2013년 WFK 통합만족도조사

- 결과 보고서 -

2013년 12월

Top of Mind Brand since 1974

내 용 목 차

제 1 장. 조사개요

1. 조사 개요 ····· 1
1. 조사배경 및 목적 ····· 1
2. 주요 조사 내용 ····· 2
(1) 봉사단원 만족도 조사 ····· 2
(2) 협력기관 만족도 조사 ····· 3
3. 조사 설계 ····· 4
(1) 조사설계 (Sample Design) ····· 4
(2) 실사설계 ····· 5
(3) 자료처리 ····· 5
4. 응답자 특성 ····· 6
(1) 봉사단원 만족도 조사 ····· 6
(2) 협력기관 만족도 조사 ····· 7
5. 자료의 분석 ····· 8
(1) 종합만족도 지수 산출 방법 ····· 8
1) 종합만족도 구성 ····· 8
2) 요소만족도 산출 ····· 9
3) 체감만족도 산출 ····· 10
4) 종합만족도 산출 ····· 11
(2) 평가 항목별 척도 점수화 ····· 11

제2장. 봉사단원 만족도 조사

1. 조사결과 요약
2. 조사결과 분석

Ⅰ. '파견활동 지원' 차원 ····· 27
1-1. 교육기간과 교육량 ····· 27
1-2. 교육 내용 ····· 30
1-3. 시행기관의 지원 ····· 33
1-4. 현지 활동 기관의 협조 ····· 36

내 용 목 차

1-5. 파견 지역의 치안 및 안전사고에 대한 대비/관리 ····· 93
1-6. 사후 관리 제도 ····· 42
1-7. '파견활동 지원' 차원의 항목 간 중요도 ····· 45
Ⅱ. '파견활동 적합성' 차원 ····· 48
2-1. 현지 활동기관 선정 시 전공/적성/역량 고려 정도 ····· 84
2-2. 파견 후 봉사활동 시간과 활동량 ····· 51
2-3. 현지 활동기관의 요청/기대 부합 정도 ····· 54
2-4. 파견 전 기대 대비 수행 활동 일치성/조정의 적절성 ····· 75
2-5. '파견활동 적합성' 차원의 항목 간 중요도 ····· 60
Ⅲ. '개발도상국 발전 성과' 차원 ····· 63
3-1. 현지 활동기관 수요 및 요구사항 충족 정도 ····· 63
3-2. 현지 활동기관 발전 도움 정도 ····· 66
3-3. 파견 지역 주민의 삶의 질 향상 도움 정도 ····· 69
3-4. 활동의 지속적 영향 정도 ····· 72
3-5. '개발도상국 발전 성과' 차원의 항목 간 중요도 ····· 57
Ⅳ. '양국간 상호 이미지 개선' 차원 ····· 78
4-1. 파견 지역에 대한 나의 인식 개선 정도 ····· 78
4-2. 파견 지역의 한국에 대한 이미지 향상 ····· 81
4-3. 양국 간 우호협력 관계 및 상호 이해 증진에 기여 ····· 84
4-4. '양국 간 상호 이미지 개선' 차원의 항목 간 중요도 ····· 87
Ⅴ. '개인적 성과' 차원 ····· 90
5-1. 리더십 및 문제해결능력 향상 ····· 90
5-2. 타인에 대한 친화력 및 의사소통 능력 향상 ····· 93
5-3. 봉사활동 또는 개발협력에 대한 관심 증가 및 지식/기술 향상 ····· 96
5-4. 외국어 학습에 대한 관심 및 능력 향상 ····· 99
5-5. 파견 지역 사람들과의 인적 네트워크 구축 ····· 102
5-6. 문화적 다양성 및 국제적 안목 제고 ····· 105
5-7. 전공, 봉사활동 분야, 개발협력과 관련한 다양한 기회 증대 ····· 108
5-8-1. '개인적 성과' 차원의 항목 간 중요도(활동단원) ····· 111
5-8-2. '개인적 성과' 차원의 항목 간 중요도(귀국단원) ····· 114
5-9. 차원 간 중요도 ····· 117

내 용 목 차

Ⅵ. 체감 만족도 ····· 120
6-1. 전반적 만족도 ····· 120
6-2. 봉사활동 추천 의향 ····· 123
6-3. 향후 봉사활동 지속 의향 ····· 126
Ⅶ. WFK 통합 사업 ····· 129
7-1. 해외봉사활동 참여 이전 WFK 인지도 ····· 129
7-2. 해외봉사활동 참여 이후 WFK 인지도 ····· 132
7-3. 타 기관에서 파견된 WFK 단원과의 교류 여부 ····· 135
7-4. 타 기관에서 파견된 WFK 단원과의 협력 의향 ····· 138
7-5. 봉사활동 이후 ODA 관련 활동 여부 및 의향 ····· 141

제3장. 협력기관 만족도 조사

1. 조사결과 요약
2. 조사결과 분석

Ⅰ. '지원 과정 적절성' 차원 ····· 155
1-1. 봉사단 파견 관련 정보의 충분한 사전 제공 ····· 155
1-2. 사업 기획 시 협력기관의 수요 반영 ····· 157
1-3. 파견 시기의 적절성 ····· 159
1-4. 봉사단 활동에 대한 모니터링 및 평가 적절성 ····· 161
1-5. 모니터링 및 평가 후 피드백 반영 ····· 163
1-6. '지원 과정 적절성' 차원의 항목 간 중요도 ····· 165
Ⅱ. '지원 내용/활동의 적절성' 차원 ····· 167
2-1. 봉사단 활동 내용의 적절성 ····· 167
2-2. 봉사단 활동 시간 및 기간의 충분성 ····· 169
2-3. 봉사단원의 실력 적합성 ····· 171
2-4. 봉사단원의 성실성 ····· 173
2-5. 협력기관 사람들과의 의사소통 원활 정도 ····· 175
2-6. '지원 내용/활동의 적절성' 차원의 항목 간 중요도 ····· 177

내 용 목 차

Ⅲ. '지원 사업의 성과 및 지속가능성' 차원 ····· 179
3-1. 파견 사업의 목표 달성 정도 ····· 179
3-2. 협력기관 수요 및 요구사항 충족 정도 ····· 181
3-3. 기술 및 능력 향상 정도 ····· 183
3-4. 협력기관의 향후 발전 계획 수립 기여 ····· 185
3-5. 지역주민 삶의 질 향상 도움 정도 ····· 187
3-6. 사업 성과의 지속가능성 ····· 189
3-7. '지원 사업의 성과 및 지속가능성' 차원의 항목 간 중요도 ····· 191
Ⅳ. '양국간 상호 이미지 개선' 차원 ····· 193
4-1. 한국에 대한 이미지 향상 ····· 193
4-2. 한국 봉사단원의 협력국가에 대한 인식 개선 정도 ····· 195
4-3. 양국 간 우호협력 관계 및 상호 이해 증진에 기여 ····· 197
4-4. '양국 간 상호 이미지 개선' 차원의 항목 간 중요도 ····· 199
4-5. 차원 간 중요도 ····· 201
Ⅴ. '체감 만족도' 차원 ····· 203
5-1. 전반적 만족도 ····· 203
5-2. 기대 대비 만족도 ····· 205
5-3. 추천 의향 ····· 207
Ⅵ. WFK 인지도 ····· 209

제4장. 협력기관 정성조사

1. 정성조사 개요
2. 정성조사 결과 분석
3. 정성조사 결과 요약

[첨부자료]

첨부1. 조사결과 집계표
첨부2. 설문지

표 목 차

【 표 1 】 교육기간과 교육량 ····· 28
【 표 2 】 교육 내용 ····· 31
【 표 3 】 시행기관의 지원 ····· 34
【 표 4 】 현지 활동 기관의 협조 ····· 37
【 표 5 】 파견 지역의 치안 및 안전사고에 대한 대비/관리 ····· 40
【 표 6 】 사후 관리 제도 ····· 43
【 표 7 】 '파견활동 지원' 차원의 항목 간 중요도 ····· 46
【 표 8 】 현지 활동기관 선정 시 전공/적성/역량 고려 정도 ····· 49
【 표 9 】 파견 후 봉사활동 시간과 활동량 ····· 52
【 표 10 】 현지 활동기관의 요청/기대 부합 정도 ····· 55
【 표 11 】 파견 전 기대 대비 수행 활동 일치성/조정의 적절성 ····· 58
【 표 12 】 '파견활동 적합성' 차원의 항목 간 중요도 ····· 61
【 표 13 】 현지 활동기관 수요 및 요구사항 충족 정도 ····· 64
【 표 14 】 현지 활동기관 발전 도움 정도 ····· 67
【 표 15 】 파견 지역 주민의 삶의 질 향상 도움 정도 ····· 70
【 표 16 】 활동의 지속적 영향 정도 ····· 73
【 표 17 】 '개발도상국 발전 성과' 차원의 항목 간 중요도 ····· 76
【 표 18 】 파견 지역에 대한 나의 인식 개선 정도 ····· 79
【 표 19 】 파견 지역의 한국에 대한 이미지 향상 ····· 82
【 표 20 】 양국 간 우호협력 관계 및 상호 이해 증진에 기여 ····· 85
【 표 21 】 '양국 간 상호 이미지 개선' 차원의 항목 간 중요도 ····· 88
【 표 22 】 리더십 및 문제해결능력 향상 ····· 91
【 표 23 】 타인에 대한 친화력 및 의사소통 능력 향상 ····· 94
【 표 24 】 봉사활동 또는 개발협력에 대한 관심 증가 및 지식/기술 향상 ····· 97
【 표 25 】 외국어 학습에 대한 관심 및 능력 향상 ····· 100
【 표 26 】 파견 지역 사람들과의 인적 네트워크 구축 ····· 103
【 표 27 】 문화적 다양성 및 국제적 안목 제고 ····· 106
【 표 28 】 전공, 봉사활동 분야, 개발협력과 관련한 다양한 기회 증대 ····· 109
【 표 29 】 '개인적 성과' 차원의 항목 간 중요도(활동단원) ····· 112
【 표 30 】 '개인적 성과' 차원의 항목 간 중요도(귀국단원) ····· 115
【 표 31 】 차원 간 중요도 ····· 118
【 표 32 】 전반적 만족도 ····· 121
【 표 33 】 봉사활동 추천 의향 ····· 124
【 표 34 】 향후 봉사활동 지속 의향 ····· 127
【 표 35 】 해외봉사활동 참여 이전 WFK 인지도 ····· 130
【 표 36 】 해외봉사활동 참여 이후 WFK 인지도 ····· 133
【 표 37 】 타 기관에서 파견된 WFK 단원과의 교류 여부 ····· 136
【 표 38 】 타 기관에서 파견된 WFK 단원과의 협력 의향 ····· 139
【 표 39 】 봉사활동 이후 ODA 관련 활동 여부 및 의향 ····· 142
【 표 40 】 봉사단 파견 관련 정보의 충분한 사전 제공 ····· 156

표 목 차

【 표 41 】 사업 기획 시 협력기관의 수요 반영 ····· 158
【 표 42 】 파견 시기의 적절성 ····· 160
【 표 43 】 봉사단 활동에 대한 모니터링 및 평가 적절성 ····· 162
【 표 44 】 모니터링 및 평가 후 피드백 반영 ····· 164
【 표 45 】 '지원 과정 적절성' 차원의 항목 간 중요도 ····· 166
【 표 46 】 봉사단 활동 내용의 적절성 ····· 168
【 표 47 】 봉사단 활동 시간 및 기간의 충분성 ····· 170
【 표 48 】 봉사단원의 실력 적합성 ····· 172
【 표 49 】 봉사단원의 성실성 ····· 174
【 표 50 】 협력기관 사람들과의 의사소통 원활 정도 ····· 176
【 표 51 】 '지원 내용/활동의 적절성' 차원의 항목 간 중요도 ····· 178
【 표 52 】 파견 사업의 목표 달성 정도 ····· 180
【 표 53 】 협력기관 수요 및 요구사항 충족 정도 ····· 182
【 표 54 】 기술 및 능력 향상 정도 ····· 184
【 표 55 】 협력기관의 향후 발전 계획 수립 기여 ····· 186
【 표 56 】 지역주민 삶의 질 향상 도움 정도 ····· 188
【 표 57 】 사업 성과의 지속가능성 ····· 190
【 표 58 】 '지원 사업의 성과 및 지속가능성' 차원의 항목 간 중요도 ····· 192
【 표 59 】 한국에 대한 이미지 향상 ····· 194
【 표 60 】 한국 봉사단원의 협력국가에 대한 인식 개선 정도 ····· 196
【 표 61 】 양국 간 우호협력 관계 및 상호 이해 증진에 기여 ····· 198
【 표 62 】 '양국 간 상호 이미지 개선' 차원의 항목 간 중요도 ····· 200
【 표 63 】 차원 간 중요도 ····· 202
【 표 64 】 전반적 만족도 ····· 204
【 표 65 】 기대 대비 만족도 ····· 206
【 표 66 】 추천 의향 ····· 208
【 표 67 】 WFK 인지도 ····· 210

그림목차

【 그림 1 】 종합만족도 ····· 15
【 그림 2 】 종합만족도 – 봉사단 유형별 ····· 16
【 그림 3 】 종합만족도 – 파견 분야별 ····· 17
【 그림 4 】 차원별 만족도 ····· 20
【 그림 5 】 '파견활동 지원' 차원 ····· 21
【 그림 6 】 '파견활동 적합성' 차원 ····· 22
【 그림 7 】 '개발도상국 발전성과' 차원 ····· 23
【 그림 8 】 '양국간 상호 이미지 개선' 차원 ····· 24
【 그림 9 】 '개인적 성과' 차원 ····· 25
【 그림 10 】 해외봉사활동 참여 이전 WFK 인지도 ····· 26
【 그림 11 】 해외봉사활동 참여 이후 WFK 인지도 ····· 26
【 그림 12 】 타 WFK 시행기관 봉사단원과의 교류여부 ····· 26
【 그림 13 】 타 WFK 시행기관 봉사단원과의 협력 의향 ····· 26
【 그림 14 】 교육기간과 교육량 ····· 27
【 그림 15 】 교육 내용 ····· 30
【 그림 16 】 시행기관의 지원 ····· 33
【 그림 17 】 현지 활동 기관의 협조 ····· 36
【 그림 18 】 파견 지역의 치안 및 안전사고에 대한 대비/관리 ····· 39
【 그림 19 】 사후 관리 제도 ····· 42
【 그림 20 】 '파견활동 지원' 차원의 항목 간 중요도 ····· 45
【 그림 21 】 현지 활동기관 선정 시 전공/적성/역량 고려 정도 ····· 48
【 그림 22 】 파견 후 봉사활동 시간과 활동량 ····· 51
【 그림 23 】 현지 활동기관의 요청/기대 부합 정도 ····· 54
【 그림 24 】 파견 전 기대 대비 수행 활동 일치성/조정의 적절성 ····· 57
【 그림 25 】 '파견활동 적합성' 차원의 항목 간 중요도 ····· 60
【 그림 26 】 현지 활동기관 수요 및 요구사항 충족 정도 ····· 63
【 그림 27 】 현지 활동기관 발전 도움 정도 ····· 66
【 그림 28 】 파견 지역 주민의 삶의 질 향상 도움 정도 ····· 69
【 그림 29 】 활동의 지속적 영향 정도 ····· 72
【 그림 30 】 '개발도상국 발전 성과' 차원의 항목 간 중요도 ····· 75
【 그림 31 】 파견 지역에 대한 나의 인식 개선 정도 ····· 78
【 그림 32 】 파견 지역의 한국에 대한 이미지 향상 ····· 81

그림목차

【 그림 33 】 양국 간 우호협력 관계 및 상호 이해 증진에 기여 ····· 84
【 그림 34 】 '양국 간 상호 이미지 개선' 차원의 항목 간 중요도 ····· 87
【 그림 35 】 리더십 및 문제해결능력 향상 ····· 90
【 그림 36 】 타인에 대한 친화력 및 의사소통 능력 향상 ····· 93
【 그림 37 】 봉사활동 또는 개발협력에 대한 관심 증가 및 지식/기술 향상 ····· 96
【 그림 38 】 외국어 학습에 대한 관심 및 능력 향상 ····· 99
【 그림 39 】 파견 지역 사람들과의 인적 네트워크 구축 ····· 102
【 그림 40 】 문화적 다양성 및 국제적 안목 제고 ····· 105
【 그림 41 】 전공, 봉사활동 분야, 개발협력과 관련한 다양한 기회 증대 ····· 108
【 그림 42 】 '개인적 성과' 차원의 항목 간 중요도(활동단원) ····· 111
【 그림 43 】 '개인적 성과' 차원의 항목 간 중요도(귀국단원) ····· 114
【 그림 44 】 차원 간 중요도 ····· 117
【 그림 45 】 전반적 만족도 ····· 120
【 그림 46 】 봉사활동 추천 의향 ····· 123
【 그림 47 】 향후 봉사활동 지속 의향 ····· 126
【 그림 48 】 해외봉사활동 참여 이전 WFK 인지도 ····· 129
【 그림 49 】 해외봉사활동 참여 이후 WFK 인지도 ····· 132
【 그림 50 】 타 기관에서 파견된 WFK 단원과의 교류 여부 ····· 135
【 그림 51 】 타 기관에서 파견된 WFK 단원과의 협력 의향 ····· 138
【 그림 52 】 봉사활동 이후 ODA 관련 활동 여부 및 의향 ····· 141
【 그림 53 】 종합만족도 ····· 147
【 그림 54 】 차원별 만족도 ····· 147
【 그림 55 】 종합만족도 – 봉사단 유형별 ····· 148
【 그림 56 】 종합만족도 – 파견 분야별 ····· 148
【 그림 57 】 '지원 과정 적절성' 차원 ····· 151
【 그림 58 】 '지원 내용/활동의 적절성' 차원 ····· 151
【 그림 59 】 '지원 사업의 성과 및 지속가능성' 차원 ····· 152
【 그림 60 】 '양국간 상호 이미지 개선' 차원 ····· 152
【 그림 61 】 협력기관의 WFK 인지도 ····· 153
【 그림 62 】 협력기관/봉사단원 공통 항목 비교 ····· 154
【 그림 63 】 봉사단 파견 관련 정보의 충분한 사전 제공 ····· 155
【 그림 64 】 사업 기획 시 협력기관의 수요 반영 ····· 157

그림목차

【 그림 65 】 파견 시기의 적절성 ····· 159
【 그림 66 】 봉사단 활동에 대한 모니터링 및 평가 적절성 ····· 161
【 그림 67 】 모니터링 및 평가 후 피드백 반영 ····· 163
【 그림 68 】 '지원 과정 적절성' 차원의 항목 간 중요도 ····· 165
【 그림 69 】 봉사단 활동 내용의 적절성 ····· 167
【 그림 70 】 봉사단 활동 시간 및 기간의 충분성 ····· 169
【 그림 71 】 봉사단원의 실력 적합성 ····· 171
【 그림 72 】 봉사단원의 성실성 ····· 173
【 그림 73 】 협력기관 사람들과의 의사소통 원활 정도 ····· 175
【 그림 74 】 '지원 내용/활동의 적절성' 차원의 항목 간 중요도 ····· 177
【 그림 75 】 파견 사업의 목표 달성 정도 ····· 179
【 그림 76 】 협력기관 수요 및 요구사항 충족 정도 ····· 181
【 그림 77 】 기술 및 능력 향상 정도 ····· 183
【 그림 78 】 협력기관의 향후 발전 계획 수립 기여 ····· 185
【 그림 79 】 지역주민 삶의 질 향상 도움 정도 ····· 187
【 그림 80 】 사업 성과의 지속가능성 ····· 189
【 그림 81 】 '지원 사업의 성과 및 지속가능성' 차원의 항목 간 중요도 ····· 191
【 그림 82 】 한국에 대한 이미지 향상 ····· 193
【 그림 83 】 한국 봉사단원의 협력국가에 대한 인식 개선 정도 ····· 195
【 그림 84 】 양국 간 우호협력 관계 및 상호 이해 증진에 기여 ····· 197
【 그림 85 】 '양국 간 상호 이미지 개선' 차원의 항목 간 중요도 ····· 199
【 그림 86 】 차원 간 중요도 ····· 201
【 그림 87 】 전반적 만족도 ····· 203
【 그림 88 】 기대 대비 만족도 ····· 205
【 그림 89 】 추천 의향 ····· 207
【 그림 90 】 WFK 인지도 ····· 209

제1장. 조사개요

1. 조사 개요

1. 조사배경 및 목적

- 2009년 5월 KOICA의 해외봉사단, 한국정보화진흥원의 해외인터넷청년봉사단, 한국대학사회봉사협의회의 한국대학생해외봉사단, 한국연구재단의 개도국과학기술지원단 등 각 행정부처에서 분산 시행하던 해외봉사단 사업이 하나의 브랜드인 World Friends Korea(이하 WFK)로 통합됨.
- 통합브랜드 발족 이후 KOICA의 중장기자문단과 정보통신산업진흥원의 퇴직전문가, 태평양아시아협회(PAS)의 대학생 봉사단 등이 추가됨에 따라, 매년 파견되는 WFK 봉사단 규모가 4,000명에 이르는 등 WFK 사업이 양적·질적으로 확대되고 있고, 외부 평가시 WFK 사업 평가를 통한 사업 개선점 마련 등을 요구하고 있어, 사업 성과에 대한 통합 평가 관리의 필요성이 점차 증대되고 있음.
- 따라서, WFK 각 사업별 특성을 고려한 표준화된 평가 체계를 구축하여 봉사단원 및 협력기관의 만족도를 보다 객관적으로 측정하고, 그 평가 결과를 비교 분석하여 결과 활용도 제고 및 향후 지속적인 평가를 위한 기반을 마련하고자 함.

2. 주요 조사 내용

(1) 봉사단원 만족도 조사

차 원	세 부 항 목
파견활동 지원	◎ 선발 후 교육기간과 교육량 ◎ 선발 후 교육 내용 ◎ 시행기관의 지원 ◎ 현지 활동기관의 협조 ◎ 파견 지역의 치안 및 안전 대비/관리 ◎ 사후 관리 제도 ◎ 항목 간 중요도
파견활동 적합성	◎ 전공/적성/역량 고려 정도 ◎ 파견 후 봉사활동 시간과 활동량 ◎ 현지 활동기관의 요청/기대 부합 정도 ◎ 파견 전후 활동 일치/조정의 적절성 ◎ 항목 간 중요도
개발도상국 발전성과	◎ 현지 활동기관 수요 및 요구 충족 정도 ◎ 현지 활동기관 발전 도움 정도 ◎ 지역 주민의 삶의 질 향상 도움 정도 ◎ 파견 지역 발전의 지속적 영향 정도 ◎ 항목 간 중요도
양국간 상호 이미지 개선	◎ 파견 지역에 대한 나의 인식 개선 정도 ◎ 한국에 대한 이미지 향상 ◎ 양국 우호협력/상호이해 증진 기여 정도 ◎ 항목 간 중요도
개인적 성과	◎ 리더십 및 문제해결능력 향상 ◎ 친화력 및 의사소통 능력 향상 ◎ 전공/봉사활동/개발협력에 대한 관심 증가 및 지식/기술 향상 ◎ 외국어 학습에 대한 관심 및 능력 향상 ◎ 지역 주민과의 인적 네트워크 구축 ◎ 문화적 다양성 및 국제적 안목 제고 ◎ 관심 분야에서의 다양한 기회 증대 ◎ 항목 간 중요도 ◎ 차원 간 중요도
체감 만족도	◎ 전반적 만족도 ◎ 봉사 활동 추천 의향 ◎ 향후 봉사 활동 지속 의향
WFK 통합 사업	◎ 해외봉사활동 참여 이전 WFK 인지도 ◎ 해외봉사활동 참여 이후 WFK 인지도 ◎ 타 WFK 시행기관에서 파견된 봉사단원과의 교류 여부 ◎ 타 WFK 시행기관에서 파견된 봉사단원과의 협력 의향 ◎ 봉사활동 이후 ODA 관련 활동 여부 및 의향
응답자 특성	◎ 현재 활동 상태 ◎ 봉사단 유형 ◎ 파견 분야 ◎ 파견 지역 ◎ 지역크기 ◎ 파견 기간 ◎ 성 ◎ 연령 ◎ 학력 ◎ 전공분야 ◎ 파견 전 취업 경험 여부 ◎ 파견 전 봉사 경험 여부 ◎ 참여 동기

(2) 협력기관 만족도 조사

차 원	세 부 항 목
지원과정 적절성	◎ 봉사단 파견 관련 정보의 충분한 사전 제공 ◎ 사업 기획시 협력기관의 수요 반영 ◎ 파견 시기의 적절성 ◎ 봉사단 활동에 대한 모니터링 및 평가 적절성 ◎ 모니터링 및 평가 후 피드백 반영 ◎ 항목 간 중요도
지원내용/활동의 적절성	◎ 봉사단 활동 내용의 적절성 ◎ 봉사단 활동 시간 및 기간의 충분성 ◎ 봉사단원의 실력 적합성 ◎ 봉사단원의 성실성 ◎ 협력기관 사람들과의 의사소통 원활 정도 ◎ 항목 간 중요도
지원사업의 성과 및 지속가능성	◎ 파견 사업의 목표 달성 정도 ◎ 협력기관 수요 및 요구사항 충족 정도 ◎ 기술 및 능력 향상 정도 ◎ 협력기관의 향후 발전 계획 수립 기여 ◎ 지역주민 삶의 질 향상 도움 정도 ◎ 사업 성과의 지속 가능성 ◎ 항목 간 중요도
양국간 상호 이미지 개선	◎ 한국에 대한 이미지 향상 ◎ 한국 봉사단원의 협력국가에 대한 인식 개선 정도 ◎ 양국 간 우호협력 관계 및 상호 이해 증진에 기여 ◎ 항목 간 중요도 ◎ 차원 간 중요도
체감 만족도	◎ 전반적 만족도 ◎ 기대 대비 만족도 ◎ 주변 기관 추천 의향
WFK 통합 사업	◎ WFK 인지도 ◎ 건의 사항
협력기관 특성	◎ 봉사단 유형 ◎ 파견 분야 ◎ 파견 지역 ◎ 기관 구분

3. 조사 설계

(1) 조사설계 (Sample Design)

구 분	봉사단원 만족도 조사	협력기관 만족도조사
조 사 대 상	6개 시행기관의 8개 봉사단 사업을 통해 해외 파견되어 2012년에 주로 활동한 단원 (2013년 7월 기준으로 귀국한 지 6개월 미만자 혹은 해외 파견 중인 WFK 봉사단원)	6개 시행기관의 8개 봉사단 사업과 관련하여 해외에 파견된 봉사단원의 활동을 직접적으로 경험한 현지 협력기관 담당자
표 본 크 기[주1)]	유효 표본 1,520명 (전체 모집단 약 2,575명)	유효 표본 247명 (전체 모집단 약 1,076명)
자료수집도구	구조화된 질문지(Structured Questionnaire)	
조 사 방 법	표준화된 평가표를 이용한 온라인 조사[주2)]	
조 사 기 간	2013년 9월 9일 ~ 10월 18일	

※ 주1) 2013년 WFK 봉사단원 만족도조사 및 협력기관 만족도조사 대상에 해당되는 봉사자 및 협력기관의 전체 리스트를 확보하여 이를 모집단으로 보고 별도의 표본 할당 없이 전수조사의 형태로 진행함.

※ 주2) 봉사단원 만족도 조사의 경우 귀국단원을 대상으로 협조 전화 및 SMS 병행하였으며, 활동단원과 협력기관 만족도 조사의 경우 각 시행기관의 협조를 통해 설문지의 일부를 수거함.

※ [참고] WFK 통합만족도 조사 대상(6개 WFK 시행기관의 8개 봉사단)

시행기관	사업명 (봉사단)	봉사단원			협력기관		
		모집단수 (명)	응답자수 (명)	응답률 (%)	모집단수 (명)	응답자수 (명)	응답률 (%)[주4)]
한국국제협력단(KOICA)	월드프렌즈 코이카봉사단[주3)]	687	274	39.9	618	130	21
	월드프렌즈 NGO봉사단	248	106	42.7	138	16	11.6
	월드프렌즈 중장기자문단	84	64	76.2	81	15	18.5
정보통신산업진흥원(NIPA)	월드프렌즈 퇴직전문가	76	52	68.4	72	17	23.6
한국대학사회봉사협의회(KUCSS)	월드프렌즈 (대사협)청년봉사단	696	473	68.0	30	6	20.0
태평양아시아협회(PAS)	월드프렌즈 (PAS)청년봉사단	216	133	61.6	11	2	18.2
한국정보화진흥원(NIA)	월드프렌즈 IT봉사단	532	393	73.9	104	55	52.9
한국연구재단(NRF)	월드프렌즈 과학기술지원단	36	25	69.4	22	6	27.3
전 체		2,575	1,520	59.0	1,076	247	23.0

※ 주3) 한국국제협력단의 월드프렌즈 코이카봉사단의 경우, 파견기간이 최소 2년이기 때문에, 어느 정도 현지 적응을 완료한 '활동기간이 1년 이상인 단원'을 대상으로 설문을 실시함.

※ 주4) 응답률은 전체 사례수 기준이며, 8개 봉사단의 평균 응답률은 봉사단원 기준 62.5%, 협력기관 기준 24.1%임.

(2) 실사설계

진행 단계	세부 내용
조사항목 구성 및 리스트 정리	• WFK 시행기관 담당자들과의 회의를 통해 봉사단원 및 협력기관 만족도 조사의 설문 항목 개발 • 조사 대상 업무에 대한 상세한 분석을 통해 업무에 대해 이해하고, 응답자 리스트를 온라인 조사에 적절한 방식으로 정리하고 DB화
온라인 설문 프로그래밍	• 확정된 설문 항목으로 온라인 설문 프로그래밍 • 응답대상자 개별 ID 부여를 통해 개인별 응답 현황을 실시간으로 조회할 수 있도록 프로그래밍 • 웹디자이너의 프로그래밍 과정 참여를 통해 온라인 설문의 가독성 및 심미성 강화 • 협력기관 담당자의 조사 이해 및 응답 편의성을 위해 4개 언어별 사이트 구성
실사 진행	• 귀국단원을 대상으로 총 6차에 걸친 전체 메일 및 SMS 발송 진행 • 2시간의 오리엔테이션을 통해 본 조사를 전담할 협조전화 면접원을 교육하고 WFK 사업에 대해 충분히 인지시킴 • 귀국 단원을 대상으로 3차에 걸친 협조전화를 진행하면서 리스트 상의 봉사단원 정보를 업데이트하며 진행 • 온라인 조사가 어려운 경우 각 시행기관과 해외사무소의 협조를 받아 자기기입방식을 통한 설문지 응답 후 이메일로 설문지 수거

(3) 자료처리

- 자료처리 및 지수산출 결과를 교차 점검함.
- 온라인으로 수집된 자료(Raw Data)는 Editing, Coding, Punching 과정을 거쳐 Imtel Core i3급을 사용하여 SPSS(Statistical Package for the Social Sciences) ver. 12.0 프로그램으로 전산처리 하였음.

Editing	→	Coding/Punching	→	Data Cleaning	→	Data Processing
기록상의 오류 및 누락 검증		설문내용의 부호화 및 자료입력		입력 자료의 오류 검색		• Imtel Core i3 • SPSS 12.0

4. 응답자 특성

(1) 봉사단원 만족도 조사

구 분		사례수	%
전 체		(1,520)	100.0
현재활동상태	봉사활동중	(321)	21.1
	봉사활동종료	(1,199)	78.9
봉사단유형	코이카봉사단	(274)	18.0
	NGO봉사단	(106)	7.0
	중장기자문단	(64)	4.2
	퇴직전문가	(52)	3.4
	(대사협)청년봉사단	(473)	31.1
	(PAS)청년봉사단	(133)	8.8
	IT봉사단	(393)	25.9
	과학기술지원단	(25)	1.6
파견 분야	교육	(1,214)	80.4
	보건	(56)	3.7
	공공행정	(95)	6.3
	산업에너지	(81)	5.4
	농림수산	(55)	3.6
	기타	(9)	0.6
파견 지역	아시아	(982)	64.6
	아프리카	(253)	16.6
	중남미	(175)	11.5
	동구CIS	(62)	4.1
	중동	(16)	1.1
	태평양	(32)	2.1
지역 크기	수도	(584)	38.4
	대도시	(176)	11.6
	중소도시	(403)	26.5
	시골지역	(356)	23.4
파견 기간	1개월미만	(748)	49.2
	1~6개월미만	(259)	17.0
	6개월~1년미만	(79)	5.2
	1~2년미만	(324)	21.3
	2년이상	(110)	7.2
참여 동기	타문화체험	(307)	20.2
	자기계발/발전	(601)	39.5
	봉사정신	(393)	25.9
	취업에도움	(22)	1.4
	종교적믿음	(23)	1.5
	빈곤/개발에관심	(153)	10.1
	기타	(21)	1.4
성 별	남성	(723)	47.6
	여성	(797)	52.4
연 령 별	20대	(1185)	78.0
	30대	(102)	6.7
	40대	(45)	3.0
	50대	(102)	6.7
	60대이상	(86)	5.7
학 력 별	고졸	(13)	0.9
	대재	(939)	61.9
	대졸	(272)	17.9
	대학원재	(79)	5.2
	대학원졸	(215)	14.2
전공분야별	인문/사회	(588)	38.7
	자연공학	(480)	31.6
	예체능	(108)	7.1
	보건의료	(144)	9.5
	기타	(198)	13.0
사전취업경험	있다	(532)	35.1
	없다	(985)	64.9
사전봉사경험	있다	(1,230)	81.0
	없다	(288)	19.0

파견지역	파견국가	사례수	%
전 체		(1,520)	100.0
아시아		(982)	64.6
	네팔	(77)	5.1
	라오스	(126)	8.3
	몽골	(151)	9.9
	미얀마	(22)	1.4
	방글라데시	(79)	5.2
	베트남	(117)	7.7
	스리랑카	(34)	2.2
	인도네시아	(84)	5.5
	중국	(1)	0.1
	캄보디아	(196)	12.9
	태국	(44)	2.9
아프리카		(253)	16.6
	필리핀	(51)	3.4
	가나	(16)	1.1
	르완다	(21)	1.4
	리비아	(4)	0.3
	말라위	(4)	0.3
	모로코	(59)	3.9
	모잠비크	(4)	0.3
	부르키나파소	(1)	0.1
	세네갈	(5)	0.3
	에티오피아	(17)	1.1
	우간다	(19)	1.3
	이집트	(7)	0.5
	카메룬	(4)	0.3
	케냐	(19)	1.3
	탄자니아	(52)	3.4
	튀니지	(21)	1.4
중남미		(175)	11.5
	과테말라	(26)	1.7
	니카라과	(3)	0.2
	도미니카공화국	(13)	0.9
	벨라루스공화국	(1)	0.1
	볼리비아	(4)	0.3
	에콰도르	(40)	2.6
	엘살바도르	(10)	0.7
	온두라스	(3)	0.2
	코스타리카	(7)	0.5
	콜롬비아	(8)	0.5
	파나마	(7)	0.5
	파라과이	(28)	1.8
	페루	(25)	1.6
동구 CIS		(62)	4.1
	몰도바	(13)	0.9
	아제르바이잔	(1)	0.1
	우즈베키스탄	(24)	1.6
	우크라이나	(2)	0.1
	키르기스스탄	(20)	1.3
	타지키스탄	(2)	0.1
중동		(62)	4.1
	요르단	(16)	1.1
태평양		(32)	2.1
	동티모르	(25)	1.6
	솔로몬군도	(6)	0.4
	피지	(1)	0.1

※ '파견기간'의 경우 귀국 단원은 전체 파견 기간을, 현지 활동 중인 단원의 경우는 파견일로부터 조사 참여 시점까지의 기간을 말함.

※ 응답자 특성 데모별로 '모름/무응답'이 있는 경우, 그 비율이 1.0% 미만(0.1~0.7%)으로 미미하므로, 본 보고서에는 별도 표시하지 않음.

(2) 협력기관 만족도 조사

구 분		사례수	%
전 체		(247)	100.0
봉사단유형	코이카봉사단	(130)	52.6
	NGO봉사단	(16)	6.5
	중장기자문단	(15)	6.1
	퇴직전문가	(17)	6.9
	(대사협)청년봉사단	(6)	2.4
	(PAS)청년봉사단	(2)	0.8
	IT봉사단	(55)	22.3
	과학기술지원단	(6)	2.4
파견 분야	교육	(152)	61.5
	보건	(14)	5.7
	공공행정	(28)	11.3
	산업에너지	(26)	10.5
	농림수산	(17)	6.9
	기타	(10)	4.0
파견 지역	아시아	(107)	43.3
	아프리카	(39)	15.8
	중남미	(83)	33.6
	동구 CIS	(13)	5.3
	중동	(2)	0.8
	태평양	(3)	1.2
기관 구분	공공기관	(113)	45.7
	학교기관	(119)	48.2
	의료기관	(11)	4.5
	연구기관	(16)	6.5
	비영리기관	(35)	14.2
	기타	(28)	11.3

파견지역	파견국가	사례수	%
전 체		(247)	100.0
아시아		(107)	43.3
	네팔	(8)	3.2
	라오스	(2)	0.8
	몽골	(6)	2.4
	방글라데시	(8)	3.2
	베트남	(18)	7.3
	스리랑카	(6)	2.4
	인도네시아	(18)	7.3
	캄보디아	(11)	4.5
	태국	(10)	4.0
	필리핀	(18)	7.3
아프리카		(39)	15.8
	가나	(4)	1.6
	르완다	(8)	3.2
	모로코	(6)	2.4
	세네갈	(6)	2.4
	에티오피아	(2)	0.8
	우간다	(3)	1.2
	케냐	(3)	1.2
	탄자니아	(4)	1.6
	튀니지	(3)	1.2
중남미		(83)	33.6
	과테말라	(4)	1.6
	니카라과	(2)	0.8
	도미니카공화국	(7)	2.8
	벨라루스공화국	(1)	0.4
	에콰도르	(37)	15.0
	엘살바도르	(4)	1.6
	코스타리카	(1)	0.4
	콜롬비아	(3)	1.2
	파나마	(2)	0.8
	파라과이	(11)	4.5
	페루	(14)	5.7
동구 CIS		(13)	5.3
	몰도바	(1)	0.4
	우즈베키스탄	(10)	4.0
	키르기스스탄	(1)	0.4
중동		(2)	0.8
	요르단	(2)	0.8
태평양		(3)	1.2
	동티모르	(2)	0.8
	솔로몬군도	(1)	0.4

5. 자료의 분석

(1) 종합만족도 지수 산출 방법

1) 종합만족도 구성

- WFK 봉사단원 만족도 조사 및 협력기관 만족도 조사의 점수 산출 모형은 동일한 방식을 적용하며, 종합만족도는 크게 2개 지수(요소만족도 및 체감만족도)로 구성됨.

〈 봉사단원 만족도 조사 평가 항목 및 가중치 〉

구성	차원	항목
요소만족도 (0.5)*	파견활동지원 (0.194)	선발 후 교육기간과 교육량 (0.164)
		선발 후 교육 내용 (0.180)
		시행기관의 지원 (0.204)
		현지 활동기관의 협조 (0.269)
		파견 지역의 치안 및 안전 대비/관리 (0.183)
		(귀국단원)사후 관리 제도[주1)]
	파견활동 적합성 (0.215)	전공/적성/역량 고려 정도 (0.270)
		파견 후 봉사활동 시간과 활동량 (0.235)
		현지 활동기관의 요청/기대 부합 정도 (0.265)
		파견 전후 활동 일치성/조정의 적절성 (0.230)
	개발도상국 발전 성과 (0.206)	현지 활동기관 수요 및 요구 충족 정도 (0.271)
		현지 활동기관 발전 도움 정도 (0.247)
		지역 주민의 삶의 질 향상 도움 정도 (0.233)
		파견 지역 발전의 지속적 영향 정도 (0.250)
	양국간 상호 이미지 개선 (0.194)	파견 지역에 대한 나의 인식 개선 정도 (0.316)
		파견 지역의 한국에 대한 이미지 향상 (0.372)
		양국 우호협력/상호이해 증진 기여 정도 (0.312)
	개인적 성과[주2)] (0.191)	리더십 및 문제해결능력 향상 (0.146)
		친화력 및 의사소통 능력 향상 (0.149)
		전공/봉사활동/개발협력에 대한 관심 증가 및 지식/기술 향상 (0.160)
		외국어 학습에 대한 관심 및 능력 향상 (0.130)
		지역 주민과의 인적 네트워크 구축 (0.129)
		문화적 다양성 및 국제적 안목 제고 (0.154)
		(귀국단원)관심 분야에서의 다양한 기회 증대 (0.132)
체감만족도 (0.5)*		전반적 만족도 (0.5)*
		봉사 활동 추천 의향 (0.25)*
		향후 봉사 활동 지속 의향 (0.25)*

※ 괄호안의 숫자는 가중치를 나타내며, 차원 내 항목간 가중치와 차원 간 가중치의 합은 1임.
※ (*)표시한 가중치는 고정 가중치이며, 그 외의 가중치(차원 내 항목 간 가중치와 차원 간 가중치)는 '고정총합척도법'에 의해 응답자에게 중요도를 물어본 후 산출한 값임.
※ 주1) '파견활동 지원' 차원의 '사후 관리 제도' 항목의 경우, WFK 시행기관과 해당 봉사단의 특성상 해당

되지 않는 경우가 있어, 종합만족도 산출에는 반영하지 않음.
※ 주2) '개인적 성과' 차원의 경우 '귀국단원' 기준 가중치를 표시함.

〈 협력기관 만족도 조사 평가 항목 및 가중치 〉

구성	차원	항목
요소만족도 (0.5)*	지원과정 적절성 (0.232)	봉사단 파견 관련 정보의 충분한 사전 제공 (0.215)
		사업 기획시 협력기관의 수요 반영 (0.220)
		파견 시기의 적절성 (0.208)
		봉사단 활동에 대한 모니터링 및 평가 적절성 (0.179)
		모니터링 및 평가 후 피드백 반영 (0.179)
	지원내용/활동의 적절성 (0.254)	봉사단 활동 내용의 적절성 (0.211)
		봉사단 활동 시간 및 기간의 충분성 (0.180)
		봉사단원의 실력 적합성 (0.217)
		봉사단원의 성실성 (0.208)
		협력기관 사람들과의 의사소통 원활 정도 (0.184)
	지원사업의 성과 및 지속가능성 (0.257)	파견 사업의 목표 달성 정도 (0.180)
		협력기관 수요 및 요구사항 충족 정도 (0.175)
		협력기관의 향후 발전 계획 수립 기여 (0.162)
		지역주민 삶의 질 향상 도움 정도 (0.142)
		사업 성과의 지속 가능성 (0.172)
	양국간 상호 이미지 개선 (0.256)	한국에 대한 이미지 향상 (0.335)
		봉사단원의 협력국가에 대한 인식 개선 정도 (0.306)
		양국 간 우호협력관계 및 상호이해 증진에 기여 (0.359)
체감만족도 (0.5)*		전반적 만족도 (0.5)*
		기대 대비 만족도 (0.25)*
		주변 기관 추천 의향 (0.25)*

※ 괄호안의 숫자는 가중치를 나타내며, 차원 내 항목간 가중치와 차원 간 가중치의 합은 1임.
※ (*)표시한 가중치는 고정 가중치이며, 그 외의 가중치(차원 내 항목 간 가중치와 차원 간 가중치)는 '고정총합척도법'에 의해 응답자에게 중요도를 물어본 후 산출한 값임.

2) 요소만족도 산출

- 차원만족도 : 차원에 포함된 각 항목별 만족도 점수와 항목별 중요도를 가중 평균하여 산출
  - 봉사단원 만족도 조사는 5개 차원 23개 요소 항목으로 구성되었으며, 협력기관 만족도 조사는 4개 차원 19개 요소항목으로 구성됨.
- 차원만족도 산출에 적용하는 항목별 가중치(w1~w5)는 '고정총합척도법'을 사용하여 응답자들이 응답한 항목별 중요도를 반영하여 산출함

차원만족도 = (항목1×$w1$) + (항목2×$w2$) + (항목3×$w3$) + (항목4×$w4$) + (항목5×$w5$)[주2)]

※ 주2) '항목 간 가중치'(w1~w5)는 '고정총합척도법'을 사용하여 산출
※ 각 차원은 3~7개 항목으로 구성

- 고정총합척도법 : 차원 내 항목별 중요도의 합계가 100%가 되도록 응답자가 직접 중요도를 분할하는 방법으로 매 조사 시마다 응답자의 응답에 따라 차이가 있음

〈 '파견활동 지원' 차원 내 항목별 중요도 산출법 (예시) 〉

항 목	중 요 도
항목 1. 선발 후 교육 기간과 교육량	___%
항목 2. 선발 후 교육 내용	___%
항목 3. 활동 기간 중 WFK 시행기관의 지원	___%
항목 4. 현지 활동기관의 협조	___%
항목 5. 파견 지역의 치안 및 안전사고에 대한 대비/관리	___%
합 계	100 %

- 요소만족도 : 차원별 만족도 점수와 차원별 중요도를 가중 평균하여 산출
- 요소만족도 지수를 구성하는 하위 차원별 가중치(W1~W5)도 항목별 가중치(w1~w5)와 마찬가지로 '고정총합척도법'을 사용함

요소만족도 = (차원1×$W1$) + (차원2×$W2$) + (차원3×$W3$) + (차원4×$W4$) + (차원5×$W5$)[주3)]

※ 주3) '차원 간 가중치'($W1$~$W5$)는 '고정총합척도법'을 사용하여 산출

3) 체감만족도 산출

- 체감만족도에 포함된 3개 항목의 만족도 점수와 항목별 가중치를 이용하여 산출함
- 체감만족도 차원 내 3개 항목별 가중치는 한국국제협력단, 한국갤럽 연구진, 통계 전문 자문 교수 등의 협의에 따라 결정하였으며, 봉사단원 만족도와 협력기관 만족도 모두 동일한 가중치를 사용함
- 즉, 봉사단원 만족도 조사를 기준으로 살펴보면, '체감만족도' 차원을 구성하는 3개 항목 중에서 '전반적 만족도' 항목이 가장 중요하다고 판단하여, 이에 대한 비중을 50%로 놓고, '봉사활동 추천의향'과 '봉사활동지속의향'의 경우 각 25%씩 동일한 비중을 두기로 함.

* 봉사단원 만족도조사

체감만족도 = (전반적 만족도 × 0.5) + (봉사추천의향 × 0.25) + (봉사지속의향 × 0.25)

* 협력기관 만족도조사
체감만족도 = (전반적 만족도 × 0.5) + (기대대비 만족도× 0.25) + (주변추천의향 × 0.25)

4) 종합만족도 산출

- 종합만족도는 요소만족도와 체감만족도 점수에 가중치를 반영하여 산출
- 종합만족도 지수는 내부 협의에 따라 봉사단원 만족도와 협력기관 만족도 모두 요소만족도와 체감만족도 점수를 각 50%씩 동일한 비중을 두기로 함

종합만족도 = (요소만족도 × 0.5) + (체감만족도 × 0.5)

(2) 평가 항목별 척도 점수화

- 종합만족도를 구성하는 평가 항목들은 모두 5점 척도 방식을 사용하여 자료를 수집하였으며, 이 점수는 지수화 및 해석 시 이해를 돕기 위해 100점 만점의 점수로 환산하여 분석함

$$100\text{점 환산법} = 100\times\left(\frac{\text{원점수}-1}{4}\right)$$

〈 평가 항목별 척도 환산을 위한 배점 〉

응답항목	척 도	5점 만점 배점	100점 만점 배점
전혀 그렇지 않다	1	1	0
그렇지 않은 편이다	2	2	25
보통이다	3	3	50
그런 편이다	4	4	75
매우 그렇다	5	5	100

제2장. 봉사단원 만족도 조사

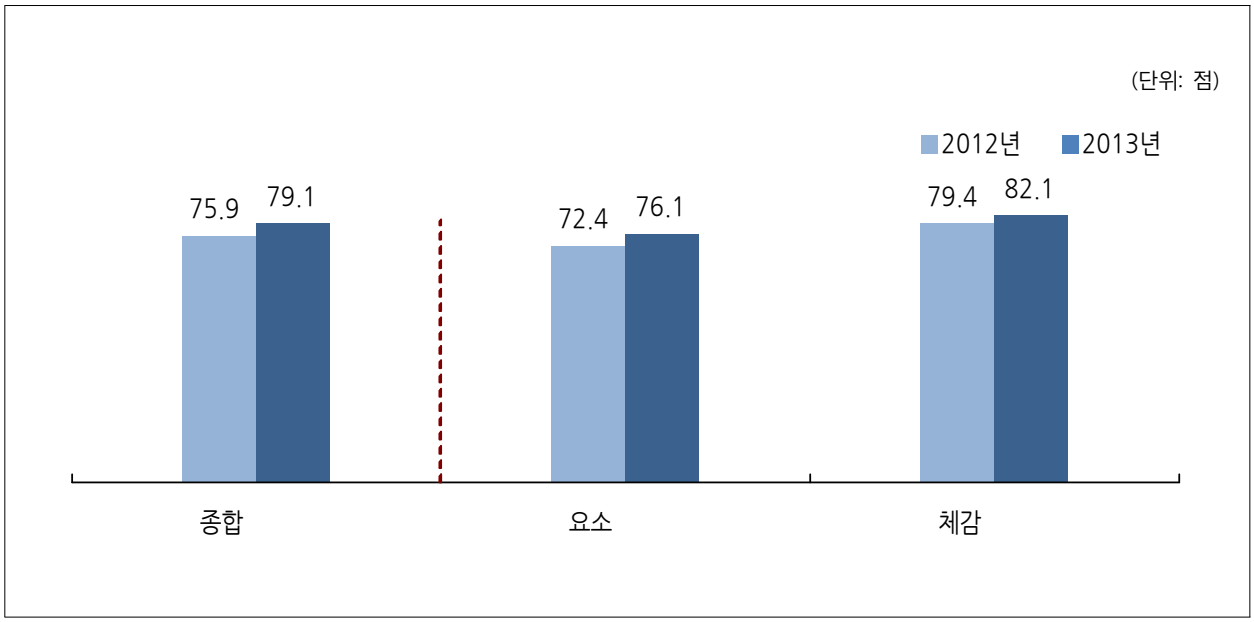
1. 조사결과 요약

■ 2013년 봉사단원 종합 만족도

○ 2013년 WFK 봉사단원 만족도 조사의 종합만족도는 100점 만점에 79.1점으로 2012년 75.9점 대비 3.2점 상승한 것으로 나타남.

○ 종합만족도를 구성하는 2개 하위 지수별로 살펴보면, 5개 차원으로 구성된 '요소만족도'는 76.1점, 전반적 만족도를 의미하는 '체감만족도'는 82.1점으로 체감만족도가 요소만족도보다 6.0점 높았음.

【 그림 1 】 종합만족도

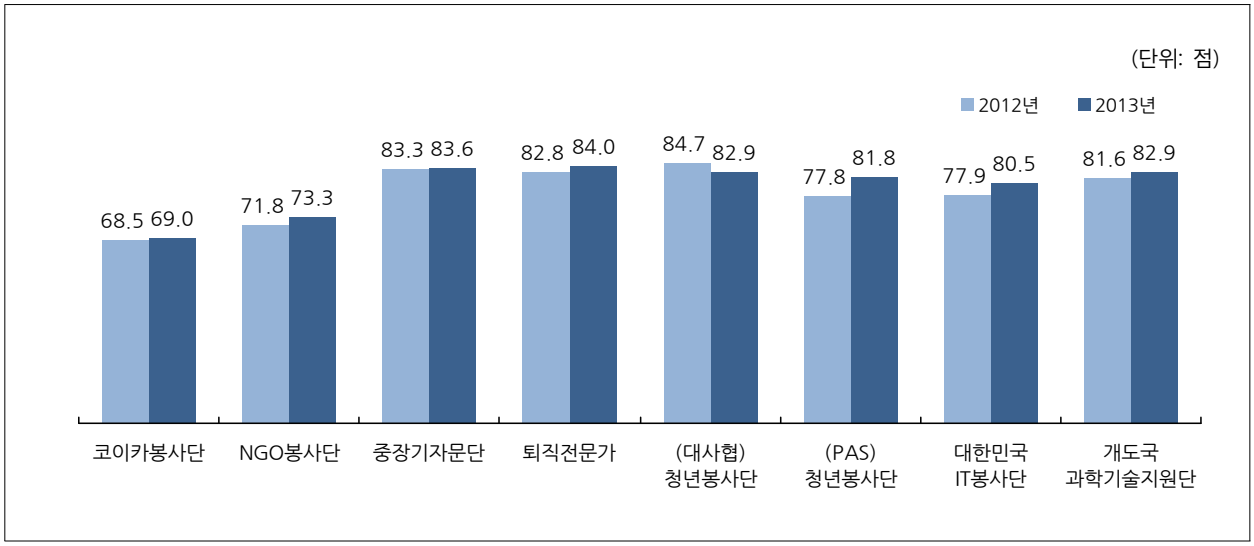


■ 특성별 종합만족도 - 봉사단 유형별

○ 2013년 봉사단원 종합만족도를 봉사단 유형별로 살펴보면, '퇴직전문가'가 84.0점으로 가장 높았으며, 그 다음으로는 '중장기자문단'(83.6점), '(대사협)청년봉사단'과 '과학기술지원단'(82.9점) 순으로 만족도가 높게 나타남.

○ 한편, 종합만족도가 가장 많이 상승한 봉사단은 '(PAS)청년봉사단'으로 전년 대비 4.0점 상승했으며, 2012년에 종합만족도가 가장 높았던 '(대사협)청년봉사단'은 전년 대비 1.8점 하락한 것으로 나타남.

【 그림 2 】 종합만족도 - 봉사단 유형별



(단위 : 점)

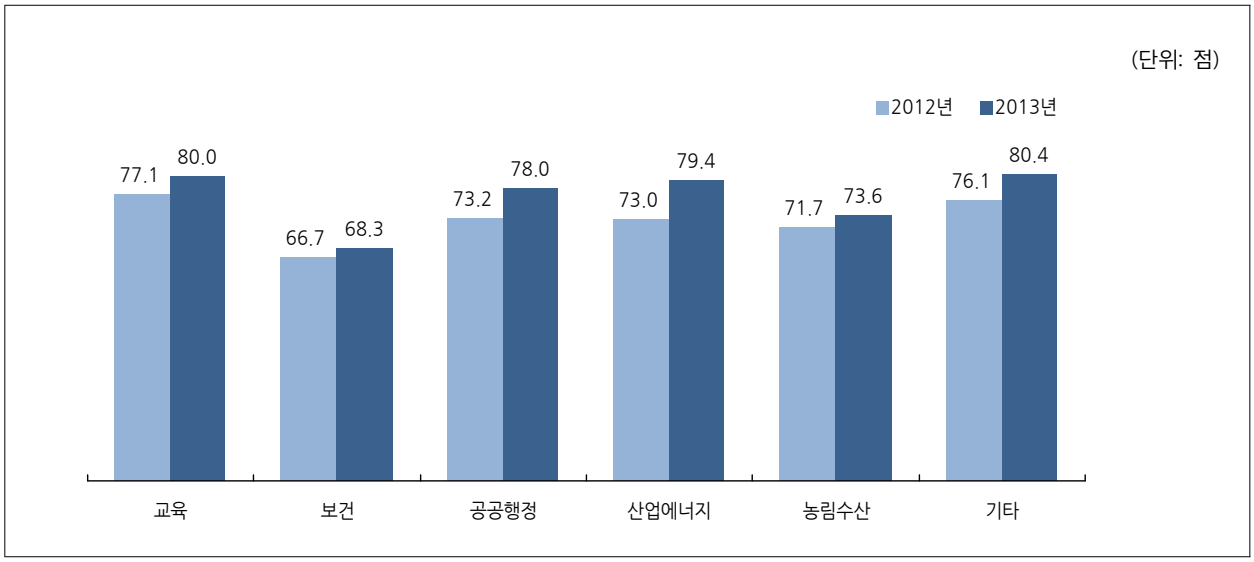
구 분		2012년	2013년	GAP ('13년 - '12년)
전 체		75.9	79.1	+3.2
봉사단 유형별	코이카봉사단	68.5	69.0	+0.5
	NGO봉사단	71.8	73.3	+1.5
	중장기자문단	83.3	83.6	+0.3
	퇴직전문가	82.8	84.0	+1.2
	(대사협)청년봉사단	84.7	82.9	-1.8
	(PAS)청년봉사단	77.8	81.8	+4.0
	IT봉사단	77.9	80.5	+2.6
	과학기술지원단	81.6	82.9	+1.3

■ 특성별 종합만족도 - 파견 분야별

○ 종합만족도를 파견 분야별로 살펴보면, '교육' 분야가 80.0점으로 가장 높은 반면, '보건' 분야는 68.3점으로 가장 낮은 만족도를 보임.

○ 한편, 종합만족도가 가장 많이 상승한 분야는 '산업에너지' 분야로 전년 대비 6.4점 상승함.

【 그림 3 】 종합만족도 - 파견 분야별



(단위 : 점)

구 분		2012년	2013년	GAP ('13년 - '12년)
전 체		75.9	79.1	+3.2
파견 분야별	교 육	77.1	80.0	+2.9
	보 건	66.7	68.3	+1.6
	공 공 행 정	73.2	78.0	+4.8
	산 업 에 너 지	73.0	79.4	+6.4
	농 림 수 산	71.7	73.6	+1.9
	기 타	76.1	80.4	+4.3

■ 기타 특성별 종합만족도

○ 기타 응답자 특성별로 살펴보면, 현재 '활동 중'인 단원(74.3점) 보다는 봉사활동을 '종료'한 단원(80.4점)이, 파견 기간별로는 2년 미만 파견의 경우 파견 기간이 짧을수록 만족도가 더 높은 것으로 나타남.

○ 한편, 응답자 연령별로는 '50대 이상' 연령층의 만족도가 다른 연령층에 비해 만족도가 더 높았음.

(단위 : 점)

구 분		사례수	요소 만족도	체감 만족도	종합 만족도
전 체		(1,520)	76.1	82.1	79.1
현재활동상태	봉사활동 중	(321)	72.4	76.2	74.3
	봉사활동 종료	(1,199)	77.0	83.7	80.4
파견 지역	아시아	(982)	77.0	83.3	80.2
	아프리카	(253)	74.3	80.6	77.4
	중남미	(175)	73.5	77.9	75.7
	동구 CIS	(62)	76.1	79.7	77.9
	중동	(16)	78.2	83.2	80.7
	태평양	(32)	73.8	84.2	79.0
지역 크기	수도	(584)	76.2	82.6	79.4
	대도시	(176)	77.1	82.8	79.9
	중소도시	(403)	74.8	80.5	77.6
	시골지역	(356)	76.8	82.9	79.8
파견 기간	1개월 미만	(748)	78.6	85.9	82.3
	1~6개월 미만	(259)	77.2	83.4	80.3
	6개월~1년 미만	(79)	73.9	80.3	77.1
	1~2년 미만	(324)	70.6	74.7	72.6
	2년 이상	(110)	73.8	76.1	75.0
성별	남성	(723)	77.6	82.6	80.1
	여성	(797)	74.7	81.7	78.2
연령별	20대	(1,185)	75.8	82.3	79.0
	30대	(102)	67.9	72.6	70.2
	40대	(45)	75.4	82.2	78.8
	50대	(102)	82.5	86.6	84.6
	60대 이상	(86)	82.4	85.0	83.7
학력별	고졸 이하	(13)	78.0	77.9	78.0
	대재	(939)	77.5	84.6	81.1
	대졸	(272)	69.5	73.6	71.5
	대학원 재	(79)	73.9	78.7	76.3
	대학원 졸	(215)	78.9	83.2	81.0
전공분야별	인문/사회	(588)	76.3	82.3	79.3
	자연공학	(480)	76.8	82.9	79.8
	예체능	(108)	74.1	78.1	76.1
	보건의료	(144)	73.3	79.7	76.5
	기타	(198)	76.6	83.3	80.0
파견전취업경험	있다	(532)	75.2	79.8	77.5
	없다	(985)	76.5	83.4	79.9
파견전봉사경험	있다	(1,230)	76.4	82.5	79.4
	없다	(288)	74.8	80.4	77.6
참여 동기	타문화체험	(307)	74.8	81.6	78.2
	자기계발/발전	(601)	76.3	81.9	79.1
	봉사정신	(393)	76.8	83.7	80.2
	취업에 도움	(22)	74.1	79.5	76.8
	종교적 믿음	(23)	75.0	81.0	78.0
	빈곤/개발에 관심	(153)	76.2	81.3	78.7
	기타	(21)	75.7	76.5	76.1

■ 차원 및 항목별 만족도

○ 종합만족도를 구성하는 각 차원 및 항목별 만족도 점수와 가중치를 살펴보면 다음과 같음.

(단위 : %, 점)

지수	차 원	차원 만족도 (점)	차원 간 중요도 (%)	요소 만족도 (점)	가중치 (%)	종합 만족도 (점)
요소만족도	파견활동 지원	69.1	19.4	76.1	50.0	79.1
	파견활동 적합성	72.0	21.5			
	개발도상국 발전성과	73.4	20.6			
	양국간 상호 이미지 개선	83.5	19.4			
	개인적 성과	81.6	19.1			
지수	항 목	항목 만족도 (점)	항목 간 가중치 (%)	체감 만족도 (점)	가중치 (%)	
체감만족도	전반적 만족도	81.4	50.0	82.1	50.0	
	봉사 활동 추천 의향	84.2	25.0			
	향후 봉사 활동 지속 의향	81.5	25.0			

(단위 : %, 점)

차 원	항 목	불만족 (%)	보통 (%)	만족 (%)	항목 만족도 (점)	항목 간 중요도(%) (귀국단원/활동단원)		차원 내 순위	항목 순위
파견활동 지원	선발 후 교육기간과 교육량	15.1	23.2	61.6	65.6	16.4		4	22
	선발 후 교육 내용	18.8	24.9	56.4	63.6	18.0		5	23
	시행기관의 지원	13.6	22.4	64.0	68.6	20.4		3	20
	현지 활동기관의 협조	11.4	19.9	68.7	71.7	26.9		1	14
	파견 지역의 치안 및 안전 대비/관리	12.6	21.6	65.8	69.3	18.3		2	19
	(귀국단원)사후 관리 제도[주1]	26.1	27.7	45.5	57.9	-		-	-
파견활동 적합성	전공/적성/역량 고려 정도	11.8	20.0	68.2	70.7	27.0		3	16
	파견 후 봉사활동 시간과 활동량	9.7	16.4	73.8	71.7	23.5		2	14
	현지 활동기관의 요청/기대 부합 정도	5.9	18.0	76.2	75.2	26.5		1	13
	파견 전후 활동 일치성/조정의 적절성	13.5	17.9	68.6	69.4	23.0		4	18
개발도상국 발전성과	현지 활동기관 수요 및 요구 충족 정도	4.6	14.7	80.7	76.1	27.1		1	9
	현지 활동기관 발전 도움 정도	5.3	17.1	77.6	75.8	24.7		2	11
	파견 지역 주민의 삶의 질 향상 도움 정도	9.3	22.8	67.8	70.2	23.3		3	17
	파견 지역 발전의 지속적 영향 정도	10.5	26.2	63.3	68.5	25.0		4	21
양국간 상호 이미지 개선	파견 지역에 대한 나의 인식 개선 정도	6.8	12.1	81.0	80.1	31.6		3	4
	파견 지역의 한국에 대한 이미지 향상	1.1	7.8	91.1	85.3	37.2		1	2
	양국 우호협력/상호이해 증진 기여 정도	2.4	12.7	84.9	81.5	31.2		2	3
개인적 성과	리더십 및 문제해결능력 향상	2.5	16.3	81.1	76.6	14.6	14.1	5	8
	친화력 및 의사소통 능력 향상	2.9	13.3	83.6	78.7	14.9	15.2	4	7
	전공/개발협력에 대한 관심, 지식/기술 향상	3.9	13.7	82.2	79.2	16.0	18.0	3	6
	외국어 학습에 대한 관심 및 능력 향상	3.9	15.1	80.8	79.7	13.0	18.1	2	5
	지역 주민과의 인적 네트워크 구축	6.1	16.3	77.6	76.1	12.9	16.0	6	9
	문화적 다양성 및 국제적 안목 제고	0.9	6.4	92.7	86.0	15.4	18.5	1	1
	(귀국단원)관심 분야에서의 다양한 기회 증대	6.5	20.6	72.2	75.4	13.1	-	7	12

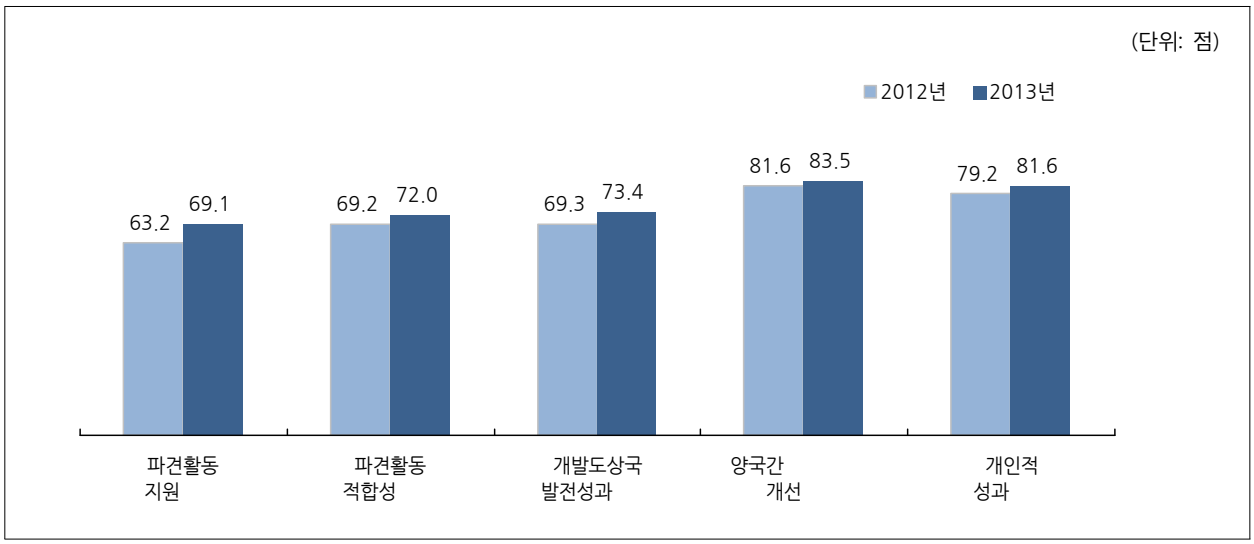
※ 주1) '사후관리 제도' 항목은 종합만족도 산출에서 제외
※ '모름/무응답' 비율 제외

■ 차원별 만족도

○ 2013년 WFK 봉사단원 만족도 조사의 요소만족도를 구성하는 하위 5개 차원별로 살펴보면, '양국간 상호 이미지 개선' 차원이 83.5점으로 가장 높은 반면, '파견활동 지원' 차원은 69.1점으로 가장 낮은 평가를 받음.

○ 한편, 요소만족도를 구성하는 5개 차원 중 만족도가 가장 많이 상승한 차원은 '파견활동 지원' 차원으로 전년 대비 5.9점 상승한 것으로 나타남.

【 그림 4 】 차원별 만족도



(단위 : 점)

구 분		2012년	2013년	GAP ('13년 – '12년)
전 체		75.9	79.1	+3.2
차원별	파견활동 지원	63.2	69.1	+5.9
	파견활동 적합성	69.2	72.0	+2.8
	개발도상국 발전성과	69.3	73.4	+4.1
	양국간 상호이미지 개선	81.6	83.5	+1.9
	개인적 성과	79.2	81.6	+2.4

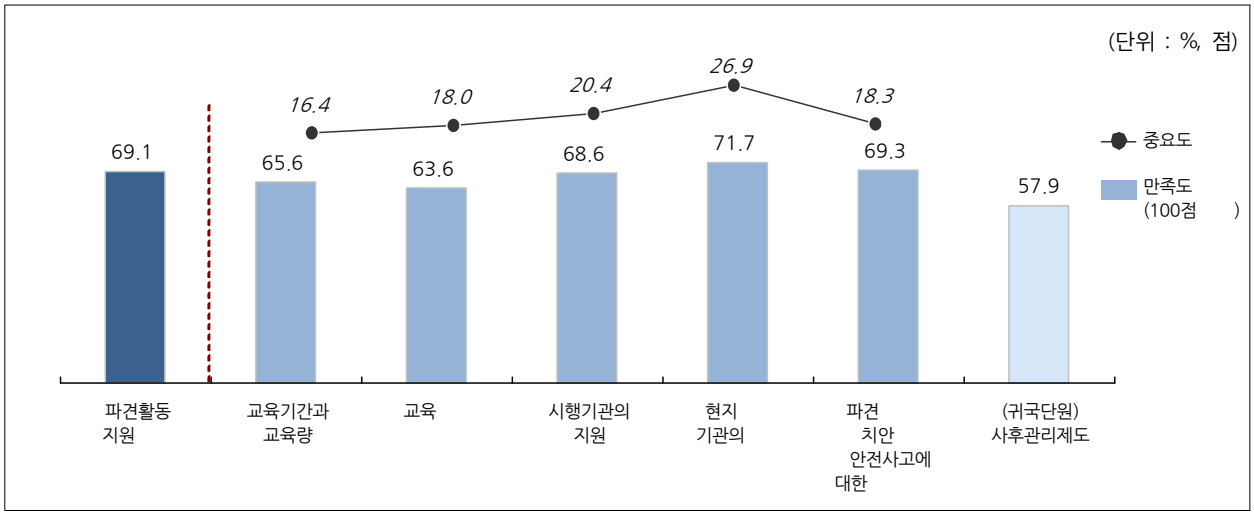
■ 차원별 만족도 – '파견활동 지원' 차원

○ '파견활동 지원' 차원을 구성하는 하위 5개 항목별로 살펴보면, '현지 활동기관의 협조' 항목이 71.7점으로 가장 높은 반면, '교육 내용' 항목은 63.6점으로 가장 낮은 평가를 받음.

○ 한편, '파견활동 지원' 차원 중 만족도가 가장 상승한 항목은 '시행기관의 지원' 항목으로 전년 대비 6.9점 상승함.

※ *'파견활동 지원' 차원의 '사후 관리 제도' 항목의 경우, WFK 시행기관과 해당 봉사단의 특성상 해당되지 않는 경우가 있어, 종합만족도 산출에는 반영하지 않고 타 항목과의 비교용으로만 제시함.*

【 그림 5 】'파견활동 지원' 차원



(단위 : 점)

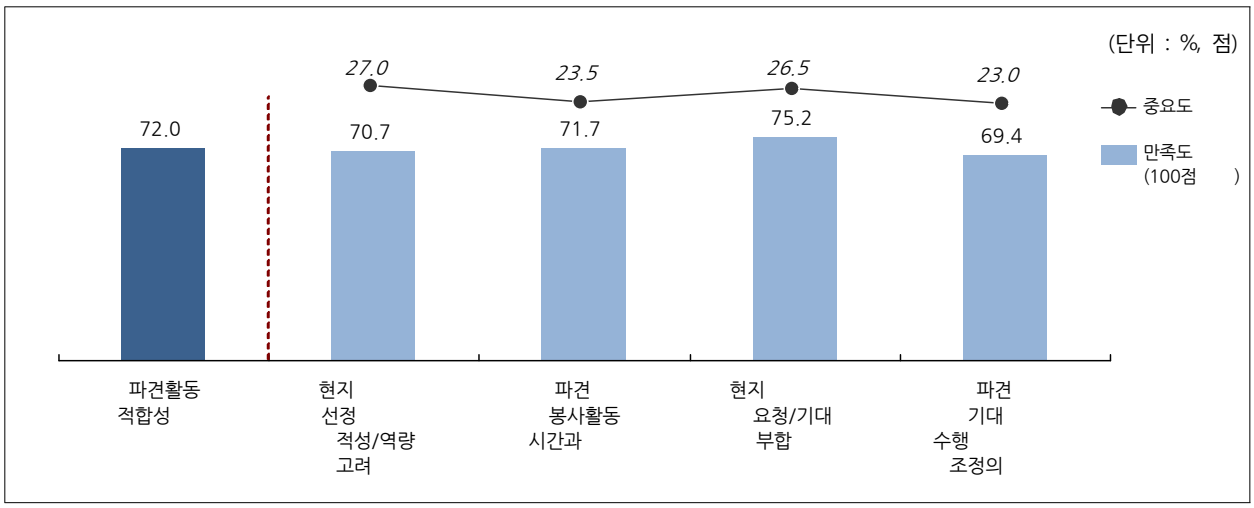
구 분	2012년	2013년	GAP ('13년 – '12년)
파견활동 지원 차원	63.2	69.1	+5.9
선발 후 교육기간과 교육량	62.2	65.6	+3.4
선발 후 교육 내용	59.9	63.6	+3.7
시행기관의 지원	61.7	68.6	+6.9
현지 활동기관의 협조	66.5	71.7	+5.9
파견 지역의 치안 및 안전 대비/관리	63.4	69.3	+5.9
(귀국단원)사후 관리 제도	55.7	57.9	+2.2

■ 차원별 만족도 – ‘파견활동 적합성’ 차원

❍ 5개 차원 중 가장 중요도가 높은 ‘파견활동 적합성’ 차원을 살펴보면, ‘현지 활동기관의 요청/기대 부합 정도’ 항목이 75.2점으로 가장 높은 반면, ‘파견 전 기대 대비 수행활동 일치성/조정의 적절성’ 항목은 69.4점으로 가장 낮은 평가를 받음.

❍ 한편, ‘파견활동 적합성’ 차원 중 만족도가 가장 상승한 항목은 ‘파견 전 기대 대비 수행활동 일치성/조정의 적절성’ 항목으로 전년 대비 3.4점 상승함.

【 그림 6 】‘파견활동 적합성’ 차원



(단위 : 점)

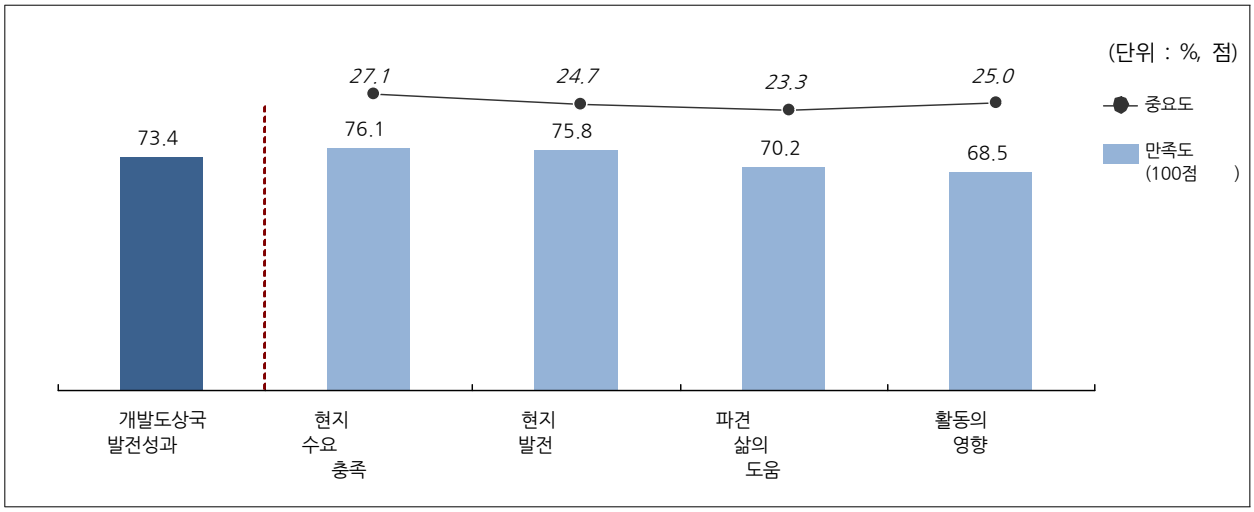
구 분	2012년	2013년	GAP (‘13년 – ’12년)
파견활동 적합성 차원	69.2	72.0	+2.8
전공/적성/역량 고려 정도	68.8	70.7	+1.9
파견 후 봉사활동 시간과 활동량	69.7	71.7	+2.0
현지 활동기관의 요청/기대 부합 정도	72.3	75.2	+2.9
파견 전후 활동 일치성/조정의 적절성	66.0	69.4	+3.4

■ 차원별 만족도 – '개발도상국 발전성과' 차원

○ '개발도상국 발전성과' 차원을 구성하는 하위 4개 항목별로 살펴보면, '현지 활동기관의 수요 및 요구사항 충족' 항목이 76.1점으로 가장 높은 반면, '활동의 지속적 영향' 항목은 68.5점으로 가장 낮은 평가를 받음.

○ 한편, '개발도상국 발전성과' 차원 중 만족도가 가장 상승한 항목은 '현지 활동기관의 수요 및 요구사항 충족' 항목으로 전년 대비 6.6점 상승함.

【 그림 7 】'개발도상국 발전성과' 차원



(단위 : 점)

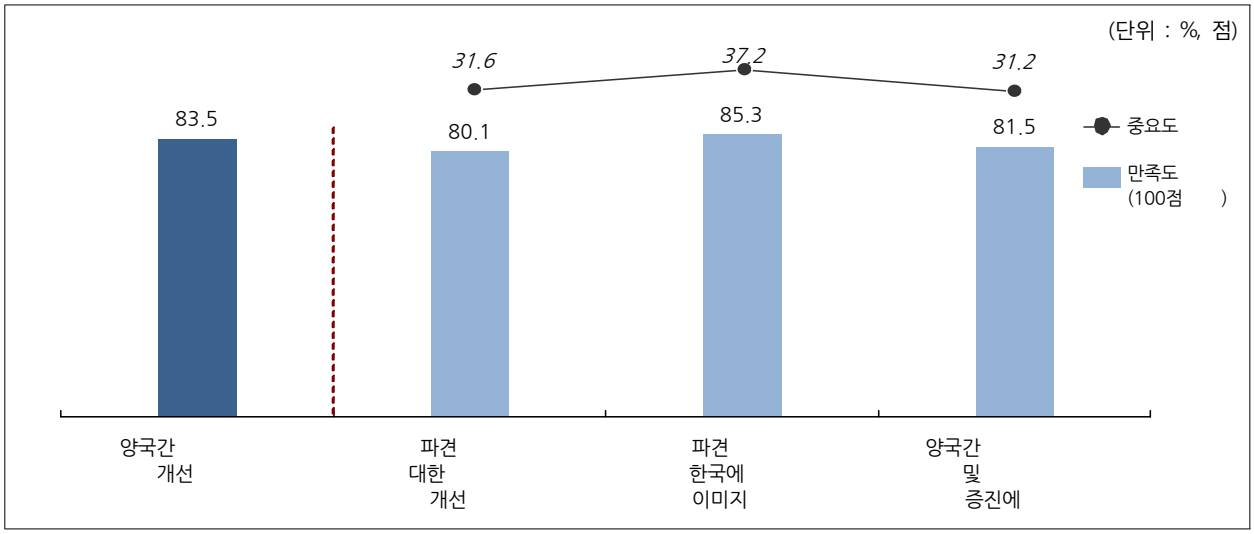
구 분	2012년	2013년	GAP ('13년 – '12년)
개발도상국 발전성과 차원	69.3	73.4	+4.1
현지 활동기관 수요 및 요구 충족 정도	69.5	76.1	+6.6
현지 활동기관 발전 도움 정도	71.5	75.8	+4.3
파견 지역 주민의 삶의 질 향상 도움 정도	65.2	70.2	+5.0
파견 지역 발전의 지속적 영향 정도	68.2	68.5	+0.3

■ 차원별 만족도 – ‘양국간 상호 이미지 개선’ 차원

❍ ‘양국간 상호 이미지 개선’ 차원을 구성하는 하위 3개 항목별로 살펴보면, ‘파견지역의 한국에 대한 이미지 향상’ 항목이 85.3점으로 가장 높은 반면, ‘파견지역에 대한 나의 인식 개선’ 항목은 80.1점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

❍ 한편, ‘양국간 상호 이미지 개선’ 차원 중 만족도가 가장 상승한 항목은 ‘파견지역의 한국에 대한 이미지 향상’ 항목으로 전년 대비 2.1점 상승함.

【 그림 8 】‘양국간 상호 이미지 개선’ 차원



(단위 : 점)

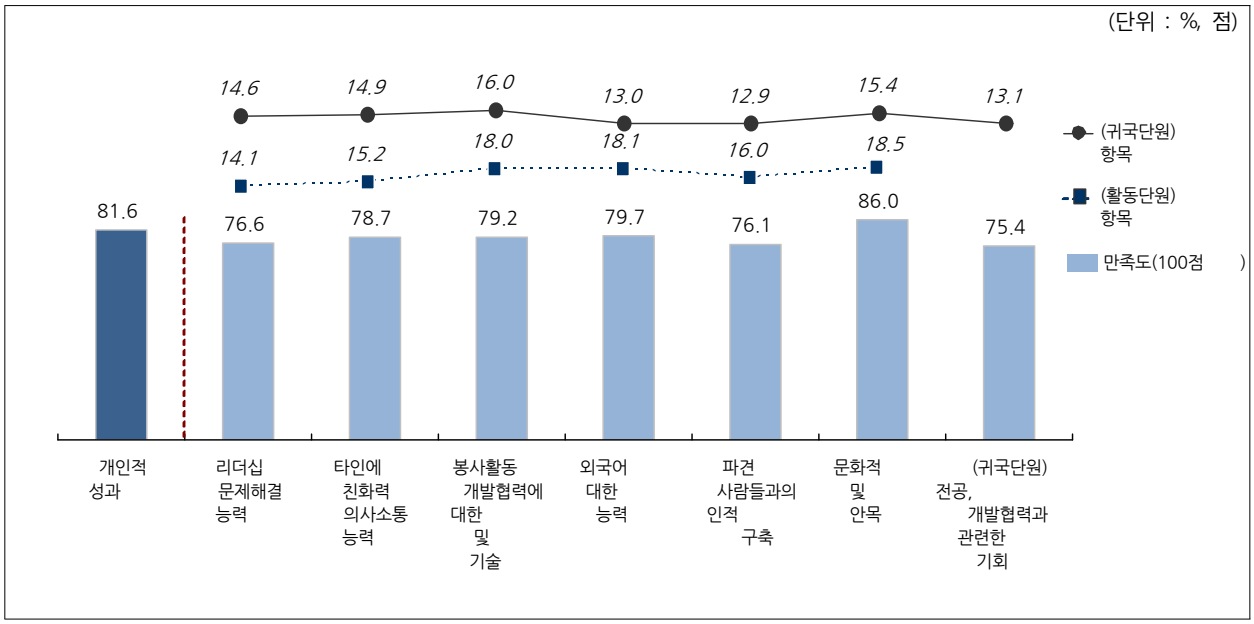
구 분	2012년	2013년	GAP (‘13년 – ’12년)
양국간 상호이미지 개선 차원	81.6	83.5	+1.9
파견 지역에 대한 나의 인식 개선 정도	78.6	80.1	+1.5
파견 지역의 한국에 대한 이미지 향상	83.2	85.3	+2.1
양국 우호협력/상호이해 증진 기여 정도	80.0	81.5	+1.5

■ 차원별 만족도 – '개인적 성과' 차원

○ '개인적 성과' 차원을 구성하는 하위 7개 항목별로 살펴보면, '문화적 다양성 및 국제적 안목 제고' 항목이 86.0점으로 가장 높은 반면, '전공, 봉사활동 분야, 개발협력 관련 다양한 기회 증대' 항목은 75.4점으로 가장 낮은 평가를 받음.

○ 한편, '개인적 성과' 차원 중 만족도가 가장 상승한 항목은 '봉사활동 또는 개발협력에 대한 관심 증가 및 지식/기술 향상' 항목으로 전년 대비 11.4점 상승함.

【 그림 9 】'개인적 성과' 차원



(단위 : 점)

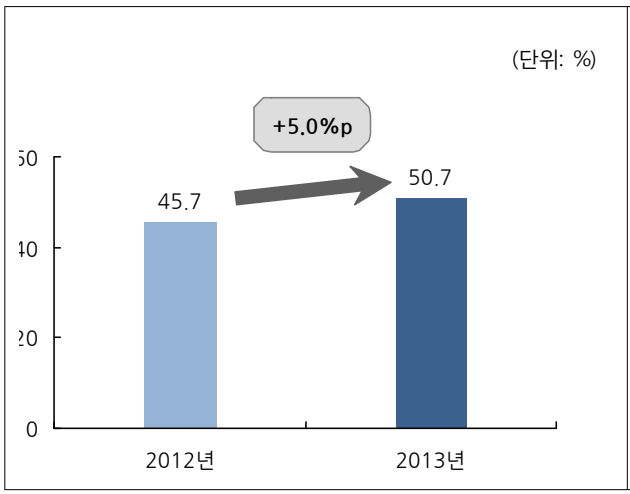
구 분	2012년	2013년	GAP ('13년 – '12년)
개인적 성과 차원	79.2	81.6	+2.4
리더십 및 문제해결능력 향상	74.1	76.6	+2.5
친화력 및 의사소통 능력 향상	78.4	78.7	+0.3
전공/개발협력에 대한 관심, 지식/기술 향상	67.8	79.2	+11.4
외국어 학습에 대한 관심 및 능력 향상	78.9	79.7	+0.8
지역 주민과의 인적 네트워크 구축	77.9	76.1	-1.8
문화적 다양성 및 국제적 안목 제고	84.8	86.0	+1.2
(귀국단원)관심 분야에서의 다양한 기회 증대	74.0	75.4	+1.4

■ 해외봉사활동 참여 전후 WFK 인지도

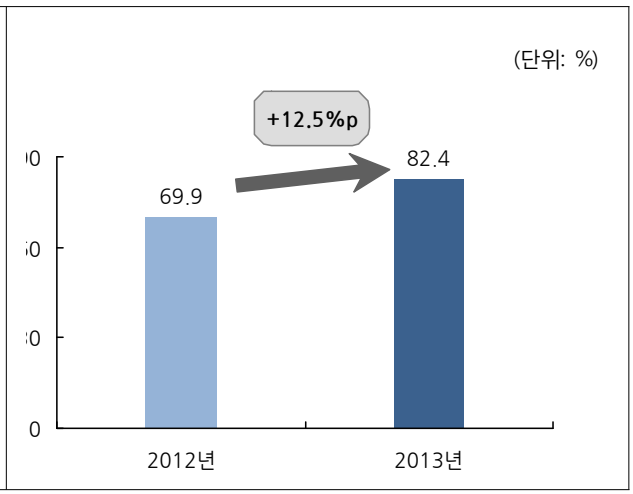
❍ 해외 파견 봉사단원(n=1,512)을 대상으로 해외 봉사활동 참여 이전 WFK 브랜드 인지도를 물어본 결과, 과반수의 응답자가 '들어본 적이 있다'(50.7%)고 응답했으며, 이는 전년 대비 5.0%p 상승한 결과임.

❍ 한편, 봉사활동 참여 이전에 'WFK에 대해 들어본 적이 없다'는 응답자(n=745)에게 봉사활동 참여 이후 WFK 인지도를 물어본 결과, 응답자 5명 중 4명 이상이 '들어본 적이 있다'(82.4%)고 응답했으며, 이는 전년 대비 12.5%p 상승한 결과임.

【 그림 10 】 해외봉사활동 참여 이전 WFK 인지도



【 그림 11 】 해외봉사활동 참여 이후 WFK 인지도

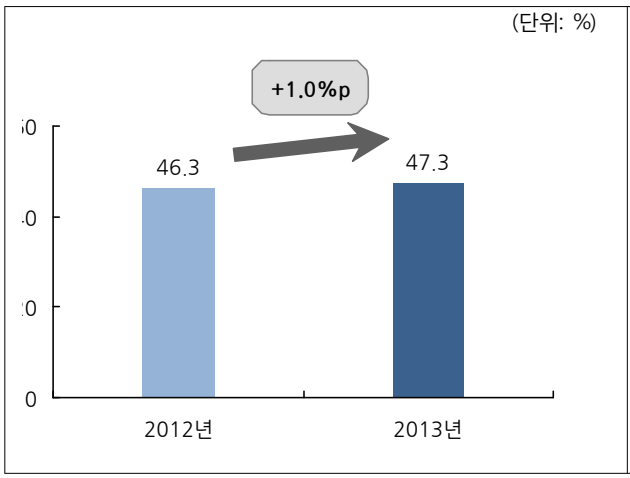
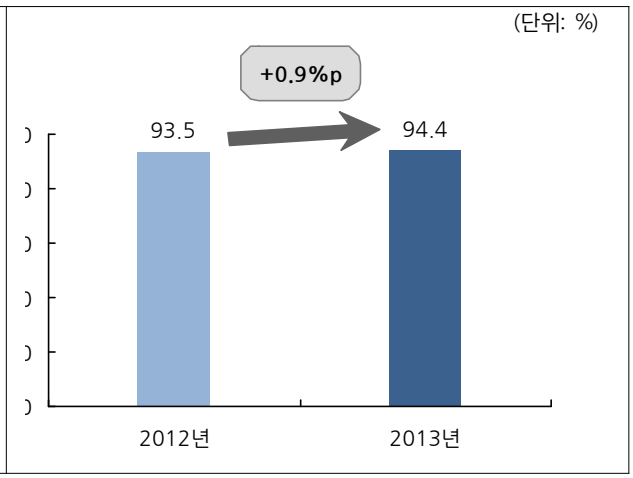


■ 타 WFK 시행기관 봉사단원들과의 교류 여부 및 협력 의향

❍ 해외 파견 봉사단원(n=1,508)을 대상으로 봉사활동 지역에서 다른 WFK 시행기관에서 파견된 봉사단원들과 교류한 적이 있는지 물어본 결과, 교류한 적이 '있다'는 응답은 47.3%로 전년 대비 1.0%p 증가함.

❍ 한편, 다른 WFK 시행기관에서 파견된 봉사단원들과 연계 및 협력하여 활동할 의향이 있는지에 대해서는 응답자(n=1,519)의 대부분이 연계 및 협력 의향이 '있다'(94.4%)고 응답했으며, 이는 전년 대비 0.9%p 상승한 결과임.

【 그림 12 】 타 WFK 시행기관 봉사단원과의 교류여부



【 그림 13 】 타 WFK 시행기관 봉사단원과의 협력 의향