

혁신활동별 성과 인식의 기대 차이에 관한 연구 -지속가능경영활동을 중심으로-

김광수*† · 최상학**

* 충주대학교 산업경영공학과

** 한국표준협회 경기북부 지역본부

Research on different expectations on recognition of innovative activities

Kwang Soo Kim*† · Sang Hak Choi**

* Dept. of Industrial Man. Eng. Chungju National University

** Gyenggibukbu Reginal Head quaters KSA

Key Words : sustainability management, innovation activity, performance differences, recognition of performance

Abstract

This study distinguished innovation activities into 3 main things (sustainability management activity, management innovation activity and quality innovation activity). Performance differences among those 3 innovation activities are again distinguished into 4 things (affecting on sales revenue, increasing productivity, improving its corporate image and cost reduction) to demonstrate recognition of performance. We also demonstrated difference of performance between manager and other workers.

1. 서 론

기업경영에 있어서 보다 효율적인 업무의 수행과 창의적인 사업 아이템 선정 등 기업의 계속성을 위해 지속적으로 추진되는 기업경영 활동을 기업에서는 혁신 활동 또는 혁신 운동이라고 한다.

지속가능 경영활동은 최근 들어 기업이 추진하고 있는 혁신 활동으로서 앞으로 영리추구 뿐 아니라 기업과 관계된 이해 관계자들의 전반적인 만족도를 높이기 위한 활동을 지속적으로 추진하여 결국 소비자로부터 선택받는 기업이 아니라 소비자와 함께하고 사회와 함께하여 사회구성원으로서 기업의 맡은 바 사명을 다하는 보다 포괄적인 기업혁신 활동이라 할 수 있겠다.

본 연구는 지속가능 경영활동이 기존 혁신활동에 비해 그 활동의 성과에 대한 인식에 있어서 어떤 차이가 있는지를 알아보고자 한다.

제 1가설에서는 기존 혁신활동과 지속가능경영활동의 성과인식에 대한 기대차이에 대한 가설이며 제 2가설은 지속가능 경영활동의 성과인식 내에서 경영진과 비 경영진과의 기대 차이에 대한 가설인 것이다.

가설을 통해 지속가능 경영활동의 공감대가 보다 더 필요하다는 것과 경영진 뿐 아니라 비 경영진에서도 지속가능 경영활동에 대해 보다 높은 관심과 공감대가 형성되어야 한다는 의미를 고찰하고자 한다.

2. 연구의 이론적 배경

2.1. 지속가능 경영활동

† 교신저자 kskim@cjnu.ac.kr

※ 이 논문은 2010년도 충주대학교 교내 학술연구비의 지원을 받아 수행한 연구임.

지속가능 경영활동은 기업이 경영에 영향을 미치는 경제적, 사회적, 환경적 이슈를 종합적으로 균형 있게 고려하면서 기업의 가치를 제고하는 경영활동이다.

지속가능 경영활동에 대한 정의는 더욱 다양하여 관련 분야의 학자와 기관마다 각자의 방식으로 정의내리고 있다. 지속가능 경영 및 성과에 대한 연구로 명성 있는 스위스의 Swiss Re에서는 지속가능경영(Sustainability Management)활동에 대해 ‘지속가능한 발전을 위하여 환경·경제·사회의 통합적 책임을 지는 것’으로 정의하고 있으며, Reed(2001)는 기업의 지속가능성(Corporate Sustainability)이란 ‘주주 가치를 제고시키는 동시에 외부 이해관계자들에 대한 사회 및 환경적 가치를 부가하려는 기업 전략’이라고 정의하였다. EU에서는 기업의 사회적 책임(Corporate Social Responsibility)으로 접근하여 ‘기업이 자발적으로 기업의 비즈니스 활동과 이해관계자와의 상호관계에 있어 사회적, 환경적 관심을 통합적으로 반영하는 개념’으로 정의하고 있으며 구성요소는 <그림 1>과 같이 경제, 사회, 환경의 3 가지 영역으로 나타내고 있다 [15].



<그림 1> 지속가능경영의 구성요소 [15]

2.2 선행연구

혁신활동의 성과에 대해서는 그 동안 많은 논문이 발표되었다[5,7,8,9,12]. 혁신활동의 성과에 대한 학술적 연구와 실제 기업에서의 혁신활동 성과 등이 누적되어 많은 기업들은 혁신활동을 자사에 맞는 성과창출활동으로 받아들이고 실행하고 있다.

지속가능 경영활동에 대한 연구가 이루어진 것은 그리 오래되지 않았다. 지속가능 경영활동과 성과 등에 대한 연구로는 박은선(2010)의 “지속가능지수와 재무적 발생액, 재무성과 간의 연관성에 관한 연구”가 있었으며, 지속가능경영을 혁신활동으로 인식하여 기업경쟁

력 강화전략의 시각에서 연구한 성석훈(2007)의 “지속가능경영을 통한 기업경쟁력강화 전략에 관한 연구” 등이 있었다.

이광현(2010)은 “기업의 지속가능 경영 노력이 기업 신뢰 및 고객만족도에 미치는 영향”을 통해 지속가능 경영에 대한 기업의 노력과 만족도와의 관계에 대해 연구하였으며, 이정현(2008)은 “기업의 지속가능 경영에 따른 장기성과 평가”를 통해 지속가능 경영활동의 장기적인 성과에 대해 연구하였다.

지속가능 경영활동의 주체인 조직구성원의 지속가능 경영에 대한 인식 및 기대감에 대한 연구를 진행한 선행연구는 발견되지 않았다. 이것은 지속가능 경영활동의 성공을 위해서는 조직구성원의 공감대 형성이 필요하다는 이번 연구의 필요성을 뒷받침하는 것으로 여겨진다.

성과에 대한 인식에 대한 연구로는 고경훈, 오영훈(2008)이 참여정부의 행정서비스 혁신 평가에서 전문가와 일반인의 성과인식을 중심으로 연구하였고, 이만표(2003)는 기업의 품질경영 실태와 성과인식에 관한 연구와 유지수, 김주영, 김혜정(2009)는 학습조직, 제안활동, 6시그마 성과 간 연관관계에 관한 실증연구를 하였으며, 오석영(2010)은 기업역량으로서의 조직학습-품질경영활동과 기업성과간의 매개적 역할을 중심으로 한 연구가 있다. 이 밖에도 ISO와 품질경영 요소가 기업 경영성과에 대하여 연구하였다 [10,13].

본 연구에서는 혁신활동에 대한 직원들의 기대인식과 참여도와 공감대형성을 통한 혁신활동의 성과창출에 대하여 연구하고자 한다.

3. 연구모형

연구모형은 <그림 2>와 같으며 본 연구에서 구분한 3가지 혁신활동 즉 경영혁신활동, 품질경영활동 그리고 지속가능 경영활동의 각 그룹간의 성과인식(매출액, 원가절감, 생산성향상, 이미지 제고의 4개 분류)에 있어서 차이가 있을 것이라는 가설 1과, 그 중에서도 경영자 그룹과 비 경영자 그룹 간에도 인식차이가 있을 것이라는 것을 전제로 하였다.

가설1은 회귀분석과 ANOVA 등을 통하여 매출액증가와 생산성향상, 기업이미지제고 그리고 원가절감의 네 부문에 대하여 가설을 검증하며 가설2는 t-test를 통해 각 혁신활동별 직급간의 성과인식 중 매출액 증가와 이미지 제고에 대해 가설을 검증한다.



<그림 2> 연구모형

4. 조사분석

본 연구의 설문은 2010년 4월 14일부터 5월 17일까지 경영자 84명, 비경영자 115명 등 총 199명에 설문을 배포하여 164부(82.4%)의 유효설문을 회수하였으며, SPSS 15.0 프로그램으로 분석 하였다.

4.1 빈도분석

<표 1>과 같이 설문에 응답한 응답자 중 32.3%가 대표, CEO 등이었고 17.7%가 임원, 17.1%가 차장/부장, 26.8%가 대리/과장이었으며 6.1%가 사원이었다.

<표 1> 직급별 구분

구 분	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
사원	10	6.1	6.1	6.1
대리/과장	44	26.8	26.8	32.9
차장/부장	28	17.1	17.1	50.0
임원	29	17.7	17.7	67.7
최고경영자	53	32.3	32.3	100.0
Total	164	100.0	100.0	

<표 2>에서는 설문에 응답한 응답자 중 10대는 없었으며, 20대가 4.9%, 30대가 18.8%, 40대가 40.2%였으며 50대 이상 전체의 36.6%이었다.

<표 3>과 같이 업종별로는 전체의 95.7%가 제조업이었으며, 서비스업, 공기업 등은 전체의 4.3%에 불과하여 응답자 거의 대부분이 제조업 종사자였다고 할 수 있다.

<표 2> 연령

구 분	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
20대	8	4.9	4.9	4.9
30대	30	18.3	18.3	23.2
40대	66	40.2	40.2	63.4
50대 이상	60	36.6	36.6	100.0
Total	164	100.0	100.0	

<표 3> 업종

구 분	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
제조업	157	95.7	95.7	95.7
서비스업	1	.6	.6	96.3
공기업/공공기관	2	1.2	1.2	97.6
IT	4	2.4	2.4	100.0
Total	164	100.0	100.0	

<표 4>와 같이 종업원 수로 분류해보면 전체의 51.1%가 11명이상 50명이하의 중소기업기본법상의 소기업이었으며 17.1%는 10인 이하의 소상공인, 23.1%가 51명 이상에서 300명 이하인 중소기업이었으며, 6.1%인 10명이 종업원 301명에서 1,000명까지의 기업이었고 4명인 2.4%만이 종업원 수 1,000명 이상의 실제적인 대기업 소속이었다.

<표 4> 종업원 수

구 분	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
10명 이하	28	17.1	17.1	17.1
11명- 50명	84	51.2	51.2	68.3
51명- 300명	38	23.2	23.2	91.5
301명- 1,000명	10	6.1	6.1	97.6
1,001명 이상	4	2.4	2.4	100.0
Total	164	100.0	100.0	

4.2 신뢰성 분석

연구검증의 선행단계로서 문항의 신뢰도를 측정하였다. 신뢰도를 측정하는 방법으로는 응답자들이 측정개념에 대하여 어느 정도 일관성 있게 응답하는지를 알아보기 위하여 Cronbach's α 값을 이용하였으며, 일반적으로 Cronbach's α 값 0.6이상이면 신뢰도에 문제가 없는 것으로 알려져 있으므로(Nunnally, 1978: Van de Ven과 Ferry, 1980) 이를 기준으로 분석을 진행하였다.

1. 적합성에 대한 문항, 2.참여도에 대한 문항, 3.계속성에 대한 문항, 4.제한점에 대한 문항에 대하여 3가지 혁신활동별로 신뢰성 분석을 <표 5>와 같이 분석하였다.

<표 5> 신뢰성 분석

구 분		Cronbach α	If item deleted	비 고
품질혁신 활동	적합성	0.844		
	참여도	0.697		
	계속성	0.597	0.743	2번문항 제외
	제한점	0.617		
경영혁신 활동	적합성	0.838		
	참여도	0.783		
	계속성	0.703		
	제한점	0.717		
지속가능 활동	적합성	0.913		
	참여도	0.720		
	계속성	0.746		
	제한점	0.731		

결국 신뢰성분석으로 품질경영활동 중 계속성에 관한 질문2인 “품질경영활동은 다른 혁신활동으로 전환되어 활동되어야한다” 는 신뢰성분석 후 제거되어 실시하였다.

4.3 타당성분석

독립변수 문항의 타당성분석을 위해 요인분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 6>~<표 8>과 같다.

품질경영활동 문항을 요인분석한 후 이를 Varimax

직교회전 한 결과 Eigen value가 1.0이상인 3개 요인으로 재분류되었으며 요인1은 품질적합 및 계속성으로 재 명칭 부여하였으며, 요인2는 품질참여도, 요인3은 품질제한성으로 재분류하였다.

<표 6> 품질 경영활동 Rotated Component Matrix(a)

구 분	Component		
	1	2	3
품질적합성1	.763	.218	-.060
품질적합성2	.850	.080	-.208
품질적합성3	.775	.299	-.072
품질참여도1	.277	.822	-.047
품질참여도2	.120	.869	-.008
품질계속성1	.834	.056	-.190
품질계속성3	.665	.430	-.014
품질제한점1	-.436	.022	.491
품질제한점2	-.055	-.009	.848
품질제한점3	-.102	-.061	.828

<표 7> 경영혁신 Rotated Component Matrix(a)

구 분	Component	
	1	2
경영적합성1	.810	-.247
경영적합성2	.740	-.328
경영적합성3	.701	-.135
경영참여도1	.766	.061
경영참여도2	.666	.151
경영계속성1	.730	-.218
경영계속성2	.529	.118
경영계속성3	.742	-.069
경영제한점1	-.221	.740
경영제한점2	-.042	.802
경영제한점3	.100	.794

여기서 품질 제한점1은 Varimax 직교회전 후에도 Correlation이 0.6이하여서 이후 분석에서 제외하기로 하였다.

또한 KMO(Kaier-Meyer Olkin)는 0.824로서 > 0.5 이므로 유효하였다(Papalexandris, N. and E.

Galanaki 2009).

경영 혁신활동 문항을 요인분석한 후 이를 Varimax 직교회전 한 결과 Eigen value가 1.0이상인 2개 요인으로 재분류되었으며 요인1은 경영혁신 긍정 타당성으로 경영혁신 활동에 대한 포괄적인 긍정의 질문의 묶음에 대한 명칭으로 재분류 하였으며, 요인2는 경영 제한성으로 재분류하였다.

또한 KMO 는 0.828로서 > 0.5 이므로 유효하였다.

<표 8> 지속가능 경영활동 Rotated Component Matrix(a)

구 분	Component	
	1	2
지속적합성1	.890	-.079
지속적합성2	.848	-.056
지속적합성3	.850	-.093
지속참여도1	.767	.028
지속참여도2	.725	-.104
지속계속성1	.831	-.140
지속계속성2	.565	-.075
지속계속성3	.801	-.111
지속제한점1	-.314	.744
지속제한점2	-.017	.857
지속제한점3	.025	.812

지속가능 경영활동 문항을 요인분석한 후 이를 Varimax 직교회전 한 결과 Eigen value가 1.0이상인 2개 요인으로 재분류되었으며 요인1은 지속가능긍정타당성으로 명칭 부여하였으며, 요인2는 지속가능 제한성으로 재분류하였다.

지속계속성 2는 Varimax 직교회전 후에도 Correlation이 0.6이하여서 이후 분석에서 제외하기로 하였으며 KMO는 0.872로서 > 0.5 이므로 유효하였다

품질 경영활동, 경영 혁신활동, 지속가능 경영활동의 세 부분을 대상으로 한 타당성 분석 모두에서 변수간의 상관행렬이 단위행렬인지의 여부를 판단하는 Bartlett의 구형성검정은 유의확률이 0.000이었으므로 변수 간 행렬이 단위행렬이라는 귀무가설은 기각되었다.

4.4 회귀분석

요인분석으로 재분류된 품질경영 부문 3개 요인, 경영혁신부문 2개요인, 지속가능 부문 2개 요인 총 8개의 요인을 각 독립변수로 하여 이들 활동의 종속변수로 설정한

1. 매출액 신장에 기여할 것이다
2. 생산성 향상에 기여할 것이다
3. 기업 이미지 제고에 기여할 것이다
4. 원가절감에 기여할 것이다

에 대하여 회귀분석을 실시하였다

본 연구에서 활용된 각 변수들의 상관 관계는 varimax 회전으로 인해 다중 공선성(multi collinearity)문제를 우려할 수준은 아닌 것으로 보였으며 실제로 독립변수의 허용도(tolerances)는 0.1 이상, 분산 팽창 요인(VIF: variance inflation factor)는 10이하였다. 일반적으로 VIF값이 10보다 작은 경우에는 다중공선성 문제가 심각하지 않은 것으로 해석할 수 있다(Chatterjee 등, 2000).

회귀분석은 품질경영활동, 경영혁신활동, 지속가능 경영활동의 3가지분류에 대하여 상기한 네 가지 종속변수별로 다중 회귀분석 하여 총 12개의 회귀분석을 도출하였다.

품질경영활동에 대한 회귀분석을 정리하면

<표 9>와 같으며, 품질적합 및 계속성과 품질참여도는 정의 관계로 유의미하였으나 품질제한성은 (-)로 의미를 가지고 있었다. 이는 품질제한성 문항 자체가 부정적인 문항으로서 (-) 즉, 역의 의미가 나온 것은 당연한 것으로 판단된다. 이후 경영혁신활동과 지속가능 경영활동에서도 제한성 문항에 대해서는 (-)의 의미가 나온 것은 같은 맥락에 있는 것으로 보인다.

<표 10>과 <표 11>은 경영 혁신활동과 지속가능 경영활동을 정리해보면 네 가지 종속변수에 따라 다른 결과를 보여주고 있다.

품질경영 활동과 경영 혁신활동 그리고 지속가능 경영활동의 세부문의 회귀분석을 비교하기 위하여 X1, X2, X3를 인위적으로 1이라 가정하고 산식을 수치화하면 <표 12>와 같다.

<표 9> 품질경영 회귀분석

구 분	품질경영활동		p-value
매출액신장	constant	3.5	0.000
	x1	0.273**	0.000
	x2	0.229 **	0.000
	x3	-0.018	0.689
생산성향상	constant	3.735	0.000
	x1	0.271**	0.000
	x2	0.077	0.141
	x3	-0.041	0.428
기업 이미지	constant	3.914	0.000
	x1	0.310**	0.000
	x2	0.115*	0.011
	x3	-0.034	0.454
원가절감	constant	3.580	0.000
	x1	0.218**	0.000
	x2	0.151**	0.009
	x3	-0.170**	0.004

X1= 품질적합 및 계속성 / X2= 품질참여도 / X3= 품질제한성

*p<0.05 : **p<0.01 (유의수준)

<표 10> 경영 혁신활동 회귀분석

구 분	경영혁신활동		p-value
매출액 신장	constant	3.475	0.000
	x1	0.261**	0.000
	x2	-0.07	0.142
생산성 향상	constant	3.617	0.000
	x1	0.312**	0.000
	x2	-0.173**	0.001
기업 이미지	constant	3.716	0.000
	x1	0.295**	0.000
	x2	-0.115*	0.014
원가절감	constant	3.562	0.000
	x1	0.295**	0.000
	x2	-0.187**	0.000

X1= 경영혁신긍정타당성 / X2= 경영제한성

*p<0.05 : **p<0.01 (유의수준)

<표 11> 지속가능 경영활동 회귀분석

구 분	경영혁신활동		p-value
매출액 신장	constant	3.488	0.000
	x1	0.339**	0.000
	x2	-0.152**	0.001
생산성 향상	constant	3.593	0.000
	x1	0.402**	0.000
	x2	-0.153**	0.001
기업 이미지	constant	3.691	0.000
	x1	0.417**	0.000
	x2	-0.130**	0.003
원가절감	constant	3.488	0.000
	x1	0.371**	0.000
	x2	-0.221**	0.000

X1= 경영혁신긍정타당성 / X2= 경영제한성

*p<0.05 : **p<0.01 (유의수준)

<표 12>와 같이 품질 경영활동이 전반적으로 경영 혁신활동과 지속가능 경영활동에 비하여 성과인식에 대한 기대치가 높음을 알 수 있다. 회귀분석간의 통계적으로 유의한 차이인지는 알 수 없으나 단순 수치화한 부분에 한해서는 이와 같은 결과를 얻을 수 있다.

<표12> 회귀분석 수치화

구 분	결과값	
품질경영	매출신장에 기여	4.002
	생산성 향상에 기여	4.005
	기업이미지 제고에 기여	4.339
	원가절감에 기여	3.779
경영혁신	매출신장에 기여	3.736
	생산성 향상에 기여	3.756
	기업이미지 제고에 기여	3.896
	원가절감에 기여	3.670
지속가능경영	매출신장에 기여	3.675
	생산성 향상에 기여	3.842
	기업이미지 제고에 기여	3.978
	원가절감에 기여	3.638

4.5 직급별 차이분석

품질 경영활동, 경영 혁신활동, 지속가능 경영활동의 세 부문에서 각각 매출액 성장에 기여, 생산성 향상에 기여, 기업이미지 제고, 원가절감에 기여할 것이라는 기대인식에 대하여 직급별로 그 차이를 알기 위하여 t-test를 실시하였다.

그 결과는 <표 13>과 같으며 경영 혁신활동이 생산성 향상에 기여한다는 것과 기업 이미지 제고에 기여한다고 할 수 있다.

<표 14>에서는 직급별 구분은 둘로 나누었는데 1그룹은 사원, 대리, 과장, 차장, 부장을 말하고 2그룹은 임원과 경영자로 구분하였다.

<표 13> t-test 구분

구분	매출액신장에 기여	생산성향상에 기여	기업이미지제고에 기여	원가절감에 기여
품질경영활동	0.136	0.904	0.218	0.571
경영혁신활동	0.114	0.036*	0.024*	0.054
지속가능경영활동	0.177	0.070	0.084	0.763

* p<0.05 (유의수준, 양측검정)

품질 경영활동 부문, 경영 혁신활동 부문, 지속가능 경영활동 세 부문 모두 경영자그룹이 비 경영자 그룹보다 네 가지 만족도 즉 매출액 신장에 기여, 생산성 향상에 기여, 기업 이미지 제고에 기여, 원가절감에 기여 항목 모두에서 평균이 높게 표현되었다.

이것은 경영자 그룹이 비 경영자 그룹보다 혁신활동의 성과 인식에 있어서 높은 기대를 하고 있다는 것을 말한다고 할 수 있겠다. 비 경영자 즉 직원이나 사원입장에서 혁신활동의 성과인식이 경영자보다 낮은 이유에 대해서 추측하면 혁신활동 과정에 있어서의 업무의 과중과 스트레스 등으로 고용주인 경영자에 비해 그 성과에 대한 기대를 적게 하는 것으로 추정되며 혁신활동에 대한 직원들의 비적극성을 제거하는 실제적 방법이 필요하다.

4.6 부문별 만족도 차이분석

품질 경영활동, 경영 혁신활동, 지속가능 경영활동에 대하여 각 개인이 세 가지 부문에 대하여 응답하였으며

이들 각 부문별로 만족도에 영향을 미치는 것에 대한 차이분석을 위해 일원배치 분산분석을 실시하였다. 즉 품질 경영활동 부문에 응답한사람과 경영 혁신활동 부문에 응답한 사람, 그리고 지속가능 경영활동에 응답한 사람을 실체는 한사람이 세 부문에 응답을 하였지만, 이를 인위적으로 그 만족도의 차이를 알아보기 위하여 세 가지 그룹으로 구분함으로써 부문별 만족도의 차이가 통계적으로 유의한지에 대하여 조사하였다. 또한 각 부문별로 질문한 “어느 직급이 가장 중심으로 추진하여야 할 것인가?”에 대한 질문에서도 세 개의 부문별 차이가 유의한지에 대하여 검증하였으며 그 결과는 <표 15>와 같다.

<표 14> t-test 평균비교

구분		매출액신장에 기여	생산성향상에 기여	기업이미지제고에 기여	원가절감에 기여
품질경영활동	경영자	3.5833	3.7262	3.9643	3.6071
	비경영자	3.4250	3.7125	3.8375	3.5375
경영혁신활동	경영자	3.5595	3.7262	3.8214	3.6667
	비경영자	3.3875	3.4875	3.5875	3.4500
지속가능경영활동	경영자	3.5595	3.6905	3.7857	3.5119
	비경영자	3.4125	3.4875	3.6000	3.4750

* p<0.05 (유의수준, 양측검정)

<표 15> ANOVA 종합표

구분	매출액신장에 기여	생산성향상에 기여	기업이미지제고에 기여	원가절감에 기여	직급별중심역할
ANOVA	0.922	0.233	0.007*	0.598	0.183

* p<0.05 (유의수준, 양측검정)

<표 16>과 같이 분산분석 결과 매출액 신장에 기여할 것으로 보이는 혁신활동으로는 품질

경영활동 부문의 평균이 3.5061로서 경영 혁신활동(3.4756)과 지속가능 경영활동(3.4878)보다 높게 나왔으나 유의수준에 유의미한 차이를 보이지 못하였다.

<표 17>과 같이 생산성 향상에 기여할 것으로 보이는 혁신 활동으로는 품질 경영활동 부문이 3.7195로서 경영 혁신활동(3.6098), 지속가능 경영활동(3.5915)보다 높게 나왔으나 유의수준에 있어서 유의미한 차이를 보이지 못하였다.

<표 18>과 같이 기업이미지 제고에 기여할 것으로 보이는 혁신활동을 묻는 문항에서는 품질경영활동 부문이 3.9024로서 경영 혁신활동(3.7073), 지속가능 경영활동(3.6951)보다 크게 높은 기대를 가지고 있었으며 유의수준 $p < 0.05$ 에서 유의미한 차이를 보여주었다. 기업 이미지 제고에 있어서도 품질 혁신이 경영 혁신이나 지속가능 경영활동 보다도 높은 기대를 가지고 있다는 것을 말하는데, 품질경영 활동을 하게 됨으로서 소비자 또는 기업 구매자에게 높은 신뢰를 주게 되고 이로 인해 기업전체의 이미지가 상승한다는 것에 응답자들이 반응한 것으로 보인다.

<표 19>와 같이 원가절감에 기여할 것으로 보이는 혁신활동에 대하여서는 품질 경영활동 부문이 3.5732이었고 경영혁신부문은 3.5610, 지속가능 경영활동은 3.4939이었다. 이로써 만족도 조사 네 가지 항목에 대한 모든 항목에서 품질경영활동이 가장 높은 기대치를 보여주었고, 다음으로 경영 혁신활동 부문이었으며 지속가능 경영활동 부문이 가장 낮은 기대치를 가지고 있었다.

<표 20>은 각 부문별 혁신활동을 중점적으로 수행하고 그 혁신 활동에 있어서 가장 중요한 직급은 어느 직급인가를 묻는 질문에서는 품질경영 부문이 평균 2.5706이었고 경영 혁신활동 부문이 평균 2.3415이었으며 지속가능 경영활동 부문은 평균 2.3659이었다. 답변의 보기에서 1번이 경영자 2번이 임원, 3번이 차장/부장 4번이 대리/과장 그리고 5번이 사원이었으므로 평균이 낮을수록 경영자 방향으로 중심역할이 기대된다는 것이고 평균이 높을수록 사원 중심으로의 중심역할이 기대된다는 것을 말하는데, 품질 경영활동 부문이 가장 높은 평균을 나타낸 것은 품질 경영활동은 현장중심의 혁신활동임을 말하는 것이라 할 수 있다. 또한 경영 혁신활동은 경영자 중심으로의 혁신활동이라는 것이며 지속가능 경영활동은 품질 경영활동 보다는 경영

자중심이지만 경영 혁신활동보다는 사원 중심의 혁신 활동임을 평균점수로 나타낸다고 할 수 있다.

이러한 차이는 통계적인 유의수준에 있지 않으므로 유의미한 차이를 보이지는 않았다.

<표 21>은 가설1과 일치하는 내용이었으나 다만 통계적 유의성에 있어서 만족도 3번인 “기업이미지 제고” 부문만인 각 부문별 응답간의 유의한 차이를 가지고 있었으며 다른 세 부문에서는 유의한 차이를 보여주지 못하였다. 그러나 평균치에서는 전 부문에서 품질 경영활동, 경영 혁신활동, 지속가능 경영활동의 순으로 성과에 대한 기대치가 반영되었음을 확인하였다.

5. 결론 및 연구 제한점

본 연구에서 품질 경영활동, 경영 혁신활동, 지속가능 경영활동 간의 기대인식 차이에 대해 검증 하였다. 조사 결과 품질 경영활동에 대한 기대치가 가장 높은 것으로 나타났다. 지속가능 경영활동의 성과인식에 대한 기대치는 지속가능 경영활동이 다른 혁신활동에 비해서 그 기대치가 높지 않은 결과를 나타내었다.

기업이미지 제고에 있어서도 지속가능 경영활동 보다 품질 경영활동이 이미지 제고에 더 높이 기여한다는 결과가 나온 것은 지속가능 경영활동보다도 품질 경영활동에 대한 성과에 대하여 높은 기대치를 반영한다는 것을 알 수 있다. 가설2에서 제시하였던 직급별 성과인식에 대한 기대차이에서는 연구 결과 경영혁신활동 부문에서 직급별 기대차이가 큰 것으로 조사되었다. 다른 혁신활동에 비해 경영혁신 활동의 조직의 체계를 혁신하고 조직원 개인 신상의 변화를 초래할 수 있다는 우려의 표현이 조사결과로 나타난 것을 알 수 있다. 즉 경영자 층은 경영 혁신활동을 회사의 발전을 위한 긍정적인 혁신활동으로 인식하는 것에 비해 비 경영자층은 경영혁신 활동으로 인해 본인이 감수해야할지도 모르는 손실과 위협에 대한 잠재적인 거부반응으로 인해 경영 혁신활동에 대해 소극적이고 방어적인 답변을 한 것이 상대적으로 지속가능 경영활동은 비 경영자 층의 신상에 변화를 가져주는 활동이 아닌 것으로 인식되어 비 경영자 층과 경영자 층에 있어서 별다른 차이를 나타내지 않은 것으로 보인다. 이러한 원인이 지속가능 경영활동에 있어서의 성공에 대한 경영진의 확고한 기대와 직원 층의 무관심한 기대보다도 더 큰 요인으로 작용하였다고 생각된다.

본 연구는 몇 가지 제한점을 가지고 있다.

첫째는 혁신 활동의 유형별 성과인식의 차이를 연구하기 위한 연구로서 필요상 혁신을 인위적으로 3가지로 구분하였다.

둘째, 지속가능 경영활동이 여타 기업의 혁신 활동과 비교하기 위하여 지속가능 경영활동을 하나의 혁신활동

있어서 혁신 활동을 수행한 경험이 있거나 경험이 없거나에 대한 구분 없이 성과인식에 대하여 조사한 것으로서 혁신 활동을 수행한 사람과 혁신 활동을 수행해보지 않은 사람에 대한 구분 없이 성과인식을 조사한 것

동으로 구분하여 연구하였다. 본 연구에서는 지속가능 경영활동이 보고서 작성과 검증을 위한 활동으로 국한하지 않고 지속가능 경영활동을 전사적인 활동 즉 혁신 활동으로 분류하였다는 점을 제시한다.

셋째, 혁신 활동의 유형별 성과인식을 질문하는데

넷째, 혁신 성과나 혁신 진단에 대한 많은 선행연구가 있지만 혁신 성과에 대한 인식에 대하여는 선행연구가 많지 않아 성과에 대한 질문 문항 범주를 본 연구에서 적합성, 참여도, 계속성, 제한점 등으로 구분하였다.

<표 16> 매출액신장에 기여에 대한 기술 분석

구분	N	Mean	Std. Deviation	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
				하한	상한		
품질경영	164	3.7195	.72254	3.6081	3.8309	1.00	5.00
경영혁신	164	3.6098	.73068	3.4971	3.7224	2.00	5.00
지속가능경영	164	3.5915	.71628	3.4810	3.7019	2.00	5.00
Total	492	3.6402	.72393	3.5761	3.7044	1.00	5.00

이라는 제한점을 가지고 있다.

이러한 결과를 나타내게 한 것으로 보인다.

<표 17> 생산성향상에 기여에 대한 기술 분석

구분	N	Mean	Std. Deviation	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
				하한	상한		
품질경영	164	3.5061	.67830	3.4015	3.6107	1.00	5.00
경영혁신	164	3.4756	.69575	3.3683	3.5829	2.00	5.00
지속가능경영	164	3.4878	.69607	3.3805	3.5951	2.00	5.00
Total	492	3.4898	.68879	3.4288	3.5509	1.00	5.00

<표 18> 기업이미지제고에 기여에 대한 기술 분석

구분	N	Mean	Std. Deviation	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
				하한	상한		
품질경영	164	3.9024	.65737	3.8011	4.0038	1.00	5.00
경영혁신	164	3.7073	.66439	3.6049	3.8098	2.00	5.00
지속가능경영	164	3.6951	.68622	3.5893	3.8009	2.00	5.00
Total	492	3.7683	.67481	3.7085	3.8281	1.00	5.00

<표 19> 원가절감에 기여에 대한 기술 분석

구분	N	Mean	Std. Deviation	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
				하한	상한		
품질경영	164	3.5732	.78374	3.4523	3.6940	1.00	5.00
경영혁신	164	3.5610	.71954	3.4500	3.6719	1.00	5.00
지속가능경영	164	3.4939	.77931	3.3737	3.6141	1.00	5.00
Total	492	3.5427	.76067	3.4753	3.6101	1.00	5.00

<표 20> 중요 직급 문항에 대한 기술 분석

구분	N	Mean	Std. Deviation	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
				하한	상한		
품질경영	164	2.5706	1.25693	2.3761	2.7650	1.00	5.00
경영혁신	164	2.3415	1.26994	2.1456	2.5373	1.00	5.00
지속가능경영	164	2.3659	1.16716	2.1859	2.5458	1.00	5.00
Total	492	2.4257	1.23391	2.3163	2.5351	1.00	5.00

<표 21> ANOVA 사후분석

구분	매출액 신장에 기여		생산성 향상에 기여		기업 이미지 제고에 기여		원가 절감에 기여		중심 역할 직급	
	Mean Difference	Sig.	Mean Difference	Sig.	Mean Difference	Sig.	Mean Difference	Sig.	Mean Difference	Sig.
품질 ↔ 경영	0.03049	0.923	0.10976	0.390	0.19512	0.031*	0.01220	0.990	0.22909	0.244
품질 ↔ 지속	0.01829	0.972	0.12805	0.277	0.20732	0.020*	0.07927	0.641	0.20470	0.324
경영 ↔ 품질	-0.03049	0.923	-0.10976	0.390	-0.19512	0.031*	-0.01220	0.990	-0.22909	0.244
품질 ↔ 경영	-0.01220	0.987	0.01829	0.974	0.01220	0.986	0.06707	0.728	-0.02439	0.984
지속 ↔ 품질	-0.01829	0.972	-0.12805	0.277	-0.20732	0.020*	-0.07927	0.641	-0.20470	0.324
지속 ↔ 경영	0.01220	0.987	-0.01829	0.974	-0.01220	0.986	-0.06707	0.728	0.02439	0.984

* p<0.05 (유의수준, 양측검정)

참고문헌

- [1] 고경훈(2008). 오영훈, “참여정부의 행정서비스혁신에 관한 평가”, 『정책분석평가학회보』 18권 3호, pp.153~171
- [2] 박은선(2010), “지속가능지수와 재량적발생액, 재무성과 간의 연관성에 관한연구”, 서울시립대 대학원 석사학위논문.
- [3] 성석훈(2007), “지속가능경영을 통한 기업경쟁력강화 전략에 관한 연구”, 한국항공대 대학원 석사학위 논문.
- [4] 성종수(2000), “의식개혁교육의 성과평가를 위한 도구 개발에 관한 연구”, 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.
- [5] 오석영(2010), “기업역량으로서의 조직학습-품질경영활동과 기업성과 간매개적 역할을 중심으로”, 『한국품질경영학회』, 제38권, 제1호, pp.20-33.
- [6] 유명훈(2010), 「지속가능경영의 청사진」, 한국표준협회 미디어.
- [7] 유지수, 김주영, 김혜정(2009), “학습조직, 제안활동, 6시그마 성과간 연관관계에 관한 실증 연구”, 『한국품질경영학회』, 제37권, 제3호, pp.54-64.
- [8] 이광현(2010), “기업의 지속가능경영 노력이 기업신뢰 및 고객만 도에 미치는 영향”, 조선대 경영대학원 석사학위논문.
- [9] 이만표(2008), “기업의 품질경영 실태와 성과인식에 관한 연구”, 『한국품질경영학회』, 제31권, 제3호, pp.37-61.
- [10] 이명용, 정규석, 김종순(2008), “TQM구성요소가 기업 성과에 미치는 영향에 관한 연구 : 한일 제조 기업을 중심으로” 『한국품질경영학회』, 제36권, 제1호, pp. 20-30.
- [11] 이상준(2009), “국내기업의 사회적 책임(CSR) 활동 방향성에 대한 연구”, 서울대 경영전문대학원 석사학위 논문.
- [12] 이정현(2008), “기업의 지속가능경영에 따른 장기성과 평가”, 충북대 대학원석사학위 논문.
- [13] 이회식, 최용정, 김유라(2007), “ISO 9001 품질경영시스템(QMS)이 종업원 만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 『한국품질경영학회』, 제 35권, 제4호, pp.16-25 .
- [14] 장세경(2008), 「SPSS15.0의 기초통계분석」, 경문사
- [15] 지식경제부(2009), 「지속가능경영 실행 가이드라인」.
- [16] Chatterjee. S.,A. S. Hadi and B. Price(2000), *Regression Analysis by Example*, 3rd edition, New York, John Wiley and Sons.
- [17] GRI(2002), *The Sustainability Reporting Guidelines*, GRI.
- [18] Holliday, C(2001),“Best practice sustainable growth, the DuPont Way” ,*Harvard Business Review*, Vol. 79 No.8, pp.129-136.
- [19] Nunnally, J. C.(1978), *Psychometric Theory*, 2nd edition, New York, McGraw-Hill.
- [20] Papalexandris, N. and E.Galanaki (2009), “Leadership’s impact on Employee engagement : Differences among entrepreneurs and professional CEOs”, *Leadership & Organization Development Journal* ,Vol.30, No.4, pp.373.
- [21] Reed, R.(2001), *Stalking the elusive business case for corporate sustainability*, Earth scan, London.
- [22] Van de Ven, A. H., and D.L.Ferry(1980), *Measuring and Assessing Organizations*, New York, Wiley-Interscience.
- [23] WBCSD(2002), *The sustainable business case for Sustainable development*, WBCSD, Zurich.

2011년 1월 10일 접수, 2011년 1월 29일 1차 수정, 2011년 2월 8일 2차 수정, 2011년 2월 9일 채택