

호주 일 지역의 병원 자원봉사활동 실태와 만족도

박 금 자 · 최 해 영*

고신대학교 간호대학, 뉴캐슬 대학교 간호대학 박사과정*

Study of the Actual Condition and Satisfaction of Volunteer Activity in Australian Hospital

Geum Ja Park and Hae Young Choi*

Department of Nursing Science, Kosin University, Korea,

*Doctor's Course, School of Nursing and Midwifery, University of Newcastle, Australia

Purpose: This research aimed to investigate the actual condition and satisfaction of volunteer activity in Australian hospital. **Methods:** Data was collected by self reported questionnaire from 101 volunteers and analyzed by frequency and percentage, t-test, ANOVA and Sheffe and Pearson's correlation coefficients using SPSS 12.0. **Results:** 1. Years involved in volunteer work were 5~10 years (32.7%), above 10 years (30.7%), 2~3 years (11.9%) and 3~5 years (10.9%). Types of volunteer work were physical care (32.7%), physical and emotional care (14.9%), and others (18.8%). Types of allocation of tasks were by volunteer coordination (55.7%), and by volunteer preference and consent between volunteer and coordinator (both respectively, 20.5%). Main reasons for volunteer work were to help sick people (61.4%) and to make good use of leisure time (22.8%). Routes to start volunteer work were from his (her) own inquiries (43.4%), from hearing from other volunteers (30.7%) and from mass media (13.1%). 80.2 % of volunteers had received some kinds of training or preparation for volunteer work. Suitability of volunteer's skill and ability to voluntary work were 'very well' (74.0%) and 'mostly well' (18.0%). Reimbursements or benefits received for volunteer work were token or lunch or group outing (31.7%), and token and lunch or group outing (19.8%). Evaluation frequency for volunteer work was occasionally (37.2%), frequently (30.9%), always (17.0%) and never (14.9%). Relationship with volunteer work coordinator was very good (85.0%). The relationship with other volunteers was very good (81.2%). The relationship with hospital staffs was very good (69.7%) and mostly good (21.2%). Family and friend's support for volunteer work was very good (83.2%). 2. The mean score of satisfaction for the hospital volunteer activity was 3.09 ± 0.49 (range: 1~4). The highest score domain was 'social contact', 3.48 ± 0.61 , and the lowest was 'social exchange', 1.65 ± 0.63 . An item of the highest score was 'I have an opportunity to help other people' (3.83 ± 0.40), and the lowest score item was 'I will receive compensation for volunteer work I have done' (1.10 ± 0.78). 3. The satisfaction from hospital volunteer activity was shown by significant difference according to sex ($t=2.038$, $P=0.044$), marital status ($F=3.806$, $P=0.013$), years involved in volunteer work ($F=3.326$), main reason to do volunteer work ($F=2.707$, $P=0.035$), receive any training or preparation for volunteer work ($t=-1.982$, $P=0.050$), frequency of evaluation for volunteer work ($F=7.877$, $P=0.000$), suitability of volunteer's skill and ability to voluntary work ($t=2.712$, $P=0.049$), relationship with volunteer work coordinators ($F=-2.517$, $P=0.013$), relation with hospital staffs ($F=5.202$, $P=0.007$), and support of their volunteer work by their family and friends ($t=-3.394$, $P=0.001$). **Conclusion:** The satisfaction of hospice volunteer activity was moderate. The satisfaction for hospice volunteer activity was shown by significant difference according to sex ($t=2.038$, $P=0.044$), marital status ($F=3.806$, $P=0.013$), years

접수일: 2006년 5월 23일, 승인일: 2006년 6월 16일

교신저자: 박금자

Tel: 010-4570-6452, Fax: 051-990-3031, E-mail: gjpark@kosin.ac.kr

involved in volunteer work ($F=3.326$), main reason to do volunteer work ($F=2.707$, $P=0.035$), receive any training or preparation for volunteer work ($t=-1.982$, $P=0.050$), frequency of evaluation for volunteer work ($F=7.877$, $P=0.000$), suitability of volunteer's skill and ability to voluntary work ($t=2.712$, $P=0.049$), relationship with volunteer work coordinator ($F=-2.517$, $P=0.013$), relation with hospital staffs ($F=5.202$, $P=0.007$), and family and friend's support for volunteer work ($t=-3.394$, $P=0.001$). Therefore, it is necessary to consider various factors to improve the satisfaction of voluntary work. (Korean J Hosp Palliat Care 2006;9:17-29)

Key Words: Hospital volunteer activity, Satisfaction of volunteer activity

서 론

1. 연구의 필요성

오늘날의 우리 사회는 국민의식의 향상을 바탕으로 자원봉사활동에 대한 사회적 공감대가 급속히 확산되어 가고 있는 추세이다. 더구나 서구사회에서는 자원봉사활동이 시민운동으로 정착화되어 있으며, 미국에서는 성인의 50%가 자신을 자원봉사자로 인식한다¹⁾.

자원봉사활동이란 사람을 도와주는 능동적 행위로 사회 전반에 걸쳐 필요하다고 할 때는 언제라도 도움을 줄 수 있는 활동으로 자신을 포함한 사회구성원의 삶의 질을 높이고, 욕구를 충족시켜주며, 공동체 발전을 위해서 함께 참여하는 운동이다²⁾.

자원봉사활동이 병원에서 이루어질 때 여러 측면에서 유익하다. 즉 먼저, 병원측면에서 볼 때 자원봉사자의 활용으로 서비스의 양적 확대로 인력부족으로 활용하지 못했던 부분의 업무들을 자원봉사자를 활용함으로써 다양한 서비스를 제공할 수 있으며, 서비스의 질적 보완으로 자원봉사자의 활용은 단순한 업무의 확장이 아니라 자원봉사자들이 활동함으로써 인해 병원의 이미지를 제고하고 병원직원만으로 담당이 불가능한 영역의 업무를 자원봉사자가 수행함으로써 가능하다. 자원봉사자 측면에서 보면 병원이라는 장에서의 자원봉사활동을 통해 자원봉사자는 환자와 자연스럽게 접촉하여 사회의 일원으로서의 그들을 이해하고 상호신뢰를 바탕으로 한 인간관계를 맺음으로써 공동사회를 형성하기 위한 인간존중과 상부상조라는 자원봉사활동의 철학을 실현할 수 있다. 또한 자원봉사자는 자신이 거주하고 있는 지역 내 병원에서의 활동을 통해 지역사회에 기여할 수 있고, 자신의 자원봉사활동 결과가 환자들에게 직접적인 도움이 됨을 체감하는 정도가 높아 자원봉사활동의 의지를 더욱 고양할 수 있다. 아울러 병원이라는 환경의 특성상 질병에 대한 이해 및 그에 관한 다양한 정보를 얻을 수 있다는 부가적인

이익이 있다³⁾.

그런데 이처럼 유익한 병원 내 자원봉사 프로그램의 가장 큰 과제들 중의 하나는 자원봉사원의 유지이다(주경자, 1994)⁴⁾. 즉 자원봉사자들이 모집된 후에는 계속 그들이 행복을 느끼면서 자원봉사활동을 계속하게 하는 것이다. 그런데 선행연구들에서 자원봉사의 만족도가 지속성에 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다⁴⁻⁶⁾.

자원봉사활동 만족도는 일종의 직무만족으로 볼 수 있는데 직무만족이란 한 개인이 직무에 대해 갖고 있는 태도로서 다른 태도와 마찬가지로 인지, 정서, 행위경향의 복합체로써⁶⁾ 이런 직무만족은 성과의 선행변수로 볼 수 있을 뿐 아니라 행위적 성과의 한 구성요소로도 볼 수 있다. 즉 직무만족도가 높은 구성원은 자신의 직무환경에 대해 긍정적인 태도를 갖게 되며 또한 자기가 속한 조직에 대한 긍정적인 홍보기능을 수행할 것이고 조직 내·외부에서 인간관계를 잘 유지해 나가게 되며, 생산성 향상의 효과도 얻을 수 있다.⁷⁾

직무만족에 영향을 미치는 요인으로 임승규와 이계준⁶⁾은 개인적 특성 요인으로는 각 조직성원의 연령, 교육수준, 생활수준, 근무기간, 심리적 동기 등이 포함되며, 직무의 특성으로는 직무자체, 승진, 급여, 감독, 근무조건, 동료, 감독 등을 들었다.

한편 우리나라는 오늘날 사회의 변화로 인해 노인인구의 증가로 환자의 돌봄의 요구는 많아지는 반면 핵가족화와 여성의 취업 등으로 인해 돌봄을 제공할 손길은 부족해지는 시점에 접어들고 있다. 이 시점에서 이미 노령화사회에 접어들었고, 또한 핵가족화와 여성의 취업이 사회적으로 만연되었고 특히 봉사활동이 시민운동으로 정착되어 있는 호주의 호주 일부 지역에서의 병원 내 자원봉사활동 실태와 만족도는 어떠한지를 파악하는 것은 의의가 있다고 보아 연구를 시도하게 되었다.

따라서 본 연구는 병원 자원봉사자들이 자원봉사활동에 대한 만족을 느끼면서 봉사활동을 지속할 수 있도록 하기 위하여 봉사활동이 선진화되어 되어 있는 호주의

병원자원봉사자들의 실태와 봉사활동 만족도를 파악하여 우리나라에서의 병원자원봉사활동 관리를 위한 기초 자료를 제공하고자 한다.

2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 호주 일 지역의 종합병원을 중심으로 이루어지고 있는 자원봉사활동의 실태와 만족도를 파악하기 위함이며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 인구사회학적 특성을 파악한다.
- 2) 대상자의 자원봉사활동 실태를 파악한다.
- 3) 대상자의 자원봉사활동 만족도를 파악한다.
- 4) 대상자의 인구사회학적 특성 및 자원봉사활동 실태에 따른 봉사활동 만족도를 파악한다.

3. 용어 정의

1) 자원봉사활동 실태

이론적 정의: 실제란 실제의 형편을 말하며(김현식⁶⁻¹⁾) 자원봉사활동 실태는 자원봉사활동의 실제 형편을 말한다.

조작적 정의: 본 연구에서는 병원에서의 봉사활동경력, 주요 봉사활동 형태, 봉사업무할당 방법, 봉사활동을 하는 주요 이유, 봉사활동을 시작하게 된 경로, 봉사활동 관련 교육을 받은 여부, 봉사활동업무가 자신의 기술과 기능에 맞는 정도, 봉사활동에 대해 받는 보상, 봉사활동에 대한 평가빈도, 봉사활동조정자와 관계, 다른 봉사자와의 관계, 병원직원과의 관계 및 봉사활동에 대해 가족이나 친구의 지지정도로 구성되어 있다.

2) 자원봉사활동 만족도

이론적 정의: 자발적으로 노력하는 활동(Manser과 Cass)⁸⁾을 통하여 얻게 되는 만족감을 말한다.

조작적 정의: 자원봉사활동의 만족도를 측정하기 위해 Francies (1982-조휘일⁹⁾에서 인용)⁹⁾가 개발하고, 조휘일⁹⁾이 번안한 것을 영역하여 사용하였다. 영역 시에는 영어문화권의 간호학 교수 1인과 부교수 1인의 자문을 받아 수정하였다. 점수가 높을수록 자원봉사활동 만족도가 높은 것을 의미한다.

대상 및 방법

1. 연구의 설계

본 연구는 호주 일 지역의 종합병원에서 이루어지고 있는 자원봉사활동실태와 만족도를 파악하기 위한 조사 연구이다.

2. 연구의 대상 및 자료수집

본 연구의 대상은 호주 N시의 2개 종합병원에서 자원봉사활동을 수행하고 있는 자원봉사자들을 대상으로 이루어졌다. 조사기간은 2004년 1월 20일에서 동년 2월 28일까지였으며, 자료수집은 구조화된 설문지를 활용하였다. 설문지는 총 110부를 배부하고 그 중 105부를 회수하여 회수율은 95.5%였으며, 응답내용이 부실한 4부를 제외하고 101부를 분석에 활용하였다.

3. 연구도구

1) 자원봉사활동 실태 조사 도구: 자원봉사활동 실태는 선행연구들을 참조하여 본 연구자가 작성하였다. 자원봉사활동 실태는 이상금¹³⁾의 연구를 참조하여 본 연구자가 작성하였다. 질문내용으로는 병원에서의 봉사활동 경력, 주요 봉사활동 형태, 봉사업무할당 방법, 봉사활동을 하는 주요 이유, 봉사활동을 시작하게 된 경로, 봉사활동관련 교육을 받은 여부, 봉사활동 업무가 자신의 기술과 기능에 맞는 정도, 봉사활동에 대해 받는 보상, 봉사활동에 대한 평가빈도, 봉사활동조정자와 관계, 다른 봉사자와의 관계, 병원직원과의 관계 및 봉사활동에 대해 가족이나 친구의 지지정도로 구성되어 있다.

2) 자원봉사 활동 만족도 측정도구: 자원봉사 활동 만족도 측정도구는 자원봉사활동의 만족도를 측정하기 위해 Francies (1982-조휘일⁹⁾에서 인용)가 개발하고, 조휘일⁹⁾이 번안한 것을 영역하여 사용하였다. 영역 시에는 영어문화권의 간호대학 교수 1인과 부교수 1인의 자문을 받아 수정하여 영역의 한계로 인한 문제를 최소화하려고 노력하였다. 본 도구는 총 21문항의 4점 척도로서 각 문항은 동의 안함 1점, 약간 동의함 2점, 대개 동의함 3점, 강하게 동의함 4점으로 환산하여 합산하였다. 측정된 점수가 높을수록 자원봉사활동 만족도가 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach 알파=0.906이었다.

3) 인구사회학적 특성 및 봉사활동관련 특성: 대상자의 일반적 특성 8문항, 자원봉사활동관련 특성 13문항으로 구성되었다.

4. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 12.0 프로그램을 사용하여 빈도와 백분율, t-test와 ANOVA와 sheffe-test로 분석하였다.

5. 연구의 제한점

본 연구의 대상은 호주내 일 지역에 소재한 일부 병원

의 병원 자원봉사자를 대상으로 하였으므로 연구결과를 확대해석 시에는 신중을 기하여야 한다.

결 과

1. 대상자의 일반적 특성(표 1)

대상자의 특성 중 성별은 여성이 87.1%로 거의 대부분을 차지하였다. 나이는 60~69세가 37.6%, 50~59세가 33.7%의 순이었다. 종교는 개신교가 49.0%, 천주교가 24.0%로 거의 대부분이 기독교 배경을 가지고 있었다. 취업상태는 없는 경우가 79.0%로 거의 대부분을 차지하였으며, 결혼상태는 기혼이 70.3%, 미망인이 13.9%의 순이었다. 가정에 같이 거주하는 구성원은 배우자나 가족이 80.0%로 대부분을 차지하였으며, 교육정도는 10~12년이 44.3%, 13~16년이 23.7%, 7~9년이 20.6%의 순이었다. 가정의 재정상태는 제한된 수입이 49.0%, 비교적 부유가 47.9%의 순이었다.

2. 자원봉사활동(표 2)

병원에서의 봉사활동경력은 5~10년이 32.7%, 10년 이상 30.7%, 2~3년이 11.9%, 3~5년이 10.9%의 순이었다. 주요 봉사활동 형태는 신체적 간호가 32.7%, 신체 및 정서적 간호가 14.9%, 기타가 18.8%의 순이었다. 봉사업무할당 방법은 봉사활동 조정자에 의해서가 55.7%, 봉사자의 뜻에 따라서와 봉사자와 조정자의 합의에 의해서가 각각 20.5%의 순이었다. 봉사활동을 하는 주요 이유는 아픈 사람을 돕고 싶어서가 61.4%로 가장 많았으며, 다음은 여가시간을 선용하기 위해서가 22.8%였다. 봉사활동을 시작하게 된 경로는 자신의 조사에 의해서가 43.4%로 가장 많았으며, 다음은 다른 봉사자로부터 듣고서가 30.7%, 대중매체로부터가 13.1%의 순이었다. 봉사활동관련 교육을 받은 여부는 받았다가 80.2%였다.

봉사활동업무가 자신의 기술과 기능에 맞는 정도는 아주 잘 맞는다가 74.0%였고, 다음은 대체로 맞는다가 18.0%로 대체로 잘 맞는 것으로 나타났다. 봉사활동에 대해 받는 보상은 토크어나 점심 혹은 집단 소풍이 31.7%로 가장 많았고, 다음은 토크나 점심이나 집단 소풍이 각각 19.8%였다. 봉사활동에 대한 평가빈도는 이따금이 37.2%, 자주가 30.9%, 항상 17.0%, 전혀 안 함이 14.9%의 순이었다.

봉사활동 조정자와 관계는 매우 좋다가 85.0%로 대부분을 차지하였으며, 다른 봉사자와의 관계는 매우 좋다가 81.2%로 대부분을 차지하였고, 병원직원과의 관계는 매우 좋다가 69.7%였고, 다음은 대체로 좋다가 21.2%의

순이었다. 봉사활동에 대해 가족이나 친구의 지지는 어떠한가는 매우 좋다가 83.2%로 대부분을 차지하였다.

Table 1. Demographic characteristics of the subjects.

| Characteristics | | Frequency | % |
|---------------------------|-----------------------------|-----------|------|
| Sex | Female | 88 | 87.1 |
| | Male | 13 | 12.9 |
| Ages (years) | 39 or less | 4 | 4.0 |
| | 40~49 | 8 | 7.9 |
| | 50~59 | 34 | 33.7 |
| | 60~69 | 38 | 37.6 |
| | Above 70 | 17 | 16.8 |
| Religion | None | 19 | 19.0 |
| | Protestant | 49 | 49.0 |
| | Roman catholic | 24 | 24.0 |
| | Other | 8 | 8.0 |
| Employment | Missing | 1 | |
| | No | 79 | 79.0 |
| | Full Time | 5 | 5.0 |
| | Part Time | 12 | 12.0 |
| | Casual | 4 | 4.0 |
| Marital status | Missing | 1 | |
| | Single | 9 | 8.9 |
| | Married | 71 | 70.3 |
| | Separated/divorced | 7 | 6.9 |
| Member to share your home | Widowed | 14 | 13.9 |
| | Live alone | 18 | 18.0 |
| | With paterner/family member | 80 | 80.0 |
| Education (years) | Other | 2 | 2.0 |
| | Missing | 1 | |
| | 6 or less | 1 | 1.0 |
| | 7~9 | 20 | 20.6 |
| | 10~12 | 43 | 44.3 |
| Financial status of home | 13~16 | 23 | 23.7 |
| | 17 or more | 10 | 10.3 |
| | Missing | 4 | |
| | Limited income | 47 | 49.0 |
| Financial status of home | Reasonably well off | 46 | 47.9 |
| | Very well off | 3 | 3.1 |
| | Missing | 5 | |

Table 2. Actual condition of volunteer work of the subjects.

| | Characteristics | Frequency | % |
|--|---|-----------|------|
| Years involved in volunteer work in a hospital | Below 1 | 5 | 5.0 |
| | 1~2 | 9 | 8.9 |
| | 2~3 | 12 | 11.9 |
| | 3~5 | 11 | 10.9 |
| | 5~10 | 33 | 32.7 |
| | 10 or more | 31 | 30.7 |
| Main type of volunteer work | Physical care | 33 | 32.7 |
| | Mental care | 6 | 5.9 |
| | Social care | 4 | 4.0 |
| | Spiritual care | 2 | 2.0 |
| | Administrative work | 6 | 5.9 |
| | Physical & mental care | 15 | 14.9 |
| | Mental & social care | 3 | 3.0 |
| | Physical care & administrative work | 6 | 5.9 |
| | Physical, mental & social work | 4 | 4.0 |
| | Physical & social care | 3 | 3.0 |
| | Other | 19 | 18.8 |
| Type of allocation of tasks | According to your preference | 18 | 20.5 |
| | Decided by volunteer coordinator | 49 | 55.7 |
| | By consent between you and hospital staff | 18 | 20.5 |
| | Other | 3 | 3.4 |
| | Missing | 13 | 13.4 |
| Main reason to do volunteer work | To help sick person | 62 | 61.4 |
| | To be asked by a religious organization | 2 | 2.0 |
| | To make good use of leisure time | 23 | 22.8 |
| | To use knowledge and skill | 6 | 5.9 |
| | Other | 8 | 7.9 |
| Route to start volunteer work | Heard from other volunteer | 31 | 30.7 |
| | Heard in a church or a social group | 4 | 4.0 |
| | Heard from the media (T.V. radio | 13 | 13.1 |
| | Made my own enquiries | 43 | 43.4 |
| | Heard from hospital staff | 6 | 6.1 |
| | Other | 2 | 2.0 |
| | Missing | 2 | 2.0 |

Table 2. Continued.

| | Characteristics | Frequency | % |
|---|-------------------------------|-----------|------|
| Receive any training or preparation for volunteer work | No | 20 | 19.8 |
| | Yes | 81 | 80.2 |
| Frequency of evaluation of your volunteer work | Never | 14 | 14.9 |
| | Occasionaly | 35 | 37.2 |
| | Frequently | 29 | 30.9 |
| | Always | 16 | 17.0 |
| Reimburments or benefits you receive for your work | Missing | 7 | |
| | None | 12 | 11.9 |
| | Token | 20 | 19.8 |
| | Lunch or group outing | 20 | 19.8 |
| | Token & lunch or group outing | 32 | 31.7 |
| | Other | 17 | 16.8 |
| | Missing | 1 | |
| Suitability of volunteer work to your skill and ability | Not suitable | 4 | 4.0 |
| | Slightly suitable | 4 | 4.0 |
| | Mostly suitable | 18 | 18.0 |
| | Very suitable | 74 | 74.0 |
| Relationship with co-ordinator | Missing | 1 | |
| | Very bad | 1 | 1.0 |
| | Slightly bad | 1 | 1.0 |
| | Mostly good | 13 | 13.0 |
| | Very good | 85 | 85.0 |
| Relationship with other volunteers | Missing | 1 | |
| | Slightly bad | 3 | 3.0 |
| | Mostly good | 16 | 15.8 |
| Relationship with other hospital staff | Very good | 82 | 81.2 |
| | Very bad | 1 | 1.0 |
| | Slightly bad | 8 | 8.1 |
| | Mostly good | 21 | 21.2 |
| | Very good | 69 | 69.7 |
| Supportive of your work as a volunteer of your family and friends | Missing | 2 | |
| | Slightly bad | 1 | 1.0 |
| | Mostly good | 16 | 15.8 |
| | Very good | 84 | 83.2 |

Table 3. Satisfaction of volunteer work of the subjects.

| Domain | Items | Mean | S.D. |
|---|---|-------|-------|
| Social contact | I have opportunities to meet other people. | 3.70 | 0.59 |
| | I feel useful and needed by other people. | 3.33 | 0.84 |
| | I feel that I am a valued person. | 3.38 | 0.82 |
| | Subtotal | 3.48 | 0.61 |
| Suitability to other people's expectation | My family and friends appreciate what I do. | 3.52 | 0.77 |
| | I can meet other people's expectations of me. | 3.14 | 0.92 |
| | I can meet expectations that individual clients and organizations have of me. | 2.98 | 1.07 |
| | Subtotal | 3.28 | 0.66 |
| Social acknowledgement | I receive thanks from the hospital and its staff. | 3.18 | 1.07 |
| | The quality of my work as a volunteer is acknowledged. | 3.48 | 0.77 |
| | I received respect from other people for my efforts. | 3.23 | 0.94 |
| | Subtotal | 3.35 | 0.70 |
| Experience | I experience and learn new things. | 3.28 | 0.86 |
| | I have opportunities for personal growth. | 3.38 | 0.84 |
| | I am developing new knowledge and skills. | 3.14 | 1.00 |
| | Subtotal | 3.29 | 0.71 |
| Achievement | I can improve things for other people. | 3.22 | 1.00 |
| | My volunteer work produces practical results. | 3.18 | 0.92 |
| | I feel a sense of personal achievement through my volunteer work. | 3.75 | 0.56 |
| | Subtotal | 3.43 | 0.53 |
| Social responsibility | I have opportunities to help other people. | 3.83 | 0.40 |
| | I can help solve community and social problems. | 2.59 | 0.84 |
| | I can help to resolve problems and make positive changes in other people's lives. | 2.68 | 0.97 |
| | Subtotal | 3.02 | 0.61 |
| Social exchange | I will receive compensation due to volunteering work I have done. | 1.10 | 0.78 |
| | My good deeds might be rewarded in the future. | 1.82 | 1.21 |
| | I receive practical compensation for my work. | 1.85 | 1.32 |
| | Subtotal | 1.65 | 0.63 |
| Total (mean score ± S.D.) | | 3.09 | 0.49 |
| Total (mean ± S.D.) | | 64.99 | 10.20 |

3. 자원봉사활동 만족도(표 3)

대상자의 자원봉사활동 만족도는 평점 3.09±0.49 (도구범위 1~4점)로 중간정도였다.

영역별로 살펴보았을 때 만족도가 가장 높았던 영역은 사회적 접촉영역(3.48±0.61)이었고, 다음은 성취영역(3.43±0.53), 사회적 인정영역(3.35±0.70)의 순이었다. 만족도가 가장 낮았던 영역은 사회적 교환영역(1.65±0.63)이었다.

문항별로 보았을 때 만족도가 가장 높았던 문항은 '다른 사람을 도울 기회를 가졌다(3.83±0.40)'이었고, 다음

은 '나의 봉사활동을 통하여 개인적 성취감을 느꼈다(3.75±0.56)', '다른 사람을 만날 기회를 가졌다(3.70±0.59)'의 순이었다. 만족도가 가장 낮았던 문항은 '내가 한 자원봉사활동으로 인해 보상을 받을 것이다(1.10±0.78)'였다.

4. 대상자의 인구사회학적 특성에 따른 봉사활동 만족도 (표 4)

대상자의 인구사회학적 특성에 따른 봉사활동 만족도를 분석한 결과 성별(t=2.038, P=0.044), 결혼상태(F=3.806, P=0.013)에 따라 봉사활동 만족도가 유의하게 차이가 있

Table 4. Satisfaction of volunteer work in relation to demographic characteristics.

| | Characteristics | Mean | S.D. | t or F | P | Sheffe |
|---------------------------|---------------------------------|-------|-------|--------|--------|--------|
| Sex | Female | 65.77 | 9.80 | 2.038 | 0.044* | |
| | Male | 59.69 | 11.68 | | | |
| Ages (years) | 39 or less | 68.75 | 1.26 | 0.818 | 0.516 | |
| | 40~49 | 65.38 | 9.30 | | | |
| | 50~59 | 62.53 | 12.02 | | | |
| | 60~69 | 66.29 | 10.07 | | | |
| | Above 70 | 65.94 | 7.63 | | | |
| Religion | None | 66.05 | 6.02 | 2.470 | 0.067 | |
| | Protestant | 64.29 | 11.68 | | | |
| | Roman Catholic | 68.13 | 8.40 | | | |
| | Other | 57.38 | 10.91 | | | |
| Employment | None | 65.15 | 10.27 | 1.127 | 0.342 | |
| | Full time | 57.20 | 7.60 | | | |
| | Part time | 65.67 | 11.40 | | | |
| | Casual | 68.25 | 6.70 | | | |
| Marital status | Single ¹ | 68.67 | 6.67 | 3.806 | 0.013* | 4 > 3 |
| | Married ² | 64.61 | 10.14 | | | |
| | Separated/divorced ³ | 55.14 | 13.11 | | | |
| | Widowed ⁴ | 69.50 | 7.46 | | | |
| Member to share your home | Live alone | 66.22 | 10.55 | 0.590 | 0.557 | |
| | With partner/family member | 64.05 | 10.21 | | | |
| Education (years) | 7~9 or less | 67.95 | 11.58 | 1.403 | 0.247 | |
| | 10~12 | 64.70 | 9.67 | | | |
| | 13~16 | 62.09 | 11.33 | | | |
| | 17 or more | 67.50 | 6.42 | | | |
| Financial status of home | Limited income | 65.49 | 10.23 | 0.030 | 0.971 | |
| | Reasonably well off | 65.30 | 10.83 | | | |
| | Very well off | 64.00 | 3.61 | | | |

*: P < 0.05.

는 것으로 나타났다. 즉 여성 군이 남성 군보다, 미망인 군이 별거나 이혼인 군보다 봉사활동 만족도가 유의하게 높았다.

5. 대상자의 자원봉사활동 실태에 따른 봉사활동 만족도 (표 5)

대상자의 자원봉사활동 실태에 따른 봉사활동 만족도를 분석한 결과 병원봉사활동기간(F=3.326, P=0.008), 봉사활동을 하는 주된 이유(F=2.707, P=0.035), 봉사활동을 위한 교육을 받은 여부(t=-1.982, P=0.050), 봉사활동의

평가 빈도(F=7.877, P=0.000), 봉사활동이 자신의 기술이나 능력에 적합도(F=2.712, P=0.049), 조정자와의 관계(t=-2.517, P=0.013), 다른 병원직원과의 관계(F=5.202, P=0.007), 자원봉사자로서의 활동에 대해 가족이나 친지로 부터의 지지(t=-3.394, P=0.001)에 따라 봉사활동 만족도가 유의하게 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉 봉사활동을 10년 이상 한 군이 3~5년 한 군보다, 봉사활동을 하는 이유가 종교적 조직에 의해 요청받은 군이 기타보다, 봉사활동을 위한 교육을 받은 군이 받지 않은 군보다, 봉사활동에 대해 평가를 항상 받는 군이 평가를 안 받는

Table 5. Satisfaction of volunteer work in relation to actual condition of volunteer work.

| | Characteristics | Mean | S.D. | t or F | P | sheffe |
|---|--|-------|-------|--------|--------------------|--------------------|
| Years involved in volunteer work in a hospital | Below 1 ¹ | 63.60 | 12.16 | 3.326 | 0.008 [†] | 4 < 6 |
| | 1 ~ 2 ² | 69.11 | 7.90 | | | |
| | 2 ~ 3 ³ | 66.00 | 11.24 | | | |
| | 3 ~ 5 ⁴ | 54.73 | 12.47 | | | |
| | 5 ~ 10 ⁵ | 64.67 | 9.37 | | | |
| | 10 or more ⁶ | 67.61 | 8.18 | | | |
| Main type of volunteer work | Physical care | 62.58 | 10.41 | 1.516 | 0.147 | |
| | Mental care | 63.33 | 4.97 | | | |
| | Social care | 55.00 | 13.69 | | | |
| | Spiritual care | 75.50 | 3.54 | | | |
| | Administrative work | 69.83 | 8.08 | | | |
| | Physical & mental care | 68.20 | 10.08 | | | |
| | Mental & social care | 61.33 | 20.21 | | | |
| | Physical care & administrative work | 66.33 | 5.92 | | | |
| | Physical, mental & social care | 58.75 | 16.01 | | | |
| | Physical & social care | 66.00 | 6.08 | | | |
| | Other | 67.95 | 8.00 | | | |
| Type of allocation of tasks | According to your preference | 60.94 | 8.26 | 1.221 | 0.307 | |
| | Decided by volunteer coordinator | 65.10 | 11.21 | | | |
| | By consent between you and hospital staff | 66.61 | 10.78 | | | |
| | Other | 69.67 | 4.16 | | | |
| Main reason to do volunteer work | To help sick person ¹ | 67.06 | 9.30 | 2.707 | 0.035* | 2 > 5 |
| | To be asked by a religious organization ² | 71.00 | 5.66 | | | |
| | To make good use of leisure time ³ | 62.22 | 9.96 | | | |
| | To use knowledge and skills ⁴ | 62.83 | 3.43 | | | |
| | Other ⁵ | 57.00 | 16.03 | | | |
| Route to start volunteer work | Heard from other volunteer | 64.81 | 9.82 | 0.147 | 0.980 | |
| | Heard in a church or a social group | 67.50 | 4.65 | | | |
| | Heard from the media (T.V. radia ……) | 66.15 | 7.88 | | | |
| | Made my own enquiries | 64.33 | 12.00 | | | |
| | Heard from hospital staff | 66.67 | 5.96 | | | |
| | Other | 64.00 | 19.80 | | | |
| Receive any training or pre-paration for volunteer work | No | 61.00 | 10.75 | -1.982 | 0.050* | |
| | Yes | 65.98 | 9.88 | | | |
| Frequency of evaluation of your volunteer work | Never ¹ | 57.64 | 11.22 | 7.877 | 0.000 [†] | 1 < 3, 1, 2 < 4 |
| | Occasionary ² | 63.43 | 8.79 | | | |
| | Frequently ³ | 66.17 | 9.63 | | | |
| | Always ⁴ | 73.06 | 5.57 | | | |

*: P < 0.05, †: P < 0.01, ‡: P < 0.001.

Table 5. Continued.

| | Characteristics | Mean | S.D. | t or F | P | Sheffe |
|---|-------------------------------|-------|-------|--------|--------------------|--------|
| Reimbursements or benefits you receive for your work | None | 67.17 | 9.93 | 0.301 | 0.876 | |
| | Token | 63.60 | 11.94 | | | |
| | Lunch or group outing | 66.10 | 11.04 | | | |
| | Token & lunch or group outing | 64.63 | 9.93 | | | |
| | Other | 64.47 | 8.33 | | | |
| Suitability of volunteer work to your skill and ability | Not suitable | 57.50 | 14.18 | 2.712 | 0.049* | |
| | Slightly suitable | 57.75 | 7.00 | | | |
| | Mostly suitable | 61.56 | 8.03 | | | |
| | Very suitable | 66.42 | 10.16 | | | |
| Relationship with co-ordinator | Mostly good | 59.47 | 10.40 | -2.517 | 0.013* | |
| | Very good | 66.27 | 9.52 | | | |
| Relationship with other volunteers | Slightly good | 60.33 | 16.77 | 1.425 | 0.245 | |
| | Mostly good | 61.69 | 10.81 | | | |
| | Very good | 65.80 | 9.81 | | | |
| Relationship with other hospital staff | Slightly good ¹ | 57.00 | 10.17 | 5.202 | 0.007 [†] | 1 < 3 |
| | Mostly good ² | 62.05 | 10.45 | | | |
| | Very good ³ | 66.90 | 9.61 | | | |
| Supportive of your work as a volunteer of your family and friends | Mostly good | 57.71 | 9.12 | -3.394 | 0.001 [†] | |
| | Very good | 66.46 | 9.81 | | | |

*: P < 0.05, †: P < 0.01, ‡: P < 0.001

나 이따금 받는 군보다 및 평가를 자주 받는 군이 안 받는 군보다, 관리자와 관계가 매우 좋은 군이 비교적 좋은 군보다, 다른 병원직원과 관계가 아주 좋은 군이 약간 좋은 군보다, 자원봉사자로서의 업무를 가족이나 친지로부터 지지를 아주 많이 받는 군이 대체로 받는 군보다 봉사활동 만족도가 유의하게 높았다.

고 찰

병원자원봉사자를 대상으로 하여 자원봉사활동의 만족도를 조사한 본 연구의 결과를 중심으로 고찰해 보면 다음과 같다.

첫째, 대상자의 특성 중 성별은 여성이 87.1%로 거의 대부분을 차지하였다. 이러한 결과는 병원자원봉사자를 대상으로 한 대부분의 연구^{6,10,11)}와 호스피스 자원봉사자를 대상으로 한 연구에서¹²⁾ 여성이 80% 이상이라고 보고한 것과 유사하였다. 이는 여성이 남성에 비해 여가시간이 많으며 또한 병원봉사나 호스피스 봉사는 여성이 참여할 수 있는 내용이 많은 데에 기인하는 것으로 생각된

다. 연령은 60~69세가 37.6%, 50~59세가 33.7%의 순이었다. 이러한 결과는 한국에서 병원자원봉사자를 대상으로 한 황영숙과 모선희¹¹⁾의 연구에서 40대가 45%, 50대가 33.0%라고 보고한 것과, 이상금¹³⁾의 연구에서 50대가 40.5%, 40대가 37.8%였다고 보고한 것과는 차이가 있었다. 이러한 결과는 한국의 경우 60대가 되면 노인이라는 의식을 더 강하게 느끼게 되는 데에 기인하는 것으로도 생각되며, 한 편으로는 호주의 경우 병원입원환자들의 평균연령이 80세 이상인데도 기인하는 것으로 생각된다. 종교는 개신교가 49.0%, 천주교가 24.0%로 나타났다. 이는 호주 국민의 경우 거의 대부분이 기독교 배경을 가지고 있는 데에 기인하는 것으로 생각된다. 교육정도는 10~12년이 44.3%, 13~16년이 23.7%, 7~9년이 20.6%의 순이었다. 이러한 결과는 고등교육을 받은 군이 자원봉사활동에 보다 많이 참여하고 있는 것으로 생각된다.

둘째, 자원봉사활동 실태를 보았을 때 봉사활동경력은 5~10년이 32.7%, 10년 이상이 30.7%, 2~3년이 11.9%, 3~5년이 10.9%의 순이었다. 이러한 결과는 호스피스 봉사자를 대상으로 한 김분한 등¹⁴⁾의 연구에서 자원봉사활

동기간이 6~12개월이 45.0%, 6개월 이하가 20.0%라고 한 결과와는 차이가 있었다. 이러한 결과는 호주의 경우 우리나라에 비해 자원봉사활동이 보다 일찍 활성화된 데에 기인하는 것으로 생각된다. 주요 봉사활동 형태는 신체적 간호가 32.7%, 신체 및 정서적 간호사 14.9%, 기타가 18.8%, 정서적 간호와 행정업무 및 신체간호와 행정업무 병행이 각각 5.9%의 순이었다. 이러한 결과는 호스피스 자원봉사자를 대상으로 한 조현³⁾의 연구에서 신체간호가 33.9%, 정신간호가 24.3%, 영적간호가 21.5%라고 보고한 것과 유사하였다. 이는 일부지역주민들을 대상으로 호스피스간호 요구도를 연구한 노유자 등¹⁰⁾의 연구에서 신체적 요구가 가장 높았다는 것에 비추어 볼 때 일단 호스피스 환자의 경우 신체적 요구가 많으므로 봉사활동이 신체적 간호에 많이 투입되고 있는 것으로 생각된다. 봉사업무 할당 방법은 봉사활동 조정자에 의해서가 55.7%, 봉사자의 뜻에 따라서와 봉사자와 조정자의 합의에 의해서가 각각 20.59%였다. 이러한 결과는 병원자원봉사자를 대상으로 한 임승규과 이계준⁶⁾의 연구에서 봉사업무 할당방법이 병원에서 정해진 대로가 42.0%, 본인의 희망과 병원의 의사결정이 34.5%, 본인의 희망이 23.5%로 나타났다는 보고와는 차이가 있었다. 즉 호주의 경우 업무할당을 병원이 단독으로 경우가 한국의 경우보다 적었는데 이는 호주의 경우 봉사자의 의견을 보다 존중하는 데에 기인하는 것으로 생각된다.

셋째, 대상자의 자원봉사활동 만족도는 평점 3.09 ± 0.49 (도구범위 1~4)으로 중간정도였다. 이러한 결과는 같은 도구를 사용하여 노인 병원자원봉사자를 대상으로 한 김재하¹⁰⁾의 연구에서 만족도가 3.0으로 나타났다는 결과와는 유사하였으나 호스피스 자원봉사자를 대상으로 한 김분한 등¹⁴⁾의 연구에서 자원봉사활동에 대한 만족도는 평균 3.61로 다소 높은 것으로 나타났다고 한 결과보다는 만족도가 낮았다. 이러한 결과는 김분한 등¹⁴⁾의 연구의 경우에는 봉사활동이 호스피스활동이었으므로 보다 환자 가까이에서 직접적인 간호를 제공함으로써 활동의 결과를 직접 볼 수 있음으로 인해 만족도가 높았던 데에 기인하는 것으로 생각된다. 이는 방금 자신이 도운 누군가의 얼굴에서 기쁨의 표현을 보는 것은 어느 자원봉사자에게도 항상 큰 봉사의 원천일 수 있다고 Julie와 Michael¹⁷⁾의 표현을 뒷받침한다고 볼 수 있다.

영역별로 살펴보았을 때 만족도가 가장 높았던 영역은 사회적 접촉영역(3.48 ± 0.61)이었고, 다음은 성취영역(3.43 ± 0.53), 사회적 인정영역(3.35 ± 0.70)의 순이었다. 만족도가 가장 낮았던 영역은 사회적 교환영역(1.65 ± 0.63)이었

다. 이러한 결과는 노인 병원자원봉사자를 대상으로 한 김재하¹⁰⁾의 연구에서 자원봉사활동 만족도가 가장 높았던 영역은 사회적 접촉이었고, 다음은 타인기대 부응, 사회적 인정 영역으로 나타났고 만족도가 가장 낮았던 문항은 사회적 교환영역이라고 보고한 것과 유사하였다. 이는 대상자들이 자원봉사활동을 하게 됨으로 인해 봉사활동을 하게 됨으로 인해 사회적으로 접촉할 수 있는 기회가 부여되며 또한 사회적 교환영역은 자원봉사활동이 무상으로 이루어진다는 개념으로 인해 적절한 보상이 이루어지지 않고 있는 데에 기인하는 것으로 생각된다.

문항별로 보았을 때 만족도가 가장 높았던 문항은 '다른 사람을 도울 기회를 가졌다(3.83 ± 0.40)'이었고, 다음은 '나의 봉사활동을 통하여 개인적 성취감을 느꼈다(3.75 ± 0.56)', '다른 사람을 만날 기회를 가졌다(3.70 ± 0.59)'의 순이었다. 노인 병원자원봉사자를 대상으로 한 김재하¹⁰⁾의 연구에서는 만족도가 가장 높았던 문항은 '새로운 경험 내지 새로운 것을 배우는 기회가 되었다'였고, 다음은 '활동대상자들은 나의 자원봉사활동을 인정해 주었다', '가족이나 친척들은 내가 하는 자원봉사활동을 인정해 주었다'의 순이라고 보고한 결과와는 차이가 있었다. 이는 호주인의 경우 봉사자체에서 의미를 많이 얻게 되는 성향이 있으며, 한국의 경우 대상자가 특히 노인인 관계로 다른 이들로부터 인정을 받는 것이 중요한 의미가 되는 데에 기인하는 것으로 생각된다.

한편, 만족도가 가장 낮았던 문항은 '내가 한 자원봉사활동으로 인해 보상을 받을 것이다(1.10 ± 0.78)'이었다. 호스피스 자원봉사자를 대상으로 한 김분한 등¹⁴⁾의 연구에서는 만족도가 가장 낮았던 문항은 '자원봉사활동에 대해 실질적인 보상을 받았다'라고 보고한 결과와는 차이가 있었다. 호주인의 경우 현재의 봉사활동에 대해 미래에 무슨 보상을 바라지 않는 순수한 봉사의식이 있는 데에 기인하는 것으로 생각된다.

넷째, 대상자의 일반적 특성에 따른 봉사활동 만족도를 분석한 결과 미망인 군이 기혼인 군보다, 봉사활동을 10년 이상 한 군이 3~5년 한 군보다, 봉사활동을 하는 이유가 종교적 조직에 의해 요청받은 군이 기타보다, 봉사활동을 위한 교육을 받은 군이 받지 않은 군보다, 봉사활동에 대해 평가를 항상 받는 군이 평가를 안 받거나 이따금 받는 군보다 및 평가를 자주 받는 군이 안 받는 군보다, 관리자와 관계가 아주 좋은 군이 비교적 좋은 군보다, 다른 병원직원과 관계가 아주 좋은 군이 약간 좋은 군보다, 자원봉사자로서의 업무를 가족이나 친지로부터 지지를 아주 많이 받는 군이 대체로 받는 군보다 봉사활

동 만족도가 유의하게 높았다. 위의 결과 중 미망인 군이 기혼 군보다 봉사활동 만족도가 높았던 것은 미망인의 경우 자원봉사활동을 통해 사회적 접촉의 기회가 부여되는 데에도 영향이 있는 것으로 생각된다. 봉사활동 기간이 10년 이상인 군이 3~5년인 군보다 봉사활동 만족도가 높았던 것은 호스피스 자원봉사자를 대상으로 한 연구에서 자원봉사활동기간과 봉사활동만족도가 정적 상관관계가 있었다는 김분한 등¹⁴⁾의 연구결과와 유사하였다. 봉사활동에 대해 평가를 보다 자주 받는 군이 덜 자주 받은 군에 비해 봉사활동 만족도가 높았던 것은 직무만족도에 영향을 미치는 요인으로 직무자체, 승진, 급여, 감독, 근무조건, 동료, 감독 등을 든 임승규과 이계준⁶⁾의 설명에 비추어 볼 때 직무의 감독을 잘 받고 있는 것은 자신의 직무에 인정을 받는 것도 되므로 만족도를 높이는 것으로 생각된다. 또한 자원봉사활동에 대해 인정과 보상을 하는 것이 경험을 만족스럽게 하고 또 업무에 계속 머무르게 한다고 한 주경자⁴⁾의 설명도 뒷받침한다고 볼 수 있다. 자원봉사활동에 영향을 미치는 요인으로 봉사업무의 인식도, 관리책임자의 태도와 동료봉사자와의 유대관계의 3가지로 본 김상욱¹⁸⁾의 설명에 비추어 볼 때 관리자와의 관계가 좋은 경우 만족도가 높아지는 것으로 생각된다.

이상의 결과를 통해서 볼 때 자원봉사활동 만족도는 중간정도이었고, 봉사활동 만족도는 여러 가지 요인과 관련이 있는 것으로 나타났으며 한국 대상자들의 경우와는 다른 것으로 나타났다. 따라서 자원봉사자를 관리할 때에 만족도를 높일 수 있는 방안을 모색해야 하며, 자원봉사활동이 선진화된 서구와는 다른 방안들을 고려할 것이 요구된다고 볼 수 있다.

결론 및 제언

1. 결론

본 연구는 일 지역의 종합병원을 중심으로 이루어지고 있는 호스피스 자원봉사자들의 특성을 파악하고 이들이 실제 환자들에게 시행하고 있는 활동내용과 그 만족도를 파악하기 위하여 시도하였다.

본 연구의 방법은 병원자원봉사활동의 만족도를 조사한 서술적 조사연구이며, 조사기간은 호주 N시의 2개 종합병원에서 2004년 1월 20일에서 동년 2월 28일까지 병원에서 자원봉사활동을 하고 있는 사람들 중에서 연구에 참여하기로 동의하고, 설문지에 응한 120명을 대상으로 하였다.

본 연구의 도구로 자원봉사활동 만족도 측정도구는 Francis (1982-조휘일⁹⁾에서 인용)가 개발하고, 조휘일⁹⁾이 번안한 것을 수정, 보완한 후 영역하여 사용하였다. 본 도구는 총 21문항으로 구성된 4점 척도로서 각 문항은 동의 안함 1점, 약간 동의함 2점, 대개 동의함 3점, 강하게 동의함 4점으로 환산하였다. 측정된 점수가 높을수록 자원봉사활동 만족도가 높은 것을 의미한다.

자료의 분석은 SPSS/WIN 12.0 프로그램을 이용하여 다음과 같이 빈도와 백분율, 평균과 표준편차로 분석하였다. 본 연구의 결과는 다음과 같았다.

1. 병원에서의 봉사활동경력은 5~10년이 32.7%, 10년 이상이 30.7%, 2~3년이 11.9%, 3~5년이 10.9%의 순이었다. 주요 봉사활동 형태는 신체적 간호가 32.7%, 신체 및 정서적 간호가 14.9%, 기타가 18.8%의 순이었다. 봉사업무할당 방법은 봉사활동 조정자에 의해서가 55.7%, 봉사자의 뜻에 따라서와 봉사자와 조정자의 합의에 의해서가 각각 20.5%의 순이었다. 봉사활동을 하는 주요 이유는 아픈 사람을 돕고 싶어서가 61.4%로 가장 많았으며, 다음은 여가시간을 선용하기 위해서가 22.8%였다. 봉사활동을 시작하게 된 경로는 자신의 조사에 의해서가 43.4%로 가장 많았으며, 다음은 다른 봉사자로부터 듣고서가 30.7%, 대중매체로부터가 13.1%의 순이었다. 봉사활동관련 교육을 받은 여부는 받았다가 80.2%였다.

봉사활동업무가 자신의 기술과 기능에 맞는 정도는 아주 잘 맞는다가 74.0%였고, 다음은 대체로 맞는다가 18.0%로 대체로 잘 맞는 것으로 나타났다. 봉사활동에 대해 받는 보상은 토크이나 점심 혹은 집단 소풍이 31.7%로 가장 많았고, 다음은 토크와 점심이나 집단 소풍이 각각 19.8%였다. 봉사활동에 대한 평가빈도는 이따금씩 37.2%, 자주가 30.9%, 항상 17.0%, 전혀 안 함이 14.9%의 순이었다. 봉사활동조정자와 관계는 매우 좋다가 85.0%로 대부분을 차지하였으며, 다른 봉사자와의 관계는 매우 좋다가 81.2%로 대부분을 차지하였고, 병원직원과의 관계는 매우 좋다가 69.7%였고, 다음은 대체로 좋다가 21.2%의 순이었다. 봉사활동에 대해 가족이나 친구의 지지는 어떠한가는 매우 좋다가 83.2%로 대부분을 차지하였다.

2. 대상자의 자원봉사활동 만족도는 평점 3.09±0.49(도구범위 1~4점)로 중간정도였다.

영역별로 살펴보았을 때 만족도가 가장 높았던 영역은 사회적 접촉영역(3.48±0.61)이었고, 다음은 성취영역(3.43±0.53), 사회적 인정영역(3.35±0.70)의 순이었다. 만족도가 가장 낮았던 영역은 사회적 교환영역(1.65±0.63)이었다.

문항별로 보았을 때 만족도가 가장 높았던 문항은 '다른 사람을 도울 기회를 가졌다(3.83±0.40)'였고, 다음은 '나의 봉사활동을 통하여 개인적 성취감을 느꼈다(3.75±0.56)', '다른 사람을 만날 기회를 가졌다(3.70±0.59)'의 순이었다. 만족도가 가장 낮았던 문항은 '내가 한 자원봉사활동으로 인해 보상을 받을 것이다(1.10±0.78)'이었다.

3. 대상자의 인구사회학적 특성에 따른 봉사활동 만족도를 분석한 결과 성별($t=2.038$, $P=0.044$), 결혼상태($F=3.806$, $P=0.013$)에 따라 유의한 차이를 보였다.

4. 대상자의 자원봉사활동 실태에 따른 보상활동 만족도를 분석한 결과병원봉사활동기간($F=3.326$, $P=0.008$), 봉사활동을 하는 주된 이유($F=2.707$, $P=0.035$), 봉사활동을 위한 교육을 받은 여부($t=-1.982$, $P=0.050$), 봉사활동의 평가 빈도($F=7.877$, $P=0.000$), 봉사활동이 자신의 기술이나 능력에 적합도($F=2.712$, $P=0.049$), 관리자와의 관계($t=-2.517$, $P=0.013$), 다른 병원직원과의 관계($F=5.202$, $P=0.007$), 자원봉사자로서의 활동에 대해 가족이나 친지로부터의 지지($t=-3.394$, $P=0.001$)에 따라 봉사활동 만족도가 유의하게 차이가 있는 것으로 나타났다.

결론적으로 자원봉사활동 만족도는 중간정도였고, 자원봉사활동 만족도는 중간정도였고, 봉사활동 만족도는 대상자의 인구사회학적 특성에 따라서는 성별($t=2.038$, $P=0.044$), 결혼상태($F=3.806$, $P=0.013$)에 따라 유의한 차이를 보였고, 자원봉사활동 실태에 따라서는 병원봉사활동기간($F=3.326$, $P=0.008$), 봉사활동을 하는 주된 이유($F=2.707$, $P=0.035$), 봉사활동을 위한 교육을 받은 여부($t=-1.982$, $P=0.050$), 봉사활동의 평가 빈도($F=7.877$, $P=0.000$), 봉사활동이 자신의 기술이나 능력에 적합도($F=2.712$, $P=0.049$), 관리자와의 관계($t=-2.517$, $P=0.013$), 다른 병원직원과의 관계($F=5.202$, $P=0.007$), 자원봉사자로서의 활동에 대해 가족이나 친지로부터의 지지($t=-3.394$, $P=0.001$)에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 따라서 자원봉사자를 관리할 때에 위의 요인들을 고려할 것이 요구된다고 볼 수 있다.

2. 제언

1. 한국과 선진서구의 자원봉사활동의 실태와 만족도를 비교하는 연구가 필요하다.

2. 만족도에 영향을 미치는 요인들을 탐색하는 연구가 필요하다.

요 약

목적: 호주 일 지역의 종합병원을 중심으로 이루어지고 있는 호스피스 자원봉사자들의 특성을 파악하고 이들이 실제 환자들에게 시행하고 있는 활동내용과 그 만족도를 파악하기 위하여 시도하였다.

방법: 101명의 자가보고 질문지에 의해 자료수집되었으며, 자료의 분석은 SPSS/WIN 12.0 프로그램을 이용하여 다음과 같이 빈도와 백분율, 평균과 표준편차로 분석하였다.

결과: 1. 병원에서의 봉사활동경력은 5~10년이 32.7%, 10년 이상이 30.7%, 2~3년이 11.9%, 3~5년이 10.9%의 순이었다. 주요 봉사활동 형태는 신체적 간호가 32.7%, 신체 및 정서적 간호가 14.9%, 기타가 18.8%의 순이었다. 봉사업무할당 방법은 봉사활동 조정자에 의해서가 55.7%, 봉사자의 뜻에 따라서와 봉사자와 조정자의 합의에 의해서가 각각 20.5%의 순이었다. 봉사활동을 하는 주요 이유는 아픈 사람을 돕고 싶어서가 61.4%로 가장 많았으며, 다음은 여가시간을 선용하기 위해서가 22.8%였다. 봉사활동을 시작하게 된 경로는 자신의 조사에 의해서가 43.4%로 가장 많았으며, 다음은 다른 봉사자로부터 듣고서가 30.7%, 대중매체로부터가 13.1%의 순이었다. 봉사활동관련 교육을 받은 여부는 받았다가 80.2%였다.

봉사활동업무가 자신의 기술과 기능에 맞는 정도는 아주 잘 맞는다가 74.0%였고, 다음은 대체로 맞는다가 18.0%로 대체로 잘 맞는 것으로 나타났다. 봉사활동에 대해 받는 보상은 토크이나 점심 혹은 집단 소풍이 31.7%로 가장 많았고, 다음은 토크와 점심이나 집단 소풍이 각각 19.8%였다. 봉사활동에 대한 평가빈도는 이따금씩 37.2%, 자주가 30.9%, 항상 17.0%, 전혀 안 함이 14.9%의 순이었다. 봉사활동조정자와 관계는 매우 좋다가 85.0%로 대부분을 차지하였으며, 다른 봉사자와의 관계는 매우 좋다가 81.2%로 대부분을 차지하였고, 병원직원과의 관계는 매우 좋다가 69.7%였고, 다음은 대체로 좋다가 21.2%의 순이었다. 봉사활동에 대해 가족이나 친구의 지지는 어떠한가는 매우 좋다가 83.2%로 대부분을 차지하였다.

2. 대상자의 자원봉사활동 만족도는 평점 3.09±0.49(도구범위 1~4점)로 중간정도이었다.

영역별로 살펴보았을 때 만족도가 가장 높았던 영역은 사회적 접촉영역(3.48±0.61)이었고, 다음은 성취영역(3.43±0.53), 사회적 인정영역(3.35±0.70)의 순이었다. 만족도가 가장 낮았던 영역은 사회적 교환영역(1.65±0.63)

이었다.

3. 대상자의 인구사회학적 특성에 따른 봉사활동 만족도를 분석한 결과 성별($t=2.038, P=0.044$), 결혼상태($F=3.806, P=0.013$)에 따라 유의한 차이를 보였다.

4. 대상자의 자원봉사활동 실태에 따른 봉사활동 만족도를 분석한 결과병원봉사활동기간($F=3.326, P=0.008$), 봉사활동을 하는 주된 이유($F=2.707, P=0.035$), 봉사활동을 위한 교육을 받은 여부($t=-1.982, P=0.050$), 봉사활동의 평가 빈도($F=7.877, P=0.000$), 봉사활동이 자신의 기술이나 능력에 적합도($F=2.712, P=0.049$), 관리자와의 관계($t=-2.517, P=0.013$), 다른 병원직원과의 관계($F=5.202, P=0.007$), 자원봉사자로서의 활동에 대해 가족이나 친지로 부터의 지지($t=-3.394, P=0.001$)에 따라 봉사활동 만족도가 유의하게 차이가 있는 것으로 나타났다.

결론: 자원봉사활동 만족도는 중간정도이었고, 봉사활동 만족도는 대상자의 인구사회학적 특성에 따라서는 성별($t=2.038, P=0.044$), 결혼상태($F=3.806, P=0.013$)에 따라 유의한 차이를 보였고, 자원봉사활동 실태에 따라서는 병원봉사활동기간($F=3.326, P=0.008$), 봉사활동을 하는 주된 이유($F=2.707, P=0.035$), 봉사활동을 위한 교육을 받은 여부($t=-1.982, P=0.050$), 봉사활동의 평가 빈도($F=7.877, P=0.000$), 봉사활동이 자신의 기술이나 능력에 적합도($F=2.712, P=0.049$), 관리자와의 관계($t=-2.517, P=0.013$), 다른 병원직원과의 관계($F=5.202, P=0.007$), 자원봉사자로서의 활동에 대해 가족이나 친지로부터의 지지($t=-3.394, P=0.001$)에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 따라서 자원봉사자를 관리할 때에 위의 요인들을 고려할 것이 요구된다고 볼 수 있다.

중심단어: 병원자원봉사활동, 자원봉사활동 만족도

참 고 문 헌

1. Dana B. Bradley. A reason to rise each morning: The Meaning of Volunteering in the Lives of Older Adult, Generations, 1999-2000;23(4):45-50.
2. Yang Jeung Wha. Volunteerology, Kyungnam College of Information & Technology. Seoul, 2001.
3. Yi Chan. Hi. The current situation and the method for the development and volunteer activities in hospital [Master's Thesis]. Busan: Graduate School Busan National University. 1997.

4. Joo Kyoung Ja. A study on the volunteer activity's satisfaction and efficient management program [Master's thesis]. Seoul: Graduate School Chung-Ang University, 1994.
5. Kim Baik Gon. A Study on satisfaction and durability of the volunteers' activities [Master's thesis]. Seoul: Graduate School University of Seoul, 2002.
6. Lim Seung Kyu, Lee Kye John. Factors influencing volunteer job satisfaction in the volunteer program. J of Su-Won Women's College, 2002.
- 6-1. Kim Hyun Sik. 1994, Dong-A New Korean dictionary, Dong-A Publishing & Printing Co.
7. Kim Dong Ha. The Analysis of lower official's activity's satisfaction [Master's Thesis]. Busan: Graduate School Busan National University, 1993.
8. Manser G, RH Cass. Voluntarism at the crossroad. New York: Family Service Association of America, 1971.
9. Cho Huy Il. A study on personal and organizational variables affecting the behavior of social welfare volunteers in Korea [Doctor's thesis]. Seoul: Graduate School Soong Sil University. 1990.
10. Kim Jae-Ha. A study on relationship between the satisfaction of elderly voluntary activity's and the meaning of life-based on hospital voluntary activity [Master's thesis]. Busan: Graduate School Dong-A university, 2005.
11. Hwang YS, Mo SH. A study on supporting programs and the actual condition of hospice volunteer. Korean Journal of Hospice Care 2005;5(1):14-25.
12. Choi SS, Hur HK, Park SM. The analysis of activities of volunteers for hospice care. J Korean Hospice and Palliative Care 2000;3(2):136-43.
13. Lee Sang-Keum. A study on satisfaction of volunteer activities in hospital. [Master's thesis]. Busan: Graduate School Dong-A University, 2002.
14. Kim, Boon-han, Yun Jung, Kyung Bok Pak, The analysis of activities and satisfaction of volunteers for hospice care. J Korean hospice and palliative Care 2002;5(2):163-71.
15. Cho Hyun. Actual condition and activity of hospice volunteer. J Korean Hospice and Palliative Care 2003;6(2):238-50.
16. Ro, You Ja, Sung Suk Han, Sung Hee Ahn, Jin Sun Yong. Community residents' knowledge, attitude, and needs for hospice care. J Korean Hospice and Palliative Care 1999;2(1):23-35
17. Julie A. Macksey & Michael J. Homan, Pitch in: Why everyone helps others. Information Outlook 2002;6(2):30-3.
18. Kim Sang, Ook, A study on the multi-factors which influence the volunteer activity's satisfaction [Master's thesis]. Seoul: Graduate School Seoul National University, 1990.