

## 지역사회복지기관 간 네트워킹의 질 측정도구 개발

- 사례관리서비스 제공기관을 중심으로\* -

김 현 수\*\*

### [요 약]

본 연구의 목적은 지역사회복지 기관 간 네트워킹의 질(quality) 측정도구를 개발하는 것이다. 이를 위해 기관 간 네트워킹을 연구한 선행연구들을 탐색하였으며, 전문가를 대상으로 한 Delphi 조사와 현장실무자를 대상으로 한 초점집단인터뷰를 바탕으로 21개의 예비문항을 구성하였다. 이후, 사례관리서비스 제공기관의 실무자 207명을 대상으로 수집한 자료를 이용하여 탐색적 요인분석을 실시하였으며 분석결과 기관 간 네트워킹의 질 측정도구는 3개 요인, 20개 문항의 척도 타당도가 검증되었다. 확인적 요인분석을 통한 모형의 적합도를 고려하여 기관 간 네트워킹의 질 측정도구를 확정하였다. 구체적인 요인으로는 가치기반 친밀, 신뢰기반 업무, 지속가능한 상호호혜로 구성되었다. 또한 본 연구를 통해 개발된 척도를 연구와 현장에 어떻게 적용해 볼 수 있을지에 대한 함의를 제시하였다.

주제어: 지역사회복지기관 네트워킹, 네트워킹 측정도구, 네트워킹의 질, 통합사례관리

\* 본 논문은 2017년도 대한민국 교육부의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구결과임 (NRF-2017S1A5A8021432)

\*\* 동국대학교 경주캠퍼스 사회복지학과 부교수(hyunsookim@dongguk.ac.kr)

## I. 서론

최근 몇 년간 지역사회복지 서비스 제공 기관에서는 기관 간 네트워킹에 대해 많은 관심을 갖게 되었다. 상담이나 개입, 치료와 같은 직접실천(direct practice) 위주의 사회복지 실천에서 이제, 자원의 연계나 개발, 협력으로 이해되는 간접실천(indirect practice)의 중요성이 더욱 강조되었기 때문이다. 그러나 실천현장에서는 이러한 네트워킹의 중요성에 비해 아직 그 기관이 속한 지역사회 네트워크의 활동 수준에 대한 이해가 부족하다. 지역사회복지 기관 간 네트워킹을 이해 한다는 것은 지역사회라는 큰 단위 안에 속해, 보이지 않는 연결망으로 이어진 네트워크의 구성원인 모든 기관들의 협업에 대해 포괄적, 종합적인 이해를 의미한다. 네트워킹의 특성상 내가 속해있는 기관의 활동 수준만 이해하고 우리 기관만 열심히 하면 되는 것이 아니기 때문이다.

1990년대 우리나라 사회복지의 방향이 지역사회복지 중심으로 전환되면서 사례관리는 지역사회복지서비스 전달을 위한 효과적 실천모델로 강조되어 왔다. 이후 복지서비스 전달체계 개편과정에서 2012년 ‘희망복지지원단’이라는 이름으로 시·군·구 내 사례관리를 전담하는 팀이 신설되었다. 2016년에는 보건복지부와 행정자치부 합동으로 ‘읍면동 복지허브화’를 선언하며 2018년에는 3502개 전체 읍면동에 순차적으로 통합사례관리 체계를 구축하는 계획을 실행하기에 이르렀다. 이러한 변화는 지역사회와 민간영역에서 관심을 가지던 사례관리 실천모델을 국가적 차원인 공공영역에 까지 적용시켜, 공공과 민간의 통합 협력체계인 민관 ‘통합사례관리’라는 한국형 모델로 확대시킨 것이며, 지역주민 개개인에게 맞춤형 복지서비스를 제공하기 위한 사례관리의 중요성이 더욱 강조된 변화임을 의미한다(민소영, 2014). 이렇게 통합사례관리의 중요성이 강조되고 있는 이유는 통합사례관리의 개념정의에서도 주지하고 있듯, 사회의 다양한 서비스와 자원을 통합(service integration)하여 복합적 욕구를 가진 클라이언트에게 효율적으로 연계함으로써, 보호의 지속성(continuum of care)을 실현시킬 수 있는 방법으로 평가되기 때문이다(민소영, 2014).

통합사례관리의 가장 중요한 특징은 다양한 서비스 제공기관들의 네트워크 구축을 통한 협력이다. 네트워킹이란 조직과 조직 간에 형성된 연계체계(Wasserman & Faust, 1994)를 통한 협업이 핵심이다. 복합적 욕구를 갖고 있는 클라이언트에게 하나의 기관이 다양한 서비스를 제공하는 것은 사실상 불가능하다. 그래서 한 기관에서 제공할 수 없는 다양한 서비스를 여러 기관들의 네트워크 구축을 통한 협력을 통해 전달함으로써 서비스 이용자에게 보다 적합하고 효율적인 서비스를 제공할 수 있다. 가령 한부모가정 내에서 경제적 문제와,

자녀의 정신질환 이슈와 아동학대 문제를 복합적으로 지닌 가구에 대해 희망복지지원단은 경제관련 욕구를, 정신건강복지센터는 정신보건관련 욕구를, 아동보호전문기관은 가정 내 아동학대 이슈에 대해 각자의 전문영역에서 기관들이 협력적인 관계로 접근하는 것이다. 이러한 서비스 기관 간 네트워크가 잘 될수록 자원 활용은 극대화되고 서비스 이용자의 복합적 욕구에 최대한 부응할 수 있다. 또한 서비스 제공의 단편성, 비연속성을 줄이고 다양하고 포괄적인 서비스 제공을 가능하게 하기에(박영란·황정희, 2000) 사례관리 전달체계에서 기관 간 네트워크는 매우 중요하다. 이미 Intagliata & Baker(1983)와 같은 해외 학자들도 사례관리서비스 수행에 영향을 미치는 주요한 요인으로 서비스 네트워크의 협업을 제시하고 있으며, Provan과 Milward(2001)에 따르면 이 네트워크가 지역사회, 서비스 네트워크 자체, 클라이언트 등 다양한 측면에서 효과성과 관련이 있음을 주장하였다.

그러나 최근 민간영역과 함께 공공영역까지 확대 된 네트워크에 대해서는 더욱 정확한 이해가 필요한 상황이다. 더욱더 중요해지고 있는 지역사회 네트워크의 수준을 현실적으로 파악하기 힘든 이유는 현재까지 국내외에 네트워크의 다면적 속성을 측정하는 표준화된 도구가 없기 때문이다(이지영·박순우, 2015). 실제 실천현장에서는 한 기관이 상호작용하고 있는 타 기관이 보유한 자원 리스트나, 의뢰를 주고받는 기관들과 그 횟수정도를 기록하고 있는 기관들 정도가 있을 뿐이다. 실천현장 뿐만 아니라 여러 연구자들도 이처럼 사회복지 서비스 기관들이 자체적으로 네트워크에 대한 파악을 정확히 하지 못해 연계성이 떨어짐으로써 사례관리 자원의 효율적 이용이 어렵다는 문제를 제기하고 있다(박미은, 2002; 박은주, 2007; 민소영, 2010).

그럼에도 불구하고 현재까지 진행된 기관 간 네트워크 관련 선행연구들은 주로 네트워크의 여러 가지 개념 중 중심구조(연결, 매개, 근접), 응집구조 등과 같은 네트워크의 '구조'에 관심을 둔 연구(홍경준, 2002; 박경숙, 2008; 서혜미·민소영 2012)가 많으며, 네트워크의 '내용'에 관심을 둔 연구도 몇몇 진행되었다. 유태균과 김자옥(2001)의 연구에서는 클라이언트의 의뢰, 물적자원교류, 정보교류, 공동협의 및 조정이라는 4가지 내용, 장연진(2013)의 연구에서는 조직 간의 협의, 정보교환, 자원공유, 클라이언트 의뢰, 공동프로그램 및 공식계약의 5가지 내용, 네트워크 수준과 활성화 정도를 '관계성'이란 개념으로 관심을 둔 연구(이지영·박순우, 2015)도 있다. 네트워크 기관 간의 안정적인 관계를 유지하는 것을 측정한 네트워크의 '지속성(duration)'에 관한 연구(김희연·한인숙 2002), 네트워크의 기능적 특성으로 '네트워크 기여정도'(오혜경·최영광, 2011)와 상호간네트워크를 통한 지원의 충분성을 분석한 네트워크의 '호혜성'에 관심을 둔 연구(심성지·최유미, 2009)도 있다. 또한 앞의 연구들

은 측정단위가 기관에서 진행된 연계의 횟수로 협업수준을 측정했다면, 기관의 실무자 개인 수준에서 인지하고 있는 서비스 조정 및 연계에 대한 인식을 네트워크로 측정한 연구(최송식, 2002; 박미은, 2002)들이 있다.

그러나 선행연구들은 아래와 같은 몇 가지 이유로 한계점을 가진다. 첫째, 선행연구들은 주로 양적인 측면의 네트워크 수치에 집중하고 있다. 기관 간에 의뢰의 횟수가 빈번하다고 하여 그 협업이 훌륭한 네트워크로 볼 수 있을까? 현장에서는 마지못해 자원을 교환하거나 혹은 행정상의 절차 때문에 의뢰를 주고받는 기관도 다수 존재한다. 그러므로 네트워크의 양적인 측면 뿐 만 아니라 질적인 측면의 네트워크 수준에 대한 측정도 함께 필요하다.

둘째, 선행연구들에서는 네트워크의 구성이나, 구조, 관계성, 기능, 내용 등 네트워크의 단편적인 면만을 측정하고 있다. 가령, 서혜미와 민소영(2012)의 연구에서 측정된 네트워크는 서비스 효과에 영향을 미치고 있지 못하지만 장연진(2013), 오혜경·최영광(2011)의 연구에서는 네트워크가 조직의 효과성에 영향을 미친다고 보고하고 있다. 이러한 결과의 차이는 네트워크의 어떠한 측면(구조, 기능, 내용, 관계 등)을 측정하였느냐에 따라 그 결과가 달라질 수 있음을 보여주는 예이다. 즉, 네트워크와 사회복지서비스와의 관계에서 네트워크의 속성 중 구조는 조직의 효과성과 관련이 없으나, 네트워크의 기능특성은 관련이 있다는 것이다. 즉 지역사회의 다양한 사회복지 서비스 조직들이 서로 네트워크를 구축하여 얻어진 성과를 네트워크의 다차원 측면에서 포괄적으로 살펴보지 못했다는 한계가 있다.

셋째, 선행연구들에서 사용된 척도들은 주로 비슷한 서비스 제공 기관 중심으로 네트워크 연구에 사용되었다. 예를 들어, '정신보건사회복지서비스 제공기관의 네트워크'(이지영·박순우, 2015), '노인복지서비스 기관간의 네트워크'(이현주·권수정, 2011), '재활서비스 관련기관의 네트워크'(오혜경·최영광, 2011)와 같이 비슷한 서비스를 제공하는 영역의 기관 간 네트워크를 측정해 본 연구는 진행되었다. 그러나 실천현장에서는 실제 비슷한 기관간의 네트워크 보다는 그 기관이 갖고 있지 못한 다른 서비스 제공 기관 간의 자원연계와 네트워크 활동이 필요한 경우가 더 많다. 이러한 현실적 상황을 고려한다면, 사회복지 전달체계의 중요 모델인 다양한 전문영역의 통합사례관리 서비스 제공기관들의 네트워크를 측정해 보는 것이 필요하다. 민관통합사례관리의 네트워크 수준을 측정해 보아야 할 또 다른 이유는 민간의 협업기관에 공공영역까지 함께 일을 하는 모델이기 때문에 사회복지 실천 현장에서 실제 일어나는 협업 네트워크를 최대한 반영하여 측정해 볼 수 있기 때문이다.

결국 네트워크의 다양한 속성을 반영하고, 양적인 수준뿐만 아니라 네트워크의 질적인 수준도 고려 된 측정도구가 개발되어야 네트워크의 정확한 진단이 가능하다. 그러므로 본 연

구는 지역사회복지서비스 기관 간의 네트워킹 수준의 질을 측정하는 도구를 개발하고 이를 타당화하며, 개발한 측정도구의 연구와 실천현장에 적용가능성을 확인하는데 주요 목적을 둔다. 특히, 지역사회복지기관 중 가장 네트워킹을 필요로 하는 사회복지 실천모델인 민관통합사례관리 서비스 제공기관들을 중심으로 연구를 진행하였다.

## II. 문헌고찰

### 1. 지역사회복지기관 간 네트워킹

네트워킹은 사회과학 영역에서는 일반적으로 ‘조직과 조직 사이에 사회적 관계를 구축하고 유지하도록 상호작용하는 활동’ 이라고 정의된다(손동원, 2002). 민소영(2014)의 연구에서는 네트워킹이 ‘조직들이 관계를 맺고 있는 체계’ 그 자체를 의미한다면, 네트워킹은 ‘관계를 맺고 있는 조직들 간의 상호작용’이라는 활동에 초점을 두고 있고 ‘연계’라는 의미로도 쓰일 수 있음을 제시하고 있다. 본 연구에서 네트워킹의 의미는 선행연구들을 따라 ‘기관 간 관계의 구조 속에서 이루어지는 총체적 상호작용 활동’으로 정의할 수 있다.

다양한 분야 중 사회복지 영역의 네트워킹을 살펴보면, 전용현(2005)은 일반적인 네트워킹을 상호작용이라 한다면, 사회복지의 네트워킹을 협동, 협력, 연결, 조정으로 정리하여 네트워킹을 상호작용과 협력, 연결, 조정, 지원의 개념으로 규정하고 있다. 황인규(2006)는 “개인적·복합적인 욕구를 가진 클라이언트의 효율적인 서비스 제공과 문제 해결을 목적으로 관련 기관간의 자원과 인력 정보제공, 클라이언트 의뢰 등을 교환하며 연계·협력·조정 등의 활동을 지속적이고 체계적으로 제공하는 상호작용”이라 정의하고 있다. 사회복지 조직들 간의 네트워킹은 조직들 간과 환경 속에서의 상호작용, 흐름, 연계 등의 개념으로 정리하기도 하며(Oliver, 1990을 김재환 2004에서 재인용), 서로간의 협력적 관계를 위한 집합적 노력으로 이해되기도 한다. 이러한 공동의 이익을 위한 노력으로는 정보의 교환, 재정, 시설과 같은 물리적 자원, 클라이언트 의뢰, 공동사업과 같은 협력적 활동들을 교류하는 것이 있는데, 이러한 활동 과정 자체도 네트워킹이라고 할 수 있다(Van de Ven & Ferry, 1980; 이해원, 2002). 종합하자면, 지역사회복지 기관들 사이에서의 네트워킹이란 ‘사회복지 실천 영역에서 다양한 사회복지 및 관련 조직들 간의 협력적 활동과 상호작용은 물론 공동의 사회복지적 목적을 도출하고 이를 함께 실현해 가는 과정이자 활동들’이라고 할 수 있다.

사회복지 영역에서 서비스 네트워킹의 특성을 통합사례관리 기관 간 네트워킹의 특성으로 적용해 보면, 통합사례관리 민간과 공공의 기관들 간에 이루어지는 정보교환, 클라이언트 의뢰, 실제적인 서비스 자원의 지원, 공동 프로그램의 운영 등과 같은 내용과 이러한 내용의 빈도나 양, 방향을 파악 할 수 있을 것이다. 지역사회 내 서비스기관들이 지역사회 복지 대상자의 발굴에서부터, 정보교환과 대상자 의뢰, 서비스제공에 따른 역할분담, 지역사회 자원의 개발 및 동원, 연계 등 다양한 통합적 네트워크 활동을 하고 있다. 이와 같은 네트워크 활동은 서비스측면에서 다양하고 복합적인 욕구를 해결하는데 필요한 포괄적인서비스의 제공을 용이하게 할 뿐 아니라, 시스템 측면에서도 서비스와 자원의 효과적 분배와 공유를 통해 자원활용을 극대화하고 서비스전달체계를 효율적으로 운영하는데 기여한다.

## 2. 네트워킹의 측정

학자마다 네트워크와 그 활동들을 의미하는 네트워킹을 다양하게 특성 짓고, 측정하고 있는데, 우선 Van de Ven & Ferry(1980)은 네트워크의 특성을 과정적(상호작용) 특성과 구조적 특성으로 구분 하여 측정하고 있다. Streeter와 Gillespie(1992)는 네트워크를 구조적 특성과 관계적 특성으로 나누어 설명하고 있으며, 손동원(2002)은 네트워크를 네트워크의 구조와 행위로 나누어 설명하는데, 행위는 네트워크 내에서 이루어지는 행위자 간의 상호작용으로 네트워크의 관계적 특성에 해당된다. 정리하자면, 어떤 네트워크인지를 측정하기 위한 두 가지 특성으로 구조적 특성과 관계적(= 과정적, 행위) 특성으로 구분 할 수 있으며, 구조적 특성은 네트워크 자체를 살펴보는 것이라면, 관계적 특성이라고 볼 수 있는 과정적, 행위적 특성은 ‘활동’으로 볼 수 있는 네트워킹의 특성을 의미한다.

네트워크의 구조적 특성의 측정은 네트워크에서 개별 조직과 다른 조직과의 연계를 형성하는 방법과 관련된 것이다. 일반적으로 밀도(density), 중심성(centrality), 소속집단(Cliques), 구조적 틈새(structural hole), 구조적 등위성(structural equivalence) 등으로 측정될 수 있다(Wasserman & Faust, 2006: 249). 네트워크의 관계적 특성의 측정은 네트워크의 행위(손동원, 2002), 또는 관계적 특성(Streeter & Gillespie, 1992; 김성아, 2008), 과정적 특성(Van de Ven & Ferry, 1980)이라고 표현되기도 하며 본 논문에서 의미하는 네트워킹과 유사한 특성을 의미 한다. Streeter and Gillespie(1992)는 관계적 특성을 다시 교환내용과 관계의 성질에 관한 것으로 구분하고 있다. 교환내용은 네트워크를 통하여 무엇이 교환되고 있는가를 의미하고, 관계의 성질은 그 관계에 내재된 관계의 빈도와 공식화표준화 등으로 설명된

다. Van de Ven & Ferry(1980) 역시 네트워킹의 과정적 특성을 조직들 간에 형성된 연계의 내용이 어떤 것인지, 그 양은 어느 정도 인지를 측정함으로써 네트워킹을 파악 할 수 있다고 한다. 황인규(2006)는 네트워킹의 내용적 특성은 크게 네트워킹의 교환내용, 관계의 성질(양 및 방향)으로 나누어 생각해 볼 수 있다고 하였다. 네트워킹의 내용적 특성을 인적자원, 물적자원, 클라이언트, 자금 등의 교환내용을 얼마나 많은 기관들이 상호작용하며 연계하는가를 정보를 주고받는 방향까지 파악하여 측정할 수 있다고 하였다(황인규, 2006). 김성아(2008) 역시 네트워킹의 내용적 특성을 교환내용, 교환을 주도하는 방향, 그리고 교환되는 자원의 양이나 정도로 나누어 측정하고 있다. 여기에서 교환내용은 정보 및 고객(클라이언트), 자금 등의 인적·물적 자원의 교류와 공동 프로그램 조정 등을 의미한다. 정리하자면, 네트워킹의 관계적 특성은 네트워킹 행위자 간에 이뤄지는 실제적인 행동으로서 행위자 간의 인식, 정보 공유, 물리적·재정적 지원, 공식계약, 공동 프로그램 등의 교환 내용, 흐름의 방향, 그리고 양(정도/빈도)으로 측정된다.

그러나 위에서 제시된 네트워킹의 측정이라 볼 수 있는 네트워킹의 내용, 방향, 양(정도/빈도)은 그야말로 네트워킹의 양적인 수준을 측정하는 부분이다. 그렇다면, 네트워킹의 좋고 나쁨을 양적인 측정만으로 판단할 수 있을까에 대한 의문이 남는다. 예를 들어, 지역사회복지 기관 간 네트워킹에서 정보를 많이 물어본다고, 자주 통화한다고, 물적자원을 많이 요청하거나 제공한다고 그 네트워킹이 좋은 네트워킹 일까? 혹시 마지못해 지원해주고, 상부 명령에 의해 소통하고, 어쩔 수 없이 클라이언트를 떠맡을 수밖에 없는 네트워킹이라면 어떨까? 네트워킹의 질적인 측면이 고려되어야 하는 이유이다. 즉, 기관 간 네트워킹의 관계적 특성은 네트워킹 내 교환 내용, 방향, 정도/빈도 등 양적인 부분의 측정 위주이기에 네트워킹의 질적인 측면은 어떻게 측정될 수 있는지에 대한 접근이 필요하다.

### 3. 네트워킹의 질 측정관련 선행연구

네트워킹의 질적인 수준을 측정한 선행연구는 매우 제한적이기에, 일반적인 네트워킹의 양적인 수준을 측정한 도구나 연구들을 포함하여 정리해 보면 다음과 같다. 국내 선행연구 중 기관 간의 네트워킹 수준을 측정하는 내용을 포함하고 있는 연구는 소수이다. 대부분 특정 영역 단일문항의 질문, 예를 들어 하루에 얼마만큼의 업무의뢰를 주고받는가와 같은 내용을 포함하고 있고, 협력의 결과에 대한 연구는 많으나, 협력 수준을 양적인 부분뿐만 아니라 질적인 부분 등을 포함하여 다양한 측면을 보고 있는 연구는 극히 제한적이다. 그 중

몇몇 의미 있는 시도를 한 연구들을 살펴보면, 이인숙(2004)은 협력의 양적인 수준 이외에 질적인 수준을 알아보기 위해 연계의 신속성, 협력의 지속성, 협조정도를 단일문항으로 측정하고 있다. 박치성(2006)의 사회서비스 비영리조직들의 협력 패턴에 대한 연구에서는 협력의 수준을 단계로 살펴보고 정보 및 의견교환, 업무주선, 정기모임, 물리적/인적 자원공유, 공식계약, 조인트 프로그램(협력관계의 강도)으로 순서에 따라 조인트 프로그램까지 진행하는 기관은 협력의 강도가 높은 것으로 간주하고 있다. 박은주(2007)의 경우는 ‘협력의 지속성’이나 ‘기관에 대한 상호 인지정도’와 같은 문항으로 협력기관 간 관계의 질적인 측면을 고려하였다. 박기석(2010)과 정은하(2003)의 연구에서 사용된 네트워크 협력 태도 척도는 네트워크 필요성, 실천 정체성, 활성화 가능성, 참여의향 구성의향의 영역에 대한 질문으로 협력에 대한 태도를 측정하였다. 이지영과 박순우(2015)의 연구에서는 지역사회정신보건서비스 기관의 네트워크 협력수준에 영향을 미치는 요인을 파악하는 과정에서 네트워크 형성의 계기, 친분정도, 네트워크 연계경험 만족도 척도(김성아, 2008) 등을 사용하여 네트워크 협력의 양적인 관계적 특성과 구조 뿐 만 아니라 질적인 수준의 측정에도 관심을 보였다. 이 연구에서 네트워크 수준을 1단계 정보교환, 2단계 대상자 의뢰, 3단계 자원/서비스교환, 4단계 공동 행사 추진으로 구성하여 높은 단계 일수록 네트워킹의 수준이 높은, 네트워크의 질적인 측면을 함께 고려하고 있다. 그러나 최근에는 이러한 단계가 관계의 깊이 정도라고 말할 수 없으며, 단계를 건너 뛰는 관계도 있기에 다른 방식의 접근이 필요함을 제시하는 논문들도 있다.

국외 문헌은 조금 더 다양한 분야에서 다양한 방식으로 기관 간 네트워킹을 측정하고 있다. Levels of collaboration scale (Borden & Perkins, 1999)은 국내연구에서도 많이 인용하여 쓰는 측정도구로 5단계의 네트워크 활동단계 즉, Networking, Cooperation, Coordination, Coalition, Collaboration을 그 네트워크 협력의 수준으로 보고, 낮은 단계에서 높은 단계로 진행되는 의미를 담고 있다. 원래 Hogue (1993)가 제안하고 Borden and Perkins (1998, 1999)에 의해 수정, 축약버전이 주로 사용되고 있다. Elder (1994)에 의해 개발된 Collaborative Practice Inventory(CPI)는 가치중점(Visionary Focus) 8문항, 사람과 관계(People and Relationships) 8문항으로 구성되어있다. 가치중점 문항은 기관 실무자들이 협업을 함에 있어 얼마나 가치 공유를 하고 있는지, 사람과 관계문항은 다른 실무자들과 다름을 인정하고 협력적 관계로 나갈 수 있는지를 물어보는 문항들로 구성되어 있다. The Interagency Collaboration Scale(IACAS) 척도는 타 기관과 협업을 어느 정도의 수준으로 하는지를 4개의 카테고리, 17개의 문항으로 물어보고 있다. 그 구성요소는 물질적 경제적 자

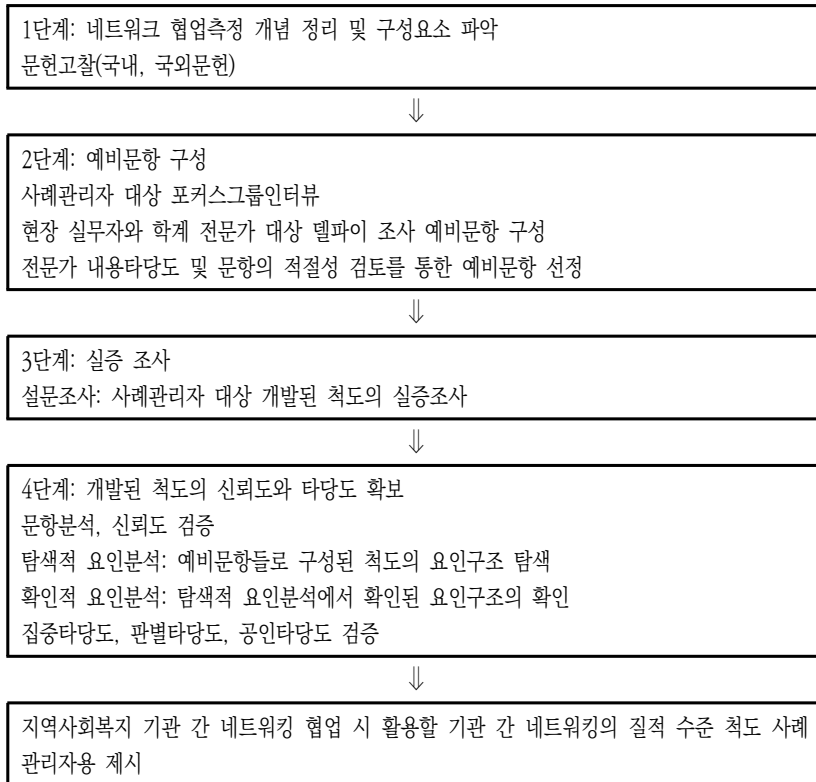


원, 프로그램과 평가, 클라이언트 활동, 서식과 같은 협력적 정책으로 5점 척도로 구성 된 척도이다(Greenbaum & Dedrick, 2011). IDEA Partnership Success Rating Scale은 11개의 다양한 항목으로 협업에 대해 물어보고 있다. 명확한 목표의 공유, 장애극복을 위한 리더쉽, 격려, 개인성취를 넘은 기관 차원의 성취감, 효과적인 소통 등을 1~10점으로 물어보고 있으며, 그에 따른 효과 또한 1~10점으로 기입하도록 하고 있다. Strategic Alliance Formative Assessment Rubric (SAFAR) 척도(Gajda, 2004)는 협력에 있어 전략/과업(strategies/tasks), 리더쉽과 의사결정(leadership/decision-making), 내부자와 소통 특성(interpersonal and communication characteristics)으로 협력을 측정하고 있다. CFSA Collaboration Planning and Assessment Tool (Kellerman, 2007)은 협력의 목적, 지역사회를 얼마나 잘 알고 있는지, 비전과 목표의 공유, 성취, 관계 형성, 지속성 등에 대한 측정을 하고 있다. The Wilder Collaboration Factors Inventory (WCFI) (Mattessich, Murray-Close, & Monsey, 2001)는 40 항목의 6개 카테고리로 협력을 측정하고 있는데, 협력의 환경, 자원, 멤버쉽, 목적, 의사소통, 과정과 구조로 제시하고 있다. Collaborative Practice Scale은 주로 의사와 간호사 그룹의 협업을 측정한 이 척도의 경우 관계(relationships), 의사소통(communication), 신뢰(trust)의 하위척도로 이루어져 있다(Weiss & Davis, 1985). The Collaboration Assessment Tool (CAT)은 7요인 (Marek, Brock, and Savla, 2015)으로 협업을 측정하고 있다. Organizational Trust Index(OTI) 는 기관 간 협업의 중요한 요소로 신뢰를 측정하고 있는데 협력자들 간 어떻게 느끼고, 생각하고, 행동하는지 위주의 질문들로 구성되어있다.

선행연구들을 종합하자면, 일부 네트워킹의 질적인 부분을 비공식적 관계(informal relation), 조정(coordination), 협조(partnership), 협력(collaboration), 통합(integration)과 같은 단계로 측정하거나, 협력관계가 약함에서 강함으로 이어지는 순서에 따라 “정보 및 의견교환-업무추진-정기모임-물리적/인적자원공유-조인트프로그램” 순으로 이어지는 모형으로 제시하고 있으며, 단일 문항 등을 통해 네트워킹의 질을 측정하고 있는 것이 대부분이다(Streeter and Gillespie, 1992; Winner and Ray, 1994; 박현식, 2006; 박치성, 2006).

### III. 연구방법

본 연구는 지역사회복지 기관 간 네트워킹의 질적 수준을 측정하는 도구 개발을 위해 다음과 같은 과정을 거쳤으며 개발절차는 <그림 1>과 같다.



〈그림 1〉 측정도구 개발과정

본 연구목적을 달성하기 위한 자세한 연구방법은 다음과 같다. 1단계는 국내외에서 발간된 선행연구논문, 각종 정부간행물, 국회간행물, 사회복지 및 관련기관 연구보고서, 서적 및 논문 등의 기초자료 조사를 통해 문헌적 연구방법을 실시하여 지역사회복지 기관 간 네트워킹에 대한 이론적 기초를 검토하고 척도 개발을 위한 구성개념을 정리하였다.

2단계는 지역사회복지기관 간 네트워킹의 개념, 구성요소와 네트워킹의 질적 수준의 지표 구성을 위해 지역사회복지 기관 네트워크의 사례관리 실무자들을 대상 포커스그룹인터뷰(Focus Group Interview)를 실시하였다. 척도개발연구의 목적을 감안하여 현재 지역사회복지 기관 간 네트워킹을 어떻게 하고 있는지의 측면보다 네트워킹의 질을 잘 측정할 수 있는 개념들은 어떠한 것이 있는지에 대한 의견과 정보를 줄 수 있는 현장 전문가들을 초대하였다. 또한 공공과 민간이 함께 협업하는 통합사례관리 네트워킹의 특성을 감안하여 공공영역

과 민간영역에서 일하는 실무자들을 함께 초대하였다. 지역사회의 다양한 특징을 반영하기 위해 5개 도시, 총 5회에 걸쳐 26명의 실무자와 함께 실시하였다.

3단계는 델파이(Delphi) 기법을 통해 예비문항을 구성하는 과정을 거쳤다. 델파이 기법은 본 연구와 같이 학문적으로 추정하려는 조사도구의 준거가 정확히 개발되어 있지 않을 경우 집단적인 판단을 도출하기 위한 조사방법으로 ‘두 사람의 의견은 한 사람이 제시한 의견보다 정확하다’는 계량적 객관의 원리와 ‘다수의 판단은 소수의 판단보다 정확하다’는 민주적 의사결정 원리에 논리적 근거를 두고 있다(Woudenberg, 1991; 이종성, 2006). 따라서, 본 연구의 목적을 달성하기 위해 지역사회 사회복지기관 간 네트워크, 사례관리 활동과 관련된 전문가들을 대상으로 여러 차례 의견을 수렴하고, 일치를 통해 협업의 질적 수준을 평가할 수 있는 척도를 개발하고자 델파이기법을 사용하였다. 본 연구에서는 3년 이상 지역사회 통합사례관리 현장경험이 있는 실무자 26명과 학계 9명을 선정하여 조사하였다. 자료 수집은 총 2회에 걸쳐 이루어졌는데, 1차 조사에서는 지역사회복지 기관 간 협업의 질적인 측정을 위해 어떠한 것이 포함되면 좋겠는지에 대한 개방형 질문을 2017년 11월 실시하였다. 그리고 2차 조사에서는 1차 조사에서 수집된 자료를 바탕으로 구조화된 설문지를 마련하여 2018년 1월 실시하였다. 델파이 분석을 위한 2차 설문문항은 연구자가 처음부터 1)문헌고찰에 의해 추출된 평가영역들, 2)실무자 FGI를 통해 추출된 평가영역들, 3)델파이 1차 개방형 설문문항들을 포함하여 구조화한 설문지를 사용하는 ‘구조화된 델파이 조사’(modified delphi technique)(Murry and Hammons, 1995)를 실시하였다.

4단계에는 서울, 부산, 경남, 대구, 경북, 사례관리 실무자 207명을 대상으로 설문조사 자료를 수집하였다. 조사된 데이터를 바탕으로 탐색적 요인분석을 실시하였다. 이 과정에서 네트워크의 선행이론과 이전 단계에서 설정한 구인화 모형에 기반하여 요인을 추출하고 관련문항을 축소하여 측정모형을 수립하였다. 다음으로 확인적 요인분석을 실시하였다. 이 절차는 탐색적 요인분석을 통해 수립한 측정모형의 요인계수 및 모형 적합도를 확인하여 측정모형을 최종확정하기 위해 수행되었다. 또한 이 과정에서 요인별 상관계수와 신뢰도를 분석하였다.

## IV. 연구결과

### 1) 초점집단면접 결과

지역사회복지기관 간 네트워크의 개념, 구성요소와 협업의 질적 수준의 지표구성을 위해 지역사회복지 기관 네트워크의 사례관리 실무자들을 대상 포커스그룹인터뷰(Focus Group Interview)를 실시하였다. FGI에서는 사례관리자가 통합사례관리를 수행할 때, 기관 간 네트워크 협력이 필요한 분야/내용은 무엇인지, 네트워크 협력수준을 측정 할 때 양적인 측정 외에 무엇을 더 측정하면 협력이 잘 되는지를 알 수 있을지, 새로운 기관과 일을 해야 하는 상황이 발생했을 때 어떠한 과정을 거치는지, 성공적인 네트워킹의 경험이나 네트워크 기관 간 협업을 방해하는 장애요인은 무엇인지, 공공과 민간의 입장 차이는 무엇인지 등을 주요 질문으로 하여 참여자의 경험들을 자유롭게 토론하도록 하였다.

FGI 참여자는 서울, 부산, 울산, 대구, 경북에서 참여한 총 26명이며 여성 참여자가 19명, 민간기관 참여자가 18명, 공공기관 참여자 8명 이었으며, 평균연령은 35.4세, 평균 사례관리 서비스 경력은 4년으로 집계되었다. 인터뷰 내용은 참여자들의 동의하에 녹음하여 전사하였으며, 그 내용을 연구자와 사례관리 실무경력을 지닌 사회복지학 박사, 석사졸업생이 함께 분석하였다. 분석결과는 <표 1>와 같다.

〈표 1〉 네트워킹의 질적 수준 측정을 위한 구성요소들

구성요소 (상위범주)	세부내용(하위범주)
① 가치	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가치공유</li> <li>• 사회복지적 마인드</li> <li>• 네트워킹의 목적과 목표를 이해</li> </ul>
② 소통/친밀	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상호소통이 중요</li> <li>• 기관에 대해 잘 알고 있음</li> <li>• 소통체계를 통한 빈번한 만남(교육, 사례회의, 워크숍)</li> <li>• 정기적인 만남</li> </ul>
③ 신뢰	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 우리기관을 자원이 아니라 협력기관으로 대함</li> <li>• 믿음이 가는 기관</li> <li>• 신뢰에 기반해 신속히 반응해 줌</li> </ul>
④ 사례관리자의 역량	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 책임감을 갖고 일함</li> <li>• 협력기관에서 필요로 하는 정보나 자원을 잘 공유, 제공</li> <li>• 공유할 새로운 자원개발에 힘씀</li> </ul>
⑤ 장애, 역기능	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기관장애 따라 협업의 수준이 달라짐</li> <li>• 기관의 담당자가 자주 바뀜</li> </ul>
⑥ 지속성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 평소 협업의 필요성을 중요시함</li> <li>• 네트워킹 사업에 대해 주인의식을 가짐</li> </ul>
⑦ 상호호혜	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 우리기관의 이익만 추구하지 않고 전체의 이익에 기여함</li> <li>• 네트워킹 협력이 서로 간 상호 이익(윈-윈)이 됨</li> <li>• 협력에 필요한 의사결정에 함께 참여함</li> <li>• 기관 간 배려, 동등한 관계로 대해줌</li> </ul>

결과적으로 크게 7개의 구성요소를 네트워킹의 질적 수준으로 개념화 할 것이 제안되었다. 요약하자면, 아래와 같다.

- 가치(Value): 얼마나 가치 있는 네트워킹을 하는가
- 소통/친밀(Intimacy): 얼마나 소통하고 친밀한 네트워킹을 하는가
- 신뢰(Trust): 얼마나 신뢰 있는 네트워킹을 하는가
- 업무역량(Capacity): 얼마나 각 기관의 역량발휘를 잘하는 네트워킹을 하는가
- 장애(Barriers): 얼마나 네트워킹에 어려움이 있는가
- 지속성(Sustainability): 얼마나 지속가능한 네트워킹을 하고 있는가
- 상호호혜(Reciprocity): 얼마나 모두가 이익을 누리는 네트워킹인가

기존 문헌연구로 파악된 1차 예비문항에 더하여 FGI 결과에서 도출된 사례관리 실무자들이 생각하는 주요 기관 간 협업의 질적인 수준 측정을 위한 구성요소들을 구분하고 세부내용을 문항화 하여 2차 예비문항을 구성하였다. 2차 예비문항 구성 시에는 실무자들이 생각하는 협업의 질적 구성요소의 상위범주를 적용하여 7가지의 범주 아래 구성될 수 있는 문항들을 배치하였다. 작성된 2차 예비문항은 사례관리학회 사회복지학과 교수 2인과 1급 사회복지사이며 FGI에 참여한 사례관리 실무자 1인에게 내용타당도 검토를 받아 일부 문항을 수정하고 정교화하여 예비문항을 선정하였다.

## 2) 델파이 조사 결과

### (1) 1차 델파이조사

조사관련 안내와 함께 이메일을 통해 다음과 같은 구체적인 조사내용을 실무자 패널에게 발송하였고, 유선상으로 성실한 응답을 요청하였으며, 이메일로 다시 설문을 회수하였다. 조사와 관련된 질문은 아래 표와 같다.

#### 〈표 2〉 1차 델파이조사 질문

현재 진행하고 있는 연구는 “지역사회복지 서비스 네트워크의 질 측정도구 개발”입니다. 사례관리서비스 제공기관들을 중심으로 진행하고 있습니다. 논의의 출발은 기존에 지역사회 네트워크의 협력정도를 알아보는 시도가 많이 되어있지만 주로 구조 분석(밀도, 중심성 등)위주로 진행되어 왔습니다. 물론 구조에 대해 잘 아는 것 중요합니다. 그러나 1) 네트워크의 구조가 서비스 효과성에 별 영향을 못 미친다는 결과도 있으며, 2) 공공과 민간의 협력일 경우 (공공위주로 묶임) 현실적으로 마지못해 협력하는 경우도 많으며, 3) 구조위주의 결과를 실무자들이 이해하기 힘들어하여(용어 때문에) 정착 현장에서 척도가 활용되지 못하는 모순을 보였습니다. 그러므로 구조적인 차원의 네트워크 척도를 보완할 질적인 차원의 네트워크 협력 정도를 측정하는 도구 만들고자 현재 설문문항을 구성하고 있는 과정입니다. 제가 선생님의 지혜를 구하고자 하는 부분은 첨부된 1)문헌고찰을 통해 추출된 문항과, 2) 실무자 FGI를 통해 구성된 문항들을 참고하여 위 내용과 관련한 어떤 문항이 질적 수준의 측정항목으로 들어가면 좋을지 기술해 주시기 바랍니다. 감사합니다.

1차 델파이조사를 통해 53개의 문항으로 이루어진 예비문항의 항목들이 재조정되었다. 응답내용 중 유사한 문항에 대해서는 먼저 연구자의 판단에 따라 문항 통합의 방법을 적용하였고, 이후 사례관리 현장 전문가 5인의 자문을 통한 검증과정을 거쳤다. 결국 가치 7문항, 신뢰 6문항, 친밀 7문항, 업무역량 11문항, 장애 9문항, 지속성 5문항, 상호호혜 8문항을 포함하여 총 53문항으로 설문문항이 구성되었고, 이 문항은 2차 델파이 조사에 사용하였다.

## (2) 2차 델파이 조사

2차 델파이 조사는 1차 조사를 통해 만들어진 설문문항에 5점 리커트 척도를 적용하여 각 항목에 대한 합의정도를 파악할 수 있는 2차 설문지를 개발하였다. 각 문항별로 5점 리커트 척도로 문항의 동의 정도를 표시하게 하였다. 1점은 ‘전혀 동의하지 않는다’, 2점 ‘동의하지 않는다’와 3점 ‘보통이다’, 4점 ‘동의한다’, 5점 ‘매우 동의한다’로 구성하였고 점수가 높을수록 해당 문항의 척도 포함에 동의정도가 높음을 의미하며, 이 방식은 델파이조사의 분석과 관련한 Lawshe(1975)의 전통적인 분석방법을 적용한 것이다. 이 설문지는 학계와 현장전문가 패널 35명에게 이메일을 통해 배포되었으며 모든 패널이 설문에 응답해 주었다. 설문에 응답한 패널은 사회복지 관련 학계 교수 9명, 공공과 민간의 사례관리 관련 현장 실무자 23명, 사례관리 제공 사회복지 기관장 3명으로 총 35명이다.

패널들이 응답한 자료를 바탕으로 응답문항 전체의 패널 평정치와 관련한 내용타당성 검증을 위해 내용타당도비율(Content Validity Ratio: CVR)값을 산출하였다. 내용타당도비율이란 Lawshe(1975)가 개발하여 중요도에 대한 일치된 의견을 양화(quantifying consensus)한 것으로 내용 타당도 검증의 한 척도가 될 수 있으며, CVR의 공식은 다음과 같다.

CVR값에 대한 산출방식은  $CVR = (n-N/2)/(N/2)$  이며  $n$ 은 5점 척도 중 동의한다(5,4점)고 응답한 패널의 수이고  $N$ 은 전체 패널의 수이다.

내용 타당도는 그 문항을 척도에 포함하는 것에 대해 ‘동의한다’라고 의견을 제시하는 패널들이 많을수록 그 문항의 내용타당도 정도는 증가한다. 위 CVR의 공식에 따르면 ‘동의한다’라고 응답한 패널의 수가 50%보다 적을 때 CVR값은 음수가 되고, 50%일 때는 0, 100%일 때는 1의 값이 된다. 즉, CVR이 양수인 경우는 평정자의 절반 이상이 동의한다고 평정한 것을 의미하며, 음수인 경우 평정자의 절반 이상이 보통 혹은 동의하지 않는다고 응답한 것을 의미한다. 그리고 항목들이 ‘내용타당도가 있다’라고 판단하는 기준은 CVR값이 델파이 조사에 참여한 패널 수에 따라 결정되어지는 최소값 이상이어야 하는데, 유의도 0.05수준에서 결정한다면 본 연구에서는 2차 델파이 조사에 참여한 총 패널의 수가 35명이기 때문에 Lawshe(1975)의 제안에 따라 CVR값이 0.31 이상이면 해당 항목에 대해 내용타당도가 있다고 판단할 수 있다(Lawshe, 1975).

2차 델파이 문항선정과정을 통해 총 21개의 문항이 선정되었고, 이에 대해 지역사회복지

관련 현장 실무자 3인과 학계 전문가 3인을 대상으로 한 내용타당도 검증 결과 지역사회복지기관 간 네트워킹의 질적 수준을 측정하기에 적합하다는 평가를 받았다. 문항 속의 몇몇 단어들이 다소 이해하기 어려울 수 있다는 의견을 제시함에 따라 관련 문항을 연구자의 판단 하에 수정, 보완하였다. 또한 척도에 포함될 문항 기술의 어법적인 정확성을 기하기 위해 국어국문학과 교수의 자문을 거쳤다. 선정된 문항은 다음의 표와 같다.



〈표 3〉 2차 델파이 조사결과

번호	문항	평균	표준 편차	CVR
1	우리기관은 기관 간 협력의 목적과 목표를 잘 이해하고 있다.	4.53	.748	.82
	우리기관은 기관 간 협력의 목표를 달성하는데 있어서 중요한 역할을 한다.	4.16	.969	.48
	우리기관은 협력의 목표를 달성하는 데 중요한 자원을 제공하고 기여한다.	4.52	.677	.94
2	우리기관은 협력기관들과 활발하게 소통한다.	4.55	.768	.81
	우리기관은 협력기관들과 강한 연대감을 갖고 있다.	4.19	1.014	.81
	우리기관은 협력기관들과 공식적인 소통체계에 활발하게 참여한다(예: 사례회의, 워크숍, 공동연수, 세미나 등).	4.59	.560	.94
3	우리기관의 역할과 기능에 대해 다른 기관들이 잘 알고 있다.	4.22	1.128	.69
	우리기관은 협력관계에 있어서 신뢰할 만하다.	4.25	1.078	.69
	우리기관은 협력관계에서 부여된 과업을 잘 수행할 것이라고 인정받는 편이다.	4.47	.879	.81
4	우리기관은 협력을 할 때 어떤 역할을 해야 하는지에 대해 잘 알고 있다.	4.60	.621	.87
	우리기관은 기관 간 협력에서 책무성을 가지고 일한다.	4.59	.712	.88
	우리기관은 협력 기관에서 필요로 하는 정보와 자원을 잘 공유한다.	4.56	.564	.94
5	우리기관의 상부(기관장 포함)에서는 기관 간 협력 활동을 지지하고 격려하는 편이다.	4.30	.837	.67
	우리기관은 기관 간 협력 시 우선순위, 목표, 과업 간의 의견 차이 등을 원활하게 조율한다.	3.83	1.002	.45
	우리기관은 기관 간 소통하는 담당자가 자주 바뀌지 않는 편이다.	4.20	.997	.60
6	우리기관은 평소 협력의 필요성을 중요하게 생각한다.	4.50	.820	.73
	우리기관은 장기적인 협력사업구상에 참여한다.	4.37	.850	.67
	우리기관은 협력적 네트워크의 구성원으로서 주인의식을 갖고 있다.	4.33	.884	.73
7	우리기관은 본 기관의 이익만 추구하지 않고 협력기관 전체의 이익에 기여한다.	4.42	.923	.74
	우리기관은 협력이 필요한 의사결정에 적극적으로 참여한다.	4.33	.802	.73
	우리기관은 다른 기관을 위해 정보와 자원을 기꺼이 공유한다.	4.50	.731	.73

3) 측정도구의 신뢰도와 타당도 검증결과

델파이 조사로 확정된 21문항의 지역사회복지 기관 간 네트워킹의 질 척도의 구성타당도

(construct validity) 검증을 위해 지역사회복지 기관들 중 통합사례관리를 제공하고 있는 사례관리 실무자 207명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사를 통해 수집된 자료로 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 통해 측정변수 간의 관계를 몇 개의 요인(factor)으로 설명되는지를 탐색해보았다. 그 다음 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 통해 요인모형의 적합도를 고려하여 지역사회복지 기관 간 네트워크의 질 척도를 확정하였다. 응답자들의 일반적 특성을 살펴보면, 여성 164명(81.6%), 대졸이 160명(77.3%), 기혼이 105명(50.7%)였으며, 응답자의 평균나이는 36세(범위 24-58세), 근무년수는 평균4년(범위1-28년)으로 조사되었다.

### (1) 탐색적 요인분석

지역사회복지 기관 간 네트워크 협업 척도의 구조를 분석하기 위해 주축요인추출방식(Principal Axis Factoring)과 요인간 상관을 가정하는 직접 오블리민(Direct Oblimin) 회전에 의한 탐색적 요인분석을 수행하였다. 모델 적합도는 KMO(Kaiser-Meyer Olkin)의 수치와 Bartlett의 구형성 검사를 실시하였는데, 표본적합도는 .945로 0.5이상의 기준에 부합했다. 또한 구형성 검정결과  $X^2=2632.245(df=200)$ ,  $p=0.000$ 으로 유의수준 0.001수준에서 상관계수행렬이 단위행렬이라는 영가설을 기각함으로써 측정변수 간의 상관성이 인정되어 수집된 자료들은 요인분석에 적합하다고 볼 수 있다.

그리고 탐색적 요인분석에서 이론적 근거가 있는 경우에는 요인수를 제한하여 적합한 요인수를 결정하는 방법을 쓸 수 있지만, 이론적 근거가 미약하거나 요인 수를 예측하기 어려운 경우에는 요인 수를 지정하지 않고 고유값(eigenvalue)을 기준으로 요인수를 찾는 방법을 쓴다. 본 연구의 경우 FGI와 델파이 연구를 통해 7가지 요인으로 설정을 해 보았으나, 이론적 근거가 미약하고 요인수를 예측하기 어렵기에 고유값에 따른 요인수를 찾고자 하였다. 그 결과 요인의 수를 결정할 수 있는 상관행렬의 고유값은 3개요인 각각에서 1보다 큰 것으로 나타나 3개 요인이 적절하다고 검증되었다. 3개 요인의 전체 설명 분산은 66.86%로 매우 양호한 수준이었다.

공통인자분산(communality)값의 경우 모든 항목이 .40 이상으로 나타나야 요인 분석 적합성이 확보되나, 15번 문항(장애요인3으로 선정한 “우리기관은 기관 간 소통하는 담당자가 자주 바뀌지 않는 편이다.”)만 .248로 나타나 삭제 후 총 20문항으로 분석을 진행하였다. 이 항목을 제외한 모든 문항이 .464~.734로 비교적 높은 수준으로 나타났다. 탐색적 요인분석에서는 요인 적재치가 .30이상일 경우 의미 있는 요인으로 간주한다(김주환 외, 2009). 사각회전 후 요인적재치가 .30이상인 문항을 선정하였다. 구체적인 탐색적 요인분석결과는 다음의 <표4>와 같다.

〈표 4〉 탐색적 요인분석 결과

	문항	요인		
		1	2	3
1	(상호호혜1)우리기관은 본 기관의 이익만 추구하지 않고 협력기관 전체의 이익에 기여한다.	.871	.112	.301
2	(상호호혜2)우리기관은 협력이 필요한 의사결정에 적극적으로 참여한다.	.763	.003	.086
3	(지속성2)우리기관은 장기적인 협력사업구상에 참여한다.	.712	.176	.192
4	(장애2)우리기관은 기관 간 협력 시 우선순위, 목표, 과업 간의 의견 차이 등을 원활하게 조율한다.	.693	.080	.116
5	(지속성1)우리기관은 평소 협력의 필요성을 중요하게 생각한다.	.637	.032	.162
6	(상호호혜3)우리기관은 다른 기관을 위해 정보와 자원을 기꺼이 공유한다.	.632	.132	.246
7	(지속성3)우리기관은 협력적 네트워크의 구성원으로서 주인의식을 갖고 있다.	.626	.333	.042
8	(장애1)우리기관의 상부(기관장 포함)에서는 기관 간 협력 활동을 지지하고 격려하는 편이다.	.463	.106	.224
9	(가치2)우리기관은 기관 간 협력의 목표를 달성하는데 있어서 중요한 역할을 한다.	.017	.868	.001
10	(가치1)우리기관은 기관 간 협력의 목적과 목표를 잘 이해하고 있다.	.002	.714	.145
11	(가치3)우리기관은 협력의 목표를 달성하는 데 중요한 자원을 제공하고 기여한다.	.018	.650	.097
12	(친밀1)우리기관은 협력기관들과 활발하게 소통한다.	.176	.466	.196
13	(친밀2)우리기관은 협력기관들과 강한 연대감을 갖고 있다.	.297	.410	.118
14	(친밀3)우리기관은 협력기관들과 공식적인 소통체계에 활발하게 참여한다(예: 사례회의, 워크숍, 공동연수, 세미나 등).	.190	.393	.176
15	(신뢰3)우리기관은 협력관계에서 부여된 과업을 잘 수행할 것이라고 인정받는 편이다.	.043	.055	.825
16	(신뢰2)우리기관은 협력관계에 있어서 신뢰할 만하다.	.016	.089	.778
17	(업무역량3)우리기관은 협력 기관에서 필요로 하는 정보와 자원을 잘 공유한다.	.189	.027	.698
18	(업무역량2)우리기관은 기관 간 협력에서 책무성을 가지고 일한다.	.108	.203	.583
19	(업무역량1)우리기관은 협력을 할 때 어떤 역할을 해야 하는지에 대해 잘 알고 있다.	.127	.247	.541
20	(신뢰1)우리기관의 역할과 기능에 대해 다른 기관들이 잘 알고 있다.	.110	.198	.450
	고유값(Eigenvalue)	10.977	1.340	1.035
	설명변량(%)	54.986	6.701	5.173
	누적변량(%)	54.986	61.687	66.860

한편 각 요인 간 상관에 있어서는 <표5>와 같이 모두 유의수준  $p < .001$  수준에서 중간이상의 상관을 보이며 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

<표 5> 요인 간 상관

요인	1	2	3
1. 지속기반 상호호혜	1		
2. 가치기반 친밀	.627***	1	
3. 신뢰기반 업무	.686***	.644***	1

\*\*\* $p < .001$

(2) 확인적 요인분석

탐색적 요인분석을 통해 개발된 총 20문항의 지역사회복지기관 간 네트워크의 질 척도의 확인적 요인분석을 AMOS 20.0 프로그램을 이용하여 실시하였다. 모델의 적합도 평가를 위해 사용된 지수는 TLI, CFI, RMSEA를 사용하였다. 구체적인 분석과정을 살펴보면 우선 잠재변수인 네트워크 협업을 탐색적 요인분석 결과 총 3개로 하위 범주화하여 해당 문항을 측정변수로 설정하였다. 측정모형분석 결과  $\chi^2 = 376.570(df=200, p=.000)$ 으로 나타나 카이제곱 검증은 기각되었다. 카이제곱검증은 표본크기에 매우 민감하게 반응한다는 점에서 표본크기가 증가하면 영가설을 기각하기 쉽다(김계수, 2010). 따라서 표본크기에 덜 민감한 다른 적합도 지수를 함께 고려할 필요가 있어서 다른 적합도 지수를 살펴본 결과 TLI=.909, CFI=.920, RMSEA=.083로 나타나 만족할 만한 것으로 분석되었다. 또한 구조방정식의 검정 통계량인 Critical Ratio는 절대치 1.96보다 높아야 유의수준 .05수준에서 통계적으로 유의하다고 볼 수 있다(김계수, 2010). 본 분석결과도 모든 CR값이 통계적으로 유의하여 본 연구의 측정모형은 표본자료에 적합하다고 판단할 수 있다.

이러한 결과를 바탕으로 3개의 요인별로 연구자가 명칭을 부여하였다. 첫 번째 요인은 ‘가치기반 친밀’요인으로 기관 간 네트워크가 가치 중심적이고 그러한 가치에 기반하여 친밀한 네트워크를 하는 수준을 측정할 수 있다. 두 번째 요인은 ‘신뢰기반 업무’로 기관 간 신뢰에 기반한 책임감 있는 업무수행과 업무역량의 수준을 측정할 수 있다. 세 번째 요인은 ‘지속기반 상호호혜’로 네트워크 기관 간의 네트워크가 상호간에 이익이 있으며 지속성을 기반으로 하고 있는지를 측정할 수 있다. 각 문항에 대한 통계치는 아래 <표 6>에 제시하였다. 또한 척도의 신뢰도를 검증하기 위해 내적 일관성을 분석하였다. 전체 20문항의 내적일관성은 .954로 매우 높게 나타났으며, 가치기반 친밀 (Cronbach’s  $\alpha = .871$ ), 신뢰기반 업무(Cronbach’s  $\alpha = .909$ ), 지

속기반 상호호혜 (Cronbach's  $\alpha = .914$ ) 순으로 모두 만족할만한 수준으로 나타났다.

〈표 6〉 확인적 요인분석 측정모형 분석결과

	문항	비표준 화계수	표준 오차	C.R.
가 치 기 반	1. 우리기관은 협력기관들과 공식적인 소통체계에 활발하게 참여한다 (예: 사례회의, 워크숍, 공동연수, 세미나 등).	1		
	2. 우리기관은 기관 간 협력의 목표를 달성하는데 있어서 중요한 역할을 한다.	.910	.095	9.582***
	3. 우리기관은 기관 간 협력의 목적과 목표를 잘 이해하고 있다.	.981	.101	9.708***
	4. 우리기관은 협력의 목표를 달성하는 데 중요한 자원을 제공하고 기여한다.	.814	.094	8.682***
	5. 우리기관은 협력기관들과 활발하게 소통한다.	.962	.101	9.494***
	6. 우리기관은 협력기관들과 강한 연대감을 갖고 있다.	1.039	.114	9.116***
신 뢰 기 반	1. 우리기관의 역할과 기능에 대해 다른 기관들이 잘 알고 있다.	1		
	2. 우리기관은 협력 기관에서 필요로 하는 정보와 자원을 잘 공유한다.	1.064	.107	9.980***
	3. 우리기관은 기관 간 협력에서 책무성을 가지고 일한다.	1.063	.103	10.350***
	4. 우리기관은 협력을 할 때 어떤 역할을 해야 하는지에 대해 잘 알고 있다.	1.132	.108	10.493***
	5. 우리기관은 협력관계에서 부여된 과업을 잘 수행할 것이라고 인정 받는 편이다.	.997	.100	9.989***
	6. 우리기관은 협력관계에 있어서 신뢰할 만하다.	1.087	.105	10.392***
지 속 기 반	1. 우리기관의 상부(기관장 포함)에서는 기관 간 협력 활동을 지지하고 격려하는 편이다.	1		
	2. 우리기관은 다른 기관을 위해 정보와 자원을 기꺼이 공유한다.	.795	.082	9.655***
	3. 우리기관은 협력이 필요한 의사결정에 적극적으로 참여한다.	1.002	.092	10.871***
	4. 우리기관은 본 기관의 이익만 추구하지 않고 협력기관 전체의 이익에 기여한다.	.915	.087	10.463***
상 호 호 혜	5. 우리기관은 협력적 네트워크의 구성원으로서 주인의식을 갖고 있다.	.972	.089	10.870***
	6. 우리기관은 장기적인 협력사업구상에 참여한다.	.961	.108	8.896***
	7. 우리기관은 평소 협력의 필요성을 중요하게 생각한다.	.908	.087	10.401***
	8. 우리기관은 기관 간 협력 시 우선순위, 목표, 과업 간의 의견 차이 등을 원활하게 조율한다.	.982	.093	10.575***

\*\*\* $p < .001$

## V. 결론

어떤 네트워킹이 좋은 네트워킹인가? 좋은 네트워킹인지 측정하기 위한 방법은 무엇인가? 각각의 기관이 속한 네트워크의 특성을 일반화 하는 데는 무리가 있지만, 네트워크의 구조적 특성이나 관계적 특성의 양적 수준 뿐 만 아니라 네트워크 기관들 간의 네트워킹의 질적인 수준을 충분히 고려하여야 그 네트워크를 제대로 이해 할 수 있을 것이다. 본 연구에서는 엄밀히 말하면 기존의 네트워크 구조와 관계적 특성의 측정도구에 추가되어야 할 네트워킹의 기관 간 ‘질적인 수준’의 측정도구 개발을 시도하였다. 연구결과에 따르면 기관 간 네트워킹의 질적 수준을 측정하기 위해서는 가치 중심적이고 그러한 가치에 기반하여 친밀한 네트워킹을 하는가(가치기반 친밀), 기관 간 신뢰에 기반 한 책임감 있는 업무수행을 하는가(신뢰기반 업무), 이러한 네트워킹이 결국 상호간에 이익이 되며 지속성을 기반으로 하고 있는가(지속기반 상호호혜)가 고려되어야 함을 보여주고 있다.

본 연구를 통해 개발된 측정도구가 통합사례관리 실천현장에 사용하게 되면 다음과 같은 기대효과와 활용방안을 제시 할 수 있을 것이다. 첫째, 기존의 측정도구에 추가적으로 네트워킹의 질적 수준의 측정으로 통합사례관리 네트워킹 현장의 정확한 이해를 기대할 수 있다. 예를 들어 기존 측정도구들은 연계횟수, 의뢰횟수가 많으면 네트워킹이 잘되는 기관으로 평가하였다. 그러나 실제로는 그 지역에 사례가 많아 어쩔 수 없이 연계를 많이 하지만, 상호 비협조적인 관계여서 힘든 네트워킹이 이루어지고 있을 수도 있다. 이러한 네트워킹은 양적으로는 좋은 네트워크로 측정되지만 질적으로는 그렇지 못한 네트워킹일 수 있다. 본 측정도구를 활용하여 기관의 네트워킹의 내용이나 특성 뿐 만 아니라, 관계의 정도, 네트워크에서 각 기관의 역할 등 다양한 네트워크의 속성을 함께 반영하여 관계의 양 뿐만 아니라 질을 고려한 네트워킹을 파악할 수 있다.

둘째, 지역사회 민관통합사례관리 실무자들에게 중요한 교육 자료로 활용할 수 있다. 통합사례관리의 중요한 간접실천영역으로 자원개발에 대한 교육이 지역사회단위에서 매년 정기적으로 실시되고 있다. 또한 지역사회 자원개발과 연계에 대한 기관차원의 전략적인 접근을 위해 연계나 자원개발을 주요업무로 하는 실무담당자의 배치가 점차 이루어지고 있는 만큼 네트워킹 교육에 대한 수요가 증가하고 있다. 서비스 개발 및 서비스 질의 향상을 위해 네트워킹을 담당자의 개인 역량에 의존하던 것에서 기관 간 공식적인 업무로 인식되어가는 만큼 개발된 척도를 교육을 통해 배포하여 현장전문가들이 정보를 활용하는 도구로 쓸 수 있을 것이다. 공공의 영역에서는 보건복지인력개발원이나 민간의 영역에서는 사례관리와 관

련된 학회, 사회복지협의회 등과 협력하여 사례관리 실무자들을 대상으로 진행되는 기초, 심화과정교육에 본 연구의 결과물인 척도와 매뉴얼을 제공할 수 있을 것이다. 교육에서 척도 사용법, 사례관리 네트워킹의 진단과 자원개발을 업무협조 정도, 관계관리 스킬, 파트너십에 대한 지식, 의사소통 능력 등을 함께 자원개발을 위한 중요한 팁으로 교육할 수 있다.

셋째, 기존 네트워킹 측정 방법의 개선으로 지역사회 네트워크관련 학문적인 발전에 기여할 수 있다. 기존 네트워크 관련연구가 네트워크의 단편적인 부분, 양적인 수치에 집중하였다면, 네트워크 다양한 측면과 관련된 결과들을 논의 할 수 있다.

본 연구는 측정도구 개발을 하기에는 제한적인 샘플수로 연구를 진행한 한계가 있으나 향후, 본 척도로 다양한 연구들이 진행되어 보완되길 바란다. 후속연구의 예로는 네트워킹의 질적인 수준과 사례관리의 효과성 검증, 네트워킹의 지속가능성(sustainability)에 관한 연구를 할 수있다. 또한 기존 노인, 정신보건 영역에서 같은 유형의 기관 간 네트워킹을 살펴본 연구와 비교하여 통합적인 사례관리 네트워킹 간 차이에 관한 연구도 가능할 것이다. 네트워크 개입(intervention)연구로 서비스제공기관 간 네트워킹이 정보, 자원, 예산, 교환의 빈도 등 양적 부분뿐만 아니라 질적 부분이 개선되었는지 사전, 사후의 네트워크 변화를 살펴보는 네트워크 실험설계도 가능 할 것이다. 마지막으로 본 척도를 사용하여 한국형 네트워크 모형 개발 및 정책과 제도적 근거자료로 활용할 수도 있을 것이다.

## 참고문헌

- 김계수. 2010. 구조방정식 모형 분석. 한나래 아카데미.
- 김성아. 2008. 빈곤아동을 위한 지역사회 서비스조직간 네트워크분석. 부산대학교 석사학위논문.
- 김재환. 2006. “자활후견기관들의 기관간 네트워크 관리에 관한 연구-보나시치파워증심성과 구조적 공백(제약성, 효과크기, 접촉효율성)의 비교를 중심으로”. 『노동정책연구』 6(2): 133-169.
- 김주환·김민규·홍세희. 2009. 구조방정식모형으로 논문쓰기, 커뮤니케이션북스.
- 김희연·한인숙. 2002. “네트워크 이론에서 본 지역사회복지-지방정부와 사회복지관의 관계를 중심으로”. 『한국지방자치학회보』 14(1): 99-122.
- 민소영. 2010. “지역기반 정신보건서비스 조직의 네트워킹 결정요인 연구”. 『정신보건과 사회사업』 34: 5-29.
- 민소영. 2014. “기관 간 네트워킹과 클라이언트의 서비스 만족도에 대한 다층모형 분석: 경기도의 지역기반 정신보건서비스조직을 중심으로”. 『한국사회복지행정학』 16(1): 89-111.
- 박경숙. 2008. “노인보건복지서비스 제공기관의 네트워크 구조: 공공복지행정기관, 민간노인복지기관, 공공보건기관 집단을 중심으로”. 『사회복지정책』 35: 245-269.
- 박기석. 2010. 사회복지사의 지역사회복지 네트워크에 대한 인식과 태도에 영향을 미치는 요인 연구, 경성대학교 사회복지대학원 석사학위 논문.
- 박미은. 2002. “정신보건사회복지사들의 서비스 연계실태 및 연계관련 요인”. 『한국사회복지학』 51: 63-91.
- 박영란·황정희. 2000. “여성에 대한 폭력관련 상담소의 서비스 연계실태 및 연계관련요인”. 『한국사회복지학』 43: 42-75.
- 박은주. 2007. “정신장애인의 취업을 위한 재활서비스 네트워크에 영향을 미치는 요인연구”. 『장애와 고용』 17(1): 165-192.
- 박치성. 2006. “사회서비스 비영리조직들의 협력 패턴에 대한 탐색적 연구”. 『한국행정학보』 40(4): 353-376.
- 박현식. 2006. “사회복지 조직간 네트워크 구축의 장애 요인 연구-탈북자 정착 지원을 중심으로”. 『사회복지정책』 25: 203-223.
- 서혜미·민소영. 2012. “지역기반 네트워크 구조적 특성과 효과성 연구-강남구 디딤돌 사업을 중심으로”. 『서울도시연구』 13(2): 89-108.
- 손동원. 2002. 사회네트워크 분석. 경문사
- 심성지·최유미. 2009. “조직간 네트워크의 특성, 관리태도와 조직효과성의 구조모형 분석”. 『사회



- 과학연구』 25(4): 203-233.
- 오혜경 · 최영광. 2011. “장애인 직업재활 조직의 네트워크 특성과 성과간의 관계-장애인 직업재활 시설과 장애인복지관 비교를 중심으로”. 『직업재활연구』 21(2): 1-27.
- 유태균 · 김자옥. 2001. “서울시 소재 종합사회복지관간의 네트워크 특성 및 네트워크 상에서의 중심자적 역할 정도 결정요인에 관한 연구”. 『사회보장연구』 17(2): 20-48.
- 이인숙. 2004. 가정폭력여성 위기개입 연계망 모형개발, 부산대학교 대학원 박사학위 논문
- 이종성. 2006. 텔파이방법. 서울; 교육과학사.
- 이지영 · 박순우. 2015. “지역사회정신보건서비스 기관의 네트워크 수준에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”. 『한국지역사회복지학』 55: 129-161.
- 이현주 · 권수정. 2011. “김해지역 노인 보건·복지서비스 제공기관의 연계망에 관한 연구”. 『한국지역사회복지학』 37: 165-197.
- 이혜원. 2002. “결식아동 지원 조직간 서비스 연계망에 관한 연구”. 『한국사회복지학』 49: 190-224.
- 장연진. 2013. “사회복지조직의 특성과 네트워크 수준이 조직효과성에 미치는 영향 -여성복지조직의 자원확보능력을 중심으로”. 『사회복지연구』 44(3): 147-175.
- 전용현. 2005. 『북한이탈주민 정착을 위한 사회복지정책 연구: 민간단체와 정부의 네트워크 구축을 중심으로』. 연세대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 정은하. 2003. 사회복지기관 간 네트워크에 대한 사회복지사의 인식과 태도, 가톨릭대학교 대학원 석사학위 논문.
- 최송식. 2002. “정신보건서비스 연계관련 요인에 관한 연구”. 『한국사회복지행정학』 8: 87-114.
- 황인규. 2006. 『장애인직업재활서비스 관련기관 간 네트워크 특성 및 영향요인 분석』. 가톨릭대학교 사회복지대학원 석사학위 논문.
- 홍경준. 2002. “전주지역 자활관련 조직들의 네트워크 구조에 관한 연구”. 『한국사회복지학』 49(5): 7-33.
- Borden, L. M. & Perkins, D. F. 1999. Assessing your collaboration: A self evaluation tool. 『Journal of Extension』 37(2): 78-83.
- Elder, J. O. 1994. The Collaborative Practices Inventory, The Carlson Learning Company.
- Gajda, R. 2004. Utilizing collaboration theory to evaluate strategic alliances. 『American Journal of Evaluation』 25(1): 65-77.
- Greenbaum P. E. & Dedrick, R. F. 2011. Multilevel Confirmatory Factor Analysis of a Scale Measuring Interagency Collaboration of Children's Mental Health Agencies. 『Journal

- of Emotional Behavioral Disorder』 19(1): 27-40.
- Hogue, T. 1993. Community-based collaboration: Community wellness multiplied. Oregon Center for Community Leadership, Oregon State University.
- Intagliata, J. & Baker, F. 1983. "Factors Affecting Case Management Services for Chronically Mentally Ill". 『Administration in Mental Health』 11: 75-91.
- Kellerman, M. 2007. Collaboration assessment guide and tool. United Way of Canada – Centraide Canada.
- Lawshe, C. H. 1975. "A Quantative approach to content validity." 『Personal Psychology』 28(4): 563-575.
- Marek, L. I., Brock, D. J. P., & Savla, J. 2015. Evaluating Collaboration for Effectiveness: Conceptualization and Measurement. 『American Journal of Evaluation』 36(1): 67-85.
- Mattessich, P., Murray-Close, M., & Monsey, B. 2001. Collaboration: What Makes It Work (2nd ed.). Saint Paul, MN: Amherst H. Wilder Foundation.
- Murry, J. W. & Hammons, J. O. 1995. Delphi: A versatile methodology for conducting qualitative research. The Review of Higher Education.
- Oliver, C. 1990. "Determinants of Interorganizational Relationships: Integration and Future Directions". 『Academy of Management Review』 15(2):241-265.
- Provan, K., G., & Milward, H., B. 2001. "Do networks really work? A framework for evaluation public-sector organizational networks". 『Public Administration Review』 61(4): 414-423.
- Streeter, C. L. & Gillespie, D. F. 1992. "Social Network Analysis". 『Administration in Social Work』 32: 201-222.
- Van de Ven, A. H. & Ferry, D. L. 1980. Measuring and Assessing Organization. John Wiley & Sons.
- Wasserman, S., & Faust, K. 1994. Social Network Analysis: Methods and Applications. Cambridge, ENG and New York: Cambridge University Press.
- Weiss, S. J. & Davis, H. P. 1985. Validity and reliability of the collaborative practice scales. 『Nursing Research』 34(5): 299-305.
- Winer, M. & Ray, R. 1994. Collaboration Handbook: Creating, Sustaining, and Enjoying the Journey. Saint Paul, MN: Amherst H. Wilde Foundation.

Woudenberg, F. 1991. "An evaluation of Delphi". 『Technological forecasting and social change』 40(2): 131-150.

Abstract

Development of a scale to measure quality of community welfare service networking: Focusing on integrated case management service agencies\*

HyunSoo Kim\*\*

The purpose of this study was to develop, verify and apply a quality of service networking scale for case managers in the community integrated case management service field. In order to develop the scale, a literature review, five session of FGI with case managers, and delphi research were carried out to create preliminary questions for the scale. After that, 207 case managers surveyed the final 21 preliminary questions and the collected data were analyzed to verify the scale. The result of exploratory factor analysis demonstrated three factor structures with 20 questions. Confirmatory factor analysis results also presented the three factors found in the exploratory factor analysis and the model's goodness of fit appeared to be excellent. Based on these results, a network collaboration scale comprised of a final 20 questions with three factors are developed and named. The first factor is the 'value based intimacy', the second factor is 'trust based work capability', and the third factor is 'sustainable reciprocity'. Finally, the implications for the developed scale were discussed.

Keywords: community welfare service networking, networking scale, quality of networking, integrated case management

[논문투고일: 2019.03.31, 심사일: 2019.04.29, 심사완료일: 2019.05.12]

---

\* This research was supported by the National Research Foundation of Korea funded by the Ministry of Education of the Republic of Korea(NRF-2017S1A5A8021432)

\*\* Associate Professor, Department of Social Welfare, Dongguk University - Gyeongju