

사회복지시설 네트워크 구조적 특성

-부산 사회복지 개별기관의 네트워크 활동을 중심으로-

The Network Structural Characteristic of Social Welfare Organizations -Focused on the Social Welfare Organizations in Busan-

김교정
동명대학교

Kyeo-Jeung Kim(iwtbp@hanmail.net)

요약

본 연구는 사회복지서비스 조직간 네트워크의 구조적인 특성과 이러한 특성에 미치는 영향요인을 알아보고자 하는데 그 목적이 있다. 또한 네트워크 내용별 특성과 중심적인 역할을 하는 기관이 어떠한 기관인지를 살펴보고자 하였다. 이를 통해 사회복지서비스 조직간 관계를 규명하고 클라이언트 중심의 효과적인 서비스 전달을 위한 조정과 통합의 방안을 제시하는데 있어 기초자료를 제공함에 있다.

분석결과, 내용별 네트워크의 상대적인 활발성 순서는 정보교환, 클라이언트의뢰, 자원교환의 순으로 나타났다. 또한, 개별기관의 네트워크 성향에 미치는 요인으로는 선행 이론들 중 직위, 모임수, 조직유형, 네트워크 경험 등의 유의미한 영향력이 경험적으로 일부 인정 되었다

■ 중심어 : | 활발성 | 조직요인 | 개인요인 | 네트워크구조적특성 |

Abstract

The purpose of this study, decision factors about network characteristics among Social Welfare service organizations and individuals are defined to obtain proper empirical bases for building systematic human service network in the local community bases.

As results of analysis, Firstly The order of density is shown as follows the information exchange, the client refer, the resource exchange. Secondly The result about the analysis whether the level factor of the organizational members and organizations affect positively is summarized as follows.it is shown that the number of meeting, organizational type, the prior experience of networking affect positively.

■ keyword : | Density | Factor of the Organizational Members and Organizations | Network Structural Characteristic |

I. 서론

21세기 새로운 사회복지서비스 영역으로 조직간 네트

워크형식의 서비스 제공이 각광을 받고 있다. '네트워크' 형태의 사회복지 조직간 관계는 사회복지를 둘러싸고 있는 일반환경과 업무환경 변화에 따른 조직의 '적응기제'

* 2006년도 한국학술진흥재단 신진교수연구지원을 받은 논문임.

접수번호 : #090507-002

접수일자 : 2009년 05월 07일

심사완료일 : 2009년 06월 02일

교신저자 : 김교정, e-mail : iwtbp@hanmail.net

차원뿐만 아니라, 지역사회내 서비스의 중복과 탈락에 따른 '조정'과 '통합'차원에서 요구되기에 이르고 있다 [1]. 조직간 관계에 대한 학문적 연구는 크게 두 가지 조류로 진행되고 있다. 첫째, 사회복지현장의 각 특정 대상과 지역범위를 선정 후, 관련된 사회복지 조직간 네트워크 분석 통하여 실태와 필요성을 확인하는 연구들이 진행되고 있다. 둘째, 변화하는 사회복지환경에 따른 조직간 관계의 해답을 네트워크 형태에서 찾고자 하는 경험적 연구들이다[2].

급변하는 사회복지 서비스 환경에 따른 학문적 관심과 모색처럼 지역사회복지현장과 조직의 노력은 상황에 대한 '지체된' 모습을 나타내고 있다[3]. 실제 조직간 네트워크 관계의 기본전제가 수평적인 상황이라 할 수 있다. 그러나 현재의 지역사회복지현장은 거의 모든 재원이 공공으로부터 민간으로의 배분이라는 독특한 헤게모니적 특성을 가지고 있다. 이로 인하여 그간 공공은 '평가자', 민간은 '피평가자'라는 역할이행의 역사를 충실히 해오게 하였으며, 개별 사회복지서비스 조직들로 하여금 클라이언트 중심의 필요서비스에 대한 지역사회의 조직간 관계를 통한 해결에 찾기보다는 조직내 역량안에서 부족한 서비스의 향상시키려는 노력에 집중하게 하였다. 그러나 최근 공공뿐만 아니라 민간의 자원배분기관들이 '성과'에 초점을 둔 지역사회네트워크사업에 관심과 자원배분을 하게 되자, 사회복지서비스 기관들은 더 이상 그 해답을 조직안에서만 아니라, 조직간 관계를 통한 실마리를 찾는 노력들을 시작하기에 이른다.

이와 같이 사회복지서비스 조직과 지역사회 성과를 위한 자발적이고 자생적인 네트워크 구성이 아닌, 확보된 자원의 집행을 위한 '형식적' 차원에서의 현행 네트워크는 다양한 부정적 결과를 초래하였다. 다음과 같은 네트워크 참여자들의 잘못된 이해에서 비롯되는 부정적인 현상들은 지역사회안에서 조직간 네트워크를 쉽게 뿌리 내리지 못하게 하고 있다. 아주 일부이기는 하지만 네트워크사업기획으로 확보된 자원재정을 전제로 하여, 기존의 개별 조직 서비스를 단지 다양한 서비스기관들의 참여 형태로 포장하는 극한적 상황이 보여지고 있다. 또한 네트워크 사업에 대한 참여조직과 그 리더의 '무임승차'등과 같은 형식은 네트워크 담당인력에게 '이중업무', '소

진'과 같은 부정적 현상을 불러일으킨다[4].

본 연구는 네트워크 구축단계에 있어서, 부산시 사회복지기관간 서비스네트워크의 구조적인 특성을 살펴보고자 한다. 그리고 이러한 구조적인 특성에 미치는 개별기관의 결정요인 분석을 통해서 사회복지조직간 관계 정립과 효과적 사회복지서비스 전달방안의 토대를 마련하고자 한다.

II. 본 론

1. 네트워크의 정의와 내용

네트워크의 개념은 연구자들마다 다양하게 규정될 수 있으나, 기본적인 개념 정의에 있어서는 큰 차이를 보이지 않는다. 최근 네트워크 관련 연구 문헌들에서 나타나는 개념 구성을 토대로 사회복지서비스 네트워크는 다음과 같이 정리될 수 있다. "사회복지서비스는 대개 역동적인 상황에 처해 있는데, 그것은 인간의 개별화되고, 통합적인 문제를 다루는 사회복지서비스의 속성에서 기인하는 것이다. 역동적인 상황의 문제에 대응하는 복합적인 개인, 조직들로 구성된 다양한 협력 관계의 유형은 네트워크 개념으로 적절히 이해될 수 있다"는 것이다. 여기에서 네트워크란 "다양한 조직간의 연결 체계"라고 간략히 정의될 수 있다.

사회복지서비스 조직간 관계는 여러 가지 다양한 유형의 교환 관계로서 파악될 수 있다. 국내 연구를 중심으로 초기 네트워크 연구에서는 단일한 교환내용으로 네트워크 분석을 실행하였다. 하지만 단일한 지표로 통한 네트워크의 특성을 파악하는 것에 대한 제한성이 선행 연구들에서 밝혀졌다[5]. 여러 선행연구들에 비추어 보면 클라이언트 의뢰, 자원 교환, 조직간 접촉 등이 교환내용의 주된 부분을 이루고 있음을 알 수 있다.

2. 조직간 네트워크 결정 요인

조직들의 네트워크 특성에는 명백한 차이가 나타나고 있다. 개별 조직의 네트워크 성향에 영향을 주는 요인들을 찾아내는 것은 사회복지서비스 조직간 관계의 합리적인 조정과 통합에 기여 할 수 있는 근거를 제공하는 것이다.

조직간 관계에 대해서는 자원의존이론과 영역이론등

이 개별조직의 네트워크 결정요인들을 제시하고 있다. 우선 자원의존론의 경우, 자원의 부족과 불안정이 조직 간 관계를 증가시킨다고 설명하고 있다[6]. 자원이 많은 조직에 대해 자원이 적은 조직은 상대적으로 의존적이 된다고 결론 지을 수 있다[7]. 자원의존 이론 관점에서 볼 때 네트워크에서 얼마나 개별조직들이 연계에 활발하게 참여하는지 등은 그 조직의 자원 환경과 밀접하게 관련되어 있음을 시사한다.

영역이론은 조직의 기능이나 목적이 개별 조직의 네트워크 성향에 영향을 미친다고 설명하고 있다. 조직영역이란 조직군을 정의하는 방법의 하나로 조직기능, 조직산출물, 제공서비스, 표적인구 등에 초점을 두어 조직들의 집합을 분류하는 것이다[8]. 조직영역의 특성으로 볼 때, 조직마다 중심으로 하는 기능과 목적이 다르고 이러한 기능과 목적의 상이성은 업무환경의 차이를 낳는다고 설명한다. 업무환경은 조직이 필요로 하는 잠재적이고 실제적인 자원에 대한 접근을 통제하는 모든 외부단체와 조직들로 정의되고 있다[9]. 따라서 영역이론에서는 업무환경은 한 조직이 조직간 관계를 맺는 범위를 결정하게 되는데, 결국 조직의 기능과 목적이 조직간 관계를 결정하는 맥락을 규정하고 있다

사회복지서비스 네트워크 영향 결정요인에 대한 것으로 자원의존론과 영역이론 이외에도 서비스특성상 서비스 전달자의 개인적인 수준에 대한 논의가 함께 되어야 할 것이다. 왜냐하면 사회복지서비스 조직은 인간에 의한 인간을 위한 인간 중심의 서비스 조직이다. 그러므로 조직간 네트워크 활동 역시 공식적 조직 작용의 활동만으로 보기에는 어렵다[10]. 즉, 다양한 조직구성원간의 상호작용활동으로 볼 수 있는 것이다.

조직간 관계의 결정 요인에 대한 조직수준의 분석은 영향 요인들을 이해하는 데 있어 많은 한계를 갖고 있다. 조직간 관계를 조직이라는 단일한 하나의 차원에서 분석하는 연구 한계에 대해 Lipsky(1980) 나 Meyer & Rowan(1977)이 잘 지적하고 있다. 이들은 기존의 조직간 관계의 결정 요인 연구들의 분석은 조직의 미시적인 과정들에 대한 이해를 하지 못하고 있음을 비판하였다 [11][12]. Boys(1984)와 Woodard & Dorian(1994)의 연구에서는 서비스 담당자의 전문적인 능력 즉 자격증과

교육경험, 근무경력 등을 구체적인 내용으로 하고 있다 [13][14].

III. 연구방법

1. 연구목적 및 연구문제

본 연구는 부산광역시 사회복지 서비스 분야에 대한 조직간의 관계를 분석하고, 이해하기 위한 것이다. 이를 구체적으로 제시하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지 서비스 조직간에 나타나는 네트워크의 구조적인 특성을 파악하고자 한다. 이에 따른 연구 내용을 보면, 서비스 조직간 서비스 공급 관계를 정보교환, 자원교환, 클라이언트 의뢰와 관련한 관계 지표로서 구성하고, 내용별로 중심화, 개별조직의 유형, 중심조직 등을 가지고 사회복지서비스의 네트워크 구조에 관한 특성들을 확인한다.

둘째, 사회복지 서비스 네트워크에 속한 개별 서비스 조직들의 네트워크 성향에 영향을 미치는 결정요인들을 밝혀내고자 한다. 네트워크 성향은 정보교환, 자원교환, 클라이언트이뢰라는 내용을 중심으로 파악된다. 분석 결과 도출되는 개별 조직의 관계적 속성값들에 영향을 미치는 요인들이 무엇인지를 알기 위한 연구 목적에 활용되기 위함이다.

이러한 연구목적 성취를 위하여 다음과 같은 연구문제가 설정되었다.

<연구문제 1>

부산시 사회복지서비스 네트워크는 어떤 구조적인 특성을 가지고 있는가?

<연구문제 2>

네트워크의 참여조직인 개별 사회복지서비스 기관은 어떤 네트워크 특성을 가지고 있는가?

<연구문제 3>

부산시 개별조직의 네트워크 성향에 영향요인은 어떤 것들이 있는가?

2. 측정도구

지원조직간 네트워크의 특성을 측정하기 위한 설문지는 매트릭스(matrix) 형태로서, Van de Ven외(1990)가 개발하여 국내에서는 정순돌(1997), 이현주(1998), 강창현(2001), 홍경준(2002), 이해원(2002), 김인숙·우아영(2003),김교정(2005)의 설문지를 수정한 내용에 부산시 사회복지서비스의 현황을 반영하여 이 연구에서 재구성하였다[15][1].

설문지의 내용은 서비스 공급 네트워크 특성을 나타내는 변수와 조사대상자의 조직구성원 수준 변인과 조직수준 변인, 그리고 네트워크에 대한 문항으로 구성하였다. 질문지는 각 변수를 조작적 정의한 내용을 그대로 질문하였거나, 다른 학자들이 네트워크 특성을 규명하기 위해 사용한 질문들을 수정 병용하여 [표 1]과 같이 구성되었다.

표 1. 설문지의 구성 및 내용

구분	구 성 내 용	문항수	
지역 변수	16개 구군별	1	
조직 구성원	일반 사항	성별, 연령,	2
	전문 능력	학력, 경력, 모인 수, 교육참여	4
조직	조직 영역	조직유형, 설립년도, 상근자 수, 서비스제공대상자수, 서비스 수	5
	자원 의존	외부자원 의존	1
네트워크 경험	성과, 협력필요정도, 경험	4	
네트워크 내용별 연계수	개별 공공행정기관의 교환내용별 조직간 관계 아동복지시설, 장애인복지시설, 여성복지시설, 노인복지시설,정신요양시설 및 사회복지시설, 부랑인복지시설, 노숙자쉼터, 사회복지관, 부산자활후견기관, 복지관련단체협회, 관련단체, 병원 교환내용별 조직간 관계	9	
네트워크 상황	신속성, 지속성, 친분맥락, 협조정도	4	

본 연구에서 사용한 측정 도구는 신뢰성과 타당도가 평가되었다. 측정도구의 신뢰성 확보를 위해, 네트워크상 다양한 조직유형의 참여자들을 위해서 사회복지 관련 전문용어 사용을 제한하였다. 그리고 측정 도구 표현의 객

관성 확보를 위해 사회복지 전문가타당도의 검증을 거쳤다.

이러한 과정을 거쳐 제 1차로 구성되어진 측정 도구의 선행조사 실행을 통해 분석변수들의 일관성을 검토하였다. 선행조사는 조직유형별 담당자 한명씩, 총 9명에게 설문지 내용을 평가 받았다. 이와 같은 선행조사를 통해서 조직간 네트워크에 대한 질문지를 일부수정 후 사용 하였다.

3. 자료수집 및 분석방법

본 연구는 부산 사회복지서비스 조직간 네트워크를 분석하고자 한다. 사회복지서비스 네트워크는 특성상 다른 어떤 영역보다도 다양한 조직의 참여가 규범적 그리고 실질적으로 필요하다. 이러한 이유로 본연구의 대상을 다음과 같이 선정 하였다.

본 연구의 설문지 조사 대상 선정방법은 고정목록방법(fixed list selection)을 사용하였다. 연구자에 의해 선정된 목록(부산광역시 사회복지관련 단체현황)을 통해 네트워크 조직을 선정한 이유는 부산광역시 전체를 경계로 규범적으로 연계되어야 할 바람직한 조직을 설정하기 위해서였다. 사회복지 서비스 네트워크의 행위자로 공공행정조직인 각 13개의 구청, 아동복지시설31개소, 장애인복지시설 67개소, 여성복지시설 25개소, 노인복지시설 45개소, 정신요양시설 및 사회복지기시설 8개소 부랑인 복지시설 3개소 노숙자 쉼터 7개소, 사회복지관 49개소, 부산자활후견기관 18개소, 복지관련단체협회 13개소, 관련 단체43개소 병원 30개소 등으로 362개 조직으로 구성하였다.

설문지 자료수집은 전체 362개 기관에서 213개의 기관이 응답을 하여 58.8%의 응답률을 보였다. 이중 네트워크의 특성에 제대로 응답을 하지 않거나, 결측치가 많은 응답지 10부를 제외하고 203(56.1%)부의 설문지를 분석에 사용하였다. 통계분석은 SPSS 14.0을 이용하였으며 기술분석을 하였으며, 네트워크분석은 NETMINER 3.3을 이용하여 분석하였다. 다음의 [표 2]는 본 연구에서 사용된 네트워크 구조적 특성을 나타내는 지표에 대한 설명이다.

다음의 [표 2]는 네트워크의 집단적인 특성과 전체네트워크에서 개별기관의 네트워크 유형을 보여주는 지표에 대한 설명이다. 네트워크의 연결방향에 수신과 발신

으로 나누어 지표가 선정된다.

표 2 .네트워크집단 중심화(Centralization)지표설명.

네트워크 지표		지표의 의미
이웃 네트워크	네트워크 밀도 (density)	전체 기관들 간에 연결된 선(line)의 수/네트워크 상에서 최대연결가능한 선의 수×100%(node : 결점, link : 연결선) : 여기서는 전체 네트워크를 2분화하여 측정하였다.
	수신중심성	수신 size를 의미함 - 자아가관이 타 기관으로부터 직접 자원을 제공받은 수
	발신중심성	발신 size - 자아가관이 타 기관에게 직접 자원을 제공한 수
기관 유형	포괄성	(전체 기관들의 수 - 고립된 기관들의 수)/전체 기관들의 수×100%
	고립기관	연결이 없는 기관
	매달린기관	자아가관에 연결된 노드 수가 1인 기관
	전달기관	단지 발신만 하는 기관
	수신기관	단지 수신만 하는 기관
	매개기관	수신=발신=1
	정상기관	앞의 4가지 유형에 포함되지 않는 모든 기관들 - 다양한 역할을 수행함

다음의 [표 3]은 개별기관의 네트워크 내에서의 중앙성(Centrality)를 보여주고 있다. 전체 네트워크에서 각각의 기관은 그 특성과 역할에 따라서 다음 과 같은 지표값들을 갖게 된다. 또한 네트워크 내용별(정보교환, 자원교환, 클라이언트의뢰) 개별기관은 각 개별 지표를 갖는다.

표 3. 개별조직의 네트워크 중앙성(Centrality)지표

네트워크지표		지표의 의미
개별 기관	연결 수신중앙성	기관들 간의 네트워크 활동에서 네트워크 활동을 의뢰받은 정도가 다른 모든 기관들로부터 상대적으로 많은 지명을 받은 기관 나타냄.
	연결 발신중앙성	기관들 간의 네트워크 활동에서 자원을 제공한 정도가 다른 모든 기관들에게 상대적으로 많은 지명을 한 기관을 나타냄.
	근접 수신 중앙성	근접중심성은 개별기관이 모든 타 기관들 간의 관계에서 연결할 수 있는 거리의 합이 가장 가까울수록 높은 중심성을 지닌다. 근접수신중심성은 자원을 제공받음에 있어서 모든 기관들과의 거리의 합이 가장 적은 기관이다.
	근접 발신 중앙성	근접발신중심성은 자원을 제공함에 있어서 모든 기관들과의 거리의 합이 가장 적은 기관이다.
	매개중앙성	매개중심성이란 한 기관이 얼마나 다른 기관들과의 네트워크 활동에서 중개자의 역할을 통한 잠재적인 통제력을 지니는가에 대해 측정하는 개념이다. 특정 기관의 매개중심성은 네트워크상의 서로 연결되지 않은 다른 두 기관을 연결하는 가장 짧은 경로들(geodesics) 중에서 그 특정 기관이 포함되어 있는 경로의 비율로 정의된다.

IV. 연구결과

1. 조직구성원조직네트워크경험 분석

응답자의 조직구성원 수준의 변수에 대한 응답은 다음 [표 4]와 같다. 성별의 경우 여성이 79.80으로 높은 응답률을 보이고 있다. 연령대의 경우 가장 높은 분포를 보이고 있는 것은 30대로 41.8%로 나타났으며, 직급의 경우 중간관리자급이 75.8%를 차지하고 있다. 이와 같은 결과는 부산시 사회복지서비스 네트워크의 경우 주 담당자가 중간관리자급의 30대 여성인 것으로 추측할 수 있다.

그리고 네트워크 담당자의 경우 평균 6년 정도로 나타났으며, 네트워크와 관련된 모임수로 평균 3.28개, 관련된 교육참여로는 2.41개로 나타났다.

표 4. 조직구성원

	항목	빈도(%)
성별	남자	41(20.1)
	여자	162(79.80)
연령대	20대	36(14.7)
	30대	85(41.8)
	40대	65(32.0)
	50대	12(5.9)
	60대이상	5(2.4)
직급	기관장급	7(3.4)
	중간관리자급	154(75.8)
	실무자급	42(20.6)
학력	전문대졸	21(10.3)
	4년제졸	132(65.0)
	석사졸	34(16.7)
	박사졸	16(7.8)
경력	평균 (표준편차)	70.89개월 (58.27)
모임수		3.28개(2.55)
교육참여		2.41번(1.83)

다음 [표 5]는 응답기관의 현황에 대한 분석이다. 가장 높은 응답률은 장애인복지시설로 18.2%로 나타났다. 그 다음으로는 사회복지관과 관련단체가 15.7%의 응답률을 나타냈다. 기관의 설립년도로 가장 높은 분포를 차지하고 있는 항목으로는 2001년-2005년 로 34.6%를 차지하고 있다. 응답조직의 상근자수 평균은 12.96(15.04)로 나

타났고 외부자원의존도에 대한 응답으로는 매우도움이 된다 라고 응답한 분포가 39.30%로 가장 높게 나타났다.

표 5. 조직현황 분석

	항목	빈도(%)
조직유형	구청	7(3.4)
	아동복지시설	16(7.8)
	노인복지시설	30(14.7)
	장애인복지시설	37(18.2)
	여성복지시설	10(4.9)
	정신요양(복귀)	5(2.4)
	부랑인시설	1(0.4)
	노숙자쉼터	2(0.9)
	사회복지관	32(15.7)
	부산자활후견	9(4.4)
	복지협회	12(5.9)
	관련단체	32(15.7)
	병원	10(4.9)
	설립년도	1980년 이전
981년-1985년		14(6.8)
1986년-1990년		17(8.3)
1991년-1995년		31(15.2)
1996년-2000년		35(17.4)
2001년-2005년		70(34.6)
2006년 이후		16(13.6)
상근자수	평균(표준편차)	12.96(14.23)
제공자수		86.50(150.74)
서비스수		3.77(1.85)
외부자원의존도	매우도움	80(39.30)
	약간도움	73(35.13)
	보통	44(21.37)
	도움안됨	2(1.0)

다음 [표 6]은 네트워크 경험에 대한 응답결과이다. 우선 지난 조직간 네트워크 경험에 대한 질문에 대한 응답으로 가장 높은 응답을 차지한 것은 약간도움이 되었다 라는 항목이 39.2%를 차지하고 있다. 협력의 필요성에 대한 질문에 대한 응답으로 100%를 만점으로 보았을 때, 평균 26.65%(28.83)가 필요하다고 응답하였으며, 이에 대한 네트워크 성과의 비율에 대한 질문에는 100점 만점에 평균 44.19(22.68)로 나타났다.

표 6. 네트워크경험

경험	항목	빈도(%)
경험	크게도움	31(15.4)
	약간도움	80(39.2)
	보통	36(17.5)
	별로도움안됨	19(9.3)
	전혀도움안됨	17(8.2)
협력필요	평균(표준편차)	26.65(28.83)
성과		44.19(22.68)

2. 네트워크기술통계

다음 [표 7]은 전체 응답자의 정보교환, 자원교환, 클라이언트의뢰 횟수에 대한 분석이다. 가장 상대적으로 높은 평균을 보이는 것은 클라이언트 의뢰 발신으로 평균 30.04(69.5)이며, 그다음으로는 정보교환 발신성으로 평균 27.07(62.1)으로 나타나고 있다.

표 7. 네트워크 기술통계

	최소값	최대값	평균(표준편차)
정보발신	1.00	525.00	27.07(62.1)
정보수신	1.00	455.00	20.55(48.3)
자원발신	.00	343.00	18.31(48.3)
자원수신	.00	112.00	12.45(18.4)
의뢰발신	.00	587.00	30.04(69.5)
의뢰수신	.00	284.00	26.42(41.2)

다음 [표 8]은 네트워크 상황의 신속성과 협조정도에 대한 응답분석결과이다. 네트워크사업의 진행속도에 대한 질문에 5점 ‘매우 신속하다’에서 1점 ‘매우 느리다’의 응답에서 평균 2.38(1.10)으로 ‘느리다’ 항목에 가깝게 나타난 것으로 볼 수 있다. 협조정도 역시 ‘매우 협조적이다’를 5점에, 1점을 ‘전혀 협조적이지 않다’라는 항목으로 리코딩하여 분석한 결과, 평균 2.84(0.93)으로 ‘그저 그렇다’로 나타났다.

표 8. 네트워크 상황

	평균(표준편차)
신속	2.38(1.10)
협조	2.84(0.93)

3. 네트워크 구조적 특성

1) 정보교환 네트워크 연결중심성

본 연구에서 [표 9]는 연결네트워크 밀도, 연결중심성(수신, 발신) 기관유형을 제시한 것이다. 각 기관들의 네트워크 활동에 대한 상대적인 비교를 위해서이다.

분석결과 부산 사회복지서비스 네트워크 이웃밀도는 0.128 수준으로 나타나고 있다. 네트워크 밀도는 각 내용별 네트워크의 활발성을 비교할 수 있는 지표이다. 네트워크 내용별 시계열 조사가 가능하다면, 이 지표는 다음해 네트워크 활동의 활성화와 비교할 수 있는 기본지표가 된다.

수신중심성은 평균 2.210(SD:2.189), 발신중심성은 평균 .130(SD:3.087)인 것으로 나타났다.

총 150개 기관의 전체 네트워크에서의 포괄성(Inclusiveness)은 90.8%인 것으로 나타났다. 이 중 기관 유형에 따라 나타난 기관수를 보면 분석결과 고립기관(Isolate) 10기관, 매달린 기관(pendent) 46기관, 수신기관(receiver) 49기관, 전달기관(Transmitter) 25기관, 매개기관(Carrier) 31기관, 보통기관(Ordinary) 88개 기관인 것으로 나타났다. 분석결과를 통해서 볼 때 수신중심성과 발신중심성이 높은 기관들의 기관유형은 대체로 Ordinary형인 것으로 나타나고 있다. 수신기관 유형으로 가장 많은 분포를 차지한 조직유형으로는 생활시설 중에서 장애인시설(42%)과 노인복지시설(28%)인 것으로 나타나고 있다. 고립되어 있는 조직유형으로는 병원과 관련단체 등으로 나타났다.

표 9. 정보교환의 집단중심성과 기관유형

측정	연결중심성			
	수신	발신		
평균	2.210	2.130		
표준편차	2.189	3.087		
밀도	0.128			
고립기관수	10			
매달린기관수	46			
포괄성(%)	90.8(%)			
기관유형				
고립	교환자	수신자	전달자	일반
10	31	49	25	88

연결수신중양성에서 상위3순위를 차지한 기관들은 동일한 순위로 발신중심성에서도 3순위를 차지하고 있다. 협회가 2곳으로, 이는 협회설립의 목적과 부합된다고 볼 수 있다. 대상자 직접서비스 보다는 소속기관들에게 필요한 정책 및 서비스 정보 전달 및 공유 등이 이들 본연의 설립목적이기 때문이다. 높은 순위를 차지하고 있는 장애인복지시설의 경우 시설협회의 임원직이 기관이 리더 역할을 하고 기관으로 나타나고 있다. 그 다음의 순위를 나타내고 있는 기관들 역시 협회차원에서 중요한 역할을 하고 복지관으로 나타났다.

연결중양성이 자아기관과 직접적으로 연결된 지표라고 한다면, 근접중양성의 경우는 직접 연결된 기관의 수가 적다 하더라도, 실제 네트워크의 모든 기관들과의 연결에서 가장 짧은 단계로 도달할 수 있는 기관이다. 근접수신중양성이 높은 기관으로는 '협회3'과 '협회6'으로 나타났다. 이는 역시 정보교환에 있어서 가장 빠르게 많은 정보를 받아들이고 소속 기관에 전달하는 역할을 하고 있는 협회로 나타났다.

매개중양성의 경우는 수신과 발신을 따로 두지 않고 다른 노드간의 연결을 매개하는 빈도를 나타낸다. 실제 매개중양성이 높은 기관은 흐름에 대한 통제력을 가지고 있다고 볼 수 있다. 만일 이러한 기관의 제거는 네트워크 전체의 연결과 흐름에 미치는 부정적 효과가 가장 크다고 볼 수 있다. 본 연구에서 가장 높은 매개성을 보이는 기관 역시 협회로 나타났다. 이는 정보교환 네트워크의 참여한 다양한 기관들끼리의 하위 네트워크에서 뿐만 아니라, 이 하위 네트워크 끼리를 연결시켜주는 역할 역시 높은 순위를 차지하고 있는 협회가 하고 있는 것으로 볼 수 있다. 매개중양성에는 공공기관의 5순위내 진입은 사회복지서비스대상자 관련된 업무와 지역복지협의체 활동 때문이라고 해석할 수 있다. 구청6과 구청3은 부산시에서 지역적으로 가장 많은 복지관과 시설이 소재하고 있다. 그리고 저소득계층 밀집지역이라 사회복지 서비스 대상자의 수 역시 상대적으로 높은 구라는 사실이 표 10.의 분석결과를 뒷받침 한다고 볼 수 있다. 이러한 이유로 두개의 구는 공동으로 가장 먼저 시범적 네트워크사업을 민간으로부터 지원받아 실시해 오고 있는 지역이다.

표 10. 정보교환네트워크 개별기관 중앙성

순위	연결수신중앙성	범주	수신
1	협회3	협약	0.356
2	장애인복지시설6	공공	0.354
3	협회6	협약	0.347
4	복지관21	이용	0.344
5	복지관34	이용	0.335
평균(표준편차)		0.222(0.013)	
순위	연결발신중앙성	기관 범주	발신
1	협회3	협약	0.365
2	장애인복지시설 6	공공	0.354
3	협회6	협약	0.353
4	구청6	공공	0.348
5	복지관34	이용	
평균(표준편차)		0.228(0.012)	
순위	근접수신중앙성	기관유형	수신
1	협회3	공공	0.394
2	협회6	협약	0.357
3	복지관34	이용	0.347
4	복지관21	이용	0.344
5	협회7	협약	0.331
평균(표준편차)		0.228(0.052)	
순위	근접발신중앙성	기관 범주	발신
1	협회3	협약	0.355
2	협회6	협약	0.344
3	협회7	협약	0.337
4	구청3	공공	0.314
5	복지관34	이용	0.301
평균(표준편차)		0.232(0.062)	
순위	매개중앙성	기관유형	
1	협회6	협약	0.294
2	협회7	협약	0.282
3	구청6	공공	0.277
4	구청3	공공	0.274
5	복지관34	이용	0.273
평균		0.210(0.042)	

2) 자원교환 네트워크 연결중심성

조직간 관계에서 자원교환이라는 것은 ‘인적’, ‘물적’ 교류를 의미한다. 이와 같은 자원교환이라는 측면에서 서비스기관간의 자원교환 네트워크의 활발성은 0.095로 정보교환 네트워크의 0.128 비해 상대적으로 낮은 것으로 나타나고 있다. 정보교환네트워크와 상대적 비교를

보면 고립기관유형의 수가 22개 기관으로 2배 이상 많은 것으로 나타났다. 그리고 수신과 발신이 각각 1인 교환자의 경우 역시 두배 이상으로 많은 것으로 나타났다. 교환자와 수신자의 조직 유형으로 나타나고 있는 대부분 사회복지 직접 서비스 기관이 차지하고 있는 것으로 나타났다.

최근 장기요양보험제도등과 같은 국가 정책변화 등으로 인해서 다양한 지역사회와의 관계형성 노력들을 조직 생존차원의 전략으로 실행하고 있다. 이러한 관계형성의 노력은 기관에서 필요한 자원을 개발하기 위해서이다. 이렇게 개발된 자원은 실제 비영리조직인 사회복지서비스 조직의 운영에 국가로부터의 보조금에 부족분을 보충하는 역할을 하고 있다. 이와 같은 이유로 실제 자원모집을 통해 자원을 배분해 주는 기관 또는 특정한 목적사업을 위해서 구성된 네트워크사업단이 아닌 경우는 자원교환이라는 것이 활발하게 진행될 수 있는 상황이 아니다.

이러한 이유들로 인해서 본 연구의 사회복지서비스 조직간의 자원교환네트워크 영역에서 조직유형 분석에서 수신과 발신 그리고 매개적인 역할, 전달자의 역할을 모두 수행하는 기관은 12개뿐이며, 실제 일반유형에 속하는 기관들은 각 협회와 구청이 대부분을 차지하고 있는 것으로 나타났다.

표 11. 자원교환 집단중심성과 기관유형

측정	연결중심성			
	수신	발신		
평균	1.413	1.458		
표준편차	1.128	1.052		
밀도	0.095			
고립기관수	22			
매달린기관수	86			
포괄성(%)	89.2(%)			
기관유형				
고립	교환자	수신자	전달자	일반
22	70	65	34	12

다음 [표 12]는 각 개별기관의 중앙성 분석결과 높은 순위를 차지한 기관이다. 우선 연결정도중앙성에서 높은 수신성을 보이고 있는 기관은 ‘구청’인 것으로 나타났다. 이와 같은 공공기관의 발신중앙성에서 높은 순위의 자리

매김은 공공의 민간서비스에 대한 일상적인 보조금 지급이 네트워크상 나타나는 것 때문이다.

자원연결발신중앙성이 높은 1순위에서 3순위는 모두 대상자들에게 직접서비스를 제공하는 기관인 이용시설과 생활시설로 나타났다. 가장 높은 순위를 차지한 복지관 34와 21은 직접적인 연결된 조직들이 가장 많은 기관으로 지역사회안에서 네트워크 사업단을 조직하여 '거점기관'으로 활동할 뿐만 아니라, 실제 같은 법인산하 서비스 기관들끼리 서로에게 부족되는 인력, 물적 자원들을 법인차원에서 교환하는 것으로 나타났다.

근접중앙성은 네트워크안의 모든 조직들과의 거리가 가장 짧은 기관으로 영향의 즉효성을 나타내는 지표이다. 근접발신중앙성에서는 구청과 협회가 모두 5순위를 차지하고 있다. 이와 같은 연결을 현재 민간배분기관에 의한 지원사업 유형 때문이라 볼 수 있다. 가장 큰 규모를 차지하고 있는 두 가지 유형사업은 다음과 같다. 첫째, 지역사회를 기반하는 다양한 컨소시엄 사례관리 사업이다. 이 사업은 커뮤니티임팩트(Community Impact)를 위해 지역사회기반의 공공기관 참여 자원제공을 전제로 하고 있다. 둘째, 각 대상 서비스 분야별 참여기관 실무자의 역량강화 사업이다. 협회를 통해서 지원되는 민간자원배분기관의 지원은 이러한 동일대상의 서비스기관들간의 공동의 역량강화교육 서비스를 지원하고 있다.

자원매개중앙성은 근접중앙성과 유사하게 나타났다. 공공기관이 1순위에서 3순위로, 협회가 4순위 5순위로 나타났다. 협회차원의 동일대상 서비스 기관들간의 역량강화 교육을 매개로 인적, 물적 자원의 교환이 이루어지고 있으나 상대적으로 이보다는 구청을 통해서 이루어지는 다양한 기관들간의 연결이 더 높은 것으로 나타났다. 구청12의 경우, 실질적으로 다양한 기관과의 직접연결은 적으나, 지역 서비스 기관의 대표협의체 격인 지역복지협의체가 가장 먼저 설립되어진 구이다. 높은 순위를 차지한 서비스 협회 6과 협회7 간의 연결통로에 위치하고 있다.

표 12. 자원교환네트워크 개별기관 중앙성

순위	연결수신중앙성	범주	수신
1	구청3	공공	0.194
2	구청12	공공	0.193
3	구청6	공공	0.147
4	보건소8	의료	0.104
5	협회7	협의	0.103
평균(표준편차)		0.095(0.012)	
순위	연결발신중앙성	범주	발신
1	복지관34	이용	0.195
2	복지관21	이용	0.193
3	장애인23	생활	0.192
4	노인15	생활	0.182
5	노인23	생활	0.127
평균(표준편차)		0.078(0.022)	
순위	근접수신중앙성	범주	수신
1	구청12	공공	0.164
2	구청3	공공	0.153
3	구청6	공공	0.147
4	협회7	복지	0.104
5	협회6	복지	0.102
평균(표준편차)		0.078(0.034)	
순위	근접발신중앙성	범주	발신
1	복지관21	복지	0.155
2	구청6	공공	0.154
3	복지관34	복지	0.147
4	협회6	복지	0.137
5	장애인6	복지	0.121
평균(표준편차)		0.088(0.047)	
순위	매개중앙성	범주	
1	구청3	공공	0.094
2	구청6	공공	0.084
3	구청12	공공	0.081
4	협회6	협의	0.075
5	협회7	협의	0.073
평균		0.062(0.037)	

3) 클라이언트 의뢰 네트워크 연결중심성

클라이언트 중심의 효과적인 서비스 전달을 위해서 만들어진 새로운 조직간 관계를 '네트워크'라 이미 앞서 정의하였다. 다음 [표 13]은 클라이언트 의뢰네트워크 집단중심성을 분석한 결과이다. 이에 실제 부산 사회복지

서비스 조직간 네트워크에서 '클라이언트 의뢰'네트워크의 활발성은 '정보교환'>'클라이언트의뢰'>'자원교환'원 순서인 것으로 나타났다. 또한 클라이언트의뢰의 연결중심성 수신과 발신의 평균은 2.013(1.128)과 2.058(1.052)로 나타나 세 네트워크 영역에서 중간순위를 차지하는 것으로 나타났다.

조직유형 분석에서 고립기관으로 나타난 기관은 협회나 자원봉사단체등으로 나타났으며, 교환자와 수신자의 유형의 기관은 각각 '생활시설'이, 전달자의 경우는 '관련단체'가 일반유형으로는 '복지관'이 가장 많은 분포를 나타냈다.

복지관의 경우, 다양한 조직으로부터 의뢰를 받는 동시에 이들에게 필요한 서비스를 위해서 지역사회 다양한 서비스를 제공하는 각각의 기관들에게 클라이언트를 의뢰하고 있는 반면, 실제 생활시설에서는 생활에 필요한 기본적인 서비스를 조직내에서 해결할 수 있으므로 이용시설인 복지관에 비해서는 클라이언트 의뢰의 중앙성이 낮은 것으로 나타나고 있다.

표 13. 클라이언트의뢰 집단중심성과 기관유형

측정	연결중심성			
	수신	발신		
평균	2.013	2.058		
표준편차	1.128	1.052		
밀도	0.102			
고립기관수	18			
매달린기관수	56			
포괄성(%)	91.2(%)			
기관유형				
고립	교환자	수신자	전달자	일반
18	39	40	34	72

다음의 [표 14]는 클라이언트 의뢰네트워크를 분석하여 개별기관별로 우선순위를 제시한 분석한 것이다. 직접 조직간 연결이 되어 있는 연결중앙성에서는 수신과 발신 모두 가장 높은 우선순위를 차지한 기관으로는 복지관 34, 21로 나타났다. 직접연결발신 중앙성에서 노인 생활시설과 장애인 생활시설이 협회와 의료시설 그리고 자원봉사단체들과의 직접연계가 많은 것으로 나타나고

있다.

근접수신중앙성은 네트워크의 전체적인 영향력과 관계된 지수로서 클라이언트의뢰 네트워크에서는 직접서비스기관인 이용시설과 생활시설 뿐만 아니라 공공시설 그리고 의료시설도 포함된 것으로 나타났다. 근접수신중앙성 5순위를 차지한 병원8은 그 특성상 의뢰된 사회복지서비스 대상자에게 의료서비스 뿐만 아니라, 사회사업설을 통한 지역사회의 연계사업을 활발히 진행하고 있는 기관으로서 명성을 가지고 있는 조직이다. 이러한 명성을 기반으로 다양한 사회복지서비스 기관으로부터 클라이언트의뢰가 진행되고 있다.

클라이언트의뢰네트워크에서 조직간 직접연결을 나타내는 연결중앙성에는 구청의 순위가 높게 나타나고 있지 않으나, 실제 전체 클라이언트 네트워크 측면에서 다양한 조직간의 연결고리 역할을 하고 있어 근접중앙성과 매개중앙성에서 구청 3이 높은 순위를 차지하고 있는 것으로 나타나고 있다.

동일한 대상의 문제해결을 위해서 컨소시엄 구성기관 중 허브(Hub)기관 역할을 하고 있는 복지관 34와 21은 클라이언트의뢰 매개중앙성에서도 가장 높은 순위를 나타내고 있다. 이 컨소시엄을 통해서 통합사례관리가 진행되며, 복합적인 문제해결을 위해서 다양한 기관에 연결을 하는 조정역할 시스템이 이미 구축되어있다. 이러한 이유로 전체 네트워크에서의 조정과 통제의 역할이 공공기관이 아닌 민간기관인 복지관이 높게 나타난 것으로 볼 수 있다. 그리고 구청은 클라이언트에 대한 직접 서비스를 제공하는 기관유형이 아니다. 그러므로 클라이언트의 가진 문제에 대한 사정(Assessment)을 통해 개별적인 서비스 제공의 역할보다는 법적인 규정에 따라 자격여부를 판단하고 그에 따라서 정해진 서비스를 제공하는데 그치고 있다.

근접발신중앙성과 매개중앙성이 높게 나타난 구청12의 경우, 지역사회 대학과 함께 노인대상의 사례관리를 통해서 지역내 다양한 기관의 네트워크 사업을 시행하고 있다. 이러한 이유로 직접서비스를 제공하고 있는 기관은 아니지만 클라이언트의뢰 네트워크에서 높은 순위를 차지하고 있는 것으로 볼 수 있다.

표 14. 클라이언트외의 개별기관중앙성

순위	연결수신중앙성	범주	IN
1	복지관34	이용	0.394
2	복지관21	이용	0.354
3	복지관12	이용	0.346
4	복지관7	이용	0.345
5	병원8	의료	0.334
평균(표준편차)		0.288(0.012)	
순위	연결발신중앙성	범주	OUT
1	복지관34	이용	0.415
2	복지관21	이용	0.374
3	노인15	생활	0.367
4	노인23	생활	0.347
5	장애인27	생활	0.324
평균(표준편차)		0.298(0.002)	
순위	근접수신중앙성	범주	IN
1	복지관12	이용	0.354
2	구청3	공공	0.353
3	복지관34	이용	0.347
4	노인23	생활	0.294
5	병원8	의료	0.263
평균(표준편차)		0.227(0.045)	
순위	근접발신중앙성	범주	OUT
1	복지관34	이용	0.361
2	복지관12	이용	0.354
3	장애인27	생활	0.337
4	구청12	공공	0.319
5	노인15	공공	0.291
평균(표준편차)		0.203(0.034)	
순위	매개중앙성	범주	IN
1	복지관34	이용	0.352
2	복지관12	이용	0.344
3	구청12	공공	0.337
4	노인23	생활	0.304
5	구청3	공공	0.283
평균		0.218(0.042)	

4. 개별기관의 네트워크성향 영향요인

다음은 개별기관의 각 네트워크 영역에서 연결중앙성에 미치는 영향요인들에 대한 다중회귀분석의 결과이다. 종속변수로는 개별기관의 성향을 가장 잘 보여 줄 수 있는 있는 지표이면서 일부기관에만 집중되어 있지 않아서

편차가 적은 연결중앙성을 상정하였다.

1) 정보교환 네트워크 연결중앙성

[표 15]는 정보교환네트워크에서 이론에 기반한 변인 분석 결과이다.

우선 개인요인과 조직수준요인은 정보교환네트워크 영역에서 F값 10.92(p<0.01)로 개별기관의 발신성향에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 각 개별기관의 독립변인들은 p<0.01 수준에서 40.1%정도의 개별기관의 정보교환네트워크 성향을 설명할 수 있는 것으로 나타나고 있다.

조직구성원수준 중에서는 '직위'와 '모임수' 및 '총경력'이, 조직수준에서는 네트워크의 경험과 조직유형이 개별기관의 정보교환 네트워크 발신중앙성의 변화에 유의미한 영향력을 갖는 것으로 나타났다.

개별기관의 정보교환네트워크의 연결수신중앙성에서는 우선 개인요인과 조직수준요인은 정보교환네트워크 영역에서 F값 8.34(p<0.01)로 개별기관의 발신성향에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 각 개별기관의 독립변인들은 p<0.01 수준에서 36.3%정도의 개별기관의 정보교환네트워크 수신성향을 설명할 수 있는 것으로 나타나고 있다.

상대적인 영향력 지수인 베타(β)순서는 조직5>모임수>직위1>총경력>경험>조직2>직위2>조직4>조직1의 순서인 것으로 나타났다. 기준 변수를 복지관으로 두고 조직1의 경우는 관련단체, 조직2는 공공기관, 조직 3은 의료기관, 조직4는 생활시설, 조직5는 협회로 더미변수 처리하였다. 조직유형의 경우 '의료기관'을 제외하고는 모두 유의미한 영향력이 있는 것으로 나타났다. 관련단체와 공공기관 그리고 생활시설에 비해서는 복지관이 개별기관의 정보교환네트워크 발신성향에 유의미한 영향력이 있는 것으로 나타났다. 정보교환네트워크에서 개별기관의 네트워크 발신성향에서 조직유형중 가장 상대적으로 높은 영향력을 나타내는 것은 협회인 것으로 나타났다. 이는 동일 대상에게 서비스를 제공하는 '끼리네트워크'를 이끄는 협회의 조직목적과도 부합된다고 볼 수 있다.

조직구성원수준 중에서는 발신성향과는 '총경력'을

제외하고는 '직위'와 '모임수' 모두 유의미한 영향력이 있는 것으로 나타났다. 조직수준에서는 네트워크의 경험과 조직유형이 개별기관의 정보교환 네트워크 발신중앙성과 동일하게 변화에 유의미한 영향력을 갖는 것으로 나타났다.상대적인 영향력 지수인 베타(β)순서는 직위2>모임수>직위1>총경력>경험>조직3>조직5>조직2>조직1>조직4의 순서인 것으로 나타났다.

직위의 경우 실무자를 중심으로 직위1은 중간관리자, 직위 2는 기관장으로 발신성향에는 중간관리자와 기관장이 수신경향에는 실무자가 유의미한 영향력을 나타냈다.

표 17. 정보교환 연결중앙성 영향요인

요인	독립변수	연결발신	연결수신
개인 요인	성별	.218	.104
	연령	-1.02	.072
	학력1	.014	.103
	학력2	.003	.074
	직위1	4.62**	-3.56**
	직위2	3.01**	-4.06**
	총경력	3.87**	1.30
	교육참여	1.03	.004
	모임수	4.73**	.367**
조직 수준	정규직원수	.029	-.101
	담당수	.043	.210
	서비스수	.131	.724
	자원	.027	.931
	경험	3.61**	.014
	조직1	-2.29**	-3.01**
	조직2	3.34**	-3.14**
	조직3	.910	.345
	조직4	-2.98**	-2.18**
	조직5	5.10**	-3.27**
모델설명력R ²	.401**	.363**	
F값	10.92**	8.34**	

2) 자원교환 네트워크 연결중앙성

[표 16]은 개별기관의 자원교환네트워크 성향에 대한 이론에 기반한 변인분석 결과를 나타내고 있다.

자원교환네트워크에 개별기관의 연결수신 및 발신 중앙성에 개인요인과 조직수준요인 모두 영향력이 없는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 사회복지서비스조직간 자

원교환 행위가 상대적으로 다른 네트워크에 비해서 아주 적은 것이 그 첫 번째 이유이다. 그리고 현행의 개별조직 단위 평가에서 벗어나 조직간 자원교환에 대한 특별한 인센티브 없이는 변화를 갖기는 어려울 것이다.

표 18. 자원교환 연결중앙성 영향요인

요인	독립 변수	연결발신	연결수신
개인 요인	성별	.123	.007
	연령	.103	.013
	학력1	.020	.013
	학력2	.019	.028
	직위1	1.22	.138
	직위2	.523	-.006
	총경력	.089	.013
	교육참여	.003	.104
	모임수	.179	-.121
조직 수준	정규직원수	.003	-.412
	담당수	.021	.910
	서비스수	.176	.247
	자원	.056	.331
	경험	.129	.512
	조직1	.123	-.387
	조직2	-.019	-.130
	조직3	.107	.130
	조직4	.052	.849
	조직5	.031	.452
모델설명력R ²	.105	.081	
F값	2.31	2.04	

3) 클라이언트 의뢰 네트워크 연결중앙성

[표 17]은 클라이언트 의뢰 네트워크에서 이론에 기반한 변인분석 결과이다.

우선 개인요인과 조직수준요인은 클라이언트네트워크 영역에서 F값 9.82(p<0.01)로 개별기관의 발신성향에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 각 개별기관의 독립변인들은 p<0.01 수준에서 39.7%정도의 개별기관의 정보교환네트워크 성향을 설명할 수 있는 것으로 나타나고 있다.

조직구성원수준 중에서는 '직위'와 '모임수', 조직수준에서는 네트워크의 경험과 조직유형이 개별기관의 클라이언트의뢰 네트워크 발신중앙성의 변화에 유의미한

영향력을 갖는 것으로 나타났다.

개별기관의 정보교환네트워크의 연결수신중앙성에서는 우선 개인요인과 조직수준요인은 정보교환네트워크 영역에서 F값 8.30(p<0.01)로 개별기관의 발신성향에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 각 개별기관의 독립변인들은 p<0.01 수준에서 35.4%정도의 개별기관의 정보교환네트워크 수신성향을 설명할 수 있는 것으로 나타나고 있다.

클라이언트 네트워크에서 개별기관의 발신중앙성을 나타내는 상대적 영향력 지수인 베타(β)값 순서는 다음과 같다. 조직3>모임수>직위1>조직1>직위2>조직4>경험>조직5>조직2의 순서인 것으로 나타났다. 기준 변수를 복지관으로 두고 조직1의 경우는 관련단체, 조직2는 공공기관, 조직 3은 의료기관, 조직4는 생활시설, 조직5는 협회로 더미변수 처리하였다. 조직유형의 경우 모두 유의미한 영향력이 있는 것으로 나타났다. 클라이언트 의뢰발신의 경우, 복지관이 다른 어떤 기관보다 유의미한 영향력을 보이는 것으로 나타났다.

개별기관의 수신성향에는 조직구성원수준으로 '직위1'과 '직위2' 및 '총경력'이 유의미한 영향력을 주는 것으로 나타났다. 조직수준의 경우는 '조직1', '조직4', '조직5'가 유의미한 영향력을 주는 것으로 나타났다. 상대적인 영향력 지수인 베타(β)순서는 직위2>조직4>모임수>조직1>직위1>조직5의 순서인 것으로 나타났다.

직위의 경우 실무자를 중심으로 직위1인 중간관리자, 직위 2는 기관장을 더미처리하였다. 개별기관의 발신성향과 수신성향에서 모두 실무자보다는 중간관리자가, 기관장보다는 실무자가 유의미한 영향력을 나타냈다.

모임수의 경우 역시 수신과 발신성향 모두에서 유의미한 영향력을 나타냈다. 지역내 네트워크 사업단을 직접 구성하고 있는 기관간 모임뿐만 아니라, 지역사회내에서 '모임'이라는 것을 통한 구성원간 '친분관계'가 실질적으로 네트워크 활동에 영향을 미친다는 분석결과는 조직구성원 수준의 유의미한 영향력의 인정이라는 측면에서 선행연구와 일치하나, 자원의존이론과 영역이론중 조직의 규모와 외부자원 필요도와 관련된 부분은 선행연구를 뒷받침 해주지 못하고 있다.

표 19. 클라이언트의뢰 연결중앙성 영향요인

요인	독립 변수	연결발신	연결수신
개인 요인	성별	.124	.013
	연령	.308	.429
	학력1	.412	.308
	학력2	.634	.520
	직위1	4.20**	3.68**
	직위2	-3.81**	-4.51**
	총경력	.502	.371
	교육참여	.307	.219
	모임수	4.28**	3.80**
조직 수준	정규직원수	-.376	.201
	담당수	.289	.637
	서비스수	.301	.203
	자원	.793	.409
	경험	3.47**	.120
	조직1	-4.01**	-3.71**
	조직2	-2.98**	1.32
	조직3	-4.96**	.104
	조직4	-3.67**	4.01**
	조직5	-3.04**	-3.45**
모델설명력R ²		.397**	.354**
F값		9.82**	8.30**

V. 요약 및 결론

본 연구결과를 간략히 요약해보면 다음과 같다. 우선 응답자의 개인적 특성은 '여성'이 162명(79.803%)으로 남성41명(20.1%)보다 높은 분포를 보이고 있다. 연령은 사회복지기관과 공공기관은 30대(41.8%)들이 가장 많이 응답하였다. 응답자중 중간관리자 급이 실제 네트워크 사업에 가장 많이 참여하고 있었으며, 학력의 경우 65.0%가 대졸이상인 것으로 나타났다.

조직유형의 경우 장애인복지시설이 18.2%로 가장 높게 나타났으며, 사회복지관과 관련단체등이 동일하게 15.7%의 응답률을 나타내고 있다. 외부자원 의존도는 매우도움이 된다가 39.0%, 네트워크 경험은 약간도움이 39.2%로 가장 높게 나타났다.

<연구문제 1>의 경우 네트워크 영역별 특성이 경험적으로 검증되었다. 네트워크의 구조적인 특성으로 정보교

환 전체네트워크의 밀도가 가장 높은 것으로 나타났으며, 상대적으로 자원교환의 네트워크 활발성이 가장 낮은 것으로 나타났다. 이러한 공식적인 공공과 민간기관에 국한된 수신과 발신이 1인 교환자 유형이 가장 많은 네트워크였다. 사회복지서비스기관간 자원교환 네트워크 활동을 활성화 할 필요가 있음을 시사하는 것이다.

<연구문제 2>의 개별기관의 네트워크 특성에는 차이가 있는 것으로 검증되었다. 네트워크 내용별 개별기관의 높은 순위는 차이가 나타났다. 정보교환네트워크에서는 지수에서는 '협회'가 높은 순위를 자원교환에서는 공공기관인 '구청'이 클라이언트클라이언트 의뢰에서는 '복지관'이 높은 순위를 나타냈다. 매개중양성은 조직간 직접연결을 나타내는 연결중양성과 가장 짧은 경로에 위치한 기관인 근접중양성보다 상대적으로 낮은 점수를 나타내고 있다. 이러한 경험적인 결과는 지역단위의 사회복지서비스에 대한 지원정책과 제도를 수립함에 있어서 각 네트워크에서 중양성을 가진 조직들이 가진 자원을 적극적으로 활용할 수 있는 제도마련이 필요하다 또한 이 러 조직들을 지역사회중심의 네트워크 사업을 진행함에 있어서 중심기관의 역할을 할 필요가 있음을 보여준다.

<연구문제 3>에 대한 검증으로 선행이론들 중 현재 부산 사회복지서비스 개별기관의 네트워크성향의 유의미한 영향력요인으로 제시되었던 일부요인들이 경험적으로 검증되었다. 개별기관의 네트워크성향 결정요인에서도 정보교환과 클라이언트의뢰 영역에서 선행이론들의 경험적인 검증이 되었다. 조직구성원수준 요인에서는 '모임수' '총경력', '직위' 등의 영향력이 인정되었다. 조직수준요인에서는 자원의존과 조직규모보다는 실제 조직유형과 네트워크 성공적인 경험이 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다.

조직규모와 자원의존 변인들이 본 연구에서 네트워크 성향에 영향력을 미치지 못한 이유는 다음과 같다. 우선 연구대상자인 사회복지서비스 조직들이 법적 규정아래 제공서비스수와 서비스인력 등이 고정되어 있으므로 그 편차가 심하지 않기 때문이다. 그리고 사회복지서비스 개별기관중 네트워크 중양성이 높은 기관들은 이미 네트워크 사업을위해 제공된 예산자원을 바탕으로 거점기관으로서 네트워크 사업을 선행하고 있기 때문에 개별 조

직차원의 규모와 자원의존성이 개별기관의 네트워크성향에 영향을 미치지 않는 것으로 해석할 수 있다.

이러한 분석결과를 토대로 사회복지서비스조직들의 네트워크 활성화 방안에 대한 제언을 하고자 한다.

첫째, 사회복지서비스 조직간 네트워크의 구축과 촉진을 위해 조직간 유인의 제도화와 공식화를 추구해야 한다(김교정, 2005). 서비스 조직들에게 네트워크의 참여를 강요만 하고 있을 뿐 참여를 통해서 얻을 수 있는 인센티브 또는 동기유인을 위한 제도적인 뒷받침이 부족한 실정이다. 본 연구에서 일부 네트워크 사업을 하고 있는 조직들 이외에는 영역별 네트워크에서 이탈된 상황을 보면 알 수 있다. 그리고 조직간 네트워크 활성화를 위해서도 네트워크를 강제하는 제도적 수단들보다는 조직구성원 수준에서 전문능력에 대한 보상적 유인체계 즉 워크샵, 실무위원회 등을 개발하는데 초점을 맞출 필요가 있을 것으로 여겨진다.

둘째, 네트워크사업의 기획단계에서 지역별 개별기관의 중심성의 파악을 고려하여 각 개별 조직의 역할이 설정되어야 할 것이다. 서비스의 종류와 성격에 따라 네트워크상의 인센티브가 보장된다면, 개별조직의 역할 명확화는 네트워크의 활성화에 이바지 하게 될 것이다. 각 네트워크 내용별 중심성 지표들을 참고할 필요가 있을 것이다. 각 네트워크에서 네트워크 중양성 지표가 의미하는 바에 따라 높은 순위의 기관들을 활용하여 영역별 네트워크 구축시 거점기관으로 활용할 수 있다.

그리고 네트워크 참여 개별기관의 조직유형에 맞추어 참여방안과 네트워크 방안이 세분화 될 필요가 있다. 고립기관과 매달린 기관 등은 전체 네트워크상에서 소외된 기관이므로 이 기관들에 대한 집중적인 관리가 필요하다. 또한 수신기관들이 왜 자원을 제공받는지, 전달기관, 매개기관에 해당하는 각각의 조직유형 파악을 통해서 네트워크상 구조적인 자원흐름이 원활해지도록 유도할 필요가 있다.

셋째, 네트워크 발전단계별 활성화 지원체계의 차별화가 필요할 것이다. 사회복지서비스 조직간 네트워크구축과 지역사회의 정착은 시간이 소요된다. 각각의 네트워크 활동에서 약한 연계인 정보교환, 교육프로그램교환, 대상자의뢰 등의 네트워크 지표에서 나타난 결과를 활용

하여 네트워크 활동의 초기 단계에서 적절한 지원체계를 구축해야 한다. 이를 위한 기초토대 작업으로 데이터베이스 작업등을 통해 조직간연계에 필요한 효율적인 자원 활용이 지원되어야 할 것이다. 그리고 초기단계에서는 기관 간 연계를 활성화하기 위해 신뢰를 형성할 수 있는 분위기를 조성해야 할 기반을 마련해야 할 것이다. 사회복지서비스 대상자들에게 필요한 다양한 영역의 기관들이 '복지'차원의 공감대를 가지고 수평적 참여 네트워크 구축을 위해서는 동기부여 및 신뢰형성이 필요하다. 연구문제 3의 경험적인 검증에서 '모임수'의 유의미한 영향력이 나타났듯이, 지역사회복지협의체 또는 실무자 협의체를 활용한 다양한 조직이 참여하여 서로의 정보및 의견의 상호교류 또는 교육을 통한 조직간 네트워크의 시대적인 중요성과 가치를 역시 대안 나눌 수 기회마련이 필요하다.

본 연구는 부산사내의 사회복지서비스 조직을 대상으로 서비스대상에 국한하지 않고 서비스 내용별 각 네트워크에 대한 구조적인 특성과 개별 기관의 네트워크 성향 그리고 선행이론에 근거하여 네트워크 결정요인을 경험적으로 검증했다는데 의의를 둘 수 있다. 하지만 네트워크의 구조적인 특성만이 경험적으로 검증 되었을 뿐 네트워크 활성화를 위해서는 각 중심성 지표에서 상위순위를 차지한 기관들에 대한 질적조사가 이루어지지 않아, 각 지표들이 의미하는 바에 대한 실제적인 기관 사정이나 역량, 의지 등을 파악되지 못했다. 추가적인 연구조사를 통해서 네트워크 과정적 측면의 노력을 담아내고 연차적으로 시계열 자료를 구축하여 연계활동의 변화를 추적, 실제 네트워크 수행에 대한 자료로 활용할 필요가 있을 것이다.

참 고 문 헌

[1] 김교정, "휴먼서비스조직간 네트워크특성과 결정 영향요인에 대한 연구 -소년소녀가정 중심으로-", 경성대학교 박사학위 청구논문, 2005.
 [2] 박무일, "네트워크 형성과정에 대한 연구", 경성대학교 박사학위 청구논문, 2005.

[3] 김영중, *사회복지행정론*, 학지사, 2003.
 [4] 전계논문, 2005.
 [5] 이현주, "사회복지조직구성원의 조직간 관계: 장애인복지관련 조직을 중심으로", 서울대학교, 박사학위논문, 1998.
 [6] H. E. Aldrich. *Organizations and environments*. Englewood Cliffs. NJ: Prentice-Hall, 1975.
 [7] R. S. Burt, *Structural Holes versus Network Closure as Social Capital, Social Capital: Theory and Research In Social Capital* :Theory and Research eds by Nan Lin. K. Cook and R. S. Burt. New York : Aldine de Gruyter, 2001.
 [8] W. Scott, *Organizations: Rational, Natural, and Open Systems*. Prentice Hall, 1992.
 [9] J. K. Mount, "Convergence in inter-organizational relations: comparison of organization-level and individual-level networks," Unpublished Doctoral Dissertation, Purdue University, 1985.
 [10] Y. Hasenfeld, *Human Service Organization*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall, 1983.
 [11] C. Oliver, "Determinants of interorganizational relationships: integration and future directions," *Academy of Management Review*, Vol.15, No2, pp.241-265, 1990.
 [12] M. Lipsky, *Street-Level Bureaucracy*. New York: Sage, 1980.
 [13] J. Meyer and B. Rowan, "Institutionalized organizations: formal structure as myth and ceremony," *American Journal of Sociology*, Vol.83 pp.340-363, 1975.
 [14] K. L. Woodard and P. Doreian, "Utilizing and understanding community service provision networks: a report of three case studies having 648 participants," *Journal of Social Service*, Vol.18, No.3, pp.121-124, 1993.

저 자 소 개

김 교 정(Kyeo-Jeung Kim)

정회원



- 2005년 8월 : 경성대학교 사회복지학과(사회복지학박사)
- 현재 : 동명대학교 사회복지학과 조교수

<관심분야> : 사회복지네트워크 e-learning