

# 시민서비스의 사회적 효과에 대한 영향관계 비교분석: 한국과 미국의 시민서비스 참가자들의 조직활동성을 중심으로\*

박현신\*\*  
아만다 무어 맥브라이드

## 국문요약

이 연구는 한국과 미국의 사례를 가지고 시민서비스의 사회적 효과의 한 단면인 조직활동성에 대한 영향관계를 경험적으로 비교·분석하였다. 선행연구를 토대로 연구모형을 수립했으며, 두 나라의 기존 데이터에서 유사한 변수들을 추출한 다음, 경로분석을 통해서 연구모형이 가정하는 영향관계를 검증하였다. 연구모형은 봉사자 속성과 서비스 속성이 봉사자 만족도와 조직활동성에 영향을 미치며, 서비스 과정에서의 경험적 특질과 관련되는 성찰가능성이 이들 관계를 조절한다고 보았다. 분석결과는 다음과 같다. 첫째, 두 나라 모두에서 봉사자 속성을 구성하는 공공서비스 동기가 종속변수들에 긍정적인 효과를 갖는 것으로 나타났다. 둘째, 불완전 자발성과 관련해 두 나라가 다른 결과를 나타냈다. 한국에서는 불완전 자발성이 중요한 변수로 나타났지만, 미국에서는 유의미한 효과가 나타나지 않았다. 셋째, 한국의 사례에서는 봉사자 만족도가 매개효과를 갖는 것으로 나타난 반면, 미국의 사례에서는 매개효과가 나타나지 않았다. 넷째, 독립변수와 종속변수들 간 관계에서 성찰가능성은 조절효과가 없는 것으로 나타났다. 결론에서는 이러한 분석결과가 가지는 의미에 대해 제시하였다.

**주제어:** 시민서비스, 국민서비스, 공공서비스, 사회자본

## 1. 서론

최근 우리 사회는 거대한 사회 구조적 변화와 함께 다양한 문제들에 직면 중이다. 인구구조의 변화와 함께 기존에 관심을 받지 못했던 새로운 이슈들이 부상하고 있다. 특히, 복지의 강조와 함께 이전보다도 많은 행정수요와 국가재정 부담이 이슈가 되고 있다. 그러나 다른 한편으로는 역설적이게도, 정부규모 팽창에 대한 국민적 반감 역시 증가하고 있는 것이 사실이다. 이러한 상황에서 미국을 중심으로 전통적인 자원봉사 제도의 활용을 넘어서 공공문제 해결에 시민의 참여를 정부가 의도적으로 설계하는 시민서비스(civic service)의 제도와 이론은 현재의 다양한 문제 해결을 위한 또 다른 선택지를 제공한다.

\* 이 논문은 2011년도 정부재원(교육과학기술부)으로 한국연구재단의 지원을 받아 연구되었음[NRF-2011-356-B00051].

\*\* 제1저자이자 교신저자

그 동안 국내 행정학 연구에서 다양한 대안들이 모색되었다. 특히, 정부운영의 능률성 향상을 강조하는 신공공관리(NPM) 개혁이나(임도빈, 2010), 정부와 시민사회의 협치를 강조하는 뉴거버넌스론의 부상은 대안적 공공서비스 전달에 대한 관심을 불러일으켰으며(김정렬, 2000), 이 과정에서 시민사회의 역할이 주목을 받기도 하였다(박영주, 2000). 그러나 이러한 연구 경향 속에서도, 일부 자원봉사 연구를 제외하고 개별 시민의 공공서비스 참여 기회를 조직화하는 것에 대한 관심은 그리 많지가 않았다. 반면, 미국의 경우 의회는 대표적인 시민서비스 프로그램인 AmeriCorps 프로그램 규모를 75,000명 수준에서 2017년까지 250,000명으로 늘리는 「Edward M. Kennedy Serve America Act」를 통과시켰다.

그런데 이러한 시민서비스의 개념과 제도는 다른 행정 이론이나 제도들과 마찬가지로 많은 논란을 겪어왔다. 정부가 구지 세금을 들여 시민들로 하여금 지역공동체나 국가를 위해 봉사할 기회를 만드는 것이 바람직한가에 대한 의문이 바로 그것이다. 이러한 의문에 대한 대답은 정책결정자나 연구자의 시각에 따라 달라질 것이다. 그럼에도 불구하고, 좋은 시민을 만들고, 어려운 사회문제를 해결하며, 사회자본을 증진시키는 등의 사회적 효과를 중심으로 한 시민서비스 지지자들의 논거는 그 나름의 의미가 있다고 보인다.

이러한 맥락에서 본 연구의 목적은 한국과 미국의 시민서비스 사례를 가지고, 시민서비스의 사회적 효과의 한 단면인 조직활동성에 영향을 미치는 요인들의 영향관계를 경험적으로 비교·분석하는 것이다. 이를 위해 기존 시민서비스 연구에 대해 메타연구를 수행한 Perry & Imperial(2001)의 모형과 시민서비스를 둘러싼 이론적 논란 및 선행연구를 기초로 분석의 틀을 구성하고, 두 나라의 데이터를 활용해 경로분석을 함으로써 양국의 영향관계 차이를 살펴볼 것이다. 어떤 프로그램의 효과는 그것에 참여하는 사람 즉, 봉사자의 속성과 프로그램의 성격 즉, 서비스 속성에 따라 달라질 것이다. 따라서 두 국가를 비교하는 본 연구의 분석결과는 우리나라가 미국과 같은 대규모의 시민서비스 프로그램을 설계 시에 시사점을 줄 수 있을 것으로 기대한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 시민서비스의 개념

시민서비스의 개념은 William James의 1910년도 에세이인 *The Moral Equivalent War*에서 언급된 아이디어에서 기원한다. 그는 군대의 많은 가치가 전쟁에 이르는 것 없이도 사회적 응집력을 유지시켜 주는 수단으로 기능할 수 있다고 보았다(James, 1943). 즉, 군대는 아니지만 군대와 같은 기능을 수행할 수 있는 서비스를 국가가 조직화하는 것이 필요하다고 본 것이다. 같은 맥락에서 Sherraden(2001)은 전통적인 군대서비스가 국가방어라는 일차적인 목적 이외에 재난구제와 도시시설 정비, 시민훈련, 시민의무의 이행, 시민통합 등 많은 중요한 사회적 기능을 수행해왔는데, 시민서비스가 군대의 이러한 부수적 기능들을 대체할 수 있다고 주장하였다. 또한 시민서비스를 “참여

자에 대한 최소한의 금전적 보상과 함께, 사회에 의해 인정받고 가치가 평가되는 지역, 국가, 혹은 세계 공동체에 대한 실질적인 관여와 기여의 조직화된 기간”(Sherraden, 2001: 5)로 정의하였다. 이러한 정의에서 ‘시민(civic)’은 공적영역에서 일어나는 개인의 행동과 효과를 나타내고(McBride et al., 2004: 11S), ‘서비스’는 국가 혹은 지역사회에 기여하는 개인의 몰입시간을 의미한다(Sherraden & Eberly, 1982).<sup>1)</sup> 이는 다음의 의미를 포함한다. 서비스는 시민이 사회에 대해 갖는 책임성을 의미하고, 사회는 그러한 시민에게 의미 있는 기여를 할 수 있도록 기회를 제공하는 방식으로 구조화가 되어야 한다. 이것은 서비스에 참가하는 개인의 사적 특성을 인정하면서도, 제도에 기반을 두는 서비스의 공적 특성을 강조한 것이다.

또한 위의 Sherraden(2001)의 정의는 전통적인 자원봉사와 구분되는 시민서비스의 서비스 속성을 시사한다(김근세·박현신, 2011: 249-250). ‘참여자에 대한 최소한의 금전적 보상은 무급의 이타적인 봉사를 강조하는 자원봉사와 달리 시민서비스가 금전적 보상을 수반할 수 있음을 보여주며, ‘조직화된 기간’은 서비스가 일회적이지 않고 비교적 오랜 시간동안 지속됨을 의미하고, ‘사회에 의해 인정받는 가치’란 시민서비스가 박애정신에 입각한 개인적인 반응을 넘어서는 다양한 목적을 가질 수 있음을 나타내며, 마지막으로 시민이 사회에 대해 갖는 책임성은 서비스 수행에 어느 정도의 강제성이 수반될 수 있음을 의미한다.

이러한 시민서비스 개념과 유사한 것으로 ‘국민서비스(national service)’가 있다.<sup>2)</sup> 국민서비스는 “비직업군인(citizen soldiers)이든 혹은 민간인 봉사자(civilian servers)이든지 간에 젊은이들이 최저 생계임금(subsistence wages)을 받고 공적인 의무에 풀타임”(Moskos, 1988: 1) 몰입하는 것을 의미한다. 두 용어가 개념적으로 유사함에도 불구하고, Sherraden은 이러한 서비스 기회가 중앙정부 이외에 지방정부나 국제적인 수준에서도 조직화될 수 있다는 점을 들어, ‘국민(national)’이라는 용어가 오해의 소지가 있음을 지적하였다(Sherraden & Eberly, 1990: 1). 이러한 그의 비판을 고려하면, 앞서 Sherraden(2001)의 정의는 국민서비스를 포함하는 광의의 개념으로 이해할 수 있다. 그러나 그의 정의는 지나치게 포괄적인 측면이 있다. 우리나라에서 과거 공적인 문제에 대한 정의는 많은 경우 국가에 의해 이루어져왔다. 이러한 점을 고려해, 본 연구에서는 Sherraden의 시민서비스 개념을 수용하되, 그의 개념을 정부에 의해 조직화된 공적인 서비스 기회로 한정한다.

## 2. 시민서비스의 전개와 논란

미국의 경우 시민서비스 개념은 1930년대에 만들어진 CCC(Civilian Conservation Corps)를 시작

1) 역사적으로 서비스(service)라는 용어는 본래 병역(military service)을 나타내기 위해 사용되어왔다(Sherraden, 2001). 따라서 시민서비스에서 개인의 몰입시간이라 함은 군대가 아닌 민간서비스에서 군대에서와 같이 개인이 일정 기간 동안 몰입하는 것을 의미한다.

2) ‘national service’의 우리말 의미는 조선조에 국가가 백성들의 노동력을 수취하던 ‘역(役)’의 의미에 가깝다. ‘역’ 제도가 국가에 의해 조직화되었던 점을 고려하면 nation을 국가로 번역하는 것이 적절할 수 있다. 그러나 한 국행정학에서 ‘국가서비스’란 표현은 주로 국가공무원을 통해 제공되는 서비스를 가리키며, 또한 영토 개념인 국가(state)와 달리, 국민(nation)이란 용어는 구성원들의 공동체 의식을 나타내는 심리적 개념과 밀접한 관련을 갖는다(김광웅, 2010). 이러한 점들을 고려해 본 연구에서는 national service를 국민서비스로 번역하였다.

으로 제도적 발전을 거듭해왔다. CCC는 1930년대의 경제공황이라는 상황 속에서 일자리 제공을 통한 경제문제 극복과 자연자원 보존이라는 목표를 충족시켰다. 이후 1960년대에는 Peace Corps가 신설되면서 개발도상국들과의 원만한 관계 수립이 관심의 초점이 되었으며, VISTA(Volunteers in Service to America) 등이 만들어지면서는 정부의 관심이 국민들에 대한 보편적 서비스 기회 제공으로 확대된다. 또한 1980년대에는 고등교육에 대한 재정지원을 시민서비스와 연결시키자는 아이디어가 나타난다(Moskos, 1988). 즉, 군대를 다녀온 사람들에게 국가가 혜택을 주는 것과 마찬가지로, 시민서비스를 수행한 대학생들에게 정부가 학비를 지원해주는 것이다. 이러한 아이디어에 입각해 1990년대에 클린턴(Bill Clinton) 대통령은 학자금 지원을 AmeriCorps 참여와 연결시키는 법안을 통과시켰다(Waldman, 1996). 마지막으로 최근에 오바마(Barack Obama) 대통령은 경제적 위기에서 고생하는 미국인들이 시민서비스를 통해 일을 할 수 있기를 희망하였다(Gerdes, 2011).

그러나 시민서비스의 제도화 과정은 항상 논란의 대상이 되어왔다. 이러한 논란은 특히, 국가가 시민을 활용해 서비스를 조직화하는 것과 개인에게 그러한 서비스나 조세부담을 과하는 것과 관련되었다(Evers, 1990; Gerdes, 2011). 먼저 시민서비스 프로그램의 확대를 주장하는 사람들이 기대하는 효과로는 크게 네 가지로 정리할 수 있다(Frumkin & Miller, 2008; Perry & Thomson, 2004; Perry et al., 1999). 첫째, 시민서비스 프로그램이 좋은 시민을 만드는데 기여할 수 있다고 본다. 프로그램 참가자가 서비스 제공 과정에서 시민권(citizenship), 권리와 의무, 민주적 책임의 실천, 그리고 조국과 동료 시민에 대한 헌신 등을 학습할 수 있다는 것이다. 둘째, 시민서비스가 개인의 성장에 기여할 수 있다고 본다. 시민서비스 프로그램 참가자들은 봉사를 통해 다른 사람의 변화를 가져오는 과정에서 스스로의 성장과 새로운 기술 및 재능 개발을 경험할 수 있다는 것이다. 셋째, 시민서비스 프로그램이 사회자본을 증대시킬 수 있다고 본다. 시민서비스 프로그램은 다양한 사람들이 함께 봉사할 수 있는 기회를 부여함으로써 지역사회 수준에서 시민들의 관계 형성에 강력한 수단이 될 수 있다는 것이다(Stebbins, 2009). 넷째, 시민서비스가 문맹이나 청소년 폭력, 노숙자 문제 등과 같은 중요한 사회문제와 관련해 공공서비스를 저비용으로 효과적으로 전달할 수 있다고 본다. 이러한 관점에서 시민서비스 프로그램은 전통적인 계약형태나 정부가 직접 제공하는 공공서비스와 구분되는 대안적 서비스 전달수단으로 간주된다.

반면, 시민서비스 프로그램을 반대하는 사람들은 국가가 적극적으로 서비스 참여를 강제하거나 조세부담을 강요하는 것은 민주주의 원리에 위배된다고 본다(Evers, 1990; Gerdes, 2011; Reingold & Lenkowsky, 2010). 또한 사회문제 해결과 관련된 경험적 증거가 아직까지 충분치 않다고 주장하고, 이러한 점에서 납세자의 돈이 시민서비스 프로그램에 사용되는 것이 부적절하다고 본다. 또한 시민서비스 프로그램이 기존 자원봉사가 갖는 의미를 퇴색시키고, 공동체에 진정한 영향을 미치는 것이 없이 단지 정치인의 선량함을 과시하는 도구로만 활용되고 있다고 주장한다. 마지막으로 일부 비평가들은 청소년을 중심으로 하는 보편적 서비스 기회의 제공이 결과적으로는 중년의 사람들이 젊은이들을 착취하는 수단이라고 주장한다.

### 3. 선행연구

그 동안 국내 행정학계에서 시민서비스에 대한 관심은 그리 높지가 않았다. 시민을 활용한 서비스 공급에 대한 관심은 주로 비영리부문이나 자원봉사에 집중되는 측면이 있었다(김 인·이희태, 1999; 전경란, 2004; 이희태, 2001). 반면, 미국의 경우는 시민서비스 프로그램에 대한 여러 논란에도 불구하고, 그 동안 다양한 연구들이 축적되어 왔다. 미국의 대표적인 시민서비스 프로그램인 AmeriCorps 프로그램에 대한 최근의 연구는 프로그램 참여 경험이 있는 집단이 대조집단과 비교해 자원봉사 활동에 참가할 가능성이 높으며(CNCS, 2008), 지역사회 활동에도 보다 적극적으로 참여할 가능성이 높음을 보고하고 있다(Frumkin et al., 2009; Simon, 2002). 같은 맥락에서 AmeriCorps 참여 경험은 직업선택에도 영향을 미쳐, 참가자는 정부나 비영리단체 또는 그 밖의 공공서비스에서의 직업을 선택하는 경향이 높음이 보고되고 있다(CNCS, 2008).

반면, AmeriCorps 프로그램에 비해 상대적으로 덜 집약적인 봉사학습(service-learning)에 대한 연구는 엇갈린 결과들을 내놓고 있다. Mabry(1998)는 봉사학습 경험을 가진 학생들이 그렇지 않은 학생들과 비교해 시민태도에 유의미한 양적 효과를 가짐을 보고하였다. 또한 봉사학습 경험에 참가했던 학생들은 다른 이들에 대한 호의적인 태도가 증가되는 것으로 나타났고(Morgan & Streb, 2001), 의사결정과 책임감 역시 증가하는 것으로 보고되었다(Myers-Lipton, 1998). 나아가 강제적인 지역사회 서비스의 제공이 시민참여를 고취시킨다는 연구결과들도 존재한다(Henderson et al., 2007; Mets & Youniss, 2005). 의무적인 봉사활동 참가 집단과 그렇지 않은 집단을 비교분석한 Henderson et al.(2007)의 연구에 따르면 봉사활동 참가 집단이 지역사회 활동에 더 높은 참여율을 나타냈다. 유사하게 Mets & Youniss(2005)는 학생들이 일단 지역사회 서비스에 참여하도록 강제되자 서비스의 편익을 인식하게 되었고, 강제되는 것과 관계없이 계속해서 지역사회 서비스에 참가할 가능성이 높아짐을 확인하였다. 이에 그는 의무적인 서비스 제공 요구가 지속적인 시민참여를 불러일으키는 강력한 수단이 될 수 있음을 제한한다. 그러나 다른 연구들에서는 봉사학습 참가와 투표, 공무원접촉, 지역문제 참여 등과 같은 시민행태 사이에는 양적 관계에 대한 증거가 거의 존재하지 않는다는 상반된 결과가 보고되고 있다(Kirlin, 2002; Perry & Katula, 2001). 또한 호주의 사례를 분석한 Warburton & Smith(2003)의 연구는 강제되는 서비스가 시민참여를 구성하는 행태 및 태도 발전을 저해하고 있음을 보여주고 있고, Teach for America에 대한 McAdam & Brandt (2009)의 연구에서는 프로그램 참가 경험을 가진 사람들의 집단에서 대조집단보다도 낮은 투표 및 시민참여 수준을 나타냈다.

## III. 연구모형의 구성

지금까지 살펴본 내용은 시민서비스에 대한 이론적·정치적 논란이 크게 서비스 속성과 서비스 효과와 관련됨을 보여준다. 특히, 서비스 속성과 관련해 가장 논란이 되는 부분은 개인에게 서비스

제공을 강제하는 것과 관련되며, 서비스 효과의 경우는 개인 수준의 효과를 넘어서 사회적 효과에 대한 내용과 관련된다.

## 1. 시민서비스 연구모형

기존 시민서비스 연구에 대해 메타연구를 수행한 Perry & Imperial(2001)은 이러한 서비스 속성 및 서비스 효과에 봉사자 속성과 매개요인을 추가한 시민서비스 연구 모형을 제안하였다. 구체적으로, 그들은 서비스 속성과 봉사자 속성이 서비스 결과/효과에 영향을 미친다고 보았고, 이에 더해 집행구조와 서비스 전달이 이들 변수의 매개요인으로 작용할 것이라고 가정하였다. 그들의 모형에서 서비스 속성 변수로는 자발성의 정도, 과제의 초점, 보상유무, 서비스 제공에의 관련 정도, 성찰의 기회, 사회적 맥락 등이, 봉사자 속성에는 연령, 소득/사회계급, 문화, 동기부여, 몰입 등이, 마지막으로 서비스 결과변수로는 봉사자, 수혜자, 제도 후원자, 지역사회, 그리고 사회 등에 대한 효과가 제시된다. 이를 좀 더 구체적으로 살펴보면 다음과 같다(Perry & Imperial, 2001; Perry & Thomson, 2004; 박현신·김근세, 2012: 45).

먼저 시민서비스의 결과는 크게 봉사자와 수혜자를 포함한 개인단위 효과와 조직단위 효과 그리고 사회에 대한 효과로 구분할 수 있다. 개인단위 효과를 살펴보면, 봉사자 효과에는 봉사자의 기술개발, 시민책임성, 교육기회, 자존감, 다양성의 수용, 만족감의 증대, 육체적·정신적 건강 등을 들 수 있다. 수혜자 효과의 경우는 서비스 제공을 통해 직접적인 영향을 받는 직접수혜자 효과와 간접적으로 영향을 받는 간접수혜자 효과를 고려할 수 있다. 둘째, 제도 후원자 효과는 조직단위 효과로서 서비스전달 조직에 시민서비스가 가져오는 효과를 의미한다. 서비스 확대, 서비스 품질 개선, 새로운 제도의 신설 등을 들 수 있다. 셋째, 사회에 대한 효과는 개별 조직이 아닌 조직간 혹은 다중 조직적인 성격을 갖는 효과로서, 지역사회 강화, 전반적인 경제상태의 개선, 시민윤리 증진 등을 들 수 있다.

Perry & Imperial(2001)의 모형에 따르면, 이러한 시민서비스 결과는 서비스가 어떤 속성을 갖는지 그리고 어떠한 사람들이 서비스에 참여하는지에 따라서 달라진다. 앞서 언급한 자발성의 정도 등이 그러한 서비스 속성을 구성한다. 또한 서비스에 참가하는 개인은 다양한 동기와 경험, 능력 등을 갖고 서비스에 참가하게 되는데, 자신이 지닌 독특한 속성을 서비스로 가져온다는 점에서 시민서비스의 핵심 결과들에 영향을 미치게 된다. 마지막으로 서비스는 전달 매체를 통해서 목표 집단에 전달된다. 따라서 서비스의 속성이나 봉사자의 속성에 따라 서비스 전달 매체를 구성하는 집행구조 및 프로그램 관리 방식에 차이가 나타날 것이며, 또한 이는 특정 목표의 달성에 영향을 미칠 것이다(Perry et al., 1999).

## 2. 시민서비스 연구모형의 재구성

Perry & Imperial(2001)의 모형은 그 단순성에도 불구하고, 하위변수들에 대한 포괄적인 고려를

필요로 한다. 그러나 광범위한 하위변수들을 모두 고려하는 것에는 측정의 어려움과 동시에 모형의 복잡성의 문제가 따라온다. 또한 한국과 미국의 비교연구라는 본 연구의 목적 달성을 위해선 유사한 자료수집의 가능성 역시 고려할 필요가 있었다. 이에 Perry & Imperial(2001)의 모형을 다음과 같이 단순화시켜 수정하였다(<그림 1> 참조).

### 1) 종속변수

먼저 일차적인 서비스 결과로서 개인단위 효과인 봉사자 만족도를 설정하였다. 그러나 시민서비스가 추구하는 궁극적인 목표가 봉사자가 느끼는 심리적 편익보다 사회적인 효과에 있다는 점에서 사회적 효과의 한 단면이라 할 수 있는 조직활동성을 고려하였다. 봉사자 만족도를 살펴보면, 봉사자들은 다양한 기대를 갖고 서비스 활동에 참가한다. 개인이 서비스 활동에 참여하게 될 때 갖게 되는 기대를 가치, 이해, 사회, 경력, 보호, 강화 등 6개 기능으로 정리하고 있는 Clary et al.(1998)의 측정도구(VFI: Volunteer Function Inventory)는 이러한 서비스 참여 동기의 다양성을 대변한다. 서비스에 참가하는 사람들에게 그러한 기대의 충족은 곧 성과로 볼 수 있으며, 이는 연구의 목적에 따라서 서비스 활동에 대한 지속의지(이성록, 2001; 홍연숙, 2008), 활동에 대한 적극성(Piliavin et al., 2002; 김성경, 2007), 자아존중감(김주현·한혜경, 2001), 심리적 안녕감(조운주, 2008), 생활만족도(김미혜·정진경, 2003) 등으로 연결된다(박현신·김근세, 2012: 6). 따라서 만일 특정한 동기를 갖고 서비스에 참가한 사람이 기대했던 것을 얻게 된다면, 그리고 서비스의 구조적 측면이 그러한 개인의 기대와 부합한다면, 서비스 만족도는 자연스럽게 높아지게 될 것이다.

다음으로 앞서 살펴본 이론적 검토에서 시민서비스 주창자들이 기대하는 네 가지 서비스 효과는 시민서비스가 전통적인 자원봉사에서 강조되는 개인의 이타주의에 입각한 개인적, 내적 가치보다도 사회적 효과와 관련된 가치에 좀 더 큰 비중을 두고 있음을 보여준다. 실제로 미국의 시민서비스 프로그램들은 시민서비스가 참가자의 지역사회 문제에 대한 관심 및 참여 증대(CNCS, Office of Research and Policy Development, 2004), 사람들 간의 관계형성(Peace Corps, 2010), 그리고 시민지도자 양성(AmeriCorps, 2010; Senior Corps, 2010) 등에 긍정적인 영향을 미침을 보고하고 있다. 그러나 이러한 다양한 효과를 모두 측정하기란 어려운 일이다. 대신, 본 연구에서는 사회적 효과를 측정하기 위해 이미 널리 사용되고 있는 개념인 사회자본을 이용하였다. 사회자본은 조정된 행동을 촉진시킴에 의해 사회적 능률성을 개선시킬 수 있는 신뢰와 네트워크로 정의할 수 있는데(Brown & Ferris, 2004; Putnam, 1993: 167), 중요한 점은 이러한 사회자본의 구성요소가 개인에 속하는 것이 아닌, 개인들 간의 관계 구조 속에 내재한다는 점이다(Coleman, 1988). 비록 사회자본의 분석단위에 대해 논란이 존재할 수 있지만, 최소한 개인들 간의 관계 구조의 출발이 한 개인이 다른 사람들과 만나는 것임을 고려한다면, 집단 혹은 조직에 속한 개인의 활동성을 살펴보는 것은 사회자본에 대한 간접적인 측정으로 볼 수 있을 것이다. 이에 사회적 효과를 측정하는 변수로서 조직활동성을 설정하였다.

또한 개인의 심리적 안녕감과 사회자본은 밀접한 관련성을 갖는 것으로 알려져 있다(Gundelach & Kreiner, 2004; 한세희 외, 2010). 개인의 만족감이 개인의 심리적 안녕감에 기여하는 중심적 요

인임을 고려한다면(Vemuri et al., 2011: 5), 봉사자 만족도가 조직활동성에 영향을 미침을 가정할 수 있다.

## 2) 독립변수

어떤 프로그램의 효과는 그것에 참가하는 사람과 그 프로그램이 갖는 성격에 따라 달라질 것이다. 이에 독립변수로는 Perry & Imperial(2001)의 모형과 마찬가지로, 크게 서비스 속성과 봉사자 속성을 설정하였다. 그러나 구체적인 변수 구성에 있어서는 차이를 두었는데, 서비스 속성의 경우 초점의 다양성, 불완전 자발성, 봉사시간을 설정하였고, 봉사자 속성으로는 공공서비스동기(PSM: Public Service Motivation)의 구성개념인 공익/시민의무몰입과 인구통계학적 변수들인 연령, 교육, 가구소득을 설정하였다. 또한 이들 독립변수들은 Perry & Imperial(2001)의 모형과 마찬가지로 서비스 결과에 해당하는 봉사자 만족도와 조직활동성에 영향을 미친다고 가정하였다. 구체적인 내용은 다음과 같다.

시민서비스와 관련해 가장 논란이 되는 부분은 서비스의 속성과 관련된다. 특히, 시민서비스의 긍정적 효과를 가정해 젊은이들을 중심으로 시민들에게 비교적 오랜 기간 동안 지역사회나 국가를 위해 봉사를 강제하는 것과 그러한 서비스를 대가로 보상을 제공하는 것은 오랜 논쟁의 대상이 되어왔다. Perry & Imperial(2001)의 모형도 이러한 점을 반영한다. 그런데 Perry & Imperial(2001)의 모형에서 성찰의 기회와 팀 대 개인으로서 운영되는지를 나타내는 사회적 맥락은 서비스의 구조적인 측면보다 행정적 차원의 서비스 운영과 관련된다. 이에 이들 변수를 독립변수에서 제외하였다. 또한 자발성이라는 용어는 전통적인 자원봉사 개념에서 강조되는 표현이고(Smith, 1981: 33), 현대 자유민주주의 사회에서 병역과 같은 특별한 경우를 제외하고 국가가 국민에게 서비스 의무를 강제하는 경우는 극히 드물다. 따라서 자발성 대신 불완전 자발성이라는 용어를 사용하였다. 마지막으로 보상은 많은 시민서비스 주장자들에 의해 중요하게 다루어지는 변수임에도 불구하고, 한국의 경우 아직까지 보상에 대해 부정적인 태도가 지배적이라는 점에서 두 나라의 비교 가능성을 고려해 제외하였다. 또한 시민서비스가 다양한 기대효과를 가진다는 점에서 과제의 초점을 초점의 다양성으로 수정하였고, 서비스 과정에서의 사회화와 가치의 내재화를 중요시한다는 점에서 봉사시간 변수를 추가하였다.

인구통계학적 변수들은 사회자본이나 자원봉사활동 연구에서 중요하게 다루어지는 것으로, 개인의 사회경제적 지위나 연령에 따라 서비스 활동에 대한 개인의 다른 태도를 기대할 수 있다. Perry & Imperial(2001) 역시 봉사자 속성으로 인구통계학적 속성과 함께 문화와 동기부여, 몰입을 제시한다. 그런데 문화와 관련해, 한국은 미국과 비교해서 상대적으로 동질적인 사회 특성을 가진다. 또한 서비스 활동에 대한 몰입은 동기부여에 의해 결정되는 측면이 강하다. 이러한 점을 고려해 문화와 몰입 변수는 연구모형에서 제외하였다. 또한 표면적으로 유사해 보이는 활동도 전혀 다른 동기부여 과정을 통해 이루어질 수 있고, 시민서비스가 개인의 이타적인 관심보다 공적문제 해결에 초점을 두고 있다는 점을 고려해(Moskos, 1998; Perry & Thompson, 2004), 공적 특성을 반영하는 서비스 동기인 PSM(Perry, 1996; Perry & Wise, 1990)을 이용하였다. 원래 PSM는 합리적, 규범



기반, 그리고 정서적 동기의 세 가지 범주로 구성되지만(Knoke & Wright-Isak, 1982; Perry, 1996), 정책결정에 대한 매력과 관련되는 합리적 동기의 경우 공무원이 아닌 시민을 연구대상으로 할 때 동기요인으로서의 적절성이 떨어지고, 정서적 동기와 관련되는 이타성의 경우도 때때로 시민서비스 프로그램에 일부 강제성이 과해질 수 있다는 점에서 동기요인으로는 적절치가 않다. 이에 규범기반 동기인 공익/시민의무몰입만을 봉사자 동기를 측정하는 변수로 설정하였다.

### 3) 조절변수

한 프로그램의 성과는 그것에 참가하는 사람과 프로그램이 가지는 성격뿐만 아니라, 집행과정에서 나타나는 프로그램의 관리·운영에 의해서도 좌우될 수 있다. 어떻게 프로그램을 운영하는지에 따라 서비스 속성이나 봉사자 속성이 서비스 결과에 미치는 영향은 달라질 수 있을 것이다. 이러한 맥락에서 본 연구는 Perry & Imperial(2001)의 모형에서 독립변수로서 언급되었던 성찰의 기회를 성찰가능성이라는 이름으로 조절변수로서 설정하였다. 이론적 검토에서 살펴본 것처럼, 일부 연구는 의무적인 서비스 제공 요구가 시민참여에 긍정적인 효과를 미친다고 보고하는 반면(Henderson et al., 2007; Mets & Youniss, 2005), 또 다른 일부 연구에서는 서비스 참여와 시민행태 간에 아무런 관련이 없거나(Kirlin, 2002; Perry & Katula, 2001) 혹은 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(McAdam & Brandt, 2009; Warburton & Smith, 2003). 이러한 결과는 서비스의 효과가 제3의 변수에 의해 조절됨을 시사한다. 본 연구는 이것을 성찰가능성이라고 보았다. 성찰가능성이란 봉사자가 자신이 수행한 서비스에 대해 되돌아보고 생각할 수 있는 기회를 의미하는데, 실제로 미국의 일부 시민서비스 프로그램의 경우 서비스 경험에 관해 토론하고 기록하는 구조화된 시간을 강조하고 있다(Learn and Serve America, 2010).

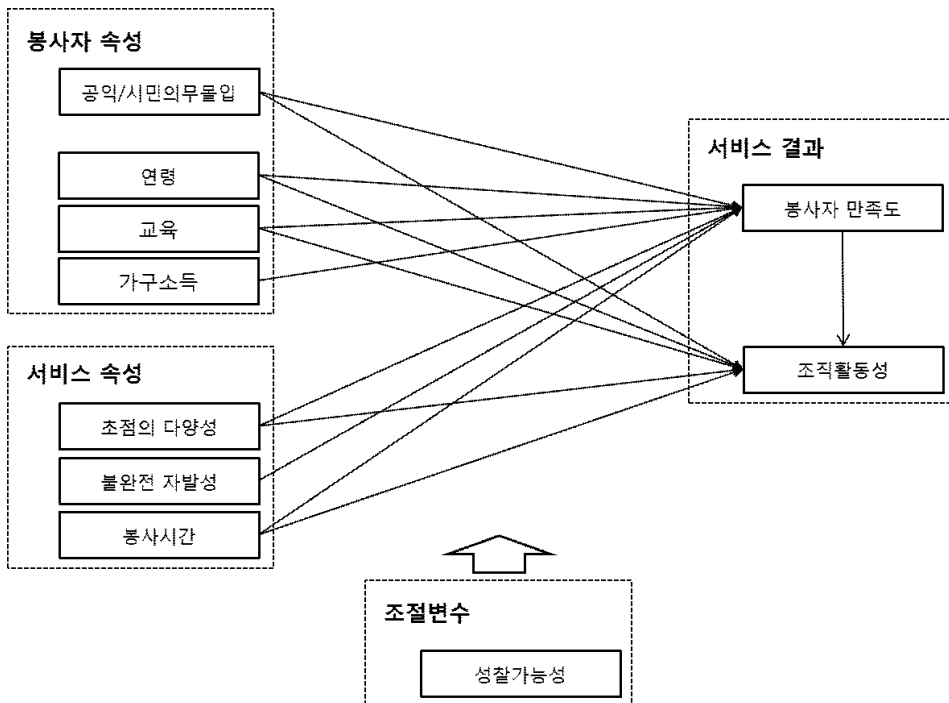
## IV. 연구설계

### 1. 분석의 틀 및 측정변수

지금까지 다룬 내용을 토대로 <그림 1>과 같이 분석의 틀을 구성하였다. 봉사자 속성에 해당하는 공익/시민의무몰입, 연령, 교육, 가구소득과 그리고 서비스 속성에 해당하는 초점의 다양성, 불완전 자발성, 봉사시간이 서비스 결과에 해당하는 봉사자 만족도와 조직활동성에 영향을 미치고, 봉사자 만족도는 다시 조직활동성에 영향을 미친다고 가정하였다.<sup>3)</sup> 마지막으로 이들 변수간 관계의 효과를 성찰가능성이 조절한다고 보았다.

3) 그러나 선행연구 결과(박현신·김근세, 2012)와 모형의 단순성을 고려해, 봉사자 속성 중 가구소득이 조직활동성에 미치는 효과와 그리고 서비스 속성 중 불완전 자발성이 조직활동성에 미치는 영향은 없는 것으로 가정하였다.

〈그림 1〉 분석의 틀



그런데 비교연구를 행하기 위해서는 비교대상이 되는 측정지표가 동일 척도일 것을 전제로 한다. 그러나 실제로 이러한 연구를 수행하는 것은 방대한 시간과 노력 등의 비용을 필요로 한다. 이에 두 국가의 비교라는 연구목적 달성을 위해서 기존의 데이터를 활용하였고, 선행연구와 이론들을 토대로 두 나라에서 유사하게 측정된 데이터를 추출하여 세부변수들을 구성하였다.

먼저 봉사자 속성이자 공공서비스 동기에 해당하는 공익/시민의무몰입은 Perry(1996)의 측정도구를 활용하였다. 인구통계학적 변수는 두 국가의 데이터에서 공통적으로 확인되는 연령, 교육, 가구소득을 측정하였다. 서비스 속성은 Perry의 모형에 근거해 측정하였다(<표 2> 참조). 그리고 봉사자 만족도는 Clary et al.(1998)의 문항을 참고했으며, 조직활동성은 개인수준에서 사회자본을 측정한 Brown & Ferris(2004)의 측정도구를 기반으로 측정하였다. 마지막으로 조절변수인 성찰가능성은 자유롭게 자신의 생각을 표현하고 공유할 수 있는 장치가 존재하는지 정도로 측정하였다.<sup>4)</sup>

## 2. 자료수집 및 분석방법

한국과 미국의 사회적 효과에 대한 영향관계 비교라는 연구목적 달성을 위해서 한국의 경우 2010년 4월부터 5월까지 약 1개월에 걸쳐서 새마을운동과 자원봉사센터 그리고 해외인터넷청년봉사단으로부터 수집된 331명의 설문지 데이터를 활용하였다(박현신·김근세, 2012). 미국 자료는

4) 조절변수는 변수의 평균을 기준으로 이분변수화하여 분석하였다.

CNCS의 후원 하에서 Abt Associates에 의해 수집된 자료를 활용하였다. 표본은 100개 이상의 AmeriCorps\*State 및 AmeriCorps\*National 프로그램과 그리고 3개의 AmeriCorps\*NCCC 프로그램에 참가한 2,228명의 풀타임 참가자를 포함한다. 본 연구에서는 그 중 1999년과 2000년의 기준시점(baseline) 데이터를 이용하였다.<sup>5)</sup> 그런데 AmeriCorps 프로그램 참가자 중 본 연구의 종속변수에 해당하는 봉사자 만족도와 조직활동성에 응답한 사람의 수는 많지가 않았다. 본 연구는 이들 변수에 응답을 하지 않은 사람과 응답이 부실한 표본을 제외하고 1,351명의 응답결과만을 활용하였다.<sup>6)</sup>

본 연구에서 사용된 표본의 특성은 <표 1>과 같다. 먼저 성별에 있어서는 양국 모두 여성의 비율이 높게 나타났다. 연령은 미국의 경우 20대(57.9%)가 절반 이상을 차지한 반면, 한국은 40대와 50대의 비율이 상대적으로 높게 나타났다.<sup>7)</sup> 교육수준과 관련해서는 양국 모두 고졸과 대졸이 다수를 이루었다. 가구소득에 있어서는 한국의 경우 월평균 가구소득이 200~300만원이라는 응답(30.8%)이 많았던 반면, 미국의 경우는 \$30,000~\$40,000이라는 응답(12.1%)이 가장 많았다.

5) 미국 데이터의 경우 총 네 차례(기준시점: 1999-2000, 프로그램 사후: 2000-2001, 프로그램 사후추적: 2003, 2007)에 걸쳐 자료가 조사되었음에도 불구하고, 기준시점 데이터를 사용한 이유는 한국과 미국의 프로그램이 갖는 성격의 상이성과 함께, 본 연구에서 사용되는 많은 변수가 기준시점 데이터에서만 측정되었다는 현실적인 이유에 기인하였다. AmeriCorps 프로그램의 경우 참가자들에게 비교적 장기간의 서비스 제공을 요구하는 반면, 한국의 프로그램들은 자원봉사 개념의 영향으로 서비스 참여가 상대적으로 단기적이고 일회성의 성격이 짙다. 이러한 이유로 본 연구에서는 기준시점 데이터를 활용함으로써 조사 당시 프로그램에 참여 중인 사람만을 연구의 대상으로 삼았다. 이를 통해 두 나라의 봉사자들의 성격을 가능한 일치시키고자 하였으며, 또한 오랜 기간에 걸친 서비스 참여에 따라 나타나는 봉사자의 예기치 않은 특성 변화 효과를 막고자 하였다.

6) 전체 표본 중 일부만을 사용했음에도 불구하고, 인종 등을 포함해서 표본의 구성은 전체 표본의 특성과 크게 다르지 않았다. 모든 변수에서 유효비율의 차이는 3%가 넘지 않았다.

7) 미국의 경우 20대의 비율이 높게 나타났다. 이는 AmeriCorps 프로그램이 1993년에 프로그램이 신설될 때부터 지금까지 청소년을 중심으로 설계되고 운영되어온 것에 기인한다. 반면, 한국의 경우는 40대와 50대 이상의 비율이 높게 나타났다. 실제로 통계청의 「사회통계조사」에 따르면, 자원봉사 참여율에 있어 10대를 제외하고는 40대의 비중의 가장 큰 것으로 보고되고 있다. 또한 2006년을 기준으로 50대 이상의 참여 비율은 총 24.2%에 이르는 것으로 나타났다(통계청, 2009). 비록 본 연구의 연령대 분포가 사회전반의 자원봉사 비율과 다소 차이가 있음에도 불구하고, 본 연구의 대상이 자원봉사 전반이 아닌 국가에 의해 조직화된 서비스로 한정되고 있다는 점에서 그리고 대체로 본 연구의 연령대별 분포 순위가 전반적인 자원봉사에서의 분포 순위와 일치한다는 점에서 이러한 차이가 크게 문제가 될 정도는 아니라고 보았다.

〈표 1〉 표본의 인구통계학적 특성

한국				미국			
변수	구분	빈도(명)	유효비율(%)	변수	구분	빈도(명)	유효비율(%)
성별	남성	113	34.1	성별	남성	386	28.6
	여성	218	65.9		여성	963	71.4
연령	10대	0	0	연령	10대	251	18.7
	20대	86	26.0		20대	777	57.9
	30대	43	13.0		30대	183	13.6
	40대	95	28.7		40대	115	8.6
	50대 이상	107	32.3		50대 이상	15	1.1
교육	중졸	23	6.9	교육	8학년 이하	9	.7
	고졸	124	37.5		고등학교 중퇴	56	4.2
	전문대 졸업	44	13.3		고등학교 졸업	180	13.4
	대학 졸업	119	36.0		고등학교 졸업에 상응	110	8.2
	석사	18	5.4		1년 미만 대학	126	9.4
	박사	3	.9		1년 이상 대학	270	20.1
					준학사	76	5.7
			학사	492	36.6		
월평균 가구 소득	130만원 미만	24	7.3	연평균 가구 소득	\$5,000이하	56	6.9
	130~200만원	41	12.4		\$5,000~10,000	77	9.5
	200~300만원	102	30.8		\$10,000~15,000	53	6.6
	300~400만원	64	19.3		\$15,000~20,000	56	6.9
	400~600만원	65	19.6		\$20,000~25,000	46	5.7
	600만원 이상	35	10.6		\$25,000~30,000	57	7.0
					\$30,000~40,000	98	12.1
					\$40,000~50,000	79	9.8
					\$50,000~60,000	74	9.1
					\$60,000~70,000	36	4.4
					\$70,000~80,000	33	4.1
					\$80,000~90,000	28	3.5
					\$90,000~100,000	30	3.7
					\$100,000이상	86	10.6

그런데 한국과 미국의 데이터는 그 원천이 다르다는 점에서 비교 가능성의 문제가 남는다. 이러한 한계에도 불구하고, 본 연구는 가능한 두 국가의 측정변수를 일치시키고자 하였다(<표 2>와 <표 3> 참조). 이를 위해 미국 데이터의 코드북(code book)에서 본 연구가 설정한 개념에 부합하는 측정변수들을 추출하였다. 그리고 수집된 변수들에 대해서는 기초통계분석과 Cronbach's Alpha 값을 통한 신뢰도분석, 주성분분석, 상관분석, 경로분석 그리고 다중집단분석을 수행하였다.<sup>8)</sup>

## V. 분석결과

### 1. 주요변수의 측정문항 구성과 기술통계

인구통계학적 변수를 제외하고, 본 연구가 사용한 주요 변수의 기술통계치를 살펴보면 다음과 같다. 먼저 서비스 속성에 대한 측정변수의 기술통계치는 <표 2>와 같다. 두 국가의 측정도구 및 척도의 차이 때문에 평균 및 표준편차 값에 차이를 보이고 있다. 한국의 경우 초점의 다양성 점수는 최소 4점부터 최대 20점까지 나올 수 있는 척도에서 평균 13.30점을 기록하였다. 불완전 자발성의 평균 점수는 2.12점으로 대체로 봉사자들은 자발적으로 서비스 제공에 참여하는 것으로 나타났다. 주당 평균 11.20시간을 일하였다. 미국의 경우 초점의 다양성은 최소 0점부터 최대 5점까지의 척도에서 평균 2.18점을 나타냈고, 불완전 자발성 점수는 1.29점으로 서비스 참여에 자발적 성격이 강함을 보였으며, 그리고 봉사자들은 매달 평균 27.06시간을 봉사하였다.

<표 2> 서비스 속성변수들의 기술통계치

구분		문항	Min	Max	M	S.D.
한국	초점의 다양성 (Foc)	Foc1~4 합산점수 <sup>9)</sup>	4	20	13.30	2.965
	불완전 자발성 (Non_Vol)	Vol1: 현재의 봉사활동 프로그램에 참여하게 된 것은 순수하게 내 자신의 의지에서 비롯되었다. (R)	1	5	2.12	1.058
	시간 (Time)	Time: 현재의 봉사활동 프로그램에서 선생님께서는 주당 몇 시간을 봉사하십니까?	.20	84	11.20	14.423
미국	초점의 다양성 (Foc)	V065~69 합산점수 <sup>10)</sup>	0	5	2.18	1.147
	불완전 자발성 (Non_Vol)	V054: 이러한 자발적인 지역사회 서비스나 자발적인 활동은 학교 혹은 대학에서의 필수과정의 일부로써 행해졌는가? (R)	1	3	1.29	.573
	시간 (Time)	V049: 매달 이러한 자발적인 지역사회 서비스에 또는 자원봉사 활동에 대략 몇 시간이나 참여하십니까?	1	500	27.06	41.154

※ 주: R은 역코딩(reverse-coding). 실제 분석은 역코딩 과정을 거쳐 이루어짐.

- 8) 미국 데이터의 경우 경로분석을 위한 결측치 처리가 문제로 남았다. 결측치는 변수에 따라서 0개부터 최대 16개가 존재하였다. 본 연구는 SPSS 18.0의 자동대치방법(=회귀모형)을 활용해 대치(imputation)하였다.
- 9) 구체적으로 5점 척도로 구성된 질문 문항은 다음과 같다. “현재의 봉사활동 프로그램은 다른 사람 혹은 일반 대중에게도 도움이 되지만, 봉사자의 인격을 개발하는데 초점을 두고 있다.”, “현재의 봉사활동 프로그램은 다른 사람 혹은 일반 대중에게도 도움이 되지만, 봉사자의 생활(예, 봉사자의 직업기술 제공 등)을 돕는데 초점을 두고 있다.”, “현재의 봉사활동 프로그램은 다른 사람 혹은 일반 대중에게도 도움이 되지만, 지역공동체의 활성화나 시민의식의 고취에 주안점을 두고 있다.”, “현재의 봉사활동 프로그램은 다른 사람 혹은 일반 대중에게도 도움이 되지만, 궁극적으로 사회통합을 목적으로 한다.”
- 10) 설문문항에 대한 답은 ‘아니요’와 ‘예’의 이분변수로 구성된다. 질문은 지난 12개월 동안 다음의 활동 경험이

다음으로 다중 문항으로 측정된 변수들의 기술통계치와 신뢰도 계수는 <표 3>과 같다. 공익/시민의무몰입 정도를 측정된 문항들은 두 나라 모두에서 3.70점 이상의 높은 점수를 보였다. 또한 봉사자 만족도 역시 두 나라 모두 4.00점 전후의 높은 점수를 나타냈다. 조직활동성 점수의 경우 두 나라 모두에서 척도의 중간 점수인 3.00점보다 높은 점수를 나타냈지만, 미국보다는 한국에서 좀 더 높은 점수를 기록하였다. 반면, 성찰가능성에 대한 측정문항 점수는 한국의 경우 최대 평균 3.64점에서 최소 평균 3.16점을 기록한 것과 달리, 미국의 경우는 4.00점 전후의 높은 점수를 나타냈다. 이러한 결과는 한국보다는 미국의 프로그램에서 참가자들이 서비스 내용에 대해 되돌아 볼 수 있는 기회가 상대적으로 더 많음을 보여준다. 다음으로 신뢰도 계수는 대부분 0.7 이상의 무난한 값을 나타냈지만, 미국의 조직활동성 측정문항들의 경우는 .638의 상대적으로 낮은 수치를 보였다. 그러나 이러한 낮은 수치에도 불구하고, 본 연구가 두 국가를 비교하는 탐색적 수준의 연구라는 점에서 이후의 분석에서 크게 문제가 될 정도는 아니라고 판단하였다.

**<표 3> 다중문항 측정변수들의 기술통계치**

구분		문항	M	SD	Cronbach's Alpha
한국	공익/시민의무몰입 (CoPIM)	CoPIM1: 나는 사심 없이 나의 지역사회에 기여한다.	3.71	.901	.795
		CoPIM2: 나는 봉사활동을 시민으로서의 의무라고 생각한다.	3.73	.988	
		CoPIM3: 의미 있는 봉사활동이 나에게 있어 매우 중요하다.	3.90	.881	
		CoPIM4: 비록 정부가 하는 사업이 나의 이익과 배치될지라도, 지역사회를 위해 최선을 다하길 기대한다.	3.86	.915	
미국	공익/시민의무몰입 (CoPIM)	V074: 내 지역사회에 대해 강한 애착을 갖고 있다.	3.70	.900	.707
		V075: 나는 어떻게 보다 큰 정치, 사회적 이슈가 나의 지역사회에 영향을 미치는지에 대해 자주 생각한다.	3.88	.931	
		V076: 나는 내 지역의 중요한 욕구를 충족시키기 위해 어떤 일이 행해질 수 있는지에 대해서 알고 있다.	3.80	.818	
한국	봉사자만족도 (Sat)	Sat1: 봉사활동 이후, 나는 즐거운 시간을 보낼 수 있었다.	3.91	.918	.909
		Sat2: 봉사활동 이후, 나는 개인적 성취감을 맛볼 수 있었다.	3.94	.922	
		Sat3: 봉사활동에서 나의 기여는 중요하였다.	3.82	.903	
		Sat4: 봉사활동을 통해서 어느 정도 의미 있는 일을 할 수 있었다.	4.00	.849	
		Sat5: 현재의 봉사활동 경험에 비추어볼 때, 미래에도 지금과 같이 봉사활동에 참여할 것이다.	4.13	.929	
		Sat6: 봉사활동 이후, 육체적·정신적으로 건강해졌다.	3.94	.863	
미국	봉사자	V057: 나는 지역사회에 기여했다고 느꼈다.	4.33	.666	.827

있는지를 물었다. “병자, 노인, 혹은 노숙인 돌보는 것을 도왔다.” “아동, 십대, 혹은 성인을 가르치거나 조언하고 돌보았다.”, “가난한 사람들을 위해 사무실이나 건물을 보수하거나 짓거나 청소하는 것을 도왔다.”, “가난한 사람들을 돕는 조직을 조직하거나 그런 조직을 위해 행정일을 하였다.” “산책로나 기타 환경을 청소하였다.”

	만족도 (Sat)	V058: 나는 나 자신에 대한 믿음과 태도에 대해 재검토하였다.	3.98	.900	
		V059: 나는 세상을 보는 새로운 아이디어와 방식에 노출되었다.	4.10	.783	
		V060: 내가 지역사회의 일원이라고 느꼈다.	4.15	.773	
		V061: 나는 "현실사회"에 대해 더 많은 것을 알게 되었다.	3.95	.894	
		V062: 나는 최소한 한 사람의 삶에 변화를 줄 수 있다고 느꼈다.	4.43	.698	
		V063: 나는 내가 할 수 있다고 결코 생각하지 못했던 것을 하였다.	3.69	1.043	
		V064: 나는 나의 믿음과 태도의 일부를 바꾸었다.	3.79	.920	
한국	조직 활동성 (OrA)	OrA1: 봉사활동 이후, 내가 속한 조직 혹은 단체의 활동에 더 자주 참석하게 되었다.	3.64	.956	.813
		OrA2: 봉사활동 이후, 내가 속한 조직 혹은 단체의 행정 일에 더 많은 관심을 갖게 되었다.	3.60	.980	
		OrA3: 봉사활동 이후, 내가 속한 조직 혹은 단체에서 보직을 맡게 되었다.	3.16	1.199	
미국	조직 활동성 (OrA)	V093: 내 지역사회에서 열리는 지역사회 회의, 기념행사 또는 활동들과 같은 행사에 자주 참여한다.	3.19	.916	.638
		V094: 나에게 중요한 이슈를 지지하는 조직에 자주 가입한다.	3.34	.997	
한국	성찰 가능성 (Ref)	Ref1: 현재의 봉사활동 프로그램에서는 하루의 일과가 끝난 후, 봉사자들과 기관담당자들이 모여 봉사내용에 대해 토론하는 장이 존재한다.	3.64	.956	.813
		Ref2: 현재의 봉사활동 프로그램에서는 봉사자가 다른 봉사자들뿐만 아니라 기관담당자들 앞에서 봉사활동 내용에 대한 생각들을 자유롭게 이야기할 수 있다.	3.60	.980	
		Ref3: 현재의 봉사활동 프로그램에서 봉사자들로 하여금 봉사활동 내용과 느낀 점들을 기록하고 공유하는 장치가 존재한다.	3.16	1.199	
미국	성찰 가능성 (Ref)	V229: 우리는 이슈와 문제를 논의하고 아이디어를 공유한다.	4.04	.670	.753
		V231: 우리는 두려움 없이 의견이 다를 수 있으며 서로 간에도 다를 수 있다.	3.97	.788	
		V232: 우리는 어떤 갈등을 해결하기 위해 시간을 가진다.	3.93	.782	

## 2. 연구변수의 타당도 분석

본 연구에서 사용한 다중문항 측정도구의 타당도를 검증하기 위해 주성분분석을 수행하였다.<sup>11)</sup> 적절한 요인구조 확인을 위해 수차례 분석을 반복하였으며, <표 4>와 같이 최종 결과를 얻었다. 이후의 분석부터는 이러한 분석결과에 기초해 각 요인을 구성하는 문항들의 평균값을 활용하였다.

11) 주성분분석은 요인추출 후, 보다 나은 요인의 해석을 위해서 Varimax 회전 방식을 이용하였다.

〈표 4〉 측정변수에 대한 주성분분석 결과

구분	문항	요인부하량(factor loading)				
		요인1	요인2	요인3	요인4	
한국	봉사자 만족도 (Sat)	Sat2	.867	.103	.104	.107
		Sat1	.818	.143	.110	.136
		Sat4	.772	.146	.176	.089
		Sat6	.751	.254	.119	.045
		Sat3	.745	.092	.146	.238
		Sat5	.726	.350	.228	.020
	공익/시민 의무몰입 (CoPIM)	CoPIM2	.151	.813	-.064	.159
		CoPIM3	.409	.722	.109	.141
		CoPIM1	.038	.717	.041	.089
		CoPIM4	.303	.709	.111	.080
	성찰 가능성 (Ref)	Ref3	.174	.023	.848	.160
		Ref1	.130	.017	.840	.079
		Ref2	.232	.106	.803	.098
	조직활동성 (Ora)	OrA3	.027	.047	.023	.833
		OrA2	.231	.157	.197	.824
		OrA1	.185	.239	.160	.787
	고유값(eigen value)		4.135	2.543	2.306	2.190
분산비율(% of variation)		25.847	15.892	14.413	13.687	
누적분산비율(cumulative %)		25.847	41.738	56.152	69.839	
KMO 표본적합도		.877				
Bartlett 검정		Approx. $\chi^2$	2726.469			
		df	120			
		Sig.	.000			
구분	문항	요인부하량(factor loading)				
		요인1	요인2	요인3	요인4	
미국	봉사자 만족도 (Sat)	V064	.798	.067	.038	.058
		V059	.733	.041	.192	-.004
		V058	.731	.057	.094	.053
		V063	.725	.096	.036	.094
		V061	.697	-.016	.161	.085
	성찰 가능성 (Ref)	V231	.042	.865	.093	-.001
		V232	.120	.840	.151	.088
		V229	.032	.694	.021	.172
	공익/시민 의무몰입 (CoPIM)	V077	.152	.079	.819	.005
		V076	.144	.161	.741	.152
		V074	.112	.029	.691	.266
	조직활동성 (Ora)	V094	.089	.157	.108	.828
		V093	.107	.088	.245	.804
	고유값(eigen value)		2.811	2.019	1.875	1.485
	분산비율(% of variation)		21.627	15.530	14.422	11.421
	누적분산비율(cumulative %)		21.627	37.156	51.579	63.000
	KMO 표본적합도		.800			
Bartlett 검정		Approx. $\chi^2$	4579.299			
		df	78			
		Sig.	.000			



### 3. 전체 변수들 간의 상관관계

경로분석에 앞서 <표 5>와 같이 Pearson 상관계수를 산출하였다. 전체적으로 독립변수와 종속 변수 간 관계를 제외하고, 독립변수 간의 상관관계는 그리 높지 않은 것으로 나타났다. 이러한 상관관계 분석은 두 나라의 표본이 갖는 특성과 함께, 개인이 어떤 속성을 갖는지에 따라 선호하는 서비스의 형태가 달라질 수 있음을 시사한다. 특히, 주목되는 변수는 인구통계학적 변수들인 연령과 교육 그리고 가구소득이다. 이 세 변수를 제외한 나머지 변수 간 관계에 있어서는 두 나라가 대체로 유사한 관계성을 나타냈다. 그러나 세 변수와 다른 변수 간의 관계에 있어서는 두 나라가 서로 상반되는 방향성을 보였다. 이를 구체적으로 살펴보면, 한국의 경우 연령은 불완전 자발성과

〈표 5〉 변수들 간 상관관계

구분	공익/시민 의무몰입	연령	교육	가구 소득	초점의 다양성	불완전 자발성	봉사 시간	봉사자만 족도	조직 활동성
한국	공익/시민 의무몰입	1.000							
	연령	.103 *	1.000						
	교육	.021	-.417 **	1.000					
	가구 소득	.170 **	-.065	.265 **	1.000				
	초점의 다양성	.300 **	-.046	.072	.036	1.000			
	불완전 자발성	-.308 **	.237 **	-.180 **	-.242 **	-.244 **	1.000		
	봉사 시간	.052	-.397 **	.230 **	.102 *	.137 **	-.343 **	1.000	
	봉사자만 족도	.504 **	-.272 **	.131 **	.091	.349 **	-.458 **	.319 **	1.000
	조직 활동성	.349 **	.181 **	-.162 **	-.043	.334 **	-.188 **	-.041	.340 **
미국	공익/시민 의무몰입	1.000							
	연령	.159 **	1.000						
	교육	-.097 **	.137 **	1.000					
	가구 소득	-.143 **	-.234 **	.202 **	1.000				
	초점의 다양성	.210 **	.032	-.124 **	-.023	1.000			
	불완전 자발성	-.065 **	-.168 **	-.075 **	.021	.015	1.000		
	봉사 시간	.171 **	.119 **	-.127 **	-.075 **	.236 **	-.064 **	1.000	
	봉사자만 족도	.322 **	.097 **	-.122 **	-.104 **	.253 **	.003	.245 **	1.000
	조직 활동성	.398 **	.089 **	-.085 **	-.045 *	.314 **	-.046 *	.227 **	.224 **

※ 주: \*p<0.1, \*\*p<0.05

양(+)의 관계를 보였고, 교육, 봉사시간, 봉사자 만족도와는 음(-)의 관계를 그리고 가구소득과는 통계적 관계가 없는 것으로 나타났다. 반면, 미국의 경우 연령은 교육, 봉사시간, 봉사자 만족도와 양(+)의 관계를 나타냈고, 가구소득 및 불완전 자발성과는 음(-)의 관계를 보였다. 다음으로 교육과 관련해서는 한국의 경우 불완전 자발성 및 조직활동성과 음(-)의 관계를 그리고 가구소득, 봉사시간, 봉사자 만족도와 양(+)의 관계를 나타낸 것과 달리, 미국에서는 가구소득과 양(+)의 관계를 그리고 초점의 다양성, 불완전 자발성, 봉사시간, 봉사자만족도, 조직활동성과 음(-)의 관계를 나타냈다. 마지막으로 가구소득의 경우 한국에서는 불완전 자발성과 음(-)의 관계를 보인 반면, 미국에서는 불완전 자발성과 통계적인 관련성이 없는 것으로 나타났다. 이러한 두 나라 간 차이의 원인은 한국과 비교해 미국 표본이 갖는 인구통계학적 속성에 있는 것으로 보인다. 즉, 미국 표본이 연령이 20대에 해당하고 대학을 다니거나 대학을 졸업한 상대적으로 동질적인 집단으로 구성되어 있기 때문이다. 반면, 한국의 경우 표본에 20대의 대학생들뿐만 아니라 고졸출신의 40대, 50대를 다수 포함하고 있다(<표 1> 참조).

#### 4. 경로분석

앞서 설정한 분석 틀에 기초해 아래와 같이 경로분석을 실시하였다. 계수의 추정은 최대우도법(Maximum Likelihood Method)을 사용하였으며, 연구모형의 검증은 <표 6>과 같이  $\chi^2$  통계량 이외에 적합지수(GFI: goodness-of-fit)와 비교적합지수(CFI: comparative fit index), 조정적합지수(AGFI: adjusted goodness-of-Fit-index), RMSEA(root mean square error of approximation) 그리고 증분적합지수인 TLI(Turker-Lewis index) 및 NFI(normed fit index)를 검토하였다. GFI와 CFI 그리고 NFI는 두 나라 경로모형 모두에서 권고기준을 충족했지만, RMSEA와 TLI, AGFI의 경우 한국의 경로모형에서 권고기준에 못 미치는 작은 값을 나타냈다. 이러한 결과는 모형이 가지는 복잡성에 기인한다.<sup>12)</sup> 그럼에도 불구하고, 두 나라의 비교를 위해서 본 연구는 모형의 수정 없이 두 나라의 경로분석 결과를 비교하였다.

〈표 6〉 모형의 적합도

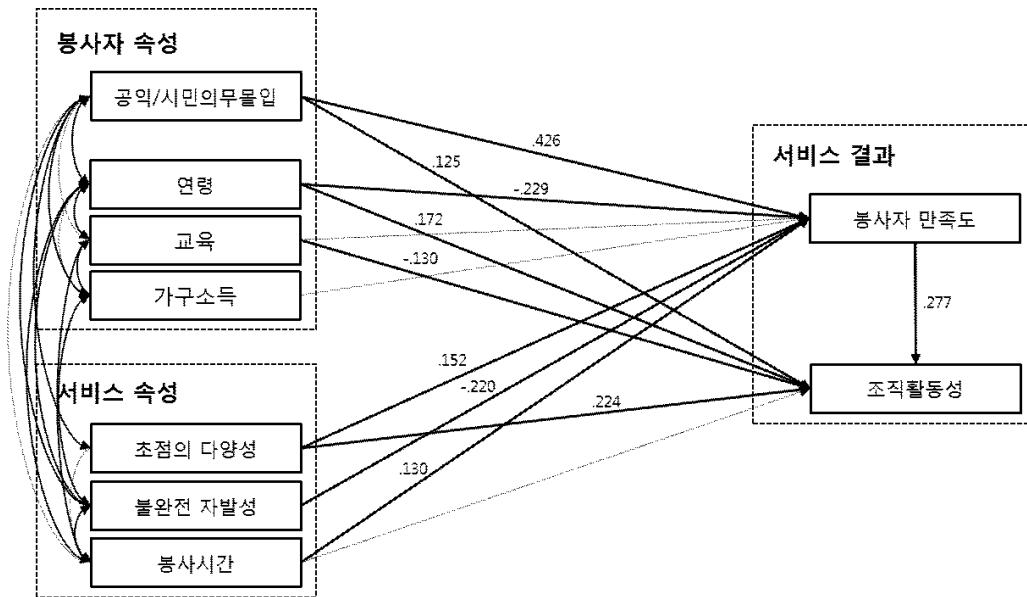
구분	$\chi^2/df$	GFI	AGFI	CFI	RMSEA	TLI	NFI
한국	35.594/7	.975	.858	.948	.106	.767	.938
미국	18.641/7	.997	.980	.989	.035	.944	.983

먼저 한국의 경우 <그림 2>에서와 같이 봉사자 만족도에 대해 봉사자 속성에서는 공익/시민의

12) 한국의 경로모형에서 유의미한 상관관계를 보이지 않는 독립변수 간 관계에 대해 독립적임을 가정할 경우,  $\chi^2/df$ 는 43.241/14, GFI는 .971, AGFI는 .907, CFI는 .949, RMSEA는 .080, TLI는 .869, NFI는 .929으로 적합도 지수가 개선된다. 또한 이러한 적합도 지수는 모형의 수정에 따라서 더 크게 개선될 수 있을 것이나, 본 연구에서는 연구목적이 두 나라의 비교라는 점에서 모형 수정이 부적절하다고 판단하였다.

무몰입과 연령이 그리고 서비스 속성에서는 초점의 다양성, 불완전 자발성, 봉사시간 등 모든 변수가 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 조직활동성에 대해서는 공익/시민의무몰입, 연령, 교육, 초점의 다양성, 봉사자 만족도가 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 효과의 방향성에 있어서는 변수에 따라서 차이를 보였다. 공익/시민의무몰입과 초점의 다양성의 경우 두 개의 종속변수 모두에 대해서 양(+)<sup>1)</sup>의 영향을 미친 반면, 연령의 경우는 봉사자 만족도에 음(-)의 영향을 미치고 조직활동성에는 양(+)<sup>1)</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 나이가 많을수록 봉사자 만족도는 낮게 나타나지만, 오히려 나이가 들수록 조직활동성이 높아지면서 사회자본 형성에는 유리함을 보여준다. 또한 교육의 경우 두 개의 종속변수 중 조직활동성에만 음(-)의 영향을 미쳤는데, 이것은 한국 데이터의 경우 나이가 어릴수록 학력 수준이 높다는 점과 관련이 있어 보인다. 그리고 상대적인 강제성을 의미하는 불완전 자발성의 경우는 봉사자 만족도에 음(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 봉사자에게 자유로운 서비스 기회를 제공하는 것이 만족도 제고에 유리함을 시사하고 있으며, 마지막으로 봉사시간이 봉사자 만족도에 양(+)<sup>1)</sup>의 영향을 미쳐 상대적으로 긴 시간을 봉사하는 것이 봉사자가 만족감을 느끼는데 기여할 수 있음을 시사하고 있다.

〈그림 2〉 한국에 대한 경로분석결과

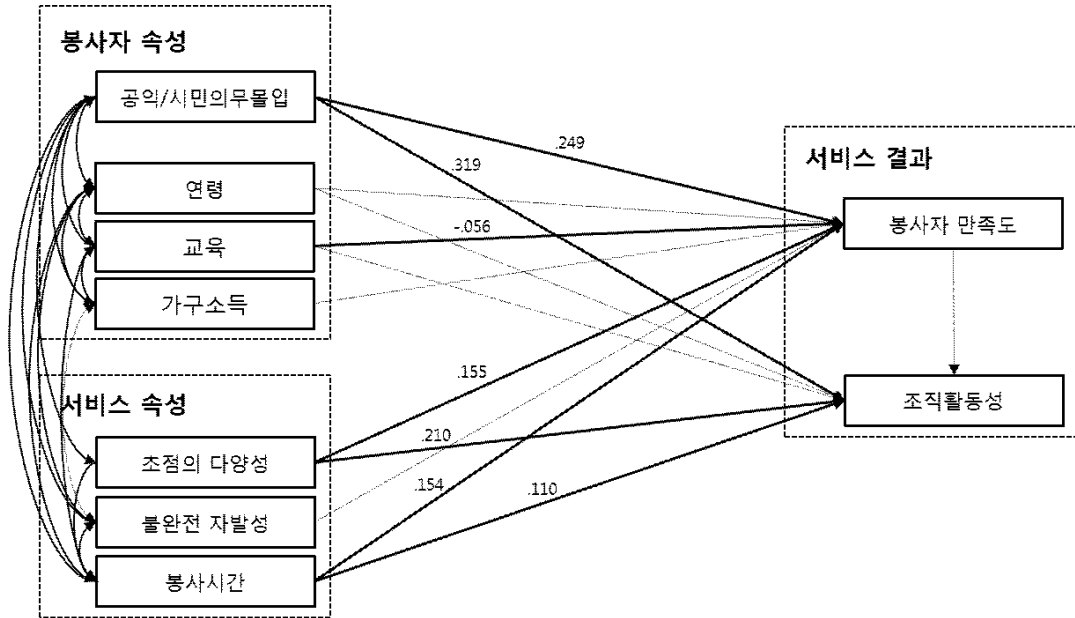


주) → p<0.05

다음으로 미국의 경우는 <그림 3>과 같이 봉사자 만족도와 조직활동성 둘 다에 공익/시민의무몰입과 초점의 다양성 그리고 봉사시간이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한국과 마찬가지로 공익/시민의무몰입이 유의미한 효과를 보여, 개인의 공공서비스동기 수준에 따라 봉사자 만족도와 조직활동성이 달라질 수 있음을 시사하고 있다. 또한 미국 사례에서는 교육이 봉사자 만

족도에 약한 음(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 한국에서 유의미한 음(-)의 영향을 미친 불완전 자발성은 그 효과가 나타나지 않았다. 마지막으로 봉사시간의 경우 한국에서는 조직활동성에 별다른 영향이 나타나지 않았지만, 미국에서는 유의미한 효과를 보여 봉사시간이 길수록 조직활동성 역시 증가함을 보였다.

〈그림 3〉 미국에 대한 경로분석결과



주) → p<0.05

## 5. 매개효과 분석

경로분석결과는 특히, 한국 사례에서 봉사자 만족도의 매개효과 가능성을 시사한다. 이에 <표 7>과 같이 매개경로의 유의성을 검정하였다. 먼저 미국의 경우 5% 유의수준에서 간접효과는 나타나지 않았다. 반면, 한국은 가구소득과 교육이 조직활동성에 영향력을 미치는 경로를 제외한 나머지 경로들에서 봉사자 만족도가 매개효과를 가짐을 보였다. 특히, 불완전 자발성이 조직활동성에 미치는 효과는 봉사자 만족도에 의해 완전 매개됨을 보였으며, 또한 초점의 다양성과 공익/시민의 무몰입과 같이 조직활동성에 대한 독립변수의 직접효과가 양(+)일 때에는 봉사자 만족도가 그 효과를 배가시켜주는 촉진요인으로서 기능함을 나타냈다.

〈표 7〉 봉사자 만족도의 매개효과 분석

구분	한국			미국		
	직접효과	간접효과	총효과	직접효과	간접효과	총효과
불완전 자발성 → 조직활동성	-	-.061**	-.061**	-	.001	.001
연령 → 조직활동성	.172**	-.063**	.109**	.016	.001	.018
가구소득 → 조직활동성	-	-.016	-.016	-	-.001	-.001
교육 → 조직활동성	-.130**	-.010	-.139**	-.011	-.002*	-.014
봉사시간 → 조직활동성	-.069	.036**	-.033	.110**	.006	.116**
초점의 다양성 → 조직활동성	.224**	.042**	.266**	.210**	.006	.216**
공익/시민의무몰입 → 조직활동성	.125**	.118**	.244**	.319**	.009	.329**

※ 주: \*p<0.1, \*\*p<0.05 (bias-corrected percentile method)

## 6. 조절효과 분석

마지막으로 다중집단분석을 위한 전제로서 <표 8>과 같이 자유모형과 경로제약모형을 비교하였다. 분석결과, 두 모형간  $\Delta X^2$  차이는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 이는 성찰가능성이 높은 집단과 낮은 집단 간에 경로에 유의미한 차이가 존재하지 않음을 의미한다. 즉, 봉사자 속성과 서비스 속성이 조직활동성에 미치는 효과를 성찰가능성이 조절하지 않음을 의미한다. 이는 본 연구가 가정한 연구모형과 배치된다. 그럼에도 불구하고, 이러한 분석결과는 나름의 의미를 갖는다. 왜냐하면 실제 사회적 효과에는 본 연구모형에서 고려하지 못하는 다양한 것들이 존재하기 때문이다. 조직활동성 이외에 사회적 신뢰 등의 다른 변수들을 고려할 때 성찰가능성이 얼마든지 중요하게 부각될 수 있다는 점에서, 본 분석결과는 후속 연구가 참고할 수 있는 자료를 제공한다.

〈표 8〉 자유모형과 경로제약모형 간 비교

모형	한국				미국			
	$X^2$	df	$\Delta X^2/df$	$\Delta X^2 Sig. dif$	$X^2$	df	$\Delta X^2/df$	$\Delta X^2 Sig. dif$
자유모형	31.766	16	1.985		26.516	14	1.894	
경로제약모형	47.518	29	1.639	.263	45.336	27	1.679	.129

※ 주: \*p<0.1, \*\*p<0.05

## 7. 분석결과의 종합 및 시사점

### 1) 분석결과

지금까지 나타난 분석결과는 한국과 미국의 차이점과 함께 유사점을 보여준다. 분석과정에서 나

타난 핵심적인 연구결과들을 중심으로 두 나라를 비교·정리하면 다음과 같다.

첫째, 기술통계 분석결과, 독립변수에 해당하는 봉사자 속성과 관련해서는 연령대 등 인구통계학적 특성에서 차이를 보였던 것과 달리, 공익/시민의무몰입 정도는 양국 모두 높은 점수를 나타냈다. 서비스 속성과 관련해서는 양국 모두 상대적 강제성을 의미하는 불완전 자발성 점수가 낮게 나타나, 봉사자들이 대체로 서비스 제공에 자발적으로 참여하고 있음을 보였다. 또한 서비스 결과에 해당하는 봉사자 만족도와 조직활동성의 경우는 양국이 모두 비교적 높은 봉사자 만족도를 보였으나, 조직활동성의 경우는 특별히 한국의 사례에서 상대적으로 높은 점수를 나타냈다. 반면, 조절변수에 해당하는 성찰가능성의 경우는 한국보다는 미국의 사례에서 상대적으로 높은 점수를 보였다.

둘째, 상관관계 분석결과, 인구통계학적 변수들인 연령과 교육 그리고 가구소득을 제외하고는 변수 간 관계에 있어 양국이 유사한 관계성을 나타냈다. 이후 진행한 경로분석 결과에서는, 양국 모두에서 봉사자 속성인 공익/시민의무몰입 정도에 따라 봉사자 만족도와 조직활동성 정도가 달라지는 것으로 나타났다. 마찬가지로 서비스 속성인 초점의 다양성과 봉사시간은 봉사자 만족도에 긍정적인 효과를 발휘함을 보였다. 그러나 봉사자 속성 중 인구통계학적 변수들이 봉사자 만족도나 조직활동성에 미치는 영향력, 불완전 자발성이 봉사자 만족도에 미치는 영향력, 그리고 봉사자 만족도가 조직활동성에 미치는 영향력은 두 나라가 차이를 보였다. 한국의 사례에서 연령은 봉사자 만족도에 부정적으로 그리고 조직활동성에는 긍정적으로 영향을 미쳤고, 교육은 조직활동성에만 부정적인 영향을 미쳤으며, 서비스 속성인 불완전 자발성은 봉사자 만족도에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면, 미국의 사례에서는 인구통계학적 변수 중 교육만이 봉사자 만족도에 상대적으로 약한 음(-)의 효과를 보였고, 불완전 자발성의 경우는 봉사자 만족도에 아무런 효과도 갖지 않는 것으로 나타났다. 다음으로 봉사자 만족도가 조직활동성에 미치는 영향과 관련해서는, 한국의 사례에서는 긍정적인 효과를 보였지만, 미국의 사례에서는 유의미한 효과가 나타나지 않았다. 이러한 결과의 연장선상에서 한국의 경우 봉사자 만족도가 독립변수들이 조직활동성에 미치는 효과를 매개함을 보인 반면, 미국의 사례에서는 그러한 매개효과가 나타나지 않았다. 마지막으로 성찰가능성으로 살펴본 조절효과는 두 나라 모두에서 없는 것으로 나타났다.

## 2) 연구의 시사점

이상의 분석결과는 정부가 시민서비스 프로그램 설계 시 활용할 수 있는 다양한 시사점을 제공한다. 먼저 봉사자 속성인 공익/시민의무몰입 정도가 높을수록 봉사자 만족도와 조직활동성이 증가하는 결과는 정부가 운영하는 시민서비스의 성과가 투입단계에서 어떠한 사람들을 많이 확보하느냐에 따라 달라질 수 있음을 시사한다. 즉, 공적인 서비스 활동에 충분히 동기부여가 된 사람들을 확보하는 것이 서비스에 참가하는 개인뿐만 아니라 사회 전반적으로도 긍정적인 효과를 이끌어 낼 수 있을 것이다. 또한 서비스 속성 변수인 초점의 다양성과 봉사시간 역시 두 개의 서비스 결과 변수 모두에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 시민서비스 프로그램을 설계할

때 가급적 봉사자가 다양한 일을 할 수 있고 짧은 이벤트성 보다는 비교적 오랜 기간 활동할 수 있도록 서비스 기회를 조직화할 필요가 있음을 시사한다.

이러한 두 국가의 공통적인 면 이외에, 분석결과는 국가에 따른 상대적인 특수성도 보여준다. 첫째, 서비스 속성 변수인 불완전 자발성은 매개효과를 포함해 유독 한국에서만 부정적인 효과를 나타냈다. 이는 한국 사례의 경우 봉사자가 서비스 참여에 강제성을 인식하게 될 때, 봉사자 개인 뿐만 아니라 그 개인이 속한 사회의 사회자본 형성에도 부정적으로 작용할 수 있음을 보여준다. 반면, 미국 사례의 경우는 불완전 자발성이 봉사자 만족도에 영향을 미치지 않음을 보여, 불완전 자발성이 개인의 만족도나 대인관계 형성 등에 크게 중요하지 않음을 나타내고 있다. 이러한 결과는 한국에 시민서비스 제도 도입 시, 서비스 참여 독려를 위해 나타날 수 있는 암묵적인 참여 강요에 주의할 필요성이 있음을 시사한다.

둘째, 봉사자 만족도의 매개효과는 한국의 사례에서는 유의미하게 나타난 반면, 미국의 사례에서는 그 효과가 나타나지 않았다. 이러한 차이는 본 연구에서 구체적으로 고려하지 못한 변수들에 기인할 수 있다. 그럼에도 불구하고, 거시적인 관점에서 이러한 차이가 두 나라의 문화적 차이에 있음도 생각해 볼 수 있다. 일반적으로 미국은 개인주의 문화가 그리고 한국은 집단주의 문화가 강한 것으로 평가된다(Hofstede & Hofstede, 2005). 즉, 개인주의 문화가 강한 미국 사회에서 개인들은 집단적 관심사와 개인적 관심사를 구분 짓는 반면, 집단주의 문화가 강한 한국 사회의 경우 개인들은 그러한 구분을 하는 경향성이 작다. 이러한 점을 고려하면, 본 연구의 분석결과는 한국에서의 시민서비스 제도 활성화가 미국에서보다 더 긍정적인 사회적 효과를 거둘 수 있음을 시사한다.

셋째, 성찰가능성의 조절효과는 두 국가 모두에서 없는 것으로 나타났다. 그러나 이러한 결과의 해석에는 신중할 필요가 있어 보인다. 실제로 다른 사회적 효과를 고려할 때 성찰가능성의 중요성은 언제든 다시 나타날 수 있기 때문이다. 오히려 본 연구는 기술통계 분석결과에서 나타난 한국과 미국의 상대적인 성찰가능성의 격차에 주목한다. 한국 사례에서 나타난 상대적으로 낮은 성찰가능성 점수는 한국의 시민서비스 관리자들이 프로그램 운영 과정에서 봉사자가 자신의 활동과 서비스의 의미를 되돌아 볼 기회를 가질 수 있도록 좀 더 주의를 기울일 필요가 있음을 시사한다.

## VI. 결론

본 연구는 한국과 미국의 사례를 가지고 시민서비스의 서비스 속성과 봉사자 속성이 조직활동성으로 측정된 사회적 효과에 대해서 어떻게 영향을 미치는지를 경험적으로 비교·분석하고자 하였다. 이를 위해 선행연구들을 토대로 연구모형을 수립했으며, 두 나라의 기존 데이터에서 유사한 변수들을 추출해 연구모형이 가정하는 영향관계를 경로분석을 통해서 확인하였다.

두 나라의 사례를 비교분석한 결과를 요약하면, 다음과 같다. 첫째, 두 나라 모두에서 봉사자 속성을 구성하는 공공서비스 동기가 종속변수들에 긍정적인 효과를 갖는 것으로 나타났다. 둘째, 불

완전 자발성과 관련해 두 나라가 다른 결과를 나타냈다. 한국에서는 불완전 자발성이 중요한 변수로 나타났지만, 미국에서는 그렇지가 않았다. 셋째, 한국의 사례에서는 봉사자 만족도가 매개효과를 갖는 것으로 나타난 반면, 미국의 사례에서는 매개효과가 나타나지 않았다. 넷째, 두 나라 모두에서 성장가능성의 조절효과는 없는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 시민서비스 프로그램 설계 시, 가급적 봉사자가 다양한 일을 비교적 오랜 기간 할 수 있도록 서비스 기회를 조직화하고, 암묵적인 참여 강요가 나타나지 않도록 그리고 시민서비스 관리자들은 프로그램 운영 과정에서 봉사자가 자신의 활동과 서비스의 의미를 되돌아 볼 기회를 가질 수 있도록 좀 더 세심한 주의가 필요함을 시사한다.

지금까지의 분석결과에도 불구하고, 본 연구는 중요한 한계와 과제를 안고 있다. 먼저 두 대상에 대한 비교분석은 동일한 준거를 전제로 하지만, 본 연구가 사용한 측정도구는 유사할 뿐 같다고는 할 수 없다. 다음으로 경로분석의 모형적합도에서 확인한 것처럼, 각 국가마다 다른 경로모형을 고려할 수 있을 것이다. 마지막으로 본 연구가 가정한 연구모형에서 두 국가 간에 경로 차이를 발견할 수 있었으나, 구체적으로 그러한 차이가 어디에 기인하는지는 명시할 수 없었다. 이러한 것들은 본 연구가 가진 한계이자 후속연구를 통해 보완해야 할 숙제들이다.

그러나 이러한 한계에도 불구하고, 본 연구는 조직활동성으로 측정된 사회적 효과에 독립변수들 특히, 서비스 속성 변수들이 유의미한 영향을 미침을 보여준다. 비록 단편적인 분석임에도 불구하고, 본 연구는 국가에 의한 시민서비스 조직화가 공동체의 삶을 바꿀 수 있는 도구로서 기능할 수 있는 가능성을 보여준다. 또한 우리나라가 미국의 AmeriCorps와 같은 대규모 시민서비스 프로그램을 설계할 때 어떠한 요소를 고려해야 하는지 그리고 우리의 특수성이 무엇인지에 대해 생각하게 해준다는 점에서 의의를 가진다.

끝으로, 최근 우리사회에는 자신의 권리를 주장하는 다양한 목소리가 혼재하고 있다. 수많은 권리요구에 앞서 국가를 위해 혹은 자신이 살고 있는 공동체를 위해 어떤 일을 했는지 반문해야 할 때라고 보인다. 권리와 함께 의무가 존재한다면 그러한 의무를 모든 시민들이 실현할 수 있도록 국가가 제도적 장치를 마련하는 것이 필요할 것이다. 시민서비스 제도가 그런 권리요구에 상응하는 시민으로서의 의무를 강조하고 그것을 실현할 수 있는 장(場)을 제공한다는 점에서, 우리도 이제 한국형 시민서비스에 대해 고민할 때가 아닌가 싶다. 이 연구가 그러한 장을 여는데 기초가 되길 바란다.

## 참고문헌

- 김광웅. (2010). 「발전행정론」. 서울: 한국방송통신대학교.
- 김근세·박현신. (2011). 시민서비스의 의의와 성격. 「한국행정논집」, 23(1): 245-270.
- 김미혜·정진경. (2003). 노인자원봉사자의 봉사활동 헌신과 생활만족에 관한 연구: 활동이론을 중심으로. 「한국사회복지학」, 54: 221-243.



- 김성경. (2007). 우리나라 자원봉사자의 적극적 자원봉사참여의 영향요인에 관한 연구: 자원봉사정체감의 조절효과를 중심으로. 「한국가족복지학」, 21: 167-186.
- 김정렬. (2000). 정부의 미래와 거버넌스: 신공공관리와 정책네트워크. 「한국행정학보」, 34(1): 21-39.
- 김주현·한경혜. (2001). 노년기 자원봉사활동과 자아존중감. 「한국노년학」, 21(2): 209-224.
- 김인·이희태. (1999). 도시 공공서비스 전달에 있어서 자원봉사프로그램의 성과 영향요인 분석. 「한국행정논집」, 11(3): 733-754.
- 박영주. (2000). 뉴거버넌스와 사회계약: 시민, 정부, 시장간 역할과 책임의 모색. 「한국행정학보」, 34(4): 19-39.
- 박현신·김근세. (2012). 시민서비스의 효과성: 사회적 효과에 대한 영향관계를 중심으로. 「한국행정학보」, 46(1): 1-31.
- 이성록. (2001). 「자원봉사행동에 대한 다차원적 동인의 영향력」. 박사학위논문, 서울여자대학교 사회사업학과.
- 이희태. (2001). 공공부문 자원봉사센터의 성과 영향요인 분석. 「한국행정논집」, 13(2): 443-471.
- 조운주. (2008). 자원봉사를 하는 노인의 심리적 안녕감: 참여 노인의 생성감과 가족의 지지를 중심으로. 「한국생활과학회지」, 17(2): 191-205.
- 임도빈. (2010). 관료제 개혁에 적용한 신공공관리론, 무엇이 문제인가. 「한국사회와 행정연구」, 21(1): 1-27.
- 통계청. (2009). 「사회조사보고서」. <http://www.kosis.kr/> (검색일: 2009. 4. 18)
- 한세희·김연희·이희선. (2010). 사회자본과 주관적 안녕감의 관계: 서울시민을 대상으로. 「한국행정학보」, 44(3): 37-59.
- 홍연숙. (2008). 제주지역 청소년의 자원봉사 참여 실태와 미래 지속의도 분석. 「청소년복지연구」, 10(2): 1-28.
- AmeriCorps. (2010). <http://www.americorps.gov/> (검색일: 2010. 11. 6)
- Brown, E. & Ferris, J. M. (2004). Social Capital and Philanthropy. Paper presented at International Society for Third Sector Research. Toronto, Canada.
- Clary, E. G., Snyder, M., Ridge, R. D., Copeland, J., Stukas, A. A., Haugen, J., & Miene, P. (1998). Understanding and Assessing the Motivations of Volunteers: A Functional Approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(6): 1516-1530.
- CNCS, Office of Research and Policy Development (2004). *Serving Country and Community: A Longitudinal Study of Service in AmeriCorps*. Washington, D.C. ([http://www.americorps.gov/pdf/06\\_1223\\_longstudy\\_report.pdf](http://www.americorps.gov/pdf/06_1223_longstudy_report.pdf)) (검색일: 2010. 11. 6)
- Coleman, J. (1988). Social Capital in the Creation of Human Capital. *American Journal of Sociology*, 94: S95-S120.
- Corporation for National and Community Service, Office of Research and Policy Development. (2008). *Still Serving: Measuring the Eight-Year Impact of AmeriCorps on Alumni*. Washington, DC: Corporation for National and Community Service.
- Evers, W. (ed.). (1990). *National Service: Pro & Con*. Stanford, CA: Hoover Institution Press.

- Frumkin, P., Jastrzab, J., Vaaler, M., Greeney, A., Grimm, Jr., R. T., Cramer, K., & Dietz, N. (2009). Insider National Service: AmeriCorps' Impact on Participants. *Journal of Policy Analysis and Management*. 28(3): 394-416.
- Frumkin, P. & Miller, B. (2008). Visions of National Service. *Social Science and Public Policy*. 45: 436-443.
- Gerdes, L. (ed.). (2011). *National Service*. NY: Greenhaven Press.
- Gundelach, P. & Kreiner S. (2004). Happiness and Life Satisfaction in Advanced European Countries. *Cross-Cultural Research*. 38(4): 359-386.
- Henderson, A., Brown, S. D., Pancer, S. M., & Ellis-Hale, K. (2007). Mandated Community Service in High School and Subsequent Civic Engagement: The Case of the "Double Cohort" in Ontario, Canada. *Journal of Youth and Adolescence*. 36: 849-860.
- Hofstede, G. & Hofstede G. J. (2005). *Cultures and Organizations: Software of the Mind*. NY: McGraw-Hill.
- James, W. (1943). The Moral Equivalent of War. In *Essays on Faith and Morals*, 311-328. NY: Longman, Greens.
- Kirlin, M. (2002). Civic Skill Building: The Missing Component in Service Programs? *PS: Political Science and Politics*. 35(3): 571-575.
- Knoke, D. & Wright-Isak, C. (1982). Individual Motives and Organizational Incentive System. *Research in the Sociology of Organizations*. 1: 209-254.
- Learn and Serve America. (2010) <http://www.learnandserve.gov/> (검색일: 2010. 11. 6)
- Mabry, J. (1998). Pedagogical Variations in Service Learning and Student Outcomes: How Time, Contact, and Reflection Matter. *Michigan Journal of Community Service Learning*. 5: 32-47.
- McAdam, D. & Brandt, C. (2009). Assessing the Effects of Voluntary Youth Service: The Case of Teach for America. *Social Forces*. 88(2): 945-969.
- McBride, A. M., Sherraden, M., Benitez, C., & Johnson, E. (2004). Civic Service Worldwide: Defining a Field, Building a Knowledge Base. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*. 33(4): 8S-21S.
- Mets, E. C. & Youniss, J. (2005). Longitudinal Gains in Civic Development through School-based Required Service. *Political Psychology*. 26(3): 413-437.
- Morgan, W. & Streb, M. (2001). Building Citizenship: How Student Voice in Service-Learning Develops Civic Values. *Social Science Quarterly*. 82(1): 154-169.
- Moskos, C. (1988). *A Call to Civic Service: National Service for Country and Community*. NY: Free Press.
- Myers-Lipton, S. (1998). Effect of a Comprehensive Service-learning Program on College Students' Civic Responsibility. *Teaching Sociology*. 26(4): 243-258.
- Peace Corps. (2010). *Performance and Accountability Report - Fiscal Year 2010*. Washington, DC: Paul D. Coverdell Peace Corps Headquarters.  
(<http://multimedia.peacecorps.gov/multimedia/pdf/policies/annrept2010.pdf>) (검색일: 2010. 11. 1)

- Perry, J. (1996). Measuring Public Service Motivation: An Assessment of Construct Reliability and Validity. *Journal of Public Administration Research and Theory*. 6(1): 5-22.
- Perry, J. & Imperial, M. T. (2001). A Decade of Service-Related Research: A Map of the Field. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*. 30(3): 462-479.
- Perry, J. & Katula, M. (2001). Does Service Affect Citizenship? *Administration and Society*. 33: 330-365.
- Perry, J. & Thomson, A. M. (2004). *Civic Service: What Difference Does It Make?* New York: M.E. Sharpe.
- Perry, J., Thomson, A. M., Tschirhart, M., Mesch, D., & Lee, G. (1999). Inside a Swiss Army Knife: An Assessment of AmeriCorps. *Journal of Public Administration Research and Theory*. 9(2): 225-250.
- Perry, J. & Wise, L. R. (1990). The Motivational Bases of Public Services. *Public Administration Review*. 50(3): 367-373.
- Piliavin, J. A., Grube, J. A., & Callero, P. L. (2002). Role as Resource for Action in Public Service. *Journal of Social Issues*. 58(3): 469-485.
- Putnam, R. (1993). *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton: Princeton University Press.
- Reingold, D. & Lenkowsky, L. (2010). The Future of National Service. *Public Administration Review*. 70(S1): S114-S121.
- Senior Corps. (2010). <http://www.seniorcorps.gov/> (검색일: 2010. 11. 7)
- Sherraden, M. (2001). *Service and the Human Enterprise* (Perspective). Center for Social Development Washington University in St. Louis & Ford Foundation.
- Sherraden, M. & Eberly, D. (1982). The Impact of National Service on Participants, In M. Sherraden & D. Eberly(eds). *National Service: Social, Economic, and Military Impacts*, 179-187. NY: Pergamon Press.
- Simon, C. (2002). Testing for Bias in the Impact of AmeriCorps Service on Volunteer Participants: Evidence of Success in Achieving a Neutrality Program Objective. *Public Administration Review*. 62(6): 670-678.
- Smith, D. H. (1981). Altruism, Volunteers, and Volunteering. *Journal of Voluntary Action Research*. 10: 21-36.
- Stebbins, R. (2009). Would You Volunteer? *Social Science and Public Policy*. 46: 155-159.
- Vemuri, A., Grove, M., Wilson, M., & Burch, W. (2011). A Tale of Two Scales: Evaluating the Relationship Among Life Satisfaction, Social Capital, Income, and the Natural Environment at Individual and Neighborhood Levels in Metropolitan Baltimore. *Environment and Behavior*. 43(1): 3-25.
- Warburton, J. & Smith, J. (2003). Out of the Generosity of Your Heart: Are We Creating Active Citizens through Compulsory Volunteer Programs for Young People in Australia? *Social Policy and*

*Administration*. 37(7): 772-786.

Waldman, S. (1996). *The Bill: How Legislation Really Becomes Law: A Case Study of the National Service Bill*. Rev. ed. NY: Penguin Books.

---

**박현신(朴賢信)**: 성균관대학교에서 행정학 박사학위를 취득하고, 현재 동덕여자대학교 교양교직학부에서 조교수로 재직하고 있다. 공공관리론, 조직이론, 공공서비스, 시민서비스에 대해 주로 관심을 가지고 연구하고 있으며, 최근 논문으로 “시민서비스의 효과성: 사회적 효과에 대한 영향관계를 중심으로”(2012), “시민서비스의 의의와 성격”(2011), “‘작은정부’ 개혁의 수렴과 분산: 문화와 정치제도 맥락의 비교분석”(2010) 등이 있다(park0616@dongduk.ac.kr).

**아만다 무어 맥브라이드(Amanda Moore McBride)**: 워싱턴대학교(Washington University in St. Louis) 브라운스쿨(Brown School)에서 부교수로 재직 중이며, 같은 대학 사회발전센터(Center for Social Development)의 연구부장이자 게파르트연구소(Gephardt Institute for Public Service) 책임자이다. 주요 연구관심 분야는 봉사학습, 청소년서비스, 시민참여, 국제자원봉사제도이다(ammcbride@wustl.edu).

## Abstract

### **Civic Service in South Korea and the United States: A Comparative Study of the Role of Servicer's and Service's Attributes in Group Involvement**

Park, Hyunshin

McBride, Amanda Moore

This research empirically compared and analyzed the influential relationship involving social effectiveness which civic service has, using cases in South Korea and the United States. The study established a research model based on the previous studies, extracted similar variables from the sample of each country, and then verified the influential relationship which the model assumes, using path analysis. The model presumed that the servicer's and service's attributes have an influence on the servicer's satisfaction as well as group involvement, and a chance of reflection moderates the relationships among them. The results are as follows. First, public service motivation constituting servicer's attributes had major positive effects on the dependent variables in both countries. Second, where incomplete spontaneity was concerned, two countries showed different results. While the variable stood out as being important in the case of South Korea, that variable did not affect the social capital in the United States. Third, servicer's satisfaction had the mediating effect in the Korean case. On the contrary, the case of the U.S. did not indicate that effect. The implications of these results were suggested in a conclusion.

Key Words: civic service, national service, public service, social capital