

# 도서관 장애인서비스 자원봉사자의 직무만족 영향요인에 관한 연구

## Research on Factors for Job Satisfaction of Library Volunteers for the Disabled

장 보 성 (Bo Seong Jang)\*

남 영 준 (Young Jun Nam)\*\*

이 준 기 (Jun Ki Lee)\*\*\*

### 초 록

본 연구는 장애인 대상 도서관 자원봉사자들의 직무만족에 영향을 주는 요인에 대해서 분석하였다. 이를 위해 국내외 학자들의 선행연구를 중심으로 자원봉사자 직무만족의 영향요인을 종합적으로 고찰한 후 요인들을 추출하였다. 연구결과 개인특성요인 중 결혼여부, 연령, 학력, 봉사활동 참여경로에 따른 직무만족에 차이가 있었으며, 참여동기요인 중 이기적 동기는 직무만족에 영향을 미치고 있으나, 이타적 동기는 직무만족에 영향을 미치지 않았다. 환경요인은 보상모델, 이전 경험, 역할모델 모두 직무만족에 영향을 미치지 않았으며 활동가치인식요인 중 기대합치, 업무적절성이 직무만족과 정적인 것으로 나타났다.

### ABSTRACT

The research analyzes the factors that influence the job satisfaction of library volunteers for the disabled. Based on comparable literature review, this research extracts comprehensive factors that affect job satisfaction. The research found that job satisfaction depended on marital status, age, education and the channel that a volunteer went through to participate in assisting the disabled. Self-motivation also influenced the job satisfaction, but altruistic motivation did not. For environmental factors, compensation, prior experience, and roles did not influence the job satisfaction. For the factors related to the awareness of the value of volunteering, overall expectation and fitness of tasks were found to be passive with job satisfaction.

키워드: 장애인, 도서관자원봉사자, 자원봉사, 도서관 자원봉사, 직무만족, 장애인서비스, 이타적 동기  
the disabled, library volunteer workers, library volunteer, job satisfaction,  
service for the disabled, altruistic motivation

---

\* 국립중앙도서관 자료개발과 사무관(club301@hanmail.net) (제1저자)

\*\* 중앙대학교 사회과학대학 문헌정보학과 교수(namyj@cau.ac.kr) (교신저자)

\*\*\* 대구대학교 사회과학대학 산업복지학과 겸임교수(junki77@naver.com) (공동저자)

논문접수일자 : 2014년 2월 17일 논문심사일자 : 2014년 2월 24일 게재확정일자 : 2014년 3월 13일  
한국비블리아학회지, 25(1): 217-237, 2014. [http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2014.25.1.217]

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성 및 목적

우리나라는 OECD가입 후 사회적으로 자원봉사활동에 참여하려는 자원봉사자들이 꾸준히 증가하고 있다. 시민들의 사회참여는 시민의식의 발달과 함께 앞으로는 양적으로는 계속 증가할 것이다. 국내 공공도서관 자원봉사자의 수는 2012년 기준으로 208,634명에 달하고 있다. 이와 같은 수치는 2007년 문화체육관광부 첫 통계조사인 12,196명보다 161% 증가한 수치로써 양적으로 크게 증가하고 있다. 이러한 자원봉사자의 높은 참여율에도 불구하고, 질적으로는 자원봉사자의 전문성 결여, 자발적인 행동에 따른 책임성, 책무성의 부족 및 지속적인 활동의 결여 등과 같은 질적인 문제점 등이 나타나고 있다.

이러한 질적인 문제점을 해결하고 도서관 자원봉사활동의 양적인 확대와 함께 질적 수준의 제고를 위해 도서관 차원에서는 여러 가지 방안을 모색하고 있다. 대표적으로 자원봉사자에 대한 홍보와 교육, 보상제도, 자원봉사센터 확충, 자원봉사 기회의 확보, 재원마련, 관련 제도의 확충 등 이다. 이와 함께 고민되어야 할 사항이 기존의 자원봉사 참여자의 직무만족을 향상시키는 것이다. 참여자의 직무만족이 높을수록 활동이탈을 방지하고 지속성을 높여 자원봉사 조직의 성과 향상에 기여하는 한편, 주변 사람에 대한 권유와 확산효과를 기대할 수 있기 때문이다(고운미 2004, 9).

도서관에서 장애인을 위한 자원봉사자들은 이용자에게 서비스를 제공하는 서비스 제공자,

사서(직원) 업무를 보조하는 업무 보조자, 이용자의 활동(예, 이동, 식사 등)을 보조하는 활동 보조자 등의 다양한 역할을 수행한다. 자원봉사자가 봉사활동에 만족하지 않을 경우 도서관의 업무에 차질이 생기거나 장애인 이용자에게 서비스가 제대로 전달되지 않을 수 있으며, 결과적으로 도서관과 장애인 이용자 간의 갈등이 조성될 수 있다.

자원봉사 활동의 직무만족에 영향을 줄 수 있는 요인은 기존의 문헌 및 선행연구에서 다양하게 제언되고 있다. 선행연구의 분석대상은 정부 및 공공기관, 사회복지기관 등과 같은 특수한 목적을 지닌 기관의 자원봉사자를 대상으로 연구하거나, 참여자의 인구통계학적 특성에 따른 영향요인을 분석하였다. 또한 분석에 포함된 영향요인이 상이하거나 부분적이어서 자원봉사자의 직무만족에 영향을 미치는 일반적인 요인으로 단정하기에는 한계가 있다.

따라서, 본 연구에서는 도서관 장애인서비스 자원봉사자들의 직무만족에 영향을 주는 영향요인을 규명하고자 한다. 구체적으로 장애인과 도서관만의 특징적인 새로운 변수와 선행연구에서 제시된 독립변인을 포괄적으로 분석에 포함시키는 한편, 특정한 연구에서만 발견되는 요인(예: 조직의사결정참여)은 배제하였다. 독립변수들 간의 상대적 중요성에 대한 논의를 통하여 보다 일반적인 수준에서 도서관 장애인서비스 자원봉사자들의 직무만족에 영향을 주는 요인에 대해서 분석하고자 한다.

본 연구는 도서관 장애인서비스 자원봉사자의 직무만족을 위한 영향요인이라고 판단하기에는 일반화에 한계가 있다. 즉 특정 도서관을 대상으로 설문 표집을 하였기 때문에 적절한 표

준의 한계점을 지니고 있다. 따라서 직무에 대한 만족을 하지 못한 부분에 대한 추가적인 연구가 필요하다.

## 1.2 선행 연구

Smith(1994)는 1975~1992년간 자원봉사활동참여의 영향요인 문헌을 종합적으로 검토하여 '환경요인', '사회경제적 배경요인', '개인요인', '태도요인', '상황요인'으로 분류하였다. 이는 자원봉사활동에 대한 최초의 종합적 문헌검토이며, 이를 통한 영향요인 분류라는 점에서 의의가 있다.

김인식, 오동근(2005)은 공공도서관 자원봉사자들의 참여동기를 파악하고, 그 요인들이 자원봉사의 지속과 강도에 영향을 주는지 실증·분석하였다. 그 결과 참여동기는 자기발전, 성취감, 보람감, 지역사회 문제해결 등으로 나타났다. 환경적 요인, 역할모델 요인, 보상요인, 인지요인, 충성도 등이 자원봉사의 지속과 강도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

황선영(2006)은 기존 문헌을 조사한 결과 자원봉사자의 개인적 특성이 봉사활동의 만족도에 어느 정도 영향을 미치는가에 대해서 대부분의 연구가 이루어지고 있으며 자원봉사활동 현장에서 이루어지고 있는 어떠한 특성들이 봉사활동을 하는 과정에서 만족도를 높여주는지에 대해서는 기존 문헌들에서 소홀히 다루고 있다고 주장하였다. 또한 자원봉사자의 직무만족은 해당 자원봉사자를 활용하는 기관이나 활동대상자에게 중요하다라는 점을 제안하였다.

김대욱, 이승중(2011)은 새마을운동 자원봉

사자들의 활동만족도에 영향을 미치는 요인을 조사하였다. 그 결과 조직의사결정참여, 동료관계, 활동가치인식 등의 요인이 참여만족도에 미칠 잠재적 요인이라고 제안하였다.

그 외 연구들에서 자원봉사자의 활동만족도에 연관된 영향요인을 검토한 바 있다. 이를 통하여 기존의 연구들은 자원봉사 참여자의 활동만족도에 미치는 영향요인의 색출에 일정하게 기여하였다.

기존 연구들은 분석대상을 소비자단체, 환경단체 등 특수한 목적을 가진 일부 자원봉사단체 참여자만을 대상으로 연구하거나 여성, 주부, 대학생과 같이 특정한 성별 및 신분의 참여자만을 대상으로 연구를 수행함으로써 분석결과의 일반화에서 일정한 제약을 가졌다. 또한 분석에 포함된 영향요인이 상이하거나 부분적이어서 아직까지 자원봉사자의 활동만족도에 영향을 미치는 일반적 요인에 대한 파악이 쉽지 않은 실정이다.

본 연구는 도서관이라는 특정 공간영역과 도서관 서비스 영역 중 장애인을 대상으로 한 도서관 장애인서비스라는 측면에서 선행연구와 차별성이 존재하며, 선행연구의 자원봉사자들의 직무만족 영향요인과의 비교 분석을 통하여 논문의 타당성이 있다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 도서관 장애인서비스 자원봉사의 정의 및 의의

자원봉사란 단어는 1930년의 세계 사회사업

가대회에서 처음으로 사용되었다. 단어의 어원은 라틴어의 voluntas(자유의지)라는 단어에서 유래하였다고 전해지고 있다. 자발적인 것, 자주적, 임의적 자유의지를 의미한다(김범수, 신현우 2010, 360). ‘자원봉사활동 기본법’의 제3조(정의)에 의하면, 자원봉사활동이라 함은 개인 또는 단체가 지역사회·국가 및 인류사회를 위하여 대가없이 자발적으로 시간과 노력을 제공하는 행위를 말하며, 자원봉사는 자원봉사활동을 행하는 자를 의미한다.

이와 같이 자원봉사활동은 자원봉사자의 개인적 가치, 의지 및 기대에 따라 차별적인 개인적·사회적 기능을 수행하는 의도적인 과업선택의 의미를 지닌다고 할 수 있다(Houle, Sagarin, and Kaplan 2005). 또한, 자원봉사는 대체로 자발성, 이타성, 무보수성, 사회복지성, 자아실현성, 조직성, 교육성, 지속성 등의 특징을 지니고 있다(김정현 2010, 4).

한편, 도서관 자원봉사는 도서관이라는 사회적 기구에 자원봉사라는 사회적 행위가 결합된 개념이며, 도서관이 주어진 역할과 기능을 보다 효과적으로 달성하기 위한 사회적 자원의 활용이라 정의할 수 있다(문화체육관광부 2009, 42). 즉 자원봉사활동이라는 개인적 가치 및 사회적 활동 등의 특성이 도서관의 기능과 역할에 맞추어 행해지는 행위이다. 또한 도서관 자원봉사의 영역은 이론적으로 도서관의 모든 업무에 해당되나, 자원봉사가 적용되는 업무의 영역과 자원봉사의 자격 등을 고려하여 광범위하게 적용하고 있다.

도서관 장애인서비스 자원봉사는 장애인이라는 특수한 이용자 계층을 대상으로 새롭게 그 의미가 창출되고 있다. 장애인을 위한 도서

관서비스는 정보취약계층인 장애인의 정보활용능력 및 활용기회를 제고시키고, 문화 활동의 지원함으로써 문화복지사회를 구현하기 위한 도서관의 정보서비스이다.

이러한 도서관 장애인서비스 자원봉사는 도서관의 임무 수행에 필요한 문제를 해결하고, 그 한계를 극복하기 위해 적절한 인력을 지원하고 필요한 지식과 기술을 제공함으로써 공익성이 높은 도서관의 효율적인 운영과 발전을 꾀할 뿐만 아니라, 자원봉사의 사회적 의의를 실현하는 길이다. 또한 도서관 장애인서비스 분야에 자원봉사 인력을 개발·활용하는 것은 부족한 인력을 보완하는 측면 및 질적 서비스 향상 측면에서 무엇보다 중요하다.

## 2.2 자원봉사자의 직무만족

직무만족은 직무에 대한 태도의 하나로서 인지·정서·행위의 복합체이므로 실제로 관찰되는 것처럼 정확하지는 않고, 구성원의 행위나 언어적 표현으로 추론되는 것으로, 복합적인 개념이다(Lichtenstein 1984). 직무만족의 최초 연구자인 Hoppock(1935)은 직무만족을 ‘사람이 자신은 직무에 만족한다’라고 말하게 하는 원인이 되는 심리적·생리적·환경적 상황의 조화라고 정의 하였다. 또한 Locke(1976)는 직무만족이란 ‘개인이 직무나 직무경험에 대한 평가의 결과로 얻게 되는 즐겁고 긍정적인 감정상태’로 정의하였다. 일반적으로 직무만족이란 조직 구성원들이 직무와 관련시켜 갖게 되는 태도·가치·신념·욕구 등의 감정적 상태를 가리킨다.

이러한 직무만족에 대한 개념을 토대로, 김

소영, 이기영(2000)은 자원봉사 직무만족을 “자원봉사활동과 관련된 개인의 가치나 욕구의 달성 과정에 대한 주관적 감정상태의 정도”로 정의하고 있으며, 고운미(2004)는 “자원봉사활동을 통해 원하는 것을 기대한대로 또는 그 이상으로 충족하고 감동받는 것으로, 활동의 재참여 및 그와 관련되는 활동에 대해 지속되는 상태”라 정의하고 있다.

이와 같이 자원봉사자의 직무만족은 다양하게 정의되고 있으나, 본 연구에서 자원봉사자의 직무만족이란 자원봉사자가 자원봉사활동을 통해 느끼는 긍정적인거나, 부정적인 정서 상태와 개인이 가지고 있는 욕구 충족에 대한 주관적인 감정 상태 혹은 태도를 의미한다.

### 2.3 자원봉사자 직무만족의 영향요인

자원봉사자 직무만족에 영향을 미치는 요인은 학자에 따라 다양하게 논의되고 있다. 대표적으로 Smith(1994)는 자원봉사활동 참여의 영향요인을 환경요인(예: 지역규모), 사회경제적 배경(예: 학력), 개인요인(예: 개인적 효과성, 자기 통제성), 태도요인(예: 집단 지향성), 상황요인(예: 주변 사람들과의 상호관계), 타 사회활동 참여 등으로 분류하였다. 기존 연구들을 요약·정리하면 <표 1>과 같다.

<표 1>에서 정리한 바와 같이 기존의 자원봉사활동의 직무만족 영향요인 연구는 연구에 따라 포함되는 변수들이 체계적으로 분류되어 있지 않고 연구결과도 각기 상이하게 나타나고 있어, 자원봉사활동 직무만족에 관한 체계적인 지식을 제공하고 있지 못하고 있다.

본 연구는 연구자에 따라 상이하게 제시되었

던 기존 연구의 영향요인을 유형화하고 재분류하였다. 그 과정을 구체적으로 서술하면 다음과 같다.

첫째, 자원봉사자의 개인특성요인이다. 개인특성요인은 자원봉사자 개인의 성별, 나이, 종교, 연령, 경제적 수준 등 자원봉사자 개인의 인구통계학적 특성이다. 본 연구에서는 성별, 연령, 학력, 종교, 결혼을 개인특성요인으로 고려하였다. 이러한 개인특성요인의 변수들은 대부분의 선행연구에서 고려되어 온 것들로 본 연구에서도 이들 연구들과의 비교를 위하여 독립변수에 포함하였다. 선행 연구에서 성별과 연령 및 학력은 직무만족에 영향을 미치지 않고(고운미 2004), 결혼은 직무만족도에 긍정적 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(김성경 1999; 고운미 2004). Sundeen(1992)의 연구에서는 교육, 직업, 소득의 수준이 높을수록 자원봉사활동의 빈도가 높은 것으로 나타났다.

둘째, 자원봉사자의 참여동기요인이다. 자원봉사자의 참여동기란 자원봉사의 구체적인 활동을 하게하고 이를 지속화시킬 수 있는 힘을 의미한다(류기형 2009). 이는 참여이후의 활동에 결정적인 영향을 미친다. 자원봉사 참여자는 자신이 봉사활동을 통하여 원하는 목표를 달성하기 위하여 지속적으로 노력하기 때문이다(Tschirhart et al, 2001). 본 연구에서는 복잡하고, 다차원적인 자원봉사 참여동기를 크게 이타적 동기와 이기적 동기로 구분하였다. 이타적 동기란 타인의 복지 내지 이익을 도모하기 위한 이타적 행동의 동기를 말하며, 외적 보상에 대한 기대에 의해 동기화되지 않은 자발적 행동의 자원봉사 참여동기이다(김현진 2011). 이기적 동기는 자아실현이나 성취욕구 등 자아

〈표 1〉 자원봉사 직무만족의 영향요인에 대한 선행연구 결과

연구자	연구대상	영향요인(독립변수)		종속변수
		대분류	소분류	
Smith (1994)	문헌비교	환경요인	지역 규모	만족도
		사회경제적배경요인	학력	
		개인요인	개인적 효과성, 자기 통제성	
		태도요인	집단 지향성	
		상황요인	주변사람들과의 상호관계	
고운미 (2004)	환경 NGO 자원봉사자	활동관계	활동 영역, 활동 내용, 인식	만족도
		대인관계	가족지지, 친구지지	
		참여행태	참여기간, 참여시간, 참여경로, 참여동기	
		개인특성	성별, 학력, 연령, 소득, 종교, 결혼유무	
김인식, 오동근 (2005)	공공도서관 자원봉사자	환경적 요인	봉사단체, 경험	참여지속 참여강도
		역할 모델	부모, 친지, 주변 누군가에 자원봉사를 하는 사람과 같은 역할 모델	
		인지	이타성, 필요성	
		보상	심리, 사회, 물질	
		충성도	도서관 이용자의 충성도(이용빈도)	
오세나 (2009)	도서관자원 봉사자	업무	자원봉사를 수행하는 담당업무	만족도
		업무배치유형	본인이 원하는 곳, 협의, 지정	
		봉사참여경로	학교, 개인이 직접, 기타	
		자원봉사동기	여가시간, 경력, 지역사회발전, 자아성장	
김정현 (2010)	대구시민	개인적 요인	일반적사항(연령, 학력, 성별, 직업, 소득, 종교)	만족도
			개인의 동기(참여동기, 가족의 태도, 자발적의지, 자아실현(성취감))	
			경험, 성격	
		조직적 요인	조직 체계, 조직 관리, 조직 문화	
환경적 요인	자원봉사지원체계, 지역사회			
강대선 등 3명 (2010)	자원봉사자	개인요인	성별, 직업유형, 교육수준, 종교, 소득수준, 연령, 주거형태, 거주기간	만족도 지속의지
		참여동기요인	기능주의 동기 관점	
		주변맥락요인	주변지지, 동료 관계	
김대욱, 이승중 (2011)	구미시 새마을회 참여자	활동가치인식요인	활동가치인식	활동 만족도
		참여요인	참여동기, 참여기간, 조직의사결정참여	
		개인특성요인	성별, 연령, 학력, 결혼	
		참여동기	이타적동기 이기적동기	
박건실 (2011)	자원봉사활동	참여동기요인	이타적동기, 이기적 동기	만족도
		보상적요인	공식적 보상, 비공식적 보상	
		업무요인	업무인식도, 기대합치도, 업무적절성	
		대인관계요인	담당직원, 관리자, 동료 자원봉사자, 활동 대상자와의 관계	

지향적인 동기를 말하는 것으로, 자원봉사에 참여한 봉사자의 참여동기가 이기적이고 경험추구적인 동기 또는 욕구에 의해 주도되는 특징

이 있다(김동배 2005). 즉, '타인을 돕고자, 사회문제 해결을 위해'하는 이타적 요인과 '기술을 습득하고자, 다양한 기회를 위해, 시간을 보

내기 위해'하는 이기적 요인을 독립변수에 포함하여 직무만족에 미치는 영향을 살펴보고자 한다.

셋째, 자원봉사자의 참여행태요인이다. 참여행태요인은 자원봉사활동의 참여기간, 참여시간, 참여경로 등이 있다. 자원봉사활동의 참여기간과 시간은 자원봉사 직무만족에 영향을 미친다고 선행연구(고운미 2004)와 미치지 않는다는 선행연구(김대옥, 이승중 2011)가 있다.<sup>1)</sup> 또한 학교, 개인, 단체 등을 통한 자원봉사활동의 참여 경로는 자원봉사활동의 직무만족에 영향을 끼친다. 따라서 본 연구에서는 참여행태요인의 참여기간, 참여시간, 참여경로(학교, 개인, 단체, 기타)를 독립변수에 포함하여 직무만족에 미치는 영향을 살펴보고자 한다.

넷째, 자원봉사활동을 위한 환경요인이다. 일부 선행연구에서는 상황요인, 주변맥락요인 등의 개념으로 설명하고 있다. 환경요인은 봉사활동 기간 중에 부딪치는 담당직원, 동료, 봉사대상자와의 관계 등 자원봉사자들이 자원봉사활동을 수행함에 있어서 발생하는 주변의 모든 환경적 요소를 망라하고 있다. 본 연구에서는 환경요인의 세부요인으로 담당직원, 동료자

원봉사자, 봉사대상자와의 대인관계요인과 자원봉사활동에 따른 보상(인증서 지원 등), 주변의 역할모델,<sup>2)</sup> 자원봉사활동 경험(유사 경력, 사전 교육 등)<sup>3)</sup>을 독립변수에 포함하여 직무만족에 미치는 영향을 살펴보고자 한다.

다섯째, 자원봉사활동을 위한 활동가치인식요인이다. 활동가치에 대한 인식도를 의미하는 활동가치인식요인도 자원봉사 활동만족도에 영향을 미친다. 자원봉사활동 참여자들은 자신이 수행하고 있는 활동의 가치에 대한 인식에 따라 자신의 태도를 결정하기 때문이다. 자신이 수행하는 활동의 중요성이 낮다고 판단하거나, 자아성취감 등의 욕구가 충족되지 않는다고 생각하면 만족도는 떨어질 것이다. 그러나 활동의 결과가 사회적으로 의미가 있으며 자신들의 노력과 기대했던 성과 간에 밀접한 관련이 있다고 인식한다면 보다 높은 만족을 느끼게 된다(김소영, 이기영 2000; 고운미 2004).

본 연구에서는 활동가치인식요인으로 업무인식도,<sup>4)</sup> 자원봉사자의 업무 또는 전공분야와 봉사업무와의 업무연관성, 기대합치도,<sup>5)</sup> 업무적절성<sup>6)</sup>을 세부요인으로 선정하였다.

- 1) 참여기간의 경우 봉사활동만족도에 긍정적인 영향을 미치는 요인으로 보고되고 있지만(고운미 2004), 즉, 참여기간이 길어져서 봉사활동만족도가 높아질 경우도 있으며, 참여단체의 성격에 따라서 직무만족도의 차이가 있으므로, 선행연구는 이러한 상호인과적 관계에 주의를 기울이지 못하고 있는 상황이다.
- 2) 부모, 친지, 주변 누군가에 자원봉사를 하는 사람과 같은 역할.
- 3) 배치나 교육훈련과 같은 관리운영적 특성이 활동만족도에 영향을 미친다는 일부 연구결과도 보고되고 있다(예: 김성경 1999).
- 4) 업무 인식도는 자원봉사활동의 자율성, 중요성, 완결성, 다양성, 결과 피드백으로 구성(황선영 2006, 107). 본 연구에서의 업무인식도는 자원봉사활동 업무에 대한 '사전 인지'와 업무에 관련된 독립성 및 업무 수행 시 허용되는 자유를 의미하는 '자율성', 구성원과 집단에게 그들의 성과에 대한 피드백은 물론, 직무설계와 작업환경에 관련된 모든 정보자료를 제공해 주는 '결과 피드백' 3문항에 대해서 질문을 설계하였음.
- 5) 기대합치도는 자원봉사자가 활동을 시작하기 전에 활동에 대해 가지고 있던 기대와 실제 수행하는 활동내용간의 일치 정도를 말한다.
- 6) 업무의 적절성은 활동기관에서 배치된 업무에 대해 자원봉사자 자신이 적절하다고 인식하는 정도를 말한다.

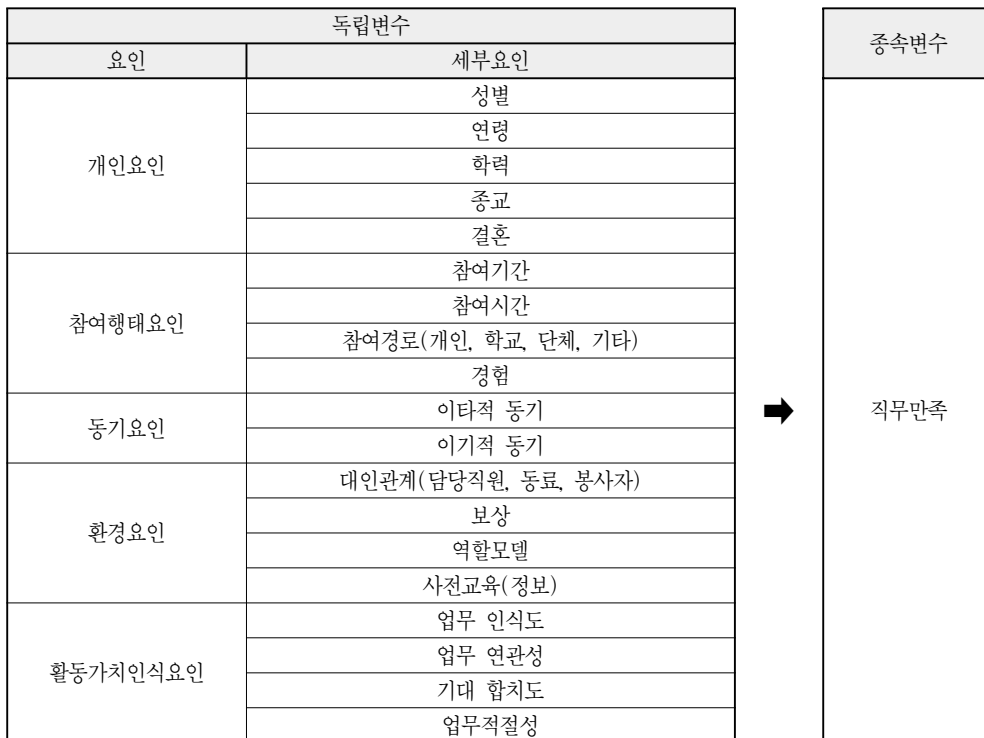
### 3. 연구 설계

#### 3.1 연구 모형 및 가설

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 연구목적을 설정하였다 첫째, 개인요인이 직무만족도에 어떠한 차이를 나타내는가에 대해 파악하고자 하며, 둘째, 참여행태요인의 참여경로에 따른 장애인 대상 도서관 자원봉사의 참여기간과 참여시간에 어떠한 차이가 있는지 알아보하고자 한다. 셋째, 도서관 장애인서비스 자원봉사자의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 파악하고자 참여동기요인, 환경요인, 활동가치인식요인이 장애인서비스 자원봉사활동의 직

무만족에 어떠한 영향을 미치는지를 분석한다. 이러한 맥락에서 앞선 요인을 독립변수로 선정하고, 직무만족을 종속변수로 설정하였다. 연구 모형설계 및 연구문제는 <그림 1>과 같다.

- 연구문제 1. 도서관 장애인서비스 자원봉사자들의 직무만족도는 인구통계학적 변인에 따라 차이가 있을 것인가?
- 연구문제 2. 도서관 장애인서비스 자원봉사자들의 참여경로에 따른 자원봉사 참여기간 및 참여시간에 차이가 있을 것인가?
- 연구문제 3. 도서관 장애인서비스 자원봉사자들의 참여동기요인은 직무만족도에 영향을 미칠 것인가?
- 연구문제 4. 도서관 장애인서비스 자원봉사자들의 환경요인은 직무만족도에 영향을 미칠 것인가?
- 연구문제 5. 도서관 장애인서비스 자원봉사자들의 활동가치인식요인은 직무만족도에 영향을 미칠 것인가?



<그림 1> 연구 모형



이 연구에서는 참여동기요인, 환경요인, 활동 가치인식요인이 봉사활동의 직무만족도에 미치는 영향력을 파악하고 직무만족도를 설명하는 영향력을 밝히고자 하며, 연구모형에 대한 중다 회귀식을 나타내면 다음과 같다.

$$\text{직무만족도}(Y) = B_1(\text{동기요인}) + B_2(\text{환경요인}) + B_3(\text{활동가치인식요인}) + B_0$$

본 연구의 목적을 달성하기 위해 도서관 장애인서비스 자원봉사자들의 직무만족에 미치는 영향력을 파악하기 위해서 설정한 연구문제는 다음과 같다. 위의 연구문제와 연구모형에 따른 연구가설을 설정해보면 다음과 같다.

- 연구가설 1. 도서관 장애인서비스 자원봉사자들의 직무만족도는 인구통계학적 변인에 따라 차이가 있을 것이다.
- 연구가설 2. 도서관 장애인서비스 자원봉사자들 참여경로에 따른 자원봉사 참여기간 및 참여시간에 차이가 있을 것이다.
- 연구가설 3. 도서관 장애인서비스 자원봉사자들의 참여동기요인은 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.
- 연구가설 4. 도서관 장애인서비스 자원봉사자들의 환경요인은 봉사활동 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.
- 연구가설 5. 도서관 장애인서비스 자원봉사자들의 활동가치인식요인은 봉사활동 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.

### 3.2 조사대상, 자료수집 및 분석방법

#### 3.2.1 조사대상의 일반적 현황

조사 대상은 2012년에 설립된 A도서관(국가 대표 장애인도서관)의 장애인 대상 자원봉

사자 145명<sup>7)</sup>을 표준으로 설정하여 설문조사를 실시하였다. A도서관은 국가 대표 장애인도서관으로서 2008년부터 장애인을 위한 별도의 서비스 공간을 개설하여 운영하고 있으며, 매년 장애인을 위하여 자원봉사자를 모집하여 활용하고 있다.

자원봉사자의 활용분야는 시각장애인을 위한 대면낭독 및 영상물 화면해설, 속기대필 서비스 제공과 인터넷, Web DB, 학술 DB 등 검색 지원, 장애인 대체자료 제작 지원, 장애인이용자 이동 및 도서관 이용 지원 등이 있다. 해당 기관의 자원봉사자 운영 방법은 일정한 자격기준(경력, 전공)에 대한 검증을 통하여 선발하고 있으며, 자원봉사자 개인 활동 및 참여 실적, 충실성 등을 종합적으로 고려하여 활동범위를 조정하고 지속성을 유지하고 있다.

#### 3.2.2 자료 수집

설문조사는 2013년 1월 17일부터 2월 26일까지 40일간에 걸쳐 자원봉사자 145명을 대상으로 전수조사를 실시하였다. 먼저 담당 사서 선생님의 협조를 얻어 조사 목적과 방법에 대하여 자세히 설명한 후, 웹 설문지를 개발하여 설문조사를 실시하였다. 설문지에 응답한 사람은 145명이며(회수율 100%), 회수된 설문지 중 불성실한 응답으로 보이는 경우는 분석대상에서 제외하고 130부만을 분석에 이용하였다.

#### 3.2.3 분석 방법

본 연구에서는 기술통계, 신뢰도, 회귀분석을 하기 위하여 SPSS 20.0을 이용하였다. 연구는

7) 등록된 자원봉사자는 총 237명이나, 1회 이상 자원봉사를 한 자원봉사자 145명을 연구 대상으로 함.

3단계로 구분 할 수 있다. 첫째, 기술통계를 통하여 연구대상자들의 인구통계학적 분석을 실시하였다. 둘째, 도서관 장애인서비스 자원봉사자 직무만족 영향요인 간의 상관관계 분석을 실시하였다. 셋째, 자원봉사자들의 직무만족도에 미치는 영향요인을 알아보기 위하여 중다회귀 분석을 실시하였다.

#### 4. 연구결과

##### 4.1 인구통계학적 분석

연구 대상자들의 인구통계학적 분석 결과

즉, 개인특성요인의 설문조사 결과는 <표 2>와 같다. 성별은 남성 28명(21.5%), 여성 102명(78.5%)으로 나타났다. 자원봉사 참여자들의 연령별 분석을 보면 20대 48명(36.9%), 30대 42명(32.3%), 40대 14명(10.8%), 50대 20명(15.4%), 60대 6명(4.6%)으로 나타났다. 학력은 고졸 8명(6.2%), 전문대졸 30명(23.17%), 66명 대졸(50.8%), 대학원 이상 22명(16.9%), 기타 4명(3.1%)으로 나타났으며 종교는 기독교 22명(16.9%), 불교 32명(24.7%), 천주교 24명(18.4%), 무교는 44명(33.87%)으로 나타났다.

다음 <표 3>은 참여행태요인의 설문조사 결과이다. 봉사활동 참여기간은 3개월 미만 54명(41.5%), 3개월~6개월 24명(18.5%), 6개월~

<표 2> 조사 대상자의 인구통계학적 분석

내용		구분	N	%
개인특성요인	성별	남성	28	21.5
		여성	102	78.5
		계	130	100
	결혼	미혼	86	66.2
		기혼	44	33.8
		계	130	100
	연령	20대	48	36.9
		30대	42	32.3
		40대	14	10.8
		50대	20	15.4
		60대	6	4.6
		계	130	100
	학력	고졸	8	6.2
		전문대졸	30	23.1
		대졸	66	50.8
		대학원 이상	22	16.9
		기타	4	3.1
		계	130	100
	종교	기독교	22	16.9
		불교	32	24.7
		천주교	24	18.4
		무교	44	33.8
		기타	8	6.2
계		130	161.6	

〈표 3〉 조사 대상자의 인구통계학적 분석

내용		구분	N	%
참여행태요인	봉사활동참여기간	3개월 미만	54	41.5
		3개월~6개월	24	18.5
		6개월~12개월	26	20.0
		1년 이상~1년 6개월	18	13.8
		1년 6개월 이상	8	6.2
		계	130	100
	봉사활동참여시간	1시간 미만	36	27.7
		1시간~2시간	28	21.5
		2시간~3시간	50	38.5
		4시간 이상	16	12.3
		계	130	100
	봉사활동참여경로	스스로참여	44	33.8
		학교권유	42	32.3
		단체참여	22	16.9
		가족권유	6	4.6
		기타	16	12.3
		계	130	100

12개월 26명(20%), 1년이상~1년 6개월은 18명(13.85), 1년 6개월 이상은 8명(6.2%)으로 나타났으며, 봉사활동 참여시간에 대한 질문에 대한 답은 1시간 미만은 36명(27.7%), 1시간~2시간 28명(21.5%), 2시간~3시간 50명(38.5%), 4시간 이상 16명(12.3%)으로 나타났다. 마지막으로 봉사활동 참여 경로를 보면 스스로 참여 44명(33.8%), 학교권유 42명(32.3%), 단체권유 22명(16.9%), 가족권유 6명(4.65%), 기타 16명(12.3%)으로 나타났다.

4.1.1 개인특성요인 및 참여행태요인의 직무만족도에 대한 변인별 차이

개인특성요인의 변인에 따른 장애인 대상 도서관자원봉사자의 직무만족도 차이를 알아보기 위해 변량분석과 t-test를 실시하였다. 그 결과는 〈표 4〉와 같다.

〈표 4〉와 같이 성별에 따른 자원봉사 직무만족도의 차이( $t=.643$ )는 유의미 하지 않게 나타났다. 결혼여부에 따른 직무만족도의 차이는  $t=6.32, p<.001$ 로 통계적으로 유의미 하였다. 즉 기혼이 미혼에 비해 높은 직무만족도를 보였다. 연령별 장애인 도서관 자원봉사서비스 직무만족도의 차이는  $F=3.74, p<.01$ 로 통계적으로 유의미하였다. Scheffe를 통한 사후검증 결과를 보면, 30대, 30대, 40대, 50대의 직무만족도가 20대의 직무만족도 보다 높게 나타났다. 학력별 장애인 대상 도서관 자원봉사 직무만족도의 차이는  $F=3.10, p<0.5$ 로 통계적으로 유의미하였다. Scheffe를 통한 사후검증 결과를 보면, 대학원졸의 직무만족도가 전문대졸의 직무만족도 보다 높게 나타났다. 학력에 따라 자원봉사자들의 봉사활동 만족도와 유의미한 상관관계가 없다고 주장한 일부 연구(이희태

〈표 4〉 개인특성요인의 변인별 직무만족도 정도 분석

내용	구분	N	평균	표준편차	F/t	Scheffe(사후검증)
성별	남성	28	3.96	1.09	.643	
	여성	102	3.94	1.11		
결혼	미혼	86	3.58	.99	6.32***	
	기혼	44	4.64	.98		
연령	20대	48	3.31	.89	3.74**	20대< 30대, 40대 50대, 60대
	30대	42	4.10	1.19		
	40대	14	4.42	1.14		
	50대	50	4.55	.75		
	60대	6	4.75	.52		
학력	고졸	8	3.75	.96	3.10*	전문대졸< 대학원졸
	전문대졸	30	3.36	.88		
	대졸	66	4.15	1.17		
	대학원졸	22	4.18	.95		
	기타	4	4.00	1.41		
봉사활동 참여경로	개인	44	4.70	1.01	11.85***	학교, 단체 권유, 기타 <개인
	학교	42	3.69	1.01		
	단체	22	3.54	.73		
	부모님권유	6	2.66	.25		
	기타	16	3.56	1.11		

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

2011)와는 차별성이 존재한다.

봉사활동 참여경로에 따른 장애인 대상 도서관 자원봉사서비스 직무만족도의 차이는  $F = 11.85$ ,  $p < .001$ 로 통계적으로 유의미하였다. Scheffe를 통한 사후검증 결과를 보면, 스스로 찾아온 봉사활동 참가자가 학교, 단체, 부모님 권유 등의 의해 참여한 경우 보다 높은 직무만족도를 보였다. 다른 인구통계학적 변인인 종교는 봉사활동 직무만족도의 차이는 유의미 하지 않게 나타났다.

#### 4.1.2 참여행태(참여경로)에 따른 참여시간 및 참여기간별 차이

참여행태(참여경로)에 따른 봉사활동 참여시간 및 참여기간에 대해 교차분석을 실시하였다. 그 결과는 〈표 5〉와 같다.

〈표 5〉와 같이 참여경로에 따른 1일 봉사활동 참여 시간에 대해  $\chi^2 = 56.30$ ,  $p < .001$  수준에서 차이가 있는 것으로 나타났으며, 참여경로에 봉사활동 참여 기간도  $\chi^2 = 39.73$ ,  $p < .001$  수준에서 차이가 있는 것으로 나타났다.

#### 4.2 변수의 기술통계

변수의 기술통계 분석은 분석에 사용된 변수들 중 개인특성요인, 참여행태요인 변수를 제외한 동기(이타적 동기, 개인적 동기)요인, 환경요인(대인관계, 보상요인, 역할모델, 이전경험), 활동가치(업무인식, 전공분야, 기대합치, 업무적절성)에 대한 최소값, 최대값, 평균, 표준편차는 〈표 6〉과 같이 나타났다.

〈표 5〉 장애인 대상 도서관자원봉사자의 참여경로에 따른 참여시간, 참여기간 분석

		참여시간				
		1시간	1시간초과 2시간미만	2시간초과 3시간미만	4시간	종일
참여경로	개인	6	8	20	10	0
	학교	5	12	22	4	0
	단체	8	8	4	2	0
	가족	6	0	0	0	0
	기타	12	0	4	0	0
	전체	36	28	50	16	0
		참여기간				
		3개월미만	3개월이상 6개월미만	6개월이상 12개월미만	1년이상 1년6개월미만	1년 6개월이상
참여경로	개인	10	8	12	10	4
	학교	16	4	10	8	4
	단체	10	8	4	0	0
	가족	6	0	0	0	0
	기타	2	4	0	0	0
	전체	54	24	26	18	8

〈표 6〉 변수의 기술통계량

구분	N	최소값	최대값	평균	표준편차	
직무만족도	130	1	5	4.03	.73	
동기요인	이타적동기	130	1	5	3.22	.79
	이기적동기	130	1	5	3.34	.78
환경요인	대인관계	130	1	5	3.86	.71
	보상요인	130	1	5	3.04	1.13
	역할모델	130	1	5	3.27	1.11
	이전경험	130	1	5	3.66	.79
활동가치 인식요인	업무인식	130	1	5	3.53	.61
	전공분야	130	1	5	3.10	1.37
	기대합치도	130	1	5	3.93	.59
	업무적절성	130	1	5	3.65	.65

첫째, 도서관 장애인서비스 자원봉사자의 만족도는 4.03으로 높은 편으로 나타났다. 즉 자원봉사자들이 장애인을 위한 도서관 봉사활동을 통해 목표했던 바가 비교적 충족되었다고 만족하고 있다. 이는 자원봉사자들이 특별한 보

상 상황이 없음에도 불구하고 장애인을 위해 봉사한다는 사명감을 크게 가지고 있고 장애인의 문화향유에 대한 사회적 관심과 평가가 향상된 결과인 것으로 해석된다.

둘째, 이타적 동기(3.22)보다 이기적 동기

(3.34)가 만족도에서 높게 나타났다. 자원봉사 대상자인 장애인의 복지 내지 이익을 도모하기 위한 이타적 행동보다는 자원봉사자들의 자아 실현 또는 자아지향적인 이기적 동기에 의한 만족도가 높다는 것을 의미한다. 자원봉사활동은 타인을 존중하고 이웃과 더불어 살아간다는 이타주의적 정신에서 비롯되며 이러한 이타성은 자원봉사활동의 중요한 특성 중의 하나라 여겨져 왔으나(남문현 2009, 8), 본 연구에서는 이기적 동기가 직무만족도에 보다 높은 영향을 미치는 요인으로 나타난 것은 의미가 있다.

셋째, 환경요인은 대인관계(3.86)와 이전경험(3.66)이 다른 요인에 비해 높게 나타났다. 이것은 특별한 보상과 역할 수행을 위해서보다는 자원봉사자와의 관계, 봉사경험에 따른 참여가 만족도를 높였다고 해석된다. 이희태(2011)의 연구에서도 대인관계가 자원봉사자들의 봉사활동 만족도에 영향을 미치는 중요한 변수로 나타났으며, 자원봉사자들의 경우 봉사활동 과정에서 동료, 활동 기관 직원, 서비스 대상자 등과 직접적인 관계를 형성하게 되는데 이들과의 관계가 원만하고 협조적일 경우 자원봉사활동에 대한 만족도도 높아진다는 것을 의미한다.

넷째, 활동가치 인식요인은 기대합치도(3.93)와 업무적절성(3.65)이 전공분야에 비해 높게

나타났다. 이것은 자원봉사활동 이전에 가지고 있던 생각과 봉사활동 업무들이 실제 봉사활동에서 기대치와 맞게 떨어졌을 때 만족도가 높다는 것을 의미한다. 자원봉사자들이 담당하고 있는 업무가 자신의 능력과 적성에 부합할 뿐만 아니라 업무의 양 또한 적당하여 정해진 시간 내에 처리할 수 있기 때문에 봉사활동에 대한 만족도도 높게 나타난 것으로 판단된다.

#### 4.3 자원봉사자 직무만족도의 영향요인 분석

직무만족도와 관련 3가지 변수(참여동기요인, 환경요인, 활동가치인식요인)들의 상관분석을 실시하여 <표 7>에 제시하였다. <표 7>에 나타난 결과를 살펴보면, 참여동기 중 이타적동기와 이기적동기가 직무만족도와 정적인 상관을 보이는 것으로 나타났고, 환경요인은 역할모델만이 적정인 상관을 보였으며, 활동가치의 기대합치와 업무적절성이 직무만족도와 정적인 상관관계를 보이는 것으로 나타났다( $P<.05$ ,  $P<.01$ ). 상관관계 분석결과는 참여동기요인(이타적동기)  $r=.217$ , 참여동기요인(이기적동기)  $r=.382$ , 환경요인(역할모델)  $r=.212$ , 활동가치인식요인(기대합치)  $r=.472$ , 활동가치인식요인(업무적절성)은  $r=.343$ 에서로 나타났다.

<표 7> 직무만족도와 요인간의 상관관계

	동기 이타적동기	동기 이기적동기	환경요인 대인관계	환경요인 보상요인	환경요인 역할모델
직무만족도	.217*	.382**	.117	.092	.212*
	환경요인 이전경험	활동가치 업무인식	활동가치 전공분야	활동가치 기대합치	활동가치 업무적절성
직무만족도	-.112	.142	-.098	.472**	.343**

\* $p<.05$ , \*\* $P<.01$

다음으로는 장애인 대상 도서관 자원봉사자들의 직무만족도에 미치는 영향력을 알아보고자 단계적 회귀분석(stepwise regression)을 실시하였다. 다중공선성 문제가 발생 할 때 회귀분석의 기본가정이 무시되어 심각한 문제를 야기한다(이기중 2000). 요인들 간의 다중공선성 문제를 진단하기 위하여 직무만족도를 종속변인으로 하고 관련 요인들을 하위요인으로 투

입시키는 회귀분석에서 Dubin-Watson<sup>8)</sup>의 검증을 실시하였으며, VIF<sup>9)</sup> 값도 산출하였다. 이 결과 Dubin-Watson의 검증으로 나타난 D값이 1.85로 산출되었으며, VIF값도 1.29로 나타나 독립변인들 사이의 다중공선성 문제가 심각하지 않음을 시사한다.

<표 8>에 나타난 결과를 보면, 장애인 대상 도서관자원봉사자들의 직무만족도에 영향을 미

<표 8> 도서관장애인서비스 직무만족의 관련변인들의 회귀분석 결과

	독립변수	B 비표준화계수	$\beta$ 표준회계수	t	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> 의 변화량	F
	상수	2.75					
1단계	활동가치인식 (기대합치도)	.315	.482	6.62***		.36	32.748
2단계	동기요인 (이기적동기)	.146	.360	5.42***	.50	.10	
2단계	활동가치인식 (업무적절성)	.209	.175	2.46**		.02	
제외된 변수	동기요인 (이타적 동기)	.027	.018	.798			
	환경요인 (대인관계)	.176	.110	.272			
	환경요인 (보상요인)	.086	.022	.758			
	환경요인 (역할모델)	-.105	.060	.552			
	환경요인 (이전 경험)	-.112	-.006	.596			
	활동가치인식 (업무인식)	.105	.006	.947			
	활동가치인식 (전공분야)	-.127	-.096	.204			

\*\*P<.01, \*\*\* P<.001

- 8) 독립성 검증에서 사용되는 Dubin-Watson의 임계치는 독립변인과 표본 수, 그리고 유의수준에 따라서 결정되는데, 이 검증에서 산출되는 D값은 0에 근사할 경우 오차변량의 감소를 의미하고, 4에 근사할 경우 오차변량이 증가함을 의미한다. 반면 D값이 2에 근사할 경우 독립변인들의 상관관계를 무시해도 좋다는 의미로 해석된다.
- 9) 변량증폭요인(VIF: Variable Inflation Factor)은 변인들 간의 상호의존성 지수로 자주 사용되는 공차와 매우 밀접하게 관련되어 있고, 사실상 공차의 역수로 정의한다. 즉 1번째 변인에 대한 VIF값은  $VIF=1/(1-R^2)$ 이다. VIF값이 10 이상이며, 다중공선성이 존재함의 의심해야 한다.

치는 영향력을 분석한 결과를 보면 활동가치인식요인 부분의 기대 합치도(기대치, 사회긍정, 도움행동), 참여동기요인(이기적 동기), 활동가치인식요인(업무적절성) 총 3개의 변수가 유의미하게 나타났다. 변수들의 설명력은  $F=32.74$ ,  $p<.001$ 로 나타났으며, 활동가치인식요인의 기대합치도( $\beta=.482$ ), 이기적 동기( $\beta=.360$ ), 업무적절성( $\beta=.175$ )이 자원봉사자들의 직무만족도를 유의미하게 설명해주는 변인으로 나타났다.

이들이 직무만족도를 설명하는 변량은 전체 변량의 40%를 차지하였다. 즉, 도서관 장애인 서비스 자원봉사자들은 '기대합치도'가 직무만족도에 가장 높은 영향력을 미치는 것으로 나타났으며, 이는 봉사활동 이전에 담당자와 자원봉사활동에 대한 업무에 대한 의사소통을 통해 서로의 이해수준을 충족시키는 것을 보여준다. 또한 자원봉사의 가장 중요한 부분이라고 할 수 있는 구체적인 도움행동과 이를 통한 사회적 긍정성을 발휘가 것이 자원봉사활동의 직무만족에 미친다는 고운미(2004), 김소영, 이기영(2000)의 연구에서 주장하는 바와 일치한다. 도서관 장애인서비스 자원봉사의 특성상 기대합치도의 세부내용과 자신이 하고자 하는 봉사활동의 기대치에 봉사활동의 내용이 부합하여야 하며, 실제 장애인에 대한 도움행동이 이루어져야 높은 직무만족도를 보인다고 할 수 있다.

다음으로 활동가치인식요인의 '업무 적절성'은 정적인 방향으로 자원봉사자들의 직무만족도를 증진시키는 경향이 있다. 이는 자원봉사활동이 봉사활동자들에게 느껴지는 적절한 업무량이 직무만족도에 영향을 미치고 있으며,

자원봉사자 스스로 적절한 준비가 이루어져 있을수록 직무만족도에 정적인 영향을 미친다고 할 수 있다. 그러나 동기요인(이타적 동기), 환경요인 전체요인과 환경 가치 인식의 '업무 인식'과 '전공분야'는 그 설명 변량이 낮아 자원봉사자들의 직무만족도를 설명하지 않는 것으로 나타났다.

## 5. 결 론

자원봉사자의 활용은 사회 문제해결에 대한 시민들의 자발적 참여를 이루어냄으로써 국민의 복지가 국가적 책임과 국민들의 참여에 의하여 극대화될 수 있다는데 의의가 있다. 사회보장이 제도화된 오늘날 자원봉사는 사회복지구현을 위한 중요한 요소로서 기능을 하고 있다.

이 연구는 국내외 학자들의 선행연구에서 나타난 자원봉사자 직무만족의 영향요인을 종합하여 고찰한 후 장애인만을 대상으로 한 도서관 자원봉사활동의 직무만족에 영향을 미칠 것으로 판단되는 변수들을 추출하여 독립변수로 선정하였다. 즉 참여동기요인, 환경요인, 활동가치 인식요인을 독립변수로 두고, 종속변수로 자원봉사자의 직무만족으로 설정하였다.

연구결과를 중심으로 살펴본 연구가설에 대해, 첫째, 연구가설 1은 부분 지지하였다. 결혼, 연령, 학력, 봉사활동 참여경로에 따른 직무만족도에 차이가 있음을 입증하였지만, 성별, 종교와는 직무만족도에서 유의미한 연관관계가 없는 것으로 나타났다. 선행연구에서 성별, 연령, 학력은 일관되게 통계적인 영향이 없다고 보고되고 있는 것과 참여기간, 결혼은 기존의 연구



에서 종종 유의미한 설명변수였던 것과 본 연구 결과는 차이를 보인다(김대욱, 이승중 2011, 191; 박건실 2011, 233).

둘째, 연구가설 2는 지지하였다. 도서관 장애인서비스 자원봉사 참여경로에 따라 자원봉사 참여기간 및 참여시간에 차이가 있음을 입증하였다. 이것은 능동적 참여가 수동적 참여보다 직무만족도가 높다는 오세나, 김기영(2009)의 연구결과와 일치한다.

셋째, 연구가설 3은 부분지지 하였다. 참여동기요인 중 이기적 동기는 직무만족도에 영향을 미치고 있으나, 이타적 동기는 직무만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이것은 이기적 동기가 자원봉사 직무만족도에 긍정적인 영향을 미친다는 연구(오세나, 김기영 1999; 김소영, 이기영 2000)와 동일하나, 이타주의적 성향이 강한 자원봉사자일수록 자원봉사활동에 더욱 적극적으로 참여할 가능성이 높다는 김소영, 이기영(2000), 이희태(2011) 등의 여러 선행 연구결과와는 상이한 것이다.

넷째, 연구가설 4은 지지하지 않았다. 환경요인 중 보상모델, 이전 경험, 역할모델 모두 직무만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 다만, 대인관계는 자원봉사활동의 만족도에 중요한 영향요인으로 나타났으며, 이러한 연구결과는 선행연구(강대선, 배의식, 류기형 2010; 김대욱, 이승중 2011; 이희태 2011; 박건실 2011) 결과와 일치한다.

다섯째, 연구가설 5는 부분지지하였다. 활동가치인식요인의 기대합치도, 업무적절성은 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 업무인식, 전공분야는 직무만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 특히, 업무의 적절성

은 이희태(2011), 박건실(2011) 등의 여러 선행 연구결과와 일치한다.

이상의 가설검정의 결과가 갖은 함의를 요약하면 제시하면 다음과 같다.

첫째, 도서관 장애인서비스 자원봉사는 일반적인 도서관 자원봉사와 다른 의미있는 행동이며, 이러한 자원봉사자들의 직무만족도를 높이고 지속적인 봉사활동을 위하여 직무만족도에 영향을 미치는 요인들에 대한 보완이 필요하다.

둘째, 환경요인의 대인관계, 활동가치인식요인의 기대합치도, 업무적절성은 분야와 대상을 막론하고 일반적으로 자원봉사활동 만족도의 중요한 영향요인이다. 자원봉사 활동만족도에 관한 대부분의 연구에서 자원봉사자와 봉사대상자, 직장동료 등과의 관계, 봉사활동의 활동가치인식을 중요한 영향요인으로 고려하고 있다는 점에서 본 연구에서도 재확인되었다. 이러한 결과는 도서관 장애인서비스 자원봉사자들이 자원봉사활동에 만족을 느낄 수 있도록 자신들의 봉사활동에 대한 기대치 인식과 적절한 업무량 및 대인관계를 갖출 필요가 있다.

셋째, 도서관 장애인서비스 자원봉사활동의 참여동기 중 이기적 동기요인이 직무만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것은 자원봉사활동이 자아실현, 성취의욕 등 자아지향적인 동기에 의해서 자원봉사를 수행하며, 이점을 고려한 자원봉사자의 경험, 욕구 등을 사전에 파악하여 대처할 필요가 있다.

참언할 것은 본 연구는 도서관 장애인서비스 자원봉사 활동의 직무만족도 영향요인에 대한 보다 일반화된 모형의 추출을 목적으로 수행되었음에도 불구하고 분석대상을 특정 도서관에 소속된 자원봉사자로 한정함으로써 분석결과

의 일반화 가능성에 있어서 일정한 한계가 있다. 도서관 장애인서비스 자원봉사활동이 아직까지는 활성화되지 않았으나, 점차적으로 도서관에서 장애인을 대상으로 한 다양한 문화프로그램이 증가하고 있다는 점에서 개연성이 없지 않다. 따라서 향후 도서관 자원봉사활동 연구에서 추가적으로 진행할 필요가 있다. 다만, 장애인만을 대상으로 한 도서관 자원봉사활동이

갖는 특수성을 고려할 때 위에서 제시한 세 가지 함의는 대체적인 타당성은 유지하게 될 것으로 예측된다. 본 연구에서 밝혀진 영향요인은 향후 지속적인 도서관 장애인서비스 자원봉사활동을 유도할 수 있는 근거자료로 활용할 수 있으며, 자원봉사자들의 봉사활동을 활성화시키며, 새로운 참여자 창출에 필요한 기초적인 자료로 활용가능하다.

## 참 고 문 헌

- 강대선, 배의식, 류기형. 2010. 자원봉사자의 참여 동기와 유형별 자원봉사과업만족도 및 지속의지와 의 관계에 관한 연구: 기능주의 동기 관점을 중심으로. 『한국사회복지학』, 62(4): 59-77.
- 고운미. 2004. 환경 NGO에서 활동하는 자원봉사자들의 참여만족도에 영향을 미치는 요인 분석. 『환경교육』, 17(1): 1-11.
- 김대욱, 이승중. 2011. 자원봉사 참여자 활동만족도의 영향요인에 관한 연구: 구미시 새마을회 참여자를 중심으로. 『한국지방자치학회보』, 23(1): 173-195.
- 김동배. 2005. 『시민사회와 자원봉사』. 서울: 학지사.
- 김범수, 신현우. 2010. 『지역사회복지론』. 서울: 공동체.
- 김성경. 1999. 『여성자원활동의 현황과 육성방안』. 서울: 한국여성개발원.
- 김소영, 이기영. 2000. 주부의 자원활동 참여동기와 만족도에 관한 연구. 『한국가족자원경영학회지』, 4(2): 91-107.
- 김인식, 오동근. 2005. 대구지역 공공도서관 자원봉사자의 행동요인 분석. 『정보관리학회지』, 22(2): 187-204.
- 김정현. 2010. 자원봉사활동의 지속성에 미치는 영향 요인 분석: 대구시민을 중심으로. 『지방정부연구』, 14(3): 117-138.
- 김현진, 이동수. 2011. 사회복지시설 자원봉사자의 참여동기가 직무만족과 지속의지에 미치는 영향. 『한국거버넌스학회보』, 18(1): 243-270.
- 남문현. 2009. 『복지목회를 위한 자원봉사 참여 지속성에 관한 연구』. 박사학위논문. 한영신학대학교 대학원, 사회복지학전공.
- 류기형. 2009. 『자원봉사론』, 서울: 양서원.
- 문화체육관광부 국가도서관통계시스템. [online]. <<http://www.libsta.go.kr/index.do>>.

- 문화체육관광부. 2009. 『도서관 자원봉사자 활성화를 위한 교육 프로그램 개발』. 서울: 문화체육관광부.
- 박건실. 2011. 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 『지역사회연구』, 19(2): 211-235.
- 법률지식정보시스템. [online]. <<http://likms.assembly.go.kr/law/jsp/law/Main.jsp>>.
- 오세나, 김기영. 2009. 공공도서관 자원봉사자의 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 『정보관리학회 학술대회 논문집』, 16: 215-236.
- 이기중. 2000. 『구조방정식 모형』. 서울: 교육과학사.
- 이희태. 2011. 공공부문 자원봉사자의 봉사활동 만족도 영향요인 분석. 『한국거버넌스학회보』, 18(3): 217-243.
- 행정학용어사전. [online]. <<http://www.epadic.com/index.php>>.
- 황선영. 2006. 자원봉사활동 만족도 및 지속성의 결정요인에 관한 연구. 『한국사회복지행정학』, 8(1): 99-124.
- Hoppock, R. 1935. *Job Satisfaction*. New York: Harper.
- Houle, B. J., B. Sagarin, and M. F. Kaplan. 2005. "A Functional Approach to Volunteerism: Do Volunteer Motives Predict Task Preference." *Basic And Applied Social Psychology*, 27(4): 337-344.
- Lichtenstein, R. 1984. "Measuring the Job Satisfaction of Physician's in Organized Setting." *Med care*, 22(1): 56-68.
- Locke, E. A. 1976. "The Nature and Cause of Job Satisfaction." *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1297-1349.
- Smith, D. H. 1994. "Determinants of Voluntary Association Participation and Volunteering: A Literature Review." *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 23(3): 243-263.
- Sundeen, R. A. 1992. "Differences in Personal Goals and Attitudes Among Volunteers." *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 21(3): 271-292.
- Tschirhart, M., D. Mesch, L. J. Perry, T. K. Miller, and G. Lee. 2001. "Stipended Volunteers: Their Goals, Experiences, Satisfaction, and Likelihood of Future Service." *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 30(3): 422-443.

• 국문 참고자료의 영어 표기

(English translation / romanization of references originally written in Korean)

- Dictionary of Science of Public Administration. [online]. <<http://www.epadic.com/index.php>>.
- Hwang, Sun Young. 2006. "Study on the Determinants of the Satisfaction and the Durability of Volunteers." *Journal of Korean Social Welfare Administration*, 8(1): 99-124.

- Kang, Dae Sun, Ui Sik Bea, and Ki Hyung Ryu. 2004. "A Study on the Relationship between Volunteers' Motive, Task Satisfaction and Retention Will - Functional Perspectives of Motivation." *Korean Journal of Social Welfare*, 62(4): 59-77.
- Kim, Bum Soo and Hyun Woo Shin. 2010. *Community Welfare*. Seoul: Hakjisa.
- Kim, Dea Uk and Seung Jong Lee. 2011. "The Analysis of the Influences on the Satisfaction Volunteers' Participation Behaviors: Members of Gumi-City Saemaul Movement Association." *The Korea Association for Local Government Studies*, 23(1): 173-195.
- Kim, Dong Bae. 2005. *Civil Society and Volunteering*. Seoul: Hakjisa.
- Kim, Hyeon Jin and Dong Su Lee. 2011. "The Effects on the Work Satisfaction and Continuance Will to Participation Motivation of Volunteers in Social Welfare Facilities." *Korean Governance Review*, 18(1): 243-270.
- Kim, In Shik and Dong Geun Oh. 2005. "An Analysis of Activity Factors of the Public Library Volunteers in Daegu Metropolitan City." *Korea Society for Information Management*, 22(2): 187-204.
- Kim, Jung Hyun. 2010. "The Influence Factor Analysis of Determinants of Sustaining Will of Voluntary Service Activities: Especially Focused on Daegu Metropolitan Citizens." *The Korean Journal of Local Government Studie*, 14(3): 117-138.
- Kim, Seong Kyung. 1999. *Status and Development Plan of Women Volunteer*. Seoul: Korean Women's Development Institute.
- Kim, So Young and Ki Young Lee. 2000. "A Study on Housewife's Volunteer Activities Motivation and Satisfaction." *Korean Family Resource Management Association*, 4(2): 91-107.
- Koh, Woon Mee. 2004. "The Analysis of the Influences on the Satisfaction of Volunteers' Participation in Environmental NGO Action." *The Environmental Education*, 17(1): 1-11.
- Lee, Hee Tea. 2011. "Analysis on Effect Factors on Volunteers' Satisfaction in Public Sector." *The Korean Journal of Local Government Studies*, 18(3): 217-243.
- Lee, Kee Jong. 2000. *Structural Equation Model*. Seoul: KyoYookBook.
- Ministry of Culture, Sports & Tourism, The National Library Statistics System. [online]. <<http://www.libsta.go.kr/index.do>>.
- Ministry of Culture, Sports & Tourism. 2009. *Program Development for the Activation of Library Volunteer*. Seoul: Ministry of Culture, Sports & Tourism.
- Nam, Moon Hyun. 2009. *A Study on the Willingness to Participate in Continuous Voluntary Activity for Social Welfare Ministry*. Ph.D. diss. HanYoung Theological University.
- Oh, Se na and Gi Yeong Kim. 2009. "A Study on the Factors on Job Satisfaction of Volunteers

in Public Libraries.” *Korea Society for Information Management Annual Conference*, 16: 215-236.

Park, Kun Shil. 2011. “A Study on Factors Affecting the Degree of Volunteering Satisfaction.” *Korean Association of Regional Studies*, 19(2): 211-235.

Ryu, Gi Hyung. 2009. *Volunteerism*. Seoul: YangSeoWon.

The National Assemble of the Republic of Korea. [online].  
〈<http://likms.assembly.go.kr/law/jsp/law/Main.jsp>〉.