

碩士學位論文

서울시自治區 『自願奉仕센터』 改善方案에 關한 研究

2002年

漢城大學校 行政大學院

福祉行政學科

社會福祉專攻

孟 洪 在

碩士學位論文
指導教授 黃振洙

서울시自治區 「自願奉仕센터」 改善方案에 關한 研究

- A Study on the Improvement of the 「Volunteer Centers」
of Seoul Metropolitan Area -

2002年 8月

漢城大學校 行政大學院
福祉行政學科
社會福祉專攻
孟 洪 在

碩士學位論文
指導教授 黃振洙

서울시自治區 「自願奉仕센터」 改善方案에 關한 研究

- A Study on the Improvement of the 「Volunteer Centers」
of Seoul Metropolitan Area -

위 論文을 行政學 碩士學位 論文으로 提出함

2002年 8月

漢城大學校 行政大學院

福祉行政學科

社會福祉專攻

孟 洪 在

孟洪在의 行政學 碩士學位 論文을 認定함

2002年 8月

審査 委員長 印

審査 委員 印

審査 委員 印

目 次

제1장 서론	1
제1절 연구의 필요성 및 목적	1
제2절 연구의 범위 및 한계	4
제2장 자원봉사의 이론적 배경	5
제1절 자원봉사의 의의	5
1. 지원봉사의 개념	5
2. 자원봉사의 발달과정 및 가치적 특성	6
3. 자원봉사 활동의 관리 및 지원	13
제2절 자원봉사센터의 역할	34
1. 자원봉사 참여 동기부여	34
2. 자원봉사자 관리 및 수요발견	35
3. 자원봉사 소그룹운영 및 정보제공	35
제3장 자원봉사센터의 연구조사	37
제1절 연구내용	37
제2절 연구방법	37
1. 조사대상	37
2. 조사도구	37
3. 조사 및 분석방법	39
제4장 자원봉사센터의 문제점 및 개선방안	40
제1절 자원봉사활동 관리 및 지원실태	40
제2절 자원봉사 센터의 문제점	65
1. 자원봉사활동 관리체계의 문제점	65
2. 자원봉사활동 지원체계의 문제점	68
제3절 자원봉사활동 관리 및 지원체계의 개선방안	71
1. 자원봉사활동 관리체계의 개선방안	71
2. 자원봉사활동 지원체계의 개선방안	77
제5장 결론	80
참고문헌	83
ABSTRACT	85
부 록	88

표 목 차

<그림2-1> 정부부처별 지원자원봉사센터	26
<표3-1> 설문지 구성내용	38
<표4-1> 설립 년도	40
<표4-2> 근무자의 특성	42
<표4-3> 모집방법 및 가장 효과적인 방법	44
<표4-4> 교육내용과 연간 교육회수	45
<표4-5> 교육을 타 기관에 의뢰하는 이유	47
<표4-6> 주요 배치분야	48
<표4-7> 자원봉사자의 수요처 배치수준	49
<표4-8> 자원봉사자 중 활용 못하는 봉사자의 처리	49
<표4-9> 자원봉사자를 활용 못하는 이유	50
<표4-10> 자원봉사자가 부족한 경우 해결방법	51
<표4-11> 배치상의 어려운 점	51
<표4-12> 평일야간 또는 주말 자원봉사 활동분야	52
<표4-13> 봉사활동에 대한 평가방법	53
<표4-14> 자원봉사에 대한 보상	54
<표4-15> 보상제도	55
<표4-16> 사용중인 전산프로그램	55
<표4-17> 조례제정을 하지 않은 이유	56
<표4-18> 향후 조례제정 여부	57
<표4-19> 인건비와 사업비의 비율	58
<표4-20> 센터간 전산망 구축의 필요정도	58
<표4-21> 전산망 구축의 범위	59
<표4-22> 자원봉사자 활용이 도움된 부분	61
<표4-23> 자원봉사 활동 중단 이유	62
<표4-24> 센터와 자원봉사자와의 갈등경험	62
<표4-25> 전문기관으로부터 센터에 도움 받고 싶은 분야	63
<표4-26> 자원봉사 활성화 방안	64

제1장 서론

제1절 연구의 필요성 및 목적

최근 우리 나라는 자원봉사활동에 대한 사회적 인식이 높아지면서 자원봉사자의 수적증대와 함께 참여계층도 다양화되고 있으며, 활동영역도 사회 전반적인 분야로 확대되고 있다. 이러한 추세는 1990년대 중반이래 중·고생 자원봉사활동과 기업체 임직원의 자원봉사활동에 참여, 대학에서의 사회봉사활동 정규과목 채택 등의 사회적 여건 속에서 가속화되고 있다. 1997년 UN은 2001년 ‘세계 자원봉사자의 해(International Year of Volunteer)’로 정하고 자원봉사활동의 활성화를 위하여 적극 노력하고 있다. 이는 세계 각국이 당면하고 있는 심각한 사회문제들을 자원봉사자들의 역량으로 해결하려는 의지를 표현 한 것이라 하였다. 자원봉사자들의 힘을 빌려 분쟁, 빈곤, 환경오염 등 지구촌 전체가 안고 있는 심각한 위기의 일부를 극복하려는 것이다. 이렇듯 전 세계 문제들을 해결할 역량이 자원봉사자들에게 있다면 당연히 우리가 몸담고 살고 있는 지역사회의 여러 문제부터 자원봉사 활동으로 해결하도록 노력 할 필요가 있다. 그러한 노력은 또한 자원봉사 정신인 자발성, 무 보수성, 사회성, 공동체 성, 민주성의 정신으로 가능할 수 있다¹⁾ 특히 우리 나라에서는 1986년 아시안게임과 1988년 올림픽을 계기로 자원봉사활동에 대한 관심과 인식이 높아졌을 뿐만 아니라 금년 세계 60억 지구촌의 대축제인 한·일 월드컵의 개최와 부산 아시안 게임을 계기로 자원봉사자의 필요성을 더욱 절감하게 되었고, 자원봉사운동은 이제 범사회적 운동으로 뿌리를 내려가고 있다. 또한 1990년대 들어 환경보호운동이나 주민자치운동과 관련된 시민단체들의 활동이 자주 언론에 보도됨으로써 우리사회도 NGO들의 다양한 활동 분야에 관심을 갖게 되었다. 이제 많은 국민이 ‘자원봉사’라는 말에 친숙해졌고 적지 않은 사람들이 동참하고 있거나 동참할 의향을 밝히고 있다.²⁾

1) 현외성 “자원봉사활동의 개념과 의미” 현대 사회의 자원봉사전, 유평출판사, 1998, pp. 20-22.

이와 같이 우리 나라에서 자원봉사에 관심이 높아지고 있는 것에 부응하여 정부의 여러 부처에서 지원제도를 마련하여 왔으나 아직 통일된 체계를 갖추지 못하고 있다. 행정자치부에서는 「자원봉사센터」를, 문화관광부는 「청소년자원봉사센터」를, 보건복지부는 종합사회복지관을 중심으로 「재가복지봉사센터」와 사회복지협의회 등의 각 시·도지부에 「자원봉사정보안내센터」를, 여성부에서는 「여성자원활동센터」를, 법무부는 「범죄예방자원봉사단체협의회」를 운영하고 있다. 이와 같이 우리 나라에서는 정부부처간의 연계성이 없어 부처별로 자원봉사제도를 독자적으로 운영함으로써 혼선이 빚어지고 있으며, 예산의 중복과 낭비를 초래하고 있다.³⁾

따라서 1994년 말 정부에서는 이렇게 중복적인 자원봉사 지원체계를 정비하기 위해 주무 부서를 행정자치부로 지정하였다. 행정자치부에서는 1996년부터 지방자치단체에 지역자원봉사센터 설립을 위한 예산을 일부 지원하여 2001년 말 현재 전국적으로 245개의 지역자원봉사센터가 설립되었고, 그 중에서 16개소는 광역시·도에, 229개소는 시·군·구에 설립되었다⁴⁾

그동안 서울시 자치구 단위의 자원봉사활동은 종합사회복지관이나 민간단체 등에서 자원봉사자를 모집하여 부분적으로 활용하여 왔고, 구청의 여성복지 담당부서에서 여성자원봉사자를 모집·관리하여 왔다.

종합사회복지관이나 민간단체의 자원봉사자의 모집과 활용은 필요에 의하여 제한적으로 이루어졌으며 구청의 여성자원봉사자의 모집과 관리도 대상이 제한적이어서 자원봉사에 대한 시민의 관심과 참여욕구를 충족시키기에 한계가 있었다. 또한 전문적이고 다양한 분야의 자원봉사자를 확보하기가 어려워 자원봉사를 필

2) 중앙일보 1996년 6월12일자 31면

3) 김동배·최재성·조학래, 전국자원봉사센터 모형개발에 관한 연구, 한국자원봉사단체협의회, 1997,p. 3.

4) 행정자치부, 2001 시·도 자원봉사담당 워크샵 자료 2001. p. 5.

요로 하는 수요처에도 원하는 만큼의 자원봉사자를 연결시키는 데에는 무리가 있었다.

이와 같은 상황에서 서울시는 “새 서울 자원봉사센터”를 설립하였고, 25개 자치구에서도 자원봉사센터를 설립하였으나 센터운영이 활발하게 이루어지는 일부구를 제외하고는 자원봉사활동에 대한 관리나 지원이 체계적으로 이루어지지 않고 있다.

서울시의 자치구는 구별 재정자립도면에서 다소의 차이는 있으나 동일문화권에서 생활하는 시민생활에 커다란 차이가 없음에도 불구하고 자원봉사센터의 운영형태나 운영방법에 있어서 많은 차이를 보이고 있다.

자원봉사센터 운영에 대한 연구는 보건사회연구원의 「자원봉사센터의 현황과 효율적 운영방안에 관한 연구」⁵⁾에서 자원봉사활동을 지원하고 있는 행정자치부, 보건복지부, 문화관광부, 여성부 소관 센터와 민간센터 등 총395개 센터의 현황을 관련부처별 광역·기초자치단체를 구분하지 않고 전국적으로 광범위하게 조사 연구하여 기초자치단체에 설립된 지역자원봉사센터에 대한 본 연구의 내용과는 차이가 있다. 그리고 「여성자원활동센터의 활성화를 위한 프로그램 개발연구」⁶⁾ 「전국 자원봉사센터 모형개발에 관한 연구」⁷⁾에서 자원봉사센터에 대한 연구가 전국적인 차원에서 일부 이루어졌을 뿐 기초 자치단체에 설립된 지역자원봉사센터에 관한 개별적 연구는 거의 이루어지지 않았다.

따라서 본 연구의 목적은 서울시 25개 자치구에서 설립하여 운영하고 있는 지역자원봉사센터의 운영실태를 조사하여 문제점을 도출하는 것이다. 이러한 연구 결과는 지역사회복지 및 발전을 위한 지역자원봉사센터 운영의 개선방안을 제시

5) 김미숙·김유경·김성희, 자원봉사센터의 현황과 효율적 운영방안, 한국보건사회연구원, 1998.

6) 정무장관(제2)실, 여성자원활동센터의 활성화를 위한 프로그램 개발연구, 정무장관실, 1994.

7) 김동배외, 전국 자원봉사센터 모형개발에 관한 연구, 한국자원봉사단체협의회, 1997.

하는 데 활용될 수 있을 것이다.

제2절 연구의 범위 및 한계

본 연구의 수행을 위하여 문헌연구와 설문조사를 병행하여 실시하였는데, 문헌연구는 자원봉사 관련문헌과 선행 연구된 논문 및 간행물, 관련서적과 인터넷의 자료를 참고하여 이론적 배경을 구성하며 설문지는 서울시 자치구별 자원봉사센터의 운영실태 및 문제점을 도출하기 위하여 서울시 25개 자치구에 설립된 자원봉사센터의 실무자로 하여금 응답토록 하여 통계처리 한다. 또한 연구의 수행과정에서 나타난 제한점은 다음과 같다.

첫째 본 연구는 서울지역 자원봉사센터로 한정하여 조사하였기 때문에 조사결과를 전국적으로 일반화하거나 다른 분야에서 이루어지고 있는 자원봉사 센터 활동 영역으로 확대적용 하는데는 한계가 있다.

둘째 본 연구는 자원봉사센터의 실무자의 답변에 전적으로 의존하고 있으므로 센터를 이용하는 자원봉사자들의 의견을 반영치 못하는 한계가 있다.

마지막으로 자치구의 자원봉사센터에 관한 연구가 미비한 실태이므로 본 연구는 기초연구임을 밝힌다. 따라서 앞으로 자원봉사센터와 관련한 연구가 활발히 이루어져야 할 것이다.

제2장 자원봉사의 이론적 배경

제1절 자원봉사의 의의

1. 자원봉사의 개념

(1) 자원봉사의 어원

자원봉사활동이란 용어의 영어 volunteerism의 어원은 라틴말 volo에서 유래한다. volo는 동사로 쓰일 때 '원한다, ~하고싶다'를 의미하며, 이 동사에서 파생된 명사 voluntas는 '의사(意思), 의지(意志)'를 의미한다. 또한 명사 voluntarii는 '의용병, 지원병'을 의미한다.

volunteerism은 자발, 자주, 임의, 자유의지의 뜻을 지니고 있고, 사회복지에 있어서는 사람들이 갖고 있는 자발정신, 자주적, 민간적 사상으로 확대 해석되어 소위 '민간성(民間性)'이라고 하는 의미를 갖게 되었다(김영호, 1994).

(2) 자원봉사자의 개념

1) 현대법률 용어로는 「무상으로 봉사하는 사람」으로 정의된다.

2) 미국사회사업가협회에서 발간된 「사회사업백과사전」(1977년판)에서는 “모든 종류의 사회복지활동을 펼치고 있는 公·私의 조직체에서 보수없이 자발적으로 자기의 서비스를 제공하고 있는 개인들”이라고 정의하고 있다.

3) 일본의 「사회사업사전」에는 “자원봉사자란 사회복지사업이나 그 관련된 사업에 자의로 참여하여 그 반대급무를 요구함이 없이 사회복지향상을 위해 도와주는 사람”이라고 표현하고 있다.

4) 요약하면, “자원봉사자란 개인, 집단, 지역사회의 문제를 치료하고 예방하는 노력에 반대급부(보수, 지위, 명예와 같은 교환조건) 없이 자발적으로 협력하거나 직접 참여하는 사람”이라고 정의할 수 있다.

5) 우리나라에서는 봉사하는 사람은 “자원봉사자”, 자원봉사자가 펼치는

활동은 “자원봉사활동”이라고 칭하며, 자원봉사자를 짧게 “봉사자”라고 말하기도 한다.

(3) 자원봉사의 이념적 기반

고대 유태인의 종교에서는 가난한 이웃을 도와 줄 것을 하느님의 계명으로 인식하고 그 실천을 권장하였다. 이것이 그리스도 교의 정신으로 계승되었다. 이러한 도움은 자선이라 하며, 자선은 라틴어로, ‘caritas’로서(영어로는 charity) 이는 ‘신(하느님)의 사랑’을 의미한다(장현, 1998).

자선의 정신은 예수 그리스도의 시대에 와서는 “사랑”의 실천으로 더욱 구체화되었고, 서구의 사회복지 패러다임의 근본이 되었으며, 사회복지의 한 분야인 자원봉사의 이념적 기반이 되었다.

2. 자원봉사의 발달과정 및 가치적 특성

가. 자원봉사의 발달과정

(1) 고대의 국왕의 구제활동

원시시대부터 사람들은 생존하기 위해서 서로 도우며 살았을 것이니, 이러한 의미에서 “서로 돕기”의 역사의 길이는 인류의 역사의 길이와 비슷하다고 할 수 있다.

인류가 집단생활은 시작하면서 문화의 발달과 소유 및 사유재산에 대한 의식의 발달을 가져왔고, 문화의 발달과 더불어 종교와 각종 신화가 등장하였다. 신화에서도 서로 돕기를 가르치고 있다. 그리스의 신화에는 지배계급이 피지배계급의 고통을 구제해야 한다고 가르쳤다.(권오구, 1994). 그것은 강력한 국가가 있기 위하여 튼튼한 백성들이 있어야 하며, 왕은 백성들이 국가에 충성하고 살 수 있도록 가난한 백성을 구제해야했기 때문이다. 그러므로 구제 활동은 통치의 한 수단으로 사용되었다.

(2) 중세 유럽의 순례여행과 봉사활동

초기 그리스도 교 신자들이 종교의 자유를 얻자(AD 330경) 신자들은 곧 순례 여행을 시작하였다. 대부분의 순례자들은 걸어서 먼길을 가야했다. 순례 길에 날이 저물면 인근 마을을 찾아가 피곤한 몸을 쉬고, 눈비와 밤이슬을 피할 수 있는 잠자리도 얻고, 식량이 떨어지면 먹을 것도 얻었다. 병이 나면 남아서 간호를 받고 회복되면 길을 떠났다. 마을 사람들은 번갈아 가며 순례자들의 크고 작은 어려움을 계속하여 도왔다. 차차 마을의 수도원을 중심으로 봉사활동이 조직화·체계화되었다. 이러한 봉사활동의 정신과 원조(援助)형태의 일부는 오늘날 호스피스(hospice : 임종자와 그 가족을 돌봄)활동으로 발전하였으며, 일부는 자원봉사활동으로 변화하였다.

그리스도 교 정신을 바탕으로 한 자선사업은 유럽의 수도원을 중심으로 매우 활발해졌는데 개별적인 봉사활동이 공동체적 봉사단으로 조직되었다. 성 베네딕또는 저개발지역인 프랑스의 북부지역을 여행하면서 자선을 행하였고, 성 빈첸시오 아 바울로는 빈민들에게 가난극복을 위한 교육과 상부상조의 방법을 가르치고 이 조직이 유지되도록 자원봉사자들을 배출하였는데, 이 활동과 정신이 현재 전세계적 자원봉사단체인 “빈첸시오회”의 기초가 되었다. “평화의 사도”로 잘 알려진 이탈리아의 성 프란치스코는 노예나 나병환자들의 치료와 구제활동에 공헌하였으며 스페인의 성요한은 정신 질환자를 도우는 자선병원을 세우고 의료봉사자와 물질적 지원을 하는 봉사자들을 모으고 조직하였다.

자원봉사단의 조직은 주민의식 계몽의 방법으로도 활용되었으니, 남을 도우는 과정에서 도움을 주는 사람이나 도움을 받는 사람 모두 원조활동을 중심으로 자신에게 유익한 무엇을 배우고 깨닫게 되었기 때문이다.

(3) 자원봉사단의 조직

산업혁명이후 18세기 영국의 양모산업이 급격히 발달하자 소득이 상대적으로

적은 농경지는 소득이 높은 목초지로 바뀌었고, 소작할 농경지를 잃은 농민들이 대량으로 공장이 있는 도시로 몰려들었다. 이들은 도시 한구석에 빈민촌을 형성하여 매우 처참한 생활을 하였다. 대부분 위생개념이 없어 질병이 자주 발병하였고, 어린이와 부녀자들은 물론 남자노동자들도 과도한 노동과 터무니없는 수준의 저임금에 시달리는 생활이었다. 이러한 사회문제를 해결하기 위한 여러 가지 형태의 자원봉사활동이 발행하였는데, 대표적인 것은 자선조직화운동과 인보관 운동이다.

1) 자선조직화운동(Charity Organization Movement)

상류층의 부인들이 가난한 이웃의 딱한 사정을 돕기 시작하였다. 처음에 이들은 두세명 씩 짝을 지어 가난한 가정을 방문하여 부족한 물자를 공급하고 환경개선과 위생적 생활을 가르쳤다. 이들을 우애 방문원(friendly visitor)라 부른다. 우애 방문원들은 활동에 대한 서로간의 사전 협의가 없이 각자가 어려운 집을 발견하는 대로 기분이 내키는 대로 활동을 하다보니, 한 가정이 여러 방문원들로부터 도움을 받아 원조가 넘치는 경우(남구 濫救)와 반대로 아무 데서도 도움을 받지 못한 경우(누구 漏救)의 현상이 나타났다. 이러한 불합리성을 시정하고 보다 효과적으로 자원관리를 하고 원조활동을 펼치기 위하여 우애 방문원들은 정보를 교환하고 원조하는 방법을 개선하는 연구모임을 조직하여, 지속적 활동이 되도록 기구를 형성한 것이 자선조직협회(Charity Organization Society : C.O.S)이며 이들이 펼친 활동을 “자선조직화운동”이라 한다.

2) 인보관 운동(隣保館 settlement movement)

영국에서 성직자인 사무엘 버너트(S. Bennett)가 런던의 빈민촌 이스트 엔드의 비참한 사정을 옥스퍼드와 케임브리지 대학생들에게 알리고 도움을 호소하였다(1884). 학생들은 빈민촌에 함께 살면서 주민들의 생활전반에 걸쳐 봉사활동을 전개하였으며 이 봉사활동이 영국은 물론 미국을 거쳐 전세계로 확산되었으며,

이를 인보관 운동이라 한다.

이들 자원봉사자 학생들은 하수구를 만들고 공중보건위생강의를 하며, 어머니가 공장에 갈 수 있도록 어린 아기를 돌보고, 아픈 사람을 간호하며 자신들의 힘으로 안 되는 일은 관계기관의 협조를 요청하였다. 공장에 다니는 아동의 교육을 위하여 오늘날 야학과 같은 학급을 운영하였으며, 주민들간에 자조집단을 형성하여 스스로 문제를 발견하고 해결할 수 있는 능력을 길렀다. 학생 자원봉사자들의 활동은 우리 나라에서 요즘 사회복지관에서 실시하고 있는 각종 프로그램과 대단히 유사하였다.

인보관은 이 학생들이 각종 프로그램을 수행하던 장소를 일컫는다. 영국 최초의 인보관은 런던에 세워진 토인비 홀(Toynbee Hall)이다. 미국에는 1889년 뉴욕의 인보조합(Neighborhood Guild)과 시카고의 헐하우스(Hull House)가 그 시작이었으며, 일본에는 1897년 동경에 킹슬레이관이 설립되었다(京極高宣, 신섭중 외 역, 1994).

(4) 한국의 자원봉사활동 사(史)

우리 나라의 봉사활동은 삼한시대에 상부상조를 목적으로 했던 계(契), 신라시대에 주민협동과 원조를 목적으로 했던 두레를 비롯하여 향약, 향도, 부조 등의 형태에서 찾아볼 수 있다. 속담에 '백지장도 맞들면 낫다'라는 말이 있듯이 농경사회에서 공동체적으로 농사를 짓는 것이 훨씬 능률적임을 체험한 결과이었던 것이다. 관혼상제에서 상부상조를 목적으로 혼상계, 학비조달을 위한 학계와 마을 장학계, 노인들의 경로잔치에 관계된 양로계, 과거시험에 합격한 사람들의 모임인 동방계 등이 있었다(장현, 1994).

그러나 현대적 의미의 자원봉사는 근대 조선이후 그리스도 교의 전교이래 민주주의 사상이 유입되면서부터 시작되었다고 할 수 있다. 1880년대에 명동성당을 중심으로 의지할 데 없는 노인과 버려진 아동을 돌보아 주는 신자들의 모임인

명도회가 조직되었고, 1903년 YMCA 창립을 계기로 자원봉사가 전개되었다. 1921년 태화기독교사회관의 봉사활동은 여성계몽과 어린이건강보호에 초점을 두고 펼쳐졌으며, 1938년 서울에 관립의 서부 인보관이 설립됨에 따라 인보 상부상조와 국민 자각향상 활동이 있었고, 1960년대 각종 사회복지단체를 중심으로 하여 자원봉사자 개발과 활용이 점진적으로 추진되었다.

그러나 외국에서 전래된 자원봉사가 주로 '빈곤 자에 대한 원조'라는 개념으로 더 알려져 일반인의 인식도가 낮았고 대중화되지도 못하였다. 우리 나라에 자원봉사가 일반인에게 알려진 것은 88올림픽 개최이후이다. 올림픽 때 많은 분야에서 많은 사람들이 자원봉사를 하였다. 이들은 예쁜 복장으로 단장을 하고 상냥한 미소와 함께 통역, 안내, 행정지원을 하여 일부 사람들에게는 봉사활동이 매우 화려하고 능력 있는 사람들이 하는 것으로 인식되기도 하였다.

교육부(당시 문교부)의 5·31교육개혁 조치 발표(1995)이후, 중고등학교 학생의 자원봉사 의무화, 봉사점수가 대학입시, 취업, 승진에 반영되는 등의 제도가 만들어지고, 각 시와 도에 청소년자원봉사센터와 종합자원봉사센터 등이 설치되면서 전국민이 자원봉사에 적극적인 관심을 가지고 봉사활동내용이나 봉사자의 자세 등도 원래의 성격에 근접한 방식으로 인식되기 시작하였다.

발전과정에서 나타난 바와 같이 자원봉사가 일반 시민들의 이웃사랑의 정신에서 싹터서 사회적 필요성에 의하여 발전해온 서양의 경우와는 달리, 국가에서 통치적 필요성에 의하여 제도적으로 자원봉사가 강조되기 시작한 우리 나라는 자원봉사실천에 있어서 여러 가지 부작용이 있기는 하다. 그러나 우리 나라에서 자원봉사가 이제 시작한 것에 비하면 빠른 속도로 확산되고 있고, 대학에서 자원봉사교육과 실천을 실시하는 사례가 늘어나고, 연구가 활발하며, 젊은층에서 참가자가 많아지고 있으므로 긍정적인 방향으로 발전할 수 있는 여지가 매우 많고 전망이 밝다고 하겠다.

나. 자원봉사의 가치적 특성

자원봉사에는 흔히 '봉사'라는 말에 내포된 '주는 자' 그리고 주는 자의 일방적이고 일시적인 자혜 심, '나보다 못한 사람에게 선행을'하는 식의 감상주의 또는 값싼 영웅주의 등의 왜곡된 고정관념(stereo type)이 알게 모르게 함께 하고 있다. 오늘날 자원봉사는 이러한 옛 모습에서 탈피하여 완전히 새로운 모습으로 형성되려 하고 있다.

자원봉사는 한 인간이 스스로 타인과 더불어 선한 활동을 하는 길을 통하여 자기실현을 이루는 하나의 기회가 될 수 있으므로 그 가치개념을 확실히 인식하는 것은 대단히 중요하다. 자원봉사자들이 지속적으로 어려운 봉사활동을 할 수 있는 동안중의 하나가 바로 자원봉사가 지니는 가치관을 이해하는 것이다.

자원봉사활동이 지니는 가치개념을 다음과 같으며, 이러한 가치로 인하여 자원봉사를 다른 사회활동과 구별지어주는 특성이 된다.

(1) 자발성

개인의 자유의지에 따라서 스스로의 판단에 의하여 자발적으로 사회봉사를 실천한다는 뜻이다. 자원봉사활동 참여자들을 대상으로 한 연구에서 자발성이 가장 핵심적 요소의 하나라고 알려져 있다.

(2) 이타성

인간에게 내재한 타인을 돕고 싶어하는 정신을 이타 성이라 한다. 이는 이웃의 생명을 존중하고 인간으로서의 존엄성을 회복하고자 하는 이상과도 관련이 있다. 자원봉사활동을 통하여 개인의 이타 성을 실현할 수 있다.

(3) 무 보수성

자본주의 경제원칙 하에서는 무슨 일이든 노동에는 금전적 보수가 따라 오기 마련이다. 그러나 자원봉사자는 활동을 통하여 얻어지는 정신적 보람과 만족 이외에는 어떠한 물질적인 보상도 기대하지 않을 뿐만 아니라 활동에 따르는 여러

가지 비용을 자신이 책임진다는 원칙이 무 보수성이다. 다른 용어로 무급성 (non=paid) 또는 무상성(non=reward)이라고도 일컫는다. 최근에는 활동에 따르는 실비를 지급하기도 하는데, 이에 동조하는 의견과 반대하는 의견이 있다.

(4) 자아실현성

인간은 누구나 어떠한 잠재력을 가지고 있으나 누구나 다 그 잠재력을 충분히 인식하고 있고 실현할 기회를 가지는 것은 아니다. 잠재력을 개발한다는 것은 자신을 충실하게 만들며 보다 완전하게 한다는 의미이다. 자원봉사활동은 새로운 업무와 새로운 사람을 만날 기회를 제공하며, 다소의 한정된 책임은 있으나 전업의 책무보다는 자유로운 입장에서 자신의 잠재력을 발휘하는 기회를 가질 수 있다. 즉, 자원봉사활동은 개인의 인격적 성장과 잠재력을 실현할 수 있는 기회인 것이다.

(5) 사회적 연대성

동시대를 살아가는 사람으로서 사회적 책임의식을 공유하고자 하며 더 밝고 살기 좋은 사회를 만드는데 도움을 주고자 하는 의식을 고취하며 그러한 자세를 체득하는 기회를 자원봉사활동을 하면서 만나게 된다.

(6) 공동체성

자원봉사활동은 타인에 대한 배려하는 마음이 없이는 실천이 불가능하다. 타인에 대한 배려를 배우면서 모두가 힘을 합하여 사람이 사람답게 사는 공동체를 구현하고자 하는 마음이 길러진다.

(7) 복지성(공공성 公共性)

자원봉사활동은 특정 개인, 단체, 종교, 이념을 초월하여, 어려운 개인이나 지역 사회의 문제를 해결함에 도움을 주고자 하는 활동이므로 사회복지 적 또는 공공적 성격의 업무이다.

(8) 헌신성

헌신이란 어떤 좋은 가치에 자신을 무신(commitment헌신)하는 것이다. 오랫동안 헌신성이 자원봉사의 가치관과 철학에 스며져 있었기에 자원봉사가 긴 역사 동안 사라지지 않고 문화를 초월하여 전파되고 확장될 수 있었다. 우리가 자원봉사활동을 통하여 배워야 할 덕목중의 하나이라 하겠다.

(9) 협동성

자원봉사활동은 혼자서 할 수 있는 일이 아니다. 우선 도움을 필요로 하는 대상자가 있고 그 도움을 주선해 주는 자원봉사활동 조정자가 있으며 활동을 전개하는 기관도 있다. 이런 관련된 사람들이 함께 체계적으로 일을 계획하고 실천해야 한다. 따라서 봉사자 상호간에 협동이 없으면 매우 어렵게 되므로 활동을 통하여 협동성이 길러지게 된다.

3. 자원봉사 활동의 관리 및 지원

가. 자원봉사활동의 관리

자원봉사 프로그램 관리자로서 사회사업가에게 어떻게 적절하게 부여할 수 있는가 그리고 이를 통해 추구하려는 목적이 무엇인가 등의 문제는 자원봉사자의 활용에 있어 대단히 중요한 문제이다. 일반적으로 자원봉사활동의 관리와 관련하여 제기되는 주요과업은 첫째, 자원봉사자의 행동동기에 대한 이해이고 둘째, 자원봉사자를 효과적으로 관리하기 위해 자원봉사 프로그램의 개발, 업무설계, 교육 및 훈련, 지도감독, 평가 등이다. 자원봉사자 관리의 주요과업에 대해 개괄적으로 살펴보면 다음과 같다.⁸⁾

8) 조휘일, 「자원봉사자의 관리 및 운영방안」(한국사회복지관협회, 1995), 앞의 책. pp. 362~371을 중심으로 정리 하였다.

(1) 자원봉사자의 행동동기 및 욕구의 이해

자원봉사 프로그램의 전과정을 통해서 자원봉사자의 행동동기 및 욕구는 중요한 영향을 미치므로 자원봉사 프로그램 관리자는 관리의 모든 과정에서 자원봉사자의 동기 또는 목적 요인들을 정확히 인식하고 활용해야 할 것이다.

약 23년간 사회사업가로서 자원봉사 프로그램의 조장 역을 담당한 경험이 있는 프랜시스(Francies)가 개발한 자원봉사자 욕구, 동기 척도의 내용을 보면 다음의 일곱 가지로 나뉘어 진다.⁹⁾

- ① 경험추구의 욕구(need to experience) : 실제적인 이득 및 자아성장
- ② 사회적 책임감 표현욕구(need to express social responsibility) : 이타적 동기들
- ③ 타인기대 부응욕구(need to meet other's expectation) : 의미 있는 주위 사람들의 압력, 영향
- ④ 사회적인 인정욕구(need for social approval) : 사회의 존경
- ⑤ 사회적 접촉욕구(need for social contact) : 친교 및 사교 경험
- ⑥ 사회적 교환욕구(need to provide future returns) : 미래의 보상에 대한 욕구
- ⑦ 성취욕구(need for achievement) : 개인적 성취

사회사업가는 자원봉사자의 행동동기 중 이상에 언급한 어떤 욕구와 부합하는가를 분석하는 것이 자원봉사활동의 지속성을 위해 필요하다. 예를 들면 경험추구의 욕구가 지배적인 자원봉사자인 경우에는 다른 사회적 욕구를 지닌 자원봉사자보다 지속성 면에서 떨어질 수도 있다. 이 경우에 사회사업가는 경험추구의 욕구 이상으로 동기화 시켜야 중도탈락을 방지할 수 있다.

(2) 자원봉사자의 관리 및 운영과정

9) G.F. Francies, "The Volunteer Needs Profile," (University of Wisconsin, 1982). 조휘일, 앞의 글, p.363에서 재인용.

자원봉사 프로그램을 효과적으로 조직하고 관리하는데 필요한 여섯 가지 핵심적인 요소들을 관리의 과정에 따라 ① 자원봉사 프로그램의 계획 및 업무설계, ② 모집, ③ 배치 및 업무, ④ 교육 및 훈련, ⑤ 지도감독 및 평가, ⑥ 인정과 보상 등으로 제시할 수 있다.

1) 자원봉사 프로그램의 계획 및 업무설계

대부분의 자원봉사 프로그램 관리자의 주된 관심사는 어떻게 하면 보다 많은 자원봉사자를 모집할 것인가에 있다. 물론 이것이 가장 중요한 관심사이지만 이보다 먼저 이루어져야 할 것이 자원봉사 프로그램에 대한 계획(planning)과 훌륭한 업무설계이며, 자원봉사자 현황에 대한 정확한 이해라 할 수 있다. 즉 자원봉사자의 모집이 성공적으로 이루어지기 이전에 모집의 목적과 대상에 대해 철저한 준비가 있어야 한다.

업무설계에는 첫째, 자원봉사자를 활용하여 달성하려는 목적이 무엇인가에 대해 구체적이고 상세하게 설명되어야 하며 둘째, 왜 이와 같은 일은 수행하며, 또는 왜 정규직원보다 자원봉사자에 의해 수행되어야 하는가에 대한 설명이 있어야 한다. 만약 경비절약만이 이유라면 결국 자원봉사자들은 이러한 사실을 알게 될 것이고, 자신들이 이용당하고 있다는 사실을 감지하게 될 것이다. 또한 업무설계는 자원봉사자와 기관의 입장을 동시에 고려되어야 한다. 즉 자원봉사자에게는 기본적으로 이타주의 적 욕구 그리고 다양한 자기이익의 욕구충족을 위한 기회를 제공하는 것으로 기관의 입장에서는 프로그램의 지속과 활력을 제공하고 나아가서 조직이 천명한 목적을 발전시키고 달성하기 위한 것으로 이루어져야 한다.

따라서 업무설계에는 각 업무의 철저한 분석을 통해 업무분장(job description)을 확립할 수 있도록 해야 하며, 업무가 요구하는 동기 적 요인들과 책임의 정도를 규명해야 한다. 예를 들면 가장 책임 있는 업무, 중간 정도의 책임 있는 업

무, 그리고 가장 책임이 적은 업무 등으로 분류되어야 할 것이며, 각 업무별로 업무명칭, 책임봉사시간 및 기간, 지도감독의 구체적 업무, 자격조건, 보상, 기관목적과의 관계 등이 규정되어야 한다.

2) 모집

모집에 있어서 가장 흔한 실수는 기관의 업무에 적합한 자원봉사자를 모집하는데 엉뚱하게 틀린 장소에서 모집을 시도하는 것이다. 따라서 적합한 자원봉사자를 모집하려면 어디서 어떻게 발견하고, 자원봉사에의 참여를 호소하며, 업무에 투입해야 하는가를 면밀히 고찰해야 한다. 자원봉사자를 효과적으로 모집하기 위해서는 무엇보다도 자원봉사 프로그램의 우수성과 자원봉사자에게 큰 의미를 부여할 수 있는 업무라 할 수 있다.

자원봉사 프로그램 관리자가 모집에 있어서 고려해야 할 사항은 첫째, 업무를 확실히 규정해 놓고 이에 적합한 사람들을 모집할 수 있는 시장을 물색하고 둘째, 자신이 모집하려는 사람들이 어떤 욕구 및 동기를 가지고 있는지를 확인하며 셋째, 이들에게 의미 있는 업무를 약속하는 것이다.

3) 배치 및 업무 부여

센터에서는 자원봉사자를 프로그램에 배치하기 전에 기관소개, 자원봉사자가 해야 할 일, 자세 등에 대한 전반적인 오리엔테이션을 실시한다. 오리엔테이션을 통해 기관이나 클라이언트, 자원봉사활동에 대한 이해를 시키는 것이 중요하며, 개방적인 자세로 자원봉사자들과의 의견교환이 필요하다. 이러한 과정을 통해 사회복지기관과 프로그램 활동에 대한 자원봉사자들로부터 신뢰를 쌓는 것이 무엇보다도 중요하다.

오리엔테이션이 끝나면 자원봉사자의 욕구, 능력, 참여동기, 기관의 필요성 등을 종합적으로 고려하여 자원봉사자들을 기관의 프로그램에 배치하고, 업무가 부여되어야 한다. 이때 중요한 것은 자원봉사자가 수행해야 할 업무분장(job

description)을 정확히 해주는 일이다. 업무분장이 중요한 이유는 첫째, 자원봉사자에게 사회복지기관의 자원봉사 프로그램에 관한 정보를 제공해 주는 역할을 하며 둘째, 자원봉사자에게 그들이 하는 업무가 대단히 중요하고, 기관이 필요로 한다는 사실을 인식시키는 역할을 하며 셋째, 자원봉사자와 기관의 직원간의 관계를 명확하게 구분해 주기 때문이다.¹⁰⁾

자원봉사자들의 불만, 나아가서 중도탈락의 이유들 중에는 '자원봉사활동이 시간의 낭비이다', '기술과 재능이 적절히 활용되지 않는다', '적합한 업무에 배치되지 않았다' 등이 주류를 이루고 있다. 따라서 배치 및 업무 부여에 있어서는 각 개인의 연령, 성별, 경력, 직업 유무 등의 개인적 특성은 물론 그들의 흥미, 취미, 기술과 재능 등이 최대한 고려되어야 하며, 특수한 기술이나 재능을 가졌거나 또는 잠재력을 소유한 자원봉사자들을 위해 알맞은 업무분장이 없을 때에 기존의 업무에 위촉시켜 배치하기보다는 새로운 업무를 개발해서 적용하는 노력도 필요할 것이다.

4) 교육 및 훈련

자원봉사자가 모집, 심사, 선발되고 일정한 업무를 배정 받으면 그들의 업무수행을 교육 및 훈련을 받아야 한다. 자원봉사자 또는 직원을 훈련시키는 가장 주요한 목적은 그들의 업무수행 또는 성과를 증진하는데 있다. 각자의 업무의 특성 및 요구에 따라 단기훈련이나, 복잡한 훈련이나, 단순한 훈련이나가 좌우될 수 있다. 훈련이 계속적으로 이루어져야 하는 것은 기관의 의무이며 자원봉사자의 권리라는 사실이 명확히 되어야 하며, 정보 및 지식의 제공차원과 실천적인 기술 및 능력이 습득되는 실습차원의 결합에 의해 이루어져야 한다.

자원봉사훈련은 첫째, 특정한 업무를 시작하기 전에 기관의 목적, 정책, 구조절

10) P.C. Dunn, "Volunteer Management," NASW, *Encyclopedia of Social Work*, 19th ed., 1995. p.2486.

차 그리고 클라이언트에 대한 이해를 증진시키는 사전훈련 또는 오리엔테이션 둘째, 특정한 업무에 대한 이해를 도와주는 준비훈련(강의 및 관찰) 셋째, 현장에서 업무에 필요한 지식 및 기술을 증진시키는 현장훈련 넷째, 가능한 각 개인의 최대한의 잠재력 개발을 위한 계속훈련 및 교육 등으로 구분된다. 자원봉사 프로그램의 효과와 성공을 위해서는 자원봉사자뿐만 아니라 직원들에 대한 훈련도 동시에 이루어져야 하며, 또한 직원과 자원봉사자가 함께 훈련받는 기회가 필요하다. 따라서 훈련의 상황은 자원봉사자훈련, 자원봉사자와 효과적으로 일할 수 있게 도와주는 직원의 훈련, 직원과 자원봉사자의 팀워크 훈련, 자원봉사자와 직원의 자기개발훈련 등으로 상정할 수 있다.

5) 지도·감독 및 평가

자원봉사자를 활용하는 대부분의 사회복지기관들은 자원봉사자를 지도 감독하는 수퍼바이저를 두고 있다. 효과적인 지도·감독을 위해서는 첫째, 업무에 관해서는 완벽한 지시를 주고 어떤 질문에도 응답할 준비를 해야 한다. 둘째, 기관이 기대하는 것을 명확히 전달하며 셋째, 자원봉사자의 활동에 인정과 감사를 표시한다. 넷째, 부적절한 행동은 바로 볼 수 있게 도우며 다섯째, 자원봉사자의 욕구를 충족시키는 데 융통성을 발휘해야 한다.

평가는 자원봉사 프로그램의 관리에 있어서 중요한 관리도구가 된다. 자원봉사자 개개인의 업무수행 및 성과 그리고 자원봉사 프로그램에 대한 전반적인 평가는 자원봉사자는 물론 자원봉사 프로그램의 장단점을 나타낸다.

일반적으로 자원봉사 프로그램 관리에서의 평가유형은 첫째, 각 개인 자원봉사자의 기간별 평가 둘째, 자원봉사 서비스에 대한 클라이언트의 평가 셋째, 자원봉사 프로그램에 대한 직원의 평가 넷째, 자원봉사 프로그램이 이 기관의 서비스에 주는 화폐적인 기여도의 평가 등이다. 이와 같은 평가를 위해서는 기관의 직원 및 자원봉사자 개개인에 대한 충분한 지식과 협조가 전제되어야 하며, 지속적인

의사소통을 통해서 상호 필요성을 인식하고 평가형식을 갖추는 것이 중요하다. 또한 평가는 모집시기부터 상호 계약되고 통보되어야 하며 정기적으로 이루어져야 할 것이다. 그러나 평가 자체로서 충분한 것이 아니고 평가결과에 따라서 행동을 취해야 하고, 업무수행과 서비스를 증진시키기 위한 필요한 변화를 시도해야 한다.

6) 인정과 보상

자원봉사 프로그램의 가장 큰 과제 중의 하나는 자원봉사자의 유지(지속성)이다. 이를 위해 활용되는 것이 인정과 보상으로서, 이는 자원봉사자들로 하여금 경험이 만족스럽도록 하고 그들을 격려해서 업무에 계속 활동할 수 있게 하는 중요한 매개체의 역할을 한다.

미국의 기관에서 실시되고 있는 인정과 보상은 공식적인 것과 비공식적인 것으로 구분된다. 공식적인 것은 배지나 핀, 일정기간 근무 후에 주는 증서 또는 감사장, 연례 만찬초대 또는 파티, 시상, 표창, 지역사회신문 게재, 기관지에 게재, 장기근속자표창 등을 들 수 있고, 비공식적인 것은 진정한 감사의 말 보다 중요한 책임 부여(신입회원 훈련참여, 기관을 대표한 지역사회 연설), 개인의 업무성과를 인정하려는 배려, 직원회의에 참여초대 등을 들 수 있다.

현재 한국에서의 보상제도는 정신적 만족을 주는 문화적 보상과 물질적 만족을 주는 경제적 보상으로 나누어 보았을 때 전체적으로 문화적 보상(봉사원 간의 친목회 주선, 기관의 각종 행사초대, 회식에의 동참, 기관 간행물 우송, 취미교양강좌 개설, 표창 및 교통비 지급, 소액 수당 지급, 일반적 수당 지급 등) 수준이 보다 더 우세하게 나타나고 있다. 특기할 것은 각종 보상제도 중 필요경비지급제도는 봉사활동의 지속기간과 아무런 상관관계가 없는 것으로 나타나 자원봉사활동자의 보상제도는 정신적 측면의 보상이 강조되어야 한다는 사실이 밝혀졌다.

그러나 인정과 보상의 전달에는 각 개인의 자원봉사 동기 및 욕구가 가장 우선

적으로 고려되어야 한다. 따라서 자원봉사자를 개별화하여 의미 있는 보상을 실시하는 것이 관리자의 중요한 임무이다. 예를 들어서 성취 지향적인 사람에게는 그가 맡을 수 있는 가장 의미 있는 인정 및 보상이 더욱 책임 있고 중요한 업무의 부여(승진 같은 것)가 될 수 있고, 권력지향의 사람에게는 새로운 직책 부여, 다른 자원봉사자를 훈련시킬 수 있는 기회 부여 등이 될 수 있다.

나. 자원봉사활동의 지원

자원봉사활동의 지원이란 자원봉사자가 마음놓고 봉사활동을 할 수 있도록 법적, 제도적으로 지원하는 것을 말하며, 특히 자원봉사활동을 관리하는 자원봉사센터 운영에 대한 재정 및 인력 지원 등을 포함한다.

(1) 자원봉사관련법 제정

자원봉사관련법으로는 사회복지사업법 제9조의 사회복지 자원봉사활동지원, 청소년기본법 제13조의 청소년 수련활동 영역으로서의 자원봉사활동, 여성발전기본법 제34조의 여성자원활동 지원과 동 법 시행령 제35조의 여성자원활동센터 설치·운영에 대한 지원 등이 있으나 내용과 대상에 있어서 제한적이기 때문에 종합적이고 체계적인 자원봉사활동의 지원·육성과 자원봉사센터 설치에 대한 관련법 제정이 필요하다.

종합적이고 체계적인 자원봉사활동 지원 및 센터설치에 대한 법적 근거로서 기능 할 수 있는 자원봉사활동지원법(가칭)에 대해서는 1990년대 초반부터 관계자들에 의하여 논의되어 왔다.¹¹⁾ 1998년 3월 자원봉사활동 지원법 제정이 국정100대 과제로 선정되어 법 제정 자문회의 및 세미나·공청회를 개최하였으며, 1999년 5월 한국자원봉사단체협의회 등 민간단체 중심의 입법청원이 이루어졌다. 법안의 주요내용은 자원봉사활동의 지원과 장려를 위한 전국·지역센터의 설치, 자원봉사센터 및 단체에 대한 정부·지방자치단체의 행·재정적 지원, 자원봉사자

11) 행정자치부, 전국자원봉사 담당자 워크샵 자료, pp. 5~8. 2,000

의 보험가입, 취업·임용 시 경력인정 등 사회보상 제공 등이다. 그러나 정치적 활용의 가능성, 자원봉사는 자발성에 바탕을 둔 활동으로 법 제정이 필요치 않다는 인식의 다수존재 등의 이유로 여·야간 합의 도출이 어려워 법 제정까지는 상당한 시일이 걸릴 것으로 예상된다.

이와 같이 법 제정은 지연되고 있으나 행정자치부에서는 자원봉사활동에 대한 정부 및 지방자치단체의 지원을 위한 제도적 기반으로 자원봉사활동지원 조례의 제정을 적극 권장하고 있다. 2000년 말 현재 자원봉사센터가 설치된 152개 자치단체 중 20개 자치단체에서 조례를 제정하였거나 추진 중에 있다.

(2) 재정지원

자원봉사활성화를 위한 정부의 역할에 대한 한 연구에서 자원봉사센터 실무자들은 센터의 가장 큰 문제를 부족한 인력과 예산을 들고 있다.¹²⁾ 시민의 자원봉사, 욕구, 예산과 인력은 자치단체의 재정능력과 시민참여정도 등 지역의 실정에 따라 다를 수 있으나, 하나의 조직으로서 정부의 감독을 받아가면서 일을 하려면 최소한 4명 내지 10명의 직원이 있어야함을 자원봉사 전문가와 실무자들은 지적해 왔다. 또한 자원봉사센터를 설립한 이후에는 자립할 수 있을 때까지 정부는 재정지원을 해야 한다. 벤처기업을 육성하듯이 자원봉사센터에 대한 지원도 다각화하여 인건비와 시설투자비, 연구비가 포함되어야 한다. 그러나 어떠한 형태도 지나친 규제로 자율성과 독립성이 위축되어서는 안되며 자율적 운영을 보장하여야 한다.

(3) 전산망 구축

자원봉사가 실효성을 거두기 위해서는 정보체계가 잘 되어 있어야 한다. 현대는 정보화사회이다. 정보화사회에서 정보는 곧 힘이다. 자원봉사영역에서도 정보의 중요성은 결코 적지 않다. 자원봉사가 필요한 곳에 자원봉사를 하려는

12) 이강현, “자원봉사활성화를 위한 정부의 역할”, 「21세기와 자원봉사활동」, 불린티어21 제21호, p. 4.

사람을 효과적으로 연결해 주거나 자원봉사단체나 기관간에 유기적인 협력체계를 구축하여 서로 정보를 교환하고 정보체계를 구축하는 것은 자원봉사의 실효성과 발전을 위하여 매우 중요하다.¹³⁾

(4) 전문가 육성

센터에 근무하는 자원봉사관리자는 자원봉사센터 발전의 가장 핵심적인 요소이다. 세계화·지방화시대에 부응하고 주민의 질적인 삶을 위해서는 자원봉사활동을 발전시키되 양적인 면만이 아니라 질적인 발전을 동시에 이룰 수 있도록 철학적 신념을 갖고 적극적으로 대응할 수 있는 전문지도자의 양성과 배치가 이루어져야 한다.¹⁴⁾

자원봉사 관리자의 역할은 지도자로서의 역할과 관리자로서의 역할로 나누어 생각해 볼 수 있다. 지도자로서의 역할은 행동지침을 결정하고 조직에서의 주어진 과제를 공유하도록 구성원을 격려하고 그 과제를 달성할 수 있도록 구성원들에게 활기를 불어넣는 일이다. 그리고 관리자로서의 역할은 자원봉사자를 위한 직무설계·모집·면접·선발·교육·감독·기록유지와 평가의 모든 관리 업무를 수행하는 것이다.¹⁵⁾

관리자에 대한 자원봉사자들의 태도에 관한 한 연구에서 관리자의 능력 및 그의 지도와 도움은 자원봉사자들의 업무의 효과성에 영향을 미치는 20개의 중요한 요소 가운데 4번째와 5번째로 중요하다고 지적하고 있다.¹⁶⁾

다. 각국의 자원봉사활동 지원체계

(1) 우리 나라의 경우

13) 김동배외, 전국자원봉사센터 모형개발에 관한 연구, 한국자원봉사단체협의회, 1997.p.66.

14) 김영호, 자원봉사 활성화 방안, 전개서, 1997, p. 268.

15) 유성호역, 제임스C. 피셔 / 캐더린.콜, 자원봉사 프로그램이 관리와 리더십, 아시아 미디어서치, 1998, pp. 14~29.

16) Colomy, P., Chen, H., and Andrew, G. L. "Situational Facilities and Volunteer Work" *Journal of Volunteer Administration*, Winter, 1987.

1) 행정자치부의 자원봉사 지원체계

자원봉사지원을 위한 행정자치부의 역할 및 정책에 대한 법적 근거는 현재 없으나 1994년 말 당시 정부와 여당의 당정협의를 통해 행정자치부(구 내무부)가 자원봉사 주무부처로 정해진 이후 행정자치부 내 민간협력과(구 사회진흥과)에서는 주요업무 중의 하나로 자원봉사 지원업무를 담당하고 있다. 행정자치부에서 자원봉사 지원은 자원봉사센터를 중심으로 이루어지고 있으나, 현재 자원봉사센터의 설치와 운영에 대한 근거 법 역시 없는 상태이다.¹⁷⁾

정부에서는 96년도부터 지역자원봉사센터의 설치를 위하여 매년 10억 원을 지원하였으며, 2000년 현재 국비 2천만 원, 지방비 2천만 원을 지원하고 있고, 설립 후의 운영비 지원은 지방비에서 부담하고 있다. 지역자원봉사센터는 2001년 말까지 245개소로 광역시·도에 16개소, 시·군·구에 229개소가 설치되었으며 연도별로 살펴보면 96년도에 20개소, 97년도에 54개소, 98년도에 50개소, 99년도에 28개소가 2000년 93개소가 설치되었다.¹⁸⁾ 그 외 행정자치부에서는 센터의 자원봉사 담당자 및 지방자치단체 소속 담당 공무원의 교육과 행정지원을 간헐적으로 시행하고 있다.¹⁹⁾

2) 보건복지부의 자원봉사 지원체계

보건복지부에서 자원봉사를 육성시키는 정책을 수립할 수 있는 법적 근거는 「사회복지사업법」 제9조에 마련되어 있다. 이 법에서는 제1항에 국가 및 지방자치단체는 사회복지 자원봉사활동을 지원·육성하기 위하여 ①자원봉사활동의 홍보 및 교육 ②자원봉사활동 프로그램의 개발 보급 ③자원봉사활동 중의 재해에 대비한 시책의 개발 ④기타 자원봉사활동의 지원에 관한 사항을 명시하고 있

17) 김성경, "자원봉사센터 설립유형상의 문제점과 개선방향", 「21세기와 자원봉사활동」, 불런티어21 정기세미나 자료모음집, 1998, p. 246.

18) 행정자치부, 내부자료(2001년도).

19) 김성경, "자원봉사센터 설립 유형상의 문제점 및 개선방향" 「21세기와 자원봉사활동」 불런티어21 정기세미나자료모음집, 1998, p. 247.

으며, 제2항에서는 국가 및 지방자치단체는 제1항의 사항을 효율적으로 수행하기 위하여 사회복지법인, 기타 비영리법인·단체에 이를 위탁할 수 있다고 자원봉사 활동 지원에 대한 근거를 명확하게 하고 있으나 자원봉사센터 설치에 대한 사항은 명시되어 있지 않다.

보건복지부에서 자원봉사업무를 담당하고 있는 부서는 복지자원과이며 자원봉사에 대한 지원은 한국사회복지협의회 부설 자원봉사정보안내센터를 지원함으로써 자원봉사를 육성하는 정책을 갖고 있다. 자원봉사정보안내센터는 1992년 지역복지봉사센터로 설립되었다가 1995년 그 기능과 명칭이 바뀐 것으로 현재 시·도 사회복지협의회 부설로 전국 16개소가 설치되어 있다.²⁰⁾

3) 문화관광부의 자원봉사 지원체계

문화관광부에서 청소년 자원봉사를 육성하고 지원하는 법적 근거는 「청소년기본법」(1991년 제정)에 두고 있다. 같은 법 제30조²¹⁾에서 청소년자원봉사를 수련활동의 하나로 언급하며, 동 법 시행령(1992년 제정, 1996년 개정) 제4조(수련활동영역의 활성화 시책)에서 청소년 수련활동 영역의 하나로 청소년자원봉사센터를 설치·운영하는 법적 근거가 마련되어 있다.

문화관광부에서 청소년 자원봉사 업무를 담당하는 부서는 청소년기획과이며, 청소년자원봉사센터를 통해 자원봉사를 육성하고 있다. 청소년자원봉사센터 중 서울 센터는 중앙센터로서 설치 및 운영비를 국비로 지원 받고 있고, 시·도 센터는 청소년육성기금과 지방비에서 1 : 1의 비율로 운영비를 지원 받고 있다.²²⁾ 청소년자원봉사센터의 설립 특징은 청소년자원봉사의 특징상 봉사학습의 성격을

20) 김성경, “자원봉사센터 설립 유형상의 문제점 및 개선방향” 「21세기와 자원봉사활동」 불런티어21 정기세미나자료모음집, 1998, pp. 248~249.

21) 청소년기본법 제3조의 3 : “청소년 수련활동”이라 함은 청소년이 생활권 또는 자연권에서 심신단련·자질배양·취미개발·정서함양과 사회봉사로써 배움을 실천하는 체험활동을 말한다.

22) 김성경, “자원봉사센터 설립 유형상의 문제점 및 개선방향” 「21세기와 자원봉사활동」 불런티어21 정기세미나자료모음집, 1998, pp. 250~251.

따고 있어 성인 자원봉사활동과 달리 교육적 차원에서 설립되었다는 점이다.

서울의 경우 청소년자원봉사센터는 한국청소년개발원의 부설로 설치하여 운영기관이 한국청소년개발원이며, 15개 시·도의 지역청소년자원봉사센터는 현재 지방자치단체장이 청소년관련 중 능력 있는 단체를 선정하여 위탁운영하고 있다.

4) 여성부의 자원봉사 지원체계

여성부에서 자원봉사를 육성하고 지원하는 법적 근거는 「여성발전기본법」(1995년 제정)에 두고 있다. 같은 법 제34조²³⁾에서 여성자원활동의 활성화를 위해 정부의 지원을 언급하고 있고, 같은 법 시행령 제35조²⁴⁾에서 여성자원활동센터의 설치 및 운영에 대한 근거를 언급하고 있다.

여성부에서 여성자원활동 업무를 담당하는 부서는 협력조정관실이며, 시·도 및 시·군·구의 여성자원활동센터를 중심으로 여성자원활동을 육성하고 있다. 여성부 조직 개편되기 전에는 정무장관(제2)실에서 여성자원활동 업무를 담당하고 있었고, 여성자원활동은 여성에게 지역사회 발전과 공공의 복지증진을 위한 사회참여 기회와 잠재력 능력을 발휘하는 기회가 된다는 점에서 중요성을 갖고 있다.

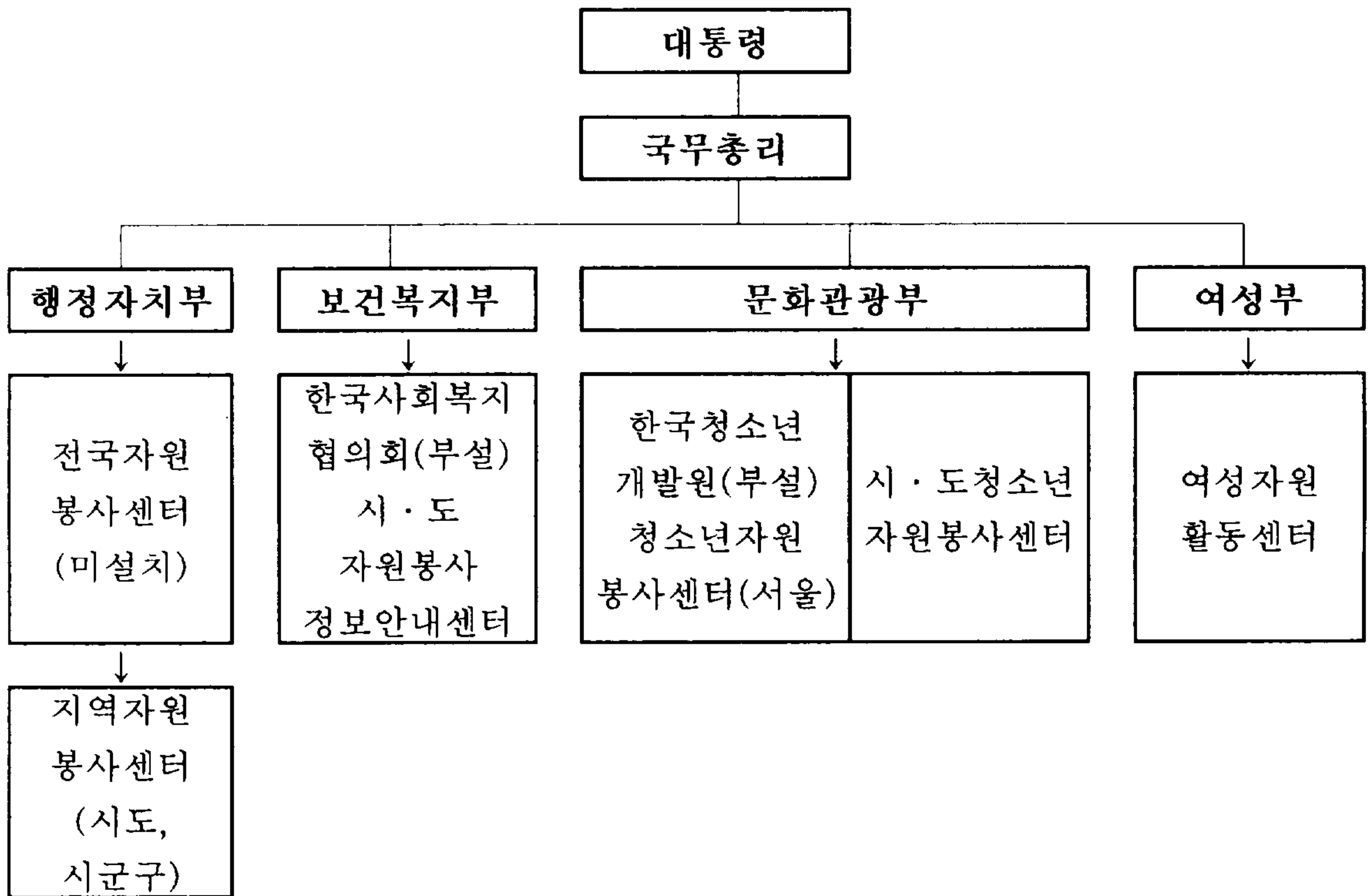
여성자원활동센터의 설립유형은 두 가지의 양상을 보이고 있다. 즉, 지방자치단체의 가정복지과 혹은 사회복지과의 담당공무원이 곧 자원봉사자 관리자의 역할을 담당하며 이를 여성자원활동센터라고 명명한 유형과, 지역 내에 여성회관, 여성문화회관, 여성발전센터 등에 여성자원활동센터를 설치하는 유형으로 회관 내의 담당 공무원이 자원봉사관리자로서 역할을 한다.

여성자원활동센터는 전국 262개의 센터로 가장 많은 센터를 갖고 있으며, 조직

23) 여성발전기본법 제34조(자원봉사활동의 지원) : 국가 및 지방자치단체는 여성의 자원봉사활동의 활성화에 필요한 지원을 하여야 한다.

24) 여성발전기본법 시행령 제35조(여성자원활동센터의 설치·운영) 제①항 : 지방자치단체의 장은 법 제35조의 규정에 의하여 여성자원활동을 촉진하기 위하여 시·군·구에 여성자원활동센터를 설치·운영한다.

과 구조가 없이 담당 공무원 즉 자원봉사관리자가 가장 중요한 인력이 되고 있



다. 따라서 중앙센터 성격의 여성자원활동센터는 없이 각각 독립적인 센터로서 기능을 하고 있다.

<그림 2-1> 정부부처별 지원 자원봉사센터

자료 : 김성경, 자원봉사센터 설립유형상의 문제점과 개선방향, p. 254. 재구성.

5) 지방자치단체의 자원봉사활동 지원체계 (서울시의 경우)

자원봉사는 광역 시·도 및 기초 지방자치단체에서도 큰 관심사항으로 등장하고 있는데 서울시의 경우를 예를 들어 살펴보면, 행정자치부에서 지원하는 자원봉사센터 관련업무는 문화월드컵기획 담당관에서, 보건복지부에서 지원하는 자원봉사정보안내센터 지원은 사회과에서, 문화관광부에서 지원하는 청소년 자원봉사

업무는 청소년과에서, 여성부에서 지원하는 여성자원활동센터 지원업무는 여성개발담당관에서 자원봉사업무를 추진하여 왔다.

1995년도 당시 행정자치부(구 내무부)가 자원봉사 주무부처로 결정되면서 그동안 사회복지위주의 자원봉사활동 영역이 환경, 재난구조, 교통질서 등으로 확대되면서, 사회과, 여성복지과, 청소년과에서 분산하여 추진해온 자원봉사업무를 통합의 필요성이 대두되었다. 2002년 한·일 월드컵 대회가 서울에서 개최하게 됨에 따라 2002년 문화월드컵 기획담당관이 신설되면서 월드컵자원봉사와 관련한 자원봉사업무를 자치행정과에서 문화월드컵기획 담당관으로 이관되었다. 서울시에서는 1999년 12월 “새 서울 자원봉사센터”를 설치하여 월드컵 문화시민운동 서울시협의회에 위탁 운영하고 있다. 새 서울 자원봉사센터의 근무인원은 소장 1명과 직원 4명으로 계약직 3명과 일반공무원 2명으로 구성되어 있다.²⁵⁾

새 서울 자원봉사센터에서는 월드컵자원봉사자에 대한 모집·교육·관리를 위하여 25개 자치구의 지역자원봉사센터와 연계하고 있으며, 전산프로그램설치지원 및 운영비의 일부를 지원하고 있다. 새 서울 자원봉사센터는 월드컵 개최까지는 월드컵자원봉사센터로서의 역할과 기능을 수행하고 월드컵 축구대회 개최이후에는 광역자원봉사센터로서의 역할과 기능을 수행하여 자치구의 지역자원봉사센터를 지원하고 조정하는 역할을 하고있다.²⁶⁾

서울시 25개 자치구에서는 지역자원봉사센터를 설치하여 운영하고 있으며 지역 설정에 따라 운영형태나 규모에 차이가 있다. 정부에서는 자치구의 자원봉사센터 설치를 위하여 2,000만원씩의 국고 보조금을 지원하였다.

(2) 외국의 경우

1) 미국

25) 행정자치부, 전국자원봉사센터 담당자 워크샵 자료, 2000, pp. 50~51.

26) 김성경, “새서울 자원봉사센터와 자치구 자원봉사센터의 역할과 기능”, 「새서울 자원봉사센터 운영방안 워크샵」, 1999년, p. 78.

① 연방정부의 자원봉사 관련제도 및 지원

일반적으로 미국은 연방법률을 통하여 자원봉사자에 대한 연방정부의 각종 지원 및 사회적 보상체계를 규정하고 또 정부가 주관하는 자원봉사프로그램들을 실시함으로써, 자원봉사지원을 위한 법제도가 가장 방대하게 구비되어 있는 나라로 일컬어지고 있다.²⁷⁾

1960년대 케네디 대통령은 뉴 프런티어 정책의 일환으로 평화봉사단(Peace Corps)을 조직하여 제3세계에서 자원봉사활동을 수행하게 되었다. 닉슨은 1970년 2월에 전국자원봉사활동센터(National Center for Voluntary Action : NCVA)의 설립을 지원하였고, 1971년 그 동안 3개 부처로 나뉘어 운영되던 연방프로그램 7개를 하나의 독립기구인 Action 청이 관장토록 하였으며, 1973년에 마침내 국내 자원봉사활동법(Domestic Volunteer Services Act)이라는 특별법을 제정하였다.²⁸⁾

1981년 레이건 행정부는 대통령직속으로 민간활동지원 단을 구성하여 자원봉사활동의 육성책을 꾀하였으며, 계속된 부시행정부에서도 복지, 교육환경 및 공공안정의 수요에 대처하기 위하여 국가·지역사회봉사법(National and Community Service Act)을 제정하였다.²⁹⁾

최근 클린턴 행정부에 들어와서는 전국자원봉사활동법(National and Community Service Trust Act)을 새로 제정하고 기존의 ACTION청과 국가·지역사회 봉사공단(Corporation for National and Community Service)을 재편성하여 전국봉사연합(Corporation for National Service, CNS)이라는 기구를 새로 출범시켰다. 따라서, 현재 미국의 자원봉사활동은 공공부문의 전국자원봉사연합(CNS)과 민간부문의 촛불재단(Points of Light Foundation, POLF)을 중심으로

27) 중앙일보, 1994, 7, 26, 18면.

28) 김인재, 자원봉사활동의 활성화를 위한 입법 방향, 한국법제원, 1994, p. 23.

29) 김인재, 자원봉사활동의 활성화를 위한 입법방향, 한국법제원, 1994, p. 24.

조직되어 있다.³⁰⁾

② 주 정부의 자원봉사 지원체계

연방정부가 전국의 자원봉사활동에 관한 지원을 적극적으로 추진하고 있는 것과 병행하여 주 정부에서는 자원봉사단체들을 서로 연결해 주고, 기업의 후원을 장려하는 등 보조적인 역할을 한다. 각 주에는 주시자가 관장한 자원봉사사무국(Governor's Officers on Volunteerism)이 있어 자원봉사자와 자원봉사관리자의 훈련, 자원봉사활동과 관련된 각종 정보수집과 배포를 통하여 지역단위의 자원봉사센터와 기타 자원봉사 단체들이 업무를 수행해 나가는 데 도움을 주고 있다.³¹⁾

또한 자원봉사사무국 의회(Assembly of State Officers on Volunteerism)와 주지사협의회(National Governor's Association)가 존재하며 자원봉사사무국의회의에서는 자원봉사사무국의 목적 및 활동내용에 관한 정보를 제공하며, 사무국들이 가장 효율적으로 지역사회 삶의 질 향상에 영향을 미칠 수 있도록 공공 또는 민간부문의 여러 기관이나 조직들과 함께 일한다. 한편, 주지사협의회에서는 주지사들이 국가정책의 발달과 실행에 영향력을 행사하고, 각 주의 여러 가지 문제들에 창의적으로 접근할 수 있도록 정보의 교류, 위원회 구성, 조사, 시범사업관련 연구, 회의, 출판 등의 업무를 담당하고 있다. 한편 각 주에서는 다양한 자원봉사 훈련 프로그램과 회의를 주관하여 자원봉사 활동을 활성화시키며, 여러 가지 자원봉사 프로그램을 연결하고 조정하는 역할을 하고 있다.

③ 시 정부의 자원봉사 지원체계

미국의 각 시 정부는 자원봉사에 관한 다양한 입장을 취하고 있으며 지역에 따라 여러 형태의 자원봉사 지원모델이 존재한다.³²⁾ 대부분의 시 정부에서는 지역사회의 자원봉사활동에 간접적으로 개입하고 있지만, 뉴욕시의 경우에는 자원봉

30) 김동배외, 전국자원봉사센터 모형개발에 관한 연구, 한국자원봉사단체협의회, 1997,p. 32.

31) 김동배외, 전국자원봉사센터 모형개발에 관한 연구, 한국자원봉사단체협의회, 1997, p.32.

32) 전국자원봉사센터 모형개발에 관한 연구, 한국자원봉사단체협의회, 1997, P. 33.

사센터를 시에서 직접 운영하고 있다. 많은 경우 시 정부의 각 부처에서 자원봉사자를 활용하여 시민들을 위한 사업을 운영하고 있으며, 시 정부 관리들은 자원봉사 옹호자로서 자원봉사 캠페인을 벌이거나, 기업과 각계 단체들간의 교류를 주선하며, 자원봉사자를 표창하는 역할을 하고 있다. 한편, 1990년에 발족한 전미 지방자치단체연합(The National Association of Counties)의 자원봉사기획단은 자치단체 공무원들에게 자원봉사의 중요성과 효율적인 자원봉사자 관리에 대한 교육을 통해 자원봉사프로그램을 개발하고 활용하려는 자치단체에 많은 도움을 제공하고 있다.

④ 지역 자원봉사센터(Local Volunteer Centers)

자원봉사센터는 1980년대에 자원봉사활동센터(Voluntary Action Center)라는 이름으로 재편성되어 대부분이 찻불 재단의 지원을 받고 있으나, United Way가 자원봉사 사무실을 빌려주거나 직접 운영하는 곳도 300여 개에 이른다.³³⁾ 지역 자원봉사센터는 지역사회에서 자원봉사자들을 효과적으로 모집하여 각 기관에 배치시키며 자원봉사 전산망개발, 기관 및 단체 주소록 발간사업 등을 통해 지역 주민들과 기관들을 연결시키고 또한 자원봉사관리자들의 교육과 훈련, 자원봉사 캠페인, 행정적 지원 등을 제공하기도 한다. 해마다 자원봉사센터는 50만 명에 달하는 신규 자원봉사자들을 발굴·배치시키며, 약 8억 달러에 해당하는 1억 시간의 봉사활동을 하고 있다.

시에서 직접 예산을 지원하는 뉴욕시의 경우는 예외적인 사례나 대부분의 자원봉사센터들은 관민혼합의 예산으로 운영되고 있다.

이상에서 살펴본 바와 같이 미국의 자원봉사 육성노력은 정권교체에 관계없이 계속적으로 제도화되어 왔다. 그 제도에 민간·단체·학교·기업 등이 적극 참여하고 있다. 연방법 이외에도 미국에서는 주 정부 법으로 자원봉사자들에 대한

33) 이번송외, 서울시 자원봉사자 활용증진방안에 관한 연구, 서울시정개발연구원, 1995, p.187.

사회적 편익을 제공하는 규정들이 많다고 한다. 뉴욕, 워싱턴, 오리건주 등의 주 법에서 자원봉사자들의 활동시간을 유급활동시간과 똑같이 인정해 가산점을 주도록 하고 있는 것, 76년 하와이주 법령이 자원봉사자들에 대한 사고보험·자동차보험을 가입해 주고 봉사경력을 개인적 직업경력으로 인정해 주도록 규정한 것, 대학의 입학사정 때 지원생들의 사회봉사 여부를 알아보고 기업들 역시 자원봉사경력을 입사시험에 가산하는 것 등이 그것이다.³⁴⁾

2) 일본

일본의 자원봉사조직은 3단계의 구조를 가지고 있는데, 전국을 관할하는 전국 자원봉사활동진흥센터가 있고, 중간에 우리 나라의 특별시와 광역시 및 도와 같은 행정단위인 都·道·府·縣의 자원봉사센터가 있으며 그리고 최 일선에 우리나라의 市·郡·區의 행정단위와 같은 市·區·町·村에 자원봉사센터가 위치해 있다.³⁵⁾ 1997년 12월 현재 都·道·府·縣의 자원봉사센터는 59개의 지정도시 사회복지협의회에 모두 설립되어 있지만, 市·區·町·村 자원봉사센터는 3,370개 市·區·町·村 사회복지협의회 가운데 2,544개에 설치되어 있다.

이러한 조직구조는 위계적인 성격을 가지고 있지 않으며 각각의 단위에서는 그 나름대로 기능을 하는데 서로 독립적으로 운영되며 자원봉사의 발전을 위해 서로 긴밀한 협조관계를 가지고 있다.

① 전국자원봉사활동 진흥센터

1975년 사회복지사업법에 의해 전국사회복지협의회 내에 중앙 볼런티어센터가 설치되었고, 이것은 1977년에 전국자원봉사활동진흥센터로 개칭되었다. 이러한 전국자원봉사활동진흥센터의 주요기능은 전국적인 홍보와 정보제공 및 자원봉사센터 담당자 양성이다.³⁶⁾

34) 김인재, 자원봉활동의 활성화를 위한 입법방향, 한국법제연구원, 1994, p. 31.

35) 김동배외, 전국자원봉사센터 모형개발에 관한 연구, 한국자원봉사단체협의회, 1997, pp. 35~40.

자원봉사조직의 재정은 대부분 중앙정부와 지방자치단체 등 정부조직에 의한 지원으로 충당되는데, 전국자원봉사활동진흥센터의 재정은 후생성 지원이 약 1/3 정도이고, 민간으로부터의 지원이 1/3, 그리고 전국사회복지협의회의 지원이 1/3 정도로 구성되어 있다.

전국자원봉사활동진흥센터는 전국사회복지협의회 소속 지역복지부내에 설치되어 있는데, 복지부내의 8명의 직원 가운데 7명이 상근하면서 전국자원봉사활동진흥센터의 역할을 담당하고 있다.

② 都·道·府·縣 자원봉사센터

중간단위인 都·道·府·縣의 자원봉사센터도 전국자원봉사활동진흥센터의 주요기능과 같은 기능을 都·道·府·縣 단위로 하고 있다.³⁶⁾ 즉, 都·道·府·縣 단위의 홍보와 정보제공 및市·區·町·村 자원봉사센터에 대한 상담 및 자원봉사 스태프의 교육과 훈련을 실시하고 자원봉사와 관련된 조사와 연구를 수행한다. 이것 외에 자원봉사활동의 연결 망 조성(networking)과 학생들을 대상으로 복지활동과 자원봉사활동을 체험하는 각종 이벤트 프로그램 실시 등의 기능을 수행한다.

都·道·府·縣의 자원봉사센터의 재정은 중앙정부의 지원보다 지방자치단체가 지원하는 비율이 훨씬 많은 것으로 보인다. 즉 동경도 자원봉사센터의 경우 동경도에서의 지원이 전체예산의 90%를 차지하고 있으며 나머지는 정부와 민간 및 자체조달로 충당하고 있다.

都·道·府·縣 자원봉사센터 중에서 농성도 자원봉사센터의 인력구조를 살펴보면, 총25명의 직원이 있다. 그 가운데 11명은 비상근이고 상근은 14명이다. 비상근인 소장아래, 부 소장과 관리자가 각각 1인씩 있고, 주임3명에 9명의 상근 평 직원과 10명의 비상근 평 직원이 있다.

36) 김동배외, 전국자원봉사센터 모형개발에 관한 연구, 한국자원봉사단체협의회, 1997, p.38.

37) 김동배외, 전국자원봉사센터 모형개발에 관한 연구, 한국자원봉사단체협의회, 1997, p.38.

③ 市·區·町·村의 자원봉사센터

최 일선의 자원봉사센터인 市·區·町·村 자원봉사센터의 주요기능은 지역사회 주민들로 하여금 자원봉사활동에 적극적으로 참여하도록 하는 것이다.³⁸⁾ 이를 위해 자원봉사에 관심이 있는 시민들을 상담하고, 자원봉사자를 모집하고, 교육 및 훈련하고, 활동 처를 소개하고, 자원봉사활동을 지원하는 기능을 수행한다. 또한 자원봉사 홍보활동과 학교를 대상으로 자원봉사교육을 실시하여 자원봉사활동을 하도록 유도한다. 이밖에도 市·區·町·村의 특색에 따라 업무지역에 위치한 자원봉사센터는 기업의 자원봉사활동 참여를 위한 연계망을 구축하는 등 그 지역의 특성에 적합한 자원봉사활동을 벌이고 있다.

市·區·町·村 자원봉사센터의 재정은 都·道·府·縣에 비해 市·區·町·村 지방자치단체로부터 지원 받는 비율이 훨씬 더 높다. 즉 스미다구 자원봉사센터와 같은 곳은 재정의 99% 이상을 스미다구에서 지원을 받고 있으며, 미나또구 자원봉사센터도 90% 이상을 미나또구에서 재정적인 지원을 받고 있다. 市·區·町·村의 자원봉사센터는 적게는 몇천만 엔부터 많게는 5억엔 정도의 기금을 가지고 있는데, 기금의 대부분은 市·區·町·村에서 지원을 받고 자체적인 모금활동을 통해 기금을 확충하고 있다.

市·區·町·村 자원봉사센터의 인력구조는 각각의 형편에 따라 다양한데, 스미다구 자원봉사센터의 경우는 상근 4명과 비상근 6명으로 구성되어있고, 미나또구 자원봉사센터는 상근 2명에 비상근 4명으로 구성되어 있다.

이와 같이 일본에서의 자원봉사활동은 복지부문에서 사회복지협의회의 자원봉사센터를 중심으로 전국적으로 조직화되어 있으며, 국민들이 자원봉사활동에 참여하도록 정부가 자원봉사의 기반조성에 역점을 두고 있음을 알 수 있다. 또한 지방자치단체의 자원봉사활동에 대한 관심여부에 따라 자원봉사활동에 대한 지원의 내용이 다르다.

38) 김동배외, 전국자원봉사센터 모형개발에 관한 연구, 한국자원봉사단체협의회, 1997, p.39.

제2절 자원봉사센터의 역할

자원봉사센터는 그 기능과 역할에 따라 중앙자원봉사센터와 지역자원봉사센터로 구분될 수 있다. 중앙자원봉사센터의 역할은 자원봉사활동의 양과 질을 향상시키기 위하여 자원봉사 프로그램의 연구개발 및 프로그램의 표준화, 지역자원봉사센터의 지원, 자원봉사에 대한 홍보, 자원봉사 관련단체간의 협의조정, 자원봉사관련 각종 법제의 개선방안 제시 및 건의, 자원봉사 관리자중심의 교육·훈련 등을 들 수 있다. 한편, 지역자원봉사센터의 역할은 지역사회내의 자원봉사자를 모집·배치하고 지역사회문제를 해결하기 위해서 자원봉사자를 동원하며, 이들을 관리하고, 자원봉사활동에 대한 인정을 하여 자원봉사활동이 잘 이루어질 수 있도록 지원하는 것이다.³⁹⁾

지역자원봉사센터는 지역 내 자원봉사활동에 대해 가장 정통한 곳으로 지역사회에서 발생하는 각종 사회문제의 해결을 위해 시민참여와 지도력이 결집되는 곳이어야 한다. 따라서 지역자원봉사센터에서는 다양한 재능과 기술을 가진 자원봉사자들을 보유하고 있어야 하며 동시에 이를 필요로 하며 문제해결을 위한 수요처를 함께 보유하고 있어야 한다.

1. 자원봉사 참여 동기 부여

자원봉사활동에 참여하기 전에 모든 인간은 특정한 욕구를 갖게 된다. 예를 들어 고독을 피하고 새로운 친구를 사귀고자 하는 욕구, 사회문제에 대하여 일부 책임을 지고 있기 때문에 이 책임을 완수하여 칭찬, 존경을 받고 싶다는 사회적 승인에 대한 욕구가 여기에 해당한다.⁴⁰⁾

따라서 지역자원봉사센터에서는 지역주민의 이와 같은 욕구에 대한 동기를 부여하기 위하여 지역주민에 대한 홍보활동을 강화하여야 한다. 즉 자원봉사활동

39) 김미숙외, 자원봉사센터의 현황과 효율적 운영방안, 한국보건사회연구원, 1998, p. 72.

40) 이번송외, 서울시자원봉사자 활용증진 방안에 관한 연구, 서울시정개발연구원, pp.16~17

에 대한 일반주민을 대상으로 하는 교육을 실시하고, 성공적인 자원봉사활동 사례를 소개하며, 자원봉사가 필요한 지역실정에 대한 자세한 정보를 제공함으로써 지역주민의 자원봉사활동에의 참여를 유도하여야 한다.

2. 자원봉사 관리 및 수요발견

자원봉사활동을 희망하는 사람과 자원봉사자를 필요로 하는 사람(기관)을 모집하고 자원봉사자 및 활용기관에 대한 상담과 교육·훈련을 제공하여 효율적인 프로그램을 실행하도록 한다. 또한 자원봉사자를 수요처에 배치하고 활동 후에는 활동내용 및 실적을 기록관리하고 평가를 실시하여야 한다. 평가결과를 기초로 자원봉사활동에 대한 각종 보상제도를 실시함으로써 지속적인 활동이 이루어질 수 있도록 하여야 한다.

또한, 지역자원봉사센터는 지역사회내의 각종 복지시설, 기관 및 단체, 도움이 필요한 개인 등 자원봉사에 대한 수요를 명확히 파악하기 위하여 지역사회 중심의 조사, 연구를 행한다. 조사 연구활동의 내용은 자원봉사활동의 수요처개발을 위한 정기적인 조사, 자원봉사자의 욕구파악을 위한 조사, 자원봉사활동의 현상 파악을 위한 조사 등이 있다. 또한 지역사회내의 심각한 사회문제, 또는 현안문제를 중심으로 프로그램을 개발하여 지역사회발전을 통합적이고 체계적으로 수행한다. 이와 같이 지역자원봉사센터는 지역사회 주민의 욕구를 측정하여 가장 필요로 하는 부분의 프로그램을 개발하고 수행할 수 있도록 추진하여야 한다.⁴¹⁾

3. 자원봉사 소그룹 육성 및 정보제공

지역자원봉사센터는 동일분야에서 활동하고 있는 자원봉사자들이나 교육을 받고 있는 봉사자들을 대상으로 소그룹을 구성하도록 하고 소그룹의 지도자를 선정하여 지속적인 활동이 이루어질 수 있도록 지도·육성한다. 소그룹육성의 목

41) 김미숙외, 사회복지관에서의 자원봉사자 프로그램연구, 이화여자대학교 석사학위논문, 1989, pp. 71~77.

적은 소그룹과정을 통하여 자아실현을 경험하게 하고 조직에의 소속감을 통하여 지속적인 활동을 함으로서 지역사회발전을 위한 복지공동체 구현에 목적이 있다.42)

또한, 지역자원봉사센터는 지역사회내의 자원봉사활동 관련자료와 정보를 제공해 주어야 한다. 자원봉사관련 자료들을 자원봉사활동 단체나 개인에게 대출해 줄 수 있으며 다양한 정보도 수집하여 제공해 준다. 또한 자원봉사센터는 자원봉사활동에 필요한 시설과 기구를 대여해 주어야 하고 자원봉사자들이 자유로이 이용할 수 있는 장소도 확보하여 제공해 주어야 한다.43)

42) 김영호, "21세기 더불어 사는 복지공동체와 협동적 참여", 「경기도 자원봉사자대회 워크샵」, 1999. p. 18.

43) 김미숙외, 자원봉사센터의 현황과 효율적 운영방안, 한국보건사회연구원, 1998, p. 77.

제3장 자원봉사센터의 연구조사

제1절 연구방법

자원봉사 관련 문헌과 기존 연구논문 등을 통해 자원봉사에 대한 이론적 바탕을 마련하고, 자원봉사 관련기관의 자료 및 기존의 연구논문을 이용하여 자원봉사센터 운영 실태에 대한 설문지를 작성하였다.

제2절 연구방법

1. 조사 대상

본 연구의 조사대상은 서울시 25개 자치구에 설립된 자원봉사센터이며 설문지에 대한 내용을 센터운영 실무자가 직접 응답하도록 하였다.

2. 조사 도구

본 연구의 조사도구인 설문지는 1998년 한국보건사회연구원의 「자원봉사센터의 현황과 효율적 운영방안」⁴⁴⁾ 및 1999년 여성특별위원회의 「여성자원활동의 전문영역에 관한 연구」⁴⁵⁾, 그리고 김준숙의 서울시 구청을 중심으로 한 「자원봉사자 개발과 효율적 활용방안에 관한 연구」⁴⁶⁾, 「서울시 자원봉사활동실태와

44) 김미숙의, 자원봉사센터의 현황과 효율적 운영방안, 한국보건사회연구원, 1998, pp.261~284

45) 박영란·장혜경, 자원봉사활동의 전문영역 개발에 관한 연구, 여성특별위원회, 1999, pp. 149~159.

46) 김준숙, 자원봉사자 개발과 효율적 활용방안에 관한 연구, 숭실대학교 통일정책대학원 석사학원논문, 1997, pp.75~81.

활용증진 방안」 47) 등 기존의 자원봉사관련 연구논문들을 참고하여 재구성하였

조사항목		질문내용	문항 수
일반현황		· 설립년도 · 운영형태 · 예산규모 · 직원현황 · 자원봉사자 등록현황	5
자원 봉사 활동 관리	홍보 및 모집	· 자원봉사(동기부여) 홍보여부 · 홍보방법 · 모집방법	2
	교 육	· 교육방법 · 교육내용과 교육회수 · 교육강사 · 교육의 어려운 점 · 타 기관에 의뢰 이유	7
	배 치	· 주요배치분야 · 배치인력의 충분 정도 · 수요와 공급의 불 균형시 대처방법 · 배치상의 어려운점	10
	사 후 관 리	· 자원봉사자 관리방법 · 자원봉사활동 평가방법 · 평가를 하지 않는 이유 · 보상의 필요정도 · 실시중인 보상제도	6
자원 봉사 활동 지원	법적 근거	· 조례제정 여부 · 조례제정을 하지 않는 이유 · 조례저정 계획여부	3
	재정 지원	· 재원의 조달방법 · 예산의 충분정도 · 예산의 구성비	3
	전산망 구 축	· 사용중인 전산프로그램 · 전산망구축의 필요성 · 전산망구축의 범위	2
	관리자 육 성	· 인력의 충분정도 · 최소 필요인원 · 관리자에 대한 전문교육의 필요성	3
		· 센터운영의 문제점 · 센터운영의 활성화를 위한 제언	9

47) 서울특별시 사회복지협의회, 서울시 자원봉사 활동실태와 활용증진 방안, 2001 조사연구 보고서,

pp. 126~139

48) 행정자치부, 자원봉사활성화 방안, 내부자료(2000년도)

49) 김미숙외, 자원봉사센터의 현황과 효율적 운영방안, 한국보건사회연구원, 1998, p. 208.

다. 문항 수는 모두 50개항이며 설문지의 구성내용은 다음과 같다.

<표3-1> 설문지 구성내용

3. 조사 및 자료분석 방법

본 연구의 조사는 우편과 전화, 방문면담을 이용하여 실시하였다. 조사기간은 2002년 4월 1일부터 4월 20일까지로 20일간이었으며 우편을 이용하여 설문지를 발송한 후 전화로 협조요청을 하였다. 설문지를 회수하여 내용을 검토한 후 부족한 부분은 전화 또는 개별방문 하여 면담으로 보충하였으며 회수된 설문지를 정리하여 빈도분석 방법으로 통계처리 하였다.

제4장 자원봉사센터의 문제점 및 개선방안

제1절 자원봉사활동 관리 및 지원실태

앞장에서 살펴 본 자원봉사활동 관리 및 지원에 대한 지역자원봉사센터의 운영실태를 파악하기 위하여 서울시 25개 자치구의 지역자원봉사센터를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문지 회수율은 100%이며 회수된 설문지를 토대로 조사결과를 센터운영의 일반현황, 자원봉사활동의 관리, 자원봉사활동의 지원으로 나누어 살펴보고자 한다.

1. 일반현황

(1) 설립 연도 및 운영형태

서울시 자치구의 25개 지역자원봉사센터 중에 5개소(20%)는 96년도에 설립되었고, 3개소(12%)는 97년도, 6개소(24%)는 98년도, 10개소(40%)는 99년도, 1개소(4%)는 2000년에 설립되어 68.0%에 해당하는 17개소가 설립기간이 5년 미만인 것으로 나타났다.

<표4-1> 설립 연도

(단위 : 개소, %)

연 도	빈 도	비 율
1996	5	20.0
1997	3	12.0
1998	6	24.0
1999	10	40.0
2000	1	4.0
계	25	100

운영형태는 구 직영이 22개소(88%)이고 민간위탁이 3개소(12%)로 대부분의 자치구에서는 센터를 직접 운영하고 있는 것으로 나타났다

(2) 근무자의 특성

센터 근무직원은 81명으로 센터 당 평균3.2명이 근무하고 있으며 남성이 48명(59%)이고 여성이 33명(41%)으로 남성이 여성보다 많이 근무하는 것으로 나타났다. 근무기간은 6개월 미만인 32명(39.5%)으로 가장 많았고, 6개월 이상 1년 미만이 24명(29.6%), 1년 이상 2년 미만이 13명(16.0%), 2년 이상이 12명(14.9%)으로 나타났다. 직급은 소장이 3명(3.7%), 팀장이 15명(18.5%), 평직원 및 기타가 63명(77.8%)으로 조사되었다. 사회복지사 등 자원봉사관련자격증 소지 및 관련교육이수 자는 자격증 소지자가 17명(21.0%)이고 관련교육 이수 자는 5명(6.2%)이며 기타가 59명(72.8%)으로 나타났으며, 기타 59명 중 일반행정직이 50명이고 기능직이 1명, 공익요원 1명, 공공근로자 7명인 것으로 조사되어 대부분의 센터 근무직원은 근무기간이 짧고 자원봉사에 대한 전문지식이 부족한 것으로 나타났다.

<표4-2> 근무자의 특성

(단위 : 명, %)

구		분	인	원	비	율
성	별	남	48		59.0	
		여	33		41.0	
		계	81		100	
직	급	소장(위탁)	3		3.7	
		팀장(행정6급, 전문6급)	15		18.5	
		직원 및 기타	63		77.8	
		계	81		100	
센터근무기간		6개월 미만	32		39.5	
		6개월 이상 1년 미만	24		29.6	
		1년 이상 2년 미만	13		16.0	
		2년 이상	12		14.9	
		계	81		100	
자격증 소지 및 관련 교육 이수		자격증 소지자	17		21.0	
		관련교육 이수자	5		6.2	
		기타	59		72.8	
		계	81		100	

(3) 등록 자원봉사자 수

센터에 등록된 자원봉사자 수는 총 176,424명으로 남성이 66,513명(37.8%)이고, 여성이 109,911명(62.2%)으로 여성자원봉사자가 남성자원봉사자보다 많은 것으로 나타났다. 한편 중·고등학생이 75,862명(43.0%)으로 가장 많고 일반회원이 43,224명(24.5%)이며, 단체회원이 57,338명(32.5%)으로 나타났는데 중·고등학생이 특별히 많은 이유는 1998년도부터 자원봉사활동 실적이 학교내신성적에 반영

하게 되었기 때문인 것으로 보인다.

(4) 센터의 연간 예산 (2002년도 기준)

센터의 연간 예산은 1,000만원 미만인 4개소 (16%), 1000만원이상 2,000만원 미만인 10개소(40%), 2,000만원 이상 3,000만원 미만인 5개소(20.0%), 3,000만원 이상 4,000만원 미만인 3개소(12.0%), 4,000만원 이상 5,000만원 미만인 2개소 (8.0%), 5,000만원 이상이 1개소(4.0%)로 나타나 자치구별로 예산지원이 매우 다르게 이루어지고 있으며 14개소(56.0%)가 2,000만원 미만으로 과반수를 차지하고 있음을 알 수 있다.

2. 자원봉사활동관리 및 지원실태

가. 자원봉사활동 관리

(1) 모집홍보

1) 홍보매체 이용 및 효과적인 모집방법

자원봉사자를 모집하는 방법에 대한 질문에는 구청이나 센터에서 발행하는 소식지 등을 이용한다는 응답이 17개소(27.9%)로 가장 많았고, 활동중인 자원봉사자를 통하여가 13개소(21.3%), 대중매체 이용이 11개소(18.0%), 관련기관 및 단체 협조가 7개소(11.5%), 인터넷 활용이 7개소(11.5%), 기타가 6개소(9.8%)로 나타났다.

그리고, 가장 효과적이라고 생각하는 모집방법으로는 구청이나 센터에서 발행하는 소식지 이용과 활동 중인 자원봉사자를 통하여 라고 응답한 센터가 각각 7개소(28.0%)씩으로 많이 나타났고, 대중매체 이용이 5개소(20.0%), 관련기관 및 단체협조와 인터넷 활용이 각각 1개소(4.0%)씩으로 나타났으며, 기타가 4개소 (16.0%)로 조사되어 구청에서 발행하는 소식지를 가장 많이 활용하고 있는 것으로 나타나 자원봉사자 모집에 활동 중인 자원봉사자가 많은 영향을 미침을 알 수 있다.

<표4-3> 모집방법 및 가장 효과적인 방법

(단위 : 개소, %)

구 분	센 터 수	비 율
구청이나 센터에서 발행하는 소식지 이용	17(7)	27.9(28.0)
활동중인 자원봉사자를 통하여	13(7)	21.3(28.0)
대중매체를 이용	11(5)	18.0(20.0)
관련기관 및 단체협조	7(1)	11.5(4.0)
인터넷활용	7(1)	11.5(4.0)
기타	6(4)	9.8(16.0)
계	55(25)	100

()는 가장 효과적인 방법

2) 자원봉사자 모집 시 활용하는 기관

자원봉사자 모집 홍보 시 활용하는 기관에 대한 질문에 종합사회복지관과 복지시설이라고 응답한곳이 각 25개소로 자원봉사센터에서는 자원봉사자 모집 시 종합복지관과 복지시설을 활용하고 있는 것으로 나타났다.

(2) 교육·훈련

1) 공개강좌 실시여부

지역주민을 대상으로 자원봉사와 관련한 공개강좌를 실시하고 있는지에 대한 질문에 대하여, 실시하고 있다고 응답한곳이 8개소(32.0%)이고 17개소(68.0%)는 실시하지 않는다고 응답하였다.

2) 공개강좌 실시방법

공개강좌를 실시하고 있다면 어떠한 방법을 이용하고 있는지에 대한 조사에서는 구청 소식지의 지면 활용이 5개소(62.0%), 지역신문의 고정란 설치가 2개소(25.0%), 자원봉사학교 운영이 1개소(13.0%)로 나타났다.

3) 교육 및 훈련방법

자원봉사자에 대한 교육방법에 대한 질문에는 센터에서 자체적으로 실시한다고 응답한 곳이 15개소(60.0%)로 가장 많았고, 타 자원봉사센터나 기관에 의뢰한다고 응답한 곳이 6개소(24.0%), 자체실시와 타 기관에로의 의뢰 병행이 2개소(8.0%), 교육을 하지 않는다 가 2개소(8.0%)로 부분의 센터에서는 자체적으로 교육을 실시하는 것으로 나타났다.

4) 교육내용과 교육회수

자원봉사자에 대한 교육내용과 연간 교육회수는 어떻게 되는지에 대한 질문에 센터소개 및 자원봉사활동에 대한 기본교육이 21개소(84.0%)에서 연평균 5.4회 실시하고 있으며, 4개소(16.0%)는 실시하지 않는 것으로 나타났다. 전문교육은 16개소(64.0%)에서 연평균 1.7회 실시하고 있으며, 9개소(36.0%)는 실시하지 않는 것으로 나타났다. 재교육은 5개소(20.0%)에서 연평균 1회 실시하고 있고, 20개소(80.0%)는 실시하지 않는 것으로 조사되어 대부분의 센터에서는 센터소개 및 기본교육을 위주로 하고 있으며, 재교육은 거의 이루어지지 않는 것으로 나타났다.

<표4-4> 교육내용과 연간 교육회수 (중복응답)

(단위 : 개소, %, 회)

구 분	센 터 수	교육회수	연평균 교육회수
센터소개 및 기본교육	21(84.0)	114(78.0)	5.4
전문교육	16(64.0)	27(18.0)	1.7
재교육	5(20.0)	5(3.0)	1

5) 교육강사

자원봉사자 교육은 주로 누가 하는지에 대한 질문에는 전문강사라고 응답한 곳

이 16개소(64.0%)로 가장 많았고, 센터소장 및 간부가 한다고 응답한 곳이 5개소(20.0%)이며, 담당직원이라고 응답한 곳이 4개소(16.0%)로 나타나 외부강사가 센터 내부강사보다 차지하는 비율이 훨씬 높은 것으로 조사되었다.

6) 교육실시의 어려운 점

교육을 실시하는데 있어서 어려운 점은 무엇인지에 대한 질문에는 ① 교육교재 제작이라고 응답한 곳이 10개소(40.0%)로 가장 많았고, ② 강사섭외라고 응답한 곳이 8개소(32.0%)로 ③ 교육장소 확보라고 응답한 곳이 4개소(16.0%)이며, ④ 기타라고 응답한 곳이 4개소(12.0%)로 나타났다. 기타 3개소 중 2개소는 예산부족이고, 1개소는 자원봉사자의 참여율이 문제라고 응답하여 교재제작과 교육능력을 갖춘 전문관리자의 확보가 필요함을 시사하고 있다.

7) 교육을 타 기관에 의뢰하는 이유

교육을 타 기관에 의뢰한다고 응답한 6개 센터와 자체 실시와 타 기관에 의뢰를 병행하고 있다고 응답한 2개 센터를 대상으로 의뢰이유에 대한 질문에는 교육프로그램의 개발이 어려워서라고 응답한 곳이 3개소(37.5%)로 가장 많았고, 교육을 담당할 직원이 없어서라고 응답한 곳이 2개소(25.0%), 교육시킬 시설과 장소부족과 예산부족이 각1개소(8.3%)로 나타났으며, 기타 1개소(8.3%)는 양질의 교육을 제공하기 위하여 라고 응답하였다.

<표4-5> 교육을 타 기관에 의뢰하는 이유

(단위 : 개소, %)

구	분	빈	도	비	율
교육을 담당할 직원이 없어서		2		25.0	
시설과 장소부족		1		12.5	
교육프로그램개발이 어려워서		3		37.5	
교육을 시킬 수 있는 예산 부족		1		12.5	
기	타	1		12.5	
계		8		100	

(3) 배치

1) 자원봉사활동을 위한 주요 배치분야

자원봉사활동을 위한 봉사자의 주요 배치분야에 대한 질문에는 사회복지분야라고 응답한 곳이 16개소(64.0%)로 가장 많았고, 지역사회(질서 지키기, 재난구조, 소비자보호, 청소년선도 등)분야라고 응답한 곳이 4개소(16.0%)이며, 환경분야라고 응답한 곳이 3개소(12.0%), 기타라고 응답한곳이 2개소(8.0%) 로 나타나 자원봉사활동이 사회복지분야에서 주로 이루어지고 있는 것으로 조사되었다.

<표4-6> 주요 배치분야

<단위 : 개소, %>

구분	빈도	비율
사회복지비(저소득가정 및 주민, 사회복지시설)	16	64.0
지역사회(질서 지키기, 재난구조, 소비자보호, 청소년선도 등)	4	16.0
환경(쓰레기수거, 국토청소, 환경오염방지 환경교육 등)	3	12.0
기타(공공행사안내 Campaign 등)	2	8.0
계	25	100

2) 자원봉사자 배치 시 우선적 고려사항

자원봉사활동을 위한 봉사자 배치 시 우선적으로 고려하는 기준에 대한 질문에는 자원봉사자 의사를 기준으로 한다는 응답이 21개소(84.0%)로 가장 많았고, 자원봉사자가 작성한 자료를 기준으로 한다고 응답한 곳이 2개소(8.0%)이며, 기관이 필요로 하는 업무에 우선 배치한다고 응답한 곳이 2개소(8.0%)로 나타나 배치는 봉사자들의 의사를 최우선적으로 존중하는 것으로 나타났다.

3) 자원봉사자의 수요처 배치 수준

센터에 등록된 자원봉사자 수는 수요처에 배치하기에 적절한 수준인지에 대한 질문에 부족하다가 14개소(56.0%)로 가장 많았고, 적절하다가 6개소(24.0%), 많다가 4개소(16.0%), 너무 많다가 1개소(4.0%)로 나타나 수요처에 비하여 활동할 자원봉사자 수가 부족한 상황임을 알 수 있다.

<표4-7> 자원봉사자의 수요처 배치수준

(단위 : 개소, %)

구 분	센 터 수	비 율
너무 많음	1	4.0
많 음	4	16.0
적 절	6	24.0
부 족	14	56.0
매우 부족	-	-
계	25	100

4) 봉사자 중 활용 못하는 봉사자의 경우 처리

자원봉사자 중 활용하지 못하는 봉사자의 경우 주로 어떻게 처리하느냐의 질문에는 신청서만 접수한다가 21개소(84.0%)로 가장 많았고, 타 센터로 직접 연결하여 준다는 응답은 4개소(16.0%)로 나타나 보다 많은 프로그램 개발이 시급한 것으로 나타났다.

<표 4-8> 자원봉사자 중 활용 못하는 봉사자의 처리

(단위 : 개소, %)

구 분	센 터 수	비 율
돌려보낸다	-	-
신청서만 접수한다.	21	84.0
타센터로 직접 연결시켜 준다	4	16.0
활용하지 못하는 봉사자 없다	-	-
기타	-	-
계	25	100

5) 자원봉사자 활용 못하는 이유

자원봉사자를 활용하지 못하는 이유에 대한 질문은 봉사활동 희망시간이 맞지 않는다 가 14개소(56.0%)로 가장 많았으며, 적절한 업무가 부족하다라고 응답한 곳이 6개소(24.0%), 부적절한 지원자가 많다가 5개소(20.0%)로 나타나 자원봉사자가 필요한 시간대에 봉사를 할 수 없는 상황이었다.

<표4-9> 자원봉사자를 활용 못하는 이유

(단위 : 개소, %)

구 분	센 터 수	비 율
적절한 업무가 부족하다	6	24.0
부적절한 지원자가 많다	5	20.0
봉사활동 희망시간이 맞지 않는다	14	56.0
계	25	100

6) 자원봉사자가 부족 할 경우 해결방법

센터에 등록된 자원봉사자가 수요처에 배치하기에 부족한 경우에 해결방법으로는 홍보강화가 13개소(52.0%)로 가장 많았고, 신청서 수시 접수가 7개소(28.0%), 다른 시설이나 기관에 의뢰가 5개소(20.0%)로 나타났다.

<표4-10> 자원봉사자가 부족한 경우 해결방법

(단위 : 개소, %)

구 분	센 터 수	비 율
신청서 수시 접수	7	28.0
다른 시설, 기관에 의뢰	5	20.0
그냥 있는다	-	-
홍보강화	13	52.0
계	25	100

7) 자원봉사자 배치상의 어려운 점

자원봉사자를 배치하는데 있어서 가장 어려운 점은 무엇인가라는 질문에 수요처 및 프로그램 부족이 16개소(64.0%)로 가장 많았고, 전문 자원봉사자 부족이 4개소(16.0%), 자원봉사자의 인식 부족이라고 응답한 곳이 3개소(12.0%), 기타가 2개소(8.0%)로 기타는 자원봉사자 수요처의 시간이 맞지 않은 경우로 나타나 수요처 및 프로그램 개발능력을 갖춘 전문관리자가 필요함을 시사하고 있다.

<표4-11> 배치상의 어려운 점

(단위 : 개소, %)

구 분	빈 도	비 율
수요처 및 프로그램 부족	16	64.0
전문자원봉사자 부족	4	16.0
자원봉사자의 인식부족	3	12.0
기타	2	8.0
계	25	100

8) 평일야간 또는 주말 자원봉사자 활용 가능 프로그램

평일야간 또는 주말에 자원봉사자들이 활동할 수 있는 프로그램이 있느냐는 질문에는 없다는 응답이 19개소(76.0%)이며, 있다고 응답한 곳이 6개소(24.0%)로 나타났다. 또한 시행하고 있는 센터 6개소의 봉사활동분야는 학습지도 봉사가 3개소(50.0%), 노력봉사가 2개소(33.3%)이며 봉사대상자 가정에 직접 방문하는 재가서비스가 1개소(16.7%)로 나타났으며, 실시하지 않는 곳 19개소의 이유에 대한 질문에 시설직원들이 평일야간 및 주말에 프로그램 진행을 꺼린다는 평일야간 및 주말에 시설이용자가 없기 때문이라고 각각 8개소(42.0%)가 응답하였으며, 3개소는 (16.0%), 시설의 장이 반대하기 때문에 프로그램운명을 하지 않는 것으로 나타났다.

<표4-12> 평일야간 또는 주말 자원봉사 활동분야

(단위 : 개소, %)

구 분	빈 도	비 율
노력봉사	2	33.3
행정봉사	-	-
재가서비스	1	16.7
기술·전문서비스	-	-
학습지도봉사	3	50.0
기타	-	-
계	6	100

(4) 사후관리

1) 자원봉사자 관리방법

자원봉사자 관리는 어떤 방법으로 하고 있는지에 대한 질문에 소집단 과정을 통해

서 한다고 응답한 곳이 10개소(40.0%)로 가장 많았고, 자율적 운영유도가 8개소(32.0%), 활동일지 작성과 평가회 개최를 통하여가 5개소(20.0%), 정기적인 상담지도가 1개소(4.0%), 기타가 1개소(4.0%)로 나타났다.

2) 봉사활동에 대한 평가방법 (중복응답)

자원봉사활동에 대한 결과를 어떤 방법으로 평가하는지에 대하여 모두 표시해 달라는 주문에는 사례별 토론 및 회의라고 응답한 곳이 15개소(34.9%)로 가장 많았고, 활동일지의 작성을 통하여 평가한다고 응답한 곳이 13개소(30.2%), 직접관찰을 통하여 평가한다고 응답한 곳이 8개소(18.6%), 개별적 면담을 통하여 평가한다고 응답한 곳이 2개소(4.7%), 기타가 2개소(4.6%), 평가를 하지 않는다고 응답한 곳도 3개소(7.0%)가 있는 것으로 나타났다.

<표4-13> 봉사활동에 대한 평가방법 (중복응답)

(단위 : 개소, %)

구 분	빈 도	비 율
사례별 토론 및 회의	15	34.9
개별적 면담	2	4.7
직원의 직접관찰에 의한 평가	8	18.6
활동일지 작성	13	30.2
평가 안함	3	7.0
기타	2	4.6
계	43	100

3) 자원봉사활동에 대한 평가를 하지 않는 이유

자원봉사활동에 대한 평가를 하지 않는 이유에 대한 질문에는 평가를 하지 않

는 3개소 중 2개소는 평가기준이 마련되어 있지 않기 때문이라고 응답하고 1개소는 평가 할만한 활동이 없다고 응답 한 것으로 보아 자원봉사활동 평가를 위한 기준마련과 자원봉사활동의 활성화를 위하여 적극 노력하여야 할 것이다.

4) 자원봉사자에 대한 보상

자원봉사자에 대한 보상이 어느 정도 필요하다고 생각하는 지에 대한 질문에는 필요하다고 응답한곳이 17개소(68.0%)이고, 매우 필요하다고 6개소(24.0%), 불필요하다고 2개소(8.0%)로 나타났다.

<표4-14> 자원봉사에 대한 보상

(단위 : 개소,%)

구 분	빈 도	비 율
매우 필요	6	24.0
필요	17	68.0
불필요	2	8.0
전혀 불필요	-	-
계	25	100

5) 보상제도 (중복응답)

자원봉사활동에 대하여 실시중인 보상제도에는 어떠한 것이 있는지 모두 표시 해 달라는 질문에 대하여 상해보험가입이라고 응답한 곳이 19개소(35.8%)로 가장 많았고, 정부 및 기관표창이 12개소(22.6%), 행사제공 및 지원이 7개소(13.2%), 저축 제 실시가 6개소(11.3%), 최소경비지원이 5개소(9.4%), 기타가 4개소(7.7%)로 나타났다.

<표4-15> 보상제도(중복응답)

(단위 : 개소, %)

구 분	빈 도	비 율
정부 및 기관 표창	12	22.6
행사제공 및 지원	7	13.2
최소경비 지원	5	9.4
저축제 실시	6	11.3
상해보험 가입	19	35.8
기타	4	7.7
계	53	100

6) 자원봉사자 관리 전산 프로그램

자원봉사자들의 인적사항 및 활동관리를 위하여 어떤 전산프로그램을 사용하고 있는지에 대해 질문에 자체개발프로그램을 사용한다고 응답한곳이 10개소(40.0%)이고, 서울시에서 보급한 전산프로그램(VDMS)을 사용하는 곳이 8개소(32.0%), 사용하지 않음이 5개소(20.0%), 기타가 2개소(8.0%)로 나타났다.

<표4-16> 사용중인 전산프로그램

(단위 : 개소, %)

구 분	빈 도	비 율
서울시에서 보급한 VDMS	8	32.0
자체개발 프로그램	10	40.0
사용하지 않음	5	20.0
기타	2	8.0
계	25	100

나. 자원봉사활동 지원

(1) 법적 근거

1) 조례제정 여부

센터설치 운영 및 자원봉사활동 지원조례를 제정하였는가 라는 질문에는 제정하였다는 응답이 3개소(12.0%)이고, 제정하지 않았다는 곳이 22개소(88.0%)로 나타나 대부분의 구에서는 조례제정을 하지 않은 것으로 나타났다.

2) 조례제정을 하지 않은 이유

조례제정을 하지 않은 이유에 대한 질문에는 자원봉사활동지원법 제정이 추진중에 있었기 때문이라고 응답한 곳이 17개소(77.3%)이고, 필요성을 느끼지 않았기 때문이라고 응답한 곳이 3개소(13.6%), 기타 2개소(9.1%)는 여건이 성숙되지 않았기 때문이라고 응답하였다.

<표4-17> 조례제정을 하지 않은 이유

(단위 : 개소, %)

구 분	센 터 수	비 율
법제정이 추진중에 있었기 때문	17	77.3
필요성을 느끼지 않았기 때문	3	13.6
기타	2	9.1
계	22	100

3) 향후 조례제정 여부

앞으로 조례제정을 할 예정인지에 대한 질문에 예 라고 응답한 곳이 20개소(90.9%)이고, 아니오 라고 응답한 곳이 2개소(9.1%)로 나타났다.

<표4-18> 향후 조례제정 여부

(단위 : 개소, %)

구 분	빈 도	비 율
예	20	90.9
아니오	2	9.1
계	22	100

(2) 재정지원

1) 센터운영 예산의 재원

센터운영 예산의 재원은 어떻게 이루어져 있는지에 대한 질문에는 자치구 예산 지원이라고 응답한 곳이 22개소(88.0%)로 가장 많았고, 자치구예산과 민간후원금이라고 응답한 곳이 3개소(12.0%)로 나타났다.

2) 예산의 충분 정도

2002년도 예산은 센터를 원활하게 운영하기에 충분하다고 생각하는가에 대한 질문에 보통이라고 응답한 곳이 12개소(48.0%)로 가장 많았고, 부족하다가 10개소(40.0%), 충분하다가 3개소(12.0%)로 나타났다.

3) 인건비와 사업비의 비율

2002년도 예산에서 인건비와 사업비의 비율은 어떠한지에 대한 질문에 사업비 100%라고 응답한 곳이 22개소(88.0%)로 가장 많았고, 인건비50% 사업비 50%라고 응답한 곳이 3개소(12.0%)로 나타났다.

<표4-16> 인건비와 사업비의 비율

(단위 : 개소, %)

구 분	빈 도	비 율
사업비 100%	22	88.0
인건비 50%, 사업비 50%	3	12.0
계	25	100

(3) 전산망 구축

1) 센터간 전산망 구축의 필요정도

자원봉사에 대한 정보공유를 위하여 센터간 전산망 구축이 어느 정도 필요하다고 생각하는지에 대한 질문에 매우 필요하다고 응답한 곳이 17개소(68.0%)로 가장 많았고, 필요하다고 6개소(24.0%), 조금 필요하다고 2개소(8.0%)이며, 필요하지 않다고 응답한 곳은 없는 것으로 나타나 정보공유를 위한 센터간 전산망 구축이 매우 필요함을 시사하고 있다.

<표4-20> 센터간 전산망 구축의 필요정도

(단위 : 개소, %)

구 분	빈 도	비 율
매우 필요	17	68.0
필요	6	24.0
조금 필요	2	8.0
필요하지 않음	-	-
계	25	100

2) 전산망 구축의 범위

전산망 구축이 필요하다면 범위는 최소한 어느 정도 이어야 한다고 생각하는가는 질문에 새 서울 자원봉사센터와 자치구 자원봉사센터간 이라고 응답한 곳이 17개소(68.0%)로 가장 많았고, 전국 지역자원봉사센터간이 6개소(24.0%), 수도권 을 포함한 지역자원봉사센터간이 2개소(8.0%)로 나타났다.

<표4-21> 전산망 구축의 범위

(단위 : 개소, %)

구분	빈도	비율
새서울자원봉사센터와 자치구자원봉사센터간	17	68.0
수도권을 포함한 지역자원봉사센터간	2	8.0
전국 지역자원봉사센터간	6	24.0
기타	-	-
계	25	100

(4) 관리자 육성

1) 인력의 충분 정도

자원봉사활동 관리를 위하여 센터에 근무하는 직원 수는 충분하다고 생각하는가에 대한 질문에 충분하다고 응답한 곳이 5개소(20%)이고, 충분하지 않다고 응답한 곳이 20개소(80.0%)로 나타나 센터에서는 근무인력이 부족한 상황임을 알 수 있다.

2) 센터운영의 최소 필요인원

자원봉사센터운영을 위한 최소 필요인원은 몇 명이라고 생각하는가 라는 질문

에는 5명이라고 응답한 곳이 10개소(40.0%)로 가장 많았고, 4명이라고 응답한 곳이 8개소(32.0%), 3명이라고 응답한 곳이 7개소(28.0%)로 나타났다.

3) 자원봉사 관리자 교육훈련 필요성

자원봉사 관리자에게 전문적인 자원봉사활용을 위한 교육과 훈련이 얼마나 필요한가에 대한 질문에는 25개소(100%) 모두가 필요하다고 답변한바 지속적인 관리자들의 전문교육 및 훈련이 필요함을 시사하고 있다.

다. 자원봉사센터 운영의 문제점 및 대책

(1) 자원봉사자 활용실태

1) 자원봉사자의 도움정도

자원봉사자의 활용이 센터에 어느 정도 도움이 되는가에 대한 질문에는 10개소(40%)가 대체로 도움이 된다는 응답이 가장 많았고, 다음으로 매우 도움이 된다, 보통이다가 각각 6개소(24.0%), 별로 도움이 되지 않는다 가 3개소(12.0%)로 조사되었다.

2) 자원봉사자 활용이 도움된 부분

자원봉사자 활용이 도움이 됐다고 응답한 22개소 중 도움 분야별 조사에서는 부족한 인력을 보완하는 효과가 있다고 응답한 곳이 11개소(50.0%)로 가장 많았으며, 다양한 서비스를 제공할 수 있다가 6개소(27.3%), 프로그램을 확대하여 더 많은 대상자에게 서비스를 제공할 수 있다가 4개소(18.2%), 부족한 예산을 보충할 수 있다가 1개소(4.5%)로 조사되었다.

<표4-22> 자원봉사자 활용이 도움된 부분

(단위 : 개소, %)

구 분	센 터 수	비 율
부족한 예산 보충	1	4.5
부족한 인력 보완	11	50.0
전문서비스 제공	-	-
다양한 서비스 제공	6	27.3
더 많은 대상자에게 서비스 제공	4	18.2
기타	-	-
계	22	100

3) 자원봉사자 활용이 되지 않는 부분

자원봉사자 활용이 도움되지 않았다는 3개소의 이유에 대한 질문에 대한 응답은 책임의식 결여, 힘든 분야의 업무기피, 지속적이지 못하고 시간을 준수하지 않기 때문이라고 답한 곳이 각 1개소로 조사되었다.

4) 자원봉사자 활동 중단 사유

자원봉사자가 활동 중에 중단하는 사유에 대한 질문에는 개인사정이라고 20개소가(80.0%)가 응답하였고, 생각했던 것보다 시간이 많이 빼앗기기 때문이 3개소(12.0%), 자원봉사활동에 대한 지식과 기술부족과 봉사활동이 생각보다 보람을 느낄 수 없다는 응답이 각 1개소(4.0%)로 조사되었다.

<표4-23> 자원봉사 활동 중단 사유

(단위 : 개소, %)

구 분	빈 도	비 율
자원봉사에 대한 지식 기술 부족	1	4.0
봉사활동을 통한 보람을 못 느낌	1	4.0
봉사활동으로 시간과다 소비	3	12.0
개인사정(이사, 직장, 건강 등)	20	80.0
기타	-	-
계	25	100

5) 센터와 자원봉사자와의 갈등 경험

센터와 자원봉사자와의 갈등 경험의 유무에 대한 질문에는 거의 없다가 21개소 (84.0%), 가끔 있다가 4개소(16.0%)로 조사되었으며 갈등을 초래한 4개소의 유형은 출석률 저조가 2개소(50.0%)이며 자원봉사지원예산부족과 자원봉사자의 지나친 업무간섭이 각 1개소(25.0%)로 조사되었다.

<표4-24> 센터와 자원봉사자와의 갈등 경험

(단위 : 개, %)

구 분	센 터 수	비 율
봉사자 경험부족 및 업무처리 미숙	-	-
자원봉사 지원예산부족	1	25.0
수혜자에게 봉사자가 신체적·정신적 피해	1	25.0
봉사자의 지나친 업무간섭 등 서조한 출석률로 지속성 결여	2	50.0
기타	-	-
계	4	100

(2) 자원봉사센터 활성화 방안

1) 자원봉사 전문기관으로 센터의 도움 받고 싶은 분야

자원봉사와 관련하여 자원봉사 전문기관으로부터 가장 도움을 받고 싶은 분야에 대한 질문에는 자원봉사 프로그램 개발이 8개소(32.0%)로 가장 많았고, 자원봉사 교육 및 배치와 교육교재·시청각 자료 등 관련자료지원이 각 6개소(24.0%), 자원봉사자 관리담당자 교육 4개소(16.0%), 자원봉사자 모집 및 홍보가 1개소(4.0%)로 조사되어 센터별 자원봉사 프로그램 개발이 시급한 것으로 조사되었다.

<표4-25> 전문기관으로부터 센터에 도움 받고 싶은 분야

(단위 : 개소, %)

구	분	센터 수	비율
자원봉사자 모집 및 홍보		1	4.0
자원봉사자 교육 및 배치		6	24.0
자원봉사 관리담당자 교육		4	16.0
교육교재·시청각 자료 등 관련 자료지원		6	24.0
자원봉사 프로그램개발		8	32.0
기타		-	-
계		25	100

2) 자원봉사 활성화 방안

자원봉사를 활성화시키는데 가장 좋은 방안은 무엇이라 생각하느냐라는 질문에는 다양한 자원봉사활동프로그램 개발이 13개소(52.0%)로 가장 많이 답변하였고, 자원봉사에 관한 통일된 정책 및 자원봉사 관련법 제정이 6개소(24.0%), 자원봉

사자의 경력인정, 최소한의 경비지급 및 봉사활동 중 사고에 대한 보장이 각 2개소(8.0%), 이고 기타가 2개소(8.0%)로 기타에는 자원봉사 저축제 및 자치구별 공용주차장 할인 혜택 등으로 조사되었다.

<표4-26> 자원봉사 활성화 방안

(단위 : 개, %)

구 분	센터 수	비 율
봉사자의 적극적이고 확고한 태도 필요	-	-
자원봉사자 경력인정, 최소한의 경비지급	2	8.0
봉사자 상해보험 가입	2	8.0
자원봉사 관리자에 대한 교육기회확대	13	52.0
다양한 자원봉사활동 프로그램개발	6	24.0
자원봉사에 관한 통일된 정책 및 자원봉사 관련법 제정	2	8.0
기타		
계	25	100

3) 센터 운영에 최우선 개선되어야 할 사항

자원봉사센터운영에 있어 최우선 개선되어야 할 사항에 대한 대답은 크게 5가지로 요약할 수 있었다.

- ① 자원봉사프로그램을 다양하게 개발하고 이를 추진할 인력 확보
- ② 충분한 예산의 확보를 분야별로 활동중인 자원봉사자들과의 간담회를 개최하여 효과적이고 지속적인 봉사활동 체제 구축
- ③ 자원봉사자들에게 보다 많은 인센티브제 확행
- ④ 서울시 자치구 자원봉사센터와 새 서울 자원봉사센터간 전산망 구축으로 정보 공유

⑤ 체계적인 자원봉사자 전산관리로 자원봉사 저축제 시행

제2절 자원봉사센터의 문제점

1. 자원봉사활동 관리체계의 문제점

(1) 동기부여의 문제

우리 나라는 20세 이상 인구대비 자원봉사자 수가 '91년도에 5.4%에서 '2000년도에 10% 서서히 증가하고 있으나 미국 49%, 영국 35%, 일본 29%에 비하면⁴⁸⁾ 자원봉사의 참여율이 현저하게 낮음을 알 수 있다. 이와 같이 시민들의 자원봉사 참여율이 낮은 이유는 여러 가지가 있겠으나 가장 큰 이유는 자원봉사에 대한 이해부족이라 할 수 있다. 본 연구에서의 조사결과에 의하면 서울시 25개 지역자원봉사센터 중 5개소만이 지역주민을 대상으로 한 자원봉사 홍보활동을 하고 있는 것으로 나타났다. 나머지 20개소는 자원봉사에 대한 주민교육 차원의 홍보활동이 없이 자원봉사자 모집에 대한 홍보만 하고 있는 것으로 나타났다. 자원봉사에 대하여 특별한 관심이 있는 주민 이외의 대다수의 주민은 자원봉사에 대한 기본적인 이해조차 할 수 없는 실정이다. 따라서, 지역주민을 대상으로 자원봉사에 대한 동기여부를 위한 프로그램 부족 등 센터의 역할에 문제점이 제기된다.

한편 센터에 등록된 자원봉사자에 대한 동기부여를 문제점으로 지적할 수 있는데 본 연구에서의 조사결과에 의하면 자원봉사자 모집방법 중 가장 효과적인 방법으로는 구청이나 센터에서 발행하는 소식지 등 이용과 활동 중인 자원봉사자를 통하여가 28.0%로 높게 나타났다.

또한 한국보건사회연구원의 활동 중인 자원봉사자를 대상으로 한 조사에 의하면 자원봉사자의 참여경로 중 센터 직원 및 다른 봉사자를 통하여 등록한다는

48) 행정자치부, 자원봉사활성화 방안, 내부자료(2000년도)

비율이 39.8%로 가장 높게 나타났다.⁴⁹⁾ 따라서 센터에 등록하여 활동중인 자원봉사자의 자원봉사활동에 대한 욕구충족과 지속적인 활동을 위한 동기부여 프로그램 마련이 자원봉사자 확보를 위하여 필수적임을 지적할 수 있다.

(2) 교육·훈련의 내용상의 문제

자원봉사에 대한 욕구와 기대를 가지고 센터에 등록한 자원봉사자의 지속적인 활동을 위하여 는 자원봉사활동에 대한 교육 및 훈련이 매우 중요하다고 할 수 있다. 본 연구의 조사결과에 의하면 자원봉사자에 대한 교육방법은 60.0%가 센터 자체적으로 실시하고 있으며, 24.0%는 타 기관에 의뢰하고 있고, 8.0%는 자체 실시 및 타 기관에 의뢰를 병행하는 방법을 택하고, 8.0%는 교육을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 지역자원봉사센터에서 자체적으로 양질의 교육을 실시할 수 있는 교육환경을 갖추고 있는지가 문제점으로 지적된다.

교육내용과 교육회수는 센터소개 및 기본교육이 전체 교육회수의 78.0%로 연평균 5.4회 나타났고, 전문교육은 전체 교육회수의 18.0%로 연평균 1.7회, 재교육은 3.0%로 연 1회 정도 실시하는 것으로 나타났다. 또한 센터소개 및 기본교육은 21개소에서 실시하고 있고, 전문교육은 16개소에서 실시하고 있으며, 재교육은 5개소만이 실시하고 있는 것으로 나타나 대부분의 교육이 센터소개 및 기본교육 위주이고, 전문교육과 재교육은 잘 이루어지지 않고 있음을 알 수 있다.

교육강사는 전문강사가 64.0%이고, 센터소장 및 담당자가 36.0%인 것으로 나타났다. 교육실시의 어려운 점으로 32.0%가 강사섭외라고 조사된 결과에 의하면 교육강사의 역할이 중요함을 알 수 있다. 따라서, 센터에 근무하는 자원봉사 관리자가 센터에 등록한 자원봉사자를 체계적으로 교육시킬 수 있는 전문지식을 갖추고 있는지가 문제점으로 제기된다.

49) 김미숙외, 자원봉사센터의 현황과 효율적 운영방안, 한국보건사회연구원, 1998, p. 208.

(3) 자원봉사자의 배치 문제

자원봉사자의 주요 배치분야는 사회복지분야가 64.0%로 사회복지시설과 저소득가정을 중심으로 이루어지고 있는 것으로 나타나 앞으로 활동영역을 질서 지키기, 재난구조, 소비자보호, 청소년선도 등 지역사회분야와 환경오염방지, 국토청결운동 등 환경분야, 그리고 보건의료분야 등으로 확대하여야 함을 시사하고 있다.

자원봉사자의 수요처 배치수준은 56.0%는 자원봉사자가 부족한 것으로 나타났고, 적절하다가 24.0%, 많다고 너무 많다가 20.0%로 나타나 자원봉사자가 수적으로 많이 부족하여 자원봉사에 대한 홍보와 관련하여 중요한 문제점으로 대두된다.

자원봉사자가 부족한 경우와 너무 많은 경우의 해결 방법으로는 홍보강화 및 신청서 수시 접수, 그리고 다른 시설이나 기관에서 의뢰, 프로그램자체 개발 등 센터 나름대로의 노력은 하고 있으나 보다 적극적인 대처방안이 절실히 필요함을 보여주고 있다.

자원봉사자 배치상의 어려운 점으로는 수요처 및 프로그램 부족이 64.0%로 가장 많았고, 전문자원봉사자 부족과 자원봉사자의 인식부족이 각각 16.0%와 12.0%로 나타났으며, 자원봉사자와 수요처의 시간이 맞지 않는 경우가 8.0%인 점으로 미루어 보아 수요처 및 프로그램 개발과 전문자원봉사자의 확보가 중요한 문제로 대두된다.

(4) 사후관리의 미흡

센터에 등록된 자원봉사자를 교육하여 수요처에 배치하고 활동이 종료된 후의 자원봉사자 관리방법은 40.0%가 소그룹 중심의 운영유도를 하고 있으며, 자율적 운영유도가 32.0%이고, 20.0%가 활동일지 작성 및 평가회를, 8.0%는 정기적 상담지도 및 기타로 관리한다는 소극적 방법을 활용하고 있는 것으로 나타나 보다 적극적이고 체계적인 관리문제가 제기된다.

자원봉사활동에 대한 평가방법으로는 사례별 토론 및 회의 개최가 34.9%이고,

직접관찰이 18.6%, 개별적 면담이 4.7% 등 비교적 적극적인 방법을 활용하는 곳도 있으나 활동일지 작성 등 30.2%가 활동실적 관리수준에 머물고 있으며, 3개소(7.0%)는 평가를 하지 않는 것으로 나타났다. 평가를 하지 않은 이유는 3개소 모두 평가기준이 마련되어 있지 않기 때문인 것으로 조사되었다. 보다 체계적인 자원봉사활동의 관리를 위하여 활동에 대한 공정한 평가와 평가에 대한 보상 및 문제점에 대한 피드백이 이루어져야 함을 시사하고 있다.

자원봉사활동에 따른 보상제도로는 상해보험가입이 35.8%로 가장 많았으며, 22.6%가 정부 및 기관표창을 하고 있으며, 13.2%가 행사제공 및 지원, 11.3%가 저축제 실시, 최소경지지원이 9.4% 기타가 7.7% 등으로 나타나 활동후의 인정을 위한 표창도 필요하지만 자원봉사활동을 위한 실질적인 보상제도가 미흡하여 이를 위한 대책마련이 요구된다.

2. 자원봉사활동 지원체계의 문제점

(1) 법적 근거 미비

정부는 자원봉사의 체계적인 육성 발전을 위한 제도적인 기반으로 자원봉사활동지원법 제정을 국정 100대 과제로 선정하여 추진하여 왔다. 그러나, 자원봉사활동에 대한 법제정의 필요성에 대한 인식부족으로 법 제정까지는 상당한 시일이 걸릴 것으로 예상됨에 따라 자치단체의 조례제정을 권장하고 있다.

본 연구의 조사에 의하면 25개 센터 중 자원봉사활동 조례를 제정한 곳이 3개소(12.0%)이며, 22개소(88.0%)는 조례제정을 하지 않은 것으로 나타났다. 한편 조례제정을 하지 않은 22개소 중 90.9%가 조례를 제정할 예정이라고 하였으며, 조례제정으로 하지 않을 것이라는 곳이 9.1%로 나타난 것으로 보아 대부분의 센터에서는 법제정의 필요성을 인식하고 있는 것으로 보인다. 조례제정을 하지 않

은 이유로는 77.3%가 그동안 자원봉사활동지원법이 제정될 예정이었기 때문이라고 하였다. 행정자치부와 민간이 공동으로 자원봉사활동지원법안을 마련하여 입법 청원이 이루어졌으나, 여·야간의 합의도출이 어려워 국회에 상정조차 되지 못하였다. 따라서, 지방자치단체에서 조례제정을 하는 과정에서도 지방의회 의원의 자원봉사활동에 대한 인식이 어느 정도냐에 따라서 자치단체 별로 결과는 다르게 나타날 것이며, 지역특성에 따라 내용 또한 달라질 것으로 보인다. 정보화·세계화 시대에 지역별로 통일되지 않은 조례제정은 자원봉사자 입장에서 보면 혼란을 가져올 우려가 있다. 따라서, 강력한 법 제정 추진여부와 혼란을 초래하지 않을 정도의 통일된 조례제정을 할 수 있을 것인지가 문제점으로 대두된다.

(2) 제정 및 인력부족

자원봉사활동 지원을 위한 자원봉사센터 운영에 있어서 예산과 인력지원은 가장 중요한 요소 중의 하나이다. 센터운영에 필요한 예산과 자원봉사활동지원 업무 수행에 필요한 인력지원 없이는 형식적이고 의례적인 관리차원 이상의 역할을 기대하기는 어렵다.

본 연구의 조사에서 나타난 결과에 의하면 센터운영의 재원은 22개소(88.0%)는 자치구 예산이고, 3개소(12.0%)는 자치구 예산과 민간후원금으로 나타났는데 이것은 22개소가 자치단체 직영으로 운영되기 때문인 것으로 보인다.

예산의 충분 정도는 12개소(48.0%)가 보통이라고 하였고, 부족하다가 10개소(40.0%), 충분하다가 3개소(12.0%)로 나타났는데 이것은 센터근무 직원이 대부분이 공무원이기 때문에 인건비 지출이 예산에 포함되지 않기 때문인 것으로 보인다. 센터예산이 연간 2,000만원 미만이 절반이상을 차지하는데도 이러한 결과가 나타난 것은 담당직원의 인식부족으로 사업이 활발하게 이루어지지 않기 때문인 것으로 분석된다.

인력의 충분 정도는 20개소(80.0%)가 부족하다고 하였으며, 센터운영의 최소

필요인원은 5명이 10개소(40.0%)로 가장 많이 나타난 점으로 보아 센터 평균인원 3.2명으로 인력이 많이 부족함을 할 수 있다.

따라서, 센터운영을 활성화하기 위하여 는 필요한 예산지원과 인력지원이 가장 기본적인 문제임을 알 수 있다.

(3) 전산망 구축 미비

현대와 같은 정보화 사회에 있어서 관련기관과 자원봉사센터간, 그리고 자원봉사센터 상호간에 유기적인 협력체계를 구축하여 서로 정보를 교환하는 것은 자원봉사의 실효성과 발전을 위하여 매우 중요하다.

본 연구의 조사에서 나타난 사용 중인 전산프로그램에 대하여는 40.0%가 자체 개발한 프로그램을 사용하고 있는 것으로 조사되었는데, 이 프로그램은 자원봉사자에 대한 일반적인 내부관리 수준의 정도이며, 기본적인 통계조차도 제대로 되지 않는 초보적인 프로그램으로 정보제공으로서의 기능을 하지 못하고 있다.

센터간 전산망구축의 필요정도에 대한 조사에서는 23개 센터가 필요하다고 하였으며, 전산망구축의 범위는 최소한 어느 정도여야 하는가에 대한 조사에서는 새 서울자원봉사센터와 자치구 자원봉사센터간이라고 응답한 곳이 68.0% 가장 많았고, 전국 자원봉사센터간이라고 응답한 곳이 24.0%, 수도권을 포함한 지역자원봉사센터간이라고 응답한 곳이 8.0%로 나타났다.

따라서, 자원봉사센터가 제 기능을 발휘하여 자원봉사에 대한 주민의 욕구를 자원화하기 위하여 는 자원봉사에 대한 정보체계 구축이 시급한 문제라 할 수 있다.

(4) 관리자의 전문성 부족

지역자원봉사센터가 자원봉사활동을 지원하기 위한 센터로서의 기능을 제대로 발휘하기 위하여 는 센터에 근무하는 관리자의 역할이 매우 중요하다고 할 수 있다. 관리자의 능력에 따라 자원봉사활동 관리상의 문제로 나타난 동기부여의

문제, 자원봉사자의 교육 및 훈련문제, 배치문제, 사후관리문제 등에 많은 영향을 미치며, 결국은 자원봉사센터의 운영에 절대적인 영향을 미친다고 할 수 있다.

본 연구의 조사에서 나타난 센터 근무자의 특성은 서울시 25개 지역자원봉사센터 근무인원은 총 81명으로 센터 평균 3.2명이 근무하고 있으며, 남성이 59.0%이고 여성이 41.0%이다. 자격증 소지자는 21.0%인 17명뿐이고, 근무기간은 6개월 미만이 39.5%로 나타났으며, 관련교육 이수 자는 6.2%인 5명뿐인 것을 나타냈다. 실태조사에서 나타난 바와 같이 센터 근무인원이 절대적으로 부족한 상태에서 자격증 소지자가 21.0%에 불과한 것은 센터운영에 있어서 근무인원수의 부족과 함께 전문인력의 부족은 더욱 커다란 문제점이라 할 수 있다.

제3절 자원봉사활동 관리 및 자원체계의 개선방안

1. 자원봉사활동 관리체계의 개선방안

(1) 자원봉사관리 전담자 배치

다양한 참여동기와 욕구, 배경을 지닌 자원봉사를 관리하기 위해서는 경험과 기술을 가진 전담 자원봉사관리자가 필요함에도 불구하고 대부분의 센터에서는 업무를 겸직하고 있으며, 다른 업무에 비해 소홀히 다루는 경향이 있다. 기관장들의 자원봉사에 대한 인식부족 내지 기관의 만성적인 인력부족으로 인한 이러한 현실은 자원봉사활동에 대한 장기적인 계획을 세우지 못하게 하며, 자원봉사자 모집, 교육, 사후관리, 평가 등 전반적인 업무수행을 체계적으로 시행하기 어려운 결과를 초래하게 된다. 또한 자원봉사 전담직원이 없으면 수동적으로 봉사자를 기다리는 입장에 있게 될 것이고, 자원봉사 전문기관과도 유기적 관계를 지속적으로 갖기가 어려울 것이다.

그러므로 자원봉사활성화를 위해서는 자원봉사관리 전담자가 배치되어야 할 것이다.

이를 위해 무엇보다도 자원봉사활동의 중요성을 인식하여 전담인력 배치에 대한 정부의 정책적 지원이 필요하겠다. 이와 더불어 기관장 및 직원들의 자원봉사관리의 중요성에 대한 인식전환이 필요하다고 보여진다. 그리고 예산부족으로 전담인력의 배치가 어려울 경우, 자원봉사 경험이 풍부한 중간지도자적 수준의 역할을 충분히 감당할 수 있는 자원봉사자를 선발, 교육하여 업무의 일부를 위임하는 방법도 대안이 될 수 있다.

(2) 자원봉사자의 모집 및 홍보 전략 개발

먼저 자원봉사자들은 이웃이나 친구 다음으로 종교단체나 사회단체, 학교를 통해 자원봉사활동에 참여하게 된 경우가 많은 것으로 파악되었다. 그러므로 지역사회의 각종 단체를 적극 활용하여야 할 것이다. 이러한 단체나 모임을 적극 활용하는 것은 지역사회 자원개발 차원에서도 매우 유용한 것이다. 자원봉사센터에서는 지역주민을 파악하고 주민 스스로 문제해결에 참여할 수 있도록 하여 지역사회 공동체를 이루어 내야 한다. 이를 위한 방법 중의 하나로 자원봉사자를 모집하는데 있어 지역사회 자원들을 직접 개발하는 것이 필요하다. 현재 센터에서는 인터넷, 지역신문·홍보지 등을 이용하여 개별적인 모집을 하는 것과 더불어 자원봉사를 할 잠재력을 가진 지역사회 내 기존의 모임(부녀회, 종교단체, 이·미용사협회, 로터리클럽, 상인연합회, 노동조합, 약사회, 모범 운전자 회, 변호사회 등)을 파악하고 이들을 지역사회 문제해결에 자원봉사자로 직접 참여할 수 있도록 방문, 설득하는 작업이 더 활성화되어야 할 것이다. 친목회나 클럽 등의 자생적인 조직들이 모임을 가질 때를 이용하여 집단이나 회원 자신의 자기이익 추구에만 그치지 않고 다양한 방법을 통하여 자원봉사활동에 참여하게 함으로써 명예로운 집단이 되도록 유도해야 한다. 또한 자원봉사자가 원하는 시간대와 활동 프로그램을 고려한 자원봉사프로그램을 적극 개발하고 지원자의 능력을 발굴, 활용함으로써 지원하는 자원봉사자를 돌려보내는 일이 발생하지 않도록 노력해야 할 것이다.

다음으로 정보화 시대에 부응하는 홍보전략을 세워야 한다. 최근 사회는 인터넷의 보급으로 생활공간이 실제공간에서 가상공간으로 확장되어가고 있다. 몇 년 전만 해도 사회복지현장에서의 컴퓨터 보급률은 현저히 낮았지만 현재 대부분의 시설·기관에서 인터넷서 사용은 보편적으로 이루어지고 있다. 이번 조사에서도 많은 수의 기관에서 대중매체를 이용한 홍보보다는 인터넷 활용을 통한 홍보 비중이 높게 나왔다. 실제로 인터넷 동호회 등에서는 모임운영을 의미 있게 하기 위해서 자원봉사활동을 희망하는 경우가 많다. 이렇게 많은 시간을 인터넷으로 보내고 있는 사람들은 자원봉사 모집의 중요한 표적집단이 될 수 있으므로 보다 효과적이고 적극적으로 인터넷 매체를 활용할 수 있는 기술을 익힐 필요가 있다.

(3) 자원봉사자 욕구 및 동기를 고려한 다양한 자원봉사 프로그램 개발

아직까지도 사회복지시설·기관 등에서는 단순노력봉사 등 비전문적인 영역에서 봉사자를 많이 활용하고 있는 반면, 자원봉사자들은 교육봉사, 상담 등 전문적인 자원봉사활동을 제대로 이루어지지 못하고 있다. 또한 실제로 자원봉사자의 욕구에 맞게 배치를 진행하고 있는 센터들도 이미 자원봉사를 활용할 계획을 가진 프로그램만을 대상으로 자원봉사자들에게 선택을 하도록 하고 있어 실제로 자원봉사자들의 욕구를 최대로 수용하지 못하고 있는 현실이다. 이를 보완하기 위해서는 자원봉사지원자들의 동기와 흥미를 고려한 자원봉사 프로그램을 다양하게 개발하여 자원봉사자들에게 좀 더 많은 선택의 폭을 제공해야 할 것이다.

또한 자원봉사자들이 원하는 시간대에 맞춘 프로그램의 개발이 필요하다. 자원봉사활동을 하고 있는 집단특성을 살펴보면 아직도 주부와 학생봉사자가 많고 상대적으로 성인 자원봉사자의 비율이 적게 나타났는데, 그 이유의 하나는 직장인 등 생업에 종사하고 있는 성인의 경우 봉사활동이 가능한 시간대가 평일 저녁시간이나 주말, 공휴일이지만 사회복지시설·기관의 자원봉사프로그램은 대부분 평일 낮 시간 동안에 이루어지는 경우가 많아 봉사활동 참여가 어려운 실정이다.

미국의 경우 90년대에 들어와서 직장인 자원봉사활동이 증가하고 있고 주요도시
에 직장인의 주말봉사를 연결시켜주는 프로그램들이 성공적으로 이루어지고 있
다. 직장인들이 자신의 능력, 취미 등에 따라 자원봉사활동을 결정하는 경우 사
회복지시설·기관에서는 보다 전문적인 인력을 활용할 수 있는 큰 이점이 있다.
그러므로 자원봉사자의 욕구를 고려한 다양한 자원봉사 프로그램을 적극 개발하
는 노력이 필요하다고 보여진다.

(4) 자원봉사자 교육 강화

자원봉사교육에 대해 자원봉사자나 자원봉사관리자 모두가 필요성을 느끼고 있
고, 또한 교육이 실제적으로 많은 도움이 된다고 밝히고 있으나 많은 기관에서
교육을 실시하지 못하고 있고, 실시하더라도 체계적인 교육이 이루어지지 못하고
있다. 이로 인해 자원봉사자의 중도탈락과 재배치가 있게 되고, 자원봉사자의
책임의식 부족으로 인해 어려움을 겪고 있다.

따라서 체계적인 교육을 실시하여 자원봉사자가 활동내용에 대한 준비와 각오
를 할 수 있도록 하고, 특정업무에 대한 이해와 활동에 필요한 지식 및 기술을
습득케 하며, 각 개인의 잠재력 개발을 위한 교육을 지속적으로 제공해야 한다.
또한 사회복지의 기본적 철학인 인간의 가치와 존엄에 대한 내용을 교육시키고
지역사회와 사회문제에 대한 이해와 인식은 물론 사회발전에 대한 공동체의식을
갖도록 해야 할 것이다.

또한 자원봉사 업무를 담당하는 자원봉사센터에서는 지역사회 내 다른 기관과
네트워크를 조직하고 자원봉사전문기관과 유기적인 관계를 맺어 도움을 받는 등
적극적으로 주변에 있는 자원을 활용하여야 할 것이며 지속적인 교육참여를 통
하여 자기개발을 하는 노력이 필요하다고 본다.

(5) 자원봉사활동 평가 개선

현재 자원봉사활동에 대한 평가가 많이 시행되고 있기는 하나, 아직 평가방법

이 형식적이며 또한 평가를 하지 않는 센터도 25개소 중 3개소로 약 7.0%나 되고있다. 평가의 방법 또한 단순하게 활동일지 작성을 통한 평가 및 직원의 직접 관찰 등 소극적인 방법으로 그치는 경우가 많았다. 평가는 자원봉사 활동 시 발생하는 문제점 등을 파악하고, 업무수행 시 비효율적으로 기능 하는 요인들을 제거하며 예방 적 대책을 수립할 수 있게 하여 보다 질적인 서비스 제공을 가능하게 하다는 점에서 매우 중요한 관리도구라 할 수 있다.

평가의 방법 면에서 개선점을 제시해보면 다음과 같다. 우선 평가를 위한 평가들을 구성하고 이에 따라 평가를 실시하여 효과적인 자원봉사 프로그램을 기획해야 한다. 다음으로 기관직원이나 담당자의 꾸준한 모니터링과 피드백이 있어야 하겠다. 평가를 자원봉사자의 성장과 발전이라는 관점에서 개인적 문제나 봉사활동 중 애로사항 등을 물어보고, 이때 감사의 표시를 할 수 있는 기회도 제공 될 수 있겠다. 또한 동료 자원봉사자들이 함께 모여 자원봉사활동에 대한 애로점과 경험을 나눌 수 있는 모임을 더욱 활성화시켜야 하겠다. 자원봉사자들간의 자체적인 모임 속에서 직원들과 함께 나눌 수 없는 문제들을 자유롭게 얘기 하고 여기에서 제시된 건의사항은 공식적인 경로를 통해 수렴하여 처리할 수 있도록 하여야 하겠다.

(6) 자원봉사자의 효율적 관리와 인정·보상 강화

자원봉사활동의 지속성을 유지하고 참여강도를 강화하기 위해 가장 효과적인 수단은 인정과 보상이다. 특히 자원봉사의 만족도가 지속성을 유지하는 요인으로 작용하는 것으로 나타나고 있으므로 자원봉사자들의 만족요인을 제공하는 기회를 마련해 주는 것이 중요하다.

기관의 필요에 따라 봉사자를 배치하는 것은 자원봉사자의 불만으로 연결될 가능성이 크다. 모집 시부터 필요한 업무별로 자원봉사자를 모집하는 체계를 마련 하여야 한다. 또한 기관에서는 자원봉사자가 소속감과 유대관계를 가질 수 있도록

록 각종 유인물과 자원봉사활동 관계자료를 자원봉사자에게 우송하고, 자원봉사 활동 회보를 제작하는 등의 활동을 하며, 정기적인 회의와 활동기관별 모임을 정기적으로 가져 자원봉사자의제반 건의사항을 수렴하여야겠다. 특히 자원봉사자들의 사기진작을 위한 모임이나 자원봉사자실 마련은 자원봉사자들이 특별히 선호하는 것으로 나타났으므로 이를 적극 제공하여야 한다. 그리고 자원봉사자들이 남을 돕는다는 이타적인 만족 외에 자원봉사자의 자아발전 및 새로운 경험과 기술을 획득할 수 있는 장을 마련해 주어야 할 것이다.

특히, 자치구별 자원봉사자에 대한 인센티브제(공용주차장 무료주차, 스포츠센터 할인이용, 문화재 입장 등)를 확대 시행하여야 할 것이다.

(7) 자원봉사에 대한 사회적 인식의 변화

자원봉사활동의 애로점으로 사회적 분위기가 마련되어 있지 못하다는 의견이 매우 높게 나타난 바 있다. 이를 위해서는 여러 가지 방안이 있겠지만, 먼저 학교 교육과정을 활용하는 방안을 제시해 볼 수 있다. 자원봉사에 대한 사회적 인식의 변화는 생활의 본거지인 가정과 지역사회를 중심으로 일상생활 가운데서 시작되는 것이 바람직하며, 또 어릴 적부터 생활방식으로 몸에 익혀 자발적인 활동이 되도록 하는 것이 중요하므로 교육과정과 사회교육과정에 자원봉사활동에 대한 이론과 실습을 설정하여야 한다. 현재 입시의 한 방편으로 자원봉사가 실시되어 부작용이 많이 발행하는데, 단순히 자원봉사활동을 의무적으로 강요하기 보다는 이들에게 자원봉사를 통해 현장실습 프로그램이 계획되는 봉사학습(service learning)의 개념이 적용되어 시행되어야 할 것이다.

둘째, 자원봉사에 대한 대 국민 홍보가 필요하다. 우리 나라에서는 자원봉사에 대한 홍보가 부족하므로 자연히 자원봉사에 대한 사회적 인식이 낮을 수밖에 없었다. 사회적 인식을 변화시키기 위해서는 대대적인 홍보가 필요하다. 예를 들면 대중매체 즉, TV나 라디오, 신문 등의 각종 매체를 통해 자원봉사에 관한 특

집이나 기록물 등을 방영, 방송, 기사화 하거나 공신력 있는 기관에서 발행한 포스터나 현수막을 시내 곳곳에 붙이거나, 공무원들을 자원봉사홍보에 활용하여 시민들이 쉽게 자원봉사를 대할 수 있게 하거나 전화번호부에 자원봉사와 관련된 전화번호를 수록해 자원봉사에 대한 사회적 인식을 변화시켜야 한다.

셋째, 자원봉사활동을 사회 경력으로 인정해야 한다. 군복무를 사회 경력으로 인정해 주는 것과 같이 자원봉사자가 자원봉사활동을 행하여 일정기간, 일정수준에 도달하면 자원봉사 활동을 사회 경력 화하는 제도가 도입되어야 한다. 이는 자원봉사활동을 통해 얻는 지식과 경험이 인간자본 축적이라 볼 수 있기 때문이다.

2. 자원봉사활동 지원체계의 개선방안

(1) 자원봉사법령 제정

위에서 제시된 모든 방안들이 조속히 추진되기 위한 방안은 자원봉사에 관한 통일된 법령의 제정이 필수적이다. 1999년 정부와 여당은 자원봉사활동지원을 위한 근거 법 제정을 추진했지만, 선거에 악용할 우려가 있다는 반대에 부딪쳐 무산되었다가 자원봉사활동을 지원하기 위해서는 근거 법 마련이 시급하다는 자원봉사관련 단체들의 요구에 따라 최근 관련 입법 움직임이 다시 일고 있다. 자원봉사활동의 발전과 활성화를 위해 하루 속히 자원봉사법안이 마련되어야 할 것이다.

(2) 재정 확충방안

현재 서울시자치구 자원봉사센터는 지방자치단체에서 지원하는 예산 이외에 확보할 수 있는 방안이 반드시 마련되어야 할 것이다. 이에 대한 대안으로 연구자는 우선 지역사회를 중심으로 한 자원봉사육성기금조성을 제안해본다. 비록 공공부분에서 운영하는 자원봉사센터이긴 하지만 지역주민을 대상으로 하여 자원봉사활동에의 참여동기조성 및 필요성을 인식시키는 다양한 시도와 함께 공공부

분 회계의 투명성을 바탕으로 한다면 자원봉사육성기금조성은 가능하리라고 본다. 이렇게 조성된 자원봉사육성기금은 예산의 경직성으로 인한 신규사업에 대한 예산확보의 어려움 및 관 주도형태의 한계성을 극복할 수 있을 것이라 판단된다. 또한 지역 내 복지기관 및 시민단체와 자원봉사 프로그램 개발 및 수행과 관련한 컨소시엄 형성을 통해 공동 모금 회 배분신청, 기업복지재단 교부신청 등의 방법을 통해 부족한 예산부분을 충당할 수 있겠다.

(3) 전산망 구축

현재 정보 공유부분에 대한 대책으로는 새 서울 자원봉사센터와 자치구자원봉사센터간에 전산망 구축으로 진정한 자원봉사 발전에 기여하여야 할 것이다. 지방자치시대를 맞아 자치구간 경쟁적이고 홍보전략의 일환으로 개발한 자원봉사 프로그램 개발에 초점을 두고 자원봉사 업무를 추진하고 있는 반면 자치구간 정보교류가 이루어지지 않아 시대의 흐름에 역행되고 있다.

또한 자원봉사자의 편의를 위해서라도 언제, 어디서든지 희망에 따라 지역에 연결되고 활동시간이 저축될 수 있도록 빠른 시간 내에 시행되어야 할 것이다.

(4) 자원봉사전문기관으로의 육성

자원봉사전문기관이나 단체는 각 자원봉사센터에서 자원봉사자를 모집하고 배치, 교육, 평가 등의 업무를 수행하면서 갖는 어려움과 욕구를 정확히 파악하여 지원해주어야 한다.

첫째, 다양한 전문자원봉사자를 육성하여 사회복지기관에 지원해주어야 한다. 조사결과에서 각 기관들은 단순노력봉사자 보다 전문자원봉사자를 원하지만 모집에 어려움이 있는 것으로 나타났으므로 이에 대한 지원방안을 강구해야 한다. 지역사회 집단이나 조직들 중 능력이 있는 표적집단을 발굴하여 다양한 전문 봉사 팀을 운영하거나 필요 분야별로 기업 자원봉사자를 활용하고 대학의 사회복지센터와 협력방안을 마련하는 것도 좋은 방법이 될 수 있을 것이다.

둘째, 자원봉사자 교육지원 및 교재지원이 필요하다.

사회복지관들은 자원봉사자의 교육에 어려움을 겪고 있는 것으로 파악되고 있다. 교육담당자의 부족과 교육프로그램 개발에 대해 어려움을 호소하고 있는데, 지원기관에서는 자원봉사자 위탁교육을 실시하여 기초적인 교육은 것이다. 학교에서는 학기 중으로 분산하여 학생들을 보내는 지침을 마련하는 등 대책을 강구해야 할 것이며 학교 내에서도 자원봉사전문가들을 초청하여 사전에 철저한 준비교육을 시키는 것도 고려해 볼 수 있을 것이다.

제5장 결 론

서울시 자치구 자원봉사센터의 현황을 조직체계, 재정 및 지원체계, 운영 사업으로 나누어 살펴보았다. 센터의 전반적인 특징은 구청의 수직적 조직체계와 밀접히 연결된 간소한 조직형태를 갖추고 있었고, 자체 봉사 프로그램 개발을 통한 자원봉사수요처로서의 기능에 집중하고 있는 것으로 평가되었다. 봉사활동 프로그램 개발과 운영에 많은 시간과 노력을 투입함으로써 지역사회에 필요한 다양하고 실제적인 봉사활동이 전개된 것으로 평가되었다. 예를 들어 ‘장애인 나들이’ 봉사활동 프로그램, ‘맛깔봉사대’ 활동 등 지역사회의 소외계층에 대한 사회봉사활동이 전개되었으며, 특히 지역사회의 중소기업체의 해외수출을 위한 전문 통역 및 바이어 상담, 일본어 강좌 등의 봉사프로그램은 전문자원봉사 영역을 적극적으로 개발한 부분으로 돋보이는 활동이라고 평가할 수 있다.

그러나 지역자원봉사센터의 본질적인 존재이유와 근본 목적을 염두에 두고, 기본적인 지역센터의 역할에 보다 충실하기 위해서는 자원봉사센터의 조직체계와 지원체계, 재정, 사업의 방향 등에 보완 및 개선이 있어야 할 것으로 평가되었다. 이러한 문제들을 극복하기 위한 개선방안을 자원봉사활동관리와 지원체제로 나누어 제시하고자 한다.

우선 자원봉사활동 관리체계화에 대한 내용은 다음과 같다.

첫째, 홍보와 모집의 측면에서는 소규모 단체로 결합되어 있지 않은 잠재적인 지역의 자원봉사자들을 발굴해 내는 대외홍보활동과 이벤트 사업이 더 보강될 필요가 있었다.

둘째, 교육·훈련과 관련된 사업은 대단히 미약한 것으로 평가되었다. 지역의 자원봉사활동의 구심체로서, 다양한 봉사활동가들과 자원봉사관리자들을 교육·훈련하는 기능을 센터를 중심으로 수행하여야 한다. 지역의 기업체, 각급 학교, 봉사활동 단체 등에서 필요로 하는 자원봉사에 대한 교육수요를 충족시킬 수 있

는 특별한 장으로서 센터가 기능을 하여야 한다.

셋째, 자체 봉사 프로그램 개발을 통해 센터의 자원봉사자들을 봉사활동으로 연결시키고 있었는데, 이와 더불어 지역의 봉사활동 네트워크를 구축하고 연결망을 통한 자원봉사자 배치과정이 이루어져야 한다. 이러한 제안은 배치과정이 단순한 자원봉사자와 수요처의 연결이라는 의미를 넘어, 지역의 자원봉사환경을 자원봉사센터가 구축해야하기 때문이다.

넷째, 자원봉사활동을 마친 자원봉사자에 대한 활동실적을 관리하고 활동에 대한 평가와 평가에 따른 보상이 주어져야 한다. 자원봉사활동의 실적을 체계적으로 기록 관리하고, 자원봉사활동에 대한 평가를 공정하게 하기 위하여 4~5명의 인력을 확보하여야 한다. 평가결과에 의한 각종 보상제도는 자원봉사활동에 대한 표창이나 평가회개최 등 심리적인 보상과 함께 상해보험가입, 저축제실시, 공용주차장의 무료주차 권 발행, 봉사활동에 필요한 실비제공 등 봉사활동을 하는데 있어서 실질적인 도움이 될 수 있는 보상제도를 마련하여야 하며, 이와 같은 보상제도의 실시를 위한 예산을 확보하여야 할 것이다.

다음으로 자원봉사활동 지원의 체계화에 대한 내용으로는 첫째, 그 동안 정부의 지원으로 기초자치단체에 설립한 지역자원봉사센터를 효율적으로 운영하려면 법적 근거가 되는 자원봉사활동지원법이 조속한 시일 내에 제정되어야한다. 이를 위하여 정부에서는 일반국민과 국회의원들의 자원봉사에 대한 기본적 이해를 돕기 위한 대책을 마련하여 법 제정의 분위기를 조성하여야 한다.

둘째, 정부에서는 지역자원봉사센터의 효율적 운영을 위한 전문가를 육성하기 위하여 적어도 2개월 이상의 장기교육 과정을 마련하여 전문지식과 기술을 습득하도록 하여야 한다. 또한 지도능력을 갖춘 고급인력을 채용하여 센터에 파견하는 방법도 생각해 볼 수 있다. 센터 근무자가 전문적인 지식과 기술을 습득 할 수 있도록 현장에서 지도하고, 자원봉사자 교육이나 프로그램 개발 등에 적극 참

여함으로써 센터운영에 실질적인 도움이 되도록 지원하여야 한다.

셋째, 본 연구의 조사에서 나타난 바와 같이 지역자원봉사센터에서는 수도권을 비롯한 전국적 차원의 전산망 구축을 필요로 하고 있다. 따라서, 자원봉사센터 상호간은 물론 일반주민이 쉽게 접근할 수 있는 정보체계 구축이 이루어져야 한다. 전산망 구축은 지역간의 재정능력의 차이로 인한 전산망 구축여부나 시기에 문제가 나타날 수 있기 때문에 정부에서 주도하여 총괄적으로 지원하여야 할 것이다.

끝으로 이 글을 마무리하면서 금년 2002 한·일 월드컵과 부산아시안 게임을 계기로 자원봉사자의 수준 높은 역량을 발휘해 두 대회가 성공적으로 치러질 수 있길 바라며, 자원봉사활동의 관리 및 지원체계가 하루속히 제도화되어 현재 관 주도하의 자원봉사활동들이 민간주도형태로 변화될 수 있도록 민간위탁 방안을 신중히 검토하여야 할 것이다.

참 고 문 헌

I. 국내문헌

- 김동배외, 전국 자원봉사센터 모형개발에 관한 연구, 한국자원봉사단체협의회, 1997.
- 김미숙외, 자원봉사센터의 현황과 효율적 운영방안, 한국보건사회연구원, 1998.
- 김성경, “새 서울 자원봉사센터와 자치구 자원봉사센터의 역할과 기능”, 새 서울 자원봉사센터운영방안 워크 샵, 서울시, 1999, pp. 69~85.
- 김성경, “자원봉사센터 설립 유형상의 문제점과 개선방향”, 「21세기와 자원봉사활동」, 블런티어21 정기세미나 자료모집2, 1998, pp. 245~259.
- 김인재, 자원봉사활동의 활성화를 위한 입법방향, 한국법제연구원, 1994.
- 김준숙, 자원봉사자 개발과 효율적 활용방안에 관한 연구, 숭실대학교 통일정책대학원 석사학위논문, 1997.
- 남진아, 일본의 자원봉사에서 본 우리나라 자원봉사활동에 관한 연구, 숭실대학교 석사학위논문, 1998.
- 박영란외, 여성자원활동의 전문영역 개발연구, 여성특별위원회, 1999.
- 유성호역, 제임스C.피셔/캐더린. 콜, 자원봉사 프로그램의 관리와 리더십, 아시아 미디어 리서치, 1998.
- 이강현, “자원봉사 활성화를 위한 정부의 역할”, 「21세기와 자원봉사활동」, 블런티어21 제21호, 1998, pp. 3~5
- 이성록, 자원봉사활동 관리 조정론, 학문사, 1998.
- 정무장관(제2)실, 여성자원활동센터의 활성화를 위한 프로그램 개발연구, 정무장관실, 1994.
- 정원오, “성동구 자원봉사센터 평가”, 「성동구 자원봉사센터 평가 : 현황과 과제」, 성동구, 1999,

조희일, 현대사회와 자원봉사, 홍익재, 1998.

최일섭외, 지역사회복지론, 서울대학교 출판부 2000, pp. 370~377

김범수외, 자원봉사의 이해, 학지사, 2001.

서울특별시 사회복지협의회, 사회복지와 자원봉사활동, 2000.

서울특별시 사회복지협의회, 서울시 자원봉사활동실태와 활용증진방안, 2001,

행정자치부, '99시·도 자원봉사담당 워크 샵 자료집, 1999.

II. 국외문헌

Colomy, p., Chen., and Andrew, G.L. "Situation Facilities and Volunteer Work" Journal of Voluntter Administration, Winter, 1987.

Giles Darvill and Brian Munday, Volunteers in the Personal Services, Tavistock Publications London and New York, 1984.

Gordon L. Lippitt, Leslise E., and Bidwell, Robert G. Jr., Optimizing Human Resource, Addison-Welsey pub., co., 1971.

ABSTRACT

- A Study on the Improvement of the 「Volunteer Centers」 of Seoul Metropolitan Area -

Maeng, Hong-Jae

Major in Social Welfare

Dept of Welfare Administration

Graduate School of Public Administration

Hansung University

The recent economic crisis causes the radical increase in unemployment and the subsequent depression, and which brought the notion that the government can not meet all the various welfare requirement of the population. With the economic depression, the concern about volunteer activities are increasing.

There has been financial support from the government for the foundation of volunteer centers since 1996. Two hundreds and forty five volunteer centers have already been established across the country. Sixteen of these are in large cities, and two hundreds and twenty nine of them are situated in small and middle sized autonomous cities. The principal role of the local volunteer centers established in the autonomous cities can be noted as follows.

1. to encourage the citizens to participate in the activity
2. to establish the level of demand for the activities
3. to survey the local society in order to develop the program for it
4. to recruit, educate, discipline and arrange the volunteers.

The range of this dissertation is restricted to 25 autonomous-gu volunteer centers in Seoul metropolitan city. A questionnaire is used to find out the problems within them. The results from the questionnaire show the problems both in the management system and the supporting system for volunteer activities. These problems are as follows.

The problems within the management system are the shortage of programs to encourage citizens into activities, the lack of education and discipline courses available to them. The problems within the supporting system are the lack of legal base, a shortage in the budget and of human resources, and the absence of a network system and manager.

To improve the managerial system, the advertisement activities and the encouragement given to the citizens should be reinforced for increasing the participation in the volunteer activities. The center also has to support the education program allowing volunteers to systematically learn both basic and more complex professional knowledge. Lastly, experts must be put in place who can develop the program and recruit the volunteers. The activities of whom have to be controlled and the suitable compensation should be given to the volunteers.

In order to systematically support the volunteer activities, the law for supporting volunteer activities should be enacted, and which will improve the

efficiency of all the centers. And the government should make long term education courses available to them and train the specialist. Lastly, I suggest that a system of communication between centers should be developed nationwide network system should be established for efficiently supporting the Volunteer Centers.

Most of the volunteer centers are currently in the early stage of development and the future success is not guaranteed to them. To activate them local governments as well as central government should recognize the necessity of the centers and support them positively. This should be carried out first and foremost within the training and arrangement of experts, who will take a role of the successful management, thereby supporting the centers.

This study is based on the results from volunteer centers whin Seoul metropolitan city. This results not enough, I think, to meet the requirement of the volunteer centers in small and middle sized cities. I hope it can be applied to their culture and circumstances.

부 록

서울시 자치구 자원봉사센터운영실태에 대한 설문지

-서울시 25개 자치구 지역자원봉사센터-

설문지

안녕하십니까?

지역사회복지 발전을 위하여 애쓰시는 자원봉사센터 실무자 여러분들의 노고에 깊은 감사를 드립니다.

저는 한성대학교 행정대학원에서 사회복지를 전공하며 현재 성북구청 공무원으로 재직중에 있습니다.

본 설문지는 서울시 자치구 자원봉사센터 운영에 관한 실태를 조사하여 자원봉사센터운영의 문제점에 관한 개선방안을 모색하기 위한 것으로 자원봉사센터를 실질적으로 운영하고 계시는 실무자께서 직접 응답해 주시면 고맙겠습니다.

조사내용은 통계적으로 처리되므로 귀 센터에 관한 개별적인 자료는 발표되지 않으며 자원봉사센터에 관한 연구 이외에 다른 목적으로는 절대 사용하지 않을 것임을 약속드립니다.

바쁘시더라도 자원봉사센터 발전을 위하여 성실히 답변하여 주시기 바랍니다. 대단히 감사합니다.

2002년 4월

한성대학교 행정대학원

지도교수 : 황진수

조사자 : 맹홍제

문의☎ : TEL : 02-942-0672~5 / FAX : 02-920-3827 E-mail : maengking@hanmail.net

자원봉사센터명		전화번호	
소재지	서울특별시	구 동 번지 호	
소관부서	국 과	홈페이지주소	

I. 먼저 자원봉사센터의 일반적 현황에 관한 질문입니다.

1. 센터는 언제 설립하였습니까? 년 월
2. 센터의 운영주체는 누구입니까?()
 - ① 구 직영 ② 민간위탁 ③ 독립운영 ④ 기타())
3. 센터에 근무하는 직원현황은 어떠합니까?(근무직원을 모두 기재요망)

※ 관련자격증은 사회복지사자격증을 포함한 6개월 이상 자원봉사관리자 전문교육 이수
를 말함.

연번	직위(직급)	성별	근무기간(재직기간/ 센터근무기간)	관련자격증 소지여부	관련교육이 수여부	담당업무
1					()개월과정	
2					()개월과정	
3					()개월과정	
4					()개월과정	
5					()개월과정	

4. 2001.12.31현재 귀 센터에 등록된 자원봉사자수는 몇 명입니까?

(단위:명)

총 등록인원			개인봉사자(성인)			학생봉사자(중·고)			단체봉사자		
합계	남	여	소계	남	여	소계	남	여	소계	남	여

- ④ 기타 (자세히: _____)
10. 자원봉사자에 대한 교육은 주로 어떻게 이루어집니까?()
- ① 센터에서 자체적으로 실시 ② 타자원봉사나 기관에 의뢰
 ③ 자체실시와 타 기관에게 의뢰 병행 ④ 교육을 하지 않는다.
 ⑤ 기타(자세히: _____)
11. 자원봉사자에 대한 교육내용과 연간 교육회수는 어떻게 됩니까?
- ① 센터소개 및 자원봉사활동에 대한 기본교육(년 회)
 ② 자원봉사활동에 대한 전문교육(년 회)
 ③ 재교육(년 회)
 ④ 기 타(자세히: _____)
12. 자원봉사자 교육은 주로 누가 합니까?()
- ① 자원봉사센터 소장(간부)
 ② 자원봉사 담당자
 ③ 외부 초빙 전문강사
 ④ 기 타(_____)
13. 교육을 실시하는데 어려운 점은 무엇입니까?()
- ① 자원봉사관련 교육교재 제작 ② 강사 섭외 ③ 교육장소 확보
 ④ 기 타(자세히: _____)
14. 교육을 타 기관에 의뢰하는 경우 그 이유는 무엇입니까?()
- ① 교육을 담당할 직원이 없어서 ② 교육시킬 시설과 장소가 부족해서
 ③ 교육프로그램의 개발이 어려워서 ④ 교육을 시킬 수 있는 예산이 부족해서
 ⑤ 기타(자세히: _____)

【 배 치 】

15. 자원봉사활동을 위한 주요 배치분야는 다음 중 어느 것입니까?()
- ① 사회복지(저소득 가정 및 주민, 사회복지시설)
 ② 지역사회(질서 지키기, 재난구조, 소비자보호, 청소년 선도 등)
 ③ 환경(쓰레기수거, 국토청소, 환경오염방지, 환경교육 등)
 ④ 문화예술(문화재보호, 문화유적발굴 등)
 ⑤ 기타 (_____)

16. 귀 센터에서 자원봉사자를 배치할 때 가장 우선적으로 고려하는 기준은 무엇입니까?()
- ① 자원봉사자 현재 또는 과거의 직업을 토대로 한다.
 ② 자원봉사자 의사를 기준으로 한다. ③ 자원봉사자 적성을 기준으로 한다.
 ④ 기관이 필요로 하는 업무에 우선 배치한다.
 ⑤ 자원봉사자 연령 및 성별을 기준으로 한다. ⑥ 기타(_____)
17. 센터에 등록된 자원봉사자수는 수요처에 배치하기에 적절한 수준입니까?()
- ① 너무 많다 ② 많다 ③ 적절하다 ④ 부족하다 ⑤ 매우 부족하다.
18. 귀 센터에 지원하는 봉사자 중 활용하지 못하는 봉사자의 경우 주로 어떻게 처리하십니까?()
- ① 돌려보낸다. ② 신청서만 접수한다. ③ 타 센터로 직접 연결시켜 준다.
 ④ 기 타(자세히:_____) ⑤ 활용하지 못하는 봉사자가 없다.
19. 귀 센터에서 자원봉사자를 활용하지 못하는 이유는 무엇입니까?()
- ① 적절한 업무가 모자란다. ② 교육시키기가 힘들다.
 ③ 부적절한 지원자가 많다. ④ 봉사 대상자가 거부한다.
 ⑤ 봉사활동 희망시간이 맞지 않는다 ⑥ 기 타(자세히:_____)
20. 귀 센터에서 자원봉사자가 부족할 경우 어떻게 처리하십니까?()
- ① 신청서 수시 접수 ② 다른 시설 기관에 의뢰 ③ 타 자원봉사 센터에 의뢰
 ④ 그냥 있다. ⑤ 홍보강화 ⑥기타(자세히:_____)
21. 자원봉사자를 배치하는데 있어서 가장 어려운 점은 무엇입니까?()
- ① 수요처 및 프로그램부족 ② 전문 자원봉사자 부족
 ③ 자원봉사자의 인식부족
 ④ 기타(자세히:_____)
22. 귀 센터에서 평일 야간 또는 주말(토요일오후, 일요일)에 자원봉사자들이 활용할 수 있는 프로그램이 있습니까? ()
- ① 있다 ----- 문항23번으로 가세요
 ② 없다 ----- 문항24번으로 가세요
23. 평일 야간 및 주말(토요일오후, 일요일)에 자원봉사자들이 주로 활동하는 분야는 무엇입니까?()
- ① 노력봉사(청소, 빨래, 목욕, 음식준비, 설거지, 김치 담그기 등)
 ② 행정봉사(서류정리, 복사, 우편발송, 자료입력 등)
 ③ 봉사대상자 가정에 직접 방문하는 재가 서비스

- ① 정부 및 기관표창 ② 각종행사(야유회, 회식 등)제공 및 지원
- ③ 자원봉사활동 최소경비지원(식비, 교통비등) ④ 자원봉사 저축제 실시
- ⑤ 상해보험 가입 ⑥ 기타(자세히:_____)

30. 자원봉사자들의 인적사항 및 활동 관리를 위하여 어떤 전산 프로그램을 사용하고 있습니까?()

- ① 서울시에서 보급한 전산 프로그램(VDMS)사용
- ② 한국사회복지협의회 자원봉사 관리프로그램을 이용한다.
- ③ 센터에서 자체 개발한 프로그램 사용(한글, 엑셀 등)
- ④ 기타(자세히:_____)
- ⑤ 사용하지 않음

III. 다음은 자원봉사활동 지원에 관한 질문입니다.

【 법적 근거 】

31. 센터설치 운영 및 자원봉사활동지원을 위한 조례를 제정하였습니까?()

- ① 예 -----문항34번으로 가세요 ② 아니오 ----문항 32·33로 가세요

32. 조례제정을 하지 않았다면 이유는 무엇입니까?()

- ① 자원봉사활동지원법 제정이 추진 중에 있었기 때문에
- ② 필요성을 느끼지 않았기 때문에
- ③ 기타(자세히:_____)

33. 앞으로 조례제정을 할 예정입니까?()

- ① 예 ② 아니오

【 재정 지원 】

34. 센터운영예산의 재원은 어떻게 이루어져 있습니까?()

- ① 자치구 예산지원 ② 자치구 예산지원과 민간후원금 ③ 민간후원금

35. 2002년 예산은 센터를 원활하게 운영하기에 충분합니까?()

- ① 충분하다. ② 보통이다. ③ 부족하다.

36. 2002년 예산에서 인건비와 사업비의 비율은 어떠합니까?()
 - 인건비()% - 사업비()%

【 전산망구축 】

37. 자원봉사에 대한 정보공유를 위하여 센터간 전산망 구축이 어느 정도 필요하다고 생각합니까?()
 ① 매우 필요 ② 필요 ③ 조금필요 ④ 필요하지 않음
38. 전산망 구축이 필요하다면 범위는 최소한 어느 정도이어야 한다고 생각하십니까?()
 ① 새 서울 자원봉사센터와 자치구 자원봉사센터 간
 ② 수도권을 포함한 자치구 자원봉사센터 간
 ③ 전국 자치구 자원봉사센터간
 ④ 기타(자세히:_____)

【 관리자육성 】

39. 자원봉사활동 관리를 위한 센터에 근무하는 직원 수는 충분하다고 생각하십니까?()
 ① 예 ② 아니오
40. 자원봉사센터운영을 위한 최소 필요인원은 몇 명이라고 생각합니까?(____명)
41. 자원봉사 관리자(담당자)에게 전문적인 자원봉사활용을 위한 교육과 훈련이 얼마나 필요하다고 생각하십니까?()
 ① 매우 필요 ② 필요 ③ 보통 불필요 ④ 전혀 불필요

IV. 다음은 자원봉사센터 운영의 문제점 및 대책에 관한 질문입니다.

42. 전반적으로 볼 때, 자원봉사자의 활용은 귀 센터에 어느 정도 도움이 됩니까?()
 <답이 ①~③번이면 문항 43번으로 가세요, 또 답이 ④~⑤이면 문항 44번으로 가세요>
 ① 매우 도움이 된다

- ② 대체로 도움이 된다
- ③ 보통이다
- ④ 별로 도움이 되지 않는다
- ⑤ 전혀 도움이 되지 않는다

43. 자원봉사자 활용이 도움이 되셨다면 그 이유는 무엇입니까?()

- ① 부족한 예산을 보충할 수 있다
- ② 부족한 인력을 보완하는 효과가 있다
- ③ 시설·기관에서 제공하지 못하는 전문분야의 서비스를 받도록 하게 할 수 있다
- ④ 다양한 서비스를 제공할 수 있다
- ⑤ 프로그램을 확대하여 더 많은 대상자에게 서비스를 제공할 수 있다.
- ⑥ 기 타(자세히:_____)

44. 자원봉사자 활용이 도움이 되지 않았다면 그 이유는 무엇입니까?()

- ① 책임의식이 결여되어 있다.
- ② 전문지식과 기술이 부족하다
- ③ 중간 탈락자가 많다.
- ④ 힘든 분야의 업무를 꺼린다.
- ⑤ 지속적이지 못하고 시간을 준수하지 않는다.
- ⑥ 기 타(자세히:_____)

45. 귀 센터에서 활동 중인 자원봉사자가 활동을 중단하는 가장 큰 이유는 무엇입니까?()

- ① 자원봉사활동에 대한 지식과 기술이 부족하기 때문에
- ② 봉사활동이 생각했던 것만큼 보람을 느낄 수 없어서
- ③ 생각했던 것보다 시간을 너무 많이 빼앗기기 때문에
- ④ 자원봉사활동 기관(또는 직원)과 문제가 발생했기 때문에
- ⑤ 자원봉사활동 분야 또는 업무가 마음에 들지 않기 때문에
- ⑥ 개인사정(이사, 직장, 건강 등 일신상의 변화) 때문에
- ⑦ 기 타(자세히:_____)

46. 귀 센터에서 자원봉사자와 갈등 경험이 있습니까?()
 <답이 ①~③이면 문항47번으로, 답이④~⑤번이면 문항48번으로 가세요>
 ①매우 자주 있다 ② 자주 있다 ③ 가끔 있다 ④ 거의 없다 ⑤ 전혀 없다
47. 자원봉사자와 갈등이 있었다면 그 요인은 무엇이라 생각합니까?()
 ① 봉사자의 지식 및 경험부족으로 인한 업무처리 미숙으로
 ② 자원봉사 지원 예산의 부족으로
 ③ 서비스 수혜자에게 신체적·정신적 피해를 주기 때문에
 ④ 자원봉사자가 업무에 관한 지나친 간섭 등 의견차이 때문에
 ⑤ 저조한 출석률로 인한 지속성 결여의 문제 때문에
 ⑥ 기 타(자세히:_____)
48. 귀 센터에서는 자원봉사와 관련하여 자원봉사전문기관으로부터 가장 도움을 받고 싶은 분야는 무엇입니까?()
 ① 자원봉사자 모집 및 홍보
 ② 자원봉사자 교육 및 배치
 ③ 자원봉사 관리담당자 교육
 ④ 교육교재·시청각자료 등 관련 자료 지원
 ⑤ 자원봉사 프로그램 개발
 ⑥ 기 타(자세히:_____)
49. 귀 센터에서 자원봉사를 활성화시키는데 가장 좋은 방안이 무엇이라 생각하십니까?()
 ① 자원봉사자 자신의 적극적이고 확고한 태도 필요
 ② 자원봉사자의 경력인정, 최소한의 경비지급
 ③ 봉사활동 중 사고에 대한 보장(보험)
 ④ 자원봉사 관리자에 대해 교육기회 확대
 ⑤ 다양한 자원봉사활동 프로그램 개발
 ⑥ 자원봉사에 관한 통일된 정책 및 자원봉사관련법 제정
 ⑦ 기 타(자세히:_____)

50. 귀 자원봉사센터 운영에 있어 최우선 개선되어야 할 사항은 무엇이라고 생각하십니까?(자유롭게 기술하여 주십시오)

=====

바쁘신 중에도 설문에 성실히 응답해 주셔서 진심으로 감사 드리며 귀 센터의 무궁한 발전을 기원합니다. -끝-