

# 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

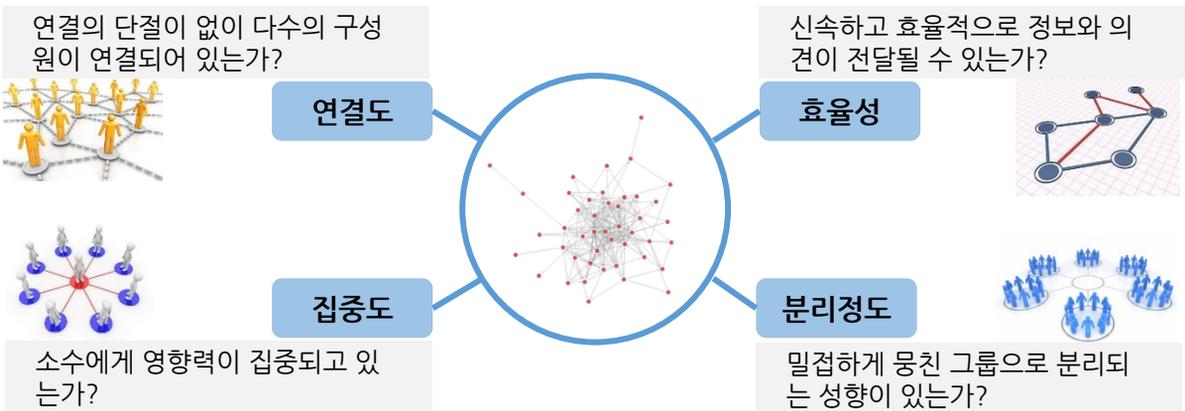
1. 현재 마을계획단 구성원 중, 우리 동과 관련해 유용한 정보(생활정보, 행정서비스, 각종 행사 등)를 자주 제공해주는 사람은 누구입니까? 최대 10명까지 기재할 수 있습니다. (동장, 마을사업전문가, 전문축진자 제외)

	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

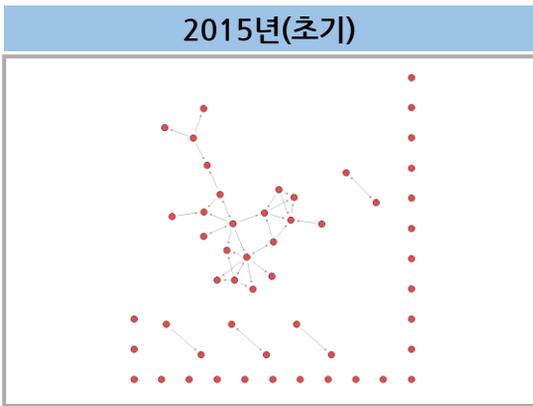
자료출처: 찾아가는 동 주민센터 만족도 조사 설문지

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.

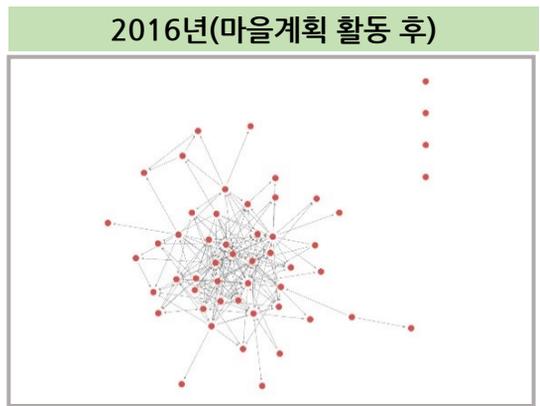
## 3. 주민 관계망의 연결 특징 및 변화 측정



- **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.

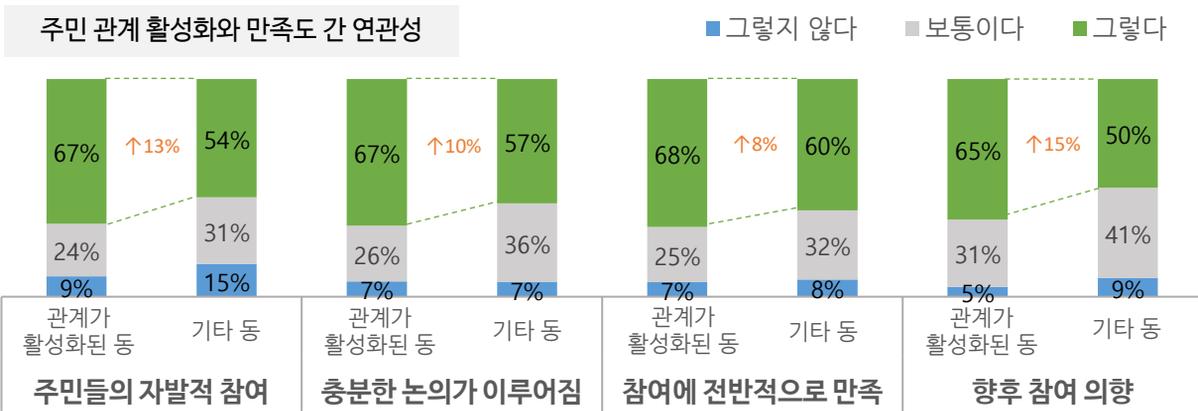


- 정보나 의견을 공유하는 주민이 적음
- 연결이 단절된 소규모 그룹 존재
- 다수의 주민들은 서로 관계가 없음



- 정보나 의견을 공유하는 주민이 많음
- 연결이 단절된 그룹이 없음
- 신속한 정보, 의견 공유가 일어나는 구조
- 전체 구성원이 밀접하게 연결됨

- **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.