

남양주시 사회복지관련기관의 네트워크 중앙성에 영향을 미치는 요인*

박 경 숙**

남양주시는 우리나라 최초로 민관협력 사례관리 전문기관인 희망케어센터를 설치하여 생계지원, 주거지원, 돌봄과 같은 복지서비스 뿐만 아니라 보건, 고용 등의 복지관련 사회복지서비스를 통합적으로 제공하도록 노력하고 있다. 이를 위해서는 지역의 사회복지관련기관 간의 네트워크 활성화가 매우 중요하다. 본 연구는 남양주시의 사회복지관련기관의 네트워크 중앙성에 영향을 미치는 요인을 파악하고자 하였다. 다양한 네트워크 구조이론을 토대로 개인적 요인과 조직적 요인들을 구분하여 이들이 클라이언트 의뢰, 물적자원 지원, 정보교환 네트워크에서 내향중앙성, 외향중앙성, 사이중앙성에 미치는 영향을 살펴보았다. 조사는 희망케어센터에 공공인 민관협력팀이 배치된 2012년에 남양주시의 63개 공공과 민간 사회복지관련기관들을 대상으로 수행되었다. 연구결과 각 요인들의 클라이언트 의뢰, 물적자원 지원, 정보교환 네트워크 중앙성 설명력이 달랐다. 네트워크 중앙성에 영향을 미치는 개인적 요인의 경우 친분기관수가 가장 큰 영향을 미치는 요인이었지만, 친분기관수는 클라이언트 의뢰와 정보교환은 촉진시키는 면이 있으면서도 물적자원 지원네트워크에서는 영향력이 크지 않아 물적자원배분의 공정성을 해치지 않는 것으로 나타났다. 조직적 요인 중에서는 사례관리기관 여부, 지역복지협의체 위원여부, 지역내 같은 법인기관수, 프로그램경험 기관수 등이 영향력이 큰 요인들로 나타났다. 이를 토대로 지역사회복지관련 기관의 네트워크를 활성화하기 위한 정책적 제언과 후속 연구의 필요성을 제시하였다.

주제어 _ 사회복지전달체계, 사회복지 네트워크, 네트워크 지역중앙성, 사이중앙성, 남양주시

* 본 논문은 박경숙·오금주(2012)의 “남양주 희망케어센터 효과성과 지역사회복지협의체 역할 평가” 연구보고서 조사자료를 토대로 작성된 논문입니다.

** 경기대학교 휴먼서비스학부 사회복지전공 교수

Factors influencing centralities of the organizations within the network of the social welfare related service delivery system in Namyangju City

Park, Kyung Sook*

Namyangju City is the first city in South Korea, which established the “Hope Care Centers” to provide coordinated social services including income support, housing, care, health, employment, etc. under cooperation between public and private social workers in the centers. In order to provide coordinated social services, utilization of social service networks of the organizations providing social welfare related services in the city is important. This study tried to find out individual and organizational factors influencing degree and betweenness centralities of the organizations within the three networks including the client referral, resource support and information exchange network. The research was conducted in 2012 after public social workers were placed in the “Hope Care Centers.” The networks consisted of sixty three private and public social welfare related organizations in the city. The findings showed that explanatory powers of the factors were different in the three networks. Among the individual factors, the number of organizations having private personal relationship had the biggest influence on the centralities. But the number of organizations having private personal relationship did not have important influence on the centrality of the resource support network while having the biggest influence on the client referral and information exchange network centralities. This seems to suggest that the private personal relationship is not hurting fairness of resource distribution while helping client referral and information exchange practice. Among the organizational factors, being a case management organization, belonging to the community social welfare council, the number of organizations belonging to same cooperative bodies and the number of organizations with experience of operating programs together were important. The study discussed policy implications and recommendations for future researches based on the findings.

Key words _ social welfare delivery system, social welfare network, degree centralities, betweenness centralities, Namyangju City

* Professor, Dept. of Social Welfare, College of Human Service, Kyonggi University

I. 서론

2000년대 이후 사회복지수요의 증가와 그에 따른 정부의 사회복지예산의 급격한 확대에도 불구하고 복지사각지대는 여전히 사회복지전달체계의 과제로 남아있다. 동시에 서비스 중복과 그로 인한 비효율성이 문제가 되고 있기도 하다. 이는 서비스 제공기관의 전문영역에 따라 지역사회에 공공과 민간 사회 서비스 기관들이 각기 분산되어 서비스를 독립적으로 경쟁하며 전달하는 구조에서 발생하는 문제이다. 이러한 구조적 특성에서 발생하는 복지사각지대의 해소와 서비스 중복의 해결을 위해 지역사회 사회복지기관들 및 보건, 의료 등 사회복지와 밀접한 관련이 있는 기관들 간의 협력이 사회복지전달체계의 중요한 과제로 떠오르기 시작하였다.

최근 십여년간 사회복지전달체계의 변화를 주도한 국가의 맞춤형 통합적 서비스제공의 목표는 이러한 시대적 요구에 부응하기 위한 것이었다. 2006년부터 시작된 주민생활지원서비스 전달체계 개편부터, 2012년 희망복지지원단의 설치, 박근혜 정부에서 시작된 동 복지기능 강화까지 맞춤형 통합적 서비스제공을 위해 사회복지전달체계 개편을 시도한 것이었다.

맞춤형 통합적 서비스를 제공하고자 하는 사회복지전달체계의 목표를 달성하기 위해서는 지역사회에 있는 사회복지기관들 및 보건, 의료, 고용 등의 사회복지관련기관들 간에 네트워크를 만들고 네트워크 내 조직들이 서로 협력하는 것이 필수적이다. 서로 협력하는 네트워크는 어느 한 영역에서 해결하기 힘든 심각한 사회문제의 해소를 향한 개혁에 필요한 잠재적 능력과 다양한 아이디어를 제공하기도 하고(Bryson et al., 2006, Romzek et al., 2013, 재인용), 거래비용을 줄여 효율성을 높일 수 있으며(Archibald, 2015), 조직의 효과성도 높일 수 있다(Faust et al., 2015; 김준기·이민호, 2006; 장연진, 2010, 2013; 남승연, 2012; 민소영, 2014).

남양주시는 이러한 맞춤형 통합적 서비스제공을 위한 사회복지서비스 전달체계의 개혁에서 앞서 나간 지방자치의 대표적 사례지역이다. 2007년부터 복지와 보건서비스의 통합적 서비스제공을 위해 민간이 운영하는 희망케어센터를 신설하여 2010년 통합적 서비스 제공을 위해 만들어진 경기도 무한돌봄센터와 2012년에 출범한 희망복지지원단의 모태가 되었다. 남양주시의 희망케어센터는 공공복지전달체계의 서비스 분절과 단절문제를 해결하기 위해 지역사회 민과 관이 협력하여 사례관리를 하면서 지역의 사회복지관련기관들과 네트워크를 구축함으로써 통합적 서비스를 제공하는 것을 목표로 만들어졌다(남양주시, 2012). 2012년에 공공의 희망복지지원단의 사례관리인력이 민간사례관리기관인 희망케어센터 내로 배치되면서 민과 관의 본격적인 협력이 시작되었다. 이를 계기로 남양주시의 사회복지관련기관간의 네트워크는 민과 관의 네트워크, 민과 민의 네트워크, 공공과 공공의 네트워크가 활발하

게 이루어질 수 있는 구조로 형성되었다. 박경숙(2016)은 남양주시의 사회복지관련기관 네트워크의 거버넌스 유형 분석을 통하여 민간조직인 희망케어센터가 주도적인 역할을 하고 있으며, 시청 희망케어팀과 사례관리팀과 같은 공공조직, 정신보건센터, 그 외 소수의 민간복지기관들이 주도조직의 역할을 하는 것을 포착하였다.

그러면 어떤 요인이 지역사회 복지관련기관들을 네트워크에서 주도적인 역할을 하도록 하는지 알아볼 필요가 있을 것이다. 지역사회 복지관련기관들의 네트워크 참여도를 높이는 것은 네트워크 활성화를 위해 중요하기 때문이다. 그동안 우리나라 지역사회 복지기관들의 네트워크에 대한 연구들은 네트워크 수준, 유형 등 구조적 특성 자체에 대한 연구들이 노인, 여성, 아동, 장애인, 자활 등 다양한 사회복지서비스 분야에서 수행되었다(박치성, 2006; 김연아의 3인, 2008; 박경숙, 2008; 이용표외 2인, 2008; 이주현·박치성, 2010; 김찬미·김경민, 2014; 민연경·이명석, 2014; 이재무·이재성, 2014). 사회복지관련기관들의 서비스 연계나 협력 수준에 영향을 미치는 요인을 분석하는 연구도 상당수 찾아볼 수 있다(박미은, 2002; 이주현, 2010; 김희성외 2인, 2015).

그러나 네트워크를 활성화시키기 위해서는 좀 더 정교한 네트워크의 구조적 특성에 대한 분석이 필요하다. 특히 네트워크 중앙성은 지역사회 복지관련 각 기관들이 다른 기관들과 연계하고 협력하는 역할과 위치에 대해 알려주므로 네트워크 중앙성에 영향을 미치는 요인들을 살펴볼 필요가 있다. 그동안 사회복지전달체계와 관련하여 네트워크 중앙성에 대한 연구들은 다양한 민간복지기관들간의 네트워크를 살펴보거나(유태균·김자옥, 2001), 특정 서비스영역의 네트워크를 살펴본 것들이 있다(홍경준, 2002; 김재환, 2005; 박경숙, 2009; 장연진, 2010; 손지현·류기형, 2012). 남양주시는 주거, 고용, 생계지원, 보건, 의료, 정신건강, 돌봄, 자활 등 다양한 서비스를 통합적으로 제공하고자 희망케어센터를 민관협력 사례관리기관으로 설치하고 지역사회네트워크를 구축하는 노력을 펼치는 지자체라는 점에서 네트워크의 구조적 특성에 영향을 미치는 요인을 알기위한 연구에서 새로운 발견을 보여줄 수 있는 사례라고 생각된다.

본 연구는 통합적 서비스 제공하기 위해 민관협력을 강화하는 사회복지전달체계의 개편을 최초로 시도한 남양주시를 중심으로 네트워크 구조적 특성에 영향을 미치는 요인을 파악하고자 한다. 구체적으로 클라이언트의뢰, 물적자원 지원, 정보교환 측면에서 남양주시 사회복지관련기관 네트워크의 구조적 특성인 지역중앙성(내향중앙성, 외향중앙성)과 사이중앙성에 영향을 미치는 요인을 파악하고자 하였다. 본 연구는 통합적 서비스를 제공하는데 있어서 사회복지관련기관 네트워크를 활성화시킬 수 있는 정책적 시사점을 찾는 데 기여할 수 있을 것으로 생각된다.

II. 이론적 배경

1. 네트워크 중앙성 개념

사회복지서비스가 다양한 서비스 별로 분업화된 전문적인 민간기관들에 의해 지역사회에서 분산되어 제공되는 우리나라 지역사회복지 전달체계 구조에서 네트워크는 매우 중요한 개념으로 부각되기 시작하였다. 네트워킹은 이러한 구조에서 나타나는 서비스의 단절이나 중복 등의 비효율적인 문제들을 해결하기 위한 매우 중요한 방법이기 때문이다.

지역의 사회복지서비스 전달체계에서 네트워크의 개념은 다양한 사회복지서비스 기관과 그와 관련된 보건, 의료, 고용서비스 등을 제공하는 기관간의 협력을 위한 체계로 볼 수 있다. 이러한 네트워크 개념 정의의 시 세 가지 고려할 점이 있다. 우선 첫째로, 네트워크를 정의할 때 무엇을 위하여 만들어지는 네트워크인지에 따라 네트워크에 포함되는 조직의 범위가 결정되기 때문에 네트워크가 만들어지는 목적이 반영되어야 한다.*

둘째로, 네트워크의 관계적 특성을 고려한 개념정의가 필요하다. 이는 네트워크에서 조직 간에 서로 관계하는 내용을 의미한다. 지역사회에서 사회복지조직들 간의 관계내용에 포함되는 것으로는 정보 교환, 클라이언트 의뢰, 사업비나 후원금 같은 물적자원 교환 등이 있다(Woodard and Dorean, 1994; 김언아의 3인, 2008; 박경숙, 2009; 이주현·박치성, 2010; 장연진, 2013).

셋째로, 네트워크의 구조적 특성을 고려한 개념정의가 필요하다. 네트워크의 구조적 특성은 조직들이 관계를 형성하는 형태를 의미한다(김용학, 2004). 이는 지역중앙성, 사이중앙성, 근접중앙성 등을 포함하는 개념으로 네트워크 내에서 각 조직들의 지위나 위치, 또는 역할을 파악하는데 활용된다.

네트워크 중앙성의 개념은 위의 셋째 네트워크의 구조적 특성을 파악하는 것이다. 그렇게 함에 있어서 먼저 첫째와 둘째의 네트워크 개념, 즉 네트워크의 범위를 정하는데 있어서의 목적과 관계적 특성을

* 박경숙(2016)은 지역의 사회복지관련기관들 간의 네트워크 개념이 공동 목적의 소유여부에 따라 포괄적이거나 좁은 의미로 정의가 되는 것을 구분하였다. 일반적인 네트워크 개념은 행위자들 간의 관계와 속성으로 구성된 관계체계(Wasserman and Faust, 1999)나 개인과 조직 혹은 조직들이 관계에 근거하여 구축한 조직이나 상호작용하는 활동(김지혜, 2012)과 같이 특정 목적을 반영하지 않는 포괄적인 개념으로 쓰인다. 그러나 특정 사회문제를 해결하기 위해 만들어지는 네트워크는 종종 특정 목적을 갖게 되고 이러한 경우 네트워크는 특정 목적과 연관되면서 좁은 의미로 정의된다. 실질적으로 정책개선과 관련된 많은 네트워크 연구에서 네트워크를 특정 목적과 연관시켜 정의내리고 있다. 예컨대 Alter와 Hage(1993)은 네트워크를 특정 목적을 달성하기 위해 의도적으로 조성하는 기관 상호간의 협력으로 정의하고 있으며, 김준현(2009)는 네트워크를 공공재 생산이나 공익 실현을 위해 형성된 정부기관, 비영리조직, 그리고 영리조직들 간에 형성된 집합체로 정의하고 있다. 정순돌(2001)도 재가노인서비스를 연구하면서 네트워크를 노인들에게 효과적인 서비스를 제공하기 위한 공동 목표를 위해 서로 조정하는 서비스기관들의 연결체계라고 정의하고 있다.

포함하는 것이 좀 더 명확한 정의를 위해 필요하다.

본 논문은 네트워크의 중앙성 개념을 정의함에 있어서 위와 같은 세 가지 고려해야 하는 점을 반영하여 지역사회에서 사회복지와 보건, 의료와 같은 관련 서비스를 제공하는 공공기관과 민간 비영리기관들이 클라이언트 의뢰, 물적자원 지원, 정보 교환을 위해 지역사회에서 관계를 형성하고 있는 네트워크의 구조로 중앙성 개념을 정의하였다.

2. 네트워크 구조적 특성 설명 이론

네트워크를 활성화시키기 위해서는 왜 어떤 조직이 다른 조직과 협력하고 싶어하고, 그 결과 어떤 조직이 네트워크에서 중요한 위치를 차지하고 핵심적인 역할을 하는가를 알아야 한다. 이러한 네트워크의 구조적 특성을 설명하려는 다양한 이론들이 있다. Monte와 Contractor(2001)은 조직 네트워크의 태생이나 유지를 설명하는 이론들을 9개의 이론집단으로 분류하였는데, 이들은 개인이익추구이론(theories of self-interest), 상호이익추구와 집합적 행동이론(theories of mutual interest and collective action), 인지이론(cognitive thoery), 안정성 인지이론(cognitive consistency theory), 전염이론(contagion theory), 교환과 의존이론(exchange and dependency theory), 조직유사성이론(homophily thoery), 근접성이론(proximity thoery), 그리고 네트워크 진화와 상호진화이론(network evolution and coevolution theory)이다(Contractor, et al. 2006, 재인용).

Contractor et al.(2006)은 이러한 이론들이 강조하는 것들을 잘 비교해 놓았다(〈표 1〉참조). 우선 개인이익추구이론은 개인이나 개인조직의 이익을 극대화하기 위해 네트워크를 활용한다는 것으로 자신의 사회적 자원을 극대화하기 위한 사회자본론, 지역사회에서 정보교환을 하는데 있어서 구멍이 뚫린 부분을 메꾸기 위해 네트워크를 활용한다고 주장하는 구조적 빈공간(structural holes)이론, 거래비용을 최소화하기 위해 네트워크를 활용한다고 주장하는 거래비용(transaction cost)이론이 여기에 포함된다. 이에 비해 상호이익추구와 집합적 행동이론은 개별조직들만으로는 지역사회의 문제를 해결할 수 없고 서로 협력해야 문제가 해결되는 것들이 있기 때문에 조직들은 상호의 이익, 또는 공공의 이익을 위해 네트워크를 구축한다는 것이다. 인지이론은 네트워크 구축에 있어서 조직들이 전문성이나 상황에 대한 같은 이해를 공유하는 것을 강조하고, 안정성 인지이론은 지역사회 조직 간의 불화를 해소하고 균형을 유지하는 것을 강조한다. 전염이론은 네트워크 구축에 있어서 네트워크를 만드는 다른 조직을 모델링하고, 모방하고, 비슷한 위치에 서거나 역할을 하기 위한 행동을 하는 것을 강조한다. 교환과 의존이론은 네트워크구조에 대한 설명요인을 찾는데 자주 활용되는 이론이다. 조직들은 자원을 교환하기 위해 협력하는데, 동등한 교환을 하기 위해서, 또는 자원이 많은 조직들에 의존하여 자원을 얻기 위해서 네트워크

를 구축한다는 것이다. 조직유사성이론은 성격이 비슷한 조직끼리 또는 조직의 정체성을 강화하기 위해 네트워크를 구축한다는 것이다. 근접성이론은 물리적으로나 전자정보 차원에서 접근성이 높은 조직끼리 네트워크를 구축한다는 것이다. 마지막으로 네트워크 진화와 상호진화이론은 희소자원에 대한 경쟁을 줄이거나 경쟁에서 이기려고 또는 기존의 네트워크의 연결성과 복잡성을 점진적으로 강화하여 복합적인 적응체계를 만들기 위해 네트워크를 구축한다는 것이다.

이와 같이 다양한 이론들이 존재함을 볼 때 네트워크 구조에 대한 설명을 함에 있어서 네트워크 행위자(개인이나 조직)의 특성과 네트워크 자체의 특성을 다 같이 보는 것이 필요하다. Contractor et al.(2006)에 의하면 이렇듯 다양한 이론들은 서로 상충적이기도 하지만 때로는 보완적이기 때문에 상황에 따라 복합적으로 사용되고 있다. 또한 하나의 특성도 여러 이론에 근거하여 이해가 되기도 한다. 예컨대 개인의 차원에서 볼 때 조직 내에서 네트워킹 담당자 개인의 연령, 성, 학력과 같은 특성은 조직유사성이론에서 네트워크 구조적 특성을 설명할 때 많이 사용된다(Contractor et al., 2006; Lee, et al., 2012). 그러나 조직구성원 개인들의 인식과 태도와 같은 특성은 조직 내부 역량을 조성함으로써 조직의 네트워킹을 뒷받침하는 기반 자원이 된다는 것을 자원이론 측면에서 강조하기도 한다(김희성의 2인, 2015). 개인의 친분과 같은 특성도 신뢰라는 사회적 자본을 토대로 네트워크가 구축된다는 측면에서 사회적 자본론, 모르는 사람과의 거래비용을 낮춘다는 측면에서 거래비용이론으로 설명될 수 있다. 특히 친분과 같은 개인적 요인은 우리나라에서 주목해야 하는 요인이다. Gao et al.(2013)은 함께 일할 사람을 선택하는 네트워크 연구에서 중국사람과 미국사람들을 비교하였는데 관계를 중요시하는 유교적 동양문화를 가진 중국사람들은 이미 밀접한 관계를 형성한 사람들을 선택하는 경향이 있어서 닫힌 네트워크 이론이 지지된 반면, 미국 사람들에게는 닫힌 네트워크이론과 구조적 빈공간이론 둘 다 지지되지 않은 것으로 나타났다.

조직의 차원에서 조직 규모, 조직의 유형 같은 특성은 조직유사성이론이나 교환과 의존이론에서 많이 활용된다. 조직 규모는 예산이나 인력 측면에서 자원을 의미하므로 교환과 의존이론에서 강조하고, 조직 규모가 유사한 조직과 네트워크를 구축하고자 한다는 측면에서 조직유사성이론에서도 활용된다.

또한 조직의 정체성을 강화하고 정당성을 높이기 위해, 또는 다른 조직을 모방하고 비슷한 위치에 서거나 유사한 역할을 하기 위해 지역사회협의회 같은 것에 소속하는 것은 조직유사성이론이나 전염이론에서 중요하게 고려하는 특성이다. Cambell(2007)은 정당성 획득을 강조하는 신제도주의 조직론을 비추어 볼 때 유사한 시설들은 협회활동을 통해 상호작용을 강화한다고 주장하였다(김희성의 2인, 2015, 재인용).

또한 조직의 차원에서 지역내에서 이미 협력관계를 맺고 있는 조직들과 다양한 내용의 네트워킹을 더 하는 것은 거래비용을 줄인다는 측면에서, 이미 기존의 협력기관과의 네트워킹을 점진적으로 강화하거나 복잡성을 더한다는 측면에서 거래비용이론과 진화이론에서도 주목하는 특성들이다. Gao et

al.(2013)은 조직이 협력관계를 맺고 있는 조직들과 네트워크를 구축하려고 하는지, 아니면 기존의 관계가 없는 새로운 조직들과 네트워크를 구축하려고 하는지에 대해 서로 상반된 입장을 펼치는 구조적 빈공간이론을 닫힌 네트워크이론(network closure theory)과 비교하여 네트워크 연결을 설명하고 있다. 닫힌 네트워크 모델은 Contractor et al.(2006)에서 분류한 개인이익추구이론의 사회자본론과 거래비용이론과도 맥을 같이한다. 조직은 서로 관계가 형성된 조직끼리 네트워크를 구성함으로써 신뢰와 응집력을 높여 공동의 목표달성을 추구할 수 있게 되고, 좀 더 직접적인 연결과 의사소통을 통하여 거래비용을 줄일 수 있게 된다는 것이다. 이에 비해 구조적 빈공간이론은 조직이 서로 아는 조직과만 연결할 때 네트워크 구조상에 빈공간이 생기는데, 이렇게 서로 연결되지 않은 조직 사이에 중개역할을 하면 자원에 대한 통제력이 높아지므로 조직은 서로 관계가 형성되지 않은 조직과 네트워크를 만들려고 할 것이라는 것이다. 이와 같이 이론에 따라 조직의 같은 특성의 영향력을 서로 반대로 예견하기도 한다. 네트워크 구조적 특성을 설명하는 이론들과 이론들이 강조하는 네트워크 영향요인들을 요약하면 <표 1>과 같다.

이와 같은 네트워크 구조적 특성을 설명하는 다양한 이론들을 볼 때 네트워크 중앙성에 영향을 미치는 요인들을 알기 위해서는 각 이론들에서 강조하는 개인차원의 요인들과 조직차원의 요인들을 함께 보아야 한다는 것을 알 수 있다.

<표 1> 네트워크 구조적 특성 설명이론들과 관련 요인들

이론	네트워크 목적이나 이유	관련 요인들
개인이익추구이론 사회자본론 구조적 빈공간이론 거래비용이론	개인이나 조직 이익 증대 사회자본 증대 정보교환통제력 강화 거래비용최소화	구성원 자율성, 업무부담, 소진, 친분, 기존 협력관계 또는 기존 협력관계의 부재 등
상호이익추구와 집합적 행동이론	상호이익, 공공이익 증대	구성원이나 조직의 유사한 특성, 기존 협력관계 강도 등
인지이론	전문성 확보나 상황에 대한 이해 공유	구성원의 전문성, 상황에 대한 이해
안정성 인지이론	지역사회 조직간 불화 해소와 균형 유지	구성원의 유사한 특성을 토대로 한 조직간 관계의 순환성
전염이론	영향력 강화, 모방, 비슷한 지역사회 지위나 역할 획득	지역사회협의회, 위원회 소속 등
교환과 의존이론	동등한 교환, 자원 획득	네트워킹 담당자 특성의 유사성(구성원 인식, 태도, 경력 등) 조직특성의 유사성(조직 인력, 예산, 성격 등)과 상호이익
조직유사성이론	조직정체성 유지, 강화	네트워킹 담당자 특성의 유사성(연령, 성, 학력, 경력 등) 조직특성의 유사성(조직인력, 예산, 성격, 동일 법인이나 지역사회협의회 소속 등)
근접성이론	물리적 접근성이나 전자정보 접근성	조직의 물리적 거리, 전자정보 공유 시스템 등
네트워크 진화와 상호진화이론	희소자원에 대한 경쟁력 강화, 네트워크 연결성과 복잡성 진화로 적응력 강화	기존 의사소통 관계, 협력관계 등

자료) Contractor, et. al.(2006, p. 683, 687), Table 1과 2를 참고하여 재구성.

2. 남양주시 사회복지전달체계와 사회복지관련 네트워크 특성

남양주시는 2017년 9월말 기준으로 인구가 665,926명인 도농복합형 다핵도시인데, 2016년부터 행정복지센터 시범사업을 시작하여 2017년부터 8개 행정복지센터, 1읍, 4면, 3동의 일반(복지)행정기관을 갖추게 되었다(남양주시, 2017). 인구는 서울시의 6.7%인데 면적은 458.05km²로 서울시의 75%가 되어 서울시에 근접하여 있으면서도 서울시와는 다르게 상당히 넓은 면적에 인구가 분산되어 있음을 알 수 있다. 대규모 택지개발로 인해 인구가 지속적으로 증가하고 있는데, 특히 저소득층의 유입규모가 크기 때문에 복지수요가 빠르게 증가하고 있다(남양주시, 2017). 대표적인 사회복지 이용시설로 두 개의 노인복지관과 1개의 장애인복지관이 있어 민간복지서비스에 대한 접근성의 한계가 사회복지전달체계가 안고 있는 과제인 지역이다.

남양주시는 생활권이 분산된 도농복합형 다핵도시인데 사회복지시설이 충분하지 못하고 분산되어 있기 때문에 발생하는 주민들의 복지서비스 접근성의 문제를 해소하고 빠르게 증가하는 복지수요에 대응하기 위해 2007년부터 보건과 복지의 통합서비스를 제공하기 시작하였다. 전국에서 최초로 희망케어센터를 4개 권역에 설치하였으며 민간 사회복지사와 방문간호사를 배치하여 고령화시대에 대응하기 위해 보건·복지서비스를 통합적으로 제공하는 사례관리를 시작하였다.

2012년부터는 4개 권역의 희망복지센터에 복지담당공무원을 파견하면서 민관이 사례관리를 한 장소에서 one-stop 서비스로 제공하는 새로운 모델로 발전시켰다. 2012년은 중앙정부에서 사례관리의 중요성을 파악하고 각 시·군·구에 희망복지지원단을 설치하기 시작한 해였다. 이 때 남양주시는 4개 권역의 희망케어센터에 공무원을 민관복지협력팀으로 전진배치시켜 보건과 복지에 더하여 주거, 고용, 돌봄, 보건, 의료, 자활, 금융 등을 연계하는 맞춤형 서비스를 제공하는 것으로 희망케어센터의 통합사례관리 기능을 강화하였다.

이러한 변화는 공공복지전달체계의 ‘부분거점형’ 모델로 부각되었다. 중앙정부에서 공공의 맞춤형 사례관리를 강화하기 위한 정책에 따라 전국의 공공복지전달체계가 읍·면·동의 일반사례관리-시·군·구에 희망복지지원단의 집중사례관리의 체계를 갖추고 있을 때 남양주시에서는 희망케어센터와 읍면동의 사례관리를 기획하고 관리하는 시청의 사례관리팀과 희망케어팀 - 희망케어센터의 민·관협력 사례관리 - 읍·면·동의 단순사례관리의 체계를 갖추어 맞춤형 사례관리가 실질적으로 이루어지도록 공공과 민간복지전달체계를 재구조화하였다.

이에 따라 남양주시에서는 희망케어센터가 맞춤형 통합사례관리를 전문적으로 수행하는 허브기관으로 자리매김을 하였다. 2012년 남양주시 지역사회의 사회복지 관련 기관들간의 네트워크의 구조적 특성을 연구한 것에 따르면, 남양주시의 지역사회 복지관련기관의 네트워크 거버넌스 유형은 소수의 주도

조직이 중심적인 역할을 하는 거버넌스 유형을 띠고 있었다(박경숙, 2016). 권역별 희망케어센터가 클라이언트 의뢰나 물적자원 지원 네트워크에서 주도적인 역할을 하고 있었으며, 그 외 시청 희망케어팀, 시청 사례관리팀, 정신보건센터, 노인복지관, 아동보호전문기관, 지역자활센터, 일부 병원 등이 활발한 서비스연계를 하는 기관들이었다.

이러한 결과를 볼 때 희망케어센터가 민·관협력의 전문사례관리기관으로서의 역할을 충분히 하고 있는 것을 알 수 있다. 그러나 다른 한편으로 보면 네트워크상에서 타 복지관련기관의 서비스 연계나 협력 활동이 좀 더 활성화되어야 함을 의미하기도 한다. 특히 클라이언트 의뢰 네트워크의 연계밀도가 0.19, 물적자원의 지원네트워크의 연계밀도가 0.05수준에 머물러 있는 것을 볼 때(박경숙, 2016), 남양주시 전체 사회복지 관련기관들의 네트워크를 좀 더 활성화하는 것은 주민들의 복지체감도를 높이는데 있어서 중요한 과제이다. 따라서 남양주시의 사회복지 관련기관들의 네트워크를 활성화시키기 위해 어떠한 요인들이 남양주시의 사회복지 관련기관 간의 네트워크의 구조적 특성에 영향을 미치는지 알아볼 필요가 있다.

남양주시 희망케어센터 모델은 아직도 진화하고 있다. 2014년부터 중앙정부의 공공복지전달체계가 동복지기능강화로 방향전환을 하여 읍·면·동의 사례관리를 강화하기 시작하고, 2016년~2017년에 ‘행정복지센터’로 읍·면·동의 주민센터가 점차 변화되기 시작하면서 남양주 희망케어센터도 다시 개편과정을 거쳤다. 남양주의 생활권이 8개로 구획화되면서 8개 권역마다 1개씩 주민센터가 ‘행정복지센터’로 확장되고 희망케어센터도 8개 권역의 행정복지센터로 배치되었다. 이렇게 남양주시 사회복지 관련기관들의 네트워크에서 주도적인 역할을 했던 희망케어센터가 최근에 8개 권역으로 규모를 축소하며 나뉘어져 배치되고 있기 때문에 이 변화가 가져오는 지역사회복지의 발전을 보기 위해선 변화 이전의 네트워크에 대한 연구들이 많이 축적될 필요가 있다. 따라서 본 연구는 새로운 변화가 아직 충분히 안착되지 않은 최근 시점을 보기 보다 2012년 4개 권역의 희망케어센터에서 민관협력 사례관리가 시작된 시점에서의 남양주시 사회복지 관련기관들의 네트워크에 초점을 두고 있다.

3. 선행연구

사회복지 관련기관 네트워크의 구조적 특성에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위한 기존 연구들은 다양한 이론들을 근거로 네트워크에 포함된 조직들의 다양한 조직적 특성과 네트워킹을 담당한 행위자의 개인적 특성들에 관심을 가져왔다. 이러한 특성들이 네트워크 구조적 특성에 미치는 영향에 대한 연구는 대부분 특정 지역의 네트워크를 대상으로 하기도 하고, 특정 지역의 특정한 사회복지분야를 대상으로 진행되기도 한다. 네트워크의 특성상 중앙성과 같은 구조적 특성에 영향을 미치는 요인에 대한 연구

에서 분석대상에 포함되는 기관은 수가 적음에도 불구하고 가설검증모형들을 사용하여 유의미함을 해석하고 있다.

우리나라에서 지역을 중심으로 사회복지와 관련된 다양한 영역의 조직들을 포함하여 네트워크의 중앙성에 영향을 미치는 요인을 찾고자 했던 양적 연구는 부산 금정구 31개 조직이 포함된 해피존 네트워크(손지현·류기형, 2012), 특정한 사회복지분야를 대상으로 한 연구는 서울시 소재 52개 종합사회복지관 간의 네트워크 중앙성 결정요인에 대한 연구(유태균·김자옥, 2001), 서울·경기·인천지역의 56개 자활후견기관의 네트워크 활동중앙성에 대한 연구(김재환, 2005), 사회복지사무소 시범 5개지역과 비교 5개지역의 노인복지 클라이언트 의뢰 네트워크에 대한 연구(박경숙, 2009), 서울지역 131개 기관의 여성복지 조직네트워크에 대한 연구(장연진, 2010)와 같은 것들이 있다.

위의 연구들에서 네트워크 중앙성에 영향을 미치는 개인적 특성, 즉 조직유사성이론이나 사회자본론에서 관심을 갖는 연령, 성, 학력, 전문성, 개인의 의식, 그리고 거래비용이론이나 구조적 빈공간이론, 진화이론, 또는 사회자본론에서 관심을 갖는 개인의 업무자율성이나 업무부담, 친분관계 같은 요인들에 대한 연구들은 서로 다른 결과들을 보여준다. 박경숙(2009)의 연구에서는 연령, 학력, 보수교육 참여횟수, 친분, 외부자원 필요에 대한 인식이 네트워크 중앙성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 장연진(2010)의 연구에서도 인맥이나 네트워크 개방의지와 같은 개인 태도가 네트워크 중앙성에 유의미한 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 손지현·류기형(2012)의 연구에서도 개인적 참여동기 중에서 자율적인 선택적 동기가 네트워크 중앙성에 유의미한 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 연구에 따라서는 인맥, 연령, 학력, 근무기간, 전문성, 업무자율성, 친분과 같은 개인적 특성이 네트워크 중앙성에 미치는 영향이 다르게 나타나기도 한다(유태균·김자옥, 2001; 김재환, 2005; 박경숙, 2009; 장연진, 2010; 손지현·류기형, 2012).

네트워크 중앙성에 영향을 미치는 조직적 특성, 즉 조직유사성이론이나 전염이론에서 관심을 갖는 조직유형이나 협의체 소속, 교환과 의존이론에서 관심을 갖는 조직규모나 자원규모, 진화이론이나 거래비용이론에서 관심을 갖는 프로그램경험이나 협약과 같은 특성들 역시 연구마다 다른 결과들을 보여주고 있다. 유태균·김자옥(2001)의 연구에서는 운영기간, 재정자립도, 구역이 네트워크 중앙성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 김재환(2005)의 연구에서는 기관운영기간, 총참여사업수, 신설사업수, 후견기관의 모임수, 거주지역이 네트워크 중앙성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 박경숙(2009)의 연구에서는 상근자수, 기초생활노인수와 같은 수요요인, 지역, 동일 법인기관 유무, 프로그램 협력기관 비율, 공식협약기관 비율이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 손지현·류기형(2012)의 연구에서는 기관유형(공공 대 민간)이 네트워크 중앙성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 장연진(2010)의 연구에서도 기관유형(생활시설여부와 상담소여부)이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타

났다. 그러나 조직규모를 나타내는 상근직원수, 사회복지사수, 행정정지원 정도, 자원의존도, 업무자율성, 협의체 소속, 공식협약기관 비율 등이 네트워크의 중앙성에 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 일부 연구에서 나타나기도 하였다(유태균·김자옥, 2001; 김재환, 2005; 박경숙, 2009; 장연진, 2010; 손지현·류기형, 2012).

네트워크 중앙성 분석은 하지 않았지만 연계횟수와 같은 연계정도이나 연계수준에 영향을 미치는 요인을 찾고자 한 연구들을 통하여도 네트워크 활동에 영향을 미칠 요인들을 유출해낼 수 있다. 이 연구들에는 전주지역 31개 자활 관련 조직들의 네트워크 구조에 관한 연구(홍경준, 2002), 정신보건사회복지사 175명을 대상으로 한 네트워크 연구(박미은, 2002), 서울시 노원구(60개 기관)와 송파구(42개 기관) 지역사회서비스 제공기관 네트워크에 관한 연구(이주현, 2010), 김해지역 노인 보건·복지서비스 제공기관의 네트워크에 대한 연구(이현주·권수정, 2011), 서울시 478개 사회복지시설의 네트워킹 규모에 영향을 미치는 요인에 대한 연구(김희성의 2인, 2015) 등이 있다.

이러한 연구들의 결과에서 사회복지관련기관들 간의 연계활동에 유의미한 영향을 주는 개인적 요인으로 파악된 것은 친분관계(홍경준, 2002; 이현주·권수정, 2011), 개인적 모임 수(이현주·권수정, 2011), 경력(박미은, 2002; 이주현, 2010), 학력(박미은, 2002), 고객지향성(김희성의 2인, 2015) 등이었다. 이현주·권수정(2011)의 연구에서 근무기간은 친분관계를 통제할 때 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

사회복지관련기관들 간의 연계활동에 유의미한 영향을 주는 조직요인으로 파악된 것은 기관소재지와 기관유형(박미은, 2002), 영역의 동질성과 조직간 설립년도의 차이, 그리고 조직간 외부자원비의 차이(홍경준, 2002), 예산지원과 인터넷활용정도(이현주·권수정, 2011), 제도적 압력과 시설 연혁(김희성의 2인, 2015)이었다. 조직요인 중 시설유형, 법인유형, 정규직원수, 협의체 참여여부, 정부보조금 비율, 자원의존성, 재정규모와 같은 변수는 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 일부 연구에서 나타나기도 하였다(이주현, 2010; 김희성의 2인, 2015).

양적 연구는 아니지만 질적 연구를 통하여 네트워킹에 영향을 미치는 요인들을 알아본 연구들의 결과도 눈여겨볼 필요가 있다. 김용현(2010)은 재가복지서비스 연계와 관련하여 프랑스 3개 지역의 사례연구를 하였다. 네트워킹을 촉진시키는 요인으로 동기부여와 관심의 존재, 참여자간 수평적 관계, 참여자들 간 갈등을 통한 학습, 신뢰와 협력을 바탕으로 한 사회자본의 형성, 집단적 협력에 걸맞는 계획, 네트워크의 법적 지위 확보가 논의되었고, 네트워킹을 저해하는 요인으로는 너무 많은 공급자수, 네트워크 전문직과 관련된 직업적 위상이나 기관의 위계, 변화에 대한 두려움, 업무과다로 인한 시간적 제약, 네트워크 주도자의 부재, 수단과 재정의 부족과 같은 것이 지적되었다. 김영숙(2009)은 13명의 노인사례관리자들의 네트워크 실천경험을 토대로 네트워크 발달과정에 긍정적인 또는 부정적인 영향을 미친 사

건들을 찾아내었다. 긍정적인 영향을 미친 사건들은 네트워크의 필요성에 대한 이슈를 제기하는 사람의 등장, 공동사업, 대형자원의 개발과 외부기금의 확보, 외부 유관기관과의 협약, 협의체 구축과 같은 사건들이었고, 네트워크의 태생에 부정적인 영향을 미친 사건은 기관장들의 반대압력이었던 것으로 나타났다. 이와 같이 질적 연구에서도 양적 연구에서 중요한 요인으로 거론되는 개인적 또는 조직요인이 핵심주제어로 등장하는 것을 알 수 있다.

위와 같은 사회복지 관련기관들 간의 네트워크 구조적 특성, 또는 네트워크 활동에 영향을 미치는 요인들에 대한 양적, 질적 선행연구들은 네트워크 구조적 특성을 연구할 때 다양한 이론적인 근거를 토대로 한 개인적, 조직적 요인을 동시에 고려해야 하는 것을 알려준다. 또한 우리나라에서는 사회복지 관련 기관들의 네트워크 구조적 특성에 영향을 미치는 요인에 대한 결과가 상충된 결과들을 많이 보이는데, 이는 연구시기, 연구지역, 연구대상기관이나 네트워크 구조적 특성 등이 연구마다 차이가 나기 때문인 것으로 생각되기 때문에 앞으로 네트워크 구조적 특성에 대한 연구가 더 축적될 필요가 있음을 알 수 있다. 특히 네트워크 중앙성 분석은 특정 지역의 한정된 기관간의 네트워킹을 대상으로 연구되는 경향이 강하여 일반화의 어려움이 있기 때문에 다양한 지역에서 사회복지관련기관들 간의 다양한 네트워크를 대상으로 한 연구들이 앞으로 더 축적되어야 한다.

Ⅲ. 연구설계

1. 연구가설과 측정

본 연구의 질문은 남양주시의 사회복지관련기관 네트워크의 중앙성에 영향을 미치는 요인이 무엇인가이다. 이를 알아보기 위하여 개인적 요인과 조직요인으로 요인을 분류하여 이들이 네트워크의 구조적 특성인 중앙성에 미치는 영향을 알아보고자 한다. 따라서 연구가설은 다음과 같다.

- 가설 H1: 남양주시 사회복지관련기관 응답자 개인적 요인들은(성별, 연령, 학력, 복지관련경력, 소진, 친분기관수) 사회복지관련기관 네트워크의 중앙성에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 H2: 남양주시 사회복지관련기관 응답자 조직 요인들은(상근자수, 소속기관유형, 사례관리기관 유형, 지역복지협의체위원 여부, 프로그램을 함께 한 경험이 있는 기관수, 같은 법인에 속한 기관수) 사회복지관련기관 네트워크의 중앙성에 영향을 미칠 것이다.

본 연구에서 종속변수인 사회복지관련기관 네트워크의 중앙성은 사회복지와 보건, 의료 등과 같은 사회복지관련 서비스를 제공하는 공공 및 민간기관들이 클라이언트 의뢰, 물적자원 지원, 정보교환을 위해 관계를 형성하고 있는 네트워크 구조적 특성으로서의 중앙성(centrality)이라는 개념을 의미한다. 중앙성은 네트워크 분석에서 권력, 또는 영향력을 알 수 있는 개념인데, 중앙성을 측정하는 지표는 다양하다. 본 연구에서는 중앙성의 개념 중에서 지역중앙성(degree centrality)과 사이중앙성(betweenness centrality)으로 네트워크의 영향력을 파악하고자 하였다.

지역중앙성은 한 기관이 그 주위의 다른 기관과 직접 연결된 정도를 의미한다(김용학, 2004). 각 기관의 지역중앙성은 네트워크에 포함된 전체 기관 중에서 그 기관과 다른 기관이 직접적으로 연결된 기관의 비율로 계산한다. 지역중앙성이 높을수록 각 기관이 주위의 기관과 활발하게 연계한다는 것을 의미하고 따라서 네트워크 내에서 영향력이 높다는 것을 의미한다. 지역중앙성은 다시 내향중앙성(indegree centrality)와 외향중앙성(outdegree centrality)로 구분된다. 내향중앙성은 다른 기관으로부터 각 기관으로 연결이 들어오는 방향으로 직접적으로 이루어지는 정도를 의미하고, 외향중앙성은 각 기관에서 다른 기관으로 연결이 나가는 방향으로 직접적으로 이루어지는 정도를 의미한다(김용학, 2004).

사이중앙성은 네트워크 내에서 한 기관이 다른 기관들 사이에 있어 다른 기관들을 서로 연결해주는 역할을 하는 정도를 의미한다. 즉, 다른 기관들 사이에서 브로커 역할을 하는 정도를 측정하는 것이다(김용학, 2004). 사이중앙성은 한 기관이 다른 기관을 연결하는데 있어서 최단경로 위에 있을수록 높아진다.

내향중앙성, 외향중앙성과 사이중앙성은 클라이언트 의뢰 네트워크, 물적자원 지원 네트워크, 정보교환 네트워크의 측면에서 측정되었다. 이러한 연계 내용의 연계경험은 지난 6개월간에 일어난 연계로 시간적인 제한으로 하였다. 그리고 다른 기관과 연계경험이 있으면 1, 없으면 0으로 하는 이분변수(dichotomous variable)를 사용하였다.

본 연구에서 사회복지관련기관 네트워크의 중앙성에 영향을 미치는 독립변수는 개인적 요인과 조직적 요인으로 구성된다. 이 변수들에 대한 정의와 측정방법은 다음 <표 2>와 같다.

〈표 2〉 네트워크 중앙성의 영향 요인의 조직적 정의 및 측정방법

변수		조직적 정의 및 측정
개인적 요인	성별	조사대상자의 타고난 성을 의미하며, 남성(1), 여성(2)으로 측정함.
	연령	조사대상자의 연령을 의미함.
	학력	조사대상자의 최종학력을 의미하며, 대졸이하(0), 대학원졸(1)로 측정함.
	복지관련경력	조사대상자가 복지와 관련하여 일해 온 년수를 의미함.
	소진	Maslach(2003)의 소진개념인 직원과 일 간의 부조화나 부적합 때문에 발생하는 만성적인 긴장상태로 정서적 탈진, 비인간화, 업무성취감의 감소와 같은 세 가지 차원을 가진 개념을 의미하며, Maslach과 Jackson(1981)이 개발한 22개 문항을 14개로 수정하여 사용하였다. 5점척도로 점수가 높을수록 소진이 높다. 척도의 신뢰도는 Cronbach's α 값이 0.881이므로 높은 것으로 볼 수 있다.
친분기관수	지역사회 사회복지관련 네트워크 조사대상 기관 중에 조사대상자와 친분있는 직원이 있는 기관수를 의미함.	
조직적 요인	상근자수	조사대상자가 근무하는 기관의 전체 전일제 상근자수를 의미함.
	소속기관 유형	조사대상 기관이 공공기관인지 민간기관인지를 의미하며, 공공기관(0), 민간기관(1)으로 측정함.
	사례관리 기관유형	조사대상 기관이 사회서비스를 직접 제공하는 기관인지 아니면 사례관리 전문기관인지 여부 및 사례관리 전문기관이면 공공기관인지 민간기관인지를 의미하며, 사회서비스제공기관(1), 공공사례관리기관(2), 민간사례관리기관(3)으로 측정하였음. 회귀분석시 사회서비스제공기관을 기준변수로 하여 더미변수로 전환하였음. 공공사례관리기관에는 시청 희망케어팀, 시청 사례관리팀, 그리고 희망케어센터로 배치된 민관복지협력팀이 포함되었음.
	지역복지협의체 위원 여부	조사대상자가 지역복지협의체 위원인지를 의미하며, 위원아님(0), 위원임(1)으로 측정함.
	프로그램을 함께 한 경험이 있는 기관수	지역사회 사회복지관련 네트워크 조사대상 기관 중에 조사대상자가 과거에 프로그램을 같이 한 경험이 있는 기관수를 의미함.
	같은 법인에 속한 기관수	지역사회 사회복지관련 네트워크 조사대상 기관 중에 조사대상자가 속한 기관과 같은 법인에 속한 기관수를 의미함.

2. 네트워크 구조적 특성 분석의 대상과 분석방법

남양주시 사회복지관련기관 네트워크의 구조적 특성 분석에 포함된 기관들은 거의 완전연결망을 구성하는 방식으로 조사에 포함되었다. 조사당시 남양주시에 있었던 사회복지업무와 연관된 공공기관들과 주요 민간 사회복지서비스관련 기관들이 거의 모두 포함되었다. 공공기관에는 시청의 희망케어팀과 사례관리팀, 희망케어센터에 있는 민관복지협력팀, 읍·면·동주민센터와 보건소로 구성된 23개의 기관이 조사대상에 포함되었다. 민간 사회복지서비스 관련 기관들에는 4개 권역별 희망케어센터를 포함하여 그 외 남양주시의 거의 모든 종류의 사회복지서비스기관이 들어간 총 40개의 기관이 조사대상으로 포함되었다. 그러나 노인요양시설, 장애인복지시설 등의 사회복지생활시설과 보육시설같은 사회서비스

연계가 활발하게 일어나지 않는 시설은 제외하였고, 푸드마켓과 같이 전문성이 약한 사회복지기관은 제외하였다. 남양주시에 조사당시 54개나 있는 지역아동센터 역시 서비스연계가 활발하게 일어나지 않는 기관이 많아 동서남북 권역별 서비스연계가 활발한 4개의 지역아동센터와 타 사회복지서비스기관에서 서비스연계를 하고 있다고 표시한 6개의 지역아동센터만 조사에 포함시켰다. 한양대학교 구리병원이나 경기북부 노인보호전문기관은 남양주시내에 있지는 않지만 남양주시 지역사회 복지관련기관과 밀접한 관계를 형성하고 있으므로 조사대상에 넣었다. 따라서 조사대상 기관은 총 63개 기관이 되었다. 사회복지관련기관 네트워크에 대한 조사는 2012년 6월부터 8월까지 진행되었는데, 기관의 서비스연계 담당자가 응답하도록 하였다.

네트워크 구조적 특성에 대한 분석은 Netminer 3이 사용되었다. 각 기관의 특성에 대한 기술분석과 네트워크 구조적 특성에 영향을 미치는 요인에 대한 중다회귀분석은 SPSS24가 사용되었다.

IV. 분석결과

1. 네트워크 분석대상기관과 응답자의 특성

남양주시 네트워크 중앙성 분석대상기관과 응답자의 일반적 특성 중 성별의 경우 남성이 34.9%, 여성이 65.1%로 여성이 많았다. 학력은 대졸이하가 64.5%, 대학원졸이 35.5%로 교육수준이 상당히 높은 편이었다. 소속기관유형의 경우 공공기관은 34.9%, 민간기관은 65.1%로 민간기관이 많았다. 사례관리기관유형의 경우 사례관리를 전문적으로 하기 위해 만들어진 기관들은 민간사례관리기관은 6.3%, 공공사례관리기관은 9.5%로 적었으며, 일반적인 복지관련서비스를 제공하는 기관이 84.1%로 다수를 차지하였다<표 3참조>.

<표 3> 네트워크분석 대상기관과 응답자의 일반적 특성1

변수	구분	사례수	백분율
성별	남성	22	34.9
	여성	41	65.1
학력	대졸이하	40	64.5
	대학원졸	22	35.5
소속기관유형	공공기관	22	34.9
	민간기관	41	65.1

사례관리기관유형	서비스제공기관	53	84.1
	공공사례관리기관	6	9.5
	민간사례관리기관	4	6.3
지역복지협의체 위원여부	위원 아님	36	58.1
	위원임	26	41.9

참고) 학력, 지역복지협의체 위원여부 백분율은 무응답 1명을 제외하고 산출함.

〈표 4〉는 남양주시 네트워크 중앙성 분석대상기관과 응답자의 일반적 특성 중 연속변수의 성격을 가진 특성에 대한 통계이다. 응답자의 연령은 평균 41살이었으며, 복지관련 경력년수는 8년으로 나타났다. 응답자의 소진정도는 5점 만점에 2.26점 수준으로 비교적 낮은 소진점수를 보였다. 응답자와 개인적 친분이 있는 직원이 있는 기관은 평균 9개였으며, 프로그램을 함께 한 경험이 있는 기관은 평균 5개, 같은 법인에 속한 기관은 평균 0.65개였다.

〈표 4〉 네트워크분석 대상기관과 응답자의 일반적 특성2

구분	사례수	최소값	최대값	평균	표준편차
연령	63	23	57	41.38	8.04
복지관련 경력(년)	58	0	20	8.00	5.56
소진	62	1	3.79	2.26	0.64
상근자수	58	1	320	17.24	42.01
친분있는 기관수	63	0	38	9.40	11.54
프로그램 함께 한 경험이있는 기관수	63	0	31	5.32	7.09
같은 법인에 속한 기관수	63	0	6	0.65	2.41

2. 네트워크 중앙성 기술분석결과

네트워크 중앙성 분석결과를 보면 정보교환 중앙성의 평균이 가장 전반적으로 높고, 그 다음으로 클라이언트 의뢰 중앙성, 물적자원 지원 중앙성의 순으로 낮아졌다. 즉 남양주 사회복지관련 기관들 간에 정보교환이 가장 활발하게 일어나고, 물적자원 지원 교류가 가장 적게 일어나는 것을 알 수 있다.

클라이언트 의뢰의 경우 내향중앙성과 외향중앙성이 사이중앙성보다 높고 정보교환과 물적자원 지원의 경우도 같은 현상을 보인다. 이것은 기관들이 중간에 전달하는 역할은 상대적으로 적게 한다는 것으로 해석된다.

〈표 5〉 네트워크 중앙성 특성

구분		사례수	최소값	최대값	평균	표준편차
클라이언트 의뢰	내향중앙성	63	0	0.565	0.190	0.103
	외향중앙성	63	0	0.823	0.190	0.191
	사이중앙성	63	0	0.171	0.014	0.027
물적자원 지원	내향중앙성	63	0	0.177	0.048	0.049
	외향중앙성	63	0	0.387	0.048	0.084
	사이중앙성	63	0	0.129	0.010	0.025
정보교환	내향중앙성	63	0.016	0.403	0.196	0.103
	외향중앙성	63	0	0.823	0.196	0.195
	사이중앙성	63	0	0.113	0.014	0.021

3. 네트워크 중앙성 회귀분석결과

네트워크 중앙성에 영향을 미치는 요인들에 대한 분석 결과를 클라이언트 의뢰, 물적자원 지원, 정보교환 순으로 알아보았다. 먼저 클라이언트 의뢰, 물적자원 지원, 정보교환 내향중앙성, 외향중앙성, 사이중앙성에 영향을 미치는 요인에 대한 회귀분석에서 독립변수들 모두 VIF 값이 최소 1.108에서 최대 3.896까지의 값을 가지고 있어 다중공선성 문제는 없는 것으로 나타났다.

클라이언트 의뢰 중앙성에 영향을 미치는 요인에 대한 회귀분석에 대한 해석을 함에 있어서 남양주 사회복지 네트워크 관련기관들 거의 전수조사의 성격을 가진 사례연구의 성격이 강하므로 통계적 유의미도가 영향력을 판단하는 절대기준이 될 수 없음을 고려할 필요가 있고, 유의미도가 낮아도 해석할 수 있는 여지를 갖고 분석을 하는 것이 바람직할 것이다. 회귀분석의 설명력은 내향중앙성의 경우 27.4%, 외향중앙성의 경우 25.5%, 사이중앙성의 경우 12.7%였다. 세 가지 회귀분석모델 중 내향중앙성과 외향중앙성 모델의 설명력이 유의미하였다.

클라이언트 의뢰 중앙성에 영향을 미치는 개인적 요인 중에 가장 큰 영향력을 가진 것은 외향중앙성과 사이중앙성에 영향을 미치는 친분기관수인 것으로 나타났다. 친분기관수가 많아질수록 외향중앙성과 사이중앙성이 더 높아졌다. 조직적 요인 중에서는 지역복지협의체 위원여부의 영향력이 컸는데, 위원인 경우 위원이 아닌 경우보다 내향중앙성이 더 높아지는 것으로 나타났다. 그 외 조직적 요인 중 0.1 수준에서 유의미한 영향을 미치는 것으로 영향력의 중요도를 본다면, 내향중앙성의 경우 소속기관유형, 외향중앙성의 경우 같은 법인기관수, 사이중앙성인 경우 상근자수인 것으로 나타났다. 민간기관이 공공기관보다 내향중앙성이 높았으며, 같은 법인에 속한 기관수가 많을수록 외향중앙성이 높았고, 상근자수가 적을수록 사이중앙성이 높은 것으로 나타났다. 즉 민간기관은 공공기관보다 클라이언트를 의뢰받는

입장에 더 서 있었으며, 같은 법인기관이 지역내에 많을 때 그들이 자원이 되어 외부로 클라이언트를 더 의뢰할 수 있고, 상근자가 적을수록 업무부담을 줄이기위해 클라이언트 의뢰를 받으면 외부 기관으로 다시 의뢰를 주는 현상이 나타나는 것으로 유추할 수 있다.

〈표 6〉 클라이언트 의뢰 중앙성에 영향을 미치는 요인 회귀분석

변수		내향중앙성		외향중앙성		사이중앙성	
		β	p	β	p	β	p
개인적 요인	성별	0.081	0.515	0.0324	0.797	0.109	0.425
	연령	-0.101	0.502	-0.047	0.756	-0.047	0.776
	학력	0.049	0.768	0.1339	0.429	0.118	0.519
	복지관련경력년수	0.087	0.556	-0.020	0.895	0.043	0.792
	소진	-0.105	0.529	0.175	0.302	0.043	0.816
	친분기관수	0.264	0.119	0.300*	0.081	0.392**	0.037
조직적 요인	상근자수	0.039	0.774	-0.156	0.263	-0.251*	0.100
	소속기관유형	-0.341*	0.083	-0.107	0.584	-0.100	0.640
	공공사례관리기관 여부	-0.036	0.840	0.189	0.299	0.046	0.814
	민간사례관리기관 여부	0.149	0.488	0.012	0.954	-0.071	0.765
	지역복지협의체위원 여부	0.464**	0.005	0.170	0.293	0.254	0.149
	프로그램경험기관수	0.108	0.644	0.114	0.628	0.223	0.383
	같은 법인 소속기관수	-0.234	0.113	0.265*	0.078	-0.149	0.352
Adj. R ²		0.274		0.255		0.127	
F 값		2.54**	0.012	2.40**	0.017	1.596	0.128

참고) * p < 0.1, ** p < 0.05

물적자원 지원 중앙성에 영향을 미치는 요인에 대한 회귀분석의 설명력은 내향중앙성의 경우 52.5%, 외향중앙성의 경우 65.45%, 사이중앙성의 경우 63.7%으로 매우 높았으며, 세 가지 회귀분석모델 모두 설명력이 유의미하였다. 이 중에서 사이중앙성의 설명력이 가장 높았다.

물적자원 지원 중앙성에 영향을 미치는 개인적 요인 중에서는 복지관련경력 년수만이 유의도 0.1수준에서 외향중앙성에 영향을 미쳤다. 경력년수가 적을수록 외향중앙성이 높아졌다. 일반적으로 경력년수가 많을수록 지역사회 타 조직과의 관계형성이 더 잘되어 물적자원 외향중앙성에도 증가할 것 같으나 본 연구에서는 반대현상이 나타났다. 이는 민간사례관리여부가 외향중앙성을 증가시키는 것과 연관된 현상으로 해석할 수 있을 것이다. 민간사례관리기관에서 신입 사회복지사들이 후원업무를 많이 맡고, 사회복지사들의 이직률이 매우 높다면 경력년수와 물적자원 외향중앙성의 부적관계를 가질 수 있을 것이다. 이에 대해선 앞으로 더 연구될 필요가 있다. 조직적 요인 중에서 유의미하게 큰 영향력을 가진 요인들은 내향중앙성의 경우 공공사례관리기관 여부, 지역복지협의체위원 여부였다. 공공사례관리기관이 서비스제공기관보다 내향중앙성이 높았고, 지역복지협의체 위원이 경우, 위원이 아닌 경우보다 내향중앙

성이 높았다. 외향중양성의 경우는 민간사례관리기관 여부와 같은 법인기관수의 영향력이 컸다. 민간사례관리기관이 기준 변수인 서비스제공기관보다 외향중양성이 높았고, 같은 법인에 속한 기관수가 많을수록 외향중양성이 높았다. 그 외 지역복지협의체 위원여부가 유의도 0.1수준에서 외향중양성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사이중양성의 경우 민간사례관리기관 여부와 프로그램경험기관수의 영향력이 컸다. 민간사례관리기관이 서비스제공기관보다 사이중양성이 높았고, 프로그램을 같이 한 경험이 있는 기관수가 많을수록 사이중양성이 높았다. 이러한 결과를 볼 때 공공사례관리기관과 민간사례관리기관은 서비스제공기관보다 외부로부터 물적자원을 지원받는 역할을 더 많이 수행하고, 민간사례관리기관은 외부기관에게 물적자원을 배분하는 역할을 서비스제공기관보다 더 많이 한다는 것을 알 수 있다. 즉, 물적자원 배분에 있어서 사례관리기관의 역할이 중요하게 부각되는 것을 알 수 있다.

〈표 7〉 물적자원 지원 중양성에 영향을 미치는 요인 회귀분석

변수		내향중양성		외향중양성		사이중양성	
		β	p	β	p	β	p
개인적 요인	성별	-0.028	0.783	-0.030	0.724	-0.019	0.826
	연령	-0.173	0.160	0.029	0.782	0.005	0.959
	학력	0.151	0.265	-0.090	0.436	-0.031	0.791
	복지관련경력년수	0.050	0.675	-0.170*	0.101	-0.036	0.732
	소진	0.040	0.765	0.121	0.295	0.037	0.757
	친분기관수	-0.008	0.954	-0.033	0.772	-0.156	0.190
조직적 요인	상근자수	-0.112	0.316	-0.101	0.288	-0.089	0.359
	소속기관유형	-0.042	0.789	0.039	0.769	-0.079	0.563
	공공사례관리기관 여부	0.299**	0.044	0.130	0.298	0.009	0.945
	민간사례관리기관 여부	0.294**	0.096	0.621**	0.000	0.508**	0.002
	지역복지협의체위원 여부	0.485**	0.000	0.195*	0.080	0.121	0.285
	프로그램경험기관수	0.184	0.330	0.251	0.124	0.464**	0.007
	같은 법인소속 기관수	0.035	0.769	0.217**	0.036	0.136	0.190
Adj. R ²		0.525		0.654		0.637	
F 값		5.510**	0.000	8.705**	0.000	8.140**	0.000

참고) * p < 0.1, ** p < 0.05

정보교환 중양성에 영향을 미치는 요인에 대한 회귀분석의 설명력은 내향중양성의 경우 64.25%로 가장 높았고, 외향중양성의 경우 22.8%, 사이중양성의 경우 31.0%이었다. 세 가지 회귀분석모델 모두 설명력이 유의미하였다.

정보교환 중양성에 영향을 미치는 개인적 요인 중에서는 친분기관수가 내향중양성과 외향중양성에 큰 영향을 미쳤다. 친분기관수가 많을수록 내향중양성과 외향중양성이 높아졌다. 조직적 요인 중에서 소속

기관과 지역사회복지협의체 위원여부가 내향중앙성에 유의미하게 큰 영향을 미쳤다. 민간기관이 공공기관보다, 지역사회복지협의체 위원이 경우가 위원이 아닌 경우보다 내향중앙성이 더 컸다. 조직적 요인 중에서 상근자수가 0.1수준에서 외향중앙성에 영향을 미쳤다. 상근자수가 적을수록 외향중앙성이 높은 것으로 나타났다. 상근자수가 많은 기관은 인력자원이 많은 기관으로 여러 가지 정보를 처리하는 능력도 높을 것이지만, 상근자수가 적으면 수합된 정보를 처리할 능력이 적어 타 기관들이 스스로 알아서 정보 관련일들을 처리하도록 외부로 보내는 경향이 있을 수 있다.

〈표 8〉 정보교환 중앙성에 영향을 미치는 요인 회귀분석

변수		내향중앙성		외향중앙성		사이중앙성	
		β	p	β	p	β	p
개인적 요인	성별	-0.011	0.902	0.080	0.533	0.054	0.653
	연령	-0.134	0.208	-0.066	0.671	-0.025	0.867
	학력	0.067	0.569	0.197	0.255	0.196	0.232
	복지관련경력년수	0.066	0.527	-0.024	0.875	-0.028	0.845
	소진	-0.152	0.199	0.021	0.904	0.032	0.844
	친분기관수	0.321**	0.009	0.363**	0.040	0.213	0.195
조직적 요인	상근자수	0.123	0.204	-0.247*	0.085	-0.104	0.435
	소속기관유형	-0.718**	0.000	-0.146	0.465	-0.039	0.834
	공공사례관리기관 여부	-0.031	0.805	0.152	0.412	0.259	0.144
	민간사례관리기관 여부	0.233	0.127	-0.181	0.415	0.272	0.199
	지역사회복지협의체 위원 여부	0.518**	0.000	0.189	0.252	0.055	0.722
	프로그램경험기관수	0.040	0.805	0.389	0.110	0.251	0.272
	같은 법인소속 기관수	-0.088	0.393	-0.035	0.815	-0.086	0.544
Adj. R ²		0.642		0.228		0.310	
F 값		8.312**	0.000	2.204**	0.028	2.831**	0.006

참고) * p < 0.1, ** p < 0.05

V. 결론 및 정책적 함의

본 연구는 맞춤형 통합적 서비스 제공이라는 사회복지전달체계 개편의 목표를 세워놓고 희망케어센터인 민간 사례관리전문기관을 설치하여 그 내부에서 공공과 민간의 협력이 이루어지게 하고, 지역사회 사회복지 관련기관들간의 네트워크 구축을 매우 중요한 과제로 추진하였던 남양주시를 중심으로 실제로 네트워크의 구조적 특성에 영향을 미치는 요인이 무엇인지 파악하고자 하였다. 구체적으로 클라이언트 의뢰, 물적자원 지원, 정보교환 네트워크의 중앙성(내향중앙성, 외향중앙성, 사이중앙성)에 영향을 미치는 요인을 찾아내고자 하였다. 남양주시에 있는 사회복지관련기관 네트워크에 들어있는 공공과 민간기관 63개의 조직을 완전연결망으로 조사·분석하였다.

우선 남양주시 사회복지관련 기관들의 네트워크 중앙성 분석결과 정보교환이 가장 활발하게 일어나고, 그 다음으로 클라이언트 의뢰 교류가 활발하였으며, 물적자원 지원 교류가 가장 덜 활발하게 일어나는 것으로 나타났다. 이는 다른 사회복지 네트워크 연구에서도 비교적 일관성있게 나타나는 것이다(유태균·김자옥, 2001; 김재환, 2005; 박경숙, 2008; 장영진, 2011). 클라이언트 의뢰, 정보교환, 물적자원 지원의 경우는 모두 일방적으로 받거나, 주는 네트워크가 형성되어 있는 반면에 전달자의 역할은 비활성화되고 있었다.

네트워크 중앙성에 영향을 미치는 요인을 개인적 요인과 조직적 요인으로 구분하여 분석한 결과는 우선 클라이언트 의뢰, 물적자원 지원, 정보교환 네트워크의 각 요인들의 설명력에 차이가 있음을 보여주었다. 회귀분석 모델의 설명력은 물적자원 지원의 경우 52.5%~65.4% 수준에서 내향중앙성, 외향중앙성, 사이중앙성의 설명력이 모두 높았다. 그 다음으로 정보교환의 경우가 22.8%~64.2%로 높았는데, 내향중앙성의 설명력이 64.2%로 가장 높았고 사이중앙성의 설명력이 31.0%로 중간에 위치하였다. 클라이언트 의뢰의 경우 회귀분석 모델의 설명력이 가장 낮았는데 12.7%~27.4%인 것으로 나타났다. 이를 볼 때 물적자원 지원의 경우 본 연구에서 사용한 개인적 요인과 조직적 요인은 중요한 설명력을 가진 변수들인 것을 알 수 있지만, 정보교환에서 외향중앙성, 사이중앙성, 클라이언트 의뢰의 모든 중앙성 지표를 설명하려는 요인들로는 좀 더 다양한 요인들을 추가로 고려하여야 할 것으로 보인다. 앞으로 네트워크 중앙성에 영향을 미치는 요인을 분석할 때는 네트워크 내용에 따라 다른 변수들을 고려하여야 할 필요가 있을 것이다.

네트워크 중앙성에 영향을 미치는 요인 중에서 개인적 요인들의 경우, 친분기관수가 영향력이 가장 큰 것으로 나타났다. 친분기관수는 클라이언트 의뢰 네트워크의 외향중앙성, 사이중앙성, 정보교환 네트워크의 내향중앙성과 외향중앙성에 긍정적이고도 중요한 영향을 미치고 있었다. 그러나 물적자원 네트

워크에서는 친분기관수의 영향력이 크지 못하였다. 이는 바람직한 현상으로 해석된다. 물적자원 교환은 공정성을 요구하기 때문이다. 소진의 경우 어떤 네트워크의 중앙성에도 중요한 영향을 미치지 못하고 있는데, 이는 업무부담과 그에 따른 소진이 큰 경우 네트워크에 대한 동기가 약해질 수도 있지만, 다른 한편으로 네트워크가 소진을 예방해주는 긍정적 효과가 있어 서로 상쇄하는 현상이 있는 것은 아닌지 앞으로 더 연구가 필요한 부분으로 보인다. 네트워크 중앙성에 영향을 미치는 요인 중에서 조직적 요인들의 경우, 개인적 요인보다는 중요한 영향을 미치는 요인들이 더 많이 나타났다. 회귀분석모델의 설명력이 가장 컸던 물적자원 지원 네트워크의 경우 개인적 요인보다는 조직적 요인의 영향력이 더 큰 것이 뚜렷하였다. 특히 물적자원 배분에 있어서 사례관리기관의 역할이 부각되고 있었다. 특히 민간사례관리기관은 물적자원 배분에 있어서 전달자의 역할을 하는데 중요한 긍정적 영향을 미치고 있었다. 그 외 지역복지협의체 위원, 지역내 같은 법인가관수, 프로그램경험기관수가 중앙성에 영향을 미치는 조직적 요인으로 나타났다. 클라이언트 의뢰 네트워크의 경우, 소속기관유형과 지역복지협의체 위원여부, 같은 법인가관수, 상근자수가 중앙성에 영향을 미치는 조직적 요인으로 나타났다. 민간기관은 사례관리를 하거나 직접적 서비스 제공기능에 의해 공공기관보다 클라이언트를 의뢰받는 입장에 더 서 있었으며, 같은 법인가관이 지역내에 많을 때 그들이 자원이 되어 외부로 클라이언트를 더 의뢰할 수 있고, 상근자가 적을수록 업무부담을 줄이기위해 클라이언트 의뢰를 받으면 외부 기관으로 다시 의뢰를 하는 현상이 나타나는 것이 아닌가 생각된다. 정보교환 네트워크의 경우도 소속기관과 지역사회복지협의체 위원여부, 상근자수가 중앙성에 영향을 미치는 조직적 요인으로 나타났다. 민간기관은 공공기관보다, 지역사회복지협의체 위원일 때가 위원이 아닐 때보다 정보를 외부로부터 받는 입장에 더 서 있었으며, 상근자수가 적을수록 정보를 외부로 내보내는 입장에 더 서 있었다.

이와 같은 결과는 네트워크의 구조적 특성을 설명하는 이론 중 친분관계를 중요시하는 사회적 자본론, 거래비용이론을 뒷받침하면서도 친분관계가 물적자원 교환에서 중요한 영향력을 미치지 못했다는 면에서 볼 때 공정한 자원분배와 같은 사회복지윤리의식이 작용하고 있다는 것을 보여주고 있다. 또한 지역사회복지협의체 위원이나 같은 법인가수, 프로그램 경험 여부와 같은 조직적 요인이 네트워크 중앙성에 중요한 영향을 미치고 있다는 것은 닫힌 네트워크 이론이나 조직유사성 이론을 뒷받침 해주고 있다. 그러나 조직유사성이론에서 중요한 요인으로 보고 있는 조직의 규모에 대한 변수로 채택한 상근자수가 조직유사성이론을 지지하지는 않는 것으로 보인다. 상근자수는 본 연구에서 중앙성에 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 상근자수가 적을수록 정보를 외부로 보내거나 클라이언트 의뢰에 있어 전달자의 역할이 커지는 것은 조직유사성 이론보다는 개인의 업무부담을 줄이려는 개인이익추구이론 측면에서 이해되어야 할 것으로 보인다. 또한 사례관리기관여부가 네트워크 중앙성에 중요한 영향을 미치는 변수로 나타난 것은 구조적 빈공간이론을 지지하는 발견이라고 생각된다. 남양주에서 전문적인 사례관리기관의 탄

생이 사회서비스 단절과 중복과 같은 기존의 사회복지전달체계가 해결하지 못하고 있었던 구멍을 메꾸기 위한 것이라고 이해할 수 있기 때문이다.

이러한 연구결과가 주는 정책적 함의는 첫째, 남양주시 사회복지관련기관들의 네트워크를 강화하고 활성화시키기 위해서는 친분관계를 강화시키기 위한 워크숍이나 소그룹 미팅이 활성화되도록 예산지원이나 조직내 네트워크 업무 담당자를 두는 것에 대한 정책적 지원이 필요하다는 것이다. 둘째, 최근 지역사회보장협의체로 바뀐 남양주시 지역사회 사회복지관련기관들의 협의체 경험을 증가시키도록 지역사회보장협의체 위원 구성 시 다양한 기관들에게 참여기회를 주는 것이 필요하다는 것이다. 셋째, 네트워크를 하는 것도 직원들에게는 상당한 시간과 에너지를 필요로 하는 업무이다. 따라서 네트워크를 활성화하려면 적절한 수의 직원을 확보하는 것이 우선이 되어야 할 것이다. 예컨대 2017년 6월말 현재 남양주 복지담당공무원 1인당 주민수는 375명으로 전국 공무원1인당 주민수인 246보다 많으며, 2012년에 44명이었던 4개 권역의 희망케어센터 사회복지사수가 2018년 현재에도 48명으로서 2012년부터 2017년까지 2배 이상 증가한 후원금모금과 1.5배 이상 증가한 맞춤형서비스제공현황을 볼 때(남양주시, 2017) 사회복지사들의 업무부담을 줄이려면 복지담당공무원과 희망케어센터 민간사회복지사의 인력보강이 필요하다는 것을 알 수 있다. 넷째, 기관에서 사례관리를 한다는 것이 네트워크 기관들 간의 협력을 이끌어내고 있는 바람직한 현상으로서 계속 유지될 수 있도록 사례관리에 대한 비용처리나 인력지원이 강화되어야 한다는 것이다. 그러나 본 연구는 남양주시 사례에 대한 연구로서 회귀분석에서 나타난 결과를 토대로 제안한 이러한 정책적 함의가 타 지역으로 일반화되기에는 일부 한계가 있을 것이다.

남양주시는 2016년부터 공공기관인 주민센터를 행정복지센터로 바꾸어 8권역에 설치하고 맞춤형 서비스팀을 행정복지센터에 신설하여 공공의 사례관리기능을 강화하는 동시에, 4권역에 있었던 희망케어센터를 8개의 행정복지센터로 분산배치하여 주민들의 접근성을 증진시키면서 공공과 민간이 협력하여 사례관리를 하는 사회복지전달체계를 새롭게 구축하고 있다. 본 연구가 수행된 2012년에는 읍·면·동주민센터의 사례관리기능이 강화되기 이전이므로 읍·면·동주민센터는 공공사례관리기관으로 분류되지 않았다. 본 연구에서 2012년 자료에 대한 심층분석을 시도한 이유는 최근 동복지허브화가 진행되면서 읍·면·동 공공행정기관의 사례관리가 강화된 이후에 남양주시 사회복지관련기관 네트워크의 구조적 특성에 변화를 비교해 볼 수 있는 기초자료가 필요하기 때문이다. 이를 토대로 앞으로 지역사회복지 네트워크 변화에 대한 후속연구가 진행될 필요가 있다.

■ 참고문헌 ■

- 김언아·강용주·황수정·박치성(2008). “장애인 고용 네트워크의 구조 분석 연구-서울지역을 중심으로”, 『사회복지정책』, 32(3): 135~167.
- 김영숙(2009). “노인사례관리자들의 네트워크 발달과정에 대한 질적 사례연구-네트워크 발달단계별 주요사건 및 변화를 중심으로”, 『노인복지연구』, 45: 89~116.
- 김용학(2004). 『사회연결망분석』, 서울: 박영사.
- 김용현(2010). “네트워크 개념을 통해서 본 프랑스 재가노인복지서비스의 조정·연계에 관한 연구”, 『사회복지정책』, 37(1): 75~99.
- 김재환(2005). “자활후견기관들의 기관간 네트워크 활동 중심성 비교 및 결정요인에 관한 연구-서울·경기·인천지역을 중심으로”, 『사회보장연구』, 21(4): 1~36.
- 김준기·이민호(2006). “한국의 네트워크 거버넌스에 관한 연구: 사회복지관의 네트워크와 조직효과성”, 『행정논총』, 44(1): 91~125.
- 김준현(2009). “네트워크 효과에 관한 연구: 지역자활센터를 중심으로”, 『한국행정학보』, 43(4): 307~333.
- 김지혜(2012). “미혼모자시설의 서비스 네트워크 실태에 관한 연구”, 『한국사회복지행정학』, 14(4): 263~296.
- 김찬미·김경민(2014). “서울시 사회적기업의 사회적 네트워크 연구”, 『서울도시연구』, 15(3): 165~178.
- 김희성·황정윤·장용석(2015). “고객지향 서비스풍토, 동형적 압력, 그리고 조직의 네트워크 활동: 서울시 소재 사회복지시설 네트워킹 규모 영향요인 분석”, 『현대사회와 행정』, 25(2): 125~149.
- 남승연(2012). “지역자활센터의 네트워크와 자활사업 성과 간 관계에 관한 연구”, 『한국사회정책』, 19(4): 137~174.
- 남양주시(2017). “시민 모두가 행정과 복지를 더 가까이에서”, 남양주시 내부자료.
- 민소영(2014). “기관 간 네트워킹과 클라이언트의 서비스 만족도 관계에 대한 다층모형 분석: 경기도의 지역기반 정신보건서비스조직을 중심으로”, 『한국사회복지행정학』, 16(1): 89~111.
- 민연경·이명석(2014). “노인복지서비스 전달네트워크의 구조적 특성과 효과성: 전라남도 보성군과 서울시 송파구의 협력적 거버넌스 사례를 중심으로”, 『정책분석 평가학회보』, 24(4): 227~254.
- 박경숙(2008). “노인보건복지서비스 제공기관의 네트워크 구조-공공복지행정기관, 민간노인복지기관, 공공보건기관 집단을 중심으로”, 『사회복지정책』, 35: 245~269.
- _____ (2009). “클라이언트 의뢰 네트워크의 지역중앙성에 영향을 미치는 요인”, 『서울도시연구』, 10(3): 3~22.
- _____ (2016). “남양주시 지역사회 민관 복지관련기관 네트워크의 구조적 특성과 거버넌스 유형”, 『사

- 회보장연구, 32(3): 1~32.
- 박경숙·오금주(2012). “남양주 희망케어센터 효과성과 지역사회복지협의체 역할평가”, U-쾌한 남양주 지역사회복지협의체.
- 박미은(2002). “정신보건사회복지사들의 서비스 연계실태 및 연계관련 요인”, 『한국사회복지학』, 51: 63~91.
- 박치성(2006). “사회서비스 비영리조직들의 협력 패턴에 대한 탐색적 연구”, 『한국행정학보』, 40(4): 353~376.
- 손지현·류기형(2012). “중사자의 개인적 참여동기가 네트워크 수준에 미치는 영향에 관한 연구: 부산 금정구 해피존 네트워크를 중심으로”, 『사회복지연구』, 43(3): 293~325.
- 유태균·김자옥(2001). “서울시 소재 종합사회복지관간의 네트워크 특성 및 네트워크상에서의 중심자적 역할정도 결정요인에 관한 연구”, 『사회보장연구』, 17(2): 20~48.
- 이용표·정현주·두진영(2008). “서울시 지역사회정신보건사업 운영체계 개선방안 연구- 대상자 의뢰네트워크 분석을 중심으로”, 『서울도시연구』, 9(4): 107~130.
- 이재무·이재성(2014). “사회연결망분석을 활용한 아이돌봄지원사업의 정책네트워크 연구”, 『한국사회복지행정학』, 16(3): 209-234.
- 이주현(2010). “효율적인 지역복지전달체계 구축을 위한 협력적 서비스전달기제의 평가에 관한 연구: 서울특별시 지역사회복지협의체를 중심으로”, 『지방행정연구』, 24(3): 145~170.
- 이주현·박치성(2010). “지역사회서비스 전달 네트워크 거버넌스 유형에 대한 탐색적 연구: 서울시 자치구를 중심으로”, 『한국행정학보』, 44(3): 1~35.
- 이현주·권수정(2011). “김해지역 노인 보건·복지서비스 제공기관의 연계망에 관한 연구”, 『한국지역사회복지학』, 37: 165~197.
- 장연진(2010). “여성복지조직의 네트워크에 관한 연구-네트워크 중심성(centrality)과 조직효과성을 중심으로-”, 『사회복지연구』, 41(4): 313~343.
- _____(2011). “서울 지역 여성복지조직간 네트워크 구조 분석-서비스 대상자, 활동지 향점, 운영주체 집단 모형을 중심으로-”, 『한국가족복지학』, 33: 161~195.
- _____(2013). “사회복지조직의 특성과 네트워크 수준이 조직효과성에 미치는 영향-여성복지조직의 자원확보능력을 중심으로-”, 『사회복지연구』, 44(3): 147~175.
- 정순들(2001). “재가노인을 위한 사례관리네트워크 분석”, 『한국사회복지학』, 46: 404~426.
- 홍경준(2002). “전주지역 자활 관련 조직들의 네트워크 구조에 관한 연구”, 『한국사회복지학』, 49: 7~33.

Alter, C. & Hage, J.(1993). *Organization Working Together*, Newbury Park: Sage Publication.

Archibald, M. E.(2015). “Interorganizational collaboration in healthcare networks: A case study

- of the referral process on a psychiatric service”, Conference paper, American Sociological Association, 1–25.
- Contractor, Noshir S., Wasserman, Stanley & Faust, Katherine(2006). “Testing Multitheoretical, Multilevel Hypotheses about Organizational Networks: An Analytic Framework and Empirical Example”, *Academy of Management Review*, 31(3): 681–703.
- Faust, Victoria, Christens, Brian D., Sparks, Shannon M. A. & Hilgendorf, Amy E.(2015). “Exploring Relationships among Organizational Capacity, Collaboration and Network Change”, *Psychosocial Intervention*, 24:125–131.
- Gao, Ge, Hinds, Pamela & Zhao, Chen(2013). “Closure vs. Structural Holes: How Social Network Information and Culture Affect Choice of Collaborators”, *CSCW13*, February 23–27, San Antonio, Texas, USA.
- Lee, Youngmi, Lee, In Won & Feiock, Richard C.(2012). “Interorganizational Collaboration Networks in Economic Development Policy: An Exponential Random Graph Model Analysis”, *Policy Studies Journal*, 40(3): 547–573.
- Maslach, Christina(2003). “Job Burnout: New Directions in Research and Intervention”, *American Psychological Society*, 12(3): 189–192.
- Maslach, Christina & Jackson, S. E.(1981). “The Measurement of Experienced Burnout”, *Journal of Occupational Behavior*, 2: 99–113.
- Romzek, B., LeRoux, K., Johnston, J., Kempf, R. & Piatak, J. S.(2013). “Informal Accountability in Multisector Service Delivery Collaborations”, *Journal of Public Administration Research and Theory*, 24: 813–842.
- Wasserman, S. & Faust, K.(1999). *Social Network Analysis: Methods and Applications*(2nd ed.), Cambridge: Cambridge University Press.
- Woodard, K. & Doreian, P.(1994). Utilizing and understanding community service provision networks: a report of three case studies having 583 participants”, *Journal of Social Service Research*, 18(3/4), 1–41.

박경숙 kspark@kyonggi.ac.kr

1986년 미국 University of Chicago에서 사회복지학 박사학위(Ph.D.)를 받았다. 한국사회복지행정학회 회장, 한국사회보장학회 회장, 대통령 정책 자문위원회 위원 등을 역임하였다. 현재 경기대학교 지식정보서비스대학 휴먼서비스학부 사회복지학 전공 교수로 재직중이다. 주요 논문(보고서)으로는 “사회복지사무소 모형”(1993), 참여정부 초기의 지방분권화 및 참여복지 정책방향과 사회복지전달체계 개편과제“(2003), ”사회복지사무소 시범사업 1년 평가와 향후 추진과제“(2005), ”사회복지전담공무원 소진에 영향을 미치는 요인,“(2007), ”노인복지관련기관 네트워크의 물적자원 연계-사회복지사무소 시범지역과 비고지역간의 차이,“(2008), ”노인의 생활만족도에 영향을 미치는 요인: 생태체계적 관점에서“(2012), ”남양주 희망케어센터와 경기도 무한돌봄센터의 사회복지전달체계로서의 적절성 비교“(2013) 등을 포함한 다수가 있다. 주요 관심 연구분야는 사회복지전달체계, 노인복지 등이다.