

석 사 학 위 논 문
지도교수 김 백 유

자원봉사자의 활동만족 결정요인에 관한 연구

- 고양시지역 자원봉사자를 중심으로 -

A Study on the Factors Determining Volunteer Service
People's Satisfaction with Their Activities

- Focused on Those Volunteers in Goyang-City, Kyonggi-Province

2002년 8월 일

한성대학교 행정대학원

복지행정학과

사회복지전공

이 종 선

석사학위논문
지도교수 김백유

자원봉사자의 활동만족 결정요인에 관한 연구

- 고양시지역 자원봉사자를 중심으로 -

A Study on the Factors Determining Volunteer Service
People's Satisfaction with Their Activities

- Focused on Those Volunteers in Goyang-City, Kyonggi-Province

위 논문을 행정학 석사학위논문으로 제출함

2002년 8월 일

한성대학교 행정대학원

복지행정학과

사회복지전공

이 종 선

이종선의 행정학 석사학위 논문을 인준함

2002년 8월 일

심사 위원장 인

심 사 위 원 인

심 사 위 원 인

목 차

제1장 서론	1
제1절 연구의 배경 및 목적	1
제2절 연구의 방법과 범위	3
제3절 연구의 한계점	4
제2장 이론적 배경	5
제1절 자원봉사활동에 대한 고찰	5
1. 자원봉사활동의 개념	5
2. 자원봉사활동의 필요성	7
3. 자원봉사자의 역할	10
4. 자원봉사활동의 구성체계	11
제2절 자원봉사활동 만족의 개념과 중요성	18
1. 활동만족의 개념	19
2. 활동만족의 중요성	22
제3절 자원봉사 활동만족 결정요인에 관한 제이론	23
1. 동기부여 이론	24
2. 활동만족 결정요인에 관한 선행연구	31
제3장 연구설계	36
제1절 연구모형 설계 및 가설의 설정	36
1. 연구모형	36
2. 가설의 설정	37
제2절 변수의 조작적 정의	41

1. 자원봉사활동 환경요인	41
2. 자원봉사활동 내용요인	42
3. 자원봉사활동 관리요인	43
4. 자원봉사활동 만족도	44
제3절 설문지의 구성	44
제4장 실증분석 및 논의	46
제1절 인구통계적 분석	46
제2절 가설의 검증	49
제5장 결론 및 제언	77
제1절 연구의 요약	77
제2절 제언	83
참고문헌	86
ABSTRACT	89
설문지	91

표 목 차

〈표 2-1〉 활동만족의 결정요인	34
〈표 3-1〉 설문지의 구성 및 내용	45
〈표 4-1〉 응답자의 인구통계적 특성	46
〈표 4-2〉 동료관계에 따른 자원봉사활동만족간의 차이분석결과	50
〈표 4-3〉 관리자와의 관계에 따른 자원봉사활동만족간의 차이분석결과 ...	51
〈표 4-4〉 자원봉사활동 중요도에 따른 자원봉사활동만족간의 차이분석결과	52
〈표 4-5〉 자원봉사활동 역할지각에 따른 자원봉사활동만족간의 차이분석결과	53
〈표 4-6〉 자원봉사활동 금전적 보상에 따른 자원봉사활동만족간의 차이분석결과	55
〈표 4-7〉 자원봉사활동 문화적 보상에 따른 자원봉사활동만족간의 차이분석결과	56
〈표 4-8〉 자원봉사활동 평가에 따른 자원봉사활동만족간의 차이분석결과	56
〈표 4-9〉 자원봉사활동 교육훈련에 따른 자원봉사활동만족간의 차이분석결과	57
〈표 4-10〉 자원봉사활동 배치에 따른 자원봉사활동만족간의 차이분석결과	58
〈표 4-11〉 자원봉사자 성별에 따른 자원봉사활동만족요인간의 차이분석결과	60
〈표 4-12〉 자원봉사자 성별에 따른 자원봉사활동만족간의 차이분석결과 ..	61
〈표 4-13〉 자원봉사자 연령에 따른 자원봉사활동만족요인간의 차이분석결과	62
〈표 4-14〉 자원봉사자 연령에 따른 자원봉사활동만족간의 차이분석결과 ..	63
〈표 4-15〉 자원봉사자 학력에 따른 자원봉사활동 만족요인간의 차이분석결과	64
〈표 4-16〉 자원봉사자 학력에 따른 자원봉사활동만족간의 차이분석결과 ..	65
〈표 4-17〉 자원봉사자의 봉사기간에 따른 자원봉사활동 만족요인간의 차이분석결과	66

〈표 4-18〉 자원봉사자의 봉사기간에 따른 자원봉사활동만족간의 차이분석결과	67
〈표 4-19〉 자원봉사자 종교에 따른 자원봉사활동 만족요인의 차이분석결과	68
〈표 4-20〉 자원봉사자 종교에 따른 자원봉사활동만족간의 차이분석결과 ..	68
〈표 4-21〉 자원봉사자 직업에 따른 자원봉사활동 만족요인간의 차이분석결과	70
〈표 4-22〉 자원봉사자 직업에 따른 자원봉사활동만족간의 차이분석결과 ..	71
〈표 4-23〉 자원봉사자 결혼여부에 따른 자원봉사활동 만족요인간의 차이분석결과	72
〈표 4-24〉 자원봉사자 결혼여부에 따른 자원봉사활동만족간의 차이분석결과	72
〈표 4-25〉 자원봉사자 월 평균수입에 따른 자원봉사활동 만족요인간의 차이분석결과	73
〈표 4-26〉 자원봉사자 월 평균수입에 따른 자원봉사활동만족간의 차이분석결과	74
〈표 4-27〉 가설 IV의 검증결과 요약	75
〈표 4-28〉 자원봉사활동 만족요인과 활동만족의 회귀분석결과	76

그림 목차

[그림 2-1] 매슬로우(Maslow)의 욕구 단계	25
[그림 2-2] 성취동기 훈련과정	30
[그림 3-1] 연구모형	37

제1장 서론

제1절 연구의 배경 및 목적

우리나라의 경우 1990년대에 들어 자원봉사에 대한 관심이 높아지면서 자원봉사활동을 활성화시키고 제도화시키려는 움직임이 급격하게 일어났다. 교육계에서는 중·고등학교의 자원봉사활동을 권장하고 있으며, 일부 대학들은 봉사활동을 교양과목으로 채택하여 자원봉사활동을 의무화하였다. 그리고 기업들도 과거의 금전적 기부행위를 통해 사회봉사를 대신하던 형태에서 임직원들이 지역사회 문제해결에 직접 참여하고 있으며, 시민단체들도 '봉사활동 협의회'를 결성하여 자원봉사의 생활화에 힘쓰고 있다. 그러나 아직은 국민의 자원봉사에 대한 인식이 부족하고 필요한 만큼의 자원봉사자를 확보하지 못하고 있는 실정이다.

이러한 문제점의 해결방안으로 자원봉사활동에 대한 영역을 넓히고 활성화를 위한 다양한 활동영역의 개발과 기존의 정책과 프로그램에 대한 평가를 통하여 자원봉사활동자들의 참여기회를 확대하여 보다 많은 신규 자원봉사자를 확보하는 것이 중요하다고 할 수 있다. 더불어 현재 자원봉사활동에 참여하고 있는 자원봉사자들의 활동만족도를 증대하여 이들의 이탈을 방지하여 적정한 자원봉사인력을 보유하는 것 또한 신규 자원봉사자를 확보하는 것만큼 중요하다고 할 수 있다. 그러므로 현재 자원봉사자들의 활동만족도에 영향을 미치는 만족요인을 확인하고 만족과의 관계를 규명함으로써 자원봉사자

의 활동만족도를 증가시키고 이들의 이탈을 최소화할 필요성이 대두된다고 하겠다.

자원봉사자가 활동을 하고 있는 과정에서 자원봉사자에게 주어지는 봉사활동의 내용을 과업(task)의 집합이라고 가정한다면 이는 조직행동론에서의 직무(job)와 유사성을 갖는다고 할 수 있으며 봉사활동의 활동만족과 관련하여 직무만족(satisfaction)의 개념을 도입하여 자원봉사활동을 고찰할 수 있다.

직무만족(job satisfaction)이란 조직행동론에서 종업원의 직무와 관련된 태도와 관련하여 연구되어온 것으로 개인이 직무나 직무경험에 대한 평가의 결과로 얻게 되는 즐겁고 긍정적인 감정상태를 의미한다. 이는 한 구성원 자신이 일에서 바라고 있는 것을 일이 실제로 제공해 준다고 믿는 정도를 반영하는 것이다. 직무만족이 증대되면 이직이나 결근이 줄고, 의무적이진 않지만 조직에 도움이 되는 행동을 더 많이 보이게 된다. 반면 불만족이 높아지면 이직이나 결근이 늘 뿐 아니라 서비스나 일의 질이 떨어지게 되는 등 조직에 여러가지 부정적인 결과를 가져오게 된다.¹⁾

그러나 불만족이 모두 행동으로 표출되는 것은 아니며 불만족하면서도 어느 범위 안에서는 이를 행동으로 나타내지 않는다. 조직을 경영을 하는 사람들은 우선 적극적으로 불만을 표출하는 사람들에게 관리의 초점을 맞추는 것이 일반적이지만 불만족을 줄이는 것과 함께 적극적 만족을 이끌어내려는 노력 또한 중요하다고 하겠다.²⁾ 그러나 직무만족도를 증대시키기 위해 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구는 학자에 따라 다양하게 정의되고 있

1) 송영희, 「직무만족도에 영향을 주는 직무특성에 관한 연구」, 서강대학교 석사학위논문, 1998, p.5.

2) 백기복, 「조직행동연구」, 법문사, 2001, p.167.

다. 본 논문에서는 조직행동론에서의 직무만족 개념을 도입하여 자원봉사활동에 대한 만족에 영향을 미치는 요인을 확인하고 이들 요인들과 자원봉사자의 봉사활동에 대한 만족과의 관계를 규명하는 것을 그 목적으로 하였다. 이에 자원봉사활동만족에 영향을 미치는 자원봉사 활동만족 결정요인을 살펴보고 활동만족요인이 활동만족에 미치는 정도를 파악하고자 하였다. 또한 이들 만족 결정요인과 활동만족이 자원봉사자 개인적인 특성에 따라 어떠한 차이점이 있는지를 연구하고자 했다.

제2절 연구의 방법과 범위

본 연구는 자원봉사활동과 직무만족에 관한 이론과 문헌을 이용하여 자원봉사자들의 활동만족도에 영향을 미치는 요인을 규명하고자 하였다. 사례지역으로 고양시에 소재하고 있는 사회봉사기관에서 자원봉사활동을 하고 있는 자원봉사자를 조사대상으로 하였다.

연구자료의 수집방법은 1차 자료수집방법인 설문지를 이용하여 자료를 얻거나 직접 응답자에게 질문하여 자료를 얻는 방법인 의사소통에 의한 방법(Communication Method)과 어떤 상황을 측정하거나 응답자의 특정 행동이나 사건 등을 관찰에 의해 기록하는 방법인 관찰에 의한 방법(Observation) 중에서 설문지를 이용하여 자료를 얻어내는 방법과 2차 자료수집방법인 문헌조사방법을 선택하여 함께 활용하였다.

본 논문은 자원봉사자의 활동만족에 영향을 미치는 결정요인에 대한 연구를 실증 분석한 것으로 모두 5개의 장으로 구성되어 있으며 각 장의 내용을

살펴보면 다음과 같다. 즉 제1장에서는 연구 배경 및 목적, 연구 방법과 범위를 설명하고 본 연구의 한계점을 제시하였으며, 제2장에서는 자원봉사와 활동만족에 관한 이론적 배경으로 활동만족의 개념과 중요성과 함께 활동만족에 영향을 주는 결정요인에 대하여 이론적으로 고찰하였다. 그리고 제3장은 연구모형의 가설의 설정과 변수의 조작적 정의를 내렸고, 제4장에서는 모형에 대한 실증적 분석의 결과를 도출하였다. 마지막으로 제5장은 본 연구의 결론 및 제언을 제시하였다.

제3절 연구의 한계점

본 연구의 한계점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 조사대상을 고양시에서 자원봉사활동을 하고 있는 자원봉사자에 한정했으므로 다른 지역에 적용하기 어려운 일반화의 문제점이 있다.

둘째, 환경요인 가운데 사회봉사활동중 봉사활동의 대상이 되는 봉사대상자와의 관계를 고려하지 못하였다.

셋째, 본 연구는 횡단면적 연구만을 행하고, 시간의 흐름에 따라 자원봉사자가 느끼는 자원봉사활동의 만족요인의 변동여부 및 변화 정도에 관한 시계열적인 연구는 이후의 과제로 남겨놓았다.

제2장 이론적 배경

제1절 자원봉사활동에 대한 고찰

1. 자원봉사활동의 개념

자원봉사활동에 대한 개념정의는 시대변화나 사회·문화적 배경에 따라 다양하게 이루어지고 있다. 과거에는 사회복지활동에 관련된 조직이나 기관에서 무상으로 서비스를 제공하는 활동으로 정의하는 것이 일반적이었으나, 최근에 와서는 사회복지영역 위주의 활동뿐 아니라 지역사회 전체의 복지 수준 향상에 기여하는 시민활동으로 인식하는 경향이 지배적이다. 이러한 변화는 사회·문화적 변화에 따라 자원봉사활동의 참여형태가 확대되면서 나타난 현상이라고 할 수 있다.

자원봉사활동을 나타내는 단어인 Voluntarism의 어원은 라틴어의 volo, 즉 '의지'에서 유래한다고 한다. 여기서 말하는 volo는 영어의 will에 해당되는 말로서, volo에서 voluntas라고 하는 말이 생겼으며, 자발, 자주, 자유의지를 뜻하고 사회복지를 의미하는데, 사회복지에 있어서는 사람들이 갖고 있는 자발정신, 자주적 인간의 사상으로 확대해석되어, 소위 '인간성'이라고 하는 어의를 갖게 되었다. 이러한 사전적 의미는 자원봉사를 기본적으로 자발적인 활동에 근거하고 있고, 국가권력이나 외부압력에 의해 지배되지 않는 자유로운 활동임을 의미한다.

한국사회복지협의회에서는 자원봉사활동이란 사회문제의 예방 및 해결 또는 국가의 공익사업을 수행하고 있는 공·사조직에 자발적으로 참여하여 영리적인 보상을 받지 않고서도 인간존중의 정신과 민주주의 원칙에 입각하여 낯선 타인에게 필요한 서비스를 제공함으로써 사회의 공동선을 고양시킴과 동시에 이타심의 구현을 통해 자기실현을 성취하고자 하는 활동이라고 정의하고 있다.³⁾

영국의 자원봉사센터는 자원봉사활동을 자신이나 직접적인 가족이 아닌 다른 사람을 위해 직접적 보상 없이 그리고 국가나 기관에 의해 요구되어지는 것이 아닌, 자유스런 선택에 의해 수행되는 활동이라고 정의하고 있어 무보수성과 자발성을 강조하고 있다.

미국의 사회사업사전에는 자원봉사자를 개인, 집단, 지역사회에서 발생하고 있는 여러 가지 사회문제의 영향을 예방하거나 개선하는 일에 종사하고 있는 공·사의 여러 조직에 대하여 주어진 여러가지 서비스를 제공하는 개인이라고 정의하고 있다.

Cohen에 의하면 자원봉사자란 시민들의 민중적 생활방식을 발달시키고, 사회의 비인간적인 분위기를 보다 인간적인 분위기로 전환시킬 수 있는 계기, 특히 이웃간의 분위기를 조성하고 근본적이고 무리 없는 사회개혁을 달성시키며, 각 개인의 성숙과 사회제도의 변화 등을 효과적으로 창출할 수 있는 방향으로 추진하는 자라고 한다.⁴⁾

3) 한국여성개발원, 「자원활동 수요개발에 관한 연구」, 1993, 재인용.

4) Nathan Cohen, "Volunteerism and Soange", *The Citizen Volunteer*, New York; Harper & Bros Publisher, 1960, p.225.

최현기, 「주부자원봉사자의 활용에 관한 연구」, 효성여자대학교 석사학위논문, 1992, p.8. 재인용.

결국 자원봉사활동이란 사회복지사업에 대한 전문지식의 유무를 불문하고 무보수로 자발적으로 사회복지활동에 협력 및 참가하는 것이며 인간에 대한 존엄성을 인정하고 그들의 복지를 위하여 봉사정신이 강하고 맡은 일을 감당하는 책임감을 갖고 부족한 점을 보완하기 위하여 학습의 기회를 가지며 자기가 하는 일의 목적 및 가치에 대한 확신이 있는 활동을 말하는 것이다.⁵⁾

2. 자원봉사활동의 필요성

자원봉사활동에 대해 과거에는 인간애를 기본으로 한 무조건 주는 태도와 베푸는 행동으로서의 의의가 있었지만 현대에 이르러서는 자선 및 구호 중심의 전통적 자원봉사 대신 산업화로 인한 각종 사회문제를 해결하기 위한 적극적 의미의 자원봉사활동의 필요성이 강조되고 있다. 구체적으로 자원봉사활동의 필요성을 제시해보면 아래와 같다.

첫째, 현대사회에 와서 물질적 풍요 속에서도 각종 비복지 요소들의 증가로 인해 사회문제가 급증하자 그 문제해결 및 예방의 기능을 담당하고 있는 공적 또는 사적 조직에서의 사회복지 활동에 대한 활성화 요구가 증가되고 사회복지욕구 대상자가 확대됨에 따라 수요자가 기대하는 요구를 모두 충족시켜줄 수 없는 실정이므로 자원봉사 활동은 이러한 복지제도의 불완전성을 보완·강화하는 의의를 갖는다.

둘째, 1960년대 이후 급격한 경제발달에 따라 지역간·산업간의 인구이동은 지역주민의 생활양식과 생활의식의 변혁을 일으켜 사회환경을 악화시키고

5) 안경호, 「자원봉사활동의 활성화 방안에 관한 연구」, 대전대학교 경영대학원 석사학위논문, 2000, p.6.

있다. 특히 핵가족화의 경향은 인간의 건전한 육성과 복지적 관점에서의 가정의 생활보장기능을 축소시키고 있다. 핵가족화의 악영향을 극복하기 위한 하나의 대안으로서 지역사회 공동체의 필요성이 강조되고 있다. 공동체 의식과 연대감이 상실된 사회는 인간을 고립시키고 인간성의 상실과 이에 따르는 많은 사회문제를 가져온다. 그러므로 국민의 자발적 참여에 의한 자원봉사활동은 공동체 의식의 유지를 위해 필요하다.

셋째, 산업기술의 발달로 인해 노동력이 기계로 대체되자 시민들은 많은 여가시간을 가지게 되었다. 현재 여가의 건전한 활용방안은 매우 강조되고 있는 사회문제해결의 한 분야로 인식되어가고 있다. 이러한 관점에서 자원봉사활동은 모든 계층에서 적용될 수 있는 보람있는 여가활동이 될 수 있다. 자원봉사활동이 여가활동이 될 수 있다고 하는 것은 자원봉사활동을 통하여 개인의 발전뿐 아니라 민주사회의 기반을 형성할 수 있기 때문이다. 즉 자원봉사활동은 사회복지를 향한 시민참여의 한 형태로서, 활동의 과정을 통하여 공동체 의식을 높이고, 사회계층의 폭넓은 참여를 통한 사회적 통합을 높일 수 있기 때문에 민주화에 기여하게 된다.

넷째, 사회복지 전문화의 측면에서도 그 필요성을 볼 수 있다. 전문가와 자원봉사자의 관계는 지도상의 책임과 역할을 달리 할 수 있으나 상호의존성과 보완성을 갖는 것이므로 보다 복잡한 사회복지의 문제를 해결하는 데 필요한 전문사회사업가가 부족한 현재의 실정에서 자원봉사활동은 일반적인 사회복지 과정들을 처리하는 데 크게 이바지 할 수 있다.

다섯째, 자원봉사활동은 점차 거대화·관료화되어 가는 정부나 거대한 민간기업세력의 위험을 보완·경계할 수 있는 제3의 세력으로 간주할 수 있다.

자칫하면 무시되고 파괴될 위험이 큰 개인의 개성을 보호하기 위해서 뿐만 아니라, 도움이 필요한 지역사회의 문제를 효과적으로 해결하기 위해서도, 그리고 무언가 일이 필요한 유휴자원에게 보람있는 일을 주기 위해서도 자원봉사는 필요하다. 이러한 개인적 요구와 지역사회의 요구가 조화를 이룰 때 그 지역사회는 하나의 자원봉사 지역사회로서 기능적이며 인간적인 질 높은 지역사회를 이룩하게 되는 것이다.

그리고 자원봉사자 개인으로도 다음과 같은 측면에서 필요성을 지닌다.

- 1) 자원봉사자 자신의 개인적 능력을 활용하게 되어 생활의 의의나 보람을 느끼게 된다.
- 2) 자원봉사자의 여가를 건전하게 이용하여 개인의 발전을 도모할 수 있다.
- 3) 자원봉사자의 교류를 통하여 정보를 교환하고 사회의식을 고취하여 봉사자 자신의 문제를 살펴보게 되어 자신의 문제해결에 도움이 된다.
- 4) 사회문제 해결에 참여하여 전문적 지식을 증가시킬 수 있다.
- 5) 자원봉사자간의 연대의식을 가지게 되어 지역사회의 소속감과 국민의식을 가지게 한다.
- 6) 사회문제에 접근하고 치료하면서 사회나 국가에 대해 긍정적 견해를 가지게 된다.
- 7) 사회복지 시설·단체·지역사회 등 기존의 사회복지체계 변화의 개량자로서의 역할을 할 수 있다.
- 8) 대규모 국내·외 행사 등에서 대회진행은 물론 통역·안내·경호·경비·의료봉사 등을 맡아 건전한 시민정신과 애국심을 배양할 수 있다.

이상에서 본 바와 같이 시민의 직접참여와 자유의지를 기반으로 하는 자원

봉사활동은 민주복지사회를 형성하는 데 중추적인 역할을 하기 때문에 그 필요성이 증가하고 있다.⁶⁾

3. 자원봉사자의 역할

자원봉사자의 역할은 다양하다. 도움을 필요로 하는 개인이나 집단과 직접 대면해서 관계를 맺고, 문제를 가진 사람들에 대한 상담 및 지도 그리고 일상생활의 잡다한 문제들을 해결해 주거나 편의를 제공하는 일이다. 또한 도움을 필요로 하는 개인, 집단, 지역사회의 문제를 알리고 도움을 중재하는 대변자 및 매개자로서의 역할이다. 그리고 문제해결에 지역사회의 지지를 촉진하는 협력자로서의 역할도 포함된다.⁷⁾

사회복지사전(Encyclopedia of Social Work)에서 말하는 자원봉사자들의 역할을 보면 ①직접적 사회서비스에서의 개입 역할 ②기관 및 조직을 위해 대변자로 활동하는 역할 ③치료적 또는 재활적 서비스를 요청하는 상황 내지 문제를 확인하는 역할 ④모금 활동자로서의 역할 ⑤정책결정에 참여하는 역할 ⑥이들 프로그램에 대한 지역사회의 반응을 기관에 보고하고 평가하는 역할 ⑦ 지역사회의 발전을 위한 계획활동에 협력하는 역할 ⑧현존의 체계를 변화시키기 위한 행동가의 역할 등으로 나누고 있다.⁸⁾

그러나 최근 자원봉사자들의 활동이 대인적 서비스의 증가와 지역사회형성의 기능이 강조됨에 따라 전문화되는 경향을 보인다.

6) 조취일 외 2인, 「자원봉사의 기초」, 한국사회복지협의회, 1997, pp.17~19.

7) 박미향, 「지역사회 자원봉사 활동에 대한 주부들의 인식조사 연구」, 광주대학교 경상대학 석사학위논문, 2000, p.20.

8) *Encyclopedia of Social Work*, (New York, 1977), p.1582.

최근의 사회복지사전에서는 세분해 놓았던 몇 개의 영역을 전통적 서비스로 통합한 후 자원봉사자들의 역할을 ①전통적인 활동으로서의 서비스활동 ②변화 및 변호활동 ③시민참여활동 ④정책결정에의 관여 ⑤자구 또는 자조(self-help)활동 ⑥모금활동 등으로 재분류하고 있다.

이러한 자원봉사 역할은 종래의 직접적인 서비스 활동 일변도에서 벗어나 사회사업가나 기관을 지원하고 조정하는 역할로 다양화되어 가고 있다고 할 수 있다.⁹⁾ 이에 따라 자원봉사자의 역할도 다변화되고 있다. 자원봉사자들은 사회복지기관과 클라이언트사이를 연결하는 중개자 역할을 하고 있다. 또한 지역사회와 복지기관을 연결하는 촉매역할을 담당하기도 한다. 그리고 점차 전문성이 요구되어 준전문가의 수준에 이르는 질적 변화도 하나의 추세이다.¹⁰⁾

4. 자원봉사활동의 구성체계

자원봉사활동은 자원봉사수요기관, 자원봉사공급기관, 자원봉사조정기관, 그리고 이들을 둘러싼 외부환경과의 상호작용 속에서 이루어진다. 이를 다시 체계별로 분류해 보면 추진체계, 관리체계, 지원체제로 구분해 볼 수 있다.¹¹⁾

1) 추진체계

9) *Encyclopedia of Social Work* (New York, 1977), p.844.

10) 박미향, 「지역사회 자원봉사 활동에 대한 주부들의 인식조사연구」, 광주대학교 경상대학원 석사학위논문, 2000, p.21.

11) 류기형 외 5인, 「자원봉사전」, 양서원, 2000, pp. 43~44.

추진체계란 자원봉사활동을 육성·추진해 가는 것을 주목적으로 하는 기관이나 단체들로 구성된다. 자원봉사활동은 자원봉사나 자원봉사수요자 어느 한 측면만의 일방적인 욕구에 의해 성립되는 것이 아닌 쌍방의 대응이다. 그러나 이러한 욕구의 만남이라 그렇게 쉽게 행해지는 것은 아니다. 인간을 돕고자 하는 욕구는 본능과 마찬가지로 모든 인간에게 존재하지만 모든 사람들이 자원봉사활동에 참여하는 것은 아니다. 중요한 것은 타인을 돕고 지역사회 문제해결에 참여하고 싶은 동기를 실행에 옮길 수 있도록 언제나, 어디서나, 누구나 자원봉사활동의 기회를 발견할 수 있도록 공식적인 채널을 만들고 그것에 협조할 수 있도록 원조하는 것이 필요하다. 이러한 것은 자원봉사자로부터 원조를 받고자 하는 측면에서도 마찬가지다. 서비스 전달은 매우 복잡하고 대부분의 많은 사람들이 자원봉사자로부터 도움을 받을 수 있는 다양한 방법에 대해 알지 못한다. 특히 현대와 같이 자원봉사 수요자의 욕구가 급격히 증대되고 있는 상황에서 적절한 서비스를 공급받기에는 많은 제한이 있다. 따라서 타인과 지역사회를 위해 시간과 재능(기술)을 제공하고자하고, 그런 활동에 관심을 가지고 있는 사람들과 자원봉사활동이 행해지기를 바라는 측면을 연결할 뿐만 아니라, 경우에 따라 조정하기도 하고 지역주민들이 자원봉사활동의 올바른 정신을 이해하고 자원봉사활동에 참여할 수 있도록 조직적이고 체계적으로 일관성 있게 주도해 나갈 수 있는 추진체계가 확립되어야 한다. 이러한 추진체계의 확립이란 자원봉사의 자발성을 저해하거나 침해하는 것이 아니라 자원봉사활동에의 접근이 용이하도록 네트워크를 구축하고 자원봉사활동을 조직화함으로써 효율적이고 효과적인 서비스가 행해지도록 한다.

따라서 이들 추진체계에 속하는 기관이나 단체들은 지역사회에서의 욕구에 대응해 자원봉사 프로그램을 개발하고 자원봉사자를 모집하여 연결해 주는 역할에서부터 교육 및 훈련의 기능, 정보교환의 기능, 각 자원봉사기관과의 유기적인 관계유지 및 조정을 행한다. 한마디로 자원봉사활동의 구심점으로서 자원봉사활동을 조직화한다. 그러나 이들 기관이나 단체가 상술한 모든 기능을 행하는 것은 아니며 경우에 따라서는 몇 가지의 기능만을 한정해서 행하기도 한다. 주로 이들 기관이나 단체들은 자원봉사 공급자의 역할을 행하지만 수요자의 역할을 겸하는 곳도 있다.

또한 이들 기관은 민간에 의해 자발적으로 만들어지는 경우와 정부나 지방자치단체에 의해 설치·운영되는 경우도 있다. 이상과 같이 추진체계에는 각종 자원봉사센터, 자원봉사단체협의회, 자원봉사자활용기관 등이 모두 포함된다.

2) 관리체계

자원봉사 관리체계는 크게 두 가지의 구성요소로 구분될 수 있는데 하나는 자원봉사관리자이고 다른 하나는 자원봉사관리과정이다.

자원봉사관리자는 자원봉사자 및 프로그램을 관리하는 인력으로 전문성의 정도에 따라 전문가, 준전문가, 리더로 세분화할 수 있다.

자원봉사활동의 관리과정은 계획 및 업무설계, 모집, 교육 및 훈련, 배치, 평가 인정과 승인 등의 연속된 과정으로 구성된다. 이러한 관리과정이 제대로 행해지지 못할 경우 시간과 노력을 들여 확보해 놓은 자원봉사자를 효과적으로 활용할 수 없을 뿐 아니라 자원봉사자의 기대도 충족시킬 수 없다.

자원봉사자의 관리가 어떻게 행해지느냐 하는 것은 자원봉사자의 소속기관에 대한 만족도 및 지속성에 결정적인 역할을 할 뿐 아니라 지역주민들에게 제공하는 서비스의 질과 효율성을 결정하는 중요한 부분이다.¹²⁾ 따라서 자원봉사관리과정이 단순한 임시방편으로 운영되어서는 곤란하며 자원봉사활동의 이념과 중요성을 인식하여 보다 체계적이고 과학적인 관리과정을 도입하여 자원봉사자의 효과적 활용방안이 강구되어야 한다. 이러한 자원봉사관리에 필요한 각각의 과정 및 그 의의를 정리하면 다음과 같다.

① 모집

자원봉사자의 모집과정은 자원봉사자에게는 자원봉사 욕구를 만나게 하여 자원봉사활동에 참여하도록 하고 사회복지기관에게는 새로운 봉사원을 충원해준다는 데 의의가 있다. 자원봉사자 모집방법으로는 대부분 신문, 텔레비전, 라디오, 팸플렛, 포스터, 스피커, 센터, 구두를 통해서 하고 회답은 편지나 엽서 등의 우편과 전화, 그리고 직접 봉사자 자신의 방문으로 나타날 것이라고 기대할 수 있다.¹³⁾ 모집방법을 좀 더 구체적으로 구분하여 설명하면 다음과 같다.

첫째, 자기모집(self-recruitment)으로 시작하는 방법, 둘째, 비공식적인 모집(informal recruitment)으로 친구나 친지 등 아는 사람을 통해서 모집하는 방법, 셋째, 일반적인 방법(general recruitment)으로 신문이나, 라디오, 텔레비전, 포스터, 광고, 게시판, 기관회보 등을 이용하여 모집하는 방법이다.¹⁴⁾

12) 안경호, 「자원봉사활동의 활성화 방안에 관한 연구」, 대전대학교 경영대학원 석사학위논문, 2000, p.13.

13) 조호규, 「자원봉사 활성화 방안연구」, 부산대 대학원 석사학위논문, 1995, p.22.

14) 조호규, 「자원봉사 활성화 방안연구」, 부산대 대학원 석사학위논문, p.23.

이와 같이 새로운 봉사원을 모집하는 데 고려되어야 할 사항으로서 각각의 모집방법을 통해 자원봉사활동에 참여하는 사람에게 자원봉사욕구와 사회적 제현상 등을 알게 하고 마주칠 수 있게 하여 봉사활동의 동기를 조정하는 것이 매우 중요한 것이다.¹⁵⁾

② 배치

자원봉사자에게는 자원봉사활동에서의 기여, 목표, 참여동기 등에 의해 적합한 업무가 부여되어야 한다. 적절한 사람을 적합하고 잘 계획된 업무에 배치하는 일이야말로 자원봉사관리자로서의 큰 보람일 것이다. 말하자면 자원봉사관리자의 가장 큰 보람은 그 조직을 위해 무엇인가 생산하는 것에만 있지 않고, 오히려 자원봉사자를 성장 발달시키는 데 더 큰 보람이 있는 것이다.

③ 교육·훈련

자원봉사자가 모집되어 일정한 업무를 부여받으면, 그들의 업무수행과 효과적인 봉사활동을 위해서 교육과 훈련이 병행 실시되어야 할 것이다. 교육과 훈련이란 제한된 학습상황을 의미하는 것 같지만 사실은 자원봉사와 개인 또는 기관의 잠재력 실현을 증진시킬 수 있는 모든 노력을 포함한다고 볼 수 있을 것이다.

자원봉사자나 직원을 교육하는 가장 큰 목적은 무엇보다도 조직목표 달성을 위해 그들의 업무 수행능력을 제고시켜 업무를 효과적으로 수행하자는 데 있다. 그리고 교육이 계속적으로 이루어져야 한다는 것은 기관의 의무이기도 하지만 자원봉사자

15) 김영호, 『자원봉사활성화를 위한 현상학적 커뮤니케이션 어프로치』, 사회사업총람, 강남사회복지학교, 1988, p.93.

의 권리이기도 하다. 자원봉사교육은 특정한 업무를 시작하기 전에 그 조직의 목표, 정책구조, 절차 등을 이해시키는 사전교육이나 오리엔테이션, 특정한 업무에 필요한 것을 이해시키도록 하는 교육, 그리고 가능한한 각 개인의 잠재력 개발을 그대화하기 위해서 실시하는 교육 등으로 구별될 수 있을 것이다.

④ 평가

많은 기관들이 자원봉사자에 대한 교육을 실시한 후 자원봉사자를 방치하거나 모든 자원봉사자를 획일적으로 관리하여 심각한 문제를 야기하는 경우가 있다. 즉 자원봉사활동 관리자가 그 기관의 목적이나 욕구가 무엇인지는 정확히 알고 있지만, 자원봉사자의 목적과 욕구가 무엇인지를 잘 모르거나 무관심하여 자원봉사자의 의욕을 상실케 하여 중도 탈락시키게 한다는 것이다. 따라서 지도감독을 담당한 자원봉사활동 관리자는 자원봉사자의 사기저하를 예방하고 업무수행의 활성화를 위해서 자원봉사자 개개인에 대한 충분한 신상파악과 자원봉사자의 개성을 확인한 후 지속적인 면담과 의사교환을 통해서 평가의 필요성이 인식되도록 해야 할 것이다.¹⁶⁾

⑤ 인정과 승인

자원봉사활동에 있어서 가장 큰 과제 가운데 하나는 어떻게 자원봉사자가 지속적으로 봉사활동에 참여하여 업무를 수행할 수 있느냐 하는 것일 것이다. 이를 위해서 자원봉사자에 대해 인정과 보상으로써 자원봉사자들로 하여금 봉사경험이 만족스럽도록 하고 그들을 격려해서 업무에 계속 머무를 수

16) 안경호, 「자원봉사활동의 활성화 방안에 관한 연구」, 대전대학교 경영대학 석사학위논문, 2000, p.16.

있도록 하는 것이다. 인정과 보상이 봉사활동을 지속적으로 할 수 있도록 해주는 유일한 수단은 아니지만 그것은 봉사경험이 그들에게 만족스럽고 그 기관에 지속적으로 머무를 수 있도록 해주는 중요한 매개체 역할을 하는 것은 부인 할 수 없을 것이다. 현재 우리나라에서의 보상제도는 정신적 만족을 주는 문화적 보상, 예를 들어 봉사원간의 친목회 주선, 기관의 각종 행사초대, 회식동참, 기관 간행물 우송, 취미교양 강좌 개설 등이 표창, 교통비 지급, 소액수당 지급 등으로 나타나는 물질적 보상보다 훨씬 더 우세하게 나타나고 있다는 보고서가 있다.¹⁷⁾

3) 지원체계

자원봉사활동이 발전해 나가기 위해서는 자원봉사자나 단체, 자원봉사 수요기관, 지원봉사센터에 대한 사회적 지원과 이들의 상호작용이 활발히 행해질 수 있는 환경정비가 필요하다. 자원봉사활동이 제대로 행해지기 위해서는 자원봉사자의 자발성과 활동기관의 민간성이 최대한 보장되어야 한다. 뿐만 아니라 자원봉사활동을 구성하는 각각의 요소들이 제대로 된 기능을 유지하기 위해서는 이들 구성요소를 둘러싼 외부 환경이 지지적이어야 한다. 지원체계란 자원봉사활동을 둘러싼 외부환경으로 물질적·재정적·인적 지원체제로 나누어 볼 수 있는데,¹⁸⁾ 공적 지원체계는 정부나 공공기관에서 자원봉사활동을 지원하는 것을 말하며, 민간 지원체계는 민간시설이나 단체에 의해 지원되는 것을 말한다. 여기서 지원이라는 것은 자원봉사활동의 홍보, 모집,

17) 서울대 사회복지연구소, 『자원봉사와 적십자활동 연구』, 1991, pp.89~90.

18) 류기형 외 5인, 『자원봉사전』, 양서원, 2000, p.49.

교육, 훈련, 배치, 프로그램개발 등의 관리과정에 대한 지원뿐 아니라 자원봉사활동에 필요한 기금 조성 및 할당까지도 포함된다.

자원봉사활동이 활발하게 행해질 수 있기 위해서는 직·간접적으로 지원하는 체계가 제도적으로 갖추어져야 한다. 자원봉사활동을 용이하게 하기 위해 필요한 지원으로는 재정적 지원, 물질적 지원, 인적 지원 등을 들 수 있으며 이런 지원을 행할 수 있는 것은 국가 및 지방정부, 기업, 학교, 사회복지협의회, 공동모금, 기타 자원봉사관련 단체 등이 있다.

앞에서도 언급한 바와 같이 자원봉사활동이 공적·제도적 서비스를 보완하는 기능을 담당한다고 했을 때 특히 국가 및 지방정부의 지원은 무엇보다도 중요하고 당연하다. 따라서 자원봉사 지원에 관한 법률의 제정 및 행정체계가 구축되어 자원봉사활동이 활성화될 수 있는 토대를 마련하고 재정적 지원 및 행정적 지원이 지속적이고, 일관성 있게 행해질 수 있어야 한다. 또한 기업, 공동모금, 학교 등으로부터의 지원도 필요하다. 기업은 자원봉사활동에 필요한 자금조달 뿐만 아니라 인적 자원이 풍부한 곳이다. 뿐만 아니라 공동모금은 재정지원뿐 아니라 자원봉사활동과 더불어 강력한 서비스체계를 확립하는데 매우 유용하다. 이외에도 사회복지협의회, 학교 등은 자원봉사활동을 지원하는 유용한 자원들이다.

제2절 자원봉사활동 만족의 개념과 중요성

자원봉사자가 활동을 하고 있는 과정에서 자원봉사자에게 주어지는 봉사활동의 내용을 과업(task)의 집합이라고 가정한다면 이는 조직행동론에서의 직

무(job)와의 유사성을 갖는다고 할 수 있으며 봉사활동의 활동만족과 관련하여 직무만족(satisfaction)의 개념을 도입하여 자원봉사활동을 고찰할 수 있다. 따라서 본 논문에서는 조직행동론에서의 직무만족의 개념에 대한 고찰을 통하여 자원봉사활동의 만족개념을 규정하고자 한다.

1. 활동만족의 개념

조직행동이론에서 지난 50여 년간에 걸쳐 직무만족에 대한 많은 연구가 이루어져 왔다. 그러나 이에 대한 견해는 학자에 따라 다소의 차이를 보이고 있다. 또한 직무만족의 원인을 이해하는 데 필요한 체계적 지식 역시 상당히 비일관적인 상태에 머물러 있다. 그 이유는 직무만족에 대한 이론적 배경이 없이 서로 다른 개념적 정의 위에 서로 다른 측정방법으로 대부분 연구를 수행했기 때문이다. 즉, 직무만족의 정확한 측정을 위해서는 우선 직무만족의 개념이 분명해야 하는데 이를 위한 이론적 정의는 아직까지 일반화되어 있지 않으며 직무만족이 어떤 요인에 의하여 종속되는가 하는 것 역시 일관성을 찾기 어렵다.

직무만족에 관한 연구가 비교적 체계화된 것은 산업화 초기인 1920년대 말 호오손의 연구에서부터이다. 이 실험연구를 계기로 조직구성원을 전인적 인간으로서 존중하게 되었으며 그들의 사회적 욕구를 포함하여 인간적 문제에 관심을 갖게 되었다. 바꾸어 말하면, 조직구성원들은 그들의 작업생산을 좌우하는 작업환경이나 근로조건과 같은 구조적 능률보다는 자신의 직무에서 유능하고 중요한 존재의 가치를 느끼는가의 정도와 동료, 상사, 조직전체와의

사회적 유대관계가 그들의 직무만족에 중요한 요소가 되고 있다는 것이다. 또한 이 조사 결과에서는 종업원 태도의 중요성을 강조하면서 직무만족이 성과를 높일 수 있을 것이라고 지적하였으며, 종업원의 태도와 성과를 형성함에 있어 비공식작업집단과 감독자의 관리행동의 중요성을 강조하였다. 즉, 자기실현을 원하는 인간은 그의 욕구를 충족시킬 직무만족을 얻지 못하면 심리적으로 성숙되지 못하며 자기 직무로부터 소외당하고 결국은 낮은 생산성과 정서적인 불안을 가져와 사기가 저하되어 욕구불만의 사회가 되고 말 것이라는 것이다.¹⁹⁾ 이러한 배경 하에서 직무만족에 관한 여러 학자들의 견해를 종합하여 그 개념적 정의를 알아보고자 한다.

Osborn은 “직무만족이란 직무과업, 작업조건, 동료관계 등 여러 측면에 대한 개인의 긍정적 혹은 부정적인 느낌의 정도”²⁰⁾라고 하였으며, Engel은 “만족이란 선택된 대안이 그 대안에 대한 자신의 지금까지의 신념과 일치하는가에 대한 평가”로서 정의하고 있는데, 이는 어떤 선택자와 결정자의 가치관과 신념과의 합치정도를 의미하는 것이다.²¹⁾

또한 직무만족은 ‘한 개인이 수행하는 직무와 직무수행 경험에 대한 그의 평가를 근거로 나타난 즐겁고 긍정적인 감정적 태도’로 정의된다 이렇게 볼 때 직무만족은 직무수행 경험과 관련된 여러 측면들에 대한 태도를 포괄하는 매우 종합적인 변수로 이해된다.²²⁾

한편 Albanese와 Van Fleet는 다음과 같이 직무만족을 정의하고 있다. 첫

19) 송영희, 「직무만족도에 영향을 주는 직무특성에 관한 연구」, 서강대학교 석사학위논문, 1998, pp.5~6.

20) Osborn R. N. et al., *Managing Organizational Behavior*, New York : John Wiley and Sons, 1972, p.31.

21) Engel J. F. et al., *Consumer Behavior*, 3rd ed., Fort Worth : The Dryden Press, 1978, p.493.

22) 김병섭 외, 「조직의 이해와 관리」, 대영문화사, 2001, p.262. 재인용.

째, 직무만족이란 직무나 작업조건에 대한 태도 또는 그러한 여러 태도들의 집합이며 직무의 다양한 차원에 대한 관련태도들의 집합처럼 생각될 수 있다. 둘째, 직무만족은 종종 직무에 있어서 기대된 것과 실제로 경험된 것간의 비교로 인하여 결정된다. 셋째, 직무만족은 다차원의 요인들 즉 이름, 직무자체, 승진의 기회, 감독 및 동료와 관계 등 여러가지 요소들에 의해 결정된다.²³⁾

McComick과 Ilgen은 직무만족이란 특정직무에서 경험되어지는 욕구만족 정도의 함수라고 정의하고, 직무만족을 조직구성원들에 의해 유지되는 태도의 하위구조로 보았다.²⁴⁾

이상의 개념을 종합하여 보면 직무만족(Job Satisfaction)이란 직무에 대한 태도의 하나로서 한 개인의 직무나 직무경험 평가시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서상태라고 정의할 수 있다. 이는 구성원 자신이 일에서 바라고 있는 것을 그 일이 실제로 제공해 준다고 믿는 정도를 반영하는 것이다.²⁵⁾

직무만족에 대한 이러한 정의로부터 직무만족의 개념에 대한 두 가지 특정을 찾아볼 수 있다.

첫째, 만족은 직무에 대한 정서적 반응이므로 자기관찰을 통해서만 이해될 수 있다. 직무만족은 다른 태도들과 마찬가지로 실제 관찰할 수 있는 것은 아니고 구성원의 행위나 언어적 표현을 통해서만 유추할 수 있을 뿐이다.

둘째, 직무만족은 원하는 것과 실제의 격차로 이해하는 것이 좋다. 많은

23) Albanese R. and D. D. Van Fleet, *Organizational Behavior : A Managerial Viewpoint*, 1983, p.244.

24) MoComick E. J. and D. Ilgen, *Industrial Psychology*, 7th ed., Englewood Cliffs : Prentice-Hall, 1980, pp.303~308.

25) 신유근, 「조직행위론」, 1991, pp.197~198.

학자들이 직무만족을 한 개인이 직무에서 원하는 것과 실제 얻는 것과의 비교를 나타내는 개념으로 파악하고 있다. 따라서 직무만족은 다분히 주관적인 개념이다.

2. 활동만족의 중요성

인간은 끝없는 욕구를 가지고 있으며 욕구를 충족시키기 위한 행동을 끊임 없이 한다. 이러한 행동을 사회심리학적 측면에서 보면 인간행동은 본래 인간의 기본적 욕구를 충족시키려는 행동에 의하여 일어나는 것인데 욕구가 비교적 충분하게 충족되면 만족감이 생겨 행동의욕이 증진된다. 그러나 저지되는 경우에는 불만이 생겨 억압, 투사, 퇴행 등의 왜곡행동이 일어나기 쉽다고 하는 것이다.²⁶⁾

허철부는 직무만족이 가지는 중요성을 종업원 측면과 조직의 측면에서 논의하고 있다.²⁷⁾

우선, 종업원 입장에서 ①가치측면에서 볼 때 중요하다. 사람들은 대부분의 시간을 직장에서 보내며, 직장은 단지 생계를 위한 소득을 얻는 곳만이 아니라 삶의 만족을 누리는 곳이기도 하다. 따라서 회사는 종업원 모두가 만족을 느낄 수 있도록 배려해 주어야 할 사회적 책임이 있는 것이다. ②정신건강 측면에서도 중요하다. 사람들은 자기 생활의 한 부분이 불만스러우면 그와 관련 없는 다른 부분의 생활도 불만스럽게 생각하는 경향이 있는데 직무생활

26) 송영희, 「직무만족에 영향을 주는 직무특성요인에 관한 연구」, 서강대학 석사 학위논문, p.9.

27) 허철부, 「조직행위론」, 형설출판사, 1990, p.337.

에서 만족을 느끼지 못하는 사람은 가정생활이나 여가생활, 심지어 삶 자체에까지 불만족을 느낄 수가 있다. ③직무만족은 신체적인 건강에도 영향을 미친다. 직무에 대한 불만은 스트레스를 쌓이게 하여 인체에 나쁜 영향을 미치게 하는 것이다.

또한 회사의 입장에서는 ①직무만족은 조직운영의 원활한 정도를 평가하는 중요한 지표로서 많은 경영자들로부터 받아들여지고 있다. 그들은 직무만족도가 높은 작업자가 그렇지 못한 사람들보다 효과적이고 혁신적이며 사려깊을 것이라고 생각하고 있다. ②자신의 직장생활에 긍정적인 감정을 지닌 사람은 외부사회에 대하여 자기가 속해있는 조직을 우호적으로 이야기하게 된다. 이와 같은 공중관계기능은 신입사원의 충원을 원활하게 하고 일반대중으로 하여금 그 조직에 호감을 가지게 만들며, 조직생활의 합법성과 목적을 고양시킨다. ③자신의 직무를 좋아하는 사람은 조직 내부나 외부 어느 곳에서나 원만한 인간관계를 유지해 나갈 가능성이 크다. ④직무에 대한 만족이 높아지면 이직률과 결근률이 감소하게 될 여지가 증가하며 이에 따라 생산성증가의 효과도 얻을 수 있다.

제3절 자원봉사 활동만족 결정요인에 관한 제이론

본 절에서는 자원봉사활동 만족에 영향을 주는 결정요인을 도출하기 위해 자원봉사자가 자원봉사활동에 참여하게 되는 동기(motivation)적 측면에서의 연구와 기존의 조직행동연구에서 직무만족에 영향을 미치는 것으로 연구된

직무만족 결정요인에 대해 검토하여 본 연구목적에 위한 이론적 배경을 삼고자 하였다.

1. 동기부여 이론

동기란 목표지향적인 행동을 유발하도록 지시하고 유인하며 격려함으로써 행동이 촉진되도록 자극하고 고무하는 내적 상태라고 말할 수 있다. 따라서 자원봉사자의 동기란 자원봉사활동이라는 구체적인 행동을 하게 하고 이를 지속화시킬 수 있도록 하는 힘을 의미한다.²⁸⁾

동기부여와 관련하여 여러 가지 이론들이 있지만, 본 논문에서는 매슬로우(Abraham H. Maslow)의 욕구이론, 알더퍼(Clayton P. Alderfer)의 ERG이론, 그리고 맥클레랜드(David C. McClelland)의 성취동기이론을 중심으로 자원봉사자를 위한 동기부여이론을 제시해 보고자 한다.²⁹⁾

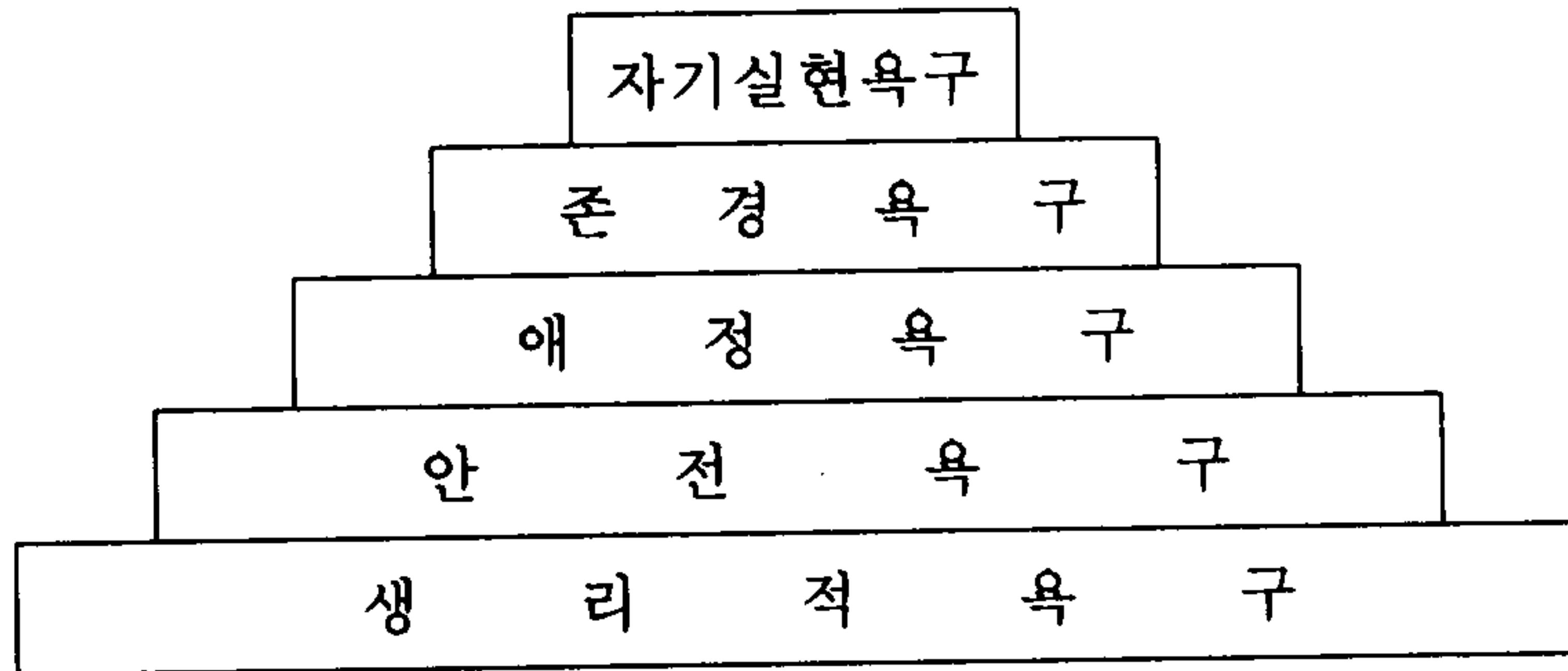
1) 욕구단계이론 (Need Fulfillment Theory)

동기부여에 관한 학문적 이론의 기본적 틀을 형성하는 데 있어서 가장 광범위하게 취급된 이론이 심리학자 매슬로우에 의해 제기된 '욕구단계이론'이다. 그는 인간의 욕구를 가장 낮은 것으로부터 가장 높은 것으로 올라가는 계층(hierarchy)의 형태로 나타난다고 보고, 일단 어떤 욕구가 충족되지 못하

28) 김찬자, 「자원봉사활동에 대한 교사의 인식 및 태도에 관한 조사연구」, 동국대학교 사회과학대학원 석사학위논문, 2001, p.24.

29) 박연호, 「현대인간관계론」, 박영사, 2000, pp.236~249.

면 다른 욕구들은 사람들을 자극하지 못하나, 일단 그 욕구가 만족되면 그 욕구는 더 이상 동기유발 요인이 되지 않고 행동의 목표를 바꾸어 그 다음 단계로 상승 이동한다고 주장했다.



[그림 2-1] 매슬로우(Maslow)의 욕구 단계

① 생리적 욕구 : 생리적 욕구는 인간의 생명자체를 유지시켜 주는 기본적인 욕구로서 음식, 물, 옷, 주택, 수면, 성생활 등 본능적 생리현상에 따른 욕구를 말한다. 기업체의 경우 이러한 생리적 욕구를 충족하기 위한 수단으로서의 물질적 보상(봉급)에 관한 욕구가 해당된다. 매슬로우는 이러한 욕구들이 삶을 유지하는 데 필요한 만큼 충족되지 않는한 다른 욕구들은 사람을 자극하지 못한다고 주장했다.

② 안전의 욕구 : 안전욕구는 일상생활에서 정신적·신체적 안전을 추구하는 욕구를 말한다. 즉, 물리적 위협으로부터 벗어나고자 하는데서부터 출발하여 가정, 직업, 재산, 음식, 주택 등을 잃게 되는 두려움으로부터 벗어나 안정감을 가지고 보호받으며 살고 싶은 욕구이다.

③ 소속의 욕구 : 소속욕구는 '사회적 욕구' 혹은 '사랑의 욕구'라고도 한다.

인간은 본래 사회적 존재이기 때문에 다른 사람들과 인간관계를 맺고 싶어하고, 어느 집단에 소속되길 원하며, 사랑과 우정을 나누고 싶은 욕구를 지니고 있다. 결혼을 해서 가정을 이루는 것뿐만 아니라, 직장생활, 정당활동, 동창회 활동, 취미활동 등 여러 모임에 참여하는 것은 바로 이러한 욕구 때문이다.

④ 존경의 욕구 : 존경욕구는 '성취욕구'라고 할 수도 있다. 매슬로우에 의하면 사람들은 일단 소속의 욕구가 채워지면 다른 사람들에 의해 인정받고 존경받기를 원하는 경향이 있다. 이와 같은 욕구는 권력, 명예, 지위의 상승을 추구하게 만든다. 매슬로우에 의하면 존경욕구는 자기 자신에 의한 평가(self esteem)와 남에 의한 평가(esteem from others)를 그 기준으로 삼고 있다. 그러나 대체로 사람들은 후자에 대한 욕구가 강하다.

⑤ 자아실현의 욕구 : 자아실현욕구를 매슬로우는 인간의 가장 고차원적인 욕구로 간주하고 있다. 이 욕구는 자기충족의 욕구, 즉 자신의 잠재능력을 최대한 발휘하고 가장 완전하고 창조적으로 꾸준한 성장을 추구함으로써 자신의 존재가치를 실현코자 하는 욕구를 말한다. 이 욕구는 자아지각(perception of self)을 현실(reality)로 변환시키려는 동기에서 출발하며, 이 욕구가 충족될 때 사람은 희열과 삶의 보람을 느낄 수 있다.

한편, 매슬로우는 기본개념을 1943년에 발표한 후, 계속해서 자신의 이론을 수정하였다. 그 결과, 반드시 하위욕구가 만족된 다음에 상위욕구로 전이되는 것은 아니며, 오히려 하위욕구에서 좌절과 억제를 견디고 난 후에 보다 높은 욕구단계로 옮겨 갈 수도 있다는 것이다. 또한 자아실현욕구를 충족시킬수록 그 욕구가 더욱 커지는 사람도 있음을 주장하였다.

자원봉사활동과 관련해서 보면 청소년의 경우에는 우정과 사랑이라는 사회

적 욕구가, 변호사와 같은 전문직 종사자에게는 자아실현의 욕구가 자원봉사 활동의 중요한 동기로 작용할 수 있다.

2) ERG이론

매슬로우의 욕구단계 이론이 갖는 한계점과 그간의 실증적 연구결과에 근거하여 알더퍼(Clayton Alderfer)는 1969년에 ERG이론³⁰⁾을 발표하였다.

ERG의 개념은 다음과 같다.

E는 Existence의 머릿글자이며 '존재욕구'를 뜻한다. 생리적 욕구나 안전욕구와 같이 인간이 자신의 존재를 확보하는데 필요한 욕구이다. 또한 여기에는 급여, 부가급, 육체적 작업에 대한 욕구, 그리고 물질적 욕구가 포함된다.

R은 Relatedness의 앞 글자로서 '관계욕구'이다. 이것은 개인이 주변 사람들(가족, 감독자, 동료작업자, 하위자, 친구 등)과 의미 있는 인관관계를 형성하고 싶어하는 욕구이다. 생각이나 감정을 주변 사람들과 공유하게 될 때 관계욕구가 충족된다. 욕구단계 이론에서 소속(애정)욕구와 자존욕구 등 대인관계를 통해서만 충족될 수 있는 욕구들이 여기에 해당된다.

G는 Growth의 첫 글자이며 '성장욕구'이다. 매슬로우의 자존욕구와 자아실현 욕구를 포함하는 것으로서 개인의 잠재력 개발과 관련되는 욕구이다. 인간으로서 성장하고 자신의 능력을 잠재한계까지 발휘해 보고 싶은 욕구를 뜻한다. 능력개발뿐 아니라 자율과 성취욕구까지 성장욕구에 포함된다.

ERG이론은 매슬로우의 욕구단계 이론과 만족-진행의 원칙 등에 있어서는

30) C. P. Alderfer, *Existence, Relatedness and Growth Human needs in Organizational Settings*, New York : Free Press, 1972, p.501.

공통점이 있으나 적어도 다음의 세 가지 측면에서 차이를 보인다. 첫째, 욕구의 분류체계가 다섯 가지가 아니라 세 가지로 되어 있어 개념자체가 보다 포괄적이다. 둘째, ERG이론에서는 개인이 세 가지 욕구를 동시에 다 경험할 수 있으며 욕구들과의 계층구조가 욕구계층이론에서보다 약하다. 셋째, 매슬로우의 이론에서와는 달리 ERG이론에서는 고차원 욕구가 계속되는 시도에도 충족되지 않고 좌절되면 다시 하위욕구가 나타난다고 보고 있다. 즉 매슬로우 이론에서는 욕구 출현의 진행방향이 상향일변도였지만 ERG이론에서는 상향 또는 하향으로 쌍방통행이다.

3) 성취동기이론

성취동기이론에 대하여 처음으로 주의를 환기시킨 사람은 1930~40년대 헨리 머레이(Henry Murray)였으며, 그 후 50년대 데이비드 맥클리랜드(David McClelland)와 1960년대 존 애트킨슨(John Atkinson) 등에 의하여 본 이론은 발전하게 되었다.

머레이는 인간의 욕구를 20가지로 분류하였으나 이들 20가지의 욕구들이 모두 의미가 있다고 보기는 힘들며 조직경영과 관련하여 중요시될 수 있는 욕구들은 대략 성취욕구(Need for Achievement), 친화욕구(Need for Affiliation), 권력욕구(Need for power), 자율욕구(Need for Autonomy) 등으로 지목되고 있다. 맥클리랜드도 성취욕구, 친화욕구, 권력욕구 등 세 욕구를 중심으로 종합적인 성취동기 이론을 전개하였다.

① 권력욕구 : 다른 구성원에게 통제력을 행사하거나 행동에 영향을 미치

는 욕구, 또는 다른 구성원에 대한 책임을 지거나 그들 위에 권위로 군림하려는 욕구를 말한다. 높은 권력욕구를 가진 사람은 일반적으로 지도자로서의 일을 추구하고, 강압적이며 자기중심적이다. 또한 가르치기를 좋아하고, 대중 앞에서 말하기를 좋아한다.

② 친화욕구 : 다른 사람과 우호적이고 따뜻한 관계를 유지하려는 욕구를 말한다. 이러한 욕구가 강한 구성원은 사회적 관계를 유지하는데 관심을 갖고 친밀감과 이해를 증진시킨다. 그러한 사람은 집단내에서 다른 사람들과의 사랑을 주고받는 데서 만족을 얻으며, 따라서 타인의 감정을 중요시하고 가능한 사회집단으로부터 소외되는 아픔을 피하려는 경향을 지닌다.

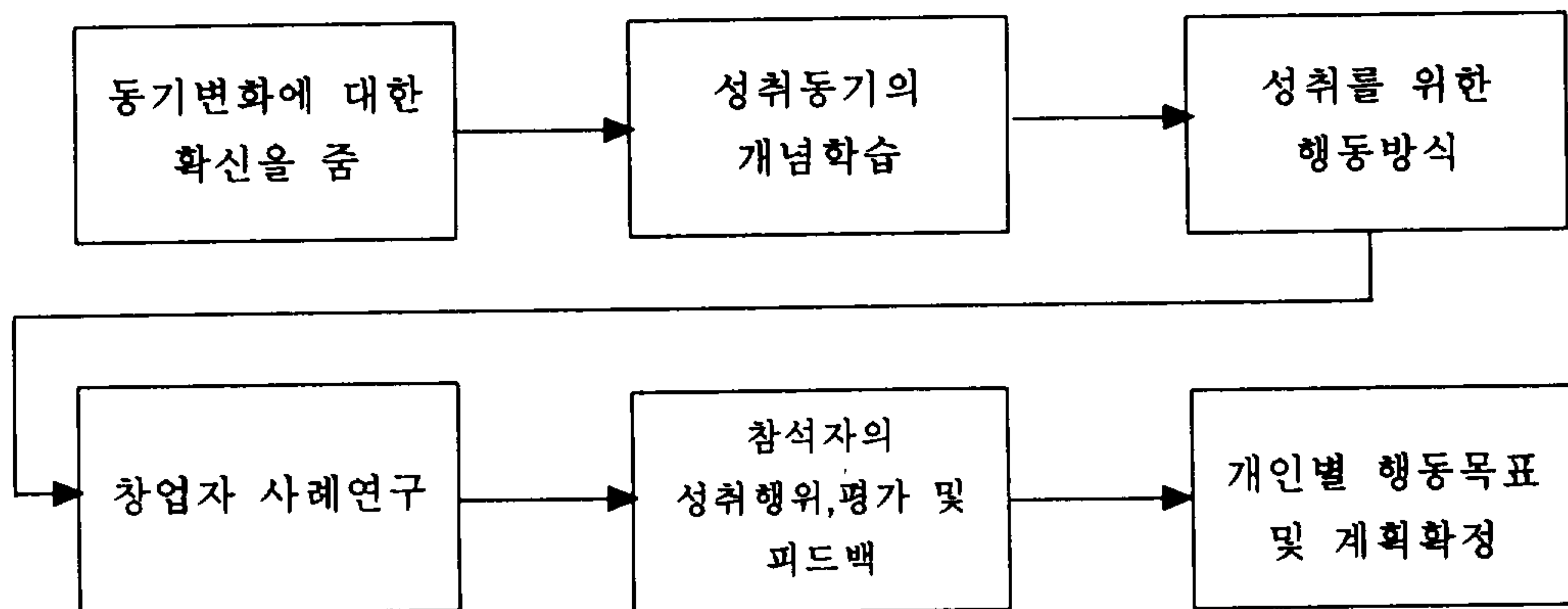
③ 성취욕구 : 우수한 결과를 얻기 위해서 높은 기준을 설정하고 이를 달성하고자 하는 욕구를 말한다. 즉, 어려운 과제를 달성하고 어려운 문제를 풀고, 일을 보다 효율적으로 처리하고, 복잡한 직무를 숙달하고자 하는 욕구를 말한다. 성취욕구가 높은 사람은 성공에 대한 강렬한 희망을 가지고 있으며 또한 실패에 대해서도 비슷한 정도의 두려움을 가지고 있다.

성취동기이론은 매슬로우의 욕구단계 이론과 적어도 세 가지 측면에서 차이가 난다. 우선 성취동기 이론에는 욕구계층이 없다. 모든 욕구가 동등한 자격을 갖는다. 둘째는 성취동기 이론은 여러 요구들이 동시에 의식을 지배할 수 있다. 따라서 어느 한 시점에서 개인은 높은 성취욕구, 친화욕구 그리고 높은 권력욕구를 가질 수 있다. 셋째는 성취동기 이론에서는 욕구를 문화공동체에서의 학습의 결과라고 본다는 점이다.

성취동기 이론에서 가장 핵심적인 사항은 문화공동체에 의해 '욕구가 학습된다'는 점이다. 각 욕구들에 대한 개인의 욕구수준은 성장 초기의 사회화 과

정에서 남과 어울리고 공동생활을 하면서 경험을 통하여 학습된다. 학습과정은 강화이론으로 설명하고 있다. 즉 보상된 행위는 학습되고 그렇지 않은 행위는 소멸된다. 학습된 욕구는 평상시에는 잠재해 있다가 주변상황이 적합하면 표면에 드러나 개인의 의식과 행동을 지배하면서 동기를 유발하게 된다.

이러한 이론을 자원봉사활동과 관련해서 보면 첫째, 성취동기가 학습된다는 사실은 자원봉사활동자 운영에 있어서 자원봉사자들의 동기수준을 교육·훈련을 통하여 개발할 수 있는 길을 열어놓았다는 것이다. 둘째, 채용, 배치, 이동 등과 같은 인사관리과정을 운용함에 있어 개인의 욕구를 고려하여 적재적소에 배치가 가능하도록 해야 한다. 셋째, 직무의 내용과 목표를 보다 도전적으로 만들어야 한다. 이러한 사상에 기본을 둔 조직운영 프로그램이 바로 QWL(Quality of Work Life), 직무충실화(job enrichment), 직무확대(job enlargement) 등이다. 성취동기를 증진시키기 위한 성취동기 훈련과정은 다음의 [그림 2-2]와 같다.



[그림 2-2] 성취동기 훈련과정

2. 활동만족 결정요인에 관한 선행연구

직무만족은 조직구성원 개개인이 자신의 직무에 대해 느끼는 감정적인 상태를 말하며, 이러한 직무만족에 영향을 미치는 요인은 연구자의 주관이나 대상, 지역과 시간 등에 따라 다양하게 제시되어왔다. 그러나 직무만족을 결정짓는 요인이 무엇이며 또한 어떤 과정을 거쳐 직무만족이 결정되는지를 명확하게 설명하는 것으로 일반성을 획득한 이론은 아직 없는 상황이다. 그러나 직무만족에 영향을 주는 요인들에는 어떤 것이 있으며 과연 어떤 요인들이 조직구성원의 직무만족에 직접적인 영향력을 행사하는 것일까 등 이러한 요소들을 밝혀서 보다 조직구성원들의 직무만족을 고취시킬 수 있도록 하는 것이 개인에게나 기업전체에 중대한 영향을 미친다는 것을 고려할 때 이의 규명은 대단히 중요하다. 따라서 본 논문에서는 선행 연구자의 견해를 살펴본 후 본 연구를 위한 직무 만족요인 즉 사회봉사활동 만족요인을 선정해 내 고자 한다.

Porter와 Steers는 직무만족 관련 요인을 크게 조직전체요인, 작업환경요인, 직무내용요인, 개인요인의 4가지로 구분하여 설명하고 있다.

첫째, 조직전체요인에는 급여와 승진기회, 정책과 절차, 조직구조 등이 포함된다.

둘째, 작업환경요인에는 감독스타일과 참여적 의사결정, 작업집단규모, 동료와의 관계 그리고 작업조건 등이 포함된다.

셋째, 직무내용요인에는 직무범위와 역할 모호성 및 역할갈등이 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 포함된다.

넷째, 개인적 요인으로 연령과 근속연수 그리고 개인의 퍼스넬러티 (personality)가 포함되는데, 다른요인들에 비해 영향력이 다소 떨어진다.³¹⁾

Porter와 Steers는 이상과 같은 직무만족 요인을 제시하면서 직무만족을 통해서 자신이 받아야 한다고 기대하는 성과와 실제로 받은 성과와의 차이에 의해서 만족을 측정할 수 있다고 주장한다. 다시 말해서 개인이 인지하는 성과수준이 만족을 결정짓는 데 중요한 요인이라고 주장함으로써, 개인이 바라 고 있는 기대수준에 의해서 직무만족이 결정된다고 주장하는 Locke의 주장 과 차이를 보이고 있다.

한편 Locke는 직무만족에 영향을 미치는 요인을 직무의 특성에 따라 다음 과 같이 9가지로 나뉘 설명하고 있다.

첫째, 작업요인으로는 본질적인 흥미, 다양성, 학습기회, 난이도, 성공에 대 한 기회, 작업속도와 방법 등에 대한 통제 등이 포함된다.

둘째, 현금요인으로 임금액과 공정성, 그리고 임금지급방법 등이 포함된다.

셋째, 승진요인으로 승진기회, 공정성, 기초적 인사체계 등이 포함된다.

넷째, 인정요인으로 성취에 대한 인정, 업무수행결과에 대한 신망과 비판 등이 포함된다.

다섯째, 부가급부요인으로 연금, 의료혜택, 유급휴가 등이 포함된다.

여섯째, 작업조건으로 작업시간, 휴식시간, 작업장의 온도나 통풍정도, 습 도, 작업장의 입지조건 등이 포함된다.

일곱째, 감독요인으로 감독의 유형과 영향력의 정도가 포함된다.

31) Porter, L. W. & R. M. Steers, *Motivation and Work Behavior*, 3rd ed., New York: McGraw-Hill, 1983.

여덟째, 동료에 대한 요인으로 동료관계가 얼마나 우호적이며 또한 도움을 줄 수 있는가 하는 내용이 포함된다.

아홉째, 조직과 관리요인으로 임금과 부가급부정책, 조직구성원에 대한 관심 등이 포함된다.³²⁾

Vroom은 직무만족 결정요인으로서 ①감독 ②작업집단 ③직무내용 ④임금 ⑤승진기회 ⑥작업시간 등을 들었다.

Ash는 ①성격의 성실성 ②직무보상에 대한 만족 ③경영의 효율성 ④직속 감독자의 적절성 ⑤일반직무만족 ⑥동료의 배려 등을 직무만족 요인으로 제시하였다.

Jurgenson은 직무만족요인으로 발전, 부가급부, 자부심을 느끼는 회사, 마음에 맞는 동료, 시간, 임금, 안전, 감독, 작업유형, 직업조건 등 10가지 요인을 제시하였는데, 그 요인은 성별, 시간, 연령, 교육수준, 전직업에 따라 만족 요인 순위가 달라진다고 하였다.³³⁾

McComick과 Ilgen은 직무만족은 직무역할과 개인특성 변수를 고려해야 하는데 사람들이 주어진 직무에 호의적, 비호의적으로 반응하는 것은 그들의 성향의 차이라고 설명하고 있다. 직무만족에 대한 논의가 직무의 상황적 측면 또는 작업역할의 측면에 더 많은 관심을 두고 있다고 할지라도 직무만족에 관련된 모든 변화가 이런 측면에만 돌릴 수 없다는 것을 기억해야 한다는

32) E. A. Locke, "The Nature and Causes of Job Satisfaction", In M. D. Dunnett ed., *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago : Rand McNally College Publishing Company, 1976, pp.1297~1249.

33) C. E. Jurgenson, "Job Performance (What make a Job Good or Bad?)", *Journal of Applied Psychology*, Vol.63, No.3, 1978, pp.267~276.

종합적인 설명을 하고 있다.³⁴⁾

다음의 <표 2-1> 에서 보는 바와 같이 여러 학자들의 연구결과에서 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 대개 5~10개를 들고 있다.

맥코믹(E. J. McComick)의 견해에 따르면 보통 직무만족의 결정요인을 10개 이상 사용하는 경우는 드물다고 한다.³⁵⁾

<표 2-1> 활동만족의 결정요인

연구자	결정요인
Vroom	감독, 작업진단, 직무내용, 승진의 기회, 작업시간
Hackman	기술의 다양성, 과업의 중요성, 과업의 주체성, Feed Back, 자율성
Jurgenson	발전(승진에 대한 기회), 부가급료(휴가, 연금, 보험, 질병수당 등) 회사(회사근무에 대한 자부심), 동료, 시간, 책임, 안전, 감독, 작업유형, 작업조건
Hackman	직무자체, 임금, 승진, 인정, 복리후생, 작업조건, 감독, 동료
Herzberg	동기부여요인(업무, 책임, 승진), 위생요인(회사의 정책과 관리, 감독, 작업조건, 보수)
Myers	성취감, 책임, 성장, 승진, 작업의 즐거움, 인정
Wiese & Reticher	재무적 유인, 비재무적 유인, 소극적 유인, 인정, 성취, 작업, 발전, 책임-본질적 요소
Wernimont	봉급, 회사정책, 기술적 적합성, 대인관계, 작업조건-비본질적 요소

자료원 : McComick E. J. & D. Ilgen, *Industrial Psychology*, 7th ed., Prentice-Hall, 1980, p.303.

34) McComick E. J. & D. Ilgen, *Industrial Psychology*, 7th ed., Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1980, pp.303~308.

35) E. J. McComick & D. Ilgen, *op.cit.*, p.303

이상에서 살펴본 바와 같이 직무만족에 영향을 미치는 요인은 학자에 따라 다양하게 제시되어 왔다. 이러한 학자들의 견해를 종합하여 볼 때 다음과 같이 크게 세 가지로 구분하여 분류할 수 있다.

첫째, 개인적 특성(인구통계학적 요인)과 직무만족 수준간에는 상관관계가 있다는 것이다. 그리고 그 특성에는 각 조직구성원의 연령, 교육수준, 직업, 부양가족수, 근로년수 등이 포함된다.

둘째, 직무만족에 영향을 주는 요인으로서, 넓은 의미로는 조직의 특성이며 좁은 의미로는 직무환경이라 할 수 있는 임금, 승진, 인사고과, 복리후생과 같은 회사의 인사정책이 검증되었다.

셋째, 동료 및 상하관계, 작업조건, 역할지각 등의 직무환경 및 직무내용과 직무만족간에는 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

제3장 연구설계

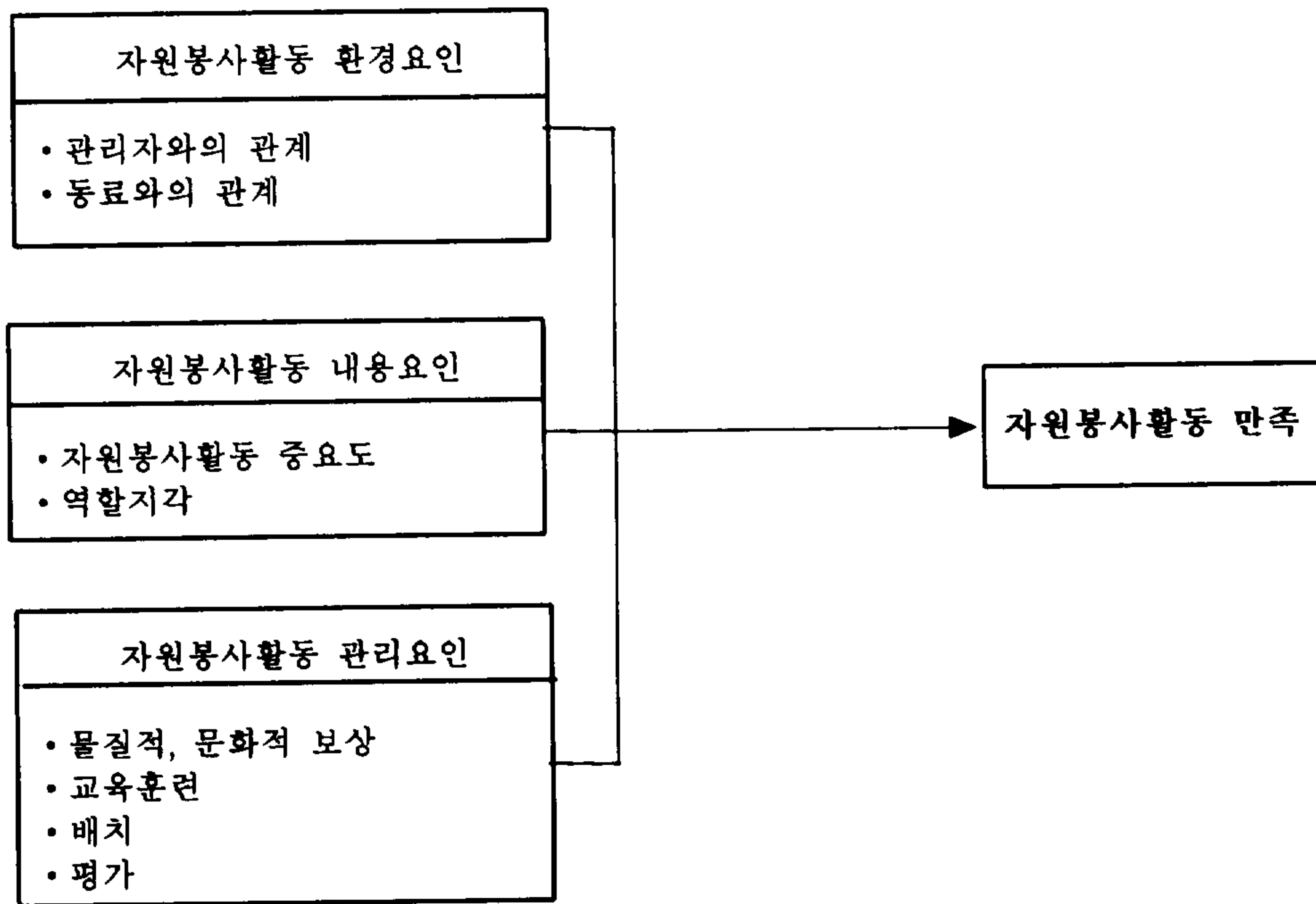
제1절 연구모형 설계 및 가설의 설정

1. 연구모형

본 연구는 자원봉사활동 만족에 영향을 미치는 자원봉사자의 자원봉사활동 만족 결정요인에 관한 연구를 목적으로 한다. 이를 위해 조직행동론에서 다루고 있는 종업원의 직무만족과 직무만족에 영향을 미치는 요인을 검토하여 본 연구를 위한 개념을 규정하고자 하였다.

앞서 제2장에서 여러 학자들에 의해 다양하게 제시된 직무만족 결정요인 중에서 본 연구가 자원봉사에 관련된 것이라는 점을 고려하여 요인과 이 요인을 측정하기 위한 변수를 선정하였다. 자원봉사활동 만족수준을 결정할 것으로 예측되는 요인을 자원봉사활동의 환경요인, 자원봉사활동 내용요인, 자원봉사활동의 관리요인으로 나누어 구분하고 이러한 요인들이 자원봉사활동 만족에 영향을 미치는 지 검증하고자 한다.

본 연구를 위한 연구모형을 도해하면 [그림 3-1] 과 같다.



[그림 3-1] 연구모형

2. 가설의 설정

1) 자원봉사활동 환경요인과 자원봉사활동 만족간의 관계

본 연구에서는 자원봉사활동 환경요인으로 동료와의 관계, 관리자와의 관계를 설정하였다. 이외에도 자원봉사활동에 영향을 미치는 요소들이 많이 있으나 동료와 관리자들과의 관계가 원만하지 않으면 봉사자의 활동에 대한 만족이 크게 영향을 받게 될 것이다. 이에 본 연구에서는 봉사활동의 환경요인으로 동료와의 관계와 관리자와의 관계를 실증분석해 보고자 다음과 같은 가

설을 설정하였다.

가설 I. 자원봉사활동 환경요인은 자원봉사자의 활동만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 I-1. 동료와의 관계가 긍정적일수록 봉사활동에 대한 만족도는 높을 것이다.

가설 I-2. 관리자와의 관계가 긍정적일수록 봉사활동에 대한 만족도는 높을 것이다.

2) 자원봉사활동의 내용요인과 자원봉사활동 만족간의 관계

자원봉사활동의 내용요인으로는 봉사활동 중요도와 역할지각 요인을 설정하였다. 자원봉사활동은 영리를 추구하는 기업조직과는 상이한 측면을 보여주고 있다. 이러한 특수한 임무에 대하여 봉사자가 어떻게 대처하는가와 그들이 맡고 있는 역할의 올바른 지각여부가 자원봉사활동 만족에 미치는 영향력을 파악해 보고자 아래와 같은 가설을 설정하였다.

가설 II. 자원봉사활동 내용요인은 봉사자의 활동만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 II-1. 자원봉사활동 중요도에 따라 봉사자들은 자기의 활동에 대한 만족을 느끼는 정도가 높게 나타날 것이다.

가설 II-2. 자기의 자원봉사 역할에 대한 명확한 인식이 활동만족을 높게 나타날 것이다.

3) 자원봉사활동 관리요인과 활동만족간의 관계

일반적으로 자원봉사활동은 자발성과 비보수성을 특징으로 하고 있다. 이에 본 연구에서는 기업행동론에서 중요한 요인으로 생각하는 금전요인과 복리후생 등의 물질적 보상을 자원봉사자가 받는 수당으로 대체하고 문화적 보상수준, 교육훈련, 배치, 평가 등으로 나누어 이들 요인들이 활동만족에 미치는 영향력을 파악하고자 한다. 이상에서 선정된 요인들은 일반 조직에서도 조직인력의 효율적 관리를 위해서 중요시되는 요인들이므로 봉사활동 만족에도 유의한 영향을 미칠 것으로 예상된다.

따라서 관리 요인이 활동만족에 미치는 영향력을 기초로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 III. 자원봉사활동 관리요인들은 봉사자의 활동만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 III-1. 금전적 보상에 만족하는 봉사자들은 자원봉사활동에 대해 만족을 느끼는 정도가 높게 나타날 것이다.

가설 III-2. 문화적 보상에 만족하는 봉사자들은 자원봉사활동에 대해 만족을 느끼는 정도가 높게 나타날 것이다.

가설 III-3. 자원봉사활동의 평가에 만족하는 봉사자들은 자원봉사활동에 대해 만족을 느끼는 정도가 높게 나타날 것이다.

가설 III-4. 자원봉사활동을 위한 교육훈련에 만족하는 봉사자들은 자원봉사활동에 대해 만족을 느끼는 정도가 높게 나타날 것이다.

가설 III-5 자원봉사활동을 위해 적절한 곳에 배치되었을 경우 봉사자들은 자원봉사활동에 만족을 느끼는 정도가 높게 나타날 것이다.

4) 인구통계적 변수에 따른 자원봉사활동 만족요인과 활동만족과의 관계

직무만족을 연구한 학자들 역시 직무만족에 영향을 미치는 요인도 개인에 특성에 따라 만족요인이 달라진다고 하였다. 특히 Jurgenson은 그의 연구를 통해서 직무만족 요인이 남성과 여성에 따라 각각 그 우선 순위가 달라지며 시간, 연령, 학력, 전작업(前作業) 등에 의해서 달라진다고 주장하였다.³⁶⁾

이러한 선행연구를 토대로 봉사활동 만족요인과 활동만족 요인이 인구통계학적 특성에 따라 어떤 차이를 보이는지 살펴보고자 아래의 가설 IV를 설정하였으며 봉사활동에 관한 선행연구 중 종교유무가 봉사자의 활동만족에 영향을 미친다는 결과³⁷⁾가 있어서 본 연구에도 이 가설을 추가하여 검증해 보고자 하였다.

가설 IV. 봉사자가 지각하는 자원봉사활동 만족요인과 활동만족은 인구통계학적 특성에 따라 유의한 차이를 보일 것이다.

가설 IV-1. 봉사자가 지각하는 자원봉사활동 만족요인과 활동만족은 성별에 따라 유의한 차이를 보일 것이다.

36) C. E. Jurgenson, "Job Preferences: What makes a Job Good or bad?", *Journal of Applied Psychology*, Vol.63, No.3, 1978, pp. 267~276.

37) 유경희, 「자원봉사활동의 중도탈락 요인과 대책에 관한 연구」, 청주대학교 석사학위논문, 1994, pp.61~65.

- 가설 IV-2. 봉사자가 지각하는 자원봉사활동 만족요인과 활동만족은 연령에 따라 유의한 차이를 보일 것이다.
- 가설 IV-3. 봉사자가 지각하는 자원봉사활동 만족요인과 활동만족은 학력에 따라 유의한 차이를 보일 것이다.
- 가설 IV-4. 봉사자가 지각하는 자원봉사활동 만족요인과 활동만족은 봉사기간에 따라 유의한 차이를 보일 것이다.
- 가설 IV-5. 봉사자가 지각하는 자원봉사활동 만족요인과 활동만족은 종교에 따라 유의한 차이를 보일 것이다.
- 가설 IV-6. 봉사자가 지각하는 자원봉사활동 만족요인과 활동만족은 직업에 따라 유의한 차이를 보일 것이다.
- 가설 IV-7. 봉사자가 지각하는 자원봉사활동 만족요인과 활동만족은 결혼여부에 따라 유의한 차이를 보일 것이다.
- 가설 IV-8. 봉사자가 지각하는 자원봉사활동 만족요인과 활동만족은 월평균 수입에 따라 유의한 차이를 보일 것이다.

제2절 변수의 조작적 정의

1. 자원봉사활동 환경요인

1) 동료와의 관계

자원봉사자간의 상호 신뢰감, 애정, 존경, 협동의 정도로 동료와의 관계가 원만하고 서로간의 신뢰가 깊다면 이를 통하여 봉사활동의 장(場)에서의 분

위기 및 활동만족은 긍정적인 영향을 받을 것이다. 이처럼 동료와의 관계는 자원봉사활동 환경요인으로서 매우 중요한 요인이라고 할 수 있다.

2) 관리자와의 관계

자원봉사활동에 있어 관리자와 자원봉사자간에는 보다 능률적으로 활동할 수 있도록 신뢰감과 어려운 점이 있을 때 언제든지 도움을 청할 수 있도록 인간적 친근감이 있어야 하는 것으로 볼 수 있다. 따라서 관리자와의 관계가 원만하지 못할 경우에 봉사자의 활동만족은 낮을 것이다.

2. 자원봉사활동 내용요인

1) 자원봉사활동 중요도

봉사자의 봉사활동에 대한 업무지식과 기술, 흥미도, 자율성, 안정도 등으로 볼 수 있으며, 자원봉사활동 중요도에 대한 교육 및 올바른 지각이 무엇보다도 중요하며 자원봉사활동 중요도에 대한 만족도의 지속적인 피드백 또한 중요하다고 볼 수 있다.

2) 역할 지각

봉사자의 역할 즉, 책임감과 권한, 문제해결 능력과 역할모호성, 대응방안 등이라고 설명되며 이에 대한 정확한 이해 및 교육이 선행될 때 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 이와 같이 역할에 대한 지각이 활동만족의 결정요인에 중요하다고 볼 수 있다.

3. 자원봉사활동 관리요인

1) 물질적 및 문화적 보상

근로의 보상으로서 기업에 대한 근로의 공헌에 따라서 지급되는 일체의 대가를 의미한다. 본 연구는 자원봉사활동을 연구대상으로 하므로 물질적 보상은 자원봉사활동에 지원되는 교통비지급과 수당 등이 포함된다.

문화적 보상으로는 봉사자들간의 친목회 주선, 기관의 각종 행사초대, 회식동참, 기관행사물 우송 등을 들 수 있다.

2) 교육훈련

봉사자의 교육 및 봉사활동에 대한 제교육 측면으로서 봉사활동에 대한 올바른 지각 및 역할에 대한 올바른 지각을 형성할 수 있도록 시행되어야 하며 교육훈련 결과에 대한 효과성이 보장되어야 한다.

3) 평가

봉사자의 종합적인 평가는 일반조직에서처럼 인사고과를 시행하여 불이익을 주기 위해서라기보다는 특정 봉사자가 봉사활동을 우수하게 수행하였을 때 적절한 보상을 하기 위해서 필요한 것이라고 할 수 있다. 또한 평가점수가 좋지 못한 자원봉사자에게는 보다 적합한 봉사활동 대상을 찾아주기 위해서라도 공정하고 합리적으로 측정되어야 한다.

우수한 자원봉사자에게 실시되는 적절한 평가는 자원봉사자의 활동만족에 직접적인 영향을 줄 수 있다.

4) 배치

적절한 사람을 적합하고 잘 계획된 업무에 배치하는 것은 자원봉사자의 성장을 위해 중요한 일이며 자원봉사활동을 수행하면서 느끼는 활동만족에 영향을 줄 수 있다.

4. 자원봉사활동 만족도

자원봉사활동만족이란 자원봉사자의 태도, 가치, 신념, 욕구 등의 충족수준 및 직무와 관련해서 자원봉사자가 갖게 되는 감정적 만족감을 말한다.

제3절 설문지의 구성

본 연구에서는 이상의 가설을 검증하기 위해 설문조사법을 이용하였으며 본 연구에 이용된 설문지는 기존에 자원봉사활동에 관한 연구와 직무만족 결정요인에 관한 설문지를 본 연구주제에 맞게 조정하여 활용하였다.

본 연구를 위해 구성된 설문지는 자원봉사활동 만족결정요인 측면에서 자원봉사활동 환경요인(동료와의 관계, 상사와의 관계), 자원봉사활동 내용요인(자원봉사활동 중요도, 역할지각), 자원봉사활동 관리요인(보상수준, 교육훈련, 평가, 배치) 등 3가지 부문으로 구성되어 있다.

그리고 직무만족에 대한 설문 1부문과 인구통계학적 1부문으로 총 5부문으로 구성되었다.

설문문항은 총 28문항으로 구성되며 세부 구성항목은 아래 <표 3-1> 과 같다.

<표 3-1> 설문의 구성 및 내용

설문내용		문항번호	문항수
자원봉사활동 환경요인	동료와의 관계	I - 1~3	3
	관리자와의 관계	I - 4, 5	2
자원봉사활동 내용요인	자원봉사활동 중요도	II - 1~3	3
	역할지각	II - 4, 5	2
자원봉사활동 관리요인	보상요인	III - 1~3	3
	인력관리요인	III - 4, 5	2
활동만족		IV - 1~5	5
인구통계적 특성		V - 1~8	8
계			28

제4장 실증분석 및 논의

제1절 인구통계적 분석

본 연구의 목적을 달성하기 위해서 고양시에서 자원봉사활동을 하고 있는 자원봉사자 200명을 대상으로 설문조사를 실시하였으며 최종분석에 이용된 설문지는 총 190부이다.

본 분석에 이용된 190명의 인구통계적 특성은 <표 4-1> 과 같다.

<표 4-1> 응답자의 인구통계적 특성

	구분	빈도	비율
성별	남	49	25.8
	여	133	70.0
	무응답	8	4.2
	합계	190	100
연령	20세 이하	6	3.2
	21~30세	14	7.4
	31~40세	26	13.7
	41~50세	85	44.7
	51~60세	31	16.3
	61~70세	16	8.4
	71세 이상	12	6.3
	합계	190	100
자원봉사 기간	3개월 미만	11	5.8
	6개월 미만	21	11.1
	1년 미만	38	20.0
	2년 미만	47	24.7
	3년 이상	71	37.4
	무응답	2	1.0
	합계	190	100

	구분	빈도	비율
학력	무학	-	0.0
	초등학교 졸업	3	1.6
	중학교 졸업	12	6.3
	고등학교 졸업	73	38.4
	전문대학교 졸업	15	7.9
	대학교 졸업	79	41.6
	대학원 졸업	6	3.2
	무응답	2	0.01
	합계	190	100
종교	기독교	47	24.7
	천주교	56	29.5
	불교	37	19.5
	유교	3	1.6
	원불교	2	1.1
	무교(종교없음)	41	21.6
	기타	2	1.1
	무응답	2	1.1
	합계	190	100
직업	학생	12	6.3
	전업주부	95	50.0
	자영업	23	12.1
	회사원	12	6.3
	교사직	3	1.6
	무직	28	14.7
	기타	17	8.9
	합계	190	100
결혼여부	미혼	21	11.1
	기혼	167	87.9
	무응답	2	1.1
	합계	190	100
월평균 수입	100만원 미만	13	6.8
	100~200만원	48	25.3
	200~300만원	55	28.9
	300~400만원	37	19.5
	400~500만원	9	4.7
	500만원 이상	17	8.9
	무응답	11	5.8
	합계	190	100

본 연구를 위한 연구대상의 인구통계적 특성을 살펴보면 아래와 같다.

우선 성별구성을 살펴보면 여성이 133명(70.0%)으로 남성 49명(25.8%)에 비해 매우 높은 비중을 나타내고 있다.

연령별로는 41~50세(44.7%)가 가장 높은 것으로 나타났으며 그 다음으로 51~60세(16.3%), 31~40세(13.7%), 61~70세(8.4%), 21~30세(7.4%), 71세 이상(6.3%), 20세 이하(3.2%)의 순으로 나타났다.

현재까지의 자원봉사활동 기간을 살펴보면 3년 이상(37.4%)이 가장 많았으며, 그 다음으로 2년 미만(24.7%), 1년 미만(20.0%), 6개월 미만(11.1%), 3개월 미만(5.8%)의 순으로 나타났다.

자원봉사자의 학력수준을 살펴보면 대졸(41.6%)가 가장 많았으며, 그 다음으로 고등학교졸(38.4%), 전문대졸(7.9%), 중학교졸(6.3%), 대학원졸(3.2%), 초등학교졸(1.6%) 순으로 나타났다.

자원봉사자의 종교를 살펴보면 천주교(29.5%) 신자가 가장 많았으며 그 다음으로 기독교(24.7%), 무교(21.6%), 불교(19.5%), 유교(1.6%) 등의 순으로 많은 것으로 나타났다.

직업을 살펴보면 전업주부(50.0%)가 가장 많았으며, 그 다음으로 무직(14.7%), 자영업(12.1%), 기타(8.9%), 학생·회사원(6.3%), 교사직(1.6%)의 순으로 많은 것으로 나타났다.

결혼 여부를 살펴보면 기혼자(87.9%)의 비중이 미혼자(11.1%)보다 훨씬 높은 것으로 나타났다.

마지막으로 조사대상자의 월평균 수입정도를 살펴보면 200~300만원(28.9%)이 가장 많았고 그 다음으로 100~200만원(25.3%), 300~400만원(19.5%), 500만

원 이상(8.9%), 100만원 미만(6.8%), 400~500만원(4.7%)의 순으로 나타났다.

제2절 가설의 검증

1. 가설 I의 검증

본 연구에서는 자원봉사활동 환경요인으로 동료와의 관계, 관리자와의 관계를 설정하였다. 이외에도 자원봉사활동에 영향을 미치는 요소들을 많이 있으나 동료와 관리자들과의 관계가 원만하지 않으면 봉사자의 활동에 대한 만족이 크게 영향을 받게 될 것이다. 이에 본 연구에서는 봉사활동의 환경요인으로 동료와의 관계와 관리자와의 관계를 실증분석해 보고자 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 I. 자원봉사자의 활동만족은 자원봉사활동 환경요인에 따라 다르게 나타날 것이다.

가설 I-1. 동료와의 관계가 긍정적일수록 봉사활동에 대한 만족도는 높을 것이다.

가설 I-2. 관리자와의 관계가 긍정적일수록 봉사활동에 대한 만족도는 높을 것이다.

이상의 가설 I의 검증을 위하여 T-test를 실시하였다.

1) 가설 I-1의 검증

가설 I-1의 검증을 위해 동료관계를 측정하기 위한 3개 항목을 합산하여 9점 미만의 집단을 동료관계가 낮은 집단, 9점 이상의 집단을 동료관계가 높은 집단으로 나누어 분석을 실시하였다. T-test 검증결과는 아래와 같다.

〈표 4-2〉 동료관계에 따른 자원봉사활동만족간의 차이분석결과

구분	동료관계	평균	표준편차	t값	Sig.
자원봉사활동 만족	비우호적(N=15)	17.7333	2.3745	-1.650	.101
	우호적(N=175)	18.9827	2.8476		

분석결과 동료관계에 따른 자원봉사활동만족에는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다($p>0.05$). 이는 자원봉사활동만족과 동료관계 정도의 차이와는 관계가 없는 것으로 해석할 수 있다.

2) 가설 I-2의 검증

가설 I-2의 검증을 위해 관리자와의 관계에 해당하는 2가지 항목을 합산하여 6점 미만을 관리자와의 관계가 낮은 집단, 6점 이상을 관리자와의 관계가 높은 집단으로 나누어 분석을 실시하였다. T-test 분석결과는 아래와 같다.

〈표 4-3〉 관리자와의 관계에 따른 자원봉사활동만족간의 차이분석결과

구분	관리자와의 관계	평균	표준편차	t값	Sig.
자원봉사활동 만족	비우호적(N=16)	18.9375	18.9375	.119	.905
	우호적(N=173)	18.8497	18.8497		

분석결과 관리자와의 관계에 따른 자원봉사활동만족에는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다($p>0.05$). 이는 자원봉사활동만족과 관리자와의 관계 정도의 차이와는 관계가 없는 것으로 해석할 수 있다. 따라서 자원봉사활동의 환경요인에 따라 자원봉사활동만족은 다를 것이라는 가설 I은 기각되었다.

2. 가설 II의 검증

자원봉사자의 맡은 바 역할에 대한 올바른 지각여부가 자원봉사활동 만족에 미치는 영향력을 파악해 보고자 아래와 같은 가설을 설정하였다.

가설 II. 자원봉사자의 활동만족은 자원봉사활동 내용요인 정도에 따라 다를 것이다.

가설 II-1. 자원봉사활동 중요도에 따라 봉사자들은 자기의 활동에 대한 만족을 느끼는 정도가 높게 나타날 것이다.

가설 II-2. 자기의 자원봉사 역할에 대한 명확한 인식도가 활동만족을 높게 나타날 것이다.

이상의 가설 Ⅱ를 검증한 결과는 아래와 같다.

1) 가설 Ⅱ-1의 검증

우선 가설 Ⅱ-1을 검증하기 위하여 자원봉사활동 중요도를 측정하기 위해 이용된 3개 항목을 합산하여 9점 미만으로 나타난 집단을 자원봉사활동의 중요도를 낮게 인식하는 집단으로 분류하고 9점 이상으로 나타난 집단을 자원봉사활동의 중요도를 높게 인식하는 집단으로 분류하고 분석을 실시하였다.

T-test 결과는 아래와 같다.

〈표 4-4〉 자원봉사활동 중요도에 따른 자원봉사활동만족간의 차이분석결과

구분	중요도	평균	표준편차	t값	Sig.
자원봉사활동 만족	낮음(N=5)	14.800	1.3038	-3.357	.001
	높음(N=184)	19.000	2.7836		

분석결과 자원봉사활동 중요도에 따른 자원봉사활동만족에는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($p < 0.05$). 즉 자원봉사활동에 대해 중요도가 높은 집단의 자원봉사활동만족이 평균 19.0으로 자원봉사활동에 대해 중요도가 낮은 집단의 자원봉사활동만족인 평균 14.8보다 높았으며 이는 통계적으로도 유의한 것으로 나타났다. 이는 자원봉사자의 자원봉사활동에 대해 중요도를 높게 인식할수록 자원봉사활동에 대한 만족이 높다고 해석될 수

있다. 따라서 가설 II-1은 채택된다.

2) 가설 II-2의 검증

가설 II-2의 검증을 위해 역할지각 측정을 위해 이용된 2개의 항목에 대해 6점 미만을 받은 집단을 역할지각이 낮은 집단으로 분류하고, 6점 이상을 받은 집단을 역할지각이 높은 집단으로 분류하여 분석을 실시하였다.

T-test 분석결과는 아래와 같다.

〈표 4-5〉 자원봉사활동 역할지각에 따른 자원봉사활동만족간의 차이분석결과

구분	역할지각	평균	표준편차	t값	Sig.
자원봉사활동 만족	낮음(N=15)	16.3333	2.4976	-3.765	.000
	높음(N=175)	19.1029	2.7524		

분석결과 자원봉사활동 역할지각에 따른 자원봉사활동만족에는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($p < 0.05$). 자원봉사활동에 대해 역할지각이 높은 집단의 자원봉사활동만족이 평균 19.1029으로 자원봉사활동에 대해 역할지각이 낮은 집단의 자원봉사활동만족인 평균 16.3333보다 높았으며 이는 통계적으로도 유의한 것으로 나타났다. 이는 자원봉사자의 자원봉사활동에 대해 역할지각을 높게 할수록 자원봉사활동에 대한 만족이 높다고 해석할 수 있다. 따라서 가설 II-2는 채택된다.

3. 가설 Ⅲ의 검증

가설 Ⅲ. 자원봉사자의 활동만족은 자원봉사활동 관리요인에 따라 다르게 나타날 것이다.

가설 Ⅲ-1. 금전적 보상에 만족하는 봉사자들은 자원봉사활동에 대해 만족을 느끼는 정도가 높게 나타날 것이다.

가설 Ⅲ-2. 문화적 보상에 만족하는 봉사자들은 자원봉사활동에 대해 만족을 느끼는 정도가 높게 나타날 것이다.

가설 Ⅲ-3. 자원봉사활동의 평가에 만족하는 봉사자들이 자원봉사활동에 대해 만족을 느끼는 정도가 높게 나타날 것이다.

가설 Ⅲ-4. 자원봉사활동 교육훈련에 만족하는 봉사자들은 자원봉사활동에 대해 만족을 느끼는 정도가 높게 나타날 것이다.

가설 Ⅲ-5. 자원봉사활동을 위해 적절한 곳에 배치되었을 경우 봉사자들은 자원봉사활동에 대해 만족을 느끼는 정도가 높게 나타날 것이다.

1) 가설 Ⅲ-1의 검증

가설 Ⅲ-1을 검증하기 위해 금전적 보상만족 측정에 이용된 1개의 항목을 기준으로 하여 3점 이상을 만족하는 집단으로 구분하고 3점 미만을 불만족하는 집단으로 구분하여 두 집단간의 자원봉사활동만족을 비교분석하였다. T-test 분석결과는 아래와 같다.

〈표 4-6〉 자원봉사활동 금전적 보상에 따른 자원봉사활동만족간의 차이분석결과

구분	금전적 보상	평균	표준편차	t값	Sig.
자원봉사활동 만족	낮음(N=108)	18.3889	2.9061	-2.590	.010
	높음(N=67)	19.5075	2.5547		

분석결과 자원봉사활동에 대해 지급되는 금전적 보상에 따른 자원봉사활동 만족에는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($p < 0.05$).

본 연구에서는 금전적 보상으로 자원봉사활동에 활동비로 지급되는 교통비와 수당을 포함시켜서 분석하였다. 분석결과 자원봉사활동의 금전적 보상에 만족하는 집단의 자원봉사활동만족이 19.5075로 높은 것으로 나타났으며 금전적 보상에 대한 만족도가 낮은 집단의 자원봉사활동만족은 18.3889로 낮게 나타났다. 따라서 자원봉사활동에 대한 금전적 보상에 대해 만족하는 봉사자들의 자원봉사활동만족이 높다고 해석할 수 있다. 그러므로 가설 III-1은 채택된다.

2) 가설 III-2의 검증

가설 III-2를 검증하기 위해 문화적 보상만족 측정에 이용된 1개의 항목을 기준으로 하여 3점 이상을 만족하는 집단으로 구분하고 3점 미만을 불만족하는 집단으로 구분하여 두 집단간의 자원봉사활동만족을 비교 분석하였다. T-test 분석결과는 아래와 같다.

〈표 4-7〉 자원봉사활동 문화적 보상에 따른 자원봉사활동만족간의 차이분석결과

구분	문화적 보상	평균	표준편차	t값	Sig.
자원봉사활동 만족	낮음(N=47)	18.2340	3.4529	-1.852	.066
	높음(N=137)	19.1022	2.5008		

분석결과 자원봉사활동에 대해 지급되는 문화적 보상에 따른 자원봉사활동 만족에는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다($p>0.05$). 그러므로 가설 III-2는 기각된다.

3) 가설 III-3의 검증

가설 III-3을 검증하기 위해 평가 측정에 이용된 1개의 항목을 기준으로 하여 3점 이상을 만족하는 집단으로 구분하고 3점 미만을 불만족하는 집단으로 구분하여 두 집단간의 자원봉사활동만족을 비교 분석하였다. T-test 분석결과는 아래와 같다.

〈표 4-8〉 자원봉사활동 평가에 따른 자원봉사활동만족간의 차이분석결과

구분	평가	평균	표준편차	t값	Sig.
자원봉사활동 만족	낮음(N=48)	18.1458	3.0804	-2.133	.034
	높음(N=140)	19.1500	2.7193		

분석결과 자원봉사활동 평가에 따른 자원봉사활동만족간에는 통계적으로

유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($p < 0.05$). 적절한 평가를 받고 있는 봉사자의 만족이 평균 19.1500으로 적절하게 평가받지 못하고 있다고 응답한 봉사자의 만족의 평균인 18.1458보다 높은 것으로 나타났다. 따라서 자원봉사활동에 있어 적절한 평가는 자원봉사자의 자원봉사활동만족에 영향을 미친다고 해석할 수 있다. 그러므로 가설 III-3은 채택된다.

4) 가설 III-4의 검증

가설 III-4를 검증하기 위해 교육훈련 측정에 이용된 1개의 항목을 기준으로 하여 3점 이상을 만족하는 집단으로 구분하고 3점 미만을 불만족하는 집단으로 구분하여 두 집단간의 자원봉사활동만족을 비교 분석하였다. T-test 분석결과는 아래와 같다.

〈표 4-9〉 자원봉사활동 교육훈련에 따른 자원봉사활동만족간의 차이분석결과

구분	교육·훈련	평균	표준편차	t값	Sig.
자원봉사활동 만족	낮음(N=22)	16.5909	2.9706	-4.215	.000
	높음(N=164)	19.1829	2.6729		

분석결과 자원봉사활동 교육훈련의 효과성에 따른 자원봉사활동만족간에는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($p < 0.05$). 교육훈련이 효과적이라고 응답한 봉사자의 만족이 평균 19.1829로 효과적이지 못하고 있다고 응답한 봉사자의 만족의 평균인 16.5909보다 높은 것으로 나타났다. 따라서 자원봉사활동의 교육효과성은 자원봉사자의 자원봉사활동만족에 영향을 미친

다고 해석할 수 있다. 그러므로 가설 III-4는 채택된다.

5) 가설 III-5의 검증

가설 III-5를 검증하기 위해 배치의 적절성 측정에 이용된 1개의 항목을 기준으로 하여 3점 이상을 배치에 만족하는 집단으로 구분하고 3점 미만을 불만족하는 집단으로 구분하여 두 집단간의 자원봉사활동만족을 비교 분석하였다. T-test 분석결과는 아래와 같다.

〈표 4-10〉 자원봉사활동 배치에 따른 자원봉사활동만족간의 차이분석결과

구분	배치	평균	표준편차	t값	Sig.
자원봉사활동 만족	낮음(N=25)	17.2400	3.1262	-3.198	.002
	높음(N=164)	19.1402	2.7108		

분석결과 자원봉사활동 배치의 적절성에 따른 자원봉사활동만족간에는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($p < 0.05$). 자원봉사활동 배치가 적절하다고 응답한 봉사자의 만족이 평균 19.1402로 적절하지 못하고 있다고 응답한 봉사자의 만족의 평균인 17.2400보다 높은 것으로 나타났다. 따라서 자원봉사활동의 배치의 적절성은 자원봉사자의 자원봉사활동만족에 영향을 미친다고 해석할 수 있다. 따라서 가설 III-5는 채택된다.

4. 가설 IV의 검증

본 연구에서는 봉사자의 인구통계학적 특성에 따라 자원봉사활동 만족요인과 활동만족의 정도가 다를 것이라는 가정하에 아래와 같은 가설을 설정하고 검증하였다.

가설 IV. 봉사자가 지각하는 자원봉사활동 만족요인과 활동만족은 인구통계학적 특성에 따라 유의한 차이를 보일 것이다.

가설 IV-1. 봉사자가 지각하는 자원봉사활동 만족요인과 활동만족은 성별에 따라 유의한 차이를 보일 것이다.

가설 IV-2. 봉사자가 지각하는 자원봉사활동 만족요인과 활동만족은 연령에 따라 유의한 차이를 보일 것이다.

가설 IV-3. 봉사자가 지각하는 자원봉사활동 만족요인과 활동만족은 학력에 따라 유의한 차이를 보일 것이다.

가설 IV-4. 봉사자가 지각하는 자원봉사활동 만족요인과 활동만족은 봉사기간에 따라 유의한 차이를 보일 것이다.

가설 IV-5. 봉사자가 지각하는 자원봉사활동 만족요인과 활동만족은 종교에 따라 유의한 차이를 보일 것이다.

가설 IV-6. 봉사자가 지각하는 자원봉사활동 만족요인과 활동만족은 직업에 따라 유의한 차이를 보일 것이다.

가설 IV-7. 봉사자가 지각하는 자원봉사활동 만족요인과 활동만족은 결혼여부에 따라 유의한 차이를 보일 것이다.

가설 IV-8. 봉사자가 지각하는 자원봉사활동 만족요인과 활동만족은 월평균 수입에 따라 유의한 차이를 보일 것이다.

1) 가설 IV-1의 검증

가설 IV-1. 봉사자가 지각하는 자원봉사활동 만족요인과 활동만족은 성별에 따라 유의한 차이를 보일 것이다.

이상의 가설을 검증하기 위해 봉사자의 성별에 따른 자원봉사활동 만족요인과 활동만족의 차이를 검증하기 위해 T-test를 실시하였으며, 분석결과는 아래와 같다.

<표 4-11> 자원봉사자 성별에 따른 자원봉사활동만족요인간의 차이분석결과

구분	성별	평균	t값	Sig.
내용요인	남성	17.7551	-3.877	.000
	여성	19.6391		
관리요인	남성	13.4490	-3.679	.001
	여성	15.3835		

분석결과 성별에 따라 자원봉사활동 만족요인간에 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($p < 0.05$). 내용요인과 관리요인 모두에서 여성의 평균이 남성의 평균보다 높은 것으로 나타나서 여성이 남성보다 현재 자원봉

사활동 만족요인에 대해 호의적으로 평가하고 있는 것으로 나타났다.

자원봉사자 성별에 따른 자원봉사활동만족간의 차이분석결과는 아래와 같다.

〈표 4-12〉 자원봉사자 성별에 따른 자원봉사활동만족간의 차이분석결과

구분	성별	평균	t값	Sig.
자원봉사활동 만족	남성	17.4286	-4.534	.000
	여성	19.4737		

분석결과 성별에 따라 자원봉사활동만족간에 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($p < 0.05$). 여성의 자원봉사활동만족($M=19.4737$)이 남성의 자원봉사활동만족($M=17.4286$)보다 높고 통계적으로도 유의한 것으로 나타났다. 즉 여성이 자원봉사활동에 대해 남성보다 만족하는 정도가 높다고 할 수 있다. 그러므로 가설 IV-1은 채택된다.

2) 가설 IV-2의 검증

가설 IV-2. 봉사자가 지각하는 자원봉사활동 만족요인과 활동만족은 연령에 따라 유의한 차이를 보일 것이다.

이상의 가설을 검증하기 위해 분산분석(One-way ANOVA)을 실시하였으며, 분석결과는 다음과 같다.

〈표 4-13〉 자원봉사자 연령에 따른 자원봉사활동만족요인간의 차이분석결과

구분	연령	평균	F값	Sig.
내용요인	20세 이하	15.8333	1.175	.120
	21~30세	19.2143		
	31~40세	18.6923		
	41~50세	19.4118		
	51~60세	19.2903		
	61~70세	18.1250		
	71세 이상	19.2500		
관리요인	20세 이하	12.1667	3.632	.002
	21~30세	16.5000		
	31~40세	15.0000		
	41~50세	14.8235		
	51~60세	13.8065		
	61~70세	14.8750		
	71세 이상	17.7500		

분석결과 연령에 따라서 내용요인간에 통계적으로 유의한 차이가 없었고 ($p>0.05$), 관리요인에 대해서는 연령간 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($p<0.05$).

71세 이상 응답자의 관리요인 평균값($M=17.7500$)이 가장 높게 나타났으며 그 다음으로 21~30세, 31~40세, 61~70세, 41~50세, 51~60세, 20세 이하의 순으로 나타났다.

〈표 4-14〉 자원봉사자 연령에 따른 자원봉사활동만족간의 차이분석결과

구분	연령	평균	F값	Sig.
자원봉사활동 만족	20세 이하	16.0000	1.525	.172
	21~30세	19.9286		
	31~40세	18.7692		
	41~50세	19.0353		
	51~60세	18.6129		
	61~70세	18.6875		
	71세 이상	19.2500		

분석결과 자원봉사 활동만족은 연령에 따라 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다($p>0.05$). 따라서 가설 IV-2는 부분적으로 채택된다.

3) 가설 IV-3의 검증

가설 IV-3. 봉사자가 지각하는 자원봉사활동 만족요인과 활동만족은 학력에 따라 유의한 차이를 보일 것이다.

이상의 가설을 검증하기 위해 분산분석(One-way ANOVA)을 실시하였으며, 분석결과는 아래와 같다.

〈표 4-15〉 자원봉사자 학력에 따른 자원봉사활동 만족요인간의 차이분석결과

구분	학력	평균	F값	Sig.
내용요인	무학	-	2.202	.045
	초등학교 졸업	19.667		
	중학교 졸업	17.667		
	고등학교 졸업	18.2877		
	전문대학 졸업	20.1333		
	대학교 졸업	19.6835		
	대학원 졸업	19.5000		
관리요인	무학	-	.675	.670
	초등학교 졸업	16.3333		
	중학교 졸업	14.9167		
	고등학교 졸업	14.5753		
	전문대학 졸업	15.5333		
	대학교 졸업	14.9241		
	대학원 졸업	16.8333		

분석결과 내용요인은 학력에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며($p < 0.05$), 관리요인은 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다($p > 0.05$). 전문대학을 졸업한 봉사자의 내용요인 평균($M = 20.1333$)이 가장 높은 것으로 나타났으며 그 다음으로 대학교 졸업, 초등학교 졸업, 대학원 졸업, 고등학교 졸업, 중학교 졸업자의 순으로 내용요인이 높게 나타났다.

〈표 4-16〉 자원봉사자 학력에 따른 자원봉사활동만족간의 차이분석결과

구분	학력	평균	F값	Sig.
자원봉사활동 만족	무학	-	2.153	.050
	초등학교 졸업	18.6667		
	중학교 졸업	18.3333		
	고등학교 졸업	18.0959		
	전문대학 졸업	19.0667		
	대학교 졸업	19.5696		
	대학원 졸업	20.2333		

분석결과 자원봉사 활동만족은 학력에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($p=0.05$). 대학원 졸업자의 자원봉사활동만족($M=20.2333$)이 가장 높게 나타났으며 그 다음으로 대학교 졸업, 전문대학교 졸업, 초등학교 졸업, 중학교 졸업, 고등학교 졸업자 순으로 자원봉사활동만족이 높은 것으로 나타났다. 그러므로 가설 IV-3은 부분적으로 채택된다.

4) 가설 IV-4의 검증

가설 IV-4. 봉사자가 지각하는 자원봉사활동 만족요인과 활동만족은 봉사 기간에 따라 유의한 차이를 보일 것이다.

이상의 가설을 검증하기 위해 분산분석(One-way ANOVA)을 실시하였으

며, 분석결과는 다음과 같다.

〈표 4-17〉 자원봉사자의 봉사기간에 따른 자원봉사활동 만족요인간의 차이분석결과

구분	봉사기간	평균	F값	Sig.
내용요인	3개월 미만	18.1818	3.798	.001
	6개월 미만	17.5714		
	1년 미만	18.2368		
	2년 미만	18.7872		
	3년 이상	20.1268		
관리요인	3개월 미만	14.0000	1.947	.076
	6개월 미만	13.0476		
	1년 미만	14.6579		
	2년 미만	15.1702		
	3년 이상	15.5493		

분석결과 내용요인은 봉사기간에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며($p < 0.05$), 관리요인은 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다($p > 0.05$). 3년 이상 자원봉사활동을 한 봉사자의 내용요인 평균이 가장 높았고($M = 20.1268$), 그 다음으로 2년 미만, 1년 미만, 3개월 미만, 6개월 미만의 순으로 내용요인이 높게 나타났다.

〈표 4-18〉 자원봉사자의 봉사기간에 따른 자원봉사활동만족간의 차이분석결과

구분	봉사기간	평균	F값	Sig.
자원봉사활동 만족	3개월 미만	18.0909	3.656	.002
	6개월 미만	17.8571		
	1년 미만	18.0263		
	2년 미만	18.6596		
	3년 이상	19.9296		

분석결과 자원봉사자의 봉사기간에 따라 자원봉사활동만족간에는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($p < 0.05$). 분석결과 3년 이상 봉사활동에 참여한 봉사자의 자원봉사활동만족($M=19.9296$)이 가장 높았고 그 다음으로 2년 미만, 3개월 미만, 1년 미만, 6개월 미만의 순으로 봉사자의 활동만족이 높은 것으로 나타났다. 따라서 가설 IV-4는 부분적으로 채택된다.

5) 가설 IV-5의 검증

가설 IV-5. 봉사자가 지각하는 자원봉사활동 만족요인과 활동만족은 종교에 따라 유의한 차이를 보일 것이다.

이상의 가설을 검증하기 위해 분산분석(One-way ANOVA)을 실시하였으

며, 분석결과는 아래와 같다.

〈표 4-19〉 자원봉사자 종교에 따른 자원봉사활동 만족요인의 차이분석결과

구분	종교	평균	F값	Sig.
내용요인	기독교	18.7234	.852	.546
	천주교	19.7679		
	불교	18.8649		
	유교	18.0000		
	원불교	21.0000		
	무교(종교없음)	18.6341		
	기타	18.0000		
관리요인	기독교	14.5106	1.290	.258
	천주교	15.6607		
	불교	14.0270		
	유교	14.6667		
	원불교	15.0000		
	무교(종교없음)	14.9024		
	기타	17.0000		

분석결과 종교에 따른 자원봉사활동 만족요인과 활동만족간에는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다($p > 0.05$). 이는 봉사자의 종교의 유무와 종교간의 차이가 자원봉사활동 만족요인과 활동만족에 영향을 미치지 않고 있다고 해석할 수 있다. 따라서 IV-5는 기각된다.

〈표 4-20〉 자원봉사자 종교에 따른 자원봉사활동만족간의 차이분석결과

구분	종교	평균	F값	Sig.
자원봉사활동 만족	기독교	19.1702	.695	.676
	천주교	19.1607		
	불교	18.3784		
	유교	18.0000		
	원불교	19.5000		
	무교(종교없음)	18.5365		
	기타	19.0000		

6) 가설 IV-6의 검증

가설 IV-6. 봉사자가 지각하는 자원봉사활동 만족요인과 활동만족은 직업에 따라 유의한 차이를 보일 것이다.

이상의 가설을 검증하기 위해 분산분석(One-way ANOVA)을 실시하였으며, 분석결과는 아래와 같다.

〈표 4-21〉 자원봉사자 직업에 따른 자원봉사활동 만족요인간의 차이분석결과

구분	직업	평균	F값	Sig.
내용요인	학생	17.5833	5.766	.000
	전업주부	19.9579		
	자영업	16.6522		
	회사원	17.4167		
	교사직	20.3333		
	무직	18.8571		
	기타	19.0474		
관리요인	학생	14.0833	5.502	.000
	전업주부	15.3684		
	자영업	11.7391		
	회사원	14.5000		
	교사직	16.3333		
	무직	16.1071		
	기타	15.2941		

분석결과 자원봉사활동 만족요인은 직업에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($p < 0.05$). 교사직 응답자의 내용요인의 평균이 가장 높았으며 그 다음으로 전업주부, 기타, 무직, 학생, 회사원, 자영업의 순으로 내용요인이 높게 나타났다. 관리요인에 대해서도 교사직의 평균이 가장 높은 것으로 나타났으며 그 다음으로 무직, 전업주부, 기타, 회사원, 학생, 자영업의 순으로 높은 것으로 나타났다.

〈표 4-22〉 자원봉사자 직업에 따른 자원봉사활동만족간의 차이분석결과

구분	직업	평균	F값	Sig.
자원봉사활동 만족	학생	18.1667	6.382	.000
	전업주부	19.3474		
	자영업	16.2609		
	회사원	17.9167		
	교사직	22.6667		
	무직	19.1071		
	기타	20.0000		

분석결과 직업에 따른 자원봉사활동만족간에는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($p < 0.05$). 교사직 종사자의 자원봉사활동만족($M = 22.6667$)이 가장 높은 것으로 나타났으며, 그 다음으로 기타, 전업주부, 무직, 학생, 회사원, 자영업자 순으로 자원봉사활동만족이 높은 것으로 나타났다. 그러므로 가설 IV-6은 채택된다.

7) 가설 IV-7의 검증

가설 IV-7. 봉사자가 지각하는 자원봉사활동 만족요인과 활동만족은 결혼 여부에 따라 유의한 차이를 보일 것이다.

이상의 가설을 검증하기 위해 분산분석(One-way ANOVA)을 실시하였으

며, 분석결과는 아래와 같다.

〈표 4-23〉 자원봉사자 결혼여부에 따른 자원봉사활동 만족요인간의 차이분석결과

구분	결혼여부	평균	F값	Sig.
내용요인	미혼	18.1905	.941	.392
	기혼	19.1557		
관리요인	미혼	14.9048	.032	.968
	기혼	14.9042		

〈표 4-24〉 자원봉사자 결혼여부에 따른 자원봉사활동만족간의 차이분석결과

구분	결혼여부	평균	F값	Sig.
자원봉사활동 만족	미혼	19.1905	.227	.797
	기혼	18.8563		

분석결과 결혼여부에 따른 자원봉사활동 만족요인과 활동만족간에는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다($p > 0.05$). 이는 봉사자의 결혼여부가 자원봉사활동 만족요인과 활동만족에 영향을 미치지 않고 있다고 해석될 수 있다. 따라서 IV-7은 기각된다.

8) 가설 IV-8의 검증

가설 IV-8. 봉사자가 지각하는 자원봉사활동 만족요인과 활동만족은 월 평균수입에 따라 유의한 차이를 보일 것이다.

이상의 가설을 검증하기 위해 분산분석(One-way ANOVA)을 실시하였다. 분석결과는 아래와 같다.

〈표 4-25〉 자원봉사자 월평균수입에 따른 자원봉사활동 만족요인간의 차이분석결과

구분	월평균수입	평균	F값	Sig.
내용요인	100만원 미만	17.1538	2.862	.011
	100~200만원	18.5417		
	200~300만원	19.8727		
	300~400만원	19.1081		
	400~500만원	20.2222		
	500만원 이상	19.6471		
관리요인	100만원 미만	15.8462	2.018	.065
	100~200만원	15.0625		
	200~300만원	15.2909		
	300~400만원	13.8919		
	400~500만원	15.2222		
	500만원 이상	15.9412		

분석결과 내용요인은 월평균수입에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며($p < 0.05$), 관리요인은 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다($p > 0.05$). 또한 월평균수입이 400~500만원대 응답자가 내용요인이 가장 높게 나타났으며($M=20.2222$), 그 다음으로 200~300만 원대, 500만 원 이상, 300~400만원대, 100~200만원대, 100만원 미만 순으로 내용요인이 높게 나타났다.

〈표 4-26〉 자원봉사자 월 평균수입 따른 자원봉사활동만족간의 차이분석결과

구분	월평균소득	평균	F값	Sig.
자원봉사활동 만족	100만원 미만	18.1538	3.088	.007
	100~200만원	18.7500		
	200~300만원	19.4364		
	300~400만원	18.6216		
	400~500만원	19.8889		
	500만원 이상	19.8824		

분석결과 월평균수입에 따른 자원봉사 활동만족간에는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($p < 0.05$). 월평균수입이 400~500만원대 응답자의 자원봉사 활동만족이 가장 높게 나타났으며($M=19.8889$), 그 다음으로 500만 원 이상, 200~300만원대, 100~200만원대, 300~400만원대, 100만원 미만 순으로 자원봉사활동에 만족하는 것으로 나타났다. 따라서 가설 IV-8은 부분

적으로 채택된다.

이상에서 살펴본 가설 IV의 검증결과를 정리해보면 <표 4-27> 과 같다.

<표 4-27> 가설 IV의 검증결과 요약

변수	만족요인		활동만족
	내용요인	관리요인	
성별	○	○	○
연령	×	○	×
학력	○	×	○
봉사기간	○	×	○
종교	×	×	×
직업	○	○	○
결혼여부	×	×	×
월평균수입	○	×	○

주: ○은 가설의 채택을, ×는 가설의 기각을 의미함.

본 연구에서 활동만족에 영향을 미칠 것으로 예상되어 추출된 환경요인, 내용요인, 관리요인들의 자원봉사 활동만족에 영향을 미치는 정도를 알아보기 위하여 이러한 3가지 요인을 독립변수로 하고 활동만족을 종속변수로 하여 다중회귀분석(Multiple-regression)을 실시하였다. 분석결과는 다음의 <표 4-28> 에 나타난 바와 같다.

〈표 4-28〉 자원봉사활동 만족요인과 활동만족의 회귀분석결과

변수	B	Std.Error	beta	t	Sig.
Constant	7.483	1.271		5.889	.000
환경요인	4.007E-02	.066	.040	.610	.543
내용요인	.465	.064	.500	7.252	.000
관리요인	.122	.059	.141	2.074	.039
R ² =.357 F=34.378 Sig.=.000					

분석결과 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 나타났으나 R² 값이 다소 낮아 설명력이 낮은 것으로 나타나서 해석상의 주의를 요한다.

회귀분석결과 환경요인은 통계적으로 유의하지 않아서(p>0.05) 활동만족에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으나, 내용요인과 관리요인은 통계적으로 유의하여(p<0.05) 활동만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

한편 내용요인과 관리요인 중에서는 변수의 설명력과 영향력을 나타내는 beta값이 큰 내용요인이 관리요인보다 활동만족에 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

제5장 결론 및 제언

제1절 연구의 요약

본 연구는 자원봉사활동 만족에 영향을 미치는 요인들을 확인하고 이들 요인들과 자원봉사자의 봉사활동에 대한 만족과의 관계를 규명하는 것을 그 목적으로 한다. 이에 자원봉사 활동만족에 영향을 미치는 자원봉사활동만족의 결정요인을 살펴보고, 그 요인들이 활동만족에 미치는 영향정도를 분석하고자 하였다. 또한 이들 자원봉사활동 만족요인과 활동만족이 자원봉사자 개인적인 특성에 따라 어떠한 차이점이 있는지를 연구하고자 하는 것이다.

그리고 본 연구에서는 조직행동론에서의 직무만족 개념을 도입하여 자원봉사활동에 대한 만족에 영향을 미치는 요인을 확인하고 이들 요인들과 자원봉사자의 봉사활동에 대한 만족과의 관계를 규명하고자 하였다.

이를 위해 기존의 직무만족 결정요인에 관한 문헌고찰을 통해 자원봉사활동만족 결정요인을 환경요인, 내용요인, 관리요인 등의 3가지 요인을 선정하였다. 환경요인에는 동료와 관리자와의 관계가 포함되었으며 내용요인에는 역할중요도와 역할지각으로 구성되었다. 관리요인은 금전적·문화적 보상, 평가, 교육훈련, 배치 등으로 구성되었다.

이러한 연구모형을 중심으로 하여 연구가설을 설정하였으며 연구가설 검증을 위한 실증분석을 위해 고양시의 자원봉사자 200명을 대상으로 설문조사를 실시하여, 이 중 총 190부가 최종분석에 이용되었으며, 실증분석을 통한 가설

검증의 결과는 아래와 같다.

첫째, 자원봉사활동 만족요인 중 환경요인으로 선정된 자원봉사자의 동료와의 관계와 관리자와의 관계는 자원봉사활동의 만족에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이를 보다 자세히 검토하기 위해 실시한 회귀분석에서 환경요인은 활동만족에 영향을 미치지 않았으며 내용요인과 관리요인이 활동만족에 영향을 미쳤으며 내용요인이 보다 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 내용요인과 관리요인에 대한 만족이 증가하면 자원봉사활동 전체에 대한 만족이 증가한다고 할 수 있다.

둘째, 내용요인이 자원봉사 활동만족에 미치는 영향을 알아보기 위해 가설을 설정하고 분석하였다. 분석결과 선정된 역할의 중요도와 역할지각은 모두 자원봉사 활동만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 봉사자 자신이 자원봉사활동에 대한 중요도와 자기가 행하는 봉사활동의 역할에 대해 지각의 정도가 높을수록 자원봉사활동의 만족이 증가한다고 해석할 수 있다.

셋째, 관리요인이 자원봉사활동 만족에 미치는 영향을 알아보기 위해 가설을 설정하고 실증분석을 행하였다. 분석결과 선정된 금전적 보상, 평가, 교육 훈련, 배치 등에서 만족하는 집단의 자원봉사활동 만족정도가 관리요인에 만족하지 못하는 집단에 비하여 높은 것으로 나타났다. 그러나 문화적 보상에 대해서는 두 집단간에 차이가 없는 것으로 나타났다.

넷째, 인구통계적 특성변수에 따른 자원봉사활동 만족요인과 활동만족의 차이를 검증한 분석에서는 여성이 남성보다 자원봉사활동 만족요인에 대한 정도가 높은 것으로 나타났고 활동만족 정도도 높은 것으로 나타났다.

연령에 따른 분석결과를 살펴보면 내용요인에서는 연령간에 통계적으로 유

의한 차이가 없었으나, 관리요인에서는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 71세 이상 응답자의 관리요인이 가장 높게 나타났으며 그 다음으로 21~30세, 31~40세, 61~70세, 41~50세, 51~60세, 20세 이하의 순으로 관리요인의 정도가 높은 것으로 나타났다. 관리요인이 71세 이상의 고령자들이 가장 높은 것으로 나타났으나 대체로 연령이 높은 봉사자들이 관리요인에 대한 정도가 낮은 것으로 나타났다. 한편 연령에 따른 활동만족의 차이는 없는 것으로 나타났다.

학력에 의한 분석결과를 살펴보면 학력에 따라 내용요인간의 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 전문대학을 졸업한 봉사자의 내용요인의 정도가 높았고 그 다음으로 대학교 졸업, 초등학교 졸업, 대학원 졸업, 고등학교 졸업, 중학교 졸업자의 순으로 내용요인이 높게 나타났다. 그러나 관리요인에서는 학력간에 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다. 그리고 활동만족은 학력에 따라 유의한 차이가 있었으며, 대학원 졸업자의 자원봉사활동만족이 가장 높게 나타났고 그 다음으로 대학교 졸업, 전문대학교 졸업, 초등학교 졸업, 중학교 졸업, 고등학교 졸업자 순으로 자원봉사활동만족이 높은 것으로 나타났다. 따라서 대체로 학력이 높을수록 자원봉사 활동만족 정도가 높다고 해석할 수 있다.

봉사기간에 의한 분석결과를 살펴보면 대체로 봉사기간이 길수록 내용요인의 정도가 높고 자원봉사 활동만족 정도가 높은 것으로 나타났다. 그러나 6개월 미만의 자원봉사자들의 활동만족도가 가장 낮은 것으로 나타나서 자원봉사를 시작한지 6개월 정도를 기점으로 자원봉사활동을 중단할 수 있음을 시사해주고 있다고 볼 수 있다.

종교유무에 의한 분석결과를 살펴보면 종교에 따라서는 만족요인인 내용요인과 관리요인 그리고 활동만족에 대해 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 따라서 봉사자의 종교유무가 자원봉사활동의 만족요인이 될 수 없으며 활동만족에 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이는 봉사자의 종교유무가 봉사활동에 많은 영향을 미친다는 기존의 연구결과와는 일치하지 않는 것이다.

직업에 의한 분석결과를 살펴보면 직업에 따라 내용요인과 관리요인의 정도가 다른 것으로 분석되었으며 직업에 따라 봉사자들이 느끼는 활동만족도 다른 것으로 나타났다. 교사직에서 활동만족이 가장 높았으며 자영업자가 가장 낮은 것으로 나타났다. 회사원과 학생도 내용요인과 관리요인의 정도가 낮고 활동만족도 낮은 것으로 나타나서 자원봉사자의 저변확대를 위해서 이들의 활동만족을 증진시킬 수 있는 방안이 필요하다고 하겠다.

결혼여부에 대한 분석결과를 살펴보면, 결혼여부에 따라서는 만족요인과 활동만족간에 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 즉 자원봉사자의 결혼여부가 자원봉사 활동만족에 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다.

자원봉사자의 월평균수입에 대한 분석결과를 살펴보면 월평균수입에 따라 내용요인의 정도가 다른 것으로 나타났으며, 활동만족 정도에도 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 그러나 관리요인에서는 통계적으로 유의한 차이가 없었다. 대체로 월평균수입 300만원 이상인 봉사자가 자원봉사 활동만족 정도가 높은 것으로 나타났으며, 월 100만원 미만의 수입을 얻는 자원봉사자의 활동만족 정도가 가장 낮았는데 여기에는 학생이 많이 포함되

어 있을 것으로 예상되는 바 해석상에 주의를 요한다고 사료된다.

이상의 실증적 연구결과들은 다음과 같은 것들은 시사하고 있다. 첫째, 자원봉사자의 환경요인은 자원봉사활동에 영향을 미치지 못한다. 따라서 동료 간에 도움을 받거나 도움을 주는 것 등의 협조관계의 유지정도가 높고 관리자와의 인간적인 친밀감의 정도가 높다고 하더라도 자원봉사자의 활동만족과는 관계가 없어서 자원봉사활동을 지속하게 되는 요인과는 관계가 없을 수 있다는 것이다. 고로 자원봉사자의 관리에 있어 인간적인 친밀감 등에 의존하기보다는 자원봉사활동의 업무내용을 구체화하고 체계화하는 것이 자원봉사자의 활동을 지속할 수 있는 환경을 조성하는 방법이 될 수 있을 것이다.

둘째, 자원봉사자의 활동만족에 가장 큰 영향을 미치는 것은 내용요인으로 역할에 대한 중요도의 인식과 역할지각이 자원봉사 활동만족에 가장 큰 요인으로 작용하고 있다는 점이다. 이는 자원봉사자 개인의 인격이나 성품 등의 성향과 관련되어 있을 수 있으며 자원봉사를 하게 된 동기와의 연계될 수 있으나 자원봉사활동을 시작한 봉사자에게 이러한 역할 중요도와 역할지각을 할 수 있도록 내용이 구성된 교육훈련을 실시하고 일정한 기간 단위로 재교육을 실시하여 자원봉사자에게 지속적인 동기부여를 해줄 필요가 대두된다고 하겠다.

셋째, 평가, 교육훈련, 배치 등의 관리요인이 자원봉사자의 자원봉사 활동만족에 영향을 미친다는 점이다. 합리적인 평가, 효과적인 교육, 적절한 배치를 받았다고 응답한 자원봉사자의 활동만족 정도가 그렇지 못한 자원봉사자와 비교하여 높은 활동만족 정도를 보이고 있기 때문에 이러한 관리요인이 간과할 수 없는 매우 중요한 요인으로 작용하고 있다는 점이다. 따라서 자원

봉사센터는 자원봉사자를 위한 기초교육에 있어서 중심적인 역할을 할 수 있도록 교육프로그램을 개발해야 하고 교육을 실시함에 있어서도 문화센터, 종합사회복지관 등 지역사회의 사회교육기관 자원을 충분히 활용할 수 있는 방안을 강구해야 한다. 또한 평가작업을 위한 평가를 위한 표준화된 지침서와 평가도구들이 개발되어야 할 것이다.

그리고 적절한 배치를 위해서는 현재 사회복지분야로 편중되어 있는 자원봉사활동분야를 확대하여야 한다. 이를 위해서는 자원봉사활동의 수요기관과 자원활동센터와 연계를 갖고 정보교류, 프로그램개발 등에 있어 상호협약에 실시하여 보다 효율적인 관리체계를 구축해야 할 것이다.

마지막으로, 자원봉사자를 보다 효율적으로 관리하기 위해서는 인구통계학적 변수를 잘 활용해야 한다는 점이다.

본 연구결과에 의하면 연령, 종교, 결혼여부 등의 변수는 활동만족에 영향을 미치지 않았다. 이는 종교가 활동만족과 활동지속성에 영향을 미친다는 기존 연구결과와 일치하지 않는다.

본 연구에서는 학력이 높을수록, 월평균수입이 많을수록, 봉사기간이 길수록 자원봉사활동에 만족하며 교사직이나 전업주부인 여성의 활동만족도가 높은 것으로 나타났다. 상대적으로 학력이 낮을수록, 봉사기간이 짧을수록, 또한 학생, 회사원, 자영업의 남성의 경우에 활동만족의 정도가 낮은 것으로 나타나 이들의 활동만족을 증진시킬 수 있는 방법을 모색해야할 필요성이 대두된다고 하겠다. 또한 연령이 많을수록 관리요인에 있어 평가, 교육훈련, 배치에 만족정도가 낮은 것으로 나타나 이들 고령의 자원봉사자의 활동만족증진을 위한 방안을 모색해야할 필요가 있다고 하겠다.

제2절 제언

본 연구의 결과를 바탕으로 자원봉사활동에 참여하는 자원봉사자의 만족을 증진시키기 위한 대안을 관리적 측면과 자원봉사활동 지원체계 측면에서 제언해보면 다음과 같다.

우선, 자원봉사활동 관리체계 측면을 살펴보면, 첫째, 자원봉사자들을 효과적으로 관리하기 위해서는 봉사자의 참여형태, 담당직원의 배치, 지도감독, 업무 배정, 커뮤니케이션 유지, 활동중단에 대한 대책 등이 마련되어야 한다.

그러기 위해서는 자원봉사자만을 전담하는 직원을 채용하고 지도 및 감독하는 체제를 갖추어야 한다. 이렇게 함으로써 담당 직원들이 봉사자들을 관리하는 능력이 자원봉사자의 활동만족에 기여할 수 있도록 해야한다. 자원봉사자들에 업무배정 방법에 있어서도 기관이나 시설에서 일방적으로 처리하는 것은 바람직하지 않으며 자원봉사자와 담당 직원들이 상호 의사소통이 원활한 상태에서 합리적으로 배분하는 과정이 필요하다.

둘째, 교육은 현재 일회적으로 실시되고 있는데 오리엔테이션 수준을 보장하여 자원봉사자의 특성(노인, 여성, 청소년, 전문직 등)과 서비스의 대상 및 서비스 유형을 고려하여 이에 대한 이해를 제고하고, 봉사기술을 습득하여 적용할 수 있는 실효성 있는 교육이 되도록 한다. 그리고 자원봉사자의 능력과 경험정도에 따라 단계별 교육을 체계화하도록 한다.

셋째, 자원봉사자를 위한 인센티브제도의 도입을 들 수 있는데 봉사활동이 무보수성을 특징으로 하지만 봉사활동을 적당하게 격려할 수 있을 정도의 보

상은 봉사활동을 활성화시킬 수 있는 요인이 될 수 있다고 생각한다.

예를 들면 고양시 일산노인종합복지관에서는 봉사활동경력을 인정해주는 제도(봉사경력을 8호봉으로 나누어 경력에 따른 보상)를 도입하여 봉사자에 대한 보상체계를 갖추고 있다. 이러한 봉사활동에 대한 인정제도는 많은 봉사자를 모집할 수 있는 수단임은 물론 활성화를 위한 유용한 제도라고 할 수 있겠다.

넷째, 자원봉사활동 내용의 다양화이다. 본 연구결과 고령자의 경우에는 자원봉사활동에 대한 의욕과 지속성이 높은 반면 만족정도가 낮은 것으로 나타나서 이에 대한 대책이 필요한 것으로 지적되었다. 따라서 젊은 사람들이 미처 해낼 수 없는 지역사회의 작은 일(거리나 마을 청소, 교통정리, 아동들을 위한 한문교육 등)을 보이지 않는 곳에서 행해지는 노령층의 봉사활동에 대한 이해와 격려를 통하여 노령의 자원봉사 인력을 유효하게 쓸 수 있도록 해야 할 것이다.

다음으로, 자원봉사활동 지원체계 측면에서 살펴보면, 첫째, 자원봉사자를 효과적으로 관리하기 위해서는 교육·훈련을 통하여 센터 내 기존 인력의 전문성을 제고하며, 앞으로 센터에서 자원봉사관리자를 채용할 때는 전문인력을 채용토록 해야 할 것이다. 현재 국립사회복지연수원, 한국사회복지협의회, 한국사회복지사협의회, 블런티어 21 등에서 전문 자원봉사관리자 교육을 실시하고, 이러한 교육과정을 표준화하는 문제와 자격증 문제도 함께 검토되어야 할 것이다.

둘째, 지원체계를 보완하기 위해서는 재정적 문제를 해결해야 한다. 현재 모든 센터들이 제시하는 예산부족의 문제는 현재의 문제일 뿐만 아니라 앞으로

로도 예상되는 문제이다. 이것에 대한 대책으로는 현재와 같이 지방비로 지원하는 방안과 자원봉사 관련사업에도 기금지원이 가능한 '사회복지 공동모금법'에 따른 지원방안을 병행하는 방법이 바람직할 것으로 보인다.

셋째, 유형별 자원봉사센터간의 협조체계는 지역 자원봉사센터의 자원봉사자의 상당한 비율이 여성과 중·고등학생인 것을 볼 때, 지역 내 센터간의 협조와 연계체계는 필수적인 것이다. 또한 센터는 협조뿐 아니라 지역사회 내 자원봉사 활용기관의 자원봉사 담당자와도 모임도 필요할 것으로 보인다.

참고문헌

1. 국내문헌

김병섭 외 2인, 『조직의 이해와 관리』, 2001.

김영호, 「자원봉사활성화를 위한 현상학적 커뮤니케이션 어프로치」, 사회사업총람, 강남사회복지학교, 1988.

김찬자, 「자원봉사활동에 대한 교사의 인식 및 태도에 관한 조사연구」, 동국대학교 석사학위논문, 2001.

류기형 외 5인, 『자원봉사론』, 양서원, 2000.

박미향, 「지역사회 자원봉사 활동에 대한 주부들의 인식조사 연구」, 광주대학교 경상대학원, 석사학위논문, 2000.

박연호, 『현대인간관계론』, 박영사, 2000.

백기복, 『조직행동연구』, 법문사, 2001.

서울대 사회복지연구소, 「자원봉사와 적십자활동 연구」, 1991.

송영희, 「직무만족에 영향을 주는 직무특성에 관한 연구」, 서강대학교 석사학위논문, 1998.

신유근, 『조직행위론』, 다산출판사, 1991.

안경호, 「자원봉사활동의 활성화 방안에 관한 연구」, 대전대학교 경영행정대학원 석사학위논문, 2000.

유경희, 「자원봉사활동의 중도탈락 요인과 대책에 관한 요구」, 청주대학교

조호규, 「자원봉사 활성화 방안연구」 부산대 대학원 석사학위논문, 1995.

조휘일, 외 2인, 「자원봉사의 기초」, 한국사회복지협의회, 1997.

최현기, 「주부자원봉사자의 활용에 관한 연구」, 효성여자대학교 석사학위논문, 1992.

한국여성개발원, 「자원활동 수요개발에 관한 연구」, 1993.

허철부, 「조직행위론」, 형설출판사, 1990.

www.ilsanserior.org

2. 외국문헌

Albanese, R. and D. D. Van Fleet, *Organizational Behavior : A Managerial Viewpoint*, 1983, p.244.

Encyclopedia of Social Work, New York, 1977, p.1582.

Engel, J. F. et al., *Consumer Behavior*, 3rd ed., Fort Worth: The Dryden Press, 1978, p.493.

Jurgenson, C. E. "Job Preferences : What makes a Job Good or bad?", *Journal of Applied Psychology*, Vol.63, No.3, 1978, pp.267~276.

Locke, E. A. "The Nature and Causes of Job Satisfaction", In M. D. Dunnett ed., *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago : Rand McNally College Publishing Company, 1976, pp.1297~1349.

McComick, E. J. & D. Ilgen, *Industrial Psychology*, 7th ed., Englewood

Cliffs: Prentice-Hall, 1980, pp.303~308

Nathan Cohen, *Volunteerism and Soange : The Citizen Volunteer*, New York; Harper & Bros Publisher, 1960, p.225.

Osborn, R. N. et al., *Managing Organizational Behavior*, New York: John Wiley and Sons, 1972, p.31.

Porter, L. W. & R. M. Steers, *Motivation and Work Behavior*, 3rd ed., New York : Mcgrow-Hill, 1983.

ABSTRACT

A Study on the Factors Determining Volunteer Service People's Satisfaction with Their Activities

- Focused on Those Volunteers in Goyang-City, Kyonggi-Province

Lee Jong Sun

Major in Social Welfare

Dept. of Welfare Administration

The Graduate School of Public Administration

Hansung University

The purpose of this study is to determine the factors affecting volunteer service people's satisfaction with their activities and reviewing the relationship between the factors and volunteers' satisfaction with their activities.

The results of this study can be summarized as follows. First, volunteers' environmental factor does not affect their volunteer service activities. Second, the factor affecting their satisfaction with the volunteer services is recognition of importance of their activities and their roles. Third, such management factors as assessment, education/training and deployment affect volunteers' satisfaction with their activities much. Fourth, such variables as age, religion or marital status do not affect

volunteers' satisfaction with their activities.

Based on the above findings, the alternatives to improve volunteers' satisfaction with their volunteer service activities may be suggested as follows in terms of management and supporting system. First, in order to effectively manage the volunteers, it is necessary to arrange a mechanism of managing them in terms of participation types, deployment of supervisors, guidance, orientation, communication and measures against suspension of activities. Second, the current temporary education should be replaced with a permanent one with the level of orientation enhanced, which should be designed to promote volunteers' understanding of their services and inform them of required skills, in consideration of volunteers' attributes (elderly, women, juveniles and professional people), objects and types of volunteer services. Third, it is deemed necessary to introduce an incentive system for volunteers. Although the volunteer services should be unrewarded, a proper incentive system designed to encourage the volunteers may be effective in activating the volunteer services. Fourth, contents of the volunteer services should be diversified. Fifth, in order to effectively manage the volunteers, it is essential to educate the existing volunteer service personnels of the volunteer centers and recruit professional personnels for the centers. Sixth, the financial problems should be solved to reinforce the supporting system for the volunteer services. Seventh, since women and middle/high school students account for the majority of the volunteers, it is essential to enhance the cooperation among centers in the community.

설문지

안녕하십니까?

그 동안 보이지 않는 곳에서 묵묵히 자원봉사활동으로 사랑을 실천해 오신 고양시의 자원봉사자 여러분께 감사드립니다.

본 설문지는 자원봉사 활동만족 결정요인에 관한 연구를 위한 것입니다.

본 설문지는 개별적으로 공개되는 일없이 오직 학문적인 연구목적만을 위해서만 사용됩니다. 질문에는 옳고 그른 것이 없으니 여러분이 평소 생각하시는 대로 솔직하게 대답하여 주시면 감사하겠습니다. 귀하께서 성의 있게 기입하여 주신 내용들은 모두가 귀중한 연구자료로 활용되어질 것이며 연구결과는 자원봉사활동 실무에 유용한 정보가 될 것입니다.

2002년 4월

한성대학교 행정대학원

복지행정학과

지도교수 : 김백유

연구자 : 이종선

1. 다음 물음은 자원봉사활동에 있어 환경요인에 관한 것입
다. 다음 항목을 읽으시고 귀하의 생각과 일치하는 곳에 V
표시 해주십시오.

1. 자원봉사자간의 관계는 매우 우호적이다.

전혀그렇지않다 1	그렇지않다 2	보통이다 3	그렇다 4	매우그렇다 5

2. 봉사활동시 봉사자간에 협조가 잘 이루어진다.

전혀그렇지않다 1	그렇지않다 2	보통이다 3	그렇다 4	매우그렇다 5

3. 봉사자들만의 모임을 통해 친밀관계를 유지한다.

전혀그렇지않다 1	그렇지않다 2	보통이다 3	그렇다 4	매우그렇다 5

4. 관리자에 대해 신뢰감을 갖고 있다.

전혀그렇지않다 1	그렇지않다 2	보통이다 3	그렇다 4	매우그렇다 5

5. 관리자에 대해 인간적 친근감을 갖고 있다.

전혀그렇지않다 1	그렇지않다 2	보통이다 3	그렇다 4	매우그렇다 5

II. 다음 물음은 자원봉사활동에 있어 내용요인에 관한 것입니

다. 다음 항목을 읽으시고 귀하의 생각과 일치하는 곳에 V 표시 해주십시오.

1. 현재하고 있는 봉사활동은 중요한 일이다.

전혀그렇지않다 1	그렇지않다 2	보통이다 3	그렇다 4	매우그렇다 5

2. 현재 맡고 있는 봉사활동에 대해 흥미를 느낀다.

전혀그렇지않다 1	그렇지않다 2	보통이다 3	그렇다 4	매우그렇다 5

3. 자원봉사활동에 대해 책임감을 갖고 있다.

전혀그렇지않다 1	그렇지않다 2	보통이다 3	그렇다 4	매우그렇다 5

4. 봉사활동과 관련된 권한과 책임의 한계를 잘 알고 있다.

전혀그렇지않다 1	그렇지않다 2	보통이다 3	그렇다 4	매우그렇다 5

5. 활동의 내용이나 처리방법에 대해 잘 알고 있다.

전혀그렇지않다 1	그렇지않다 2	보통이다 3	그렇다 4	매우그렇다 5

Ⅲ. 다음 물음은 자원봉사활동에 있어 관리요인에 관한 것입니다. 다음 항목을 읽으시고 귀하의 생각과 일치하는 곳에 V 표시 해주십시오.

1. 교통비나 수당은 충분하다고 생각한다

전혀그렇지않다 1	그렇지않다 2	보통이다 3	그렇다 4	매우그렇다 5

2. 봉사기관에서 주선하는 친목회나, 각종 행사초대, 회식동참, 간행물 발행 등이 도움이 된다고 생각한다.

전혀그렇지않다 1	그렇지않다 2	보통이다 3	그렇다 4	매우그렇다 5

3. 자신의 봉사활동에 대해 적절한 평가를 받고있다고 생각한다.

전혀그렇지않다 1	그렇지않다 2	보통이다 3	그렇다 4	매우그렇다 5

4. 봉사활동을 위해 받은 교육훈련이 봉사활동에 효과적이다.

전혀그렇지않다 1	그렇지않다 2	보통이다 3	그렇다 4	매우그렇다 5

5. 봉사활동하기에 적절한 곳에 배치되었다고 생각한다.

전혀그렇지않다 1	그렇지않다 2	보통이다 3	그렇다 4	매우그렇다 5

IV. 다음 물음은 자원봉사활동에 대한 만족도에 관한 것입니다.

다. 귀하께서 느끼시는 만족정도를 V 표시 해주십시오.

1. 봉사활동은 나의 능력개발에 도움이 된다.

매우 불만족 1	불만족 2	보통이다 3	만족 4	매우 만족 5

2. 봉사활동은 자녀교육상 좋은 본보기가 된다.

매우 불만족 1	불만족 2	보통이다 3	만족 4	매우 만족 5

3. 현재의 활동은 내가 꼭 해보고 싶은 (할 수 있는) 일이다.

매우 불만족 1	불만족 2	보통이다 3	만족 4	매우 만족 5

4. 봉사활동을 자랑스럽게 생각한다.

매우 불만족 1	불만족 2	보통이다 3	만족 4	매우 만족 5

5. 여가시간을 보람있게 활용하고 있다고 생각한다.

매우 불만족 1	불만족 2	보통이다 3	만족 4	매우 만족 5

V. 마지막으로 자원봉사자의 인구통계적 특성에 관한 질문입니다.

1. 귀하의 성별은 ?

- ① 남 ② 여

2. 귀하의 연령은?

- ① 20세 이하 ② 21~30세 ③ 31~40세 ④ 41~50세
⑤ 51~60세 ⑥ 61~70세 ⑦ 71세 이상

3. 귀하가 현재하고 있는 자원봉사활동 기간은?

- ① 3개월 미만 ② 6개월 미만 ③ 1년 미만 ④ 2년 미만
⑤ 3년 이상

4. 귀하의 학력은?

- ① 무학 ② 초등학교 졸업 ③ 중학교 졸업 ④ 고등학교 졸업
⑤ 전문대학교 졸업 ⑥ 대학교 졸업 ⑦ 대학원 졸업

5. 귀하는 종교는?

- ① 기독교 ② 천주교 ③ 불교 ④ 유교 ⑤ 원불교
⑥ 무교(종교 없음) ⑦ 기타()

6. 귀하의 직업은?

- ① 학생 ② 전업주부 ③ 자영업 ④ 회사원 ⑤ 교사직
⑥ 무직 ⑦ 기타()

7. 결혼여부는?

- ① 미혼 ② 기혼

8. 가정의 평균 월수입은?

- ① 100만원 미만 ② 100~200만원 ③ 200~300만원
④ 300~400만원 ⑤ 400~500만원 ⑥ 500만원 이상

- 설문에 응해주셔서 대단히 감사합니다. -