

기부자의 기부만족이 기부의도에 미치는 영향 기관신뢰의 매개효과를 중심으로

The Influence of Donors' Satisfaction on Donation Intention - Mediating Effect of Institutional Trust -

최형임

영진사이버대학교 사회복지계열

Hyung-Im Choi(ynycsw@yju.ac.kr)

요약

본 연구는 사회복지기관의 기부자들의 기부만족과 기관신뢰가 기부자의 기부의도에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하고 이를 통해 개인기부자들이 기부의도를 높여 기부연속성을 확보하는 방안을 마련하는 데 그 목적이 있다. 연구의 목적을 달성하기 위해서 대구 경북 사회복지기관에 등록된 개인기부자를 대상으로 설문조사를 실시하였으며 최종 374부의 자료를 분석에 활용하였다. 분석 결과, 기부자의 기부만족은 기부의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 기부만족과 기부의도의 관계에서 기관신뢰는 유의미한 부분 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 사회복지기관의 중요한 자원이라고 할 수 있는 잠재적 기부자들의 기부의도를 증대시키고 개인기부자들의 기부연속성을 높이고 기부참여자들의 기부연속성을 높이기 위해서는 기부과정을 통한 만족도를 높이는 것과 기부기관에 대한 신뢰가 확보될 수 있도록 하는 방안이 필요함을 시사한다. 이를 토대로 사회복지기관들의 안정적 운영이 가능하도록 개인기부자들의 기부만족과 기부신뢰를 높이기 위한 실천적인 방안을 논의하였다.

■ 중심어 : | 기부만족 | 기관신뢰 | 기부의도 | 기부연속성 |

Abstract

The purpose of this study is to verify whether there is a mediating effect of institutional trust in the relationship between donors' satisfaction and donation intention. The ultimate aim is to improve donors' satisfaction and the donation sustainability of individual donors. In order to achieve the purpose, a survey was conducted focusing on individual donors of social welfare institutions in daegu metropolitan city and gyeongsangbuk-do of 374 people were finally used for analysis. As a result of the analysis, it was found that donors' satisfaction had a significant effect on donation intention. In addition, the institutional trust had a statistically significant mediating effect on the relationship between donors' satisfaction and donation intention. Based on these findings, practical suggestion were discussed to improve donors' satisfaction and the donation sustainability of individual donors for stable operation of social welfare institutions

■ keyword : | Donors' Satisfaction | Institutional Trust | Donation Intention | Donation Sustainability |

I. 서론

사회복지는 인간의 건강하고 안정적인 삶을 보장하기 위한 사회적 노력이며, 이를 실현하기 위해서 사회복지기관은 지역사회와 지역주민들을 대상으로 다양한 사회복지사업을 펼치고 있다. 이러한 사회복지기관들이 지속적이고 안정적인 복지사업을 수행하는데 필요한 재원을 확보하는 것은 사회복지서비스의 효과와 지역주민들의 삶의 질에 직접적인 영향을 미치게 된다.

하지만 대다수의 사회복지기관들은 한정된 정부예산과 지원금으로 인해 자원 부족 현상을 겪고 있으며 [1-3] 안정적인 사회복지사업 수행을 위해서 재원 마련을 고민하며 노력해야 하는 상황이다. 이처럼 사회복지현장이 정부지원금의 범위를 넘어선 지역의 욕구와 문제 상황들이 빈번히 발생하는 가운데, 사회복지기관이 그에 적절한 개입과 활동을 위해서는 재원확보는 필수적이며, 그 대표적인 방법은 사회복지공동모금회나 기업의 사회공헌기금, 기부자를 통한 기부금 등이 있다.

그 중 기부금 마련은 사회복지사업의 독립적인 운영과 운영상황에 따른 맞춤형사업을 실현하게 하며 안정적이며 지속적인 사업을 가능하게 한다고 할 수 있다 [4]. 뿐만 아니라 개인기부자의 참여와 기부금의 확대는 지역사회복지에 있어 지역의 다양한 대상과의 상호작용 및 연대와 협력으로 이끄는 원동력이 되고 [5] 정부와 민간, 소득계층 간의 파트너십과 사회구성원들 간의 통합을 유도하여 공동체 의식을 함양하는 데 기여할 수 있게 되는 것이다 [6]. 따라서 사회복지기관들이 기부금 모집에 관심을 가지고 신규기부자의 발굴뿐만 아니라 기존 기부자의 지속적인 기부참여에 많은 노력과 관심을 기울이는 것은 반드시 필요한 일이다.

하지만 우리나라 기부 참여비율은 2011년에 36%, 2013년 34.5%, 2015년 29.8%, 2017년 26.8%로 오히려 감소하고 있으며, GDP 기준에서 볼 때도 미국의 2%보다 훨씬 낮은 0.85%로 나타나 세계기부지수가 104개국 중 75위로 아주 낮은 순위에 머무르고 있다 [7].

이러한 추세로 인하여 개인의 기부참여와 기부문화 활성화를 위한 다양한 방식의 개인기부에 대한 연구의 필요성이 강조되고 있지만 [8-10] 대부분 개인의 일반

적 특성 즉 연령, 직업, 종교, 소득 등과 기부행동에 대한 연구 [11-14]와 개인적 특성과 기부참여에 대한 연구가 대부분으로 기부만족이나 기관신뢰를 통한 기부 의도에 미치는 영향에 대한 조사는 미흡한 실정이다.

기부자들은 기부사업이나 프로그램을 통해 자신이 중요한 기부자임을 인지하게 되면서 자기 자신에 대한 만족과 생활의 행복을 주는 행위로서 기부만족을 경험하게 되고, 기부과정에서의 만족은 일회성 기부를 넘어 지속적인 기부를 하게 될 가능성이 높게 된다. 더 나아가 가족들이나 친구, 지인들에게도 기부를 권유하며 새로운 기부자를 발굴하는 등 신규기부자의 증가로 이어지게 한다.

한편, 개인기부자의 기부의도를 높이고, 연속적인 기부가 이루어지기 위해서는 기부기관에 대한 신뢰성 확보가 중요하다고 할 수 있다. 모금기관의 신뢰성은 기부자들이 기부하고자 하는 기부의도에 중요한 요인으로 뽑히고 있는데 기부기관의 충실한 의사소통과 감사, 성실한 대응자세, 조직의 사명, 개별화된 관리, 조직의 비전 제시, 기부금 활용의 결과 및 파급효과에 대한 지속적인 홍보 등이 기부자의 기부기관에 대한 신뢰의 중요한 요인으로 제시되고 있다 [14].

따라서 본 연구에서는 기부만족이 기부의도에 영향을 미치며 기부기관에 대한 신뢰가 이를 매개하는지를 분석함으로써 기부자의 기부연속성을 이끌며, 기부활성화를 위한 실천적 함의를 도출코자 한다.

II. 이론적 배경

1. 기부만족과 기부의도

기부는 자신이 가진 돈이나 물품을 특정한 대가를 바라지 않고 무상으로 제공함으로써 이웃이나 사회의 욕구를 해결하고 사회적 문제들을 해결하도록 돕는 활동이며 사회구성원의 공동체 의식을 촉진시키며 사회적 결속력의 촉발 및 계발의 계기가 될 수 있다고 한다 [15]. 만족은 어떤 특정한 제품이나 서비스의 획득, 소비 후 또는 소비 과정 중에 경험한 것에 대한 구매자의 주관적인 평가이며, 전체적인 반응이다 [16]. 이러한 만

족은 개인이 사회체계 또는 조직에 대해 갖는 감정적 반응으로도 볼 수 있으며 이런 점에서 기부만족은 기부자가 기부과정을 통해 가지게 되는 개인의 주관적인 평가라고 할 수 있다[17].

기부만족과 기부의도와 관련한 선행연구를 살펴보면 먼저 기부만족은 지각된 서비스의 품질이 높을수록 지각된 서비스의 가치가 높고, 서비스 가치가 높을수록 서비스 만족이 높게 나타나며[18] 이는 서비스품질이 기부만족에 영향을 주는 것으로 볼 수 있다. 또한 기부기관에 대한 만족도가 높을수록 기부를 지속할 확률이 높아지며[11] 기부자들은 기부를 하지 않는 사람에 비해 기관만족도가 높으며, 기부기관에 대한 만족도가 한 단계씩 높아지면 기부지속성이 2.5배씩 높아지는 것으로 나타났다[12]. 그리고 기관서비스에 만족할수록 기부자의 욕구만족도가 커져 기부의사를 높인다고 하였다[19][20]. 이를 종합하여 보면 기부자가 갖는 기부만족은 기부행위로 이어질 수 있는 기부의도를 높이며, 기부의도를 유지하는 기부연속성을 확보하는 매우 중요한 요인이라 할 수 있다.

기부의도는 '미래에 기부를 하려는 생각이나 의도'로 정의할 수 있다. 기부의도가 높다고 하여 반드시 미래 기부행동을 하는 것은 아니지만 기부행동과 정적인 관계를 보이며 기부에 참여하고 있는 기부자의 기부연속성을 높인다고 보고되고 있다[21]. 사회복지기관이 안정적이고 지속적인 재원을 확보하여 지역특성에 맞춘 전문적이며, 독창적인 사회복지서비스를 제공하기 위해서 기부자의 기부의도를 높이는 것이 무엇보다 중요하다고 할 수 있다[22].

기부외도에 영향을 주는 요인으로 연령, 직업, 종교, 소득, 가족형태와 다양한 개인적인 동기가 기부외도에 영향을 준다고 보고하고 있으나 본 연구에서는 기부외도에 영향을 주는 일반적인 특성 이외에 기부만족이 기부외도에 미치는 영향에 대해 논하고자 한다.

선행연구들을 토대로 기부만족을 즐거움, 자기만족, 행복감, 사업과 관리에 대한 만족 등으로 정의하고 기부자가 기부 행위에 만족을 하면 기부를 계속하게 할 가능성이 높아지고, 또한 지인들에게도 기부를 적극적으로 권유하여 새로운 기부자 발굴로 이어져, 결과적으로 기부자의 수는 지속적으로 증가한다고 가정하였다.

2. 기관신뢰와 기부외도

기관신뢰는 개인기부자가 기부기관에 대한 믿음과 신념이며, 사회복지기관은 기부금의 사용 용도에 대하여 투명하게 사용되고 있음을 기부자로부터 인정받는 것을 의미한다. 잠재적 기부자가 기부하고자 고려하는 기관이 기부금을 현명하고 투명하게 사용하고 있다는 믿음을 가질 때, 그 기관에 대하여 신뢰하고, 이는 실질적인 기부로 이어질 수 있다고 하였으며[23] 기관에 대한 기부자의 긍정적인 태도와 기관 선호는 기부금을 모금하는 기관에 대한 신뢰로 이어지게 되며, 이는 헌신적인 기부로 연결되는 것이다[24][25].

기부자가 기부기관의 기부금 관리방법에 대한 만족도가 높으면 기부기관의 신뢰도가 높고, 이러한 신뢰는 기부에 긍정적인 영향을 미치며[25], 기부연속성을 높이는 것으로 나타났다[17][28][29]. 즉, 기관신뢰가 일반 시민들의 기부참여를 유도함과 동시에 기부자가 기부연속성을 확보하는데 중요한 영향을 미치는 요인임을 알 수 있다[30]. 이상을 종합하여 보면 기부자가 기부과정을 통해 경험하는 기부만족이 기부연속성을 높이는 기부외도에 중요한 영향을 미치며 또한 기관신뢰를 통해서도 기부외도에 영향을 미쳐 기부연속성을 확보할 수 있다고 볼 수 있다.

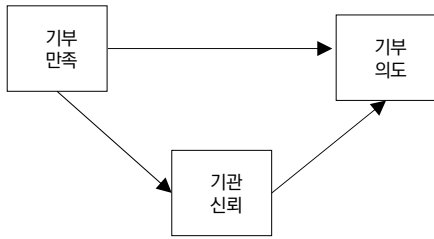
모금기관 신뢰에 영향을 끼치는 요인으로는 기관의 충실한 의사소통과 감사, 성실한 대응자세, 조직의 사명, 개별화된 관리, 조직의 비전 제시, 기부금 활용의 결과 및 효과에 대한 지속적인 홍보 등이 중요한 요소로 제시되었다[14].

이러한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 기관신뢰를 직원과 기관명분에 대한 신뢰, 기부금의 적절한 사용, 정당한 절차, 투명성으로 구성하였다.

III. 연구방법

1. 연구의 모형 및 연구문제

기부자의 기부만족이 기부외도에 미치는 영향에서 기관신뢰의 매개효과가 나타나는지에 대한 연구모형을 제시하면 [그림 1]과 같다.



(통제변수 : 성별, 연령, 종교, 학력, 직업, 월소득)

그림 1. 연구의 모형

성별, 연령, 종교, 학력, 혼인상태, 직업, 월소득은 통제변수로 설정하였고, 분석을 위해 설정한 연구문제는 다음과 같다.

연구문제 1. 기부자의 기부만족은 기부의도에 유의한 영향을 미칠 것인가?

연구문제 2. 기부자의 기부만족이 기관신뢰를 거쳐 기부의도에 유의미한 영향을 미칠 것인가?

2. 조사대상 및 자료수집

본 연구는 대구광역시 및 경북 소재 사회복지기관의 개인기부자 400명으로 대상으로 유의표집 하였다. 해당 사회복지기관의 모금 담당자의 협조를 얻어 설문지를 배포수집하는 방식으로 이루어졌다. 본 조사는 2019년 2월부터 3월까지 진행되었으며, 총 400부의 설문지를 배포하였고, 최종적으로 374부를 회수하여 분석에 사용하였다.

3. 측정변수 및 도구

본 연구의 측정도구들은 선행연구를 중심으로 연구자의 의도에 맞게 변수를 구성하였는데 기부만족 6문항, 기부의도 5문항, 기관신뢰 4문항, 마지막으로 인구사회학적 특성에 대해 7문항으로 총 22문항으로 구성하였다.

3.1 기부만족

기부자의 기부만족에 대한 측정도구는 [22][31][32]의 연구를 참조하여 응답자가 쉽게 이해할 수 있도록 연구자가 재구성하여 활용하였으며, 문항별 요인분석을 통해 즐거움, 자기만족, 행복감, 기관의 복지사업에 대

한 만족, 기부관리에 대한 만족 등에 관한 6개 문항으로 구성하였다. 본 연구에서 기부만족 도구에 대한 신뢰도는 .937으로 나타났다.

표 1. 기부만족의 확인적 요인분석

경로		비표준화 계수	표준화 계수	C.R.	p
기부 만족	→				
	즐거움	1.021	.899	22.183	.000
	자기만족	1.015	.859	20.609	.000
	행복감	.883	.799	18.426	.000
	기관사업 만족	.954	.795	18.290	.000
	기부관리 만족	1.000	.825	-	-
중요기부자	1.018	.890	21.818	.000	

3.2 기부의도

이 연구에서는 개인기부자의 기부의향을 측정하기 위해 [22][32]의 연구를 바탕으로 문항별 요인분석을 통해 관계유지, 지속 기부(목적성), 지속 기부(경제성), 기관 홍보, 기부 권유 등 5개 문항으로 구성하였으며, 도구의 신뢰도는 .868으로 나타났다.

표 2. 기부의도의 확인적 요인분석

경로		비표준화 계수	표준화 계수	C.R.	p
기부 의도	→				
	관계유지	1.000	.811	-	-
	지속기부(목적)	1.102	.881	20.697	.000
	지속기부(경제)	1.141	.784	17.460	.000
	기관 홍보	1.085	.906	21.626	.000
	기부 권유	1.163	.880	20.682	.000

3.3 기관신뢰

기관신뢰는 개인기부자가 기부기관에 대한 진실성, 성실성, 호의성 등에 대한 믿음과 신념이며, 사회복지기관은 기부금의 사용 용도에 대하여 투명하게 사용되고 있음을 기부자로부터 인정받는 것을 의미한다. 이를 측정하기 위한 척도로 [32][33]의 연구를 참조하여 재구성하였으며, 문항별 요인분석을 통해 직원에 대한 신뢰, 기관명분에 대한 신뢰, 기부금의 적절한 사용, 정당한 절차, 투명성 등에 관한 5개 문항으로 구성하였다. 본 연구에서 기관신뢰의 신뢰도는 .955로 나타났다.

표 3. 기관신뢰의 확인적 요인분석

경로		비표준화 계수	표준화 계수	C.R.	p	
기관 신뢰	->	직원신뢰	1.120	.926	26.244	.000
		기관 명분 신뢰	1.194	.911	25.295	.000
		적절한 사용	1.039	.882	23.682	.000
		정당한 절차	1.091	.926	26.255	.000
		투명성	1.000	.861	-	-

3.4 통제변수 : 인구사회학적 특성

통제변수는 기부자의 인구사회학적 특성으로 성별, 연령, 종교, 학력, 혼인상태, 직업, 월소득으로 구성하였다.

3.5 자료분석방법

본 연구에서 수집된 자료의 분석방법으로 기부자의 기부만족과 기부의도 그리고 기부신뢰를 확인하기 위해 기술통계를 실시하였다. 다음으로 변인들간의 상호 관련성을 살펴보기 위해 person적률상관분석을 실시하였으며, 기부자의 기부만족과 기부의도의 관계에서 기관신뢰의 매개효과를 검증하기 위하여 Baron과 Kenny의 3단계 위계적 회귀분석을 실시하였으며, 매개효과의 통계적 유의성은 Sobel test로 검증하였다. 이를 위해 SPSS 18.0 프로그램을 이용하였다.

IV. 연구결과

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성은 [표 4]과 같이 남성이 74명(19.8%)이고, 여성이 300명(80.2%)로 여성이 훨씬 많음을 알 수 있다. 연령은 20대 37명(9.9%), 30대 51명(13.6%), 40대 122명(32.6%), 50대 133명(35.6%), 60대 이상 31명(8.3%)로 나타났다. 종교는 기독교 185명(49.5%)가 가장 많았으며, 불교 58명(15.5%), 천주교 34명(9.1%), 종교없음이 94명(25.1%)으로 나타났다. 대졸이 293명(78.3%)로 가장 많은 가운데, 대학원 이상 77명(20.6%), 고등학교 이하 4명(1.1%) 순으로 나타났으며 혼인상태는 기혼 299명(79.9%), 미혼 63명(16.8%), 기타 12명(3.2%)이었다. 직업은 급여생활자 283명(75.7%)가 가장 많았고 주부

26명(7%), 자영업자 24명(6.4%), 기업경영자 22명(5.9%), 기타 12명(3.2%), 농어업 4명(1.1%), 은퇴자 3명(0.8%) 순으로 나타났다. 월소득은 200만원 미만 174명(46.5%), 200만원대 72명(19.3%), 500만원 이상 48명(12.8%), 400만원대 44명(11.8%), 300만원대 36명(9.6%) 순으로 나타났다.

표 4. 조사대상자의 일반적 특성

변수	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남	74	19.8
	여	300	80.2
연령	21~29세	37	9.9
	30세-39세	51	13.6
	40세-49세	122	32.6
	50세-59세	133	35.6
	60세 이상	31	8.3
종교	기독교	185	49.5
	불교	58	15.5
	천주교	34	9.1
	원불교	1	0.3
	종교없음	94	25.1
학력	기타	2	0.5
	고등학교 이하	4	1.1
	대졸	293	78.3
혼인 상태	대학원이상	77	20.6
	미혼	63	16.8
	기혼	299	79.9
직업	기타	12	3.2
	기업경영	22	5.9
	자영업	24	6.4
	급여생활	283	75.7
	농어업종사	4	1.1
	주부	26	7.0
	은퇴자	3	0.8
월 소득	기타	12	3.2
	200만원 미만	174	46.5
	200~299만원	72	19.3
	300~399만원	36	9.6
	400~499만원	44	11.8
500만원 이상	48	12.8	
합계		374명	100

2. 주요변수의 기술통계

주요변수별 평균, 표준편차를 살펴본 결과는 [표 5]와 같으며, 모두 5점 리커트 척도를 사용하였으며, 각 영역

별 문항으로 나누어 표준화 처리하였다.

[표 5]에서처럼 연구대상들은 매개변수인 기관신뢰는 4.06점, 독립변수인 기부만족은 3.90점, 종속변수인 기부의도는 3.85점 순으로 조사되었다.

표 5. 주요변수의 기술통계

변수	N	최소값	최대값	평균
기부만족	374	1.00	5.00	3.9015(SD=.68867)
기부의도	374	1.00	5.00	3.8592(SD=.73047)
기관신뢰	374	1.00	5.00	4.0674(SD=.74862)

3. 주요변수들의 상관관계

본 연구에 포함된 기부만족, 기부의도 그리고 기관신뢰의 상관관계를 분석한 결과는 [표 6]과 같다. 먼저 기부만족과 기부의도는 정적 상관관계($r=.796, p<.001$)가 있는 것으로 나타났으며, 기부만족과 기관신뢰($r=.687, p<.001$), 기부의도와 기관신뢰($r=.694, p<.001$)도 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

표 6. 상관관계 분석

구분	기부만족	기부의도	기관신뢰
기부만족	1		
기부의도	.796***	1	
기관신뢰	.687***	.694***	1

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

4. 기부만족이 기부의도에 미치는 영향

기부자의 기부만족이 기부의도에 미치는 영향을 알아보기 위해 위계적 회귀분석을 수행한 결과는 [표 7]과 같다.

<모형 1>은 성별을 비롯한 연령, 종교, 학력, 혼인상태, 직업, 월소득이 기부의도에 미치는 영향을 알아본 결과로, F값의 변화량이 통계적으로 유의미한 것으로 나타나 모형의 적합성($F=4.678, p<.001$)이 검증되었다. <모형 1>의 설명력은 8.2%로 나타났다.

<모형 2>는 기부만족이 추가되어 나타난 결과로 F값의 변화량이 통계적으로 유의미한 것으로 나타났으며, 모형의 적합성($F=82.992, P<.001$)이 검증되었다. 모형의 설명력은 64.5%로 이전 모델에 비해 크게 증가했으며, 기부만족이 클수록 ($\beta=.782, P<.001$) 기부의도에

유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<모형 3>은 <모형 2>에 기관신뢰가 추가로 투입된 결과로서, 모형의 설명력은 68.4%이고, F값의 변화량은 87.438로 모형의 적합성($P<.001$)이 검증되었다. 기부자의 기부만족이 클수록($\beta=.598, P<.001$), 기관신뢰가 클수록($\beta=.271, P<.001$) 기부의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이상의 연구결과를 통해 기부의도에 가장 큰 영향력을 미치는 변수는 기부만족인 것으로 나타났다.

표 7. 기부의도에 대한 위계적 회귀분석

변수	모형1		모형2		모형3		
	B	β	B	β	B	β	
일반적 특성 (통제 변수)	(상수)	3.278	-	.370	-	.049	-
	성별	.129	.097	.067	.037	.060	.033
	연령	.013	.188**	.005	.064	.004	.003
	종교	-.061	-.140**	-.022	-.051	-.022	.014
	학력	-.036	-.021	.093	.054	.081	.047
	혼인상태	.004	.003	-.073	-.047	-.070	-.046
	직업	-.042	-.062	-.029	-.043	-.020	-.030
	월소득	.033	.071	-.001	-.002	-.005	-.011
기부만족	-	-	.830	.782***	.635	.598***	
기관신뢰	-	-	-	-	.276	.271***	
R ² (Δ R ²)	.082(.065)		.645(.637)		.684(.676)		
F	4.678***		82.992***		87.438***		

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

5. 기관신뢰의 매개효과 검증

기부자의 기부만족과 기부의도의 관계에서 기관신뢰의 매개효과를 분석한 결과는 [표 8]과 같다. Baron과 Kenny의 3단계회귀분석을 이용하여 기부자의 기부만족과 기부의도의 관계에서 기관신뢰의 매개효과를 검증하였다. 1단계에서 독립변수인 기부만족과 매개변수인 기관신뢰는 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며($\beta=.687, p<.001$), 2단계에서 독립변수인 기부만족은 종속변수인 기부의도에 유의미한 영향을 미쳤다($\beta=.796, p<.001$). 3단계에서는 매개변수의 매개효과를 검증하기 위하여 독립변수인 기부만족과 매개변수인 기관신뢰를 동시에 종속변수인 기부의도와 회귀한 결과 기부만족($\beta=.605, p<.001$), 기관신뢰($\beta=.278, p<.001$)가 유의미한 것으로 나타나, 기부자의 기부만족과 기부의도의 관계에서 기관신뢰가 부분 매개하는 것으로 나타났다.

표 8. 기관신뢰의 매개효과 검증

모형		B	β	t
1	기부만족→기관신뢰	.659	.687	18.244***
2	기부만족→기부의도	.750	.796	25.368***
3	기부만족→기부의도	.641	.605	14.834***
	기관신뢰→기부의도	.283	.278	6.831***
4	β 값 비교	2 > 3		

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

한편, 매개효과 값의 통계적 유의성을 검증하기 위해 Sobel test Z값 검증 결과는 [표 9]과 같다.

표 9. 매개효과에 대한 Sobel 검증

매개변수(기관신뢰)	매개효과	Sobel test	
		Z	p
기부만족 → 기관신뢰 → 기부의도	부분	6.45	.000

일반적으로 Sobel test를 통해 매개효과 검증은 Z 점수가 1.96보다 크거나 -1.96보다 작을 경우 매개효과가 유의한 것을 의미한다. 본 연구에서는 Z값이 6.45(p<.001)로 나타나 매개효과가 유의한 것으로 나타나 매개변수인 기관신뢰는 기부만족과 기부의도와 의 관계에서 유의미한 부분 매개효과가 있음을 확인하였다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 사회복지기관 개인기부자들의 기부만족과 기관신뢰가 기부자의 기부의도에 영향을 미치는지를 파악하고자 하였으며, 이를 통해 개인기부자들이 기부의도를 높여 기부연속성을 확보하는 방안을 마련하는데 그 목적이 있다. 연구 목적 달성을 위하여 대구·경북 지역의 사회복지기관 개인기부자들을 대상으로 직접 방문하여 배부하거나, 사회복지기관 담당자의 협조를 얻어 배부·수집하는 방식으로 374부의 설문지를 분석에 활용하였다.

분석결과, 기부자의 기관만족은 기부의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 기부만족과 기부의도의 관계에서 기관신뢰는 유의미한 부분 매개효과가

있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 사회복지기관들이 잠재적 기부자들의 기부의도를 증대시키고 기부참여자들의 기부연속성을 높이기 위해서는 기부과정을 통한 만족도를 높이는 것과 기부기관에 대한 신뢰성 확보의 필요성을 시사한다. 이상의 연구결과를 토대로 개인기부자들의 기부의도를 높이는 실천적인 방안을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 기부자의 기부만족을 높이기 위해서는 기부자 관리를 통해 기부자가 존중받고 대우받고 있다는 느낌을 가지도록 해야 할 것이다. 구체적으로 기부기관에서는 기부자와 지속적으로 연락을 취하여 기관이 기부금을 사용하여 시행하는 사업에 대해 자세히 알려야 한다. 또한 기부자에게 친절함은 물론, 기부자가 기관에 의문점을 가진 경우 신속하게 해결해주려는 노력을 통해 기부자가 대우받고 인정받고 있다고 느끼도록 하여야 한다. 이러한 기관만족을 높이는 노력은 기관신뢰로 이어지는 가장 직접적인 방법인 만큼 기부자 관리에 철저를 기할 필요가 있다.

둘째, 기부자가 기부금 사용을 수시로 모니터링하고, 기부금이 직·간접적인 사회적 효과로 실현되는 과정을 확인하는 프로그램이 마련되어야 할 것이다. 이를 통해 기부자들은 자신의 기부활동이 사회적 가치를 실현하는 과정임을 느끼고 만족감과 기관에 대한 신뢰감을 고취할 수 있을 것이다.

셋째, 다양한 기관들에서 기부활동에 참여하고 있는 기부자들의 네트워크를 활성화하는 것이 필요하다. 현재 다수의 사회복지기관에서 시행하는 후원자의 밤이나 시상식과 같은 일회성 내지는 홍보성 사업이 아닌, 정기적인 커뮤니티 활동을 개발하는 것이 무엇보다 중요하다. 이는 기부자와 지역사회 공동체 의식 그리고 다양한 계층 간의 소통의 기회가 될 수 있어 기부문화를 확대하고 활성화 할 수 있는 토대가 될 수 있다. 또한 커뮤니티 활동은 기부연속성을 확보하는데 직접적인 영향을 미칠 뿐만 아니라 잠재적 기부자들의 기부참여를 이끄는 계기를 마련할 수 있으며 나아가 일반 시민들이 우리 지역의 사회복지활동과 사업에 관심을 가지게끔 할 수 있다.

끝으로 향후 기부만족과 기부의도를 높이기 위한 더욱 심화된 연구가 수행되길 바라며, 본 연구가 사회복지

지기관들의 안정적인 재원확보를 통해 활발한 사회복지프로그램이 시행되고 지속되기를 간절히 바란다.

아울러 본 연구는 대구경북 사회복지기관의 기부자를 대상으로 하였기에 전체 사회복지기관 기부자들에게 일반화하는 데에는 한계가 있으며, 선행연구를 중심으로 연구자의 의도에 맞게 변수들을 구성하였기에 이 연구에서 다루는 요인 이외에도 기부의도에 영향을 미치는 다른 요인이 있을 수 있기에 기부의도 전체를 설명하는데 한계가 있음을 밝히며 기부의도에 대한 다양한 관점의 접근과 연구가 수행되길 기대한다.

참 고 문 헌

[1] 김영중, “민간 사회복지조직의 재원이 서비스 전달에 미치는 영향,” 한국사회복지학회지, 제50권, pp.209-233, 2002.

[2] 김경우, “한국 지역사회복지관 운영실태와 발전방안에 대한 관한 연구,” 한국운동재활학회지, 제4권, 제2호, pp.13-27, 2009.

[3] 한국사회복지관협회, *사회복지관현황조사보고서*, 2019.

[4] 이원준, “사회복지기관 개인기부자들의 이타행위 노출 경험이 기부지속노력에 미치는 영향,” 한국지역복지학회지, 제54권, pp.181-212, 2015.

[5] 정연모, *개인기부자의 자기효용감과 기관서비스가 기부지속성에 미치는 영향*, 대구대학교, 박사학위논문, 2019.

[6] 문봉기, *법조분야 관련 비영리조직의 기금모금에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*, 고려대학교, 석사학위논문, 2010.

[7] 한국보건사회연구원, *나눔실태 2018*, pp.53-81, 2019.

[8] 오혜영, “기부경험은 즐거운 감정 동기를 강화하는가?: 정기적인 기부경험이 기부 유형별 기부의도에 미치는 영향,” 상평학연구학회지, 제34권, 제2호, pp.1491-163, 2016.

[9] 문예진, 이상민, “공정성 인식과 계층이동 인식이 기부행위에 미치는 영향,” 사회과학학회지, 제28권, 제2호, pp.251-279, 2017.

[10] 강철희, 박태근, 이수연, “소득수준별 기부행동변화에 관한 연구;자선적 기부 참여 확률 및 규모추정,” 한국사회복지행정학회지, 제24권, 제1호, pp.1-13,

2017.

[11] 조소, *사회복지기관 후원자들의 후원행위 지속에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*, 서울대학교, 석사학위논문, 1995.

[12] 한지선, *지속적인 기부행동에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*, 이화여자대학교, 석사학위논문, 2005

[13] 김종원, *개인의 지속적 기부행위에 영향을 미치는 요인에 대한 연구:대구사회복지공동모금회 개인기부자를 중심으로*, 대구대학교, 석사학위논문, 2013.

[14] 이성태, *개인의 기부행위에 영향을 미치는 요인*, 목포대학교, 박사학위논문, 2009.

[15] 이원준, “개인기부자들의 정서적, 가시적 효용감이 정신적 웰빙에 미치는 영향:자기수용의 매개효과와 삶에 대한 감사의 조절효과를 중심으로,” 한국콘텐츠학회지, 제16권, 제11호, pp.166-178, 2016.

[16] 최덕재, *비영리 점포의 고객만족과 고객충성도에 관한 연구: 아름다운 가게를 중심으로*, 경성대학교, 박사학위논문, 2010.

[17] 류방, 김세범, “기부자의 기부동기가 기부 만족, 신뢰 및 기부지속성에 미치는 영향,” 한국비영리연구학회지, 제12권, 제1호, pp.63-96, 2013.

[18] M. K. Brady, C. H. Noble, D. J. Utter, and G. E. Smith, “How to Give and Receive: An Exploratory Study of Charitable Hybrids,” *Psychology & Marketing*, Vol.19, No.11, pp.919-944, 2002.

[19] 김자영, *기부만족도가 지속적 기부행위에 미치는 영향에 관한 연구: 서비스 만족도와 욕구만족도를 중심으로*, 성균관대학교, 석사학위논문, 2009.

[20] 차영란, “대학생활 만족도가 졸업 후 모교 기부의사에 미치는 영향 분석,” 한국광고홍보학보, 제12권, 제4호, pp.529-554, 2010.

[21] 이용구, 송용찬, “기부행동에 영향을 미치는 요인에 관한 연구,” 한국행정학회하계학술대회, pp.1-18, 2017.

[22] 류방, *비영리조직 기부자의 기부동기가 기부만족과 기부지속성에 미치는 영향: 신뢰, 몰입의 매개효과를 중심으로*, 경상대학교, 박사학위논문, 2013.

[23] F. Tonkiss and A. Passey, “Trust, confidence and voluntary organizations: Between values and institutions,” *Sociology*, Vol.33, No.2, pp.257-274, 1999.

[24] 이선호, 박우성, “나눔 경험과 기부의도: 신뢰 및 긍

- 정 태도의 매개효과 연구,” 한국콘텐츠학회논문지, 제 17권, 제15호, pp.56-67, 2017.
- [25] 배익철, *결연후원활동에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*, 대구대학교, 석사학위논문, 2002.
- [26] 정호영, *사회복지시설 기부행위에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 기부금액과 기부기간을 중심으로*, 송실대학교, 박사학위논문, 2007.
- [27] 정무성, 정호영, “사회복지시설의 신뢰와 몰입이 기부행위에 미치는 영향에 관한 연구,” 한국비영리연구, 제5권, 제2호, pp.233-263, 2006.
- [28] 양용희, “한국기부문화가 가야할 길,” 문화도시문화복지, 제150권, pp.48-51, 2003.
- [29] 김준희, “비영리기관 후원자의 관계지속의도,” 한국콘텐츠학회논문지, 제9권, 제2호, pp.324-332, 2009.
- [30] 김세범, 류방, “개인기부자의 기부동기와 기부태도의 관계에서 의례화가 미치는 조절효과에 관한 연구,” 한국비영리연구학회지, 제11권, 제1호, pp.161-190, 2012.
- [31] 김준희, “개인기부자들의 관계의 질과 기부의도에 영향을 미치는 요인 연구,” 디지털복합연구, 제10권, 제7호, pp.129-139, 2012.
- [32] 이원준, *사회복지기관 개인기부자들의 기부효용감이 기부지속성에 미치는 영향*, 경북대학교, 박사학위논문, 2013.
- [33] 황용진, *기독교방송 후원자의 기부의도 결정요인에 관한 연구-관계품질의 매개효과를 중심으로*, 제주대학교, 박사학위논문, 2011.

저 자 소 개

최 형 임(Hyung-Im Choi)

정회원



- 1998년 2월 : 대구대학교 사회복지학과(문학석사)
- 2008년 8월 : 대구대학교 사회복지학과(철학박사)
- 1999년 8월 ~ 2009년 8월 : 영남대학교 영천병원 사회복지사
- 2009년 8월 ~ 현재 : 영진사이버대학교 사회복지계열 교수

학교 사회복지계열 교수

〈관심분야〉 : 사회복지실천, 노인복지