

부산 사회서비스기관들의
네트워크 구조적 특성과
서비스품질과의 관계

이 혜 정 (Lee, Hae-jung)*

(E-mail : si7999@naver.com)

논문접수일 : 2013년 12월 31일

논문심사일 : 2014년 01월 20일

게재확정일 : 2014년 02월 15일

* 학위취득대학 : 부산대학교

현직: 동서대학교 강사

부산 사회서비스기관들의 네트워크 구조적 특성과 서비스품질과의 관계

<국문요약>

본 연구는 부산 사회서비스기관의 네트워크 구조적 특성이 서비스 품질과 어떠한 관계가 있는지를 살펴보고자 하였다. 이를 위하여 부산지역사회서비스 115개 기관 중 79개 기관에 대한 설문지를 분석하였다. 네트워크 구조적 특성을 파악하기 위해 UCINET, NETMNER를 사용하였고 각 기관들의 네트워크 구조적 특성과 서비스 품질과의 관계를 파악하기 위해 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 시행하였다.

분석결과 첫째, 부산 사회서비스기관들은 개별적으로 평균 46개의 연결(link) 수를 가지고 있으며, 네트워크 구조적 특성에서는 사회복지법인들이 중심적인 위치를 차지하고 있는 것으로 나타났다. 둘째, 네트워크 구조적 특성과 서비스품질과의 관계는 연결중심성과 근접 중심성이 서비스 품질에 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며, 통제변수 중 기관장 요인이 서비스 품질에서 유의미한 수준에서 영향력이 있는 것으로 나타났다.

이러한 연구결과를 바탕으로 사회서비스기관들의 네트워크의 구조적 특성과 사업의 성과, 서비스 품질과의 관계에 대하여 실천적 제언을 제시하였다.

[주제어] 사회서비스, 네트워크, 네트워크 구조적 특성, 서비스 품질

I. 서 론

한국의 사회서비스는 저출산·고령화, 근로빈곤, 계층양극화, 가족기능의 변화 등 신사회적 위기를 극복하는 하나의 대안으로 시작되었다(이재원 2010). 기존의 국가 주도형 서비스에서 지역의 특성에 맞는 서비스를 발굴하고, 바우처 제도를 도입하여 수요자의 권리를 강화하였다. 취약계층에게는 획일적이고 무상으로 제공하던 서비스를 개인의 소득수준에 따라 일정부분 본인이 비용을 부담하는 시장경쟁의 운영방식을 도입한 것이다. 이러한 정책의 변화는 사회서비스 기관들에게 장기적으로 안정적인 성장을 하기 위해서는 질 높은 서비스, 욕구에 맞는 다양하고 포괄적인 서비스 제공이 중요한 목표가 되었다.

사회서비스 기관들은 기존의 사회복지조직들과 마찬가지로 인간을 대상으로 하는 휴먼서비스의 특성을 가지고 있다(김영종 2011). 이러한 휴먼서비스의 조직들은 다양하고 복잡한 문제들을 해결하기 위해서는 조직 간의 네트워크를 활용하여 서비스의 효과적 배분, 자원의 효율적 활용을 통하여 이용자 욕구 충족과 만족을 높여야 한다(김인숙·우아영 2003). 네트워크란 조직 간의 실질적인 자원의 중복을 최소화하고 조직의 기능을 상호 보완하여 사업의 성과나 조직의 활성화를 증대시키는 효과가 있다(최유미·심성지 2008).

또한 제공기관들의 서비스 질적 향상, 안정적인 성장을 하는 긍정적 순환 고리가 만들어지는 효과를 가져 오는 중요한 요소이다(이금진 2003). 따라서 현재의 사회서비스 기관들은 네트워크를 통하여 한정적이고 제한적인 자원의 효율성을 높이고 이용자의 욕구에 맞는 다양한 서비스를 제공하여야 하는 시점이라 할 수 있다.

부산의 사회서비스는 이러한 시대적 요구에 따라 욕구에 맞는 57개 사업을 1) 개발하여 대학교, 사회복지기관, 사회서비스센터 등 115

1) 영유아발달지원서비스, 장애인, 노인을 위한 돌봄여행 서비스, 1.3세대 통합교육 「제

개의 다양한 기관들에서 사회서비스를 제공하고 있다. 또한 대상자 의뢰, 서비스 품질에 대한 정보 교환, 리더그룹 공유, 조직의 의견교환 등을 통해 공식·비공식적 네트워크 활성화를 도모하고 전문위원회 형성, 부산사회서비스 발전협의회 창립, 공동 워크샵, 세미나 등의 다양한 노력들을 하고 있다.

그러나 네트워크의 성과는 같은 네트워크에 참여하고 있더라도 네트워크 내에서 얼마나 중심적인 역할을 하느냐에 따라 그 성과는 달라지며, 참여하는 구성원(기관)들도 각자 다른 수준의 성과를 얻게 된다고 하였다(Granovetter 1985). 이러한 논리는 특정한 형태의 네트워크 안에 내재되어 있는 행위자의 위치가 그들의 의식이나 효용, 혹은 행위에 대한 보상에까지도 영향을 미친다는 네트워크 이론(network theory)의 주장과 맥을 같이하고 있다(Granovetter 1985).

김준기(2006), 장연진(2010), 최유미와 심성지(2008), 한용외(2011), 우수명(2008), 오창근(2006), 강황선(2004) 등의 선행연구에서 사회복지서비스 조직들을 대상으로 조직의 성과나 효율성이 네트워크와 밀접한 관계가 있음을 증명하였다. 하지만 시장경쟁을 통해 서비스를 제공하고 있는 지금의 사회복지 기관들을 대상으로 네트워크를 통한 서비스 품질과의 관계나 서비스 품질향상에 대한 논의는 거의 이루어지지 못하고 있는 실정이다.

이에 본 연구는 부산의 사회복지서비스를 실시하고 있는 기관을 대상으로 네트워크 구조적 특성과 서비스품질과의 관계에 대하여 살펴보고자 하며, 이를 위해 네트워크 구조적 특성과 서비스품질에 대한 이론적 고찰과 연구설계, 자료수집, 결론 및 논의를 제안하고자 한다.

대공감 Old & New」, 근로자들의 근로의욕향상 EAP사업, 해양역사문화체험 아카데미, Art Therapy를 활용한 지역 아동 EQ증진 서비스, 성장기 아동 정서발달지원 서비스, 장애아동 청소년 홈티칭, 찾아가는 맞춤형 치매예방교실, 자녀의 성공을 돕는 학부모코칭 등

II. 이론적 배경

1. 사회서비스 기관의 네트워크 필요성

사회서비스 정의는 우리나라의 경우 일반적인 의미에서 개인 또는 사회전체의 복지증진 및 삶의 질 향상을 위해 사회적으로 제공되는 서비스로 규정하고 있다. 이는 공공행정(일반행정, 환경, 안전), 사회복지(보육, 아동, 장애인, 노인보호), 보건의료(간병, 간호), 교육(방과 후 활동, 특수교육), 문화(도서관, 박물관, 미술관 등 문화시설 운영)를 포괄하는 개념으로 정의하고 있는 것이다(윤영진 2010). 조현승(2007)은 사회서비스를 광의의 개념으로 공공행정, 국방, 의료서비스, 교육서비스, 사회복지서비스를 포함하는 것이며 협의의 개념으로는 사회적 보호, 장애, 질병 등 사회적 약자를 지원하는 사회복지서비스로 한정하여 정의하였다. 강혜규(2008)는 사회서비스의 내용, 기능, 수혜대상에 따라 사회서비스를 구분하고 정의하였다. 이처럼 사회서비스의 개념은 학계에 따라 법률에 따라 그 개념이 다르게 사용되고 있는 실정이다.

휴먼서비스의 특징을 가지고 있는 사회서비스 기관들은 기본 전체가 전체적 접근(holistic approach)과 개별화된 접근(individualized approach)인 만큼 개별적이고 독특한 인간의 욕구를 충족시키기 위해서는 통합적인 접근이 필요하다. 이를 위해서는 조직들 간의 상호연계가 필수적이며 사회서비스 기관들의 네트워크 활성화는 기관의 목적 달성을 위하여 중요하다(김영중 2011). 이러한 네트워크는 어떻게 활용하는가에 따라 개인 혹은 조직의 발전에 영향을 미칠 수 있으며(Castell 2000) 복합적 서비스가 필요한 대상자에게 포괄적인 서비스를 제공하기 위한 핵심요소인 것이다. 조직론 분야에서 네트워크는 공동목표를 달성하기 위해 다수의 조직들이 서로 의존하며 조직들 간의 수직적 명령통제가 거의 불가능한 상태로 정의한다(O'Toole

1999). 조직 간의 네트워크에서는 이익을 위한 노력으로 정보교환, 재정이나 시설과 같은 물리적 자원 교환, 클라이언트 의뢰, 공동사업과 같이 협력적 활동들을 교류하는 과정 자체를 의미하기도 한다(Van de Vens and Andrew et. al. 1980). 또는 다양한 조직들 간의 협력적 활동과 상호작용은 물론, 공동의 사회 복지적 목적을 도출하고 이를 함께 실현해 가는 과정이자 활동으로 정의한다(우수명 2008). 이처럼 네트워크의 개념은 연구자에 따라 다양하게 해석되고 있지만 공통된 개념은 관계를 맺는 구성원들이 횡적이고 평등한 위치에서 자유롭게 정보와 가치를 공유하여 자원 활용의 극대화, 효율적 운영을 할 수 있다는 것이다.

오늘날의 사회서비스 제공 기관들은 예전의 일괄적인 보조금 전달 방식으로 운영하는 것이 아니라 시장경쟁에 따라 차등적 이익에 의해 운영되고 있다. 따라서 사회서비스 기관들은 한정적이고 제한적인 자원을 효율적으로 사용하여 이용 가능한 최선의 서비스를 제공하여야만 한다. 사회서비스를 먼저 추진한 선진 외국의 경우도 시장경쟁 방식을 통해 서비스를 제공하지만, 공익적 사회서비스라는 용어를 공통적으로 사용하여 사회서비스의 공공성을 강조하고 있다. 공적인 부분과 사적인 부분을 동시에 가지고 있는 사회서비스 기관은 사회적 책임이 존재하기 때문에 사회서비스도 공공의 복지서비스와 마찬가지로 서비스 품질향상과 사업의 성장 및 안정을 위해서는 네트워크의 효율성, 효과성을 충분히 활용할 필요성이 있다(김영중 2013).

2. 사회서비스 기관의 네트워크 구조적 특성과 서비스 품질

1) 네트워크 구조적 특성

네트워크의 구조적 특성은 네트워크가 형성된 틀을 말하는 것으로 밀도, 중심성, 파당을 중심으로 살펴볼 수 있다(박호철 2010). 본

연구에서처럼 네트워크 구성자들간의 영향력을 알아보기 위하여서는 각각의 조직이 다른 조직과 어느 정도 관계를 맺고 있는지를 나타내는 지표인 중심성을 통하여 살펴 볼 수 있으며, 이는 연결중심성, 근접중심성, 매개중심성으로 나누어 살펴 볼 수 있다(최영광 2011).

연결중심성은 네트워크 속에서 한 기관이 몇 개의 기관과 직접적으로 연결되어 있는지를 살펴볼 수 있다. 특정 조직이 네트워크 내의 다른 타 조직과 얼마나 활발한 네트워크 활동을 했느냐를 알 수 있다. 연결중심성(degree centrality)이 높은 기관일수록 그 기관이 원하는 자원을 가진 기관과 직접적으로 연결될 수 있는 유리한 입장을 가질 수 있다.

근접중심성(closeness centrality)은 행위자와 직접적, 간접적으로 연결된 모든 점들 간의 거리를 계산하여 측정한다. 한 조직이 네트워크 내 다른 조직들과 얼마나 가깝게 있는가를 말하는 것으로 하나의 조직이 다른 조직에 쉽게 접할 수 있는 정도를 나타내는 것이다. 측정은 점과 점을 연결하는 전체 경로에서 최단 경로의 합의 비율로 평가하는 표준화근접중심성과 최단 경로의 합을 의미하는 비표준화 근접중심성으로 구분할 수 있다. 일반적으로 네트워크 지수 값은 네트워크 규모와 반비례관계가 있으므로 네트워크 간 비교에서는 표준화 지수를 사용한다(최영광 2011).

근접중심성이 좋은 기관일수록 타 조직과 가장 가깝게 연결되는 위치를 확보할 수 있으며 그 만큼 중심적인 역할을 수행하게 된다. 따라서 네트워크 내에서의 정보력, 영향력 및 지위 등에 대한 접근이 보다 용이할 수 있다. 근접중심성의 지수 값은 중앙에 위치할수록 그 값이 작아지며 값이 작을수록 다른 기관과의 관계적 거리가 짧다(김용학 2004). 매개중심성(betweenness centrality)은 행위자가 중재가나 연계자로서의 특성을 얼마나 나타내지 알 수 있는 지표로 네트워크 내 두 행위자를 연결하는 가장 짧은 선 중 행위자를 포함하는 선의 수로 계산된다. 매개 중심성은 네트워크 속에는 어떠한 특정 조직이 다른 조직들과 네트워크를 형성 할 때 중요한 영향력을 미치는 기관

이 존재하기 때문에 그 특정기관이 네트워크 구축에 얼마나 많은 영향력이 있는지를 살펴볼 수 있다. 분석단위가 개인이 아닌 조직과 같이 개체 수가 적고 한정된 경우에는 근접중심성과 매개중심성이 네트워크 특성을 설명하는데 적합하다고 볼 수 있다(최영광 2011).

선행연구에 의하면 네트워크 특성은 사업의 효과성, 성과, 조직의 향상, 서비스 품질향상과 밀접한 상관관계가 있음을 증명하였다. 이민홍과 최재성(2002), 김인숙과 우아영(2003), 김선주와 김교정(2006), 최유미와 심성지(2008), 김준현(2008), 장연진(2010), 박호철(2010), 최영광(2011)의 연구들에서 조직간 관계나 조직효과성을 정의하는 방식에서는 차이를 보였지만 대체적으로 조직 간의 네트워크 구조적 특성이 조직의 효과성, 사업의 성과 혹은 서비스 품질에 유의미한 영향력을 보이는 것으로 입증되었다.

2) 서비스 품질

기존의 사회복지서비스는 수요자가 원하는 서비스 보다는 제공자 위주의 서비스를 획일적으로 전달하였기 때문에 서비스의 품질에 대한 논의는 거의 이루어 지지 않았다. 하지만 오늘날의 사회복지서비스는 다양한 시장적 기재, 경쟁요소의 도입으로 인해 서비스 품질이 중요한 과제로 대두되게 되었다.

서비스 품질이란 용어는 주로 경제학, 경영학에서 사용되는 용어로 영리기관들의 성과를 측정하는 용어로 사용되어왔다. 서비스 품질의 정의를 살펴보면 존스톤(Johnston 1987)은 고객의 욕구를 충족시킬 수 있는 능력과 관련된 서비스 패키지의 특색과 특징의 총체로 정의하였다. 루이스와 붐즈(Lewis and Booms 1983)는 제공된 서비스 수준이 고객의 기대를 얼마나 만족시키는가를 측정하는 것으로 정의하였다. 올드리치(Aldrich 1979)는 제공해야만 한다고 느끼는 서비스와 기업의 서비스 공정 및 결과에 대해 실제로 지각하는 것의 차이라고 정의하였다. 이처럼 서비스 품질은 무형적 요소들이 많은 상태에서 결정됨으로 표준화된 품질 측정을 하기가 쉽지 않아 다차원적

관점에서 접근하고 있다. 때문에 많은 연구자들로 하여금 다양한 조작적 정의를 하게 하는 문제를 유발하여 아직까지 명확한 정의를 내리기 어려운 실정이다(박종철·임승희 2012). 서비스 품질에 대한 연구는 파라슈라만과 자이타를 등(Parasuraman·Zeithmal et. al. 1990)이 SERVQUAL모형을 서비스 품질측정 모델로 제시하면서부터 많은 학문적 발전이 이루어졌다(박종철·임승희 2012). SERVQUAL모형은 고객이 어떤 기대를 하는가에 따른 성과로 품질측정을 할 수 있는 것으로 반복적 요인분석 과정을 거쳐 유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성의 5가지 차원으로 된 22개의 서비스 품질에 관한 설문 항목을 개발하였으며 다양한 서비스 분야에서 사용하도록 만들어졌다.

<표 1> SERVQUAL모형의 서비스품질 측정 5가지 차원

측정차원	내용
유형성	물적 요소의 외형, 직원, 시설, 장비, 문서화된 자료 상태
신뢰성	정확한 수행, 약속한 서비스 제공, 오류없는 서비스전달,
응답성	즉각적인 응대, 신속한 서비스제공
확신성	서비스의 내용과 형식에 대한 믿음, 서비스 품질에 대한 믿음
공감성	원활한 의사소통, 고객에 대한 충분한 이해

5가지 차원의 구성요소 <표 1>을 살펴보면 유형성은 직원, 시설, 장비, 용구, 문서화 된 자료 등의 상태, 신뢰성은 약속한 서비스 제공, 정확한 수행, 응답성은 신속한 서비스를 제공하는 자발성, 확신성은 서비스 제공자들의 지식과 정중함, 공감성은 이용자에게 제공한 배려와 개인적인 이해의 문항으로 구성되었다(이유재 2010).

SERVQUAL모형은 기존의 사회복지서비스의 품질평가를 위하여 5가지 구성요소 중 선택적으로 사용하여 측정되고 있다. 이는 서비스 분야나 서비스의 특성별로 각각의 품질차원에 대한 만족도가 차이 날 수 있기 때문에 서비스 성격별로 품질측정 영역이나 측정도구들을 수정하여 사용 할 필요가 있음을 강조하고 있다(이유재 2010). 실

제로 많은 연구에서도 서비스 내용이나 성격별로 품질 차원의 구성과 중요성에 차이가 나타남을 입증하였으며, 서비스 이용자들이 중요하게 고려하는 영역을 품질 구성차원으로 구성하여야 한다고 하였다(김은정·정소연 2009).

서비스 품질을 측정을 위해 강황선(2004)의 공공서비스의 품질의 연구에서는 유형성, 신뢰성, 접근성 3가지를 선택하여 서비스 품질을 측정하였으며, 오창근(2006)은 유형성, 효율성의 2가지 차원을 사용하여 지방자치단체의 공공서비스 품질을 측정하였다. 김병인(2010)의 실버산업의 서비스 품질 측정에서는 유형성, 신뢰성, 대응성, 확산성, 공감성의 5가지를 사용하였다. 맹두열과 심영미(2011)는 복지서비스 품질 측정에서 보증성, 신뢰성, 대응성, 유형성, 형평성에 공감성을 추가하여 6가지 차원을 사용하였다. 사회서비스를 대상으로 한 연구들을 살펴보면 정승열(2011)의 유형성, 신뢰성, 반응성, 확산성, 공감성 5가지 차원을 사용한 노인장기요양 서비스 품질 측정에 관한 연구와 김은정과 정소연(2009)의 서비스의 안정성과 비밀유지, 이용자의 권리, 서비스의 정보제공에 대한 것을 사회성이라는 변수를 새롭게 만들어 사회성, 공감성, 신뢰성 3가지 차원을 사용한 SERVQUAL 모형에 근거한 사회서비스 품질의 구성차원과 서비스의 만족도에 관한 연구가 있다.

김은정과 정소연(2009)의 연구에서 이용자 재정지원방식인 사회서비스에서는 서비스 품질 만족도를 위한 품질 측정 구성을 서비스 선택을 위해 필요한 정보를 제공해주는 것이 중요하기 때문에 사회성이라는 요소를 새로이 구성하여 서비스 품질을 측정하였다. 이는 공공재원이 투입되는 사회적 서비스의 경우, 품질의 구성차원으로 공익성이나 안전성, 청렴성 등을 포함하는 '사회적 품질' 차원이 중요하게 다루어야하기 때문이다(Sureshchandar, Chandrasekharan, & Anantharaman, 2002). 사회서비스의 서비스 품질에 대한 연구가 미비한 상황에서 이러한 김은정과 정소연(2009)의 연구와 정승열(2011)의 연구는 의미 있는 정보를 제공해 주고 있다.

Ⅲ. 연구 방법

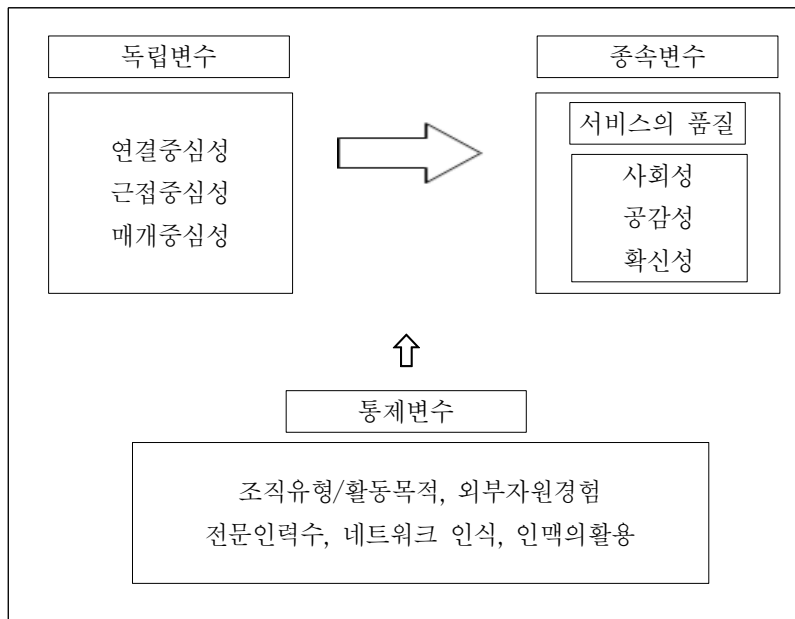
1. 연구문제

본 연구는 부산 사회서비스 기관들의 네트워크 구조적 특성에 대하여 살펴보고 이러한 구조적 특성은 서비스 품질과는 어떠한 관계가 있는지를 알아보고하였다. 따라서 연구문제를 다음과 같이 설정하였다.

- 첫째, 부산 사회서비스 기관들의 네트워크 구조적 특성은 어떠한가?
- 둘째, 이러한 네트워크 구조적 특성이 서비스 품질과는 어떠한 관계가 있는가?

2. 연구모형 및 변수 설명

<그림 1> 연구모형



독립변수의 조직간 네트워크를 살펴보기 위하여서 유태균과 김자옥(2001)의 종합사회복지관간 네트워크 연구에서는 클라이언트의 의뢰, 물적자원교류, 정보교류, 공동협의 및 조정이라는 4가지 범주, 박경숙(1996)은 클라이언트 의뢰, 조직간 접촉, 조직간 협의, 장연진(2010)의 서울지역 여성복지조직간의 네트워크에 관한 연구에서는 조직 간의 협의, 정보교환, 자원공유, 클라이언트 의뢰, 공동프로그램 및 공식계약의 5가지 범주, 강창현(2002)의 지역복지공급 거버넌스 연구: 네트워크 접근의 연구에서는 클라이언트 의뢰, 자금교환, 조직간 접촉으로 나누어 살펴보았다. 본 연구는 이러한 선행연구들을 참조하여 부산 지역사회서비스 조직들을 대상으로 2010년 11월 1일부터 2011년 10월 30일까지의 정보교환, 서비스교환, 공동사업이란 세 가지 범주를 통해서 네트워크를 살펴보았다.

통제변수의 경우 네트워크 특성에 영향을 미칠 것으로 예상되는 요인(영역요인, 자원의존요인, 기관장요인)들을 구성하였다. 영역요인은 법인의 유형에 따라 총 8가지 형태²⁾로 구분하였고, 활동의 목적 유형으로는 5가지 형태로 구분하였다. 영역이론은 조직 간의 관계를 형성함에 영향을 미치는 대표적인 요인 중 하나이며 개별조직의 영역이 조직들 간의 네트워크에 영향을 미친다고 보는 이론이다. 이시경(1990)은 영역의 유사성이 일정 정도 확보되면 조직간의 관계가 증가하며, 영역의 유사성이 증가하면 조직간 경쟁이 심화되면서 조직간 관계가 오히려 감소한다고 설명하였다. 또한 조직의 기능이나 목적이 개별조직의 네트워크 특성에 영향을 미친다고 설명하고 조직마다 중심으로 하는 기능과 목적이 다르고 이러한 차이는 조직의 성과, 효과성에 차이를 낳는다고 설명하였다. 이러한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 법인유형과 기관의 활동목적으로 영역요인을 살펴보았다. 자원의존론은 손지현(2009)에 의하면 개별조직들은 필요한 자원을 획

2) 법인의 유형은 총 8가지로 분석하였으나, 사회복지법인·개인법인·학교법인을 제외한 나머지 법인의 경우 비율이 상대적으로 너무 적어 이를 모두 더해 기타법인 유형으로 처리하였다.

특하기 위하여 관계를 맺게 된다는 것이다. 내부자원을 많이 가진 기관들이 자원을 가지지 못한 기관들에 비해 상대적으로 더 많은 교환을 할 수 있고 조직의 자원의존도가 클수록 조직간 관계는 증가하게 되기 때문에 개별기관들은 네트워크를 하게 되는 것이다.

외부적 요인으로 외부자원의 경험유무, 내부적인 자원으로 전문인력의 수를 살펴보았다. 현재 사회서비스 제공 기관들은 기존의 사회복지서비스 기관들의 운영방식과는 다른 시장경쟁의 운영방식을 채택하고 있다. 이러한 시장경쟁은 내부적으로 가지고 있는 인력의 전문성은 내부적인 자원에서 중요하기 때문에 본 연구에서는 전문인력을 내부자원으로 살펴보았다. 장연진(2010)은 기관장 요인을 조직간의 교환작용(交互作用)에 직접적인 영향을 미치는 요인으로 관리자의 의사결정, 네트워크 개방에 대한 관리자의 태도와 관리자의 경험정도, 관리자가 맺고 있는 비공식적(informal) 관계로 나누어 살펴보았다(장연진 2010). 또 기관장의 개인적인 리더십이나 직원의 네트워크 인식정도 등의 구성요소도 살펴 볼 수도 있다. 본 연구에서 기관장 요인은 다른 기관과의 네트워크에 대한 필요성을 내부적으로 느끼더라도 기관장이 필요하다고 느끼지 않는다면 다른 기관들과의 네트워크는 이루어 지지 않기 때문에 기관장의 네트워크에 대한 인식과 공식적·비공식적 네트워크 활용도로 기관장 요인을 확인하였다.

종속변수인 서비스의 품질을 파악하기 위해 SERVQUAL모형을 일부 수정하여 사용하였다. 관련 선행연구 중에서 사회서비스의 서비스 품질에 대한 의미 있는 정보를 제공해 주고 있는 김은정·정소영(2009) 연구와 정승열(2011)의 연구 고찰을 통해 SERVQUAL모형을 수정하여 사회성이라는 측정 항목과 공감성, 확신성 3가지로 구성하여 서비스 계약시 이용자의 권리에 대한 설명이 있는가, 이용자 선택을 위한 정보는 제공하고 있는가, 서비스의 내용은 계약과 동일한가를 통해 사회성을 측정하였다. 공감성은 원활한 의사소통은 이루어지는가, 고객에 대한 충분한 이해를 하고 있는가를 통해 측정하였다. 확신성은 서비스의 내용과 형식에 대한 믿음이 있는가, 서비스의 품질

에 대한 믿음이 있는가를 통해 확신성을 측정하였으며 각각 3문항씩 총 9문항으로 4점 리커트 척도로 구성하여 측정하였다.

<표 2> 변수설명

변 수			구 성 내 용	
독립변수	네트워크 구조적 특성	연결 중심성, 근접 중심성, 매개 중심성	정보교환	홈페이지, 메일, 유무선을 통한 의견교환
			서비스 교환	인적자원, 재정·물적 자원의 공유 및 교환
			공동사업	공동세미나, 워크샵, 회의
종속변수	서비스 품질	사회성	이용자의 권리, 서비스의 믿음, 계약과 동일성	SERVQUAL 모형을 토대로 선행연구에 의해 추가되어야 하는 사회서비스의 품질 측정
		공감성	원활한 의사소통, 고객에 대한 충분한 이해	
		확신성	서비스의 내용과 형식에 대한 믿음, 서비스 품질에 대한 믿음	
통계변수	영역 요인	법인 유형	사회복지법인, 개인법인, 사단법인, 의료법인, 학교법인	
		활동 목적	대상자의 성장 및 발달, 대상자 경제적 향상, 대상자의 일자리 창출, 지역사회복지증진	
	자원 의존 요인	외부자원 경험	외부자원 연계의 경험 및 필요성, 중요도 인식	
		전문 인력수	자격증 소지 전문강사 수	
	기관장 요인	네트워크 인식	네트워크 형성에 대한 인식 및 필요성 인식	
		인맥의 활용도	비공식적인 관계의 인맥활용도 및 필요성	

이 측정항목에 대한 신뢰성을 살펴보기 위하여 내적 일관성을 분석할 수 있는 cronbach's α 계수를 신뢰도 계수로 사용하였다. 일반적으로 0.6이상이면 측정지표의 신뢰성에 커다란 문제가 없다고 인정

하며 본 연구에서의 사회성 3문항 신뢰도 값은 <표 3>에 나타나듯이 $\alpha = .858$, 공감성 3문항의 신뢰도 값은 $\alpha = .923$, 확산성 3문항의 신뢰도 값은 $\alpha = .932$ 로 나타나 신뢰성은 문제가 없었다.

<표 3> 종속변수의 신뢰도 측정

	사회성	공감성	확신성
cronbach's α	.858	.923	.932

3. 자료수집 및 분석방법

본 조사의 자료수집은 2011년 11월 1일부터 2012년 3월 10일까지 담당자나 중간관리자를 대상으로 우편을 통해 시행되었다. 부산지역 사회서비스지원단에 등록된 115개를 전수 조사하여 총 79개의 설문지를 최종 분석 자료로 이용하였다. 네트워크 기간은 2010년 11월 1일부터 2011년 10월 30일까지 살펴보았으며 자료 분석은 네트워크 형태와 구조를 파악하기 위해 UCINET, NETMINER를 사용하였다. 각 기관들의 네트워크 특성과 서비스 품질의 관계를 파악하기 위해서는 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 PASW 18.0을 이용하여 시행하였다.

IV. 연구결과

1. 일반적 특성

1) 대상기관의 일반적 특성

사업대상별 일반적 현황 <표 4>를 살펴보면 아동 대상 기관 49개, 노인 대상기관 29개, 성인 대상기관 19개, 장애인 대상기관 23개,

청소년 대상기관 6개의 순으로 조사되었다. 대부분의 사회서비스 기관의 경우 하나의 대상만으로 사업을 하기보다는 2개 이상의 대상에게 서비스를 제공하는 경우가 많았고 상대적으로 아동에 대한 관심이 더욱 높음을 알 수 있었다. 사업기간 역시 아동을 대상으로 하는 사업기간이 60개월로 가장 길게 나타났으며 청소년과 노인은 36개월로 가장 짧은 것으로 나타났다. 전문 강사의 수는 최소는 1명 최대는 92명으로 부산의 사회서비스 기관들의 전문 강사의 수는 평균 14.8명을 보유하고 있는 것으로 나타났다.

<표 4> 조사기관 대상자의 일반적 특징

사업대상범주(중복가능)		최소값	최대값	평균	표준편차
아동(N=49)	사업기간(월)	12	60	26.2	14.5
	사업매출(백만원)	2	675	96.9	133.8
청소년(N=6)	사업기간(월)	12	36	20.0	9.8
	사업매출(백만원)	18	27	22.7	4.0
성인(N=19)	사업기간(월)	12	54	25.2	15.6
	사업매출(백만원)	8	378	80.2	121.2
노인(N=29)	사업기간(월)	6	36	19.6	8.8
	사업매출(백만원)	8	414	97.4	114.8
장애인(N=23)	사업기간(월)	12	48	21.5	11.7
	사업매출(백만원)	7	191	56.7	44.8
전문강사 수		1	92	14.8	16.4

다음으로 조사기관의 운영주체를 살펴보았다. 현재 사회서비스 제공기관들은 기존의 사회복지서비스와는 다르게 제공기관들이 다양해졌기 때문에 운영주체의 현황을 <표 5>를 통해 살펴보았다. 그 결과 사회복지법인이 54.4%로 절반 이상을 차지하고 있었으며 그 다음으

로 개인센터가 21.6%, 그 외에 29.1%의 기관이 사회서비스를 제공하고 있었다. 이는 공급의 확대를 위한 다양한 정책에도 불구하고 부산의 경우 사회서비스에 대한 관심은 사회복지법인들이 더 많이 참여하고 있음을 알 수 있다.

<표 5> 운영주체 및 활동목적의 일반적 현황

운영주체	빈도(%)	활동목적	빈도(%)
사단법인	6(7.6)	대상자의 성장 및 발달	48(60.8)
사회복지	43(54.4)	대상자의 경제적 향상	2(2.5)
학교법인	9(11.4)	대상자의 일자리 창출	7(8.8)
의료법인	1(1.3)	지역사회의 복지증진	19(24.1)
기업재단	3(3.7)	기 타	3(3.8)
개인센터	17(21.6)		
합 계	79(100)	합 계	79(100)

부산의 사회서비스 기관들이 서비스를 제공하는 활동목적 <표 5>를 살펴보면 대상자들의 성장 및 발달을 가장 우선적으로 생각한다고 답한 기관들이 60.8%로 나타났는데 우리나라에서 사회서비스의 확대 정책은 보편적 사회서비스의 공급과 시장과 산업화의 특성을 가지고 수혜대상을 저소득 취약계층에 국한하지 않고 최소한 전국 가계평균소득 이하로 확대하는 것을 지향하였다. 또한 새로운 괜찮은 일자리창출로서 사회서비스의 확대를 지향하고 있었다(이재원 2011). 하지만 정부의 확대 목적과는 다르게 현재 부산의 사회서비스 시장은 사회복지법인들이 절반이상 진출하고 있기 때문에 이러한 결과가 나타난 것으로 보여진다.

다음으로 <표 6> 네트워크 필요성에 대하여 살펴보면 네트워크가 필요하다 55.7%, 매우 필요하다 25.3%로 나타났다. 다시 운영주체별로 살펴보면 사회복지법인은 필요하다, 매우 필요하다가 55.9%, 44.1%로 나타났으며 개인기관은 필요하다가 17.6%, 필요하지 않다와 전혀 필요하지 않다가 70.6%, 11.8%로 나타났다.

<표 6> 네트워크의 필요성

	전혀 필요 하지않다	필요하지 않다	필요하다	매우 필요하다	합계
사단법인	-	1 (16.7%)	5 (83.3%)		6 (7.6%)
사회복지 법인	-	-	24 (55.9%)	19 (44.1%)	43 (54.4%)
학교법인	-	-	9 (100%)		9 (11.4%)
의료법인	-	-	1 (100%)	-	1 (1.3%)
기업 및 재단법인	-	-	2 (66.7%)	1 (33.3%)	3 (3.8%)
개인기관	2 (11.8%)	12 (70.6%)	3 (17.6%)	-	17 (21.5%)
합 계	2 (2.5%)	13 (16.5%)	44 (55.7%)	20 (25.3%)	79 (100)

이러한 결과는 사회복지법인들의 기관은 이미 네트워크를 통한 효율성, 효과성을 인지하고 있으나 새로이 진입한 개인기관들은 사회서비스가 공적인 부분과 사적인 부분을 동시에 가지고 있는 휴먼서비스의 특징에 대한 이해와 조직 간의 경쟁보다는 공공의 복지서비스와 마찬가지로 서비스 품질향상과 사업의 성장 및 안정을 위해 네트워크의 효율성, 효과성을 충분히 활용하여야 하는 것에 대한 인식이 부족한 것으로 보여진다.

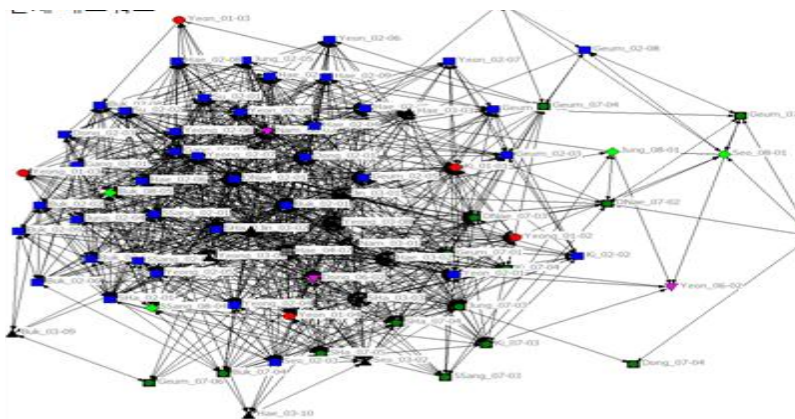
2) 네트워크의 일반적 특성

다음으로 부산 지역 사회서비스 기관들의 네트워크에 대한 일반적인 특성을 살펴보았다. 조사대상기관들의 네트워크 구조를 <그림 2>에서 살펴보면 79개의 노드(node)를 통해 네트워크에서 나타난 총 연결(link)수는 3594개로서, 평균적으로 한 기관당 46개 정도의 연결(link) 수를 가지고 있는 것으로 나타났다. 사회복지법인들은 네트워

크가 가장 많이 밀집된 오른쪽 중앙에 위치하고 있으며, 가운데에는 학교법인들 그리고 다수의 기타 법인들이 상대적으로 외부에 많이 위치하고 있었다.

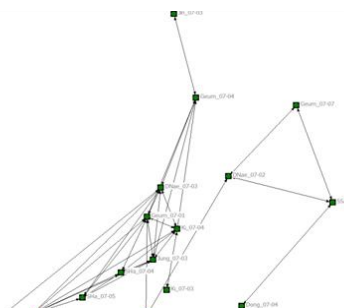
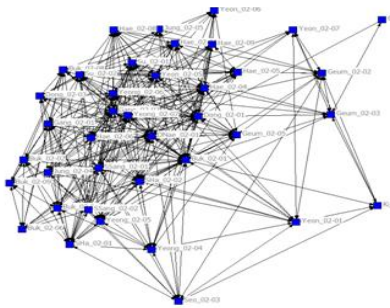
사회복지법인들은 네트워크가 가장 많이 밀집된 오른쪽 중앙에 위치하고 있으며, 가운데에는 학교법인들 그리고 다수의 기타 법인들이 상대적으로 외부에 많이 위치하고 있었다.

<그림 2> 사회서비스 기관들의 네트워크 구조
전체네트워크



사회복지법인

개인 센터



다음으로 부산 지역 사회서비스 기관들의 네트워크 유형<표 7>에서 정보교환, 서비스교환, 공동사업이란 세 가지 범주를 통해 조직간의 네트워크를 살펴보면 정보교환을 위한 네트워크가 평균5.41로 가장 많았으며 공동사업 추진을 위한 네트워크가 평균 4.01로 나타났다. 최대값을 살펴보면 정보교환을 위한 네트워크가 15로 가장 많았으며 그 다음으로 공동사업을 위한 네트워크가 11로 나타났다.

<표 7> 네트워크 유형

네트워크별 연결 정도		최소	최대	평균	표준 편차
정보교환	자료 및 정보교환	0	15	5.41	3.236
	Ct 의뢰	0	8	1.88	2.588
서비스교환	인적(강사) 자원교류	0	5	1.33	2.313
	물적자원교류	0	4	1.33	3.215
공동사업	회의, 세미나, 교육	0	11	4.01	2.548

2. 사회서비스기관 네트워크 구조적 특성

1) 사회서비스 기관의 네트워크 구조적 특성

독립변수로서 네트워크 속성을 파악하기 위해 본 연구에서는 Freeman의 네트워크 중심성을 사용하였다. 이를 위한 변수로는 정보 및 의견교환, 자원공유, 공동사업에 대한 질문을 통해 방향 네트워크 매트릭스를 구성할 수 있도록 하였다. 이와 같은 자료정리에 있어서 가장 문제시 될 수 있는 것은 네트워크에 가중치가 부여되는 것이라 할 수 있다. 즉 정보교환, 자원공유, 공동사업에 대한 In-Out의 방향 매트릭스 구성시 최저 0점(관계없음)에서 6점(모든 관계에 있어 In과 Out이 함께 존재함)으로 나타날 수 있다는 것이다. 본 연구에서는 특정 형태를 통해 이루어지는 기관간의 네트워크를 보고자 하는 것이 아니며, 동시에 이러한 형태의 다양화를 가중치로 보기에 는 무리가

있으므로 3가지 형태의 자료를 취합한 후, 연결 유무(연결유무 = 0, 1)로 처리(dichotomize)하여 사용하였다.

<표 8> 사회서비스 기관들의 중심성 값

순위	기관	연결 중심성 in	기관	연결 중심성 out	기관	근접 중심성 in	기관	근접 중심성 out	기관	매개 중심성
1	H-1	83.33	H-1	76.92	H-1	79.59	H-1	84.78	H-1	7.67
2	P-2	67.95	P-2	67.95	P-2	73.58	P-2	74.29	Q-9	6.10
3	Q-9	57.69	Q-9	57.69	N-8	69.64	Q-9	69.03	F-3	4.50
4	G-1	53.85	N-8	56.41	Q-9	69.03	D-1	67.83	N-8	3.65
5	D-1	52.56	P-1	55.13	P-1	68.42	G-1	66.10	D-1	3.61
6	F-3	50.00	G-1	53.85	D-1	67.83	P-1	65.55	P-2	3.43
7	N-8	50.00	D-1	52.56	F-3	66.67	F-3	65.00	G-2	3.24
8	P-1	50.00	F-3	52.56	G-1	66.10	N-8	65.00	G-1	3.09
9	D-2	48.72	Q-6	48.72	Q-6	65.00	D-2	64.46	Q-6	2.82
10	Q-6	46.15	N-7	46.15	I-1	62.40	Q-6	63.93	P-1	2.71
11	A-2	43.59	I-1	44.87	J-2	62.40	J-3	62.90	N-7	2.36
12	J-3	43.59	J-2	44.87	A-2	61.90	A-2	62.40	D-2	2.15
13	N-7	43.59	A-2	42.31	N-7	61.90	N-6	61.90	B-1	1.95
14	I-1	42.31	F-5	41.03	B-5	60.94	J-2	61.42	M-3	1.86
15	J-2	42.31	B-5	39.74	F-5	60.94	B-5	60.94	B-2	1.42

이는 일정한 형태의 교류가 함께 이루어지고 있다는 것을 의미하며 편향적 네트워크 거래가 크게 발생하지 않고 있다는 것을 의미한다. 네트워크 중심성에서 연결수신중심성에서 상위 그룹들을 연결발신중심성에서도 상위그룹을 차지하고 근접수신중심성, 근접발신중심성, 매개중심성에서도 상위그룹 안에 있음을 알 수 있다. 상위그룹은 주로 사회복지법인들이 차지하고 있는 것으로 나타났다. 이는 사회복지서비스의 제공기관들 중 절반 이상이 사회복지법인들이므로 새로이 진입한 신규기관들보다 네트워크를 형성하기 쉬운 조건을 가지고 있으며 이미 네트워크에 대한 효과성, 성과들을 경험하였기 때문에 적극적인 네트워크를 하고 있다고 볼 수 있다.

3. 네트워크 특성과 서비스품질과의 관계

부산의 사회복지서비스 기관들의 서비스품질을 측정하기 위하여 하위 변수를 사회적, 공감성, 확신성으로 나누어 각 3문항씩 총9문항으로 조사하였다. <표 9>를 살펴보면 응답된 79개 기관의 사회적, 공감성, 확신성의 평균이 2.51로 부산 사회복지서비스 기관들의 서비스 품질은 중간정도의 수준을 유지하고 있는 것으로 나타났다.

<표 9> 서비스품질 평균

(n=79)

	평균	표준편차	최소	최대
사회성(1)	3.19	0.57	2	4
공감성(2)	2.13	0.64	2	4
확신성(3)	2.16	0.71	1	4
서비스품질(1+2+3)	2.51	0.64	2	4

다음으로 조사대상 기관들이 사회복지서비스 네트워크 내에서 가지는 네트워크 특성과 서비스품질과의 관계에 대하여 본 연구는 두 가지

모델을 통해 도출하고자 하였다. 먼저 모델 1에서는 독립변인만을 가지고 종속변인에 미치는 영향을 분석하였으며, 이후 통합모델을 사용하여 통제변인을 통제하여도 그대로 종속변인에 영향을 미치는가를 살펴보았다. <표 10>의 네트워크의 구조적특성과 서비스품질에 관한 분석(Model 1)을 살펴보면, 통제되지 않은 상황에서 네트워크 구조적 특성은 서비스품질에 영향을 가지지 않는 것으로 나타났다. 다음으로 네트워크 구조적 특성을 포함한 다양한 변인들을 포함한 분석(Model 2)을 살펴보면 p값이 .001이하로 유의미한 수준에서 수정된 R² 값은 .453으로 네트워크 특성이 서비스품질에 미치는 영향을 45.3% 설명하는 것으로 나타났다. 그리고 이후 영향을 미치는 요인을 확인할 수 있는데, 사회복지법인이 부(-)의 관계를 가지고 있는 것으로, 기관장 요인이 유의미한 수준내에서 정(+)의 관계를 가지고 있는 것을 확인되었다.

<표 10> 서비스품질에 영향을 미치는 변인

독립/통제변인				Model 1(β)	Model 2(β)	
독립 변수	네트워크특성			연결정도 중심성	.931	1.516*
				근접 중심성	-.912	-1.655**
				매개 중심성	.156	.119
통제 변수	영역 요인	법인유형 dummy variable	기타 법인 (=0)	사회복지 법인		-.286*
				학교법인		-.135
				개인법인		-.102
	자원의존요인-전문인력 강사 수				.064	
	기관장 요인 - 네트워크 필요성				.699***	
Adj R ²				.015	.453	
F				1.347	6.271***	

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

네트워크 구조적 특성 중 연결중심성과 근접중심성이 서비스의 품질에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 이 결과를 통하

여 사회서비스의 품질을 향상시키는 방법으로 네트워크를 적극적으로 활용하는 것이 필요함을 확인 할 수 있었다. 또한 네트워크를 통하여 얻을 수 있는 성과에 대하여서는 지속적인 관심과 홍보가 필요하다는 근거를 가지게 되었다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 시장화를 통해 서비스를 제공하는 사회서비스 기관들의 네트워크 구조적 특성과 서비스 품질과의 관계에 대하여 살펴보았으며 분석결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 부산 사회서비스 기관들의 사업대상을 살펴보면 아동을 대상으로 하는 기관들이 49개로 가장 많았으며(중복가능) 청소년을 대상으로 하는 기관이 6개 순으로 가장 적은 것으로 나타났다. 둘째, 부산사회서비스 기관들의 운영주체는 사회복지법인들이 54.4%로 절반 이상을 차지하고 있었으며 개인센터들은 16.5%로 부산의 사회서비스 제공기관들은 기존의 사회복지서비스를 제공하였던 사회복지법인들이 상당수를 차지하고 있는 것으로 나타났다. 셋째, 부산 사회서비스 기관들의 서비스 품질은 사회성 3.19, 공감성 2.12, 확신성 2.16으로 나타났으며 전체평균은 2.51, 표준편차는 0.64로 나타나 평균정도의 서비스 품질을 유지하고 있는 것으로 나타났다. 넷째, 부산의 사회서비스 기관들의 네트워크 구조적 특성 중 연결중심성과 근접중심성이 서비스 품질향상에 유의미한 영향을 미침을 알 수 있었으며 다양한 통제변인들을 분석한 결과 기관장 요인이 서비스 품질에 유의미한 영향력이 있는 것으로 나타났다.

이를 바탕으로 네트워크 구조적 특성과 서비스 품질 향상을 위해 다음과 같이 제언을 하고자 한다.

첫째, 다양한 기관들이 참여하도록 정보제공을 하는 중심적인 기구가 필요하다. 연구결과에 의하면 사회복지법인, 개인법인, 의료법인,

학교법인, 기타 등으로 구성된 부산의 사회서비스 기관들은 사회복지 법인이 54.4%로 절반 이상을 차지하여 신규기관들의 진입이 미비한 상태였다. 신규기관 진입의 활성화는 공급의 확대를 가져오며, 공급기관의 확대는 기관들 간의 건강한 경쟁을 유도하여 서비스 품질 향상을 가져오기 때문이다. 부산은 사회서비스 사업의 안정적인 발전과 공급기관의 확대를 위하여 부산지역사회서비스지원단, 부산사회서비스 발전협의회를 두고 있다. 하지만 활동이 미비하여 별다른 역할을 수행하지 못하고 있는 실정이다. 이에 부산시는 부산사회서비스지원단과 부산사회서비스 발전협의회에 고품질 네트워크를 활성화 할 수 있도록 조직의 인력 확대, 효율적인 조직 개편을 실시하여 신규기관 진입의 활성화를 시켜야 한다.

더불어 공동 프로그램의 개발, 워크숍 추진, 네트워크 필요성과 성과에 대한 정보제공 등의 역할도 함께 이루어 져야 한다. 둘째, 사회서비스 기관에서 네트워크를 담당하는 인력을 배치하여야 한다. 본 조사연구결과에 의하면 네트워크의 구조적 특성 중 연결중심성, 근접중심성이 서비스품질과 통계적으로 유의미한 영향이 있는 것으로 나타났다. 연결중심성이 높다는 것은 다양한 많은 기관들과 관계를 맺고 있다는 것이고 근접중심성의 값이 작다는 것은 타 조직과 가장 가깝게 연결되어 중심적인 역할을 한다는 것을 의미한다. 부산의 사회서비스 기관들은 서비스 품질 향상을 위하여 보다 더 많은 기관들과 자원의 공유, 정보교류, 공동사업 등을 적극적으로 활용하여야 한다. 이러한 활발한 네트워크 연계를 위해서는 네트워크를 담당하는 인력을 배치하여 네트워크 지원수준을 강화시켜 연결중심성을 높여야 한다. 또한 동시에 네트워크의 중심적 위치를 차지하고 있는 기관들과의 선택과 집중을 통해 친밀하고 강한 네트워크를 형성할 수 있도록 하여야 한다. 셋째, 본 조사연구 결과에 의하면 통제변수 중 기관장의 요인이 서비스 품질에 통계적으로 유의미한 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 기관장 요인은 기관장의 개인적인 리더십에 따라서 직원들의 발전 추구, 권한의 위임, 자유재량 강화를 통해 서비스품질

향상을 가져올 수도 있다. 하지만 본 연구에서는 기관장 요인을 네트워크 필요성과 활용에 대한 인식의 여부를 조사하였기 때문에 이에 한정지어 논의하고자 한다.

기관장은 한 기관의 실제적인 네트워크에 대한 의사결정을 할 수 있는 결정권을 가진 사람이다. 실무자가 네트워크에 대한 필요성을 인식하고 있더라도 기관의 기관장이 필요성을 느끼지 않고 있다면 다른 기관들과의 네트워크는 이루어 지지 않는다. 결국 네트워크로 인한 사업의 성과나 서비스 품질향상은 기관장의 네트워크에 대한 의지에 따라 결정된다고 할 수 있다. 하지만 2012년 7월에 제정된 “사회서비스 제공기관 등록제 안내 지침”에 보면 제공인력들의 기준과 보수교육에 대하여서는 구체적으로 명시하고 있으나³⁾ 기관장의 자격과 보수교육에 대하여서는 구체적인 명시를 하지 않고 있다. 기관장들의 네트워크 인식과 필요성은 서비스 품질 향상을 위해 중요한 요인임을 증명하였기 때문에 기관장의 교육시간에 대한 기준을 제시 할 필요가 있다.

부산의 사회서비스 기관들은 시장이 형성·확대되어 가는 과정에서 다양한 기관들과 경쟁을 하게 되었다. 이러한 경쟁 속에서 살아남기 위해서는 외부의 자원과 변화에 신속하게 대응하고 효과적인 자원 활용을 통하여 우월한 위치를 차지하여야만 생존 할 수 있는 현실에 놓여있다. 따라서 네트워크를 통해 얻어지는 사업의 성과나 서비스 품질향상에 대하여 살펴보고 개별기관들이 네트워크를 통해 가지게 되는 이익들에 대하여 충분한 논의가 필요한 시점이라 생각된다. 하지만 부산 사회서비스 기관들의 네트워크는 아직은 초기 단계임으로 효과성 및 필요성을 정확하게 인지하지 못하고 있는 실정이다. 네트워크는 목적이 분명하지 않으면 개별기관의 불필요한 일로만 정의되

3) 정서프로그램의 제공인력은 미술치료, 예술치료 관련학과 학사학위이상 전공자, 가족·사회복지학, 교육학, 특수교육학, 초등교육학, 예체능교육학, 재활학, 공예, 순수미술, 응용미술 분야 학사학위 이상자로 ‘자격기본법 제 17조에 의한 미술치료 예술치료 관련 자격증 소지자

어 원치 않는 결과를 초래 할 수 있다. 이에 사회서비스 기관들의 네트워크가 활발하게 진행 된 후 그에 따른 효과나 성과, 서비스 품질 향상에 대한 추후 연구가 필요하다고 생각된다.

마지막으로 본 연구의 한계점으로 첫째, 부산이라는 한정적인 지역과 지역 투자개발 사업을 하는 사회서비스센터(기관)들이라는 한정적 기관을 대상으로 분석하였다. 이와 같은 연구는 지역적 특색·대상자(기관) 특색을 잘 드러낼 수 있다는 장점을 가지기도 하지만, 다른 상황에 일반화시키기에는 한계로 작용할 수 있다. 둘째, 네트워크 구조적 특성과 서비스 품질 향상과의 관계에 대하여 연구하고자 하였으나 부산 지역의 사회서비스 기관들의 운영기간이 사회복지법인들을 제외하고는 3년 정도의 짧은 운영기간을 가지고 있어 네트워크의 형성이 약한 수준이라는 한계점이 있다. 앞으로 후속 연구에서는 서비스 품질을 조사하기 위한 다양한 척도를 사용하고 폭 넓은 지역을 대상으로 연구하여 사회서비스의 품질 향상을 위한 노력들이 필요할 것이다.

< 참고문헌 >

- 강창현, 2002, “지역복지공급 거버넌스 연구: 네트워크 접근”, 『한국행정학회』, 제36집 2호 pp. 313-332.
- 강황선, 2004, “다차원지표체계를 활용한 공공서비스 품질측정”, 『지방정부연구』, 제8집 3호 pp. 1-50.
- 강혜규, 2008, “한국 사회서비스 정책의 현황과 서비스 확충의 과제”, 『보건복지포럼』, 제125호 pp. 6-22.
- 김병인, 2010, “실버산업의 서비스 품질에 관한 실증연구”, 서경대학교대학원 경영학 박사논문.
- 김선주·김교정, 2006, “소년소녀가정서비스 네트워크 특성과 영향요인연구”, 『한국청소년연구』, 제17집 2호 pp. 37-56.
- 김준현, 2008, “지역자활센터의 집행특성이 기관성과에 미치는 영향에 관한 연구-조직성과 지표(APM)모형에 의한 자원, 프로그램 및 네트워크 효과분석”, 서울대학교 행정학과 박사학위논문.
- 김영중, 2011, 『사회복지행정』 (3판), 서울: 학지사.
- 김영중, 2013, 『사회복지프로그램개발과 평가』, 서울: 학지사.
- 김용학, 2004, 『사회연결망이론』 (개정판), 서울: 박영사.
- 김은숙, 2008, “직업재활 전문인력의 지각된 내부서비스질과 조직효과성에 관한연구”, 대구대학교 대학원 박사학위 논문.
- 김인숙·우아영, 2003, “부천시 지역 여성복지 관련조직의 네트워크 구조와 특성”, 『한국사회복지학』, 제53호 pp. 79-207.
- 김은정·정소연, 2009, “SERVQUAL모형에 근거한 사회서비스 품질의 구성차원과 서비스 만족도”, 『사회복지정책』, 제36집 2호 pp. 191-217.
- 맹두열·심영미, 2011, “복지서비스 품질과 고객만족이 재이용 의사결정에 미치는 영향 연구”, 『보건사회연구』, 제31집 2호 pp. 180-205.

- 박경숙, 2008, “노인보건복지서비스 제공기관의 네트워크 구조:공공 복지행정기관, 민간노인복지기관, 공공보건기관 집단을 중심으로”, 『사회복지정책』, 제35호, pp. 245-269.
- 박종철·임승희, 2012, “서비스 품질차원이 고객만족도에 미치는 영향”, 『서비스경영학회지』, 제13집 1호 pp. 83-106.
- 박호철, 2010, “사회네트워크 특성이 성과에 미치는 영향에 관한 연구”, 고려대학교석사학위논문.
- 손지현, 2009, “기관들의 지역사회복지 네트워크 참여동기가 네트워크 수준에 미치는 영향에 관한 연구”, 부산대학교 석사학위 논문.
- 오창근, 2006. “지방자치단체의 공공서비스 성과평가 : 대구광역시 사회복지관서비스를 중심으로, 대구대학교 행정학 박사학위 논문.
- 우수명, 2008, “지역사회복지 관련 조직간 네트워크 성장에 영향을 미치는 요인 연구”, 숭실대학교 사회복지학 박사학위 논문.
- 유태균·김자옥, 2001, “서울시 소재 종합사회복지관간의 네트워크 특성 및 네트워크 상에서의 중심자적 역할정도 결정요인에 관한 연구”, 『사회보장연구』, 제17집 2호 pp. 20-48.
- 윤영진, 2010, 『사회서비스정책론』, 서울: 나눔의 집.
- 이금진, 2003, “지역기반 정신장애인 작업재활수행기관간 연계강화에 관한 연구”, 『한국사회복지학』, 제54호 pp. 35-64.
- 이민홍·최재성, 2003, “사회복지조직 간의 상호협력이 조직효과성에 미치는 영향-사회복지관을 중심으로”, 『정책분석평가학회보』, 제13집 1호, pp. 25-46.
- 이시경, 1990, “조직간 상호작용의 연구 경향”, 『한국행정논집』, 제2호 pp. 85-99.
- 이유재, 2010, 『서비스마케팅학』, 서울: 학현사.
- 이재원, 2010, “사회서비스 정책의 지향 가치와 활성화 과제”, 『사회서비스연구』, 제1권, pp. 33-81.

- 장연진, 2010, “여성복지조직의 네트워크에 관한 연구”, 『사회복지 연구』, 제41집 4호 pp. 313-343.
- 정승열, 2011, “노인장기요양보험 서비스품질향상 연구”, 한양대학교 경영학박사학위논문.
- 조현승, 2007, “주요 선진국의 사회서비스 민영화 사례 및 시사점”. 『KIET산업경제』, 제109집 10호 pp. 44-54.
- 최영광, 2011, “장애인 직업재활 조직의 네트워크 특성과 성과간의 관계 : 장애인 직업재활시설과 장애인복지관 비교를 중심으로”, 『직업재활연구』, 제21집 2호 pp. 1-27.
- 최유미·심성지, 2008, “자원봉사조직의 네트워크 특성이 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구”, 『한국비영리연구』, 제16집 3호 pp. 133-183.
- 한용외, 2011, “다문화복지조직 네트워크 특성이 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구”, 숭실대학교 사회복지학 박사학위 논문.
- Aldrich, H. E., 1979, *Organizations and Environments*. NJ: Prentice-Hall.
- Aronson, Jane and Kistin Smith, 2010, "Identity Work and Critical Social Service Management", *British Journal of Social Work*, Vol. 9, pp. 1-17.
- Baines, Donna, 2004, "Pro-Market, Non-Market: The Dual Nature of Inter-organizational Network", *Administrative Science Quarterly*, Vol. 26, No. 3, pp. 378-395.
- Castell, Manuel, 2000, *The Rise of the Network Society*, Oxford: Blackwell Publishing.
- Cresswell, J. W., 2002, *Educational Research: Planning, Conduction, Evaluating Quantitative and Qualitative Research*, Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- El Bassel, Nabila, Chen, Duan-Rung and Daniel Cooper, 1998,

- "Social Support and Social", *Social Service Review*, Vol. 72, No. 3 pp. 379-491.
- Freman, L. C, 1979, "Centrality in Social Networks: Conceptual Clarification", *Social Networks*. Vol. 1, No. 3, pp. 215-239.
- Granovetter, Marks, 1985, "Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddedness", *The American Journal of Sociology*, Vol. 91, No. 3, pp. 481-510.
- Johnstom, R. 1987, "A Framework for Developing a Quality Strategy in a Customer Processing Operation", *International Journal of Quality and Reliability Management*, Vol. 4, pp. 37-46.
- Olver, Christine, 1990, "Determinants of Inter-Organizational Relationships: Integration and Future Directions", *Academy of Management Review*, Vol. 15, No. 2, pp. 241-265.
- O'Tool Jr., Laurence J. and Kenneth J. Meier, 1999, "Modeling the Impact of Public Management: Implications of Structural Context", *Journal of Public Administration Reserch and Theory*, Vol. 9, No. 4, pp. 505-526.
- Parasuraman, A., Zeithmal Valarie A. and Leonard L. Berry 1988, "SERVQUAL: A Multipleitem Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality and Satisfaction", *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, pp. 12-40.
- Van de Vens, Andrew H. and Diane L. Ferry, 1980, *Measuring and Assesseing Organizations*, New York: John Wiley & Sons,

< 국문참고문헌의 영문표기 >

- Choe, You-Mi and Seing-Jie Shim, 2008, “ A Study on Network Characteristics Affecting Organizational Effectiveness of Volunteer Organizations”, *Koaea Association of Nonprofit Oraganization Research*, Vol. 16, No. 3. pp. 133-183.
- Choi, Young-Kwang, 2011, “ Relation between Network Characteristics of Vocational Rehabilitation Organizations and Performance-With Emphasis on Comparison of Vocational Rehabilitation Facilities for the Disabled and Community Rehabilitation Centers for the Disabled”, *Journal of vocational rehabilitation*, Vol. 21, No. 2. pp. 1-17.
- Han, Woung-Oe, 2011, “A Study on Effects of Network Characteristics of Multi-cultural Welfare Organizations on Organizational Effectiveness”, *Department of Public Administration Graduate School of Soong Sil National University*.
- Jang, Yeon-Jin, 2010, “Impact of Women’s Welfare Organization’s Network Centrality on Organizational Effectiveness”, *Social Welfare Studies*, Vol. 41, No. 4. pp. 313-343.
- Jeong, Seung-Yol, 2011, “Study of Improvement on Service Quality for Long-Term Care Insurance : Focusing on Home visiting Care Service”, *Department of Public Administration Graduate School of Han Yang National University*.
- Kang, Chang-Hyun, 2002, “Regional Governance and the Delivery of Welfare Services: A Network Approach”.

- Korean Association for Public Administration*, Vol. 36, No. 2. pp. 313-332.
- Kang, Hye-Kyu, 2007, "Issues in Social Services Policy", *Health and Welfare Forum*, Vol. 125, pp. 313-332.
- Kim, Byoung-In, 2010, "The Empirical Study on the Service Quality of Silver Market", *Department of Public Administration Graduate School of Seok Yeong National University*.
- Kim, Eun-Jeong and So-Yon Jung, 2009, "The Association between Dimensions of Social Service Quality and Service User's Satisfaction: Focused on Domiciliary Care services for the Elderly", *Social welfare policy*, Vol. 36, No. 2. pp. 191-217.
- Kim, Hun-Suk, 2008, "A Study on Perceived Internal Service Quality and Organizational Effectiveness for Vocational Rehabilitation Professionals", *Department of Public Administration Graduate School of DaeGu National University*.
- Kim, In-suk and A-Young Hou, 2003, "A Study on the Structure and Characteristics of Interorganizational Network for Women in Buchon", *Korea Academy of Social welfare*, Vol. 53, pp. 79-207.
- Kim, Jnu-Hyun, 2008, "A Study on the Effect of the Implemental Factors of Local Self-Sufficiency Centers on the Organizational Performance", *Department of Public Administration Graduate School of Seoul National University*.
- Kim, Sun-Joo and Gyo-Jung Kim, 2006, "Network Characteristics and Influential Factors among Service

- Organizations for the Households Headed by Child”, *Studies on Korean Youth*, Vol. 17, No. 2. pp. 37-56.
- Kim, Young-Hak, 2004, *Social Network Theory*, Seoul: Pakyoungsa..
- Kim, Young-Jong, 2011, *Social Welfare Administration*, Seoul: Haksisa.
- , 2013, *Social Welfare Program Development and Evaluation*, Seoul: Haksisa.
- Lee, Jae-Won, 2010, “The New Policy Values for Social Service and Activating Agenda” *Korea Social Service Association*, No. 1, pp. 33-81.
- Lee, Keum-Jin, 2003, “A Study on Promoting Inter-organizational Linkages for Vocational Rehabilitation of People with Psychiatric Disabilities : Focusing on Linkage Experiences and Predictors”, *Korea Academy oh Social welfare*, Vol. 54, pp. 35-64.
- Lee, Min-Hong and Jae-Sung Choi, 2003, “Study on the Effects of Inter-Organizational Alliance of Social Welfare Centers on Organizational Effectiveness : Focusing on Social Welfare Centers in Korea”, *Academy oh Policy Analysis and Evaluation*, Vol. 13, No. 1, pp. 25-46.
- Lee, Si-Kyung, 1990, “Study on the Influence of Inter-Organizational Interdependence over Organizational Performance”, *Association of Government Studies*, Vol. 2, pp. 85-99.
- Maeng, Tu-Yul and Yong-Mi Shim, 2011, “A Study on the Influence of the Welfare Service Quality for the Elderly and Customer’s Satisfaction upon Intention of Re-use”, *Korea Institute for Health and Social Affairs*, Vol. 31, No.

2. pp. 180-205.

- Oh, Chang-Geun, 2006, “The Performance Evaluation of Local Government Public Service”, *Department of Public Administration Graduate School of DaeGu National University*.
- Park, Jong-Chul and Seung-Hee, Im, 2012, “The Effects of Service Quality on the Customer”, *Service Management Association*, Vol. 13, No. 1. pp. 83-106.
- Park, Kyung-Sook, 2008, “ Network Structure oh the Health and Social Service Organizations for the Elderly”, *Korea Academy oh Social Welfare*, Vol. 35, pp. 245-269.
- Soun, Gi-Hun, 2009, “A Study on the Impact of the Social Welfare Agency’s Motivation of Participation on the Level of Networking”, *Paper of Masters Degree Busan National University*.
- Woo, Su-Myung, 2008, “Study of Main Factors that Contribute to Network Growth among Community Welfare Organizations”, *Department of Public Administration Graduate School of National University*.
- Yi, You-Jae, 2010, *Service Marketing*, Seoul: Hakhyunsa.
- Yoo, Tae-Kyun and Ja-Ok Kim, 2001, “An Empirical Study on Networking and Determinants of the Network Centrality of the Community Social Welfare Agencies in Seoul Area”, *Social Security Study*, Vol. 17, No. 2. pp. 20-48.
- Yoon, Young-Jin, 2010, *Division of Social Services Policy*, Seoul: Nanum

Network Structural Characteristic of Social service Organizations in Buasn on Service Quality

Lee, Hae-jung
(Dongseo University)

Abstract

The purpose of this study is to find out the network structure of social service agencies in Busan. The study examined the relationship between network characteristics and service quality. The survey questionnaires from 79 social service agencies among 115 were collected from November 1, 2011 to March, 1 2012. The result shows/reveals that each agency has 46 links in average. Social welfare foundations are positioned at the center of the network. For the relationship between network characteristics and service quality, the higher the degree of degree centrality and closeness centrality, the higher the service quality of agencies. Also, this study finds that the factors regarding the directors of the agencies are associated with service quality. Finally, we discuss the methods of developing the network of social service agencies in order to improve the service quality.

Keywords : social service, service quality, network