

석 사 학 위 논 문
지도교수 황 진 수

청소년 자원봉사활동의 만족도에 관한 연구

- A Study on the Satisfaction of Juveniles Voluntary Support -

2002년 12월 일

한성대학교 행정대학원

복지행정학과
사회복지전공

이 윤 영

석 사 학 위 논 문
지도교수 황 진 수

청소년 자원봉사활동의 만족도에 관한 연구

- A Study on the Satisfaction of Juveniles Voluntary Support -

위 논문을 행정학 석사학위논문으로 제출함

2002년 12월 일

한성대학교 행정대학원

복 지 행 정 학 과

사 회 복 지 전 공

이 윤 영

이윤영의 행정학 석사학위논문을 인정함

2002년 12월 일

심사 위원장 (인)

심 사 위 원 (인)

심 사 위 원 (인)

목 차

제1장 서론	1
제1절 연구의 필요성 및 목적	1
제2절 연구의 범위 및 방법	4
제2장 청소년 자원봉사활동에 대한 이론적 배경	6
제1절 청소년 자원봉사활동의 개념 및 필요성	6
제2절 청소년 자원봉사활동의 영역	12
제3절 청소년 자원봉사활동의 효과	16
제4절 청소년자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인	19
제3장 연구방법	29
제1절 연구가설	29
제2절 조사대상	30
제3절 조사도구	30
제4절 조사분석방법	32
제4장 연구결과	33
제1절 조사대상자의 일반적 특성	33
제2절 자원봉사활동에 대한 인식 및 실태	34

제3절 개인적 특성변인에 따른 만족도	42
제4절 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인분석	47
 제5장 결론	 57
 참고문헌	 64
 ABSTRACT	 67
 부록	 70

표 목 차

〈표2-1〉 청소년 자원봉사활동 영역	13
〈표2-2〉 청소년 자원봉사활동의 유형	14
〈표2-3〉 청소년 자원봉사활동의 유형	15
〈표2-4〉 자원봉사활동의 기대효과	17
〈표3-1〉 문항의 신뢰도	32
〈표4-1〉 조사대상자의 일반적 특성	34
〈표4-2〉 자원봉사활동 참여기간	35
〈표4-3〉 자원봉사활동 참여방법	36
〈표4-4〉 자원봉사활동 유형	37
〈표4-5〉 자원봉사활동 참여시 어려운점	38
〈표4-6〉 본인의 봉사활동 태도	39
〈표4-7〉 학교 및 교사의 관심도	40
〈표4-8〉 실제봉사시간과 기록시간과의 일치성	41
〈표4-9〉 성적반영 안 될 경우 봉사활동 참여여부	42
〈표4-10〉 인구통계학적변수에 따른 자원봉사활동 만족도 차이	43
〈표4-11〉 참여실태에 따른 만족도 차이	45
〈표4-12〉 자원봉사활동 참여동기수준	47
〈표4-13〉 자원봉사활동 참여동기와 만족도와의 상관관계	48
〈표4-14〉 자원봉사활동 참여동기와 만족도와의 인과관계	48
〈표4-15〉 봉사업무의 적절성 수준	49
〈표4-16〉 봉사업무의 적절성과 만족도와의 상관관계	49
〈표4-17〉 봉사업무의 적절성과 만족도와의 인과관계	50
〈표4-18〉 담당직원과의 관계수준	51
〈표4-19〉 담당직원과의 관계와 만족도와의 상관관계	51
〈표4-20〉 담당직원과의 관계와 만족도와의 인과관계	52
〈표4-21〉 자원봉사 교육경험 여부	53
〈표4-22〉 자원봉사 교육경험을 통한 인식의 변화수준	53
〈표4-23〉 자원봉사교육경험여부와 만족도와의 상관관계	54
〈표4-24〉 자원봉사교육경험여부와 만족도와의 인과관계	54
〈표4-25〉 제 변인들과 만족도와의 인과관계	56

제 1 장 서 론

제1절 연구의 필요성 및 목적

현대사회는 급격히 변화해 가는 지식정보화 사회로써 사회적·문화적으로 큰 변화를 겪고 있으며 다변화하는 사회속에서 도덕성 상실, 가치관의 혼란, 경제적 불균형 등으로 인한 각계각층의 사회문제가 초래되고 있다. 특히 오늘날 청소년 문제가 심각한 사회문제로 대두되고 있는데 원인은 사회변화와 다원화 외에 입시위주의 학교교육으로 청소년의 자아성장을 도모하기보다는 개인주의화되어 가고 있기 때문이라 할 수 있다.

청소년들은 신체적·정서적·정신적으로 성장해가면서 가정과 학교 또는 사회를 중심으로 하는 주위 환경속에서 자신의 정체감을 확립해 간다. 그러나 우리나라 청소년들은 입시위주의 학교교육으로 인한 과중한 심리적 압박감으로 자기 스스로 자아를 찾아볼 시간과 기회가 없기 때문에 자칫 편협되고 이기적인 사고를 지니게 된다.

이에 대한 대안의 하나로 교육부에서는 1995. 5. 31 교육개혁안을 통해 자라나는 청소년들에게 폭넓고 합리적인 사고와 다양한 경험을 통해 건전한 가치관 형성을 위하여 자원봉사활동을 실시하도록 하였다. 학생봉사활동을 통하여 실천위주의 인성교육을 강화하고 다양한 현장체험 학습의 경험을 제공하여 서로 돕고 더불어 살아가는 공동체의식과 민주시민의 기본적인 자질을 함양하게 하기 위함이다. 서울시와 각 시도 교육청은 자원봉사활동을 제도화하기 위하여 청소년 개인 및 단체수련활동과 학내의 자원봉사활동의 내용과 참가시간을 종합생활기록부에 기재하여 관리하는 것을 의무화하고 상급학교 진학시 이를 반영토록 하였다.

자원봉사활동은 청소년들로 하여금 자아를 발견하고 자신의 삶의 의미와 보람을 찾으려는 강한 내면적 욕구를 해소하는 장으로서 자기 정체감을 확립하는데 큰 도움이 될뿐더러 봉사정신의 함양과 더불어 공동체의식 등을 일깨워 이기적인 개인주의를 지양하고 조화와 협력, 상호의존, 상호보완의 정신, 사회연대의식을 고취시킴으로써 건강한 시민으로 성장하도록 돕는다. 또한 지역사회에서 체험학습을 통하여 개인적인 만족감을 증진시키고 사회참여의 기회와 사회적 책임을 실천할 기회가 된다. 학교교육에서도 청소년들은 자신이 배우는 교과학습을 통하여 얻은 지식과 기술을 지역사회에 실천함으로써 그 지식과 기술을 보다 실제적인 것으로 만들 수 있다(김동배·조학래, 1996:31). 또한 청소년들에게 자원봉사활동의 기회를 제공함으로써 그들의 자아실현과 비행예방, 건전한 사회의식을 형성토록 하여 바람직한 민주시민으로 자랄 수 있게 할 것이다.

그러나 청소년 자원봉사활동은 본질이 왜곡된 채 많은 문제점을 안고 있다. 시행초기부터 청소년 자원봉사활동이 청소년의 전인적 성장과 발달을 도모할 수 있는 교육적 가치를 가지고 있음에도 불구하고 청소년들이 봉사점수 이수를 위해 의무적으로 참여함으로써 봉사활동에 대한 의미와 보람이 퇴색되고, 왜곡되어지는 경향이 있는 것이 사실이다.

'95. 5. 31 교육개혁 시행 후 정부에서는 학교나 지방자치단체에 자원봉사를 하도록 하고 방관만 하고 있으며, 학교에서는 청소년 자원봉사 교육을 제대로 지도하지 못하고 있는 형편이다. 또한 자원봉사자들의 의식 및 관심이 결여되어 있으며, 청소년들이 봉사활동을 하고싶어도 대부분의 지역에서 관리기관과 봉사 프로그램 자체가 턱없이 부족한 실정이며, 심지어 할당된 봉사활동시간을 채우기 위해 실제 봉사한 시간보다 부풀려진 허위 확인서를 제출하는 등의 부작용도 빚고있는 등(국민일보, 2002.7.30) 아직

까지 청소년자원봉사는 제자리를 찾지 못하고 있는 실정이다. 이러한 문제점들은 청소년 자원봉사활동이 앞으로 충분히 보완되어야 함을 시사하고 있다.

따라서 현재의 자원봉사활동을 보다 활성화하기 위해서는 무엇보다도 청소년들 스스로 자원봉사에 적극적이고 자발적으로 참여할 수 있는 인식의 전환이 요구되며, 청소년들이 일시적으로 봉사점수를 받기 위해 어쩔 수 없이 선택하는 형식적인 활동이 아니라 봉사활동이 일상화 될 수 있도록 자원봉사에 대한 동기와 만족도를 높일 수 있는 활성화 방안이 적극 마련되어야 할 것이다. 선행연구와 문헌을 살펴보면, 자원봉사활동이 만족스러울수록 향후 자원봉사활동 의향과 비교적 정(正)적인 상관관계를 갖는다는 연구결과가 있다.

또한 청소년 자원봉사활동의 만족도에 따라 청소년의 자아정체성과 도덕성 및 다른 기대효과에서의 차이가 있다는 점도 찾아볼 수 있다(조학래, 1996).

이에 본 연구에서는 청소년들의 자원봉사활동 참여실태 및 청소년들이 얼마나 자신의 봉사활동에 대해 만족도를 가지고 있는 지, 특히 청소년 자원봉사활동의 만족도에 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 살펴보고자 한다.

자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인들은 여러 가지가 있으나 본 연구는 주요한 몇가지 요인을 선정하여 해당 요인들이 자원봉사활동 만족도에 얼마나 영향을 미치고 있는지를 실증적으로 검증하고자 한다. 즉, 참여동기, 업무의 적절성, 담당직원과의 관계, 교육유무 등의 요인들이 청소년 자원봉사활동 만족도에 영향을 미칠 것이라는 가설을 세우고 이를 검증하고자 한다.

본 연구에서 다루고자 하는 내용을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 청소년 자원봉사활동에 대한 실태를 파악한다.

둘째, 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인, 즉 참여동기, 업무의 적절성, 담당직원과의 관계, 자원봉사 교육여부에 따른 만족도를 살펴본다.

셋째, 조사결과를 토대로 청소년 자원봉사활동 만족도를 제고하기 위한 방안을 제시한다.

제2절 연구의 범위 및 방법

본 연구는 청소년자원봉사에 관한 각종 문헌 및 자료를 통한 문헌연구와 설문조사를 통한 실증적 조사연구를 병행하였다.

먼저, 문헌연구로서는 청소년 자원봉사활동과 관련하여 연구·발표된 연구보고서, 선행 연구된 논문 및 간행물, 단행본 등을 참고하여 청소년자원봉사활동의 개념과 필요성, 청소년 자원봉사활동의 영역 및 효과 등에 대해 살펴보았으며, 선행연구를 통하여 청소년 자원봉사활동의 만족도에 영향을 미치는 요인에 대해 살펴보았다.

설문조사연구로서는 청소년 자원 봉사활동의 실태와 자원봉사 참여동기, 업무의 적절성, 담당직원과의 관계, 자원봉사 교육여부 등이 자원봉사활동의 만족도에 어느 정도 영향을 미치는지를 살펴보기 위해 현장에서 자원봉사활동을 하고있는 중·고등학생을 대상으로 질문지법을 이용하여 설문조사를 실시하였다.

본 연구는 조사대상자를 의정부지역의 3개 중고등학교 학생에 국한하여 조사한 결과이므로 전국 단위의 청소년에게 일반화하는 데는 한계가

있다. 보다 다양한 지역과 연령의 청소년을 대상으로 연구가 이루어진다면 더욱 효과적인 연구가 마련될 수 있을 것으로 생각된다.

제 2 장 청소년 자원봉사활동에 대한 이론적 배경

제1절 청소년 자원봉사활동의 개념 및 필요성

1. 청소년 자원봉사활동의 개념

자원봉사(volunteerism)의 어원은 라틴어의 volo, 즉 ‘의지’에서 유래하였으며, volunte-er라는 단어는 자유의지를 뜻하는 voluntas에서 유래한 파생어로서 voluntary에 사람을 표현하는 접미어 -er을 붙인 말이다. 이 용어의 의미는 지원자, 의용병 등으로도 통용되고, 법적으로는 임의 대행자, 무상봉사자 등으로 인식되어 왔으나 점차적으로 사회사업과 관련하여 사회복지 분야의 자원봉사, 자원봉사활동을 의미하게 되었다(김영호, 1994:13).

자원봉사활동의 일반적 개념은 나라와 사회에 따라, 학자에 따라, 활동 분야에 따라 조금씩 상이하게 정의되고 있다.

사회복지사전(1993)에서는 자원봉사활동을 “자유의사에 의하여 자발적으로 하는 실천행위 그 자체이며, 복지사회를 만드는 데 적극적으로 참여하는 의도적, 계획적인 일상활동”이라고 정의내리고 있다.

Manser 와 Cass(1976)은 자원봉사활동은 개인자신이 선택한 자원봉사 활동기관을 통하여 활동·창조·실험하고, 새로운 목표를 달성하려고 노력하는 과정에 있어서 최대의 자유와 민주적 과정 속에서 독특한 역할을 수행하고, 공익의 어떤 요소를 증진 또는 촉진하기 위하여 자발적·사적 노력에 따라 실천하는 활동이라고 정의하였다.

조학래(1996)는 자원봉사를 다른 사람과 사회의 복지증진을 위하여 자신

의 능력과 시간을 자발적으로 할애하여 물질적 보상없이 비교적 규칙적으로 봉사하는 활동으로, 이런 활동에 참여하는 사람을 자원봉사자로 정의하였다.

특히 청소년 자원봉사에는 일반적인 자원봉사의 개념과 더불어 교육적 측면이 포함된다. 청소년들은 자원봉사를 통해서 개인적인 만족감을 증진시킬 뿐만 아니라 사회참여의 기회와 사회적 책임을 실천하는 기회가 되고, 학교에서 배우는 교과학습을 통하여 얻은 지식과 기술을 지역사회에 실천함으로써 그 지식과 기술을 보다 실제적인 것으로 만들 수 있는 것이다(한국여성개발원, 1994:13).

또한 김동배의 연구에 따르면 청소년 자원봉사활동은 자기존중과 인간존엄성에 대한 가치를 인식하고, 타인과의 협력을 통해 원만한 인간관계를 유지함으로써 사회성을 기르고, 이상적인 공동체 삶에 대한 기초를 확립하고, 자발정신과 협동정신, 사회에 대한 책임감 등 민주주의 정신을 경험하게 되며, 지역사회에 대한 올바른 이해를 갖도록 하는데 의의가 있다고 설명한다(김동배, 1995).

서울특별시교육청에서 제시한 「학생봉사활동 운영방안」을 보면, 청소년 자원봉사 활동은 '자신의 이해에 관계되거나, 보상이 전제되지 않은 무보수의 활동이다. 즉흥적인 선행이 아니라 치밀한 계획하에 이루어지는 타인을 위한 의도적인 활동이다. 의무감에 의한 구속적인 활동이 아니라 스스로의 의지에 의한 자발적인 활동이다. 일시적이고 한시적인 활동보다는 스스로의 목적이 달성될 때까지 시행되는 지속적인 활동이다. 개인적인 활동보다는 단체적으로 협동하여 시행될 때 더욱 효과적이다'라고 강조하였다(서울특별시교육청, 1996:3-4).

이상에서 제시한 정의들을 통해서 청소년 자원봉사활동에 대한 개념을

정리해보면, ① 청소년 자원봉사활동은 자발성, 무보수성, 지속성을 가지고, ② 청소년 자원봉사활동은 교실안의 학습을 바탕으로 한 학습의 연장선에 있고, ③ 청소년 자원봉사활동은 사회생활의 간접적 경험이 되고, ④ 청소년 자원봉사활동은 지역사회에 대한 책임을 바탕으로 하고 있으며, ⑤ 청소년 자원봉사활동은 협동심·정직함·도덕성 등의 인성개발에 도움을 주는 활동으로 볼 수 있다.

따라서 청소년 자원봉사활동이란 ‘학생 스스로가 학교에서 학습한 지식·가치관, 기술을 바탕으로 지역사회에 대한 책임감을 갖고, 개인 혹은 집단의 힘으로 간접적, 직접적 활동을 통하여 지역사회의 비복지적인 요소들을 해결해 나가는 학습활동’으로 정의할 수 있다(박용순, 1998).

2. 청소년 자원봉사활동의 필요성

청소년 시기는 그 어떤 시기보다 급격하고도 다양한 발달과정에 있을 뿐 아니라 사회적으로 부여되는 역할이나 과중한 책임으로 인하여 이중의 어려움을 겪는 시기이다. 최근 핵가족화에 따른 가족의 자녀양육 기능의 약화, 가족계획에 따른 소수 자녀화와 과잉보호, 지역사회와의 생활경험 교류기회의 감소, 그리고 입시위주의 교육으로 인한 청소년의 활동제약 등으로 인하여 청소년의 정체감 확립과 사회성 개발에 많은 문제점을 갖게 되었다. 따라서 이러한 문제들을 해결함에 있어서 청소년 자원봉사활동이 갖는 의의는 크다고 할 수 있다(조휘일, 1998:230).

청소년 자원봉사활동은 체험학습을 통해서 개인적 만족감을 증진시킬 뿐만 아니라 사회참여의 기회와 사회적 책임을 실천할 기회를 갖는다는 이중적인 목적과 의의를 지닌 활동으로 인정받고 있다. 특히 청소년들이

학교에서 배우는 교과학습을 통해서 얻은 지식과 기술을 지역사회에서 실천함으로써 그 지식과 기술을 실제적인 것으로 만들 수 있다는 의미에서 매우 중요하다(한국청소년개발원, 1994:13).

교육부에서 제시하는 청소년 자원봉사활동 관련 지침서에 의하면 학생들의 봉사활동 필요성은 학생개인의 필요성과 사회적 필요성, 교육적 장의 확대라는 측면을 갖는다(교육부, 1996:14-19).

1) 개인적 필요성

봉사활동을 통해 학생들은 바람직한 인성을 함양할 수 있고 교육의 장을 넓힐 수 있어 다음과 같은 측면에서 봉사활동이 필요하다.

① 인간존중의 정신과 태도 형성

봉사활동을 통해 자기의 존재 의미와 자기존중의 정신을 깨달을 수 있고 인간의 존엄성과 가치를 인식, 건전한 인격형성의 바탕을 마련할 수 있다.

② 사회성 개발

봉사활동은 다른 사람과 협력하고 원만한 인간관계를 유지시킬 수 있는 사회성을 길러준다. 다른 사람이나 낯선 집단과의 접촉기회를 제공함으로써 다른 사람을 좀 더 잘 이해하고 그들과 원만한 생활을 유지할 수 있는 능력을 길러준다.

③ 자신감과 지도력 향상

봉사활동은 학생들에게 집단생활을 통해 자기표현의 기회를 가짐으로써 자신감을 갖게 하고 다른 사람과 협동하고 돕는 과정에서 잠재력인 지도력을 개발해 준다.

④ 공동체의식 함양

봉사활동은 우리 사회에서 팽배해져 가고 있는 이기주의적인 태도를 극복하고 구성원들이 서로 돕고 살아가는 사회를 이룩하려는 공동체의식을 길러준다.

⑤ 민주시민으로서의 책임감 형성

봉사활동에 적극적으로 참여함으로써 학생들은 자발성, 협동정신, 책임감과 같은 바람직한 민주시민의 자질을 함양하게 한다.

⑥ 보람있는 여가생활

학생들이 자발적으로 자기의미에 맞는 봉사활동을 하면서 여가를 선용함으로써 보람을 찾을 수 있을뿐만 아니라 탈선이나 비행예방에 기여한다.

⑦ 진로선택에 도움

봉사활동은 자신의 적성을 발견할 수 있는 기회를 제공하여 새로운 기술을 학습할 수 있게 하고 이미 가진 기술은 더욱 발전시킬 수 있도록 해준다. 또한 봉사활동을 통해 학교생활에서 경험할 수 없는 교육기회를 통해 학생들에게 진로탐색 기회를 제공하여 준다.

2) 사회적 필요성

지역사회의 문제를 구성원들이 자발적으로 해결하고, 서로 돕고 협동하는 공동체를 이룩할 수 있다.

① 봉사활동을 통하여 지역사회 문제를 자발적으로 나서서 해결하려는 풍토를 조성하고 지역 사회의 환경을 개선시켜 나가는 등 자발적인 참여 풍토가 조성될 것이다.

② 학생들이 지역사회 봉사활동을 통하여 지역사회 문제를 담당할 자원

인사로 자라나게 될 것이며 장차 지역사회에서 활발하게 봉사활동을 펼치게 될 것이다.

③ 봉사활동을 통해 학교와 지역사회의 관계를 증진시켜 서로 협력하고 교류할 수 있는 관계를 형성할 것이다.

3) 교육의 장의 확대

봉사활동을 통해 교육의 장을 넓힐 수 있다.

① 봉사활동을 통해 학생들은 지역사회에 대한 이해를 넓힐 수 있다. 지역사회에서의 다양한 봉사활동은 학생들이 학교에서 배운 것을 보충하고, 심화시킬 수 있게 해준다.

② 봉사활동을 통해 학교에서는 제한적으로 제시할 수밖에 없는 체험을 통한 교육의 기회를 풍부하게 제공할 수 있다. 학생들은 체험교육의 기회를 통해 성인 생활을 준비하는데 도움을 얻을 수 있다.

③ 봉사활동을 통해 학교와 지역사회와의 관계를 증진시킬 수 있다. 학교가 지역사회로부터 고립되지 않고 서로 협력하고 교류할 수 있는 관계를 형성할 수 있다. 학생의 발달 단계에 맞게 학교 급별로 적절한 활동이 이루어지도록 해야 한다.

학교 급별로 봉사활동을 지도의 초점과 활동영역, 내용 등을 학생의 발달단계에 맞게 학교 급별로 지도하는 것이 좋다.

자원봉사활동은 청소년 개인에게는 자신들의 기본적 욕구충족과 바람직한 인성을 함양하도록 하고, 관념적이고 개념적인 현 학교교육에 대항하여 경험적인 교육을 실천함으로써 학교교육의 장을 넓혀줄 것이다. 또한 이러한 자원봉사활동의 경험은 청소년들로 하여금 민주시민으로서의 자질을

함양하도록 하여 사후 청소년들이 지역사회의 책임자로서 복지사회건설을 위한 사회개혁의 구심점이 되도록 성장하게 할 것이다.

제2절 청소년 자원봉사활동의 영역

청소년 봉사활동의 영역에 관해서는 민간단체 및 청소년개발원 등에서 봉사활동 영역에 대한 연구가 선행되어졌고, 현재 청소년 자원봉사를 담당하는 기관마다 각기 특성에 맞는 봉사활동을 제공하고 있어 정형화된 내용으로 정리하기는 어려운 실정이다(진명신, 2001:24-25).

현재는 각 지역별 학교실정에 맞게 학교 성적관리위원회에서 심의, 결정하여 운영하는 실정이며, 자원봉사활동 영역은 서울시 교육청에서 제시한 일손돕기활동, 위문활동, 지도활동, 캠페인활동, 자선·구호활동, 환경·시설보전활동, 지역사회개발 등 7개 분야를 중심으로 청소년 자원봉사활동이 진행되고 있으며, 아래의 <표 2-1> 과 같다.

〈표 2-1〉 청소년 자원봉사활동 영역

영역	활동내용
일손돕기 활동	복지시설, 공공기관, 병원, 농어촌, 학교내 일손돕기
위문활동	육아시설, 양로시설, 장애인, 병약자, 자매부대 위문
지도활동	동급생, 하급생, 사회교육, 교통안전지도
캠페인 활동	공공질서 확립, 교통안전, 학교주변정화, 환경보전캠페인
자선·구호 활동	재해구호, 불우이웃돕기, 헌혈, 골수기증, 국제협력, 난민구호
환경·시설보전활동	깨끗한 환경 만들기, 자연보호, 문화재 보호
지역사회개발 활동	지역실태조사, 지역사회가꾸기, 지역홍보, 지역행사지원

※ 자료 : (장인협·오정수, 2002:475)

청소년 자원봉사활동의 유형은 활동의 목적, 내용에 따른 분류, 활동의 장소, 대상자와의 관계에 따라 구분할 수 있다(홍봉선·남미애, 2000:143-145).

〈표 2-2〉 청소년 자원봉사활동의 유형

분 류	구 분	보 기
활동의 목적, 내용	사회교육을 목적으로 한 자원봉사활동	보이스카우트, 걸스카우트, 청소년연맹등
	사회복지를 목적으로 한 자원봉사활동	어린이, 장애인, 노인, 빈곤자에 대한 활동
	자연보호를 목적으로 한 자원봉사활동	환경미화운동, 환경집단, 환경캠페인참 가
	의료에 관한 자원봉사활동	병실안내, 차트정리, 병실도서안내, 방문객안내
활동의 장소	시설자원봉사활동	병원, 도서관, 청소년교육시설, 공공 기관(시청, 구청에서사무보조, 서류정리) 등의 이용자를 위한 활동
	지역자원봉사활동	국내 각 지역에서 행해지는 대부분의 활동
대상자와의 관계	직접적 자원봉사	노인, 아동, 장애인 등의 활동대상자와 직접관계하는 활동
	간접적 자원봉사	사무보조, 조사활동, 모금활동 등 자원봉사의 대상자와 간접적으로 관계

※ 자료 : (홍봉선 · 남미애, 2000:143-145)

김동배와 조학래(1996)는 청소년 자원봉사활동의 영역을 대상자나 기관
별로 세분화하여 〈표 2-3〉 과 같이 제시하고 있다.

〈표 2-3〉 청소년 자원봉사활동의 영역

분 류	활 동 내 용
아 동	아동시설이나 지역사회 어린이들을 위한 프로그램이나 서비스에 직접 참여하여 학습지도, 보조교사, 레크리에이션 지도, 캠프활동지도
노 인	홀로 살거나 거동이 불편한 노인을 위하여 말벗, 외출시 동행, 심부름, 집안정리, 세탁, 목욕보조, 노인복지시설에 계시는 노인들을 위해서는 말벗, 산책시 동행, 배식보조, 청소, 세탁, 목욕보조, 경로잔치보조 등의 노력봉사, 특기가 있는 사람은 프로그램 보조자로 활동
장애인	재가장애인을 위해서는 가정을 방문하여 학습지도, 물리치료 보조, 외출돕기, 식사, 청소 등의 활용, 시설장애인을 위해서는 학습지도, 물리치료 보조, 외출시 동행, 목욕보조, 시설의 각종 행사 보조, 낭독녹음, 점자타이핑, 캠프보조 등의 활동
병 원	방문객 안내, 응급실보조, 소독소 정리나 거즈접기, 병실방문, 오락, 차트정리, 병실도서대여 등의 활동
환경단체	환경관련자료 정리, 환경캠페인 참가, 환경감시단 등의 활동
시민단체	사무보조, 자료정리, 캠페인 참가, 실태조사 등의 활동 보조
문화단체	미술관, 박물관, 기념관 등 동·식물원에서 전시품관리자, 안내자, 특별 프로그램사무 보조자로 활동
도서관	서가배열, 도서정리, 도서관 안내, 사무보조 등의 활동
공공기관	동회나 구청, 시청, 의회, 소방서, 경찰서 등에서 사무보조, 자료수집, 회의보조, 회보편집 및 교정, 안내 등의 활동
연구소	연구원 사무 및 연구보조 활동
학교내에서의 봉사	식목 및 정원가꾸기, 운동장 및 시설보수, 전시 및 게시, 교지 및 회보발간, 또래상담, 저학년학습, 취미, 특별활동 지도 등의 활동
지역사회 개발	도시와 농어촌의 환경여건에 따라 다양한 활동이 가능, 경제적으로 안정되고 환경적으로 쾌적하고 편리하고 살기좋은 고장을 만들기 위한 조사, 노력봉사, 기부금 모집 등의 활동

※ 자료 : (홍봉선 · 남미애, 2000:144~145)

제3절 청소년 자원봉사활동의 효과

청소년들의 자원봉사활동은 학교교육의 보완, 성인으로의 준비라는 교육적 효과가 있을뿐만 아니라, 자원봉사활동을 통해서 자신의 잠재력을 개발하거나 사회환경을 체험함으로써 청소년들의 정신적·심리적 성숙과 발달을 도모할 수 있는 이점이 있다. 또한 청소년들은 자원봉사라는 체험활동을 통해 개인적 만족감을 느낄 수 있을 뿐만 아니라 지역사회에 참여하여 사회적 책임을 공유할 기회를 가지게 된다. 학교에서 교과학습을 통해 습득한 지식과 기술을 지역사회에서 직접 실천해 봄으로써 그 지식과 기술을 보다 현실적인 것으로 만들 수 있다.

Conrad & Hedin은 자원봉사활동의 경험을 통해 청소년들이 기대효과를 다음과 같이 세가지로 제시하고 있으며, <표2-4>와 같다.

첫째, 자원봉사활동의 경험은 청소년의 개인적 성장과 발달에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

둘째, 지적 성장과 발달에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

셋째, 사회적 성장과 발달에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

〈표 2-4〉 자원봉사활동의 기대효과

기대효과 영역	내 용
개인적 성장과 발달	자아존중감, 개인적 유능감, 자아와 도덕발달, 새로운 역할과 관심의 탐색, 새로운 도전의 수용과 위협의 감수, 가치와 신념의 수정과 강화, 책임감의 향상, 자기행동의 결과에 대한 수용
지적 성장과 발달	기본적인 학업기술(생각의 표현, 읽기, 계산하기), 높은 수준의 사고기술(편견없는 태도, 문제해결, 비판적 사고), 봉사경험과 직접적으로 관련된 내용과 기술, 경험으로부터 습득한 기술(관찰, 질문, 지식에 적용), 지식의 습득과 보유에 대한 동기, 책이나 강의를 통해서 설명할 수 없지만 꼭 알아야 할 통찰력, 판단 및 이해
사회적 성장과 발달	청소년으로 하여금 다른 사람의 복지에 대한 관심과 사회적 책임성, 정치적 유능성, 시민의 참여정신 함양, 자원봉사와 관련된 직업에 대한 지식과 탐색, 다양한 배경과 삶의 상황에 처해있는 사람들에 대한 폭넓은 이해와 평가

※ 출처 : (Conrad & Hedin. D., 1989: 류기형 외, 2000, 재인용)

청소년 자원봉사활동은 공부에 쫓겨 학생들을 지역사회로 내보내며 자연과 이웃에 눈을 뜨게 하고 모험과 개척정신을 기르게 하자는 데 목적을 두고 있으며 또한 현장을 통한 체험학습으로 교실과 학원중심의 교육을 탈피하도록 하자는 이중적 목적 및 의의를 지닌 활동이다. 특히 자원봉사 활동은 청소년들이 학교에서 배우는 교과학습을 통해서 얻은 지식과 기술을 지역사회에서 실천함으로써 그 지식과 기술을 실제적인 것으로 만들 수 있다는 의미에서 매우 중요하다.

청소년 자원봉사활동의 의의 및 효과를 좀더 구체적으로 살펴보면 다음

과 같다(김동배·조학래, 1995:31-32).

첫째, 청소년 자원봉사활동은 청소년의 기본적인 욕구의 충족과 건전한 인격형성 및 자기존재의 의미와 자기존중의 정신을 깨닫게 하고 인간의 존엄성과 가치를 인식하게 하며, 사회화할 수 있게 한다.

둘째, 청소년들로 하여금 타인과 협력하고 원만한 인간관계를 유지하게 함으로써 사회성을 기르고 자아를 실현하게 한다.

셋째, 청소년들의 취미 향상을 도모하고 여가를 활용할 수 있다.

넷째, 가치 있는 삶의 체험을 통하여 그 의미를 깨닫고 그 실천과정에서 기쁨과 보람을 체험하게 하고 이상적인 공동체 삶에 대한 기초를 확립해 준다.

다섯째, 청소년 자신의 적성을 발견할 수 있는 기회를 제공하며, 새로운 기술을 학습할 수 있게 하고 이미 가진 기술을 더욱 발전시킨다. 따라서 학생들의 장래 진로 선택에 도움을 준다.

여섯째, 청소년들의 신체적, 정신적, 정서적 건강을 지닌 전인적인 인간으로 성장할 수 있게 도움을 준다.

일곱째, 자신감을 갖게 하고 잠재적인 지도력을 개발하며, 학습경험을 보다 풍부하게 한다.

여덟째, 적극적으로 모든 일에 참여하는 자발정신과 협동정신, 책임감을 일깨워줌으로써 민주주의 사회에 기반이 되는 민주정신을 함양한다.

아홉째, 지역사회를 올바르게 이해하고 불건전한 일탈행동을 예방한다.

자원봉사활동의 경험은 한 개인에게 있어서 인격성숙과 함께 자신의 잠재능력을 실현하는 기회를 제공한다. 따라서 성인이 되기 위한 학습시기로서 사회적 기능을 습득하고, 육체적·정신적·사회적으로 기능을 습득하고, 중요한 변화와 성장을 겪게되고, 자아정체감과 도덕성을 형성하면서

인격체로서 행동기준과 가치관을 정립해 가는 청소년기의 자원봉사활동의 경험은 매우 중요한 사회화 과정이라고 할 수 있다.

제4절 자원봉사활동의 만족도에 영향을 미치는 요인

기존 연구들에서는 자원봉사활동의 만족도에 영향을 미치는 요인들을 크게 개인적 특성 요인과 활동관련 요인으로 나누고 있으며, 활동관련 요인은 다시 활동내용관련요인과 대인관계요인으로 분류하고 있다(Gidron, 1985: 조휘일, 1990: 김상욱, 1990: 이성록, 1993: 홍승혜, 1995). 이러한 활동관련 요인들은 자원봉사자가 활동현장을 결정하고 업무나 특정 대상자에 배치된 후 활동현장에서 영향을 미치는 요인들이라고 할 수 있다.

개인적인 특성으로는 성별, 연령, 종교, 참여동기 등의 요인이 있으며, 활동내용과 관련된 요인으로는 업무인식도, 기대합치도, 업무적절성 등이며, 대인관계와 관련된 요인으로는 기관의 담당직원, 동료자원봉사자, 활동대상자(클라이언트)와의 관계 등이며, 기타 자원봉사 참여형태, 및 사회적 지지, 적절한 교육 및 보상 등의 요인들이 자원봉사활동의 만족도에 영향을 미치는 요인으로 연구되어왔다.

이성록(1995)은 자원봉사자의 만족도 및 태도간의 관계를 분석하였는데, 만족도가 높을수록 참여강도 및 지속도가 높은 것으로 나타났다. 또한 봉사업무인식도가 높을수록, 담당직원의 태도가 높을수록 만족도가 높게 나타나는 것으로 조사되었으며, 동료간의 관계에 있어서는 동료간의 관계정도에 따라, 클라이언트와의 관계정도에 따라 만족도에 차이가 있는 것으로 나타났다. 만족도에 영향을 미치는 제 변인들을 다중회귀분석한 결과는 관리자의 태도가 가장 강력한 변인으로 나타났으며 관리자의 유형 중 과업

중심정보다는 관계중심형의 관리자에게서 만족도가 높은 것으로 나타났다.

김선숙(1998)은 청소년의 자원봉사활동 프로그램 만족에 영향을 미치는 변인을 크게 4가지 영역, 즉 개인적 특성, 참여동기, 대인적 상황, 물리적 상황으로 나누어 조사하였다. 개인적 특성(성별, 연령, 종교, 기간)은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 참여동기는 '경험추구욕구'와 '사회적 접촉욕구'등 자애적인 동기가 많은 영향을 미친다고 했다. 또한 대인적 상황(대상자와의 관계, 동료자원봉사자와의 관계, 담당복지사와의 관계)에서는 '담당사회복지사와의 관계'가 가장 영향을 미치는 것으로, 물리적 상황(봉사업무, 사회복지기관-교육, 보상, 자원봉사자 모임)에서는 '자원봉사자 모임'이 가장 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이영희(2000)는 자원봉사활동의 만족도에 영향을 미치는 요소를 자원봉사활동 관련요인을 중심으로 연구하여, 자원봉사자는 활동업무가 자신에게 적절하다고 생각할수록 만족도가 높게 나타났고 자원봉사 담당직원과의 관계가 우호적이라고 생각할수록 만족도가 높아진다고 보고하였다. 그러나 자원봉사교육은 청소년 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

김상욱(1990)은 자원봉사활동의 만족도에 영향을 미치는 요소를 크게 세 가지로 나누어 보았다. 즉, 봉사업무의 인식도, 관리책임자의 태도 그리고 동료봉사자와의 유대관계가 이에 속한다.

만족도에 영향을 미치는 여러 연구를 바탕으로 본 연구에서는 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인으로 개인적 특성 요인과 자원봉사활동 관련요인에 대해 살펴보고자 한다.

1) 개인적 특성요인

개인적 특성요인에는 인구학적 요인 및 개인적 배경요인 등이 포함되며 청소년에 한정하여 볼때는 성별, 학년, 종교, 자원봉사경력, 참여동기 등이 포함된다(권지성:1998).

자원봉사자는 다양한 인구사회학적 배경을 갖고있으며, 그에 따른 봉사활동의 양상이나 봉사활동 후에 느끼는 감정도 다양할 것이다. 이는 자원봉사자 개인별 차이가 봉사활동 결과에 차이를 가져다 줄 수 있음을 보여주는 것이다.

Cnaan & Cascio(1999)는 자원봉사자의 인구학적 배경이 봉사활동의 만족도, 봉사활동 적극성, 봉사활동 존속기간에 미치는 영향을 조사하기 위해서 다양한 독립변인을 활용하고 있다. 성별, 연령, 결혼여부, 교육수준, 인종, 경제적 수준, 고용상태, 종교, 과거의 자원봉사경험, 타 기관에서의 활동여부, 가족의 자원봉사활동 여부, 자원봉사 수혜 여부 등을 독립변인으로 채택했는데, 연령, 결혼여부, 교육수준, 인종, 타 기관에서의 활동 여부, 가족의 자원봉사활동 여부, 자원봉사 수혜 여부 등이 봉사활동 만족도에 유의미한 결과가 있는 것으로 나타났다.

(1) 성별

성별은 성장기간동안 성 역할의 기대 차이가 지속되면서 사회화과정을 통해 남녀의 욕구 구조가 달라지게 되고 성취동기에서도 남녀간 차이가 나게 된다. 따라서 자원봉사 행동의 적극성과 지속성, 그리고 자원봉사 참여동기에서 남녀간 차이가 나타날 가능성이 있다.

여성이 남성보다 더 이타적인 경향을 보이며, 청소년 자원봉사활동에 대

한 만족과 지속정도에 남녀간 차이가 나타날 가능성이 있다(김선숙, 1998).

(2) 연령

연령에 따라 친사회적 행동이 증가하는 것으로 알려지고 있는데, 이는 성숙함에 따른 도덕적 추론의 변화, 타인을 도와주는 기술의 증가 등에 기인하는 것이다. 연령에 따라서 욕구의 종류나 위계가 달라지며 직무동기를 유발하는 요인들이 달라지기 때문에 연령이 자원봉사활동에 중요한 변수로 작용할 수 있다(김명숙, 2000).

고유경(1997)의 연구에서는 학년과 사회봉사경력이 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고, Gidron(1985)의 연구에서도 자원봉사 경험유무에 따라 만족도에 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

(3) 종교

종교는 기본적으로 이타적인 교리를 바탕으로 하고있기 때문에 자원봉사자의 활동 태도에 영향력이 매우 큰 변수다. 종교에 따른 만족도에서 통계적으로 유의미한 차이가 나타났는데 종교를 가지고 있는 사람이 봉사활동에 대해 더욱 만족하는 것으로 나타났다(이성록, 1993).

홍승혜(1995)는 성별, 연령, 학력, 종교, 직업, 소득 등의 개인적 특성별로 만족도에 차이가 있는지에 대한 분석 결과에서 종교만이 유의미한 차이가 있다고 나타났다.

2) 참여동기

자원봉사 참여동기는 청소년 스스로가 자원봉사활동에 참여하고자 하는

동기로, Francies가 제시한 욕구-만족프로필에 따라 이타적 동기 1개 유형(사회적 책임감)과 이기적 동기 6개 유형(경험의 추구, 사회적 접촉, 타인의 기대부응, 사회적 인정, 사회적 교환, 개인의 성취) 등 총 7가지로 구분할 수 있다.

성공적인 자원봉사활동은 자원봉사자가 봉사에 대한 분명한 동기를 자각할 때에 가능하고 동기부여가 반드시 필요하다. 자원봉사자의 행동에 영향을 미치는 동기유발에 관한 자극제는 욕구, 이유, 이익(보상)이론으로 인간의 행동은 인간 내부에 존재하는 욕구 때문이라고 가정하거나 인간은 의식 있는 이유 때문에 행동한다고 가정하며, 인간의 행동은 어떠한 기대되는 보상 또는 이익에 의하여 유발된다고 가정하는 것이다(유성호, 1998).

참여동기와 만족도의 관계에 대해서 김영규(1998)는 청소년들은 자원봉사활동에 대한 동기가 강할수록 적극적이고 지속적으로 활동에 참여한다고 보고하였다. 자원봉사활동에 크게 영향을 미치는 요인으로 청소년 자원봉사활동이 제도화되기 이전의 자원봉사경험은 보다 자발적인 참여와 남과 다른 활동을 통해 청소년들 자신의 존중감과 정체감 확립에 중요한 역할을 한다고 하였다. 그러므로 자원봉사 동기를 높이기 위해서 보다 자율적인 분위기 속에서 자원봉사활동의 자발성이 강조되어야 한다고 보고하였다.

조휘일(1990)은 자원봉사자의 욕구에 관한 기존 연구들을 검토하면서 자원봉사자들이 강한 이타적 동기보다는 진정한 자기성장의 욕구를 가지고 일의 경험, 자기존엄의 확립, 일의 즐거움, 타인들과의 관계, 가치있는 목표에의 기여, 기관 내지 직원들과의 조화 등의 욕구에 의해 자원봉사에 참여하게 된다고 했다.

정유진(1995)은 자원봉사활동은 각 개인의 동기에 따라 적절히 배치되어야 하고, 동기(욕구)를 충족시킬 수 있도록 알맞은 보상체계를 만들어줌으로써 자원봉사활동에 대한 만족도를 높이고 결과적으로 자원봉사활동이 보다 효과적으로 이루어지도록 하는데 목적이 있다고 했다.

본 연구에서도 직접적 봉사활동을 하는 자원봉사자의 만족도에 영향을 미치는 요인으로 참여동기를 포함하였다.

3) 기대합치도

기대합치도는 자원봉사자가 활동을 시작하기 전에 활동에 대해 가지고 있던 기대와 실제 수행하는 활동내용간의 일치정도를 말한다. 참여형태에 따라서 이러한 기대합치도가 차이가 있을 수 있으며, 이것이 자원봉사자의 만족도에 영향을 줄 수 있다(권지성, 1998).

Shindler-Rainman과 Lippott는 이러한 기대와 현실의 차이가 활동에 소요되는 시간, 일의 종류, 전문가들로부터의 지지량, 대상자의 종류, 쓸만한 시설 등에서 발견될 것이라고 했다(김옥라·김현자 역, 1989).

구체적인 활동내용을 모른 채 활동현장에 찾아갔을 경우는 자원봉사활동에 대한 막연한 기대를 가지고 있을 수 있는 반면에, 자원봉사센터를 통해 연결된 경우에는 관리조정자로부터 활동에 대한 설명을 들을 수 있으므로 보다 현실적인 기대를 가지고 있을 수 있다. 동아리 참여자는 동아리 차원에서 이미 결정된 활동현장에 가게 되므로 역시 처음에는 활동에 대한 환상을 가지고 있을 수 있으나 동아리 내에서의 교육 훈련을 통해 현실적인 기대를 할 수 있다.

이러한 자원봉사활동 전의 기대와 현실간의 합치여부가 자원봉사자의

만족도에 영향을 줄 수 있다.

4) 자원봉사활동 관련요인

자원봉사자는 자신이 봉사기관에서 행하는 봉사업무를 통하여 자신의 봉사욕구를 충족받으려 한다. 그러므로 자신에게 주어진 봉사업무가 봉사자에게 어떤 욕구를 충족시켜 주지 못할 때는 봉사활동에 대하여 만족하지 못하게 된다(김상욱, 1990).

본 연구에서는 업무의 적절성이나 담당직원과의 관계, 자원봉사 교육 등 활동의내용과 관련된 요인들을 만족도에 영향을 미치는 요인으로 설정하여 살펴보고자 한다.

(1) 업무의 적절성

자원봉사를 담당하는 기관에서는 자원봉사자의 특성과 욕구, 적성 및 소질 등의 다양한 개인적 특성을 고려하여 적절한 업무에 투입할 필요가 있다. 이러한 업무의 적절성은 자원봉사자의 만족도에 영향을 줄 수 있다.

정병오(1997)는 질적 분석을 통해서 자원봉사자가 직업이나 적성에 맞는 업무를 하게 되었을 때 봉사활동의 만족도와 지속성을 높일 수 있음을 밝히고 있다.

모옥희(1995)의 연구에서도 업무배치가 적절할 경우 만족도가 높아지는 것으로 나타났으며, 유경희(1994)의 연구에서는 중도탈락자 집단이 지속자 집단에 비해 업무배치에 대해 훨씬 더 부적절하게 생각하고 있는 것으로 나타났다.

한편 업무의 적절성은 자원봉사자가 자신의 업무가 적성에 맞는 것인가의 여부 뿐만 아니라 업무량, 업무시간, 활동장소와의 거리, 업무준비부담에 의해서도 결정된다(Gidron, 1985).

따라서 본 연구에서는 업무량, 업무시간, 활동장소와의 거리, 업무 준비 부담, 업무적절성을 업무의 적절성을 구성하는 요인들로 포함하고 실증적인 방법을 통하여 살펴보고자 한다.

(2) 담당직원과의 관계

담당직원과의 관계는 자원봉사활동의 만족도에 크게 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다(Gidron, 1985; 김상욱, 1990; 이성록, 1993; 홍승혜, 1995).

자원봉사자는 주로 자신의 자원봉사활동에 대한 전반적인 지도를 담당 직원을 통하여 받게 된다. 특히 중고등학생들의 경우 주로 업무보조와 같은 간접적인 업무에 투입되어 직원들을 보조하는 역할을 수행하는 경우가 대부분이다(현외성, 1996). 자원봉사자의 업무가 대부분 활동기관의 직원들이 수행하는 업무의 보조적 역할이며 그러한 역할도 관리자의 배치와 결정에 따라야 하고, 자원봉사자는 대부분 비전문가이기 때문에 봉사활동 과정에서 담당직원의 원조와 지지를 받아야 한다는 사실을 감안한다면 담당 직원의 태도가 자원봉사자의 만족도에 미치는 영향의 정도는 결정적이라 볼 수 있다(김상욱, 1990).

성공적인 자원봉사활동을 위해서 자원봉사자와 담당직원간의 관계는 매우 중요하다. 자원봉사자는 담당직원의 전문성과 경험을 존중하고 그들의 감독과 도움을 받아야 한다. 물론 관리자 또는 담당직원 역시 자원봉사자

의 의견을 존중하고 지원하기 위하여 노력해야 한다. 자원봉사자는 그들의 아이디어와 제안이 기관에 의하여 채택되고 기관의 계획수립에 참여하도록 초대되고 더 많은 책임을 지도록 신임을 받을 때 자원봉사활동을 계속하려고 할 것이며 헌신적으로 노력하게 된다. 따라서 담당직원과의 관계는 여러 활동관련 요인 중 자원봉사자의 만족도에 가장 결정적으로 영향을 미치는 요인중에 하나가 된다. 그리고 담당직원의 태도는 봉사업무 인식도와 동료관계 및 활동대상자와의 관계 등 다른 요인들을 조작적으로 통제할 수 있는 가능성을 가지고 있으므로 효율적인 자원봉사자 관리를 위해 매우 중요하다고 할 수 있다(이성록, 1993).

본 연구에서도 담당직원과의 관계가 자원봉사활동의 만족도에 미치는 영향이 매우 크리라고 판단되어 이를 분석에 포함하였다.

(3) 자원봉사 교육

자원봉사에 대한 교육은 자원봉사활동을 효과적으로 수행하기 위하여 필요하다. 자원봉사자는 어떠한 사전정보나 교육이 없다고 하더라도 쉽게 할 수 있는 것으로 오해하는 경우가 있다(현외성, 1996). 그러나 자원봉사자들 뿐만 아니라 대인관계에서의 실천기술, 사회변동과 그 영향에 관한 이해, 문제해결을 위한 접근방법 등 다양한 내용에 관한 교육이 이루어져야 한다. 대부분의 자원봉사자 자신들도 자원봉사활동에 참여하기 전에 적절한 교육을 받고 싶어한다. 따라서 자원봉사자의 자질향상과 능력배양을 위한 교육훈련의 필요성이 강조되고 있다(정무성 외, 1999).

여기서 특히 강조해야 하는 점은 도움을 제공하는 원조자로서 자원봉사자는 자신의 도움이 필요한 사람이나 기관에 대해 미리 어느 정도 이해가

필요하며, 자원봉사활동을 위해 준비해야 할 사항이 있다는 것이다. 효과적인 자원봉사활동을 위해서는 반드시 예비적인 교육과 준비가 필요하다는 것은 사회복지현장에서 요구되는 사항이다. 청소년들에게 교육적 차원에서 목표를 효과적으로 달성할 뿐만 아니라 도움을 필요로 하는 사람과 기관에게 유익한 활동이 되기 위해서는 반드시 자원봉사에 대한 교육이 요청되며, 이러한 교육은 또한 교육적 차원에서 뿐만 아니라 교육을 통해 자신의 활동에 대한 이해를 높이고 자신의 기대와 비교할 수 있는 기회가 제공되기 때문에 자연 만족도에도 영향을 미칠 수 있다.

정유진(1995)은 또한 자원봉사교육의 유무가 자원봉사활동 만족도에 유의미한 차이를 나타내어 만족도에 긍정적인 영향을 미치고 있는 것으로 제시하고 있다. 즉, 자원봉사활동에 대한 사전교육을 받은 청소년이 교육을 받지 않은 청소년에 비해 G. R. Frances의 7가지 동기만족척도를 통해 만족도를 측정한 결과 타인의 기대부응의 동기를 제외한 모든 영역, 즉 경험의 추구, 사회적 접촉, 사회적 인정, 사회적 교환, 개인적 성취, 사회적 책임에 높은 만족정도를 보였다고 한다.

본 연구에서도 자원봉사 교육요인을 분석에 포함시키고자 한다.

제 3 장 연구방법

제1절 연구가설

본 연구는 청소년 자원봉사활동의 만족도에 영향을 미치는 요인들을 파악하는 것이다. 이러한 연구문제를 규명하기 위해, 참여동기, 업무의 적절성, 담당직원과의 관계, 자원봉사 교육여부 요인을 독립변수로 하고, 청소년 자원봉사활동 만족도를 종속변수로 하는 연구가설을 다음과 같이 설정하였다.

가설 1. 자원봉사 참여동기는 청소년 자원봉사활동 만족도에 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 업무의 적절성은 청소년 자원봉사활동 만족도에 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 담당직원과의 관계는 청소년 자원봉사활동 만족도에 영향을 미칠 것이다.

가설 4. 자원봉사교육여부는 청소년 자원봉사활동 만족도에 영향을 미칠 것이다.

제2절 조사대상

본 연구는 청소년 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인에 대해 알아보기 위하여 경기도 의정부시의 ○중학교, 여여자중학교, ○고등학교 등 3개 학교에서 자원봉사활동을 경험한 남·녀, 중고등학생을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

설문조사는 10월1일부터 10월20일까지 실시하였고, 총240부를 배부하여 240부 모두 회수하였다. 수집된 설문지 중 응답자의 응답이 불성실하거나 분석에 부적합한 자료 2부를 제외하고 238부가 분석자료로 사용되었다.

제3절 조사도구

본 연구는 자료수집방법으로 자기기입식 질문지를 활용하였다. 설문지의 주요 내용을 살펴보면 다음과 같다.

먼저 자원봉사자들의 인구사회학적 특성을 조사하는 문항들로서 자원봉사자의 성별, 학년, 종교, 성적 등으로 구성하였으며, 자원봉사활동의 참여 실태를 조사하기 위하여 자원봉사활동 참여기간과 참여방법, 자원봉사활동 분야, 자원봉사활동 참여시 애로점, 자원봉사활동에 대한 학교나 교사의 관심도, 자원봉사활동 지속의지에 대한 사항 등을 선행연구논문을 참고하여 재구성하였다.

다음은 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인인 참여동기, 업무의 적절성, 담당직원과의 관계, 자원봉사 교육여부에 관한 문항으로써,

참여동기는 조휘일(1990)이 Francies(1982)의 자원봉사동기-육구 프로필을 번안하여 구성한 설문문항중 5개 문항을 일부 문구를 수정하여 사용하

였다. 응답은 ‘매우 그렇지 않다’(1점)에서 ‘매우 그렇다’(5점)까지 Likert형 5점 척도로써 점수가 높을수록 자원봉사활동 참여동기수준이 높음을 의미한다. 신뢰도 검증결과 Cronbach’s alpha값은 0.67로 나타났다.

업무의 적절성은 업무량, 업무시간, 활동장소와의 거리, 업무준비, 업무적절성에 관한 5문항으로 Gidron(1985)의 척도를 권지성(1998)이 수정한 것을 사용하였다. 응답은 ‘매우 그렇지 않다’(1점)에서 ‘매우 그렇다’(5점)까지 Likert형 5점 척도로써 점수가 높을수록 업무의 적절성이 높음을 의미한다. 신뢰도 검증결과 Cronbach’s alpha값은 0.80으로 나타났다.

담당직원과의 관계는 이성록(1993)의 연구에서 사용한 10개항목을 사용하였다. 응답은 ‘매우 그렇지 않다’(1점)에서 ‘매우 그렇다’(5점)까지 Likert형 5점 척도로써 점수가 높을수록 담당직원과의 관계가 원만함을 의미한다. 신뢰도 검증결과 Cronbach’s alpha값은 0.80으로 나타났다.

자원봉사 교육에 대한 항목은 자원봉사 교육여부를 묻는 단일항목으로 구성하였으며, 교육을 받은 경우에 한해서 교육을 받은 후의 인식변화를 알아보기 위해 Likert형 5점 척도로써 3문항을 삽입하였다. 신뢰도 검증결과 Cronbach’s alpha값은 0.85로 나타났다.

만족도는 Francies(1982)와 조휘일(1990)이 사용했던 척도들을 권지성(1998)이 일부 수정한 척도를 사용하였다. 내용은 경험욕구, 사회적 책임감 욕구, 타인기대부응, 사회적 인정, 사회적 접촉, 사회적 교환, 성취욕구 등 7가지 욕구에 대해 각각 3문항씩 모두 21문항으로 구성되었다. 응답은 ‘매우 그렇지 않다’(1점)에서 ‘매우 그렇다’(5점)까지 Likert형 5점 척도로써 점수가 높을수록 자원봉사활동 만족도가 높음을 의미한다. 신뢰도 검증결과 Cronbach’s alpha값은 0.92로 나타났다.

변수항목 구성의 내적타당도를 알아보기 위해 알파계수법(Cronbach’s

alpha)에 의한 신뢰도 분석결과는 <표 3-1> 과 같으며, 전체적으로 Cronbach's alpha값이 0.6 이상이므로 모든 문항에서 신뢰도는 확보하였다고 볼 수 있다.

<표 3-1> 문항의 신뢰도

변수	Cronbach's alpha값
참여동기	0.67
업무의 적절성	0.80
교육경험	0.85
담당직원과의 관계	0.80
만족도	0.92

제4절 조사분석방법

수집된 자료에 대한 분석방법은 통계적 방법을 적용하며, 통계처리는 통계 패키지 프로그램인 SAS를 이용하여 분석하였다. 자료분석을 위한 통계적 기법은 기술적 통계(descriptive analysis) 및 다변량 통계분석(multivariate statistical analysis)으로 크게 대별할 수 있다.

본 연구에 사용된 분석기법을 세부적으로 살펴보면, 먼저 기술적 통계(descriptive analysis)로 전체적인 응답경향과 분포를 살펴보기 위하여 빈도분석(frequency analysis)을 실시하여 전체 항목의 빈도, 퍼센트, 평균, 표준편차 등을 산출하였다. 한편 인구통계학적 특성에 따른 이용자의 반응 차이가 가지는 통계적 유의성을 검토하기 위해서 일원분산분석(one-way

ANOVA)을 사용하였으며, 특정한 변수간의 관계성에 대한 분석을 위해서는 상관성분석(correlation analysis) 및 다중회귀분석(multiple regression analysis)이 이용되었다.

제 4 장 연구결과

제1절 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성으로는 성별, 학년, 종교, 성적 등을 살펴보았다.

먼저 성별분포를 보면, 전체 238명중 여학생이 86명인 36.3%에 비해 남학생이 151명인 63.7%로 훨씬 많았으며, 학년분포로는 중학생이 61.3%로 고등학생 38.7%보다 많은 것으로 나타났다. 종교에 대해서는 없는 경우가 42.8%로 가장 많았으며 그 다음은 기독교, 불교, 천주교 순으로 나타났다. 성적은 중간 집단이 51.7%로 가장 많았으며 하위권 26%, 상위권 22.3% 순으로 분포를 보였다.

본 연구 조사대상자들의 일반적 특성은 <표 4-1> 과 같다.

<표 4-1> 조사대상자의 일반적 특성

변 수		집 단	N(%)
인 구 통 계 학 적 변 수	성별	남	151(63.7)
		여	86(36.3)
	학년	중학교	146(61.3)
		고등학교	92(38.7)
	종교	기독교	77(32.6)
		천주교	15(6.4)
		불교	37(15.7)
		기타	6(2.5)
		무	101(42.8)
변 수	성적	상	53(22.3)
		중	123(51.7)
		하	62(26.0)
	합 계		238(100.0)

*무응답은 표시하지 않음

제2절 자원봉사활동에 대한 인식 및 실태

청소년들이 자신이 참여하고 있는 자원봉사활동에 대해 어떻게 인식하고 있으며, 어떻게 이루어지고 있는지 실태를 살펴보기 위하여 자원봉사활동 참여기간, 참여방법, 자원봉사활동 유형, 자원봉사참여시 어려운 점, 자원봉사에 대한 본인의 태도 및 학교나 교사의 관심도, 실제 봉사시간과 기록시간과의 일치성, 자원봉사활동 지속의지 등에 대한 조사를 하였다.

1. 자원봉사활동 참여기간

자원봉사활동 참여기간은 1개월 미만이 약 51%로 가장 많았으며, 1년이

상의 경우는 20%정도밖에 안되는 것으로 나타나, 80%정도가 1년 미만의 봉사활동을 한 것으로 나타났다. 조사대상 대부분의 청소년들이 봉사활동 경험이 1년 미만으로 짧았는데 이는 봉사활동 점수화 이전에 봉사활동을 경험했던 학생들이 거의 없음을 알 수 있다.

〈표 4-2〉 자원봉사활동 참여기간

구 분	빈도(명)	백분율(%)
1개월 미만	120	51.1
1개월-3개월 미만	35	14.9
3개월-6개월 미만	16	6.8
6개월-1년 미만	18	7.7
1년-3년 미만	29	12.3
3년 이상	17	7.2
계	235	100

*무응답은 표시하지 않음

2. 자원봉사활동참여방법

자원봉사활동 참여방법으로는 학교 및 교사를 통해서라고 응답한 경우가 약 37%로 가장 많았으며 그 다음은 본인 스스로 찾아가서 21.5%, 친구를 통해서라고 응답한 경우가 16.9%로 나타났다. 자원봉사센터 및 관련 기관을 통해서 참여하는 경우는 12.2%밖에 나타나지 않았다.

청소년들의 자원봉사활동 참여방법에 대한 결과를 볼 때 이인숙(2001)의 경우에는 청소년들이 자원봉사를 하기 위해 분야를 결정할 경우 친구나 본인의 의사가 많은 비중을 차지한다고 나타났으며, 이러한 결과로써 청소년 시기에는 또래집단의 중요성이 부각되므로 청소년들의 지속적이고

계속적인 봉사활동 참여를 유도하기 위해서는 또래집단끼리 또는 씨름이나 동아리활동을 만들어서 봉사활동 참여를 유도할 필요가 있다고 하였는데, 학교 및 교사를 통해서 참여하는 경우가 가장 많다고 한 본 연구의 내용과는 다른 결과가 나타났다.

또한 자원봉사센터를 이용하여 참여한다는 경우는 많지 않았는데, 지역사회에서 자원봉사자의 육성, 관리 등의 기능을 가지는 자원봉사센터는 자원봉사자를 모집, 교육 및 수급조정, 자원봉사자 그룹지원과 시설과 연락조정 등을 담당하는 지역센터로서의 역할을 수행해야 된다.

자원봉사센터의 역할을 중앙단위의 역할과 지역사회단위의 역할로 구분하여 본다면, 중앙단위 센터로서의 역할은 자원봉사 프로그램의 개발 및 지원, 자원봉사 관련조사연구, 자원봉사 관련 대정부활동 등 국제활동 등의 업무를 관장해야 하고, 지역사회내 센터로서의 역할은 지역내 자원봉사 관련업무를 총괄하는 기구로 지원하고, 자원봉사 프로그램의 개발, 자원봉사인력의 수급, 교육훈련, 배치, 학교에 재정지원, 자원봉사재단 및 타 지역 자원봉사센터와의 협력 등의 역할을 각각 담당해야 한다.

〈표 4-3〉 자원봉사활동참여방법

구 분	빈도(명)	백분율(%)
학교 및 교사를 통해	88	37.1
자원봉사센터 및 관련기관을 통해	29	12.2
종교기관의 소개를 통해	10	4.2
가족 및 친지를 통해	19	8.0
본인 스스로 찾아서	51	21.5
친구를 통해서	40	16.9
계	237	100

*무응답은 표시하지 않음

3. 자원봉사활동 유형

참여했던 자원봉사활동 유형에서는 일손돕기가 67.5%인 과반수 이상으로 가장 많았으며, 마을 청소하기(12.7%), 위문활동(9.3%), 자선구호활동(4.2%), 캠페인활동(3.8%), 환경시설 보존활동(2.1%), 지도상담활동(0.4%) 순으로 나타났다.

분석결과 가장 빈도가 높은 것은 일손돕기로 기관의 청소, 심부름 등의 단순노력봉사였으며 이러한 단순노력봉사는 청소년들에게 만족감을 주지 못하고 오히려 자원봉사에 대한 부정적인 인식을 심어줄 수 있다. 청소년들의 자원봉사 욕구를 충족시켜주면서 자원봉사에 대한 긍정적인 인식을 확대시킬 수 있는 보다 전문적인 분야에까지 개입될 수 있는 봉사활동 프로그램의 개발이 절실히 요구되는 것이다. 청소년들 본인이 하고 싶은 활동분야에서 재미있게 보람을 느끼며 봉사할 수 있는 환경이 요구된다.

〈표 4-4〉 자원봉사활동 유형

구 분	빈도(명)	백분율(%)
일손돕기	160	67.5
위문활동	22	9.3
지도·상담활동	1	0.4
캠페인활동	9	3.8
자선구호활동	10	4.2
환경시설 보존활동	5	2.1
마을 청소하기	30	12.7
계	237	100

*무응답은 표시하지 않음

4. 자원봉사활동 참여시 어려운 점

자원봉사활동 참여시 어려운 점으로는 봉사할 장소나 참여방법을 쉽게 찾을 수 없는 경우가 40.5%로 가장 많았으며, 그 다음은 봉사활동을 하고 싶은 의욕이 부족하다고 응답한 경우가 32.9%, 원하는 봉사활동 프로그램이 없다와 기타가 9.3%, 학교공부할 시간을 많이 빼앗긴다가 7.2%, 봉사활동에 참여하는 비용이 많이 든다가 0.8% 순으로 나타났다.

청소년들은 스스로 언제, 어디서, 어떻게 봉사를 해야 하는지를 몰라 방학 때가 되면 청소년들은 각 기관을 찾아다니며 봉사활동을 구걸하다시피 해야하는 상황이다. 시·도 교육청들이 일선 학교의 적극적인 알선을 독려하고 인터넷 등을 통한 정보안내센터 운영을 활성화해야 할 필요가 있다. 청소년 자원봉사활동 프로그램의 개발 이외에도 지역사회의 발전을 위해 수요처, 학교, 센터 관련실무자들은 효과적이고 강력한 파트너십이 필요하다.

〈표 4-5〉 자원봉사활동 참여시 어려운 점

구 분	빈도(명)	백분율(%)
학교공부할 시간을 많이 빼앗긴다	17	7.2
봉사할 장소나 참여방법을 쉽게 찾을 수 없다	96	40.5
봉사활동을 하고 싶은 의욕이 부족하다	78	32.9
원하는 봉사활동 프로그램이 없다	22	9.3
봉사활동에 참여하는 비용이 많이 든다	2	0.8
기타	22	9.3
계	237	100

*무응답은 표시하지 않음

5. 본인의 봉사활동 태도

자원봉사활동 참여시 본인의 봉사활동 태도를 보통이라고 응답한 경우가 49.8%로 가장 많았으며, 적극적이라고 응답한 경우가 26.5%, 소극적이라고 응답한 경우가 11.8% 순으로 나타났으며, 본인의 봉사활동 태도는 5점 만점에 평균 3.16으로 보통이상으로 약간 높은 적극성을 보이는 것으로 나타났다.

〈표 4-6〉 본인의 봉사활동 태도

구 분	빈도(명)	백분율(%)
매우 소극적	13	5.5
소극적	28	11.8
보통	118	49.8
적극적	63	26.6
매우 적극적	15	6.3
평 균	3.16	
계	237	100

*무응답은 표시하지 않음

6. 학교 및 교사의 관심도

자원봉사활동에 대한 학교나 교사의 관심도에 대해서 보통이라고 응답한 경우가 67.4%로 과반수 이상을 차지했으며, 소극적이라는 응답이 18.9%, 적극적이라는 응답이 13.7%였다. 자원봉사활동에 대한 학교나 교사의 관심도에 대한 학생들의 응답은 3점 만점에 평균 1.94로 약간 낮은 관심도를 보이는 것으로 나타났다.

조사결과 학교나 교사의 관심도는 보통이라고 응답하였지만 사실 학급 담임이나 담당부서에서만 자원봉사에 참여할 뿐 대부분 교사들의 적극적인 참여자세가 부족한 실정이다. 학교별 전문지도교사의 배치와 담당교사에 대한 교육훈련이 원활히 이루어져야 할 필요가 있다.

〈표 4-7〉 학교 및 교사의 관심도

구 분	빈도(명)	백분율(%)
소극적	44	18.9
보통	157	67.4
적극적	32	13.7
평 균	1.94	
계	233	100

*무응답은 표시하지 않음

7. 실제 봉사시간과 기록시간과의 일치성

자원봉사활동 평가시 봉사기관에서 기록해준 시간과 실제 봉사시간과의 일치성에 대해서는 대체로 일치한다고 53%로 가장 많았으며, 별로 일치하지 않는다(27.8%), 매우 일치한다(11.9%), 전혀 일치하지 않는다(7.3%) 순으로 나타나, 대체로 일치하지 않는다는 경우보다는 일치한다는 경우가 약 65%로 많았다.

국민일보(7.30일자)에 의하면 서울 양천구 M고교의 경우 지난 봄소풍때 전교생에게 고작 10여분간 땅에 떨어진 휴지를 줍게 하고도 한 시간 봉사활동을 인정해주었으며, 또한 같은 지역의 H중학교 역시 학생수련회에서 모닥불을 피운 후 정리정돈을 했다는 구실로 2시간의 봉사활동을 한 것으

로 기록했다고 한다. 실제 봉사활동과 거리가 멀고 시간도 턱없이 짧지만 할당된 봉사시간을 채우기 위해 이렇게 실제 봉사시간과 기록시간이 일치하지 않는 경우가 많은데 본 연구의 결과에서는 대체로 일치한다는 결과가 나타났다.

〈표 4-8〉 실제 봉사시간과 기록시간과의 일치성

구 분	빈도(명)	백분율(%)
전혀 일치하지 않는다	17	7.3
별로 일치하지 않는다	65	27.8
대체로 일치한다	124	53.0
매우 일치한다	28	11.9
계	234	100

*무응답은 표시하지 않음

8. 성적반영 안 될 경우 봉사활동 참여여부

자원봉사활동이 학교성적에 반영되지 않을 경우에 봉사활동 참여여부에 대한 물음에 모르겠다는 경우가 46%, 안한다는 경우가 39%이며 계속 하겠다는 경우는 고작 약 14%로 나타나, 대부분의 학생들이 성적반영 때문에 의무적이고 강제적으로 자원봉사활동을 하고 있다는 것을 알 수 있다. 청소년들이 봉사활동을 하는 계기는 봉사점수 이수만을 위해서이기 때문에 이러한 기대급부가 상실되면 지속적인 자원봉사를 해야겠다는 이유가 없어지므로 이러한 결과가 나온 것으로 생각된다. 또한 입시위주의 사회적 풍토속에서 봉사활동의 참 가치와 의미를 느낄 수 없기 때문일 것이다. 따라서 청소년들을 대상으로 하는 학교, 가정, 수혜기관에서는 자라나는 청

소년들에게 봉사활동의 참 의미를 일깨워주고 생활의 일부분이 될 수 있도록 지속적인 교육이나 프로그램이 개발되어야 할 것이다.

〈표 4-9〉 성적반영 안 될 경우 봉사활동 참여여부

구 분	빈도(명)	백분율(%)
계속 한다	33	14.0
안한다	93	39.4
모르겠다	110	46.6
계	236	100

*무응답은 표시하지 않음

제3절 개인적 특성변인에 따른 만족도

1. 인구통계학적 변수에 따른 만족도 차이

청소년들의 인구통계학적 특성변수에 따라 자원봉사 활동에 대한 만족도의 차이를 살펴본 결과 <표4-10>에 제시된 바와 같이 만족도는 종교($P<.01$)에 따라 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 종교가 불교인 집단(3.26)이 만족도가 가장 높은 것으로 나타났으며, 다음이 기타(3.04), 기독교(2.98), 천주교(2.90), 무교(2.73)인 순으로 나타났다. 그러나 성별, 학년, 성적별로는 의미있는 차이가 나타나지 않았다.

이영휘(2000)와 이재선(2000)의 연구에서는 성별, 연령, 종교에 대해 모두 유의미한 차이를 보이지 않는다고 나타났는데 본 연구에서는 종교에 대해서만은 의미있는 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 4-10> 인구통계학적 변수에 따른 자원봉사활동 만족도 차이

변 수		집 단	만족도	
			M	D ^{a)}
인 구 통 계 학 적 변 수	성별	남	2.88	
		여	2.99	
		t값	-1.06	
	학년	중학교	2.91	
		고등학교	2.92	
		t값	-0.11	
	종교	기독교	2.98	B
		천주교	2.90	B
		불교	3.26	A
		기타	3.04	AB
		무	2.73	B
		F값	3.97**	
	성적	상	2.89	
		중	2.96	
		하	2.82	
		F값	0.75	

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

^{a)}D: Duncan' s Multiple Range Test

2. 참여실태에 따른 만족도 차이

자원봉사활동 참여실태에 따른 만족도의 차이를 살펴본 결과, 자원봉사활동 참여방법(P<.01), 참여한 자원봉사활동 유형(P<.01), 자원봉사시 어려운 점(P<.01), 자원봉사활동시 태도(P<.001), 자원봉사활동 시간과 실제시간과의 일치성(P<.05), 자원봉사활동이 학교에 반영되지 않을 경우 참여여

부($P<.001$)는 자원봉사활동에 대한 만족도에 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 하지만 자원봉사활동에 대한 학교나 교사의 관심도 및 자원봉사활동 기간은 자원봉사활동 만족도에 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

참여방법에서는 학교 및 교사를 통한 참여(2.77)와 종교기관을 통한 참여집단(3.32) 사이에 평균의 차이를 보이는 것으로, 학교 및 교사를 통해 참여한 경우보다는 종교기관의 소개를 통해 참여한 경우가 보다 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났다.

참여한 자원봉사활동 유형에서는 자선구호활동(3.52)과 환경시설 보존 활동 집단(2.70)간의 평균의 차이를 보이는 것으로 자선구호활동인 경우가 환경시설 보존활동인 경우보다 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났다.

자원봉사 참여시 어려운 점에서는 봉사활동에 참여하는 비용이 많이 든다는 집단(4.61)이 나머지 집단과 평균의 차이를 보이는 것으로, 봉사활동에 참여비용이 많이 든다고 응답한 집단이 나머지 집단보다 자원봉사활동에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다.

자원봉사활동에 대한 태도에서는 매우 적극적인 집단(3.55), 적극적인 집단(3.06), 매우 소극적인 집단(2.48) 세 집단간의 평균의 차이를 보이는 것으로, 매우 적극적인 집단이 매우 소극적인 집단보다 높은 만족도를 보이고 적극적인 집단보다는 매우 적극적인 집단이 보다 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났다.

자원봉사활동시간과 실제시간과의 일치성에서는 매우 일치한다고 응답한 경우(3.03)와 전혀 일치하지 않는다고 응답한 경우(2.63)간에 평균의 차이를 보이는 것으로, 매우 일치한다는 경우가 전혀 일치하지 않는다는 경우보다 만족도가 높은 것으로 나타났다.

자원봉사활동이 학교에 반영되지 않을 경우 참여여부에서는 계속한다(3.54), 안한다(3.02), 모르겠다(2.55)는 세 집단간의 평균의 차이를 보이는 것으로, 계속한다는 집단이 모르겠다는 집단보다 만족도가 높고 모르겠다는 집단이 안한다라는 집단보다 만족도가 높게 나타났다.

<표 4-11> 참여실태에 따른 만족도 차이

변 수	집 단	만족도	
		M	D ^{a)}
자원봉사활동 참여기간	1개월 미만	2.83	
	1개월-3개월 미만	3.00	
	3개월-6개월 미만	2.96	
	6개월-1년 미만	2.96	
	1년-3년 미만	2.86	
	3년 이상	3.20	
	F값	0.99	
자원봉사 활동 참여방법	학교 및 교사를 통해	2.77	C
	자원봉사센터 및 관련기관을 통해	3.20	ABC
	종교기관의 소개를 통해	3.32	A
	가족 및 친지를 통해	3.22	AB
	본인 스스로 찾아서	2.79	BC
	친구를 통해서	2.92	ABC
	F값	3.31**	
참여한 봉사활동 유형	일손돕기	2.83	BC
	위문활동	3.42	AB
	지도·상담활동	2.85	BC
	캠페인활동	3.01	ABC
	자선구호활동	3.52	A
	환경시설 보존활동	2.70	C
	마을 청소하기	2.76	BC
	F값	3.41**	

변 수	집 단	만족도	
		M	D ^{a)}
자원봉사 참여시 가장 어려운 점	학교공부할 시간을 많이 빼앗긴다	3.40	B
	봉사할 장소나 참여방법을 쉽게 찾을 수 없다	2.93	B
	봉사활동을 하고 싶은 의욕이 부족하다	2.77	B
	원하는 봉사활동 프로그램이 없다	2.79	B
	봉사활동에 참여하는 비용이 많이 든다	4.61	A
	기타	3.01	B
	F값	3.52**	
자원봉사 참여시 본인의 태도	매우 소극적	2.48	C
	소극적	2.74	BC
	보통	2.83	BC
	적극적	3.06	B
	매우 적극적	3.55	A
	F값	5.93***	
자원봉사활동에 대한 학교나 교사의 관심도	소극적	2.78	
	보통	2.94	
	적극적	2.96	
	F값	0.88	
자원봉사활동 실제시간과 기록시간과의 일치성	전혀 일치하지 않는다	2.63	B
	별로 일치하지 않는다	2.96	AB
	대체로 일치한다	3.89	AB
	매우 일치한다	3.03	A
	F값	2.15*	
자원봉사활동이 성적에 반영되지 않을 경우 참여여부	계속 한다	3.54	A
	안한다	3.02	C
	모르겠다	2.55	B
	F값	31.19***	

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

^{a)}D: Duncan' s Multiple Range Test

제4절 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인분석

1. 자원봉사활동 참여동기

자원봉사활동 참여동기에서 학교성적과 관련해서 자원봉사활동에 참가했다는 경우가 평균 3.68로 참여동기가 가장 높았으며, 다음으로 나보다 못한 사람들에게 무언가 도움을 주고 싶다(3.68), 자원봉사활동을 통해 보람을 느낀다(3.56), 다른 경험을 갖는데 도움이 된다(3.30) 등의 순으로 나타났다. 전체적인 참여동기는 5점 만점에 평균 3.46으로 보통이상보다 높게 나타났다.

<표4-11>과 같이 청소년들은 자발적으로 자원봉사활동에 참여하기 보다는 성적과 관련하여 비자발적으로 참여하고있는 학생이 많음을 알 수 있다. 이는 입시위주 교육제도의 부정적 측면을 단적으로 반영하는 것이라 하겠다.

<표 4-12> 자원봉사활동 참여동기 수준

항 목	평균(표준편차)
다른 경험을 갖는데 도움이 된다	3.30(1.15)
나보다 못한 사람들에게 무언가 도움을 주고 싶다	3.68(0.92)
학교성적과 관련해서 자원봉사활동에 참여하였다	3.80(1.13)
지역사회 발전을 위해 무언가 해야한다	2.93(1.08)
자원봉사활동을 통해 보람을 느낀다	3.56(1.10)
전체 참여동기 수준	3.46(0.70)

자원봉사활동 참여동기와 만족도와의 상관관계를 살펴본 결과, 참여동기 ($P<.001$)는 자원봉사활동의 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 4-13> 자원봉사활동 참여동기와 만족도와의 상관관계

변 수	만족도
참여동기	0.1699***

* $P<.05$ ** $P<.01$ *** $P<.001$

자원봉사활동 참여동기와 만족도와의 인과관계를 살펴본 결과, 참여동기가 높을수록 자원봉사 활동에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났으며 참여동기는 만족도에 대해 38%정도의 설명력을 가지고 있다. 따라서 가설1의 자원봉사 참여동기는 자원봉사활동 만족도에 영향을 미칠 것이라는 가설은 지지되었다.

<표 4-14> 자원봉사활동 참여동기와 만족도와의 인과관계

종속변수 독립 변수	만족도
	B(β)
참여동기	0.5309(0.6199)***
R ²	.3844
상수	1.3541

* $P<.05$ ** $P<.01$ *** $P<.001$

2. 봉사업무의 적절성

봉사업무의 적절성에서는 시간에 대한 적절성(3.16)이 가장 높았으며, 그 다음은 양에 대한 적절성(3.11), 거리의 적절성(2.99), 업무의 적절성(2.82), 사전준비의 적절성(2.48) 순으로 나타났다. 전체적인 봉사업무에 대한 적절성은 5점 만점에 평균 2.91로 나타났다.

<표 4-15> 봉사업무의 적절성 수준

항 목	평균(표준편차)
자원봉사활동 양의 적절성	3.11(1.03)
자원봉사활동 시간의 적절성	3.16(1.07)
자원봉사활동을 하는 곳까지의 거리의 적절성	2.99(1.09)
사전준비의 적절성	2.48(1.02)
업무의 적절성	2.82(1.10)
전체 봉사업무의 적절성	2.91(0.80)

봉사업무의 적절성과 만족도와의 상관관계를 살펴본 결과, 봉사업무의 적절성($P<.001$)은 자원봉사활동의 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 4-16> 봉사업무의 적절성과 만족도와의 상관관계

변 수	만족도
봉사업무의 적절성	0.5929***

* $P<.05$ ** $P<.01$ *** $P<.001$

봉사업무의 적절성과 만족도와의 인과관계를 살펴본 결과, 봉사업무의 적절성이 높을수록, 즉 자원봉사자에게 적절한 업무가 주어질수록 자원봉사 활동에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났으며 봉사업무의 적절성은 만족도에 대해 35%의 설명력을 갖는다. 따라서 가설2의 업무의 적절성은 자원봉사활동 만족도에 영향을 미칠 것이라는 가설은 지지되었다.

<표 4-17> 봉사업무의 적절성과 만족도와의 인과관계

중속변수 독립 변수	만족도
	B(β)
봉사업무의 적절성	0.5309(0.5929)***
R ²	.3516
상수	1.3554

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

3. 담당직원과의 관계

담당직원과의 관계수준을 살펴보면, 담당직원은 해야 할 봉사업무내용을 명확히 제시해준다는 문항이 가장 높은 평균(3.47)을 보였으며, 그 다음은 담당직원은 자원봉사자의 제안을 받아들인다(3.06), 담당직원은 모든 자원봉사자들을 동등하게 대우한다(3.01)는 경우가 보통이상의 평균을 보이는 것으로 나타났다. 전체적인 담당직원과의 관계수준은 5점 만점에 평균 2.85로 보통이하로 낮게 나타났다.

<표 4-18> 담당직원과의 관계 수준

항 목	평균(표준편차)
담당직원은 자원봉사자의 제안을 받아들인다	3.06(0.99)
담당직원은 해야 할 봉사업무내용을 명확히 제시해준다	3.47(1.03)
담당직원은 자원봉사자의 역할을 존중해 주었다	2.96(1.08)
담당직원은 자원봉사자에게 관심을 갖고 대화의 시간을 갖는다	2.44(1.11)
담당직원은 모든 자원봉사자들을 동등하게 대우한다	3.01(1.14)
담당직원은 친절하고 접근하기 쉽다	2.78(1.15)
담당직원은 자원봉사자를 자신의 보조자나 심부름꾼으로 여긴다	2.96(1.21)
담당직원은 자원봉사자로서 지켜야 할 규정을 명확히 제시해준다	2.85(1.12)
담당직원은 자원봉사자의 입장을 먼저 고려한다	2.64(1.04)
나는 담당직원과의 관계가 좋다	2.32(1.15)
전체 담당지원과의 관계 수준	2.85(0.66)

담당직원과의 관계와 만족도와의 상관관계를 살펴본 결과, 담당직원과의 관계($P<.001$)는 자원봉사활동의 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 4-19> 담당직원과의 관계와 만족도와의 상관관계

변수	만족도
담당직원과의 관계	0.5686***

* $P<.05$ ** $P<.01$ *** $P<.001$

담당직원과의 관계와 만족도와의 인과관계를 살펴본 결과, 자원봉사활동 중에 관계를 맺게 되는 담당직원과의 관계가 원만할수록 자원봉사 활동에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났으며, 담당직원과의 관계는 만족도에 대해 32%의 설명력을 갖는다. 따라서 가설3의 담당직원과의 관계는 자원봉사활동 만족도에 영향을 미칠 것이라는 가설은 지지되었다.

<표 4-20> 담당직원과의 관계와 만족도와의 인과관계

종속변수 독립 변수	만족도
	B(β)
담당직원과의 관계	0.5932(0.5686)***
R ²	.3234
상수	1.1883

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

4. 자원봉사자 교육여부

자원봉사 교육여부를 살펴보면, 교육을 받은 집단은 16.67%에 불과하고 교육을 받지 않은 집단이 83.3%로 대부분의 응답자가 자원봉사활동에 대한 사전교육을 받지 못한 것으로 나타났다.

<표 4-21> 자원봉사 교육경험 여부

집 단		N(%)
자원봉사 교육경험	유	39(16.67)
	무	195(83.33)
합 계		238(100.0)

*무응답은 표시하지 않음

자원봉사교육을 받은 사람들의 인식변화를 살펴보면, 봉사대상을 이해하는데 도움이 되었다는 경우(3.51)와 내가 해야 할 일에 대한 필요성을 인식하게 되었다(3.35)라고 하는 문항에 높은 인식의 변화를 보이는 것으로 나타났다.

<표 4-22> 자원봉사교육 경험을 통한 인식의 변화수준

항 목	평균(표준편차)
내가 해야 할 일에 대한 필요성을 인식하게 되었다	3.35(1.22)
지역사회에 대한 인식이 넓어졌다	2.87(1.10)
봉사대상을 이해하는데 도움이 되었다	3.51(1.4)
전체 평균	3.24(1.02)

* 자원봉사교육을 받은 경험이 있는 응답자만을 대상으로 함.

자원봉사 교육경험 여부와 만족도와의 상관관계를 살펴본 결과, 자원봉사 교육여부($P<.05$)는 자원봉사활동의 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 4-23> 자원봉사 교육경험 여부와 만족도와의 상관관계

변수	만족도
교육경험:무	-0.1503*

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

기준변수: 유

자원봉사 교육여부와 만족도와의 인과관계를 살펴본 결과, 자원봉사 교육을 받은 경우가 안받은 경우보다 자원봉사 활동에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 하지만 자원봉사 교육여부는 만족도에 대해 불과 2%의 설명력만을 갖는다. 따라서 가설4의 자원봉사교육여부는 자원봉사활동 만족도에 영향을 미칠 것이라는 가설은 지지되었다.

<표 4-24> 자원봉사 교육경험 여부와 만족도와의 인과관계

종속변수 독립 변수	만족도
	B(β)
교육경험: 무	-0.2672(-0.1503)*
R ²	.0226
상수	3.1330

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

기준변수: 유

5. 제 변인들과 만족도와의 인과관계

청소년 자원봉사활동의 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 만족도를 종속변인으로 하고 참여동기, 업무의 적절성, 담당직원과의 관계, 자원봉사교육여부 등을 독립변인으로 하여 다중회귀분석을 실시하였다. 제 변인들은 자원봉사활동 만족도에 유의미한 영향을 미치는지, 또한 여러 변인들 중에서 무엇이 더 큰 영향을 미치는지를 분석하였다.

제 변인들과 만족도와의 인과관계를 살펴본 결과 제 변인들 모두는 자원봉사활동 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 참여동기가 긍정적일수록, 봉사업무의 적절성이 높을수록, 담당직원과의 관계가 원만할수록, 교육경험이 있는 집단의 경우가 자원봉사 활동에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다.

만족도에 대한 관련변수들의 영향력은 참여동기($\beta=.3624$)가 가장 높은 영향력을 미치는 것으로 나타났으며, 봉사업무의 적절성($\beta=.3208$), 담당직원과의 관계($\beta=.2500$), 교육경험여부($\beta=.0976$)의 순으로 나타났다. 제 변수들은 만족도에 대해 57.7%의 설명력을 갖는다.

이상과 같은 결과를 종합해 볼 때, 본 연구에서 선택한 제 변인들은 청소년 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 중요한 변인들임을 알 수 있다. 자신이 가지고 있는 자원봉사활동 참여동기를 정확히 파악하고 동기와 적성에 맞는 적절한 업무를 할 수 있을 때, 또한 자원봉사에 대한 사전교육을 통해 봉사대상에 대한 이해를 높이고 봉사에 대한 필요성을 인식하고 봉사활동에 임했을 때, 자원봉사를 담당하는 직원의 우호적이고 관심있는 태도로 원만한 관계가 형성될 때 청소년들의 자원봉사활동에 대한 만족도는 높아지는 것으로 볼 수 있다.

<표 4-25> 제 변수들과 만족도와의 인과관계

종속변수 독립 변수	만족도
	B(β)
참여동기	0.3571(0.3624)***
봉사업무의 적절성	0.2762(0.3208)***
교육경험여부(기준변수: 유)	-0.1744(-0.0976)*
담당직원과의 관계	0.2616(0.2500)***
R ²	.5766
상수	0.2440

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

제 5 장 결 론

본 연구는 청소년들이 자원봉사활동을 함에 있어 그 실태를 파악하고, 청소년들이 자원봉사활동에 보다 자발적이고 적극적으로 참여할 수 있도록 하기 위해 만족도에 영향을 미칠 것으로 예상되는 요인을 참여동기, 업무의 적절성, 담당직원과의 관계, 자원봉사 교육여부로 선정하여 실증적인 조사를 통해 청소년 자원봉사활동에 대한 만족도를 제고할 수 있는 방안을 제시하고자 하였다.

이러한 연구의 목적을 달성하기 위해 청소년자원봉사활동에 대한 실태와 참여실태에 따른 만족도의 차이를 분석하였고, 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인에 대하여 가설검증을 통하여 분석하였다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 자원봉사 참여실태 및 참여실태에 따른 만족도의 차이를 살펴보면, 자원봉사활동 기간은 1개월 미만이 약 51%로 가장 많았으며, 1년 이상의 경우는 20%정도밖에 안되는 것으로 나타났다. 자원봉사활동 만족도에 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

자원봉사활동 참여방법으로는 학교 및 교사를 통해서라고 응답한 경우가 약 37%로 가장 많았다. 하지만 만족도에 있어서는 학교 및 교사를 통해 참여한 경우보다는 종교기관의 소개를 통해 참여한 경우가 보다 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났다.

참여했던 자원봉사활동 유형에서는 일손돕기가 과반수 이상으로 가장 많았는데, 만족도에 있어서는 자선구호활동과 환경시설 보존활동 집단간의 평균의 차이를 보였다. 즉 자선구호활동인 경우가 환경시설 보존활동인 경

우보다 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났다.

자원봉사활동 참여시 어려운 점으로는 봉사할 장소나 참여방법을 쉽게 찾을 수 없는 경우가 가장 많았으며 그 다음은 봉사활동을 하고 싶은 의욕이 부족하다고 응답한 경우가 많은 것으로 나타났다. 또한 만족도에 있어서는 비용이 많이 든다고 응답한 집단이 나머지 집단과 평균의 차이를 보였는데 봉사활동에 참여비용이 많이 든다고 응답한 집단이 나머지 집단보다 자원봉사활동에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다.

자원봉사활동 참여시 본인의 봉사활동 태도는 5점 만점에 평균 3.16으로 보통이상으로 약간 높은 적극성을 보이는 것으로 나타났으며, 자원봉사활동에 대한 학교나 선생님의 관심도에서는 3점 만점에 평균 1.94로 약간 낮은 관심도를 보이는 것으로 나타났다. 만족도를 보면 자원봉사활동에 대한 태도에서는 매우 적극적인 집단, 적극적인 집단, 매우 소극적인 세 집단간의 평균의 차이를 보이는 것으로, 매우 적극적인 집단이 매우 소극적인 집단보다 높은 만족도를 보이고 적극적인 집단 보다는 매우 적극적인 집단이 보다 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났다.

자원봉사활동 평가시 봉사기관에서 기록해준 시간과 실제 봉사시간과의 일치성에서는 일치하지 않는다는 경우보다는 일치한다는 경우가 약 64%로 많았다. 만족도에 있어서는 매우 일치한다는 경우가 전혀 일치하지 않는다고 응답한 경우보다 만족도가 높은 것으로 나타났다.

자원봉사활동이 학교성적에 반영되지 않을 경우에 봉사활동에 참여여부에 대한 물음에 모르겠다는 경우가 46%, 안한다는 경우가 39%이며 계속 하겠다는 경우는 고작 약 14%로 나타나, 대부분의 학생들이 성적반영 때문에 의무적이고 강제적으로 자원봉사활동을 하고 있다는 것을 알 수 있었다. 자원봉사활동이 학교에 반영되지 않을 경우 만족도에 대해서는 계속

한다, 안한다, 모르겠다는 세 집단간의 평균의 차이를 보이는 것으로 계속 한다는 집단이 모르겠다는 집단보다 만족도가 높고, 모르겠다는 집단이 안한다라는 집단보다 만족도가 높게 나타났다.

2. 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과,

먼저, 청소년들의 인구통계학적 특성변수(성별, 학년, 종교, 성적)에 따라 자원봉사활동에 대한 만족도의 차이를 알아본 결과 종교에 대해서만 유의미한 차이가 나타났다. 즉, 종교가 불교인 집단이 다른 종교의 집단보다 만족도가 높은 것으로 나타났으며 성별, 학년, 성적별로는 의미있는 차이가 나타나지 않았다.

다음으로, 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인을 조사하기 위하여 선행연구 고찰을 통해 의미있는 요인으로 산출된 내용들을 독립변수로 하여 가설을 검증한 결과 자원봉사활동의 참여동기, 업무의 적절성, 담당직원과의 관계, 자원봉사 교육여부 등의 요인은 모두 자원봉사활동 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

자원봉사 참여동기에서 학교성적과 관련해서 참여한다는 경우의 평균이 가장 높았으며, 참여동기와 만족도와의 인과관계를 살펴본 결과 참여동기가 높을수록 자원봉사활동에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다.

봉사업무의 적절성에서는 자원봉사활동시간의 적절성에 대한 평균이 가장 높았으며, 봉사업무의 적절성과 만족도와의 인과관계를 살펴본 결과 봉사업무의 적절성이 높을수록 자원봉사활동에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다.

담당직원과의 관계에서는 담당직원은 해야할 봉사업무내용을 명확히 제시해준다는 문항이 가장 높은 평균을 보였으며, 담당직원과의 관계와 만

족도와의 인과관계를 살펴본 결과 담당직원과의 관계가 원만할수록 자원봉사활동에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다.

자원봉사 교육여부에 대해서는 교육을 받지 않은 경우가 대부분이었지만 교육여부와 만족도와의 인과관계를 살펴본 결과는 자원봉사 교육을 받은 경우가 안받은 경우보다 만족도가 높은 것으로 나타났다.

제 변수들과 만족도와의 인과관계를 살펴본 결과, 참여동기가 긍정적일수록, 봉사업무의 적절성이 높을수록, 담당직원과의 관계가 원만할수록, 교육경험이 있는 집단의 경우가 자원봉사 활동에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 만족도에 대한 관련변수들의 영향력은 참여동기($\beta=.3624$), 봉사업무의 적절성($\beta=.3208$), 담당직원과의 관계($\beta=.2500$), 교육경험여부($\beta=.0976$)의 순으로 나타났다.

3. 이상과 같은 분석결과를 토대로 청소년 자원봉사활동의 만족도 제고와 활성화를 위해 다음과 같이 제언하고자 한다.

자원봉사활동은 복지사회의 근간을 이루는 중요한 시민활동으로서 사회 복지에 대한 일반시민들의 인식을 확대하고 그 외연을 확장시킬 수 있는 현대사회의 중요한 기제가 된다. 특히 청소년들에게 있어 자원봉사활동은 자아정체감을 확립하고 공동체 의식 등을 일깨워주어 건강한 시민으로 성장할 수 있도록 하며, 타인에 대한 봉사와 사회참여의 기회를 줄뿐만 아니라 대인 및 사회적 책임을 실천할 기회가 된다는 점에서 그 의의는 매우 크다고 할 수 있다.

그러나 청소년 자원봉사활동은 입시와 연계되어 점수화 되면서 그 의미와 보람이 퇴색되고 왜곡되어지는 경향이 있다. 본 연구의 실태조사에서도 나타났듯이 자원봉사활동이 학교성적에 반영되지 않을 경우 참여여부에

대해서 모르겠다, 안한다는 경우가 대부분으로 청소년들이 자원봉사를 함에 있어 만족도가 매우 낮음을 반증하고 있는 것이다.

현재의 청소년 자원봉사활동이 청소년들에게 만족을 주지 못하고 활성화되지 못하는 이유를 든다면, 입시에 부담을 안고있는 청소년들은 시간이 없고 어디서 어떻게 봉사해야 하는지 방법을 몰라 어려워하고 있는 점, 또한 봉사할 장소를 물색하여 봉사활동에 참여했어도 봉사내용이 지나치게 단순하거나 노동에 그친다는 점, 봉사활동에 대한 사전교육이나 관리가 거의 안되고 있어서 봉사에 대한 인식이 부족하고, 동기부여가 이루어지지 않고 있다는 점, 청소년들이 원하는 적절한 업무의 프로그램의 부재 등으로 생각된다. 이로 인해 봉사활동에 대한 만족도가 결여됨으로써 봉사활동이 지속적이거나 반복적이지 못하고 일회성에 그치게 되는 문제도 있다.

이러한 자원봉사활동의 만족도를 높이기 위해서는 먼저, 청소년들의 자원봉사활동 참여동기를 제고시켜야 한다. 본 연구의 결과에서와 같이 자원봉사활동 참여동기가 높을수록 만족도가 높아지고, 만족도가 높을수록 자원봉사에 대한 태도가 적극적이고 지속적으로 이루어질 수 있다고 볼 때 참여동기에 대한 만족도를 높이는 것은 자원봉사활동을 활성화할 수 있는 중요한 방안이 될 것이다. 청소년들이 참여동기를 분명히 파악하고 가능한 각자의 기대수준과 동기수준에 따라 적절한 내용을 선택하고 활동에 참여한다면 자원봉사에 대한 만족도는 제고될 수 있다고 본다. 현재의 자원봉사는 청소년들 각자의 동기를 반영한 활동이기 보다는 단지 학교성적 반영을 위한 것으로써 개개인의 특성을 반영하고 이에 적절한 활동을 할 수 있도록 하여 만족도를 높이는 것이 중요하다. 또한 만족도를 가지고 자원봉사활동에 임함으로써 현재의 성적반영에 집중되어 있는 비자발적 동기를 사회참여적 차원의 자발적 동기로의 변화가 가능하게 될 것이다.

둘째, 자원봉사자에게 적절한 업무를 배치해야 한다. 즉, 청소년 본인이 하고싶은 활동분야에서 봉사가 이루어질 때 만족도가 제고될 수 있는 것이다. 이를 위해서 학교 및 자원봉사센터 등에서는 사전에 청소년들의 개인적 욕구, 소질과 적성 등을 파악하여 청소년의 특성에 맞는 일거리를 배치해야 하며 다양한 봉사프로그램을 개발하는 역할을 담당해야 한다. 본 연구 결과와 같이 봉사활동 참여시 가장 어려운 점은 봉사할 장소나 참여 방법을 쉽게 찾을 수 없다는 것이었다. 지역사회 주민욕구 해결의 일차적인 책임을 가지고 있는 단체나 복지관, 사회복지시설기관, 공공기관, 병원 등 수요처에서 청소년 자원봉사 프로그램을 적극적으로 개발하지 않는다면 프로그램의 빈곤문제는 쉽게 해결될 수 없을 것이다. 그러므로 학교나 자원봉사센터는 자원봉사를 원하는 청소년에게 적합한 활동거리를 공급하기 위해 수요처에서 다양한 청소년 자원봉사 프로그램을 개발 실시하도록 권면할 필요가 있다.

셋째, 기관의 자원봉사활동 담당지도자들의 전문적이고 체계적인 교육 연수가 요청된다. 청소년 자원봉사활동은 성인 자원봉사와 달리 교사, 지도자, 학부모의 관심과 지도가 필요하다. 본 연구에서도 자원봉사활동시 담당직원과의 관계가 자원봉사활동 만족도에 중요한 요인으로 작용하는 것으로 나타났으므로 자원봉사활동을 하는 청소년들에게 기관 담당직원의 성실하고 신뢰성 있는 지도 훈련은 매우 중요하다고 볼 수 있다. 즉 자원봉사 담당자의 성실하고 관심있는 태도가 청소년들로 하여금 자원봉사에 대해 긍정적인 생각을 갖게 하고 이후로도 계속 봉사활동을 지속할 수 있도록 하는 중요한 매개가 될 수 있는 것이다.

넷째, 자원봉사활동 만족도를 높이기 위해서는 자원봉사에 대한 사전교육과 평가가 체계적으로 이루어져야 한다. 자원봉사에 참여하는 청소년들

은 교육을 통해 자원봉사의 의미와 필요성 등을 새롭게 인식할 수 있을뿐만 아니라 자원봉사에 대한 참여욕구와 동기를 강화할 수 있는 기회가 될 것이다. 본 연구에서는 자원봉사교육이 만족도에 미치는 영향이 그렇게 크게 유의미하게 나타나지는 않았지만 교육을 받은 후의 인식변화를 보면 봉사대상을 이해하는데 도움이 되었다고 응답한 경우가 많았다. 청소년들이 봉사활동에 임할 경우 언제, 어디서, 어떤 내용의 봉사를 어떤 기술이나 능력이 필요한지도 모르고 투입되는 경우가 있다. 심지어 일부 학교에서는 반별로 자원봉사 수혜단체와 연결되어 아무런 사전지식도 없이 일률적으로 참가하여 결국은 단순노동만을 하고있는 실정이기 때문에 청소년들에게 자원봉사에 대한 만족도를 기대하기는 어려울 것이다. 따라서 교육적 개입은 기존의 교육형태와 같이 각 학교나 기관의 사정에 따라 산발적으로 이루어지는 단순한 지식전달만으로는 자원봉사에 대한 의미를 충분히 전달할 수 없고, 보다 체계를 갖춘 과정으로서의 교육이 지속적으로 이루어져야 할 것이다.

청소년 자원봉사활동은 무엇보다도 청소년 스스로 마음속에서 우러나오는 참다운 봉사가 되어야 한다고 생각한다. 봉사점수라는 틀에 묶여 타율적이고 일시적으로 실시되는 것이 아니라 자발적이고 자율적으로 실천되어야 하고 제도적으로도 뒷받침되어야 한다. 청소년 자원봉사활동에 대한 중요성은 모두가 인정하면서도 그 본질이 왜곡된 채 비자발적이고 획일적으로 운영되어지고 있다. 이러한 잘못된 틀에서 벗어나 청소년 자원봉사활동을 초·중·고등학교에 정규 교과단위로 도입하여 학생들이 스스로 참여하고 이웃과 더불어 사는 공동체 의식을 기를 수 있는 교육의 일부로 보완되어야 하며 대학생, 성인이 되어서도 자원봉사활동을 자연스럽게 생활화 할 수 있도록 해야 한다.

참 고 문 헌

I. 국내문헌

- 고유경, 「자발적/비자발적동기에 따른 대학생 사회봉사활동의 만족도에 관한 연구」, 중앙대사회개발대학원 석사학위논문, 1997.
- 권지성, 「자원봉사 참여형태에 따른 대학생 자원봉사활동의 만족도」, 서울대대학원 석사학위논문, 1998.
- 김동배·조학래 공저, 『청소년자원봉사의 길잡이』, 동인, 1996.
- 김동배, 「대입제도 개선과 고등학교 자원봉사 활성화에 관한 연구」, 연세대학교 석사학위논문, 1995.
- 김명숙, 「자원봉사동기와 참여에 영향을 미치는 청소년의 개인적 특성요인에 관한 연구」, 신라대대학원 석사학위논문, 2000.
- 김상욱, 「자원봉사활동의 만족도에 영향을 미치는 제요인」, 서울대대학원 석사논문, 1990.
- 김선숙, 「청소년의 자원봉사활동 프로그램 만족요인에 관한 연구」, 숭실대대학원 석사논문, 1998.
- 김영규, 「청소년 자원봉사활동과 동기」, 동국대행정대학원 석사학위논문, 1998.
- 김영호, 『자원봉사의 이론과 실제』, 문음사, 1994.
- 김옥라·김현자 역, 『자원봉사: 사랑의공동체』, 희성출판사, 1992.
- 류기형외, 『자원봉사론』, 양서원, 2000.
- 모옥희, 「사회복지 자원봉사자의 봉사활동 중단요인에 관한 연구」, 동국대 행정대학원 석사논문, 1995.

- 박용순, 「청소년 자원봉사활동의 새로운 방안」, 성결대학교 사회과학연구
 구소, 1998.
- 유경희, 「자원봉사활동의 중도탈락요인과 대책에 관한 연구」, 청주대 행
 정대학원 석사논문, 1994.
- 이성록, 「자원봉사자의 활동실태와 효율적 활용체계」, 대구대대학원 석
 사학위논문, 1993.
- 이영희, 「청소년자원봉사활동의 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연
 구」, 연세대대학원 석사논문, 2000.
- 이재선, 「청소년자원봉사활동의 만족도에 영향을 미치는 관련변인연구」,
 숙명여대대학원 석사학위논문, 2000.
- 장인협·오정수, 『아동·청소년복지론』, 서울대학교출판부, 2002,
- 정무성 외, 「자원봉사자 교육실태와 기관의 교육욕구에 관한 연구」,
 사회복지, 1999.
- 정병오, 「사회복지조직의 효과적인 자원봉사관리방안에 관한 연구」, 연
 세대대학원 석사논문, 1997.
- 정유진, 「청소년자원봉사활동 활성화를 위한 자원봉사동기에 관한 연
 구」, 이화여대대학원 석사논문, 1996.
- 조학래, 「자원봉사활동이 청소년의 자아정체성과 도덕성발달에 미치는
 영향연구」, 박사학위논문, 연세대학교 대학원, 1996.
- 조휘일, 『현대사회와 자원봉사』, 홍익재, 1998.
- , 「국사회복지분야의 자원봉사행동에 관련된 개인및조직특성에 관
 한연구」, 숭실대대학원 석사논문, 1990.
- 진명신, 「청소년 자원봉사활동의 실태와 활성화 방안」, 원광대학교 석사
 학위논문, 2001.

현외성, 『중고등학생 자원봉사활동』, 유풍출판사, 1996.

홍봉선·남미애, 『청소년복지론』, 양서원, 2000.

홍승혜, 「재가복지자원봉사자의 만족과 지속에 관한 연구」, 이화여대 대학원 석사논문.

한국여성개발원, 「청소년 자원봉사활동」, 한국여성개발원, 1994.

서울특별시교육청, 「학생봉사활동 운영방안」, 1996.

한국청소년개발원, 「청소년자원봉사활동」, 한국청소년개발원, 1994.

교육부, 「학생봉사활동 지침서」, 1996.

———, 「초·중·고등학교 학생봉사활동의 이론과 실제」, 1996.

국민일보, 2002. 7. 30일자, 사회면.

II. 국외문헌

Gordon Manser & Rosemary Higgins Cass, *Voluntarism at crossroad*, Family Service Association of America New York, 1976.

Conrad & Hedin. D., *High school community service: A Review of Research and Programs. Madison: Center for Education Research. School of Education, University of Wisconsin-Madison*, 1989.

Francies. G. R. *The Volunteer Needs Profile*, Wisconsin: University of Wisconsin. 1982.

Gidron, B., *Predictors of Retention and Turnover among Service Volunteer Workers*, Journal of Social Service Research, Vol. 8, 1984.

ABSTRACT

- A Study on the Satisfaction of Juveniles Voluntary Support -

Lee, Yoon-young

Major in Social Welfare

Dept. of Welfare Administration

Graduate School of Public Administration

Hansung University

This study investigates the actual condition of juveniles voluntary support and the facts that effect on a degree of satisfaction through a demonstrative way, it assumes that a participation motive, a suitable duty, a relationship with a person in charge, a voluntary support training have an influence on a degree of satisfaction and those facts are verified to present the schemes to improve juveniles' satisfaction when they do a public service.

This study was carried out a questionnaire survey of 240 middle school, high school students who are experienced in the voluntary support in Uijeongbu city, a SAS statistical program is used for

dealing data and analyzing. The frequency analysis is operated mainly, and it calculates that a frequency, a percentage, an average, and a standard deviation of all facts. A One-way ANOVA, a correlation analysis, and a multiple regression analysis are used for it.

To sum up the results of analysis are as follows.

1. As for the actual condition of voluntary support, the greater number of students take part in the voluntary support via school and teacher, a simple task as like providing a helping hand holds a majority in a working type. The most difficult thing by students is that the place and the way of voluntary support do not be hunted easily, and they may not be involved if those public service activities would not be reflected in a school record, and it shows that most of the students do not join in voluntary support spontaneously.

2. What facts effect on a degree of satisfaction in the voluntary support are,

The first, in a degree of satisfaction based upon a population statistics factor, there is no significance difference between the sex, the grade, and the school record, but the religion makes it. The group that believe in Buddhism is much more satisfied with a voluntary support than others.

The second, in case of group that have more affirmative participation motive, more suitable duty, more harmonious relationship with a person in charge, and more be trained show a higher satisfaction according to a causation between the facts and the degree of satisfaction. An influence of the facts to a degree of satisfaction comes over in good order a participation motive, a suitable duty, a relationship with a person in charge, and a training experience.

3. Based on the above results, plans to improve a degree of satisfaction in juveniles voluntary support are as follows.

The first, juveniles' motive to do a voluntary support should be changed to their own initiative.

The second, the suitable duties should be set in placed by an individual desire and an aptitude and a character.

The third, an official in charge of voluntary support should take a systematical, professional training to lead the students well.

The fourth, an education and an evaluation should be conducted systematically to look at the meaning and the necessity of a voluntary support in a new light.

[부록]

청소년자원봉사활동 만족도에 관한 설문지

안녕하십니까?

학업에 여념이 없으신 여러분의 귀중한 시간을 내주셔서 감사합니다.

본 설문지는 청소년 자원봉사자의 자원봉사활동 만족도에 미치는 요인을 파악하여 청소년자원봉사활동에 대한 바람직한 발전방안을 모색하기 위한 자료로 수집코자 합니다.

청소년 여러분이 응답해 주신 자료는 통계자료로만 사용될 것이며, 연구목적 이외에는 사용하지 않을 것을 약속드립니다.

청소년 여러분의 답변이 자원봉사활동의 발전에 큰 도움이 되오니 솔직하고 성실하게 응답해 주시면 고맙겠습니다.

한성대학교 행정대학원 사회복지전공

지도교수 : 황진수

조 사 자 : 이윤영

*귀하께서 적합하다고 생각하시는 문항에 V표 해주시고,
적합한 문항이 없는 경우에는 기타()안에 의견을 적어주십시오.

I. 다음은 자원봉사자의 일반적인 사항에 대한 질문입니다.

1. 귀하의 성별은?

- ① 남자 ② 여자

2. 몇 학년입니까?

- ① 중학교 () 학년 ② 고등학교 () 학년

3. 귀하의 종교는 무엇입니까?

- ① 기독교 ② 천주교 ③ 불교 ④ 기타 ⑤ 없다

4. 귀하의 학급에서의 성적은 어느 정도입니까?

- ① 잘하는 편이다. ② 보통이다. ③ 잘 못하는 편이다.

II. 다음은 자원봉사활동의 인식 및 참여실태에 관한 사항입니다.

5. 자원봉사활동을 하신 지는 얼마나 되셨습니까?

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

6. 귀하는 자원봉사활동 참여시 어떤 방법을 통해서 참여했습니까?

- ① 학교 및 교사를 통해 ② 자원봉사센터 및 관련기관을 통해
③ 종교기관의 소개를 통해 ④ 가족 및 친지를 통해
⑤ 본인 스스로 찾아서 ⑥ 친구를 통해

7. 주로 참여했던 자원봉사활동은 무엇입니까?

- ① 일손돕기(복지시설, 공공기관, 병원, 학교내 일손돕기 등)
- ② 위문활동(고아원, 양로원, 장애인, 군부대 위문)
- ③ 지도·상담활동(교통안전지도, 동·하급생 지도)
- ④ 캠페인활동(환경보전, 공공질서확립 캠페인)
- ⑤ 자선구호활동(재해구호활동, 불우이웃돕기, 헌혈)
- ⑥ 환경시설 보존활동(자연보호, 문화재보호)
- ⑦ 마을 청소하기(휴지줍기등)

8. 학생이 자원봉사활동에 참여할 때 가장 어려운 점은 무엇입니까?

- ① 학교공부할 시간을 많이 빼앗긴다.
- ② 봉사할 장소나 참여방법을 쉽게 찾을 수 없다.
- ③ 봉사활동을 하고싶은 의욕이 부족하다.
- ④ 원하는 봉사활동 프로그램이 없다.
- ⑤ 봉사활동에 참여하는 비용이 많이 든다.
- ⑥ 기타()

9. 자원봉사활동 참여시 본인의 봉사활동 태도는 어떠했습니까?

- ① 매우 소극적 ② 소극적 ③ 보통
- ④ 적극적 ⑤ 매우 적극적

10. 자원봉사활동에 대한 학교나 선생님의 관심도는 어느 정도라고 생각하십니까?

- ① 소극적 ② 보통이다 ③ 적극적

11. 자원봉사활동 평가시 봉사기관에서 기록해준 시간과 실제 봉사한 시간이 일치합니까?

- ① 전혀 일치하지 않는다. ② 별로 일치하지 않는다.
③ 대체로 일치한다. ④ 매우 일치한다.

12. 학생은 자원봉사활동이 학교성적에 반영되지 않아도 계속 하시겠습니까?

- ① 계속 한다 ② 안한다 ③ 모르겠다

Ⅲ. 다음은 자원봉사활동내용 관련변인에 관한 질문입니다.

☐ 귀하가 수행하고있는 봉사활동 참여동기에 관한 질문입니다.

질문을 읽고 해당하는 칸에 V표를 해주십시오.

	내 용	매우 그렇다	대체로 그렇다	그저 그렇다	별로 그렇지 않다	매우 그렇지 않다
1	일상생활과 다른 경험을 갖는데 자원봉사활동이 도움이 된다					
2	나보다 못한 사람들에게 무언가 도움을 주고싶다					
3	학교성적과 관련해서 자원봉사활동에 참여하였다					
4	지역사회 발전을 위해 무언가 해야 한다고 생각한다					
5	자원봉사활동을 통해 보람을 느끼고 싶다					

☐ 귀하가 수행하고있는 봉사업무의 적절성에 관한 질문입니다.

질문을 읽고 해당하는 칸에 V표를 해주십시오.

	내 용	매우 그렇다	대체로 그렇다	그저 그렇다	별로 그렇지 않다	매우 그렇지 않다
1	내게 배분된 자원봉사활동량은 적절하다					
2	내가 자원봉사활동을 하는데 드는 시간은 적절하다					
3	내가 자원봉사활동을하는 곳까지의 거리는 적절하다					
4	자원봉사활동을 위한 사전준비가 잘 되어있다					
5	내가 수행하고있는 자원봉사업무는 대체로 나와 잘맞는다					

☐ 귀하가 수행하고있는 자원봉사교육에 관한 질문입니다.

1. 자원봉사 교육을 받은 경험이 있습니까?

① 있다

② 없다

※ 아래 문항은 교육을 받은 경험이 있는 경우만 해당됩니다.

	내 용	매우 그렇다	대체로 그렇다	그저 그렇다	별로 그렇지 않다	매우 그렇지 않다
1	교육을 통해 내가 해야할 일의 필요성 을 알게되었다					
2	교육을 통해 지역사회에 대한 인식이 넓어졌다					
3	교육을 통해 봉사대상(장애인, 노인 등)에 대해 이해하는데 도움이 되었다.					

☐ 귀하와 담당직원(또는 담당 사회복지사)과의 관계에 관한 질문입니다.

질문을 읽고 해당하는 칸에 V표를 해주십시오.

	내 용	매우 그렇다	대체로 그렇다	그저 그렇다	별로 그렇지 않다	매우 그렇지 않다
1	담당직원은 자원봉사자의 제안을 받아들인다					
2	담당직원은 해야 할 봉사업무내용을 명확히 제시해 준다					
3	담당직원은 자원봉사자의 역할을 존중해주었다					
4	담당직원은 자원봉사자에게 관심을 갖고 대화의 시간을 갖는다					
5	담당직원은 모든 자원봉사자들을 동등하게 대우한다					
6	담당직원은 친절하고 접근하기 쉽다					
7	담당직원은 자원봉사자를 자신의 보조자나 심부름꾼으로만 여긴다					
8	담당직원은 자원봉사자로서 지켜야 할 규정을 명확히 제시해준다					
9	담당직원은 자원봉사자의 입장을 먼저 고려한다					
10	나는 담당직원과 관계가 좋다					

IV. 다음은 귀하가 수행한 자원봉사활동의 만족도에 관한 질문입니다.
 질문을 읽고 해당하는 칸에 V표를 해주십시오.

	내 용	매우 그렇다	대체로 그렇다	그저 그렇다	별로 그렇지 않다	매우 그렇지 않다
1	새로운 경험 내지 새로운 것을 배우는 기회가 되었다					
2	다른 사람들에게 관심과 배려를 보일 수 있는 기회가 되었다					
3	다른 사람과 사귄 수 있는 기회가 되었다					
4	자원봉사와 관련하여 다른 사람들의 기대에 부응할 수 있었다					
5	활동대상자와 기관의 직원들은 나의 활동에 대해 고마워했다					
6	그동안 수행한 자원봉사활동으로 인해 언젠가 보상을 받을 수 있을 것이다					
7	내가 자원봉사활동에 투입한 노력으로 현재의 상황에 변화를 일으킬 수 있었다					
8	개인적인 성장을 할 수 있는 계기가 되었다					
9	지역사회 및 사회의 문제를 해결하는데 관여 내지 참여할 수 있는 기회가 되었다					
10	내가 누군가에 의해 필요하고 유용한 존재라는 것을 느낄 수 있는 기회가 되었다					
11	내 주위사람들은 내가 하는 자원봉사활동을 인정해 주었다					
12	내가 수행한 자원봉사 업무에 어느정도 인정을 받았다					
13	내가 하는 선행이 나중에 어떤 형태로든 보상을 받게 될 것이다.					
14	내가 맡은 자원봉사 업무를 통해 실질적인 성과가 있었다					
15	자원봉사활동을 통해 새로운 지식이나 기술을 습득할 수 있었다					
16	다른 사람의 삶에 변화를 가져오거나 문제를 해결하는 데 기여할 수 있는 기회가 되었다					
17	내가 가치있는 사람이라는 것을 느낄 수 있었다					
18	나의 노력으로 활동대상자나 기관직원들의 기대를 충족시킬 수 있었다					
19	내가 하는 자원봉사활동으로 인해 다른 사람들로 부터 존중을 받았다					
20	자원봉사활동에 대해 실질적인 보상을 받았다					
21	자원봉사활동을 통해 성취감을 느낄 수 있었다					

* 설문에 성실히 답변해 주셔서 감사합니다.