「지방정부연구」 제19권 제4호(2016 겨울): 249-272
The Korean Journal of Local Government Studies, Vol.19 No.4 (2016 Winter)

자원봉사대상자의 서비스 만족도와 지속성에 미치는 영향요인 분석

: 서울시 자원봉사센터를 중심으로

남궁금순*
윤 기 찬**
문 신 용

국문요약

자원봉사는 지역사회의 삶의 질에 있어서 중요한 역할을 하고 있음에도 불구하고, 자원봉사자에게 빈번하게 발생하는 조기중도 탈락은 자원봉사대상자에 대한 서비스의 일관성을 헤칠 수 있을 뿐만 아니라 자원봉사활동 본래의 목적을 저해하며 서비스의 질을 떨어뜨리는 원인이 되고 있다. 따라서 자원봉사서비스에 대한 만족도 제고와 지속성을 위하여 자원봉사대상자를 대상으로 만족도와 지속성에 영향을 미치는 서비스 품질 요인을 분석할 필요가 있다. 이를 위해 서울시자원봉사센터를 통해 자원봉사서비스를 경험한 자원봉사대상자를 대상으로 자원봉사활동의 만족도와 지속성에 미치는 서비스 품질 영향요인을 분석하였다. 분석결과 자원봉사서비스의 만족도에는 학력 및 보증성과 공감성이, 지속성에는 보증성과 공감성이 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 연구결과와 관련하여 향후 고려해야할 사항을 살펴보면 맞춤자원봉사서비스의 제공, 자원봉사자 서비스 교육 강화, 자원봉사센터의 협력 및 네트워크 강화, 지방정부의 체계적 지원 등을 고려해 보아야 할 것이다.

주제어: 자원봉사대상자, 서비스, 만족도, 지속성

Ⅰ. 서론

미래학자들은 자원봉사활동을 '제4의 물결'이라 하여 21세기 인류의 행복과 번영을 좌우할 가장 큰 원동력으로 중요시하고 있으며 바람직한 미래사회를 위한 시민의 기본적 책무로 인식되고 있다. 따라서 사회문제 해결에 많은 사회구성원들의 참여를 통한 자원봉사활동과 사회연대의식을 개발하여 글로벌화 된 국제사회 속에서 더 밝은 우리 사회를 발전시켜 나가려는 노력이 요구

* 제1저자
** 교신저자

된다(김준목, 2011: 1).

우리사회는 산업화가 진행되면서 사람과 환경, 즉 생태계를 중심으로 많은 사회문제가 발생하고 있으며, 경제적 수준이 향상되면서 의료기술의 발달에서 오는 평균수명의 증가는 노인인구의 증가와 함께 장애인, 결손 및 한 부모 가정으로 인한 청소년비행 등 요보호대상자가 늘어나면서 사회문제의 해결방안을 위한 사회복지서비스의 수요가 증가하고 있으며, 이로 인한 자원봉사자의 역할의 중요성도 확대되고 있다. 서울시 자원봉사센터를 비롯하여 전국의 자원봉사센터에 등록된 자원봉사자는 2003년 약 149만명에서 2007년 약 328만명, 2011년 708만명, 2014년 1,780,798명 등으로 폭발적으로 증가하고 있다(www.kosis.kr).

그러나 자원봉사에 대해 개인과 사회 그리고 국가 차원의 중요성과 가치에 대해서는 인정하고 있으나 자원봉사를 지지하기 위한 제도적 측면에서는 여전히 한계를 보여주고 있다. 이제 더 이상 자원봉사를 '인간의 도리' 나 '사회적 책임' 등과 같은 전통적 개념으로는 설명할 수 없으며, 자원봉사행위는 '의무' 가 아니라 '선택' 이라는 관점에서 이해해야 한다. 또한 자원봉사는 단순히 '사회적 기여' 라는 기능만이 아니라 '사회적 참여' 라는 욕구를 동시에 고려해야 한다. 나아가 개개인의 자기가치 실현이라는 '개인적 측면' 만이 아니라 공공재의 공동생산이라는 '국가적 측면' 을 동시에 고려해야 한다(이성록, 2007: 7-8).

또한 자원봉사자의 육성과 관리조직의 제반 여건 미흡과 국민의 인식부족 그리고 도시인구의 잦은 주거이동 등으로 인하여 자원봉사자의 40% 이상이 6개월 이내에 봉사활동을 중단하는 것으로 되어 있으며, 심지어는 2개월 이내에 활동을 중단하는 경우도 있는 것으로 되어 있다. 또한 자원봉사활동을 그만 두는 사람들의 대다수는 아무런 통보도 하지 않고 활동을 중단하기 때문에 중도에 탈락한 이유를 정확히 파악하기가 매우 어렵고, 자원봉사활동이 자발적이고 무보수이며, 봉사 기간이 정해져 있지 않으므로 중도 탈락자가 약속을 어겼다고 책임을 물을 수도 없다(김제범, 2011: 2). 이러한 자원봉사자의 조기중도 탈락은 자원봉사대상자에 대한 서비스의 일관성을 헤칠 수 있을 뿐만 아니라 자원봉사활동 본래의 목적을 저해하며 서비스의 질을 떨어뜨리는 원인이 되고 있다.

그동안 자원봉사 활성화나 지속성에 관하여 자원봉사자를 대상으로 한 연구는 다수 있었으나 그 수혜자인 자원봉사대상자는 자료수집의 어려움 등으로 인하여 이들을 대상으로 한 연구는 제대로 이루어지지 못한 것이 현실이다. 다만 김정헌(2010)의 연구에서 자원봉사활동의 지속성에 미치는 연구에서 지역주민을 대상으로 자원봉사활동의 지속성에 미치는 영향요인을 분석한 바 있다. 따라서 자원봉사서비스의 질적 향상과 지속성을 위해서는 자원봉사자를 대상으로 한 연구뿐만 아니라 자원봉사대상자를 대상으로 한 연구가 반드시 필요하며, 이들이 서비스를 받으면서 느끼는 인식을 연구 분석하여 자원봉사서비스의 개선과 지속성을 위한 노력이 필요할 것으로 보인다.

본 논문은 우리사회에서 중요한 위치를 차지하고 있는 자원봉사에서 자원봉사서비스 특성과 요인을 실증적으로 조사 분석하여 자원봉사대상자의 서비스만족도과 지속성에 관련된 문제에 대한 성찰과 논의의 기회를 삼고자 한다. 이를 위해 자원봉사대상자의 봉사서비스에 관한 특성을 파악하고, 자원봉사서비스와 관련된 요인을 도출하여 연구의 각종 분석을 위한 측정지표를 마련하고자 하였다. 또한 자원봉사서비스와 관련된 요인으로부터 자원봉사대상자의 서비스만족

도에 미치는 영향을 분석하여 자원봉사서비스의 전반적인 만족도에 미치는 관련 변수들의 상대적 영향력을 알아보고 자원봉사대상자의 서비스지속에 이들 요인들이 얼마만큼의 양향을 미치는지를 파악하고자 한다.

Ⅱ. 이론적 논의

1. 자원봉사의 개념과 지속성

자원봉사(自願奉仕)를 한자로 풀이하면 스스로자(自), 바랄원(願), 받들봉(奉), 섬길사(仕)로 자기 스스로가 자발적으로 원할 때 받들면서 섬기며한다 는 뜻으로 사전적의미를 보면 자원이란 자발적으로 일을 한다는 의미이고, 봉사는 남을 받들어 섬긴다는 의미이다(정길영, 2013: 16). 자원봉사라는 말은 외국에서 들어온 Volunteer(자원봉사자), Volunteerism(자원봉사활동) 등에서 따온 것으로 볼 수 있다. 이는 라틴어의 Voluntas(자유의지)와 eer(사람)의 복합어로 자원봉사자는 자유의지를 가지고 강제 받지 않은 상태에서 자기 스스로 다른 사람이나 사회를 위해 헌신하는 사람이라는 의미를 가지고 있다(현외성, 2013: 42).

또한 자원봉사를 전통적 정의인 상호부조(Reciprocal Support)와 연계하여 보는 경우도 있는데, 사람은 어느 곳에서나 생존하기 위하여 또는 좀 더 편안한 삶을 위하여 서로가 도움을 주면서 생활하여 왔다. 전통사회에서 추수를 할 때 농부들이 서로를 돕거나 공동의 재정을 계획하고 유지하며, 어떤 공동체에서는 누군가가 죽으면 함께 도와서 장례식을 치렀다(김범수 외, 2012: 25). 이와 같은 상호부조 현상은 사회가 점차 복잡해지고 현대화가 가속화 될수록 보다 협조적이고 체계적인 조직으로 자리 잡고 있다. 자원봉사에 대한 여러 학자들과 단체의 정의를 정리하면 다음과 같다.

우선 외국의 경우, Manser & Cass(1976)는 자원봉사활동을 자신이 선택한 봉사기관을 통해서 활동하고 창조하고 실험하며, 새로운 목표 달성 과정에서 최대의 자유와 민주적 과정 속에서 독특한 역할을 수행하며, 공공의 이익을 위하여 자발적으로 노력하는 활동으로 정의하였다. Smith(1981)는 자원봉사란 급료나 경제적 이익 등 직접적인 보상 및 관습이나 법과 같은 물리적인 힘의 강제성 그리고 신체, 생리적 요구의 강압이 없이 오직 순수한 동기에 의해서 수행되는 인간적 행동이라고 하였으며, Darwill & Munday(1984)는 자신의 친족이 아닌 사람들을 위하여 무보수로 자발적인 서비스를 하는 것으로 특정한 공식조직을 통하여 하는 서비스라고 보았다. Smith(1981)는 급료나 경제적 이익 등 직접적인 보상에 대한 기대가 없으며, 관습이나 법과 같은 물리적인 힘의 강제성과 신체, 생리적 요구의 강압이 없이 오직 순수한 동기에 의해서 수행되는 인간적 행동으로 정신적 이익(Psychic benefit)을 지향하면서 성취해 가는 인간행동이라고 하였다. Ellis and Noyles(1990)는 자원봉사활동 구성요소로 자발적 선택, 사회적 책임, 경제적 이익이 없이 기본적 의무를 초월하는 것이라고 하였다. Synder and Omoto(2008)는 자원봉사활동은 자기가 원해서 하여야 하며, 행동으로 옮기기 전에 상당히 고심하여 결정하고, 일회성이 아니며, 어떠한 보상이 없이 기관이나 조직을 통해서 행해지는 것으로 보았다.

한국의 경우, 한국사회복지협의회(1987)는 자원봉사를 사회문제의 예방 및 해결 또는 국가의 공익사업에 영리적 보상 없이 자발적으로 인간존중의 정신과 민주주의 원칙에 입각하여 필요한 서비스를 제공함으로써 사회의 공동선을 고양시킴과 동시에 이타심의 구현을 통해 자기실현을 성취하고자 하는 활동으로 정의하였다. 한국자원봉사협의회(1997)는 자원봉사를 한 개인이 소유한 자원이나 능력을 활용하여 자발적으로 사회, 공동체, 환경, 타인을 위하여 반대급부 없이 계획적이고 지속적인 활동으로 체계적인 노력을 통해 문제를 개선하고 변화시키는 것으로 보았으며, 조휘일(2002)는 특정한 사회적 요구의 인식하에 사회적 책임감으로 금전적 이득에 관심이 없고, 기본적 의무감으로부터 벗어나 행동할 것을 스스로 선택해서 이루어지는 활동이라고 하였다. 권중돈 외(2008)는 자원봉사란 다른 사람과 사회의 복지증진을 위해 사회구성원으로서 책임감과 자신이 가진 직・간접적인 자원과 시간과 능력을 자발적으로 할애하여 특정한 보상을 바라지 않고 지속적으로 수행하는 행동으로, 김동배(2009)는 공공복지를 향한 가치이념임과 동시에 민주적 방법에 의한 자주적 협동적 실천노력이며 개인, 집단, 지역사회에서 발생하는 제반문제를 예방 해결하고 사회적 환경을 개선하기 위하여 공사의 조직체를 통해 무보수로 서비스하는 활동이라고 하였다.

이상의 논의를 종합해 볼 때, 자원봉사활동은 순수한 동기에서 어떠한 대가를 바라지 않고, 자발적이고 지속적으로 이루어지는 활동이라고 볼 수 있다. 즉 자원봉사활동은 의무가 없는 상황에서 상당히 지속적이고 자발적인 행위가 자원봉사자의 행위로 계획적이고 여러 가지 선택 안 가운데서 고심하여 선택하여 봉사자 자신의 능력에 어울리고 관심이 있는 활동분야에 참여한다는 점이 일시적 자발적 도움행위와 다른 점(Benson et al. 1980)이다. 따라서 자원봉사활동은 일회성이나 일시적인 충동적 활동으로 끝나는 산발적이고 불규칙적인 것이 아닌 자원봉사자의 지속적이고 계획적인, 그리고 개인적이고 집단적인 행위의 일체라고 볼 수 있다(김정헌, 2010).

2. 지방정부의 자원봉사센터의 역할과 기능

최근의 지방정부들은 지역사회 내 신뢰를 바탕으로 한 네트워크를 구축하여 사회적 자본을 축적하려는 노력을 활발하게 하고 있다(권영숙·김영미, 2011). 이러한 지방정부의 노력은 주로 자원봉사활동을 통해 나타나며(Raad, 2003), 지역주민의 상호신뢰와 상호 간의 관계형성이 촉진되는 계기가 되고 있다. 자원봉사활동은 비영리활동이 공공서비스를 공급하는데 있어 중요한 방법 중 하나로 볼 수 있다. 지방정부를 중심으로 한 공공부문은 공공서비스를 수행하는 과정에서 자원봉사라는 민간의 자발적 활동에 의존하는 경우가 많다(손원익·박태규, 2008).

이러한 지방정부의 자원봉사활동은 지역주민으로 하여금 공공서비스라는 공공재를 공급하는데 기여할 수 있도록 도와주는 역할을 수행하고 있다. 각 지방정부는 민간의 자원봉사활동이 활발하고 원활하게 수행될 수 있도록 자원봉사센터를 설치하여 운영하고 있다. 1996년부터 각 지방자치단체별로 자원봉사센터를 설치하여 운영하고 있는데, 2014년 현재 중앙 자원봉사센터 1개소, 광역 자원봉사센터 17개소, 기초 자원봉사센터 228개소 설치되어 운영되고 있다(행자부·한국중앙자원봉사센터, 2014).

「자원봉사활동기본법」에 따르면, 자원봉사센터는 자원봉사활동을 개발하고 장려하며, 관련 기

관과의 연계·협력을 위한 사업을 추진하기 위하여 설치된 기관이나 단체, 법인을 의미한다. 지방정부의 자원봉사센터는 광역센터와 기초센터로 크게 구분되는데, 이는 자원봉사센터와 봉사단체 간의 역할 중복으로 인한 혼란을 방지하기 위해서이다.

일반적으로 지방정부 자원봉사센터의 기능은 정부의 수집과 제공, 자원과 기술의 중재, 인재육성, 상담 및 컨설팅, 지원 및 개발, 네트워크 및 교류촉진, 조사연구 및 정책제안 등의 역할을 담당하고 있다(심익섭·이기백, 2015). 행정자치부(2014)에 따르면, 중앙 자원봉사센터는 중앙센터와 기초센터와의 협력체계 구축, 기초센터의 자원봉사 관리자 교육 및 훈련, 자원봉사프로그램의 개발과 보급 등을 담당하고 있다. 반면 기초 자원봉사센터는 지역주민과 가장 밀접한 관계 속에서 지역기관과 협력체계를 구축하고, 자원봉사자의 모집과 교육, 자원봉사자의 배치, 자원봉사프로그램의 운영, 지역자원봉사의 거점 역할 등을 수행하고 있다(행자부, 2014).

따라서 지방정부 자원봉사센터의 있어서 자원봉사자는 자원봉사활동이나 서비스를 제공하는 공급자의 역할을 하는 동시에, 지방정부 자원봉사센터로부터 자원봉사와 관련된 전문지식과 기술을 습득하는 수혜자의 역할을 수행하고 있다고 볼 수 있다. 특히 지방정부 자원봉사센터는 중간지원조직(intermediary organization)으로서 행정과 주민, 민간단체, 지역사회 사이에서 각각의 요구를 파악하여 자원봉사서비스의 수요과 공급을 중개하며, 자원봉사자의 전문성 제고를 위한 교육과 훈련, 정보제공의 역할을 담당한다(Briggs, 2003).

본 연구의 대상인 서울시 자원봉사센터는 시민과 함께하는 자원봉사로 행복한 세상을 만들고자 하는 목표 아래, 1999년 11월 「새서울자원봉사센터」로 개설하여 민간위탁 방식으로 운영되엇다. 그 후 2003년 6월 「서울특별시자원봉사센터」로 명칭을 변경하고 직영체제로 전환하여 현재에 이르고 있다. 2015년 4월에는 완전히 새로운 시민친화형 홈페이지인 온라인플랫폼을 개설하여 자원봉사활동을 더욱 활발하게 추진하고 있다(www.volunteer.seoul.go.kr).

서울시자원봉사센터는 2015년 약 25억 정도의 예산을 편성하여 성장센터, 플랫폼 센터, 조직경쟁력 강화 등의 사업을 실시하고 있다. 성장센터는 자치구 자원봉사센터의 플랫폼 역할 확립, 자원봉사 관리자 및 시민리더 역량가황, 장원봉사를 통한 공공서비스 증대 등의 사업을 실시하고 있으며, 플랫폼센터는 온라인 플랫폼 운영과 더둘어 자원봉사에 대한 홍보, 자원봉사네트워크 운영, 자원봉사 정책개발 연구 등을 담당하고 있다. 서울시자원봉사센터의 조직경쟁력 강화를 위해서는 시민감동 혁신경영을 위해 센터가 훌륭한 일터가 되도록 직원역량 강화에 초점을 두고 있다.

서울시자원봉사사네트는 이사장과 센터장 아래에 경영기획부, 협력사업부, 조직지원부 등 총 24명의 직원이 근무하고 있다. 또한 2014년 12월 말 기준으로 2,044,640명의 자원봉사자가 등록되어 있어 서울시 공공서비스 제고에 있어 필요한 자원봉사활동을 펼치고 있다.

3. 자원봉사활동 선행연구

자원봉사활동의 만족도나 지속성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구들을 살펴보면 다음과 같다. 우선 자원봉사활동의 만족도에 미치는 연구로, 이병순(2004)은 자원봉사 대상자와의 관계 중요성, 교육 및 훈련의 필요성이, 구혜영(2006)은 이타적, 자애적 측면, 자아실현 욕구 충족, 자기

개발, 자기존경심, 사회적 인정, 욕구 및 동기 고려 등이 자원봉사활동에 영향을 미친다고 보았다. 또한 볼론티어21(2006)은 경력과 경험, 자원봉사시간, 자원봉사 횟수가, 오효근(2007)은 자원봉사 대상자와의 관계 중요성, 이타적, 자애적 측면, 동료와의 관계, 활동기관 담당자와의 관계, 교육 및 훈련의 필요성이 봉사활동에 영향을 주는 요인으로 보았다. 류기형(2008)은 자원봉사 대상자와의 관계 중요성, 동료와의 관계, 사후관리, 지도 관리, 지속적 정보제공이, 신덕찬(2008)은 승진기회가, 강대선・류기형(2009)은 사회적 인정, 보상 및 혜택, 자원봉사 시간 등이 자원봉사활동에 영향을 미친다고 보았다. Hidalgo and Moreno(2009)는 사회적 네트워크, 조직지원, 긍정적인 과업활동, 교육 및 훈련의 필요성이, 김근홍・박준기(2010)는 활동기관 담당자와의 관계, 동료와의 관계, 보상 및 혜택, 자원봉사 대상자와의 관계 중요성이, 배기효 외(2010)는 자아실현 욕구 충족, 시민의식, 학력수준, 사회봉사 교과목 확대가 봉사활동에 영향을 준다고 보았다. 장보성 외(2014)는 도서관 장애인 서비스 자원봉사활동에 있어 자원봉사자의 만족도에 영향을 미치는 요인으로 기대수준, 이기적 동기, 업무적절성 등을 들고 있다. 이상의 논의를 종합할 때, 자원봉사활동의 만족도에 영향을 미치는 영향요인은 대부분 자원봉사자의 관점에서 자아실현의 욕구나 동료와의 관계, 자원봉사의 회수 등에 의해 영향을 받는다고 보고 있다. 그러나 자원봉사대상자 측면에서 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구는 없었다.

다음으로 자원봉사활동의 지속성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구에는 우선 김정헌(2010)의 연구를 들 수 있다. 김정헌은 지원봉사활동의 지속성에 영향을 미치는 요인으로 조직관리, 자원봉사 지원체계, 그리고 지역사회의 역할이 중요하다고 보았다. 특히 김정헌(2010)의 연구에서 자원봉사자의 인식이 아니라 자원봉사활동의 대상인 지역주민을 대상으로 분석한 데 그 의의가 있다. 서영숙 외(2012)는 고교시절 사회봉사활동 관련요인이 대학생 자원봉사활동 지속성에 미치는 영향 연구에서 지속성에 영향을 미치는 변수로 봉사활동 담당자와의 관계를 중요시하였다. 한편 김대건·김동철(2014)은 휴먼서비스 분야에서 자원봉사활동의 활동성과를 분석하였는데, 자원봉사활동의 지속성이 지역사회의 신뢰나 네트워크 형성에 중요한 영향을 미친다고 보았다.

결론적으로 자원봉사활동의 지속성에 미치는 요인이 공급자 차원에서 자원봉사활동의 주관기관에 있음을 볼 수 있으며, 수혜자가 인식하는 자원봉사활동의 지속성에 미치는 영향요인에 관한 연구는 없었다.

4. 자원봉사활동의 서비스품질

이상의 자원봉사활동의 만족도와 지속성에 미치는 영향요인을 종합해 볼 때, 자원봉사활동의 만족도와 지속성은 모두 공급자 차원에서 분석하고 있으며, 주로 자원봉사활동과 주관기관에 연구의 초점이 맞추어져 있다. 따라서 공공서비스를 공급받는 수혜자 차원에서 자원봉사활동에 대한 만족도와 지속성에 미치는 영향요인에 관한 연구는 없었다. 따라서 자원봉사대상자에게 자원봉사활동은 일종의 공공서비스를 제공받는 과정어서 발생하므로, 서비스 품질이 중요한 영향요인이 될 수 있다.

자원봉사서비스와 같은 휴먼서비스에 있어 서비스 품질은 다양한 범주가 있으나 그 중에서 신뢰성(Reliability), 대응성(Responsibility), 보증성(Assurance), 공감성(Empathy), 유형성(Tangibles) 등이 중요하다고 보았다(Martin, 1993). 박경일·권진아(2009)는 사회복지서비스의 서비스 질 구성 차원을 Q방법론에 의해 도출하였는데, 자원봉사서비스를 제공하는 공급자 입장에서는 보증성, 공감성, 신뢰성 대응성 등이 중요하다고 보았으며, 자원봉사서비스를 제공받는 수혜자 입장에서는 보증성, 신뢰성, 유형성, 공감성 등이 중요한 서비스 품질이라고 보았다. 따라서 자원봉사서비스에 있어서 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성 등은 중요한 서비스 품질요인이며, 특히 보증성과 공감성은 공급자와 수혜자 차원 모두에게 중요한 서비스 품질로 나타났다.

구체적으로 선행연구를 살펴보면, 김영익·최영창·최윤진(2015)은 자원봉사자의 활동참여 지속성에 미치는 요인으로 자원봉사자의 전문성과 관련하여 교육과 훈련이 중요하다고 보았으며, 또한 자원봉사대상자에 대한 관리와 보상, 인식 등이 중요한 요인으로 보았다. 따라서 자원봉사서비스의 품질 중에서 보증성과 공감성이 수혜자 입장에서 중요한 변수임을 밝혀냈다.

오혜경·이문화(2012)는 여성장애인 어울림센터에서 제공하는 서비스에 대한 수혜자 만족도를 측정하기 위해 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성 등을 사용하여 분석한 결과, 신뢰성과 대응성이 이용자 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이진용(2011)은 유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성 등의 SERVQUAL 모형으로 노인들의 주・야간 보호서비스 이용자의 인지에 의한 서비스 품질을 측정하여 기대수준 보다 지각수준이 높다는 결과를 얻었다.

또한 이현진(2011)은 방문요양서비스의 소비자 만족도에 관한 연구에서 자원성, 보증성, 신뢰성, 공감성, 응답성을 이용하여 서비스품질을 측정하였으며, 최영자·강창현(2013)은 노인복지대상자를 중심으로 재가서비스 질을 파악하고자 신뢰성, 전문성, 대응성, 공감성, 접근성 등의 SERVQUAL 척도를 사용하였다.

이상의 자원봉사서비스와 그와 밀접한 휴먼서비스에 있어 수혜자에게 미치는 서비스 품질에 대해 살펴본 결과 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성 등 5가지 차원이 중요한 변수로 사용되었으며, 그 중 보증성과 공감성이 자원봉사서비스에 있어 중요한 요인으로 보는 견해가 다수였다고 판단된다.

Ⅲ. 연구방법

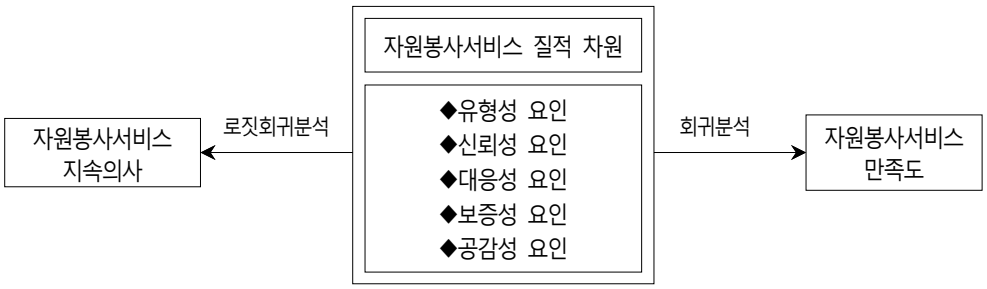
1. 연구모형

앞에서 살펴본 자원봉사서비스에 관한 선행연구를 토대로 자원봉사 서비스의 질적 향상을 통한 합리적인 대안을 마련하기 위해 자원봉사대상자를 대상으로 하여<그림 1>과 같은 연구 모형을 설정하였다. 자원봉사활동의 만족도와 지속성에 영향을 미치는 5가지 서비스 품질요인을 설정하고, 영향요인을 분석하고자 한다.

자원봉사서비스의 차원을 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성 등으로 구성하고, 요인분석

과 신뢰도 분석을 통해 요인의 신뢰성과 타당성을 검증하고자 한다. 또한 이렇게 구성된 자원봉사서비스의 차원이 자원봉사이용자의 만족도에 미치는 영향요인을 회귀분석을 통해 분석하였다. 또한 자원봉사서비스 차원이 자원봉사 지속성 여부에 미치는 영향요인을 로짓회귀분석을 통해 도출하고자 한다. 지속성 여부를 묻는 명목문항을 종속변수로 사용하였다. 구체적인 연구가설과 연구모형을 구성하면 다음의 <그림 1>과 같다.

〈그림 1〉 연구 모형



[연구가설 1] 자원봉사서비스 질적 차원은 자원봉사이용자의 만족도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

[연구가설 2] 자원봉사서비스의 질적 차원은 자원봉사의 지속성 여부에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

2. 조사대상 및 자료수집 방법

이 연구에서는 자료 수집을 위하여 서울시 자원봉사센터의 자원봉사 대상자를 중심으로 직접 방문 또는 우편을 이용하는 방식으로 자료를 수집하였으며, 2014년 1월부터 4월까지 우편 및 방문 설문조사를 실시하였다. 설문은 310부를 배부하여 291부가 회수되었으며, 이 중 분석에 부적합한 35부의 설문을 제외한 총 256부의 설문이 분석에 사용되었다.

3. 측정도구

본 연구에서는 자원봉사 서비스의 만족도에 관한 측정을 위하여 서비스 품질을 측정하는데 활용되고 있는 SERVQUAL(Service Quality의 약자) 을 활용하여 자원봉사서비스의 질을 측정하였다. 마케팅 분야에서 서비스품질을 어떻게 개념화하고 측정할 것인가에 관한 연구는 Zeithaml et al.(1991)에 의해 이루어졌다. 이를 SERVQUAL 척도라고 하며 SERVQUAL은 유형성(tangibles), 신뢰성(reliability), 대응성(responsiveness), 보증성(assurances), 공감성(empathy)으로 정의하였는데, 이러한 5가지 차원에 대한 국내외 학자들의 정의를 정리하면 다음의 <표 1>과 같다.

〈표 1〉 기존 SERVQUAL 척도

평가차원	개 념	연구자
유형성 (Tangibles)	현대적 시설, 편의시설, 단정한 용모로 직원안내	김근홍・박준기(2010), 정길영(2013)
	현대적 장비, 시각적으로 호감 가는 자료	Kang et al.(2002)
	강의실 조명과 음향상태, 강사 외모 및 수업의 질	Banwet & Datta(2003)
신뢰성 (Reliability)	믿음과 정확하게 약속된 시간 서비스 수행 능력	김재술(2000), 류기형(2008)
	믿음과 정확한 약속된 서비스를 수행하는 능력	오세윤(2000), Hidalgo & Moreno(2009)
	고객의 서비스 문제에 믿음과 약속된 서비스 제공	Kang et al.(2002), 류기형(2008), 현외성(2013)
대응성 (Responsi-veness)	고객을 도우려는 자세와 즉각적 서비스 제공능력	류기형(2008), Hidalgo & Moreno(2009)
	고객을 즉각적으로 도우려는 의지와 능력	오세윤(2000), 배기효 외(2010)
	고객을 기다리게 하지 않고 도우려는 의지	송건섭(2006), 현외성(2013)
	서비스 제공시 이용자에게 알려주는 것	Kang et al.(2002)
	이용자를 도우려는 의지와 신속한 응답 제공	Banwet & Datta(2003)
보증성 (Assurances)	믿음과 확신을 줄 수 있는 공무원 능력	오세윤(2000)
	업무 처리면에서 신뢰감을 주는 것	송건섭(2006), 정길영(2013)
	거래시 이용자들이 안전함을 느낄 수 있음	Kang et al.(2002)
	종사자 능력과 호의, 믿음과 자신감 있는 서비스	Hidalgo & Moreno(2009)
공감성 (Empathy)	회사가 고객에게 보이는 개별적 관심	김재술(2000), 배기효 외(2010)
	구청이나 군청이 고객에 보이는 개별적 관심	오세윤(2000)
	업무시간 편리, 특수한 욕구의 이해, 개인적 관심	송건섭(2006), 배기효 외(2010)
	이용시간의 편리, 고객 요구에 대한 이해	Kang et al.(2002)
	이용자에 대한 배려와 개별적 관심	Banwet & Datta(2003)

본 연구는 자원봉사서비스의 측정을 위하여 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성 등 다섯 가지 차원 22개 지표를 선정하였다. 그 이유는 서비스 질을 측정하는 SERVQUAL의 연구에서 5개 차원 22개 문항에 대해서는 Zeithamal et al.(1991), Kang et al.(2002), Banwet & Datta(2003), Hidalgo & Moreno(2009) 등에 의해 타당성을 이미 검증받았으며, 자원봉사서비스와 같은 휴먼서비스를 연구한 Martin(1993), 박경일·권진아(2009), 오혜경·이문화(2012), 김영익·최영창·김윤진(2015) 등과 같은 국내연구에서도 그 타당성을 인증받았기 때문에 그대로 사용하였다. 구체적인 지표는 서비스 품질을 구성하는 항목이 외국어로 되어 있기 때문에 국내 선행연구를 바탕으로 <표 2>와 같이 자원봉사서비스 품질을 구성하였다. 유형성 관련 4개 지표, 신뢰성 5개 지표, 대응성 4개 지표, 보증성 4개 지표, 공감성 5개 지표 등 5개 차원 22개 지표로 문항을 구성하였다. 이러한 자원봉사서비스의 질적 차원의 타당성과 신뢰성을 분석하기 위해, 요인분석과 신뢰도 분석을 실시할 것이다.

〈표 2〉 서비스 측정지표

평가차원	세부 측정지표
유형성 (Tangibles)	❒ 현대적 시설의 구비 정도 ❒ 최신 교육장비의 구비 정도 ❒ 서비스 종사자의 단정한 옷차림 정도 ❒ 안내시설의 구비와 이해정도
신뢰성 (Reliability)	❒ 약속시간의 이행정도 ❒ 업무처리과정의 정확한 통보 정도 ❒ 약속된 서비스나 교육의 이행 정도 ❒ 자원봉사자들에 대한 신뢰 정도 ❒ 서비스나 교육의 질적 수준의 일관성 정도
대응성 (Responsiveness)	❒ 요구나 불편 사항에 대한 신속한 해결 정도 ❒ 자원봉사자들의 자발적인 도움 정도 ❒ 자원봉사자들의 바빠도 도와주는 정도 ❒ 질문에 만족한 답변 수준
보증성 (Assurances)	❒ 자원봉사자들의 업무처리에 대한 믿음 정도 ❒ 자원봉사자들의 친절과 공손함 정도 ❒ 자원봉사자들의 충분한 지식과 능력 보유 정도 ❒ 센터이용 목적의 충족 정도
공감성 (Empathy)	❒ 이용자의 요구사항에 대한 정확한 이해 정도 ❒ 자원봉사자들의 인간적 배려 정도 ❒ 자원봉사자들의 이용자에 대한 인격존중 정도 ❒ 자원봉사대상자에 대한 개별적인 관심 정도 ❒ 센터 이용시간의 편리함 정도

4. 분석 방법

이 연구의 수행을 위하여 수집된 자료는 SPSS(Statistical Package for Social Science: version 14.0)를 이용하여 다음과 같은 분석을 실시하였다.

첫째, 조사대상자의 서비스 특성을 파악하기 위해 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였다.

둘째, 자원봉사서비스의 만족과 지속성을 파악하기 위한 요인분석(Factor Analysis)과 그 신뢰성을 검증하기 위한 신뢰도분석(Reliability Analysis)을 실시하여 신뢰도 변수값(Cronbach's α)을 산출하였으며, 자원봉사서비스에 관한 중요도를 파악하기 위한 기술통계 분석(Descriptive Analysis)을 실시하였다.

셋째, 서비스만족과 지속성에 대한 영향력을 알아보기 위한 회귀분석(Regression Analysis)을 실시하였다.

넷째, 요인이 서비스의 지속에 미치는 영향력을 알아보기 위한 로지스틱 회귀분석(Logistic regression)을 실시하였다.

다섯째, 설문지 조사에서의 한계를 보완하기 위해 면접을 통한 인터뷰를 실시하였다. 즉 설문조사결과 도출된 자원봉사지속성에 영향요인에 대해 서울시자원봉사센터 직원을 대상으로 면접을 실시하고, 그 결과를 연구결과에 반영하였다.

Ⅳ. 연구 결과

1. 조사대상자의 인구사회학적 특성

조사대상자의 인구사회학적 특성을 <표 3>에서 살펴보면 다음과 같다.

〈표 3〉 조사대상자의 인구사회학적 특성(N=256)

(단위: 명, %)

변인	집단	빈도	백분율	변인	집단	빈도	백분율
성별	남성	68	26.6	직업	학생	11	4.3
	여성	188	73.4		자영업	10	3.9
연령	30세 미만	14	5.5		사무직	8	3.1
	30~39세	9	3.5		기술직	4	1.6
	40~49세	6	2.3		전문직	3	1.2
	50~59세	8	3.1		단순노무직	13	5.1
	60~69세	21	8.2		주부	99	38.7
	70~79세	92	35.9		퇴직자 및 무직	73	28.5
	80세 이상	106	41.4		기타	35	13.6
최종 학력	초졸	93	36.3	생활 정도	상	-	-
	중졸	32	12.5		중상	6	2.3
	고졸	52	20.3		중	69	27.0
	대졸(전문대 포함)	20	7.8		중하	77	30.1
	석사이상	2	0.8		하	104	40.6
	기타	57	22.3	종교	기독교	108	42.2
혼인 상태	미혼	21	8.2		천주교	35	13.7
	기혼	91	35.5		불교	55	21.5
	사별	134	52.3		기타	10	3.9
	기타	10	3.9		없음	48	18.8

성별에 있어서는 남성이 68명(26.6%), 여성이 188명(73.4%)으로 여자의 비율이 남자보다 월등히 높았으며, 연령은 80세이상이 106명(41.4%)으로 가장 많았다. 또한 최종학력은 초졸이 93명(36.3%)으로 가장 많았으며, 혼인상태는 사별이 134명(52.3%)으로 가장 많았는데 이는 남성보다 여성의 평균수명이 높고, 여성의 비율이 남성보다 높은 것과 관련이 있는 것으로 보인다. 이어서 직업은 주부가 99명(38.7%), 생활상태는 하가 104명(40.6%), 종교는 기독교가 108명(42.2%)으로 가장 많았다. 조사대상자의 서비스 특성을 살펴보면 <표 4>와 같다.

먼저 서비스 횟수(월)는 1회 82명(32.0%), 5회 이상 66명(25.8%)순으로, 서비스 시간(1회)은 1시간 179명(69.9%), 2시간 53명(20.7%)순으로 나타났으며, 서비스 받는 영역은 노인이 190명(74.2%), 장애인이 45명(17.6%)순으로 나타났다. 또한 서비스 받는 내용은 물리치료가 66명(25.8%), 기타 48명(18.8%)순으로, 서비스를 받는 동기는 혼자생활 곤란이 110명(43.0%), 자아성장을 위해서 48명(18.8%)순으로 조사되었다. 이어서 서비스 보완 부분은 한방치료가 93명(36.3%), 의료상담이 49명(19.1%)순으로, 자원봉사에 관한 교육 이수 여부는 예 97명(37.9%), 아니오 159명(62.1%)이며, 계속 서비스를 받을 의향이 있는가는 예 205명(80.1%), 아니오 51명(19.9%)으로 조사되었다.

〈표 4〉 조사대상자의 서비스 특성(N=256)

(단위: 명, %)

변인	집단	빈도	백분율	변인	집단	빈도	백분율
서비스 횟수 (월)	1회	82	32.0	서비스 동기	혼자생활곤란	110	43.0
	2회	37	14.5		부족인원보충	21	8.2
	3회	27	10.5		경비절감	21	8.2
	4회	44	17.2		자아성장	48	18.8
	5회 이상	66	25.8		친구사귐	35	13.6
서비스 시간 (1회)	1시간	179	69.9		기타	21	8.2
	2시간	53	20.7	서비스 보완	심리치료	39	15.2
	3시간	17	6.6		한방치료	93	36.3
	4시간 이상	7	2.7		프로그램	27	10.5
서비스 영역	유아(아동)	2	0.8		법률상담	15	5.9
	청소년	11	4.3		의료상담	49	19.1
	장애인	45	17.6		기타	33	12.9
	노인	190	74.2				
	기타	8	3.1				
서비스 내용	학습지도	33	12.9	교육 이수	예	97	37.9
	차량지도	10	3.9		아니오	159	62.1
	식사배달	43	16.8				
	이용 미용	19	7.4	서비스 의향	예	205	80.1
	전문간호	12	4.7		아니오	51	19.9
	물리치료	66	25.8				
	특기교실	25	9.7				
	기타	48	18.8				

2. 요인의 타당성 신뢰성

본 연구에서 사용된 문항 및 지표선정의 타당성을 확인, 검증하기 위해 요인분석을 실시하였다. 요인추출방법은 주성분분석을 사용하였으며, 주성분분석에 의한 각 변수의 공유치(communality)는 0.5이상, 고유값(eigen value)은 1이상인 요인만을 선정하였고, 요인 적재치(factor loading)는 0.4를 기준으로 그 유의성을 판단하였으며, 요인행렬의 회전은 직각회전방식 중 베리맥스(varimax) 방식을 사용하였다. 서비스요인의 분석결과는 <표 5>와 같이 개별 측정 변인과 5가지 차원이 뚜렷하게 나누어져 묶여진 것을 알 수 있다.

즉 주성분 분석으로 고유값(eigenvalues)이 1 이상인 요인은 5개로 나타났으며, 각 고유값은 8.571, 1.791, 1.465, 1.138, 1.066으로, 5개 요인이 자원봉사서비스와 관련하여 설명할 수 있는 설명력은 요인1(대응성)이 38.958%, 요인2(공감성)이 8.142%, 요인3(신뢰성)이 6.659%, 요인4(유형성) 5.175%, 요인5(대응성)이 4.845%로 나타나는 등 전체적으로 63.779%를 설명하고 있는 것으로 나타났다. 또한 분석결과 KMO 값이 .908로서 요인분석을 위한 변수선정이 비교적 좋은 것으로 해석되며, Barlett 구성검정치는 유의확률 .000으로 각 항목이 동일하다는 귀무가설을 기각

하여 요인분석이 적합한 것으로 나타났다. 이러한 요인분석 결과는 본 연구에서의 자원봉사서비스와 관련된 변수선정이 적합하고 타당성 있게 이루어졌음을 나타낸다고 볼 수 있다. 한편 구성한 요인들의 신뢰성을 분석하기 위해 Cronbach's α 값을 살펴보았다. 일반적으로 크론바하 알파값이 0.6이상이면 신뢰성이 있는 것으로 여겨지는데, 분석결과 차원별 신뢰도(Cronbach Alpha 계수)는 보증성 .833, 공감성 .831 신뢰성 .813, 유형성 .735 대응성 .801로 나타나 비교적 만족할 만한 수준을 보여 주었다.

이와 같은 요인분석 결과, 요인1(보증성)은 종사자들의 능력과 호의, 믿음직하고 자신감 있게 서비스를 전달하는 능력을 의미하며, 요인2(공감성)은 이용자에 대한 배려와 개별적 관심을 의미한다. 또한 요인3(신뢰성)은 약속대로 서비스를 제공하고 고객의 문제를 다루는데 믿음을 줄 수 있으며, 약속된 시간에 서비스를 제공하는 것을, 요인4(유형성)는 물리적 시설, 장비, 직원, 안내자료 등 현대적 시설과 편의시설을 갖추고 있고 단정한 용모로 직원이 안내해 주는 것을 의미하며, 요인5(대응성)은 이용자를 기꺼이 도우려는 의지와 신속한 응답을 제공하는 것에 관한 변수들로 도출되었다.

〈표 5〉 자원봉사서비스 요인분석

변 수	성 분				
	1 보증성	2 공감성	3 신뢰성	4 유형성	5 대응성
서비스에 대한 믿음	**.773**	.277	.120	.123	.183
자원봉사자의 친절과 공손	**.759**	.297	.149	.048	.057
자원봉사자의 지식과 능력 수준	**.704**	.262	.104	.211	.162
자원봉사센터 이용목적 적합성	**.447**	.290	.086	.412	.241
자원봉사자의 인격 존중	.299	**.777**	.190	.093	-.008
자원봉사자의 인간적 배려	.374	**.764**	.132	.089	.071
서비스 이용시간의 편리	.058	**.639**	.168	.285	.297
자원봉사자의 개별적 관심	.205	**.636**	.181	.114	.290
요구사항에 대한 이해	.318	**.518**	.296	.118	.147
자원봉사자의 약속시간 이행	.054	.248	**.757**	.008	-.031
자원봉사자의 업무처리 알림	.072	.155	**.747**	.116	.225
약속된 서비스나 교육 실시	.206	.084	**.726**	.137	.164
자원봉사자에 대한 신뢰 정도	.385	.167	**.589**	.180	.225
교육 질적 수준의 일관성	.297	.203	**.453**	.231	.370
최신 교육 장비 설치 정도	.106	.071	.033	**.874**	.040
현대적 시설의 설치 정도	.092	.064	.101	**.838**	.061
안내시설의 완비 및 이해 수준	.116	.233	.203	**.666**	.057
자원봉사자의 단정한 옷차림	.210	.349	.238	**.474**	-.378
도움 요청시 자발적 처리	.308	.230	.210	.070	**.727**
질문에 만족한 답변 수준	.084	.241	.081	.395	**.668**
요구나 불편사항 신속 해결	.147	.309	.249	.296	**.551**
바쁜일이 있어도 도와줌	.458	.189	.310	-.047	**.505**

* 요인추출방법: 주성분분석, 회전방법: 베리멕스, KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) value: .908

3. 기술통계 분석

일반적으로 기술통계량으로서의 평균(Mean)은 매우 중요한 의미를 갖는다. 측정도구의 긍정적인 질문에 대한 표본의 응답에서 5점(매우 긍정)에서 1점(매우 부정)까지 측정하였는데, 평균이 높을수록 긍정적으로 볼 수 있다. 따라서 점수가 높을수록 서비스만족과 지속성이 높으며, 반대로 점수가 낮을수록 부정적인 의미로 볼 수 있다. 이에 본 연구에서는 자원봉사서비스의 만족과 지속에 미치는 요인을 알아보기 위해 기술통계 분석(리커트 5점 척도 평균)을 실시하였는데 그 결과는 <표 6>과 같다.

먼저 보증성의 평균값과 이를 평균한 값을 보면 자원봉사자의 친절과 공손(4.29), 서비스에 대한 믿음(4.14), 자원봉사자의 지식과 능력 수준(3.95), 자원봉사센터 이용목적 적합성(3.94) 순으로 서비스의 만족과 지속에 중요하다고 보고 있으며, 전체적인 보증성 값은 4.08로 다소 높게 나타났다. 다음으로 공감성은 자원봉사자의 인격 존중(4.30), 자원봉사자의 인간적 배려(4.23), 자원봉사자의 개별적 관심(4.08), 요구사항에 대한 이해(4.00)와 서비스 이용시간의 편리(4.00) 순으로 중요하게 인식하고 있으며, 전체적인 공감성 값은 4.12로 가장 높게 나타났다.

〈표 6〉 기술 통계량

변 수		평균값	표준편차	평균
보증성	서비스에 대한 믿음	4.14	0.886	4.08
	자원봉사자의 친절과 공손	4.29	0.879	
	자원봉사자의 지식과 능력 수준	3.95	0.921	
	자원봉사센터 이용목적 적합성	3.94	0.897	
공감성	요구사항에 대한 이해	4.00	0.759	4.12
	자원봉사자의 인간적 배려	4.23	0.812	
	자원봉사자의 인격 존중	4.30	0.812	
	자원봉사자의 개별적 관심	4.08	0.772	
	서비스 이용시간의 편리	4.00	0.865	
신뢰성	자원봉사자의 약속시간 이행	4.20	0.863	4.07
	자원봉사자의 업무처리 알림	4.08	0.805	
	약속된 서비스나 교육 실시	4.06	0.844	
	자원봉사자에 대한 신뢰 정도	4.10	0.883	
	교육 질적 수준의 일관성	3.91	0.867	
유형성	현대적 시설의 설치 정도	3.65	0.867	3.76
	최신 교육 장비 설치 정도	3.46	0.858	
	자원봉사자의 단정한 옷차림	4.12	0.858	
	안내시설의 완비 및 이해 수준	3.82	0.823	
대응성	요구나 불편사항 신속 해결	3.99	0.881	4.03
	도움 요청시 자발적 처리	4.03	0.908	
	바쁜일이 있어도 도와줌	3.98	0.865	
	질문에 만족한 답변 수준	4.14	0.866	

이어서 신뢰성은 자원봉사자의 약속시간 이행(4.20), 자원봉사자에 대한 신뢰 정도(4.10), 자원봉사자의 업무처리 알림(4.08), 약속된 서비스나 교육 실시(4.06), 관련 교육 질적 수준의 일관성(3.91) 순으로 서비스만족과 지속에 중요하게 보고 있으며, 전체적인 신뢰성 값은 4.07로 다소 높게 조사되었다. 또한 유형성은 자원봉사자의 단정한 옷차림(4.12), 안내시설의 완비 및 이해 수준(3.82), 현대적 시설의 설치 정도(3.65), 최신 교육 장비 설치 정도(3.46) 순으로 서비스만족과 지속에 중요하게 보고 있으며, 전체적인 유형성 값은 3.76으로 평균보다는 높으나, 5개의 요인 중에는 다소 낮게 나타났다. 그리고 대응성은 질문에 만족한 답변 수준(4.14), 도움 요청시 자발적 처리(4.03), 요구나 불편사항 신속 해결(3.99), 바쁜일이 있어도 도와줌(3.98) 순으로 서비스만족과 지속에 중요하게 보고 있으며, 전체적인 대응성 값은 4.03으로 다소 높게 조사되었다.

4. 자원봉사서비스 만족에 대한 영향요인 분석

자원봉사서비스 만족에 대한 제 요인들의 영향을 분석하기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 여기서 개인특성 중 성별과 혼인상태는 만족도에 영향을 미칠 수 있는 변수임을 고려하여 더미(Dummy)로 처리[1)]하여 회귀분석을 실시하였는데 그 결과는 <표 7>과 같다.

〈표 7〉 서비스 만족도 회귀분석

모형	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
(상수)	-.481	.205		-2.352	.019
성별✡	-.043	.048	-.048	-.894	.372
연령	.002	.002	.072	.838	.403
학력	-.031	.011	-.150	-2.886	.004*
혼인✡	.109	.126	.075	.863	.389
보증성	.241	.061	.482	3.989	.000*
공감성	.133	.050	.227	2.642	.009*
신뢰성	-.039	.066	-.069	-.586	.559
유형성	.007	.044	.011	.151	.880
대응성	-.036	.055	-.068	-.658	.511

r^2: .362 (수정된 r^2: .339), F: 15.538, 유의확률: .000, ✡: 더미변수

회귀분석결과 전반적인 모형의 유의미성을 나타내는 F값은 15.538이고, 유의확률은 0.000으로서 분석모형이 의미가 있다고 볼 수 있다. 한편 본 모형의 종속변수인 자원봉사서비스의 만족도를 설명해주는 결정계수(r^2)는 0.362로서, 약 36.2% 정도가 분석모형에 의해 설명되고 있는 것으

1) 성별은 '남자(=1)' '여자(=0)'으로 구분하고, 혼인상태는 '미혼(=1)', '기타(=0)'으로 구분함.

로 나타났다. 회귀분석 결과 자원봉사서비스와 관련된 요인들, 즉 보증성, 공감성, 학력 등이 서비스만족에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

한편 관련 변수들의 상대적 영향력 즉 중요도를 측정하기 위하여 표준화계수인 베타(Beta)값을 살펴보았다. 여기서 베타값이 큰 변수는 작은 변수에 비해 보다 중요하고, 종속변수를 설명하는 능력이 더 크다고 해석할 수 있다. 그 결과 보증성이 자원봉사서비스의 만족에 가장 크게 영향을 미치는 변수인 것으로 나타났으며, 공감성과 학력도 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 회귀분석 결과는 자원봉사서비스의 만족에는 학력은 낮을수록, 보증성, 공감성은 이의 작용이 클수록 영향을 크게 미치는 것으로 볼 수 있다. 자원봉사서비스 만족도에 보증성과 공감성이 영향을 미친다는 연구결과는 박경일·권진아(2009)와 김영익·최영창·최윤진(2015) 등의 연구와 일치한다. 따라서 자원봉사자들이 능력이 있고 호의를 베풀며, 믿음직하고 자신감 있게 서비스를 제공하고 자원봉사대상자에 대한 배려와 개별적인 관심이 클수록 서비스에 만족한다고 볼 수 있다. 그러나 장애인에 대한 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인으로 신뢰성과 대응성을 들고 있는 오혜경·이문화(2012)의 연구와는 일치하지 않는다.

이는 자원봉사대상자들이 자원봉사자에 대한 전문성과 능력을 중시하며, 특히 대상자에게 개별적으로 관심이 가져주는 공감성이 자원봉사에 대한 만족을 가져다 주고 있는 것을 의미한다. 따라서 자원봉사대상자의 만족도를 높이기 위해서는 자원봉사자에 대한 전문적인 교육프로그램의 운영과 더불어 자원봉사자에 대한 고객관계관리(CRM) 교육을 확대해 나갈 필요가 있다.

5. 자원봉사서비스 지속의사에 미치는 영향력

자원봉사서비스의 지속성에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위해 로지스틱 회귀분석을 실시하였다. 이를 위해 요인분석 시 도출된 5개 요인을 독립변수로 하고 자원봉사 서비스를 계속 받을 의향이 있는 경우(1)과 그렇지 않는 경우(0)를 종속변수 하는 이항 로지스틱 회귀모형을 구성하였는데 추정결과는 <표 8>과 같다.

〈표 8〉 서비스 지속요인의 로지스틱 회귀분석

변수	B	S.E.	Wald	유의확률	EXP(B)	EXP(B)에 대한 95.0% 신뢰구간	
						하한	상한
보증성	1.947	.595	10.704	.001*	7.007	2.183	22.493
공감성	1.309	.479	7.479	.006*	3.703	1.449	9.464
신뢰성	-.228	.689	.110	.740	.796	.206	3.073
유형성	-.130	.435	.089	.765	.878	.374	2.059
대응성	-.517	.522	.981	.322	.596	.214	1.659
상수	-7.857	1.497	27.534	.000	.000		

주: 1) 분류정확성: 80.1%, 모형의 카이제곱: 87.488%, 자유도: 5, 유의확률: .000

추정방법으로는 최우추정법이 사용 되었으며, 모형의 유의성을 검정하기 위한 우도비 검정통계량은 p=0.001 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 또한 Cox & Snell R-제곱 값은 0.289, Nagelkerke R-제곱 값은 0.458, 종속변수의 실측치와 예측치의 일치성 여부를 측정하기 위한 Hosmer & Lemeshow 검정통계량은 모형의 부적합 귀무가설을 유의확률 0.296에서 기각하여(자유도:8) 모형의 접합도는 5%수준에서 만족할만한 수준이며, 추정된 계수 값 모두 통계적으로 유의수준 0.05내에서 유의하고, 자원봉사서비스 지속성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

자원봉사서비스의 지속에 미치는 영향력을 보면, 본 연구에서 추출한 보증성, 공감성이 서비스 지속성에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 관련하여 보증성의 서비스에 대한 믿음, 자원봉사자의 친절과 공손, 자원봉사자의 지식과 능력 수준, 자원봉사센터 이용목적 적합성의 영향력이 큰 것으로 나타났으며, 공감성의 요구사항에 대한 이해, 자원봉사자의 인간적 배려, 자원봉사자의 인격 존중, 자원봉사자의 개별적 관심, 서비스 이용시간의 편리의 영향력이 큰 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 자원봉사자의 활동참여 지속성에 및이는 영향요인을 연구한 김영익·최영창·최윤진(2015)의 연구와 일치한다. 즉 자원봉사자의 전문성과 자원봉사대상자에 대한 관심이 자원봉사활동의 지속성에 중요한 영향을 미친다는 것이다.

실제로 서울시자원봉사센터를 이용하는 자원봉사대상자를 대상으로 2014년 5월 중에 실시한 면담결과 역시 자원봉사활동의 만족도와 지속성에 영향을 미치는 보증성과 공감성에 대해 그 중요성을 인식하고 있었다. 우선 보증성과 관련하여 자원봉사대상자의 전문성과 역량을 중요하게 인식하고 있었다. 즉 자원봉사를 받고 있는 사람들은 대체로 건강관련서비스를 받기를 원하고 있다. 특히 자원봉사자의 지식과 능력과 관련하여 주1회의 서비스보다 받은 자원봉사 기회를 제공해 주줄 것을 요구하고 있다. 특히 자원봉사센터에서 건강관련서비스를 할 수 있도록 자원봉사자를 많이 양성해서 배출시키면 좋겠다고 응답하였다(A자원봉사센터의 자원봉사대상자 O씨). 또한 자원봉사대상자들은 자원봉사자에게 항상 고마운 마음을 가지고 있으며 계속해서 서비스를 받고 싶고, 한방침술과 신체에 활력을 줄 수 있는 스트레칭 등과 같은 프로그램을 요구하였다(B 자원봉사센터의 자원봉사대상자 K씨).

한편 지속적인 자원봉사활동에도 관심이 많았는데, 거동이 불편한 노인들은 늙어 고통을 덜 받고 건강히 살다 죽고 싶다는 바램을 가지고, 전문봉사자에 의한 의료상담과 신체기능 저하에 따른 기능향상, 활동방법 등을 지속적으로 서비스 받기를 원하였다(A자원봉사센터의 자원봉사대상자 L씨).

마지막으로 공감성과 관련하여 자원봉사자들이 자신들에게 개별적 배려와 인간적인 관심을 가져주기를 원하였다. 즉 거동이 불편한 건강상태가 좋지 않은 사람들을 위해 자원봉사자들이 힘들게 봉사해주는 것은 알지만 더 많은 자원봉사서비스를 받기를 원하였다. 특히 다양한 서비스와 프로그램을 원하였으며, 특히 직접 방문을 통해 자원봉사자가 친절하게 서비스 해주기를 원하였다(C자원봉사센터의 자원봉사대상자 H씨).

Ⅴ. 결론 및 시사점

본 연구에서는 자원봉사대상자의 서비스 만족과 지속성에 어느 특성과 요인이 영향을 미치는지를 분석하였다. 이를 위해 서비스 특성을 살펴보고, 자원봉사서비스 측정요인을 도출하여 서비스에서 중요하게 인식하는 요인을 파악하고 이들 요인들이 서비스 만족과 지속성에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였으며 면접을 위한 인터뷰를 실시하였다.

첫째, 자원봉사대상들이 받은 자원봉사서비스 특성을 분석한 결과, 서비스 받는 횟수는 월 평균 1회, 1회 서비스 받는 시간은 1시간이 가장 많은 것으로 나타났다. 즉 월 평균 서비스 받는 횟수와 시간이 그다지 많지 않았다. 주로 자원봉사서비스를 받는 대상은 노인들이 가장 많았으며, 혼자생활하기가 곤란하여 자원봉사서비스를 받고 있었다. 주로 자원봉사서비스의 내용으로는 물리치료가 많았으며, 자원봉사서비스를 원하는 부분은 한방치료인 것으로 나타났다. 한국에서의 급속한 노령화와 이로 인한 독거노인의 증가로 인해 이러한 자원봉사서비스의 특성은 더욱 가속화될 것으로 예상된다.

둘째, 자원봉사 서비스에 영향을 주는 요인에는 보증성, 공감성, 신뢰성, 유형성, 대응성 등 5가지가 주요 요인으로 도출하였다. 이들 요인들의 중요도를 파악하기 위해 기술통계 분석(리커트 5점 척도)을 실시한 결과 공감성, 보증성, 신뢰성, 대응성, 유형성 순으로 중요하게 인식하고 있었다. 자원봉사대상자의 입장에서는 자원봉사자의 전문성과 역량을 중요하게 생각하며, 특히 자신들에게 가지는 개별적 관심이 중요하다고 인식하고 있었다.

셋째, 서비스 만족도에 미치는 영향을 분석하기 위한 분석 결과, 학력, 보증성, 공감성 등이 서비스만족에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치며, 상대적 영향력은 보증성이 서비스의 만족과 지속성에 가장 크게 영향을 미치며, 다음으로는 공감성이 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 따라서 학력이 낮을수록, 자원봉사자들이 능력을 갖추고 호의를 베풀며, 믿음직하고 자신감 있게 서비스를 제공하고 자원봉사대상자에 대한 배려와 개별적인 관심이 클수록 자원봉사대상자가 서비스에 만족하는 것으로 분석되었다.

넷째, 서비스지속에 미치는 영향력을 분석한 결과, 본 연구에서 추출한 요인들 중 보증성, 공감성 등 요인들이 서비스지속에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 먼저 서비스에 대한 믿음, 자원봉사자의 친절과 공손 등 보증성의 영향력이 큰 것으로 분석되었으며, 이어서 요구사항에 대한 이해, 자원봉사자의 인간적 배려 등이 서비스지속에 중요하게 인식하는 것으로 나타났다. 반면, 신뢰성, 유형성, 대응성은 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

이러한 연구결과를 종합해 보면, 보증성과 공감성이 서비스 만족도와 지속성에 영향을 미친다는 박경일·권진아(2009)와 김영익·최영창·최윤진(2015) 등의 연구와 일치하다. 즉 자원봉사자의 전문성과 능력, 자원봉사대상자에 대한 개별적 관심이 만족도와 지속성에 중요한 영향요인임을 규명하였다. 그러나 장애인을 대상으 한 연구에서 서비스 만족도에 신뢰성과 대응성이 영향을 미친다는 오혜경·이문화(2012)의 연구와는 일치하지 않았다. 이는 오혜경·이문화(2012)의 연구대상인 장애인에 한정되어 있는 자원봉사센터를 이용한 자원봉사대상자는 노인, 장애인, 아동

등으로 매우 다양하기 때문에 차이를 나타내는 것으로 판단된다.

이상의 논의를 바탕으로 자원봉사서비스에 대한 만족도와 지속성에 영향을 미치는 보증성과 공감성을 높일 수 있는 정책적 논의를 제시하면 다음과 같다.

첫째, 보증성 차원에서 자원봉사자의 지식과 능력이 자원봉사대상자의 서비스 만족과 지속성에 영향을 미치는 것으로 나타났기 때문에 자원봉사자의 전문재능기부, 사례발굴을 통한 맞춤복지서비스 제공, 전문성 강화를 위한 교육훈련, 자원봉사관리 자격과정이수 의무화 등을 고려해 볼 수 있을 것이다.

둘째, 자원봉사센터에서는 자원봉사자의 전문성과 역량 강화를 위해 지역기업을 중심으로 자원봉사활동에 대한 홍보를 강화하고, 자원봉사센터와 상호연계를 통해 보다 전문분야별로 재능을 가진 전문가들이 자원봉사활동에 참여할 수 있도록 해야 한다.

셋째, 공감성이 자원봉사서비스에 대한 만족도와 지속성에 영향을 미치는 만큼, 자원봉사자를 대상으로 하는 고객관계관리(CRM) 교육과 윤리교육 등을 강화하여 자원봉사대상자가 자원봉사서비스를 받으면서 편안하고 긍정적인 감정을 가질 수 있도록 해야 할 것이다. 또한 자원봉사자가 자원봉사활동에 쉽게 참여하고, 자원봉사대상자의 요구에 맞는 서비스를 제공하기 위한 가이드북이나 매뉴얼이 마련되어야 할 것이다.

넷째, 보증성의 한 요인인 자원봉사센터 이용목적의 적합성이 만족도와 지속성에 영향을 미치기 때문에, 자원봉사센터의 역할과 위상에 대해 재정립할 필요가 있다. 특히 기초단위와 광역단위의 원활한 연계와 협력이 가능하도록 협력체계를 구축하며 자원봉사활동에 지역의 다양한 기관과 기업들이 참여할 수 있도록 네트워크나 협의체를 구성할 필요가 있다.

다섯째, 자원봉사서비스의 지속성과 만족성을 높이기 위해서는 자원봉사자에 대한 체계적인 관리와 교육이 필요하다. 특히 자원봉사자에 대한 인력풀의 구축과 전문적인 자원봉사교육이 가능하도록 지방정부 차원에서 예산과 지원 등이 뒤따라야 할 것이다. 또한 지역의 기업들이 수행하고 자원봉사활동 역시 자원봉사센터와 공유될 수 있는 DB를 구축할 필요가 있다.

한편 본 연구는 자원봉사대상자의 표본이 주로 노인이 대다수를 차지하여, 설문조사결과에 대한 오차가 존재할 수 있다. 또한 서울시 자원봉사센터를 대상으로 하여 지역적 한계를 가질 수 밖에 없다. 따라서 후속연구에서는 연구의 이러한 한계점을 극복하기 위하여 지역적 범위를 확대하고, 자원봉사대상자의 표본오차를 감소시키는 노력이 필요하다고 판단된다.

참고문헌

강대선・류기형. (2009). 자원봉사자의 참여동기와 유형별 자원봉사 과업 만족도 및 지속의지와의 관계에 관한 연구. 「한국사회복지학」, 62(4): 59-77.

구혜영. (2006). 「자원봉사조직 특성 및 업무특성의 자원봉사자 활동유효성에 대한 연구: 임파워먼트 매개효과를 중심으로」. 가톨릭대학교 박사학위논문.

권순미. (2001). 「청소년 자원봉사활동의 지속성에 영향을 미치는 요인에 관한 탐색 연구」. 서울여

자대학교 박사학위논문.
권영숙·이영민. (2011). 지역사회 자원봉사활동 특성 유형과 사회적 자본 형성의 관계 분석.「지방행정연구」, 25(1): 137-156.
권중돈 외. (2008).「자원봉사의 이론과 실천」. 서울: 학지사.
김근홍・박준기. (2010). 노인 돌봄 서비스관리자의 직무만족에 영향을 미치는 요인 연구.「한국노년학」, 30(1): 195-220.
김대건·김동철. (2014). 휴먼서비스 분야에서 자원봉사 활동성과 시민참여 의식 관계 분석.「지방정부연구」, 18(1): 243-265).
김동배. (2009).「시민사회와 자원봉사」. 서울: 학지사.
김범수 외. (2012).「자원봉사론」. 서울: 학지사.
김숙경. (2001).「사회복지분야 자원봉사자의 지속성 활동에 영향을 미치는 요인 관한 연구」. 대구대학교 박사학위논문.
김영익·최영창·최윤진. (2015). 자원봉사자의 활동참여 지속성에 영향을 미치는 융복합적 요인.「디지털 융복합연구」, 13(10): 41-50.
김은정・정소연. (2009). SERVQUAL 모형에 근거한 사회서비스 품질의 구성차원과 서비스 만족도.「사회복지정책」, 36(2): 191-217.
김정헌. (2010). 자원봉사활동의 지속성에 미치는 영향요인 분석.「지방정부연구」, 14(3): 117-138.
김준목. (2011).「자원봉사자의 활동지속의지와 친사회적 행위에 영향을 미치는 요인 연구-자원봉사활동만족도의 매개효과중심」, 영남대학교 박사학위논문.
김재술. (2000).「병원의료서비스 이용자와 제공자의 호의도 인지수준 차이 분석 연구」. 한양대학교 석사학위논문.
김제범. (2011).「자원봉사자들의 자원봉사활동 지속여부에 미치는 요인」. 대구한의대학교 박사학위논문.
류기형. (2008). 자원봉사자 직무특성이 활동만족도와 지속의지에 미치는 영향 연구.「사회복지정책」, 35(2): 221-245.
류인평·심우석. (2013). 축제 자원봉사자의 인적서비스 품질이 참가자 태도 및 행동의도에 미치는 영향.「Tourism Research」, 38(4): 397-316.
문신용・성금단. (2010). 건강가정복지서비스의 운영형태에 따른 성과 평가: SERVQUAL 기법을 중심으로.「행정논총」, 48(4): 357-383.
미국사회사업백과사전. (1995).「사회사업백과사전」.
박경일·권진아. (2009). 지역사회복지관의 서비스 질 구성차원에 관한 인식유형 연구: Q방법론의 적용.「사회복지정책」, 36(2): 333-357.
배기효 외. (2010).「자원봉사론」. 경기: 공동체.
백남덕・이팔환. (2003).「자원봉사론」. 대구: 형설출판사.
볼런티어21. (2006).「한국인의 자원봉사 의식 및 활동현황」.
서영숙 외. (2012). 고교시절 사회봉사활동 관련요인이 대학생 자원봉사활동 지속성에 미치는 영향

연구.「청소년복지연구」, 14(3): 285-303.

송건섭. (2006). 사회복지관의 성과평가 모형구성과 적용에 관한 연구.「한국정책과학학회보」, 10(1): 79-100

신덕찬. (2008).「사회복지시설 종사자 관리모형에 관한 연구」. 조선대학교 박사학위논문.

심익섭·이기백. (2015). 기업자원봉사 활성화를 위한 중간지원조직의 역할에 관한 연구.「서울도시연구」, 16(3): 209-229.

안전행정부. (2013).「자원봉사센터 현황」. 한국중앙자원봉사센터.

오세윤. (2000). SERVQUAL 척도를 활용한 행정서비스 만족도 평가.「정책분석평가 학회보」, 10(2): 73-90.

오창근. (2006). SERVQUAL 모형을 이용한 사회복지관 서비스 평가.「복지행정논총」, 16(2): 199-226.

오혜경·이문화. (2012). 여성장애인 어울림센터의 서비스 질이 이용자 만족도에 미치는 영향.「재활복지」, 16(2): 81-105.

오효근. (2007).「대학생 자원봉사활동의 지속성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구」. 경기대학교 박사학위논문.

유길준. (2012).「자원봉사활동 인정 ·보상에 관한 연구」. 한남대학교 박사학위논문.

이 강. (2004). SERVQUAL 모형의 활용실태 및 개선방안.「서울행정학회」, 15(1): 463.

이병순. (2004).「노년자원봉사활동의 지속성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구」. 경기대학교 박사학위논문.

이성록. (2007).「자원봉사 전문성 강화 및 활성화를 위한 정책제언」. 자원봉사 전문성 강화 및 활성화를 위한 정책토론회.

이유재・이준엽. (2001). 서비스 품질의 측정과 기대효과에 대한 재고찰: KS-SQI 모형의 개발과 적용,「마케팅연구」, 16(1): 1-26.

이진용. (2011). 주・야간보호서비스 이용자 인지에 의한 서비스품질 측정: SERVQUAL 모형을 중심으로.「한국노년학」, 31(3): 691-709.

이현진. (2011). 방문요양서비스의 소비자 만족도에 미치는 영향요인에 관한 연구: SERVQUAL 모형에 근거한 서비스 품질 평가요인을 중심으로.「대한가정학회지」, 49(7): 1-11.

장보성 외. (2014). 도서관 장애서비스 자원봉사자의 직무만족 영향요인에 관한 연구.「한국비블리아학회지」, 25(1): 217-237.

정길영. (2013).「자원봉사론」. 서울: 동문사.

정상원. (2009).「기독교인의 사회봉사참여에 관한 연구」. 연세대학교 박사학위논문.

조휘일. (2002).「자원봉사프로그램 관리: 이론과 실제」. 서울: 학지사.

지은구・이원주・김민주. (2013). 지역사회복지관 서비스품질 관리척도 개발연구,「사회복지정책」, 40(3): 347-374.

최영자・강창현. (2013). SERVQUAL을 이용한 장기요양서비스 질 평가", 한국지역사회복지학.「한국지역사회복지학」, 45: 137-162.

한국사회복지협의회. (1987).「자원봉사활동 현황 및 활성화 방안」.

한국자원봉사협의회. (1997).「전국자원봉사센터 모형개발에 관한 연구」.

현외성. (2013).「자원봉사론 강해」. 서울: 학지사.

행정자치부. (2014).「자원봉사 활성화를 위한 자원봉사센터 활성화 지침」.

행정자치부·한국중앙자원봉사센터. (2014).「2014 자원봉사센터 현황」.

Babakus, E. & Boller, G. W. (1992). An Empirical Assessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Business Research.* 24(3): 253-268.

Banwet, D. & Datta, B. (2003). A study of The Effect of Perceived Lecture Quality on Post-Lectre Intentions. *Work Study.* 52: 5.

Benson, P. et al. (1980). Intrapersonal Correlates of Nonspontaneous Helping Behavior. *Journal of Social Psychology*. 110: 87-95.

Briggs, Z. S. (2003). "Workign the Middle: Roles and Challenges of Intermediaries", *The Community Problem-Solving Project@MIT* (www.communityprblemsolving.net).

Darwill, G. & Munday, B. (1984). *Volunteers in the Personal Social Service*. Tavistock Publication.

Donnelly, M., Kerr, N. J., Rimmer, R. & Shiu, E. M. (2006). Assessing the Quality of Police Services Using SERVQUAL. *International Journal of Police Strategies and Management.* 29(1): 92-105.

Ellis, S. J. & Noyles, K. H. (1990). *By the People*. San Francisco: Jossey-Bass Publisher.

Grube , J. A. & Piliavin, J. A. (2000). Role Identity, Organizational Experience, and Volunteer Performance. *Personality and Social Psychology Bulletin*. 26: 1108-1119.

Hidalgo, M. C. & Moreno, P. (2009). Organizational Socialization of Volunteers: The Effect on Their Intention to Remain. *Journal of Community Psychology.* 37(5): 594-601.

Kang, G. D., James, J. & Alexander, K. (2002). Measurement of Internal Service Quality: Application of The Servqual Battery to Internal Service Quality. *Managing Service Quality*. 12: 5.

Kramer, R. M. (1981). *Voluntary Agencies in the Welfare State.* University ofCalifornia Press. Manser, G. and Cass, R. H. (1976). *Voluntarism at the Crossroads.* New York: Family Service Association of America.

Martin, L. (1993). *Total Quality Management in Human Service Organization*. Newbury Park, CA: SAGE Public.

Raad, De. (2003). Volunteerism at the Heart of Social Capital. *Retrieved October 2, 2010*. From www.unvolunteers.org.

Smith, D. H. (1981). Altruism, Volunteers and Volunteerism. *Journal of Voluntary Action Research*.

Synder, M. & Omoto, A. (2008). Volunteerism: Social Issues Perspectives and Social Policy Implications. *Social Issues and Policy Review*. 2(1): 1-36.

Trecker, H. B. (1999). *Social Work Administration: Principles and Practices*. New York: Association Press.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1991). Refinement an Reassessment of the Servqual Scale. *Journal of Marketing*. 67.

서울시자원봉사센터(www.volunteer.seoul.go.kr)
통계포털(www.kosis.kr)

남궁금순(南宮金順): 상명대학교에서 행정학 박사학위를 취득하였으며(논문: 지방정부 자원봉사서비스의 질적 수준 영향요인 분석, 2014), 현재 한국정책능력진흥원의 공공복지센터장으로 근무 중이다. 학문적 관심분야는 공공복지행정, 사회복지정책, 지방자치 등이며, 주요논문으로는 "한국의 노인복지정책 효용성 제고에 관한 연구"(2012), "지역사회 복지기관의 재가 복지서비스에 관한 영향 연구"(2010) 등이 있다(jjakkung@hanmail.net).
윤기찬(尹基贊): 영남대학교에서 행정학 박사학위를 취득하였으며(논문: 사회복지서비스 민간위탁사업의 성과평가에 관한 연구, 2004), 현재 동양대학교 보건의료행정학과 교수로 재직 중이다. 학문적 관심분야는 보건복지정책, 공공서비스, 공공관리 등이며, 주요논문으로는 "간호사의 감정노동과 감정소진, 고객지향성의 구조적 영향관계 운영형태별 비교분석"(2015), "보건의료 입법과정에서의 정책네트워크 구조분석"(2014), "기초자치단체별 보건의료서비스 효율성 격차 비교분석"(2013) 등이 있다(ykichan@empal.com).
문신용(文信鏞): 미국 Florida State University에서 행정학 박사학위를 취득하였으며, 현재 상명대학교 행정학과 교수로 재직 중이다. 학문적 관심분야는 공공관리, 성과분석평가, 전자정부 등이며, 최근 저서로는 성과분석평가의 이해(2008), 쉬운 행정학(2010) 등이 있으며, 주요논문으로는 "지방정부 역할제고를 위한 노인복지주택의 선호요인 인식과 입주의사 영향요인 분석"(2014), "전자정부서비스의 이용 요인과 영향에 관한 연구"(2013), "생태체계학적 요인이 청소년의 임파워먼트에 미치는 영향연구"(2011) 등이 있다(moonsy@smu.ac.kr).

〈논문접수일: 2016. 01. 11 / 심사개시일: 2016. 01. 27 / 심사완료일: 2016. 02. 18〉

Abstract

A Study on the Impact Factors Influencing the Satisfaction Levels and Persistence of the Voluntary Service Recipients: Focusing on the Seoul Voluntary Service Center

Namgung, Geumsoon
Yoon, Ki-Chan
Moon, Sin-Yong

This study attempted to empirically analyze the important impact factors influencing the satisfaction levels and persistence of the voluntary service recipients of the Seoul Voluntary Service Center. The factor analysis showed that there are five main factors–tangibleness, reliability, responsiveness, assurances and empathy- used for studying the impact factors influencing the satisfaction levels of the voluntary service recipients. Regression analysis results pointed out that assurances, empathy and education level have statistically significant effects on overall satisfaction levels of the voluntary service recipients. In addition, the results of logistic analysis showed that factors including assurances and empathy have statistically significant impact on the service recipients' intent of receiving the voluntary services persistently. Overall, the study suggest that for further development of the voluntary services, certain measures are seemed to require to provide customized voluntary service programs and better training for the service providers, build cooperative system of voluntary service center, and strengthen local government's supports.

Key Words: Voluntary Service Recipients, Voluntary Service, Impact Factor, Satisfaction Level, Persistence