

자원봉사활동 만족도의 결정요인에 관한 연구

이 재 민*

황 선 영**

제1장 서론

공동체를 위한 자기양성과 협동의 가치를 중시하는 자원봉사활동은 민족에 따라 여러 가지 형태로 존재해 왔으나, 자원봉사활동은 현대 산업국가에서 발생한 공동체 붕괴, 도덕성 타락, 환경오염 등 공공부문과 시장경제가 실패한 사회문제의 해결에 가장 적합한 수단으로서 국가 경쟁력의 핵심요소로 인식되어져 가고 있다.

최근 우리나라 역시 자원봉사활동은 청소년, 여성, 직장인, 노인에 이르기까지 모든 계층이 참여하고, 그 활동범위도 사회복지는 물론 환경보전 및 범죄예방, 재난구조, 문화·스포츠 등과 같이 폭넓게 확대됨으로써 시민사회를 이끌어 가는 중요한 사회 원동력이 되고 있다⁹⁾.

이처럼 자원봉사자의 활용은 사회 문제해결에 대한 시민들의 자발적 참여를 이루어냄으로써 국민의 복지가 국가적 책임과 국민들의 참여에 의하여 극대화될 수 있다는데 의의가 있으며, 사회보장이 제도화 된 오늘날 자원봉사는 사회복지구현을 위한 중요한 요소로서 기능을 하고 있다.

이러한 문제인식을 바탕으로 정리해 보았을 때 어떻게 하면 많은 사람들을 자원봉사에 참여시킬 것인가가 아니라 어떻게 하면 자원봉사자들을 높은 책임감과 의욕을 가지고 봉사활동을 하게 할 것인가가 더 중요한 과제이다. 즉 자원봉사자 모두가 숭고한 희생정신과 투철한 책임의식을 갖고 참여한다고 보기 어렵기 때문

* 서울시 강서구청 사회복지과장

** 한국외국어대학교 강사

9) 자원봉사활동은 현대 산업국가에서 발생한 공동체 붕괴, 도덕성 타락 등 시장실패에 따른 문제해결에 가장 적합한 수단이며, 자원봉사활동범위가 폭넓게 확대됨으로써 시민사회를 이끌어 가는 중요한 사회원동력이 된다(김영호, 1997 ; 정미경, 2002).

에 자원봉사활동의 만족도는 단순히 자원봉사활동의 효과를 측정하기 위해서 뿐만 아니라 자원봉사자를 관리하기 위한 측면에서도 중요한 의미를 가진다. 따라서 봉사자의 욕구를 충족시켜주고 봉사활동의 만족도를 높여주기 위해서 자원봉사자를 활용하는 조직은 다양한 노력이 필요하다.

즉 자원봉사자가 본인이 하고자 하는 업무에 대하여 얼마만큼 인식하고 있는가, 업무는 적절하게 부여하였는가, 봉사활동을 시작하기 전과 현실간의 기대가 합치되는가, 조직 내부적 요인으로서 담당직원의 태도는 어떠한가, 동료자원봉사자와의 관계는 좋은가, 활동대상자와의 관계는 원만한가 등을 어떠한 도구를 가지고 어떠한 방법으로 조직화 할 것인가가 연구 과제라고 볼 수 있다. 기존 문헌들을 살펴보면 자원봉사자의 개인적 특성이 봉사활동의 만족도에 어느 정도 영향을 미치는가에 대해서 대부분의 연구에서 다루어지고 있다(Cnaan, R. A. & Goldberg-Glen R. S., 1991 ; 엄미선, 1986 ; 박정희, 1994 ; 최순옥, 1999). 반면에 자원봉사자의 업무 인식정도에 따라 봉사활동의 만족도에 어느 정도 영향을 미치는가에 대해 중요하게 다루는 연구도 있다(김상욱, 1990 ; 권지성, 1999). 그렇지만 자원봉사활동 현장에서 이루어지고 있는 어떠한 특성들이 봉사활동을 하는 과정에서 만족도를 높여주는지에 대해서 기존 문헌 연구에서 소홀히 다루고 있다. 자원봉사자의 만족도는 해당 자원봉사자를 활용하는 기관이나 활동대상자에게도 중요하다. 사회복지조직에서 자원봉사자는 대상자에게 서비스를 제공하는 서비스 제공자, 전문가를 보조하는 보조자, 클라이언트의 권익을 옹호하는 옹호자, 사회복지조직을 지역사회에 알리는 홍보자 등의 다양한 역할을 수행하고 있다(정병오, 1998). 따라서 자원봉사자가 봉사활동에 만족하지 않을 경우 기관의 업무에 차질이 생기거나 대상자에게 서비스가 제대로 전달되지 않을 수 있으며, 결과적으로 기관과 대상자와의 관계에서 갈등이 생길 수 있다.

이러한 갈등은 자원봉사활동을 하는 사람과 수혜자 모두에게 해를 주게 되는 것이다. 따라서 자원봉사자의 불만족을 해소시키고 보다 체계적이고 조직적으로 접근하여 통합적이고 전문적인 서비스로 만족도를 높이기 위해 자원봉사자를 활용하는 기관에서는 다양한 노력이 필요하다.

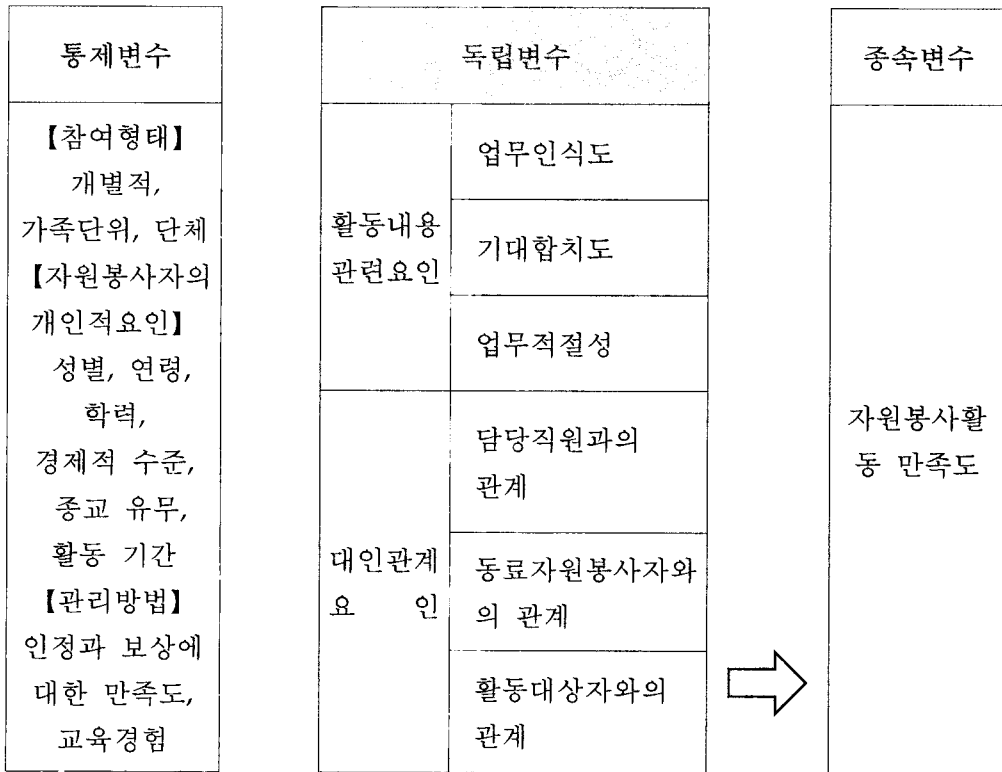
본 연구에서는 자원봉사활동의 만족도에 영향을 미칠 수 있는 요인들이 다양하나 기존 문헌연구에서 소홀히 다루어 왔던 성인자원봉사자가 특정 대상자에게 배치된 후 봉사활동현장에서 이루어지고 있는 현실을 고려하여 몇 가지 주요한 요인들을 선정하여 해당 요인들이 자원봉사활동에 어떠한 영향을 미치고 있는지의 여부를 실증적으로 검증하고자 한다.

즉 자원봉사활동과 관련된 업무인식도, 업무적절성, 기대합치도, 담당직원과의 관계, 동료자원봉사자와의 관계, 활동대상자와의 관계 등이 긍정적이면 만족도에

긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설을 세우고 실증적인 자료를 통해 비교분석함으로써 가장 효과적인 방법으로 자원봉사활동에 참여하도록 유도코자 하며 자원봉사자를 활용하는 기관 및 시설에서도 이러한 점을 충분히 활용함으로 자원봉사자의 만족도를 향상시키는데 도움을 주고자 한다.

제2장 연구방법

제1절 연구모형



<그림 1> 연구모형

제2절 변수의 정의 및 측정

본 연구는 자원봉사자 만족도를 살펴보기 위한 것이므로 종속변수는 자원봉사

만족도이며, 독립변수는 자원봉사 활동내용 관련요인으로 업무인식도, 기대합치도, 업무적절성, 활동관련 대인관계 요인으로 활동대상자와의 관계, 담당직원과의 관계, 동료자원봉사자와의 관계 등을 설정하였다. 한편 통제변수로는 참여형태, 개인적 특성, 교육경험, 보상에 대한 만족도 등이 있다.

1. 독립변수

가. 활동내용 관련요인

활동내용 관련요인은 업무인식도, 기대합치도, 업무적절성으로 구성된다.

1) 업무인식도

본 연구에서 업무 인식도는 자원봉사활동의 자율성, 중요성, 완결성, 다양성, 결과 피드백으로 구성된다. 자율성은 업무에 관련된 독립성 및 업무 수행시 허용되는 자유를 의미하며, 중요성은 업무가 봉사조직 내외를 막론하고 다른 사람의 생활 또는 업무에 영향을 미치는 정도를 의미한다.

완결성은 일 단위 업무 중 그 일부분이 아닌 업무 일 단위 전체를 수행하는 정도 또는 업무 수행시 다양한 장비 또는 절차를 사용하여야 하는 정도를 뜻한다. 다양성은 장비 또는 절차를 사용하여야 하는 정도를 말하며, 결과 피드백은 구성원과 집단에게 그들의 성과에 대한 피드백은 물론, 직무설계와 과업환경에 관련된 모든 정보자료를 제공해 주는 것을 말한다.

본 연구에서는 권지성(1999), 정미경(2002)이 사용한 자율성, 중요성, 완결성, 다양성, 결과피드백 등 각각에 대하여 1문항씩을 활용하였다.

2) 기대합치도

기대합치도는 자원봉사자가 활동을 시작하기 전에 활동에 대해 가지고 있던 기대와 실제 수행하는 활동내용간의 일치 정도를 말한다. Shindler-Rainman과 Lippitt는 이러한 기대와 현실의 차이가 활동에 소요되는 시간, 일의 종류, 전문가들로부터의 지지량, 대상자의 종류, 쓸만한 시설 등에서 발견될 것이라고 했다(김옥라·김현자 역, 1989).

본 연구에서는 권지성(1999)이 사용한 소요시간, 활동내용, 대인관계형성, 활동노력 항목 중 활동관련 대인관계형성 1개 항목을 일부 수정하여 구성하였다.

3) 업무적절성

본 연구에서 업무의 적절성은 활동기관에서 배치된 업무에 대해 자원봉사자 자신이 적절하다고 인식하는 정도를 말한다.

본 연구에서도 Gidron(1985), Lammers(1991), 유경희(1994), 모옥희(1995), 권지성(1999) 연구에서 사용한 업무량, 업무시간, 활동장소와의 거리, 업무 준비, 업무 적절성 등 4개 항목을 활용하였다.

나. 활동관련 대인관계 요인

활동관련 대인관계 요인은 자원봉사자들이 활동하고 있는 기관내의 담당직원들과의 관계, 해당기관 내에서 함께 활동하고 있는 동료 자원봉사자와의 관계, 활동대상자와의 관계로 구성된다.

1) 동료 자원봉사자와의 관계

본 연구에서 동료 자원봉사자와의 관계는 자원봉사자가 활동하고 있는 기관에서 같은 시간대에 또는 같은 업무나 프로그램에 함께 참여하거나, 동일한 대상자를 대상으로 활동하는 다른 자원봉사자와의 관계 우호성 정도를 말한다. 이 변수의 측정은 기본적으로 권지성(1999), 정미경(2002)이 사용한 동료자원봉사자와의 관계 3개 항목들을 수정하여 구성하였다.

2) 담당직원과의 관계

본 연구에서 담당직원은 자원봉사자가 활동기관에 찾아가서 배치를 받은 후 지속적으로 해당 자원봉사자에게 관리를 수행하는 활동기관의 자원봉사 담당직원을 말한다. 이들 담당직원과 자원봉사자와의 관계를 측정하기 위해 본 연구에서는 이성록(1993), 권지성(1999), 정미경(2002)이 연구에서 사용한 관계성, 친교성, 도움요청 등 3개 항목을 활용하였다.

3) 활동대상자와의 관계

활동대상자와의 관계는 사회복지시설이나 기관의 클라이언트와 대면 접촉을 통해 활동하는 직접적 봉사자와 활동대상자간의 관계 우호성 정도를 말한다. 본 연구에서는 권지성(1999)이 사용한 대상자와 관계, 변화과정, 만족성 등 3개 항목을 활용하였다.

2. 통제변수

본 연구에서 통제변수로는 기존 연구를 통해 자원봉사자의 만족도에 영향을 미칠 것으로 예상되는 참여형태, 개인적 특성, 관리방법으로 구분하였다. 참여형태 변수로는 개별적, 가족단위, 단체 참여로 구성되었으며, 개인적 특성 변수로는 성별, 연령, 학력, 경제적 수준, 종교유무, 활동기간 등으로 구성되었고, 관리방법으로는 교육경험, 보상에 대한 만족도등으로 구성하였다.

3. 종속변수

가. 자원봉사활동의 만족도

본 연구에서는 자원봉사자가 자원봉사를 통해 얻을 수 있는 효과로서 자원봉사활동의 만족도를 종속변수로 설정하였다.

기존 연구들에서 만족도는 다양한 형태로 측정되고 있는데, 본 연구에서는 지원봉사활동의 동기(욕구)에 초점을 맞추고 이러한 욕구가 자원봉사활동을 통해 얼마나 충족되었는가를 측정하기 위해 기존 연구들(Francies, 1982 ; 조휘일, 1990 ; 권지성, 1999)에서 사용된 척도를 본 연구의 목적과 대상에 맞게 수정하여 사용하였다.

4. 척도의 한계

본 연구에서 질문지는 독립변수인 활동내용 관련요인, 활동관련 대인관계 요인에 따른 문항과 통제변수인 참여형태, 개인적 특성, 관리방법 요인들에 대한 문항, 종속변수인 자원봉사활동 만족도에 대한 문항으로 구성하였다. 기존연구(Francies, 1982 ; 조휘일, 1990 ; 권지성, 1999)에서 사용된 척도를 본 연구에서도 연구목적에 맞게 수정하여 사용하였다. 기존 연구에서 자원봉사활동 만족도 척도들은 타당도와 신뢰도에 있어서 검증 받았으며, 본 연구에 있어서도 신뢰도 계수 0.72 이상 신뢰도를 보이고 있다. 그렇지만 Francies가 1982년에 개발한 척도는 국외에서 개발된 척도이며 대부분 국내 자원봉사활동 현장에서는 수정 활용하고 있기 때문에 신뢰도에 있어서 한계점을 드러내고 있다. 보다 높은 수준의 신뢰도를 보여주기 위해서는 한국 실정에 맞는 과학적인 조사가 이루어 져야한다고 보여 진다.

제3절 연구대상 및 자료수집

본 연구의 표본은 서울시 강서구의 자원봉사센터 1개소, 사회복지기관 및 시설 15개소, 각 직능·사회단체 30개소, 동사무소 22개소, 시민단체 2개소 등 총 70개소를 조사대상으로 선정한 후 각 기관에서 자원봉사자 10명씩을 표본으로 선정하였다.

조사기간은 2004년 3월 5일부터 4월 2일 까지 4주간에 걸쳐 이루어 졌으며, 설문지를 보내기 전에 각 기관의 자원봉사담당자와 사전 전화연락을 통해 설문응답에 줄 것을 부탁하고 회수우편 봉투를 동봉하여 우송하였다. 회수율을 높이기 위하여 약 2주후 도착하지 않은 기관에 대해서는 독촉전화를 걸어 다시 설문지 작성을 부탁하였다. 조사기간 동안 배포된 설문지 총 700부 중 645부를 수거하였다.

제4절 자료분석 방법

본 연구에서는 SAS/PC를 이용하여 다음과 같은 분석을 실시하였다. 먼저 빈도 분석을 통하여 평균값, 빈도, 비율 등으로 일반적인 특성을 파악하였으며, 순서만을 의미하는 변수들 사이의 상관관계를 검증하기 위하여 두 변수간의 독립성 여부를 검증하는 Chi-Square Test를 하였으며, 마지막으로 종속변인인 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 변인을 규명하고, 어떠한 변인이 가장 중요한 영향을 미치는가를 밝히기 위해 Ordered Probit 모형을 사용하였다.

제5절 연구의 한계

본 연구가 갖고 있는 한계점이 몇 가지 지적될 수 있을 것이다.

첫째, 연구대상을 강서구로 한정시킴으로써 집중적인 분석은 가능했지만 연구결과를 조사대상지역의 특성 등을 고려할 때 자원봉사 활동내용이 전혀 다른 자원봉사자에게 까지 적용시킨다는데 는 다소 무리가 있을 것으로 판단된다.

둘째, 아직까지 우리나라에서는 자원봉사에 대한 이론적인 틀이나 실증적인 연구들이 부족해서 본 연구를 위해 필요한 이론적 근거들이 부족하다는 점이다. 따라서 본 연구의 이론적 배경에서 많은 취약점이 발견될 수 있다.

셋째, 표본 선정시 이론에 근거한 엄밀한 방법을 통한 무작위 표집을 하지 못하

고 연구자의 편의에 따라 기관의 자원봉사 담당자를 통해서 선정했기 때문에 이로 인해 의도했던 것과 같은 완전한 표집방법이 이루어지지 못했다는 점이 지적될 수 있을 것이다. 따라서 후속연구에서는 본 연구의 오차를 줄일 수 있는 더 정밀하고 과학적인 방법에 의한 연구가 이루어져야 할 것이다.

제3장 연구결과

제1절 조사대상자의 개인적 특성

본 연구의 분석에 참여한 자원봉사자들의 개인적 특성을 살펴보면 <표 1>과 같다. 우선 본 연구에 참여한 645명의 자원봉사자들의 성별을 살펴보면 남성이 168명(27%)이고 여성은 455명(73%)으로 여성이 남성보다 많다. 즉 여성자원봉사자가 전체의 73%로 압도적으로 많은 수가 조사에 참여하였다.

그리고 연령별 분포를 살펴보면 10대가 17명(2.8%), 20대가 138명(22.4%), 30대가 101명(16.4%), 40대가 206명(33.4%), 50대가 114명(18.5%), 60대 이상이 40명(5.9%) 이 설문조사에 참여하여 40대가 가장 많이 참여한 것으로 나타났다.

조사대상자를 종교별로 살펴보면 기독교가 187명(32.9%), 불교가 115명(20.3%), 천주교가 111명(19.5%), 기타 9명(1.6%), 무교가 146명(25.7%)으로 나타났다. 본 연구조사결과 전체조사대상자 645명 중 종교인이 422명(74.3%)으로 종교를 갖지 않는 146명(25.7%)보다 압도적으로 많았다.

조사대상자를 직업별로 살펴보면 주부가 290명(55.8%), 자영업이 69명(13.3%), 사무직이 56명(10.8%), 무직 38명(7.3%), 공무원이 37명(7.1%), 생산직이 17명(3.3%) 전문직이 12명(2.3%)순으로 나타났다.

조사대상자의 교육수준을 살펴보면 중졸이하가 80명(13.0%)이고, 고졸이 267명(43.3%)이며, 대학교 재학이상이 211명(34.3%)로 나타나 교육수준이 높은 것으로 조사되었다.

<표 1> 조사대상자의 인구사회학적 특성

변수명	항목	빈도	백분율(%)
성 별	남자	168	26.92
	여자	455	72.92
	계	623	100.0
연 령	12~19	17	2.76
	20~29	138	22.40
	30~39	101	16.40
	40~49	206	33.44
	50~59	114	18.51
	60~69	27	3.78
	70~79	13	2.11
	계	616	100.0
종 교	종교없음	146	25.70
	불교	115	20.25
	개신교	187	32.92
	천주교	111	19.54
	남묘호랑개교	6	1.06
	기타	3	0.53
	계	568	100.0
직 업	사무직	56	10.77
	자영업	69	13.27
	가정주부	290	55.77
	공무원	37	7.12
	전문직	12	2.31
	생산직	17	3.27
	무직	38	7.31
	기타	1	0.19
계	520	100.0	
학 령	무학	5	0.81
	초교졸	10	1.62
	중졸	65	10.55
	고졸	267	43.34
	전문대졸	58	9.42
	대재	56	9.09
	대졸	140	22.73
	대학원이상	15	2.44
	계	616	100.0
경제력 (월소득)	100만원 미만	60	10.58
	100~200미만	167	29.45
	200~300미만	203	35.80
	300~400미만	76	13.40
	400~500미만	33	5.82
	500만원 이상	28	4.94
	계	567	100.0

조사대상자의 경제적 수준을 살펴보면 월소득 100만원 미만인 10.6%, 100-200만원 미만인 29.5%, 200-300만원 미만인 35.8%, 300-400만원 미만인 13.4%, 400-500만원 미만인 5.8%, 500만원 이상은 4.9%를 차지하였다. 자원봉사활동을 하는 사람들은 경제적으로 저소득층이나 고소득층보다는 중간수준의 사람들이 많이 참여하고 있음을 알 수 있다.

또한 본 조사에 참여한 자원봉사자 봉사활동 일반적 특성을 살펴보면<표 2>와 같다.

먼저 자원봉사자가 봉사활동을 하게 된 동기에 대한 조사결과를 살펴보면 자기 발전을 위한 경험습득이 262명(40.8%), 여가시간을 적절히 활용하려고 167명(26.0%), 종교적 신앙이나 신념 때문에 159명(24.8%), 소외계층에 대한 동정심 156명(24.3%), 폭넓은 인간관계를 갖기 위해서 137명(21.3%), 사회정의 의식 103명(16.0%), 기부금품에 대한 세금감면 10명(1.6%) 순으로 나타났다.

또 봉사활동대상에 대한 조사 결과를 살펴보면 노인이 272명(42.4%), 장애인이 125명(19.5%), 대상없음이 65명(10.1%), 아동이 63명(9.8%), 기타가 54명(8.4%), 청소년이 48명(7.5%)순으로 노인에 대한 봉사활동이 높은 것으로 나타났다.

다음으로 자원봉사활동을 시작하게 된 경로를 살펴보면 가족, 친구 등 주위사람 소개로 250명(44.4%), 관공서나 자원봉사센터 등의 홍보를 통해서 162명(28.8%), 종교기관의 봉사활동을 통하여 119명(21.1%), 라디오, 인터넷 등 대중매체를 통하여 21명(3.7%) 순으로 나타났다.

<표 2> 조사대상자의 봉사활동 일반적 특성

변수명	항 목	빈도	백분율(%)
동기	소외계층에 대한 동정심	156	24.30
	자기 발전을 위한 경험습득을 위해	262	40.81
	종교적 신앙이나 신념 때문에	159	24.77
	사회 정의 의식	103	16.04
	폭넓은 인간관계를 갖기 위해	137	21.34
	기부금품에 대한 세금감면 혜택	10	1.56
	여가시간을 적절하게 활용하려고	167	26.01
	계	994	100
봉사 대상	아동	63	9.81
	청소년	48	7.48
	장애인	125	19.47
	노인	272	42.37
	기타	54	8.41
	대상없음	65	10.12
계	642	100	
봉사 경로	가족 친구 친목단체 등 주위 사람으로부터 권유로 찾아갔다	250	44.40
	관공서 자원봉사센터 등의 홍보를 통해서 참여하게 되었다.	162	28.77
	교회 사찰 성당 등의 봉사활동을 통해 참여하게 되었다.	119	21.14
	라디오 텔레비전 인터넷 신문 잡지 등의 대중매체를 통해 참여하게 되었다.	21	3.73
	보호관찰 처분 등의 사회봉사명령을 받아 참여하게 되었다.	10	1.78
	기타	1	0.18
	계	563	100
어려운 점	자원봉사능력, 지식부족	74	13.65
	시간적 경제적 어려움	324	59.78
	가족 및 친지의 이해부족	11	2.03
	수혜대상자와의 관계 어려움	50	9.23
	소속기관 및 직원의 이해부족	13	2.40
	사회적 인식부족	68	12.55
	기타	2	0.37
계	542	100	
기간	6개월 미만	111	17.70
	6개월~1년 미만	115	18.34
	1년~2년 미만	157	25.04
	2년~3년 미만	78	12.44
	3년 이상	166	26.48
	계	627	100

다음으로 자원봉사활동을 함에 있어 가장 어려운 점을 살펴보면 시간적 경제적 어려움이 324명(60.0%), 자원봉사능력, 지식 부족이 74명(13.7%), 사회적 인식 부족이 68명(12.6%), 수혜대상자와의 관계 어려움이 50명(9.2%) 등으로 나타났다.

다음으로 자원봉사자들의 봉사활동기간을 살펴보면 6개월 미만이 111명(17.7%), 6개월 이상 1년 미만인 경우가 115명(18.3%), 1년 이상 2년 미만인 경우가 157명(25.0%), 2년 이상 3년 미만인 경우가 78명(12.4%), 3년 이상이 166명(26.5%)으로 장기 봉사자가 많은 것으로 나타났다.

제2절 자원봉사 활동관련 요인이 자원봉사활동 만족도에 미치는 영향분석

본 연구에서는 자원봉사 활동관련 요인이 자원봉사활동 만족도에 미치는 영향을 분석하기 위해 Ordered Probit 모형을 사용하여 <표 3>에서와 같이 자원봉사 활동내용 관련요인 및 대인관계 관련요인과 자원봉사활동 만족도와의 관계를 분석하였다.

<표 3> 자원봉사자만족도의 결정요인분석을 위한 Ordered Probit 모형

(활동관련요인을 중심으로)

활동관련요인 \ 만족도	계수	표준오차	Chi-Square	P값
담당직원과의 관계	0.0784	0.0272	8.30	0.0040
동료 자원봉사자의 관계	0.1699	0.0309	30.27	0.0001
활동대상자와의 관계	0.2581	0.0322	64.06	0.0001
업무인식도	0.1351	0.0176	58.68	0.0001
기대합치도	0.0358	0.0174	4.24	0.0394
업무적절성	0.0283	0.0208	1.86	0.0172

<표 3>에서와 같이 활동내용 관련요인 중 업무인식도는 P값이 0.0001, 기대합치도의 P값은 0.0394, 업무적절성의 P값은 0.0172로 나타나 3개 요인 모두 만족도에 의미 있는 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

한편 대인관계 관련요인을 보면 담당직원과의 관계, 동료자원봉사자와의 관계,

활동대상자와의 관계 모두 $P=0.0001$ 로 나타나 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉 활동내용관련 요인에 있어서는 자율성, 중요성, 완결성, 다양성, 결과피드백 등 자원봉사자가 본인이 하고자 하는 업무에 대하여 제대로 인식할 수록, 봉사활동을 시작하기 전의 기대감과 현실이 합치될수록, 업무량, 업무시간, 활동장소와 거리 등에 있어서 적절하게 업무가 부여될 수록 만족도가 높아지며, 대인관계 요인에 있어서는 담당직원의 태도, 동료자원봉사자와의 유대 관계, 활동대상자와의 관계가 좋으면 좋을수록 만족도가 높아지는 것으로 나타났다. 위에서 보는 바와 같이 활동내용관련 요인과 대인관계 요인들이 긍정적이면 자원봉사활동 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 연구가설은 지지되었다. 한편 선행 연구에서 김상욱(1990), 최순옥(1999), 정미경(2002)은 업무인식도, 동료자원봉사자와의 관계, 담당직원과의 관계에 있어 만족도에 유의미한 영향을 미친다고 하였으며, 이성록(1993)의 연구에서는 담당직원과의 관계, 활동대상자와의 관계가 만족도에 유의미한 영향을 미쳤다. 한편 권지성(1999)은 업무인식도, 기대가 합치도, 업무적절성, 담당직원과의 관계, 동료자원봉사자와의 관계, 활동대상자와의 관계 등이 만족도에 유의미한 영향을 미쳤다. 즉 자신이 수행하고 있는 봉사활동 업무에 대한 태도와 인식이 무엇보다도 중요하며 자원봉사활동 과정 전반에 걸쳐 자원봉사자와 관계를 가지는 담당직원의 태도 역시 자원봉사활동 만족도에 중요한 영향을 미치게 된다. 또한 활동기관에서 함께 활동하는 동료 자원봉사자들과의 관계도 자원봉사활동의 만족도에 큰 영향을 미칠 수 있다.

제3절 자원봉사활동관련 만족도에 영향을 미치는 제반 요인에 대한 종합적인 분석

본 논문에서는 만족도에 영향을 미치는 개별요인들에 대한 앞서의 분석을 기초로 만족도에 영향을 미치는 제반 요인들에 대한 종합적인 분석을 시도하였다. 이와 관련한 분석 방법으로 선행연구들에서는 대부분 다중회귀분석을 사용하였으나 본 연구에서는 종속변수인 만족도가 연속변수가 아닌 순서만을 의미하는 서수변수, 즉 정성적 자료라는 점에 착안하여 Ordered Probit 모형을 사용하였다. 분석 모형은 다음과 같다.

$$\text{만족도} = a_0 + a_1(\text{단체참여}) + a_2(\text{가족동반참여}) + a_3(\text{활동기간}) + a_4(\text{업무인식도}) + a_5(\text{기대합치도}) + a_6(\text{업무적절성}) + a_7(\text{담당직원과의 관계}) + a_8(\text{동료자원봉사자와의관계}) + a_{10}(\text{활동대상자와의 관계}) + a_{11}(\text{자원봉사 교육경험}) + a_{12}(\text{인$$

정과 보상에 대한 만족도) + a13(성별) + a14(연령) + a15(학력)+ a16(경제적 수준)+ a17(종교 유무)

여기서, 변수 '단체참여'는 더미변수로서 자원봉사자가 단체가입자이면 1, 그렇지 않으면 0의 값을 갖는다. 마찬가지로 '가족동반참여'도 가족동반참여자이면 1, 그렇지 않으면 0의 값을 갖는다. 또한 '자원봉사교육경험'도 교육경험이 있으면 1, 그렇지 않으면 0의 값을 갖는 더미변수이며, '종교유무' 역시 종교인이면 1, 그렇지 않으면 0의 더미변수이다.

<표 4> 자원봉사활동의 만족도에 영향을 미치는 요인분석

관련요인	만족도	계수	표준오차	Chi-Square	P값
절편		-3.709	1.047	12.562	0.000
단체참여		-0.098	0.121	0.657	0.418
가족동반참여		-0.080	0.185	0.187	0.666
활동기간		-0.074	0.041	3.330	0.068
업무인식도		0.130	0.021	36.413	<.0001
기대 합치도		0.047	0.022	4.825	0.028
업무 적절성		0.058	0.028	4.362	0.037
담당직원과의 관계		0.068	0.033	4.018	0.045
동료 자원봉사자와의 관계		0.236	0.038	39.561	<.0001
활동대상자와의 관계		0.230	0.038	37.399	<.0001
자원봉사교육 경험		0.195	0.109	3.184	0.074
인정과 보상에 대한 만족도		-0.222	0.065	11.582	0.001
성별		0.052	0.122	0.179	0.673
연령		0.007	0.005	1.651	0.199
학력		0.073	0.039	3.478	0.062
경제적 수준		0.007	0.043	0.028	0.868
종교유무		0.098	0.122	0.645	0.422

<표 4>에서 보는 것처럼 변수들 중 참여형태는 통계적으로 만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 본 연구에서는 주로 성인자원봉사자를 대상으로 조사되었고, 권지성(1999), 김수진(1996), 정선희(2003) 등의 기존연구에서는 학생자원봉사자들을 대상으로 분석되었기 때문에 차이가 있다고 보여 진다.

반면에 활동기간은 P값이 0.068로 유의수준 0.1에서 활동기간이 짧을수록 만족도가 높은 것으로 분석되었다. 활동기간과 관련 선행연구들을 살펴보면 박정희(1994), 최순옥(1999)은 활동기간이 길면 길수록 만족도가 높아지는 것으로 분석되었지만 본 연구에서는 선행연구와는 달리 나타났다. 따라서 자원봉사자를 활용하

는 기관에서는 자원봉사자들이 만족감을 갖고 지속적이고 장기적인 활동을 할 수 있도록 하기 위해서는 활동기간이 짧은 단기 자원봉사자들에 대해서 각별한 관심을 기울여야 할 필요가 있음을 보여주고 있다.

인정과 보상에 대한 만족도는 $P=0.001$ 로 나타나 인정과 보상에 대해 만족도가 높은 사람일수록 자원봉사에 대한 만족도도 높은 것으로 나타났다. 그렇지만 <표 5>에서의 Chi-Square 검증결과가 보여주듯이 교통비, 식사비, 자원봉사활동에 따른 각종 표창, 포상, 친목행사 주관, 자원봉사자 우대차원에서 주요행사참여 등 물질적, 심리·정서적 보상을 잘 해준다고 해서 만족도가 높아지는 않는 것으로 나타났다. 즉 인정 및 보상에 대해 만족감을 갖는 사람은 자원봉사 만족도역시 높게 나타났지만 인정 및 보상의 형태는 만족도와 직접적인 관계가 없는 것으로 분석되었고, 이는 자원봉사활동을 통해 자원봉사자 개인에게 주어지는 결과 또는 보상의 형태가 중요한 것이 아니라 스스로 느끼는 보상에 대한 만족도가 중요한 것임을 알 수 있다.

연령, 학력, 경제적 수준, 종교유무가 만족도에 미치는 영향을 보면 연령은 $P=0.1999$, 경제적 수준은 $P=0.868$, 종교는 $P=0.422$ 로 나타나 만족도에 영향을 미치지 않은 것으로 나타났으며, 학력은 $P=0.062$ 로 나타나 유의수준 0.1에서 학력이 높을수록 만족도가 높은 것으로 분석되었다. 선행연구에서 김상욱(1990), 박정희(1994), 연세대사회복지연구소(1997)는 연령과 경제적 수준, 종교, 직업, 학력이 만족도에 영향을 미치지 않은 것으로 나타났는데 본 연구에서는 학력에 있어서는 학력수준이 높을수록 만족도가 높은 것으로 나타났다. 이는 최근에 와서 자원봉사 활동영역이 다양화되고 전문화 되면서 학력수준이 높은 자원봉사 전문영역이 늘어나고 있으며 이들은 활동대상자를 통해 성취감, 만족감을 느끼고 있다고 보여진다. 자원봉사교육경험 유무는 P 값이 0.074로 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타나 자원봉사교육경험이 있는 사람이 교육경험이 없는 사람에 비해 만족도가 높은 것으로 분석되었다.

<표 5> 인정과 보상의 종류와 만족도와의 상관관계분석

인정과 보상	만족도	빈도	Chi-Square	P값
교통비, 식사비 등 실비지원		134	0.79	0.853
자원봉사활동에 따른 보상금		54	2.28	0.517
정부나 기관의 표창 및 포상금		55	2.19	0.535
자원봉사자 우대차원에서 기관에서 주관하는 각종 주요행사에 참여		148	5.64	0.130
자원봉사자간의 친목행사 주관		109	4.67	0.198

제4장 결론

제1절 연구결과의 요약 및 논의

본 연구에서는 자원봉사활동기관의 자원봉사 만족요인의 중요성을 기본적으로 전제하면서 2004년 3월 5일부터 4월 2일 까지 강서구의 자원봉사센터 1개소, 사회복지기관 및 시설 15개소, 각 직능·사회단체 30개소, 동사무소 22개소, 시민단체 2개소 등을 조사대상으로 선정 배포된 설문지 총 700 부 중 수거된 설문지와 연구목적에 부합하지 않은 설문지를 제외하고 645부를 최종 확정하였다. 조사결과를 바탕으로 독립변수와 통제변수들이 자원봉사 만족요인에 미치는 영향을 밝힘으로써 자원봉사자들의 욕구를 충족시켜 주고 봉사활동의 만족도를 높여줌으로써 결과적으로 수혜자에게 만족스런 서비스가 제공될 수 있도록 하는데 도움을 주고자 한다.

먼저 자원봉사자들의 인구 사회학적 특성을 살펴보면 여성이 남성보다 많았는데 이는 일반적으로 여성 자원봉사자가 남성 자원봉사자 보다 많기 때문이다. 연령대 분포를 살펴보면 40대가 가장 큰 비중을 차지하였으며, 20대, 50대, 30대의 순으로 참여했다. 조사대상자의 종교를 살펴보면 기독교가 가장 큰 비중을 차지하였으며, 다음은 불교, 천주교 순으로 나타났다. 조사대상자의 직업별로 살펴보면 주부가 가장 큰 비중을 차지하고 있으며, 조사대상자의 교육수준을 살펴보면 대졸 이상이 가장 큰 비중을 차지하였고, 고졸, 중졸이하로 나타났다. 조사대상자의 경제적 수준을 살펴보면 자신이 월소득 100-300만원 미만인 자원봉사자가 가장 큰 비중을 차지하고 있음을 알 수 있다.

또한 본 조사에 참여한 자원봉사자의 봉사활동 특성 중에서 봉사활동을 하게 된 동기에 대한 조사결과를 살펴보면 자기발전을 위한 경험습득이 가장 많았고, 다음은 종교적인 신앙이나 신념 때문에, 소외계층에 대한 동정심 순으로 나타났다..

봉사활동대상자에 대한 조사 결과를 살펴보면 노인을 대상으로 봉사활동을 하는 대상자가 가장 큰 비중을 차지하고 있으며, 다음은 장애인, 아동 순으로 나타났다. 다음으로 조사대상 자원봉사자들의 봉사활동기간이 어느 정도인지에 대해 살펴보면 3년 이상의 자원봉사자가 6개월 미만의 자원봉사자 보다 훨씬 많은 것으로 나타났다. 또 자원봉사활동을 하게 된 경로에 대해 살펴보면 가족, 친구 등 주위사람들의 소개가 가장 많았으며 관공서나 자원봉사센터 등의 홍보를 통해서가 다음 순으로 나타났다.

다음은 자원봉사활동을 함에 있어 어려운 점을 살펴보면 시간 경제적 어려움

때문인가 가장 높은 비율을 차지하였으며, 다음으로는 자원봉사능력 지식 부족, 사회적 인식 부족 때문에 순으로 나타났다.

자원봉사자의 인구사회학적 특성과 관리방법 등에 있어서 만족도에 영향을 미치는 변수는 자원봉사자의 활동기간, 인정과 보상, 학력, 교육경험 등에서 봉사활동 만족도가 통계적으로 유의미한 차이를 보여 주었다. 그렇지만 연령, 경제적 수준, 종교유무 등은 만족도에 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다.

개인적 특성, 관리방법, 참여형태 등이 만족도에 영향을 미치고 있는 선행연구들을 검토해 보면 박정희(1994), 최순옥(1999)은 활동기간에 있어서, 조휘일(1996), 정병오(1997)는 교육 및 인정과 보상에 있어서, 권지성(1999), 김수진(1996), 정선희(2003)는 참여형태에 있어서 자원봉사자의 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 연령에 있어서는 Cnaan과 Cascio(1999)를 제외하고는 대부분의 선행연구에서도 만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며 본 연구에서도 유사한 결과를 보여주었다.

참여형태에 있어서는 선행 연구에서는 자원봉사 참여형태가 만족도와 관련이 있는 것으로 나타났으나 본 연구에서는 일치하지 않은 것으로 나타났다.

특이한 점은 활동기간이 짧을수록 만족도가 높은 것으로 분석되었다. 활동기간과 관련 선행연구들을 살펴보면 박정희(1994), 최순옥(1999)은 활동기간이 길면 길수록 만족도가 높아지는 것으로 분석되었지만 본 연구에서는 선행연구와는 달리 나타났다. 따라서 자원봉사자를 활용하는 기관에서는 자원봉사자들이 만족감을 갖고 지속적이고 장기적인 활동을 할 수 있도록 하기 위해서는 활동기간이 짧은 단기 자원봉사자들에 대해서 각별한 관심을 기울여야 할 필요가 있음을 보여주고 있다.

마지막으로 자원봉사활동관련 요인이 자원봉사 만족도에 미치는 영향에 관한 분석결과는 자원봉사활동 내용관련 요인과 대인관계 요인이 모두 만족도에 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 활동내용관련 요인과 대인관계 요인들이 긍정적이면 자원봉사활동 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

제2절 연구의 함의 및 제언

위와 같은 연구결과를 바탕으로 하여 본 연구가 지니고 있는 함의를 제시하자면 다음과 같다.

첫째, 자원봉사자에 있어서는 자신이 수행하고 있는 봉사활동 업무에 대한 태도

와 인식이 무엇보다도 중요하며 자원봉사활동 과정 전반에 걸쳐 자원봉사자와 관계를 가지는 담당직원의 태도 역시 자원봉사활동 만족도에 중요한 영향을 미치게 된다. 따라서 자원봉사자를 관리하고 있는 기관에서는 자원봉사활동영역이 다양화되고 전문화 되어가는 현실을 고려하여 자원봉사자가 자신에게 가장 적합한 업무가 무엇인지 스스로 탐색할 기회를 갖도록 하여 자원봉사자들이 자신의 관심과 수준에 맞는 영역에서 봉사할 수 있도록 안내하는 역할을 적극화 할 필요가 있다.

둘째, 인정 및 보상에 대해 만족감을 갖는 사람은 자원봉사 만족도역시 높게 나타났지만 인정 및 보상의 형태는 만족도와 직접적인 관계가 없는 것으로 분석되었다. 이는 어떤 형태의 보상을 할 것인가 중요한 것이 아니므로 봉사자들이 자신들의 봉사의 가치를 충분히 인정해주는 기관내 분위기형성이 더욱 중요하다는 것을 의미한다.

셋째, 자원봉사교육경험 유무는 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타나 자원봉사교육경험이 있는 사람이 교육경험이 없는 사람에 비해 만족도가 높은 것으로 분석되었다. 따라서 자원봉사자들이 높은 만족감을 갖고 활동하도록 하기 위해서는 이들의 욕구에 맞는 체계적이고 전문적인 교육훈련이 요구되며 자원봉사를 활용하는 기관은 효과적인 자원봉사자 교육이 이뤄질 필요가 있다.

넷째, 자원봉사활동기간이 짧을수록 만족도가 높은 것으로 분석되었다. 따라서 자원봉사자를 활용하는 기관에서는 자원봉사자들이 만족감을 갖고 지속적이고 장기적인 활동을 할 수 있도록 하기 위해서는 활동기간이 짧은 단기 자원봉사자들에 대해서 각별한 관심을 기울여야 할 필요가 있음을 보여주고 있다. 즉 자원봉사관리기관이 자원봉사자를 조직의 목적달성을 위한 자원이나 수단의 개념으로만 보아서는 안되며, 자원봉사자들이 봉사과정에서 성취감과 자아발전을 이룰 수 있도록 고려해야한다. 이를 위해서는 자원봉사 프로그램도 활동대상자뿐 아니라 자원봉사자들의 입장을 충분히 고려하여 개발될 필요가 있다. 그렇게 될 때 자원봉사자와 활동대상자 모두가 만족감을 갖는 자원봉사가 이뤄질 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

1. 단행본

- 김동배(1999). 「사회자원봉사활동의 이론과 실제」, 교육과학사.
- 김동배·조학래(1996). 「청소년 자원봉사의 길잡이」, 동인.
- 김범수 외(2001). 「자원봉사의 이해」, 학지사.
- 김성이(1998). 「자원봉사활동의 조직과 운영에 관한 5연구」 한국사회복지협의회.
- 김영호(1999). “노인과 자원봉사활동”, 한국노인문제연구소.
「미래사회와 노후생활」, 노인복지 정책연구총서 통권 제15호.
- _____ (1989). 「자원봉사의 이론과 실제」, 홍지사.
- 남기민(1990). 「사회복지조직과 리더쉽」, 대영출판사.
- 서울사회복지사회협회(1996), 「사회복지시설·기관자원봉사실무요람」, 서울시사회복지사회협회사원봉사정보안내센터.
- 이성록(1995). 「자원봉사활동 관리 조정론」, 학문사.
- 조휘일(1995). 「한국사회복지의 선택」, 나남.
- 조휘일(1998). “자원봉사란 무엇인가?”, 「사이버대학 자원봉사 지도자과정 자료수집」.
- 최일섭외(1997). 「서울대학교 사회봉사활동 추진방안」, 서울대 사회복지연구소.

2. 학위논문 및 자료집

- 고선경(2000). 「자원봉사자의 만족도와 사회사업가의 태도에 관한 연구」, 세종대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 고유경(1997). 「자발적/비자발적 동기에 따른 대학생자원봉사활동의 만족도에 관한 연구」, 중앙대학교 석사학위논문.
- 권지성(1999) 「자원봉사 참여형태에 따른 대학생 자원봉사활동의 만족도」, 서울대학교 석사학위논문.
- 김수진(1996). 「대학생 자원봉사자의 효율적인 운영방안에 관한 연구」, 한양대학교 석사학위 논문.
- 김상욱(1990). 「자원봉사활동의 만족도에 영향을 미치는 제요인」, 서울대학교 석사학위논문.

- 김영호 외(1994). 「강남종합사회복지관에 있어서 자원복지활동의 활성화방안 연구」, 강남대학교 자원복지문화연구소.
- 모옥희(1995). 「사회복지 자원봉사자의 봉사활동 중단요인에 관한 연구」, 동국대학교 석사학위논문.
- 박영남(1999). 「자원봉사자의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구」 연세대학교 석사학위 논문.
- 박정희(1995). 「자원봉사활동의 만족도에 관한 연구」, 한남대학교 대학원 석사학위 논문.
- 서울시정개발연구원(1997). 「서울시 사회복지 기초수요조사 및 정책연구」.
- 안수향(1992). 「한국 대학생 자원봉사의 동기 및 관리방안에 관한 연구」, 서울여자대학교 석사학위논문.
- 엄미선(1985). 「전화상담 자원봉사자의 욕구성향과 역할갈등에 관한 연구」 성심여대 석사학위 논문.
- 연기영(2000). 「사회복지관 자원봉사활동의 활성화방안」, 동국대학교 석사학위논문.
- 이강현(1997). “한국사회 자원봉사활동의 현황과 과제”, 「볼런티어 21 세미나 자료집」, 볼런티어21.
- 이성록(1993). 「자원봉사자의 활동실태와 효율적 활용체계」, 대구대학교 석사학위논문.
- 이영희(2000). 「소년 자원봉사활동의 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구」, 연세대학교 석사학위논문.
- 유경희(1994). 「자원봉사활동 중도탈락 요인과 대책에 관한 연구」 청주대학교 석사학위 논문.
- 윤익수(1981). 「공무원의 만족도와 관여도에 관한 연구」 서울대학교 석사학위 논문.
- 정무장관제2실(1993). 「자원봉사활동의 실태」.
- 정미경(2002). 「자원봉사자 만족도 향상을 통한 자원봉사활동의 활성화방안에 관한 연구」, 상지대학교 석사학위논문.
- 정병오(1997). 「사회복지조직의 효과적인 자원봉사 관리방안에 관한 연구」, 연세대학교 석사학위논문.
- 정선희(2003). 「참여형태에 따른 청소년 자원봉사활동의 만족도에 관한 연구」, 공주대학교 석사학위 논문.
- 조상미(1996). 「기업 임직원의 자원봉사태도에 영향을 미치는 제요인에 관한 연구」, 이화여자대학교 석사학위논문 .

- 조상미(1996). 「기업임직원의 자원봉사 태도에 영향을 미치는 제 요인에 관한 연구」, 이화여자대학교 사회사업학과 석사학위 논문.
- 조항입(1995). 「대전광역시 자원봉사자의 활용실태와 수요전망에 관한 조사 연구」, 한남대학교 지역개발대학원 석사학위 논문.
- 조휘일(1990). 「한국 사회복지분야의 자원봉사행동 관련된 개인 및 조직특성에 관한 연구」 숭실대학교 박사학위 논문.
- 주경자(1992). 「자원봉사원의 직무만족과 효과적 관리방안에 관한 연구」, 중앙대학교 대학원 석사학위 논문.
- 주문희(2000). 「자원봉사활동 만족도 및 관련요인에 관한 연구」, 대구대학교 사회복지개발대학원, 석사학위논문.
- 최순옥(1999). 「자원봉사자의 봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구」, 이화여자대학교 사회복지대학원, 석사학위논문.
- 홍승혜(1995). 「재가복지자원봉사자의 만족과 지속에 관한 연구」, 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문.

3. 국외

- Cnaan, R. A. & Goldberg-Glen, R. S. (1999). "Measuring Motivations : Volunteer in Humam Services". *Journal of Applied Behaveioral Science* 27. 269-84.
- Conrad, D. & Hedin, D. (1989). *High School Community service: A Review of Research and Programs*, : Center for Education Research, School of Education, University of Wisconsin-Madison.
- Dunn, P. C. (1995). "Volunteer Management", *Encyclopedia of Social Work*(19th Ed.), Washington D C. : NSAW Press.
- Francies, G. R. (1982). "The Volunteer Needs Profile". Wisconsin: University of Wisconsin.
- Gidron, B. (1984). "Predictors of Retention and Turnover among Service Volunteer Workers", *Journal of Social Service Research*, Vol. 8.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1980). *Work Redesign*, Massachusetts Menlo Park : Addison Wesley Publishing Company.
- Locke, E. A. (1975). "Personnel Attitudesond Motivation". *Annual Review of Psychology*. Vol. 26.

Mccormickj, E. & Duniel. I. (1980). Industrial Psychology 7th ed. Englewood Cliffs. IL. Prentice-Hall. Inc.

Moore, L. F. (ed). (1985). Motivating Volunteers. The Vancouver Volunteer Center.