

온라인 자원봉사자의 인구사회학적 및 봉사활동 특성에 관한 연구* : 온라인과 오프라인 자원봉사자의 비교

정진경(광운대), 천 희(광운대)

본 연구의 목적은 온라인 자원봉사의 정의와 주요 특성들을 개념적으로 정리하며, 오프라인 자원봉사자와의 비교를 통해 온라인 자원봉사자의 인구사회학적 및 봉사활동 특성을 실증적으로 발견하는 데 있다. 본 연구에서 온라인 자원봉사는 인터넷을 부분적 혹은 전적으로 기반하여 수행하는 자원봉사활동의 방식으로 정의하였다.

자료의 분석은 2015년도 행정자치부의 온라인 자원봉사 활성화 방안 정책연구에 의해 수집된 3,668명의 자원봉사자 자료를 대상으로 한 2차자료 분석이다. 분석자료 중 온라인 자원봉사자는 15.3%이며, 온라인 자원봉사자의 인구사회학적 특성은 여성과 가정주부 및 60대에 비해 남성과 10대, 종교교 재학생 및 일반사무직에서 온라인 자원봉사에 좀 더 많이 참여할 가능성이 높았고, 대도시 및 중소도시와 농어촌이라는 거주지에 따른 차이는 발견되지 않았다.

문화예술/스포츠/종교 영역에서 온라인 자원봉사자가 오프라인 자원봉사자 보다 더 많이 참여하고 있었고, 가장 많이 수행한 온라인봉사활동 일감은 캠페인 참여 등 일상의 나눔실천과 모금활동 지원이었다. 그리고 온라인 자원봉사자의 평균 봉사활동 시간은 오프라인 봉사자와 차이가 없는 반면, 평균 봉사활동 횟수와 전반적인 봉사활동 만족도에 있어서 온라인 자원봉사자가 오프라인 봉사자에 비해 낮게 나타났다.

분석결과를 바탕으로 인터넷 접근성과 온라인 활동 친화적인 계층을 대상으로 대면봉사보다는 기관의 전문적 수요에 착안한 비교적 적은 횟수와 짧은 시간 동안 참여할 수 있는 프로그램 개발하고, 온라인 상의 온라인 자원봉사자 커뮤니티 구성과 지지 및 유대감 지속을 위한 관리의 필요성을 제안하였다. 나아가 온라인 봉사자와 오프라인 봉사자의 성향매치분석 및 온라인 봉사자의 봉사활동만족에 미치는 영향 등 후속연구들을 제안하였다.

주제어: 온라인 자원봉사, 온라인 자원봉사자, 오프라인 자원봉사자, 마이크로 봉사활동

- * 본 연구는 2017년도 광운대학교 교내학술연구비 지원에 의해 수행되었음.
본 연구는 2015년 행정자치부 “온라인 자원봉사 활성화 및 관리방안 연구”의 일환으로 수집된 온라인 설문조사 데이터를 활용하여 학술논문으로 발전시킨 것임.

1. 서 론

정보가 디지털 형태로 처리되고 저장되며 네트워크를 통해 전달되는 디지털 사회에서 스마트 폰과 인터넷을 통한 시민참여가 급증하며 시민사회의 변화를 가져오고 있다(McCosker 2015, 241). 인터넷 커뮤니티와 다양한 소셜미디어(SNS) 공간을 통한 시민의 참여는 단순한 정보의 공유를 넘어 정치, 경제, 소비자, 환경, 인권, 복지 등 사회 전분야로 확대되고 있으며, 참여의 내용 역시 의견의 표출, 청원, 캠페인, 옹호, 기부 등에 이르기까지 다양하다.

이러한 정보화시대 기술과 미디어의 발달은 시민들의 자원봉사활동 양식과 형태에도 변화를 가져오고 있으며 이와 더불어 새로운 유형의 자원봉사, 즉 '온라인 자원봉사'가 나타나게 되었다. 온라인 자원봉사는 집이나 사무실을 떠나지 않고도 자원봉사자의 시간과 전문성을 비영리조직, 학교, 정부, 그리고 봉사자를 활용하는 다른 비영리 조직들에게 기여(Cravens 2000, 121)하는 것으로서, 인터넷을 활용하여 이루어지는 시민참여의 유형 중 하나이다.

이는 인터넷의 발전에 따라 자연스러운 과정으로 발생했다고 볼 수 있으며, 최근에는 디지털 기술과 디지털 세대의 특성을 빠르게 반영하면서 영국의 do-it¹⁾, 미국의 volunteermatch²⁾, 호주의 Vollie³⁾ 등 온라인 플랫폼 역시 활성화되고 있고, UNV⁴⁾는 이미 온라인을 통한 해외봉사활동을 통해 물리적 경계를 넘는 국제원조의 가능성을 보여주고 있다.

온라인 자원봉사가 비영리조직을 비롯한 조직수준에서 기여하는 효

1) www.do-it.org

2) www.volunteermatch.org

3) www.vollie.com.au

4) www.UNV.org

과성은 직원들이 지니지 않은 전문성을 보충할 수 있고, 글로벌한 다양성 증진과 개방성을 확대할 뿐 아니라, 자원봉사자를 위한 별도의 물리적 공간 마련이 필요하지 않는 등 조직의 자원봉사 관리 비용이 절감된다는 것이다(Wallace 2001; Cravens 2006). 특히 원격으로 활동하는 조직이나 작은 조직 및 신생 조직은 자원봉사자를 온라인으로 더 쉽게 모집하고 참여시킬 수 있게 되고, 지리적 거주 범위를 넘어 해외의 숙련된 전문가들도 온라인으로 참여할 수 있게 됨으로써 자원봉사의 새로운 가능성을 창출한다.

나아가 온라인 자원봉사는 온라인이라는 맥락을 통해 시간과 일정, 거리, 육체적 장애에 관한 제약을 넘어설 수 있게 함으로써 자원봉사자들에게 새로운 기회를 제공한다(Cravens 2006; Moon & Sproull 2008).

그러나 인터넷 보급률과 인터넷 속도 세계 1위, 전자정부 세계 2위, 스마트폰 보급률 87.8%, SNS 이용률 68.2%인(과학기술정보통신부·한국인터넷진흥원 2017) 한국에서 온라인 자원봉사는 막연히 그러한 방향으로 가야할 것으로만 인식된 채 자원봉사 현장에서나 학문적으로나 깊이 있게 탐색되지 못했다.

이러한 이유로는 첫째, 기존의 시간인증 위주의 자원봉사관리 문화가 초래한 마치 관리 불가능한 형태로서의 온라인 자원봉사에 대한 기피 현상이다. 클릭이나 댓글만으로도 봉사시간을 인정해야 하는지, 몇 시간을 인정해야 하는지, 실제 참여한 봉사자인지 여부를 신뢰할 수 있는지 등을 우선적으로 고려하게 되다 보면 온라인 봉사 자체가 관리 불가능한 영역에 있다고 보게 되어 실행을 꺼려하게 되는 문제이다.

둘째, 오프라인 봉사에 비해 기술적 접근이 더욱 요구되기에 온라인 자원봉사에 대한 심리적 및 기술적 접근의 두려움과 추가적인 관리부담의 문제가 있다. 컴퓨터 프로그래밍이나 웹 전문가의 기술이 필요한 영역의 경우 자원봉사관리자는 기술에 대한 장벽과 기술적 문제 해결에 대한 두려움을 가지고 있다. 이미 대면관계를 통해 관리해야 할 현장 봉사

자가 많은데 온라인봉사 프로그램을 개발하고 온라인 봉사자를 관리해야 하는 것은 또 다른 관리의 부담으로 다가오기 때문이다.

셋째, 자원봉사는 현장 기반의 노력(기술, 지식, 일손 도움 등) 제공 활동이라는 활동방식과 봉사의 범주에 대한 제한된 인식에서 비롯되기도 한다. 즉 현장봉사와 온라인의 결합, 봉사와 기부 또는 캠페인 및 자원봉사활동 수행을 위한 모금 등 다양한 형태의 시민참여가 온라인 봉사를 통해 융합될 수 있다는 데에 대한 인식까지 아직 확장되지 못하고 있다는 것이다. 나아가 온라인봉사가 현장봉사를 대체하게 되는 것은 아닌지에 대한 우려까지 공존하고 있다.

이러한 온라인 자원봉사를 둘러싼 프로그램적, 관리적, 인식적 문제로부터 온라인봉사의 개념과 범주가 무엇인가에 대한 개념정의가 우선적으로 선행되어야 할 필요성을 발견한다.

한편, 온라인 자원봉사 활성화는 향후 5년간의 자원봉사진흥 제3차 국가기본계획(2018-2022) 과제 중 하나로 포함되었다(행정자치부·관계부처 합동 2018). 온라인 자원봉사는 인터넷 포털기업, 비영리조직의 플랫폼, 다양한 시민들의 다양한 목적을 위한 자발적 온라인봉사 등 여러 주체들에 의해 시행될 수 있다. 자원봉사센터와 자원봉사 활동처의 입장에서는 온라인 자원봉사 프로그램을 개발하고 관리하는 역할이 중요하며 이는 어떠한 내용으로 누구를 참여 대상으로 하여 얼마의 기간 동안 실시할 것인가의 문제에서 출발하게 된다. 결국 온라인 자원봉사에 참여하는 봉사자의 인구사회학적 특성 및 그들의 봉사활동 참여 형태에 대한 지식과 기본정보가 있어야 하는 것이다. 그러나 온라인 자원봉사자의 특성에 대해 체계적이며 대표적인 조사연구나 학술연구가 그리 활발하지는 않다.

본 연구는 현대 디지털 사회의 급진전에 따른 정보인프라의 발전과 온라인 매체의 활성화, 주요 선진국을 중심으로 한 온라인 자원봉사 플랫폼의 발

전과 온라인 자원봉사가 갖는 조직적 및 자원봉사자 측면에서의 이점에도 불구하고 한국 사회에서 온라인 자원봉사 프로그램의 활성화가 지체되고 있는 현상과 이러한 이유가 온라인 자원봉사의 개념 인식 및 온라인 자원봉사자의 특성과 관리에 대한 이해의 부족에서 기인한 것이라는 연구의 필요성에서 출발한다. 이에 본 연구는 온라인 자원봉사의 정의와 다양한 기준에 근거한 온라인 자원봉사의 유형 및 온라인 자원봉사의 장·단점 등 그 특성에 대한 개념적 이해를 정리하며 온라인 자원봉사자의 인구학적 및 봉사활동 특성을 실증적으로 밝혀냄으로써 온라인 자원봉사 프로그램이 다양한 자원봉사 참여 방식의 하나로 활용될 수 있기 위한 실천적 방안을 제안하고자 한다.

2. 이론적 배경

1) 온라인 자원봉사의 개념

자원봉사(Volunteering)를 수식함에 있어 온라인(Online), 가상의(Virtual/Cyber), 인터넷 기반의(Internet-mediated), 네트워크(Net)라는 용어가 주로 사용되며 이들은 모두 컴퓨터와 네트워크, 인터넷과 관련된 용어들이어서 온라인 자원봉사를 지칭하고 있다(Peña-López 2007; Cravens 2014).

온라인 자원봉사활동을 지칭하는 위와 같은 다양한 용어들을 아우르기 위해서 EU는 ‘인터넷 기반 자원봉사(Internet-mediated Volunteering)’라는 개념을 사용하고 있다. 이 정의는 “비정부조직(NGO), 자선조직, 학교, 지역사회 조직 등에 도움을 제공하는 무급노동으로서, 컴퓨터나 모바일 기기 등의 온라인 시스템을 통해 자원봉사자들을 모집하고, 활동 정보에 접근할 수 있으며, 실제 활동하는 것을 말한다.” 그러한 온라인 시스템은 이메일 활용처럼 간단한 방법일 수도 있고, 비밀보장이 되는 온라인 멘토링 플랫폼처럼 복잡한 것까지도 포함한다(Cravens 2014).

학술 문헌에서는 ‘Virtual Volunteering/ Online Volunteering’(네트워크상의 자원봉사/온라인 자원봉사)라는 용어가 보다 일반적으로 사용되고 있다. 온라인 자원봉사의 정의에 대해서는 대표적인 활동가이자 학자인 Cravens의 정의가 통용되고 있는데, 그는 온라인 자원봉사의 개념을 접근함에 있어 장소적 개념, 활동의 수단적 개념, 활동의 목적에 대해 다루고 있다.

첫째, 장소적 개념으로서, 활동처에 직접 가지 않고 자신의 집이나 직장, 현재 있는 곳에서 활동할 수 있다는 점, 둘째, 수단적 개념으로서, 컴퓨터와 모바일 기기 등 인터넷을 전적으로 혹은 부분적으로 활용한다는 점, 셋째, 활동의 목적으로서, 자원봉사자의 시간과 전문성을 클라이언트, 학교, 정부나 비영리조직들을 위해 제공하고 기여한다는 점을 공통적으로 들고 있다(Cravens 2000; Cravens 2006).

아울러 온라인 자원봉사는 자원봉사의 한 방식이므로, 자원봉사의 정의 역시 포함하게 된다. UN을 비롯한 세계 주요국의 공식기구를 통해 발표되는 자원봉사의 개념정의 역시 다양하지만, 대체로 무보수성, 자발성(혹은 비강제성), 공익성으로 표현될 수 있는 공통적 요소를 보이고 있다. 이에 더하여 비영리조직을 통해 수행되는 활동으로서의 공식성(미국, 캐나다, 호주, 벨기에, ILO)이 본격적으로 기술되고 있다(정진경 2012)

이에 종합하자면, 본 연구에서는 온라인 자원봉사활동을 “집이나 직장 등 현재 자신이 위치한 곳을 떠나지 않고도 인터넷을 부분적이나 전적으로 활용하여 수행하는 활동으로서, 자발적으로 자신의 시간과 노력 및 전문성을 제공하되 댓가를 바라지 않고 공익을 위해 기여하는 것이며, 비영리조직 등을 통해 이루어 지는 활동”이라고 정의내리고자 한다.

2) 온라인 자원봉사의 특성과 장단점

온라인 자원봉사는 자원봉사활동을 수행하는 여러 방식 중 하나이

기에 무보수성, 공익성, 자발성을 비롯한 자원봉사 고유의 속성을 가지되 인터넷을 매개로 하기 때문에 활동 장소와 시간에 있어서 큰 제약을 받지 않는다는 특징이 있다.

또한 시민의 자원봉사 참여를 위한 수단이자 경로로써 온라인 자원봉사는 친사회적 행동(pro-social behavior)이자, 사회 변화를 위한 행동(social-change projects)이라는 속성을 지닌다(Amichai-Hamburger 2008, 547). 즉, ‘개인과 집단에 도움이 되거나 이익이 될 수 있도록 의도된 자발적인 행동’(Eisenberg & Mussen 1989, 3)이자, 사회문제 해결과 욕구충족에 부응하는 행동이라는 자원봉사의 일반적 속성을 지닌다. 이와 동시에 온라인 자원봉사는 온라인이라는 공간이 지닌 정보 매개 전달의 기능과 의사소통 상호 작용이라는 기능을 중요한 기반으로 하고 있다(Amichai-Hamburger 2008, 547).

온라인 자원봉사가 갖는 장점은 첫째, 정보의 접근과 교환이 쉽고 빠른 속도로 정보와 메시지 전송이 가능하기에 비영리조직은 더 많은 잠재적 자원봉사자들의 지지를 신속히 얻을 수 있다. 자원봉사자의 입장에서도 장소나 시간, 신체적 장애에 얽매이지 않는 다양한 자원봉사 활동 기회를 선택할 수 있게 됨으로써 자원봉사자 집단의 다양성이 커진다(Cravens and Ellis 2013). 둘째, 온라인 공간에서 의사소통이 원활히 촉진됨으로 인해 자원봉사자와 비영리 조직이 자기 정체성 및 집단 정체성에 대한 노출을 높이고 발전될 수 있다. 신속하게 의사결정하도록 돕고, 수퍼비전이 용이하도록 함으로써 집단 응집성을 높일 수 있다 (Amichai-Hamburger 2008, 547). 셋째, 비영리조직의 자원 이용 효율성과 효과성을 증진시킨다. 온라인 자원봉사에는 기존 자원봉사 관리에 필요했던 공간, 시설 등 자원봉사자를 위한 별도의 물리적 장비가 불필요하고, 프로그램에 따라서는 자동 기록 및 데이터 추적, 온라인을 통한 멘토링 등의 방법을 통해 면대면 봉사보다 더 효과적인 성과를 가져오기도 한다(Cravens & Ellis 2013). 그리하

여 비영리조직이 투입비용을 절감하고 새로운 영역으로 활동을 확장하도록 도우면서 잠재력을 높여 줄 수 있다(Moon & Sproull, 2008).

하지만, 온라인 자원봉사의 장점에도 불구하고 다음의 단점은 간과할 수가 없다. 첫째, 봉사자의 입장에서 온라인 자원봉사활동은 모두에게 열려있는 것은 아니다. 온라인 접속이 불가능하거나, 기술적인 한계가 있거나, 소셜미디어나 인터넷에 대한 이해가 부족한 사람들은 봉사활동을 제공하거나 받는 것에서 배제된다(Browne, Jochum, Playlor 2013, 36). 둘째, 비영리조직 입장에서도 온라인 자원봉사관리에 대한 기술적 부담이 있다. 인터넷은 온라인 자원봉사자라는 새로운 인적자원과 기회를 주기도 하지만, 기술적으로 상당한 도전적 과제를 주기에 기존의 봉사활동 관리와 다른 차원의 기술을 필요로 한다. 셋째, 비영리조직과 온라인 자원봉사자들 간의 심리적 연결, 즉 정체성 공유가 어렵다. 온라인 활동은 조직의 다른 활동들과 공유정도가 낮아지기 때문에 봉사자들이 조직 안에서의 정체성을 발전시키기에 다소간 어려움을 경험한다고 보았다. 이에 따라 전통적인 자원봉사 관리기술들도 온라인에서는 덜 실용적이고 덜 효과적이 된다. 이는 비영리조직과 온라인 자원봉사자들 간의 유대를 약화시키기도 한다(Huang 2013, 10).

3) 온라인 자원봉사의 유형과 활동내용

온라인 자원봉사활동은 가상성의 수준(virtuality)에 따라 100% 온라인 상으로 수행되기도 하며, 일정 정도 온라인과 오프라인 활동이 결합되기도 한다. 또한 단순한 조사참여나 정보제공에서부터 웹개발이나 전문 컨설팅에 이르기까지 오프라인 봉사와 마찬가지로 전문적 관여의 수준 역시 다양하다. Cravens & Ellis(2000)은 이를 다음과 같은 5단계의 가상성 수준에 따른 온라인 봉사활동의 예를 제시하고 있다.

첫째, Level 1은 인터넷상에서 자료를 찾는 정도로서, 온라인상의 정보 수집, 조사 등을 포함한다. 재정지원에 관한 정보, 클라이언트에 영향을 미치는 제도, 기사 스크랩 등의 일감을 포함한다. 둘째, Level 2는 온라인을 활용한 개개인들간의 상호작용으로서, 멀리 떨어진 사람들과 인터뷰, 안부 확인, 멘토링이나 상담, 의견과 자문 제공, 토론 등의 활동이 포함된다. 셋째, Level 3은 온라인을 통해 대중을 상대로 소통하고 알리는 작업으로서 SNS나 이메일, 대화방을 통해 이슈 캠페인, 입법 촉진, 대변 및 옹호활동을 하는 것이다. 넷째, Level 4는 전문기술을 제공하는 활동에 온라인을 결합시키는 작업으로서, 인적자원관리, 회계 및 경영자문, 전략개발, 영상 및 출판물 편집과 디자인 기술 제공, 번역 등을 예로 들 수 있다. 마지막으로 Level 5는 온라인 상에서 모든 활동 과정이 이루어 지는 일감을 일컫는 것으로서, 예를 들어 비영리단체를 위한 웹개발, 사업 자문, 온라인 맵핑 등이 해당된다고 할 수 있다(Cravens & Ellis 2013).

또 다른 온라인 자원봉사활동 방식의 유형화는 활동 장소와 시간에 따라서도 가능하다. 첫째, 활동이 이루어지는 장소를 기준으로 볼 때, 전적으로 온라인상에서 이루어지는 것부터 오프라인과 결합하여 이루어지는 정도를 유형화하는 것이다. 영국의 온라인 플랫폼인 help from home은 온라인 자원봉사활동 유형을 자원봉사 활동장소에 따라 온라인과 오프라인 비율로 구분하여 제시하고 있다. 이를 잠옷 비율(Pajamas Rating)로 표기하고 100% 온라인 자원봉사는 100% Pajama Zone으로 표기하며, 오프라인 봉사를 포함하는 경우는 day clothes라고 표기하고 있다(Clara 2016). 둘째, 시간 투입의 기준으로 볼 때, 미시적 봉사활동(micro volunteering)부터 장기간 지속적인 노력을 요하는 활동에 이르기까지 유형화할 수 있다. 온라인 자원봉사 활동의 특성을 가장 잘 반영하는 유형은 마이크로(micro) 자원봉사활동이다. 이는 짧은 시간 동안 이루어 지는 활동으로서 어렵지 않고 주로 온라인을 통해

신청하거나 수행되는 활동이 대부분이다(Browne et al. 2013, 15-17). 마이크로 자원봉사활동이 짧은 시간 동안 이루어 진다면, 장기간 지속적인 노력을 요구하는 온라인 자원봉사 유형도 있다. 이는 개발도상국의 지역문제 해결을 위한 컨설팅, 법제도 개선을 위한 옹호활동, 온라인을 통한 자살 예방상담, 학습증진을 위한 멘토링 활동, 웹사이트 개발 등의 형태로 이루어지고 있다(www.UNV.org).

이와 같이 온라인 자원봉사활동의 유형과 일감이 다양화되고 있음에도 불구하고, 조직에서 온라인으로 활동하고 있는 자원봉사자들을 만나기는 쉽지 않은 것처럼 보인다. 하지만 실제로 들여다 보면, 대다수의 온라인 자원봉사자들은 이미 지역에서, 현장에서, 그 조직을 돕고 있는 봉사자들이며 그들의 원래 활동에서 부가적으로 온라인 활동을 하는 경우가 많다고 한다(Cravens 2014).

2. 선행연구 고찰

본 연구는 어떠한 인구계층이 온라인 자원봉사에 참여하며 그들의 봉사활동은 어떠한 특성을 보여주는지를 오프라인 봉사자와의 비교를 통해 밝히는 것이다. 아직까지 국내외 연구에서 누가, 왜, 어떻게, 온라인 자원봉사활동을 하는가에 대한 정보가 전반적으로 파악되지 않고 있다. 다만 스마트 폰 앱(App)을 통해 “Do Some Good”에 참여한 3,598명의 영국인 중 56%가 여성이었고, 78%가 16세에서 34세 사이였다고 알려지고 있다(Paylor 2012).

또 다른 조사에서는 인터넷 기반 온라인 자원봉사의 대표적인 동기로 편리함, 재미, 지리적으로 먼 단체들과 연계 가능, 더 쉬운 해외자원봉사, 재미, 직업탐색, 기술개발 등으로 나타난 바 있다(Cravens and Ellis 2013). 그리고 온라인 자원봉사자들은 대체로 일주일 이내의 짧은 기간과 1~5시간 미

만 짧은 시간의 온라인 활동을 선택한다고 한다(Dhebar and Stokes 2008).

우리나라의 경우에도 온라인 자원봉사자에 초점을 둔 세세한 정보는 부재한 상황이며 이에 본 연구에서는 우리나라의 인터넷 이용자와 자원봉사자의 인구사회학적 특성을 전반적으로 살펴보고 이를 교차해 봄으로써 누가 온라인을 통해 자원봉사를 할 가능성이 높은지를 가정해 보고자 한다.

먼저 우리나라 인터넷 이용⁵⁾ 인구 계층의 특성을 살펴보면, 성별로는 남성이 92.7%, 여성이 87.7%로 남성이 약간 더 높게 나타나고 있고, 연령대로는 10대 이하 83.9%와 60대 이상 82.5%, 70세 이상 31.8%를 제외하고는 10대에서 50대까지 모두 98% 이상의 이용률을 보이고 있다. 직업으로는 전문관리직과 사무직, 학생은 99% 이상의 이용률을 보였으며 무직과 농림어업직이 63.6%와 71.3%로 상대적으로 낮았다. 거주지별로 인터넷 이용률은 도시와 농촌 간 비교 통계는 없었고 광역자치단체별 비교결과 가장 높은 지역은 울산(97.0%), 가장 낮은 지역은 강원(83.1%)이었다(과학기술정보통신부·한국인터넷진흥원 2017).

〈표 1〉 한국인의 인터넷 이용률

성별	남성		여성						
인터넷 이용률(%)	92.7		87.7						
연령	3-9세	10대	20대	30대	40대	50대	60대	70세 이상	
인터넷 이용률(%)	83.9	99.9	99.9	99.9	99.7	98.7	82.5	31.8	
직업	전문관리직	사무직	서비스 판매직	생산 관련직	농림어업직	학생	주부	무직 기타	
인터넷 이용률(%)	99.9	99.9	97.8	94.7	71.3	99.4	78.2	63.6	

출처 : 과학기술정보통신부·한국인터넷진흥원. 2017. 『인터넷이용실태조사보고서』

⁵⁾ 2017년 7월 기준 만3세 이상 인구(50,173천명) 중 인터넷이용자(최근 1개월 내 인터넷을 이용한 사람)

그러나 이러한 인구학적 특성과 SNS이용 특성대로 온라인 자원봉사활동에 참여할 것이라는 예측은 어렵다. 실제로 SNS 활용목적은 친구(76.5%)가 가장 높았으며, 타인이 게시한 콘텐츠를 살펴보거나, 개인적 관심사 공유, 정보나 소식 공유와 같은 소통의 목적도 있는가 하면, 단순히 일상생활 기록이나 여가 시간을 보내고 스트레스 해소나 광고 등을 위해 활용하기도 하였다(한국인터넷진흥원 2017).

인터넷 활용에 관한 일반 이용자 조사 외에 기존의 학술연구에서는 다양한 형태의 인터넷 활동이 디지털 시민성, 곧 민주주의의 기초가 되는 여러 규범과 태도를 익히는 데 도움을 준다고 밝히고 있다. 인터넷 공간에서의 정보와 상호작용의 증대는 신뢰나 협동 등과 같은 시민의 태도 뿐만 아니라, 참여의 비용을 감소시켜 시민 참여를 보다 쉽게 한다는 것이다. 그러나 온라인상의 사회참여가 온라인 자원봉사는 행위로 나타나고 있는지에 대해서는 국내에서 거의 연구된 바가 없다.

우리나라 자원봉사자의 일반적 인구학적 특성에 대한 최근 조사결과를 보면, 지난 1년간 자원봉사에 참여한 비율이 만20세 이상 인구에서는 여성, 40대의 참여가 가장 높았으며, 만 13세 인구를 대상으로 한 조사에서는 여성, 13-19세의 참여율이 가장 높았다. 직업으로는 전문/자유직과 관리직의 비율이 높았고 거주지에 따라서는 도시와 농촌 간 비교에서 일관되게 높게 나온 곳이 없었다(한국자원봉사문화 2017; 통계청 2017).

본 연구의 대상과 관련 있는 조사결과를 바탕으로 종합하자면, 여성, 10대, 전문자유직과 관리직의 자원봉사 참여율이 높고 거주지별 특성은 큰 차이가 없다고 할 수 있다. 한편, 인터넷 사용자의 인구학적 특성을 종합해 보면 성별에서는 남성, 연령으로는 60세 이상을 제외하고는 큰 차이가 없었으며, 직업은 전문관리직과 사무직, 학생의 인터넷 이용률이 높았다. 이를 교차해 보면, 누가 주로 온라인 자원봉사에 참여할 것인지를 추론할 수가 있다.

본 연구의 대상에 근거하여 온라인 자원봉사에 참여할 가능성이 높은

인구학적 특성을 종합해 보면, 자원봉사와 인터넷 이용의 참여율 차이가 서로 달라 성별로는 추정하기 어렵고, 연령으로는 10대, 직업은 조사마다 분류나 명칭이 조금씩 다르긴 하지만 대체로 전문/자유직, 사무/관리직의 자원봉사 참여율과 인터넷 이용율이 높았던 것으로 미루어 이들이 온라인 자원봉사에 보다 많이 참여할 가능성이 있으며, 거주지별로는 큰 차이가 없을 것으로 예상된다.

전 인구계층에 있어서 인터넷 사용률이 높은 편이지만, 그럼에도 불구하고 자원봉사활동에서 기술적 접근성 및 온라인 자원봉사자들 간의 심리적 연결, 즉 정체성 공유가 어렵다는 단점으로 중고령 연령층의 경우가 상공간 보다는 대면적이며 심리적 연계와 지지가 가능한 오프라인 봉사에 참여할 가능성이 더 클 것이다. 현 세대를 디지털 세대로 일컫는 경향에 비추어 10대를 비롯한 젊은층이 다른 연령층에 비해 온라인 자원봉사에 더 많이 참여할 것으로 예상된다.

한편, 자원봉사자의 봉사활동 특성에 대한 한국자원봉사문화(2017)의 조사에 의하면, 가장 많은 활동이 이루어진 기관은 종교단체(29.8%)와 사회복지기관(29.6%)로 높은 비중을 차지한다. 활동 분야로는 일손돕기(55%)가 가장 높고 다음이 대인서비스(8%)였다. 지난 1년간 봉사활동 시간은 1회당 평균 3.4시간이며 1인당 연 평균 35.2시간 활동하였으며 활동 횟수는 연평균 10.5회였다. 그리고 활동 만족도는 5점 척도 환산시 4.2점 이었다. 통계청(2017) 조사에 의하면 활동분야로는 사회복지영역에 속하는 아동, 청소년, 노인, 장애인 분야에의 참여가 54.5%로 나타나 가장 높았다. 연간 자원봉사 참여 평균 시간은 25.6시간, 참여 회수는 평균 8.3회였다.

오프라인 자원봉사에 비해 온라인 봉사는 접근성이 높고 소통과 자원 이용이 용이하다는 점에서 온라인 자원봉사자들의 활동 특성은 활동분야가 더 폭넓고, 봉사시간은 더 짧으며 횟수는 더 높을 가능성이 있다. 활동만족도는 앞서 언급하였듯이, 비영리조직과 온라인 자원봉

사자들 간의 심리적 연결, 즉 정체성 공유가 어렵다. 온라인 활동은 조직의 다른 활동들과 공유정도가 낮아지기 때문에 봉사자들이 조직 안에서의 정체성을 발전시키기에 다소간 어려움을 경험하기에 활동 만족도는 온라인 봉사자가 더 낮을 가능성이 있다.

〈표 2〉 지난 1년간 인구·사회적 특성에 따른 자원봉사 참여율 (%)

변수	구분	통계청(2017)	한국자원봉사문화(2017)	1365포털등록현황(2016) ⁶⁾
성별	남 자	16.8	18.1	43.0
	여 자	18.8	24.6	57.0
연령	13~19세	78.4	-	4.9
	20~29세	11.5	21.9	25.1
	30~39세	10.7	16.2	25.9
	40~49세	17.0	24.8	8.3
	50~59세	14.2	22.4	14.7
	60세 이상	7.8	21.2	11.4
	65세 이상	6.3	-	9.7
직업	전문관리 18.7	전문/자유/관리 57.0	2.0	
	사무 15.7	사무 22.0	0.8	
	서비스판매 12.0	서비스 18.3/ 판매 4.9	0.4	
	농어업 13.1	농어민 43.3	0.1	
	기능노무 7.9	생산직 13.5	기타 76.2	
	-	반전문기술직 27.2	-	
	-	전업주부 25.2	2.4	
	-	학생 30.0	17.8	
	-	미취업 12.3	0.2	
거주지	도시 17.9	대도시 21.6	-	
	농어촌 17.6	중소도시 20.6	-	
	-	읍/면 25.0	-	

⁶⁾ 한편, 본 연구의 분석자료가 1365포털에 접속한 이용자를 대상으로 조사된 자료라는 점을 감안하여 1365 포털 상에 등록된 자원봉사자의 인구학적 분포도 함께 살펴보았다(행정자치부 한국중앙자원봉사센터 2017). 그 결과 1365 포털상에 등록된 자원봉사자의 성별에서는 여성봉사자가 남성봉사자 비율이 높으며, 연령별 구성 비율에 있어서는 20대와 30대의 봉사자가 가장 많고 40대, 50대에 이어 10대 봉사자의 비율이 가장 낮았다. 이는 통계청과 한국자원봉사문화의 전국조사 통계는 '자원봉사 참여율'로 성별 및 각 연령별 인구층 대비 참여율인 반면, 1365 포털의 통계는 등록된 자원봉사자들의 성별, 연령별 구성 비율이기 때문에 참여율과 동일한 차원에서 비교하기는 어려우며 참고자료로만 활용하였다.

3. 연구방법

1) 분석자료 및 분석방법

본 연구에서 사용한 분석 자료는 2015년 행정자치부 정책과제인 ‘온라인 자원봉사 활성화 및 관리방안 연구’의 일환으로 수집된 조사 데이터이다. 자료수집방법은 1365자원봉사포털 홈페이지(www.1365.go.kr)상에서 온라인 설문조사(survey monkey)를 통해 수집된 것이며, 자료의 수집기간은 2015. 10.30. ~ 11.3. (5일간)이었다. 응답자는 총 3,953명으로 이 중, 지난 1년간 자원봉사경험이 없었던 284명을 제외하고 자원봉사활동 경험이 있는 3,668명을 본 연구의 분석자료로 활용하였다.

온라인 자원봉사 참여 경험을 측정하는 변수는 지난 1년간 자원봉사 활동을 수행한 영역에서 주로 어떠한 방식으로 도움을 제공하였는지에 대해 ① 온라인봉사만 참여, ②온라인과 오프라인 봉사 둘 다 참여, ③오프라인 현장에서만 봉사참여로 측정되었다. 이 중 본 연구에서 온라인 자원봉사의 개념정의와 Ellis & Cravens(2000) 및 Clara(2016)의 온라인 자원봉사활동 유형 분류를 근거로 하여 온라인봉사만 참여하였다는 응답과 온라인 및 오프라인 봉사 모두 참여했다고 응답한 자원봉사자를 ‘온라인 자원봉사자’로 분류하였다.

인구·사회적 특성 변수로는 성별(남성과 여성)과 연령(10대, 20대, 30대, 40대, 50대, 60대 이상) 및 업(중·고생, 대학·대학원생, 가정주부, 일반사무직, 전문직, 자영업 및 기타)과 거주지(대도시, 중소도시, 농어촌)로 측정된 변수이다.

봉사활동 특성 변수는 지난 1년간 가장 많이 활동한 봉사영역과 봉사활동 시간 및 횟수, 그리고 봉사활동에 대한 전반적인 만족도(5점 척도)로 측정된 변수를 포함하였다.

〈표 3〉 변수의 구성과 측정

범주	변수	측 정
집단 변수	온라인 자원봉사참여 유무	온라인 자원봉사자(온라인을 활용하여 자원봉사에 참여한 경험이 있는 집단, 즉 온라인봉사만 참여하였거나 온라인과 오프라인봉사 둘 다 참여)= 1 오프라인 자원봉사자(온라인을 활용하지 않고 현장에서 오프라인으로만 자원봉사에 참여한 경험이 있는 집단)=2
인구사 회학적 특성 변수	성별	남성=1, 여성=2
	연령	10대=1, 20대=2, 30대=3, 40대=4, 50대=5, 60대 이상=6
	직업	중·고교 재학=1, 대학·대학원생=2, 가정주부=3, 일반사무직=4, 전문직=5, 자영업·기타=6
	거주지	대도시=1, 중소도시=2, 농어촌=3
봉사활 동특성 변수	봉사활동영역	지난 1년간 가장 많이 활동한 곳(사회복지/보건의료기관=1, 교육기관/관공서=2, 문화예술/스포츠/종교단체=3, 공익시민단체/국제기구=4, 노인·장애인 등 봉사대상자 개인=5, 지역사회 및 기타=6)
	온라인 자원봉사활동 내용	지난 1년간 경험한 온라인 자원봉사활동 일감에 대해 Cravens(2014)에 근거하여 17개 문항 제시. 각 일감별로 경험=1, 비경험=2. 해당되는 전체 문항 복수 응답 ※온라인 자원봉사자만 해당
	온라인 자원봉사의 장단점에 대한 인식	온라인 자원봉사활동의 장단점에 대한 인식을 Amichai-Hamburger (2008), Cravens & Ellis(2013), Moon & Sproull(2008), Browne, J. et al.(2013), Huang(2013)에 근거하여 장점 8개 문항, 단점 9개 문항 제시하여 2개 선택 복수 응답 ※온라인 자원봉사자만 해당
	봉사시간	지난 1년간 활동한 봉사시간
	봉사횟수	지난 1년간 봉사활동 횟수
	봉사활동 만족도	지난 1년간 봉사활동에 대한 만족도 5점 척도 (매우 만족=5, 만족=4, 보통=3, 불만족=2, 매우 불만족=1)

자료의 분석은 SPSS 18.0을 활용하여 첫째, 본 자료에 나타난 인구학적 및 봉사활동 특성을 이해하기 위한 기술분석과 둘째, 온라인 자원봉사자와 오프라인 자원봉사자 간의 비교를 통해 온라인 자원봉사자의 인구사회학적 특성 및 봉사활동의 특성을 실증하기 위해 변수의 측정 수준에 따라 교차분석(χ^2 검증) 및 독립표본 t검증을 실시하였다.

2) 분석자료의 인구사회학적 및 봉사활동 특성

본 분석 자료에 포함된 3,668명의 인구사회학적 및 봉사활동의 전반적 특성은 다음과 같다. 첫째, 성별 구성은 남성 28.0%, 여성 72.0%로 여성이 많이 포함되어 있으며, 연령대 구성은 10대가 52.0%, 20대(21.0%), 30대(5.7%), 40대(14.8%), 50대 이상이 6.5% 이다. 직업 역시 중고등학생(50.7%)과 대학·대학원생(20.1%)이 많았고, 가정주부 8.8%, 일반사무직 7.4% 등으로 구성되었다. 거주지 특성은 대도시가 58.2%, 중소도시 35.7%, 농어촌 6.1% 순이었다.

〈표 4〉 분석 자료의 인구사회학적 특성 (N=3,668명)

구 분	변 수	응답자수(명)	비율(%)	
성별	남	1,026	28.0	
	녀	2,642	72.0	
	연령대	10대	1,906	52.0
		20대	771	21.0
		30대	208	5.7
		40대	543	14.8
		50대	184	5.0
60대 이상	56	1.5		
직업	중고교 재학	1861	50.7	
	대학·대학원생	736	20.1	
	가정주부	321	8.8	
	일반사무직	273	7.4	
	자영업	79	2.2	
	교육, 연구, 공무원	148	4.0	
	보건의료직	30	0.8	
	이공과학기술직	37	1.0	
	문화예술직	22	0.6	
	기타	161	4.4	
거주지	대도시	2135	58.2	
	중소도시	1309	35.7	
	농어촌	224	6.1	

둘째, 분석 자료의 전반적 봉사활동 특성을 살펴보면, 응답자들이 지난 1년간 자원봉사활동을 가장 많이 한 봉사활동 영역은 사회복지

기관(24.6%)이었으며, 교육기관 및 관공서 21.3%, 문화예술·스포츠·종교단체가 14.9%, 지역사회 및 기타 영역이 20.4% 등이었다.

본 연구에서 가장 중요한 봉사활동 방식으로써 온라인 자원봉사 참여 비율은 3,668명 중 563명인 15.3%였다. 이는 지난 1년간 자원봉사활동을 가장 많이 한 봉사활동영역에 대해 주로 어떠한 방식으로 도움을 제공하였는지, 그 유형을 온라인과 오프라인, 온오프라인 병행으로 응답하게 한 결과이다. 보다 세부적으로 100% 온라인으로만 활동한 응답자는 전체의 8.3%였으며 온라인과 오프라인 봉사를 병행한 응답자는 7.0%, 나머지 84.7%인 대부분의 봉사자는 오프라인, 즉 현장봉사활동으로 참여한 것이다.

〈표 5〉 분석 자료의 봉사활동 영역 및 활동방식

구 분		응답자수(명)	비율(%)
봉사활동영역 (N=3,668)	사회복지/보건의료기관	1,023	27.9
	교육기관/관공서	781	21.3
	문화예술/스포츠/종교단체	547	14.9
	공익시민단체/국제기구	208	5.7
	노인·장애인 등 개인봉사대상자	359	9.8
	지역사회 및 기타	750	20.4
봉사활동 방식 (N=3,668)	온라인으로만 봉사	304	8.3
	온라인·오프라인 봉사 병행	259	7.0
	봉사활동처 직접 방문하여 활동	3,105	84.7

4. 분석 결과

1) 온라인 자원봉사자의 인구사회학적 특성

자원봉사자의 인구사회학적 특성과 온라인 봉사 및 오프라인 봉사 참여 간에 관련성이 있는지를 교차분석을 통해 검증함으로써 온라인 자원봉사자의 특성을 실증하고자 하였다. 분석 결과, 성별과 온-오프라인 자원봉사 참여의 관련성에 있어서는 각각 남성이 온라인 자원봉사에 여성이 오프라인 봉사에 참여하는 경향이 더 많은 것으로 나타났다. 연령과 온-오프라인 자원봉사 참여와의 관련성에서는 10대에서의 온라인 자원봉사 참여가 높은 반면, 50대와 60대에서는 오프라인 자원봉사 참여가 절대적으로 높았다. 직업과 온-오프라인 자원봉사 참여 간에도 유의미한 관련성이 있는 것으로 나타났는데, 즉 중고생과 일반사무직에서의 온라인 자원봉사 참여가 높은 반면, 가정주부는 오프라인 봉사에 보다 많이 참여할 가능성이 많다는 것이다. 거주지와 온라인 및 오프라인 봉사참여 관련성은 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다.

이러한 분석결과는 오프라인 자원봉사자가 여성, 가정주부, 50대 이상의 특성이 강한 반면, 온라인 자원봉사자는 남성과 10대 중고생 및 일반사무직이 많다는 특성을 보여준다. 이는 직업이나 연령에 따른 인터넷 접근성의 차이에 따라 온라인 자원봉사 참여 정도는 차이가 있을 수 있다는 온라인 자원봉사의 약점을 제시하는 것이라 할 수 있다. 한편, 대도시, 중소도시, 농어촌 등 거주지와 온라인 및 오프라인 자원봉사 참여와는 관련성이 없다는 것은 온라인 자원봉사가 갖는 지리적 제약으로부터의 자유로운 특성을 그대로 실증하고 있음을 보여주고 있다.

〈표 6〉 온라인 자원봉사자 여부 * 인구사회학적 특성 교차분석 결과

		온라인 봉사자 (N/%)	오프라인 봉사자 (N/%)	전체 (N/%)	χ^2
성별	남성	184(17.9%)	842(82.1%)	1,026(100.0%)	7.324** (df=1)
	여성	379(14.3%)	2,263(85.7%)	2,642(100.0%)	
	합계(N=3,668)	563(15.3%)	3,105(84.7%)	3,668(100.0%)	
연령	10대	357(18.7%)	1,549(81.3%)	1,906(100.0%)	43.763*** (df=5)
	20대	105(13.6%)	666(86.4%)	771(100.0%)	
	30대	23(11.1%)	185(88.9%)	208(100.0%)	
	40대	60(11.0%)	483(89.0%)	543(100.0%)	
	50대	18(9.8%)	166(90.2%)	184(100.0%)	
	60대 이상	0(0.0%)	56(100.0%)	56(100.0%)	
	합계(N=3,668)	563(15.3%)	3,105(84.7%)	3,668(100.0%)	
직업	중고교 재학	353(19.0%)	1,508(81.0%)	1,861(100.0%)	42.520*** (df=5)
	대학/대학원생	88(12.0%)	648(88.0%)	736(100.0%)	
	가정주부	26(8.1%)	295(91.9%)	321(100.0%)	
	일반사무직	38(13.9%)	235(86.1%)	273(100.0%)	
	자영업/기타	28(11.7%)	212(88.3%)	240(100.0%)	
	전문직	30(12.7%)	207(87.3%)	237(100.0%)	
	합계(N=3,668)	563(15.3%)	3,105(84.7%)	3,668(100.0%)	
거주지	대도시	337(15.8%)	1,798(84.2%)	2135(100.0%)	4.022 (df=2)
	중소도시	202(15.4%)	1,107(84.6%)	1309(100.0%)	
	농어촌	24(10.7%)	200(89.3%)	224(100.0%)	
	합계(N=3,668)	563(15.3%)	3,105(84.7%)	3,668(100.0%)	

p <.01, *p<.001

2) 온라인 자원봉사자의 봉사활동 특성

온라인 봉사자와 오프라인 봉사자 간에 봉사활동 영역이나 활동의 빈도 및 봉사활동 만족도에 어떠한 차이가 있는지 집단 간 차이 분석을 통해 온라인 자원봉사자의 봉사활동 특성을 실증하고자 하였다.

먼저, 온라인 및 오프라인 자원봉사자와 봉사활동 영역 간 관련성이

있는지를 알아보려고 교차분석을 실시하였으며, 통계적으로 유의미한 차이가 있었다. 온라인 및 오프라인 봉사자 모두 사회복지/보건의료 분야(온라인 24.2%, 오프라인 28.6%)에서 공통적으로 가장 많이 활동하고 있었다. 그러나 온라인 자원봉사자들은 오프라인 봉사자들에 비해 문화예술/스포츠/종교 영역(18.8%)에서 오프라인 봉사자(14.2%)보다 더 많이 참여하고 있는 반면, 오프라인 자원봉사자들은 사회복지/보건의료 분야 및 개인봉사대상자를 위한 봉사활동영역에서 온라인 봉사자들에 비해 더 많은 활동을 하고 있다.

〈표 7〉 온라인 자원봉사 여부 * 봉사활동 영역 교차분석 결과 (N=3,668)

	봉사활동 영역						전체
	사회복지/ 보건의료	교육기관/ 관공서	문화예술/ 스포츠/ 종교	공익시민 단체/국제 기구	개인 봉사 대상자	지역사회 및 기타	
온라인 봉사자	136 (24.2%)	130 (23.1%)	106 (18.8%)	35 (6.2%)	27 (4.8%)	129 (22.9%)	563 (100%)
오프라인봉 사자	887 (28.6%)	651 (21.0%)	441 (14.2%)	173 (5.6%)	332 (10.7%)	621 (20%)	3,105 (100%)

$$\chi^2 = 30.429***, \quad df=5,$$

다음은 세부적으로 온라인 자원봉사자들이 어떠한 활동으로 온라인 봉사에 참여했는지 해당하는 항목을 모두 선택하게 하고 그 결과를 분석해 보았다. 그 결과, 온라인 상에서 가장 많이 수행된 봉사활동 내용은 캠페인 참여나 포인트 기부하기 등 일상의 나눔실천 (48.8%)이었고, 다음으로 봉사단체를 위한 기부와 모금활동 지원하기(37.5%)였다.

〈표 8〉 온라인 자원봉사자의 봉사활동일감 세부 내용

(N=563, 복수응답)

온라인 봉사활동 일감	빈도(N)	비율(%)
일반문서작성 및 편집이나 시각장애인 위한 문서작성	86	15.3
번역, 전문용어풀이, 기술매뉴얼 번역 등	53	9.4
웹페이지, 그래픽, 인쇄물, 일러스트 등 디자인	51	9.1
비디오, 영상 편집	91	16.2
언론보도자료, 기사 등 작성이나 스크랩	89	15.8
마케팅, 법률, 사업, 의료, 농업 등 전문적 지식 제공	43	7.6
컴퓨터 소프트웨어 개발, IT 기술 제공	34	6.0
학생, 창업가위한교육, 멘토링 컨설팅	95	16.9
온라인 상담 지원, 이메일 작성	106	18.8
조사, 모니터링 등 연구지원 및 정보 제공하기	87	15.5
사이버 수사대(노인사기 감시, 자살징후 감지 등 찾아 예방)	32	5.7
지도에 정보추가(희귀생물지도, 착한가게 지도, 재해위험지도 등)	48	8.5
봉사단체를 위한 기부와 모금활동 지원하기	211	37.5
자원봉사자 모집, 훈련, 평가 및 지지 등 봉사자 관리	137	24.3
일상의 나눔실천(캠페인 참여, 포인트 기부하기 등)	275	48.8
다양한 편견과 문제에 대한 지지와 확산(사진, 파일 태그 등)	107	19.0
누군가를 돕기 위해 직접 모금활동 기획 및 실행	133	23.6

온라인 자원봉사자와 오프라인 자원봉사자 간 봉사활동시간과 봉사활동 횟수 및 전반적인 봉사활동 만족도 간에 어떠한 차이가 나타나는지를 알기 위해 집단간 평균차이 분석(t-test)을 실시하였다. 분석결과, 봉사활동 시간을 제외한 봉사활동 횟수와 전반적인 봉사활동 만족도에 있어 유의미한 차이가 있었다. 즉 온라인 자원봉사자의 봉사활동 횟수는 오프라인 봉사자의 횟수보다 적었으며, 활동만족도에 있어서도 온라인 자원봉사자가 오프라인 봉사자에 비해 더 낮은 만족도를 보이고 있다.

〈표 9〉 온라인 자원봉사 여부 * 봉사활동 특성 간 평균차이 분석결과

		봉사시간(시간)	봉사횟수(회)	활동 만족도
온라인 봉사자 (N=563)	평균	51.84	10.40	3.84
	표준편차	305.26	22.95	0.97
오프라인 봉사자 (N=3,099)	평균	54.63	16.96	3.94
	표준편차	165.45	109.32	0.89
t값		-.315	-2.997***	-2.272**

p <.01, *p <.001

오프라인 자원봉사에 비해 온라인 봉사는 접근성이 높고 소통과 자원 이용이 용이하다는 점에서 온라인 자원봉사자들의 봉사시간은 더 짧으며 횟수는 더 높을 가능성이 있다고 예측하였으나 분석결과는 이와 달랐다. 활동시간에서 두 집단의 유의미한 차이가 나지 않은 것은, 온라인 봉사자 집단에 온라인과 오프라인 활동을 병행하는 봉사자가 포함되어 있기에 평균 활동시간이 증가되었을 가능성이 있다. 그리고 접근성이 높고 소통과 자원 이용이 용이하다고 해서 활동횟수가 증가하는 결과로 이어지는 않음은, 온라인자원봉사활동 기회 자체가 절대적으로 부족한 현실을 반영하는 것으로도 추정된다.

활동만족도는 온라인 활동에서는 비영리조직과 온라인 자원봉사자들 간의 심리적 연결, 즉 정체성 공유가 어렵기에 만족도가 낮을 것이라고 예측한 바와 같이 실제로 온라인 자원봉사자 집단의 활동 만족도가 낮았다.

한편, 온라인 자원봉사자들은 온라인 자원봉사의 장점에 대해서는 역시 기존연구에서 나타난 바와 같이, ‘시간’과 ‘장소’의 제약을 완화한다는 점을 가장 큰 장점으로 인식하고 있었다. 온라인자원봉사는 시간의 구애를 받지 않아 편리하다(69.3%), 장소 및 지리적 구애를 받지 않아 편리하다는 인식이 (47.4%)로 그 뒤를 이었다.

〈표 10〉 온라인 자원봉사자가 인식하는 온라인 자원봉사의 장점과 약점

(N=563, 2개 선택 복수응답)

구분	세부 내용	응답자수(명)	비율(%)
장점	직업탐색과 경력개발에 도움이 된다.	61	10.8
	시간에 구애 받지 않아 편리하다.	390	69.3
	장소 및 지리적 구애를 받지 않아 편리하다.	267	47.4
	봉사활동을 더 재미있게 할 수 있다.	81	14.4
	보다 다양한 사람들과 교류할 수 있다.	105	18.7
	금전적 비용이 들지 않아도 된다.	93	16.5
	해외 자원봉사를 쉽게 할 수 있다.	17	3.0
	신체적 장애가 있어도 봉사활동 참여가능하다.	71	12.6
약점	온라인 자원봉사가 가능한 적절한 프로그램을 찾기 힘들다.	227	40.3
	자원봉사시간 인증을 받기 어렵다.	134	23.8
	봉사기관이나 대상자에게 얼마나 도움이 되었는지 확인하기 어렵다.	192	34.1
	활동 중 봉사기관의 직원으로부터 적절한 지도감독을 받기 어렵다.	96	17.1
	일상생활에서 벗어나 새로운 분위기를 접하기 어렵다.	68	12.1
	현장경험을 통해 배울 수 있는 학습의 기회가 없다.	136	24.2
	컴퓨터 활용을 못하면 할 수가 없다.	141	25.0
	컴퓨터 등 장비나 기기가 갖추어지지 않으면 하기가 어렵다.	118	21.0

온라인자원봉사의 약점에 대해서는, ‘적절한 프로그램을 찾기 어렵다는 것이 가장 어려운 것(40.3%)으로 나타났다. 이는 한국에서 아직까지 온라인자원봉사일감이 많지 않은 현실을 반영하는 결과로 보인다. 이어 봉사기관이나 대상에 대해 도움이 되었는가를 확인할 수 없다(34.1%), 컴퓨터 활용을 못하면 할 수가 없다(25.0%), 현장경험을 통해 배울 수 있는 학습의 기회가 없다(24.2%) 등이 온라인자원봉사의 주요한 난점으로 나타났다. 이는 기술활용이 어려운 사람들은 온라인자원봉사에서 배제되는 측면이 있고 오프라인 활동보다 심리적 연결이 어렵다는 선행 연구 결과를 뒷받침한다.

5. 결론 및 논의

본 연구의 핵심적 목적은 온라인 자원봉사의 정의와 유형 및 온라인 자원봉사의 장·단점을 포함한 주요 특성에 대한 개념적 이해를 정리하며 온라인 자원봉사자의 인구사회학적 및 봉사활동 특성을 오프라인 자원봉사자와의 비교를 통해 실증적으로 밝혀내는데 있다.

분석 자료는 2015년 행정자치부의 연구과제에 의해 전국적으로 실시된 온라인 자원봉사 참여 현황 조사 자료이며, 분석대상 3,668명의 자원봉사자 중 100% 온라인 자원봉사만 참여한 봉사자는 8.3%였고 오프라인과 병행하여 참여한 자원봉사자를 포함한 15.3%가 온라인 자원봉사자로 파악되었다. 이러한 온라인 자원봉사자의 인구사회학적 특성을 오프라인 자원봉사자와 비교한 결과 여성과 가정주부 및 50대 이상의 연령대는 오프라인 봉사의 특성이 강한 반면, 남성과 10대의 중고교 재학생 및 일반사무직에서 온라인 자원봉사에 더 많이 참여하는 경향을 발견하였다. 대도시 및 중소도시와 농어촌이라는 거주지에 따른 유의미한 차이는 발견되지 않아 온라인 자원봉사가 지리적 한계에서 자유롭다는 특성을 반영하였다.

한편, 온라인 자원봉사자의 봉사활동 특성을 파악하기 위해 활동영역, 평균 봉사활동시간 및 횟수, 만족도를 오프라인 봉사자와 비교하고, 온라인 자원봉사자에 대해서는 활동일감과 온라인 자원봉사의 장단점에 대한 인식을 추가 분석하였다. 그 결과, 온라인 및 오프라인 봉사자 모두 사회복지/보건의료 분야에서 가장 많이 활동하고 있었으나 개인적인 대면적 접촉을 요하는 개인 대상 봉사활동영역에서는 오프라인 봉사자 참여율이 높은 것에 비해, 문화예술/스포츠/종교단체 영역에서는 온라인 봉사자의 참여 비율이 상대적으로 높았다. 그리고 온라인봉사자들이 온라인 상에서 가장 많이 수행한 구체적인 봉사활동 내용은 캠페

인 참여 등 일상의 나눔실천과 기부와 모금활동 지원이었다.

온라인 자원봉사자의 평균 봉사활동 시간은 오프라인 봉사자와 차이가 없는 반면, 평균 봉사활동 횟수와 전반적인 봉사활동 만족도에 있어서는 온라인 자원봉사자가 오프라인 봉사자에 비해 낮게 나타났다. 한편, 온라인 자원봉사자들은 온라인 자원봉사의 장점에 대해 기존연구에서 나타난 바와 같이, '시간과 장소'의 제약을 완화한다는 점을 가장 큰 장점으로 인식하고 있었으며, 어려움을 느끼는 점은 '적절한 프로그램을 찾기 어렵다'는 것으로 나타났다.

이러한 분석결과를 통해 본 연구에서는 온라인 자원봉사프로그램 개발과 자원봉사 관리적 측면에서 다음과 같은 실천적 함의를 도출할 수 있다.

먼저, 온라인 자원봉사활동의 프로그램 개발 측면에서 우선 참여 대상자 타겟팅과 일감개발방안이다. 온라인 자원봉사 일감을 찾고 있고 아직까지 이 활동이 보편적으로 확산되지 않았기에 온라인 자원봉사 일감 개발과 참여자 모집은 중요한 과제이다. 이를 위해

첫째, 인터넷에 대한 기술적 접근성이나 온라인 활동에 친화적인 집단을 우선적인 참여 대상(target volunteers)으로 하여 그들이 참여할 수 있는 온라인 자원봉사 프로그램을 개발한다. 가장 온라인 자원봉사 참여도가 높은 10대 중고생이 참여할 수 있는 일감을 개발하는 것이 우선적이되, 일반 사무직들도 중고생 다음으로 온라인 자원봉사 친화도가 높으므로 바쁜 이들의 생활 패턴에 맞는, 짧으면서도 단순하고 쉬운 마이크로 자원봉사활동 일감 위주로 개발하는 것이 적합할 것으로 보인다.

둘째, 본 연구에서는 대인 서비스 일감이 적은 영역에서의 온라인 자원봉사 참여가 상대적으로 더 활발한 것으로 나타났다. 이에 온라인 자원봉사활동을 개발하고자 하는 단체나 기관에서는 대인서비스 분야가 아닌 영역의 일감을 발굴하여, 온라인 자원봉사용으로 개발하도록

우선 시도하고 촉진해 보면 좋을 것이다. 그러나 일감개발에서 유의할 점은 온라인 자원봉사와 오프라인 자원봉사는 일방적인 대체 관계가 아닌 상호 보완적이라는 점이다. 하나의 자원봉사 프로그램이 전적으로 온라인으로만 실행될 수도 있으며, 온라인과 오프라인에서의 활동이 혼합될 수도 있다. 온라인 자원봉사를 통해 처음 자원봉사를 접하게 된 봉사자가 이후 오프라인 현장봉사활동을 할 수 있으며, 반대로 오프라인 현장봉사활동만 참여했던 봉사자가 온라인 봉사자도 참여할 수 있는 것이다.

셋째, 온라인 자원봉사의 장점인 시간과 장소에 구애받지 않는다는 점을 최대한 반영하여 일감 개발시에 시간적 부담 및 물리적 이동의 부담이 없으면서도 언제 어디서든 접근할 수 있다는 용이성을 살려야 할 것이다. 일감 개발시 온라인자원봉사 일감 개발의 목표를 명확히 하고, 활동의 지속도와 강도에 따라서 일감을 구분할 필요가 있다 (Dhebar and Stokes 2008). 또한 장기 프로젝트와 단기 프로젝트로 구분하되 의미 있는 도움제공과 참여가 가능하도록 기회를 만들어야 할 것이다.

다음으로 온라인 자원봉사 관리적 측면에서 제시할 수 있는 몇 가지 활성화 방안을 제안하고자 한다. 첫째, 온라인 자원봉사활동에서의 시간 인정을 어떻게 하느냐와 관련하여 당초 온라인 프로그램 개발 및 봉사자 모집 시 해당 프로그램 수행 완료에 소요되는 기간과 시간을 정하여 제시하며, 이를 완료한 경우 해당 시간만큼의 봉사활동 시간을 부여하는 방식이 가능할 것이다.

그럼에도 불구하고 온라인자원봉사활동이 촉진되려면 사실상은 봉사시간인증의 프레임을 넘어서야 할 것이다. 짧은 시간 온라인으로 이루어진 자원봉사활동에 대한 사실인증 여부를 일일이 관리하는 것은 활동의 효과에 비해 행정이나 관리인력 투입이 너무 많아질 수 있다. 이에

온라인 자원봉사 촉진의 핵심은 더 많은 규정을 만들어 시간 인증을 함에 있다기 보다는, 편리한 활동 기회를 제공하는 것이다. 그러므로 활동인증 여부보다도 프로그램의 매력성과 접근의 용이성 등을 얼마나 더 높이는가가 관건이다.

둘째, 본 연구의 분석결과에서 나타난 바와 같이 온라인 자원봉사자들의 활동만족도가 오프라인 봉사자에 비해 낮게 나타나고 있다는 점에 대해 온라인 자원봉사자에 대한 지지와 지속적 동기부여를 포함한 보다 세심한 관리가 더 중요한 과제로 도출된다. 실제로 온라인 자원봉사자 관리에서 피드백과 커뮤니케이션 시스템의 중요성은 여러 문헌에서도 강조되고 있다(Dhebar and Stokes 2008; Moon & Sproull, 2008)

이를 위해서는 온라인 자원봉사자의 인구 특성, 활동특성이 전형적인 오프라인 참여자들과는 다르다는 점을 자원봉사관리 담당자들이 이해하고, 온라인 자원봉사자의 활동만족도를 높이는데 필요한 온라인 적합형 자원봉사관리 기술을 습득하고 적용해 나가야 할 것이다. 예를 들어 SNS 나 온라인 커뮤니티를 통해 온라인 자원봉사자에 대한 지속적 관심과 지지를 표현하며, 활동의 결과나 변화를 인지할 수 있도록 해 주어야 하고, 직접적인 현장경험을 통해 배울 수 있는 학습의 기회가 부족하다면 간접적으로라도 접할 수 있도록 해 줄 필요가 있다. 또한 기관의 소식을 알리거나 온라인 봉사활동 수행 중의 애로사항이나 평가의견을 수렴하고, 자원봉사자들 간의 사회적 네트워크와 연대감도 경험할 수 있도록 하는 개방적인 소통과 수퍼비전 제공도 온라인을 활용해서 가능할 것이다.

셋째, 자원봉사 플랫폼의 기능이 온라인자원봉사활동 적합형으로 보완되어야 할 것이다. 이미 우리나라는 1365포털을 비롯한 여러 자원봉사포털들을 통해 자원봉사활동 일감에 대한 정보 제공과 자원봉사자 모집 홍보를 하고 있으며 대부분의 자원봉사자들은 이러한 포털들을

통해 자신의 자원봉사활동 시간이력을 확인하고 있다. 즉, 수많은 자원봉사 전용 플랫폼들이 존재하고 있으며 자원봉사실천 현장에서 자원봉사 관리자와 봉사자 모두에게 온라인은 이미 친숙하게 자리하고 있는 것이다. 그러나 이러한 포털들은 정보 제공과 인증서 출력을 위한 기능이 중심이며 온라인 자원봉사 일감 정보제공에 적합하지 않거나, 활동의 결과나 변화를 확인하는 기능적 시스템은 갖추지 못하고 있다(정진경·부경화·이민영 2015).

그러나 최근 다음 카카오의 '같이 가치' 플랫폼을 활용하여 평창동계올림픽 자원봉사자를 지원하고 사회문제해결형 자원봉사 프로그램을 지원하기 위한 모금 자원봉사가 목표를 달성하는 사례 등을 보면, 온라인 자원봉사를 통해 다양한 프로그램에 더 많은 시민들의 참여를 이끌며 자원봉사 홍보와 재원 확충이라는 확장된 목표를 이루어 감을 확인할 수 있다. 성폭력피해자의 당당한 사회적 삶을 지원하기 위한 온-오프라인 전시회, 아프리카 저개발국 식수 개발을 위한 온라인 모금 등 국내의 온라인 모금 및 자원봉사 프로그램 유형과 사례들도 국제 컨퍼런스에서 발표(Jung 2017)되고 있다.

끝으로, EU의 온라인자원봉사에 관한 보고서에서도 언급했듯이 온라인 자원봉사가 활성화되기 위해서는 온라인 자원봉사에 대한 부정적 인식의 문제를 넘어서야 한다. 온라인 자원봉사를 실체가 아닌 것처럼 여기는 관행이 있기도 하고, 여전히 온라인 자원봉사가 아직 익숙하지 않은 영역이기에 소극적인 인구 계층도 있으며, 온라인 활용에서 배제되기도 한다. 이런 문제에 접근하고자 온라인 자원봉사를 둘러싼 이해관계자를 파악하고 각 그룹에 맞는 지원과 협력 사항을 정책으로 만들어 내야 할 것이다(Cravens 2014).

본 연구는 우리나라에서는 주로 누가 어떠한 형태로 온라인 자원봉사에 참여하는가에 대한 탐색과 정보제공에 중점을 두므로써 깊이 있

는 학술 연구로서의 일정한 한계를 갖고 있으며 이후의 많은 후속 연구의 필요성을 낳고 있다. 특히, 온라인 자원봉사라면 봉사자의 전문적 기술 활용의 양상과 그것이 미치는 영향이 중요할 것이므로, 이에 대한 양적, 질적 연구가 필요할 것이며, 온라인 자원봉사의 장단점에 대해서도 인식조사가 아닌 실제 활동가와 관리자를 대상으로 한 심층 연구가 필요할 것으로 보인다.

본 연구는 국내 온라인 자원봉사자와 관련된 실증연구가 부재한 상황에서 2차 자료에 대한 분석을 통해 온라인 자원봉사자의 특성을 발견하고자 한 탐색적 시도라는 점을 감안하여 기초적인 기술분석에 충실하고자 하였다. 또한 온라인 자원봉사의 정의 및 온라인과 오프라인 봉사의 연속성을 고려한다 해도 온·오프라인 봉사활동 병행 변수를 포함함으로써 성향매치분석을 적용하기 어려웠다는 점은 본 연구의 취약점이라 할 수 있다.

이에 온라인 자원봉사자와 오프라인 자원봉사자에 대한 배타적인 변수 조작화와 성향매치분석(Propensity Score Analysis)을 통해 보다 엄밀한 인구사회학적 속성을 실증하는 연구의 재현이 필요하다. 나아가 온라인 자원봉사자의 봉사활동 특성에 있어 이들의 봉사활동 만족이 오프라인 자원봉사자의 만족도에 비해 왜 낮은지에 대한 영향요인을 온라인 자원봉사에 대한 관리측면, 온라인 활동일감의 측면 등 다양한 요인을 고려하여 밝히는 후속연구가 필요하다.

(접수 2018. 4. 5. 심사완료 5. 1. 게재확정 5. 16.)

참고문헌

- 과학기술정보통신부·한국인터넷진흥원. 2017. 『2017 인터넷이용실태조사보고서』
- 정진경. 2012. “자원봉사 개념의 재해석과 통합적 적용의 탐색”. 『한국사회복지행
정학』 14권 제3호(통권 제36호), 2012, pp.31-52.
- 정진경·부경화·이민영. 2015. 『온라인 자원봉사 활성화 및 관리방안 연구』. 행정
자치부·광운대학교 산학협력단.
- 주성수·정희선·윤영미. 2017. 『자원봉사활동실태조사 및 활성화 방안 연구』. 한국
자원봉사문화·행정자치부.
- 통계청. 2017. 『2017 한국의 사회지표』
- 행정자치부·관계부처 합동. 2018. 『자원봉사활동 진흥을 위한 제3차 국가기본계획
(2018~2022)』
- 행정자치부·한국중앙자원봉사센터. 2017. 『자원봉사센터현황집』
- Amichai-Hamburger, Y. 2008. “Potential and promise of online volunteering”,
Computers in Human Behavior 24: 544-562.
- Browne, J., Jochum, V., Plalor, J. 2013. “The value of giving a little time:
understanding the potential of micro-volunteering”, Institute for volunteering
research, NCVO.
- Clara, M.B. 2016. “The Strengths and Weaknesses of Micro-volunteering:The Case
Study of Help From Home”. Master’s Thesis. Business Administration at Católica
Lisbon School of Business & Economics. Lisbon, Portugal.
- Cravens, J. 2014. “Internet-mediated Volunteering in the EU: Its history, prevalence,
and approaches and how it relates to employability and social inclusion,” *JRC
Working Papers JRC85755*, Joint Research Centre.
- Cravens, J. & Ellis, S.J. 2013. *The Last Virtual Volunteering Guidebook*, Manuscript
submitted for publication by Energize, Inc.
- Cravens, J. 2006. “Involving international online volunteers: Factors for success,
organizational benefits, and new views of community”. *International Journal of*

Volunteer Administration, 24, 15 - 23.

- Cravens, J., 2000. "Virtual volunteering: Online volunteers providing assistance to human service agencies". *Journal of Technology in Human Services*, 17(2-3), pp.119-136.
- Dhebar, B.B. and Stokes, B. 2008. "A nonprofit manager's guide to online volunteering". *Nonprofit Management and Leadership*, 18(4), p.497.
- Eisenberg, N. & Mussen, P. H. 1989. *The roots of prosocial behavior in children*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ellis, S.J. and Cravens, J. 2000. *The Virtual Volunteering Guidebook*. Impact Online, Inc.
- Huang, W. 2013. "An Examination of Online Volunteers' Organizational and Work-Group Identification and Intent to Leave: A Case study of OCEF". Msters Thesis & Specialist Projects. Paper 1284. The Faculty of the Department of Communication, Western Kentucky University.
- Jung, Jinkyung. 2017. "The Beautiful Change that Citizen's voluntary activity makes in Digital Space : The Case in Korea". 15th IAVE Asia Pacific Regional Conference, Kuala Lumpur, Nov. 24th , 2017
- McCosker, A. 2015. "Untangling digital citizenship". *Cultural Studies Review*,21(2), 241-246.
- Moon, J. & Sproull, L. S. 2008. "The role of feedback in managing the Internet-Based volunteer work force". *Information Systems Research*, 19, 494-515.
- Mukherjee, D. 2011. "Participation of older adults in virtual volunteering: A qualitative analysis". *Ageing International*. 36, 253-266.
- Paylor, J. (2012). "Micro-Volunteering: doing some good through smartphones?" Institute for Volunteering Research.
- Peña-López, I. 2007. "Online volunteers: Knowledge managers in nonprofits". *Journal of information Technology in Social Change*, 1, 136-152.
- Sproull, L., Conley, C., & Moon, Y. 2005. "Prosocial behavior on the net". Amichai-Hamburger,Y.(Ed.) *The social net: Human behavior in cyberspace* (pp.

139-161). New York: Oxford University Press.

Wallace, N. 2001. "A virtual army of volunteers". *Chronicle of Philanthropy*. 13, 37.

www.do-it.org

www.unv.org

www.vollie.com.au

www.volunteermatch.org

www.1365.go.kr

A Study on Demographic and Volunteering Characteristics of
Online Volunteers
- Comparison of Online and Offline Volunteers -

Jung Jin Kyung·Cheon Hee

The purpose of this study is to conceptually summarize the definitions and main characteristics of online volunteering and to empirically find the characteristics of online volunteers' socio-demographic and volunteering activities through comparison with offline volunteers. In this study, online volunteering is defined as a method of volunteering that is performed partially or entirely based on the Internet.

The analysis data are 3,668 volunteer data of secondary data carried out by the Ministry of Government Administration and Home Affairs in 2015, of which 15.3% are online volunteers. As a result, it was found that male and teenagers, high school students and general office workers were more likely to participate in online volunteering than women and housewives and those over the 60 old age people. No significant difference was found between the metropolitan and small cities and rural areas. Online volunteer activities are more in the arts / sports / religious areas than face-to-face service areas. The average volunteer hours of online volunteers are not different from those of offline volunteers. But on the average number of activities and overall satisfaction, online volunteers were lower than offline volunteers.

Based on the results of the analysis, we suggested a program developing that can participate in a relatively short period of time and focusing on the professional needs of the institution rather than face-to-face service for targeting the internet accessibility and online activity-friendly classes. And the necessity of management for sustaining support and ties. In addition, we suggested follow up analysis using by propensity score matching method of online volunteers and offline volunteers, and their effect on volunteer service satisfaction of online volunteers.

Key words : Online volunteer, offline volunteer, internet based, micro volunteering