

오류관리문화 타당화 연구 : 사회복지기관을 중심으로

이상철¹⁾

Psychometric Properties of the Error Management Culture in Social Service Agency

Sang-Chul Lee¹⁾

요 약

오류관리문화는 직무특성에 있어서 불확실성과 직무복잡성이 높은 반면 신속한 의사결정이 요구되는 항공 및 의료분야를 중심으로 개념화되었으며, 최근 영리기업을 중심으로 조직효과성 및 조직혁신에 기여하는 중요한 개념으로 주목받고 있다. 본 연구는 사회복지 윤리와 가치에 기초하여 윤리적 판단을 요구하는 상황에 직면하는 경우가 타 영역에 비해 많고, 사회복지윤리와 상충되는 의사결정으로 인해 부적절한 개입 및 서비스 발생 가능성이 높은 사회복지기관에 오류관리문화 구성개념타당화를 시도하였다. 이를 위해 서울·경기지역의 사회복지이용시설에 근무하는 사회복지사를 대상으로 층화표집 방법을 활용하여 조사된 564명의 자료를 활용한다. 분석결과를 정리하면 다음과 같다. 첫째, 교차타당화 방식을 적용하여 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 실시한 결과 사회복지기관의 오류관리문화 내용요인은 오류를 통한 조직학습 문화 구축(8문항), 오류발생시 개방적 의사소통을 통한 상호협력체계 구축(4문항), 오류관리를 통한 업무효과성 제고(5문항)와 같이 세 요인으로 나타났으며, 각 요인들은 상호 변별되는 것으로 나타났다. 둘째, 사회복지조직의 대표적인 조직효과성 변수들에 대하여 오류관리문화 요인구조는 준거타당도를 갖는 것으로 나타났다.

핵심어 : 오류관리문화, 사회복지기관, 구성개념타당도, 준거타당도, 교차타당화

Abstract

Based on bounded rationality, error management culture may be able to benefit from simultaneously pursuing the organizational effectiveness and innovation in aviation, medical and profit setting. This study aims to investigate the psychometric properties of the error management culture in social service agency. This study employs the stratified sampling method on social workers with more than two year work experiences in their current social service agencies that are located in Seoul and Kyungki province. This study has the following results: (1) the result of exploratory and confirmatory factor analysis shows that 3 factor structure are the most appropriate; (2) factor structure of error management culture was positively related to organizational effectiveness in social service agencies. This study discusses the theoretical and practical implications of the results.

Keywords : error management culture, social service agency, construct-related validity, criterion-related

Received (May 10, 2016), Review Result (May 24, 2016)

Accepted (May 31, 2016), Published (July 31, 2016)

¹461-714 Dept. Silver Welfare, Dongseoul Univ. 76 Bokjeong-ro 76, Sujeong-gu Sunnam-city, Kyounggi-do, Korea

email: sclee0902@gmail.com

validity, cross-validation

1. 서론

조직장면에서 업무과정상의 착오 또는 실수를 의미하는 오류는 주로 불확실한 업무환경하에서의 업무스트레스, 업무상 피로, 업무과부하, 인지적 과부하, 불충분한 의사소통, 불완전한 정보처리, 그리고 부적절한 의사결정 등 인간의 심리사회적 한계로 인해 발생한다. 그 결과 시간 및 비용의 손실, 구성원 사기저하, 부정적인 조직이미지 등 조직에 심각하면서 부정적인 결과를 초래하는 동시에 오류발생 문제의 원인 진단과 조직혁신의 계기로 삼을 수 있는 학습의 기회를 제공하므로 조직의 생존과 관련한 이슈를 제시한다는 점에서 개념적 중요성을 갖는다[1]. 오류발생 관련 초기 연구들은 부정적인 사건으로서 오류를 개념화하는 경향성으로 인해, 오류발생을 사전에 차단 및 억제에 초점을 맞추는 오류회피문화 연구에 집중해온 경향성이 존재한다[2]. 그러나 오류발생의 완벽한 통제는 불가능하고, 지나친 오류억제에 대한 과신은 오류발생을 적시에 인지하지 못할 가능성이 높으며, 조직차원에서 오류억제를 지나치게 강조할 경우 해당 구성원에 대한 과도한 처벌과 징계가 뒤따르게 됨으로서 오류발생에 대한 과도한 중압감과 오류발생시 이를 축소 및 은폐하려 방어적 행동 등으로 인해 오류를 발견하고 이를 수정하기 위한 노력을 기대하기 힘들어 진다는 지적에 따라 최근 오류관리문화에 대한 관심이 높아지고 있다[3]. 오류관리문화는 조직에 미치는 부정적인 결과들을 신속하게 수습하고, 조속하게 오류발생의 원인 분석을 통해 오류를 효과적으로 수정해 나가며, 중장기적으로 오류의 발생을 조직학습의 유용한 자료로 활용함으로써 조직운영체계 및 조직혁신 등 긍정적인 영향력을 강화해나감으로서 개인 및 조직수준의 성과제고에 기여한다는 연구결과가 제시됨에 따라 최근 높은 관심을 불러일으키고 있다[4].

전통적으로 불확실성과 복잡성 수준이 높은 업무특성을 보이는 항공 및 의료분야에서 활발하게 연구되어온 오류관리문화를 사회복지기관에 타당화하고자 하는 배경은 다음과 같다. 사회복지기관의 사회복지전문가 업무특성상 윤리적 딜레마와 같이 윤리적 판단을 요구하는 상황에 직면하는 경우가 타 영역에 비해 많고, 사회복지 윤리 및 가치와 상충되는 의사결정으로 인해 부적절한 개입 및 서비스 같은 오류 발생 가능성이 높은 특성이 존재한다. 따라서 사회복지기관 대상 오류관리문화 타당화 연구를 통해 사회복지사들이 인식하는 오류관리문화의 내용요인구조를 추출하고, 조직효과성 변수들과의 관계를 살펴봄으로써 사회복지서비스 성과제고를 위한 활용방안을 모색해 보고자 한다. 본 연구는 조직가치의 내재화를 의미하는 조직문화의 관점에서 오류관리문화를 사회복지기관에 타당화하기 위해 서울·경기 지역 사회복지이용시설에서 근무하는 경력 2년 이상의 사회복지사를 대상으로 층화표집방법을 사용한 564명의 자료를 활용한다.

2. 문헌고찰

조직장면에서는 업무성과 제고를 위해 합리성을 추구하나, 현실장면에서의 인간은 제한된 합리

성을 가진 존재라고 말할 수 있다[5]. 특히 불확실성과 직무복잡성이 높은 반면 신속한 의사결정이 요구되는 직무환경에서는 정보에 대한 불완전한 처리와 불충분한 의사소통으로 인한 업무스트레스를 경험함으로써 업무피로감이 증가하고, 이는 부적절한 의사결정으로 이어짐으로써 목표한 성과를 달성하는데 실패하는 업무상 오류를 경험하게 된다. 제한된 합리성 개념에서는 업무상 부적절한 판단 및 의사결정은 자연스러운 현상이라고 본다. 따라서 제한된 합리성 개념에서 조직차원의 시사점은 오류발생 사실을 수용하고 이를 신속하게 수습하며, 향후 오류발생 원인을 진단함으로써 다시는 동일한 오류가 발생하지 않도록 조직차원에서 공유하고 배우는 시행착오학습의 체계를 구축하는 것이며, 이를 통해 긍정적인 조직변화 및 조직개발의 계기로 삼는 것이라고 말할 수 있다. 이와같은 맥락에서 오류관리문화는 업무특성상 자연발생적으로 범할 수 있는 오류들을 조직문화 차원에서 수용하고, 개방적 의사소통을 통해 신속하게 공유함으로써 부정적 결과를 최소화하며, 오류발생의 원인과 효과적 대처방안 등에 대한 조직학습을 통해 개인의 직무성과 향상과 조직혁신에 기여하는 개념을 의미한다[4].

제한된 합리성 개념의 조직차원에서의 시사점은 사회복지기관과 사회복지전문가에도 적용된다고 말할 수 있다. 사회복지기관과 사회복지전문가의 업무는 사회복지 윤리와 가치에 기반하여 다차원적이고 복합적인 욕구를 내재화하고 있는 클라이언트에게 사회복지서비스를 제공하는 활동을 중점적으로 수행하므로, 타 영역에 비해 상대적으로 불확실성과 복잡성 수준이 높은 업무특성을 보인다고 말할 수 있다. 사회복지기관 및 사회복지전문가가 범할 수 있는 오류들은 클라이언트와의 갈등야기, 시간의 손실, 조직구성원들의 사기저하 등과 같은 부정적인 결과를 야기할 수 있으며, 이는 해당 사회복지기관의 위기를 초래할 수 있다는 점에서 이를 극복하기 위한 대안모색이 필요하다고 말할 수 있다. 한편 사회복지전문가의 업무특성상 사회복지 가치와 윤리에 기초하여 부적절한 개입 및 서비스(malpractice)와 같은 오류 발생을 최소화시키기 위해 많은 연구자들은 사회복지전문가라는 개인차원에서 사회복지 가치와 윤리에 대한 민감성을 가지게 된다면 사회복지실천영역에서 범할 수 있는 오류들은 최소화할 수 있다는 가정에 기초하여 연구를 수행하여 왔다[6]. 이는 완전한 합리성의 관점에서 오류발생의 책임소재를 사회복지 가치와 윤리에 민감하지 않고 부주의한 사회복지전문가의 개인적 책임으로 돌릴 수 있는 개연성이 존재한다. 그러나 현실적으로 사회복지 현장은 수많은 가치들이 존재함에 따라 거의 항상 윤리적 판단을 요구하는 상황에 직면하는 사회복지전문가의 업무특성을 고려해보았을 때, 사회복지전문가가 범할 수 있는 오류들은 개인의 부주의함에 기초한다기 보다는 해당 지역사회 및 기관의 특성과 상호작용하는 자연발생적인 현상이라고 말할 수 있다.

이와같은 맥락에서 본 연구에서는 두 가지 연구목적에 갖는다. 첫째, 사회복지기관의 맥락적 특성을 반영하여 사회복지전문가가 인식하는 오류관리문화의 내용요인구조의 타당화를 시도한다. 둘째, 사회복지기관 대상 대표적인 조직효과성 변수인 직무만족과 조직몰입, 그리고 조직신뢰와 오류관리문화 요인구조와의 관련성을 검증함으로써 준거타당화를 시도한다.

3. 연구방법

3.1 조사대상

오류관리에 대한 조직문화를 체화하기 위해서는 일정기간 이상의 경력이 필요하므로, 사회복지 기관에 근무하는 사회복지사 중 해당기관 경력 2년 이상의 사회복지사를 조사대상으로 하였다. 조사기간은 2009년 10월 27일(화)부터 11월 13일(금)까지 총 18일간 진행하였다. 표집방법으로는 확률 표집방법 중 층화표집방법을 사용하였으며, 자료수집방법은 우편조사를 통한 설문조사를 실시하여 총 891명 중 경력 2년 미만에 해당하거나, 불성실 응답을 제외한 최종 분석대상은 564명이었다.

3.2 측정변수 및 척도

3.2.1. 오류관리문화

오류관리문화 원척도[4]는 총 17문항(5점척)으로 구성되어 있으며 내적일관성신뢰도는 .92로 나타났다. 본 연구에서 오류관리문화의 내적일관성신뢰도는 .923으로 나타나 선행연구와 유사한 결과를 나타내고 있으며 문항특성간 일관성은 안정적인 것으로 나타났다. 문항의 척도수준은 5점(1=전혀 동의하지 않는다, 5=매우 동의한다) 리커트 척도로 구성하였으며, 각 문항에 대한 동의정도를 측정하였다.

3.2.2 직무만족

직무만족 척도[7]는 4문항으로 구성되어 있으며, 문항의 척도수준은 5점(1=전혀 동의하지 않는다, 5=매우 동의한다) 리커트 척도로 구성하였다. 원척도의 내적일관성신뢰도 범위는 .86~.89로서 안정적으로 나타났으며, 본 연구의 직무만족 내적일관성신뢰도는 .70으로 나타났다.

3.2.3 조직몰입

조직몰입에 대해서는 그 정도를 측정하기 위해 거래적 조직몰입 4문항, 정서적 조직몰입 3문항, 규범적 조직몰입 3문항으로 구분한 10문항으로 구성된 척도[8]를 원척도로 이용하였다. 구체적으로 논의하자면 거래적 조직몰입은 조직을 떠나는데 수반되는 비용에 대한 인식정도를 의미하고, 정서적 조직몰입은 조직에 대해 느끼는 심리적인 애착정도를 의미하며, 규범적 조직몰입은 책임감에 근거하여 조직에 충직하고 의무를 성실성의껏 수행해야한다는 내재된 가치관이나 내적인 규범체계의 정도를 의미한다. 원척도의 내적일관성신뢰도는 .82로서 안정적으로 나타났으며, 본 연구에서의 내적일관성신뢰도는 .78로 나타났다.

3.2.4. 조직신뢰

조직신뢰 척도[9]는 6문항으로 구성되어 있으며, 척도수준은 5점(1=전혀 동의하지 않는다, 5=매우 동의한다) 리커트 척도로 구성하였으며, 각 문항에 대한 동의정도를 측정하였다. 원척도의 내적일관성신뢰도는 0.82로서 전반적으로 안정적으로 나타났으며, 본 연구에서의 내적일관성신뢰도는 .865로서 전반적으로 안정적인 편으로 나타났다.

3.3 분석방법

본 연구의 분석방법은 세 가지를 활용하였다. 첫째, 조사대상자 특성과 분석모형의 주요변수를 대상으로 기술통계치 분석을 실시하였다. 분석을 위한 통계패키지는 SPSS18을 활용하였다. 둘째, 본 연구에서는 오류관리문화가 적용되는 사회복지이용시설의 특성 즉 내용요인을 추출하기 위해 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 실시하였으며, 이를 위해 교차타당화(cross-validation) 방식을 활용하였다. 교차타당화는 하나의 표본에 대해 탐색적 요인분석을 적용하여 나타난 요인구조행렬을 다른 표본에 확인적 요인분석을 적용하는 방법을 의미하며, 이는 척도의 요인구조를 일반화함으로써 보다 정교한 구성개념타당화를 구현한다[10]. 구체적으로는 총 분석 대상 표본수 564에 대하여 무작위표본추출을 통해 표본수 300명에 대해 탐색적 요인분석을 적용하여 요인구조를 추출하였으며, 나머지 264명을 대상으로 확인적 요인분석을 시행하였다. 탐색적 요인분석은 공통요인모형을 사용하였으며, 통계패키지는 SAS9.2의 PROC FACTOR를 사용하였다. 확인적 요인분석은 구조방정식모형을 적용하였으며, 통계패키지는 LISREL8.52를 사용하였다. 셋째, 사회복지기관에 대한 조직효과성 연구에서 주로 활용되는 직무만족, 조직몰입, 조직신뢰와 오류관리문화 요인들간의 상관관계수행렬을 살펴봄으로서 준거타당화를 시도한다. 분석을 위한 통계패키지로는 SPSS18.0을 활용하였다.

4. 분석결과

4.1 조사대상자 특성 및 주요변수에 대한 기술통계치

본 연구의 조사대상자 특성과 주요변수들에 대한 기술통계치 분석결과는 [표 1]과 같다. 만연령은 30대와 20대가 89.9%로서 빈도가 매우 높게 나타났으며, 만연령 평균은 31.6세로 나타났다. 교육수준은 대졸(74.3%)과 대학원졸(22.0%)의 빈도가 높게 나타났다. 현 직장경력은 3년 이하(37.6%)와 3년 초과 5년 이하(27.0%)의 빈도가 높게 나타났으며, 평균 현 직장경력은 5년으로 나타났다. 월급여수준은 평균 198.9만원으로 나타났다. 본 연구에서 설정한 주요 변수들에 대한 기술통계치는 5점척도상에서 오류관리문화는 평균 3.54(표준편차 .50), 직무만족은 평균 4.05(표준편차 .51), 조직몰입은 평균 3.44(표준편차 .52), 조직신뢰는 평균 3.52(표준편차 .66)으로 나타났으며, 각 변수별 왜

도와 척도를 검토해본 결과 정규분포를 따르는 것으로 나타났다.

[표 1] 기술통계치 분석 결과 (N=564)

[Table 1] The Results of descriptive Statistics

구분	내용	N(%)	구분	내용	N(%)
만연령 (평균 31.6)	20대	248 (44.0)	교육수준	고졸	1 (0.2)
	30대	259 (45.9)		전문대졸	20 (3.5)
	40대	47 (8.3)		대졸	419 (74.3)
	50대	10 (1.8)		대학원졸	124 (22.0)
현 직장 근속기간 (평균 5.0)	3년 이하	212 (37.6)	월급여수준 (평균 198.9만원)	100만원~150만원 이하	101 (17.9)
	3년~5년 이하	152 (27.0)		150만원~200만원 이하	278 (49.3)
	5년~7년 이하	71 (12.6)		200만원~250만원 이하	114 (20.2)
	7년~10년 이하	84 (14.9)		250만원~300만원 이하	54 (9.6)
10년 초과	45 (8.0)	300만원 초과		17 (3.0)	
오류관리문화(Mean, SD)		3.54 .50	직무만족(Mean, SD)		4.05 .51
조직몰입(Mean, SD)		3.44 .52	조직신뢰(Mean, SD)		3.52 .66

4.2 오류관리문화에 대한 구성개념타당화

사회복지이용시설 대상 오류관리문화에 대한 구성개념타당화는 교차타당화 방법을 활용하여 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 실시하였다. 사회복지이용시설 대상 오류관리문화 척도는 총 17개 문항으로 구성되었다. 탐색적 요인분석은 공통요인모형(common factor model)에 단일주축분해(principal axis factoring)를 사용했으며, 사전공통분추정치는 다중상관제곱치(SMC), 요인회전은 요인간 상관을 고려하여 사각회전(OBLIMIN)을 사용하였으며, 통계패키지는 SAS9.2를 활용하였다. 고유치 차이, 분산비율 및 누적분산비율을 고려해보았을 때 2개 또는 3개의 요인수효가 가장 적절한 것으로 판단되었으며, 2개, 3개의 요인모형에 대하여 각각 최종해를 구하여 해석을 해보고, 보다 안정적이고 해석가능한 요인구조를 선택하여 최종요인모형으로 결정하였다. 계량적인 기준과 해석가능성을 고려해보았을 때 가장 안정적으로 나타나는 요인은 세 개였다. 이상과 같은 탐색적 요인분석 과정을 통한 최종요인구조행렬은 [표 2]와 같다.

확인적 요인분석에서는 탐색적 요인분석을 통해 추출된 이론적 요인구조를 원자료에 적용해보았을 때 요인구조의 안정성이 유지되는지를 확인해보았다. 이를 위해 구조방정식모형의 방법 중 확인적 요인분석을 활용하였다. 분석 소프트웨어로는 LISREL8.52를 사용하였다. 분석자료는 공분산자료, 모수추정방식은 최대우도법(ML)을 적용하였으며, 요인에 척도를 제공하는 방식으로는 각 요인에 해당하는 측정변수 중 하나의 요인계수를 1.0으로 고정하여 측정변수의 척도를 이론변수화하는 방식을 택하였다[11]. 확인적 요인분석 결과 전반적 합치도(overall fit) 지수들은 전반적으로 좋은 합치도를 보이는 것으로 나타났다. χ^2 는 274.38로써 영가설인 '현실자료와 가설적 모형이 동일하다'의 기각역에 속하는 것으로 나타났으나, χ^2 는 표본수의 크기에 따라 민감한 합치도 지수이므로 전반적 합치도를 평가하는데 있어서는 일반적으로 적절치 않다고 말할 수 있다. 개략화오차평균(RMSEA) 지수는 0.069로써 대체적으로 좋은 합치도 지수를 나타냈으며, 비표준합치도(NNFI) 지

수는 0.98, 비교합치도(CFI) 지수는 0.98으로써 좋은 합치도 지수를 보이는 것으로 나타났다.

[표 2] 사회복지기관의 오류관리문화 최종요인구조

[Table 2] Error Management Culture Factor Structure in Social Service Agency

요인	문항번호 및 문항내용 (요인계수)
오류를 통한 조직학습 문화 구축 (8문항)	2. 오류가 발생한 이후에 우리 복지관의 구성원들은 그 오류들을 어떻게 수정해나갈지에 대해 생각한다(0.52263)
	3. 우리 복지관에서는 오류가 발생한 이후에 그 오류들은 철저하게 분석된다(0.81297)
	4. 무엇인가가 잘못되었다면, 우리 복지관의 구성원들은 그 원인에 대해 면밀하게 생각해보기 위한 시간을 갖는다(0.77357)
	5. 우리 복지관의 구성원들은 오류발생 원인을 다각도로 분석해보고자 노력한다(0.69386)
	6. 우리 복지관의 구성원들은 오류발생을 예방하기위한 방안에 대해 많은 생각을 한다(0.69189)
	11. 우리 복지관에서는 오류발생 즉시 그 오류들이 수정된다(0.50575)
	12. 우리 복지관에서는 우리가 오류를 범했을 경우 즉시 책임을 묻기보다는 우선적으로 당시의 구체적인 상황과 대처행동을 파악한다(0.30055)
	17. 우리 복지관의 구성원들은 어떻게 해야 동일한 오류를 범하지 않을 수 있을 것인가에 대해 평소에 많은 대화를 한다(0.37930)
오류발생시 개방적 의사소통을 통한 상호협력체계 구축 (4문항)	13. 우리 복지관에서는 자기 스스로 오류를 수정할 수 없을 경우 동료들에게 도움을 요청하는 것이 자연스럽다(0.66938)
	14. 우리 복지관의 구성원들은 만약 실수를 범한 이후에 더 이상 업무를 진척시킬 수 없을 경우 동료들에게 도움을 요청할 수 있다(0.84646)
	15. 우리 복지관에서는 실수를 했을 때, 향후 어떻게 일을 처리하는 것이 좋을 지에 대해 다른 사람에게 조언을 요청할 수 있다(0.72692)
	16. 동료가 오류를 범했을 때 우리 복지관의 구성원들과 함께 그 오류를 상호 공유함으로써 다른 사람이 똑같은 오류를 범하지 않도록 한다(0.54989)
오류관리를 통한 업무효과성 제고 (5문항)	1. 우리 복지관에서 업무시 발생한 오류 및 실수는 업무프로세스를 향상시키는데 매우 유용하다(0.47294)
	7. 우리 복지관에 있어서 오류의 발생이란 지속적으로 원활한 업무처리를 위해 중요한 정보를 제공하는 역할을 한다(0.57421)
	8. 우리 복지관 구성원들이 범하는 오류들은 업무의 향상에 기여할 수 있다(0.77300)
	9. 우리 복지관의 구성원들은 과업을 완수하고자 할 때는 수없이 많은 실수들로부터 배울 수 있다는 점을 알고 있다(0.75842)
10. 우리 복지관의 구성원들은 일반적으로 오류를 범했을 때 그 오류들을 어떻게 수정해나 가야 할지를 알고 있다(0.51231)	

모형수정을 위한 지수인 t값과 수정지수(modification indices)에 있어서도 특이사항은 없는 것으로 나타났다. 확인적 요인분석 결과를 정리하면 탐색적 요인분석을 통해 도출된 오류관리문화의 가설적 요인구조를 교차타당화를 통한 경험자료에 맞추어 보았을 때 요인구조가 안정적으로 나타났다고 해석할 수 있다. 따라서 사회복지이용시설을 대상으로 타당화한 오류관리문화는 세 개의 구성개념으로 이루어진 안정적인 요인구조를 나타내고 있음을 확인할 수 있었다. 오류관리문화에 대한 요인간 수렴 및 변별타당도를 검증해보기 위한 요인간 상관계수의 범위는 .417에서 .528로 나타나 오류관리문화의 각 요인들은 상호 변별되는 것으로 나타났다. 또한 각 요인별 내적일관성 신

뢰도의 범위는 .839에서 .874로 안정적으로 나타났다.

4.3. 오류관리문화에 대한 준거타당화

오류관리문화에 대한 주요 인구사회학적 변수들간의 상관계수는 [표 3]과 같으며, 통계적으로 유의하지는 않은 것으로 나타났다. 이와같은 결과는 오류관리문화는 개인적 특성에 영향을 받지 않는다고 해석할 수 있다. 따라서 사회복지조직의 대표적인 조직효과성 변수인 직무만족과 조직몰입, 그리고 조직신뢰에 대한 준거타당화는 개인적 특성을 배제한 영차상관(zero-order correlation)을 살펴보았다. 사회복지조직의 대표적인 조직효과성 변수들과 오류관리문화 요인들간의 상관계수를 살펴보면, 직무만족에 대하여 오류관리문화 요인들의 상관계수의 범위는 .258에서 .335, 조직몰입에 대한 상관계수의 범위는 .325에서 .363으로서 통계적으로 유의미하게 나타났다. 이는 직무만족에 비해 조직몰입의 상관계수가 정적으로 보다 높게 나타났으나, 두 변수 모두 상관계수 크기에 있어서는 중간 크기라고 해석할 수 있다. 반면, 조직신뢰에 대한 상관계수의 범위는 .421에서 .503으로서 통계적으로 정적으로 유의미하게 나타났으며, 상관계수의 크기는 큰 수준의 상관계수로 나타났다. 이와같은 결과는 사회복지학계에서 비교적 생소한 개념이라고 말할 수 있는 오류관리문화와 하위요인들이 조직효과성 변수들에 대해 중간에서 큰 크기에 해당하는 상관관계를 나타낸다고 정리할 수 있다. 이와같은 결과는 사회복지기관에서 오류관리문화 연구는 조직효과성에 기여하는 준거타당도를 검증함으로써 오류관리문화의 이론적 중요성을 제기한다는 점에서 의의가 존재한다.

[표 3] 오류관리문화와 준거변수들간의 상관계수행렬 (N=564)

[Table 3] Correlation Matrix between Error Management Culture and Criterion Variables (N=564)

오류관리문화 요인구조	인구사회학적 변수				조직효과성 변수		
	연령	교육 수준	월평균 급여	근속 기간	직무 만족	조직 몰입	조직 신뢰
F1. 오류를 통한 조직학습문화 구축	.006	-.052	.042	-.004	.335**	.363**	.503**
F2. 오류발생시 개방적 의사소통을 통한 상호협력체계 구축	-.018	-.060	.050	.021	.277**	.325**	.430**
F3. 오류관리를 통한 업무효과성 제고	.019	-.072	.064	.005	.258**	.357**	.421**

*p<.05 **p<.01

5. 논의 및 시사점

본 연구는 조직차원에서 발생하는 오류를 수용하고, 관리함으로써 조직혁신과 조직효과성 제고에 기여하는 오류관리문화에 대하여 사회복지기관의 사회복지전문가들의 인식을 반영한 내용구조를 추출하고, 대표적인 조직효과성 변수들과의 관계를 살펴봄으로써 오류관리문화의 이론적 위치를 탐색해보고자 하였다는 점에서 연구의 의의가 존재한다고 말할 수 있다. 연구결과를 중심으로 핵심 논의와 시사점을 정리하자면 다음과 같다. 첫째, 사회복지전문가들이 인식하는 오류관리문화는 오류를 통한 조직학습 문화 구축(요인1), 오류발생시 개방적 의사소통을 통한 상호협력체계 구

축(요인2), 오류관리를 통한 업무효과성 제고(요인3)라는 구성개념을 갖으며, 각 요인은 개념적으로 변별되는 것으로 나타났다. 이와같은 결과는 사회복지기관의 경우 오류관리문화를 오류발생시 신속한 공유를 통해 조직적으로 대응하고, 오류를 통해 배움으로서 조직학습의 자원으로 활용함으로써 업무효과성 향상으로 연계하기 위한 개념으로 구조화하고 있다고 논의할 수 있다. 둘째, 사회복지기관에서 대표적인 조직효과성 변수들과 오류관리문화와의 준거타당도 결과에 있어서 정적으로 유의미하게 나타남에 따라 조직효과성 향상에 기여하는 새로운 구성개념으로서 오류관리문화의 이론적 위치를 확인할 수 있었다는 점에서 본 연구의 시사점이 존재한다.

본 연구의 한계점과 추후연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 사회복지기관 중 사회복지이용시설을 대상으로 오류관리문화에 대한 척도타당화를 시도하였다. 사회복지생활시설의 경우 직무특성에 있어서 사회복지이용시설과 차별성을 나타내므로 오류관리문화의 내용요인구조가 다르게 나타날 수 있다. 따라서 추후 연구에서는 사회복지생활시설에 대한 오류관리문화 구성개념 타당화 연구가 진행될 필요성이 존재한다. 둘째, 본 연구에서는 오류관리문화 구성개념과 대표적인 조직효과성 변수들과의 관계를 영차상관을 중심으로 탐색적으로 살펴보았다. 추후 연구에서는 정교한 연구모형 구축을 통해 인구사회학적 변수를 통제한 상태에서 오류관리문화가 조직효과성에 대한 증분타당도(incremental validity) 검증 연구 필요성이 제기된다. 셋째, 오류관리문화는 조직가치의 내재화라는 조직문화 즉 조직수준의 개념이라고 말할 수 있다. 따라서 추후 연구에서는 다수준분석(multilevel analysis)을 통한 연구모형의 적확성을 제고하기 위한 방법론적 고려가 필요하다고 말할 수 있다.

References

- [1] R. L. Helmreich, and A. C. Merritt, in *Safety and Error Management: The Role of Crew Resource Management*, Edited B. J. Hayward and A. R. Lowe, Ashgate, UK (2000), *Aviation Resource Management*, pp.107-119.
- [2] J. Reason, *Human error*. Cambridge University Press, England: (1990)
- [3] T. Dormann, and M. Frese, M. Error training: replication and the function of exploratory behavior. *International Journal of Human-Computer Interaction*. (1994). Vol.6, pp.365-372.
- [4] C. van Dyck, C, M. Frese, M. Baer, and S. Sonnentag. Organizational error management culture and its impact on performance: A two-study replication. *Journal of Applied Psychology* (2005). Vol.90, No.6, pp.1228-1240.
- [5] H. A. Simon. *Administrative behavior*. The Free Press (1997)
- [6] M. M. Choi. Developing and utilizing of a social workers' ethical sensitivity test. *Korean Journal of Social Welfare*. (2008), Vol.60, No.2, pp.5-28.
- [7] J. R. Hackman, and G. R. Oldham. *Work redesign*. Addison-Wesley; MA (1980).

- [8] D. J. Weiss, R. V. Dawis, G. W. England. and L. H. Lofquist. Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire, Minneapolis: Industrial Relations Center: University of Minnesota, Minnesota (1967).
- [9] C. R. Nyhan, and H. A. Marlowe. Development and psychometric properties of the organizational trust inventory. *Evaluation Review*, (1993), Vol.21, No.5, pp.614-635.
- [10] J. K. Tak, *Psychological testing*. HakJiSa (2008).
- [11] S. M. Lee, *Factor Analysis*. HakJiSa (1995).