

빈곤계층의 사회적 자본에 영향을 미치는 자원봉사서비스 품질과 성별 조절효과에 관한 연구

강대선*
오영란**
권혁창***

본 연구는 자원봉사활동은 자원봉사자와 서비스 이용자 모두에게 사회적 자본 효과를 창출할 수 있다는 전제 하에, 빈곤계층 자원봉사서비스 이용자를 대상으로 자원봉사서비스 품질이 사회적 자본에 미치는 영향과 이 과정에서 성별차이를 조절 효과를 통해 확인하였다. 이를 위하여 Baron과 Kenny(1986)의 위계적 회귀분석 절차를 활용하였다. 분석결과, 첫째, 남성 서비스 이용자들이 서비스 품질 요인 중에서 대응성을 여성보다 상대적으로 더 높게 인식하였다. 둘째, 전체적 사회적 자본에 영향을 미치는 서비스 품질요인은 확신성, 대응성, 공감성이었고, 모두 긍정적으로 사회적 자본에 영향을 미치고 있었다. 셋째, 사회적 자본의 대인신뢰와 대응성 간에서 성의 조절효과가 나타났다. 넷째, 사회적 자본의 기관신뢰와 대응성 간에서 성의 조절효과가 나타났다.

이 같은 연구결과에 기초해서 이론적, 실천적 함의 및 신뢰를 높일 수 있는 자원봉사서비스의 대응성 증진 전략, 자원봉사서비스 성과로서 사회적 자본에 대한 자원봉사조직의 재인식의 필요성 등을 제언하였다.

| 주제어 |

빈곤계층, 사회적 자본, 자원봉사서비스 품질, 성, 조절효과

* 주저자, 경남과학기술대학교 사회복지학과 부교수

** 교신저자, 경남과학기술대학교 사회복지학과 조교수

*** 공동저자, 경남과학기술대학교 사회복지학과 부교수

I. 서론

최근에 사회복지흐름은 서비스 공급주체뿐만 아니라 이용자의¹⁾ 호혜성 의무도 강조하는 경향이다(Flick, Bittman and Doyle, 2002; Cox, 2000). 이는 수급권측면에서 조건적이라는 반론을 제기할 수 있지만, 다른 한편에서는 사회에 기여할 수 있는 시민의 양성이라는 당위성을 가질 수 있다. 이를 위한 대안이 빈곤층의 사회적 자본에 대한 투자라고 할 수 있다. 왜냐하면 사회적 자본은 빈곤층에게 개인적 힘과 효능성, 더 나아가 사회적 참여를 위한 자원이 될 수 있기 때문이다(Grönlund and Hanna, 2019; Verba, Schlozman and Braddy, 1995).

이러한 사회적 자본의 대표적인 공급처는 사회복지서비스 자원봉사 활동이다(강대선·권혁창, 2019; 이재열·남은영, 2008). 특히, 자원봉사 활동의 매개체인 자원봉사서비스는 자원봉사자와 이용자 간 공동체관계에 기초하므로, 서비스 전달과정에서 사회적 자본을 더욱 높일 수 있다고 하겠다. 본 연구는 이의 과정에서 성별 차이 특히, 여성을 주목하고자 한다. 왜냐하면, 여성은 남성에 비해 사회적 자본을 취득할 기회가 매우 제약되고, 또한 빈곤해질 가능성도 더 높지만, 반면에 시민적 참여 활동인 자원봉사활동 참여율이 더 높다는(이경혜·황지민, 2013; Mesch, Rooney, Steinberg and Denton, 2006) 점을 고려하면, 빈곤여성의 사회적 자본 활성화는 여성의 복지뿐만 아니라, 사회신뢰가 부족한 우리 사회에서(차재건·류태건, 2017), 이를 극복할 수 있는 또 다른 대안이 될 수 있기 때문이다.

사회적 자본은 공동의 협력을 지향하는 신뢰, 상호성의 규범, 사회적

1) 사회복지현장에서는 고객, 수혜자, 이용자라는 용어가 혼용되어 사용되는 경향이 있다. 본 연구에서는 이용자라는 용어로 통일하고자 한다. 왜냐하면 이용자(service user)란 용어에는 서비스를 받는 사람들의 권리와 영향력이 강조되는 뜻이 포함되어 있기 때문이다(김용득, 2005).

네트워크와 같은 사회적 조직과 생활의 특성이자 관계적 자원이라고 정의할 수 있다(Putnam, 1993, 2000). 따라서 사회적 관계 맺기에 따른 상호혜택 즉, 우리 모두가 갖는 공동의 자본이라는 의미를 갖는다고 할 것이다(Nerves and Fonseca, 2015; Etzioni, 1996). 물론, 사회적 자본은 특수자본, 연결망이라는 효과범위의 폐쇄성 때문에 비판도 여러 연구에서 제기되었다(장수찬, 2008; 류태건, 2014; Coleman, 1988; Etzioni, 1996). 그러나 공동체의 기반이라는 것에는 대다수의 연구자가 합의하고 있다.

한편 사회적 자본에 기여하는 대표적 수단인 자원봉사활동에 대한 연구는 대부분 자원봉사자에게 편중되었다(강대선·권혁창, 2019; 김성경, 2007; 한진이·임왕규, 2015; 권영숙·이영민, 2011; Stukas, Daley and Cowling, 2005; Onyx and Bullen, 2009; Boeck et al., 2009; Finkelstein, 2006). 즉, 자원봉사자와 전체 사회의 시각에서 자원봉사활동의 효과와 사회적 영향에 대한 연구가 수행되었다고 할 것이다. 따라서 빈곤층의 자원봉사서비스 이용자는 보통의 자원봉사자와는 다르게, 사회적 자본이라는 혜택을 획득할 수 없는가라는 이슈를 제기할 수 있다. 더욱이 빈곤층의 사람들은 사회적 관계를 맺을 기회가 인적자원, 재정자원의 한계 때문에 매우 제한적이다. 그렇기 때문에 사회적 자본을 더욱 필요로 한다는 사실을 고려하면(Stephene, Breheny and Mansveit, 2015), 이 같은 경향은 또 다른 유형의 빈곤층 배제로도 볼 수 있다.

비록 매우 드물지만, 자원봉사서비스 이용자의 사회적 자본을 확인할 수 있는 연구에는 먼저, 권혁창·김지훈·강욱모(2017)의 연구를 주목할 수 있다. 이 연구에 의하면, 빈곤계층의 자원봉사서비스 이용자는 서비스를 많이 받을수록 사회적 자본이 더 증가되는 것으로 나타났다. 그리고 서비스욕구에 비하여 공적부분으로부터 받는 서비스가 수급자보다 상당히 제한적인 차상위 계층에서 사회적 자본이 포괄적으로 증가되

는 것으로 나타났다. 이 같은 연구결과는 서비스 제공량의 증가에 따라 그 만큼 자원봉사자와 이용자 간의 접촉과 상호작용이 증가될 수 있고, 이것은 곧 대응성 등의 서비스 품질 측면과 관련을 맺을 수 있다는 것과 빈곤층의 생활조건에 따라 서비스 품질 평가와 사회적 자본 증진이 달라질 수 있다는 것을 시사할 것이다. 두 번째는 자원봉사서비스가 이용자에게 미치는 효과를 분석한 Grönlund 과 Hanna(2009)의 연구이다. 이에 의하면, 자원봉사서비스는 이용자의 참여감과 참여경험 그리고 긍정적으로 사회적 상호작용을 바라보는 시각을 증가시키는 것으로 나타났다. 이에 대하여, 이들은 상호성, 수평성, 친구 같은 존재라는 공동체적 자원봉사관계 특성이 이에 영향을 미쳤다고 주장하였다. 셋째, 자원봉사자의 인구·사회적 특징에서, 사회적으로 약자의 위치에 있다고 할 수 있는 노인, 저소득, 저학력 그리고 흑인들이 자원봉사활동이나 기부활동에 더 많이 참여하고, 이로 인한 행복감과 기쁨을 더 느낀다는 연구 결과를 주목할 수 있다(Morrow-Howell, Hong and Tang, 2009; Dulin et al., 2012; Stephens, Breheny and Mansvelt, 2015; Mesch et al., 2006). 이는 인적, 재정적 자원이 부족한 빈곤층도 시민적 참여행동을 충분히 할 수 있고, 동시에 이로 인한 개인적 혜택이 빈곤층에서 더 클 수 있다는 것을 의미할 것이다. 넷째, 사회적 자본과 관련한 최근의 이슈는 사회적 자본이 단기간에도 증진될 수 있는가이다(Claridge, 2004). Putnam(1993)은 사회적 자본이 역사적 요인에 의하여 형성되므로 단기간에 증진될 수 없다고 주장하였다. 이를 반박하며, Schmid(2000), Dekker 와 Uslander(2001) 등은 어떠한 활동에 따른 상호작용도 사회적 자본을 창출할 수 있다고 주장하였다. 특히, Soubeyran와 Weber(2002)는 반복적인 교환과 면대면 접촉은 사회적 자본을 창출시킬 수 있다며 이를 지지하였다.

이러한 연구결과들을 종합하면, 주된 서비스를 매개로, 면대면 접촉

과 의사소통에 기초하며 공동체 관계라는 이용관계 특성을 갖는 자원봉사서비스 품질은 빈곤층 서비스 이용자의 신뢰, 호혜감 등의 사회적 자본에 영향을 미칠 수 있다고 할 것이다. 그리고 이의 과정에서 성별차이가 발생할 수 있다고 하겠다. 왜냐하면 동일한 서비스를 받더라도 개인이 지닌 취약성의 차이, 대표적으로 성(이래혁·김지선, 2019)에 따라 사회적 자본 효과가 달라질 수 있기 때문이다.

이와 같은 가능성에도 불구하고 자원봉사자와 비교할 때, 빈곤층 서비스 이용자의 사회적 자본에 대한 연구는 동서양을 막론하고 너무나 드물다. 이에선 자원봉사자가 조직의 자원봉사관리 측면에서 효율적이라는 실행가능성 측면의 장점, 좋은 사람들이 타인을 위해서 좋은 일을 하면 저절로 좋은 사회적 결과로 이어질 것이라는 낙관론(Grönlund and Hanna, 2019), 빈곤층 서비스 이용자는 희생자이므로 사회에 대한 기여보다는 옹호가 필요한 사람이라는 인식(Onyx and Bullen, 2000) 등이 이에 영향을 미쳤다고 할 것이다. 그러나 빈곤계층은 신분적 배제와 격리를 일상적으로 경험하기 때문에 관계적 자본인 사회적 자본이 더욱 중요할 수 있다. 왜냐하면 사회적 자본을 갖는다는 것은 곧 자신과 사회에 기여할 능력과 자원을 동시에 갖는다는 것을 의미할 수 있기 때문이다

이상의 논의를 기반으로 본 연구는, 자원봉사활동은 자원봉사자와 이용자 모두에게 사회적 자본을 형성시킬 수 있다는 전제 하에, 자원봉사서비스 품질이 빈곤계층의 사회적 자본에 미치는 영향과 이 과정에서 성별차이를 조절효과를 통해 살펴보고자 한다.

본 연구는 사회복지조직, 실천가 및 자원봉사자가 사회적 자본 투자 개념에서 자원봉사서비스를 받는 빈곤층 이용자의 성별 특성을 깊게 이해하는데 필요한 기초자료를 제공할 것이다.

II. 선행연구

1. 빈곤층 사회적 자본의 중요성

현재 한국에서 대표적인 빈곤층은 국민기초생활보장법상의 수급자 및 차상위 계층이라고 할 수 있다. 빈곤이 이들의 심리·정서 등에 미치는 영향과 이와 관련된 사회적 자본의 중요성을 살펴보면 다음과 같다.

먼저 빈곤층의 현황이다. 보건복지부(2020)의 보고서에 의하면, 2019년도 국민기초생활보장 수급자수는 1,165,175명으로 전체인구 대비 수급률이 3.6%이었다. 수급자 중에서 노년기는 631,642명 35.3%로서 가장 높은 비중을 차지하였다. 이를 성별로 구체적으로 보면, 남자는 803,502명이고 여자는 988,510명으로 여성 비중이 상당히 높았다. 연령주기별로는 남성의 경우에는 중년기(40~64세) 40.5%, 노년기(65세 이상) 27.0%, 청소년기(12~19세) 14.0%, 영유아기(0~5세) 2.0% 순으로 나타났다. 반면에 여성의 경우에는 노년기가 41.9%, 중년기 30.3%, 청소년기 11.2% 순으로 나타났다. 여성의 경우에는 노년기 비율이 가장 높다는 것이 남성과 대비된다고 할 것이다.

둘째, 빈곤층의 심리·정서적 건강 관련이다. 김창엽(2003)의 연구에 의하면 우리나라 저소득 가구의 79.2%가 환자가 있으며, 질병의 90%가 만성질환으로 나타났다. 그리고 박상규와 이병하(2004)의 연구에 의하면 빈곤층은 일반인에 비하여 자존감이 낮고, 우울, 공포불안 등도 높은 것으로 나타났다. 더욱이 이민규(2000)의 연구에 의하면, 빈곤층은 신체적 건강, 정신적 건강이 좋지 않은 것으로 나타났다. 따라서 대다수의 빈곤층이 신체, 심리·정서 건강 관련 문제를 가지고 있다고 할 수 있다. 이는 사회참여에의 개인적 제약조건이 될 것이다.

셋째, 빈곤이 여성에게 미치는 영향이다. 정미숙(2008)의 연구에 의하면 빈곤층 여성은 물적 자원의 결핍문제뿐만 아니라, 사회적 고립과

자아배제 문제가 심각하고 더욱이, 복지수급자가 되는 과정에서 이혼 등의 가족해체 사유로 인해서 남성보다 더 부정적인 낙인감을 경험하는 것으로 나타났다. 그러므로 빈곤여성은 인간과 인간이 만나는 사회 및 지역사회 관계에서 단절되기 쉽고, 이로 인해서 지역사회에 대한 결속감을 상실하는 사회적 배제(문진영, 2010)에 더욱 더 취약할 수 있다고 할 것이다. 따라서 빈곤계층 특히 빈곤 여성의 경우에는 물질적 지원뿐만 아니라 개인적 정체성 회복, 지역사회와의 관계 회복을 위한 비물질적 지원도 절실하다고 할 수 있다. 이러한 지원에 유용한 개념이 사회적 자본이라고 할 수 있다. 왜냐하면 빈곤계층이 사회적 자본을 갖는다는 것은 한 개인의 복지 증진뿐만 아니라 개인적 정체성, 지역사회에 참여할 수 있는 능력과 자원을 동시에 갖는다는 것을 의미할 수 있기 때문이다(Grönlund and Hanna, 2009; Morrow-Howell, Hong and Tang, 2009; Onyx and Bullen, 2009).

사회적 자본이란 공동의 협력을 지향하는 신뢰, 상호성의 규범, 사회적 네트워크와 같은 사회적 조직과 생활의 특성이자 관계적 자원이라고 정의할 수 있다(Putnam, 1993, 2000). 따라서 사회적 자본은 공동체에 기초를 둔 관계적 자본이라고 하겠다.

Putnam(2000)의 사회적 자본 개념에 근거하여 이의 구성요소를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 신뢰이다. Putnam(2000)은 신뢰를 포괄적 호혜성의 원칙에 기초하는 것으로 보고 이를 두터운 신뢰와 얇은 신뢰로 구분하였다. 두터운 신뢰(thick trust)는 오랫동안 서로 알고 지내온 사이의 친밀한 관계 내에서의 인간관계의 신뢰인 반면에, 얇은 신뢰는 새로 알게 된 사람과의 관계처럼 일반적 타자에 대한 신뢰를 의미한다. 그러므로 낯선 이에 대한 도움이라는 의미를 지닌 자원봉사의 의미에서 볼 때, 자원봉사서비스는 얇은 신뢰와 더욱 관계를 맺을 수 있다고 할 것이다.

둘째, 상호성의 규범이다. Putnam(2000)은 호혜성을 한정적 호혜성과 포괄적 호혜성으로 구분하였다. 한정적 호혜성은 네가 내게 이것을 해주면 나도 네게 이것을 한다는 등가값의 교환을 의미한다. 반면에 포괄적 호혜성은 네게 특정한 보답을 받으리라는 기대가 전혀 없이 앞으로 언젠가는 다른 누군가가 할 것이다와 같이 현시점에서는 불균형 교환이지만, 장기적으로는 균형이 이루어 질 것이라는 상호기대에 기초를 둔 교환의 지속적 관계로 정의하였다. 그러므로 포괄적 호혜성이 공동체의 신뢰와 더욱 밀접하게 연결된다고 할 수 있다.

셋째, 네트워크이다. 네트워크는 개인 간의 연결을 통해 사회적 자본을 더욱 증진할 수 있으며, 단순한 연결망으로서의 네트워크가 아닌 규범과 가치를 공유하는 사회적 네트워크라고 정의할 수 있다. 따라서 낯선 타인에게 원조를 제공하는 친사회적 행동인 자원봉사활동은 사회적 자본과 개념상 밀접한 관련을 갖는다고 할 것이다.

2. 자원봉사서비스의 개념과 품질: 서비스 이용관계 시각

자원봉사서비스란 서비스 공급주체인 지역사회복지조직에 소속된 자원봉사자가 타인과 지역사회의 혜택과 복지를 높이기 위하여 제공하는 공공재, 친 사회적 서비스라고 정의할 수 있다(Musick and Wilson, 2008; Reno, Cialdini and Kallgren, 1993). 따라서 자원봉사자가 서비스 전달의 주체라고 할 수 있다. 보통 자원봉사자는 서비스 목표를 달성하기 위하여 서비스 전달과정에서 윤리와 규범을 준수하며 더 좋은 서비스가 되도록 노력할 의무를 지닌 준전문가로 인식된다(류기형·남미애·박경일·홍봉선·강대선·배의식, 2018). 특히, 주목할 점은 현대 사회복지조직에서 이용자에게 제공되는 서비스량은 유급의 스태프보다 자원봉사자 비중이 더 높다는 사실이다(강대선·류기형·배의식, 2010; Kosis, 2020; independentsector, 2020).²⁾ 즉, 서비스 이용자 혜택의 많은 부

분이 자원봉사서비스에 달려있다는 것이다. 그러므로 사회복지조직은 자원봉사서비스 품질이 이용자에게 미치는 혜택의 가치를 재인식할 필요가 있다.

서비스품질 측정과 관련된 선행연구를 검토해 볼 때, Parasuraman, Zeithaml 과 Berry(1988)가 개발한 SERVQUAL 모형이 사회복지서비스 연구에서 널리 사용되었다(김지훈·권혁창·염동문·강길선, 2018; 박수지, 2014; 전준구, 2006). 이 모형에는 5가지 차원이 있다. 첫째, 유형성이다(tangibles)이다. 이에는 물리적인 시설과 장비, 종업원들의 외양과 용모, 커뮤니케이션 자료 등이 속한다. 둘째, 신뢰성(reliability)이다. 이는 직원이 약속한 서비스를 믿을 수 있고, 또 정확하게 이행할 수 있는 능력 등과 관련된다. 셋째, 대응성이다(responsiveness). 이는 고객을 돕고자 하는 직원의 적극성과 신속하게 제공하고자 하는 자발성 등을 포함하고 있다. 넷째, 확신성이다(assurance). 이는 직원의 지식과 정중한 예절의 정도, 신뢰와 확신을 주는 능력과 관련된다. 다섯째, 공감성(empathy)이다. 이에는 서비스조직이 고객에게 제공하는 직원의 배려와 관심, 의사소통의 원활함 등이 포함된다(Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988). 따라서 서비스 품질은 주로 서비스 제공자와의 접촉, 의사소통과 관련된 이용자의 기대라고 정리할 수 있다. 이러한 서비스 품질의 의미는 이용자를 지향하고, 객관적 품질만이 아니라 인지된 주관적 품질을 강조하며, 결과만이 아니라 서비스 전달과정도 보다 중요하다는 것에 있다(전준구, 2006).

사실상 자원봉사활동은 전문가와는 다른, 이용자가 자원봉사자와 맺는 공동체적 관계라는 이용관계 특성과 밀접히 관련된 서비스라고 할

2) 2018년도 사회복지서비스 기관에서 활동하는 자원봉사자 등록인원 8,168,638명 중 실제 활동인원은 1,272,588명이었고, 1인당 연 8회 정도 자원봉사활동에 참여하는 것으로 나타났다(kosis, 2020). 그리고 민간 지역사회복지조직에서는 자원봉사자 대부분이 도시락 배달 등 재가 자원봉사에 참여하는 것으로 알려져 있다.

수 있다. 이를 고려하여 자원봉사서비스의 의의를 빈곤층의 사회적 자본의 맥락에서 추가적으로 살펴보면 다음과 같이 정리할 수 있다.

첫째, 상호 호혜성의 의미이다. 현재 한국에서 빈곤층의 사회복지서비스 수급권은 당연한 것으로 인식되고 있다. 그러므로 이용자가 서비스에 대해 만족할 권리를 갖는 것도 당연하다고 하겠다. 그렇지만 이것이 곧 시민으로서 호혜성의 의무가 완전히 면제된다는 것을 의미하지는 않는다고 할 것이다. 예를 들어, 국민기초생활보장법상 조건부수급조건, 노인과 장애인복지법 등에서의 사회참여에의 의무명시가 이의 예에 해당될 것이다. 그러므로 여러 논란을 불러일으킬 수 있지만, 빈곤 또는 비 빈곤여부를 떠나서 사회의 한 구성원으로서 타인과 사회에 대한 호혜성 규범과 행동은 우리 사회의 기존 질서임에 틀림없다고 할 것이다.

둘째, 관계자본의 의미이다. 서비스 이용자는 자원봉사자와 관계를 맺음으로서, 제공된 서비스가 주는 주된 효과 외에 추가적인 관계혜택 및 관계적 자본을 획득할 수 있다(강대선·류기형·손지현, 2015). 이와 관련하여 정진경(2009)은 공적 사회복지서비스가 서비스 제공자와의 신뢰감(rapport) 형성 등을 통해서 긍정적 관계형성의 욕구와 관련한 사회적 혜택을 증진시킨다는 것을 밝혔다. Diekmann(2004)의 연구에서는 자원봉사자의 지식과 기술, 인정(recognition)의 태도가 이용자의 복지, 정체성, 사회에 대한 고마움과 신뢰 그리고 호혜감에 영향을 주는 것으로 나타났다. 이 같은 연구결과는 사회적으로 고립되고, 주변화 된 빈곤층의 서비스 이용자는 그렇기 때문에 자신의 정체성과 복지를 위하여 더욱더 긍정적인 인간적 관계 및 사회적 관계에 대한 욕구가 더 높을 수 있다는 것(Stephens, Breheny and Mansvelt, 2015)으로 이해할 수 있다.

셋째, 사회적 자본에 대한 투자의 의미이다. 빈곤층은 기본적으로 인적자본과 재정적 자원이 만성적으로 부족한 상태에 있다고 할 것이다.

그러나 이들 자본은 투자개념으로 쉽게 개선되지 않는다는 점이다. 더욱이 빈곤층은 정체성, 복지, 자기존중감 등에 영향을 미치는 사회적 관계 및 승인의 기회(Diekmann, 2004)마저 매우 제한적이다. 이와는 다르게 자원봉사자는 자원봉사활동이라는 인정의 기회를 활용하여, 긍정적인 자기 정체성, 생활의 만족, 자존감, 사회적 자본을 높이고 있다(강대선·권혁창, 2019; 한진이·임왕규, 2015; 남은영·이재열·김민혜, 2012). 더욱이 조직의 인적자원투자는 자원봉사자에게 집중되고 있다. 이상적으로 양자의 수평적 관계에 기반 한다는 자원봉사활동의 관점에서 볼 때, 이는 불공정성으로도 비쳐질 것이다.

3. 자원봉사서비스와 사회적 자본에 대한 관련연구

사회적 자본은 빈곤층에게 더욱 귀중한 자산이 될 가능성이 높고, 자원봉사서비스의 전달과정에서 발생하는 서비스 품질을 통하여 더 증진시킬 수 있다는 가능성을 고려하면, 조직이 자원봉사 서비스 이용관계에서 이를 실천화하려는 노력을 할 당위성이 충분할 것이다. 이 같은 측면에서 희박하지만, 자원봉사활동 및 자원봉사서비스와 사회적 자본 간의 기존의 관련 연구를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지서비스 자원봉사활동이 사회적 자본에 대한 기여도에 있어서 다른 조직의 자원봉사활동보다 상대적으로 더 높다는 사실이다(이재열·남은영, 2008; Stukas, Daley and Cowling, 2005). 이는 자원봉사자의 기능과 역할에 초점을 둔 연구결과들이다(한진이·임왕규, 2015; 권영숙·이영민, 2005; Stukas, Daley and Cowling, 2005; Onyx and Bullen, 2009). 따라서 공동체적 관계를 맺는 자원봉사활동에서 서비스 이용자는 자원봉사자와는 다르게 사회적 자본을 증진시킬 수 없는가라는 질문을 던질 수 있다. 사실 자원봉사현장에서는 자원봉사자로부터 도움을 받은 이용자가 기회가 되면 사회에 꼭 되갚고 싶다는 사회에 대

한 고마움과 호혜성에 대해 말하는 것을 종종 목격할 수 있다. 사람들이 느끼는 이러한 고마움의 감정은 사람들 간 유대관계 속에서 호혜적 의무를 유지하는 데 필요한 강력한 에너지라고 할 것이다(Gouldner, 1960). 따라서 사회복지계는 이 같은 피드백을 진지하게 받아들여야 할 것이다. 왜냐하면 이러한 호혜성의 의지 및 의사표시는 미래에 호혜적인 행동 예를 들어 자원봉사 참여로 이어질 선행변수가 될 수 있기 때문이다.

둘째, 사회복지서비스 제공량과 이용자의 사회적 자본 간의 관계이다. 권혁창·김지훈·강욱모(2017)의 연구에 의하면, 자원봉사자로부터 사회복지서비스 예를 들어, 생활필요물품 등을 지원받은 빈곤계층의 이용자들에게서, 기관신뢰, 상호호혜성의 규범, 사회적 네트워크 모두가 증가되는 것으로 나타났다. 구체적으로 수급권자에서는 사회적 규범, 사회적 네트워크가, 반면에 차상위 계층에서는 상호호혜성의 규범과 사회적 네트워크, 기관신뢰와 대인신뢰 모두가 증가되었다. 이 연구는 서비스 제공량과 사회적 자본과의 단선적 인과관계로만 효과를 밝힌 점 때문에 사회적 자본메커니즘 연구로는 시사점이 제한적이라고 할 것이다. 그러나 이 연구는 자원봉사서비스에 품질 개념을 적용할 수 있고, 그 효과는 이용자의 특성에 따라 달라질 수 있다는 것을 보여준다고 하겠다. 왜냐하면, 서비스 양이 증가할수록, 자원봉사자의 이용자에 대한 접촉과 대화, 예를 들어 안부전화, 친밀함의 표시 등이 증가될 수 있고 이에 따라 이용자의 자원봉사자에 대한 친밀감, 신뢰감 등이 동반적으로 증진될 수 있기 때문이다.

셋째, 빈곤층 서비스 이용자의 자원봉사서비스 품질과 사회적 자본 간의 관계이다. 김지훈 외(2018)의 연구결과에 의하면, 서비스 품질평가 수준이 높은 집단일수록 대인신뢰, 기관신뢰, 호혜성규범, 사회적 네트워크가 높은 것으로 나타났다. 그리고 서비스 이용횟수도 서비스 품질 평가가 높은 집단에서 높게 나타났다. 따라서 자원봉사서비스 품질

과 사회적 자본은 충분히 관련성을 가질 수 있다고 할 것이다.

넷째, 빈곤층의 사회적 참여 가능성이다. 이에는 노인, 저소득층, 교육수준이 낮은 층, 또는 흑인이 자원봉사활동에 더욱 적극적이고, 또한 자원봉사경험에서 더 많은 혜택을 인식한다는 연구를 예로 제시할 수 있다(Stephens, Breheny and Mansvelt, 2015; Morrow-Howell, Hong and Tang, 2009; Mesch et al., 2006). 따라서 빈곤층도 지역사회 참여 및 자원봉사활동에 참여할 수 있고 이를 통해서 삶의 질, 정체성, 자존감, 사회적 관계 형성 등의 개인적 혜택을 누릴 수 있다고 하겠다. 실제로 Grönlund과 Hanna(2009)는 자원봉사서비스는 빈곤층 이용자의 참여감과 참여경험을 증가시킨다는 것을 확인하였다. 이들은 자원봉사자와 이용자 간의 상호성, 수평성, 친구 같은 존재라는 관계특성이 이에 영향을 미치며, 이것이 전문가서비스와는 다른 즉, 공동체적 관계 특성이 매우 강한 서비스라고 주장하였다.

따라서 자원봉사서비스 품질이 높을수록, 이용자의 신뢰와 고마움, 호혜성에 대한 인식이 높아질 수 있다고 할 것이다.

4. 자원봉사서비스와 사회적 자본 간 성별차이

여성은 빈곤계층과 더불어 사회적 자본 연구에서 오랫동안 배제되었다(Molynenx, 2002). 그리고 몇몇 연구들은 남성과 여성은 사회적 자본의 유형과 질에 대해 다른 반응을 보일 수 있다고 보고하였다. 예를 들어 여성은 남성에 비해 보다 협력적이고(Molinas, 1998), 친밀한 관계를 형성하는 성향이 더 강하므로(Westermann, Ashby and Pretty, 2005) 사회적 자본 특히 강한 유대의 창출에 남성보다 더 유리할 수 있다(Alvarez and Romani, 2017). 물론 이타주의 가치나 협력적 행동에서 남녀 간 차이가 없다는 연구도 존재한다(Molyneux, 2002). 그리고 어떠한 상황과 현상에 반응차이를 일으키는 대표적 변수인 성격에 관한 연

구 예를들어, 성격특성을 메타연구로 분석한 Feingold(1994) 연구에서는 성별에 따른 성격특성 차이가 상당히 존재하는 것으로 확인하였다. 이러한 연구는 주로 자원봉사여성에 초점을 맞춘 결과이지만, 자원봉사 서비스 품질과 사회적 자본 간의 관계에서 성격특성, 사회적 배제에 대한 취약성의 차이와 연결된 성별차이는 이 둘 간의 관계를 차별화 시킬 가능성이 있다고 할 것이다. 본 연구에서는 이를 실증적으로 확인하고자 한다.

Ⅲ. 연구방법

1. 조사대상 및 자료수집

본 연구는 진주시복지재단(구 진주시 좋은세상복지재단)에 소속된 자원봉사자로부터 생활불편 서비스, 생계물품 지원서비스, 식사배달 서비스 등의 서비스를 주로 집에서 받는 이용자를 대상으로 조사되었다. 진주시복지재단은 민간자원연계체계라는 구조 하에 상위의 진주시 차원에서는 복지자원발굴과 관리, 대상자 조사 및 관리, 복지자원배분 심의를 담당하고, 반면에 하위의 읍·면·동 협의체 차원에서는 전문 자원봉사자 등을 모집하여 이용자에게 서비스(좋은세상서비스)를 직접적으로 제공하는 이원적 구조로 운영된다는 특징이 있다(김지훈 외, 2018). 그러므로 사회복지사 등 유급의 전문가가 제공하는 사회복지서비스와는 구별되는 사회복지서비스라고 할 것이다. 따라서 본 연구의 초점인 자원봉사서비스 품질의 효과를 측정하는 데에는 타당하다고 할 수 있다. 조사기간은 2017년 3월부터 6월까지이다. 조사대상자는 좋은세상서비스 이용자명부에서 읍·면·동 협의체별로 비례 추출한 1,000명을 분석에 활용하였다.

2. 연구변수의 측정과 타당화

1) 자원봉사서비스 품질

자원봉사서비스 품질은 Parasuraman et al.(1988)가 개발한 SERVQUAL 개념과 척도를 활용하였다. 또한 한국의 자원봉사서비스 맥락에서 적합한 문항을 설정하기 위하여, 박수지(2014), 구희진·박영택(2010) 척도도 아울러 참조하였다. 그리고 재가봉사의 형태로 이루어지는 서비스라는 점을 고려하여 서비스품질의 요인 중에서 유형성을 제외하였다.

먼저 이 변수의 구성과 타당성을 확보하기 위하여 배리맥스 회전방식을 사용하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 문항의 선택기준은 요인 적재치가 0.5 이상을 기준으로 하였다. 분석결과, KMO와 Bartlett은 문항들 간의 상관계수가 다른 문항들에 의해 얼마나 잘 설명되는지를 나타내는데, KMO 값은 .922, Bartlett의 구형성 검정결과 값은 19,110.929 유의확률이 0.000으로 표본의 적합도와 요인분석의 적합도가 확보되었다고 할 수 있다.

측정문항의 요인구조를 탐색한 결과, 4개 요인으로 나누어졌고, 구성 요인들의 총 설명력은 76.351%로 나타났다. 그리고 문항은 Likert 5점 척도(1점 전혀 그렇지 않다 에서 5점 매우 그렇다)로 측정되었으며, 이의 전체 신뢰도는 Cronbach's α =.950이다. 실제 분석에는 이들 차원에 따른 평균값이 사용되었다.

이를 구체적으로 살펴보면, 제1요인에는 확신성 5문항이 묶였고, 고유치는 4.899, 전체분산의 24.497%를 설명하였다. 이에 봉사자의 친절과 예의, 책임성, 태도의 일관성, 충분한 전문지식, 충분한 전문기술의 정도를 묻는 5문항이 포함되었다. 이의 신뢰도는 Cronbach's α =.939이었다. 제2요인에는 신뢰성 5문항이 모두 묶였고, 고유치는 4.097, 전체분산의 20.483%를 설명하였다. 이에 약속한 시간에 서비

스가 제공됨, 약속한 서비스 내용이 이루어짐, 서비스를 믿음, 서비스를 받은 후 생활이 좋아짐, 서비스는 갈수록 좋아질 것을 묻는 5문항이 포함되었다. 이의 신뢰도는 Cronbach's α =.909이었다. 제3요인에는 대응성의 5문항 중 4문항이 묶였고, 고유치는 3.466, 전체 분산의 17.330%를 설명하였다. 이에는 서비스 이용절차의 간편함, 제공될 서비스는 미리 고지됨, 욕구가 즉시 해결됨, 불만사항이 즉시 해결되는 정도를 묻는 4문항이 포함되었다.³⁾ 이의 신뢰도는 Cronbach's α =.908이었다. 제4요인에는 공감성의 2문항이 묶였고, 고유치는 2.808, 전체 분산의 14.042%를 설명하였다. 이에는 봉사자와 개인적 문제도 상의, 봉사자가 가족보다 더 가까운 정도를 묻는 2문항이 포함되었다. 이의 신뢰도는 Cronbach's α =.884이었다.⁴⁾

2) 사회적 자본

본 연구는 Putnam(1993)의 사회적 자본 구성요소에 기초하고, 조권중(2010)의 척도를 참조하여, 신뢰, 호혜적 규범, 네트워크 3가지 개념으로 구성하였다. 신뢰는 다시 대인 및 기관신뢰로 구분하였다. 먼저 타당성을 확보하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였고, 이의 결과를 토대로 대인신뢰 3문항, 기관신뢰 4문항, 호혜적 규범 3문항, 네트워크 5문항 총 15문항이 선택되었다. 측정은 5점 Likert 척도(1=전혀 그렇지

3) 어려운 일이 생기면 도움을 청할 사람(기관) 있음이라는 문항이 요인적재치가 .05미만으로 나타나, 최종 요인분석에서는 이를 제외하였다.

4) 공감성에 포함된 문항인 봉사자는 나를 이해함, 봉사자와 대화할 때 마음이 편안함, 봉사자는 나를 진심으로 대한다 라는 3문항이 확신성요인과 공감성 요인 모두에 0.5 이상 적재되어, 최종분석에서는 이 세 문항을 제외하였다. 이러한 결과는 자원봉사서비스 이용관계에 특성에서 비롯된 것이라고 추측된다. 이용자들은 같은 지역에 거주하는 자원봉사자가 서비스를 전달하므로, 연대감의 감정을 가질 수 있다. 이러한 감정은 서비스에 대한 확신성과 공감성을 통합적으로 평가하게 데 영향을 미칠 수 있다고 판단된다.

않다, 2=그렇지 않다, 3=보통이다, 4=그렇다, 5=매우 그렇다)이며, 각 요인의 평균값이 실제 분석에서 활용되었다. 이의 전체 신뢰도는 Cronbach's α =.837이었다.

KMO값은 .825, Bartlett의 구형성 검정결과 값은 6953.090, 유의확률이 0.000으로 표본의 적합도와 요인분석의 적합도가 확보되었다고 할 수 있다. 이를 구체적으로 살펴보면, 제1요인에는 기관신뢰 문항 즉 공무원, 정부의 정책결정과정, 국가기관, 민간단체에 대한 신뢰를 묻는 4문항이 묶였고, 이 요인의 고유치는 3.308, 전체분산의 22.053%를 설명하였다. 이의 신뢰도는 Cronbach's α =.910이었다. 제2요인에는 네트워크 문항인 고민을 나눌 인간관계, 다양한 인간관계 모임 참석, 지역사회 활동에 대한 관심, 거주하고 있는 지역의 활동에 대한 참여정도를 묻는 4문항과 호혜성 사회규범의 문항인 젊은 시절의 자원봉사활동 경험을 묻는 문항이 네트워크 요인에 포함되어 총 5문항이 묶였다. 이는 조사대상에서 노인이 많은 것과 관련하여 추측해 볼 수 있다. 왜냐하면, 노인 특히 수급자 노인은 약화된 건강, 줄어 든 인간관계 등으로 인한 외로움 때문에 젊은 날의 자원봉사활동 경험을 주변의 사람들과 함께 했던 추억으로 회상할 가능성이 높을 수 있기 때문이다. 그리고 이 요인의 고유치는 2.966, 전체 분산의 19.772%를 설명하였다. 이의 신뢰도는 Cronbach's α =.806이었다. 제3요인에는 대인신뢰의 문항인 가족 간, 주변 이웃, 거래상대방에 대한 신뢰를 묻는 3문항 모두가 묶였다. 이 요인의 고유치는 2.175, 전체 분산의 14.501%를 설명하였다. 이의 신뢰도는 Cronbach's α =.774이었다. 제4요인에는 호혜성 사회규범의 문항인 타인의 도움에 대한 기대치, 최근에 타인으로부터의 도움을 받은 경험, 타인이 나의 도움을 필요로 할 때 도와 준 경험 3문항이 묶였다. 이 요인의 고유치는 1.773, 전체분산의 11.817%를 설명하였다. 이의 신뢰도는 Cronbach's α =.622이었다.

본 연구의 주요변수인 자원봉사서비스 품질과 사회적 자본에 대한 요인분석 결과에 근거하여, 구조화된 구체적 설문문항을 부록 1로 제시하여, 독자들의 본 연구결과에 대한 가독성을 높이고자 하였다.

3) 조절변수

조절변수인 성은 남성 0, 여성 1로 더미변수화 하였다.

4) 통제변수

본 연구에서는 사회적 자본에 영향을 미칠 수 있는 사회·인구학적 변수 등을 통제변수로 설정하여, 자원봉사서비스 품질이 사회적 자본에 미치는 순수한 영향력을 확인하고자 하였다. 통제변수에는 연령, 학력, 주택소유유무(유1, 무 0), 주관적 건강상태(1 매우 나쁨 ~ 5 매우 좋음), 수급상태(수급자 0, 차상위 1), 혜택정도이다. 서비스혜택정도는 진주시 복지재단에서 제공하는 생활불편해소서비스(도배 등 주거환경개선사업), 물품생계지원서비스, 재능기부서비스, 재가봉사서비스, 문화정서서비스 등 5가지 복지서비스의 이용여부(유1, 무0)를 합산하였다.

3. 연구 문제 및 분석방법

본 연구의 연구 문제는, 첫째, 빈곤계층 이용자가 인식하는 자원봉사서비스의 품질은 빈곤계층의 사회적 자본 인식에 어떠한 영향을 형성하는가? 둘째, 빈곤계층 이용자가 인식하는 자원봉사서비스 품질이 빈곤계층의 사회적 자본 인식에 미치는 영향은 성별에 따라 어떻게 달라지는가?

이러한 연구문제를 확인하기 위해서, 본 연구는 우선 성, 교육수준 등

의 일반적 특성에 대한 빈도분석과 연령, 자원봉사 서비스 품질, 사회적 자본에 대한 기술 분석을 실시하였다. 이어서 성별에 따른 주요변수의 특성을 독립표본 T 검증으로 살펴보고, 서비스품질이 사회적 자본에 미치는 상대적 영향을 파악하기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 최종적으로 자원봉사 서비스품질이 사회적 자본에 미치는 영향과 이 과정에서 성의 조절효과를 확인하기 위하여, Baron과 Kenny(1986)의 위계적 회귀분석을 실시하였다. 이를 위하여 SPSS 24.0 프로그램을 활용하였다.

IV. 분석결과

1. 기술적 분석결과

조사대상자의 인구사회학적 특성을 보면, 여성은 74.5%, 남성은 25.5%이었다. 교육수준은 초졸(66.2%), 고졸(17.2%) 순으로 나타났다. 수급상태에서는 수급자가 64.4%, 차상위계층이 35.6%이었다. 주택이 없는 경우가 73.1%, 배우자는 없는 경우가 87.7%이었고, 평균연령은 70.12세 이었다. 그리고 주관적 건강상태의 평균은 2.28, 서비스 혜택의 평균은 1.7295, 서비스품질의 평균은 3.7902, 사회적 자본의 평균은 3.0003으로 나타났다. 마지막으로 자원봉사서비스 품질, 사회적 자본의 왜도와 첨도를 확인한 결과, 왜도는 .150에서 .350 사이에 분포하고 있었고, 첨도는 -.271에서 .698 사이에 분포하고 있어, 측정변수를 중심으로 자료의 정규성은 확보되었다고 할 수 있다.⁵⁾

5) 절대값이 왜도는 3, 첨도는 8 또는 10을 초과하면 극단적인 문제가 있는 것으로 보고 있다(Kline, 2005; 김지훈·강욱모·문수열, 2013 재인용).

〈표 1〉 기술통계표

변인	구분	빈도(%)	계
성별	남	253(25.5)	994
	여	741(74.5)	
교육수준	초졸	652(66.2)	980
	중졸	117(11.9)	
	고졸	169(17.2)	
	전문대졸	18(1.8)	
	대졸	29(2.9)	
주택소유	무	715(73.1)	978
	유	268(26.9)	
수급상태	수급자	640(64.4)	985
	차상위계층	354(35.6)	
배우자유무	무	863(87.7)	984
	유	121(12.3)	
연령	M:70.12, SD:14.955		
건강상태	M:2.28, SD:.844		
서비스 혜택정도	M:1.7295, SD:1.14799		
서비스품질	M:3.7902, SD:.56841		
사회적 자본	M:3.0003, SD:.50156		

2. 성별에 따른 주요 변수 특성

본 연구의 주요변수인 자원봉사서비스 품질과 사회적 자본이 자원봉사서비스 이용자의 성별에 따라서 어떠한 차이를 나타내는지를 알아보기 위하여 먼저, 독립표본 T 검정을 실시하였다. 두 독립표본에 대한 평균값의 차이검정을 위해서 Levene의 등분산 검정을 실시하였으며 그 결과 유의수준 .05보다 크므로 모든 요인이 등분산 가정을 만족하는 것으로 나타났다. 분석결과와 대응성요인에서 평균값의 차이가 유의한 것으로 나타났다. 즉 남성 서비스 이용자들이 여성보다 자원봉사서비스의 대응성 측면을 더 높게 인식하는 것으로 나타났다. 따라서 빈곤남성 서비스 이용자들은 빈곤여성 서비스 이용자에 비하여 좀 더 도구주의적인 자신의 이익측면에서 사회적 자본과 관련을 맺을 가능성이 있다고 할 것이다.

〈표 2〉 성별에 따른 주요 변수의 특성

구분		남			여			차이(t)
		평균	표준편차	사례수	평균	표준편차	사례수	
서비스 품질	확신성	4.0309	.63479	246	3.9404	.64456	722	1.910
	신뢰성	4.0065	.63372	245	4.0250	.57218	723	-.425
	대응성	3.6609	.42251	245	3.4866	.73065	721	3.235**
	공감성	3.3130	.97289	246	3.2732	.95348	718	.506
사회적 자본		3.0194	.52556	250	2.9939	.49330	732	.694

※ *p<.05, **p<.01, ***p<.001

3. 변수 간 상관관계 분석

본 연구에서 사용되고 있는 변수들 간의 관계를 알아보기 위하여 상관관계를 분석한 결과, 모든 서비스품질요인은 종속변수인 사회적 자본과 정적 상관관계를 맺는 것으로 나타났다($r=.222\sim.349$). 다음으로 성별의 경우는 서비스 품질 요인 중에서 대응성에만 유의하게 부적상관을 보였다($r=-.104, p<.01$). 특히, 여성의 경우, 학력수준, 건강상태와 부적상관관계를 보였다. 즉 여성은 학력수준이 낮고, 자신의 건강상태도 나쁘다고 인식하는 경향이 있다고 할 수 있다. 이는 빈곤여성의 경우 빈곤남성에 비하여 인적자본에서 측면에서 더욱 취약하다는 것을 의미하므로, 사회적 자본과도 부적관련을 맺을 가능성이 있다고 할 것이다.

〈표 3〉 상관관계 분석결과

변수	성	연령	학력수준	주택	배우자	건강	수급상태	혜택정도	확신성	신뢰성	대응성	공감성
성												
연령	.208***											
학력수준	-.245***	-.689***										
주택소유	.034	.200***	-.184***									
배우자유무	.305***	.387***	-.240***	.090**								
건강상태	-.016***	-.360***	.301***	-.119***	-.087**							
수급상태	.126	.072*	-.020	.103**	.157***	.018						
혜택정도	-.018	.970	-.045	.096*	.002	-.161***	.120					

확신성	-.061	-.024	.003	.062	-.074*	-.042	.093**	.317***				
신뢰성	.014	.092**	-.040	.056	-.010	-.074*	.070*	.229***	.658***			
대응성	-.104**	-.068*	.070*	.082*	-.075*	-.002	.056	.300***	.660***	.648***		
공감성	-.016	-.002	-.007	.046	-.017	-.080*	.064*	.340***	.476***	.377***	.449***	
사회자본	-.022	-.172***	.184***	.138***	-.063*	.169***	.023	.209***	.281***	.222***	.349***	.247***

※ *p<.05, **p<.01, ***p<.001

4. 자원봉사서비스 품질이 사회적 자본에 미치는 영향

자원봉사서비스 이용자의 사회적 자본에 미치는 영향요인을 비교분석하기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 분석한 결과는 <표 4>와 같다.

1단계 사회인구학적 요인과 서비스혜택 정도에 대한 분석결과를 살펴보면, 연령이 낮아질수록($\beta = -.138, p < .05$), 주택을 소유할수록($\beta = .202, p < .001$), 건강하다고 인식할수록($\beta = .162, p < .001$), 혜택정도가 많을수록($\beta = .185, p < .001$) 사회적 자본이 증가하는 것으로 나타났다. 1단계 모형의 사회적 자본에 대한 설명력(R²)은 14.3% 수준이었다. 2단계 분석에서는 서비스 품질요인을 추가로 회귀시킨 결과로, 사회적 자본에 대한 설명력(R²)은 24.2%수준으로 통계적으로 유의미하게 높아졌다. 그리고 1단계에서보다 9.9%를 더 설명하였다. 2단계 모형의 사회인구학적 배경에서는, 학력이 높아질수록($\beta = .103, p < .05$), 주택을 소유할수록($\beta = .186, p < .001$), 건강하다고 인식할수록($\beta = .190, p < .001$) 사회적 자본이 증가하는 것으로 나타났다. 그리고 서비스 품질 요인 중에서는 확신성을 높게 인식할수록($\beta = .119, p < .05$), 대응성을 높게 인식할수록($\beta = .174, p < .01$), 공감성을 높게 인식할수록($\beta = .135, p < .01$) 서비스 이용자의 사회적 자본은 증가하는 것으로 나타났다.

위계적 회귀분석에서 검정할 수 있는 가장 중요한 요소인 상대적 영향력의 평가는 최종 모형을 기준으로 하며, 2단계 모형의 표준화된 계수인 베타(β) 값의 절대치를 보고 판단할 수 있다. 이에 의하면 건강상태(.190), 주택소유(.186), 대응성(.174), 공감성(.135), 확신성(.119), 학

력(.103) 순으로 상대적 영향력이 나타났다. 공차한계는 .395에서 .941 사이에 분포해 모두 0.1이상의 수치를 보였다. 분산팽창지수는 1.063에서 2.530의 범위로 나타나, 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 판단된다. Durbin-Watson은 1.415로 기준 값인 2에 매우 근접하고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간 상관관계가 없는 것으로 판단된다. 이에 본 회귀모형은 적합하다고 해석할 수 있다(문진영·강상준, 2020).

〈표 4〉 사회적 자본에 대한 위계적 회귀분석 결과

단계	1단계			2단계		
	B	β	t	B	β	t
상수	2.853***		14.724***	1.823***		8.064***
성	.037	.032	.787	.062	.054	1.383
연령	-.005	-.138	-2.328*	-.003	-.093	-1.647
학력	.048	.091	1.655	.054	.103	1.972*
사회인구 주택소유	.230	.202	5.121***	.211	.186	4.980***
요인 배우자유무	-.022	-.024	-.562	-.010	-.011	-.259
건강상태	.092	.162	3.972***	.108	.190	4.890***
수급상태	.054	.051	1.308	.014	.013	.352
혜택정도	.082	.185	4.813***	.028	.064	1.634
서비스 확신성				.091	.119	2.243*
신뢰성				-.007	-.008	-.152
품질 대응성				.117	.174	3.285**
공감성				.069	.135	3.257**
R	.378			.492	Durbin-Watson:1.415, 공차: .395~.941, VIF: 1.063~2.530	
R2	.143			.242		
ΔR^2	.143			.099		
ΔF	12.491***			19.548***		

※ *p<.05, **p<.01, ***p<.001

4. 자원봉사서비스 품질과 사회적 자본 관계에서 성별의 조절효과분석

전체적 사회적 자본과 이의 구성요소인 대인신뢰, 기관신뢰, 호혜성의 규범, 사회적 네트워크별로 서비스 품질과 성의 조절효과를 확인한 결과, 대인신뢰와 기관신뢰에서 〈표5〉과 〈표6〉과 같이 조절효과가 나타

났다.⁶⁾ 그리고 조절변수와 상호작용 변수의 다중공선성문제를 해결하기 위하여 평균중심화(mean centering)를 활용하였다.

먼저 대인신뢰의 결과이다. 통제변수를 고려한 1단계 자원봉사서비스 품질요인을 투입한 결과 설명력은 17.5%이었고, 통제변수를 투입할 때 보다 6.2%가 증가하였고 이는 $p < .001$ 수준에서 유의하였다. 서비스 품질 요인 중 확신성($B = .173, p < .01$)이 유의한 영향을 미치고 있었다. 그리고 2단계 성을 투입한 결과 설명력은 18.5%이었고, 전 단계에 비해서 설명력은 1.1% 유의하게 증가하였다. 그리고 성($B = .183, p < .05$)은 정적으로 대인신뢰에 영향을 미치고 있었다. 마지막으로 서비스 품질요인과 성의 곱으로 이루어진 상호작용 항을 추가하여 회귀분석을 한 결과 설명력은 20.3%이었고 증가분 1.8%는 $p < .05$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다.

즉, 1단계와 3단계 설명량 증가분이 유의하였으므로, 조절효과가 유의하다고 할 수 있으며, 상호작용 항 중에서는 대응성($B = -.301, p < .05$)이 유의한 것으로 확인되었다. 따라서 대응성이 대인신뢰에 미치는 긍정적 효과는 여성에게서 억제된다고 할 수 있다.

6) 여기에서는 지면관계상 조절효과가 나타나지 않은 전체적 사회적 자본 및 다른 종속 변수에 대한 분석결과는 생략하고자 한다.

〈표 5〉 대인신뢰에 대한 성별 조절효과 분석결과

단계	1단계		2단계		3단계	
	B	β	B	β	B	β
상수	3.284***		3.354***		3.346***	
연령	-.007	-.144*	-.006	-.138*	-.006	-.137*
학력수준	.053	.071	.070	.094	.071	.095
주택소유	.289	.182***	.285	.179***	.291	.183***
배우자유무	.020	.016	-.018	-.014	-.016	-.013
건강상태	.126	.159***	.120	.151***	.120	.150***
수급상태	.107	.071	.094	.063	.079	.053
혜택정도	-.020	-.033	-.021	-.034	-.023	-.036
확신성	.173	.163**	.180	.169**	.166	.156**
신뢰성	.039	.035	.015	.013	.019	.016
대응성	.083	.088	.101	.107	.122	.129*
공감성	.008	.025	.017	.024	.024	.033
성			.183	.113**	.175	.108**
확신성×성					.204	.083
신뢰성×성					-.071	-.029
대응성×성					-.301	-.138*
공감성×성					-.072	-.045
R	.418		.430		.451	Durbin-Watson:
R2	.175		.185		.203	1.729
ΔR^2	.062		.011		.018	VIF:1.070-2.555
ΔF	11.160***		7.825**		3.347*	공차:.391-.924

※ * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$, 먼저 통제변수를 투입하였고, 이어서 위 표와 같이 단계별로 조절회귀분석을 한 결과를 제시하였다.

같은 방법으로 기관신뢰에 대한 조절회귀분석결과, 대응성($B = -.284$, $p < .05$)에서 조절효과가 확인되었다. 즉 대응성이 기관신뢰에 미치는 긍정적 효과는 여성에게서 억제된다고 할 것이다.

〈표 6〉 기관신뢰에 대한 성별 조절효과 분석결과

단계	1단계		2단계		3단계	
	B	β	B	β	B	β
상수	3.425***		3.438***		3.364***	
연령	.001	.025	.001	.027	.002	.034
학력수준	-.025	-.033	-.021	-.029	-.012	-.016
주택소유	.066	.041	.065	.041	.080	.050
배우자유무	-.024	-.019	-.031	-.024	-.028	-.022
건강상태	.044	.055	.043	.054	.044	.055
수급상태	-.048	-.032	-.051	-.034	-.057	-.038
혜택정도	-.007	-.012	-.007	-.012	-.004	-.007
확신성	.024	.023	.026	.024	.040	.037
신뢰성	.176	.153**	.171	.149**	.175	.153**
대응성	.321	.339***	.325	.342***	.334	.352***
공감성	.030	.042	.030	.042	.019	.027
성			.035	.021	.055	.034
확신성×성					-.133	-.054
신뢰성×성					.150	.061
대응성×성					-.284	-.130*
공감성×성					.126	.078
R	.488		.488		.503	Durbin-Watson: 1.492 VIF:1.070-2.555 공차:.391-.934
R2	.238		.238		.253	
ΔR^2	.212		.000		.015	
ΔF	41.606***		.300		2.957*	

※ *p<.05, **p<.01, ***p<.001, 먼저 통제변수를, 이어서 표와 같이 단계별로 조절회귀분석을 한 결과를 제시하였다.

V. 결론

본 연구는 자원봉사활동은 자원봉사자와 이용자 모두에게 사회적 자본 효과를 창출할 수 있다는 전제하에, 빈곤계층 자원봉사서비스 이용자를 대상으로 서비스 품질이 사회적 자본에 미치는 영향과 이 과정에서 성별차이를 조절효과를 통해 확인하였다. 이를 위하여 Baron과 Kenny(1986)의 위계적 회귀분석 절차를 활용하였다. 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 빈곤 계층의 남성 자원봉사서비스 이용자는 서비스 품질 요인 중에서 대응성을 여성보다 더 높게 인식하였다. 둘째, 전체적인 사회적 자본에 영향을 미치는 서비스 품질요인은 대응성, 공감성, 확신성이었다. 이 중 대응성의 영향력이 상대적으로 가장 컸다. 셋째, 대인신뢰와 서비스 품질의 대응성 간의 관계에서 성의 조절효과가 나타났다. 즉, 대응성이 대인신뢰에 미치는 긍정적 효과는 여성에게서 억제되는 것으로 나타났다. 넷째, 기관신뢰와 서비스 품질의 대응성 간의 관계에서 성의 조절효과가 나타났다. 즉, 대응성이 기관신뢰에 미치는 긍정적 효과는 여성에게서 억제되는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 선행연구 서비스 제공이 증가할수록 빈곤층의 사회적 자본이 증가할 수 있다는 연구(권혁창 외, 2017)를 일정 지지하지만, 빈곤계층의 자원봉사서비스 이용자의 경우에는 서비스 품질의 영향력이 신뢰와의 관계에서 더욱 밀접할 수 있다는 것과 이 과정에서 성별에 따라 대응성 요인은 이의 효과를 증폭 또는 억제될 수 있다는 것을 시사하고 있다.

본 연구는 비교적 관점에서 빈곤계층 여성 자원봉사서비스 이용자에 초점을 둔 연구이므로, 여기에서는 여성을 중심으로 이에 대한 해석을 구체적으로 시도하고자 한다.

첫째, 사회적 자본에 영향을 미치는 사회·인구학적 변인의 의미이다. 본 연구에서는 학력, 주택소유, 건강상태가 좋다고 인식할수록 사회적 자본이 증가되는 것으로 나타났다. 학력과 건강상태는 인적자산, 주택소유는 재정적 자산에 포함될 수 있다(류기형 외, 2018). 이러한 인적, 재정적 자산이 높은 집단은 자원봉사참여의 가능성이 높다고 할 것이다. 즉, 조직의 적절한 개입에 의하여 이들 자산이 높은 빈곤층 집단은 자원봉사자가 될 가능성이 있다고 할 것이다. 그러므로 자원봉사조직은 이들 집단을 확인한 후에, 사회적 자본 증진 접근에 우선적인 목표대상

으로 설정하고 개입을 시도할 필요가 있다고 할 것이다. 아울러 자원봉사조직은 기존의 자원봉사자를 대상으로 한 재교육 과정에서 자원봉사서비스 품질 내용을 포함시키고, 서비스 품질 교육을 이수한 자원봉사자를 목표대상 서비스이용자와 연결하여, 함께 사회적 자원을 형성한다는 의미를 구체화하는 노력도 병행해야 할 것이다. 예를들어, 자원봉사자와 이용자, 자원봉사관리자가 대화 및 회의 등을 통하여 함께 만드는 사회적자본이란 무엇인가와 어떻게 만들 수 있는가를 논의하는 기회를 구조화하는 것을 제안할 수 있다.

둘째, 본 연구결과, 상호성규범과 사회적 네트워크에는 조절효과가 나타나지 않았다. 이러한 결과가 나타난 이유는 본 연구의 조사대상이 수급자, 노인층이 많다는 것과 관련해서 해석을 시도해 볼 수 있다. 본 연구의 조사대상자는 이미 국가로부터 도움을 받고 있다는 공통성을 가진다. 그러므로 대부분이 어느 정도 사회에 대한 호혜적 감정을 가지고 있다고 볼 수 있다. 따라서 여기에 부가적으로 추가된 자원봉사서비스 및 이의 품질이 호혜성에 미치는 영향이 성 차이에 따라 달라질 가능성은 희박할 것이라고 추측된다. 또한 빈곤층은 만성적으로 재정적 자원의 부족상태에 있기때문에 사회적 네트워크를 넓힐 수 있는 사회적 참여가 제한된다는 공통성을 가지고 있다고 할 것이다. 왜냐하면 보통 사회적 네트워크에 참여하기 위해서는 금전적 비용이 필요하기 때문이다. 이러한 측면에서 보면 금전적 비용이 들지 않는 NGO조직이나 사회복지기관에서의 자원봉사자라는 신분 획득이 이들의 사회참여를 통한 네트워크 확대에 적절한 수단이 될 수 있다고 하겠다.

셋째, 빈곤계층 여성 서비스 이용자의 경우에 대인, 기관에 대한 신뢰 증진을 억제할 수 있는 대응성의 의미이다. 대응성은 서비스를 적극적으로 제공하려는 자원봉사자의 자발적 노력이라고 하 수 있다. 보통 빈곤계층 및 수급자들에게 대응성은 가장 필요한 서비스 품질 요인으로

인식될 것이다. 그런데 본 연구에서는 남성과 다르게, 빈곤계층 여성 서비스 이용자의 경우 대응성이 대인, 기관신뢰에 미치는 긍정적 효과를 억제하는 기제로 나타났다. 이는 본 연구에 참여한 여성의 사회·인구학적 특성과 빈곤층의 심리·정서적 특성을 다룬 기존 연구들을 동시에 고려해서 해석을 시도해 볼 수 있다. 본 연구의 상관관계 분석결과 여성의 경우에는 나이가 많고, 학력이 낮고, 또 자신의 건강상태에 대하여 나쁘다고 인식하는 경향이 있었다. 이는 사회적 자본에 부정적으로 영향을 미치는 요인이면서, 또한 빈곤의 주된 배경요인이라고 할 것이다. 그리고 선행연구에 의하면, 빈곤층은, 빈곤의 기간이 길수록, 자아존중감의 훼손과 대인 예민성이 커지고(박상규·이병하, 2004), 특히 여성의 경우에는 정체성의 혼란을 더욱 겪는 것으로 나타났다(정미숙, 2000).

이를 연결해서 보면, 빈곤으로 인한 이러한 특성이 여성에게서 더욱 크게 나타날 수 있다고 할 수 있다. 이러한 특성 때문에, 봉사자의 선한 의도와 무관하게 대응성과 관련 된 노력, 예를 들어 서비스욕구와 관련한 질문 등이 빈번해질수록, 빈곤여성은 긍정적이지 못한 자신을 자원봉사자 및 기관에 노출하게 되는 부정적 상호작용으로 느낄 수 있고, 이러한 상호작용에 대한 예민성이 높아짐에 따라서 정서적 불안도 커질 수 있다고 할 것이다. 이것이 억제효과와 관련된 요인일 수 있다고 추측된다. 그러므로 자원봉사조직은 여성 및 여성가구주와 연결된 자원봉사자가 공감성, 확신성을 높이는 서비스 전달 및 상호작용에 주력하도록 지도하는 한편, 전문가가 지도하는 여성의 자아존중감 향상, 정체성 정립, 긍정적 상호작용을 위한 상담과 프로그램에 빈곤(노인)여성의 참여를 적극적으로 유도하는 다차원적 사회적 자본 접근을 시도할 필요가 있다. 한편, 남성은 대응성이 높을수록 신뢰촉진 효과가 있으므로, 자원봉사자가 이용자의 서비스 욕구에 대한 정보가 필요한 경우에는 남성 또는 남성배우자와 주로 접촉하면서 관련된 의사소통을 진행하는 것도

적절할 것이다.

넷째, 자원봉사서비스품질의 각 요소별로 사회적 자본에 미치는 영향이 차별화될 가능성이 있다. 본 연구에서는 조절효과에 초점을 두었지만, 성별을 통제하지 않은 위계적 회귀분석에서 자원봉사서비스품질이 사회적 자본 및 이의 구성요소에 미치는 영향은 다른 패턴을 보였다. 예를 들어, 대인신뢰에는 확신성과 대응성이, 기관신뢰에는 신뢰성과 대응성이 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 자원봉사서비스 품질이 사회적 자본의 구성요소에 미치는 영향이 각각 다를 가능성과, 이의 관계에서 성별에 따라 또 다른 영향관계를 보일 가능성을 의미할 것이다. 향후에는 빈곤여성, 빈곤남성 그리고 빈곤여성과 빈곤남성을 함께 고려하여 자원봉사서비스품질과 사회적 자본과의 관계패턴을 확인하여, 성별에 따른 사회적 자본과 자원봉사서비스 품질 관리를 위한 기초 자료를 더욱 풍부하게 해야 할 것이다.

마지막으로, 빈곤층의 사회적 자본에 대한 조직의 재인식이 필요하다. 자원봉사조직은 폐쇄적 연결망 효과 또는 개방형 연결망 효과라는 사회적 자본의 기능논란을 넘어서, 사회적 자본을 통하여 시민적 가치 태도와 참여적 실천행위를 높이는 데 어떻게 활용될 수 있는가를 고민해야 할 것이다. 물론 사회적 자본은 서비스 이용자보다는 서비스의 생산자, 창조자, 기여자의 의미에 적합 할 것이다(Onyx and Bullen, 2000). 그러나 빈곤계층의 사회참여가 충분히 가능하고 이로 인해 많은 개인적 혜택을 누릴 수 있다는 연구결과, 사회적 자본은 자원봉사참여의 기여요인으로 기능한다는 선행연구를 감안하면, 자원봉사조직은 빈곤계층의 자원봉사참여 운동을 적극적으로 시도할 필요가 있다. 예를 들어, 서비스 전달자라는 봉사자의 의미보다는 수평적 관계를 중시하는 친구되기를 강조라는 봉사프로그램을 제안할 수 있다. 중요한 것은 고마움(gratitude), 상호성(reciprocity), 상호작용 욕구가 빈곤층과 빈곤노

인에게 강력한 참여동기 및 욕구가 될 수 있다는 것을(Lpoez, 2011) 조직이 이해하는 것이다.

본 연구는 그동안 주목하지 못했던 자원봉사서비스가 빈곤층 서비스 이용자의 사회적 자본에 미치는 영향력과, 성별을 고려하여 자원봉사조직이 신뢰 중심으로 실천할 때 사회적 자본이 증진된다는 것을 실증적으로 밝혔다는 데에 연구의의를 가진다고 할 것이다.

이러한 의의를 가짐에도 불구하고 본 연구는 한정된 지역을 대상으로 한 연구결과이므로 연구결과의 일반화에는 한계를 가진다. 또한 다른 사회적 자본의 증진기제를 밝히지 못했다는 한계도 있다. 그리고 다른 통제변수, 예를 들어 서비스 수급기간을 고려하지 못하였다. 이를 극복하기 위하여 향후에는 전국적 표본을 대상으로 한 종단 연구가 필요할 것이다. 또 자원봉사서비스 이용자의 수급여부, 세대차이, 인적자본 특성 및 자원봉사서비스 유형에 따라서 사회적 자본이 어떻게 차이가 나타나는지, 자원봉사서비스와 전문가 사회복지서비스 간에 효과가 어떻게 다른지에 대한 후속연구도 아울러 필요할 것이다. 그리고 빈곤층의 사회적 자본이 높게 되면 과연 시민적 참여로 이어지는가에 대해서도 실증적으로 확인할 필요도 있다. 이때 자원봉사활동뿐만 아니라 비공식적 공동체 활동 즉 이웃이나 친구 등을 도와주는 행동이 효과에 포함될 때, 빈곤층의 사회적 영향력에 대한 긍정적인 의의가 포괄적으로 확인될 것이다.

참고문헌

- 강대선·권혁창(2019). “자원봉사동기와 자원봉사활동지속의지 간 자원봉사정체성의 매개효과에 관한 연구.” 『한국사회복지행정학회』, 21(3): 25-48.
- 강대선·류기형·손지현(2015). “지역사회복지조직의 관계해택이 노인자원봉사활동 만족도와 지속의지에 미치는 영향.” 『한국지역사회복지학』, 52: 199-224.
- 강대선·배의식·류기형(2010). “자원봉사자의 참여동기와 유형별 자원봉사 과업만족도 및 지속의지와 관계에 관한 연구: 기능주의 동기 관점을 중심으로.” 『한국사회복지학』, 62(4): 59-77.
- 구희진·박영택(2010). “SERVQUAL을 이용한 이러닝 학습자의 만족도평가에 관한 연구.” 『품질경영학회지』, 38(2): 161-170.
- 권영숙·이영민(2011). “지역사회 자원봉사활동 특성유형과 사회적 자본 형성의 관계 분석.” 『지방행정연구』, 25(1): 137-156.
- 권혁창·김지훈·강욱모(2017). “진주시 좋은세상 프로그램의 수혜정도와 수혜자의 사회자본과의 관계: 국민기초생활보장제도 수급자와 차상위계층의 비교.” 『한국자치행정학보』, 31(4): 87-109.
- 김성경(2009). “사회적 자본 요인 및 자원봉사활동 요인이 평균이상 자원봉사활동 참여에 미치는 영향연구.” 『한국사회복지행정학』, 11(3): 317-337.
- 김용득(2005). “영국커뮤니티케어의 이용자 참여기제와 한국장애인복지서비스에 대한 함의.” 『한국사회복지학』, 57(3): 363-387.
- 김지훈·강욱모·문수열(2013). “베이비부머의 사회적자본 인식과 사회적자본 형성간의 관계분석: 자원봉사 및 기부활동 중심으로.” 『사회복지정책』, 40(3): 25-50.
- 김지훈·권혁창·염동문·강길선. 2018. “민간복지자원 연계체계의 복지서비스품질에 대한 연구.” 『한국지역사회복지학』, 67: 75-103.
- 김창엽(2003). 『빈곤과 건강』. 한울아카데미.
- 남은영·이재열·김민혜(2012). “행복감, 사회자본, 여가-관계형 여가와 자원봉사활동의 함의를 중심으로.” 『한국사회학』, 46(5): 1-33.
- 류기형·남미애·박경일·홍봉선·강대선·배의식(2018). 『자원봉사론』. 양서원.
- 류태건(2014). “사회자본론의 시각에서 본 시민참여와 호혜성의 관계: 부산시민대상 설문조사 결과 분석을 중심으로.” 『지방정부연구』, 18(1): 465-495.
- 문진영(2010). “한국의 사회적 배제 성격에 관한 연구: 유럽연합 회원국과의 비

- 교 중심으로.” 『한국사회복지학』, 62(2): 87-107.
- 박상규·이병하(2004). “빈곤층의 심리적 특성에 관한 연구.” 『한국심리학회지: 상담 및 치료』, 16(4): 813-824.
- 박수지(2014). “SERVQUAL모형을 바탕으로 한 장애인 서비스의 품질과 서비스 기관의 영향에 대한 연구: 중증장애인의 일상생활지원서비스를 중심으로.” 『보건사회연구』, 34(3): 477-504.
- 박종철·오혜영·홍성준(2011). “서비스품질-고객만족관계에서의 심리적 메커니즘 연구.” 『소비자학연구』, 22(2): 179-202.
- 보건복지부(2020). 『2019년 국민기초생활보장 수급자 현황』. 기초생활보장과.
- 윤양은(2003). “호텔기업에 대한 고객의 지각된 서비스 품질이 신뢰와 만족에 미치는 영향에 관한 연구.” 동아대학교 박사학위 논문.
- 이경혜 · 황지민(2013). “젠더별 자원봉사행동에 대한 영향요인 탐색연구.” 『한국사회복지행정학』, 15(4): 173-200.
- 이래혁 · 김지선(2019). “다문화가정 청소년의 폭력피해 경험이 흡연행동에 미치는 영향.” 『청소년학연구』, 26(1): 27-53.
- 이민규(2000). “실직자의 정신건강과 강인성 및 사회적지지 간의 관계.” 『한국심리학회지: 임상』, 19: 549-561.
- 이재열·남은영(2008). “한국인의 사회적 자본: 인맥의 특징과 중간집단 참여효과를 중심으로.” 『한국사회학』, 42(7): 178-214.
- 장수찬(2008). “한국 연줄사회의 근원과 사회적 신뢰.” 『ngo연구』, 6(1): 37-70.
- 전준구(2006). “사회복지서비스의 품질, 고객만족, 후속행동과의 인과모형에 관한 연구.” 『한국사회복지행정학』, 8(2): 105-139.
- 정미숙(2008). “성별화된 빈곤과 사회적 배제: 저소득여성가구주의 빈곤대응 방식을 중심으로.” 『여성학논집』, 25(2): 3-44.
- 정진경(2009). “공적사회복지서비스 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인연구: 관계혜택의 매개효과 중심.” 『사회복지정책』, 36(3): 495-520.
- 차재건 · 류태건(2017). “사회적 네트워크의 신뢰에 대한 영향분석: 사회자본론의 관점에서.” 『21세기정치학회보』, 27(2): 51-80.
- 한진이·임왕규(2015). “노인자원봉사활동 참여동기 수준이 사회적 자본의 융합 형성에 미치는 영향.” 『디지털융복합연구』, 13(6): 39-53.
- Independentsector(2020). “The Value of Our Volunteers.” <http://www.independentsector.org>.
- KOSIS국가통계포털(2020). “사회복지자원봉사현황.” <http://www.kosis.kr>.
- Adler, P. S. and Kwon, S. W. 2002. “Social capital: Prospect for a new concept.”

- Academy of Management Review*, 27(1): 17-40.
- Alvarez, E. C. and J. R. Romani(2017). "Measuring Social Capital: Further Insights." *Gac Sanit* , 31(1): 57-61.
- Baron, R. M. and D. A. Kenny(1986). "The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations." *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6): 1173-1182.
- Boeck, T., Markadia, N., Johnson, C., Salim, H. and J. Cushing(2009). "The Impact of Volunteering on Social Capital and Community Cohesion." <https://www.semanticschlar.org>.
- Claridge, T. (2004). "Designing Social Capital Sensitive Participation Methodologies." Dunedin: Social Capital Research.
- Coleman, J. (1988). "Social Capital in the Creation of Human Capital." *American Journal of Sociology*, 94: 95-120.
- Cox, E. (2000). "The Light and Dark." pp. 140-149 in J. Warburton and M. Oppenheimer (eds.). *Volunteers and Volunteering*. Sydney: Federation Press.
- Dekker, P. and Uslander, E. (2001). *Social Capital and Participation in Every Daily Life*. London and New York: Routledge.
- Diekmann, A. (2004). "The Power of Reciprocity." *Journal of Conflict Resolution*, 48(4): 487-505.
- Dulin, p., Gavalá, J., Stephens, C., Kostick, M. and J. McDonald. (2012). "Volunteering Predicts Happiness among Older Maori and non Maori in the New Zealand Health, Work, and Retirement Longitudinal Study." *Ageing & Mental Health*, 16(5): 617-624.
- Etzioni, A. (1996). "The responsive community: a communitarian perspective." *American sociological review*, 61: 1-11.
- Feingold, A. (1994). "Gender Differences in Personality: A Meta-Analysis." *Psychological Bulletin*, 16(3): 429-456.
- Finkelstein, M. A. (2006). "Dispositional predictors of organizational citizenship behavior: Motives, motive fulfillment and role identity." *Behavior and Personality*, 34(6). 603-616.
- Flick, M., Bitterman, M. and J. Doyle(2002). "The Community's Most Valuable(hidden)

- Asset-Volunteering in Australia.” Working Paper of SPRC, New South Wales.
- Goulder, A. W. (1960). “The Norm of Reciprocity: A Preliminary Statement.” *American Social Review*, 25(2): 161-178.
- Grönlund, H. and F. Hanna(2019). “Does It Make a Difference? The Effects of Volunteering from the Viewpoint of Recipients-A Literature Review.” *Diaconia*, 10(1): 7-26.
- Lopez, A. (2011). “Volunteer Work and Ageing: Comparative Study among American, Brazilian, and Japanese.” <https://www.ide.go.jp>.
- Mesch, D., Rooney, P. M., Steinberg, K. S. and B. Denton(2006). “The Effects of Race, Gender, and Marital Status on Giving and Volunteering in Indiana.” *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 35(4): 565-587.
- Molinas, J. R. (1998). “The Impact of Unequality, Gender, External Assistance and Social Capital on Local Level Cooperation.” *World Development*, 26(3): 413-431.
- Molyneux, M. (2002). “Gender and the Silence of Social Capital: Lessons from Latin America.” *Development and Change*, 33(2): 167-188.
- Morales, A. C. (2005). “Giving Firms an “E” for Effort: Consumer Responses to High Effort Firms.” *Journal of Consumer Research*, 31(4): 806-812.
- Morrow-Howell, N., Hong, S. I. and F. Tang(2009). “Who Benefits from Volunteering? Variations in Perceived Benefit.” *Gerontologist*, 49(1): 91-102.
- Musick, M. M. and J. Wilson(2008). *Volunteers: A Social Profiles*. Bloomington and Indianapolis: Indiana University Press.
- Nerves, B. B. and J. R. Fonseca(2015). “Latent Class Models in Action: Bridging Social Capital and Internet Usage.” *Social Science Research*, 50: 15-30.
- Onyx, J. and P. Bullen(2000). “Measuring Social Capital in Five Communities.” *The Journal of Applied Behavioral Science*, 36(1): 23-42.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and I. Berry(1988). “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.
- Putnam, R. (1993). *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. New Jersey: Princeton University Press.
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster.

- Reno, R. R., Cialdini, R. R. and C. A. Kallgren(1993). "The Transsituational Influence of Social Norms." *Journal of Personality and Social Psychology*, 64(1): 104-112.
- Schmid, A. A. (2000). "Affinity as Social Capital: Its Role in Development." *Journal of Socioeconomics*, 29: 159-171.
- Soubeyran, A. and S. Webber(2002). "District Formation and Local Social Capital: A (tacit) Co-Opetition Approach." *Journal of Urban Economics*, 52: 65-92.
- Stephens, C., Breheny, M. and J. Mansvelt(2015). "Volunteering as Reciprocity: Beneficial and Harmful Effects of Social Policies to Encourage Contribution in Older Age." *Journal of Ageing Studies*, 33: 22-27.
- Stukas, A. A., Daly, M. and M. J. Cowling(2005). "Volunteerism and Social Capital: A Functional Approach." *Australian Journal on Volunteering*, 10(2): 35-44.
- Verba, S., Schlozman, K. L. and H. E. Brady(1995). *Voice and Equality: Civic Voluntarism in American Politics*. Mass: Harvard University Press.
- Westermann, O., Ashby, J. and J. Pretty(2005). "Gender and Social Capital: The Importance of Gender Differences for Maturity and Effectiveness of Natural Resource Management Groups." *World Development*, 33(11): 1783-1799.

Abstract

A Study on the Moderating Effect of Gender and the Volunteer Service Quality Affecting the Social Capital of the Poor Class

Dae Sun Kang

(Gyeongnam National University of Science and Technology)

Young Ran Oh

(Gyeongnam National University of Science and Technology)

Hyeok Chang Kwon

(Gyeongnam National University of Science and Technology)

This study assumes that volunteer work can create social capital effects for both volunteers and service users. In this perspectives, utilizing the survey data collecting from the volunteer service user of poors, this study identified the impact of volunteer service quality on social capital and furthermore, gender differences were confirmed through the moderating effect in this relationship.

For this purpose, hierarchical regression procedures of Baron and Kenny(1986) were adapted. The main results are as follows. First, male service users perceived relatively higher responsiveness than women among service quality factors. Second, the service quality factors affecting overall social capital were assurance, responsiveness and empathy. All affected positively on social capital. Third, there was a moderating effect of gender between the interpersonal trust and responsiveness. Fourth, there was a gender moderating effect between institutional trust and responsiveness.

Based on these findings, theoretical, practical implications and recommendations to enhance trust such as strategies for responsiveness improvement of volunteer services, the need for rerecognition of social capital as a volunteer service outcome, etc were presented.

Key Words: Poor Class, Social Capital, Volunteer Service Quality, Gender, Moderating Effect

논문신청일: 2020.11.27.

논문심사일: 2020.12.10.

게재확정일: 2020.12.22.