

창업교육서비스품질이 스마트제조 예비소공인의 창업의도에 미치는 영향: 창업기회인식의 매개효과

유경하*

<요약>

[연구목적] 본 연구의 목적은 창업교육서비스품질이 스마트제조 예비소공인의 창업의도에 영향을 미칠 때 창업기회인식의 매개효과를 분석하는 데 있다.

[연구방법] 본 연구는 2024년 전국 42개 특화지원센터에서 소공인 디지털 역량 강화 교육 등 창업 및 사업전환 교육과정을 마치고 실질적 창업 의사가 있는 소공인, 창업 3년 이내 초기 소공인 등을 대상으로 교육과정 종료 시점에 설문지를 배부하고 회수하였다. 2024년 7월 1일부터 7월 31일까지 설문지 500부를 배포, 328부를 회수하고 통계처리가 가능한 유효표본 276부를 최종 연구대상으로 선정하였다.

[연구결과] 첫째, 창업교육서비스품질이 창업기회인식, 창업의도에 긍정적인 영향을 미치고 있다. 창업교육서비스품질의 하위변수인 교육프로그램, 교수진, 교육환경, 행정서비스가 창업의도, 창업기회인식에 긍정적인 영향을 미치고 있다. 둘째, 창업교육서비스품질과 창업의도 사이 창업기회인식의 매개효과가 있음을 확인하였다.

[연구의 시사점] 대학이 교육서비스품질의 측정에 적용한 교육프로그램, 교수진, 교육환경, 행정서비스 변수를 2024년 전국 42개 특화지원센터에서 소공인 디지털 역량 강화 교육 등 창업 및 사업전환 교육과정을 마치고 실질적 창업 의사가 있는 소공인, 창업 3년 이내 초기 소공인 등을 대상으로 확대, 즉 실무 중심 교육 및 분석 대상과 외연을 확장함으로써 연구 결과의 일반화를 더 공고히 하고 있다.

<주제어> 예비소공인, 스마트제조, 창업교육서비스품질, 창업의도, 창업기회인식

논문투고일 : 2024. 12. 23. 1차 수정일 : 2024. 12. 23. 게재확정일 : 2024. 12. 27.

* 경영학박사, 서전엔지니어링(주) 대표이사 (seojeone@chol.com)

I. 서 론

정부는 도시형소공인의 성장과 발전을 위한 지원체계를 마련하여 도시형소공인의 경제활동을 촉진함으로써 국민경제의 발전에 이바지하도록 지원하고 있다. 정부가 지정하는 집적지구는 공동창고, 공동장비, 공동시설 등 인프라 구축, 정책금융 지원, 소공인특화지원센터 설치 등 다양한 정책지원을 받고 있다. 정부는 서울 문래 기계금속, 서울 종로 주얼리, 서울 성수 수제화, 충북 청주 인쇄, 경기 시흥 기계금속, 부산 범일 의류봉제, 강원 주문진 수산물 가공 등 소공인집적지 지역을 산업클러스터형으로 지정하여 소공인 발전기반을 조성할 수 있도록 지원하고 있다. 정부가 지정하는 집적지구는 공동창고, 공동장비, 공동시설 등 인프라 구축, 정책금융 지원, 소공인특화지원센터 설치 등 다양한 정책지원을 받고 있다. 그리고 정부는 집적지구내 3D스캐너, 3차원측정기 등 연구·실습·생산용 첨단공동장비와 기술교육장을 구축하여 소공인이 기술아이디어 실현 및 부품산업의 완제품 생산을 지원하고 있다. 소공인 집적지역에 현장 밀착 지원을 강화하고 다양한 기술개발과 협업프로그램 지원 등 집적지별로 특화된 사업들을 전개하여 소공인들의 경영애로를 해소하고 자생력과 경쟁력을 제고하도록 도우고 있다. 소공인은 지역특성에 따라 적정한 위치에서 클러스터를 형성해 네트워크 경제구조를 지향한다. 선진국은 여러 지역에 산재한 가족기업 형태의 생계형 소공인이 클러스터를 형성하도록 지원하고 있다. 우리나라도 도시뿐만 아니라 지역에 산재한 소공인의 창업과 성장을 지원해 고용기회 창출 및 산업 인프라 형성을 유도하도록 소공인특화지원센터를 구축·운영하고 있다(최태환·윤병섭 2015). 그러나 소공인 지원정책 못지않게 소공인에 대한 연구는 그리 활성화되지 않고 있다. 연구보고서(정영수 2021; 심소희 2023), 정책연구(최태환·윤병섭 2015; 정영수·황주성 2023), 사례연구(김정훈·성열홍 2018), 실증연구(최태환 2015; 권혁찬 2018; 김형민 2021)가 있다. 여기에서 소상공인 디지털 전환 관련 연구(김기웅 외 2020)는 거의 없고 소공인의 창업과 관련한 연구는 초기 연구이다. 이는 소공인이 개인의 역량에 의존하는 경영에서 벗어나 구성원 사이 힘을 모아 경영기반을 강화하고 실패가능성을 줄일 수 있는 시사점을 얻을 수 있도록 소공인 연구 폭을 넓혀야 함을 보여준다.

본 연구의 목적은 창업교육서비스품질이 스마트제조 예비소공인의 창업의도에 영향을 미칠 때 창업기회인식의 매개효과를 분석하는 데 있다. 소공인에 대한 연구가 이론적으로 정착되고 실무에 효과적으로 적용되기 위해서는 보다 다양하고 다각적인 연구가 정교하게 이루어져야 한다. 스마트제조 소공인의 창업교육서비스품질의 하위변수인 교육프로그램, 교수진, 교육환경, 행정서비스가 창업기회인식, 창업의도에 미치는 영향을 다각도로 규명하는 것은 매우 중요하다. 본 연구의 구체적인 내용은 다음과 같다. 첫째, 창업교육서비스품질의 하위변수인 교육프로그램, 교수진, 교육환경, 행정서비스가 창업의도, 창업기회인식에 미치는 영향을 분석한다. 둘째, 창업기회인식이 창업의도에 미치는 영향을 분석한다. 셋째, 창업교육서비스품질과 창업의도 사이 창업기회인식의 매개효과를 분석한다.

II. 스마트제조 소공인의 개념

1. 소공인의 의의와 특성

가. 소공인의 의의

소(小)의 의미는 규모가 작다는 뜻이다. 규모가 작다는 것은 소공인이 자본금의 조달·운영 규모가 왜소하고 종업원 수 및 외형이 소기업보다 작은 경우이다. 소공인은 주조·금형·용접·소성가공 등 제품의 형상을 제조하는 공정, 열처리·표면처리 등 소재에 특수 기능을 부여하는 공정 등 2가지 업종의 뿌리산업을 중심으로 업을 삼는 사람이다. 원료를 소재로, 소재를 부품으로, 부품을 완제품으로 생산 및 가공하는 기초 공정산업이다. 소공인은 주력 제조업의 기반이 되는 기초 공정분야로 겉으로는 잘 드러나지 않으나 중간 및 최종 제품에 내재되어 제조업의 핵심이 되는 산업이다. 따라서 금형, 도금, 주조, 용접, 소성가공, 표면처리, 열처리 등 뿌리산업은 소공인으로 형성된 대표적 분야라 할 수 있다.

나. 도시형소공인의 의의와 범위

「도시형소공인 지원에 관한 특별법」(소공인법)은 도시형소공인의 성장과 발전을 위한 지원체계를 마련하여 도시형소공인의 경제활동을 촉진함으로써 국민경제의 발전에 이바지함을 목적으로 한다. 제2조(정의)는 도시형소공인이란 「소상공인기본법」 제2조에 따른 소상공인일 것(광업·제조업·건설업·운송업은 상시근로자 수 10명 미만, 광업·제조업·건설업·운송업 외의 업종은 상시 근로자 수 5명 미만)(한국표준산업분류 제10차 개정 기준), 노동집약도가 높고 숙련기술을 기반으로 하며 일정지역에 집적하는 특성이 있는 제조업으로서 대통령령으로 정하는 업종을 주된 사업으로 영위할 것 등의 요건을 모두 갖춘 자를 말한다. 도시형소공인 집적지구란 행정구역별로 구분하여 대통령령으로 정하는 수 이상의 도시형소공인의 사업장(기계·장치 등 제조시설이 포함된 경우에 한정)이 집적된 지역으로서 정부는 이 지역을 지정하고 있다. 「소상공인기본법」은 소상공인의 지속가능한 성장과 경영안정을 촉진하고 사회적·경제적 지위 향상 및 고용안정을 도모하기 위한 시책의 기본적 사항을 정함으로써 국민경제의 균형 있는 발전에 이바지함을 목적으로 한다.

다. 도시형소공인의 특성

의복 제조업, 가방 및 신발 제조업 등과 같은 생활밀착형 제품 제조업과 전자부품, 전기장비 등과 같은 뿌리산업의 기초 제조업에 종사하는 소공인들이 도심으로 집중되는 현상이 높

게 나타나고 있다. 이는 대도시가 가지고 있는 제조업 유인효과에 의한 소공인의 도시 집중 현상이라고 설명할 수 있다. 소공인의 도시 집중 현상은 제품 운송비 절감, 원·부자재 및 완제품 저장과 공급비용 절감, 유통·판로 및 소비자 접촉의 용이성과 같은 높은 시장 접근성을 비롯해 왕성한 대면 접촉을 통해 지역 내 산업연관성을 높여주는 교통 및 통신 인프라, 인구 밀집으로 인한 노동력 수급의 용이성과 생산 인프라의 밀집 등 도시가 가지고 있는 다양한 가능성에 원인이 있다고 할 수 있다. 또한 대부분의 소공인이 지나는 숙련기술기반의 노동 집약적 산업은 해당 제조업의 집적지 형성은 물론, 원·부자재 등의 유관 산업들과 연계된 클러스터를 필연적으로 형성하게 된다.

2. 소공인의 디지털 전환

가. 스마트제조 의의

독일, 미국의 공통점은 스마트화(smartization) 혹은 스마트공장(smart factory)으로 제조혁신을 이루어내고자 의지를 지니고 있다. 스마트공장은 모든 공정과 생산품, 그리고 생산요소들이 디지털(정보)화되고 서로 네트워킹하는 공장이라는 뜻이다(Radziwon et al. 2014). 디지털화된 정보를 표준화하고 그 정보를 서로 주고받을 수 있도록 연결(networking)하면 통합된 관리가 가능할 뿐만 아니라 머신러닝(machine learning)과 같은 분석기법을 통해 생산성 향상, 비용 절감, 새로운 비즈니스 모델의 개발 등의 새로운 가치를 창출할 수 있다.

나. 스마트제조 소공인의 특성과 역할

4차 산업혁명의 핵심은 개인 및 기업의 모든 영역에서의 디지털 전환이며, 특히 기업 관점에서 디지털화를 통한 기업 운영의 혁신을 의미한다. 소공인의 디지털화란 단순히 기업 또는 사업체의 홈페이지를 갖추는 것에서부터 원가관리, 운영관리, 매출처관리, 기업 홍보 등 제반 기업 활동의 프로세스 개선, 더 나아가 비즈니스모델 변화까지 포괄한다. 기업의 디지털 전환이 기업성장에 미치는 지렛대효과(leverage effect)는 단순히 혁신이 기업성장에 미치는 효과보다 크기 때문에 기업이 디지털 전환에 적극적으로 투자해야 한다고 강조한다. Hartl and Hess(2017)는 델파이 기법을 통해 성공적인 디지털 전환의 주요 요인을 탐색한 결과, 기업은 산업 전반에 널리 퍼져 있는 디지털 전환에 대한 수용 의사가 있지만, 변화를 거부하는 조직문화로 인한 실패를 우려하기 때문에 성공적인 디지털 전환을 위해서는 이를 지원하는 가치와 문화를 발굴하고 평가할 수 있어야 한다고 주장하고, 디지털 전환 과정에서 문화적 변화가 필요한 영역을 식별할 수 있는 규범적 기준을 제시하고 있다.

다. 디지털 전환

디지털 전환(digital transformation)은 전산화(digitization), 디지털화(digitalization)를 넘어 소

비자 중심의 사업모델과 서비스의 혁신을 의미한다(김기웅 외 2020). 디지털 전환은 다양한 정보통신기술과 플랫폼을 활용하여 기존 전통적인 사업모델과 서비스를 혁신하는 것이다. 단순히 효율성을 향상시키는 것을 넘어 소비자 중심의 새로운 비즈니스 생태계를 구축하는 등 고전적 시장의 개념을 확대한다(Jason 2018). 전 세계 중소기업은 기술개발, 물류, 제조 및 생산, 서비스, 판로 등 분야에 걸쳐 디지털화를 진행하고 있다. 기업의 규모에 따라 빅데이터, 무선 주파수 식별 등 디지털 전환을 대표하는 기술의 활용도 차이가 큰 편이다. 소공인의 디지털 수용도 또한 낮은 수준이다.

III. 선행연구

1. 창업교육서비스품질과 창업의도

창업과 관련된 지식을 깊이 있고 전문적으로 학습할 수 있으려면 창업교육이 전문성을 가져야 하며, 그러한 지식은 창업과정에서 발생될 가능성이 있는 실패에 대한 두려움을 학습자가 극복해 나갈 수 있게 한다(한가록 외 2021). 이에 따라 전문적인 창업교육을 받을 경우 미래에 창업 활동에 참여할 가능성은 더욱 높게 나타나고 있으며, 이는 창업교육의 전문성이 실제 창업으로 이어지는 것에 긍정적임을 보여준다(Kuratko 2003; 2005; Lee et al. 2005; Dutta et al. 2011).

Abdullah(2006)는 SERVQUAL 등 기존의 서비스품질 척도는 일반적 고객으로의 접근방식, 품질차원 서비스제품, 비인간적 서비스 전달요소, 비교육적인 품질평가가 축소되는 문제 등 결정 요소들을 측정하는데 있어 제한되어 대학 교육서비스품질의 특성에 적합하지 않다고 주장하고 새로운 대학교육 서비스품질의 측정을 위해서 HEDPERF(High Education PERFORMANCE)을 제시하였다. Abdullah(2006)는 6가지 차원으로 교수, 대학명성, 교육프로그램, 행정서비스, 접근성, 학생배려로 구성하고 41개 항목으로 교육서비스품질 요인을 개발하였다. Dennis and Law(2013)는 홍콩의 대학교의 학생 271명을 대상으로 SERVPERF와 HEDPERF를 2가지를 사용하여 고등교육 교육서비스품질의 측정척도를 비교 연구하여 고등교육분야에서 HEDPERF척도의 사용이 보다 우수하다고 주장하였다.

국내 창업교육의 서비스품질과 관련된 선행연구들은 대부분 교육에 대한 만족도와 창업의지에 대한 연구가 진행 중에 있으며, 대부분 SERVQUAL에 기반한 품질 모형을 분석하였다. 또한 창업교육의 교수법에 대한 연구보다는 창업교육 자체가 창업 욕구나 창업 의지를 발현시키는 관계에 대한 연구가 대부분인 것으로 확인되었다. 즉, 교육서비스 품질의 영향요인에 관한 연구는 대부분 교육서비스 품질이 학생만족에 영향을 미치고 이는 재학습의도, 구전효과 및 충성도에 영향을 미친다는 것을 실증하고 있으며(Shim 2015), 교육서비스의 과점품질이 교육성과에 긍정적인 영향을 미친다는 연구도 진행되어왔다(한미옥·도미향 2019).

조영준(2017)은 대학창업교육의 서비스품질이 창업의지에 미치는 영향을 연구하였으며, 교육서비스품질에 대해 유형성, 공감성, 차별성으로 구분하였다. 분석 결과 유형성과 공감성, 차별성 모두 창업교육만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 서성열 외(2019)는 창업지원시스템에 대한 청년의 인식이 창업의지와 창업행동에 미치는 영향을 연구하였다. 창업지원시스템과 창업행동 간 창업의지의 매개효과를 분석한 결과, 창업지원시스템 중 창업교육과 창업자금은 창업의지를 통해 창업행동에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다. Turker and Selcuk(2009)는 대학생들의 창업교육지원이 창업의도와 창업행동에 영향을 미친다고 하였다. Clark et al.(1984)은 대학생들의 창업교육이 창업의도를 촉진시키고 있음을 실증하였고, Hostager and Decker(1999)는 창업교육이 창업의지에 유의한 영향을 미치는 반면, 일반 경영학 교육은 창업의지에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 보고했다.

2. 창업기회인식과 창업의도

창업기회인식은 창업교육이 있는 상태에서 창업의도와 유의한 관계를 가질 수 있다(Hassan et al. 2020). 창업교육을 이수하는 학생에게는 기업 설립과 관련한 경력이 더 나은 기회를 얻을 수 있다(Davey et al. 2016). 창업기회인식과 창업의도와의 관계에 관한 연구를 살펴보면 창업의도에 대한 창업기회인식의 효과를 확인할 수 있다(Hoang et al. 2020). 강재학(2016)은 대학생의 창업의지에 관한 연구에서 창업기회인식이 창업의지에 유의한 영향을 미치며, 기업가정신과 창업의지와의 관계에서 매개효과가 있다는 것을 검증하였다. 이정란·장규순(2018)의 연구에서 창업교육은 기회인식에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었으며, 기회인식은 창업의지에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 그리고 창업지원 프로그램 중 사업화지원과 창업의지와의 관계에서 기회인식이 매개효과가 있는 것으로 분석되었다. 이를 통해 창업준비와 창업의지와의 관계에서 기회인식이 매개효과가 있는 것으로 판단할 수 있다. 김량형·김응규(2019)의 대학생 창업기회인식이 창업의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 창업기회인식은 창업의도에 유의한 영향을 미치며, 창업기회인식이 높아질수록 창업의도도 높아진다. 노인균(2019)의 연구에서 자율성, 관계성은 기회인식에 유의한 영향을 미치지만, 유능성은 기회인식에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 분석되었다. 선량·허철무(2019)는 예비청년창업자의 창업동기가 창업기회역량에 미치는 영향에 관한 연구에서 성취동기를 포함한 창업동기는 창업기회역량에 유의한 영향을 미친다고 하였다. 그리고 기업가지향성 역시 기회인식에 유의한 영향을 미친다고 하였다. 강병승(2020)의 시니어의 창업의도에 관한 연구에서는 개인역량과 가족지원이 기회인식에 영향을 미치며, 기회인식은 창업의도에 정(+)의 영향을 미친다고 하였다. 장현철·김종성(2021)의 창업기회인식이 창업의도에 미치는 영향에 관한 탐색적 연구에서 창업기회인식은 창업의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었으며, 김운선·이일한(2022)의 연구에서 창업교육의 전문성과 다양성은 창업기회인식에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 홍정기·허철무(2022)의 연구에서 창업기회인식은 자기효능감, 개인혁신성, 커뮤니케이션활용과 창업의도와의 관계에서

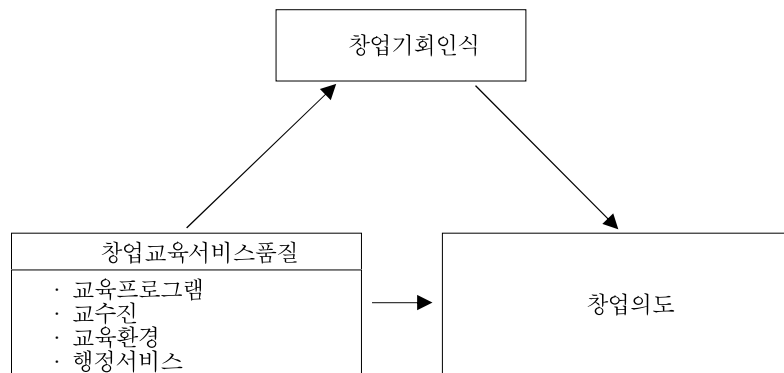
창업교육서비스품질이 스마트제조 예비소공인의 창업의도에 미치는 영향: 창업기회인식의 매개효과

매개효과가 있는 것으로 분석되었다. 김명환(2023)의 연구에서 창업기회인식은 위험감수성, 경제적성취, 자아성취 및 창업의도와는 관계에서 매개효과가 있는 것으로 분석되었고, 진주영(2023)의 중장년직장인의 창업의도에 관한 연구에서 창업기회인식은 창업의도에 유의한 영향을 미쳤다.

IV. 연구모형과 분석방법

1. 연구모형

본 연구는 창업교육서비스품질이 스마트제조 예비소공인의 창업의도에 영향을 미칠 때 창업기회인식의 매개효과를 살펴보기 위해 연구모형을 도출한다. 본 연구모형은 [그림 1]과 같다.



[그림 1] 연구모형

2. 연구가설

가. 창업교육서비스품질이 창업의도, 창업기회인식에 미치는 영향에 대한 가설

Timmons et al.(1987)은 창업을 위한 역량에 대하여 창업가가 본인의 학습활동을 통해 후천적으로 얻어지는 역량이 선천적으로 얻어지는 역량보다 더 많아 체계적인 창업교육프로그램이 필요하다고 주장하였다. 이기욱(2018)은 교육서비스품질과 개인적인 특성이 교육의 만족도에 미치는 영향을 확인한 결과 교육요인, 복지요인, 시설요인, 인적요인이 모두 교육만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. Farahmandian et al.(2013)의 경우 보다 세분화된 관점에서 커리큘럼, 콘텐츠의 질, 재정적 지원, 편의시설, 상담에 대한 품질 평가를

통해 교육에 대한 성과를 확인한 바 있다. 구본길(2011)은 대학이 제공하는 서비스품질을 교육서비스품질, 행정서비스품질, 물리적 환경서비스품질로 구분하여 학생들의 기대-성과 일치도가 서비스 만족도 및 행동의도에 이르는 경로 사이 인과관계를 검증한 바 있다. 정한호(2019)는 교수의 서비스, 실습실의 환경, 편의시설, 학비 등 교육환경서비스 요인이 만족도에 미치는 영향을 확인한 결과 교수의 서비스가 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. Clark et al.(1984)은 대학생들에 대한 창업교육이 창업의도를 촉진시킨다는 것을 실증하였고, Hostager and Decker(1999)는 창업교육이 창업의지에 유의한 영향을 미치는 반면, 일반 경영학 교육은 창업의지에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 보고했다. Abdullah(2006)가 제시한 대학교육 서비스품질 측정 척도는 교수, 대학명성, 교육프로그램, 행정서비스, 접근성, 학생배려 등 6가지 차원의 41개 항목이다. 본 연구는 이 중 일부를 활용하여 창업교육서비스품질 하위변수로 교육프로그램, 교수진, 교육환경, 행정서비스 등 4가지 차원을 사용한다. 본 연구는 선행연구를 바탕으로 창업교육서비스품질이 창업의도, 창업기회인식에 미치는 영향에 대한 가설을 다음과 같이 설정한다.

[가설 1] 창업교육서비스품질이 창업의도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

[가설 2] 창업교육서비스품질이 창업기회인식에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

나. 창업교육서비스품질과 창업의도 사이 창업기회인식의 매개효과

강재학(2016)은 대학생의 창업의도에 관한 연구에서 창업기회인식이 창업의도에 유의한 영향을 미치고 있음을 검증하였다. 이정란·장규순(2018)은 창업지원프로그램 중 사업화지원과 창업의도 사이 관계에서 기회인식의 매개효과를 분석하였다. 이는 창업준비와 창업의도 사이 기회인식이 매개한다고 판단할 수 있다. 홍정기·허철무(2022)는 창업기회인식이 자기효능감, 개인혁신성, 커뮤니케이션 활용과 창업의도 사이 관계에서 매개효과가 있음을 분석하였다. 변은희(2024)는 자기결정성 및 창업환경과 창업의도 간의 매개효과를 검증하였다. 본 연구는 선행연구를 바탕으로 창업교육서비스품질과 창업의도 사이 창업기회인식의 매개효과를 분석하는 가설을 다음과 같이 설정한다.

[가설 3] 창업교육서비스품질과 창업의도 사이 창업기회인식의 매개효과가 있을 것이다.

3. 변수의 조작적 정의

가. 독립변수: 창업교육서비스품질

(1) 창업교육프로그램

창업교육프로그램은 홍금순(2005), Abdullah(2006), 이영희(2014), 이진영(2017) 등의 연구

를 참조하여 창업교육서비스 수혜자에게 제공되는 창업교육프로그램의 전문성, 다양성, 차별성의 정도로 조작적 정의하고 다음과 같이 측정항목 6문항을 설문한다. 설문내용은 ① 우수한 창업교육프로그램을 진행하는지, ② 훌륭한 창업교육프로그램을 제공하는지, ③ 창업교육프로그램을 작성할 때 수강생으로부터 받은 평가를 활용하는지, ④ 다양하고 특별한 창업교육프로그램을 진행하는지, ⑤ 수업계획서와 창업교육프로그램을 융통성 있게 제공하는지, ⑥ 전문적인 창업교육프로그램을 지원하는지 등이다.

(2) 교수진

교수진은 Kuh(2003), Abdullah(2006), 오지은·김대권(2008), 이종호(2012), 김정희·박동진(2012), 이진영(2017) 등의 연구를 참조하여 창업교육서비스에서 교수의 책임과 의무 정도로 조작적 정의하고 다음과 같이 측정항목 8문항을 설문한다. 설문내용은 ① 교수진은 질문에 충분히 답변할 수 있는 지식을 지니고 있는지, ② 교수진은 수강생에게 친절하고 예의 있게 대하는지, ③ 교수진은 도움을 요청한 사항에 대해 흔쾌히 응답하는지, ④ 교수진은 수강생에게 문제가 발생했을 때 진지하게 문제를 해결해 주는지, ⑤ 교수진은 수강생에게 긍정적인 태도로 대하는지, ⑥ 교수진은 강의실에서 의사소통을 잘하고 있는지, ⑦ 교수진은 수강생과 상담(또는 면담)을 할 때 충분한 시간을 할애해 주는지, ⑧ 교수진은 각자의 분야에서 높은 교육수준과 경험을 가지고 있는지 등이다.

(3) 교육환경

교육환경은 Kotler(1974), Baker(1987), Bitner(1992), Abdullah(2006), 이봉수·한홍진(2010), 강만수·하홍열(2011), 이영희(2014), 김영표(2016), 진혜경(2017) 등의 연구를 참조하여 창업교육서비스 수혜자에게 제공되는 물리적 환경과 상호작용 환경 대한 만족의 정도로 조작적 정의하고 다음과 같이 측정항목 7문항을 설문한다. 설문내용은 ① 강의실 등 교육시설을 적절히 제공하고 있는지, ② 휴게시설을 적절히 제공하고 있는지, ③ 강의실은 수업을 위한 기자재가 잘 갖춰져 있는지, ④ 강의실은 수업목적에 맞게 배치 및 구성되어 있는지, ⑤ 안전 및 보안 시설을 잘 갖추고 있는지, ⑥ 전문적인 이미지와 외관을 갖추고 있는지, ⑦ 강의실 규모에 맞춰 수강인원을 적절히 수용하는지 등이다.

(4) 행정서비스

행정서비스는 Abdullah(2006), 이봉수·한홍진(2010), 강만수·박상규(2011), 김정희·박동진(2012), 김영표(2016), 이진영(2017) 등의 연구를 참조하여 교육서비스 수혜자에게 제공되는 행정인력의 관심과 태도, 행정인력의 의무사항, 적극성, 전문성의 정도로 조작적 정의하고 다음과 같이 측정항목 8문항을 설문한다. 설문내용은 ① 행정직원은 수강생이 문제에 직면했을 때 관심을 가지고 문제를 해결해 주는지, ② 행정직원이 행정서비스를 제공할 때 수강생의 개별적인 관심 사항을 고려하는지, ③ 행정직원은 도움을 요청한 사항에 대해 흔쾌히 응답하는지, ④ 행정직원은 수강생의 불편사항에 대해 지체없이 처리하는지, ⑤ 행정직원은 서비스지원 등의 업무를 정확하게 수행하며, 시간을 준수하는지, ⑥ 행정직원과 수강생 사이

원활한 의사소통이 이루어지고 있는지, ⑦ 행정직원은 수강생에게 긍정적인 태도로 응대하는지, ⑧ 행정직원은 센터의 창업교육서비스 시스템과 절차에 대해 잘 알고 있는지 등이다.

나. 매개변수: 창업기회인식

창업기회인식의 잠재력은 성공하는 창업가와 성공하지 못하는 창업가로 구분하는 기술이다. 창업기회인식은 창업가가 적절한 아이디어를 가지고 시장의 요구를 충족시킬 수 있는 창업기회를 이해하고 수용하는 능력이다. 창업기회인식은 강재학(2016), 김량형과 김응규(2019), 강병승(2020), 정행로(2022), 양경애(2021) 등의 연구를 참조하여 창업가가 적절한 아이디어를 가지고 시장의 요구를 충족시킬 수 있는 아이템이나 사업의 가능성, 기회 등을 알아차리고 수용하는 능력으로 조작적 정의하고 다음과 같이 측정항목 6문항을 설문한다. 설문내용은 ① 새로운 제품이나 서비스의 아이디어에 대한 정보를 찾고 있는지, ② 창업 기회를 포착하기 위해 체계적으로 검색하고 시장을 조사하는지, ③ 창업 기회에 주의를 기울이고 잠재적인 창업 기회를 직감하는지, ④ 정기적으로 창업과 관련한 환경을 분석하는지, ⑤ 여러 분야에서 창업 성공 가능성을 찾지만 더 좋은 창업기회를 인식하고 선택하는지, ⑥ 다양한 정보 사이 독창적인 연결고리를 만들어 새로운 창업 관련성을 감지하는지 등이다.

다. 종속변수: 창업의도

창업의도는 새로이 조직을 설립하려는 잠재적 창업자가 창업할 가능성을 스스로 평가하는 기회가 된다. 본 연구는 Krueger, Jr.(1993), Katz and Gartner(1988), Krueger, Jr. and Brazeal(1994), 조영조·이보영(2016), 이상길(2018), 강병승(2020), 송창운(2021) 등의 연구를 참조하여 사업을 시작하고자 하는 의도와 준비에 대한 정도를 창업의도로 조작적 정의하고 다음과 같이 측정항목 6문항을 설문한다. 설문내용은 ① 창업교육으로 창업의 두려움이 해소되었는지, ② 창업교육으로 창업에 대한 성공과 도전의식이 증가되었는지, ③ 창업교육으로 창업에 대한 의지가 높아졌는지, ④ 창업교육으로 창업성공에 대한 자신감이 증가하였는지, ⑤ 창업교육으로 창업을 하겠다는 의지를 강하게 가지게 되었는지, ⑥ 기회가 된다면 창업을 할 의사가 있는지 등이다.

라. 일반사항

(1) 연령

Cooper(1985)는 나이 많은 창업자들이 젊은 창업자에 비하여 생존의 가능성도 높고, 수입면에서도 많은 소득을 올리고 있다고 주장하였다. 윤성욱·서근하(2003)는 소상공인 창업분야는 연령의 차이에 따라서 경영성고가 차이가 있으며 40대 이상이 40대 미만보다 창업성공에 유의한 영향이 있음을 제시하였다. 본 연구는 연령의 구간을 ① 40대, ② 50대, ③ 60대, ④ 70대 이상으로 정하고 이를 설문하였다.

(2) 성별

일반적으로 여성경영자는 남성경영자보다 대외적인 경쟁에서 상대적으로 미약하다. 성별의 차이에 관하여 Smith and Miner(1984)는 위험감수성이 높은 남성의 경우 기회추구형 창업에 유리하며, 다양한 제품과 서비스 제공에서 뛰어난 여성은 자율성이 강한 장인형 기업에서 더욱 강점을 살릴 수 있는 것으로 밝혔다. 본 연구는 성별을 ① 남성, ② 여성으로 분류하고 이를 설문하였다.

(3) 학력

학력이 경영성과에 미치는 영향에 관한 부문에서 Cooper et al.(1994), Cooper and Gascon(1995) 등은 창업자의 학력은 지식, 기술, 문제해결 능력, 동기유발 그리고 자신감과 관련되어 있고, 학력이 높을수록 창업 및 경영과정에서 직면하게 되는 다양한 문제들을 보다 쉽게 극복하게 해 주는 것으로 보았다. 그러나 Cooper(1985), Sandberg and Hofer(1987) 등은 창업자의 학력이 경영성과와 (-)의 관계를 가질 수 있음을 주장했다. 본 연구는 학력을 ① 고등학교 졸업 이하, ② 전문대학 졸업, ③ 대학교 졸업, ④ 대학원 (재학)졸업으로 분류하고 이를 설문하였다.

(4) 업종

선명옥·이우창(2013)은 소공인의 경영개선을 위한 경영전략 결정요인들이 어떠한 영향을 미치며, 그 결과인 소상공인의 경영성과는 어떻게 나타나는가를 업종별로 나누어 분석하였다. 본 연구는 March(1991), Grant(1996), Siggelkow(2001), 선명옥·이우창(2013) 등의 연구를 바탕으로 통계청 표준산업분류표와는 달리 우리나라 소공인 특화지원센터에 등록된 소공인의 업종, 즉 ① 의류봉제, ② 가죽신발, ③ 귀금속, ④ 인쇄, ⑤ 기계금속, ⑥ 식료품(제과제빵), ⑦ 자동차부품, ⑧ 광학(안경테), ⑨ 의류봉제(한복), ⑩ 식료품(인삼), ⑪ 기타로 분류해 이를 설문하였다.

<표 1> 설문지의 조작적 정의

변수		문항수	조작적 정의
독립 변수	창업 교육 서비스 품질	창업교육 프로그램	6 창업교육서비스 수혜자에게 제공되는 창업교육프로그램의 전문성, 다양성, 차별성의 정도
		교수진	8 창업교육서비스에서 교수의 책임과 의무 정도
		교육환경	7 창업교육서비스 수혜자에게 제공되는 물리적 환경과 상호작용 환경에 대한 만족의 정도
		행정 서비스	8 교육서비스 수혜자에게 제공되는 행정인력의 관심과 태도, 행정인력의 의무사항, 적극성, 전문성의 정도
매개 변수	창업기회인식	6	창업가가 적절한 아이디어를 가지고 시장의 요구를 충족시킬 수 있는 아이템이나 사업의 가능성, 기회 등을 알아차리고 수용하는 능력
종속 변수	창업의도	6	사업을 시작하고자 하는 의도와 준비에 대한 정도
설문 문항 수		41	

(5) 종업원 수

종업원 수는 기업규모의 대용변수이다. 중소기업의 성장을 위해 인적자원관리를 통한 경쟁력 확보는 중요하다(전순영 2012; 박오원 2013). 소공인의 경우 전체 인력이 적기 때문에 핵심인재 활용으로 인한 긍정적인 측면과 부정적인 측면이 대기업에 비해 더욱 명확하게 나타날 가능성이 있다. 종업원 수가 창업의도에 긍정적 영향을 미치는지 여부를 검증하기 위하여 본 연구는 종업원 수를 ① 3인 미만, ② 5인 미만, ③ 7인 미만, ④ 10인 미만으로 분류하고 이를 설문하였다.

4. 자료수집과 분석방법

가. 연구대상

도시형소공인의 현황을 살펴보면 <표 2>와 같다. 도시형소공인은 제조업(중분류 25개)을 영위하는 상시근로자 10인 미만의 소상공인으로 도시형소공인은 55.1만 개이며, 기업체에 128.3만 명이 종사하고 있으며, 전체 제조업 대비 기업체 수로는 88.8%, 종사자 수로는 26.1%에 해당한다.

<표 2> 도시형소공인(25개 업종)의 현황

(단위: 개, 명, %)

구분	년도	전체제조업 (a)	도시형소공인 (b)	비중 (b/a)	전체산업	소상공인
기업체(개)	2021	620,252	551,049	88.8	7,723,867	7,335,397
	2022	633,182	562,672	88.9	8,053,163	7,656,718
종사자(명)	2021	4,904,948	1,283,380	26.1	22,865,491	10,461,890
	2022	4,995,457	1,284,042	25.7	23,410,899	10,740,812

자료: 중소벤처기업부와 통계청(2022)

도시형소공인 집적지는 같은 업종의 도시형소공인이 50(특별·광역시), 40(시), 20(군)개 이상인 읍·면·동에 집적하고 있다. 전국 소공인 특화지원센터 현황은 <표 3>과 같다.

<표 3> 전국 소공인 특화지원센터 현황

지역명	서울	경기	부산	대구	대전	인천	울산	광주
센터수	6	11	4	3	3	1	1	2
지역명	충북	충남	전북	전남	강원	경북	경남	계
센터수	1	3	3	1	1	1	1	42

자료: 소상공인시장진흥공단(2024년 7월 31일 현재)

본 연구대상은 2024년 전국 42개 특화지원센터에서 소공인 디지털 역량 강화 교육 등 창업 및 사업전환 교육과정을 마치고 실질적 창업 의사가 있는 소공인, 창업 3년 이내 초기 소공인 등이다.

나. 설문지의 구성

본 연구의 설문지는 독립변수, 매개변수, 종속변수 그리고 일반사항으로 구성되어 있다. 설문지 구성변수의 측정은 5점 척도, 즉 전혀 그렇지 않다(1점), 별로 그렇지 않다(2점), 보통이다(3점), 약간 그렇다(4점), 매우 그렇다(5점)로 측정한다. 설문지의 근거는 <표 4>와 같다.

<표 4> 설문지의 근거

변수			문항수	선행연구
독립 변수	창업 교육 서비스 품질	창업교육 프로그램	6	홍금순(2005), Abdullah(2006), 이영희(2014), 이진영(2017)
		교수진	8	Kuh(2003), Abdullah(2006), 오지은·김대권(2008), 이종호(2012), 김정 희·박동진(2012), 이진영(2017)
		교육환경	7	Kotler(1974), Baker(1987), Bitner(1992), Abdullah(2006), 이봉수·한홍 진(2010), 강만수·하홍열(2011), 이영희(2014), 김영표(2016), 진혜경 (2017)
		행정서비스	8	Abdullah(2006), 이봉수·한홍진(2010), 강만수·박상규(2011), 김정희· 박동진(2012), 김영표(2016), 이진영(2017)
매개 변수	창업기회인식		6	강재학(2016), 김량형·김응규(2019), 강병승(2020), 양경애(2021), 정 행로(2022)
종속 변수	창업의도		6	Katz and Gartner(1988), Krueger, Jr.(1993), Krueger, Jr. and Brazcal(1994), 조영조·이보영(2016), 이상길(2018), 강병승(2020), 송 창운(2021)
일반문항		연령	1	Cooper(1985), 윤성욱·서근하(2003)
		성별	1	Smith and Miner(1984)
		학력	1	Cooper(1985), Sandberg and Hofer(1987), Cooper et al.(1994), Cooper and Gascon(1995)
		업종	1	March(1991), Grant(1996), Siggelkow(2001), 선명옥·이우창(2013)
		종업원 수	1	전순영(2012), 박오원(2013)
설문 문항 수			46	

다. 자료수집

본 연구는 2024년 전국 42개 특화지원센터에서 소공인 디지털 역량 강화 교육 등 창업 및 사업전환 교육과정을 마치고 실질적 창업 의사가 있는 소공인, 창업 3년 이내 초기 소공인 등을 대상으로 교육과정 수료 시점에 설문지를 배부하고 회수하였다. 2024년 소공인특화지원센터 운영기관 42개에 소속된 소공인을 대상으로 2024년 7월 1일부터 7월 31일까지 설문지 500부를 배포, 328부를 회수하고 통계처리가 가능한 유효표본 276부를 최종 연구대상으로 선정하였다.

라. 분석방법

본 연구모형을 검증하기 위하여 도입된 변수에 대해 조작적 정의를 내리고 측정방법에 따라 자료를 수집한 후 SPSS 23.0 패키지를 활용하여 다음과 같이 분석하였다. 첫째, 기술통계량을 빈도분석 하였다. 변수별 빈도와 백분율을 중심으로 본 연구 조사대상의 분포를 살펴 보았다. 둘째, 측정모형을 검증하였다. 관련된 변수의 요인들에 대한 타당성 검증을 위한 요인분석, 신뢰도 계수(Cronbach's α)를 활용해 신뢰성을 분석하였고, 요인분석과 확인적 요인 분석을 통해 연구모형의 타당성을 검증하였다. 셋째, 각 변수의 상관분석, 가설을 검증하는 실증분석 등을 실시하였다. 실증분석은 위계적 회귀분석을 하였고 매개효과를 검증하였다. 매개효과 분석은 SPSS 프로세스 매크로(Process Macro) Model을 활용하였으며, 간접효과(매개변수)의 유의성 검증은 부트스트래핑(Bootstrapping) 기법을 적용하였다.

V. 실증분석

1. 기술통계량

<표 5>는 조사대상자의 인구통계학적 특성을 알아보기 위해 빈도분석한 기술통계량이다.

<표 5> 기술통계량

구분		빈도	백분율	구분		빈도	백분율
연령	30세 미만	63	22.83	성별	남성	218	78.99
	30세 ~ 40세	76	27.53		여성	58	21.01
	40세 ~ 50세	52	18.84	업종	의류봉제	32	11.59
	50세 ~ 60세	51	18.48		가죽신발	24	8.70
	60세 이상	34	12.32		귀금속	31	11.23
학력	고졸 이하	48	17.39		인쇄	26	9.42
	전문대졸업(2-3년제)	85	30.80		기계금속	38	13.77
	대학 졸업(4년제)	91	32.97		식료품(제과제빵)	42	15.22
	석사(재학)	34	12.32		자동차부품	25	9.06
	박사(재학)	18	6.52		광학(안경테)	13	4.71
종업원 수	1명 ~ 3명	129	46.74		의류봉제(한복)	15	5.43
	4명 ~ 5명	84	30.43		식료품(인삼)	18	6.52
	5명 ~ 7명	37	13.41		기타	12	4.35
	7명 ~ 9명	26	9.42		합계	276	100.0

2. 측정모형 검증

가. 신뢰성 분석

가설을 검증하기에 앞서 본 연구는 선정한 독립변수인 창업교육서비스품질, 그 하위변수인 창업교육프로그램, 교수진, 교육환경, 행정서비스, 매개변수인 창업기회인식, 종속변수인 창업의도에 대한 신뢰성을 분석하였다. 신뢰성 검증 결과, 신뢰계수가 .70 이하로 나타나는 측정항목을 제거한 후 신뢰성을 검증한 결과 .70 이상을 상회하고 있어, 측정도구가 연구하고자 하는 개념을 타당하게 보여주고 있다. 신뢰성을 저하시키는 문항을 제외한 후 예측가능성이 높은 문항들로 재구성한 결과 <표 6>와 같이 나타났다.

<표 6> 신뢰성 분석 및 설문지 최종 문항

변수			초기 문항수	제거 문항수	문항제거후 신뢰성	최종 문항수
독립변수	창업교육 서비스 품질	창업교육프로그램	6		.812	6
		교수진	8	1	.867	7
		교육환경	7		.807	7
		행정서비스	8	1	.794	7
매개변수	창업기회인식		6		.837	6
종속변수	창업의도		6		.872	6
계			41	2		39

나. 타당성 분석

(1) 요인분석

타당성은 본 연구에서 측정도구로 사용한 설문지가 측정하고자 하는 개념이나 속성을 얼마나 정확히 측정하였는가를 나타낸다. 타당성의 평가방법은 내용타당성, 예측타당성, 구성타당성으로 구분할 수 있다. 구성타당성은 측정도구가 연구하고자 하는 개념, 즉 구성개념을 측정하였는지를 검증하는 방법이다. 구성타당성을 평가하는 방법은 다속성측정방법(multitrait-multimethod matrix: MTMM), 요인분석 등이 있다. 요인분석은 목적에 따라 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석으로 나눈다. 탐색적 요인분석은 이론상으로 체계화되거나 정립되지 않은 연구에서 연구의 방향을 파악하기 위한 탐색적 목적을 지닌다. 본 연구는 구성개념의 파악을 위해 각 요인에 대한 탐색적 요인분석을 실시하여, 설문구성 항목 간의 동일한 개념이나 속성을 측정하는 설문항목 중 상관관계가 약한 설문항목을 구별한다. 탐색적 요인분석에서 요인추출은 주성분분석 방식을 사용하며 요인회전은 요인들 간의 상호독립성을 확보하기 위해 유용한 Varimax 직각회전(orthogonal rotation) 방식을 이용하였다. 소공인의 독립변수에 관한 탐색적 요인분석 결과는 <표 7>과 같다.

<표 7> 탐색적 요인분석

문항	창업교육서비스품질				창업기회 인식	창업의도	공통성
	프로그램	교수진	교육환경	서비스			
프로그램1	.880	.458	.326	.262	.232	.156	.771
프로그램3	.878	.471	.302	.205	.231	.152	.746
프로그램2	.869	.354	.244	.245	.230	.158	.700
프로그램5	.871	.451	.233	.239	.231	.152	.726
프로그램4	.932	.473	.347	.266	.241	.156	.805
프로그램6	.930	.487	.320	.211	.240	.156	.781
교수진1	.294	.936	.19	.336	.295	.132	.728
교수진3	.224	.906	.300	.248	.310	.136	.708
교수진5	.221	.903	.212	.384	.310	.136	.722
교수진6	.264	.900	.178	.338	.330	.144	.718
교수진2	.264	.870	.244	.378	.310	.120	.729
교수진7	.313	.922	.216	.228	.238	.156	.691
교수진8	.214	.889	.198	.218	.233	.154	.635
교육환경2	.206	.163	.889	.321	.145	.160	.628
교육환경1	.200	.250	.887	.255	.245	.255	.697
교육환경3	.274	.228	.883	.230	.295	.280	.730
교육환경4	.251	.245	.881	.254	.280	.170	.694
교육환경5	.197	.189	.823	.322	.148	.265	.648
교육환경6	.196	.288	.953	.199	.285	.160	.694
교육환경7	.267	.235	.923	.210	.180	.275	.697
서비스3	.177	.195	.216	.949	.225	.267	.676
서비스2	.234	.215	.296	.917	.165	.262	.696
서비스4	.292	.209	.234	.877	.210	.082	.635
서비스8	.257	.253	.215	.864	.185	.172	.649
서비스5	.244	.216	.208	.991	.202	.238	.700
서비스6	.166	.118	.211	.961	.318	.244	.673
서비스7	.164	.218	.211	.958	.224	.244	.673
기회인식1	.221	.176	.232	.293	.878	.252	.684
기회인식2	.219	.175	.131	.193	.872	.251	.614
기회인식3	.217	.374	.138	.291	.861	.159	.680
기회인식4	.210	.268	.226	.285	.856	.245	.697
기회인식6	.195	.255	.217	.271	.849	.135	.641
기회인식5	.218	.172	.275	.193	.943	.166	.656
창업의도3	.104	.282	.262	.292	.424	.961	.775
창업의도2	.228	.302	.176	.212	.278	.965	.720
창업의도5	.310	.280	.260	.286	.178	.945	.753
창업의도4	.290	.272	.254	.178	.194	.943	.710
창업의도1	.318	.296	.270	.124	.240	.923	.724
창업의도6	.126	.198	.171	.226	.241	.941	.634
고유값	4.529	4.490	4.653	4.896	4.115	4.128	
설명분산율	11.717	10.495	9.418	9.056	8.635	6.485	
누적분산율	11.717	22.212	31.630	40.686	49.321	86.700	

(2) 확인적 요인분석

소공인의 독립변수에 대한 탐색적 요인분석 결과를 살펴보면, 변수들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되어지는 정도를 나타내는 KMO의 값은 .819로서 요인분석에 의한 변수 선정이 적당하다고 판단할 수 있다(<표 8> 참조). 또한 요인분석 모형의 적합성 여부를 타나내는 바르테트(Bartlett)의 구형성검정치가 468.981이며 유의확률(p) 값이 .000이므로 공통요인이 존재한다고 분석할 수 있다. 따라서 본 연구의 요인에 관한 설문 문항들이 타당하다는 것을 알 수 있다.

<표 8> 확인적 요인분석 적합도 지수

구분	KMO	Bartlett검정		RMSEA	Q값	NFI	IFI	TLI	CFI	GFI
		χ^2	df							
모형의 적합도 평가	.819	468.981 (p=.000)	369	.036	1.347	.932	.983	.971	.982	.884

확인적 요인분석의 결과를 살펴보면 <표 9>와 같다. 각 구성개념의 측정항목 중 첫 번째를 기준으로 하여 집중타당성을 검증하므로 첫 번째 측정항목은 기준값인 1이므로 표준오차가 0이다. 또한 C.R.값은 비표준화요인적재량(B)을 표준오차(S.E.)로 나눈 값이다. <표 9> 확인적 요인분석 결과는 경로계수에서 유의한 영향을 보이고 있으며, 측정항목이 분석에 적합함을 보여주고 있다.

<표 9> 확인적 요인분석 결과

항목		변수	표준화계수	S.E.	C.R.	SMC	P	AVE
창업교육프로그램1	←	창업교육프로그램	.785			.619		.586
창업교육프로그램3	←	창업교육프로그램	.793	.065	18.378	.655	***	
창업교육프로그램2	←	창업교육프로그램	.707	.053	15.592	.578	***	
창업교육프로그램5	←	창업교육프로그램	.714	.049	17.640	.589	***	
창업교육프로그램4	←	창업교육프로그램	.604	.052	21.669	.608	***	
창업교육프로그램6	←	창업교육프로그램	.626	.038	24.062	.680	***	
교수진1	←	교수진	.620			.564		.654
교수진3	←	교수진	.695	.078	13.448	.503	***	
교수진5	←	교수진	.792	.077	24.388	.654	***	
교수진6	←	교수진	.734	.072	24.114	.725	***	
교수진2	←	교수진	.776	.075	23.047	.627	***	
교수진7	←	교수진	.626	.070	18.503	.653	***	
교수진8	←	교수진	.713	.069	16.249	.588	***	.694
교육환경1	←	교육환경	.757			.659		
교육환경2	←	교육환경	.698	.012	15.108	.663	***	
교육환경3	←	교육환경	.754	.005	23.984	.591	***	
교육환경4	←	교육환경	.677	.066	25.736	.559	***	
교육환경5	←	교육환경	.758	.007	14.652	.630	***	
교육환경6	←	교육환경	.720	.010	14.428	.568	***	

교육환경7	←	교육환경	.716	.099	15.585	.562	***	
행정서비스2	←	행정서비스	.718			.701		
행정서비스3	←	행정서비스	.675	.076	23.323	.674	***	
행정서비스4	←	행정서비스	.728	.073	21.963	.713	***	
행정서비스8	←	행정서비스	.641	.072	18.856	.651	***	.774
행정서비스5	←	행정서비스	.672	.073	17.963	.834	***	
행정서비스6	←	행정서비스	.786	.069	15.365	.678	***	
행정서비스7	←	행정서비스	.609	.068	17.414	.628	***	
창업기회인식1	←	창업기회인식	.680			.665		
창업기회인식2	←	창업기회인식	.640	.055	22.840	.735	***	
창업기회인식3	←	창업기회인식	.691	.053	17.877	.827	***	
창업기회인식4	←	창업기회인식	.793	.064	18.500	.655	***	.748
창업기회인식6	←	창업기회인식	.798	.052	18.048	.699	***	
창업기회인식5	←	창업기회인식	.646	.050	16.983	.785	***	
창업의도1	←	창업의도	.750			.706		
창업의도3	←	창업의도	.696	.014	21.791	.695	***	
창업의도2	←	창업의도	.616	.048	22.179	.725	***	
창업의도5	←	창업의도	.690	.050	19.555	.611	***	.693
창업의도4	←	창업의도	.714	.042	18.327	.791	***	
창업의도6	←	창업의도	.681	.042	21.327	.625	***	

3. 상관분석

본 연구는 요인분석 결과를 바탕으로 연구모형에서 제시한 변수들의 Pearson의 이변량 상관관계를 분석하였다. 분석 결과는 <표 10>과 같이 창업교육프로그램과 교수진 사이, 교수진과 교육환경 사이, 교육환경과 행정서비스 사이 유의한 상관관계를 나타내었다. 이는 창업교육서비스품질 하위변수 사이 관련성을 시사한다. 한편, 각 변수의 다중공선성(multicollinearity)은 분산확대지수(Variance Inflation Factor: VIF)로 알 수 있다. 회귀분석에서 나타날 수 있는 독립변수 사이 상관관계를 VIF로 보면 VIF 값이 2.485~3.266의 구간에 있어 낮은 수준이므로 다중공선성은 나타나지 않아 본 연구의 타당성을 입증한다.

<표 10> 상관분석

변수		1	2	3	4	5	6	VIF
창업교육 서비스 품질	1.창업교육프로그램	1						
	2.교수진	.375***	1					2.485
	3.교육환경	.302***	.281**	1				3.266
	4.행정서비스	.185*	.218**	.316***	1			2.624
5.창업기회인식		.159*	.166*	.275**	.135	1		3.262
6.창업의도		.125	.101	.188*	.150	.133	1	2.724

주) *** p<.01, ** p<.05, * p<.10

4. 가설검증

가. 창업교육서비스품질이 창업의도, 창업기회인식에 미치는 영향 분석

창업교육서비스품질의 하위변수인 창업교육프로그램, 교수진, 교육환경, 행정서비스가 창업의도, 창업기회인식에 미치는 영향 분석 결과는 <표 11>과 같다. 먼저, 창업교육서비스품질의 하위변수인 교육프로그램, 교수, 교육환경, 행정서비스가 창업의도에 정(+)의 영향을 미치고 있다. 이는 창업교육 자체가 창업 욕구나 창업 의지를 발현시키기도 하지만 기술기반을 제공하고 성공적인 창업을 장려하는 높은 교육서비스품질일수록 창업의도를 키운다고 판단할 수 있다. 따라서 [가설 1] “창업교육서비스품질이 창업의도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다”는 채택된다.

<표 11> 창업교육서비스품질이 창업의도, 창업기회인식에 미치는 영향 분석

변수		종속변수	
		창업의도	창업기회인식
창업 교육 서비스 품질	창업교육프로그램	.315*** (3.204)	.251** (2.633)
	교수진	.201** (2.198)	.189** (2.085)
	교육환경	.183** (1.963)	.174** (1.902)
	행정서비스	.247** (2.601)	.233** (2.281)
연령 (40세 미만=1)		.019 (.266)	.021 (.299)
성별 (남성=1)		.162** (2.184)	.182** (2.365)
학력 (전문대졸 이하=1)		.157** (2.214)	.176** (2.487)
업종 (의류봉제 및 기계금속=1)		-.071 (-1.311)	-.093 (-1.487)
종업원 수 (3명 이하=1)		-.035 (-.744)	-.073 (-1.418)
상수		3.279	3.339
R ²		.461	.334
Adj R ²		.391	.284
F-value (유의확률)		12.992 (.000)	13.643 (.000)

주) *** p<.01, ** p<.05, * p<.10

그리고 창업교육서비스품질이 창업기회인식에 긍정적 영향을 미치고 있다. 이는 창업교육

서비스 제공이 새로운 사업기회를 인식하고 이를 활용해 창업아이디어, 제품 및 서비스를 창출할 수 있는 능력을 향상시키는 데 긍정적임을 시사한다. 따라서 [가설 2] “창업교육서비스품질이 창업기회인식에 긍정적인 영향을 미칠 것이다”는 채택된다.

나. 창업교육서비스품질과 창업의도 사이 창업기회인식의 매개효과 분석

Hoang et al.(2020)은 창업의도에 대한 창업기회인식의 효과를 확인하였다. 창업교육서비스를 받으면 창업기회인식이 창업의도와 유의한 관계를 가질 수 있다(Hassan et al. 2020). 창업교육서비스가 회사를 설립하는 방법과 경험 등 창업기회를 얻고 인식하는 여건을 조성해 준다. 장현철·김종성(2021)은 창업기회인식이 창업의도에 유의한 양(+)의 영향을 미치고 있음을 보고하였다. 창업교육서비스품질이 창업의도에 영향을 미칠 때 창업기회인식의 매개효과를 검증하기 위하여 SPSS PROCESS Macro Model 4(Hayes 2013)를 이용하여 위계적 회귀분석(Baron and Kenny 1986)을 실시하였다. 그 결과는 <표 12>와 같이 창업교육프로그램과 창업의도 사이 창업기회인식의 매개효과, 교수와 창업의도 사이 창업기회인식의 매개효과, 교육환경과 창업의도 사이 창업기회인식의 매개효과, 행정서비스와 창업의도 사이 창업기회인식의 매개효과를 확인하였다. 따라서 [가설 3] “창업교육서비스품질과 창업의도 사이 창업기회인식의 매개효과가 있을 것이다”는 채택된다.

<표 12> 창업교육서비스품질과 창업의도 사이 창업기회인식의 매개효과 분석

변수	종속변수			종속변수			종속변수			종속변수		
	기회 인식	창업 의도	창업 의도	기회 인식	창업 의도	창업 의도	기회 인식	창업 의도	창업 의도	기회 인식	창업 의도	창업 의도
창업 교육 서비스 품질	창업교육 프로그램	.251** (2.633)	.315*** (3.204)	.324*** (3.300)								
	교수진				.189** (2.085)	.201** (2.198)	.207** (2.264)					
	교육환경							.174* (1.902)	.183* (1.963)	.188** (2.022)		
	행정 서비스										.233** (2.281)	.247** (2.601)
창업기회인식				.292** (2.970)		.186** (2.038)			.170* (1.820)			.229** (2.411)
연령 (40세 미만=1)		.021 (.299)	.019 (.266)	.027 (.365)	.021 (.299)	.019 (.266)	.026 (.363)	.021 (.299)	.019 (.266)	.023 (.329)	.021 (.299)	.019 (.266)
성별 (남성=1)		.182** (2.365)	.162** (2.184)	.223** (2.981)	.182** (2.365)	.162** (2.184)	.221** (2.979)	.182** (2.365)	.162** (2.184)	.200** (2.698)	.182** (2.365)	.162** (2.184)
학력 (전문대졸 이하=1)		.176** (2.487)	.157** (2.214)	.215** (3.022)	.176** (2.487)	.157** (2.214)	.214** (3.020)	.176** (2.487)	.157** (2.214)	.194** (2.735)	.176** (2.487)	.157** (2.214)
업종 (의류봉제 및 기계금속=1)		-.093 (-1.487)	-.071 (-1.311)	-.098* (-1.792)	-.093 (-1.487)	-.071 (-1.311)	-.097* (-1.788)	-.093 (-1.487)	-.071 (-1.311)	-.088* (-1.620)	-.093 (-1.487)	-.071 (-1.311)
종업원 수 (3명 이하=1)		-.073 (-1.418)	-.035 (-.744)	-.048 (-1.016)	-.073 (-1.418)	-.035 (-.744)	-.047 (-1.015)	-.073 (-1.418)	-.035 (-.744)	-.043 (-.919)	-.073 (-1.418)	-.035 (-.744)
상수		3.339	3.279	3.443	3.339	3.279	3.477	3.339	3.279	3.506	3.339	3.279
R ²		.334	.461	.484	.334	.461	.489	.334	.461	.351	.334	.461
Adj R ²		.284	.391	.411	.284	.391	.415	.284	.391	.298	.284	.391
F-value (유의확률)		13.643 (.000)	12.992 (.000)	13.642 (.000)	13.643 (.000)	12.992 (.000)	13.778 (.000)	13.643 (.000)	12.992 (.000)	14.325 (.000)	13.643 (.000)	12.992 (.000)

주) *** p<.01, ** p<.05, * p<.10

다. 창업교육서비스품질에 대해 부트스트래핑(bootstrapping)을 이용한 간접효과(매개변수)의 유의성 검증

본 연구는 전술한 매개효과와 유의성을 검증하기 위해 총효과, 직접효과, 간접효과를 부트스트래핑(bootstrapping) 기법으로 분석한다. 본 연구는 15,000회 반복한 부트스트랩 표본의 편 의수정 95%, 부트스트랩 신뢰구간 사용으로 간접효과와 유의성을 검정하였다. 분석에서 간접효과가 유의적이라고 판단할 수 있는 기준은 신뢰구간이 0을 포함하고 있지 않아야 한다. <표 13>은 창업교육서비스품질과 창업의도 사이 총효과, 직접효과, 간접효과를 검증한 결과 이며, 창업기회인식이 매개역할을 하는 것으로 검증되었다.

<표 13> 창업교육서비스품질에 대해 bootstrapping을 이용한 효과 검증

독립변수			Bootstrapping 추정치		Bootstrapping 95% CI	
			Boot B	S.E	LLCI	ULCI
창업교육 프로그램	총효과		0.210	0.029	0.153	0.267
	직접효과		0.167	0.027	0.110	0.224
	간접 효과	창업교육프로그램→창업기회인식→창업의도	0.043	0.002	0.043	0.043
교수진	총효과		0.128	0.028	0.071	0.184
	직접효과		0.096	0.025	0.040	0.151
	간접 효과	교수진→창업기회인식→창업의도	0.032	0.003	0.031	0.033
교육환경	총효과		0.124	0.023	0.051	0.141
	직접효과		0.107	0.022	0.048	0.135
	간접 효과	교육환경→창업기회인식→창업의도	0.017	0.001	0.003	0.006
행정 서비스	총효과		0.119	0.022	0.068	0.177
	직접효과		0.109	0.020	0.039	0.149
	간접 효과	행정서비스→창업기회인식→창업의도	0.010	0.002	0.029	0.028

5. 시사점

가. 학술적 시사점

본 연구가 도출한 결과로부터 얻은 학술적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 기존 연구는 창업교육서비스품질의 측정요소로 Parasuraman et al.(1988)의 SERVQUAL 모형(신뢰성, 유형성, 대응성, 확신성, 공감성)을 도입하였으나 본 연구는 SERVQUAL(Service+Quality) 방법에서 진 일보한 Abdullah(2006)의 SERVPERF 모형을 도입하였다. 둘째, 창업교육서비스의 품질측정은 학술적인 내용 뿐 아니라 주 고객인 수강생이 경험을 하는 환경적인 요소까지 모두 포함하는 총체적인 서비스를 의미한다(Abudullah, 2006). 따라서 본 연구는 기존연구가 해오던 대

학에서 교육서비스품질의 측정에 적용한 교육프로그램, 교수진, 교육환경, 행정서비스 변수를 2024년 전국 42개 특화지원센터에서 소공인 디지털 역량 강화 교육 등 창업 및 사업전환 교육과정을 마치고 실질적 창업 의사가 있는 소공인, 창업 3년 이내 초기 소공인 등을 대상으로 함으로써 실무 중심으로 교육 및 분석 대상과 외연을 확장함으로써 연구 결과의 일반화를 발전시켜 후학에게 연구범위의 확장이라는 시사점을 주고 있다.

나. 실무적 시사점

본 연구가 도출한 결과로부터 얻은 실무적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 창업교육서비스품질이 창업기회인식에 긍정적 영향을 미치고 있음은 창업교육서비스 제공이 새로운 사업기회를 인식하고 이를 활용해 창업아이디어, 제품 및 서비스를 창출할 수 있는 능력을 향상시키는 데 긍정적임을 시사한다. 둘째, 창업의도에 대한 창업기회인식의 효과가 있음을 확인하였다. 창업교육서비스를 받으면 창업기회인식이 창업의도와 유의한 관계를 가질 수 있다. 창업교육서비스가 회사를 설립하는 방법과 경험 등 창업기회를 얻고 인식하는 여건을 조성해 준다. 창업기회인식이 창업의도에 유의한 영향을 미치고 있음을 시사한다. 셋째, 혁신적인 산업에서는 소규모 기업이 대기업보다 상대적으로 혁신우위를 가진다. 신제품을 발명하는 데에는 소규모기업이 비교우위가 있다. 신기술은 많은 영역에서 규모의 경제의 중요성을 감소시킨다. 본 연구는 창업기회인식이 창업의지에 유의한 매개효과가 있다는 것을 검증하여 새로운 성장원동력을 얻는 방법으로 창업기회인식이 필요함을 시사하고 있다. 넷째, 수요와 공급 거래에서 누락된 부분이 발견되면 이러한 기회를 활용할 수 있다. 기회인식과 기회발견을 기회창조 내에 내포하거나, 서로 다른 단계에 다른 과정으로 이용하거나, 각 과정을 상황별 방식으로 환기함으로써 세 과정을 통합할 수 있다.

VI. 결 론

본 연구의 목적은 창업교육서비스품질이 스마트제조 예비소공인의 창업의도에 영향을 미칠 때 창업기회인식의 매개효과를 분석하는 데 있다. 본 연구는 2024년 전국 42개 특화지원센터에서 소공인 디지털 역량 강화 교육 등 창업 및 사업전환 교육과정을 마치고 실질적 창업 의사가 있는 소공인, 창업 3년 이내 초기 소공인 등을 대상으로 교육과정 수료 시점에 설문지를 배부하고 회수하였다. 조사는 2024년 소공인특화지원센터 운영기관 42개에 소속된 소공인을 대상으로 2024년 7월 1일부터 7월 31일까지 설문지 500부를 배포, 328부를 회수하고 통계처리가 가능한 유효표본 276부를 최종 연구대상으로 선정하였다. 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 창업교육서비스품질이 창업의도, 창업기회인식에 긍정적인 영향을 미치고 있다. 창업교육서비스품질의 하위변수인 교육프로그램, 교수진, 교육환경, 행정서비스가 창업의도, 창업기회인식에 긍정적인 영향을 미치고 있다. 둘째, 창업기회인식이 창업의도에 긍정적인 영향을 미치고 있다. 셋째, 창업교육서비스품질과 창업의도 사이 창업기회인식의 매개효과

가 있음을 확인하였다. 본 연구의 한계는 다음과 같다. 첫째, 창업활동경험의 유무, 직장경험의 유무에 따라 종속변수에 미치는 영향이 어떻게 나타나는지에 대해 연구의 한계가 있다. 창업활동경험, 직장경험이 있는 예비소공인이 경험이 없는 예비소공인보다 창업교육서비스 품질, 창업의도, 창업기회인식에 미치는 영향이 유의하게 더 긍정적으로 나타나는지 분석할 필요성이 있다. 둘째, 본 연구는 소공인의 창업의도를 증진시키기 위해 소공인과 소공인 내의 구성원들로부터 독립적으로 수집된 자료를 분석하였으나 소공인 경영성과에 긍정적 영향을 미치는 변수를 측정할 필요가 있다. 창업의도와 경영성과를 연계한 연구가 필요하다. 향후 소공인에 대한 연구를 이론적으로 정착시킬 필요성이 제기되고 이를 실무에 효과적으로 적용하기 위한 보다 폭 넓은 연구가 필요하다. 보다 다양하고 다각적인 연구가 보다 더 심도 있게 관찰할 필요가 있다고 여겨진다.

참고문헌

- 강만수·박상규. 2011. “대학교육기관의 교육서비스품질이 학생만족, 신뢰, 몰입과 학생충성도에 미치는 영향”. 『고객만족경영연구』, 제13권 제1호: 129-149.
- 강만수·하홍열. 2011. “교육서비스품질에 대한 한국의 국립대학과 사립대학의 경쟁모델 비교”. 『고객만족경영연구』, 제13권 제2호 : 201-219.
- 강병승. 2020. 「시니어의 창업역량과 창업지원이 창업 효능감, 기회 인식 그리고 창업의도에 미치는 영향」. 박사학위논문. 세종대학교 대학원.
- 강재학. 2016. 「대학생의 셀프리더십과 기업가정신이 창업효능감 및 창업의지에 미치는 영향에 관한 연구: 창업기회인식의 매개효과를 중심으로」. 박사학위논문. 호서대학교 벤처전문대학원.
- 구본길. 2011. 「대학서비스에 대한 외식/조리전공 학습자인식요인이 만족과 행동의도에 미치는 영향 연구」. 박사학위논문. 경기대학교 관광전문대학원.
- 권혁찬. 2018. 「소공인의 경영자 특성이 자기효능감과 네트워크 및 협업전략을 매개로 경영성과에 미치는 영향」. 경영학박사학위논문. 건국대학교 대학원.
- 김기웅·박재성·김준엽. 2020. “소상공인의 디지털 전환 촉진에 대한 연구: 소상공인의 디지털 전환 영향 요인 실태를 중심으로”. 『KBR』, 제24권 신년특별호 : 131-150.
- 김량형·김응규. 2019. “대학생 창업기회인식이 창업의도에 미치는 영향: 글로벌 마인드셋의 조절효과를 중심으로”. 『한국창업학회지』, 제14권 제2호 : 57-83.
- 김명한. 2023. “직장인의 개인성향, 성취욕구 및 창업준비가 창업의도에 미치는 영향; 창업기회인식과 기업가 사회적 인식의 병렬매개모형 중심으로”. 『한국진로창업경영학회지』, 제7권 제3호 : 17-37.
- 김영표. 2016. “교육서비스 품질이 학생만족도 및 이탈의도에 미치는 영향”. 『관광레저연구』, 제28권 제10호 : 115-131.
- 김윤선·이일한. 2022. “대학생의 창업교육이 창업기회를 매개로 창업의도에 미치는 영향”. 『한국창업학회지』, 제17권 제2호 : 189-213.
- 김정훈·성열홍. 2018. “도시제조업 경쟁력 강화를 위한 정책사례 연구-서울시 도시형 소공인을 중심으로-”. 『상품문화디자인학연구』, 제55권 : 149-161.
- 김정희·박동진. 2012. “대학 교육서비스가 학생만족과 충성도에 미치는 영향: A 국립대학 사례를 중심으로”. 『호텔관광연구』, 제8권 제3호 : 47-68.
- 김형민. 2021. “정부지원사업이 도시형소공인의 사업지속의도에 미치는 영향”. 『한국창업학회지』, 제16권 제1호 : 1-22.
- 노인균. 2019. 「외식창업자의 자기결정성과 창업환경이 창업기회역량에 미치는 영향: 창업가정신의 조절효과를 중심으로」. 박사학위논문. 경기대학교 대학원.
- 박오원. 2013. “핵심인재관리와 조직성과: 기업규모 및 종업원 참여제도의 조절효과”. 『대한경영학회지』, 제26권 제2호 : 389-409.

- 변은희. 2024. 「농산업 예비창업자의 자기결정성과 창업환경이 창업의도에 미치는 영향 연구: 창업기회인식의 매개효과 중심으로」. 박사학위논문. 호서대학교 벤처전문대학원.
- 서성열·윤종록·임아름. 2019. “창업지원시스템에 대한 청년의 인식이 창업의지와 창업행동에 미치는 영향 - 창업의지의 매개효과와 창의적 역량의 조절효과 검증”. 「기업경영리뷰」, 제10권 제1호 : 49-67.
- 선량·허철무. 2019. “예비청년창업가의 창업동기가 창업기회역량에 미치는 영향: 창업효능감과 기업가지향성의 매개변수의 효과 중심으로”. 「벤처창업연구」, 제14권 1호 : 117-137.
- 선명옥·이우창. 2013. “소상공인의 업종별 경영전략이 경영성과에 미치는 영향”. 「국제회계연구」, 제50권 : 305-322.
- 송창운. 2021. 「창업의도에 영향을 미치는 변수들의 구조적 관계: 직장인을 대상으로」. 박사학위논문. 숭실대학교 대학원.
- 심소희. 2023. 「도시 소공인 집적지의 도시재생을 위한 지원체계에 관한 연구- 서울시 성수동 도시재생사업지역을 중심으로 -」. 박사학위논문. 한양대학교 도시대학원.
- 양경애. 2021. 「중장년층의 창업의욕에 미치는 영향에 관한 연구: 사업기회탐색의 매개효과를 중심으로」. 박사학위논문. 호서대학교 벤처전문대학원.
- 오지은·김대권. 2008. “대학교육 서비스품질 평가에 대한 탐색적 연구”. 「호텔경영학연구」, 제17권 제6호 : 221-239.
- 윤성욱·서근하. 2003. “한국의 소상공인 창업문화에 관한 연구”. 「소비문화연구」, 제6권 제1호 : 70-95.
- 이기육. 2018. “교육서비스품질과 개인적 특성이 교육만족도에 미치는 영향-W대학 회계과정 한국학생과 중국학생의 비교”. 「세무회계연구」, 제57권 : 143-163.
- 이봉수·한홍진. 2010. “무역학 교육 서비스 품질 측정 도구 개발”. 「무역학회지」, 제35권 제1호 : 77-101.
- 이상길. 2018. 「직장인의 창업의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구」. 박사학위논문. 호서대학교 벤처전문대학원.
- 이영희. 2014. “교육서비스품질이 관계품질 및 고객 애호도에 미치는 영향과 학교급의 조절효과”. 「대한경영학회지」, 제27권 제2호 : 263-284.
- 이정란·장규순. 2018. “대학생 창업지원프로그램이 창업효능감, 기회인식, 창업의지에 미치는 영향”. 「벤처창업연구」, 제13권 제1호 : 43-60.
- 이종호. 2012. “대학생들의 교육서비스 품질이 교육만족도에 미치는 본인참여의 조절 효과: 외식·조리전공을 중심으로”. 「한국조리학회지」, 제18권 제1호 : 246-258.
- 이진영. 2017. 「교육서비스품질이 학생만족, 브랜드자산 및 충성도에 미치는 영향 연구」. 박사학위논문. 세종대학교 대학원.
- 장현철·김중성. 2021. “창업기회인식이 창업의도에 미치는 영향에 관한 탐색적 연구: 긍정심리자본의 매개효과를 중심으로”. 「벤처창업연구」, 제16권 제6호 : 43-55.

- 전순영. 2012. “경영자 특성과 인적자원관리가 성과에 미치는 효과”. 『기업경영연구』, 제19권 제2호 : 35-56.
- 정영수. 2021. 「소공인클러스터의 특성요인에 따른 정책수단의 차별화에 관한 연구: -서울시 의류봉제 소공인클러스터를 중심으로-」. 박사학위논문. 서울과학기술대학교 대학원.
- 정영수·황주성. 2023. “서울시 의류봉제 소공인클러스터의 특성요인에 따른 정책수단 차별화에 관한 연구”. 『한국경제지리학회지』, 제26권 제3호 : 238-255.
- 정한호. 2019. “대학교육에서의 교수서비스, 비교수서비스, 물리적 교육환경이 지각된 품질과 인지적, 정서적 만족도를 매개로 충성도에 미치는 영향 탐색”. 『교육문화연구』, 제25권 제1호 : 225-253.
- 정행로. 2022. 「직장인의 창업생태계 인식과 기업가정신이 창업의도에 미치는 영향에 관한 실증연구」. 박사학위논문. 호서대학교 벤처전문대학원.
- 조영조·이보영. 2016. “사회적 환경이 대학생 창업의도에 미치는 영향에 관한 연구”. 『벤처창업연구』, 제11권 제4호 : 17-25.
- 조영준. 2017. “대학창업교육 서비스품질이 창업의지에 미치는 영향 연구-창업교육 만족도를 매개효과로-”. 『벤처창업연구』, 제12권 제2호 : 95-103.
- 진주영. 2023. “중장년 직장인의 창업 개인역량 및 창업기회인식이 창업의도에 미치는 영향: 창업기회평가의 매개효과를 중심으로”. 『벤처창업연구』, 제18권 제3호 : 45-60.
- 진혜경. 2017. 「대학교육서비스에서 물리적 환경이 학생만족과 수업 집중도에 미치는 영향」. 박사학위 논문. 한양대학교 대학원.
- 최태환. 2015. 「소공인의 심리적 특성, 환경불확실성, 산업클러스터 특성이 경영성과에 미치는 영향: 네트워크와 협력의 매개효과」. 박사학위논문. 서울벤처대학원대학교.
- 최태환·윤병섭. 2015. “지역소공인 육성 방안”. 『지역산업연구』, 제38권 제3호: 135-167.
- 한가록·장유진·이재은. 2021. “창업교육의 전문성과 다양성이 창업동아리 구성원의 기업가정신에 미치는 영향: 자기효능감의 조절효과를 중심으로”. 『한국창업학회지』, 제16권 제1호 : 97-111.
- 한미옥·도미향. 2019. “개인의 인지사고특성이 학습양식에 미치는 영향-코칭리더십의 매개효과를 중심으로”. 『코칭연구』, 제12권 제4호 : 145-164.
- 홍금순. 2005. 「교육서비스 품질의 각 차원이 고객만족과 고객충성도에 미치는 영향에 관한 연구: 대학 교육서비스 품질을 중심으로」, 박사학위논문. 명지대학교 대학원.
- 홍정기·허철무. 2022. “정보기술 수용성과 디지털미디어 활용역량이 시니어 창업의도에 미치는 영향: 기회인식의 매개효과를 중심으로”. 『벤처창업연구』, 제17권 제4호 17(4): 173-191.
- 중소벤처기업부·통계청. 2022. 「2020년 소상공인실태조사결과(잠정)」.
- Abdullah, F.. 2006. “The Development of HEDPERF: A New Measuring Instrument of Service Quality for the HigherEducation Sector”. *International Journal of Consumer Studies*, 30(6) : 569-581

- Baker, J.. 1987. “The Role of The Environment in Marketing Services: The Consumer Perspective”. In: Czepiel, J. A., C. A. Congram and J. Shanahan. *The Service Challenge: Integrating for Competitive Advantage*(eds.). Chicago: American Marketing Association. 79-84.
- Baron, R. M. and D. A. Kenny. 1986. “The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations”. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6) : 1173-1182.
- Bitner. M. J.. 1992. “Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees”. *Journal of Marketing*, 56(2) : 57-71.
- Clark, B. W., C. H. Davis, V.C. Harnish. 1984. “Do Course in Entrepreneurship Aid in New Venture Creation. *Journal of Small Business Management*, 22(2) : 26-31.
- Cooper, A. C. and F. J. Gascon. 1995. “Entrepreneurs, Processes of Founding, and New-Firm Performance”. In: D. L. Sexton and J. D. Kasarda(Eds.). *The State of the Art of Entrepreneurship*, Boston: PWS Kent Publishing. 301-340.
- Cooper, A. C., F. J. Gascon and C. Y. Woo. 1994. “Initial Human and Financial as Predictors of New Venture Performance”. *Journal of Business Venturing*, 9(5) : 371-395.
- Cooper, A. C.. 1985. “The Role of Incubator Organizations in the Founding of Growth-Oriented Firms”. *Journal of Business Venturing*, 1(1) : 75-86.
- Davey, T., P. Hannon and A. Penaluna. 2016. “Entrepreneurship Education and the Role of Universities in Entrepreneurship: Introduction to the Special Issue”. *Industry and Higher Education*, 30(3) : 171-182.
- Dennis, C. and S. Law. 2013. “Shortening the Inventory of Learning Styles for Quality Assurance in a Hong Kong Post-Secondary Education Context”. *Quality in Higher Education*, 19(3) : 300-325.
- Dutta, D. K., J. Li and M. Merenda. 2011. “Fostering Entrepreneurship: Impact of Specialization and Diversity in Education”. *International Entrepreneurship and Management Journal*, 7 : 163-179.
- Farahmandian, S., H., Minavand and M. Afshardost. 2013. “Perceived Service Quality and Student Satisfaction in Higher Education”. *Journal of Business and Management*, 12(4) : 65-74.
- Grant, R. M.. 1996. “Toward a Knowledge-Based Theory of the Firm”. *Strategic Management Journal*, 17(S2) : 109-122.
- Hartl, E. and T. Hess. 2017. “The Role of Cultural Values for Digital Transformation: Insights from a Delphi Study”. *Conference: Proceedings of the 23rd Americas Conference on Information Systems (AMCIS 2017)*. Boston, USA.
- Hassan, A., I. Saleem, I. Anwar and S. A. Hussain. 2020. “Entrepreneurial Intention of Indian University Students: the Role of Opportunity Recognition and Entrepreneurship

- Education”. *Education + Training*, 62(78) : 843-861.
- Hayes, A. F.. 2013. *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach*. New York, N.Y.: Guilford.
- Hoang, G., T. T. T. Le, A. K. T. Tran and T. Du. 2020. “Entrepreneurship Education and Entrepreneurial Intentions of University Students in Vietnam: The Mediating Roles of Self-Efficacy and Learning Orientation”. *Education + Training*, 63(1) : 115-133.
- Hostager, T. J. and R. L. Decker. 1999. “The Effects of an Entrepreneurship Program on Achievement Motivation: A Preliminary Study”. *SBIDA*, San Francisco, C.A.: Small Business Institute Director’s Association.
- Jason, B.. 2018. *Digitization, Digitalization and Digital Transformation: Confuse Them, Your Peril*, Forbes.
- Katz, J. and W. B. Gartner. 1988. “Properties of Emerging Organizations”. *Academy of Management Review*, 13(3) : 429-441.
- Kotler, P.. 1974. “Atmospherics as a Marketing Tool”. *Journal of Retailing*, 49(4) : 48-64.
- Krueger, Jr., N. F.. 1993. “The Impact of Prior Entrepreneurial Exposure on Perceptions of New Venture Feasibility and Desirability”. *Entrepreneurships Theory and Practice*, 18(1) : 5-10.
- Krueger, Jr., N. F. and D. V. Brazeal. 1994. “Entrepreneurial Potential and Potential Entrepreneurs”. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 18(3) : 91-104.
- Kuh, G. D.. 2003. “What We’re Learning About Student Engagement from NSSE: Benchmarks for Effective Educational Practices”. *Change: The Magazine of Higher Learning*, 35(2) : 24-32.
- Kuratko, D. F.. 2003. *Entrepreneurship Education: Emerging Trends and Challenges for the 21st Century*. Coleman Foundation White Paper Series. US Association of Small Business and Entrepreneurship.
- Kuratko, D. F.. 2005. “The Emergence of Entrepreneurship Education: Development, Trends, and Challenges”. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 29(5) : 577-597.
- Lee, S., D. Chang and S. Lim. 2005. “Impact of Entrepreneurship Education: A Comparative Study of the US and Korea”. *International Entrepreneurship and Management Journal*, 1(1) : 27-43.
- March, J. G.. 1991. “Exploration and Exploitation in Organizational Learning”. *Organization Science*, 2(1) : 71-87.
- Parasuraman, A., A. V. Zeithaml and L. L. Berry. 1988. “SERVQUAL: A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*, 64(1) : 12-40.
- Radziwon, A., A. Bilberg, M. Bogers and E. S. Madsen. 2014. “The Smart Factory: Exploring Adaptive and Flexible Manufacturing Solutions”. *Procedia Engineering*, 69 : 1184-1190.
- Sandberg, W. R. and C. W. Hofer. 1987. “Improving New Venture Performance: The Role of

- Strategy, Industry Structure and the Entrepreneur”. *Journal of Business Venturing*, 2(1) : 5-28.
- Shim, W. G.. 2015. “A Study on the Domestic Research Trend of Educational Service Quality”. *Korean Review of Management Consulting*, 6(1) : 55-76.
- Siggelkow, N.. 2001. “Change in the Presence of Fit: the Rise, the Fall, and the Renaissance of Liz Claiborne”. *Academy of Management Journal*, 44(4) : 838-857.
- Smith, N. R. and J. B. Miner. 1984. “Motivational Considerations in the Success of Technologically Innovative Entrepreneurs”. In: K. H. Vesper(ed.), *Frontiers of Entrepreneurship Research*. Babson College, M.A.: Wellesley. 488-495.
- Timmons, J. A., D. F. Muzyka, H. H. Stevenson and W. D. Bygrave. 1987. “Opportunity Recognition: the Core of Entrepreneurship”. In: Brockhaus, R. H. N. C., W. C. Churchill, J. Katz, B. A. Kirchhoff, K. H. Vesper and W. Wetzel(Wellesley eds.), *Frontiers of Entrepreneurship Research*. Wellesley, M.A.: Babson College, 109-123.
- Turker, D., and S. S. Selcuk. 2009. “Which Factors Affect Entrepreneurial Intention of University Students”. *Journal of European Industrial Training*, 33(2) : 142-159.

The Effects of Entrepreneurship Education Service Quality on the Entrepreneurial Intention of Smart Manufacturing Prospective Small Manufacturers: The Mediating Effect of Entrepreneurial Opportunity Recognition

Yoo, Kyoung-Ha*

〈Abstract〉

[Purpose] The purpose of this study is to analyze the mediating effect of recognizing start-up opportunities when the quality of start-up education services affects the start-up intention of smart manufacturing prospective small manufacturers.

[Design/Methodology] This study distributed and collected questionnaires at the time of completion of the curriculum, targeting small manufacturers who are actually willing to start a business, and small manufacturers who are willing to start a business within three years of starting a business, after completing the curriculum at 42 specialized support centers nationwide in 2024. From July 1 to July 31, 2024, 500 copies of the questionnaire were distributed, 328 copies were collected, and 276 copies of the effective sample that can be statistically processed were selected as the final research targets.

[Findings] First, the quality of start-up education service has a positive effect on start-up opportunity recognition and start-up intention. Education programs, faculty, educational environments, and administrative services, which are sub-variables of start-up education service quality, have a positive effect on start-up intention and start-up opportunity recognition. Second, it was confirmed that there is a mediating effect of start-up opportunity recognition between start-up education service quality and start-up intention.

[Research implications] The university is strengthening the generalization of research results by expanding the education program, faculty, educational environment, and administrative service variables applied to the measurement of educational service quality to small manufacturers and early small manufacturers within three years of their start-up after completing the start-up and business conversion curriculum at 42 specialized support centers nationwide in 2024.

<Key Words> Prospective Small Manufacturers, Smart Manufacturing, Entrepreneurship Education Service Quality, Entrepreneurial Intention, Entrepreneurial Opportunity Recognition

* Ph.D., CEO, Seo Jeon Engineering, Co., Ltd. (seojeone@chol.com)