

결식아동 지원조직간 서비스 연계망(network)에 관한 연구*

이 혜 원**

이 연구는 우리나라에서 결식아동을 지원하고 있는 서비스 담당자의 특성과 지원 조직의 특성을 파악하고, 해당 지역 안에서 정부조직과 민간조직이 서로 어떻게 도움을 주고받고 있는가를 분석하여 이들 조직간 서비스 연계에 영향을 미칠 수 있는 요인을 규명하는 것을 목적으로 수행되었다. 이를 위하여 UCINET V를 사용해 지원 조직간 관계를 중심으로 조직 내 개인의 수준에서 지역별 서비스 연계망의 과정과 구조를 분석하였으며, 이들 값에 근거하여 서비스 연계의 결정요인을 회귀분석하였다. 이때에 종속변수를 연계조직 수와 다선중심도로 나누어 13개의 독립변수(개인요인과 조직요인)를 투입하였다. 그 결과, 서비스 연계조직의 수에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 요인은 조직유형, 업무수행의 자율성, 가정방문 횟수, 사회복지사 자격증 유무의 순서로 나타났다($p = .009$). 즉 정부조직보다는 민간조직이, 담당자의 업무수행 자율성을 많이 확보할수록, 최근 1년간 해당 아동의 가정을 방문한 횟수가 많을수록, 사회복지사 자격증이 있는 경우가 서비스를 연계하는 상대조직 수가 더 많은 것으로 나타났다($p = .009$). 또한 서비스 연계망의 다선중심도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 요인들은 사회복지사 자격증유무, 운영주체, 담당아동 수의 순서로 나

* 이 논문은 2000년도 한국학술진흥재단의 지원에 의하여 연구되었음(KRF-2000-041-C00476).

** 성공회대학교 사회복지학과 부교수.

타났다. 즉 사회복지사 자격증이 있는 경우가, 비법인·개인이 운영하는 조직의 경우가, 담당하고 있는 아동 수가 적을수록 상대조직에게 서비스의 연계를 요청하는 빈도가 더 높은 것으로 나타났다.

1. 서론

이 연구의 목적은 우리나라에서 결식아동을 지원하고 있는 정부조직들과 민간조직들이 서로 어떻게 도움을 주거나 받고 있는가를 지역(대도시·중소도시) 별로 분석하고, 이들 지원조직간 서비스 연계에 영향을 미칠 수 있는 요인들을 파악하고자 한다. 이를 통해 결식아동을 위한 서비스 전달에 있어서 관련 조직간 연계를 강화할 수 있는 기초 자료를 마련하고자 한다.

극히 일부지만 빈곤, 질병, 가족기능의 결손 등으로 인하여 도시락을 싸오지 못하는 학생들을 위한 중식지원사업은 1989년부터 시작되었다(교육인적자원부, 2001). 초기에는 초등학생만을 대상으로 하였으나 1997년부터 중·고등학생도 지원하게 되었으며, 예산은 중앙정부와 지방정부가 각각 50%씩 부담하였다. 특히 1998년 IMF의 영향으로 인하여 지원학생 수는 1997년 11,017명에서 1999년 151,375명, 2001년 164,000명(전체 학생의 2.1%)으로 급증하였다. 신체적 성장이 왕성하고 감수성이 예민한 청소년기에 결식으로 인한 영양부족은 신체적 건강은 물론 건전한 성격형성과 학습의욕을 저하시킬 수 있다. 실제로 결식아동이 전체 실업가구 아동의 2.6%로 나타났다(정경배 외, 1999). 따라서 이들의 기초생활 보장은 물론 신체적·심리적·사회적 발달을 지원하기 위한 사회적 개입이 필요하다.

이러한 배경에서 국회는 1999년 학교급식법을 개정하여 급식지원 조항을 신설하였고, 교육인적자원부는 2000년부터 지원기간을 종래의 수업일(180일)과 방학기간(90일) 외에 주말·공휴일까지 확대하여 연 365일을 지원하고 있다. 보건복지부는 2000년부터 국민기초생활보장 외에 결식할 우려가 있는 학생 13,131명에게는 석식을, 미취학 아동 1,087명에게는 중식과 석식을 각각 지원하고 있으며, 결식아동 신고센터의 설치, 상담, 긴급생계보호, 한시적 생활보호, 민간단체의 지원확대, 사회복지전

담공무원과 지역사회복지관의 활용 등 결식아동을 지원하기 위한 종합대책을 실시하고 있다(www.mohw.go.kr).

그러나 결식아동이 생활하고 있는 지역사회 안에서 학교, 동사무소, 사회복지관, 민간 공부방 등 다양한 조직이 제공하는 서비스를 효과적이며 지속적으로 전달받기 위해서는 해당 아동과 지원조직간, 그리고 지원조직들간의 서비스 연계를 강화시킬 수 있는 체계를 구축하는 것이 무엇보다도 필요하다. 이러한 체계가 현재 구축되어 있지 않음으로 인하여 중식지원대상 선정에 있어서 학교장의 이해정도 또는 담임교사의 성향에 따라 학교별 지원율이 크게 차이가 있거나 책정된 지원예산에 맞추어 대상자를 선정함으로써 욕구가 높은 아동이 지원대상에서 누락되는 사례가 보고되고 있다. 또한 대상 선정기준의 객관성과 일관성 부족, 중복지원, 급식대장에 아동도장 날인 등으로 인하여 학생의 자존심을 손상케 하는 지원방법, 낙인감으로 인한 수급기피, 수업일 이외에 제공하는 학교 밖 급식지원체계의 미비, 개별아동의 욕구 파악 미흡, 전문인력의 부족, 지역사회와의 연계부족, 지역별 특성에 맞는 프로그램의 개발 부족 등이 중요한 문제로 제기되고 있다(손수영, 1999; 교육인적자원부, 2001). 특히 중앙정부 차원에서 교육인적자원부와 보건복지부, 그리고 행정자치부처 간 견해가 매우 달라 상호 일관된 기준과 연계된 정책이 결여되어 있다. 이로 인하여 지역사회 차원에서 지방 교육청과 지방자치단체 간은 물론 지방정부와 민간조직 간, 그리고 민간조직들 간의 서비스 연계가 부족하고 역할이 중복되어 있는 점이 근본적인 문제로 지적되고 있다(이혜원, 2000; 조홍식, 2001).

그럼에도 불구하고 결식아동을 지원하고 있는 조직간 서비스 연계망(network)을 분석한 선행연구는 국내외에서 아직 한 편도 없다. 다만 이혜원(2000)의 연구는 부천시 지역에서 결식아동을 지원하고 있는 조직간 역할분담과 서비스의 연계 실태와 관련요인을 분석하였다. 그러나 이 선행연구는 부천시 지역에 한정하여 결식아동을 지원하고 있는 조직들에 관한 자료를 조직의 수준에서 수집하여 SPSS 통계방법으로 서비스 담당자와 환경의 속성에 기초하여 분석함으로써 연계체계의 구조적 측면인 지원조직들간의 관계(relation)를 간과하였다. 이러한 단절적이며 사후 분석적인 선행연구의 한계를 보완하기 위하여 이 연구는 UCINET V를 사용해 지원조직간 관계를 중심으로 조직 내 개인의 수준에서 연계망을 분석하고자 한다. 이를 통해 관련 지원조직들간 연계의 정도는 어떠하며, 지역(대도시·중소도시)별 서비스 연계망에 있어서 중심

조직은 무엇이고, 어떠한 요인에 의하여 서로 연계되거나 연계되지 못하고 있는가를 파악할 수 있다. 따라서 이 연구에서는 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

- (1) 연구문제 1. 결식아동 지원서비스 담당자의 특성은 어떠한가?
- (2) 연구문제 2. 결식아동 지원조직의 특성은 어떠한가?
- (3) 연구문제 3. 결식아동 지원조직간 서비스 연계망의 특성은 어떠한가?
 연구문제 3-1. 지역별 결식아동 지원조직간 서비스 연계의 정도는 어떠한가?
 연구문제 3-2. 지역별 결식아동 지원조직간 서비스 연계망의 중심조직은 무엇인가?
- (4) 연구문제 4. 결식아동 지원조직간 서비스 연계에 영향을 미치는 요인은 무엇인가?

2. 이론적 배경

1) 사회복지조직간 서비스 연계에 관한 선행연구

연계(linkage)는 서로 다른 조직이 하나의 목적을 향해서 정기적으로 함께 일하는 것을 의미하며, 발전단계에 따라 개별 조직간 정보의 교환·연락단계, 조직간 정기적 업무의 제휴단계, 그리고 지역사회 안에서 지속적 연계의 구축을 통한 통합단계로 구분된다(前田信雄, 1990). Van de Ven 외(1980)는 서비스의 연계를 과정차원과 구조차원으로 이분하고 있다. 전자는 조직간에 이루어지는 자원의 흐름과 관련된 것으로서 연계의 내용·양·방향·빈도를 포함한다. 후자는 관련조직들 내 담당자들이 연계를 이루는 방식과 관련된 것으로서 연계의 밀도·중심도 등을 포함한다. 이러한 개념에 근거하여 이 연구에서는 서비스 연계를 두 가지 차원을 포괄하는 광의로서 효과적인 서비스를 전달하기 위하여 사회복지조직(정부와 민간의 사회복지 관련기관·시설·단체 포함)간에 형성되는 모든 형태의 협력적 관계로 정의하고자 한다. 그리고 서비스 연계망은 서비스 전달을 위해 조직들간에 형성된 협력적 관계의 체계를 의미한다(Wasserman 외, 1994).

조직간 서비스의 연계가 필요한 이유는 관련조직간의 정보, 경험, 인력 등 자원의 공유를 통하여 지역사회 내 전체 조직들의 서비스 제공능력을 최대화하고, 클라이언트의 서비스 접근성을 높이며, 관련조직간 서비스의 중복·상충·갈등·반목을 최소화

화할 수 있기 때문이다. 즉 자원활용을 극대화함으로써 클라이언트의 복합적 욕구를 보다 효과적으로 충족시키고자 하는 데 있다(Wimpfheimer 외, 1990). 실제로 1970년대 석유파동(oil shock) 이후 국제적 경제 위기와 관련하여 사회복지서비스를 전달하는 조직들의 서비스 효과성과 효율성이 중요한 행정적 과제로서 제기되었다. 특히 자원의 제한과 클라이언트의 다양하며 복합적인 욕구의 증대라는 상반된 현상을 해결할 수 있는 서비스를 전달하기 위하여 이들 조직간 연계에 관한 연구가 주목받기 시작하였다.

이러한 연구의 대부분은 교환이론과 자원의존이론에 기초하고 있다. 전자는 조직이 생존하는데 필요한 모든 자원을 가지고 있지 못하기 때문에 교환이라는 행위가 발생하며, 이러한 행위는 자발적이고 협조적인 것으로서 각 조직은 상호 이익을 추구하기 위하여 참여하는 것으로 설명하고 있다(Levin 외, 1962). 이러한 논의에 기초하여 후자는 교환 행위에 참여하는 조직들간 가지고 있는 자원에 차이가 있음으로써 문제가 발생하며, 자원을 적게 가지고 있거나 없는 조직은 자원이 상대적으로 많은 조직에게 의존해야 함을 지적하고 있다(Pfeffer 외, 1978). 즉 자원의 효과성과 효율성을 제고하기 위해서는 무엇보다도 조직간 상호교환 행위를 분석하여 조직간 연계를 강화할 수 있는 방안이 필요함을 의미한다. 특히 미국의 경우, 자생적으로 설립된 민간 사회복지조직들의 역할이 강조되면서 이들 조직간, 그리고 이들 조직과 정부조직간 연계에 대한 관심이 높아지고 있으며, 연계망 분석법을 활용한 연구들이 진행되고 있다(정순돌, 1997).

한편 우리나라의 사회복지조직은 서비스 연계의 기반이 되는 지역사회와의 상호작용이 활발하지 못함으로 인하여 지역사회 내 사회복지조직간 연계는 물론 자원의 활용이 활성화되어 있지 못한 것으로 보고되고 있다(김영중, 1994). 그러나 최근 들어 시범 보건복지사무소의 설치, 읍·면·동사무소의 주민자치센터로의 전환, 노숙자 지원, 학대받은 아동보호, 가정폭력 피해자 지원 등과 관련하여 지역복지서비스 체계에 대한 논의가 활발하게 전개되면서 지역사회 차원의 관련조직간 연계가 점차 중요한 주제가 되고 있다. 따라서 사회복지 실무현장에서는 지금까지 다양한 조직들이 서비스를 각각 분리하여 제공함으로써 초래된 서비스의 중복성, 파편성, 비연속성 등의 문제를 경감하고자 서비스 연계가 시도되고 있으며, 정기적 모임·회의, 정보와 자료의 교환, 서비스 상호의뢰, 사회복지사 파견, 인력 공동수급, 서비스 대상자

공동관리, 공동육구조사, 서비스 공동개발, 공동사례관리 등의 형태로 나타나고 있다. 더구나 1997년 경제위기 이후 최소한의 비용으로 최대한의 효과적 서비스를 전달할 수 있는 조직간 연계에 관한 관심이 고조되면서 연계망 분석법을 적용하여 장애인복지 관련조직을 중심으로 조직간 관계를 분석한 연구(이현주, 1998), 전북지역 실업극복 관련단체들간의 민간네트웍을 분석한 연구(홍경준, 2000), 지역단위 사회복지 관련서비스의 연계체계 모형을 개발한 연구(이현주 외, 2000), 부천시를 중심으로 재가노인을 위한 사례관리 네트워크를 분석한 연구(정순돌, 2001) 등이 있다.

2) 조직간 서비스 연계에 영향을 미치는 요인

사회복지조직간에 형성되는 서비스 연계에 유의한 영향을 미치는 요인들은 다양하나, 크게 개인요인과 조직요인으로 구분할 수 있다. 우선 개인요인으로는 조직 내 연계를 주도하는 담당 실무자의 학력, 전공, 보수교육 이수정도, 사회복지사 자격증유무, 사회복지분야 경력, 현재업무 담당기간(Tenhour, 1982; 박경숙, 1996; 이현주, 1998), 비공식적 인맥(Galaskiewicz 외, 1981; Boje 외, 1981; 이시경, 1998), 담당 클라이언트 수, 업무부담정도(한국사회복지관협회, 1994; 황성철 외, 1994; 박경숙, 1996) 등을 들고 있다. 특히 장애인복지 관련조직간 그리고 가정폭력 관련조직간 서비스 연계에 있어서 담당자의 인맥이 유의한 요인으로 나타났다(이현주, 1998; 김인숙 외, 1999). 한편 부천시 재가노인을 위한 사례관리 네트워크에서는 담당자의 사회복지사 자격증유무와 사례관리 경험유무가 서비스 연계에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(정순돌, 2001).

조직요인으로는 조직의 예산규모, 내부자원의존도, 상근자 수(Knoke 외, 1972; Van de Ven 외, 1980; 홍경준, 2000), 조직형태, 서비스포괄지역 규모(Levine 외, 1962; Woodard 외, 1994; 이현주 외, 2000; 홍경준, 2000), 조직의 해당 사업실시기간(황성철 외, 1994), 자율성부여정도(Hokenstad 외, 1982), 소재지역, 지역협의체유무(이현주 외, 2000), 관련 법적 규정(Akinbode 외, 1976), 다른 조직과 연계 관련정보의 공유여부(김재엽 외, 2001) 등을 들고 있다. 특히 지역별 사회복지조직간 서비스 연계를 분석·연구한 이현주 외의 연구(2000)에서는 협의체가 있는 지역이 없는 지역보다, 그리고 대도시와 중소도시가 농촌지역보다 조직간 협력이 활발한 것으로 나타

났다. 또한 서비스를 제공하는 대상지역의 범위가 좁을수록 그리고 제공하는 서비스의 범위가 넓을수록 조직간 협력이 활발한 것으로 나타났다. 이에 반해 전북지역 실업극복 관련조직간 연계를 분석한 홍경준의 연구(2000)에서는 도전역을 포괄하는 조직이 시·군을 포괄하는 조직보다 연계를 요청받거나 요구하는 빈도가 더 높은 것으로 나타났다.

3. 연구 방법

1) 조사대상

이 연구의 조사대상은 결식아동(초등학생으로 제한)을 지원하고 있는 전국의 조직에서 해당아동에게 서비스를 제공하는 업무를 담당하고 있는 상근 직원을 모집단으로 하여 지역(대도시·중소도시·농어촌)별로 유의표집을 실시하였다. 이때에 결식아동관련조직을 지원하는 전국적 규모의 단체(부스러기선교회, 사랑의 친구들, 사회복지공동모금회, 아이들과 미래)와 청소년개발원이 제공한 각각의 주소록에 근거하여 전국에서 공부방이 가장 많이 밀집한 지역을 대도시·중소도시·농어촌별로 2개 지역을 선정할 결과, 관악구·성북구·부천시·성남시·전남 해남군·충북 괴산군이 해당되었다.

이와 같이 표집된 각 지역에서 가장 많이 분포하고 있으며 결식아동을 주 5회 이상 직접 만나 서비스를 전달하고 있는 공부방의 상근 직원과 전화로 사전 심층면접을 통해 그들이 지역사회 안에서 최근 6개월 동안 결식아동에게 서비스를 제공하기 위하여 도움을 주거나 받은 경험이 있던 상대 조직들을 연계가 잘 이루어지고 있는 순위별로 5개 응답하게 함으로써 조직 명부(list)를 작성하였다(snowball sampling). 이러한 관련 조직들과 공부방들 간에 해당 지역별 서비스 연계망을 형성하게 된다. 이 과정에서 중앙정부 차원의 결식아동 지원조직은 지역사회 차원의 조직 명부에서 제외되었다. 이와 같이 구성된 연계망 내의 모든 조직을 본 연구의 조사대상(중복 응답된 조직을 제외하면, 관악구 36개 조직, 성북구 22개 조직, 부천시 43개 조직, 성남시 27개 조직, 전남 해남군 5개 조직, 충북 괴산군 8개 조직; 총 141개 조직)으로 선정하였다.

2) 조사 도구

앞에서 고찰한 선행연구에 근거하면, 결식아동 지원조직간 서비스 연계에 영향을 미치는 요인은 서비스 담당자의 특성과 조직의 특성으로 대별할 수 있다. 따라서 이 연구의 조사도구는 이들 변수로 구성된 설문지를 사용하고자 한다. 특히 지원조직간 연계망의 특성을 측정하기 위한 설문지는 매트릭스(matrix) 형태로서 Van de Ven 외(1990)가 개발하여 국내에서 이현주(1998)와 홍경준(2000)이 수정한 내용에 우리나라 결식아동 지원사업의 현황(이혜원, 1999; 이혜원 2000)을 반영하여 이 연구에서 재구성하였다.

(1) 종속 변수

— 조직간 서비스 연계의 정도(양)를 측정하기 위한 변수

① 연계조직 수: 각 조직의 서비스 담당자가 최근 6개월 동안 결식아동을 지원하기 위해 해당지역 안에서 연계한 경험이 있다고 응답한 상대조직의 총 수

— 조직간 서비스 연계망의 구조적 특성 관련변수

② 밀도(density): 지역 내 연계가 가능한 모든 조직의 수 가운데 연계 수(=최근 6개월 동안 연계한 경험이 있는 상대조직의 총 수)의 비율

③ 매개중심도(betweenness centrality): 지역 내 상대조직들을 통제할 수 있는 정도로서 연계망 내 매개중심조직은 산출된 매개중심도 값의 5순위 내 조직을 의미함.

④ 근접중심도(closeness centrality): 지역 내 상대조직에게 쉽게 접근할 수 있는 정도로서 연계망 내 근접중심조직은 산출된 근접중심도 값의 5순위 내 조직을 의미함.

⑤ 다선중심도(degree centrality): 상대조직에게 연계를 요청한 빈도로서 연계망 내 다선중심조직은 산출된 다선중심도 값의 5순위 내 조직을 의미함.

(2) 독립변수

— 서비스 담당자의 특성 관련변수

- ① 학력: 최종 학력을 기준으로 환산한 교육 년수(전문대졸 14, 대졸 16, 석사 18).
 - ② 사회복지사 자격증유무: 사회복지사 자격증 있음=1, 자격증 없음=0
 - ③ 사회복지분야 경력: 사회복지 관련조직에서 종사한 기간(만 개월 수)
 - ④ 보수교육기간: 지난 1년간 결식아동 지원업무와 관련하여 조직 외부에서 개최되는 강의, 세미나, 워크숍 등 재교육을 이수한 기간(일 수)
 - ⑤ 1인당 담당 아동 수: 서비스 담당자 1인당 담당하고 있는 아동 수
 - ⑥ 가정방문 횟수: 지난 1년간 담당 아동의 가정을 방문한 총 횟수
- 조직의 특성 관련변수
- ⑦ 조직유형: 민간조직(복지관, 공부방, 단체 등) = 1, 정부조직(지자체, 초등학교 등) = 0
 - ⑧ 운영주체: 비법인단체·개인 = 1, 정부·법인단체 = 0
 - ⑨ 소재지역: 대도시 = 1, 중소도시 = 0
 - ⑩ 포괄지역 규모: 시·군·구 이상 = 1, 읍·면·동 이하 = 0
 - ⑪ 상근직원 수: 상근하고 있는 정규 직원의 명 수
 - ⑫ 서비스 수: 현재 결식아동을 위하여 제공하고 있는 서비스(프로그램 포함)의 종류
 - ⑬ 업무수행의 자율성: 각 조직의 업무수행 특성을 7가지 하위영역(담당업무수행, 의사결정, 담당업무계획수립, 타인의 간섭여부, 담당업무량 조절여부, 비지시적 업무수행, 담당업무평가) 별 5점 척도로 측정된 점수의 평균(1.0~5.0). 이 척도의 신뢰도(Chronbach's α)는 이 연구에서 .91로 나타났다.

3) 자료수집과 분석

조사대상으로 선정된 전국 141개 조직에서 결식아동을 지원하는 업무를 현재 담당하고 있는 직원 141명에게 2001년 8월에 자기기입식 설문지를 우송하여 회수하였다. 필요한 경우, 해당 조직의 방문조사와 전화면접조사를 병행하였다. 그 결과 총 103개 조직의 설문지가 회수(회수율 73.0%)되었다. 이 가운데 농어촌 지역(전남 해남군 5개 조직, 충북 괴산군 3개 조직)에서 회수된 설문지 8부는 서비스 연계망을 분석하기에 충분하지 않아 제외하기로 하였으며, 도시 지역으로부터 회수된 설문지 2부는 응답내용이 부적절하여 제외하기로 하였다. 따라서 최종 분석대상은 총 93개 조직이며, 지역별로는 관악구 27개 조직, 성북구 17개 조직, 부천시 37개 조직, 성남시 21개

조직이다. 이때에 지역별 조직의 합은 102개로서 최종 분석대상 93개 조직보다 9개 조직이 더 많다. 그 이유는 사랑의 친구들, 아이들과 미래, 부스러기선교회, 서울시 공부방연합회 등과 같은 전국 또는 광역지역 단위의 조직은 지역에 따라 연계망의 회원조직으로 중복되기 때문이다.

수집된 자료는 조직간 서비스 연계망의 특성을 파악하고 지역별 서비스 연계망상의 중심조직을 측정하기 위하여 UCINET V를 사용하였고, 조직간 서비스 연계에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위하여 SPSS 10.0을 사용하여 로지스틱 회귀분석을 실시하였다. 이 때에 상관관계 분석을 통해 상관관계가 있는 독립변수들만을 선정하여 투입하였다.

4. 연구 결과

1) 결식아동 지원서비스 담당자의 특성

이 연구의 분석대상이 되고 있는 서비스 담당자의 학력은 <표 1>에 제시된 바와 같이 전문대 졸업 이상이 93.6%로서 평균 교육 년수 15.8년으로 나타났으며, 사회복지사 자격증을 가지고 있는 담당자는 전체 응답자의 52.2%, 기타 자격증(보육교사, 방과후 아동지도사, 청소년지도사, 영양사, 교사, 간호사, 의사)을 소유한 담당자는 34.8%로 나타났다. 그 이유는 결식아동 지원조직에는 공식적 사회복지조직 이외에 민간공부방, 초등학교, 지방교육청, 보건소, 의원 등이 포함되어 있기 때문이다. 따라서 사회복지 경력이 전혀 없는 것으로 응답한 전문가가 6.5%로 나타났다. 이들을 제외한 전체 응답자의 43.6%는 사회복지 관련조직에서 종사한 기간이 3년 이상, 36.8%는 1년 이상 3년 이하, 19.5%는 1년 이하로 나타났으며, 평균 경력은 4.4년이다. 한편 <표 1>에는 제시되어 있지 않으나, 이들의 아동복지 경력은 평균 3.3년으로서 3년 이상 30.7%, 1년 이상 3년 이하 45.5%, 1년 이하는 23.9%로 나타났다. 이로써 아동복지업무 외에 다른 인구를 대상으로 한 사회복지업무도 평균 1.1년 이상 경험하였음을 알 수 있다.

이들이 지난 1년간 결식아동 지원업무와 관련하여 조직 외부에서 이수하였던 보수

교육 기간은 평균 5.4일이며, 이러한 경험이 전혀 없는 담당자가 52.2%나 되는 것으로 나타나 이들을 위한 보수교육 지원 등 처우개선이 필요한 것으로 해석된다. 또한 1인당 담당하고 있는 아동 수도 평균 112.0명으로서 이들의 업무환경이 매우 열악함을 알 수 있다. 담당하고 있는 아동의 가정을 방문한 총 횟수도 제한되어 1년 평균 4.4회에 그치고 있는 것으로 나타났다. 그러나 결식이 대부분 부모의 실직, 질병, 별거 등 가족기능의 결손으로 인한 것이라는 연구(이혜원, 1999) 결과에 근거하면, 결식아동 지원에 있어서 부모상담을 위한 가정방문의 사회복지실천적 의의는 매우 크다고 할 수 있다.

〈표 1〉 조사대상 결식아동 지원서비스 담당자의 특성

변수	구분	빈도(%)	평균
학력	고졸 이하	6(6.5)	15.8년
	전문대졸	16(17.3)	
	대졸	61(65.6)	
	대학원졸 이상	16(17.2)	
자격증	사회복지사	48(52.2)	
	기타 자격증	32(34.8)	
	자격증 없음	12(13.0)	
사회복지분야 종사기간(개월)	12개월 이하	17(19.5)	52.3 (4.4년)
	13~36개월 이하	32(36.8)	
	37~60개월 이하	13(14.9)	
	61~120개월 이하	16(18.4)	
	121개월 이상	9(10.3)	
아동복지 보수교육 이수경험	없음	48(52.2)	5.4일
	있음	44(47.8)	
1인당 담당 아동 수	10명 이하	13(17.8)	112.0명
	11~20명 이하	16(21.9)	
	21~50명 이하	20(27.4)	
	51명 이상	24(32.9)	
가정방문 횟수(1년간)	없음	27(37.0)	4.4회
	1회 이하	22(30.1)	
	2~9회 이하	19(26.0)	
	10회 이상	5(6.8)	

2) 결식아동 지원조직의 특성

이 연구의 분석대상이 되고 있는 결식아동 지원조직의 특성은 <표 2>에 제시된 바와 같다. 우선 전체 응답조직의 69.0%가 단독조직이며, 31.0%는 연합체로서 서울 지역공부방연합회와 같이 단독조직들의 협의적 역할을 수행하고 있는 것으로 나타났다. 조직유형별로 살펴보면, 지방정부조직(지자체·지방교육청 등) 28.3%, 초등학교 8.7%, 지역사회복지관 14.1%, 기타 사회복지시설 9.8%, 민간공부방 19.6%, 종교단체와 민간지원단체 19.5%로 구분된다. 이를 정부조직(37.0%)과 민간조직(63.0%)으로 대별할 수 있다. 운영주체로는 정부 36.3%, 법인단체 35.2%, 비법인단체(NGO단체) 16.5%, 개인 12.1%로 나타났다. 한편 조직이 설립된 연도(지부조직의 경우, 지부설립연도)로부터 2001년 현재에 이르는 기간은 평균 9.2년으로서 최단 1년으로부터 최장 51년까지의 분포를 나타냈다. 조직이 소재하고 있는 지역별로는 대도시(관악구·성북구) 43.0%와 중소도시(부천시·성남시) 57.0%로 나타났으며, 각 조직이 제공하고 있는 서비스의 포괄지역 규모는 읍·면·동 이하 34.4%, 시·군·구 46.6%, 시·도 이상 19.0%로 나타났다.

조직의 크기는 직원 수, 예산, 등록된 클라이언트 수로 측정할 수 있다. 우선 조직에서 상근하고 있는 정규 직원 수(구청, 교육청, 초등학교, 병원 등과 같은 조직은 사회복지 관련업무를 담당하고 있는 상근직원 수)는 평균 6.7명으로 나타났으며, 상근직원이 1명 이하가 전체 응답조직의 29.5%나 된다. 이는 곧 앞에서 분석한 서비스 담당자의 1인당 아동 수·가정방문 횟수·보수교육 이수기간과 함께 열악한 근무환경을 설명하고 있다. 2000년도 예산규모(구청 등은 사회복지 관련부서 기준)도 평균 2,430만원으로서 1,500만원 이하가 전체 응답조직의 27.5%나 차지하고 있는 것으로 나타났다.

<표 2>에 제시되어 있지 않으나 1개 조직당 등록된 전체아동 수는 평균 1,381명이며, 최소 15명 이하에서 최대 2,000명 이상(초등학교의 경우)으로서 정규적 분포를 나타내지 못하고 있다.

조직이 현재 제공하고 있는 서비스 수를 서비스의 종류별로 중복 응답하게 한 결과 평균 7.9개로 나타났다. 이를 제공 빈도가 높은 순위별로 열거하면, 학습지도·개별상담·장학지원·가정방문·간식제공·특기교육·체험활동·독서지도·부모상담·중식제공·학습공간제공·석식제공·생일잔치·성교육·집단상담·진로탐색·보건

〈표 2〉 결식아동 지원조직의 일반적 특성

변수	구분	빈도(%)	평균
단독조직여부	단독조직 연합(협의)체	58(69.0) 26(31.0)	
조직유형	지방정부조직 초등학교 지역사회복지관 기타 사회복지시설 민간공부방 기타 종교·민간지원단체	26(28.3) 8(8.7) 13(14.1) 9(9.8) 18(19.6) 18(19.5)	
운영주체	정부 법인단체 비법인단체 개인	33(36.3) 32(35.2) 15(16.5) 11(12.1)	
조직연령(설립연도)	2년 이하(1999년 이후) 3~5년 이하(1996~1998년) 6~11년(1990~1998년) 12년 이상(1989년 이전)	11(17.2) 20(31.3) 16(25.0) 17(26.6)	9.5년
소재지역	대도시 중소도시	40(43.0) 53(57.0)	
포괄지역 규모	읍·면·동 시·군·구 시·도·전국	31(34.4) 42(46.6) 17(19.0)	
상근직원 수	1명 이하 2~3명 이하 4~10명 이하 10명 이상	26(29.5) 27(30.7) 19(21.6) 16(18.2)	6.7명
예산규모(2000년도)	7천만원 이하 7천만원 이상	35(50.7) 34(49.2)	2,430 만원
서비스 수(중복응답)	학습지도·특기지도·독서지도·학습공간 체험활동·진로탐색·성·약물교육·집단상담 개별상담·가정방문·부모상담·학교방문 보건의료·장학지원·간식/중식/석식제공·기타	184(24.8) 144(19.3) 165(22.2) 251(33.9)	7.9개
업무수행의 자율성(5점 척도)	7개 하위영역(〈표 3〉 참조)		2.3

의료지원·학교방문·기타·약물교육 등의 순서로 나타났다. 한편 조직의 업무수행 특성을 파악하기 위하여 업무의 자율성 정도를 5점 척도로 측정한 결과, 전체 평균 2.3점으로서 타율적인 것으로 나타났다. 이를 7가지 하위영역별로 살펴보면, 담당업무 수행이 1.9점으로 가장 낮은 영역이며 담당업무량조절과 비지시적 업무수행이 각각 2.7점으로 가장 높은 영역으로 나타났다. 이 외에 담당업무평가 2.5점, 의사결정 2.3점, 업무계획수립 2.2점, 타인의 간섭여부 2.1점의 순서로 나타났다.

이를 다시 조직유형별로 차이를 분석하면, <표 3>과 같이, 지방정부조직 3.0점, 민간사회복지조직 2.4점, 민간공부방 1.9점, 기타 민간단체 1.6점의 순서로 높게 나타났다. 특히 일반적으로 정부조직의 관료주의로 인한 관이 가지고 있는 통제와 감독 기능에도 불구하고 결식아동 지원업무를 담당하고 있는 직원의 담당업무량조절과 비지시적 업무수행, 그리고 업무평가 영역에 있어서 다른 조직들에 비교하여 자율성이 상대적으로 더 높게 나타난 점이 특기할 만하다. 이에 반하여 민간공부방이나 기타 민간단체에서 결식아동 지원업무를 담당하고 있는 직원의 자율성은 특히 담당업무수행 영역에 있어서 오히려 다른 조직에 비교하여 상대적으로 더 낮게 나타났다. 이러

<표 3> 조직유형별 업무수행 특성의 차이

하위영역	조직유형별 평균										F
	정부조직		민간사회복지조직		민간공부방		기타지원단체		전체		
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차	
담당업무수행	2.53	1.07	2.00	.53	1.50	.61	1.38	.60	1.96	.91	10.553***
의사결정	2.81	1.02	2.45	.80	1.88	.75	1.77	.80	2.33	.97	7.157***
담당업무계획수립	2.90	1.14	2.18	.50	1.88	.75	1.55	.61	2.25	.98	11.477***
타인의 간섭여부	2.53	.94	2.13	.63	1.83	.78	1.83	.78	2.15	.86	4.115***
담당업무량조절	3.75	.91	2.63	1.04	2.16	.85	1.61	.69	2.73	1.21	25.328***
비지시적 업무수행	3.40	1.07	2.86	1.03	2.38	.91	1.83	.70	2.75	1.12	11.148***
담당업무평가	3.16	1.15	2.59	.85	2.16	.92	1.66	.68	2.51	1.09	10.247***
전체 1~7	3.01	.82	2.40	.57	1.97	.58	1.66	.50	2.38	.84	18.636***

***p < .001

한 현상은 대부분 이들 조직의 외부자원의존도가 다른 조직에 비교하여 더 높은 사실에 기인하는 것으로 해석된다.

3) 결식아동 지원조직간 서비스 연계망의 특성

사회복지조직간 서비스의 연계를 과정차원과 구조차원으로 이분하고 있는 Van de Ven 외(1980)에 근거하여, 이 연구에서도 우리나라에서 결식아동을 지원하고 있는 조직간 서비스 연계망의 특성을 과정적 특성과 구조적 특성으로 나누어 분석하고자 한다.

(1) 서비스 연계망의 과정적 특성

결식아동 지원조직간에 형성되는 서비스 연계망의 과정은 조직간에 상호 교환되어 온 정보나 인력 등 자원의 흐름과 관련된 것으로서 연계의 내용과 양에 의하여 분석할 수 있다. 우선 연계의 내용과 관련하여 일반적 특성을 살펴보면 <표 4>와 같다.

전체조직의 93.4%가 결식아동 지원조직간 서비스의 연계가 필요하다고 응답하였으나, 정부조직의 12.1%는 필요하지 않다고 응답하였다. 이를 통해 정부조직의 일부가 다른 조직에 비교하여 연계에 관한 인식이 부정적이지만 대부분 조직의 인식은 긍정적임을 알 수 있다. 이들이 결식아동에게 서비스를 제공함에 있어서 다른 조직과 연계를 맺게 되는 동기는 아동의 복합적 욕구를 해결하기 위하여 다른 조직의 도움을 통한 다양한 서비스 제공 61.6%, 서비스 개발 20.9%, 정보교환 15.1%, 클라이언트 의뢰 2.3%의 순서로 나타났다. 이러한 동기를 실천하기 위한 연계경로는 관악사회복지나 성북복지연대와 같은 지역협의체 등을 중심으로 한 모임 49.4%, 홍보자료 22.4%, 서비스 담당자의 개인적 친분 15.3%, 선임자나 동료의 조언 12.9% 등으로 나타났다. 특히 민간 공부방의 경우, 지역별 공부방연합회와 같은 지역협의체와 개인적 친분을 통한 연계가 다른 조직들의 경우보다 더 많이 이루어진 반면에, 선임자나 동료의 조언을 통한 연계는 없는 것으로 나타났다. 이러한 현상은 민간 공부방의 상근직원 수가 대부분 1명 이하로서 선임자나 동료의 조언을 얻기 어려운 업무 환경이라는 사실과 무관하지 않은 것으로 해석된다.

실제로 연계가 이루어진 내용·협력방식·상대조직의 협조정도를 중심으로 살펴보면, 전체 조직에서 최근 6개월 동안 결식아동을 지원하기 위하여 상대조직과 이루어

〈표 4〉 조직유형별 서비스 연계의 일반적 특성

		정부조직	민간사회복지 조직	민간공부방	기타 지원단체	전체 (%)
연계필요성	매우 필요함	8(24.2)	12(54.5)	6(33.3)	10(55.6)	36(39.6)
	대체로 필요함	21(63.6)	9(40.9)	12(66.7)	7(38.9)	49(53.8)
	필요하지 않음	4(12.1)	1(4.5)	0	1(5.6)	6(6.6)
연계동기	정보 교환	9(31.0)	0	2(11.1)	2(11.1)	13(15.1)
	클라이언트 의뢰	2(6.9)	0	0	0	2(2.3)
	다양한 서비스 제공	16(55.2)	16(76.2)	13(72.2)	8(44.4)	53(61.6)
	서비스 개발 등	2(6.9)	5(23.8)	3(16.7)	8(44.4)	18(20.9)
조직간 연계경로	개인적 친분	4(13.3)	1(4.5)	5(29.4)	3(18.8)	13(15.3)
	홍보자료	9(30.0)	6(27.3)	1(5.9)	3(18.8)	19(22.4)
	선임자·동료의 조언	6(20.0)	4(18.2)	0	1(6.3)	11(12.9)
	모임(지역협의체 등)	11(36.7)	11(50.0)	11(64.7)	9(56.3)	42(49.4)
연계내용 (연계건수)	정보 교환	207(29.8)	966(50.0)	493(65.2)	253(42.5)	1,919(48.2)
	클라이언트 의뢰	186(26.8)	207(10.7)	67(8.8)	16(2.6)	476(11.9)
	자원 교환(인력 등)	283(40.8)	398(20.6)	153(20.2)	277(46.5)	1,111(27.9)
	공동사업	17(2.4)	360(18.6)	43(5.6)	49(8.2)	469(11.7)
협력방식	전화	13(48.1)	9(42.8)	7(38.8)	10(55.5)	39(46.4)
	팩스	0	2(9.5)	0	0	2(2.3)
	공문	12(44.4)	5(23.8)	3(16.6)	1(5.5)	21(25.0)
	방문·면담	1(3.7)	5(23.8)	6(33.3)	6(33.3)	18(21.4)
	e-mail	1(3.7)	0	2(11.1)	1(5.5)	4(4.7)
상대조직 협조정도	매우 협조적	7(25.9)	4(19.0)	7(38.8)	4(22.2)	22(26.1)
	대체로 협조적	18(66.6)	17(80.9)	10(55.5)	13(72.2)	58(69.0)
	보통	1(3.7)	0	1(5.5)	1(5.5)	3(3.5)
	대체로 비협조적	1(3.7)	0	0	0	1(1.1)
연계경험 도움정도	크게 도움이 되었음	6(24.0)	7(31.8)	4(22.2)	7(41.2)	24(29.3)
	대체로 도움이 되었음	15(60.0)	15(68.2)	14(77.8)	10(58.8)	54(65.9)
	도움이 안되었음	4(16.0)	0	0	0	4(4.9)
연계 장애요인	정보부족	5(19.2)	5(22.7)	2(11.8)	2(11.8)	14(17.1)
	관련조직 부재/부족	4(15.4)	1(4.5)	2(11.8)	4(23.5)	11(13.4)
	조직간 경쟁	0	0	0	1(5.9)	1(1.2)
	개인적 안면부족	2(7.7)	0	2(11.8)	0	4(4.9)
	복합적 욕구의 이해부족	1(3.8)	1(4.5)	2(11.8)	1(5.9)	5(6.1)
	담당자의 업무과다	12(46.2)	14(63.6)	8(47.1)	5(29.4)	39(47.6)
	연계 인식의 부족 등	2(7.7)	1(4.5)	1(5.9)	4(23.6)	8(9.8)

졌던 연계의 총 건수를 내용별로 구분하면, 정보교환 48.2%, 정보를 제외한 자원(인력·재정 등)교환 27.9%, 클라이언트 의뢰 11.9%, 프로그램 개발 등 공동사업 11.7%의 순서로 나타났다. 여기서 자원의 일부인 정보를 자원과 구분한 이유는 연계 발전단계이론에 근거하여 개별 조직간 정보교환이 가장 보편적인 초기 단계로서 자원 교환과 구분되기 때문이다(前田信雄, 1990). 특히 지역사회복지관, 아동학대신고센터, 자원봉사센터, 자활후견기관, 실업극복시민운동본부 등과 같은 민간사회복지조직의 연계 건수가 총 건수의 48.5%로서 가장 많으며, 각 내용별 연계 건수에 있어서도 가장 높은 비율을 나타냈다. 한편 구청이나 교육청과 같은 지방 정부조직과 사랑의 친구들과 같은 기타 민간지원단체는 주로 재정을 다른 기관이나 단체에 지원하는 역할을 수행하기 때문에 실제로 조직별 총 연계 건수에 있어서도 자원교환 영역이 각각 40.8%와 46.5%로서 다른 연계내용에 비교하여 가장 높게 나타났다. 따라서 자체재원이 부족한 민간 공부방의 경우, 재정을 지원받기 위한 정보교환 영역이 총 연계 건수의 65.2%를 차지하는 것으로 나타났다. 한편 전체 조직이 상대조직과 연계하기 위하여 가장 많이 사용한 협력방식은 전화 46.4%, 공문 25.0%, 방문·면담 21.4%, 이메일 4.7%, 팩스 2.3%로 나타났다. 개별 조직에 있어서도 유사한 순위를 나타내고 있으나, 민간 공부방과 기타 지원단체는 공문보다는 방문·면담을 더 많이 사용하고 있는 점이 특기할 만하다. 상대조직의 협조정도에 대하여 매우 비협조적이라고 응답한 조직은 없으며, 전체 조직의 95.1%가 협조적이라고 응답하였다.

이와 관련하여 지금까지 다른 조직과의 연계경험에 관하여 전체 조직의 95.2%가 도움이 되었다고 응답하였으며, 도움이 전혀 안되었다고 응답한 조직은 없었다. 또한 다른 조직과 연계를 형성함에 있어서 가장 중요한 장애요인으로 담당자의 업무과다 47.6%, 연계 관련정보의 부족 17.1%, 지역사회 내 연계를 맺을 수 있는 상대조직의 부족 13.4%, 연계에 관한 인식 부족 9.8%, 클라이언트의 복합적 욕구에 대한 이해 부족 6.1%, 개인적 친분 부족 4.9%, 조직간 경쟁 1.2%의 순서로 응답하였다. 따라서 다음 절에서는 담당자의 업무과다와 관련하여 담당아동 수가 서비스 연계에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

다음으로 결식아동 지원조직간 서비스 연계의 양을 지금까지 연계가 형성된 상대조직의 수로써 분석하면 <표 5>와 같다. 전체 조직의 평균 연계조직 수는 5.90개로써 지역별로는 부천시 7.94개, 관악구 5.46개, 성남시 4.07개, 성북구 2.15개의 순

〈표 5〉 조직유형·지역별 평균 연계조직 수

특성지역	정부조직	민간사회복지조직	민간공부방	기타지원단체	전체
관악구	1.50	7.16	6.00	6.00	5.46
성북구	0.87	5.00	5.00	1.05	2.15
부천시	4.92	11.16	6.22	11.20	7.94
성남시	3.42	5.33	9.00	2.66	4.07
전체	3.05	9.59	6.66	6.94	5.90

서로 나타났으며, 조직유형별로는 민간사회복지조직 9.59개, 기타 민간지원단체 6.94개, 민간 공부방 6.66개, 정부조직 3.05개의 순서로 나타났다. 환언하면, 지역별로는 부천시의 결식아동 지원조직간 서비스 연계 양이 가장 많으며, 조직유형별로는 민간사회복지조직간 서비스 연계 양이 가장 많은 것으로 나타났다. 그러나 지역과 조직유형을 혼합하였을 경우, 부천시의 기타 민간지원단체의 연계조직 수가 11.20개로서 가장 많으며, 이는 부천시의 민간사회복지조직의 11.16개보다 약간 더 많은 것으로 나타났다.

(2) 서비스 연계망의 구조적 특성

결식아동 지원조직간 서비스 연계망의 구조적 특성을 파악하기 위하여 지역별 밀도(*density*)와 집단중심도(*group centrality*)를 산출하고, 이 값에 기초하여 지역별 연계의 긴밀성 정도를 분석하고, 지역별 연계망의 중심조직을 색출하고자 한다. 이를 통해 조직들 사이의 관계를 연계망 속에서 전체적으로 이해할 수 있다.

우선 서비스 연계망의 밀도는 지역에서 연계 가능한 모든 조직의 수에 대한 실제로 연계하고 있는 조직의 수의 비율을 나타낸 것으로서 0~1.00의 값을 갖는다. 이때에 0은 연계가 전혀 없음을 의미하며, 1은 지역 내 모든 기관과 연계가 있음을 의미한다. 따라서 이 값은 연계망 속에서 조직들이 어느 정도 긴밀하고 활발하게 연결되어 있는가를 나타낸다. 분석 대상이 되는 지역별 결식아동 지원조직의 서비스 연계망의 밀도는 〈표 6〉에 제시된 바와 같이 부천시, 관악구, 성북구, 성남시의 순서로 높게 나타났다. 즉 부천시의 서비스 연계망이 다른 지역에 비교하여 가장 긴밀하게 연결되

〈표 6〉 지역별 연계망의 밀도와 집단중심도(근접중심도·매개중심도·다선중심도)

특성지역	밀도	근접중심도					매개중심도					다선중심도				
		정보 교환	아동 의뢰	자원 교환	공동 사업	전체	정보 교환	아동 의뢰	자원 교환	공동 사업	전체	정보 교환	아동 의뢰	자원 교환	공동 사업	전체
관악구	0.59	0.17	0.00	0.07	0.03	0.30	0.31	0.00	0.14	0.01	0.24	0.28	0.00	0.37	0.02	0.45
성북구	0.42	0.11	0.06	0.06	0.05	0.17	0.11	0.00	0.00	0.00	0.22	0.10	0.01	0.03	0.06	0.13
부천시	0.64	0.24	0.09	0.06	0.04	0.66	0.39	0.24	0.24	0.14	0.31	0.40	0.09	0.17	0.17	0.57
성남시	0.35	0.15	0.05	0.05	0.04	0.26	0.23	0.00	0.04	0.00	0.26	0.08	0.04	0.04	0.00	0.11

어 조직간 높은 관계성을 나타낸 반면에, 성남시의 경우는 가장 느슨하게 연결되어 조직간 낮은 관계성을 나타내고 있다. 특히 밀도 0.59 이상의 비교적 높은 관계성을 나타낸 지역은 중소도시 가운데 부천시와 대도시 가운데 관악구로 집계되었다. 이러한 결과는 이들 지역을 대상으로 사례연구를 수행하였던 선행연구(이혜원, 1999; 이혜원, 2000) 결과와 일치한다. 이러한 지역별 서비스 연계망의 밀도 값에 기초하여 해당 지역에서 다른 조직들과 가장 긴밀하게 연결되어 있는 5순위 이내 조직들을 살펴보면, 〈표 7〉과 같다. 우선 대도시에서는 동사무소, 중소도시에서는 초등학교가 각각 상위순위로 나타나 지역 내 다른 조직과 가능한 모든 관계를 가지고 있음을 알 수 있다. 한편 모든 지역에서 지방교육청, 시청, 구청 등은 하위순위로 나타나 지역 내 다른 조직과의 관계성이 매우 낮음을 알 수 있다. 이러한 현상은 같은 정부조직이라도 시·구청과 같이 중간 전달체계보다는 동사무소나 초등학교와 같이 지역 내 아동을 직접 만날 수 있는 기초 전달체계에서 사회복지사나 교사의 역할이 서비스 연계를 형성함에 있어서 매우 중요함을 시사한다. 따라서 지방정부의 기초 전달체계를 기반으로 지역복지관과 같은 민간조직과 지역사회협의체를 구성함으로써 지역 내 서비스 연계망이 더욱 활성화될 수 있다고 판단된다.

다음으로 서비스 연계망의 집단중심도를 근거로 지역별 연계망의 중심조직을 색출하고자 한다. 일반적으로 연계망에서 어떤 특정 조직이 다른 조직들에게 잘 보인다면, 그 조직은 해당 연계망에서 중심적인 역할을 수행하고 있다고 간주할 수 있다.

〈표 7〉 지역별 밀도에 기초한 서비스 연계망의 특성(5순위 이내)

순위지역	1순위	2순위	3순위	4순위	5순위
관악구	봉천3동동사무소 (1.00)	신림7동동사무소 (0.75)	나눔의집공부방 (0.63)	봉천사회복지관 (0.57)	희망신나는집 (0.53)
성북구	정릉3동동사무소 (0.75)	하월곡1동동사무소 (0.66)	정릉사회복지관 (0.50)	월곡공부방 (0.357)	송곡초등학교 (0.350)
부천시	약대초등학교 (0.71)	삼정복지회관 (0.67)	심곡복지회관 부스터리선교회 (0.66)	약대동동사무소 (0.65)	부천사회복지관 (0.58)
성남시	중탑초등학교 (0.60)	중원초등학교 (0.43)	상대원1동동사무소 (0.41)	중탑사회복지관 (0.35)	성남사회복지관 (0.34)

이와 같이 특정 조직이 관련조직들에게 보여지는 집단중심도는 여러 기준에서 평가될 수 있는데, 여기서는 근접중심도(*closeness centrality*), 매개중심도(*betweenness centrality*), 다선중심도(*degree centrality*)로 나누어 분석하고자 한다.

우선 근접중심도는 다른 조직들에 얼마만큼 가깝게 접근할 수 있는 정도를 의미하고, 이 값은 연계망 상의 다른 조직들과 연계될 수 있는 거리들의 합에 역수를 취한 것으로 산출되며 0~1.00 사이에 분포한다. 0은 근접성이 없음을, 1.00은 모든 조직들에 가깝게 접하고 있음을 나타낸다. 지역별 근접중심도는 〈표 6〉에 제시된 바와 같이 부천시, 관악구, 성남시, 성북구의 순서로 나타났다. 또한 협력내용별로는 정보교환의 근접중심도가 가장 높은 반면에, 공동사업과 아동의회의 근접중심도가 낮게 나타났다. 이를 통해 부천시에서 정보교환을 위해 연계를 맺는 조직들간에 비교적 가깝게 접하고 있는 반면, 관악구에서는 아동을 의뢰하기 위한 조직간 근접성은 전혀 없음을 알 수 있다.

이러한 근접중심도의 값을 기초로 지역별 연계망의 중심조직을 색출할 수 있다. 그 이유는 상대조직에 가깝게 갈 수 있는 조직은 그만큼 쉽게 관계를 맺을 수 있으며 동시에 연계망 내에서 중심적인 역할을 할 수 있기 때문이다. 이러한 기준에서 중심적 역할을 수행하는 상위 5개 조직은 지역별로 다음 〈표 8〉과 같다. 우선 전체적으로 부천시에서 결식아동을 위한 재정을 지원하는 부천시청(0.87)의 역할이 가장 두드러지며, 춘의복지관(0.80), 부천지역공부방연합회(0.76), 실업극복시민운동본부(0.73),

원미구청(0.72)의 순서로 부천지역 내 모든 조직들에 매우 가깝게 접하고 있으며, 이들 조직의 근접중심도 값은 다른 어떤 지역보다 더 높은 것으로 나타났다. 이는 이들 조직들을 중심으로 이미 형성하고 있는 부천지역 결식아동지원네트워크의 기능과 무관하지 않음을 알 수 있다. 다음으로 관악구에서는 관악구청(0.65)·사랑의 친구들(0.63)·아이들과 미래(0.59)의 재원을 중심으로 민간사회복지조직인 민들레쉼터(0.65)와 관악사회복지(0.61), 그리고 공부방인 나눔의집공부방(0.63)·참사랑사회복지센터(0.61)·한누리공부방(0.61)·희망신나는집(0.60) 등이 상대조직에 근접함으로써 중심적 역할을 수행하고 있는 것으로 나타났다. 성남시의 경우는 지방정부조직보다는 민간사회복지조직인 한국이웃사랑회(0.36)·성남자활후견기관(0.30)·성남시지원봉사센터(0.29)를 중심으로 나눔자리공부방(0.29)·민들레공부방(0.27)과 성남시청(0.26)·성남중부새마을금고(0.26)의 순서로 근접함으로써 중심적 역할을 수행하고 있는 것으로 나타났다. 한편 성북구에서는 사랑의 친구들(0.29)·아이들과 미래(0.28)의 민간재원을 중심으로 다솔공부방(0.25), 성북복지연대(0.24), 영락모자원(0.23), 서울·성북지역 공부방연합회(0.23)의 순서로 상대조직에 근접하고 있음을 알 수 있다.

〈표 8〉 지역별 근접중심도에 기초한 중심 조직(5순위 이내)

순위 지역	1순위	2순위	3순위	4순위	5순위
관악구	관악구청 민들레 쉼터 (0.65)	나눔의집공부방 사랑의친구들 (0.63)	참사랑사회복지센터 한누리공부방 관악사회복지 (0.61)	희망신나는집 (0.60)	아이들과 미래 (0.59)
성북구	사랑의 친구들 (0.29)	아이들과 미래 (0.28)	다솔공부방 (0.25)	성북복지연대 (0.24)	영락모자원 성북지역공부방연합회 서울지역공부방연합회 (0.23)
부천시	부천시청 (0.87)	춘의사회복지관 (0.80)	부천지역공부방 연합회 (0.76)	실업극복시민 운동본부 (0.73)	원미구청 (0.72)
성남시	한국이웃사랑회 (0.36)	성남자활후견기관 (0.30)	나눔자리공부방 성남시지원봉사센터 (0.29)	민들레공부방 (0.27)	성남시청 성남중부새마을금고 (0.26)

매개중심도는 한 조직이 다른 조직들과 연계를 형성함에 있어서 매개자의 역할을 얼마나 수행하느냐를 측정하는 기준으로서 상대조직을 통제할 수 있는 정도를 의미한다. 이 값은 연계망 상의 다른 두 조직을 연결하는 가장 짧은 경로들 중에서 해당 조직이 포함되어 있는 경로의 비율로 산출되며, 값이 높을수록 모든 조직들을 중재하고 통제할 수 있는 힘이 크다는 것을 나타낸다. <표 6>에 제시된 바와 같이 지역별 매개중심도는 부천시, 관악구, 성남시, 성북구의 순서로 나타났으며, 협력내용별로는 정보교환·자원교환·아동의뢰·공동사업의 순서로 나타났다. 특히 부천시에서 정보교환을 위해 연계를 맺는 조직의 매개성이 높은 반면에, 관악구·성북구·성남시에서 아동을 의뢰하거나 공동사업을 도모하기 위한 조직의 매개성은 거의 없음을 알 수 있다.

매개중심도의 값을 기초로 해당 지역별 연계망 내에서 다른 조직들을 중재하고 매개함으로써 중심적인 역할을 수행하는 상위 5개 조직을 살펴보면, <표 9>와 같다. 우선 전체적으로 부천시의 춘의사회복지관 역할이 가장 두드러지며, 부천지역공부방연합회, 부천시청, 원미구청, 부천아동학대신고센터의 순서로 부천지역 내 다른 조직들을 활발하게 매개하고 있으며, 이들 조직의 매개중심도 값은 다른 어떤 지역보다 더 높은 것으로 나타났다. 이러한 현상 또한 부천지역 결식아동지원네트워크의 영향과 무관하지 않음을 알 수 있다. 다음으로 관악구에서는 관악구청, 한누리공부방, 민들레쉼터, 성민사회복지관, 나눔의집공부방의 순서로 지역 내 상대조직을 매개하고 통제하고 있는 것으로 나타났다. 성북구에 있어서는 민간사회복지조직을 중심으로 영락모자원, 성북복지연대, 성북구청, 월곡공부방, 서울지역공부방연합회의 순서로 지역 내 다른 조직들을 매개함으로써 중심적인 역할을 수행하고 있는 것으로 나타났다. 성남시에서도 민간사회복지조직을 기반으로 성남자활후견기관 부설 나눔자리공부방, 중탑사회복지관, 청솔사회복지관, 민들레공부방, 성남시청의 순서로 지역 내 상대조직 매개자로서 중심적인 역할을 수행하고 있는 것으로 나타났다.

다선중심도는 지역 내 상대조직에게 연계를 요청한 빈도를 의미한다. 따라서 이 값이 높은 조직은 그만큼 다른 조직과의 연계를 형성함에 있어서 적극적이며 주도적인 역할을 수행한다. 앞에서 제시된 <표 6>과 같이 지역별 다선중심도는 부천시, 관악구, 성북구, 성남시의 순서로 나타났으며, 협력내용별 다선중심도는 정보교환·자원교환·공동사업·자원의뢰의 순서로 나타났다. 특히 부천시에서 정보교환을 위해

〈표 9〉 지역별 매개중심도에 기초한 중심 조직(5순위 이내)

순위 지역	1순위	2순위	3순위	4순위	5순위
관악구	관악구청 (0.95)	한누리공부방 (0.81)	민들레쉼터 (0.66)	성민사회복지관 (0.61)	나눔의집공부방 (0.56)
성북구	영락모자원 (0.66)	성북복지연대 (0.62)	성북구청 (0.57)	월곡공부방 (0.48)	서울지역공부방연합회 (0.36)
부천시	춘의사회복지관 (2.19)	부천지역공부방 연합회(1.93)	부천시청 (1.10)	원미구청 (1.06)	부천아동학대신고센터 (0.96)
성남시	나눔자리공부방 (0.60)	중탑사회복지관 (0.55)	청솔사회복지관 (0.52)	민들레공부방 (0.48)	성남시청 (0.47)

상대조직에게 연계를 요청한 조직의 빈도가 가장 높은 반면에, 관악구에서 아동을 의뢰하기 위해 연계를 요청하거나 성남시에서 공동사업을 위해 연계를 요청한 조직은 전혀 없음을 알 수 있다.

다선중심도의 값을 기초로 해당 지역별 연계망 내에서 상대조직에게 적극적으로 연계를 요청함으로써 주도적인 역할을 수행하는 상위 5개 조직을 살펴보면, 〈표 10〉과 같다. 우선 전체적으로 부천시의 부천지역공부방연합회의 역할이 가장 주도적이며, 부천여성노동자회, 부천시청, 실업극복시민운동본부, 원미구청의 순서로 지역 내 다른 조직에게 연계를 적극적으로 요청하고 있는 것으로 나타났다. 이 또한 부천 지역 결식아동지원네트워크의 기능에 기인한 것으로 해석된다. 한편 관악구에서는 대부분 민간사회복지조직인 성공회푸드뱅크, 민들레쉼터, 관악사회복지, 부스러기선교회, 관악구청의 순서로 지역 내 상대조직에게 연계를 요청하고 있는 것으로 나타났다. 성북구에서도 민간사회복지조직을 중심으로 성북복지연대, 성북지역공부방연합회, 월곡공부방, 성북구청, 아이들과 미래, 서울지역공부방연합회의 순서로 지역 내 다른 조직에게 연계를 요청함으로써 주도적인 역할을 수행하고 있는 것으로 나타났다. 성남시에서도 대부분 민간사회복지조직을 기반으로 성남자활후견기관, 나눔자리공부방, 성남시자원봉사센터, 성남시청, 성남사회복지관의 순서로 지역 내 다른 조직에게 연계를 요청하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 10〉 지역별 다선중심도에 기초한 중심 조직(5순위 이내)

순위 지역	1순위	2순위	3순위	4순위	5순위
관악구	성공회푸드뱅크 (1.92)	민들레쉼터 (1.46)	관악사회복지 (1.15)	부스리기선교회 (1.11)	관악구청 (0.85)
성북구	성북복지연대 (0.32)	성북지역공부방연합회 월곡공부방 (0.25)	성북구청 (0.23)	아이들과미래 (0.21)	서울지역공부 방연합회 (0.20)
부천시	부천지역공부방 연합회 (3.17)	부천여성노동자회 (1.90)	부천시청 (1.57)	실업극복시민 운동본부 (1.34)	원미구청 (1.33)
성남시	성남자활후견기관 (0.30)	나눔자리공부방 (0.29)	성남시 자원봉사센터 (0.26)	성남시청 (0.23)	성남사회복지관 (0.20)

4) 결식아동 지원조직간 서비스 연계에 영향을 미치는 요인

우리나라에서 결식아동 지원조직들이 해당 아동에게 보다 효과적인 서비스를 제공하고자 지역 내 다른 조직과 연계를 형성함에 있어서 영향을 미치는 요인들을 규명하는 작업은 이 연구의 중요한 목적이며, 동시에 사회복지실천적 함의를 지니고 있다. 즉 어떠한 요인에 의하여 조직간 서비스 연계가 잘 이루어지거나 이루어지지 못하고 있는가를 확인함으로써 효과적인 서비스 연계 모형 개발을 위한 기초 자료를 제공할 수 있을 것으로 기대된다.

이를 위하여 앞에서 고찰한 선행연구와 이 연구의 상관관계분석 결과를 근거로 독립변수를 개인요인(학력: 교육년수, 사회복지사 자격증유무, 아동복지 관련 보수교육 이수 경험유무, 사회복지분야 종사기간, 1인당 담당 아동 수, 최근 1년간 아동가정방문 횟수) 영역과 조직요인(조직유형: 정부조직=0/민간조직=1, 운영주체: 정부·법인=0/비법인·개인=1, 소재지역: 대도시=1/중소도시=0, 포괄지역 규모: 시·군·구 이상=1/시·군·구 이하=0, 상근직원 수, 현재 제공하고 있는 서비스 수, 업무수행의 자율성: 평균 점수 0~5.0) 영역으로 나누어 회귀분석을 실시하였다. 이 때에 종속변수인 서비스의 연계 정도는 연계의 과정적 특성과 구조적 특성을 측정하고자 서비스 연계조직의 수(〈표 5〉 참조)와 다선중심도(〈표 6〉 참조)로 나누어 각각 실시하였다.

(1) 개인요인과 조직요인이 서비스 연계조직의 수에 미치는 영향

우선 서비스 연계조직의 수에 대한 결식아동 지원서비스 담당자의 개인요인의 영향을 회귀분석한 결과는 <표 11>에 제시된 분석모델 1과 같다. 이 모델의 설명력은 25.0%로서 연계조직 수에 대한 개인요인의 영향이 유의미한 것으로 나타났다($F = 3.285, p < .01$). 총 6개의 개인요인 가운데 가정방문 횟수($p = .030$), 보수교육 이수 경험유무($p = .059$), 담당아동 수($p = .065$), 사회복지사 자격증유무($p = .076$)의 순서로 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 결식아동 지원서비스 담당자가 최근 1년간 해당 아동의 가정을 방문한 횟수가 많을수록 지역 내에서 연계를 맺은 상대조직의 수가 더 많은 것으로 나타났다. 이는 가정방문의 사회복지실천적 의의를 검증하고 있다고 할 수 있다. 즉 가정방문을 통한 해당 아동의 개별화와 부모 역할 등 복합적 욕구 사정을 경험할수록 다른 조직과 연계할 필요성을 더 많이 인식하게 되고, 실제로 연계를 도모할 가능성이 더 높은 것으로 해석된다. 또한 결식아동 관련보수교육을 이수한 경험이 있으면, 연계하는 상대조직의 수가 많은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 <표 4>의 조직간 연계경로와 무관하지 않음을 알 수 있다. 즉 전체 분석대상의 49.4%가 모임, 그리고 15.3%가 친분을 통해 연계가 이루어졌음을 감안할 때, 보수교육을 통한 모임과 친분의 활용 가능성이 보수교육에 참여하지 않은 경우보다 상대적으로 더 높은 것으로 생각되기 때문이다. 한편 현재 담당하고 있는 아동 수가 적을수록 연계하는 상대조직 수가 많으며, 사회복지사 자격증이 있으면 연계 조직 수가 더 많은 것으로 나타났다. 이는 선행연구(이혜원, 1999; 이혜원, 2000)의 결과와 일치한다.

다음으로 연계조직의 수에 대한 조직요인의 영향을 회귀분석한 결과, <표 11>의 분석모델 2와 같다. 이 모델의 설명력은 22.7%로서 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다($F = 3.101, p < .01$). 총 7개의 조직요인 가운데 조직유형($p = .039$)과 소재지역($p = .040$), 그리고 서비스 수($p = .086$)가 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 민간조직이 연계하고 있는 상대조직 수가 정부조직의 경우보다는 더 많으며, 부천시와 같은 중소도시에 소재하고 있는 조직이 연계하고 있는 상대조직 수가 대도시에 소재한 경우보다 상대적으로 더 많은 것으로 나타났다. 이는 이혜원(1999)의 연구결과와 일치한다. 한편 현재 결식아동에게 제공하는 서비스 수가 적은 조직이 서비스 수가 많은 조직보다 오히려 서비스를 연계하는 상대조직 수가 더 많은

것으로 나타났다. 이러한 현상은 <표 4>와 같이 전체 연계동기의 61.6%가 다양한 서비스 제공이라고 응답한 결과에 기인한 것으로 판단된다. 즉 한 조직이 제공할 수 있는 서비스 수가 제한될수록 다른 조직 서비스를 활용함으로써 담당 아동의 복합적인 욕구를 충족시키기 위하여 해당 조직과 연계를 도모할 가능성이 그렇지 않은 경우보다 더 높을 것으로 예측되기 때문이다.

<표 11>의 분석모델 3은 담당자의 개인요인과 조직요인을 모두 포함하여 서비스연계조직 수에 미치는 영향을 회귀분석한 결과이다. 이 모델의 설명력은 41.6%로서 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다($F = 2.576, p < .01$). 총 13개의 독립변인 가운데 조직유형($p = .028$)과 업무수행의 자율성($p = .091$), 가정방문 횟수($p = .093$), 그리고 사회복지사 자격증유무($p = .097$)가 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으

<표 11> 서비스 연계조직의 수 결정요인

독립변수	분석모델 1		분석모델 2		분석모델 3	
	β	t	β	t	β	t
개인요인						
학력(교육년수)	.146	1.272			.006	.043
사회복지사 자격증유무	.218	1.806#			.245	1.695#
보수교육 이수경험유무	.222	1.929#			.144	.988
사회복지 경력(년)	.038	.320			.063	.486
담당아동 수(명)	-.215	-1.884#			-.043	-.310
가정방문 횟수(회)	.257	2.226*			.244	1.715#
조직요인						
조직유형			.334	2.097*	.489	2.268*
운영주체			.095	.781	-.027	-.173
소재지역			-.238	-2.093*	-.162	-1.115
포괄지역 규모			.095	.750	.148	.953
상근직원 수			.128	.892	.025	.148
서비스 수			-.218	-1.738#	-.187	-.857
업무수행 자율성			.110	.839	.274	1.727#
R^2	.250		.227		.416	
F	3.285**		3.101**		2.576**	

#: $p < .1$, *: $p < .05$, **: $p < .01$, ***: $p < .001$

로 나타났다. 즉 <표 11>의 분석모델 1에서 유의미한 것으로 나타났던 가정방문 횟수와 사회복지사 자격증유무는 이 모델에서도 유의미하게 나타났으나, 보수교육 이수경험유무와 담당 아동 수는 의미가 없는 것으로 나타났다. 또한 <표 11>의 분석모델 2에서 유의미한 것으로 나타났던 조직유형만이 계속 유의미하게 나타났으나, 소재지역이나 서비스 수는 의미가 없는 것으로 나타났다. 그러나 유의미하지 않았던 업무수행의 자율성은 유의미한 것으로 나타났다. 즉 해당 조직에서 서비스 담당자가 결식아동 지원업무를 수행함에 있어서 자율성이 확보되면, 서비스를 연계하는 상대조직의 수가 그만큼 더 많은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 앞으로 서비스 연계를 강화하기 위해서는 민간조직을 중심으로 서비스 담당자가 사회복지사로서 담당 업무의 자율성이 확보되고, 필요한 경우 언제든지 담당아동의 가정을 방문할 수 있도록 업무 환경이 개선되어야 함을 시사한다고 하겠다.

(2) 개인요인과 조직요인이 서비스 연계망의 다선중심도에 미치는 영향

서비스 연계망의 다선중심도에 대한 개인요인의 영향을 회귀분석한 결과, <표 12>의 분석모델 1에 제시된 바와 같이, 설명력은 36.3%로서 통계적으로 유의미하게 나타났다($F = 4.365, p = .001$). 총 6개의 개인요인 가운데 사회복지사 자격증유무($p = .003$), 담당아동 수($p = .009$), 보수교육 이수경험유무($p = .012$)의 순서로 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 서비스 담당자가 사회복지사 자격증이 있으면 결식아동을 지원함에 있어서 지역 내 다른 관련조직에게 아동의뢰 등을 위한 서비스 연계를 요청하는 빈도가 더 많고, 담당하고 있는 아동 수가 적을수록 상대조직에게 연계를 요청하는 빈도가 그렇지 않은 경우보다 상대적으로 더 높은 것으로 나타났다. 이는 선행연구(이혜원, 1999; 이혜원, 2000)와 일치한 결과로서 담당자의 전문성이 확보되고 업무부담이 적을수록 해당 아동의 욕구를 최대한 효과적으로 충족시킬 수 있는 방법을 실천하고 있는 것으로 해석된다. 그리고 결식아동 관련보수교육을 이수한 경험이 있으면, 상대조직에게 서비스 연계를 요청하는 빈도가 더 높게 나타난 결과 또한 담당자의 전문성과 관련이 있으며, <표 4>와도 무관하지 않다. 즉 전체대상의 49.4%가 모임을 통해 연계가 이루어졌다는 사실은 보수교육을 계기로 형성된 모임과 친분을 서비스 연계의 요청에 활용할 가능성이 그렇지 않은 경우보다 더 높은 것으로 생각되기 때문이다.

한편 다선중심도에 대한 조직요인의 영향을 회귀분석한 결과는 <표 12>의 분석모델 2와 같다. 이 모델의 설명력은 18.9%로서 다른 모델에 비교하여 가장 낮으나 통계적으로는 유의미한 것으로 나타났다($F=2.060, p<.1$). 총 7개의 조직요인 가운데 서비스 수($p=.033$)만이 통계적으로 유의미하게 나타났다. 즉 결식아동에게 제공하는 서비스 수가 적은 조직이 서비스 수가 많은 조직보다 오히려 상대조직에게 서비스 연계를 요청하는 빈도가 더 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과도 <표 4>에 제시된 연계동기(전체의 61.6%가 다양한 서비스 제공)와 관련되어 있음을 알 수 있다. 담당아동에게 현재 필요한 서비스를 제공하지 못하는 조직은 지역 내에서 해당 서비스를 제공하는 상대조직에게 연계를 요청하는 빈도가 그렇지 않은 조직보다 더 높을 것으로 판단되기 때문이다.

<표 12> 서비스 연계망의 다선중심도 결정요인

독립변수	분석모델 1		분석모델 2		분석모델 3	
	β	t	β	t	β	t
개인요인						
학력(교육년수)	.056	.461			-.133	-.870
사회복지사 자격증유무	.413	3.082**			.547	3.421**
보수교육 이수경험유무	.320	2.627*			.189	1.199
사회복지 경력(년)	-.010	.080			.013	.085
담당아동 수(명)	-.329	-2.727**			-.284	-1.786#
가정방문 횟수(회)	-.012	-.098			.099	.613
조직요인						
조직유형			.186	1.111	.175	.769
운영주체			.140	1.020	.308	1.828#
소재지역			-.114	-.909	.132	.755
포괄지역 규모			.115	.843	.260	1.641
상근직원 수			.024	.159	.002	.009
서비스 수			-.289	-.218*	-.164	-.775
업무수행 자율성			-.128	-.880	.105	.613
R^2	.363		.189		.485	
F	4.365**		2.060#		2.681**	

#: $p<.1$, *: $p<.05$, **: $p<.01$, ***: $p<.001$

다음으로 개인요인과 조직요인을 모두 포함하여 서비스 연계망의 다선중심도에 미치는 영향을 회귀분석한 결과, <표 12>의 분석모델 3과 같다. 이 모델의 설명력은 48.5%로서 이 연구의 회귀분석모델들 가운데 가장 높으며, 통계적으로 유의미하게 나타났다($F=2.681, p<.01$). 총 13개의 독립변수 가운데 사회복지사 자격증유무($p=.002$)와 운영주체($p=.076$), 그리고 담당아동 수($p=.082$)의 순서로 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 <표 12>의 분석모델 1에서 유의미한 것으로 나타났던 사회복지사 자격증유무와 담당아동 수는 이 모델에서도 유의미하게 나타났다으나, 분석모델 1과 2에서 각각 유의미하게 나타났던 보수교육 이수경험유무와 서비스 수는 이 모델에서는 의미가 없는 것으로 나타났음을 알 수 있다. 따라서 서비스 담당자가 사회복지사 자격증이 있는 경우, 비법인이나 개인이 운영하는 조직의 경우, 그리고 담당 아동 수가 적을수록 상대조직에게 서비스 연계를 요청하는 빈도가 그렇지 않은 조직의 경우보다 더 높은 것으로 나타났다. 이는 곧 서비스 연계망을 구조적으로 강화하기 위해서는 무엇보다도 결식아동을 직접 지원하는 담당자의 사회복지사 자격 등 전문성을 확보하고, 현재의 담당 아동 수를 하향 조정하여 업무 부담을 줄이는 것이 전제되어야 함을 검증한 분석 결과이다. 이 결과는 또한 정부 또는 법인이 운영하는 조직보다는 비법인 또는 개인이 운영하는 조직의 전문성이 확충되고 업무 환경이 개선된다면, 각 지역에 형성된 서비스 연계망의 구조가 보다 효과적으로 강화될 수 있음을 의미하고 있다.

5. 결론 및 실천적 함의

이 연구는 우리나라에서 결식아동을 지원하고 있는 서비스 담당자의 특성과 지원 조직의 특성을 파악하고, 해당 지역 안에서 정부조직과 민간조직이 서로 어떻게 도움을 주고받고 있는가를 분석하여 이들 조직간 서비스 연계에 영향을 미칠 수 있는 요인을 규명하는 것을 목적으로 하였다. 이를 위하여 이 연구에서는 UCINET V를 사용해 지원조직간 관계를 중심으로 조직 내 개인의 수준에서 지역별 서비스 연계망의 과정과 구조를 분석하였으며, 이 값에 근거하여 SPSS 10.0을 통해 서비스 연계의 결정요인을 회귀분석하였다. 연구결과를 제 1장에 제시한 연구문제에 따라 요약하여 정

리하면 다음과 같다.

첫째, 결식아동 지원서비스 담당자의 사회복지 전문성을 측정한 결과, 전체의 52.2%가 사회복지사 자격증을 가지고 있으며, 사회복지분야 경력은 평균 4.4년, 아동복지관련 보수교육 이수기간은 1년 평균 5.4일로 나타났다. 특히 보수교육을 이수한 경험이 전혀 없는 담당자가 52.2%나 되고, 1인당 담당아동 수가 평균 112.0명, 담당아동의 가정방문 총 횟수가 1년 평균 4.4회로 나타났다.

둘째, 결식아동 지원조직을 유형별로 살펴보면, 지방정부조직 28.3%, 초등학교 8.7%, 지역사회복지관 14.1%, 기타 사회복지시설 9.8%, 민간공부방 19.6%, 종교·민간지원단체 19.5%로 나뉘어지며, 이들은 다시 정부조직 37.0%와 민간조직 63.0%로 대별된다. 운영주체별로는 정부 36.3%, 법인단체 35.2%, 비법인단체 16.5%, 개인 12.1%로 나타났다. 한편 조직의 상근직원 수는 평균 6.7명, 2000년도 예산규모는 평균 2,430만원, 서비스 수는 평균 7.9개, 업무수행의 자율성 정도는 평균 2.3점(5.0점 만점)으로 나타났다.

셋째, 결식아동 지원조직간 서비스 연계망의 특성을 우선 과정적 측면에서 살펴보면, 전체조직의 93.4%가 지역 내 다른 조직과 연계를 필요로 하고 있으며, 그 이유는 다양한 서비스 제공 61.6%, 서비스 개발 20.9%, 정보교환 15.1%, 클라이언트 의뢰 2.3%로 나타났다. 실제로 연계가 이루어진 내용은 정보교환 48.2%, 자원교환 27.9%, 클라이언트 의뢰 11.9%, 공동사업 11.7%로 나타나 정보교환이 주로 이루어지는 연계의 초기 발전단계임을 알 수 있다. 연계를 위해 가장 많이 사용한 요청방식은 전화 46.4%, 공문 25.0%, 방문 21.4%, 이메일 4.7%, 팩스 2.3%로 나타났으며, 이 때에 전체의 95.1%가 상대조직이 협조적이라고 응답하였다. 또한 전체의 95.2%가 상대조직과의 연계경험이 도움이 되었다고 느끼고 있으며, 연계 장애요인으로는 담당자의 업무과다 47.6%, 정보부족 17.1%, 상대조직부족 13.4%, 인식부족 9.8%로 나타났다. 한편 지금까지 연계가 형성된 상대조직의 수는 평균 5.9개로서 지역별로는 부천시 7.9개, 관악구 5.4개, 성남시 4.0개, 성북구 2.1개로 나타났고, 조직유형별로는 민간사회복지조직 9.5개, 종교·민간지원단체 6.9개, 민간공부방 6.6개, 정부조직 3.0개의 순서로 나타났다. 다음으로 구조적 측면에서 연계망의 밀도·근접중심도·매개중심도·다선중심도를 측정한 결과, 각 값이 부천시, 관악구, 성남시, 성북구(밀도와 다선중심도의 경우는 성북구가 성남시보다 높음)의 순서로 높게 나

타났다. 각 값을 기초로 파악된 5순위 이내 중심조직들 가운데 색출된 빈도가 가장 높은 조직을 지역별로 열거하면, 부천시에서는 부천지역공부방연합회·부천시청·실업극복시민운동본부·원미구청·춘의복지관, 관악구에서는 관악구청·민들레쉼터·한누리공부방·관악사회복지·나눔의집공부방, 성남시에서는 나눔자리공부방·성남시청·성남자활후견기관·성남시자원봉사센터·민들레공부방, 성북구에서는 성북복지연대·월곡공부방·성북구청·아이들과 미래·영락모자원의 순서로 높게 나타났다. 이를 통해 각 연계망에 있어서 정부조직보다는 민간조직의 역할이 더 두드러지고 활발함을 알 수 있다. 넷째, 결식아동 지원조직의 서비스 연계정도를 측정하는 종속변수를 연계조직의 수와 다선중심도로 나누어 13개의 개인·조직특성변수를 투입하여 회귀분석하였다. 그 결과, 전자에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 요인들은 조직유형, 업무수행의 자율성, 가정방문 횟수, 사회복지사 자격증유무의 순서로 나타났다($p = .009$). 즉 민간조직의 경우가, 서비스 담당자의 해당 업무수행에 있어서 자율성이 많이 확보될수록, 최근 1년간 해당 아동의 가정을 방문한 횟수가 많을수록, 사회복지사 자격증이 있는 경우가 서비스를 연계하는 상대조직 수가 더 많은 것으로 나타났다($p = .009$). 그리고 후자에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 요인들은 사회복지사 자격증유무, 운영주체, 담당아동 수의 순서로 나타났다. 즉 사회복지사 자격증이 있는 경우가, 비법인·개인이 운영하는 조직의 경우가, 담당하고 있는 아동 수가 적을수록 상대조직에게 서비스의 연계를 요청하는 빈도가 더 높은 것으로 나타났다. 여기서 특히 조직의 소재지역은 의미가 없는 것으로 나타났다.

이러한 연구 결과를 근거로 앞으로 결식아동에게 서비스를 제공함에 있어서 관련조직간 서비스 연계를 강화할 수 있는 방안에 관하여 실천적 제언을 하면, 다음과 같다.

첫째, 무엇보다도 결식아동을 지원하는 모든 조직에서 사회복지사 자격증이 있는 상근 직원을 서비스 담당자로 배치하고 담당아동 수의 하향조정(현재의 112명→50명 정도), 보수교육 이수기간과 가정방문 횟수의 상향조정 등 업무환경의 개선이 전제되어야 한다. 이는 특히 <표 11>과 <표 12>에 제시된 바와 같이 서비스 연계에 영향을 미치는 요인들 가운데 중요한 결정요인으로 규명되었기 때문이다.

둘째, 앞으로 지원조직간 서비스 연계를 강화하기 위해서는 민간조직보다는 정부조직의 연계에 관한 인식과 역할이 보다 수용적이며 적극적으로 변화되어야 한다. 이와 같이 주장하는 근거는 서비스 연계에 관한 인식에 있어서 민간조직의 54.5%는

매우 필요하다고 응답한 것에 비교하여 정부조직의 24.2%만이 응답하였던 점과 정부 협력방식의 44.4%가 형식적인 공문에 의존하고 있는 점, 그리고 실제로 연계가 형성된 상대조직의 수(3.0개)가 민간조직에 비교하여 현저하게 적은 점 등이다(〈표 4〉, 〈표 5〉, 〈표 11〉 참조). 또한 비법인이나 개인보다는 오히려 법인이 운영하고 있는 조직의 연계에 관한 인식과 역할이 보다 적극적으로 변화되어야 할 필요성이 있다. 이는 특히 〈표 12〉에서 비법인이나 개인이 운영하는 조직이 정부나 법인이 운영하는 조직보다 지역 내 다른 조직에게 서비스 연계를 요청하는 빈도가 더 높은 것으로 검증되었기 때문이다.

셋째, 앞으로 결식아동을 지원하는 모든 조직에서 해당 아동에게 서비스를 제공하는 업무를 수행하는 담당자의 자율성이 확보되어야 한다. 담당업무는 물론 의사결정, 계획수립, 업무량조절, 업무평가 등에 있어서 자율성이 확보될수록 서비스 연계조직 수가 그만큼 더 많은 것으로 나타났기 때문이다(〈표 11〉 참조). 특히 외부자원 의존도가 비교적 높은 것으로 나타난 민간조직의 경우, 업무수행의 자율성을 확보하기 위해서는 행정적 체계의 변화도 필요하지만 재정적 측면, 즉 재정 자립도를 높일 수 있는 방안을 동시에 모색하지 않는다면 재정을 지원하는 정부조직이나 다른 민간지원단체의 간섭이나 지시로부터 벗어나기 어려울 것으로 판단된다(〈표 2〉와 〈표 3〉 참조).

마지막으로 이 연구의 한계를 보완하기 위하여 후속연구에서는 조사대상에 보건복지부나 교육인적 자원부와 같은 중앙정부조직과 농어촌 지역에 소재하고 있는 지원조직을 포함함으로써 보다 다양한 차원의 비교 분석이 가능할 것으로 생각된다. 또한 서비스 연계에 영향을 미치는 요인들 가운데 국내 선행연구에서 통계적으로 유의미하게 나타났던 비공식적 인맥 변수도 서비스 담당자의 개인요인에 추가하여 분석할 필요가 있다.

· 참고문헌 ·

- 교육인적자원부. 2001. 빈곤가정 학생 급식지원 전달체계 개선을 위한 시·도교육청 및 자치단체 담당자 워크숍 자료집.
- 김영중. 1994. "사회복지조직들의 지역사회 자원활용에 영향을 미치는 요인들에 대한 분석," 《한국사회복지학》, 제 23호, 51~73.
- 김인숙·신은주·김혜선. 1999. "가정폭력 피해자를 위한 서비스 네트워크 모델 개발," 《한국가족복지학》, 제 3호, 63~89.
- 김재엽·박수경. 2001. "가정폭력 관련 기관들의 서비스 연계실태와 관련 요인," 《한국사회복지학》, 제 47호, 107~147.
- 박경숙. 1996. "사회복지전문요원과 복지관, 보건소의 서비스 연계에 영향을 미치는 요인들," 《한국사회복지학》, 제 30호, 48~76.
- 손수영. 1999. "부천시지역 방과후 교실의 현황 및 과제," 실업극복부천시민운동본부, 저소득 가정아동의 방과후교육을 위한 토론회 자료집, 24~55.
- 이시경. 1988. "조직간 상호작용의 결정요인에 관한 연구," 서울대학교 박사학위논문.
- 이현주. 1998. "사회복지조직 구성원의 조직간 관계: 장애인복지 관련조직을 중심으로," 서울대학교 박사학위논문.
- 이현주·강혜규·이윤경. 2000. "지역단위 사회복지 관련 서비스 연계체계 모형개발," 한국보건사회연구원.
- 이혜원. 1999. "결식아동 중식지원사업의 평가: 시설 유형별 부모의 만족도 비교," 《한국아동복지학》, 제 8호, 79~102.
- _____. 2000. "결식아동 지원조직간 서비스 연계: 부천시 지역의 사례연구," 《사회복지연구》, 제 15호, 167~191.
- 정경배·김미숙. 1999. "경제위기에 따른 취약계층의 현황과 정책방향," 99~01, 한국보건사회연구원 세미나 자료집, 70~71.
- 정순돌. 1997. "오스틴 노인그룹 서비스 기관들의 관제망에 관한 연구," 《한국사회복지학》, 제 31호, 441~458.
- _____. 2001. "재가노인을 위한 사례관리 네트워크 분석," 《한국사회복지학》, 제 46호, 404~426.
- 조홍식. 2000. "학생 중식지원사업 관리 및 평가모델 개발연구," 교육부.
- 한국사회복지관협회. 1994. 《1993년도 재가복지봉사센터 현황 보고서》.
- 홍경준. 2000. "실직관련 민간비영리 조직간 관계의 구조적 특성연구: 의사소통관계와 실직 관련 활동의 전개양상을 중심으로," 《사회복지연구》, 제 15호, 267~290.

- 황성철·강혜규. 1994. 《사회복지관 운영평가 및 모형개발》, 한국보건사회연구원.
- 前田信雄(1990). 保健醫療福祉の統合. 東京: 經草書房.
- Akinbode, A. & Clark, R. C. 1976. "A Framework for Analyzing IOR," *Human Relations*, 29(2).
- Boje, D. M. & Whetten, D. A. 1981. "Effect of Organizational Strategies and Contextual Constraints on Centrality and Attributions of Influence Interorganizational Networks," *Administrative Science Quarterly*, 26.
- Galaskiewicz, J. & Shatin, D. 1981. "Leadership and Networking among Neighborhood Human Service Organization," *Administrative Science Quarterly*, 26.
- Knoke, D. & Rogers, D. L. 1972. "A Blockmodel Analysis of Interorganizational Network," *Social Science Review*, 64(1).
- Levine, S. & White, P. E. 1962. "Exchange as a Conceptual Framework for the Study of Interorganizational Network," *Science Quarterly*, 22.
- Pfeffer, J. & Salancik, G. R. 1978. *The External Control of Organizations: A Resource Dependence Perspective*, New York: Harper Row Publication.
- Tenhorst, W. J. 1982. "United States: Health and Personal Social Services," In Hokenstad, M. C. & Ritvo, R. A. (ed.), *Linking Health Care and Social Services: International Perspectives*, 42.
- Van de Ven, A. H. & Ferry, D. L. 1980. *Measuring and Assessing Organizations*, New York: A Wiley-Interscience Publication.
- Wasserman, S. & Faust, K. 1994. *Social Network Analysis: Methods and Applications*, Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Wimpfheimer, R., Bloom, M. & Kramer, M. 1990. "Inter-Agency Collaboration: Some Working Principles," *Administration in Social Work*, Vol. 14(4).
- Woodard, K. L. & Dorian, P. 1994. "Utilizing and Understanding Community Service Provision Network: A Report of Three Case Studies Having 583 Participants," *Journal of Social Service Research*, 18(3).

A Study on Inter-Organizational Service Network for the Primary School Children in Need

Lee, Hye-Won

(Associate Professor, Sung Kong Hoe University)

The purpose of this study was to find out the characteristics of the direct workers and the organizations delivering services to the children in low-income families, and to identify major factors that affect the number and degree centrality of service network. The research sample was 141 organizations, and the data were collected by a survey questionnaire and analyzed by UCINET V and multiple regression. The results show that the classification of organizations, the work-autonomy, the license of social welfare have a significant effect on the number of network organization, and the license of social welfare, the subjective body of organizations, the number of children in charge have a significant effect on the degree centrality of service network, among the independent variables. Based on the research results, implications for the future practice are discussed.

[접수일 2002.2.27 게재확정일 2002.4.13]