

사회복지조직 혁신적 척도 개발 연구*

- 지역사회복지관과 아동복지시설을 중심으로 -

신 준 섭

(건국대학교)

[요 약]

본 연구는 사회복지조직의 혁신적 측정을 위한 조직혁신성 척도 개발을 목적으로 하였다. 척도개발을 위해 먼저 문헌분석과 전문가 조사로 조직혁신성 측정을 위한 37개의 예비문항을 도출하였다. 다음으로 이들 예비 문항에 대한 사회복지현장실무자 178명 대상의 1차 설문조사자료로 실행한 탐색적 요인분석에서는 7요인(리더십 혁신, 팀워크 혁신, 업무 혁신, 프로그램개발 혁신, 환경관리 혁신, 프로그램기술 혁신, 아이디어 혁신), 31문항을 추출하였다. 이들 7요인 구조의 적절성은 2차로 실시한 사회복지현장실무자 409명 대상의 설문조사자료에 대한 확인적 요인분석을 통해 검증되었다. 또 조직혁신성 척도의 7개 하위 요인 모두는 조직혁신문화 변인과의 상관관계분석에서 정(+)의 유의한 관계로 나타나 조직혁신성 척도의 준거타당성이 확인되어 추후 연구에서 사회복지조직의 혁신적 측정에 유용한 도구로 활용되어질 수 있음을 보여주었다.

주제어: 사회복지조직; 조직혁신성; 척도개발

1. 서 론

이론적 측면에서 조직혁신활동의 가치와 중요성은 명확히 제시된다. 즉 조직차원의 혁신적 활동은 외부 환경에 대한 적응력을 높임으로써 조직의 경쟁력과 생산성을 향상시키는 도구로 인정받고 있다 (Zaltman, Duncan and Holbek, 1973; Kimberly and Evanisco, 1981; Damanpour, 1987; Kanter, 1988; Armenakis, Harris and Mossholder, 1993). 특히 기업조직의 경우 조직혁신활동은 궁극적으로

* 이 논문은 2009년도 정부재원(교육과학기술부 인문사회연구역량강화사업비)으로 한국연구재단의 지원을 받아 연구되었음(NRF-2009-327-B00443)

기업의 경제적 이익을 높이는 수단으로써 그 중요성이 강조된다(Kimberly, 1981; Drucker, 1985). 이 때문에 경영학분야에서는 기업조직 대상의 혁신활동 연구가 가장 활발하게 수행되어 왔다. 국내 경영학 문헌의 경우에도 조직혁신에 대한 배경이론(최만기, 1997; 최만기·이지우, 1999), 조직혁신의 선행 요인 분석(이지우, 1997), 조직혁신의 과정(박광량, 1993; 송경수, 2005; 송경수·류태모·김용호, 2006), 기업의 조직혁신의 사례 분석(류경석·박정석·이지형, 2004) 등 조직혁신의 세부 주제에 대한 연구가 꾸준히 이어지고 있다. 최근에는 국내 행정학 문헌에서도 공공조직의 혁신활동의 도입과 실행을 위한 연구가 활발히 진행되고 있다(전기정, 2005; 강재상·류상원·이영안, 2006; 장지원·진종순, 2006; 김구, 2007).

정부, 기업 및 공공조직과 마찬가지로 사회복지조직의 혁신활동 역시 서비스 전달의 효과성 및 효율성을 제고할 수 있는 중요한 수단이 될 수 있다(Kanter and Summers, 1987; Drucker, 1990; Shin and McClomb, 1998; Cohen, 1999; Jaskyte and Dressler, 2005). 사회복지활동을 위한 재원의 만성적 부족, 복지활동에 대한 책임성(accountability) 요구의 강화, 복지 욕구의 변화와 팽창 등은 사회복지조직의 혁신적 변화를 강하게 요구하기 때문이다. 특히 사회복지조직의 주요 재원 제공처인 정부나 민간단체들이 빠르게 변화하는 복지욕구에 대해 신속히 대응할 수 있는 조직차원의 혁신적 서비스와 프로그램 개발 노력을 강조하는 현실은 사회복지조직의 혁신활동이 이제는 더 이상 선택이 아닌 필수적인 노력이 되어야 함을 시사한다. 최근 사회복지문헌에서 조직혁신에 대한 실증적 연구(Shin and McClomb, 1998, 신준섭, 2000; 한충현, 2003; Jaskyte and Dressler, 2005; Jaskyte and Lee, 2006; 오정수·이병승, 2008; 손선옥, 2009; 정은하, 2011)의 증가 현상은 이를 잘 반영하고 있다(신준섭, 2010).

조직혁신의 긍정적 효과 때문에 다양한 조직에서의 혁신활동에 대한 실증연구가 개선되고 있지만, 이론적 논의와는 달리 많은 비판이 제기되고 있다. 이는 조직혁신활동 연구의 방법적인 한계로부터 비롯된다. 특히 조직혁신의 명확한 개념 정의의 부족으로 실증분석에서는 너무나 다양한 조작적 정의를 기반으로 연구들이 진행되었고, 이 때문에 결과 역시 매우 '비일관적'이고 '불안정'하다는 문제(Kimberly and Evanisko, 1981; Kanter, 1988; Gopalakrishnan and Damanpour, 1997; 최만기, 1997)가 자주 지적되고 있다. 한 예로, Adams, Bessant and Phelps(2006)는 경영학분야에서 활용한 조직혁신 측정 척도가 혁신활동의 도입에만 지나치게 초점을 둔 문제가 있음을 지적하면서, 혁신을 어떻게 실제 조직활동으로 전환할 수 있는가에 대한 관리 측면에서의 명확한 개념 정의와 조작적 정의를 기반으로 하는 실증연구가 필요함을 강조하기도 하였다.

사회복지문헌의 경우 조직혁신에 대한 실증연구의 부족으로 조작적 정의의 다양성과 이에 따른 비일관적 연구결과 도출의 문제보다는 조직혁신활동을 지나치게 단순화한 문제점이 부각된다(신준섭, 2010). 이는 사회복지조직의 혁신활동에 대한 초기연구의 하나인 Shin and McClomb(1998)의 연구를 비롯하여 Jaskyte and Dressler(2005), 오정수·이병승(2008), 손선옥(2009), 정은하(2011)의 연구 모두가 Perri 6(1993)가 규정한 혁신활동유형을 기반으로 한 것에서 잘 드러난다. 즉 조직차원에서 혁신적으로 여겨지는 특정한 활동을 계획하고 실행한 '빈도'를 합산하여 조직의 혁신성향을 가늠하는 기준으로 활용하는 접근에 의존했다는 점이다. 이 같은 조직혁신에 대한 '결과' 위주의 접근은 두 가지 한

계를 갖는다. 먼저, 특정한 혁신활동의 개발과 실행만으로, 즉 이 활동들이 실제 '성공적'인 조직활동으로 전환되지 못한 경우에도 조직의 혁신성을 반영하는 지표로 활용하게 된다. 이는 새로운 아이디어나 계획의 '성공적 조직활동으로의 전환'을 혁신활동의 특성으로 보는 이론적 논의(Van de Ven, 1986; DTI, 1998)와 대치되는 문제가 있다. 두 번째, 조직혁신활동의 과정보다는 '결과'에 치중하게 되면서 혁신활동이 어떤 과정을 통해 조직의 일상적 활동으로 전환될 수 있는가에 대한 시사점의 도출을 어렵게 한다. 즉 조직이 혁신적으로 변화하기 위해 조직차원에서 어떤 노력이 필요한지에 대한 실천적 함의를 제공하지 못하는 문제점이 있다.

상기한 문제로 인해 최근 조직혁신활동에 대한 연구경향은 방법론적으로 좀 더 다양한 접근이 이루어지고 있다. 조직혁신을 특정한 혁신적 활동의 단순한 실행 여부에 초점을 두는 방법이 아닌 조직의 일상적 활동들이 얼마나 혁신적인 성향을 갖는가에 초점을 두는 방법이 예가 될 수 있다. 이는 조직목표의 달성을 위한 조직활동의 혁신적(innovativeness)에 초점을 두는 접근인데, 기업조직을 대상으로 조직활동의 혁신성을 조직 구성원의 주관적 인식을 중심으로 접근한 Hu와 Yu(2008)와 Tang(1998, 1999)의 연구가 대표적이다. 물론 이 같은 시도는 응답자의 주관적 인식에 의존하는 문제가 있기는 하지만 조직이 혁신적으로 변화하는 과정에 대한 시사점 도출을 가능하게 한다. 더불어 조직 문화, 조직 관리자의 역할, 조직 구성원 행동 특성 등이 조직이 혁신적으로 변화하기 위해서는 어떤 특징을 가져야만 하는지에 대한 분석을 가능하게 하는 효과를 이끌어 낼 수 있다.

본 연구는 기업이나 공공조직 못지않게 혁신적 변화가 필요한 사회복지조직의 혁신성을 측정할 수 있는 척도의 개발과 타당성 검증을 목적으로 하였다. 조직혁신 주제의 선행 연구들이 지나치게 결과 중심으로 접근한 점을 감안하여 본 연구에서는 조직혁신의 과정에 초점을 둔 척도개발이 진행되었다. 이를 위해 문헌고찰을 통한 조직혁신의 개념과 배경이론을 고찰하였고, 이를 토대로 37개의 조직혁신성 예비문항을 도출하고 전문가조사를 통해 이들에 대한 내용타당성을 검증하였다. 이어 우리나라 사회복지 서비스 공급의 주요 주체인 지역사회복지관과 아동복지시설에 근무하는 사회복지전문가 대상의 1, 2차 설문조사 자료에 대한 탐색적 요인분석, 확인적 요인 분석 및 준거 타당성 분석을 실행하여 기업조직 등과는 차별성을 갖는 사회복지조직의 혁신성을 측정할 수 있는 척도를 제시하였다.

2. 선행 연구

1) 조직혁신의 개념 및 배경 이론

일반적인 의미에서 혁신의 핵심개념은 "창조적 아이디어(creative ideas)"(Amabile, 1988; Sethia, 1993)이다. 이 때문에 학자에 따라서는 혁신과 창조를 유사한 개념으로 보기도 한다. 한 예로, Myers와 Marquis(1969)는 조직혁신을 "특정한 문제해결을 위한 새로운 창조적 아이디어를 개념화하는 복잡한 행위"로 규정하였고, Zaltman 외(1973)는 조직혁신을 "시도하는 조직에게 새로운 것으로 여겨지

는 아이디어 개발과 이를 실천하는 활동“으로 규정하였다(p. 10).

조직혁신의 개념 정의는 학자에 따라서 다소 상이하다. Zaltman 외(1973), Daft and Becker(1978), Aiken, Bacharach and French (1980) 등은 조직혁신을 새로운 아이디어가 창출된 경우 조직차원의 실행 여부를 떠나 이 자체를 혁신으로 규정하였다. 이들과는 달리 조직혁신은 아이디어 창출로만 완성되는 것이 아니며, 아이디어를 실제 조직활동으로 전환한 경우에만 혁신활동으로 규정한 학자(Kanter, 1984; Damanpour, 1987)도 있다. Van de Ven(1986) 역시 조직혁신을 새로운 아이디어의 “개발”과 “실행”으로 규정하고 있다. 새로운 아이디어의 실행을 강조한다는 점에서 혁신은 개발(invention)과도 차별적인 개념임을 지적하는 학자도 있다(Mohr, 1969; Perri 6, 1993). 이 같은 개념의 다양성 때문에 조직혁신은 “일관성이 결여된 애매모호한 개념”(Wolfe, 1994; Osborne, 1998; Adams 외, 2006)으로 비판받기도 한다.

조직혁신의 배경이론 역시 다양하지만, 합리적 효율론, 상징적 제도론, 과정적 진화론 및 구조적 상황론의 네 가지로 규정할 수 있다(최만기, 신준섭, 2010에서 재인용). 합리적 효율론은 조직혁신의 목적을 비용 대비 효과성을 높이는 경제적 이익에 두는 논리이며(Kimberly, 1981; Kimberly and Evanisko, 1981), 상징적 제도론은 조직혁신이 조직의 상징적 위상을 높이기 위한 수단이 됨을 강조한다. 과정적 진화론은 변화하는 환경에 대한 적응능력을 높이는 것을 조직혁신의 가장 중요한 목적으로 제시하며(Zaltman 외, 1973; Damanpour, 1987; Armenakis 외, 1993), 상황론은 조직혁신을 조직 혁신 결정 요인과 상황적 요인과의 적합성의 산물로 규정하고 있다(Zaltman 외, 1973). 상기한 네 가지 배경 이론은 조직혁신의 목적을 상이하게 규정하고 있으나, 문헌의 경향을 종합하면 조직혁신활동이 변화하는 환경에 대한 조직의 적응 능력을 높이는 수단으로써 그 궁극적 가치를 찾고 있는 것으로 요약할 수 있다.

2) 조직혁신의 유형

조직혁신에 대한 개념적 다양성은 혁신유형의 다양성으로 이어졌다. 조직혁신의 초기 연구(Zaltman 외, 1973; Utterback and Abernathy, 1975; Damanpour and Evan, 1984)에서는 혁신유형을 크게 (1) 과정혁신 - 산물혁신, (2) 기술혁신 - 행정혁신, (3) 급진적 혁신 - 점증적 혁신의 세 가지로 구분하는 경향이 주류를 이룬다. 이 중 투입과 산출의 중간에서 혁신활동을 매개하는 도구, 장치, 지식의 혁신을 의미하는 과정혁신과 조직의 이용자들에게 혜택을 주기 위한 산물 또는 서비스의 혁신을 의미하는 산물혁신이 가장 대표적으로 활용되는 혁신 유형이었다. 기술혁신은 전술한 과정혁신과 유사하며, 행정혁신은 새로운 인력 배치, 업무규정의 변화 등과 같은 조직의 구조적 측면에서의 혁신 활동을 의미한다. 급진적 혁신은 조직의 활동을 근본적으로 변화시키는, 즉 기존의 활동과 완전히 다른 형태의 새로운 노력을 의미한다. 반면, 비급진적 혁신은 점증적 혁신과 유사한 의미로 제시되었는데, 기존 활동과 일정 수준에서 차별성을 보이는 새로운 활동의 개발과 실행을 의미한다. 초기 연구에서의 조직혁신의 유형은 서로 상반되는 혁신활동 유형을 이분법적(dichotomous)으로 구분하는 경향이 주류였음을 알 수 있다(신준섭, 2010).

이후 기업조직 대상의 연구에서는 혁신활동의 유형을 좀 더 다양화하고자 하는 노력이 개진되었다. Tang(1999)은 기업 리더의 리더십 혁신을 포함하여 지원혁신, 임무혁신, 행위혁신, 통합혁신, 프로젝트개발혁신, 프로젝트실행혁신, 지식/기술혁신, 외부환경혁신의 9개의 혁신유형을 제시하였다. 또 Adams 외(2006)는 경영학 문헌을 중심으로 선행연구에 대한 광범위한 고찰을 기초로 기업조직의 혁신유형을 7개의 영역(투입, 지식경영, 전략, 조직구조, 포트폴리오, 프로젝트관리, 상업화 혁신)으로 구분하였다. 예를 들어, 첫 번째 유형인 투입혁신은 새로운 인력, 재정, 설비 등을 특정한 시기에 투입하는 활동을, 또 조직구조 혁신은 조직의 혁신적 문화의 활성화 정도와 함께 조직구조의 변화를 위한 활동을 의미한다.

반면 조직의 특성에 따라 조직혁신의 유형을 차별적으로 제시하고자 하는 노력도 개진되었다. 공공조직, 비영리조직 및 사회서비스 조직의 혁신 유형을 연구한 Abernathy, Clarke and Kantrow(1983), Osborne(1998) 및 Walker, Jeanes and Rowlands(2002) 등은 이러한 조직에서는 기술적 방법보다는 대인적 관계에 의한 조직활동이 대부분이기 때문에 기업조직과는 차별적인 혁신유형이 필요함을 지적하였다. Abernathy 외(1983)는 초기 연구에서 강조되었던 산물혁신과 과정혁신의 이분법적 구분을 더 이상 시도 하지 않은 대신 조직의 특정 활동이 조직과 시장 두 가지 관계차원에서의 얼마나 새로운 영향력을 가졌는가를 기준으로 혁신활동을 4가지로 유형화하였다. 구체적인 유형을 살펴보면, 건설적(architectural) 혁신은 조직과 시장(혹은 이용자) 모두에게 새로운 활동을, Niche 창조 혁신은 조직의 기존 서비스나 산출물을 새로운 이용자에게 제공함을, 획기적 혁신은 새로운 서비스나 산출물을 기존의 이용자에게 제공하는 활동을, 그리고 정기적 혁신은 기존의 서비스나 산출물을 기존의 이용자들에게 제공하는데 있어 다소의 변화를 주는 활동을 의미한다. 건설적 혁신이 가장 변화가 큰 활동인 반면 정기적 혁신은 정도가 약한 개념으로 정의되었다. Walker 외(2002)의 공공서비스 조직의 혁신유형 역시 혁신활동의 다면적 유형화를 시도했는데, 용어의 차이일 뿐 개념적으로는 Abernathy 외(1983)의 유형과 큰 차이가 없다. 토털(total)혁신은 새로운 이용자에게 새로운 서비스를 제공하는 활동으로 Abernathy 외(1983)가 제시한 건설적 혁신과 유사하다. 점진적 혁신은 기존 이용자에게 새로운 서비스 제공을, 확장혁신은 기존서비스를 새로운 이용자에게 제공하는 활동을 의미한다. 발달혁신은 Abernathy 외(1983)의 정기적 혁신과 유사하다.

사회복지조직의 혁신활동 유형은 Perri 6(1993)의 유형이 가장 대표적이다. 그는 비영리 및 사회복지조직의 조직혁신을 세 가지 유형으로 제시했다. 첫 번째 유형은 산물혁신으로 새로운 산물과 서비스의 개발을 의미한다. 이 혁신 유형은 새로운 산물이나 서비스가 개발을 의미하는 급진적 혁신, 기존의 산물이나 서비스가 새로운 형태로 변화하는 산물 차별화 혁신 및 기존의 산물이나 서비스를 다른 시장, 소비자 또는 이용자 집단에 제공하는 시장차별화 혁신의 3가지 하위 유형으로 구분된다. 두 번째 유형은 과정혁신인데, 주어진 기술조건에서 새로운 실천방법의 도입을 의미하는 실천혁신과 새로운 실천기술을 도입하는 기술혁신의 2가지 하위유형으로 나뉜다. 세 번째 유형은 조직혁신을 외부 혁신과 내부혁신으로 구분하는데, 내부 혁신은 새로운 조직구조의 생성이, 외부 혁신은 외부기관과의 새로운 연계 또는 협력 관계의 설정 등을 그 예로 제시하고 있다. Perri 6(1993)와 Moore(1994)의 개념을 비교해보면(〈표 1〉 참조), Moore가 제시한 혁신 유형이 사회복지서비스의 특성을 좀 더 반영하고

있는 것으로 보인다. 미시적 혁신을 산물, 장소, 비용, 경로 혁신으로 구체화한 것이 그 예가 될 수 있다(신준섭, 2010).

<표 1> 조직혁신의 유형

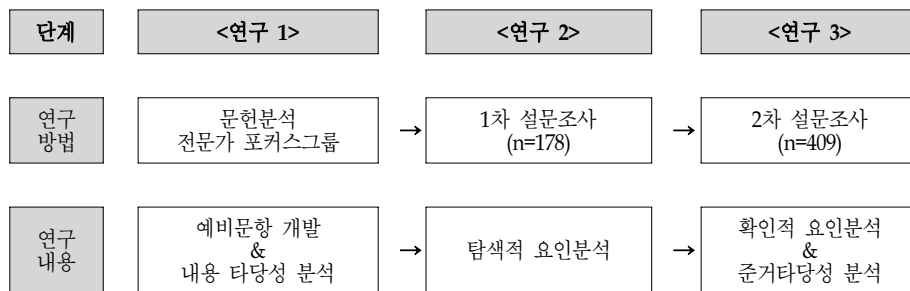
조직 유형	학자	혁신 유형
기업조직	Zaltman 외(1973)	프로그램화 혁신; 비프로그램화 혁신 급진적 혁신; 비급진적 혁신 도구적 혁신; 근본적 혁신
	Utterback & Abernathy(1975)	산물 혁신; 과정 혁신
	Damanpour & Evans(1984)	기술 혁신; 행정 혁신
	Hu & Yu(2008)	조직문화 혁신; 서비스 혁신; 관리 혁신
	Tang(1999)	리더십 혁신; 지원 혁신; 임무혁신; 행위 혁신; 통합 혁신; 프로젝트개발 혁신; 프로 젝트실행 혁신; 지식/기술 혁신; 외부환경 혁신
	Adams 외(2006)	투입 혁신; 지식경영 혁신; 전략혁신; 조직구조 혁신; 포트폴리오 혁신; 프로젝트관리 혁신; 상업화 혁신
공공조직/ 비영리 사회서비스조직	Abernathy 외(1993)	건설적 혁신; 획기적 혁신; Niche 창조 혁신; 정기적 혁신
	Walker 외(2002)	토탈혁신; 점진적 혁신; 발달혁신; 확장혁신
사회복지조직	Perri 6 (1993)	산물혁신; 과정혁신; 행정혁신
	Moore(1994)	중도적 혁신; 거시적 혁신

문헌의 논의를 종합하면, 조직혁신의 개념 및 유형화 경향은 아래의 3가지로 정리할 수 있다(신준섭, 2010). 먼저, 초기 연구의 조직혁신활동에 대한 이분화 방법에서 벗어나 최근에는 조직혁신의 유형을 다면적으로 접근한 점을 들 수 있다. 즉 산물혁신과 과정혁신을 중심으로 구분했던 초기 방식에서 벗어나 조직과 환경의 관계를 강조한 조직혁신의 유형화를 강조했다. Osborne(1998)과 Walker 외(2002)의 연구에서 이 같은 특징이 잘 부각된다. 둘째, 최근 연구에서는 혁신활동을 단순한 빈도로 측정하는 ‘결과’ 혹은 ‘행위’ 중심의 접근과 조직의 혁신적(innovativeness)에 대한 조직 구성원의 ‘인식’을 측정하는 접근이 혼재한다는 점이다. 비영리 및 사회서비스 조직에서는 전자로 접근하는 경우가 많고(Shin and McClomb, 1998; Jaskyte and Dressler, 2005), 경영학 문헌의 연구(Tang, 1999; Hu and Yu, 2007)는 후자의 접근이 다수인 것으로 정리할 수 있다. 주목할 점은 비영리 및 사회서비스 조직의 경우 과거의 이분법적 혁신 유형을 답습한다는 점이다. 이 원인은 Osborne(1998)의 지적과 같이 비영리조직, 특히 사회복지조직의 경우 Perri 6(1993)의 조직혁신 개념 및 유형화를 근거로 대부분의 연구가 진행된 데서 찾을 수 있다. 셋째, 선행연구에서 활용한 조직혁신적도는 혁신활동의 다양한 구성 요소에 비해 비교적 단순함을 알 수 있다. 이는 조직혁신연구가 초기 연구에 비해 혁신활동에 대

한 다면적 이해를 높이려는 노력을 기울였지만, 실제 경험적 분석에서는 여전히 혁신적 활동에 대한 단편적인 접근에 머무르고 있음을 시사한다고 볼 수 있다.

3. 연구 과정

본 연구는 총 3단계로 진행되었다. <연구 1>에서는 선행 문헌을 근거로 조직혁신 예비문항 도출과 사회복지현장 전문가 집단을 활용한 예비문항의 내용타당성 검증이 이루어졌다. <연구 2>에서는 지역 사회복지관과 아동복지시설¹⁾ 재직 중인 178명의 사회복지전문가 대상의 1차 설문조사를 통해 내용타당성 검증을 통해 도출한 37개의 예비문항에 대한 탐색적 요인분석을 실행하였다. <연구 3>에서는 탐색적 요인분석으로 도출한 31개 문항에 대한 409명의 사회복지전문가 대상의 2차 설문조사를 통해 확인적 요인분석과 조직혁신문화와의 관계를 검증한 준거 타당성 분석이 수행되었다.



[그림 1] 연구 진행 과정

4. 연구 결과

1) 연구 1: 조직혁신 예비문항 개발 및 내용타당성 검증

사회복지 조직혁신성 척도개발을 위한 첫 단계로 예비문항을 도출하였다. 예비문항의 도출은 다음의 과정을 거쳐서 진행되었다. 먼저, 연구자가 조직혁신을 주제로 한 사회과학 전 분야의 선행연구에

1) 본 연구의 연구대상 사회복지조직을 지역사회복지관과 아동복지시설로 한정된 이유는 모든 유형의 사회복지조직 대상의 연구가 현실적으로 어려웠기 때문이다. 그러나 상기한 두 유형의 사회복지조직은 사회복지실천현장에서 갖는 중요성과 함께 이용시설과 생활시설을 대표하는 기관유형으로 서비스 제공의 형태와 내용의 차이점 등 많은 차별적 요소를 갖고 있어 다양한 유형의 전체 사회복지조직의 특성을 일정 부분 반영할 수 있을 것으로 보았다.

대한 분석을 수행하였다. 상대적으로 조직혁신에 대한 연구를 많이 축적해온 경영학 문헌이 다수였으며, 이외에도 행정학, 교육학, 사회복지학 등의 문헌이 포함되었다(Perri 6, 1993; Osborne, 1998; Shin and McClomb, 1998; Tang, 1999; Walker 외, 2002; Jaskyte and Dressler, 2005; Hu and Yu, 2007). 연구자는 조직 내에서 이루어지는 ‘혁신적’인 성향을 갖는 활동에 대한 이론적 논의 및 실제 연구에서 활용한 척도를 모두 취합한 후 이들을 사회복지현장에 맞는 문장들로 재구성하였다. 이 과정에서 조직혁신의 결과가 아닌 과정에 초점을 둔 연구(Tang, 1999; Hu and Yu, 2007)에서 제기한 내용과 함께 결과 중심으로 조직혁신활동을 논의한 문헌에서 공통적으로 제시된 산물혁신, 기술혁신, 행정혁신 등을 나타낼 수 있는 문항 역시 포함하였다. 이와 같은 과정으로 총 45개의 예비문항을 도출하였다.

다음으로 예비문항에 대한 내용타당성 검증은 사회복지 현장전문가를 활용하여 진행되었다. 전문가 조사는 2010년 7월 두 차례에 걸쳐 본 연구의 대상 조직인 지역사회복지관과 아동복지시설에 근무하는 사무국장급 실무자 4명(지역사회복지관 2명, 아동복지시설 2명)으로 구성되었다. 1차 회의에서 전문가들은 내용타당도 분석을 위해 문항들 중 내용이 겹치거나 현장에 적용이 어려운 문항을 선별하도록 하였다. 이 과정에서 전문가들이 공통적으로 지적한 8개의 문항(“우리기관은 다른 기관으로부터 클라이언트들을 끌어오는 데 적극적이다” 등)이 사회복지현장에 적용하기 어려운 것으로 의견이 모아졌다. 이들 8문항을 삭제하여 총 37개 문항으로 예비문항을 완성하였다. 다음으로 2차 회의에서는 이들 문항이 어떤 범주에 속하는지를 구분하는 ‘귀납적 범주화’ 작업이 이루어졌다. 연구자가 이론을 바탕으로 7개의 하위 범주를 제시하였고, 전문가들은 각각의 문항이 어떤 범주에 속하는지를 결정하도록 하였다. 최종적으로 조직환경 관리(1-4번 문항), 최고관리자의 리더십(5-10번 문항), 새로운 아이디어의 개발과 실행(11-16번 문항), 새로운 프로그램의 개발(17-21번 문항), 기존 프로그램 기술 변화(22-26번 문항), 조직구성원의 업무(27-31번 문항), 팀워크(32-37번 문항)로 범주화 되었다(〈표 2〉 참조).

〈표 2〉 사회복지조직 혁신적 척도개발을 위한 예비 문항 및 범주화

요인	번호	문항
조직 환경 관리 (4 문항)	1	우리기관(시설)은 기관(시설) 외부환경 분석에 적극적이다
	2	우리기관(시설)은 클라이언트 집단의 욕구 분석에 적극적이다
	3	우리기관(시설)은 관련 공공기관, 재원제공기관, 클라이언트 등 외부 이해관계로부터의 정보취득에 적극적이다
	4	우리기관(시설)은 경제 상황, 사회복지정책의 변화 등 사회 환경의 변화가 클라이언트 욕구에 미치는 영향력 분석에 적극적이다
최고관리자 리더십 (6 문항)	5	우리기관(시설) 기관장(시설장)은 직원들에게 창의적으로 일하기를 요구한다
	6	우리기관(시설) 기관장(시설장)은 새롭고 혁신적인 활동을 통한 업무력 향상을 강조한다
	7	우리기관(시설) 기관장(시설)은 담당 업무별로 새롭고 창의적인 아이디어 개발을 강조한다
	8	우리기관(시설) 기관장(시설장)은 업무효율화 및 현안문제해결을 위한 창의적이고 지속적인 아이디어의 창출을 강조한다
	9	우리기관(시설) 기관장(시설장)은 기관의 현안 문제해결을 위한 창의적인 아이디어를 갖고 있다

	10	우리기관(시설) 기관장(시설장)은 중간관리자에게 많은 자율권을 부여한다
아이디어 개발/실행 (6 문항)	11	우리기관(시설)에서는 기관(시설)의 업무향상을 위해 아이디어의 창출하고 교환할 수 있는 기회가 많다
	12	우리기관(시설)은 새로운 아이디어를 개발하고 실행할 수 있도록 적극적으로 지원한다
	13	우리기관(시설)은 혁신적이고 창의적인 아이디어를 창출하는 직원에 대해 성과급을 지급한다
	14	우리기관(시설)에서는 직원들의 창의적인 아이디어의 개선, 채택, 실행이 자유롭게 이루어진다
	15	우리기관(시설)은 기관업무향상을 위한 아이디어를 구성원으로부터 적극적으로 수렴한다
	16	우리기관(시설)은 나의 창의적인 아이디어의 활용을 장려한다
새로운 프로그램 개발 (5 문항)	17	우리기관(시설)은 새로운 서비스나 프로그램 개발활동에 적극적이다
	18	우리기관(시설)은 창의적인 아이디어를 신속하게 새로운 서비스나 프로그램으로 전환한다
	19	우리기관(시설)은 클라이언트의 욕구를 토대로 새로운 서비스나 프로그램을 개발한다
	20	우리기관(시설)은 새로운 서비스나 프로그램을 클라이언트에게 적극적이고 신속하게 제공한다
	21	우리기관(시설)은 서비스/프로그램 제공에 있어 우리 분야에서 선도적인 역할을 할 수 있도록 노력한다
기존 프로그램 기술 변화 (5 문항)	22	우리기관(시설)은 기존 서비스/프로그램 전달 방법을 클라이언트의 요구에 따라 신속하게 변화시킬 수 있다
	23	우리기관(시설)은 클라이언트의 욕구에 좀 더 부합하기 위하여 기존 시스템을 쉽게 변화시킬 수 있다
	24	우리기관(시설)은 서비스/프로그램 전달 방법에 있어 창의적이고 혁신적인 변화를 자주 만들어낸다
	25	우리기관(시설)은 서비스/프로그램 전달에 있어 새로운 서비스 방법과 기술 개발을 위해 많은 노력을 기울인다
	26	우리기관(시설)은 클라이언트의 욕구를 토대로 기존 서비스/프로그램 전달 방법을 변화시키기 위해 노력한다
업무 (5문항)	27	나의 업무는 전문적이다
	28	나의 업무는 도전적이다
	29	나의 업무는 새로운 아이디어를 탐구하고 시도할 수 있는 기회가 많다
	30	나는 종종 일상적이지 않은 새롭고 도전적인 업무를 수행한다
팀워크 (6 문항)	31	나의 업무 수행을 위해서는 많은 사회분야의 전문지식이 필요하다
	32	우리기관(시설)은 부서간/구성원간의 팀워크가 우수하다
	33	우리기관(시설)의 업무를 수행함에 있어서 부서간/구성원간의 긴밀한 협조가 이루어진다
	34	우리기관(시설)은 직원들간의 강한 상호신뢰감이 형성되어 있다
	35	우리기관(시설)은 서비스나 프로그램 제공과 관련된 지식과 경험지식과 경험을 잘 축적한다
	36	우리기관(시설)에서는 업무수행과 관련된 부서간/구성원간 정보 공유가 활발하게 이루어진다
	37	우리기관(시설)은 중요한 예산집행과 업무추진에 대해 매우 자유롭고 개방된 대화통로가 있다

2) 연구 2: 탐색적 요인분석(1차 설문조사)

(1) 자료수집 과정 및 표본 집단

1차 설문조사는 <연구 1>에서 도출한 37개 예비문항에 대한 탐색적 요인분석을 목적으로 하였다.

연구대상 조직인 지역사회복지관과 아동복지시설의 기관주소록을 토대로 서울, 경기지역에 위치한 기관을 무작위로 각각 15개 기관씩 선정하여 연구자가 전화문의를 통해 설문조사의 취지를 설명하고 협조를 요청한 후 이들 조직에 재직 중인 종사자 모두를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문지는 예비문항 이외에 응답자의 인구학적 특성 및 기관특성에 대한 질문을 포함하여 총 4페이지로 구성되었다. 응답자들은 37개 예비문항에 대해 5점 Likert 척도(1=전혀 그렇지 않다~5=매우 그렇다)로 응답하였다. 2010년 7월말부터 8월에 걸쳐 기관 당 10부씩 총 300부의 설문지를 우편으로 발송하여 회수된 설문지는 182(응답률=60.7%)부였으며, 완성도가 떨어지는 설문지 4개를 제외하여 총 178개의 설문지를 최종 자료 분석에 활용하였다.

표본 집단 178명의 평균연령은 30.5세, 분포는 21세에서 58세로 나타났다. 성별에서는 지역사회복지관과 아동복지시설에서 모두 여성이 높은 비율을 보였다. 설립연도를 보면 지역사회복지관은 90년대 이후 설립된 기관이 대부분이었으며, 아동복지시설은 1928년도에서 1958년으로 조직 존립기간이 상대적으로 길었다. 응답자 학력에서는 아동복지시설은 전문대졸(n=35, 43.2%)과 대졸(n=37, 45.7%)이 다수였던 반면, 지역사회복지관에서는 대졸(n=66, 68.0%), 대학원이상(n=22, 22.7%)이 다수였다. 직급을 보면 지역사회복지관에서는 선임 사회복지사가 53명(54.6%) 가장 많았고, 기타는 33명, 과장급이 9명, 부장급이 1명으로 나타났으며, 3년 미만의 근무연한을 가진 응답자가 57명(58.8%)으로 가장 많았다. 아동복지시설의 직급을 보면, 생활지도원이 64명(79%)으로 가장 많았으며, 사무국장급이 4명, 과장급이 2명, 기타가 11명이었고, 3년 미만의 근무연한 응답자가 33명(40.7%)으로 가장 많았다.

(2) 탐색적 요인분석

37개 항목에 대한 탐색적 요인분석의 적용가능성 분석은 SPSS 통계프로그램을 활용하여 Bartlett의 단위행렬 점검 및 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 표본적합도 검증을 통해 이루어졌다. 먼저, Bartlett의 단위행렬 점검은 변수들이 상호독립적인 형태를 갖는가를 검증하는 방법인데(정우석·손일권, 2009), 분석결과는 카이제곱 값이 유의($X^2=6208.67$, d.f.=666, $p=.000$)하게 나타나 수집된 자료가 요인분석에 적합함을 보여주었다. KMO의 값도 .956으로 나타나 표본 적합도 역시 우수한 것으로 나타났다. 또 37개 문항의 기술통계결과에서도 각 문항의 평균값, 표준편차, 왜도 및 첨도에서 특별히 문제가 있는 문항이 발견되지 않았다. 즉 37개 문항 중 왜도와 첨도가 극단적인 값으로 여겨지는 ± 2.0 의 값(정우석·손일권, 2009)을 가진 항목은 없는 것으로 나타났다.

탐색적 요인분석에서 요인 수의 결정은 이론에 근거하여 요인의 수를 지정하는 방법, 고유치(eigenvalue) 1이상으로 결정하는 방법, 요인들의 누적변량 비율 및 스크리 도표(scree plot)를 활용하는 방법이 있다(정우석·손일권, 2009). 먼저, 요인의 수를 지정하지 않고 주성분 분석법(principal component analysis)과 직각회전(varimax rotation)을 사용하여 실행한 요인분석결과에서는 고유치 1 기준의 경우 5개의 요인이 추출되었다. 또 5개 요인의 누적설명비율은 68.1%인 것으로 나타나, 문헌 분석 결과 예비문항 요인을 귀납적 범주화 과정을 통해 7개의 하위 요인으로 구분된 것과 일치하지 않음을 보여주었다. 다음으로 요인 수를 7로 지정하여 동일한 방법을 통한 요인분석의 실행 결과는

〈표 3〉과 같이 31개 문항, 7개 하위요인의 구성을 보여주었다. 37개의 문항 중 6개 문항(Q9, Q12, Q13, Q14, Q22, Q26)은 두 개 요인에 동시에 적재되어 제외하였다. 이는 고유치 1 기준의 5개 요인보다 조직혁신 유형에 대한 문헌의 논의와 좀 더 부합되는 것으로 판단되었다. 또 〈표 2〉에서 제시한 예비문항에 대한 귀납적 범주화 과정과도 대체로 일치하는 결과를 보였다.

7개 요인의 고유치는 각각 18.478, 2.042, 1.970, 1.360, 1.285, .992, .899로 나타났으며, 각각 전체 분산의 49.940%, 5.518%, 5.324%, 3.674%, 2.681%, 2.428%, 2.070%를 설명하는 것으로 집계되었다. 이론에 근거에 요인 수를 지정했지만, 7개의 요인은 전체 분산의 약 73% 정도를 설명하고 있어 요인 수를 결정하는 기준의 하나인 누적변량비율 $\pm 75%$ (Gorsuch, 1983)와 근접함을 보여주었다. 또 각 요인의 부하량은 리더십 요인은 .619~.814, 팀워크 요인은 .615~.783, 업무 요인은 .580~.810, 프로그램개발 요인은 .427~.612, 환경관리 요인은 .570~.725, 프로그램기술 요인은 .470~.686, 아이디어 요인은 .446~.503인 것으로 나타나 적절한 수준의 적재값을 보였다.

각각의 요인에 대해 요인1은 리더십 혁신, 요인2는 팀워크 혁신, 요인3은 업무 혁신, 요인4는 프로그램개발 혁신, 요인5는 환경관리 혁신, 요인6은 프로그램기술 혁신, 요인7은 아이디어 혁신으로 명명하였다. 또 이들 요인에 대한 신뢰도 검증은 항목들 간의 내적 일관성을 보여주는 Cronbach's alpha 값으로 측정되었는데, 모두 .80이상의 양호한 수준인 것으로 나타났다. 특히 리더십 혁신, 팀워크 혁신, 프로그램 개발혁신은 alpha(α)값이 .90을 상회하였다.

〈표 3〉 조직혁신성 37개 문항의 탐색적 요인분석 결과(n=178)

요인명	문항	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	요인6	요인7
리더십 혁신 (5문항, $\alpha=.916$)	Q7	.814	.193	.197	.151	.137	.142	.076
	Q6	.811	.212	.149	.193	.127	.140	.029
	Q8	.768	.132	.220	.178	.154	.150	.122
	Q5	.639	.209	.189	.123	.325	.084	.232
	Q10	.619	.139	.120	.338	.180	.224	.263
팀워크 혁신 (6문항, $\alpha=.913$)	Q34	.247	.783	.222	.123	.194	.118	.141
	Q33	.118	.716	.180	.255	.213	.139	.133
	Q36	.189	.644	.196	.158	.234	.204	-.042
	Q37	.188	.640	.144	.194	.216	.308	.195
	Q32	.123	.621	.188	.094	.198	.037	.331
업무 혁신 (5 문항, $\alpha=.887$)	Q35	.269	.615	.278	.165	.300	.234	.030
	Q29	.144	.167	.810	.016	.149	.167	.173
	Q28	.138	.184	.782	.189	.117	.127	.049
	Q30	.157	.159	.695	.143	.089	.178	.173
	Q31	.188	.122	.623	.153	.174	.107	.083
프로그램개발 혁신 (5문항, $\alpha=.902$)	Q27	.138	.268	.580	.287	.148	.030	.041
	Q20	.257	.202	.212	.612	.287	.215	.123
	Q19	.271	.180	.399	.543	.271	.250	.086
	Q17	.298	.396	.251	.542	.177	.145	.132
	Q18	.399	.314	.235	.499	.131	.309	.146
	Q21	.308	.243	.274	.427	.367	.289	.129

환경관리 혁신 (4문항, $\alpha=.851$)	Q2	.102	.235	.228	.222	.725	.092	.046
	Q4	.305	.213	.109	.086	.611	.238	.122
	Q3	.242	.388	.183	.181	.577	.083	.152
	Q1	.183	.339	.144	.140	.570	.106	.082
프로그램기술 혁신 (3문항, $\alpha=.866$)	Q23	.277	.228	.233	.172	.146	.686	.129
	Q24	.224	.341	.216	.248	.162	.603	.208
	Q25	.312	.266	.328	.381	.244	.470	.147
아이디어 혁신 (3문항, $\alpha=.836$)	Q15	.261	.351	.348	.206	.084	.328	.503
	Q16	.298	.246	.352	.421	.131	.209	.448
	Q11	.356	.340	.272	.090	.241	.202	.446
고유치(Eigen value)		18.478	2.042	1.970	1.360	1.285	.992	.899
변량비율(% of Variance)		49.94	5.518	5.324	3.674	2.681	2.428	2.070
누적변량비율(Cumulative %)		49.94	55.45	60.78	64.45	67.92	70.60	73.03

7개 요인의 문항별 점수를 합산하여 5점 척도로의 평균값을 구한 후 각 요인들간의 상관관계결과는 <표 4>와 같다. 하위 요인들 간의 상관관계는 모두 $p < .001$ 수준에서 모두 정적(+)으로 유의한 관계를 보였는데, 가장 높은 상관관계는 프로그램개발 혁신과 프로그램 기술 혁신의 관계($r = .761, p < .001$)로 나타났다. 반면 가장 낮은 상관관계는 환경관리 혁신과 업무 혁신($r = .453, p < .001$)이었다. 한편, 각 요인의 평균값에서는 리더십 혁신이 3.87(표준편차=.714)로 가장 높았으며, 다음으로 환경관리 혁신(평균값=3.85, 표준편차=.665), 팀워크 혁신(평균값=3.80, 표준편차=.696)의 순이었다. 가장 낮은 평균값은 프로그램기술 혁신(평균값=3.49, 표준편차=.728)으로 나타났다.

<표 4> 조직혁신성 하위 요인간 상관관계 및 기술통계 결과

요인	1	2	3	4	5	6	7
1. 리더십 혁신	1.00						
2. 팀워크 혁신	.524***	1.00					
3. 업무 혁신	.484***	.578***	1.00				
4. 프로그램개발 혁신	.689***	.693***	.609***	1.00			
5. 환경관리 혁신	.553**	.637***	.453***	.677***	1.00		
6. 프로그램기술 혁신	.613***	.664***	.582***	.761***	.605***	1.00	
7. 아이디어 혁신	.656***	.666***	.623***	.737***	.555***	.691***	1.00
평균	3.87	3.80	3.56	3.75	3.85	3.49	3.58
표준편차	.714	.696	.708	.694	.665	.728	.752

주 : *** $p < .001$

3) 연구 3: 확인적 요인분석 (2차 설문조사)

(1) 자료수집 과정 및 표본 집단

탐색적 요인분석결과로 추출한 31개 문항, 7개 요인에 대한 확인적 요인분석을 위해 2차 설문조사를 실행하였다. 조사 시기는 2010년 10월 중 서울·경기 지역에 위치한 지역사회복지관과 아동복지시설을 대상으로 하였다. 1차 설문조사에서 활용한 주소록에서 무작위 추출한 총 37개의 기관에 대해 연구자가 연구에 대한 설명과 설문지 응답을 위한 협조를 요청하였다. 이 기관들 중 1차 설문조사와 중복된 곳은 없었다. 지역복지관은 20개 기관(서울지역 13개, 경기지역 7개)에 각 20부씩 400부, 아동복지시설은 17개 기관(서울지역 8개, 경기지역 9개)에 각 15씩 255부 총 655부의 설문지가 배포되었다. 설문지는 우편 배포 후 우편 또는 직접 방문의 방법으로 회수되었다. 설문대상은 기관장 및 시설장을 제외한 기관 종사자를 대상으로 하였다. 회수된 설문지는 모두 431(응답률=65.8%)부였으며, 완성도가 떨어지는 22부의 설문지를 제외한 총 409부의 설문지가 최종 자료분석에 사용되었다.

응답자 409명의 평균연령은 32.7세, 분포는 20세에서 65세로 나타났다. 성별은 지역사회복지관과 아동복지시설 모두 여성이 남성보다 높은 비율을 보였다. 설립연도를 보면 지역사회복지관은 한 곳을 제외한 모든 기관이 90년대 이후 설립되었으며, 아동복지시설들이 상대적으로 존립기간이 길었다. 학력은 지역사회복지관이 대졸 174명(71.3%), 대학원 이상이 31명(12.7%)의 학력분포를 보였으며, 아동복지시설은 대졸 74명(45.1%), 전문대졸이 59명(36.0%)의 학력분포를 보였다. 응답자의 직급은 지역사회복지관은 선임사회복지사가 95명, 과장급이 18명, 부장급이 7명, 기타가 122명으로 나타났으며, 근무연한은 3년 미만인 139명(57%)으로 가장 많이 나타났다. 아동복지시설은 생활지도원이 82명, 기타가 42명, 과장급이 26명, 사무국장급이 14명으로 나타났으며, 근무연한에서는 조직 유형에 따라 큰 차이를 보이지 않았다.

(2) 확인적 요인분석 결과

31문항, 7개 요인으로 구성된 조직혁신성 척도에 대해 AMOS 통계프로그램을 활용한 확인적 요인분석을 실행하였다. 모형의 적합도 분석을 위해 χ^2 검증과 홍세희(2000)가 제시한 적합도 기준인 비교부합지수(CFI, Comparative Fit Index), 비표준화부합치(TLI, Tucker-Lewis Index) 및 RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation) 지수를 사용하였다. CFI, TLI 값은 .9 이상이면 우수한 적합성, RMSEA는 .05이하이면 매우 적합한 수준을 .06-.08은 적합한 수준을 의미한다.

분석결과는 <표 5>에서 볼 수 있듯이 모형의 적합도를 평가하는 데 활용하는 χ^2 는 유의한 수준이었다($\chi^2=979.588$, $d.f.=413$, $p=.000$). 또 RMSEA=.054, TLI=.933, CFI=.944 집계되어 지수 모두 수용가능한 적합도인 것을 알 수 있다. 이는 본 연구에서 개발한 조직혁신성 척도의 7개 요인 구조의 적절성을 확인해 주는 결과이다. 참고적으로 이 7개 요인 모형은 <표 5>에서 나타났듯이 상관관계지수가 상대적으로 높게 나타난 프로그램개발 혁신과 프로그램 기술혁신을 하나의 요인으로 설정한 6개

요인 모형의 적합도 지수($\chi^2=1024.319$, $df=419$, $p=.000$, $RMSEA=.057$, $TLI=.927$, $CFI=.939$)보다 좀 더 우수한 것으로 나타났다.

〈표 5〉 확인적 요인분석 결과

적합도 기준	χ^2	df	p	RMSEA	TLI	CFI
7개 유형	979.588	413	.000	.054	.933	.944
6개 유형	1042.319	419	.000	.057	.927	.939

(3) 조직혁신성 척도의 준거타당성 분석

조직혁신성 척도의 7개 하위요인의 준거 타당성(criterion-related validity) 분석을 위해 조직혁신을 가능하게 하는 혁신적 조직문화(Denison, 1990; Pervaiz, 1998; Jaskyte and Dressler, 2005)와의 관계를 분석하였다. 혁신적 조직문화는 Quinn과 McGrath(1985)가 제시한 척도를 활용하였다. 이 척도는 “혁신은 우리조직의 핵심적 가치라고 말할 수 있다.” “혁신은 우리조직의 버팀이 되는 문화라고 말할 수 있다” 등 4개의 문항으로 구성되었다. 이 문항들에서 점수가 높을수록 조직이 좀 더 혁신적인 문화를 가짐을 의미한다. 조직문화의 평균값은 5점 척도에서 3.33(표준편차=.785)로 집계되었다.

조직혁신성 하위 7개 요인과 조직문화와의 상관관계분석결과는 〈표 6〉에서 볼 수 있듯이 혁신문화와 7개 조직혁신성 하위요인의 관계 모두가 유의한 정적(+)관계를 갖는 것으로 나타났다. 이는 조직혁신성 척도의 하위요인의 준거타당성을 확인해주는 결과이다. 구체적으로 7개 요인 중 혁신적 조직문화와 가장 높은 상관관계를 보인 것은 프로그램기술 혁신($r=.673$, $p<.001$)이었다. 다음으로 프로그램개발 혁신($r=.642$, $p<.001$)과 아이디어 혁신($r=.636$, $p<.001$)의 순이었다. 가장 낮은 상관관계를 보인 요인은 업무혁신($r=.522$, $p<.001$)으로 나타났다. 한편, 7개 하위 요인의 내적 신뢰도는 모두 우수한 것으로 나타났다. 특히 리더십 혁신, 팀워크 혁신, 프로그램개발 혁신은 각각 .920, .923, .907의 alpha값(α)을 보여주었다. 가장 낮은 내적신뢰도를 보인 요인은 프로그램기술 혁신으로 alpha값(α)이 .873인 것으로 집계되었다. 각 요인의 평균값에서는 리더십 혁신이 가장 높았고(평균값=3.74, 표준편차=.761), 다음으로 팀워크 혁신과 환경관리 혁신이었다. 프로그램기술 혁신이 가장 낮은 평균값(3.51, 표준편차=.769)을 보였다.

〈표 6〉 혁신문화(준거변인)와 7개 조직혁신성 요인과의 상관관계분석 결과

하위 요인	리더십 혁신	팀워크 혁신	업무 혁신	프로그램 개발혁신	환경관리 혁신	프로그램 기술혁신	아이디어 혁신
상관계수 (Pearsons r)	.617***	.622***	.522***	.642***	.568***	.673***	.637***
신뢰도(α)	.920	.923	.875	.907	.885	.873	.879
평균값	3.74	3.71	3.59	3.65	3.71	3.51	3.52
표준편차	.761	.721	.715	.730	.718	.769	.821

주 : *** $p < .001$

5. 논의 및 제언

본 연구는 문헌분석과 실증조사를 통해 사회복지조직을 혁신적으로 변화시키기 위한 조직차원의 구체적인 혁신활동 과정을 규명하고 이들을 범주화하여 조직혁신성을 측정할 수 있는 척도개발을 목적으로 하였다. 본 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

먼저, 문헌분석과 전문가 조사를 활용해 37개의 조직혁신성 측정을 위한 예비문항을 도출하였다(〈표 2〉 참조). 사회복지문헌의 조직혁신 연구들(Shin and McClomb, 1998; 신준섭, 2000; 한충현, 2003; Jaskyte and Dressler, 2005; 오정수·이병승, 2008; 손선옥, 2009)은 조직이 얼마나 혁신적인가를 조직차원의 혁신적 행위의 빈도에 의존하는 경향이 강했으며, 또 이 같은 결과 중심의 혁신활동에 영향을 미치는 요인들에 대한 탐색이 주류를 이루고 있다. 본 연구에서 도출한 조직혁신성 예비문항들은 선행연구와는 다르게 사회복지조직의 조직혁신의 과정에 초점을 두고 조직차원의 혁신적 활동의 특성들을 상세하게 제시한 것으로 평가할 수 있다. 따라서 조직이 어떤 특성을 보일 때 혁신적으로 변화할 수 있는가에 대해 구체적이고 실천적인 함의를 제공하고 있다. 예를 들어, 조직이 변화하는 환경에 적극적으로 대처하며, 조직구성원의 창의적인 아이디어의 개발을 강조하는 조직리더의 리더십과 업무 환경을 유지하며, 이를 기반으로 새로운 프로그램과 프로그램기술 개발에 좀 더 적극적일 때 조직이 혁신적으로 변화할 수 있음을 보여주었다. 아울러 예비문항의 도출 과정에서 경영학 문헌(Tang, 1998, 1999; Adams 외, 2006; Hu and Yu, 2008)을 다수 활용한 점을 상기하면, 기업과 같은 타 사회조직에 대한 연구에서 제시한 혁신활동 과정을 사회복지조직에도 적용할 수 있음을 보여주었다. 이는 영리와 비영리로 크게 조직 유형을 구분할 수 있지만, 두 상이한 조직 유형간의 혁신활동을 활성화하기 위한 조직차원의 노력에서는 공유할 수 있는 점이 많다는 점을 시사한다.

둘째, 1차 설문조사를 통한 37개 조직혁신성 예비문항에 대한 탐색적 요인분석 결과(〈표 3〉 참조)는 조직혁신성 요인을 31개 문항의 7개의 하위 요인으로 제시하였다. 이는 문헌에서 제기하는 조직혁신활동 유형을 적절히 반영한 것으로 보인다. 문헌에서는 조직혁신활동의 유형을 크게 산물혁신, 기술혁신 및 행정 혁신으로 제시하고 있는데(Zaltman 외, 1973; Utterback and Abernathy, 1975; Damanpour and Evan, 1984; Perri 6, 1993), 예비문항의 7개 혁신적 하위 요인은 위의 세 가지 유형을 구체화한 것으로 평가할 수 있다. 즉 산물혁신은 본 연구의 프로그램개발 혁신과, 또 기술혁신은 프로그램기술 혁신과 유사한 것으로 볼 수 있다. 행정혁신은 본 연구에서의 리더십, 팀워크, 환경관리, 아이디어 및 업무 혁신으로 세분화 된 것으로 해석할 수 있다. 또 Tang(1998, 1999)이 기업조직 대상의 혁신적 척도를 리더십 혁신, 지원 혁신, 업무 혁신, 행위 혁신, 통합 혁신, 프로젝트개발 혁신, 프로젝트실행 혁신, 지식/기술 혁신 및 외부환경관리 혁신의 9개 하위 요인으로 제시한 것과 유사한 범주를 보이고 있다. 9개의 하위 혁신 유형이 기본적인 틀은 산물, 기술, 행정 혁신의 3가지 범주를 주축으로 하고 있기 때문이다. 한편 〈표 3〉에서 볼 수 있듯이 예비문항에 대한 탐색적 요인분석에서는 리더십 혁신 요인의 설명력(49.9%)이 가장 크게 나타났고, 또 평균값에서도 가장 높은 값(3.87, 표준편차

=.714)을 보였다(〈표 4〉 참조). 이 결과는 조직이 혁신적으로 변화하기 위해서는 조직리더의 역할이 매우 중요한 것으로 시사하는 결과로 보여지는데, 이는 사회복지조직 최고관리자의 리더십이 조직혁신에 가장 큰 영향력을 보인 것을 보고한 선행연구(Shin and McClomb, 1998 등)의 결과와 같은 맥락에서 해석할 수 있는 결과이다. 한편 프로그램기술 혁신은 가장 낮은 평균값(3.49, 표준편차=.728)을 보였는데, 이 역시 산물, 과정, 행정 혁신의 빈도 중 서비스 제공 기술에서의 새로운 변화를 의미하는 과정혁신의 빈도가 가장 낮았음을 보고한 선행연구(Jaskyte and Dressler, 2005)와 같은 맥락으로 이해할 수 있다. 또 업무혁신(평균값=3.56)과 아이디어 혁신(평균값=3.58) 역시 다른 혁신 유형에 비해 평균값이 다소 낮게 나타나 이 부분에 대한 노력이 다소 부족함을 시사하고 있다.

셋째, 2차 설문조사를 통한 확인적 요인분석 결과에서는 본 연구에서 제시한 7개 요인구조의 적절성이 확인되었다. 이 과정에서 프로그램개발 혁신과 프로그램기술 혁신을 구분해야 하는지(7개 요인) 혹은 같은 요인으로 볼 것인지(6개 요인)를 분석한 결과에서는 7개 요인이 보다 적절함을 보여주었다. AMOS 통계프로그램의 모형 적절성 분석에서 7개 요인모형이 프로그램개발과 프로그램기술 혁신성을 하나의 요인으로 처리한 6개 요인모형보다 적합도 지수가 다소 우수하게 나왔기 때문이다(〈표 5〉 참조). 이 결과 역시 선행연구에서 산물혁신과 기술혁신으로 구분하는 문헌의 경향과 같은 맥락으로 볼 수 있다. 또 확인적 요인분석에서 확인된 7개의 조직혁신성 하위요인은 각각의 요인들간의 인과관계가 성립할 수 있는 개연성을 보여주었다. 즉 프로그램개발과 기술 혁신은 다른 5개의 혁신 과정을 통해 가능해질 수 있음을 보여주었는데, 이 인과관계의 성립 여부는 후속 연구에서 좀 더 심도 있게 다루어질 필요가 있다. 왜냐하면, 리더십, 환경관리, 팀워크, 통합, 업무 및 아이디어의 혁신을 통해서 사회복지조직의 프로그램개발과 기술이 혁신적으로 발전할 수도 있지만 그 반대의 인과관계 역시 가능할 수 있기 때문이다. 이와 더불어 본 연구가 제시한 조직혁신성 척도는 일정 수준의 준거 타당성을 갖고 있는 것으로 해석할 수 있다. 이는 본 연구에서 도출한 조직혁신성의 7개 하위 요인 모두 조직혁신문화와 유의한 정(+)의 상관관계를 보인 〈표 6〉의 결과가 잘 보여준다. 이는 조직이 좀 더 혁신적인 문화를 가질수록 7개 하위요인의 혁신성이 높음을 의미하였다. 특히 프로그램개발($r=.642$)과 프로그램기술($r=.673$) 혁신이 조직혁신문화와 가장 높은 상관관계를 보인 것은 사회복지조직의 가장 중요한 조직활동인 프로그램 개발과 전달과정의 중요성을 보여주는 결과로 해석이 가능하다.

상기한 본 연구의 결과와 함의는 본 연구의 방법론적 제한점을 고려해 이해할 필요가 있다. 먼저, 조직혁신성 예비문항의 개발을 위해 문헌, 특히 경영학 문헌에 의존하는 방법을 활용했다. 이 같은 시도는 '조직혁신'의 개념이 아직은 사회복지현장에서 명확치 않을 수 있기 때문에 개방형 질문으로 사회복지현장 실무자에게 질문하는 것이 적절치 못할 수도 있다는 연구자의 판단 때문이었다. 또 예비문항 도출과정에서 전문가 포커스 그룹을 활용했지만 전문가 인원이 부족한 문제도 있었다. 따라서 후속 연구에서는 개방형 설문조사와 충분한 수준의 전문가 포커스 그룹의 활용 등과 같은 방법을 활용하여 사회복지조직의 혁신활동의 구체적인 사례를 찾는 노력이 필요할 것이다. 이 같은 노력들은 본 연구에서 제시한 7요인의 조직혁신 구조가 사회복지조직의 혁신 유형을 모두 포괄하고 있는가에 대한 실증적 결과를 도출할 것이다. 또 지역사회복지관과 아동복지시설만을 대상으로 탐색적 및 확인적 요인분석과 준거타당성 분석을 위한 두 차례의 설문조사를 실행하였기 때문에 연구결과의 일반화

에도 제한이 있다. 좀 더 다양한 유형의 사회복지 및 관련 조직에 대한 후속 연구가 개진되어 본 연구가 개발한 조직혁신성 척도의 타당성을 축적해 나가는 노력이 향후 필요할 것이다. 마지막으로 후속 연구에서는 과정 위주의 조직혁신성과 기존 연구에서 활용한 결과 위주의 혁신활동에 대한 비교연구가 필요할 것이다. 이는 두 가지 차원에서 접근한 사회복지조직의 혁신적 척도의 각각의 타당성과 활용가능성에 대한 이해를 높일 수 있는 계기가 될 것이다.

6. 결 론

조직혁신은 조직활동의 효율성과 효과성을 높일 수 있는 중요한 대안으로 점차 그 중요성이 강조되고 있는 현실이다. 그러나 조직혁신의 개념에 대해서 사회복지현장에서는 아직까지 명확치 못했던 면이 있다. 혁신적인 조직활동이 어떤 것인지 혹은 조직이 혁신적으로 변화하기 위해서는 어떤 노력이 필요한지에 대한 이해도 역시 낮았다. 본 연구는 사회복지조직의 조직혁신성 측정을 위한 척도의 제시와 함께 사회복지문헌에서 시도하지 못했던 조직혁신의 과정을 구체적으로 제시하고자 한 노력으로 평가할 수 있다. 이를 통해 사회복지조직이 혁신적으로 변화하기 위해서는 조직구성원들이 어떤 노력을 어떻게 기울여야 하는지에 대한 구체적인 방향을 제시한 점에서 이 연구의 의의를 찾을 수 있다. 또 본 연구가 제시한 조직혁신성 척도는 탐색적 및 확인적 요인분석과 함께 준거타당성 검증을 통해 사회복지조직의 혁신성을 측정할 수 있는 도구로 활용되어질 수 있음을 보여주었다. 이는 사회복지조직의 조직혁신에 대한 후속연구에 작지 않은 기여를 할 것으로 기대된다.

참고문헌

- 강병식·김계수. 1997. 『통계분석을 위한 SPSSWIN Easy』. 서울: 법문사.
- 강재상·류상원·이영안. 2006. “조직혁신이 조직몰입에 미치는 영향: 환경부 산하 H공사 자체평가를 중심으로”. 『한국행정논집』. 18(3): 699-721.
- 김구. 2007. “지방행정기관의 혁신을 위한 조직문화 개선방안: 강원도 소재 행정기관을 중심으로”. 『한국정책과학회보』. 11(3): 153-177.
- 류경석·박정석·이지형. 2004. “조직혁신 사례 분석 모형을 통한 통신 사업자의 조직 혁신 방안 연구”. 『대한산업공학회/한국경영과학회 2004년 춘계학술대회자료집』. 5-9.
- 박광량. 1993. “조직혁신의 전개와 관리: 거시적 한계와 미시적 여지”. 『한국심리학회지』. 6(1): 36-53.
- 손선옥. 2009. “아동복지시설의 조직혁신활동 영향요인에 관한 연구”. 『한국아동복지학』. 26: 45-71.
- 송경수. 2005. “조직혁신의 기능적 관련성에 관한 연구”. 『인적자원관리연구』. 12(1): 1-20.
- 송경수·류태모·김용호. 2006. “조직혁신과정의 본질에 관한 연구”. 『인적자원관리연구』. 13(1): 103-122.
- 신준섭. 2000. “사회복지기관의 기관혁신활동과 기관생산성에 관한 실증적 연구”. 『한국사회정책』. 7(2): 69-97.
- _____. 2010. “조직혁신의 개념화와 측정방법에 대한 문헌 분석: 사회복지조직 연구에 주는 시사점을

- 중심으로”. 『사회과학연구(건국대학교사회정책연구소)』, 24: 67-92.
- 오정수·이병승. 2008. “아동양육시설의 다기능화 조직혁신욕구와 관련요인분석”. 『한국아동복지학』, 25: 97-120.
- 이지우. 1997. “조직혁신 선행요인에 관한 연구모형의 비판적 고찰”. 『경영경제(계명대학교 산업경제연구소)』, 30(2): 115-138.
- 장지원·진종순. 2006. “조직문화와 조직구성원의 혁신성향: 중앙정부부처 공무원을 대상으로”. 『한국사회와 행정연구』, 17(3): 33-54.
- 정우석·손일권. 2009. 『과학적 조사방법』. 서울: 두양사.
- 정은하. 2011. “사회복지조직의 혁신영향요인과 도입이유의 조절효과에 관한 연구”. 가톨릭대학교 박사학위논문(미간행).
- 천기정. 2005. “혁신정책의 성공적 집행을 위한 문헌연구”. 『사회과학연구(상명대학교사회과학연구소)』, 20: 1-9.
- 최만기. 1997. “조직혁신의 성격규정과 배경이론의 규명”. 『경영경제(계명대학교 산업경제연구소)』, 30(2): 199-224.
- 최만기·이지우. 1999. “조직혁신에 관한 연구모형의 개발과 연구명제의 설정”. 『경영학연구』, 27(5): 1331-1360.
- 한충현. 2003. “중간관리자의 임파워먼트가 조직혁신활동에 미치는 영향”. 연세대학교 석사학위논문(미간행).
- 홍세희. 2000. “구조방정식 모형의 적합도 지수 선정기준의 그 근거”. 『한국임상심리학회지』, 19: 161-177.
- Abernathy, W., K. Clarke, and A. Kantrow. 1983. *Industrial Renaissance*. New York: Basic Books.
- Adams, R., J. Bessant, and R. Phelps. 2006. “Innovation management measurement: A review.” *International Journal of Management Reviews* 8(1): 21-47.
- Aiken, M., S. B. Bacharach, and J. L. French. 1980. “Organizational structure, work process, and proposal making in administrative bureaucracies.” *Academy of Management Journal* 23: 631-652.
- Amabile, T. M. 1988. “A model of creativity and innovation in organizations.” *Research in Organizational Behavior* 10: 123-167.
- Armenakis, A. A., S. G. Harris, and K. W. Mossholder. 1993. “Creating readiness for organizational change.” *Human Relations* 46(6): 681-703.
- Cohen, B. 1999. “Fostering innovation in a large human service bureaucracy”. *Administration in Social Work*, 23(2): 47-59.
- Daft, R. L., and S. W. Becker. 1978. *The Innovative Organization*. New York: Elsevier.
- Damanpour, F., and W. M. Evan. 1984. “Organizational Innovation and Performance : The problem of Organizational Lag.” *Administrative Science Quarterly* 29(3): 392-409.
- Damanpour, F. 1987. “The Adoption of Technological, Administrative, and Ancillary Innovations: Impact of Organizational Factors.” *Journal of Management* 13: 675-688.
- Denison, D. 1990. *Corporate Culture and Organizational Effectiveness*. New York: Wiley.
- Drucker, P. F. 1985. *Innovation and entrepreneurship: Practice and principles*. London: Heineman.
- Drucker, P. F. 1990. *Managing the non-profit organizations: Practices and Principles*. New York:

- Harper Collins.
- DTI 1998. *An Audience with Innovation: Innovation in Management*. London: Department of Trade and Industry.
- Gopalakrishnan, S., and F. Damanpour, 1997. "A review of innovation research in economics, sociology and technology management." *International Journal of Management Science* 25(1): 15-28.
- Gorsuch, R. I. 1983. *Factor Analysis* (2nd Ed.). N.J.: Lawrence Erlbaum.
- Hu, Y., and Y. Yu. 2008. "Toward a measure of innovation in nonprofit organizations: Scale development and nomological validation." *2008 International Seminar on Business and Information Management*. DOI 10.1109/ISBIM.2008.185.
- Jaskyte, K., and W. W. Dressler. 2005. "Organizational culture and innovation in nonprofit human service organizations." *Administration in Social Work* 29(2): 23-41.
- Jaskyte, K., and M. Lee. 2006. "Interorganizational relationship: A source of innovation in nonprofit organizations?" *Administration in Social Work* 30(3): 43-54.
- Kanter, R. M. 1984. "Innovation—the only hope for times ahead." *Sloan Management Review* 25(4): 51-55.
- Kanter, R. M. 1988. "When a thousand flowers bloom: Structural, collective, and social conditions for innovation in organization." *Research in Organizational Behavior* 10: 169-211.
- Kanter, R. M., and D. V. Summers. 1987. "Doing well while doing good: Dilemmas of performance measurement in nonprofit organizations and the need for a multiple-constituency approach." In W. W. Powell (Ed.), *The nonprofit sector: A research handbook*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Kimberly, J. R. 1981. "Managerial innovation." In P. C. Nystrom & W. H. Starbuck (Eds.), *Handbook of organizational design*. New York: Oxford University Press. 1: 84-104.
- Kimberly, J. R., and M. Evanisko. 1981. "Organizational innovation: The influence of individual, organizational, and contextual factors on hospital adoption of technology and administrative innovations." *Academy of Management Journal* 24: 689-713.
- Mohr, L. B. 1969. "Determinants of innovation in organizations." *American Political Science Review* 63: 111-126.
- Moore, S. 1994. "Understanding innovation in social service delivery systems." *Health Marketing Quarterly* 11(3/4): 61-73.
- Myers, S., and D. G. Marquis. 1969. Successful industrial innovation. *National Science Foundation*. NSF 69-71.
- Osborne, S. P. 1998. "Naming the beast: Defining and classifying service innovations in social policy." *Human Relations* 51(9): 1113-1154.
- Perri 6. 1993. "Innovation by nonprofit organization: Policy and research issues." *Nonprofit Management and Leadership* 3(4): 393-413.
- Pervaiz, K. A. 1998. "Culture and climate for innovation." *European Journal of Innovation Management* 11: 30-47.
- Quinn, R. E., and M. R. McGrath. 1985. "The transformation of organizational cultures: A competing values perspectives." In P. J. Frost et al., (Eds.), *Organizational Culture*. Beverly Hills: Sage

Publications, 315-334.

- Sethia, N. K. 1993. "Leadership for creativity in organizations: A prototypical case of leading multidisciplinary teams of professionals". In R. L. Kuhn (Ed.), *Generating creativity and innovation in large bureaucracies*. Westport, Conn.: Quorum Books.
- Shin, J., and G. McClomb. 1998. "Top executive leadership and organizational innovation: An empirical investigation of nonprofit human service organizations (HSOs)." *Administration in Social Work* 22(3): 1-21.
- Tang, H. K. 1998. "An integrative model of innovation in organizations." *Technovation* 18(5): 297-309.
- Tang, H. K. 1999. "An inventory of organizational innovativeness." *Technovation* 19: 41-55.
- Utterback, J. M. and W. J. Abernathy. 1975. "A dynamic model of process and product innovation." *Journal of Management Studies* 3: 639-656.
- Van de Van, A. H. 1986. "Central problems in the management of innovation." *Management Science* 32: 509-607.
- Walker, M. R., E. Jeanes, and R. Rowlands. 2002. "Measuring innovation - applying the literature-based innovation output indicator to public services." http://business-school.exeter.ac.uk/documents/discussion_papers/management/2000/0007.pdf.
- Wolfe, R. A. 1994. "Organizational innovation: Review, critique and suggested research directions." *Journal of Management Studies* 31: 405-431.
- Zaltman, G., R. Duncan, and R. Holbek. 1973. *Innovations and organizations*. New York: John Wiley and Sons.

Developing an Inventory of Organizational Innovativeness of Social Welfare Organizations Focusing on Community Welfare Centers and Child Welfare Institutions

Shin, Jun-Seob
(Konkuk University)

The purpose of this study was to develop an empirically-based inventory of organizational innovativeness of social welfare organizations. Review of literature on innovation research and panel study resulted thirty-seven(37) pre-items for measuring organizational innovativeness. An exploratory factor analysis of the pre-items drawn from the first survey data of 178 social workers revealed seven(7)-factor structure of 31 items. The factors included leadership innovation, team work innovation, task innovation, program development innovation, program technology innovation, idea innovation. A confirmatory factor analysis using data from the second survey of 409 social workers also indicated relevance of seven(7) factor structure of the inventory. Further these seven factors showed positive and significant correlations with measures for innovation culture indicating the inventory had the criterion-related validity. Although additional work remains in methodological issues, the results presented in this paper have shown that this inventory of organizational innovativeness can be an useful tool for assessing innovativeness of social welfare organizations.

Key Words: Organizational innovativeness; Scale development; Social welfare organizations.

[논문 접수일 : 11. 10. 03, 심사일 : 11. 10. 18, 게재 확정일 : 11. 11. 22]