

보건 및 사회복지서비스업종 기업가적 지향성과 조직성과의
관계: 혁신활동의 매개효과를 중심으로*

류 주 현(제1저자)

아주대학교 SSK사업단 전임연구원

김 영 미(교신저자)

연세대학교 사회복지정책협동과정 (박사과정)

The Impact of Entrepreneurial Orientation on Organizational
Performance in the Healthcare and Social Welfare Services
Industry: Focusing on the Mediating Effects of the
Innovation Activities

Ryu, Ju Hyun(First Author)

SSK Research Group, Ajou University
(Associate Researcher)

Kim, Young Mee(Corresponding Author)

Interdisciplinary Graduate Program in Social Welfare Policy, Yonsei University
(Doctoral student)

* 이 논문은 한국청년기업가정신재단이 제공한 2022년도 기업가정신실태조사 DB를 활용하였으며, 2024년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2021S1A3A2A02089039).

Abstract

This study aims to examine the impact of entrepreneurial orientation on organizational performance in the healthcare and social welfare service sectors, and to verify the mediating effect of innovation activities. Using data from the 2022 Entrepreneurial Panel Survey conducted by the Korea Foundation for Young Entrepreneurship, 272 organizations in the health and social welfare service sectors were analyzed. Prior to analysis, the reliability and validity of the measurement tools were reviewed using the AMOS program, and regression analysis was conducted to examine the relationships between variables. The mediating model was verified using PROCESS for SPSS macro. The analysis results showed that entrepreneurial orientation and innovation activities significantly influence organizational performance, and that entrepreneurial orientation impacts organizational performance by mediating innovation activities. These findings highlight the importance of emphasizing innovation activities in the healthcare and social welfare service sectors, and suggest strategic management to enhance innovation activities, securing and investing in human resources, and establishing innovation systems within organizations

Keywords : *Entrepreneurial orientation, Organizational performance, Innovation activity, Socially vulnerable groups, Healthcare and social welfare services*

접수일(2024년 08월 20일), 수정일(2024년 09월 27일), 게재확정일(2024년 09월 28일)

I. 서론

보건 및 사회복지서비스업 분야는 국가의 절대적인 재정 지원을 수반함과 동시에 장애인 및 고령자 등 사회적 약자의 삶의 질과 직결되는 산업으로 범사회적인 관심이 높아지고 있다. 2000년대 이후 저출산 및 고령화 현상으로 인한 서비스 개편, 공급 주체의 다원화, 양질의 맞춤형 서비스 요구 등 다양한 환경변화로 인해 보건 및 사회복지서비스업 내 경쟁과 사회적 책임 요구 또한 증가하는 추세이다. 이러한 변화 속에서 보건 및 사회복지서비스업 조직의 성과는 정부가 재정규모의 증감을 결정하는

중요한 잣대일 수밖에 없을 것이다.

우리나라 16대 예산 분야 중 보건·사회복지 분야 재정지출액은 2022년 기준 약 218조 원(보건 예산 23조 원, 사회복지 예산 195조 원)으로 국가 총지출의 35.8%를 차지하고 있다(보건복지부, 2022). 보건 및 사회복지에 대한 사회적 요구는 국가의 재정 지출을 필연적으로 증가시키고 있지만, 해당 업종 분야 내에서는 경쟁이 심화되고 있다는 점이 특징적이다. 정부가 막대한 예산을 직접 지출하기보다는 보조사업 등을 통한 재정 지원으로 민간의 사회서비스 참여를 유도한 것이다(임상수, 2016). 결과적으로 보건 및 사회복지서비스의 공급주체는 전통적인 비영리 재단법인, 학교법인, 종교법인, 사회복지법인에 더해 최근에는 영리기업, 사회적경제기업, 개인에 이르기까지 복잡하게 다원화되었다. 보건복지부는 의료 질 평가, 사회복지시설 평가, 사회서비스 품질 평가 등 다양한 평가제도를 통해 보건 및 사회복지서비스의 공공성과 책무성을 강화하는 방식으로 관리하고 있다. 하지만 이러한 평가제도는 운영 전반을 진단하는 광범위한 지표를 선정하고 있어, 경쟁적인 시장 환경 속에서 조직의 생존을 위한 혁신적이고 진취적인 활동은 반영하지 못하고 있다. 결국 정부의 평가기준을 충족하는 것만으로는 조직의 지속적인 성장을 담보하기 어려우며, 생존을 위한 필수적인 요소를 조합하여 조직역량을 제고할 필요성이 높아졌다.

이러한 관점에서 영리 분야에서 조직 성장을 위한 수단으로 알려진 기업가적 지향성(entrepreneurial orientation)에 주목한다. 기업가적 지향성은 조직 자원을 결합하거나 환경과 상호작용함으로써 장기적인 방향성을 모색하며(Gartner, 1985), 전략적인 태도와 사고방식을 통해 조직성과에 주요한 영향을 미친다(Boso et al., 2013). 보건 및 사회복지서비스업 분야 또한 단계적으로 시장화되는 현재의 경쟁적 환경을 극복하고 성과를 높이기 위해서는 기업가적 지향성이 점차 강조될 것으로 보인다(류주현, 2024). 고객 중심의 차별화된 서비스를 통해 경쟁 우위를 확보해 나가며, 과거에는 요구되지 않았던 재무적 성과 창출을 위해 기업가적 지향성을 갖추는 것이 필수적이라고 할 수 있다.

기업가적 지향성이 실제 조직의 성과와 이어지는 데에는 시간적 격차가 존재하며 여러 수준의 조직 활동을 고려할 필요가 있다(Zahra, 1993). 기업가적 지향성은 환경 변화에 유연하게 대처하는 전략적 태도로 설명되지만, 실제로 성과를 가시화하기 위해서는 실행과정이 포함되어야 하기 때문이다. 특히 조직 환경이 급변하는 상황에서 새로운 정보를 인식하고 이를 새로운 제품 및 서비스 생산, 프로세스에 활용하는 혁신활동(innovation activity)은 중요한 요소일 수 있다(Amabile, 1998). 혁신활동은 조직이 차별화된 제품, 서비스, 기술을 개발하여 시장에서 경쟁 우위를 확보하도록 하며, 개별 조직뿐 아니라 국가의 경쟁력을 강화하는 것으로도 잘 알려져 있다(Abernathy and Clark, 1985; Porter, 2008).

실증적으로 기업가적 지향성과 조직성과 관계에서 혁신활동의 매개효과를 검증한 연구를 살펴볼 수 있다. Hughes et al.(2021)은 대만의 1,290개 기업을 대상으로 기업가적 지향성이 변화에 대응하고 행동하는 혁신활동을 장려하며 조직의 성과로 이어지는 과정을 발견하였다. 하지만 이 연구는 첨단기술 및 생명공학 분야에 초점을 맞추고 있어, 공익적 목적을 띄고 있는 보건 및 사회복지서비스업종에도 동일하게 적용할 수 있을지 검증이 필요하다. 기술, 제품에 초점을 둔 영리 분야의 성과 측정 방식과 대인 서비스에 초점을 둔 비영리 보건 및 사회복지서비스업 분야의 성과 측정 체계는 상당한 차이가 있기 때문이다. 이러한 차이에도 보건 및 사회복지서비스업 분야에서 기업가적 지향성과 혁신활동, 조직성과 간의 관계를 검증하지 못한 것은 이를 분석할 수 있는 신뢰할만한 데이터 확보가 쉽지 않기 때문으로 보인다.

이에 본 연구는 전국 산업체를 대상으로 한 2022년 기업가정신 패널조사 데이터를 활용하여 보건 및 사회복지서비스업 기업가적 지향성과 조직성과 관계에서 혁신활동의 매개효과를 분석하고자 한다. 이를 통해 경쟁적인 시장 환경 속에서 보건 및 사회복지서비스업 혁신활동의 중요성을 강조하며, 조직의 지속적인 성장과 생존을 위한 실증적인 방안을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

2.1 보건 및 사회복지서비스업

한국표준산업분류(KSIC)에 따르면 보건 및 사회복지서비스업종은 보건업과 사회복지 서비스 활동이 포함된다. 보건업은 건강유지를 위해 각종 질환의 예방과 치료를 위한 보건서비스를 제공하는 산업활동으로 병원, 의원 및 기타 의료기관과 의료관련 서비스를 제공하는 기관을 의미하며, 사회복지서비스업은 자립능력에 제약을 받는 특정 범주 내의 사람을 보호하기 위한 각종 사회복지 서비스를 제공하는 산업활동으로 생활·이용복지시설 또는 비거주 복지시설이 해당된다.

보건 및 사회복지서비스업은 새로운 질병의 확산과 대응, 저출생 및 고령화, 자살률 증가, 사회 양극화 등 각종 사회문제의 해결을 위한 국가 주요 정책의제로써 국가의 재정 투입이 필수적이다. 국가 총지출 대비 보건·사회복지 분야 지출 비중은 2022년 35.8%로 2019년 161조 원에 57조 원이 증액되면서 국가의 재정 지출이 단기간에 급증하였음을 확인할 수 있다. 또한, 우리나라 지방자치단체 분야별 보조사업 비중을 살펴보면, 총 12개 분야 중 사회복지 분야 보조사업 비중은 89.8%, 보건 분야 보조

사업 비중은 74.4%로 가장 높게 나타났다(보건복지부, 2022). 이는 지방자치단체 예산의 보조사업 비중 평균인 55.2%를 상회하는 수준으로, 보건 및 사회복지서비스업의 높은 재정 의존도를 방증하는 것이다. 보건 및 사회복지서비스업에 대한 국가의 재정 투자는 범사회적인 관심에 기초하며, 조직의 공공성과 책무성 강화를 요구한다.

보건 및 사회복지서비스업종은 다양한 이해관계자들과의 상호작용을 통해 고객들에게 욕구에 부합하는 서비스를 전달한다는 특징을 가지고 있으며, 국민 복지증진이라는 사회적 가치 실현의 공익 목적과 효과적 자원분배 및 경제 성장에 기여한다는 경제적 목적을 모두 지니고 있다. 이러한 목적 달성을 위해서는 고객과 시장을 둘러싼 환경 변화에 빠르게 대응하여 그들이 원하는 서비스를 창출하고, 해당 서비스가 고객 만족뿐 아니라 다양한 이해관계자들이 합의할 수 있는 성과로 나타날 수 있어야 한다. 이는 보건 및 사회복지서비스업에서 기업가적 지향성이 강조되는 이유이다.

2.2 기업가적 지향성

많은 학자들은 기업가적 지향성의 개념을 설명함에 있어 공통적으로 혁신성(innovativeness), 진취성(proactiveness), 위험감수성(risk-taking)의 세 가지 차원을 구성요소로 보고 있다. Lumpkin과 Dess(1996)는 Miller(1983)의 ‘기업가적 행동’ 개념을 확장하여 혁신성, 진취성, 위험감수성, 경쟁적극성, 자율성을 포함한 ‘기업가적 지향성’ 개념으로 발전시켰다. 즉, 기업가적 지향성(entrepreneurial orientation)은 기업이 혁신적이고 위험을 감수하면서도 시장 요구에 맞춰 혁신적 변화를 추구하고, 신제품 및 서비스를 개발하며, 새로운 시장기회가 출현했을 때 적극적으로 반응하고자 하는 조직의 성향이다(Lumpkin and Dess, 1996; 정갑연과 서민교 2017).

본 연구에서는 기업가적 지향성을 Lumpkin과 Dess(1996)의 모형을 기반으로 경쟁적극성(competitive aggressiveness)과 자율성(autonomy)을 추가한 확장된 개념으로 정의하고자 한다. 최근 시장 변화에 따른 경쟁력 강화와 직원들의 전문성에 기반한 자기 결정과 자율성이 강조되고 있기 때문이다.

기업가적 지향성에 관한 논의는 주로 조직성과, 경영성과의 관계를 다루는 면에서 활발하게 이루어졌다. 기업가적 지향성과 관련한 국내외 연구는 개념적 검토와 측정 방식(Anderson et al., 2015; Covin and Wales, 2012)과 조직성과 간 관련성(장성희와 반성식, 2010; 조연성과 원동환, 2010; Covin et al., 2006)에 초점을 맞추는 두 가지 흐름으로 구분된다. 선행연구들은 기업가적 지향성의 하위 개념들이 유기적 작용 결과로 조직의 성과를 높인다는 결과를 보고하였는데, 구체적으로 외부 지식을 확보하고 탐험하는 학습 방식, 혁신과 성장전략 추구 방식 등은 경영성과를 창출하는 것으로 나타났다(윤현중, 2014; 2015; Rauch et al., 2009).

기업가적 지향성에 대한 지식이 경쟁과 사회적 요구에 직면한 보건 및 사회복지서비스업에도 적합한 것인지에 대한 의문이 제기된다. Stock et al.(2024)은 비영리 부문에서 실시된 25편의 논문을 분석한 결과, 기업가 정신의 본질적 구성요소인 기업가적 지향성이 비영리조직 성과에 더 강력하게 작용한다는 점을 확인하였다. 기업가적 지향성은 비영리조직의 사명을 강화하여 이해관계자와 긍정적인 상호작용으로 좋은 평판과 신뢰성을 얻을 수 있으며, 비물질적 목표달성과 재정문제 해결에 도움이 될 수 있다는 것이다. 하지만 이 연구는 종교단체, 자선단체, 교육기관 등 여러 조직의 이질성을 고려하지 않았으며, 메타분석에서 필연적으로 발생하는 연구 결과의 효과 차이가 지적된다. 국내에서 조동환 등(2011)은 혁신성과 위험감수성으로 측정된 기업가적 지향성이 비영리조직의 경제적 성과뿐만 아니라 사회적 성과에 미치는 긍정적 영향을 확인하였다. 류주현(2024)은 보건 및 사회복지서비스업 기업가적 지향성 하위요인 중 자율성, 진취성, 혁신성, 경쟁추구성이 조직성과에 긍정적인 영향을 검증하였으나, 기업가적 지향성의 하위요인 간 유기적 관계로 구성된 단일 개념의 효과는 분석되지 않았다.

2.3 조직성과

조직성과(organizational performance)는 재무적 성과(economic performance)와 사회적 성과(social performance)로 구분할 수 있다(조성표와 손수훈, 2009). 재무적 성과는 기업의 생산성 향상을 통해 얻는 경제적 측면의 지표이며, 매출액 등 계량화된 수치로 나타낼 수 있다. 사회적 성과는 기업의 목적활동을 통해 효과적인 분배를 하고 다양한 사회적 서비스를 통해 이윤을 재투자하는 것으로 정의할 수 있다.

그간 영리 기업은 매출액 등을 중심으로 재무적 성과가 더욱 강조되어 운영되어 오다가 최근 ESG 경영 등의 전 세계적인 흐름을 바탕으로 사회적 성과가 주목받고 있다. 이와 대조적으로 보건 및 사회복지서비스업을 포함한 비영리 분야는 사회적 목적달성을 위한 사회적 성과에서 최근 사회서비스 시장화, 공급주체의 다원화 등으로 경쟁력 강화를 통한 재무적 성과로 그 관심이 옮겨졌다. 보건 및 사회복지서비스업은 대인서비스를 기반으로 고객뿐 아니라 지역사회 전체에 과급력있는 서비스를 전달하는 역할을 하므로, 다양한 이해관계자들이 합의 가능한 성과를 만들어 갈 필요가 있다.

학문적으로 해당 산업이 생산하는 서비스의 특성상 그 과정과 품질을 측정하는 것은 한계가 있어, 조직성과를 계량화하여 수행된 연구는 미미한 실정이다. 부분적으로 관련 연구를 살펴보면, 비영리조직의 성과 관련 초기 연구는 영리 기업의 재무적 성과를 도입하여 살펴본 연구들이 다수였으나 이후 계량화된 지표의 한계를 보완하여

다양한 요소들을 살펴보는 연구가 진행되었다. 구체적으로 BSC(balanced score card), 기업가적 지향성과 시장지향성, 보건복지부 사회복지시설평가 등 성과 측정과 성과에 대한 영향 요인에 관한 연구가 수행되었다. 본 연구에서는 이전 연구의 한계점을 보완하여, 보건 및 사회복지서비스업 조직의 성과를 재무적 성과와 사회적 성과를 모두 포함한 개념으로 보고 새로운 서비스 개발과 수익률, 시장점유율 증가를 측정하였다.

2.4 혁신활동

조직이 아무리 훌륭한 역량 기반을 갖추고 있다고 하더라도 과정, 즉 활동을 거치지 않으면 성과를 창출해 낼 수 없다. 본 연구에서는 보건 및 사회복지서비스업종의 조직성과 창출에 영향을 미칠 것으로 생각되는 활동 관련 변수 중, 급변하는 조직환경에 대응하는 혁신활동에 주목하였다. 혁신은 경제 성장의 주요 원동력이며, 개별 조직뿐 아니라 국가의 경쟁력을 강화하는 것으로 잘 알려져 있다(Abernathy and Clark, 1985; Porter, 2008). 혁신활동은 새로운 아이디어를 제품, 서비스, 프로세스에 적용하여 실행하는 과정으로 정의되며(Amabile, 1998), 조직구조와 조직구성원, 제품 및 서비스, 프로세스 등을 변화시키는 활동이다(김선하 등, 2023). OECD(2018)는 기업 혁신활동 측정을 위한 가이드라인을 제공하며, 제품혁신, 공정혁신, 마케팅혁신, 조직혁신으로 기업의 혁신활동을 분류하고 있다.

혁신활동에 대한 연구는 그간 서비스업 분야보다는 제조업을 중심으로 발전되어 왔지만, 서비스업 분야가 고객 관점으로 변화하게 되면서 혁신과 관련된 연구도 점차 활발해지고 있다(이신복 등, 2022). 혁신활동은 산업 분야의 특성으로 인해 차이를 나타냈는데, 서비스업의 혁신활동은 제조업과 달리 정형화하기 어렵고 비기술적인 측면이 강하며, 조직의 내·외부요인에 크게 영향을 받는다고 보고된다(엄미정과 최지선, 2004).

이러한 점을 고려하여 Perri 6(1993)는 사회복지서비스 분야에 초점을 맞추어 조직혁신 개념을 산물혁신, 행정혁신, 과정혁신으로 구분하였다(손선옥, 2009). 산물혁신은 서비스 및 프로그램 관련 혁신활동으로서 이를 개발하고 차별화하여 제공하는 활동을 포함한다. 과정혁신은 서비스 제공 과정에서의 새로운 이론이나 실천기술을 도입하는 것이며, 행정혁신은 기관 내외부 변화를 위한 다양한 협력 등의 활동을 포함한다. 본 연구에서는 Perri 6(1993)의 혁신활동 유형 이론에 착안하여, 새로운 고객을 유치하고 프로세스의 혁신과 효율성을 추구하는 동태적인 개념으로 정의하고자 한다.

혁신활동과 조직성과에 대한 선행연구(류주현과 전하민, 2024; 송은지와 정상원,

2020; 신준섭, 2012)들은 동태적인 혁신활동은 측정하지 못하였으며, 혁신활동의 기반이 되는 기업가적 지향성과의 관계는 탐색하지 못하였다. 이러한 한계를 보완하여 본 연구에서는 기업가적 지향성, 혁신활동, 조직성과의 관계를 검증하고자 한다.

2.5 기업가적 지향성과 혁신활동, 조직성과의 관계

학술적으로 기업가적 지향성은 조직성과에 주요한 영향을 미치는 것으로 보고된다. Rauch et al.(2009)은 14,259개 조직을 대상으로 한 51개의 연구를 메타분석하여 기업가적 지향성과 성과 간 높은 관련성이 일관적으로 나타나고 있음을 확인하였다. 이와 유사하게 윤현중(2014)은 18편의 국외 연구와 10편의 국내 연구를 검토한 결과, 기업가적 지향성과 기업성과 효과가 유의한 관계가 있음을 입증한 바 있다.

혁신활동과 조직의 경영성과에 대한 연구 또한 활발하게 이루어져 왔는데, 다수의 연구에서 혁신활동은 조직성과에 정(+)의 영향을 미친다고 보고하고 있다. 오석운(2024)은 호텔기업의 혁신활동을 조직혁신, 인사제도혁신, 공정혁신, 제품 및 서비스 혁신, 마케팅혁신, 인적자원혁신 6개 요인으로 분류하고, 혁신활동 하위요인이 재무적 성과 및 비재무적 성과에 긍정적인 영향을 미치는 것을 확인하였다. 김은정과 안준모(2019)의 연구에서는 혁신활동 중 제품혁신이나 마케팅혁신과 같은 탐험적 혁신활동이 신사업 발굴성과에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 혁신활동과 조직성과의 관계를 실증한 비영리분야의 연구로는, 안경섭과 윤미정(2009)이 공공기관 혁신활동의 방향성에 따라 하향식 혁신활동은 조직성과 중 재무적 성과에 긍정적 영향을 미치고, 상향식 혁신활동은 비재무적 성과에 긍정적 영향을 미치는 것을 확인하였다. 아울러, 서비스기업의 혁신 활동이 경영성과에 있어 중요한 역할을 차지한다고 한 최근 연구결과(곽수환, 2011; 이신복 등, 2022)를 바탕으로 보건 및 사회복지서비스업 종의 혁신활동이 조직성과에 긍정적 영향을 미칠 것을 예측할 수 있다.

기업가적 지향성이 조직성과에 미치는 직접 효과는 선행연구들을 통해 입증되었으므로, 기업가적 지향성이 어떠한 메커니즘에 의해 조직성과에 영향을 미치는지 살펴보기 위해 조직의 다양한 실행과정과 활동을 고려할 필요가 있다. 2000년대 후반 해외 연구에서는 기업가적 지향성과 조직성과 간의 관계를 다른 개념들을 통해 매개하는 효과를 파악하고 있다. 마케팅 정보의 확보와 활용(Keh et al., 2007), 학습 지향성(Wang, 2008), 성장전략(Moreno and Casillas, 2008), 학습유형(Zhao et al., 2011)이 각각 기업가적 지향성과 조직성과 간의 관계를 매개하는 것으로 나타났다. 국내에서는 김진영(2019)의 연구에서 기업가적 지향성이 기업가정신 지식역량을 매개로 조직의 기업가적 성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 축적된 지식에도 불구하고 기업가적 지향성과 조직성과 관계에서 혁신활동

의 매개효과를 검증한 연구는 상당히 드물다. 부분적으로 최수형 등(2017)은 중소기업 경영자의 기업가적 지향성이 제품 및 서비스혁신을 매개로 경영성으로 이어지는 메커니즘을 규명하였다. 제품혁신은 기업가적 지향성의 구성요소 중 위험감수성이 경영성으로 미치는 영향을 매개하였으며, 서비스혁신은 혁신성, 진취성, 위험감수성이 경영성으로 미치는 영향을 매개하는 것으로 확인되었다. 이는 기업이 사업 전개과정에 기업가적 지향성에 기반한 전략수립 방식을 택하고 구체적인 혁신활동을 통해 경영성으로 개선할 수 있음을 시사한다. 최근 연구(김선하 등, 2023; 한수진, 2023)에서는 중소기업의 기업가정신과 혁신활동, 기업성과의 관계를 규명하고 있다. 기업가정신은 기업가적 지향성과는 구분되는 개념으로써 새로운 자원의 결합과 창업 전 새로운 조직을 설립하는 것에 초점을 맞추고 있는 반면, 기업가적 지향성은 사업을 시작한 후 나타나는 일련의 과정을 강조한다는 점에서 차이가 있다(Lumpkin and Dess, 1996; 윤현중 2015). 이들 연구에서는 기업가정신이 기업성과에 직접적 유의한 영향을 미치는지에 대한 결과는 달랐으나, 공통적으로 기업가정신이 혁신활동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 기업가정신은 혁신활동을 매개하여 매출성으로 유의한 영향을 미치는 것으로 입증되었다(김선하 등, 2023).

그 밖에 선행연구에서 조직의 유형(오석윤, 2024), 조직규모(손선옥, 2009), 성장주기(Lumpkin and Dess, 2001)는 조직성과에 영향을 미치는 요인으로 보고되었다. 이러한 조직 특성은 조직의 문화와 운영 방식, 의사결정 구조 등에 다양한 방식으로 영향을 미치기 때문에, 본 연구에서는 조직 관련 변수들을 통제변수로 설정하여 혁신활동, 조직성과와의 영향을 분석해보고자 한다.

종합해 보면, 선행연구를 기반으로 기업가적 지향성, 혁신활동, 조직성과 간의 관계가 부분적으로 확인되었지만, 주로 영리 분야에서 생성된 지식이 공공성을 띄는 이질적인 특성의 비영리 보건 및 사회복지서비스업에도 동일하게 적용될 수 있는가는 검증이 필요하다. 이에 본 연구에서는 보건 및 사회복지서비스업에서도 점차 강조되는 기업가적 지향성이 혁신활동을 매개하여 조직성과에 영향을 미치는 관계를 실증 분석하고자 한다.

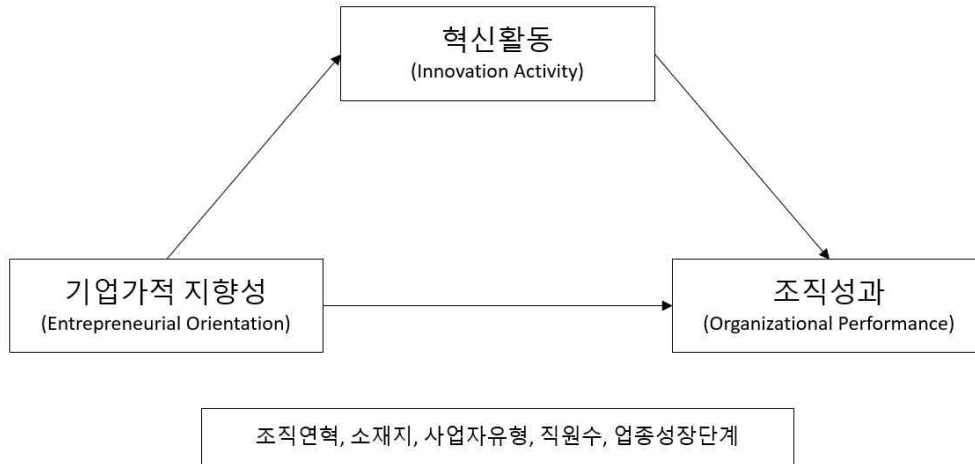
III. 연구방법

3.1 연구모형

본 연구의 목적은 보건 및 사회복지서비스업종을 대상으로 기업가적 지향성이 혁신

활동을 거쳐 조직성과에 어떠한 영향을 미치는지 검증하는 것이다. 본 연구의 모형은 <그림 1>과 같다.

<그림 1> 연구모형



본 연구에서 설정한 연구 가설을 다음과 같다.

가설1 : 기업가적 지향성은 조직성과에 정적 영향을 미칠 것이다.

가설2 : 혁신활동은 조직성과에 정적 영향을 미칠 것이다.

가설3 : 기업가적 지향성은 혁신활동에 정적 영향을 미칠 것이다.

가설4 : 기업가적 지향성은 혁신활동을 매개하여 조직성과에 정적 영향을 미칠 것이다.

3.2 조사대상 및 분석자료

본 연구는 한국청년기업가정신재단에서 실시한 2022년 기업가정신 패널조사 (Entrepreneurship Panel Study) 기업데이터 원시자료 중 일부를 이차 분석하였다. 이 패널조사는 국내 기업가정신 현황과 실태를 종합적으로 파악하여, 관련 정책 및 전략 수립에 필요한 평가지표와 기준을 제공하기 위한 기초자료를 생성하는데 목적이 있다. 2014년 시범조사를 시작으로 2017년 국가승인통계 승인을 받았으며, 매년 개인(만 13세부터 69세 일반국민)과 기업(전국 사업체)를 대상으로 조사하고 있다(김선우 등, 2017). 특히 기업가정신 패널조사의 기업데이터는 통계청 기업통계등록부 사업체 5,413,891개 중에서 17개 산업분류별 업종, 종사자, 지역에 따라 층화계통추출한 후, 3,000개의 사업체를 최종 표본기업으로 추출하였다(이재혁 등, 2022). 이

데이터는 보건 및 사회복지서비스업종의 조직 특성 자료를 포함하고 있는 전국 규모의 자료로써 기업가적 지향성, 혁신활동, 조직성과 간의 메커니즘을 살펴보기에 적합하다고 판단하였다.

본 연구에서 주목하는 대상은 보건업 및 사회복지서비스업 조직이다. 한국표준산업분류에 따르면, 보건업은 ‘인간의 건강 유지를 위한 각종 질환의 예방과 치료를 위한 보건서비스를 제공하는 병원, 의원 및 기타 의료기관과 의료관련 서비스를 제공하는 기관’을 의미하며, 사회복지서비스업은 ‘아동, 노령자, 장애인 등과 같이 자립 능력에 제약을 받는 특정 범주 내의 사람을 보호하기 위한 각종 사회복지 서비스를 제공하는 거주 복지시설 또는 비거주 복지시설을 운영하는 기관’으로 정의된다(통계청, 2024). 본 연구는 17개 산업분류 중 보건업 및 사회복지서비스업(Q) 297개소에서 해당 업종이 일반적으로 중소기업 규모임을 감안하여(함선우 등, 2024), 300인 이상의 인적규모를 가진 대기업 25개소를 제외한 272개 기관을 분석대상으로 삼았다.

3.3 변수의 조작적 정의와 측정

본 연구의 독립변수는 기업가적 지향성이다. 기업가적 지향성은 혁신성, 위험추구성, 진취성, 자율성, 경쟁추구성으로 구성된 개념으로(Lumpkin and Dess, 2001), 미래의 불확실성과 높은 위험에도 주도적으로 기회를 포착하고 도전하려는 경향성으로 정의하였다(이재혁 등, 2022). 이 개념은 총 16개 문항으로 7점 리커트 척도(1=전혀 그렇지 않다~7=매우 그렇다)로 측정되었다. 본 연구에서 확인한 Cronbach's 는 혁신성 .732, 위험감수성 .816, 진취성 .894, 자율성 .864, 경쟁추구성 .923이었으며, 기업가적 지향성 전체는 .946로 높은 일관성을 나타냈다.

종속변수인 조직성과는 새로운 서비스 개발과 시장에서 수익률과 시장점유율 증가를 의미한다. 조직성과는 총 7개 문항, 7점 리커트 척도로 측정되었으며, 본 연구에서 확인한 Cronbach's 는 .931이다.

매개변수인 혁신활동은 새로운 고객을 유치하고 프로세스의 혁신과 효율성을 추구하는 활동을 의미한다. 혁신활동은 총 9개 문항으로 구성되어 있으며, 7점 리커트 척도로 측정되었다. 본 연구에서 확인된 혁신활동의 Cronbach's 는 .914이다.

본 연구의 측정도구의 타당성을 분석하기 위해, 측정도구로 구성된 추정모형에 따라 AMOS 22.0 프로그램을 이용하여 확인적 요인분석(CFA)을 실시하였다(<표 1> 참조). 기업가적 지향성($\chi^2=781.365$, CFI=.808, TLI=.758, RMSEA=.031), 조직성과($\chi^2=151.514$, CFI=.913, TLI=.869, RMSEA=.164), 혁신활동($\chi^2=135.995$, CFI=.929, TLI=.906, RMSEA=.102)의 모형 적합도로 확인되었다. 기업가적 지향성은 RMSEA 값이 0.6 이하, 조직성과와 혁신활동의 CFI 값은 0.9 이상, 종합적으로

모형의 적합도에 문제가 없는 것으로 나타났다(조철호, 2021). 각 변수의 구성요인에 관한 측정문항의 적재량은 기준치 0.5를 상회하고 모두 유의한 것으로 나타나 ($p < .001$), 측정도구의 수렴타당성이 확인되었다. 또한 각 요인의 개념신뢰도(CR)는 0.7보다 높고, 평균분산추출 지수(AVE)도 0.5보다 높은 것으로 나타났다. 모델에서 모든 기준에 부합한 절대적인 적합도 기준이 없다는 점을 고려할 때(Gefen et al., 2000), 본 연구의 주요 측정도구는 가설검증을 위한 적합한 타당성과 신뢰도가 확보된 것으로 판단한다.

<표 1> 변수의 조작적 정의 및 측정

변수	구성요인	표준화 계수	모형 적합도 지수				AVE	CR	Cronbach's
			χ^2 (df)	CFI	TLI	RMSEA			
기업가적지향성	혁신성	.497~.876	781.364 (95)***	.808	.758	.031	.576	.795	.732
	위험추구성	.641~.814					.522	.764	.816
	진취성	.839~.895					.744	.897	.894
	자율성	.806~.860					.629	.835	.864
	경쟁추구성	.815~.900					.751	.923	.923
조직성과	.691~.902	151.514 (14)***	.913	.869	.164	.667	.933	.931	
혁신활동	.676~.840	135.995 (27)***	.929	.906	.102	.573	.923	.914	

*df: degree of freedom, CFI: Comparative Fit Index, TLI: Tucker-Lewis Index, RMSEA: Root-Mean Square Error of Approximation, AVE: Average Variance Extracted, CR: cconstruct reliabilty

선행연구를 통해 본 연구에서 설정한 통제변수는 조직연혁(조상미 등, 2012), 소재지(김진영, 2019), 사업자유형(류주현, 2024), 직원수(류주현, 2024), 업종성장단계(정일모와 한용희, 2024)이다. 조직연혁은 조직이 운영된 기간으로 연속형으로 측정되었으며, 소재지는 수도권(서울, 경기, 인천)=1, 수도권 외(그 외 지역)=2로, 사업자유형은 개인사업자=1, 법인사업자=2로 더미변수 설정하였다. 직원수는 정규직, 비정규직을 포함한 조직의 인력 수로 연속형으로 측정되었으며, 업종성장단계는 연속형으로 측정되었다(<표 2> 참조).

<표 2> 변수의 조작적 정의 및 측정

구분	변수	문항	측정
독립변수	기업가적 지향성	-우리 조직은 R&D, 기술적 우위, 기술혁신을 강조한다. -우리 조직은 사업목표를 달성하기 위해 과감하고 포괄적인 행동을 선호한다. -구성원들이 독창적인 방식으로 생각하고 행동하도록 장려한다. 등 총 16개 문항	7점척도
종속변수	조직성과	-경쟁사와 비교해볼 때 신제품과 신규 서비스의 비율이 높다. -경쟁사보다 더 많은 신제품 및 신규 서비스를 시장에 출시하였다. -우리 조직은 최근 3년간 경쟁사에 비해 투자액 대비 수익률이 높은 편이다. 등 총 7개 문항	7점척도
매개변수	혁신활동	-우리 조직은 최근 3년간 새로운 고객군을 계속 발굴하고 있다. -우리 조직은 최근 3년간 고객에게 차별화된 가치를 제안하고 있다. -필요한 자원을 효율적으로 조달하여 효과적으로 조합하고 있다. 등 총 9개 문항	7점척도
통제변수	조직연혁	조직설립 이래 조직이 운영된 기간	연속형
	소재지	조직이 소재하고 있는 지역	명목형
	사업자유형	사업 이익금과 책임에 따른 사업자유형	명목형
	직원수	정규직, 비정규직을 포함한 모든 인력의 수	연속형
	업종성장단계	창업에서 성숙에 이르는 업종의 성장단계	연속형

3.4 분석방법

본 연구의 가설을 검증하기에 앞서 측정도구의 타당성과 신뢰도를 확인하였다. 이를 위해 AMOS 22.0 프로그램을 이용한 확인적 요인분석, SPSS 25.0 프로그램을 이용한 신뢰도 분석을 시행하였다. 이후 연구 대상인 보건 및 사회복지서비스업종 조직의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도분석, 기술통계 분석을 실시하였다. 또한 변수 간의 관계를 분석하기 위해 상관관계분석을 실시하고, 연구모형을 검증하기 위해 PROCESS for SPSS macro를 활용하여 Hayes(2022)가 제시한 매개모형검증(Model 4)을 실시하였다.

IV. 실증분석 결과

4.1 연구대상자의 일반적 특성

본 연구의 분석 대상인 보건업 및 사회복지서비스업종의 일반적 특성은 <표 3>과 같다. 조직연혁은 6~10년이 31.3%로 가장 많았고, 11~15년 23.9%, 16~20년 13.2%, 21~30년 13.2%, 1~5년 12.5%, 31년 이상 5.9% 순으로 나타났다. 평균 조직연혁은 13.71년으로 나타났다. 소재지는 수도권 외 56.3%, 수도권 43.7%였다. 법인유형은 대다수가 개인사업자(93.7%)였다.

<표 3> 보건 및 사회복지서비스업종 일반적 특성 (N=272)

구분		빈도	%
조직연혁	1~5년	34	12.5
	6~10년	85	31.3
	11~15년	65	23.9
	16~20년	36	13.2
	21~30년	36	13.2
	31년 이상	16	5.9
	평균 13.71년(min 4~max 41, SD 8.126)		
소재지	수도권(서울, 경기, 인천)	119	43.7
	수도권 외(그 외 지역)	153	56.2
사업자유형	개인사업자	255	93.8
	법인사업자	17	6.2
직원수	1~19명	63	23.2
	20~49명	22	8.1
	50~99명	53	19.5
	100~149명	74	27.2
	150~300명 이하	60	22.1
	평균 97.94명(min 3~max 299, SD 75.640)		
업종성장단계	창업기	0	-
	초기창업기	13	4.8
	고도성장기	80	29.6
	성숙기	177	65.6
	쇠퇴기	2	0.7
	평균 3.62(min 2~max 5, SD .590)		

직원수는 100~149명이 27.2%로 가장 많았으며, 1~19명 23.2%, 150~300명 이하 22.1%, 20~49명 8.1% 순으로 나타났다. 평균 직원수는 98.64명으로 나타났다. 이는 선행연구(함선우 등, 2024)에서 보고한 사회복지서비스업종의 인적규모와 차이가 있다. 구체적으로 사회복지서비스업종의 평균 직원수는 노인 요양복지시설 운영업의 19.56명, 보육시설 운영업 7.57명, 종합복지관 운영업 12.84명, 방문복지서비스 제공업 22.49명, 사회복지상담서비스 제공업 5.09명으로 나타났다. 본 연구의 분석대상은 비교적 규모가 있는 병·의원 등 보건업이 포함됨에 따라 이 같은 결과가 나온 것으로 유추된다. 업종성장단계는 성숙기가 65.6%로 가장 많고 고도성장기 29.6%, 초기창업기 4.8%, 쇠퇴기 0.7%로 나타났으며, 평균 3.62점으로 성숙기에 가까운 성장단계를 거치고 있다고 해석된다.

4.2 기술통계 분석결과

주요 변수의 기술통계 분석결과는 <표 4>과 같다. 기업가적 지향성은 평균 4.17점(7점 만점)으로 약간 높은 수준으로 나타났으며, 조직성과의 평균은 이보다 낮은 4.11점(7점 만점)으로 확인되었다. 혁신활동의 평균은 비교적 약간 높은 4.90점(7점 만점)으로 나타났다. 이러한 결과를 다른 업종의 조직과 비교해보면, 국내 제조기업의 혁신활동은 4.81점(7점 만점), 혁신성과 4.7점(7점 만점)으로 확인된 바 있다(김선홍, 2018). 측정시점 및 개념과 도구의 차이로 객관적 비교는 어렵지만, 일반적인 영리기업과 비교하여 그다지 높은 수준의 혁신활동과 조직성과 수준은 아니라는 판단을 해볼 수 있다.

<표 4> 주요 변수의 기술통계 분석결과

구분	평균	표준편차	최소	최대
기업가적 지향성	4.17	1.009	1.33	6.17
조직성과	4.11	1.110	1.00	6.71
혁신활동	4.90	.917	1.11	6.67

4.3 상관관계 분석결과

변수 간 상관관계는 -.248(기업가적 지향성-사업자유형)에서 .808(조직성과-기업가적 지향성) 사이로 나타났으며, 본 연구의 주요 변인인 기업가적 지향성, 조직성과, 혁신활동은 $p < .001$ 수준에서 유의한 양의 상관관계로 확인되었다 (<표 5> 참조).

<표 5> 상관관계 분석 결과 (N=272)

구분	1	2	3	4	5	6	7	8
1. 조직연혁	1							
2. 소재지	.021	1						
3. 사업자유형	.006	-.170**	1					
4. 직원수	.025	.004	.184**	1				
5. 업종성장단계	.485***	-.082	.065	.032	1			
6. 기업가적 지향성	-.042	.011	-.248***	.317***	-.179**	1		
7. 조직성과	-.045	.016	-.219***	.283***	-.186**	.808***	1	
8. 혁신활동	-.101	.004	-.135*	.263***	-.180**	.676***	.748***	1

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

4.4 기업가적 지향성과 혁신활동이 조직성과에 미치는 영향

분석에 앞서 다중공선성을 확인하기 위해 변수들의 분산팽창지수(VIF)를 확인하였다. 분산팽창지수는 1.046에서 2.103의 값으로, 10 이상의 값이 없으므로 다중공선성 문제는 없는 것으로 볼 수 있다(이중환, 2014).

기업가적 지향성과 혁신활동이 조직성과에 미치는 영향을 분석하기 위해, 조직적 특성, 기업가적 지향성과 혁신활동을 단계적으로 투입하여 회귀분석을 수행하였다 (<표 6> 참조).

Model 2는 조직적 특성만을 투입한 Model 1보다 설명력이 53.9% 증가하여 조직 성과에 대한 설명력이 높은 것으로 나타났다. Model 2는 통계적으로 유의($F=102.35$, $p<.001$)하였으며, Durbin-Watson 1.979로 확인되었다. 조직성과에 영향을 미치는 변수는 기업가적 지향성($\beta=.535$, $p<.001$), 혁신활동($\beta=.372$, $p<.001$)이었으며, 조직적 특성에서는 유의한 영향을 미치는 변수가 없는 것으로 분석되었다. 즉, 기업가적 지향성과 혁신활동이 1점 증가할수록 조직성과는 각각 0.566점, 0.450점 높아지는 것으로 해석된다.

<표 6> 기업가적 지향성과 혁신활동이 조직성과에 미치는 영향 (N=272)

구분		Model 1	Model 2
		B(β)	B(β)
통제변수	조직연혁	.007(.050)	.005(.033)
	소재지 (ref. 수도권)	-.113(-.051)	-.004(-.002)
	사업자유형 (ref. 개인사업자)	-1.269(-.277)***	-.177(-.039)
	직원수	.005(.340)***	.000(.023)
	업종성장단계	-.390(-.207)**	-.071(-.038)
독립변수	기업가적 지향성		.566(.535)***
매개변수	혁신활동		.450(.372)***
constant		5.081***	-.213
F		12.677***	102.354***
R ²		.192	.731
Adjusted R ²		.177	.724

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

4.5 기업가적 지향성과 조직성과 간 관계에서 혁신활동의 매개효과 검증

앞서 조직성과에 대한 기업가적 지향성과 혁신활동의 영향력을 확인하였으며, 기업가적 지향성과 조직성과 간 관계에서 혁신활동의 매개효과를 검증하였다.

기업가적 지향성과 성과 간 관계에서 혁신활동의 매개효과를 테스트하기 위해 Hayes(2022)의 절차에 따라 부트스트래핑 방법(Resampling=5,000, C.I.=95%)을 활용하여 매개효과를 검증하였다. 분석결과, <표 7-8>, <그림 1>에서 보는 바와 같이 각 경로가 모두 유의한 것으로 나타났으며, 각 경로분석에서의 모델 또한 유의한 것을 확인하였다(all F-value $p < .01$). 기업가적 지향성이 성과에 미치는 영향과 혁신활동이 성과에 미치는 영향의 곱을 의미하는 간접효과에 대한 95% 신뢰구간은 0을 포함하지 않아, 간접효과가 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다.

<표 7> 기업가적 지향성, 혁신활동, 조직성과에 대한 경로계수

경로	coeff	se	t	LLCI	ULCI
기업가적 지향성 → 혁신활동					
constant	2.2859	.1720	13.2935***	1.9474	2.6244
기업가적 지향성	.6263	.0401	15.6243***	.5474	.7052
기업가적 지향성, 혁신활동 → 조직성과					
constant	-.6114	.1925	-.1759**	-.9904	-.2324
기업가적 지향성	.6263	.0481	13.0121***	.5316	.7212
혁신활동	.4304	.0530	8.1265***	.3261	.5347

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

<표 8> 매개경로의 간접효과 검정 결과

	Effect	BooSE	95% 신뢰구간	
			BootLLCI	BootULCI
기업가적 지향성 → 혁신활동 → 조직성과	.2664	.0439	.1855	.3583

V. 결 론

본 연구의 목적은 보건 및 사회복지서비스업종의 기업가적 지향성이 조직성과에 미치는 영향에서 혁신활동의 매개효과를 검증하는 것이다. 이들 변수 간의 관계는 사실 영리 분야에서 적지 않은 선행연구들이 존재하지만, 이익 창출과는 다른 조직적 목표

를 추구하는 보건 및 사회복지서비스업종에 기존 지식을 그대로 대입할 수 있는가 하는 지적이 존재해왔다. 특히 수익, 새로운 제품 개발 등 영리기업의 성과 측정 방식이 보건 및 사회복지서비스업종에 적합하지 않으며, 이들 업종의 기업가적 지향성과 혁신활동을 분석할 수 있는 신뢰할 만한 데이터 확보가 어렵다는 점에서도 문제가 있었다. 또한 혁신활동과 조직성과 간의 관계를 다룬 선행연구들은 일관적이지 않은 결과가 보고되기도 하는데(Wolfe, 1994), 이는 혁신활동이 조직성과를 극대화할 수 있는 반면 기술 및 재정적 과제와 새로운 윤리적 위험을 초래할 수 있다는 양면성을 뿜어낼 수 있기 때문이다(Brown, 2010).

이러한 점에서 볼 때, 본 연구가 기존의 선행연구와 차별화되는 점은 먼저 국내의 국가승인통계 데이터를 활용하여 보건 및 사회복지서비스업종의 기업가적 지향성, 혁신활동, 조직성과 간 관계를 분석했다는 것이다. 이는 영리 분야에 기초한 기업가적 지향성과 혁신활동 개념이 비영리와 공공성을 추구하는 보건 및 사회복지서비스업종의 조직성과에 중요한 요인이 될 수 있는가를 보여주는 시도이다. 두 번째로는 그동안 보건 및 사회복지서비스업종의 조직성과가 지나치게 주관적 요소에 치우쳐져 있다는 비판을 극복하기 위해, 신규 서비스 개발, 서비스 출시, 수익률 등 객관적 지표를 활용하여 조직의 성과를 측정하였다는 점이다.

본 연구는 2022년 기업가정신 패널조사(Entrepreneurship Panel Study) 기업데이터 중 보건업 및 사회복지서비스업종 272개 조직을 분석대상으로 삼았으며, 연구의 주요 결과를 요약하면 다음과 같다.

기업가적 지향성, 혁신활동, 조직성과 간의 관련성을 검증한 결과, 기업가적 지향성과 혁신활동 모두 조직성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다[가설1-2]. 보건 및 사회복지서비스업종을 포함한 조직 대상의 선행연구(김광두와 홍운선, 2011; 정대용과 유봉호, 2007)를 일부 지지하는 결과이다. 특히 김광두와 홍운선(2011)의 연구는 국내 모든 유형의 기업들 대상에서 혁신활동이 성과에 미치는 영향이 대기업보다 중소기업에 보다 크다는 사실을 보고한 바 있다. 본 연구는 이전 연구를 지지하며, 비교적 자원이 제한적이고 영세한 보건 및 사회복지서비스업에서 혁신활동이 조직의 성과를 향상하는 중요한 기제가 될 수 있음을 보여주었다. 또한 기업가적 지향성은 혁신활동에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다[가설3]. 조직에 유용한 기회를 포착하고 위험을 감수하려는 성향이 혁신활동의 결과를 추동한 것으로 이해된다. 마지막으로 기업가적 지향성이 조직성과에 미치는 영향에서 혁신활동의 매개효과를 가지는 것으로 분석되었다[가설4]. 이러한 결과는 중소기업 최고경영자를 대상으로 한 선행연구(김진원과 신계구, 2020)를 지지하는 것이다.

이러한 연구결과로부터 얻을 수 있는 함의는 첫째, 기업가적 지향성은 영리 분야에서 강조되어 온 것과 같이, 심화되는 경쟁환경 속에서 보건 및 사회복지서비스업종의

생존을 지속하고 성과를 창출하는데 기여할 수 있다는 점을 시사한다. 기업가적 지향성은 환경 속에서 기업이 변화하는 환경에 기민하게 대응하고 새로운 기회를 모색함으로써 장기적인 성장동력이 될 수 있다. 보건 및 사회복지서비스업종에 기업가적 지향성이 뒷받침되지 않는다면 혁신활동은 효과적으로 이루어지기 어려우며, 단편적인 혁신활동은 일회성 성과로 그칠 가능성이 클 것이다.

둘째, 기업가적 지향성은 혁신활동을 매개하여 조직성과에 영향을 미치는 것으로 나타나, 조직의 혁신활동에 대한 전략적 관리의 필요성을 보여준다. 조직의 혁신활동은 당장의 성과로 이어지기도 하지만, 장기적으로 성과를 유지하고 확대할 수 있는 잠재력을 가질 수 있기 때문이다(이지홍, 2014). 이에 혁신활동의 전략적 관리로써 조직의 특성과 외부환경을 사정하고 조직에 적합한 혁신방법 개발이 요구된다. 예를 들어, 영리 조직의 프로세스 혁신방법을 정부의 지침과 규제를 따르는 보건 및 사회복지서비스업에 그대로 적용하는 것은 무리이다. 따라서 자체 프로젝트나 외부컨설팅을 통해 조직의 특성에 적합한 혁신방법을 개발하고, 혁신활동에 대한 정기적인 혁신활동 평가 및 진단을 통해 조직성과를 확대하여야 할 것이다.

셋째, 혁신활동을 위한 유능한 인적자원 확보와 투자가 필요하다. 예를 들어 국내 롯데그룹은 인재확보를 주요 전략을 선정하고, 산학연계와 외부교육기관 등 외부 채널의 적극적 활용을 통한 우수 인재 확보에 노력하고 있다(박재형, 2023). 혁신활동의 가치를 채용의 중요한 가치로 고려하고, 조직체계 내에서 혁신과제를 총괄하는 CA(Change Agent)와 혁신활동을 촉진하는 FT(Facilitator) 인력을 배치하는 방법을 제안한다. 이와 더불어 혁신활동에 중요한 우선순위로 평가되는 전문가 육성전략을 실시해야 한다(정혜란 등, 2016). 보건업 부문에서 2021년 고용노동부 인적자원개발 우수사례로 선정된 나주효사랑요양병원을 예로 들 수 있다. 이 조직은 혁신행동과 교육을 강조하는 경영철학을 바탕으로 요양보호사, 간호조무사, 간호사 직군별 차별화된 교육과 프리셉터(멘토링), 개인별 경력개발지원제도 등을 통해 의료서비스의 혁신과 질 제고 성과를 극대화하였다(고용노동부와 한국산업인력공단, 2021).

마지막으로 혁신활동을 촉진하기 위해 조직 내 혁신시스템을 구축할 필요가 있다. 이를 위해 혁신정보와 사례를 공유할 수 있도록 조직 내 'Innovation in formation System'을 제안한다. 정기적인 공모사업을 실시하여 높은 우선순위를 인정받는 아이디어에 재정투자의 정당성을 확보할 수 있을 것이다. 혁신활동을 시도하거나 추진한 사례에 대해 성과 보상 및 인사제도와 연계하는 방식도 병행되어야 할 것이다. 실증적인 사례를 소개하면, 이랜드복지재단은 생산성과 혁신 조직을 비전으로 설정하고, 혁신의 지식화와 확산을 위해 지식공유 시스템(Knowledge Management System; KMS)을 운영하고 있다. 이 시스템에서 직원은 자신이 거둔 성과 지식을 올리고 동료들에게 레벨을 평가받을 수 있으며, 매년 우수 지식을 채택해 인센티브를 제공한다.

또한 기존 지식을 자신의 과업에 적용해 다른 방식으로 진화시키도록 장려하며, 우수 지식 사례집을 발간해 가치 창출에 기여하고 있다.

본 연구는 보건 및 사회복지서비스업종에서 주목받지 못하였던 기업가적 지향성, 혁신활동, 조직성과 간 관계를 실증적으로 규명하였다는 의의를 갖는다. 하지만 2차 데이터 활용으로 인해, 이질적인 성격을 갖는 보건업종과 사회복지서비스업종을 구분하지 못하여 분석 결과를 일반화하기에는 한계가 있을 것이다. 또한 조직성과에 영향을 미칠 수 있는 인적자본, 재정상태 등의 변수를 고려하지 못하였다. 향후 조직의 업종을 세분화하고 리더십, 조직문화 등을 포함한 보다 종합적인 연구가 진행될 필요가 있다. 본 연구의 미비점과 한계를 개선하여 보건 및 사회복지서비스업종의 혁신과 성과 연구에 진전을 가져올 후속연구를 기대한다.

참고문헌

- 고용노동부, 한국산업인력공단 (2021), *인적자원개발 우수기관(Best HRD) 인증 우수 사례집*.
- 곽수환 (2011), 서비스기업의 혁신활동이 경영성과에 미치는 조절효과: 혁신형 중소기업을 중심으로, *서비스경영학회지*, 12(4), 227-245.
- 김광두, 홍운선 (2011), 혁신활동이 기업의 경영성과에 미치는 영향, *기술혁신학회지*, 14(2), 373-404.
- 김선우, 김영환, 이정우, 최윤수, 모미령 (2017), *2017년 기업가정신 실태조사 심층연구*, 한국청년기업가정신재단·한국기업데이터.
- 김선하, 홍진환, 이훈희 (2023), 중소기업의 R&D역량과 기업가정신이 혁신활동을 매개로 성과에 미치는 영향, *중소기업연구*, 45(1), 77-98.
- 김성홍 (2018), 사회적 자본과 혁신성과의 관계: 혁신활동의 매개효과 및 조직몰입의 조절효과 검증, *한국생산관리학회지*, 29(1), 115-140.
- 김은정, 안준모 (2019), 혁신활동이 신사업 발굴성과에 미치는 영향: 신사업 전담조직의 조절효과를 중심으로, *한국창업학회지*, 14(1), 62-82.
- 김진영 (2019), 기업가지향성이 중소기업의 기업가적 성과에 미치는 영향 : 기업가정신 지식역량의 매개효과 분석, *벤처창업연구*, 14(2), 83-93.
- 김진원, 신제구 (2020), 중소기업 최고경영자의 기업자 지향성이 기업성과에 미치는 영향: 조직구성원 혁신행동의 매개효과를 중심으로, *교육컨설팅코칭연구*, 6(4), 23-44.
- 류주현 (2024), 보건 및 사회복지서비스업 기업가적 지향성 하위요인이 조직 성과에 미치는 영향, *산업융합연구*, 22(6), 73-80.
- 류주현, 전하민 (2024), 보건 및 사회복지서비스업 혁신행동과 시장성과의 관계: 제안행동과 사업성과의 이중매개효과, *한국산학기술학회논문지*, 25(7), 246-253.
- 박재형 (2023), 롯데그룹 사례로 본 지원자 중심 채용 브랜딩 전략, *월간인재경영*, 2023년 6월호(제220호).
- 보건복지부 (2022), *통계로 보는 사회보장, 2022*.
- 손선옥 (2009), 아동복지시설의 조직혁신활동 영향요인에 관한 연구, *한국아동복지학*, 28, 45-71.
- 송은지, 정상원 (2020), 사회복지사가 인식하는 조직맥락과 고객지향성의 관계에서 맥락적 양면성으로서 혁신행동과 맥락적성과의 이중매개효과, *한국사회복지행정학*, 22(4), 187-215.

- 신준섭 (2012), 사회복지조직의 혁신성: 조직특성/리더십, 조직성과와의 관계를 중심으로, *한국사회복지행정학*, 14(4), 1-26.
- 안경섭, 윤미정 (2009), 공공기관의 혁신활동의 방향성과 조직성과와의 관계, *한국정책과학학회보*, 13(1), 51-74.
- 엄미정, 최지선 (2004), 서비스부문 기술혁신활동 특성분석 : 기술혁신조사 통계분석, *정책연구*, 1-285.
- 오석운 (2024), 관리자가 인식하는 호텔기업의 혁신활동이 경영성과에 미치는 영향: 호텔경영 형태에 따른 차이를 중심으로, *호텔관광연구*, 26(2), 1-15.
- 윤현중 (2014), 기업가적 지향성의 성과 효과에 대한 메타 분석, *전략경영연구*, 17(3), 19-40.
- 윤현중 (2015), 기업가적 지향성에 대한 이론적 동향 연구, *벤처창업연구*, 10(5), 45-62.
- 이신복, 이보라, 박찬욱 (2022), 서비스 인적자원의 특성이 기업의 혁신 활동을 통해 운영 성과에 미치는 영향, *경영컨설팅연구*, 22(5), 137-144.
- 이재혁, 신성혜, 차혜원, 이민섭 (2022), *2022 기업가정신 실태조사(개인편/기업편)*, 중소벤처기업부·한국청년기업가정신재단.
- 이종환 (2014), *SPSS를 이용한 조사방법 및 통계분석의 이해와 적용*, 공동체.
- 이지홍 (2014), 혁신프리미엄 높은 기업 중에 장수기업 많다, *LG경영연구원 Weekly 포커스*, 21-27.
- 임상수 (2016), 보건 및 사회복지서비스업의 성장요인 분석, *질서경제저널*, 19(1),
- 장성희, 반성식 (2010), 사회적 기업의 기업가 지향성과 시장 지향성이 경제적 성과와 사회적 성과에 미치는 영향에 관한 연구, *대한경영학회지*, 23(6), 3479-3496.
- 정갑연, 서민교 (2017), 비영리조직의 기업가지향성이 조직역량을 통해 성과에 미치는 영향, *한국창업학회지*, 12(5), 45-75.
- 정대용, 유봉호 (2007), 기업가 시장 지향성이 조직 유효성과 사업성과에 미치는 영향에 관한 실증연구, *한국창업학회지*, 2(2), 175-210.
- 정일모, 한용희 (2024), 기업가적 지향성과 경영성과 간 관계: 기업 수명주기 단계별 차이 분석, *글로벌경영학회지*, 21(4), 164-184.
- 정혜란, 홍성훈, 이민구, 권혁무 (2016), 다양한 사업군을 갖는 기업의 혁신활동 사례 연구, *품질경영학회지*, 44(1), 181-198.
- 조동환, 홍진혁, 박해욱, 반성식 (2011), 기업가지향성 및 창업 네트워크가 비영리조직의 성과에 미치는 영향, *한국창업학회지*, 6(2), 41-56.

- 조상미, 권소일, 김수정 (2012), 조직요인은 사회적 기업의 성과에 영향을 미치는가?, *한국사회복지학*, 64(3), 29-50.
- 조성표, 손수훈 (2009), 기업의 사회적 성과와 재무적 성과의 관련성, *경영연구*, 24(4), 121-156.
- 조연성, 원동환 (2010), 기업가정신과 시장지향성이 수출성장에 미치는 영향에 관한 연구-시장지향성의 매개효과를 포함하여-. *무역학회지*, 35(1), 131-154.
- 조철호 (2021), *SPSS/AMOS 활용 구조방정식모형 논문통계분석*, 청람.
- 최수형, 강희경, 안나 (2017). 중소기업 경영자의 기업가적 지향성이 제품 및 서비스 혁신을 매개로 경영성장에 미치는 영향, *벤처창업연구*, 12(4), 145-157.
- 통계청 (2024), *한국표준산업분류*.
- 한수진 (2023), 사람중심 기업가정신과 기업가적 리더십이 중소기업의 혁신활동과 기업성장에 미치는 영향, *대한경영학회지*, 36(8), 1291-1315.
- 함선우, 안수란, 하태정 (2024), 사회서비스 공급기관 규모화와 사업체 특성 변화 연구. *보건사회연구*, 44(2), 129-153.
- Abernathy, W. J. and Clark, K. B. (1985), Innovation: Mapping the winds of creative destruction, *Research policy*, 14(1), 3-22.
- Amabile, T. M. (1988), A Model of Creativity and Innovation in Organizations, *Research in Organizational Behavior*, 10, 123-167.
- Anderson, B. S., Kreiser, P. M., Kuratko, D. F., Hornsby, J. S. and Eshima, Y. (2015), Reconceptualizing entrepreneurial orientation, *Strategic management journal*, 36(10), 1579-1596.
- Boso, N., Story, V. M. and Cadogan, J. W. (2013), Entrepreneurial orientation, market orientation, network ties, and performance: Study of entrepreneurial firms in a developing economy, *Journal of business Venturing*, 28(6), 708-727.
- Brown, L. (2010), Balancing risk and innovation to improve social work practice. *British journal of social work*, 40(4), 1211-1228.
- Covin, J. G. and Wales, W. J. (2012), The measurement of entrepreneurial orientation, *Entrepreneurship theory and practice*, 36(4), 677-702.
- Covin, J. G., Green, K. M. and Slevin, D. P. (2006), Strategic process effects on the entrepreneurial orientation-sales growth rate relationship, *Entrepreneurship theory and practice*, 30(1), 57-81.
- Gartner, W. B. (1985), A Conceptual Framework for Describing the Phenomenon

- of New Venture Creation, *Academy of Management Review*, 10(4), 696–706.
- Gefen, D., Straub, D., & Boudreau, M. C. (2000), Structural equation modeling and regression: Guidelines for research practice. *Communications of the association for information systems*, 4(1), 7.
- Hayes, A. F. (2022), *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach* (3rd ed), Guilford publications.
- Hughes, M., Chang, Y. Y., Hodgkinson, I., Hughes, P. and Chang, C. Y. (2021), The multi-level effects of corporate entrepreneurial orientation on business unit radical innovation and financial performance, *Long Range Planning*, 54(1), 101989.
- Keh, H. T., Nguyen. T. T. M. and Ng, H. P. (2007), The effects of Entrepreneurial Orientation and Marketing Information on the Performance of SMEs, *Journal of Business Venturing*, 22(4), 592–611.
- Lumpkin, G. T. and Dess, G. G. (1996), Clarifying the Entrepreneurial Orientation Construct and Linking it to Performance, *Academy of Management Review*, 21(1), 135–172.
- Lumpkin, G. T. and Dess, G. G. (2001), Linking two dimensions of entrepreneurial orientation to firm performance: The moderating role of environment and industry life cycle, *Journal of business venturing*, 16(5), 429–451.
- Miller, D. (1983), The Correlates of Entrepreneurship in Three Types of Firms, *Management Science*, 29(7), 770–792.
- Moreno, A. M. and Casillas, J. C. (2008), Entrepreneurial Orientation and Growth of SMEs: A Causal Model, *Entrepreneurship: Theory & Practice*, 32(3), 507–528.
- OECD. (2018), Oslo Manual 2018: Guidelines for Collecting and Interpreting Innovation Data(4th Ed.),
<http://www.oecd.org/science/oslo-manual-2018-9789264304604-en.htm>
- Perri 6. (1993), Innovation by nonprofit organizations: Policy and research issues, *Nonprofit Management and Leadership*, 3(4), 397–414.
- Porter, M. E. (2008), *Competitive advantage: Creating and sustaining superior*

performance. simon and schuster.

- Rauch, A., Wiklund, J., Lumpkin, G. T. and Frese, M. (2009), Entrepreneurial orientation and business performance: An assessment of past research and suggestions for the future, *Entrepreneurship theory and practice*, 33(3), 761–787.
- Stock, D. M., Gmür, M. and Erpf, P. (2024), Entrepreneurial orientation and performance in nonprofit organizations: A meta-analysis. *Nonprofit Management and Leadership*, 35(1), 107–131.
- Wang, C. L. (2008), Entrepreneurial Orientation, Learning Orientation, and Firm Performance, *Entrepreneurship: Theory & Practice*, 32(4), 635–657.
- Wolfe, R. A. (1994), Organizational innovation: Review, critique and suggested research directions, *Journal of management studies*, 31(3), 405–431.
- Zahra, S. A. (1993), A conceptual model of entrepreneurship as firm behavior: A critique and extension, *Entrepreneurship theory and practice*, 17(4), 5–21.
- Zhao, Y., Li, Y., Lee, S. H. and Chen, L. B. (2011), Entrepreneurial Orientation, Organizational Learning, and Performance: Evidence from China, *Entrepreneurship: Theory & Practice*, 24(2), 293–317.

이랜드복지재단. <https://www.elandcsr.or.kr/> (검색일: 2024.9.25.)

* 저자소개 *

· 류 주 현(jun.r.openbox@gmail.com)

연세대학교에서 사회복지학 박사학위를 취득하였다. 현재 아주대학교 SSK사업단 전임연구원으로 재직 중이며 주요 연구 관심 분야는 사회복지조직관리, 전달체계, 장애인복지, 노인 웰빙 등이다.

· 김 영 미(romee7@hanmail.net)

연세대학교 사회복지정책협동과정 박사과정에 재학 중이다. 현재 사회복지법인 중부재단 국장으로 재직 중이며 주요 관심분야는 비영리 조직관리, 사회복지실천 등이다.