

보건 및 사회복지서비스업 혁신행동과 시장성과의 관계: 제안행동과 사업성과의 이중매개효과

류주현¹, 전하민^{2*}

¹아주대학교 SSK사업단 전임연구원, ²한국문화관광연구원

The relationship between Innovation Behavior and Market Performance in Healthcare and Social welfare service Industries: Dual Mediation Effect of Suggestion Behavior and Business Performance

Ju Hyun Ryu¹, Hamin Jeon^{2*}

¹Associate Researcher, SSK Research Group, Ajou University

²Korea Culture & Tourism Institute

요약 본 연구는 고령자의 건강 및 복지 수요 증가에 대응하여 서비스 질을 향상하고 조직의 생존 가능성을 제고하는 방에 주목하였다. 이에 본 연구는 보건 및 사회복지서비스업의 혁신행동과 시장성과의 관계에서 영향을 미치는 주요 요인들의 인과관계를 검증하는 것에 목적을 두었다. 이를 위해 한국청년기업가정신재단에서 실시한 2022년 기업가정신패널조사 기업데이터 중 보건업 및 사회복지서비스업 272개소를 분석대상으로 삼았다. 분석방법으로는 SPSS PROCESS macro 프로그램을 활용하여 이중매개효과를 확인하였으며, 부트스트랩을 활용해 매개효과의 유의성을 검증하였다. 분석결과, 혁신행동은 제안행동에, 제안행동은 사업성과에, 사업성과는 시장성과에 각각 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 제안행동이 시장성과에 미치는 직접 효과는 유의하지 않았다. 둘째, 혁신행동과 시장성과 관계에서 제안행동과 사업성과를 순차적으로 매개하여 시장성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 혁신행동과 시장성과 관계에서 사업성과의 매개효과는 유의하였지만, 제안행동의 매개효과는 유의하지 않은 것으로 나타나 사업성과의 중요성이 강조되었다. 이러한 결과를 바탕으로 보건 및 사회복지서비스업 혁신행동과 사업성과 제고를 위한 실천적 방안을 제시하였다.

Abstract This study focuses on enhancing service quality and improving organizational sustainability in response to the increasing demand for healthcare and social welfare services among the elderly. It verifies causal relationships for key factors influencing innovative behavior and market performance in the healthcare and social welfare services industries. Data for 272 healthcare and social welfare service enterprises were analyzed from the 2022 Entrepreneurship Panel Survey conducted by the Korea Entrepreneurship Foundation. The SPSS PROCESS macro was used for analysis, confirming the mediating effects; their significance was validated using bootstrapping. The analysis shows that innovative behavior significantly influences proposed actions, that proposed actions significantly affect business performance, and business performance significantly impacts market performance. The direct effect of the proposed actions on market performance was insignificant, but the proposed actions and business performance sequentially mediate the relationship between innovative behavior and market performance, exerting a significant influence. Although the mediating effect of business performance on the relationship between innovative behavior and market performance was significant, the mediating effect of the proposed actions was not, highlighting the importance of business performance. Based on these results, practical strategies for enhancing innovative behavior and improving business performance in the healthcare and social welfare service industries are proposed.

Keywords : Healthcare Industry, Social Welfare Service Industry, Innovation Behavior, Suggestion Behavior, Market Performance

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

*Corresponding Author : Hamin Jeon(Korea Culture & Tourism Institute)

email: dbw03067@kcti.re.kr

Received April 26, 2024

Revised May 31, 2024

Accepted July 5, 2024

Published July 31, 2024

1. 서론

1.1 연구의 필요성

전 세계의 노인 인구는 지속적으로 증가하고 있다. 세계 인구 대비 65세 이상 고령인구는 2022년 9.7%(2억 5,800만 명), 2030년에는 11.7%(9억 9,400만 명)로 증가해, 2050년에는 16.4%를 차지할 것으로 전망된다[1]. 인구의 고령화는 21세기의 가장 중요한 사회변화 중 하나이며, 노동, 주택, 교육 등 모든 부분에 영향을 미치고 있다[2]. 특히 고령화로 인한 건강 및 복지 부문의 수요 증가에 대응한 보건 및 사회복지서비스업 산업 증가가 주목된다.

실제로 보건 및 사회복지서비스업 산업은 2021년 3.5%, 2022년 7.9%, 2023년 8.7% 지속적으로 증가하고 있는 추세이며[3], 해당 산업 일자리 또한 2023년 2분기 기준, 246만 개로 2022년 동기 대비 4.6%(10.8만 개) 증가하는 것으로 나타났다[4].

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 산업활동'으로 정의된다[5].

보건 및 사회복지서비스업은 양적인 수의 증가뿐 아니라, 전통적인 사회복지시설의 운영 주체였던 사회복지법인, 재단법인 뿐 아니라 사단법인, 영리민간조직 등 서비스의 공급주체가 다원화되고 있다[6]. 경쟁적인 시장 환경 속에서 조직의 생존과 유지를 위한 시장성과는 중요한 관심주제로 각광받아왔다[7].

보건 및 사회복지서비스업 시장성과에 대한 관심은 혁신행동 연구를 활성화하였다[8-10]. 의사, 간호사, 행정직 등 여러 분야의 전문인력으로 구성되어 있는 의료기관은 구성원들의 창의적 역할이 필요하며, 이들의 잠재력을 이끌어낼 수 있는 창의적인 혁신행동을 조직의 존속에 중요한 역할을 할 수 있기 때문이다[11]. 또한 공급자 중심이었던 보건업이 소비자 중심으로 변화하면서 의료기관은 끊임없는 서비스 질 향상과 고객만족을 위해 자발적인 혁신행동의 필요성이 높아지게 되었다[12]. 시장성과에 대한 혁신행동의 기여는 보건업에서만 강조되는 것은 아니다. 사회복지서비스업 또한 클라이언트, 지역사회, 후원자 등 조직 외부환경에 상당히 의존적인 산

업으로 새로운 욕구에 대응하기 위한 혁신행동은 조직의 생존을 위해 필수적이라고 할 수 있다[13,14].

혁신행동은 많은 실증연구에서 업무 성과뿐 아니라 조직의 존속과 성장에 상당히 중요한 영향을 미치는 것으로 검증되었지만, 조직 맥락에서 혁신행동과 시장성과로 이어지는 경로가 깊이 있게 파악되지 않은 한계가 있다[15-17]. 혁신확산이론[18]에 따르면, 혁신은 시간이 지남에 따라 시스템과 조직구성원 사이에서 확산되는 과정이라고 정의된다. 즉 혁신은 단일자원이 아닌 혁신 환경을 구축하는 과정적 혁신과 실제 새로운 아이디어를 제안하고 채택하는 결과적 혁신 두 가지의 속성으로 구분된다고 할 수 있다. 구체적으로 과정적 혁신은 조직구성원이 건설적인 의도를 바탕으로 조직의 성과를 개선하기 위한 아이디어를 제시하는 제안행동을 촉진할 수 있다[19]. 더하여 혁신행동의 결과는 조직의 사업성과를 축적해 단계적으로 수익률 상승과 시장에서의 점유율 확대로 이어질 수 있음에도[20,21], 이러한 인과관계 검증이 누락되었다. 보건 및 사회복지서비스 영역에서 대다수 연구들은 수익과 점유율을 측정하기 어렵다는 이유로 대안적으로 사업성과를 측정하였지만, 조직의 생존 관점에서는 사업성과와 시장성과를 구분하는 것이 필요하다. 이러한 관점에서 김진식[22]의 연구는 부분적으로 혁신행동과 시장성과 간의 인과관계를 분석하였는데, 혁신활동이 아이디어 창출 등의 성과를 제고하고, 기업의 운영성과를 높여 매출성장률을 향상시키는 경로를 확인하였다.

이전 연구에서 혁신행동과 시장성과 간 누락된 매커니즘을 규명하기 위해, 본 연구에서는 보건 및 사회복지서비스업에 초점을 맞추어 혁신행동과 시장성과 사이의 제안행동과 사업성과의 이중매개효과를 검증하고자 한다.

1.2 연구목적

본 연구의 문제는 '보건 및 사회복지서비스업 혁신행동, 제안행동, 사업성과, 시장성과의 관계는 어떠한가?', '보건 및 사회복지서비스업 혁신행동과 시장성과 간 관계 사이에서 제안행동과 사업성과는 순차적으로 이중매개하는가?' 이다.

2. 연구방법

2.1 연구모형

본 연구의 목적은 보건 및 사회복지서비스업의 혁신행동이 주요 매개변수인 제안행동과 사업성과를 거쳐 시장

성과에 어떠한 영향을 미치는지 검증하는 것이다. 연구의 모형은 Fig. 1과 같다.

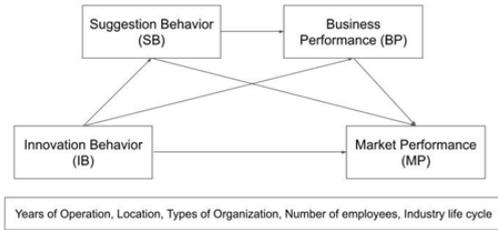


Fig. 1. Research Model

- H1. Innovation Behavior(IB) → Market Performance(MP)
- H2. Innovation Behavior(IB) → Suggestion Behavior(SB)
- H3. Innovation Behavior(IB) → Suggestion Behavior(SB) → Market Performance(MP)
- H4. Innovation Behavior(IB) → Business Performance(BP)
- H5. Innovation Behavior(IB) → Business Performance(BP) → Market Performance(MP)
- H6. Innovation Behavior(IB) → Suggestion Behavior(SB) → Business Performance(BP)
- H7. Innovation Behavior(IB) → Suggestion Behavior(SB) → Business Performance(BP) → Market Performance(MP)

2.2 분석 자료 및 대상

본 연구는 한국청년기업가정신재단에서 실시한 2022년 기업가정신 패널조사(Entrepreneurship Panel Study) 기업데이터 중 일부를 이차 분석하였다. 이 조사는 국내 기업가정신 현황 및 실태를 조사하기 위한 목적으로 2017년 처음 실시된 국가통계승인조사이다. 이 데이터는 통계청 기업통계등록부 사업체 5,413,891개 중 17개 산업분류별 업종, 종사자, 지역에 따라 층화계통추출한 후, 3,000개의 사업체를 대상으로 조사된 것이다[23]. 이 데이터는 보건 및 사회복지서비스업의 조직 특성 전반의 자료를 포함하고 있어 본 연구의 자료로 적합하다고 판단하였다. 본 연구는 17개 산업분류 중 보건업 및 사회복지서비스업(Q) 297개소 중 해당 업종의 특성을 나타내기 위해 300인 이상의 대기업 25개소를 제외한 272개소를 분석대상으로 삼았다.

2.3 측정도구

2.3.1 독립변수: 혁신행동

본 연구의 독립변수인 혁신행동은 새로운 서비스, 기술, 프로그램, 구조 등을 포함하여 기업이 새로운 것을 도입하려는 노력을 의미한다. 혁신행동 척도는 2022년 기업가정신 패널조사에서 사용한 척도를 사용하였다. '새로운 고객군을 계속 발굴하고 있다', '차별화된 고객 채널을 구축하고 있다' 등 총 9개 문항으로 구성되어 있다. 혁신행동은 7점 리커트 척도(1=전혀 그렇지 않다~5=매우 그렇다)로 측정되었으며, 점수가 높을수록 혁신행동이 높은 것으로 해석한다. 본 연구에서 확인한 혁신행동의 신뢰도(Cronbach's α)는 .922로 나타났다.

2.3.2 종속변수: 시장성과

시장성과는 경쟁시장에서 수익과 점유율의 성과를 의미한다. 2022년 기업가정신 패널조사에서 사용한 척도를 활용하였으며, 이 척도는 '경쟁사에 비해 매출액 증가율이 높은 편이다', '경쟁사에 비해 투자액 대비 수익률이 높은 편이다' 등 총 4개 문항으로 구성되어 있다. 시장성과는 7점 리커트 척도(1=전혀 그렇지 않다~5=매우 그렇다)로 측정되었으며, 점수가 높을수록 시장성고가 높은 것으로 해석한다. 본 연구에서 확인한 신뢰도(Cronbach's α)는 .936으로 나타났다.

2.3.3 매개변수: 제안행동, 사업성과

제안행동은 조직 성과 향상을 위해 조직구성원이 건설적인 의도를 바탕으로 의견을 표출하는 행위[24,25]를 의미한다. '경쟁사에 비해 사내 아이디어 제안건수 및 비율이 높다', '경쟁사에 비해 지식재산권 출원 및 기술제안 건수가 많다' 등 총 3개 문항으로 구성되어 있다. 사업성과는 조직의 신제품 및 서비스 개발을 의미하며, '경쟁사와 비교해볼 때 신제품과 신규 서비스의 비율이 높다', '경쟁사보다 더 많은 신제품 및 신규 서비스를 시장에 출시하였다' 등 총 3개 문항으로 구성되어 있다. 제안행동과 사업성과 모두 2022년 기업가정신 패널조사에서 사용한 척도를 활용하였으며, 7점 리커트 척도(1=전혀 그렇지 않다~5=매우 그렇다)로 측정되었다. 점수가 높을수록 제안행동과 사업성과가 높은 것으로 해석한다. 본 연구에서 확인한 제안행동의 신뢰도(Cronbach's α)는 .685, 사업성과의 신뢰도(Cronbach's α)는 .859로 확인되었다.

2.3.4 통제변수

선행연구[26-28]를 고찰하여 조직연혁, 소재지, 법인 유형, 직원수, 업종성장단계를 통제변수로 설정하였다.

2.4 분석방법

본 연구는 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도분석, 기술통계분석을, 변수 간의 관계를 조사하기 위해 상관관계분석을 실시하였다. 마지막으로 연구모형을 검증하기 위해 PROCESS for SPSS macro를 활용하여 Preacher와 Hayes(2008)[29]가 제시한 직렬다중매개효과 검증 (Model 6)을 실시하였다.

3. 분석 결과

3.1 연구대상의 인구사회학적 특성 및 기술통계

본 연구대상인 보건 및 사회복지서비스업 272개소의 조직 특성은 Table 1과 같다. 조직연혁은 6~10년이 31.3%, 11~15년이 23.9%로 많았다. 소재지는 수도권 외가 56.3%로 나타났다. 법인유형은 개인사업자가 93.8%를 차지해 대다수가 법인사업자가 운영하였던 전통적인 보건 및 사회복지서비스업종과의 차이가 확인되었다 [30]. 직원수는 100~149명이 27.2%, 1~19명 23.2%, 150~300명 이하 22.1% 순으로 나타나, 조직의 규모 면에서 상당한 격차가 있을 수 있음을 유추하게 한다. 업종성장단계는 대다수(65.1%)가 성숙기로 확인되었으며, 고성장기 29.4%, 초기창업기 4.8% 순으로 나타났다.

Table 1. Organization Characteristics (N=272)

Characteristics	Categories	n	%
Years of operation	1~5 years	34	12.5
	6~10 years	85	31.3
	11~15 years	65	23.9
	16~20 years	36	13.2
	21~30 years	36	13.2
	31 years or more	16	5.9
	Mean 13.71(SD 8.126)		
Location	Metropolitan Area (Seoul, Gyeonggi, Incheon)	119	43.8
	Outside the Metropolitan Area	153	56.3
Types of organization	Sole Proprietorship	255	93.8
	Corporate business	17	6.3

Number of employees	1~19	63	23.2
	20~49	22	8.1
	50~99	53	19.5
	100~149	74	27.2
	150~300 or less	60	22.1
	Mean 97.94(SD 76.640)		
Industry life cycle	Introduction stage	-	-
	Growth stage	13	4.8
	Shakeout stage	80	29.4
	Maturity	177	65.1
	Decline Stages	2	0.7

3.2 주요 변수의 기술통계

본 연구의 주요 변수의 기술통계는 Table 2와 같다.

Table 2. Variable Descriptive

	Mean	SD	Min	Max
Healthcare and Social Welfare Service Industries (n=272)				
Innovation Behavior(IB)	4.90	.917	1.11	6.67
Suggestion Behavior(SB)	3.46	1.062	1.00	6.00
Business Performance (BP)	3.98	1.133	1.00	6.67
Market Performance(MP)	4.20	1.221	1.00	6.75
All Other Industries (n=2,818)				
Innovation Behavior(IB)	4.75	.974	1.00	7.00
Suggestion Behavior(SB)	4.02	1.293	1.00	7.00
Business Performance(BP)	4.28	1.073	1.00	7.00
Market Performance(MP)	4.75	.974	1.00	7.00

혁신행동은 7점 만점에 4.90점(SD .917)로 가장 높았으며, 시장성과 4.20점(SD 1.221), 사업성과 3.98점(SD 1.133), 제안행동 3.46점(SD 1.062) 순으로 나타났다.

3.3 연구모형 검증

연구모형에 앞서, 변수 간 상관관계 분석을 실시한 결과, 상관관계 범위는 $r = -.230$ (업종성장단계-사업성과)에서 $.789$ (제안행동-사업성과)로 나타나 다중공선성의 위험은 확인되지 않았다.

Table 3은 혁신행동이 시장성과에 미치는 영향에 대한 제안행동과 사업성과의 이중매개효과를 검증한 결과이다. 분석결과, 보건 및 사회복지서비스업 혁신행동은 제안행동을 촉진하며, 혁신행동과 제안행동은 사업성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 혁신행동과 사업성과는 시장성과에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 하지만 제안행동이 시장성과에 직접적인 영향을 미치지

는 않는 것으로 나타났다. 즉 보건 및 사회복지서비스업 조직이 혁신행동을 추구하면, 제안행동을 촉진하고, 이는 사업성과를 창출하여 궁극적으로 시장성과를 극대화할 수 있음을 보여준다(Coef.=.7074, $p<.001$).

Table 3. Verification of dual mediation effect (N=272)

Dependent Variable	Independent Variable	coeff	SE	t	F
MI(SB)	X(IB)	.7074	.0558	12.6741***	160.6329***
	M1(SB)	.5995	.0443	13.5369***	
M2(BP)	X(IB)	.4593	.0513	8.9532***	328.1205***
	M1(SB)	.5995	.0443	13.5369***	
	M2(BP)	.6204	.0756	8.2031***	
Y(MP)	X(IB)	.4296	.0725	5.9261***	143.4945***
	M1(SB)	-.0789	.0712	-1.1080	
	M2(BP)	.6204	.0756	8.2031***	

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

Table 4. Total effect of innovation behavior on market performance (N=272)

	Effect	SE	t
Total effect (Direct effect+Indirect effect)	.9218	.0585	15.7631***
Direct effect	.4296	.0725	5.9261***

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

보건 및 사회복지서비스업 혁신행동이 제안행동과 사업성과를 거쳐 시장성과에 미치는 총효과, 직접효과, 간접효과 크기에 대한 분석 결과는 Table 4와 같다. 검증 결과, 혁신행동이 시장성과에 직접적 영향을 미치는 경로, 직접효과와 간접효과의 합을 의미하는 총효과 모두 유의한 것으로 나타났다.

간접효과의 유의성 검증을 위해 5,000회의 부트스트랩을 실시한 결과는 Table 5와 같다. 부트스트랩을 통한 매개효과 검증은 부트스트랩 신뢰구간을 나타내는 결과 값에 0이 포함되어 있지 않을 경우 통계적으로 유의미한 간접효과를 갖는다고 본다. 간접효과 총합은 경로1, 2, 3의 효과계수의 총합을 의미하며, 95% 신뢰수준에서 부트스트랩 신뢰구간이 [.3785, .6158]로 0을 포함하고 있지 않아 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

Table 5. Verification of significance of indirect effect (N=272)

	Effect	Boot SE	Confidence interval(95%)		
			BootLLCI	BootULCI	
Total indirect effects	.4922	.0598	.3785	.6158	
Each indirect effect	Path1	-.0558	.0489	-.1521	.0415
	Path2	.2849	.0485	.1960	.3903
	Path3	.2631	.0391	.1921	.3452
Path1	IB→SB→MP				
Path2	IB→BP→MP				
Path3	IB→SB→BP→MP				

Note. Bootstrap samples=5,000

경로1(혁신행동→제안행동→시장성과)은 95% 신뢰수준에서 부트스트랩 신뢰구간이 [-.1521, .6158]로 0을 포함하고 있어 간접효과가 통계적으로 유의하지 않았다. 경로2(혁신행동→사업성과→시장성과)는 95% 신뢰수준에서 부트스트랩 신뢰구간이 [.1960, .3903]로 0을 포함하고 있지 않아 통계적으로 유의미한 간접효과로 나타났다. 경로3(혁신행동→제안행동→사업성과→시장성과)은 95% 신뢰수준에서 부트스트랩 신뢰구간이 [.1921, .3452]로 0을 포함하고 있지 않아 통계적으로 유의미한 간접효과로 나타났다. 즉 보건 및 사회복지서비스업의 혁신행동은 시장성과에 영향을 미치며, 제안행동과 사업성과를 순차적으로 매개하여 시장성과에 영향을 주는 것으로 나타났다. 유의한 경로를 그림으로 나타내면 Fig. 2와 같다.

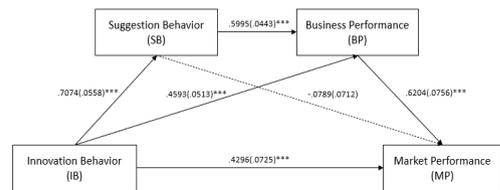


Fig. 2. Path coefficient results according to the research model

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

4. 논의 및 결론

우리나라의 보건 및 사회복지서비스업의 혁신행동이 시장성과 간 관계에서 제안행동과 사업성과의 이중매개 효과를 살펴보고자, 2022년 기업가정신 패널조사 기업편 데이터 중 보건업 및 사회복지서비스업 272개소를 분

석하였다.

주요 연구 결과는 첫째, 보건 및 사회복지서비스업 혁신행동은 시장성과에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 혁신행동 정도가 높을수록 시장성과가 높게 나타남을 의미한다. 이는 혁신행동이 기업성과를 높인다는 김진식[22]의 연구와 일치하는 결과이다. 조직의 혁신행동은 경쟁적인 시장 환경에서 조직의 성과 창출에 직접적인 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 둘째, 제안행동을 매개변수로 투입한 매개모형 분석 결과, 혁신행동과 시장성과 간 관계를 매개하지 않는 것으로 나타났다. 셋째, 사업성과를 매개변수로 투입한 매개모형 분석 결과, 혁신행동과 시장성과 간 관계를 매개하는 것으로 나타났다. 즉 사업성과라는 매개변수를 제외하고는 혁신행동과 시장성과 관계에서 제안행동을 설명할 수 없는 것이다. 넷째, 혁신행동은 제안행동과 사업성과를 순차적으로 거쳐 시장성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상의 연구 결과를 고려하여 이론적·실천적 함의를 제안하였다. 첫째, 유의미한 경로만으로 재구성된 본 연구의 최종 모델(Fig. 2)은 혁신확산이론의 내용을 일부 지지하는 결과이다. 혁신 환경을 구축하는 혁신행동은 조직구성원들의 제안행동을 촉진하며, 그 결과는 사업성과로 이어져 궁극적으로 시장성과를 제고하는 것으로 설명된다. 둘째, 보건 및 사회복지서비스업 사업성과를 제고하는 것이 필수적이다. 보건 및 사회복지서비스업 조직이 신규 프로그램을 개발하고 출시하기 위한 노력은 지속적으로 필요하며, 이를 위해 교육을 통해 동종업종의 신규 프로그램 및 최신 트렌드를 학습하도록 지원하고 우수한 신규 프로그램을 제안한 직원에게 보상하는 방안을 제시할 수 있다.

셋째, 보건 및 사회복지서비스업 시장성과를 제고하기 위해 혁신행동을 증진할 수 있다. 특히 혁신행동을 촉진하기 위해 혁신에 개방적인 조직분위기를 형성하는 것이 필요하다[31]. 혁신행동은 변화를 위한 역동적인 과정인 동시에 창조적 파괴로써 현재 상태를 유지하려는 조직의 속성 속에서 갈등을 겪을 수 있지만, 혁신행동이 조직의 생존뿐 아니라 클라이언트와 사회에 긍정적 영향을 미칠 수 있다는 시각이 요구될 것이다.

본 연구의 한계점은 보건업과 사회복지서비스업 간 이질적인 특성을 고려하지 못하였다는 것이다. 또한 본 연구에서 사용된 데이터는 50인 이상 조직 비율이 약 70%로 규모가 있는 보건업 조직이 과대표집되어 있을 수 있다. 따라서 혁신행동의 결과로써 사업성과와 시장성과를 엄밀하게 구분하여 측정하는 것은 영세한 사회복지서비

스업 조직에 적용하는데 제한적일 수 있다. 이러한 한계에도 불구하고 본 연구는 혁신확산이론에 따라 보건 및 사회복지서비스업 혁신행동과 시장성과의 관계를 구체적으로 규명하였다는 학문적 의의를 갖는다.

References

- [1] United Nations Department of Economic and Social Affairs, Population Division, World Population Prospects 2022: Summary of Results, UN DESA/POP/2022/TR/NO. 3, United Nations, pp.1-42.
- [2] United Nations, Report of the Second World Assembly on Ageing, 2022. <https://undocs.org/Home/Mobile?FinalSymbol=A%2F77%2F134&Language=E&DeviceType=Desktop&LangRequested=False> (Accessed data: May 9, 2024)
- [3] Statistics Korea, Annual provincial service industry production and retail sales trends in the fourth quarter of 2023, Report, Korea, pp.1-85.
- [4] Statistics Korea, 2023 Wage employment job trends in the second quarter of 2023 (as of May), Public report, Korea, pp.1-57.
- [5] Statistics Korea, Guidebook for practical application of the 10th standard Korean Standard Industrial Classification, Report, Korea, pp.1-101.
- [6] D. H. Sa, "Welfare pluralism, markets and the Korean model", *Korean Public Management Review*, Vol.31, No.1, pp.235-257, Mar. 2017.
- [7] S. A. Kwon, G. J. Kim. "Relation of Market Orientation and Organizational Performance in Nonprofit Human Service Organization toward Social Service Marketization", *The Journal of the Korea Contents Association*, Vol.12, No.5, pp.227-242, May. 2015. DOI: <http://doi.org/10.5392/JKCA.2012.12.05.227>
- [8] K. Jaskyte, W. W. Dressler. "Organizational culture and innovation in nonprofit human service organizations." *Administration in social work*, Vol.29, No.2, pp.23-41, Oct. 2005. DOI: https://doi.org/10.1300/J147v29n02_03
- [9] M. R. Moreira, M. Gherman, P. S. Sousa. "Does innovation influence the performance of healthcare organizations?", *Innovation*, Vol.19, No.3, pp.335-352, Mar. 2017. DOI: <https://doi.org/10.1080/14479338.2017.1293489>
- [10] J. Fairbank, W. Spangler, S. D. Williams, "Motivating creativity through a computer-mediated employee suggestion management system", *Behaviour & Information Technology*, Vol.22, No.5, pp.305-314, Nov. 2003. DOI: <https://doi.org/10.1080/01449290310001593630>
- [11] M. Y. Mun, S. Y. Hwang, "Impact of Nursing Organizational Culture Types on Innovative Behavior and Job Embeddedness Perceived by Nurses", *J Korean Acad*

- Nurs Adm*, Vol.22, No.4, pp.313-322, Sep, 2016.
DOI: <https://doi.org/10.1111/jkana.2016.22.4.313>
- [12] K. H. Kang, Y. K. Ko, "Change Commitment and Learning Orientation as Factors Affecting the Innovativeness of Clinical Nurses". *J Korean Acad Nurs Adm*, Vol.19, No.3, pp.404-413, June, 2013.
DOI: <https://doi.org/10.1111/jkana.2013.19.3.404>
- [13] S. M. Choi, "An Exploratory Study on the Innovation Implementation and Factors Affecting Innovation in Human Service Nonprofits - Focusing on the Community Centers in Seoul", *Seoul Studies*. Vol.15, No.4, pp.99-122.
- [14] J. S. Shin, H. K. Ahn, "Analysis of the effectiveness of Innovation in Social Welfare Organizations", *Korean Public Administration Review*, Vol.47. No.1. pp.149-170. 2013.
- [15] A. Neely, J. Hii, "Innovation and business performance: a literature review", *The Judge Institute of Management Studies, University of Cambridge*, Vol.1, No.57. Jan. 1998.
- [16] K. D. Kim, W. S. Hong, Effect of Firm's Activities on Their Performances. *Journal of Korea Technology Innovation Society*, Vol.14. No.2. pp.373-404, Jun. 2011.
- [17] J. S. Shin. "Organizational Innovativeness in Social Welfare Organizations: Focusing on its Relationships to Organizational Characteristics/Leadership and Organizational Performance," *Journal of Korean social welfare administration*, Vol.14. No.2, pp.1-26, Nov. 2012.
DOI: <https://doi.org/10.22944/kswa.2012.14.4.001>
- [18] E. M. Rogers, A. Singhal, M. M. Quinlan, "Diffusion of innovations. In An integrated approach to communication theory and research", *Routledge*. pp. 432-448, Jan. 2014.
DOI: <http://doi.org/10.4324/9780203710753-35>
- [19] J. Fairbank, W. Spangler, S. D. Williams, "Motivating creativity through a computer-mediated employee suggestion management system". *Behaviour & Information Technology*, Vol.22, No.5, pp.305-314, Nov. 2003.
DOI: <https://doi.org/10.1080/01449290310001593630>
- [20] B. J. Jaworski, A. K. Kohli, "Market orientation: antecedents and consequences", *Journal of marketing*, Vol.57, No.3, pp.53-70, Jul. 1993.
DOI: <https://doi.org/10.2307/1251854>
- [21] N. A. Morgan, "Marketing and business performance", *Journal of the academy of marketing science*, 40, pp.102-119, Aug. 2011.
DOI: <https://doi.org/10.1007/s11747-011-0279-9>
- [22] K. S. Kim, "Causal Links from Innovative Activities to financial performance in Korean Manufacturing firms: Mediating effects of innovative and operating performance", *Journal of Korea Technology Innovation Society*. Vol.17, No.1, pp.146-173, Mar. 2014
- [23] Korea Entrepreneurship Foundation, *Entrepreneurship Panel Survey*. Korea. 2022.
- [24] J. Y. Han, T. Y. Han. "The Effects of Supervisor and Team on Suggestion Behaviors of Workers in Manufacturing Setting: Performance Management Efficacy and Coaching through Individual and Team Process", *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, Vol.33. No.1, pp.35-59, Jan. 2020.
DOI: <https://doi.org/10.24230/kjiop.v33i1.35-59>
- [25] Morrison. "Employee voice behavior: Integration and directions for future research", *Academy of Management annals*, Vol.5, No.1, pp.373-412, June. 2011.
DOI: <https://doi.org/10.1080/19416520.2011.574506>
- [26] Y. K. Kim, "Relationship between Organizational Culture, Market Orientation, Market Environment and Performance in Venture Firms", *The Journal of Industrial Innovation*, Vol.26, No.4, pp.27-58, Dec. 2010.
DOI: <https://doi.org/10.22793/indinn.2010.26.4.002>
- [27] C. H. Shin, "A Study on the Relation between Organizational Learning, Market Orientation and Performance in the Elderly Facilities", *Journal of Social Science*, Vol.41, No.2, pp.1-27, Aug. 2015.
DOI: <https://doi.org/10.15820/khjss.2015.41.2.001>
- [28] K. H. Jeong, "Analysis of the effectiveness of start-up support policies for early vstart-up companies: Moderating effects of start-up industry and start-up growth stage". *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, Vol.15, No.1, pp. 59-70, Feb. 2020.
DOI: <https://doi.org/10.16972/APJBVE.15.1.202002.59>
- [29] K. J. Preacher, A. F. Hayes, "Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models", *Behavior research methods*, Vol.40, No.3, pp.879-891, Aug. 2008.
DOI: <https://doi.org/10.3758/BRM.40.3.879>
- [30] I. H. Kim, "How did social welfare become 'business'? : 'Hyeongje-welfare Institution' and trajectory of social welfare foundation in Korea", *Journal of Democracy and Human Rights*, Vol.19, No.1, pp.39-98, Mar. 2019.
- [31] S. G. Scott, R. A. Bruce, "Determinants of innovation behavior: A path model of individual innovation in the workplace", *Academy of Management Journal*, Vol.37, No.3, pp.580-607, Jun. 1994.

류 주 현(JuHyun Ryu)

[정회원]



- 2023년 8월 : 연세대학교 사회복지학과 (사회복지학박사)
- 2018년 9월 ~ 현재 : 성결대학교 사회복지학과 객원교수
- 2024년 7월 ~ 현재 : 아주대학교 법학연구소 SSK사업단 전임연구원

<관심분야>

사회복지전달체계, 사회복지조직, 장애인, 노인

전 하 민(Hamin Jeon)

[정회원]



- 2021년 2월 : 연세대학교 독어독문학/사회복지학 (문학사)
- 2023년 2월 : 연세대학교 사회복지대학원 사회복지학 (사회복지학 석사)
- 2023년 6월 ~ 현재 : 한국문화관광연구원 위촉연구원

〈관심분야〉

사회복지행정, 문화영향평가