

소셜 네트워크 분석 컨설팅 주민 관계망 연구

기관명 서울시 찾아가는 동 주민센터 추진 지원단

목적 마을계획을 수립·실행하는 주민들 간 관계 활성도를 측정 및 분석하여 마을계획 활동의 효과성을 판단하고 발전적인 방향을 모색하고자 하는 요구가 있었습니다.

결과 가시적으로 동별 주민 관계망의 특징을 이해하여 조정, 지원, 협력이 필요한 구체적인 지점을 확인할 수 있었습니다.

1. 프로젝트 개요



- 마을계획단 소개** 주민들이 자발적으로 참여하여 동의 문제를 의논하고 마을계획을 수립하기 위한 주민 조직입니다. 성별과 연령대, 거주기간, 직업 등이 다양한 동 주민들로 구성되며, 총14개 지역에서 시범적으로 조직되었고 점차 확대되고 있습니다.
- 프로젝트 배경** 서울시 찾아가는 동 주민센터 추진 지원단은 마을계획단 내에서 **주민들의 의사소통이 원활하게 이루어지고 있는지, 약 1년간 진행된 마을계획 활동이 효과가 있었는지를 측정**하기 원했습니다. 주민들의 만족도 조사만으로는 실제 주민 간에 정보나 의견이 공유되고 있는 양상과 같이 구체적인 정보를 파악하는 데 어려움이 있었습니다.
- 프로젝트 개요** 주민 관계망을 가시화하고 분석하여 구성원들이 실제로 의견을 나누고 있는지, 마을계획단 이전 친분이 영향을 주는지, 의사소통을 주도하는 주민이 있는지, 친밀한 주민 그룹이 나타나는지 등 주민 간 **관계의 구체적인 양상과 변화를 파악**하여 향후 마을계획단의 발전적인 운영을 위한 시사점을 얻고자 했습니다.

2. 데이터 수집

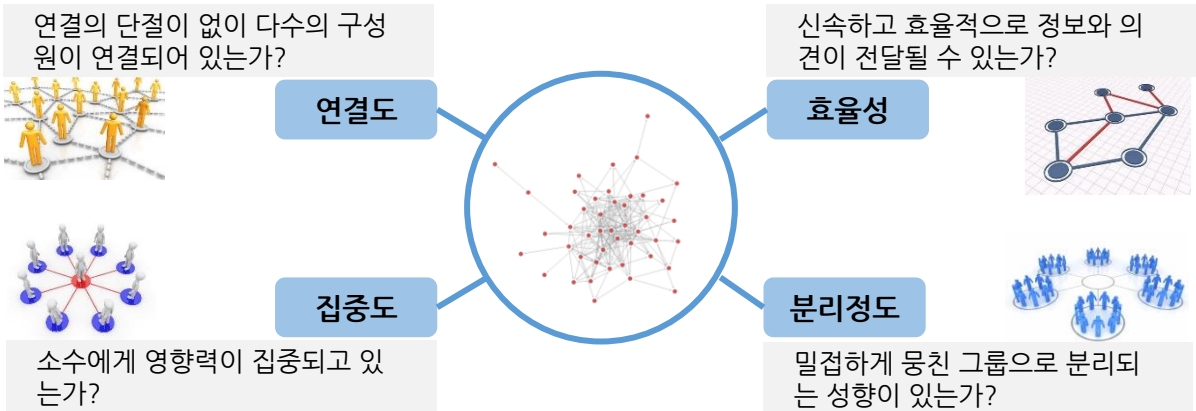
1. 현재 마을계획단 구성원 중, 우리 동과 관련해 유용한 정보(생활정보, 행정서비스, 각종 행사 등)를 자주 제공해주는 사람은 누구입니까? 최대 10명까지 기재할 수 있습니다. (동장, 마을사업전문가, 전문축진자 제외)

	이름	마을계획단 이전부터 알고지낸 사이입니까?	
①		① 그렇다	② 아니다
②		① 그렇다	② 아니다
③		① 그렇다	② 아니다
④		① 그렇다	② 아니다
⑤		① 그렇다	② 아니다
⑥		① 그렇다	② 아니다
⑦		① 그렇다	② 아니다
⑧		① 그렇다	② 아니다
⑨		① 그렇다	② 아니다
⑩		① 그렇다	② 아니다

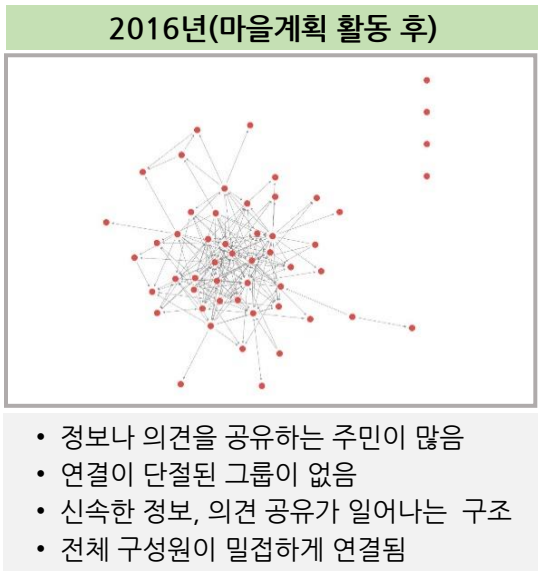
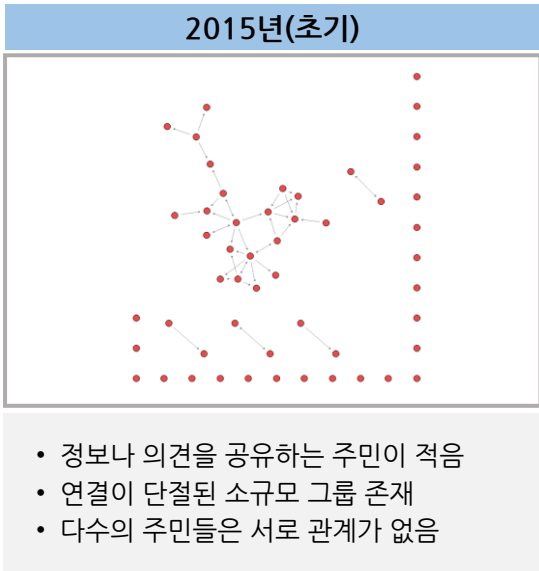
자료출처: 찾아가는 동 주민센터 만족도 조사 설문지

설문조사를 통해 주민 간 관계에 대한 데이터를 수집했습니다. ‘우리 동에 관한 유용한 정보를 자주 제공해 주는 사람은 누구입니까?’와 같이 주민들 간에 소통하고 있는 관계를 조사하는 방식입니다.

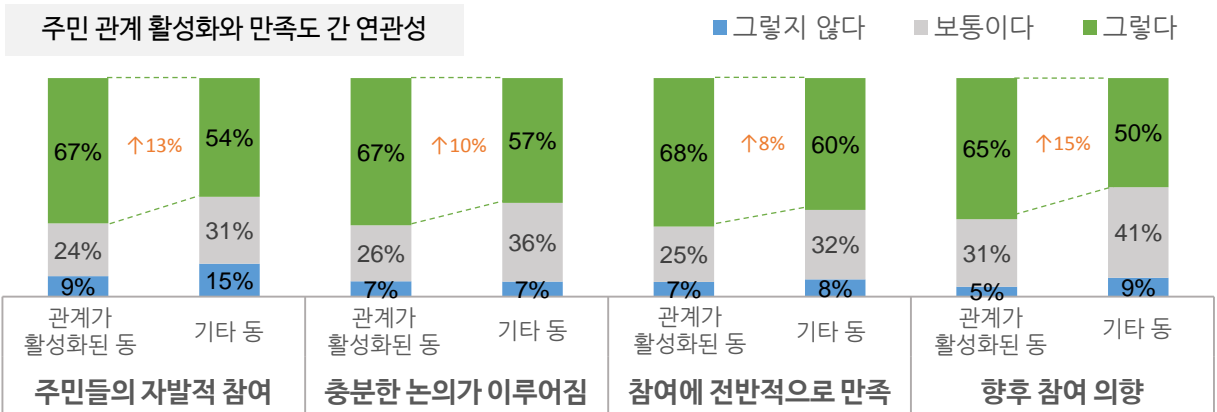
3. 주민 관계망의 연결 특징 및 변화 측정



- **주민 관계망 지도** 주민들을 ‘점’으로, 정보나 의견을 공유하는 주민 간 관계를 ‘선’으로 표현하는 **주민 관계망 지도**를 통해서 현재 주민들 간의 관계를 직관적으로 파악해 볼 수 있었습니다.
- **연결 특징 측정** 관계망의 특징을 측정하기 위해 소셜 네트워크 분석의 다양한 지표들을 활용하였습니다. **연결도**는 주민들 간에 관계가 어느 정도 형성되었는지, 단절 없이 최대한 많은 주민들이 연결되어 있는지를 측정합니다. **집중도**는 영향력이 소수에게 집중되어 있는지를 측정하고, **효율성**은 주민들이 서로에게 도달할 수 있는 평균적인 거리를 계산하여 신속하며 효율적인 의사소통이 나타나는 구조인지를 측정합니다. 또한 밀접한 관계의 그룹들로 분리되는 구조인지를 나타내는 **분리 정도**를 측정하였습니다.



- **초기 관계망과의 비교** 다양한 지표를 통해 14개 동의 주민 관계망의 특징을 파악하고 모임을 처음 조직했던 시기(2015년)와 비교해본 결과, 여러 동에서 **관계의 변화를 확인할 수 있었습니다.**
- **연결 특징의 변화** 초기에는 대부분의 동에서 **일부 주민들이 정보와 의견 공유에 참여하지 않고 작은 그룹으로 단절되어 관계가 저조한 특징들이 나타났습니다.** 마을계획 활동과 구성원들의 적극적인 참여가 이루어진 후에는 **많은 주민들이 정보와 의견을 공유하며 단절이 없이 서로 연결되는 모습이 나타났습니다.** 이는 주민 간 **관계가 활성화되었을 때의 특징**이라고 할 수 있습니다. 리더십이 있는 주민들을 중심으로 효율적인 의사소통이 이뤄지기도 하고, 서로 통합되어 밀접하게 관계를 맺는 특징도 발견할 수 있었습니다.



- **관계 활성화와 만족도 간 연관성** 주민들 간에 **관계가 활성화되어 정보와 의견을 활발하게 공유하고 있는 동에서는 마을계획단에 참여한 것이나 진행되는 활동 및 운영에 대해 만족하는 주민들의 비중이 높았습니다.** 향후 지속적으로 참여할 의향이 있는 주민들의 비중 또한 높게 나타났습니다. 주민 간에 의사소통이 원활하고 주민 다수가 연결되어 정보와 의견이 교류되는 관계망을 형성하는 것이 참여하는 주민들이 만족하게 되는 성과로도 연결될 수 있음을 시사합니다.

4. 주요 시사점

NetMiner를 이용한 주민 관계망 분석을 통해서 마을계획 활동으로 형성된 주민 간 관계 양상을 측정하고, 모임 초기의 관계망과 비교해 볼 수 있었습니다. 분석 결과, 주요 시사점은 아래와 같습니다.

- 14개 지역 **주민 관계망에서 마을계획 활동을 통해 나타나는 변화를 확인할 수 있습니다.** 모임이 시작되는 초기에는 주민들 간에 관계가 저조하고 정보와 의견 교류가 부족했으나, 마을계획 활동을 통해서 많은 주민들이 정보와 의견을 공유하며 단절이 없어지고 서로 밀접하게 연결되어 관계가 활성화되는 특징이 나타났습니다.
- 관계가 활성화된 동의 주민들은 마을계획 활동에 참여한 것에 대해 전반적으로 만족하고 있는 것으로 나타나, **주민 관계망의 활성화가 마을계획단의 성과와도 연결되고 있음을 알 수 있었습니다.**
- 서울시 찾아가는 동 주민센터 추진지원단은 각 동 주민 관계망의 특징 및 변화를 파악하여 **주민 간 관계 양상을 통해 가시적으로 나타나는 마을계획 활동의 효과를 점검해 볼 수 있었습니다.** 또한 향후 주민들의 참여를 더욱 이끌어 내고 마을계획을 효과적으로 수립하기 위해 **조정이 필요한 구체적인 지점을 확인할 수 있었습니다.**