



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)



碩士學位論文

사회복지사의 관계규범이 신뢰,
관계결속, 관계자산, 조직성과에
미치는 영향

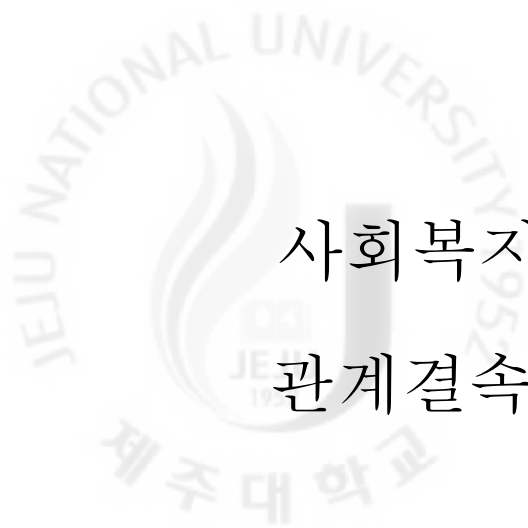
-지역사회복지 네트워크조직 중심으로-

濟州大學校 經營大學院

經營學科

李 光 浩

2012年 2月



사회복지사의 관계규범이 신뢰, 관계결속, 관계자산, 조직성과에 미치는 영향

-지역사회복지 네트워크조직 중심으로-

指導教授 金 貞 希

李 光 浩

이 論文을 經營學 碩士學位 論文으로 提出함

2012年 2月

李光浩의 經營學科 마케팅專攻 碩士學位 論文을
認准함

審査委員長 _____ (인)

委 員 _____ (인)

委 員 _____ (인)

濟州大學校 經營大學院

2012年 2月

The Effect of social worker's relationship
norm on trust, relational Bond, relational
assets, organizational performance

-Focusing on network organizations of community welfare-

Gwang-Ho Lee

(Supervised by professor Jung-Hee Kim)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement
for the degree of Master of Business Administration

2012 . 2.

This thesis has been examined and approved.

Thesis director, Hyoung-Gil Kim, Prof. of Business Administration

.....
Yong-Cheol Hwang

.....
Jung-Hee Kim

.....
2012. 2.

Date

Department of Business Administration

GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS ADMINISTRATION

JEJU NATIONAL UNIVERSITY

- 목 차 -

I. 서론-----	10
1. 연구배경 및 목적-----	10
1) 연구의 배경-----	10
2) 연구의 목적-----	12
2. 연구의 방법 및 구성-----	13
1) 연구의 방법-----	13
2) 논문의 구성-----	14
II. 이론적 배경-----	15
1. 지역사회복지 네트워크-----	15
1) 지역사회복지 네트워크의 필요성 -----	15
2) 지역사회복지 네트워크 개념 -----	17
(1) 지역사회복지 개념-----	20
(2) 네트워크 개념-----	23
3) 지역사회복지 네트워크 의의-----	26
2. 관계규범-----	28
1) 관계규범의 개념-----	28
2) 관계규범 구성요인-----	31
3. 신뢰 -----	37
1) 신뢰의 개념-----	37
2) 신뢰의 유형-----	39
3) 신뢰와 결속과의 관계-----	40
4. 관계결속-----	42
1) 관계결속의 개념-----	42
2) 관계결속의 유형-----	44
5. 관계자산-----	47
1) 관계자산의 개념-----	47

2) 지역사회복지 네트워크조직의 관계자산-----	49
6. 조직성과-----	55
1) 조직성과의 개념-----	55
2) 조직성과의 영향요인-----	57
Ⅲ. 연구방법-----	60
1. 연구모형 및 가설설정-----	60
1) 연구모형-----	60
2) 가설설정-----	62
2. 조사설계-----	69
1) 표본설계-----	69
2) 변수의 조작적 정의 및 측정-----	70
3) 설문지 구성-----	74
4) 분석방법-----	77
Ⅳ. 실증분석-----	78
1. 표본의 구성-----	78
2. 신뢰성 및 타당성 분석-----	79
3. 연구모형 분석-----	89
1) 연구모형 검증-----	89
2) 가설 검증-----	90
3) 가설검증 결과 요약-----	99
Ⅴ. 결론-----	101
1. 연구결과 및 전략적 시사점 -----	101
2. 연구의 한계 및 향후 연구과제-----	104
참고문헌-----	105
설문지-----	113

- 표 목 차 -

<표 II-1> 관계규범 측정에 관한 선행연구-----	30
<표 III-1> 조사 설계-----	69
<표 III-2> 변수의 조작적 정의-----	70
<표 III-3> 설문지 구성-----	75
<표 IV-1> 표본의 일반적 특성-----	78
<표 IV-2> 관계규범의 요인분석 및 신뢰성 분석-----	80
<표 IV-3> 신뢰의 요인분석 및 신뢰성 분석-----	81
<표 IV-4> 관계결속의 요인분석 및 신뢰성 분석-----	82
<표 IV-5> 관계자산의 요인분석 및 신뢰성 분석-----	84
<표 IV-6> 조직성과의 요인분석 및 신뢰성 분석-----	85
<표 IV-7> 외생변수의 확인적 요인분석 -----	86
<표 IV-8> 내생변수의 확인적 요인분석-----	87
<표 IV-9> 관계규범과 지각된 신뢰에 대한 적합도 지수-----	90
<표 IV-10> 관계규범이 지각된 신뢰에 미치는 영향-----	91
<표 IV-11> 지각된 신뢰와 관계결속에 대한 적합도 지수-----	92
<표 IV-12> 신뢰가 관계결속에 미치는 영향-----	92
<표 IV-13> 관계결속과 관계자산에 대한 적합도 지수-----	94
<표 IV-14> 관계결속 관계자산에 미치는 영향-----	94
<표 IV-15> 관계결속과 조직성과에 대한 적합도 지수-----	95
<표 IV-16> 관계결속이 조직성과에 미치는 영향-----	96
<표 IV-17> 관계자산이 조직성과에 대한 적합도 지수-----	97
<표 IV-18> 관계자산이 조직성과에 미치는 영향-----	97
<표 IV-19> 관계규범과 관계결속간의 신뢰의 매개역할 지수-----	99
<표 IV-20> 가설검증 결과 요약-----	100
<표 IV-21> 신뢰의 매개역할 요약-----	100

- 그림 목 차 -

<그림 III-1> 연구모형-----	61
<그림 IV-1> 연구모형의 공분산구조분석 결과-----	89
<그림 IV-2> 관계규범요인과 지각된 신뢰간의 관계모형-----	90
<그림 IV-3> 지각된 신뢰와 관계결속간의 관계모형-----	91
<그림 IV-4> 관계결속과 관계자산간의 관계모형-----	93
<그림 IV-5> 관계결속과 조직성과간의 관계모형-----	95
<그림 IV-6> 관계자산과 조직성과간의 관계모형-----	96
<그림 IV-7> 관계규범과 관계결속에 대한 신뢰의 매개효과 모형-----	98

The Effect of Social Worker's Relationship Norm on Trust, Relational
Bond, Relational Assets, Organizational Performance
-Focusing on Network Organizations of Community Welfare-

Gwang-Ho Lee

Department of Business Administration

Graduate School of Business

JEJU NATIONAL UNIVERSITY, KOREA

Supervised by professor Jung-Hee Kim

This study was tried to finding out that analyzing the main cause of relations between social workers and network organizations of community welfare, relationship norm which has a direct effect on determining a role of trust, unity and assets for drawing effective ways of reinforcement between those, influence on improvement and coordination for rational management of network organization of community welfare in terms of playing a main role for instant welfare practice intention on improvement for welfare service between social workers and network organization of community welfare. For this, a theoretical study was practiced on each concept through an advanced research on factors of relationship norm, trust, unity, assets and result of organizations. The new model of relations was established for investigating interrelations among these factors as providing reasonable evidence.

The cause-and-effect relationship was analyzed on relationship norm, trust, unity, assets and result of organizations for measuring the designed study models through the Structure Equation Model(SEM). It may be summarized as follows.

First of all, it is proved that social worker's factors of relationship norm are multidimensional concepts classified by flexibility, power of unity,

reciprocity and long-term directivity.

It is considered that network organizations of community welfare expect social workers to have achievement on the factors of relation norm. And social workers need to share things basis on models of behavior which network organizations can accept.

Second, it appeared that social worker's factors of Relationship norm , such as flexibility, unity, reciprocity, long-term directivity and so on, have a positive effect on all of faith recognized, which are kept in view , the relationship between the social worker's factors and the faith recognized of network organization of community welfare. Thus, it has great implications for Social workers that they ought to handle the problems occurred as well as flexible reactions in partnership with and induce the formation of fellowship about community interests, they should seek the long-term directivity focused on achievements of target and results of the future instead of a short-term business concentrated on selections and results of the present in order to get trust for Social workers from the network organization of community welfare.

Third, it showed that the relational bond between the social workers and network organization of community welfare is classified by causes of structural, social and functional of multidimensional, which have a positive effect on relational assets of the network organization of community welfare each other. Therefore, it is suggested that they have to put up with the mutual short-term sacrifices, reducing is definitely important with result creations and need strategies to find and pursue means to prevent or relieve the conflicts beforehand for the relational bond between the social workers and network organization of community welfare.

Forth, it represented that the relational bond between the social workers and network organization of community welfare has a positive effect on outcomes of the latter. That means a need of the partnered relationship

formation for improving the results of network organization of community welfare.

Fifth, it is said that the relational assets of the network organization of welfare has a positive effect on group results. That is by forming the altruistic relationship between the social workers and network organization of community welfare in commutation relation to the other through the mutual and balanced relation, that creates durability of community welfare, that implied this can be the driving force for improving and systemicity.

Sixth, it appeared the relationship norm the social workers recognize importantly would be the perlocutionary role by the social worker's faith recognized. A result like this suggested the faith has a positive effect on unity of the people who exchanged community welfare service in directly and this can be the main factor in the process of the close relation, the relation between the social workers and network organization of community welfare.

To sum it up, the social worker's factors of relationship norm , such as flexibility, unity, reciprocity, long term directivity and so on, have a positive effect on the faith, relational bond, relational assets and group result by drawing a conclusion, it is said that we need to research actively about the multidimensionally route relation like social, psychological, financial and so on the relation between the social workers and network organization of community welfare.

I. 서론

1. 연구의 배경 및 목적

1) 연구의 배경

지역사회 복지네트워크는 지역주민들의 참여의식 함양 및 지역사회 파트너로 성장시켜 자치화된 주민들과의 네트워크를 구축해 지역복지 공동체를 만들기 위한 노력이 필요하다. 지역사회 조직과 주민들은 상생적인 유기적 관계로 연결되어 있으며, 이러한 관계를 긍정적으로 유지 발전시키는 네트워크는 중요한 가치를 가진다.

최근 지역사회복지의 변화는 지역사회중심의 자활사업의 전개, 사회복지 전달체계의 개편, 지역사회복지 협의체의 구성 등 전달체계 및 복지자원의 효율적 활용에 집중되고 있다. 지역사회복지실천 차원에서도 사례관리의 중요성이 부각되는 등 지역사회중심의 사회복지가 확대되고 있고, 복지수요의 개별화에 따른 실천현장이 다양화 되면서, 지역복지서비스 전달의 효과성 및 복지자원 동원을 위한 지역사회복지 전달체계의 혁신이 요구되고 있는 실정이다. 이러한 혁신은 정부부문을 포함한 민간사회복지조직의 내부적 혁신은 물론, 지역성과 기능성을 결합한 지역사회복지 관련조직 간의 네트워크에 대한 요구로 구체화되고 있다(오정수, 류진석, 2009). 즉, 사회복지 조직들 간의 상호 신뢰에 기반 한 소통이 생기게 되면, 공동의 목적을 위하여 서로간의 협력적 활동들이 보다 유기적으로 이루어 질 수 있게 된다. 또한 공동의 목적을 가지고 있다면, 상호 교류하기가 보다 용이해지면, 결국 네트워크 형성에 기여하게 될 것이다(우수명, 2008).

특히, 사회복지조직에서의 지역사회 네트워크는 사회복지사업법이 지방이양으로, 지역복지 서비스의 공급방식이 변화하게 되면서 지역중심의 복지체계 수립을 필요로 함은 물론, 복지서비스에 대한 이용자의 욕구가 다차원적으로 전개되면서 조직간 협력이 중요하게 부각되었다. 이에 공공재정과 제도를 보완하고 민간자원을 활용하는 공급방식의 변화는 조직간 연계를 필요로 하며, 다양한 자원에 접근

이 용이한 네트워크 관점에서 지역사회에서 공공과 민간이 함께 서비스를 효과적이고 효율적으로 생산되어야 한다.

현재 지역사회에 사회복지서비스와 관련하여, 다양한 기관, 민간단체 조직들이 나름대로의 목적을 지니고 활동을 전개하고 있다. 그러나 기관 및 조직간에 자원 혹은 정보가 공유되지 않거나, 연계·협력 체계가 구축되어 있지 않음으로써, 자원과 노력의 낭비를 초래하고 있는 실정이다. 또한 기관 간에는 자체 조직의 보호를 위한 폐쇄적인 조직구조에 의해, 조직 간의 협력 활동을 꺼리거나, 경쟁하는 경향마저 나타나고 있다(최종혁, 이 연, 2004).

이러한 상황에서, 공공·민간 복지네트워크에 의한 복지공급기관간 연계망 구축과 더불어 민간자원의 발굴 연계 및 주민 참여가 가능한 환경 조성이 요구된다. 즉, 지역의 민간자원을 적극 활용하여, 국가 재정 및 공적 제도의 한계를 보완하고 복지 공동체를 실현하기 위한 노력이 필요하다. 따라서 지역사회 내의 각종 활용 가능한 자원을 극대화하고, 사회복지서비스의 시너지 효과를 창출하기 위해서는 각 기관, 단체, 조직 및 개인들의 활동이 유기적으로 연결되어, 협력과 협동을 가능하게 하는 네트워크가 필요하다(배은영, 2007). 특히, 지역사회복지 실천과정에서, 사회복지서비스의 이해 당사자들인 즉, 지역사회 복지관과 지역사회복지 네트워크조직 간의 장기적인 관계 형성을 통해, 지속적으로 공동체적 복지환경을 증진시키기 위한 방안 모색이 요구된다. 이의 한 가지 방안으로 사회복지사의 관계규범에 의한 관계결속을 제안한다. 사회복지 서비스는 공익차원에서 자신의 희생에 대한 경제적 대가를 지불하거나 기대하지 않고 사회복지 서비스 제공자가 자발적으로 이루어져야 한다는 측면에서, 사회복지사가 사회복지서비스를 수행하거나, 교환을 위한 의사결정을 할 때, 마땅히 따르고 지켜야 할 가치 판단의 기준이 되는 관계규범은 의미가 있다. 이에 본 연구는 조직적 통제 도구의 하나인 관계규범은 상호교환작용이 가장 밀접하게 이루어지는 사회복지사와 지역사회복지 네트워크간의 관계결속을 강화하고, 이로 인해 네트워크조직의 관계자산 형성 및 조직성과 향상을 촉진할 것으로 여겨진다.

2) 연구의 목적

본 연구는 사회복지사의 관계규범 요인인 유연성, 단결성, 상호성, 장기지향성 등이 지역사회복지 네트워크조직의 지각된 신뢰, 관계결속과의 어떠한 관계를 형성하는지를 분석하고, 이러한 관계결속이 네트워크조직의 관계자산 형성 및 조직성과 향상에 어떠한 영향을 미치는지를 규명하고자 한다.

본 연구의 구체적인 연구 목적은 다음과 같다.

첫째, 사회복지사의 관계규범요인이 지역사회복지 네트워크조직의 지각된 신뢰 형성에 미치는 영향을 분석한다.

둘째, 지역사회복지 네트워크조직에 의한 신뢰 구축이 사회복지사와 지역사회복지 네트워크조직 간의 관계결속에 미치는 영향을 분석한다.

셋째, 사회복지사와 지역사회복지 네트워크조직 간의 관계결속이 지역사회복지 네트워크조직의 관계자산과 조직성과에 미치는 영향을 규명한다.

넷째, 지역사회복지 네트워크조직에 형성된 관계자산이 조직성과에 미치는 영향을 분석한다.

이러한 연구개념들 간의 인과관계를 규명하기 위해, 이론적 근거에 의한 연구모형 및 가설을 설정하여, 설문조사에 의한 실증연구를 통해 이를 규명하고자 한다. 이러한 연구 결과로, 사회복지사와 지역사회복지 네트워크조직과의 관계에서, 관계규범에 의해 형성된 신뢰는 사회복지 이해관계자간의 관계를 결속시켜, 관계자산 형성 및 조직성과 향상을 가능케하여, 지역사회복지 실천을 활성화하기 위한 방안을 제시할 수 있다. 또한 급변하는 사회복지환경에서 사회복지사와 네트워크조직 간의 장기지향적 관점에 바탕을 둔 관계마케팅 전략을 수립을 할 수 있도록, 보다 전략적으로 관계유지 및 강화를 할 수 있는 방안을 제시할 수 있다. 사회복지사사의 관계규범에 기초한 이해관계자간의 신뢰가 상호간의 관계결속을 강화함으로써, 네트워크조직이 지역사회복지서비스를 효과적이고 효율적으로 제공하도록 하며, 서비스수혜자의 만족을 향상할 것으로 기대된다.

2. 연구의 방법 및 구성

1) 연구의 방법

본 연구는 연구목적의 효과적인 달성을 위해 문헌 연구 및 설문을 통한 실증분석을 병행하였다.

첫째, 문헌을 통한 연구방법은 국내·외 관련서적과 논문 및 간행물 등을 활용하여 이들 자료를 종합 정리하여 본 연구의 이해를 도모하였다. 또한 지역사회 복지 네트워크에 관한 선행연구 및 관련 이론들을 살펴보고, 관계규범과 신뢰, 관계결속, 관계자산, 조직성과에 대하여 이론적 고찰을 하였다.

둘째, 이론적 배경을 기초로 관계규범 결과요인들로 신뢰, 관계결속, 관계자산, 조직성과를 제시하여 이들 요인에 대한 영향관계 모형을 제시하고, 이들 연구 개념들 간의 인과관계를 분석하였다. 또한 관계규범과 관계결속 사이에 신뢰를 매개변수로 하여 그 효과를 검증하였다.

셋째, 실증분석방법은 문헌을 기초로 도출한 63문항의 측정항목을 토대로, 표본의 대상으로는 제주, 서울, 부산, 강원, 경기, 전북 등의 각 지역의 사회복지기관과 연계하여 활동하는 자원봉사단체를 대상으로 설문지를 이용하여 조사하였다.

설문조사는 2011년 10월부터 11월 5일 25일간 실시하였으며, 수집된 자료의 분석은 사회과학 통계패키지 SPSS 15.0 과 AMOS 7.0을 이용하였다.

2) 논문의 구성

본 연구의 가장 큰 목적은 사회복지사와 지역사회복지 네트워크조직 간의 관계 결속을 강화시키는 방안을 찾는 데 있다.

본 연구는 다음과 같이 총 5장으로 구성되어, 제 1장은 서론 부분으로 연구의 배경 및 목적과 구성에 대하여 서술하였고, 제 2장은 연구에 대한 이론적 배경으로 지역사회복지 네트워크에 대한 이론적 접근 및 관계규범, 신뢰, 관계결속, 관계자산, 조직성과 등에 대한 기존의 연구들을 중심으로 정리하였다. 제 3장은 이론적 배경을 근거로 연구의 가설과 모형을 도출한 후, 조사설계와 변수의 정의 및 측정방법에 대한 분석을 하였으며, 제 4장은 통계적 기법에 따라 가설을 검증하였다. 마지막으로 제 5장에서는 연구결과를 요약하고, 이에 대한 시사점 및 한계점과 향후 연구방향을 제시하였다.

II. 이론적 배경

1. 지역사회복지 네트워크

1) 지역사회복지 네트워크의 필요성

현대 복지국가에서 국민의 복지 욕구를 충족시키기 위한 일차적 책임은 국가에 있지만 민간부문의 역할도 여전히 중요성을 갖는다. 실제로 공공복지가 발달한 나라에서도 많은 사회복지 활동이 가족이나 공동체의 비공식적인 네트워킹을 통해 이루어지기도 하며, 기업이나 교회 등을 통한 자원 동원의 중요성이 강조되고 있어, 민간사회복지기관을 통한 전문적이고 효과적인 서비스의 제공이 많은 사람들의 삶의 질 향상에 기여하고 있다. 특히 IMF 위기 이후, 복지서비스의 공급체계가 다원화되면서 민간복지체계의 중요성이 새롭게 인식되고 있으며, 네트워크의 필요성도 새롭게 부각되고 있다(정무성, 1998; 김영숙, 2005).

지역사회복지 네트워크는 클라이언트¹⁾에게 사회복지서비스에 대하여 보다 만족감을 갖게 하며, 이들의 삶의 질을 높일 수 있는 적절한 서비스를 제공하기 위하여 공공기관, 시장기구, 후원자, 비영리조직 및 자원봉사자, 가족, 지역주민 등 다양한 사회주체들이 복지의 공급에 참여하는 복지체계, 수직적 연대와 수평적 연대가 공존하는 복지체계, 복지 공급자보다는 클라이언트를 중심으로 운용되는 복지체계를 기본방향으로 한다(황순재, 2009).

구체적으로 사회복지현장에서 네트워크를 필요로 하는 요인들은 다음과 같이 요약된다(박태영, 2000).

첫째, 지역복지환경의 변화와 복지 욕구의 다양화이다. 지역복지환경이 변화하고 있다. 사회적으로 살펴보면, 산업화, 도시화, 핵가족화, 여성의 사회참여 확대 등으로 새로운 복지수요를 만들어내고 있고, 이로 인하여 가족의 부양능력 약화

1) 원래의 의미는 customer로 고객을 의미하나, 경영학적 관점에서의 고객은 사회복지학적 관점에서 클라이언트와 동일하게 볼 수 있기 때문에(우수명, 2008) 클라이언트로 수정하여 인용하였다.

와 지역사회 내에서의 상호부조역량 저하를 초래하게 되었다. 과거에는 이와 같은 사회환경에 직면하여 가정이나 지역사회에서 해결할 수 있었던 사회적 서비스가 새로운 체제 안으로 제공되지 않으면 안 되는 상황이다. 또한 클라이언트의 사회복지 욕구는 복잡화, 다양화, 구체화되고 있는 가운데 이를 충족하기 위한 사회적 서비스공급체계는 단편적, 분절적, 비연계, 비협력적인 형태로 이루어져 있다. 특히, 사회복지 욕구의 다양화, 중증화, 복합화는 단일기관의 서비스 제공만으로는 클라이언트의 사회적 욕구를 충족하는 데는 한계가 있다. 따라서 클라이언트의 삶의 질을 높이고, 사회적 서비스에 대한 만족감을 높이기 위해서는 사회복지 기관간의 네트워크는 필수적인 요소이다.

둘째, 재가복지사업의 부각과 수요자 중심의 서비스 제공으로의 변화이다. 지방자치제 실시로 인하여 지방자치단체의 다양한 사회복지프로그램 개발 및 실시, 인권에 대한 사회적 관심이 고조 되고, 이로 인해 클라이언트의 권리의식 향상, 시설복지의 한계성 인식으로 인한 정상화 원리에 보다 충실한 사회복지서비스를 제공하는 방안으로 재가복지서비스에 대한 확대가 동시에 이루어지고 있다. 재가복지사업은 시설보호처럼 “서비스의 패키지화”가 되어 있지 않다. 따라서 다양한 사회적 서비스를 필요로 하는 클라이언트에게 적절한 서비스를 제공하기 위해서는 사회복지 기관간의 연계 · 협력을 통해서 “서비스의 패키지화” 내지는 “one-stop service”가 이루어지도록 해야 할 것이다. 이에 따라 수요자의 욕구에 적합한 서비스를 제공하기 위해서는 새로운 사회복지 자원의 확보와 더불어 기존에 확보된 자원의 적절한 활용을 위하여 조직간 네트워크 형성을 통해 서비스를 극대화함으로써 클라이언트의 복합적 욕구를 보다 효과적으로 충족시킬 수 있기 때문이다(김인숙 등, 1999).

셋째, 지역 내의 사회복지 자원의 효율적인 활용을 위해서다. 사회복지자원이 부족하다는 것은 어제오늘의 일이 아니며, 지역 내의 사회복지 자원은 매우 제한적이다. 특히, 사회복지서비스의 물적, 질적 확대는 복지 자원의 제약이라는 관계 내에서 이루어지기 때문에, 효율성의 제고는 사회복지의 발전을 위한 필요조건으로 이해되고 있다. 앞으로는 필요한 적정한 복지자원을 확보하는 노력과 더불어, 이미 확보된 복지자원의 효율적인 활용에 대한 방안도 마련해 나가야 한다.

현재 지역사회에는 사회복지서비스와 관련하여, 다양한 기관, 민간단체 조직들

이 나름대로의 목적을 지니고 활동을 전개하고 있으나, 기관 간에 자원정보공유와 연계·협력체계가 구축되어 있지 않음으로써, 사회복지서비스 협력 활동은 거의 이루어지지 않은 채 개별적으로 대응하고 있어, 자원과 노력의 낭비를 초래하고 있는 실정이다. 또한 기관 간에는 자체 조직의 보호를 위한 폐쇄적인 조직 구조를 갖고 조직 간의 협력활동을 꺼리거나 경쟁하는 경향마저 나타나고 있다(최종혁, 이연, 2004). 이러한 요인들로 인하여 현재의 사회복지서비스는 2003년 7월 사회복지사업법의 개정에 따라 2005년 8월부터 지역사회복지협의체를 구성하고 시·군·구 및 시·도 단위 지역사회복지계획을 수립하도록 되어 있다. 이 계획의 목적은 공공·민간 복지네트워크에 의한 복지공급기관간 연계망 구축과 더불어, 민간자원의 발굴연계 및 주민참여가 가능한 환경을 조성함으로써, 지역사회의 민간자원을 적극 활용하여 국가 재정 및 공적 제도의 한계를 보완하고, 복지 공동체를 실현하는 것이다. 따라서 지역사회 내의 각종 활용 가능한 자원을 극대화하여 사회복지서비스의 시너지 효과를 창출하기 위해서는 각 기관, 단체, 조직 및 개인들의 활동이 유기적으로 연결되어 협력과 협동을 가능하게 하는 네트워크가 필요하다(배은영, 2007).

2) 지역사회복지 네트워크의 개념

‘지역사회’가 강조되는 이유는 국가전체를 포괄하는 중앙정부와는 다르게, 지역주민의 욕구를 현장에서 보다 정확하게 파악하고 민감하게 반응할 수 있는 장이 되기 때문이다. 지역사회는 주민의 욕구를 충족시켜주기 위해 민간자원을 개발하고, 이러한 서비스를 적절하게 조정·연계하여 활용할 수 있는 단위가 된다(함철호, 2003). 네트워크 관점은 시장과 정부를 아우르는 새로운 형태의 관리방식이자 전달체계로서 장점을 가지며, 1990년대 이후 공공 거버넌스²⁾ 관점으로 확장되어 행정학의 새로운 패러다임으로까지 부각되었다(이창길, 2007).

2) 거버넌스는 그리스어에 어원을 둔 ‘키를 잡다(to steer)’라는 의미를 지니는데, 이는 사회나 조직이 스스로 조정 또는 키를 잡아가는 과정, 통치행위 또는 방식을 의미하기도 한다. 거버넌스(Governance)의 의미는 다양하고 광범위하게 정의되어 정책망, 공공관리, 공-사간 협력관계, 경제부문의 조정, 방향잡이 등의 의미로 다양하게 사용되고 있으나 아직까지도 그 개념이 모호하여 하나의 확실한 형태로 정의되어지지 못하고 있음에도 불구하고 많은 학자들이 거버넌스라는 용어를 즐겨 사용하고 있다(Hewitt, 1998; 이용돈, 2010)

본 연구 주제인 지역사회복지 네트워크라는 영역에 대한 연구결과가 절대적으로 부족하다. 국외에서는 아동서비스나 정신보건서비스 영역 등 각 단위 서비스를 중심으로 이에 대한 연구가 이루어져 왔는데, 이에 대한 개념이 정확하게 이루어진 경우가 거의 없다. 국내의 연구에서도 가정폭력, 여성관련, 기관들 간의 연계에 관한 연구(김재엽 외, 2001; 박영란 외, 2000, 김인숙 외, 1999)에서 네트워크 개념이 사용되기는 하였으나, 그 개념을 명확히 밝히지는 못하였다(유명옥, 2006). 그러므로 지역사회복지 네트워크에 한정하여 개념 정의를 찾기보다는 사회복지기관간 네트워크에 관한 연구 등의 개념에서, 지역사회복지 네트워크의 개념을 이끌어 내도록 하고자 한다. 기관 네트워크에 대한 개념에 대해 여러 학자들의 견해를 정리해 보면 다음과 같다.

Bally and Koney(1996)는 서비스 연계를 어떤 명칭으로 사용하던지, ‘공동 목적을 달성하기 위해 공동 참여하는 부분들 간의 창조적인 협력을 강조하는 활동적 상호 작용 형태’라고 하였다. 조애저 등(1996)은 ‘각종 복지서비스를 제공하는 관련 기관 및 시설에 대상자를 의뢰하거나 협조, 요청하여, 지속적으로 서비스를 받을 수 있도록 연결하는 것’이라고 하였다. 이현주 등(2000)은 ‘복지서비스에 대한 정보의 공유가 이루어지며, 서비스를 필요로 하는 클라이언트에게 서비스를 연결해 줄 수 있는 복지기관 간의 협력’으로 정의하고 있다. 김자옥(2000)은 복지관 간의 네트워크란 복지관 운영 및 복지서비스 생산 및 전달에 필요한 자원을 교환하고 대상자의 의뢰 및 서비스 연계를 위해 복지관들 간에 형성된 체계적이고 협력적인 관계망을 말하고, 네트워크 활동이란 그러한 관계를 형성하고 유지하기 위한 제반 활동이라고 정의하였다. 이금진(2003)은 두 개 이상의 다른 기관이 공동의 목적을 달성하기 위하여 함께 일하는 것으로 기관 간의 의뢰, 정보 교류, 공동 사업 추진, 재정 공유 등의 직간접적인 상호 작용으로 정의 내리고 발달 단계에 따라, 기관 사이의 참여 정도와 책임 수준, 협력 내용이 달라진다고 하였다. 백종만, 홍경준(2001)은 민간비영리조직간 관계 연구에서 조직 간 네트워크의 내용으로 우선 정보교환으로서는 ①관련된 자료를 공유, ②조언 혹은 아이디어를 나눔, ③공동회의, ④공동성명 공동발표 경험으로, 둘째 자원교환은 ①사업의 운영, ②사무실과 집기사용 교환, ③인력의 활용으로, 셋째 재정교환은 재정자원을 공유하는 것으로, 넷째, 클라이언트 의뢰는 원조를 필요로

하는 클라이언트를 제공하거나 받는 것으로 정의하였다. 홍경준(2002)은 협의 네트워크와 의뢰 네트워크로 구분하여, 협의 네트워크는 ①공동협의, ②공동프로젝트, ③공동프로그램, ④조직 간 동의, ⑤공동대변 등 조직의 운영, 서비스, 서비스 대상자에 대하여 이루어진 조정과 협의로 보았으며, 의뢰 네트워크는 ①전화나 팩스, ②대면 접촉 등으로 정의하였다. 이혜원(2002)은 결식아동 지원조직 간 서비스 연계망에 관한 연구에서, 관련자들 간의 정기적 모임과 회의, 정보 및 자료교환, 서비스의 상호 의뢰, 인력공동수급, 서비스대상자 공동관리, 서비스 공동개발 등으로 정의하였다.

이재완(2005)은 사회적 네트워크의 관점을 지역사회복지에 적용하여 지역복지 서비스 강화를 위한 개념으로 발전시켰다. 그의 연구에 따르면, 지역복지 네트워크는 지역사회내의 복지수요자와 사회복지조직, 그리고 지원체계들이 지역단위의 서비스를 종합적으로 연속적으로 제공하기 위한 것으로 설명하고 있다, 또한 지역복지 네트워크가 수행해야하는 기능을 단지 연계, 조정기능 뿐 아니라 조사계획(정책) 기능과 교육·홍보 기능까지 포괄적으로 제시하였다. 그리고 공공, 민간, 지역사회 등 다양한 주체가 참여되어야 하는 네트워크의 기능을 점진적인 구성 과정으로 설명하였다(박무일, 2009). 결론적으로 사회복지적 관점에서의 네트워크란 사회복지 실천 영역에서 다양한 사회복지 및 관련 조직들 간의 협력적 활동과 상호작용은 물론 공동의 사회복지 목적을 도출하고 이를 함께 실현해가는 과정이자 활동들이라고 할 수 있는데, 이는 곧 지역사회 조직을 실현하기 위한 과정적 개념이다. 따라서 지역사회복지 네트워크란 지역사회복지를 실천해가는 협력적 활동의 구축으로 지역사회 조직화를 위한 하나의 방법이라고 할 수 있다(우수명, 2008).

한편 국내에서 이루어진 기관 간 연계 및 네트워크에 관한 선행연구들은 기관 간 연계의 실태와 관련 요인을 밝히는 연구가 다수이며, 연계의 실태와 요인을 밝히고 활성화 방안으로 인적 요인을 강조하는 연구, 체계(system)적 접근으로 협의체·네트워크를 주장하는 연구, 기관 간 연계가 클라이언트에 미치는 영향에 관한 연구 등이 있다(유명옥, 2006).

(1) 지역사회복지의 개념

지역사회복지의 개념에 대한 정확한 이해를 위해서는 지역사회복지 서비스의 대두 배경, 특징, 필요성 등에 대해 살펴볼 필요가 있다. 지역사회복지는 무엇보다도 지역의 자원에 기초하여, 서비스 공급의 다양성이 확보되는 특징을 가지고 있다. 즉, 지역사회에서 지역주민들에 의해 그들의 욕구에 초점을 맞추어 사회복지의 공급이 이루어진다. 이 때 지역사회는 단지 공간의 개념이 아니라, 공동의 소속감을 지닌 사람들 간의 친밀한 유대관계를 형성할 수 있는 복지서비스의 공급 주체 중 하나로 이해되어야 한다(신동면 외, 2004). 이처럼 지역사회복지에 대한 관심이 높아진 이유는 첫째, 지방자치단체와 지역주민들은 자기가 거주하는 지역의 복지에 대한 책임의식을 갖게 되었고, 둘째, 1980년대 이후 신보수주의의 영향으로 ‘작지만 강한 정부(less government more governance)’에 대한 사회전반의 인식과 이에 따른 ‘정부의 후퇴(roll back the state)’는 중앙정부가 복지재정 회피의 돌파구로서 ‘지역사회’를 주목하였기 때문이다(원용찬, 1998). 이러한 관심에 대해, 전재일, 모지환(2006)은 첫째, 국가주도에 의한 복지제공은 국가의 재정부담을 가중시켜 성장잠재력을 상쇄시킨다는 신자유주의의 이데올로기 공세 및 정치적 실천에 기인하며, 이러한 과정에서 국가의 재정 부담을 축소시키는 방안으로 지역의 활용에 대한 정책적 관심이 높아졌기 때문이다. 둘째 기존의 복지급여가 시설중심의 서비스 공급체계, 관료주의적 서비스 행정체계, 표준화된 급여로 개별욕구에 대한 탄력성 상실 등과 같은 문제점이 지적되면서, 이의 해결과정에서 지역사회보호(community care)가 강조되거나 클라이언트 중심적인 서비스 체계로 변환되면서 자연스럽게 지역사회복지의 중요성이 부각되었다고 한다.

이러한 지역사회복지의 개념은 다음과 같은 특징을 갖고 있다(최재원, 1991).

첫째, 지역사회복지의 개념은 지역중심의 복지체계, 지역의 특성과 지역주민의 욕구에 따라 복지정책이 수립되고 집행되어야 한다. 즉, 지역사회자체의 정책결정과 프로그램개발에 의해 실천되어야 한다.

둘째, 지역사회복지의 개념은 지역사회 주민의 적극적인 참여가 이루어져야 한다. 즉 중앙집권적인 복지체계에 있어서 지역사회 주민은 단지 복지서비스의 수혜자

(beneficiary 혹은 consumer)일 뿐이며, 서비스의 공급자(provider 혹은 producer)라는 의식이 존재하지 않는다. 그러나 지역사회 중심의 복지체계에 있어서는 지역주민은 수혜자임과 동시에 서비스의 공급자로서의 이중적인 역할을 하게 되는 것이다. 따라서 지역사회 주민들은 지역사회의 복지문제에 보다 많은 관심을 갖게 되고 수혜는 물론, 지원도 하게 된다.

셋째, 지역사회복지는 사회복지 대상자의 증가와 관련이 있다. 이러한 대상자의 증가는 사회복지전문기관, 시설만으로 문제를 해결할 수 없다. 이처럼 지역사회 복지는 대상자의 증대에 따른 재가복지시설의 증설을 필요로 한다. 따라서 지역사회복지 활동은 지역주민의 적극적인 복지의식과 주체적 참여를 바탕으로 추진되어야 한다.

넷째, 지역사회복지는 지방재원의 한계성을 극복하기 위해 지역사회조직 및 자원활용이 필요하다.

다섯째, 지역사회복지는 사회복지욕구의 변화에 의해 확대된다. 특히 오늘날 사회적 욱구의 변화는 물질적 욱구뿐만 아니라 물질적, 정신적, 내면적 욱구도 증가함에 따라 사회복지의 역할과 방법도 보다 넓은 의미에서 물질적, 비물질적 욱구를 모두 충족시키는 접근방법이 요구된다. 따라서 이러한 지역사회복지는 일반적으로 지역사회조직, 지역사회계획, 지역사회사업, 사회적 행동, 지역사회보호 등 다양한 용어를 포괄하며, 지역사회를 바탕으로 이루어지는 모든 사회복지 활동으로 이해할 수 있다(류기형, 2000).

사회복지분야에서 지역사회복지는 다음과 같은 이유에서 필요하다(김춘희, 2002).

첫째, 사회복지의 기본적인 기능을 발휘하고 그 목적을 달성하기 위해서는 그 지향하는 바가 생활문제 발생의 근원인 지역사회이어야 한다.

둘째, 사회복지 보호대상자가 갖는 생활상의 욱구를 충족하기 위해서는 지역사회에서 그들이 갖는 모든 사회관계자를 유지, 발전시키는 방향으로 원조하여야 한다. 지역사회관계나 가족관계를 단절시키는 보호는 참된 사회복지 원조가 아니다.

셋째, 문제발생후의 사후적 대책보다는 문제발생을 예방하는 대책이 합리적이다. 사회생활상의 곤란을 사전에 방지하고 문제를 사전에 발견하여 해결하는 예

방적 사회복지를 발전시켜야 한다.

넷째, 주민의 생활문제와 관련되는 사회제도나 사회적 시책입안, 실시, 운영에 대하여, 주민을 효과적으로 참가시키기 위해서는 지역사회차원의 주민과 원조대상자는 같은 입장이기 때문에, 주민참가를 유도하기에 가장 적합하다. 민주적인 주민참가를 가능케 하는 지역사회야 말로 사회복지의 최대 관심사라고 제시하고 있다. 이러한 지역사회복지의 특수성과 필요성에 입각하여 지역사회복지의 개념에 대해 다양하게 접근이 되고 있다.

최일섭, 류진석(2005)은 지역사회복지는 일정한 지역사회 내에서 주민의 생활문제를 사회복지사와 주민이 함께 공식적·비공식적 자원을 활용·개발하여 해결하거나 예방하는 다양한 노력(박태영, 2003)이라 할 수 있으며, 지역사회내의 '상호 연결된 사람들 간의 공식적·비공식적 연계망(network)을 통해 사회복지 자원을 제공하고 이용할 수 있도록 도와주는 도움의 총체(thesum ofhelping)'라고 정의 하고 있다. '지역사회'에 초점을 둔 지역사회복지(community welfare)라는 개념은 전문 혹은 비전문 인력이 지역사회 수준에 개입하여 지역사회에 존재하는 각종 제도에 영향을 주고, 지역의 문제를 예방하고 해결하고자 하는 일체의 사회적 노력을 의미한다(최일섭, 류진석, 2003). 정무성(1997)은 지역사회복지를 지역사회에의 조직적이고 체계적인 개입을 통해 주민들의 삶의 질을 향상시키기 위한 사회복지적 지식과 기술을 활용하는 전문 실천방법으로 정의하고 있다.

이러한 지역사회복지는 개인복지나 가정 복지 보다는 넓은 개념으로써 아동복지·청소년복지·노인복지라는 대상층 중심의 활동이 아니라, 지역성을 강조하는 복지사업이라고 할 수 있다. 그러나 지역복지라는 개념은 개인·가정·집단 등 개별적 수준의 복지체계와 대립적인 위치에 있는 것이 아니라 사회복지라는 연장선상의 다른 극에 위치하여 개별적인 사회복지와 상호보완적인 관계를 가진다고 말할 수 있을 것이다(최일섭, 류진석, 1996).

이상의 문헌고찰을 정리해보면, 지역사회복지는 지역주민, 전문가 등이 공동참여를 통해, 지역의 다양한 자원을 활용한 자율적인 노력에 의하여, 지역의 문제를 해결하는 과정이라고 할 수 있다.

(2) 네트워크의 개념

지역주민 참여를 통한 지역사회복지 실천 차원으로 지역사회의 자원을 연결하여 복합적인 대상자의 욕구와 서비스를 제공하는 사례관리가 강조되면서 네트워크의 중요성이 부각되고 있다. 지역 네트워크는 지역사회에 존재하는 다양한 기관이나 조직, 단체들이 개개의 이익을 초월하여, 공동의 목적을 공유하고 노력하기 위한 협력체계를 의미한다(우수명, 2008).

네트워크의 일반적 의미는 일차적으로 그물과 같은 망(net)을 의미하며, 이러한 망들은 서로를 연결시키는 작업(work)까지도 포함한다. 이는 기계장치, 철도나 도로의 망, 상호 연결된 체인 시스템, LAN과 같은 도구적 연결망, 방송망 등으로 의미가 확장되었다(김용학, 2004; Rizova, 2006).

김문조(1987)는 네트워크(network)란 일정 수의 행위자들 사이에 존재하는 관계 또는 특정의 목적을 달성하기 위해, 관련 기관들 간에 협력적 관계를 형성하는 것을 의미한다고 한다. Alter and Hage(1993)는 네트워크를 조직간 거래의 상호작용, 공동행동, 공동산출의 사회적 형태로 언급하고 있다. O'Toole(1997)은 네트워크에 대한 구체적인 예로 행정조직간의 협조적 사업수행 체계, 중앙과 지방 또는 지방자치 단체 간의 프로그램관리체계 그리고 민·관 협동 등을 들고 있다.

이외에도 공공기관, 기업체, 비영리집단, 자원봉사단체 등을 포함하는 공공서비스의 전달과 관련하여, 상호 연계되고 공통의 이해를 가진 모든 조직체의 협조체제로 생각할 수 있다(김석준 외, 2000). 하지만 서비스 공급과 관련하여 네트워크는 실천적, 집행적 차원으로 이해할 필요가 있다. 즉, 서비스 공급과정에 있어서 국가, 시장, 시민사회조직 간의 참여를 토대로 한 협조적 상호작용관계가 안정적으로 지속되는 형태로 파악되어야 할 것이다(배은영, 2007).

Hasenfeld and Gidron(1993)에 의하면, 기관의 상호작용에 있어 공식화된 서비스 기관들의 연계가 한 기관이 서비스를 제공할 때보다 안정된 서비스를 제공할 수 있게 만든다고 한다. 즉, 비공식적인 수단에 의한 상호작용보다 공식적인 방법에 의한 서비스가 더 안정적인 결과를 가져다준다는 것이다.

배은영(2007)은 이러한 네트워크는 명성, 상호의존성, 신뢰관계를 통해 호혜적

인 관계를 모색하면서 거래를 통해 상호관계를 유지하기 때문에, 위계(hierarchy)가 가진 단점인 유연성을 최대한 확보하면서도 신뢰관계를 통해, 거래의 기술적 노하우를 축적할 수 있고 지식과 기술을 전달하고 학습하는 능력을 향상시킬 수 있다고 설명하고 있으며, 다음과 같이 네트워크의 일반적 특징을 설명하고 있다.

첫째, 호혜성(reciprocity)이다(Powell, 1991). 네트워크에서의 거래는 시장이나 행정적 명령을 통하여 일어나지 않고, 호혜성이라는 일반적인 맥락 내에서 무한히 지속적인 거래를 수반한다. 다시 말해, 시장에서 일반적인 전략은 즉각적인 거래에서 가장 비싸면서도 가능한 계약(bargain)을 이루는 것이지만, 네트워크에서 선호되는 선택 안은 비교적 장기간에 걸쳐 도움(indebtedness)과 신뢰를 형성하는 것이다.

둘째, 상호의존성(interdependence)이다. 네트워크는 어느 한 단위가 대규모의 위계(hierarchy)조직 하에서 다른 단위에 공식적으로 종속되어 있지 않은 다른 조직, 혹은 다른 부문 간에, 걸친 상호의존적 구조이다(O'Toole,1997). 그러므로 시장에서 거래는 개별행위자들의 고도의 독립성이 요구되고, 위계 내에서 행정명령은 의존성을 함축하고 있지만, 네트워크에서의 관계는 교환당사자간 상호작용을 통하여 견고해진다. 이러한 상호작용을 통하여 '상호지향(mutualorientation)'이라는 관점이 발달하는데, 상호지향성은 규칙들을 함축하며, 동시에 후속적인 상호작용의 틀을 구성한다. 이런 규칙들로 인해 기회주의적 행동들은 제약을 받게 되고, 그래서 순수한 시장관계에서 거래 당사자의 기회주의적 행동을 통제할 계약을 맺어야 비용을 줄이게 된다.

셋째, 느슨한 연계(loose coupling)이다. 네트워크에서 조직간 느슨한 연계는 거래 당사자 간의 자율성을 보장하며, 복수의 리더가 존재하면서 구성원의 진입과 퇴출이 자유롭다는 것을 의미한다. 이 관계가 어떤 공식적인 법적 의무를 포함할 필요도 없고, 동시에 상호작용과 의사소통에서 다소 안정적인 틀을 구성하게 된다. 이는 상호학습과 혁신에 관한 좋은 조건들을 형성하며 네트워크에서는 각 조직들이 다양한 정보의 원천에 쉽게 접근하게 되며, 위계의 경우보다 훨씬 폭넓은 학습의 여지를 갖게 된다. 아울러 느슨한 관계는 시장이나 위계가 가지지 못하는 체계적인 외부성(externality)³⁾을 제공한다. 즉 환경의 급격한 변화가 즉

시 조직에 영향을 미치는 것이 아니라, 조직들이 각기 상대방에게 완충적인 역할을 하도록 하게 하는 것이다.

넷째, 네트워크는 파트너십(partnership)처럼 완전히 조화된 협력으로 간주되지 않으며, 네트워크 관계에서 개별 행위자가 맺는 관계는 협력뿐만 아니라 갈등의 원천이기도 하다. 이는 네트워크에서 상호의존성을 낳게 하는 필수적인 구성요소로 기능한다. 그러므로 네트워크는 ① 조직 및 구성원 사이의 의미 있는 상호관계의 존재, ② 네트워크 구성원들이 자원을 교환하고 공동의 목적을 달성하기 위한 지속적인 상호작용 ③ 신뢰에 바탕을 둔 상호작용 ④ 네트워크 구성원 사이에서 합의된 게임의 규칙에 의한 통제, ⑤ 구성원들의 사이의 상당한 정도의 자율성 유지 등이 전제가 된다(Rhodes, 1997).

한편, 사회복지 관련 연구자들은 네트워크를 “자원, 기술, 접촉, 지식을 서로 나눌 수 있는 사람이나 조직들의 공식 혹은 비공식적 연결체”(Barker, 1995), “개인의 사회적 체계의 성격을 측정하고 기술(記述)하는 분석적 접근”(Maguire, 1996), “개인간 연결 또는 접촉의 길”(Rubin & Rbbin, 2001)등으로 정의하고 있다. 이들 정의에 따르면, 네트워크는 개인, 집단, 조직, 기관 등에 의해 구성되며, 전문 방법에 의해 분석이 가능한 교류의 협조체계, 혹은 다양한 자원을 체계적으로 활용할 수 있도록 구축된 행정체계라고 할 수 있다. 이를 지역사회복지에 적용할 경우, 지역사회복지 수요자의 복지 증진을 위해, 사회복지서비스 공급주체간의 정보공유, 서비스의 연결 등을 위한 사회복지조직 및 관련 조직 간의 유기적 연계체계를 의미하게 된다. 일회적 또는 사안별 연계와 협력보다는 지속적이고 체계적·구조적인 연계가 이루어지는 과정이라 할 수 있다. 또한 지역사회복지 네트워크는 지역사회의 다양한 자원을 조직하고 참여시킬 수 있으며, 사회복지기관의 네트워크 활동은 사회복지서비스 기관들이 하나의 사회체계로서, 공동의 이익과 자기 기관의 특정한 문제를 해결하기 위해 자원과 정보, 생산된 상품을 교환하는 등 기관간의 상호작용을 통해 사회복지조직들 간의 공통의 목표나

3) 외부효과는 경제학에서 어떤 경제 활동과 관련하여 다른 사람에게 의도치 않은 혜택이나 손해를 발생시켰 으면서도 이에 대한 대가나 비용을 치르지 않는 상태를 일컫는 말이다. 외부효과는 당사자가 아닌 다른 사람에게 혜택을 가져다주는 경우에는 외부경제(공정적 외부효과), 손실을 가져다주는 경우에는 외부불경제(부정적 외부효과)로 구분된다.

문제 해결을 추구할 수 있기 때문에 지역사회 조직화의 유용한 실천전략이 될 수 있고, 지역사회 구성원이 욕구 충족이나 문제해결과정에 서비스 공급주체로서 참여할 수 있어 지역사회 공동체를 형성하는 데 도움이 된다(배은영, 2007).

3) 지역사회복지 네트워크의 의의

사회복지서비스 기관들은 특정 서비스에 초점을 두거나 기능을 하는데, 그들이 필요로 하는 전체 자원을 독립적으로 충족하기에는 제한된 능력을 가지고 있다(김재환, 2004). 이러한 제한된 자원을 가지고 있는 사회복지 조직은 네트워크를 통하여 클라이언트의 다양한 욕구에 부응할 수 있으며(송정부, 2006; 이혜원, 우수명, 2005), 지역사회 자원간의 효율적이고 기능적인 연계를 할 수 있게 된다(이현주, 2000). 또한 네트워크를 통하여 보다 다양하고 복잡해지는 지역사회내의 욕구들에 능동적으로 대응하며, 자원간의 중복을 줄이고, 집중력을 높이며, 상호 기능적으로 보완하게 함으로써 사회복지 실천에서의 효율성을 증가시키게 된다. 이러한 효율성은 다시 순환하여 사회복지 실천의 다양성을 촉진시키고, 보다 능동적으로 사회의 욕구에 대응하게 한다. 따라서 네트워크 구축을 통하여 보다 효과적이고 효율적인 지역사회복지 실천이 강화될 수 있다는 의미이다. 특히, 조직 내 성공적인 성과를 얻어내기 위하여 전문적이고 유기적인, 즉 하나의 조직화되고 친밀한 관계의 네트워크가 구축되는 것이 매우 필요하다고 할 수 있다(Rizova, 2006).

지역사회 조직적 관점에서 살펴보면, 지역사회복지의 실천에서 사회의 특수성을 고려하여 지역주민들이 직면한 문제와 삶의 질 개선을 위하여 지역사회 주민들의 참여가 중심이 되어야 하며(김성훈 외, 2006), 사회복지 조직은 지역주민의 욕구에 능동적으로 대처할 수 있어야 한다. 이 과정에서 사회에 있는 다양한 사회복지 조직들 간의 네트워크가 지역사회 조직화의 방법으로 적용될 수 있다.

지역사회 내 주민들 개개인의 복지적 삶(well-being)은 지역사회 조직들 간의 복잡한 네트워크 사이에서 형성되기도 한다(Raphael et al, 2001). 지역주민들이 내부적으로 단단하게 관계되고 연결된 네트워크의 한 부분으로 느낄 때, 지역사

회의 복지가 성취될 가능성이 높아진다. 이러한 신뢰적인 네트워크 상태는 혼란스러운 상태의 현실적 삶을 극복할 가능성과 역동성을 부여할 수 있게 된다(Gilchrist, 2000). 더 나아가 지역에서의 시민참여 네트워크는 그 지역의 바람직한 경제성장에 기여할 수 있을 뿐만 아니라 긍정적인 전 세계적인 영향력을 가질 수도 있다(Blanchard & Matthews, 2006). 이는 네트워크는 하나의 작은 단위일 수 있지만, 그보다 큰 체계에 영향을 미치는 생태체계론적 관점에 적용될 수 있다는 의미이다. 지역사회 조직과 주민들은 상생적인 유기적 관계로 연결되어 있으며, 이러한 관계를 긍정적으로 유지 발전시키는 네트워크는 중요한 가치를 가진다. 즉, 지역사회에서 생명회복의 운동적 차원의 생태적 공동체를 구현하기 위하여 지역사회 내 다양한 형태의 조직 간의 상생적이고 순환적 과정의 네트워크를 구축하는 것이 필요하다(Bookchin, 2005). 따라서 지역사회복지 네트워크는 일차적으로 사회복지 조직들 간에 이루어지는 것이 필요하지만, 지역주민들의 참여의식 함양 및 지역사회 파트너로 성장시켜 자치화된 주민들과의 네트워크를 구축해 지역복지공동체를 만들기 위한 노력이 필요하다(우수명, 2008).

2. 관계규범

1) 관계규범의 개념

일반적으로 규범은 기대되는 행동패턴이라고 정의된다(Heide & John, 1992; Noordewier et al., 1990). 그러므로 기대에 부응하는 정도 그리고 기대가 요구하는 정도에 따라, 여러 가지 규범체계가 존재할 수 있다. 이론적으로 엄격하게 요구되는 법체제와 이것이 완전히 무시된 상태와 중간에 해당하는 모든 경우가 작동하는 상황이라고 할 수 있다. 아무런 제약이 없는 상태에서 고려하면, 지켜야 할 규칙이 존재하는 것이며, 법체제의 관점에서 고려하면, 당위적이지만 법률로서 강요되지는 않는 완화된 규율체계가 존재하는 것이다. 이처럼 규범의 존재는 명확하게는 강요하지 않지만 적절한 차원에서 질서를 형성해 내는 규칙이라고 할 수 있다(Achrol & Gudndlach, 1999; Heide & John, 1992).

관계에 있어, 질서의 형성은 교환 방식을 결정하고 행동에 대한 예측을 가능하게 하기 때문에, 관계상의 안정을 보장하게 된다. 이는 규범에 의해 지켜지는 질서 상호의 관심, 상대방에 대한 봉사, 그리고 전반적으로 관계의 안녕을 추구하는 것에 기초하고 있기 때문이다. 그러므로 경로구성원간의 규범의 존재는 바람직한 관계적 교환을 가능하게 하는 중요한 기준이 된다(Heide & John, 1992).

일반적으로 관계규범은 공급자의 지각된 불확실성을 감소시키는 능력을 통해서 고객이 전망하는 것으로부터 나타난다고 할 수 있다(박선희, 2010).

Sherif (1936)의 연구 이래, 규범(norms)은 다양한 사회과학분야의 중심 주제의 하나로 연구되어 왔다. 규범이란 구성원들 간에 공유되는 것으로 행동에 대한 기대라 정의한다(Heide & John, 1992). 이러한 규범이 집단에 의해 수용될 때, 그 규범은 외부적 통제가 적은 집단 성원의 행동에 영향을 미치는 수단으로 작용한다. 또한, 규범은 행위에 대한 허용 가능한 제한을 지정해주며(Ouchi, Williamson, 1979), 일탈행동을 제한하는 일반적 안전장치의 역할을 한다(Thibaut, John W, 1968).

Achrol(1991)은 급변하고 복잡한 후기산업시대에 마케팅조직의 진화에 관하여

언급하면서, 규범주도의 체계(norm-driven system)를 주장하였다. 즉, 마케팅 조직의 목표가 개방적이고 장기적일 때, 규범은 매우 중요한 사회적, 조직적 통제 도구로써 사용 가능하다는 것이다(Achrol Ravi S, 1991). 이러한 규범(norm)의 개념은 사회심리학, 정치학 등을 포함한 사회과학 분야에서 연구의 핵심이 되어 왔다. 개념에 대한 접근 방법은 연구 분야에 따라 다양하게 쓰이고 있다. 규범의 다양한 정의에서, 기본적으로 제시되는 공통적인 내용은 일련의 의사결정 집단에 의해 적어도 부분적으로 공유되고 있는 행동에 대한 기대로 정의될 수 있다(Heide & John, 1992; 박종희, 1999).

규범을 연구하는 학자들은 규범을 기대(expectation), 가치(value), 행위(behavior)에 근간을 둔 개념으로 보고 있다. 이러한 사실은 기대, 가치, 행동에 밀접하게 관련되어 있음을 의미한다. 그리고 실제의 행동과 관련된 행동적인 정의는 체계적인 관찰이 어렵기 때문에, 기대 혹은 가치에 기반을 둔 정의를 사용하고 있다. 이러한 정의는 연구자가 응답자의 기대나 믿음을 추출해 낼 수 있기 때문에 편리하게 사용된다. 이러한 측면에서, 사용되는 규범의 정의는 의사결정자의 집단에 의해 부분적으로 공유되는 행동에 대한 기대를 의미한다(Gibbs, 1998; Heide and John, 1992; Moch and Seashore, 1981; Thibaut and Kelly, 1959). 그리고 관계규범은 거래관계를 맺고 있는 거래당사자들에 의해 수용되는 행동의 규칙 또한 상대방 행위에 대한 기대이며(Macneil, 1980), 관계규범은 상호 이익 및 장기지향성을 강조한다(Macneil, 1980; Heid and John, 1992). 이러한 측면에서, 관계규범은 여러 종류의 행위들과 관련되어 있다는 점에서 볼 때, 다차원적인 개념으로 이해해야 한다(Heid and John, 1992).

김종훈(1999)의 연구에서는 관계적 규범을 유연성·상호성·결속성이라는 차원으로 구성하여 관계투자과 관계성과간의 관계에서 관계적 규범이 조절효과를 가지고 있음을 입증하였다.

Macneil(1980)과 Heide & John(1992)은 관계규범을 단결규범, 유연성, 정보교환으로 나누었고, Kaufmann & Stern(1988)은 관계규범을 단결규범, 역할통합, 상호성으로 나누었다.

Noordweir(1986)는 상호성, 확장성, 유연성, 정보교환, 활동통제로 나누었다. 그리고 단기적 거래를 지향하는 구매자는 단지 현재의 선택과 결과에만 관심을

가지지만, 장기지향성을 추구하는 구매자는 미래 목표를 달성하는데 초점을 맞추며 현재는 물론 미래의 결과에도 관심을 갖는다고 하였다(Noordewier et al., 1990). 단기적 거래를 지향하는 기업들은 그들의 이익을 극대화시키기 위해서 시장교환(market exchange) 상의 효율성에 의존하지만, 장기적 관계지향성을 추구하는 기업들은 거래상에서 그들의 이익을 극대화시키기 위해서 관계적 교환(relational exchange)에 의존한다(백민자, 2002). 즉, 장기지향성은 거래 지향적(transaction-specific) 개념이 아닌 관계 지향적(relationship-specific) 개념인 것이다(Noordewier et al., 1990).

오세조 등, (1996)과 Oh et al.(1997)은 단결성, 유연성, 상호성으로 차원화 하였고, 또 다른 학자들은 관계규범을 단결성, 정보교환, 참여의 세 가지 차원으로 분류하였다(Jap & Ganesan, 2000).

Cannon et al.(2000)은 유연성, 단결성, 상호성, 갈등해소, 통제 등의 차원으로 분류 하였으며, Ivens(2002)는 관계규범을 단결성, 유연성, 상호성, 역할연합, 계속성의 차원으로 분류 하였다.

이상의 연구결과를 정리해보면 <표 II-1과 같다>.

<표 II-1> 관계규범 측정에 관한 선행연구

연구자	관계규범의 분류 차원
Noordewier (1986)	상호성, 확장성, 유연성, 정보교환, 활동통제
Kaufmann & Stern (1988)	단결성, 상호성, 역할연합
Dant & Schul (1992)	단결성, 상호성, 역할연합
Noordewier, John & Nevin (1990)	유연성, 공급자지원, 공급자에게 제공되는 정보 공급자의 통제, 계속성에의 기대
Heide & John (1992)	유연성, 정보교환, 단결성
Kaufmann & Dant (1992)	교환적 초점, 단결성, 상호성, 유연성, 역할연합, 통제, 갈등해소
Gundlach, Achrol, & Mentzer (1995)	교환적 초점, 단결성, 상호성, 유연성, 역할연합,
오세조 · 김천길 · 배진아 (1996)	단결성, 유연성, 상호성

Oh et al. (1997)	단결성, 유연성, 상호성
Jap & Ganesan (2000)	단결성, 정보교환, 참여성
Cannon, Joseph, Achrol & Gundlach (2000)	유연성, 단결성, 상호성, 갈등해소, 통제
Ivens (2002)	단결성, 유연성, 상호성, 역할연합, 계속성
Ivens (2004)	단결성, 유연성, 상호성, 역할연합, 계속성

자료: 박선희(2010), “외식프랜차이즈 관계규범이, 공정성, 거래-관계의 질, 관계가치, 성과에 미치는 영향에 관한 연구”, 경희대학교 대학원 박사학위논문, p23.

따라서 본 연구에서는 사회복지사의 관계규범행동이 지역사회복지 네트워크조직에 영향을 미치는 요인에 대한 연구이기 때문에 앞에서 살펴본 선행연구를 바탕으로 관계규범요인의 다차원적 규범을 살펴보고 공통의 중요한 요인들 중 유연성, 상호성, 단결성, 장기지향성 등을 본 연구의 관계규범 요인들로 구성하기로 하였다.

2) 관계규범 구성요인

Heide and John (1992)은 Macneil(1980)의 연구에 따라 규범의 차원을 다음과 같이 분류하였다. 유연성 · 정보교환 · 결속성으로 분류하고, 실증적 연구를 한 결과, 규범이 경제적으로 효율적인 관계형성에 중요한 역할을 하며, 특히 기업 간의 복잡한 비 시장 지배양식을 설명하는데 규범적인 구조가 필요하다고 강조하였다(오세조, 김성일, 김천길, 1994).

Dant and Schul(1992)은 프랜차이징 상황에서, 관계적 규범의 차원을 결속성·역할통합·상호성으로 나누고, 관계적 규범이 높을 때에 채널갈등의 해결 전략으로 문제해결과 설득을 사용하고 있음을 제시하고 있다.

1) 유연성(Flexibility)

유연성이란 예측 할 수 없는 변화, 사전에 예측되지 않는 상황들에 대한 반응을 말하며(Noodeweir et al., 1990), 환경변화에 우호적으로 적응할 것이라는 쌍방의 기대(Hide & John, 1992)를 의미한다. 환경이 변화할 경우, 거래 일방이 갑작스럽게 방침을 수정하여 다른 일방에게 해를 끼치지 않을 것이라는 구성원의 기대이다(Noodeweir, 1986; Kaufmann & Stern, 1988).

Volberda(1996)는 유연성을 조직이 조직의 관리통제 능력을 증가시키고, 통제력을 제고시키기 위하여 활성화 될 수 있는 다양한 관리적 능력과 속도의 정도로 정의 하였다. Ivens(2002)는 사업 관계가 환경적 요인들에 의해서 영향을 받을 때 유연성이 더욱 필요하게 된다고 하면서, 유연성의 변화가 심한 정도(High degree of Volatility)로 설명 하였다.

이러한 관점에서 유연성은 성공적인 사업성과의 한 조건(Young et al., 2003)이며, 경쟁적우위에 매우 중요한 원천(Grant, 1996)으로 간주되어야 한다. 이것은 유연성이 경쟁적 우위의 관계관점(Relationship-Based view of Competitive Advantage; Dyer & Singh, 1998)과 자원관점(Relationship-based view of the firm; Conner, 1991; Conner & Prahalad, 1996; Grant, 1996)에서 자산으로 간주될 수 있다는 것을 의미한다.

기업의 자원관점에서, 유연성은 작업과정 동안에 발생하는 신지식, 신기술, 시장의 변화, 또는 다른 개발에 대한 반응속도, 용이성, 그리고 비용 등에 영향을 미친다(Conner & Prahalad, 1996; Sanchez, 1995; Sanchez & Mahoney, 1996).

유연성이 있는 행동들은 기업학습에 대한 거래파트너의 의무와 책임의 수용을 증대 시킨다(Young et al., 2003).

한편, 유연성은 불확실한 내·외부의 환경에 대해 대처할 수 있는 능력의 정도이고, 모든 교환관계는 미래에 발생할 수 있는 상황과 변화에 대해 대처할 수 있는 능력(Ivens & Blois, 2004)을 갖고 있어야 하는데, 이에 본 연구에서는 선행연구(Grant, 1996; Cannon et al., 2000; Cannon & Homburg, 2001; Ivens, 2002; Young et al., 2003)를 바탕으로 하여 관계가 환경적 요인들에 의해서 영향을 받을 때 사회복지사의 유연성이 환경변화에 대한 대처능력을 통해 네트워크

크조직에 대한 관계결속에 영향을 미칠 것으로 본다.

2) 상호성(Mutuality or Reciprocity)

사회적 교환이론에서 발전한 상호성(Mutuality or Reciprocity)개념은 행위자 상호 간에 맺는 사회적 관계에 관심을 두고 있는 바, 파워와 협력의 관계로 규정하고 있다.(Bacharach & Lawler, 1980). 거래당사자 간의 파워는 서로의 거래 관계에 있어, 쌍방 간에 얼마나 의존하느냐에 달려 있고(Dwyer et al., 1987; Ganesan, 1994), 거래상대방에 대한 특정기업의 의존정도는 상대기업이 특정기업에 대한 의존정도에 따라 달라진다(Kumar et al., 1995).

Dant & Schul(1992)은 프랜차이저와 프랜차이지를 대상으로 한 연구에서 프랜차이저의 성공은 프랜차이지의 성공에 의존하고 있으며, 프랜차이지가 자신의 이익을 극대화하는 것은 프랜차이저에게도 이익 된다는 것이다(Ivens, 2004). 그러므로 프랜차이저와 프랜차이지의 성공을 위해서는 상호의존성을 가져야 한다는 것이다(Haussman, 2004). 특히 프랜차이즈 시스템에서는 상호성을 프랜차이저와 프랜차이지들에게 유효한 정보를 적극적으로 제공 할 것이라는 파트너간의 기대(Heide & John,1992)를 말하기도 한다. Ganesan (1994)에 의하면, 상호성은 기업의 장기지향을 결정하는 데 있어 핵심요소라 하였다. 프랜차이저와 프랜차이지들 즉, 거래 당사자 간의 파워는 서로의 거래관계에 있어서 쌍방 간에 얼마나 의존하느냐에 달려 있다. 즉, 상호성은 상호협력적인 조직의 사회적 결합 상태를 의미하며 조직구성원의 결속을 유도하는데 매우 필요한 조건이 된다(조의영, 2002).

이러한 측면에서 볼 때, 본 연구의 사회복지사와 네트워크조직 상호간의 단결이 강화되면 호의가 높고, 공동의 이익을 위한 유대감이 형성되어 서로에 대한 신뢰가 높아질 것이다. 또한 다양한 환경의 변화에 대하여 상호 우호적으로 유연하게 대처할 수 있는 능력이나 체계가 강하면 강할수록 구성원들 간의 믿음은 증진될 것이다(Dwyer et al., 1987).

따라서 본 연구의 상호성은 사회복지사와 네트워크조직구성원들과의 관계에서 파트너로서 쌍방이 서로 의존하는 것이 힘의 균형상태가 이루어지는 교환 상태

로 정의하고, 이에 대한 선행연구(Noordewier, John & Nevin, 1990, Kaufmann & Dant, 1992, Heide and John, 1992, Gundlach, Achrol & Mentzer, 1995, Grant, 1996; 오세조, 김천길, 배진아, 1996, Oh et al., 1997, Cannon, et al., 2000, Ivens, 2002)를 바탕으로 하여 사회복지사와 네트워크 조직구성원들의 간의 관계결속을 위해서 상호성이 영향을 미치는지를 규정하고자 한다.

3) 단결성(Solidarity)

단결성(Solidarity)은 구성원들이 관계유지 및 공동관계에 높은 가치를 둘 것이라는 기대감이며, 교환 당사자들이 서로의 관계를 지속하는 것이 중요하고 가치 있는 것으로 받아들이고 있는 정도(Kaufmann & Stern, 1988)를 말한다.

거래교환당사자와 같이, 공동이익 또는 공동 문제해결 등을 추구하는 의지를 의미하며, 단결성의 강도는 관계의 중요성과 기간에 따라 달라지며, 강력한 단결성이 이루어졌을 때, 신뢰를 바탕으로 한 관계가 강화되고(Macneil, 1980), 교환 관계를 지속하는 것이다. 그리고 단결성은 교환관계에 있는 구성원간의 지속에 대한 암시적, 명시적 서약(Dwyer et al., 1987)을 말한다. 일반적으로 자주 변화하지 않으며, 나아가 사람들이 자신을 가치 없다고 생각하는 행동에는 참여하지 않는 성질을 지니고 있다. 또한 단결성은 관계에서 발생하는 문제들을 구성원 공동의 문제로 인식하는 우리라는 상호적인 느낌이며, 단결성이란 관계의 지속을 위한 일련의 활동으로 상대방에 대해 자신의 통제력을 해로운 방향으로 사용하지 않을 것임을 보장하는 하나의 안전장치의 역할을 한다(Macneil, 1980; Heide & John, 1992). 그러므로 단결성이 없다면, 미래의 교환관계는 보장될 수 없기 때문에 단결성은 관계에, 해로운 방향으로 의사결정 통제력을 사용하지 않을 것이라는 하나의 안전장치가 될 수 있고, 지속적인 관계유지를 위한 노력, 협조적 관계, 그리고 동반자적 인식에 대한가치부여 정도를 의미(Kaufmann & Stern, 1988) 한다.

따라서 본 연구에서 단결성은 사회복지사와 네트워크조직 구성원들과의 관계에서, 구성원들이 관계유지 및 공동관계에 높은 가치를 둘 것이라는 기대감이며,

교환 당사자들이 서로의 관계를 지속하는 것이 중요하고 가치 있는 것으로 받아들이고 있는 정도(Kaufmann & Stern, 1988)로 정의하며, 서로 냉정한 협상관계에 있다기보다는 친밀한 협력관계를 유지(Heide, 1994)하고 있는 것을 의미한다.

4) 장기지향성(long term orientation)

장기지향성은 본래 관계마케팅 관점에서 공급업체-소매업체, 구매자-판매자간의 관계위주로 개념이 소개되었고, 최근 많은 연구들이 진행되었다(박미영, 2008). Ryu 등(2007)은 구매자-판매자 관계를 잘 구축하고 유지하는 것이 마케팅 활동에 있어서 매우 중요하다고 하였다.

Robicheaux and Coleman(1994)의 연구에 의하면, 관계적 교환은 장기적으로 관계가 지속되면서 서로의 이익과 의무를 공유하고, 당사자들 간의 상호신뢰와 미래의 거래조건에 대한 계획을 공유할 수 있기 때문에, 교환 당사자들 간의 장기지향성이 중요하다고 하였다.

Ganesan(1994)은 장기지향성(long-term orientation)을 “최종 고객이 요구하는 것을 거래쌍방이 만족시켜 주기 위해 장기적으로 각자의 활동을 조정하며 동반자적 사고가 지배하는 거래관계”라고 정의하였다. 장기지향성은 단순히 장기적 거래 가능성만을 의미하는 것이 아니라, 상대와 장기적인 관계를 유지하고자 하는 욕구와 기대가 전제되어 있는 것이다(김찬경 외, 2003). 이는 모든 일반적인 구매자나 판매자에 대한 거래 계속 의지를 의미하는 것이 아니라, 어떤 특정한 거래상대방에 대한거래 계속 의지를 나타내는 것이다(신건철, 임재욱, 2002).

Anderson and Weitz(1992)는 그들의 연구에서, 몰입의 형태로서의 장기지향성이 소비자의 욕구를 만족시키기 위해서 서로가 협력하며 상호간의 이익을 높여 준다는 것을 말하고 있다.

Kalwani and Narayandas(1995)의 연구에서는 장기거래관계를 형성하고 있는 기업은 그렇지 않은 기업에 비해 매출성장률이 높고, 재고보유 및 통제비용이 낮으며, 수익성도 높은 것으로 나타났다.

Anderson and Weitz(1992)는 그들의 연구에서 몰입의 형태로서의 장기지향성

이 소비자의 욕구를 만족시키기 위해서 서로가 협력하며 상호간의 이익을 높여 준다고 말하고 있다.

이러한 측면에서 장기지향성과 같은 관계요소는 구매자- 판매자 관계에서 성과를 향상시킬 수 있다고 지적하고, 이들이 제시한 특성은 관계의 연속성에 대한 기대로 이는 소매상과 공급자간의 미래 상호작용에 대한 가능성을 내포하고 있다(Noordewier , John, and Nevin, 1990).

Heide and John (1990)의 연구에서도 거래의 안전장치로써, 협동적 행동(joint action)을 제시하면서 지속성(continuity)에 대한 기대가 높을수록 협동적 행동의 수준이 높을 것이라고 하였다. 왜냐하면, 거래관계가 좀 더 영구적인 성격을 가질 때에 거래에 참여하는 각각의 당사자들은 상대방이 신뢰할 만한 행동을 할 것으로 확신하기 때문이다(Heide and John, 1990).

이에 본 연구는 이상의 선행연구를 바탕으로 장기지향성을 사회복지사와 네트워크조직 구성원 간의 관계에 있어서 구성원들이 사회복지사와의 관계를 긍정적인 신뢰관계를 오랫동안 유지하기 위해 노력하고자 하는 의도로 정의하고, 장기지향성이 관계결속에 영향을 미치는 것을 규명하고자 한다.

3. 신뢰

1) 신뢰의 개념

신뢰란 인간이나 사물의 질 및 특성 혹은 진술의 진실에 관한 확신 내지는 의존(firm reliance on the integrity, ability, or character of a person or thing; American Heritage Dictionary, 1979)하는 것이다.

인간의 상호작용이나 교류에 가장 보편적인 근거로 거론되면서, 보편적인 신념 혹은 확신 또는 기대, 믿음 등으로 나타나고 있다. 이러한 신뢰의 개념이나 속성은 정치학, 경제학, 심리학, 그리고 경영학 측면에서 다양하게 연구되어 왔고, 각 연구부문마다 연구목적에 따라 신뢰에 대한 개념이, 조금씩 구체화되었다. 특히, 경영학부문에서는 신뢰에 대한 연구는, 상거래에서 거래상대방과 거래에 직·간접적으로 관련이 있는 당사자들과의 관계마케팅에서 시작되었다. 관계마케팅에서 신뢰의 가장 기본적인 것은 상대방과의 관계유지와 관련이 있는 불확실성과 그 불확실에 따른 위험성은 필연적으로 존재하기 마련인데, 이를 얼마나 슬기롭게 조정할 수 있는지를 연구하면서 등장한 개념이 신뢰라 할 수 있다(Mayeretal., 1995).

Ganesan(1994)은 구매-판매기업 간의 관계에서 거래관계의 장기지향성에 영향을 미치는 선행요소로 신뢰를 제시하면서, 구성요소를 신용과 호의로 구분하였다. 먼저 신용은 상대방의 전문성이 자신의 역할을 효과적이고 확실하게 수행할 수 있을 것이라는 믿음에 기초하고 있으며, 호의는 서로가 서로에게 몰입할 수 없는 상황에 이르게 되더라도 상호의 이익을 우선적으로 추구할 의도가 있는 가를 의미하는 것으로 정의하고 있다.

Rutte & Messick(1995)은 신뢰를 분배공정성(distributive justice)에서 의사결정과정을 거쳐 최종적으로 지급되는 임금, 승진, 그리고 조직 내에서의 인정 등과 같은 결과물에 대한 분배와 관련하여, 조직구성원들이 느끼는 공정성의 지각 정도로 정의하였다.

신뢰는 거래 상대방의 교환약속이 믿을 만하고 거래관계에서 준수해야 할 사항

들을 지킬 것이라는 믿음의 정도이며(Schurr & Ozanne, 1985), 거래상대방이 쌍방관계에서 협력을 원하고 임무와 책임을 다 할 것이라는 기대이다(Dwyer, Schurr, and Oh, 1987). 이외에도 다양한 연구자들이 신뢰에 대한 개념 정의를 하였는데, Barber(1983), Lewis, and Weight(1985)는 신뢰를 다른 사람이나 사물을 잘 믿는 개인의 성향 또는 기본적인 지향성이라고 하였고, Elangovan & Shapiro(1998)은 타인에 대한 긍정적 기대라고 정의하였으며, Whitener et al.(1998)은 신뢰를 타인에 대한 긍정적인 태도로 정의하였다. 그리고 Mayer, Davis, and Schoorman(1995)과 McKnight, Cummings, and Chervany(1998)는 타인을 믿고 기꺼이 의존하는 것으로 신뢰를 정의하였다.

신뢰에 대한 정의는 크게 세 가지 관점으로 볼 수 있다.

첫째, 신뢰는 기대(expectation)와 관련된 개념이다. 이에 Rotter(1971)는 신뢰를 상대방의 말, 약속, 또는 구어적, 문어적 진술이 믿을만하다는 일반화된 기대(generalized expectancy)로 정의하였다. Gambetta(1988)는 신뢰를 한 행위자가 자신의 행위에 영향을 미치는 여타 행위자를 감시 혹은 통제할 수 없는 상황에서, 다른 행위자나 집단이 특정한 행동을 할 것이라 판단하는 기대의 주관적 확률수준, 또는 상대방이 우리에게 이로운, 혹은 최소한 우리에게 해가 되지 않는 행동을 수행할 가능성이 충분히 높기 때문에, 그와 협동해도 될 만하다고 생각하는 주관적 확률이라는 견해를 제시하고 있다.

둘째, 신뢰는 위협과 관련된 개념이다. Luhman(1988)은 신뢰란 기본적으로 위험을 감수하는 것으로서, 어떤 상황에서 다른 사람으로부터 손해를 볼 가능성이 있지만, 그를 선택한다는 것이라고 하였다. 그러나 확신은 위험이 없는 상태로서 대안에 대한 고려를 하지 않고 행동하는 것을 확신하면서 위협의 개념을 사용하여 신뢰와 확신을 구분하고 있다.

셋째, 신뢰는 개인의 성격과 관련된 개념이다. Barber(1983)는 다른 사람을 잘 믿는 개인의 성향 또는 기본적인 지향성으로 정의하고 있다. Heimer(2001)의 신뢰에 대한 개념 구분은 신뢰를 형성하는 행위자의 특성과도 밀접한 관련이 있다고 하면서, 특히 행위자가 개인인가, 혹은 조직인가의 여부가 중요한 차이를 나타낼 수 있다고 하였다.

2) 신뢰의 유형

신뢰는 사회적 관계의 근간을 이루는 기반으로서, 사람들 사이에 관계가 형성된 곳이라면, 어디서든 관심을 갖고 다루어져 온 주제이다. 신뢰에 관한 연구는 최근 조직행동과 조직이론 분야에서 많이 이루어지고 있다.

신뢰는 대인간, 부문간, 조직간, 그리고 사회관계 네트워크에서의 연구를 통해, 신뢰가 개인 유효성과 조직유효성을 유지하는데, 중요한 요인임이 밝혀지고 있다 (Cummings & Bromily, 1996). 또한, 조직 구성원간의 신뢰는 복잡한 시스템의 효율성을 높이는 효과가 있다고 지적되고 있다(Penning and Woiceshyn, 1987).

Fox(1974), McCauley, and Kuhnert(1992)는 신뢰를 대상에 따라 수직적 신뢰(조직신뢰, 상사신뢰), 수평적 신뢰(동료신뢰), 그리고 제도적 신뢰(시스템에 대한 신뢰)등 3 가지로 범주화 하였다.

Lewis & Weigert(1985)는 신뢰를 감정과 합리성인 2 가지 측면에서 형성된다고 하면서, 감정과 합리성의 개입정도에 따라, 합리성이 높고 감정개입이 낮은 인지적 신뢰와, 합리성이 낮고 감정개입이 높은 감정적 신뢰, 그리고 둘 다 높은 이데올로기적 신뢰, 둘 다 보통 수준인 일상적 신뢰 등으로 존재한다고 보았다.

Mishra(1996)는 기존의 신뢰에 대한 연구들의 분석단위를 개인, 집단, 조직으로 구분하여 연구가 진행되었다고 비판하고, 신뢰의 다 계층성을 지적하였다. 즉, 조직 내 신뢰의 대상은 조직, 최고관리자, 그리고 조직구성원과 업무를 함께 하는 상사, 동료, 부하, 타 부서나 팀의 조직구성원 등 다양하다는 점을 강조하였다.

McAllister(1995)는 인지적 신뢰(cognitive trust)와 감정적 신뢰(affective trust)로 구분하고 인지적 신뢰가 어느 정도 확보되어야만 감정적 신뢰가 형성될 수 있다고 하였다. Lewicki & Bunker(1966)는 계산에 기초한 신뢰(calculus based trust)와 지식에 기초한 신뢰(knowledge based trust), 동일감에 기초한 신뢰(identification based trust)로 구분하고, 상호간 반복적인 접촉과 시험이라는 교환관계를 통해서 신뢰는 발전되어 간다고 하였다.

위와 같이 연구자의 관점에 따라, 매우 다양한 유형으로 정의되고 있다.

3) 신뢰와 관계결속의 관계

오세조, 송영욱, 성민(2002) 등은 프랜차이즈 시스템에서 가맹본부에 대한 가맹점의 신뢰가 높아지면, 가맹점은 가맹본부에 대한 애착을 느끼게 되고, 가맹본부와 정서적인 관계결속을 보일 것이며, 경쟁업체의 유리한 가입권유에도 흔들림 없이 기존 가맹본부와의 거래를 유지하려고 할 것이라고 주장하였다.

Barber(1983)는 개인과 조직 간에 가치나 감정에 기초한 신뢰와 인지적 판단에 기초한 신뢰 모두가 가능하다고 보았다. Zucker(1986)는 계속되는 상호작용의 과정 속에서 신뢰가 형성되고, 신뢰 대상이 신뢰가능성을 높이는 특성에 기초하거나 제도적 장치를 통해 신뢰가 형성된다고 하였다.

Reynolds(1997)은 신뢰가 낮은 조직은 조직의 분위기가 대체적으로 조용하고, 에너지와 몰입의 수준이 낮으며, 조직의 시스템에 불만을 가지고 있는 사람은 제거되거나 해고되기 때문에, 어떠한 갈등도 존재하지 않는다고 하였다. 그리고 변화의 가능성이 희박하며, 건설적 제안은 받아들여지지 않을 뿐 아니라, 지위가 가장 중요시 되고, 하향식 경영이나 관리가 이뤄진다고 하면서, 그 외의 의사결정은 전체의 명령계통을 통하여 이루어지고, 조직구성원들은 그들의 직무에 구속감과 무력감을 지각한다고 하였다. 반면, 신뢰가 높은 조직은 구성원 간에 이해가 높고 서로 돕고자 하며, 구성원들 상호간에 서로의 강점뿐만 아니라 개선해야 할 취약점에 대해서도 서로가 솔직하게 피드백을 주고받는다고 하였다. 이렇게 구성원들 간의 신뢰는 상호 영향력이 높으므로 다른 사람의 아이디어와 의사결정에 대해 서로영향을 주며, 다른 구성원들과 함께 일하는 것이 즐겁다고 느끼면서, 문제해결을 창의적으로 처리함에 따라, 서로 간의 협력을 바탕으로 팀의 시너지 효과가 크게 나타나고, 구성원들 간의 배경과 경험, 그리고 일을 보는 관점이 다르지만, 서로 상대방을 인정하고 존중하게 된다고 하였다. 이에 따라 조직은 조직구성원으로서 개인에 대해서 불신하고, 통제하려 하고, 끊임없이 감시하는 반면에, 조직에 의존할 수밖에 없는 개인들은 조직에 대해 자신이 영향력을 행사할 여지가 없기 때문에 신뢰관계가 아닌 확신관계 만을 형성한다고 하였다.

정용길, 송인암(1996)은 제조업자에 대한 유통업자의 신뢰가 관계결속에 긍정적인 영향을 미친다는 가설을 검증함으로써, 경로 구성원간의 믿음과 신뢰는 관

계를 강화하고 결속시킨다고 하였다.

이러한 연구결과들은 상거래를 기본전제로 거래상대방 및 거래에 영향을 미치는 관련자들과의 관계결속을 형성하는데 신뢰가 매우 중요하다는 것을 시사하고 있다.

이상의 선행연구들을 바탕으로 네트워크조직구성원들이 사회복지사에 대한 신뢰가 높아진다면 이에 대한 애착을 느끼고 옹호하는 등의 결속상태를 보일 것이라 여겨진다. 따라서 본 연구에서는 신뢰를 사회복지사의 행동에 대한 믿음이 생기고 더 좋은 관계를 유지하려고 하는 정도로 정의하고, 사회복지사와 네트워크 조직 구성원들 간의 신뢰가 관계결속에 중대한 영향을 미치는 중요변수로 설정하였다.

4. 관계결속

1) 관계결속의 개념

결속(Commitment)에 대해서는 그 동안 사회학이나 심리학에서 여러 연구가 진행되어 왔다. 사회학자들은 개인의 일관적인 행동을 조정 또는 제한하는 사회적 요소에 관심을 가진 반면(Becker, 1960; Kanter, 1968), 심리학자들은 결속의 정의에 대하여 개인의 행동적 성향을 고정, 또는 제한하려는 의사결정 또는 인지라고 언급하였다(Festinger, 1957; Kiesler, 1971). 또한 Crosby & Taylor(1983)는 결속을, '태도에 의해 제한된 특정 대상에 대한 안정적인 선호이며, 다른 외부의 영향이나 선호변화에 저항하려는 경향'이라고 정의하였다.

경영학 관련 문헌에서 결속의 개념을 살펴보면, Dwyer, Schurr, & Oh(1987)의 연구를 들 수 있는데, 그들은 결속이란 '교환구성원간의 관계의 지속에 대한 암시적이고 명시적인 서약'을 뜻하며 '장기적 이익 실현을 위해 기꺼이 단기적 희생을 감수하고자 하는 의도를 포함하고 있다'고 하였다. Moorman et al.(1992)은 결속이 '가치 있는 관계를 형성하고 유지하고자 하는 지속적인 욕망'이라고 정의하였다. 또한 기업과 소비자 간의 결속은 감정적 기반을 바탕으로 한 소비자의 장기적인 관계 지향성(Geyskens et al. 1996; Moorman et al. 1992; Deshpande 1992)과 관계종결보다 관계지속으로 인한 순 혜택(net benefit)이 높을 것이라는 소비자의 확신(Geyskens et al. 1996; Sollner 1994)으로 정의될 수 있다.

관계결속에 대한 정의는 조직론에서 처음으로 나오기 시작하였는데, 관계결속은 관계지속 의도를 나타내는 것으로, 구매자와 판매자의 관계연구에서 가장 보편적인 변수로 인식되어 왔다(Dwyer et al., 1987). Hardwick & Ford(1986)는 관계결속은 관계의 미래성과에 대한 의사결정을 하는 주요 판단기준으로, 관계결속은 파트너들에게 미래가치나 혜택을 가져 올 것이라고 주장하였다.

Aderson & Weitz(1992)는 조직 행동분야에서 관계결속은 다른 기업과의 관계를 지속하려는 한 기업의 의도이며, 서로 상대방을 긍정적으로 평가하여, 현재의

단순한 이익과 비용을 능가한 상대에 대한 장기적 지향성을 의미하고, 장기적인 관계를 유지시키기 위해 단기적 희생을 감수하려는 의지, 또는 안정적인 관계의 유지 발전을 위한 욕망, 그리고 관계 안정성에 대한 자신감이나 확신을 의미한다고 정의하였다.

Morgan & Hunt(1994)는 관계결속을 구매자와 판매자간의 관계에서의 결속이며, 서로 장기적인 관계를 유지하기 위해 노력을 기울이는 상호간의 믿음이라고 정의하였다. Mowday, Steers, and Porter(1979)는 관계결속을 조직과 개인이 동일시되는 정도와 조직에 몰입된 정도라고 정의하기도 하고, 조직의 목적에 맞게 행동하도록 하는 내부화된 압력이라고도 정의했다.

Berry & Parasuraman(1991)은 관계마케팅에서 관계결속은 상호결속의 기반을 구축하는 것이라고 정의하였다. Dwyer, Schurr, & Oh(1987)는 서비스 제공자와 소비자의 입장에서, 관계결속은 감정적 기반을 바탕으로 한 소비자의 장기간의 관계지향, 즉 교환구성원간의 관계지속에 대한 암시적·명시적 서약이라고 하였다.

김성구(2001)는 교환관계에서 거래 당사자들이 공통된 것을 교환 파트너 사이에서 상호 가치 있는 어떤 결과를 달성하기 위한 핵심적인 변수가 관계결속이라 정의하였다.

김상현(1997)은 프랜차이즈 가맹본부와 가맹점의 관계결속을 공동의 목표와 이익을 위해 독립적인 사업체들이 각각 노력하는 교환관계로 보았다.

이러한 결속은 많은 연구자들이 언급하였듯이, 관계마케팅 연구에서 가장 보편적인 변수로서, 관계지속과 이탈을 구분 할 수 있는 중요변수이며, 또한 결속은 성공적인 장기적 관계의 핵심적인 요소이다(Gundlach, Achrol, & Mentzer, 1995). 즉, 결속은 장기적인 이익의 실현을 위해 기꺼이 단기적인 희생을 감내하고자 하는 의도를 포함하고 있다. 또한 결속은 그 차제로서 상호성, 충성도, 여타 대안에 대한 포기 등과 같은 관계성에 대한 요소를 다분히 포함하고 있다. 그러므로 결속은 합리성에 근거한 경제성의 문제, 단속적 거래로는 설명하기 어려운 부분들을 설명하고 있다(Hunt & Morgan, 1994).

이와 같이 관계결속에 대한 정의는 매우 다양하나, 본 연구에서는 사회복지사와 네트워크조직 구성원 간의 관계유지를 위하여 필수적 노력하여야 하는 관계결속

을 다차원적으로 접근하였다. 선행변수로 관계규범과 신뢰에 대해 다차원적인 측면을 반영하여, 사회복지사와 네트워크조직, 구성원 간의 성공적인 장기적이고 지속적인 관계의 중요 요인을 분석하고자 한다.

2) 관계결속의 유형

최근에 결속에 대한 연구를 살펴보면, 단일 차원의 개념보다는 다차원적인 개념으로 보는 것이 주류를 이루고 있다(Kim & Frazier, 1997).

Kim & Frazier(1997)은 관계결속을 단일차원으로 보기보다는 다차원으로 보는 시각이 많으며, 유통관련 변수들과 상이한 관계를 가질 수 있다고 하였다. 그들은 결속의 구성요소를 ①경로관계에서 하나라고 느끼는 감정의 정도인 정서적 결속(affective commitment), ②경로관계를 유지하기 위한 유통업체의 욕구를 지속적 결속(continuance commitment), 그리고 ③유통업체가 공급업체에게 필요할 시기에 특별한 조력을 제공하는 정도를 행동적 결속(behavioral commitment)이라고 하였다. 여기서 결속이 의미하는 바는 조직구성원이 조직을 이탈하는 것과 관련된 비용 때문에 조직과 심리적으로 유대를 갖는 정도를 지속적 결속이라 보았다. 반면 조직과의 관계를 유지하기 위한 윤리적 의무감 때문에 조직과 심리적으로 유대를 갖는 정도를 규범적 결속이라 보았다. 그리고 조직에 대해 느끼는 우호적 감정 때문에 조직과 심리적으로 유대를 갖는 정도를 정서적 결속이라고 보았다.

이와 같이 기업들이 한 가지, 혹은 여러 가지 유형들의 관계 결속을 통하여 고객관계를 유지하고 있음을 알 수 있다. 예를 들면, 기업들은 경제적 이득의 전달을 통해 고객과의 관계를 강화시킬 수 있으며, 이러한 관계결속에 대한 선행연구자들은 관계교환을 시작하기 위한 요인 중 하나는 비용의 절약이라고 주장하고 있다(Berry, 1995; Peterson, 1995; Gwinner, Gremler, & Bitner, 1998; Peltier & Westfall, 2000).

Mayer & Allen(1984)은 결속의 구성요소를 도구적(instrumental) 요소, 태도적(attitudinal) 요소, 지속적(temporal) 요소로 구분하였고, 그들은 후에(1990) 다시 결속을 구체적으로 감정적 결속(affective commitment), 연속적 결속

(continuous commitment), 규범적 결속(normative commitment)으로 구분하였다.

Allen & Meyer(1990)는 계산적 결속을 관계에서 이루어진 투자에 대한 평가와 기존의 투자를 대체할 수 있거나 보상할 수 있는 대안들의 가능성을 포함하는 비용과 혜택에 관한 계산이라고 하였다. 또한 Lush & Nicholson(1994)은 결속을 도구적 결속(instrumental commitment)과 규범적 결속으로 구분했고, Young & Denize(1995)는 결속을 경제적 결속과 사회적 결속으로 나타냈다.

Kim & Frazier(1997)은 결속의 구성요소를 지속적 결속, 행동적 결속(behavior commitment), 그리고 정서적 결속(affective commitment)으로 구분하였다. 그들은 지속적 결속을 경로관계를 유지하기 위한 유통업체의 욕구로, 행동적 결속을 유통업체가 공급업체에게 필요할 시기에 특별한 조력을 제공하는 정도로, 그리고 정서적 결속을 경로관계에서 하나라고 느끼는 감정의 정도로 정의하였다. Gruen, John, & Frank(2000)은 관계결속을 연속적 결속, 규범적 결속, 관계적 결속으로 구분하였다. 특히 Geyskens(1996)은 기존의 관계마케팅 연구들이 일반적으로 감정적인 동기화에만 중점을 두고 진행되었음을 지적하고, 결속을 감정적 결속과, 계산적 결속으로 구분하고, 결속에는 관계를 유지하기 위한 서로 다른 동기가 존재한다고 하였다. 그는 감정적 결속은 긍정적인 관심이나 애착으로 인해 거래당사자를 좋아하고, 관계를 즐기고자 하는 이유로 관계를 지속하고자 하는 바람으로 정의하였으며, 계산적 결속은 구성원이 관계해지나 이탈과 관련되어 기대대는 전환비용 때문에 관계유지의 필요성을 지각하는 정도로 정의하였다. 또한 Gilliland & Bello(2002)도 결속을 애호적 결속과 계산적 결속 두 가지 차원으로 구분하였다. 그들은 애호적 결속과 계산적 결속 모두 결속의 지속적인 성질을 포함한다고 하였으며, 애호적 결속은 감정적 결속과 규범적 결속의 의미를 내포한다고 하였다.

Harris & O'Malley(2000)은 법정 변호사와 법무관 사이의 관계를 발전시키기 위해 가족 관계로까지 확대된 사회적 상호관계 또한 중요하다고 하였다. 사회적 결속은 고객-서비스 제공자 상호작용뿐만 아니라, 고객-고객 상호작용과 우정으로 부터 성립될 수 있다고 했다(Zeithaml & Bitner, 1996). 특히 고객의 관점에서 사회적 결속전략의 결과는 서비스관계로부터 얻어진 중요한 이득으로써 인식

된다고 하였다(Beatty, Mayer, Coleman, Reynolds, & Lee, 1996; Gwinner, Gremler, & Bitner, 1998; Reynolds, and Beatty, 1999).

이렇듯 서비스기업들은 고객충성도를 유지하기 위하여 이들 관계결속의 차원 외에도 구조적 결속을 사용한다(장장이, 2011). 즉, 구조적 결속은 기업이 고객 문제에 대한 해결책을 고안함으로써, 고객관계를 강화하는 것을 의미한다. 이러한 해결책은 고객들에게 가치가 있는 것이지 다른 자원들로의 지속적인 이용가능성에 대한 것이 아니다(Berry,1995). 예를 들면,기업들은 그들의 파트너들에게 통합된 서비스를 제공하거나 고객들의 필요와 욕구에 의한 혁신적인 제품과 서비스를 제공한다(Hsieh, Lin, & Chiu,2002).

Smith(1998)는 관계결속을 거래상대방을 서로 연계하여 제공하는 것으로 정의하면서, 관계결속이 사회적 결속, 기능적 결속, 그리고 구조적 결속으로 구분된다고 하였다. 사회적 결속은 개인의 인적 네트워크를 통한 상호작용이나, 구매자와 판매자에 의해 연계된 우정의 정도도 포함된 개념이다. 기능적 결속은 지속적인 관계를 유지시켜주는 도구 또는 지식이나 정보 등 기술적인 제품이나 서비스와 관련하여 전략적, 도구적으로 창출된다고 하였다. 그리고 구조적 결속은 제도나 규범 등과 관련하여 구조, 통제(지배권)가 공식적 구조로 제공된다고 하였다.

이와 같이 관계유대를 대상으로 한 과거연구들은 경제적 유대 혹은 기능적 유대 외에도 사회적 유대의 필요성을 제안하고 있다. 사회적 유대는 우정을 통해 고객충성도를 유지하고 대인적 관계를 포함하는 서비스 차원들에 초점을 맞춘 것이다(장장이, 2011).

따라서 본 연구에서는 사회복지사가 네트워크조직 구성원과의 지속적 관계를 유지하기 위하여 최대의 노력의 결과인 사회적 결속, 기능적 결속, 구조적 결속 측면에서 결속의 정도를 분석해 보고자 한다.

5. 관계 자산

1) 관계자산의 개념

관계자산(relationship equity)은 ‘교환관계로 인해 교환당사자가 받게 되는 가치 혹은 교환관계로 인해 발생하게 되는 가치’를 의미한다.

최초 구매자로서 고객의 가치는 미미하지만, 그 고객이 반복구매를 통해 지속적인 관계를 맺는 핵심 고객이 된다면, 그 가치도 급상승하게 된다. 따라서 고객의 가치를 높이기 위해서는 고객과의 장기적인 관계 구축이 반드시 필요하다(강명주, 조상리, 2011).

선행연구는 고객자산의 동인으로 가치자산, 브랜드자산, 관계자산을 제시하고 있다(Lemon, Rust, & Zeithaml, 2001; Rust, Lemon & Zeithaml, 2004).

가치자산은 제품의 유용성에 대한 객관적인 평가로 품질, 가격, 편의성으로 이루어져 있으며, 브랜드자산은 제품에 대한 주관적이고 무형적인 평가로 브랜드인지, 브랜드태도, 브랜드윤리의 영향을 받는다. 그리고 관계자산은 제품에 대한 객관적 및 주관적 평가를 제외하고, 그 제품과의 관계를 지속시키게 하는 것으로, 주로 충성도 제고프로그램이나 특별우대프로그램 등을 언급한다(Rust et al. 2004).

과거의 제품 중심의 기업은 강력한 브랜드로 신규 고객을 유인하고, 그들의 기대를 충족시킴으로써 반복구매를 유도할 수 있었다(Reinartz et al., 2005). 그러나 고객과의 장기적인 관계가 기업에 미치는 영향이 크다는 것을 인식한 오늘날에는 가격대비 우수한 품질 제공이나, 브랜드 이미지, 브랜드태도 등의 브랜드만으로는 고객들과의 지속적인 관계를 유지 및 보장할 수 없기 때문에, 기업은 고객과의 관계를 강화하는 것이 무엇보다도 우선적으로 해결해야 하는 중요한 과제라고 볼 수 있다(Reinartz et al., 2005).

역시 과거와는 달리 오늘날 제품 간의 차별화가 없어지고 브랜드충성도 현상이 감소하면서, 경쟁사로의 이탈이 빈번해지고 있다. 또한, 시장의 성숙기로의 진입은 신규고객의 확보를 어렵게 하면서, 기업은 기존고객과의 관계유지를 기업의

지속적인 성장과 유지에 중요한 이슈로 고려하게 되었다. 따라서 오늘날 기업의 중심과제는 기업에 대한 고객의 집중을 유도하는 것이고 이를 위해서, 고객과의 관계를 강화하는 것이다(Lemon et al., 2001; Sawhney & Zabin, 2002; Shankar, Smith & Rangaswamy, 2003). 관계자산은 이것을 가능하게 한다(Lemon et al., 2001; Rust et al., 2004).

Mohanbir & Zabin(2002)은 관계자산 영향요인에 관한 연구에서, 기존연구들과는 달리, 기업들이 기업과 관계를 맺고 있는 모든 핵심 이해집단의 관계를 포함하는 보다 광범위한 relationship의 개념을 활용하고자 하였다. 즉, 기업의 관계자산을 공급업자자산, 고객자산, 종업원자산, 유통업자자산으로 보고, 이러한 관계자산이 기업성장에 긍정적인 영향을 미친다고 주장하고 있다.

이러한 측면에서 볼 때, 오늘날 경쟁적 이점은 기업의 물리적 자산에 의해 얻어지는 것이 아니라, 고객, 파트너, 공급자 및 종업원들과의 강도 높은 관계를 형성할 수 있는 기업의 능력이라고 볼 수 있다(Sawhney & Zabin, 2002).

특히 관계자산은 다른 무형적 자산과 결합될 때, 기업의 시장가치를 결정짓는데 상당한 역할을 한다(Sawhney & Zabin, 2002).

Sawhney & Zabin(2002)은 관계자산은 주주와 기업의 관계에서, 잠재적인 가치를 창조할 수 있는 것을 성장과 수익성에 주요한 동인이 된다고 주장한다. 또한 기업의 장부에는 그 가치가 나타나지 않지만, 관계가치는 장부 가치와 시장가치에서 보이지 않는 자산으로, 기업의 시장 가치를 형성하는데 아주 큰 일부분을 담당한다고 주장한다.

2) 지역사회복지 네트워크조직의 관계자산

관계자산은 교환관계로 인해 발생하는 가치로, 교환 당사자들은 지각된 관계자산이 기대된 비용을 초과하는 한 관계를 굳게 하려는 경향이 있는데, 이러한 경향에 의해 유발된 관계의 지속은 당사자 모두가 관계자산을 얻을 수 있음을 전제로 달성된다(장화식, 2005).

아주 가깝고 친밀한 사이에서 주로 나타나는 관대한 교환관계에서는 서로 상대방에 대하여 이타적인 동기를 가지고 아무런 조건 없이도 상대방을 도와주고자 하는 성향을 나타낸다(Clark, 1999). 이런 인간과 인간 사이에서 발생하는 공동체적인 관계는 지역사회복지 네트워크조직 간의 관계에서도 형성될 수 있다.

이러한 교환관계 특히, 복지 분야와 같이 국민에게 직접적인 서비스를 제공하는 공공조직에서의 교환관계는 개인, 집단, 또는 조직 간의 균형 있는 교환을 통해서 개인, 집단, 조직 나아가 지역이 발전한다는 것을 강조한다. 특히, 사회교환이론에 따르면, 사회교환의 과정에 의해서 네트워크는 유지되고 설립되며 발전된다.

사회교환이론(Social exchange theory)은 자원의존이론을 바탕으로 발전되어 왔는데, 교환의 대상이 되는 것은 인적, 물적 자원을 비롯하여, 서비스, 아이디어, 정보, 클라이언트, 영향력 등 유형, 무형의 자원들이다.

사회교환이론에 따르면, 사회적 상호작용이란 행위자간에 가치 있는 물질적, 비물질적 보상을 주고받는 교환과정으로 설명된다. 또한 상호관계의 양 당사자들은 보상이 계속되는 한 그 관계를 지속하지만, 반대로 교환관계에서 호혜성의 규범(norm of reciprocity)이 깨지면 상호관계는 단절된다(Blau, 1964; Thibaut & Kelley, 1959; Hendricks, 1995).

사회교환이론의 주요개념으로는 보상(rewards)과, 자원(resources), 그리고 비용(costs)개념 등이 있는데, 보상과 자원은 사회적 관계에서 교환되는 이익(profit)을 의미하며(신영선, 2005), 한 조직이 네트워크에 참여하고 있는 다른 조직의 영역(domain)을 인식하였을 때, 발생하고 각 조직들은 인식된 영역을 상호간에 교환하게 된다는 것이다. 이 이론에서는 사회적 교환의 가치, 사회적 교환의 장소, 사회적 교환의 대상 그리고 사회적 교환의 조건 등이 중요한 이론적

기초이다.

그리고 지역사회발전과 관련해서 매우 중요한 개념으로 부각되고 있는 사회자본이론(Social capital theory)이 있다. 사회자본은 물질자본, 인적자본과 함께 3대 자본으로 불리고 있으며, 사회적 관계를 통해서 만들어지며, 사회적 생산성을 담보하는 비실체적인 형태의 자본으로 인식되고 있다. 물질자본은 토지, 설비, 공장 등과 같은 관찰 가능한 자본을 의미하고, 인적자본은 개인의 학력, 기술이나 지식을 의미한다면, 사회자본은 사회관계망의 형태로 존재한다고 본다.

사회자본의 구성요소로는 사회연계망(social-network), 신뢰(trustworthiness), 호혜성(reciprocity) 등이며, 이 요소들은 긴밀하게 연결되어 있는데, 사회연계망은 개인 및 집단들 간의 관계와 유대를 돈독하게 하는 역할을 하는 것으로 사회자본의 핵심요소라고 할 수 있다(Coleman 1988, 홍현미라, 2006b 재인용).

사회자본의 대표적인 연구자인 Putnam(2000)도 네트워크를 하나의 사회자본으로 이해하였는데, 그는 사회자본을 유대적 사회자본과 가교적 사회자본으로 나누어서 설명하고 있다. 먼저 유대적 사회자본은 이미 알고 있는 사람들 간에 형성된 네트워크를 의미한다. 반면 가교적 사회자본은 잘 알지 못하는 사람과의 네트워크를 의미한다. 이러한 두 가지 모두 네트워크를 통해 형성된다는 것이다. 따라서 지역사회의 역량을 강화시키기 위해 사람들 간의 신뢰와 협동이라는 사회자본을 통해서 지역주민들을 결합시키고, 교량역할을 하는 네트워크가 필요하다고 주장한다. 즉 사회자본이론은 조직들 간에 네트워크를 연결하는 과정에 주안점을 두며, 여기에 신뢰와 호혜성이 더해지면 하나의 자본적 속성을 지닌 사회자본이 형성된다고 보는 관점이다.

지역사회 맥락에서 사회자본의 의미를 찾아 본다면, 사회자본은 궁극적으로 지역사회문제 해결능력(community competence)과 불가분의 관계에 있다.

지역사회자본이란 지역사회 문제를 해결하기 위해 함께 참여하고 협력하는 지역사회 능력을 의미하기 때문에, 사회자본을 구축하는 궁극적 목적은 지역사회문제 해결능력을 향상시키기 위한 것이다. 즉 지역사회에서 사회자본 개념은 지역사회 내에 존재하는 관계망을 도구적으로 활용하여 지역사회 문제 해결을 위해서 관계망을 재구조화하는 것으로 정의되고 있다(홍현미라, 2006)

이상의 선행연구를 바탕으로, 본 연구에서 지역사회복지 네트워크조직의 관계자

산을 지역사회 문제를 해결하기 위해 함께 참여하고 협력하는 지역사회복지의 관계망을 의미하는 것으로 정의하며, 지역사회복지 네트워크조직의 관계자산 으
로 지역사회복지관(시설), 사회복지사, 지역사회복지 네트워크조직 구성원, 클라
이언트로 구성하여 관계자산으로서의 타당성정도를 탐색하고자 한다.

이러한 지역사회복지 네트워크조직의 관계자산 요인들을 살펴보면 다음과 같다.

(1) 지역사회복지관

지역사회복지관은 지역사회 내에서 일정한 시설과 전문인력을 갖추고, 지역사
회의 인적·물적 자원을 동원하여, 지역사회문제를 해결하고 주민의 복지욕구를
충족시키기 위한 종합적인 사회복지사업을 수행하는 사회복지시설이다. 사회복지
관 운영규정에 따르면, 사회복지기관은 사회복지서비스의 욕구를 가지고 있는 모
든 지역주민을 대상으로 보호서비스의 제공, 자립능력 배양을 위한 교육훈련의
기회제공 등 그들에게 필요한 복지서비스를 제공하고, 가정기능 강화 및 주민 상
호간의 연대감을 조성을 통하여, 각종 지역사회문제를 예방·치료하는 매체로서,
주민의 복지증진을 위한 종합복지센터의 역할을 수행하는 것을 목표로 한다(오정
수, 류진석, 2009).

(2) 사회복지사

사회복지사는 경제적, 심리적, 환경적인 문제를 가지고 있거나 문제가 있을 것
으로 예상되는 대상자들에게 접근하여, 대상자들이 겪고 있는 문제들을 파악하고
이에 대한 해결방안을 제시하거나 문제 해결을 위한 직·간접적 도움을 제공하
는 역할을 담당하는 전문적인 직업이다. 또한 대상자들의 문제해결을 위해 주변
의 여러 자원들을 활용하여, 문제해결을 접근 해결해 줄 뿐만 아니라 대상자들을
도와줄 지역, 또는 주변의 도움을 줄 수 있는 후원자 및 자원봉사자들을 연계하
여 지원을 하는 일들을 하는 사람들을 말한다.

지역사회복지실천 과정에서 사회복지사의 역할을 정리하면 다음과 같다(박용순,
1996: 김은아, 2007).

첫째, 안내자(guide)의 역할로, 지역사회의 문제해결에 따른 올바른 목표를 설정하고, 이것을 해결하는 방도를 강구하도록 도와주는 것이다.

둘째, 조력자의 역할로, 지역사회복지의 활동과정을 용이하게 하는 역할이다.

셋째, 전문가의 역할로, 권위 있게 피력할 수 있는 분야에 있어서 필요한 자료를 제공하고 직접적인 충고를 하는 것이다. 즉 전문가로서 지역사회복지를 수행하는데 필요한 조사자료, 기술상의 경험, 자원의 출처, 방법상의 충고 등을 제공한다.

넷째, 치료자의 역할로, 지역사회에 공동적인 노력을 심히 저해하는 금기적 사고(taboo ideas)나 긴장을 조성하고 집단들을 분리시키는 요인들에 대해 적절한 진단과 치료를 하는 것이다. 그러기 위해서는 지역의 역사적 배경을 숙지해야 하고, 기존의 관습과 현실과의 관계를 인식해야 하고, 지역사회내 역할들 간의 관계 등을 알아야 한다.

다섯째, 분석가의 역할로, 지역의 계획된 변화를 이룩하기 위해서 사실적 발견과 분석을 전제조건으로 삼는다.

여섯째, 계획가의 역할로, 지역의 문제해결을 위해 누가, 무엇을, 어떻게 접근할 것인지 계획을 수립하는 것이다.

일곱째, 조직가의 역할로, 지역사회복지의 실천과정에 있어서 지역의 행동체계를 적절히 참여시키며, 지역주민들이 해야 할 역할을 분명히 해주고, 그러한 역할을 효과적으로 수행할 수 있도록 훈련을 시켜야 한다. 그리고 지역주민들에게 참여의식을 고취시켜 지역사회가 수립된 계획을 제도화하여 스스로 추진해 나가도록 사기와 능력을 북돋아 주어야 한다.

여덟째, 행정가의 역할로 지역사회복지의 프로그램이 계획에서 설정한 목표에 이르기까지 효율적이고 효과적으로 달성하기 위해서는 모든 인적, 물적 자원을 관리하는 것이다.

아홉째, 행동가의 역할로 지역사회 내 이익을 증진시키고 이들의 편에서 서서 복지활동을 전개 하는 역할을 한다.

(3) 지역사회복지 실천조직

지역사회복지 실천은 지역사회를 대상으로 하는 사회복지실천을 포괄적으로 일컫는 개념이다. 이 개념은 개인, 가족, 지역사회를 대상으로 이루어지는 사회복지 실천방법을 통합적으로 보는 실천의 관점에서, 특히 지역사회를 중심으로 이루어지는 사회복지실천을 의미한다. 따라서 지역사회복지 실천조직은 지역사회조직과 거의 내용이 유사하다(오정수, 류진석, 2009).

지역사회조직화는 지역사회 문제를 해결하는 실천 활동으로 주민들은 이 과정에 참여함으로써, 잠재력 발휘와 공동체의식을 고양하고 자신들이 직면한 문제를 해결할 수 있는 힘을 길러 나가는 것이다. 즉 지역사회조직화는 지역주민들을 세력화하고 주민조직을 만들어 지역사회발전에 지속적으로 함께 일할 수 있도록 하는 것이라고 정의할 수 있다(남진열 등, 2010).

지역사회조직화는 지역사회주민간의 협력적인 관계를 수립하고, 지역의 공동의 문제에 관해 주민들의 참여를 촉진시키며(Rothman, 1979), 지역사회문제를 해결하는 실천 활동 과정에 주민들이 참여함으로써, 잠재력을 발휘하고 소속감과 공동체의식을 고양하는 것이다(Norman, 1998). 주민들은 이를 통해 스스로 지역사회 존재임을 확인하고, 주민들이 자신들의 문제해결을 지향하는 지속적인 능력을 배양하기 위해 지역사회조직을 형성하려고 노력할 때, 지역사회개발은 시작된다(Rubin & Rubin, 2001). 이러한 지역사회조직화는 주민들의 주체적이고 자발적 참여와 협동과 협력을 도출해내고 주민들의 참여노력을 조직화하고 체계화하는 작업이다. 지역사회조직화를 지탱하는 이념은 공생의 원리, 공익개념, 주민주체, 주민의 자립에 입각한 공동-협조-연대의식, 사회통합이다(최종혁, 2000; 이은희, 2005).

(4) 클라이언트

사회복지의 욕구를 갖고 서비스를 필요로 하는 사회복지 대상자를 소위 클라이언트라고 부른다(박광덕, 2002). 이말은 요보호자, 의뢰자(도움신청자) 등으로 번역될 수 있지만 일반적으로 영어 그대로 클라이언트(Client)라고 많이 불리고 있

다(김유일 외, 2000).

doremus(1976)는 4R의 개념으로 역할(roles), 반응(reaction), 관계(relationships), 자원(resources)을 설명하였다.

역할은 클라이언트가 자신의 일상생활 영역에서 감당하는 일정한 기대치를 말하며, 반응은 직면한 문제에 대한 클라이언트의 태도를 의미한다. 그리고 관계는 클라이언트가 일상생활에서 맺고 있는 주위의 인간 및 상황과의 관계를 말하며, 자원은 클라이언트가 직·간접적으로 연결되어 있는 지역자원을 의미한다.

이처럼 클라이언트는 사회복지사뿐만 아니라 지역자원에 도움을 필요로 하는 사람을 말하는데, 보다 구체적으로 사회복지사의 전문적인 서비스를 받아들이기로 동의하였거나, 업무상의 계약을 체결한 사람을 말한다.

이와 같이 지역사회복지관(시설), 사회복지사, 지역복지 네트워크조직 구성원, 클라이언트로 구성하여, 이를 지역사회복지 네트워크조직의 관계자산 요인으로 하고 이에 대해 탐색하고자 한다.

6. 조직성과

1) 조직성과의 개념

조직이란 특정한 목표를 달성하기 위해 구성된 집단으로, 이러한 조직의 수단적 개발과 관련된 요인 및 원인을 발견하는데 초점을 맞추어 왔다. 여기에는 조직성과가 조직을 운영하는 기초가 되며, 조직의 개선에 출발선이 된다는 인식으로 조직성과에 대한 필요성 및 개념에 대한 측정 가능성의 관심이 제기되어 왔다(안희정, 2001).

조직성과의 연구에 있어서 가장 어려운 문제는 조직성과의 개념적 정의를 어떻게 하느냐 하는 점이다. 특히 복지 분야와 같이, 국민에게 직접적인 서비스를 제공하는 공공조직 성과의 개념은 학자들의 견해에 따라 다르기 때문에, 한마디로 정의하기가 어렵다. 따라서 먼저 조직성과의 다양한 개념을 학자들의 견해에 따라 살펴보고 정의를 내리고자 한다. 일반적으로 조직성과는 조직 관리에 있어서 유효성을 나타내는 자료로 사용되기도 하지만, 그 개념적 모호성으로 인해 주로 생산성, 목표달성정도, 애착도 등의 요소로 직무성과를 대신하기도 한다.

조직성과란 이러한 조직 구성원의 행동이 직무와 관련되어 다양하게 나타나는 결과에 가까운 내용이다. 특히 조직과 관련된 모든 직무를 조직구성원이 구체적으로 성취하는 것이다. 조직성과의 다양한 개념을 관점에 따라 분류해 보면 ① 목표의 달성도를 효과적으로 보는 관점, ② 능률성과 효과성을 포함하는 개념으로 보는 관점, ③ 능률성, 효과성, 대응성, 형평성의 관점에서 보는 견해, ④ 능률성, 효과성, 공정성의 관점에서 보는 견해 등으로 분류할 수 있다(오선균, 2010).

먼저, 조직성과의 개념을 효과성 차원에서 이해하는 선행연구를 살펴보면 Rainey & Steinbauer(1999)는 조직이 임무를 추진하는 행정적·운영적 기능을 수행하는 과정에서 나타나는 성과라고 정의하고, 조직 및 그 이해관계자들(stakeholders)이 인지한 대로 임무를 달성하거나 성공적인 방법을 통해 목표를 달성하는 것으로 보았다.

Price(1986)는 조직성과를 목표달성의 정도라고 하고, 여기에서의 목표란 조직

이 현재의 활동범위를 통하여 추구하고자 하는 목표를 의미하며 조직이 현재 실행하려고 하는 것이라고 보았다.

Geogopolous & Tannenbaum(1975)은 사회 조직 내에서 조직구성원에 대한 부당한 강압 없이, 그 수단과 자원을 온전히 조직의 목표를 달성하는 것이라고 주장하였다(Geogopolous & Tannenbaum 1975; 임정빈, 2002).

둘째, 조직성과를 능률성과 효과성을 포함하여 보는 견해로 Rogers(1990)가 대표적이다. 그는 지방정부에서의 활동들이 그 목적에 얼마만큼 효과적으로 부합하느냐에 달려있다고 하고 경제성과 능률성, 효과성의 개념에서 성과의 개념이 정립되어야 한다고 주장하였다. 또한 Epstein(1992)에 의하면, 공공분야의 성과는 국민의 수요와 욕구, 그리고 책임성은 서비스의 생산과 공급에 사용되는 자원의 규모를 반영하는 능률성을 의미한다고 하였다. 그는 수요와 욕구에 대한 책임성을 행정기관이 행정서비스 또는 활동을 통하여 의도한 목적을 궁극적으로 달성한 정도 또는 이를 통하여 사회문제의 해결 정도를 의미하는 것으로 보았다.

셋째, 조직성과를 능률성, 효과성, 대응성, 형평성으로 보는 견해로, 김시형, 김규덕(1996)은 조직성과는 일이 이루어진 결과를 의미하는 것으로써 흔히 행정의 이념과 관련하여 여러 차원을 포함하는 개념으로 보고 있다. 그들은 경제적 측면에서의 효과성과 능률성뿐만 아니라 사회 내에서의 분배문제에 대한 형평성과 국민들의 선호나 수요를 실질적인 서비스에 반영하는 정도를 의미하는 대응성 등을 포함하는 개념으로 보았다.

넷째, 조직성과를 능률성, 효과성, 공정성으로 보는 견해로 Brewer & Seldon (2000)이 대표적인 학자들이다. 그들은 공공부문의 조직성과는 사회적으로 구성된 현상으로 주관적이고 복잡하여 측정이 어렵다고 하면서 기존의 연구들은 조직성과를 능률성 중심으로 측정을 하고 있어, 형평성·공정성 같은 가치를 제외하고 있다고 비난하였다. 결과적으로 그들은 조직성과란 조직의 내·외부 측면을 포함하는 업무의 질과 생산성과 같은 다양한 요소들을 포함하는 개념으로 정의해야 한다고 주장하고 있다.

2) 조직성과의 영향요인

Hall(1982)에 의하면 기관 간 상호작용의 결과(outcome)는 조직 내 참여자들과 그들로부터 서비스를 제공받은 클라이언트에 의해 평가될 수 있다고 한다(함철호, 2003). 따라서 지역사회복지 네트워크조직 성과 측정을 위하여, 로컬 거버넌스(local Governance)에 참여하고 있는 조직이 인식하고 있는 지역복지사업성과와 수혜자를 위해 제공하고 있는 서비스의 유무를 파악하고자 한다.

우리나라의 로컬 거버넌스는 지방분권화에 대한 본격적인 논의와 연구가 시작된 2000년 초반부터 지방정부의 지역사회 관리를 위한 중요한 개념의 하나로 등장하였다(김주경, 2006).

거버넌스(Governance)에 대한 정확한 개념은 정립되어 있지 않으나, 여러 학자들의 정의를 살펴보면 거버넌스는 정부와 시장을 따로 보는 입장에서 벗어나서 ①정부와 시장, 그리고 시민 등이 수평적이고 상호 협력적인 관계에서 서로 상호 의존적인 운영관리 환경을 가지는 것, ②국정운영에 있어서 정부의 개입을 최소화하고 국가 하위체제간의 분권화되고 다중심적인 네트워크를 가지는 것, 그리고 ③정책결정과정에서의 정부와 민간, 사회조직간의 네트워크로 운영되는 것 등으로 요약할 수 있다(김주경, 2006).

로컬 거버넌스의 특징을 살펴보면, 주재복(2004)은 로컬 거버넌스는 국가차원의 거버넌스와는 달리, 구조적 측면에서 지방정부 내에서 혹은 지방정부간에 형성되는 지방정부와 시민사회, 지역기업, 지역사회조직 등의 다양한 행위참여자를 포함하는 조직 간의 네트워크가 형성되어 움직이는 특징을 나타내고 있다고 한다(김주경, 2006).

최병대(2003)는 로컬 거버넌스는 한정된 지역을 대상으로 하며, 이해관계 집단의 규모가 보다 한정적이고, 주민이나 NGO단체와의 접촉성이 상대적으로 높은 것이 특징이라고 말한다.

로컬 거버넌스의 특징은 지방정부를 중심으로 한 제도적이고 공식적인 관계보다는 공공기관·기업·시민집단 간에 있어 각자의 전략적 목표와 이해관계를 공식적, 혹은 비공식적인 네트워킹을 통하여 반영·조정·통합해나가는데 있다고 볼 수 있다. 즉 로컬 거버넌스 하의 지역사회는 지방정부 주도 하에 일방적으로 운영해

나가는 기존의 방식과는 상당한 차별성을 가진다. 이러한 특징적 기반 하에 로컬 거버넌스는 ①지역사회에서의 의사결정권한이 공유되며, ②지역주민의 자치권과 독립성을 함양할 뿐만 아니라 시민참여를 통해 공공재(public goods)를 개발하는 일련의 과정을 제공하는데 그 중심 목표를 둔다(오재일, 2004; 정재욱, 2005). 로컬 거버넌스는 개방성, 참여성, 그리고 상호협력이라는 특징을 가지고 있다. 이러한 특징은 지역사회의 이해관계를 위해서 제한이 적은 참여시스템을 운영하고, 네트워크를 통하여 각 주체들의 입장을 반영하며, 이를 조정·통합하는 개방적인 환경을 통하여 지역사회내의 행위주체들에 대해서 고른 참여기회를 부여하는 민주주의 본래의 의미를 향상시키는 측면을 가지고 있다. 그리고 로컬 거버넌스는 일반 대중들의 참여를 촉진함으로써 주민들의 자치권과 독립성을 높이고, 행정 정책과정에 그들의 의견을 개진할 수 있게 하는 것에 중점을 두고 있다(주재복, 2004; 김주경, 2006). 하지만 이러한 로컬 거버넌스의 특징을 잘 실현하기 위해서는 지역의 분권적인 권력구조와 지역이익을 위한 참여보장과 함께 지역주민들의 주인의식과 적극적인 참여의식, 그리고 개방적인 상호협력 의식 등이 잘 갖추어져야할 필요가 있다(원구환, 2000; 김주경, 2006).

로컬 거버넌스의 성공을 위해 필수적으로 요구되는 파트너십이 이루어지기 위해서는 ①참여 주체들 간에 서로 보완적인 요소가 되는 상호의존성이 전제되어야 하고 ②자원을 공유하고 목적을 교환할 지속적인 상호작용이 있어야 하며 ③참여자들 간에 게임의 규칙이 존재하여 주체들이 국가로부터 상당한 정도의 자율성을 누리야만 성공적인 기능을 수행할 수 있다(김현민, 2006).

이은구 외(2003)는 로컬 거버넌스 구현과 영향요인으로 자원, 파트너의 특성, 파트너들 간의 관계, 파트너십 특성, 외부환경을 들었으며, Mattersich, Murray-Close, Monsey(2001)은 성공적인 협력을 형성하는데 영향을 주는 요인으로 환경, 구성원 특징, 과정구조, 의사소통, 목적, 자원 6개 부문 20개 요인으로 정리하고 있다.

오문숙(2006)은 지역사회복지협의회와 지역사회복지협의체의 협력 방안모색을 위하여 두 조직을 비교하였으며, 지역사회복지협의회는 민이 주도하는 것으로 지역사회복지협의체는 관이 중심이 되는 것으로 보고 두 조직의 협력이 필요하다고 하였다. 이현주 등(2002)은 “지역사회복지협의체 시범사업평가와 모형개발”

을 통해 15개 시범 사업지역에 대한 평가를 하였고 평가 결과 연계의 필요성 인식 증가와 연계의 성과를 보인 것으로 나타났다. 2003년에는 “지역사회복지협의체 관련 사업운영 분석 및 협의체 모형개선 방안”에서 15개 지역에 대한 시범사업 종결 이후 지속성 여부를 지역자원, 연계 경험, 주도세력을 중심으로 평가하였다. 평가 결과 지역자원과 주도세력은 지속성에 영향을 주는 것으로 평가되었으며, 특히 주도세력에 있어 민간이 주축이 된 지역이 지속성을 유지하고 있었다. 함철호(2003)는 기관 간 연계의 효과성 평가를 위하여 협의체 사업 참여자와 수혜자의 태도에 관하여 조사 하였다. 조사결과 연계의 효과성에는 긍정적인 응답을 한 반면, 정보공유, 문제해결, 의견제시의 자율성에 있어서는 협의체, 실무협의체, 실무팀 간에 상이한 결과를 보였으며, 수혜자의 경우는 사전, 사후 검사 결과 서비스의 제공 수가 증가한 것으로 나타났다. 반면 서비스 제공자에 대한 만족도 변화에 있어서는 유의미한 차이를 보이지 않았다. 정재욱(2005)은 로컬 거버넌스 차원에서의 지역사회복지협력방안에 대한 연구에서, 지역사회복지의 현황과 문제점을 살펴보고, 로컬 거버넌스 차원에서의 지역 내 복지역량과 복지서비스 전달 주체들 간의 신뢰를 기반으로 한 협력적 네트워크 구축을 협력방안으로 제시 하였다. 노희연(2006)은 9개 우선 설치지역을 대상으로 협의체 참여위원들의 협의체 인식 수준에 대하여 조사 하였다. 조사결과, 필요성은 인식이 높은 반면, 민·관 파트너십에 있어서는 의사소통이 원활하지 못하여 의사결정에 문제가 있으며 권력에 있어서는 대체로 대등하지 않은 것으로 나타났다.

이상의 선행연구를 바탕으로 본 연구에서 지역사회복지 네트워크조직의 성과측정을 위해 로컬 거버넌스의 목적인 서비스 연계 및 자원창출, 지역사회인식, 서비스 확대 여부 등으로 지역사회복지 네트워크조직 성과를 파악하고자 한다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구모형 및 가설설정

1) 연구모형

최근 지역사회복지의 변화는 지역사회중심의 자활사업의 전개, 사회복지전달체계의 개편 및 지역사회복지협의체의 구성 등 전달체계 및 복지자원의 효율적 활용에 집중되고 있다. 지역사회복지실천 차원에서도 지역사회중심의 사회복지가 확대되고 있고, 복지수요의 개별화에 따른 실천현장이 다양화 되면서 지역복지서비스 전달의 효과성 및 복지자원 동원을 위한 지역사회복지 전달체계의 혁신이 요구되고 있는 실정이다. 이러한 혁신은 정부부문을 포함한 민간사회복지조직의 내부적 혁신은 물론 지역성과 기능성을 결합한 지역사회복지 관련조직 간의 네트워크에 대한 요구로 구체화되고 있다(오정수, 류진석, 2009). 이러한 지역사회복지 네트워크조직 간의 효율적이고 기능적인 연계를 통하여, 보다 다양하고 복잡해지는 지역사회내의 욕구들에 능동적으로 대응하며, 자원간의 중복을 줄이고, 집중력을 높이며, 상호 기능적으로 보완하게 함으로써 사회복지 실천에서의 효율성을 증가시키게 된다. 이러한 효율성은 다시 순환하여 사회복지 실천의 다양성을 촉진시키고, 보다 능동적으로 사회의 욕구에 대응하게 한다. 따라서 네트워크 구축을 통하여 보다 효과적이고 효율적인 지역사회복지 실천이 강화될 수 있다는 의미이다. 특히, 조직 내 성공적인 성과를 얻어내기 위하여 전문적이고 유기적인, 즉 하나의 조직화되고 친밀한 관계의 네트워크가 구축되는 것이 매우 필요하다고 할 수 있다(Rizova, 2006). 따라서 본 연구에서는 지금까지 살펴본 이론적 배경을 토대로 지역사회복지네트워크조직을 대상으로 사회복지사의 관계규모효과가 네트워크조직에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 검증하고자 한다.

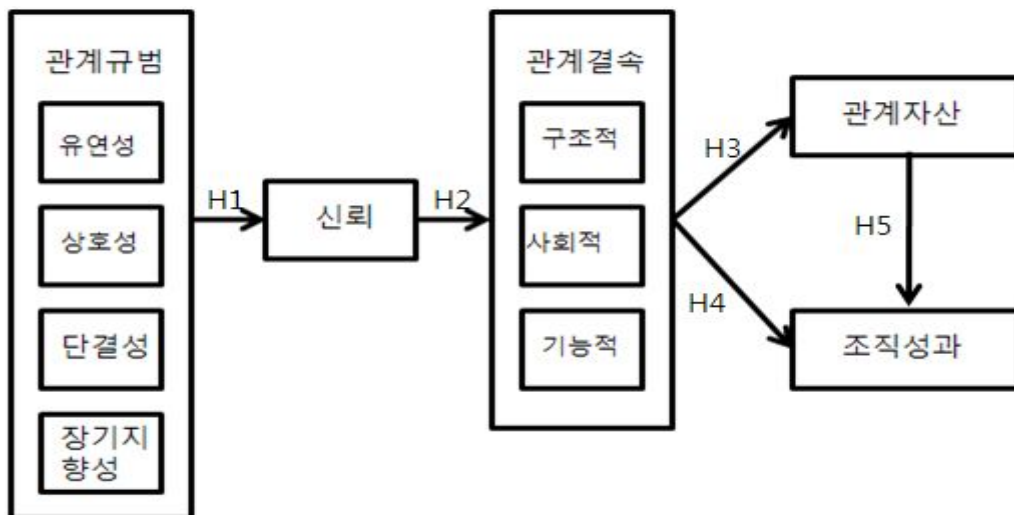
연구를 수행함에 있어서 연구문제에 대한 인식의 도구로서 개념 간의 관계를 간접적으로 설명하는데 사용될 때 연구모형은 이론의 기능을 수행할 수 있다.

본 연구의 실증분석을 위해 Kaufmann & Dant(1992), Ivens(2002),

Ganesan, Shankar (1994)의 연구에서 사용된 관계규범이, 지각된 신뢰 및 관계결속에 영향을 주는 선행변수로 조사되어, 본 연구의 목적에 맞게 추출하여 사용되었다. 지각된 신뢰는 Doney & Cannon(1997), 이낙귀(2002), Cannon and Homburgm(2001) 등을 기초로 하였고, 관계결속은 Han(1991)과 Smith(1998), Wilson and Mummalaneni(1988) 등을 기초로 하였으며, 관계자산은 Mohanbir and Zabin(2002)의 연구 등에 기초하여 본 연구 목적에 맞게 추출하여 사용하였으며, 조직성과는 류시혁(2008)의 선행연구 등에서 사용된 척도를 연구목적에 맞게 도입하여 측정하였다.

이러한 선행연구들을 바탕으로 본 연구에서는 사회복지사와 네트워크조직 간의 관계규범 요인 변수로 유연성, 단결성, 상호성, 장기지향성 등을 추출하였다. 또한 지각된 신뢰, 관계결속의 구성요인은 구조적, 사회적, 기능적 결속 등으로 구성하였고, 관계자산은 복지관(시설), 사회복지사, 네트워크조직 구성원, 클라이언트로 구성하였고, 조직성과는 서비스 연계 및 자원창출, 지역사회인식, 서비스 확대 여부 등을 추출하여 설계하였다. 본 연구에서는 이상의 선행연구를 토대로 사회복지사의 관계규범행동이 지역사회복지 네트워크조직에 어떠한 영향을 미치는 지에 대해 각 연구 개념들 간의 인과관계는 <그림 III-1>과 같이 나타낼 수 있다.

<그림 III-1> 연구모형



2) 가설설정

본 연구는 사회복지사와 지역사회복지네트워크조직에 영향을 주는 요인으로 관계규범요인을 제시하고 네트워크조직에 대한 지각된 신뢰, 관계결속, 관계자산, 조직성과 등에 중요한 동인역할을 한다는 사실을 파악하고자 한다. 따라서 이론적 배경을 토대로 다음과 같은 가설을 설정한다.

(1) 관계규범과 신뢰와의 관계

Homans(1958)는 집단 내에서 한 사람이 규범에 순응할수록 더 많은 보상과 상호작용을 집단 또는 네트워크 내 다른 구성원들로부터 받게 될 것이라고 주장하였다.

Sirdeshmukh, Singh & Sabol(2002)는 장기적이며 지속적인 관계유지를 위한 선행요인으로써 신뢰는 충성도 구축을 위해 매우 중요한 작용을 하기 때문에 고객은 특정기업에 대하여 기업의 운영능력, 호의, 문제해결 능력과 점점종업원에 대한 신뢰를 하게 됨으로써 충성도에 영향을 미치고 있음을 주장하였다.

Bowen & Shoemaker(2003)는 신뢰가 장기적인 관계유지에 매우 중요한 요소로써, 상호 신뢰를 갖고 있는 거래 파트너는 상호 갈등이나 낮은 이윤 등과 같은 문제들에 대해 상호 극복해 나가는 방식이라고 제시하였다. 여러 연구들에 의해 신뢰는 성공적인 관계마케팅을 위한 필수조건으로 파악되고 있다(Dwyer et al., 1987; Morgan & Hunt, 1994; Berry, 1995). 이처럼 신뢰란 긴밀한 관계의 구축과정에 핵심적인 요소로서, 교환과정에서 확신감을 줄 수 있는 상대에 대한 믿음과 정직에 대한 확신을 포함하고 있기 때문에 소비자와 기업 간의 교환에서 신뢰가 매우 중요한 작용을 한다고 볼 수 있으며, 이러한 관계적 교환은 시간의 경과에 따라 일련의 거래에서 발생하는 이익과 부담을 공유하거나, 분배된 이익과 부담을 조정하는 동태적인 교환형태로서 관계규범 개념이 근간이 된다(Macneil, 1980).

Chiou et al. (2004)의 연구에선 신뢰는 커뮤니케이션과 서비스 지원으로부터

정(+)¹의 영향을 받는 것으로 나타났다. 또한 김은희(2005)의 연구에서는 관계규범, 의사소통의 질, 본부의 지원, 과거거래상의 만족이 신뢰에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 그리고 유연성의 기여는 교환관계에서의 불만족과 갈등의 원인이 될 수 있는데(박선희, 2010), 윤석현, 조의영(2002)의 연구에서는 관계규범 차원 중 결속성과 유연성이 신뢰에 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 관계규범이 신뢰에 미치는 긍정적인 효과는 조규호, 전달영(2003)의 연구에서도 프랜차이즈와 프랜차이지들 간의 관계는 상호이익을 전제로 한 네트워크 또는 상호 협력적 특성을 가지기 때문(Dant & Schul, 1992)에 상호성은 프랜차이즈 시스템의 중요한 관리수단으로 활용될 수 있다(조규호, 전달영, 2003). 라고 하였으며, 또한 이들의 연구에서 관계규범이 상호의존성을 높이고 다시 상호의존성이 신뢰의 증가 시키는 것으로 나타났다.

따라서 이러한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 관계규범요인은 신뢰에 정적인 영향을 줄 것으로 예측하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1: 관계규범은 신뢰에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

(2) 신뢰와 관계결속과의 관계

Spekman(1988)은 신뢰는 관계적 교환관계에서 매우 중요하기 때문에 전략적 파트너십의 초석이라고 규정하였다. 그 이유는 신뢰로 특정 지워지는 관계는 매우가치 있는 것이어서 당사자들은 그와 같은 관계에 그 자신들을 몰입시키기를 바라기 때문이라고 한다(Hrebiniak, 1974). 관계결속이 형성되기 이전에는 취약성을 수반하므로 당사자들은 앞으로의 관계에 대한 믿을만한 파트너만을 찾는다(Morgan and Hunt, 1994).

Achrol(1991)은 신뢰는 관계결속의 중요한 결정요인이라 하였고, Gounaris(2005), Barry, Dion, and Johnson(2008), Moorman et al. (1993)은 마케팅 조사 제공자에 대한 마케팅 조사 사용자의 신뢰를 사용자의 조사관계의 결속에 유의하게 영향을 미친다는 것을 검증하였다. 이선익(2008)은 가맹점이 가맹본부에 대한 신뢰가 높으면 가맹점과 가맹본부의 관계결속도 좋을 것 이라

는 가설 검증을 통하여, 가맹본부가 가맹점에 비해 법적인 절차나 비교우위에 있다 하더라도, 세심하고 특별한 신경을 쓰면서 가맹점의 의견을 존중해 줌에 따라, 감성적인 부분에 신뢰가 형성된다면, 가맹본부와 가맹점간 관계결속에 많은 도움이 되므로, 관계결속을 높이기 위해서는 신뢰가 바탕이 되어야 한다고 하였다.

따라서 본 연구에서는 신뢰가 관계결속의 하위차원으로 제시된 구조적, 사회적, 기능적 결속에 긍정적인 영향을 미칠 것이라고 예측하여, 이를 근거로 다음과 같은 가설들을 설정하였다.

H2: 신뢰는 관계결속에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1 신뢰는 지역사회복지 네트워크조직의 구조적 결속에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2 신뢰는 지역사회복지 네트워크조직의 사회적 결속에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-3 신뢰는 지역사회복지 네트워크조직의 기능적 결속에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

(3) 관계결속과 관계자산과의 관계

Mohanbir & Zabin(2002)은 관계자산 척도개발에 관한 그들의 연구에서, 현재의 네트워크경제하에서 중요하게 여겨지는 기업의 경쟁우위원천은 기업과 고객, 공급업체, 종업원과 유통업체와의 관계형성 및 강화로부터 축적되는 관계자산이라고 주장하였다. 또한 장기적인 유대관계로부터 축적되는 관계자산이 기업의 경쟁우위 창출을 위한 중요한 요인으로 기업의 성과를 증대시킨다고 주장한다.

Srivastava, Shervani & Fahey(1998)의 시장기반자산이 기업성과와 주주의 가치를 증대 시킨다는 연구를 살펴보면, 시장기반자산은 고객과 종업원, 협력업체와의 관계형성을 통해 축적된 관계자산이며, 이러한 자산은 기업의 성과와 주주의 가치를 증대시킨다고 주장하였다. 고객, 종업원과의 좋은 관계는 기업활동에 대한 보다 호의적인 반응을 유발하며, 보다 효과적인 커뮤니케이션을 할 수 있게

한다. 그 결과 협력업체들과의 협력적인 관계를 형성하고 있는 기업은 시장의 불확실성에 대하여 보다 안정적인 활동을 수행할 수 있을 것이며, 보다 정확하고 풍부한 시장정보를 획득할 수 있기 때문에, 이러한 관계형성을 통해 관계자산이 축적되고, 이렇게 축적된 자산은 기업의 성과와 주주의 가치를 증대시킨다고 주장하였다.

Morgan & Hunt(1994)의 관계마케팅에 관한 그들의 연구를 살펴보면, 기업은 파트너십의 적절한 활용을 통해 네트워크 우위, 즉 관계자산을 축적함으로써 시장의 욕구에 보다 빠르게 반응할 수 있게 된다. 따라서 파트너와의 좋은 관계구축은 시장욕구를 보다 잘 충족시킬 수 있는 제품개발을 가능하게 하고 결과적으로 매출, 수익성, 현금흐름 등의 재무성과를 향상시킴으로써 기업가치에 영향을 미치게 된다. 그리고 역시 Morgan & Hunt(1994)는 관계결속은 가치 있는 중요한 관계를 지속적으로 유지하고자 하는 최대한의 노력이라 하였고, 조현식(2003)은 프랜차이즈 시스템에 있어서 본부와 가맹점 간의 계약이 만료되었을 경우 재계약을 하기 위해서는 관계결속의 상태에 도달했는지 여부가 가장 중요하다고 주장하였다. 그리고 Verhoef, Farness, and Hoekstra(2002), Lee, Sirgy, Brown, and Bird(2003), Chen, and Chiu(2009), Chih, Huang, Yang, and Cho(2009)는 관계결속이 고객과 업체가 장기적인 관계를 지속하게끔 하는데 영향을 미친다고 하였다.

따라서 본 연구에서는 관계결속이 네트워크조직의 관계자산에 영향을 미칠 것이라고 예측하고, 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H3: 관계결속이 지역사회복지 네트워크조직의 관계자산에 미치는 영향에 관한 가설

H3-1 구조적 결속은 지역사회복지 네트워크조직의 관계자산에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-2 사회적 결속은 지역사회복지 네트워크조직의 관계자산에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-3 기능적 결속은 지역사회복지 네트워크조직의 관계자산에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

(4) 관계결속과 네트워크조직성과와의 관계

관계결속이 높은 기업은 그렇지 않은 기업에 비해 수익성과 매출성장률이 높고
제조 보유비용이나 통제비용은 낮아지고(Kalwani and Narayanda, 1995), 결속
수준이 경영성과에 대한 만족도와 정(+)의관계가 있는 것으로 밝혀지고 있다
(Siguaw, Simpson and Baker, 1998). 그리고 국내 산업재 시장을 대상으로 한
연구에서도 구매자-공급자간의 관계결속은 마케팅 성과인 경제적 성과와 관리적
성과에 긍정적인 영향으로 나타났다(한상린, 2003)

정소진(2006)의 연구에서도 외식프랜차이즈의 관계결속이 가맹점경영성과에 긍
정적인 연구결과가 나왔다. 따라서 본 연구에서도 이러한 연구결과를 수용하여
네트워크조직이 사회복지사와의 관계결속의도가 높을수록 상호이익관점에서 갈
등이 해결되어 사회복지사와 네트워크조직 간의 협동으로 인한 시너지효과가 조
직성과에 영향을 미칠 것이라고 예측하고 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H4: 관계결속이 지역사회복지 네트워크조직 성과에 미치는 영향에 관한 가설

H4-1 구조적 결속은 지역사회복지 네트워크조직성과에 정(+)의 영향을 미
칠 것이다.

H4-2 사회적 결속은 지역사회복지 네트워크조직성과에 정(+)의 영향을 미
칠 것이다.

H4-3 기능적 결속은 지역사회복지 네트워크조직성과에 정(+)의 영향을 미
칠 것이다.

(5) 관계자산과 네트워크조직성과와의 관계

Sawhney & Zabin(2002)은 관계자산은 주주와 기업의 관계에서, 잠재적인 가
치를 창조할 수 있는 것을 성장과 수익성에 주요한 동인이 된다고 주장한다. 또
한 기업의 장부에는 그 가치기 나타나지 않지만, 관계가치는 장부 가치와 시장가
치에서 보이지 않는 자산으로, 기업의 시장 가치를 형성하는데 아주 큰 일부분을

담당한다고 주장한다.

장화식(2005)은 관계자산이 기업성장에 미치는 영향에 관한 연구에서 협력적인 관계구축을 통해 축적된 관계자산은 기업성장에 긍정적인 영향을 미친다는 점에서 현재의 네트워크 기반 경제하에서의 '실질자산은 물적 자산이 아닌 관계형성으로부터 축적된다고 제시하였다. 이러한 측면에서 볼 때, 오늘날 경쟁적 이점은 기업의 물리적 자산에 의해 얻어지는 것이 아니라, 고객, 파트너, 공급자 및 종업원들과의 강도 높은 관계를 형성할 수 있는 기업의 능력이라고 볼 수 있다 (Sawhney & Zabin, 2002).

따라서 본 연구에서도 네트워크조직의 관계자산이 축적될수록 조직성장에 영향을 미칠 것이라고 예측하고 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H5: 관계자산은 지역사회복지네트워크조직 성과에 영향을 미칠 것이다.

(6) 관계규범과 관계결속과의 관계

관계교환이론 측면에서 보면, 정서적 결속과 일치하는 개인적, 사회적 관계로 연결된 교환관계에서는 자율규제와 내적 조정과 연관된 신뢰통제 매카니즘을 사용할 가능성이 크다는 것을 시사한다(김상현, 1995; 성민, 2003). 계약형 유통경로 상의 구매자와 판매자 사이에 형성되는 관계결속은 기업간 관계규범의 변수인 유연성, 상호성 및 결속성 등에 의해 정적인 영향을 받을 것으로 예측할 수 있다(고병석, 2006). Morgan and Hunt(1994)는 구매자-판매자 사이에 형성되어진 공유된 가치(shared value)는 관계결속에 긍정적인 영향을 미친다고 제시하였고, Heide and John(1992)은 Macneil(1980)의 연구에 기반을 두고 규범의 차원을 유연성, 정보교환, 결속을 분류하고 이를 규범이 효율적인 관계형성에 중요한 역할을 하는 것을 주장하였다. 즉, 상호간에 관계규범이 형성되어진다면 거래 당사자들은 상호 신뢰하게 되고 관계의 중지나 이탈 행위에 대한 위험을 회피할 수 있다는 것이다.

신뢰는 매개변수로써 관계의 효익을 높이는 변수로 흔히 이용되며(Moorman, Zaltman, and Deshpande, 1993; Morgan, and Hunt, 1994; Aulakh et al.,

1996; Doney & Canon, 1997;), 신뢰는 관계의 더 좋은 성과(Aulakh et al., 1996)와 자원의 더 좋은 활용(Moorman et al.,1993), 그리고 더 좋은 미래의 상호작용에 대한 예측(Doney & Canon, 1997)과 관련되어 있다.

따라서 본 연구에서는 사회복지사의 관계규범행동이 네트워크조직에 대한 관계결속에 미치는 영향은 신뢰에 의해 매개될 것이라고 예측하여 이를 근거로 다음과 같은 가설들을 설정하였다.

H6: 관계규범이 관계결속에 미치는 영향은 신뢰에 의해 매개 될 것이다.

2. 조사설계

1) 표본 설계

본 연구의 목적은 사회복지사의 관계규범행동이 지역사회복지 네트워크조직에 대한 신뢰, 관계결속, 관계자산 그리고 조직성과에 미치는 영향을 파악하기 위한 것으로 본 연구를 수행하기 위한 조사 설계는 다음과 같다.

설문지는 연구의 내용에 맞게 사회복지사의 관계규범과 지역사회복지 네트워크조직의 신뢰, 관계결속, 관계자산, 조직성과 등에 대한 이론을 근거로 예비조사에 의해 정선된 문항으로 구성하였다.

조사대상은 복지관(시설)과 연계하여 지역의 클라이언트를 대상으로 활동하고 있는 자원봉사조직으로 2011년 10월부터 11월 5일 25일간 실시하였다.

본 연구에서는 연구모형과 가설을 검증하기 위해, 각 변수에 대하여 문항을 작성하고 <표 III-1>에서와 같이, 설문조사를 통하여 자료를 수집하였으며, 본 연구의 설문조사는 서울, 부산, 경기, 강원, 전주, 제주지역의 장애인종합복지관의 자원봉사조직을 중심으로, 설문지 250부를 배포하여, 수집된 자료 207부중 설문항목이 빠져있거나 불성실한 설문을 제외한 총 178부의 유효 설문지를 이용하여 분석하였다.

<표 III-1> 조사 설계

구분	내용
표본 대상	복지관과 연계하여 활동하고 있는 자원봉사 조직
표본 수	총 178부
표본추출방법	편의 표본추출
조사 범위	모집단과 비슷한 맥락을 가진 자원봉사조직
조사방법	설문지를 이용한 자기 응답 기입
조사기간	2011년 10월10 ~ 11월 5일 25일간

2) 변수의 조작적 정의 및 측정


(1) 변수의 조작적 정의

변수의 조작적 정의는 <표 III-2>와 같다.

<표 III-2> 변수의 조작적 정의

변수		조작적 정의
관계 구 범	유연성	유연성은 Grant(1996), Ivens(2002), Cannon et al.(2000), Cannon and Homburg(2001), Young et al.(2003)의 연구를 바탕으로 환경변화(상황변화)시에 우호적으로 적응할 것이라는 기대로 상대방에게 문제가 생길 경우 문제를 탄력적으로 해결할 용의로 본 연구에서는 정의하며, 환경변화 시에 우호적, 유연하게 적응할 것이라는 사회복지사에 대한 네트워크조직의 기대정도를 의미함
	단결성	단결성은 구성원들이 관계유지 및 공동관계에 높은 가치를 둘 것이라는 기대감이며, 교환 당사자들이 서로의 관계를 지속하는 것이 중요하고 가치 있는 것으로 받아들이고 있는 정도(Kaufmann and Stern 1988)로 거래교환 당사자와 같이 공동이익 또는 공동 문제해결 등을 추구하는 의지(Macneil 1980), 및 친밀한 협력관계를 유지(Heide, 1994)하는 것으로 본 연구에서는 정의하며, 사회복지사와 네트워크조직 간의 거래관계에서 상호간의 서로 의존하는 힘의 균형상태가 이루어진 교환 상태로 정의하며, 교환과정에서 발생한 편익과 부담의 공정한 배분을 의미함
	상호성	상호성은 사회복지사와 네트워크조직간 유효한 정보를 적극적으로 제공할 것이라는 파트너간의 기대(Heide & John, 1992)이며, 상호간의 거래 관계에서 거래 파트너 쌍방이 서로 의존하는 것으로 즉, 힘의 균형상태가 이루어진 교환 상태((Dant & Schul, 1992; Achrol, 1997; Lusch and Brown, 1996)로 본 연구에서는 정의하며, 사회복지사와 네트워크조직이 함께 공동이익 또는 공동문제해결 등을 추구하는 의지 및 관계가치의 내부화를 의미함
	장기지	장기지향성은 단순히 장기적 거래 가능성만을 의미하는 것이 아니라,

	향성	상대와 장기적인 관계를 유지하고자 하는 욕구와 기대가 전제되어 있는 것이다(김찬경 외, 2003). 이는 모든 일반적인 구매자나 판매자에 대한 거래 계속 의지를 의미하는 것이 아니라, 어떤 특정한 거래 상대방에 대한 거래 계속 의지를 나타내는 것(신건철, 임재욱, 2002)으로 본 연구에서는 정의하며, 사회복지사와 네트워크조직이 장기적 관계를 통한 욕구와 기대정도를 의미함
	신뢰	신뢰는 사회복지사가 거래관계에 있어서 성실히 임할 것이라는 확실한 신용을 가지고 있다는 네트워크조직의 믿음과 사회복지사에 대한 객관적인 신용 및 주관적인 신의 수준(Gronroos, 1994; Doney and Cannon, 1997; Cannon and Homburgm 2001; 이낙귀, 2002; 김영철, 2002; Sirdeshmukh and Sabol, 2002)에 대한 정도로 본 연구에서는 정의하며, 네트워크조직이 사회복지사의 최적 이해 하에서 행동할 것이라는 믿음과 약속의 확신이며 사회복지사의 노력을 의미함
관계 결속	구조적	구조적 결속은 기업이 통합된 서비스를 제공하거나 고객들의 필요와 욕구에 의한 혁신적인 제품과 서비스를 제공(Hsieh, Lin, & Chiu, 2002)하는 것으로 고객문제에 대한 해결책을 고안함으로써, 고객 관계를 강화하는 것을 의미(Berry, 1995) 하는 것으로 본 연구에서는 정의하며, 사회복지사와 네트워크조직 간의 관계를 강화·유지하기 위한 노력정도를 의미함
	사회적	사회적 결속은 고객-서비스 제공자 상호작용 및 우정으로 부터 성립(Zeithaml & Bitner, 1996)되며, 특히 고객의 관점에서 서비스관계로 부터 얻어진 중요한 이득(Beatty, Mayer, Coleman, Reynolds, & Lee, 1996; Gwinner, Gremler, & Bitner, 1998; Reynolds, and Beatty, 1999)으로 본 연구에서는 정의하며 사회복지사와 네트워크조직 간의 상호작용 및 연계된 우정의 정도를 의미함
	기능적	기능적 결속은 지속적인 관계를 유지시켜주는 도구 또는 지식이나 정보 등 기술적인 제품이나 서비스와 관련하여 전략적, 도구적 창출(Smith, 1998)하는 것으로 본 연구에서는 정의하며, 사회복지사와 네트워크조직 간의 지속적인 관계를 유지시켜주는 도구 또는 지식이나 정보 등 관계전략정도를 의미함
관계자산		관계자산(relationship equity)은 '교환관계로 인해 교환당사자가 받게 되는 가치 혹은 교환관계로 인해 발생하게 되는 가치'를 의미하는 것으로 고객의 집중을 유도하는 것이고 이를 위해서, 고객과의 관계를

	<p>강화하는 것(Lemon et al., 2001; Sawhney & Zabin, 2002; Shankar, Smith & Rangaswamy, 2003)으로 본 연구에서는 정의하며, 사회복지사와 네트워크조직 간의 교환관계로 인해 교환당사자가 받게되는 가치를 통한 관계를 강화하는 것을 의미함</p>
<p>조직성과</p>	<p>조직성과란 는 조직이 임무를 추진하는 행정적·운영적 기능을 수행하는 과정에서 나타나는 성과(Rainey & Steinbauer, 1999)이며, 조직 및 그 이해관계자들(stakeholders)이 인지한 대로 임무를 달성하거나 성공적인 방법을 통해 목표를 달성하는 것으로, 조직성과를 목표달성의 정도(Price, 1986)라고 하고, 사회 조직 내에서 조직구성원에 대한 부당한 강압 없이, 그 수단과 자원을 온전히 조직의 목표를 달성하는 것(Geogopolous & Tannenbaum 1975; 임정빈, 2002)으로 본 연구에서는 정의하며, 조직이 인식하고 있는 지역복지사업성과와 수혜자를 위해 제공하고 있는 서비스의 유무 정도를 의미함</p>

(2) 변수의 측정

본 연구는 사회복지사의 관계규범을 중심으로 지역사회복지 네트워크조직의 관계결속, 관계자산, 조직성과 간의 관계를 검증하고자 하였다.

① 관계규범 요인

본 연구에서는 관계규범 요인관련 연구 결과를 참조하여, 다차원의 다항목으로 구성하였다. 또한, 선행연구에서 사용되었던 특성요인 중 본 연구의 의도와 거리가 멀다고 생각되는 요인과 응답자가 혼란을 가져올 우려가 있다고 생각되는 요인은 피하고, 연구자가 사회복지사의 관계규범 요인을 가장 잘 설명해 줄 수 있다고 판단되는 요인으로 Kaufmann & Stern(1988), Lewis & Lambert(1991), Kaufmann & Dant(1992), Heide(1994), Grant(1996), Werner(1997), Cannon et al.(2000), Ivens(2002), Young et al.(2003) 등의 선행연구를 통해서 유연성, 단결성, 상호성 및 Ganesan, Shankar (1994)의 선

행연구를 통하여 장기지향성 등으로 선정하였다. 관계규범 요인에 관한 설문지는 위의 선행연구를 기초로 본 연구에 맞게 재구성하였다.

본 연구에서는 4개 항목에 총 12문항으로 측정하였으며, “전혀 그렇지 않다”에서 “매우 그렇다”까지 리커트 7점척도(7-point Likert-type scale)를 사용하여 응답할 수 있도록 하였다.

② 신뢰 요인

본 연구에서는 신뢰 요인관련 선행연구 결과를 참조하여 다항목으로 구성하였다. 신뢰에 관한 설문지의 구성은 Doney & Cannon(1997), 이낙귀(2002), Cannon & Homburgm(2001) 등의 선행연구를 기초로 하여 본 연구에 맞게 재구성하였다. 본 연구에서는 총 6문항으로 측정하였으며, “전혀 그렇지 않다”에서 “매우 그렇다”까지 리커트 7점척도(7-point Likert-type scale)를 사용하여 응답할 수 있도록 하였다.

③ 관계결속 요인

본 연구에서는 관계결속 요인관련 연구 결과를 참조하여 관계결속 요인 변수를 다차원의 다항목으로 구성하였다. 관계결속에 관한 요인은 Han(1991), Smith(1998), Wilson & Mummalaneni(1988) 등에 개념에 의해 개발된, 사회적 결속, 기능적 결속, 구조적 결속 등을 기초로 하여, 본 연구의 목적에 맞게 3가지 차원으로 구분하였으며, 목적에 맞게 설문항목을 재구성하였다.

본 연구에서는 각각 6개 문항 총 18문항으로 측정하였으며, “전혀 그렇지 않다”에서 “매우 그렇다”까지, 리커트 7점척도(7-point Likert-type scale)를 사용하여 응답할 수 있도록 하였다.

④ 관계자산 요인

본 연구에서는 관계자산 요인관련 연구 결과를 참조하여, 관계자산 요인 변수를

다차원의 다항목으로 구성하였다. 관계자산에 관한 요인은 Mohanbir & Zabin(2002)의 연구에 의해 제시된 척도들을 기초로 하여, 본 연구의 목적에 맞게 4가지 차원으로 구분하였으며, 목적에 맞게 설문항목을 재구성하였다. 본 연구에서는 각각 4문항 총 16문항으로 측정하였으며, “전혀 그렇지 않다”에서 “매우 그렇다”까지 리커트 7점척도(7-point Likert-type scale)를 사용하여 응답할 수 있도록 하였다.

⑤ 조직성과 요인

Hall(1982)에 의하면 기관 간 상호작용의 결과(outcome)는 조직 내 참여자들과 그들로부터 서비스를 제공받은 클라이언트에 의해 평가될 수 있다고 한다(함철호, 2003). 따라서 종속변수인 지역사회복지 성과 측정을 위하여, 조직이 인식하고 있는 지역복지사업성과와 수혜자를 위해 제공하고 있는 서비스의 유무를 파악하고자 하였다. 이를 위해 류시혁(2008)의 선행연구를 토대로 본 연구에 맞게 설문문항을 재구성하였다. 본 연구에서는 총 6문항으로 측정하였으며, “전혀 그렇지 않다”에서 “매우 그렇다”까지 리커트 7점척도(7-point Likert-type scale)를 사용하여 응답할 수 있도록 하였다.

3) 설문지 구성

본 연구의 연구모형과 설정된 가설을 검증하기 위하여 설문에 이용된 설문지는 크게 5 가지 나누어<표 3-3>과 같이 구성되었다.

본 연구에 이용된 변수들을 측정하기 위하여 먼저, 관계규범의 유연성(4문항), 상호성(2문항), 단결성(2문항), 장기지향성(4문항)으로 구분하여 총 12문항으로 구성하였다. 신뢰는 총 6문항으로 구성하였으며, 관계결속은 구조적 결속(6문항), 사회적 결속(6문항), 기능적 결속(6문항)으로 구분하여 총 18문항으로 구성하였다. 관계자산은 복지관 자산(4문항), 사회복지사 자산(4문항), 구성원 자산(4문항), 클라이언트 자산(4문항)으로 구분하여, 총 16문항으로 구성하였다. 조직성과는(6문항), 일반적 사항(5문항)으로 구분하여 총 63문항으로 구성되었다.

이상의 설문지 구성 변수별 구체적인 내용은 <표 III-3>과 같다

<표 III-3> 설문지 구성

구 분	구성변수	측정항목	문항번호	선행연구
관계규범	유연성	① 유연한 반응 ② 변화 대처노력 ③ 서비스조정 ④ 가용자원 활용	II. 1,4,7,10	Kaufamann & Dant(1992) Ivens (2002)
	상호성	① 공동체의식 ② 보상과 비용절감	II. 5,8	Kaufamann & Dant(1992) Ivens (2002)
	단결성	① 관계유지 ② 협력적 관계	II. 2,11	Kaufamann & Dant(1992) Ivens (2002)
	장기지향성	① 장기적 관계 ② 장기적 목표 ③ 장기적 이익 ④ 장기적 동반자	II. 3,6,9,12	Ganesan, Shankar (1994)
신뢰		① 약속 ② 전반적 신뢰 ③ 관계유지 노력 ④ 판단 신뢰 ⑤ 제공노력 ⑥ 책임감	III. 1-6	Doney & Cannon (1997) Cannon & Homburgm (2001)
관계결속	구조적 결속	① 자원공유 ② 우정관계 ③ 인간적 ④ 의사소통 ⑤ 좋은 관계 ⑥ 파트너	V. 1-6	Han(1991) 과 Smith(1998), Wilson &
	사회적 결속	① 인정 ② 전략적 혜택 ③ 경제적 혜택	V. 7-12	Mummalaneni(1988)

		④ 정보공유 ⑤ 의지 ⑥ 접근용이		
	기능적 결속	① 선물 등 교환방법 ② 비공식적 규칙 ③ 장기적 협력관계 ④ 체제의 변화 ⑤ 연계방법 ⑥ 규범에 의한 만남	V. 13-18	
관계자산	복지관 자산	① 관계 만족감 ② 관계 지속 ③ 문제 수용 ④ 유연한 대처 능력	VI. 1,5,9,13	Mohanbir & Zabin(2002)
	사회복지사 자산	① 공정한 업무처리 ② 공헌도 ③ 업무수행 능력 ④ 관계지속	VI. 4,8,12,16	Mohanbir & Zabin(2002)
	구성원 자산	① 회원의 만족도 ② 회원의 이탈정도 ③ 회원의 활동기간 ④ 서비스제공 능력	VI. 3,7,11,15	Mohanbir & Zabin(2002)
	클라이언트 자산	① 이미지 ② 대상자 만족도 ③ 대상자 이탈확률 ④ 대상자 유지율	VI. 2,6,10,14	Mohanbir & Zabin(2002)
조직성과	성과	① 민·관 협력 ② 자원의 효율적 활용 ③ 지역사회인식 ④ 서비스의뢰 및 연계 ⑤ 서비스 확대 ⑥ 지역단체 협력	VII. 1-6	류 시 혁 (2008)
인구통계학적	인구통계	① 지역 ② 성별 ③ 봉사연수 ④ 직책 ⑤ 연령	I. 1-5	

4) 분석 방법

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 선행연구 및 문헌적 고찰을 실시하였고, 이를 바탕으로 연구가설을 설정하여, 실증분석을 통해 연구가설을 검증하는 방법으로 연구를 진행하였다. 이를 위한 이론적 고찰로는 관련 문헌과 선행연구로부터 사회복지사의 관계규범을 중심으로 지역사회복지 네트워크조직의 관계규범요인, 신뢰, 관계결속, 관계자산, 조직성과에 관한 선행연구를 중심으로 이들 개념간의 영향관계를 파악하였다.

설문지의 작성은 응답자가 직접 기입하는 자기기입법을 사용하였다. 이러한 조사절차를 거쳐 수집된 자료는 다음과 같은 분석방법으로 처리하였다.

첫째, 응답자들의 인구 통계적 사항을 고찰하기 위해서 빈도분석(Frequency Analysis), 백분율, 평균, 표준편차 등 기술통계를 실시하였다.

둘째, 연구모형에서 가정된 모든 변수들의 관계를 평가해주는 구조방정식 모형 (Structural Equation Model : SEM) 분석방법을 이용하여 확인요인분석, 경로 분석 등을 실시하였다.

셋째, 연구개념들의 신뢰성 및 타당성 검증을 위해 SPSS를 이용하여 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석을 하였다.

IV. 실증 분석

1. 표본의 구성

본 연구의 조사대상 표본은 지역사회복지관과 연계하여 활동을 하고 있는 봉사 단체의 구성원이며, 응답자 178명의 일반적 특성을 살펴보면 <표 IV-1>에서 보는 바와 같다.

먼저 지역별로 보면 서울 25명(14%), 부산 17명(9.6%), 경기 22명(12.4%), 전북 28명(15.7%), 제주 59명(33.1%)로 조사되었다. 성별로는 남성이 52명(33.1%), 여성이 126명(70.8%)로 조사되었다. 연령으로는 20대 17명(9.6%), 30대 20명(11.2%), 40대 74명(41.6%), 50대 53명(29.8%), 60대 이상 14명(7.9%)로 조사되어 40대가 가장 많이 조사되었다. 활동연수로는 1년 53명(29.3%), 2~3년 61명(34.3%), 4~5년 27명(15.2%), 6~7년 23명(12.9%), 8년 이상 14명(7.95)로 조사되었다. 마지막으로 조직에서의 직책에 대한 질문에 임원 37명(20.8%), 회원 124명(69.7%), 기타 17명(9.6%)로 나타나 본 연구의 구성을 이루고 있는 것으로 분석되었다.

<표 IV-1> 표본의 일반적 특성

구분		빈도	비율(%)
지역	서울	25명	14.0
	부산	17명	9.6
	경기	22명	12.4
	강원	27명	15.2
	전북	28명	15.7
	제주	59명	33.1
성별	남	52명	29.2
	여	126명	70.8
연령	20대	17명	9.6

	30대	20명	11.2
	40대	74명	41.6
	50대	53명	29.8
	60대 이상	14명	7.9
활동연수	1년	53	29.3
	2-3년	61	34.3
	4-5년	27	15.2
	6-7년	23	12.9
	8년 이상	14	7.9
직책	임원	37명	20.8
	회원	124명	69.7
	기타	17명	9.6
전 체		178명	100.0

2. 신뢰성 및 타당성 분석

1) 신뢰성 및 타당성 분석

신뢰성이란 연구대상에 대해 반복 측정했을 때 결과가 얼마나 일관성 있게 나타나느냐를 판단하는 개념이다. 본 연구에서는 특정변수 내에 제시된 여러 질문 항목 간에 내적 일관성이 존재하는지를 확인하는데 일반적으로 Cronbach's Alpha 계수를 사용하여 신뢰성 테스트를 하였다.

Nunnly(1978)에 의하면 탐색적인 연구 분야에서는 Cronbach's Alpha 계수가 0.6 이상이면 충분하고, 기초연구 분야에서는 0.8, 그리고 중요한 결정이 요구되는 응용연구 분야에서는 0.9 이상이어야 신뢰도가 높다고 주장하였다. 측정되는 변수의 성질과 상황에 따라 그 기준이 유동적이기는 하지만 일반적으로 Cronbach's Alpha 계수의 값이 0.6 이상이면 신뢰도가 높은 것으로 간주된다.

본 연구는 측정 도구인 설문문항들의 신뢰성과 타당성을 확보하기 위해 신뢰성

(Reliability)분석, 탐색적 요인분석(Exploratory Factory Analysis)을 실시하였다. 요인분석에 사용된 요인 추출법은 주성분분석이고, 회전방식은 각 요인들이 독립성을 유지하도록 하기 위해 직각회전(Varimax) 방식을 선택하여 요인의 판별력을 높였다. 요인의 수는 아이젠 값(Eigen Value)이 1 이상인 것을 기준으로 하였다.

우선, 관계규범에 대한 탐색적 요인분석결과에 따른 요인들의 신뢰도를 살펴보면, 요인모델의 적합성을 나타내는 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 검정값은 0.918로 양호한 수준인 0.8 이상으로 나타났으며, Bartlett의 구형성 검정 결과는 유의확률이 0.000으로 나타나, 본 요인모델의 적합성을 지지하고 있다. 설명된 총분산에서 누적분산은 62.825%로 일반적 기준인 60%를 넘는 수치를 나타내었으며 요인 적재 값은 모두 0.6 이상으로 유의한 변수로 판단되었다(<표 IV-2> 참조).

Cronbach's α 값은 0.7 이상이 되어야 신뢰성 있는 모델로 판단할 수 있는데 (Nunnally & Bernstein, 1994; 조철호·강병서, 2006), 관계규범의 4개요인 모두 0.7 이상의 신뢰도를 보였다.

<표 IV-2> 관계규범의 요인분석 및 신뢰성 분석

요인명	항목	요인 적재값	Alpha
유연성	-사회복지사는 업무성과를 높이기 위해 가용한 시간과 자원을 유연하게 활용 한다	.824	.938
	-사회복지사는 지역복지를 위한 사회적 환경변화 등에 잘 대처하려 노력한다.	.818	
	-사회복지사는 계절적 환경변화에 따라 활동 및 서비스 내용을 적절하게 조정 한다	.802	
	-사회복지사는 귀 단체의 요구에 유연하게 반응한다.	.791	
단결성	-나는 사회복지사와 좋은 관계를 유지하고 있다	.816	.939
	-나는 사회복지사와 협력적인 관계를 잘 유지하기위해 여러 가지 노력을 하고 있다	.721	
상호성	-나는 사호복지사와 함께하려는 공동체의식을 가지고 있다	.848	.941
	-우리단체와 사회보지사간의 관계를 통해 공정한 보상	.636	

	과 비용절감을 얻고 있다		
장기 지향성	-사회복지사와의 관계에 있어서 우리는 장기적인 목표에 주안점을 둔다 -사회복지사와의 관계는 장기적으로 이익이 된다 -나는 사회복지사와 관계를 지속적으로 유지하여 장기적인 동반자 관계를 맺고 싶다 -사회복지사와 장기적인 관계를 갖는 것은 우리에게 중요하다	.839 .816 .790 .787	.938
설명된 총 분산(누적분산)		62.825%	
Kaiser-Meyer-Olkin 검정값		.918	
Bartlett의 구형성검정	근사 카이제곱	1647.076	
	유의확률	.000	

매개변수로 이용된 신뢰의 경우, 요인모델의 적합성을 나타내는 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 검정값은 0.853으로 관계규범과 마찬가지로 높게 나타났으며, Bartlett의 구형성 검정 결과는 유의확률이 0.000으로 본 요인모델의 적합성을 지지하고 있다(<표 IV-3> 참조). 설명된 총 분산에서 누적분산은 77.353%로 일반적 기준인 60% 이상의 수치를 나타내었으며 요인 적재 값은 모두 0.6 이상으로 유의한 변수로 판단되었다.

한편, 신뢰도 분석결과 Cronbach's α 값은 변수의 요인 모두 0.7 이상의 신뢰도를 보였다.

<표 IV-3> 신뢰의 요인분석 및 신뢰성 분석결과

요인명	항목	요인 적재값	Alpha
신뢰	-사회복지사는 약속을 잘 지킨다.	.782	.949
	-사회복지사에 대해 전반적으로 신뢰를 한다.	.834	
	-회복지사와 지속적으로 관계를 유지하려고 노력한다.	.791	
	-나는 서비스제공과 관련하여 사회복지사의 판단을 전적으로 신뢰한다.	.809 .825	
	-사회복지사는 귀 단체가 원하는 것을 제공하려고 노력	.801	

	한다. -사회복지사는 책임감이 강하다		
설명된 총 분산(누적분산)		74.353%	
Kaiser-Meyer-Olkin 검정값		.853	
Bartlett의 구형성검정	근사 카이제곱	444.925	
	유의확률	.000	

관계결속의 경우, 요인모델의 적합성을 나타내는 KMO(Kaiser- Meyer-Olkin) 검정값은 0.894로 나타났으며 Bartlett의 구형성 검정 결과는 유의확률이 0.000으로 본 요인모델의 적합성을 지지하고 있다(<표 IV-4> 참조).

설명된 총 분산에서 누적분산은 72.902%로 일반적 기준인 60% 이상의 수치를 나타내었으며 요인 적재 값은 모두 0.6 이상으로 유의한 변수로 판단되었다.

한편, 신뢰도 분석결과 Cronbach's α 값은 변수의 3개요인 모두 0.7 이상의 신뢰도를 보였다.

<표 IV-4> 관계결속의 요인분석 및 신뢰성 분석결과

요인명	항목	요인 적재값	Alpha
사회적	-나와 사회복지사는 개인적 충고 또는 자원을 공유한다.	.909	.770
	-나와 사회복지사는 우정과 같은 관계를 유지 한다.	.801	
	-나와 사회복지사는 인간적으로 가깝다	.811	
	-나와 사회복지사는 의사소통이 잘 된다	.828	
	-나는 사회복지사와 지속적이고 좋은 관계를 가져야 한다.	.806	
	-만일 내가 사회복지사를 바꾼다면, 나는 좋은 파트너를 잃게 되는 것이다	.634	
기능적	-귀 단체는 복지관(시설)으로부터 더 인정을 받는다.	.705	.756
	- 단체는 복지관(시설)으로부터 경쟁적 또는 전략적 혜택을 받는다.	.678	
		.767	
	-귀 단체는 복지관(시설)로부터 경제적 혜택을 받는다.	.564	

	-귀 단체는 사회복지사와 정보를 공유한다. -귀 단체는 사회복지사를 위기상황에서 의지할 수 있다 -귀 단체는 필요한 서비스 혹은 물품 등에 관하여 사회복지사에게 접근이 가능하다	.653 .585	
구조적	-귀 단체와 사회복지사는 경조사 혹은 특별한 일에 선물이나 혹은 다양한 방법의 교환이 이루어진다. -귀 단체와 사회복지사는 의사소통을 위하여 비공식적 규칙 있다 -물품 또는 운송체제를 우리단체에게 지원하기 때문에, 사회복지사와 장기적 협력관계를 가질 필요가 있다 -사회복지사를 바꾼다면, 우리단체는 체제와 절차에 많은 변화가 필요하다 -귀하와 사회복지사는 전자메일(e-mail), 또는 다른 시스템을 통하여 연계가 되어 있다 -귀 단체와 사회복지사는 정기적 또는 정해진 규범(규정)에 의해서 만난다.	.743 .854 .789 .813 .634 .964	.778
설명된 총 분산(누적분산)		72.902%	
Kaiser-Meyer-Olkin 검정값		.894	
Bartlett의 구형성검정	근사 카이제곱	2492.126	
	유의확률	.000	

관계자산의 경우, 요인모델의 적합성을 나타내는 KMO(Kaiser- Meyer-Olkin) 검정값은 0.901로 나타났으며 Bartlett의 구형성 검정 결과는 유의확률이 0.000으로 본 요인모델의 적합성을 지지하고 있다. 설명된 총 분산에서 누적분산은 70.093%로 일반적 기준인 60% 이상의 수치를 나타내었으며 요인 적재 값이 0.5 이하로 측정 변수로 타당하지 않다고 생각되는 항목 1개(클라이언트요인에서 1항목)를 삭제하였다. 그 외의 나머지 항목은 요인 적재값이 0.5 이상으로 유의한 변수로 판단되었다(<표 IV-5> 참조). 한편 신뢰도 분석결과 Cronbach's α 값은 변수의 4개요인 모두 0.5 이상의 신뢰도를 보였다.

<표 IV-5> 관계자산의 요인분석 및 신뢰성 분석결과

요인명	항목	요인 적재값	Alpha
복지관 자산	-복지관(시설)은 귀 단체와의 관계에서 만족감을 느낀다.	.804	.769
	-복지관(시설)은 귀 단체와의 관계를 지속하기를 원한다.	.802	
	-복지관(시설)의 서비스제공에 따른 문제 발생률은 수용할 수 있는 수준이다	.805	
	-복지관(시설)은 갑작스런 복지환경변화에 유연하게 대처할 수 있는 업무능력을 가지고 있다	.846	
사회복지사 자산	-사회복지사는 공정하게 업무를 처리한다	.845	.790
	-사회복지사는 귀 단체에 대한 공헌도가 높다	.846	
	-사회복지사는 사회복지전문가로서의 역할을 효과적으로 수행할 수 있는 역량이 있다	.840	
	-사회복지사는 귀 단체와의 관계를 지속하길 원한다.	.995	
구성원 자산	-귀 단체 회원의 만족도는 높다	.994	.774
	-귀 단체 회원의 이탈하는 확률정도가 낮다	.772	
	-귀 단체 회원의 활동기간은 길다	.756	
	-귀 단체는 서비스대상자에 대한 지속적 관리 및 유지율이 높다	.795	
클라이언트 자산	-귀 단체에 대한 서비스대상자의 만족도는 높다	.840	.691
	-귀 단체의 서비스대상자가 이탈하는 확률은 낮다	.748	
	-귀 단체 회원의 서비스제공능력(활동능력) 수준은 높다	.853	
설명된 총 분산(누적분산)		70.093	
Kaiser-Meyer-Olkin 검정값		.901	
Bartlett의 구형성검정	근사 카이제곱	2577.803	
	유의확률	.000	

조직성과의 경우, 요인모델의 적합성을 나타내는 KMO(Kaiser- Meyer-Olkin) 검정값은 0.872로 나타났으며 Bartlett의 구형성 검정 결과는 유의확률이 0.000으로 본 요인모델의 적합성을 지지하고 있다.

설명된 총 분산에서 누적분산은 74.109%로 일반적 기준인 60% 이상의 수치를 나타내었으며 요인 적재 값은 모두 0.6 이상으로 유의한 변수로 판단되었다(<표 IV-6> 참조).

한편 신뢰도 분석결과 Cronbach's α 값은 변수모두 0.7 이상의 신뢰도를 보였다.

<표 IV-6> 조직성과의 요인분석 및 신뢰성 분석결과

요인명	항목	요인 적재값	Alpha
성과	-귀하가 소속된 단체는 민·관 협력을 잘하고 있다.	.853	.917
	-귀하가 소속된 단체는 지역(인적·물적)자원을 효율적으로 활용하고 있다.	.893	
	-지역주민들은 귀하가 속한 단체의 활동을 인식 하고 있다	.859	
	-귀하가 소속된 단체는 민·관과의 서비스의 의뢰 및 연계가 수월해졌다.	.871	
	-귀하가 소속된 단체를 이용하는 이용자에 대한 서비스가 확대 되었다.	.847	
	-귀하가 소속된 단체는 사회복지단체 이외에 지역사회 의 다른 단체(문화, 체육, 관광 등)와도 활동과 관련하여 협력이 잘 이루어지고 있다.	.842	
	설명된 총 분산(누적분산)		
Kaiser-Meyer-Olkin 검정값		.872	
Bartlett의 구형성검정	근사 카이제곱	846.362	
	유의확률	.000	

2) 확인적 요인분석

확인적 요인분석은 기존의 이론이나 연구결과로부터 얻은 변수에 대한 사전지식이나 이론적 결과를 가지고 특정 가설을 설정하여 이것이 자료에서 얼마만큼 잘 성명되고 있는지 살펴보는 분석법이다(노형진 2008). 특히 이 분석을 통해 단일 차원성을 저해하는 항목을 제거하는데 목적이 있으며 다음의 카이제곱 값

(χ^2), 유의확률(p), RMR(잔차제곱평균제곱근), GFI(적합도지표), AGFI(수정된 적합도지표), NFI(비표준적합도지표)의 적합도 지수를 활용하여 평가하였다.

카이제곱 값은 모델이 모집단 자료에 완전하게 적합 하는지 여부를 검토할 때 사용된다. 그러나 카이제곱 검정의 귀무가설인 ‘모델=모집단자료’ 처럼 완전히 일치하는 경우는 드물기 때문에, 귀무가설이 기각되었다고 해서 모델을 기각시키는 것은 바람직하지 않다. 따라서 적합도에 대한 판단은 다른 적합도 지표와 함께 종합적으로 판단하는 것이 바람직하다(노형진, 2008). GFI, AGFI, NFI는 일반적으로 0.9 이상이고 1에 가까울수록 높은 적합도를 가지며, RMR은 0.05(또는 0.07) 이하로 0에 가까울수록 바람직하다고 보고 있다(노형진, 2008). 그러나 일부 연구에서는 GFI나 AGFI가 0.8이상이고 RMR이 0.05에 가까우면 적절한 적합도로 간주할 수 있다고 하였다(노형진, 2008; Etezadi-Amoli, Farhoomand, 1996). 각 요인별 확인적 요인분석 결과는 다음의 같다.

(1) 외생변수의 확인적 요인분석

외생변수 12개 항목을 이용하여 확인적 요인분석을 실시한 결과 다음의 <표 IV-7>과 같다. 적합도 지수를 살펴보면 카이제곱 값(χ^2)=84.114, p=0.000, RMR=0.057, GFI=0.902, AGFI=0.790, NFI=0.915로 적절한 수치가 도출되면서 본 모델이 데이터분석에 적합하다는 결론을 얻을 수 있었다.

<표 IV-7> 외생변수의 확인적 요인분석

구성개념	항 목	요인적재치	표준 요인적재치	t값	p
유연성 (4/2)	유연성 1	1.000	-	-	-
	유연성 2	0.955	0.091	10.542	.000
단결성 (2/2)	단결성 1	1.000	-	-	-
	단결성 2	0.782	0.106	7.386	.000
상호성 (2/2)	상호성 1	1.000	-	-	-
	상호성 2	0.822	0.100	8.194	.000
장기지향성	장기지향성 1	1.000	-	-	-

(4/3)	장기지향성 2	1.237	0.105	11.782	.000
	장기지향성 3	1.024	0.107	9.619	.000
		$\chi^2= 84.114$	$p=0.000$	$GFI=0.902$	
		$AGFI=0.790$	$NFI=0.915$	$RMR=0,057$	

(2) 내생변수의 확인적 요인분석

내생변수에 대한 확인적 요인분석을 실시한 결과 <표 IV-8>과 같이, 적합도지수(GFI)를 살펴보면 전체적으로 0.8 이상을 상회하고 있으며, 조정된 적합도지수(AGFI) 역시 모두 0.8 이상을 상회하고 있음을 나타내고 있다. 또한 표준적합지수(NFI) 역시 신뢰와 결속을 제외한 나머지요인들이 0.9를 상회하고 있다. 일부 연구에서는 GFI나 AGFI가 0.8 이상이면 적절한 적합도로 간주할 수 있다고 하였다(노형진, 2008; Etezadi-Amoli, Farhoomand, 1996). 따라서 분석결과 최종 요인들은 모두 적합도 평가기준에 만족스러운 결과를 나타냈다.

<표 IV-8> 내생변수의 확인적 요인분석

구성개념	항 목	요인적재치	표준 요인적재치	t값	p
신뢰 (6/4)	신뢰 1	1.000	-	-	-
	신뢰 2	0.995	0.088	11.239	.000
	신뢰 3	0.988	0.096	10.280	.000
	신뢰 4	1.036	0.096	10.816	.000
		$\chi^2= 41.294$	$p=0.000$	$GFI=0.892$	
		$AGFI=0.462$	$NFI=0.890$	$RMR=0.056$	
기능적결속 (8/3)	기능적 1	1.000	-	-	-
	기능적 2	0.967	0.104	9.353	.000
	기능적 3	0.849	0.113	7.512	.000
구조적결속 (8/3)	구조적 1	1.000	-	-	-
	구조적 2	0.802	0.083	9.720	.000
	구조적 3	0.903	0.085	10.635	.000
사회적결속 (8/3)	사회적 1	1.000	-	-	-
	사회적 2	0.863	0.088	9.800	.000

	사회적 3	0.933	0.075	12.429	.000
$\chi^2= 90.117$ $p=0.000$ $GFI=0.904$ $AGFI=0.819$ $NFI=0.890$ $RMR=0.100$					
관계자산 (16/10)	복지관 1	1.000	-	-	-
	복지관 2	0.879	0.077	11.384	.000
	사회복지사 1	1.000	-	-	-
	사회복지사 2	1.024	0.092	11.169	.000
	사회복지사 3	1.037	0.085	12.208	.000
	구성원 1	1.000	-	-	-
	구성원 2	1.190	0.121	9.817	.000
	클라이언트1	1.000	-	-	-
	클라이언트 2	0.920	0.097	9.467	.000
클라이언트 3	0.883	0.085	10.398	.000	
$\chi^2= 59.495$ $p=0.000$ $GFI=0.938$ $AGFI=0.882$ $NFI=0.946$ $RMR=0.044$					
조직성과 (6/5)	조직성과 1	1.000	-	-	-
	조직성과 2	1.059	0.069	15.409	.000
	조직성과 3	1.038	0.077	13.459	.000
	조직성과 4	0.0940	0.075	12.456	.000
	조직성과 5	0.904	0.079	11.468	.000
$\chi^2= 11.068$ $p=0.000$ $GFI=0.975$ $AGFI=0.926$ $NFI=0.981$ $RMR=0.031$					

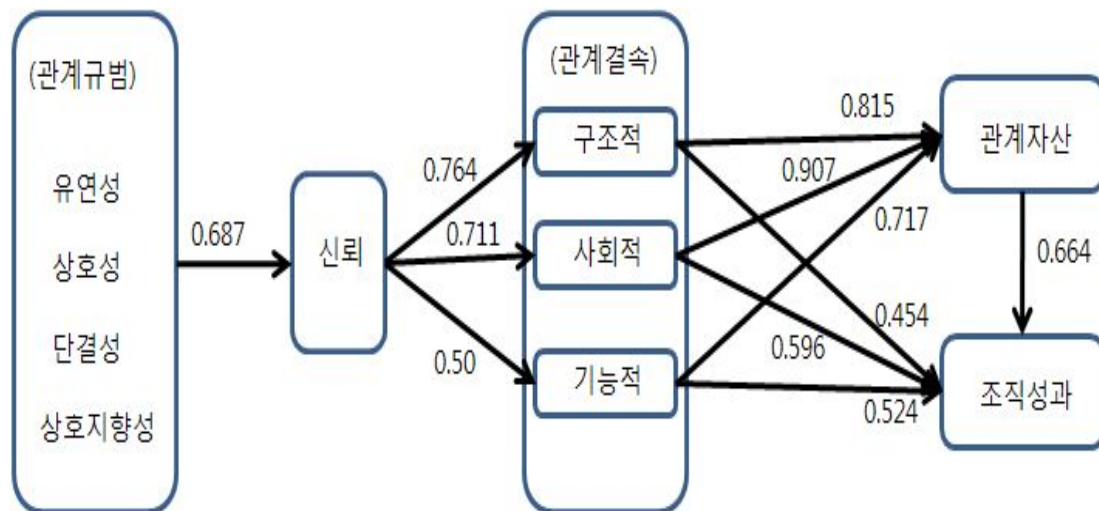
3. 연구모형 분석

1) 연구모형 검증

신뢰성 및 타당성 분석과 확인적 요인분석의 결과를 토대로 공분산구조분석을 실시하였다. 분석결과는 다음의<그림 IV-1>과 같다.

카이제곱 값(χ^2)은 195.030, $P=0,000$, RMR은 0.080, GFI는 0,872, AGFI는 0,814, NFI는0,870으로 나타났다. GFI나 AGFI값이 0.9 이상의 높은 적합도를 나타내지는 못했으나, 앞서 언급하였듯이 GFI나 AGFI가 0.8 이상이고, RMR이 0.05에 가까우면 적당한 적합도록 간주할 수 있다고 하였으므로 본 연구 모형은 가설을 검증하기에 적합하다고 할 수 있다(노형진, 2008; Etezadi-Amoli, Farhoomand, 1996). 따라서 본 모형을 최종 연구모형으로 하였다.

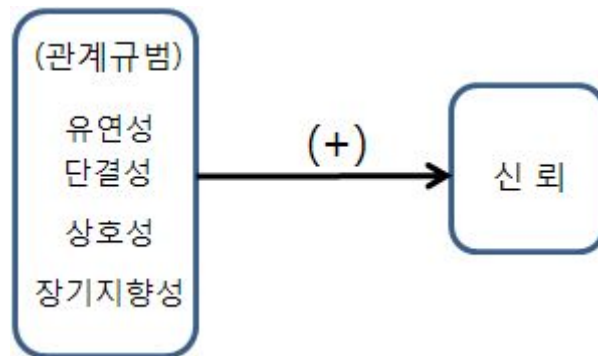
<그림IV-1> 연구모형의 공분산구조분석 결과



2) 가설 검증

(1) 관계규범과 지각된 신뢰와의 관계

<그림 IV-2> 관계규범요인과 지각된 신뢰 간의 관계모형



가설 H1; 관계규범은 신뢰에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H1을 검증하기 위한 본 연구모형의 적합도 지수를 살펴보면<표 IV-9>와 같이 $\chi^2=89.681$, $p=0.000$, $RMR=0.057$, $GFI=0.901$, $AGFI=0.829$, $NFI=0.911$ 등의 수치로 볼 때 전반적인 적합도지수에 적합함을 알 수 있다. 따라서 이모형을 통해 가설 검증을 수행하는 것이 합당한 것이라는 판단을 내릴 수 있다.

<표 IV-9> 관계규범과 지각된 신뢰에 대한 적합도 지수

χ^2	P	df	GFI	AGFI	RMR	NFI
89.681	0.000	26	0.901	0.829	0.056	0.911

관계규범이 신뢰에 미치는 영향을 보면 <표 IV-10>과 같이 신뢰간의 표준화 경로계수는 0.687이고, 표준오차(S.E.)는 0.071, t값(C.R.)은 7.597($>t=\pm 1.96$) 유의확률(p)은 0.000으로 나타나 유의수준 0.05에서 유의한 것으로 나타났다. 따라서 ‘관계규범은 지각된 신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다’라는 <가설 H1>은 채택되었다.

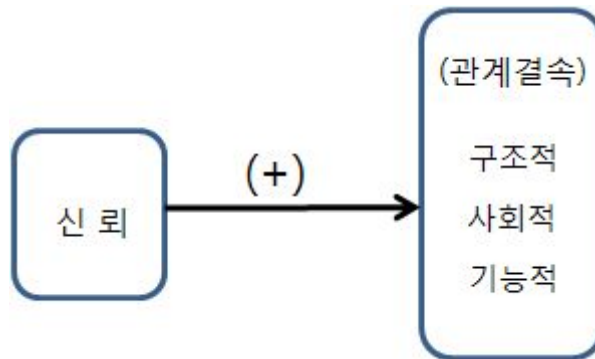
<표 IV-10> 관계규범이 지각된 신뢰에 미치는 영향

가설	경로	비표준화		C.R.	P	채택 여부
		추정치	S.E.			
H1	관계규범 → 신뢰	0.687	0.071	7.597	.000	채택

주) *p<0.1, **p<0.05, ***p<0.01

(2) 지각된 신뢰와 관계결속과의 관계

<그림 IV-3> 지각된 신뢰와 관계결속 간의 관계모형



가설 H2: 신뢰는 관계결속에 정(+)의 영향을 미칠 것이다

가설 H2-1; 신뢰는 구조적 결속에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H2-2; 신뢰는 사회적 결속에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H2-3; 신뢰는 기능적 결속에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

<가설 H2>을 검증하기 위한 본 연구모형의 적합도 지수(GFI)를 살펴보면, <표 IV-10>과 같이 전체적으로 0.8이상을 상회하고 있으며, RMR 역시 모두 0.05~0.07에 가깝게 나타나고 있다. 또한 표준적합지수(NFI) 역시 0.9에 근접하게 나타나고 있다. 일부 연구에서는 GFI나 AGFI가 0.8 이상이고 RMR이 0.05에 가까우면 적절한 적합도로 간주할 수 있다고 하였다(노형진, 2008;

Etezadi-Amoli, Farhoomand, 1996). 분석결과 최종 요인들은 모두 적합도 평가기준에 만족스러운 결과를 나타냈다. 따라서 도출된 수치로 볼 때 전반적인 적합도지수에 적합함을 알 수 있으며, 이모형을 통해 가설 검증을 수행하는 것이 합당한 것이라는 판단을 내릴 수 있다.

<표 IV-11> 지각된 신뢰와 관계결속에 대한 적합도 지수

	χ^2	P	df	GFI	AGFI	RMR	NFI
구조적	74.195	0.000	13	0.898	0.780	0.052	0.894
사회적	69.181	0.000	13	0.897	0.779	0.071	0.899
기능적	54.647	0.000	13	0.917	0.822	0.052	0.903

신뢰가 결속에 미치는 영향을 보면, <표 IV -11>과 같이 구조적 결속 (C.R.=7.790, P=0.000), 사회적 결속(C.R.=8.653, P=0.000), 기능적 결속 (C.R.=5.150, P=0.000)이 모두 유의적으로 나타났다. 신뢰가 관계결속에 영향을 미친다는 <가설 H2>은 채택되었다.

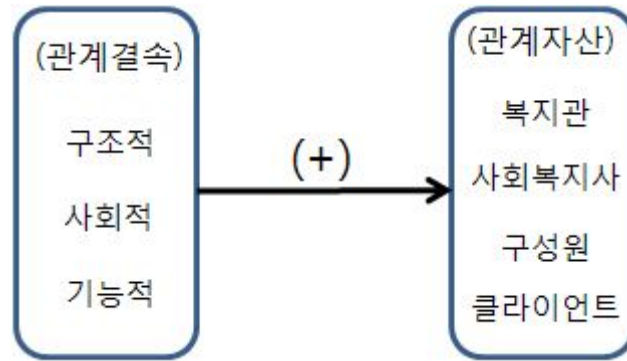
<표 IV-12> 신뢰가 관계결속에 미치는 영향

가설	경로	비표준화		C.R.	P	채택 여부
		추정치	S.E.			
H2-1	신뢰 → 구조적	0.764	0.105	7.790	.000	채택
H2-2	신뢰 → 사회적	0.711	0.101	8.653	.000	채택
H2-3	신뢰 → 기능적	0.50	0.133	5.150	.000	채택

주) *p<0.1, **p<0.05, ***p<0.01

(3) 관계결속과 관계자산과의 관계

<그림 IV-4> 관계결속과 관계자산 간의 관계모형



가설 H3; 관계결속은 관계자산에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H3-1; 구조적 결속은 관계자산에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H3-2; 사회적 결속은 관계자산에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H3-3; 기능적 결속은 관계자산에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

<가설 H3>을 검증하기 위한 본 연구모형의 적합도 지수(GFI)를 살펴보면<표 IV-13>과 같이 전체적으로 0.8 이상을 상회하고 있으며, RMR 역시 모두 0.05~0.08에 가깝게 나타나고 있다. 또한 표준적합지수(NFI) 역시 0.8 이상을 상회하고 있다. 일부 연구에서는 GFI나 AGFI가 0.8 이상이고 RMR이 0.05에 가까우면 적절한 적합도로 간주할 수 있다고 하였다(노형진, 2008; Etezadi-Amoli, Farhoomand, 1996). 분석결과 최종 요인들은 모두 적합도 평가기준에 만족스러운 결과를 나타냈다. 따라서 도출된 수치로 볼 때 전반적인 적합도지수에 적합함을 알 수 있으며, 이모형을 통해 가설 검증을 수행하는 것이 합당한 것이라는 판단을 내릴 수 있다.

<표 IV-13> 관계결속과 관계자산에 대한 적합도 지수

	χ^2	P	df	GFI	AGFI	RMR	NFI
구조적	145.064	0.000	64	0.889	0.843	0.056	0.903
사회적	131.856	0.000	64	0.899	0.856	0.056	0.915
기능적	155.314	0.000	64	0.887	0.839	0.080	0.889

관계결속이 관계자산에 미치는 영향을 보면, <표 IV-14>과 같이 구조적 결속 (C.R.=8.691, P=0.000), 사회적 결속(C.R.=10.197, P=0.000), 기능적 결속 (C.R.=7.094, P=0.000)이 모두 유의적으로 나타났다. 관계결속이 관계자산에 영향을 미친다는 <가설 H4>은 채택되었다.

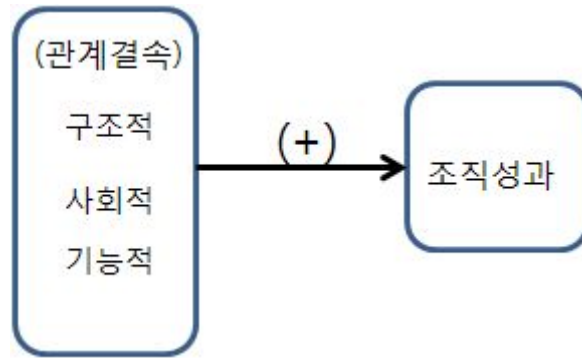
<표 IV-14> 관계결속이 관계자산에 미치는 영향

가설	경로	비표준화		C.R.	P	채택 여부
		추정치	S.E.			
H3-1	구조적 → 관계자산	0.815	0.095	8.691	.000	채택
H3-2	사회적 → 관계자산	0.907	0.067	10.197	.000	채택
H3-3	기능적 → 관계자산	0.717	0.070	7.094	.000	채택

주) *p<0.1, **p<0.05, ***p<0.01

(4) 관계결속과 조직성과 간의 관계

<그림 IV-5> 관계결속과 조직성과 간의 관계모형



가설 H4; 관계결속은 조직성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H4-1; 구조적 결속은 조직성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H4-2; 사회적 결속은 조직성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H4-3; 기능적 결속은 조직성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

<가설 H4>을 검증하기 위한 본 연구모형의 적합도 지수(GFI)를 살펴보면<표 IV-15>와 같이 전체적으로 0.9 이상을 나타내고 있으며, RMR 역시 모두 0.05에 가깝게 나타나고 있다. 또한 표준적합지수(NFI) 역시 0.9 이상을 나타내고 있다. 분석결과, 최종 요인들은 모두 적합도 평가기준에 만족스러운 결과를 나타냈다. 따라서 도출된 수치로 볼 때 전반적인 적합도 지수에 적합함을 알 수 있으며, 이모형을 통해 가설 검증을 수행하는 것이 합당한 것이라는 판단을 내릴 수 있다.

<표IV-15> 관계결속과 조직성과에 대한 적합도 지수

	χ^2	P	df	GFI	AGFI	RMR	NFI
구조적	28.274	0.000	19	0.959	0.922	0.050	0.966
사회적	28.489	0.000	19	0.962	0.927	0.051	0.967
기능적	20.970	0.000	19	0.972	0.947	0.042	0.973

관계결속이 조직성과에 미치는 영향을 보면, <표 IV-16>와 같이 구조적 결속 (C.R.=5.217, P=0.000), 사회적 결속(C.R.=7.013, P=0.000), 기능적 결속 (C.R.=5.678, P=0.000)이 모두 유의적으로 나타났다. 관계결속이 관계자산에 영향을 미친다는 <가설 H3>은 채택되었다.

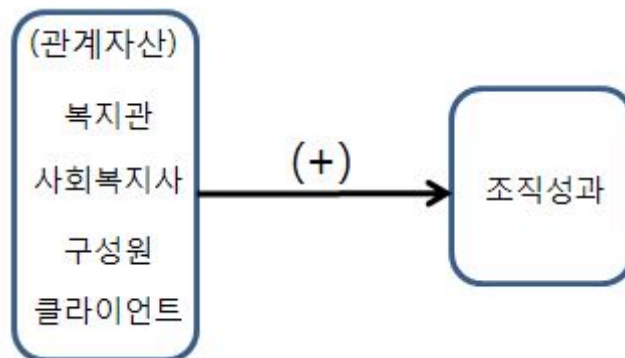
<표 IV-16> 관계결속이 조직성과에 미치는 영향

가설	경로	비표준화		C.R.	P	채택 여부
		추정치	S.E.			
H4-1	구조적 → 조직성과	0.454	0.111	5.217	.000	채택
H4-2	사회적 → 조직성과	0.596	0.083	7.013	.000	채택
H4-3	기능적 → 조직성과	0.524	0.079	5.678	.000	채택

주) *p<0.1, **p<0.05, ***p<0.01

(5) 관계자산과 조직성과 간의 관계

<그림 IV-6> 관계자산과 조직성과 간의 관계모형



가설 H5 관계자산은 조직성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

<가설 H5>를 검증하기 위한 본 연구모형의 적합도 지수(GFI)를 살펴보면 <표 IV-17>과 같이 전체적으로 0.8 이상을 상회하고 있으며, RMR 역시 모두 0.05~0.07에 가깝게 나타나고 있다. 또한 표준적합지수(NFI) 역시 0.9에 근접하게 나타나고 있다. 따라서 도출된 수치로 볼 때 전반적인 적합도지수에 적합함을 알 수 있으며, 이모형을 통해 가설 검증을 수행하는 것이 합당한 것이라는 판단을 내릴 수 있다.

<표 IV-17> 관계자산과 조직성과에 대한 적합도 지수

χ^2	P	df	GFI	AGFI	RMR	NFI
177.386	0.000	76	0.877	0.830	0.063	0.895

관계자산이 조직성과에 미치는 영향을 보면, <표 IV -18>와 같이 C.R.=7.889, P=0.000, 유의적으로 나타났다. 관계자산이 조직성과에 영향을 미친다는 <가설 H5>은 채택되었다.

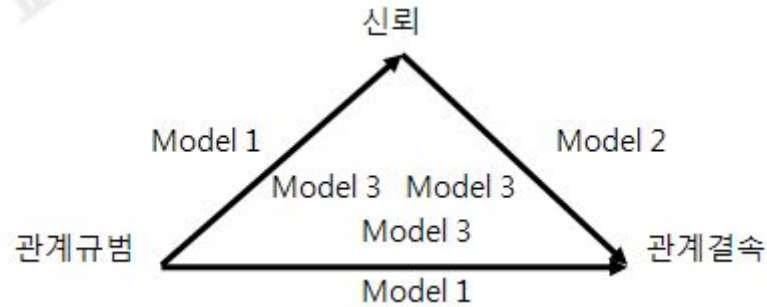
<표 IV-18> 관계자산이 조직성과에 미치는 영향

가 설	경 로	비표준화		C.R.	P	채택 여부
		추정치	S.E.			
H5	관계자산 → 조직성과	0.664	0.104	7.889	.000	채택

주) *p<0.1, **p<0.05, ***p<0.01

(6) 지각된 신뢰와 관계규범, 관계결속 간의 관계

<그림 IV-7> 관계규범과 관계결속에 대한 신뢰의 매개효과 모형



H-6 관계규범이 관계결속에 미치는 영향은 신뢰에 의해 매개 될 것이다.

구조방정식 모델링에 의해 매개효과를 검증하기 위해 모델1과 같이 관계규범이 관계결속에 미치는 영향을 평가하고, 둘째로 모델2와 같이 관계규범이 매개변수인 신뢰에 미치는 영향과 신뢰가 관계결속에 미치는 영향을 파악하며, 마지막으로 모델3과 같이 관계규범이 신뢰와 관계결속에 미치는 영향 그리고 신뢰가 관계결속에 미치는 영향을 검토하였다. 또한 모델간의 변화량과 매개변수의 유의성을 Baron and Kenny (1986), Sobel (1982), Goodman (1960), and MacKinnon, Warsi, and Dwyer (1995) 등의 연구방식으로 Sobel검증을 하였다. 검증결과 <표4-19>에 나타난 바와 같이 관계규범이 관계결속에 미치는 영향은 모델1에 나타나 바와 같이 $\chi^2=389.9(d.f=145)$ 이며, 비표준화회귀계수는 0.889(S.E.=0.149, C.R=5.948, $\beta=0.700$)으로 유의적이다. 또한 모델2에서 나타난 바와 같이 관계규범이 신뢰에 미치는 영향과 신뢰가 관계결속에 미치는 영향은 $\chi^2=261.3(d.f=144)$ 이며, 비표준화회귀계수는 0.820(S.E.=0.099, C.R=8.271, $\beta=0.756$)으로 유의적이고, 신뢰가 관계결속에 미치는 영향의 비표준화회귀계수는 0.892(S.E.=0.137, C.R=6.502, $\beta=0.823$)으로 유의적이다.

한편 관계규범이 신뢰에 미치는 영향과 신뢰가 관계결속에 미치는 영향 그리고 관계규범이 관계결속에 미치는 영향의 $\chi^2=254.7(d.f=143)$ 이며, 이때 비표준

화회귀계수는 각각 0.794(S.E.=0.100, C.R=7.924, $\beta=0.723$), 0.892(S.E.=0.137, C.R=6.502, $\beta=0.823$), 0.658(S.E.=0.138, C.R=4.768, $\beta=0.608$)로 모두 유의적인 경로계수를 가진다.

또한 관계규범의 간접효과의 유의성을 검증하기 위해 부트스트래핑을 한 결과, 유의적($p < 0.01$)으로 나타났고, Sobel검증의 통계량은 4.085($p = 0.000$)로 유의적이어서 매개변수인 신뢰의 매개역할이 있음을 보여주고, 모델1에서의 관계규범 영향(모델1 B=0.889 > 모델3 B=0.312)이 모델3에서 감소하고, 관계규범이 관계결속에 미치는 영향도 유의적이므로 신뢰는 관계규범과 관계결속간의 영향관계에서 부분매개역할을 하고 있다.

<표 IV-19> 관계규범과 관계결속간의 신뢰의 매개역할 지수

구분	경로명 및 경로	B	S.E.	C.R.	p.	β	$\chi^2(df)$	$\Delta\chi^2$	Sobel test
모델1	$\xi 1$ 관계규범 $\eta 1$ 관계결속	0.889	0.149	5.948	0.000	0.700	389.9 (145)	M1-3 135.2 (p.= 0.000) M2-3 6.538 (p.= 0.011)	4.085 (p.= 0.000)
모델2	$\xi 1$ 관계규범 Med 신뢰	0.820	0.099	8.271	0.000	0.756	261.3 (144)		
	Med 신뢰 $\eta 1$ 관계결속	0.892	0.137	6.502	0.000	0.823			
모델3	$\xi 1$ 관계규범 Med 신뢰	0.794	0.100	7.924	0.000	0.723	254.7 (143)		
	Med 신뢰 $\eta 1$ 관계결속	0.658	0.138	4.768	0.000	0.608			
	$\xi 1$ 관계규범 $\eta 1$ 관계결속	0.312	0.123	2.531	0.011	0.262	p=0.01*		

3) 가설검증 결과 요약

연구의 결과를 통해 본 연구에서 주장하고자 하는 사회복지사의 관계규범행동이 네트워크조직에 대한 신뢰, 관계결속, 관계자산, 조직성과에 대한 중요성을 확인할 수 있었다. 그리고 관계규범행동이 신뢰에 많은 영향을 받을 수 있다고 결론지을 수 있다.

전체적인 연구의 실증분석 결과를 표로 나타내면 <표 IV-20>, <표 IV-21>과 같다.

<표 IV-20> 가설검증 결과 요약

경로	비표준화 계수	표준오차	C.R	P값	채택 여부
관계규범 → 신뢰	0.687	0.071	7.957	***	채택
신뢰 → 구조적결속	0.764	0.105	8.653	***	채택
신뢰 → 사회적결속	0.711	0.101	8.653	***	채택
신뢰 → 기능적결속	0.50	0.133	5.150	***	채택
구조적결속 → 관계자산	0.815	0.095	8.691	***	채택
사회적결속 → 관계자산	0.907	0.067	10.197	***	채택
기능적결속 → 관계자산	0.717	0.070	7.094	***	채택
구조적결속 → 조직성과	0.454	0.111	5.217	***	채택
사회적결속 → 조직성과	0.596	0.083	7.013	***	채택
기능적결속 → 조직성과	0.524	0.079	5.678	***	채택
관계자산 → 조직성과	0.664	0.104	7.889	***	채택

주) *p<0.1, **p<0.05, ***p<0.01

<표 IV-21> 신뢰의 매개역할 요약

구분	경로	비표준화 계수	표준오차	C.R	P값	채택 여부
모델 1	관계규범 → 관계결속	0.889	0.149	5.948	***	채택
모델 2	관계규범 → 신뢰	0.820	0.099	8.271	***	
	신뢰 → 관계결속	0.892	0.137	6.502	***	
모델 3	관계규범 → 신뢰	0.794	0.100	7.924	***	
	신뢰 → 관계결속	0.892	0.137	6.502	***	
	관계규범 → 관계결속	0.658	0.138	4.768	0.01	

주) *p<0.1, **p<0.05, ***p<0.01

V. 결 론

1. 연구결과 요약 및 전략적 시사점

본 연구는 사회복지사와 지역사회복지 네트워크조직의 지속적인 복지실천 의도가 지역사회의 복지서비스 증진에 중요한 역할을 수행한다는 관점에서, 사회복지사와 지역사회복지 네트워크조직 간의 교환관계에서 직접적 영향을 미치는 관계규범 요인을 도출하고, 이들 간의 효과적인 관계강화 방안 도출을 위한 신뢰, 관계결속, 관계자산의 역할을 규명하며, 이들 요인들이 지역사회복지 네트워크조직의 합리적 관리를 위한 조직성과 향상에 미치는 영향력을 파악하고자 시도되었다. 이를 위해 관계규범 요인, 신뢰, 관계결속, 관계자산, 조직성과에 관한 선행연구를 통해 각 개념에 대한 이론적 연구를 수행하였으며, 이들 요인들 간의 상호 관련성을 규명하기 위한 이론적 근거를 제시하여 사회복지사와 지역사회복지 네트워크조직의 새로운 관계 모형 및 가설을 설정하였다. 설계된 연구모형의 측정 및 요인간의 인과관계 규명을 통한 가설검증을 위해 설문조사를 통한 실증 연구를 병행하였다. 실증분석은 서울, 부산, 강원, 경기, 전북, 제주 지역 등에서 복지관과 연계하여 활동을 하고 있는 봉사단체를 대상으로 설문조사를 실시하였다.

본 연구의 실증분석 결과 및 이에 따른 전략적 시사점은 다음과 같이 요약된다.

첫째, 사회복지사의 관계규범요인들은 유연성, 단결성, 상호성, 장기지향성으로 분류되어 다차원적인 개념임이 입증되었다. 따라서 지역사회복지 네트워크조직은 사회복지사와의 사회적 · 조직적 통제를 위해 사회복지사의 관계규범 요인들에 대한 기대 혹은 믿음이 클 것임을 간주하여, 이들이 수용할 수 있는 행동 규칙을 중심으로 공유할 수 있도록 해야 한다.

둘째, 사회복지사의 관계규범요인들과 지역사회복지 네트워크조직의 지각된 신뢰와의 관계에서, 상호성, 유연성, 단결성, 장기지향성 등 사회복지사의 관계규범 요인들이 지각된 신뢰에 모두 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이는 지역사회복지 서비스 제공현장에서 사회복지사가 지역사회복지 네트워크조직으로부터 신뢰를 얻기 위해서는 이들의 요구사항에 대해 상황변화에 탄력적으로 유연하게 반응해야 하며, 네트워크 조직에 맞는 단결규범, 즉 발생된 문제에 대해 공동으로 대처하고 공동이익에 대한 유대감 형성을 유도해야 하며, 현재의 선택과 결과에 초점을 맞추는 단기적 거래보다는 미래의 목표 달성 및 미래의 결과에 초점을 맞추는 장기지향성을 추구해야 한다는 것을 시사한다. 또한, 사회복지사와 지역사회복지 네트워크조직 간의 자신의 역할과 상대방의 역할을 비교하고 평가하여, 관계의 형성을 결정하게 된다는 것을 시사한다. 그러므로 지역사회복지 네트워크조직은 사회복지사와의 상호 의존적인 관계규범을 통한 관계를 강화하고, 의사결정과 성과에 대한 피드백에 대해 상호적인 의사소통을 활발히 할 수 있는 제도적, 행동적 노력을 해야 한다.

셋째, 사회복지사와 지역사회복지 네트워크조직과의 관계결속은 다차원의 구조적·사회적·기능적 요인으로 분류되며, 이들 각 요인들은 지역사회복지 네트워크조직의 관계자산에 각각 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 따라서 지역사회복지 네트워크조직은 비영리적 특성으로 인해 타조직보다 가치있는 관계를 형성하고 유지하기 위한 노력이 더욱 필요함을 고려하여, 사회복지사와의 관계결속을 위해서는 구조적·사회적·기능적으로 결속되어 기꺼이 단기적 희생을 감수하고 봉사하고자 하는 의욕을 강화시킬 수 있도록 해야 한다. 또한 사회복지사와 지역사회복지 네트워크조직의 상호 성과창출에 있어 갈등을 감소시키는 것은 매우 중요하다. 따라서 다양한 경로를 통해 중요한 최신 정보를 공유하고, 현장실무에서 수시로 발생 될 수 있는 갈등과 문제점들을 상호이익의 관점에서 해결함으로써, 갈등을 미연에 방지 혹은 완화시키는 방법을 모색하고 추구하는 전략이 필요하다.

넷째, 사회복지사와 지역사회복지 네트워크조직 간의 관계결속은 지역사회복지 네트워크조직의 성과에 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 아주 가깝고 친밀한 사이에서 주로 나타나는 관대한 교환관계에서는 서로 상대방에 대하여 이타적인 동기를 가지고 아무런 조건 없이도 상대방을 도와주고자 하는 성향을 나타낸다(Clark, 1999)는 점을 고려하여, 사회복지사와 지역사회복지 네트워크조직 간의 관계결속을 통해 지역사회복지 네트워크조직의 성과 향상을 위한 방안 모

색이 요구된다. 따라서 지역사회복지 네트워크조직의 인간과 인간 사이에서 발생하는 공동체적인 관계 특성을 보인다는 점에서, 관계에 대한 결속이 클수록 단편적인 거래에 의한 이익을 중요시하기 보다는 상호 장기적 이익을 중시하는 동반자적 관계가 형성 되어야 한다. 특히 관계결속은 거래구성원들로 하여금 기회주의 성향의 억제와 단기적인 자신의 이익보다는 장기적인 관점에서 상호간의 성과에 더 높은 가치를 두게 하며, 이는 궁극적으로 지역사회복지 활성화를 이끌어 내는데 중요한 핵심요인이므로, 사회복지실무 담당자들은 장기적인 관계결속 형성을 위해 신뢰형성에 가장 큰 초점을 맞추어 긍정적인 방향으로 유도해 나가는 것이 바람직하다.

다섯째, 지역사회복지 네트워크조직의 관계자산은 조직성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 관계자산은 교환관계로 인해 발생하는 가치로, 교환 당사자들은 지각된 관계자산으로부터 기대되는 혜택이 기대된 비용을 초과하는 한 관계를 굳게 하려는 경향이 있음을 고려하여, 사회복지사로부터 관계를 지속시키고자 하는 욕구를 충족시켜줄 수 있는 관계 혜택에 대해 지속적인 검토가 요구된다. 특히 교환관계에 있는 사회복지사와 지역사회복지 네트워크조직은 서로 상대방에 대한 이타적인 관계를 형성함으로써 상호 균형적인 관계를 통한 지역복지의 지속성을 창출 할 수 있음을 강조함으로써, 이것의 조직성과 향상을 위한 원동력이 될 수 있음을 고려해야 한다.

여섯째, 사회복지사가 중요하게 인식하는 관계규범이 사회복지사와 지역사회복지 네트워크조직 간의 관계결속에 미치는 영향은 사회복지사의 지각된 신뢰에 의해 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 사회복지사와 지역사회복지 네트워크조직 간의 관계에서, 신뢰는 이들 사회복지서비스 교환당사자간의 결속에 긍정적인 영향을 미치며, 긴밀한 관계의 구축과정에 핵심적인 요소임을 시사한다. 즉, 사회복지서비스 교환과정에서 확신감을 심어줄 수 있는 상대에 대한 믿음과 정직에 대한 확신을 포함하고 있기 때문에, 사회복지사와 지역사회복지 네트워크조직 간의 교환관계에서 신뢰가 매우 중요한 작용을 한다. 따라서 사회복지사는 지역사회복지 네트워크조직에게 전문성에 입각한 복지서비스를 제공하고 있음을 주시시키고, 복지서비스 제공과정에서 야기될 수 있는 불확실성과 이에 따른 위험성을 불식시킬 수 있는 유용한 정보제공뿐만 아니라, 지역사회복

지 네트워크조직에 대한 호의적인 복지서비스 환경 조성 및 심리적 만족을 충족시켜 줄 수 있는 지속적인 활동노력이 필요하다.

2. 연구의 한계 및 향후 연구 과제

본 연구는 사회복지사의 관계규범이 지역사회복지 네트워크조직에 대한 신뢰, 관계결속, 관계자산, 조직성과에 미치는 영향을 실증 분석하였다. 연구 결과, 지역사회복지서비스 향상 및 지역사회복지 네트워크조직의 효율적 관리를 위한 이론적 그리고 관리적 시사점을 제시하였음에도 불구하고, 다음과 같은 한계점이 있으며, 이를 극복하기 위한 미래 연구가 필요하다.

첫째, 본 연구는 사회복지사와 지역사회복지 네트워크조직의 양방향의 측면에서 접근하지 못하고, 지역사회복지 네트워크조직에 대한 일방향의 연구방법을 통해 자료를 수집하였다. 이에 따라 사회복지사가 갖는 의견에 차이가 있을 수 있으며, 이를 극복하기 위해 향후 연구에서는 사회복지사와 지역사회복지 네트워크조직 모두를 함께 측정하는 방법을 고려한 양측검증의 연구가 진행될 필요가 있다.

둘째, 본 연구에서는 지역사회복지 네트워크조직의 신뢰는 조직공정성을 중심으로 측정하였다. 따라서 향후 연구는 신뢰를 좀 더 정확하고 체계적으로 파악하고 분석하기 위해, 신뢰와 관련된 조직 내·외에서의 다양한 조직 특성 및 조직문화 차원의 변수들이 고려되어야 할 것이다.

셋째, 본 연구는 조사의 편의상 특정지역에 국한하여 편의적 표본추출방법에 의한 설문조사가 됨으로써 대표성이 상실될 수 있다. 따라서 조사결과의 타당성 및 신뢰성을 향상하기 위해, 지역적인 한계를 벗어나 광범위한 지역을 중심으로, 조직규모, 특성, 유형 등 상황요인에 의한 비교 연구 결과를 할 필요가 있다.

넷째, 사회복지사의 관계규범 형성에 영향을 미칠 수 있는 다양한 변수들의 규명 및 결과 변수들을 도출할 필요가 있다.

<참 고 문 헌>

- 고병석(2006), “양돈농가와 축협과의 관계에서 신뢰, 기회주의적 행동의도 및 관계규범이 관계결속에 미치는 영향”, 전북대학교 석사학위논문.
- 김시영, 김규덕(1996), “지방정부의 공공서비스의 성과모형에 관한 연구”, **한국 지방자치학회**
- 김영숙(2005), “지역사회복지관 사회복지사의 담당업무별 네트워크 형태와 강화 방안”, 신라대학교 석사학위논문.
- 김은아(2007), “지역사회복지 실천가의 경험에 관한 연구”, 서울시립대학교 석사학위논문.
- 김중훈(1999), “구매자·판매자간 거래관계의 특성이 관계성과에 미치는 영향”, **유통연구**, 제 4 권, 제 1 호, pp. 71- 91.
- 남진열, 강세현, 전영록, 유용식(2010), **지역사회복지론**, 공동체
- 라은주(2007), “온라인 브랜드 커뮤니티 특성이 관계품질과 브랜드 충성도에 미치는 영향에 관한 연구”, 숙명여자대학교 석사학위논문
- 박미영(2008), “고객시민행동이 기업-고객 간의 장기지향성에 미치는 영향”, 이화여자대학교 석사학위논문.
- 박선희(2010), “외식프랜차이즈 관계규범이 공정성, 거래-관계의질, 관계가치, 성과에 미치는 영향에 관한 연구”, 경희대학교 박사학위논문.
- 배은영(2007), “지역사회복지 네트워크 활성화 방안에 관한 연구”, 인하대학교 석사학위 논문.
- 박무일(2009), “지역복지 네트워크의 형성과정에 대한 연구”, 경성대학교 박사학위논문.
- 성 민(2003), “관계규범과 거래특유자산이 결속에 미치는 영향에 관한 연구”, 연세대학교 석사학위논문.
- 신현승(2006), “만족과 거래특유투자가 다차원 결속에 미치는 영향”, 연세대학교 석사학위논문.
- 신봉화(2006), “관계규범이 결속에 미치는 영향에 있어서 공정성 차원의 매개효과에 관한 연구”, 연세대학교 박사학위논문.

안희정(2002), “조직성과에 영향을 미치는 결정요인에 관한 연구”, 강원대학교 대학원 석사학위논문.

오선균(2010), “사회복지기관의 리더-구성원 교환관계(LMX)가 조직성과에 미치는 영향”, 청주대학교 박사학위논문.

오세조, 김천길, 배진아(1996), “지속적인 거래관계 속에서의 관계적 규범의 측정에 관한 연구,” **유통연구** 창간호.

오정수, 류진석(2009), **지역사회복지론**, 학지사

우수명(2008), “지역사회복지 관련 조직간 네트워크 성장에 영향을 미치는 요인 연구”, 숭실대학교 박사학위논문.

유명옥(2006), “지역사회복지 네트워크에 대한 사회복지사의 인식과 태도에 관한 조사”, 한신대학교 석사학위논문.

윤석현, 조의영(2002), "중저가호텔 프랜차이즈시스템의 경쟁우위전략과 관계물입의 관계에 관한 연구" , **관광경영학연구**, 6(3), pp.149-170.

이용돈(2010), “지역사회복지거버넌스의 효과성과 그 영향요인에 관한 연구”, 한양대학교 박사학위논문.

이은희(2005), “지역사회결속력에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 강남대학교, 석사학위논문.

임정빈(2002), “지방정부의 조직성과 결정요인에 관한 연구”, 건국대학교 대학원 박사학위논문.

임재욱(1999), "중국 가전제품 유통에서 공급업체-소매업체간 장기성향의 결정요인에 관한 연구", 서강대학교 박사학위논문.

장장이(2011), “외식프랜차이즈 가맹점의 지각된 공정성이 관계결속, 재계약 및 추천의도에 미치는 영향”, 세종대학교 박사학위논문.

장화식(2005), “기업의 관계지향성이 관계자산과 성과에 미치는 영향”, 한국외국어대학교 박사학위논문.

최일섭, 류진석(1996), **지역사회복지론**, 서울대학교 출판부.

최종혁, 이 연(2004), “청소년보호 지역네트워크 형성에 대한 지역사회리더의 의식에 관한 연구”, **한국사회복지학회**, 추계공공학술대회

한상린(2003), “산업재 시장에서 구매자-공급자 관계의 선행변수와 거래성과에

관한 연구”, **유통연구**, 8(1), pp.1-19

황순재(2009), “지역사회복지 네트워크 활성화 방안”, 경희대학교 석사학위논문.

홍현미라(2006), “지역사회관계망을 활용한 자원개발경험의 유형에 관한 근거이론연구”, **한국사회복지학회**, 한국사회복지학 제 58권 제 4호.

Anderson, E. & Weitz, B. (1992), "The Use of Pledges to Build and Sustain Commitment in Distribution Channels", *Journal of Marketing Research*, 29, 18 ~ 34.

Bacharach, S. B. & Lawler, E. J. (1980), "Power and Politics in Organizations", San Francisco Jossey-Bass Inc, Publishers.

Becker, H. (1960), Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66(July), 32-40.

Berry, L. L. and A. Parasuraman (1991), *Marketing Service-Competing Through Quality*. New York: The Free Press.

Blau, P (1964), "Exchange and Power in Social life", New York: Wiley.

Brewer & Seldon (2000), "Why Elephants Gallop: Assaying and Prediction Organizational Performance in Federal Agencies", *manual of Public Administration Research And theory*.

Cannon, J. P, Achrol, R. S. & Gundlach, G. T. (2000), “Contracts, Norms, and Plural Form Governance,” *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28 (Spring), 180-194.

Cannon, J. P. & Homburg, C. (2001), “Buyer-Supplier Relationships and Customer Firm Costs”, *Journal of Marketing*, 65 (January), 29-43.

Chiou, J. S, Hsieh, C. H. & Yang, C. H. (2004), "The Effect of Franchisor's Communication Service Assistance, and Competitive Advantage on Franchisee's Intentions to Remain in the Franchise system", *Journal of Small Business Management*, 42(1), 19-36.

Clark, M. C, & Payne, R. L. (1997), "The nature and structure of workers trust in management", *Journal of Occupational*

Psychology, 53, 39-52.

Conner, K. R. (1991), "A Historical Comparison of Resource-Based Theory and Five Schools of Thought Within Industrial Organization Economics: Do We Have a New Theory of the Firm?" *Journal of Management*, 17(1), 121-154.

Conner, K. R. & Prahalad, C. K. (1996), "A Resource-Based Theory of the Firm: Knowledge versus Opportunism," *Organization Science*, 7(5), 477-501.

Crosby Lawrence A, Evans, Kenneth R. & Deborah, Cowles (1990), "Relationship Quality in Service Selling: An Interpersonal Influence Perspectives", *Journal of Marketing*, 53, 77.

Dant , Rajiv P. and Patrick L. Schul (1992), " Conflict Resolution Process in Contractual Channels of Distribution," *Journal of Marketing* , Vol. 56(January), 38- 54.

Doney, P. M. & Cannon, J. P. (1997), "An examination of the Nature of Trust in Buyer-Seller Relationships, *Journal of Marketing* 61(April), 35-51.

Dorsch, M. J, Swanson, S. R. & Kelly S. W. (1998), "The Role of Relationship of Vendors as Perceived by Outcomes," *Journal of the Academy of Marketing Science*, 26(2), 128-142.

Dwyer, F. R. & Schurr, P. J. H & Oh, S. J. (1987), "Developing Buyer-Seller Relationships", *Journal of Marketing Research*, 51(2), 11-27.

Dyer, J. H. & Singh, H. (1998), "The Relational View: Cooperative Strategy and Sources of Interorganizational Competitive Advantage," *Academy of Management Review*, 23(4), 660-679.

Epstein, P. D. (1992), "Measuring the Performance of Public Service", Marc Holzer(ed), *Public Productivity Hanbook*, New York :Marcel Dekker.

- Ganesan, S. (1994), "Determinants of Long-Term Orientation in Buyer-Seller Relationships", *Journal of Marketing Research*, 58(2), 1-19.
- Geogoplous, B. C, & Tannenbaum, A. S. (1975), "A Study of the Organization Effectiveness", *American Sociological Review*.
- Grant, R. M. (1996), "Prospering in Dynamically-Competitive Environments: Organizational Capability as Knowledge Integration," *Organization Science*, 7(4), 375-387.
- Grönroos, C. & Ravald, A. (1994), "The Value Concept and Relationship Marketing", *European Journal of Marketing*, 30(2), 19-30.
- Gundlach, G, Achrol, R. S. & Mentzer, J. T. (1995), "The Structure of Commitment in Exchange", *Journal of Marketing* 59(1), 78-92.
- Gwinner, K. P, D. D. Gremler, and M. J. Bitner (1998), Relational Benefits in Service Industries: The Customer's Perspective. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 26(2), 101-114.
- Hardwick, B. and D. Ford (1986), Industrial buyer resources and responsibilities and the buyer-seller relationship. *Industrial Marketing and Purchasing*, 1, 3-25.
- Harris, L. C. and L. O'Malley (2000), Maintaining Relationships: A Study of the Legal Industry. *The Service Industries Journal*, 20(4), 62-84.
- Heide, J. B. & John, G. (1992), "Do Norms Matter in Marketing Relationship," *Journal of Marketing*, 56(April), 32-44.
- Heide, Jan B. and Gorge John (1990), "Alliances in Industrial Purchasing: The Determinants of Joint Action in Buyer - Supplier Relationships ," *Journal of Marketing Research*, Vol. 27(Feb), 24- 36.
- Hunt, Shelby D. & Neven, J. R. (1975), "Tying Agreements in

- Franchising," *Journal of Marketing*, July, pp.20-26.
- Ivens, B. S. (2002), "Governance Norms in Relational Exchange: What We do Know and What We do not Know", Competitive Paper Presented at the 18th Annual IMP Conference, Dijon, September
- Ivens, B. S. & Blois, K. J. (2004), "Relational Exchange Norms in Marketing: a Critical Review of Macneil's Contribution" *Marketing Theory*, 4(3), 239-263.
- Jap, S. D. & Ganesan, S. (2000), "Control Mechanisms and the Relationship Life Cycle: Implications for Safeguarding Specific Investments and Developing Commitment," *Journal of Marketing Research*, 37(May), 227-245
- Kalwani, Manohar U. and Narakesari Narayandas (1995), "Long -Term Manufacture-Supplier Relationships: Do They Pay Off for Supplier Firms ?", *Journal of Marketing* , Vol. 59(January), 1- 16.
- Kaufmann, P. J. & Stern, L. W. (1988), "Relational Exchange Norms, Perceptions of Unfairness, and Restrained Hostility in Commercial Litigation", *Journal of Conflict Resolution*, 32(3), 534-42.
- Kim, K. S. and Frazier, G. L. (1997), Mwasurement of Distributer Commitment in Industrial Channel of Distribution. *Journal of Business Research*, 40, 89-100.
- Kumar, N. L, Stern, L. K, Scheer & Jan-Benedict E. M. Steenkamp (1995), "The Effects of Supplier Fairness on Vulnerable Reseller", *Journal of Marketing Research*, 32(February), 54-65.
- Macneil, I. R. (2000), "Relational Contract Theory: Challenges and Queries", *Northwestern University Law Review* 94(3), 877-907.
- Mohanbir Sawhney and jeff Zzbin (2002), "Managing and Measuring Relational Equity in the Economy", *Jorunal of academy of Marketing Science*, Vol.30, No.4, 313-332
- Moorman, C, G. Zaltman, and R. Deshpande (1993), Factors Affecting

- Trust in Market Research Relationship. *Journal of Marketing*, 57(1), 81-101.
- Morgan, R. M. & Hunt, S. D. (1994), "The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing," *Journal of Marketing*, 58(July), 20-38.
- Mowday, R. T. and L. W. Porter (1979), Thy Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 24-47.
- Noordewier, T. G, John, G. & Nevin, J. R. (1990), "Performance Outcomes of Purchasing Arrangements in Industrial Buyer-vendor Relationships", *Journal of Marketing*, 54(4), 80-93.
- Ouchi, Williamson (1979), "A Conceptual Framework for the Design of Organizational Control Mechanism," *Management Science*, Vol. 25, 833- 848.
- Peltier, J. W. and J. E. Westfall (2000). Dissecting the HMO-Benefits Managers Relationship: What to Measure and Why. *Marketing Health Service*, 20(2), 4-13.
- Peterson, R. A. (1995). Relationship Marketing and the Consumer. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 23(4), 278-281.
- Price, J. L. (1986) "Organization Effectiveness", an Inventory of the Proposition.
- Rainey, H. G., & Steinbauer, P. (1999) "Galloping Elephants: Developing Elements of a Theory of Effective Government Organization", *Journal of public administration research and theory*, Transaction Periodicals Consortium.
- Reichheld, F. & Sasser, W. E. (1990), "Zero Defections: Quality Comes to Services", *Harvard Business Review*, 68(5), 05-112.
- Reynolds, K. E. and S. E. Beatty (1999). Customer Benefits and Company Consequences of Customer-Salesperson Relationships in Retailing. *Journal of Retailing*, 75(1), 11-32.

- Rogers (1990), "Performance Management in Local Government", London : Longman.
- Sanchez, R. (1995), "Strategic Flexibility in Product Competition," *Strategic Management Journal* , 16(Special Issue: Summer), 135-159
- Sanchez, R. & Mahoney, J. T. (1996), "Modularity, Flexibility, and Knowledge Management in Product and Organization Design," *Strategic Management Journal* , 17(Special Issue: Winter), 63-76.
- Sirdeshmukh, D, Singh J. & Sabol, B. (2002), "Consumer Trust, Value and Loyalty in Relational Exchanges", *Journal of Marketing*, 66(January), 15-37.
- Smith, B. (1998), Buyer-Seller Relationships: Bonds, Relationship Management, and Sex-Type. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 15(1), 76-92.
- Thibaut , John W. (1968), "The Development of Contractual Norms in Bargaining : Replication and Variation," *Journal of Conflict Resolution*, Vol. 1, 102- 112.
- Volberda, H. W. (1996), "Toward the Flexible Firm: How To Remain Vital in Hyper-Competitive Environments," *Organization Science*, 7(4), 359-374.
- Wulf, K. D, Gaby, O. S. & Dawn, I. (2001), "Investments in Consumer Relationships.: a Cross-Country and Cross-Industry Exploration.", *Journal of Marketing*, 65(4), 33-50.
- Young, Greg, Sapienza, H. & Baumer, D. (2003), "The Influence of Flexibility in Buyer-Seller Relationships on the Productivity of Knowledge," *Journal of Business Research*, 56(6), 443-451.
- Zeithaml, V. A. and M. J. Bitner. (1996), *Service Marketing*, New York, McGraw-Hill.

<설문지>

안녕하십니까?

본 조사의 목적은 사회복지사의 관계규범행동이 지역사회복지네트워크조직에 대한 성과와 결속에 관한 연구를 위한 것입니다. 귀하께서 응답해주신 본 자료는 모두 익명으로 처리되며, 연구목적만을 위해서만 사용됩니다. 귀하의 의견은 지역사회복지실천사업에 참여하고 있는 네트워크조직의 발전을 위한 소중한 자료가 될 것입니다. 정확하게 답하여 주시길 진심으로 부탁드립니다.

귀하의 협조에 진심으로 감사드립니다!

2011. 10.

제주대학교 경영대학원 경영학과

지도교수: 김 정 희 교수

연구자: 이 광 호

연락처: 010-5221-0306

I. 귀하에 대한 간단한 일반적인 사항에 관련된 것입니다.
읽고 해당되시는 칸에 √표 해주시기 바랍니다.

1. 귀하가 활동하시는 지역은? _____(도·시 명)

2. 귀하의 성별은?

① 남 _____ ② 여 _____

3. 귀하가 봉사활동하신 연수는?

① 1년 ____ ② 2~3년 ____ ③ 4~5년 ____ ④ 6~7년 ____ ⑤ 8년 이상 ____

4. 귀하의 단체에서 직책은?

① 임원 ____ ② 회원 ____ ③ 기타 ____ ()

5. 귀하의 연령은?

① 20대 ____ ② 30대 ____ ③ 40대 ____ ④ 50대 ____ ⑤ 60대 이상 ____

II. 다음은 귀하와 담당사회복지사와의 관계에 관한 사항입니다. 항목별로 동의하는 정도를 해당 번호에 √표 해주시기 바랍니다.

(예) 1점; 전혀 그렇지 않다, 4점; 그저 그렇다, 7점; 매우 그렇다)

관계구분	전혀 그렇지 않다		그저 그렇다			매우 그렇다	
1. 사회복지사는 귀 단체의 요구에 유연하게 반응 한다	1	2	3	4	5	6	7
2. 나는 사회복지사와 좋은 관계를 유지하고 있다	1	2	3	4	5	6	7
3. 사회복지사와 장기적인 관계를 갖는 것은 우리에게 중요하다	1	2	3	4	5	6	7
4. 사회복지사는 지역복지를 위한 사회적 환경 변화 등에 잘 대처하려 노력 한다	1	2	3	4	5	6	7
5. 나는 사회복지사와 함께하려는 공동체의식을 가지고 있다	1	2	3	4	5	6	7
6. 사회복지사와의 관계에 있어서 우리는 장기적인 목표에 주안점을 둔다.	1	2	3	4	5	6	7
7. 사회복지사는 계절적 환경변화에 따라 활동 및 서비스 내용을 적절하게 조정한다.	1	2	3	4	5	6	7
8. 우리단체와 사회복지사간의 관계를 통해 공정한 보상과 비용절감을 얻고 있다	1	2	3	4	5	6	7
9. 사회복지사와의 관계는 장기적으로 이익이 된다	1	2	3	4	5	6	7
10. 사회복지사는 업무성과를 높이기 위해 가용한 시간과 자원을 유연하게 활용 한다	1	2	3	4	5	6	7
11. 나는 사회복지사와 협력적인 관계를 잘 유지하기 위해 여러 가지 노력을 하고 있다	1	2	3	4	5	6	7
12. 나는 사회복지사와의 관계를 지속적으로 유지하여 장기적인 동반자 관계를 맺고 싶다	1	2	3	4	5	6	7

Ⅲ. 다음은 귀하가 담당사회복지사에 대한 신뢰에 관한 사항입니다. 항목별로 동의하는 정도를 해당 번호에 √표 해주시기 바랍니다.

(예) 1점; 전혀 그렇지 않다, 4점; 그저 그렇다, 7점; 매우 그렇다)

신뢰	전혀 그렇지 않다		그저 그렇다			매우 그렇다	
1. 사회복지사는 약속을 잘 지킨다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 사회복지사에 대해 전반적으로 신뢰를 한다.	1	2	3	4	5	6	7
3. 사회복지사와 지속적으로 관계를 유지하려고 노력한다.	1	2	3	4	5	6	7
4. 나는 서비스제공과 관련하여 사회복지사의 판단을 전적으로 신뢰한다.	1	2	3	4	5	6	7
5. 사회복지사는 귀 단체가 원하는 것을 제공하려고 노력한다.	1	2	3	4	5	6	7
6. 사회복지사는 책임감이 강하다	1	2	3	4	5	6	7

IV. 다음은 귀하(단체)와 담당사회복지사와의 관계결속에 관한 사항입니다. 항목별로 동의하는 정도를 해당 번호에 √표 해주기 바랍니다.

(예) 1점; 전혀 그렇지 않다, 4점; 그저 그렇다, 7점; 매우 그렇다)

결 속	전혀 그렇지 않다		그저 그렇다			매우 그렇다	
1. 나와 사회복지사는 개인적 충고 또는 자원을 공유한다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 나와 사회복지사는 우정과 같은 관계를 유지한다.	1	2	3	4	5	6	7
3. 나와 사회복지사는 인간적으로 가깝다	1	2	3	4	5	6	7
4. 나와 사회복지사는 의사소통이 잘 된다	1	2	3	4	5	6	7
5. 나는 사회복지사와 지속적이고 좋은 관계를 가져야 한다.	1	2	3	4	5	6	7
6. 만일 내가 사회복지사를 바꾼다면, 나는 좋은 파트너를 잃게 되는 것이다	1	2	3	4	5	6	7
7. 귀 단체는 복지관(시설)으로부터 더 인정을 받는다.	1	2	3	4	5	6	7
8. 귀 단체는 복지관(시설)으로부터 경쟁적 또는 전략적 혜택을 받는다.	1	2	3	4	5	6	7
9. 귀 단체는 복지관(시설)로부터 경제적 혜택을 받는다.	1	2	3	4	5	6	7
10. 귀 단체는 사회복지사와 정보를 공유한다.	1	2	3	4	5	6	7
11. 귀 단체는 사회복지사를 위기상황에서 의지할 수 있다	1	2	3	4	5	6	7
12. 귀 단체는 필요한 서비스 혹은 물품 등에 관하여 사회복지사에게 접근이 가능하다	1	2	3	4	5	6	7
13. 귀 단체와 사회복지사는 경조사 혹은 특별한 일에 선물이나 혹은 다양한 방법의 교환이 이루어진다.	1	2	3	4	5	6	7
14. 귀 단체와 사회복지사는 의사소통을 위하여 비공식적 규칙 있다	1	2	3	4	5	6	7
15. 물품 또는 운송체제를 우리단체에게 지원하기 때문에, 사회복지사와 장기적 협력관계를 가질 필요가 있다	1	2	3	4	5	6	7
16. 사회복지사를 바꾼다면, 우리단체는 체제와 절차에 많은 변화가 필요하다	1	2	3	4	5	6	7
17. 귀하와 사회복지사는 전자메일(e-mail), 또는 혹은 다른 시스템을 통하여 연계가 되어 있다	1	2	3	4	5	6	7
18. 귀 단체와 사회복지사는 정기적 또는 정해진 규범(규정)에 의해서 만난다.	1	2	3	4	5	6	7

V. 다음은 귀 단체의 관계자산에 관한 사항입니다. 항목별로 동의하는 정도를 해당 번호에 √표 해주시기 바랍니다.

(예) 1점; 전혀 그렇지 않다, 4점; 그저 그렇다, 7점; 매우 그렇다)

관계자산	전혀 그렇지 않다		그저 그렇다			매우 그렇다	
	1	2	3	4	5	6	7
1. 복지관(시설)은 귀 단체와의 관계에서 만족감을 느낀다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 귀 단체의 이미지는 지역사회에서 호의적이다	1	2	3	4	5	6	7
3. 귀 단체 회원의 만족도는 높다	1	2	3	4	5	6	7
4. 사회복지사는 공정하게 업무를 처리한다.	1	2	3	4	5	6	7
5. 복지관(시설)은 귀 단체와의 관계를 지속하기를 원한다.	1	2	3	4	5	6	7
6. 귀 단체에 대한 서비스대상자의 만족도는 높다	1	2	3	4	5	6	7
7. 귀 단체 회원의 이탈하는 확률정도가 낮다	1	2	3	4	5	6	7
8. 사회복지사는 귀 단체에 대한 공헌도가 높다	1	2	3	4	5	6	7
9. 복지관(시설)의 서비스제공에 따른 문제 발생률은 수용할 수 있는 수준이다	1	2	3	4	5	6	7
10. 귀 단체의 서비스대상자가 이탈하는 확률은 낮다	1	2	3	4	5	6	7
11. 귀 단체 회원의 활동기간은 길다	1	2	3	4	5	6	7
12. 사회복지사는 사회복지전문가로서의 역할을 효과적으로 수행할 수 있는 역량이 있다	1	2	3	4	5	6	7
13. 복지관(시설)은 갑작스런 복지환경변화에 유연하게 대처할 수 있는 업무능력을 가지고 있다	1	2	3	4	5	6	7
14. 귀 단체는 서비스대상자에 대한 지속적 관리 및 유지율이 높다	1	2	3	4	5	6	7
15. 귀 단체 회원의 서비스제공능력(활동능력) 수준은 높다	1	2	3	4	5	6	7
16. 사회복지사는 귀 단체와의 관계를 지속하길 원한다.	1	2	3	4	5	6	7

VI. 다음은 귀하가 소속된 단체의 성과에 관한 사항입니다. 항목별로 동의하시는 정도를 해당 번호에 √표 해주십시오.

(예) 1점; 전혀 그렇지 않다, 4점; 그저 그렇다, 7점; 매우 그렇다)

성 과	전혀 그렇지 않다		그저 그렇다			매우 그렇다	
	1	2	3	4	5	6	7
1. 귀하가 소속된 단체는 민·관 협력을 잘하고 있다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 귀하가 소속된 단체는 지역(인적·물적)자원을 효율적으로 활용하고 있다.	1	2	3	4	5	6	7
3. 지역주민들은 귀하가 속한 단체의 활동을 인식하고 있다	1	2	3	4	5	6	7
4. 귀하가 소속된 단체는 민·관과의 서비스의 의뢰 및 연계가 수월해졌다.	1	2	3	4	5	6	7
5. 귀하가 소속된 단체를 이용하는 이용자에 대한 서비스가 확대 되었다.	1	2	3	4	5	6	7
6. 귀하가 소속된 단체는 사회복지단체 이외에 지역사회(문화, 체육, 관광 등)와도 활동과 관련하여 협력이 잘 이루어지고 있다.	1	2	3	4	5	6	7