

공공도서관 자원봉사자의 참여동기와 지속요인이 자원봉사활동 만족도와 마케팅 의도에 미치는 영향에 대한 연구*

The Effects of Motivation and Continuing Factors on the Satisfaction of Volunteer Activities and Marketing Intention for Volunteers in Public Libraries

이고은 (Go-Eun Lee)**

김기영 (Giyeong Kim)***

초 록

현재 공공도서관의 자원봉사자는 주로 내부 인력보충의 측면으로 관리되고 자원봉사자 관점에서의 고려가 부족하여 참여의 지속성과 경영효과가 제한적이다. 본 연구는 공공도서관 자원봉사자의 참여 동기와 지속 요인들을 검토하고 이 요인들이 자원봉사자의 만족도와 마케팅 의도에 미치는 영향을 파악하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 자원봉사자, 만족도, 동기요인에 대한 이론적 개념을 기반으로 각 변수에 대한 개념 및 측정요인을 확인하였으며, 자원봉사자 5명의 심층면담을 통해 연구가능성 및 고려요인을 검토하였다. 이를 바탕으로 개발된 설문지로 설문조사를 진행하여 수집된 데이터를 기반으로 통계분석을 실시하였다. 분석 결과, 자원봉사자의 참여동기와 지속 요인은 보수 등의 관리적 요인보다 정서적·심리적 요인들이 자원봉사자 만족도와 마케팅 의도에 영향을 미쳤다. 이러한 결과는 관계 중심적 관리 방식으로서의 변화의 필요성을 나타내며 자원봉사자를 인력 충원의 관점으로 인식했던 것에서 더 나아가 자원봉사자의 만족을 기반으로 한 공공도서관의 마케팅 자원으로서 활용가치를 높였다는 점에서 의의가 있다.

ABSTRACT

Volunteers in public libraries are recognized only as internal manpower, so their sustainability and effectiveness are limited because the motivation for volunteering is hardly considered. This study aims to explore the motivation for volunteering in public libraries and the factors to continuation of the volunteering, and to analyze how these factors affect volunteer satisfaction and marketing intentions. To this end, the variables in this studies including satisfaction and motivation was defined operationally based on the related research and a pilot study with several in-depth interviews. A questionnaire survey was executed with the defined variables and the survey data were analyzed statistically. The results showed that the factors of emotional and psychological motivation influenced the satisfaction and marketing intention rather than the managerial factors such as remuneration. The results indicate the need for a change in volunteer management to a relationship-oriented management method. This study is meaningful in that it expands the value of volunteers in public libraries from as managerial to as marketing resources for public libraries.

키워드: 공공도서관, 자원봉사자, 만족도, 마케팅, 참여 동기, 지속 요인, 도서관 인력
public libraries, volunteers, satisfaction, marketing, motivation for participation, sustainability,
library staff

* 본 논문은 2019년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임
(NRF-2019S1A5C2A03083499).

본 논문은 제1저자의 연세대학교 대학원 문헌정보학과 석사학위논문을 기반으로 한 것임.

** 연세대학교 일반대학원 문헌정보학과 박사과정(goni3530@naver.com) (제1저자)

*** 연세대학교 문헌정보학과 부교수(gkim@yonsei.ac.kr) (교신저자)

■ 논문접수일자: 2021년 2월 23일 ■ 최초심사일자: 2021년 3월 13일 ■ 게재확정일자: 2021년 3월 16일
■ 정보관리학회지, 38(1), 87-112, 2021. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2021.38.1.087>

© Copyright © 2021 Korean Society for Information Management

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

1. 서론

자원봉사활동은 자발성을 기반으로 지역사회에 발생하는 사회문제를 예방 및 해결하기 위하여(임옥빈, 2010) 개인의 자원을 무상으로 제공하는 행동이며 자신이 거주하는 지역 문제를 공공기관과 의논하고 문제의 규명과 해결책을 모색하는 민주적인 행동 과정이라 할 수 있다. 이러한 자원봉사활동은 보수에 대한 노동력을 제공하는 인력이 아닌 자발적 참여를 통해 적극적인 복지사회를 구현하고 사회문제를 해결(최용, 2005)하는데 그 의의가 있다.

현재 공공도서관 자원봉사자 운영은 자원봉사자들의 무보수성, 심리적 동기, 자발성 등의 다양한 특성을 고려하기보다는, 무보수성에 비중을 두고 지속적 참여 여건이 마련되지 않은 상태(김영자, 2020)에서 내부인력 보충의 맥락에서 관리의 대상으로만 고려하는 것으로 보인다. 이러한 운영은 자원봉사자의 만족과 지속성에 영향을 주어 중도탈락의 비율을 높일 수 있다. 하지만 자원봉사자는 도서관의 목적이 자신의 신념이나 동기와 동일시될 때, 자신의 생각을 지인 및 지역사회에 전달하는 매개자 역할을 수행할 수 있다. 현재 공공도서관에서 자원봉사자는 사서의 보조 업무, 프로그램 진행 등으로 그 역할이 한정되어 있지만 경우에 따라서 도서관 홍보나 지역사회의 요구를 전달하는 역할을 수행하기도 한다. 따라서 도서관은 현재까지 내부인력 측면으로만 자원봉사자를 인식했던 것에서 벗어나 새로운 마케팅 인적 자원으로서의 자원봉사자의 가치를 재평가할 필요가 있다.

사회복지학 분야에서는 최근 자원봉사활동

의 동기와 만족도에 관한 연구가 다양하게 이루어지고 있지만(강대선, 류기형, 2009; 성금단, 조남연, 2018; 승금희, 2008) 문헌정보학 분야에서는 공공도서관에 자원봉사자의 비율이 높음에도 불구하고 자원봉사자에 관한 연구는 현황 및 발전방안, 사례 소개 등에 그쳐 매우 제한적이다(김혜주 외, 2009; 설문원, 2002; 조찬식, 2011). 자원봉사활동은 심리적인 동인에 의하며 자원봉사자는 공공도서관에서는 다양한 관점으로 이해되어야 하므로 자원봉사자의 인식과 동기에 대한 접근과 연구가 매우 필요하다.

따라서 본고에서는 공공도서관 자원봉사자의 참여 동기와 지속 요인을 파악하고 어떠한 요인이 자원봉사자의 만족도에 영향을 미치는지에 대해 조사 분석하고 더 나아가 마케팅 효과에 영향을 미치는 요인을 검토하고자 한다. 이를 위해 공공도서관에서의 자원봉사자의 개념과 정의, 동기부여의 배경 및 자원봉사활동의 참여 동기, 지속 요인을 이론적으로 파악하여 자원봉사자 요인을 도출하고 만족 및 마케팅 효과와의 관계를 실증적으로 검토하고자 한다. 이러한 연구목적에 따른 본고에서 제시하는 연구질문은 다음과 같다.

- 연구질문 1. 자원봉사자의 만족도에 영향을 미치는 요인은 무엇인가?
- 연구질문 2. 자원봉사자의 마케팅 활동에 영향을 미치는 요인은 무엇인가?

본 연구의 대상은 최근 3년 동안 공공도서관에서 활동한 경험이 있는 자원봉사자로 설정하였으며 자원봉사자에게 온라인 및 오프라인 설

문조사를 진행하여 수집된 데이터를 기반으로 통계 분석을 실시하였다.

2. 이론적 배경

2.1 자원봉사에 대한 일반적 고찰

자원봉사는 자기발전, 사회적인 책임에 대한 공유, 공익을 위한 생산성 강화, 지역의 공동체 건설이라는 사회적 필요성에 부응하여 발전되어 왔다(이팔환, 백남덕, 2003). 오늘날의 자원봉사는 지역주민의 자발적인 참여로 인한 적극적인 복지사회를 구현하기 위하여 노력하고 있다. 이러한 자원봉사는 무보수성, 이타적 속성을 포함하기 때문에 일반적으로 기업이나 기관의 보수를 받고 노동력을 제공하는 인력과 다르게 접근할 필요가 있다.

자원봉사(volunteer work)라는 말은 1930년에 개최된 세계사회사업대회에서 처음 사용되었고 자원봉사자(volunteer), 자원봉사활동(volunteerism) 등의 의미로 사용되고 있다(서재용, 2018). 이후 공익에 대한 시민 의식이 높아짐에 따라 자원봉사활동을 중시하는 사회 분위기가 형성되어 자원봉사활동의 개념과 형태가 경영학, 사회복지학, 관광업 등 폭넓은 분야에서 다양하게 적용되었으며 연구도 활발하게 진행되고 있다. 즉, 자원봉사는 지역사회 내의 개인이나 지역사회 문제를 예방하고 해결하여 주민의 삶의 질을 향상시키기 위하여 어떠한 물질적인 보상 없이 자발적으로 이루어지는 조직적인 활동이다(안은영, 2002).

자원봉사는 각 기관 및 분야마다 개념과 특

성을 다양하게 활용하고 있지만 본고에서는 공통으로 제시하는 자원봉사활동의 특성인 자발성, 무보수성, 이타성, 공익성으로 이해하고자 한다. 자발성(自發性)은 타인의 지시나 의견에 영향을 받지 않고 스스로의 의지에 따라 행동하는 특성(고려대한국어대사전, 2009)이며 무보수성(無報酬性)은 물질적인 보상을 자원봉사활동에 참여하는 목적으로 보지 않는다는 것이다(Musick & Wilson, 2003; 김종숙 2019). 이타성(利他性)은 타인을 돕고자 하는 마음에 기반하며 공익성(公益性)은 사회구성원 모두를 위한 공익 실천에 중점을 두며 구성원들과 사회의 보편 이익으로 환원하는 것(구혜영, 2012)으로 이해할 수 있다.

2.2 공공도서관의 자원봉사자

공공도서관은 지역을 대표하는 문화기관으로서 지역사회의 지식정보, 평생교육의 중심센터의 역할을 하며 지역사회가 요구하는 서비스를 제공한다. 공공도서관의 목적을 이루기 위하여 다수의 도서관에서 지역주민들을 도서관 운영에 참여시킴으로써 지역사회와 소통(전수연, 2011)하기 위하여 노력하고 있다. 이러한 노력의 일환으로 지역주민으로 구성된 자원봉사자를 모집하여 지역사회의 목소리를 듣는 모습을 종종 볼 수 있다. 공공도서관이 자원봉사자를 마케팅 및 소통의 방법으로 활용하는 이유는 공공도서관의 자원봉사자는 도서관의 내부 인적 자원이며 동시에 이용자의 지위를 가져, 도서관에서 본연의 역할 및 기능을 효과적으로 구현하기 위한 자원으로 간주되기(김서정, 2014) 때문이다.

사회복지분야에서 자원봉사자는 사회복지기관의 지역사회 홍보 및 대변자로서의 역할, 기관에 있어서 운영의 중요한 인적 자원이라는 점에서(정미경, 김승용, 2017) 주요하게 활용되고 있다. 이와는 다르게 대다수의 공공도서관에서 지역주민을 자원봉사자로 참여시키는 가장 큰 목적은 내부 인력 부족 문제를 해결하기 위한 손쉬운 방편으로 자원봉사자를 고려하는 경향이(공민정, 2005) 높으며 실제로 도서관의 문화행사 지원, 서가 정리 등 보조업무에 대한 지원을 받는 것에 한정되어 있다. 그러나 자원봉사자는 지역사회의 요구를 도서관에 전달하는 역할을 수행하기도 하며 도서관 내부의 인력으로써 도서관 내부의 목소리를 대변해주기도 한다. 따라서 자원봉사자에 대한 기능적이고 관리적 측면에서 벗어난 접근과 이해가 필요하며 도서관과 지역사회를 연결해주는 관계적 측면에서의 자원봉사자의 역할을 확인해볼 필요가 있다.

2.3 자원봉사활동의 참여 동기와 지속 요인

동기는 개인의 목적을 달성하기 위하여 내적으로 발생하는 마음이며, 이는 개인이 행동으로 옮길 수 있는 추진력을 가진다. 이러한 측면에서 자원봉사자의 동기는 자원봉사자 개인의 자기발전, 사회적 안정에 대한 기여 등을 토대로 유발될 수 있다.

사회복지 분야에서는 자원봉사자의 개인적 특성인 동기부여 및 만족도에 관한 연구가 다수 이루어졌지만(강대선, 류기형, 2009; 성금단, 조남연, 2018; 승금희, 2008; 신언표, 2010)

문헌정보학 분야에서 공공도서관의 자원봉사자 연구는 미미하다. 2000년대 이후 공공도서관 자원봉사자와 사서의 인식, 행동요인, 동기에 관한 연구가 진행되고 있다. 김인식(2004)은 자원봉사자의 행동요인을 파악하기 위하여 자원봉사의 이론과 모델을 공공도서관에 적용하여 참여 동기 파악 및 자원봉사의 지속과 강도에 미치는 영향을 파악하였다.

자원봉사자의 동기에 대하여 Gidron(1985)은 자원봉사자가 봉사활동에 처음 참여하게 하는 참여 동기와 자원봉사활동을 지속적으로 유지 시켜주는 지속 요인으로 구분하였다. 첫째, 참여 동기는 자원봉사활동을 시작하거나 이를 지속화시키는 힘을 말한다(류기형, 2015). 한국 갤럽과 (사)한국자원봉사문화가 우리나라 국민의 자원봉사참여 동기를 2014년도와 2017년을 비교·분석한 결과, 국민은 여가시간의 활용과 같은 개인적인 참여 동기보다 사회적이고 시민의 의무와 책임을 실현할 수 있는 공공 봉사 동기를 중시하고 있음을 파악하였다. 공공 봉사 동기는 사적이거나 자신이 속한 조직의 이익이 아니라 보다 큰 범주의 이익에 관심을 기울이고 행동하도록 하는 신념과 태도(Vandenabeele, 2007)이다. 다양한 분야에서 공공 봉사 동기 요인이 연구되었다(〈표 1〉 참조).

공공 봉사 동기 이론의 공통된 시각들을 반영하여 본 연구에서는 공공도서관 자원봉사자의 참여 동기를 공공 봉사 동기의 요인, 즉 합리적 동기, 규범기반적 동기, 정서적 동기를 적용하고 공공기관의 발전에 대한 책임감을 추가로 구성하여 봉사 참여 이유 및 동기를 확인하고자 한다. 합리적 동기는 자신의 효용을 극대화하기 위하여 자원봉사활동을 하는 것(이근주,

〈표 1〉 공공 봉사 동기 요인의 구성 요소

연구자	공공 봉사 동기 요인 구분	
Perry & Wise (1990)	<ul style="list-style-type: none"> • 공공정책 결정에 관한 관심 • 동정심 	<ul style="list-style-type: none"> • 공익에 대한 몰입 • 자기희생
Kim & Vandenanbeelee (2013)	<ul style="list-style-type: none"> • 공공 참여에 대한 의지 • 공적 가치에 대한 의무감 	<ul style="list-style-type: none"> • 희생 • 동정심
김현진, 이민창 (2012)	<ul style="list-style-type: none"> • 합리적 동기 • 정서적 동기 	<ul style="list-style-type: none"> • 규범적 동기
조태준, 윤수재 (2009)	<ul style="list-style-type: none"> • 이타적 동기 • 사회의 안녕을 우선시하는 가치 및 신념체계 	<ul style="list-style-type: none"> • 친 사회적 행태
이근주 (2002)	<ul style="list-style-type: none"> • 도구적 참여 동기 	<ul style="list-style-type: none"> • 이타적 참여 동기

2002)이며, 규범기반적 동기는 공익에 대한 봉사자와 사회적 형평성을 중시하는 것이다(김상묵, 2013). 정서적 동기는 공공서비스 제공을 담당하는 사람이 대중에 대한 애정 혹은 이들의 권리를 보호하기 위한 '선의의 애국심'과 같은 감정을 기반으로 한다(Perry & Wise, 1990).

둘째, 자원봉사자의 지속 요인은 어떠한 목표를 지향하기 위한 행동을 유지하려는 의지(Gordon, 1999)에 영향을 주는 요인이다. 자원봉사자의 지속 요인은 외재적 요인과 내재적 요인으로 구분할 수 있다. 외재적 요인은 개인의 행동을 통해 외부로부터 오는 보상을 얻기 위해 행동을 실행하는 욕구이며(Rigby, Deci, & Ryan, 1992), 내재적 요인은 행동 자체가 목표가 되고 즐거움을 얻게 되는 것을 의미한다(박혜성, 2010). 자원봉사자의 자원봉사활동을 지속하게 하는 요인을 구체적으로 파악하는 것은 공공도서관 측면에서 자원봉사자의 효율적인 운영에 도움을 줄 수 있으며, 자원봉사자 측면에서도 만족도와 직결되기 때문에 중요한 의의를 가진다.

자원봉사자의 지속 요인을 파악한 연구는 오동근, 김인식(2005), 전수연(2011) 등의 연구

가 있다. 오동근, 김인식(2005)은 공공도서관의 자원봉사활동을 하면서 얻게 되는 심리적, 사회적, 물질적인 보상이 충족될 때 자원봉사 지속성이 유지되며 참여 지속과 강도에 대한 요인을 파악하여 자원봉사가 지속되도록 해야 한다고 설명하였다. 전수연(2011)은 자원봉사 활동을 위한 기관 관리과정 요인의 주요 변수들 중 교육, 지도와 관리, 인정과 보상, 평가를 도서관 자원봉사의 지속성에 영향을 미칠 수 있는 요인으로 선정하여 분석하였다.

본 연구에서는 자원봉사자의 지속 요인을 실증적으로 분석하기 위하여 직무 만족 이론으로 잘 알려져 있는 허즈버그(F. Herzberg)의 동기·위생이론을 적용하였다. 위생요인은 주로 직무수행 환경, 구성원 사이의 관계에 관한 것이며 동기요인은 직무의 내재적 측면과 관련된 것으로 조직구성원들의 직무만족요인으로 작용하는 직무상의 성취, 인정, 직무내용 자체, 책임감, 승진 등이 포함된다(서은선, 2016). 본 연구에서는 허즈버그의 동기, 위생이론을 중심으로 자원봉사자의 지속 요인에 대한 모형을 정교화하고 직무 만족에 영향을 미치는 요인을 추출하여 연구를 진행하고자 한다.

2.4 직무 만족과 마케팅

만족이란 목표나 욕구를 달성하기 위한 개인의 심리적이고 주관적인 감정상태이다(Burr, 1970). 일반적으로 만족이라는 개념은 개인적인 만족과 동시에 사회체계에 갖는 감정적인 상태를 의미하지만, 개인적인 감정에 더 집중되어 있다. Locke(1969)는 직무 만족을 정서적인 반응으로 정의하고 조직구성원이 자신의 직무에 대하여 긍정적이고 즐거운 정서 상태를 가지는 것으로 정의하였으며 김성국(2008)은 근로자의 직무에 대한 자기 스스로의 생각, 느낌 믿음의 총체라고 정의하였다.

문헌정보학 분야 자원봉사자의 연구는 제한적이며 자원봉사자의 만족도에 초점을 둔 연구는 찾아보기 어렵다. 문헌정보학 분야와는 달리 사회복지, 경영 분야에서는 자원봉사자의 만족도 측정에 관한 연구가 활발히 이루어져 왔는데 강대선, 류기형(2009)은 기존 자원봉사자의 자원봉사활동 만족도는 구전 홍보의지에 영향을 미치는 매개 역할을 한다고 보고 자원봉사의 직무특성과 활동만족도, 홍보의지와 선형관계를 파악하여 자원봉사자의 구전 홍보의지의 증대를 위한 자원봉사 관리 및 직무설계의 함의를 도출하였다. 성금단, 조남연(2018)은 자원봉사의 활동지속성과 만족도를 측정하기 위해 서비스 품질 측정에 사용하는 측정지표를 활용하였다.

여러 분야에서 이미 자원봉사자의 만족도는 기관이나 기업의 성과로 인식되고 있으며 자원봉사자를 다양한 역할을 수행하는 주요 자원으로 보고 있다. 따라서 공공도서관에서도 자원봉사자의 만족에 대한 고려가 필요하다.

또한 자원봉사자의 마케팅 의도에 영향을 미치는 요인을 파악할 필요가 있다. 마케팅이란 제품을 생산자가 소비자에게 원활하게 제공하기 위한 활동으로 개인과 집단이 다른 사람들과 제품 및 가치의 교환을 통하여 자신들이 필요로 하는 것을 획득하게 되는 사회적 과정이다(정무성, 2004). 앞서 자원봉사자의 역할과 의의를 살펴본 결과, 자원봉사자는 도서관을 홍보할 수 있는 가장 좋은 인적 자산(설문원, 2002)이며 도서관의 발전을 함께 도모하고 지역사회에 도서관과 사서의 고충을 대변해주는 역할을 한다. 도서관 마케팅은 이용자와의 소통을 위한 과정이기 때문에 자원봉사자의 구전을 통한 마케팅 효과는 이용자의 도서관에 대한 인식에 긍정적인 효과를 얻을 수 있다. 또한 그동안 자원봉사자를 인력 부족의 해결방안으로 인식해왔던 것에서 나아가 자원봉사자의 역할을 재조명할 수 있을 것이다.

따라서 본 고에서는 참여 동기나 지속 요인이 자원봉사활동에 대한 만족에 영향을 미치는지 파악하고 자원봉사자의 자발적인 구전으로 인한 홍보를 포함하는 마케팅 의도 효과를 확인하고자 한다.

3. 연구 설계

지금까지 자원봉사자의 동기가 만족도에 어떠한 영향을 미치는지 파악하기 위하여 자원봉사자의 참여 동기, 지속 요인, 직무 만족, 마케팅에 관한 선행연구와 문헌 조사를 진행하였다. 이를 토대로 설문조사를 위해 자원봉사자의 동기, 만족, 마케팅 경험을 전반적으로 기능할 수

있도록 예비연구를 진행하였다.

3.1 예비 연구

설문조사를 위해 자원봉사자의 동기, 만족, 마케팅 경험을 전반적으로 가늠할 수 있도록 사전연구를 설계하여 소수의 자원봉사자를 대상으로 심층 면담을 진행하였다. 심층 면담을 통해 공공도서관에서의 자원봉사활동 참여 동기와 지속적으로 활동을 이어가게 하는 동기가 만족도에 영향을 미치는 요인을 확인하고 그들 간의 관계를 탐색하여 연구 가능성을 확인하였다. 또한 검증을 위한 설문 문항 개발의 구성을 위한 기초 자료로 활용하였다. 심층 면담의 대상은 수도권인 서울과 경기 지역의 유사한 규모의 공공도서관 4곳을 선정하여 공공도서관에서 활동 중인 자원봉사자를 섭외하였다. 심층 면담은 2019년 7월 8일부터 7월 19일까지 면담자는 총 5명의 자원봉사자를 대상으로 직접 면담형식과 비구조화 면담기법을 활용하여 공공도서관 내외에서 최소 1시간 이상 소요된 면담을 진행하였다. 심층 면담의 형식은 피면담자 질문의 응답에 대한 재질문과 면담자의 응답 형식으로 진행되었으며 유도된 대화(Guided Dialog) 형태를 채택하였다(〈표 2〉 참조).

3.2 예비 연구 분석 결과

심층 면담의 전 과정을 자원봉사자의 녹음 동의하에 녹음을 진행하였으며 심층 면담 수행 후 내용을 전사하여 녹취록을 작성하였다. 심층 면담 분석 결과 자원봉사자들은 공공도서관에서 자원봉사활동을 하는 참여 동기와 도서관 운영에 따른 자원봉사활동의 지속 요인, 가족 및 지인에게 도서관을 홍보하거나 도서관 입장을 대변 하는 마케팅 경험에 대하여 표현하였다.

첫째, 심층 면담자들의 도서관 자원봉사활동에 참여하는 동기를 합리적 동기, 규범기반적 동기, 정서적 동기, 책임감 이 4가지 요인으로 구분할 수 있었다. 합리적 동기로서 공공도서관에서 활동하는 자원봉사자들은 봉사활동의 가치에 대한 인식과 개인적인 이유로 자원봉사 활동을 시작하는 경우가 있었다.

그때 계기가 도서관을 지속적으로 다니면서 **마음속에는 사회에 봉사하는 삶을** 약간은 누구나 꿈꾸잖아요. 도서관 봉사하시는 분들보고 여기서 봉사하면 **아이들에게 본보기가 되겠다** 하고 시작했어요. (A)

또한, 면담자들의 참여 동기에 공익을 위한

〈표 2〉 예비 연구 심층 면담 대상 자원봉사자의 정보

	A	B	C	D	E
일자	2019.7.8	2019.7.11	2019.7.11	2019.7.13	2019.7.19
시간	1시간 14분	1시간 6분	1시간 10분	54분 20초	1시간 21분
성별	여	여	여	여	여
연령	40대	40대	50대	60대	40대
도서관	위탁	위탁	위탁	직영	위탁
기간	10년 이상	3년 이상	10년 이상	5년 이상	10년 이상

의지나 신념이 영향을 미치는 것으로 나타났다.

**봉사할 수 있다는 자체가 주민들에게 할 수
있으니까 그것만 생각하는 거 같아요. (D)**

자원봉사자인 면담자들은 인간적인 감성에
기반하여 자신의 이익이나 명예보다 도움이 필
요한 대상자를 위해 봉사하는 마음이 참여 동
기로 나타나기도 하였다.

**제가 일하면서 느끼는 게 **갈 곳 없는 어르신들,
사회에 소외당하는** 분들이 있어요, 그래서 그런
분들이 매일 오시는데, 저는 도서관이 그런 분들
을 안아주는 공간이었으면 좋겠어요. **저 또한
도움이 되길 바라요. (A)****

마지막으로, 면담자들의 참여 동기에 책임감
이 영향을 미치는 것으로 나타났다.

**독서동아리 활동을 하면서 하다 보니 **도서관에
일손이 필요하잖아요.** 어떤 문제가 있었나면 책
들이 오배열 되어 있는 경우가 많았어요. (E)**

둘째, 심층 면담자들의 도서관 자원봉사활동
지속과 관련한 개인의 동기에 영향을 미치는
요인을 동기요인(내재적 요인)과 위생요인(외
재적 요인)으로 구분할 수 있었다. 면담자들의
자원봉사활동의 지속성에 영향을 주는 동기요
인으로 지인 및 사서로부터의 인정, 자원봉사
활동에 필요한 교육, 개인적인 혜택이 중요하
게 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

봉사해줘서 고맙다 그런 마음으로 해야 하는데

봉사자들은 우리가 하는 대로 따라야지 그런 식
으로 하다가 문제가 생겨서 봉사자가 나가셨어
요. (D)

인터넷 가서 보거나 포스터를 봐야 하는 정보라
그런 **정보에 대해서는 빨리 알 수 있죠. (B)**

자원봉사자의 지속 요인에 영향을 주는 위생
요인, 즉 외재적 요인은 도서관의 자원봉사자
의 관리 및 운영, 자원봉사활동을 하기 위한 근
무환경, 사서와 동료 자원봉사자들과의 대인관
계, 자원봉사활동의 업무 내용에 대한 의견을
표현하였다.

**오래된 멤버들끼리 관계가 가장 중요한 것 같아
요. 돈이라던가 그런 게 목적이 아니기 때문에..
(D)**

프로그램을 하고 싶다 그래서 뭐 했냐면 낭독회
를 했어요, 우선 **저희가 제목을 정하죠. 회의해
서...** (E)

셋째, 자원봉사자의 참여 동기, 지속 요인을
확인하는 과정에서 이러한 동기가 충족되면 자
원봉사자들의 만족도에 영향을 주는 동시에 도
서관의 홍보, 이용자들의 의견 수렴, 사서 입장
을 대변하는 경우도 나타났다.

사람들이 **도서관에 대한 불만을 이야기하면
들어보고** 합당한 이야기가 아니면 그건 이래저
래 해서 그럴 수밖에 없었고 **그런 설명을 해주
죠. (C)**

본고에서는 예비 연구 결과와 이론적 배경에서 제시한 자원봉사자의 참여 동기, 지속 요인을 바탕으로 자원봉사자의 만족도 및 마케팅 활동 의도에 어떠한 영향을 미치는지 파악하기 위하여 연구 모형과 설문 문항을 개발하였다.

만족도에 영향을 미칠 것이다.

- 연구 가설 2. 자원봉사자의 지속 요인은 만족도에 영향을 미칠 것이다.
- 연구 가설 3. 자원봉사자의 참여 동기는 마케팅 의도에 영향을 미칠 것이다.
- 연구 가설 4. 자원봉사자의 지속 요인은 마케팅 의도에 영향을 미칠 것이다.

4. 연구방법

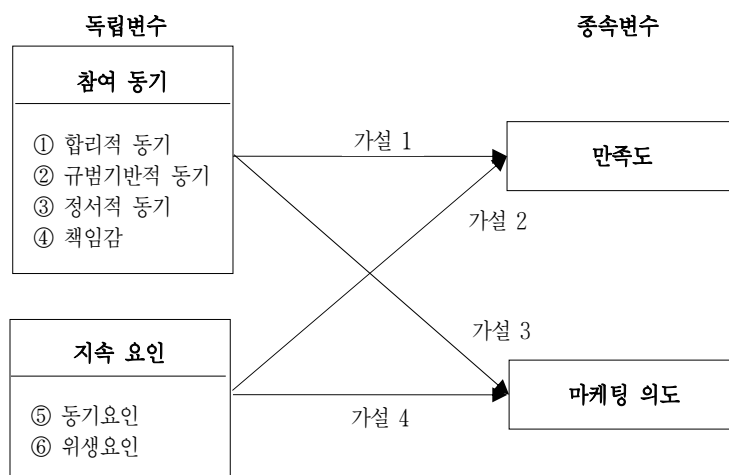
4.1 가설 및 측정도구 구성

선행연구와 예비 연구를 통해 설정한 연구 모형을 도식화하면 <그림 1>과 같으며 본 연구의 연구 모형에 기반하여 연구 질문을 설정하였다. 이를 토대로 연구 가설을 세우고 이를 확인하기 위하여 통계 기법을 활용하였으며 연구 가설은 다음과 같다.

- 연구 가설 1. 자원봉사자의 참여 동기는

4.2 연구 대상 및 설문지 구성

연구의 대상은 각 도서관에서 최근 3년 동안 활동한 경험이 있거나 현재 자원봉사활동을 진행하고 있는 자원봉사자로 설정하였다. 조사 도구는 설문지법을 기반으로 자기평가기입법(Self-Adminstrated Method)을 활용하여 조사 대상자가 자신의 인식과 생각을 기입하는 방법을 활용하였으며, 자료 수집은 조사 도서관의 자원봉사자를 담당하는 사서 또는 관리자에게 연구에 대한 취지 및 목적을 설명하고 협조를 요청하였다. 자료 수집은 2가지 형식으로



<그림 1> 연구모형

진행하였으며, 직접 방문하여 설문지를 배포·회수하거나 COVID-19의 영향으로 휴관한 도서관인 경우, 참여도를 높이기 위하여 온라인 설문 시스템을 활용하였다.

표본은 다양한 도서관의 자원봉사자를 대상으로 설문을 수행하고자 하였고 위치는 서울, 경기, 인천, 충청지역의 도서관으로 설정, 도서관 설립 주체는 도립·시립·구립, 운영 주체는 위탁·직영으로 구분하여 다양한 도서관 자원봉사자의 동기와 만족도를 파악하고자 하였다. 조사 기간은 2020년 7월 23일부터 8월 30일까지 총 36일간 진행되었으며 최종 170부의 회

수가 이루어졌으나 응답이 불성실한 10부를 제외하고 유효한 설문지 160부를 최종 연구 분석에 활용하였다.

본 연구를 위한 설문 문항의 구성은 공공도서관 자원봉사자의 자원봉사활동에 관한 동기 및 만족도에 대한 인식을 측정항목으로 설정하고 크게 참여 동기, 지속 요인, 만족도, 마케팅 의도와 관련된 문항으로 구성하여 5점 리커트 척도를 통해 측정하였다. 총 설문지를 구성하는 문항은 78문항으로 구성되어 있으며 설문지 구성은 <표 3>과 같다.

공공도서관 자원봉사자의 설문조사를 통해

<표 3> 참여 동기와 지속 요인의 설문지 구성

요인	측정 변수	측정 내용	문항 수	선행연구			
참여 동기	합리적 동기	개인적 가치	17	Perry & Wise (1990) 김현진, 이민창 (2012) 예비 연구			
	규범기반동기	공익추구					
	정서적 동기	이타적 마음					
	책임감	업무 책임					
지속 동기	인정감	타인으로부터 인정	12	김선희 (2005) 이재경 (2012) 이은용, 이수범, 윤혜현 (2003) 전수연 (2011) Herzberg (1959) 예비 연구			
		성장 가능성			교육으로 인한 성장		
	개인적 혜택	혜택					
		보수			보상 정도	24	이재경 (2012) 이은용, 이수범, 윤혜현 (2003) Herzberg (1959) 예비 연구
	근무환경				자원봉사실 유무 등		
	정책 및 관리				관리, 감독		
	대인관계				자원봉사자, 사서 관계		
	만족도	노동력			업무 적합성	14	강대선, 류기형 (2009) 신연표 (2010)
성취감			업무해결에 대한 성취				
소통			사람 간 친밀도				
마케팅 의도	자기 만족감	활동에 대한 만족감	4	강대선, 류기형 (2009) Murk & Stephan (1991) Bowen & Lawler (1992) Wisner et al. (2005) 예비연구			
		홍보 및 구전			구전 경험		
인구통계학적 요인			7				

수집한 자료의 통계처리를 위하여 SPSS 25.0 프로그램을 활용하였다. 설문 대상자들의 인구 통계학적 특성에 대하여 백분율과 빈도를 구하는 기술통계분석, 가설 검증을 위한 기초분석으로 조사 도구의 타당성 및 신뢰도를 검증하기 위한 변수별 탐색적 요인분석, Cronbach's α 계수를 이용하여 요인에 대한 신뢰도 분석, 자원봉사자의 참여 동기 및 지속 요인과 만족도, 마케팅 의도와의 관계성과 그 정도를 파악하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

4.3 조사 도구의 타당도 및 신뢰도 검증

본고에서는 측정도구에 대한 타당성을 검증하기 위하여 주성분 분석에 기반한 탐색적 요인 분석을 실시하였으며 직각회전방식의 하나인 베리맥스(Varimax) 회전방식을 채택하였

다. 공통성은 .5이상, Eigenvalue 1이상 되는 요인을 추출하였으며, 이러한 요인들의 설명력(Explained variance)을 고려하였다.

자원봉사자의 참여 동기와 관련된 17개 문항을 기반으로 탐색적 요인 분석을 실시한 결과 모든 문항의 공통성이 .5이상으로 나타났으며 Eigenvalue 1을 기준으로 요인 분석한 결과 설명된 총 분산은 68.919%였으며 정서적 동기, 합리적 동기, 책임감, 규범기반적 동기 총 4개의 요인으로 추출되었다(〈표 4〉 참조).

자원봉사자의 지속 요인과 관련된 동기요인 12개 문항을 기반으로 탐색적 요인 분석을 실시한 결과 모든 문항의 공통성이 .7이상으로 나타났다. 또한, Eigenvalue 1을 기준으로 요인 분석한 결과 설명된 총 분산은 76.833%였으며 인정감, 성장 가능성, 개인적 혜택 총 3개의 요인으로 추출되었다(〈표 5〉 참조).

〈표 4〉 참여 동기요인의 구조행렬

항목	요인 분석				공통성	Cronbach's α
	정서적 동기	합리적 동기	책임감	규범기반적 동기		
약자에 대한 동정심	.788	-.039	.194	.164	.744	.478
의존적 존재	.748	.280	.088	-.045	.767	
복지 중요성	.742	.125	.176	.234	.649	
도움의 가치	.606	.079	.387	.224	.737	
도서관 봉사 가치	.077	.861	.054	.130	.734	.652
봉사활동의 가치	.154	.852	.153	.042	.574	
봉사의 보람	.114	.635	.336	.347	.647	
개인 책임감 정도	.193	.036	.817	.068	.688	.695
업무에 대한 책임감	.214	.159	.794	.120	.652	
봉사 책임감	.195	.331	.657	.206	.717	
개인적 이득과는 무관함	.099	.111	.231	.813	.621	.702
시민의 복지서비스 제공	.255	.189	.050	.794	.710	

* 표준형성적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin 측도 = .824

* 근사카이제곱 = 630.921 (p<.001)

* Total Explained Variance =68.919%

〈표 5〉 지속 요인의 동기요인의 구조행렬

항목	요인 분석			공통성	Cronbach's α
	인정감	성장 가능성	개인적 혜택		
가족의 인정	.860	.143	.038	.778	.658
지인의 인정	.835	.264	.108	.770	
동료의 인정	.825	.161	.252	.761	
교육 유무	.157	.871	.115	.759	.662
정보획득 유무	.267	.818	.135	.750	
특별혜택 유무	.105	.123	.859	.764	.690
보상 유무	.149	.109	.846	.795	

* 표준형성적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin 측도 = .773

* 근사카이제곱 = 343.705 (p<.001)

* Total Explained Variance = 76.833%

자원봉사자의 지속 요인의 또 다른 요인인 위생요인의 24개 문항을 기반으로 탐색적 요인 분석을 실시한 결과 모든 문항의 공통성이 .5이상으로 나타났다. 또한, 고유치 1을 기준으로 요인 분석한 결과 설명된 총 분산은 80.156%였으며 대인관계, 보수, 노동력, 정책 및 관리, 근무환경 총 5개의 요인으로 추출되었다(〈표 6〉 참조).

본고에서의 종속변수인 만족도와 마케팅 의도에 대한 요인 분석한 결과 두 요인 모두 1개의 요인으로 추출되었다. 만족도는 14개 문항, 마케팅 의도는 4개 문항으로 모든 문항의 공통성이 .5이상으로 나타났다. Eigenvalue 1을 기준으로 요인 분석한 결과 설명된 총 분산은 만족도는 66.723%였으며 마케팅 의도는 60.899%로 나타났다(〈표 7〉, 〈표 8〉 참조).

〈표 6〉 지속 요인의 위생요인의 구조행렬

항목	요인 분석					공통성	Cronbach's α
	대인관계	보수	노동력	정책 및 관리	근무환경		
모임 및 동아리 유무	.909	.016	.098	-.017	-.085	.973	.654
자원봉사자 모임 기회	.901	.053	.096	-.047	-.023	.804	
자원봉사자와 친밀감	.608	-.056	.291	.321	.155	.783	
봉사비에 대한 생각	.037	.930	-.011	.066	.041	.830	.688
봉사비 증가에 대한 생각	.001	.897	.050	-.200	.079	.648	
업무 자율성	.030	.092	.869	.194	-.045	.873	.682
프로그램 기획	.351	-.049	.805	.024	.093	.853	
규정의 긍정적 인식	-.053	.036	.021	.908	-.026	.584	.679
봉사시간 관리	.170	-.257	.328	.659	.103	.843	
자원봉사실 유무	-.027	.103	.029	.036	.979	.826	

* 표준형성적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin 측도 = .650

* 근사카이제곱 = 442.937 (p<.001)

* Total Explained Variance = 80.156%

〈표 7〉 만족도의 구조행렬

항목	만족도	공통성	Cronbach's α
봉사활동에 대한 보람	.850	.723	.614
유용한 존재	.837	.700	
봉사활동에 대한 자부심	.832	.692	
봉사활동의 가치	.815	.665	
봉사활동에 대한 만족	.746	.557	

* 표준형성적결정의 Kaiser-Meyer-Olkin 측도 = .811

* 근사카이제곱 = 379.083 (p<.001)

* Total Explained Variance = 66.723%

〈표 8〉 마케팅 의도의 구조행렬

항목	마케팅 의도	공통성	Cronbach's α
지인에게 봉사 참여 권유	.798	.638	.622
도서관 프로그램 홍보	.797	.634	
도서관 입장 지인들에게 대변	.783	.613	
지인에게 봉사 활동 권유	.742	.551	

* 표준형성적결정의 Kaiser-Meyer-Olkin 측도 = .737

* 근사카이제곱 = 169.835 (p<.001)

* Total Explained Variance = 60.899%

5. 분석결과

5.1 연구 대상의 인구통계학적 특성

본 연구를 위하여 설문에 참여한 자원봉사자들의 배경을 확인하기 위하여 기술통계분석을 실시하였다. 응답자 총 160명의 성비를 확인해본 결과 남자는 13(8.1%)명, 여자는 147(91.9%)명으로 여자의 비율이 매우 높은 것으로 확인되었다.

연령 분포는 40대(41.3%)가 가장 많았고 그 다음으로 20대(20%), 50대(19.4%), 60대 이상(13.1%), 30대(6.3%) 순으로 나타났다. 직업의 분포는 전업주부 91명(56.9%)으로 절반 이상의 분포가 나타났으며 대학생을 포함한 기

타 직업이 38명(23.8%), 사무직 18명(11.3%) 서비스직 8명(5%), 전문직 4명(2.5%)으로 나타났다. 자원봉사자의 결혼 여부를 확인한 결과 기혼이 119명(74.4%), 미혼이 41명(25.6%)로 추출되었다. 자원봉사자의 활동 기간에 대해서 이제 봉사활동을 시작한 1년에서 3년이 77명(48.1%)으로 가장 많았으며 그 뒤로 3년에서 5년이 38명(23.8%), 10년 이상이 18명(11.3%), 5년에서 7년이 15명(9.4%), 7년에서 9년이 12명(7.5%) 순으로 확인되었다. 마지막으로 응답자의 봉사활동 횟수 분포는 한 달에 한두 번이 56명(35%), 일주일에 1번이 60명(37.5%), 일주일에 2번이 32명(20%), 일주일에 3번이 9명(5.6%), 거의 매일이 3명(1.9%)로 나타났다(〈표 9〉 참조).

〈표 9〉 응답자의 인구통계학적 특성

(N=160)

구분	항목	응답자 수(명)	비율(%)
성별	남자	13	8.1
	여자	147	91.9
연령	20대	32	20.0
	30대	10	6.3
	40대	66	41.3
	50대	31	19.4
	60대 이상	21	13.1
직업	전업주부	91	56.9
	사무직	18	11.3
	생산직	0	0.0
	서비스직	8	5.0
	자영업	1	0.6
	전문직	4	2.5
	기타(대학생포함)	38	23.8
결혼여부	기혼	119	74.4
	미혼	41	25.6
활동기간	1~3년	77	48.1
	3~5년	38	23.8
	5~7년	15	9.4
	7~9년	12	7.5
	10년 이상	18	11.3
활동횟수	한달에 1~2번	56	35.0
	일주일에 1번	60	37.5
	일주일에 2번	32	20.0
	일주일에 3번	9	5.6
	거의 매일	3	1.9

5.2 가설 검증

자원봉사자의 만족도와 마케팅 의도에 참여 동기와 지속 요인이 미치는 영향에 관한 연구 질문을 기반으로 설계된 가설을 검증하기 위하여 각 변인에 대한 요인점수를 활용하여 회귀 분석을 진행하였다.

[가설 1]인 자원봉사자 자원봉사활동의 참여 동기와 만족도 간의 관계를 파악하기 위하여 요인점수를 이용한 다중회귀분석을 실행한

결과, 참여 동기와 만족도의 관계가 $F(4,145) = 16.769$, $p < .001$ 수준에서 유의한 결과로 나타났으며, R^2 은 .316이며 자유도를 반영한 *Adjusted R²*은 .297로서 검증된 회귀모형은 29.7%의 효과크기를 보여주었다. 각 독립변수의 유의성 검증 결과, 자원봉사자의 참여 동기 중 정서적 동기, 합리적 동기, 책임감이 $p < .001$ 로 만족도에 높은 영향을 미치는 것으로 나타났지만 규범기반적 동기는 유의하지 않은 것으로 나타났다(〈표 10〉 참조).

〈표 10〉 참여 동기가 만족도에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과

종속 변인	독립변인	비표준화 계수		표준화 계수	t
		β	표준오차	β	
만족도	상수	-3.055E-17	.068		.000
	정서적 동기	.278	.069	.278	4.043***
	합리적 동기	.411	.069	.411	5.984***
	책임감	.257	.069	.257	3.740***
	규범 기반적 동기	.066	.069	.066	.968

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$
 $R^2 = .316$ *Adjusted $R^2 = .297$

[가설 2]인 자원봉사자 자원봉사활동의 지속 요인과 만족도 간의 관계를 파악하기 위하여 요인점수를 이용한 다중회귀분석을 실행한 결과, 지속 요인과 만족도의 관계가 $F(8,140) = 17.920$, $p < .001$ 수준에서 유의한 결과로 나타났으며 R^2 은 .506, Adjusted R^2 은 .478로 종속변수인 만족도를 47.8% 설명하고 있다.

각 독립변수의 유의성 검증 결과, 자원봉사자의 지속 요인 중 인정감, 성장 가능성, 대인관계, 노동력, 정책 및 관리가 $p < .05$ 로 자원봉사자의 만족도에 높은 영향을 미치는 것으로 나

타났지만 개인적 혜택, 보수, 근무환경은 유의하지 않은 것으로 나타났다(〈표 11〉 참조).

[가설 3]인 자원봉사자 자원봉사활동의 참여 동기와 마케팅 의도 간의 관계를 파악하기 위하여 요인점수를 이용한 다중회귀분석을 실행한 결과, 참여 동기와 마케팅 의도의 관계가 $F(4,145) = 12.259$, $p < .001$ 수준에서 유의한 결과로 나타났으며 R^2 은 .253, Adjusted R^2 은 .232로 종속변수인 마케팅 의도를 23.2% 설명하고 있다(〈표 12〉 참조).

마지막으로 [가설 4]인 자원봉사자 자원봉사

〈표 11〉 지속 요인이 만족도에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과

종속 변인	독립변인	비표준화 계수		표준화 계수	t	
		β	표준오차	β		
만족도	상수	.003	.059		.045	
	동기	인정감	.202	.066	.203	3.704**
		성장가능성	.300	.067	.299	4.442***
		개인적혜택	-.013	.069	-.013	-.191
	위생	대인관계	.192	.074	.192	2.598*
		보수	-.073	.060	-.073	-1.209
		노동력	.235	.063	.234	3.732***
		정책관리	.330	.064	.330	5.157***
		근무환경	-.027	.060	-.027	-.457

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$
 $R^2 = .506$ *Adjusted $R^2 = .478$

〈표 12〉 참여동기가 마케팅 의도에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과

종속 변인	독립변인	비표준화 계수		표준화 계수	t
		β	표준오차	β	
마케팅 의도	상수	-8.355E-17	0.72		.000
	정서적 동기	.215	0.72	.215	2.991**
	합리적 동기	.427	0.72	.427	5.945***
	책임감	.131	0.72	.131	1.824
	규범 기반적 동기	.086	0.72	.086	1.192

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$
 * $R^2 = .253$ *Adjusted $R^2 = .232$

활동의 지속 요인과 마케팅 의도 간의 관계를 파악하기 위하여 요인점수를 이용한 다중회귀분석을 실행한 결과, 지속 요인과 마케팅 의도의 관계가 $F(8,140) = 12.087$, $p < .001$ 수준에서 유의한 결과로 나타났으며 R^2 은 .409, Adjusted R^2 은 .375로 종속변수인 마케팅 의도를 37.5% 설명하고 있다. 각 독립변수의 유의성 검증 결과, 자원봉사자의 지속 요인 중 인정감, 성장 가능성, 대인관계, 노동력이 $p < .05$ 로 마케팅 의도에 높은 영향을 미치는 것으로 나타났지만 개인적 혜택, 보수, 정책관리, 근무환경은 유의하지 않

은 것으로 나타났다(〈표 13〉 참조).

5.3 토의

자원봉사자의 참여 동기, 지속 요인과 만족도, 마케팅 의도 간의 관계를 파악하기 위하여 수행한 통계검증 결과를 요약하면 〈표 14〉와 같다.

본고에서는 국내 공공도서관 자원봉사자의 참여 동기, 지속 요인이 만족도와 마케팅 의도에 영향을 미치는 요소를 통계적 검증을 통해 도출하였다. 그 결과 자원봉사자는 자원봉사할

〈표 13〉 지속 요인이 마케팅 의도에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과

종속 변인	독립변인	비표준화 계수		표준화 계수	t	
		β	표준오차	β		
마케팅 의도	상수	-.004	.065		-.061	
	동기	인정감	.254	.072	.255	3.529**
		성장 가능성	.180	.074	.179	2.438*
		개인적 혜택	.102	.076	.102	1.350
	위생	대인관계	.318	.081	.317	3.923***
		보수	-.050	.066	-.050	-.751
		노동력	.235	.069	.234	3.409**
		정책관리	.055	.070	.055	.782
	근무환경	-.037	.066	-.037	-.568	

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$
 * $R^2 = .409$ *Adjusted $R^2 = .375$

〈표 14〉 가설 검증 결과

구분	가설	검증 결과
연구 가설 1	가설 1-1 자원봉사자의 합리적 동기는 만족도에 영향을 미칠 것이다.	채택
	가설 1-2 자원봉사자의 규범기반적 동기는 만족도에 영향을 미칠 것이다.	기각
	가설 1-3 자원봉사자의 정서적 동기는 만족도에 영향을 미칠 것이다.	채택
	가설 1-4 자원봉사자의 책임감은 만족도에 영향을 미칠 것이다.	채택
연구 가설 2	가설 2-1 자원봉사자의 동기요인은 만족도에 영향을 미칠 것이다.	부분채택
	가설 2-2 자원봉사자의 위생요인은 만족도에 영향을 미칠 것이다.	부분채택
연구 가설 3	가설 3-1 자원봉사자의 합리적 동기는 마케팅 의도에 영향을 미칠 것이다.	채택
	가설 3-2 자원봉사자의 규범기반적 동기는 마케팅 의도에 영향을 미칠 것이다.	기각
	가설 3-3 자원봉사자의 정서적 동기는 마케팅 의도에 영향을 미칠 것이다.	채택
	가설 3-4 자원봉사자의 책임감은 마케팅 의도에 영향을 미칠 것이다.	기각
연구 가설 4	가설 4-1 자원봉사자의 동기요인은 마케팅 의도에 영향을 미칠 것이다.	부분채택
	가설 4-2 자원봉사자의 위생요인은 마케팅 의도에 영향을 미칠 것이다.	부분채택

동을 참여할 때 자원봉사에 대한 가치와 보람 등 내적으로 나타나는 가치 중심적인 ‘합리적 동기’와 타인을 위한 헌신적인 ‘이타적인 마음’, 도서관에서의 봉사에 대한 ‘책임감’이 클수록 자원봉사자의 만족도 높게 형성되는 것을 확인할 수 있었다. 결과적으로 자원봉사자는 보상을 통한 노동력을 제공하는 인적 자원이 아니기 때문에 도서관 측면에서 자원봉사자의 이러한 심리적으로 발현되는 참여 동기를 파악하여 자원봉사자의 만족도에 미치는 요인을 토대로 자원봉사자의 모집 및 관리가 필요하다. 또한 자원봉사자의 만족도에 영향을 주는 지속 요인은 가족 및 지인의 ‘인정감’과 도서관 내에서 자원봉사자의 ‘성장 가능성’을 증대시킬 수 있는 교육이나 기회, 사서 및 자원봉사자와의 ‘대인관계’를 중요하게 생각하였으며 동시에 ‘노동력’ 및 ‘정책관리’ 또한 중요한 요인으로 나타났다. 이는 효율적인 자원봉사자에 대한 정책 및 업무가 기본적으로 제공되어야 하며, 심리적인 동기를 유발하는 요인이 자원봉사자의 만족도에 매우 중요한 역할을 하고 있음을 알

수 있다.

공공도서관은 자원봉사자의 역량 강화를 위한 교육을 진행하거나 진행한 경험이 있다. 이러한 교육은 자원봉사자의 동기가 유발되기 때문에 자원봉사자에게 교육의 의미는 크다고 볼 수 있다. 또한, 자원봉사자 간 모임을 통한 교류나 사서와의 친밀한 관계도 자원봉사자의 만족에 많은 영향을 미치므로 도서관 측면에서 자원봉사자의 대인관계에 대한 의미를 고려할 필요가 있다. 이와 반대로 공공도서관에서 제공하는 보수(급식비, 실비 등)는 오히려 자원봉사자의 불만족에 영향을 줄 수 있고 자원봉사실 제공, 다과 제공이나 개별적으로 특별 혜택을 주는 것은 만족에 큰 영향을 미치지 않았다.

자원봉사자가 공공도서관에 대한 구전 홍보 및 역할 대변 등의 마케터 역할을 수행하는데 영향을 미치는 요인은 봉사의 가치, 이타적 마음, 대인관계, 인정, 성장 가능성, 효율적인 노동력이었으며 개인적인 혜택이나 보수, 정책 및 관리, 근무환경은 마케터로서의 역할에 많은 영향을 주지 못하였다. 즉, 도서관이 자원봉

사자에게 도서관 내에서 모임이나 동아리를 지원하고 자원봉사자 간의 친밀성을 유도하고 성장할 수 있는 교육을 제공하면 가족 및 지인에게 도서관을 홍보하기도 하며 자원봉사활동을 권유하는 것을 확인할 수 있었다.

자원봉사자의 만족도와 마케팅 의도의 역할은 매우 높은 관계를 보이기 때문에 자원봉사자는 만족과 동시에 마케터로서의 역할을 수행하기도 한다. 따라서 공공도서관이 자원봉사자의 만족을 충족시켜준다면 도서관에 대한 구전 마케팅은 자원봉사자를 통해 효과적으로 이루어질 것이다.

기존 연구가 자원봉사자를 내부인력 보충의 측면으로 인식하여 자원봉사자 현황 및 사례 등 제한적으로 진행된 것과 달리, 본 연구는 자원봉사자 만족도와 마케팅의도에 자원봉사자의 심리적 요인이 중요하게 영향을 미치는 것을 확인하였다.

연구 결과를 토대로 자원봉사자의 만족 증대 및 도서관 마케팅 효과를 강화하기 위해 도서관에서 자원봉사자 관리에 적용하여 고려해 볼 수 있는 관리방안은 다음과 같다.

첫째, 자원봉사활동의 가치에 기반한 자원봉사자 모집 방법이다. 지금까지 자원봉사자를 모집할 때 다수의 도서관에서는 도서관 홈페이지 및 게시판에 게시하는 홍보물에서 자원봉사자 혜택으로 소정의 실비 지급 또는 자원봉사 실적 등록에 관한 내용이 일반적으로 포함되어 왔다. 하지만 본 연구 결과를 기반으로 한다면 보수 및 개인적인 혜택보다는 도서관 내외에서 자원봉사자들이 기획하고 진행하는 프로그램이나 지역사회에 봉사하고 있는 다양한 활동을 홍보하여 자원봉사활동에 대한 가치나 보람을

일깨워주는 것이 자원봉사자의 심리적인 참여 동기를 높여주는 효율적인 방법이라고 볼 수 있다.

둘째, 자원봉사자 요구에 기반한 교육의 제공이다. 도서관에서 자원봉사자의 교육을 지속적으로 제공하고 있지만, 자원봉사에 대한 기본 소양, 도서관 구성 및 업무에 대한 교육, 도서 배열 등 도서관 관리 측면에서 자원봉사자의 효율적 업무를 높이기 위한 교육이 진행되는 경우가 많다. 앞으로는 이와 더불어 자원봉사자의 요구를 파악하여 이를 기반으로 교육프로그램을 기획할 필요가 있다.

셋째, 자원봉사자의 권한과 책임을 부여하는 자체 프로그램 기획이다. 자원봉사자들이 도서관에 필요한 프로그램을 자체적으로 기획하고 홍보하는 활동까지 도서관에서 지원해준다면 자원봉사자의 심리적 동기를 유발하여 만족도를 높이는 동시에 도서관 측면에서도 프로그램의 다양화, 마케팅 효과, 자원봉사자의 충성도 증대 등의 효과를 볼 수 있을 것이다.

넷째, 자원봉사자의 보수 및 개인적 혜택에 대한 고려이다. 대다수 도서관은 보수나 자원봉사자의 개인적 혜택을 중요한 동기유발 요인으로 파악하여 도서 대출 권수 및 기간의 확대, 프로그램 우선 등록 혜택 등을 제공하고 있기 때문에 자원봉사자의 보수 및 개인적 혜택이 자원봉사자의 만족도에 영향을 미치지 않는다는 본 연구의 결과는 지금까지의 도서관 자원봉사자 관리방안을 재고하는 기회가 될 것이다.

다섯째, 자원봉사자의 정기적인 회의 참여이다. 도서관에서 주기적으로 진행되는 업무 회의에 자원봉사자가 참여한다면 다양한 의견 및 지역사회의 요구를 들어볼 수 있는 기회가 제공될

수 있으며 동시에 자원봉사자의 책임감 및 소속감, 인정감에도 긍정적인 영향을 주어 자원봉사자가 도서관을 위하여 마케터의 역할을 수행하는 결과를 가져올 수 있을 것이다.

이러한 제안은 자원봉사자의 만족과 지속적 참여 및 이를 통한 도서관 마케팅 효과를 극대화하기 위한 방법으로서의 의미를 가지지만, 이는 도서관 인력으로서 자원봉사자의 충성도 강화 및 효율적·효과적 인적 자원 활용으로서도 의미를 가질 수 있으리라 기대된다.

본 연구는 공공도서관에서 활동하는 자원봉사자의 인식과 동기를 파악하여 자원봉사자의 역할을 확인하고 만족도에 미치는 요인을 실증적으로 탐색하였다는데 의의를 가진다. 이를 바탕으로 공공도서관은 자원봉사자에 대한 접근과 역할에 대한 새로운 고찰을 시도하여 효율적인 인적 자원 관리가 가능할 것이다.

6. 결론

본 연구는 공공도서관에서의 자원봉사자의 역할 및 동기를 중심으로 만족도와 그에 따른 마케팅 의도에 영향을 미치는 요인을 분석하고자 하였다. 본 연구에서는 공공도서관 자원봉사자의 역할을 도서관 내부 직원과 외부 이용자의 역할을 동시에 하는 것으로 보고 자원봉사자의 역할의 중요성, 다양성을 파악하고 자원봉사자의 만족을 증대시키기 위한 요인의 탐색을 시도하였다. 이러한 연구를 통하여 자원봉사자를 도서관의 중요한 인적 자원으로 인식하고 지속적으로 활용할 수 있는 기초적인 배경을 제공하고자 하였다.

이를 위해 심층 면담을 통한 예비연구, 설문조사 및 그 결과를 활용한 통계검증을 수행하였다.

공공도서관 자원봉사자의 만족도에 영향을 미치는 참여 동기는 합리적 동기, 정서적 동기, 책임감으로 나타났으며 규범기반적 동기는 유의하지 않은 것으로 확인되었다. 또한, 만족도에 영향을 미치는 지속 요인은 동기요인인 인정감, 성장 가능성과 위생요인인 대인관계, 노동력, 정책 및 관리로 추출되었지만, 동기요인인 개인적 혜택과 보수 및 근무환경은 자원봉사자의 만족도에 큰 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

또한, 자원봉사자의 마케팅 역할을 실행하게 하는 참여 동기는 합리적 동기, 정서적 동기이고 책임감과 규범기반적 동기는 유의하지 않았다. 지속 요인은 동기요인인 인정감, 성장 가능성, 위생요인인 대인관계, 노동력이 마케팅 효과 및 역할에 영향을 주었고 개인적 혜택이나 보수, 정책관리, 근무환경은 유의하지 않은 것으로 나타났다.

이와 같은 결과는 현재까지 공공도서관에서 자원봉사자를 관리 및 지원하는 방식을 재검토해야 함을 시사하고 있다. 즉, 도서관에서는 보수 및 개인적 혜택 제공보다는 자원봉사자의 합리적 동기와 정서적 동기를 유발할 수 있는 자원봉사활동의 가치에 기반한 자원봉사자 모집 방법 모색, 자원봉사자에 대한 인정, 교육 제공, 자원봉사자의 권한과 책임을 부여하는 자체 프로그램 기획, 주기적인 사서 회의 참여 등을 제공하여 자원봉사자의 인정감 및 소속감, 대인관계, 성장 가능성을 모두 충족시켜주어야 할 것이다.

이러한 자원봉사자에 대한 지원과 관리방안은 자원봉사자가 도서관에서 자원봉사활동을 지속할 수 있는 동기를 지속적으로 부여할 수 있으며 자원봉사자가 자신이 봉사하는 도서관에 대한 애착과 자부심을 느끼게 하여 도서관의 목표를 위해 함께 노력하는 내적 추진제가 될 것이다.

본 연구는 COVID-19의 상황에서 도서관이 대부분 휴관하여 자원봉사자 운영을 중단하면서 표본의 선정과 크기에 한계점을 가지고 있어 향후 연구에서는 표본 대상과 수를 확대한

다면 본 연구보다 더 높은 신뢰성을 기반으로 보다 정확한 자원봉사자의 만족도와 마케팅에 영향을 미치는 요인을 파악할 수 있을 것이다.

본 연구의 결과가 자원봉사자의 활용을 효율적으로 극대화하여 자원봉사자가 도서관 내부의 인적 자원으로서 도서관 목표를 달성하기 위하여 노력하는 마케팅의 역할을 수행하고 더 나아가 자원봉사자가 도서관 브랜딩의 하나로 활용되고 공공도서관에서의 자원봉사자에 관한 후속 연구가 더 다양하고 폭넓게 이루어져 중요한 인적 자원으로 인식되기를 기대한다.

참 고 문 헌

- 강대선, 류기형 (2009). 지역사회복지조직 자원봉사자의 직무 특성, 활동만족도, 구전홍보의지와의 관계에 관한 연구. *사회복지연구*, 40(4), 207-222. <http://doi.org/10.16999/kasws.2009.40.4.207>
- 고려대한국어대사전 (2009). 고려대 한국어대사전. 서울: 고려대학교민족문화연구원.
- 공민정 (2005). 공공도서관의 자원봉사활동에 대한 사서의 인식 연구. 석사학위논문, 중앙대학교 교육대학원 교육학과.
- 구혜영 (2012). 자원봉사론. 서울: 신정.
- 김상목 (2013). 한국인의 공공봉사동기: 세계적 보편성과 한국적 특수성. 서울: 집문당.
- 김서정 (2014). 공공도서관 자원봉사자의 마케팅 효과 연구. 석사학위논문, 연세대학교 일반대학원 문헌정보학전공.
- 김선희 (2005). 여행사종사원의 직무만족과 이직의도와와의 관계에 관한 연구. *한국관광학회*, 8(4), 255-272.
- 김성국 (2008). 조직과 인간행동. 서울: 명경사.
- 김영자 (2020). 중년 여성의 자원봉사활동 지속성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 석사학위논문, 광운대학교 상담복지정책대학원 사회복지학과.
- 김인식 (2004). 공공도서관 자원봉사자의 행동요인에 관한 연구. 석사학위논문, 계명대학교 대학원 문헌정보학과.
- 김중숙 (2019). 자원봉사자의 공공봉사동기가 자원봉사활동의 지속의지에 미치는 영향: 자기효능감의 조절효과를 중심으로. 박사학위논문, 가천대학교 대학원 행정학과.

- 김현진, 이민창 (2012). 자원봉사 지속의지 영향 요인 분석: 공공봉사동기이론의 적용을 중심으로. 한국 지방정부학회, 16(3), 249-272.
- 김혜주, 안인자, 박미영, 김호연 (2009). 국내 도서관 자원봉사자 활동 현황 분석: 공공도서관 및 학교도서관을 중심으로. 한국비블리아학회지, 20(1), 181-195.
- 류기형 (2015). 노인들의 자원봉사활동 참여동기가 지속의지에 미치는 영향에 관한 연구: 자원봉사활동 참여 동기충족의 매개효과를 중심으로. 한국사회복지행정학, 17(1), 65-89.
<https://doi.org/10.22944/kswa.2015.17.1.003>
- 박혜성 (2010). 자원봉사활동 동기 및 만족과 삶의 질과의 관계. 석사학위논문, 고려대학교 교육대학원 상담심리교육전공.
- 서은선 (2016). 사서의 직무만족요인과 직무성과의 관계성에 관한 연구. 석사학위논문, 연세대학교 일반대학원 문헌정보학과.
- 서재용 (2018). 노인일자리사업 참여노인의 자원봉사활동 참여의향에 영향을 미치는 요인. 석사학위논문, 부산대학교 대학원 사회복지학과.
- 설문원 (2002). 공공도서관의 자원봉사 활용실태 및 관리모델 연구. 한국문헌정보학회지, 36(1), 233-258.
<https://doi.org/10.4275/KSLIS.2002.36.1.233>
- 성금단, 조남연 (2018). 자원봉사자의 봉사활동 지속성과 만족도 영향요인 분석. 인문사회 21, 9(2), 791-800. <https://doi.org/10.22143/HSS21.9.2.63>
- 승금희 (2008). 자원봉사활동만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 중도탈락자와 지속자를 중심으로. 박사학위논문, 서울기독교대학교 대학원 사회복지학과.
- 신언표 (2010). 청소년 자원봉사활동의 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 서울지역 청소년 자원봉사자를 중심으로. 석사학위논문, 서울시립대학교 도시과학대학원 사회복지학과.
- 안은영 (2002). 자원봉사관리과정이 자원봉사활동 지속에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위논문, 연세대학교 일반대학원 사회학과.
- 오동근, 김인식 (2005). 대구지역 공공도서관 자원봉사자의 행동요인 분석. 한국정보관리학회, 22(2), 185-204. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2005.22.2.185>
- 이근주 (2002). 조직참여동기와 만족요인에 관한 연구: AmeriCorps 참여자를 중심으로. 한국행정연구, 11(1), 120-143.
- 이은용, 이수범, 윤혜현 (2003). 서울시내 관광호텔 조리사의 이직의도에 관한 연구: Herzberg 이론을 중심으로. 호텔관광연구, 12, 181-197.
- 이재경 (2012). 호텔산업에서 허즈버그(F. Herzberg)의 동기·위생이론에 관한 재해석. 석사학위논문, 경희대학교 관광대학원 호텔경영학과.
- 이팔환, 백남덕 (2003). 자원봉사론. 서울: 형설.
- 임옥빈 (2010). 노인의 연령에 따른 자원봉사활동 지속성에 영향을 미치는 요인 연구. 박사학위논문,

한영신학대학교 대학원 사회복지학과.

- 전수연 (2011). 공공도서관 자원봉사 운영체계에 대한 연구: 광주·전남 지역을 중심으로. 석사학위논문, 전남대학교 대학원 문헌정보학과.
- 정무성 (2004). 기업사회공헌활동에 대한 청소년들의 인식 및 욕구에 관한 연구. 한국청소년학회, 11(1), 373-395.
- 정미경, 김승용 (2017). 사회복지 기관종사자와 자원봉사자 간 복지인식 및 자원봉사인식 비교. 한국지역사회복지, 61(6), 7-28. <https://doi.org/10.15300/jcw.2017.61.2.7>
- 조찬식 (2011). 공공도서관 자원봉사 운영 및 관리에 관한 연구: 광진구립도서관의 사례를 중심으로. 정보관리연구, 42(1), 173-197.
- 조태준, 윤수재 (2009). 공공서비스동기와 성과 간 관계에 대한 연구. 한국행정연구, 18(1), 223-252.
- 최용 (2005). 자원봉사의 이해. 서울: 형설출판사.
- Bowen, D. E. & Lawler, E. E. (1992). The empowerment of service workers: What, why, how and when. *Sloan Management Review*, 33(3), 31-39.
- Burr, W. R. (1970). Satisfaction with various aspects of marriage over the life cycle: A random middle class samples. *Journal of Marriages and the Families*, 32(1), 29-37. <https://doi.org/10.2307/349968>
- Gidron, B. (1985). Predictors of retention and turnover among service volunteer workers. *Journal of Social Service Research*, 8(1), 1-16. https://doi.org/10.1300/J079v08n01_01
- Gordon, J. R. (1999). *Organizational Behavior: A Diagnostic Approach*. PrenticeHall.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Synderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Kim, S., Vandenabeele, W., Wright, B. E., Anderson, L. B., Cerase, F. P., Christensen, R. K., Desmarais, C., Koumenta, M., Leisink, P., Liu, B., Palidauskaite, J., Pedersen, L. H., Perry, J. L., Ritz, A., Taylor, J., & Vivo, P. D. 2013. Investigating the structure and Meaning of public service motivation across populations: developing an international instrument and addressing issues of measurement invariance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 23(1), 79-102. <https://doi.org/10.1093/jopart/mus027>
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction?. *Organizational Behavior and human Performance*, 4(4), 309-336. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90013-0](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0)
- Murk, P. J. & Stephan, J. F. (1991). Volunteers: How to get them, train them, and keep them. *Economic Development Review*, 9(3), 73-75.
- Musick, M. A. & Wilson, J. (2003). Volunteering and depression: the role of psychological and social resources in different age groups. *Social Science and Medicine*, 56(2), 259-269.

[https://doi.org/10.1016/s0277-9536\(02\)00025-4](https://doi.org/10.1016/s0277-9536(02)00025-4)

- Perry, J. L. & Wise, L. R. (1990). The motivational bases of public services. *Public Administration Review*, 50(3), 367-373. <https://doi.org/10.2307/976618>
- Rigby, C. S., Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1992). Beyond the intrinsic-extrinsic dichotomy: Self-Determination in motivation and learning. *Motivation and Emotion*, 16, 165-185. <https://doi.org/10.1007/bf00991650>
- Vandenaveele, W. (2007). Toward a theory of public service motivation: An institutional approach. *Public Management Review*, 9, 545-556. <https://doi.org/10.1080/14719030701726697>
- Wisner, P. S., Stringfellow, A., Youngdahl, W. E., & Parker, L. (2005). The service volunteer-loyalty chain: An exploratory study of charitable not-for-profit service organizations. *Journal of Operations Management*, 23(2), 143-161. <https://doi.org/10.1016/j.jom.2004.07.003>

• 국문 참고문헌에 대한 영문 표기

(English translation of references written in Korean)

- Ahn, Eun-Young (2002). A study on the influences of the management process of volunteer on continuity in the voluntary activity: Focused on the social welfare centers in Seoul. M.A. diss., Department of Social Welfare, The Graduate School Yonsei University, Seoul, Korea.
- Cho, Chan-Sik (2011). A study on the volunteer activity management of public libraries: a case of kwangjin public library. *Journal of Information Management*, 42(1), 173-197.
- Cho, Tae-Joon & Yoon, Soo-Jae (2009). A study on the relationship between public service motivation and performance. *The Korean Journal of Public Administration*, 18(1), 223-252.
- Choi, Yong (2005). *Understand of volunteering*. Seoul: Hyungseol.
- Chung, Moo-Sung (2004). A study on the adolescents' needs and perception on the corporate social responsibility. *Journal of the Korea Youth Research Association*, 11(1), 373-395.
- Jeong, Mee-Kyung & Kim, Seong-Yong (2017). A comparative study on welfare and volunteer perception between social workers and volunteers. *Journal of community welfare*, 61(6), 7-28. <https://doi.org/10.15300/jcw.2017.61.2.7>
- Jun, Su-Yeon (2011). A study on volunteer activity management of public libraries: the case of gwangju · jeonnam. M.A. diss., Department of Library and Information Science, The Graduate School Chonnam National University, Gwangju, Korea.

- Kang, Dae-Sun & Ryu, Ki-Hyung (2009). The relationship between job characteristics, volunteer task satisfaction and intent to do the word-of-mouth of volunteers in the community welfare organization. *Korean Journal of Social Welfare Studies*, 40(4), 207-229.
<http://doi.org/10.16999/kasws.2009.40.4.207>
- Kim, Hae-joo, Ahn, In-Ja, Park, Mi-Yung, & Kim, Ho-Yeun (2009). An analysis of the volunteers activities in Korean library: Focusing on the public and school libraries. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 20(1), 181-195.
- Kim, Hyun-Jin & Lee, Min-Chang (2012). An analysis on the influencing factors on the will of persistent volunteering: From the perspective of PSM theory. *The Korean Journal of Local Government Studies*, 16(3), 249-272.
- Kim, In-Shik (2004). A study on the main factors of public library volunteer activity. M.A. diss., Department of Library & Information Science, Graduate School of Keimyung University, Daegu, Korea.
- Kim, Jong-Sook (2019). The influence of volunteers' public service motivation on the continuing will of volunteer activities: Focusing on the moderating effect of the self-efficacy. Ph.D. diss., Major in Welfare Administration, Graduate School of Gachon University, Gyeonggi-do, Korea.
- Kim, Sang-Mook (2013). Public service motivation of Koreans: Global Universality and Korean Specificity. Seoul: Jipmoondang.
- Kim, Seo-Jung (2014). A study on the marketing effects of volunteers in public libraries. M.A. diss., Department of Library and Information Science, Graduate School of Yonsei University, Seoul, Korea.
- Kim, Seon-Hee (2005). Research articles: A study on the relationship of job satisfaction and turnover among travel agency employees. *Journal of Tourism Sciences*, 28(4), 255-272.
- Kim, Sung-Kuk (2008). Human behavior in organizations. Seoul: Myungungsa.
- Kim, Young-Ja (2020). A study on the factors influencing the continuity of volunteer activities of middle-aged women. M.A. diss., Department. of social Welfare, Graduate School of Counseling, Welfare and Policy Kwangwoon University, Seoul, Korea.
- Kong, Min-Jeung (2005). A study on the librarian's recognition of voluntary services in public library. M.A. diss., Major in Library and Information Science, Graduate School of Education Chung-Ang University, Seoul, Korea.
- Koo, Hye-young (2012). Volunteerism. Seoul: Sinjung.
- Lee, Eun-Yong, Lee, Soo-Bum, & Yoon, Hye-Hyun (2003). A study of the turnover intention

- factors on cooks in the hotel industry: Based on Herzberg theory. *Journal of Hospitality and Tourism Studies*, 5(2), 181-197.
- Lee, Jae-Kyung (2012). Reinterpretation of the F. Herzberg's motivation · hygiene theory in hotel industry. M.A. diss., Department of Hotel and Tourism Management, The Graduate School of Tourism Kyung Hee University.
- Lee, Keun-Joo (2002). Motivation, job characteristics and satisfaction: a case of Americorps. *The Korean Journal of Public Administration*, 11(1), 120-143.
- Lee, Pal-Hwan & Baek, Nam-deok (2003). *Volunteerism*. Seoul: Hyungseol.
- Lim, Auk-Bin (2010). A study on factors that affect volunteerism continuity of the elderly by age. Ph.D. diss., Department of Social Welfare, The Graduate School Hanyang Theological University, Seoul, Korea.
- Oh, Dong-Geun & Kim, In-Shik (2005). An analysis of activity factors of the public library volunteers in Daegu metropolitan city. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 22(2), 185-204. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2005.22.2.185>
- Park, Hye-Sung (2010). Relationship between motivation and satisfaction of volunteer activities and quality of life. M.A. diss., Graduate School of Education Korea University, Seoul, Korea.
- Ryu, Ki-Hyung (2015). The relationship between motivation to volunteer and intention to continue volunteering among older adults: Mediating effect of motive fulfillment. *Journal of Korean Social Welfare Administration*, 17(1), 65-89. <https://doi.org/10.22944/kswa.2015.17.1.003>
- Seo, Eun-Sun (2016). A study on the relationship between job satisfaction and job performance among librarians. M.A. diss., Department of Library and Information Science, Graduate School of Yonsei University, Seoul, Korea.
- Seo, Jea-Yong (2018). Factors affecting the willingness of the elderly in elderly employment projects to take part in volunteer activities. M.A. diss., Department of Social Welfare, Graduate School of Public Administration Pusan National University, Pusan, Korea.
- Seol, Mun-Won (2002). A model to utilize the volunteer service in public libraries. *The Journal of Korean Society for Library and Information Science*, 36(1), 233-258. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2002.36.1.233>
- Seung, Keum-Hee (2008). A study on causes affecting the satisfaction level on volunteer works: focused on the volunteer workers who quit in the middle and who worked continually. Ph.D. diss., Department of Social Welfare, The Graduate School Seoul Christian University, Seoul, Korea.

- Shin, Eon-Pyo (2010). A study on factors of youth volunteers' satisfaction: focusing on youth volunteers in city of Seoul. M.A. diss., Department of Social Welfare, Graduate School of Urban Science, University of Seoul, Seoul, Korea.
- Sung, Keum-Dan & Cho, Nam Youn (2018). Analysis of affecting factors of volunteer's service activity persistence and satisfaction. *The Journal of Humanities and Social science*, 9(2), 791-800. <https://doi.org/10.22143/HSS21.9.2.63>