

개인적 특성과 점진적 혁신, 서비스 품질과의 관계 및 조직문화의 조절효과 : 서비스기업을 중심으로

안관영 · 안병덕[†]

상지대학교 경영학과

Modulating Effect of Organizational Culture on the Relationship between Personality and Incremental Innovation, and the Relationship between Incremental Innovation and Service Quality

Kwan-Young Ahn · Byeong-Deok Ahn[†]

Dept. of Business Administration, Sangji University

This paper is to test the modulating effect of organizational culture on the relationship between personality and incremental innovation, and study of the relationship between incremental innovation and service Quality in service industry. Based on 507 data gathered in service companies in Korea, analysis results and showed that procedural, interactional, and innovative culture have affirmative relation with incremental innovation. Therefore innovative culture appeared to have some modulating effect on the relationship between personality and incremental innovation. And analysis results of relationship between incremental innovation and service quality are followed; service innovation and process innovations showed positive effects except some operation innovations.

Keywords : Incremental Innovation, Innovative Culture, Service Quality, Modulating Effect

1. 서론

기업경영은 예측할 수 없는 환경과 변화에 적응하여야 하며, 이해관계자들의 요구를 충족하기 위하여 다양한 경영기법을 적용하고 있는데, 점진적 혁신기법이 장기적인 관점에서 유용한 경영방식이 될 수도 있다. 그 동안의 혁신의 전략과 실행은 주로 급진적인 혁신을 추진하여 단기간의 경영성과를 목적으로 하였으나, 지식집약적인 서비스산업에서 점진적인 혁신은 의미가 있다[34].

서비스의 특성 중 하나는 고객과의 접촉을 통해 문제의

해법을 제시하는 일회적 생산(non-reproducible)이면서 정형화된 해법 없이 현장에서 고객의 상황에 맞추어 해법을 찾아야 하는 혁신(ad-hoc innovation)이라고 할 수 있다[33].

점진적 혁신에 관하여 국내외의 연구는 주로 제품혁신에 중점을 둔 급진적 혁신의 선행요인에 관한 연구가 대부분이며, 서비스분야를 대상으로 한 점진적 혁신에 관한 연구는 미흡한 실정이다. 특히, 국내 서비스산업은 급격한 기술발달과 소비자의 다양한 니즈 충족을 위하여 현장에서 고객과의 대면으로 즉시적으로 이루어지는 서비스가 대부분이며, 또한 지속적인 학습과 경험이 필

요한 점진적 혁신의 대상이다.

서비스기업의 혁신은 새로운 서비스 상품을 개발하거나 기존에 제공되는 서비스를 변화하고 추가시켜 새로운 서비스를 제공하는 것, 또는 아이디어, 새로운 구조 조직과 관련한 일련의 혁신을 말한다. 이러한 서비스기업 혁신의 특성은 서비스 혁신은 많은 연구개발이 불필요하고, 적은 부분의 투자로도 충분히 가능하다, 인적자원은 제조업보다 서비스업의 혁신에 더 큰 영향이 있으며[24], 서비스 혁신은 개인적인 종업원들의 혁신행동이 주체가 된다[33]. 개인적인 행동들은 점진적 혁신의 필요조건이기도 한다[55].

서비스기업과 점진적 혁신과의 관계로는 서비스 기업에서는 서비스 라인의 확장, 서비스의 개선, 서비스 스타일의 변화 등을 통하여 점진적인 서비스 혁신의 추구가 가능하다고 하였다[45].

현대기업에서 서비스의 중요성은 날로 증대하고 있으며, 유럽을 포함하여 전 세계적으로 전체 GNP 대비 서비스의 기여도는 더욱 가파른 상승세를 보이고 있다. 과거 몇 년 동안의 경제활동에서 서비스분야의 놀라운 성장과 활발한 활동은 주목할 만하다[26]. 이러한 서비스 분야는 수송, 정부, 교육, 건강관리, 개인 서비스, 호텔과 레스토랑, 통신과 금융 등 많은 분야에서 포함된다.

점진적 혁신의 가장 중요한 개념 중의 하나는 'Learning by doing'과 경험곡선에 근거하며, 점진적 혁신은 시스템에의 투입은 동일한 반면, 시스템을 거치면서 산출이 증가하는 것으로 볼 수 있다. 현대 조직에서는 개인 창의성과 자발적 참여가 중시되면서 점진적 혁신이 기업 성과에 많은 영향을 미치고 있다. 그렇지만 혁신의 연구는 대부분 단기간의 성과를 기대하는 급진적 혁신과 제품혁신을 대상으로 하고 있고, 상대적으로 장기적인 점진적 혁신과 서비스 혁신에 대한 연구는 미흡한 편이다.

따라서 본 연구는 점진적 혁신은 구성원들의 참여에 따라 좌우된다는 점에 착안하여 첫째, 개인 창의성, 외부접촉, 개인성격, 기업가 정신 등 점진적 혁신의 선행요인에 대하여 실증분석을 하고자 한다. 둘째, 개인적 특성과 점진적 혁신과의 관계에서 조직문화의 조절효과를 분석하고자 한다. 셋째, 점진적 혁신이 서비스 기업에서 서비스 품질에 미치는 영향에 대해서 연구하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 점진적 혁신의 개념

혁신(innovation)은 적응력과 경쟁력을 확보하기 위한 조직, 구성원, 프로세스 등에서 획기적인 변화의 하나의

유형이라고 할 수 있으며, 혁신에 대한 일반적인 정의는 "혁신(革新)은 창의적인 아이디어를 유용한 제품, 서비스 및 운영방법으로 전환시키는 과정"이라고 할 수 있다[25, 35, 49]. West and Farr(1989)는 혁신행동은 '모든 개인적인 행동들이 어떤 조직 수준에서 개선과 관련되는 행동'이라고 하고, 그것은 점진적 혁신이 되기 위한 필요한 조건이라고 하였다. 또, 같은 연구에서 학문적인 연구에 있어서는 주로 급진적 혁신을 연구하고 있으나, 서비스 개념과 작업 프로세스에서 기술적인 개선은 아니라고 하면서, 지식 집약적인 서비스들은 개선과 같은 것들은 아주 중요하다고 하였다. 점진적인 혁신은 고객이 필요한 점점에서 계속적으로 이루어 져야 한다는 주장은 점진적인 혁신에서 볼 때 중요한 개념이다. 지식 집약적인 서비스 기업에서 점진적 혁신의 대상은 고객이고 모든 종사자들은 혁신적인 프로세스에 기여할 수 있어야 한다고 하였다. 혁신행동에 관한 선행요인을 분석하는 연구들은 창의성, 적극성, 자기효능감 등 개인차원과, 문제해결유형, 업무강도, 과업의 비 일상성 등 과업차원, 리더 또는 팀 동료와의 관계, 조직후원 인식 등 관계차원, 조직문화, 조직구조 등의 조직차원으로 진행되어 왔다[4, 7, 18, 30, 32, 55].

이러한 혁신의 분류에 대해서 혁신의 대상에 따라 관리적 혁신(administrative innovation)과 기술적 혁신(technological innovation)으로 구분하기도 하고[36], 혁신의 속도 등에 따라 급진적 혁신(radical innovation)과 점진적 혁신(incremental innovation)으로 나누기도 하였다[28, 45]. 또한 제품과 프로세스에 따라서 제품혁신(product innovation)과 공정혁신(process innovation)으로 구분하였다[19].

2.2 점진적 혁신의 중요성

점진적 혁신의 중요성은 미국과 일본 간의 기업에서 대비적으로 나타난다. 1960년대부터 1970년대에 걸친 일본 제조업의 성공은 상당부분 점진적 혁신과 관련이 있는 반면, 이 기간 중 미국기업들의 성공은 급진적 혁신의 도입과 관련이 있는 것으로 볼 수 있다[8, 13, 14]. 일본의 TQM, 카이젠에 대하여 Imai Massaki et al.(1986)은 일반적으로 혁신과 유사한 개념이기는 하나, 여러 면에서 혁신과는 구분이 된다고 하였다. 그리고 점진적 혁신은 기업성과와 혁신저항 극복의 측면에서 점진적 혁신은 매우 중요하다. 기존 연구들이 점진적 혁신보다 급진적 혁신이 보다 가치 있는 것으로 주장하여 왔지만, 점진적 혁신도 기업성과에 유의한 영향을 미치고 있음을 실증적으로 확인하였다. 또한 혁신의 도입과 추진과정 중에 제일 중요시 하여야 하는 혁신저항을 극복하기 위하여도 점진적 혁신은 매우 중요하며, '실행을 통한

학습(Learning by doing)'처럼 느린적이고 지속적인 혁신 활동을 통하여 변화를 추구하는 것이 가능하다. 그리고 점진적 혁신은 고립적이고 느슨하게 연결된 신념의 변화, 조직이 기본적으로 현재와 미래의 환경조건에 적합하고, 충분한 시간으로 조직의 생명력을 위협하지 않고도 변화 가능하며, 조직 구성원의 창의성이 발휘되어 큰 혼란이나 혁신에 대한 저항감 없이 조직의 가치 실현과 경쟁 우위를 확보하는데 가능하다.

조직 구성원들이 생산경험을 축적해 감에 따라 생산 능력이 증가하는데, 그 이유는 구성원이 경험을 통해서 학습하기 때문이다[1, 2]. 점진적 혁신과 유사한 경험곡선과 학습곡선 효과를 중심으로 한 연구에서 점진적 혁신행동은 경험을 통한 지식과 know-how의 축적이 점진적으로 나타나는 행동이기도 하다[53]. 점진적 혁신은 제품이나 프로세스를 변화하는데, 여행 산업이나, 온라인 예약, 정보 서비스, 전화 서비스 등이 대상이 된다[43].

급진적 혁신과 점진적 혁신의 관계에 대해서, 급진적 혁신은 '핵심 파괴'로 불리며 이는 점진적 혁신의 '역량 확대'와는 반대되는 것이다[51]. 기업에서 혁신에 대한 연구로 급진적 혁신과 점진적 혁신의 구분은 조직혁신과 조직의 정체성에 있어서 매우 유용하다[39, 45].

최근에는 점진적 혁신에 대하여 다음과 같은 연구결과들을 보이고 있다[41]. (1) 많은 조직들이 지속적이고, 적은 규모로, 점진적 혁신을 통하여 개선된 성과를 달성하려고 한다. 그러한 점진적 혁신은 조직 내에서 조직적인 불만을 개선하는데 대부분의 조직들이 선호한다. (2) 점진적 혁신은 급진적이거나 대폭적인 혁신의 위협을 지속적으로 감소하는 역할을 한다. (3) 점진적 혁신은 점진적인 결과와 기업이 리더로서 준비되어 있을 때 더 큰 시장 점유율을 가져 올 수 있다.

Madanmohan(2005)은 점진적 혁신을 물질, 운영, 프로세스와 서비스 혁신의 네 개의 분야로 구분하였다. 첫째, 물질적 혁신은 물품의 사양이나 물품의 생산에 있어서 물자 재활용의 사용, 부분적 대체와 관련되는 것이다. 둘째, 운영 혁신은 제품의 재설계 방법과 작업계획, 방식의 변경, 작업 수, 신뢰성 및 품질과 같은 서비스를 포함한다. 셋째, 프로세스 혁신은 하위 시스템의 통합으로 부가적이고 유연한 능력과 장비 등을 위하여 생산 시스템을 재조정하는 것을 말하고, 넷째, 제품 또는 서비스의 점진적 혁신은 모양의 첨가, 혁신 차원, 디자인과 제품 성과의 개선하는 것을 말한다. 이상의 내용을 종합해 볼 때 점진적 혁신은 '종업원의 참여를 기반으로 하는 느린적이고 지속적인 혁신활동을 통하여 변화를 추구하며, 장기간에 걸쳐 기업의 본질 보다는 기업 활동의 효율성 제고를 위한 혁신활동'이라고 할 수 있다.

2.3 개인적 특성과 점진적 혁신

2.3.1 개인 창의성

창의성은 개인이나 개인들이 함께 일하는 소규모 집단에서 개인의 지식과 사고기술을 통해 일어나는 기이하고 적절한 아이디어의 산출이고, 아이디어의 산출은 혁신행동의 최우선 요인이다[22]. 또한 창의성은 복잡한 사회적 시스템 내에서 개인들에 의해 가치 있고, 유용한 새로운 제품, 서비스, 아이디어, 절차 혹은 과정의 산출과정이다[55]. 따라서 혁신은 개인 창의성에 의해서 새로운 아이디어가 제품, 프로세스, 서비스와 같이 변환되거나 충족시키는 새로운 아이디어로 구성된다고 할 수 있다. 또한 여러 연구를 통하여 창의성과 혁신행동의 관계에 대해서 창의성은 혁신행동에 긍정적 영향을 미치고 있음이 실증적으로 나타났다[11, 17].

가설 1 : 창의성은 프로세스, 운영, 서비스 혁신에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.3.2 외부접촉(고객접촉)

De Jong(2003)은 종업원들의 혁신행동의 결정요인에 관한 연구에서, 외부접촉은 지식 집약적인 서비스 기업에서 종업원들이 고객, 경쟁자, 파트너 및 공급자들과 자주 만남을 가지는 것이 바로 외부접촉을 통한 서비스의 제공이고 점진적 혁신의 요인임을 실증적으로 연구하였다. 외부접촉을 유지하는 것은 새로운 경향과 개발에 관하여 서비스를 창출하는 충분하고 당연한 것이다[36]. 대부분의 지식집약적인 서비스에서는 고객과의 만남이 현재의 순간으로 이루어진다. 외부접촉은 현재 제공되는 서비스의 피드백을 바로 받을 수 있는 기회를 가질 수가 있다[27]. 종업원들은 그들의 고객과 집중적으로 접촉을 유지하는 것이 고객에 대한 정보를 얻을 수 있고, 이것은 고객 서비스를 개선하는데 사용 되어 진다. 다른 또 하나의 예는 경쟁자와의 접촉이다. 경쟁자와의 접촉은 서비스 기업에서 혁신의 중요한 정보를 확인할 수 있다.

가설 2 : 외부접촉은 프로세스, 운영, 서비스 혁신에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.3.3 개인성격

Friedman and Rosenman(1974)은 A형 성격유형이란 짧은 시간 내에 보다 많은 것을 성취하기 위해 끊임없이 분투하며, 만일 사람이나 일이 방해가 될 경우 그것에 대해 공격적인 방식으로 대항하는 사람들에게서 관찰될 수 있는 행위-정서의 복합체(action-emotion complex)라고

정의하였다. A형 성격유형과 대응되는 B형 성격유형이 있는데, B형 성격유형은 A형 성격유형이 표출하는 특성들의 상대적 부재를 보이는 사람들을 규정하는 것으로 태평하고 여유 있게 사는 사람들이 여기에 속한다고 기술되고 있다.

Matthews(1982)는 A형 성격유형의 주요요소로 경쟁적인 성취추구, 시간에 대한 조급함과 참을성 부족, 일에 대한 몰두, 그리고 통제할 수 없는 상황에서의 공격성과 적대감을 지적했다. 반면 B형 성격유형의 특징은 A형 성격유형의 특징을 갖고 있지 않은 유형으로 A형 성격 유형처럼 지적이고 야심적일 수 있지만 세상에 태평하고 덜 경쟁적이라고 할 수 있다.

김재봉(1999)은 “종업원들의 성격과 창의성에 관한 연구”에서 실증적 연구 분석을 통하여 A형 성격의 집단에서 일에 대한 많은 욕심과 여러 가지 업무를 동시에 처리하려는 것이 창의성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 창의성은 혁신행동과 직접적인 관계가 있는 것으로 많은 실증적 연구가 진행되었으므로, 개인성격 또한 혁신행동과 관계가 있음을 쉽게 유추해 볼 수 있다. 개인성격과 조직문화와의 관계에 대한 연구결과에서는 조직문화 유형과 내부통제성 간에 유의한 상관관계가 있음이 실증적으로 확인되었다[21].

가설 3 : 개인성격은 프로세스, 운영, 서비스 혁신에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.3.4 기업가 정신

기업가는 기업의 성장과 발전에 총체적 책임을 지고 있는 사람으로서 어느 누구 보다도 투철한 정신력으로 기업의 발전을 추구해 나가야만 한다. 기업가 정신(entrepreneurship)은 일반 경영자와는 달리 기업에 대한 애착과 창조적인 생각으로 기업의 미래를 책임져야 하는 것이다. 이미 서구에서는 기업가 정신이 기업을 효과적으로 혁신시키고, 대외적 경쟁력 향상뿐만 아니라 종업원의 사기와 생산성을 높인다는 연구가 있다[47, 50]. 이러한 기업가 정신에 대한 정의는 다양하게 전개되어 왔으며, 일관된 하나의 정의가 존재하지는 않는다. 기업가의 어원은 불어인 ‘entreprendre’에서 유래 되었으며, 그 의미는 ‘수행하다’, ‘시도하다’는 것이다. Morris(1998)는 문헌적으로 나타난 많은 관점을 부의 창출, 모험적인 사업창출, 혁신창출, 변화창출, 고용창출, 가치창출, 성장창출 등 7가지로 요약해 제시하였다. 이춘우(1999)는 기업가 정신의 역할을 과정측면과 결과측면으로 구분하고, 과정측면에서는 혁신의 지속적인 추진촉진, 조직활력의 제고, 새로운 기회의 지속적인 추구, 신속한 전략변화의 대응, 불확실한 신규 사업에의 도전 및 촉진을

주요 역할로 정의하였다. 결과측면에서는 제품·서비스의 혁신 및 시장혁신, 지속적인 조직성장 및 경쟁우위의 원천, 고성과·탁월한 재무성과의 창출, 종업원 및 이해관계자와의 목표조화, 경제성장 및 사회발전에 기여하는 것으로 정의하였다. 박경환, 한인수(1999)는 ‘혁신행위에 영향을 미치는 개인성격과 작업환경’에 관한 연구에서 기업가 정신이 혁신행위에 직접적으로 영향이 있음을 실증적으로 알 수 있었다.

현대에는 국내뿐만 아니라 국제적으로도 환경의 불확실성이 크게 증가함에 따라 환경변화에 신속하고 유연한 대응능력과 혁신적 행위는 기업의 성패에 핵심이 되고 있다. 윤종록(2001)은 기업가 정신은 이러한 신속한 대응과 혁신적 행위를 가능하게 하기 때문에 그 중요성은 더욱 증대되고 있다고 하였다.

가설 4 : 기업가 정신은 프로세스, 운영, 서비스 혁신에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.4 조직문화와 점진적 혁신

2.4.1 조직문화의 개념

Higgins(1995)는 창의성을 촉진하고 이를 혁신으로 변환시키기 위해서는 조직문화의 역할이 필요하다고 하였다. 또한 권위위양 문화와 인적자원 문화는 혁신에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 김철의 등(2008)은 혁신도입에 대한 문화유형 구분과 실증분석에서 조직문화의 유형을 혁신문화, 관계문화, 위계문화, 과업문화로 구분하고, 각각의 문화유형은 혁신의 도입에 영향이 있음을 실증적으로 확인하였다. 그 밖의 조직문화와 혁신의 관계에 대한 실증연구들로는 다음과 같이 많은 연구가 진행되었다. 첫째, 조직문화의 구성요소와 구성원들의 공감대는 혁신의 성공요소이다[21]. 둘째, 행정조직문화와 공무원 혁신행동 관계연구에서 권위주의·민주주의 문화, 집단주의·개인주의 문화, 관계주의·과업주의 문화가 영향이 있음을 실증적으로 나타났다(장동걸, 2006). 셋째, 조직의 문화나 분위기가 혁신지원적일 때 혁신을 유도하는 것이 용이하다[35, 49]. 그 밖에 조직문화가 창의적 행동에 영향이 있음을 확인한 연구와[56], O'Relly and Tushman(1997)은 조직문화와 혁신관계에서 자율성을 강조하는 분위기는 혁신적인 행동에 영향이 있다고 하였다. 또한 혁신을 성공적으로 수행하기 위한 과제 중 하나는 구성원들의 주의(attention)를 유지하는 것인데[54], 조직문화는 주의력의 관리에 중요한 역할을 담당할 수 있다.

2.4.2 조직문화 구분

조직문화 연구에서 유형을 구분하는 근거는, 조직이

어떠한 특정한 요소, 예를 들면, 공유가치를 가지고 있고, 또 이 공유가치와 조직의 다른 부분과의 부합여부가 조직의 성과에 지대한 영향이 있다. 서인덕(1986)은 조직문화 유형을 친화적 문화, 진취적 문화, 보존적 문화, 합리적 문화로 구분하였다. 첫째, 친화적 문화는 상호 협조적 친밀감을 주고 합의성이 강하고 개인이 존중받는 조직으로 지각되고 있는 문화형태를 말한다. 둘째, 진취적 문화는 조직의 공유된 행동신념이 도전적, 모험적 지향성을 가지고, 융통성 있는 태도로 지각되는 문화형태이다. 셋째, 보존적 문화는 조직의 행동성향이 안정적이며 관련규정, 절차 등이 명확한 표준화, 관습화된 지각형태의 문화형태이고, 넷째, 합리적 문화는 조직의 관행 및 운영성향이 효율성, 수단성, 생산성을 강조하는 것으로 지각되는 문화형태를 말한다.

Quinn and McGrath(1985)의 경쟁가치모형은 여러 가지 종류의 조직유효성의 개념을 정리, 분석하기 위한 틀로 제시되었다. 경쟁가치모형에 의한 문화유형의 분류는 변화와 안정, 내부지향과 외부지향이라고 하는 상충하는 가치를 축으로 하고 있다. 그리하여 이 두 가치차원의 교차 및 경쟁에 근거하여 조직문화를 분류할 수 있다. 안정지향문화는 내부조직의 문화를 중시하는 것으로, 인화, 단결, 협동 등의 가치를 중시한다. 혁신지향문화는 외부환경에 적응과 변화를 중시하는 것으로서, 창의성, 모험성, 도전성 등의 가치를 중시한다[17].

안관영(1997)의 ‘개인적 특성을 중심으로 한 조직문화와 점진적 혁신활동에 관한 연구’에서 조직문화는 점진적 혁신에 긍정적인 조절효과의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이인석(1999)은 ‘혁신행동의 선행요인에 관한 실증적 연구’에서 조직문화 유형을 ‘혁신지향문화’와 ‘관계지향문화’로 구분하고, 각 조직문화 유형이 혁신행동과 (+)의 관계가 있음을 실증하였다.

가설 5 : 개인적 특성의 점진적 혁신에 대한 혁신 문화의 조절효과

가설 5-1 : 개인적 특성은 혁신문화 강도가 높을수록 서비스 혁신에 미치는 효과가 높아질 것이다.

가설 5-2 : 개인적 특성은 혁신문화 강도가 높을수록 프로세스 혁신에 미치는 효과가 높아질 것이다.

가설 5-3 : 개인적 특성은 혁신문화 강도가 높을수록 운영 혁신에 미치는 효과가 높아질 것이다.

2.5 점진적 혁신과 서비스 품질

일반적으로 서비스는 고객에게 만족을 주는 무형의 활동으로 소유권 이전을 수반하지 않고, 저장하거나 운반할 수 없으며, 주로 사람에 의해 전달되는 특성을 갖

는다. 대체적으로 서비스는 서비스 제공자와 서비스를 받는 소비자와의 상호작용을 포함한다. 서비스는 일반 소비재와는 달리 무형의 특성을 가지고 있으므로 서비스 품질은 소비자에 의해 주관적으로 인지된다. 이때, 제공되는 서비스의 지각된 품질은 소비자가 제공받은 서비스에 대한 기대와 소비자가 제공받아 지각한 서비스, 즉 기대된 서비스와 지각된 서비스 두 가지 변수에 좌우된다.

서비스 품질에 대한 연구는 많이 진행되어 왔으며, 이론과 주장도 다양하지만, 서비스 품질은 제공된 서비스 수준이 고객의 기대와 얼마나 일치하는가의 척도로 정의하는가 하면, Gronroos(1983)는 소비자가 기대한 서비스와 실제 지각된 서비스와의 비교평가의 결과로 정의하였다. 서비스 품질에 대한 대표적인 연구자들인 Parasuraman, Zeithaml and Berry(1985)는 서비스 품질을 “고객이 서비스를 받고 있는 동안 형성된 지각과 서비스를 받기 전에 고객이 가졌던 기대와의 차이”라고 정의하였다. 이러한 서비스 품질의 주관적인 특성 때문에 서비스 품질을 측정하는 문제는 매우 복잡하고 이론의 여지가 많다. 측정 방법에 대한 개념과 논란에도 불구하고 일반적으로 서비스 품질의 측정은 두 가지 모형으로 측정하고 있다. 첫째, SERVQUAL 모형은 기대와 성과와의 차이를 근거로 하는 gap based 측정방법을 사용한다. 이 모형은 서비스 품질은 기대와 성과의 차이에 의해 결정된다는 개념으로, 소비자들은 여러 가지 영향 요소에 의하여 서비스의 구매 이전에 그것에 대한 기대를 가지며, 이러한 기대와 소비자들이 실제로 제공 받는 서비스의 성과를 비교하여 서비스의 품질을 지각한다는 것이다. 둘째, SERVPERF 모형은 기대를 측정하지 않고 서비스 성과만을 측정하고 있다. 이 모형은 서비스 품질을 잘 측정해 주면서도 기대와 성과를 따로 복잡하게 측정할 필요가 없는 간편성이 있다. 특히, Gronroos(1984)는 고객이 인지하는 서비스 품질에 영향을 미치는 요인으로 ① 기업의 보유시설이나 장비, 그리고 기술이나 지식, ② 대 고객 접촉요원의 서비스 태도, ③ 참여고객의 개인적 특성의 세 가지를 제시하고 있다. 따라서 서비스 품질은 앞에서 제시한 독립변수들과의 상관관계가 있다고 볼 수 있다.

가설 6 : 프로세스, 운영, 서비스 혁신은 서비스 품질에 정 (+)의 영향을 미칠 것이다.

3. 연구의 설계

3.1 표본추출 및 연구방법

본 연구는 점진적 혁신의 선행요인과 점진적 혁신에

대한 조직문화의 조절효과와, 점진적 혁신이 서비스 품질에 미치는 관계를 고찰하기 위한 것이 목적이기 때문에 분석수준은 ‘조직’과 ‘개인’이 된다. 분석대상은 우선 국내의 서비스업의 분류를 숙박, 음식업 등 소비자 서비스업과, 금융, 보험 등 생산자 서비스업 및 교통, 통신 등 유통 서비스업으로 분류하고 각각의 대표적인 기관과 기업을 선정하였다. 소비자 서비스업에서는 국내 대기업 수준의 호텔 3곳, 리조트 2곳 등 총 5개 업체와, 생산자 서비스업에서는 생명보험 1개 업체를 선정하였다. 유통 서비스업에서는 통신회사 2곳과 교통회사 1곳 등 3개 기관과 기업을 선정하였고, 설문지는 업체별로 약 80부씩, 총 700부를 배부하였다. 설문기간은 2008년 12월부터 2009년 1월까지 약 3주간에 걸쳐 진행되었고, 설문지를 우편으로 발송과 함께 직접 방문조사를 병행하였다. 본 설문과는 별도로 2008년 8월에 예비 설문조사를 실시하여 설문지의 문항 등을 조정하였다. 설문지의 특정한 지역 집중을 막기 위해 각 기관 및 기업마다 전국의 지점단위에 골고루 배부토록 하였다. 이 중 543부가 회수되었으며 회수된 설문 중 누락 정도가 심한 것을 제외한 507부가 분석대상이 되었다.

분석방법은 변수의 구성타당성과 신뢰성 유지를 위하여 각각 요인분석과 신뢰도분석을 실시하였으며, 연구변수간의 대략적 관계를 살펴보기 위하여 상관관계분석을 실시하였다. 가설 검증을 위하여는 다중회귀분석기법을 사용하였다.

3.2 변수의 측정

본 연구목적은 달성하기 위하여 제시된 개인적 특성, 조직문화, 점진적 혁신, 서비스 품질을 측정하기 위한 각 변수에 대한 조작적 정의와 측정은 선행연구를 바탕으로 이루어 졌다. 본 연구에서 이용된 설문 항목들은 선행연구에서 이미 타당성이 입증된 것들로 구성되었다.

3.2.1 개인적 특성

- (1) 창의성은 새롭고 유용한 아이디어의 산출로서 George and Jing Zhou(2001)가 사용한 설문문항을 사용하였다. 목표달성을 위한 새로운 방법 제시, 실용적인 아이디어 모색, 서비스 절차나 상품에 대한 새로운 아이디어와 서비스 품질을 향상하기 위한 아이디어 제안 등 7가지 문항으로 구성하였다.
- (2) 외부접촉은 종업원들이 서비스를 제공하기 위하여 고객과 경쟁자들과 서비스 접점에서 접촉하는 것을 말한다. 설문문항은 De Jong and Ron Kemp(2003)이 사용한 고객과 자주 접촉하는지, 회사의 공급자들이나 다른 회사의 사람들과 자주 만나는지 3문항

을 측정하였다.

- (3) 개인성격 중에 A형 성격유형의 특징은 경쟁적인 성취를 추구하고, 시간에 대한 조급함과 참을성의 부족, 일에 대한 몰두를 특징으로 하고 있다. 설문내용은 성격유형을 알아보는 간단한 자기평가 설문지로 기다노(Girdano, 1990) 등이 개발한 10개 문항을 재구성하여 사용하였다.
- (4) 기업가 정신은 Miller(1983)가 제시한 3가지 차원 즉 혁신성, 위험 감수성, 진취성 차원을 사용하였다. 혁신성은 시장지향적인 아이디어를 기회로 전환시키는 과정이며, 위험 감수성은 불확실성이 매우 높음에도 불구하고 이에 도전하는 프로젝트를 추진하는 활동을 말하며, 진취성은 다른 기업들 보다 공격적으로 경쟁하는 것을 의미한다. 변수의 측정은 Miller and Slevin(1986)이 개발한 기업가 정신의 구성요인인 혁신성, 위험 감수성, 진취성을 내용으로 9항목으로 구성하였다.

3.2.2 조직문화

조직문화는 사회에 적용되던 거시적인 문화라는 개념을 조직이라는 미시적인 사회에 적용한 개념으로 조직구성원들이 공유하고 있는 가치관, 사고방식, 행동양식 등이라고 할 수 있다[15]. 조직문화의 측정은 결과가 불확실해도 새로운 방식을 감행 하는 등 혁신적인 문화와, 개인사정을 배려하고 팀워크 등을 중시하는 안정적 문화로 구분하여 구성하였으며, 이인석(1999)이 사용한 문항을 일부 수정하여 8문항을 사용하였다.

3.2.3 점진적 혁신

급진적 혁신에 대비되는 개념으로 상당한 기간에 걸쳐 진행되는 적은 변화와 업무절차 등의 개선을 말하며, 설문문항은 Mandanmohan(2005)의 연구를 바탕으로 세 가지 하위변수로 구성하였다. 기존의 업무절차와 비용절감, 업무효율화 등에 대한 아이디어 제안을 주요 내용으로 하는 프로세스 혁신과, 복지개선, 직장만족, 업무개선 등의 운영 혁신, 서비스 개선, 고객만족, 고객 불만사항 개선, 신속한 서비스 등의 서비스 혁신 등에 대한 내용으로 각각 4문항씩 측정하였다.

3.2.4 서비스 품질

서비스 품질을 “고객이 서비스를 받고 있는 동안 형성된 지각과 서비스를 받기 전에 고객이 가졌던 기대와의 차이”라고 정의할 수 있다. 서비스 품질의 측정은 여러 방법이 있으나, Parasuraman, Zeitham and Berry(1988)이 개발한 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 정감성 등 다섯 가지 하위변수에 대하여 각각 4문항씩 측정하였다

각 설문은 응답자가 인지하는 정도를 5점 Likert 척도로 측정하였다.

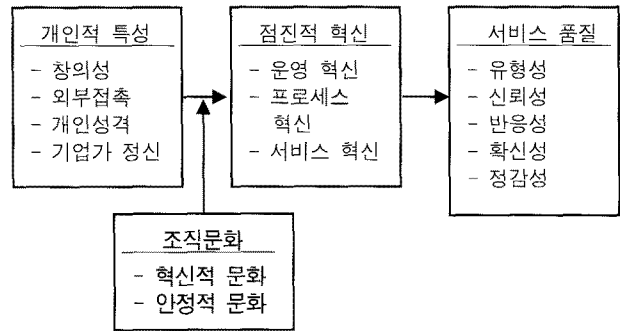
본 연구의 측정변수는 척도 순화과정을 통하여 일부 항목을 제거하였다. 먼저 타당도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 모든 측정변수는 구성요인을 추출하기 위해서 주성분 분석(principle component analysis)을 사용하였으며, 요인 적재치의 단순화를 위하여 직교회전방식(varimax)을 채택하였다. 요인 적재치는 각 변수와 요인간의 상관관계의 정도를 나타낸다. 그러므로, 각 변수들은 요인 적재치가 가장 높은 요인에 속하게 된다. 또한 고유값은 특정요인에 적재된 모든 변수의 적재량을 제공하여 합한 것을 말하는 것으로, 특정 요인에 관련된 표준화된 분산을 가리킨다. 일반적으로 사회과학 분야에서 요인과 문항의 선택기준은 고유값(eigen value)은 1.0이상, 요인 적재치는 0.40이상이면 유의한 변수로 간주하며 0.50이 넘으면 아주 중요한 변수로 본다[12]. 따라서 본 연구에서는 이들의 기준에 따라 고유값이 1.0이상, 요인 적재치가 0.40이상을 기준으로 하였다.

신뢰도 분석은 측정하고자 하는 개념이 설문 응답자로부터 정확하고 일관되게 측정 되었는가를 확인하는 것이다. 신뢰도 분석 결과는 Cronbach α (알파)와 같은 신뢰도 척도를 계산한 값으로 Cronbach α 값은 0.6이상이면 신뢰도가 있다고 본다[12]. 본 연구에서는 Cronbach α 값이 최고 .8692에서 최저 .6327로써 비교적 높은 신뢰도를 보이고 있다.

<표 1> 신뢰도 분석결과

변 수		문항수	Chronbach's α
개인적 특성	개인 창의성	7	.8659
	외부접촉	3	.6726
	개인성격	4	.6317
	기업가 정신	5	.7836
점진적 혁신	프로세스 혁신	4	.8590
	운영 혁신	3	.8264
	서비스 혁신	4	.8647
조직문화	혁신지향문화	4	.8197
	안정지향문화	4	.7914
서비스 품질	유형성	4	.8562
	신뢰성	4	.8542
	반응성	4	.8406
	확신성	4	.8590
	정감성	4	.8692

3.3 연구모형



4. 조사결과의 분석 및 가설검증

본 연구는 서비스업 종사자(숙박 음식업, 금융업, 교통 및 통신)를 대상으로 개인특성이 점진적 혁신과 서비스 품질에 미치는 영향과 조직문화의 조절효과를 검증하기 위한 것이다. 서비스 산업에서 점진적 혁신에 영향을 미치는 개인적 특성을 알아보기 위하여 점진적 혁신을 종속변수로 하고, 개인 창의성, 외부접촉, 개인성격, 기업가 정신을 독립변수로 하는 다중회귀분석을 실시하였다. 다중회귀분석은 종속변수에 대한 독립변수의 상대적 영향력의 크기를 파악할 수 있는 분석방법으로, 점진적 혁신에 영향을 미치는 요인에 대한 실무적인 시사점을 제시할 수 있다. 다음으로는 조직문화의 조절효과 분석과 점진적 혁신과 서비스 품질과의 관계를 실증 분석하기 위하여 다중회귀분석을 한 것이다.

점진적 혁신에 영향을 미치는 변수들의 다중회귀분석 결과는 다음과 같다.

<표 2> 점진적 혁신에 대한 개인특성 회귀분석 결과

독립변수	서비스 혁신			프로세스 혁신			운영 혁신			
	β	t	p	β	t	p	β	t	p	
개인적 특성	개인 창의성	.213	4.235	.000	.231	4.636	.000	.072	1.389	.165
	기업가 정신	.093	1.824	.000	.167	3.307	.000	.238	4.488	.000
	개인성격	-.056	1.323	.187	.049	1.178	.240	-.013	-2.290	.772
	외부 접촉	.279	6.457	.000	.209	4.888	.000	.217	4.836	.000
R 제곱	.238			.262			.179			
F값	39.021***			42.138***			27.161***			

주) ** p < .05, *** p < .01.

종사원이 지각하는 개인적 창의성은 점진적 혁신의

서비스 혁신에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 1의 검정결과, t값은 4.235(p = .000)로 통계적 유의수준 하에서 영향을 미치는 것으로 나타났다. 기업가 정신 또한 t값 1.824(p = .05)로, 외부접촉은 t값 6.457(p = .000) 수준에서 마찬가지로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나, 개인성격은 t값(p = .187)로 유의하지 않는 것으로 나타났다. 회귀모형은 F값이 39.021로서 23.8%의 설명력을 보이고 있다. 즉, 개인 창의성, 외부접촉, 기업가 정신은 점진적 혁신에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다. 이와 같은 방법으로 개인적 특성과 프로세스 혁신, 운영 혁신의 회귀분석 결과는 다음과 같다.

다만, 개인적 성격은 서비스 혁신(p = .187), 프로세스 혁신(p = .240), 운영 혁신(p = .772) 등 점진적 혁신에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 위와 같은 결과를 토대로 가설 2, 가설 4는 채택되었고, 가설 1은 부분 채택, 가설 3은 채택되지 않았다.

다음은 조직문화의 점진적 혁신에 대한 조절효과 분석이다. 조절효과 분석은 상황적 관계(contingency relationship)에 대한 가설검증에 활용하는 것이 바람직하다. 조절회귀분석은 관계를 나타내는 상호작용항을 직접 검증할 수 있기 때문에 상황적 관계에 대한 가설검증에서 매우 적합한 분석이다. 또한 독립변수들이 회귀식에 포함된 후 상호작용항의 설명력에 대한 유의성이 결정된다는 점에서 상호작용효과를 판별하는데 보수적인 방법이며, 자료에 포함된 정보를 충분히 활용할 수 있는 방법이다. 조절회귀분석의 일반적인 형태는 다음과 같다.

독립변수와 종속변수 간의 관계에서 조절변수가 조절

효과를 갖는가에 대한 검정은 일반적으로 다음과 같은 3단계로 이루어진다[11].

$$\text{제1단계 : } Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \epsilon \quad (1)$$

$$\text{제2단계 : } Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon \quad (2)$$

$$\text{제3단계 : } Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon \quad (3)$$

(Y : 종속변수, X1 : 독립변수, X2 : 조절변수, X3 : X1과 X2 간의 상호작용 항, β_0 : 상수, $\beta_1 \beta_2 \beta_3$: 회귀계수, ϵ : 잔차 항)

위의 세 단계 과정 중 마지막 3단계에서 상호작용항(독립변수×조절변수)을 회귀식에 추가로 투입하였을 때, 설명력(R²)이 유의수준 하에서 증가하였다면 조절효과가 있다고 하겠다.

개인적 특성과 서비스 혁신 간의 혁신문화의 조절효과를 검증하기 위한 다중 회귀분석을 실시한 결과는 <표 3>과 같다. 먼저 모형 1에서는 서비스 혁신과 개인 창의성의 관계를, 모형 2에서는 서비스 혁신과 혁신문화에 대한 관계를, 모형 3에서는 서비스 혁신과 개인 창의성, 혁신문화, 그리고 상호작용항(개인 창의성×혁신문화)에 대한 다중 회귀분석을 한 결과이다. R 제곱을 보면 모형 1에서는 .150, 모형 2에서는 .200, 모형 3에서는 .207로 점점 증가하였다. 모형 3의 유의확률 F변화량은 .000으로 이는 .05보다 작으므로 유의수준 하에서 유의하게 증가하는 것을 의미한다. 따라서 혁신문화는 개인 창의성과 서비스 혁신간의 영향관계에서 조절작용을

<표 3> 조절효과 검증

구분		개인 창의성 모형			외부접촉 모형			개인성격 모형			기업가 정신 모형		
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
서비스 혁신	β	.388	.341 .228	.701 .767 .713	.402	.350 .211	.708 .570 -.571	.195	.154 .275	-.049 -.034 .397	.350	.293 .222	.605 .647 -.592
	R제곱	.150	.200	.207	.162	.204	.209	.038	.112	.114	.123	.168	.174
	유의확률 F변화량	.000	.000	.032	.000	.000	.055	.000	.000	.232	.000	.000	.064
프로세스 혁신	β	.423	.374 .239	.744 .793 -.733	.366	.307 .241	.604 .538 -.473	.211	.167 .292	.123 .226 .885	.406	.347 .227	.444 .360 -.186
	R제곱	.179	.234	.242	.134	.189	.193	.044	.128	.128	.164	.213	.213
	유의확률 F변화량	.000	.000	.024	.000	.000	.115	.000	.000	.797	.000	.000	.552
운영 혁신	β	.289	.230 .283	.391 .549 .319	.337	.272 .264	.391 .383 -.190	.122	.073 .320	-.018 .180 .179	.361	.296 .254	.570 .631 -.526
	R제곱	.083	.160	.161	.114	.179	.179	.015	.115	.115	.131	.191	.195
	유의확률 F변화량	.000	.000	.349	.000	.000	.531	.000	.000	.589	.000	.000	.097

한다는 것을 알 수 있다. 그러나, 외부접촉($p = .055$), 개인성격($p = .232$), 기업가 정신($p = .064$)은 혁신문화의 조절효과가 낮은 것으로 나타났다. 전반적으로 개인성격은 프로세스 혁신이나 운영 혁신에도 조절효과가 없는 것으로 나타났다.

위와 같은 결과를 토대로 가설 5-1, 가설 5-2는 부분적으로 채택되었고, 가설 5-3은 채택되지 않았다.

다음은 점진적 혁신과 서비스 품질 간의 영향을 알아보기 위하여 다중 회귀분석을 실시하였다.

〈표 4〉 서비스 품질에 대한 점진적 혁신의 회귀분석 결과

독립 변수	서비스 혁신			프로세스 혁신			운영 혁신			
	β	t	p	β	t	p	β	t	p	
서비스 품질	유형성	.321	5.916	.000	.148	2.605	.009	-.051	-.944	.346
	신뢰성	.272	4.889	.000	.125	2.147	.032	-.045	-.802	.423
	반응성	.309	5.655	.000	.195	3.401	.001	-.133	-2.447	.015
	확신성	.262	4.697	.000	.147	2.516	.012	-.057	-1.018	.309
	정감성	.328	6.020	.000	.124	2.176	.030	-.050	-.922	.357
R제곱	.158			.147			.147			
F값	31.549***			21.878***			21.483***			

주) ** $p < .05$, *** $p < .01$.

종사원이 지각하는 서비스 혁신은 서비스 품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 6의 검증 결과, 먼저 유형성의 t값은 5.9165($p = .000$)로 통계적 유의수준 하에서 영향을 미치는 것으로 나타났다. 신뢰성은 t값 4.888($p = .000$), 반응성은 t값 5.655($p = .000$), 확신성은 t값 4.597($p = .000$), 정감성은 t값 5.020($p = .000$) 수준에서 마찬가지로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 운영 혁신은 서비스 품질의 각 변수에 대하여 반응성(t값 -2.447, $p = .015$)에만 부(-)의 영향이 있고, 나머지 변수에 대해서는 영향이 없는 것으로 나타났다. 따라서 가설 6은 부분적으로 채택되었다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 서비스업체 종사자들을 대상으로 개인적 특성이 점진적 혁신에 미치는 효과를 검증하고, 혁신문화의 조절효과와 점진적 혁신이 서비스 품질에 미치는 영향을 검증하고자 하였다. 연구결과를 요약하고, 이를 바탕으로 점진적 혁신의 선행요인과 서비스 품질 제고를 위한 방안을 제시하고자 한다. 선행연구에서 제시한 바와 같이 개인적 특성에 대한 요인분석결과 개인 창의성, 외부접촉, 개인성격, 기업가 정신 등으로 구성되었고, 신뢰도도 높은 편이었다. 서비스 품질도 선행연구와

같이 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 정감성으로 구성되었다. 다중회귀분석결과 개인 창의성, 외부접촉, 기업가 정신은 점진적 혁신에 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 개인성격은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 김재봉(1999)의 연구에서 A형 성격의 집단에서 일에 대한 많은 욕심과 여러 가지 업무를 동시에 처리하려는 것이 창의성에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 창의성은 혁신행동과 직접적인 관계가 있는 것으로 많은 실증적 연구가 진행되었으므로, 개인성격 또한 혁신행동과 관계가 있을 것으로 추정하였으나, 본 연구 결과에서는 점진적 혁신과는 영향이 없는 것으로 나타났다.

다음으로 혁신문화의 조절효과에 대한 검증결과 먼저 서비스 혁신에 대한 혁신문화의 조절효과는 개인 창의성이 높을수록 높게 나타났으며, 이는 개인이 창의성을 발휘하도록 하는 혁신적인 조직문화가 필요함을 나타내고 있다. 반면에 기업가 정신은 혁신문화의 강도가 낮을수록 조절효과가 높은 것으로 나타나, 개인적으로 도전적인 기업가 정신이 높은 조직은 상대적으로 혁신분위기 등을 강조하지 않는 것이 점진적 혁신에 도움이 될 수도 있음을 나타내고 있다. 프로세스 혁신에는 개인 창의성에만 혁신문화의 조절효과가 있는 것으로 나타났고, 운영 혁신에는 기업가 정신에만 혁신문화의 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 이는 점진적 혁신의 특성상 급진적인 내용의 도전과 추진을 내용으로 하는 혁신문화는 조절효과가 적은 것으로 유추해 볼 수 있다. 따라서 점진적 혁신을 효율적으로 추진하기 위해서는 개인 창의성을 발휘할 수 있도록 안정적인 조직문화를 조성하는 것이 바람직한 것으로 보인다.

서비스 품질과 점진적 혁신에 대한 회귀분석결과 서비스 혁신은 정감성, 유형성, 반응성, 신뢰성, 확신성 순으로 서비스 품질에 영향을 미치는 것으로 나타나 서비스 품질 제고를 위한 종사원의 서비스 혁신이 전반적으로 필요함을 실증적으로 알 수 있다. 프로세스 혁신은 반응성, 유형성, 확신성, 신뢰성, 정감성 순으로 서비스 품질에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이는 서비스의 신속한 처리와 서비스 제공시설이나 분위기가 프로세스 혁신으로 인한 서비스 품질을 높이는데 우선적인 요소가 될 수 있을 것이다. 운영 혁신은 서비스 품질의 구성요소 중에서 반응성에만 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 다른 구성요소에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 복지개선, 직장만족, 업무개선 등을 주 내용으로 하는 운영 혁신은 서비스 품질에 약간의 영향은 미칠 것이나 실질적으로 영향이 없음을 나타낸다. 위의 결과를 종합해 보면 서비스 품질을 제고하기 위해서는 실질적으로 서비스나 프로세스를 혁신하는 것이 중요하다고 할 수 있다.

끝으로 본 연구는 다음과 같은 몇 가지 한계점을 가지고 있다. 먼저 연구가 서비스 산업을 대상으로 하면서, 숙박업, 보험, 교통·통신사 중에서 한정된 업체를 대상으로 하고 있다. 또한 주요 연구변수들의 측정이 자기평가에 기반을 두고 있고, 개인적 특성들에 대한 변수를 네 가지로 한정된 것과 표본조사의 종단적 연구는 전체적인 연구결과를 일반화하는 데는 한계가 있을 것이다.

참고문헌

- [1] 강규철; “학습곡선과 생산성에 관한 연구 : 정유산업을 중심으로”, 박사학위논문, 명지대학교, 1996.
- [2] 김동환; “개인학습과 조직학습의 이론”, 산업경영연구, 22(2) : 183-202, 1999.
- [3] 김재봉; “종업원들의 성격과 창의성에 관한 연구”, 대한경영학회지, 22 : 309-345, 1999.
- [4] 김일찬; “혁신적 업무행동의 선행요인에 관한 연구”, 박사학위논문, 계명대학교, 2003.
- [5] 김철의, 박동수; “조직문화, 리더십과 조직혁신 및 조직성과간의 관계”, 한국경영학회 통합학술대회, 2008.
- [6] 권중생; “조직공정성, 혁신저항 및 방어적 행동의 관계”, 인사관리연구, 25(1), 2001.
- [7] 박경환, 한인수; “혁신 행위에 영향을 미치는 개인 성격과 작업환경”, 경영학연구, 28(2) : 477-504, 1999.
- [8] 박영택, 노재현; “품질경영과 경영혁신 : 이복인가 동복인가?”, 품질경영학회지, 26(3) : 1-16, 1998.
- [9] 백영미, 김성국; “문제해결 스타일, 리더와 멤버간의 교환관계, 태도 및 경쟁압력에 대한 지각과 혁신적인 행동 간의 관계”, 인사·조직연구, 8(1) : 105-163, 2000.
- [10] 서인덕; “한국기업의 조직문화 유형과 조직특성 간의 관련성 연구”, 박사학위 논문, 서울대학교, 1986.
- [11] 송병식; “직무특성, 창의성과 혁신행동 간의 관계”, 산경론집, 20 : 191-211, 2006.
- [12] 송지준; SPSS/AMOS 통계분석방법, 21세기사, 2008.
- [13] 안관영; “조직문화와 점진적 혁신 활동 관계에 관한 실증적 고찰 : 개인특성을 중심으로”, 경영학연구, 10 : 1997.
- [14] 오재인; “카이젠의 역사적 고찰과 개선 방향”, 단국대학교 논문집, 사회과학편 30 : 343-355, 1996.
- [15] 윤종록; 창업이론과 경영, 날빛, 2001.
- [16] 이규재; “구성원의 지각된 조직문화유형이 성과에 미치는 영향에 대한 리더십 유형의 조절효과”, 박사학위논문, 영남대학교, 2005.
- [17] 이문신, 강영순; “창의성과 혁신행동의 관계와 집단특성의 조절효과”, 인사관리연구, 27(1) : 251-271, 2003.
- [18] 이인석; “혁신행동의 선행요인에 관한 실증연구”, 인사관리연구, 23(1) : 89-113, 1999.
- [19] 이진주; “혁신이론의 범위와 연구동향”, 경영학연구, 27(5)(특별호) : 1115-1139, 1999.
- [20] 이춘우; “조직양트나프러뉴십의 역할과 조직성과에 관한 연구”, 박사학위논문, 서울대학교, 1999.
- [21] 지강룡; “개인성격과 조직문화간의 적합성이 업무수행성과에 미치는 영향”, 지역개발연구 4, 1996.
- [22] 최단기, 이지우; “조직혁신에 관한 연구모형의 개발과 연구명제의 설정”, 경영학연구, 27(5) : 1331-1360, 1999.
- [23] Amabile, T. M., Conti, R., Coon, H., Lazenby, J., and Herron, M.; “Assessing the Work Environment for Creativity,” *Academy of Management Journal*, 39(5) : 1154-1184, 1996.
- [24] Atuahene-Gima, K.; “Differential potency of factors affecting innovation performance in manufacturing and service firms in Australia,” *Journal of Product Innovation Management*, 13 : 35-52, 1996.
- [25] Damanpour, F.; “Organizational Innovation-A Meta-analysis of Effects of Determinants and Moderators,” *Academy of Management Journal*, 34(3) : 555-590, 1991.
- [26] de Brentani, U.; “Innovation versus incremental new business services : different keys for achieving success,” *Journal of product Innovation Management*, 18 : 169-87, 2001.
- [27] Davison, H., Watkins, T., and Wright, M.; “Developing new personal financial products-some evidence on the role of market research,” *International Journal of Bank Marketing*, 7(1), 2001.
- [28] Ettl, J. E., Bridges, W. P., and O’Keefe, R. D.; “Organization Strategy and Structural Difference for Radical versus Incremental Innovation,” *Management Science*, 30(6), 1984.
- [29] Friedman, M. and Rosenman, R. H.; *Type of A Behavior and Your Heart*, NewYork, knopt, 1974.
- [30] Goldsmith, R. E. and Matherly, T. A.; “Adaption-innovation and Self-esteem,” *Journal of Social Psychology*, 127(3) : 351-352, 1987.
- [31] Gronroos, C.; *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*, Boston : Marketing Science Institute, Chapter. 4, 1983.
- [32] Higgins, J. M.; *Innovation : The Core Competency*

- Planning, *Review*, 23(6) : 33-36, 1995.
- [33] Janssen, O.; "Innovative Behaviour and Job Involvement at the Price of Conflict and Less Satisfactory Relations with Co-workers," *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76 : 347-364, 2003.
- [34] De Jong, J. P. J. and R. Kemp; "Determinants of co-worker's innovative behaviour: an investigation into knowledge intensive services," *International Journal of Innovation management*, 7(2) : 189-212, 2003.
- [35] Kanter, R.; "When a Thousand Flowers Bloom : Structural, Collective, and Social Conditions for innovation in Organizations," *Research in Organizational Behavior*, 10 : 169-211, 1988.
- [36] Kimberly, J. R. and Evanisko, M. J.; "Organizational Innovation : The Influence of Individual, Organizational, and Contextual Factors on Hospital Adoption of Technological and Administrative Innovations," *Academy Of Management Journal*, Mississippi State, 24(4) : 689-713, 1981.
- [37] Kline, S. J. and Rosenberg, N.; "An overview of innovation. In *The Positive Sum Strategy : Harnessing Technology for Economic Growth*, R. Landau and N. Roseberg. Washington D. C.: National Academy Press, 1986.
- [38] Imai, Masaaki and Kaisen; *the Key to Japan's competitive Success*, McGraw-Hill, 1986.
- [39] McDermott, C. M. and O'Connor, G. C.; "Managing radical innovation : an overview of emergent strategy issues," *Journal of Product Innovation Management*, 19(6) : 424-38, 2002.
- [40] Manimala, Mathew J; Jose, P. D.; Thomas, K. Raju; "Organizational Design for Enhancing the Impact of Incremental Innovations : A Qualitative Analysis of Innovative Case in the Context of a Developing Economy," *Creativity and Innovation Management*, 14(4) : 413-424, 2005.
- [41] Matthews. K. A.; "Psychological perspectives the Type of A behavior patterns," *Psychological Bulletin*, 9 : 293-323, 1982.
- [42] Miller, D.; "The Correlats of Entrepreneurship in Three Types of Firm," *Management Science*, 29 : 770-791, 1982.
- [43] Morris, M. H.; *Entrepreneurial Intensity*. Wesport : Quorum Books, 1998.
- [44] OECD/Eurostat; *Oslo manual. Proposed Guidelines for Collecting and Interpreting Technological Innovations Data*, Paris; Head of Publications Service, OECD, 1997.
- [45] Oke, Adegoke; "Innovation types and innovation management practices in service companies," *International Journal of Production Management*, 27(6) : 564-587, 2007.
- [46] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, I. I.; "SERVQUAL : A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality," *Journal of Retailing*, 64 : 13-30, 1988.
- [47] Person, G. J.; "Promoting Entrepreneurship in Large Companies," *Long Range Planning*, 22(3) : 87-97, 1989.
- [48] Quinn, R. E. and McGrath, M. R.; "The Transformation of Orgnizational Culture ; A Copeting Values Perspective in Frost," P. J. et al.(Eds.) *Organizational Culture*, Beverly Hills, CA; Sage : 315-334. 1985.
- [49] Scott, S. G. and Bruce, R. A.; "Determinants of Innovative Behavior : A Path Model of Individual Innovation in the Workplace," *Academy of Management Journal*, 37 : 580-607, 1994.
- [50] Stevenson, H. H and Gumpert, D.; "The Heart of entrepreneurship," *Harvard Business Review*, 63(2) : 85-94, 1985.
- [51] Madanmohan, T. R.; "Incremental Technical Innovation and their Determinants," *International Journal of Innovation Management*, 9(4) : 481-510, 2005.
- [52] Tushman, Michdel L. and Philip Anderson; "Technology Discontinuities and Environments," *Administrative Quality*, 31 : 439-465, 1986.
- [53] Yelle L. E. and Dutton; "The Learning Cycle : Historical Review and Comprehensive Survey," *Decision Science*, 10 : 302-328, 1979.
- [54] Van de Ven, A. H.; "Central Problems in the Management of Innovation," *Management Science*, 32 : 590-607, 1986.
- [55] West, M. A. and Farr, J. L.; "Innovation at Work," In M. A. West and J. L. Farr (Eds.), *Innovation and Creativity at Work*, New York, Wiley : 3-13, 1989.
- [56] Woodman, R. W., Sawyer, J. E., and Griffin, R. W.; "Toward a Theory of Organizational Creativity," *Academy of Management Review*, 18 : 293-321, 1993.