

碩士學位論文

老人福祉 自願奉仕者の 満足度
에
관한 研究

-제주도 시설보호 노인을 중심으로-

指導教授 金 性 俊



濟州大學校 行政大學院

行政學科 一般行政專攻

金 長 生

1999年

老人福祉 自願奉仕者の 満足度에 관한 研究

-제주도 시설보호 노인을 중심으로-

指導教授 金性俊

이 論文을 行政學 碩士學位 論文으로 提出함.

1999年 6月 日

濟州大學校 行政大學院

行政學科 一般行政專攻



金長生

金長生の 行政學 碩士學位 論文을 認准함.

1999年 6月 日

委員長 _____

委員 _____

委員 _____

목 차

| | |
|--------------------------------|----|
| 제1장 서론 | 1 |
| 제1절 연구의 목적 | 1 |
| 제2절 연구의 방법과 범위 | 3 |
| 제2장 노인복지 자원봉사에 대한 이론적 고찰 | 4 |
| 제1절 노인복지의 중요성 | 4 |
| 1. 노인복지의 의의 | 4 |
| 2. 노인복지시설 | 10 |
| 3. 노인복지의 행정체계와 조직 | 11 |
| 제2절 자원봉사의 이론 | 13 |
| 1. 자원봉사의 정의 | 13 |
| 2. 노인복지 자원봉사 이론 | 14 |
| 1) 자원봉사활동의 관련이론 | 15 |
| 2) 자원봉사활동에 영향을 미치는 요인 | 18 |
| 3. 노인복지 자원봉사활동의 전략 | 22 |
| 1) 자원봉사활동 프로그램 | 24 |
| 2) 노인복지에 있어서 자원봉사활동 | 26 |
| 제3장 우리나라 노인복지 자원봉사 현황 | 32 |
| 제1절 우리나라의 노인복지 현황 | 32 |
| 1. 평균수명과 인구추세 | 32 |
| 2. 우리나라 노인복지 정책 | 34 |
| 제2절 자원봉사 현황 | 37 |
| 1. 일반현황 | 37 |
| 2. 자원봉사활동의 정부지원실태 | 40 |
| 3. 각국의 자원봉사활동 | 41 |

| | |
|--------------------------------|-----|
| 제4장 노인복지 자원봉사자의 만족도 분석 | 46 |
| 제1절 연구모형 및 가설 | 46 |
| 제2절 연구조사설계 | 47 |
| 1. 표본 및 설문지의 구성 | 47 |
| 2. 분석방법과 연구의 한계 | 48 |
| 제3절 자료의 특성 | 50 |
| 1. 자료의 일반적 특성 | 50 |
| 2. 자원봉사 만족도 변수의 특성 | 51 |
| 제4절 가설의 검증 및 분석 | 56 |
| 1. 자원봉사자의 특성과 자원봉사 만족도 | 56 |
| 2. 자원봉사자의 특성과 자원봉사 행태 | 69 |
| 3. 자원봉사자의 봉사행태와 자원봉사 만족도 | 74 |
| 4. 기타분석 | 81 |
| 제5장 결 론 | 87 |
| <참고문헌> | 94 |
| SUMMARY..... | 98 |
| < 부 록 1 > 설 문 지 | 102 |
| < 부 록 2 > 항목별 분석결과 | 106 |



표 차례

| | |
|---|----|
| <표 2-1> 노인복지 관련사업과 그 체계 | 12 |
| <표 2-2> 노인을 위한 봉사프로그램의 분류 | 28 |
| <표 3-1> 한국의 평균수명과 노인인구의 변화추이 | 32 |
| <표 3-2> 제주도 시·군별 노인인구 | 33 |
| <표 3-3> 제주지역 노인복지시설 현황 | 33 |
| <표 3-4> 사회복지기관시설, 기관 단체별 자원봉사자 활동현황 | 38 |
| <표 3-5> 자원봉사자 활동분야별 현황 | 38 |
| <표 3-6> 노인들의 자원봉사활동 현황 | 39 |
| <표 4-1> 설문지 구성 | 48 |
| <표 4-2> 자료의 특성 | 50 |
| <표 4-3> 자원봉사활동상의 만족도변수 신뢰수준 | 52 |
| <표 4-4> 자원봉사활동상의 만족도변수 요인분석결과 | 54 |
| <표 4-5> 자원봉사활동상의 만족도변수의 만족정도 | 55 |
| <표 4-6> 혼인여부 및 성별에 따른 자원봉사만족도 차이 | 58 |
| <표 4-7> 연령에 따른 자원봉사만족도 차이 | 60 |
| <표 4-8> 종교유무에 따른 자원봉사만족도 차이 | 61 |
| <표 4-9> 직업에 따른 자원봉사만족도 차이 | 63 |
| <표 4-10> 학력에 따른 자원봉사만족도 차이 | 65 |
| <표 4-11> 가족형태에 따른 자원봉사만족도 차이 | 66 |
| <표 4-12> 소득수준에 따른 자원봉사만족도 차이 | 68 |
| <표 4-13> 자원봉사자의 특성별 자원봉사기간 | 70 |
| <표 4-14> 자원봉사자의 특성별 자원봉사빈도 | 72 |
| <표 4-15> 자원봉사자의 특성별 1회평균 자원봉사시간 | 74 |
| <표 4-16> 봉사활동기간에 따른 자원봉사만족도 차이 | 76 |
| <표 4-17> 봉사활동 참여빈도에 따른 자원봉사만족도 차이 | 78 |
| <표 4-18> 1회평균 봉사활동시간에 따른 자원봉사만족도 차이 | 80 |

| | |
|--|----|
| <표 4-19> 자원봉사활동의 동기 및 기여매체 | 81 |
| <표 4-20> 자원봉사활동상의 어려운점 | 82 |
| <표 4-21> 자원봉사활동의 교육프로그램 참여도 | 83 |
| <표 4-22> 노인대상 봉사활동시의 요구지식의 인지도 | 83 |
| <표 4-23> 노인대상 봉사활동의 항목별 참여정도 | 84 |
| <표 4-24> 노인대상 봉사활동의 항목별 만족도 | 85 |
| <표 4-25> 노인대상 봉사활동의 항목별 반응정도 | 86 |
| <표 5-1> 자원봉사자의 특성에 따른 자원봉사 만족도의 차이검증 | 88 |
| <표 5-2> 자원봉사자의 특성에 따른 자원봉사 행태의 차이검증 | 89 |
| <표 5-3> 자원봉사자의 봉사행태에 따른 자원봉사 만족도의 차이검증 | 90 |
| <표 5-4> 설문서를 중심으로한 개인적특성, 봉사활동행태 및 만족도(총괄) | 91 |



그림차례

| | |
|--------------------------------------|----|
| <그림 2-1> 마슬로우의 욕구계층설 | 16 |
| <그림 2-2> 만족자와 불만족자의 관리 | 17 |
| <그림 2-3> Tyler의 교육프로그램 개발모델 | 24 |
| <그림 2-4> Houle의 성인교육 프로그램 구성모델 | 26 |
| <그림 3-1> 중앙정부의 자원봉사활동 기관 | 41 |
| <그림 4-1> 연구모형 | 46 |
| <그림 4-2> 자원봉사활동 관련항목의 전반적 만족도 | 56 |



제1장 서론

제1절 연구의 목적

지난 1960년대 이후 범국가적인 경제개발에 따라 우리 나라는 급격한 산업화와 도시화로 현대 산업사회에서 나타나는 특징인 평균수명의 연장으로 인하여 노인인구가 급속하게 증가하고 있다. 인구의 고령화는 산업사회의 공통적인 현상이지만, 우리나라의 고령화는 선진국의 고령화 진행속도에 비해 보다 빠르게 진행되고 있다.¹⁾

반면 핵가족화에 따른 낮은 출산율은 인구의 증가율에서 노인인구의 증가율에 미치지 못하고 있으며, 이에 따라 우리 나라에서도 1970년대부터 산업화 및 평균수명의 연장으로 노인문제가 대두되기 시작하여, 최근에는 노인부양에 대한 문제점이 새롭게 논의되고 있다.²⁾

특히 대도시의 노부모들이 자녀결혼과 취직, 핵가족화 현상으로 인해 자녀와 별거하는 현상은 노부모 부양문제의 양상을 더욱 복잡하게 만들고 있으며, 노인부양의 책임이 사회에 있다는 비율이 28.5%로 나타나 1979년의 15.3%에 비해 2배나 높게 나타나고 있는 바³⁾와 같이 전통적으로 당연하게 여겨지던 자녀의 노인부양에 대한 의식도 변화하고 있다.

이와 더불어 노인의 사회적 부양의 불가피성을 한층 더 강화시키는 요인으로 여성 취업율의 증가를 들 수 있다. 즉, 가정 내에서 노인부양을 실제적으로 담당해온 여성인력이 사회로 진출하는 비율이 매년 증가하고 있으며⁴⁾ 이러한 추세로 보아 노인부양의 문제는 이제 더 이상 가족제도에만 국한된 문제로 볼 수 없기 때문에 노인부양의 문제를 해결하기 위한 사회적 서비스의 필요성이 증대되고 있는 것이다.⁵⁾

-
- 1) 김태일, “고령화 사회와 주택·주거환경계획”, 『유료노인복지시설편람』, 한국노인문제연구소, 1994, p.478.
 - 2) 서병숙·이인숙, “농촌기혼여성 노부모 부양의식 부양수행도”, 『한국노년학』, 제11권 제2호, 1991, pp.191-200.
 - 3) 김영모, 『한국 노인복지정책 연구』, 한국복지정책연구소 출판부, 1990, p.194.
 - 4) 최경석, “노인복지”, 『한국 사회보장제도의 재조명』, 1992, p.194.
 - 5) 김성천, “한국 가족복지의 미래”, 『사회복지』, 1994년 봄호, 한국사회복지협의회, 1994, p.13.

이와 같은 사회환경의 변화에 따라 정부는 노인부양 문제에 대응하기 위한 방안으로 우리 나라에는 양로시설이 운영되어 오고 있다.

이러한 양로시설은 주로 무의무탁한 노인을 위해 무료로 시설 보호를 해 주는 것을 목적으로 하고 있기 때문에 자녀가 있더라도 경제적인 부양능력이 없거나, 자녀가 경제력이 있다고 할지라도 여러 가지 이유로 부양받지 못하는 노인들에게는 혜택이 돌아가지 못하고 있다. 뿐만 아니라 이러한 양로시설은 주로 의식주만을 해결해주는 단순한 생계보호 수준에서 벗어나지 못하고 있어 여러 수준의 사회계층을 수용하기에는 많은 문제점을 가지고 있다.

노인문제는 저소득층의 문제가 아닌 모든 계층의 노인들의 문제⁶⁾이며, 1980년대부터 노인문제와 욕구는 중산층 이상으로 다양하게 확립되어 왔다. 특히 건강보호문제와 가족갈등문제 그리고 독립적인 가구구성 욕구 등이 중산층 이상의 노인들에게 크게 확산되면서 무료시설 중심으로 운영되어 오던 정부의 시설보호 정책도 유료시설의 설립도 권장하기에 이르게 되었다.⁷⁾

정부의 노인복지에 대한 다각적인 노력에도 불구하고 정부가 해주지 못하는 부분이 많은 것이 사실이다. 자원봉사활동은 이러한 부분을 해결하는데 중추적 역할을 해오고 있다. 특히 최근에 우리나라 자원봉사 운동은 놀랄 만큼 급성장했는데, 1995년도부터 4백여만명의 중·고등학생들이 봉사활동을 하도록 했고, 1995년 9월부터 전국 172개 대학 총 학장들이 모여 '한국대학사회봉사협의회'를 구성하여 활동하고 있으며, 국내 유수의 신문이 별도의 자원봉사사무국을 두어 4년째 대대적인 보도와 사업을 펴고 있다. 행자부, 복지부, 문화관광부, 여성특위 등 중앙부처가 각각 예산을 지원, 전국에 4백여개의 자원봉사센터들을 설립, 운영하고 있고, 대기업들의 사회봉사단 구성이 늘고있다.

불과 3-4년 사이의 이와 같은 급성장은 정말 자랑할 만한 일이 아닐 수 없다. 그러나 다른 한편 많은 부작용이 빚어져 우려를 낳고 있다. 아무런 체계도, 국민적 교육 훈련도 없이 난립되고, 정부지원이 중복 혼선을 빚고 있는 것이다.⁸⁾

6) 신호식·서병숙, “노부모와 성인자녀간의 결속도가 노부모의 심리적 손상에 미치는 영향”, 『한국노년학』, 제12권 제2호, 1992, p.99.

7) 최성재, “유료 노인복지시설(양로원 및 요양원)운영 이대로 좋은가?”, 『신한국과 사회복지정책』, 제7회 전국사회복지대회 자료, 한국사회복지협의회, 1993, p.96.

따라서 본 연구는 제주도 지역에 위치하고 있는 노인시설 자원봉사자를 대상으로 자원봉사의 실태 및 행태를 분석하여 노인복지에 자원봉사가 어떻게 효율적으로 도움을 줄 수 있으며 자원봉사자들의 만족도에 대한 시사점을 제시하는데 있다.

제2절 연구의 방법과 범위

본 연구는 제주도 지역에 위치하고 있는 노인시설 자원봉사자를 대상으로 자원봉사의 실태 및 자원봉사 행태를 분석하여 앞서 언급한 바와 같이 노인복지를 위한 효율적인 자원봉사와 봉사자들의 만족도 및 활성화 방안을 모색하는데 있다.

따라서 본 연구에서는 이를 위하여 먼저 노인복지 및 자원봉사에 관련된 국내외 문헌을 수집하여 이론적으로 고찰하고, 그 다음으로 자원봉사자를 대상으로 제주도 지역 노인복지시설에 대한 봉사활동행태와 만족도를 실증적으로 분석함으로써 효과적인 운영방안을 제시한다.

본 연구의 내용은 다음과 같다.

제1장 서론에서는 문제제기와 연구의 목적, 방법, 그리고 범위 등을 기술한다.

제2장에서는 노인복지 분야의 자원봉사에 대한 이론적 고찰과 자원봉사의 개념, 발달과정, 영향요인, 그리고 자원봉사활동 프로그램 및 활성화 과제 등을 고찰한다.

제3장은 노인복지시설의 국내 이용현황 및 자원봉사활동 실태를 살펴보았다.

제4장은 자원봉사자에 대해 실시한 설문조사를 토대로 자원봉사활동에 관련한 가설을 설정하고 이를 검증하여, 시사점을 제시한다.

제5장은 요약 및 결론 부분으로 자원봉사에 대한 나아갈 방향과 정책적 제언 및 본 연구의 한계점 등을 서술한다.

8) 이창호, “자원봉사활동지원법의 제정방향과 과제”, 한국자원봉사포럼 자원봉사법 세미나, 1998.

제2장 노인복지 자원봉사에 대한 이론적 고찰

제1절 노인복지의 중요성

1. 노인복지의 의의

일반적으로 노인은 육체적, 정신적으로 그 기능 및 능력이 감퇴되어가고 있는 시기에 달한 사람으로서 생활기능에 보조적인 도움이 필요하다. 한국의 노인복지법에는 상담, 입소 등의 경우 그 연령을 65세 이상의 노인으로 하고 있으며, 복지실시기관은 65세 미만에게도 노화현상이 현저하여 보호가 필요하다고 인정될 때에는 적정 조치를 취할 수 있다고 규정하고 있다. 우리 나라의 이와 같은 노인에 대한 법률적 정의는 미국, 프랑스, 네덜란드, 일본, 스웨덴 등 65세 이상을 노인으로 보는 시각⁹⁾과 동일하다.

그러나 과학과 의학의 발달에 힘입어 우리 나라 뿐만 아니라 모든 나라가 평균수명이 연장되어감에 따라 점차 고령화되는 사회로 나아가고 있다. 우리 나라의 경우, 1995년 현재 65세이상 노인인구가 전체의 5.7%인 2,543,000명에 달했고, 2010년에는 9.4%인 4,668,000명에 이를 것으로 나타나고 있다.¹⁰⁾

이와 같은 노인증가와 더불어 이들과 관련된 변화도 두드러지는데, 먼저 가족구조가 전통농경사회의 가부장적 대가족제도에서 핵가족제도로 변하면서 현대 가족은 부부중심의 생활로 바뀌어 짐으로써 상대적으로 노인의 가정내 지위도 약화되고 주요 역할이 없어지거나 줄어드는 경향이 있으며, 또한 젊은 세대와 노인세대간의 세대차이도 심하고 서구 개인주의 사상의 영향 등으로 젊은이들의 노인부양의식도 점차 약화되고 있는 실정이다.¹¹⁾

9) UN, "Social Welfare Planning in the National Development Plans", 1970, p.7

10) 보건복지부, 「보건복지백서」, 1995.

11) 모선희, "노인복지와 민간의 역할", 「아산」 통권 제60호, 1993, pp.6-10.

노인복지의 여러 학자들의 의견을 간단히 살펴보면 다음과 같다.

岡村重夫¹²⁾는 “노인복지란 사회복지의 한 분야이므로 노인복지는 노령에 의하여 야기되는 사회생활상의 곤란에 대한 사회복지적 원조”라고 하였고, 김성순¹³⁾은 “사회복지가 널리 인간의 복지를 추구하는 사회적 노력이라고 한다면, 노인복지는 많은 사회문제중 특히 노인에게 일어나는 문제를 해결하고 노인의 복지를 이룩하려는 사회적 노력”이라고 하였다.

김계삼¹⁴⁾은 노인복지의 개념을 넓은 의미와 좁은 의미의 두가지로 해석하고, 광의의 의미에서 노인복지는 “전노인의 생활상의 안정, 의료, 직업의 보장, 주택, 교육, 레크레이션 그외의 사회적 정책의 전체를 의미하는 것”으로 보았고, 협의의 노인복지는 “노령퇴직, 실업, 빈곤, 고독과 욕구불만 심신의 양호나 자립조장(自立助長) 등과 같은 구체적인 보호, 육성, 갱생을 위한 사업을 행하고 개개인의 노인이 인간으로서 생활하는 기쁨을 가지며, 장수를 누릴수 있도록 원조하기 위하여 사회적으로 조직된 서비스”라고 하였다.

장인협과 최성재¹⁵⁾는 노인복지를 한마디로 노인이 복리적인 상태를 유지하도록 하는 사회적 활동으로 사회복지 실천의 한 분야로 보고 있는데, 구체적으로 보면, 노인복지는 “노인이 인간다운 생활을 영위하면서 자기가 속한 가족과 사회에 적응하고 통합될 수 있도록 필요한 자원과 서비스를 제공하는 데 관련된 공적 및 사적 차원에서 조직적 제반활동”이라고 하였다.

신섭중¹⁶⁾은 “노인복지란 노인생활상의 곤란에 대하여 경제생활상의 안정, 심신의 건강유지, 사회적 참가와 역할의 수행 구리고 취업의 기회와 여가 등에 걸쳐 정책 및 제도와 복지서비스를 통하여 노인이 하나의 독립된 인간으로서의 기본적 욕구와 문화적 생활을 유지할 수 있도록 원조하는 것”이라고 하였다.

12) 岡村重夫·三浦文夫, 「講座 日本の老人 2・老人の福祉と社會保障」, 東京: 垣内出版株式會社, 1977, p.62.

13) 김성순, 「노인복지론」, 이우출판사, 1981, p.63.

14) 김계삼, “한국의 노인복지제도에 관한 연구”, 부산대학교 대학원 박사학위논문, 1982, p.42-43.

15) 장인협, 최성재, 「노인복지학」, 서울대학교 출판부, 1987, p.266.

16) 신섭중, “한, 일 노인복지정책의 비교연구”, 「사회과학논총」 제7권, 제1호, 부산대학교 사회과학대학, 1988, p.102.

황진수¹⁷⁾는 노인복지는 사회복지의 일부야이므로 노인복지라 함은 노령에 의하여 야기되는 사회생활상의 곤란에 대한 사회복지적 원조라고 할 수 있으며, 사회복지는 사회보장이나 직업안정, 의료, 위생, 주택정책 등과 아울러 사회생활상의 곤란을 타개하는 제도이지만 그 생활상의 곤란에 대한 태개의 접근방법이나 원조상태에 있어서 명확한 특성을 가지고 있다고 하였다.

또한 한창영교수¹⁸⁾는 여러 연구자들의 정의를 여러 측면에서 평가하면서 노인복지를 "노인이 인간다운 생활을 영위하면서 자기가 속한 가족과 사회에 적응하고 통합될 수 있도록 필요한 자원과 서비스를 제공하는데 관련된 공적 및 사적 차원에서 의 조직적 제반활동과정"으로 정의하고 있다.

한편, 핵가족화가 진행됨에 따라 가족구성형태도 바뀌어 노인 혼자, 혹은 노부부끼리 사는 노인단독세대가 급증하고 있다. 즉 노인단독세대는 1970년대 말 15.0%이던 것이 1980년대 중반에는 22.6%, 1990년대 초에는 40%내외로 크게 증가하였고¹⁹⁾ 이같은 현상은 앞으로도 계속 될 것이므로, 현대사회속에서의 여러 노인문제는 사회적으로 해결해 나가야 할 문제로 발전되어 가면서, 이제는 노인문제가 노인복지의 차원에서 접근해나가야 한다. 이와 같이 노인복지의 대상이 확대되어가면서 노인복지의 개념도 파악해 보면 다음과 같다.²⁰⁾

먼저 협의의 노인복지는 노령퇴직, 실업, 빈곤, 병약, 배우자나 가족과의 사별, 애정상실 등의 여러 요인으로부터 발생하는 생활의 곤궁이나 고독과 불만으로 삶의 보람을 상실한 노인을 대상으로 개별적으로 공적부조, 생활지도 등 구체적인 보호나 육성, 갱생을 위한 일련의 사업을 실시하는 사회적으로 조직된 서비스가 있고, 광의의 노인복지는 모든 노인의 생활상의 안정, 의료, 직업의 보장, 주택, 교육, 오락 및 그 외의 사회적 서비스의 제공을 포함한 광범위한 사회적 정책의 전체를 의미한다.

우리 나라 노인복지법에 나타난 노인복지정책의 이념에는 첫째, 노인은 후손의 교육과 국가 및 사회의 발전에 기여하여 온 자로서 존경과 건전하고 안정된 생활을

17) 황진수, 「현대복지행정론」, 부루칸모로, 1990, p.318.

18) 한창영, “노년학서설”, 도서출판 온누리, 1997, p.82.

19) 모선희, 상계논문, pp.6-10.

20) 안병권, “노인복지시설의 활성화 방안에 대한 연구”, 한양대학교 교육대학원 석사학위논문, 1996, p.5.

보장받으며, 둘째, 노인은 그 능력에 따라 적당한 일에 종사하고 사회적 활동에 참여할 기회를 보장받고, 셋째, 노인은 노령에 따르는 심신의 변화를 자각하여 항상 심신의 건강을 유지하고 그 지식과 경험을 활용하여 사회의 발전에 기여하여야 한다고 나타나 있어 노인복지의 개념이 일반적으로 광의의 노인복지가 수용되어가고 있으며, 노인복지는 궁극적으로 노인이 인간다운 생활을 영위하면서 자기가 속한 가족과 사회에 적응하고 통합되는데 필요한 자원과 서비스를 제공하며, 이와 관련된 공적 및 사적 차원에서의 제반 활동과정조직 활동이라고 할 수 있다.

이상에서 살펴본 바와 같이 노인복지는 그 대상이 노인이며, 이를 행하는 주체는 주로 사회적 차원에서 이루어지고 있다. 따라서 본 연구의 흐름에서 본 노인복지의 하나의 사회적 활동으로 나타나는 자원봉사활동이 노인복지측면에서 활성화되기를 연구하고 있으므로, 국가나 단체 또는 어느 개인이든 상관없이 사회적 측면에서의 노인의 직접적인 활동을 보조해주는 모든 활동이라고 볼 수 있다.

노인복지의 특성으로서는 사회복지의 대상에 따른 한 부분으로써 노인복지가 가진 두드러진 특징을 가지고 있다. 이러한 특성은 크게 4가지²¹⁾를 들 수 있는데, 즉, 노인이 가진 욕구가 다양하다는 점, 누구나 노인에 되어간다는 보편성, 의학기술 등의 발달에 따라 노인의 대상이 점차 증가한다는 점, 그리고 노인이전에 사회에 대한 봉사과 그 후의 혜택을 가지게 되는 선봉사/후수혜적 특성 등이다.

첫째, 바램의 다양성이다. 인간들은 성장과정에 따라 행복의 조건이 달라지는데, 노인들은 경제 빈곤, 건강 악화, 역할 상실, 고독감 등의 문제이외에도 후손들의 장래 걱정, 어른으로 대접받고 싶다는 바램 등 다양하다.

둘째, 대상의 보편성이다. 인간은 누구나 젊음의 유지에 대한 욕구를 갖고 있지만, 숙명적으로 노인이 될 수밖에 없으므로 다른 복지사업과 비교하여 대상의 보편성을 그 특성으로 한다.

셋째, 대상의 점증성이다. 노인인구의 증가요인으로 인구의 자연증가, 의학의 발달로 평균수명의 연장, 산업화 정책, 정년제 등 인위적 정책등으로 대상이 점차 증가하고 있다.

넷째, 선 봉사 후 수혜성의 성격을 지닌다. 노인들은 경제활동 기간중에 납세, 보

21) 김두호, “노인복지정책의 기본방향”, 노인복지세미나집, 대한노인회, 1980, pp.18-25.

협료 등으로 국가와 보험 재정에 기여해 왔으며, 다양한 사회활동을 통해 사회 발전에 기여해 왔으므로 경제능력을 상실한 후에 오늘의 경제 활동 인구층으로부터 부양받을 권리를 갖고 있다.

한편 노인복지가 사회복지의 한 분야이므로, 노인복지의 기능을 살펴보면, 사회복지의 기능을 검토할 필요가 있다. 즉, 사회복지의 첫째, 예방적 사회복지, 보호적 사회복지, 개발적 사회복지, 조정적 사회복지를 전제하고 있어 노인복지에 있어서도 이와 같은 기능을 가지게 된다.

즉, 노인복지의 서비스형태도 예방적 노인복지와 보호적 노인복지, 개발적 노인복지 그리고 조정적 노인복지로 분류될 수 있으며,²²⁾ 이들 복지의 요소는 노인의 기본적인 욕구, 예를 들면, 경제적 안정, 직업적 안정, 의료, 위생, 영양의 보장, 가족적 안정, 사회적 협동의 기회, 교육의 기회 그리고 문화 및 오락의 기회와 같은 요소와 일반적인 노인정책, 즉, 노령연금, 직업안정정책, 의료보장 공공위생, 가족근대화 정책 및 가족법, 비영리적 주택정책, 지역단체참가, 사회교육정책 그리고 비영리적 레크레이션 정책 등과 관련하여 노인복지의 서비스기능이 나타나게 된다.

노인복지의 원칙으로서는 사회성의 원리에 의하여 사회복지의 사회제도로서의 공통성이 주어지며, 사회복지의 전체성, 주체성, 현실성의 원리에 의하여 독자적인 사회제도로서 존재한다. 이러한 원리는 노인복지에서도 나타나며, 노인을 보는 여러 차원에 따라 각 차원에서 강조되어야 할 원칙이 무엇인지 파악해 볼 필요가 있다.

노인을 보는 차원은 크게 노인에 의한 원칙과 노인을 위한 원칙으로 나누어볼 수 있다.²³⁾

이것은 노인이 주체가 되는지 아닌지에 따라 구분한 것인데, 노인에 의한 원칙은 노인에 의한 복지에 관한 원칙으로써, 노인 스스로가 자신의 일을 해결해 나가는 자립성의 원칙, 노인의 육체적 정신적 건강을 강조한 건전성의 원칙 그리고 노후를 대비하여 미리 설계하는 계획성의 원칙 등을 들 수 있다.

반면, 노인을 위한 원칙은 사회복지의 원리중 사회성의 원리, 전체성의 원리 그리

22) 한창영, "노인복지의 개념과 원칙에 관한 고찰", 『노년학서설』, 도서출판 은누리, 1997, p.89.

23) 한창영, 상계논문, pp.89~102.

고 현실성의 원리와 관련되어 있는 원칙이라 할 수 있으며, 노인을 위한 복지와 밀접하게 관계를 가지고 있다.

노인을 위한 원칙을 가족적 차원에서 보면, 세가지 원칙을 들 수 있는데, 첫째는 가족구성원 사이에 맺어지는 끈끈한 유대가 있어야 한다는 유대성의 원칙, 둘째는 경로사상에 그 바탕을 두고 있는 경로성의 원칙 그리고 셋째는 가족구성원의 주거형태 및 인간관계 등과 관련되는 불원불근(不遠不近)의 원칙 등이 있다.

사회적 차원에서는 사회복지의 사회성의 원리 및 현실성의 원리와 관련성이 있다고 볼 수 있는데, 관주도형이나 강제성이 있는 것이 아니라 자발적으로 발생하는 자연발생의 원칙, 봉사활동의 활성화를 통한 지역사회복지를 추구하는 봉사의 원칙, 그리고 개인적인 봉사활동이 조직화하여 효과성을 발휘하게 하려는 조직화의 원칙을 들 수 있다.

국가적 차원에서 노인을 위한 복지원칙을 생각해 보면, 국가의 전지역에 걸쳐서 그 실효성이 있어야 하는 전체성의 원칙과 노인의 문화가 고려되어야 하는 문화성의 원칙 그리고 이들 원칙이 실행되기 위해 명문화되어야 하는 법제성의 원칙 등이 있다.

이상과 같은 차원 외에도 더 큰 시야에서 보면, 국제적 차원이 있는데, 이러한 차원에서의 노인복지 원칙은 국제적으로 다수국가에 적용되어야 하는 보편성의 원칙과 UN헌장이나 각 국가의 헌법에 나타난 바와 같은 인간존엄성의 원칙 그리고 인류가 더불어 살아간다는 측면에서의 인류애의 원칙을 들 수 있다.

이상과 같이 노인에 의한 원칙과 노인을 위한 원칙은 서로 밀접하게 관련되고, 상호 보완의 관계를 가지고 있으며, 이들 차원사이의 피드백을 통해 각 차원별 원칙이 잘 지켜질 때, 노인복지의 문제가 점차 해소되어 갈 것이다.

2. 노인복지시설

노인복지법에 의하여 설치되는 사회복지시설은 양로시설을 포함해 9개 종류의 시설이 있으며, 그 종류는 다음과 같다.²⁴⁾

① 양로시설 : 노인을 입소시켜 무료로 급식 기타 일상생활에 필요한 편의를 제공하는 시설이다.

② 노인요양시설 : 노인을 입소시켜 무료로 급식·치료 기타 일상생활에 필요한 편의를 제공하는 시설이다.

③ 실비양로시설 : 노인을 입소시켜 저렴한 요금으로 급식·치료 기타 일상생활에 필요한 편의를 제공하는 시설이다.

④ 실비노인요양시설 : 노인을 입소시켜 저렴한 요금으로 급식·치료 기타 일상생활에 필요한 편의를 제공하는 시설이다.

⑤ 유료양로시설 : 노인을 입소시켜 급식, 기타 일상생활에 필요한 편의를 제공하고, 이에 소요되는 일체의 비용을 입소한 자로부터 수납하여 운영하는 시설이다.

⑥ 유료노인요양시설 : 노인을 입소시켜 급식·치료 기타 일상생활에 필요한 편의를 제공하고, 이에 소요되는 일체의 비용을 입소한 자로부터 수납하여 운영하는 시설이다.

⑦ 노인복지회관 : 무료로 또는 저렴한 요금으로 노인에 대하여 각종 상담에 응하고 건강의 증진, 교양·오락 기타 노인의 복지증진에 필요한 편의를 제공하는 시설이다.

⑧ 노인복지주택 : 노인을 입소시켜 저렴한 요금으로 거주 편의를 제공하는 시설이다.

⑨ 노인여가시설 : 노인들의 친목도모, 취미·오락활동, 공동 작업 기타 여가활동을 하는 경로당, 취미생활·노후건강관리·학습활동을 하는 노인교실, 노인에 심신의 휴양과 관련한 위생시설·여가시설 기타 편의시설을 제공하는 노인휴양소를 말한다.

24) 이정호, “사회복지시설의 이해”, 「자원봉사자 교육교재 1」 한국사회복지협의회부설 사회복지 자원봉사정보안내센터, 1998.

3. 노인복지의 행정체계와 조직

복지행정이란 정치권력을 배경으로 한 사회복지정책형성 및 구체화를 위한 합리화 과정²⁵⁾이라고 할 수 있는데, 이는 사회의 변화와 함께 고객지향적이고 봉사적인 행정으로 발전해 나가야 한다.

이러한 발전방향에서 우리나라의 노인복지 행정체계와 조직을 이하에서 살펴보고자 한다.

우리 나라의 노인복지행정체계는 정부조직에 의한 행정체계와 민간에 의한 사업조직체계로 나누어 살펴볼 수 있는데, 정부조직에 의한 행정체계에도 국민연금관리공단의 행정체계나 의료보험관리공단의 행정체계 등 여러 가지가 있다.

노인복지행정체계는 1981년에 정부조직 개편시에 가정복지국이 신설되면서 이루어졌던 행정체계가 있고, 이어 1990년에 개편되어진 행정체계가 있는데, 1990년 보건사회부내에는 사회복지정책실이 신설되어, 그 산하에 노인복지과가 설치되었다. 즉, 과거의 기구분화가 안된 상태에서 나타난 책임소재의 불명확성 등 여러 가지 문제들이 이러한 명확한 기구분화에 따라 제도적으로 해소되어 가고 있다.

신설된 복지지원과와 노인복지과의 업무는 다음과 같다.

먼저 복지지원과는 첫째, 사회복지시설의 관리, 운용에 관한 제도의 조사 및 연구, 둘째, 사회복지시설의 관리·운영에 대한 지도 및 감독, 사회사업종사자의 양성 및 훈련, 셋째, 인보복지사업의 지도 및 감독, 넷째, 민간복지자원의 개발 및 지도·육성 그리고 다섯째로 중앙구호협의회 운영에 관한 사항을 업무로 하고 있다.

노인복지과는 첫째, 노인복지행정에 관한 종합계획의 수립 및 조정, 둘째, 재가노인의 복지에 관한 사항, 셋째, 노인문제에 고나한 상담 및 지도, 넷째, 노인보건에 관한 사항, 다섯째, 노인복지관련 단체의 지도·육성 및 감독, 여섯째, 노인의 적성에 알맞는 직종의 개발·보급 및 노인의 사회참여 촉진에 관한 사항 그리고 마지막으로 노인복지시설의 지원 및 양성 등이 그 업무로 되어 있다.

이상과 같이 노인복지의 행정체계는 과거에 비해 발전한 면이 없지 않으나 아직도 노인복지청의 설치나 노인복지행정체계의 활동이 활성화 되어야 하는 등 발전의

25) 한창영, "노인복지의 행정체계와 조직", 『노년학서설』, 도서출판 은누리, 1997, p.152.

여지를 많이 남겨두고 있다.

이와 같은 노인복지의 행정체계에 반하여 노인복지조직을 노인을 위한 조직과 노인에 의한 조직으로 구분하여 살펴보면 다음과 같다.

정부부서의 형태로서 노인을 위한 조직상, 핵심부서는 보건복지부인데, 이외에도 노인을 위한 조직으로서의 역할수행을 하고 있는 부서는 국민연금관리공단, 의료보험공단 등 여러 곳이 있으며, 이들 조직의 관련내용을 요약하면 <표 2-1>에 나타난 바와 같다.

<표 2-1> 노인복지 관련사업과 그 체계

| 구분 | 공적부조 | 사회보험 | | 사회복지서비스 |
|------|--------------------------------------|---|--|---|
| | | 연금제도 | 의료보험 | |
| 관계법 | 생활보호법 의료보호법 | 국민연금법 공무원연금법등 | 의료보험법 | 노인복지법 사회복지사업법 |
| 대상자 | 저소득층 노인 (노인의 약10%) | 국민연금: 일반노인 특수지역연금: 공무원, 군인, 교직원 등 특수 지역출신노인 금, 유족연금 등 | 모든 노인 (현재 70%정 노령연 도) | 모든 노인 저소득층 노인 |
| 급여 | 생계보호, 의료 보호, 자녀교육 | 소득보장 보사부:정책수립 | 요양급여 분만급여 의료보장 등 | 상담지도 건강진단 및 보건교육 경로우대 여가선용, 여가시설 이용 노인취업, 공동작업장 노인주택 노인복지시설보호 등 |
| 전달체계 | 보사부: 정책수 립, 사업운영 지방행정기관이 집행 | 제도관장 연금관리공단: 관리운 영 당사자 각출금 | 보사부: 정책수 립, 제도관장 의료보험조합: 관리운영 | 보사부: 정책수립, 사업실시 지방행정기관: 집행 노인복지시설 노인복지기관 정부재정 법인부담 |
| 재정 | 정부재정 | 사용자부담금 정부재정지원등 | 당사자 보험료 사용자부담금 | 당사자부담 등 |

자료: 박태룡, 「노인복지연구」, 대구대학교출판부, 1990, pp.282-283.

노인을 위한 조직에 비해 우리나라는 노인에 의한 조직은 전국적으로 많이 있지는 못하지만 대표적인 것은 대한노인회와 대한삼락회가 있다.

대한노인회는 1979년 3,267개소의 분회를 가지고 있었으며, 회원수가 29만 8천여 명이었던 것이 1990년10월에는 분회수 3,903개로 늘어났고, 회원수도 100만명을 넘어섰다. 또한 퇴직교사로서 조직되어진 대한삼락회는 1969년에 창설되어 전국적인 규모를 가지고 있으나 정확한 통계치는 나타나고 있지 않은 편이다.

제2절 자원봉사의 이론

1. 자원봉사의 정의

자원봉사자(Volunteer)라는 용어는 '자유의지'라는 뜻을 지닌 라틴어 Voluntas에서 나온 것으로 자원봉사활동을 하는 사람을 'Volunteer'라고 부른다. 전통적으로 자원봉사는 도움이 필요한 사람에 대해 아무런 대가없이 직접적인 서비스를 제공하는 활동으로 정의되었으나, 현대적 개념에서는 '지역사회의 발전과 변화를 가져오기 위한 계획적이고 조직적인 사회행동으로까지 그 범위가 확대되고 있다.

자원봉사는 오늘날 민주복지사회의 한 성원으로 생활하며, 사회문제를 해결하고 예방하기 위하여 또 사회발전을 위하여 함께 참여하는 자발적이고 주체적이고 또 서로가 존엄성을 갖는 평등한 인간관계에 있어서의 상부상조적 연대정신을 발휘하는 활동이다.²⁶⁾ 즉, 자원봉사는 개인, 집단, 지역사회에 발생하고 있는 여러가지 사회문제에 대하여 참여활동에 대한 보수없이 자발적으로 참여하는 개인들의 활동이다.

자원봉사활동은 민주주의 이념과 방법에 의한 사회적 책임 수행의 정신이며 사회복지 철학과 공동체 정신의 기초가 되는 것이다. 자원봉사활동은 주는 자와 받는 자의 관계에서 일어나는 것과 같은 일방적이고 일시적인 자혜심, 감상주의 같은 것이 아니라 한 인간으로서 스스로 타인과 더불어 생활하며 선한 활동을 하는 것을 통하여 자기실현을 위한 하나의 기회가 될 수 있으며 자아초월을 지향하는 활동이다. 즉, 자원봉사는 자신을 찾는 일임과 동시에 자기를 성취시키는 것이며 지속적인 성

26) 최일섭, "사회복지 이념과 사회봉사활동", 『아산』 통권 제66호, 1995, pp.12-26.

장과 자기회복의 과정의 의미를 포함하고 있는 것이다.²⁷⁾

또한 노인에 의한 자원봉사 활동으로서는 선진국에 있어서 노인에 의한 자원봉사 활동이 보다 활발하게 운영되고 있으며 우리의 주변에서도 노인에 의한 자원봉사활동이 있어온지 오래다 우리나라에서도 이 문제가 본격적으로 연구의 대상이 되기 시작한 것은 1995년5월31일 “교육개혁안”에 의하여 1996년부터 초. 중. 고교에 종합생활기록부가 도입되고, 학생자원봉사활동이 공식적으로 시작한것과 함께하고 있음을 알수 있으며 이에따라 노인을 위한 자원봉사활동 역시 활발하게 전개 되어지고 있다. 이에 따라 우리나라에서는 남녀노소 직장인 할것없이 모두가 자원봉사 활동에 관심을 갖게 되었다.

2. 노인복지 자원봉사 이론

자발성, 무보수성, 복지성 등의 특성을 띤 현대적 의미의 자원봉사활동이 우리나라에 도입되기 시작한 것은 근세조선이후 기독교가 전파되고 그에 따르는 기독교사상, 민주주의 사상이 유입되면서 발전하기 시작하였다.²⁸⁾

1903년 대한 YMCA 창립을 계기로 최초로 자원봉사활동이 전개되기 시작했으며,²⁹⁾ 1938년 서울에 관립 서부인보관이 설립되고 1941년에 이르러 41개소의 인보관이 설립되어 관에서 임명하는 방면위원(자원봉사자) 250명이 활용되었다.

해방이후에도 이러한 자원봉사활동은 대학생들이 중심이 되어 방학을 이용해 문맹퇴치를 위한 야학농촌일손돕기, 질병구제 등의 활동을 전개하였고, 1950년, 60년대에 이르러서는 YMCA, YWCA 등의 활동이 더욱 활발히 전개되고 인도주의와 자원봉사정신의 적십자활동이 시작되었다. 특히 1969년 지역사회학교후원회, 1970년대의 새마을운동 및 개몽운동, 1976년 생명의 전화 등 각종 사회복지단체, 기관들이 세워지면서 우리나라 자원봉사의 영역이 확대되어 왔다.³⁰⁾

27) M.S.Knowles, "Motivations in Voluntarism: Synopsis of A Theory", Voluntary Action News, Vol. 31, Voluntary Action Resource Center, 1982, p.3.

28) 한국여성개발원, 「여성과 자원확립」, 한국여성개발원, 1985, p.19.

29) 한국사회복지관연합회, 「사회복지관총람」, 한국사회복지관연합회, 1977, P.76.

30) 최현기, “주부자원봉사자의 활용에 관한 연구”, 효성여자대학교 석사학위논문, 1992, P.18.

1970년대에 와서는 한국사회복지협의회가 자원봉사안내소를 개설하여 자원봉사활동원의 모집 및 교육을 통해 양성하고 배치, 사후지도 등을 하게되었고,³¹⁾ 1984년에는 한국여성개발원이 여성자원봉사활동인력은행을 개설하여 여성유휴인력의 활용과 사회참여의 확대 및 지역사회복지증진을 위해 업무를 시작하였다. 또는 1986년에는 한국자원봉사능력개발연구회가 발족되어 자원봉사활동자와 봉사활동을 필요로 하는 사람들간에 인간관계의 매체역할을 하였으며, 1991년에는 여성자원봉사활동의 통합 및 강화를 목적으로 여성자원봉사활동센터가 개설되었다.³²⁾ 그리고 1995년부터는 10여개 대학이 사회봉사를 교양이나 필수 또는 선택과목으로 개설하여 자원봉사활동에 대해 학점인정도 해주고 있는 실정이다.³³⁾

1) 자원봉사활동의 관련이론

현대사회가 고도로 산업화되고 도시화함에 따라 노인을 위한 풍조가 더욱 필요한데, 이러한 사회윤리적 상황속에서 노인이 정신적으로 느끼는 소외감은 물질적인 결핍과 신체적인 노쇠현상으로 인한 여러 가치의 상실의식, 이로 인한 사회적인 과급효과의 문제가 심각해지고 있다.³⁴⁾

이와같은 문제의 해결에는 자원봉사활동의 역할이 무엇보다도 중요하다. 그러나 자원봉사활동을 활성화하려는 노력은 많지 않은 것이 또한 현실이다. 이에 따라 자원봉사활동을 활성화하는데 어떤 요인이 계기가 되는 지를 파악하는 것은 매우 중요한 일이다. 따라서 이와 관련이 있는 몇몇 이론들을 이하에서는 살펴본다.³⁵⁾

자원봉사자들의 자원봉사활동 동기에 관련된 이론은 과정을 기반으로한 이론과 내용을 기반으로 한 접근방법으로 대별해 볼 수 있는데, 강화이론(Reinforcement Theory)과 수단이론(Instrumentality Theory)은 전자에 속하며, 마슬로우의 욕구계층이론(Maslow's Hierarchy of Needs), 허즈버그의 2 요인 이론(Herzberg's Two -

31) 보건복지부, 「자원봉사활동 길잡이」, 1994, p.20.

32) 한국여성개발원, 「자원활동 수요개발에 관한 연구」, 1993, pp.16-19.

33) 이미정, “자원봉사활동의 활성화방안에 관한 연구”, 부산대학교 석사학위논문, 1996, pp.30-31.

34) 황진수, 「현대복지행정론」, 도서출판 대영문화사, 1993, p.278.

35) T.D.Connors, *The Volunteer Management Handbook*, John Wiley & Sons Inc., 1995, pp.13-35.

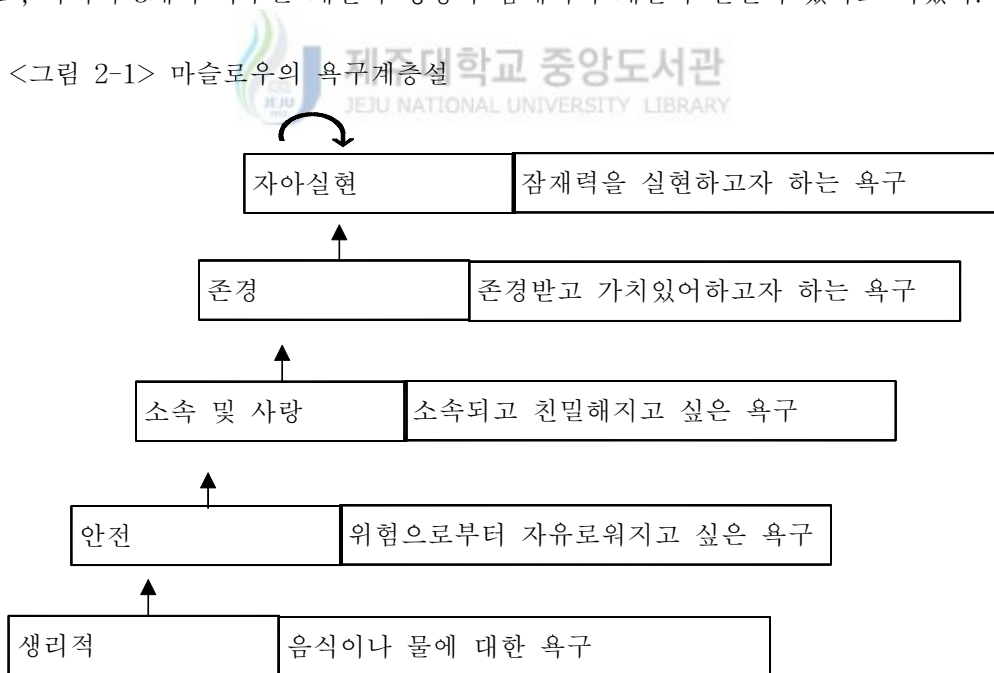
factor Theory) 그리고 맥클랜드의 학습욕구이론(McClelland's Learned Needs Theory) 등은 후자에 속한다.

먼저 강화이론은 긍정적인 결과가 어떤 행동에 뒤따르게 되면 사람은 그 행동을 반복하게 되고, 반대로 부정적인 결과가 뒤따르면, 그러한 행동은 덜 반복된다는 이론으로, 자원봉사 활동을 활성화하기 위해서는 봉사활동에 따른 적절한 심리적이거나 물질적인 보상을 통해 자원봉사활동이라는 행위를 강화시켜 줄 수 있음을 의미한다.

이에 대하여 수단이론은 사람은 그들이 가치가 있는 무엇인가를 반대급부로 얻을 수 있다고 믿으면 그에 따른 행동을 하게 된다고 보고, 동기부여의 중요한 구성요소로써 가치(valence), 수단(instrumentality) 그리고 기대(expectancy) 등을 들고 있다.

마슬로우는 <그림 2-1>에 나타난 바와 같이 인간은 가장 기본적인 생리적 욕구에서 출발하여 아주 복잡한 자아실현의 욕구로 이동하면서 행동이 나타난다고 보았다. 특히 그는 이와 같은 욕구단계중 맨 아래의 2개의 욕구범주가 가장 강하다고 하였고, 나머지 3개의 욕구는 개인의 성장과 잠재력의 개발과 관련이 있다고 하였다.

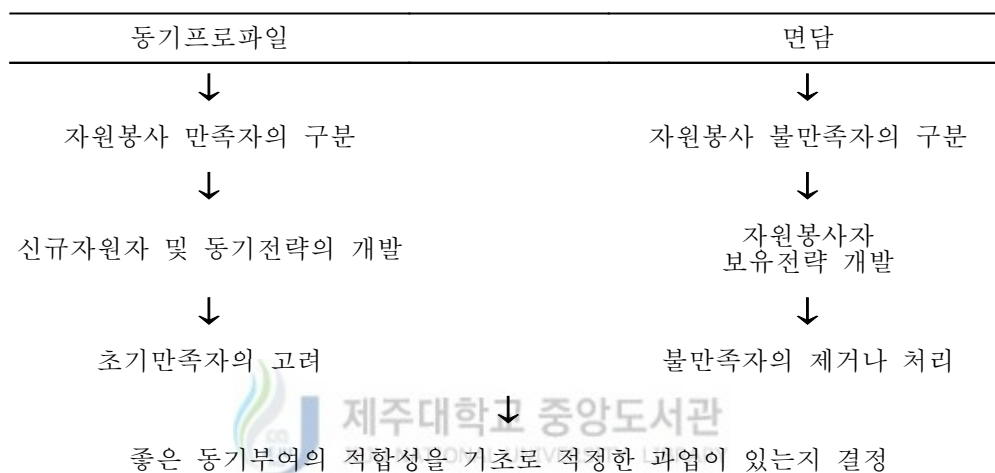
<그림 2-1> 마슬로우의 욕구계층설



자료: T.D.Connors, *The Volunteer Management Handbook*, John Wiley & Sons Inc., 1995, p.20

허즈버그는 동기와 실제행동은 서로 구별되는 문제로 보았다. 즉, 사람을 만족시키는 요소가 항상 같지는 않다는 것이다. 따라서 자원봉사활동에 만족하는 사람과 불만족인 사람은 <그림 2-2>에 나타난 바와 같이 관리해야 한다는 것을 보여주고 있다.

<그림 2-2> 만족자와 불만족자의 관리



자료: 자료: T.D.Connors, *The Volunteer Management Handbook*, John Wiley & Sons Inc., 1995, p.26

맥클랜드의 동기이론은 행동에 대하여 문화적으로 학습에 기초한 영향을 집중적으로 다루고 있다. 즉, 그림에 대한 이야기를 사람들에게 쓰도록 하여 이들 이야기에 점수를 매기는 것이다. 여기서 맥클랜드는 3가지 욕구를 구별해 냈는데, 첫째는 성취하려는 욕구이고, 두 번째는 관계성을 가지려는 욕구 그리고 세 번째는 영향력이나 소유하려는 욕구이다.

이에 따라 높은 성취욕구를 가진 자원봉사자의 특성에 기초하여 특정결과물의 목표를 가진 업무가 새로운 도전으로 제공될수 있고, 높은 관계성을 가지려는 욕구가 있는 자원봉사자는 쉽게 다른사람과 가까워지며, 영향력이나 소유의 욕구가 강한 자

원봉사자는 주어진 과업을 즐기고 영향력을 실습해 볼수 있도록 해 줄 필요가 있다.

2) 자원봉사활동에 영향을 미치는 요인

자원봉사활동에 영향을 미치는 요인은 매우 다양하지만 크게 개인적 특성과 조직적 특성으로 구분해볼 수 있는데, 전자는 개인적 배경요인들을 비롯하여, 능력요인, 성격특성, 사회문화적 의식 및 가치관을 말하며, 후자는 조직에 관련된 것들을 말한다. 따라서 개인적 특성에는 성별, 연령, 교육수준, 직업, 종교, 가족, 사회경제적 계층 등이 포함되고, 조직적 특성에는 기관의 관리태도, 교육 및 훈련, 지도 및 감독, 인정과 보상, 동료관계 등이 포함된다.

(1) 개인적 특성

개인적 특성으로 제일먼저 들 수 있는 것이 성별이다. 성역할에 대한 차별적 기대와 실제적 불평등 현상이 있는 사회에서 성역할 기대의 차이가 사회화되고 그로 인해 남녀의 욕구구조 및 성취동기가 차이가 날 수 있다. 따라서 상당수의 무무행동에서는 고정화되어 있는 사회적 성 역할의 기대가 업무수행에 큰 영향을 미치게 된다. 즉 이러한 고정관념이 있는 사회적 풍토에서는 사회적 기대가 영향을 미치는 이유로 성별이 노인에 대한 자원봉사활동과 같은 직무수행의 차이를 나타내는 요인으로 작용할 수 있다.³⁶⁾

둘째로는 자원봉사자의 연령을 들 수 있는데, 인지발달론에서 인간의 이타적 행위는 연령에 관련된 것으로 보며, 또한 이타적 행위의 기본이 되는 감정이입의 이해도 연령에 따라 증가한다. 욕구의 종류나 위계가 연령에 따라 달라지며 직무동기를 유발하는 요인들이 이에 따라 달라진다.³⁷⁾ 이러한 결과는 노인에 대한 자원봉사자의 봉사활동에도 중요한 변수로 작용할 수 있음을 알 수 있다.

셋째는 자원봉사자의 교육수준이다. 교육을 동기와 관계하여 보면 교육수준이 높아진다는 것은 욕구체계를 변화시킨다는 것을 의미한다. 즉 교육수준이 높아짐에 따라 상위의 욕구에 지배되는 추세를 보인다. 이러한 관점에서 교육정도가 자원봉사활

36) 한덕용, 「조직행동의 동기이론」, 법문사, 1985, p.125.

37) 조희일, 한국사회지분야의 자원봉사 행동과 관련된 개인 및 조직특성에 관한 연구, 숭실대학교 박사학위논문, 1990, pp.30-31.

동의 참여동기와 연관성이 있다고 볼 수 있다.³⁸⁾

넷째는 자원봉사자가 생업에 종사할 때의 직업이다. 자원봉사활동이 주로 정규적인 직업이 없는 사람들에게 의해 이루어지는 경향이 있다는 생각이 일반적이지만, 이제는 직업인들의 참여도 매우 많아지고 있다. 직업인들이 자원봉사활동에 참여하는 이유는 자아실현, 개인의 성장발달 그리고 직업과 관련된 경험을 얻기 위한 것이고, 또한 사람들은 경제적 이익의 추구를 위한 기술의 습득 및 직업준비 등의 이유로 자원동기와 연관성이 있다. 이러한 관점에서 직업과 자원봉사활동의 참여관계를 검토해볼 필요가 있다.

다섯째는 자원봉사자가 가진 종교 및 종교의 유무이다. 자원봉사활동은 인류의 역사를 통해 볼 때 대부분 종교적인 윤리에 기반을 두고 있다. 따라서 종교적인 가르침에 노출된 사람들이 더욱 이타적일 것이라는 것을 기대할 수 있다. 따라서 자원봉사자의 활동태도에 가장 영향력이 있는 변수로 작용할 수 있다.³⁹⁾

여섯째는 자원봉사자의 가족이다. 결혼여부는 자원봉사활동에 있어서 여성이 차지하는 비율을 볼 때 가족의 영향이나 호응도 등과 밀접한 관련을 가질 것으로 볼 수 있다. 그 이유는 가족을 사회의 기본단위로 여겨왔고, 가족윤리를 사회규범의 바탕으로 삼아 온 지역에서는 가족주의가 타인과 융화되는 경향이 있기 때문이다. 따라서 가족의 영향은 자원봉사활동의 지속성과 깊은 관련이 있을 수 있다.

일곱째는 자원봉사자가 사회·경제적으로 속해 있는 계층이다. 우리나라의 경우, 생활정도에 따른 자원봉사자들의 분포를 보면 대부분 자원봉사자들은 자신들이 중산층으로 자각하는 사람들로써 상류층이 주로 참여할 것이라는 일반인의 기대와는 다르게 나타나고 있다.⁴⁰⁾ 이것은 다양한 계층이 참여하는 외국의 경우와 비교할 때, 사회·경제적 계층요인이 상대적으로 그 의미가 적다고 볼 수 있다. 그러나 자원봉사활동에 참여하는 동기에 있어서는 계층별로 차이가 있다는 사실⁴¹⁾을 감안하면 이 또

38) 손상국, 사회복지관의 자원봉사 활성화 방안에 관한 연구, 중앙대학교 사회개발대학원 석사학위논문, 1997, p.25.

39) 김성이, “자원봉사활동의 조직과 운영에 관한 조사연구”, 『사회복지』, 한국사회복지협의회, 1988, p.105.

40) 주영길, “자원봉사자 활성화를 위한 실증적 연구”, 연세대 행정대학원 석사학위 논문, 1986, p.69.

41) 조휘일, 전계논문, p.33

한 중요변수로 작용한다고 볼 수 있다.

(2) 조직적 특성

조직적 특성은 자원봉사활동을 필요로 하는 조직이 가진 특성인데, 첫째로는 기관의 관리태도이다. 자원봉사자의 업무가 대부분 활동기관 직원들의 보조적인 역할이며, 그러한 역할도 기관의 결정에 따라 배치되며, 또한 대부분의 자원봉사자는 비전문가로 업무수행 과정시 끊임없는 기관의 원조와 지지를 받아야 하기 때문에 기관의 관리태도가 자원봉사자의 태도에 미치는 영향은 매우 크다고 할 수 있다.⁴²⁾

특정 자원봉사자의 업무배정이나 배치는 자원봉사활동의 지속성에 영향을 주는 가장 중요한 행동일 수 있는데, 이는 자원봉사자가 원했던 분야의 일을 할 수 있다면 일방적으로 배정받은 자원봉사자보다 더 적극적이고 책임감이 높을 것이기 때문이다.⁴³⁾ 즉 자원봉사자들은 자신의 아이디어와 재원이 기관에 의해 채택되고 기관의 계획수립에 참여하도록 초대되며, 더 많은 책임을 지도록 신뢰를 받을 때, 자원봉사활동을 계속하려고 할 것이며, 헌신적으로 노력하게 된다.⁴⁴⁾ 따라서 기관의 관리태도는 여러 조직 특성요인중 자원봉사자에 지속성 유지에 가장 큰 영향을 미치는 요인이라고 할 수 있다.

둘째로는 자원봉사자 교육 및 훈련인데, 자원봉사자들은 각각 생활해온 배경이 다르고 업무가 다양하므로 적절한 교육이 필요하다. 자원봉사활동을 위한 교육은 그 정신의 특수성과 그들이 담당할 역할과 업무를 감안하여 시행되어야 하며, 따라서 기관의 전 구조에 대한 이해와 그 직무에 요구되는 지식의 원리 및 개념을 이해하기 위한 교육과정이 필요하다.

일정한 계획하에서 지속적으로 수행되는 교육과정은 업무수행능력을 향상시켜 줄 뿐만 아니라 자원봉사자 자신의 성장을 돕고 자원봉사활동에 대한 관심을 더욱 깊게 증대시켜 준다는 점에서도 매우 중요한 과정이다.

이러한 교육과정에는 우선 기관의 요구와 규모 및 자원봉사자의 수에 따른 융통

42) 이성록, “자원봉사자의 활동실태와 효율적 활용체계”, 대구대학교 사회개발대학원 석사학위논문, 1993, p.19

43) 조휘일, 전계논문, p.58

44) 김옥라·김현자, 『자원봉사: 사랑의 공동체』, 희성출판사, 1992, pp.58-59.

성있는 계획이 필요하며, 다음으로 기관 오리엔테이션을 실시하도록 하는데 이 과정에서는 기관의 사업 및 정책소개와 자원봉사 프로그램에 대한 이해가 이루어져야 한다. 이러한 과정이 끝나면 자원봉사자들에게 새로운 기술과 능력을 개발시켜주고 봉사활동에 대한 깊은 이해와 만족감을 증대시킬 수 있는 전문적인 교육과정이 계획되어야 한다. 이러한 과정이 자원봉사의 기술증진 및 자원봉사자의 책임의식 강화로 이어져 양질의 자원봉사 서비스를 제공하게 될 것이다.

셋째로는 자원봉사자 지도 및 감독이다. 자원봉사자를 지도·감독하는 궁극적인 목적은 자원봉사자의 기술개발과 개인의 전문적 성장을 도와줌으로써 업무를 효과적으로 수행하고 대상자에 대한 서비스의 질을 높이도록 하는데 있다. 자원봉사자를 지도·감독하는 사람은 자원봉사자의 사기를 고무시키고 불만사항에 대해 전문가로서 가치있는 의견을 줌으로써 자원봉사자들이 안정감을 가지고 지속적으로 기관에 대한 소속감을 가지도록 할 수 있다.

넷째로는 자원봉사자 인정과 보상이다. 자원봉사가 댓가성을 바라지 않는 활동이기는 하지만 자원봉사자들의 활동이 만족스럽도록 하고 자원봉사자들을 격려함으로써 지속적으로 활동할 수 있도록 해주는 매개체 역할을 해주는 것이 인정과 보상이다. 특히 자원봉사자를 활용하는 기관에서는 그들의 봉사를 얻는 대신에 손쉽게 직접적인 경제적 보상을 제공해주기 보다는 자원봉사자들에게 지식, 경험 그리고 기술을 제공하여 사회·심리적 욕구가 충족되도록 하는 것이 더욱 중요하다.⁴⁵⁾

다섯째로는 자원봉사자 동료간 관계이다. 자원봉사자들은 그들의 집단이나 동료들로부터의 지지와 상호관계유지를 매우 소중하게 생각한다.⁴⁶⁾ 자원봉사자들간의 관계는 서로간의 이해관계가 생겨 마찰을 일으킬 여지가 적고 함께 봉사한다는 동료의식이 작용하기 때문에 대체로 우호적인 성격이 강하여 기관관리자와의 관계와는 그 양상이 다르게 나타난다. 따라서 자원봉사자 동료간의 관계는 자원봉사활동의 지속성에 긍정적인 영향을 미치는 요인이지만 기관관리자의 태도에 따라서는 부정적 요인으로 작용할 수 있으므로 관리자는 조직관리 측면에서 접근해야 한다.⁴⁷⁾

45) 조휘일, 전계논문, pp.61-62.

46) 김옥라·김현자, 전계서, p.59.

47) 이성록, 전계논문, 1993, p.20.

3. 노인복지 자원봉사활동의 전략

자원봉사의 특성은 크게 자발성, 무보수성, 지속성, 복지성을 겸비한 활동으로 앞서 언급한 바 있다. 이에 대한 특성을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 자발성으로, ‘자원봉사자’라는 용어의 어원을 살펴보면, 라틴어의 volo(의지가 있다)라고 하는 용어로 거슬러 올라간다. 이 용어로부터 파생하여 명사의 voluntas(자유의지)가 되고, 여기에 사람을 나타내는 ‘-er’을 붙여서 ‘volunteer’라는 영어 단어가 되었다고 한다. 가장 기초가 되는 의미가 ‘의지가 있다 = 자발성’이라는 것이다⁴⁸⁾. 다시 말해, 자원봉사활동에서는 사회적 위기나 사회적 문제를 주민이 스스로 적극적으로 대처하고 행동하는 자발적인 특성이 있다. 이 자발성은 자원봉사활동의 기본적인 특성이며 모든 다른 특성들의 기반이 될 수 있다는 것이다⁴⁹⁾.

둘째, 무보수성으로, 자원봉사 행동이란 직접적인 보상에 대한 기대 없이 행하는 것⁵⁰⁾이며, 자신의 친족이 아닌 사람들을 위하여 자발적으로 무보수로 서비스하는 사람이다⁵¹⁾. 이처럼 자원봉사활동은 경제적으로 유급이 아니고 순수한 의미에서의 주민의 봉사활동이라는 무급성의 특성을 갖는다. 이것은 직업이 아니라는 것이다. 비영리적인 행위 즉 금전적 보수를 기대하지 않고 하는 활동⁵²⁾을 말한다.

셋째, 지속성으로, 자원봉사활동에서 과제해결을 위해 일정기간 지속되는 프로그램을 가지고 있어야 하며 활동자체가 임의로 변경되거나 단절되어서는 안된다. 이에 대하여 한국사회복지협의회의 자원봉사 일반수칙⁵³⁾을 보면 구체적인 기간이 언급되어 있다. 즉, 자원봉사활동은 최소한 일주일에 4시간 이상, 6개월 이상 지속하겠다고 스스로 다짐하고 시작한다’라고 설명하고 있다.

넷째, 복지성으로, 개인이 자신의 의지에 기반을 두고 하는 행동을 모두 다 자원

48) 박태영·최경익(역), 「자원봉사활동조정자」, 도서출판 해와 달, 1995, p.21.

49) 조호규, “자원봉사 활성화방안 연구 : 부산지역 적십자 봉사원을 중심으로” 부산대 행정대학원 석사학위논문, 1994.

50) 남세진, 「한국사회복지의 선택」, 나남출판, 1995, p.514.

51) 안수향, “한국대학생 자원봉사의 동기 및 관리 방안에 관한 조사연구 : S. W. 여자대학교를 중심으로”, 서울여자대학교 대학원 석사학위논문, 1993, p.20.

52) 조호규, 전계논문, p.10.

53) 한국사회복지협의회, 「지역복지봉사의 이론과 실제」, 한국사회복지협의회, 1992, p.2

봉사활동이라고 부르지는 않는다. 자원봉사활동이라고 하는 것은 다소간의 생계의 어려움, 삶의 어려움을 안고 있는 다른 사람이나 그들을 둘러싸고 있는 환경에 대하여 그 상대방의 양해를 바탕으로 무엇인가 유용한 일을 행함으로 인하여 함께 인간다운 삶을 살아가는 것을 말한다. 다시 말해 자원봉사는 자발성에 바탕을 둔 행위가 자신만의 이익이 아니고 지역사회의 성원이나 곤란을 갖고 있는 한사람 한사람의 복지를 향상시키지 않으면 안 된다는 뜻의 복지성을 갖는다. 이것은 자원봉사활동이 자신의 영리나 어느 특정 종교의 확장, 또는 특정 집단의 이익이나 특권을 지지하는 활동이어서는 안 된다는 것을 의미한다⁵⁴⁾.

일반적으로 자원봉사를 하는 장소는 협의로는 사회복지시설이나 사회사업기관 등에서부터 폭넓게는 일손이 모자라는 정부기관이나 공공단체 등 영리를 목적으로 하지 않는 각종 종교, 문화, 교육, 사회단체 등에 이르기까지 그 영역으로 볼 수 있다. 그러나 노인복지단체에서의 자원봉사 활동은 독립적으로 생활하기에 어려운 노인들의 복지향상을 위해서 봉사한다는 특수성 때문에 그 자세나 기본 이념을 보다 강조하고 있으므로 자원봉사자들의 역할을 크게 기대하고 있다⁵⁵⁾고 보아야 할 것이다.

더불어 자원봉사활동에 있어서 자원봉사자의 참여동기를 이해하는 일은 중요한 것이다. 그들이 참여한 이유를 정확히 알아 그에 알맞은 활동과 관리를 수행할 수 있기 때문이다. 자원봉사 동기의 근원은 생물학적, 심리적, 사회적, 경제적, 문화적인 다양한 요인들로부터 나올 수 있으며 그 성격은 크게 이타적 동기들과 이기적 동기들로 나눌 수 있다. 이러한 동기들에는 종교 내지 도덕적 이유와 사람들의 욕구내의 상부상조, 자신의 능력이나 지식을 활용하여 기여하고자 하는 동기들을 포함한다⁵⁶⁾.

이처럼 자원봉사자들은 자원봉사활동을 통해 자신들의 욕구를 충족하여 나간다는 것이다. 그러나 이러한 심리·사회적인 동기는 자원봉사활동을 시작할 때에 가장 영향을 미치지 않지만 활동을 시작하여 진행될 때는 조직요인에 영향을 크게 받는다. 자원

54) 조호규, 전계논문, p.10.

55) 구중희, “장애자복지기관에서의 자원봉사자의 자세와 기대역할” 『계간 재활』 통권 제25권 겨울호 1987, pp.14-15.

56) 김민수, “자원봉사활동 활성화를 위한 방안”, 『자원봉사 지도자 교육』, 한국자원봉사연합회, 1995, p.5.

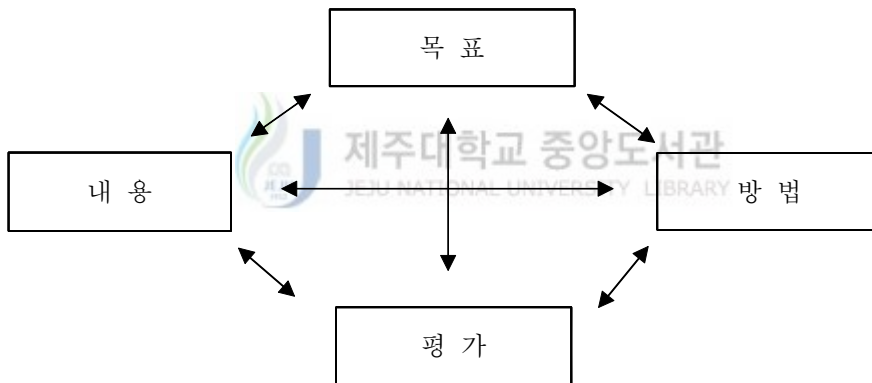
봉사활동에 영향을 미치는 조직요인으로서 직무자체가 지니고 있는 봉사업무 인식도, 조직 내부적 요인으로서 관리조정자의 태도, 직무와 동료간의 관계 등으로 설명할 수 있다.

1) 자원봉사활동 프로그램

교육프로그램 모형의 기초를 제시한 사람은 Tyler인데, 그가 제시한 모형은 모든 교육모형을 개발하는데 근원이 된다. 이외에 성인을 주요 대상으로 한 교육을 위해 개발된 모형이 Houle 모형이다.

Tyler의 모형⁵⁷⁾은 <그림 2-3>에 나타난 바와 같이 교육프로그램을 개발할 때 4단계의 운영절차가 포함된다고 하였다.

<그림 2-3> Tyler의 교육프로그램 개발모형



자료: Ralph Tyler, *Basic Principles of Curriculum and Instruction*, Chicago, Univ. of Chicago Press, 1949.

이 모형의 구성요소는 첫째, 교육목표의 설정인데, 이 때에는 학습자의 특성, 사회의 요구, 교과에 대한 분석을 기초로 해야하며, 교육목표는 다시 철학과 학습이론에 의해 재조정되어야 한다.

둘째는 학습경험의 선정으로 목표를 달성하기 위해 배워야 할 교육내용을 선정하는 작업이다. 이 때에는 일반적으로 교육목표와의 일관성, 신뢰감, 타당성 등이 있어

57) Ralph Tyler, *Basic Principles of Curriculum and Instruction*, Chicago, Univ. of Chicago Press, 1949.

야 한다.⁵⁸⁾

셋째는 학습경험의 조직으로서 선정된 내용을 피교육자에게 효과적으로 전달하는 방법으로써, 계속성, 계열성, 통합성 등이 전제되어야 한다.⁵⁹⁾

마지막으로 학습결과에 대한 평가인데, 여기에는 교육과정 구성요소 각각에 대한 평가와 학업성취에 대한 평가가 있다.

Houle⁶⁰⁾은 성인교육분야에서의 지도자로서 특별히 성인을 위한 교육체제를 전개시켜 이를 모델화하였다. <그림 2-4>에 나타난 바와 같이 기초적인 체제를 구조화하여 제시하였다. 그의 모델은 그림의 화살표방향이 가리키는 바와 같이 가능한 교육활동을 확인하고 이를 추진할 것인지 아닌지를 결정하기 위해 분석 및 판단을 내려 대안을 검토한 후 진행이 결정되면, 목표를 확인하고, 재정의 한다. 이어 적절한 체제를 고안하는데 여기에는 모든 요소가 고려되어야 한다. 즉, 자원, 지도자, 방법, 시간표, 계열, 사회적 강화, 개별화, 역할과 관계, 평가기준, 고안의 명료성 등이다. 체제고안이 끝나면 생활의 패턴속에 적용하게 되는데, 이를 위해서는 교육자, 학습자, 기관의 관점에서부터 생활을 고려한다. 즉 안내, 생활방식, 재정, 해석 등의 적용이 고려되어야 한다. 이어 프로그램이 실제로 실행됨으로서 추상적이던 것이 구체적이 되고 활동의 방향과 내용이 결정된다. 마지막으로 결과를 측정, 평가하는데, 이를 통해 프로그램의 재구성 요구가 있으면 결정이 다시 진행되고 목표의 세분화와 그 외의 것이 순차적으로 다시 시작된다.

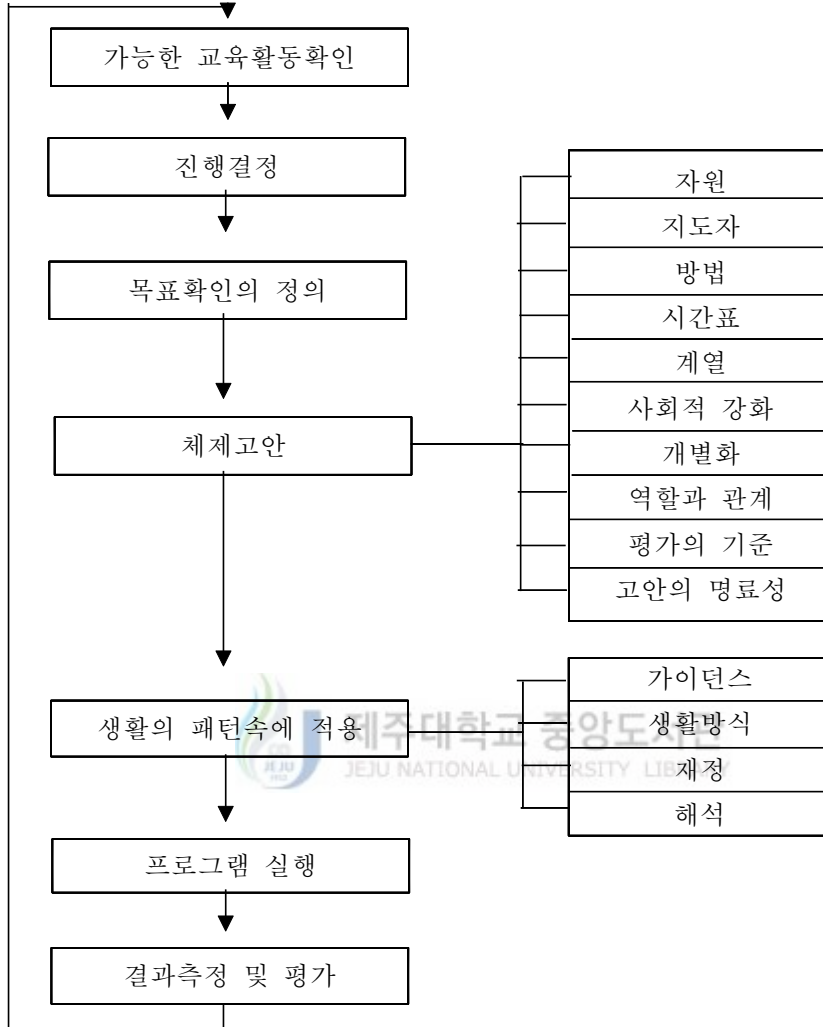
이상에서 간략히 살펴본 바와 같이 Tyler의 모형은 교육목표의 설정, 학습경험의 선정, 학습경험의 조직 그리고 평가로 요약되지만 자원봉사자에 대한 교육은 교육의 절차에만 초점을 두는 것이 아니기 때문에, 절차이외의 인간이해 등 구체적 상황도 고려되어야 한다. 또한 Houle의 모형은 성인교육이 갖는 특성과 다양성에 상당한 접근을 하고 있다. 그러나 자원봉사자 교육은 성인교육의 한 부분이며, 자원봉사는 다양한 학력이나 자발적 참여가 선행되기 때문에 구체적 상황이 모두 고려되지는 않고 있다.

58) 이영덕, 「교육의 과정」, 배영사, 1976, pp.185-192.

59) 윤영선, 「교육과정과 평가」, 박영사, 1985, p.17.

60) C.O.Houle, *The Design of Education*, Sanfrancisco, Jossey-Bass Inc., 1972. pp.1-2.

<그림 2-4> Houle의 성인교육 프로그램 구성모델



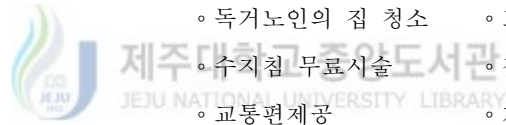
자료: C.O.Houle, *The Design of Education*, Sanfrancisco, Jossey-Bass Inc., 1972. p.47.

2) 노인복지에 있어서 자원봉사활동

노인을 위한 봉사활동은 지역사회 일반가정에 있는 재가노인을 위한 봉사와 수용 시설에 입소되어 있는 시설노인들을 위한 봉사가 있으나 이들을 위한 자원봉사 프로그램은 매우 다양하며 공통성이 많다.

노인을 위한 자원봉사활동 프로그램의 내용을 보면 50여 종류로 다음과 같다.⁶¹⁾

- | | | |
|---------------|--------------|-------------|
| ◦ 노인클럽들과 공동행사 | ◦ 방문 | ◦ 이발사 |
| ◦ 다도교육 | ◦ 결연사업 | ◦ 전기용품수리 |
| ◦ 목욕서비스 | ◦ 물리치료보조 | ◦ 공중목욕탕 동반 |
| ◦ 도배 | ◦ 민원상담 | ◦ 메시지전달 |
| ◦ 무의탁노인 돌보기 | ◦ 노인위로행사 | ◦ 자녀역할 |
| ◦ 반찬배달 | ◦ 청소 | ◦ 꽃꽂이강습 |
| ◦ 사진찍어주기 | ◦ 프로그램지원참여 | ◦ 학교행사에의 초대 |
| ◦ 휠체어노인의출동기 | ◦ 미용사 | ◦ 정원가꾸기 |
| ◦ 취미교육 | ◦ 쇼핑돕기 | ◦ 식사배달 |
| ◦ 행사돕기 | ◦ 전통무용공연 | ◦ 후원사업 |
| ◦ 전화상담 | ◦ 한글교실 | ◦ 와병노인 심부름 |
| ◦ 재가노인 방문위로 | ◦ 컴퓨터교실 | ◦ 건축자재 정리 |
| ◦ 3대가족행사 | ◦ 연극공연 | ◦ 사교모임초대 |
| ◦ 기저귀마련 | ◦ 이미용서비스 | ◦ 김장김치 담가주기 |
| ◦ 쓰레기분리수거 | ◦ 독거노인의 집 청소 | ◦ 노인대학 프로그램 |
| ◦ 이불바느질 | ◦ 수지침 무료시술 | ◦ 장례지원 |
| ◦ 신문읽어주기 | ◦ 교통편제공 | ◦ 가족유대 |
| ◦ 정원가꾸기 | | |



이상과 같은 여러 가지 노인을 위한 봉사프로그램을 체계적으로 분류해보면 <표 2-2>와 같다. 즉 자립기능을 향상시키기 위하여 정서적 위문, 심리적 자립, 교육분야의 지원, 사회활동의 지원, 여가선용, 취업지원, 생활지원, 의료지원 그리고 보호활동 등을 직접 노인과 접하여 서비스를 제공하고, 사회적 지지를 위해 업무보조나 방문 활동, 조사·개발 등의 서비스로 나누어진다.

61) 김옥규, “재가노인복지와 노인자원봉사활동에 관한 연구”, '97 제2차 자원봉사자 교육, 1997, p.11.

<표 2-2> 노인을 위한 봉사프로그램의 분류

| 목표 | 체계 | 서비스 | 프로그램 |
|-----------------------|-------------------|--------|---|
| 자립기능 향상 (직접대인 서비스) | 심리적 지지 | 정서적 위문 | 노인에게 안부전화 독거노인가정결연 무의탁노인가정방문 |
| | | 심리적 자립 | 욕창관리지도 인지치료 작업요법지도 회상치료 지도 |
| | 사회성 증진 | 교육지원 | 노인대학 운영보조 문맹노인 학습지도 |
| | | 사회활동지원 | 노인자서전 쓰기 독거노인 모임 장애인 및 허약노인 외출동행 치매노인 사회적응지도 |
| | | 여가선용 | 노인체육지도 노인취미활동 그룹지도 노인특기 개발지도 |
| | 생활안정 | 취업지원 | 노인 취업알선 |
| | | 생활지원 | 노인가정 환경미화 노인급식 노인목욕보조 도시락배달 무의탁노인 세탁물배달 이·미용서비스 탁노서비스 |
| | | 의료지원 | 노인건강강좌 노인진료 입중간호 저소득층 노인 진료단조직 |
| | | 보호활동 | 무의탁장애노인 수발 |
| | 사회적 지지 (간접서비스) | 시설지원 | 업무보조 |
| 방문활동 | | | 노인시설 위문공연 노인정방문 |
| 사회환경조성 | | 조사·개발 | 노인관련 출판물제작 |

자료: 김옥규, “재가노인복지와 노인자원봉사활동에 관한 연구”, '97 제2차 자원봉사자 교육, 1997, p.13.

노인복지 자원봉사 활동의 활성화 과제로서는 전인적 인간화를 위한 자원복지활동을 활성화하기 위해서는 우리의 국민적 정서와, 문화적, 사회적 상황을 고려한 가운데 지역사회를 중심으로 한 인간적 삶의 개척과 미래지향적 자원복지활동의 활성화 과제를 발전시켜야 할 것이다. 자원복지활동의 기본적인 방향은 초기에는 극빈자

와 사회복지시설을 대상으로 하는 활동이 기본이 되고 있지만, 점차 지역사회의 전 주민의 욕구에 부응할 수 있고 사회환경개선과 사회문제를 해결하고 예방하는 측면, 더 나아가서는 건강한 사회(복지사회)를 목표로 하여야 할 것이다.

현실적인 우리의 삶 속에서 비가치적 현실을 개선하고, 창조적, 미래지향적, 가치적 삶과 사회발전을 통한 공동의 복지목표를 향한 자원복지 활동, 즉 21세기를 향한 자원복지활동의 활성화 과제는 무엇이며, 그 과제들을 구체적으로 어떠한 방법으로 달성할 것인가 하는 문제는 공동의 복지를 추구하는 것에 있어서의 중요한 연구 과제가 아닐 수 없다. 따라서 자원봉사활동을 활성화하기 위해서는 다음과 같은 과제가 해결되어야 할 것이다.⁶²⁾

첫째, 자원복지문화의 지방자치적 정착화, 민주복지사회 구현을 위한 기초로서 지역사회를 중심으로 하는 자원복지활동육성 전문기관(volunteer community center)을 시·군·구 단위까지 확대하여, 그곳을 중심으로 자원복지활동과 관련 프로그램을 전문화, 체계화할 수 있도록 민관이 공동노력하는 것이 기본과제인 것이다.

둘째, 자원복지활동을 활성화하기 위해서는 먼저 전문가 육성과 전문지도자 양성에 관한 관심이 필요하다. 이를 위한 정부의 계획적 투자가 필요하다.

셋째, 자원복지활동의 육성방법에 관한 사회적 공동연구가 필요하다.

넷째, 민간기관의 필요에 따라 사회행정단위에 있어서, 자원복지활동원협회와 자원복지협의회의 조직화가 필요하다. 1994년 4월에 전국 규모의 자원봉사단체협의회(30여 단체 가입)가 창설된 바 있으며, 앞으로 활성화를 촉진하기 위해서는 시, 도, 군, 구 단위로 조직화가 강화되어야 한다.

다섯째, 정부와 자원복지활동육성기관과의 역할분담과 상호체제를 강화함이 중요하다.

여섯째, 자원복지활동의 활성화를 위해서는 정부의 각 부처와 지방자치단체의 공무원 개개인의 적극적 관심과 연구하는 자세가 필요하다. 그것을 가능케 하는 하나의 방법으로 공무원 교육 과정에 '자원복지활동에 관한 이론과 실제'를 포함시킴과 동시에, 월 1회 정도라도 희망자에게는 유급휴가로 자원봉사활동을 할 수 있도록 하여,

62) 김영호, "현대사회에 있어서 자원복지활동의 의미와 과제", 『아산』, 통권 제66호, 1995, pp.12-26.

공무원이나 직장인들의 새로운 장을 확립하여 국민들에게 보여주는 것이 중요하다.

일곱째, 외국의 경우에서와 같이 또는 세계화를 위해서는 우리나라도 일반 기업체와 정부산하기관에서부터 신입사원 입사시 평점제도를 비롯하여, 신입사원을 위한 교육 프로그램을 적극적으로 개발 보급할 필요와 자원봉사활동에 참여하는 직원을 위해 유급휴가제도, 송금제도 등을 도입할 수 있도록 권장, 지원하는 것이 기업발전과 사회발전에도 바람직하다.

여덟째, 유치원 및 초·중·고·대학 교육과정에 사회복지와 자원복지활동(복지일반교육)에 관한 내용을 포함시키는 것이 세계적 추세라는 것을 주목할 필요가 있다. 이를 가능케 하기 위해서는 교육대학과 일선교사를 위한 교육훈련 과정이 연구·개발되어야 한다. 다음으로 교육받은 교사들에 의하여 유치원 및 초·중·고등학교의 교육과정에서 지도하게 하며, 실험연구기간을 거쳐 교육제도화 하여야 할 것으로 생각한다.

아홉째, 자원복지활동의 활성화를 위해서는 외국의 예에서도 알 수 있는 바와 같이 정부가 제도적 장치를 마련하여 민간기관이 발전할 수 있도록 적극적, 체계적 지원이 필요하다. 이를 위한 발전적 계획과 학계, 현장, 정부 등의 공동연구가 이루어지도록 중앙정부와 지방정부에서는 복지사회 구현이란 원대한 계획 하에 순수하고 적극적인 관심과 지원이 필요하다.

열번째, 자원복지활동은 지역사회주민의 현실적 요구를 기초로 하여 산업화, 정보화, 개방화 시대에 상응할 수 있도록 지역사회를 중심으로 하는 다양한 net-work, 다양한 자원체계 활용 및 조직화, 또는 다양한 정보매체를 통한 적극적 통합적 홍보 혹은 유도과정이 개발·강화되어야 한다.

열한번째, 중앙정부와 지방 자치 단체에서는 자원복지활동에 관한 VTR 테이프를 제작하여, 자원복지 교육 및 홍보용으로 전국 초·중·고·대학과 일반 가정에 보급하므로 아동 및 청소년들이 어릴 때부터 시각적으로라도 선한 가치적 삶을 보다 많이 체험할 수 있게 하고, 선한 삶을 모방하면서 실천할 수 있게 유도함(사회화)이 중요하다. 특히 정보화 사회에서 일탈의 요인이 될 수 있는 불건전한 매체 혹은 환경과 접할 수 있는 기회를 차단시키고, 자원복지활동의 보편화의 백년대계적 가치로 받아들일 수 있는 사회적 분위기를 조성하고 확산시킬 수 있는 것임으로 정부의 적극적인 지원하에 홍보용 VTR 테이프를 거국적으로 제작 배포함이 필요하다.

열두번째, 민간기관에 의한 자원복지활동의 활성화를 위해서는 정부의 지원적 노력과 자원복지기관의 전문적 발전, 그리고 지역사회 주민의 능동적인 참여가 순환적 조화를 이룰 수 있어야 한다. 이를 가능케 할 수 있는 요인중의 하나로 정부의 제도적 장치를 들 수 있다. 상기의 내용들은 필자가 장기간의 자원복지활동의 실천적 연구체험과정에서 터득한 신념적 활성화 과제라고도 할 수 있다.

열세번째, 관이 주도하는 자원봉사원 양성과 민간단체가 주도하는 자원봉사원 양성은 나름대로 특수성이나 장·단점이 다를 수는 있겠으나 현재 지방자치단체(관이 주도)자체로 추진하고 있는 자원봉사자 훈련, 교육, 양성 등은 도내 자원봉사단체 관리기관인 각급 민간단체에 전문적인 기술, 예산 새로운 프로그램, 동원능력 등을 지원하는 차원에서 적극 후원하면서 복지단체를 자립할 수 있도록 운영함이 바람직할 것이다. 이는 자칫 정부나 관 주도의 자원봉사원 양성은 순수한 자원봉사가 아닌 주관적 동원된 봉사원 양성이라는 시민의 비난적 오해의 소지가 있으며 이러한 봉사원 양성은 관변단체로 퇴색되어 전락할 수 있는 가능성을 간과해서도 안될 사업으로 여겨지기 때문이다. 지역사회복지와 자원하여 봉사할수 있는 진정한 자원봉사시민의 활성화 참여도를 높이기 위해서는 어느 시점에서는 이러한 관주도의 양성과정이 민간단체로 과감하게 이양되어야만 자율발전과 보다많은 자원 봉사원들의 동참의 시기를 앞당길 수 있을 것이며, 사회복지기관과 지방자치단체의 자율적 공동복지를 이룩하기 위한 필수적 공동과제라고 말할 수 있을 것이다.

제3장 우리나라 노인복지 자원봉사 현황

제1절 우리나라의 노인복지 현황

1. 평균수명과 인구추세

연령이 고령화되고 있는 것은 세계적 추세이며, 우리나라도 예외는 아니다. 1997년도 노령인구의 비율을 보면, 스웨덴 17.3%, 독일 15.2%, 미국 12.6%, 일본 14.1%, 싱가포르 6.7%에 이르고 있으며, 우리나라는 5.9%에 이르고 있어, 향후 노인복지에 대한 다양한 욕구는 점차 커질 것이다.

노인인구 비율뿐만 아니라 평균수명에 있어서도 <표 3-1>에 나타난 바와 같이 우리나라 사람들은 1995년 현재 71.5세이며, 여자(75세)가 남자(68.2)보다 더 높게 나타나고 있다.

<표 3-1> 한국의 평균수명과 노인인구의 변화추이

| 연도 | 평균수명 | | | 노인인구 | |
|------|------|------|------|-----------|-----|
| | 평균 | 남 | 여 | 65세이상(만명) | 비율 |
| 1970 | 63.3 | 59.8 | 66.2 | 104 | 3.3 |
| 1980 | 56.9 | 62.7 | 69.1 | 145 | 3.8 |
| 1985 | 68.3 | 64.9 | 71.3 | 175 | 4.3 |
| 1990 | 70.2 | 67.1 | 73.1 | 203 | 4.7 |
| 1995 | 71.5 | 68.2 | 75.0 | 240 | 5.3 |

자료: 경제기획원, 「인구 및 주택센서스」, 「인구추계자료」, 각년도

제주지역에는 65세 이상 노인인구가 인구구성비상 높게 나타나고 있고, 제주도 노인의 자립성도 강하여, 노인복지정책을 구체화하는데 좋은 모델이 될 수 있는 환경을 갖추고 있다⁶³⁾. 제주지역의 노인인구는 <표 3-2>에 나타난 바와 같이 1998년 말 현재 38,845명에 달하는데, 이는 제주지역 총인구의 7%에 이르러, 우리나라의 5.9%보다 제주지역이 더 높은 노인 분포를 나타내고 있으며, 그 중에서도 여자가 27,891명으로 전체 여성인구의 10%가 노인인구로 나타나고 있다. 이와 같은 높은 노

63) 한창영, 「남곡문집」, 제2권, 도서출판 온누리, 1998, p.26.

인인구의 비율은 지역복지를 노인복지라는 점에 투영·조준함으로써 노인복지의 지방화나 지역화를 이루는데⁶⁴⁾ 타지역보다 유리할 것이다.

<표 3-2> 제주도 시·군별 노인인구

(’98.12.31 현재, 단위 : 명)

| 구분 | 총인구 | 노인인구 | 제주시 | 서귀포시 | 북군 | 남군 |
|----|---------|--------|--------|-------|--------|-------|
| 합계 | 534,008 | 38,845 | 13,422 | 5,782 | 11,742 | 7,899 |
| 남자 | 264,720 | 10,954 | 3,850 | 1,753 | 3,137 | 2,214 |
| 여자 | 269,288 | 27,891 | 9,572 | 4,209 | 8,605 | 5,685 |

자료: 보건복지여성국, 「주요업무보고-제주지역편」, 1998.

이러한 인구추세와 더불어 제주지역에 사회복지시설은 <표 3-3>에 나타난 바와 같이 노인복지시설 8개를 포함해 총 18개 뿐인데, 노인시설 8개의 현 수용인원은 총 256명에 불과하다.⁶⁵⁾ 그러나 각 시설별로 최대 수용 가능인원인 450명을 수용할 경우 수용인들에 대한 복지생활의 안락함이 떨어져 봉사자와의 대화나 시설 보호자와의 관계가 악화될 것이며, 이는 수용시설 그 자체의 의미만 있을 것이다.

<표 3-3> 제주지역 노인복지시설 현황

| 구분 | | 최대수용인원 (명) | 현재수용인원 (명) | 건물규모(m ²) |
|-----|---------|---------------|---------------|-----------------------|
| 양로원 | 제주양로원 | 60 | 31 | 929 |
| | 성요셉양로원 | 50 | 17 | 657 |
| | 성이시돌양로원 | 80 | 59 | 2,826 |
| | 남제주양로원 | 50 | 42 | 726 |
| | 평화의 집 | 50 | 9 | 13,180 |
| 요양원 | 제주요양원 | 30 | 30 | 663 |
| | 평안요양원 | 80 | 20 | 2,245 |
| | 원광요양원 | 50 | 48 | 1,659 |
| 합계 | | 450 | 256 | - |

자료: 보건복지여성국, 「주요업무보고-제주지역편」, 1998, p.54

64) 한창영, “노년과 지역복지에 관한 연구”, 제주대학교 지역발전연구소, 「지역발전연구」 제3집, 1991, pp.166-170.

65) 보건복지여성국, 「주요업무보고-제주지역편」, 1998, p.6

2. 우리나라 노인복지 정책

우리나라에서는 1981년 5월 노인복지법이 공포되면서부터 본격적으로 노인복지를 실시하게 되었다. 현재 노인복지정책은 선가정보호 후사회보장이라는 대원칙에 따라 요보호대상 노인들의 기본적 욕구충족이 중심이 된다고 할 수 있다. 비록 노인복지예산이 사회복지예산의 33.3%(1990년)로 비교적 높은 비율을 차지한다고 하나 노인복지예산은 1991년 GNP중 0.02%, 국가예산중 0.15%로 노인인구의 급증추세에 비하면 미미한 정도라고 할 수 있다.⁶⁶⁾

(1) 소득보장정책

정년퇴직으로 인한 노후의 경제적 문제를 해결하고자 실시되는 직접적 소득자원으로 1988년부터 실시하는 국민연금제도와 군인, 공무원, 사립학교 교직원을 대상으로 한 특수직역 연금제도가 있으나 특수직역 연금은 65세이상 노인의 1%미만이 혜택을 받고 있고 국민연금제도는 현재의 노인계층에게는 직접 혜택이 없는 실정이다. 이외에도 연금혜택에서 제외되는 저소득층 노인중 일정자격을 갖춘 자의 최저생활유지를 위한 생활보호제도, 70세이상 생활보호대상자에게 매달 1만원씩 지급되는 노령수당제도가 있다.

한편 간접적으로 소득을 지원하고 있는 제도로 노령자의 취업을 돕기 위한 노인능력은행, 노인에게 알맞는 일거리를 마련하여 생활비 보조를 목적으로 한 노인공동작업장이 있다. 또한 65세이상 노인을 대상으로 공공업종 이용시 무료나 할인 혜택을 주는 경로우대제와 주택상속공제, 부양가족공제 등의 세금감면 혜택이 있다.

연금제도의 혜택을 받는 노인의 비율이 낮고, 무의탁노인들에게 주어지는 공적부조인 생활보호제도나 노령수당 등의 혜택이 최저수준의 생활을 보장하기에는 역부족인 실정이다.

(2) 의료보장정책

노년기로 접어들면서 신체의 쇠약으로 상병률이 높고 만성질환이 증가함에 따라

66) 김용택, “실버산업과 복지프로그램”, 『아산』, 통권 제60호, 1993, pp.23-29.

의료비 부담이 크지만 노인들은 소득의 감소로 자신들이 치료, 예방할 수 있는 능력이 낮아서 국가적 차원에서의 의료보장을 통해 노인의료대책을 마련하여야 한다. 우리나라에는 현재 노인만을 대상으로 한 의료보장정책은 없으며 1989년부터 전국민을 대상으로 실시하는 의료보험과 의료보호에 포함되어 있다. 65세이상 노인의 일부에서 건강진단(90년도 19만명)과 보건교육이 실시되고 있고 재가노인들을 위하여 가정봉사원을 파견하여 보호노인들의 간병, 급식, 말벗 등의 서비스를 제공하는 재가노인 봉사사업을 지원하고 있다.

앞으로의 대책으로는 노인인구 급증에 따른 고령화 시대에 대비하여 장기적 노인의료대책으로 예방, 치료, 재활, 보건 및 사회적 서비스를 모두 포함한 종합적인 노인의료체계가 정립되어야 한다. 예방중심의 보건사업을 담당하고 있는 보건소의 기능을 활성화시켜 예방, 치료, 재활의 통합적 역할을 해나가는 것이 바람직하다. 즉 노인을 대상으로 한 정기건강진단, 보건교육 실시와 병원에서 퇴원한 노인들의 기능회복을 위한 물리치료 등의 사업을 실시하여야 한다. 또한 노인병 전문병원, 노인간호의 가족부양을 보완해 줄 노인요양시설의 확충, 가정간호와 자원봉사자를 이용한 가정봉사원제도의 정착, 노인보호를 위한 전문인력양성 등이 시급히 요청된다.

(3) 주택보장정책

노인들은 퇴직후의 수입감소, 핵가족화의 보편화로 인한 독립가구의 유지 등으로 주택비용 부담이 과중한 실정이다. 그러나 우리나라에서 실시되는 노인을 위한 주택보장정책은 미미한 실정이다.

노인의 신체적 능력 저하를 고려한 노인에게 적합한 내부시설을 갖춘 노인주택이 요구되는 시기이다. 특히 노인단독세대가 급증하는 추세여서 노인주택에 대한 정책적 배려가 시급하다. 요즈음 사회에서 관심을 보이는 유료양로원, 유료요양원, 노인복지주택 등 주택실버산업과 전통적 가족형태를 유지하면서 노인과 젊은 세대와의 문제를 해결하고자 하는 3세대 동거형 주택이 앞으로의 노인주택보장정책의 핵심이 될 것으로 전망된다.

시설수용의 주택보장으로서는 1992년 9월 현재 무의무탁한 노인을 위한 무료노인양로시설 75개, 무료노인요양시설 26개소에 6,500여명이 수용되어 있고 저소득층을 위

한 실비양로시설 1개, 실비요양시설 13개, 유료요양시설 1개소가 있다. 무료시설은 입소규정의 까다로움, 낮은 정부지원액, 종사자 수의 부족 등의 문제점이 지적되고 있고, 유료시설은 입소비용의 비현실성, 유료시설 운영의 민간참여, 차등의 서비스요금 적용 등이 논의되고 있다.

(4) 사회복지서비스 정책

노인양로, 요양시설을 주택보장정책으로 포함시켰으므로 여기서는 노인의 사회적, 심리적 욕구충족을 위한 사회복지서비스를 노인여가시설과 재가노인을 위한 파견서비스로 나누어 설명하고자 한다. 노년기의 늘어난 여가시간을 위해 마련된 시설로는 지역사회내 노인들의 친목, 취미오락, 공동작업 등의 장소를 제공하고 있는 경로당(전국에 20,000여개소), 노인교실/학교(전국에 700여개소로 추정), 2개의 노인종합복지회관 등이 있으나 노인들의 여가 활용시설로서의 역할을 수행하기에는 여러가지 문제점들을 안고 있다.

경로당의 시설노후 및 미비, 정부의 재정적 지원 빈약, 전문인력 부족, 노인교실/학교의 불분명한 교육이념과 운영미숙 등이 지적되고 있다. 서울시 위탁으로 운영되는 노인종합복지회관은 노인에게 유익한 여러가지 사회복지프로그램을 제공하고 있어 전국적으로 활성화됨이 바람직하지만 종합사회복지관과 중복되는 서비스가 많아 확장계획이 보류상태로 있다.

의료보장정책에서 잠시 언급한 재가노인을 위한 파견서비스인 가정봉사원제도가 있다. 1987년 민간복지기관인 한국노인복지회에서 자원봉사자를 중심으로 불우한 노인을 대상으로 시작되어 1992년 현재 정부에서는 10개 재가노인봉사 사업기관을 정하여 가정봉사원 사업을 지원하고 있다. 정신적, 신체적 사유로(질병, 장애, 노쇠 등) 혼자서 일상생활에 불편이 있는 노인가정에게 필요한 사회적 서비스제공을 위하여 주1회 방문하여 1-3시간 정도 청소, 취사 등 가사조력, 건강관리(병수발, 목욕, 병원동행 등), 말벗, 상담 등 정서적 서비스, 간담부름과 노인관련정보제공 등 사회적 서비스를 행하고 있다.

그러나, 아직도 우리 사회에서는 가정봉사원에 대한 홍보 및 이해가 부족하고 가정내에서 외부 사람의 도움을 받는 것에 대한 거부감이 많은 것 같다. 가정봉사원

사업이 자원봉사자를 중심으로 실시되거나 인력확보의 어려움이 많고 긴급상황이나 장기간 서비스가 필요한 경우에 자원봉사자 활용의 한계점이 있다.

제2절 자원봉사 현황

최근 자원봉사 활동의 외형적 특징 혹은 경향은 자원봉사자의 수적 증대와 참여 계층의 확대 및 활동 영역의 확대 등이라 할 수 있다. 최근 우리나라에서도 자원봉사 활동에 관한 시민적 관심이 커지면서 자원봉사자 수는 증가되고 있으며 참가자 구성층도 중고등 학생에서부터 노인층에 이르기까지 다양해지고 있다. 또한 활동 영역도 과거 시설에서의 서비스가 주류였지만 이제는 지역사회 활동, 재가 서비스 활동에 이르기까지 확대되고 있으며 활동 내용도 장애인, 노인, 아동, 문화, 환경, 교육 등의 영역까지 확대되어 전반적으로 다양화되고 있다.

1. 일반현황

우리나라의 자원봉사활동은 사회복지협회의 지역복지봉사센터, 한국여성개발원의 여성자원활동 인력은행, 대한적십자사 등을 중심으로 전개되고 있으며, 이중 사회복지분야의 자원봉사자 활용현황은 <표 3-4>에 나타난 바와 같이 총 339개 단체에 자원봉사자 등록자 수는 194,226명이며, 그 중 실제 현장에서 참여하고 있는 자는 102,314명에 이르고 있다. 또한 사회복지관련 시설, 기관, 단체별로 자원봉사자 활동현황과 주요 봉사활동내용을 보면 <표 3-5>에 나타난 바와 같이 한국사회복지 협의회 등 여러 기관 및 단체에서 사회복지시설봉사, 범죄추방, 위문, 환경보호운동 등 다양한 활동을 하고 있다.

<표 3-4> 사회복지기관시설, 기관 단체별 자원봉사자 활동현황

| 기관명 | 구성 | 비고 |
|-----------|---------------------------|---|
| 한국사회복지협의회 | 15개 시도지부에서 3,500여명 | 각종 사회복지시설에서봉사 |
| 사회복지관협회 | 전국 297개 사회복지기관에서 20,000여명 | 지역사회 봉사활동 |
| 대한적십자사 | 전국 1,200여개 조직에서 25,000여명 | 사회복지봉사, 병원봉사, 외국어봉사, 아마무선봉사, 사랑의 선물봉사 등 |
| 자원봉사단체협의회 | 대한적십자사등 36개단체 | 94년 12월 내무부 등록 |
| 국민운동단체 | 전국 50,000여명 | 범죄추방, 질서계도 등 지역봉사활동 |
| 여성단체 | 전국 200여만명 | 소비자문제, 직업훈련, 상담사업 등 |
| 종교단체 | 신도중심으로 참여하여 활동 | 복지시설방문봉사, 불우이웃간병, 위문 등 |
| 청소년단체 | 전국 10만여명 | 환경보호운동, 자원재활운동, 사회복지봉사활동 등 |

자료: 보건복지부, 사회복지 자원봉사활성화 방안, 1995.

<표 3-5> 자원봉사자 활동분야별 현황

(단위: 명)

| 활동분야 | 봉사활동자 수 | | | 더 필요한 봉사자 수 | | |
|----------|---------|------|--------|-------------|------|-------|
| | 시설/기관 | 재가 | 소계 | 시설/기관 | 재가 | 소계 |
| 정서적봉사 | 1882 | 1167 | 3,049 | 94 | 242 | 336 |
| 의료봉사 | 596 | 357 | 953 | 132 | 114 | 246 |
| 가사원조 | 646 | 780 | 1,426 | 38 | 275 | 313 |
| 여가지도 | 209 | 81 | 290 | 69 | 50 | 119 |
| 사회적봉사 | 375 | 164 | 539 | 56 | 74 | 130 |
| 교육봉사 | 1259 | 221 | 1,480 | 332 | 109 | 441 |
| 예체능지도 | 383 | 94 | 477 | 163 | 24 | 187 |
| 노력봉사 | 3866 | 650 | 4,516 | 292 | 155 | 447 |
| 행정봉사 | 431 | 55 | 486 | 92 | 38 | 130 |
| 프로그램지행보조 | 1669 | 233 | 1,902 | 323 | 52 | 375 |
| 기술적봉사 | 458 | 154 | 612 | 126 | 116 | 242 |
| 결연봉사 | 146 | 190 | 336 | 278 | 480 | 758 |
| 전문봉사 | 8 | 10 | 18 | 10 | - | 10 |
| 계 | 11928 | 4156 | 16,084 | 2005 | 1729 | 3,734 |

자료: 서울시정개발연구원, 「서울시 자원봉사자 활용증진방안에 관한 연구」, 1995.

제주지역의 자원봉사자는 1997년 현재, 450개 단체의 18,957명과 개인 1,499명 등 총 20,456명이며, 주요 수요처는 839개소의 12,407명이다. 여기에는 환경, 기초질서,

사회복지, 직능, 재난구조, 기타 등이 포함되어 있다.

이들 자원봉사자들의 추진현황을 보면 참여실적이 1997년도 5,194개 단체 10,558개소 총 192,616명에 달하며, 자원봉사센터의 운영계획 및 홍보, 자원봉사자 교육에 4개과정 704명, 봉사활동 우수학생 시상 176명 그리고 각종 행사지원 2,030명 등으로 구성된다.

한편 노인들에 의한 봉사활동도 이루어지고 있는데, 좁게는 경로당 단위로 전개되고, 마을, 읍·면 단위 또는 시·군 단위 나아가 도단위로 전개되고 있다.⁶⁷⁾ <표 3-6>에 나타난 바와 같이 대한노인회가 전개한 자원봉사활동을 보면, 노인들의 환경정화운동에 관한 봉사활동에서 그 회수와 참여인원이 매우 많음을 알 수 있으며, 청소년 선도나 도덕윤리회복 교육에도 노인들의 격려가 이용될 수 있음을 보여주고 있다.

<표 3-6> 노인들의 자원봉사활동 현황

(1995년 12월)

| 구분 연합회 | 조직 | | | 도덕윤리회복교육 | | 청소년선도 | | 환경정화운동 | |
|-----------|-----|--------|-----------|-----------|-------|-------|---------|--------|---------|
| | 지회 | 경로당 | 회원 | 연합회 중앙도지회 | | 지회 | | 경로당 | |
| | | | | 회수 | 참여인원 | 회수 | 참여인원 | 회수 | 참여인원 |
| 서울 | 25 | 1,674 | 121,843 | 0 | 0 | 261 | 29,347 | 579 | 26,481 |
| 부산 | 16 | 1,025 | 50,088 | 2 | 1,100 | 166 | 3,970 | 567 | 9,003 |
| 대구 | 8 | 747 | 53,572 | 6 | 2,089 | 66 | 896 | 755 | 27,067 |
| 인천 | 10 | 806 | 42,771 | 6 | 190 | 49 | 312 | 2,696 | 28,896 |
| 광주 | 5 | 468 | 21,699 | 0 | 0 | 8 | 203 | 92 | 5,071 |
| 대구 | 5 | 482 | 25,073 | 0 | 0 | 13 | 377 | 182 | 3,186 |
| 경기 | 36 | 3,791 | 164,803 | 7 | 357 | 901 | 55,948 | 1,821 | 41,093 |
| 강원 | 18 | 1,327 | 82,907 | 44 | 177 | 173 | 3,176 | 1,677 | 15,762 |
| 충북 | 12 | 2,559 | 96,657 | 0 | 0 | 87 | 2,656 | 459 | 20,708 |
| 충남 | 16 | 2,824 | 116,070 | 13 | 2,000 | 63 | 1,897 | 440 | 11,417 |
| 전북 | 14 | 2,548 | 139,675 | 2 | 724 | 162 | 2,795 | 1,404 | 15,326 |
| 전남 | 24 | 2,292 | 133,191 | 4 | 96 | 428 | 10,226 | 1,173 | 8,044 |
| 경북 | 23 | 3,207 | 167,527 | 1 | 561 | 55 | 586 | 484 | 15,528 |
| 경남 | 25 | 3,016 | 159,706 | 5 | 630 | 310 | 11,236 | 1,138 | 40,897 |
| 제주 | 4 | 199 | 29,567 | 0 | 0 | 48 | 1,152 | 32 | 3,194 |
| 합계 | 241 | 26,965 | 1,405,146 | 90 | 7,924 | 2790 | 124,777 | 13,499 | 274,473 |

자료: 백창현, “한국고령자의 지역활동”, 「고령화의 진전과 각국의 고령자대책 세미나」, 1998.

67) 한창영, 「지역의 고령화와 복지」, 도서출판 온누리, 1998, p.124.

2. 자원봉사활동의 정부지원실태

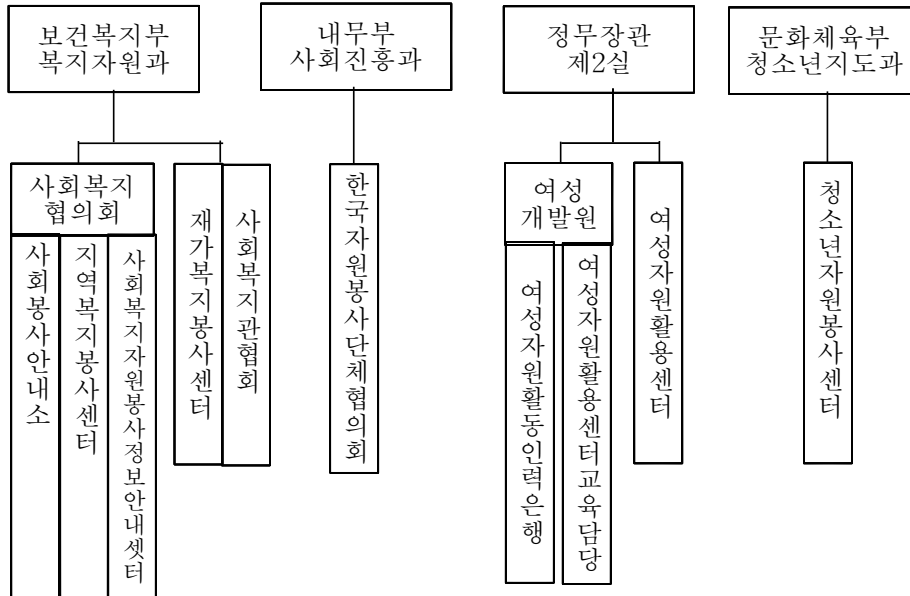
우리나라의 자원봉사 지원기관은 1970년대 이후에야 설립되어, 조직적 역량이 미비한 상태이다.

보건복지부는 1994년도 1억원을 들여 한국사회복지협의회에 자원봉사정보안내센터를 설립, 운영을 지원했고, 서울시는 1억 2천만원을 지원하여 1995년도부터 서울시 사회복지협의회에서 자원봉사자 교육, 훈련, 배치사업을 전담하도록 하고 있다.

자원봉사활동과 관련된 중앙행정부서는 내무부, 보건복지부, 정무 제2장관실, 문화체육부 등이 있는데, 보건복지부의 자원봉사활동 행정지원은 1978년 한국사회복지협의회 부설 사회봉사안내소를 설치하여 자원봉사자 교육사업을 실시하고 사회복지시설기관에 자원봉사자를 배치하여 운영되다가 1991년부터 보건복지부에서는 재가복지사업 시범운영 및 사회복지시설이나 기관에 자원봉사자를 배치하는 자원봉사자 교육사업을 위해 사회복지협의회 내에 지역복지봉사센터를 설치하였고, 1992년에는 지역사회에서 일정한 시설과 전문인력 및 자원봉사자를 갖추고 필요한 재가복지서비스를 제공하는 재가복지봉사센터가 설립되었다. 1994년에는 자원봉사관련전산정보체계를 구축하고 자원봉사자, 지도자교육, 자원봉사활동조사연구와 교재발간, 홍보, 정책건의를 목적으로 하는 사회복지협의회 부설 사회복지자원봉사 정보안내센터를 설립하였다.

중앙정부의 자원봉사활동기관 행정체계는 <그림 3-1>과 같이 크게 보건복지부의 복지자원과, 내무부 사회진흥과, 정무장관 제2실 그리고 문화체육부 청소년 지도과 등 4개로 구성되어 있다.

<그림 3-1> 중앙정부의 자원봉사활동 기관



자료: 최정희, “우리나라 자원봉사활성화를 위한 정부역할에 관한 연구”, 경희대 행정대학원 석사학위논문, 1997, p.52에서 재인용.



3. 각국의 자원봉사활동

1) 독일⁶⁸⁾

독일에서 수상구조 자원봉사를 하는 사람은 무려 50여만명에 달하고 있다. 독일의 모든 하천과 호수, 그리고 바다의 구조요원은 100% 자원봉사자들이 맡고 있는 것이다. 그러나 역시 독일에서도 자원봉사는 교회등의 단체가 활발히 주도하고 있는데 신교의 사제단과 구교의 카리타스가 대표적이다. 사제단의 경우 독일 전역에 어린이, 노인, 장애자, 난민 등을 위한 2만개의 각종 시설에 40만명의 유급직원과 50만명의 자원봉사자들이 일하고 있다. 카리타스도 이와 규모가 비슷하다.

이밖에 회원 5백만명으로 최대 규모인 적십자사에 약 1백만명, AWO에 8만여명, 그리고 파리에트복지연맹에 25만여명이 자원봉사로 일하고 있는 것으로 조사되고

68) 중앙일보, 1994년 9월 15일

있다. 체육협회의 최근 자료에 따르면 스포츠분야에만 2백만명이 넘는 사람이 무료로 자원봉사를 하고있다. 8만개에 달하는 각종 스포츠클럽의 코치나 관리자들은 대부분 자원봉사자들이다. 이밖에 지하철에서 장애인 도와주는 사람, 연극무대에서 조명하는 사람, 심지어는 소방서의 구급요원도 자원봉사자들이 많다. 선거때는 약 70만 명이 자원봉사로 일을 해주기도 한다. 80세 이상의 노인들에게 시장이 꽃다발이나 와인, 현금15마르크 가운데 하나를 선물하는데, 생일축하카드를 쓰고 일을 직접 전달하는 사람들도 자원봉사자들이다. 69)

2) 프랑스⁷⁰⁾

프랑스의 자원봉사활동은 정부의 지원보다 순수민간단체가 주도하며 무보수, 무대가를 원칙으로 하고 있다. 자원봉사 활동은 인도주의 전반에 걸쳐 활동하는 적십자나 분야별로 세분화된 세계의 의사회, 마음의 식당 등 모두 800여개 민간단체에서 주로 이루어진다. 이들 단체에서 일하는 자원봉사자 수만도 인구의 10%가 넘는 7백여만명, 기타 마을단위 등에서 소규모로 이루어지는 것까지 합치면 훨씬 많을 것으로 추산되고 있다. 자원봉사자는 국가기관이나 개별 단체에서 정신교육을 받을 수도 있으나 보통 자신의 사회경험을 바탕으로 소양교육정도를 받은 후 적성에 맞는 봉사활동에 투입되는 것이 일반적이고 나머지 전문분야는 사회에서 실제 경험이 있는 사람이 맡고 있다.

국가는 자선단체의 자유로운 활동을 보장해 주는 선에서 그 역할을 한정하고 있다. 물론 정부예산에 편성돼 있는 사회복지비로 재정지원도 한다. 자선단체들이 운영하는 3만 3천개의 침상을 갖춘 숙박시설에 연간 19억 프랑(2천6백억여원)을 내놓고 있다. 그러나 국가는 단체의 기금사용만 감독할 뿐 회원의 활동은 전혀 간섭할 수 없으며 운영비나 기금마련을 위한 수익 활동에 감세혜택을 주는 정도로 그친다.

프랑스의 자원봉사활동이 국민들이 자발적으로 내는 기부금에 크게 의존하고 있다는 점도 국가의 주도적 지원단체로 운영되는 다른 나라들과 다르다. 지난해 순수 인도주의 차원의 기부금으로 모인 금액은 모두 95억프랑(약 1조 3천여억원). 프랑스

69) <http://www.skhu.ac.kr/cwc/g.htm>

70) 중앙일보, 1994년 8월 24일

한 가구가 내는 평균 기부금이 연간 1천 76프랑(15만여원)에 달하고, 질병(56%), 사회봉사(24%), 교회(21%), 국제구호(15%)에 쓰인 것으로 나타났다.

프랑스 자원봉사의 또 하나 다른 특징은 국내 활동과 별도로 아프리카를 중심으로 한 국제적인 자원봉사가 활발하다는 것이다. 연간 25억 프랑의 기부금이 제 3세계의 난민이나 이재민을 위해 모이고, 르완다 사태의 경우 적십자사, 가톨릭구원회, 세계의 의사회 등에서 민간 자원봉사자들이 대거 현지에 투입된 바 있다. 또 개인들과 별도로 기업들도 자선단체활동을 지원하는데 적극적이다. 예를 들어 엘프 아퀴텐(정유) 2천5백만프랑, 크레디 뮤투엘(금융)1천만프랑, 롱 폴랑(의약)4백만프랑 등 20여개 기업들이 각종 자선단체에 기금을 후원하고 있다. 결국 프랑스의 자원봉사는 자기가 좋아서하는 순수한 의미의 봉사관행이 정착돼 있고 이에 대한 국민적 관심이 보편화 돼 자선단체와 봉사자 그리고 기금이 균형을 이루며 자연스럽게 운용되어가고 있는 것이다. 71)

3) 일본⁷²⁾

일본의 자원봉사분야는 매우 다양한데, 후생성에 따르면 지난해 3월 현재 일본의 자원봉사자수는 모두 469만명, 160만명에 불과했던 80년대와 비교할 경우 15년만에 3배가량 늘어났다. 활동이 파악되지 않는 사람까지 포함할 경우 약 700만명에 달하는 것으로 추정된다. 자원봉사단체는 모두 56,100여개로 자원봉사자의 95%이상이 크고 작은 단체를 통해 봉사활동을 하고 있다. 직업별로는 주부가 절반 가량이며 성별로는 여성이 75%를 차지하고 있다.

일본 자원봉사활동의 특징은 먼저 전국적인 네트워크의 정비를 들수 있다. 자원봉사활동의 중추역할을 맡고 있는 전국사회복지협의회가 전국의 3,414개의 지역협의회를 통해 자원봉사활동을 조직화하고 있다. 각 지역협의회는 관내 자원봉사단체와 정기 협의를 갖는 한편 시민들로부터 자원봉사 접수를 받아 이들 단체에 연결시켜주고 있다. 56,100여 개에 이르는 자원봉사단체 전체가 거미줄처럼 전 열도에 조직되어 있는 셈이다.

71) <http://www.skhu.ac.kr/cwc/f.htm>

72) 중앙일보, 1994년 8월 11일

두번째는 정년퇴직을 한 장년층 중심으로 한 자원봉사 활동이 눈부시다는 것이다. 자원봉사가 제2의 삶의 터전으로 200여명의 삶의 터전으로 자리잡아 가고 있는 것이다. 실제 전체 자원봉사자중 정년이 65세 이상이 차지하는 비율이 23.65%에 이른다. 여기에 40-65세의 비율이 60.2%임을 감안하면 일본의 자원봉사는 장년층이 주도한다고 해도 과언이 아니다.

세째로는 기업들이 봉사지원에 적극 나서고 있는 점을 들 수 있다. 경단련은 91년 자원봉사활동 및 모금활동의 창고가 되는 사회공헌도를 사무국 내에서 개설하는데 이어 소니 등 10여개 업체도 기업시민부 사회업무실 등을 잇따라 설치했다. 이와 함께 사람들은 자원봉사활동을 뒷받침하기 위해 1년간의 유급휴가제도를 운용하고 있는 업체도 샷포로맥주, 리크루트 등 50개 업체나 된다.

후생성과 문부성은 일본의 자원봉사활동을 떠받치고 있는 양대 행정기관이다. 일본의 경우 자원봉사와 관련한 단일법이 아직 추진단계에 있지만 각종 관련법 및 행정고시, 지도를 통해 자원봉사의 활성화를 꾀하고 있다. 관련법의 경우 1951년에 제정된 사회복지 사업법이 대표적이다. 이 법 제74조 6항은 사회복지활동에 대한 주민의 참가를 위해 제정지원을 할 수 있다고 명시해 놓고 있다. 후생성은 이 법조항에 따라 자원봉사단체는 전국 사회복지협의회에 대한 예산지원을 하고 있는 것이다. 문부성의 경우, 고교 및 대학입시에 대한 행정지도를 통해 자원봉사활동을 제도적으로 뒷받침하고 있다. 문부성은 각 교육위원회에 고교입학생 선발에 대해라는 통지문을 내고 자원봉사활동이 적절히 평가되는 것이 바람직하다고 권고했다. 자원봉사가 결국은 자기개발로 이어지는 생애 교육을 첫 단추라는 것을 중학교 때부터 몸에 배게 하자는 것이다.⁷³⁾

4) 영국⁷⁴⁾

영국의 자원봉사 단체는 남모르게 활동하는 경우가 많아 정확한 숫자 파악이 불가능하나 영국전체의 30만여개에 이르는 것으로 추산되고 있다. 전국적으로 300여개에 달하는 안내소는 담당지역내의 모든 자원봉사활동을 소상히 파악, 자원봉사지원자의

73) <http://blue.skhu.ac.kr/cwc/j.htm>

74) 중앙일보, 1994년 8월 9일

성격과 자질, 희망 등을 고려해 적당한 일을 맡긴다. 1991년 통계에 따르면 지난 1년동안 자원봉사에 참여한 적이 있는 18세이상 성인의 비율이 51%, 지금까지 한번이라도 자원봉사 경험이 있는 경우는 무려 80%를 웃돌고 있다.

영국에서는 자원봉사가 단순한 사회운동 차원을 넘어 중요한 사회기간 분야로 확고한 위치를 차지하고 있다. 자원봉사와 관련된 모든 활동을 계량화하면 국민총생산(GNP)의 5%이상을 차지해, 농업부문보다 크다. 이는 프랑스, 독일, 이탈리아 등 다른 유럽국가들과 비교할 때 높은 수치다.

1995년 영국정부가 자원봉사 및 사회사업과 관련해 사용한 예산은 모두 39억 2천여만 파운드. 이 중 14%인 5억 6천여만 파운드가 전국의 자원봉사단체에 대한 지원금으로 나갔으며 나머지는 무의탁노인, 불우청소년, 장애인 등을 위한 여러 가지 프로그램에 사용됐다. 특히 자원봉사에 대한 지원은 계속 늘어나 재작년에 비해 11%가 증가했다. 현재 영국에는 자원봉사와 관련된 전국적인 조직이 6-7개 가량 있으며 이들 모두 정부로부터 지원받고 있다. 그 중 대표적인 것이 정부예산에 의해 운영되는 자원봉사 센터(Volunteer Center)다. 20여년전 세워진 이 센터는 전체 100만파운드의 예산 중 80%가량을 국고에서 지원받고 있으며 나머지는 출판수입, 기부금 등으로 충당하고 있다.⁷⁵⁾

75) <http://www.skhu.ac.kr/cwc/e.htm>

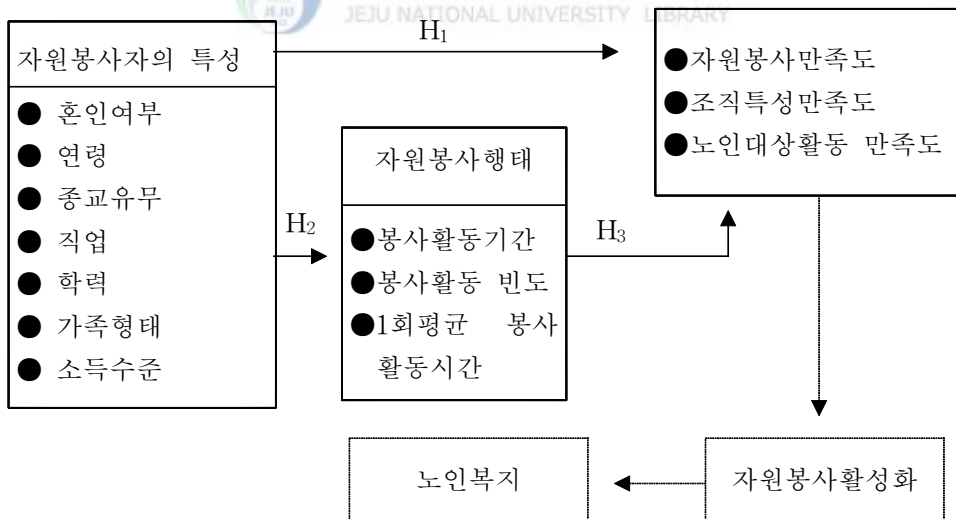
제4장 노인복지 자원봉사자의 만족도 분석

제1절 연구모형 및 가설

본 연구의 실증분석은 <그림 4-1>에 나타난 바와 같이 자원봉사자의 특성이나 자원봉사행태가 자원봉사자의 만족도에 영향을 주는지 파악하기 위해 다음과 같이 연구모형을 설정하였다.

먼저 자원봉사자의 특성을 파악한 후 이들 특성에 따라 자원봉사 만족도, 조직특성 만족도 그리고 노인대상활동 만족도 등에 차이가 있는지를 살펴보기 위해 가설1을 설정하였고, 이어 봉사활동기간, 봉사활동빈도, 1회평균 봉사활동시간 등 자원봉사행태에 따라 자원봉사 만족도, 조직특성 만족도 그리고 노인대상활동 만족도 등에 차이가 있는지를 살펴보기 위해 가설2를 설정하였으며, 마지막으로 자원봉사자의 특성에 따라 자원봉사 행태가 다른지 살펴보기 위해 가설3을 설정하였다.

<그림 4-1> 연구모형



따라서 이 모형에 따라 변수들 간의 관계를 검증하고자 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- 가설1) 자원봉사자의 개인적 특성은 자원봉사자의 만족도에 영향을 미친다.
가설2) 자원봉사자의 개인적 특성은 자원봉사의 행동과 태도에 영향을 미친다.
가설3) 자원봉사자의 봉사행태에 따라 자원봉사자의 만족도에 차이가 있다.

제2절 연구조사설계

1. 표본 및 설문지의 구성

본 연구에 이용된 설문지의 조사기간은 1999년 2월 10일부터 동년 4월 6일까지 약 2개월 동안에 걸쳐 이루어졌으며, 한국사회복지제주도협의회, 대한적십자사 제주도지회, 제주시립희망원 및 원광요양원 등 도내의 노인복지시설 등을 통해 자원봉사활동을 한 봉사자들을 대상으로 총 300매를 배포하여 260매를 회수하였고, 이 중 불성실하게 응답한 14매의 설문지를 제외하고 246매가 최종적으로 분석에 이용되었다.

설문지의 구성내용은 <표 4-1>에 나타난 바와 같이 크게 3개 부분으로 구성되었으며, 첫째는 자원봉사자의 개인적 특성 두번째는 봉사활동행태 전반에 대한 문항이고, 세번째는 봉사활동에 대한 만족도를 묻는 문항이다.

이들의 총 문항수는 162개 이며, 구체적인 내용은 <표 4-1>과 같다.

<표 4-1> 설문지의 구성

| 구분 | 변수내용(설문번호) | 문항수 | 척도유형 |
|-----------|--|---------------------|--------------------|
| 자원봉사자의 특성 | <ul style="list-style-type: none"> • 혼인여부 • 종교유무 • 학력 • 소득 등 • 연령 • 직업 • 가족형태 | 7 | 명목척도 (연령은 비율척도) |
| 자원봉사행태 | <ul style="list-style-type: none"> • 봉사활동 기간 • 봉사활동 빈도 • 1회평균 봉사활동시간 | 3 | 서열형 명목척도 |
| 기타자원봉사행태 | <ul style="list-style-type: none"> • 자원봉사 참여동기, • 자원봉사 참여동기의 작용매체, • 자원봉사활동상의 어려움점, • 봉사활동교육프로그램 참여도, • 노인대상 봉사활동지식 인지도, | 5 | 명목척도 및 서열척도 |
| 자원봉사만족도 | <ul style="list-style-type: none"> • 노인대상 봉사활동 참여도, 만족도, 반응도 • 자원봉사활동상의 동의정도 및 만족도 • 조직특성에 대한 만족도 | 각각 21 각각 40 4 | 5점 리커드 스케일 |



2. 분석방법과 연구의 한계

자원봉사활동의 만족도는 노인대상 봉사활동 참여도, 만족도, 반응도와 자원봉사활동상의 동의정도 및 만족도 그리고 조직특성에 대한 만족도 등으로 측정하였는데,

노인대상 봉사활동 참여도, 만족도, 반응도에 대해서는 21개 문항을 모두 더하여 각각 응답자의 참여도, 만족도 그리고 반응도를 산출하였다. 특히 항목별 활동을 하지 않은 경우를 제외시키기 위해 응답한 항목만을 더한 후 이를 응답한 항목의 수로 나누어 그 값을 산출하였다. 자원봉사활동상의 동의정도는 자원봉사활동상의 측면을 찾아내기 위해 요인분석을 통해 6개의 요인으로 자료를 축소하였는데, 이 때에는 아이겐밸류값이 1이상이며, 변수간 관계를 고려하였고, 나타난 요인들은 각각 요인명을 부여하여 요인별 변수들을 더하여 자원봉사 활동상의 만족도로 이용하였다. 그리고 조직특성에 대한 만족도는 설문한 응답결과를 그대로 종속변수로 사용하였다.

본 실증분석은 사회과학 통계패키지(SPSS for Windows Release 8.0)를 이용하였

으며, 분석방법은 변수에 따라 다르게 적용하였으나 가설검증시 본 연구의 유의수준은 0.05로 하였다.

차이검증시에는 비교유목이 2개인 변수에 대해서는 T-test를 하였고, 2개 이상의 유목을 가진 독립변수에 대해서는 Oneway ANOVA를 이용하였다. 특히 일원변량분석(Oneway ANOVA)분석시에는 다른 다중비교 검정보다 유의도에 있어서 평균간 더 큰 차이를 필요로 하는 Scheffe(0.05)⁷⁶⁾를 통해 사후검정을 하였다.

본 연구의 한계로서 인간은 누구나 나이가 들어감에 따라 노인이 된다는 명제에서, 노인분야에 대한 연구는 지속적으로 그리고 구체적인 항목별로 이루어져야 할 것이다. 본 연구는 이러한 미래지향적인 연구를 기대하며, 다음과 같은 연구한계를 밝혀두고자 한다.

첫째, 시기적으로 봉사활동이 집중되는 현상이 있어 표본의 수집에 어려움이 많았다. 특히 학생들의 자원봉사가 많음으로 인하여 순수하게 자원봉사활동을 하는 자원자들의 응답을 얻는데 한계가 있었다.

둘째, 특정집단의 집중된 표본구성으로 인하여 그들과 관련된 인구통계적 특성들이 여러변수에 영향을 미치고 있다.

셋째, 노인문제가 비단 제주지역의 문제만은 아니므로 전국적인 네트워크를 통해 통합적으로 연구체계가 이루어지고, 특히 주기적으로 자원봉사자 및 노인들의 욕구 파악과 이에 대한 대책이 상호 피드백 되어가면서 점진적으로 제도적인 개선을 이루어 나가야 할 것이다.

76) 정충영·최이규, 「SPSSWIN을 이용한 통계분석」, 무역경영사, 1998, p.317.

제3절 자료의 특성

1. 자료의 일반적 특성

본 실증분석 자료의 특성은 <표 4-2>에 나타난 바와 같이 혼인여부, 연령, 종교 여부, 직업, 학력, 가족형태, 소득 등의 측면에서 살펴보았다.

혼인여부 및 성별로 보면 미혼여성이 가장 많은 응답을 하였고, 기혼여성은 전체의 7.7%로 가장 적은 비율을 보였다. 연령별로는 교육제도상의 자원봉사제도에 따라 10대의 연령층이 가장 많았고, 이에 따라 학력 및 직업구분에 있어서도 이들의 구성비가 큰 비중을 보이고 있다. 종교유무에 따르면 종교를 가지고 있다는 응답은 전체의 56.3%로 종교를 가지고 있지 않다는 응답자 43.9%보다 다소 많은 편이었다. 직업에 있어서는 다양한 응답층의 확보가 어려워 유사항목들을 포괄하였는데, 여기서는 학생을 하나의 회사원, 공무원, 서비스업, 전문직, 기술직 등을 급여생활자로 그리고 나머지 상업, 주부, 농수축산업자 등은 자영업자로 구분하였다. 이에 따라 급여생활자는 전체응답자의 31.7%로 학생다음을 차지하고 있다. 학력별로는 중졸이 6.5%, 고(재)졸이 54.5%, 그리고 대졸이상이 39.0%를 각각 나타냈다. 가족형태별로는 핵가족이 대부분인 87.0%를 차지했고, 소득별로는 100만원 미만이 72.4%, 100~150만원이 14.2% 그리고 151만원 이상이 13.4%를 각각 차지했다.

<표 4-2> 자료의 특성

| 구분 | | 빈도 (개) | 백분율 (%) | 유효백분율 (%) | 누적백분율 (%) |
|------|-------|-----------|------------|--------------|--------------|
| 혼인여부 | 미혼남성 | 63 | 25.6 | 25.6 | 25.6 |
| | 기혼남성 | 50 | 20.3 | 20.3 | 45.9 |
| | 미혼여성 | 114 | 46.3 | 46.3 | 92.3 |
| | 기혼여성 | 19 | 7.7 | 7.7 | 100.0 |
| | 합계 | 246 | 100.0 | 100.0 | |
| 연령 | 10대 | 138 | 56.1 | 56.1 | 56.1 |
| | 20대 | 39 | 15.9 | 15.9 | 72.0 |
| | 30대 | 33 | 13.4 | 13.4 | 85.4 |
| | 40대이상 | 36 | 14.6 | 14.6 | 100.0 |
| | 합계 | 246 | 100.0 | 100.0 | |

(표 계속)

| 구분 | | 빈도 (개) | 백분율 (%) | 유효백분율 (%) | 누적백분율 (%) |
|------|----------|-----------|------------|--------------|--------------|
| 종교유무 | 있다 | 138 | 56.1 | 56.1 | 56.1 |
| | 없다 | 108 | 43.9 | 43.9 | 100.0 |
| | 합계 | 246 | 100.0 | 100.0 | |
| 직업 | 학생 | 146 | 59.3 | 59.3 | 59.3 |
| | 급여생활자 | 78 | 31.7 | 31.7 | 91.1 |
| | 자영 및 농수축 | 22 | 8.9 | 8.9 | 100.0 |
| | 합계 | 246 | 100.0 | 100.0 | |
| 학력 | 중졸 | 16 | 6.5 | 6.5 | 6.5 |
| | 고졸 | 134 | 54.5 | 54.5 | 61.0 |
| | 대졸이상 | 96 | 39.0 | 39.0 | 100.0 |
| | 합계 | 246 | 100.0 | 100.0 | |
| 가족형태 | 핵가족 | 214 | 87.0 | 87.0 | 87.0 |
| | 대가족 | 32 | 13.0 | 13.0 | 100.0 |
| | 합계 | 246 | 100.0 | 100.0 | |
| 소득 | 100만미만 | 178 | 72.4 | 72.4 | 72.4 |
| | 100-150만 | 35 | 14.2 | 14.2 | 86.6 |
| | 151만이상 | 33 | 13.4 | 13.4 | 100.0 |
| | 합계 | 246 | 100.0 | 100.0 | |



2. 자원봉사 만족도 변수의 특성

1) 신뢰도분석

일반적으로 동일한 개념을 독립된 측정방법으로 측정한 경우 결과가 비슷하게 나타나야 하는데, 신뢰도분석은 크론바하 알파(Cronbach's Alpha)와 같은 일반적으로 사용되는 신뢰도 척도를 계산한다. 보통 요인분석을 실행하여 몇가지 요인을 추출한 후 이들 요인들이 동질적인 변수들로 구성되어 있는지 확인할 때 이용된다.⁷⁷⁾

일반적으로 알파계수가 0.6이상이 되면 비교적 신뢰도가 높다고 볼 수 있는데⁷⁸⁾ 본 실증분석에서 이용한 변수들의 신뢰계수를 보면 모든 변수가 60%이상의 신뢰도를 보여주고 있다.(<표 4-3> 참조)

77) 정충영·최이규, 「SPSSWIN을 이용한 통계분석」, 무역경영사, 1998, p.198.

78) 채서일, 「사회과학조사방법론」, 법문사, 1990, pp.250-251.

<표 4-3> 자원봉사활동상의 만족도변수 신뢰수준

| 구성변수 | 평균 | Alpha | 항목수 |
|--------------------------|--------|------------------|-----|
| 자원봉사자 토론이 필요하다 | 3.8415 | .8210 (.8234) | 6 |
| 자원봉사관련 시설자료를 잘 제공받아야 한다 | 4.0325 | | |
| 자원봉사자 조직운영이 잘 되어야 한다 | 4.1463 | | |
| 자원봉사활동분야를 연구/개척한다 | 3.9106 | | |
| 자원봉사자 활동계획이 작성되어야 한다 | 3.9715 | | |
| 시설행사에 초대될 필요가 있다 | 3.5407 | | |
| 사회의 일원이 됨을 느낀다 | 3.7805 | .7812 (.7903) | 5 |
| 사회에 대한 견해가 넓어진다 | 3.9593 | | |
| 사회복지에 대한 이해가 깊어진다 | 3.9797 | | |
| 가족과의 대화소재가 풍부해진다 | 3.2033 | | |
| 생활에 충만함이 생긴다 | 3.7398 | | |
| 자원봉사자에 대한 정부포상이 필요하다 | 3.2276 | .6042 (.6001) | 3 |
| 봉사활동을 하는 것은 영웅심도 작용한다 | 2.8618 | | |
| 좋은 친구를 얻는다 | 3.8984 | | |
| 봉사활동지역이 거리상 부담이 없어야 한다 | 3.9675 | .6978 (.7076) | 3 |
| 자원봉사활동이 경제적으로 부담이 없어야 한다 | 4.1382 | | |
| 자원봉사활동이 체력적으로 부담이 없어야 한다 | 3.6341 | | |
| 자원봉사활동 홍보가 필요하다 | 4.1992 | .6720 (.6721) | 3 |
| 자원봉사 양성기관이 필요하다 | 3.8984 | | |
| 봉사대상기관의 봉사자 활용이 잘되어야 한다 | 4.2398 | | |
| 지속적으로 봉사활동을 해야한다 | 4.1789 | .6691 (.6680) | 3 |
| 자원봉사의 필요성이 절실하다 | 4.2520 | | |
| 봉사대상기관의 봉사활동 이해가 있어야 한다 | 4.2561 | | |

주: ()안의 값은 Standardized item alpha

2) 자원봉사 만족도의 구성요인

자원봉사 만족도에 대한 구성요인의 수를 결정하기 위하여 총 40개의 설문문항을 통해 아이겐 값(eigen value)이 1 이상이고 변수간의 관계를 고려하여 요인을 선택한 결과, <표 4-4>에 나타난 바와 같이 6개의 요인을 얻었다. 이 중 커뮤니티(communality)값이 현저히 낮아 요인에 대한 기여도가 적은 변수를 제외하고, 이들 변수가 특정 요인에 부하량(factor loading)이 높게 나타나도록 하기 위해 베리맥스(varimax)방식을 이용해 회전시켰다. 그 결과 <표 4-4>에 나타난 바와 같이 각 변수들의 요인적재치가 6개의 요인에 각각 강조되어 적재되었고, 첫번째 요인은 봉사활동운영측면에 관련이 많아 “봉사활동운영 측면”으로 명명하고, 두번째 요인은 “개인의 사회적 사회생활 측면” 그리고 세번째 요인은 “심리적 보상측면”, 네번째 요인은 “봉사자의 부담측면”, 다섯번째 요인은 “봉사활동의 홍보측면” 그리고 여섯번째 요인은 “봉사활동의 필요성 측면” 등으로 각각 요인명을 부여하였다.

분산을 기준으로 사회과학분야에서는 일반적으로 총분산의 60%정도를 설명해 주는 요인까지 선정하는데⁷⁹⁾, 본 실증분석에서는 첫번째 요인이 14.08%, 두번째 요인이 12.57%, 세번째 요인이 9.46%, 네번째 요인이 9.30%, 다섯번째 요인이 8.80% 그리고 여섯번째 요인이 8.19%를 각각 나타내 이들 6개 요인이 전체의 62.436%를 설명해 주고 있다.

79) 채서일 · 김범중 · 이성근, 『SPSS/PC+를 이용한 통계분석』, 제2판, 학현사, 1992, p.196.

<표 4-4> 자원봉사활동상의 만족도변수 요인분석결과

| 요인명 | 요인구성변수 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 평균 | 커뮤 넬리 티 |
|------------------------------|--------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------|---------------|
| 봉사활동영 측면 | 자원봉사관련 시설자료를 잘 제공받아야 한다 | 0.714 | 0.002 | 0.166 | 0.228 | 0.151 | 0.115 | 4.033 | 0.625 |
| | 자원봉사자 토론이 필요하다 | 0.707 | 0.211 | -0.125 | 0.079 | -0.001 | 0.118 | 3.841 | 0.580 |
| | 자원봉사자 조직운영이 잘 되어야 한다 | 0.684 | 0.169 | 0.147 | 0.001 | -0.012 | 0.340 | 4.146 | 0.634 |
| | 자원봉사활동분야를 연구/개척한다 | 0.672 | 0.107 | 0.143 | 0.036 | 0.147 | 0.204 | 3.911 | 0.549 |
| | 자원봉사자 활동계획이 작성되어야 한다 | 0.655 | 0.139 | 0.230 | 0.015 | 0.259 | 0.066 | 3.972 | 0.573 |
| | 시설행사에 초대될 필요가 있다 | 0.623 | -0.026 | 0.108 | 0.471 | 0.031 | -0.001 | 3.541 | 0.624 |
| 개인의 사회 활측면 | 사회의 일원이 됨을 느낀다 | -0.025 | 0.818 | 0.107 | 0.043 | 0.191 | 0.083 | 3.780 | 0.726 |
| | 사회에 대한 견해가 넓어진다 | 0.167 | 0.781 | 0.128 | -0.096 | 0.108 | 0.089 | 3.959 | 0.683 |
| | 사회복지에 대한 이해가 깊어진다 | 0.115 | 0.735 | 0.128 | 0.019 | 0.168 | 0.111 | 3.980 | 0.611 |
| | 가족과의 대화소재가 풍부해진다 | 0.226 | 0.632 | -0.105 | 0.277 | -0.058 | -0.036 | 3.203 | 0.543 |
| | 생활에 충만함이 생긴다 | 0.062 | 0.455 | 0.083 | 0.431 | 0.360 | 0.063 | 3.740 | 0.537 |
| 심리적 보상측 면 | 자원봉사자에 대한 정부포상이 필요하다 | 0.141 | -0.002 | 0.763 | 0.115 | -0.003 | 0.304 | 3.228 | 0.707 |
| | 봉사활동을 하는 것은 영웅심도 작용한다 | 0.097 | 0.094 | 0.728 | 0.113 | 0.060 | -0.047 | 2.862 | 0.567 |
| | 좋은 친구를 얻는다 | 0.143 | 0.445 | 0.467 | 0.049 | 0.254 | 0.057 | 3.898 | 0.507 |
| 봉사자 의 부 담 측 면 | 봉사활동지역이 거리상 부담이 없어야 한다 | 0.059 | 0.163 | 0.080 | 0.818 | -0.151 | 0.211 | 3.967 | 0.773 |
| | 자원봉사활동이 경제적으로 부담이 없어야 한다 | 0.182 | 0.091 | 0.053 | 0.779 | 0.066 | -0.067 | 4.138 | 0.660 |
| | 자원봉사활동이 체력적으로 부담이 없어야 한다 | 0.118 | 0.005 | 0.305 | 0.614 | 0.180 | -0.143 | 3.634 | 0.537 |
| 봉사활동 홍보 측면 | 지속적으로 봉사홍보활동을 해야한다 | 0.220 | 0.171 | 0.018 | 0.132 | 0.748 | 0.086 | 4.179 | 0.663 |
| | 자원봉사의 필연성의 홍보가 절실하다 | 0.023 | 0.213 | -0.049 | 0.106 | 0.729 | 0.106 | 4.252 | 0.603 |
| | 봉사대상기관의 봉사활동 이해가 있어야 한다 | 0.244 | 0.105 | 0.391 | -0.065 | 0.526 | 0.342 | 4.256 | 0.621 |
| 봉사활동 필요 성 측 면 | 자원봉사활동은 필요하다 | 0.262 | 0.170 | -0.032 | 0.056 | 0.140 | 0.782 | 4.199 | 0.732 |
| | 자원봉사 양성기관이 필요하다 | 0.292 | 0.048 | -0.056 | 0.298 | 0.147 | 0.727 | 3.898 | 0.730 |
| | 봉사대상기관의 봉사자 활용이 잘되어야 한다 | 0.188 | 0.065 | 0.352 | -0.168 | 0.406 | 0.471 | 4.240 | 0.579 |
| 아이겐벨류 | | 3.240 | 2.893 | 2.140 | 2.177 | 2.025 | 1.886 | - | - |
| 분산 | | 14.088 | 12.576 | 9.303 | 9.466 | 8.804 | 8.199 | - | - |

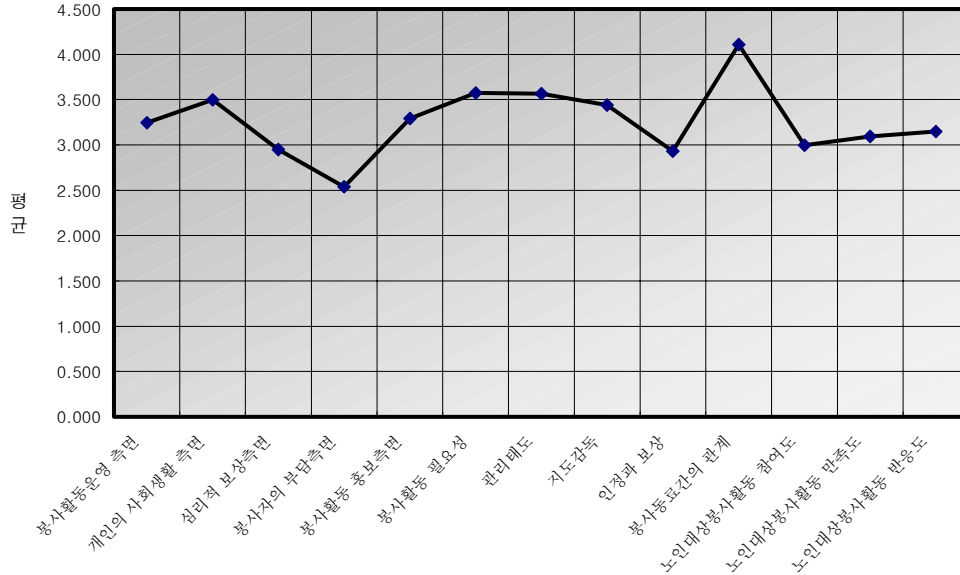
3) 자원봉사활동상의 만족도 변수의 특성

<표 4-5>에 나타난 바와 같이 자원봉사활동상의 여러변수들의 만족도 정도를 보면, 조직특성에 있어서 동료간의 관계가 가장 높은 만족도를 보이고 있다. 이는 자원봉사활동을 통해 봉사자 상호간의 관계개선이 이루어지고 있음을 보여준다. 반면 봉사자의 부담측면에 대한 만족도는 2.539로 가장 낮게 나타나고 있으며, 다음으로는 인정과 보상측면 2.931로서 자원봉사활동을 하는 봉사자에 대한 보상이 어느정도는 이루어져야 자원봉사활동의 활성화에 기여할 수 있음을 읽을 수 있다. 또한 노인대상 자원봉사활동의 참여도 역시 2.996으로 높은 참여가 요구되고 있으며, 봉사자의 부담도 덜어주는 것이 바람직 할 것이다.

<표 4-5> 자원봉사활동상의 만족도변수의 만족정도

| 변수구분 | | 사례수 | 평균 | 표준편차 |
|-----------|-------------|-----|-------|-------|
| 자원봉사활동 일반 | 봉사활동운영 측면 | 246 | 3.245 | 0.924 |
| | 개인의 사회생활 측면 | 246 | 3.496 | 0.879 |
| | 심리적 보상측면 | 246 | 2.950 | 0.948 |
| | 봉사자의 부담측면 | 246 | 2.539 | 0.944 |
| | 봉사활동 홍보측면 | 246 | 3.291 | 0.998 |
| | 봉사활동 필요성 | 246 | 3.572 | 0.915 |
| 조직특성 | 관리태도 | 246 | 3.565 | 0.957 |
| | 지도감독 | 246 | 3.439 | 0.987 |
| | 인정과 보상 | 246 | 2.931 | 1.281 |
| | 봉사동료간의 관계 | 246 | 4.106 | 1.017 |
| 노인대상봉사활동 | 참여도 | 246 | 2.996 | 0.294 |
| | 만족도 | 246 | 3.095 | 0.224 |
| | 반응도 | 246 | 3.149 | 0.258 |

<그림 4-2> 자원봉사활동 관련항목의 전반적 만족도



제4절 가설의 검증 및 분석



1. 자원봉사자의 특성과 자원봉사 만족도

(가설1)은 자원봉사자의 개인적 특성에 따라 자원봉사자의 만족도가 다른지를 검증해보고자 하는 것인데, <표 4-6>에 나타난 바와 같이 응답자의 혼인여부에 따라 자원봉사활동의 운영측면과 개인의 사회생활 측면 그리고 봉사자의 부담측면 및 봉사활동의 필요성 등에 대한 변수의 경우는 만족도의 차이를 보였으며, 통계적으로도 유의적인 반면, 심리적 보상측면과 봉사활동의 홍보측면에 대해서는 응답자의 혼인여부와는 상관없이 만족도의 차이를 보이지 않았다.

특히 봉사활동 운영측면의 경우 기혼남성과 미혼여성간에 만족도의 차이를 보이고 있는데, 기혼남성의 만족도(3.504)⁸⁰⁾가 미혼여성(3.084)보다 더 높게 나타나며, 개인의 사회생활 측면에 있어서는 기혼남성(3.728)과 기혼여성(3.895)이 미혼여성(3.307)

80) 각 변수의 유목별 평균은 부록참조.

보다 만족도가 더 높게 나타났다. 봉사자의 부담측면에 있어서는 기혼여성(1.912)이 미혼남성(2.566)이나 미혼여성(2.675)보다 만족도가 더 높게 나타났고, 봉사활동의 필요성 측면에 있어서는 기혼남성(3.867)과 기혼여성(4.105)이 미혼여성(3.313)보다 더 높은 만족도를 보여 전반적으로 기혼인 경우가 미혼인 경우보다 더 큰 만족도를 보이고 있다.

<표 4-6>에 나타난 바와 같이 봉사활동시 조직특성에 있어서는 관리태도, 지도감독 그리고 인정과 보상에 대하여 만족도의 차이를 보이고 있으나, 봉사활동 동료간의 관계에 있어서는 혼인여부와 상관이 없는 것으로 나타났다. 즉 관리태도에 대하여 기혼여성(4.368)이 미혼남성(3.571)이나 미혼여성(3.351)보다 더 높은 만족도를 나타내고 있고, 지도감독에 대해서는 기혼여성(4.263)이 기혼남성(3.460)이나 미혼남성(3.365) 또는 미혼여성(3.333)보다 높은 만족도를 보이고 있다. 반면 인정과 보상에 대해서는 기혼남성(2.300)이 미혼남성(3.063), 미혼여성(3.035) 그리고 기혼여성(3.526)에 비하여 불만이 크게 나타나고 있어 기혼남성에 대한 인정과 보상의 중요성을 암시하고 있다.

또한 노인대상의 봉사활동의 경우, 혼인여부 및 성별에 따라 봉사활동의 참여도, 만족도 그리고 봉사활동 수혜자의 반응에 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 노인대상의 봉사활동 참여도는 기혼남성(3.100)이 미혼여성(2.944)보다 더 높았고, 노인대상의 봉사활동 만족도는 기혼남성(3.157)이나 기혼여성(3.216)이 미혼인 여성(3.060)보다 더 높게 나타났다. 또한 봉사활동에 대한 반응도 기혼여성(3.298)인 경우가 미혼남성(3.122)이나 미혼여성(3.113)인 경우보다 더 좋은 것으로 평가하였다.

<표 4-6> 혼인여부 및 성별에 따른 자원봉사만족도 차이

| 구분 | | 자승합 | df | 평균자승 | F | Sig. |
|--------------|-----------------|---------------------------|--------------------------|--------------|----------|------|
| 봉사활동운영 측면 | 집단간 집단내 총 | 8.04 201.19 209.23 | 3.00 242.00 245.00 | 2.68 0.83 | 3.22** | 0.02 |
| 개인의 사회생활 측면 | 집단간 집단내 총 | 9.87 179.30 189.18 | 3.00 242.00 245.00 | 3.29 0.74 | 4.44*** | 0.00 |
| 심리적 보상측면 | 집단간 집단내 총 | 5.76 214.40 220.16 | 3.00 242.00 245.00 | 1.92 0.89 | 2.17* | 0.09 |
| 봉사자의 부담측면 | 집단간 집단내 총 | 10.19 208.26 218.45 | 3.00 242.00 245.00 | 3.40 0.86 | 3.95 ** | 0.01 |
| 봉사활동 홍보측면 | 집단간 집단내 총 | 3.28 240.84 244.12 | 3.00 242.00 245.00 | 1.09 1.00 | 1.10 | 0.35 |
| 봉사활동 필요성 | 집단간 집단내 총 | 17.74 187.60 205.34 | 3.00 242.00 245.00 | 5.91 0.78 | 7.63 *** | 0.00 |
| 관리태도 | 집단간 집단내 총 | 19.02 205.43 224.46 | 3.00 242.00 245.00 | 6.34 0.85 | 7.47 *** | 0.00 |
| 지도감독 | 집단간 집단내 총 | 14.54 224.04 238.59 | 3.00 242.00 245.00 | 4.85 0.93 | 5.24 *** | 0.00 |
| 인정과 보상 | 집단간 집단내 총 | 28.98 372.84 401.83 | 3.00 242.00 245.00 | 9.66 1.54 | 6.27 *** | 0.00 |
| 봉사동료간의 관계 | 집단간 집단내 총 | 7.55 245.70 253.25 | 3.00 242.00 245.00 | 2.52 1.02 | 2.48 * | 0.06 |
| 노인대상봉사활동 참여도 | 집단간 집단내 총 | 0.86 20.31 21.17 | 3.00 242.00 245.00 | 0.29 0.08 | 3.40 ** | 0.02 |
| 노인대상봉사활동 만족도 | 집단간 집단내 총 | 0.64 11.64 12.28 | 3.00 242.00 245.00 | 0.21 0.05 | 4.42 *** | 0.00 |
| 노인대상봉사활동 반응도 | 집단간 집단내 총 | 0.79 15.48 16.28 | 3.00 242.00 245.00 | 0.26 0.06 | 4.14 ** | 0.01 |

주) * p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.001

<표 4-7>에 나타난 바와 같이 응답자의 연령에 따라 만족도의 차이가 있는지 분석한 결과, 봉사활동 홍보측면을 제외한 모든 변수에서 $\alpha=0.05$ 및 $\alpha=0.01$ 수준에서 유의적인 차이를 보이고 있다. 즉, 봉사활동 운영측면에 있어서 10대 연령층(3.036)이 40대이상의 연령층(3.711)보다 덜 만족스러워 하였으며, 개인의 사회생활 측면에서도 10대(3.320)가 40대(3.922)보다, 그리고 심리적 보상측면에서 10대(2.797)가 40대 연령층(3.444)보다 덜 만족스러워 한 것으로 나타났다. 반면, 봉사자의 부담측면에서는 10대(2.655)가 40대 이상의 연령층(2.185)보다 더 부담스러워 하는 것으로 나타났다. 봉사활동의 필요성 측면에 있어서는 10대 연령층(3.321)보다 20대(3.735), 30대(3.919), 40대 이상의 연령층(4.037)이 더 만족도가 높아 연령이 높아질수록 봉사활동의 필요성을 인지해 가는 경향을 반영해 주고 있다.

봉사활동시 조직특성에 있어서는 인정과 보상에 대한 만족도를 제외한 관리태도, 지도감독 그리고 봉사활동 동료간의 관계에 대하여 연령층별로 만족도의 차이를 보이고 있는 것으로 나타났다. 즉 조직의 관리태도에 대하여 10대(3.384)나 20대(3.538)보다 40대 이상의 연령층(4.111)이 더 만족스러워 하며, 지도감독에 대해서는 10대(3.283)보다 40대 이상의 연령층(3.861)이 더 만족스러워 하고 있다. 또한 봉사활동의 동료간의 관계에 대해서도 10대의 연령층(3.935)보다 40대 이상의 연령층(4.556)이 더 만족스러워하고 있는 것으로 나타나고 있다.

노인대상 봉사활동의 경우, 연령층에 따라 봉사활동의 참여도, 만족도 그리고 봉사활동 수혜자의 반응에 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 노인대상의 봉사활동 참여도는 10대(2.960)나 20대(2.934)의 연령층보다 40대 이상의 연령층(3.118)이 더 높은 참여도를 보여, 고연령화될수록 참여도가 높아졌고, 노인대상의 봉사활동 만족도는 10대(3.064)보다 40대 이상의 연령층(3.157)이 더 높은 만족도를 보였으며, 봉사활동에 대한 반응도 10대(3.099)보다 20대(3.220)나 40대 이상의 연령층(3.234)이 더 좋은 반응을 보인 것으로 평가하였다.

<표 4-7> 연령에 따른 자원봉사만족도 차이

| 구분 | | 자승합 | df | 평균자승 | F | Sig. |
|--------------|-----|--------|--------|------|----------|------|
| 봉사활동운영 측면 | 집단간 | 16.10 | 3.00 | 5.37 | 6.73 *** | 0.00 |
| | 집단내 | 193.13 | 242.00 | 0.80 | | |
| | 총 | 209.23 | 245.00 | | | |
| 개인의 사회생활 측면 | 집단간 | 11.95 | 3.00 | 3.98 | 5.44 *** | 0.00 |
| | 집단내 | 177.23 | 242.00 | 0.73 | | |
| | 총 | 189.18 | 245.00 | | | |
| 심리적 보상측면 | 집단간 | 12.18 | 3.00 | 4.06 | 4.72 *** | 0.00 |
| | 집단내 | 207.98 | 242.00 | 0.86 | | |
| | 총 | 220.16 | 245.00 | | | |
| 봉사자의 부담측면 | 집단간 | 6.89 | 3.00 | 2.30 | 2.63 * | 0.05 |
| | 집단내 | 211.56 | 242.00 | 0.87 | | |
| | 총 | 218.45 | 245.00 | | | |
| 봉사활동 홍보측면 | 집단간 | 5.44 | 3.00 | 1.81 | 1.84 | 0.14 |
| | 집단내 | 238.68 | 242.00 | 0.99 | | |
| | 총 | 244.12 | 245.00 | | | |
| 봉사활동 필요성 | 집단간 | 21.48 | 3.00 | 7.16 | 9.42 *** | 0.00 |
| | 집단내 | 183.87 | 242.00 | 0.76 | | |
| | 총 | 205.34 | 245.00 | | | |
| 관리태도 | 집단간 | 16.51 | 3.00 | 5.50 | 6.40 *** | 0.00 |
| | 집단내 | 207.95 | 242.00 | 0.86 | | |
| | 총 | 224.46 | 245.00 | | | |
| 지도감독 | 집단간 | 11.08 | 3.00 | 3.69 | 3.93 ** | 0.01 |
| | 집단내 | 227.51 | 242.00 | 0.94 | | |
| | 총 | 238.59 | 245.00 | | | |
| 인정과 보상 | 집단간 | 6.74 | 3.00 | 2.25 | 1.38 | 0.25 |
| | 집단내 | 395.08 | 242.00 | 1.63 | | |
| | 총 | 401.83 | 245.00 | | | |
| 봉사동료간의 관계 | 집단간 | 12.12 | 3.00 | 4.04 | 4.05 ** | 0.01 |
| | 집단내 | 241.13 | 242.00 | 1.00 | | |
| | 총 | 253.25 | 245.00 | | | |
| 노인대상봉사활동 참여도 | 집단간 | 1.13 | 3.00 | 0.38 | 4.55 *** | 0.00 |
| | 집단내 | 20.04 | 242.00 | 0.08 | | |
| | 총 | 21.17 | 245.00 | | | |
| 노인대상봉사활동 만족도 | 집단간 | 0.47 | 3.00 | 0.16 | 3.20 ** | 0.02 |
| | 집단내 | 11.81 | 242.00 | 0.05 | | |
| | 총 | 12.28 | 245.00 | | | |
| 노인대상봉사활동 반응도 | 집단간 | 0.84 | 3.00 | 0.28 | 4.37 ** | 0.01 |
| | 집단내 | 15.44 | 242.00 | 0.06 | | |
| | 총 | 16.28 | 245.00 | | | |

주) * p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.001

<표 4-8>에 나타난 바와 같이 응답자가 종교를 가지고 있는가의 여부에 따라 자원봉사와 관련한 만족도에 차이가 있는지 분석한 결과, 개인의 사회생활측면, 심리적

보상측면, 봉사활동의 필요성, 봉사활동 동료간의 관계, 노인대상의 봉사활동 참여도, 만족도 및 반응도 등에서 유목간 통계적인 유의성을 보이고 있다.

즉, 개인의 사회생활 측면에서는 종교를 가진 응답자(3.610)가 그렇지 않은 응답자(3.35)보다 더 큰 만족도를 나타냈고, 심리적 보상측면에 있어서도 종교를 가진 응답자(3.1063)가 그렇지 않은 응답자(2.75)보다 더 큰 만족도를 나타냈으며, 봉사활동의 필요성도 종교를 가진 응답자(3.7077)가 그렇지 않은 응답자(3.398)보다 더 큰 만족도를 나타내, 종교의 영향과 자원봉사활동의 만족도간에 관련성을 보여주고 있다.

조직특성인 봉사동료간의 관계에 있어서도 종교를 가진 응답자(4.26)가 그렇지 않은 응답자(3.91)보다 더 큰 만족도를 나타냈고, 노인대상의 자원봉사활동에 대해서도 종교의 유무에 따라 통계적인 차이를 보이고 있다. 즉, 노인대상 봉사활동의 참여도에 있어 종교를 가진 응답자(3.042)가 그렇지 않은 응답자(3.937)보다 참여도가 더 높게 나타났으며, 노인대상의 봉사활동 만족도도 종교를 가진 응답자(3.318)가 그렇지 않은 응답자(3.041)보다 더 큰 만족도를 나타냈고, 노인대상의 봉사활동 반응도 종교를 가진 응답자(3.181)가 그렇지 않은 응답자(3.108)보다 더 좋은 것으로 평가하고 있다.



<표 4-8> 종교유무에 따른 자원봉사만족도 차이

| 구분 | t값 | 자유도 (df) | Sig. (2-tailed) | 평균차이 |
|--------------|----------|-------------|--------------------|-------|
| 봉사활동운영 측면 | 1.37 | 244.00 | 0.17 | 0.16 |
| 개인의 사회생활 측면 | 2.32 ** | 244.00 | 0.02 | 0.26 |
| 심리적 보상측면 | 2.97 *** | 244.00 | 0.00 | 0.36 |
| 봉사자의 부담측면 | 0.65 | 244.00 | 0.52 | 0.08 |
| 봉사활동 홍보측면 | 0.23 | 244.00 | 0.82 | 0.03 |
| 봉사활동 필요성 | 2.66 ** | 244.00 | 0.01 | 0.31 |
| 관리태도 | 1.89 * | 244.00 | 0.06 | 0.23 |
| 지도감독 | 1.62 | 244.00 | 0.11 | 0.20 |
| 인정과 보상 | -1.86 * | 244.00 | 0.06 | -0.30 |
| 봉사동료간의 관계 | 2.74 ** | 244.00 | 0.01 | 0.35 |
| 노인대상봉사활동 참여도 | 2.83 *** | 244.00 | 0.00 | 0.11 |
| 노인대상봉사활동 만족도 | 3.46 *** | 244.00 | 0.00 | 0.10 |
| 노인대상봉사활동 반응도 | 2.20 ** | 244.00 | 0.03 | 0.07 |

주) * p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.001

<표 4-9>에 나타난 바와 같이 응답자의 직업에 따라 만족도의 차이가 있는지 분석한 결과, 봉사활동 홍보측면을 제외한 모든 변수에서 $\alpha=0.05$ 및 $\alpha=0.01$ 수준에서 유의적인 차이를 보이고 있다. 즉, 봉사활동 운영측면에 있어서 학생(3.051)보다는 급여성활자(3.428)와 자영업자(3.882) 등이 더 만족스러워 하였고, 개인의 사회생활 측면에서도 학생(3.316)보다는 급여성활자(3.700)와 자영업자(3.964) 등이 더 만족스러워 하였다. 심리적 보상측면에서는 학생(2.813)보다 자영업자(3.455) 등이 더 만족스러워 하여, 학생에 의한 자원봉사는 심리적 보상이 강화되어야 한다는 것을 보여주고 있으며, 봉사자의 부담측면에서는 학생(2.642) 및 급여성활자(2.547)보다 자영업자(1.833)가 봉사활동지역의 거리나 경제적 부담 그리고 체력적 부담 등이 덜되는 것으로 분석되고 있다. 그리고 봉사활동의 필요성 측면에 있어서는 학생(3.325)보다 급여성활자(3.876)나 자영업자(4.136)가 더 큰 필요성을 나타내고 있다.

봉사활동시 조직특성에 있어서는 인정과 보상에 대한 만족도를 제외한 관리태도, 지도감독 그리고 봉사활동 동료간의 관계에 대하여 직업별로 만족도의 차이를 보이고 있는 것으로 나타났다. 즉 조직의 관리태도에 대하여 학생(3.377)보다는 급여성활자(3.769)나 자영업자(4.091)가 더 만족스러워 하며, 지도감독에 대해서는 학생(3.274)보다 자영업자(4.000)가 더 만족스러워 하고 있다. 또한 봉사활동의 동료간의 관계에 대해서도 학생(3.932)보다는 급여성활자(4.359)가 더 만족스러워하고 있는 것으로 나타나고 있다.

노인대상 봉사활동의 경우, 직업에 따라 봉사활동의 참여도, 만족도 그리고 봉사활동 수혜자의 반응에 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 노인대상의 봉사활동 참여도는 학생(2.964)보다 급여성활자(3.006)나 자영업자(3.175)가 더 높은 참여도를 보였고, 노인대상의 봉사활동 만족도는 학생(3.062)보다 자영업자(3.225)가 더 큰 만족도를 보였으며, 봉사활동에 대한 반응도 학생(3.097)보다 급여성활자(3.216)나 자영업자(3.258)가 더 좋은 반응을 보인 것으로 평가하였다.

<표 4-9> 직업에 따른 자원봉사만족도 차이

| 구 분 | | 자승합 | df | 평균자승 | F | Sig. |
|--------------|--------|--------|--------|-------|-----------|------|
| 봉사활동운영 측면 | 집 | 17.05 | 2.00 | 8.53 | 10.78 *** | 0.00 |
| | 단 | 192.18 | 243.00 | 0.79 | | |
| | 내 총 | 209.23 | 245.00 | | | |
| 개인의 사회생활 측면 | 집 | 12.76 | 2.00 | 6.38 | 8.79 *** | 0.00 |
| | 단 | 176.41 | 243.00 | 0.73 | | |
| | 내 총 | 189.18 | 245.00 | | | |
| 심리적 보상측면 | 집 | 9.36 | 2.00 | 4.68 | 5.40 ** | 0.01 |
| | 단 | 210.79 | 243.00 | 0.87 | | |
| | 내 총 | 220.16 | 245.00 | | | |
| 봉사자의 부담측면 | 집 | 12.50 | 2.00 | 6.25 | 7.37 *** | 0.00 |
| | 단 | 205.96 | 243.00 | 0.85 | | |
| | 내 총 | 218.45 | 245.00 | | | |
| 봉사활동 홍보측면 | 집 | 3.26 | 2.00 | 1.63 | 1.64 | 0.20 |
| | 단 | 240.86 | 243.00 | 0.99 | | |
| | 내 총 | 244.12 | 245.00 | | | |
| 봉사활동 필요성 | 집 | 23.18 | 2.00 | 11.59 | 15.46 *** | 0.00 |
| | 단 | 182.16 | 243.00 | 0.75 | | |
| | 내 총 | 205.34 | 245.00 | | | |
| 관리태도 | 집 | 14.51 | 2.00 | 7.26 | 8.40 *** | 0.00 |
| | 단 | 209.95 | 243.00 | 0.86 | | |
| | 내 총 | 224.46 | 245.00 | | | |
| 지도감독 | 집 | 12.67 | 2.00 | 6.34 | 6.82 *** | 0.00 |
| | 단 | 225.91 | 243.00 | 0.93 | | |
| | 내 총 | 238.59 | 245.00 | | | |
| 인정과 보상 | 집 | 3.28 | 2.00 | 1.64 | 1.00 | 0.37 |
| | 단 | 398.54 | 243.00 | 1.64 | | |
| | 내 총 | 401.83 | 245.00 | | | |
| 봉사동료간의 관계 | 집 | 10.90 | 2.00 | 5.45 | 5.46 *** | 0.00 |
| | 단 | 242.35 | 243.00 | 1.00 | | |
| | 내 총 | 253.25 | 245.00 | | | |
| 노인대상봉사활동 참여도 | 집 | 0.87 | 2.00 | 0.43 | 5.19 ** | 0.01 |
| | 단 | 20.30 | 243.00 | 0.08 | | |
| | 내 총 | 21.17 | 245.00 | | | |
| 노인대상봉사활동 만족도 | 집 | 0.58 | 2.00 | 0.29 | 6.01 *** | 0.00 |
| | 단 | 11.70 | 243.00 | 0.05 | | |
| | 내 총 | 12.28 | 245.00 | | | |
| 노인대상봉사활동 반응도 | 집 | 1.00 | 2.00 | 0.50 | 7.92 *** | 0.00 |
| | 단 | 15.28 | 243.00 | 0.06 | | |
| | 내 총 | 16.28 | 245.00 | | | |

주) * p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.001

<표 4-10>에 나타난 바와 같이 응답자의 학력에 따라 만족도의 차이가 있는지 분석한 결과, 봉사활동 운영측면, 개인의 사회생활측면, 심리적 보상측면 그리고 봉사활동의 필요성 측면에서 학력별로 서로 다른 만족도의 차이를 보이고 있다.

즉, 봉사활동 운영측면에 있어서는 고등학교 학력을 가진 응답자(3.075)보다는 중졸(3.688)이나 대졸이상(3.408)의 응답자들이 더 만족스러워하고 있다. 개인의 사회생활 측면에서는 고졸(3.327)보다 대졸 응답자(3.719)가, 심리적 보상측면에서도 역시 고졸(2.803)보다 대졸 응답자(3.104)가 더 만족스러워 하였다. 또한 봉사활동의 필요성 측면에 있어서도 고졸(3.391)보다 대졸 이상의 응답자(3.774)가 더 높은 만족도를 나타냈다.

봉사활동시 조직특성에 있어서는 인정과 보상에 대한 만족도를 제외한 관리태도, 지도감독 그리고 봉사활동 동료간의 관계에 대하여 학력별로 만족도의 차이를 보이고 있는 것으로 나타났는데, 즉 조직의 관리태도에 대하여 고졸(3.381)보다는 중졸(4.188)이나 대졸 이상의 응답자(3.719)가 더 만족스러워 하며, 지도감독에 대해서는 고졸(3.306)보다 중졸 응답자(3.875)가 더 만족스러워 하고 있다

노인대상 봉사활동의 경우는 학력에 따라 봉사활동의 참여도, 만족도 그리고 봉사활동 수혜자의 반응에 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-10> 학력에 따른 자원봉사만족도 차이

| 구분 | 집단간 집단내 총 | 자승합 | df | 평균자승 | F | Sig. |
|--------------|---------------------------|--------------------------|--------------|----------|------|------|
| 봉사활동운영 측면 | 9.58 199.64 209.23 | 2.00 243.00 245.00 | 4.79 0.82 | 5.83 *** | 0.00 | |
| 개인의 사회생활 측면 | 8.70 180.48 189.18 | 2.00 243.00 245.00 | 4.35 0.74 | 5.85 *** | 0.00 | |
| 심리적 보상측면 | 6.60 213.56 220.16 | 2.00 243.00 245.00 | 3.30 0.88 | 3.75 ** | 0.02 | |
| 봉사자의 부담측면 | 2.01 216.44 218.45 | 2.00 243.00 245.00 | 1.01 0.89 | 1.13 | 0.32 | |
| 봉사활동 홍보측면 | 5.08 239.04 244.12 | 2.00 243.00 245.00 | 2.54 0.98 | 2.58 * | 0.08 | |
| 봉사활동 필요성 | 9.81 195.53 205.34 | 2.00 243.00 245.00 | 4.90 0.80 | 6.10 *** | 0.00 | |
| 관리태도 | 13.03 211.43 224.46 | 2.00 243.00 245.00 | 6.51 0.87 | 7.49 *** | 0.00 | |
| 지도감독 | 6.64 231.94 238.59 | 2.00 243.00 245.00 | 3.32 0.95 | 3.48 ** | 0.03 | |
| 인정과 보상 | 8.41 393.42 401.83 | 2.00 243.00 245.00 | 4.20 1.62 | 2.60 * | 0.08 | |
| 봉사동료간의 관계 | 12.15 241.10 253.25 | 2.00 243.00 245.00 | 6.07 0.99 | 6.12 *** | 0.00 | |
| 노인대상봉사활동 참여도 | 0.24 20.93 21.17 | 2.00 243.00 245.00 | 0.12 0.09 | 1.39 | 0.25 | |
| 노인대상봉사활동 만족도 | 0.02 12.26 12.28 | 2.00 243.00 245.00 | 0.01 0.05 | 0.21 | 0.81 | |
| 노인대상봉사활동 반응도 | 0.19 16.09 16.28 | 2.00 243.00 245.00 | 0.09 0.07 | 1.43 | 0.24 | |

주) * p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.001

<표 4-11>에 나타난 바와 같이 응답자가 속한 가족형태에 따라 만족도의 차이가 있는지 분석한 결과, 개인의 사회생활측면, 관리태도, 인정과 보상 그리고 노인대상의 봉사활동 만족도 등에서 유목간 통계적인 차이를 보이고 있다.

즉, 개인의 사회생활 측면에서는 핵가족하의 응답자(3.452)보다 대가족하의 응답자(3.7875)가 더 큰 만족도를 나타냈고, 조직특성인 관리태도에 대해서도 핵가족하의 응답자(3.51)보다 대가족하의 응답자(3.91)가 더 높은 만족도를 보였다. 반면 인정과 보상에 대해서는 핵가족하의 응답자(3.00)가 대가족하의 응답자(2.50)보다 만족도가 더 높게 나타났다. 또한 노인대상의 봉사활동에 대한 만족도는 핵가족하의 응답자(3.081)보다는 대가족하의 응답자(3.189)가 더 큰 만족도를 보였다.

<표 4-11> 가족형태에 따른 자원봉사만족도 차이

| 구분 | t값 | 자유도 (df) | Sig. (2-tailed) | 평균차이 |
|--------------|----------|-------------|--------------------|-------|
| 봉사활동운영 측면 | -0.90 | 244.00 | 0.37 | -0.16 |
| 개인의 사회생활 측면 | -2.03 ** | 244.00 | 0.04 | -0.34 |
| 심리적 보상측면 | -1.32 | 244.00 | 0.19 | -0.24 |
| 봉사자의 부담측면 | -0.99 | 244.00 | 0.32 | -0.18 |
| 봉사활동 홍보측면 | 0.76 | 244.00 | 0.45 | 0.14 |
| 봉사활동 필요성 | -0.63 | 244.00 | 0.53 | -0.11 |
| 관리태도 | -2.18 ** | 244.00 | 0.03 | -0.39 |
| 지도감독 | -1.53 | 244.00 | 0.13 | -0.29 |
| 인정과 보상 | 2.05 ** | 244.00 | 0.04 | 0.50 |
| 봉사동료간의 관계 | -1.80 * | 244.00 | 0.07 | -0.35 |
| 노인대상봉사활동 참여도 | -1.47 | 244.00 | 0.14 | -0.08 |
| 노인대상봉사활동 만족도 | -2.57 ** | 244.00 | 0.01 | -0.11 |
| 노인대상봉사활동 반응도 | -2.00 * | 244.00 | 0.05 | -0.10 |

주) * p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.001

<표 4-12>에 나타난 바와 같이 응답자의 소득수준에 따라 만족도의 차이가 있는 지 분석한 결과, 봉사활동의 운영측면, 개인의 사회생활 측면, 심리적 보상측면, 봉사활동의 필요성 측면에서 각각 만족도의 차이를 보이고 있다.

즉, 봉사활동 운영측면에 있어서 월평균 소득이 100만원 미만인 응답자(3.144)보다는 151만원 이상인 응답자(3.630)가 더 만족스러워 하였고, 개인의 사회생활 측면에서도 100만원 미만의 응답자(3.399)보다는 151만원 이상의 응답자(3.970)가 더 만족스러워 하였다. 심리적 보상측면에서는 월평균 소득 150만원 미만의 응답자보다 151만원 이상의 응답자(3.475)가 더 만족스러워 하였고, 봉사활동의 필요성 측면에 있어서는 100만원 미만의 응답자(3.481)보다 151만원 이상의 응답자(3.939)가 더 높은 평균치를 보였으나 이러한 결과는 응답집단의 특성상 저연령층의 학생들이 소득이 없거나 적은쪽으로 응답한 것이 반영된 것으로 추측된다.

봉사활동시 조직특성에 있어서는 관리태도, 지도감독, 인정과 보상 그리고 봉사활동 동료간의 관계 등 모든 변수에 대하여 소득별로 만족도의 차이를 보이고 있는 것으로 나타났다. 즉 조직의 관리태도에 대하여 100만원 미만의 응답자(3.444) 및 백만~150만원의 응답자(3.486)보다 151만원 이상의 응답자(4.303)가 더 높은 만족도를 보였고, 지도감독에 대해서도 100만원 미만의 응답자(3.360) 및 백만~150만원의 응답자(3.286)보다 151만원 이상의 응답자(4.030)가 더 높은 만족도를 보였다. 인정과 보상에 대해서는 100만원 미만의 응답자(3.017) 및 백만~150만원의 응답자(3.114)가 151만원 이상의 응답자(2.273)보다 더 높은 만족도를 보였고, 봉사활동의 동료간의 관계에 대해서는 100만원 미만의 응답자(4.034)보다는 151만원 이상의 응답자(4.576)가 더 높은 만족도를 보였다.

노인대상 봉사활동의 경우, 소득에 따라 봉사활동의 참여도, 만족도 그리고 봉사활동 수혜자의 반응에 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 노인대상의 봉사활동 참여도는 100만원 미만의 응답자(2.963)보다 151만원 이상의 응답자(3.126)가 더 높은 참여도를 보였고, 노인대상의 봉사활동 만족도는 100만원 미만의 응답자(3.072)보다 151만원 이상의 응답자(3.193)가 더 높은 만족도를 보였으며, 봉사활동에 대한 반응도 100만원 미만의 응답자(3.130)보다 151만원 이상의 응답자(3.258)가 더 좋은 반응을 보인 것으로 평가하였다.

<표 4-12> 소득수준에 따른 자원봉사만족도 차이

| 구 분 | | 자승합 | df | 평균자승 | F | Sig. |
|--------------|-----|--------|--------|-------|-----------|------|
| 봉사활동운영 측면 | 집단간 | 7.50 | 2.00 | 3.75 | 4.52 ** | 0.01 |
| | 집단내 | 201.73 | 243.00 | 0.83 | | |
| | 총 | 209.23 | 245.00 | | | |
| 개인의 사회생활 측면 | 집단간 | 9.16 | 2.00 | 4.58 | 6.18 *** | 0.00 |
| | 집단내 | 180.02 | 243.00 | 0.74 | | |
| | 총 | 189.18 | 245.00 | | | |
| 심리적 보상측면 | 집단간 | 10.57 | 2.00 | 5.28 | 6.13 *** | 0.00 |
| | 집단내 | 209.59 | 243.00 | 0.86 | | |
| | 총 | 220.16 | 245.00 | | | |
| 봉사자의 부담측면 | 집단간 | 1.99 | 2.00 | 1.00 | 1.12 | 0.33 |
| | 집단내 | 216.46 | 243.00 | 0.89 | | |
| | 총 | 218.45 | 245.00 | | | |
| 봉사활동 홍보측면 | 집단간 | 1.01 | 2.00 | 0.51 | 0.51 | 0.60 |
| | 집단내 | 243.11 | 243.00 | 1.00 | | |
| | 총 | 244.12 | 245.00 | | | |
| 봉사활동 필요성 | 집단간 | 6.37 | 2.00 | 3.19 | 3.89 ** | 0.02 |
| | 집단내 | 198.97 | 243.00 | 0.82 | | |
| | 총 | 205.34 | 245.00 | | | |
| 관리태도 | 집단간 | 20.81 | 2.00 | 10.40 | 12.41 *** | 0.00 |
| | 집단내 | 203.65 | 243.00 | 0.84 | | |
| | 총 | 224.46 | 245.00 | | | |
| 지도감독 | 집단간 | 13.48 | 2.00 | 6.74 | 7.28 *** | 0.00 |
| | 집단내 | 225.10 | 243.00 | 0.93 | | |
| | 총 | 238.59 | 245.00 | | | |
| 인정과 보상 | 집단간 | 16.79 | 2.00 | 8.39 | 5.30 ** | 0.01 |
| | 집단내 | 385.04 | 243.00 | 1.58 | | |
| | 총 | 401.83 | 245.00 | | | |
| 봉사동료간의 관계 | 집단간 | 8.42 | 2.00 | 4.21 | 4.18 ** | 0.02 |
| | 집단내 | 244.83 | 243.00 | 1.01 | | |
| | 총 | 253.25 | 245.00 | | | |
| 노인대상봉사활동 참여도 | 집단간 | 0.83 | 2.00 | 0.41 | 4.95 ** | 0.01 |
| | 집단내 | 20.34 | 243.00 | 0.08 | | |
| | 총 | 21.17 | 245.00 | | | |
| 노인대상봉사활동 만족도 | 집단간 | 0.43 | 2.00 | 0.21 | 4.39 ** | 0.01 |
| | 집단내 | 11.85 | 243.00 | 0.05 | | |
| | 총 | 12.28 | 245.00 | | | |
| 노인대상봉사활동 반응도 | 집단간 | 0.46 | 2.00 | 0.23 | 3.52 ** | 0.03 |
| | 집단내 | 15.82 | 243.00 | 0.07 | | |
| | 총 | 16.28 | 245.00 | | | |

주) * p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.001

2. 자원봉사자의 특성과 자원봉사 행태

자원봉사자의 특성과 자원봉사행태간에 유의적인 차이가 있는지 알아보기 위해 가설2를 설정하였다.

자원봉사행태중 자원봉사자의 특성과 자원봉사기간의 빈도를 통한 교차분석을 한 결과, <표 4-13>과 같이 종교의 유무에 따라서만 $\alpha=0.1$ 수준에서 유의적이지만, 나머지 변수들 즉 혼인여부나, 연령, 직업, 학력, 가족형태 그리고 소득 등은 $\alpha=0.01$ 수준에서 유의적인 차이를 보이고 있다. 부록에 나타난 바와 같이 혼인여부의 유무별 자원봉사기간을 보면, 미혼남성과 미혼여성은 약 1년의 봉사기간인 경우가 가장 많았고, 기혼 남성과 기혼여성은 4년 이상인 경우가 가장 많이 나타났다. 특히 4년 이상의 자원봉사기간을 가진 응답자중에서는 기혼남성이 가장 높은 비율을 보였다.

연령별로는 10대와 20대의 연령층이 약 1년 정도의 자원봉사기간인 경우가 가장 높은 비율을 차지한 반면 30대와 40대 이상의 연령층은 4년 이상이 가장 높은 비율을 보였다. 특히 4년 이상의 봉사기간을 가진 응답자중에서는 40대의 연령층이 다른 연령층에 비해 가장 높은 비율을 보였다.

종교의 유무에 따라서는 자원봉사의 시간과는 통계적으로 관련없이 자원봉사기간이 약 1년인 경우가 가장 높게 나타났는데, 그중에서도 종교를 가지지 않은 응답자의 비율이 가진 응답자의 비율보다 높았다. 반면 4년 이상의 자원봉사기간을 가진 응답자 중에서는 종교를 가진 응답자의 비율이 그렇지 않은 응답자의 비율보다 현저히 높게 나타났다.

직업별로는 학생들은 자원봉사기간이 약 1년인 경우가, 급여생활자 및 자영업과 농축수산업 등의 응답자는 4년 이상인 경우가 가장 높은 비율을 보였다. 특히 4년 이상의 봉사기간을 가진 응답자중에서는 급여생활자의 비율이 다른 직업을 가진 응답자의 비율보다 더 높게 나타났다.

학력별로는 중졸과 고졸응답자들은 약1년인 경우의 비율이 높았고, 대졸이상의 응답자들은 4년 이상이 높은 비율을 차지했다. 또한 4년 이상의 자원봉사기간을 가진 응답자중에서는 대졸이상의 응답자가 가장 많았고, 이어 고졸의 순으로 나타나 장기자원봉사자의 경우는 학력이 높을수록 비례하여 높아지는 경향을 보이고 있다.

가족형태별로는 핵가족인 경우는 약 1년인 경우가 많았고, 대가족인 경우는 4년 이상인 경우가 많았으나, 자원봉사기간이 4년이상인 응답자만을 볼 때에는 핵가족하의 응답자비율이 더 높게 나타났다.

소득별로는 월평균 소득이 100만원 이하인 경우는 자원봉사기간이 약 1년인 경우의 비율이 높았으나 100~150만 사이의 응답집단은 자원봉사기간에 따라 고루 분포하고 있고, 151만원 이상인 응답집단은 4년 이상인 경우가 가장 높은 비율을 보였다. 그리고 자원봉사기간이 4년 이상이라고 응답한 집단중에서는 역시 소득이 151만원 이상인 경우가 가장 높은 비율을 나타내고 있다.

<표 4-13> 자원봉사자의 특성별 자원봉사기간

| 봉사기간 | | 약1년 | 약2년 | 약3년 | 4년이상 | 합계 | χ^2 (df.) |
|----------|----------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------------|
| 혼인 여부 | 미혼남성 | 45(18.29) | 8(3.25) | 7(2.85) | 3(1.22) | 63(25.61) | 79.153*** (9) |
| | 기혼남성 | 5(2.03) | 10(4.07) | 9(3.66) | 26(10.57) | 50(20.33) | |
| | 미혼여성 | 68(27.64) | 17(6.91) | 20(8.13) | 9(3.66) | 114(46.34) | |
| | 기혼여성 | 6(2.44) | 3(1.22) | 1(0.41) | 9(3.66) | 19(7.72) | |
| 연령 | 10대 | 103(41.87) | 17(6.91) | 12(4.88) | 6(2.44) | 138(56.10) | 123.8*** (9) |
| | 20대 | 13(5.28) | 9(3.66) | 12(4.88) | 5(2.03) | 39(15.85) | |
| | 30대 | 5(2.03) | 4(1.63) | 11(4.47) | 13(5.28) | 33(13.41) | |
| | 40대이상 | 3(1.22) | 8(3.25) | 2(0.81) | 23(9.35) | 36(14.63) | |
| 종교 유무 | 있다 | 63(25.61) | 23(9.35) | 18(7.32) | 34(13.82) | 138(56.10) | 7.581* (3) |
| | 없다 | 61(24.80) | 15(6.10) | 19(7.72) | 13(5.28) | 108(43.90) | |
| 직업 | 학생 | 109(44.31) | 18(7.32) | 13(5.28) | 6(2.44) | 146(59.35) | 118.325*** (6) |
| | 급여생활자 | 13(5.28) | 17(6.91) | 23(9.35) | 25(10.16) | 78(31.71) | |
| | 자영·농수축산업 | 2(0.81) | 3(1.22) | 1(0.41) | 16(6.50) | 22(8.94) | |
| 학력 | 중졸 | 10(4.07) | 1(0.41) | () | 5(2.03) | 16(6.50) | 54.712*** (6) |
| | 고졸 | 92(37.40) | 17(6.91) | 14(5.69) | 11(4.47) | 134(54.47) | |
| | 대졸이상 | 22(8.94) | 20(8.13) | 23(9.35) | 31(12.60) | 96(39.02) | |
| 가족 형태 | 핵가족 | 114(46.3) | 33(13.4) | 34(13.8) | 33(13.4) | 214(87.0) | 15.157*** (3) |
| | 대가족 | 10(4.1) | 5(2.0) | 3(1.2) | 14(5.7) | 32(13.0) | |
| 소득 | 100만미만 | 113(45.93) | 24(9.76) | 25(10.16) | 16(6.50) | 178(72.36) | 77.947*** (6) |
| | 100-150만 | 9(3.66) | 8(3.25) | 9(3.66) | 9(3.66) | 35(14.23) | |
| | 151만이상 | 2(0.81) | 6(2.44) | 3(1.22) | 22(8.94) | 33(13.41) | |
| 합계 | | 124(50.41) | 38(15.45) | 37(15.04) | 47(19.11) | 246(100) | - |

주) * p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.001

자원봉사행태중 자원봉사자의 특성과 자원봉사 빈도간의 교차분석을 한 결과, < 표 4-14>와 같이 종교의 유무 및 가족형태에 따라서만 유의성을 보이지 않고, 나머지 변수들 즉 혼인여부나, 연령, 직업, 학력 등은 $\alpha=0.01$ 수준에서 그리고 소득은 $\alpha=0.05$ 수준에서 각각 유의적인 차이를 보이고 있다. 부록에 나타난 바와 같이 혼인여부의 유무별 빈도를 보면, 혼인여부와는 상관없이 모두 월 1~2회인 경우가 가장 높은 비율을 보이고 있는데, 이중에서도 기혼남성인 경우의 비율이 가장 높게 나타나고 있다. 또한 주 1~2회의 자원봉사 빈도를 가진 응답자 중에서는 미혼여성과 기혼여성이 가장 높은 비율을 보여 전반적으로 여성이 자원봉사 빈도는 높은 것으로 나타나고 있다.

연령별로는 10대로부터 40대 이상에 이르기까지 모두 월 1~2회인 경우가 가장 높은 비율을 보인다. 그러나 주당 1~2회의 자원봉사빈도를 가진 응답자중에서는 20대의 연령층인 경우가 가장 높게 나타나고 있다.

종교의 유무 및 가족형태에 따라서는 통계적인 유의성은 없으나, 주당 1~2회의 자원봉사빈도를 가진 응답자중에서는 종교를 가진 경우가 더 높았고, 가족형태별로는 핵가족인 경우가 대가족보다 더 높은 비율을 보였다.

직업별로도 역시 월 1~2회인 경우가 모든 직업종류에서 높은 비율로 나타나고 있는데, 특히 급여생활자의 비율이 다른 직종보다 더 높게 나타나고 있다. 또한 주당 1~2회의 자원봉사빈도를 가지는 응답자중에서는 급여생활자의 빈도가 가장 높게 나타났고, 이어 자영 및 농축수산업의 직종을 가진 응답자순으로 분포하고 있다.

학력별로도 월 1~2회인 경우가 가장 높은 비율을 차지하는데, 그중에서도 중졸 이하의 응답자 비율이 가장 높다. 그러나 주당 1~2회의 자원봉사 빈도를 가진 응답자중에서는 대졸이상인 경우가 가장 높게 나타나고 있다. 더불어 소득별로도 월 1~2회인 경우가 가장 높은 비율을 차지하고 있으며, 주당 1~2회의 자원봉사 빈도를 가진 응답자 중에서는 월평균 소득이 100만원이하라고 응답한 사람들의 비율이 가장 높게 나타났다.

<표 4-14> 자원봉사자의 특성별 자원봉사빈도

| 봉사빈도 | | 주1-2회 | 월1-2회 | 연1-2회미만 | 합계 | χ^2 (d.f.) |
|----------|----------|----------|------------|-----------|------------|--------------------|
| 혼인 여부 | 미혼남성 | 4(1.63) | 47(19.11) | 12(4.88) | 63(25.61) | 42.487*** (6) |
| | 기혼남성 | 4(1.63) | 41(16.67) | 5(2.03) | 50(20.33) | |
| | 미혼여성 | 8(3.25) | 57(23.17) | 49(19.92) | 114(46.34) | |
| | 기혼여성 | 7(2.85) | 9(3.66) | 3(1.22) | 19(7.72) | |
| 연령 | 10대 | 2(0.81) | 79(32.11) | 57(23.17) | 138(56.10) | 45.954*** (6) |
| | 20대 | 10(4.07) | 24(9.76) | 5(2.03) | 39(15.85) | |
| | 30대 | 5(2.03) | 26(10.57) | 2(0.81) | 33(13.41) | |
| | 40대이상 | 6(2.44) | 25(10.16) | 5(2.03) | 36(14.63) | |
| 종교 유무 | 있다 | 18(7.32) | 83(33.74) | 37(15.04) | 138(56.10) | 5.062* (2) |
| | 없다 | 5(2.03) | 71(28.86) | 32(13.01) | 108(43.90) | |
| 직업 | 학생 | 6(2.44) | 82(33.33) | 58(23.58) | 146(59.35) | 42.867*** (4) |
| | 급여생활자 | 9(3.66) | 59(23.98) | 10(4.07) | 78(31.71) | |
| | 자영·농수축산업 | 8(3.25) | 13(5.28) | 1(0.41) | 22(8.94) | |
| 학력 | 중졸 | 2(0.81) | 13(5.28) | 1(0.41) | 16(6.50) | 27.264*** (4) |
| | 고졸 | 4(1.63) | 78(31.71) | 52(21.14) | 134(54.47) | |
| | 대졸이상 | 17(6.91) | 63(25.61) | 16(6.50) | 96(39.02) | |
| 가족 형태 | 핵가족 | 18(7.32) | 134(54.47) | 62(25.20) | 214(86.99) | 2.049 (2) |
| | 대가족 | 5(2.03) | 20(8.13) | 7(2.85) | 32(13.01) | |
| 소득 | 100만미만 | 13(5.28) | 107(43.50) | 58(23.58) | 178(72.36) | 9.529** (4) |
| | 100-150만 | 6(2.44) | 22(8.94) | 7(2.85) | 35(14.23) | |
| | 151만이상 | 4(1.63) | 25(10.16) | 4(1.63) | 33(13.41) | |
| 합계 | | 23(9.35) | 154(62.60) | 69(28.05) | 246(100) | - |

주) * p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.001

자원봉사행태중 자원봉사자의 특성과 1회 평균 자원봉사시간과의 교차분석을 한 결과, <표 4-15>와 같이 혼인여부, 종교의 유무, 직업, 학력 그리고 가족형태 등 대부분의 변수에 따라서 유의적인 차이를 보이지 않고 있으나 연령 및 소득에 따라서는 $\alpha=0.05$ 수준에서 유의적인 차이를 보이고 있다. 유의적인 차이를 보이는 변수를 구체적으로 살펴보면, 부록에 나타난 바와 같이 연령층에 있어서 10대, 20대 및 40대 이상의 연령층은 1회 평균 2~4시간인 경우가 가장 높은 비율을 보이는 반면, 30대의 연령층은 1회 평균 4시간 이상의 자원봉사를 하는 비율이 가장 높게 나타나고 있다. 그러나 4시간 이상의 자원봉사를 하는 응답자중에서 가장 높은 비율을 차지하는 연령층은 10대의 연령층으로 나타나 대조를 보이고 있다.

그리고 1회 평균 자원봉사시간을 소득별로 보면, 월평균 150만원 이하라고 답한 응답자는 2~4시간인 경우의 비율이 가장 높게 나타나고 151만원 이상인 응답자는 4시간 이상인 경우가 가장 높은 비율을 차지했다. 반면, 1회 평균 4시간 이상의 자원봉사를 한다고 응답한 사람중에서는 소득별로 100만원 미만의 응답자가 다른 소득층보다 훨씬 높은 비율을 보이고 있다.



<표 4-15> 자원봉사자의 특성별 1회평균 자원봉사시간

| 1회평균 봉사시간 | | 2시간미만 | 2-4시간 | 4시간이상 | 합계 | χ^2 (df) |
|-----------|----------|-----------|------------|-----------|------------|------------------|
| 혼인 여부 | 미혼남성 | 14(5.69) | 29(11.79) | 20(8.13) | 63(25.61) | 9.775* (6) |
| | 기혼남성 | 13(5.28) | 20(8.13) | 17(6.91) | 50(20.33) | |
| | 미혼여성 | 13(5.28) | 68(27.64) | 33(13.41) | 114(46.34) | |
| | 기혼여성 | 5(2.03) | 10(4.07) | 4(1.63) | 19(7.72) | |
| 연령 | 10대 | 17(6.91) | 77(31.30) | 44(17.89) | 138(56.10) | 13.361** (6) |
| | 20대 | 11(4.47) | 22(8.94) | 6(2.44) | 39(15.85) | |
| | 30대 | 9(3.66) | 11(4.47) | 13(5.28) | 33(13.41) | |
| | 40대이상 | 8(3.25) | 17(6.91) | 11(4.47) | 36(14.63) | |
| 종교 유무 | 있다 | 22(8.94) | 73(29.67) | 43(17.48) | 138(56.10) | 1.170 (2) |
| | 없다 | 23(9.35) | 54(21.95) | 31(12.60) | 108(43.90) | |
| 직업 | 학생 | 22(8.94) | 80(32.52) | 44(17.89) | 146(59.35) | 3.255 (4) |
| | 급여생활자 | 17(6.91) | 38(15.45) | 23(9.35) | 78(31.71) | |
| | 자영·농수축산업 | 6(2.44) | 9(3.66) | 7(2.85) | 22(8.94) | |
| 학력 | 중졸 | 4(1.63) | 9(3.66) | 3(1.22) | 16(6.50) | 8.670* (4) |
| | 고졸 | 16(6.50) | 74(30.08) | 44(17.89) | 134(54.47) | |
| | 대졸이상 | 25(10.16) | 44(17.89) | 27(10.98) | 96(39.02) | |
| 가족 형태 | 핵가족 | 41(16.67) | 112(45.53) | 61(24.80) | 214(86.99) | 2.195 (2) |
| | 대가족 | 4(1.63) | 15(6.10) | 13(5.28) | 32(13.01) | |
| 소득 | 100만미만 | 28(11.38) | 98(39.84) | 52(21.14) | 178(72.36) | 13.377** (4) |
| | 100-150만 | 12(4.88) | 17(6.91) | 6(2.44) | 35(14.23) | |
| | 151만이상 | 5(2.03) | 12(4.88) | 16(6.50) | 33(13.41) | |
| 합계 | | 45(18.29) | 127(51.63) | 74(30.08) | 246(100) | - |

주) * p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.001

3. 자원봉사자의 봉사행태와 자원봉사 만족도

<표 4-16>에 나타난 바와 같이 응답자의 봉사활동기간에 따라 만족도의 차이가 있는지 분석한 결과, 봉사활동 운영측면, 개인의 사회생활측면, 심리적 보상측면, 그리고 봉사활동의 필요성 등에서 통계적으로 유의적인 차이를 보이고 있다.

즉, 봉사활동 운영측면에 있어서 봉사활동기간이 1년 미만인 응답자(3.179), 1~2

년 미만인 응답자(3.095) 그리고 2~3년 미만인 응답자(3.114)들보다 봉사활동기간이 4년 이상인 응답자(3.643)들이 더 높은 만족도를 보였으며, 개인의 사회생활 측면에서는 봉사활동기간이 1년 미만인 응답자(3.666)들보다 봉사활동기간이 4년 이상인 응답자(3.915)들의 만족도가 더 높게 나타났다. 또한 심리적 보상측면에 있어서도 봉사활동기간이 1년 미만인 응답자(2.858)들보다 봉사활동기간이 4년 이상인 응답자(3.298)의 만족도가 더 높게 나타나고 있다. 이러한 경향은 봉사활동의 필요성에서도 나타나고 있는데, 즉, 봉사활동기간이 1년 미만인 응답자(3.484)들이나 1~2년 미만인 응답자(3.325)들보다 봉사활동기간이 4년 이상인 응답자(3.986)들이 더 높은 평균치를 나타내고 있다.

봉사활동시 조직특성에 있어서는 관리태도, 지도감독 그리고 인정과 보상 등에 대해서는 자원봉사기간에 따라 차이를 보이지 않고 있으나, 봉사활동 동료간의 관계에 대해서는 만족도의 차이를 보이고 있다. 즉, 봉사활동기간이 2~3년 미만인 응답자(3.892)들보다 봉사활동기간이 4년 이상인 응답자(4.489)들이 더 큰 만족도를 나타내고 있는 것으로 나타났다.

노인대상 봉사활동의 경우, 봉사활동 기간에 따라 봉사활동의 참여도, 만족도 그리고 봉사활동 수혜자의 반응에 차이가 있는 것으로 나타났는데, 즉, 노인대상의 봉사활동 참여도는 봉사활동기간이 1년 미만인 응답자(2.962), 1~2년 미만인 응답자(2.939) 그리고 2~3년 미만인 응답자(2.969)들보다 봉사활동기간이 4년 이상인 응답자(3.154)가 더 높은 참여도를 보이고 있어, 연령이 높아짐에 따라 대체적으로 참여도의 평균도 높아지고 있음을 보여준다. 노인대상의 봉사활동 만족도는 봉사활동기간이 1년 미만인 응답자(3.051) 그리고 2~3년 미만인 응답자(3.071)들보다 봉사활동기간이 4년 이상인 응답자(3.206)들이 더 크게 나타났고, 봉사활동에 대한 반응은 봉사활동기간이 1년 미만인 응답자(3.083)보다 2~3년 미만인 응답자(3.204)들이나 봉사활동기간이 4년 이상인 응답자(3.253)들이 더 좋은 반응을 보인 것으로 평가하여 대체적으로 봉사기간이 긴 자원봉사자들의 봉사활동이 노인들의 호의적인 반응을 이끌어내고 있는 것으로 분석되고 있다.

<표 4-16> 봉사활동기간에 따른 자원봉사만족도 차이

| 구분 | | 자승합 | df | 평균자승 | F | Sig. |
|--------------|-----|--------|--------|--------------|----------|------|
| 봉사활동운영 측면 | 집단간 | 9.47 | 3.00 | 3.16 0.83 | 3.82 ** | 0.01 |
| | 집단내 | 199.76 | 242.00 | | | |
| | 총 | 209.23 | 245.00 | | | |
| 개인의 사회생활 측면 | 집단간 | 10.51 | 3.00 | 3.50 0.74 | 4.75 *** | 0.00 |
| | 집단내 | 178.66 | 242.00 | | | |
| | 총 | 189.18 | 245.00 | | | |
| 심리적 보상측면 | 집단간 | 7.57 | 3.00 | 2.52 0.88 | 2.87 ** | 0.04 |
| | 집단내 | 212.59 | 242.00 | | | |
| | 총 | 220.16 | 245.00 | | | |
| 봉사자의 부담측면 | 집단간 | 5.94 | 3.00 | 1.98 0.88 | 2.26 * | 0.08 |
| | 집단내 | 212.51 | 242.00 | | | |
| | 총 | 218.45 | 245.00 | | | |
| 봉사활동 홍보측면 | 집단간 | 2.54 | 3.00 | 0.85 1.00 | 0.85 | 0.47 |
| | 집단내 | 241.58 | 242.00 | | | |
| | 총 | 244.12 | 245.00 | | | |
| 봉사활동 필요성 | 집단간 | 11.36 | 3.00 | 3.79 0.80 | 4.72 *** | 0.00 |
| | 집단내 | 193.99 | 242.00 | | | |
| | 총 | 205.34 | 245.00 | | | |
| 관리태도 | 집단간 | 4.10 | 3.00 | 1.37 0.91 | 1.50 | 0.22 |
| | 집단내 | 220.36 | 242.00 | | | |
| | 총 | 224.46 | 245.00 | | | |
| 지도감독 | 집단간 | 5.07 | 3.00 | 1.69 0.96 | 1.75 | 0.16 |
| | 집단내 | 233.52 | 242.00 | | | |
| | 총 | 238.59 | 245.00 | | | |
| 인정과 보상 | 집단간 | 7.92 | 3.00 | 2.64 1.63 | 1.62 | 0.18 |
| | 집단내 | 393.90 | 242.00 | | | |
| | 총 | 401.83 | 245.00 | | | |
| 봉사동료간의 관계 | 집단간 | 9.70 | 3.00 | 3.23 1.01 | 3.21 ** | 0.02 |
| | 집단내 | 243.55 | 242.00 | | | |
| | 총 | 253.25 | 245.00 | | | |
| 노인대상봉사활동 참여도 | 집단간 | 1.47 | 3.00 | 0.49 0.08 | 6.02 *** | 0.00 |
| | 집단내 | 19.70 | 242.00 | | | |
| | 총 | 21.17 | 245.00 | | | |
| 노인대상봉사활동 만족도 | 집단간 | 0.88 | 3.00 | 0.29 0.05 | 6.24 *** | 0.00 |
| | 집단내 | 11.39 | 242.00 | | | |
| | 총 | 12.28 | 245.00 | | | |
| 노인대상봉사활동 반응도 | 집단간 | 1.20 | 3.00 | 0.40 0.06 | 6.41 *** | 0.00 |
| | 집단내 | 15.08 | 242.00 | | | |
| | 총 | 16.28 | 245.00 | | | |

주) * p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.001

<표 4-17>에 나타난 바와 같이 응답자의 봉사활동 참여빈도에 따라 만족도의 차이가 있는지 분석한 결과, 봉사활동의 홍보측면을 제외한 봉사활동 운영측면, 개인의 사회생활측면, 심리적 보상측면, 그리고 봉사활동의 필요성 등에서 통계적으로 유의

적인 차이를 보이고 있다.

즉, 봉사활동 운영측면에 있어서 주당 1~2회 자원봉사활동에 참여하는 응답자(3.557)들이나 월 1~2회 참여하는 응답자(3.355)들이 연 1~2회 참여하는 응답자(2.896)보다 만족도의 평균치가 더 높게 나타나고 있으며, 개인의 사회생활 측면에서도 주당 1~2회 자원봉사활동에 참여하는 응답자(3.843)들이나 월 1~2회 참여하는 응답자(3.566)들이 연 1~2회 참여하는 응답자(3.223)보다 만족도의 평균치가 더 높게 나타나고 있고, 심리적 보상측면에 있어서도 주당 1~2회 자원봉사활동에 참여하는 응답자(3.232)들이나 월 1~2회 참여하는 응답자(3.054)들이 연 1~2회 참여하는 응답자(2.623)보다 만족도의 평균치가 더 높게 나타나고 있다. 이러한 경향은 봉사활동의 필요성에서도 나타나고 있는데, 즉, 주당 1~2회 자원봉사활동에 참여하는 응답자(3.942)들이나 월 1~2회 참여하는 응답자(3.690)들이 연 1~2회 참여하는 응답자(3.184)보다 만족도의 평균치가 더 높게 나타나고 있다. 반면 봉사자의 부담측면에 있어서는 주당 1~2회 자원봉사활동에 참여하는 응답자(2.058)들이 연 1~2회 참여하는 응답자(2.678)보다 덜 부담스러워 하는 것으로 나타났다. 따라서 전반적으로 자원봉사활동의 빈도가 잦을수록 봉사활동에 대한 부담은 적어지고 만족도는 커지고 있는 것으로 나타나고 있다.

봉사활동시 조직특성에 있어서는 관리태도 및 지도감독에 대해서 자원봉사기간에 따라 통계적인 차이를 보이고 있다. 즉, 봉사활동빈도가 주당 1~2회인 응답자(3.783)들이나 월 1~2회인 응답자(3.675)들이 연 1~2회 참여하는 응답자(3.246)보다 관리태도에 대한 만족도가 더 높게 나타나고 있으며, 지도감독에 대해서도 주당 1~2회 자원봉사활동에 참여하는 응답자(3.739)들이나 월 1~2회 참여하는 응답자(3.539)들이 연 1~2회 참여하는 응답자(3.116)보다 만족도의 평균치가 더 높게 나타나고 있는 것으로 분석되어 역시 자원봉사활동의 빈도가 높을수록 조직특성에 대한 만족도도 커지는 것으로 나타났다.

노인대상 봉사활동의 경우, 봉사활동 참여빈도에 따라 봉사활동의 참여도와 만족도에 차이가 있는 것으로 나타났는데, 즉, 노인대상의 봉사활동 참여도는 주당 1~2회 자원봉사활동에 참여하는 응답자(3.106)들이나 월 1~2회 참여하는 응답자(3.025)들이 연 1~2회 참여하는 응답자(2.896)보다 참여도의 평균치가 높게 나타나 자원봉사 빈도가 높을수록 노인대상의 봉사활동 참여도도 높아진다는 사실을 알수 있다. 또한 노인대상의 봉사활동 만족도는 월 1~2회 참여하는 응답자(3.147)들이 연 1~2회 참여하는 응답자(3.031)보다 만족도의 평균치가 더 크게 나타나 자원봉사활동의

빈도가 많을수록 노인대상의 봉사활동 만족도도 높게 나타나고 있다.

<표 4-17> 봉사활동 참여빈도에 따른 자원봉사만족도 차이

| 구 분 | | 자승합 | df | 평균자승 | F | Sig. |
|--------------|-----|--------|--------|--------------|-----------|------|
| 봉사활동운영 측면 | 집단간 | 12.50 | 2.00 | 6.25 0.81 | 7.72 *** | 0.00 |
| | 집단내 | 196.73 | 243.00 | | | |
| | 총 | 209.23 | 245.00 | | | |
| 개인의 사회생활 측면 | 집단간 | 8.67 | 2.00 | 4.34 0.74 | 5.84 *** | 0.00 |
| | 집단내 | 180.50 | 243.00 | | | |
| | 총 | 189.18 | 245.00 | | | |
| 심리적 보상측면 | 집단간 | 10.87 | 2.00 | 5.43 0.86 | 6.31 *** | 0.00 |
| | 집단내 | 209.29 | 243.00 | | | |
| | 총 | 220.16 | 245.00 | | | |
| 봉사자의 부담측면 | 집단간 | 9.09 | 2.00 | 4.54 0.86 | 5.27 ** | 0.01 |
| | 집단내 | 209.37 | 243.00 | | | |
| | 총 | 218.45 | 245.00 | | | |
| 봉사활동 홍보측면 | 집단간 | 6.06 | 2.00 | 3.03 0.98 | 3.09 * | 0.05 |
| | 집단내 | 238.06 | 243.00 | | | |
| | 총 | 244.12 | 245.00 | | | |
| 봉사활동 필요성 | 집단간 | 15.72 | 2.00 | 7.86 0.78 | 10.07 *** | 0.00 |
| | 집단내 | 189.62 | 243.00 | | | |
| | 총 | 205.34 | 245.00 | | | |
| 관리태도 | 집단간 | 9.97 | 2.00 | 4.98 0.88 | 5.65 *** | 0.00 |
| | 집단내 | 214.49 | 243.00 | | | |
| | 총 | 224.46 | 245.00 | | | |
| 지도감독 | 집단간 | 10.81 | 2.00 | 5.41 0.94 | 5.77 *** | 0.00 |
| | 집단내 | 227.77 | 243.00 | | | |
| | 총 | 238.59 | 245.00 | | | |
| 인정과 보상 | 집단간 | 0.93 | 2.00 | 0.47 1.65 | 0.28 | 0.75 |
| | 집단내 | 400.89 | 243.00 | | | |
| | 총 | 401.83 | 245.00 | | | |
| 봉사동료간의 관계 | 집단간 | 6.34 | 2.00 | 3.17 1.02 | 3.12 * | 0.05 |
| | 집단내 | 246.91 | 243.00 | | | |
| | 총 | 253.25 | 245.00 | | | |
| 노인대상봉사활동 참여도 | 집단간 | 1.10 | 2.00 | 0.55 0.08 | 6.64 *** | 0.00 |
| | 집단내 | 20.07 | 243.00 | | | |
| | 총 | 21.17 | 245.00 | | | |
| 노인대상봉사활동 만족도 | 집단간 | 0.41 | 2.00 | 0.21 0.05 | 4.24 ** | 0.02 |
| | 집단내 | 11.86 | 243.00 | | | |
| | 총 | 12.28 | 245.00 | | | |
| 노인대상봉사활동 반응도 | 집단간 | 0.36 | 2.00 | 0.18 0.07 | 2.74 * | 0.07 |
| | 집단내 | 15.92 | 243.00 | | | |
| | 총 | 16.28 | 245.00 | | | |

주) * p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.001

<표 4-18>에 나타난 바와 같이 응답자의 1회 평균 봉사시간에 따라 만족도의 차이가 있는지 분석한 결과, 개인의 사회생활측면과 심리적 보상측면 등에서 통계적으로 유의적인 차이를 보이고 있다.

즉, 개인의 사회생활 측면에서 1회에 평균 2시간 미만을 자원봉사하는 응답자(3.298)들이나 2~4시간 미만의 응답자(3.392)들보다 4시간 이상의 응답자(3.795)들이 더 큰 만족도를 보였고, 심리적 보상측면에 있어서도 1회에 평균 2시간 미만을 자원봉사하는 응답자(2.696)들이나 2~4시간 미만의 응답자(2.882)들보다 4시간 이상의 응답자(3.221)들이 더 큰 만족도를 보여, 1회당 평균 봉사시간이 길수록 만족도의 정도도 높아지고 있는 경향을 나타내고 있다. 이러한 경향은 조직특성중 관리태도에 있어서도 나타나는데, 즉, 1회에 평균 2시간 미만을 자원봉사하는 응답자(3.378)들보다 4시간 이상의 응답자(3.811)들이 더 큰 만족도를 보이고 있다. 그러나 노인대상 봉사활동의 경우는 봉사활동의 참여시간에 따라 노인대상의 봉사활동 참여도나 만족도 그리고 반응도 등에 대한 통계적인 차이는 없는 것으로 나타났다.



<표 4-18> 1회평균 봉사활동시간에 따른 자원봉사만족도 차이

| 구 분 | | 자승합 | df | 평균자승 | F | Sig. |
|--------------|-----|--------|--------|------|----------|------|
| 봉사활동운영 측면 | 집 | 2.93 | 2.00 | 1.46 | 1.72 | 0.18 |
| | 집단내 | 206.30 | 243.00 | 0.85 | | |
| | 총 | 209.23 | 245.00 | | | |
| 개인의 사회생활 측면 | 집 | 9.74 | 2.00 | 4.87 | 6.59 *** | 0.00 |
| | 집단내 | 179.44 | 243.00 | 0.74 | | |
| | 총 | 189.18 | 245.00 | | | |
| 심리적 보상측면 | 집 | 8.91 | 2.00 | 4.45 | 5.12 ** | 0.01 |
| | 집단내 | 211.25 | 243.00 | 0.87 | | |
| | 총 | 220.16 | 245.00 | | | |
| 봉사자의 부담측면 | 집 | 1.25 | 2.00 | 0.63 | 0.70 | 0.50 |
| | 집단내 | 217.20 | 243.00 | 0.89 | | |
| | 총 | 218.45 | 245.00 | | | |
| 봉사활동 홍보측면 | 집 | 3.81 | 2.00 | 1.91 | 1.93 | 0.15 |
| | 집단내 | 240.31 | 243.00 | 0.99 | | |
| | 총 | 244.12 | 245.00 | | | |
| 봉사활동 필요성 | 집 | 3.65 | 2.00 | 1.83 | 2.20 | 0.11 |
| | 집단내 | 201.69 | 243.00 | 0.83 | | |
| | 총 | 205.34 | 245.00 | | | |
| 관리태도 | 집 | 6.80 | 2.00 | 3.40 | 3.79 ** | 0.02 |
| | 집단내 | 217.66 | 243.00 | 0.90 | | |
| | 총 | 224.46 | 245.00 | | | |
| 지도감독 | 집 | 0.67 | 2.00 | 0.34 | 0.34 | 0.71 |
| | 집단내 | 237.91 | 243.00 | 0.98 | | |
| | 총 | 238.59 | 245.00 | | | |
| 인정과 보상 | 집 | 0.42 | 2.00 | 0.21 | 0.13 | 0.88 |
| | 집단내 | 401.40 | 243.00 | 1.65 | | |
| | 총 | 401.83 | 245.00 | | | |
| 봉사동료간의 관계 | 집 | 1.40 | 2.00 | 0.70 | 0.67 | 0.51 |
| | 집단내 | 251.86 | 243.00 | 1.04 | | |
| | 총 | 253.25 | 245.00 | | | |
| 노인대상봉사활동 참여도 | 집 | 0.36 | 2.00 | 0.18 | 2.10 | 0.12 |
| | 집단내 | 20.81 | 243.00 | 0.09 | | |
| | 총 | 21.17 | 245.00 | | | |
| 노인대상봉사활동 만족도 | 집 | 0.21 | 2.00 | 0.10 | 2.07 | 0.13 |
| | 집단내 | 12.07 | 243.00 | 0.05 | | |
| | 총 | 12.28 | 245.00 | | | |
| 노인대상봉사활동 반응도 | 집 | 0.05 | 2.00 | 0.03 | 0.41 | 0.66 |
| | 집단내 | 16.22 | 243.00 | 0.07 | | |
| | 총 | 16.28 | 245.00 | | | |

주) * p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.001

4. 기타분석

1) 자원봉사의 동기

자원봉사자들이 봉사활동을 시작하게 된 가장 큰 동기는 <표 4-19>에 나타난 바와 같이 보람있는 여가선용(26.83%)이 가장 높은 비율을 보였고, 이어 지식과 경험(19.51%), 불우한 이웃돕기(18.70%) 등의 순으로 나타났다. 반면, 종교적 신념구현은 2.44%로 낮은 비율을 보였다.

자원봉사자들이 자원봉사를 시작하게 되는데 기여한 매체로는 주변인의 권유(40.65%)가 가장 큰 것으로 나타났고 이어 자원봉사단체홍보, 참여씨클/단체활동의 일환 등으로 나타났다. 반면 대중매체는 2.44%에 불과해 자원봉사자의 봉사계기를 심어주는 데는 매우 미흡한 것으로 나타나고 있다.

<표 4-19> 자원봉사활동의 동기 및 기여매체

| 구분 | | 빈도 | 백분율 | 누적백분율 |
|------------|---------------|-----|--------|--------|
| 자원봉사활동의 동기 | 사회발전에 일익담당 | 35 | 14.23 | 14.23 |
| | 불우한이웃도움 | 46 | 18.70 | 32.93 |
| | 보람있는여가선용 | 66 | 26.83 | 59.76 |
| | 지식과경험 | 48 | 19.51 | 79.27 |
| | 종교적신념구현 | 6 | 2.44 | 81.71 |
| | 취업/업무에 도움 | 27 | 10.98 | 92.68 |
| | 기타 | 18 | 7.32 | 100.00 |
| | 합계 | 246 | 100.00 | |
| 기여매체 | 대중매체 | 6 | 2.44 | 2.44 |
| | 자원봉사단체홍보 | 60 | 24.39 | 26.83 |
| | 자원봉사단체권유 | 18 | 7.32 | 34.15 |
| | 주변인의 권유 | 100 | 40.65 | 74.80 |
| | 참여씨클/단체활동의 일환 | 50 | 20.33 | 95.12 |
| | 기타 | 12 | 4.88 | 100.00 |
| | 합계 | 246 | 100.00 | |

2) 자원봉사활동상의 어려운점

자원봉사자들이 봉사활동을 하면서 가장 어려워하는 문제는 <표 4-20>에 나타난 바와 같이 봉사활동시간에 맞추기 어렵다(46.3%)는 것이 응답율의 거의 절반을 차지하며, 이어 가족의 이해를 얻기 어렵다, 봉사활동에 필요한 자재와 시설조달이 어렵다 등으로 나타났다. 또한 함께 봉사활동할 동료찾기가 어렵다는 비율은 상대적으로 낮게 나타나 봉사활동의 참여가 친구나 동료와 쉽게 이루어질 수 있는 가능성을 보여주고 있다.

<표 4-20> 자원봉사활동상의 어려운점

| 구분 | 빈도 | 백분율 |
|--------------------------|-----|-------|
| 무응답 | 2 | 0.81 |
| 가족의 이해를 얻기 어렵다 | 30 | 12.20 |
| 봉사활동시간에 맞추기 어렵다 | 114 | 46.34 |
| 봉사활동경비가 부담이 된다 | 26 | 10.57 |
| 봉사활동에 필요한 자재와 시설조달이 어렵다 | 28 | 11.38 |
| 함께 봉사활동할 동료찾기가 어렵다 | 16 | 6.50 |
| 봉사활동에 관련된 지식과 기능습득이 부족하다 | 23 | 9.35 |

3) 봉사활동 교육프로그램의 참여도 및 봉사활동지식 인지의 필요성

봉사활동 교육프로그램에 자원봉사자들이 어느정도 참여하는지를 파악한 결과, <표 4-21>에 나타난 바와 같이 참여도가 많은 편이거나 매우 많다인 경우는 각각 6.5%와 10.16%를 차지해 전체의 16.66%에 불과하고, 매우 적거나 전혀없는 경우가 전체의 49.59%를 차지해 봉사활동의 교육프로그램 참여도가 저조한 것으로 나타났다.

이러한 추세와 맞물려, 노인대상의 자원봉사활동을 하는데, 특별한 지식이 없어도 된다는 응답이 <표 4-22>에 나타난 바와 같이 82.93%에 달하고, 지식이 필요하다는 응답은 전체의 3.66%에 불과하다.

<표 4-21> 자원봉사활동의 교육프로그램 참여도

| | 빈도 | 백분율 | 누적백분율 |
|-------|-----|--------|--------|
| 전혀없다 | 53 | 21.54 | 21.54 |
| 매우적다 | 69 | 28.05 | 49.59 |
| 보통이다 | 83 | 33.74 | 83.33 |
| 많은편이다 | 16 | 6.50 | 89.84 |
| 매우많다 | 25 | 10.16 | 100.00 |
| 합계 | 246 | 100.00 | |

<표 4-22> 노인대상 봉사활동시의 요구지식의 인지도

| | 빈도 | 백분율 | 누적백분율 |
|--------|-----|--------|--------|
| 전혀필요없다 | 80 | 32.52 | 32.52 |
| 필요없다 | 124 | 50.41 | 82.93 |
| 보통이다 | 33 | 13.41 | 96.34 |
| 필요하다 | 7 | 2.85 | 99.19 |
| 매우필요하다 | 2 | 0.81 | 100.00 |
| Total | 246 | 100.00 | |

4) 노인대상의 항목별 봉사활동

노인을 대상으로 한 구체적인 봉사활동에 대한 참여도를 조사한 결과, <표 4-23>에 나타난 바와 같이 봉사활동시 가장 많이 참여하는 항목은 빨래/청소/심부름 (64.89%)이었으며, 이어 취미교육/결연, 말벗, 편지대필, 노인들을 행사에 초대, 식사 배달 등의 순으로써 상당히 단순업무에 가까운 봉사활동을 주로 하는 것으로 나타났다. 반면 자원봉사활동자들의 참여가 낮은 봉사활동은 기저귀마련(69.23%), 물리치료 보조, 전기용품수리, 이발/미용보조 등 대체로 기능성이나 노인에 대한 사전이해가 필요한 분야였다.

<표 4-23> 노인대상 봉사활동의 항목별 참여정도

| 구분 | 전혀없다 | | 적다 | | 보통이다 | | 많은편 | | 매우많다 | | 합계 |
|--------------|------|-------|----|-------|------|-------|-----|-------|------|-------|-----|
| 말벗 | 19 | 12.26 | 23 | 14.84 | 41 | 26.45 | 31 | 20.00 | 41 | 26.45 | 155 |
| 책/신문읽어주기 | 17 | 42.50 | 9 | 22.50 | 9 | 22.50 | 4 | 10.00 | 1 | 2.50 | 40 |
| 정원가꾸기 | 14 | 29.17 | 9 | 18.75 | 12 | 25.00 | 9 | 18.75 | 4 | 8.33 | 48 |
| 도서정리 | 27 | 36.99 | 10 | 13.70 | 16 | 21.92 | 11 | 15.07 | 9 | 12.33 | 73 |
| 방문 | 16 | 21.33 | 17 | 22.67 | 25 | 33.33 | 3 | 4.00 | 14 | 18.67 | 75 |
| 자녀역할 | 12 | 21.43 | 12 | 21.43 | 14 | 25.00 | 8 | 14.29 | 10 | 17.86 | 56 |
| 노인 행사에 참여/협조 | 10 | 16.39 | 8 | 13.11 | 20 | 32.79 | 10 | 16.39 | 13 | 21.31 | 61 |
| 식사배달 | 7 | 16.67 | 7 | 16.67 | 12 | 28.57 | 8 | 19.05 | 8 | 19.05 | 42 |
| 기저귀마련 | 9 | 69.23 | 1 | 7.69 | 1 | 7.69 | 1 | 7.69 | 1 | 7.69 | 13 |
| 취미교육/결연 | 10 | 23.26 | 7 | 16.28 | 4 | 9.30 | 6 | 13.95 | 16 | 37.21 | 43 |
| 전기용품수리 | 15 | 60.00 | 2 | 8.00 | 3 | 12.00 | 3 | 12.00 | 2 | 8.00 | 25 |
| 새해카드/편지보내기 | 8 | 22.22 | 6 | 16.67 | 10 | 27.78 | 7 | 19.44 | 5 | 13.89 | 36 |
| 시설수리 | 12 | 41.38 | 8 | 27.59 | 6 | 20.69 | 1 | 3.45 | 2 | 6.90 | 29 |
| 이발/미용보조 | 9 | 56.25 | 3 | 18.75 | 2 | 12.50 | | | 2 | 12.50 | 16 |
| 빨래/청소/심부름 | 16 | 8.51 | 11 | 5.85 | 39 | 20.74 | 46 | 24.47 | 76 | 40.43 | 188 |
| 음식만들어 드리기 | 8 | 25.00 | 4 | 12.50 | 10 | 31.25 | 6 | 18.75 | 4 | 12.50 | 32 |
| 쇼핑/병원방문/외출돕기 | 7 | 19.44 | 16 | 44.44 | 5 | 13.89 | 4 | 11.11 | 4 | 11.11 | 36 |
| 노인들을 행사에 초대 | 5 | 13.51 | 8 | 21.62 | 9 | 24.32 | 6 | 16.22 | 9 | 24.32 | 37 |
| 목욕 | 7 | 53.85 | 3 | 23.08 | 1 | 7.69 | | | 2 | 15.38 | 13 |
| 물리치료보조 | 7 | 63.64 | 2 | 18.18 | 2 | 18.18 | | | | | 11 |
| 편지대필 | 10 | 15.87 | 9 | 14.29 | 18 | 28.57 | 17 | 26.98 | 9 | 14.29 | 63 |

노인대상의 봉사활동에서 느끼는 자원봉사자들의 만족도를 항목별로 보면 <표 4-24>에 나타난 바와 같이 빨래/청소/심부름(70.05%)이 가장 높은 만족도를 보이는 항목으로 나타났고, 이어 노인행사에 참여하거나 협조하는 활동, 음식만들어 주는 활동, 말벗, 방문, 취미교육 및 결연, 자녀역할 등의 순으로 나타나고 있다. 반면, 만족도가 낮은 봉사활동내용은 목욕, 기저귀마련, 이발/미용보조, 책/신문읽어주기, 전기

용품수리, 시설수리 등으로 나타났다.

<표 4-24> 노인대상 봉사활동의 항목별 만족도

| 구분 | 매우낮다 | | 낮은편 | | 보통이다 | | 높은편 | | 매우높다 | | 합계 |
|--------------|------|-------|-----|-------|------|-------|-----|-------|------|-------|-----|
| 말벗 | 3 | 1.94 | 18 | 11.61 | 45 | 29.03 | 41 | 26.45 | 48 | 30.97 | 155 |
| 책/신문읽어주기 | 10 | 25.00 | 7 | 17.50 | 14 | 35.00 | 6 | 15.00 | 3 | 7.50 | 40 |
| 정원가꾸기 | 3 | 6.25 | 9 | 18.75 | 21 | 43.75 | 7 | 14.58 | 8 | 16.67 | 48 |
| 도서정리 | 10 | 13.70 | 12 | 16.44 | 21 | 28.77 | 18 | 24.66 | 12 | 16.44 | 73 |
| 방문 | 6 | 8.00 | 6 | 8.00 | 22 | 29.33 | 18 | 24.00 | 23 | 30.67 | 75 |
| 자녀역할 | 3 | 5.36 | 5 | 8.93 | 19 | 33.93 | 7 | 12.50 | 22 | 39.29 | 56 |
| 노인 행사에 참여/협조 | 2 | 3.28 | 8 | 13.11 | 13 | 21.31 | 17 | 27.87 | 21 | 34.43 | 61 |
| 식사배달 | 4 | 9.52 | 6 | 14.29 | 14 | 33.33 | 11 | 26.19 | 7 | 16.67 | 42 |
| 기저귀마련 | 6 | 46.15 | 1 | 7.69 | 3 | 23.08 | 1 | 7.69 | 2 | 15.38 | 13 |
| 취미교육/결연 | 8 | 18.60 | 3 | 6.98 | 9 | 20.93 | 11 | 25.58 | 12 | 27.91 | 43 |
| 전기용품수리 | 6 | 25.00 | 4 | 16.67 | 7 | 29.17 | 3 | 12.50 | 4 | 16.67 | 24 |
| 새해카드/편지보내기 | 2 | 5.41 | 8 | 21.62 | 9 | 24.32 | 5 | 13.51 | 13 | 35.14 | 37 |
| 시설수리 | 5 | 17.86 | 6 | 21.43 | 11 | 39.29 | 4 | 14.29 | 2 | 7.14 | 28 |
| 이발/미용보조 | 5 | 27.78 | 4 | 22.22 | 3 | 16.67 | 3 | 16.67 | 3 | 16.67 | 18 |
| 빨래/청소/심부름 | 4 | 2.14 | 10 | 5.35 | 42 | 22.46 | 61 | 32.62 | 70 | 37.43 | 187 |
| 음식만들어 드리기 | 5 | 15.15 | 1 | 3.03 | 8 | 24.24 | 10 | 30.30 | 9 | 27.27 | 33 |
| 쇼핑/병원방문/외출돕기 | 4 | 11.11 | 8 | 22.22 | 9 | 25.00 | 8 | 22.22 | 7 | 19.44 | 36 |
| 노인들을 행사에 초대 | 3 | 8.11 | 4 | 10.81 | 11 | 29.73 | 6 | 16.22 | 13 | 35.14 | 37 |
| 목욕 | 7 | 58.33 | 1 | 8.33 | 2 | 16.67 | 1 | 8.33 | 1 | 8.33 | 12 |
| 물리치료보조 | 6 | 54.55 | | | 4 | 36.36 | 1 | 9.09 | | | 11 |
| 편지대필 | 5 | 7.94 | 9 | 14.29 | 21 | 33.33 | 19 | 30.16 | 9 | 14.29 | 63 |

자원봉사자들의 봉사활동에 대하여 노인들이 보이는 반응을 항목별로 보면 <표 4-25>에 나타난 바와 같이 빨래/청소/심부름(74.33%)이 반응이 가장 좋은 항목으로 나타났다, 이어 편지대필, 자녀역할, 카드나 편지보내기, 노인행사에 참여/협조, 말벗,

방문 등의 순으로 나타나 자원봉사자들의 만족도 순위와는 다소 차이를 보이고 있다. 또한 노인들이 반응을 보이지 않는 항목은 기저귀마련, 물리치료보조, 이발/미용보조, 목욕, 전기용품수리, 시설수리, 책이나 신문읽어주기 순으로 나타나고 있다.

<표 4-25> 노인대상 봉사활동의 항목별 반응정도

| 구분 | 전혀없다 | | 없다 | | 보통이다 | | 좋은편 | | 매우좋다 | | 합계 |
|--------------|------|-------|----|-------|------|-------|-----|-------|------|-------|-----|
| 말벗 | 2 | 1.29 | 10 | 6.45 | 42 | 27.10 | 42 | 27.10 | 59 | 38.06 | 155 |
| 책/신문읽어주기 | 8 | 20.00 | 5 | 12.50 | 13 | 32.50 | 6 | 15.00 | 8 | 20.00 | 40 |
| 정원가꾸기 | 3 | 6.25 | 7 | 14.58 | 17 | 35.42 | 11 | 22.92 | 10 | 20.83 | 48 |
| 도서정리 | 7 | 9.59 | 10 | 13.70 | 19 | 26.03 | 12 | 16.44 | 25 | 34.25 | 73 |
| 방문 | 4 | 5.33 | 7 | 9.33 | 17 | 22.67 | 23 | 30.67 | 24 | 32.00 | 75 |
| 자녀역할 | | | 9 | 16.07 | 7 | 12.50 | 19 | 33.93 | 21 | 37.50 | 56 |
| 노인 행사에 참여/협조 | 3 | 4.92 | 6 | 9.84 | 12 | 19.67 | 17 | 27.87 | 23 | 37.70 | 61 |
| 식사배달 | 2 | 4.88 | 5 | 12.20 | 10 | 24.39 | 11 | 26.83 | 13 | 31.71 | 41 |
| 기저귀마련 | 4 | 28.57 | 4 | 28.57 | 1 | 7.14 | 1 | 7.14 | 4 | 28.57 | 14 |
| 취미교육/결연 | 6 | 13.95 | 3 | 6.98 | 8 | 18.60 | 8 | 18.60 | 18 | 41.86 | 43 |
| 전기용품수리 | 5 | 20.00 | 6 | 24.00 | 3 | 12.00 | 6 | 24.00 | 5 | 20.00 | 25 |
| 새해카드/편지보내기 | 1 | 2.78 | 5 | 13.89 | 6 | 16.67 | 13 | 36.11 | 11 | 30.56 | 36 |
| 시설수리 | 4 | 13.79 | 7 | 24.14 | 6 | 20.69 | 7 | 24.14 | 5 | 17.24 | 29 |
| 이발/미용보조 | 5 | 29.41 | 3 | 17.65 | | | 5 | 29.41 | 4 | 23.53 | 17 |
| 빨래/청소/심부름 | 5 | 2.67 | 5 | 2.67 | 38 | 20.32 | 56 | 29.95 | 83 | 44.39 | 187 |
| 음식만들어 드리기 | 6 | 18.18 | 2 | 6.06 | 5 | 15.15 | 6 | 18.18 | 14 | 42.42 | 33 |
| 쇼핑/병원방문/외출돕기 | 4 | 11.11 | 6 | 16.67 | 9 | 25.00 | 6 | 16.67 | 11 | 30.56 | 36 |
| 노인들을 행사에 초대 | 3 | 8.11 | 4 | 10.81 | 9 | 24.32 | 5 | 13.51 | 16 | 43.24 | 37 |
| 목욕 | 5 | 38.46 | 1 | 7.69 | 3 | 23.08 | 2 | 15.38 | 2 | 15.38 | 13 |
| 물리치료보조 | 4 | 36.36 | 2 | 18.18 | 2 | 18.18 | 2 | 18.18 | 1 | 9.09 | 11 |
| 편지대필 | 5 | 7.94 | 3 | 4.76 | 10 | 15.87 | 10 | 15.87 | 35 | 55.56 | 63 |

제5장 결 론

우리 나라는 급격한 산업화와 도시화로 현대 산업사회에서 나타나는 특징인 평균 수명의 연장으로 인하여 노인인구가 급속하게 증가해 왔다. 제주지역도 1960년대 이후 관광산업의 진흥으로 경제, 사회, 문화 등 여러 분야에서 큰 변화를 가져오고 있으나, 관광산업의 특성상, 육지의 다른 지역에 비하여 자연이 잘 보호되고, 환경의 중요성이 강조되면서, 인간의 삶의 조건에 적합한 상태를 유지하고 있다. 특히 노령 인구의 수가 상대적으로 많이 분포하고 있는 것은 환경과 밀접한 관련이 있을 것이다.

본 연구는 점차 도시화되는 현대사회에서 노인들의 복지를 향상시키기 위한 방안으로써 자원봉사자라는 제도를 효율적으로 운영하여 볼 수 있는 방안을 연구하려고 하였다. <그림 4-2>에서 보는 바와 같이 노인복지 자원봉사 활동에 참여하는 자원봉사활동중 부문별 만족도를 보면 조직특성에 있어서 가장 만족해 하는 분야는 봉사원동료간의 관계(4.106)로서 이는 자원봉사자 서로간의 관계개선이 원만히 이루어지고 있음을 보여주고 있으며 자원봉사의 필요성에 대하여는(3.572) 대체로 만족해 하고있어 시대적 봉사활동의 필요성을 인식하고 있는 반면, 자원봉사활동상의 만족도중 가장 불만족스러운 분야로는 봉사자의 부담측면(2.539)으로 시간적 경제적 부담이 제일 큰 것으로 나타났으며, 다음으로는 사회적인 인정과 보상측면(2.931)으로 나타나고 있어 자원봉사자 들에게도 각종 사회적 인센티브나 직·간접적인 보상이 확대되어야 자원봉사활동의 활성화에 기여할 수 있을 것이며 봉사자들의 부담도 덜어주는 것을 바라고 있는 것으로 나타났다.

연구목적 달성을 위해 이론적 연구와 실증적 연구를 하였는데, 실증연구에서 나타나고 있는 내용들을 가설검증을 중심으로 요약해 보면 다음과 같다.

첫째, 가설검증 결과를 요약하면 <표 5-1>~<표 5-3>과 같다. 즉, (가설1)은 자원봉사자의 개인적 특성에 따라 자원봉사자의 만족도가 다른지를 검증해 보았는데, 노인복지 봉사활동을 함에 있어서 자원봉사활동의 운영측면 개인의 사생활측면 봉사원들의 부담측면에서는 기혼자가 만족한 것으로 나타났으며, 미혼자의 경우는 불만족으로 나타났고, 연령별로는 봉사자부담측면, 봉사활동 홍보측면, 인정과 보상 등에

는 연령이 많을수록 만족한 것으로 나타났고, 연령이 적을수록 불만족한 것으로 나타났다. 또한 가족형태별로는 개인의 사회생활측면, 인정과 보상측면, 노인복지 봉사활동 측면에 대해서는 대가족 형태의 생활자가 만족하는 반면, 핵가족 생활자가 불만족으로 나타났다.

<표 5-1> 자원봉사자의 특성에 따른 자원봉사 만족도의 차이검증

| 종속변수 | 독립변수 | 혼인 여부 | 연령 | 종교 유무 | 직업 | 학력 | 가족 형태 | 소득 수준 |
|--------------|------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|-----------|
| | | F | F | t값 | F | F학 | t값 | F |
| 봉사활동운영 측면 | | 3.22** | 6.73 *** | 1.37 | 10.78 *** | 5.83 *** | -0.90 | 4.52 ** |
| 개인의 사회생활 측면 | | 4.44*** | 5.44 *** | 2.32 ** | 8.79 *** | 5.85 *** | -2.03 ** | 6.18 *** |
| 심리적 보상측면 | | 2.17* | 4.72 *** | 2.97 *** | 5.40 ** | 3.75 ** | -1.32 | 6.13 *** |
| 봉사자의 부담측면 | | 3.95 ** | 2.63 * | 0.65 | 7.37 *** | 1.13 | -0.99 | 1.12 |
| 봉사활동 홍보측면 | | 1.10 | 1.84 | 0.23 | 1.64 | 2.58 * | 0.76 | 0.51 |
| 봉사활동 필요성 | | 7.63 *** | 9.42 *** | 2.66 ** | 15.46 *** | 6.10 *** | -0.63 | 3.89 ** |
| 관리태도 | | 7.47 *** | 6.40 *** | 1.89 * | 8.40 *** | 7.49 *** | -2.18 ** | 12.41 *** |
| 지도감독 | | 5.24 *** | 3.93 ** | 1.62 | 6.82 *** | 3.48 ** | -1.53 | 7.28 *** |
| 인정과 보상 | | 6.27 *** | 1.38 | -1.86 * | 1.00 | 2.60 * | 2.05 ** | 5.30 ** |
| 봉사동료간의 관계 | | 2.48 * | 4.05 ** | 2.74 ** | 5.46 *** | 6.12 *** | -1.80 * | 4.18 ** |
| 노인대상봉사활동 참여도 | | 3.40 ** | 4.55 *** | 2.83 *** | 5.19 ** | 1.39 | -1.47 | 4.95 ** |
| 노인대상봉사활동 만족도 | | 4.42 *** | 3.20 ** | 3.46 *** | 6.01 *** | 0.21 | -2.57 ** | 4.39 ** |
| 노인대상봉사활동 반응도 | | 4.14 ** | 4.37 ** | 2.20 ** | 7.92 *** | 1.43 | -2.00 * | 3.52 ** |

주) * p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.001

둘째, (가설2)는 자원봉사자의 개인적 특성에 따라 자원봉사자의 행태가 다른지를 검증해 보았는데, <표 5-2>에 나타난 바와 같이 봉사기간이 장기간인 봉사자, 기혼자, 그리고 연령이 많고 소득수준이 높으며, 1회 평균 봉사시간이 많을수록 평균적

봉사 빈도도 많으면서 만족하고 있으며, 미혼자 및 저소득층으로 갈수록 봉사활동의 빈도도 적으면서 봉사활동상에서 불만족해 하는 것으로 나타났다.

<표 5-2> 자원봉사자의 특성에 따른 자원봉사 행태의 차이검증

| 구분 | 봉사기간 | 봉사빈도 | 1회평균 봉사시간 |
|------|------------|-----------|-----------|
| | χ^2 | χ^2 | χ^2 |
| 혼인여부 | 79.153*** | 42.487*** | 9.775* |
| 연령 | 123.8*** | 45.954*** | 13.361** |
| 종교유무 | 7.581* | 5.062* | 1.170 |
| 직업 | 118.325*** | 42.867*** | 3.255 |
| 학력 | 54.712*** | 27.264*** | 8.670* |
| 가족형태 | 15.157*** | 2.049 | 2.195 |
| 소득 | 77.947*** | 9.529** | 13.377** |

주) * p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.001

셋째, (가설3)은 자원봉사자의 봉사행태에 따라 자원봉사자의 만족도가 다른지를 검증해 보았는데, <표 5-3>에 나타난 바와 같이 봉사기간에 따라서는 개인의사생활 심리적보상측면, 봉사원동료간의 관계에 있어서 4년이상 장기적인 봉사활동 참여자가 가장 만족한 것으로 나타났으며, 1년미만 봉사활동 참여자가 만족하고, 2년미만 봉사활동참여자가 가장 불만족한 것으로 나타났다. 또한 1회평균 봉사시간에 따라서는 봉사활동시 4시간이상 봉사활동 참여자들은 봉사원들의 관리기관 태도 및 감독과 봉사활동 운영측면에 대하여 가장 만족해하였으며, 매회 봉사시간이 적을수록 불만족으로 나타나는 수치를 보이고 있다.

<표 5-3> 자원봉사자의 봉사행태에 따른 자원봉사 만족도의 차이검증

| 종속변수 | 독립변수 | 봉사기간 | 봉사빈도 | 1회평균 봉사시간 |
|--------------|------|----------|-----------|-----------|
| | | F | F | F |
| 봉사활동운영 측면 | | 3.82 ** | 7.72 *** | 1.72 |
| 개인의 사회생활 측면 | | 4.75 *** | 5.84 *** | 6.59 *** |
| 심리적 보상측면 | | 2.87 ** | 6.31 *** | 5.12 ** |
| 봉사자의 부담측면 | | 2.26 * | 5.27 ** | 0.70 |
| 봉사활동 홍보측면 | | 0.85 | 3.09 * | 1.93 |
| 봉사활동 필요성 | | 4.72 *** | 10.07 *** | 2.20 |
| 관리태도 | | 1.50 | 5.65 *** | 3.79 ** |
| 지도감독 | | 1.75 | 5.77 *** | 0.34 |
| 인정과 보상 | | 1.62 | 0.28 | 0.13 |
| 봉사동료간의 관계 | | 3.21 ** | 3.12 * | 0.67 |
| 노인대상봉사활동 참여도 | | 6.02 *** | 6.64 *** | 2.10 |
| 노인대상봉사활동 만족도 | | 6.24 *** | 4.24 ** | 2.07 |
| 노인대상봉사활동 반응도 | | 6.41 *** | 2.74 * | 0.41 |

주) * p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.001

넷째, 기타 분석결과를 요약해 보면, 먼저 자원봉사자들이 봉사활동을 시작하게 된 가장 큰 동기는 보람있는 여가선용이었으며, 자원봉사자들이 자원봉사를 시작하게 되는 데에 기여한 매체로는 주변인의 권유가 가장 컸다. 또한 자원봉사자들이 봉사활동을 하면서 가장 어려워하는 문제는 봉사활동시간에 맞추기 어렵다는 것이었으며, 봉사활동 교육프로그램에 자원봉사자들의 참여도가 저조하였으며, 노인대상의 자원봉사활동을 하는데, 특별한 지식이 없어도 된다고 인식하고 있는 것으로 나타났다.

<표 5-4> 설문서를 중심으로한 개인적특성, 봉사활동행태 및 만족도(총괄)

| | | | | | |
|---|--|---|--------------------|---------------------|-------------------|
| 개인적 특성 | 종교인 및 비종교인참여도 | 종교인56.3%[사회활동,봉사의필요성,노인대상참여각항목에만족] 비종교인43.7%[“ ” “ 각 항목 공히 불만족으로 나타남] | | | |
| | 학력별 | 고졸 54.5% , 대졸이상 39.0% , 중졸 6.5% | | | |
| | 가족행태 | 핵가족 87.0% , 대가족 13.0% *사회활동,봉사의 필요성 등의 질문에 대가족생활 응답자가 만족으로 나타남 | | | |
| | 월별소득별 참여도 | 100만원미만72.4%,100-150만원까지14.2%,151만원이상13.4% *자원봉사자설문 참여율이 대학생 다수로 100만원미만이 많음 | | | |
| 혼인여부 | 미혼여성 46.3%, 미혼남성 25.6%, 기혼남성20.3%, 기혼여성7.7% | | | | |
| 만족구분 | 족향가 | 족만 | 통보 | 족불 | |
| 자원봉사 활동 행태 | 분야별 | 봉사원동료간의 관계 | 봉사활동 필요성 주장 | 인정과 심리적보상 | 봉사자 부담측면 |
| | 연령별 | 가장적극참여 40대 | 적극참여 30대 | 부족참여 10대 | 불만족참여 20대 |
| | 월 소득기준 | 150만원이상 소득자 | 100만원이상 소득자 | - | 100만원이하 소득자 |
| | 봉사활동기간별 | 개월 | 개월 | 년 | 개월 |
| | 봉사활동주기별 | 주 | 월 | 년 | 년 |
| | 1회봉사시간 | 시간 | 시간 | 시간 | 시간 |
| 봉사원심리행태 | 봉사활동의필요성 강조 | 봉사활동의 홍보강조 | 심리적보상측면 부족 | 개인사회생활 측면불만족 | |
| 만족도 | 참여동기 (봉사홍보매체) | 보람된여가선용 (주변인권유) | 불우이웃도움 (봉사단체홍보) | 지식과경험얻음 (씨클단체활동) | 종교적신념구현 (대중매체) |
| | 가장 어려운점 | 동참자찾기어려움 | 봉사관리시설 | 가족의이해부족 | 봉사활동시간 맞추기 |
| | 봉사활동 지식 | 대부분 | 대부분 | 대부분 | 대부분 |
| 설문조사서 300매 배포중260매회수 충실한것246매 에 의한 최종분석결과임 (총질문문항수162문항중 개인적특성,봉사활동 행태, 만족도등 객관적 항목) | | | | | |

노인을 대상으로 봉사활동을 할 때에 가장 많이 참여하는 항목은 빨래/청소/심부름이었으며, 참여가 낮은 봉사활동은 기저귀마련 이었다. 노인대상의 봉사활동에서 자원봉사자들이 만족을 느낀다고 응답한 항목 중 가장 높은 비율을 차지한 항목은 빨래/청소/심부름 이었으며, 반면, 만족도가 낮은 봉사활동내용은 목욕 및 기저귀마련 등이었다.

또한 <표 5-4>에서 나타나는 바와 같이 설문조사에 참여한 246명 중 종교인

56.3%와 비종교인 43.7%로서 제반 질문사항에 대부분의 종교인들은 만족해하고 있었으며, 비종교인들은 불만족스러워 하고 있는 것으로 나타났고, 대부분의 봉사원들은 봉사원 동료간의 관계 항목에서 가장 만족하며, 그리고 사회적 인정과 심리적 보상측면에서는 보통이었으며, 불만족 사항으로는 봉사자의 부담측면(경제적 시간적)으로 나타났다. 연령별로는 40대가 가장 적극적으로 봉사활동에 참여하면서 만족한 것으로 나타나는 반면 20대가 가장 불만족한 참여로 나타났으며 봉사활동주기별 만족도에는 주1-2회 봉사활동 참여자가 가장 만족한 봉사활동을 하는 것으로 나타났고 봉사활동 발생시에만 참여하는 봉사원들은 가장 불만족한 것으로 나타났다.

봉사활동에 참여하게 된 동기로는 보람된 여가선용과 주변인의 권유로 참여한 경우가 가장 많았으며, 종교적 신념구현이나 대중매체를 통한 참여 기회에 대하여는 가장 적은 것으로 나타났고, 만족도중 봉사활동에 참여시 가장 어려운 점으로는 동참자 찾기에 어려움이 있는 것으로 나타났으며, 봉사활동 시간 맞추기가 가장 불만족한 것으로 나타났다. 시설보호 노인봉사활동에 있어서 봉사활동 지식이 얼마나 필요한가의 질문에 대하여는 지식이 필요없다는 봉사원이 가장 많았으며 필요하다는 봉사원들은 극소수에 머물렀다.

필자가 설문조사시 개인 면접을 통하여 또한 자원봉사 활동에 직접참여⁸¹⁾할 때 나타난 문제점 및 <표 5-4>의 본 연구의 설문조사에서 나타난 사항을 고려하여 자원봉사자의 효율적 관리 및 만족도 향상방안을 제언하면 다음과 같다.

첫째, 자원봉사자들이 가장 불만족해 하는 부담적 측면(경제적, 시간적측면)을 해소키 위해서는 봉사활동에 따른 최소 기본경비 등의 지원을 위하여 각종봉사단체 관리기관 또는 봉사회에 운영위원회 또는 후원회 등의 기구를 자율적으로 설립토록 유도하여 물질적인 봉사의도는 있으나 시간적 참여가 불가능한 독지가 또는 측면 자원봉사기회 제공의 활성화가 되도록 열려있는 조직을 구성할 필요가 있으며, 정부의 각부처와 지방자치단체의 공무원 교육과정에 “자원봉사 활동에 관한 이론과 실제”의 과정을 포함해야 하며 자원봉사를 희망하는 자에게는 월1회 또는 분기1회 등 특별휴가 또는 유급휴가 등을 부여하여 공무원으로서의 새로운 지역사회 자원봉사의 장을

81) 적십자 봉사활동11년 누계 2,700여 시간, 현혈 12회, 사회복지 자원봉사센터 자문위원활동 10년 등

마련해야 할 것이다. 또한 관(지방자치단체 등)이 주도하는 자원봉사자 훈련, 교육, 양성 및 인력관리 프로그램 개발 등은 어느 시점에서 과감하게 각급 민간단체 기구에 이관하고 이를 양성키 위한 기술 예산 프로그램 등을 적극 지원하여야 한다.

둘째, 자원봉사자들이 불만족 사항인 심리적인 인정과 보상에 있어서는 제주지역의 경우 관광산업과 초자연적 지역특성을 겸비한 인간친화적이고 환경친화적인 행동의 자연스런 변화를 위하여 초·중·고등학교 등에서 교육시 사회복지 및 자원봉사에 관한 내용교육을 특화된 지역교육 과정으로 연구·개발해야 할 것이며, 이들이 성인으로 사회진출시 자원봉사 해당 관리기관에서는 개인별 봉사활동 시간을 누적관리하여 직장인들이 개인봉사활동 등을 조직내에서 인정받을 수 있는 프로그램 개발이 절실하며, 사회복지를 위한 봉사원 활동육성 관리기관을 군단위까지 확대하여 그곳을 중심으로 관련 프로그램 등의 전문화를 그 지역특성에 맞게 자율적으로 개발할 수 있는 체계로의 전환이 필요하고, 어느 한계 또는 봉사활동 기준시간에 이르는 주관적 봉사실적이 인정된 자에 대하여는 각급 지방자치단체, 중앙행정기관의 표창 또는 자치단체에서 운영중인 수익성 입장료 등 이용료 할인혜택을 과감히 시행하는 등의 각종 인센티브가 주어져야 한다.

셋째, 각급 기관의 정년퇴직 예정자들에게 지역사회봉사에 대한 교육 실시 및 가능하면 유급봉사체계를 구축하여 실직이나 퇴직으로 인한 사회참여 기회가 단절되지 않도록 준비해 나가야 하며, 설문에 참가자중 대중매체를 통하여 봉사활동에 참여한 자는 극소수로서 대중매체에 의한 자원봉사활동의 홍보가 보다 활성화되어야 할 것이다.

또한 필자가 봉사활동 현장에서 느낀 바로는 봉사활동 수혜자(시설보호노인 등)들에게 음식과 오락 제공도 중요하지만 그들의 내면적 바램은 본인들에게 직접 금액의 다소에 관계없이 현금화하여 제공함을 바라고 있는 점도 간과해서는 안될 사항으로 자원봉사활동의 방법론적 개선사항을 연구해야 할 과제로 여겨진다.

<참고문헌>

1. 국내문헌 및 논문

- 김성순, 「노인복지론」, 이우출판사, 1981, p.63.
- 김영모, 「한국 노인복지정책 연구」, 한국복지정책연구소 출판부, 1990.
- 김옥라·김현자, 「자원봉사: 사랑의 공동체」, 희성출판사, 1992.
- 남세진, 「한국사회복지의 선택」, 나남출판.
- 박태룡, 「노인복지연구」, 대구대학교출판부, 1990.
- 박태영·최경익(역), 「자원봉사활동조정자」, 도서출판 해와 달, 1995.
- 보건복지부, 「보건복지백서」, 1995.
- 보건복지부, 「자원봉사활동 길잡이」, 1994.
- 보건복지여성국, 「주요업무보고-제주지역편」, 1998.
- 윤영선, 「교육과정과 평가」, 박영사, 1985.
- 이영덕, 「교육의 과정」, 배영사, 1976.
- 장인협, 최성재, 「노인복지학」, 서울대학교 출판부, 1987.
- 정충영·최이규, 「SPSSWIN을 이용한 통계분석」, 무역경영사, 1998.
- 중앙일보, 1994년 8월 11일/8월 24일/8월 9일/9월 15일
- 채서일, 「사회과학조사방법론」, 법문사, 1990.
- 채서일·김범중·이성근, 「SPSS/PC+를 이용한 통계분석」, 제2판, 학현사, 1992.
- 한국사회복지관련협회, 「사회복지관총람」, 한국사회복지관련협회, 1977.
- 한국사회복지협의회, 「지역복지봉사의 이론과 실제」, 한국사회복지협의회, 1992.
- 한국여성개발원, 「여성과 자원확립」, 한국여성개발원, 1985.
- _____, 「자원활동 수요개발에 관한 연구」, 1993.
- 한덕웅, 「조직행동의 동기이론」, 법문사, 1985.
- 한창영, 「남곡문집」, 제2권, 도서출판 온누리, 1998.
- _____, 「노년학서설」, 도서출판 온누리, 1997.
- _____, 「지역의 고령화와 복지」, 도서출판 온누리, 1998.

- 황진수, 「현대복지행정론」, 도서출판 대영문화사, 1993.
- _____, 「현대복지행정론」, 부루칸모로, 1990.
- 구중희, “장애자복지기관에서의 자원봉사자의 자세와 기대역할” 「계간 재할」 통권 제 25권 겨울호 1987.
- 김계삼, “한국의 노인복지제도에 관한 연구”, 부산대학교 대학원 박사학위논문, 1982.
- 김두호, “노인복지정책의 기본방향”, 노인복지세미나집, 대한노인회, 1980.
- 김민수, “자원봉사활동 활성화를 위한 방안”, 「자원봉사 지도자 교육」, 한국자원봉사 연합회, 1995.
- 김성이, “자원봉사활동의 조직과 운영에 관한 조사연구”, 「사회복지」, 한국사회복지협의회, 1988.
- 김성천, “한국 가족복지의 미래”, 「사회복지」, 1994년 봄호, 한국사회복지협의회, 1994.
- 김영호, “현대사회에 있어서 자원복지활동의 의미와 과제”, 「아산」, 통권 제66호, 1995.
- 김옥규, “재가노인복지와 노인자원봉사활동에 관한 연구”, '97 제2차 자원봉사자 교육, 1997.
- 김용택, “실버산업과 복지프로그램”, 「아산」, 통권 제60호, 1993.
- 김태일, “고령화 사회와 주택·주거환경계획”, 「유료노인복지시설편람」, 한국노인문제 연구소, 1994.
- 백창현, “한국고령자의 지역활동”, 「고령화의 진전과 각국의 고령자대책 세미나」, 1998.
- 모선희, “노인복지와 민간의 역할”, 「아산」 통권 제60호, 1993.
- 서병숙·이인숙, “농촌기혼여성 노부모 부양의식 부양수행도”, 「한국노년학」, 제11권 제2호, 1991.
- 손상국, “사회복지관의 자원봉사 활성화 방안에 관한 연구”, 중앙대학교 사회개발대학원 석사학위논문, 1997.

- 신섭중, “한·일 노인복지정책의 비교연구”, 『사회과학논총』 제7권, 제1호, 부산대학교 사회과학대학, 1988.
- 신효식·서병숙, “노부모와 성인자녀간의 결속도가 노부모의 심리적 손상에 미치는 영향”, 『한국노년학』, 제12권 제2호, 1992.
- 안병권, “노인복지시설의 활성화 방안에 대한 연구”, 한양대학교 교육대학원 석사학위논문, 1996.
- 안수향, “한국대학생 자원봉사의 동기 및 관리 방안에 관한 조사연구 : S. W. 여자대학교를 중심으로”, 서울여자대학교 대학원 석사학위논문, 1993.
- 이미정, “자원봉사활동의 활성화방안에 관한 연구”, 부산대학교 석사학위논문, 1996.
- 이성록, “자원봉사자의 활동실태와 효율적 활용체계”, 대구대학교 사회개발대학원 석사학위논문, 1993.
- 이정호, “사회복지시설의 이해”, 『자원봉사자 교육교재 1』 한국사회복지협의회부설 사회복지 자원봉사정보안내센터, 1998.
- 이창호, “자원봉사활동지원법의 제정방향과 과제”, 한국자원봉사포럼 자원봉사법 세미나, 1998.
- 조호규, “자원봉사 활성화방안 연구 : 부산지역 적십자 봉사원을 중심으로” 부산대 행정대학원 석사학위논문, 1994.
- 조휘일, “한국사회지분야의 자원봉사 행동과 관련된 개인 및 조직특성에 관한 연구”, 숭실대학교 박사학위논문, 1990.
- 주영길, “자원봉사자 활성화를 위한 실증적 연구”, 연세대 행정대학원 석사학위 논문, 1986.
- 최경석, “노인복지”, 『한국 사회보장제도의 재조명』, 1992.
- 최성재, “유료 노인복지시설(양로원 및 요양원)운영 이대로 좋은가?”, 『신한국과 사회복지정책』, 제7회 전국사회복지대회 자료, 한국사회복지협의회, 1993.
- 최일섭, “사회복지 이념과 사회봉사활동”, 『아산』 통권 제66호, 1995.
- 최현기, “주부자원봉사자의 활용에 관한 연구”, 효성여자대학교 석사학위논문, 1992.
- 한창영, “노년과 지역복지에 관한 연구”, 제주대학교 지역발전연구소, 『지역발전연구』 제3집, 1991.

- _____, "노인복지의 개념과 원칙에 관한 고찰", 『노년학서설』, 도서출판 은누리, 1997.
- _____, "노인복지의 행정체계와 조직", 『노년학서설』, 도서출판 은누리, 1997.
- _____, "노인복지의 개념과 원칙에 관한 고찰", 『논문지』 제32, 제주대학교 인문사회 과학대학, 1991.

2. 국외문헌 및 논문

- Connors, T.D. *The Volunteer Management Handbook*, John Wiley & Sons Inc., 1995.
- Houle, C.O., *The Design of Education*, Sanfrancisco, Jossey-Bass Inc., 1972.
- Knowles, M.S., "Motivations in Voluntarism: Synopsis of A Theory", Voluntary Action News, Vol. 31, Voluntary Action Resource Center, 1982.
- Tyler, R., *Basic Principles of Curriculum and Instruction*, Chicago, Univ. of Chicago Press, 1949.
- UN, "Social Welfare Planning in the National Development Plans", 1970.
<http://blue.skhu.ac.kr/cwc/j.htm>
<http://www.skhu.ac.kr/cwc/e.htm>
<http://www.skhu.ac.kr/cwc/f.htm>
<http://www.skhu.ac.kr/cwc/g.htm>
- 岡村重夫・三浦文夫, 「講座 日本の老人 2 ・老人の福祉と社会保障」, 東京: 垣内出版株式會社, 1977.

SUMMARY

A Study on Volunteer's Satisfaction for the Welfare of the Old

Chang-saeng Kim

Graduate School of Public Administration

Cheju National University

Cheju, Korea

(Supervised by Professor Kim . Sung - jun)

Today, the problems related to the older person is getting bigger and bigger, as the number of older person has increased with the improved medical science. Every government spend lots of money for the social welfare including problems of the older person while setting so much budget for the part, the older person are not satisfied with it. One of the practical method for this problem is voluntary activity.

Volunteer is defined as “someone who willingly gave unpaid help in the form of time, service or skills, through an organisation of group”. These volunteers have very important for the older person as they do what the government couldn't do. These volunteer activities have much contributed to the older person's society.

The purpose of this study is to consider how to improve the volunteer system to make it active and effective.

To accomplish this purpose, 300 volunteers were given questionnaires of

which 260 were returned of which 246 were used for empirical analysis.

This study consists of 5 chapters:

- (1) Introduction
- (2) Theoretical Backgrounds : Welfare for the Older Person
- (3) Theoretical Backgrounds : Volunteer System
- (4) Empirical Research
- (5) Conclusions.

Frequency, the T-test, Oneway ANOVA and Cross-tabs by a statistical package, SPSS for Windows Release 8.0, was used to analyze each variables.

The study can be summarized as follows:

(1) The degree of satisfaction for volunteer activities are different among groups of demographic variables such as marriage state, age, religion, job, educational history, and income.

(2) Behavior and attitude for volunteer activities are different among groups of demographic variables such as marriage state, age, job, educational history, type of family and income.

(3) The degree of satisfaction for volunteer activities are different among groups which are classified by behavior and attitude of volunteers.

Limitations to this study are as follows:

(1) Samples of data were collected only in the Cheju area, so the results of this study may have the limits of application.

(2) Many high school girls were given questionnaires, So future studies of other groups should be made.



부 록

< 부록 1 > 설 문 지

< 부록 2 > 항목별 분석결과



< 부록 1 > 설 문 지

안녕하십니까?

저는 제주대학교 행정대학원에 재학중인 대학원생입니다.

본 조사는 노인복지와 자원봉사에 관하여 효율적 운용과 발전방향을 모색해 보고자 자원봉사에 참여하고 계시는 귀하의 의견을 알아보려는 것입니다.

귀하께서 응답해주시는 내용은 무기명으로 처리되며 학문적인 목적으로 사용될 것이오니 있는 그대로 응답해 주시면 학문연구에 큰 도움이 되겠습니다.

제주대학교 행정대학원
행정학과
지도교수 : 김 성 준
조 사 자 : 김 장 생



I. 자원봉사자의 행태 및 특성에 관한 설문문항입니다. □안에 응답해 주십시오.

1. 귀하께서 자원봉사활동을 하신지는 얼마나 되었습니까?(□□년 □□개월)
2. □ 귀하께서 하시는 자원봉사활동에 어느 정도 참여합니까?
① 매일 ② 주 1~2회 ③ 월 1~2회
④ 연 1~2회 ⑤ 기타()
3. □ 귀하께서 하시는 자원봉사활동은 1회 평균 어느 정도 됩니까?
① 1시간 미만 ② 1~2시간 미만
③ 2~4시간 미만 ④ 4시간 이상
4. □ 자원봉사에 참여하게된 가장 큰 동기는?
① 사회발전에 일익담당 ② 불우한 이웃 도움
③ 보람있는 여가선용 ④ 지식과 경험 얻음
⑤ 종교적 신념구현 ⑥ 취업/업무에 도움

⑦ 기타()

5. 귀하께서 참여한 다음의 자원봉사활동내용에 대해 어느 정도였는지 적절한 번호를 기재해 주십시오. (주: 참여하지 않은 항목은 0이나 빈칸으로 남겨주십시오)

| 봉사활동 | 참여정도 | 자신의 만족도 | 상대방의 반응 |
|----------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| | 1--2--3--4--5 적음<--->많음 | 1--2--3--4--5 낮음<--->높음 | 1--2--3--4--5 나쁨<---> 좋음 |
| 예문) 말벗 | 4 | 4 | 5 |
| ① 말벗 | | | |
| ② 책/신문읽어주기 | | | |
| ③ 정원가꾸기 | | | |
| ④ 도서정리 | | | |
| ⑤ 방문(휠체어노인돕기,연극공연 등) | | | |
| ⑥ 자녀(손자/아들 등)역할 | | | |
| ⑦ 노인행사에 참여/협조 | | | |
| ⑧ 식사배달 | | | |
| ⑨ 기저귀마련 | | | |
| ⑩ 취미교육/결연 | | | |
| ⑪ 전기용품수리 | | | |
| ⑫ 새해카드/편지보내기 | | | |
| ⑬ 시설수리 | | | |
| ⑭ 이발/미용보조 | | | |
| ⑮ 빨래/청소/심부름 | | | |
| ⑯ 음식만들어 드리기 | | | |
| ⑰ 쇼핑/병원방문/외출돕기 | | | |
| ⑱ 노인들을 행사에 초대 | | | |
| ⑲ 목욕탕동반 | | | |
| ⑳ 물리치료보조 | | | |
| ㉑ 편지대필 등 | | | |

6. 자원봉사에 참여하게 된 가장 크게 작용한 큰 계기는 다음중 무엇이었습니까?

- ① 대중매체
- ② 자원봉사단체의 홍보
- ③ 자원봉사단체의 권유
- ④ 친구/친지/이웃/동료 등의 권유
- ⑤ 참여써클/단체활동의 일환
- ⑥ 기타()

7. 봉사활동시의 가장 어려운 점 2가지를 든다면?

- ① 가족의 이해를 얻기 어렵다
- ② 봉사활동시간에 맞추기 어렵다
- ③ 봉사활동경비가 부담이 된다
- ④ 봉사활동에 필요한 자재와 시설조달이 어렵다
- ⑤ 함께 봉사활동할 동료찾기가 어렵다
- ⑥ 봉사활동에 관련된 지식과 기능습득이 부족하다
- ⑦ 봉사활동 대상자와 관계가 좋지않다
- ⑧ 봉사장소의 관리직원과 갈등이 있다
- ⑨ 행정적 지원이 부족하다
- ⑩ 기타()

8. 봉사활동을 위한 교육프로그램에 얼마나 참여하였습니까?

① 매우많다 ②많다 ③보통이다 ④적다 ⑤매우 적다 ⑥없다

9. 노인을 대상으로 한 봉사활동을 위해 얼마나 많은 지식이 필요하다고 생각하십니까?

① 매우필요하다 ②필요하다 ③보통이다 ④필요없다 ⑤전혀필요없다

10. 자원봉사활동과 관련하여 자기자신은 다음사항에 어느정도 **동의**하며 **성과** 또는 **자신의 상황**은 어떻습니까?



| 내용 | 동의정도 | 성과/상황 |
|-----------------------------|------------------------|--------------------------------------|
| | 1-2-3-4-5 아님<--->그림 | 1-2-3-4-5 적음<----->큼 없다<--->있다 |
| 예문) 좋은 친구를 얻을 수 있다 | 5 | 4 |
| ① 좋은 친구를 얻을 수 있다 | | |
| ② 생활에 충만함이 생긴다 | | |
| ③ 인간성이 풍요로워진다 | | |
| ④ 새로운 지식, 기능을 익힐 수 있다 | | |
| ⑤ 가족과의 대화소재가 풍부해진다 | | |
| ⑥ 사회에 대한 견해가 넓어진다 | | |
| ⑦ 사회의 일원이 됨을 느낀다 | | |
| ⑧ 사회복지에 대한 이해가 깊어진다 | | |
| ⑨ 봉사에 대한 열정이 필요하다 | | |
| ⑩ 봉사에 대한 순수함이 필요하다 | | |
| ⑪ 봉사활동 약속은 꼭 지켜야 한다 | | |
| ⑫ 봉사활동시 상대방의 처지를 고려하여 행동한다 | | |
| ⑬ 봉사활동은 정기적으로 한다 | | |
| ⑭ 자원봉사활동은 여가를 이용한다 | | |
| ⑮ 봉사활동을 위한 준비를 철저히 한다 | | |
| ⑯ 봉사대상기관의 봉사자 활용이 잘 되어야 한다 | | |
| ⑰ 봉사대상기관의 봉사활동 이해가 있어야 한다 | | |
| ⑱ 자원봉사의 기본이념을 잘 이해한다 | | |
| ⑲ 자원봉사의 필요성이 절실하다 | | |
| ⑳ 지속적으로 봉사활동을 해야한다 | | |
| ㉑ 봉사활동을 하는 것은 감상적인 마음도 작용한다 | | |
| ㉒ 봉사활동을 하는 것은 영웅심도 작용한다 | | |
| ㉓ 봉사활동은 책임있게 수행해야 한다 | | |
| ㉔ 봉사활동지역이 거리상 부담이 없어야 한다 | | |
| ㉕ 자원봉사활동이 경제적으로 부담이 없어야 한다 | | |
| ㉖ 자원봉사활동이 체력적으로 부담이 없어야 한다 | | |
| ㉗ 자원봉사자에 대한 활동평가가 필요하다 | | |
| ㉘ 자원봉사자의 건의가 잘 수용되어야 한다 | | |
| ㉙ 자원봉사자 활동계획이 작성되어야 한다 | | |
| ㉚ 자원봉사활동분야를 연구/개척한다 | | |
| ㉛ 자원봉사관련 시설자료를 잘 제공받아야 한다 | | |
| ㉜ 시설행사에 초대될 필요가 있다 | | |
| ㉝ 자원봉사자 조직운영이 잘 되어야 한다 | | |
| ㉞ 자원봉사자 토론이 필요하다 | | |
| ㉟ 자원봉사자 친목행사가 필요하다 | | |
| ㊱ 자원봉사자에 대한 정부포상이 필요하다 | | |
| ㊲ 자원봉사 양성기관이 필요하다 | | |
| ㊳ 자원봉사활동 홍보가 필요하다 | | |
| ㊴ 자원봉사활동이 너무 단순업무이다 | | |
| ㊵ 봉사자와 대상자간의 연계가 필요하다 | | |

11. 봉사활동시 조직특성에 대한 설문입니다.

매우좋지않음(불만족)<--->매우좋음(만족)

11.1. 관리태도(원조/지지/업무배정 등) 1--2--3--4--5

11.2. 지도감독(불만수용/의견제시 등) 1--2--3--4--5

11.3. 인정과 보상(정신적/물적) 1--2--3--4--5

11.4. 봉사동료간의 관계 1--2--3--4--5

II. 다음은 자원봉사자의 개인적 특성에 관한 설문문항입니다.

1. 귀하의 혼인여부는?

- ①미혼남성 ②기혼남성 ③미혼여성 ④기혼여성

2. 귀하의 연령? (만 세)

3. 귀하의 종교유무는?

- ①있다 ②없다

4. 귀하의 직업은?

- ①상업/유통 ②회사원 ③공무원 ④학생 ⑤주부 ⑥서비스업 ⑦전문직
⑧기술직 ⑨농수축산업 ⑩기타()

5. 귀하의 최종졸업학교는?

- ① 초등학교 또는 재학중 ② 중학교 또는 재학중
③ 고등학교 또는 재학중 ④ 전문대학 또는 재학중
⑤ 대학교 또는 재학중 ⑥ 대학원 또는 재학중
⑦ 기타

6. 귀하의 가족형태는?

- ①핵가족(부부 및 자녀) ②대가족(3대 이상)

7. 귀하의 월평균 소득수준은?

- ①100만원 미만 ②100~150만원
③151~200만원 ④201만원 이상

- 자원봉사자 여러분, 끝까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다 -

< 부 록 2 > 항목별 분석결과

1. 혼인여부별 자원봉사자 만족도

| 구분 | | 빈도 | 평균 | 표준편차 | 표준오차 |
|-------------|------|-----|-------|-------|-------|
| 봉사활동운영 측면 | 미혼남성 | 63 | 3.238 | 0.862 | 0.109 |
| | 기혼남성 | 50 | 3.504 | 0.932 | 0.132 |
| | 미혼여성 | 114 | 3.084 | 0.919 | 0.086 |
| | 기혼여성 | 19 | 3.547 | 0.975 | 0.224 |
| | 합계 | 246 | 3.245 | 0.924 | 0.059 |
| 개인의 사회생활 측면 | 미혼남성 | 63 | 3.533 | 0.899 | 0.113 |
| | 기혼남성 | 50 | 3.728 | 0.915 | 0.129 |
| | 미혼여성 | 114 | 3.307 | 0.834 | 0.078 |
| | 기혼여성 | 19 | 3.895 | 0.725 | 0.166 |
| | 합계 | 246 | 3.496 | 0.879 | 0.056 |
| 심리적 보상측면 | 미혼남성 | 63 | 3.095 | 0.962 | 0.121 |
| | 기혼남성 | 50 | 3.133 | 1.032 | 0.146 |
| | 미혼여성 | 114 | 2.795 | 0.871 | 0.082 |
| | 기혼여성 | 19 | 2.912 | 1.029 | 0.236 |
| | 합계 | 246 | 2.950 | 0.948 | 0.060 |
| 봉사자의 부담측면 | 미혼남성 | 63 | 2.566 | 0.996 | 0.125 |
| | 기혼남성 | 50 | 2.433 | 0.960 | 0.136 |
| | 미혼여성 | 114 | 2.675 | 0.892 | 0.084 |
| | 기혼여성 | 19 | 1.912 | 0.808 | 0.185 |
| | 합계 | 246 | 2.539 | 0.944 | 0.060 |
| 봉사활동 홍보측면 | 미혼남성 | 63 | 3.381 | 1.032 | 0.130 |
| | 기혼남성 | 50 | 3.387 | 1.042 | 0.147 |
| | 미혼여성 | 114 | 3.170 | 0.955 | 0.089 |
| | 기혼여성 | 19 | 3.474 | 1.014 | 0.233 |
| | 합계 | 246 | 3.291 | 0.998 | 0.064 |
| 봉사활동 필요성 | 미혼남성 | 63 | 3.646 | 0.931 | 0.117 |
| | 기혼남성 | 50 | 3.867 | 0.945 | 0.134 |
| | 미혼여성 | 114 | 3.313 | 0.850 | 0.080 |
| | 기혼여성 | 19 | 4.105 | 0.685 | 0.157 |
| | 합계 | 246 | 3.572 | 0.915 | 0.058 |

2. 연령별 자원봉사자 만족도

| 구분 | | 빈도 | 평균 | 표준편차 | 표준오차 |
|-------------|-------|-----|-------|-------|-------|
| 봉사활동운영 측면 | 10대 | 138 | 3.036 | 0.913 | 0.078 |
| | 20대 | 39 | 3.354 | 0.855 | 0.137 |
| | 30대 | 33 | 3.479 | 0.789 | 0.137 |
| | 40대이상 | 36 | 3.711 | 0.945 | 0.157 |
| | 합계 | 246 | 3.245 | 0.924 | 0.059 |
| 개인의 사회생활 측면 | 10대 | 138 | 3.320 | 0.864 | 0.074 |
| | 20대 | 39 | 3.595 | 0.884 | 0.142 |
| | 30대 | 33 | 3.648 | 0.776 | 0.135 |
| | 40대이상 | 36 | 3.922 | 0.860 | 0.143 |
| | 합계 | 246 | 3.496 | 0.879 | 0.056 |
| 심리적 보상측면 | 10대 | 138 | 2.797 | 0.907 | 0.077 |
| | 20대 | 39 | 2.991 | 0.870 | 0.139 |
| | 30대 | 33 | 3.000 | 0.866 | 0.151 |
| | 40대이상 | 36 | 3.444 | 1.101 | 0.184 |
| | 합계 | 246 | 2.950 | 0.948 | 0.060 |
| 봉사자의 부담측면 | 10대 | 138 | 2.655 | 0.975 | 0.083 |
| | 20대 | 39 | 2.564 | 0.886 | 0.142 |
| | 30대 | 33 | 2.414 | 0.808 | 0.141 |
| | 40대이상 | 36 | 2.185 | 0.934 | 0.156 |
| | 합계 | 246 | 2.539 | 0.944 | 0.060 |
| 봉사활동 홍보측면 | 10대 | 138 | 3.174 | 1.006 | 0.086 |
| | 20대 | 39 | 3.479 | 0.973 | 0.156 |
| | 30대 | 33 | 3.293 | 0.985 | 0.171 |
| | 40대이상 | 36 | 3.537 | 0.970 | 0.162 |
| | 합계 | 246 | 3.291 | 0.998 | 0.064 |
| 봉사활동 필요성 | 10대 | 138 | 3.321 | 0.928 | 0.079 |
| | 20대 | 39 | 3.735 | 0.777 | 0.124 |
| | 30대 | 33 | 3.919 | 0.812 | 0.141 |
| | 40대이상 | 36 | 4.037 | 0.792 | 0.132 |
| | 합계 | 246 | 3.572 | 0.915 | 0.058 |

3. 직업별 자원봉사자 만족도

| 구분 | | 빈도 | 평균 | 표준편차 | 표준오차 |
|-------------|----------|-----|-------|-------|-------|
| 봉사활동운영 측면 | 학생 | 146 | 3.051 | 0.909 | 0.075 |
| | 급여생활자 | 78 | 3.428 | 0.891 | 0.101 |
| | 자영 및 농수축 | 22 | 3.882 | 0.735 | 0.157 |
| | 합계 | 246 | 3.245 | 0.924 | 0.059 |
| 개인의 사회생활 측면 | 학생 | 146 | 3.316 | 0.860 | 0.071 |
| | 급여생활자 | 78 | 3.700 | 0.881 | 0.100 |
| | 자영 및 농수축 | 22 | 3.964 | 0.664 | 0.142 |
| | 합계 | 246 | 3.496 | 0.879 | 0.056 |
| 심리적 보상측면 | 학생 | 146 | 2.813 | 0.902 | 0.075 |
| | 급여생활자 | 78 | 3.064 | 1.017 | 0.115 |
| | 자영 및 농수축 | 22 | 3.455 | 0.794 | 0.169 |
| | 합계 | 246 | 2.950 | 0.948 | 0.060 |
| 봉사자의 부담측면 | 학생 | 146 | 2.642 | 0.969 | 0.080 |
| | 급여생활자 | 78 | 2.547 | 0.907 | 0.103 |
| | 자영 및 농수축 | 22 | 1.833 | 0.561 | 0.120 |
| | 합계 | 246 | 2.539 | 0.944 | 0.060 |
| 봉사활동 홍보측면 | 학생 | 146 | 3.201 | 0.995 | 0.082 |
| | 급여생활자 | 78 | 3.393 | 0.999 | 0.113 |
| | 자영 및 농수축 | 22 | 3.530 | 0.990 | 0.211 |
| | 합계 | 246 | 3.291 | 0.998 | 0.064 |
| 봉사활동 필요성 | 학생 | 146 | 3.324 | 0.921 | 0.076 |
| | 급여생활자 | 78 | 3.876 | 0.799 | 0.090 |
| | 자영 및 농수축 | 22 | 4.136 | 0.687 | 0.147 |
| | 합계 | 246 | 3.572 | 0.915 | 0.058 |

4. 학력별 자원봉사자 만족도

| 구분 | | 빈도 | 평균 | 표준편차 | 표준오차 |
|-------------|------|-----|-------|-------|-------|
| 봉사활동운영 측면 | 중졸 | 16 | 3.688 | 0.944 | 0.236 |
| | 고졸 | 134 | 3.075 | 0.917 | 0.079 |
| | 대졸이상 | 96 | 3.408 | 0.885 | 0.090 |
| | 합계 | 246 | 3.245 | 0.924 | 0.059 |
| 개인의 사회생활 측면 | 중졸 | 16 | 3.575 | 0.826 | 0.206 |
| | 고졸 | 134 | 3.327 | 0.878 | 0.076 |
| | 대졸이상 | 96 | 3.719 | 0.845 | 0.086 |
| | 합계 | 246 | 3.496 | 0.879 | 0.056 |
| 심리적 보상측면 | 중졸 | 16 | 3.250 | 0.873 | 0.218 |
| | 고졸 | 134 | 2.803 | 0.919 | 0.079 |
| | 대졸이상 | 96 | 3.104 | 0.973 | 0.099 |
| | 합계 | 246 | 2.950 | 0.948 | 0.060 |
| 봉사자의 부담측면 | 중졸 | 16 | 2.250 | 1.171 | 0.293 |
| | 고졸 | 134 | 2.602 | 0.941 | 0.081 |
| | 대졸이상 | 96 | 2.500 | 0.906 | 0.092 |
| | 합계 | 246 | 2.539 | 0.944 | 0.060 |
| 봉사활동 홍보측면 | 중졸 | 16 | 3.750 | 1.000 | 0.250 |
| | 고졸 | 134 | 3.192 | 1.003 | 0.087 |
| | 대졸이상 | 96 | 3.354 | 0.974 | 0.099 |
| | 합계 | 246 | 3.291 | 0.998 | 0.064 |
| 봉사활동 필요성 | 중졸 | 16 | 3.875 | 0.995 | 0.249 |
| | 고졸 | 134 | 3.391 | 0.911 | 0.079 |
| | 대졸이상 | 96 | 3.774 | 0.860 | 0.088 |
| | 합계 | 246 | 3.572 | 0.915 | 0.058 |

5. 소득별 자원봉사자 만족도

| 구분 | | 빈도 | 평균 | 표준편차 | 표준오차 |
|-------------|----------|-----|-------|-------|-------|
| 봉사활동운영 측면 | 100만미만 | 178 | 3.144 | 0.912 | 0.068 |
| | 100-150만 | 35 | 3.394 | 0.856 | 0.145 |
| | 151만이상 | 33 | 3.630 | 0.959 | 0.167 |
| | 합계 | 246 | 3.245 | 0.924 | 0.059 |
| 개인의 사회생활 측면 | 100만미만 | 178 | 3.399 | 0.857 | 0.064 |
| | 100-150만 | 35 | 3.543 | 0.871 | 0.147 |
| | 151만이상 | 33 | 3.970 | 0.869 | 0.151 |
| | 합계 | 246 | 3.496 | 0.879 | 0.056 |
| 심리적 보상측면 | 100만미만 | 178 | 2.876 | 0.909 | 0.068 |
| | 100-150만 | 35 | 2.829 | 0.971 | 0.164 |
| | 151만이상 | 33 | 3.475 | 0.986 | 0.172 |
| | 합계 | 246 | 2.950 | 0.948 | 0.060 |
| 봉사자의 부담측면 | 100만미만 | 178 | 2.581 | 0.946 | 0.071 |
| | 100-150만 | 35 | 2.543 | 0.780 | 0.132 |
| | 151만이상 | 33 | 2.313 | 1.080 | 0.188 |
| | 합계 | 246 | 2.539 | 0.944 | 0.060 |
| 봉사활동 홍보측면 | 100만미만 | 178 | 3.288 | 1.020 | 0.076 |
| | 100-150만 | 35 | 3.181 | 0.965 | 0.163 |
| | 151만이상 | 33 | 3.424 | 0.925 | 0.161 |
| | 합계 | 246 | 3.291 | 0.998 | 0.064 |
| 봉사활동 필요성 | 100만미만 | 178 | 3.481 | 0.908 | 0.068 |
| | 100-150만 | 35 | 3.686 | 0.840 | 0.142 |
| | 151만이상 | 33 | 3.939 | 0.955 | 0.166 |
| | 합계 | 246 | 3.572 | 0.915 | 0.058 |

6. 자원봉사 기간별 자원봉사자 만족도

| 구분 | | 빈도 | 평균 | 표준편차 | 표준오차 |
|-------------|------|-----|-------|-------|-------|
| 봉사활동운영 측면 | 약1년 | 124 | 3.179 | 0.923 | 0.083 |
| | 약2년 | 38 | 3.095 | 0.886 | 0.144 |
| | 약3년 | 37 | 3.114 | 0.918 | 0.151 |
| | 4년이상 | 47 | 3.643 | 0.880 | 0.128 |
| | 합계 | 246 | 3.245 | 0.924 | 0.059 |
| 개인의 사회생활 측면 | 약1년 | 124 | 3.366 | 0.899 | 0.081 |
| | 약2년 | 38 | 3.447 | 0.874 | 0.142 |
| | 약3년 | 37 | 3.449 | 0.867 | 0.143 |
| | 4년이상 | 47 | 3.915 | 0.721 | 0.105 |
| | 합계 | 246 | 3.496 | 0.879 | 0.056 |
| 심리적 보상측면 | 약1년 | 124 | 2.858 | 0.919 | 0.083 |
| | 약2년 | 38 | 2.965 | 1.007 | 0.163 |
| | 약3년 | 37 | 2.802 | 0.995 | 0.164 |
| | 4년이상 | 47 | 3.298 | 0.880 | 0.128 |
| | 합계 | 246 | 2.950 | 0.948 | 0.060 |
| 봉사자의 부담측면 | 약1년 | 124 | 2.548 | 0.981 | 0.088 |
| | 약2년 | 38 | 2.658 | 1.055 | 0.171 |
| | 약3년 | 37 | 2.748 | 0.851 | 0.140 |
| | 4년이상 | 47 | 2.255 | 0.762 | 0.111 |
| | 합계 | 246 | 2.539 | 0.944 | 0.060 |
| 봉사활동 홍보측면 | 약1년 | 124 | 3.296 | 1.040 | 0.093 |
| | 약2년 | 38 | 3.193 | 1.024 | 0.166 |
| | 약3년 | 37 | 3.153 | 0.905 | 0.149 |
| | 4년이상 | 47 | 3.468 | 0.937 | 0.137 |

7. 자원봉사 빈도별 자원봉사자 만족도

| 구분 | | 빈도 | 평균 | 표준편차 | 표준오차 |
|-----------|-------------|-------|-------|-------|-------|
| 봉사활동운영 측면 | 주1-2회 | 23 | 3.557 | 0.942 | 0.196 |
| | 월1-2회 | 154 | 3.355 | 0.893 | 0.072 |
| | 연1-2회미만 | 69 | 2.896 | 0.902 | 0.109 |
| | 합계 | 246 | 3.245 | 0.924 | 0.059 |
| | 개인의 사회생활 측면 | 주1-2회 | 23 | 3.843 | 0.822 |
| 월1-2회 | 154 | 3.566 | 0.856 | 0.069 | |
| 연1-2회미만 | 69 | 3.223 | 0.887 | 0.107 | |
| 합계 | 246 | 3.496 | 0.879 | 0.056 | |
| 심리적 보상측면 | 주1-2회 | 23 | 3.232 | 0.907 | 0.189 |
| | 월1-2회 | 154 | 3.054 | 0.941 | 0.076 |
| | 연1-2회미만 | 69 | 2.623 | 0.906 | 0.109 |
| | 합계 | 246 | 2.950 | 0.948 | 0.060 |
| | 봉사자의 부담측면 | 주1-2회 | 23 | 2.058 | 0.796 |
| 월1-2회 | 154 | 2.509 | 0.961 | 0.077 | |
| 연1-2회미만 | 69 | 2.768 | 0.892 | 0.107 | |
| 합계 | 246 | 2.539 | 0.944 | 0.060 | |
| 봉사활동 홍보측면 | 주1-2회 | 23 | 3.580 | 0.944 | 0.197 |
| | 월1-2회 | 154 | 3.351 | 0.968 | 0.078 |
| | 연1-2회미만 | 69 | 3.063 | 1.050 | 0.126 |
| | 합계 | 246 | 3.291 | 0.998 | 0.064 |
| | 봉사활동 필요성 | 주1-2회 | 23 | 3.942 | 0.789 |
| 월1-2회 | 154 | 3.690 | 0.905 | 0.073 | |
| 연1-2회미만 | 69 | 3.184 | 0.862 | 0.104 | |
| 합계 | 246 | 3.572 | 0.915 | 0.058 | |

8. 1회평균 봉사활동시간별 자원봉사자 만족도

| 구분 | | 빈도 | 평균 | 표준편차 | 표준오차 |
|-------------|-------|-----|-------|-------|-------|
| 봉사활동운영 측면 | 2시간미만 | 45 | 3.133 | 0.993 | 0.148 |
| | 2-4시간 | 127 | 3.189 | 0.908 | 0.081 |
| | 4시간이상 | 74 | 3.408 | 0.900 | 0.105 |
| | 합계 | 246 | 3.245 | 0.924 | 0.059 |
| 개인의 사회생활 측면 | 2시간미만 | 45 | 3.298 | 1.007 | 0.150 |
| | 2-4시간 | 127 | 3.392 | 0.855 | 0.076 |
| | 4시간이상 | 74 | 3.795 | 0.765 | 0.089 |
| | 합계 | 246 | 3.496 | 0.879 | 0.056 |
| 심리적 보상측면 | 2시간미만 | 45 | 2.696 | 0.893 | 0.133 |
| | 2-4시간 | 127 | 2.882 | 0.916 | 0.081 |
| | 4시간이상 | 74 | 3.221 | 0.983 | 0.114 |
| | 합계 | 246 | 2.950 | 0.948 | 0.060 |
| 봉사자의 부담측면 | 2시간미만 | 45 | 2.519 | 0.991 | 0.148 |
| | 2-4시간 | 127 | 2.604 | 0.964 | 0.086 |
| | 4시간이상 | 74 | 2.441 | 0.883 | 0.103 |
| | 합계 | 246 | 2.539 | 0.944 | 0.060 |
| 봉사활동 홍보측면 | 2시간미만 | 45 | 3.141 | 1.097 | 0.164 |
| | 2-4시간 | 127 | 3.239 | 0.973 | 0.086 |
| | 4시간이상 | 74 | 3.473 | 0.965 | 0.112 |
| | 합계 | 246 | 3.291 | 0.998 | 0.064 |
| 봉사활동 필요성 | 2시간미만 | 45 | 3.607 | 1.095 | 0.163 |
| | 2-4시간 | 127 | 3.462 | 0.861 | 0.076 |
| | 4시간이상 | 74 | 3.739 | 0.873 | 0.101 |
| | 합계 | 246 | 3.572 | 0.915 | 0.058 |

9. 종교유무별 자원봉사자 만족도

| 구분 | 종교유무 | 빈도 | 평균 | 표준편차 | 표준오차 |
|-------------|------|-----|-------|-------|-------|
| 봉사활동운영 측면 | 있다 | 138 | 3.316 | 0.910 | 0.077 |
| | 없다 | 108 | 3.154 | 0.938 | 0.090 |
| 개인의 사회생활 측면 | 있다 | 138 | 3.610 | 0.874 | 0.074 |
| | 없다 | 108 | 3.350 | 0.867 | 0.083 |
| 심리적 보상측면 | 있다 | 138 | 3.106 | 0.892 | 0.076 |
| | 없다 | 108 | 2.750 | 0.984 | 0.095 |
| 봉사자의 부담측면 | 있다 | 138 | 2.505 | 0.964 | 0.082 |
| | 없다 | 108 | 2.583 | 0.921 | 0.089 |
| 봉사활동 홍보측면 | 있다 | 138 | 3.304 | 0.994 | 0.085 |
| | 없다 | 108 | 3.275 | 1.008 | 0.097 |
| 봉사활동 필요성 | 있다 | 138 | 3.708 | 0.881 | 0.075 |
| | 없다 | 108 | 3.398 | 0.933 | 0.090 |

10. 가족형태별 자원봉사자 만족도

| 구분 | 가족형태 | 빈도 | 평균 | 표준편차 | 표준오차 |
|-------------|------|-----|-------|-------|-------|
| 봉사활동운영 측면 | 핵가족 | 214 | 3.224 | 0.914 | 0.062 |
| | 대가족 | 32 | 3.381 | 0.995 | 0.176 |
| 개인의 사회생활 측면 | 핵가족 | 214 | 3.452 | 0.864 | 0.059 |
| | 대가족 | 32 | 3.788 | 0.932 | 0.165 |
| 심리적 보상측면 | 핵가족 | 214 | 2.919 | 0.930 | 0.064 |
| | 대가족 | 32 | 3.156 | 1.051 | 0.186 |
| 봉사자의 부담측면 | 핵가족 | 214 | 2.562 | 0.951 | 0.065 |
| | 대가족 | 32 | 2.385 | 0.900 | 0.159 |
| 봉사활동 홍보측면 | 핵가족 | 214 | 3.310 | 1.000 | 0.068 |
| | 대가족 | 32 | 3.167 | 0.995 | 0.176 |
| 봉사활동 필요성 | 핵가족 | 214 | 3.558 | 0.918 | 0.063 |
| | 대가족 | 32 | 3.667 | 0.904 | 0.160 |

11. 혼인여부별 조직특성 만족도

| 구분 | | 빈도 | 평균 | 표준편차 | 표준오차 |
|-----------|------|-----|-------|-------|-------|
| 관리태도 | 미혼남성 | 63 | 3.571 | 0.911 | 0.115 |
| | 기혼남성 | 50 | 3.740 | 0.965 | 0.136 |
| | 미혼여성 | 114 | 3.351 | 0.941 | 0.088 |
| | 기혼여성 | 19 | 4.368 | 0.684 | 0.157 |
| | 합계 | 246 | 3.565 | 0.957 | 0.061 |
| 지도감독 | 미혼남성 | 63 | 3.365 | 1.052 | 0.133 |
| | 기혼남성 | 50 | 3.460 | 1.034 | 0.146 |
| | 미혼여성 | 114 | 3.333 | 0.909 | 0.085 |
| | 기혼여성 | 19 | 4.263 | 0.733 | 0.168 |
| | 합계 | 246 | 3.439 | 0.987 | 0.063 |
| 인정과 보상 | 미혼남성 | 63 | 3.063 | 1.294 | 0.163 |
| | 기혼남성 | 50 | 2.300 | 1.249 | 0.177 |
| | 미혼여성 | 114 | 3.035 | 1.159 | 0.109 |
| | 기혼여성 | 19 | 3.526 | 1.504 | 0.345 |
| | 합계 | 246 | 2.931 | 1.281 | 0.082 |
| 봉사동료간의 관계 | 미혼남성 | 63 | 4.079 | 0.972 | 0.122 |
| | 기혼남성 | 50 | 4.300 | 0.974 | 0.138 |
| | 미혼여성 | 114 | 3.965 | 1.064 | 0.100 |
| | 기혼여성 | 19 | 4.526 | 0.841 | 0.193 |
| | 합계 | 246 | 4.106 | 1.017 | 0.065 |

12. 연령별 조직특성 만족도

| 구분 | | 빈도 | 평균 | 표준편차 | 표준오차 |
|-----------|-------|-----|-------|-------|-------|
| 관리태도 | 10대 | 138 | 3.384 | 0.969 | 0.082 |
| | 20대 | 39 | 3.538 | 0.790 | 0.126 |
| | 30대 | 33 | 3.758 | 0.902 | 0.157 |
| | 40대이상 | 36 | 4.111 | 0.919 | 0.153 |
| | 합계 | 246 | 3.565 | 0.957 | 0.061 |
| 지도감독 | 10대 | 138 | 3.283 | 1.025 | 0.087 |
| | 20대 | 39 | 3.436 | 0.852 | 0.136 |
| | 30대 | 33 | 3.636 | 0.822 | 0.143 |
| | 40대이상 | 36 | 3.861 | 0.990 | 0.165 |
| | 합계 | 246 | 3.439 | 0.987 | 0.063 |
| 인정과 보상 | 10대 | 138 | 3.036 | 1.235 | 0.105 |
| | 20대 | 39 | 3.000 | 1.192 | 0.191 |
| | 30대 | 33 | 2.788 | 1.386 | 0.241 |
| | 40대이상 | 36 | 2.583 | 1.422 | 0.237 |
| | 합계 | 246 | 2.931 | 1.281 | 0.082 |
| 봉사동료간의 관계 | 10대 | 138 | 3.935 | 1.102 | 0.094 |
| | 20대 | 39 | 4.231 | 0.742 | 0.119 |
| | 30대 | 33 | 4.182 | 0.983 | 0.171 |
| | 40대이상 | 36 | 4.556 | 0.809 | 0.135 |
| | 합계 | 246 | 4.106 | 1.017 | 0.065 |

13. 직업별 조직특성 만족도

| 구분 | | 빈도 | 평균 | 표준편차 | 표준오차 |
|-----------|----------|-----|-------|-------|-------|
| 관리태도 | 학생 | 146 | 3.377 | 0.955 | 0.079 |
| | 급여생활자 | 78 | 3.769 | 0.911 | 0.103 |
| | 자영 및 농수축 | 22 | 4.091 | 0.811 | 0.173 |
| | 합계 | 246 | 3.565 | 0.957 | 0.061 |
| 지도감독 | 학생 | 146 | 3.274 | 1.034 | 0.086 |
| | 급여생활자 | 78 | 3.590 | 0.874 | 0.099 |
| | 자영 및 농수축 | 22 | 4.000 | 0.756 | 0.161 |
| | 합계 | 246 | 3.439 | 0.987 | 0.063 |
| 인정과 보상 | 학생 | 146 | 3.021 | 1.234 | 0.102 |
| | 급여생활자 | 78 | 2.833 | 1.294 | 0.146 |
| | 자영 및 농수축 | 22 | 2.682 | 1.524 | 0.325 |
| | 합계 | 246 | 2.931 | 1.281 | 0.082 |
| 봉사동료간의 관계 | 학생 | 146 | 3.932 | 1.087 | 0.090 |
| | 급여생활자 | 78 | 4.359 | 0.852 | 0.097 |
| | 자영 및 농수축 | 22 | 4.364 | 0.848 | 0.181 |
| | 합계 | 246 | 4.106 | 1.017 | 0.065 |

14. 학력별 조직특성 만족도

| 구분 | | 빈도 | 평균 | 표준편차 | 표준오차 |
|-----------|------|-----|-------|-------|-------|
| 관리태도 | 중졸 | 16 | 4.188 | 0.834 | 0.209 |
| | 고졸 | 134 | 3.381 | 0.956 | 0.083 |
| | 대졸이상 | 96 | 3.719 | 0.914 | 0.093 |
| | 합계 | 246 | 3.565 | 0.957 | 0.061 |
| 지도감독 | 중졸 | 16 | 3.875 | 0.957 | 0.239 |
| | 고졸 | 134 | 3.306 | 1.020 | 0.088 |
| | 대졸이상 | 96 | 3.552 | 0.916 | 0.094 |
| | 합계 | 246 | 3.439 | 0.987 | 0.063 |
| 인정과 보상 | 중졸 | 16 | 3.438 | 1.590 | 0.398 |
| | 고졸 | 134 | 3.007 | 1.229 | 0.106 |
| | 대졸이상 | 96 | 2.740 | 1.275 | 0.130 |
| | 합계 | 246 | 2.931 | 1.281 | 0.082 |
| 봉사동료간의 관계 | 중졸 | 16 | 4.563 | 0.727 | 0.182 |
| | 고졸 | 134 | 3.910 | 1.140 | 0.099 |
| | 대졸이상 | 96 | 4.302 | 0.796 | 0.081 |
| | 합계 | 246 | 4.106 | 1.017 | 0.065 |

15. 소득수준별 조직특성 만족도

| 구분 | | 빈도 | 평균 | 표준편차 | 표준오차 |
|-----------|----------|-----|-------|-------|-------|
| 관리태도 | 100만미만 | 178 | 3.444 | 0.957 | 0.072 |
| | 100-150만 | 35 | 3.486 | 0.742 | 0.126 |
| | 151만이상 | 33 | 4.303 | 0.847 | 0.147 |
| | 합계 | 246 | 3.565 | 0.957 | 0.061 |
| 지도감독 | 100만미만 | 178 | 3.360 | 1.011 | 0.076 |
| | 100-150만 | 35 | 3.286 | 0.710 | 0.120 |
| | 151만이상 | 33 | 4.030 | 0.918 | 0.160 |
| | 합계 | 246 | 3.439 | 0.987 | 0.063 |
| 인정과 보상 | 100만미만 | 178 | 3.017 | 1.246 | 0.093 |
| | 100-150만 | 35 | 3.114 | 1.183 | 0.200 |
| | 151만이상 | 33 | 2.273 | 1.398 | 0.243 |
| | 합계 | 246 | 2.931 | 1.281 | 0.082 |
| 봉사동료간의 관계 | 100만미만 | 178 | 4.034 | 1.052 | 0.079 |
| | 100-150만 | 35 | 4.029 | 0.923 | 0.156 |
| | 151만이상 | 33 | 4.576 | 0.792 | 0.138 |
| | 합계 | 246 | 4.106 | 1.017 | 0.065 |

16. 자원봉사 기간별 조직특성 만족도

| 구분 | | 빈도 | 평균 | 표준편차 | 표준오차 |
|-----------|------|-----|-------|-------|-------|
| 관리태도 | 약1년 | 124 | 3.452 | 0.982 | 0.088 |
| | 약2년 | 38 | 3.605 | 0.974 | 0.158 |
| | 약3년 | 37 | 3.622 | 0.794 | 0.131 |
| | 4년이상 | 47 | 3.787 | 0.977 | 0.142 |
| | 합계 | 246 | 3.565 | 0.957 | 0.061 |
| 지도감독 | 약1년 | 124 | 3.298 | 1.059 | 0.095 |
| | 약2년 | 38 | 3.579 | 1.004 | 0.163 |
| | 약3년 | 37 | 3.541 | 0.767 | 0.126 |
| | 4년이상 | 47 | 3.617 | 0.898 | 0.131 |
| | 합계 | 246 | 3.439 | 0.987 | 0.063 |
| 인정과 보상 | 약1년 | 124 | 3.081 | 1.310 | 0.118 |
| | 약2년 | 38 | 2.816 | 1.249 | 0.203 |
| | 약3년 | 37 | 2.946 | 1.026 | 0.169 |
| | 4년이상 | 47 | 2.617 | 1.376 | 0.201 |
| | 합계 | 246 | 2.931 | 1.281 | 0.082 |
| 봉사동료간의 관계 | 약1년 | 124 | 4.073 | 1.061 | 0.095 |
| | 약2년 | 38 | 3.947 | 1.089 | 0.177 |
| | 약3년 | 37 | 3.892 | 0.966 | 0.159 |
| | 4년이상 | 47 | 4.489 | 0.777 | 0.113 |
| | 합계 | 246 | 4.106 | 1.017 | 0.065 |

17. 자원봉사 빈도별 조직특성 만족도

| 구분 | | 빈도 | 평균 | 표준편차 | 표준오차 |
|---------|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 관리태도 | 주1-2회 | 23 | 3.783 | 0.902 | 0.188 |
| | 월1-2회 | 154 | 3.675 | 0.942 | 0.076 |
| | 연1-2회미만 | 69 | 3.246 | 0.946 | 0.114 |
| | 합계 | 246 | 3.565 | 0.957 | 0.061 |
| | 지도감독 | 주1-2회 | 23 | 3.739 | 0.810 |
| 월1-2회 | | 154 | 3.539 | 0.998 | 0.080 |
| 연1-2회미만 | | 69 | 3.116 | 0.948 | 0.114 |
| 합계 | | 246 | 3.439 | 0.987 | 0.063 |
| 인정과 보상 | | 주1-2회 | 23 | 3.087 | 1.345 |
| | 월1-2회 | 154 | 2.890 | 1.341 | 0.108 |
| | 연1-2회미만 | 69 | 2.971 | 1.124 | 0.135 |
| | 합계 | 246 | 2.931 | 1.281 | 0.082 |
| | 봉사동료간의 관계 | 주1-2회 | 23 | 4.391 | 0.783 |
| 월1-2회 | | 154 | 4.169 | 1.015 | 0.082 |
| 연1-2회미만 | | 69 | 3.870 | 1.056 | 0.127 |
| 합계 | | 246 | 4.106 | 1.017 | 0.065 |

18. 1회평균 자원봉사시간별 조직특성 만족도

| 구분 | | 빈도 | 평균 | 표준편차 | 표준오차 |
|-----------|-------|-----|-------|-------|-------|
| 관리태도 | 2시간미만 | 45 | 3.378 | 0.936 | 0.140 |
| | 2-4시간 | 127 | 3.488 | 0.890 | 0.079 |
| | 4시간이상 | 74 | 3.811 | 1.043 | 0.121 |
| | 합계 | 246 | 3.565 | 0.957 | 0.061 |
| 지도감독 | 2시간미만 | 45 | 3.444 | 1.013 | 0.151 |
| | 2-4시간 | 127 | 3.394 | 0.961 | 0.085 |
| | 4시간이상 | 74 | 3.514 | 1.024 | 0.119 |
| | 합계 | 246 | 3.439 | 0.987 | 0.063 |
| 인정과 보상 | 2시간미만 | 45 | 2.844 | 1.107 | 0.165 |
| | 2-4시간 | 127 | 2.945 | 1.268 | 0.113 |
| | 4시간이상 | 74 | 2.959 | 1.409 | 0.164 |
| | 합계 | 246 | 2.931 | 1.281 | 0.082 |
| 봉사동료간의 관계 | 2시간미만 | 45 | 3.956 | 1.021 | 0.152 |
| | 2-4시간 | 127 | 4.118 | 1.005 | 0.089 |
| | 4시간이상 | 74 | 4.176 | 1.038 | 0.121 |
| | 합계 | 246 | 4.106 | 1.017 | 0.065 |

19. 종교유무별 조직특성 만족도

| 구분 | 종교유무 | 빈도 | 평균 | 표준편차 | 표준오차 |
|-----------|------|-----|-------|-------|-------|
| 관리태도 | 있다 | 138 | 3.667 | 0.977 | 0.083 |
| | 없다 | 108 | 3.435 | 0.920 | 0.089 |
| 지도감독 | 있다 | 138 | 3.529 | 0.990 | 0.084 |
| | 없다 | 108 | 3.324 | 0.975 | 0.094 |
| 인정과 보상 | 있다 | 138 | 2.797 | 1.341 | 0.114 |
| | 없다 | 108 | 3.102 | 1.184 | 0.114 |
| 봉사동료간의 관계 | 있다 | 138 | 4.261 | 0.976 | 0.083 |
| | 없다 | 108 | 3.907 | 1.037 | 0.100 |

20. 가족형태별 조직특성 만족도

| 구분 | 가족형태 | 빈도 | 평균 | 표준편차 | 표준오차 |
|-----------|------|-----|-------|-------|-------|
| 관리태도 | 핵가족 | 214 | 3.514 | 0.923 | 0.063 |
| | 대가족 | 32 | 3.906 | 1.118 | 0.198 |
| 지도감독 | 핵가족 | 214 | 3.402 | 0.963 | 0.066 |
| | 대가족 | 32 | 3.688 | 1.120 | 0.198 |
| 인정과 보상 | 핵가족 | 214 | 2.995 | 1.258 | 0.086 |
| | 대가족 | 32 | 2.500 | 1.368 | 0.242 |
| 봉사동료간의 관계 | 핵가족 | 214 | 4.061 | 1.049 | 0.072 |
| | 대가족 | 32 | 4.406 | 0.712 | 0.126 |

21. 혼인여부별 노인대상 참여도, 만족도, 반응도

| 구분 | | 빈도 | 평균 | 표준편차 | 표준오차 |
|--------------|------|-----|-------|-------|-------|
| 노인대상봉사활동 참여도 | 미혼남성 | 63 | 3.005 | 0.215 | 0.027 |
| | 기혼남성 | 50 | 3.100 | 0.242 | 0.034 |
| | 미혼여성 | 114 | 2.944 | 0.292 | 0.027 |
| | 기혼여성 | 19 | 3.008 | 0.523 | 0.120 |
| | 합계 | 246 | 2.996 | 0.294 | 0.019 |
| 노인대상봉사활동 만족도 | 미혼남성 | 63 | 3.073 | 0.169 | 0.021 |
| | 기혼남성 | 50 | 3.157 | 0.227 | 0.032 |
| | 미혼여성 | 114 | 3.060 | 0.247 | 0.023 |
| | 기혼여성 | 19 | 3.216 | 0.156 | 0.036 |
| | 합계 | 246 | 3.095 | 0.224 | 0.014 |
| 노인대상봉사활동 반응도 | 미혼남성 | 63 | 3.122 | 0.171 | 0.022 |
| | 기혼남성 | 50 | 3.209 | 0.219 | 0.031 |
| | 미혼여성 | 114 | 3.113 | 0.288 | 0.027 |
| | 기혼여성 | 19 | 3.298 | 0.332 | 0.076 |
| | 합계 | 246 | 3.149 | 0.258 | 0.016 |

22. 연령별 노인대상 참여도, 만족도, 반응도

| 구분 | | 빈도 | 평균 | 표준편차 | 표준오차 |
|--------------|-------|-----|-------|-------|-------|
| 노인대상봉사활동 참여도 | 10대 | 138 | 2.960 | 0.262 | 0.022 |
| | 20대 | 39 | 2.934 | 0.432 | 0.069 |
| | 30대 | 33 | 3.087 | 0.223 | 0.039 |
| | 40대이상 | 36 | 3.118 | 0.239 | 0.040 |
| | 합계 | 246 | 2.996 | 0.294 | 0.019 |
| 노인대상봉사활동 만족도 | 10대 | 138 | 3.064 | 0.209 | 0.018 |
| | 20대 | 39 | 3.084 | 0.272 | 0.044 |
| | 30대 | 33 | 3.152 | 0.239 | 0.042 |
| | 40대이상 | 36 | 3.175 | 0.184 | 0.031 |
| | 합계 | 246 | 3.095 | 0.224 | 0.014 |
| 노인대상봉사활동 반응도 | 10대 | 138 | 3.099 | 0.211 | 0.018 |
| | 20대 | 39 | 3.220 | 0.414 | 0.066 |
| | 30대 | 33 | 3.182 | 0.247 | 0.043 |
| | 40대이상 | 36 | 3.234 | 0.159 | 0.026 |
| | 합계 | 246 | 3.149 | 0.258 | 0.016 |

23. 직업별 노인대상 참여도, 만족도, 반응도

| 구분 | | 빈도 | 평균 | 표준편차 | 표준오차 |
|--------------|----------|-----|-------|-------|-------|
| 노인대상봉사활동 참여도 | 학생 | 146 | 2.964 | 0.256 | 0.021 |
| | 급여생활자 | 78 | 3.006 | 0.368 | 0.042 |
| | 자영 및 농수축 | 22 | 3.175 | 0.140 | 0.030 |
| | 합계 | 246 | 2.996 | 0.294 | 0.019 |
| 노인대상봉사활동 만족도 | 학생 | 146 | 3.062 | 0.204 | 0.017 |
| | 급여생활자 | 78 | 3.120 | 0.262 | 0.030 |
| | 자영 및 농수축 | 22 | 3.225 | 0.132 | 0.028 |
| | 합계 | 246 | 3.095 | 0.224 | 0.014 |
| 노인대상봉사활동 반응도 | 학생 | 146 | 3.097 | 0.206 | 0.017 |
| | 급여생활자 | 78 | 3.216 | 0.337 | 0.038 |
| | 자영 및 농수축 | 22 | 3.258 | 0.131 | 0.028 |
| | 합계 | 246 | 3.149 | 0.258 | 0.016 |

24. 학력별 노인대상 참여도, 만족도, 반응도

| 구분 | | 빈도 | 평균 | 표준편차 | 표준오차 |
|--------------|------|-----|-------|-------|-------|
| 노인대상봉사활동 참여도 | 중졸 | 16 | 3.074 | 0.150 | 0.037 |
| | 고졸 | 134 | 2.970 | 0.270 | 0.023 |
| | 대졸이상 | 96 | 3.019 | 0.338 | 0.035 |
| | 합계 | 246 | 2.996 | 0.294 | 0.019 |
| 노인대상봉사활동 만족도 | 중졸 | 16 | 3.095 | 0.145 | 0.036 |
| | 고졸 | 134 | 3.087 | 0.208 | 0.018 |
| | 대졸이상 | 96 | 3.107 | 0.255 | 0.026 |
| | 합계 | 246 | 3.095 | 0.224 | 0.014 |
| 노인대상봉사활동 반응도 | 중졸 | 16 | 3.137 | 0.125 | 0.031 |
| | 고졸 | 134 | 3.126 | 0.217 | 0.019 |
| | 대졸이상 | 96 | 3.184 | 0.318 | 0.032 |
| | 합계 | 246 | 3.149 | 0.258 | 0.016 |

25. 소득별 노인대상 참여도, 만족도, 반응도

| 구분 | | 빈도 | 평균 | 표준편차 | 표준오차 |
|--------------|----------|-----|-------|-------|-------|
| 노인대상봉사활동 참여도 | 100만미만 | 178 | 2.963 | 0.308 | 0.023 |
| | 100-150만 | 35 | 3.044 | 0.195 | 0.033 |
| | 151만이상 | 33 | 3.126 | 0.267 | 0.046 |
| | 합계 | 246 | 2.996 | 0.294 | 0.019 |
| 노인대상봉사활동 만족도 | 100만미만 | 178 | 3.072 | 0.223 | 0.017 |
| | 100-150만 | 35 | 3.118 | 0.176 | 0.030 |
| | 151만이상 | 33 | 3.193 | 0.248 | 0.043 |
| | 합계 | 246 | 3.095 | 0.224 | 0.014 |
| 노인대상봉사활동 반응도 | 100만미만 | 178 | 3.130 | 0.273 | 0.020 |
| | 100-150만 | 35 | 3.141 | 0.177 | 0.030 |
| | 151만이상 | 33 | 3.258 | 0.223 | 0.039 |
| | 합계 | 246 | 3.149 | 0.258 | 0.016 |

26. 자원봉사기간별 노인대상 참여도, 만족도, 반응도

| 구분 | | 빈도 | 평균 | 표준편차 | 표준오차 |
|--------------|------|-----|-------|-------|-------|
| 노인대상봉사활동 참여도 | 약1년 | 124 | 2.962 | 0.288 | 0.026 |
| | 약2년 | 38 | 2.939 | 0.367 | 0.059 |
| | 약3년 | 37 | 2.969 | 0.260 | 0.043 |
| | 4년이상 | 47 | 3.154 | 0.212 | 0.031 |
| | 합계 | 246 | 2.996 | 0.294 | 0.019 |
| 노인대상봉사활동 만족도 | 약1년 | 124 | 3.051 | 0.243 | 0.022 |
| | 약2년 | 38 | 3.128 | 0.167 | 0.027 |
| | 약3년 | 37 | 3.071 | 0.156 | 0.026 |
| | 4년이상 | 47 | 3.206 | 0.218 | 0.032 |
| | 합계 | 246 | 3.095 | 0.224 | 0.014 |
| 노인대상봉사활동 반응도 | 약1년 | 124 | 3.083 | 0.243 | 0.022 |
| | 약2년 | 38 | 3.204 | 0.284 | 0.046 |
| | 약3년 | 37 | 3.180 | 0.282 | 0.046 |
| | 4년이상 | 47 | 3.253 | 0.208 | 0.030 |
| | 합계 | 246 | 3.149 | 0.258 | 0.016 |

27. 자원봉사 빈도별 노인대상 참여도, 만족도, 반응도

| 구분 | | 빈도 | 평균 | 표준편차 | 표준오차 |
|--------------|---------|-----|-------|-------|-------|
| 노인대상봉사활동 참여도 | 주1-2회 | 23 | 3.106 | 0.193 | 0.040 |
| | 월1-2회 | 154 | 3.025 | 0.262 | 0.021 |
| | 연1-2회미만 | 69 | 2.896 | 0.359 | 0.043 |
| | 합계 | 246 | 2.996 | 0.294 | 0.019 |
| 노인대상봉사활동 만족도 | 주1-2회 | 23 | 3.147 | 0.186 | 0.039 |
| | 월1-2회 | 154 | 3.116 | 0.185 | 0.015 |
| | 연1-2회미만 | 69 | 3.031 | 0.293 | 0.035 |
| | 합계 | 246 | 3.095 | 0.224 | 0.014 |
| 노인대상봉사활동 반응도 | 주1-2회 | 23 | 3.205 | 0.178 | 0.037 |
| | 월1-2회 | 154 | 3.167 | 0.244 | 0.020 |
| | 연1-2회미만 | 69 | 3.090 | 0.299 | 0.036 |
| | 합계 | 246 | 3.149 | 0.258 | 0.016 |

28. 1회평균 자원봉사 시간별 노인대상 참여도, 만족도, 반응도

| 구분 | | 빈도 | 평균 | 표준편차 | 표준오차 |
|--------------|-------|-----|-------|-------|-------|
| 노인대상봉사활동 참여도 | 2시간미만 | 45 | 2.931 | 0.422 | 0.063 |
| | 2-4시간 | 127 | 2.991 | 0.257 | 0.023 |
| | 4시간이상 | 74 | 3.044 | 0.253 | 0.029 |
| | 합계 | 246 | 2.996 | 0.294 | 0.019 |
| 노인대상봉사활동 만족도 | 2시간미만 | 45 | 3.055 | 0.282 | 0.042 |
| | 2-4시간 | 127 | 3.086 | 0.165 | 0.015 |
| | 4시간이상 | 74 | 3.136 | 0.266 | 0.031 |
| | 합계 | 246 | 3.095 | 0.224 | 0.014 |
| 노인대상봉사활동 반응도 | 2시간미만 | 45 | 3.141 | 0.415 | 0.062 |
| | 2-4시간 | 127 | 3.139 | 0.172 | 0.015 |
| | 4시간이상 | 74 | 3.172 | 0.259 | 0.030 |
| | 합계 | 246 | 3.149 | 0.258 | 0.016 |

29. 종교유무별 노인대상 참여도, 만족도, 반응도

| 구분 | 종교유무 | 빈도 | 평균 | 표준편차 | 표준오차 |
|--------------|------|-----|-------|-------|-------|
| 노인대상봉사활동 참여도 | 있다 | 138 | 3.042 | 0.238 | 0.020 |
| | 없다 | 108 | 2.937 | 0.345 | 0.033 |
| 노인대상봉사활동 만족도 | 있다 | 138 | 3.138 | 0.171 | 0.015 |
| | 없다 | 108 | 3.041 | 0.268 | 0.026 |
| 노인대상봉사활동 반응도 | 있다 | 138 | 3.181 | 0.177 | 0.015 |
| | 없다 | 108 | 3.108 | 0.331 | 0.032 |

30. 가족형태별 노인대상 참여도, 만족도, 반응도

| 구분 | 가족형태 | 빈도 | 평균 | 표준편차 | 표준오차 |
|--------------|------|-----|-------|-------|-------|
| 노인대상봉사활동 참여도 | 핵가족 | 214 | 2.986 | 0.280 | 0.019 |
| | 대가족 | 32 | 3.067 | 0.374 | 0.066 |
| 노인대상봉사활동 만족도 | 핵가족 | 214 | 3.081 | 0.226 | 0.015 |
| | 대가족 | 32 | 3.189 | 0.189 | 0.033 |
| 노인대상봉사활동 반응도 | 핵가족 | 214 | 3.136 | 0.265 | 0.018 |
| | 대가족 | 32 | 3.234 | 0.188 | 0.033 |

31. 혼인여부별 자원봉사 기간

| 구분 | | 약1년 | 약2년 | 약3년 | 4년이상 | 합계 |
|------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 미혼남성 | 빈도 | 45 | 8 | 7 | 3 | 63 |
| | 주간백분율 | 71.43 | 12.70 | 11.11 | 4.76 | 100.00 |
| | 월간백분율 | 36.29 | 21.05 | 18.92 | 6.38 | 25.61 |
| 기혼남성 | 빈도 | 5 | 10 | 9 | 26 | 50 |
| | 주간백분율 | 10.00 | 20.00 | 18.00 | 52.00 | 100.00 |
| | 월간백분율 | 4.03 | 26.32 | 24.32 | 55.32 | 20.33 |
| 미혼여성 | 빈도 | 68 | 17 | 20 | 9 | 114 |
| | 주간백분율 | 59.65 | 14.91 | 17.54 | 7.89 | 100.00 |
| | 월간백분율 | 54.84 | 44.74 | 54.05 | 19.15 | 46.34 |
| 기혼여성 | 빈도 | 6 | 3 | 1 | 9 | 19 |
| | 주간백분율 | 31.58 | 15.79 | 5.26 | 47.37 | 100.00 |
| | 월간백분율 | 4.84 | 7.89 | 2.70 | 19.15 | 7.72 |
| 합계 | 빈도 | 124 | 38 | 37 | 47 | 246 |
| | 주간백분율 | 50.41 | 15.45 | 15.04 | 19.11 | 100.00 |
| | 월간백분율 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| 합계 | 빈도 | 50.41 | 15.45 | 15.04 | 19.11 | 100.00 |
| | 주간백분율 | 50.41 | 15.45 | 15.04 | 19.11 | 100.00 |
| | 월간백분율 | 50.41 | 15.45 | 15.04 | 19.11 | 100.00 |

32. 혼인여부별 자원봉사 빈도

| 구분 | | 주1-2회 | 월1-2회 | 연1-2회미만 | 합계 |
|------|-------|--------|--------|---------|--------|
| 미혼남성 | 빈도 | 4 | 47 | 12 | 63 |
| | 주간백분율 | 6.35 | 74.60 | 19.05 | 100.00 |
| | 월간백분율 | 17.39 | 30.52 | 17.39 | 25.61 |
| 기혼남성 | 빈도 | 4 | 41 | 5 | 50 |
| | 주간백분율 | 8.00 | 82.00 | 10.00 | 100.00 |
| | 월간백분율 | 17.39 | 26.62 | 7.25 | 20.33 |
| 미혼여성 | 빈도 | 8 | 57 | 49 | 114 |
| | 주간백분율 | 7.02 | 50.00 | 42.98 | 100.00 |
| | 월간백분율 | 34.78 | 37.01 | 71.01 | 46.34 |
| 기혼여성 | 빈도 | 7 | 9 | 3 | 19 |
| | 주간백분율 | 36.84 | 47.37 | 15.79 | 100.00 |
| | 월간백분율 | 30.43 | 5.84 | 4.35 | 7.72 |
| 합계 | 빈도 | 23 | 154 | 69 | 246 |
| | 주간백분율 | 9.35 | 62.60 | 28.05 | 100.00 |
| | 월간백분율 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| 합계 | 빈도 | 9.35 | 62.60 | 28.05 | 100.00 |
| | 주간백분율 | 9.35 | 62.60 | 28.05 | 100.00 |
| | 월간백분율 | 9.35 | 62.60 | 28.05 | 100.00 |

33. 혼인여부별 1회평균 자원봉사 시간

| 구분 | | 2시간미만 | 2-4시간 | 4시간이상 | 합계 |
|------|-------|--------|--------|--------|--------|
| 미혼남성 | 빈도 | 14 | 29 | 20 | 63 |
| | 줄간백분율 | 22.22 | 46.03 | 31.75 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 31.11 | 22.83 | 27.03 | 25.61 |
| | 전체백분율 | 5.69 | 11.79 | 8.13 | 25.61 |
| 기혼남성 | 빈도 | 13 | 20 | 17 | 50 |
| | 줄간백분율 | 26.00 | 40.00 | 34.00 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 28.89 | 15.75 | 22.97 | 20.33 |
| | 전체백분율 | 5.28 | 8.13 | 6.91 | 20.33 |
| 미혼여성 | 빈도 | 13 | 68 | 33 | 114 |
| | 줄간백분율 | 11.40 | 59.65 | 28.95 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 28.89 | 53.54 | 44.59 | 46.34 |
| | 전체백분율 | 5.28 | 27.64 | 13.41 | 46.34 |
| 기혼여성 | 빈도 | 5 | 10 | 4 | 19 |
| | 줄간백분율 | 26.32 | 52.63 | 21.05 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 11.11 | 7.87 | 5.41 | 7.72 |
| | 전체백분율 | 2.03 | 4.07 | 1.63 | 7.72 |
| 합계 | 빈도 | 45 | 127 | 74 | 246 |
| | 줄간백분율 | 18.29 | 51.63 | 30.08 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| | 전체백분율 | 18.29 | 51.63 | 30.08 | 100.00 |

34. 연령별 자원봉사 기간

| 구분 | | 약1년 | 약2년 | 약3년 | 4년이상 | 합계 |
|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 10대이하 | 빈도 | 103 | 17 | 12 | 6 | 138 |
| | 줄간백분율 | 74.64 | 12.32 | 8.70 | 4.35 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 83.06 | 44.74 | 32.43 | 12.77 | 56.10 |
| | 전체백분율 | 41.87 | 6.91 | 4.88 | 2.44 | 56.10 |
| 20대 | 빈도 | 13 | 9 | 12 | 5 | 39 |
| | 줄간백분율 | 33.33 | 23.08 | 30.77 | 12.82 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 10.48 | 23.68 | 32.43 | 10.64 | 15.85 |
| | 전체백분율 | 5.28 | 3.66 | 4.88 | 2.03 | 15.85 |
| 30대 | 빈도 | 5 | 4 | 11 | 13 | 33 |
| | 줄간백분율 | 15.15 | 12.12 | 33.33 | 39.39 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 4.03 | 10.53 | 29.73 | 27.66 | 13.41 |
| | 전체백분율 | 2.03 | 1.63 | 4.47 | 5.28 | 13.41 |
| 40대이상 | 빈도 | 3 | 8 | 2 | 23 | 36 |
| | 줄간백분율 | 8.33 | 22.22 | 5.56 | 63.89 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 2.42 | 21.05 | 5.41 | 48.94 | 14.63 |
| | 전체백분율 | 1.22 | 3.25 | 0.81 | 9.35 | 14.63 |
| 합계 | 빈도 | 124 | 38 | 37 | 47 | 246 |
| | 줄간백분율 | 50.41 | 15.45 | 15.04 | 19.11 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| | 전체백분율 | 50.41 | 15.45 | 15.04 | 19.11 | 100.00 |

35. 연령별 자원봉사 빈도

| 구분 | | 주1-2회 | 월1-2회 | 연1-2회미만 | 합계 |
|-------|-------|--------|--------|---------|--------|
| 10대이하 | 빈도 | 2 | 79 | 57 | 138 |
| | 중간백분율 | 1.45 | 57.25 | 41.30 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 8.70 | 51.30 | 82.61 | 56.10 |
| | 전체백분율 | 0.81 | 32.11 | 23.17 | 56.10 |
| 20대 | 빈도 | 10 | 24 | 5 | 39 |
| | 중간백분율 | 25.64 | 61.54 | 12.82 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 43.48 | 15.58 | 7.25 | 15.85 |
| | 전체백분율 | 4.07 | 9.76 | 2.03 | 15.85 |
| 30대 | 빈도 | 5 | 26 | 2 | 33 |
| | 중간백분율 | 15.15 | 78.79 | 6.06 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 21.74 | 16.88 | 2.90 | 13.41 |
| | 전체백분율 | 2.03 | 10.57 | 0.81 | 13.41 |
| 40대이상 | 빈도 | 6 | 25 | 5 | 36 |
| | 중간백분율 | 16.67 | 69.44 | 13.89 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 26.09 | 16.23 | 7.25 | 14.63 |
| | 전체백분율 | 2.44 | 10.16 | 2.03 | 14.63 |
| 합계 | 빈도 | 23 | 154 | 69 | 246 |
| | 중간백분율 | 9.35 | 62.60 | 28.05 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| | 전체백분율 | 9.35 | 62.60 | 28.05 | 100.00 |

36. 연령별 1회 자원봉사 시간

| 구분 | | 2시간미만 | 2-4시간 | 4시간이상 | 합계 |
|--------|-------|--------|--------|--------|--------|
| 10대 이하 | 빈도 | 17 | 77 | 44 | 138 |
| | 중간백분율 | 12.32 | 55.80 | 31.88 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 37.78 | 60.63 | 59.46 | 56.10 |
| | 전체백분율 | 6.91 | 31.30 | 17.89 | 56.10 |
| 20대 | 빈도 | 11 | 22 | 6 | 39 |
| | 중간백분율 | 28.21 | 56.41 | 15.38 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 24.44 | 17.32 | 8.11 | 15.85 |
| | 전체백분율 | 4.47 | 8.94 | 2.44 | 15.85 |
| 30대 | 빈도 | 9 | 11 | 13 | 33 |
| | 중간백분율 | 27.27 | 33.33 | 39.39 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 20.00 | 8.66 | 17.57 | 13.41 |
| | 전체백분율 | 3.66 | 4.47 | 5.28 | 13.41 |
| 40대이상 | 빈도 | 8 | 17 | 11 | 36 |
| | 중간백분율 | 22.22 | 47.22 | 30.56 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 17.78 | 13.39 | 14.86 | 14.63 |
| | 전체백분율 | 3.25 | 6.91 | 4.47 | 14.63 |
| 합계 | 빈도 | 45 | 127 | 74 | 246 |
| | 중간백분율 | 18.29 | 51.63 | 30.08 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| | 전체백분율 | 18.29 | 51.63 | 30.08 | 100.00 |

37. 종교유무별 자원봉사 기간

| 구분 | | 약1년 | 약2년 | 약3년 | 4년이상 | 합계 |
|----|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 있다 | 빈도 | 63 | 23 | 18 | 34 | 138 |
| | 중간백분율 | 45.65 | 16.67 | 13.04 | 24.64 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 50.81 | 60.53 | 48.65 | 72.34 | 56.10 |
| | 전체백분율 | 25.61 | 9.35 | 7.32 | 13.82 | 56.10 |
| 없다 | 빈도 | 61 | 15 | 19 | 13 | 108 |
| | 중간백분율 | 56.48 | 13.89 | 17.59 | 12.04 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 49.19 | 39.47 | 51.35 | 27.66 | 43.90 |
| | 전체백분율 | 24.80 | 6.10 | 7.72 | 5.28 | 43.90 |
| 합계 | 빈도 | 124 | 38 | 37 | 47 | 246 |
| | 중간백분율 | 50.41 | 15.45 | 15.04 | 19.11 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| | 전체백분율 | 50.41 | 15.45 | 15.04 | 19.11 | 100.00 |

38. 종교유무별 자원봉사 빈도

| 구분 | | 주1-2회 | 월1-2회 | 연1-2회미만 | 합계 |
|----|-------|--------|--------|---------|--------|
| 있다 | 빈도 | 18 | 83 | 37 | 138 |
| | 중간백분율 | 13.04 | 60.14 | 26.81 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 78.26 | 53.90 | 53.62 | 56.10 |
| | 전체백분율 | 7.32 | 33.74 | 15.04 | 56.10 |
| 없다 | 빈도 | 5 | 71 | 32 | 108 |
| | 중간백분율 | 4.63 | 65.74 | 29.63 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 21.74 | 46.10 | 46.38 | 43.90 |
| | 전체백분율 | 2.03 | 28.86 | 13.01 | 43.90 |
| 합계 | 빈도 | 23 | 154 | 69 | 246 |
| | 중간백분율 | 9.35 | 62.60 | 28.05 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| | 전체백분율 | 9.35 | 62.60 | 28.05 | 100.00 |

39. 종교유무별 1회평균 자원봉사 시간

| 구분 | | 2시간미만 | 2-4시간 | 4시간이상 | 합계 |
|----|-------|--------|--------|--------|--------|
| 있다 | 빈도 | 22 | 73 | 43 | 138 |
| | 중간백분율 | 15.94 | 52.90 | 31.16 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 48.89 | 57.48 | 58.11 | 56.10 |
| | 전체백분율 | 8.94 | 29.67 | 17.48 | 56.10 |
| 없다 | 빈도 | 23 | 54 | 31 | 108 |
| | 중간백분율 | 21.30 | 50.00 | 28.70 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 51.11 | 42.52 | 41.89 | 43.90 |
| | 전체백분율 | 9.35 | 21.95 | 12.60 | 43.90 |
| 합계 | 빈도 | 45 | 127 | 74 | 246 |
| | 중간백분율 | 18.29 | 51.63 | 30.08 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| | 전체백분율 | 18.29 | 51.63 | 30.08 | 100.00 |

40. 직업별 자원봉사 기간

| 구분 | | 약1년 | 약2년 | 약3년 | 4년 이상 | 합계 |
|----------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 학생 | 빈도 | 109 | 18 | 13 | 6 | 146 |
| | 줄간백분율 | 74.66 | 12.33 | 8.90 | 4.11 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 87.90 | 47.37 | 35.14 | 12.77 | 59.35 |
| | 전체백분율 | 44.31 | 7.32 | 5.28 | 2.44 | 59.35 |
| 급여생활자 | 빈도 | 13 | 17 | 23 | 25 | 78 |
| | 줄간백분율 | 16.67 | 21.79 | 29.49 | 32.05 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 10.48 | 44.74 | 62.16 | 53.19 | 31.71 |
| | 전체백분율 | 5.28 | 6.91 | 9.35 | 10.16 | 31.71 |
| 자영 및 농수축산업자 | 빈도 | 2 | 3 | 1 | 16 | 22 |
| | 줄간백분율 | 9.09 | 13.64 | 4.55 | 72.73 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 1.61 | 7.89 | 2.70 | 34.04 | 8.94 |
| | 전체백분율 | 0.81 | 1.22 | 0.41 | 6.50 | 8.94 |
| 합계 | 빈도 | 124 | 38 | 37 | 47 | 246 |
| | 줄간백분율 | 50.41 | 15.45 | 15.04 | 19.11 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| | 전체백분율 | 50.41 | 15.45 | 15.04 | 19.11 | 100.00 |

41. 직업별 자원봉사 빈도  제주대학교 중앙도서관

| 구분 | | 주1-2회 | 월1-2회 | 연1-2회미만 | 합계 |
|----------------|-------|--------|--------|---------|--------|
| 학생 | 빈도 | 6 | 82 | 58 | 146 |
| | 줄간백분율 | 4.11 | 56.16 | 39.73 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 26.09 | 53.25 | 84.06 | 59.35 |
| | 전체백분율 | 2.44 | 33.33 | 23.58 | 59.35 |
| 급여생활자 | 빈도 | 9 | 59 | 10 | 78 |
| | 줄간백분율 | 11.54 | 75.64 | 12.82 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 39.13 | 38.31 | 14.49 | 31.71 |
| | 전체백분율 | 3.66 | 23.98 | 4.07 | 31.71 |
| 자영 및 농수축산업자 | 빈도 | 8 | 13 | 1 | 22 |
| | 줄간백분율 | 36.36 | 59.09 | 4.55 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 34.78 | 8.44 | 1.45 | 8.94 |
| | 전체백분율 | 3.25 | 5.28 | 0.41 | 8.94 |
| 합계 | 빈도 | 23 | 154 | 69 | 246 |
| | 줄간백분율 | 9.35 | 62.60 | 28.05 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| | 전체백분율 | 9.35 | 62.60 | 28.05 | 100.00 |

42. 직업별 1회평균 자원봉사 시간

| 구분 | | 2시간미만 | 2-4시간 | 4시간이상 | 합계 |
|----------------|-------|--------|--------|--------|--------|
| 학생 | 빈도 | 22 | 80 | 44 | 146 |
| | 주간백분율 | 15.07 | 54.79 | 30.14 | 100.00 |
| | 월간백분율 | 48.89 | 62.99 | 59.46 | 59.35 |
| | 전체백분율 | 8.94 | 32.52 | 17.89 | 59.35 |
| 급여생활자 | 빈도 | 17 | 38 | 23 | 78 |
| | 주간백분율 | 21.79 | 48.72 | 29.49 | 100.00 |
| | 월간백분율 | 37.78 | 29.92 | 31.08 | 31.71 |
| | 전체백분율 | 6.91 | 15.45 | 9.35 | 31.71 |
| 자영 및 농수축산업자 | 빈도 | 6 | 9 | 7 | 22 |
| | 주간백분율 | 27.27 | 40.91 | 31.82 | 100.00 |
| | 월간백분율 | 13.33 | 7.09 | 9.46 | 8.94 |
| | 전체백분율 | 2.44 | 3.66 | 2.85 | 8.94 |
| 합계 | 빈도 | 45 | 127 | 74 | 246 |
| | 주간백분율 | 18.29 | 51.63 | 30.08 | 100.00 |
| | 월간백분율 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| | 전체백분율 | 18.29 | 51.63 | 30.08 | 100.00 |

43. 학력별 자원봉사 기간

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

| 구분 | | 약1년 | 약2년 | 약3년 | 4년이상 | 합계 |
|------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 중졸 | 빈도 | 10 | 1 | 0 | 5 | 16 |
| | 주간백분율 | 62.50 | 6.25 | 0.00 | 31.25 | 100.00 |
| | 월간백분율 | 8.06 | 2.63 | 0.00 | 10.64 | 6.50 |
| | 전체백분율 | 4.07 | 0.41 | 0.00 | 2.03 | 6.50 |
| 고졸 | 빈도 | 92 | 17 | 14 | 11 | 134 |
| | 주간백분율 | 68.66 | 12.69 | 10.45 | 8.21 | 100.00 |
| | 월간백분율 | 74.19 | 44.74 | 37.84 | 23.40 | 54.47 |
| | 전체백분율 | 37.40 | 6.91 | 5.69 | 4.47 | 54.47 |
| 대졸이상 | 빈도 | 22 | 20 | 23 | 31 | 96 |
| | 주간백분율 | 22.92 | 20.83 | 23.96 | 32.29 | 100.00 |
| | 월간백분율 | 17.74 | 52.63 | 62.16 | 65.96 | 39.02 |
| | 전체백분율 | 8.94 | 8.13 | 9.35 | 12.60 | 39.02 |
| 합계 | 빈도 | 124 | 38 | 37 | 47 | 246 |
| | 주간백분율 | 50.41 | 15.45 | 15.04 | 19.11 | 100.00 |
| | 월간백분율 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| | 전체백분율 | 50.41 | 15.45 | 15.04 | 19.11 | 100.00 |

44. 학력별 자원봉사 빈도

| 구분 | | 주1-2회 | 월1-2회 | 연1-2회미만 | 합계 |
|------|-------|--------|--------|---------|--------|
| 중졸 | 빈도 | 2 | 13 | 1 | 16 |
| | 주간백분율 | 12.50 | 81.25 | 6.25 | 100.00 |
| | 월간백분율 | 8.70 | 8.44 | 1.45 | 6.50 |
| | 전체백분율 | 0.81 | 5.28 | 0.41 | 6.50 |
| 고졸 | 빈도 | 4 | 78 | 52 | 134 |
| | 주간백분율 | 2.99 | 58.21 | 38.81 | 100.00 |
| | 월간백분율 | 17.39 | 50.65 | 75.36 | 54.47 |
| | 전체백분율 | 1.63 | 31.71 | 21.14 | 54.47 |
| 대졸이상 | 빈도 | 17 | 63 | 16 | 96 |
| | 주간백분율 | 17.71 | 65.63 | 16.67 | 100.00 |
| | 월간백분율 | 73.91 | 40.91 | 23.19 | 39.02 |
| | 전체백분율 | 6.91 | 25.61 | 6.50 | 39.02 |
| 합계 | 빈도 | 23 | 154 | 69 | 246 |
| | 주간백분율 | 9.35 | 62.60 | 28.05 | 100.00 |
| | 월간백분율 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| | 전체백분율 | 9.35 | 62.60 | 28.05 | 100.00 |

45. 학력별 1회평균 자원봉사 시간

| 구분 | | 2시간미만 | 2-4시간 | 4시간이상 | 합계 |
|------|-------|--------|--------|--------|--------|
| 중졸 | 빈도 | 4 | 9 | 3 | 16 |
| | 주간백분율 | 25.00 | 56.25 | 18.75 | 100.00 |
| | 월간백분율 | 8.89 | 7.09 | 4.05 | 6.50 |
| | 전체백분율 | 1.63 | 3.66 | 1.22 | 6.50 |
| 고졸 | 빈도 | 16 | 74 | 44 | 134 |
| | 주간백분율 | 11.94 | 55.22 | 32.84 | 100.00 |
| | 월간백분율 | 35.56 | 58.27 | 59.46 | 54.47 |
| | 전체백분율 | 6.50 | 30.08 | 17.89 | 54.47 |
| 대졸이상 | 빈도 | 25 | 44 | 27 | 96 |
| | 주간백분율 | 26.04 | 45.83 | 28.13 | 100.00 |
| | 월간백분율 | 55.56 | 34.65 | 36.49 | 39.02 |
| | 전체백분율 | 10.16 | 17.89 | 10.98 | 39.02 |
| 합계 | 빈도 | 45 | 127 | 74 | 246 |
| | 주간백분율 | 18.29 | 51.63 | 30.08 | 100.00 |
| | 월간백분율 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| | 전체백분율 | 18.29 | 51.63 | 30.08 | 100.00 |

46. 가족형태별 자원봉사 기간

| 구분 | | 약1년 | 약2년 | 약3년 | 4년이상 | 합계 |
|-----|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 핵가족 | 빈도 | 114 | 33 | 34 | 33 | 214 |
| | 줄간백분율 | 53.27 | 15.42 | 15.89 | 15.42 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 91.94 | 86.84 | 91.89 | 70.21 | 86.99 |
| | 전체백분율 | 46.34 | 13.41 | 13.82 | 13.41 | 86.99 |
| 대가족 | 빈도 | 10 | 5 | 3 | 14 | 32 |
| | 줄간백분율 | 31.25 | 15.63 | 9.38 | 43.75 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 8.06 | 13.16 | 8.11 | 29.79 | 13.01 |
| | 전체백분율 | 4.07 | 2.03 | 1.22 | 5.69 | 13.01 |
| 합계 | 빈도 | 124 | 38 | 37 | 47 | 246 |
| | 줄간백분율 | 50.41 | 15.45 | 15.04 | 19.11 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| | 전체백분율 | 50.41 | 15.45 | 15.04 | 19.11 | 100.00 |

47. 가족형태별 자원봉사 빈도

| 구분 | | 주1-2회 | 월1-2회 | 연1-2회미만 | 합계 |
|-----|-------|--------|--------|---------|--------|
| 핵가족 | 빈도 | 18 | 134 | 62 | 214 |
| | 줄간백분율 | 8.41 | 62.62 | 28.97 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 78.26 | 87.01 | 89.86 | 86.99 |
| | 전체백분율 | 7.32 | 54.47 | 25.20 | 86.99 |
| 대가족 | 빈도 | 5 | 20 | 7 | 32 |
| | 줄간백분율 | 15.63 | 62.50 | 21.88 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 21.74 | 12.99 | 10.14 | 13.01 |
| | 전체백분율 | 2.03 | 8.13 | 2.85 | 13.01 |
| 합계 | 빈도 | 23 | 154 | 69 | 246 |
| | 줄간백분율 | 9.35 | 62.60 | 28.05 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| | 전체백분율 | 9.35 | 62.60 | 28.05 | 100.00 |

48. 가족형태별 1회평균 자원봉사 시간

| 구분 | | 2시간미만 | 2-4시간 | 4시간이상 | 합계 |
|-----|-------|--------|--------|--------|--------|
| 핵가족 | 빈도 | 41 | 112 | 61 | 214 |
| | 줄간백분율 | 19.16 | 52.34 | 28.50 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 91.11 | 88.19 | 82.43 | 86.99 |
| | 전체백분율 | 16.67 | 45.53 | 24.80 | 86.99 |
| 대가족 | 빈도 | 4 | 15 | 13 | 32 |
| | 줄간백분율 | 12.50 | 46.88 | 40.63 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 8.89 | 11.81 | 17.57 | 13.01 |
| | 전체백분율 | 1.63 | 6.10 | 5.28 | 13.01 |
| 합계 | 빈도 | 45 | 127 | 74 | 246 |
| | 줄간백분율 | 18.29 | 51.63 | 30.08 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| | 전체백분율 | 18.29 | 51.63 | 30.08 | 100.00 |

49. 소득별 자원봉사 기간

| 구분 | | 약1년 | 약2년 | 약3년 | 4년이상 | 합계 |
|-----------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 100만원 미만 | 빈도 | 113 | 24 | 25 | 16 | 178 |
| | 줄간백분율 | 63.48 | 13.48 | 14.04 | 8.99 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 91.13 | 63.16 | 67.57 | 34.04 | 72.36 |
| | 전체백분율 | 45.93 | 9.76 | 10.16 | 6.50 | 72.36 |
| 100-150만원 | 빈도 | 9 | 8 | 9 | 9 | 35 |
| | 줄간백분율 | 25.71 | 22.86 | 25.71 | 25.71 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 7.26 | 21.05 | 24.32 | 19.15 | 14.23 |
| | 전체백분율 | 3.66 | 3.25 | 3.66 | 3.66 | 14.23 |
| 151만원 이상 | 빈도 | 2 | 6 | 3 | 22 | 33 |
| | 줄간백분율 | 6.06 | 18.18 | 9.09 | 66.67 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 1.61 | 15.79 | 8.11 | 46.81 | 13.41 |
| | 전체백분율 | 0.81 | 2.44 | 1.22 | 8.94 | 13.41 |
| 합계 | 빈도 | 124 | 38 | 37 | 47 | 246 |
| | 줄간백분율 | 50.41 | 15.45 | 15.04 | 19.11 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| | 전체백분율 | 50.41 | 15.45 | 15.04 | 19.11 | 100.00 |

50. 소득별 자원봉사 빈도



| 구분 | | 주1-2회 | 월1-2회 | 연1-2회미만 | 합계 |
|-----------|-------|--------|--------|---------|--------|
| 100만원 미만 | 빈도 | 13 | 107 | 58 | 178 |
| | 줄간백분율 | 7.30 | 60.11 | 32.58 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 56.52 | 69.48 | 84.06 | 72.36 |
| | 전체백분율 | 5.28 | 43.50 | 23.58 | 72.36 |
| 100-150만원 | 빈도 | 6 | 22 | 7 | 35 |
| | 줄간백분율 | 17.14 | 62.86 | 20.00 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 26.09 | 14.29 | 10.14 | 14.23 |
| | 전체백분율 | 2.44 | 8.94 | 2.85 | 14.23 |
| 151만원 이상 | 빈도 | 4 | 25 | 4 | 33 |
| | 줄간백분율 | 12.12 | 75.76 | 12.12 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 17.39 | 16.23 | 5.80 | 13.41 |
| | 전체백분율 | 1.63 | 10.16 | 1.63 | 13.41 |
| 합계 | 빈도 | 23 | 154 | 69 | 246 |
| | 줄간백분율 | 9.35 | 62.60 | 28.05 | 100.00 |
| | 열간백분율 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| | 전체백분율 | 9.35 | 62.60 | 28.05 | 100.00 |

51. 소득별 1회평균 자원봉사 시간

| 구분 | | 2시간미만 | 2-4시간 | 4시간이상 | 합계 |
|-----------|-------|--------|--------|--------|--------|
| 100만원 미만 | 빈도 | 28 | 98 | 52 | 178 |
| | 주간백분율 | 15.73 | 55.06 | 29.21 | 100.00 |
| | 월간백분율 | 62.22 | 77.17 | 70.27 | 72.36 |
| | 전체백분율 | 11.38 | 39.84 | 21.14 | 72.36 |
| 100-150만원 | 빈도 | 12 | 17 | 6 | 35 |
| | 주간백분율 | 34.29 | 48.57 | 17.14 | 100.00 |
| | 월간백분율 | 26.67 | 13.39 | 8.11 | 14.23 |
| | 전체백분율 | 4.88 | 6.91 | 2.44 | 14.23 |
| 151만원 이상 | 빈도 | 5 | 12 | 16 | 33 |
| | 주간백분율 | 15.15 | 36.36 | 48.48 | 100.00 |
| | 월간백분율 | 11.11 | 9.45 | 21.62 | 13.41 |
| | 전체백분율 | 2.03 | 4.88 | 6.50 | 13.41 |
| 합계 | 빈도 | 45 | 127 | 74 | 246 |
| | 주간백분율 | 18.29 | 51.63 | 30.08 | 100.00 |
| | 월간백분율 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| | 전체백분율 | 18.29 | 51.63 | 30.08 | 100.00 |