

대학생 자원봉사자의 PGA 정규 투어 프로골프대회 참여 만족·불만족 귀납적 내용분석에 따른 제도적 개선 방안

남재준^{1,*} · 정성운^{2†}

¹한국골프대학교 골프경영과, 교수

²한국골프대학교 골프경기지도과, 교수

(2020년 4월 9일 접수: 2020년 6월 25일 수정: 2020년 6월 29일 채택)

Systematic improvement method depending on analysis of inductive contents on university volunteers' satisfaction & dissatisfaction on participating in stipulated PGA pro-golf competitions

Nam, Jae-Jun · Jung, Seong-Un[†]

*Department of Golf Management, Department of Golf Competition and teaching
(Received April 9, 2020; Revised June 25, 2020; Accepted June 29, 2020)*

요 약 : 본 연구는 PGA 정규 투어 남자프로골프대회에 자원봉사자로 참석한 대학생들의 참여 만족과 불만족에 대한 귀납적 분석 방법을 통하여 내용을 분석 후 결과를 도출하였다. 본 연구의 대상자는 2019년 “2019 더 CJ컵@나인브릿지 골프대회에 자원봉사자로 참여한 대학생”을 대상으로 실시하였으며, 300명의 응답자 중 설문내용이 충실하지 못하다고 판단되는 76부를 제외한 224부를 내용분석 하였다.

먼저 참여 만족의 전체 세부영역인 408개의 원자료를 중심으로 2차 귀납적 범주분석을 실시하여 전체 10개의 세부영역과 5개의 일반영역으로 범주화하였다. 구체적으로 살펴보면, 첫째, “골프대회 경험만족”은 골프대회, 골프정보, 골프장으로 구분되었다. 둘째, “선수만족”은 직접관람, 유명선수로 구분되었으며, 셋째, “환경만족”은 장소만족, 시설만족으로 구분되었고, 넷째, “참여만족”은 봉사만족, 유능감 만족으로 구분되었다. 마지막으로 “대인관계 만족”은 세부영역과 동일하게 적용하여 구분하였다.

참여 불만족의 경우 전체 세부영역인 369개의 원자료를 중심으로 2차 귀납적 범주분석을 실시하여 전체 10개의 세부영역과 3개의 일반영역으로 범주화하였다. 구체적으로 살펴보면, 첫째, “대회운영 시스템 불만족”은 세부적으로 업무 체계 불만, 운영 체계 불만, 관리 체계 불만, 전달 체계 불만으로 구분되었다. 둘째, “자원봉사 처우 불만족”은 자원봉사 처우 불만, 업무과다 불만, 근무시간 불만으로 구분되었으며, 셋째, “자원봉사 복지 불만족”은 식음료 불만, 복장불만, 부대시설 불만으로 구분되었다.

주제어 : 대학생 자원봉사, PGA 프로골프대회, 참여만족, 참여불만족, 귀납적 분석

[†]Corresponding author
(E-mail: acp223@gmail.com)

Abstract : The purpose of this study was to examine contents through inductive analytic method and make systematic improvement method on satisfaction & dissatisfaction of university students participating in stipulated PGA pro-golf competitions as volunteers. The objects of this study were university students participating in 2019 The CJ Cup@Nine Bridges as volunteers. Excluding 76 copies judged to be disloyal out of 300 collected copies, the researcher analyzed the contents of 224 copies.

To begin with, the contents were categorized in 10 detailed areas & 5 general areas by implementing the 2nd inductive categoric analysis mainly on the basis of 408 raw materials, the overall detailed areas of satisfaction on participation. Checking specifically, first, "satisfaction on experience in golf competition" was divided into golf competition, golf information, golf course. Second, "satisfaction on player" was divided into direct watching and famous player. Third, "satisfaction on environment" was divided into satisfaction on place & satisfaction on facilities. Fourth, "satisfaction on participation" was divided into satisfaction on service & satisfaction on competence. Finally, "satisfaction on interpersonal relation" was divided with application same to that of detailed area.

In the case of dissatisfaction on participation, the contents were categorized in 10 detailed areas & 3 general areas by implementing the 2nd inductive categoric analysis mainly on the basis of 369 raw materials, the overall detailed areas. Checking specifically, first, dissatisfaction on competition operating system was detailedly divided into dissatisfaction on job system, dissatisfaction on operating system, dissatisfaction on delivery system. Second, dissatisfaction on treatment for volunteers was divided into dissatisfaction on treatment for volunteers & dissatisfaction on work hours. Third, dissatisfaction on welfare for volunteers was divided into dissatisfaction on food & beverage, dissatisfaction on costumes and dissatisfaction on incidental facilities.

Keywords : university student volunteers, PGA pro-golf competition, satisfaction on participation, dissatisfaction on participation, inductive analysis

1. 서론

대한민국의 골프는 1998년 박세리 선수의 LPGA US오픈 우승 당시 간접적 영향을 받은 '세리 키즈' 세대들이 박세리 선수를 롤 모델로 삼아 우수한 경기력으로 미국과 일본 대회에서 우승하며, 국내뿐만 아니라 해외 골프시장에 대한 민국의 골프 저력을 과시하였다(J.H. Ko, 2017). 이를 토대로 2015년 아시아 최초로 프레지던츠 컵을 개최하고, 116년 만에 열린 2016년 리우데자네이루 올림픽에서 박인비 선수가 사상 첫 금메달을 획득하며 골프에 대한 긍정적 인식과 저변이 한층 더 발전하는 계기를 만들었다(J.J. Nam, 2019).

미국, 유럽, 일본에서 개최되는 프로골프대회의 규모, 상금, 중계권, 스폰서십, 등의 모든 요소에서 남자프로골프대회가 여자프로골프대회 보다 활성화 되어있다. 하지만 국내에서 개최되는 프로

골프대회는 남자프로골프대회(KPGA) 보다 여자프로골프대회(KLPGA)의 인기가 더욱 높다. 이는 과거 미국여자프로골프(LPGA) 투어 진출 1세대인 박세리, 김미현, 박지은 선수의 활약과 현재 박인비, 고진영, 박성현 등의 선수들이 지속적인 건재함을 나타내고 있고, 더불어 국내 스타 골프 선수들이 해외로 진출하는 비중이 매년 증가하며 한국 골프의 위상이 전 세계적으로 높게 평가받고 있기 때문이다(J.J. Nam, J.G. Yu, J.H. Lee, Y.C. Cho, 2020). 이처럼 국내에서 여자프로골프(KLPGA)의 성장세가 뚜렷하게 나타남에 따라 여자프로골프(KLPGA) 시장은 더욱 활성화되고 있다. 최근 BMW 레이디스 챔피언십 2019 미국 여자프로골프(LPGA) 정규 투어 대회가 부산에서 개최되며 인기가 지속되고 있다. 한편, 남자프로골프 대회의 경우 2017년 국내 최초로 미국 남자프로골프(PGA) 정규 투어 대회가 THE CJ컵@나인브릿지라는 대회명으로 제주에 위치한 나인브

릿지 골프장에서 세 차례 개최되며 그 인기와 명성이 높아지고 있다. 성공적인 PGA 정규 투어 남자프로골프대회를 지속적으로 개최하기 위해서는 골프 팬들의 지지와 성원을 바탕으로 남자프로골프협회(KPGA)와 스폰서 기업(CJ) 그리고 지방 정부단체의 기획과 운영 등 여러 요인들이 중요하게 작용한다. 또한, 대회의 실질적 운영의 주축인 대학생 자원봉사자들의 역할이 매우 크며, 자원봉사자의 처우개선과 확보가 필수적이다(D.H. Kim, C.M. Park, H.N. Kim, 2019).

이렇듯 본 연구에서는 골프산업의 성장을 위해 PGA 정규 투어 프로골프대회가 국내에서 개최되는 동력에 중요하게 작용되는 자원봉사자들의 참여 사항을 실증적으로 분석하고자 한다. 특히, 본 연구의 목적은 대학생 자원봉사자들의 참여에 따른 만족·불만족 귀납적 내용분석을 통해 지속적인 자원봉사활동에 필요한 내용을 탐구하고자 한다. 선행연구에 의하면, 자원봉사자의 역할 없이는 스포츠 이벤트의 개최와 운영이 매우 불가피하며, (Cuskelly, 2004; Cuskelly, 1998; Doherty & Carron, 2003), 이벤트의 다양한 프로그램의 질적인 향상과 재정적 성공을 위해서는 자원봉사자의 역할이 핵심요소라 하였다(N.J. Shin, H.L. Kim, 2018). 즉, 스포츠 이벤트는 자원봉사자의 역할에 크게 의존하고 있다고 볼 수 있으며, 이를 극복하기 위해 자원봉사자 확보를 저해하는 요인인 낮은 만족도를 높일 수 있는 방안을 모색해야 한다고 보고하였다(Kim, M, 2014).

이처럼 스포츠 이벤트 개최에 있어 자원봉사자의 중요성이 강조되고, 대학생 자원봉사자의 역할이 중요하게 대두되는 이유는 우수한 능력과 잠재력을 지닌 대학생들이 전공과 관련된 자원봉사 활동을 통해 긍정적인 경험을 바탕으로 적극적으로 지속적인 활동을 반복한다면 그 의미가 매우 크다고 볼 수 있기 때문이다(J.J. Nam, Y.C. Cho, 2020). 하지만 스포츠 이벤트에서 대학생 자원봉사자의 역할이 중요하게 인식되고 있음에도 불구하고 지금까지의 선행연구에서는 스포츠 이벤트 자원봉사 재참가의사(H.J. Kang, K.S. Kim, 2006), 자원봉사 참가만족과 재참가의사(M.J. Kim, S.Y. Oh, 2006), 자원봉사 동기와 만족도(S.Y. Kwak, S.C. Park, 2011)에 초점을 둔 연구가 진행되었다. 대부분의 연구 결과를 종합해보면 참여만족을 높이기 위한 결정적 요인으로 자원봉사자들의 참여동기를 높일 수 있는 방안이 필요하다는 연구결과를 제시하였다. 이처럼 국내

에서 최초로 개최된 미국 PGA 정규 투어 남자프로골프대회의 존속과 원활한 대회운영을 위해 필요한 핵심자원인 대학생 자원봉사를 대상으로 이들의 자원봉사 참여 만족·불만족에 관한 연구는 상대적으로 드물게 나타나고 있다. 또한, 귀납적 분석과 심층면담을 통한 발전방안 모색은 이루어지지 않고 있다고 판단된다.

따라서 본 연구에서는 틀이 정해진 연역적 방법보다 개방형 설문을 통해 대학생 자원봉사자들이 느끼는 감정을 폭 넓게 알아보고자 한다. 이를 위해 범주화해 나가는 귀납적 내용분석을 실행하고 심층면담을 통해 성공적인 골프 이벤트 대회를 위한 이론적 체계를 확립하고자 한다. 이는 향후 PGA 정규 투어 남자프로골프대회에 참여하는 대학생 자원봉사자들의 처우개선과 제도적 개선을 위한 탐색과정으로 매우 의미 있는 연구가 될 것이라 사료된다.

2. 연구방법

2.1. 연구대상 및 표집방법

본 연구의 모집단은 2019년 10월 17일 ~ 10월 20일 까지 제주에서 개최된 “2019 더 CJ컵@나인브릿지 골프대회에 자원봉사자로 참여한 대학생들을 대상으로 실시하였다. 설문지는 자기평가 기입법(self-administration)을 통해 작성하도록 하였으며, 자료 분석시에는 설문지를 검토하여 응답이 불성실하거나 누락된 설문지 76부를 제외한 224부를 사용하였다. 또한, 2019 더 CJ컵@나인브릿지 골프대회에 직접 참여한 대학생 자원봉사자 중 골프전공자로 골프대회 자원봉사 경험이 있는 대학생 10명을 대상으로 비구조화 된 면담 방식으로 심층면담을 실시하였다. 이에 따른 인구통계학적 특성은 <Table 1>과 같다.

2.2. 조사도구

2.2.1 자료수집

대학생 자원봉사 참여 만족·불만족 요인을 추출하는데 참고자료로 활용하기 위해 다양한 스포츠 이벤트에 참여한 자원봉사를 대상으로 하여 구성요인을 탐색한 선행연구들을 토대로 자료를 조사하였다. 수집된 자료는 자원봉사자 연구에 활용된 요인을 탐색한 후 유사개념을 비교하여 예비 문항을 추출하는데 참고할 목적으로 활용하였다.

Table 1. Demographic Characteristic

Variable	Item	Frequency (person)	Percentage(%)
Sex	male	124	55.4
	female	100	44.6
Age	20~21 yr.	83	37.1
	22~23 yr.	80	35.7
	24~25 yr.	38	17.0
	over 26 yr.	23	10.3
Grade	first	105	46.9
	sophomore	55	24.6
	junior	43	19.2
	senior	21	9.4
Major in golf or not	major	148	70.1
	non-major	76	29.9
Volunteers in golf competitions	participation	80	35.7
	non-participation	144	64.3
Total		224	100.0%

2.2.2 개방형 질문

대학생 자원봉사자의 참여 만족·불만족 원자료 수집방법으로 “2019 더 CJ컵@나인브릿지 PGA 골프대회에 참여한 대학생 자원봉사 224명을 대상으로 요인들을 도출하기 위해 개방형 설문을 실시하였다. 참여 만족·불만족의 개념을 가장 쉽게 이해할 수 있는 다차원적인 2개의 질문 어간은 다음과 같다.

첫째, “귀하께서 PGA 투어 남자프로골프대회 자원봉사를 하며 가장 만족했던 이유에 대해 3가지 이상 자유롭게 서술해주세요”

둘째, “귀하께서 PGA 투어 남자골프대회 자원봉사를 하며 가장 불만족했던 이유에 대해 3가지 이상 자유롭게 서술해주세요”

2.2.3 자료수집

개방형 설문지의 수집절차는 “2019 더 CJ컵@나인브릿지 골프대회”에서 자원봉사자로 활동한 대학생들을 대상으로 본 연구자를 포함하여 연구 목적과 배경지식을 습득한 보조 연구자 5명과 함께 대회 마지막 날과 자원봉사 후 해당 대학교에 직접 찾아가 담당교수에게 설문 취지를 설명한 후 강의 시작 전 설문을 실시하였다. 구체적인 자료수집 절차는 골프전공이 아닌 대학생 자원봉사자에게는 현장에서 설문을 받았으며, 골프전공 대학생 자원봉사자에게는 해당 대학교 전공 수업 시간에 협조를 받아 설문 조사하였다.

자료의 내적 타당도를 높이기 위해서 “2019 더 CJ컵@나인브릿지 골프대회”에서 자원봉사 경험이 있으며, 골프를 전공하고 있는 대학생 10명에게 연구의 취지를 설명하고 1대1 및 1대2의 심층면담을 실시하였다. 구체적인 면담방식은 대화 형식으로 참여자에게 한 가지의 질문을 던져 면담을 시작하고 그와 관련된 다른 질문을 추가해 나가는 비 구조화된 면담을 대화에 가깝도록 실시하였다. 면담은 대학 강의실 및 휴게실에서 최대한 편안하고 자유로운 분위기에서 면담을 유도하였으며, 면담시간은 약 20분에서 30분 정도였다. 면담 내용의 충실도와 신뢰성 확보를 위하여 모든 면담 내용을 한글 2014에 전사하였다. 또한, 수집된 자료는 추가 면담이나 메신저를 통하여 연구의 참여자들에게 확인하는 절차를 거쳐 수정하거나 추가할 수 있도록 하여 참여자들의 경험에 대한 주관적 판단 오류를 재검토하였다.

2.3. 자료분석

본 연구는 “2019 더 CJ컵@나인브릿지 PGA 투어 남자프로골프대회” 대학생 자원봉사자에 대해 개방형 설문지와 심층면담을 이용하여 분석하였다. 수집된 자료의 기초배경조사는 SPSS 25.0 프로그램을 이용하여 기초통계량의 빈도분석을 사용하여 연구대상의 일반적 특성의 빈도를 조사하였다. 또한, 연구자의 주관적 판단을 최대한 배제하고 현실적인 기록에 충실하였으며 추상적인

표현과 지나친 일반화를 피하는 구체성의 원칙을 준수하고자 노력하였다.

첫째, “2019 더 CJ컵@나인브릿지 골프대회” 자원봉사 활동에 대한 만족·불만족에 영향을 미치는 요인을 탐색하기 위하여 귀납적 내용분석 절차를 따랐다. 미리 정해진 주제와 범주군을 이용하는 연역적 분석대신에 자원봉사 참여자의 관점으로부터 원 자료(raw data) 중 만족·불만족 요인과 관련된 의미 있는 내용을 세부영역으로 구분하였으며, 이를 좀 더 일반화 주제영역(theme)으로 통합하는 3단계 범주화 방법을 사용하였다(J. A. Yoo, 2004). 질적 연구의 신뢰도를 높이고 자료의 내적 타당도를 제고하기 위하여 응답 내용은 다른 선행연구들의 분류 방식과의 조화를 하고 전문가 협의과정을 실시하였다.

전문가 협의과정은 골프산업 전문가 및 종사자와 질적 연구에 지식을 갖고 있는 교수, 골프산업 및 마케팅 교수 그리고 스포츠 경영학 박사2명과 원 자료를 수차례 정독하고 의미가 없다고 판단되는 자료를 제외하면서 귀납적 축소과정을 진행하였으며, 의미 있는 응답이라고 간주되는 원 자료는 유사한 응답끼리 함께 묶어서 세부영역과 일반영역으로 통합 분류하였다. 이 과정에서 이견이 있는 부분에 대해서는 구성원들 간의 합의가 이루어질 때 까지 토론을 계속하여 합의가 도출될 수 있도록 하였다. 귀납적 분석의 타당성을 확보하기 위하여 삼각검증법(triangulation)을 거쳤으며, 분류된 자료는 빈도 및 백분율을 내어 범주화된 내용의 중요도를 평가하는데 참고하였다.

3. 결과

3.1. 연구결과

개방형 질문지를 이용하여 대학생 자원봉사자의 자원봉사 참여 만족·불만족과 관련된 원 자료를 바탕으로 내용이 중복되거나 유사한 자료를 통합시켜 만족 내용 1차 원 자료 448개를 추출하였다. 만족의 경우 유사한 1차 원 자료를 묶어 2차 자료 10개 세부요인으로 구분하였고, 불만족 역시 10개의 세부요인으로 구분하였다. 유사한 2차 자료를 다시 묶어 만족의 경우 3차 자료로 골프대회 경험만족, 선수만족, 환경만족, 참여만족, 대인관계 만족으로 5개의 일반영역으로 분류하였으며, 이에 따른 귀납적 범주 결과는 <Table 2>와 같다. 불만족의 경우 불만족 내용 396개의 1

차 원 자료를 추출하였고, 2차 자료를 다시 묶어 3차 자료로 대회운영 시스템 불만족, 자원봉사처우 불만족, 자원봉사 복지 불만족으로 3개의 일반영역으로 분류하였으며, 이에 따른 귀납적 범주 결과는 <Table 3>과 같다.

대학생 자원봉사자의 PGA 투어 프로골프대회 자원봉사 참여 만족 귀납적 분석을 통해 제도적 개선을 위한 발전 방안을 위한 귀납적 내용분석 결과 가장 많은 요인을 차지하는 영역은 첫째, “골프대회 경험만족”(136개, 30.4%)으로 구성되었으며, 세부적으로 골프대회(67개, 49.2%), 골프정보(42개, 30.9%), 골프장(27개, 19.9%)으로 총 3개의 세부영역을 포함하였다.

두 번째로 범주화 된 영역은 “선수만족”(100개, 22.3%)으로 구성되었다. 세부적으로는 직접관람(59개, 59%), 유명선수(41개, 41%)로 총 2개의 세부영역을 포함하였다.

세 번째로 “환경만족”(89개, 19.9%)으로 구성되었다. 세부적으로는 장소만족(49개, 55%), 시설만족(40개, 45%)로 총 2개의 세부영역을 포함하였다.

네 번째로 “참여만족”(70개, 15.6%)으로 구성되었으며, 봉사만족(45개, 64.3%), 유능감 만족(25개, 35.7%)로 총 2개의 세부영역을 포함하였다.

마지막으로 선정된 일반영역은 “대인관계 만족”(53개, 11.8%) 영역으로 세부영역과 동일하게 적용하여 묶음화 하였다.

대학생 자원봉사자의 PGA 투어 프로골프대회 자원봉사 참여 불만족 귀납적 분석을 통해 제도적 개선을 위한 발전 방안을 위한 귀납적 내용분석 결과 가장 많은 요인을 차지하는 영역은 첫 번째로, “대회운영 시스템 불만족”(207개, 52.3%)으로 구성되었으며, 세부적으로 업무 체계 불만(62개, 29.9%), 운영 체계 불만(58개, 28%), 관리 체계 불만(44개, 21.3%), 전달 체계 불만(43개, 20.8%)로 총 4개의 세부영역을 포함하였다.

두 번째로 범주화 된 영역은 “자원봉사 처우 불만족”(118개, 29.8%)으로 구성되었다. 세부적으로는 자원봉사 처우 불만(55개, 46.6%), 업무과다 불만(36개, 30.5%), 근무시간 불만(27개, 22.9%)으로 총 3개의 세부영역을 포함하였다.

마지막으로 “자원봉사 복지 불만족”(71개, 17.9%)으로 구성되었다. 세부적으로는 식음료 불만(31개, 43.7%), 복장불만(22개, 31%), 부대시설 불만(18개, 25.3%)으로 총 3개의 세부영역을 포함하였다.

Table 2. Analysis of inductive contents on the university student volunteers' satisfaction in participation

Original data	Detailed area	General area
I am pleased to view golf match		
I am pleased to learn the mode of operating golf competition		
I am quite pleased to view golf competition personally		
I am pleased to provide service in golf competition		
I am satisfied in experiencing the operation of golf competition	Golf competitions	
I am satisfied in personally viewing & feeling golf competition site	67	
I am pleased to view international competition	(49.2%)	
I am pleased to experience in international competition		
I like the peculiar experience in international competition		Satisfaction
I am pleased that major competition is conducted in Korea		in experiencing
I am pleased that major competition is held in Korea		in golf
		competition
I am pleased to understand golf.		136
I am pleased to get information on golf.	Information	(30.4%)
I am pleased to acquire knowledge on golf.	on golf 42	
I am pleased to be better informed of golf.	(30.9%)	
I am pleased to be more interested in & more motivated to exercise golf.		
I am pleased to view diverse golf courses.		
I am pleased to be attracted with golf course.	Golf course	
I am pleased to view golf course and landscape.	27	
I am satisfied with charming golf course.	(19.9%)	
Golf course was splendid.		
I am pleased to view golfers' play.		
I am pleased to personally view golfers' swing.		
I am pleased to personally view golfers' play.		
I am pleased to personally view overseas golfers' play.	Direct watch	
I am pleased to personally view overseas pro-golfers' play	59	
I am pleased to view golfers' training play nearby.	(59%)	
I am pleased to view eminent golfers' shot.		
I could learn the merit of eminent golfers'.		Satisfaction
I am pleased to view & learn eminent golfers' swing.		in golfer
		100
		(22.3%)
I am pleased to watch eminent golfers.		
I am pleased to view eminent golfers.		
I am pleased to view eminent golfers' golf.	Eminent	
I am pleased to get the signature of eminent golfers.	golfers	
I am pleased to view golfers in the nearest distance.	41	
I am pleased to view golfers.	(41%)	
I am pleased to view major golfers nearby.		
It was a good opportunity to personally view international golfer.		

Original data	Detailed area	General area
I am satisfied with leisure time.		
I am pleased to look around Jeju-do in leisure time.		
I am pleased to view splendid natural scenery of Jeju-do.	Satisfaction in place	
I am satisfied with Jeju-do as the site.	49	
I am pleased to travel Jeju-do.	(55%)	
I am pleased to spend time in Jeju-do.		Satisfaction in environment
I am pleased to visit Jeju-do.		89
		(19.9%)
Hotel facilities were good.		
Hotel was good.		
Quarter facilities were good.	Satisfaction in facilities	
Quarter was good.	40	
I am satisfied with clean quarter.	(45%)	
Quarter environment was good.		
Bed was good.		
I am satisfied with achievement.		
I am pleased to serve for others.		
I am pleased that many servers participate.	Satisfaction in service	
I am pleased to publicize our university through service activity.	45	
Volunteerism is meaningful.	(64.3%)	Satisfaction in participation
I am satisfied in practicing volunteerism.		70
I am proud as a volunteer.		(15.6%)
I am pleased to participate in international competition as a volunteer.		
	Satisfaction in sense of competence	
I am pleased to help as a server in PGA competition.	25	
Serving as a volunteer, I feel I am competent.	(35.7%)	
Serving as a volunteer, I am pleased to show my proud features.		
I am pleased I may help the competition.		
I could meet diverse people.		
It was interesting for me to meet diverse people.		
I could have a good time with friends after competition.	Satisfaction in interpersonal relation	Satisfaction in interpersonal relation
I am pleased that I had a good time with friends on off-days before competition.	53	53
I am pleased that I share long time with seniors & juniors.	(11.8%)	(11.8%)
I am pleased that I practiced service activity with my companions in a good place, Jeju-do.		

Table 3. Analysis of inductive contents on the university student volunteers' dissatisfaction in participation

Original data		
Inefficient management was inconvenient. Overall operation was insufficient. Attendance time which is improper with work hour Waiting time after early attendance in the morning is too long. More attention needs to be paid to operation. Break time needs to be provided for each job. I cannot work systematically. I cannot work efficiently. It was not systematic. As it was so unsystematic, it was inconvenient to work. Work time was unfair. Duty and placement need to be clear. Problem solving method of company is too bad.	Dissatisfaction in job system 62 (29.9%)	
It was quite inconvenient to get on shuttle bus. Shuttle bus service interval is too long enough to cause inconvenience. Shuttle time was inconvenient. Shuttle bus time is too bad. Due to inconvenient shuttle bus time, I could not have a meal. Deficient buses in operation caused inconvenience. Bus allocation was inconvenient. Late bus caused difficulty. Deficient buses caused inconvenience.	Dissatisfaction in operation system 58 (28%)	Dissatisfaction in competition operating system 207 (52.3%)
Managers need to manage more systematically. Team leaders' language & comportment was offensive (language was bad) Team leaders lack knowledge in golf, causing inconvenience. Team leaders are impolite to servers. Team leaders' behavior is bad (Lack of communication) Team leaders' offensive language is displeasing. Employees' behavior is inconvenient.	Dissatisfaction in management system 44 (21.3%)	
Notice on attendance is not communicated. Notice is delivered too late. Late notice caused inconvenience. Notice is released after midnight. Notice or special matters are delivered too late. I need to go to bed early, but notice is delivered in daybreak.	Dissatisfaction in delivery system 43 (20.8%)	

Original data		
This is not volunteerism, but coercion. Volunteers are ill-treated There is no consideration for volunteers. No politeness to volunteers No management at all for volunteers. Tendency to consider volunteers as free resources Serving as volunteer, I was mentally tired. Serving as volunteer, I was tortured.	Dissatisfaction in volunteer treatment 55 (46.6%)	
Coercive labor Coercive participation Too less personal time Work hour is too unfair Early attendance & late leaving from workplace	Dissatisfaction in excessive work 36 (30.5%)	Dissatisfaction in treatment for volunteer 118 (29.8%)
Waiting time is too long Waiting time is too long Work hour is too long Work environment is bad Unnecessary waiting time is too long	Dissatisfaction in work hours 27 (22.9%)	
Meal in the golf course is too insipid. Meal in the golf course is insipid. Meal during work is poor. Meal is insufficient. It is inconvenient to have a meal. It is quite inconvenient to have a meal. Same menu is bad.	Dissatisfaction in food & beverage 31 (43.7%)	
Clothes are inconvenient. It is too cold to wear vest padding while working. Clothes design is bad. Clothes are not practical. It is cold, but clothes are insufficient. Only one clothes are provided, causing inconvenience.	Dissatisfaction in clothes 22 (31%)	Dissatisfaction in welfare for volunteer 71 (17.9%)
Distance between dormitory and golf course is too long. Distance between dormitory and competition hall is too long. Facilities of quarter are inconvenient. Rest area is inconvenient. Rest area facilities are bad.	Dissatisfaction in incidental facilities 18 (25.3%)	

4. 논의

4.1. 대학생 자원봉사 참여만족 발전방안

국내에서 최초로 개최된 PGA 남자프로골프 투어 대회의 지속적인 개최와 성공적인 대회를 위한 핵심자원인 대학생 자원봉사자들의 참여 만족에 대해 알아보았다. 이를 통해 그들이 긍정적으로 인식하고 느끼고 있는 부분들에 대해 실질적인 발전 방안을 제시하고자 한다. 원자료와 세부영역에 따른 일반영역으로 나뉜 내용을 살펴보면, 첫째, 골프대회 경험만족, 둘째, 선수만족, 셋째, 환경만족, 넷째, 참여만족, 다섯째, 대인관계만족으로 총 5가지로 분류되었다.

4.1.1. 골프대회 경험만족

자원봉사활동은 개인 스스로가 자발적인 참여로 이루어지기 때문에 참여에 따른 경험의 중요성이 대두되고 있다고 볼 수 있으며, 이에 대해 골프전공 자원봉사 대학생에게 자원봉사 경험만족은 대학정체성, 대학생활만족 및 진로준비행동에도 유의한 영향을 미친다고 하였다(J.J. Nam, Y.C. Cho, 2020). 즉, 자원봉사 경험만족은 참여를 통해 얻을 수 있으며, 참여를 통해 얻어진 경험만족은 애착과 자원봉사에 대한 정체성 등을 만족시키는데 큰 영향을 가지고 있음을 의미한다(Manzo, 2005). 또한, 메가 스포츠 이벤트 경험만족은 현장에서 보고 느낄 수 있는 경험과 정보 그리고 대회를 통해 얻을 수 있는 만족감을 포함하고 있다고 볼 수 있다(H.R. Lee, H.L., 2014). 실제로 광주세계수영 선수권대회에 참여한 미국의 자원봉사 학생들은 경험하는 모든 것이 새로우며, 스포츠 비즈니스, 이벤트 매니지먼트, 스포츠 커뮤니케이션 등 국제적인 행사의 운영에 대한 전반적인 부분을 배울 수 있어 매우 의미 있으며, 살아있는 학습 현장이라고 강조하였다(Yonhap News Agency, 2019.7.17.).

따라서 대학생 자원봉사자 참여에 있어 핵심사항으로 대두되는 현장에서의 경험만족을 높여주기 위해 일반 자원봉사자 보다 대학생 자원봉사자들의 경험을 높여줄 수 있도록 필요한 현장에 배치할 수 있는 시스템이 제도적으로 구축되어야 필요성이 있다고 사료된다. 더불어 똑같은 자원봉사자 아닌 경험을 중시하는 대학생 자원봉사자를 위해 대회 후 그들의 자원봉사 경험을 공유할 수 있는 방안이 모색되어야 한다고 판단된다. 그리고 단순한 자원봉사 증명서가 아닌 대학생 자원봉사

자의 자원봉사 역할이 정확히 기입된 자원봉사 증명서를 제공해 줌으로써 향후 전공 관련 취업 또는 분야 또는 그 외 분야에 적극적으로 사용할 수 있는 제도적 방안이 개선되어야 한다고 판단된다.

제주 나인브릿지 골프장은 평소에 가기 힘든 골프장인데 직접 가서 보니 너무 좋았고, PGA 골프대회에 대한 지식은 조금 부족했지만, 선수들의 스폰서, 글로벌한 갤러리와 세계적인 골프선수들을 직접 볼 수 있어서 의미 있었다고 생각됩니다. 그리고 골프대회가 어떻게 운영되고 구성되는지 알게 돼서 좋았습니다. -최OO 대학생-

4.1.2. 선수만족

스포츠 종목이나 기업 입장에서 유명선수의 출현은 스포츠 팬을 경기장으로 불러일으키는 직접적인 효과와 함께 움직이는 광고물로 마케팅 도구, 광고 개체 및 수단으로 각광 받고 있다(Y.M. Kim, S.H. Park, & H.M. Cheon, 2000). 특히, 스포츠 소비자들로 하여금 실력으로서의 인정과 태도로의 호감이 높아지면, 소비자들에 의해 일거수 일투족이 노출되며 관심의 대상이 된다. 또한, 기록을 중요시하는 스포츠 종목과 골프에서의 골프 통계 기록은 경기력에 대한 수준을 간접적으로 평가하는 수단으로 사용되고 있으며, 이는 골프소비자들로 하여금 관심과 흥미의 대상이 된다고 볼 수 있다.

최근 다양한 인기 스포츠 종목의 유명 선수들 중 골프 선수에 대한 관심이 증가하고 선수들의 기술적 측면이 높게 평가되고 있다. 이는 세분화된 특정 소비자 집단에 효율적인 마케팅 활동이 가능하기 때문으로 판단되며, 골프 종목의 특징을 고려했을 때, 유명선수들의 플레이를 필드에서 직접보고 배우는 효과가 크기 때문이라 볼 수 있다.

따라서 국내 골프 소비자 뿐만 아니라 해외 골프 소비자들에게도 관심이 많은 국내에서 열리는 유일한 PGA 투어 남자프로골프 대회에 해외 유명선수들을 참여를 더욱 높일 수 있는 방안이 모색되어야 한다. 이는 PGA 투어 대회의 세계 정상급 선수의 플레이를 국내에서 볼 수 있는 기회가 매우 드물기 때문에 유명선수들의 플레이를 보고 배우는 것만으로도 효과가 크기 때문이라 사료된다. 또한 세계 정상급 선수의 참여가 알려지면, 대학생 자원봉사자들의 참여 역시 간접적으

로 높아질 가능성이 매우 크며, 특히, 골프 전공 자원봉사자 대학생들의 직접적인 참여가 높아질 것으로 기대되기 때문이라 판단된다. 이에 골프에 관심이 높은 골프전공 대학생과 체육전공 대학생 참여를 증가시킬 수 있도록 현장실습과 연계한 수업으로의 대체 등의 협의를 통한 제도적 방안이 모색되어야 한다고 사료된다.

자원봉사자 활동을 하면서 PGA 유명 선수들의 샷을 직접 볼 수 있어서 좋았다. 샷에 대한 기술 습득 보다는 바람이 많이 불고 휘는 코스에서 잔디를 뽑아 뿌려보면서 정확하게 이해하지는 못했지만 캐디와 함께 코스 공략에 대한 이야기를 하는 것이 기억에 남고, 함께 플레이하는 선수에 대한 배려와 매너 등을 힐끔힐끔 볼 수 있었던게 가장 인상 깊었다. 그리고 본 대회 전 연습날에는 선수들과 직접 사진도 찍을 수 있었고, 쓰던 모자에 유명 선수들의 사인도 받을 수 있어서 너무 좋았다. -박OO 대학생-

4.1.3. 환경만족

현대사회는 여가의 대중화 시대라고 할 수 있을 정도로 참여계층의 폭이 확대되었고, 젊은 현대인을 중심으로 여가시간을 효율적으로 활용하여 다양한 여가활동을 하고자 하는 사람들의 수적 규모가 확대되고 있다(B.K. Yoon, S.G. Lee, 2012). 최근에는 소득수준과 삶의 질적 수준이 향상되면서 여가생활과 관광활동이 보편화되었으며, 개인의 여가문제는 삶의 질을 결정하는 중요한 변수로 인식되고 있다는 것을 알 수 있다. 특히, 이벤트의 규모가 커지고 소비자들의 관심이 높아질수록 자원봉사자들의 활용이 더욱 중요하게 대두되면서 자원봉사자들의 만족을 높여줄 수 있는 방안에 대한 중요성이 재차 강조되고 있다(H.R. Lee, H.L., 2014). 즉, 이벤트에 참여하는 자원봉사자들은 단순히 주최 측의 부족한 일손을 돕는 수동적 입장이 아니라 이벤트를 직접 관망하고 체험하기 위해 방문한 소비자이면서 동시에 주최자 입장에 놓여있다고 볼 수 있으며, 그들은 긍정적인 태도로 이벤트를 즐기면서 지역사회 발전에 이바지하고자 하는 스포츠 소비자이다(S.Y. Oh, 2006; H.H. Yoon, 2011). 이처럼 대학생 자원봉사자들은 이벤트의 공급자이면서 동시에 수요자인 독특한 정체성을 가지고 있다는 것을 알 수 있다.

따라서 대학생 자원봉사자들은 이벤트 운영자

혹은 서비스를 제공자이기 이전에 골프 이벤트에 대한 열정적 지지자라 할 수 있다. 이러한 긍정적인 요소를 장점으로 만들어 자원봉사자들로 하여금 여가시간을 제공해주고, 제주도라는 장소의 이점을 살릴 필요가 있다고 판단된다. 또한, 오랜 시간 머물며 생활하는 숙박시설에 대한 만족도를 높여줌으로써 앞으로도 지속적으로 봉사활동에 재참여 할 수 있도록 환경적 부분에서 제도적 개선을 향상시킨다면 긍정적 구전효과에 의한 재참여의도가 증가할 것이라 사료된다.

국내여행지 중 손가락에 꼽히는 제주도에 자원봉사를 할 수 있어서 조금 더 기쁜 마음으로 갈 수 있었다고 생각되며, 본 대회 전 하루 쉬는 날 동기들과 선배님들과 차를 렌트해서 제주도 주변 관광지를 짧게나마 돌아볼 수 있었고, 제주도 카페에서 여유롭게 커피 마시며 이야기할 수 있어서 너무 좋았습니다. 그리고 숙소가 제주 시내라 택시나 대중교통을 이용하기에도 편리했고, 숙소가 호텔이라 너무 깨끗하고 편했습니다. -김 OO 대학생-

4.1.4. 참여만족

일반적으로 스포츠 활동에서 참여만족은 인간 행동의 일부로서 스포츠를 통해 얻는 경험의 결과로 발생하는 만족의 정도로 표현할 수 있다. 만약에 활동에 참여하여 기대한 것 보다 좋은 결과를 얻어 기분이 좋으면 만족한 것으로 보며, 그와는 달리 기대한 것 보다 나쁜 결과를 얻게 되어 기분이 좋지 않은 상태이면 불만족한 것으로 판단할 수 있다(H.J. Yoon, 2008). 하지만 만족이라는 단어는 개개인에 따라 상이하기 때문에 만족을 느끼는 정도는 개인적이라 할 수 있다(D.S. Park, 2016).

스포츠 이벤트에 자원봉사로 활동 하는 대학생들은 나름대로 해당 종목에 자원봉사 하는 동기가 있으며, 동기란 어떤 목표를 향하여 행동을 이끌어 내는 요구 및 욕구라 표현된다(K.S. Lee, 2003). 그들은 자원봉사를 통해 경기보조 업무, 접수 및 안내, 번역 등의 다양한 위치에서 여러 직무를 수행하며, 스포츠 이벤트의 성공과 대회 조직의 재정 절약, 원활한 대회 운영을 위해 인력을 필요로 하는 위치에서 자신의 역할을 충실히 수행하는 매우 중요한 집단이다(M.S. Choi, 2019). 또한 스포츠자원봉사는 해외 스포츠 선진국의 경우에도 매우 중요한 영역으로 간주되고

있다. 특히, 스포츠 자원봉사는 '능력향상'이라는 목표달성을 위해 중요한 역할을 하고 있다고 강조하였고, 스포츠와 사회자본이 서로 긍정적인 관계를 형성하고 있으며, 이것이 스포츠가 가진 개인과 사회에 대한 긍정적인 힘이라고 언급하였다(Tonts, 2005).

따라서 PGA 투어 프로골프대회에 자원봉사로 참여하는 대학생들의 '봉사만족'과 '유능감 만족'은 개인이 갖는 긍정적 감정 상태라 할 수 있으며, 이를 통해 스스로 가치 있다고 느끼게 되며 참여만족을 통해 자아실현 정체성에 중요한 요소로 작용하고 있다고 사료된다. 이에 대학생 자원봉사자 개인이 봉사를 통해 긍정적인 느낌으로 지속적인 봉사를 할 수 있는 성과, 태도, 자원봉사 참여 동기 및 관리방안, 업무인식 등을 통해 대학생들의 봉사활동 과정에서 참여만족을 향상시킬 수 있도록 협회 및 주최 측에서 대학생들의 참여만족을 높여줄 수 있는 봉사참여 대학생들만을 위한 제도적 방안이 모색된다면 매우 의미 있을 것이라 사료된다. 이러한 긍정적 활동이 지속된다면 대학생들로 하여금 재참여를 높이고, 대회의 성공에 긍정적인 효과가 나타날 것이라 생각된다.

솔직히 힘들고 서러울 때도 있었지만 친구들과 견디고 끝까지 했을 때, 봉사에 대한 뿌듯함과 성취감이 생겼으며, 봉사자지만 나 하나로 인해서 대회가 원활하게 돌아갈 수 있다는 것에 보람을 느꼈다. 그리고 갤러리들과 소통하며 갤러리들이 골프에 얼마나 열정이 있는지 알 수 있었고, 외국인 자원봉사자들 보다 미숙하고 참여도가 부족하게 느껴져서 아쉽기도 했지만 학년이 올라가서 다른 대회에서 자원봉사 기회가 되면 한번 더 해 보고 싶은 마음과 더욱 더 잘 하고 싶다는 생각을 하게 되었다. -이OO 대학생-

4.1.5. 대인관계 만족

자원봉사는 타인을 위해 개인 또는 그룹이 시간과 노력을 투자하여 대가 없이 노력을 제공하는 것을 의미하며, 가족 및 친구에게 제공하는 자원을 넘어 다양한 기반을 지원하는 제반 활동이다(Wilson, 2000). 자원봉사를 지속하는 다양한 요인 중 인간과 인간이 함께하는 휴먼서비스의 성격을 높아 가짐에 따라 행정적인 시스템 관리 뿐 아니라 사람과 사람 사이의 관계에 대한 대인관계의 중요성이 대두되고 있다(N.H. Cho,

2005). 즉, 자원봉사자가 자원봉사 활동 수행 시 다양한 대인관계 요인과 마주하고 있음을 의미한다. 이는 함께 자원봉사 하는 동료가 될 수 있고, 스포츠 상황에서의 소비자, 그리고 주최 측 관리자와 맺는 관계가 될 수도 있다(Gidron, 1983).

이러한 맥락에서 대학생의 스포츠 자원봉사 활동이 중요시 되고 있는 이유는 자원봉사를 통해 스포츠 소비자와 협력하고, 친구 및 선배들과 원만한 인간관계를 형성해 나갈 수 있으며, 참여성을 기르고 새로운 기술을 향상 및 전인적인 인간으로 성장할 수 있도록 도움을 주기 때문으로 풀이된다. 또한, 자신감을 가지고 지역사회를 올바르게 이해하고 불건전한 일탈행동을 예방에 도움이 된다고 하였다(Y.H. Joh, 2002). 즉, PGA 투어 프로골프대회와 같은 스포츠 이벤트 프로그램은 자원봉사활동에 대한 개인적 만족뿐만 아니라 현장에서의 체험 학습을 통해 현장 경험과 대학에서 얻은 지식을 골프대회 자원봉사에 실천함으로써 지식과 기술이 더 실제적으로 만들 수 있다고 보여 진다(K.S. Ahn, 2013).

따라서 PGA 투어 프로골프대회 자원봉사 활동은 대학생의 인성 발달과 교육적 측면에서 매우 중요하며, 특히 자원봉사를 하면서 새로운 사람과의 만남 및 함께 봉사활동 하러 온 학우들과의 대인관계의 긍정적인 효과가 있음을 알 수 있다. 이에 골프협회 및 주최 측에서는 대학생들이 봉사활동을 통해 공동체意識의 함양과 대인관계를 증진시킬 수 있도록 자원봉사자들을 위한 프로그램을 도입하여 대학생들의 대인관계를 높일 수 있는 방안을 모색할 필요성이 있다고 사료된다.

본 대회 시작 전 쉬는 날이 있어 같은 학과 및 다른 학과 친구들과 여행 다니며 추억을 만들 수 있어서 좋았고, 새벽에 나가서 힘들고 지친 상황 속에서 서로 힘내라고 응원해주고 추울까봐 옷도 가져다주는 동기들이 있어서 더욱 돈독해진 것 같다. 그리고 다른 학과 친구들과도 자원봉사활동을 했던 경험이 아직도 좋은 추억으로 남겨져 지금도 학교에서 친하게 지내고 있어서 너무 좋다고 생각합니다. -정OO 대학생-

4.2. 대학생 자원봉사 참여 불만족 발전방안

국내에서 최초로 개최된 PGA 투어 남자프로골프 대회의 지속적인 개최와 성공적인 대회를 위한 핵심자원인 대학생 자원봉사자들의 참여 불만족에 대해 알아보았다. 이를 통해 그들이 부정

적으로 인식하고 느끼고 있는 부분들에 대해 실질적인 제도적 개선 발전 방안을 제시하고자 한다. 원자료와 세부영역에 따른 일반영역으로 나뉜 내용을 살펴보면, 첫째, 대회운영 시스템 불만족, 둘째, 자원봉사 처우 불만족, 셋째, 자원봉사 복지 불만족으로 총 3가지로 분류되었다.

4.2.1. 대회운영 시스템 불만족

자원봉사활동을 하는 대학생 자원봉사자 인력 충원은 대회의 성공과 실패에 매우 중요한 역할을 담당한다. 하지만 지속적으로 관리 감독하기에는 역부족인 것이 현실이다. 이는 각기 다른 성향의 대학생 자원봉사자들의 욕구를 모두 충족시켜 줄 없기 때문이라 사료된다. 다만, 대회 주최측과 대행업체 차원에서 대회운영 관련 시스템을 잘 구축한다면 어느 정도는 해결할 수 있는 부분이 있다고 판단된다. 이에 따라 대학생 자원봉사자의 모집 단계부터 각 보직에 필요한 인원 배치, 골프지식, 대회정보 및 대회운영과 관련된 전반적인 시스템 숙지를 통해 대학생 자원봉사자들의 욕구를 충족시켜주고, 자원봉사에 대한 전문성과 자질을 키울 수 있도록 노력할 필요성이 있다. 예를 들면, 자원봉사의 불편을 최소화해줄 수 있는 기본적인 운영체계가 잘 이루어지도록 하여 대학생 자원봉사자들의 만족감을 높여 줄 수 있는 정책적인 배려와 뒷받침이 필요하다고 하겠다. 실제로 자원봉사자의 자원봉사활동 중단하는 불만족한 이유로 교육 시스템 불만족과 관리요인 불만족 및 자원봉사 지도 관리에 대한 불만족이 매우 높게 나타났다(M.J. Jung, 2007).

따라서 PGA 투어 프로골프대회를 후원하는 CJ 기업과 대행업체에서는 대학생 자원봉사자들이 충분히 업무 이해를 할 수 있도록 지도해 주어야 하며 활동에 대한 평가와 피드백을 해주고 명확한 관리지침을 주어 자원봉사 업무에 대한 불만이 없도록 해야 할 필요성이 높다고 판단된다. 또한, 관리자들과의 골프대회에 대한 전반적인 이해와 시스템적인 부분에 대한 전문성 제고가 매우 중요하다고 할 수 있다. 그리고 슈퍼바이저들이 자원봉사자들을 아랫사람 대하듯 하는 행동과 말투 및 권위적인 인식 변화와 태도가 바뀌지 않는다면 대학생 자원봉사자의 불만족은 더욱 커질 것이다. 관리자의 이와 같은 행동은 대학생 자원봉사자의 지속성을 저해하는 행동으로 일회성에 그쳐 향후 골프대회에 원활한 운영이 이루어지지 않을 수 있기 때문에 관리자들과의 자원봉

사자들에게 대한 배려가 선행되어야 할 필요성이 제기되며, 이에 대회 종료 후 자원봉사자들이 뽑은 최고의 관리자(담당자)를 투표와 같은 방법을 통해 관리자와 자원봉사자간의 자연스러운 배려와 친밀한 유대관계가 지속될 수 있도록 제도적 개선이 필요하다고 판단된다.

CJ컵에 참여하는 학생들 모두가 만족하는 자원봉사 보직을 맡는건 어려울거라 생각한다. 하지만 현장에서 자주 보직이 바뀌다보니 운영체계에 대한 불편함이 너무 많았다. 또한, 마샬 팀장들이 CJ계열사 직원들이어서 의사소통이 원활하게 안됐다 보니 공지도 너무 늦고, 불편했다. 그리고 버스 배차 시간표가 미리 공지되었던 시간과 너무 틀려서 대기 시간이 너무 많아 힘들었고, 심지어 숙소로 돌아가는 버스에서 CJ 임직원들이 타야하는 버스를 자원봉사 학생들이 타고 갔다가 버스를 돌려 내린 뒤 30분을 밖에서 떨면서 대기까지 하는 했는데 이런 미숙한 관리체계에는 화가 나기도 했다. 또한, 각 홀과 센터의 거리가 있다 보니 항상 원래 퇴근시간에 퇴근하지 못했고, 일이 끝났음에도 불구하고 팀장이 전달을 해주지 않아 뜻하지 않게 지정된 홀에서 홀로 한 시간 이상을 보내는 일도 많았다. -홍OO 대학생-

4.2.2. 자원봉사 처우 불만족

현재 국내에서 이루어지는 자원봉사활동은 자원봉사자의 저조한 참여율과 중도탈락률이 높아 자원봉사 활동이 원활하게 이루어지지 않고 있으며, 이는 자원봉사활동 활성화와 목적에 부족함이 있다는 것을 의미한다(J.H. Kim, 2016). 자원봉사활동에 대한 긍정적 홍보와 필요성에 대한 인식 변화로 자원봉사자의 양적 숫자는 2011년 20세 이상 성인 기준 1,116,256명, 참여율 2.8%로 2017년 가장 높은 2,874,958명, 참여율 6.8%까지 지속적으로 증가하였지만 이후 2019년 2,124,110명, 4.9%로 자원봉사자의 활동 인원과 참여율이 감소추세를 보이고 있다(e-Nara Indicators, 2020). 이처럼 자원봉사 전체 인원의 감소는 실제 대학생 자원봉사를 필요로 하는 PGA 투어 프로골프대회에서 업무의 다양한 프로그램에 맞게 적극적이고 유능한 대학생 자원봉사자를 구하는 것은 매우 어려운 상황이며, 대학생 자원봉사자의 수 역시 부족한 실정이다.

따라서 PGA 투어 프로골프대회에 자원봉사자로 참여한 대학생의 불만족 문제에 대해 그 원인

을 파악하고 그들의 불만족을 개선하는 것은 일회성 자원봉사가 아닌 지속성 유지에 매우 중요하다고 할 수 있다. 대학생 자원봉사자의 PGA 투어 프로골프대회 참여는 활동의 주체이자 자발적인 동기에 의해 나타나므로 자원봉사에 대한 진정성과 뚜렷한 신념을 가지고 있는 소중한 인적자원이다. 이러한 자원을 관리할 수 있는 주최측의 관리자는 자원봉사와 관련된 전 과정을 담당해야 하므로 그 역할과 기능이 매우 중요하다. 즉, 관리자 선별에 대한 대책이 마련되어야 할 필요성이 높다고 볼 수 있다. 또한, 대학생 자원봉사자들의 특성을 고려하여 그들의 처우를 높여 줄 수 있는 제도적 개선이 우선시 되어야 한다고 사료된다. 첫째, 자원봉사자들의 인격을 높여 줄 수 있는 관리자 및 주최 측 담당자들의 태도 개선이 매우 중요하다고 할 수 있다. 즉, 자원봉사자에 대한 관리 및 배려가 우선시 되어야 한다. 둘째, 자원봉사자들 간의 업무가 각기 다른 만큼 그에 따른 적절한 보상을 해주어 업무과다에 대한 불만족을 감소시켜야 할 필요가 있다. 셋째, 자원봉사에 대한 명확한 지침과 근무시간을 공지해주어 자원봉사자들이 근무환경을 개선시켜 주어 그들로 하여금 불필요한 시간 즉, 감정노동이나 현장에서의 의미 없는 시간을 줄여 줄 수 있는 자원봉사자들의 처우를 위한 제도가 검토되어야 할 필요성이 있다고 사료된다. 마지막으로 관리자가 자원봉사자에게 정확한 관리 지침 전달과 자원봉사자들로 하여금 봉사시간에 대한 효율성을 높여 줄 수 있도록 노력해야 한다고 판단된다.

학교 이름을 걸고 자원봉사하러 간건데 대행사 측에서 마음에 안들면 그냥 지금 가라는 식으로 말하고, 내일부터는 나오지 마라는 등 일용직 아르바이트 보다도 못한 대우에 너무 불쾌함을 느꼈고, 돈을 받고 하는 것도 아닌데 하는 일 보다 강제로 일을 더 시키면서 대기 시간도 길고, 대기 장소도 너무 불편해 다시는 오고 싶지 않다고 생각했다. -장OO 대학생-

4.2.3. 자원봉사 복지 불만족

스포츠자원봉사활동은 스포츠와 관련된 자원봉사로 규칙적이면서 어떠한 물질적 대가를 바라지 않는 순수한 활동(M.J. Cho, 2011)으로 국민 누구나 자유롭게 개인 또는 집단의 형태로 스포츠에 참여하는 자원봉사를 의미한다. 특히, 스포츠 자원봉사에서 핵심자원인 체육전공 대학생 자원

봉사의 활용은 스포츠 이벤트 운영의 성공적인 핵심 요소가 된다고 할 수 있다(S.Y. Park, D.Y. Eum, 2016). 이는 대회에서 필요로 하는 티켓팅, 주차관리 등과 같이 스포츠 소비자들과 직접적으로 대면하는 업무에서부터 선수단, 취재진, 관계자 등과 대면하는 업무까지 폭 넓게 활용되기 때문에 대학생 자원봉사자들의 긍정적이고 진취적인 태도의 중요성은 매우 중요하게 강조되고 있다. 이처럼 봉사자들의 봉사활동이 자발적으로 이루어진다고 하지만 자원봉사활동에 참여자를 대상으로 한 문제점을 도출한 결과 자원봉사자의 보호 및 혜택미비가 8가지 항목 중 세 번째로 높은 문제점을 가지고 있다고 조사되었으며, 이에 자원봉사자를 위한 보상에 대해 반드시 경제적인 보상은 아니더라도 자원봉사자들의 자부심과 긍지를 높여 줄 수 있는 최소한의 보상책은 필요하다고 보고하였다(B.O. Kwon, 2008).

따라서 PGA 투어 프로골프대회에 대학생 자원봉사자로 참여하는 봉사자들에게 대가 지불이 아닌 그들의 복지에 신경써야 할 필요성이 있다고 사료된다. 골프대회의 경우 날씨 변화가 큰 필드에서 장시간 봉사가 이루어지며, 이 대회의 개최 지역인 제주도의 날씨 특성상 바람이 많이 불고, 때때로 비가 많이 오기 때문에 이를 고려한 복장 지급이 선행되어 대학생 자원봉사자들의 복지에 불만족이 나타나지 않도록 할 필요성이 있다고 판단된다. 뿐만 아니라 골프대회의 특성상 자리를 비울 수 없는 봉사자들이 많으며, 대회가 진행되는 동안 야외에서 식사를 해야 하는 경우도 많기 때문에 식사와 양과 질을 높여야 할 필요성이 있으며, 대기 시간이 많은 상황을 고려하여 자원봉사자들의 쉴 수 있는 편안한 공간을 제공하여 자원봉사자들의 노력을 뒷받침 할 수 있는 복지적 지원이 선행되어야 한다고 사료된다.

솔직히 호텔식사는 괜찮았지만, 현장에서 먹는 도시락은 발열 도시락이라고는 했지만 있으나 마나 했고, 양과 질은 매우 불만족스러웠다. 또한, 같은 홀임에도 불구하고 누구는 도시락을 홀에서 먹고, 누구는 센터까지 와서 밥을 먹는 등 전달 체계가 거의 이루어지지 않았고, 힘들게 센터까지 왔어도 식사 시간이 다 되어 밥을 주지 않는 일도 있었다. 그리고 날씨도 너무 추운데 패딩조끼 한 벌에 핫 팩 몇 개 가지고 추위를 견고, 숙소도 골프장에서 너무 멀다보니 쉬는 대회가 거듭 될수록 쉬는 시간도 부족했다. 18년도에도 이번

대회에 자원봉사를 했지만 자원봉사에게 있어서는 장점 보다는 단점이 많은 대회라고 생각한다.
-전OO 대학생-

5. 결론 및 제언

5.1. 결론

본 연구는 PGA 정규 투어 남자프로골프대회에 자원봉사자로 참석한 대학생들의 참여 만족과 불만족에 대한 귀납적 분석 방법을 활용하여 내용을 분석 검토하고, 골프대회 이벤트 성공에 필요한 자원봉사자의 제도적 개선을 위한 발전방안 마련을 위해 다음과 같은 결론을 도출하였다.

참여 만족의 경우 첫째, “골프대회 경험만족”은 골프대회, 골프정보, 골프장으로 구분되었다. 둘째, “선수만족”은 직접관람, 유명선수로 구분되었으며, 셋째, “환경만족”은 장소만족, 시설만족으로 구분되었고, 넷째, “참여만족”은 봉사만족, 유능감만족으로 구분되었다. 마지막으로 “대인관계 만족”은 세부영역과 동일하게 적용하여 구분하였다.

참여 불만족의 경우 첫째, “대회운영 시스템 불만족”은 세부적으로 업무 체계 불만, 운영 체계 불만, 관리 체계 불만, 전달 체계 불만으로 구분되었다. 둘째, “자원봉사 처우 불만족”은 자원봉사 처우 불만, 업무과다 불만, 근무시간 불만으로 구분되었으며, 셋째, “자원봉사 복지 불만족”은 식음료 불만, 복장불만, 부대시설 불만으로 구분되었다.

5.2. 제언

이상의 연구방법 및 연구결과를 통해 얻어진 결론을 바탕으로 향후 후속 연구의 방향성을 제시하고자 한다.

첫째, 본 연구에서는 PGA 투어 프로골프대회에 참여한 대학생 자원봉사의 입장에서 참여만족과 참여불만족을 서술함으로써 폐쇄형 질문지에서 얻을 수 없는 폭넓은 자료를 수집하였다. 향후 연구에서는 대학생 자원봉사자들의 참여만족과 참여불만족 설문지를 개발 및 사용함으로써 보다 정확한 연구 결과를 도출할 필요가 있다.

둘째, 본 연구에서는 질적 연구인 귀납적 내용 분석 방법을 통해 참여만족 및 참여 불만족 현상에 대한 결과를 도출하였으나 향후 연구에서는 양적 연구를 병행하여 대학생 자원봉사자들의 참

여만족 및 불만족 연구가 이루어진다면 더욱 의미 있는 연구가 될 것이라 사료된다.

셋째, 본 연구에서는 대학생 자원봉사자들로 한정하여 개방형 질문을 통한 귀납적 내용분석이 이루어졌지만 향후 연구에서는 청소년 및 일반 자원봉사자를 포함하여 조사함으로써 자원봉사활동 참여만족 및 불만족에 대해 총체적으로 검증할 필요가 있다고 판단된다.

References

1. J. H. Ko, Golf-Daddies of Seri-Kids: Korean Female Professional Golfers Fathers' Support Process. Graduate School of Physical Education, Korea National Sport University, (2017).
2. J. J. Nam, “Mediation Effect of Flow of Leisure in the Relation among Middle-aged Women's Interesting Factor of Golf and Intention of Continuous Behavior”, *Journal of the Korea Entertainment Industry Association*, Vol.13, No.8 pp. 25-39, (2019).
3. J. J. Nam, J. G. Yu, J. H. Lee, Y. C. Cho, “Analysis on potential average of image of Korea women pro golfers belonging to overseas tour, national brand image and marketing effect: mainly on the basis of golf consumers in US and Japan”, *Korea Journal of Sports Science*, Vol.29, No.2 pp. 96-111, (2020).
4. D. H. Kim, C. M. Park, H. N. Kim, “The Effect of Volunteers Psychological Needs Fulfillment on their Volunteer Activity Intention in the PyeongChang Winter Olympics : The Moderating Effect of Olympic Involvement”, *Korean Society For Sport Management*, Vol.24, No.1 pp. 96-111, (2019).
5. Cuskelly, G. “Volunteer Retention in Community Sport Organizations” *European Sport Management Quarterly*, Vol.4, No.2 pp. 59-76, (2004).
6. Cuskelly, G., McIntyre, N., & Boag, A. “A longitudinal study of the development of

- organizational commitment amongst volunteer sport administrators” *Journal of Sport Management*, Vol.12, No.3, pp. 181-202, (1998).
7. Doherty, A. J., & Carron, A. V. “Cohesion in volunteer sport executive committees” *Journal of Sport Management*, Vol.17, No.2, pp. 116-141, (2003).
 8. N. J. Shin, H. L. Kim, “The Relationships of Participation Motives, Self-efficacy, Self-achievement and Satisfaction of Volunteering Participants in a Mega-event: Focusing on the Case of the PyeongChang 2018 Winter Olympics Games”, *Tourism management research organization*, Vol.22, No.4 pp. 355-378, (2018).
 9. M. Kim, “Why women volunteer in Korea: Role identification and satisfaction” *Asian Women*, Vol.29, No.1 pp. 79-104, (2014).
 10. J. J. Nam, Y. C. Cho, “Influence that the satisfactions of golf majoring university students in volunteer service has on university identity, satisfaction in university life and behavior of preparing for course”, *Korean Journal of Sports Science*, Vol.29, No.1 pp. 431-443, (2020).
 11. H. J. Kang, K. S. Kim, “A Study on the Voluntary Reparticipation Intention of Sport Event Volunteer”, *The Korea Journal of Physical Education*, Vol.45, No.2 pp. 33-45, (2006).
 12. M. J. Kim, S. Y. Oh, “A study on antecedents of the volunteer’s participation satisfaction and re-participation intention in the tourism festival events”, *Academic Society of Event & Convention*, Vol.2, No.3 pp. 1-19, (2006).
 13. S. Y. Kwak, S. C. Park, “Motivation and Satisfaction of Festival Volunteers: The Case of Chuncheon Mime Festival”, *Academic Society of Event & Convention*, Vol.14, pp. 19-32, (2011).
 14. J. A. Yoo, “Quality Study in Physical Education Method”, book publishing Rainbow, (2004).
 15. Manzo, L. C, “For better or worse: Exploring multiple dimensions of place meaning”, *Journal of Environmental Psychology*, Vol.25, pp. 67-86, (2005).
 16. H. R. Lee, H. L, “The Relationship among Volunteering Satisfaction, Place Attachment, and Tourism Behavioral Intention in Regionalbased Mega-Events”, *Journal of Tourism and Leisure Research*, Vol.26, No.9 pp. 253-272, (2014).
 17. Yonhap News Agency, [Gwangju World Swimming Co., Ltd.] volunteers from the United States living learning site, [cited 2017 July 17], <https://www.yna.co.kr/view/AKR20190717091200054?input=1195m> (accessed April., 11, 2020)
 18. Y. M. Kim, S. H. Park, & H. M. Cheon, “Sport marketing”, Hakhyunsa, Seoul, 2000.
 19. B. K. Yoon, S. G. Lee, “An introductory view of tourism”, SEOUL: Sesame, (2012)
 20. S. Y. Oh, “Local Festival Volunteer’s Motivation, Benefit Sought and Satisfaction”, Graduate College Kyonggi University, (2006).
 21. H. H. Yoon, “Study on Festival Volunteer Activity Management System”, *Journal of Tourism Studies*, Vol.23, No.1 pp. 83-107, (2011).
 22. H. J. Yoon, “The Relation between Participation Motivation and Participation Satisfaction of Winter Sports”-The Heart of Participant in Ski and Snowboard-, Yeungnam University, Major of Physical Education Graduate school of Education, (2008).
 23. D. S. Park, “The Effects of Flying Disc Golf Activities on Students’ Participation Attitude and Satisfaction in the Physical Education Class”, Seoul National University of Education, Major in Elementary physical Education Graduate School of Education, (2016).
 24. K. S. Lee, “The Relationships among Participation Motivation, Sports Commitment, and Behavior after Participating in the Risk Sports”, Kon-Kuk

- University, Department of Physical Education Graduate School, (2003).
25. M. S. Choi, "An Exploratory Research of Sport Volunteers' Participating Experiences in the PyeongChang 2018 Olympic & Paralympic Winter Games", Hanyang University, Department of Sport Science The Graduate School, (2019).
 26. Tonts, M, "Competitive sport and social capital in rural Australia", *Journal of rural studies*, Vol.21, No.2 pp. 137-149, (2005).
 27. Willson, J, "Volunteering", *Annual Review of Sociology*, Vol.26, pp 215-240, (2000).
 28. N. H. Cho, "A Study on Citizen Participation in Volunteer Programs of the Seocho City", the Catholic University of Korea, Department of Social Welfare Graduate School, (2005).
 29. Gidron, B, "Sources of job satisfaction among service volunteers", *Journal of Voluntary Action Research*, Vol.12 No.1 pp. 20-35, (1983).
 30. Y. H. Joh, "A Study on Theoretical Framework of College Volunteering with special reference on service learning", *Korean Journal of Youth Studies*, Vol.9 No.3 pp. 243-268, (2002).
 31. K. S. Ahn, "A study on activating volunteer program for adolescents", *Korean Journal of Youth Studies*, Vol.20, No.5 pp. 183-211, (2013).
 32. M. J. Jung, "Study on status on voluntary activities by university students and plans for vitalization", Sangji University, Department of Social Welfare Graduate School of Social Welfare and policy, (2007).
 33. J. H. Kim, "Factors affecting the Sustainability of the Voluntary activities of Volunteers", *Journal of Social Science*, Vol.33, No.2 pp. 89-124, (2016).
 34. e-Nara Indicators, http://www.index.go.kr/potal/main/EachDtlPageDetail.do?idx_cd=2718, (accessed April., 20, 2020).
 35. M. J. Cho, "Relationship between Sport Volunteerism and Social Capital of University Students", Dankook University, Department of Physical Education Graduate School, (2001).
 36. S. Y. Park, D. Y. Eum, "A Study on Strategies for Promoting the Culture of Sport Volunteer Activities among University Students Majoring in Physical Education", *Journal of Sport and Leisure Studies*, Vol.64, pp. 83-92, (2016).
 37. B. O. Kwon, "A Study on the Current Status and Policy Alternatives for Promoting Voluntary Activities"-In Case of GangDong-Gu, Seoul-, Hanyang University, Major in Social Welfare Practice Graduate School of Public Administration and Local Autonomy, (2008).