

2014오송국제바이오산업엑스포 자원봉사자의 참여동기가 참여만족에 미치는 영향 : 교육훈련의 조절효과를 중심으로

Impact of Participation Motivation of 2014 Osong International Bio Industry Expo Volunteers on their Participation Satisfaction : Focus on Moderating Effects of Education and Training

이민순*, 조태영**

중부대학교 항공서비스학과*, 위덕대학교 항공관광학과**

Min-Soon Lee(mslee@joongbu.ac.kr)*, Tae-Young Cho(tyc@daum.net)**

요약

본 연구는 2014 오송 국제바이오 산업엑스포에 참여한 자원봉사자를 대상으로 하여 자원봉사자의 참여동기와 참여만족, 교육훈련이 참여동기와 참여만족 간에 조절효과가 있는지를 분석하여 향후 개최될 메가이벤트를 성공적으로 치러낼 수 있는 시사점을 제공하는 것이 본 연구의 목적이다.

연구결과 첫째, 참여동기 중 내적보상은 자원봉사 참여만족 6개 구성요인에 모두 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 참여동기 중 외적보상은 자원봉사 참여만족 중 자기성장만족과 교류만족을 제외한 4개 구성요인에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 내적보상과 행사업무만족 간에 교육훈련이 조절역할을 하는 것으로 나타났다.

넷째, 외적보상과 교류만족 간에 교육훈련이 조절역할을 하는 것으로 나타났다.

■ 중심어 : | 자원봉사 | 참여동기 | 참여만족 | 교육훈련 |

Abstract

This study was conducted in 2014 with Osong International Bio Industry Expo volunteers as the subjects of the study. The study has analyzed whether their participation motivation, participation satisfaction, and educational training have moderating effects between their motivation and satisfaction. The purpose is to offer implications for successfully holding large events in the future. The findings are as follows. First, the internal reward, a sub-factor of participation motivation, had statistically significant effects on the six elements of volunteering satisfaction. Second, the external reward, a sub-factor of volunteering motivation, had statistically significant effects on the four elements of volunteering satisfaction: self-satisfaction about their abilities; satisfaction in pursuing changes; satisfaction in the event and satisfying interests. However, their satisfaction in self-growth and in interactions were excluded from the volunteering satisfaction elements that were critically affected by the external reward. Third, the training had moderating effects between their internal reward and satisfaction in the event. Forth, the training had moderating effects between their external reward and satisfaction in the event.

■ keyword : | Voluntary Service | Participation Motivation | Participation Satisfaction | Education and Training |

* 이 논문은 2015년도 중부대학교 학술연구비 지원에 의하여 이루어진 것임.

접수일자 : 2015년 09월 11일

심사완료일 : 2015년 10월 26일

수정일자 : 2015년 10월 20일

교신저자 : 조태영, e-mail : tyc@daum.net

1. 서론

지방자치체가 실시된 이후 지역축제 개최수가 증가함과 동시에 지역축제 자원봉사자의 수도 날이 갈수록 증가하고 있다. 또한 사회적 요구 즉, 우리나라에서는 시민사회의 중요한 기반으로 자원봉사활동을 강조함에 따라 자원봉사에 대한 관심과 참여도 증대되고 있는 현실이다[1]. 특히 지역축제를 비롯하여 크고 작은 각종 행사 주최자는 비용절감 측면에서 자원봉사자를 필요로 하고 있고, 자원봉사자 측면에서는 봉사활동을 통한 스스로의 만족과 사회에 기여하고자 하는 수급의 일치가 자원봉사자 수를 증가시키고 있는 것이다[2].

영국에서는 자원봉사자를 활용한 축제가 76%이상이며, 유급직원을 대신하여 활동함으로써 총 비용의 4배를 감소시켰다고 보고되고 있다[3][4]. 이와 같이 다양한 인력 중에서 자원봉사자의 활용은 인건비 부담을 줄일 수 있는 경제적 효과를 얻을 수 있으며, 자원에 대한 추가적인 요구 없이 서비스 수준을 향상시킬 수 있는 장점[5]이 있어 엑스포와 같은 큰 행사의 경우 매우 중요한 요소라 할 수 있다. 그런 만큼 행사 주최자는 자원봉사 활동 만족을 충족시키고자 체계적인 교육훈련과 더불어 참여동기에 맞는 업무배치, 인정 및 보상 등의 노력을 기울이고 있다[2]. 이러한 노력으로 인하여 예컨대 제14회 부산 아시아 경기대회에서 1만 7천여명의 자원봉사자가 참여하여 대회를 성공적으로 이끌었다[6]. 그러나 1만여명의 자원봉사자가 참여하여 성공적으로 행사를 끝마쳤음에도 불구하고 2015광주세계U대회에서는 자원봉사자로 참여의사를 밝히고 유니폼만 수령한채 나타나지 않는 자원봉사자로 인해 행사의 아쉬움과 욕의 티로 남긴 사례가 있다[7]. 이와 같은 사례를 면밀히 분석해보면 자원봉사자로 참여해서 받게 되는 외적 보상 동기에 초점이 맞추어져 참여의사를 밝혔다가 자신이 담당해야 하는 활동에 대해 알지 못하거나 내적 보상 동기가 부족해서 발생한 사례 중 하나라 할 수 있다. 따라서 내적 보상과 외적 보상 등 자원봉사 참여동기의 파악은 물론 자원봉사자에게 적극적인 참여유도 및 교육훈련이 시급하다.

자원봉사자와 관련한 선행연구는 사회복지 분야

[1][8][9]에서 실시되고 있으며, 1995년 이후 다양한 분야 즉, 관광, 엑스포, 스포츠, 지역축제, 컨벤션 등의 이벤트에서 실시[5][10-13]되고 있다. 다양한 동기요인에 의해 자원봉사 활동을 시작하지만 자원봉사 활동에서 만족감을 얻지 못하면 봉사활동을 중단할 수 있기에 [5], 자원봉사자의 만족도를 높이는 것은 자원봉사자 관리에 있어서 매우 중요한 의미를 갖는다. 그 대표적인 관리 방법 중 하나가 교육훈련이다. 따라서 행사 성공의 주요한 임무를 수행하는 자원봉사자들의 교육훈련에 대한 연구는 중요하다고 할 수 있다. 그러나 아직까지 우리나라 자원봉사자의 교육훈련과 관련하여 이루어진 일부의 선행연구[2][10][14]를 제외하고는 연구가 부족한 실정이다. 따라서 교육훈련 관련 연구의 축적이 시급하다. 예컨대 2015광주세계U대회에서는 자원봉사 홈페이지까지 구축하여 교육, 복무, 갈등, 위험 관리는 물론이거니와 인정과 보상까지 자원봉사자 관리에 힘썼다.

성공적인 엑스포 개최를 위해서는 자원봉사자의 만족도를 극대화하여 행사 진행 및 원활한 운영을 위하여 노력이 필요하다는 Costa, Chalip, Green & Simes[15]의 주장에서와 같이 본 연구에서도 엑스포의 성공적인 개최를 위한 자원봉사자의 관리 방안 즉, 자원봉사자의 참여동기, 참여만족, 교육훈련 등의 파악은 물론 향후 다양한 분야에서 자원봉사 활동을 지속적으로 참여할 수 있는 방안을 모색하고자 한다.

따라서 본 연구의 목적은 2014 오송 국제바이오 산업 엑스포의 자원봉사자의 참여동기를 파악하고 어떤 참여동기요인이 참여만족에 영향을 주는지 분석하며, 2014 오송 국제바이오 산업엑스포와 같이 메가이벤트를 성공적으로 이끌 수 있는 시사점을 제공하고자 한다.

좀 더 상세히 살펴보면 첫째, 자원봉사자의 참여동기를 파악하고 둘째, 참여동기가 참여만족에 어떠한 영향을 미치는지의 영향관계 파악, 셋째, 교육훈련이 참여동기와 참여만족에 조절변수로서 어떠한 효과가 있는지 실증적으로 파악하여 향후 자원봉사자들을 통한 성공적인 행사운영이 될 수 있는 시사점을 제공하고자 한다.

II. 연구의 이론적 배경

1. 자원봉사자의 참여동기

다양한 행사에서 자원봉사자에 대한 의존도가 점점 높아지고 있으므로[15] 엑스포를 대상으로 자원봉사자의 참여동기를 파악하는 것은 매우 중요하다 할 수 있다. 왜냐하면 자원봉사자는 행사의 전체적 운영에서 없어서는 안 될 중요한 요소이며, 필수적인 행사장 시설의 유지, 관리, 행사장 서비스, 안내, 통역, 행사운영보조 등 다방면의 역할을 수행하기 때문이다[16].

동기는 자원봉사자들의 의욕 증가 및 적극적인 참여를 유도하는 에너지의 원천이 되기 때문에[17], 자원봉사자를 효율적으로 관리, 운영하고 높은 성과를 달성하기 위한 필수조건이다[18]. 따라서 자원봉사자들의 활동을 통하여 얻는 만족의 수준은 참여를 결정할 당시에 갖고 있던 참여동기와 실제 활동과정의 경험이 독립적으로 작용하기보다는 상호작용에 의하여 좌우되는 경향이 크다고 할 수 있다[19].

자원봉사 참여동기는 참여이후의 활동에 결정적인 영향을 미친다. 왜냐하면 자원봉사자는 자신이 봉사활동을 통하여 원하는 목표를 달성하기 위하여 지속적으로 노력하기 때문이다[20]. 따라서 자원봉사자의 동기요인에 대한 정확한 이해는 각 봉사자에게 적절한 방법과 수준의 동기부여를 하는 데 중요한 요인으로 작용한다.

전통적으로 동기는 외재적 동기와 내재적 동기의 두 유형으로 구분되어 왔으나, 이들 동기 외에 여타의 동기개념에 대한 학문적, 실천적 관심으로 발전되고 있다[21]. 예컨대 Clary, Snyder & Ridge[22]의 자원봉사 기능목록(VFI: Volunteer Functions Inventory)이나 Bang & Chelladurai[23]의 자원봉사 동기 척도(VMS-ISE: Volunteer Motivations Scale for International Sporting Events) 등의 다중 요인모델이 동기의 전체적 상황을 더 많이 제시해주기 때문에 다양하게 접근되어지고 있다. 그러나 본 연구에서는 자원봉사 참여만족과의 관계 검증과 더불어 교육훈련의 조절효과를 검증하기 위해 다중 요인모델의 동기 보다는 전통적인 분류 유형인 내재적·외재적 동기로 구분하여

측정하였다. 내재적 동기는 행동 유발 근원에 대해 활동 그 자체에서 유발되는 흥미, 즐거움, 만족 등을 의미하고, 외재적 동기는 활동의 결과로 얻어지는 보상을 의미한다[21].

동기란 “개인적으로 하여금 어떤 행동 또는 목표추구를 하는 상태”라고 정의하였고[24], Shaffer[25]는 “동기는 행동을 일으키게 하고 지속시키며 지시하는 것”이라고 정의하였으며, 약하게 또는 강하게 일과 관련된 행동을 시작하게 하고, 관리하게 하고, 유지하게 하는 추동력을 말한다[26]. 이와 같이 학자에 따라 다양하게 정의할 수 있지만 종합하자면 “인간으로 하여금 어떠한 방향으로 행동하게 하는 것”이라는 공통점이 있다.

박봉규, 조재완[12]의 연구에서는 부산아시아안개임에 참가한 자원봉사자를 대상으로 내재적, 외재적 참여동기가 만족에 유의한 영향이 미치는 것으로 나타났고, 최정자, 이선화[27]는 컨벤션 자원봉사자를 대상으로 참여동기를 내재적 동기와 외재적 동기로 구분하여 관여도와 만족도와의 관계를 검증한 결과 내재적 동기요인이 관여도와 만족도에 유의한 영향을 미친다는 결과를 밝혔으며, 서정태, 신명석[28]은 내내적 동기, 외재적 동기, 사회관계, 경력관리 등 4개 동기요인이 만족에 유의한 영향이 미친다는 결과를 도출하였다. 김영호[29]는 자원봉사 활동을 통해 참여동기에 따라 만족도가 결정된다고 하였으며, 이밖에도 임병장 외[30], 강호정, 김경식[31], Cursoy, Kim & Uysal[32], Costa et al.[15]의 연구에서도 자원봉사 참여동기와 만족과의 관계검증을 실증적으로 분석하여 유의한 인과관계가 있음을 확인하였다.

이상의 고찰을 통해 자원봉사자의 동기와 참여만족과는 유의한 인과관계가 있음을 확인하였다.

2. 자원봉사자의 참여만족

자원봉사에 참여하기로 결정한 이유는 자신이 수행하는 업무나 활동이 자신의 참여동기를 충족시켜줄 수 있다고 기대하기 때문이다[19]. 그리고 봉사활동을 통한 만족이 자신의 참여동기와 일치할 경우 만족도는 높아지게 된다[33]. 그러나 만족의 경우 동기와는 다른 것이 동기는 행동으로 표출되지만 만족의 경우 때에 따라

서 만족도 수준이 낮아도 수행되어 질 수 있다. 예컨대 책임감과 사명감으로 인하여 만족 수준이 낮아도 수행될 수 있다. 따라서 어떠한 유형의 참여만족이 어떠한 참여동기를 갖고 있는 참여자들에게 중요하게 인식되고 있는가를 파악할 필요가 있다. 따라서 본 연구에서는 자원봉사자의 참여만족을 조문수, 노경국, 오상운, 박시사[34]의 연구와 같이 다차원으로 구성하여 측정하였다.

자원봉사 만족관련 선행연구에서는 만족을 일반적인 만족과 직무만족 만족으로 구분하여 연구가 진행되었다[28]. 우선 만족의 개념을 살펴보면 Oliver[35]는 만족을 기대되는 결과에 관련된 경험이 일치하였는가를 평가하는 것에서 나오는 것이라 정의하고 있다. 즉, 사전 기대감과 실제 경험(제품 구매 후 지각된 경험) 사이에서 인식된 불일치에 대한 반응으로 나타나는 기대와 지각된 성과의 일치, 불일치 과정이라고 주장한다. 이와 같이 만족은 상대적인 개념으로 기대와 실제 경험의 차이에서 결정되며, 기대치에 못 미치면 불만족하게 되고, 기대와 유사하거나 더 나은 경우 만족하게 된다[36]. 본 연구에서는 이러한 일반적인 만족을 측정하였으며, 일반적인 만족을 바탕으로 연구된 선행연구 동향을 살펴보면 박봉규, 조재완[12], 최정자, 이선화[27], 서정태, 신명석[28] 등의 연구에서 자원봉사 동기가 일반적인 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 보고되었다. 또한 Lee, Yvette, Kim & Yoon[37]은 여수엑스포 방문객을 대상으로 자원봉사자의 동기 중 애국심과 내재적 동기가 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

직무만족의 개념을 살펴보면 직무만족의 개념은 학자마다 다양하게 정의하고 있는데 Lockel[38]에 의하면 직무만족이란 '자신의 직무나 직무경험에 대한 평가의 결과에서 얻어지는 유쾌한 또는 긍정적인 감정 상태'라고 하여 직무와 관련된 개인의 정서 상태로 정의하였고, Smith[39]는 각 개인이 자기 직무와 관련하여 경험하는 모든 호감과 불호감의 균형 상태에서 기인되는 태도라고 정의하고 있다. 이러한 직무만족 관련 자원봉사 선행연구를 살펴보면 박철훈, 김행열[40]은 광주시 및 전라남도 시·군지역 자원봉사자를 대상으로 인정보상과 참여동기 요인과 직무만족과의 관계를 검증한 결과 인

정보상만이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 공미혜, 류순덕[41]은 전화상담 여성자원봉사자를 대상으로 직무만족에 미치는 요인에는 어떠한 것이 있는지 분석한 결과 상담기간, 교육수준 등이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

3. 참여동기와 참여만족의 조절변수 : 교육훈련

성공적으로 행사를 운영하기 위해서는 자원봉사자의 능력을 최대한 개발하고 관리하거나 참여동기를 파악하여 만족도를 높이는 방안이 필요한데 그 효율적 방법 중의 하나가 교육훈련이다[2]. 그러나 자원봉사 교육훈련에 관한 연구는 매우 미흡하다 할 수 있다[8]. 효과적 교육훈련을 위해서는 일반 자원봉사자들의 교육에서 벗어나 각 행사(지역축제, 엑스포, 컨벤션, 전시회 등)의 특수성에 부합하는 차별적 교육이 필요하다[16].

Noel[42]는 교육훈련이란 개인의 지식, 기술, 태도 등의 변화를 가져오기 위해 설계되고 계획된 학습경험이라 정의하였고, 오효근, 김옥[14]은 교육·훈련을 자원봉사의 직무에 대한 이해와 태도, 소양 형성, 지식 및 능력을 향상시켜 주어진 직무가 제대로 수행될 수 있도록 하는 것이라 정의하였으며, 유성희[43]는 조직 내에서 직무 및 경영성과를 위한 조직구성원의 지식, 기술, 태도 등을 증진시키기 위하여 설계되고 계획된 학습의 과정이라 정의하였다. 김만숙[44]은 개념을 보다 확장시켜 자원봉사활동 제공자가 소기의 목적을 달성하고 조직의 잠재력 실현을 증가시키기 위하여 도와주는 모든 것을 포함한다고 정의하였다.

노원중[2]은 교육시간, 교육강사, 교육내용 등 3개 요인으로 구성되어 측정하였고, 박영실[45]은 교육훈련을 교육담당자, 교수자, 학습자, 교육내용, 교육환경 요인으로 구성되어 측정하였으며, 허인순[46]은 교육훈련을 교육내용, 강사의 자질, 시설 및 환경 요인으로 구성되어 측정하였다.

한편 교육훈련과 만족과의 관계를 검증한 선행연구를 살펴보면 박이경, 유영진[47]은 외식업체 종사자를 대상으로 서비스 교육훈련과 직무만족, 서비스지향성과의 관계를 살펴본 결과 서비스 교육훈련이 직무만족(내재적·외재적 만족)과 서비스 지향성에 유의한 영향

을 미치는 것으로 나타났고, 백지연[48]은 서비스 교육 훈련의 서비스 품질은 직원의 교육만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같이 교육훈련과 만족과는 밀접한 인과관계가 존재함을 알 수 있었다. 그러나 본 연구에서 조절변수로 활용한 교육훈련의 경우 참여동기와 참여만족간의 조절효과가 존재함을 밝힌 선행연구[2]는 일부에 지나지 않는다.

노원중[2]의 연구에 따르면 교육훈련을 교육시간, 교육장사, 교육내용 등 3개 요인으로 구성하여 참여동기와 활동만족간에 조절역할을 하는지 검증한 결과 교육시간과 교육장사 요인이 조절역할을 하는 것으로 나타났다. 그러나 교육내용 요인은 조절역할을 하지 않는 것으로 나타나 교육내용이 자원봉사자에게 효과적으로 전달되어 참여동기를 자극할 수 있는 노력이 필요하다고 강조했다. 본 연구자는 교육내용이 조절역할을 하지 않는다는 연구결과에 의문점이 생겨 노원중[2]의 연구에서 다양한 교육훈련 요인 중 가설이 기각된 교육내용 요인이 참여동기와 참여만족 간의 관계에서 조절효과가 있는지 검증하고자 하였다.

III. 조사 설계 및 방법

1. 조사대상의 선정 및 자료수집

본 연구는 오송 국제바이오 산업엑스포가 개최되는 2014년 9월 26일부터 10월 12일까지의 행사기간 중 행사에 참여한 자원봉사자 220명을 대상으로 행사시작 1주일이 지난 후 설문조사를 실시하였다. 본조사를 실시하기 전에 예비조사를 실시하여 측정척도에 대한 검토를 하여 이해하기 어려운 문항이나 매끄럽지 못한 문항은 수정·보완하여 이를 바탕으로 본조사를 실시하였다. 본조사는 자원봉사자를 교육하고 훈련하는 담당자에게 사전에 연구목적을 설명하고 도움을 받아 자원봉사자에게 행사개최 1주일 지난 후 10일동안 설문조사를 실시하여 모두 회수하였으나 불성실한 응답을 보인 설문지 21부를 제외한 199부를 본 연구의 분석에 사용하였다.

수집된 자료의 실증분석은 SPSS 20.0을 활용하여 빈

도분석, 신뢰도분석, 요인분석, 상관분석을 실시하였고, AMOS 20.0을 이용하여 확인적 요인분석을 통해 지표와 요인의 타당성과 신뢰성을 검증하고, 구조방정식 분석을 통해 모형의 적합성과 가설을 검증, 그리고 다중집단분석을 통해 조절효과 검증을 실시하였다.

2. 연구모형 및 가설 설정

본 연구는 2014 오송 국제바이오 산업엑스포에 참여한 자원봉사자들이 지각하는 참여동기와 참여만족과의 구조적 관계 및 교육훈련의 조절효과를 살펴보기 위해 [그림 1]과 같은 연구모형을 제시하였다.

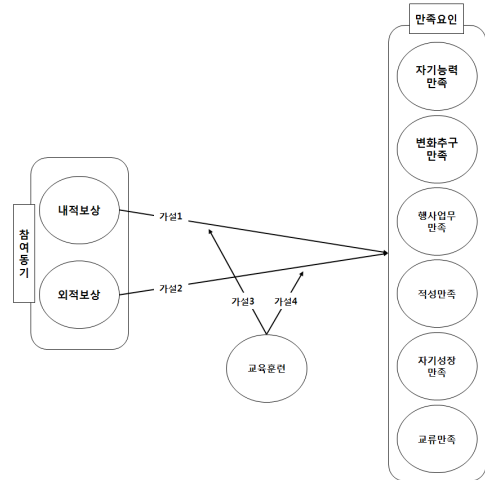


그림 1. 연구모형

1) 자원봉사 참여동기와 참여만족의 관계

연구모형을 설정하기 위하여 개념간의 선행연구를 살펴본 결과 자원봉사 참여동기와 참여만족의 관계가 유의하다는 연구결과[12][15][27-32]를 바탕으로 자원봉사자 참여동기에 따라 참여만족에 미치는 영향에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설1과 2를 설정할 수 있다.

가설 1 : 자원봉사자의 참여동기 중 내적보상은 참여만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1 : 자원봉사자의 참여동기 중 내적보상은 참

여만족 중 자기능력만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2 : 자원봉사자의 참여동기 중 내적보상은 참여만족 중 변화추구만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3 : 자원봉사자의 참여동기 중 내적보상은 참여만족 중 행사업무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-4 : 자원봉사자의 참여동기 중 내적보상은 참여만족 중 적성만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-5 : 자원봉사자의 참여동기 중 내적보상은 참여만족 중 자기성장만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-6 : 자원봉사자의 참여동기 중 내적보상은 참여만족 중 교류만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2 : 자원봉사자의 참여동기 중 외적보상은 참여만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1 : 자원봉사자의 참여동기 중 외적보상은 참여만족 중 자기능력만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2 : 자원봉사자의 참여동기 중 외적보상은 참여만족 중 변화추구만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3 : 자원봉사자의 참여동기 중 외적보상은 참여만족 중 행사업무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2-4 : 자원봉사자의 참여동기 중 외적보상은 참여만족 중 적성만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2-5 : 자원봉사자의 참여동기 중 외적보상은 참여만족 중 자기성장만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2-6 : 자원봉사자의 참여동기 중 외적보상은 참여만족 중 교류만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2) 자원봉사 참여동기와 참여만족간의 교육훈련의 조절효과

자원봉사 참여동기와 참여만족간의 교육훈련의 조절효과는 노원중[2]의 연구결과를 토대로 자원봉사자 참여동기와 참여만족간에 교육훈련이 조절효과가 있을 것이라는 가설2를 설정하였다.

가설 3 : 자원봉사자의 참여동기 중 내적보상과 참여만족의 관계에서 교육훈련이 조절할 것이다.

가설 4 : 자원봉사자의 참여동기 중 외적보상과 참여만족의 관계에서 교육훈련이 조절할 것이다.

3. 변수의 측정

1) 자원봉사자의 참여동기

자원봉사자의 참여동기는 내재적동기와 외재적동기로 구분하고, 서정태, 신명석[28], 윤설민, 신창열, 이충기[48], 최정자·이선희[27]의 선행연구를 참고하여 본 연구에 맞게 8개 항목으로 구성하였으며 1점은 '전혀 그렇지 않다', 3점은 '보통이다', 5점은 '매우 그렇다'로 측정하였다.

2) 자원봉사자의 참여만족

자원봉사자의 참여만족은 자기능력만족, 변화추구만족, 행사업무만족, 적성만족, 자기성장만족, 교류만족 등 6개 요인으로 구분하고, 조문수 외[34]의 선행연구를 참고하여 본 연구에 맞게 15개 항목으로 구성하였으며 1점은 '전혀 그렇지 않다', 3점은 '보통이다', 5점은 '매우 그렇다'로 측정하였다.

3) 자원봉사자의 교육훈련

박중희[50], 조영아[51], 노원중[2], 오호근·김옥[14], Wang & Wu[13]의 선행연구를 참고하여 본 연구에 맞게 4개 항목 1개 요인으로 구성하여 1점은 '전혀 그렇지 않다', 3점은 '보통이다', 5점은 '매우 그렇다'로 측정하였다.

IV. 실증분석

1. 인구통계적인 특성

표본의 인구통계학적 특성은 [표 1]과 같다.

표 1. 표본의 인구 통계적 특성

항목	내용	표본수 (%)	항목	내용	표본수 (%)
성 별	남성	73(36.9)	자원봉사 경험	있다	157(79.3)
	여성	125(63.1)		없다	41(20.7)
연 령	20세 미만	3(1.5)	참여경로	신문 등의 광고	9(4.5)
	20대	123(62.1)		인터넷	77(38.9)
	30대	34(17.2)		아는 사람을 통하여	39(19.7)
	40대 이상	38(19.2)		소속단체를 통하여	38(19.2)
학 력	고졸이하	41(20.7)	스스로 참여하고자 하여		29(14.6)
	전문제/대학재학	74(37.4)		기타	6(3.0)
	전문대/대학졸업	75(37.9)	합 계		198(100)
	대학원 이상	8(4.0)			
합 계		198(100)			

표본의 인구통계적인 특성을 살펴보면 여성이 125명(63.1%)로 남자 73명(36.9%)보다 많은 것으로 나타났다. 연령은 20대가 123명(62.1%)로 과반수 이상을 차지하였고, 그 다음으로는 40대 이상 38명(19.2%), 30대 34명(17.2%), 40세 미만 3명(1.5%) 순으로 나타났다.

학력에 있어서는 전문대/대학졸업이 75명(37.9%)으로 전문제/대학재학 74명(37.4%)으로 근소한 차이로 가장 많은 비율을 차지하였고, 고졸이하 41명(20.7%), 대학원 이상 8명(4.0%) 순으로 나타났다.

자원봉사 경험은 있다가 157명(79.3%)로 없다 41명(20.7%) 보다 많은 비율을 차지하였다. 마지막으로 참여경로에 있어서는 인터넷이 77명(38.9%)으로 가장 높은 비율을 차지하였고, 아는 사람을 통하여 39명(19.7%), 소속단체를 통하여 38명(19.2%), 스스로 참여하고자 하여 29명(14.6%), 신문 등의 광고 9명(4.5%), 기타 6명(3.0%) 순으로 나타났다.

2. 측정항목의 신뢰성과 타당성

1) 자원봉사 참여동기

자원봉사의 참여동기와 교육훈련, 참여만족의 타당성과 신뢰성을 알아보기 위해 [표 2]에서 [표 4]까지 직각회전방식에 의한 주성분 요인분석을 실시하였다. 최종적인 문항의 선택은 아이겐 값의 1이상인 경우에 요인이 추출되도록 하였으며, 요인적재량이 0.4 이상인 경우와 공통성 0.4 이상인 경우를 기준으로 하였다.

자원봉사 참여동기에 대한 요인분석 결과, [표 2]에서 보는 바와 같이 고유값(Eigen Value)이 1 이상인 최종 2개의 공통요인이 추출되었으며, 2개의 공통요인에 의해 설명되는 설명력은 전체분산의 62.694%이다. 또한 요인분석을 위한 각 측정변수들 선정을 확인하는 KMO 값은 .744, 요인분석의 모형 적합성을 판별하는 Bartlett의 구형 검정치 결과는 539.482(p-value : 0.000)로 유의하게 나타났다. 한편 도출된 요인들에 대하여 Cronbach'α를 이용한 신뢰도 분석 결과, '내적보상' .806, '외적보상' .780으로 각각 나타났다.

2) 자원봉사 참여만족

자원봉사 참여만족에 대한 요인분석 결과, [표 3]에서 보는 바와 같이 고유값(Eigen Value)이 1 이상인 최종 6개의 공통요인이 추출되었으며, 6개의 공통요인에 의해 설명되는 설명력은 전체분산의 79.939%이다. 또한 요인분석을 위한 각 측정변수들 선정을 확인하는 KMO 값은 .864, 요인분석의 모형 적합성을 판별하는 Bartlett의 구형 검정치 결과는 1623.024(p-value : 0.000)로 유의하게 나타났다. 한편 도출된 요인들에 대하여 Cronbach'α를 이용한 신뢰도 분석 결과, '자기성장만족' .828, '변화추구만족' .849, '교류만족' .801, '자기능력만족' .819, '적성만족' .874, '행사업무만족' .757로 각각 나타났다.

3) 자원봉사 교육훈련

자원봉사 교육훈련에 대한 요인분석 결과, [표 4]에서 보는 바와 같이 1개의 요인으로 도출되었다. 총분산 설명력은 70.442%이고 요인분석을 위한 각 측정변수들 선정을 확인하는 KMO 값은 .802, 요인분석의 모형 적합

성을 판별하는 Bartlett의 구형 검정치 결과는 382.607 (p-value : 0.000)로 유의하게 나타났다. 또한 Cronbach' α를 이용한 신뢰도 분석 결과 .874로 나타났다.

3. 측정척도의 확인적 요인분석

타당성분석으로 본 연구에서는 확인적 요인분석을 통해 그 타당성을 검증하였다. 단계별로 항목구성의 최적상태를 도출하기 위한 적합도를 평가하기 위해서 χ^2 , df, Q, GFI, AGFI, RMR, NFI, TLI, CFI, RESEA를 확

인하였고, 최대우도법을 통해 경로계수, 표준오차, C.R.을 확인하였다. 확인적 요인분석 결과 [표 5]와 같이 $\chi^2 = 79.090(df=48, p<.01)$, $Q=1.648$, $GFI=.940$, $AGFI=.903$, $RMR=.037$, $NFI=.928$, $TLI=.958$, $CFI=.970$, $RMSEA=.057$ 로 나타나 구조방정식 모형을 구축하는 데 문제가 없다고 할 수 있다.

4. 변인들의 기술통계와 상관관계

다음으로 수집된 요인들을 구성하는 항목을 총합적

표 2. 자원봉사 참여동기에 대한 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석결과

요인 및 변수명		요인적재값	공통성	아이겐값 (설명력, %)	신뢰계수
내적보상	1. 자원봉사 참여는 나에게 흥미를 줌	.838	.706	2.588 (32.350)	.806
	3. 성공적인 운영에 도움이 되기 위해서	.794	.636		
	2. 자원봉사 참여는 재미있음	.791	.656		
	4. 방문객에게 직접 훌륭한 서비스를 제공하기 위해서	.737	.543		
외적보상	3. 사회적으로 봉사활동에 대한 인정이나 대우가 좋기 때문에	.830	.689	2.427 (30.343)	.780
	2. 학교(직장)에서 활동을 요구해서	.813	.667		
	4. 엑스포 관련 유니폼을 제공받고 싶음	.769	.615		
	1. 무료 음식/티켓/입장권 등 인센티브를 제공받고 싶음	.669	.505		

총분산 설명력 : 62.694%, KMO 측도 : .744, Bartlett 검정치 : 539.482(p-value : 0.000)

표 3. 자원봉사 참여만족에 대한 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석결과

요인 및 변수명		요인적재값	공통성	아이겐값 (설명력, %)	신뢰계수
자기성장만족	3. 자원봉사활동은 정보획득할 수 있기 때문에 좋다.	.839	.818	2.510 (16.730)	.828
	2. 자원봉사활동은 지식습득할 수 있기 때문에 좋다.	.730	.702		
	4. 자원봉사활동은 인간관계가 좋아질 수 있기 때문에 좋다.	.685	.653		
	1. 자원봉사활동은 색다른 경험을 할 수 있기 때문에 좋다.	.564	.660		
변화추구만족	2. 자원봉사참여를 통해 스트레스해소가 돼서 좋다	.888	.853	2.409 (16.061)	.849
	3. 자원봉사참여를 통해 생활에 활력이 되어서 좋다	.814	.818		
	1. 자원봉사참여를 통해 단조로움을 피할수 있어서 좋다.	.724	.756		
교류만족	2. 새로운 사람과 만날 수 있어서 좋다.	.882	.833	2.015 (13.433)	.801
	1. 타인과 어울릴 수 있어서 좋다.	.829	.796		
자기능력만족	1. 자신의 능력을 활용할 수 있어서 좋다	.850	.862	1.721 (11.471)	.819
	2. 자신의 능력이 향상되어서 좋다.	.801	.854		
적성만족	1. 내가하는 자원봉사활동은 내 능력에 맞다.	.821	.889	1.721 (11.471)	.874
	2. 내가하는 자원봉사활동은 적성에 맞다.	.804	.861		
행사업무만족	2. 내가 담당하는 업무량이 적절해서 좋다.	.853	.868	1.615 (10.769)	.757
	1. 내가 할 수 있는 업무를 할당받아서 좋다.	.716	.767		

총분산 설명력 : 79.939%, KMO 측도 : .864, Bartlett 검정치 : 1623.024(p-value : 0.000)

표 4. 자원봉사 교육훈련에 대한 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석결과

요인 및 변수명		요인적재값	공통성	아이겐값 (설명력, %)	신뢰계수
교육훈련	2. 교육내용을 통해 엑스포에 대한 이해가 높아졌다.	.897	.804	2.818 (70.442)	.874
	3. 교육내용은 능력향상에 도움이 되었다.	.866	.750		
	1. 교육내용을 통해 개최지에 대한 이해가 높아졌다.	.861	.741		
	4. 교육내용은 자기발전에 도움이 되었다.	.723	.523		

총분산 설명력 : 70.442%, KMO 측도 : .802, Bartlett 검정치 : 382.607(p-value : 0.000)

도로 변환한 후 총합된 변인들의 기술통계분석과 상관관계를 분석하였으며, 그 결과는 [표 6]과 같이 제시되었다. 각 요인의 평균은 외적보상을 제외한 나머지 요인은 3점 이상의 평균값을 보이고 있다. 한편 제 변인들의 상관계수는 외적보상과 교류만족과의 상관관계를 제외한 모든 요인간에 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

5. 구조모형의 평가 및 가설검증

전체적으로 구조모형에 대한 검증을 실시한 결과 [표 7]에서와 같이 $\chi^2=367.789(df=214, p<.01) Q=1.719$ $GFI=0.866$ $AGFI=0.827$ $RMR=0.066$ $NFI=0.854$ $TLI=.920$ $CFI=0.932$ $RMSEA=0.060$ 으로 모형의 적합도

가 도출 되었다.

다음으로 제 변인들의 관계에 대한 가설을 검증한 결과는 [표 8]과 같다. 그리고 이를 연구모형에 적용하여 도식화하면 [그림 2]와 같이 나타낼 수 있다.

먼저 참여동기 중 내적보상과 자원봉사 참여만족(자기능력만족, 변화추구만족, 행사업무만족, 적성만족, 자기성장만족, 교류만족)과의 관계에 대한 가설 1을 검증한 결과 참여동기 중 내적보상은 자원봉사 참여만족(자기능력만족, 변화추구만족, 행사업무만족, 적성만족, 자기성장만족, 교류만족) 6개 구성요인에 모두 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

자세히 살펴보면 참여동기 중 내적보상은 자기능력만족(경로계수 .690, t값(C.R.) 6.215, $p<0.01$), 변화추구

표 5. 전체 구성개념의 확인적 요인분석 결과

요인 및 측정항목		Estimate		S.E.	C.R.
		비표준화	표준화		
자원봉사 참여동기	내적보상	1.198	.580	.228	5.253***
	외적보상	1.000	.349		
자원봉사 참여만족	자기능력만족	1.116	.657	.123	9.101***
	변화추구만족	1.356	.728	.151	8.989***
	행사업무만족	1.202	.693	.139	8.652***
	적성만족	1.318	.730	.146	9.052***
	자기성장만족	1.000	.693		
	교류만족	.787	.506	.108	7.305***
자원봉사 교육훈련	교육훈련1	.830	.828	.058	14.263***
	교육훈련2	1.000	.887		
	교육훈련3	.906	.800	.067	13.563***
	교육훈련4	.682	.596	.076	8.989***

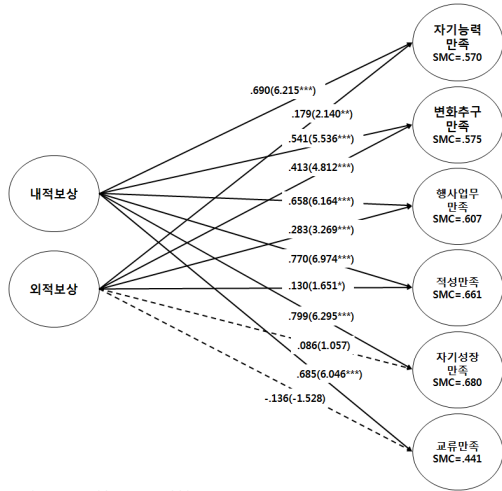
*p<0.1, **p<.05, ***p<.01

표 6. 상관관계 분석 결과

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
자원봉사 참여동기	1	1								
	2	.202***	1							
자원봉사 참여만족	3	.487***	.277***	1						
	4	.449***	.431***	.506***	1					
	5	.402***	.329***	.441***	.525***	1				
	6	.580***	.256***	.455***	.478***	.556***	1			
	7	.506***	.235***	.555***	.466***	.497***	.521***	1		
	8	.456***	.040	.356***	.208***	.361***	.360***	.533***	1	
자원봉사 교육훈련	9	.483***	.278***	.331***	.542***	.375***	.431***	.440***	.260***	1
평균	3.712	2.991	3.621	3.458	3.427	3.586	3.728	3.894	3.357	
표준편차	.708	.983	.848	.930	.866	.901	.721	.780	.777	
개념신뢰도	.821	.799	.843	.844	.772	.895	.854	.847	.878	
AVE	.551	.501	.728	.645	.630	.810	.599	.735	.648	
√AVE	.742	.708	.853	.803	.794	.900	.774	.857	.805	

p<.05, *p<.01

1. 내적보상, 2. 외적보상, 3. 자기능력만족, 4. 변화추구만족, 5. 행사업무만족, 6. 적성만족, 7. 자기성장만족, 8. 교류만족, 9. 교육훈련



*p<0.1, **p<.05, ***p<.01

그림 2. 연구모형의 경로계수 및 검증결과 요약

만족(경로계수 .541, t값(C.R.) 5.536. p<0.01), 행사업무만족(경로계수 .658, t값(C.R.) 6.614. p<0.01), 적성만족(경로계수 .770, t값(C.R.) 6.974. p<0.01), 자기성장만족(경로계수 .799, t값(C.R.) 6.295. p<0.01), 교류만족(경로계수 .685, t값(C.R.) 6.046. p<0.01)에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 그 중 적성만족에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

지역이미지 중 야간요인은 문화요인(경로계수 .113, t

값(C.R.) 1.723. p<0.1), 사회요인(경로계수 .165, t값(C.R.) 1.951. p<0.1)에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 경제요인과 관광요인은 통계적으로 유의하지 않게 나타났다. 따라서 가설 1은 채택되었다.

다음으로 참여동기 중 외적보상과 자원봉사 참여만족(자기능력만족, 변화추구만족, 행사업무만족, 적성만족, 자기성장만족, 교류만족)과의 관계에 대한 가설 2를 검증한 결과 자원봉사 참여만족 중 자기성장만족과 교류만족을 제외한 4개 구성요인(자기능력만족, 변화추구만족, 행사업무만족, 적성만족)에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

자세히 살펴보면 참여동기 중 외적보상은 자기능력만족(경로계수 .179, t값(C.R.) 2.140. p<0.05), 변화추구만족(경로계수 .413, t값(C.R.) 4.812. p<0.01), 행사업무만족(경로계수 .283, t값(C.R.) 3.269. p<0.01), 적성만족(경로계수 .130, t값(C.R.) 1.651. p<0.1)에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 그 중 변화추구만족에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 2는 부분채택되었다.

SMC의 경우 회귀분석에서 R2와 동일하게 해석되어 질 수 있는데 자기능력만족의 경우 자원봉사 참여동기(내적보상과 외적보상)에 의해 57.0%, 변화추구만족의 경우 자원봉사 참여동기(내적보상과 외적보상)에 의해

표 7. 연구모형의 적합도 평가

항목	χ^2	df	p	Normed χ^2	GFI	AGFI	RMR	NFI	TLI	CFI	RMSEA
연구모형	367.789	214	.000	1.719	.866	.827	.066	.854	.920	.932	.060

표 8. 연구모형의 경로계수 및 검증결과 요약

가설	경로	표준화 경로계수	표준오차	t값(C.R.)	가설검증 결과	
가설 1	내적보상	자기능력만족	.690	.155	6.215***	채택
		변화추구만족	.541	.132	5.536***	채택
		행사업무만족	.658	.156	6.164***	채택
		적성만족	.770	.172	6.974***	채택
		자기성장만족	.799	.143	6.295***	채택
		교류만족	.685	.162	6.046***	채택
가설 2	외적보상	자기능력만족	.179	.069	2.140**	채택
		변화추구만족	.413	.068	4.812***	채택
		행사업무만족	.283	.074	3.269***	채택
		적성만족	.130	.072	1.651*	채택
		자기성장만족	.086	.054	1.057	기각
		교류만족	-.136	.075	-1.528	기각

*p<0.1, **p<.05, ***p<.01

표 9. 조절모형의 경로계수

	높은집단 (n=106)		낮은집단 (n=192)		unconstrained model x^2 (df=428)	constrained model x^2 (df=429)	Δx^2 (df=1)
	β	t-value	β	t-value			
가설3-1	.765	4.253***	.640	3.748***	709.669	709.692	.023
가설3-2	.537	3.200***	.414	3.047***	709.669	710.446	.797
가설3-3	.446	2.973***	.755	4.037***	709.669	713.054	3.385*
가설3-4	.769	4.466***	.715	3.989***	709.669	710.037	.368
가설3-5	.754	4.064***	.707	3.408***	709.669	709.807	.138
가설3-6	.659	3.962***	.592	3.341***	709.669	709.794	.125
가설4-1	.238	1.822*	.235	1.970**	709.669	709.674	.005
가설4-2	.432	3.013***	.520	3.911***	709.669	712.308	2.638
가설4-3	.430	2.992***	.168	1.318	709.669	711.134	1.465
가설4-4	.270	2.196**	.009	.072	709.669	711.608	1.939
가설4-5	.252	1.970**	.031	.257	709.669	711.622	1.953
가설4-6	.096	.771	-.362	-2.552***	709.669	716.204	6.534***

*p<0.1, **p<.05, ***p<.01

57.5%, 행사업무만족의 경우 자원봉사 참여동기(내적보상과 외적보상)에 의해 60.7%, 적성만족의 경우 자원봉사 참여동기(내적보상과 외적보상)에 의해 66.1%, 자기성장만족의 경우 자원봉사 참여동기(내적보상과 외적보상)에 의해 68.0%, 교류만족의 경우 자원봉사 참여동기(내적보상과 외적보상)에 의해 44.1%의 설명력을 가지는 것으로 나타나 모든 관계가 높은 설명력을 가지는 것으로 나타났다.

6. 조절효과 검증 결과

본 연구모형의 조절효과인 자원봉사 교육훈련(고, 저)을 검증하기 위해 평균을 중심으로 복수의 집단 즉, 저의 집단으로 구성하여 자유모델(free model)과 등가제약모델간(equality constrained model)의 다중집단 분석(multi-group analysis)을 실시하여 x^2 차이를 검증하였다.

다음의 [표 9]는 조절모형의 분석결과이다. 분석결과 H3-3, H4-6의 가설에서 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 따라서 가설 3과 4는 부분 채택 되었다. 즉, 내적보상과 행사업무만족 간에 교육훈련이 조절역할을 하는 것으로 나타났고, 외적보상과 교류만족 간에 교육훈련이 조절역할을 하는 것으로 나타났다.

V. 결 론

자원봉사에 참여하는 참여자의 동기를 연구하는 것은 인적자원 관리 및 인적서비스 개선을 위해 중요한 과정이라고 할 수 있다[52]. 따라서 본 연구에서는 2014 오송 국제바이오 산업엑스포의 자원봉사자의 참여동기와 참여만족, 교육훈련이 참여동기와 참여만족 간에 조절효과가 있는지를 분석하여 향후 개최될 메가이벤트를 성공적으로 치러낼 수 있는 시사점을 제공하고자 수행되었다.

본 연구의 가설 검증 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 참여동기 중 내적보상은 자원봉사 참여만족(자기능력만족, 변화추구만족, 행사업무만족, 적성만족, 자기성장만족, 교류만족) 6개 구성요인에 모두 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 자원봉사 참여만족 중 자기성장만족과 교류만족을 제외한 4개 구성요인(자기능력만족, 변화추구만족, 행사업무만족, 적성만족)에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 내적보상과 행사업무만족 간에 교육훈련이 조절역할을 하는 것으로 나타났다.

넷째, 외적보상과 교류만족 간에 교육훈련이 조절역할을 하는 것으로 나타났다.

위와 같은 가설 검증 결과를 바탕으로 다음과 같은 시사점을 제시하고자 한다.

첫째, 자원봉사자의 참여동기(내적보상과 외적보상)는 참여만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났는데 이러한 결과는 자원봉사자의 참여동기가 참여만족에 영향을 미친다는 선행연구[12][15][27-32]를 지지하는 결과로 엑스포와 같은 메가이벤트 개최자는 자원봉사자의 참여기를 미리 파악하여 효율적인 관리와 운영을 할 수 있는 노력을 기울여 만족도를 극대화 하여 이탈방지 및 재참여 할 수 있도록 해야 할 것이다.

둘째, 내적 보상은 참여만족 6개 요인에 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그 중 자기성장 만족에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났고, 다음으로 적성만족, 자기능력 만족 순으로 나타났다. 따라서 향후 개최되는 메가이벤트를 포함하여 각종 행사 개최자는 자원봉사자에게 정보와 지식, 그리고 다양한 경험을 할 수 있는 봉사활동이 될 수 있도록 노력해야 할 것이고, 자원봉사자가 가지고 있는 재능을 발휘할 수 있도록 사전 조사를 통해 참여자가 가지고 있는 재능에 맞는 업무배치가 필요하다.

셋째, 외적 보상은 참여만족 중 자기성장 만족, 교류만족을 제외한 자기능력만족, 변화추구만족, 행사업무만족, 적성만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그 중 변화추구만족에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났고 다음으로 행사업무만족 순으로 나타나 행사 개최자는 가능하다면 자원봉사자의 참여동기를 사전에 조사하여 참여동기에 맞는 즉, 외적 보상이 큰 자원봉사자에게는 활동적이고 단조로움을 피할 수 있는 혹은 소화해 낼 수 있는 업무량의 부과 및 자신의 능력에 맞는 적절한 업무배치를 통해 만족도를 극대화 해야 할 것이다.

넷째, 자원봉사 참여동기 중 내적보상 요인이 행사업무만족에 영향을 미치는데 있어 교육훈련이 조절역할을 하는 것으로 나타났다. 주목할 점은 교육훈련에 대해 낮게 인식한 집단이 높게 인식한 집단보다 조절역할을 더 크게 하는 것으로 나타났다. 이러한 결과과 도출된 이유는 여러 가지로 해석할 수 있다. 우선 자신이 봉사하게 될 업무와 관련이 없는 교육 즉, 자원봉사와 관련된 교육이 아닌 단순히 엑스포 및 개최지에 대한 전반적인 지식과 관련한 교육훈련이 실시되어 자신이 배

치되어 활동하게 되는 업무와는 관련성이 떨어짐으로 나타나는 결과라 해석할 수 있고, 더불어 자원봉사를 통한 능력의 향상과 자기발전에 도움이 안되는 이유로 인하여 나타난 결과라 해석할 수 있다. 또한 다른 해석은 자원봉사 활동에 재참여한 조사대상자가 약 80%로 기인한 결과라 사료된다. 즉, 기존 자원봉사활동을 통해 행사업무에 대한 경험이 있으므로 교육훈련에 대한 필요성을 느끼지 못하거나 교육훈련을 받더라도 적절한 업무에 배치되어 활동할 수 없음을 알기 때문이고 해석할 수 있다. 따라서 교육훈련에 대한 다양성을 확보할 수 있도록 교육훈련 프로그램을 개발해야하고, 봉사자에게는 자신이 배치될 업무와 관련한 교육훈련을 실시하여 자원봉사자의 효율적인 관리가 필요하다.

다섯째, 자원봉사 참여동기 중 외적보상 요인이 교류만족에 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 그러나 자원봉사 참여동기 중 외적보상 요인이 교류만족에 영향을 미치는데 있어 교육훈련이 조절역할을 하는 것으로 나타났다. 특히 교육훈련에 대해 낮게 인식하는 집단의 경우 교류만족에 부(-)의 조절을 하는 것으로 나타났다. 이러한 결과가 시사하는 바는 매우 중요하다. 결론부터 말하자면 교육훈련이 매우 중요하다는 것이다. 활동의 결과로 얻어지는 외적 보상을 가진 자원봉사자는 교육훈련 보다는 실제 활동(봉사활동 중 대인교류: 방문객과의 교류, 자원봉사자 간의 교류) 후 결과에서 얻고자 하는 보상이 더 크게 작용하기 때문에 교육훈련에는 관심이 없다고 해석되어 질 수 있고, 또한 교육훈련을 낮게 인식함으로 인하여 봉사활동에서 만날 수 있는 방문객과의 교류 및 자원봉사자간의 교류에서 공통된 관심사에 참여하기 쉽지 않은 상황이 발생되므로 일어나는 결과로 사료된다. 따라서 자원봉사자의 참여동기의 관리가 필요하다. 예컨대 고통우[53], Papacharissi & Rubin[54]은 행동 유발 근원에 대해 활동 그 자체에서 유발되는 흥미, 즐거움, 만족 즉, 내적보상이 중요하다고 강조하였는데 외적 보상 동기 참여자에게 교육훈련의 중요성을 강조하고 적절한 교육훈련을 통해 내적 보상 동기가 발생될 수 있는 동기부여를 할 필요가 있다.

본 연구의 차별점이라고 할 수 있는 것은 노원중[2]

의 연구에서 조절효과가 없는 것으로 나타난 교육훈련 요인 중 교육내용 요인만을 조절변수로 검증하여 조절 효과가 있음을 밝힌점은 기존 연구와의 차별점이라 할 수 있다. 또한 교육훈련의 중요성을 다시한번 강조할 수 있는 근거를 마련했다는 점에서 그 의미를 찾을 수 있다.

이상의 시사점에도 불구하고 본 연구의 한계점으로 는 첫째, 본 연구에서는 교육훈련을 단일 차원으로 구성하여 진행하여 선행연구와의 차별점은 있으나 교육 시간 혹은 교육강사와 함께 측정하지 못하여 어느 요인 이 보다 중요한 조절변수로 활용가능한지를 파악하지 는 못했다. 또한 횡단적 연구로 인하여 일반화에 어려 움이 있을 수 있다. 따라서 향후 연구과제로는 첫째, 본 연구에서 활용한 교육훈련 요인 이외의 교육시간, 교육 강사, 교육내용 등 다양한 차원으로 구성하여 교육훈련 의 효과를 측정해 볼 필요가 있다. 둘째, 자원봉사 참여 전에 사전조사를 실시하여 참여동기를 파악하여 실제 활동과정에서 만족도가 상승하는지를 비교 연구할 필 요가 있다.

참 고 문 헌

- [1] 김성경, “우리나라 자원봉사자의 적극적 자원봉 사참여의 영향요인에 관한 연구: 자원봉사정체감 의 조절효과를 중심으로,” 한국가족복지학, 제21 권, 제0호, pp.1-20, 2007.
- [2] 노원중, “지역축제 자원봉사자의 참여동기, 교육 훈련, 활동만족과 재참여간 영향 연구,” 문화관광 연구, 제10권, 제2호, pp.7-20, 2008.
- [3] H. Rolfe, *Arts Festivals in the UK*, London: Policy Studies Institute, 1992.
- [4] C. Ryan and C. Bates, “A rose by any other name: The Motivations of Those Opening Their Gardens for a Festival,” *Festival Management & Event Tourism*, Vol.3, No.2, pp.59-71, 1995.
- [5] 조영아, “컨벤션 자원봉사자 활동만족요인의 선 행변수 및 결과변수에 관한 연구,” 관광연구저널, 제21권, 제2호, pp.295-310, 2007.
- [6] 부산일보, 2002, 10, 14
- [7] <http://vt.gwangju2015.kr/>
- [8] 한정란, “노인 휴대폰활용교육 대학생 봉사자들 의 자원봉사 참여동기, 성취, 만족도,” 한국노년 학, 제32권, 제3호, pp.927-939, 2012.
- [9] M. A. Finkelstein, L. A. Penner, and M. T. Brannick, “Motive, role identity, and prosocial personality as predictors of volunteer activity,” *Social Behavior and personality: An International Journal*, Vol.34, No.6, pp.603-616, 2005.
- [10] 김재학, “자원봉사의 동기, 교육·훈련, 인정·보상 이 행동의도에 미치는 영향,” 호텔경영학연구, 제 23권, 제4호, pp.129-145, 2014.
- [11] 류인평, 심우석, “축제 자원봉사자의 인적서비스 품질이 참가자 태도 및 행동의도에 미치는 영향,” *Tourism Research*, 제38권, 제4호, pp.297-316, 2013.
- [12] 박봉규, 조재완, “자원봉사자의 참여동기가 만족 과 자긍심에 미치는 영향: 역할갈등의 조절효과를 중심으로,” 관광연구, 제18권, 제3호, pp.143-157, 2004.
- [13] C. Wang and X. Wu, “Volunteers’ Motivation, Satisfaction, and Management in Large-scale Events: An Empirical Test from the 2010 Shanghai World Expo,” *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, DOI 10.1007/s11266-013-9350-0, 2013
- [14] 오효근, 김옥, “대학생 자원봉사활동의 지속성 결정요인에 대한 경로분석,” 사회복지정책, 제35 권, pp.297-327, 2008.
- [15] C. A. Costa, L. Chalip, B. C. Green, and C. Simes, “Reconsidering the role of training in event volunteers’ satisfaction,” *Sport Management Review*, Vol.9, No.2, pp.165-182, 2006.

- [16] 문화관광부, *지역축제의 효율적 조직과 운영을 위한 매뉴얼*, 문화관광부, 2006.
- [17] J. R. Hackman and G. R. Oldman, "Development of the Job Diagnostic Survey," *Journal of Applied Psychology*, Vol.60, No.2, pp.159-170, 1975.
- [18] A. D. Szilagyi and M. J. Wallace, *Organisational behaviour and performance*, Scott Foresman, 1983.
- [19] 김현진, 이동수, "사회복지시설 자원봉사자의 참여동기가 직무만족과 지속의지에 미치는 영향," *한국거버넌스학회보*, 제18권, 제1호, pp.243-270, 2011.
- [20] M. Tschirhart, D. Mesch, L. J. Perry, T. K. Miller, and G. Lee, "Stipended volunteers: Their goals, experiences, satisfaction, and likelihood of future service," *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, Vol.30, No.3, pp.422-443, 2001.
- [21] E. L. Deci and R. M. Ryan, "The general causality orientations scale: self-determination in personality," *Journal of Research in Personality*, Vol.19, pp.109-134, 1985.
- [22] E. G. Clary, M. Snyder, and R. D. Ridge, "A functional strategy for the recruitment, placement and retention of volunteers," *Nonprofit Management and Leadership*, Vol.2, No.4, pp.333-350, 1992.
- [23] H. Bang and P. Chelladurai, "Development and validation of the volunteer motivations scale for international sporting events (VMS-ISE)," *International Journal of Sport Management and Marketing*, Vol.6, No.4, pp.332-350, 2009.
- [24] R. S. Woodworth, *Psychology*, New York: Henry Holt and Company, Inc. 204-205, 1937.
- [25] L. F. Shaffer and E. J. Shoben, *The Psychology of Adjustment*, Boston: Houghton Mifflin Co. pp.28-30, 1956.
- [26] J. L. Pearce, *Volunteers: The organizational behaviors of unpaid workers*, London : Routledge, 1993.
- [27] 최정자, 이선화, "국제회의 자원봉사자의 참여동기 이해: 내재적 동기와 외재적 동기를 중심으로," *관광연구*, 제22권, 제2호, pp.1-16, 2007.
- [28] 서정태, 신명석, "지역 축제 자원봉사자의 참여동기와 만족에 관한 연구: 제11회 부산국제영화제(PIFF)를 중심으로," *관광연구저널*, 제22권, 제3호, pp.223-236, 2008.
- [29] 김영호, "청소년 자원봉사활동 참여형태에 따른 만족도와 지속성에 관한 연구: 울산광역시를 중심으로," *청소년학연구*, 제12권, 제1호, pp.17-41, 2005.
- [30] 임변장, 이창섭, 손천택, 김경식, "2002 월드컵 자원봉사자의 스포츠이벤트 자원봉사 재참여의사에 관한 연구," *한국스포츠사회학회지*, 제16권, 제2호, pp.311-325, 2003.
- [31] 강호경, 김경식, "스포츠이벤트 자원봉사 재참가의사에 관한 연구," *한국체육학회지*, 제45권, 제2호, pp.33-45, 2006.
- [32] D. Cursoy, K. M. Kim, and M. Uysal, "Perceived impacts of festivals and special events by organizers: An extension and validation," *Tourism management*, Vol.25, No.2, pp.171-181, 2004.
- [33] D. Knoke and C. Wright-Isak, "Individual motives and organizational incentive systems," *Research in the Sociology of Organizations*, Vol.1, pp.209-254, 1982.
- [34] 조문수, 노경국, 오상운, 박시사, "축제 자원봉사자의 참여동기와 참여만족도에 관한 연구: 2008년 제주다민족문화제를 중심으로," *관광경영연구*, 제13권, 제3호, pp.133-153, 2009.
- [35] R. I. Oliver, "A cognitive model of the antecedents and consequence of satisfaction decisions," *Journal of Marketing Research*, Vol.17, pp.460-469, 1980.
- [36] W. F. van Raaij and D. A. Francken, "Vacation

- Decisions, Activities, and Satisfaction,” *Annals of Tourism Research*, Vol.11, No.1, pp.101-112, 1984.
- [37] C. K. Lee, Yvette Reisinger, M. J. Kim, S. M. Yoon, “The influence of volunteer motivation on satisfaction, attitudes, and support for a mega-event,” *Original Research Article International Journal of Hospitality Management*, Vol.40, pp.37-48, 2014.
- [38] E. A. Locke, *The Nature and Causes of Job Satisfaction*, 1279-1349 in M. D. Dunnette(ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. New York: McGraw-Hill. 1976.
- [39] H. C. Smith, *Psychology of Industrial Behavior*, New York: McGraw-Hill. 1995.
- [40] 박철훈, 김행열, “한국자원봉사자의 자원봉사활동 지속의지의 영향 요인,” *한국동북아논총*, 제66권, pp.305-329, 2013.
- [41] 공미혜, 류순덕, “전화상담 여성자원봉사자의 여성주의 정체성이 직무만족에 미치는 영향,” *상담학연구*, 제5권, 제1호, pp.43-59, 2004.
- [42] R. Noe, “Trainees attributes and attitudes: N elected influences on training effectiveness,” *Academy of Management Review*, Vol.11, pp.736-749, 1986.
- [43] 유성희, *교육훈련프로그램 구성요소가 교육훈련 전이성파에 미치는 영향에 관한 연구*, 경기대학교 대학원, 박사학위논문, 2013.
- [44] 김만숙, *자원봉사 교육이 대학생 자원봉사활동의 지속성에 미치는 영향*, 경성대학교대학원, 석사학위 논문, 2006.
- [45] 박영실, *서비스교육훈련이 직원만족도 및 서비스품질에 미치는 영향에 관한 연구*, 숙명여자대학교 대학원, 박사학위논문, 2011.
- [46] 허인순, *서비스 교육훈련이 종사원의 직무만족과 서비스 지향성에 미치는 영향: H사 정비파트를 중심으로*, 경희대학교 대학원, 석사학위논문, 2012.
- [47] 박이경, 유영진, “서비스 교육훈련이 외식업체 종사자의 직무만족과 서비스지향성에 미치는 영향,” *외식경영연구*, 제17권, 제4호, pp.103-123, 2014.
- [48] 백지연, *서비스 교육훈련의 품질이 교육만족과 서비스품질에 미치는 영향*, 한양대학교 대학원, 박사학위논문, 2014.
- [49] 윤설민, 신창열, 이충기, “자원봉사자 동기를 이용한 측정척도 검증 및 시장세분화 연구,” *호텔경영학연구*, 제23권, 제2호, pp.239-258, 2014.
- [50] 박종희, *경주세계문화엑스포 시민자원봉사 실태조사 및 활성화 방안*, 세미나자료, 제2호, pp.11-23, 2001.
- [51] 조영아, *컨벤션 자원봉사자의 참여동기와 셀프 리더십이 활동 만족 요인에 미치는 영향*, 경기대학교대학원, 박사학위논문, 2005.
- [52] 윤현호, “축제 자원봉사활동 운영 체계 연구,” *관광연구논총*, 제23권, 제1호, pp.83-107, 2011.
- [53] 고동우, “여가 동기와 체험의 이해: 이중중동 모형과 이중통로 여가체험 모형,” *한국심리학회지: 소비자광고*, 제3권, 제2호, pp.1-23, 2002.
- [54] Z. Papacharissi and A. M. Rubin, “Predictors of Internet use,” *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, Vol.44, No.2, pp.175-196, 2000.

저 자 소 개

이 민 순(Min-Soon Lee)

정회원



- 1992년 8월 : 동국대학교 대학원 입학과 졸업(농학박사)
 - 1991년 3월 ~ 2004년 2월 : 중부대학교 생명과학부 교수
 - 2007년 2월 : 동국대학교 대학원 호텔관광경영학과 졸업(호텔관광경영학석사)
 - 2005년 3월 ~ 현재 : 중부대학교 항공서비스학과 교수
- <관심분야> : 관광, 항공서비스, 문화콘텐츠

조 태 영(Tae-Young Cho)

정회원



- 2003년 8월 : 동국대학교 불교학과 응용불교학 전공(문학 석사)
- 2008년 8월 : 동국대학교 호텔관광경영학과 이벤트학전공(호텔관광경영학 박사)
- 현재 : 중부대학교, 위덕대학교

외래교수

<관심분야> : 지역축제, 문화콘텐츠, 항공서비스