

자원봉사자의 참여 동기와 유형별 자원봉사과업만족도 및 지속의지와 관계에 관한 연구*

- 기능주의 동기 관점을 중심으로 -

강 대 선⁺

(위덕대학교)

배 의 식

(부산디지털대학교)

류 기 형⁺⁺

(부산대학교)

[요 약]

본 연구는 기능주의 관점에서 자원봉사자의 동기와 혜택을 부합시킬 수 있는 자원봉사과업설계 및 자원봉사자 배치에 대한 함의를 제공하는 데 연구목적을 두고 있다. 이를 위해 다중회귀분석을 실시하여 자원봉사동기가 자원봉사과업만족도 및 지속의지에 미치는 영향력에 대해 분석하였다. 분석결과 가장 중요한 자원봉사동기의 유형은 사회적 동기, 상충동기, 가치동기 순으로 나타났고, 각각의 동기는 자원봉사과업만족도 및 지속의지에 각기 차별적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 조사결과에 대한 실천적 함의가 논의되었다.

주제어: 자원봉사자 동기, 자원봉사활동의 기능, 자원봉사과업만족도, 동기-혜택의 부합

+ 주저자

++ 교신저자

1. 서론

현재 지역사회복지조직에서 연령, 성 등에서 다양한 자원봉사자들이 동일과업에 참여하는 것 또 이질적인 과업에 동질적인 자원봉사자들이 함께 활동하는 것은 너무도 자연스런 현상이 되었다.¹⁾ 이러한 현상은 다양한 사람들이 자원봉사활동에 대해 동일한 태도를 취할 수 있고, 또 같은 자원봉사활동에 대해서도 각기 다른 개인적 동기가 존재한다는 것을 의미한다(Phillips, 2005 등). 그러므로 자원봉사활동은 자원봉사자의 개인적 가치, 의지 및 기대에 따라 차별적인 개인적·사회적 기능을 수행하는 의도적인 과업선택의 의미를 지닌다고 할 수 있다(Clary, Snyder and Ridge, 1992; Clary et al., 1998; Independent Sector, 2001; Houle, Sagarin and Kaplan, 2005).

자원봉사활동이 제공하는 개인적·사회적 기능에 의해 자원봉사자가 동기부여가 된다는 것은 첫째, 현재의 과업 및 활동이 자신이 추구하는 동기충족에 어느 정도로 기여하는가 즉, 혜택을 평가한다는 것이고 둘째, 이러한 평가결과에 따라 한편으로는 현재 조직에서의 과업 유지나 다른 과업으로의 변경을 요청할 수 있고, 또 다른 한편에서는 다른 과업을 제공할 수 있는 조직으로 소속변경을 결정할 수 있다는 것이다. 대안적으로는 기존기관과 새로운 기관 둘 다에서 서로 다른 기능적 의미를 갖는 과업 2~3개를 동시에 수행할 수도 있을 것이다. 동기는 경험 및 시간에 따라 변화하는 속성이 있다는 측면에서, 향후 자원봉사현장에서는 다양한 동기를 충족시켜 줄 수 있는 다양한 과업선택으로의 자원봉사이동성이 조직 내·외에서 더욱 더 증가될 것이라고 예측된다. 이는 지역사회복지조직의 핵심적 인적자원인 자원봉사자의 모집과 유지를 위한 경쟁이 조직간에 더욱 치열해진 것을 의미한다. 그러므로 지역사회복지조직은 현재의 과업들이 자원봉사자가 기대하는 혜택을 충족시켜주고 있는가 즉, 자원봉사자의 동기에 부합하는 과업설계에 대한 통찰을 통해서 자원봉사자의 만족도 증진 및 지속의지 유지라는 조직성과를 지속화하며 자원봉사활동 현장의 시장화에 적절히 대응해야 할 것이다.

동기는 목적지향적인 행동을 불러일으키고, 또 촉진시키며 그 강도와 방향성에 영향을 미치는 욕구, 이유, 기대 등의 내적상태 및 조건이라고 간략히 정의할 수 있다(Kleinginna and Kleinginna, 1981; 한덕웅, 1990; Huitt, 2001; Boz and Palaz, 2007). 그러므로 사람들이 왜 자원봉사자가 되고, 또 무엇 때문에 자원봉사활동을 지속하는가에 대한 이해를 제공할 수 있다(Penner, Midili, and Kegelmeyer, 1997; Clary et al., 1998; Houle, Sagarin, and Kaplan, 2005). 따라서 자원봉사자의 동기는 자원봉사자의 만족도와 지속의지에 의미 있는 설명요인이라고 할 수 있다(Clary et al., 1998; Finkelstein, 2007).

자원봉사활동의 동기에 대한 기능주의 접근은 1990년대부터 클레리 등(Clary, Snyder and Ridge, 1992; Clary et. al, 1998 등)에 의해 본격적으로 이루어졌다. 기능주의 접근의 기본 전제는 사람들의 자원봉사활동에 대한 태도나 행동은 특정한 심리적 기능들을 충족시키기 위한 것이라고 보는 것이다.

1) 보건복지가족부·한국사회복지협의회. 2008. 『2007 사회복지 자원봉사통계 연보』자료 참조 바람.

그러므로 자원봉사자를 제대로 이해하기 위해서는 자원봉사활동이 제공하는 기능들을 확인하는 것이 매우 중요하다고 주장하였다(Clary and Snyder, 1991; Snyder and Omoto, 1992). 클레리 등은 이타주의와 휴머니즘적인 가치를 표현하는 가치기능(value), 학습경험을 획득 또는 사용되지 않은 기술을 사용하는 것과 관련된 이해기능(understanding), 사회적 관계를 증진시키는 사회적 기능(social), 경력과 관련한 혜택을 얻고자 하는 경력개발기능(career), 자신에 대한 부정적 감정을 줄이고자 하는 보호기능(protective), 심리적 성장과 관련된 상승기능(enhancement)을 자원봉사활동의 기능으로 유형화하여 제시하였다.

자원봉사활동에 대한 기능주의 접근은 첫째, 개인적 동기와 자원봉사활동이 제공하는 혜택과의 연결을 통해서 자원봉사자의 동기 및 선호에 부합하는 과업을 확인할 수 있고 둘째, 특정동기에 의해 특성화되는 과업을 확인할 수 있기 때문에, 자원봉사자의 과업에 대한 만족이나 지속의지를 유지시킬 수 있는 매우 설득적인 과업을 설계할 수 있다는 관리상의 장점을 제공한다(Clary et al., 1998; Houle, Sagarin and Kaplan, 2005; Papadakis, Griffin and Frater, 2004). 한마디로 자원봉사자가 가지고 있는 목적, 목표에 따라 자원봉사과업을 세분화(segmentation) 할 수 있다는 것이다.

자원봉사활동의 동기와 자원봉사활동의 조직성과인 만족도 및 지속의지에 관한 국·내외 연구결과들은 동기가 자원봉사자의 만족도와²⁾ 지속의지 및 지속성³⁾에 직접적으로 영향을 미치는 관계로 주로 설정하고 있다(Clary et al., 1998; Mesch, Tschirhart, Perry and Lee, 1998; 권지성, 1999; 주문희, 2000; Silverberg, Marshall and Ellis, 2001; 박봉규·조재완, 2004; Davis, Hall and Meyer, 2003; Penner, 2004; Phillips, 2005; 오현주, 2005; Finkelstein, 2007; Yoshioka, Brown and Ashcraft, 2007; 오효근·김옥, 2008 등).⁴⁾ 특히 외국의 연구들은 1990년대 이후 주로 기능주의 모형에 기반한 동기와 만족도 및 지속의지와 직접적 관련성을 실증적으로 분석하고 있다. 이들 연구들은 특정한 동기를 만족시키는 특정 과업이 존재하며, 이 둘 간의 부합에 의해 자원봉사자들의 과업선택이 결정되는 경향이 있다고 밝히고 있다. 그리고 동기와 부합된 과업을 선택하거나 수행하는 자원봉사자들은 그렇지 않은 자원봉사자에 비해서 자원봉사활동에 대해 더욱 더 만족하거나 지속의지 및 활동기간이 긴 것으로 나타났다(Finkelstein, 2007 등). 이에 반해 국내의 연구들은 자원봉사활동의 동기에 대해 부분적으로 기능주의 접근의 동기변수를 사용하고는 있으나,⁵⁾ 경력개발, 지식, 자긍심 유지, 치유 등 다양한

2) 자원봉사활동 관련 만족도 용어 및 측정에 대한 문헌고찰 결과, 크게 3가지로 연구목적에 따라 조금씩 다르게 용어사용과 측정이 이루어지고 있다. 우선 용어를 보면, 자원봉사자만족도(Finkelstein 등), 자원봉사활동만족도(activity), 직무 및 과업만족도(Job or Task satisfaction)가 사용되고 있다. 그리고 측정 측면에서는 첫째, 욕구나 가치측면에서 정서적 심리적 측면의 만족정도(Francies, 1983; 권지성, 1999 등), 동기 요인별 충족정도에 따라 만족도구성(Finkelstein, 2007 등), 자원봉사활동의 조직관리 및 환경 측면에서의 요소별 만족도 측정(Phillips, 2005; 오현주, 2005) 등이 있다. 최근에는 조직관리 차원의 요소로 만족도를 구성하는 경향이 많아지고 있다. 이 같은 경향은 자원봉사활동이 수혜자보다는 주로 조직 환경에서 이루어지고 있다는 것(Penner, 2004), 또 자신의 이익이나 혜택을 고려하여 자원봉사활동을 선택한다는 경향(Clary et al., 1998)과 연결되어 있다고 판단된다.

3) 지속성 개념에는 지속기간 및 시간, 지속의지 및 참여강도가 그 구성요소로 포함되어 주로 사용되고 있다(권순미, 2001; 오효근·김옥, 2008 등). 그리고 지속의지는 대부분의 연구에서 지속성 척도에 공통으로 포함되고 있다.

4) 물론 동기, 만족도 및 지속의지와외의 경로관계를 설정하여 직·간접효과를 다루는 연구들도 있다.

이기주의 동기요소를 충분히 반영하지 못한다는 제한과, 자원봉사자의 동기특성에 따른 과업설계 개발이라는 조직관리 측면에서 함의가 풍부하지 못하다는 제한점이 존재하고 있다.

이러한 배경에서 본 연구는 기능주의 관점에서 현재 지역사회복지관에서 활동하는 자원봉사자들의 동기특성에 따른 자원봉사와 과업만족도와 지속의지와와의 관계를 실증적으로 밝혀, 자원봉사자 동기와 자원봉사활동의 혜택을 부합시킬 수 있는 과업설계의 개발 및 자원봉사자매치에 대한 기초자료와 시사점을 제공하고자 한다.

2. 이론적 배경과 선행연구 검토

1) 기능주의 관점의 동기 개념

기능주의 동기 이론의 가장 주요한 전제는 같은 자원봉사활동 속에서도 자원봉사자간에는 서로 다른 개인의 동기, 욕구 및 목적이 한 가지 이상 존재하며, 이러한 특성 때문에 활동 과업은 혜택측면에서 그 의미가 달라진다는 것이다(Clary and Snyder, 1999; Houle, Sagarin and Kaplan, 2005). 이러한 기능주의 동기 시각에서 클레리 등은 자원봉사활동의 기능을 여섯 가지 유형으로 범주화하였다(Clary et al., 1998).

첫째, 가치기능이다. 가치기능은 다른 사람의 복지에 대한 관심으로 표현되며, 이타주의와 휴머니즘과 연결된다. 즉 개인들은 다른 사람을 돕는 것은 매우 중요하다는 확고한 믿음 때문에 자원봉사활동에 참여한다는 것이다. 가치기능은 여러 연구에서 자원봉사활동의 가장 핵심적이면서 공통적인 동기라고 밝혀지고 있다(Farrell, Johnston and Twynam, 1998; Esmond and Dunlop, 2004 등). 그리고 가치동기가 강한 자원봉사자는 약속한 활동기간을 지키려는 경향이 강한 것으로 나타나고 있다(Clary and Miller, 1986; Clary and Orenstein, 1991).

둘째, 이해기능이다. 이는 자원봉사자들이 세계에 대한 지식을 확대하고 또 자신의 기술을 사용하게 하는 이해기능 때문에 자원봉사활동에 참여한다는 것이다. 고등학생이나 대학생 자원봉사자들은 자원봉사활동을 배움과 자기개발 경험으로 인식하는 경향이 큰 것으로 나타났다(Gidron, 1978).

셋째, 경력기능이다. 자원봉사활동은 궁극적으로 개인의 직업획득 가능성과 경력개발에 혜택이 되는 경험이기 때문에 사람들이 자원봉사활동에 참여한다는 것이다. 이 같은 특성은 주로 청소년이나 학생집단에서 강한 것으로 확인되고 있다(Beale, 1984).

넷째, 사회적기능이다. 이는 사회적 상호작용과 승인의 기회를 제공하는 기능과 관련된다. 사회적 동기는 개인에게 의미 있는 타자 또는 사회집단과 그 규범에서 뿐만 아니라 사회적 압력에 의해서도 영향을 받는다(Houle, Sagarin and Kaplan, 2005). 이러한 의미에서 자원봉사활동은 사회적 적응기능

5) 예를 들면, 이타주의 동기, 이기적 동기, 사회적 동기(이수영, 1991; 오효근·김욱, 2008 등), 이타적 동기와 이기적 동기(주문희, 2000), 내재적 동기(박봉규·조재완, 2004) 등으로 구분하여 분석하고 있다.

(Smith, Bruner and White, 1956)이나 다른 사람의 기대에 부응하려는 욕구(Francies, 1983)의 충족을 위한 활동이라고도 할 수 있다. 이러한 사회적 동기는 결국 비슷한 사람들간의 정보와 기회를 공유하는 상보성이 강한 집단으로 확대되는 경향이 있다(Gisburg and Weisband, 2002).

다섯째, 보호기능이다. 이는 개인들이 자신의 내적 불안이나 갈등을 해결할 수 있고, 또 다른 사람들보다 행운을 더 가진 자신에 대한 죄책감 등의 부정적 감정으로부터 벗어나기 위해 자원봉사활동에 참여한다는 것이다. 자원봉사활동은 보호기능을 위한 수단적 의미를 갖는다(Esmond and Dunlop, 2004). 이 기능은 카츠(Katz, 1960)의 예고 방어기능, 프랜시스(Francies, 1983)의 사회적 책임성에 대한 감정표출의 욕구에 기반하고 있다.

여섯째, 상승 또는 자긍심향상기능이다. 이는 자긍심, 자기 확신 및 자기증진(self-improvement)에 기여하는 자원봉사활동의 기능과 관련된다. 예를 들면, 정신병원의 자원봉사자를 대상으로 한 연구에서 자원봉사활동에 참여한 자원봉사자는 자기 수용감이 증가된 것으로 나타났다(King, Walder and Pavey, 1970).

이러한 기능주의 동기는 자원봉사자의 다양하고 복합적인 동기를 자원봉사활동과업의 기능과 혜택 측면에서 종합적으로 이해하고 평가할 수 있다는 데 장점이 있다. 따라서 기능주의 동기이해를 통하여 지역사회복지조직이나 자원봉사활동관리자는 자원봉사자의 동기 및 목적에 부합할 수 있는 과업설계에 필요한 지식을 발견할 수 있다고 하겠다.

2) 자원봉사 동기와 자원봉사과업에 대한 만족과 현재기관에서의 지속의지와 관계

대부분의 자원봉사활동 현장에서 개인들은 다양한 자원봉사 활동 과업을 제시받고, 그들이 수행하고자 하는 과업을 선택하도록 요청받는다. 예를 들어, 지역사회복지관의 후원자모집캠페인에서 자원봉사자는 봉투 붙이기, 주민들에게 전화하기, 이웃들에게 부탁하기 등의 다양한 과업들 중에서 선택하도록 요청받을 것이다. 개인들은 어떠한 과업을 선택할 것인가? 기능주의적 접근은 개인들이 그들의 동기와 부합하는 과업을 선택할 것이고, 이러한 선택에는 자원봉사활동을 통하여 그들이 지향하는 동기를 충족 또는 만족시키고자 하는 혜택에 대한 기대가 그 근저에 있다고 본다(Snyder, Clary and Stukas, 2000).

기능주의 이론에 기반한 자원봉사자들의 동기특성에 대한 클레리 등의 연구결과를 살펴보면, 과거 1년 정도의 경험을 가진 자원봉사자들은 가치, 상승, 사회, 이해 기능을 중요하게 인식하지만 경력이나 보호기능의 중요성에 대해서는 상대적으로 낮게 평가하는 것으로 나타났다(Clary et al., 1998). 그러나 가장 중요하다고 인식하는 공통적인 자원봉사활동의 기능은 가치기능인 것으로 확인되었고, 이는 여러 연구결과에서도 지지되고 있다(Clary et al., 1998; Esmond and Dunlop, 2004; Yoshioka, Brown and Ashcraft, 2007 등). 특히 가치와 사회적 기능은 자원봉사활동기간이 증가할수록 더욱 중요하게 인식되지만 경력기능의 중요성은 오히려 감소하는 것으로 나타났다(Clary et al., 1998). 그리고 자원봉사자의 연령, 활동기간 등의 개인적 조건과 경험에 따라 이들 간의 중요도가 달라지는 경향을 보이고 있다. 예를 들면, 젊은 자원봉사자들은 노인자원봉사자들에 비하여 경력, 이해, 보호기능을

중요하게 인식하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 자원봉사활동은 자원봉사자의 개인적 동기 및 동기변화에 따라 그 기능과 혜택의 의미가 달라진다는 것과 또 어떤 자원봉사활동도 모든 동기를 다 충족시킬 수 없다는 것을 함축한다.

이와 관련한 연구결과들을 연구목적에 비추어서 구체적으로 제시·분류하면 다음과 같다.

첫째, 자원봉사자 동기에 따라 조직, 과업 등에서 선택 및 선호 차이가 존재한다(Clary and Orenstein, 1991; Clary et al., 1998; Clary, Snyder and Stukas, 1996; Finkelstein and Penner, 2004; Papadakis, Griffin and Frater, 2004; Houlihan, Sagarin and Kaplan, 2005). 이러한 선택 및 선호에는 자원봉사활동에 대한 동기 충족 및 만족이라는 개인적 기대가 내재해있으므로, 자원봉사과업에 대한 만족도 역시 자원봉사자의 동기에 의해 차별화된다고 할 수 있다. 스트카스 등(Stukas et al., 2009)의 실증적 연구결과에 의하면, 자원봉사동기와 부합된 과업을 배치 받은 자원봉사자들은 그렇지 않은 자원봉사자들보다 더욱 더 만족하는 것으로 나타났다.

둘째, 대부분의 연구에서 사회복지조직 자원봉사자들의 만족도 및 지속의지는 상당히 높은 수준으로 나타나고 있다(Tewksbury and Dabney, 2004 등). 이는 사회적 가치를 지닌 조직에 기여한다는 자원봉사자의 느낌에서 비롯된다(Tewksbury and Dabney, 2004). 사회복지조직에 소속됐다는 것 자체가 이미 동기충족의 경험으로 인식되는 것이라고 할 수 있을 것이다.

셋째, 자원봉사자 참여 동기의 유형과 만족도와의 관계에 관한 연구결과들은 다양하게 나타나고 있다. 예를 들어, 자원봉사활동에 대한 이타주의 목적 즉 가치와 관련된 동기가 강할수록 만족감이 높다는 연구(Tschirhart et al., 2001), 이타주의는 만족감에 영향을 주지 못한다는 연구(Wisner et al., 2005), 그리고 이타주의동기보다는 이기적 동기와 사회적 동기 및 태도가 만족감에 영향력을 가진다는 연구(주문희, 2000; 오효근·김옥, 2008) 등 다양한 결과를 보고하고 있다.⁶⁾ 기능주의 동기모형을 통하여 노인자원봉사자의 동기와 만족도와의 관계를 규명한 핀클스테인(Finkelstein, 2007)의 연구결과에 의하면, 가치 동기, 이해 동기, 사회적 동기, 상승 동기는 자원봉사자의 만족도에 긍정적인 영향을 미치지만, 경력과 보호 동기는 유의미한 관계를 맺지 못하는 것으로 나타났다. 그리고 경력개발 동기는 과업과의 부합 여하에 상관없이 자원봉사자의 만족에 영향을 주지 못하는 것으로 나타났다(Stukas et al., 2009). 전문한 자원봉사활동경험을 가진 자원봉사자들의 동기특성과 상당히 연관되는 결과라고 하겠다.

넷째, 동기와 지속의지 및 지속성과의 관계에 대해서는 일치된 결과들이 드물다. 방, 원과 김(Bang, Won, and Kim, 2009)의 스포츠 이벤트 참여 자원봉사자를 대상으로 한 연구에서 지속의지에 영향을 미치는 동기는 지역사회참여와 외적보상뿐이었고, 가치, 사회적 동기와 관련된 대인접촉 동기, 경력 지향, 개인적 성장은 유의미하지 못한 것으로 나타났다. 그리고 웨이스너 등(Wisner et al., 2005)의 연구에서도 이타주의는 지속의지에 영향을 미치지 못하고 있는 것으로 나타났다. 이와 비슷하게 이수영(1991)의 연구결과에서는 이기적 동기와 사회적 동기가 활동의 지속성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 이기주의 동기에 포함될 수 있는 경력 증진 동기가 지속의지 및 자원봉사활동 기간에

6) 이들 연구들에서 사용한 만족도는 개념정의의 차이가 존재하고 있다. 그러므로 본 연구의 선행연구 고찰에는 어느 정도 개념상의 불일치 등의 한계점이 존재한다고 볼 수 있다.

부적 영향을 미친다는 연구결과도 존재하고 있다(Wisner et al., 2005; Finkelstein, Penner and Brannick, 2005).

이와는 상이하게 이타주의 목적을 가진 자원봉사자가 지속할 가능성이 높다고 보고한 연구(Tschirhart et al., 2001), 또 가치 및 이타주의 동기 둘 다가 지속의지 및 서비스 시간 및 기간에 긍정적인 영향을 미친다고 보고한 연구(Penner and Finkelstein, 1998; Papadakis, Griffin and Frater, 2004) 등 연구대상, 조직 및 활동유형에 따라 각기 다른 결과가 나타나고 있다.

그러나 경력개발동기를 제외하면(Stukas et al., 2009), 자원봉사활동의 동기를 충족하는 과업을 부여받은 자원봉사자들은 같은 조직에서 지속적으로 자원봉사활동을 할 의지가 좀 더 강하다는 것이 대다수 연구의 일치된 결과라고 하겠다(Clary et al., 1998; Clary and Snyder, 1999; Snyder, Clary and Stukas, 2000; Davis, Hall and Meyers, 2003; Stukas, Daley and Cowling, 2005; Stukas et al., 2009).

이러한 결과를 종합적으로 고려할 때, 지역사회복지관에 소속한 자원봉사자들의 자원봉사과업에 대한 만족도와 현재 조직에서의 지속적인 활동 의지는 각자의 동기에 따라 다르게 나타날 것이라고 가정할 수 있다. 이를 확인하기 위해 본 연구는 유형별 자원봉사과업만족도와 현 조직에서의 자원봉사활동의 지속의지 변수를 구성하여 자원봉사동기와의 영향 관계를 실증적으로 살펴보고자 한다.

3. 연구 방법

1) 조사대상과 분석방법

본 연구는 부산시에 소재한 지역사회복지관에서 조사시점까지 최소 6개월 이상 활동한 20세 이상의 자원봉사자를 대상으로 실증조사를 통하여 수행하였다. 부산의 16개 구·군별로 1개 이상의 지역사회복지관이 포함되도록 하였고, 또한 각 구별 지역사회복지관의 수를 고려하여 해운대구(5개), 영도구(5개), 북구(8개), 사하구(5개)는 각각 2개의 복지관을 추가로 포함시켰다. 그리고 모든 영구임대아파트지역의 지역사회복지관이 조사대상에 포함되도록 유의표집하였다. 2008년 6월 1일 현재 부산시에 위치한 지역사회복지관의 총수는 49개로 각 구별 평균 3개이었고, 영구임대아파트 총수는 10개이다. 모든 영구임대아파트 지역사회복지관을 포함시킨 이유는 클라이언트에게 직접적인 서비스를 전달하는 자원봉사자가 관리대상에 많이 포함되어 있다는 실무자들로부터의 정보에 따라 수혜자에게 직접적 서비스를 제공하는 자원봉사자의 특성이 조사결과에 최대한 반영되게 하고자 하는 연구자들의 의도에서 비롯되었다. 조사대상기관은 총 30개소이다.

설문지는 우편발송을 통해서 2008년 6월 1일부터 6월 30일까지 320부를 배포하였고, 이중 응답이 불성실하거나 신뢰할 수 없는 응답이라고 판단되는 것을 제외한 290부를 최종분석에 사용하였다. 수집된 자료는 SPSS/WIN 14.0을 이용하여 주요 변수간의 상관분석을 실시하였고, 독립변수인 동기유형이 종속변수인 유형별 자원봉사과업 만족도와 지속의지에 미치는 영향의 상대적 크기를 분석하고자

다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다. 그리고 척도의 신뢰도 검증을 위하여 Cronbach's α 계수를 이용하였다.

2) 주요 변수의 측정

(1) 독립변수: 자원봉사활동 동기 측정

본 연구의 독립변수는 기능주의 동기이론에 기반 한 6가지 동기유형에 대한 자원봉사자들의 인식이다. 이를 측정하기 위하여 Clary, Snyder and Ridge(1992)가 개발한 자원봉사기능측정도구(Volunteer Function Inventory Scale)의 29문항과 Clary, Snyder and Stukas(1996)의 “자원봉사자의 동기: 자원봉사자의 기부와 동기에 대한 전국조사로부터 발견된 사실(Volunteers' Motivations: Findings from a Nation Survey)”에 사용한 13문항을 리뷰하였다.⁷⁾ 본 연구의 문항선정기준은 기능주의 동기 개념에 대한 타당성을 어느 정도 확보하면서, 문항의 간명성을 유지하는 것이었다. 최종적으로 Clary, Snyder and Stukas(1996)의 문항을 기본으로 하면서, 하고 싶은 일을 할 수 있는 직장에서의 접근성 증진, 새로운 직장과의 계약에서의 도움정도의 경력개발 2문항은 현재 우리나라 자원봉사자의 특성과 지역사회복지관이라는 사회복지조직특성을 고려할 때 적합성이 떨어진다는 연구자들의 판단에 의해 제외되었다. 최종적으로 11문항이 선정되었다. 그리고 척도수준의 일관성을 유지하기 위하여 각 문항을 자기보고식 라이커트식 5점 척도로 사용하였다. 즉 ‘전혀 아니다’는 1점, ‘매우 그렇다’는 5점을 부여하여 응답자의 동의정도를 측정하였으며 문항별 가중치 없이 계산하였다.

이를 구체적으로 살펴보면, 첫째, 가치동기에는 돕는 행위의 중요성의 정도, 대의명분에서의 기여의지 정도, 도움이 필요한 사람에 대한 동료애 느낌의 정도를 묻는 3가지 문항이 포함되었다. 둘째, 경력개발동기에는 경력을 좋게 하는 정도, 새로운 경력개발에의 도움 정도를 묻는 2가지 문항이 포함되었고, 셋째, 이해 동기에는 잠재력 발견 가능성의 정도, 새로운 지식과 기술을 배우게 하는 정도, 사물에 대한 새로운 시각을 갖게 하는 정도를 묻는 3문항이 포함되었다. 넷째, 사회적 동기는 새로운 인간관계 확대에의 기여정도를 묻는 단일문항이었고 다섯째, 보호동기는 자신의 어려움을 극복하는 데 도움 정도를 묻는 단일문항이었으며, 마지막으로 상승동기의 문항에는 내가 필요한 존재라는 느낌을 제공하는 정도를 묻는 단일문항이 포함되었다. 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .752$ 이었다.

(2) 종속변수: 유형별 자원봉사과업만족도, 현재기관에서의 활동 지속의지

본 연구에서 자원봉사자는 무급의 스텝(Papadakis, Toyne and Joel, 2004: 류기형, 2008 재인용)으로서 조직관리 및 인적자원개발의 대상이고, 또 자원봉사활동의 과업설계에 대한 함의 제시라는 연구 목적에 비추어, 자원봉사과업만족도로 용어사용 및 만족도 측정을 하고자 한다. 자원봉사과업만족도 조사도구는 지역사회복지조직에서 활동하는 자원봉사자는 사회복지서비스를 전달한다는 것과 그 활동은 주로 조직 환경에서 이루어진다는 것을 고려하여 구성하였다. 즉 자원봉사과업에 대한 만족도는

7) 이 연구에는 가치문항 3, 경력개발문항 4, 이해문항 3, 그리고 사회, 상승, 보호 각 1문항이었다.

자원봉사자들이 과업을 수행해 나가는 과정에서 개인적, 내재적 욕구가 조직으로부터 어느 정도 보장되고 있는가에 대한 지각된 반응으로 정의하고, 조직의 관리요소에 따른 만족도의 하위차원을 선정하였다. 이를 위해 여러 연구자들의 직무만족, 과업만족 등의 연구모형을 검토하였고, 최종적으로 위즈너(Wisner et al., 2005) 등이 제시한 스케줄유연성(schedule flexibility), 오리엔테이션과 훈련(orientation and training), 임파워먼트, 사회적 상호작용, 반영(reflection), 보상 및 인정 특성에 작업환경의 안전성요소를 추가하여 결정하였다. 그리고 이들 7가지 요소에 따른 각각의 문항에 대해 '전혀 아니다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점까지의 범위를 갖는 라이커드 척도로 응답자들의 동의 정도를 측정하였다. 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .875$ 이었다.

이를 구체적으로 살펴보면, 첫째, 스케줄 유연성은 지역사회복지조직이 자원봉사자의 시간배치에 합리적인 조치를 취했는가와 관련된 개념으로 여기에는 과도한 시간 할애 요구의 정도(역문항 처리), 자원봉사자 상황에 적합한 봉사활동시간의 정도를 묻는 2문항이 포함되었다. 둘째, 오리엔테이션과 트레이닝은 지역사회복지조직이 자원봉사자들에게 오리엔테이션과 트레이닝 프로그램의 참여를 어느 정도 보장하는가를 묻는 단일문항으로 측정하였다. 셋째, 임파워먼트는 자원봉사자가 지역사회복지조직 내에서 어느 정도 자율성을 보장받고 있는가와 관련된 개념으로, 자원봉사활동 프로그램의 계획·조정·조정·파트너 인식 정도를 묻는 3문항으로 측정하였다. 넷째, 사회적 상호작용은 자원봉사자들이 새로운 인적네트워크의 창출 및 유급 직원이나 동료 자원봉사자들과의 상호작용의 질과 관련된 개념으로, 인간관계를 넓히는 정도, 자원봉사관리자가 자원봉사자를 이해하는 정도, 다른 동료자원봉사자로부터 받는 지지의 정도를 묻는 3문항으로 측정하였다. 다섯째, 반영(reflection)은 지역사회복지조직이 자원봉사자들에게 자원봉사활동의 경험과 시각을 공유할 기회를 공식적으로 제공하는가, 또 자원봉사활동에 대한 자원봉사자의 반영(reflection)을 촉진시키는가와 관련된 개념으로, 자원봉사활동 관련 사전 정보 제공의 충분성 정도, 자원봉사관리자의 조언과 지도의 적절성의 정도를 묻는 2문항으로 측정하였다. 여섯째, 보상 및 인정은 그 적절성을 묻는 단일문항으로 측정하였다. 마지막으로 기관의 안전한 환경 제공 정도는 단일 문항으로 측정되었다.

또 다른 종속변수인 현재기관에서의 활동 지속의지 변수는 최연창·장연심(2008)의 조사도구를 참조하였다. 이에 현재기관에서의 지속적 참여의사 정도, 현재 자원봉사활동에서의 즐거움을 찾는 노력 정도, 현재 활동기관에 대한 추가 홍보 계획의 정도를 묻는 3문항이 포함되었고, '전혀 아니다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점의 범위를 갖는 5점 라이커드 척도로 측정하였다. 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .799$ 이었다.

(3) 통제변수

조사대상자의 사회·인구학적 배경을 나타내는 성별, 연령, 자원봉사활동기간은 독립변수뿐만 아니라 종속변수에도 영향을 미칠 수 있다. 이에 본 연구에서는 이들 세변수를 통제변수로 사용하여 독립변수들의 상대적 영향력을 평가하고 또한 연구결과의 내적 타당도도 아울러 높이고자 하였다.

4. 연구결과

1) 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성을 살펴보면, 성별은 남성 20%, 여성이 80%로 여성이 매우 많았다. 직업 유형은 주부(36.9%), 학생(23.4%) 순으로 분포하고 있으며, 이들 직업유형이 전체의 70.3%를 차지하고 있다. 교육수준은 초등학교 졸업 이하가 5.2%, 중학교졸업이 12.1%, 고등학교졸업이 44.5%, 대학교 졸업이 38.2%로 나타났다. 주거형태와 관련하여서는 전체 조사대상자 중 69.7%가 자가 주택에 거주하는 것으로 나타났다. 소득수준은 100만원 미만이 36.9%, 100만원이상~200만원 미만이 24.8%, 200만원이상~300만원 미만이 19.3%, 300만원이상~400만원 미만이 9.7%, 400만원이상이 9.3%로 나타났다. 조사대상자 74.8%가 종교를 가지고 있다고 응답하였다. 연령대에서는 20대(36.5%), 40대(22.8%), 50대(21.0%) 순으로 나타났고, 평균나이는 약 41세이었다. 그리고 부산에서의 평균 거주기간은 26.8년 정도이었다.

〈표 1〉 조사대상자의 일반적 특성

(전체사례수: 290)

구분		사례수 (비율)	구분	사례수 (비율)	
성별	남	58(20%)	종교	유	214(74.8%)
	여	232(80%)		무	76(26.2%)
직업유형	경영/관리층	7(2.4%)	소득수준	100만원 미만	107(36.9%)
	전문직	13(4.5%)		100-200만원 미만	72(24.8%)
	기술직	3(1.0%)		200-300만원미만	56(19.3%)
	사무직	27(9.3%)		300-400만원미만	28(9.7%)
	서비스/영업직	11(3.8%)		400만원 이상	27(9.3%)
	생산/단순노무직/기능직	4(1.7%)			
	주부	107(36.9%)			
	학생	68(23.4%)	연령대	20대	106(36.5%)
기타	39(13.4%)	30대		22(7.6%)	
		40대		66(22.8%)	
		50대		61(21.0%)	
		60대 이상		35(12.1%)	
교육수준	초졸	15(5.2%)	주거형태	자가	201(69.7%)
	중졸	35(12.1%)		전세	38(13.2%)
	고졸	129(44.5%)		월세	17(5.9%)
	대졸	111(38.2%)		영구임대아파트	11(3.8%)
기타				22(6.9%)	
부산 거주기간(년/표준편차)		26.8년(15.377)	나이(세/표준편차)		41.01세(15.817)

2) 동기유형별 중요도 순위에 대한 기술 분석

본 연구의 독립변수인 각각의 동기에 대해 조사대상자가 인식하는 중요도의 우선순위를 확인하기 위하여 기술분석을 실시하였다. <표 2>에 나타난 기술통계량을 살펴보면, 사회적동기(M=4.114)가 가장 높았고 이어서 상승동기(M=.4.093), 가치동기(M=.4.036), 경력개발동기(M=.3.862), 이해동기(M=.3.845), 보호동기(M=.3.743) 순으로 나타났다. 이론적 배경에서 언급한 클레리연구 결과와 유사하다고 할 수 있다.

<표 2> 동기유형별 중요도에 대한 기술통계량

구분	순위	평균(표준편차)	구분	순위	평균(표준편차)	N
사회적 동기	1	4.114(.7040)	경력개발동기	4	3.862(.8175)	290
상승동기	2	4.093(.7168)	이해동기	5	3.845(.680)	
가치동기	3	4.036(.9421)	보호동기	6	3.743(.876)	

3) 변수간 상관관계분석

<표 3>에서 나타난 것과 같이, 본 연구의 종속변수인 자원봉사과업 만족도의 하위요인 및 현재 기관에서의 자원봉사활동에 대한 지속의지와 독립변수인 동기요인들 사이의 관계성에 대한 분석결과 대체로 요인들간에 유의미한 상관이 나타났다. 그리고 변수들간의 다중공선성을 의심할 정도는 아닌 것으로 나타났다.

<표 3> 변수간 상관관계

구분	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
성(1)	1																
연령(2)	.154**	1															
활동기간(3)	.192**	.568**	1														
가치(4)	-.014	.109	.133*	1													
경력(5)	-.043	-.186**	-.034	.248***	1												
이해(6)	-.042	-.070	.069	.306***	.603***	1											
사회(7)	-.066	.001	.084	.235***	.461***	.600***	1										
상승(8)	-.019	-.010	.070	.236***	.392***	.570***	.452***	1									
보호(9)	-.001	.156**	.230***	.256***	.338***	.511***	.346***	.464***	1								
시간유연성(10)	-.047	-.062	.036	.125*	.128*	.172**	.160**	.290***	.140*	1							
교육과 훈련(11)	-.087	.038	.147*	.113	.233***	.288***	.355***	.256***	.380***	.291***	1						
임파워먼트(12)	-.065	.113	.249***	.289***	.317***	.488***	.368***	.412***	.440***	.467***	.565***	1					
상호작용(13)	-.123*	.137*	.236***	.280***	.367***	.460***	.468***	.435***	.415***	.389***	.500***	.635***	1				
반영(14)	-.191**	-.031	.034	.172**	.287***	.312***	.359***	.297***	.312***	.464***	.681***	.601***	.620***	1			
보상(15)	-.143*	-.256***	-.072	.039	.342***	.279***	.214***	.232***	.258***	.350***	.334***	.387***	.450***	.386***	1		
안전(16)	-.071	-.019	.136*	.206***	.212***	.324***	.257***	.311***	.259***	.606***	.450***	.656***	.513***	.587***	.357***	1	
지속의지(17)	.034	.268***	.276***	.314***	.316***	.446***	.479***	.409***	.438***	.429***	.469***	.652***	.648***	.538***	.267***	.554***	1

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

※ 성, 연령, 활동기간은 통제변수임

4) 동기유형에 따른 유형별 자원봉사과업만족도와 지속의지와와의 관계분석

동기유형에 따른 활동과업의 유형별 만족도 및 현재 기관에서의 자원봉사활동에 대한 지속의지와의 관계에 대한 분석결과는 <표 4>와 같다.

우선 성, 연령, 자원봉사활동기간을 통제한 상태에서 동기와 활동과업 유형별 만족도간의 관계를 살펴보면, 첫째, 자원봉사활동의 시간유연성에 대한 만족도에 유의미한 영향을 미치는 동기요인은 상승동기($\beta=.217$) 뿐이었고 설명력은 8.2%이었다. 둘째, 교육과 훈련에 대한 만족도에는 보호동기($\beta=.291$), 사회적 동기($\beta=.261$)가 유의미하게 영향을 미치고 있었고, 설명력은 18.9%이었다. 표준화된 계수에서 알 수 있듯이 보호동기가 영향력이 상대적으로 큰 것으로 나타났다. 셋째, 임파워먼트에는 이해동기($\beta=.237$), 보호동기($\beta=.159$), 상승동기($\beta=.128$)가 유의미한 영향을 미치고 있었고, 이 중 이해동기가 상대적으로 영향력이 큰 것으로 나타났다. 설명력은 27.0%이었다. 넷째, 상호작용에 대한 만족도에 영향을 미치는 동기변수는 사회적 동기($\beta=.219$), 상승동기($\beta=.154$), 보호동기($\beta=.116$)이었다. 이중 사회적 동기가 상대적으로 가장 크게 영향을 미치고 있었고, 설명력은 29.3%이었다. 다섯째, 반영에는 사회적 동기($\beta=.229$), 보호동기($\beta=.171$)가 유의미한 영향을 미치고 있었고, 이 중 사회적 동기가 상대적으로 영향력이 큰 것으로 나타났다. 설명력은 18.2%이었다. 여섯째, 보상에는 경력개발동기($\beta=.264$), 보호동기($\beta=.164$)가 유의미하게 영향을 미치고 있었고, 이중 경력개발동기가 상대적으로 영향력이 큰 것으로 나타났다. 설명력은 16.5%이었다. 일곱째, 기관의 안전한 봉사활동환경 제공에 대한 만족도에 영향을 미치는 동기요인은 통제변수인 자원봉사활동기간 외에는 나타나지 않았다.

<표 4> 동기유형에 따른 유형별 과업만족도와 지속의지와와의 관계에 대한 다중회귀분석

구분	자원봉사과업만족도														지속의지	
	시간유연성		교육과 훈련		임파워먼트		상호작용		반영		보상		안전		B	β
	B	β	B	β	B	β	B	β	B	β	B	β				
성	-.060	-.040	-.180	-.079	-.133	-.084	-.226**	-.143	-.304**	-.171	-.304	-.106	-.123	-.076	.015	.010
연령	-.005	-.124	-.001	-.015	.001	.014	.002	.059	.000	-.011	-.019**	-.262	-.005	-.130	.007**	.188
기간	.024	.089	.034	.086	.050**	.179	.047**	.168	.004	.013	.033	.065	.051**	.178	.024	.090
가치	.043	.067	-.039	-.040	.067	.098	.053	.079	.022	.029	-.071	-.059	.068	.098	.074*	.115
경력	-.020	-.028	.054	.049	.021	.027	.083	.107	.081	.093	.299**	.214	-.021	-.027	.040	.054
이해	-.008	-.009	-.095	-.070	.224**	.237	.080	.086	-.028	-.027	.014	.008	.150	.156	.087	.097
사회	.035	.040	.338***	.261	.052	.057	.197***	.219	.232**	.229	.048	.029	.049	.053	.229***	.267
상승	.217***	.257	.053	.042	.115*	.128	.137*	.154	.094	.094	.069	.043	.122	.133	.091	.107
보호	.005	.008	.303***	.291	.116**	.159	.084*	.116	.139**	.171	.248**	.189	.046	.062	.101*	.146
상수	2.890		1.217		1.397		1.306		2.041		1.950		2.623		1.021	
R ²	.101		.224		.347		.386		.228		.220		.172		.406	
수정 R ²	.072		.198		.326		.365		.202		.195		.145		.386	
△ R ²	.082		.189		.270		.293		.182		.126		.124		.312	

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

※ 지면관계상 표준오차(S.E)는 실지 못하였음.

그리고 현재 조직에서의 자원봉사활동 지속의지에 유의미한 영향을 미치는 동기변수는 가치동기($\beta = .115$), 사회적동기($\beta = .267$), 보호동기($\beta = .146$)이었고, 이중 사회적 동기가 상대적으로 가장 영향력이 높은 것으로 나타났다. 설명력은 31.2%이었다.

5. 결론 및 제언

자원봉사자는 자원봉사활동에 참여함으로써 자신에게 중요한 동기의 충족경험을 제공할 것이라고 기대한다. 이는 자원봉사활동이 자원봉사자에게 개인적 의미를 갖는 혜택과 부합될 때 자원봉사자의 만족도 및 지속의지가 증가한다는 것을 의미하는 것이다. 그러므로 자원봉사자의 만족도 증진과 지속의지의 유지라는 성과를 위해서 지역사회복지조직은 자원봉사자의 동기와 혜택을 부합시킬 수 있는 자원봉사과업설계의 개발 및 조직 환경의 조성 노력을 강화해야 할 것이다.

이에 본 연구는 기능주의 관점의 동기유형에 따른 유형별 자원봉사과업만족도와 현재 기관에서의 자원봉사활동에 대한 지속의지와 관계를 실증적으로 분석하였고, 그 결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 현재 지역사회복지조직에서 활동하고 있는 자원봉사자들의 동기는 사회적 동기가 가장 중요하게 나타났고, 이어서 상승동기, 가치 동기, 경력개발동기, 이해동기, 보호동기 순으로 나타났다. 대체로 선행연구들의 결과를 지지한다고 할 수 있다. 사회적 동기가 강하다는 것은 자원봉사자가 자원봉사활동 및 조직선택을 고려하고 계획할 때, 동질적인 인간관계 확장 및 상보적인 교류에 대한 가능성을 기대한다는 의미를 지닌다고 할 수 있다.

둘째, 과업특성을 고려한 자원봉사과업만족도에 영향을 미치는 동기요인들은 그 유형에 따라서 다양하게 나타나고 있다. 즉 시간유연성에는 상승동기가, 교육과 훈련에는 보호동기와 사회적 동기가, 임파워먼트에는 이해동기, 보호동기, 상승동기가 각기 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 상호작용에 대한 만족도에는 사회적 동기, 상승동기, 보호동기가, 반영에는 사회적동기와 보호동기가, 보상에에는 경력개발동기와 보호동기가 각각 유의미하였다. 또한 각각의 만족도에 대한 동기유형의 영향력의 크기도 각기 다르게 나타나고 있다. 예를 들면, 보호동기는 교육과 훈련에 대한 만족도에, 이해동기는 임파워먼트에 대한 만족도에, 사회적 동기는 상호작용과 반영, 경력개발동기는 보상에 대한 만족도에 가장 강력한 영향요인이었다. 이는 자원봉사자의 개인적 동기 및 중요도에 따라 자원봉사과업이 제공하는 혜택에 대한 인식 및 반응이 차별적이라는 선행연구들을 지지하는 결과이며, 또한 자원봉사자의 동기와 부합할 수 있는 혜택에 기반해서 과업 및 과업특성을 분류할 수 있다는 의미도 지니고 있다.

셋째, 현재의 자원봉사활동에 대한 지속의지에는 가치동기, 사회적 동기, 보호동기가 영향을 미치고 있었고, 이 중 사회적동기가 가장 강력하였다. 그러므로 자원봉사자의 현재의 활동 및 조직에서의 지속의지를 증진하기 위해서 지역사회복지조직은 우선적으로 자원봉사자에게 인간관계 확대에의 기회와 경험을 의도적으로 과업설계의 방향에서 제공할 필요가 있다. 즉 비슷한 동기를 가진 자원봉사자들과의 교류나 모임형성 등을 전략적으로 지원해야 할 것이다. 아울러 자원봉사활동을 통해서 자원봉

사자의 사회적동기, 가치동기, 보호동기가 어느 정도 충족되고 있는지를 체계적으로 파악할 수 있어야 할 것이다.

이러한 연구결과에 근거하여 자원봉사과업설계 및 자원봉사자배치에 대한 제언을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 지역사회복지조직은 비슷한 동기를 가진 자원봉사자들로 구성된 대면적 모임, 오프라인 모임 등의 집단형성과 지원을 과업설계상의 주요 추진전략으로 활용할 필요가 있다. 자원봉사자 동기의 동질성은 과업선택 및 목적에서 유사성을 보일 가능성이 크므로, 자원봉사활동에 대한 목적, 과업과 관련한 경험적 공통기반이 자원봉사자들 사이에 확대될 가능성이 크다. 이는 서로의 지식과 경험의 공유 등 상보적인 상호작용을 경험할 수 있는 기반이 된다. 그러므로 집단내의 상보성, 응집력, 신뢰 등 사회적 자본형성의 관점에서 자원봉사자모임이나 집단의 상호작용의 질을 모니터링하고 평가할 수 있는 관리체계 구축도 필요하다고 할 것이다.

둘째, 동기와 유형별 자원봉사과업만족도 관계모형에 기반해서 자원봉사자의 배치의 전략을 활용해야 할 것이다. 이를 위해 동기와 자원봉사과업만족도 매치 선택지를 활용할 수 있을 것이다. 선택지에는 자원봉사자의 동기우선순위와 유형별 자원봉사과업만족도에 근거해서 과업특성이 분류되고, 또 실제적으로 선택 가능한 과업들이 제시되어야 한다. 특히 자원봉사자의 동기는 시간에 따라 변화하고, 동기의 충족을 경험한 자원봉사자는 다른 과업에 대한 욕구를 가질 수 있으므로 자원봉사자의 동기에는 기간별로 초·중, 단기 또는 6개월 미만, 6개월~1년 이하 등의 기간에 따른 동기수준의 사정 내용도 포함되는 것이 좋을 것이다. 여러 연구에서 자원봉사자 50%~60%는 보통 6개월 내에 탈락한다는 것을 감안하면 이 시기를 기초선으로 하여 주기화하는 것이 타당할 것으로 사료된다. 그리고 이러한 자료를 전산화하여 자원봉사동기와 혜택의 부합을 기반으로 한 과업선택, 만족도 증진의 관리를 체계화하는 것도 필요하다. 이 양식을 활용하여 자원봉사관리자와 자원봉사자는 자원봉사활동의 목적의 설정이나 목적의 변경, 과업의 선택 등에 대해 쉽고 유용하게 합의를 할 수 있을 것이다(부록 1참조). 이러한 합의에 의한 과업제공은 자원봉사자에게 자신의 선호에 의한 배치로 인식될 것이다.

셋째, 자원봉사자의 지속의지에는 사회적 동기, 가치동기, 보호동기가 영향력을 미치고 있었다. 그러므로 동질적 동기를 가진 자원봉사자들의 집단형성 및 지원과 더불어 현재의 활동이 사회적으로 가치를 실현하는 행동이라는 것을 평가회나 수혜자의 감사편지, 조직의 연간보고서 등을 통하여 자원봉사자에게 직접적으로 알려주는 것도 필요할 것이다. 또한 자원봉사자의 개인적 어려움이나 스트레스 등에 대한 상담서비스를 제공할 수 있는 상담실 등의 조직 환경의 구축 및 활용 독려가 활발히 이루어져야 할 것이다.

이러한 본 연구는 조사대상의 한계와 지역사회복지관 및 자원봉사관리자의 특성이 자원봉사동기, 과업만족도 및 지속의지에 영향을 미칠 수 있지만 이를 고려하지 못한 한계점이 존재한다. 그러므로 조사결과의 일반화를 위해서 향후 사회복지관 및 전 사회복지시설의 자원봉사자로 대상을 확대하여 조사할 필요가 있고, 또한 지역사회복지조직특성 및 자원봉사관리자의 특성을 반영한 연구모형을 통한 추후 연구도 필요할 것이다. 그리고 자원봉사활동에 대해 가치동기보다는 사회적 동기 및 보호동기가 강하다는 것의 의미를 심층적으로 확인할 필요가 있다. 즉 여성 혹은 전업주부, 학생들이 본 연

구의 조사대상에 다수 포함되었기 때문에 나타난 결과인지 혹은 한국의 자원봉사활동의 실태특성인지에 대해서는 좀 더 엄밀하게 밝힐 필요가 있다. 마지막으로 추후연구에서는 사회적 자본 형성 측면에서 자원봉사활동의 동기, 동기충족도 및 성과에 대한 실증적·심층적 고찰이 매우 필요할 것이라고 판단된다.

참고문헌

- 권순미, 2001. “청소년 자원봉사활동 지속성의 영향요인에 관한 탐색연구”. 한국사회복지학회 2001 춘계 학술대회자료집, 663-680.
- 권지성, 1999. “자원봉사참여형태에 따른 대학생 자원봉사활동의 만족도”. 서울여자대학교 박사학위논문.
- 류기형, 2008. “자원봉사직무특성이 활동만족도와 지속의지에 미치는 영향 연구”. 『한국사회복지정책학회』 35: 221-244.
- 박봉규·조재완, 2004. “자원봉사자의 참여동기가 만족과 자긍심에 미치는 영향”. 『대한관광경영학회』 18(3): 143-157.
- 보건복지가족부·한국사회복지협의회, 2008. 『2007 사회복지자원봉사통계연보』
- 오현주, 2005. “주일학교 자원봉사자의 만족도 연구”. 『서울: 한국기독교교육정보학회』 11: 39-63.
- 오효근·김옥, 2008. “대학생 자원봉사활동의 지속성 결정요인에 대한 경로분석”. 『한국사회복지정책학회』 35: 297-328.
- 이수영, 1991. “전화상담 자원봉사자의 지속성 관리를 위한 기초연구”. 서울여자대학교 석사학위논문.
- 주문희, 2000. “자원봉사활동만족도 및 관련 요인에 관한 연구”. 대구대학교 사회복지개발대학원 석사학위논문.
- 최연창·장연심, 2008. “청소년자원봉사활동의 지속적 참여 및 추천의도에 영향을 미치는 요인”. 『한국청소년연구』 19(2): 87-109.
- 한덕웅, 1990. 『조직행동의 동기이론』. 서울: 법문사.
- Bang, H., D. Won, and Y. Kim, 2009. “Motivations, commitment, and intentions to continue volunteering for sporting events.” *Event Management* 13: 69-81.
- Beale, A. V. 1984. “Exploring careers through volunteerism.” *The School Counselor* 32: 68-71.
- Boz, I., and S. Palaz, 2007. “Factors Influencing the Motivation of Turkey’s Community Volunteers.” *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly* 36(4): 643-661.
- Clary, E. G., and J. Miller, 1986. “Socialization and Situational influences on sustained altruism.” *Child Development* 57: 1358-1369.
- Clary, E. G., and L. Orenstein, 1991. “The amount and effectiveness of Helping: The relationship of motives and abilities to helping behaviour.” *Personality and Social Psychology Bulletin* 17(1): 58-64.
- Clary, E. G., and M. Snyder, 1991. “A Functional analysis of altruism and prosocial behaviour: The case of volunteerism.” *Review of Personality and Social Psychology* 12: 119-148.
- Clary, E. G., and M. Snyder, 1999. “The motivations to volunteer: Theoretical and practical considerations.” *Current Directions in Psychological Science* 8: 156-159.

- Clary, E. G., M. Snyder, and A. A. Stukas, 1996. "Volunteers' motivations: Finding from national survey." *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly* 25(4): 485-505.
- Clary, E. G., M. Snyder, and R. Ridge, 1992. "Volunteers' motivations: a functional strategy for the recruitment, placement, and retention of volunteer." *Nonprofit Management and Leadership* 2(4): 330-350.
- Clary, E. G., M. Snyder, R. Ridge, J. Copeland, A. A. Stukas, J. Haugen, and P. Miene, 1998. "Understanding and assessing the motivation of volunteers: A functional approach." *Journal of Personality and Social Psychology* 74: 1516-1530.
- Davis, M. H., J. A. Hall, and M. Meyer, 2003. "The first year: Influencing on the satisfaction, involvement, and persistence of new community volunteers." *Personality and Social Psychology Bulletin* 29: 248-260.
- Esmond, J., and P. Dunlop, 2004. *Developing the volunteer motivation inventory to assess the underlying motivational drives of volunteers in Western Australia*. Perth: Clan Wa Inc.
- Farrell, J. M., M. E. Johnston, and G. D. Twynam, 1998. "Volunteer motivation, satisfaction and management at elite sporting competition." *Journal of Sport Management* 12: 288-300.
- Finkelstein, M. A., and L. A. Penner, 2004. "Predicting Organizational Citizenship Behaviour: Integrating the functional and role identity approaches." *Social Behaviour and Personality* 32: 383-398.
- Finkelstein, M. A., L. A. Penner, and M. T. Brannick, 2005. "Motive, role identity, and prosocial personality as a predictors of volunteer activity." *Social Behaviour and Personality* 33: 403-418.
- Finkelstein, L. A. 2007. "Correlates of Satisfaction in Older Volunteers: A motivational perspective." *The International Journal of Volunteer Administration* 24(5): 6-12.
- Francies, G. R. 1983. "The volunteer needs profiles: A tool for reducing turnover." *The Journal of Volunteer Administration* 1: 17-33.
- Gidron, B. 1978. "Volunteer work and its rewards." *Volunteer Administration* 11: 18-32.
- Gisburg, M., and S. Weisband, 2002. "Social Capital and Volunteerism in Virtual Communities: The Case of the Internet Chess Club." *Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Houle, B. J., B. Sagarin, and M. F. Kaplan, 2005. "A Functional Approach to Volunteerism: Do Volunteer Motives Predict Task Preference." *Basic And Applied Social Psychology* 27(4): 337-344.
- Huitt, W. 2001. "Motivation to learn: An Overview." [http:// chirom.valdosta.edu](http://chirom.valdosta.edu).
- Independent Sector, 2001. *Giving and Volunteering in the Unites States: Key Findings*. Washington, D. C: Independent Sector.
- Katz, D. 1960. "The functional approach to the study of attitudes." *Public Opinion Quarterly* 24: 163-201.
- King, M., L. O. Walder, and S. Pavey, 1970. "Personality change as a function of volunteer experience in a psychiatric hospital." *Journal of Consulting and Clinical Psychology* 35: 423-425.
- Kleinginna, J. Jr., and A. Kleinginna, 1981. "A categorized list of motivation definitions, with suggestions for a consensual definition." *Motivation and Emotion* 5: 263-291.

- Mesch, D. J., M. Tschirhart, J. L. Perry, and G. Lee. 1998. "Altruists or egoists: Retention in stipended service." *Nonprofit Management and Leadership* 9: 3-21.
- Papadakis, K., T. Griffin, and J. Frater. 2004. "Understanding volunteers' motivation." *Proceedings of the 2004 Northeastern Recreation Research Symposium*. 321-326.
- Penner, L. A. 2004. "Volunteerism and Social Problems: Making Things Better or Worse." *Journal of Social Science* 60(3): 645-666.
- Penner, L. A., A. R. Midili, and J. Kegelmeyer. 1997. "Beyond job attitudes: a personality and social psychology perspective on the causes of organizational citizenship behaviour." *Human Performance* 10(2): 111-131.
- Penner, L. A., and M. A. Finkelstein. 1998. "Dispositional and structural determinants of volunteerism." *Journal of Personality and Social Psychology* 75: 525-537.
- Phillips, L. C. 2005. "The Impact of Functional Congruence or Incongruence of Volunteer Reward Messages on Task Satisfaction." Unpublished Ph. D. Dissertation, University of Capella University(Unpublished)
- Silverberg, K. E., E. K. Marshall, and G. D. Ellis. 2001. "Measuring job satisfaction of volunteers in public parks and recreation." *Journal of Park and Recreation Administration* 19: 79-92.
- Smith, M., J. Bruner, and R. White. 1956. *Opinions and Personality*. New York: Wiley.
- Snyder, M., and A. M. Omoto. 1992. Who helps and why? The psychology of AIDS volunteerism. In S. Spacapan and S. Oskamp(Eds.), *helping and being helped: Naturalistic studies*(pp. 213-239). Newbury Park, CA: Sage.
- Snyder, M., E. G. Clary., and A. A. Stukas, 2000. The Functional approach to volunteerism. In G. Maio and J. Olson(Eds.) *Why we evaluate: Functions of attitudes*(pp. 365-393). NJ: Lawrence Erlbaum.
- Stukas, A. A., K. Worth, E. G. Clary, and M. Snyder. 2009. "The Matching of Motivations to Affordances in the Volunteer Environment: An Index for Assessing the Impacts of Multiple Matches on Volunteer Outcomes." *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly* 38(1): 5-28.
- Stukas, A. A., M. Daley, and M. J. Cowling. 2005. "Volunteerism and Social Capital: A Functional Approach." *Australian journal on Volunteering* 10(2): 35-44.
- Tewksbury, R., and D. Dabney. 2004. "Prison Volunteers: Profiles, Motivations, Satisfaction." *Journal of Offender Rehabilitation* 40(1/2): 173-183.
- Tschirhart, M., D. T. Mesch, J. L. Perry, T. K. Miller, and G. Lee. 2001. "Stipended Volunteers: Their Goals, Experiences, Satisfaction, and Likelihood of Future Service." *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly* 30(3): 422-443.
- Wisner, P. S., A. Stringfellow, W. E. Youngdahl, and L. Parker. 2005. "The Service Volunteer-Loyalty Chain: an exploratory study of charitable nor-for-profit service organizations." *Journal of Operation management* 23: 143-161.
- Yoshioka, C. F., W. A. Brown, and R. F. Ashcraft. 2007. "A Functional Approach to Senior Volunteer and Non-volunteer Motivations." *The International Journal of Volunteer Administration* 24(5): 31-43.

**A study on The Relationship Between Volunteers' Motive, Task
Satisfaction and Retention Will**
- Functional Perspectives of Motivation -

Kang, Dae-Sun

(Uiduk University)

Bae, Ui-Sik

(Busan Digital University)

Ryu, Ki-Hyung

(Pusan National University)

The purpose of this paper is to suggest the implications of volunteering's task design and the volunteer's placement that make the motive-benefit matching from the functional perspective of motivation. For this study, we conducted a multi-regression analysis to examine the impact of the volunteer motivation on task satisfaction and retention will. Results showed that first, volunteers' most important motive for volunteering was social motive, followed by enhancement, value. Secondly, each motive influenced the task satisfaction and retention will of volunteers differentially. The practical implications of these findings were discussed.

Key words: Volunteers' motivation, Volunteering's function, Task satisfaction,
Motive-benefit matching

[논문 접수일 : 10. 04. 27, 심사일 : 10. 05. 27, 게재 확정일 : 10. 08. 03]

부록1) 자원봉사자동기- 자원봉사과업만족도 매치 선택지

만족도 동기	시간 유연성	교육과 훈련	입파워먼트	상호 작용	반영	보상	자원봉사자동기 동기의 수준			
							초기	6개월	6~1년	1~3년 이하
가치 이해			+				2순위			
사회 상승	+	+	+	+	+		1순위			
보호		+	+	+	+					
경력개발동기 선택						+				
가능한 과업 선택한 과업	A1, A2	A, A2,	A2, A4, A5	A4, A5, A7	A5, A7	A10				
				A1						
주의사항				+ 긍정적 영향관계, - 부정적인 영향관계, + 핵심적 영향관계						