

자원봉사자의 활동유효성이 기부지속성에 미치는 영향 : 신뢰의 매개효과를 중심으로*

정성기**

본 연구는 자원봉사자의 활동유효성이 기부지속성에 미치는 영향과 신뢰의 매개효과를 확인하기 위하여 진행되었다. 자료수집은 서울시 노원구자원봉사센터에 등록된 자원봉사 수요처 273개소와 자원봉사단체 161개소를 통해 자원봉사자를 대상으로 온라인 설문지를 무작위 배포하였다. 자료분석에 사용된 설문지는 287부이다. 자료분석을 위해 구조방정식을 만들어 자원봉사자의 활동유효성이 기부지속성에 미치는 영향과 신뢰의 매개효과를 종합적으로 분석하였다. 연구결과는 다음과 같다. 자원봉사자의 활동유효성과 신뢰는 기부지속성에 긍정적인 영향을 주었다. 또한 자원봉사자의 활동유효성은 신뢰를 거쳐 기부지속성에 직·간접적으로 긍정적인 영향을 주었으며, 이때 신뢰는 부분매개효과를 갖는 것으로 밝혀졌다. 이상의 연구결과에 따라 기부지속성을 높이기 위한 함의와 제한점을 제시하였다.

주제어 : 자원봉사활동, 자원봉사자, 활동유효성, 신뢰, 기부, 기부지속성

1. 서론

우리나라는 6.25전쟁 이후 물적자본과 인적자본을 바탕으로 급격한 경제 발전을 하였다. 한국은행의 국민계정 연도별 통계에 따르면,

* 이 논문은 저자의 2020년 석사학위 논문을 수정·요약한 연구임.

** 노원구자원봉사센터 주임.

2018년의 1인당 명목 국민총소득은 3,449만원으로 2010년부터 평균 3.83%씩 꾸준히 성장하고 있다. 일반적으로 1인당 국민소득이 1만 달러에서 3만 달러로 점점 높아져 가면 국가에서는 소득 불균형에 따른 빈부격차, 산업재해, 각종 공해, 아동 및 청소년·장애인·노인 부양에 관한 많은 사회문제가 발생한다(김범수 외, 2015). 우리나라도 1인 가구의 증가, 소득불균형, 비혼·저출산·노령화 현상, 다문화 가구가 증가와 같이 사회구조적인 변화를 겪고 있다. 기획재정부의 연도별 예산서에 따르면, 2019년 사회복지분야 재정규모는 정부 총지출의 34.3%로 최근 5년간('15~'19년) 연평균 8.6% 증가하고 있다. 이는 최근 5년간('15~'19년) 정부 총지출의 연평균 증가량인 5.8%보다 높은 수준이다. 국가와 지방정부는 국민의 다양한 욕구와 사회문제의 해결을 위해 매년 막대한 재원을 지출하고 있다.

나눔은 시민들의 자발적 참여를 통해 자본주의 사회에서 발생하는 빈곤 및 불평등과 같은 사회문제의 해소에 기여한다는 점에서 큰 의미를 지닌다(강철희 외, 2015). 나눔이 중요한 또 다른 이유는 나눔활동으로 생산되는 경제적·사회적 가치에 있다. 기부자들의 기부금은 그 자체로 금전적 가치를 갖고 있으면서 많은 사람들의 기부와 나눔활동을 이끌고 자원봉사와 이웃돕기 활동 또한 금전적 가치 이상의 경제적·사회적 가치를 생산한다(주성수, 2016).

나눔을 '자원봉사'와 '기부'라는 의미로 구분하여 그 현황을 살펴보면 다음과 같다. 자원봉사의 경우는 우리나라에서 2005년 『자원봉사활동 기본법』 제정을 통해 국가가 자원봉사활동에 관한 기본적인 사항을 규정하여 자원봉사활동을 진흥하고자 하였으나, 2005년 이래로 2017년까지는 참여율이 21~22% 수준에 정체되어 있다(주성수, 2017). 또한 자원봉사가 비제도화·제도화의 시기를 거쳐 양적으로 성장하면서 자원봉사활동을 통해 한국 사회가 직면한 사회문제를 해결하고 시

민들의 삶의 질 향상에 기여하였는지 실제적인 효과를 증명하기는 어려운 상황이다(이명신, 2018). 기부의 경우는 지속적으로 감소하고 있다. 2019년 사회조사결과에 따르면, 지난 1년 동안 기부경험이 있는 사람은 25.6%로 2011년에 비해 10.3% 감소하였다. 향후 기부의향에 대한 응답 또한 2013년 48.4%, 2015년 45.2%, 2017년 41.2%, 2019년 39.9%로 지속적인 감소 추세이다. 2019년 기부를 하지 않는 원인으로 는 ‘경제적 여유가 없어서’(51.9%), ‘기부에 관심이 없어서’(25.2%), ‘기부 단체를 신뢰 할 수 없어서’(14.9%), ‘직접 요청을 안 받아서’(4.9%), ‘기부 방법을 몰라서’(3.0%) 순으로 나타났다. 특히 ‘기부 단체 등을 신뢰할 수 없어서’라는 답변의 경우 2017년에 비해 6.0% 증가하였다.

한편, 사회자본 또한 지속 가능한 경제발전과 사회적 불평등과 같은 각종 사회문제를 해결하기 위해 유용한 대안으로 부각되고 있다. Putnam(1993)은 사회자본을 ‘상호이익을 위해 조정과 협력을 용이하게 하는 네트워크, 규범, 신뢰와 같은 사회조직의 특성’으로 정의하며, 사회자본이 물적자본과 인적자본에 대한 투자의 이익을 증진시킨다고 보았다(Putnam, 1993: 35-36). 자원봉사 영역에서의 사회자본은 “개인의 자원봉사 활동이 사회적 신뢰를 바탕으로 네트워크, 사회적 규범에 영향을 받으며 이를 바탕으로 더 높은 수준의 신뢰, 더 많은 네트워크를 형성하여 사회적 규범을 더욱 공고하게 한다(권영숙, 2011)”는 점에서 주목할 필요가 있다.

자원봉사활동과 기부에 대한 연구를 살펴보면 다음과 같다. 먼저, 자원봉사활동에 대한 대부분의 기존 연구들은 자원봉사자의 활동결과가 개인의 속성 미치는 영향에 대한 연구가 주된 논의였다(박지현, 2011: 강희진, 2016: 김남혜, 2020 등). 다른 방면에서의 연구는 자원봉사자의 활동유효성을 높이는 요인들의 연구가 진행되었다(구혜영, 2005: 이인덕, 2010: 조희정, 2012: 정종녀, 2015: 정윤영, 2015: 민재

홍·이정기, 2016, 신경해, 2019 등). 앞서 진행된 연구들은 자원봉사를 통해 개인이 경험할 수 있는 긍정적인 효과와 많은 사람이 자원봉사 활동에 지속적으로 참여하기 위한 함의를 제시하였다는데 의미가 있다. 그러나 여전히 자원봉사활동은 정체된 상태이며, 자원봉사활동의 참여가 정체된 현재 시점에서는 각 개인이 참여한 자원봉사활동이 참여 기관에 미치는 영향이 무엇인지를 고민하고 검증해야 할 시점에 도달하였다.

기부와 관련된 연구는 다양하게 진행되고 있으나 개인기부에 대한 논의는 주로 기부금액의 결정요인을 중심으로 진행되어 왔으며(서영숙, 2015), 최근 들어 개인기부의 기부지속성과 관련된 연구가 활발히 진행되기 시작하였다(윤용근, 2004; 이태희, 2009; 김대원, 2011; 이원준, 2012; 류방, 2013; 서영숙, 2015; 정연모, 2019; 차경심, 2020 등). 해당 연구들은 개인적 요인과 사회적 요인, 효용감, 사회참여, 신뢰 등 다양한 요인이 기부지속성에 긍정적인 영향을 미친다는 결과를 제시한 점에서 의의가 있다. 또한 대부분의 연구에서 신뢰라는 매개변수를 활용해 앞서 언급된 요인들이 기부지속성에 긍정적인 영향을 준다는 것을 확인하였다. 하지만, 조사대상이 윤용근(2004)의 연구를 제외하고 ‘기부경험이 있거나, 현재 기부중인 사람’으로 한정하였다는 점에서 자원봉사자와 같이 잠재적 기부자를 통해 기부의 확장이 이루어질 수 있는지에 대한 논의는 다루고 있지 않았다.

이에 본 연구에서는 기부자뿐만 아니라 비기부자 역시 향후 기부에 참여할 의향이 있는 잠재적 기부자로 간주하여 모든 자원봉사자를 조사대상으로 선정하고자 한다. 아울러, 통계자료와 선행연구를 통해 확인된 바와 같이 기부기관의 신뢰가 기부에 영향을 미치고, 차경심(2020)의 연구에서 밝힌 아는 사람으로부터 시작된 기부가 기부 관계육성에 긍정적인 영향을 미친다는 점에서 신뢰를 개인차원과 기관차

원으로 포함하여 기부지속성에 미치는 매개효과를 검증하고자 한다.

본 연구는 자원봉사자의 활동유효성이 사회자본 중 하나인 신뢰를 높이고 지속적인 기부문화를 형성할 것이라 기대하였다. 이에 따른 연구목적은 첫째, 개인 자원봉사활동의 결과가 자원봉사 기관에 미치는 긍정적인 임팩트가 무엇인지를 기부지속성 차원에서 검증하는 것이다. 이는 각종 사회문제를 해결하기 위해 투입되는 국가와 지방정부의 재원과 인력의 한계를 극복하기 위해 대두된 자원봉사자의 참여가 민간 영역에서 지속적인 기부문화를 형성하는데 기여하는 점을 확인하는 것이며, 양적 수준에서 정제된 자원봉사활동의 참여가 우리 사회에 미치는 긍정적인 영향이 무엇인지를 확인하는 것이다.

둘째, 기존의 기부지속성과 관련된 연구에서 고려하지 못한 잠재적 기부자가 ‘자원봉사자가 될 수 있는지’를 확인하는 것이다. 이를 위해 기부경험 유무와 관계없이 모든 자원봉사자를 조사대상으로 하였다.

셋째, 자원봉사자의 활동유효성이 기부지속성에 미치는 영향에 대하여 신뢰의 매개효과를 검증하는 것이다. 기존 연구를 통해 신뢰가 기부지속성에 매개효과를 나타내는 것으로 확인되었으나, 자원봉사자의 활동유효성이 기부지속성에 미치는 영향에 대해 신뢰의 매개효과를 검증한 연구는 아직 없기 때문이다. 이를 위해 신뢰를 개인차원과 기관차원으로 구분하여 그 의미를 살펴보고자 한다.

마지막으로 도출된 연구결과를 기반으로 자원봉사 기관의 기부지속성을 높이기 위해 자원봉사자의 활동유효성과 신뢰 형성의 중요성을 제시하고, 이와 관련된 시사점과 지원방안을 논의하고자 한다.

2. 이론적 배경

1) 자원봉사자의 활동유효성

활동유효성은 '자신 또는 조직이 세운 활동 목표를 어느 정도 달성하였는지'를 평가하는 용어이다(최재열 외, 1999, 이준혁, 2003; 구혜영, 2005: 18 재인용). Steers et al(1983)는 활동유효성을 '환경을 개척하는 개인의 능력이며, 가치 있는 자원을 획득하고 활용하는 목표달성정도, 개인의 욕구 충족을 넘는 조직과 사회에 대한 기여도, 환경 적응성, 직무만족, 생산성 등'으로 의미한다(신유근, 1995; 이인덕, 2010: 10 재인용). 신국희(2001)는 조직유효성을 '조직이 외부 환경으로부터 적절히 적응함과 동시에 내부구조의 안정과 유지를 통해 성원의 업적을 높여 발전과 존속이 가능한 상태'로 정의하고 있다. 따라서 개인의 활동유효성은 개인을 둘러싼 다양한 환경으로부터 적절히 적응하고 대처함으로써 가치 있는 자원을 획득해 스스로 발전·유지가 가능한 상태라고 할 수 있다.

개인의 영역인 자원봉사자의 활동유효성에 대한 연구는 자원봉사자의 활동유효성에 대한 하위요소를 활동지속의지, 업무만족, 활동몰입으로 구분하여(구혜영, 2005: 이인덕, 2010: 조희정, 2012: 정중녀, 2015: 정윤영, 2015: 민재홍·이정기: 2016, 신경해, 2019 등) 측정된 경우가 많았다. 한편, Mowday 등(1979)은 활동몰입을 '한 개인이 특정한 활동에 대하여 가지게 되는 동일시(identification)와 관여도(invovement)의 상대적 강도(relative strength)'로 정의하였다(구혜영, 2005: 21-22 재인용). 자원봉사 활동몰입은 활동이 추구하는 목표나 가치에 대한 강한 신뢰와 수용을 포함하고 있으며(구혜영, 2005), 여러 연구에서도 신뢰가 조직몰입에 영향을 미친다는 결과를 보여주고 있다(이병재,

2004: 김윤애, 2013: 송승숙, 2013). 그러므로 본 연구의 목적 중 하나인 자원봉사자의 활동유효성과 신뢰의 매개효과를 검증과정에서 ‘자원봉사자의 활동유효성’으로서의 활동몰입은 제외하였다. 이에 본 연구에서는 자원봉사자의 활동유효성을 ‘자원봉사자가 자원봉사활동의 결과를 통해 전반적으로 느끼는 만족감과 이를 지속할 의지가 있는 상태’로 재정의하여(김대건·김동철, 2014: 246, 251), 지속의지와 업무만족을 중심으로 자원봉사자의 활동유효성을 살펴보고자 한다.

(1) 지속의지

지속의지는 직업적 형태로 이루어지는 조직구성원들에게는 이직 의도의 반대되는 개념으로 표현되고 있으나, 자원봉사나 비공식적 단체의 활동에는 지속의지로 표현되는 것이 바람직하다(구혜영, 2005). 자원봉사활동의 지속의지는 자원봉사활동을 지속적으로 유지하는 것으로써 자원봉사활동에 재참여 한다는 의미로 해석할 수 있으며(배성은, 2013), 현재 활동 중인 기관이나 단체에서 1년 이상의 기간 동안 지속적으로 참여할 의지라고 할 수 있다(구혜영, 2005). 따라서 자원봉사활동의 지속의지는 자원봉사자가 적극적인 의지를 가지고 일정 기간 동안 자원봉사활동을 유지하는 것이라 할 수 있다.

(2) 업무만족

업무만족(job satisfaction)은 개인이 직업적 가치를 달성하거나, 직무경험의 평가 결과로 나타나는 긍정적인 정서상태로 정의되며(Locke, 1969; R. Alannah & G. Mark, 2009: 199 재인용), 조직 구성원이 업무를 통해 효과적인 성과를 생산성을 달성하는 데 도움이 되도록 동기를 부여한다(Hong, S.C., 1996; Daryanto, E., 2014: 698 재인용). 자원봉사자

의 업무만족은 자신의 업무가 자신에게 얼마나 중요한지 생각하는 것으로 개인의 태도, 가치, 신념 및 욕구 등 감정적 욕구에 기초한 인상이나 지각을 의미한다(구혜영, 2005). 이처럼 자원봉사자의 업무만족은 자원봉사활동에 대한 전반적인 만족도, 업무에 대한 긍정성과 적합성, 업무를 통한 기쁨, 활동을 통한 자기계발과 성장 등으로 볼 수 있다.

2) 자원봉사자의 신뢰

후쿠야마(Fukuyama, 1995)에 의하면 신뢰는 “개인과 신뢰 대상 간의 지속적인 관계에서 형성된 주관적 믿음이다.”라고 정의하였다(박희봉 외 2003: 206 재인용). 신뢰는 장기간 동안 상호작용을 통해 형성된 대인관계로 시민사회의 공동체 구성원으로서 정직과 믿음을 기초로 내부의 연대감과 신용도를 확장시킬 수 있다(Fukuyama, 2001; 서진완·박희봉, 2003; 김태룡·안희정, 2009: 200 재인용).

신뢰는 비공식적 네트워크 안에서 사적신뢰를 갖도록 하고, 공식적인 네트워크에서는 공적신뢰를 갖도록 한다. 사적신뢰는 결속형 관계에서의 지속적인 상호작용과 공동체적 일체감에 기반을 두기 때문에 단기적으로 깨지지 않는 특징이 있다. 반면, 공식적인 네트워크에서는 서로 낯선 이들로 하여금 보편적인 공적신뢰를 갖게 한다. 공적신뢰는 기관에 대한 신뢰라고도 하는데, 신뢰 관계가 개인을 초점으로 맞추는 것이 아니라 정부나 종교시설에 대한 신뢰처럼 기관에 초점이 맞춰져 있다(Giddens, 1990; Hughes, 2001; Stone, 2001; 김태룡·안희정, 2009: 200 재인용). 이와 같은 측면에서 자원봉사자는 클라이언트에 대한 이타적 관심, 자원봉사자들과의 네트워크나 우정, 자원봉사 기관에 대한 애정과 존경, 상호 지지적 관계와 같은 요소를 중요하게 여기기 때문에(우정자, 2016), 자원봉사자에게 있어 신뢰는 개인의 영역과 기관의

영역으로 구분되어 있음을 예측할 수 있다.

(1) 개인 신뢰

개인에 대한 대인신뢰는 부모를 포함한 주변 타자들과 상호작용하는 초기 사회화과정의 영향을 받아 발달한다(이수인, 2010). 이를 통해 타인에 대한 신뢰와 안정감을 갖게 되면 이를 바탕으로 친사회적 가치지향이 발달하게 된다(김지경, 2006). 그러나 개인이 주변인들과의 상호작용을 통해 형성된 안정감과 신뢰가 항상 긍정적 가치만을 형성하도록 하는 것이 아니며, 특정 신뢰대상에 대한 불신이 누적될 경우 개인들의 신뢰성향이 낮아져 가치지향의 방향이 변화될 수도 있다(이진환, 2000; 노자은, 2015: 13 재인용). 이처럼 개인에 대한 신뢰는 개인의 가치지향 형성에 중요한 영향을 준다고 볼 수 있다.

그동안 여러 연구자들은 다양한 형태로 신뢰를 정의하고 분류하여 그 효과성을 측정해 왔다(Park, 2012; 오현규 외 2014: 379 재인용). 주로, 개인신뢰에 대한 영역은 사적신뢰와 일반인신뢰로 구분한 연구이다. 사적신뢰는 개인이 상대방과 네트워크 관계가 이미 형성된 사람을 대상으로 한다는 것에 공통점을 두고 친구, 친척, 가족, 이웃, 직장동료, 일반사회 동료 등으로 구분되며, 일반인 신뢰는 개인적인 네트워크가 존재하지 않아 상대방에 대해 잘 알지 못한다는 점에서 낯선 내국인, 외국인, 온라인 대화자로 볼 수 있다(박희봉 외, 2003). Uslaner(2002)도 신뢰를 모르는 사람들에 대한 사회적 대인신뢰와 친구, 친척과 같이 아는 사람들에 대한 사적 대인신뢰로 구분하고 있다(조승석, 2016: 24 재인용). 즉, 개인에 대한 사적신뢰는 특정한 만남을 통해 네트워크 또는 유대관계가 선행되어야함을 의미하는 것이다.

한편, 일반신뢰는 사회적 불확실성이 존재하는 가운데 잘 알지 못하

는 타자가 가지는 인격 특성을 긍정적으로 평가하는 태도로(Newton, 1999) 구체적 타인을 넘어선 추상적 타인에 대한 신뢰이다(노자은, 2015: 18 재인용). 이와 같은 측면에서 개인에 대한 신뢰를 일반인에 대한 신뢰와 사적신뢰로 함께 측정하기에는 무리가 있다.

따라서 본 연구에서는 개인에 대한 신뢰를 유대관계나 네트워크를 통해 형성된 사적신뢰로 정의하여 측정하고자 한다. 사적신뢰는 자연스러운 네트워크로 형성되는 가족, 친척, 친구, 이웃, 직장동료가 있으며, 일반사회 동료 영역에서 개인이 일정한 동기를 가지고 자발적 참여한 네트워크 속에 있는 타인들로 구성된다. 이를 자원봉사활동 영역으로 적용해본다면, 동료 자원봉사자, 서비스 대상자, 그 밖에 자원봉사활동을 통해 알게 된 이해관계자로 구분할 수 있다.

(2) 기관 신뢰

기관에 대한 신뢰는 분석 단위 수준에 따라 공공기관 신뢰인 공적 신뢰, 단체신뢰, 조직신뢰 수준으로 나뉜다. 일반적으로 공적신뢰는 정치적 체계, 정부신뢰, 공공신뢰, 제도적 신뢰 수준과 같이 다양한 방식으로 명명되었으며, 이러한 신뢰 수준은 곧 국가의 민주주의가 얼마나 안정적으로 발전했는지를 의미하기 때문에 사회구성원의 정부에 대한 신뢰, 제도에 대한 신뢰로 파악 되었다(노자은, 2015). 박희봉 외(2003)의 연구에서는 단체신뢰를 공공기관 신뢰와 사회단체 신뢰로 구분하였다. 공공기관 신뢰는 광역자치단체, 중앙행정기관, 기초자치단체, 정당, 국회, 사법기관에 대한 신뢰로 명명하였으며, 사회단체 신뢰는 여성단체, 환경운동단체, 문화예술단체, 종교단체, 노동조합과 같이 사회운동을 주도하는 단체로 구분하였다. 비영리 기관에 대한 조직신뢰와 관련해서는 영리부문의 관계마케팅과 연관 지어 연구들이 진행되었다.

영리부문에서 등장한 관계마케팅의 개념은 비영리부문에도 적용 가능하며 중요하다는 것이 20세기 중반부터 주장되기 시작하였는데(Arnett et al., 2003), 비영리부문에 적용 가능한 관계마케팅 개념의 핵심 또한 신뢰이다(Sargeant & Lee, 2004; 김연, 2014: 8 재인용).

김해숙(2008)은 비영리 조직에 대한 신뢰를 ‘기부자들의 자선 및 복지조직의 능력에 대한 믿음’, ‘투명성에 대한 믿음’, ‘수혜자에 대한 봉사수행에 대한 믿음’, ‘기부금 사용의 적절성에 대한 믿음’으로 정의하고, 기부대상 조직에 대한 믿음의 핵심은 ‘조직이 기부금을 목적달성을 위해 유용하게 사용한다.’는 것과 ‘그 내용을 기부자들로 하여금 믿게 할 수 있는 적절한 의사소통’으로 보았다. 조승석(2016)은 조직신뢰의 성과와 신뢰수준을 결정하는데 있어 중요한 요인으로 공정성, 정직성, 진실성, 신뢰성, 존중성 등을 제시하고 있다. 김연(2014)은 조직신뢰를 자선모금 조직에 대한 기부자의 긍정적인 태도로 보고 있으며, 우정자(2016)는 기관에 대한 신뢰를 ‘청렴성’, ‘일관되고 예측 가능한 방식의 대우’, ‘정직하고 진실함’, ‘동기나 의도의 좋음’, ‘공정한 대우’, ‘개방적이고 솔직함’, ‘기관을 신뢰함’으로 구분하여 측정하였다.

이에 본 연구에서는 기관에 대한 신뢰를 자원봉사자가 활동 중인 자원봉사 기관으로 하였다. 자원봉사 기관의 신뢰는 자원봉사 조직 그 자체로서 제공되는 정직성, 진실성, 동기나 의도, 공정성 등에 대한 믿음으로 볼 수 있다.

3) 자원봉사자의 기부지속성

기부는 개인들의 현금이나 물품이 어떠한 목적에 따라 사용되기를 희망하는 공식적인 기관에 전달되는 일련의 행위라고 할 수 있다. 지속성은 ‘어떤 일이나 상태를 오래 계속하는 성질’을 의미하는 것으로

‘우연적이거나 일시적인 충동에 의한 행위는 포함되지 않으며, 의도적인 계획을 가지고 일정기간 지속적으로 이루어지는 행위’이다(유용식·손호중, 2009). 기부의도는 ‘개인의 마음속에 내재되어 있으나 행동을 하지 않는 상태의 의도’와 ‘기부를 하면서 다시 하고 싶어 하는 마음의 상태인 재기부 의도’로 나눌 수 있으며, 구전의 형태로 나타나는 기부 권유는 기부의도가 확대되는 개념이다(윤용근, 2004). 따라서 기부지속성은 과거의 거래경험에 있어서 그것이 기부경험인 경우에는 미래에도 지속적인 기부를 참여할 의지로 표현될 수 있으며, 과거의 거래경험이 기부경험은 아니지만 기부행위에 영향을 미칠 수 있는 자원봉사나, 신뢰와 같은 경험인 경우에는 새롭게 기부에 참여할 지속적인 기부의지로 표현될 수 있다.

기부에 대한 지속성은 기부지속성, 정기적 기부, 기부 정기성, 기부 충성도, 관계지속의도 등 다양하게 표현되고 있다(김대원·박경수, 2012; 류방, 2013). 선행연구들에서는 기부지속성을 측정하기 위해 다양한 하위요인들로 구성하였는데, 이는 아직까지 기부지속성에 대한 명확한 하위요인이 존재하지 않는다는 것을 보여준다(정연모, 2019). 그럼에도 기부지속성을 측정하기 위해 관련된 선행연구를 살펴보면, 윤용근(2004)은 기부의도를 측정하는 하위문항으로 삶의 보람, 기분 좋아짐, 기부 권유, 기부의향을 확인하였다. 이원준(2012)은 사회복지기관에 대한 관계지속, 기부계속, 증액의도로 측정하였다. 류방(2013)은 지속적 관심, 지속적 참여, 정기성, 미래 지속성, 기부 재행동으로 확인하였다. 정연모(2019)는 관계유지, 지속기부(목적성, 경제성), 기관 홍보, 기부권유로 구분하였다. 이상에서의 연구는 기부지속성을 단일 변수로 구분하여 관련 문항을 측정하였다.

한편, 기부지속성이라는 개념을 측정하기 위하여 하위요소들을 설정한 연구는 다음과 같다. 이태희(2009)는 기부의향을 잠재변수로 하

여 하위요인을 기부행동의도, 기부필요성 인식으로 구분하였다. 김대원(2011)은 기부지속성을 측정하기 위해 기부금액, 기부지속의향, 기부추천의향으로 구분하였다. 서영숙(2015)은 기부지속성을 기부횟수, 기부금액, 기부지속의향, 기부추천의향으로 구분하였다. 차경심(2020)은 기부행동으로 기부지속의도, 기부확대의도로 구분하였다. 이처럼 기부지속성에 대한 하위요인은 연구마다 표기 내용상 차이가 나타나지만, 기부의향과 기부추천의향으로 표현할 수 있다. 이에 본 연구에서는 기부지속성을 선행연구에서 자주 언급된 기부의향과 기부추천의향으로 구분하여 구성하였다.

(1) 기부의향

태도에 대한 일차원 이론(unidimensional theory)에 의하면 어떠한 행위를 하고자 하는 의향은 신념이 인지적 요소로서 태도의 기본이 되고, 태도를 바탕으로 의도가 형성되고 이들은 서로 인과관계를 이루고 있다고 본다(김주원, 2005). 기부의향은 설문이 행해진 시점으로부터 미래에 기부를 할 의향이 있는지에 대한 여부라고 할 수 있다(전지연, 2008). 따라서 기부경험이 있는 사람에게는 계속하여 기부를 할 의향으로 표현되며, 기부경험이 없는 사람에게는 향후 꾸준히 기부를 할 의향에 대한 여부로 표현될 수 있다.

윤용근(2004)은 기부의도를 삶의 보람, 기분 좋아짐, 기부 권유, 기부의향으로 구분하였다. 강철희 외(2010)는 기부충성도를 지닌 인구 집단을 '현재에도 기부활동을 하고 향후에도 지속하고자 하는 기부지속집단'으로 정의하며, 해당 집단에서는 비영리자선단체에 대한 신뢰도, 과거 기부행동 관찰경험, 과거 기부경험이 의미 있는 특성으로 나타난다고 보았다. 서영숙(2015)은 기부지속의향으로 지속적 기부 및

기부활동 참여 의향, 기부 기관에 기부를 잘했다고 생각함, 기부기관에 충실한 기부자, 기부기관의 장기적 성공 관심으로 구분하였다. 이처럼 기부의향은 기부기관에 대한 긍정적 인식과 만족, 기부 충성도, 기관의 장기적인 성공에 대한 동일한 관심이라고 할 수 있다.

(2) 기부추천의향

구전은 비상업적인 소비자가 자신의 겪은 제품이나 그와 관련된 정보와 경험을 입에서 입으로 교환하는 행위로, 자신이 속한 사회 공동체 환경에서 상호 간의 대화를 통해 정보를 공유하는 행위이다(김혜옥, 2012). 이처럼 구전은 특정 개인이 타인에게 어떤 정보를 제공하여 특정 행위를 하는 데 영향을 미칠 수 있다.

이를 기부에 적용해본다면, 기부행동은 이기적이든, 이타적이든 기부자들의 효용을 만족시키기 위해 실행되는 것이며(김정훈, 2011), 특히 개인의 기부참여에서 초기의 기부참여유도는 이후로도 꾸준한 기부참여로 이어져서 기부가 활성화될 수 있다(한혜란, 2012). 이는 개인이 스스로 인지한 경험과 만족의 정도에 따라 다른 사람들에게 긍정적인 구전행동을 함으로써 기부에 긍정적인 효과를 나타낸다고 볼 수 있다. 기부추천의향과 관련된 구성요소로 윤용근(2004)은 ‘앞으로 다른 사람에게도 기부를 권하겠다.’로 표현하였으며, 서영숙(2015)은 ‘타인에 대하여 지속적인 권유 의향’, ‘기부 중인 기관의 좋은 점을 타인에게 이야기 할 것’, ‘다른 사람이 기부에 관한 조언을 구할 때 현재 기관을 적극적으로 조언 할 것’, ‘기부 중인 기관의 서비스를 타인에게 추천 할 것’으로 구분하여 측정하였다. 이처럼 기부추천의향은 기부에 대한 지속적 권유의향, 기부에 대한 조언, 기부 중인 기관의 장점 소개, 기부 중인 기관의 서비스 추천으로 구분할 수 있다.

(3) 기부지속성 관련 이론

① 상징적 상호작용 이론

상징적 상호작용이론은 개인과 사회의 관계를 행위의 수준에서 고찰하는 이론이다(김웅수, 2016). 상징적 상호작용 이론에 따르면, 부모, 형제, 친구 등 중요한 타자와 사회 전반의 일반적인 타자와의 상호작용이 친사회적 행동에 영향을 미치는 것으로 본다(Mants & Meltzer, 1978; 강철희, 2003: 164-165 재인용). 이에 따라 개인은 친사회적 행동이라고 규정되는 역할을 자연스럽게 학습하게 되고, 이를 내면화 한다(Burnett & Wood, 1988; 김웅수, 2016: 25 재인용). 즉, 개인은 다른 사람들과의 상호작용을 통하여 사회적으로 주어진 의미와 가치를 해석하고 자신의 가치관을 형성하게 되며 그 결과로 자신의 존재와 역할에 대한 정체성을 찾아가는 사회화과정을 구체화하게 된다(정연모, 2019). 이와 같은 관점에서 사람들은 타자와의 상호작용을 통해 기부에 대해 긍정적인 가치를 형성하고 기부행동을 실천하고 지속할 수 있다. Uslaner(2002)는 사회와 타인에 대한 신뢰가 높은 사람일수록 신뢰가 낮은 사람들에 비해 자선조직과 더 많은 관계를 갖는다고 보았는데, 이는 사람들이 사회와 타인에 대한 신뢰가 높을수록 기부행동을 더 용이하게 실천할 수 있다는 것을 의미한다(강철희, 2007: 7 재인용).

또한 다양한 사회단체에 참여하는 개인은 그 내부에서 보다 많은 상호작용을 경험해 자신의 친사회적 행동 발전시키게 될 가능성이 높다(최은숙, 2012). 이와 같은 측면에서 기관이나 단체에 소속되어 자원봉사활동에 지속적으로 참여한 개인들은 소속원과 기관 및 단체에 관련된 이해관계자와의 상호작용을 통해 기부에 대한 결심, 기부에 대한 종용과 같은 지속적인 기부행동을 하는데 긍정적인 영향을 받을 수 있다.

② 역할정체성이론

상징적 상호작용주의로부터 발전한 역할정체성이론(role-identity theory)은 자아에 관한 이론이다(박문상·박계홍, 2012). 정체성은 사회적 역할이나 상황에서 자신에게 적용되는 일련의 ‘의미’이며, 자아는 사회구조에서 개인이 차지하는 역할을 반영하는 정체성들의 집합이다(Burke, 1991; 박문상·박계홍, 2012: 43 재인용). 그리고 자아는 정체성을 통하여 외부의 자극을 해석하고, 그 해석에 따라 행동하며 사회구조 내의 개인의 위치와 관계되는 다양한 역할들과 연관되어 구성된다(Burke, 1991; 박경민·김영국, 2015: 67 재인용). 따라서 역할정체성은 상호작용관계에 참여한 개인이 역할을 수행하면서 사회의 기대와 역할수행에 관한 자기평가를 내면화한 결과로 형성된다(Stryker, 2000; Stryker & Burke, 2000; 김현철 외, 2011: 289 재인용). 역할정체성 측면에서 조화로운 행동이란 개인의 상황을 입증하고 확인하는 행동으로 역할정체성은 사회구조를 개인행동에 연결하며(Hogg, 2001), 다른 사람들이 적절하다고 간주하는 행동을 나타내는 일련의 기대이다(Callero, 1985; 박경민·김영국, 2015: 67 재인용). 즉, 인간은 여러 가지 역할을 수행하므로 다양한 역할정체성을 소유하게 되고, 특정한 역할정체성들은 자아개념을 구성하여 개인의 행위에 영향을 주는 중요한 요인이 된다는 것이다(이태희, 2009). Turner(1978)는 역할정체성이 발전하면 사람들은 그 정체성과 일치하는 행동을 하려는 경향이 있기 때문에 자아의 일부분으로 내면화된 특정 역할은 일반적으로 다른 역할들을 수행하는 데에도 영향을 미친다고 보았다(이태희, 2009: 16 재인용). 이와 같은 측면에서 기부자는 과거의 자원봉사경험과 같은 친사회적행동을 통해 도움을 주는 자로서의 역할정체성을 갖게 되어 지속적이고 적극적인 기부행위 결정자로서 활동할 수 있게 할 가능성이 높다고 할 수 있다(정수영, 2005).

3. 변수들 간의 영향관계

1) 자원봉사자의 활동유효성과 기부지속성의 관계에 관한 연구

(1) 자원봉사자의 참여 지속의지와 기부지속성의 관계

Bekkers(2002)는 네덜란드 성인을 대상으로 조사한 결과, 비자원봉사자들에 비해 자원봉사자들이 더 많은 기부를 한다고 보았고, Bryant et al(2003)는 미국 성인들의 자원봉사활동과 기부사이에는 높은 상관관계가 있다고 보았다(강철희 외, 2017: 436 재인용). 강철희·주명관(2008)은 자원봉사경험과 나눔의 가치에 대한 수용 등이 기부의 정기성과 비정기성을 구분하는 변수가 될 수 있다고 보았다. 기업 임직원의 경우에는 기업 자원봉사활동에 정기적으로 참여할수록 기부의향이 높게 나타났으며(이태희, 2009), 일반 자원봉사자의 경우에도 자원봉사활동을 지속적으로 참여할수록 기부에 대한 지속성향이 높은 것으로 나타났다(김종원, 2013). 강철희 외(2012)는 비활동 자원봉사자들에 비하여 자원봉사자들이 더 많은 기부를 하였다는 점을 확인하였다(강철희 외, 2017: 437 재인용).

즉, 자원봉사자의 지속적인 참여와 의지는 개인의 심리적 요인으로 인해 누군가를 돕기 위한 기부자로서 역할정체성이 형성될 수 있으며, 이를 통해 지속적인 기부자로 발전될 가능성이 있다고 볼 수 있다.

(2) 자원봉사자의 업무 만족도와 기부지속성의 관계

Independent Sector(1992)의 조사결과에서는 기부자들이 시간과 돈을 기부하는 것을 통해 본질적인 만족의 보상을 얻을 수 있었으며(강철희·김유나, 2003: 133 재인용), 정영석(2000)의 연구에서는 자원봉사활동

동 경험이 기부금액에 유의미하며, 그 영향력이 상당히 크다는 것을 보고하고 있다. 이러한 점에서 자원봉사활동의 경험과 활동에 대한 본질적인 만족이 기부노력에 적극적이라고 볼 수 있지만, 이와 관련한 실증적인 연구가 아직은 제한적인 상황이다. 다만, 강은주(2005)의 연구를 통해 자원봉사활동의 만족도가 이타적 행동에 긍정적인 영향을 주는 것으로 보아, 자원봉사활동의 만족도가 높으면 이타적 행동 중 하나인 기부행동에 긍정적인 영향을 줄 것이라 예상할 수 있다(신연경, 2010: 17 재인용).

한편, 차영란(2010)과 이형탁(2013)의 연구에서는 대학 생활의 만족도가 높을수록 대학에 대한 기부의향에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 앞선 연구들을 종합하여 자원봉사영역에 적용해본다면, 자원봉사활동에 대한 만족도는 자원봉사 기관에 대한 지속적인 기부에 긍정적인 영향을 줄 것이라 기대할 수 있을 것이다.

2) 자원봉사자의 활동유효성과 신뢰의 관계에 관한 연구

(1) 자원봉사자의 참여 지속의지와 신뢰의 관계

지속적인 자원봉사활동 참여가 신뢰에 미치는 선행연구를 살펴보면 다음과 같다. 기업 자원봉사활동 참여의 경우, 김미진(2012)은 기업 구성원의 봉사활동 참여기간이 오래되고 참여빈도가 높을수록 사회적 신뢰수준이 높게 나타났다. 이재훈·서구원(2015)은 기업 임직원의 가족 봉사활동 참여가 기업과 자신을 동일시 여기는 것에 영향을 주었으며, 자원봉사활동으로 형성된 진정성과 동일시가 기업 브랜드에 대한 애착과 기업 신뢰에 긍정적인 영향을 준다고 보았다. 일반적인 자원봉사 참여의 경우, 자원봉사에 참여하는 주민이 그렇지 않은 주민보다 집단 내 협력 및 정보공유가 높게 나타났다(박희봉·김명환, 2001). 권영숙

(2011)의 연구에서는 자원봉사활동 기간이 길고, 횟수가 많을수록 공공, 지역사회, 사람에 대한 신뢰 형성에 긍정적인 영향을 나타냈다. 김영옥(2011)의 연구에서는 자원봉사 참여빈도가 높고 참여기간이 길수록 대인 신뢰와 네트워크 형성에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 한편, 강철희(2007)의 연구에서는 자원봉사노력과 사회복지기관, 교육기관, 모금단체, 종교단체 등에 대한 신뢰 관계를 분석한 결과, 자원봉사노력과 신뢰는 서로 쌍방향적 관계가 있다고 보았으나, 여러 연구에서는 자원봉사활동의 지속적인 참여가 개인에 대한 신뢰형성에 긍정적인 영향을 주기도하고(박희봉·김명환, 2001: 권영숙, 2011: 김영옥, 2011), 집단에 대한 신뢰형성에 긍정적인 영향을 주는 것을 확인할 수 있다(권영숙, 2011: 김미진, 2012: 이재훈·서구원, 2015).

(2) 자원봉사자의 업무만족도와 신뢰의 관계

자원봉사자의 업무만족과 신뢰의 관계에 대한 연구는 주로 자원봉사자의 업무인 자원봉사활동에 대한 만족도와 그에 따른 신뢰 형성으로 나타난다. 이와 관련해 자원봉사활동 만족도가 신뢰에 미치는 선행 연구를 살펴보면 다음과 같다. 김태준 외(2009)는 지역사회 문제 개선을 위한 자원봉사활동이 신뢰를 형성하고 지속적이고 만족스러운 자원봉사활동이 사회참여를 증진시킨다고 보았다(김대건·김동철, 2014: 247 재인용). 권영숙(2011)은 자원봉사활동에 대한 흥미와 가치, 발전과 성장의식이 높을수록 공공, 지역사회, 사람에 대한 신뢰형성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 김대건·김동철(2014)은 휴먼서비스 분야에서의 자원봉사 만족도가 신뢰에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

타 분야와 관련해 직무와 참여활동에 대한 만족도가 신뢰에 미치는 영향을 살펴보면, 문영숙(2009)은 보육교사의 직무만족도가 조직 내

신뢰에 매우 밀접한 관계가 있는 것으로 나타났으며, 이는 보육 서비스 질 향상에 긍정적인 영향을 미칠 것이라 보았다. 윤정진·안선희(2019)는 부모의 자원봉사 활동 참여가 부모와 교사 상호간 협력관계를 증진시키는 방법임을 시사하고 있다. 박진희·김하진(2011)은 무용전공 대학생의 무용활동에 대한 심리적 만족감이 무용 지도자에 대한 신뢰에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 보았다. 이처럼 자원봉사활동을 비롯한 다양한 집단의 직무 만족도는 개인과 집단의 신뢰를 형성하는데 중요한 요인이 된다는 것을 확인할 수 있다.

3) 신뢰와 기부지속성의 관계에 관한 연구

(1) 개인 신뢰가 기부지속성에 미치는 영향

기부행동은 개인들이 맺고 있는 사회적 관계에 의해서도 영향을 받을 수 있다. 대부분의 기부는 경제적 이익 또는 심리적 만족을 위해 이뤄지기보다는 누군가의 구체적 요구와 요청에 의해 시작되는 경우가 많다(Wang & Graddy, 2008; 김자영·김두섭, 2013: 406 재인용). 이는 대부분의 기부행위가 자신의 의지만으로 시작되기보다는 자신과 밀접한 관계를 맺고 있는 타인의 권유로 인해 시작되는 경우가 많다는 것이며, 사회적 관계와 환경이 기부행위에 영향을 미칠 수 있다는 것이다. 박수진(2010)은 온라인 소셜네트워크의 일촌시스템이 온라인 이웃들로 하여금 기부 참여할 수 있도록 연계해주는 매개체이자 촉매제 역할을 할 것이라 시사했다. 이는 자신이 신뢰하며 밀접한 관계를 맺고 있는 일촌이 기부 참여를 동원한 사실을 홈페이지를 통해서 시각적으로 관찰할 수 있기 때문에 심리적으로 기부 참여를 중용받게 된다는 것이다. 이처럼 타자와의 상호작용을 통해 형성된 신뢰는 기부행동에 긍정적인 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

(2) 기관 신뢰가 기부지속성에 미치는 영향

Sargent & Lee(2004)는 모금조직에서의 높은 수준의 서비스가 모금자에게 신뢰를 높이고 그 신뢰가 헌신에 영향을 주어, 높은 수준의 기부를 촉진시킨다고 보았다(Sargent & Lee, 2004: 197). Kaehler & Sargeant(1998)는 기부를 시작한 기부자들은 미래에도 계속하여 기부에 참여하고자 하는 경향이 크고 이는 기부기관과 충족된 관계로 형성된 신뢰에 기인한다고 보았다(Sargeant, 1999: 222). 김해숙(2008)은 조직에 대한 신뢰가 해당 조직의 기부관계 지속의도에 긍정적인 영향이 있는 것으로 보았다. 남석훈·이인순(2009)은 개인의 기부금액에 영향을 미치는 요인으로 장애인 복지기관에 대한 신뢰, 상호 호혜성이 중요하다고 보았으며, 김연(2014)은 기부자들이 복지재단에 대한 신뢰가 높을수록 기부금액에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 보고, 재단의 신뢰성을 높이기 위해 윤리적 조직운영과 투명한 기부금 운용을 강조하였다.

김종원(2013)은 개인 기부자들이 기관에 대한 신뢰수준이 높을수록 기부 지속의향이 높게 나타난다고 보았다. 이수경·마은경(2018)은 기부자에 대한 기관의 반응이 조직에 대한 기부자의 신뢰를 형성하며 이는 기부지속성에 긍정적인 영향을 끼친다는 것을 발견하였다. 서영숙(2015)은 신뢰와 사회참여 요인이 기부횟수, 기부금액, 기부지속성, 기부지속의향, 기부추천의향에 대해 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이처럼 기관에 대한 신뢰는 지속적인 기부 참여에 긍정적인 영향을 미치는 것임을 알 수 있다. 이를 통해 자원봉사자들이 활동 중인 기관에 대한 신뢰 수준이 높을수록 기부에 지속적으로 참여할 것이라 예측할 수 있다.

4) 신뢰의 매개효과

자원봉사자의 활동유효성이 기부지속성에 미치는 영향에 있어서 신뢰의 매개효과를 검토한 연구는 아직 찾아볼 수 없었다. 다만, 신뢰를 매개로 하여 기부에 미치는 영향 관계를 검증한 연구들을 살펴보면 다음과 같다. 이수애·이성태(2009)의 연구에서는 매개변수인 기관 신뢰가 기부행동에 직접적인 영향은 없었으나, 기관몰입을 통해 간접효과를 나타내는 것으로 나타났다. 이원준(2012)의 연구에서는 기관신뢰감이 독립변수인 정서적 효용감과 가시적 효용감에 부분매개효과를 갖는 것으로 나타났다. 한상린 외(2013)의 연구에서는 기부기관의 신뢰가 대중의 기부참여에 부분매개효과를 갖는 것으로 나타났으며, 연예인의 기부활동이 대중의 기부참여에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정지은 외(2015)의 연구에서는 비영리 단체의 이미지가 기부 의도에 미치는 영향에 있어서 신뢰가 매개효과를 갖는 것으로 나타났다.

이와 같이 선행연구를 통해 특정 독립변수가 기부에 긍정적인 영향을 미치는데 있어서 신뢰는 매개효과를 나타내는 것으로 확인할 수 있다. 하지만 앞서 언급된 신뢰는 모두 기관에 대한 신뢰이며, 개인에 대한 신뢰가 기부에 매개효과를 나타낸다는 연구는 확인할 수 없었다. 그럼에도 독립변수 차원에서 개인에 대한 신뢰가 기부에 긍정적인 영향을 미친다는 점으로 볼 때(Uslaner, 2002; Wang & Graddy, 2008; 김자영·김두섭, 2013), 매개변수 차원에서 개인에 대한 신뢰는 기부에 매개효과를 나타낸다고 추론할 수 있다. 따라서 자원봉사자의 활동유효성이 기부지속성에 긍정적인 영향을 미칠 때, 신뢰 역시 매개효과를 나타낼 것으로 기대할 수 있다. 특히, 자원봉사자의 활동유효성을 독립변수로 한 신뢰의 매개효과 검증은 자원봉사 기관이 지속적인 기부 환경을 조성하기 위하여 어떠한 것을 고민해야 하는지에 대한 구체적 대안을 제시하는데 중요한 사항을 제공할 것이다.

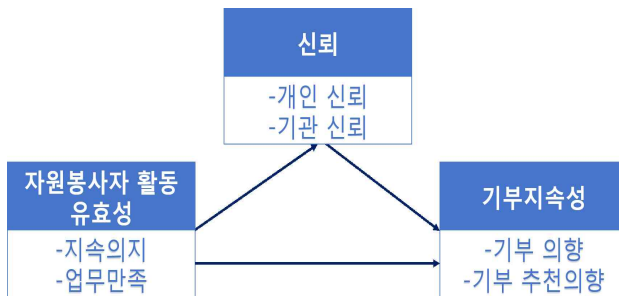
4. 연구방법

1) 연구모형과 연구가설

(1) 연구모형

본 연구에서는 자원봉사자의 활동유효성이 자원봉사 기관의 기부지속성에 미치는 영향력과 신뢰에 대한 매개효과를 실증적으로 검증하고자 한다. 종속변수는 기부지속성이며 하위요소를 기부 지속의향과 기부추천의향으로 구성하였다. 독립변수는 자원봉사자의 활동유효성으로 하위요소를 업무만족과 지속의지로 구성하였다. 매개변수인 신뢰는 하위요소로 개인에 대한 신뢰와 기관에 대한 신뢰로 하였다. 마지막으로 응답자의 특성을 파악하기 위하여 인구사회학적 특성을 성별, 연령, 학력, 소득수준, 취업형태, 종교 등으로 구성하였다. 이와 관련한 연구모형은 아래 <그림-1>과 같다.

<그림-1> 연구모형



(2) 연구가설

선행연구를 통해 살펴본 이론적 배경과 연구모형을 바탕으로 자원봉사자의 활동유효성이 기부지속성에 미치는 영향요인과 신뢰에 대한 매개효과를 검증하기 위하여 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

- 가설1. 자원봉사자의 활동유효성은 기부지속성에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.
- 가설2. 자원봉사자의 활동유효성은 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.
- 가설3. 신뢰는 기부지속성에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.
- 가설4. 자원봉사자의 활동유효성이 기부지속성에 미치는 긍정적인(+) 영향에 대해 신뢰는 그 효과를 매개할 것이다.

2) 연구방법

(1) 연구대상 및 자료 수집방법

본 연구의 설문조사는 2020년 4월 10일부터 4월 27일까지 약 3주를 설문조사 기간으로 하였다. 설문대상의 지리적 범위는 서울특별시 노원구이며, 내용적 범위는 노원구자원봉사센터에 등록되어 있는 자원봉사 기관인 자원봉사수요처 또는 자원봉사단체에서 자원봉사활동 경험이 있는 자원봉사자를 대상으로 하였다. 표본추출방법은 비확률 표본추출 방법 중 편의표본 추출방법(convenience sampling)으로 하였다. 이를 위하여 노원구에 등록된 자원봉사 수요처 273개소와 자원봉사단체 161개소에 온라인 설문지를 배포하였다. 배포된 설문지에 응답한 인원은 총 301명이며, 그 중에서 불성실하게 응답한 설문지 14부 제외하고 최종 설문지 287부를 자료 분석에 사용하였다.

(2) 자료 분석방법

자료의 기본분석은 SPSS 23.0을 활용하였으며, 연구 집단의 인구사회학적 속성을 확인하기 위해 빈도분석을 실시하고, 각 변수들에 대한 평균과 표준편차를 살펴보기 위하여 기술통계 분석을 실시하였다. 신뢰도는 크론바 알파 값을 통해 검증하였다. 측정변수 간 상관관계 수준과 다중공선성을 검토하기 위해 상관관계분석과 다중회귀분석을 실시하였다. 마지막으로 AMOS 22.0을 활용하여 선행연구의 검토 결과로 구성된 설문 문항의 타당성을 검증하기 위한 확인적 요인분석을 실시하고, 구조방정식을 만들어 독립변수, 종속변수, 매개변수간의 관계를 종합적으로 분석하였다.

(3) 조사도구

① 기부지속성(종속변수)

가. 기부의향

기부의향은 개인이 미래에 기부를 할 의향이 있는지에 대한 태도로 기부경험이 있는 사람에게는 계속하여 기부를 할 의향으로 표현되며, 기부경험이 없는 사람에게는 향후 꾸준히 기부를 할 의향에 대한 여부로 표현될 수 있다.

이를 측정하기 위해 서영숙(2015)이 사용한 척도를 일부 수정하여 활용하였다. 기부 지속의향과 관련된 측정문항은 총 4문항으로, 자원봉사 기관에 대해 오랫동안 기부를 지속할 의향, 기부를 잘했다 생각하는 편인지, 충실한 기부자라 생각하는지, 기관의 장기적인 성공에 대한 관심 정도로 구성하였다. 본 연구에서는 기부 지속의향을 기부의향에 맞게 연구자가 수정하여 재구성하였으며, 본 연구에서 해당 문항의 신뢰계수는 0.906으로 높게 나타났다.

나. 기부추천의향

기부추천의향은 기부자가 다른 사람에게 긍정적인 구전행동을 함으로써 기부를 높이는 행위를 말하며, 기부추천의향이 높을수록 해당 기관의 기부율이 증가할 가능성이 더 높다고 할 수 있다.

기부추천의향을 측정하기 위해 서영숙(2015)이 사용한 척도를 일부 수정하여 활용하였다. 기부추천의향과 관련된 측정문항은 총 4문항으로, 가족, 친구, 직장동료 등에게 지속적인 기부권유 의향 정도, 현재 기부중인 기관의 좋은 점을 타인에게 이야기할 의향, 다른 사람이 기부에 대한 조언을 구할 때 해당 기관을 적극적으로 조언하는 정도, 자신이 기부하는 기관의 서비스에 대해 타인에게 적극적으로 추천할 의향이다. 본 연구에서 해당 문항의 신뢰계수는 0.900으로 높게 나타났다.

② 자원봉사자의 활동유효성(독립변수)

가. 지속의지

자원봉사활동의 지속의지는 자원봉사자가 적극적인 의지를 가지고 일정 기간을 정하여 자원봉사활동을 유지하는 것이라 할 수 있다.

자원봉사활동의 지속의지를 측정하기 위해 구혜영(2005)과 김대건·김동철(2014)이 사용한 척도를 일부 수정하여 활용하였다. 자원봉사활동의 지속의지와 관련된 측정문항은 총 4문항으로, 1년 이내에 자원봉사활동 중단여부 정도, 자원봉사활동에 대한 계속 참여정도, 추후 더 많은 봉사활동에 대한 참여예정 수준, 다양한 활동 분야에 대한 자원봉사 참여의향이다. 본 연구에서 해당 문항의 신뢰계수는 0.840으로 높게 나타났다.

나. 업무만족

자원봉사활동의 업무만족은 자원봉사활동이 자신에게 얼마나 중요

한지에 대한 결과로 나타나는 긍정적인 정서상태라고 할 수 있다.

자원봉사활동의 업무만족을 측정하기 위해 구혜영(2005)과 김대건·김동철(2014)이 사용한 척도를 일부 수정하여 활용하였다. 자원봉사활동의 업무만족과 관련된 측정문항은 총 7문항으로, 활동을 통해 느끼는 즐거움, 활동을 통해 느끼는 특별한 감정, 전반적인 만족도, 활동에 대한 적합성, 보람을 느끼는 정도, 능력 발휘 수준, 자기계발에 대한 도움이다. 본 연구에서 해당 문항의 신뢰계수는 0.933으로 높게 나타났다.

③ 신뢰(매개변수)

가. 개인 신뢰

개인에 대한 신뢰는 특정한 만남을 통한 네트워크 또는 유대관계로 형성된 사적신뢰로 정의하여 총 8개 문항으로 측정하고자 한다. 그 내용으로는 박희봉(2003)이 측정한 사적신뢰인 가족, 친척, 친구, 이웃, 직장동료, 일반 사회동료를 참고하였으며, 일반사회 동료 영역을 자원봉사활동 영역으로 적용하여 관련 구성원인 동료 자원봉사자, 서비스대상자, 그 밖에 자원봉사활동을 통해 알게 된 이해관계자로 세분화하여 측정하였다. 본 연구에서 해당 문항의 신뢰계수는 0.905로 높게 나타났다.

나. 기관 신뢰

기관에 대한 신뢰는 '기관을 얼마나 정직하고 믿을 수 있는가에 대한 정도'를 의미한다(Keller, 1998; 이은미, 2008: 46 재인용). 자원봉사기관의 신뢰는 자원봉사 조직 그 자체로서 제공되는 정직성, 진실성, 동기나 의도, 공정성 등으로 볼 수 있다. 본 연구에서는 기관신뢰에 대한 대상을 일반적인 불특정 다수의 비영리 기관이 아닌, 자원봉사자가

직접 참여중인 자원봉사 기관으로 하였다. 이를 위해 우정자(2016)의 연구에서 사용한 측정문항을 반영하여 총 7가지 문항으로 구성하였다. 이와 관련한 측정내용들은 청렴성, 일관성, 정직성, 동기나 의도의 좋음, 공정한 대우, 개방적이고 솔직함, 전반적인 신뢰로 구성되어 있으며, 본 연구에서 신뢰계수는 0.942로 높게 나타났다.

5. 연구결과

1) 대상자의 일반적 특성

조사 대상자의 인구사회학적 특성은 다음 <표-1>과 같다. 성별을 살펴보면 남성(19.5%, 56명), 여성(80.5%, 231명)으로 여성이 자원봉사 활동에 더 많이 참여하는 것을 확인할 수 있다. 연령은 60대(32.8%, 94명), 50대(30.3%, 87명), 20대(13.6%, 39명), 40대(12.2%, 35명), 30대(7.0%, 20명), 70대 이상(4.2%, 12명) 순으로 나타났으며, 일반적으로 알려진 40대 ~ 60대의 주부와 은퇴(예정)자, 20대의 학생 자원봉사자의 참여가 활발하게 이뤄지는 것을 확인할 수 있다. 학력은 대학교 졸업(48.8%, 140명), 고등학교 졸업(42.2%, 121명), 대학원 졸업 이상(5.9%, 17명), 중학교 졸업 이하(3.1%, 9명)순으로 나타났다. 직업형태는 주부(46.3%, 133명), 공무원 및 사무직(13.25%, 38명), 전문직(13.25%, 38명), 학생(10.8%, 31명), 미취업(5.6%, 16명), 서비스 및 판매직(5.6%, 16명), 자영업(5.2%, 15명)순으로 나타났다. 종교는 기독교(33.8%, 97명), 무교(30.7%, 88명), 천주교(20.2%, 58명), 불교(14.3%, 41명), 기타(1.0%, 3명)순으로 나타났으며, 69.3%의 자원봉사자가 종교를 가지고 있는 것으로 나타났다.

지난 1년간 월 평균 자원봉사 참여횟수는 평균 8.09회로 2회 이상 ~ 5회 미만(33.1%, 95명), 5회 이상 ~ 10회 미만(22.6%, 65명), 10회 이상 ~ 20회 미만(18.5%, 53명), 20회 이상(13.6%, 39명), 2회 미만(12.2%, 35명) 순으로 나타났다. 지난 1년간 1회 평균 자원봉사 참여시간은 평균 3.03시간으로 2시간(34.5%, 99명), 3시간(26.5%, 76명), 4시간(24.0%, 69명), 5시간 이상(8.4%, 24명), 1시간(6.6%, 19명) 순으로 나타났다. 자원봉사기간은 평균 9.94년으로 10년 이상 ~ 20년 미만(33.1%, 95명), 5년 이상 ~ 10년 미만(24.4%, 70명), 2년 이상 ~ 5년 미만(21.3%, 61명), 20년 이상(15.0%, 43명), 2년 미만(6.3%, 18명) 순으로 나타났다. 지난 1년간 기부금품액은 평균 491,491원으로 30만원 이상(27.9%, 80명), 5만원 이상 ~ 15만원 미만(25.4%, 73명), 없음(20.6%, 59명), 1천원 ~ 5만원 미만(16.7%, 48명), 15만원 이상 ~ 30만원 미만(9.4%, 27명)순으로 나타났으며, 상당수의 자원봉사자(79.4%, 228명)가 지난 1년간 기부에 참여한 것으로 알 수 있다. 기부기간은 평균 6.87년으로 10년 이상(32.4%, 93명), 5년 이상 ~ 10년 미만(23.0%, 66명), 없음(19.9%, 57명), 1년 이상 ~ 3년 미만(13.9%, 40명), 3년 이상 ~ 5년 미만(10.8%, 31명)순으로 나타났으며, 절반 이상인 55.4%의 자원봉사자가 5년 이상 기부를 지속한 것으로 알 수 있다. 특히, 자원봉사경험과 기부경험이 모두 있는 대상(N=230)²⁾을 살펴보면, 자원봉사를 먼저 참여한 집단(51.3%, 118명), 자원봉사와 기부를 같은 해에 참여한 집단(27.4%, 63명), 기부를 먼저 참여한 집단(21.3%, 49명)순으로 나타나 절반 이상의 자원봉사자가 기부보다는 자원봉사를 먼저 경험한 것으로 확인되었다.

2) 기부기간의 값이 1년 이상인 대상을 케이스 선택 후, 자원봉사기간과 기부기간을 뺀 값을 빈도 분석하였다.

〈표-1〉 조사 대상자의 인구사회학적 특성

| 변수 | 집단 | N | % | 변수 | 집단 | N | % |
|-------|-----------|-------|-------------------|---------------|----------------|------|------|
| 성별 | 남성 | 56 | 19.5 | 월 평균 자원봉사 횟수 | 2회 미만 | 35 | 12.2 |
| | 여성 | 231 | 80.5 | | 2회 ~ 4회 | 95 | 33.1 |
| | 전체 | 287 | 100 | | 5회 ~ 9회 | 65 | 22.6 |
| 연령 | 20대 | 39 | 13.6 | | 10회 ~ 19회 | 53 | 18.5 |
| | 30대 | 20 | 7.0 | | 20회 이상 | 39 | 13.6 |
| | 40대 | 35 | 12.2 | 전체 | 287 | 100 | |
| | 50대 | 87 | 30.3 | 1회 평균 자원봉사 시간 | 1시간 | 19 | 6.6 |
| | 60대 | 94 | 32.8 | | 2시간 | 99 | 34.5 |
| | 70대 이상 | 12 | 4.2 | | 3시간 | 76 | 26.5 |
| 학력 | 전체 | 287 | 100 | | 4시간 | 69 | 24.0 |
| | 중학교 졸업 이하 | 9 | 3.1 | | 5시간 이상 | 24 | 8.4 |
| | 고등학교 졸업 | 121 | 42.2 | 전체 | 287 | 100 | |
| | 대학교 졸업 | 140 | 48.8 | 자원봉사 기간 | 2년 미만 | 18 | 6.3 |
| | 대학원 졸업 이상 | 17 | 5.9 | | 2년 ~ 4년 | 61 | 21.3 |
| 직업 형태 | 전체 | 287 | 100 | | 5년 ~ 9년 | 70 | 24.4 |
| | 미취업 | 16 | 5.6 | | 10년 ~ 19년 | 95 | 33.1 |
| | 학생 | 31 | 10.8 | | 20년 이상 | 43 | 15.0 |
| | 주부 | 133 | 46.3 | 전체 | 287 | 100 | |
| | 공무원 및 사무직 | 38 | 13.25 | 기부금품 액(1년간) | 없음 | 59 | 20.6 |
| | 서비스 및 판매직 | 16 | 5.6 | | 1천원 ~ 5만원 미만 | 48 | 16.7 |
| 자영업 | 15 | 5.2 | 5만원 이상 ~ 15만원 미만 | | 73 | 25.4 | |
| 전문직 | 38 | 13.25 | 15만원 이상 ~ 30만원 미만 | | 27 | 9.4 | |
| 전체 | 287 | 100 | 30만원 이상 | | 80 | 27.9 | |
| 종교 | 기독교 | 97 | 33.8 | 기부기간 | 전체 | 287 | 100 |
| | 천주교 | 58 | 20.2 | | 없음 | 57 | 19.9 |
| | 불교 | 41 | 14.3 | | 1년 이상 ~ 3년 미만 | 40 | 13.9 |
| | 기타 | 3 | 1.0 | | 3년 이상 ~ 5년 미만 | 31 | 10.8 |
| | 무교 | 88 | 30.7 | | 5년 이상 ~ 10년 미만 | 66 | 23.0 |
| | 전체 | 287 | 100 | | 10년 이상 | 93 | 32.4 |
| 전체 | | | | | 287 | 100 | |

2) 모형 적합도 검증

(1) 정규분포 충족여부 검증

각 변수들의 왜도는 -1.56 ~ -0.71이고 첨도는 1.97 ~ 4.20으로 나타났다(<표-2> 참조). 구조방정식 모형에서 측정변수의 왜도가 절대 값 2미만이고 첨도는 절대 값 7미만이면 정상분포조건이 충족되었다고 볼 수 있다(Kline, 2005; 주영주 외, 2014: 232 재인용).

<표-2> 잠재변수의 정규분포

| 구분 | N | 범위 | 평균 | 표준 편차 | 왜도 | 첨도 |
|--------------------|-----|------|------|-------|-------|------|
| 기부지속성(종속변수) | 287 | 4.00 | 3.98 | 0.68 | -0.97 | 2.33 |
| 자원봉사자의 활동유효성(독립변수) | 287 | 3.86 | 4.21 | 0.65 | -1.56 | 4.20 |
| 신뢰(매개변수) | 287 | 3.56 | 4.01 | 0.58 | -0.71 | 1.97 |

(2) 측정변수 간 상관관계 및 다중공선성 검토

연구의 측정변수 간 상관관계를 분석 결과 값은 아래 <표-3>과 같다. 상관계수 값을 나타내는 r값은 0.507 ~ 0.779로 모두 양의 상관관계를 나타냈다. 대체적으로 측정변수 간 상관관계가 높게 나타난 이유로는 여러 선행연구들을 통해서 밝혀진 바와 같이 자원봉사와 신뢰, 신뢰와 기부, 자원봉사와 기부가 긍정적인 영향을 미치는 관계이기 때문이라 보았다. 특히 상관관계 계수 값이 0.7 이상의 경우는 모두 잠재변수를 설명하기 위해 측정변수들 사이의 관계에서 나타나는 현상으로 보았으며, 그 값이 절대 값 0.8을 넘지 않고 상관계수는 $P < 0.01$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 독립변수를 구성하는 지속의지와 업무만족 간 분산팽창요인(VIF)의 값이 2.355로 나타났고, 그 값이 10 이

하인 관계로 두 변수 사이에 나타나는 공선성의 문제는 무시해도 될 수준이라고 보았다. 따라서 본 연구모형에서는 변수간의 가설적인 경로들이 통계적으로 유의미하다고 판단하였다.

〈표-3〉 측정변수 간 상관관계분석 결과

| 구분 | 지속의지 | 업무만족 | 개인신뢰 | 기관신뢰 | 기부의향 | 기부추천의향 |
|--------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|
| 지속의지 | 1 | - | - | - | - | - |
| 업무만족 | 0.758** | 1 | - | - | - | - |
| 개인신뢰 | 0.507** | 0.645** | 1 | - | - | - |
| 기관신뢰 | 0.551** | 0.689** | 0.757** | 1 | - | - |
| 기부의향 | 0.613** | 0.685** | 0.653** | 0.664** | 1 | - |
| 기부추천의향 | 0.602** | 0.641** | 0.650** | 0.661** | 0.779** | 1 |

3) 적합도 지수검증 및 측정모델의 평가

모형적합도 분석결과 각 지수 값은 $\chi^2=13.815$ $p=0.032$ $df=6$, $RMR=0.008$, $RMSEA=0.067$, $GFI=0.985$, $AGFI=0.947$, $NFI=0.989$, $RFI=0.972$, $CFI=0.994$, $TLI=0.984$ 로 확인되었다. 지수별 적합여부를 살펴보면, χ^2 은 p 값이 0.05보다 작은 관계로 바람직한 기준을 충족하지 못하였지만, RMR 값은 0.05보다 작은 값을 나타내었으며, $RMSEA$ 값은 0.08보다 작게 나타나 적합한 결과를 나타냈다. 그 외에도 GFI 값, $AGFI$ 값, NFI 값, RFI 값, CFI 값, TLI 값 모두 수용기준 값인 0.9보다 큰 값이 나타났으므로 본 연구모형을 그대로 수용하여 결과를 해석하였다(<표-4> 참조).

〈표-4〉 적합도 지수검증

| 구분 | 절대적합지수 | | | | | | 증분적합지수 | | | |
|------|---------------|----|-------------|-------------|-------------|-------|--------|-------|-------|-------|
| | $\chi^2(p)$ | DF | RMR | RMSEA | GFI | AGFI | NFI | RFI | CFI | TLI |
| 결과값 | 13.815(0.032) | 6 | 0.008 | 0.067 | 0.985 | 0.947 | 0.989 | 0.972 | 0.994 | 0.984 |
| 수용기준 | $p > 0.05$ | - | ≤ 0.05 | ≤ 0.08 | ≥ 0.90 | | | | | |
| 적합여부 | 부적합 | - | 적합 | 양호 | 적합 | | | | | |

측정모형의 검증을 위해 측정변수들에 대한 확인적 요인분석을 실시한 결과는 다음 <표-5>와 같다.

〈표-5〉 측정모형의 경로계수

| 구분 | 비표준화 계수 | 표준화 계수 | S.E. | C.R. | P | SMC |
|--------------------|---------|--------|-------|--------|------------|-------|
| 기부지속성 → 기부의회향 | 1 | 0.895 | - | - | - | 0.801 |
| 기부지속성 → 기부추천의향 | 0.928 | 0.870 | 0.049 | 18.964 | 0.00 (***) | 0.758 |
| 자원봉사자 활동유효성 → 지속의지 | 1 | 0.806 | - | - | - | 0.650 |
| 자원봉사자 활동유효성 → 업무만족 | 1.118 | 0.941 | 0.067 | 16.699 | 0.00 (***) | 0.885 |
| 신뢰 → 개인신뢰 | 1 | 0.854 | - | - | - | 0.729 |
| 신뢰 → 기관신뢰 | 1.182 | 0.887 | 0.066 | 17.804 | 0.00 (***) | 0.788 |

먼저, 잠재변수를 측정하는 각 측정변수들은 모두 $p < 0.001$ 수준에서 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 다중상관자승(SMC)값의 경우 모두 0.4이상의 값을 보여 잠재변수가 해당 측정변수들의 변량을 상당히 잘 설명하는 것으로 확인할 수 있으며, 기부지속성 중 기부의회향은 80.1%, 기부추천의향은 75.8%, 자원봉사자 활동유효성 중 지속의지는 65.0%, 업무만족은 88.5%, 신뢰 중 개인신뢰는 72.9%, 기관신

되는 78.8%의 설명력을 나타내었고, C.R.값은 모두 2를 초과하였다. 이와 같은 결과를 종합해 볼 때, 본 연구에 사용된 측정변수는 잠재변수를 측정하는데 있어서 타당성을 갖춘 것으로 확인할 수 있다.

4) 가설검증

본 연구에서는 자원봉사자 활동유효성이 기부지속성에 미치는 영향과 신뢰를 거쳐 기부지속성에 미치는 영향을 분석하였다. 또한 변수 간 직접효과, 간접효과 그리고 전체효과와 크기와 유의수준을 확인하기 위하여 부트스트랩(bootstrap)을 사용하였다. 전체효과와 간접효과를 분석하기 위하여 반복횟수를 2,000으로 설정하였으며, BC confidence level을 95%로 설정하여 분석하였다. 그 결과는 아래 <표-6>과 같다.

<표-6> 가설검증 및 매개효과

| 직접효과 | | 비표준화 계수 | 표준화 계수 | C.R | P |
|------------------------|---------|---------|--------|--------------|-------------|
| 자원봉사자 활동유효성 | → 기부지속성 | 0.407 | 0.353 | 4.024 | 0.003 (***) |
| 자원봉사자 활동유효성 | → 신뢰 | 0.701 | 0.804 | 12.617 | 0.001 (***) |
| 신뢰 | → 기부지속성 | 0.752 | 0.569 | 6.207 | 0.001 (***) |
| 간접효과 | | 비표준화 계수 | 표준화 계수 | 신뢰구간 (LB~UP) | P |
| 자원봉사자 활동유효성→(신뢰)→기부지속성 | | 0.527 | 0.457 | 0.300~0.667 | 0.001 (***) |
| 총 효과 | | 비표준화 계수 | 표준화 계수 | - | P |
| 자원봉사자 활동유효성 | → 기부지속성 | 0.935 | 0.810 | - | 0.001 (***) |
| 자원봉사자 활동유효성 | → 신뢰 | 0.701 | 0.804 | - | 0.001 (***) |
| 신뢰 | → 기부지속성 | 0.752 | 0.569 | - | 0.001 (***) |

(1) 자원봉사자 활동유효성과 기부지속성에 대한 관계

자원봉사자 활동유효성은 기부지속성에 대하여 긍정적인(+) 직접효과(0.353***)가 있으며, 이는 자원봉사활동의 지속의지와 업무만족이 높을수록 기부지속성인 기부의향과 기부추천의향이 높아진다는 것을 의미한다. 이러한 결과는 자원봉사자의 활동 지속의지가 기부지속성에 영향을 미친다는 Bekkers(2002), Bryant et al(2003), 강철희·주명관(2008), 이태희(2009), 김종원(2013)의 연구결과와 일치한다. 또한 자원봉사활동에 대한 만족도가 자원봉사 기관에 대한 지속적인 기부에 긍정적인 영향을 준다는 것은 '자원봉사활동의 만족이 다른 이타적 행동에 긍정적인 영향을 주기 때문에 기부행동에도 긍정적인 영향을 미칠 것'이라는 강은주(2005)의 의견과 대학생활의 만족도가 모교에 대한 기부의향에 긍정적 영향을 미친다는 차영란(2010), 이형탁(2013)의 연구결과와 일치한다는 점에서 신뢰할 수 있는 연구결과라 할 수 있다.

(2) 자원봉사자의 활동유효성과 신뢰에 대한 관계

자원봉사자의 활동유효성이 신뢰에 미치는 영향을 분석한 결과, 자원봉사자의 활동유효성이 신뢰에 대하여 긍정적인(+) 직접효과(0.804***)가 있는 것으로 확인되었다. 이는 자원봉사활동의 지속의지와 업무만족이 높을수록 개인에 대한 신뢰와 기관에 대한 신뢰가 높아진다는 것을 의미한다. 이러한 결과는 자원봉사자의 참여 지속의지가 신뢰에 긍정적인 영향을 미친다는 박희봉·김명환(2001), 권영숙(2011), 김영옥(2011), 김미진(2012), 이재훈·서구원(2015)의 연구결과와 일치하였으며, 업무만족도가 신뢰에 긍정적인 영향을 미친다는 김태준 외(2009), 문영숙(2009), 권영숙(2011), 박진희·김하진(2011), 김대건·김동철(2014), 윤정진·안선희(2019)의 연구결과와 일치하였다.

(3) 신뢰와 기부지속성에 대한 관계

신뢰가 기부지속성에 미치는 영향을 분석한 결과, 신뢰는 기부지속성에 대하여 긍정적인(+) 직접효과(0.569***)가 있는 것으로 확인되었다. 이는 개인에 대한 신뢰와 기관에 대한 신뢰가 높을수록 기부지속성인 기부의향과 기부추천의향이 높아진다는 것을 의미한다. 이러한 결과는 개인의 신뢰가 기부지속성에 긍정적인 영향을 미친다는 Uslaner(2002), Wang & Graddy(2008), 김자영·김두섭(2013)의 연구결과와 일치하였다. 이는 타자와의 상호작용을 통해 형성된 신뢰가 기부행동에 긍정적인 영향을 미치고, 기존의 기부자와 상호관계로 형성된 타자의 개인 신뢰는 타자로 하여금 기부에 참여할 수 있도록 유도할 수 있다는 것을 의미한다. 또한 기관 신뢰가 기부지속성에 긍정적인 영향을 미친다는 Kachler & Sargeant(1998), Sargent & Lee(2004), 김해숙(2008), 남석훈·이인순(2009), 김종원(2013), 김연(2014), 서영숙(2015), 이수경·마은경(2018)의 연구결과와 일치하였다. 이를 통해 확인된 사실은 자원봉사자들이 활동 중인 기관에 대한 신뢰가 해당 기관의 기부지속성에 긍정적인 영향을 미친다는 점이다.

(4) 신뢰의 매개효과

‘자원봉사자의 활동유효성이 기부지속성에 미치는 긍정적인(+) 영향에 대해 신뢰는 그 효과를 매개할 것이다’는 가설의 분석결과 자원봉사자의 활동 유효성은 신뢰에 긍정적인(+) 직접효과(0.804***)가 있으며, 신뢰는 기부지속성에 긍정적인(+) 직접효과(0.569***)가 나타났다. 효과분해 결과를 살펴보면, 자원봉사자의 활동유효성은 기부지속성에 직접효과가 유의하게 나타났으며(0.353***) , 간접효과 역시 유의하게 나타났다(0.457***) .

자원봉사자 활동유효성이 기부지속성에 대하여 긍정적인(+) 영향을 미치는 것에 대해 신뢰는 부분매개하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 기존 연구에서는 확인할 수 없었던, 개인신뢰가 기부지속성에 매개효과를 나타낸다는 사실을 보여준다. 또한 기관신뢰가 기부지속성에 매개효과를 나타낸다는 이수애·이성태(2009), 이원준(2012), 한상린 외(2013), 정지은 외(2015)의 연구결과와 일치하였다. 이를 통해 확인된 사실은 자원봉사자의 활동유효성이 기부지속성에 긍정적인 영향을 미치는데 있어서 신뢰가 그 효과를 매개한다는 점이다.

6. 결론

본 연구는 급격한 경제발전으로 인해 발생한 각종 사회문제와 이를 해결하기 위한 시민들의 자발적인 참여형태인 자원봉사활동과 기부에 초점을 두고 연구문제를 접근하였다. 이는 자원봉사활동의 결과가 기부지속성 차원에서 긍정적인 임팩트를 나타내는 것인지를 검증하는 것이다. 이에 자원봉사자의 활동유효성과 기부지속성 관계에서 매개변수로서 신뢰의 역할을 함께 분석하였다.

연구결과와 구체적 논의는 다음과 같다. 첫째, 자원봉사자의 활동유효성은 기부지속성에 대해 긍정적인 영향을 미쳤다. 이를 통해 확인된 사실은 자원봉사자의 지속적인 참여와 의지, 자원봉사활동에 대한 전반적인 만족도가 누군가를 돕기 위한 기부자로서의 역할정체성 형성에 긍정적인 영향을 미치고 지속적인 기부참여에 영향을 미친다는 점이다. 이에 따른 자원봉사자의 활동유효성을 높이기 위한 방법은 다음과 같다. 일반적으로 자원봉사활동의 참여는 개인의 동기, 계기, 자원, 기회를 통해 시작되며, 참여의 지속유무는 자원봉사활동을 통한 경험

과 자원의 변화 그리고 신상의 변화가 주요 요인이 될 수 있다(주성수, 2013). 따라서 기관에서는 자원봉사활동 모니터링 및 평가를 통해 자원봉사자의 부정적 경험인 불만 요인을 미리 발견하여 자원봉사활동을 포기하는 일이 없도록 해야 한다. 또한 자원봉사활동에 필요한 자원을 지원하기 위하여 자원봉사자의 역량강화와 안전하고 원활한 활동을 위한 물리적 환경을 조성하는데 노력을 해야 한다. 정책적 노력으로는 자원봉사자의 신상 변화에도 지속적으로 자원봉사활동에 참여할 수 있는 제도마련이 필요하다. 그리고 코로나19에 따른 사회환경 변화에 발맞춰 비대면·온라인 자원봉사활동의 참여기반을 조성하여 지속적인 자원봉사가 이뤄질 수 있도록 노력해야 한다.

둘째, 자원봉사자의 활동유효성은 신뢰에 대해 긍정적인 영향을 미쳤다. 이러한 결과를 통해 자원봉사자들의 지속적인 참여와 의지, 자원봉사활동에 대한 전반적인 만족도가 개인에 대한 신뢰와 기관에 대한 신뢰에 긍정적인 영향을 준 것으로 확인할 수 있다. 특히, 개인에 대한 신뢰 부분은 자원봉사활동 이전에 이미 알게 된 가족, 친척, 이웃, 직장동료 뿐만 아니라, 자원봉사활동을 통해 알게 된 동료 자원봉사자, 수혜자인 서비스 대상자, 그 밖에 자원봉사활동을 통해 알게 된 이해관계자 역시 자원봉사자에게 있어서 의미 있는 신뢰의 대상이었다는 점이다.

셋째, 신뢰는 기부지속성에 긍정적인 영향을 미쳤으며, 자원봉사자의 활동유효성이 기부지속성에 긍정적인 영향을 미치는데 부분매개의 역할을 하였다. 이와 같은 결과는 기존의 자원봉사활동과 신뢰, 기부지속성에 대한 단선적인 인과관계의 연구보다 더 구조화된 시각으로 분석하였다는 것에 의의가 있다. 신뢰는 기부지속성인 기부의향과 기부추천의향에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 보아, 신뢰가 형성된 자원봉사자는 지속적인 기부행위와 동시에 개인을 중심으로 형성된 가

족, 친척, 이웃, 동료 등에게 본인이 기부 중인 자원봉사 기관의 서비스와 기부에 참여할 수 있도록 구전행위를 할 수 있다는 것이다. 따라서 자원봉사 기관에서는 자원봉사자와의 긍정적인 관계를 증진시키고 지속하는 것이 중요하다.

또한 자원봉사자에게 있어서 자원봉사활동을 통해 알게 된 동료 자원봉사자, 서비스 대상자, 그 밖에 자원봉사활동을 통해 알게 된 이해관계자가 신뢰할 수 있는 개인으로 인식된다는 점을 볼 때, 자원봉사자는 자원봉사활동을 통해 만나게 되는 타인과의 상호관계를 증진시키는 능력과 갈등이나, 문제 상황을 적절하게 해결하는 능력을 함양하는 것이 중요하다고 할 수 있다. 이를 위해서 자원봉사 기관에서는 자원봉사자를 대상으로 의사소통 증진, 갈등관리, 리더십 교육 등 다양한 교육을 실시하는 것이 중요하다.

넷째, 자원봉사자의 활동유효성과 더불어 자원봉사활동과 기부를 동시에 참여한 경우, 절반 이상의 자원봉사자가 기부보다 자원봉사를 먼저 경험한 것을 볼 때 지속적인 자원봉사활동의 경험이 지속적인 기부참여로 이루어질 가능성이 높다고 보인다. 뿐만 아니라, 기부 경험이 없는 자원봉사자라도 활동유효성이 높고 신뢰수준이 높은 경우 기부지속성이 높게 나타난 것으로 보아, 자원봉사 기관 담당자들은 이들을 대상으로 기부를 중용한다면 새로운 기부자를 발굴하는데 도움이 될 것이라 예상된다. 따라서 자원봉사 기관에서는 처음 방문한 자원봉사자가 기관에 꾸준히 자원봉사에 참여할 수 있도록 지속적인 관심을 제공할 필요가 있다. 이를 위해 자원봉사 기관은 기관의 사업과 목적을 자원봉사자에게 교육하여 자원봉사자가 가진 가치와 기관의 사업 목표를 일치시키는 것에 대한 노력이 필요하다.

다섯째, 자원봉사센터는 자원봉사 기관인 수요처와 단체의 자원봉사관리자를 위한 다양한 교육 제공이 필요하다. 일반적으로 자원봉사

기관은 보건·의료·행정·교육·환경 분야 등 각자의 고유한 목적사업을 달성하기 위해 설립된 기관이다. 따라서 자원봉사자를 위한 관리나 교육에 대한 부분에 있어서 미흡한 부분이 존재할 수 있고 그에 따른 어려움을 겪을 수 있다. 이와 같은 측면에서, 자원봉사센터에서는 자원봉사 기관 및 직원을 대상으로 자원봉사프로그램 개발 및 보급 그리고 역량강화 교육을 지원할 필요가 있다.

본 연구의 한계점 및 향후 과제는 다음과 같다.

첫째, 조사지역을 서울특별시 노원구로 한정했다는 점과 표본추출 방법에 있어서 비확률표본 추출인 편의표본 추출로 인해 일반화의 한계를 갖고 있다.

둘째, 자원봉사와 기부를 동시 참여한 경우, 조사 대상자의 절반 이상이 자원봉사를 먼저 시작한 점을 발견하였다. 본 연구에서는 빈도분석을 통해 단순히 그 수를 비교하는 수준에서 그쳤으나, 후속연구에서는 해당 항목을 보다 명확하게 구분할 수 있는 연구가 필요하다.

셋째, 조사의 대상이 자원봉사자인 관계로 소득수준에 따른 기부참여 여부를 확인하지 못한 한계이다. 기부참여의 경우 일반적으로 학력수준과 소득수준에 비례하여 높게 나타나고(윤용근, 2004; 주성수, 2017), 그에 따라 상대적으로 소득활동을 하는 남성이 더 많이 기부에 참여하며 청소년과 은퇴자 등 비근로층의 기부율이 상대적으로 저조하다(주성수, 2016). 한편 자원봉사자의 주된 참여자의 경우 선행연구(구혜영, 2005; 김태룡·안희정, 2011; 김대건·김동철, 2014; 주성수, 2017) 및 본 연구결과와 마찬가지로 여성 그리고 학생, 주부와 은퇴(예정)자의 연령대가 다수 참여하기 때문에 그 차이를 확인하기가 어려웠다. 이에 후속연구에서는 조사대상을 넓혀 자원봉사자집단과 기부자집단을 중심으로 집단 간 차이 검증에 통해 성별, 연령, 학력, 직업유무 등과 같은 인구사회학적 요인에 따라 자원봉사참여와 기부참여가

차이가 있는지를 함께 검증한다면 자원봉사자와 기부자에 대한 참여 현황을 더 명확하게 이해하는데 도움이 될 것이라 기대한다.

(2021년 4월 11일 접수, 5월 6일 심사완료, 5월 7일 게재확정)

참고문헌

- 강철희. 2003. “자선적 기부행동 및 자원봉사 참여행동에 대한 탐색적 분석.” 『한국비영리연구』 . 2(2). 161-205.
- 강철희. 2007. “기부 및 자원봉사와 신뢰의 관계에 관한 연구.” 『한국 사회복지학』 . 59(3). 5-32.
- 강철희·김새로·미·이종화. 2017. “노인의 나눔행동 영향요인 연구.” 『노인복지연구』 . 72(3). 429-456.
- 강철희·김유나. 2003. “온라인 기부에 관한 연구-기부행동과 기부노력에 대한 분석.” 『한국비영리연구』 . 2(1). 123-164.
- 강철희·김유나·조주희. 2010. “기부충성도를 지닌 인구집단 특성에 관한 탐색적 연구.” 『한국사회복지행정학』 . 12(1). 205-234.
- 강철희·주명관. 2008. “한국인의 기부참여 행동에 관한 연구.” 『한국 사회복지행정학』 . 10(1). 1-38.
- 강철희·황지민·오양래. 2015. “사회자본과 나눔 행동의 관계에 관한 연구: 신뢰, 호혜, 규범의 영향력 분석.” 『사회복지정책』 . 42(2). 1-32.
- 강희진. 2016. 『자원봉사자의 감성지능이 자원봉사활동 만족도와 심리적 안녕감에 미치는 영향』 . 동방문화대학원대학교 박사학위논문.
- 구혜영. 2005. 『자원봉사 조직특성 및 업무특성의 자원봉사자 활동유효성에 대한 영향 : 임파워먼트 매개효과를 중심으로』 . 가톨릭대학교대학원 박사학위논문.
- 권영숙. 2011. 『지역사회 자원봉사활동이 사회적 자본 형성에 미치는 영향』 . 숙명여자대학교 여성인적자원개발대학원 석사학위논문.
- 김남혜. 2020. 『고등학생의 학교생활적응이 삶의 만족에 미치는 영향

: 자원봉사활동의 매개효과를 중심으로』. 서울기독대학교대학원 박사학위논문.

김대건·김동철. 2014. “휴먼서비스 분야에서 자원봉사 활동성과 시민 참여 의식 관계 분석.” 『지방정부연구』. 18(1). 243-265.

김대원. 2011. 『교사의 자선적 기부행위 지속성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 : 강남3구 초·중등 교사를 중심으로』. 한양대학교 행정·자치대학원 석사학위논문.

김대원·박경수. 2012. “초·중등 교사의 기부행위 지속성에 관여하는 요인.” 『시민사회와 NGO』. 10(2). 221-248.

김미진. 2012. 『기업 구성원의 자원봉사활동이 사회적 신뢰 수준에 미치는 영향에 관한 연구』. 송실대학교 사회복지대학원 석사학위논문.

김범수·권선진·손영희·신승연·이종복·전종숙·정옥희·정용충·최은숙. 2015. 『자원봉사론(3판)』. 도서출판: 학지사.

김연. 2014. 『자선모금기관에 대한 기부자의 신뢰가 기부행위에 미치는 영향 : 조직동일시의 매개효과를 중심으로』. 성균관대학교대학원 석사학위논문.

김영옥. 2011. 『자원봉사활동이 사회적 자본 형성에 미치는 영향 연구』. 한성대학교대학원 박사학위논문.

김응수. 2016. 『사회복지기관에 대한 기부자의 기부지속 영향 요인 연구』. 가천대학교대학원 박사학위논문.

김윤애. 2013. 『신뢰 선행요인이 부하의 조직몰입에 미치는 영향과 상사신뢰의 매개효과 분석』. 건국대학교 교육대학원 석사학위논문.

김자영·김두섭. 2013. “주관적 계층의식과 사회자본이 기부행위에 미치는 영향.” 『보건사회연구』. 33(2). 401-430.

- 김정훈. 2011. “대학생들의 개인적 특성과 돈 태도 유형이 기부에 대한 소비자 태도에 미치는 영향.” 『한국생활과학회지』. 20(4). 819-829.
- 김종원. 2013. 『개인의 지속적 기부행위에 영향을 미치는 요인에 관한 연구』. 대구대학교대학원 석사학위논문.
- 김주원. 2005. 『대학기부자와 자선기부자의 기부행동 결정요인에 관한 실증연구』. 성균관대학교대학원 박사학위논문.
- 김지경. 2006. “신뢰와 사회적 가치지향이 사회적 딜레마상황에서 협동행동에 주는 영향.” 『한국심리학회지 : 사회 및 성격』. 20(3). 31-44.
- 김태룡-안희정. 2009. “자원봉사의 활성화에 미치는 사회자본의 영향 분석 : 자원봉사센터를 중심으로.” 『한국정책연구』. 9(3). 197-218.
- 김태룡-안희정. 2011. 『사회자본과 자원봉사 -관계와 대안-』. 도서출판: 집문당.
- 김해숙. 2008. 『비영리조직 기부자의 관계지속의도에 영향을 미치는 요인』. 전남대학교대학원 박사학위논문.
- 김현철·이정탁·황금주·김성희. 2011. “병원 영양사의 일-가족 갈등, 역할정체성, 직무스트레스, 이직의도 및 고객지향성 간의 구조적 관계.” 『서비스경영학회지』. 12(5). 285-313.
- 김혜옥. 2012. 『대학교육서비스품질이 학생만족, 추천의도 및 기부의향에 미치는 영향 : 학생유형의 조절효과를 중심으로』. 동아대학교대학원 석사학위논문.
- 남석훈·이인순. 2009. “장애인복지관에 대한 개인기부에 영향을 미치는 요인.” 『한국비영리연구』. 8(1). 129-155.
- 노자은. 2015. 『청소년의 신뢰 : 구체적 신뢰, 일반신뢰, 공적신뢰』.

중앙대학교대학원 박사학위논문.

- 류방. 2013. 『비영리조직 기부자의 기부동기가 기부만족과 기부지속성에 미치는 영향: 신뢰, 몰입의 매개효과를 중심으로』. 경상대학교대학원 박사학위논문.
- 문영숙. 2009. 『보육교사의 직무만족도와 조직내 신뢰에 관한 연구』. 광운대학교 정보복지대학원 석사학위논문.
- 민재홍·이정기. 2016. “대학생 자원봉사 직무특성이 활동유효성에 미치는 영향 : 셀프리더십의 매개효과를 중심으로.” 『시민사회와 NGO』 . 14(2). 45-81.
- 박경민·김영국. 2015. “외식업에서 변혁적 리더십이 개인의 창의적 역할정체성과 창의적 행동에 미치는 영향에서 팀 분위기의 조절효과 - 다수준 분석.” 『관광학연구』 . 39(6). 65-79.
- 박문상·박계홍. 2012. “부사관의 역할 정체성, 모호성, 갈등이 조직유효성에 미치는 영향.” 『인적자원개발연구』 . 15(2). 39-72.
- 박수진. 2010. “소셜 네트워크를 활용한 커뮤니티기반 기부 콘텐츠 개발.” 『Journal of Integrated Design Research』 . 9(1). 81-94.
- 박지현. 2011. 『노년층 기독교인의 자원봉사활동 참여가 교회생활만족과 삶의 질에 미치는 영향』. 한영신학대학교대학원 박사학위논문.
- 박진화·김하진. 2011. “무용전공대학생의 무용활동만족과 지도자 신뢰의 관계.” 『한국체육과학회지』 . 20(1). 701-713.
- 박희봉·김명환. 2001. “우리나라 지역사회의 사회자본 증진에 관한 연구.” 『한국정치학회보』 . 34(4). 219-237.
- 박희봉·이희창·김동욱·김철수·박병래. 2003. “한국인의 신뢰 수준 및 영향 요인 - 단체참여 및 개인의 사회·경제적 배경과 대인신뢰, 단체신뢰, 대중매체 신뢰.” 『한국정책학회보』 . 12(3). 199-225.

- 배성은. 2013. 『자원봉사활동의 지속성 영향요인에 관한 연구 :기관 별 특성 비교를 중심으로』. 명지대학교대학원 박사학위논문.
- 서영숙. 2015. 『사회적 자본과 문화성향이 개인의 기부지속성에 미치는 영향에 관한 연구』. 제주대학교대학원 박사학위논문.
- 송승숙. 2013. 『사회자본이 조직몰입과 조직효과성에 미치는 영향』. 계명대학교대학원 박사학위논문.
- 신경해. 2019. 『중년여성의 자원봉사 활동유효성이 자기개념과 삶의 만족도에 미치는 영향』. 가야대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 신국희. 2001. 『임파워먼트와 조직분위기가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구』. 배재대학교대학원 박사학위논문.
- 신연경. 2010. 『기부행동 결정변인으로서의 자원봉사자 관련요인 연구』. 서울여자대학교대학원 석사학위논문.
- 오현규·문상호·박성민. 2014. “한국 공공기관 내 대인신뢰와 조직신뢰의 영향력에 관한 연구.” 『한국인사행정학회보』. 13(2). 377-406.
- 우정자. 2016. “자원봉사 조직의 심리적 계약 위반이 조직의 신뢰에 미치는 영향.” 『사회복지경영연구』. 3(1). 45-72.
- 유용식·손호중. 2009. “자원봉사활동의 지속성에 영향을 미치는 요인.” 『한국비영리연구』. 8(2). 27-57.
- 윤용근. 2004. 『사회복지관의 기부자 개발 및 유지전략에 관한 연구』. 부산대학교대학원 박사학위논문.
- 윤정진·안선희. 2019. “유아교육기관에서 부모 자원봉사 활동 참여에 따른 부모-교사 협력의 차이.” 『미래유아교육학회지』. 26(1). 179-207.
- 이명신. 2018. “사회문제 해결 중심의 자원봉사 성과지표-개발 및 사례 분석틀 수립 연구.” 『한국지역사회복지학』. 67. 129-157.
- 이병재. 2004. 『개인간 신뢰가 조직몰입과 조직시민 행동에 미치는

- 영향에 관한 연구』. 전북대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 이수경·마은경. 2018. “개인기부자의 기부기관 신뢰와 기관반응이 기부속의도에 미치는 영향.” 『한국자치행정학보』. 32(4). 189-204.
- 이수애·이성태. 2009. “개인의 기부행위에 영향을 미치는 요인에 관한 연구.” 『한국사회복지행정학』. 11(3). 69-95.
- 이수인. 2010. “일반신뢰와 정부신뢰의 관계와 성별차이에 대한 탐색적 연구 : 민주화를 향한 기대와 사회적 관심 및 정보의 매개 작용을 중심으로.” 『한국사회학』. 44(4). 162-203.
- 이원준. 2012. 『사회복지기관 개인기부자들의 기부효용감이 기부지속성에 미치는 영향』. 경북대학교대학원 박사학위논문.
- 이은미. 2008. 『기업, 소비자와 사회공헌활동의 적합성이 소비자 반응에 미치는 영향에 관한 연구 : 소비자 지각과 동일시의 매개적 역할을 중심으로』. 이화여자대학교대학원 박사학위논문.
- 이인덕. 2010. 『병원자원봉사자의 직무특성 및 인정·보상이 활동유효성에 미치는 영향연구』. 서울시립대학교 도시과학대학원 석사학위논문.
- 이재훈·서규원. 2015. “기업의 가족자원봉사가 브랜드 애착과 브랜드 신뢰에 미치는 영향.” 『브랜드디자인학연구』. 13(4). 75-84.
- 이태희. 2009. 『기업자원봉사활동이 임직원들의 기부의향에 미치는 영향 : K社를 중심으로』. 동양대학교 정보대학원 석사학위논문.
- 이형탁. 2013. “대학 서비스 만족이 대학교객 시민행동에 미치는 영향.” 『대한경영학회지』. 26(4). 1011-1032.
- 전신현. 1996. “여성의 가정에서의 역할긴장과 정신건강 : 역할정체성이론 관점에서의 논의를 중심으로.” 『가족과 문화』. 창간호. 103-126.

- 전지연. 2008. 『개인 기부자의 기부에 영향을 미치는 요인에 관한 연구』. 한양대학교 행정·자치대학원 석사학위논문.
- 정성기. 2020. 『자원봉사자의 활동유효성이 기부지속성에 미치는 영향 : 신뢰의 매개효과를 중심으로』. 한양대학교 공공정책대학원 석사학위논문.
- 정수영. 2005. 『개인기부자의 기부 관여수준에 영향을 미치는 요인에 관한 연구』. 성균관대학교대학원 석사학위논문.
- 정연모. 2019. 『개인기부자의 자기효용감과 기관서비스가 기부지속성에 미치는 영향 :기관신뢰와 기부만족의 매개효과』. 대구대학교대학원 박사학위논문.
- 정영석. 2000. 『자선 행위의 결정 요인에 관한 경제학적 분석 :한국 개별 가구의 기부 행위에 대한 실증 분석』. 연세대학교대학원 석사학위논문.
- 정윤영. 2015. 『병원자원봉사자의 활동유효성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구』. 숭실대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 정종녀. 2015. 『자원봉사 참여 동기와 활동유효성 간의 관계에서 인정보상 매개효과』. 한영신학대학교대학원 박사학위논문.
- 정지은·이한준·박종철. 2015. “비영리 단체 이미지가 기부의도에 미치는 영향: 신뢰의 매개효과를 중심으로.” 『소비자학연구』. 26(2). 93-118.
- 조승석. 2016. 『사회복지공동모금회와 사회복지시설간 조직권력이 관계만족에 미치는 영향 : 개인신뢰, 조직신뢰 및 조직몰입의 매개효과 검증』. 건국대학교대학원 박사학위논문.
- 조희정. 2012. 『자원봉사 직무특성이 자원봉사자의 활동유효성에 미치는 영향』. 순천향대학교대학원 석사학위논문.
- 주성수. 2013. 『자원봉사 문화와 제도』. 한양대학교출판부.

- 주성수. 2016. 『나눔문화: 기부. 자원봉사. 이웃돕기. 시민참여』. 한양대학교출판부.
- 주성수. 2017. 『2017 자원봉사활동 실태조사 및 활성화 방안 연구』. 행정안전부.
- 주영주·김동심·이광희. 2014. “자율고교생과 특성화고교생의 자기효능감, 학교소속감, 부모지원, 학교만족도, 학업성취도의 구조적 관계와 잠재평균 분석.” 『아시아교육연구』. 15(3). 223-245.
- 차경심. 2020. 『기부자 스텐더드십: 척도의 타당도 검증 및 기부행동 효과 연구』. 한양대학교대학원 박사학위논문.
- 차영란. 2010. “대학생활 만족도가 졸업 후 모교 기부 의사에 미치는 영향 분석.” 『한국광고홍보학보』. 12(4). 529-554.
- 최은숙. 2012. 『개인의 사회단체 참여 수준과 기부, 자원봉사의 관계: 공적신뢰의 매개효과를 중심으로』. 서울시립대학교대학원 박사학위논문.
- 한상린·홍성태·김효진·강수영. 2013. “연예인의 기부활동이 대중의 기부참여에 미치는 영향.” 『고객만족경영연구』. 15(3). 141-154.
- 한혜란. 2012. 『한국의 민간 기부금 결정 요인에 대한 분석: 기부의 지속성과 동료효과의 영향력을 중심으로』. 서울대학교대학원 석사학위논문.
- Daryanto. E. 2014. “Individual Characteristics, Job Characteristics, and Career Development: A Study on Vocational School Teachers’ Satisfaction in Indonesia.” *American Journal of Educational Research*. 2(8). 698-702.
- Putnam RD. 1993. “The Prosperous Community: Social Capital and Public Life.” *The American Prospect* [Internet]. 1993(13). 35-42.
- Rafferty. A. & Griffin. M. 2009. “Job satisfaction in organizational

research.” The Sage Handbook of Organizational Research Methods. 196-212.

Sargeant. A. 1999. “Charitable Giving: Towards a Model of Donor Behaviour.” Journal of Marketing Management. 15(4). 215-238.

Sargeant. A. & Lee. S. 2004. “Donor Trust and Relationship Commitment in the U.K. Charity Sector: The Impact on Behavior.” Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly. 33(2). 185-202.

A Study on the Impacts of Volunteering Effectiveness on the Persistence of Giving : Focused on the Mediating Effects of Trust

*Jung Sung Gi**

This study was ‘Volunteering Effectiveness’ on ‘The Persistence of Giving’ and Focused on the Mediating Effects of Trust.

The survey of samples was conducted on volunteers working in Nowon-gu, Seoul Metropolitan Government Online surveys through the structured questionnaires were distributed to around 273 ‘organizations in need of volunteer work’ and 161 ‘volunteer groups’ registered at the Nowon-gu Volunteer Center.

301 people responded to the survey in total, and 287 of them used the survey for the final analysis.

Using AMOS 22.0, I conducted a confirmatory factor analysis to verify the validity of the questionnaire composed of the results of the review of the preceding study, and created a structural equation to comprehensively analyze the relationship between independent variables, dependent variables and parameters.

* Nowon-gu Volunteer Center, Assistant manager

The analysis showed, 'Volunteering Effectiveness' has a positive (+) effect on 'Trust' and 'The Persistence of Giving', and 'Trust' also has a positive (+) effect on 'The Persistence of Giving' and has a partial mediating effect. Through the results of the study, the implications and limitations were presented to 'The Persistence of Giving'.

Key Words: Volunteering, Volunteer, Volunteering Effectiveness, Trust, Giving, The Persistence of Giving

▪ 정성기(노원구자원봉사센터 주임)

노원구자원봉사센터 주임으로 근무 중이며 한양대학교 공공정책대학원에서 시민사회전공으로 석사 졸업함. 주요 연구관심 분야는 자원봉사이며 관련 내용으로 「자원봉사자의 활동유효성이 기부지속성에 미치는 영향 : 신뢰의 매개효과를 중심으로」(2020, 석사논문)이 있음.