



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석사학위논문

자원봉사활동 지속성에 미치는
영향요인에 관한 연구

-제주특별자치도내 노인복지시설과 장애인복지시설을 중심으로

제주대학교 행정대학원

행정학과 일반행정전공

노 현 숙

2012년 6월

자원봉사활동 지속성에 미치는 영향요인에 관한 연구

-제주특별자치도내 노인복지시설과 장애인복지시설을 중심으로

指導教授 김 성 준

노 현 숙

이 論文을 行政學 碩士學位 論文으로 提出함

2012年 6月

노현숙의 行政學 碩士學位 論文을 認准함

審査委員長 _____ ①

委 員 _____ ①

委 員 _____ ①

濟州大學校 行政大學院

2012年 6月

국 문 요 약

본 연구는 자원봉사활동 참여 기관 유형에 따른 자원봉사 활동 지속 영향 요인의 차이를 비교·분석하여 기관 유형에 따라 자원봉사활동을 지속할 수 있는 방안을 모색하는데 그 목적이 있다. 이를 위해 제주특별자치도내 노인복지시설과 장애인복지시설에서 자원봉사활동에 참여하고 있는 자원봉사자를 조사대상자로 하였으며, 선행연구 등에서 제시한 자원봉사자의 자원봉사활동 지속에 영향을 미치는 요인들을 중심으로 재구성하여 인구사회학적 요인, 활동상황 요인, 심리적 요인, 대인관계 요인, 자원봉사관리 요인으로 나누어 자원봉사활동 지속에 영향을 주는 요인을 분석하였다.

조사대상자는 비확률 표집방법인 임의표집방법을 사용하여 노인복지시설 150명, 장애인거주시설 150명 총 300명을 대상으로 2012년 4월 25일부터 5월 10일 까지 본 연구자가 기관을 직접 방문하여 각 기관의 자원봉사자를 대상으로 기관의 자원봉사담당자 또는 직원과 함께 설문조사를 진행하였다. 회수된 설문지 중 불성실한 설문 5부를 제외하여 노인복지시설 146부, 장애인거주시설 149부로 총 295부가 최종 분석에 사용되었다. 자원봉사활동 기관 유형에 따른 자원봉사활동 지속영향요인을 비교·분석하기 위해 SPSS/WIN 18.0 통계프로그램을 사용하여 빈도분석, 신뢰도분석, Chi-square 검증, T-test, 일원배치분산분석(ANOVA)을 실시하였다.

첫째, 노인복지시설과 장애인복지시설 자원봉사자의 인구사회학적 특성에 따른 자원봉사활동 상황을 살펴보면, 장애인복지시설 자원봉사자는 여성의 비율이 약 13.7% 더 높게 나타났고, 연령과 학력의 분포에 의하면 노인복지시설 자원봉사자는 중장년층 이상의 고학력자가 많고, 장애인복지시설 자원봉사자의 경우 상대적으로 청소년층 즉 중학교에서 대학교까지의 여학생들이 많다는 사실을 확인할 수 있었다. 이러한 차이는 자원봉사자의 기관유형에 따라 성별 $\chi^2=5.899(p<.05)$, 연령 $\chi^2=20.856(p<.01)$, 학력 $\chi^2=20.750(p>.001)$ 간에는 통계적으로 유의한 분포의 차이가 있다.

둘째, 자원봉사활동 기관 유형에 따른 자원봉사활동 상태 특성의 결과, 자원봉사활동 참여 동기에서는 노인복지시설의 자원봉사자들이 장애인거주시설에 비해 좀 더 다양한 동기로 자원봉사활동에 참여하고 있는 반면 장애인복지시설 자원봉사자는 여가를 위한 경우가 많았다. 또한 참여 경로에서는 노인복지시설 자원봉사자의 경우 봉사활동 기관을 스스로 결정하기보다 주변의 권유에 의해 이루어지고 있었고, 장애인복지시설 자원봉사자의 경우는 기관이 홍보물이나 언론매체 등을 통해 스스로 결정하는 경향을 보이고 있었다. 자원봉사활동 참여 회수와 참여 형태에서는 대부분 팀이나 단체로 자원봉사활동을 하는 것으로 나타났지만 장애인복지시설에 비하여 상대적으로 노인복지시설이 조금 더 다양한 참여 경로와 많은 참여회수 그리고 정기적으로 봉사활동에 참여하고 있는 것으로 나타났다. 더욱이 자원봉사활동 업무에서도 상대적으로 노인복지시설 자원봉사자들의 업무가 다양한 것으로 나타났다. 자원봉사활동을 지속하는 요인에서는 두 기관 모두 봉사성과 만족감, 개인의 의지와 신념이 자원봉사활동을 지속하는데 중요하다고 하고는 있지만 장애인복지시설 자원봉사자가 노인복지시설에 비해 더욱 중요시하고 있다.

셋째, 자원봉사활동 기관 유형에 따른 자원봉사활동 지속 영향 요인의 집단간 차이에서는 심리적 요인 중 이타성($t=-2.072, p<.05$)과 자원봉사관리 요인의 하위영역 중 봉사활동 교육회수($\chi^2=20.040, p<.001$)만 통계적으로 유의한 차이를 나타냈다. 대인관계 요인의 하위영역에서는 통계적으로 유의한 집단간 차이가 없었다.

넷째, 자원봉사활동 지속성 영향 요인에 따른 자원봉사활동 지속 여부의 차이를 살펴보면, 인구사회학적 요인에서는 연령($F=9.106, p<.001$)과 종교유무($t=-2.471, p<.05$)에서만 통계적으로 유의한 차이를 보였고, 심리적 요인에서는 자원봉사활동 지지도($F=4.037, p<.001$), 자원봉사활동 만족도($F=5.878, p<.001$), 봉사활동내용 적합도($F=7.784, p<.001$)에서 유의한 차이를 보였다. 대인관계 관리요인에서는 봉사대상자와 관계($F=10.200, p<.001$), 동료 봉사자와 관계($F=2.828, p<.05$), 봉사담당자와 관계($F=9.162, p<.001$)에서 유의한 차이를 보였으며, 자원봉사관리요인에서는 봉사활동 담당자($F=8.736, p<.001$), 봉사활동업무 결정과정($F=4.428, p<.01$)에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

목 차

제1장 서론	1
제1절 연구의 목적	1
제2절 연구의 범위 및 방법	3
1. 연구의 범위	3
2. 연구의 방법	4
제2장 이론적 배경	5
제1절 자원봉사의 의의	5
1. 자원봉사의 개념	5
2. 자원봉사의 필요성	7
3. 자원봉사의 기능	10
제2절 자원봉사 지속성 유지와 관련된 이론	12
1. 사회교환이론	13
2. 기대이론	13
3. 봉사학습이론	14
4. 동기이론	15
제3절 자원봉사활동 지속성에 영향을 미치는 요인	16
1. 인구사회학적 요인	16
2. 활동상황 요인	18
3. 심리적 요인	19
4. 대인관계 요인	20
5. 자원봉사 관리 요인	21
제4절 선행연구	22
1. 자원봉사활동의 만족도에 관한 선행연구	22
2. 자원봉사활동의 지속성에 관한 선행연구	24

3. 자원봉사활동의 만족도와 지속성과의 관계	26
제3장 연구방법	28
제1절 연구모형과 연구문제	28
1. 연구모형	28
2. 연구문제	29
제2절 연구대상 및 분석방법	30
1. 연구대상 및 자료수집	30
2. 변수의 정의 및 측정도구	32
3. 자료 분석방법	35
제4장 연구결과	36
제1절 조사대상자의 일반적 특성	36
제2절 자원봉사활동 기관 유형과 자원봉사활동 상태	39
1. 기관 유형에 따른 자원봉사활동 특성	39
2. 기관 유형에 따른 자원봉사활동 지속요인	49
제3절 자원봉사자의 자원봉사활동 참여 기간	53
1. 기관 유형에 따른 자원봉사 참여 기간	53
2. 지속성 요인과 자원봉사활동 지속 여부	55
제5장 결론 및 제언	62
제1절 연구결과의 요약	62
제2절 정책적 함의 및 제언	67
1. 지속성 증진을 위한 제언	67
2. 정책적 제언	68

참고문헌	70
Abstract	74
<부록>: 설문지	77

<표 목차>

<표 1> 전체 조사대상자의 인구사회학적 특성	31
<표 2> 통제변수와 조작적 정의	33
<표 3> 독립변수와 조작적 정의	34
<표 4> 종속변수와 조작적 정의	35
<표 5> 자원봉사활동 기관 유형에 따른 인구사회학적 특성 차이	38
<표 6> 자원봉사활동 참여 동기의 차이	40
<표 7> 자원봉사활동 참여 경로의 차이	41
<표 8> 자원봉사활동 참여 회수의 차이	42
<표 9> 자원봉사자의 자원봉사활동 상황요인의 차이	44
<표 10> 자원봉사활동 정기적 참여의 차이	45
<표 11> 자원봉사활동 업무 내용의 차이	46
<표 12> 자원봉사활동 중단 시 이유	47
<표 13> 자원봉사활동 지속 요인	48
<표 14> 심리적 요인의 차이	50
<표 15> 대인관계 요인의 차이	51
<표 16> 자원봉사관리 요인의 차이	52
<표 17> 자원봉사활동 참여 기간	54
<표 18> 인구사회학적 요인과 자원봉사활동 참여 기간	56
<표 19> 지지도, 만족도, 적합도와 자원봉사활동 참여 기간	57
<표 20> 대인관계 요인과 자원봉사활동 참여 기간	59
<표 21> 자원봉사 관리 요인과 자원봉사활동 참여 기간	60

<그림 목차>

<그림 1> 연구모형	28
-------------------	----

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 목적

현대사회에서 자원봉사활동은 과거에 비해 그 중요성이 커지고 있다. 현대사회가 산업화, 도시화 될수록 인간관계가 단절되어 사회 구성원은 고립되어 가고, 사회의 정상적 유지를 저해하는 여러 가지 사회문제는 점점 증가하고 있다. 이러한 사회문제들에 대한 적절한 대응을 정부나 공공조직과 같은 전통적인 사회조직들만이 담당하기에는 한계가 있다. 그러므로 모든 시민의 자발적이고 적극적인 참여가 요구되고 있으며, 많은 비정부 조직체의 활동이 활발하다. 이런 활동에는 자원봉사자의 적극적인 참여가 필수적이다. 사회가 점점 현대화 되고 복잡해질수록 자원봉사자의 역할에 대한 기대는 더욱 커질 수밖에 없는 것이다(김동배 김선아, 이서원, 장신래, 조학래, 2009).

우리나라는 시민사회의 중요한 기반으로 자원봉사활동을 강조함에 따라 자원봉사에 대한 관심과 참여가 점차적으로 증대되고 있다. 볼런티어 21에서 실시한 연구에 의하면, 우리나라 성인의 자원봉사 참여율은 1999년 14.0%, 2002년 16.3%, 2005년 20.5%로 드러나 지속적으로 증가하고 있는 것으로 나타났다(김성경, 박윤애, 이강현, 이성록, 2005). 성인의 자원봉사활동 참여율이 20%를 넘어서면서, 우리사회의 자원봉사운동은 지금 새로운 변화에 직면해 있다. 그동안 일부 시민들, 주로 주부들과 대학생에 의해 주도되어 오던 자원봉사활동이 전 연령층에서 연령과 성별, 그리고 직업에 관계없이 폭넓은 지지를 구축하면서 범시민운동으로 확산되고 있다(김성경, 2007). 자원봉사자를 확보하여 활용하는 것은 사회복지기관이나 단체의 안정적인 민간자원 동원이라는 측면에서 중요할 뿐만 아니라 시민들로 하여금 사회참여를 고취시킨다는 면에 있어서도 매우 중요하다. 또한 이미 활동하고 있는 자원봉사자들이 계속적으로 활동할 수 있도록 관리하는 것은 인력을 보다 효율적으로 활용하는 방법이고, 자원 동원 방법에 있어서도 더욱 효과적이고 중요한 문제라고 할 수 있다. 최근 몇 년 사이 사회는 변화와 발전을 거듭하면서 자원봉사에 대한 사회적 요구가 늘어났고, 자원봉사 영역은 양

적·질적인 면에서 확대되었다. 전국적으로 운영되고 있는 248개 자원봉사센터가 자원봉사활동을 지원하고 있으며, 보건복지부에서 발간한 2010 사회복지 자원봉사 통계연보에 따르면 2010년 등록 자원봉사자는 4,066,920명, 활동하는 자원봉사자는 1,353,476명이며, 그 중 여성이 전체의 58.42%(790,662명)을 차지했고, 연령별로는 10대와 20대가 직업은 주부가 가장 많았다. 그럼에도 선진국에 비해서 우리나라의 자원봉사활동 참여율은 아직 미흡한 수준이며, 그 참여율도 주부와 학생이 대부분을 차지하고 있어 우리나라의 자원봉사활동이 아직 생활화 단계에 진입하지 못했다는 비판도 높다. 이러한 사실은 자원봉사활동 참여도를 더 높이면서 참여자의 균형을 유지하고, 활동의 영역을 확충하는 등 자원봉사활동 활성화의 필요성이 있음을 의미한다(김동배 등 2009). 사회복지 분야 및 자원봉사활동의 발전을 위해서 해결해야 할 과제는 자원봉사자들의 중도탈락을 방지하고 이들이 보다 적극적이며 지속적으로 활동할 수 있도록 지원하기 위한 노력이 필요한 시점이다. 자원봉사활동을 활성화하고 자원봉사자의 활용을 극대화하기 위해서는 새로운 자원봉사자를 개발하는 것도 중요하지만, 기존 자원봉사자의 지속적인 활동이 무엇보다 중요하다.

자원봉사활동 지지체계의 미흡으로 인하여 6개월 이내에 60% 이상의 자원봉사자가 활동을 포기하고, 중도에 탈락을 하고 있다고 나타났다. 이 같은 자원봉사자의 중도포기 내지 중도탈락과 관련한 원인으로는 자원봉사기관 및 관리자의 전문성 및 체계성의 미흡, 자원봉사자의 활동을 지속시킬 수 있는 유인의 부족 등을 들고 있다. 또한 자원봉사자 1인의 주간 자원봉사 평균시간도 1999년 2.1시간, 2002년 1.9시간, 2005년 1.0시간으로 참여시간 면에서도 점차 줄어들고 있는 추세이다(볼런티어 21, 2006). 따라서 자원봉사활동을 유지시키기 위하여 자원봉사활동 지속성과 관계가 있는 요인을 파악하여야 한다.

이에 본 연구는 노인복지시설과 장애인복지시설에서 자원봉사를 하고 있는 자원봉사자를 대상으로 자원봉사활동의 실태를 파악하고, 자원봉사활동 참여기관에 따라 자원봉사자의 자원봉사활동 지속 영향 요인을 비교·분석하는데 그 목적이 있다.

제 2 절 연구의 범위 및 방법

1. 연구의 범위

본 연구는 노인복지시설과 장애인복지시설에서 자원봉사를 하고 있는 자원봉사자를 대상으로 자원봉사활동의 실태를 파악하고, 자원봉사활동 참여기관에 따라 자원봉사자의 자원봉사활동 지속성 여부를 비교·분석하는데 그 목적이 있으며 이러한 목적을 달성하기 위해 본 연구의 범위는 다음과 같다.

먼저 노인복지시설과 장애인복지시설에서 자원봉사를 하고 있는 자원봉사자들의 인구사회학적 요인과 자원봉사활동 상태 특성을 살펴본다. 그리고 자원봉사활동 지속성 영향요인인 심리적 요인, 대인관계 요인, 자원봉사관리 요인에 대하여 알아보고, 자원봉사자의 일반적 특성과 자원봉사활동 지속성 영향요인 중 각각의 하위 영역에 따라 자원봉사활동 지속 여부에 어떠한 차이가 있는지 살펴보았다.

본 연구의 내용은 다음과 같다.

제1장은 서론으로 연구의 목적, 연구의 범위 및 방법을 기술하였다.

제2장은 이론적 배경으로 자원봉사의 의의, 자원봉사 지속성 유지와 관련된 이론, 자원봉사활동 지속성에 영향을 미치는 요인, 선행연구로 구성하였다.

제3장은 연구모형과 연구문제, 연구대상 및 분석방법으로 연구대상 및 자료수집, 변수의 정의 및 측정도구, 자료 분석방법으로 구성하였다.

제4장은 연구결과로 조사대상자의 일반적 특성, 자원봉사활동 기관 유형과 자원봉사 활동 상태, 자원봉사자의 자원봉사활동 참여 기간, 자원봉사활동 지속 영향 요인의 차이에 대한 분석 결과를 수록 하였다.

제5장은 결론 및 제언으로 연구결과의 요약, 정책적 함의 및 제언으로 구성하였다.

2. 연구의 방법

본 연구는 자원봉사활동 기관유형에 따른 자원봉사활동 지속 영향 요인의 차이를 살펴보기 위하여 문헌연구와 설문조사를 병행하였다. 문헌연구는 자원봉사활동에 관련된 저서 및 선행연구와 사회복지 관련 단체들의 각종 간행물 및 연구자료 등을 통해 자원봉사활동의 지속성 요인에 대하여 고찰하였다.

본 연구의 도구는 자원봉사자의 심리적 요인과 대인관계 요인, 자원봉사관리 요인에 따라 자원봉사활동의 기간과 시간에 따른 차이가 있는지를 알아봄으로써 자원봉사활동 지속성을 위해 보다 실질적인 방안을 마련하고자 설문지를 작성하였다. 이를 위해 제주특별자치도내 노인복지시설과 장애인복지시설에서 자원봉사활동에 참여하고 있는 자원봉사자를 조사대상자로 하였으며, 비확률 표집방법인 임의표집방법을 사용하여 노인복지시설 150명, 장애인거주시설 150명 등 총 300명에게 설문조사를 실시하였다.

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 자원봉사의 의의

1. 자원봉사의 개념

자원봉사(voluntarism)라는 용어는 원래 헬라어로 “이웃 사랑을 위해 신으로부터 부름 받은 사람”을 가리키는 것으로, “자유의지”라는 뜻을 가진 라틴어 “voluntas”에서 유래했다(이만식 외, 2010). 학자들이 말하는 자원봉사의 정의에도 차이가 있다. 권중돈, 김기수, 조학래(2008)는 자원봉사의 어원은 인간의 자발적 의지(will)와 욕망(desire)을 나타내는 라틴어의 자유의지(Voluntas)에서 기원한 것으로, 1930년의 세계 사회사업가 대회에서 처음으로 사용되었으며 미국사회사업협회는 1971년에 자원봉사란 개인, 집단, 지역사회에서 다양한 사회문제의 영향을 예방, 통제하고 개선하기 위하여 존재하는 공·사의 다양한 조직의 활동에 보수 없이 자발적으로 참여하는 행위를 의미한다고 정의를 내리고 있다. 일반적으로 자원봉사란 사회 구성원으로서 책임감을 가지고 타인과 사회의 복지증진을 위해 특정한 보상을 바라지 않고 자발적이며 지속적으로 수행하는 활동으로 정의할 수 있다.

자원봉사활동의 개념에 대하여 많은 학자들이 다양한 정의를 내리고 있는데 주요한 몇 가지를 살펴보면 다음과 같다. 자원봉사활동이란 국가나 어떤 조직 또는 개인들의 강압에 의하지 않고 반대급부와 보상을 바라지 않는 자발적 행동이다. 즉 특정한 요구의 인식하에 사회적 책임감의 태도를 갖고, 금전적 이득에 대한 관심 없이 기본적 의무감으로부터 벗어나 자발적 행동을 하도록 선택해서 이루어지는 활동이다(조휘일, 2002). 여기에서 ‘선택’이란 자유로운 의지들의 작용이며 ‘사회적 책임’이란 개인이나 소집단 또는 사회전체와 같은 타인들의 편안함을 도모한다는 목적활동을 의미한다. 또한 ‘금전적 이득에 관심이 없다’는 것은 개인적 경제적 이득이 배제되는 것이다(이진묵, 2001).

한국사회복지협의회(1997)는 자원봉사란 사회문제의 예방 및 해결 또는 국가의

공익사업을 수행하고 있는 공·사 조직에 자발적으로 참여하여 영리적인 보상을 받지 않고서도 인간존중의 정신과 민주주의 원칙에 입각하여 낮은 타인을 상대로 필요한 서비스를 제공함으로써 사회의 공동선을 고양시킴과 동시에 이타심의 구현을 통해 자기실현을 성취하고자 하는 활동이라고 정의하고 있다.

류기형, 남미애, 박경일, 홍봉선, 이경희, 장중탁(2004)은 현대 자원봉사활동의 개념은 전통적으로 강조해 온 무급성, 자발성, 사회복지영역 위주의 개념에서 벗어나 개인, 민간기관 뿐 아니라 공공기관, 자조집단 등을 포함해 광범위한 영역까지 확대되고 있으며 필요한 경우 최소한의 경비를 지원 받을 수도 있다는 인식이 증가하고 있다고 하였다.

자원봉사활동은 몇 가지 특성이 있다. 첫째, 자발성은 타인의 강제에 의하여 자원봉사활동에 참여하는 것이 아니라, 본인 판단에 의해 자발적으로 참여하는 것을 말한다. 둘째, 이타성은 이타주의라고 불리기도 하는데 자신의 이익이나 목적을 위한 것이 아니라 나보다 어려운 타인을 도우려고 하는 마음을 말하며, 이러한 마음을 단순히 가지고만 있는 것이 아니라 실제 실천으로 연결하여 행동에 이르게 하는 것이 중요하다. 셋째, 무급성은 물질적인 대가 즉 금전적인 보수를 목적으로 하는 활동이 아니라 자원봉사활동을 통해 발생하는 경비에 대해 자원봉사자가 스스로 감수하고 책임을 지게 된다. 그러나 요즘에는 유급자원봉사자라고 하여 식비나 교통비 등 최소한의 활동비를 지원받으며 자원봉사활동을 하는 사람도 있는데 이는 자원봉사활동을 촉진하며 장려하고자 하는 목적을 가진다(배기호 등, 2007). 넷째, 자아실현은 무급성을 감수하고 대체해 줄 수 있는 최대의 요인으로 자원봉사자가 얻을 수 있는 만족감이다. 이것은 자원봉사활동에 참여함으로써 새로운 경험, 성취감, 만족감, 새로운 인간관 등 심리적인 만족감과 보상을 가지게 된다. 다섯째, 학습성은 자원봉사활동도 일정한 교육을 수료하여야만 활동할 수 있는 만큼 학습적 효과를 누릴 수 있으며, 의도하지 않더라도 자원봉사활동에 참여하게 되면서 경험, 지식, 기술, 태도, 신념 등을 학습할 수 있게 된다. 여섯째, 조직성은 자원봉사활동은 혼자 할 수 있는 활동도 있겠지만 대부분 대상자, 조정자, 협력자 등 많은 사람들과 함께 수행하는 활동으로 조직성을 가지게 된다. 일곱째, 공공성은 자원봉사활동은 항상 사회 전체의 복지향상에 기여하는 동시에 인간사회의 공동선의 발전을 위하는 것이어야 한다. 즉 어려운

이웃과 지역사회 내에 산재하고 있는 사회문제를 해결하여 삶의 질을 향상시키기 위하여 활동하는 것으로 공공성을 배제한 채 개인의 이익을 위하여 진행되는 활동은 자원봉사활동으로 보기 어렵다. 여덟째, 지속성은 자원봉사활동은 일회성으로 끝나기 보다는 지속적으로 이루어진다. 자원봉사활동은 우연적이거나 일시적인 행동과는 구별될 수 있는 지속성을 가진 활동으로 우발적으로 행해지는 활동이 아니라 특정한 목적을 위해 계획을 세우고 체계적으로 행하는 활동이다(정소희, 2010).

2. 자원봉사의 필요성

현대사회가 산업화, 도시화됨에 따라 사회 구성원이 고립되고 인간관계가 단절되며 이롭고 잇혀지는 한편 사회의 정상적 유지를 저해하는 여러 가지 사회문제는 점점 증가할 뿐만 아니라 새로운 문제들이 급속하게 등장하고 있으므로 자원봉사활동의 필요성은 사회통합의 응집력 결집, 정부의 행정서비스 보완, 민간의 사회복지참여 확대, 새로운 민간운동의 활로개척 등으로 설명될 수 있다(정세화, 2000: 15).

지역사회복지 서비스 공급에 있어서 자원봉사활동을 필요로 하는 배경을 살펴보면 다음과 같다.

1) 대인적인 복지욕구의 증대

가족 내에 있는 노인, 아동, 장애인 등에 대한 케어나 보호, 부양능력이 점차 감퇴되어감에 따라 자원봉사활동에 대한 요구가 점차적으로 증가되어가고 있다. 더욱이 가족 내에서도나 친족 내에서 해결할 수 없는 문제가 가족의 기능을 약화시킨다거나, 고령화 시대의 도래에 따라 사회문제가 가족의 기능을 약화시킨다거나 사회문제로서 분출되고 있다.

케어 등과 같은 대인적 욕구에는 자원봉사활동이 일상적으로 쉽게 대응할 수 있으며, 재가복지활동에 대하여 사회적으로 커다란 기대를 걸게 되었다.

2) 공적 서비스의 한계

지역사회복지는 기본적으로 공적, 제도적 서비스의 일환으로서 지역주민의 생활안정과 지역사회복지의 충실을 정책목표로 삼아 시행되고 있는데, 지역사회복지의 수요가 날로 증대되어감에 따라 공적, 제도적 대응이 한계에 다다르게 되었다.

외국의 예를 보면, 인구의 고령화에 따라 복지수요가 증대되어 이들의 경제생활보장이나 복지대책에 대한 국민들의 요구가 증가하게 되어 복지행정, 재정상의 문제가 발생하게 되었다. 여기에 따라 자조의 원칙, 수익자부담의 원칙 등이 강조되게 되었고, 사회보장, 사회복지의 제한문제가 정치적 과제로 등장하게 되었다. 자원봉사활동은 이러한 공적, 제도적 서비스의 한계(사회보장, 사회복지서비스의 행정적, 재정적 한계)를 극복하고 그것을 완화시키기 위한 대응책으로서 복지인력자원의 충원과 복지재정문제의 해결에 기여하고 있다.

3) 새로운 복지관의 대두

지역복지, 장애인복지에서 통합화, 정상화의 새로운 복지관으로 인하여 기본적인 인권문제를 일상적인 생활상의 가치나 인식의 문제로 받아들여 바르게 하려는 시민운동이 전개되었다. 따라서 지역사회의 통합화나 복지대상자의 정상적인 사회생활에의 복귀를 위한 노력들이 새로운 지역사회복지활동의 이념으로 대두됨에 따라 자원봉사활동에 대한 인식이 높아지고 자원봉사활동의 이념과 사상이 널리 보급되게 되었다. 여기서 통합화라는 것은 신체적인 장애를 가진 사람들과 그렇지 않은 사람들을 분리시키지 않고 같은 지역에서 함께 공부하고, 함께 일하고, 함께 생활할 수 있도록 하자는 것이다. 정상화는 여러 가지 장애나 복지를 필요로 하는 사람들이 지역사회 안에서 정상적인 사람들과 똑같이 시민으로서 정상적인 생활을 할 수 있도록 도와주어야 한다는 이념이나 활동을 말한다.

4) 지역사회에 대한 관심 증가

급속한 산업화로 인하여 원천적인 생활의 장인 가정과 지역사회가 해체되면서 여러 가지 사회문제가 대두하게 되자 이에 대응하기 위해서는 지역에 살고 있는 모든 주민들이 책임의식과 공동체 의식을 가지고 지역사회의 문제해결에 적극적으로 앞장서야 한다는 인식이 새롭게 대두되었다.

5) 시설의 지역사회화

사회복지시설의 지역사회화는 다양한 인적, 물적 자원과 기능을 가능한 범위 내에서 지역사회 주민들이 활용할 수 있도록 하는 기회를 마련함과 동시에 시설을 이용하는 주민과 자원봉사자들이 지역사회를 향한 프로그램을 개발할 수 있도록 하여 지역사회와의 교류를 확대시켜 나가는 기능을 말한다.¹⁾ 또한 지린 지역사회의 복지욕구를 충족시키기 위하여 시설의 물적, 인적 자원 및 정보를 지역사회에 제공하여 지역사회가 처해 있는 상황을 주민들이 쉽게 이해하고 공감할 수 있도록 돕는 지역사회복지시설과 지역사회와의 상호작용의 과정이다.

시설의 사회화를 추진하는 주체는 시설의 이용자와 그들의 가족, 시설의 관계자, 인근 지역주민(자원봉사자), 지방정부이다. 이러한 관점에서 볼 때 시설의 사회화 추진의 주요한 요소 중의 하나가 자원봉사자의 효율적인 활용이다.

6) 시설보호의 질적 향상

시설보호에 있어서 다양한 사회적 요구의 증대는 시설 직원의 처우개선, 시설 운영비 지급의 합리화, 시설 운영체도의 개선, 시설 환경개선 등으로 연결 되는데, 이들을 제도적 서비스로 대응하는 데는 한계가 있으므로 자원봉사자들의 활동이 요구된다. 특히 지방정부는 재정의 부족과 전문 인력의 부족으로 거주시설의 개선에 선뜻 나서지 못하고 있다. 따라서 거주시설의 부족한 면을 지역주민들의 자발적인 자원봉사활동으로 충족시킬 수밖에 없다. 그리고 시설보호자들에게는 물질적인 충족 못지않게 인간적인 정, 마음의 나눔에서 오는 정신적인 충족감

1) 김순선(1996) “한국 자원봉사활동의 활성화 방안에 관한 연구”, 단국대학교 석사학위논문. pp.16-17

도 필요하다. 이 부분은 지역주민들과의 원만한 상호교류 속에서 얻어질 수 있으며 이들의 정신적인 욕구를 충족시켜 주는 것도 자원봉사자들의 역할이라 할 수 있을 것이다.

7) 커뮤니티의 형성

복지대상자들을 포함한 모든 사람들의 생활의 기반이 되는 커뮤니티를 그곳에 사는 사람들이 스스로 보다 살기 좋게 만들어 가도록 유도하고 방법을 제시할 수 있는 것도 자원봉사자들의 역할이다. 커뮤니티 형성은 지역주민의 사회참여를 통한 지방자치의 활성화와도 깊은 관련이 있다. 이때 자원봉사자들은 요구자, 대변자, 제언자, 창조자의 역할을 수행하게 될 것이다.

8) 인간성의 회복

자원봉사활동이 그것과 관계가 있는 사람들의 인간성을 회복시켜 주는데 커다란 역할을 하고 있는 것에 대한 인식과 평가가 높아지고 있다.

자원봉사활동을 통하여 사람들은 인간의 존엄성을 다시금 인식하게 되고 인내하는 것, 다른 사람들을 위하여 배려해 주는 것 등이 중요하다는 것을 깨닫게 되어 자기 자신을 반성한다든지 자기 자신을 발견할 수 있는 계기를 마련해 준다. 또한 사회복지나 지방자치의 현실을 알게 된다든지 지역사회가 현재 처해 있는 입장을 이해하게 되어 지역의 주인으로서의 주체적인 역량을 키워 나갈 수 있게 된다. 그러한 의미에서 자원봉사활동은 학교 교육이나 사회교육의 측면에서도 인간성의 형성에 많은 도움을 줄 수 있을 것이다.

3. 자원봉사의 기능

자원봉사활동은 국가적 차원에서부터 개인에 이르기까지 다양한 기능을 지니고 있는데, 본 연구에서는 사회복지기관, 가정, 지역사회 그리고 개인적 측면에 초점을 두어 그 기능을 살펴보면 다음과 같다.

1) 사회복지기관의 서비스 기능

사회복지기관의 서비스 기능은 지역사회의 충족되지 않은 욕구와 문제를 발견해서 주민들에게 필요한 서비스²⁾를 제공하는 가장 대표적인 서비스 기관이다. 따라서 사회복지기관에서의 자원봉사활동은 사회복지를 위한 기관을 설립하는 일에서부터 기관을 운영하고 직원을 돕는 일, 기관의 사업을 보완하는 것 등으로 기관과 지역 간의 보이지 않는 심리적 장벽 혹은 거리감을 없애주며, 기관 직원의 심리적, 육체적 과로를 덜어준다. 그리고 자원봉사활동은 사회복지시설 입소자의 고독감을 덜어 주고 이용자들의 올바른 인격형성과 장애인, 노인들의 사회적 재활 그리고 시설의 사회화를 위하여 중요한 의미를 갖는다.

2) 가정 복지 서비스의 기능

자기 가정과 이웃 가정을 대상으로 하는 자원봉사활동은 개인의 인간성 회복과 점점 약화되어 가는 가정의 본질적인 기능을 회복하고, 장애인을 두고 있는 가정이나 노인의 사회적 소외감이나 고독감을 덜어 주고 또한 그들의 생활을 지원하는 것이다. 그리고 어려운 이웃들에 대한 주민의 차별과 편견을 없애고 함께 사는 연대적 인간관계를 형성하는 한편, 이웃을 소중하게 생각하는 사회성과 아름다운 인간의 본성 회복에 매우 중요한 기능을 한다.

3) 지역사회 재형성의 기능

오늘날 지역사회는 급격한 산업화, 도시화에 따른 생활과 인간관계의 변화로 주민의 다양화, 이질화, 지역사회에 대한 주인의식의 결여, 무관심 등으로 인하여 지역사회조직의 필요성이 대두되고 있다. 지역사회는 청소년이 건전하게 성장할 수 있는 장소이며, 노인과 장애인이 함께 모든 가족이 안심하고 보람을 느끼며 살 수 있는 장소이어야 한다. 따라서 자원봉사활동은 지역사회에서 주민의 주인

2) 최일섭(1995), 「사회복지 이념과 사회복지활동」 아산사회복지사업재단 .p.189

의식과 연대의식을 향상시키고, 주민 상호간의 이해를 도모하여 지역사회의 다양한 문제에 대한 주민의 상호협동과 참여를 통하여 해결하고 지역사회의 다양한 문제들에 대한 치유, 예방기능을 가지고 있다.

4) 개인의 자기개발 기능

자원봉사활동은 각 개인이 자신의 사회적 존재가치를 스스로 인식하고, 타인에게 또는 타인과 더불어 봉사하는 경험을 통하여, 올바른 인격형성과 발달을 통해 잠재능력을 개발하고 실현하는 참된 기회를 갖게 한다. 특히, 자원봉사활동은 자기발전과 성숙의 기반이 되는 사회성을 향상시키고 적응하는 기능을 수행하며, 이러한 사회성은 자아실현이라는 인간이 추구해야할 인생 최고의 가치목표를 설정하고 달성하는데 꼭 필요한 요인으로 작용한다.

이상과 같은 기능을 가진 자원봉사활동은 최근 사회복지기관 및 시설, 단체를 중심으로 활발히 이루어지고 있다. 따라서 사회복지기관과 시설, 단체에서의 자원봉사자는 절대적으로 필요한 자원으로 사회복지사업의 성패는 자원봉사자와 같은 사회자원을 어떻게 효율적으로 활용하느냐에 달려 있다고 볼 수 있다.

제 2 절 자원봉사 지속성 유지와 관련된 이론

자원봉사활동을 이해하는 관점에서 자원봉사활동과 관련된 여러 학자들이 설명하는 이론이 있다. 그 대표적인 이론들로 사회교환이론과 기대이론은 자원봉사자의 자원봉사행동과 지속성을 이해하는데 시사점을 제공할 수 있다. 그리고 봉사학습이론과 동기이론은 자원봉사자들의 자원봉사활동 관리와 교육을 통해 사회적·인지적·정서적 발달에 대한 영향을 미칠 수 있다.

본 연구에서 자원봉사활동 지속성에 미치는 영향요인에 관한 변수를 파악하고 가설을 세우는데 기초하는 이론들은 다음과 같다.

1. 사회교환이론

사회교환이론은 인간의 행동을 가치 지향적 태도와 암묵적 기대의 이원구조에 의한 합리적 의사결정의 결과로 이해하고 타인들과의 상호작용이나 행위에 대한 대가로서 다양한 형태의 사회교환이 있게 된다고 본다(이성록, 2001). 자원봉사자의 지속성은 자원봉사 과정 중 나타나는 대상자나 관리자와의 관계 그리고 인정, 칭찬, 존경 같은 업무의 보상 등에 영향을 받는다.

최은숙(2006)은 사회교환이론을 설명하는데 있어서 두 명 이상의 사람들이 비용과 이익을 지각함으로써 발생하는 사회적 거래를 강조하고 있다.

즉, 사람들이 타인들과의 상호작용이나 행위에 대한 대가로서 추구하는 자원의 종류가 다양하므로 다양한 형태의 사회교환이 있을 수 있고, 자원봉사 행위도 그러한 교환행위의 한 가지 형태로 보고 있다.

사회교환이론은 두 사람 이상 활동의 교환이며, 대인관계 즉 동료 자원봉사자, 활동 대상자, 자원봉사 관리자 사이에 반복적으로 교환하는 것이다. 대인관계에서 이루어지는 기본조건은 주는 것보다 받는 것의 가치가 크게 되며 그러한 조건이 구비되었을 때 비로소 사회적 교환행동이 계속된다는 것이다. 자원봉사자들이 자원봉사활동에 참여함으로써 자신의 교환가치를 높일 수 있고, 이는 자원봉사자들에게 참여 동기를 부여할 수 있고, 지속성을 결정짓는 요인으로 작용할 수 있다. 사회교환이론은 타인 지향적 동기와 자기 지향적 동기를 동시에 갖는 자원봉사자의 행동과 자원봉사자의 지속성을 설명하는 이론적 기반을 제공할 수 있다(오효근, 2007).

2. 기대이론

기대이론의 주요 주창자는 Vroom(1964)으로 인간은 활동의 수행이 성공할 것이라는 기대와 이익을 얻을 것이라는 기대에서 그리고 활동의 결과가 개인에게 긍정적인 가치를 부여할 것이라는 기대 속에서 특별한 활동에 참여하게 된다고 주장하였다. 이것은 자원봉사자는 자원봉사활동 그 자체만으로 동기부여가 되는

것은 아니고 기대하는 보상이 어떻게 주어지느냐에 따라 자원봉사활동을 지속하게 된다는 것이다, 기대이론은 인간이 어떻게 느끼고 행동하는가 하는 문제뿐만 아니라 왜 그렇게 반응하는가에 대한 문제까지 다루는 포괄적인 이론 중에 한 가지이다(박건실, 2011에서 재인용).

기대이론은 자원봉사자가 자신의 활동에 대하여 기대하고 있는 보상이 이루어지지 않을 때 지속성이 감소한다는 것이다. 즉, 자원봉사자는 자신의 활동에 대하여 기대한 만큼의 보상을 받을 수 있다고 생각될 때 자원봉사활동을 계속한다고 하여 기대와 보상 사이의 관계성을 강조한다. 따라서 자원봉사가 지속되기 위해서는 자원봉사자 자신의 활동에 대한 자신감을 갖고 여러 형태의 보상수준이 기대에 적합하게 유지되도록 관리과정이 이루어져야 한다는 것이다. 그렇게 함으로써 자원봉사자들의 기대성이 높아져 자원봉사활동의 지속성도 높아진다는 것을 시사하고 있다(강정희, 2009).

기대이론은 인간이 어떻게 느끼고 행동하는가 하는 문제뿐만 아니라 왜 그가 그렇게 반응하는가에 관한 문제까지 다루는 가장 포괄적 이론 중 하나이다. 이 이론은 결과 또는 보상의 두 차원을 규명하기 위해 결과를 특정한 행동에 대한 최종 산출물로 보고 이를 1차 수준과 2차 수준으로 분류하였다. 1차 수준의 결과는 일 자체에 관련된 것들로서 직무성과 생산성 등 직무수행 노력의 결실이라고 할 수 있다. 2차 수준의 결과는 1차 수준의 결과가 가져다주리라고 기대하는 보상으로 임금인상, 승진, 관리자의 의지, 조직의 인정 등과 같은 것이다(최은숙, 2005).

3. 봉사학습이론

봉사학습이론은 1930년대 John Dewey에게서 시작하여 1980년대 David Kolb에 의해 발전된 경험적 학습이론(experiential learning theory)에 기초하고 있다(강철희, 김미혜, 김성이, 양옥경, 정영순, 한인영, 2000). 이들이 주장하는 경험적 학습이론은 실천과 경험중심의 행함의 교육(learning by doing)을 의미한다. 이는 봉사를 지역사회에 연결시키는 적극적인 학습의 형태로 봉사활동과 학습을 연결시키는 경험적 교육이라 볼 수 있다.

봉사학습이론은 학생들이 그들의 학습과 발달을 증진시키도록 의도적으로 설계된 조직적인 기회와 함께 인간과 지역사회의 욕구를 충족시켜주기 위한 활동에 참여하는 경험적 교육의 한 형태이다. 이는 학생 자원봉사자의 자원봉사활동 참여 동기를 높이고, 대인관계를 향상시켜 궁극적으로는 자원봉사활동을 지속적으로 할 수 있게 돕는다는 관점을 제공하고 있다.

봉사학습은 자원봉사활동을 하는 학생과 봉사를 받는 사람 또는 집단 간의 상호성과 반성적 고찰 그리고 교육심리학적 관점에서 보는 통찰학습으로 자원봉사활동의 지속성에 많은 영향을 미치고 있다. 먼저 상호성은 자원봉사활동을 통해 자원봉사자와 활동대상자 모두는 상호적으로 가르치고 배운다는 것이다.

원미순(2003)은 봉사학습의 상호성을 통해 학생들은 더 큰 지역사회의 구성원으로서 소속감과 책임감을 발달시키고 자원봉사활동을 제공 받는 지역사회 구성원들은 자신들의 욕구에 대한 책임을 배우게 된다고 하였다. 이처럼 상호성은 봉사학습의 교환을 통하여 상호책임감과 개인 간의 상호존중의 마음을 발생시킨다. 반성적 고찰은 자원봉사자가 자원봉사활동 경험을 통해 깊이 생각하고 반성적 고찰을 할 때 그들의 활동은 교육적 성과를 갖는 것이다. 반성적 고찰은 다양한 형태로 나타날 수 있는데 토론의 형태로 진행 될 수도 있고 보고서 등의 기록을 통해서 이루어질 수도 있다. 또한 학과목의 교과과정과 직접적으로 연결되어 있는 자료가 활용될 수도 있다.

통찰학습은 생애발달 과정에서의 성숙발달과 스스로를 재조명해 볼 수 있는 통찰학습자로서의 자기발견의 관점이다(한국대학사회봉사협의회, 2006).

4. 동기이론

인간의 행동은 내재적·외형적 행동의 이원구조를 가지고 있으며, 인간행동의 이원구조를 이해함에 있어서 가장 중요한 것은 환경적 상황과 타자의 기대에 대한 순응과 적응으로부터 발생하는 상호작용이다(이성록, 2001).

동기이론은 이타적 동기와 이기적 동기로 나눌 수 있다. 이타적 동기는 외적 보상에 대한 기대 없이 자기 자신의 복지를 위한 이기적 관심을 배제하는 것을 의미한다(Staub, 1978; 정진희 2007에서 재인용).

이타적 동기는 개인의 이익이나 사회적 보상을 얻기 보다는 오히려 다른 사람에게 유익함을 주려는 것을 의미한다. 반면 이기적인 동기는 자아실현이나 성취욕구 등 건강한 자아 지향적인 동기를 말한다. 이것은 오로지 개인의 자원봉사활동 지속성 내지 참여강도 측면에 초점을 맞춰 자원봉사활동을 실천하는 것이다. 따라서 정신적인 보상에 대한 기대에 의해 동기화되는 자발적인 행동이라고 할 수 있다. 그러나 일반적으로 자원봉사활동을 하는 동기는 이타적 동기와 이기적 동기가 결합된 것이라고 볼 수 있다(김규광, 2004).

선행연구들에 의하면 자원봉사활동의 다양한 동기(Becker & Dhingra, 2001)들 중에서 특히 이타적 동기가 다른 사람을 돕고자 하는 동기를 높이는데 가장 중요하다고 한다(홍은진, 2006에서 재인용). 자원봉사활동 참여도에는 복잡하고 다양한 심리적 동기가 영향을 줄 수 있다(김옥, 송미영, 2006).

제 3 절 자원봉사활동 지속성에 영향을 미치는 요인

1. 인구사회학적 요인

개인적 특성 요인은 인구사회학적 요인 및 개인적 배경요인을 비롯하여 능력 요인, 성격특성, 그리고 사회문화적 영향에 의해 형성된 의식 및 가치관들이 포함된다(송지근, 2001; 조휘일, 1990).

개인의 일반적 요인은 개인적 속성과 개인적 배경요인 등으로서 태도, 지각, 경험, 욕구에 이르기까지 비교적 장기간에 걸쳐 변모하는 것도 있고, 일생을 통해서 변화하지 않는 것도 있다. 따라서 개인적 요인들은 구성원이 된 후에 변화시켜서 관리의 효과를 기대하기 보다는 선발 또는 업무배치 과정에서 고려해야 할 요인이라고 볼 수 있다.(이성록, 1995: 74).

인구학적 및 개인적 배경요인으로는 성별, 연령, 학력, 종교, 직업, 경제적 수준 요인이 있다.

성별요인에서는 여성이 남성보다 이타적인 경향을 보인다. 특히 한국사회와 같이 성역할에 관한 차별적 기대와 실제적인 불평등이 잔존해 있는 사회에서는 남

녀별로 각기 다른 표준을 요구하므로 자원봉사활동의 지속성에 있어서 남녀 간의 차이를 나타내고 있다. 또한 현재 활동 중인 자원봉사자의 남녀성비는 여성이 남성에 비해 월등히 높은 비율을 보이고 있다.

연령요인은 인간의 인지 발달론의 견지에서 볼 때, 연령이 증가할수록 이타적 행위의 강도가 증가함으로써 연령이 높을수록 자원봉사 지속성에 긍정적 영향을 미친다.

현재 우리나라의 자원봉사는 20대가 가장 많이 활동하고 있는 것으로 나타나고 있으며 자원봉사활동의 참여는 종교요인도 중요한 동기적인 요인이 될 수 있다. 대부분의 종교에서는 이타적일 것을 기대하고 있으며, 자원봉사활동은 이의 대표적인 활동이라고 여긴다.

1988년 사회복지협회의 조사에 의하면 자원봉사자 활동에 가장 영향을 미친 요인이 종교로 나타났다. 그리고 종교가 있는 집단은 자원봉사활동의 만족도 또한 높은 것으로 나타난다.

우리나라에서 자원봉사는 일반적으로 정규 직업이 없는 사람들에 의해 이루어진다는 생각이 일반화되어 있다. 하지만 앤더슨과 무어(J. C. Anderson & L. F. Moore)에 의하면 정규 직업에 취업을 하면서도 자아실현과 개인의 성장발달을 위해서 자원봉사 활동을 하거나, 취업과 관련된 경험을 위해서 자원봉사를 하는 것으로 나타난다. 그러나 자원봉사자의 경우 대부분이 가정주부로서 직업에 의한 활동의 지속성은 영향을 미치지 못할 것이라고 여겨진다.

교육요인의 자원봉사활동과의 연관성에 대한 연구는 대부분 교육수준이 높아질수록 욕구가 증가한다는 가정하에 교육이 자원봉사 행위의 주요변인인 것으로 나타난다. 그러나 우리나라의 연구들에 의하면 교육수준은 별다른 의미를 가지지 못한다.

사회경제적 계층요인은 자원봉사 동기와 밀접한 관계가 있다. 특히 우리나라는 자원봉사자들의 80%가 본인을 중산층으로 지각하고 있는 것으로 나타나 우리나라의 자원봉사자의 특성을 반영한다.

2. 활동상황 요인

라틴어의 ‘움직인다(motivation)’란 인간이 일정한 행동을 하도록 움직이게 하는 근원이라는 의미이며, 자원봉사의 동기란 자원봉사활동에 참여할 수 있는 행동을 제공하고 이를 지속시킬 수 있도록 하는 힘을 의미한다고 할 수 있다. 자원봉사라는 행위양식도 자원봉사자들에게는 일정한 욕구와 동기의 산물임을 가정해 볼 때 인간의 욕구체계를 살펴볼 필요가 있다.

매슬로우(Maslow)의 욕구 계층설은 생태학자들에게 인간의 행위를 이해하게 하는 하나의 고전이다. 이 이론은 첫째, 인간이란 영속적으로 무엇인가를 원하는 동물이며, 어느 정도 충족되면 차 상위 욕구로 부상하는 동기가 된다고 본다. 매슬로우는 인간욕구가 가장 저차원부터 생리적 욕구, 안전욕구, 사회적 욕구, 존경욕구, 자아실현욕구에 이르는 다양한 욕구가 존재하고, 이들간에 엄연한 계층이 유지된다고 하였다.

허츠버그(F. Herzberg)와 그 동료들은 미국 펜실베이니아주 피츠버그 시에 있는 산업체 근무자 200여 명을 조사대상으로 선정하여 직무를 수행하는 과정의 기분 좋은 때와 나쁜 때를 말하게 하였다. 직무결과를 분석한 결과, 만족과 불만족은 서로 다른 별개의 감정이며, 만족시키는 요인과 불만족 시키는 요인이 각각 다르다고 주장하였다. 결론적으로 불만의 반대가 곧 만족의 의미는 아니라는 것이다.

J. P. Houston(1985)은 참여 동기가 자원봉사에 있어 행동을 시작하고, 방향을 짓고, 행동의 강도와 지속성을 결정짓는 요인으로 언급하였으며, Berelson & Steiner(1964)는 동기란 목표지향적인 행동을 유발하도록 지시하고 유인하며 격려함으로써 행동을 촉진시키도록 자극하고 고무하는 내적상태라고 보았다(Berelson & Steiner, 1964: 한덕웅, 1990: 26-27 재인용). 따라서 활동 동기는 자원봉사활동을 선택하고 지속하도록 하는 데 중요한 영향을 미친다고 볼 수 있으므로, 본 연구에서는 자원봉사에 참여하게 된 동기와 경로, 횟수, 형태 및 정기적 참여 여부 등을 파악하고 차후 봉사활동을 중단 할 경우 이유와 자원봉사활동 지속에 미치는 영향을 살펴보고자 한다.

3. 심리적 요인

과거 자원봉사 활동의 참여 동기를 이타적 가치 때문이라는 것이 일반적인 견해였으나 최근 조사 연구들은 이에 대하여 이의를 제기하고 자기 지향적인 동기로서 자원봉사 활동을 설명하고 있다.

인간의 동기와 관련된 특성 중 개인의 욕구는 실증적 연구에서 주목받고 있으며 자원봉사 활동에 대한 개인의 욕구는 Maslow의 욕구단계이론 중에 애정과 자존의 욕구를 추구하고, 자원봉사 상황에서의 존경의 욕구가 가장 잘 충족되어진다고 볼 수 있다.

최근의 연구에 따르면 자원봉사자들은 강한 이타적 동기보다는 진정한 자기성장의 욕구를 가지고 일의 경험, 자기존엄의 확립, 일의 즐거움, 타인들과의 관계, 가치 있는 목표에의 기여, 기관이나 조직 내의 직원들과의 조화 등의 욕구에 의해 자원봉사에 참여한다. 따라서 이러한 욕구의 관리가 자원봉사활동에 대한 참여와 지속을 관리하는데 매우 중요한 요소가 될 수 있음을 알 수 있다.

자원봉사활동에 있어서 참여여부 의사결정에 직접적인 영향을 주는 것은 개인적 차원의 암묵적 기대가 가장 크게 나타났고, 지속여부 의사결정에 직접적인 영향을 주는 것은 조직적 차원의 만족도인 것으로 나타났다. 암묵적 기대와 만족도 사이에는 암묵적 기대의 충족이 결정요인으로 존재한다. 그러나 참여강도는 엄격한 관점에서는 지속의지와 국면을 달리한다. 이를 이분법적으로 표현하면 지속의지는 자기 지향적 욕구에 의해서, 참여강도는 타자 지향적 욕구에 의해서 주로 결정된다는 것이다. 즉, 이타적 태도가 강할수록 참여강도는 밀접한 관련성을 갖고 있으며 이기적 태도가 강할수록 지속의지가 높아진다는 것이다. 특히 자원봉사자들의 활동의 내용이 단순 업무일 경우 자원봉사자들은 소진되기 쉬우며, 이는 활동을 중단할 수 있는 요인으로 작용할 수 있다. 또한 자원봉사자들은 그들의 활동에 대한 보상으로 경제적 보상이 아닌 사회적 기여나 자아개발을 도모함으로써 사회심리적인 보상을 기대하고 있는 것을 볼 수 있다.

4. 대인관계 요인

자원봉사활동은 다양한 조직들 간의 끊임없는 관계의 연속이다. 자원봉사활동의 주된 동기 중 하나가 사회적 관계형성에 주어져 있음을 감안한다면, 그리고 조직 내 관계는 업무수행과 관련된 유용한 정보뿐만 아니라 심리적, 정서적 지지들을 제공하여 주는 통로가 된다는 점에서 보면 자원봉사자의 관계망 역시 자원봉사활동 양상의 차이를 설명하여 줄 수 있는 유력한 해답이 될 수 있다.

대인관계 요인은 자원봉사활동의 재참여 의사를 직접적으로 설명해 줄 수 있는 가장 중요한 변인이며, 심리적인 면으로 자원봉사활동을 지속하는데 영향을 주는 요인으로 평가할 수 있다(송지근, 2001).

자원봉사활동의 대인관계를 살펴보면 자원봉사자와 자원봉사 관리자, 동료 봉사자, 대상자와의 관계성을 들 수 있다.

최근 사회적으로 자원봉사활동의 필요성이 높아지고 그 중요성이 널리 인식됨에 따라 자원봉사활동의 관리에 대한 중요성이 부각되고, 이를 담당할 인력, 즉 관리자에 대한 관심이 증대되면서 자원봉사 관리직이 새로운 전문직으로 등장하고 있는 추세이다. 이러한 전문직은 자원봉사 관리자, 감독자, 혹은 조정자의 역할이다(이팔환 · 백남덕, 2000).

봉사활동 기관의 담당자가 자원봉사자들과 자원봉사활동에 대해 관심을 가지고 지도감독을 수행하고, 자원봉사자들과의 대인관계를 만족스럽게 유지하는 것은 자원봉사활동의 지속성에 영향을 줄 수 있는 요인으로 고려될 수 있다는 연구 결과가 있다(설경란, 2002). 또한, 자원봉사 담당자와의 관계는 여러 요인 중 자원봉사 참여 적극도나 지속도에 가장 결정적으로 작용할 수 있는 변수이며, 특히 봉사활동에 대한 인식도나 자원봉사자 동료와의 관계, 대상자와의 관계 등 다른 요인들에 영향을 미칠 수 있는 가능성을 갖고 있으므로 중요하다³⁾

Wilson(1976)의 연구에 따르면 동료 봉사자들과의 우호적인 관계는 자원봉사활동 지속에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석되어 조직 내 관계망과 자원봉

3) 김상욱(1990) “자원봉사활동의 만족도에 영향을 미치는 제요인”, 서울대학교 석사학위논문. p.18

사활동 수행 양상 간 밀접한 관련성을 보여준다. 또한, Porter와 Steers(1973)의 연구에서도 동료 자원봉사자와의 상호작용에 만족도가 높을수록 자원봉사활동에 적극적이라는 분석결과를 제시하고 있으며, Gidron(1984)의 연구 역시 동료 자원봉사자와의 우호적 관계는 자원봉사활동 지속에 긍정적 영향을 미치고 있음을 밝히고 있다. 마지막으로 Rainnman & Lippitt는 자원봉사 활동에 영향을 미치는 요인으로 동료간의 관계를 지적하였다(E. schindler-Rainnman & R. Lippitt, R, 1975). 동료봉사자간의 관계는 그들의 집단이나 동료들로부터의 지지와 상호관계 유지를 소중하게 생각하게 된다. 관리자가 우호적으로 동료관계를 원조하고 지지함으로써 소속감에 따라 효과적인 봉사활동을 유도할 수 있는 긍정적인 면을 가지고 있으나, 봉사자 모임의 이해와 기관의 입장이 상치될 때 어려움을 겪을 수 있으므로 기관 차원에서 모임을 관리해야 할 필요가 있다(E. Schindler-Rainnman & R. Lippitt, R, 1975). 따라서 자원봉사자 동료 간에 상호관계가 활발히 유지될 수 있도록 사회복지사는 우호적으로 동료 관계를 원조하고 지지함으로써 지속적인 봉사활동을 유도할 수 있도록 해야 한다.

류경희의 연구를 살펴보면 자원봉사자들이 정기모임으로 친밀한 관계를 유지하고 있는 것은 지속자 집단이 중도탈락자 집단보다 지속율이 2배 이상 높게 나타난 것을 알 수 있다. 이것은 동료 자원봉사자들과의 관계가 자원봉사 활동에 중요한 영향을 미치는 요인임을 보여주는 것이다(류경희, 1994).

5. 자원봉사관리 요인

자원봉사자들의 교육은 주어진 업무를 효과적으로 수행하기 위한 능력의 개발 및 서비스의 질을 향상시키고 지속적인 활동을 유지시키기 위한 방안이다. 그러나 자원봉사자들의 교육에 대한 욕구는 개인특성에 따라, 업무요인 등에 따라서 상이하게 나타나는 경우가 많으며 이에 대한 적절한 교육과 재교육은 자원봉사자들의 활동기간에 유의미한 영향을 미칠 것으로 보여 진다.

이상에서 살펴본 인구사회학적 요인, 활동상황 요인, 심리적 요인, 대인관계 요인, 자원봉사 관리 요인들은 자원봉사활동 지속성에 영향을 미치는 것으로 연구되어지고 있다.

제 4 절 선행연구

1. 자원봉사활동의 만족도에 관한 선행연구

자원봉사활동이 자원봉사자를 활용하는 기관에 주는 효과성에 대한 측정은 자원봉사자의 수, 기여시간, 화폐단위로 환산한 시간당 기여액 등으로 계량화해서 측정이 가능하다. 하지만 자원봉사자 개인에게 주는 효과는 이러한 수치로 단순하게 측정하기는 어렵다. 봉사자 개인에게 주는 효과는 쉽게 계량화가 힘든 심리적, 정서적 측면이 강조되기 때문이다. 이러한 심리적, 정서적 측면을 측정하기 위해 많이 사용되는 개념이 '만족'이다. 일반적으로 만족은 '개인이 가지는 감정적 반응 또는 태도'라고 할 수 있으며, 이는 가치나 욕구와 관련되어 있는 것으로 볼 수 있다고 한다(권지성, 1999).

이처럼 자원봉사활동을 통해서 자원봉사자 개인에게 주어지는 결과 또는 보상에서 계량적으로 측정할 수 있는 물질적 측면보다는 심리적, 정서적 측면이 강조되기 때문이다.

최근 자원봉사활동에 대한 인정과 보상방법들이 다양하게 개발되고 있지만, 여전히 많은 자원봉사자들은 보상을 필요로 하지 않으며, 보상방법 중에서도 물질적 보상보다는 심리적, 사회적 보상을 보다 선호한다(서울시정개발연구원, 1995).

Moore(1985)는 자원봉사활동의 만족도를 구성하는 요소들을 두 가지 측면에서 제시했다.

첫째, 이타적인 측면으로 자원봉사자들이 이타주의적인 동기를 가지고 있어서 봉사활동에 대한 만족을 얻게 된다는 것이다. 자원봉사와 연결된 이타주의는 다른 사람의 만족을 향상시키려는 노력 그 자체에서 자원봉사자 개개인이 만족을 얻는 것으로 보는 것이 바람직하다고 했다. 따라서 이타적인 동기에서 활동을 시작한 자원봉사자는 어떤 방식으로든 다른 사람에게 도움이 되리라고 여겨지는 유형의 봉사활동에 참가하도록 동기를 받게 될 것이라고 한다.

둘째, 자애적인 측면으로 자신의 복지를 위한 이기적 관심을 만족시키기 위해 자원봉사활동을 하는 것을 말한다. 자원봉사자들은 자신이 갖고 있는 욕구를 충족

시키고자 한다. 우선 새로운 것을 배우고 단순한 하루 일과에서 벗어나 특별한 일을 하고자 하는 욕구가 있고 새로운 친구를 사귀고자 하는 사회적 접촉의 욕구도 가지고 있다. 또한 칭찬, 존경, 감사를 받고 싶다는 사회적 승인에 대한 욕구도 있다.

선행연구들에서 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인은 크게 개인적 특성요인과 활동관련 요인으로 분류할 수 있다(이성록, 1993).

한국사회복지협의회(1988)에서 자원봉사활동에 참여하고 있는 사람들의 인구통계학적 특성은 공통적으로 종교를 갖고 있으며, 미취업주부, 대학재학 이상의 학력을 갖고 있는 사람들에 있어 개인적인 속성에서 차이가 있는 것으로 나타났다. 그러나 자원봉사활동의 참여와 달리 자원봉사 만족도에 있어서 인구통계학적 요인은 다른 연구결과를 보이고 있다.

김상욱(1990), 박정희(1994), 김숙경(2002)의 연구에서는 인구사회학적 요인이 자원봉사활동의 만족에 영향을 주지 않는 것으로 나타났다.

함의섭(1986)은 자원봉사자의 만족도는 자신의 활동을 의미 있게 받아들이고 적어도 주요한 목표를 성취하였다고 느끼며 효율적으로 주위의 환경변화에 잘 적응하여 정서적 사회적으로 어려움을 겪지 않고 개인의 욕구를 만족시킬 수 있는 정도를 의미하는 것으로 보고 있다.

고유경(1997)의 연구에서는 학년과 사회봉사 경력이 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고, Gidron(1985)의 연구에서도 자원봉사 경험 유무에 따라 만족도에 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 또한 이성록(1990)은 동기 변수들이 자원봉사 활동을 시작할 때에는 자원봉사자의 의사결정에 강한 영향을 준다고 하였다.

최순옥(1999)의 연구에서는 자원봉사자의 개인적 요인인 성별, 종교, 교육수준, 봉사활동 기간 및 동기와 만족도의 관계를 살펴보았으며, 미혼 보다는 기혼이, 종교가 불교일수록, 교육수준이 높을수록 만족도는 높게 나타났다.

권지성(1999)은 자원봉사활동의 만족은 욕구와 충족에서 비롯되는 것으로 볼 수 있으며 만족도를 측정하기 위해 자원봉사활동을 통해 자원봉사자가 얼마나 욕구를 충족 시켰는가를 조사해야 한다고 강조하고 있다.

참여 동기와 만족도와의 관련성에 관한 최은자(2003)의 연구에서 불교에 대한

믿음의 정도가 높은 불자는 이타적 이기적 종교적 측면에서 모든 자원봉사활동에 따른 만족도가 높다고 하였다.

김영자(2004)의 연구에서는 참여 동기 유형이 업무만족도에 유의미한 차이를 보이는 것으로, 다른 동기 유형보다 자발적 이타주의 동기일수록 업무 만족도가 높게 나타났다.

이승혜(2001)에 의하면 참여 동기와 만족도는 관련이 있는 것으로, 보상적 동기가 낮은 집단에 비해 높은 집단이 만족도가 높고 관계적 동기와 대의적 동기의 경우는 상, 중, 하 세집단간의 만족도의 차이가 있는 것으로 나타났다.

2. 자원봉사활동의 지속성에 관한 선행연구

자원봉사활동에 관한 초기의 선행 연구들에서는 자원봉사자의 참여 동기에 주로 관심을 가지면서 참여 동기와 만족도 또는 지속도와의 관계를 살펴보았다. 그러나 최근의 선행연구에서는 참여 동기 보다는 지속동기에 초점을 맞추고 있다. 이는 참여 동기 자체는 자원봉사자 개인이 가지고 있는 고유한 특성이어서 변화시키기 어려운 반면, 지속동기 여부는 자원봉사자를 활용하는 기관의 관리 여하에 따라 통제될 수 있다고 보기 때문이다(Gidron, 1985).

조휘일(1990)은 자원봉사활동의 참여와 지속을 결정하는 상황적, 동기적 요인들을 이해하는 것이 필요함을 주장하였으며, 개인적 특성요인, 심리적 동기요인, 조직의 특성요인들이 참여 지속성에 영향을 미친다고 주장하였다.

지속성에 대한 측정에 있어서 권순미(2001)의 연구에서는 지속성을 지속의지와 지속시간을 결합하는 개념으로 정의하고, 의무시간에 관계없이 '일평생 계속하고 싶다'거나 '특별한 사정이 없으면 계속하고 싶다'고 응답 할 경우 지속의지가 확실한 집단으로, '시간과 기회가 허락한다면 하고 싶다'고 응답할 경우 보통 정도의 집단으로, 그리고 '별로하고 싶은 생각이 없다'고 응답한 경우를 지속의지가 없는 집단으로 규정하고 있다.

한편 소장미(1996)의 경우 자원봉사활동의 적극성으로, 한수정(1999)은 사회봉사과목 이수와 재수강 여부로 자원봉사활동의 지속성을 측정하였다. 이처럼 지속성에 대한 특성은 연구에 따라 다르게 측정되고 있다.

지속성이란, 바라보는 시각에 따라 다양한데 자원봉사활동이 우연적이거나 일시적인 충동에 의한 선행은 포함되지 않으며, 의도적인 계획을 가지고 일정기간 지속적으로 이루어지는 행위를 말한다.

학술적 연구논문이나 사회복지현장에서 이 지속성을 논할 때 일반적으로 최소 6개월 이상 자원봉사활동이 계속되었을 때 지속적이라고 간주하였다.⁴⁾ 또한 사회복지협의회에서는 지속성에 관하여 자원봉사활동에 참여하면 적어도 1주에 1회, 1회에 3~4시간을 기준으로 6개월간은 지속되어야 한다고 보았다.

조휘일(1999)의 연구에서는 지속성을 업무수행, 업무실적 성과에서 표현된다고 보았다. 또한 자원봉사활동원의 개인적 성과로서 참여강도와 지속도만을 성과변수로 도입하였다. 지속도는 현재 참여자의 경우, 현재까지의 봉사기간과 앞으로 봉사가능기간 그리고 이를 합한 총 봉사기간을 말하며, 중단자의 경우는 중단시점까지의 총 봉사기간을 말한다. 참여강도는 개인이 지각한 자신의 활동 적극성과 실제로 투입한 주당 봉사시간을 말한다.

선행연구에서 제시된 자원봉사활동 지속 및 중단에 영향을 미치는 요인으로는, 개인적 특성요인(성별, 종교, 연령, 결혼상태, 교육, 직업, 사회성)과 심리적 동기요인(이타성, 사회적 책임성, 이기성, 기대합치도, 활동만족도), 조직의 특성요인(관리자의 태도, 기관의 역할, 활동경력, 업무내용, 참여형태, 대인관계, 자원봉사 교육 정도)으로 나누어 볼 수 있다.

심리적 동기요인 중 직접적인 자원봉사활동 참여 동기는 이타적 동기(어려운 이웃을 돕기 위해서, 사회발전에 일익을 담당하기 위해서, 사회문제에 대한 관심으로, 종교적 실천을 위해서)와 이기적 동기(여가활용, 새로운 경험획득, 대인관계확대, 장래 취업대비, 자신의 성장과 발전을 위해서)로 나누어 볼 수 있다.

주부를 대상으로 한 백중혜(1995)의 연구에서는 이타적 동기인 ‘종교적 실천’이, 그리고 송정수(2000)의 연구에서는 이기적 동기인 ‘사회활동에 참여하기 위해서’가 다른 동기요인에 비해 비교적 높음을 알 수 있었다.

이는 자원봉사활성화 초기단계에서는 베푸는 실천의 의지를 가진 자원봉사자들의 참여가 많았으며, 자원봉사에 대한 인식이 확산되고 양적인 증가를 가져온

4) 권순미(2001) “ 청소년 자원봉사활동의 지속성에 영향을 미치는 요인에 관한 탐색연구”, 서울여자대학교 박사학위논문. p. 29

시기부터는 사회참여욕구를 가진 자원봉사자들의 참여가 증가한 것으로 각 연구 시기별 자원봉사에 대한 사회적 인식을 그대로 반영한 것으로 분석할 수 있다.

자원봉사활동의 중단이유로는 개인적인 사정, 관리자와의 문제, 업무내용 부적합, 동료자원봉사자와의 관계, 클라이언트와의 갈등, 기타로 나타났으며, 개인적인 사정의 경우 건강문제, 시간부족, 경제적 부담, 거리문제, 취업 등의 이유로 중단한 것으로 조사되었다.

3. 자원봉사활동의 만족도와 지속성과의 관계

자원봉사활동의 만족도와 지속성과의 관계에 대한 이론적 근거는 K. Lewin과 E. Tolman 등에 의해 개념이 제시된 기대이론에서 찾을 수 있다. 이 이론에서는 봉사활동을 지속하고자 하는 동기가 높으면 자원봉사활동에 대한 만족도가 높을 것이라고 가정하고 자원봉사활동 지속성을 만족도와 구성요소로 보고 있다. 이 이론에 의하면 자원봉사자가 담당한 업무가 그의 기대에 상응하지 못할 때에는 그 활동을 계속하려는 동기가 감소할 것이기 때문에 자원봉사자를 계속 프로그램에 머물게 하려면 봉사업무의 수준과 성격이 그들의 기대치에 적합하도록 유지되어야 한다(Moore, 1985).

자원봉사자는 자신이 하고 있는 일에 대하여 흥미를 느끼며 활동을 통하여 자신이 바라는 보상을 받을 수 있으며, 아울러 그 일을 잘 수행할 수 있다고 여길 때 그 일을 지속할 것이다(김상욱, 1990). 이처럼 자원봉사활동 만족도와 지속성은 강한 상관관계가 있으며, 자원봉사자는 봉사활동에 대한 만족도가 높을수록 자원봉사활동을 지속적으로 하게 될 것이라는 가능성을 선행연구(조휘일, 1991; 이성록, 1995; Pancer & Pratt; 1999, 한수정, 1999)에서 규명하고 있다.

조휘일(1991)의 연구에서는 자원봉사활동 참여 강도에 영향을 미치는 요인으로 자원봉사활동의 욕구 및 동기의 만족감, 사회성, 자원봉사활동 형태 등을 지적하고 있으며, 조상미(1996)의 연구에서는 자원봉사활동에 만족 할수록 봉사활동에 대한 적극성 또한 높았으며, 이성록(1995)의 연구에서는 자원봉사자의 만족도가 높을수록 자원봉사활동 참여 강도 및 지속도가 높은 것으로 나타났다.

장태성(1999)의 연구에서는 자원봉사활동 내용의 만족 정도에 따라서 봉사활동

을 지속하는데 영향을 미쳤으며, 한수정(1999)의 연구에서는 봉사활동을 지속했던 자원봉사자들이 봉사활동 업무에 대해 만족하는 경향이 높았고, 자원봉사자와 기관의 담당자에 대한 만족 정도가 높을수록 지속적인 자원봉사활동을 하였다.

이상의 선행연구 결과에서 알 수 있듯이 자원봉사활동 만족도와 지속성간에는 상관관계가 있음을 알 수 있고 자원봉사자가 자원봉사활동에 대한 만족도가 높을수록 자원봉사활동을 지속적으로 하고 있음을 알 수 있다.

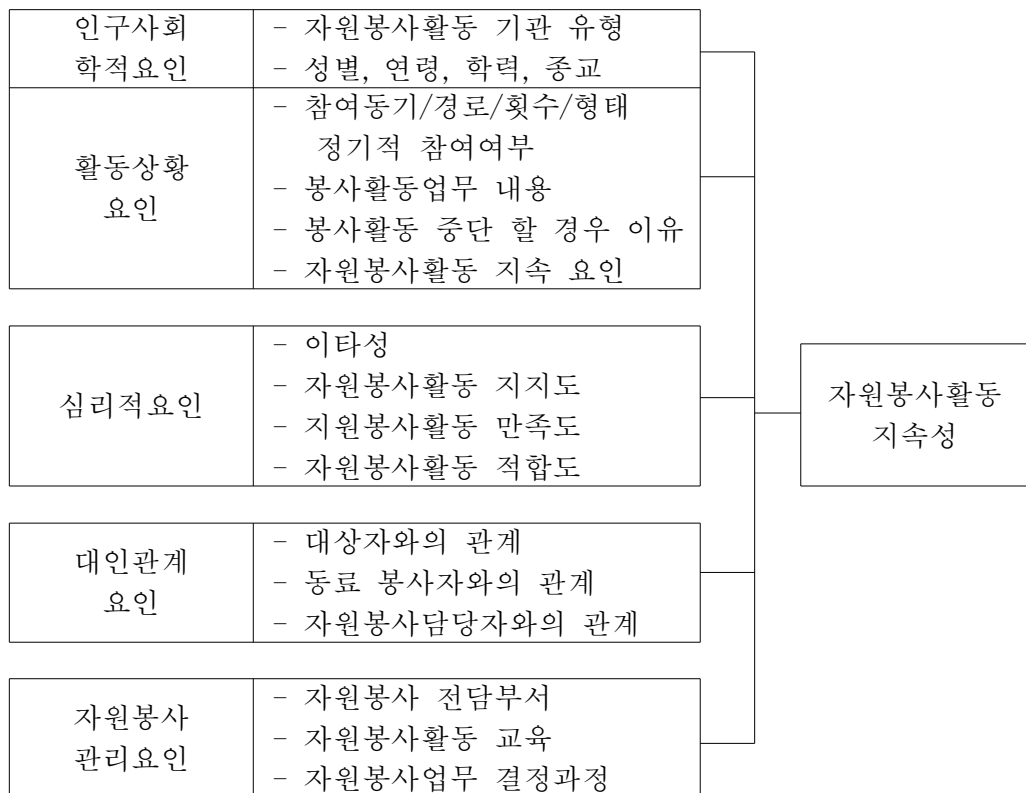
제 3 장 연구방법

제 1 절 연구모형과 연구문제

1. 연구모형

본 연구는 노인복지시설과 장애인복지시설에서 자원봉사활동을 하고 있는 자원봉사자를 대상으로 자원봉사활동의 실태를 파악하고, 자원봉사활동 참여 기관에 따라 자원봉사자의 자원봉사활동 상태와 지속 영향 요인의 차이에 대해 비교·분석하는데 그 목적이 있으며 독립변수로서 일반적 특성(인구사회학적 요인, 활동상황 요인) 문항과 자원봉사활동 지속 영향 요인을 심리적 요인, 대인관계 요인, 자원봉사 관리 요인으로 하여 구성하였다.

이에 따른 연구모형은 <그림 1>과 같다.



[그림 1] 연구모형

2. 연구문제

본 연구에서는 앞에서 살펴본 이론적 배경과 선행연구들을 검토하여 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

연구문제 1. 자원봉사활동 기관 유형에 따른 조사 대상자의 일반적 특성의 차이는 어떠한가?

1-1. 자원봉사활동 기관 유형에 따라 자원봉사자의 일반적 특성 중 인구사회학적 요인의 분포의 차이는 어떠한가?

1-2. 자원봉사활동 기관 유형에 따라 자원봉사자의 일반적 특성 중 자원봉사활동 상황 요인의 분포의 차이는 어떠한가?

연구문제 2. 자원봉사활동 기관 유형에 따른 자원봉사자의 자원봉사 활동 지속 영향 요인의 집단간 차이는 어떠한가?

2-1. 자원봉사활동 기관 유형에 따라 자원봉사자의 심리적 요인은 어떠한 차이가 있는가?

2-2. 자원봉사활동 기관 유형에 따라 자원봉사자의 대인관계 요인은 어떠한 차이가 있는가?

2-3. 자원봉사활동 기관 유형에 따라 자원봉사자의 자원봉사관리 요인은 어떠한 차이가 있는가?

연구문제 3. 자원봉사활동 지속성 영향 요인에 따라 자원봉사활동 지속 여부의 차이는 어떠한가?

3-1. 자원봉사자의 인구사회학적 요인에 따라 자원봉사활동 지속 여부는 어떠한가?

3-2. 자원봉사활동 지속성 영향 요인 중 심리적 요인에 따라 자원봉사활동 지속 여부는 어떠한가?

3-3. 자원봉사활동 지속성 영향 요인 중 대인관계 요인에 따라 자원봉사활동 지속 여부는 어떠한가?

3-4. 자원봉사활동 지속성 영향 요인 중 자원봉사 관리요인에 따라 자원봉사활동 지속 여부는 어떠한가?

제 2 절 연구대상 및 분석방법

1. 연구대상 및 자료수집

본 연구의 목적은 자원봉사활동 참여 기관 유형에 따른 자원봉사 활동 지속성 여부를 비교·분석하여 기관 유형에 따라 자원봉사활동을 지속할 수 있는 방안을 모색하는데 그 목적이 있다.

이를 위해 제주특별자치도내 노인복지시설과 장애인복지시설에서 자원봉사활동에 참여하고 있는 자원봉사자를 조사대상자로 하였으며, 비확률 표집방법인 임의 표집방법을 사용하여 노인복지시설 150명, 장애인거주시설 150명 총300명에게 설문조사를 실시하였다. 조사기간은 2012년 4월 25일부터 5월 10일 까지 본 연구자가 기관을 직접 방문하여 각 기관의 자원봉사자를 대상으로 기관의 자원봉사담당자 또는 직원과 함께 설문조사를 진행하였으며, 회수된 설문지 중 불성실한 설문 5부를 제외하여 노인복지시설 146부, 장애인거주시설 149부로 총295부가 최종 분석에 사용되었다.

본 연구의 측정도구는 인구사회학적 특성과 심리적 동기요인은 김정애(2006) “자원봉사자의 지속의지에 영향을 주는 요인에 관한 연구”의 설문을 인용하였으며, 심리적 동기요인 중 일부는 이명희(2004) “가족자원봉사활동과 일반자원봉사활동에 참여한 청소년에 관한 비교 연구” 중 자아 존중감, 이타성과 사회적 책임성을 중심으로 일부 설문을 추가 보완하였다.

조직관련 요인은 김광희(1999) “자원봉사자의 봉사활동 지속성 유지 방안에 관한 연구”의 설문을 일부 수정 보완하여 측정도구로 사용하였다.

전체 회수된 설문지 조사대상자의 인구사회학적 특성은 <표 1>과 같다.

표 1에서 본 연구의 전체 자원봉사자에 대한 인구사회학적 분포를 살펴보면, 성별에서는 남자가 93명(32%), 여자가 198명(68%)으로 여자가 두 배 이상으로 설

문 응답자가 많았으며, 연령에서는 20세 미만 59명(20.3%), 20대 51명(17.5%), 30대 43명(14.6%), 40대 93명(32.0%), 50대 41명(13.9%), 60세 이상 4명(1.4%)으로 나타났다. 그리고 자원봉사자의 학력에서는 중졸(재학포함)이하 35명(12.4%), 고졸(재학포함)이하 64명(21.7%), 대졸(재학포함)이하 169명(59.7%), 대학원 이상 15명(5.3%)으로 나타났으며, 종교에서는 종교 없음 97명(33.2%), 기독교 70명(24.0%), 천주교 30명(10.3%), 불교 92명(31.5%), 기타 3명(1.0%)으로 전체 조사 대상자의 분포를 보이고 있다.

<표 1> 전체 조사대상자의 인구사회학적 특성

	구분	빈도(명)	백분율(%)
자원봉사 활동 기관 유형	노인복지시설	146	49.5
	장애인복지시설	149	50.5
	계	295	100
성별	남	93	32.0
	여	198	68.0
	계	291	100
연령	20세 미만	59	20.3
	20대	51	17.5
	30대	43	14.6
	40대	93	32.0
	50대	41	13.9
	60세 이상	4	1.4
	계	291	100
학력	중졸(재학포함)이하	35	12.4
	고졸(재학포함)이하	64	21.7
	대졸(재학포함)이하	169	59.7
	대학원 이상	15	5.3
	계	283	100
종교	없음	97	33.2
	기독교	70	24.0
	천주교	30	10.3
	불교	92	31.5
	기타	3	1.0
	계	292	100

2. 변수의 정의 및 측정도구

본 연구에서는 노인복지시설과 장애인복지시설에서 자원봉사활동을 하고 있는 자원봉사자를 대상으로 자기기입식 설문지를 활용하였으며, 본 연구의 목적인 자원봉사활동 기관 유형에 따른 자원봉사활동 지속 영향요인의 차이를 살펴보기 위하여 독립변수로서 일반적 특성(인구사회학적 요인, 활동상황 요인) 문항과 자원봉사활동 지속 영향 요인을 심리적 요인, 대인관계 요인, 자원봉사 관리 요인으로 하여 구성하였다. 그리고 종속변수로서 자원봉사활동 지속성을 자원봉사활동 참여 기간으로 하여 구성하였다. 설문지의 내용은 선행연구를 중심으로 전문가(교수 및 자원봉사담당자)의 검토와 조언을 받아 수정과 보완작업을 거쳐 작성하였다.

1) 일반적 특성

본 연구에서는 조사대상자의 일반적 특성을 인구사회학적 요인과 자원봉사활동 상태특성으로 구분하였으며, 자원봉사활동 상태 특성의 경우 봉사활동 참여요인과 자원봉사활동 지속요인으로 나누어 구성하였다. <표 2>와 같다.

인구사회학적 요인은 개인이 가지고 있는 고유한 속성으로 성별, 연령과 함께 학력과 종교로 구성하였다. 그리고 자원봉사활동 상태 특성은 봉사활동 참여요인을 참여 동기, 참여 경로, 참여 회수, 참여 형태로 구분하였으며, 봉사활동 지속요인은 정기적 참여여부, 봉사활동 업무내용, 봉사활동 중단 할 경우 이유, 자원봉사활동 지속유지에 필요한 것으로 선정하여 분석하였다.

<표 2> 일반적 특성과 조작적 정의

구분	문항	내용 및 조작적 정의
일반적 특성	인구	성별 남자=0, 여자=1
	사회학적 요인	연령 20세미만=1, 20대=2, 30대=3 40대=4, 50세이상=6
		학력 중학교이하=1, 고등학교이하=2 대학교이하=3, 대학원이상=4
		종교 없음=1, 기독교=2 천주교=3, 불교=4, 기타=5
	자원봉사활동 상태 특성	참여 동기
봉사활동 참여요인		참여 경로 참여 회수 참여 형태
봉사활동 상태 특성		정기적 참여여부 봉사활동 업무 내용 봉사활동 중단 할 경우 이유 자원봉사활동 지속유지에 필요한 것

2) 자원봉사활동 지속영향 요인 변수

본 연구의 목적인 자원봉사활동 기관 유형에 따른 자원봉사활동 지속 영향 요인의 차이를 살펴보기 위하여 선행연구를 중심으로 심리적 요인, 대인관계 요인, 자원봉사관리 요인으로 구성하였으며, <표 3>과 같다.

심리적 요인은 이타성을 제외한 자원봉사활동 지지도, 자원봉사활동 만족도, 자원봉사활동 적합도로 하여 각각 1문항씩 구조화된 문항을 사용하여 측정하였다. 이때 이타성은 Wrightman의 이타성 척도를 조학래가 재구성하고 이명희(2004)가 활용한 척도를 사용하였다. 본 척도는 5점 Likert 척도로서 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’까지로 자기보고식 평정을 하도록 하였다. 총 9개 문항으로 구성되었으며, 이 중 4, 6, 8, 9문항 부정문항으로 역점처리하여 통계처

리 하였으며, 점수가 높을수록 긍정적임을 의미한다. 이타성 척도의 신뢰도를 알아본 결과 이명희(2004)의 연구에서는 Cronbach's α 값이 .6070 수준이었으나 본 연구에서는 Cronbach's α 값이 .790으로 높은 신뢰도 수준을 보이고 있다.

<표 3> 자원봉사활동 지속 영향 요인과 조작적 정의

구분	문항	내용 및 조작적 정의
심리적 요인	이타성	전혀 그렇지 않다(매우 불만족)=1
	지지도	대체로 그렇지 않다(대체로 불만족)=2
	만족도	그저 그렇다=3
	적합도	대체로 그렇다(대체로 만족)=4 매우 그렇다(매우 만족)=5
대인관계 요인	대상자와의 관계	매우 불편하다=1
	동료 봉사자와의 관계	대체로 불편하다=2 그저 그렇다=3
	자원봉사담당자와의 관계	원만한 편이다=4 매우 원만하다=5
자원봉사관 리요인	자원봉사전담직원	없음=1, 일반직원담당=2, 전담직원담당=3
	자원봉사활동 교육회수	없다=1, 1회=2, 2회=3, 3회=4, 4회이상=5
	자원봉사업무 결정과정	봉사자가 직접=1 봉사자 희망 업무 기관에서 부여=2 봉사자와 기관 협의=3 이웃동료의 부탁=4 기관이 지정=5 기타=6

대인관계 요인은 대상자와의 관계, 동료 봉사자와의 관계, 자원봉사담당자와의 관계로 구성하였으며, '매우 불편하다' 1점에서 '매우 원만하다'까지 5점 likert 척도로 하여 측정하였고, 점수가 높을수록 긍정적임을 알 수 있다.

마지막으로 자원봉사 관리요인은 자원봉사활동 담당자에 대한 질문으로 전담직원이 없음 '1', 일반직원이 담당 '2', 전담직원 담당 '3'으로 하여 살펴보았다. 자원

봉사활동 교육회수의 경우 없다 '0'에서 4회 이상 '5'로 하여 구조화하여 측정하였으며, 자원봉사활동 업무 결정과정은 봉사자가 직접 '1', 봉사자의 희망대로 기관담당자가 부여 '2', 기관담당자와 협의하여 결정 '3', 이웃이나 동료의 부탁으로 '4', 기관담당자가 정해주는 대로 부여 '5', 기타 '6'으로 하여 구체적으로 살펴보았다.

3) 종속변수

종속변수인 자원봉사활동 지속성의 경우 권순미(2001)는 일반적으로 최소 6개월 이상 자원봉사활동을 계속하였을 때 지속적이라고 하였으며, 사회복지협의회가 제시한 기준에서는 주1회에 3~4시간을 기준으로 6개월간 계속하였을 때 지속되었다라고 하고 있다. 따라서 본 연구에서는 자원봉사활동 지속성을 살펴보기 위해 자원봉사자가 지금까지 자원봉사활동을 참여한 기간을 기준으로 자원봉사활동 지속성을 살펴보고자 한다. 자원봉사활동 참여 기간에 대한 측정은 6개월 미만을 '1', 6개월에서 1년 미만을 '2', 1년에서 2년 미만을 '3', 2년에서 3년 미만을 '4', 3년에서 4년 미만을 '5', 4년 이상을 '6'으로 구성하여 측정하였다.

<표 4> 종속변수와 조작적 정의

변수	구분	문항	내용 및 조작적 정의
종속 변수	자원봉사활동 지속성	참여기간	6개월 미만=1
			6개월~1년 미만=2
			1년~2년 미만=3
			2~3년 미만=4
			3년~4년 미만=5
			4년 이상=6

3. 자료 분석방법

본 연구에서는 자료의 통계분석을 위해 SPSS/WIN 18.0 통계프로그램을 사용

하여 분석 하였다.

먼저 자원봉사봉사활동 기관 유형에 따른 조사 대상자의 인구사회학적 요인과 자원봉사활동 상황의 전반적인 내용을 알아보기 위하여 빈도분석과 Chi-Square 검증을 실시하였으며, 설문지 항목에 대한 신뢰도를 위해 신뢰도 분석을 실시하였다. 그리고 자원봉사활동 지속성 관련 요인인 심리적 요인, 대인관계 요인, 자원봉사 관리요인이 자원봉사활동 기관 유형에 따른 차이가 있는지 살펴보기 위하여 T-test와 Chi-Square검증을 하였으며, 자원봉사자의 자원봉사활동 지속여부의 차이를 살펴보기 위해 일원배치분산분석(ANOVA)을 실시하였다.

제 4 장 연구결과

제 1 절 조사대상자의 일반적 특성

본 연구는 자원봉사활동 기관 유형에 따른 자원봉사자의 자원봉사 지속 영향 요인의 차이를 살펴보기 위한 실증연구로, 노인복지시설 146부, 장애인복지시설 149부가 최종 분석에 사용되었다.

노인복지시설과 장애인복지시설에서 자원봉사활동을 하고 있는 자원봉사자의 일반적 특성 중 인구사회학적 요인에 따른 분포를 각각 살펴보면 <표 5>와 같다.

먼저 노인복지시설에서 자원봉사활동을 하고 있는 자원봉사자의 인구사회학적 특성에 따른 분포를 살펴보면, 성별에서는 145명 중 남자 56명(38.6%), 여자 89명(61.4%)으로 여자가 남자에 비해 1.6배 정도 많은 것으로 나타났고, 연령 분포에서는 145명 중 40대가 45명(31%)로 가장 많은 분포를 나타냈으며, 다음으로 30대 30명(20.7%), 20대 28명(19.3%), 50세 이상 26명(17.9%), 20세 미만 16명(11.0%)로 30~50대(68.3%)가 주를 이루고 있다. 학력에서는 144명 중 대졸(재학포함)이하가 104명(72.2%)으로 가장 많은 분포를 보이고 있고, 다음으로 고졸(재학포함)이하 22명(15.3%), 중졸(재학포함)이하 12명(8.3%), 대학원 이상 6명(4.2%)로 나타났으며, 종교에서는 145명 중 종교 없음이 49명(33.8%) 많았고, 불

교와 기독교가 각각 42명(29%), 41명(28.3%)로 비슷한 수준을 이었으며, 천주교 11명(7.6%), 기타 2명(1.4%)으로 나타났다.

장애인복지시설에서 자원봉사활동을 하고 있는 자원봉사자의 인구사회학적 특성에 따른 분포를 살펴보면, 성별에서는 146명 중 남자 37명(25.3%), 여자 109명(74.7%)으로 남자보다 약3배 정도 많은 것으로 나타났고, 연령 분포에서는 146명 중 40대(32.9%), 20세 미만 43명(29.5%), 20대 23명(15.8%), 50세 이상 19명(13.0%), 30대 13명(8.9%)의 순의 연령 분포를 보이고 있다. 다음으로 학력에서는 139명 중 대졸이하가 65명(46.8%)로 가장 많은 분포를 보였으며, 고졸이하 42명(30.2%), 중졸이하 23명(16.5%), 대학원 이상 9명(6.5%)로 나타났고, 종교에서는 147명 중 불교 50명(34.0%), 종교 없음 48명(32.7%), 기독교 29명(19.7%), 천주교 19명(12.9%), 기타 1명(0.7%)의 분포를 보였다.

자원봉사활동 기관 유형에 따른 인구사회학적 특성의 분포의 차이를 살펴보면, 자원봉사자의 기관유형에 따라 성별 $\chi^2=5.899(p<.05)$, 연령 $\chi^2=20.856(p<.01)$, 학력 $\chi^2=20.750(p>.001)$ 간에는 통계적 유의한 분포의 차이가 있는 것으로 나타났다. 하지만 종교($\chi^2=5.216$)의 경우 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

이상의 내용을 종합하면 성별에서는 두 기관 모두 여자가 남자에 비해 많이 활동하고 있으나 남자의 경우 노인복지시설에 여자의 경우 장애인복지시설에 더 많은 분포를 보이고 있다. 연령에서는 두 기관 모두 40대가 가장 많이 분포하고 있지만 노인복지시설의 경우 30대, 20대, 50세 이상인 반면 장애인복지시설은 20세 미만과 20대가 더 많은 분포를 보이고 있다. 또한 그 분포의 차이에서도 40대의 경우 비슷한 분포이지만 노인복지시설의 20대, 30대, 50세 이상의 분포가 많은 반면 20세미만의 경우 장애인복지시설의 분포가 많았다. 또한 학력에서도 노인복지시설은 대졸이하가 대부분을 차지한 반면 장애인복지시설은 고졸이하와 중졸이하의 분포가 상대적으로 높았다.

<표 5> 자원봉사활동 기관 유형에 따른 인구사회학적 특성 차이

구분	노인복지시설	장애인복지시설	전체	χ^2
	빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)	
성별	남자	56(38.6)	37(25.3)	5.899*
	여자	89(61.4)	109(74.7)	
	계	145(49.8)	146(50.2)	
연령	20세 미만	16(11.0)	43(29.5)	20.856**
	20대	28(19.3)	23(15.8)	
	30대	30(20.7)	13(8.9)	
	40대	45(31.0)	48(32.9)	
	50세 이상	26(17.9)	19(13.0)	
	계	145(49.8)	146(50.2)	
학력 (재학 포함)	중졸이하	12(8.3)	23(16.5)	20.750***
	고졸이하	22(15.3)	42(30.2)	
	대졸이하	104(72.2)	65(46.8)	
	대학원 이상	6(4.2)	9(6.5)	
	계	144(50.9)	139(49.1)	
종교	없음	49(33.8)	48(32.7)	5.216
	기독교	41(28.3)	29(19.7)	
	천주교	11(7.6)	19(12.9)	
	불교	42(29.0)	50(34.0)	
	기타	2(1.4)	1(7)	
	계	145(49.7)	147(50.3)	

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

이상에서 노인복지시설과 장애인복지시설에서 자원봉사활동을 하고 있는 자원봉사자의 연령을 중심으로 성별과 학력을 고려하여 비교하면, 노인복지시설의 자원봉사자의 경우 주로 40대 전후의 성인으로 가정주부일 가능성이 높으며 대부

분 대학교 이상의 학력 수준을 나타내고 있는 반면, 장애인복지시설의 경우 20세 미만과 20대가 높게 나타나 중학교, 고등학교, 대학교의 재학 중인 학생들로서 대부분 여학생이 많이 자원봉사활동을 실시하고 있다고 볼 수 있다. 따라서 장애인복지시설의 경우 노인복지시설에 비해 상대적으로 여성의 비율이 높고 대학생 이하의 청소년이 주로 자원봉사활동을 하고 있으며, 종교는 자원봉사활동 기관 유형에 큰 차이가 없는 것을 알 수 있다. 이는 노인복지시설의 경우 노인에 대한 부양이나 전통적인 유교사상의 영향을 많이 받고 있는 40대 전후의 여성이 많기 때문이라 할 수 있으며, 장애인거주시설에 비해 그 역사나, 규모, 근접성이 더 좋기 때문이다. 반면 장애인복지시설의 경우 지역사회에서 그 숫자가 적고 근접성이 떨어져 있는데다 아직까지 장애인에 대한 인식의 부족하여 주로 청소년(학생)들이 분포가 높게 나타나고 있다고 할 수 있다.

제 2 절 자원봉사활동 기관 유형과 자원봉사활동 상태

1. 기관 유형에 따른 자원봉사활동 특성

노인복지시설과 장애인복지시설에서 자원봉사활동을 하고 있는 자원봉사자의 자원봉사활동 상태를 파악하고 자원봉사활동 기관에 따라 자원봉사자의 자원봉사활동 상황은 어떠한 차이가 있는지 살펴보았다.

1) 기관 유형에 따른 자원봉사활동 상황요인

(1) 자원봉사활동 참여 동기의 차이

자원봉사자의 자원봉사 활동 참여 동기에 대한 자원봉사활동 기관 유형별 분포를 살펴보면 <표 6>과 같다.

전체 자원봉사자의 자원봉사활동 참여 동기는 어려운 이웃에게 도움을 주기 위해서라고 응답한 경우가 130명(44.7%)으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 보람있

는 여가 53명(18.2%), 새로운 경험과 대인관계를 위해서 37명(12.7%), 종교 및 소속 단체 활동으로 31명(10.7%), 지식/기술/재능 활용 26명(8.9%), 사회발전에 기여 14명(4.8%)의 순의 분포를 나타냈다.

자원봉사활동 기관 유형에 따른 참여 동기의 분포를 보면, 어려운 이웃에게 도움을 주기위해서가 노인복지시설(47.9%), 장애인복지시설(41.5%) 자원봉사자 모두에서 가장 큰 동기로 나타났다. 그리고 노인복지시설 자원봉사자들은 새로운 경험과 대인관계(13.2%), 보람 있는 여가와 종교 및 소속 단체 활동이 각각 11.8%, 지식/기술/재능 활용을 위해서가 11.1%로 비슷한 분포로 다양한 동기를 가지고 있는 반면 장애인복지시설 자원봉사자들은 보람 있는 여가라고 응답한 경우가 24.5%로 높게 나타났고, 새로운 경험과 대인관계 12.2%, 종교 및 소속 단체 활동 9.5%, 지식/기술/재능 활용 6.8%, 사회발전 기여 5.4%의 순의 분포를 보였다. 이러한 분포의 차이는 통계적으로 유의하지는 않았다.

<표 6> 자원봉사활동 참여 동기의 차이

구분	노인 복지시설	장애인 복지시설	전체	χ^2	
	빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)		
어려운 이웃 도움주기위해	69(47.9)	61(41.5)	130(44.7)	9.261	
사회발전 기여	6(4.2)	8(5.4)	14(4.8)		
보람있는 여가	17(11.8)	36(24.5)	53(18.2)		
참여 동기	새로운 경험과 대인관계	19(13.2)	18(12.2)		37(12.7)
종교 및 소속 단체 활동	17(11.8)	14(9.5)	31(10.7)		
지식/기술/재능 활용	16(11.1)	10(6.8)	26(8.9)		
계	144(49.5)	147(50.5)	291(100)		

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

이상에서 노인복지시설의 자원봉사자들이 장애인거주시설에 비해 좀 더 다양한 동기로 자원봉사활동에 참여하고 있는 반면 장애인복지시설 자원봉사자는 여

가를 위한 경우가 많았다.

(2) 자원봉사활동 참여경로의 차이

자원봉사자의 자원봉사활동 참여 경로에 대한 자원봉사활동 기관 유형별 분포를 살펴보면 <표 7>과 같다.

<표 7> 자원봉사활동 참여 경로의 차이

구분	노인 복지시설	장애인 복지시설	전체	χ^2
	빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)	
언론매체	7(4.9)	5(3.4)	12(4.1)	20.414**
기관/시설 자체홍보물	11(7.6)	20(13.4)	31(10.6)	
자원봉사자 권유	29(20.1)	18(12.1)	47(16.0)	
가족/친지 권유	30(20.8)	32(21.5)	62(21.2)	
종교/사회단체 권유	26(18.1)	9(6.0)	35(11.9)	
봉사기관 직접방문	21(14.6)	26(17.4)	47(16.0)	
기타	20(13.9)	39(26.2)	59(20.1)	
계	144(49.1)	149(50.9)	293(100)	

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

전체 자원봉사자의 참여 경로를 살펴보면, 가족이나 친지의 권유가 62명(21.2%), 기타 59명(20.1%)로 높게 나타났고 다음으로 자원봉사자의 권유와 봉사기관 직접방문이라고 한 경우가 각각 47명(16.0%)로 같았으며, 그 뒤를 종교나 사회단체의 권유 35명(11.9%), 기관이나 시설의 자체홍보물 31명(10.6%), 언론매체 12명(4.1%)의 순으로 비교적 고른 분포를 보였다.

자원봉사활동 기관 유형에 따른 참여 경로의 분포를 살펴보면, 노인복지시설의 경우 자원봉사자의 권유(20.1%), 가족/친지의 권유(20.8%), 종교/사회단체의 권유(18.1%)와 같은 타인에 의한 봉사활동이 59%로 높게 나타났고, 봉사자가 직접방

문(14.6%)거 언론매체(4.9%)나 자체홍보물(7.6%)에 의한 자원봉사 활동 참여가 30.1%였으며 기타가 13.9%의 분포를 나타내고 있는 반면 장애인복지시설의 경우는 타인에 의한 봉사활동 참여가 39.6%로 노인복지시설에 비해 낮게 나타났으며 스스로 직접 찾거나 언론매체나 기관 홍보물과 같은 홍보에 의해 자원봉사활동에 참여한 경우가 34.2%, 기타가 26.2%로 상대적으로 높은 분포를 나타내고 있으며, 통계적으로 유의한 분포의 차이가 있었다($p < .01$).

이상에서 노인복지시설 자원봉사자의 경우 봉사활동 기관을 스스로 결정하기보다 주변의 권유에 의해 이루어지고 있었고, 장애인복지시설 자원봉사자의 경우는 기관의 홍보물이나 언론매체 등을 통해 스스로 결정하는 경향을 보이고 있다고 할 수 있다.

(3) 자원봉사활동 참여 회수의 차이

자원봉사자의 자원봉사활동 참여 회수를 자원봉사활동 기관 유형별로 분포를 살펴보면 <표 8>과 같다.

<표 8> 자원봉사활동 참여 회수의 차이

구분	노인 복지시설	장애인 복지시설	전체	χ^2
	빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)	
1회	26(19.0)	28(19.0)	54(19.0)	34.516***
2~3회	39(28.5)	76(51.7)	115(40.5)	
4~5회	17(12.4)	26(17.7)	43(15.1)	
6~7회	12(8.8)	6(4.1)	18(6.3)	
8회 이상	43(31.4)	11(7.5)	54(19.0)	
계	137(48.2)	147(51.8)	284(100)	

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

전체 자원봉사자의 최근 2개월간 자원봉사활동 참여 회수를 살펴보면, 2~3회라

고 응답한 경우가 115명(40.5%)로 대부분을 차지하고 있었고, 다음으로 1회와 8회 이상이 각각 54명(19.0%), 4~5회 43명(15.1%), 6~7회 18명(6.3%)의 분포를 나타내었다.

자원봉사활동 참여 기관 유형별 자원봉사자의 최근 2개월간 자원봉사활동 참여 회수의 분포를 살펴보면, 노인복지시설의 경우 4회 이상 참여한 경우가 52.6%, 1~3회 참여 47.5%로 비슷한 분포를 보인 반면, 장애인거주시설은 1~3회 참여가 70.7%로 4회 이상 29.3%에 비해 2배 이상 높게 나타나, 노인복지시설의 봉사자들이 더 많은 봉사활동에 참여를 하고 있는 것으로 나타났다. 이러한 분포는 통계적으로 유의하였다($x^2=34.516$, $p<.001$).

이상에서 노인복지시설 자원봉사자들이 장애인복지시설 자원봉사자들보다 많은 자원봉사활동을 하고 있음을 확인할 수 있다.

(4) 자원봉사활동 참여 형태의 차이

자원봉사자의 자원봉사활동 참여 형태를 자원봉사활동 기관 유형별로 분포를 살펴보면 <표 9>와 같다.

전체 자원봉사자의 자원봉사활동 참여 형태를 살펴보면, 팀 또는 단체로 참석한다고 응답한 경우가 221명(74.9%)로 대부분을 차지하고 있었으며, 가족과 함께 35명(11.9%), 개인적으로 참여하는 경우가 29명(9.8%)이었으며, 기타가 10명(3.4%)의 분포를 나타내었다.

자원봉사활동 기관유형별 자원봉사활동 참여 형태에 따른 분포를 살펴보면, 노인복지시설의 경우 팀이나 단체 소속으로 자원봉사활동을 한다고 응답한 경우가 68.5%였으며, 다음으로 개인적으로 봉사활동 참여 16.4%, 가족과 함께 봉사활동 참여 11.0%, 기타 4.1%의 분포를 나타냈다. 장애인복지시설의 자원봉사자의 경우 팀이나 단체 소속으로 자원봉사활동을 한다가 81.2%로 노인복지시설보다 조금 더 높은 분포를 보이고 다음으로 가족과 함께 봉사활동 참여 12.8%, 개인적으로 봉사활동 참여 3.4%, 기타 2.7%의 분포를 보이고 있다. 이러한 분포의 차이는 통계적으로 유의하였다($x^2=15.072$, $p<.01$).

이상에서 노인복지시설과 장애인복지시설 자원봉사 참여 형태는 대부분 팀이나

단체로 활동을 하고 있는 것으로 나타나고 있다. 하지만 장애인복지시설에 비해 상대적으로 노인복지시설에서 다양한 참여 형태를 나타내고 있는 것을 알 수 있다.

<표 9> 자원봉사자의 자원봉사활동 상황요인의 차이

구분	노인 복지시설	장애인 복지시설	전체	χ^2
	빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)	
개인적	24(16.4)	5(3.4)	29(9.8)	15.072**
가족과 함께	16(11.0)	19(12.8)	35(11.9)	
팀(단체)	100(68.5)	121(81.2)	221(74.9)	
기타	6(4.1)	4(2.7)	10(3.4)	
계	146(49.5)	149(50.5)	295(100)	

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

2) 자원봉사활동 기관 유형에 따른 봉사활동 지속요인

(1) 자원봉사활동 정기적 참여 여부의 차이

자원봉사활동에 참여하고 있는 자원봉사자의 정기적 자원봉사활동 참여 여부에 대한 분포의 차이를 살펴보면 <표 10>과 같다.

전체 자원봉사자의 235명(79.7%)이 정기적으로 봉사활동에 참여한다고 응답해 아니라고 응답한 60명(20.3%)에 비해 대부분 정기적으로 자원봉사 활동을 지속하는 것으로 나타났다.

자원봉사활동 기관유형에 따른 정기적 참여여부의 분포를 살펴보면, 노인복지시설 자원봉사자의 경우 71.9%가 정기적으로 참여하고 있다고 응답하였으며, 28.1%가 아니라고 응답하였다. 반면 장애인복지시설 자원봉사자의 경우 87.2%가 정기적으로 자원봉사에 참여하고 있다고 응답하였으며, 12.8%만이 비정기적으로 참여하고 있다고 밝혔다. 이러한 결과는 통계적으로도 유의한 분포의 차이를 보

이고 있었다($x^2=10.697$, $p<.01$).

이상에서 노인복지시설과 장애인복지시설에서 자원봉사활동을 하고 있는 대부분의 자원봉사자들은 정기적으로 자원봉사활동을 참여하고 있으며, 장애인복지시설 자원봉사자들이 노인복지시설 자원봉사들에 비해 상대적으로 더 많이 정기적으로 자원봉사활동에 참여하고 있다고 할 수 있다.

<표 10> 자원봉사활동 정기적 참여의 차이

구분		노인	장애인	전체	x^2
		복지시설 빈도(%)	복지시설 빈도(%)	빈도(%)	
정기적 자원봉사 참여여부	예	105(71.9)	130(87.2)	235(79.7)	10.697**
	아니오	41(28.1)	19(12.8)	60(20.3)	
	계	146(49.5)	149(50.5)	295(100)	

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

(2) 자원봉사활동 업무 내용의 차이

자원봉사활동에 참여하고 있는 자원봉사자의 자원봉사활동 업무 내용에 대한 분포의 차이를 살펴보면 <표 11>과 같다.

전체 자원봉사자의 봉사활동 업무내용을 살펴보면, 단순 노력봉사를 한다고 응답한 경우가 191명(65.9%)으로 대부분을 참여하고 있으며, 그 외 봉사활동 업무내용은 비슷한 수준의 분포를 나타내고 있다.

자원봉사활동 참여 기관 유형별 봉사활동 업무 내용의 분포를 살펴보면, 노인복지시설의 자원봉사자의 54.9%가 단순 노력봉사를 하고 있다고 응답하였으며, 학습/생활지도 13.2%, 전문봉사(의료, 기술) 12.5%, 업무보조 6.9%, 레크리에이션 5.6%, 기타 4.2%, 상담봉사 2.8%의 분포를 보이고 있었다. 반면 장애인복지시설 자원봉사자의 자원봉사활동 업무 내용에서는 76.7%가 단순 노력봉사를 하고 있다고 응답하였으며, 그 외 봉사활동 업무 내용들이 23.3%를 차지하고 있었다. 이러한 결과는 54.9%에서 단순 노력봉사를 하고 있다고 응답한 노인복지시설 자원

봉사자와 대조를 보이고 있다. 더욱이 이러한 차이는 통계적으로도 유의한 분포의 차이를 나타내고 있다($\chi^2=28.031$, $p<.001$).

<표 11> 자원봉사활동 업무 내용의 차이

구분	노인	장애인	전체	χ^2
	복지시설 빈도(%)	복지시설 빈도(%)		
단순 노력봉사	79(54.9)	112(76.7)	191(65.9)	28.031***
상담봉사	4(2.8)	3(2.1)	7(2.4)	
전문봉사	18(12.5)	4(2.7)	22(7.6)	
레크레이션	8(5.6)	2(1.4)	10(3.4)	
학습/생활지도	19(13.2)	5(3.4)	27(8.3)	
업무보조	10(6.9)	9(6.2)	19(6.6)	
기타	6(4.2)	11(7.5)	17(5.9)	
계	144(49.7)	146(50.3)	290(100)	

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

이상에서 노인복지시설 자원봉사자들이 좀 더 다양한 봉사활동 업무를 담당하고 있었고, 상대적으로 장애인복지시설에서 다양한 봉사활동을 수행할 수 있는 자원봉사자의 개발과 함께 자원봉사자의 특성에 맞는 자원봉사활동 업무 배치가 필요함을 시사하고 있다.

(3) 자원봉사활동 중단 시 이유에 대한 차이

자원봉사활동에 참여하고 있는 자원봉사자들에게 자원봉사활동을 중단할 경우 어떠한 이유인지 물어보았을 때 자원봉사활동 기관유형에 따라 어떠한 차이가 있는지 살펴보면 <표 12>와 같다.

전체 자원봉사자들이 자원봉사활동을 중단 할 경우 그 이유에 대해서 살펴보면, 시간상 문제라고 응답한 경우가 118명(47.0%)으로 가장 많았으며, 다음으로 건강

상 문제 64명(25.5%), 기타 33명(13.1%), 교통 및 거리 때문 16명(6.4%), 경제적 부담 때문 7명(2.8%), 봉사활동 업무의 부적합 5명(2.0%), 동료 봉사자간 문제와 기관/담당자의 비협조적 태도/갈등이 각 4명(1.6%)의 분포를 나타내고 있다.

노인복지시설과 장애인복지시설별로 살펴보았을 때도 시간상 문제라고 응답한 경우가 각각 44.4%와 50.0%로 높게 나타났고, 다음으로 건강상 문제가 노인복지시설 29.6%, 장애인복지시설 20.7%라고 응답하였다. 기타의 응답도 노인복지시설 8.9%, 장애인복지시설 18.1%의 수준으로 나타났다. 이러한 분포는 통계적으로 유의한 차이를 보였다($p<.05$).

앞서 살펴본 인구사회학적 특성을 고려하여 살펴본다면, 장애인복지시설 자원봉사자의 경우 대체로 나이가 어리고 학생의 신분이 많기 때문에 시간적 어려움이 나 교통편에 대한 어려움을 많이 갖는 것으로 분석할 수 있다. 반면 노인복지시설의 경우 좀 더 다양한 계층으로 구성되어 자원봉사활동의 중단 이유도 다양하게 나타난다고 할 수 있다. 하지만 전체 자원봉사자로 보았을 때 시간상 문제와 건강상 문제가 높게 나타났다는 것은 대부분의 자원봉사자들은 자원봉사활동을 자신의 일상생활로 받아들이기 보다는 하나의 또 다른 생활(일)로 인식하고 있다는 것이다. 또한 자원봉사자들은 자원봉사활동의 업무내용이 육체적인 활동으로 이해하고 봉사활동에 대한 체력적 부담감을 느끼고 있다고 할 수 있다.

<표 12> 자원봉사활동 중단 시 이유

구분	노인 복지시설	장애인 복지시설	전체	χ^2	
	빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)		
봉사 활동 중 단 이 유	경제적 부담	6(4.4)	1(9)	7(2.8)	20.791**
	시간상 문제	60(44.4)	58(50.0)	118(47.0)	
	교통 및 거리	5(3.7)	11(9.5)	16(6.4)	
	건강상 문제	40(29.6)	24(20.7)	64(25.5)	
	동료 봉사자간 문제	4(3.0)	0(0)	4(1.6)	
	기관/담당자의 비협조적 태도/갈등	4(3.0)	0(0)	4(1.6)	
	봉사활동업무 부적합	4(3.0)	1(9)	5(2.0)	
기타	12(8.9)	21(18.1)	33(13.1)		
계	135(53.8)	116(46.2)	251(100)		

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

(4) 자원봉사자가 지각하는 자원봉사활동 지속 요인의 차이

자원봉사활동을 하고 있는 자원봉사자들에게 자원봉사활동을 지속하는데 중요한 요인이 무엇인지는 질문에 대한 결과는 <표 13>과 같다.

<표 13> 자원봉사활동 지속 요인

구분	노인복지시설	장애인복지시설	전체	χ^2	
	빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)		
자원봉사활동 지속 요인	다양한 봉사활동 개발 및 보급	15(10.4)	13(8.8)	28(9.6)	12.323
	봉사성과 만족감	46(31.9)	52(35.1)	98(33.6)	
	담당직원 친절	13(9.0)	3(2.0)	16(5.5)	
	봉사자간 친목기회	15(10.4)	9(6.1)	24(8.2)	
	개인의 의지와 신념	48(33.3)	62(41.9)	110(37.7)	
	기관의 봉사자에 대한 보상	3(2.1)	1(7)	4(1.4)	
	기타	4(2.8)	8(5.4)	12(4.1)	
계	144(49.3)	148(50.7)	292(100)		

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

전체 자원봉사자에 대한 분포를 살펴보면, 자원봉사활동을 지속하는 요인으로 개인의 의지와 신념이라고 응답한 경우가 110명(37.7%)으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 봉사성과에 대한 만족감 98명(33.6%), 다양한 봉사활동 내용 개발 및 보급 28명(9.6%), 봉사자간 친목기회 24명(8.2%), 담당직원 친절 16명(5.5%), 기타 12명(4.1%), 기관의 봉사자에 대한 보상 4명(1.4%)의 분포를 나타내고 있다.

자원봉사활동 참여 기관 유형에 따른 자원봉사활동 지속 요인의 분포를 살펴보면, 노인복지시설의 경우 개인의 의지와 신념이 33.3%로 가장 높았으며, 봉사성과 만족감 31.9%로 두 가지 요인이 65.2%로 대부분을 차지하고 있었다. 그리고 다양한 봉사활동 개발 및 보급과 봉사자간 친목기회라고 응답한 경우가 10.4%로 같았으며, 담당직원 친절 9.0%, 기타, 2.8%, 기관의 봉사자에 대한 보상 2.1%의

분포를 나타냈다.

장애인복지시설의 경우도 개인의 의지와 신념 41.9%, 봉사성과 만족감 35.1%로 두 가지 요인이 77.0%로 대부분을 차지하고 있었으며, 노인복지시설보다 상대적으로 높은 분포를 보였다. 다음으로 다양한 봉사활동 개발 및 보급 8.8%, 봉사자 간 친목기회 6.1%, 기타 5.4%, 담당직원 친절 2.0%, 기관의 봉사자에 대한 보상 0.7%의 분포를 보였다. 하지만 이러한 분포의 차이는 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

이상에서 두 기관 모두 봉사성과 만족감, 개인의 의지와 신념이 자원봉사활동을 지속하는데 중요하다고 하고는 있지만 장애인복지시설 자원봉사자가 노인복지시설에 비해 더욱 중요시하고 있다. 이러한 차이는 장애인복지시설의 이용자의 경우 신체적 불편이나 장애의 정도가 심하기 때문에 자원봉사자가 하고 있는 봉사활동에 대해 어려움을 느끼거나 두려움을 가지고 있기 때문으로 자기 자신에 대한 의지와 만족감이 높게 응답한 것으로 분석된다.

2. 기관 유형에 따른 자원봉사활동 지속 요인

노인복지시설과 장애인복지시설에서 자원봉사활동을 하고 있는 자원봉사자의 자원봉사활동 지속에 영향을 미치는 요인의 분포를 확인하고, 자원봉사활동 기관에 따라 자원봉사자의 자원봉사활동 지속성 요인들은 어떠한 차이가 있는지 살펴보고자 한다.

1) 자원봉사활동 기관 유형에 따른 심리적 요인의 차이

자원봉사활동 지속성 영향요인 중 심리적 요인에 대한 자원봉사활동 기관 유형에 따른 집단 간 차이를 살펴보면 <표 14>와 같다.

이타성의 경우 장애인복지시설 자원봉사자(3.91점)가 노인복지시설 자원봉사자(3.76점)보다 더 높게 나타났으며 통계적으로 유의한 차이가 있었다($t=-2.072$, $p<.05$). 하지만 자원봉사활동 지지도, 만족도, 적합도에서는 노인복지시설의 평균 점수가 각각 3.88점, 4.08점, 4.05점으로 장애인거주시설의 자원봉사자의 평균 점

수 3.83점, 3.90점, 3.92점보다 다소 높게 나타났고 통계적으로는 유의하지 못하였다.

<표 14> 심리적 요인의 차이

변수	구분	N	M	SD	t
이타성	노인복지시설	146	3.76	.593	-2.072*
	장애인복지시설	148	3.91	.609	
지지도	노인복지시설	146	3.88	1.069	.360
	장애인복지시설	149	3.83	1.055	
만족도	노인복지시설	146	4.10	.737	1.902
	장애인복지시설	149	3.90	1.018	
자원봉사 활동적합도	노인복지시설	145	3.94	.738	.234
	장애인복지시설	147	3.92	.688	

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

자원봉사활동 기관 유형별로 심리적 요인의 하위요인을 살펴보면, 장애인복지시설의 자원봉사자들은 이타성과 자원봉사활동 지지도, 만족도, 적합도가 모두 3.9점 수준으로 비슷한 반면 노인복지시설의 자원봉사자들은 자원봉사활동 만족도(4.10점)에서 다른 심리적 요인에 비해 다소 높게 나타나, 노인복지시설에서의 자원봉사활동에 비해 만족감이 높은 것으로 나타났다.

2) 자원봉사활동 기관 유형에 따른 대인관계 요인의 차이

자원봉사활동 지속성 영향요인 중 대인관계요인에 대한 자원봉사활동 기관 유형에 따른 집단 간 차이를 살펴보면 <표 15>와 같다.

<표 15> 대인관계 요인의 차이

변수	구분	N	M	SD	t
대상자와의 관계	노인복지시설	144	4.03	.793	1.074
	장애인복지시설	147	3.93	.728	
동료봉사자 와의 관계	노인복지시설	146	4.08	.706	-.779
	장애인복지시설	147	4.14	.776	
자원봉사담 당자와의 관계	노인복지시설	146	4.05	.722	1.272
	장애인복지시설	146	3.95	.750	

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

자원봉사활동 기관 유형에 따라 대인관계 요인의 차이가 있는가를 살펴본 결과 통계적으로 유의한 집단 간 차이는 나타나지 않았다. 하지만 하위요인에 따른 기관별 점수를 살펴보면, 대상자와의 관계와 자원봉사 담당자와의 관계에서는 노인복지시설의 자원봉사자가 장애인복지시설 자원봉사자보다 더 긍정적인 관계를 유지하고 있었고, 동료봉사자와의 관계에서는 장애인복지시설의 자원봉사자가 좀 더 좋은 것으로 나타났다.

각 기관별로 하위요인을 살펴보면, 노인복지시설의 자원봉사자의 경우 하위 요인의 점수가 모두 4점 수준으로 다소 높게 나타난 반면, 장애인거주시설의 자원봉사자에서는 대상자와 자원봉사담당자와의 관계에서는 3.9점 수준이었지만 동료봉사자와의 관계에서는 4.14점으로 상대적으로 높게 나타나 장애인거주시설의 봉사자들은 기관의 대상자나 직원보다 동료와의 관계가 더 좋은 것을 알 수 있다.

3) 자원봉사활동 기관 유형에 따른 자원봉사관리 요인의 차이

자원봉사활동 지속성 영향요인 중 자원봉사관리 요인에 대한 자원봉사활동 기관 유형에 따른 분포의 차이를 살펴보면 <표 16>과 같다.

<표 16> 자원봉사관리 요인의 차이

구분		노인복지시설	장애인복지시설	전체	χ^2
		빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)	
봉사 활동 담당 자	전담직원없음	13(9.0)	21(14.4)	34(11.7)	4.320
	일반직원	27(18.8)	36(24.7)	63(21.7)	
	전담직원	104(72.2)	89(61.0)	193(66.6)	
	계	144(49.7)	146(50.3)	290(100)	
봉사 활동 교육 회수	받은적 없다	15(10.3)	31(21.1)	46(15.8)	20.040***
	1회	37(25.5)	52(35.4)	89(30.5)	
	2회	45(31.0)	21(14.3)	66(22.6)	
	3회	25(17.2)	30(20.4)	55(18.8)	
	4회 이상	23(15.9)	13(8.8)	36(12.3)	
계	145(49.7)	147(50.3)	292(100)		
봉사 활동 업무 결정 과정	봉사자 직접	20(13.9)	27(18.4)	47(16.2)	5.476
	봉사자희망업무 기관에서부여	22(15.3)	17(11.6)	39(13.4)	
	봉사자와 기관 협의	60(41.7)	47(32.0)	107(36.8)	
	이웃동료부탁	10(6.9)	14(9.5)	24(8.2)	
	기관지정	23(16.0)	28(19.0)	51(17.5)	
	기타	9(6.3)	14(9.5)	23(7.9)	
계	144(49.5)	147(50.5)	291(100)		

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

자원봉사활동 담당자의 경우 대부분 자원봉사자들은 자원봉사활동 담당 직원이 있는 것으로 알고 있고, 그 중 전담직원이 있다고 응답한 경우가 193명(66.6%)이다. 하지만 여전히 33명(11.7%)은 봉사활동 담당자가 없는 것으로 알고 있다. 기관유형별로 보면, 전담직원의 경우 노인복지시설이 좀 더 높게 나타났고, 일반직원과 전담직원이 없다고 응답한 경우는 장애인복지시설이 높은 분포를 보이고 있었다. 하지만 이러한 분포의 차이는 통계적으로 유의하지 못하였다.

봉사활동 교육회수의 경우 전체 봉사자들은 적어도 1회 이상 교육을 받았다고

응답한 경우가 146명(84.2%)이었으며, 받은 적이 없다고 응답한 경우가 46명(15.8%)으로 나타났지만, 본 연구의 전체 조사대상자 중 89명(30.4%)이 자원봉사 활동 경력이 6개월 미만이라는 점에서 대부분은 봉사활동 동안 교육을 받는다고 예측할 수 있다. 기관 유형별로 보면, 노인복지시설의 자원봉사자의 경우 2회와 4회 이상이라고 응답한 경우가 좀 더 많았으며, 받은 적이 없거나, 1회, 3회라고 응답한 경우는 장애인복지시설에서 상대적으로 높은 분포를 보였다. 이러한 분포의 차이는 통계적으로 유의하였다($x^2=20.040$, $p<.001$).

봉사활동업무의 결정과정에서는 전체적으로 봉사자와 협의 후 결정 107명(36.8%), 봉사자가 직접 47명(16.2%), 봉사자가 희망하는 업무를 기관에서 부여 39명(13.4%)으로 봉사자가 봉사활동에 관여하는 경우가 66.4%로 대부분을 차지하고 있었고, 자신의 의지보다 기관 지정(51명), 이웃동료 부탁(24명), 기타(23명)의 경우 33.6%의 분포를 보였다.

기관 유형에 따른 봉사활동업무 결정 과정을 살펴보면, 노인복지시설의 경우 봉사자와 협의 후 결정이 41.7%, 기관지정 16.0%, 희망업무 기관부여 15.3%, 봉사자가 직접 13.9%, 이웃동료 부탁 6.9%, 기타 6.3%의 분포를 보이고 있고, 장애인복지시설의 경우도 그 순위는 비슷하게 분포에서는 봉사자와 기관 협의 32.0%, 1관지정 19.0%, 봉사자 직접 18.4%, 희망업무 기관부여 11.6%, 이웃동료 부탁 9.5%, 기타 9.5%의 분포를 보였다. 하지만 이러한 분포의 차이는 통계적으로 유의하지 못하였다.

제 3 절 자원봉사자의 자원봉사활동 참여 기간

1. 기관유형에 따른 자원봉사 참여 기간

노인복지시설과 장애인복지시설에서 자원봉사활동을 하고 있는 자원봉사자의 자원봉사활동 참여 기간을 파악하고 자원봉사활동 기관에 따라 자원봉사자의 자원봉사활동 참여 기간은 어떠한 차이가 있는지 살펴보았다.

그 결과는 <표 17>과 같다.

먼저 전체 자원봉사자에 대한 자원봉사활동 참여 기간을 살펴보면, 자원봉사자의 30.4%가 6개월 미만이라고 응답하였고, 4년 이상 19.8%, 1~2년 미만 16.7%이었으며, 2~3년 미만과 3~4년 미만이 11.6%로 같은 응답 비율을 나타내었다. 그리고 6개월~1년 미만이 9.9%로 응답하여 가장 낮은 분포를 나타내었다.

자원봉사활동 기관에 따른 자원봉사활동 참여 기간을 살펴보면, 노인복지시설 자원봉사자의 경우 6개월 미만 40명(27.6%)으로 가장 많은 분포를 나타냈고, 다음으로 1~2년 미만 25명(17.2%), 4년 이상 24명(16.6%), 3~4년 미만 23명(15.9%), 2~3년 미만 19명(13.1%), 6개월~1년 미만 14명(9.7%)의 순으로 분포하였다. 장애인복지시설 자원봉사자의 경우 6개월 미만 49명(33.1%)으로 가장 많은 분포를 보였으며, 다음으로 4년 이상 34명(23.0%), 1~2년 미만 24명(16.2%)에 이어 2~3년 미만과 6개월~1년 미만이 15명(10.1%), 3~4년 미만 11명(7.4%)의 분포를 보이고 있다.

<표 17> 자원봉사활동 참여 기간

구분	노인복지시설	장애인복지시설	전체	χ^2
	빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)	
6개월 미만	40(27.6)	49(33.1)	89(30.4)	7.365
6개월~1년 미만	14(9.7)	15(10.1)	29(9.9)	
1~2년 미만	25(17.2)	24(16.2)	49(16.7)	
2~3년 미만	19(13.1)	15(10.1)	34(11.6)	
3~4년 미만	23(15.9)	11(7.4)	34(11.6)	
4년 이상	24(16.6)	34(23.0)	58(19.8)	
계	145(49.5)	148(50.5)	293(100)	

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

이러한 결과는 통계적으로 유의한 분포의 차이는 없었지만 장애인복지시설 자원봉사자의 참여 기간은 신규 자원봉사자와 장기 자원봉사자로 확연히 구분되는 반면, 노인복지시설 자원봉사자의 경우 상대적으로 참여 기간의 분포가 골고루

되어 있는 것을 확인 할 수 있다. 또한 1~4년 사이의 자원봉사자의 봉사활동 기간을 살펴보았을 때도 노인복지시설은 비슷한 비율을 나타내고 있지만 장애인거주시설의 경우 그 비율이 줄어드는 경향으로 나타나고 있다. 따라서 노인복지시설의 자원봉사자들이 장애인복지시설에서 봉사활동을 하는 자원봉사자들에 비해 첫 봉사활동 이후 중도 탈락함이 없이 지속적으로 봉사활동을 유지하고 있는 것이라 할 수 있다.

2. 지속성 영향 요인과 자원봉사활동 지속 여부

자원봉사자의 인구사회학적 요인과 자원봉사활동 지속성 영향 요인에 따라 자원봉사자의 자원봉사활동 참여 기간에 차이는 어떠한지 살펴보았다.

1) 인구사회학적 요인에 따른 자원봉사활동 참여 기간의 차이

자원봉사자의 인구사회학적 요인에 따라 자원봉사자들이 자원봉사활동에 참여한 기간의 차이를 살펴보면 <표 18>과 같다.

자원봉사자의 인구사회학적 요인을 구체적으로 살펴보면, 성별에서는 여자가 평균 3.33점으로 남자의 평균 3.03점보다 높게 나타났지만 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 연령에서는 50세 이상에서 평균 4.47점으로 자원봉사활동 참여기간이 가장 길게 나타났고, 20대~30대에서는 연령대가 높아질수록 자원봉사활동 참여기간이 길어지는 것으로 나타났다. 하지만 20세 미만의 경우 평균 2.92점으로 40대 보다는 낮지만 20대~30대 보다는 오랜 자원봉사활동 기간을 나타냈다. 이러한 차이는 통계적으로 유의하였으며($F=9.106, p<.001$), 특히 집단 간의 유의한 차이를 확인하기 위하여 사후검정인 Scheffe 분석을 실시한 결과 50세 이상의 집단이 20세 미만, 20대, 30대 집단 보다 더 오래 봉사활동에 참여하고 있고, 40대 집단이 20대 집단 보다 더 오래 봉사활동에 참여하고 있으며 집단 간 유의한 차이가 있었다. 또한 학력에서도 대체로 학력이 높아질수록 자원봉사활동 참여기간이 길어지는 것으로 나타났지만 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 마지막으로 조사대상자의 종교에 따른 분포의 차이가 없어 종교가 있는 경우와 없는 경우로

나누어 살펴보았다. 종교가 있는 집단이 평균 3.41점으로 종교가 없는 집단의 평균 2.84점보다 높게 나타났으며 통계적으로 유의한 차이를 보여($t=-2.471$, $p<.05$), 종교가 있을수록 자원봉사활동을 오래 참여한다고 할 수 있다.

<표 18> 인구사회학적 요인과 자원봉사활동 참여 기간

구분	자원봉사활동 참여 기간					
	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t/F</i>	사후검증	
성별	남자	93	3.03	1.914	-1.244	-
	여자	197	3.33	1.897		
연령	20세 미만 ^a	59	2.92	1.822	9.106***	e>a,b,c d>b
	20대 ^b	51	2.47	1.579		
	30대 ^c	42	2.76	1.694		
	40대 ^d	93	3.47	1.920		
	50세 이상 ^e	45	4.47	1.878		
학력	중졸이하	34	3.21	1.805	.236	-
	고졸이하	64	3.23	2.053		
	대졸이하	168	3.27	1.826		
	대학원이상	15	3.67	2.380		
종교	종교없음	97	2.84	1.789	-2.471*	-
유무	종교있음	193	3.41	1.930		

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

2) 심리적 요인에 따른 자원봉사활동 참여 기간의 차이

자원봉사활동 지속성 요인들 중 심리적 요인에 따라 자원봉사자들이 자원봉사활동 참여 기간에 차이를 살펴보았다. 자원봉사자의 심리적 요인 중 지지도, 만족도 그리고 적합도의 정도에 따른 자원봉사활동 참여기간의 차이는 <표 19>와 같다.

<표 19> 지지도, 만족도, 적합도와 자원봉사활동 참여 기간

구분	자원봉사활동 참여 기간					
	N	M	SD	F	사후검증	
이타성	293	3.24	1.906	1.286	—	
자원봉사활동 지지도	매우 지지적이지 않다 ^a	16	3.44	2.065		
	지지적이지 않다 ^b	12	2.25	1.422		
	그저 그렇다 ^c	58	2.64	1.794	4.037**	e>c
	지지적이다 ^d	121	3.22	1.934		
	매우 지지적이다 ^e	86	3.76	1.834		
자원봉사활동 만족도	매우 불만족 ^a	9	3.67	1.658		
	대체로 불만족 ^b	5	1.80	1.304		
	그저 그렇다 ^c	49	2.65	1.866	5.878***	e>c, d
	대체로 만족 ^d	147	3.03	1.896		
	매우 만족 ^e	83	3.98	1.780		
봉사활동내용 적합도	적합하지 않다 ^a	7	2.57	1.813		
	그저 그렇다 ^b	64	2.52	1.817		
	대체로 적합하다 ^c	136	3.26	1.868	7.784***	d>b, c
	매우 적합하다 ^d	57	4.11	1.810		

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

구체적으로 살펴보면, 자원봉사활동에 참여하는 자원봉사자의 이타성 정도는 평균 3.24점으로 봉사활동 기간이 대체로 1~2년 수준이었고 통계적으로 유의하지 않았다. 자원봉사활동 지지도에서는 매우 지지적이다가 3.76점으로 가장 높게 나타났다. 자원봉사활동 지지도에 따른 자원봉사활동 참여 기간에는 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다(F=4.037, p<.01). 특히 집단 간의 유의한 차이를 확인하기 위하여 사후검정인 Scheffe 분석을 실시한 결과 ‘매우 지지적이다’ 집단이 ‘그저 그렇다’ 집단 보다 자원봉사활동 기간이 길며 집단 간 유의한 차이가 있었다. 자원봉사활동 만족도에서도 매우 만족할 경우 평균 3.98점으로 자원봉사활동 참여 기간이 가장 오랜 것으로 나타났으며, 대체로 자원봉사활동 만족도가 높을수록 자원봉사활동 참여 기간이 오래 지속되는 것으로 나타났으며, 자원봉사활동 만족

도에 따라 자원봉사활동 참여 기간에는 통계적으로 유의한 차이가 있다($F=5.878$, $p<.001$). 집단 간의 유의한 차이를 확인하기 위하여 실시한 Scheffe 분석결과 ‘매우 만족한다’ 집단이 ‘그저 그렇다’, ‘대체로 만족한다’ 집단 보다 참여기간이 길며 집단 간 유의한 차이가 있다. 마지막으로 봉사활동내용의 적합도에서도 ‘매우 적합하다’의 집단의 평균이 4.11점으로 가장 높게 나타났으며, 대체로 봉사활동 내용이 적합할수록 자원봉사활동 참여 기간은 길어지는 것으로 나타났으며, 자원봉사활동 업무내용이 적합도에 따라 자원봉사활동 참여 기간에는 통계적으로 유의한 차이를 보였다($F=70784$, $p<.001$). 집단 간의 유의한 차이를 확인하기 위한 Scheffe 분석결과 ‘매우 적합하다’ 집단이 ‘그저 그렇다’, ‘대체로 적합하다’ 집단 보다 참여 기간이 길며 집단 간 유의한 차이가 있다.

3) 대인관계 요인에 따른 자원봉사활동 참여 기간의 차이

자원봉사활동 지속성 요인 들 중 대인관계 요인에 따라 자원봉사자들의 자원봉사활동 참여 기간의 차이를 살펴보면 <표 20>과 같다.

먼저 대인관계 요인 중 봉사대상자와의 관계를 살펴보면, 봉사대상자와 관계가 ‘매우 원만하다’의 집단에서 평균 4.07점으로 가장 높게 나타났으며, 대체로 봉사대상자와의 관계가 원만할수록 자원봉사활동에 참여한 기간이 길게 나타났으며, 봉사 대상자와의 관계에 따라 자원봉사활동 참여 기간에는 통계적으로 유의한 차이가 있다($F=10.200$, $p<.001$). 또한 집단 간의 유의한 차이를 확인하기 위해 사후검정인 Scheffe 분석결과에서도 ‘매우 원만하다’ 집단이 ‘불편하다’, ‘그저 그렇다’, ‘매우 원만하다’ 집단 보다 참여 기간이 길며, ‘원만한 편이다’ 집단이 ‘그저 그렇다’ 집단 보다 오래 봉사활동에 참여하며 집단 간 유의한 차이를 보였다.

동료 봉사자와의 관계를 살펴보면, 동료 봉사자와 관계가 ‘매우 원만하다’ 집단의 평균이 3.65점으로 가장 높게 나타났지만, ‘대체로 불편하다’의 집단의 평균이 3.50점으로 높은 참여 기간을 보였다. 다음으로 ‘원만한 편이다’ 집단의 평균이 3.22점, ‘매우 불편하다’ 집단의 평균이 3.00점, ‘그저 그렇다’ 집단의 평균이 2.52 점을 나타나고 있고, 이러한 차이는 통계적으로 유의하였다($F=2.828$, $p<.05$). 집단 간의 유의한 차이를 확인하기 위한 Scheffe 분석결과 ‘매우 원만하다’ 집단이

‘그저 그렇다’ 집단 보다 봉사활동에 더 오래 참여하며 집단 간 유의한 차이가 있었다.

<표 20> 대인관계 요인과 자원봉사활동 참여 기간

구분	자원봉사활동 참여 기간					
	N	M	SD	F	사후검증	
봉사 대상자와 관계	불편하다 ^a	6	1.67	1.633	10.200***	d>a,b,c c>b
	그저 그렇다 ^b	66	2.48	1.825		
	원만한 편이다 ^c	146	3.25	1.764		
	매우 원만하다 ^d	72	4.07	1.960		
동료 봉사자와 관계	매우 불편하다 ^a	2	3.00	2.828	2.828*	e>c
	대체로 불편하다 ^b	2	3.50	3.536		
	그저 그렇다 ^c	48	2.52	1.798		
	원만한 편이다 ^d	151	3.22	1.854		
	매우 원만하다 ^e	89	3.65	1.943		
봉사 담당자와 관계	매우 불편하다 ^a	0	-	-	9.162***	e>b,c,d d>b c>b
	대체로 불편하다 ^b	6	1.17	.408		
	그저 그렇다 ^c	61	2.62	1.800		
	원만한 편이다 ^d	152	3.21	1.893		
	매우 원만하다 ^e	72	4.01	1.788		

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

봉사 담당자와의 관계를 살펴보면, ‘매우 원만하다’ 집단의 평균이 4.01점으로 가장 높게 나타났으며, 봉사 담당자와의 관계가 원만할수록 자원봉사활동 참여 기간은 길게 나타나고 있으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다(F=9.162, p<.001). 집단 간의 유의한 차이를 확인하기 위한 Scheffe 분석결과 ‘매우 원만하다’ 집단과 ‘대체로 불편하다’, ‘그저 그렇다’, ‘원만한 편이다’ 집단 보다 봉사활동 기간이 길며, ‘원만한 편이다’ 집단이 ‘대체로 불편하다’ 집단 보다 오래 지속하

며, ‘그저 그렇다’ 집단이 ‘대체로 불편하다’ 집단 보다 자원봉사활동에 오래 참여하였고, 집단 간 유의한 차이를 보였다.

4) 자원봉사관리 요인에 따른 자원봉사활동 참여 기간의 차이

자원봉사활동 지속성 요인 중 자원봉사 관리 요인에 따라 자원봉사자들의 자원봉사활동 참여 기간의 차이를 살펴보면 <표 21>과 같다.

<표 21> 자원봉사 관리 요인과 자원봉사활동 참여 기간

구분	자원봉사활동 참여 기간					
	N	M	SD	F	사후검증	
봉사 활동 담당 자	전담직원없음 ^a	34	2.29	1.715	8.736***	c>a,b
	일반직원 ^b	63	2.79	1.985		
	전담직원 ^c	192	3.54	1.841		
봉사 활동 교육 회수	받은적 없다	46	3.91	1.998	2.255	—
	1회	89	3.00	1.942		
	2회	65	3.06	1.784		
	3회	55	3.05	1.850		
	4회 이상	36	3.50	1.890		
봉사 활동 업무 결정 과정	봉사자 직접 ^a	47	3.57	1.874	4.428**	c>f
	기관담당자부 여(희망업무) ^b	37	3.57	1.879		
	봉사자와 기관 협약 ^c	107	3.56	1.844		
	이웃동료부탁 ^d	24	2.33	1.903		
	기관지정 ^e	51	3.00	1.960		
	기타 ^f	23	2.04	1.430		

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

먼저 봉사활동 담당자에 따른 자원봉사활동 참여 기간의 차이를 보면, 전담직원이 있는 경우 3.54점으로 가장 높게 나타났고, 일반직원이 2.79점, 전담직원이 없

는 경우 2.29점으로 담당직원이 있고 전담직원일수록 자원봉사활동 참여 기간은 오래 지속되며 통계적으로 유의한 차이를 보였다($F=8.736, p<.001$). 이때 집단 간의 유의한 차이를 확인하기 위해 Scheffe 분석결과 전담직원 집단이 일반직원 집단, 전담직원 없음 집단 보다 크며 집단 간 유의한 차이가 있다. 봉사활동 교육 회수에서는 받은 적 없다가 3.91점으로 가장 높게 나타났으나 대체로 봉사활동을 받은 회수가 높을수록 자원봉사활동 참여 기간은 길어지는 것으로 나타났다. 하지만 이러한 차이는 통계적으로 유의하지 못하였다.

마지막으로 봉사활동 업무 결정과정에서는 봉사자가 직접 3.57점, 희망업무를 기관에서 부여 3.57점, 봉사자와 협의가 3.56점으로 봉사활동 업무 결정에 봉사자가 참여하는 집단이 높게 나타났고 통계적으로 유의하였다($F=4.428, p<.01$). 특히 집단 간 유의한 차이를 확인하기 위해 Scheffe 분석결과 봉사자와 협의 후 결정하는 집단이 기타 집단보다 더 오래 봉사활동에 참여한다는 유의한 차이를 보였다.

제 5 장 결론 및 제언

제 1 절 연구결과의 요약

본 연구의 목적은 자원봉사활동 참여 기관 유형에 따른 자원봉사 활동 지속 영향 요인의 차이를 비교·분석하여 기관 유형에 따라 자원봉사활동을 지속할 수 있는 방안을 모색하는데 그 목적이 있다.

본 연구에서는 선행연구 등에서 제시한 자원봉사자의 자원봉사활동 지속에 영향을 미치는 요인들을 중심으로 재구성하여 인구사회학적 요인, 활동상황 요인, 심리적 요인, 대인관계 요인, 자원봉사관리 요인으로 나누어 자원봉사활동 지속에 영향을 주는 요인을 비교·분석하였다.

이를 위해 제주특별자치도내 노인복지시설과 장애인복지시설에서 자원봉사활동에 참여하고 있는 자원봉사자를 조사대상자로 하였으며, 비확률 표집방법인 임의 표집방법을 사용하여 노인복지시설 150명, 장애인복지시설 150명으로 총300명에게 설문조사를 실시하였다. 조사기간은 2012년 4월 25일부터 5월 10일 까지 본 연구자가 기관을 직접 방문하여 각 기관의 자원봉사자를 대상으로 자원봉사담당자와 함께 진행하였으며, 회수된 설문지 중 불성실한 설문 5부를 제외한 노인복지시설 146부, 장애인복지시설 149부로 총295부가 최종 분석에 사용되었다.

1. 조사대상자의 자원봉사활동 상황

노인복지시설과 장애인복지시설에서 자원봉사활동을 하고 있는 자원봉사자의 일반적 특성에 대한 결과는 다음과 같다.

첫째, 조사대상자의 인구사회학적 특성을 살펴보면, 성별에서는 노인복지시설(61%), 장애인복지시설(74.7%)의 여자 자원봉사자가 높은 비율을 차지하고 있으며, 장애인복지시설에서 여자 자원봉사자의 비율이 좀 더 높았다. 연령분포에서는 노인복지시설의 경우 30대 이상 69.7%, 20대와 20세 미만 30.3%의 분포로 30

대 이상이 2배 이상 많은 반면, 장애인복지시설 봉사자의 경우 30대 이상 54.8%, 20대와 20세 미만 45.3%로 그 분포가 비슷하며 노인복지시설에 비해 상대적으로 낮은 연령 분포를 보이고 있다. 또한 학력에서도 노인복지시설의 경우 대졸이하가 72.2%로 고졸이하와 중졸이하를 합친 23.3%보다 3배 이상 높게 나타난 반면 장애인복지시설 자원봉사자는 대졸이하가 46.8%, 고졸이하와 중졸이하가 46.7%로 비슷한 분포를 보이고 있다. 연령과 학력의 분포에 의하면 노인복지시설 자원봉사자는 중장년층 이상의 고학력자가 많고, 장애인복지시설 자원봉사자의 경우 상대적으로 청소년층 즉 중학교에서 대학교까지의 여학생들이 많다는 사실을 확인할 수 있다. 종교에서는 노인복지시설과 장애인복지시설 자원봉사자들 모두 종교 없음이 33.8%와 32.7%로 비슷하였으며, 종교가 있는 경우에도 불교, 기독교, 천주교, 기타 순으로 분포를 나타냈다.

둘째, 조사대상자의 자원봉사활동 상황 요인을 비교해보면, 자원봉사활동 참여 동기에서는 노인복지시설의 경우 ‘어려운 이웃에게 도움을 주기 위해(47.9%)’, ‘새로운 경험과 대인관계를 위해(13.2%)’, ‘여가를 보람 있게 보내기 위해(11.8%)’, ‘종교 및 소속 단체 활동의 일환으로(11.8%)’, ‘지식, 기술, 재능 활용을 위해(11.1%)’, ‘사회발전에 기여하기 위해(4.2%)’의 분포를 보인 반면, 장애인복지시설의 경우 ‘어려운 이웃에게 도움을 주기 위해(41.5%)’, ‘여가를 보람 있게 보내기 위해(24.5%)’, ‘새로운 경험과 대인관계를 위해(12.2%)’, ‘종교 및 소속 단체 활동의 일환으로(9.5%)’, ‘지식, 기술, 재능 활용을 위해(6.8%)’, ‘사회발전에 기여하기 위해(5.4%)’의 순으로 나타났다. 자원봉사활동 참여 경로에서는 노인복지시설 자원봉사자의 경우 ‘가족이나 친지의 권유(20.8%)’, ‘자원봉사자의 권유(20.1%)’, ‘종교나 사회단체의 권유(18.1%)’, ‘봉사기관 직접방문(14.6%)’, ‘기타(13.9%)’, ‘기관이나 시설의 자체 홍보물(7.6%)’, ‘언론매체(4.9%)’의 분포를 보이고 있고, 장애인복지시설 자원봉사자의 경우 ‘기타(26.2%)’, ‘가족이나 친지의 권유(21.5%)’, ‘봉사기관 직접 방문(17.4%)’, ‘기관이나 시설의 자체 홍보물(13.4%)’, ‘자원봉사자의 권유(12.1%)’, ‘종교나 사회단체의 권유(6.0%)’, ‘언론매체(3.4%)’의 분포를 보였다.

자원봉사자들의 최근 2개월간 자원봉사활동 참여를 살펴보면, 노인복지시설 자원봉사자의 경우 8회 이상 31.4%와 2~3회 28.5%로 나타났지만 장애인복지시설 자원봉사자의 경우 2~3회 봉사활동을 참여했다고 응답한 경우가 51.7%로 높게

나타났고, 1회라고 응답한 경우는 19.0%의 비율로 같았다. 이러한 자원봉사자의 자원봉사활동 참여는 노인복지시설(71.9%)과 장애인복지시설(87.2%) 자원봉사자 대부분이 정기적으로 자원봉사활동에 참여하고 있는 것으로 나타났다. 그리고 자원봉사활동 참여 형태에서는 노인복지시설 자원봉사자의 경우 ‘팀(단체) 소속’ 68.5%, ‘개인적’ 16.4%, ‘가족과 함께’ 11.0%, ‘기타’ 4.1%의 분포를 나타냈고, 장애인복지시설 자원봉사자의 경우 ‘팀(단체) 소속’ 81.2%, ‘가족과 함께’ 12.8%, ‘개인적’ 3.4%, ‘기타’ 2.7%의 분포를 보였다.

자원봉사활동 업무내용에서는 노인복지시설과 장애인복지시설의 자원봉사자 모두 단순 노력봉사(54.9%, 76.7%)를 많이 하고 있는 것으로 나타났지만, 노인복지시설의 경우 장애인복지시설에 비하여 다양한 자원봉사활동 내용에 참여하고 있는 것으로 나타났다.

자원봉사활동을 중단할 경우 그 이유에 대한 응답으로는 노인복지시설 자원봉사자의 44.4%와 장애인복지시설 자원봉사자의 50.0%가 ‘시간상의 문제’로 자원봉사활동을 중단 할 것이라고 응답하였고, 다음으로 각각 29.6%와 20.7%의 응답자가 ‘건강상의 문제’로 중단하게 될 것이라고 하였다. 그리고 자원봉사활동의 지속 요인에 대한 질문에서는 노인복지시설과 장애인복지시설 자원봉사자가 각각 33.3%와 41.9%에서 ‘개인의 의지와 신념’이 가장 중요한 요인으로 꼽았으며, 다음으로 각각 31.9%와 35.1%의 응답자가 ‘자원봉사 성과에 대한 만족감’이 중요하다고 하였다.

셋째, 노인복지시설과 장애인복지시설에서 자원봉사활동에 참여하고 있는 자원봉사자의 자원봉사활동 참여시간을 살펴보면, 노인복지시설 자원봉사자의 경우 ‘6개월 미만(27.6%)’, ‘1~2년 미만(17.2%)’, ‘4년 이상(16.6%)’, ‘3~4년 미만(15.9%)’, ‘2~3년 미만(13.1%)’, ‘6개월~1년 미만(9.7%)’의 분포를 보이고 있었으며, 장애인복지시설 자원봉사자는 ‘6개월 미만(33.1%)’, ‘4년 이상(23.0%)’, ‘1~2년 미만(16.2%)’, ‘2~3년 미만(10.1%)’, ‘6개월~1년 미만(10.1%)’, ‘3~4년 미만(7.4%)’의 분포로 나타났다.

2. 자원봉사활동 기관 유형에 따른 자원봉사활동 지속성 요인의 차이

노인복지시설과 장애인복지시설 자원봉사자의 자원봉사활동 기관 유형에 따른 자원봉사활동 지속성 요인의 차이에 대한 결과는 다음과 같다.

첫째, 노인복지시설 자원봉사자와 장애인복지시설 자원봉사자간의 심리적 요인의 차이를 살펴보면, 이타성에서는 장애인복지시설의 평균이 3.91점으로 노인복지시설의 평균 3.76점보다 높게 나타났고 통계적으로 유의한 차이를 나타냈다($t=-2.072, p<.05$). 하지만 자원봉사활동 지지도와 만족도, 적합도에서는 노인복지시설의 자원봉사자의 평균 점수가 장애인복지시설 자원봉사자의 평균점수보다 더 높게 나타났다. 하지만 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

둘째, 노인복지시설 자원봉사자와 장애인복지시설 자원봉사자 간 대인관계 요인의 차이를 살펴보면, 봉사대상자와의 관계와 자원봉사담당자와의 관계에서는 노인복지시설 자원봉사자에서 평균 점수가 더 높게 나타났고, 동료봉사자와의 관계에서는 장애인복지시설에서 더 높게 나타났다. 하지만 통계적으로는 모두 유의한 차이가 없었다.

셋째, 노인복지시설 자원봉사자와 장애인복지시설 자원봉사자 간 자원봉사관리 요인의 차이를 살펴보면, 봉사활동담당자 유무에 대한 질문에서 노인복지시설과 장애인복지시설 모두 대부분 담당직원이 있는 것으로 나타났고, 그 차이는 통계적으로 유의하였다($t=2.047, p<.05$). 봉사활동 교육회수의 경우 자원봉사자 대부분이 1회 이상 자원봉사활동 교육을 받은 경험이 있다고 응답하고 있지만 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 그리고 봉사활동 업무 내용 결정 과정에서는 통계적으로 유의한 차이가 없었고 노인복지시설과 장애인복지시설 모두 봉사자와 기관이 협의 후 결정하다가 가장 높았고, 다음으로 봉사활동을 기관에서 정해준다는 응답이 높았다.

3. 자원봉사자의 지속성 요인에 따른 자원봉사 참여기간의 차이

자원봉사활동 지속성 요인에 따른 자원봉사활동 참여 기간의 차이에 대한 결과는 다음과 같다.

첫째, 인구사회학적 요인에서의 자원봉사활동 참여 기간의 차이를 살펴보면, 성별의 경우 여자가 남자보다 자원봉사활동 참여 기간이 길게 나타났지만 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 연령에서는 50세 이상에 자원봉사활동을 가장 오래 지속하고 있었으며, 대체로 연령대가 높을수록 자원봉사활동 참여 기간이 길게 타났고 통계적으로 유의한 차이가 있었다($F=9.106, p<.001$). 학력에서도 학력이 높을수록 자원봉사활동 참여기간이 길었지만 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 종교 유무에서는 종교가 있는 경우가 종교가 없는 경우보다 평균 점수가 높게 나타나 종교가 있을 경우 자원봉사활동을 오래 지속한다고 할 수 있으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다($t=-2.471, p<.05$).

둘째, 심리적 요인에서의 자원봉사활동 참여 기간의 차이를 살펴보면, 이타성의 자원봉사활동 참여 기간과 유의한 차이가 없었다. 반면 자원봉사활동 지지도($F=4.037, p<.01$)와 만족도($F=5.878, p<.001$), 적합도($F=7.784, p<.001$)에서는 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 대체로 자원봉사활동 지지도, 만족도, 적합도가 좋을수록 자원봉사활동은 오래 지속하는 것을 알 수 있다.

셋째, 대인관계 요인에서의 자원봉사활동 참여 기간의 차이를 살펴보면, 봉사대상자와의 관계($F=10.200, p<.001$), 동료봉사자와의 관계($F=2.828, p<.05$), 봉사담당자와의 관계($F=9.162, p<.001$) 모두에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 집단 간 차이에서 대체로 봉사대상자와 관계, 동료봉사자와 관계, 봉사담당자와의 관계가 좋을수록 자원봉사활동 참여 기간은 길게 나타났다.

제 2 절 정책적 함의 및 제언

1. 지속성 증진을 위한 제언

지속적인 자원봉사활동의 문제를 위한 제안을 다음과 같이 제시하고자 한다.

첫째, 자원봉사자의 특성과 요구에 맞게 개별화된 인정과 보상정책의 지속적 실천이 이루어져야 한다. 자원봉사자의 사기진작을 위한 보상기준 등의 여러 가지 방법들을 모색하기 위한 자원봉사 관리자 및 지자체의 적극적인 협조가 이루어져야 할 것이며 물질적 보상보다는 심리적 욕구충족의 인정보상 정책이 자원봉사자의 특성과 욕구에 맞게 개별화되어 정책이 수립될 수 있도록 지속적 실천이 이루어져야 한다.

둘째, 자원봉사자들에게 다양한 프로그램의 참여기회를 제공하여야 한다. 자원봉사활동의 참여 동기가 지속성을 유지하는데 중요하게 작용함을 알 수 있었다. 대부분의 자원봉사자들의 활동처가 사회복지시설에 국한되어 자원봉사자들이 다양한 프로그램을 접하게 되는 계기가 미비하다. 따라서 자원봉사자들을 활용하는 기관이나 자원봉사센터에서는 자원봉사자들의 관리차원만이 아닌 지속적인 자원봉사활동이 이루어 질 수 있도록 다양한 프로그램의 참여가 이루어지도록 하여야 한다.

셋째, 자원봉사활동의 지속성 증진을 위한 만족도 향상은 자원봉사활동의 활성화에 영향을 미친다. 이들의 자원봉사활동의 만족도를 향상시키기 위해서는 자원봉사자 자신들의 자발적인 참여가 자신의 삶에 보람과 긍지를 가지고 오며 나아가서는 자아향상과 능력개발을 통한 지역사회에 환원 할 수 있는 기회가 주어져야 할 것이다. 이는 곧 지속성에도 영향력을 미칠 것으로 보여진다.

넷째, 자원봉사자들에 대한 사회적 인정 분위기가 정착되어야 한다. 자원봉사자들의 보상형태는 기관들마다 다양한 인센티브를 적용하고 있지만 정작 자원봉사자들은 물질적 보상보다는 심리적 사회적 보상에 높은 만족감을 나타냄을 알 수 있다. 또한 자원봉사자를 활용하는 기관에서 심리적 충족감을 주느냐에 따라 자원봉사자들의 만족도가 달라짐을 알 수 있다. 따라서 자원봉사자들의 인센티브

정책에 앞서서 심리적 보상욕구를 충족할 수 있는 자원봉사자들에 대한 사회적 인정 분위기가 확산되어야 한다.

2. 정책적 제언

지역사회의 자원봉사활성화를 위하여 전국의 248개 자원봉사센터가 설치되어 자원봉사활동의 중추적인 역할을 수행하고 있으며, 2007년 7월에는 248개 자원봉사센터에 자원봉사코디네이터 양성, 자원봉사 단체지원, 자원봉사 활성화 시책 추진 등으로 매년 자원봉사자와 활동인원이 증가하고 있다. 이러한 부분에서 향후 자원봉사센터의 역할이 자원봉사자들의 참여 동기에 의한 만족도 및 지속성에 상당한 영향력을 미칠 것으로 보인다.

본 연구에 의하여 향후 자원봉사활동의 지속성을 유지하기 위한 정책적인 제안을 말하고자 한다.

첫째, 실질적인 자원봉사자의 모집과 프로그램 개발을 위하여 효과적인 홍보방법과 프로그램 개발에 대한 연구가 필요하다. 자원봉사자 모집에 있어서 양적팽창에 기준을 두지 말고 질적 향상에 기준을 두며 아울러 개개인의 질적 향상이 함께 이루어져야 한다. 이에 자원봉사자들의 질적 수준을 향상하기 위해서는 다양한 분야에 많은 자원봉사자들의 참여하기 위한 각종 프로그램이 지역사회 전반에 확산될 수 있는 시민참여형태의 프로그램 개발이 이루어져야 할 것이다. 또한 이에 상응하여 사회복지분야의 수요처가 대부분인 자원봉사자들에게 문화, 체육, 환경 등의 다양한 수요처 개발이 이루어져야 할 것으로 본다.

둘째, 자원봉사자 인정 보상 정책의 범위를 어디까지 할 것인가에 대한 고민이 이루어져야 한다고 본다. 자원봉사자들이 그 동안은 무보수성의 개념에 입각하여 봉사활동을 진행, 심리적 욕구충족 형태의 보람과 긍지심에서, 이제는 자원봉사활동이 누적 시간의 평가에 따라 일종의 '봉사활동의 대가', '사회적 특혜'로까지 이어지는 경우가 생기는 현상이 발생하고 있다. 봉사활동 실적이 객관적이고 합리적인 판단이 될 수는 있으나, 무보수성 자발성에 입각한 자원봉사활동을 시작한 봉사자들의 입장에서 자원봉사 인센티브 정책 적절한 기준안 마련이 필요하다고 본다.

셋째, 국가 및 지방자치단체의 지역사회 자원봉사센터 관리자의 전문성 제고를 위한 자원봉사관리자 질적 교육이 지속적으로 이루어져야 할 것이다.

자원봉사자 활동의 영역은 세분화 되어 가고 기존의 자원봉사자들의 욕구는 다양한 프로그램의 형태로 나타나고 있는 반면, 자원봉사센터 관리자의 전문성 교육 부재로 인한 자원봉사센터 관리자가 자원봉사자들의 욕구에 부응을 못하는 시점이 되어가고 있는 것 같다. 이에, 정부에서는 자원봉사자의 전문성 제고를 위하여 지금보다 더 체계적인 교육 시스템이 이루어져, 새롭고 다양한 프로그램의 개발 및 자원봉사자들의 욕구에 만족 할 수 있는 관리자의 면모가 갖추어질 수 있도록 뒷받침이 지속적이고 안정적으로 이루어져야 할 것이다.

참 고 문 헌

1. 단행본

- 강철희외(2000). 사회봉사의 이해, 서울: 이화여자대학교 출판부.
- 권중돈, 김기수, 조학래(2008). 자원봉사의 이해와 실천, 서울: 학지사.
- 김동배, 김선아, 이서원, 장신래, 조학래(2009). 자원봉사의 이해. 서울: 학지사.
- 김성경, 박운애, 이강현, 이성록(2005). 한국인의 자원봉사 의식 및 현황 조사연구. *볼런티어 21*, 행정자치부.
- 김성경(2007). “우리나라 자원봉사자의 적극적 자원봉사 참여형태의 영향요인에 관한 연구”. *한국가족복지학*, 21, 167-180.
- 김욱·송미영(2006). 대학생의 자원봉사 참여도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, *청소년복지연구*, 13, 343-355.
- 류기형외(2004). 자원봉사론, 서울: 양서원.
- 박건실(2011). 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, *지역사회연구*, 19(2), 211-235.
- 배기효, 김한영, 김현수, 남연희, 도기봉, 오현숙, 이미영, 전영록, 조당호(2007). *자원봉사론*, 서울: 공동체.
- 볼런티어 21*(2006). 한국인의 자원봉사 의식 및 활동현황, 5-50.
- 이만식 외(2010). 21세기 자원봉사관리 이론과 실제, 학지사.
- 이성록(1996). 제4의 물결 자원봉사 활동, 학문사.
- 이팔환·백남덕(2000). *자원봉사론*, 형설출판사.
- 조휘일(2002). *현대사회와 자원봉사*, 서울: 홍익재.
- 최일섭(1995). 사회복지 이념과 사회봉사활동, 아산사회복지사업재단.p. 189.
- 한국대학사회봉사협의회(2006). 대학의 봉사학습 활성화를 위한 실천 프로그램 연구, 한국대학사회봉사협의회, 26-26.
- 한국사회복지협의회(1997). *자원봉사의 효율적 관리 : 자원봉사를 처음 시작하는 사람들을 위한 안내서*, 한국사회복지협의회.

한덕웅(1990). 조직행동의 동기이론, 법문사.

홍은진(2006). 자원봉사의 참여에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 한국비영리 연구, 5(1), 33-71.

2. 학위논문

강정희(2009). 대학생 자원봉사활동의 지속성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 고려대학교 석사학위논문.

권순미(2001). 청소년 자원봉사활동의 지속성에 영향을 미치는 요인에 관한 탐색연구, 서울여자대학교 박사학위논문.

권지성(1999). 자원봉사 참여형태에 따른 대학생 자원봉사활동의 만족도, 서울대학교 석사학위논문.

김광희(1999). 자원봉사자의 봉사활동 지속성 유지 방안에 관한 연구.

김규광(2004). 대학생 자원봉사활동의 활성화 방안에 관한 연구, 동국대학교 석사학위논문.

김상욱(1990). 자원봉사활동의 만족도에 영향을 미치는 제요인, 서울대학교 석사학위논문.

김성은(2009). 대학생 자원봉사활동 지속성에 영향을 주는 요인에 관한 연구, 서강대학교 석사학위논문.

김숙경(2002). 사회복지분야 자원봉사자의 지속적 활동에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 대구대학교 박사학위논문.

김순선(1996). 한국 자원봉사활동의 활성화 방안에 관한 연구, 단국대학교 석사학위논문.

김정애(2006). 자원봉사자의 지속의지에 영향을 주는 요인에 관한 연구, 경원대학교 박사학위논문.

류경희(1994). 자원봉사활동의 중도탈락 요인과 대책에 관한 연구, 충북대학교 석사학위논문.

설경란(2002). 대학생 자원봉사자들의 자원봉사활동 향후 지속성 예측에 관한 연구, 이화여자대학교 석사학위논문.

- 송윤석(2010). 대학생 자원봉사활동 지속성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 장로회신학대학교 석사학위논문.
- 송지근(2001). 대학생 자원봉사자의 봉사활동 지속성 유지방안, 대구카톨릭대학교 석사학위논문.
- 오효근(2007). 대학생 자원봉사활동의 지속성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 경기대학교 박사학위논문.
- 원미순(2003). 대학생의 봉사학습 성과에 영향을 미치는 요인들에 관한 연구, 서울여자대학교 석사학위논문.
- 이명희(2004). 가족자원봉사활동과 일반자원봉사활동에 참여한 청소년에 관한 비교 연구(자아존중감, 이타성과 사회적 책임성을 중심으로), 숭실대학교 석사학위논문.
- 이성록(2001). 자원봉사 행동에 대한 다차원적 동인의 영향력, 서울여자대학교 박사학위논문.
- 이진묵(2001). 대학생 자원봉사활동이 자아존중감에 미치는 영향, 고려대학교 석사학위논문.
- 정소희(2010). 대학생 자원봉사자의 자원봉사 활동 지속에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 서울시립대학교 석사학위논문.
- 정진희(2007). 대학생 자원봉사활동의 지속에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 호남대학교 석사학위논문.
- 조성숙(2011). 대학생의 자원봉사활동 지속성에 관한 연구, 계명대학교 석사학위논문.
- 조휘일(1991). 한국사회복지 분야의 자원봉사 행동과 관련된 개인 및 조직 특성에 관한 연구, 숭실대학교 박사학위논문.
- 최은숙(2006). 인정보상 요인이 자원봉사 행동의 지속도와 강도에 미치는 영향, 평택대학교 박사학위논문.

3. 외국문헌

- Becker P., & Dhingra, P, H.(2001). Religious involvement and volunteering : Implications for civil society. *Social of Religion*, 62, 315-335.
- E. Schindler-Rainnman & Lippitt, R,(1975). *The Volunteer community Creative Use of Human Resources*, California : University Associates.
- Moore, L, F.,(1985). *Motivating Volunteer Vancouver*. The Vancouver Volunteers Centers Pub.

Abstract

This study is based on the type of volunteer organizations and analyzing the differences between the factors influencing the organizations, depending on the types of volunteer work to find ways for consistent participation.

To this end, a survey was taken with volunteer workers at seniors' and the disabled welfare centers located in Jeju Special Self-Governing Province. In subjects as influences affecting consistent participation of volunteer work presented in the previous studies, demographic, activity, psychological, interpersonal and volunteer management factors were reviewed.

The survey was used with a random sampling from non-probability sampling method. Samples were taken from 150 people respectively at seniors' and the disabled welfare centers. With some hand of the staff, total of 300 participants were questioned from April 25 to May 10, 2012. The survey was carried out by visiting the centers. Neglecting the 5 poor questionnaires, 146 and 149 samples at seniors' and the disabled welfare centers, total of 295 were referred as for the final analysis. In order to analyze the differences between the factors influencing the organizations and consistent effects, SPSS / WIN 18.0 program using statistical frequency analysis, reliability analysis, Chi-square verification, T-test, one-way ANOVA (ANOVA) was carried out.

First, by looking into circumstances in terms of demographic characteristics of volunteers, approximately 13.7% of women showed a higher ratio. By means of age and education, highly educated middle aged people were the most. Relatively younger girls at junior high schools to colleges have been found at center for the disabled. These differences, depending on the type of volunteer organizations, gender $\chi^2 = 5.899$ ($p < .05$), age $\chi^2 = 20.856$ ($p < .01$), Education $\chi^2 = 20.750$ ($p > .001$), a statistically significant difference

could be found in the results above.

Second, according to the type of volunteer organizations that attribute to the results of the state volunteer activities, people tended to participate with many different types of motivation at seniors' welfare centers. However, people at the disabled welfare centers were more likely to spend their spare time as volunteers. It seemed that, volunteer workers at seniors' welfare centers participated by others' advice. Volunteer workers at the disabled welfare centers were more likely to decide on their own by coming into promotional materials. In the case of volunteer at seniors' welfare centers, they had higher frequencies and various routes for people participating in, and seemed to attend more routinely. Moreover, it also seemed that they had more work load. So, both centers attached great importance to hospitality, satisfaction, individual willingness and value. The workers at the disabled welfare centers took more seriously than the ones at seniors' welfare centers.

Third, according to the types of volunteer work volunteering organizations, factors affecting people's willingness to continue the work can be found among people's benevolence ($t = -2.072$, $p < .05$), and the number of being trained about volunteer activities under the volunteer management's sub-region ($\chi^2 = 20.040$, $p < .001$) showed a statistically significant difference and interpersonal factors in the sub-region had no statistically significant differences among groups.

Fourth, by looking into the factors affecting people's willingness to continue the work and whether they had continued or not, in terms of demographic factors, age ($F = 9.106$, $p < .001$) and religion ($t = -2.471$, $p < .05$) had only statistically significant difference. In psychological factors, support volunteer activities ($F = 4.037$, $p < .001$), volunteer work satisfaction ($F = 5.878$, $p < .001$), volunteer activities compatibility ($F = 7.784$, $p < .001$) showed a difference. Volunteer subjects in the factor of interpersonal relationships with management ($F = 10.200$, $p < .001$), fellow volunteers and the relationship ($F =$

2.828, $p < .05$), the relationship between the workers and the staff ($F = 9.162$, $p < .001$) showed a significant difference, volunteer management personnel in the factor ($F = 8.736$, $p < .001$), volunteer work decision ($F = 4.428$, $p < .01$) showed a difference.

<부록>: 설 문 지

자원봉사활동 지속성에 관한 설문지

안녕하십니까?

저는 제주대학교 행정대학원에서 석사학위논문을 준비하고 있는 노현숙입니다.

자원봉사활동에 참여하고 계시는 분들을 대상으로 자원봉사활동 지속성에 관한 주제로 석사학위논문을 준비하고 있습니다.

바쁘시겠지만, 제주지역에서 이루어지고 있는 자원봉사활동이 중단없이 지속적으로 이루어질 수 있도록 하기 위한 방안을 모색하기 위한 논문이오니 여러분의 솔직한 답변과 협조를 당부드립니다. 응답내용은 법에 의거하여 비밀이 보장됨을 미리 약속드립니다. 귀하의 가정에 행복이 충만하시기를 기원합니다.

2012년 4월

제주대학교 행정대학원 석사과정 노현숙 드림

1. 다음은 귀하의 자원봉사활동(심리적 동기요인)에 관한 문항입니다. 해당하는 곳에 (✓)표를 해 주십시오.

1. 귀하의 자원봉사활동에 대해 가족과 주위의 지지도는 어느 정도입니까?
 - 1) 매우 지지적이지 않다 ()
 - 2) 지지적이지 않다 ()
 - 3) 그저 그렇다 ()
 - 4) 지지적이다 ()
 - 5) 매우 지지적이다 ()

2. 자원봉사활동에 참여하게 된 가장 큰 동기는 무엇입니까?

- 1) 어려운 이웃에게 도움을 주기 위하여 참여 ()
- 2) 사회발전에 기여하기 위하여 참여 ()
- 3) 여가를 보람있게 보내기 위하여 참여 ()
- 4) 새로운 경험과 대인관계를 넓히기 위하여 참여 ()
- 5) 종교 및 소속단체 활동의 일환으로 참여 ()
- 6) 내가 가지고 있는 지식, 기술, 재능을 활용하기 위하여 참여 ()

3. 귀하의 자원봉사활동에 참여 경로는?

- 1) TV · 라디오 등 언론매체를 통해 ()
- 2) 기관 · 시설 등 자체 홍보물을 통해 ()
- 3) 자원봉사자의 권유로 ()
- 4) 가족과 친지의 권유로 ()
- 5) 종교 · 사회단체의 권유로 ()
- 6) 봉사기관에 직접 방문 ()
- 7) 기타 ()

4. 귀하가 지금까지 자원봉사활동에 참여한 기간은?

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

5. 귀하께서 최근 2개월 동안 자원봉사활동에 참여한 횟수는?

- 1) 1회() 2) 2 ~ 3회() 3) 4 ~ 5회() 4) 6 ~ 7회() 5) 8회 이상()

6. 다음 문항을 읽으시고 귀하의 생각과 가장 가깝다고 생각되는 응답 칸에 √ 표시를 해 주세요.

문 항		전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	그저 그렇다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	나는 생활이 불편하더라도 이재민이 도움을 요청한다면 당분간 그들과 함께 살겠다	①	②	③	④	⑤
2	내가 조금 손해를 입더라도 다른 사람이 행복을 얻을 수 있다면 좋겠다	①	②	③	④	⑤
3	나는 학교에서 불우이웃돕기나 환경정리와 같은 특별한 일 혹은 행사에 적극적으로 참여한다	①	②	③	④	⑤
4	우리 주위에 일어나는 사회문제들은 내가 해결할 수 없으므로 걱정해 보았자 아무 소용이 없다	①	②	③	④	⑤
5	버스나 지하철에서 내 앞에 노약자가 서 있다면, 나는 몸이 피곤하여도 자리를 양보한다	①	②	③	④	⑤
6	기아에 처한 소말리아 상황이 비참하다고 하더라도, 다른 나라 사람들의 문제에 우리가 관심을 가질 필요는 없다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
7	우리집 주위에 장애인 시설이 생긴다 해도 반대할 생각은 없다	①	②	③	④	⑤
8	사회적으로 소외된 사람들(불우아동, 노인, 장애인 등)에게 내가 할 수 있는 일은 거의 없다	①	②	③	④	⑤
9	나보다 어려운 상황에 있는 사람들을 보살펴야 할 사회적 책임은 나에게 없다	①	②	③	④	⑤

7. 귀하께서는 자원봉사를 중단하신다면 언제쯤이라고 생각하십니까?

- 1) 1~2년 이내 () 2) 3~4년 이내 () 3) 5~6년 이내 ()
4) 7~8년 이내 () 5) 9~10년 이내 () 6) 중단할 생각 없다()

8. 귀하께서 자원봉사활동을 중단하게 된다면, 중단 이유는 무엇 때문이겠습니까?

- 1) 경제적인 부담으로 ()
2) 시간상의 문제로 ()
3) 교통편 및 거리상의 문제로 ()

- 4) 건강상의 이유로 ()
- 5) 동료 봉사자들과 관계가 원만하지 않아서 ()
- 6) 기관/담당자의 비협조적인 태도 또는 갈등 때문에 ()
- 7) 부여된 봉사활동업무가 나에게 적합하지 않아서 ()
- 8) 기타 ()

9. 귀하의 자원봉사활동을 오랫동안 지속하는데 있어 가장 중요한 것은 무엇이라고 생각하십니까?

- 1) 다양한 봉사활동 개발 및 보급 ()
- 2) 봉사성과에 대한 만족감 ()
- 3) 담당직원의 친절한 태도 ()
- 4) 자원봉사자간의 활발한 친목기회 제공 ()
- 5) 봉사자 개인의 의지와 신념 ()
- 6) 기관의 자원봉사자에 대한 보상 제공 ()
- 7) 기타 ()

II. 다음은 귀하의 자원봉사활동(조직관련 요인)에 관한 문항입니다. 해당하는 곳에 (√)표를 해 주십시오.

10. 귀하의 자원봉사활동 참여형태는?

- 1) 개인적으로 한다 () 2) 가족과 함께 한다
- 3) 팀(단체)에 소속되어 한다 () 4) 기타 ()

11. 귀하는 자원봉사활동에 정기적으로 참여하고 있습니까?

- 1) 예 () 2) 아니오 ()

12. 귀하의 봉사업무 분야는 어떻게 결정되었습니까?

- 1) 봉사자가 직접 찾음 ()
- 2) 봉사자의 희망대로 기관담당자가 부여 ()

- 3) 기관담당자와 협의하여 결정 ()
- 4) 이웃이나 동료의 부탁으로 ()
- 5) 기관담당자가 정해주는 대로 부여 ()
- 6) 기타 ()

13. 귀하의 봉사활동 내용은?

- 1) 단순 노력봉사 () 2) 상담봉사 () 3) 전문봉사(의료, 기술)
- 4) 레크리에이션 () 5) 학습·생활지도 () 6) 업무보조 () 7) 기타 ()

14. 귀하는 참여하고 있는 봉사활동에 대해 얼마나 만족하십니까?

- 1) 매우 불만족 () 2) 대체로 불만족 () 3) 그저 그렇다 ()
- 4) 대체로 만족 () 5) 매우 만족 ()

15. 귀하가 하고 있는 봉사업무의 적합도는 어떻다고 생각하십니까?

- 1) 전혀 적합하지 않다 () 2) 적합하지 않다 () 3) 그저 그렇다. ()
- 4) 대체로 적합하다 () 5) 매우 적합하다 ()

16. 귀하께서 자원봉사를 하는 대상자와의 관계는 어떻습니까?

- 1) 매우 불편하다 () 2) 대체로 불편하다 () 3) 그저 그렇다 ()
- 4) 원만한 편이다 () 5) 매우 원만하다 ()

17. 귀하는 동료 자원봉사자들과의 대인관계는 어떻습니까?

- 1) 매우 불편하다 () 2) 대체로 불편하다 () 3) 그저 그렇다 ()
- 4) 원만한 편이다 () 5) 매우 원만하다 ()

18. 귀하가 봉사하고 있는 기관의 자원봉사담당자와의 관계는 어떻습니까?

- 1) 매우 불편하다 () 2) 대체로 불편하다 () 3) 그저 그렇다 ()
- 4) 원만한 편이다 () 5) 매우 원만하다 ()

19. 귀하가 봉사활동하고 있는 기관에는 누가 봉사활동을 담당합니까?

- 1) 전담직원이 없음 () 2) 일반직원이 담당 () 3) 전담직원이 담당 ()

20. 귀하께서 자원봉사활동에 관한 교육이나 강습을 지금까지 몇 회정도 받으셨습니까?

- 1) 1회 () 2) 2회 () 3) 3회 ()
4) 4회 이상 () 5) 받은 적 없다 ()

21. 귀하께서는 자원봉사교육이 봉사활동을 계속하는데 도움이 되고 있다고 보십니까?

- 1) 전혀 도움이 안된다 () 2) 별 도움이 안된다 () 3) 그저 그렇다 ()
4) 대체로 도움이 된다 () 5) 많은 도움이 된다 ()

III. 다음은 귀하의 일반적인 사항(인구사회학적 특성)에 관한 문항입니다. 해당하는 곳에 (√)표를 해 주십시오.

22. 귀하의 성별은? 1) 남 () 2) 여 ()

23. 귀하의 연령은?

- 1) 20세 미만 () 2) 20대 () 3) 30대 ()
4) 40대 () 5) 50대 () 6) 60세 이상 ()

24. 귀하의 최종 학력은?

- 1) 중졸(재학 포함)이하 () 2) 고졸(재학 포함)이하 ()
3) 대졸(재학 포함)이하 () 4) 대학원 재학 이상 ()

25. 귀하의 종교는?

- 1) 없음 () 2) 기독교 () 3) 천주교 () 4) 불교 () 5) 기타 ()

26. 귀하의 직업은?

- 1) 고용주 및 자영업자 () 2) 임금근로자 ()
- 3) 실업자 () 4) 학생 및 비경제활동인구 ()
- 5) 무급가족종사자(전업주부 포함) () 6) 기타 ()

27. 귀하 가족의 월 총수입은 어느 정도입니까?

- 1) 100만원 미만 () 2) 100만원 ~ 200만원 미만 ()
- 3) 200만원 ~ 300만원 미만 () 4) 300만원 ~ 400만원 미만 ()
- 5) 400만원 ~ 500만원 미만 () 6) 500만원 이상 ()

감 사 합 니 다