

자원봉사활동 직무특성이 활동만족도와 지속의지에 미치는 효과

Effect on the Work Satisfaction and Continuance Will by Volunteer's Job Characteristics

강종수

강원대학교 사회복지학과

Jong-Soo Kang(jskang@kangwon.ac.kr)

요약

본 연구는 Hackman and Oldham의 직무특성이론에 근거하여 대학생을 대상으로 자원봉사활동 직무특성이 활동만족도와 지속의지에 미치는 효과를 분석하였다. 이를 위해 강원도내 6개 대학의 대학생 261명을 대상으로 설문조사를 실시하여 자료를 분석하였다. 연구 결과 대학생의 자원봉사참가율은 평균 71.6%로 나타났으며, 자원봉사활동의 직무특성과 활동만족도, 지속의지는 중간값 보다 낮은 수준으로 나타났다. 자원봉사 활동만족도에 미치는 직무특성의 효과에서는 기술다양성과 과업정체성, 피드백이 유의한 수준에서 영향을 미치는 것으로 나타났고, 지속의지에 대해서는 자율성을 제외한 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 피드백 모두가 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 상관분석을 통해 자원봉사 활동만족도가 높으면 지속의지 역시 높아지는 것을 알 수 있다. 따라서 자원봉사관리자는 자원봉사활동의 직무를 직무특성이론에 기초하여 설계(design)함으로써 의미충만감이나 책임감, 결과의식을 높여서 최종적으로는 자원봉사를 통한 동기부여와 성과 향상으로 이어져야 할 것이다.

■ 중심어 : | 자원봉사활동 | 직무특성 | 활동만족도 | 지속의지 |

Abstract

The purpose of this study is to examine the effect of the volunteer's job characteristics in university student on their volunteering satisfaction and continuance will. Based on Hackman and Oldham's theory of core job characteristics, this study analyzed 261 university students in Gangwon-do by survey. The results of this study are summarized as follows: The volunteering participation ratio of university student is 71.6%. volunteer's job characteristics, volunteering satisfaction and continuance will is showed lower level. And skill variety, task identity and feedback among Hackman and Oldham's 5 core job characteristics show positive influence on volunteering satisfaction, and skill variety, task indentity, task significance and feedback show positive influence on continuance will. As a result, volunteer's satisfaction and continuance will depended on the job characteristics. Therefore, to assure volunteer's satisfaction and continuance will, redesign for volunteer's job characteristics

■ keyword : | Volunteering | Job Characteristics | Volunteering Satisfaction | Continuance Will |

I. 서론

나눔문화가 사회적으로 확산되면서 자원봉사활동이 매년 크게 증가하고 있다. 지난 2006년 397만 명이었던 자원봉사자 수는 2010년 1038만 명으로 처음으로 1000만 명대를 기록했으며, 올해에는 1100만 명대를 넘을 것으로 보인다. 그러나 이러한 자원봉사자의 급격한 양적 증가추세와는 달리 자원봉사활동의 질적 충실도에 대해서는 우려가 높은 실정이다. 자원봉사활동의 질적 충실도에 관한 선행 연구들에 의하면 6개월 이내에 60% 이상의 자원봉사자가 활동을 포기하거나 중도탈락 하는 것으로 나타났다[1], 또한 자원봉사 1인의 주간 자원봉사 평균시간도 1999년 2.1시간에서 2002년 1.9시간, 2005년 1.0시간으로 점차 줄어들고 있는 추세이다[2].

그 결과 자원봉사자의 수는 증가하였지만 정작 유능한 자원봉사자를 안정적으로 확보하는 것은 여전히 어렵고 자원봉사자는 늘 부족한 실정이다. 자원봉사자의 중도탈락은 모집과 교육 등에 투입된 경제적 자원의 손실을 가져올 뿐만 아니라, 직원들과 클라이언트의 신뢰감 훼손, 계속 남아있는 동료자원봉사자들의 사기저하 등의 문제를 유발시킬 수 있다. 따라서 자원봉사활동의 지속성 확보는 자원봉사자원의 손실을 감소시킴으로써 자원봉사자원의 양적 확대에 기여할 뿐만 아니라 봉사활동 지속에 따른 자원봉사활동의 질을 향상시킨다는 점에서 자원봉사 활성화에 있어 핵심적인 부분이다 [3][4].

대학생의 자원봉사활동은 대학의 3대 기능인 교수(teaching), 연구(research), 봉사(community service)의 한 부분으로, 대학생 자원봉사자는 다른 자원봉사자에 비해 보다 체계적이며 전문적인 활동이 가능하고 자원봉사에 참여하는 사람들 중 가장 많은 비중을 차지하고 있는 대상이기도 하다. 또한 왕성한 육체적 건강함과 시간적으로나 정서적으로 여유를 가질 수 있다는 점에서도 중요한 인적자원이 되고 있다[4][5]. 대학생은 자원봉사활동을 통해 타인과 협력하고 인간관계를 유지함으로써 자기발전과 성숙에 기반이 되는 사회성을 기르고 자아를 실현할 수 있으며, 자기 적성 발견의 기회를 통해 새로운 기술을 학습할 수 있다. 또한 자신감을 가지게 하고 잠재적인 지도력을 개발하여 학습경험

을 보다 풍부하게 하며, 민주사회에 기초한 민주주의 정신을 함양할 수 있다[6]. 이러한 대학생의 자원봉사활동은 결국 학교에서 배운 학습을 실제화 할 수 있고, 지역사회 문제 해결에 스스로 참여하여 실천하는 노력을 배양하고 협동심과 공동체 의식을 함양할 수 있는 데 높은 교육적 성과를 제공할 수 있다.

그러나 대학생의 자원봉사활동 역시 질적 충실도는 매우 낮은 편이다. 한국대학사회봉사협의회의 실태조사 자료에 의하면 1개월 이내 참여자가 2001년 48.2%에서 2003년 56.2%로 다소 증가하였지만, 1년 이상 장기 참여자는 16.9%에서 6.7%로 현저히 낮아졌다. 참여시간 역시 2001년 30시간 이하 참여학생이 38.2%에서 59.1%로 증가한 반면, 100시간 이상 참여자는 21.3%에서 6.1%로 급감하였다[7]. 이러한 결과는 대학생의 자원봉사활동은 단기참여는 확대되었으나 지속성은 떨어지고 있음을 보여주는 것으로, 많은 대학생들이 자원봉사활동에 관심은 있지만 일시적이고 감성적으로 활동에 참여했다가 쉽게 싫증을 내고 중도에 포기하거나 대학생들이 지속적으로 자원봉사를 참여할 수 있도록 돕는 관리체계가 미흡하기 때문이다[8]. 따라서 대학생의 자원봉사활동이 활동만족도는 높이면서 지속성을 갖도록 하기 위한 연구와 노력이 필요하다할 것이다.

그러나 대학생의 자원봉사활동에 관한 연구는 자원봉사 참여형태에 따른 활동만족도[9], 대학생 자원봉사활동 지속성 요인[4][10][11] 등이 수행되었으나 기관입장에서 제공하는 자원봉사활동 직무에 대한 체계적인 분석과 그러한 직무 설계에 관한 전략은 매우 부족한 실정이다.

따라서 본 연구는 대학생 자원봉사활동의 질적 충실도에 관한 문제점 인식 위에 활동만족도와 지속의지를 높이기 위한 전략으로 자원봉사활동의 직무특성을 분석하여 직무설계의 지침을 제공하자 한다.

II. 이론적 배경

자원봉사자에게 어떠한 작업활동을 얼마만한 범위와 책임을 맡겨 수행하게 할 것인가, 즉 하나의 자원봉사활동을 분할하고 연결하는 일과 그 일에 사용되는 기술

과 진행절차 등을 설계하는 것을 직무설계라 하고, 직무설계를 위한 구체적인 방안을 제시하고 있는 대표적인 이론으로 Hackman and Oldham의 직무특성모형(job characteristics model)을 들 수 있다[12]. 직무특성은 조직구성원들의 심리적 상태에 영향을 미치며 이를 통하여 조직구성원의 직무행위 및 조직시민행동에 변화를 초래하는 것으로 이해되고[13], 그 과정은 교환관계차원에 따라 조직구성원이 수행하는 직무의 특성에 대한 호의적인 인식이 직무에 대한 내재적 모티베이션을 가져오고, 교환의 차원에서 조직시민행동과 같은 호의적인 역할의 행동을 자발적으로 수행하게 된다[14][15]. 직무특성이론은 구성원의 성장욕구강도에 따라 직무재설계를 통해 구성원 개인의 작업동기를 강화하기 위한 차원에서 이용되어 온 것으로, 핵심직무특성은 앞에서 언급한 바와 같이 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백의 5가지 요인으로 구성되어 있다.

여기서 기술다양성(skill variety)은 직무에 대하여 작업자가 갖고 있는 기능과 기술, 능력을 발휘할 기회를 제공하는 정도를 말하며, 과업정체성(task identity)은 직무가 일의 전체나 전체과정을 인지하도록 요구하는 정도로서 작업이 끝날 때까지 작업자의 참여 요구정도를 말한다. 과업중요성(task significance)은 직무가 다른 사람이나 기관에 미치는 영향력 정도를 말하며, 자율성(autonomy)은 직무 수행에 부여된 자유, 독립성, 재량권의 정도를 말하며, 피드백(feedback)은 작업자가 수행한 일이 얼마나 유효하게 수행되는가에 대한 정보 습득의 정도에 대한 주관적인 인식정도를 말한다.

이들 특성을 통해 직무담당자는 작업의 경험적 의미충만감(experienced meaningfulness), 작업결과에 대한 경험적 책임감(experienced responsibility), 그리고 작업활동결과에 대한 인식(knowledge of actual result) 등과 같은 중요 심리상태(psychological states)를 경험하게 되고, 그 결과 내적 작업 모티베이션이 상승하게 되고 작업성과의 질이 향상되며 작업에 대한 만족도가 증가하며 이직 및 결근율이 저하되게 된다. 그리고 이 과정에서 개인의 성장욕구 강도(growth need strength)가 핵심직무차원과 중요한 심리상태 그리고 직무담당

자의 태도와 행동 같은 작업결과 사이의 관계를 매개한다[12-14].

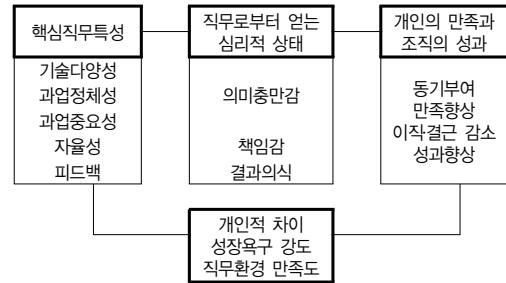


그림 1. 직무특성이론의 모형

자원봉사자들은 자신이 담당하는 자원봉사 직무가 자신의 욕구와 동기를 충족시키지 못할 경우에는 자원봉사활동을 중간에 그만두게 되며, 자신이 현재 하고 있는 자원봉사 직무에 대한 만족도가 높을수록 자원봉사 활동만족도 역시 높아진다. 이렇듯 자원봉사자의 배치에 있어 직무의 중요성은 매우 강조되어 왔지만 자원봉사 지속과 직무특성과의 관계에 대해서는 최근에서야 연구되고 있다. 가령 자원봉사 직무특성 중 과업중요성, 피드백이 자원봉사 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다는 연구[16], 또는 과업중요성과 피드백이 자원봉사활동만족도에 긍정적인 영향을 미친다는 연구 등이 있다[17]. 이러한 결과는 Hackman and Oldham의 직무특성이론은 직무만족도와 정(+)의 관계를 개념적으로 설정하여 결과적으로 작업자와 조직과의 좋은 관계를 유지하도록 설계된 관리이론에서 출발하였기 때문이다[12]. 이는 자원봉사활동과 관련된 직무특성이 자원봉사활동을 통하여 자원봉사자가 유의미한 경험을 하도록 하고, 또한 활동만족도를 높일 수 있는 조직환경 맥락에서 행동이 취해지는 자원봉사서비스 전달체계가 되어야 한다는 것을 의미한다고 하겠다[17].

III. 연구방법

1. 연구모형 설정

본 연구는 대학생을 대상으로 자원봉사활동 직무특

성과 자원봉사 활동만족도 및 지속의지는 어느 수준인지를 살펴본 후에, 자원봉사활동 직무특성이 활동만족도와 지속의지에 미치는 영향을 살펴보고자 실시하였다. 따라서 자원봉사활동 직무특성은 자원봉사 활동만족도와 지속의지에 영향을 미치고, 활동만족도는 또한 지속의지에 영향을 미친다는 선행연구 및 개념적 틀에 근거하여 다음 [그림 2]와 같이 연구모형을 설정하였다.

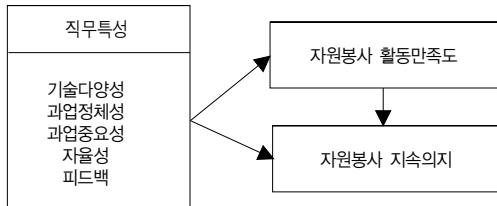


그림 2. 연구모형

2. 자료 수집 및 분석방법

본 연구의 조사대상은 강원도에 소재한 대학 및 전문의 7개교 대학생으로, 2011년 5월 한 달간에 조사연구를 취지를 설명하고 조사에 찬성한 대학생을 대상으로 임의표집을 통해 직접 배포조사 및 우편조사를 실시하여 300부를 배포하고 이 중에서 271부를 회수하였다(회수율 90.3%). 다만 결측값이 많거나 중심화경향을 보이는 10부를 제외한 261부 중에서 지난 1년간 자원봉사 참여경험이 있다고 응답한 194명을 최종적인 분석대상으로 하였다. 본 조사연구에서의 대학생의 자원봉사참여율은 지난 1년 기준으로 평균 71.6%로 나타났다.

수집된 자료의 분석방법은 주요 변수의 수준 및 자료의 분포적 특성은 빈도, 평균, 표준편차 등의 기술통계 분석을 실시하였고, 측정도구의 타당도 및 신뢰도 검증은 요인분석과 신뢰도분석을 실시하였다. 주요 변인간의 상관분석을 실시하여 다중공선성 여부를 일차적으로 진단한 후에, 자원봉사활동 직무특성이 활동만족도와 지속의지에 미치는 영향은 모형별로 나누어 위계적 다중회귀분석을 실시하였다.

3. 측정도구

자원봉사활동 직무특성은 Hackman and Oldham의

직무특성이론에서 제시된 기술다양성, 과업중요성, 과업정체성, 자율성, 피드백의 5가지이며[12], 이 중 기술다양성은 ‘자원봉사자가 봉사활동 직무를 수행하면서 여러 가지 다양한 실천기술을 활용하여 봉사업무를 수행하는 정도’를, 과업중요성은 ‘봉사활동 직무가 동료나 클라이언트 등 다른 사람의 업무나 생활에 실질적인 영향을 미치는 정도’를, 과업정체성은 ‘봉사활동 수행직무가 요구하는 전체로서의 완결정도’를, 자율성은 ‘작업일정을 자원봉사자 스스로 계획하고 절차를 결정하도록 제공하는 실질적인 자유, 독립성 그리고 결정권의 정도’를, 피드백은 ‘수행한 직무성과의 효과성에 대해 직접적이고 분명한 정보를 제공하는 정도’를 의미하며, 이를 측정하기 위해 Hackman and Oldham의 Job Diagnostic Survey(JDS)에 근거하여 Sims, Szilagy and Keller가 개발한 척도[18]를 자원봉사자에게 적합하도록 문구를 수정하여 사용하였다. 각 문항은 ‘전혀 그렇지 않다’의 1점에서부터 ‘항상 그렇다’의 4점 Likert형으로 측정되었으며, 전체 문항의 평균값을 이용하여 평균점수가 높을수록 각 구성요인별로 직무특성수준이 높은 것을 의미한다.

자원봉사 활동만족도는 업무내적 만족 2문항, 성장만족 1문항, 전반적 만족 1문항, 동료관계 1문항, 슈퍼비전 2문항의 총 6문항으로 구성하였다. 자원봉사활동 지속의지는 현재 기관에서 지속적 참여의사 1문항, 현재 자원봉사활동에서의 즐거움을 찾는 노력 1문항, 현재 활동기관 홍보 계획 1문항, 타인에게 권유 의사 1문항, 지속적인 자원봉사고육 참가의사 1문항, 평생 자원봉사활동 참여의사 1문항 등 총 5문항으로 구성하였다. 그러나 자원봉사 활동만족도와 지속의지는 분석에서 하위요인 구분없이 단일요인으로 분석하였다. 역시 Likert형 4점척도로 측정되었으며, 전체 문항의 평균값을 이용하여 평균점수가 높을수록 활동만족도와 지속의지가 높은 것을 의미한다.

측정도구의 신뢰도 및 타당도 검증을 위해 요인분석을 실시한 결과 [표 1]에서 보는 바와 같이, 예상된 기본 구성개념에 대해 일관적으로 나타났다. 요인분석은 주성분분석(principal component analysis)법과 베리맥스(varimax)법을 채택하였고, 고유치(eigenvalue)는 1, 요

표 1. 측정도구의 요인분석 및 신뢰도 계수

| 변수 | 문항수 | 요인 적재량 | 추출 제곱합 | 분산 % | KMO 측도값 | Bartlett 구형검정 | 신뢰도 (α) |
|----------|------|---------|--------|-------|---------|---------------|---------|
| 직무특성(전체) | 14 | | | | .86 | 984.76*** | .88 |
| ① 기술다양성 | 4 | .64~.74 | 2.40 | 17.14 | | | .80 |
| ② 과업정체성 | 2 | .72~.86 | 1.55 | 11.13 | | | .64 |
| ③ 과업중요성 | 3 | .72~.82 | 1.64 | 11.75 | | | .63 |
| ④ 자율성 | 3 | .65~.80 | 2.14 | 15.32 | | | .79 |
| ⑤ 피드백 | 6 | .68~.84 | 1.99 | 14.24 | | | .74 |
| 활동만족도 | 5 | .75~.81 | 3.70 | 61.69 | .84 | 56.91*** | .88 |
| 지속의지 | 2,41 | .81~.85 | 3.45 | 69.01 | .86 | 501.11*** | .89 |

인적재량은 .40 이상의 기준을 사용하였다. 그 결과 직무특성은 최소 .64이상으로 나타났고, KMO 표본적합도와 Bartlett 구형검정 역시 통계적으로 유의하게 나타났다. 신뢰도는 직무특성 전체가 Cronbach's α=.88, 자원봉사 활동만족도는 α=.88, 지속의지는 α=.89로 나타났다.

IV. 연구결과

1. 조사대상자의 일반적 특성

표 2. 조사대상자의 일반적 특성

| 변수 | 구분 | 빈도 (명) | 백분율 (%) | 결측값 |
|-------|-------|--------|---------|--------|
| 성별 | 남 | 65 | 33.5 | - |
| | 여 | 129 | 66.5 | |
| 나이 | 20세이하 | 56 | 28.8 | 2(1.0) |
| | 21세 | 46 | 23.7 | |
| | 22세 | 32 | 16.5 | |
| | 23세 | 25 | 12.8 | |
| | 24세이상 | 33 | 17.0 | |
| 학년 | 1학년 | 11 | 5.7 | - |
| | 2학년 | 65 | 33.5 | |
| | 3학년 | 73 | 37.6 | |
| | 4학년 | 45 | 23.2 | |
| 전공 계열 | 인문사회 | 59 | 30.4 | - |
| | 보건의료 | 60 | 30.9 | |
| | 사범 | 36 | 18.6 | |
| | 공학기타 | 39 | 20.1 | |

조사대상자의 일반적 특성을 살펴보면 [표 2]와 같이, 성별로는 여학생이 129명(66.5%)로 남학생 65명(33.5%)에 비해 많으며, 연령은 20세와 그 이하가 56명(28.8%), 21세 46명(23.7%), 22세 32명(16.5%), 23세 25

명(12.8%), 그리고 24세와 그 이상이 33명(17.0%)로 나타났다. 학년별로는 1학년(11명)과 4학년(45명)이 적고 2학년(65명)과 3학년(73명)이 많았다. 전공계열별로는 보건의료계열(60명)과 인문사회계열(59명)이 사범계열(36명)과 공학 및 기타계열(39명) 보다 많은 것으로 나타났다.

2. 주요변수의 기술통계치

자원봉사활동 직무특성의 수준과 자원봉사자들의 활동만족도 및 지속의지를 알아보고자 이들 변인의 기술통계치를 산출하였다. 그 결과 [표 3]에서 보는 바와 같이 자원봉사자의 봉사활동 직무특성은 대체로 4점 리커트척도의 중간값보다 낮은 2.17로 나타났다. 하위구성요인별로는 기술다양성이과 과업중요성이 각 2.04, 2.09로 가장 낮게 나타났고, 자율성과 과업정체성이 2.38, 2.23으로 나타났다. 이러한 결과는 자원봉사활동이 주로 자원봉사자에게 업무처리의 자율성은 보장되지만 매우 단조로운 기술을 사용하는 업무이며, 기관운영과 관련하여 전혀 중요하지 않은 허드렛일을 한다고 느낀다는 것을 의미한다. 그 결과 자원봉사자들의 봉사활동만족도 역시 리커트척도의 평균값보다 낮은 2.26으로 나타났고, 지속의지 역시 2.41로 낮은 수준으로 나타났다. 이러한 결과는 서론에서 설명한 바와 같이 대학생들의 자원봉사활동이 단조롭고 허드렛일 중심으로 진행되어 만족도가 낮아서 결국 지속적인 봉사활동으로 이어지지 못한다는 것을 알 수 있다. 이외에 측정변수의 정규분포성 여부를 살펴보면 왜도는 -.12~.39, 첨도는 -.70~.48의 분포를 보이고 있다.

표 3. 주요 변수의 기술통계치

| 변수 | 평균 | 표준편차 | 최소값 | 최대값 | 범위 | 왜도 | 첨도 |
|----------|------|------|-----|------|------|------|------|
| 직무특성(전체) | 2.17 | .48 | 1 | 3.21 | 2.21 | -.12 | -.24 |
| ① 기술다양성 | 2.04 | .59 | 1 | 3.50 | 2.50 | .09 | -.70 |
| ② 과업정체성 | 2.23 | .63 | 1 | 3.50 | 2.50 | -.30 | -.65 |
| ③ 과업중요성 | 2.09 | .54 | 1 | 3.33 | 2.33 | -.09 | -.29 |
| ④ 자율성 | 2.38 | .62 | 1 | 4 | 3 | .14 | .26 |
| ⑤ 피드백 | 2.15 | .74 | 1 | 4 | 3 | .34 | .48 |
| 활동만족도 | 2.26 | .67 | 1 | 4 | 3 | .39 | .05 |
| 지속의지 | 2.41 | .68 | 1 | 4 | 3 | .18 | .21 |

3. 변수 간 상관관계 분석

본 연구에서 설정된 변수 간의 상관관계는 다음의 [표 4]와 같다. 전체적으로 유의한 양(+)의 상관관계를 보이고 있으며, 특히 자원봉사 활동만족도와 지속의지 간의 상관계수가 .75(p<.001)로 매우 높은 상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 따라서 자원봉사 활동만족도가 높아질수록 자원봉사활동이 지속적으로 이루어 질 것으로 예상해 볼 수 있고, 그렇다면 자원봉사 활동만족도를 높이기 위한 직무특성이 연구될 필요가 있다. 그리고 상관분석 결과 독립변수간에 다중공선성의 문제는 나타나지 않을 것으로 판단된다.

표 4. 주요 변수의 상관관계

| 구분 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| ①기술다양성 | - | | | | | |
| ②과업정체성 | .51*** | - | | | | |
| ③과업중요성 | .54*** | .62*** | - | | | |
| ④자율성 | .44*** | .49*** | .53*** | - | | |
| ⑤피드백 | .51*** | .46*** | .53*** | .50*** | - | |
| ⑥활동만족도 | .62*** | .45*** | .48*** | .42*** | .63*** | - |
| ⑦지속의지 | .53*** | .50*** | .53*** | .39*** | .58*** | .75*** |

***p<.001

4. 직무특성이 활동만족도에 미치는 효과

자원봉사 활동만족도에 미치는 직무특성의 영향을 살펴기 위해 인구사회적 특성변인과 직무특성의 다섯 하위변인을 투입하여 위계적 다중회귀분석(hierarchical multiple-regression)을 실시하였다. 인구사회적 특성변인 중 성별과 전공계열은 가변수(dummy variable) 처리하였고, 회귀분석모형은 인구사회적 특성변인만 투

입한 인구사회모형과, 여기에 직무특성변인을 추가로 투입한 직무특성모형으로 나누어 모형설명력의 증감을 분석하였다.

분석 결과 [표 5]에서 보는 바와 같이, 인구사회적 특성변인에서는 전공계열만이 영향을 미치는 것으로 나타났다(β=-.26**), 전체적인 모형설명력은 매우 낮은 수준이다(R²=.08). 인구사회모형에 직무특성변인을 추가로 투입한 직무특성모형에서는 전공계열을 포함한 인구사회적 특성변인은 모두 유의하지 않은 것으로 나타난 반면, 직무특성변인에서는 기술다양성(β=.35***)과 과업정체성(β=.16**), 피드백(β=.40***)이 유의한 수준에서 영향을 미치는 것으로 나타났다(R²=.54).

모형간의 회귀식의 영향력을 분석해 보면, 직무특성 모형이 인구사회모형에 비해 설명력이 현저하게 증가하여 자원봉사자의 자원봉사 활동만족도에는 인구사회적 변인보다는 직무특성변인이 보다 큰 영향력을 미친다는 것을 알 수 있다.

표 5. 활동만족도에 미치는 효과 분석

| 독립변수 | 인구사회모형 | | | 직무특성모형 | | | |
|--------------|-----------|------|---------|-----------|------|---------|------|
| | β | t | VIF | β | t | VIF | |
| 인구사 회특성 | 성별(남) | -.01 | -.01 | 1.15 | .06 | 1.14 | 1.17 |
| | 연령 | .10 | 1.22 | 1.40 | .02 | .31 | 1.47 |
| | 학년 | -.14 | -1.70 | 1.37 | -.07 | -1.17 | 1.39 |
| | 전공계열 | -.26 | -3.62** | 1.08 | -.02 | -.50 | 1.24 |
| 직무 특성 | 기술다양성 | | | | .35 | 5.73*** | 1.68 |
| | 과업정체성 | | | | .16 | 2.82** | 1.85 |
| | 과업중요성 | | | | .02 | .30 | 2.11 |
| | 자율성 | | | | .02 | .42 | 1.63 |
| | 피드백 | | | | .40 | 5.99*** | 1.72 |
| R2 (Adj. R2) | .08 (.06) | | | .54 (.52) | | | |
| D-W | 1.83 | | | 1.95 | | | |
| F | 3.96*** | | | 22.96*** | | | |

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

주: 성별 0=여, 전공계열 0=인문사회

5. 직무특성이 지속의지에 미치는 효과

자원봉사 지속의지에 미치는 직무특성의 영향을 살펴 보기 위해 동일한 모형으로 위계적 다중회귀분석(hierarchical multiple-regression)을 실시한 결과, [표 6]에서 보는 바와 같이, 하였다. 인구사회적 특성변인 중 성별과 전공계열은 인구사회적 특성변인에서는 역시 전공계열만이 영향을 미치는 것으로 나타났으나($\beta = -.27^{***}$), 전체적인 모형설명력은 매우 낮은 수준이다 ($R^2 = .11$). 직무특성모형에서는 전공계열을 포함한 인구 사회적 특성변인은 모두 유의하지 않은 것으로 나타난 반면, 직무특성변인에서는 기술다양성($\beta = .20^{***}$)과 과업 정채성($\beta = .16^{**}$), 과업중요성($\beta = .18^{**}$), 피드백($\beta = .31^{***}$) 이 유의한 수준에서 영향을 미치는 것으로 나타났다 ($R^2 = .54$).

모형간의 회귀식의 영향력 비교에서도 직무특성모형이 인구사회모형에 비해 설명력이 현저하게 증가하여 자원봉사자의 자원봉사 지속의지에도 인구사회적 변인 보다는 직무특성변인이 보다 큰 영향력을 미친다는 것을 알 수 있다.

표 6. 지속의지에 미치는 효과 분석

| 독립변수 | 인구사회모형 | | | 직무특성모형 | | | |
|--------------|-----------|------|----------|-----------|---------|-------|------|
| | β | t | VIF | β | t | VIF | |
| 인구사 회특성 | 성별(남) | .06 | -.85 | 1.15 | .02 | .20 | 1.15 |
| | 연령 | .19 | 2.36 | 1.44 | .08 | 1.28 | 1.34 |
| | 학년 | .01 | -.09 | 1.37 | .02 | .27 | 1.38 |
| | 전공계열 | -.27 | -3.83*** | 1.08 | -.09 | -1.51 | 1.12 |
| 직무 특성 | 기술다양성 | | | .20 | 2.85*** | 1.55 | |
| | 과업정채성 | | | .15 | 1.97* | 1.97 | |
| | 과업중요성 | | | .18 | 2.70** | 1.89 | |
| | 자율성 | | | -.01 | -.03 | 1.43 | |
| | 피드백 | | | .31 | 4.37*** | 1.77 | |
| R2 (Adj. R2) | .11 (.09) | | | .47 (.45) | | | |
| D-W | 1.99 | | | 2.03 | | | |
| F | 5.80*** | | | 17.61*** | | | |

*p<.05, **p<.01, ***p<.001
 주: 성별 0=여, 전공계열 0=인문사회

6. 활동만족도가 지속의지에 미치는 효과

직무특성이 자원봉사 활동만족도와 지속의지에 긍정적인 영향을 미친다면, 높아진 자원봉사 활동만족도가 과연 지속의지에 영향을 미치는지는 살펴보기 위해 단 순회귀분석을 실시하였다. 그 결과 [표 7]과 같이 자원

봉사활동만족도는 지속의지에 유의한 수준에서 영향을 미치는 것으로 나타났고($\beta = .70^{***}$), 또한 모형설명력에 서 높은 수준을 보여주고 있다($R^2 = .49$).

표 7. 활동만족도가 지속의지에 미치는 효과 분석

| | B | SE | β | t |
|--------------|-----------|-----|---------|----------|
| (상수) | .82 | .10 | | 8.17*** |
| 활동만족도 | .69 | .04 | .70 | 15.61*** |
| R2 (Adj. R2) | .49 (.49) | | | |
| F | 243.93*** | | | |

***p<.001

V. 결론 및 논의

연구결과를 바탕으로 실천적 함의를 도출하면 다음과 같다.

첫째, 자원봉사참가율이 지난 1년 기준으로 평균 71.6%로 나타난 것은 대학생의 경우 비교적 높은 관심과 봉사에 대한 사회적 요구에 비해 아직은 자원봉사활동이 더 개발될 여지가 필요가 있다 하겠다.

둘째, 자원봉사활동 직무특성에 대한 기술통계분석을 통해 대학생들의 자원봉사활동은 대학생이라는 높은 학력 수준을 가진 훌륭한 인적자원임에도 제대로 활용되지 못하고 매우 단조로운 기술을 사용하며 전혀 중요하지 않은 허드렛일 정도로 여겨지는 업무에서 봉사 하였다고 느끼고 있다는 방증이다. 그 결과 활동만족도와 지속의지 모두 평균값 보다 낮은 수준으로 나타나 이러한 직무특성이 결과적으로 자원봉사활동 자체에 대한 만족도를 떨어뜨리고 흥미와 자부심을 잃게 하여 장기적으로는 지속적인 활동으로 이어지지 못하는 결과를 가져오고 있다고 할 수 있다.

셋째, 자원봉사활동의 직무특성은 활동만족도에 큰 영향을 미치며, 특히 직무특성의 다섯 하위변인 중에서 기술다양성과 피드백 그리고 과업정채성이 매우 중요하다. 또한 기술다양성과 과업정채성, 과업중요성, 피드백 모두 지속의지에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 대학생들의 자원봉사활동을 대상으로 한 연구가 부족한 상황에서 본 연구가 이들의 봉사활동

만족도와 지속성을 높이기 위한 중요한 함의를 제공한다. 특히 개인요인이나 조직특성이 아닌 봉사활동의 직무특성이 갖는 중요성을 반영한다 할 것이다. 일반인을 대상으로 한 선행연구들에서 보는 바와 같이 대학생의 경우도 단순반복적인 봉사활동은 자원봉사자로 하여금 쉽게 지치고 보람을 얻지 못하는 결과를 가져와 만족도가 급격하게 떨어져 결국 지속적인 활동으로 이어지지 못하는 결과임을 보여준다 할 것이다. 이러한 결과를 바탕으로 자원봉사 직무설계의 방향을 모색해 보면, 자원봉사자를 활용하는 사회복지기관의 입장에서는 자원봉사자들이 비교적 여러 가지 기능이나 재능을 사용하여 다양한 활동을 수행할 수 있도록 직무설계 하여야 할 필요가 있으며, 또한 자원봉사자로서의 정체성에 부합되는 직무 내지 필요성이 인정되는 직무가 할당되고 설계되도록 하여야 할 것이다.

과업정체성 측면에서는 자원봉사자 개인이 맡는 직무활동이 독립적이며, 과업의 전체를 처음부터 끝까지 완성시킬 수 있도록 구성되어 있어야 일을 완성시켰을 때 보다 큰 의미 있는 일로서 지각하게 된다. 또한 피드백 측면에서는 사회복지기관에서는 자원봉사관리자가 자원봉사자에게 봉사활동 직무의 결과 및 효과성 등에 관해 직접적이고 명확한 정보를 제공할 필요가 있다. 여기서의 정보는 직무수행 결과, 자료를 수집하고 판정을 내리는 동료나 상사들로부터 얻은 정보가 아닌, 직무행위 자체로부터 그 결과에 대한 지식을 얻는 것을 의미한다.

넷째, 자원봉사 활동만족도는 지속의지에 긍정적인 영향을 미친다. 즉 자원봉사활동의 만족도가 높아지면 자원봉사에 대한 관심과 흥미, 이를 통한 보람을 느낄 수가 있으므로 장기적인 봉사활동으로 이어질 수 있다. 따라서 자원봉사자를 활용하는 사회복지기관의 입장에서는 자원봉사관리자를 통해 봉사활동의 직무를 직무특성이론에 기초하여 설계(design)함으로써 의미충만감이나 책임감, 결과의식을 높여서 최종적으로는 자원봉사를 통한 동기부여와 성과 향상으로 이어져야 할 것이다.

본 연구는 이러한 함의에도 불구하고 다음과 같은 한계를 갖는다. 우선 자료수집이 조사대상자의 주관적 인

식에 기초한 정량적 조사이며, 자료 수집이 강원도에 한정되고 횡단적 연구이므로 일반화의 한계가 있다. 또한 활동만족도와 지속의지에 미치는 많은 영향요인 중에서 직무특성이론에 기초한 변인들을 중심으로 살펴 보았으므로 후속연구에서는 보다 다양한 변인들의 효과 역시 검토되어야 할 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 통계청, 사회통계 조사결과, 2004.
- [2] 불런티어 21, 한국인의 자원봉사 의식 및 활동현황, 2006.
- [3] 구혜영, “자원봉사 조직특성 및 업무특성의 자원봉사자 활동유효성에 대한 영향구조: 임파워먼트 매개효과를 중심으로”, 가톨릭대학교 박사학위논문, 2006.
- [4] 오효근, 김옥, “대학생 자원봉사활동의 지속성 결정요인에 대한 경로분석”, 사회복지정책, 제35권, pp.297-327, 2008.
- [5] R. Gomez and M. Gunderson, “volunteer Activity and the Demands of Work and Family,” Industrial Relations, Vol.58, No.4, pp.573-589, 2003.
- [6] 안수향, “한국대학생 자원봉사의 동기 및 관리방안에 관한 조사연구”, 서울여자대학교 석사학위논문, 1992.
- [7] 한국대학사회봉사협의회, 대학의 봉사학습 활성화를 위한 실천프로그램 연구, 2006.
- [8] 원미순, “대학생의 봉사학습 성과에 영향을 미치는 요인들에 관한 연구”, 서울여자대학교 박사학위논문, 2003.
- [9] 권지성, “자원봉사 참여형태에 따른 대학생 자원봉사활동의 만족도”, 서울대학교 석사학위논문, 1999.
- [10] 설경란, “대학생 자원봉사자들의 자원봉사활동 향후 지속성 예측에 관한 연구”, 이화여자대학교 석사학위논문, 2002.
- [11] 성제환, “대학생 자원봉사활동 지속성에 미치는

영향에 관한 연구: 전주지역 대학생을 대상으로”,
한일장신대학교 석사학위논문, 2005.

- [12] J. L. Hackman and G. R. Wageman, "Motivation through the design of work: Test of a theory," *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.16, pp.250-279, 1976.
- [13] P. Karambayya, Contextual predictors of organizational citizenship behavior, *The Academy of Management Annual Meeting Proceedings*, pp.221-225, 1990.
- [14] M. A. Konovsky and D. S. Pugh, Citizenship behavior and Social Exchange, *Academy of Management Journal*, Vol.37, pp.656-669, 1994.
- [15] J. Pfeffer, *Organizations and organization theory*, Marshfield, Mass: Pitman Publishing, 1982.
- [16] 배인실, "자원봉사활동의 직무특성이 직무만족 및 지속의지에 미치는 영향에 관한 연구", 대구대학교 석사학위논문, 2011.
- [17] 류기형, "자원봉사직무특성이 활동만족도와 지속의지에 미치는 영향에 관한 연구", *사회복지정책*, 제35권, pp.343-356, 2008.
- [18] H. P. Sims, A. D. Szilagy, and R. T. Keller, "The measurement of Job Characteristics," *Academy of Management Journal*, Vol.19, No.2, pp.195-212, 1976.

저 자 소 개

강 종 수(Jong-Soo Kang)

정회원



- 1998년 2월 : 대구대학교 산업복지학과(문학사)
- 2007년 8월 : 부산대학교 대학원 사회복지학과(사회복지학박사)
- 2008년 2월 ~ 현재 : 강원대학교 사회복지학과 교수

<관심분야> : 사회복지정책, 사회복지행정, 사회복지법