

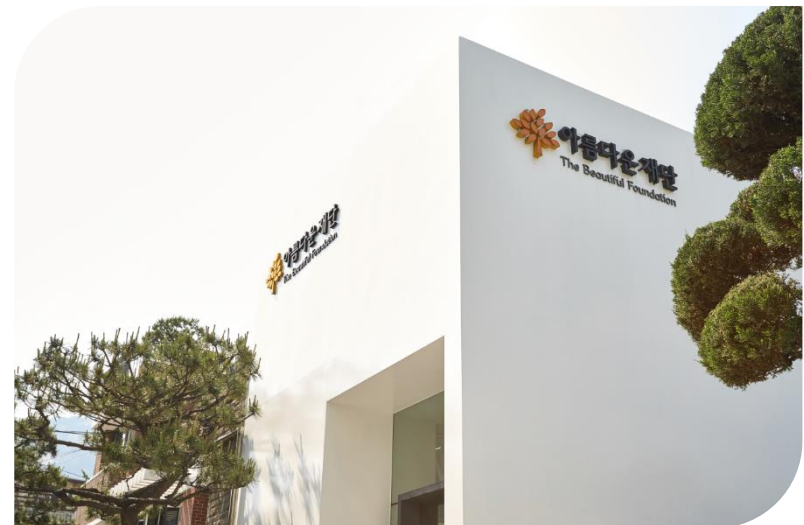
# 포스트 코로나 시대 영국인 기부연구

## 영국 Z세대의 자선구호 기관에 대한 신뢰도 중심으로

조 의 행  
서울신학대학교 교양교육원 교수  
아름다운재단 기부문화연구소 연구위원

# Contents

- 연구 배경과 Question
- Z세대와 신뢰: 분석의 틀
- 영국 자선 단체 신뢰도와 젊은 세대
- 포스트 Covid-19시대 영국 Z세대 기관 신뢰도
- 나가며





# 연구배경과 QUESTION

# 연구 배경과 Question

- **영국 Z세대**  
2015년 이후 자선/구호 기관에 대한 높은 신뢰도를 꾸준히 보여 왔던 집단
- **디지털 원주민(Digital Native)**  
가장 젊은 인구 집단으로 새로운 디지털 환경에 도입된 기부에 가장 최적화된 세대
- **Covid-19 시대**  
앞장 서서 가족 및 지역 자원봉사에 앞장섰던 세대이지만 기부 참여율은 가장 저조
- **Question**  
포스트 Covid-19시대, 영국 Z세대의 자선/구호기관 신뢰도는 왜 하락했는가?



# Z세대와 신뢰

# MZ세대

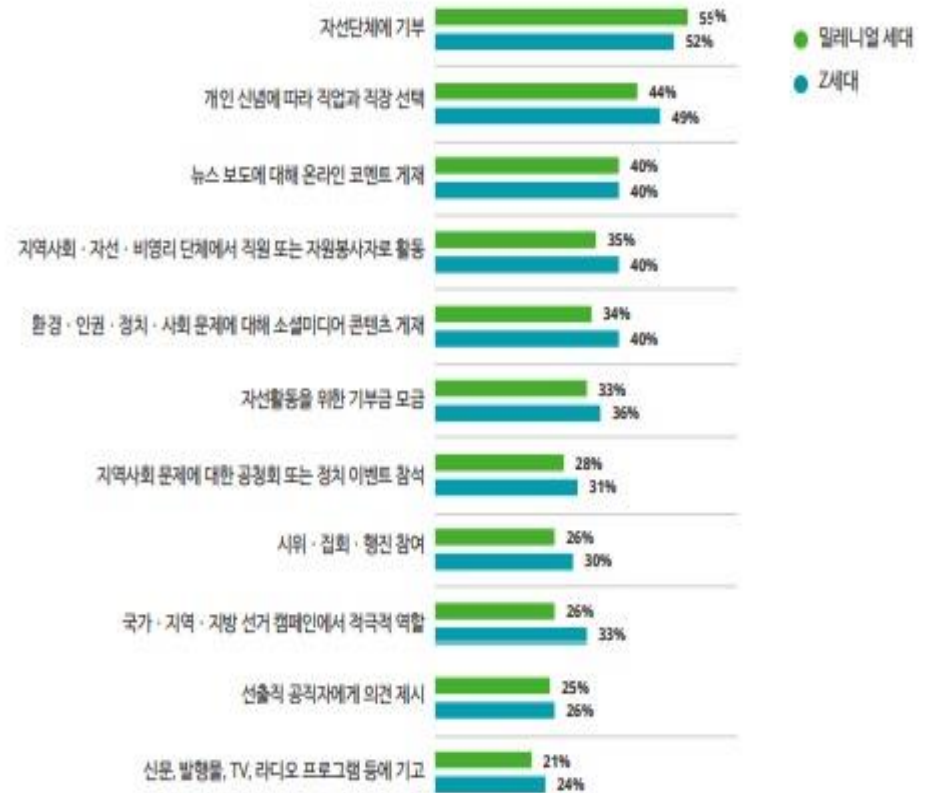
- **Covid-19시대의 불안**  
보건 문제와 고용 불안으로 인해 스트레스를 가장 많이 받고 있는 세대
- **사회문제**  
부와 소득의 불평등/불공정에 특히 민감하며, 기득권에 우호적인 법률과 정책이 경제적 문제를 심화하고 있다고 보고 있으며, 옳다고 느끼는 신념을 실천하고자 하며 가치 중심적 소비를 하고 선거에 직접적으로 참여하고자 함
- **환경문제**  
사회적 거리두기가 이산화탄소 배출 감소로 이어졌다는 인식이 뚜렷하고 변화시키려는 의지가 강함
- **디지털 원주민(Digital Native)**  
디지털 활용에 강점을 보이고 있으며 이를 통해 멀리 떨어진 사람과도 연대에 쉽게 나서 영향력을 발휘

구분	퓨 리서치	맥킨지	딜로이트
Z세대	1996년 이후 출생	1995년-2010년 출생	1995년 이후 출생
밀레니얼 세대	981-1996년 출생	1980년-1994년 출생	1994년-2003년 출생

# Z세대의 특징

- Empowered Generation**  
 전통적으로 젊은 세대들이 주도했던 패션, 음악 및 엔터테인먼트 흐름에는 조금 덜 관심을 주고, 오히려 가족 친구, 직업 및 좋은 환경에서의 웰빙에 더욱 관심을 가질 뿐더러, 현실 문제에 행동으로 나서는 세대
- Experiences**  
 2007년 이후, 경제위기, 난민문제, 기후변화, Covid-19 및 우크라이나 전쟁과 같이 사회적, 정치적, 경제적 문제를 오롯이 겪은 세대
- Generation Sensible (영국)**  
 밀레니얼 세대 보다 조금 더 적극적으로 자원봉사, 환경, 인권, 사회 문제에 소셜 미디어 게재하고 모금에도 앞장서는 '분별력을 갖춘' 세대

☑ MZ세대는 원하는 방향으로 세상을 변화시키기 위해 적극적으로 행동에 나서고 있다  
 지난 2년 간 다음의 행동에 나섰다고 답한 비율



자료: 딜로이트 글로벌 2021MZ세대 서베이 (2021: 33)

# 신뢰의 조건

- **투명성**  
기부자들은 그들이 낸 기부금이 정당하게 사용되었는지 알고 싶어하며, 기부자와 기관의 의사소통의 질이 좋을 수록 기관에 대한 기부자들의 신뢰도가 높음
- **디지털 환경**  
소셜 미디어를 활용한 다양한 광고와 모금 방식이 정착했고, 클라우드 펀딩과 블록체인을 활용한 모금 방식도 정착되고 있음
- **기관에 대한 친밀도와 친숙함**  
서비스 제공자에 대한 소비자의 지식이 높아질수록 신뢰도가 높아지듯이, 충분한 정보, 지식 및 상호 작용을 바탕으로 한 자선기관에 대한 기부자의 참여와 이해는 신뢰도 상승으로 이어짐





# 영국 기관 신뢰도와 Z세대

# 영국 자선구호 기관의 신뢰 문제

- 제도

1960년, '자선단체법(Charity Act)'가 제정된 이래 꾸준히 재개정이 이루어졌으며, 제정 당시 부터 '자선단체 위원회(Charity Commission)'을 만들어 기관의 탈법 문제를 방지하기 위해 노력해 왔음, 그 외에 2017년에는, 자선기관과 신탁기관의 근무자 보호를 위한 안전 지침 (Safeguarding and protecting people for charities and trustees)을 마련해 투명성 강화를 위해 영국 정부는 노력해 왔음

- 스캔들

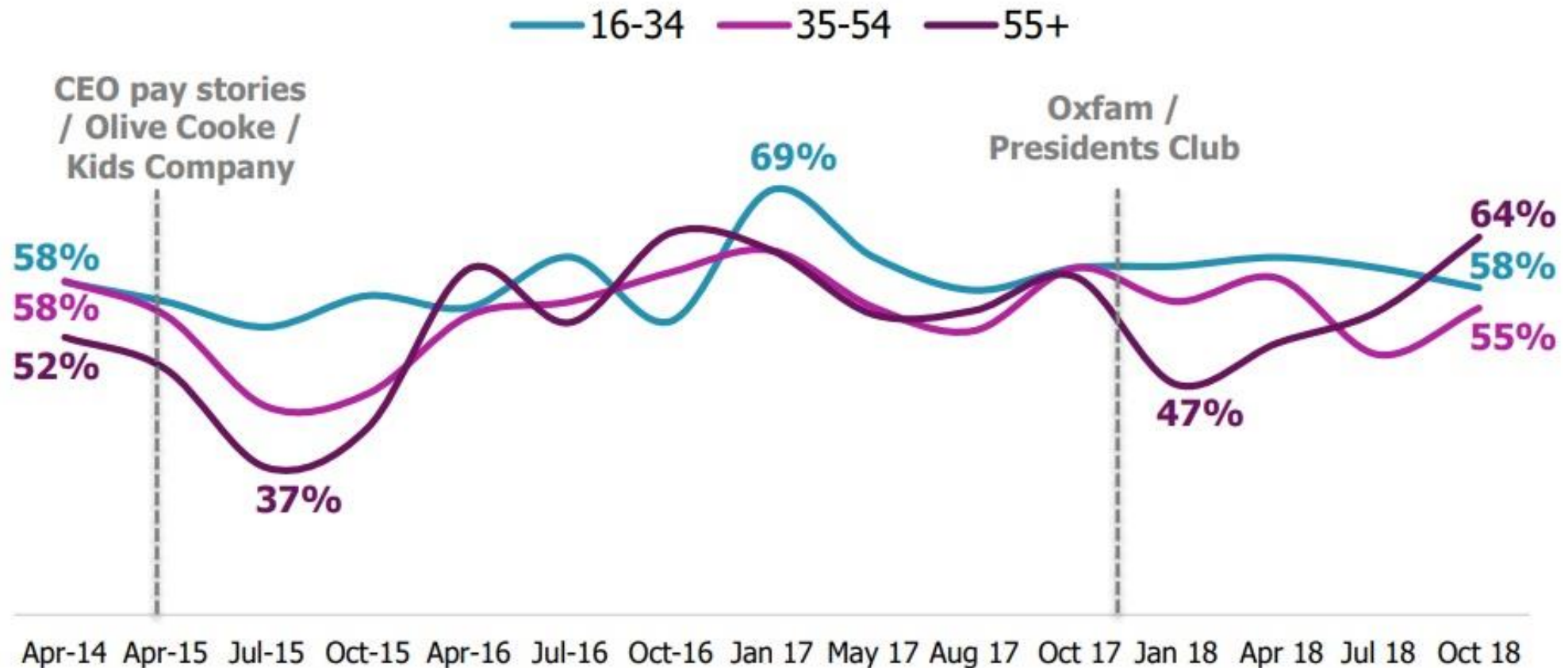
2015년, 한 자선단체가 전화 모금을 할 때, 수신자가 알츠하이머병 투병자이거나 취약계층임을 분명하게 인지하고 있었음에도 기부를 종용하는 사건

- 'Oxfam Scandal'

- ✓ 아이티 강진 발생 이후 현장에서 활동하던 옥스팜 직원 4명이 해고된 사건인데, 더 큰 문제는 그 이전부터 성매매 의혹이 내부 고발을 통해 제기되었음에도 조직 차원에서 무마했음
- ✓ 경영진이 이 사실을 인지하면서도 아이티 책임자로 임명한 것도 드러났고, 옥스팜에 기부해 왔던 대기업이 기부를 취소했고 스캔들 보도 이후 10일 만에 약 7천 명의 개인 기부자도 기부를 철회
- ✓ '자선단체 위원회'는 옥스팜을 국정 감사

# 영국 자선구호 기관의 신뢰 문제

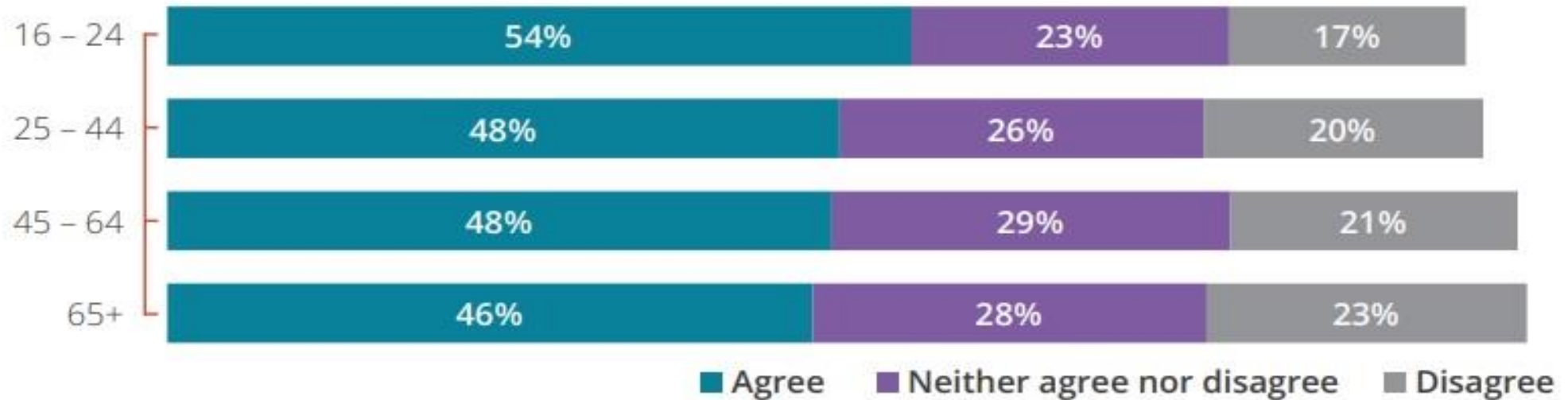
<표 1> 영국 연령대별 기관 신뢰도 (2014년 4월~2018년 10월)



자료: Charity Awareness Monitor, 2014-2019

# 영국 자선구호 기관의 신뢰 문제

<표 2> 성별 및 나이별 기관 신뢰 지수 비교 (2019년)



자료: CAF UK Giving (2019), 19쪽

# 영국 Z세대의 높은 기관 신뢰

- **전략 변경**

2010년대에 들어서면서, 젊은 층을 흡수하기 위한 전통적인 방법이 학교를 찾아가 교사를 통해 활동했던 것이었으나, 점차 젊은 층 스스로가 중심이 되어 활동할 수 있도록 전략을 수정

- **참여를 통한 친밀도 향상**

모금보다는 지역사회의 특정한 이슈와 맞서는 것을 목표로 하고 있으며, 현상보다는 그 원인부터 이해해야 한다는 메시지를 효과적으로 전달해야만 젊은 층들의 관심을 끌 수 있다는 것을 인식

- **투명성 제고**

Z세대는 수혜자에 대한 긍정적인 변화나 현장의 모습을 직접 눈으로 확인했을 때 매우 강력하게 반응했으며, 디지털 환경과 소셜 미디어 활용은 쉽고 빠르게 참여 및 확산할 수 있는 조건 확보



# 포스트 Covid-19시대 영국 Z세대 기관 신뢰도

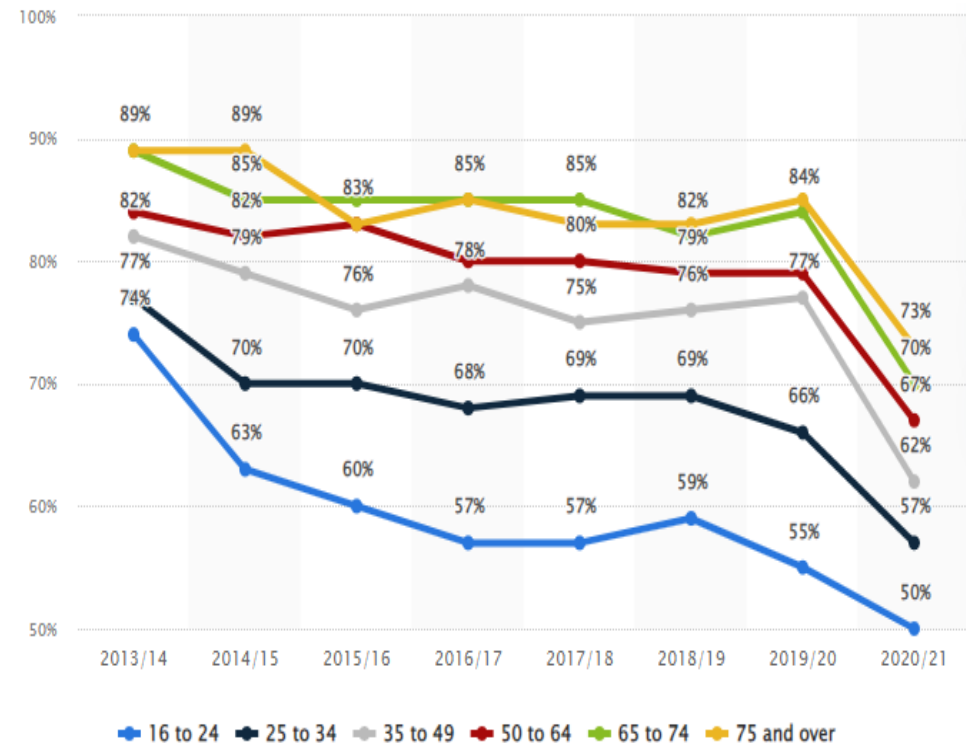
# Covid-19 시대의 변화

- Gift Aid

영국 정부가 시행하고 있는 기부 촉진 제도로, 기부할 때 개인신상명세와 수탁기관명을 Gift Aid 신고서에 작성하면, 그 기관은 기부금의 25%의 금액을 정부로부터 추가로 지원받을 수 있고, 40% 이상 세율 납세자의 경우에는 자신이 낸 금액 일부 환급

- 기부자 수 감소

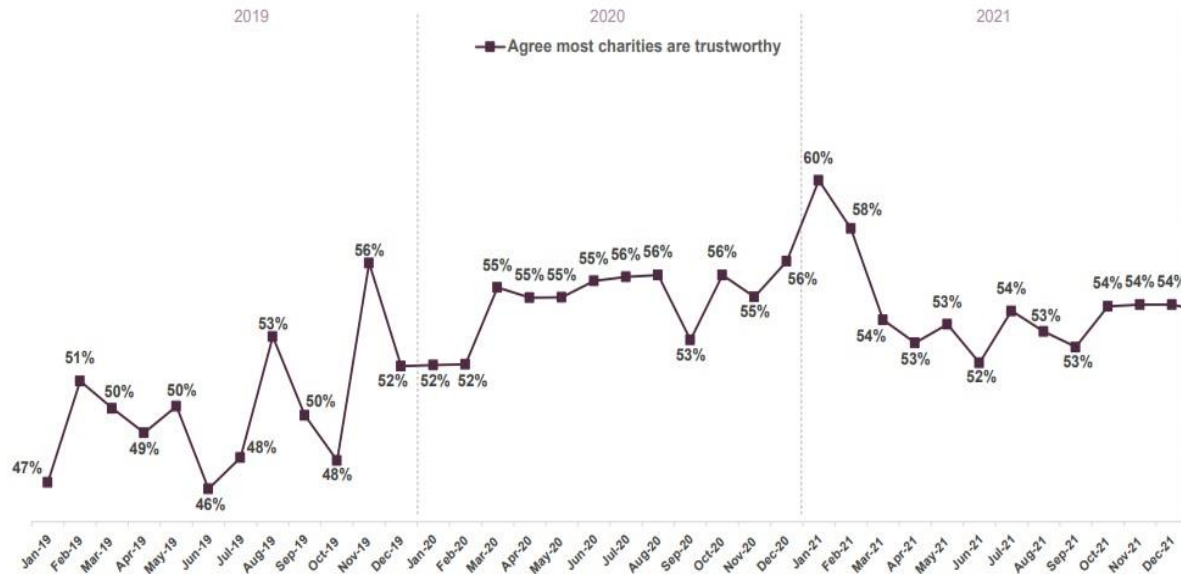
기부금 총액은 어느 정도 유지하였지만, 기부자 수는 절대적으로 감소



**<표 3> 자선 단체에 기부한 영국 인구 백분율(연령별), 2013/14-2020/21년**

# 영국 Z세대의 기관 신뢰도

<표 4> 기관 신뢰도 추이, 2018-2021



자료: CAF (2022). 28쪽

<표 5> Z세대의 기관 신뢰도 변화, 2018-2021

연령대	2019	2020	2021
16-24	53	62	57
65+	49	53	53

자료: CAF (2022), (2021)

- **Digitalization**  
지역 기반 중소형 기관의 디지털화가 빠르게 진척되지 않음
- **Overworking**  
2007년 이후, 경제위기, 난민 문제, 기후변화, Covid-19 및 우크라이나 전쟁과 같이 사회적, 정치적, 경제적 문제를 오롯이 겪은 세대
- **Generation Sensible (영국)**  
밀레니얼 세대 보다 조금 더 적극적으로 자원봉사, 환경, 인권, 사회 문제에 소셜 미디어 게재하고 모금에도 앞장서는 '분별력을 갖춘' 세대



# 영국 Z세대의 기관 신뢰도

- **Digitalization**

지역 기반 중소형 기관의 디지털화가 빠르게 진척되지 않음, 발병 초기에는 기부에도 적극 참여하고 자원봉사에도 적극적으로 지원했으나 일할 사람과 필요한 기관의 디지털 연결이 잘 진척되지 않았음

“59%가 정신 건강이 나빠졌음을 느끼고 있으며, 74%는 이전보다 더 많은 스트레스를 받고 있다. ... 78%는 팬데믹 종식 이후 미래를 걱정하고, 69%는 다른 사람들과의 관계 고립감을 겪고 있으며, 19%는 주당 돌봄 시간이 30시간 이상 증가했다. 10시간 이상 증가한 비율도 63.6%이다” (Carers Trust, 2020).

- **Overworking**

가족과 지역사회에서 봉사한 젊은 층의 과부하로 정신 건강에 큰 문제를 겪고 있음에도 기관과 학교에서는 이에 대한 적절한 대처 하지 못했음

이타적인 마음으로 헌신해 왔으나 이들 역시 돌봄이 될 수 있는 우려스러운 상황에 직면함



# 나가며

# 나가며

- Generation 'Sensible'

- ✓ '분별력 있는 세대'로 불리는 영국 Z세대는 팬데믹 이전부터 가족과 사회의 변화를 열망하는 젊은 집단이자, 기성 정치인이나 언론에 휘둘리지 않고 뚜렷한 주관을 바탕으로 가족과 공동체에 긍정적인 영향을 주려는 의지가 강한 세대
- ✓ 이들은 이어지는 사건·사고에도 기관의 존립 이유이자 목적인 선한 의도 의심하지 않음
- ✓ 디지털 원주민으로 온라인 소액 기부와 적극적인 자원봉사 참여하고자 사회적 책무성을 보여준 세대
- ✓ Covid-19는 영국 Z세대가 적극적으로 공동체에 헌신할 수 있는 공간을 제공했지만, 늦은 디지털화로 지역사회에 대한 기여도 저하에서 오는 좌절감, 가족 등을 돌보며 겪었던 긴 봉사 시간, 정규 교육의 질적 저하, 그리고 미래에 대한 불안 등으로 기관에 대한 신뢰도 저하의 결과를 초래