

자원봉사자의 참여동기 및 대인관계가 자원봉사활동 만족도에 미치는 영향

- 충북 O군을 중심으로 -

강희진*, 조성제**

Study on the impact of volunteers' participation motives and interpersonal relationship on the volunteer satisfaction

- Focusing on O-gun in Chungcheongbuk-do -

Hee-Jin Kang*, Sung-Je Cho**

요 약 본 연구는 자원봉사자의 참여동기 및 대인관계가 자원봉사활동 만족도에 미치는 영향을 알아보고자 한다. 연구 대상은 중부권 O군에 소재한 자원봉사단체 회원 313명이며, 2014년 4월2일부터 8월31일까지 설문조사를 실시하였다. 자료 분석은 SPSSWIN 18.0프로그램을 이용하여 t-test, 상관분석, 다중회귀분석을 실시하였고 실증분석은 유의수준 5%에서 검증하였다. 분석결과는 첫째, 일반적 특성에서는 여성, 고학력, 기혼자의 봉사활동만족도가 높은 것을 알 수 있었다. 둘째, 지역특성에 따른 봉사활동 만족도는 장기거주자, 봉사활동이 지역발전에 기여한다는 인식이 높은 봉사자의 만족도가 높게 나타났다. 셋째, 자원봉사 활동 참여동기가 높은 자원봉사자는 자원봉사활동 만족도가 높은 것으로 나타났다. 넷째, 자원봉사자들의 대인관계가 원만할수록 봉사활동만족도가 높은 것을 알 수 있다. 본 연구의 시사점은 봉사활동 참여동기와 대인관계가 자원봉사활동 만족도에 중요한 영향을 미치는 것으로, 향후 자원봉사자의 만족도 향상을 위한 개선정책의 기초자료가 될 것으로 사료된다.

Abstract In this study we investigate how motive and personal relations of volunteers impact their volunteering satisfaction. The objects were 313 members of a volunteer group in O-gun, central region. We conducted survey from 2014 April 2 to August 31. The data were analyzed by correlation analysis, t-test, multiple regression analysis, through SPSSWIN 18.0 program,(empirical analysis verification : significance level of 5%). The results are as follows: First, with the general characteristics, we found that females, the educated, and the married get more satisfaction. Second, with the local characteristics, long-term residents and the members, who think volunteer activity contribute to the local development, feel more satisfaction. Third, volunteer who has high participation motives, has strong volunteering satisfaction. Finally, volunteers feel more satisfaction when they maintain a good relationships in interpersonal relationship. This study implicates that volunteer activity participation motives and personal relations have a great impact on volunteering satisfaction, to be the basis for volunteer's satisfaction improving policy in the future.

key words: interpersonal relationship, participation motives, satisfaction

* Corresponding Author : Department of Education at Dongbang Graduate University

** Department of Education at Dongbang Graduate University, Seoul, Korea

Received January 8, 2015

Revised January 27, 2015

Accepted February 5, 2015

1. 서론

1.1 연구의 필요성

자원봉사는 오늘날 사회의 모든 연령계층을 통해서 다양한 방식으로 전개되고 있고 또한 그 영역이 점차 확대되고 있는 추세이다. 초, 중고등학교 및 대학에서도 관련교과 학습의 연장선에서 혹은 봉사활동의 일환으로 자원봉사를 시행하고 있다. 기업체 역시 지역사회와 국가와 함께 성장하는 공동체적 관점이 일치 되면서 그에 따른 기업의 자원봉사활동 또한 일반적인 현상으로 정착하였다[1].

최근 우리나라는 자원봉사 참여 인구가 계속 늘어나고 있다. 행정안전부 통계자료에 의하면 전국자원봉사센터에 등록된 자원봉사 수는 2011년 708만5천명, 2012년821만6천명, 2013년 953만3천 명 정도로 해마다 그 수가 늘고 있다[2].

지난해 세월호 사건 때만 해도 당일인 4월16부터 6월18까지 진도 사고 현장을 찾아온 자원봉사자 수는 약 3만6천명으로 진도군민(3만 2천 여명)보다 많은 것으로 조사되었다[3]. 자원봉사자들은 현장에서 식사준비, 빨래 등 일상생활을 도우면서 유족과 아픔을 함께 나누었고, 마침내는 자원봉사 그 자체가 국민들의 관심을 받게 되었다. 자원봉사활동이 자발적으로 참여하여 사회와 공동체의 삶의 질을 향상 시키는 조직적이고 체계적인 사회행동으로 자리매김을 하게 되는 자원봉사의 저력으로 볼 수 있다. 반면 지난해 제17회 아시안 게임에서는 1만3천5백명의 자원봉사자를 모집하였다. 그런데 통역봉사자가 대거 이탈했고 전체 자원봉사자 중 100여명이 그만뒀던 많은 문제점을 낳기도 했다[4].

자원봉사활동 인구의 증가와 자원봉사활동의 지속성을 위해서는 자원봉사자의 활동만족도를 높일 필요가 있다. 자원봉사활동 만족도에 미치는 영향중 인구사회학적 특성, 참여동기, 대인관계가 자원봉사활동 만족도에 큰 영향을 미친다는 선행연구가 있다[5-9].

자원봉사자들의 봉사활동에 대한 만족도는 자

원봉사자들의 봉사활동의 질과 지속성 그리고 자원봉사자 활용의 효과에도 많은 영향을 미치기 때문에 자원봉사자의 만족도를 극대화하고 활용효과를 높이기 위해서는 자원봉사자의 봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하고 이를 바탕으로 만족도 향상을 위한 방안을 모색하는 일이 중요하다[10].

자원봉사활동은 이타성, 무보수성, 공공성, 자아실현성이 강조되는 활동이다. 그래서 자원봉사자들이 자원봉사 단체에 가입만 하면 지속적인 봉사활동이 이루어 질 것이라는 통상적인 생각들을 가지고 있는 것도 사실이다[11]. 하지만 자원봉사자들이 지속적으로 참여하기 위해서는 활동만족도가 중요하다.

최근 지방자치제 실시이후 열악한 재정 극복을 위해 주민 참여를 더 필요로 하고 있다. 한정된 인력과 재원으로 다양한 주민들의 욕구를 모두 충족시킬 수 없는 상황에서 그들의 수요를 충족시키기 위한 방안으로 자원봉사자들을 활용하고 있는 것이다[12]. 따라서 본 연구에서는 자원봉사단체(동아리)에 가입한 봉사자들의 봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인들을 알아보고 그들이 향후 자원봉사활동을 지속적으로 하는 기반이 되고자 한다.

1.2 연구문제

연구문제의 구체적인 내용은 다음과 같다.

1. 자원봉사자들의 일반적 특성 및 지역특성에 따른 봉사활동 만족도는 어떠한가?
2. 자원봉사자들의 참여동기가 봉사활동 만족도에 미치는 영향은 어떠한가?
3. 자원봉사자들의 대인관계가 봉사활동 만족도에 미치는 영향은 어떠한가?

2. 연구방법

2.1 연구대상

본 연구는 2014년 4월 2일부터 8월 30일까지 충청북도 O군에 소재 봉사단체(동아리)회원 350 명에게 설문지를 배포한 후 불성실한 답변자 37 명을 제외한 313명을 대상으로 하였다. 연구대상자 138명의 표본 크기는 Cohen의 표본추출 공식에 방식에 의해 검정력 분석 프로그램 G*Power 3.1을 이용하여 5% 유의수준과 95% 검정력, 효과크기는 중간지수 0.15로 지정하였다. 분석결과 최소 표본 수는 138명으로 산출되어 본 연구에서는 313명을 연구대상으로 하였다.

2.2 연구방법

설문조사를 연구대상자에게 실시하기 전에 본 설문조사의 취지 및 작성방법에 대하여 충분히 설명한 후 자기기입식으로 실시하였다.

2.3 연구 도구

2.3.1 일반적 특성

일반적 특성에 관한 조사도구는 지역사회건강 조사[13] 문항으로 구성하였으며, 문항내용은 성별, 연령, 학력, 직업, 종교, 평균소득, 혼인상태, 등으로 구분하였다.

2.3.2 현 거주 지역과 관련한 질문

지역과 관련한 설문지문항은 총 4개 문항을 5점으로 5개 항목으로 실시하였다. 권영숙[14]이 사용한 문항을 재구성 활용하였으며, 측정 방법은 1점 '전혀 그렇지 않다' 2점 '그렇지 않다' 3점 '보통이다' 4점 '대체로 그렇다' 5점 '매우 그렇다'로 평균이 높을수록 만족도가 높다는 것을 의미한다.

2.3.3 참여동기 척도

참여동기 척도는 배성은이[11]사용한 이타적,

이기적 참여동기 설문지문항 총 8개 문항을 사용하였다. 각 문항을 5점으로 5개 항목으로 실시하였다. 측정 방법은 1점 '전혀 그렇지 않다' 2점 '그렇지 않다' 3점 '보통이다' 4점 '대체로 그렇다' 5점 '매우 그렇다'로 평균이 높을수록 만족도가 높다는 것을 의미한다.

2.3.4 대인관계 척도

대인관계척도는 '가족, 친구들의 지지' '동료 자원봉사자와의 관계' '봉사활동기관의 관리자와의 관계' 영역으로 김제범[15]이 사용한 설문지 15문항을 사용하였다. 각 문항에 5점으로 5개 항목으로 조사하였다. 측정 방법은 1점 '전혀 그렇지 않다' 2점 '그렇지 않다' 3점 '보통이다' 4점 '대체로 그렇다' 5점 '매우 그렇다'로 점수를 부여하였다.

2.3.5 만족도 척도

활동만족도 척도는 G.R.Francies(1982)가 제시한 자원봉사 동기-욕구 프로필을 참조하여 조휘일[16]이 개발한 8개 영역의 만족도 척도를 활용하였다. 각 문항에 5점으로 5개 항목으로 실시하였다. 측정 방법은 1점 '전혀 그렇지 않다' 2점 '그렇지 않다' 3점 '보통이다' 4점 '대체로 그렇다' 5점 '매우 그렇다'로 평균이 높을수록 만족도가 높다는 것을 의미한다.

2.3.6 신뢰도

본 연구 도구에서 사용된 측정은 Cronbach's α 계수를 적용하여 통계분석 하였으며 통상적으로 0.6 이상이면 신뢰도가 높다고 한다[17]. 본 연구는 참여동기, 대인관계가 봉사활동 만족도에 미치는 영향이 0.8 이상으로 높게 나타났다. 구체적인 연구결과는 다음 [Table 1]과 같다.

표 1. 각 영역의 신뢰도 검증

Table 1. verification of a confidence level of each area

category	sub factor	question number	Cronbach's α
motive factor	altruistic	4	.813
	self-centered	4	.812
motive factor		8	.871
Interpersonal relationship	support of friends and family	4	.903
	relationship with colleague	5	.866
	relationship with welfare institution manager	5	.905
Interpersonal relationship		14	.929
volunteering satisfaction		8	.884

3. 연구 분석 결과

3.1 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성에 대한 분석결과는 [table 2]와 같다.

성별은 '남성'이 30.4%, '여성'이 69.6%이었으며, 연령분포가 가장 높은 것은 '50대', 학력이 가장 높은 것은 '고등학교 졸업'이 43.8%로 가장 많았다. 직업은 '전업주부'가 29.1%로 가장 많았고, 종교는 '불교'가 39.0%로 가장 많았다. 월소득은 41.5%가 '200만원 미만'으로 가장 많았으며 결혼상태는 '기혼'이 80.8%로 미혼보다 많았다.

표 2. 조사의 대상의 일반적 특성

Table 2. The general characteristics of the objects of investigation

category	frequency (N)	percentage(%)	
gender	male	95	30.4
	female	218	69.6
age	teenager	5	1.6
	twenty	20	6.4
	thirty	42	13.4
	forty	85	27.2
	fifty	115	36.7

academic ability	sixty and beyond	46	14.7
	elementary school graduate	15	4.8
	middle school graduate	46	14.7
	high school graduate	137	43.8
	university graduate	103	32.9
	graduate graduated school	12	3.8
job	housewife	91	29.1
	self-employed	75	24.0
	tech worker	26	8.3
	office job	26	8.3
	simple labor	11	3.5
	Salesman's service	37	11.8
	student	7	2.2
	unemployed	4	1.3
	government employee, teacher	18	5.8
	etc	18	5.8
religion	christianity	49	15.7
	catholic	43	13.7
	buddhism	122	39.0
	won buddhism	1	.3
	no religion	94	30.0
	etc	4	1.3
average monthly wage	Less than two million won	130	41.5
	Less than two million - three million won	83	26.5
	Less than three million - four million won	56	17.9
	Less than four million - five million won	25	8.0
	five million won or more	19	6.1
marital state	single	43	13.7
	married	253	80.8
	separation by death or divorce	17	5.4
		313	100.0

3.2 지역특성

지역(O군) 특성을 분석한 결과는 [table 3]과 같다

표 3. 지역의 특성(O-건)

Table 3. The characteristics of the region(O-gun)

	categorize	frequency(N)	percentage(%)
residence period	Less than 5 years	54	17.3
	Less than 5 years - 10 years	40	12.8
	Less than 10 years - 15 years	31	9.9
	Less than 15 years - 20 years	41	13.1
	More than 20 years	97	31.0
regional contribution of volunteering	Since their parents	50	16.0
	Contributed very much	71	22.7
	Contributed a little	106	33.9
	average	109	34.8
	Not contribute much	20	6.4
interest's change about region after volunteering	never contribute at all	7	2.2
	very change	67	21.4
	a little change	141	45.0
expected change after 10% increase volunteer population in region	no change	98	31.3
	a little smaller	2	.6
	very smaller	5	1.6
entire	Promoting rights and interests of vulnerable people	68	21.7
	promotion of culture, sports and art	31	9.9
	Community development	100	31.9
	establish transportation and basic order system	15	4.8
	local improvement in the quality of life	99	31.6
		313	100.0

지역에 거주한 기간은 '20년 이상'이 31.0%,로 가장 많았다. 자원봉사활동이 지역발전에 기여하는 정도에 대해서는 지역발전에 기여한다고 생각하는 응답자가 전체의 56.6%이었다. 봉사활동 전과 후 지역에 대한 관심과 사랑의 변화에 대해 봉사활동 후 지역에 대한 관심과 사랑이 커졌다는 의견이 전체의 66.4%이었다. 자원봉사활동 인구의 10% 증가로 인한 예상되는 지역의 변화로는 '지역사회 개발 및 발전'이 31.9%, '지역주민 삶의 질 향상'이 31.6%,순이었다.

3.3 참여동기

참여동기를 살펴본 결과는 [table 4]와 같다.

참여동기 전체의 평균은 3.62로, '이타적'동기(M=3.81), '이기적'동기(M=3.44) 순으로 참여동기가 높은 것으로 나타났다.

표 4. 참여동기

Table 4. Participation motives

categorize	sub factor	Mean	SD
motive factor	altruistic	3.81	.68
	self-centered	3.44	.78
motive factor		3.62	.66

3.4 대인관계

대인관계를 살펴본 결과는 [table5]와 같다.

대인관계 전체의 평균은 3.59로, '동료 자원봉사자와의관계'(M=3.71), '가족친구의 지지'(M=3.55), '봉사활동 기관의 관리자와의 관계'(M=3.51) 순으로 대인관계가 원활한 것으로 나타났다.

표 5. 대인관계

Table 5. Interpersonal relationship

categorize	sub factor	Mean	SD
Interpersonal relationship	support of friends and family	3.55	.76
	relationship with colleague	3.71	.64
	relationship with welfare institution manager	3.51	.75
Interpersonal relationship		3.59	.61

3.5 봉사활동 만족도

봉사활동 만족도를 살펴본 결과는 [table6]과 같다.

표 6. 자원 봉사 만족도

Table 6. Volunteering Satisfaction

categorize	Mean	SD
volunteering satisfaction	3.57	.66

봉사활동 만족도 전체의 평균은 3.57로, 보통 이상의 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났다.

4. 연구문제 검증

4.1 일반적 특성, 지역특성에 따른 봉사활동 만족도의 차이는 어떠한가?

4.1.1 일반적 특성에 따른 봉사활동 만족도의 차이

일반 특성에 의한 봉사활동 만족도의 차이를 살펴본 결과는 [table7]과 같다.

봉사활동 만족도는 성별, 연령, 학력, 월소득, 결혼상태에 따른 차이는 유의미하였으나, 직업, 종교에 따른 차이는 유의수준 5%에서 유의미하지 않았다.

봉사활동 만족도는 성별이 남성보다 여성의 만족도가 더 높았고, 연령은 40대의 만족도가 가장 높았고, 20대 이하의 만족도가 가장 낮았으며, 학력은 대학교 졸업 이상의 만족도가 가장 높았고, 중학교 졸업 이하의 만족도가 가장 낮았다. 월소득은 300-400만원 미만의 만족도가 가장 높았고, 200만원 미만의 만족도가 가장 낮았으며, 결혼상태는 미혼자보다 기혼자의 만족도가 더 높은 것으로 나타났다.

표 7. 일반적 특성에 의한 자원 봉사 활동의 만족도의 차이

Table 7. Differences of satisfaction of volunteer activity by general characteristics

category	N	Mean	SD	p	Scheffe	
gender	male	95	3.45	.71	.033*	-
	female	218	3.63	.64		
age	under twenty (a)	25	3.20	.71	.031*	c,d,e,b>d,e,b,a
	thirty (b)	42	3.51	.67		
	forty (c)	85	3.67	.61		
	fifty (d)	115	3.61	.65		
	sixty and	46	3.56	.71		

academic ability	beyond (e)					
	under middle school graduate (a)	61	3.38	.58		
	high school graduate (b)	137	3.53	.70	.003*	c,b>b,a
job	university graduate and beyond (c)	115	3.72	.64		
	house wife	91	3.59	.67		
	self-employed	75	3.62	.62		
religion	tech worker/office job/ government employee, teacher	70	3.52	.67	.457	-
	simple labor/salesman's service	48	3.67	.67		
	etc	29	3.41	.74		
average monthly wage	christianity	49	3.72	.69		
	catholic	43	3.56	.72	.194	-
	buddhism	122	3.59	.67		
marital state	absence/etc	99	3.48	.61		
	Less than two million won (a)	130	3.38	.65		
	Less than two million - three million won (b)	83	3.69	.65	.000**	c,b,d>d, a
	Less than three million - four million won(c)	56	3.82	.65		
marital state	four million won or more (d)	44	3.62	.58		
	single	43	3.34	.67	.012*	-
	married	270	3.61	.66		

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

4.1.2 지역 특성에 따른 봉사활동 만족도의 차이
지역(O군) 특성에 따른 봉사활동 만족도의 차이를 살펴본 결과는 [table8]과 같다.

봉사활동 만족도는 거주기간, 자원봉사활동이 지역발전에 기여하는 정도, 봉사활동 전과 후 지역에 대한 관심 변화에 따른 차이는 유의미하였다.

표 8. 지역적 특성에 의한 자원 봉사 활동의 만족도의 차이 (O-건)

Table 8. Differences of satisfaction of volunteer activity by regional characteristics(O-gun)

category	N	Mean	SD	p	Scheffe	
Less than 5 years (a)	54	3.29	.57	.006**	d,b,c,f,e>b,c,f,e,a	
5 years or more but less than 10 years (b)	40	3.66	.84			
10 years or more but less than 15 years(c)	31	3.63	.66			
15 years or more but less than 20 years(d)	41	3.81	.62			
more than 20 years (e)	97	3.55	.66			
since generation of parents(f)	50	3.63	.56			
degree of contribution to their region	contributing (a)	177	3.75	.65	.000***	a>b,c
	moderate (b)	109	3.39	.55		
	not contributing (c)	27	3.18	.82		
change of interest in their region	get bigger (a)	208	3.77	.64	.000***	a>c,b
	no change(b)	98	3.18	.55		
	get less (c)	7	3.21	.35		

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

봉사활동 만족도는 지역 거주기간이 15-20년 미만(M=3.81)인 응답자의 만족도가 가장 높았고 (p<.01), 자원봉사활동이 지역발전에 기여하는 정도가 높다고 인식하는 응답자(M=3.75)의 만족도가 가장 높았으며(p<.001), 봉사활동 전과 후 지

역에 대한 관심 변화가 커진 응답자(M=3.77)가 만족도 요인 중에서 가장 높다는 것으로 나타났다(p<.001).

4.2 참여 동기가 봉사활동 만족도에 미치는 영향은 어떠한가?

참여동기, 대인관계와 봉사활동 만족도와의 상관관계를 살펴본 결과는 [table9]과 같다.

표 9. 참여 동기, 대인 관계 및 자원 봉사 활동의 만족도 사이의 상관관계

Table 9. correlation between participation motives, interpersonal relationship and satisfaction of volunteer activity

category	motive factor		moti ve fact or	relationship			pers onal relat ions hip	volun teerin g satisf action
	altruistic	self-centred		fami ly	colle ague	man ager		
motive factor	1							
altruistic		.645***						
self-centred			1					
support of friends and family	.893***	.920***	1					
relationship with colleague	.546***	.493***	.570***	1				
relationship with welfare institution manager	.648***	.557***	.661***	.636***	1			
Interpersonal relationship	.466***	.422***	.488***	.517***	.632***	1		
volunteering satisfaction	.642***	.570***	.665***	.822***	.879***	.860***	1	
	.715***	.718***	.790***	.666***	.688***	.559***	.741***	
	***	***	***	***	***	***	***	

*** p<.001

봉사활동 만족도는 참여동기의 이타적(r=.715, p<.001), 이기적(r=.718, p<.001) 동기와 높은 정의 상관이 있었고, 대인관계의 동료 자원봉사자

와의 관계($r=.688, p<.001$), 가족친구의 지지($r=.666, p<.001$), 봉사활동 기관의 관리자와의 관계($r=.559, p<.001$) 순으로 유의미한 정의 상관인 높은 것으로 나타났다.

참여동기가 봉사활동 만족도에 미치는 영향을 살펴본 결과는 [table10]와 같다.

참여동기가 봉사활동 만족도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과, $R^2=0.625$ 로 전체 변동의 62.5%로 회귀모형을 설명하고 있음을 알 수 있다. 참여동기의 이기적($\beta=.440, p<.001$), 이타적($\beta=.432, p<.001$) 순으로 봉사활동 만족도에 유의미한 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 따라서, 이기적, 이타적인 참여동기가 높을수록 봉사활동 만족도가 높은 것을 알 수 있다.

표 10. 자원 봉사 활동의 만족도에 대한 참여 동기에 미치는 영향

Table 10. Impact of participation motives on satisfaction of volunteer activity

categorize	dependent variable : volunteering satisfaction					
	B	β	p	t	p	VIF
(constant)	.673	.134		5.027***	.000	
altruistic	.423	.045	.432	9.496***	.000	1.711
self-centered	.376	.039	.440	9.660***	.000	1.711

$$R^2 = .625, \text{adj } R^2 = .622, F = 258.149***$$

*** $p<.001$

4.3 대인관계가 봉사활동 만족도에 미치는 영향은 어떠한가?

대인관계가 봉사활동 만족도에 미치는 영향을 살펴본 결과는 [table 11]과 같다.

대인관계가 봉사활동 만족도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 0.572로 전체 변동의 57.2%로 설명하고 있음을

알 수 있다. 그 결과는 대인관계의 동료 자원봉사자와의 관계($=.373, p<.001$), 가족친구의 지지($=.357, p<.001$), 봉사활동 기관의 관리자와의 관계($=.139, p<.01$) 순으로 봉사활동 만족도에 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 따라서, 동료 자원봉사자와의 관계와 가족친구의 지지, 봉사활동 기관의 관리자와의 관계가 원활할수록 봉사활동 만족도가 높은 것을 알 수 있다.

표 11. 자원 봉사 활동의 만족도에 대인 관계의 영향
Table 11. Impact of interpersonal relationship on satisfaction of volunteer activity

categorize	dependent variable : volunteering satisfaction					
	B	standard error	β	t	p	VIF
(constant)	.588	.152		3.876***	.000	
support of friends and family	.313	.043	.357	7.265***	.000	1.743
Interpersonal relationship with colleague	.388	.056	.373	6.869***	.000	2.128
relationship with welfare institution manager	.123	.044	.139	2.831**	.005	1.731

$$R^2 = .572, \text{adj } R^2 = .568, F = 137.576***$$

** $p<.01$, *** $p<.001$

5. 결론

본 연구는 자원봉사단체 회원들의 자원봉사활동 만족도에 관하여 분석하였다. 그 분석결과를 토대로 논의 하면 아래와 같다.

첫째, 일반적 특성에서 봉사활동 만족도는 성별, 연령, 학력, 월소득, 결혼상태에 따른 차이가 있는 것으로 나타났다. 이 결과는 인구사회학적 특성에 따라 만족도의 차이를 보인다는 김창석 [5]의 선행연구 유의미하였다. 따라서 각각의 특성에 맞게 봉사자를 관리해야 한다는 의미이다.

둘째, 지역 특성에 따른 봉사활동 만족도는 거주기간, 자원봉사활동이 지역발전에 기여하는 정도, 봉사활동 전과 후에 지역에 대한 관심 변화에 따른 차이가 뚜렷하게 나타났다. 이 결과는 자원봉사를 통해 지역의 사회적 소속감과 존재감을 느끼게 되고 더불어 살아가는 공동체 의식을 갖게 되었다는 김재훈[18]의 연구 결과와 유의미하였다. 이 의미는 봉사활동을 통해 지역에 대한 사랑과 관심이 커졌다는 의미이다.

셋째, 이기적, 이타적인 참여동기가 높은 자원봉사자가 봉사활동 만족도도 높은 것으로 나타났다. 이 결과는 참여동기 중 이기적 동기와 이타적 동기를 막론하고 참여동기가 높으면 활동만족도에 영향을 미친다는 엄운섭외[19]선행연구와 같았다.

넷째, 대인관계가 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 결과는 동료 자원봉사자와의 관계, 가족친구의 지지, 봉사활동기관의 관리자와의 관계가 원활 할수록 봉사활동 만족도가 높다는 것[8,15,20,]과 일치하다. 이 결과는 대인관계에 따라 자원봉사활동의 만족도에 큰 차이를 보인다는 것을 의미한다.

이상의 연구결과의 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 연령, 학력, 성별, 소득 등이 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 이러한 결과로 볼 때 자원봉사활동의 만족도와 효과를 증진시키기 위해서는 자원봉사자 각각의 능력과 적성에 맞는 프로그램 개발이 요구된다.

둘째, 지역특성에 따른 결과로 지역의 장기 거주자, 봉사활동이 지역발전에 기여 한다고 생각하는 봉사자의 만족도가 높다는 것은 주목할 만한 부분이다. 이것은 자원봉사활동을 통해 지역에 깊은 관심을 가지게 된다는 것을 의미하며, 공동체 의식을 갖고 있음을 의미한다. 따라서 지역특성에 따른 봉사활동의 프로그램을 개발하여 효율적인 자원봉사자의 관리가 요구된다.

셋째, 이기적 동기, 이타적 동기 모두 자원봉

사활동의 만족도에 높은 영향을 미친다. 이 결과로 비추어볼 때 자원봉사자들의 다양한 참여동기를 파악하여 참여만족도를 높이는 것이 중요하다. 자원봉사활동을 하면서 더욱 동기부여가 될 수 있도록 참여자들의 각각의 동기를 고려한 관리가 요구된다.

넷째, 대인관계가 원만할수록 자원봉사활동 만족도가 높고 특히 동료자원봉사자와의 관계가 만족도에 가장 큰 영향을 미친다. 이 결과로 볼 때 자원봉사센터, 지자체에서 단체나 소규모 봉사활동 동아리 봉사자들이 동료들과 즐겁게 봉사활동에 참여할 수 있도록 관심을 가지고 지원해야 할 것이다. 최근 봉사활동의 불런테인먼트에 주목하는 것도 같은 맥락이다.

향후 자원봉사단체 회원들의 만족도에 미치는 또 다른 요인에 관한 연구가 요구된다.

REFERENCES

- [1] O. S. Hyeon, "The mangement of voluntary organigation," Hakjisa, pp8-10, 2011.
- [2] Ministry of Government Administration and Home Affairs, volunteer activity participant statistics, 2013.
- [3] Segye Ilbo, Seoul Jongno Gyeonghuigung road 26, 2014.6.19.
- [4] Yeong Gwang News, Jeollanam-do Yeonggwang younggwangeup water Muro 2 way 37 Street, 2014.10.13.
- [5] C. S. Kim, and S. I. Choi, "The Relations between Participation Motive and Satisfaction Level of the Volunteer Activities of the Elderly People," The Journal of the Korea Contents Association, Vol. 12, No. 4, pp.315-326, 2012.
- [6] S. K. Park, "A study on the factors that affect the continuity of volunteer activity at urban public service institutions," Ph. D Thesis, Silla Univ, 2011.

- [7] J. S. Kang, "Factor Analysis of Participation Motivation, Recognition and Reward Affecting the Continuance Will of University Student Volunteers" *Journal of the Korea Academic-Industrial cooperation Society*, Vol. 13, No. 12, pp. 5728-5737. 2012.
- [8] H. R. Chang, S. J. Lee, "A Study on the Satisfaction of Parent Volunteers in School Libraries: Centered on Elementary School Libraries in Anyang-Gwacheon Area", *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, Vol.46, No.1, pp. 183-200, 2012.
- [9] J. H. Park, H. Lee, S.-Y. Cho, M. Kim, "Volunteer as Leisure: Influence of College Volunteer Travelers' met-expectation, environment satisfaction and social relationships on the interest level" *Journal of Leisure and Recreation Studies*, Vol. 35, No. 2, pp. 89-101, 2011.
- [10] H. T. Lee, "Analysis on Effect Factors on Volunteers' Satisfaction in Public Sector" *Korean Governance Review*, Vol. 18, No. 13, pp. 217-243, 2011.
- [11] S. E. Bai, "A Study of the Factors Which Influence the Durability of Volunteer Activity : Focusing on Comparison among Organizations" Ph. D. Thesis, Myongji Univ, 2013.
- [12] Y. H. Choi, H J Joo, "A Study on improving strategies for Voluntary Activities on Chungbuk," *Chungbuk research institute*, 2010.
- [13] *Community Health Survey*. 2010.
- [14] Y. S. Kwon, "The Influence of Volunteering in Community on Promoting Social Capital", Ms. Thesis, Sookmyung Women's Univ, 2011.
- [15] J. B. Kim, "The Factors Influencing the Duration of Volunteers' Voluntary Activities", Department of Health and Welfare for the Eldery, Graduate School of Daegu Haany University, Gyeongbuk, Korea, 2011.
- [16] W. I. Cho, "Korea in the Field of Social Welfare Personal and Organizational Characteristics Associated with Volunteering," Ph.D. diss., Soongsil University, 1991.
- [17] C. H. Jo, "SPSS/AMOS Statistical analysis utilizing structural equation model papers", pp.346, Cheongram, 2014.
- [18] J. H. Kim "(A)study on determinants of activity satisfaction of environmental volunteers : focusing on the grassroots NGO of northeast region of the Seoul" Graduate School of Science, University of Seoul city, 2014.
- [19] U. S. Um, C. S. An, J. A. Son, "A Study on Participation Motivation and Participation Satisfaction in College Students' Volunteer Activities : Focused on the Mediating Effect of Educational Experience Factor Related to the Volunteer Activities", *Korean comparative government review*, Vol. 17, No. 2, pp. 221-242, 2013.
- [20] H. S. Choi, "A Study on Determinants of the Continuity of Voluntary Activity", Ms. Thesis, Gongju University, 2007.

