

碩 士 學 位 論 文
指 導 教 授 黃 振 洙

綜合社會福祉館 自願奉仕 活性化方案 研究

(서울市 城北區를 中心으로)

A Study on Activation of the Volunteer Services
for the Social Welfare Centers

(Focused on the Social Welfare Centers
in Seongbuk-gu, Seoul)

2002年 8月 日

漢城大學校 行政大學院

福祉行政學科

社會福祉專攻

安 明 佑

碩 士 學 位 論 文
指 導 教 授 黃 振 洙

綜合社會福祉館 自願奉仕 活性化方案 研究

(서울市 城北區를 中心으로)

A Study on Activation of the Volunteer Services
for the Social Welfare Centers

(Focused on the Social Welfare Centers
in Seongbuk-gu, Seoul)

위 論文을 行政學 碩士學位論文으로 提出함

2002年 8月 日

漢城大學校 行政大學院

福祉行政學科

社會福祉專攻

安 明 佑

安明佑의 行政學 碩士學位 論文을 認定함

2002年 8月 日

審査 委員長 印

審査 委員 印

審査 委員 印

목 차

제1장 서론	1
제1절 연구의 목적	1
제2절 연구의 범위 및 한계	2
제2장 자원봉사에 관한 이론적 배경	3
제1절 자원봉사의 개념 및 필요성	3
1. 자원봉사의 개념 및 특성	3
2. 자원봉사활동의 필요성	8
제2절 종합사회복지관의 조직 및 인력구조	12
1. 종합사회복지관의 조직구조	12
2. 종합사회복지관의 인력구조	14
제3절 종합사회복지관의 자원봉사 프로그램	17
제4절 선진국의 자원봉사 활동	19
1. 영 국	20
2. 미 국	22
3. 일 본	25
제3장 자원봉사활동에 관한 조사연구	28
제1절 조사대상	28
제2절 조사도구 및 내용	28
제3절 조사기간 및 분석방법	29

제4장 연구결과 해석 및 논의	30
제1절 자원봉사자 실태조사 결과	30
1. 조사대상 자원봉사자의 일반적 특성	30
2. 자원봉사활동 실태	31
3. 자원봉사활동 참여동기 및 분야	32
4. 자원봉사활동 만족도	35
5. 자원봉사활동의 기능	37
6. 자원봉사자 교육	38
7. 자원봉사활동 평가 및 인정과 보상	39
8. 자원봉사활동시 어려웠던 점	41
9. 자원봉사활동 시간대 및 활성화 제안사항	42
제2절 자원봉사관리자 실태조사 결과	43
1. 조사대상 종합사회복지관의 일반적 특성	43
2. 조사대상 자원봉사관리자의 일반적 특성	44
3. 자원봉사자 활용실태	45
4. 자원봉사자 관리현황	48
5. 자원봉사자 활용시 애로사항 및 활성화 제안사항	51
제3절 성북구민의 자원봉사의식 조사결과	56
1. 조사대상 주민의 일반적 특성	56
2. 자원봉사에 관한 인식	57
3. 자원봉사 참여욕구	64

제4절	자원봉사자·관리자 및 성북구민의 자원봉사인식 비교	71
1.	자원봉사 참여형태	71
2.	자원봉사활동 분야	71
3.	자원봉사자 교육	73
4.	자원봉사활동 시간대	73
5.	자원봉사자의 불만 요인	74
6.	자원봉사활동에 대한 인정과 보상	75
제5장	자원봉사활동의 문제점 및 활성화 방안	76
제1절	자원봉사활동의 문제점	76
1.	자원봉사자	76
2.	종합사회복지관	77
3.	일반주민	78
4.	자원봉사 지원기관	79
제2절	자원봉사 활성화 방안	80
1.	참여동기 개별화 및 자극	80
2.	홍보 다변화 및 모집방법의 합리화	80
3.	교육훈련의 전문화	80
4.	배치 및 관리의 효율화	81
5.	평가의 과학화	81
6.	전문기관과의 협력관계 유지	82
7.	국가 및 지방자치단체의 지원활동 강화	83
제6장	결 론	84
	참고문헌	86
	ABSTRACT	88
	부 록	91

표 목 차

< 표 2-1 >	자원봉사 관련 용어	4
< 표 2-2 >	종합사회복지관 조직표	14
< 표 2-3 >	종합사회복지관의 유형별 직책별 인력 분포	15
< 표 2-4 >	종합사회복지관 유형별 및 직책별 최저 배치기준과의 비교...	15
< 표 2-5 >	기능교사 최저 배치기준과의 비교	16
< 표 2-6 >	종합사회복지관의 자원봉사활동 종류와 내용	17
< 표 2-7 >	미국의 자원봉사활동의 변천	23
< 표 4-1-1 >	조사대상 자원봉사자의 일반적 특성	30
< 표 4-1-2 >	자원봉사활동 실태	31
< 표 4-1-3 >	자원봉사활동 참여동기 및 분야	33
< 표 4-1-4 >	자원봉사활동의 만족도	35
< 표 4-1-5 >	인구통계학적 변수에 따른 만족도의 차이	36
< 표 4-1-6 >	자원봉사 참여실태에 따른 만족도의 차이	37
< 표 4-1-7 >	자원봉사활동의 기능	38
< 표 4-1-8 >	자원봉사자 교육실태	39
< 표 4-1-9 >	자원봉사활동 평가 및 인정과 보상	40
< 표 4-1-10 >	자원봉사활동시 어려웠던 점	41
< 표 4-1-11 >	자원봉사활동 시간대 및 활성화 제안 사항	42
< 표 4-2-1 >	조사대상 종합사회복지관의 일반적 특성	43
< 표 4-2-2 >	조사대상 자원봉사관리자의 일반적 특성	44
< 표 4-2-3 >	자원봉사자 활용분야 및 필요분야	45
< 표 4-2-4 >	자원봉사 참여인원 현황	46
< 표 4-2-5 >	집단특성별 자원봉사활동 인원	46
< 표 4-2-6 >	전문자원봉사자 활용분야 및 필요분야	47
< 표 4-2-7 >	자원봉사자 모집시 이용 홍보매체	48
< 표 4-2-8 >	자원봉사자 모집시 주요 활용기관	49
< 표 4-2-9 >	자원봉사지원자 미활용 사유	49
< 표 4-2-10 >	자원봉사관리자 교육 희망 내용	50
< 표 4-2-11 >	자원봉사자 사후관리방법	51
< 표 4-2-12 >	자원봉사자 활용시 애로사항	52

< 표 4-2-13 >	자원봉사자 활용시 도움이 되는 이유	53
< 표 4-2-14 >	청소년자원봉사자 활용시 문제점	53
< 표 4-2-15 >	자원봉사활동 참여 동기	54
< 표 4-2-16 >	자원봉사 활성화 제안사항	55
< 표 4-3-1 >	조사대상주민의 일반적 특성	56
< 표 4-3-2 >	자원봉사의 필요성 인식정도	58
< 표 4-3-3 >	연령별 자원봉사의 필요성 인식정도	58
< 표 4-3-4 >	자원봉사에 관한 항목별 인식정도	59
< 표 4-3-5 >	결혼상태별 인식정도 차이	60
< 표 4-3-6 >	학력별 인식정도 차이	60
< 표 4-3-7 >	직업별 인식정도 차이	61
< 표 4-3-8 >	종교별 인식정도 차이	62
< 표 4-3-9 >	거주지역별 인식정도 차이	62
< 표 4-3-10 >	연령대별 인식정도 차이	63
< 표 4-3-11 >	연령대별 만족도 차이	63
< 표 4-3-12 >	직업별 만족도 차이	64
< 표 4-3-13 >	자원봉사 미참여 이유	64
< 표 4-3-14 >	향후 미참여시 그 사유	65
< 표 4-3-15 >	학력별 향후 미참여 사유	65
< 표 4-3-16 >	직업별 향후 미참여 사유	66
< 표 4-3-17 >	향후 자원봉사 참여 의사	67
< 표 4-3-18 >	자원봉사 참여희망 형태	67
< 표 4-3-19 >	가장 관심있는 자원봉사 분야	68
< 표 4-3-20 >	향후 참여희망 내용	69
< 표 4-3-21 >	참여 희망기간	69
< 표 4-3-22 >	소요경비 부담 주체에 관한 의견	70
< 표 4-3-23 >	자원봉사 안내 및 주관단체 인지도	70
< 표 4-4-1 >	자원봉사 참여 및 희망형태 비교	71
< 표 4-4-2 >	자원봉사 희망분야 및 필요분야 비교	72
< 표 4-4-3 >	자원봉사자 교육실태 비교	73
< 표 4-4-4 >	자원봉사활동 희망시간대 및 필요시간대 비교	73
< 표 4-4-5 >	자원봉사자의 불만요인 비교	74
< 표 4-4-6 >	자원봉사자 희망 인정·보상과 복지관시행 인정·보상 비교..	75

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 목적

우리는 지금 본격적인 지방자치 시대에 살고 있다. 지방자치는 그 지역의 일을 주민들의 의사와 책임하에 풀어 가는 것으로 지역의 발전과 함께 주민의 복지증진에도 크게 기여할 것으로 기대된다.

지방자치가 전제되지 않는 지역사회 복지는 중앙에 의해서 문제해결 과정이 통제·조정되므로써 그 의미가 약화된다는 점에서 지방자치제의 실시는 지역사회 중심의 사회복지활성화를 할 수 있는 좋은 계기가 될 것이며, 지방자치제가 정착되면 자치단체와 주민들은 자신이 거주하고 있는 지역사회의 복지문제를 스스로 해결해야 한다는 책임의식을 갖고 주체적으로 참여하게 될 것이다.¹⁾

지역주민들의 적극적인 관심과 자발적인 참여가 지역발전에 필수적인 전제가 되고 있으며, 복지에의 공동참여는 현대 사회복지의 기본 요체로서 특히 지방자치와 민주·복지사회를 지향하는 우리에게는 기본과제가 아닐 수 없다.²⁾

사회복지분야에 있어서의 대표적인 공동참여 형태로는 지역주민의 자원봉사활동을 들 수 있는데, 자원봉사활동은 사회복지를 향한 개인의 자아 실현뿐만 아니라, 지역사회 구성원의 자발적 참여에 의해 지역사회 문제를 자주적으로 해결하는 기능을 하므로써 사회적 문제를 해결하고 예방할 수 있는 효과를 가지고 있으며,³⁾ 누구나 각자의 의욕, 시간, 능력, 기술에 따라 손쉽게 참여할 수 있기 때문에 사회복지의 커다란 자원과 방법이 됨은 물론 한 영역이 되기도 한다.⁴⁾

우리나라는 1903년 YMCA 창립과 1921년 태화기독교 사회관에서 여성계몽과 어린이 건강을 위한 봉사활동을 시작한 이래, 지난 2001년 “세계 자원봉사자의 해”를 계기로 자원봉사의 활성화를 위한 다양한 활동을 전개하므로써 세계적인 자원봉사 추세에 동참하고 있다.

자원봉사 활동은 생활 속에서 문제를 제기하고 여론을 환기시켜 문제를 예방, 해결하는 등 복지사회를 구현하는 매우 중요한 의미를 갖고 있지만, 지역주민의 산발적인

1) 최일섭, 지방화시대의 사회복지과제, 한국사회복지학회, 1993. p.6

2) 김영호, 한국사회복지총람, 한국사회복지협의회, 1991. p.108

3) 조휘일, 현대사회와 자원봉사, 홍익재, 1999. p.56

4) 김영모, 한국사회복지사업연구, 한국사회복지정책연구소, 1993. p.154

선의만으로는 그 목적을 달성하기 어려우며, 전문가의 조직적이고 계획적인 지원이 병행될 때에 그 효과를 더욱 배가시킬 수 있을 것이다.

사회가 점차 발전해감에 따라 자원 봉사자의 욕구도 다양해지고 있으며 또한 자원 봉사자의 개별적인 동기와 욕구가 충분히 고려되었을 때 지속적이고 효과적으로 이루어 질 수 있으나, 자원봉사자를 활용하는 종합사회복지관에서는 봉사자들의 동기와 욕구, 희망내용 등을 충분히 고려하지 않은채 부족한 인력의 보충이라는 자원 확보 측면만을 고려하여 자원봉사자를 활용하는 경향이 있는 것이 사실이다.

서울시 성북구지역에 소재한 4개의 종합사회복지관(생명의전화,길음,장위,정릉)에서는 총 967명(생명의전화-349,길음-152,장위-180,정릉-286)의 자원봉사자를 활용하여 아동, 청소년, 부녀, 노인, 장애인 등 주로 저소득층을 대상으로 다양한 복지 서비스를 제공하고 있다.

그러나 현재 자원봉사자들의 봉사활동에 대한 인식과 욕구, 동기, 참여과정, 만족도 등에 대해 체계적으로 조사된 자료가 부족하며, 자원봉사자를 효과적으로 활용하여야 하는 사회복지관 역시 이에 대해 적절히 대응하지 못하고 있는 실정이다.

따라서 본 연구에서는 성북구 소재 4개 종합사회복지관에서 봉사활동을 전개하고 있는 자원봉사자의 참여실태와 활동현황을 살펴보고, 자원봉사관리자의 자원봉사자 관리실태를 알아보며, 중도 포기자에 대한 포기사유와 이들을 지속적으로 참여시키기 위한 방안, 그리고 일반 주민의 자원봉사활동에 대한 의식, 태도 및 참여욕구 조사를 통해 세 집단간의 차이점을 비교 분석하여 자율적인 주민참여를 유도함은 물론, 효과적인 자원 봉사자 활용방안을 강구하는데 그 목적을 두고자 한다.

제 2 절 연구의 범위 및 한계

본 연구는 서울시 성북구에 소재한 종합사회복지관을 조사대상으로 하였기 때문에 조사결과를 전국적으로 일반화하거나 타 분야에서의 자원 봉사 활동에 확대 적용하기에는 한계가 있다.

제 2 장 자원봉사에 관한 이론적 배경

제 1 절 자원봉사의 개념 및 필요성

1. 자원봉사의 개념 및 특성

인류역사가 시작될 때부터 자신이 살고있는 지역사회와 어려운 이웃을 돕는 인간의 활동은 생존의 필요성에 의해 생겨났으며, 우리나라에서는 하나의 지리적 공동체 안에서 서로 돕는 힘을 합하는 향약, 두레, 품앗이와 같은 전통을 계승하고 유지해 왔다. 그러나 산업화와 도시화가 시작되면서 농업중심의 지역공동체가 깨지고 반면에 국가의 행정기능이 늘어나면서 인간은 점차 지역사회를 잃고 소외되기 시작하였다. 그리하여 이에 대한 해결을 위해 지역사회 공동체로의 복귀 또는 회복을 목표로 생겨난 개념이 자원봉사이다.⁵⁾

자원봉사란 “특정한 요구의 인식하에 사회적 책임감의 태도를 가지고 금전적 이득에 대한 관심 없이, 또한 기본적인 의무감으로부터 벗어나서 행동하는 것을 자발적으로 선택해서 이루어지는 활동이다”라고 할 수 있는데, 스미스(D.H Smith)는 자원봉사활동이란 “직접적인 보상(급료, 경제적 이익)에 대한 기대, 법, 관습, 물리적인 힘의 강제, 신체, 생리적인 요구(needs)의 강압 등에 의해라기 보다는 다른 이유, 즉 동기에 의해 수행되는 인간적 행동, 다시 말해 보상, 강제, 강압보다는 기본적으로 정신적 이득(psychic benefit)을 지향하면서 이루어지는 인간적 행동이다”라고 했으며, 호주스의 발독(Baldock)은 자원봉사자를 “민간기관, 공공기관, 사회행동, 사회복지 문제에 관련된 자조집단 등에 무상으로, 규칙적으로 자신의 시간과 에너지를 기여하는 사람”으로 정의하고 있어 무급성의 강조와 함께 자원봉사활동의 영역을 민간기관 뿐만 아니라 공공기관, 사회행동, 자조집단까지 광범위하게 포함시키고 있다.

맥그리거(Mcgregor)등은 자원봉사자를 “금전적인 보상(대가) 없이 또는 어떤 경우는 사례금과 같은 최소한의 지불을 받고 다른 사람에게 서비스, 기술, 시간, 경험을 제공하는 사람”이라고 정의하여 최소한의 경비 지불을 허용하고 있다.

한편, 미국의 사회사업사전에는 자원봉사자를 “개인, 집단, 지역사회에서 발생하고 있

5) 조휘일, 현대사회와 자원봉사, 홍익재 p.31

는 여러 가지 사회문제의 영향을 예방하고 혹은 개선하는 일에 종사하고 있는 여러 조직에 대하여 주어진 여러 가지 서비스를 하는 개인”이라고 하면서 “욕구가 인식되어졌을 때 어떤 구체적인 이득을 생각하지 않고 사회적 책임이라는 태도로 행동을 선택하는 것이며 이것은 시혜나 무언가를 기대하거나 어쩔 수 없이 행하는 것을 초월하는 행동”이라고 덧붙이고 있고, 영국의 자원봉사센터는 “자신이나 직접적인 가족이 아닌 다른 사람을 위해 직접적인 보상 없이, 그리고 국가나 기관에 의해 요구되어 지는 것이 아닌, 자유스런 선택에 의해 수행되는 활동”이라고 정의하고 있어 무보수성과 자발성을 강조하고 있으며, 한국사회복지협의회는 자원봉사활동이란 “사회문제의 예방 및 해결 또는 국가의 공익사업을 수행하고 있는 공사의 공식조직에 자발적으로 참여하여 영리적 반대급부를 받지 않고서도 인간존중의 정신과 민주주의 원칙에 입각하여 낮은 타인들을 상대로 필요한 서비스를 제공함으로써 사회의 공동선을 고양시킴과 동시에 이타심의 구현을 통해 자기실현을 성취시키고자 하는 활동이다”라고 하였다.⁶⁾

또한 우리나라 사회복지편람에 의하면 자원봉사자란 “지역사회복지증진을 위해 일하는 집단이나 기관의 책임 일부를 감당하는 자로서 노력의 대가를 받지 않고 자발적으로 봉사하는 사람”이라고 밝히고 있다.⁷⁾

이상과 같이 현대 자원봉사의 개념은 전통적으로 강조해온 무급성, 자발성, 사회복지영역 위주의 개념에서 벗어나 개인, 민간기관뿐만 아니라 공공기관, 자조집단 등을 포함한 광범위한 영역까지 확대되고 있으며

필요한 경우 최소한의 경비를 지원 받을 수도 있다는 인식이 늘어나고 있다. 자원봉사의 개념을 명확히 하기 위하여 관련 용어를 설명하면 <표 2-1>과 같다.

< 표 2-1 > 자원봉사관련용어

구 분	내 용
Voluntarism	어떤 사회에서 자발적으로 행해진 모든 것을 총칭하는 일반적인 용어, 민간영역, 비영리기관과 재단, 종교, 박애사업은 포함되지만 정부기관은 포함되지 않음.
Volunteerism	1989년 후반에 와서 명확한 의미를 가지게 됨. 자원봉사자나 자원봉사자들이 행하는 활동에 구체적으로 관련 있는 정신을 의미하는 것으로 비영리조직뿐 아니라 법원, 교도소, 도서관 등 정부 프로그램도 포함.

6) 한국사회복지협의회, 자원봉사활동 현황 및 활성화 방안, 1987. p.1
 7) 남경현, 한국사회복지편람, 한국사회복지협의회, 1977. p.203

Voluntary Action	자신의 의지나 선택에 의지한(out of one's own will and choice)행위. 자발적으로 행해진 모든 것이 다 자원봉사활동은 아님.
Voluntary Agency (민간기관)	어떤 니드나 문제를 인식한 개인들에 의해 설립되어지고 사적 기금으로 조직체 형성. 단 정부의 보조금이나 공공기금을 받는다 해도 정부에 의한 법률에 의해서 설립된 것이 아니므로 민간기관에 해당됨. 미국의 경우에는 그 목적이 비영리적이고 일반적으로 연방소득세에서 면제시켜 주도록 승인하는 Internal Revenue Code의 section 501(c)아래에 속해있음. 그들은 대부분 자원봉사자로 구성된 이사회에 의해서 지도 받음.
Volunteer Association (자원봉사자협회)	자원봉사자에 의해서 발전되고 자원봉사자로 구성된 회원 집단(membership group). 조직체에 의해서 유급직원이 채용될 수 있지만 자원봉사자 스스로 조직의 중심을 형성함.
Private Sector (사적영역)	정부, 공공영역(the public sector)에 대립되는 개념으로서 voluntary agencies, volunteer association, 그리고 business로 구성. 사적 영역은 또한 비영리부분(not for profit)과 영리추구 영역으로 구분되기도 하는데, 최근에는 비영리 부분에만 적용하는 용어로 제3영역(the third sector)과 독립영역(the independent sector)이라는 용어로 사용.
Philanthropy (박애)	일반적으로 금전이나 물건을 자애적인 이유에서 주는 것으로 개인적 자비심의 표현임.
Community Service (사회봉사활동)	지역사회의 욕구에 부합하는 활동들을 포함. 단, 법원의 명령을 수행하는 범법자, 근무시간 이외에 일하는(work-release time) 고용인, 학점을 따기 위한 활동 등은 엄격한 의미에서 자원봉사라고 할 수 없음.
Amateur or Nonprofessional (아마추어 혹은 비전문가)	보수를 받지 않는다는 측면에서는 자원봉사와 유사하지만 기술이 없거나 낮다는 측면의 개념 적용은 자원봉사와 같은 의미라 할 수 없음.

자료 : 류기형 외, 자원봉사전, 양서원, 1999. p.23

이상과 같이 자원봉사에 관한 여러 정의들을 살펴보면 그 내용에 있어 거의 유사한 공통적인 특성을 발견할 수 있는데 그것은 이타성, 자발성, 무보수성, 자아실현성, 조직성, 교육성, 지속성, 복지성, 민주성, 개척성, 공공성 등 11가지로서 이를 좀더 구체적으로 설명하면 다음과 같다.⁸⁾

1) 이타성

자원봉사활동은 자신의 이익이나 목적을 위한 것이라기보다는 타인을 존중하고 이

8) 류기형 외, 자원봉사전, 양서원 1999. pp.24~29

웃과 더불어 살아간다는 이타주의적 정신에서 비롯되며 이러한 이타성은 자원봉사활동의 가장 중요한 특성 중의 하나로 여겨져 왔다. 그러나 비록 이타주의적 동기가 가장 중요하다고 해도 자원봉사자에게 절대적인 이타성을 바라는 것은 불가능하다.

2) 자발성

자원봉사활동은 타인의 강요나 억압에 의해 행해진 것이 아니라 타인을 돕고자 하는 자신의 자발적인 의지에서 비롯된 자유스런 활동이어야 한다. 지금까지 자원봉사활동이 금전적인 이득과 대가 없이 오랫동안 이어져 오고 있는 것은 자원봉사활동이 다름아닌 개인의 자유스런 의지의 발로이기 때문이다. 따라서 자원봉사활동을 활성화하기 위해 우선적으로 고려되어야 할 점은 자원봉사자의 자발적인 동기를 어떻게 조직화해서 자원봉사활동으로 연결해 나갈 것인가 하는 점이며, 또한 법이나 제도적 장치가 이들 자발성을 침해하지 않고 어떻게 이들의 활동을 지원해 나갈 것이냐 하는 점이다.

3) 무보수성

자원봉사활동은 금전적인 보수나 대가를 목적으로 해서는 안된다. 자원봉사활동을 행함에 있어 인간의 자발성이 물질적 보상 등과 같은 경제적 요인들에 의해 구속되어 본래의 정신에 위배되는 일이 없어야 한다. 그러나 최근에 와서는 자원봉사활동에 쓰여진 최소한의 경비나 수당은 받을 수 있다는 견해가 나타나고 있다. 이는 자원봉사활동의 원래 목적이나 취지에 저해되지 않는다면 교통비나 식사비와 같은 최소한의 경비 지원은 오히려 자원봉사활동을 촉진시키는 매개체가 된다고 보는 것이다.

4) 자아실현성

타인을 돕고자 하는 이타주의적 동기에서 자원봉사활동을 시작하였다 하더라도 그 과정을 거치면서 심리적 만족감, 성취감, 개인적·전문적 성장의 기회, 새로운 기술 또는 경험의 습득 등과 같은 심리적 보상을 얻게 된다. 특히 자신이 이전까지 느끼지 못하였던 자신에 대한 가능성과 잠재능력을 발견하고 무엇인가를 해냈다는 만족감, 성취감을 갖게 될 뿐 아니라 새로운 사람들과의 관계 형성을 통해 인격적 성장과 더불어 자신을 사회적 존재로 자각하는 경험을 갖게 된다.

5) 조직성

자원봉사활동이 비록 개인의 자발적인 활동에서 시작된다고 하더라도 현대사회의 복잡하고 다양한 사회문제에 대응하기 위해서는 산발적이거나 비조직적으로 행해지는 활동을 조직화, 체계화시켜 나가는 것이 필요하다.

6) 교육성

자원봉사활동은 몸소 참가해서 얻는 체험학습이며, 사회복지에 대한 관심과 이해를 돕는 복지교육이고, 민주시민으로서의 바람직한 역할과 자세를 배우는 시민교육의 기능도 수행한다. 또한, 자원봉사활동을 통해 자신이 몰랐던 사람들의 생활이나 지역사회의 문제 등 새로운 사실들을 알게될 뿐만 아니라 대인관계, 새로운 정보, 기술 등을 습득하게 된다.

7) 지속성

자원봉사활동은 일회성이나 충동적 활동으로 끝나서는 안된다. 자원봉사활동이 자발적인 동기에 의해 시작된다고 하더라도 일단 활동이 시작되면 일방적으로 끝나서는 곤란하며 일정기간 동안 계속되어야 한다.

8) 복지성

자원봉사활동은 개인의 자아실현뿐 아니라 지역주민이나 욕구를 지닌 사람들의 복지 향상과 관련되어야 한다. 자원봉사활동은 상부상조와 공동체의식에 바탕을 둔 쌍방의 경험이며 상호 발전의 기회를 제공할 뿐만 아니라 어려움에 처한 사람들이 인간의 존엄성을 유지하고 인간다운 생활을 보장받을 수 있도록 하는 데 이바지한다.

9) 민주성

자원봉사활동은 자발적인 참여를 통한 활동이므로 민주주의 철학과 깊은 관련이 있다. 자원봉사활동을 행함에 있어 민주적인 절차나 균등한 기회 제공을 통해 자원봉사활동에 참여를 원하는 사람이면 누구나 활동을 할 수 있고 개인의 다양한 개성과 능력들이 충분히 발휘될 수 있도록 해야 하며, 더 나아가 자원봉사활동을 전개해 나가는 과정 중에 다양한 욕구를 가진 사람들과의 상호작용을 통해 서로의 의견을 절충하고 공동선을 지향할 수 있도록 함으로써 민주시민으로서의 자질을 배양하게 된다.

10) 개척성

정부나 공공기관의 서비스가 형식적, 획일적, 무사안일주의에 치우치기 쉬운 데 반하여 자원봉사활동은 개별성, 창조성, 실험적인 노력 등을 발휘해 공적 사회복지사업의 한계를 보완한다. 또한 자원봉사활동은 지역에 사는 주민들의 활동이므로 지역사회의 문제를 발견하기가 용이하며 이들의 욕구에 쉽고 빠르게 대응할 뿐 아니라 개별적으로 다루어져 왔던 문제들을 사회 문제화하고 보다 적극적이고 다양한 대응방안들을 제시하는 등 개척적이고 사회개발적인 기능을 한다.

11) 공공성

자원봉사활동은 특정 개인 또는 단체의 이익이나 정당, 종교 등을 초월하여 모든 사람들을 위해서 행해지는 공공성에 바탕을 둔다.

2. 자원봉사 활동의 필요성

현대사회가 산업화, 도시화됨에 따라 사회구성원이 고립되고 인간관계가 단절되며 또한 사회의 정상적 유지를 저해하는 여러가지 사회문제들이 점점 증가할 뿐만 아니라 새로운 문제들이 나타나고 있다. 그 문제해결 및 예방을 담당하고 있는 공적 또는 사적조직에서 사회복지 활동에 대한 활성화 요구가 증가되고 있으며, 특히 국가책임의 사회복지에 대한 국민의 기대감이 상승하고 사회복지 욕구 대상자가 늘어남에 따라 복지수요자가 기대하는 요구를 국가에서 모두 충족시켜 줄 수 없는 실정이다. 따라서 현대사회의 복잡다양한 문제를 해결하는데 정부의 노력만으로는 한계가 있기 때문에 자원봉사를 통한 시민참여가 절대적으로 필요하다.⁹⁾

자원봉사활동이 필요한 사회적 배경을 살펴보면,¹⁰⁾ 첫째, 사회문제의 심각성을 들 수 있다. 1960년대 이후 지속적인 경제성장개발 정책은 인간의 존엄성과 가치보다는 생산성과 이윤추구를 더 중요시하는 물질주의, 금전만능주의가 팽배하여 전통적 가치관의 혼란과 함께 도덕성의 상실에서부터 과소비에 이르기까지 우리 사회의 기본질서를 위협하는 문제가 발생하고 있다. 생산성 우위의 산업사회는 핵가족화를 초래하여 전통적인 가정의 기능이 약화되므로써 가정문제, 노인문제, 부녀문제, 청소년 및 아동 문제 등 인간성 상실의 문제가 나타나고, 산업화 과정에서 빚어진 인구의 도시집중 현상으로 도시가 거대화되었고, 이로 인해 도시빈곤지역, 주택, 환경, 위생, 교통 등 생활과 직결되는 여러 가지 사회문제가 심각하게 일어나고 있다. 둘째, 시민의식의 향상과 복지욕구의 증대현상을 들 수 있다. 산업화, 도시화가 진전되면서 다양한 시민단체가 만들어지고 있으며, 이를 기반으로 시민사회가 발전되어 가고 있다. 주권자인 시민이 직접 나서서 시민적 연대를 형성하여 사회복지와 함께 인권, 환경, 노동, 교육, 건강, 소비자보호 등 높아진 욕구를 해결해야 한다는 방향으로 나아가고 있는 것이다. 셋째, 복지서비스의 재정문제를 들 수 있다. 우리나라는 선진국과 비교하여 사회복지 분야 예산이 상대적으로 적다. 복지서비스 욕구는 많은데 재정보험이 어려운 상황에서 자원봉사 프로그램을 적극 개발하고 자원봉사자를 확보하여 효율적으로 활용하

9) 성영혜 외, 21세기 자원봉사, 동문사 1999. p.34

10) 조휘일, 현대사회와 자원봉사, 홍익재, 1999. p.57~59

로서 다양한 욕구를 충족시켜 나가야 한다. 유의할 점은 유급직원이 해야할 일을 자원봉사자로 대체한다는 생각은 버려야 한다는 것이다. 넷째, 개인 이기주의의 팽배 현상이다. 이기주의는 살기 좋은 민주적 복지사회 건설에 결정적인 장애요소가 된다. 다른 사람의 수용(타인의 권리를 자기의 그것처럼 생각하는 것), 다른 사람과의 협동, 자기에게 주어진 책임의 발견 등 민주시민으로서의 소양을 갖추지 못하고 남을 위한 조그마한 관심과 양보조차도 가지려 하지 않는 경향이 있다. 자원봉사 활동에의 참여는 개인들에게 이기심을 완화시키는 데에 필요한 경험을 제공한다. 특히 어릴 때일수록 그 효과는 크다고 할 수 있으므로 아동기의 자원봉사 경험은 민주시민으로서의 소양뿐만 아니라 성장과정에서 가장 중요한 자아실현에도 큰 도움이 될 것이다.

자원봉사활동은 사회통합의 응집력 결집, 정부의 행정서비스 보완, 민간의 사회복지 참여 확대, 그리고 새로운 민간운동의 활로개척이란 점에서 그 필요성을 쉽게 찾을 수 있다. 따라서 자원봉사활동은 복지제도의 불완전성을 보완·강화하는 의미를 갖는다.

또한 자원봉사활동은 과거에는 인간애를 기본으로 하는 자선의 형태였으나 현대에 와서는 산업화·도시화로 인한 각종 사회문제를 해결한다는 보다 적극적 의미에서 필요성이 제기되고 있다. 이러한 필요성을 제시하면¹¹⁾ 첫째, 공동체 의식의 결여, 가족 이기주의, 세대간의 단절이라고 하는 핵가족화로 인한 문제점을 극복하기 위한 대안으로 지역사회 공동체의 필요성이 강조된다. 둘째, 여가의 건전한 활용 방안으로 바람직하다. 셋째, 자원봉사자 개인이 갖는 의의로는 생활의 가치를 발견하고, 개인의 발전을 도모할 수 있다. 또한 자신의 문제해결, 지식의 증가, 소속감, 건전한 시민정신을 배양할 수 있다는 측면에서 의의를 찾을 수 있다. 넷째, 사회복지 전문화의 측면, 즉 자원봉사자가 사회복지 시설의 업무를 보조할 때 직원은 전문적인 업무에 주력할 수 있다. 다섯째, 지역사회 유희자원의 활용 측면에서 의의를 갖는다.

한편, 리피트와 레먼(Lippit & Learman)은 자원봉사활동의 필요성을 첫째, 가족기능의 취약화 현상으로 지난날 가족이나 근린관계 안에서 해결할 수 있었던 노인, 아동, 장애인 등의 보호, 보육능력 등의 문제가 욕구 증대로 인해 사회문제로 나타나기 때문이라고 보았다. 둘째, 시설의 사회화로 종래의 수용보호 위주에서 벗어나 지역사회와의 교류를 넓히고 심화시키려는 시설의 개방화 현상에서 찾았다. 셋째, 지역사회의 재편·창조라는 점에서 주민의 자발적인 참여가 중시된다. 넷째, 복지욕구의 증대

11) 성영혜 외, 21세기 자원봉사, 동문사 2000. p.38

로 공적·제도적 서비스에서 전문직의 한계가 나타나므로 자원봉사활동이 요구된다. 다섯째, 새로운 복지사상, 즉 통합화와 정상화 개념의 등장으로 인권문제를 인간관이 나 복지관 등 일상적인 생활상의 가치나 의식의 문제로 파악하려 한다. 여섯째, 인간관계 형성과 관련된 것으로 자원봉사활동은 받는 쪽을 수단으로 여겨서는 안되며 자원봉사활동을 통해서 인간의 존엄성을 배우고 인내심이나 자신의 특성, 자신의 발견, 사회복지나 복지사업의 양태를 알고 한 시민으로서 주체적 역량을 형성해 갈 수 있는 것 등 6가지로 자원봉사의 필요성을 설명하였다.

복지사회를 지향하는 오늘날 자원봉사활동의 필요성이 증대되고 있음은 주지의 사실로서 이상에서 살펴본 자원봉사활동의 필요성을 종합해 보면 다음과 같다.¹²⁾

첫째, 개인의 자기발견에 도움이 된다. 자원봉사는 사회에 대하여 자신이 가지고 있는 능력과 자원의 일부를 서비스하는 것인 동시에 그 사회에서 현재 나타나고 있는 다양한 새로운 인간관계를 맺도록 하며, 자원봉사에 필요한 새로운 기술을 배우게 함으로써 각 개인이 살아가는 데 필요한 능력과 재능을 키워주며 자아실현 욕구를 충족시킬 수 있는 수단이 된다.

둘째, 사회복지 교육훈련의 장이 된다. 자원봉사활동은 역사적으로 그것 자체가 보이지 않는 복지 일반교육의 기초가 되어 왔으며, 선진국일수록 자원봉사활동은 복지 교육훈련의 성숙된 장으로서 중요시되고 있다.

셋째, 개인의 기본적 욕구 충족에 도움이 된다. 여가가 증가해 가는 현대사회일수록 자원봉사활동을 통해 여가의 만족한 활용기회, 자기실현의 욕구 등과 같은 인간의 기본적 욕구를 충족시켜 정신적 안정감과 자기충실을 기하는 동시에 여가의 건전한 사용을 가능하게 하므로, 여러 가지 사회문제를 예방함은 물론 생의 보람과 희망을 갖게 할 필요가 증가하고 있다.

넷째, 지역사회 공동체 형성을 쉽게 할 수 있다. 현대사회에서는 사회적인 응집력이 약화되고 지역공동체의 의미가 상실 되어가며 개인 이익에 충실한 자본주의적 삶의 양식이 지배함으로써 인간소외, 물질중심주의 등 다양한 사회문제들이 나타나고 있으므로 자원봉사활동을 통해 다양한 사회구성원 간의 지역사회 문제에 대한 공통된 인식과 해결을 위한 노력을 하고, 그로 인해 지역사회 구성원임을 인식하고 협조하는 태도를 길러 지역사회의 유대를 강화 할 수 있을 것이다.

12) 성영혜 외, 21세기 자원봉사, 동문사 2000. p.39

다섯째, 대인적 서비스 요구와 공적서비스의 한계성을 극복하는 방안이다. 사회변화에 따른 다양한 사회 문제는 화폐나 물질로는 해결할 수 없는 사람만이 할 수 있는 인적 서비스에 자원봉사활동이 대응하기가 용이 할 뿐만 아니라 또한 복지시설의 증설, 사회복지 전문직의 배치, 연금급여 등 공적·제도적 서비스의 대응에는 인적·재정적 한계가 있기 때문이다.

여섯째, 복지시설을 사회화하여 공동복지에 기여한다. 시설의 사회화란 지금까지 수용, 보호중심이며 격리적이었던 것을 지역사회와의 관계를 넓히고 깊게 하려는 것으로서, 시설의 사회화는 시설 수용자를 비롯한 전주민의 공동복지를 위해 꼭 필요한 것이며, 그 중 핵심이 자원봉사활동이다.

일곱째, 사회복지의 전문화에 도움이 된다. 현대사회 복지의 하나의 특색중 하나는 전문화로서 이것은 전적으로 전문직원에 의해 이루어진다고는 볼 수 없으며, 사회복지 사업 실천면에서 볼 때 전문직 사회사업가의 부족현상이 크게 대두되고 있다. 따라서 사회복지 활동에 자원봉사자를 참여시킴으로써 전문직이 자극을 받게 되며, 그에 따라 새로운 방향으로 항상 적극적이고 창조적인 서비스를 행하게 되므로 자원봉사활동의 육성이 사회복지 전문화를 위해서도 필수적이라 할 수 있겠다.

여덟째, 사회적 책임을 공유하게 된다. 다양한 사회문제의 해결을 위한 국가나 정부의 조직적 노력에는 한계가 있으므로 시민사회가 다양하고 자발적이며 적극적인 참여를 통해 사회적 책임을 공유해야 할 필요에 직면하고 있다. 그러므로 제3영역으로서 비정부조직의 활동이 성공적이기 위해서는 이를 지원할 다양한 자원봉사자의 역할이 중요하다.

아홉째, 사회적 생산성의 강화에 도움이 된다. 사회 각 구성원들이 자신이 가진 능력의 최소한의 부분을 사회에 환원함으로써 사회발전의 총체적인 에너지가 증가하게 된다. 또한 경제적인 풍요와 노인인구의 증가 및 정년제도의 도입에 따라 전문적인 능력을 가진 퇴직인력이 자신의 지식과 기술을 살려 자원봉사를 할 경우에 사회의 전체적인 생산성을 향상시킬 수 있다.

열번째, 유희인력의 활용에 도움이 된다. 유희여성인력을 자원봉사활동에 흡수·활용함으로써 복지사회 구현에 일익을 담당하게 함은 물론 여성자신도 수동적인 삶에서 벗어나 자주적 인간으로서의 자아실현에 도움이 될 것이며, 고급 교육을 받고 오랜 기간 동안 각 분야에서 경륜을 쌓은 은퇴한 전문인들의 능력과 경륜을 사회발전에 다시 봉사하게 하여 건전한 사회발전에 기여하게 할 수 있다.

열한번째, 대규모 국가행사를 국민적 참여 분위기 속에서 원만히 치를 수 있다. 국제적인 행사뿐만 아니라, 전국체전과 같은 국가행사나 각 지방에서 벌어지는 소규모 행사에도 자원봉사자의 자발적인 협조가 필요한데, 이는 예산절약의 차원뿐만 아니라 자기 고장의 행사에 적극 참여하여 주민으로서 할 수 있는 역할을 함으로써 지역에 대한 자긍심을 높일 수 있기 때문이다. 이러한 행사의 경우 일시에 많은 인력을 필요로 하지만 행사가 끝나면 그 인력을 유지할 필요가 없게 된다. 따라서 많은 인력을 정규 직원으로 충당할 필요가 없고, 현실적으로 그렇게 할 수 없는 경우가 많다. 그러나 자원봉사자를 활용하면 경제적 보상은 주지 않지만 중요한 행사에 참여했다는 보람을 얻게 할 수 있고, 개인적으로도 공동의 일에 참여하는 것을 계기로 자신이 필요한 사람이라는 것을 느낄 수 있게 된다.

제 2 절 종합사회복지관의 조직 및 인력구조

1. 종합사회복지관의 조직구조

최근 우리 나라는 급격한 산업화 과정과 사회 변동에서 야기된 부정적 요소들, 즉 가족복지 기능의 해체, 지역 공동체의식의 약화, 개인 이기주의 및 물질 만능주의의 만연 등으로 인하여 노인 부양의 문제, 청소년문제, 아동 양육문제 등의 사회문제가 심각하게 발생하고 있는 양상을 보이고 있다. 이러한 부정적인 측면을 해소하기 위한 방안의 하나로 정부에서는 1980년대부터 저소득층 밀집지역을 중심으로 사회복지관의 설립을 본격적으로 추진하기 시작하였으며, 1995년 지방자치제의 실시와 함께 지역사회의 복지 증진을 위한 사회복지관의 기능과 역할이 더욱더 중요하게 될 전망이다.¹³⁾

사회복지관은 지역 주민의 생활에 관심을 갖고 지역사회내에 소재하여 그 지역사회의 발전과 개선을 목적으로 한 시설로서 주로 도시지역에 밀집되어 운영되고 있다.

사회복지사업법 제34조에 근거한 사회복지관 설치·운영규정¹⁴⁾ 제2조에 의하면 사회복지관이라 함은 “지역사회 내에서 일정한 시설과 전문인력을 갖추고 지역사회의 인적·물적 자원을 동원하여 지역사회복지를 중심으로 한 통합적인 사회복지 사업을 수행하는 사회복지시설을 말한다”고 하였으며, 지역사회복지라 함은 “지역사회 주민의

13) 최일섭 외, 지역사회복지론, 서울대학교출판부, 2000. p.341

14) 보건복지부 훈령 제568호

삶의 질 향상을 목표로 지역사회 문제를 해결하고 주민의 복지욕구를 충족시키기 위한 다양한 기관의 조직적이고 전문적인 활동의 체계를 말한다”고 규정하고 있음을 볼 때, 사회복지관은 종합적인 사회복지사업을 통해 저소득층의 자립능력을 배양하여 중산층으로의 진입을 유도하고, 지역사회 문제를 예방·치료하며, 주민간의 연대감을 조성하는 매개체로서 지역사회 주민의 복지 증진을 위한 종합복지기관이라고 할 수 있다.

다시 말해 사회복지관은 “지역사회에서 일정한 시설과 전문인력을 확보하고, 지역사회주민의 욕구충족을 위해서 뿐만 아니라 지역사회 문제의 예방과 개선을 위한 직접적인 혹은 간접적인 사회복지서비스를 제공하며, 주민참여와 자원동원 등의 분야에서 지역사회가 공동으로 대처하는 능력향상에 기여함으로써 지역사회 통합을 증진시키려는 지역사회중심의 복지기관”이라고 할 수 있다.¹⁵⁾

이와같이 지역의 종합복지기관인 사회복지관이 시행하고 있는 사업을 살펴보면 사회복지관에서는 그 지역의 특성과 지역주민의 복지요구에 대한 조사결과를 바탕으로 가정복지사업(8개 단위사업 - 가정문제 종합상담, 직업·부업기능훈련, 취업·부업안내, 보건·의료서비스, 선의 봉사실 운영, 생활안정자금 지원, 부녀자 교양교육 및 취미교실, 국민기초생활보장법상 수급자의 상담 및 사후관리), 아동복지사업(5개 단위사업 - 아동선도 및 사회교육, 어린이 공부방, 어린이 기능교실, 자모상담 및 교육, 유아보육교실), 청소년 복지사업(4개 단위사업 - 청소년 상담 및 교양교육, 청소년 독서실, 근로청소년 사회교육, 청소년 기능교실), 노인복지사업(5개 단위사업 - 노인 사회교육 및 여가지도, 불우노인 결연, 노인 부업실, 노인 가정봉사원 파견, 노인 식사 및 목욕 서비스), 장애인 복지사업(3개 단위사업 - 장애인 서비스 알선 및 이송, 자립작업장 설치·운영, 재가 장애인 서비스), 지역 복지사업(6개 단위사업 - 주민 사회교육, 자원봉사자 양성, 후원자 개발, 주민 취미교육, 사회조사, 주민 편의시설 제공) 등 총 6개분야 31개 단위사업 중 각 분야별 1개 사업을 포함하여 8개 이상의 단위사업을 저소득층, 장애인, 취약계층 주민 등을 우선적인 대상자로 하여 사업을 시행하여야 한다.

또한 동 규정 14조에 의하면 사회복지관은 유형에 따라 <표 2-2>와 같은 조직을 갖추어야 한다고 규정하고, 종합복지관 “가”형과 “나”형의 경우 각각 부장 1명씩을 두며, 조직은 주민의 이용에 편리하도록 편성·운영되어야 하고, 필요한 경우 이 사회의 의결로서 정원의 범위안에서 조정할 수 있도록 하였다.

15) 최일섭외, 지역사회 복지론, 서울대학교 출판부, 2000. p.324

< 표 2-2 > 종합사회복지관 조직표

구 분	조 직	
종합사회 복 지 관 가 형	복지1과	가정복지담당, 아동복지담당, 청소년복지담당
	복지2과	지역복지담당, 노인복지담당, 장애인복지담당, 서무담당
종합사회 복 지 관 나 형	복지1과	가정복지담당, 아동복지담당(청소년복지담당)
	복지2과	지역복지담당, 노인복지담당, 장애인복지담당, 서무담당
사회복지관 다 형	총 무 과	가정복지담당, 아동복지담당(청소년복지담당), 지역복지담당, 노인복지담당(장애인복지담당), 서무담당

자료 : 사회복지관 설치·운영규정 제14조

2. 종합사회복지관의 인력구조

사회복지관 운영지침에 의하면 사회복지관에는 관장, 부장, 과장, 사회복지사, 간호사(의무인력), 서무, 조리사, 노무기사, 기능교사 등의 직원이 배치되어야 하며, 직원의 배치기준은 “가”형 - 17명, “나”형 - 14명, “다”형 - 9명으로 제시되어있다. 이중 기능교사는 “가”형 - 5명, “나”형 - 4명, “다”형 - 2명으로 되어있으나 전임 또는 시간강사로 되어 있어 복지관마다 그 배치현황이 매우 다양하여 상근직으로 볼 수 없는 인력이 많아 상근직을 파악하기 위하여는 기능교사를 제외하고 보는 것이 타당할 것인바, 1998. 1월 한국사회복지관 협회가 전국의 사회복지관 213개소를 조사하여 발표한 자료¹⁶⁾에 의하면 <표 2-3>과 같이 특수교사, 기능교사 등을 포함한 사회복지관에서 근무하는 직원의 평균인원은 16.6명이고 이를 유형별로 보면 “가”형 - 23명, “나”형 - 16명, “다”형 - 11.5명으로 배치 기준을 상회한 것처럼 보인다.

16) 한국사회복지관협회, 사회복지관및재가복지센터 인력현황 조사보고, 1998.

< 표 2-3 > 종합사회복지관의 유형별·직책별 인력 분포

(단위 : 명)

직 책 \ 유 형	직원수	전체평균	가형	나형	다형
관 장	213	1.0	1.0	1.0	1.0
부 장	110	0.5	0.8	0.6	0.2
과 장	264	1.2	1.5	1.3	0.8
사회복지사	489	2.3	3.1	2.1	1.9
간호사(의료인력)	82	0.4	0.6	0.3	0.2
서무, 경리	242	1.1	1.4	1.1	1.0
조 리 사	74	0.4	0.4	0.4	0.1
노무 기사	189	0.9	1.5	0.8	0.5
기타(특수교사, 상담심리교사 등)	48	0.2	0.3	0.1	0.2
소 계	1,711	8.0	10.6	7.7	5.9
기능 교사	1,834	8.6	12.3	8.2	5.5
계	3,545	16.6	23.0	16.0	11.5

자료 : 한국사회복지관협회, 사회복지관 및 재가복지센터 인력현황 조사보고서, 1998 p.11

그러나 기타직(특수교사, 상담심리교사 등)과 기능교사를 제외한 상근직원을 살펴 보면, “가”형 10.3명, “나”형 7.6명, “다”형 5.7명으로 각각의 배치기준인 12명, 10명, 7명에 비하여 크게 부족한 것으로 나타났다.<표 2-4>

< 표 2-4 > 종합사회복지관 유형별 및 직책별 최저배치기준과의 비교

(단위 : 명)

직 책	가형(49개소)		나형(118개소)		다형(46개소)	
	현 황	기 준	현 황	기 준	현 황	기 준
관 장	1.0	1	1.0	1	1.0	1
부 장	0.8	1	0.6	1	0.2	
과 장	1.5	2	1.3	2	0.8	1
사회복지사	3.1	3	2.1	2	1.9	2
의료인력(간호사 등)	0.6	1	0.3	1	0.2	1
서무, 경리	1.4	1	1.1	1	1.0	1
조 리 사	0.4	1	0.4	1	0.1	
노무 기사	1.5	2	0.8	1	0.5	1
계	10.3	12	7.6	10	5.7	7

* 기타인력(특수교사 등) 및 기능교사 제외

자료 : 한국사회복지관협회, 사회복지관 및 재가복지센터 인력현황 조사보고서 1998 p.12

<표2-5>는 기능교사의 유형별 평균인력을 배치기준과 비교한 것으로서, 가형이 12.3명, 나형이 8.2명, 다형이 5.5명으로 나타나 배치기준을 훨씬 상회하는 것으로 파악되었으나 이는 상근직원보다는 시간제 강사를 많이 활용한 결과로 보인다.

< 표 2-5 > 기능교사 최저 배치기준과의 비교

(단위 : 명)

직 책	가형(49개소)		나형(118개소)		다형(49개소)	
	현 황	기 준	현 황	기 준	현 황	기 준
기능교사	12.3	5	8.2	4	5.5	2

자료 : 한국사회복지관협회, 사회복지관 및 재가복지센터 인력현황 조사보고서, 1998. p.12

한편, 자원봉사활동의 필요성이 사회적으로 더욱더 요청되고 그 중요성이 널리 인식되면서 이를 담당할 인력, 즉 자원봉사자 관리직이 새로운 전문직으로 등장하게 되었다.

자원봉사관리자는 자원봉사자를 모집하기 위한 사전준비에서부터 교육·훈련과 배치·평가 등을 실시하여 이들이 자원봉사 활동을 원할하게 할 수 있도록 하여야 하고 나아가 중도에 탈락하지 않고 계속 자원봉사자로 남아 있도록 하기 위한 사후 관리까지의 모든 사항을 관리하여야 하므로¹⁷⁾ 조직적이고 체계적인 자원봉사 전담조직이 필요하다고 하겠다. 이를 위하여는 종합사회복지관 내에 관리과정 전반을 효율적으로 운영할 수 있는 제도적·구조적 준비가 필요하며 그 기초적 준비 과정을 살펴보면 다음과 같다.¹⁸⁾

첫째, 자원봉사자의 활용 목적이 명확히 명시되어야 한다.

둘째, 자원봉사활동에 대한 복지관 직원의 이해와 인정이 있어야 한다.

셋째, 자원봉사 프로그램을 조직, 관리하는 조정자 또는 책임자를 결정하여야 한다.

넷째, 자원봉사자에 의하여 수행되어야 할 직책이 결정되어야 하며 각 직책에 대한 요구 사항을 명확히 이해시키기 위하여는 직책 명세서를 작성하여야 한다.

다섯째, 기록하고 보완하는 체계를 마련하여야 한다.

17) 류기형 외, 자원봉사전론, 양서원 1999. p.204

18) 조휘일, 현대사회와 자원봉사, 홍익재 1999. p.322

제 3 절 종합사회복지관의 자원봉사 프로그램

자원봉사 프로그램의 분야와 내용은 사회가 변화함에 따라 다양화, 세분화되어 가고 있다. 종합사회복지관은 지역사회 주민의 다양한 욕구를 충족시키기 위하여 상시 이용할 수 있는 시설로서 자원봉사활동이 가장 활발하게 이루어지고 있는 곳이다.

종합사회복지관에서 이루어지는 자원봉사 서비스의 내용은 성격에 따라 직접봉사, 사무봉사, 홍보와 재정봉사, 정책결정과 자문봉사 등으로 분류할 수 있으며,¹⁹⁾ 이를 다시 봉사활동종류별로 자원봉사활동 내용을 살펴보면<표2-6>과 같다.²⁰⁾

< 표2-6 > 종합사회복지관의 자원봉사활동 종류와 내용

자원봉사활동 종류	자원봉사활동 내용
보육프로그램을 위한 자원봉사활동	· 보육교사 보조(아기 돌보기) · 주방일 돕기 및 배식(간식 제공시) · 보육자료 만들기 · 청소 및 환경정리 · 행사보조(원내 또는 야외행사) · 급식 돕기
아동 · 청소년 프로그램 돕기	· 불우한 아동 후원자 모집 · 기관에서 발행하는 회보나 회지 발송(주소 이름쓰기, 우송하는 일) · 상담활동(친구 · 이성관계, 학업, 진로문제) · 행정적인 업무 돕기 · 전화상담원 활동 · 행사돕기(육내 및 야외행사) · 레크리에이션 지도자 활동 · 방과후 아동보호 지도 · 학습부진아 학습지도

19) 성영혜 외, 21세기 자원봉사, 동문사 2000. p.201

20) 류기형 외, 자원봉사전, 양서원, 1999. p.502

아동 · 청소년 프로그램 돕기	· 음악활동(합창단 등) · 외국어 지도 · 스포츠를 위한 자원봉사활동 · 연극부를 만들어 지도하는 활동 · 슬라이드나 비디오를 통한 시청각 교육 · 그림그리기 지도활동
노인을 위한 프로그램 돕기	· 이·미용 자원봉사활동 · 목욕시키기 활동 · 취미교실 자원봉사 · 무료급식 활동 · 노인상담전화의 상담원 활동 · 노인대학 강사 활동 · 독거노인 가사 돕기 · 노인자원봉사활동 조직지원
재가복지를 위한 자원봉사활동	· 미성년가장 가정 가사 돕기 및 상담 자원봉사 · 미성년가장 가정 아동을 집에 초대하기 · 환자 가정을 위한 간병 및 가사 돌보기 · 빈곤한 맞벌이 가정 어린이 돌봐주기 · 빈곤가정 아동들의 도시락 만들어 주기
기능프로그램을 위한 자원봉사활동	· 컴퓨터교실을 위한 강사 · 양재지도를 위한 강사 · 가정요리반을 위한 자원봉사 강사 · 수공예를 위한 강사 · 기타 프로그램을 위한 강사
기타 복지관의 프로그램을 위한 자원봉사활동	· 의료사업 : 노인진료 또는 보건사업을 위한 자원봉사활동 · 민속놀이 활동 · 독서실을 위한 자원봉사 · 독서실을 위한 시설보조 및 책 정리(파손된 책 수리 및 정리) · 복지기관 환경정리(청소 및 화단 가꾸기) · 어린이 취미활동 보조 (그림교실, 글짓기, 종이접기, 바둑교실, 음악교실 등) · 복지기관 업무를 도울 수 있는 자원봉사자 교육 및 조직활동

제 4 절 선진국의 자원봉사 활동

서양에서는 자원봉사의 역사적 기원을 로마교회 소속의 성 프란시스(St. Francis Acceici)가 당시 천대받던 노예, 나병환자, 빈민들에게 그들의 고통을 덜어주기 위한 봉사적 동기에서 활동하였던 중세시대까지 소급해 보고 있다. 그러나 자원봉사활동을 개인적 차원에서 남을 돕는 원초적 개념에서가 아니라 사회의 조직적 운동으로 이해하게 된 것은 근대시민사회라고 할 수 있다. 개인의 존엄성이 인식되고 인권이 존중되었을 때 자원봉사가 생겼고 또 성장한 것이다. 역사적으로 가장 일찍 시민사회를 형성한 것은 영국이었기 때문에 자원봉사활동도 영국에서 가장 먼저 나타났는데 그것은 19세기의 일이다.²¹⁾ 이 자원봉사활동에 대해 다음과 같은 에피소드가 있다.

영국의 어느 양복 재단사가 신사복을 만들 때 신사복의 안쪽에 결단추를 달았다. 당시에는 단추가 하나라도 떨어져 버리면 대신 달 단추가 없기 때문에 손님은 많은 단추를 모두 바꾸어 달아야만 했기 때문이다. 그래서 그 재단사는 손님들의 번거로움과 비용을 생각해서 예비단추를 달아 두었던 것이다.

이와 같이 자원봉사활동은 원래는 조그만 자선에서부터 생겨난 것이다. 상대방의 입장에 서서 생각하고 행동하는 마음자세를 솔직한 태도와 행동으로 나타내는 일이 자원봉사의 기본이라고 할 수 있다.

자원봉사활동의 원형으로 볼 수 있는 가장 오래된 기록은 가톨릭의 신부인 반센 데 포울(Vancent de Paul : 1576~1660)이 1617년에 조직한 자선부인회이다. 포울 신부는 그 후 농촌의 부인들을 모아 1633년 자선자매단을 조직하여 사회봉사활동을 전개했다. 이 단체에서는 종래의 자선적, 시혜적 자세를 반성하고 금품의 제공뿐만 아니라 정신적인 격려가 중요하다고 판단하여 적극적으로 빈곤한 가정을 방문해서 대화의 기회를 만들었다. 이러한 빈자와 환자의 방문구제활동은 후일 사회사업으로 발전된 계기를 마련한 COS(Charity Organization Society:자선조직협의회운동)의 선구로서 큰 의미를 지니며, 다른나라에도 그 영향이 파급되어 자원봉사활동을 발전시키게 되었다. 이는 오늘날 사회복지사업의 제1보였던 것이라 할 수 있다.

약 200년 전 영국의 어느 구두 수선 노인이 점포에 놀러오는 빈민가의 아동들을 가르친 것이 계기가 되어 빈민학교가 세워졌으며, 이에 관심을 지닌 자원봉사자들이 무

21) 조휘일, 현대사회와 자원봉사, 홍익재 p.61

료로 야간과 휴일에 가르치기 시작했던 빈민학교 운동을 이러한 자원봉사활동의 시초로 보고 있다. 이 빈민학교 운동은 19세기 후반의 다양한 자원봉사활동을 전개시킬 수 있는 사회적 분위기를 조성하는 기반이 되었다. 1880년대 빈민지역에 보조목사로 근무하면서 주민의 빈곤과 불결한 환경문제에 관심을 가졌던 바네트(Canon Barnett)는 주민의 정신적, 지적, 문화적인 빈곤을 발견하고서 주민들로 하여금 자존심과 독립심을 갖도록 격려해주고, 또한 그들의 취미를 살리는 음악, 미술 등을 즐길 수 있는 기회뿐만 아니라 교육의 기회까지 마련해주는 소위 인보관운동을 벌이기 시작했다. 이 인보관운동은 많은 시민들의 관심을 얻게 되었으며, 대학사회에까지 영향을 주어 케임브리지 대학이나 옥스퍼드 대학의 학생들과 교수들도 이 운동에 가담하게 되었다. 이 인보관운동은 이후 인보관의 설립은 물론 자원봉사활동이 확대될 수 있는 동기를 마련해 주게 되었다.

미국에 있어 자원봉사활동은 개척시대인 17세기 초 이민들의 상부상조에 의해 이루어졌다고 본다. 종교의 자유와 신천지를 찾아 유럽으로부터 건너온 이민들은 생존을 위해서 가족과 친구 그리고 근린끼리 서로 돕지 않으면 안되었다. 이러한 시대적 상황에 따라 생활의 필요에서 일어난 상부상조가 곧 자원봉사활동이라고 할 수 있다. 이러한 활동은 독립 이후 유럽으로부터의 이민들이 급속하게 증가됨에 따라 더욱 지역사회에 확대되게 되었고, 도시화·산업화·다원화되어 가는 시대적 변화 속에서 민주주의의 한 과정으로 또 사회의 한 과정으로 성장되었고 조직화되었다. 그리하여 조직적 활동을 위한 많은 자원봉사단체가 생겨나게 되었는데, 오늘날 이러한 자원봉사단체들은 방대한 미국의 사회 안에서 사회와 정치의 중요한 핵심으로 발전하기에 이르렀다.

여기에서는 자원봉사활동의 역사가 깊고 체계적으로 발전해오고 있는 영국, 미국과 함께 우리와 비슷한 문화적 배경을 갖고 있는 일본의 자원봉사활동을 살펴보고자 한다.²²⁾

1. 영 국

18세기 이후 광대한 식민지를 갖게된 영국은 식민지에서 자국의 권익을 보호하기 위하여 군대를 가질 필요가 있었으며, 이 군대에 자원해서 입대한 자원병을 자원봉사

22) 류기형 외, 자원봉사전, 양서원 p.51

자라고 불렀다. 이때부터 자원봉사활동의 철학과 정신에 바탕이 되는 휴머니즘 철학과 사상이 등장하였으며, 토마스 홉즈, 존 포크, 샤프츠 베저 등에 의해 중세적인 자선에서 근대적인 사회복지에 입각한 자원봉사활동의 사상적 토대가 제공되었다.

19세기에는 경제적·정치적 자유주의 출현과 더불어 자유방임주의 사상이 팽배했던 시대로서 인간의 자유스런 활동보장이 국가의 의무라고 생각했다. 이러한 사회적 배경하에서 1880년 런던의 자선조직의 수입이 스웨덴, 포르투갈을 포함한 몇몇 국가의 그것보다 컸다고 한다. 그러나 왕성한 민간 사회복지 활동에도 불구하고 빈곤자의 수는 줄지 않게 되자 이에 대한 대안으로 1869년 자선조직협회가 만들어졌다. 자선조직협회는 그 동안의 자선이 무계획적, 비체계적으로 행해진 결과 노력의 중복과 자원의 낭비가 초래됨은 물론 오히려 빈민을 발생시켰으므로 급여를 합리화하고 과학적인 방법으로 자선을 조직화하는 것이 필요하다고 보았다. 구제대상 빈민에 대해 자발적으로 참여한 중상류층 부인들의 우애방문 활동으로 빈곤층의 지도와 갱생을 촉진하였다.

한편 자본주의사회를 비판하는 사회주의가 나타나면서 그중에서 사회개량주의를 주장하는 사람들을 중심으로 페비안협회가 설립되었는데 이는 사회개량운동의 일환으로 인보관운동의 계기가 되었다.

바네트(Barnett)에 의해 창시된 인보관운동은 대학생, 교수 등 주로 지식층이 주축이 되어 전개된 사회복지의 새로운 활동으로서 빈곤자의 친구가 되어 깊이 이해하고 상호간의 단절감을 없애 빈곤자를 교화시키는 정신생활의 장이 되고자 했다. 이후 이 운동은 유럽 여러나라는 물론 미국으로까지 확산되어 각 지역의 특수성에 따라 의료 활동, 위생교육, 민족의 융화, 사회운동의 거점이 되기도 하였다.

이시기에 영국에서의 자원봉사활동은 자선조직협회의 우애방문원을 통해 등장해서 인보관운동으로 현대적 의미의 자원봉사라는 개념이 일반인에게 확대되기 시작했다.

19세기 후반부터는 산업사회로 인해서 발생하는 문제를 다루는데 있어서 민간차원의 개입이 실패하였음을 지적하고 국가의 적극적인 개입과 역할 증대를 요구하는 움직임이 두드러졌다. 특히 1905년에서 1909년 사이에 왕립 구빈법조사위원회에 제출된 소수파의 보고서는 시대에 앞선 진보적 생각으로 공사관계의 설정에 많은 영향을 미쳤으며 민간분야의 역할을 국가의 업무를 지지하고 보충하는 것으로 규정하는 토대가 되어 이후 국가의 역할이 확대되고 민간의 역할이 다소 축소되기는 하였으나 다른 한편 오히려 민간기관에서는 전보다 더 활발한 활동을 전개하거나 종전과는 다른 새

롭고 전문적인 분야에 관심을 기울이게 되었다. 또한 제2차 세계대전의 발발은 민간 활동을 더욱 촉진시켰으며 종전이후에도 영국이 복지국가를 추구하게 되면서 새로운 민간 사회복지 분야인 시민상담소와 가정복지단이 만들어졌다.

1960년대에 발표된 비버리지(Beveridge)보고서는 국가의 활동만으로는 전후 영국의 재건을 가로막는 궁핍, 질병, 무지, 타락, 게으름 등을 뿌리뽑기가 충분치 않다고 지적하고 복지국가의 서비스를 보완하기 위해 개인의 자발적인 노력이 계속적으로 필요하다고 주장했다.

또한 1960년대에 나타난 락커(Rockers), 히피족(Hippies), 학생폭동 등 새로운 청년 문화의 파괴적 에너지를 효과적으로 배출하기 위하여 청소년 자원봉사활동에 관심을 갖기 시작하였다.

1968년에 발표한 아베스(Aves) 보고서는 전문적인 서비스를 보완하고 사회서비스의 제공을 통합하기 위해 자원봉사자의 참여가 절대적으로 필요하며 이를 위해 자원봉사자의 증감, 훈련, 원조에 관한 실천적 전문가가 필요하다고 주장하여 자원봉사센터가 설립되고 자원봉사센터 네트워크가 형성되었으며, 수많은 유급자원봉사 조직가가 탄생되는 등 자원봉사활동에 전문화, 관료화 현상이 일어나기 시작했으며, 1971년부터는 자원봉사활동을 지원하는 조직이 중앙정부와 지방정부에 신설되고 담당자가 배치되었다.

1979년에 재집권한 보수당 정권은 그간의 공적서비스가 관료적이며 비효과적이고 사회주의적이면서 개인적 책임의 여지가 없는 반면 자원봉사활동은 비용에 있어서 효과적이며 응용성이 있고 자조나 개인적 책임을 강조하므로 이를 강화해야 한다고 생각했다. 따라서 자원봉사활동이 공적서비스를 보완해야 한다는 종전의 생각과는 정반대로 자원봉사활동을 보완하는 것이 공적서비스의 역할이라는 의견이 제기되었다.

한편, 영국에서 기업이 자원봉사활동에 참여하게 된 것은 1990년 상공부장관이 고용자 자원봉사활동을 추진한 것이 계기가 되어 고용자들이 지역을 중심으로 자원봉사활동에 참여하도록 하는 실천적 모델과 지침의 정비 등이 이루어졌으며 이에 따라 기업의 재정적 지원과 활동적 지원이 이루어졌다.

또한 1990년대 들어서는 자원봉사활동도 입소시설 보호에서 지역사회 보호 쪽으로 활성화되었으며 지역주민을 위한 지속적인 원조를 제공하는 경향이 높아졌다.

2. 미 국

미국은 비교적 다른 국가보다 민간과 기업부문의 자원봉사가 체계적으로 활성화되었으며 국가차원에서 일찍이 관심을 가지고 지원하여 오늘날과 같은 자원봉사 대국으로 성장하게 된 것이므로 이에 대하여는 자세히 살펴 볼 필요가 있다.²³⁾

먼저, 1870년에 버팔로에서 자선조직협회(Charity Organization Society)를 만들게 된 것을 근·현대적 의미의 미국 자원봉사의 출발점으로 보며 20세기 초반까지는 민간부문의 자원봉사가 주로 전개되어 왔다.

1935년 사회보장법의 제정과 함께 미국의 사회봉사는 공공부문으로 발전하기 시작하였다. 미국의 자원봉사가 조직적이고 전국적인 규모로 확산하게 된 계기를 제2차 세계대전과 관련시켜 보는데, 당시 1,100만 이상의 자원봉사자들이 청소년, 부녀자, 노인, 장애인을 위해 자원봉사활동을 하였으며, 이것을 조성한 단체가 바로 지금의 공동모금(The United Way)의 전신이다.

미국의 자원봉사활동은 크게 정부지원과 공동모금과 같은 민간주관으로 나누어 볼 수 있으며 정부가 적극 개입하기 시작한 1960년대 연방정부의 지원을 받는 대표적인 기구로 평화봉사단이 있다. 이 기구는 케네디 대통령이 국제평화에 공헌하기 위하여 창설한 기관으로 여러 후진국의 경제, 사회개발을 도와주는 대규모의 조직적인 봉사활동을 벌였다. 특히 해외의 오지·벽지·미개발된 지역의 사회개발을 위해 미국의 청년들을 동원하여 봉사토록 하였으며 이들이 오늘날 미국 자원봉사의 기둥으로 활동하고 있는 것이다. 아래 <표 2-7>에서 보는 바와 같이 1960년대에 존슨 대통령이 설립한 VISTA(Volunteer in Service to America)는 미국내의 빈곤퇴치 및 지역사회개발을 위한 미국 인디언 지역, 대도시의 빈민가, 산악지대 등 미개발 지역에서 활동하고 있다. 이 기구의 특징은 주로 무급의 단기근무 봉사원(part-time volunteer)과 1년간 최소한의 생활비를 지급 받으면서 해당지역에 주재하여 봉사하는 정규봉사원(full-time volunteer)을 병행하여 사용하고 있다는 점이다.

<표 2-7> 미국 자원봉사활동의 변천

시 기	초 점	주 요 내 용
1880~1930년대	자원봉사활동의 맹아기	- 자원봉사사무국을 설치하여 자원봉사자 모 집·배치

23) 이종경, 자원봉사 활성화를 위한 사회제도적 확립에 관한 연구. 서울시, 2001. p.9

1940~50년대	자원봉사의 기초 완성	- 1941년 민방위사무소 - 1945년 시민참여에 대한 자문위원회 - 1950년 전미자원봉사협회(자원봉사자 모집·배치)빈민 및 전쟁피해자전원
1960년대	정부가 자원봉사활동에 적극 개입	- 평화봉사단, VISTA, RSVP를 조직하여 제3세계, 빈민, 인종문제 해결
1970년대	자원봉사활동 성장기 (전국자원봉사 활동센터 설립)	- 1970년 NCVA(전국자원봉사활동센터)설립 - 1971년 ACTION청 창설 - 1973년 국내자원봉사활동법 통과
1980년대	자원봉사 육성	- 민간활동지원단 구성 - 단체, 근로자·퇴직자 대상 자원봉사 프로그램 개발
1990년대	자원봉사 강화	- 1990년 전국봉사활동법 제정 - 1991년 NCVA가 촛불재단과 통합됨 - ACTION을 재편성하여 전국봉사연합으로 발족 - 1991년 AmeriCorps 발족

자료 : 김영미 외, 자원봉사센터의 현황과 효율적 운영방안, 한국보건사회연구원, 1998. p.97

1970년대 들어서면서 민간부문의 자원봉사활동을 지원하기 위하여 닉슨정부는 자원봉사활동에 대한 특별위원회를 설치하고 1970년 전국적 규모의 민간조직으로 NCVA(National Center of Volunteer Action)를 창설하게 되었다.

NCVA는 1950년 자원봉사사무국협회의 기능을 확대시킨 기구로 모든 사회문제가 자원봉사자의 활동에 의해 해결되는 것을 강화하고, 회원단체의 사업을 도와주는 비영리조직으로서 1976년에는 사회, 인간, 환경문제에 있어 자원봉사자의 역할에 관한 조사와 자원봉사활동의 지도력이라는 책을 발간하는 등 많은 기능을 하고 있다.²⁴⁾

NCVA가 발족한 이듬해인 1971년에는 ACTION이 발족되었다. 이 기구는 1960년대 설립한 평화봉사단과 VISTA를 병합한 기반 위에 세워졌으며 모금이나 회비, 수수료 등으로 기금을 조성하였다.

24) 조휘일, 현대사회와 자원봉사, 홍익재, 1999. pp.65~66

ACTION은 50개의 주정부에 각각의 지부를 두고, 각 주의 ACTION지부는 자원봉사자들과 1~2년씩의 계약을 맺어 지정된 장소에서 자원봉사활동을 하게 하였다. ACTION에는 연방정부가 지원하는 자원봉사 프로그램, 자원봉사자들의 효과적인 활용방안의 개발, 모든 미국인들이 자원봉사활동을 통해 자신의 지역사회에 봉사할 수 있는 기회를 가지도록 하는 것 등이 과업으로 주어졌다. 그리고 자원봉사자들에 의한 문제해결을 자극하고 강화하며 문제를 해결하고자 하는 민간 자원봉사 조직을 돕는 것을 목적으로 하고 있다.²⁵⁾

1980년대 들어서면서 보수주의 세력으로 대표되는 레이건정부에서는 복지비용과 자원봉사활동에 대한 예산삭감으로 민간자원의 활용이 더욱 필요하게 됨에 따라 민간 부문에 대하여 대통령 특별위원회를 설치하여 각 부문에 걸쳐 자원봉사활동을 통해 국가적 경제난을 해결하려 하였다. 이 시기에는 자원봉사활동에 대한 기업의 재정지원이 활발하였으며 기업들은 사원들의 자원봉사를 장려하여 전국 기업자원봉사협의회를 발족시켰다.

1990년대는 미국의 자원봉사가 더욱 활성화되는 시기로 촛불재단(Point of Light Foundation)과 미국봉사단(CNS; Corporation for National Service-AmeriCorps)이 창설되었다. 촛불재단은 정부 자원봉사기관에 대한 지원과 지역사회와의 연계성을 유지하며 지역사회의 문제를 해결하고, 기업의 자원봉사참여를 지원하며 전국의 자원봉사센터들이 보다 효율적으로 활동하도록 봉사자의 모집이나 교육 등의 역할을 하고 있다. 미국봉사단은 1993년 결성되어 지역사회의 공공안전과 재난구조, 환경보호활동, 치안유지, 노인 보호활동 등 다양한 활동을 펼치고 있다.

이 외에도 시자원봉사센터(MVAC; Mayor's Volunteer Action Center)가 시정부의 지원을 받는 자원봉사자 조정기관으로 설립되었으며, 이 기구는 1967년 출범이후 많은 발전을 거듭하여 현재는 정부의 모든 기관에 대한 자원봉사 평가기관으로의 역할을 하는 자원봉사 전담위원회(The Task Force on Volunteerism in Government)가 되었다.

3. 일 본²⁶⁾

일본 자원봉사의 본격적인 활동은 제2차 세계대전 이후 복구사업에서 찾을 수 있다.

25) 최일섭 외, 미국의 자원봉사 유래와 현황, 한국사회복지관협회 1996. pp.131~132

26) 한국복지연구회, 현대사회의 자원봉사전론, 유풍출판사 1997. pp.44~56

이 당시 일본은 전쟁의 후유증으로 인하여 많은 사회문제를 안고 있었다. 특히 부랑인과 고아가 많이 발생하였으며 정부도 이러한 문제해결에 고심하고 있던 시기로서 정부 주도의 자원봉사가 제도화되고 행정청의 주도로 자원봉사가 활성화되었다. 또한 이들의 자원봉사는 지역사회를 중심으로 하는 지역사회복지 개념의 실천이 지배적이었다.²⁷⁾

일본에서의 현대적 자원봉사는 제2차 세계대전 이전의 방면위원제도와 인보관운동에서 찾을 수 있으며 이들 모두 사회복지사업의 전형적인 사례이다.

방면위원제도는 오사카부에서 처음으로 실시되었으며 이는 서양의 사회복지 사상을 전수하면서도 유교사상을 기본으로 하고 있으며 이웃사랑을 기조로 하는 공존공영의 이념이 주조였다. 또한 윤리성이 강조되어 근로·인내·자족·협동을 중요 덕목으로 하고 있으며 도덕적 지방개량사상이 강하였다.

방면위원제도는 도지사가 도민의 생활실태를 파악하기 위하여 국민학교구를 분류기준으로 하고 있는 방면을 복수의 위원에게 촉탁하면 촉탁 받은 방면위원이 사회조사를 실시하도록 되어 있는 등 방면위원제도는 명예직의 방면위원을 사회복지행정의 보조기관으로 하여 조직되었다. 이 제도는 독일의 엘버펠트방식을 도입한 것으로 엘버펠트방식은 1852년부터 독일의 공업도시 엘버펠트시에 의하여 제도화되었다. 그 당시 이 시에서는 민간구빈사업의 부족한 부분을 일반 구빈세에 의하여 보충하도록 되어 있어 빈민구제의 남발 방지를 위한 관민 공동의 새로운 위원제도를 설치하였던 것이다. 실제로 엘버펠트시를 546방면으로 구분하고, 14방면을 1주구로 묶어 각 방면에는 1명의 방면위원을, 각 주구에는 1명의 감독위원을 임명하였다. 빈민구제는 방면위원에게 신청되어, 방면위원의 조사에 의해서 구제여부가 판정되어지며, 중앙위원에서 최종 결정을 하도록 되어있다.

일본에서 이러한 방면위원제도가 널리 퍼지게 된 계기는 1923년 관동대지진 때로서 점차 심각해지는 국민생활의 궁핍이라는 중대한 사회상황 속에서 전국적으로 확산되었으며 1931년에는 전국의 부와 현에 설치되었고 명칭이나 선임방법 및 직무내용도 점차 전국적 통일의 경향을 보이며 발전하였다.

그러나 이 제도는 민간인인 방면위원이 구호법의 보조기관으로 활동하는 것이 국가책임의 사회복지행정에 적합하지 않다는 지적이 제기됨에 따라 1946년에 방면위원령

27) 김근조, 사회복지의 이론과 실제, 중앙공무원교육원 1997. pp.64~65

이 폐지되고, 민생위원령이 새로이 제정되었다. 그리고 같은해 헌법이 공포되면서 각종의 공적 사회복지사업이 국회의 의결을 거친 법률에 따라 제도화되는 과정 속에서 1948년 민생위원법이 제정되었다. 그 후 여러 차례 부분적인 개정을 거쳐 현재에 이르고 있으며 일본의 자원봉사활동의 중요한 비중을 맡고 있다.

민생위원의 기본활동은 담당지역내의 생활실태와 사회복지 욕구를 파악하여 지역주민에 대한 상담원조와 자립개생을 촉진하는 것이다. 위원직 임기는 3년이며 연임이 가능하고 약간의 수당이 지급되고 있다.

일본에서는 이러한 민생위원제도외에 전국볼런티어활동진흥센터를 두고 자원봉사활동을 촉진시켜 왔는데 이 센터에서는 자원봉사자를 모집하거나 훈련하는 프로그램은 실시하지 않고 전국적으로 자원봉사자를 활용하는 단체들과 상호 협조하여 볼런티어 육성에 관한 중앙기구의 역할을 한다.

일본은 아직 자원봉사활동에 관한 직접적인 법이 마련되지 않았으나 사회복지사업법 제7장에서 국민의 사회복지 관련활동의 참여를 촉진하도록 되어있다. 이 법은 민간단체가 국가와 지방정부로부터 위탁을 받아 사업을 수행하고 예산을 지원 받도록 되어있으며 이에 따라 56,100여개의 자원봉사단체가 활동중이며 현재 자원봉사자의 95%이상이 이러한 민간단체를 통해 활동을 하고 있다.

비록 자원봉사에 대한 단일법은 없으나 근거가 될 만한 사회복지사업법에 의한 자원봉사활동의 지원이 일본 자원봉사의 발전을 가속화하고 있으며, 여러차례 국난을 겪으면서 자원봉사의 필요성을 깨닫고 조직적으로 자원봉사자를 육성한 일본정부의 노력이 현재 일본사회의 자원봉사를 활성화시킨 요인이다. 또한 자원봉사에 대한 국민적 관심과 참여 역시 오늘날 일본의 자원봉사가 활성화된 원동력인 것이다.

제 3 장 자원봉사활동에 관한 조사연구

제 1 절 조사대상

본 조사의 목적은 서울시 성북구에 소재한 종합사회복지관에서 활동중인 자원봉사자와 자원봉사관리자 및 일반주민의 욕구와 의식을 파악하여 바람직한 자원봉사 활성화 방안을 연구하고자 하는 것으로 조사대상자는 성북구 소재 종합사회복지관에서 활동중인 자원봉사자와 자원봉사관리자 및 일반 주민이다.

이를 위해 자원봉사자는 각 종합사회복지관 별로 30명씩 총 120명을, 자원봉사관리자는 각 종합사회복지관에서 자원봉사 관리업무를 담당하고 있는 관리자 1명씩 총 4명을, 그리고 일반주민은 아파트 거주자와 단독주택 거주자 각각 50명씩 총 100명을 무작위 추출하여 조사하였다.

제 2 절 조사도구 및 내용

조사는 자원봉사자, 관리자 및 일반주민에게 각각 별도의 설문지를 통해 실시되었으며, 그 내용은 다음과 같다.

1. 자원봉사자

먼저 자원봉사자를 조사대상으로 하는 조사내용은 크게 자원봉사자의 일반적 특성, 봉사활동 참여 동기, 봉사활동의 만족도, 봉사자 교육, 활동 후 평가와 인정, 애로사항 및 제안사항 등으로 구성하였다.

2. 자원봉사관리자

자원봉사관리자를 대상으로 하는 조사내용은 조사대상 종합사회 복지관 및 자원봉사 관리자의 일반적 사항, 자원봉사 활용실태, 자원봉사 관리 현황(홍보, 모집, 배치, 교육, 보상 등), 자원봉사 활용의 문제점과 대책, 제안사항 등으로 구성하였다.

3. 일반주민

일반주민을 대상으로 하는 조사내용은 조사대상자의 일반적 특성, 자원봉사 개념 및 인식정도, 자원봉사 참여욕구, 자원봉사 활성화 제안사항 등으로 구성하였다.

제 3 절 조사기간 및 분석방법

본 조사의 조사시기는 2002. 4. 8부터 2002. 4. 16까지였으며, 자원봉사자와 관리자에 대하여는 해당 사회복지관의 협조를 받아 설문지를 관리자와 함께 배부하여 조사 대상자에게 직접 작성하게 한 뒤 회수하는 방식으로 하였고, 일반주민에 대하여는 가정방문 등을 통하여 참여경험이 없는 가구를 방문하여 직접 조사하였다.

회수는 자원봉사자 82부(68.3%), 자원봉사 관리자 4부(100%), 일반주민 91부(91%)가 최종적으로 회수되어, 그중 최종적인 분석대상은 자원봉사자 77부, 자원봉사 관리자 4부, 일반주민 89부였다.

조사된 자료는 SAS 통계프로그램을 이용하였으며 분석방법으로는 빈도분석, 교차분석, T-test 및 분산분석을 실시하였다

제 4 장 연구결과 해석 및 논의

제 1 절 자원봉사자 실내 조사결과

1. 조사대상 자원봉사자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성을 알아보기 위하여 성별, 연령, 혼인상태, 학력, 종교, 직업 등을 살펴본 결과는 <표 4-1-1>과 같다.

<표 4-1-1> 조사대상 자원봉사자의 일반적 특성

N=77(100%)

변 수	집 단	빈 도	비율(%)
성 별	남	17	22.67
	여	58	77.33
연 령	30세 이하	24	31.17
	31세 ~ 40세	8	10.39
	41세 ~ 50세	28	36.36
	51세 이상	17	22.08
	평 균		41.47
결혼상태	미 혼	19	25.68
	기 혼	51	68.92
	기 타	4	5.41
학 력	초등학교 졸업	4	5.56
	중학교 졸업	1	1.39
	고등학교 재학	8	11.11
	고등학교 졸업	3	4.17
	대학교 재학	32	44.44
	대학교 졸업	13	18.06
	대졸이상	11	15.28
종 교	무 교	16	25.0
	기 독 교	23	35.94
	천 주 교	8	12.50
	불 교	14	21.88
	기 타	3	4.69

직업	학생	13	20.0
	주부	34	52.31
	회사원	5	7.69
	자영업	2	3.08
	자유직	4	6.15
	무직	5	7.69
	기타	2	3.08
가족구성원의 총수입	100만원 미만	12	16.90
	100~200만원 미만	25	35.21
	200~300만원 미만	24	33.80
	300만원 이상	10	14.08

* 무응답은 표기하기 않음

자원봉사자는 남자(22.67%)보다 여자(77.33%)가 많았으며, 연령층은 40대(36.36%), 30세 이하(31.17%), 50대 이상(22.08%), 30대(10.39%)순이었고, 대부분이 기혼(68.92%)이며, 학력은 대학교 재학이상이 77.78%로 조사되었다.

종교는 기독교(35.94%), 불교(21.88%), 천주교(12.50%)순이었고, 직업별로는 주부가 52.31%로 가장 많았으며, 학생(20.0%), 회사원(7.69%), 자유직(6.15%) 순이고, 가족구성원의 총수입은 100만~200만원 미만(35.21%), 200만~300만원 미만(33.80%), 100만원 미만(16.90%), 300만원 이상(14.08%) 순이었다.

이상을 종합해 보면 비교적 낮시간대의 활용이 용이한 40대 이상의 주부로서, 대학교 이상의 학력에, 종교를 갖고 있는, 월수입 200만원 전후의 자원봉사자가 가장 많은 것으로 나타났다.

2. 자원봉사활동 실태

자원봉사자들의 종합사회복지관에서의 활동실태를 살펴 본 결과는 <표 4-1-2>와 같다.

<표 4-1-2> 자원봉사활동 실태

N=77(100%)

변수	집단	빈도	비율(%)
자원봉사활동 기간	6개월 미만	20	27.02
	6개월~1년 미만	11	14.86
	1년~2년 미만	11	14.86
	2~3년 미만	13	17.57
	3~5년 미만	9	12.16
	5년 이상	10	13.51

자원봉사활동 횟수	주1회 이상	37	49.33
	월2~3회 정도	19	25.33
	월1회 정도	6	8.0
	두달에 1회 정도	1	1.33
	1년에 1~2회 정도	4	5.33
	기 타	8	10.67
자원봉사활동 1회 평균시간	1~3시간	28	37.84
	4~6시간	36	48.65
	7시간 이상	10	13.51
봉사활동에 필요한 경비부담	본인 부담	55	75.34
	봉사활동을 하는 기관	8	10.96
	본인과 기관이 함께 부담	3	4.11
	기 타	7	9.59
자원봉사 참여형태	혼자서	26	34.67
	동아리 회원과 함께	21	28.0
	학교나 직장에서 단체로	4	5.33
	친구들과	13	17.33
	기 타	11	14.67

* 무응답은 표기하지 않음

자원봉사활동 기간은 6개월 미만 (27.02%), 2~3년 미만(17.57%), 6개월~1년 미만 (14.86%), 1년~2년 미만(14.86%), 5년 이상(13.51%), 3~5년 미만(12.16%) 순으로 나타났다으며, 6개월 미만의 짧은 봉사기간 참여자가 많은 이유는 학교측의 봉사점수제 시행에 따른 단기간 봉사 때문인 것으로 보여 보완대책이 요구되며, 5년 이상 장기간 참여자에 대한 사기진작 대책도 필요할 것으로 보인다.

자원봉사활동 횟수는 주1회 이상이 49.33%로 가장 많았고, 월2~3회 정도가 25.33%로 응답해 월2~3회 이상 참여자가 전체의 74.66%로 나타났다으며, 1회 평균 봉사활동 시간은 4~6시간이 48.65%로 가장 많은 것으로 조사되었다.

봉사활동에 따른 경비 부담은 본인 부담이 75.34%로 대부분을 차지하고 있으며, 봉사활동시 주로 혼자서 참여(34.67%)하고 있지만 동아리(28.0%) 또는 친구(17.33%)들과 함께 참여하는 경우도 많았다.

3. 자원봉사활동 참여 동기 및 분야

조사대상자의 자원봉사참여 동기를 살펴 본 결과는 <표 4-1-3>과 같다.

<표 4-1-3> 자원봉사활동 참여 동기 및 분야

N=77(100%)

변 수	집 단	빈 도	비율(%)
자원봉사활동 참여경로	주위의 소개로	18	24.0
	종교단체나 사회단체를 통해서	22	29.33
	언론매체를 통해서	1	1.33
	인터넷 및 PC통신을 통해서	1	1.33
	기관 자체 홍보물을 통해서	3	4.0
	정부기관을 통해서	12	16.0
	다른 자원봉사자의 권유로	6	8.0
	직장/학교의 권유로	6	8.0
	기 타	6	8.0
자원봉사활동 참여동기	순수하게 남을 돕고 싶어서	40	52.63
	여가를 보람있게 보내기 위해서	7	9.21
	자기발전을 위해서	5	6.58
	종교적 가르침에 따르기 위해서	6	7.89
	자신의 전공지식 및 기술활용을 위해서	3	3.95
	자신이 나중에 도움을 받기 위해서	3	3.95
	주위의 권유로	2	2.63
	우연한 기회에	7	9.21
	기 타	3	3.95
현재 참여하고 있는 자원봉사 활동 분야	노력봉사	42	55.26
	행정봉사	1	1.32
	미취학아동 및 장애인·노인 돌보기	4	5.26
	재가서비스	3	3.95
	의료봉사	11	14.47
	기술 및 전문서비스	1	1.32
	교육봉사	9	11.84
	전문사회복지 활동	1	1.32
	행사보조 활동	2	2.63
	기 타	2	2.63

향후 참여하고 싶은 자원봉사 활동 분야	노력봉사	9	15.0
	행정봉사	5	8.33
	미취학아동 및 장애인·노인 돌보기	3	5.0
	재가서비스	5	8.33
	의료봉사	13	21.67
	기술 및 전문서비스	3	5.0
	교육봉사	8	13.33
	전문사회복지 활동	9	15.0
	행사보조 활동	4	6.67
	기 타	1	1.67
과거 자원봉사를 그만두었던 이유	그만둔 경험 없음	47	65.28
	봉사활동에 대한 지식과 기술 부족	2	2.78
	기대한 만큼의 보람이 없음	2	2.78
	시간을 너무 많이 빼앗김	2	2.78
	사회복지관과의 문제	2	2.78
	분야 또는 업무의 불만족	2	2.78
	개인사정	12	16.67
	기 타	1	1.39

* 무응답은 표기하지 않음

자원봉사자의 봉사활동 참여 경로를 보면 종교 또는 사회단체를 통해서가 29.33%로 가장 많았고, 주위의 소개로가 24.0%, 정부기관을 통해서가 16.0% 등 종교·사회단체, 주위, 정부기관 등에 의한 참여가 대다수를 차지하고 있는 반면, 기관 자체 홍보(4.0%), 언론매체(1.33%), 인터넷(1.33%) 등 홍보매체에 의한 참여가 저조하므로 홍보 활동을 보다 강화하여야 할 것으로 보인다.

현재 참여하고 있는 자원봉사활동분야는 노력봉사가 55.26%로 가장 많았으나, 앞으로 참여하고 싶은 분야는 의료봉사(21.67%), 전문사회복지활동(15.0%), 노력봉사(15.0%), 교육봉사(13.33%) 등 전문적인 봉사활동 참여 희망자가 많은 것으로 나타났다.

대부분의 조사대상자는 그만둔 경험 없이 지속적으로 참여(65.28%)하고 있었고, 중단경험이 있는 봉사자는 34.72%로 그 중 대부분은 이사, 전근 등 개인적 사정에 의한 경우가 많았다.

4. 자원봉사활동 만족도

조사대상자의 자원봉사활동에 대한 만족도를 조사한 결과는 <표 4-1-4>와 같다.

<표 4-1-4> 자원봉사활동의 만족도

N=77(100%)

변 수	집 단	빈 도	비율(%)
만족도	상	57	80.28
	중	12	16.90
	하	2	2.82
	평균		3.95
불만족 이유	자신의 지식과 기술 부족 때문	2	25.0
	동료 봉사자와의 문제 때문	2	25.0
	복지관과의 마찰 때문	1	12.50
	업무내용상의 문제 때문	1	12.50
	생각한 만큼의 보람을 느끼지 못했기 때문	1	12.50
	많은 시간을 할애해야 하기 때문	1	12.50
자원봉사자에 대한 사회복지관 직원들의 태도	매우 호의적인 편	49	67.14
	필요시에는 호의적이나 그 외는 무관심한 편	23	31.51
	무관심한 편	1	1.37

자원봉사활동에 대한 만족도를 알아보기 위하여 5점 리커드 척도로 측정한 결과(매우 만족-5점, 전혀 만족하지 않음-1점) 만족도는 평균 3.95점으로 비교적 높게 나타났으며, 불만족 이유로는 자신의 지식과 기술부족(25%), 동료봉사자와의 문제(25%) 등으로 나타나 이를 개선하기 위한 교육·훈련 등의 대책이 마련되어야 할 것으로 판단되며, 자원봉사자에 대한 사회복지관 직원들의 태도를 보면 67.14%가 매우 호의적이라고 생각하고 있으나, 필요시에는 호의적이나 그 외에는 무관심하다는 의견도 있으므로(31.51%) 복지관 직원들의 지속적인 관심이 필요할 것으로 보인다.

인구통계학적 변수에 따른 만족도의 차이를 살펴보면 <표 4-1-5>와 같이 종교에서만 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 천주교 집단과 기타인 집단 사이에 평균의 차이를 보이는 것으로, 기타인 집단이 천주교 집단보다 더 만족하는 것으로 나타났다.

<표 4-1-5> 인구통계학적 변수에 따른 만족도의 차이

변 수	집 단	M
성 별	남	3.93
	여	3.98
	t값	1.50
연 령	30세 이하	3.95
	31세 ~ 40세	4.16
	41세 ~ 50세	3.85
	51세 이상	4.05
	F비	0.82
결혼상태	미 혼	4.0
	기 혼	3.95
	기 타	4.0
	F비	0.04
학 력	초등학교 졸업	3.75
	중학교 졸업	4.0
	고등학교 재학	4.12
	고등학교 졸업	3.50
	대학교 재학	3.92
	대학교 졸업	3.92
	대졸이상	4.27
	F비	1.11
종 교	무 교	3.93
	기 독 교	4.10
	천 주 교	3.75
	불 교	3.92
	기 타	4.50
	F비	1.16*
직 업	학 생	3.92
	주 부	3.93
	회 사 원	3.66
	자 영 업	4.0
	자 유 직	3.75
	무 직	4.0
	기 타	4.40
	F비	0.76

가족구성원의 총수입	100만원 미만	3.86
	100~200만원 미만	3.90
	200~300만원 미만	4.0
	300만원 이상	4.11
	F비	0.48

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

또한 자원봉사참여실태에 따른 만족도를 살펴보면 어떤 변수도 만족도에 유의미한 차이를 보이지 않는다. 이는 자원봉사자의 활동기간이나 시간에 따라 만족도는 차이가 없는 것으로 나타났다. <표 4-1-6>

<표 4-1-6> 자원봉사참여 실태에 따른 만족도의 차이

변 수	집 단	M
자원봉사활동 기간	6개월 미만	4.0
	6개월~1년 미만	4.0
	1년~2년 미만	3.80
	2~3년 미만	3.92
	3~5년 미만	3.78
	5년 이상	4.22
	F비	0.81
자원봉사활동 횟수	주 1회 이상	3.97
	월2~3회 정도	3.89
	월 1회 정도	3.66
	두달에 1회 정도	4.0
	1년에 1~2회 정도	4.0
	기타	4.14
	F비	0.55
자원봉사활동 1회 평균 시간	1~3시간	3.85
	4~6시간	3.96
	7시간이상	4.11
	F비	0.86

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

5. 자원봉사활동의 기능

자원봉사활동이 어떠한 기능을 갖고 있는지를 알아본 결과는 <표4-1-7>과 같다.

<표 4-1-7> 자원봉사활동의 기능

내 용	평균(표준편차)
다른 사람에 대한 관심과 이해 증진	4.22(0.80)
사회문제를 이해하는 기회 부여	4.10(0.85)
직업이나 진로의 결정에 도움을 주는 역할	3.11(1.48)
공동체 의식 향상	3.93(1.06)
봉사활동을 건전한 여가활동의 하나로 인식	4.09(0.98)
건전한 이성교제에 대한 이해 향상	3.55(1.56)
자신의 삶을 보다 의미있게 만드는 계기 제공	4.16(0.82)
가족간의 대화 및 관계에 도움을 주는 역할	3.69(1.21)
공부에 대한 자신감 부여	3.43(1.44)
사회구성원으로서의 책임감 부여	3.95(0.90)
대인관계 중요성의 인식 향상	4.02(0.88)
자신의 잠재능력 개발 기회 부여	3.71(1.12)
걱정이나 고민거리를 해결하는데 도움을 주는 역할	3.40(1.16)
새로운 경험과 기술 습득 기회제공	3.68(1.16)
전체 평균 기능정도	3.77(0.63)

자원봉사자가 자원봉사활동을 통해 얻을 수 있는 기능과 효과성을 5점 리커드 척도로 살펴본 결과 평균 3.77점으로 나타나 전체적으로 자원봉사활동에 대하여 긍정적으로 평가하고 있으며, 특히 다른사람에 대한 관심과 이해증진(4.22점), 자신의 삶을 보다 의미있게 만드는 계기 제공(4.16점), 사회문제를 이해하는 기회부여(4.10점), 봉사활동을 건전한 여가활동의 하나로 인식(4.09점), 대인관계의 중요성 인식 향상(4.02점) 등의 기능이 높은 것으로 나타나 자원봉사활동이 사회관계는 물론 개인 생활에도 긍정적인 효과를 미쳐 자원봉사자에게 의미와 가치가 있는 삶을 영위할 수 있도록 하는 것으로 보인다.

6. 자원봉사자 교육

자원봉사자에 대한 기초교육과 재교육 실태를 살펴본 결과는 <표 4-1-8>과 같다.

<표 4-1-8> 자원봉사자 교육실태

N=77(100%)

변 수	집 단	빈 도	비율(%)
기초교육의 실시여부	실 시	33	44.0
	미 실 시	42	56.0
재교육 실시여부와 기간	정기적으로 받음	14	18.67
	부정기적으로 받음	16	21.33
	받지 않음	45	60.0
기초교육과 재교육의 필요성 여부	유	47	66.19
	무	24	33.80
교육이 담당하는 역할 정도	상	41	78.84
	중	11	21.15
	하	0	0.0
	평균	4.15	
자원봉사활동을 위해 받고 싶은 교육 프로그램 유형	자원봉사자의 역할과 자세	37	53.62
	자원봉사의 철학과 가치	4	5.80
	사회문제 및 사회복지에 대한 이해	8	11.59
	전문적인 원조 방법과 기술	15	21.74
	타 사회복지 시설 견학	1	1.45
	개인의 잠재력 개발	4	5.80

자원봉사자가 처음 자원봉사활동을 시작할때 기초교육을 받지 않은 봉사자(56.%)가 기초교육을 받는 봉사자(44%) 보다 많았으며, 재교육은 60%가 받지 않은 것으로 나타나 자원봉사자에 대한 교육을 강화하여야 하겠으며, 교육이 자원봉사자에게 도움을 주는 정도를 측정(5점리커드)한 결과를 보면 평균 4.15점으로 비교적 높게 나타나고 있다.

자원봉사활동을 수행하기 위해 필요한 교육 내용은 자원봉사자의 역할과 자세(53.62%), 전문적인 원조방법과 기술(21.74%), 사회문제 및 사회복지에 대한 이해(11.59%), 개인의 잠재력 개발(5.80%) 등의 순으로 나타났다.

7. 자원봉사활동 평가 및 인정과 보상

자원봉사활동에 대한 평가 및 자원봉사자에 대한 인정감과 보상에 관한 인식을 살펴본 결과는 <표 4-1-9>와 같다.

<표 4-1-9> 자원봉사활동 평가 및 인정과 보상

N=77(100%)

변 수	집 단	빈 도	비율(%)
평가여부와 기간	매번 실시	10	15.15
	정기적으로 실시	13	19.70
	비정기적으로 실시	19	28.79
	하지 않음	24	36.36
복지관으로부터 받기를 원하는 인정과 보상의 유형*	감사의 말이나 칭찬	38	18.26
	복지관의 간행물에 게재 및 간행물 우송	12	5.76
	복지관의 각종 행사에 초대	21	10.09
	자원봉사관련 최소한의 경비지원	21	10.09
	자원봉사활동기록 누적관리, 확인서 발급	16	7.69
	표창 및 시상	15	7.21
	배지 또는 편 증정	11	5.28
	다양한 혜택 부여	25	12.01
	자원봉사자 서로간의 친목 주선	33	15.86
	자원봉사 품앗이 서비스	14	6.73
	기 타	2	0.96
	소 계	208	100.0
봉사활동 중 안전사고 유무	유	10	13.69
	무	63	86.30
실제 사고처리 비용부담	본인이 부담	6	60.0
	본인이 소속된 학교·회사·단체가 부담	1	10.0
	봉사활동 중인 시설·기관이 부담	3	30.0
사고처리 비용부담에 대한 기대	본인이 부담	4	5.88
	본인이 소속된 학교·회사·단체가 부담	4	5.88
	봉사활동 중인 시설·기관이 부담	21	30.88
	보험가입에 따른 보험처리가 이루어져야 함	37	54.41
	기 타	2	2.94
자원봉사 저축제도 이용 의사	적극 이용하겠음	30	41.10
	이용하지 않겠음	23	31.51
	모르겠음	14	19.18
	기 타	6	8.22

* 복수응답

자원봉사활동에 대한 평가여부를 확인한 결과 매번 평가한 경우는 15.15%에 불과하였고, 정기적으로(19.70%), 또는 비정기적으로(28.79%) 실시하는 경우가 대부분 이었

으며, 평가를 실시하지 않는 경우도 36.36%나 되는 것으로 나타나 자원봉사 활동의 발전을 위하여는 보다 체계적이고 정기적인 사후 평가가 요망된다.

사회복지관으로부터 받기를 원하는 인정과 보상으로는(복수응답) 감사의 말이나 칭찬(18.26%), 자원봉사자 서로간의 친목 주선(15.86%), 프로그램 또는 문화시설 이용시 다양한 혜택부여(12.01%), 복지관의 각종 행사에 초대(10.09%), 최소한의 경비 지원(10.09%), 자원봉사활동 기록관리(7.09%) 등으로 나타나 자원봉사자에 대한 인정과 보상은 정신적인 사항과 함께 사회성 관련 사항이 주를 이루고 있으나 경비지원 등의 물질적인 보상도 원하고 있는 것으로 나타났다.

자원봉사활동 중에 13.69%가 사고를 경험하였으며, 사고처리 비용은 60%가 본인이 부담하였다.

앞으로 발생할지도 모르는 사고에 대한 처리비용은 자원봉사자 활용기관, 구청, 시청, 정부 등에서 보험에 가입하여 부담하여야 한다(54.41%), 봉사활동을 했던 복지관이나 시설에서 부담하여야 한다(30.88%) 순으로 나타나 사고발생시 자원봉사자의 부담 없이 보험 또는 봉사기관에서 부담하여 주기를 바라고 있었다.

자원봉사 저축제도에 대하여는 41.10%가 적극적으로 이용하겠다고한 반면, 31.51%는 자원봉사활동은 대가를 바라지 않는 자발적인 행동이기 때문에 이용하지 않겠다고 응답하므로써 자원봉사의 순수성을 훼손하지 않으려는 생각을 갖고 있는 자원봉사자도 다수 있었다.

8. 자원봉사활동시 어려웠던 점

자원봉사자가 자원봉사활동에 참여하면서 겪었던 어려웠던 점을 물어본 결과는 <표 4-1-10>과 같았다.

<표 4-1-10> 자원봉사활동시 어려웠던점

내 용	평균(표준편차)
봉사활동 장소 물색의 어려움	2.78(1.43)
봉사활동 방법의 무지	3.04(1.35)
나의 상황과 일치하는 봉사활동이 없음	2.60(1.21)
봉사활동에 대한 복지관의 배려와 관심 부족	2.92(1.13)

봉사자들 사이의 마찰	2.70(1.39)
복지관 직원들과의 갈등	2.22(1.30)
봉사 대상자와의 마찰	2.13(1.13)
봉사활동의 고된 일	2.50(1.05)
보람이나 의미의 부족	1.98(1.21)
정기적으로 시간을 내야하는 부담감	2.69(1.28)
집안일, 직장(학교)일 등에 대해 소홀해짐	2.43(1.31)
전체 애로수준 정도	2.52(0.76)

자원봉사활동시 어려웠던점을 5점 척도로 물어본 결과, 전체 평균은 2.52점으로 비교적 어려움이 많은 것으로 나타났으며, 가장 큰 어려움은 봉사활동을 어떻게 해야 하는지 몰랐다(3.04점)이고, 그 다음으로 복지관의 배려, 관심과 준비가 부족했다(2.92점), 봉사활동 장소 물색의 어려움(2.78점), 봉사자끼리의 관계에 어려움이 있었다(2.70점)순으로 나타나 자원봉사활동시 기초교육과 인간관계 교육을 강화하고, 복지관 직원의 관심제고와 사전준비로 체계적인 봉사활동이 이루어지도록 하며, 홍보활동을 활발히 전개하여야 할 것으로 보인다.

반면 봉사활동에서 보람이나 의미를 느낄 수 없었다(1.98점), 봉사대상자와의 관계에 어려움이 있었다(2.13점) 등은 비교적 낮게 나타나 봉사대상자와의 원만한 관계하에서 만족감을 느끼고 있는 것으로 보인다.

9. 자원봉사활동 시간대 및 활성화 제안사항

자원봉사활동을 활성화하기 위하여 종합사회복지관에 바라는 사항을 물어본 결과는 <표 4-1-11>과 같다.

<표 4-1-11> 자원봉사활동 시간대 및 활성화 제안사항

N=77(100%)

변 수	집 단	빈 도	비율(%)
봉사활동을 위해 적합한 시간대	9시 ~ 12시	46	62.16
	12시 ~ 18시	18	24.32
	18시 ~ 20시	1	1.35
	20시 이후	2	2.70
	시간대는 상관없다	7	9.46

원활한 봉사활동을 위해 바라는 점*	바라는 점 없음	9	4.63
	담당직원의 협조와 배려	33	17.0
	활동비 지원	18	9.27
	교육, 훈련의 기회 제공	14	7.21
	자원봉사자를 위한 프로그램 마련	31	15.97
	자원봉사자실 마련	22	11.34
	적절한 업무배치	14	7.21
	사고발생에 대비한 보험제도 마련	33	17.0
	봉사활동의 경력인정, 포상제도 도입	19	9.79
	기 타	1	0.51
	소 계	194	100.0

* 복수응답

조사대상자가 봉사활동을 하기에 적합한 시간대는 오전 9시~오후 6시 사이로 전체의 86.48%를 차지하고 있으며, 이는 봉사자가 주로 주부로서 낮시간대를 많이 이용한 결과로 보인다.

자원봉사활동을 원활하게 하기 위하여 종합사회복지관에 바라는 점(복수응답)은 담당직원의 협조와 배려(17%), 사고발생에 대한 보험제도 마련(17%), 자원봉사자를 위한 프로그램 마련(15.97%), 자원봉사자실 마련(11.34%), 봉사활동의 경력 인정 및 포상제도 도입(9.79%) 등으로 나타나 대가없이 봉사하는 봉사자에 대한 복지관의 배려와 관심있는 조치를 바라고 있었다.

제 2 절 자원봉사관리자 실태조사 결과

1. 조사대상 종합사회복지관의 일반적 특성

성북구에 소재한 4개 종합사회복지관의 일반적 특성을 살펴본 결과는 <표 4-2-1>과 같다.

<표 4-2-1> 조사대상 종합사회복지관의 일반적 특성

(단위 : 개소)

구 분		빈 도	비 고
운영주체	사회복지법인	3	
	사단법인	1	

설립연도	1980년대	1	
	1990년대	3	
상근직원수	15명 이하	2	
	20명 이하	1	
	30명 이하	1	
필요인원수	15명 이하	2	
	20명 이하		
	30명 이하	1	
	40명 이하	1	

운영주체는 사회복지법인이 대부분이고, 설립연대는 1990년대가 3개소였으며, 4개 복지관 모두 30명 이하가 근무하고 있어 비교적 소규모의 복지관이지만 필요인원(평균 21명)에 비하여 상근직원(평균 17.75명)이 크게 부족(3.25명)한 실정이었다.

2. 조사대상 자원봉사관리자의 일반적 특성

자원봉사관리자의 일반적 특성을 살펴 본 결과는 <표 4-2-2>와 같다.

<표 4-2-2> 조사대상 자원봉사관리자의 일반적 특성

(단위 : 명)

구 분		빈도	비 고
성 별	남 자	1	
	여 자	3	
연 령	20대	3	
	30대	1	
사회복지 실무경력	1년 미만	2	
	3년 이상 ~ 5년 미만	1	
	5년 이상 ~ 10년 미만	1	
사회복지관련 자격증	사회복지사 1급	4	
학 력	대 졸	3	
	대학원졸업 이상	1	
자원봉사관리업무전담여부	1명이 다른 업무와 겸임	2	
	2명이 다른 업무와 겸임	2	
자원봉사관리 업무 담당경력	1년 미만	2	
	1년 이상 ~ 2년 미만	2	

<표 4-2-2>를 보면 자원봉사업무를 담당하는 관리자는 20대의 여자로서, 사회복지 실무경력은 1년 미만이 많고, 사회복지사 1급 자격증을 소지하고 있으며, 모두 대학졸업 이상의 학력 소지자이다.

자원봉사관리 업무만을 전담하는 관리자는 없었고 전원이 다른 업무와 겸임하고 있으며, 자원봉사관리 업무담당 경력을 보면 1년 미만 경력자 2명을 포함하여 모두 2년 미만으로 나타나 다양한 동기와 욕구를 가진 자원봉사자를 체계적으로 관리하기 위한 전문가가 부족한 실정이다.

3. 자원봉사자 활용실태

1) 자원봉사자 활용분야 및 필요분야

<표 4-2-3> 자원봉사자 활용분야 및 필요분야

(단위 : 개소)

구 분	현재 활용분야		필요 분야	
	1 순 위	2 순 위	1 순 위	2 순 위
노 력 봉 사	3		1	1
행 정 봉 사		1		
재가서비스봉사		1	2	
의 료 봉 사		1		
기술·전문서비스봉사		1		1
교 육 봉 사	1			
전문사회복지활동			1	1
행 사 보 조				1
총 계	4	4	4	4

현재 가장 많이 활용하고 있는 분야는 청소, 빨래, 목욕 등 노력봉사가 가장 많았고, 교육봉사, 행정봉사, 재가서비스봉사, 의료봉사, 기술·전문서비스분야 등이 있으며, 앞으로 필요한 분야는 재가서비스봉사, 노력봉사, 전문사회복지 활동과 함께 기술·전문서비스봉사, 행사보조 순으로 나타나 앞으로는 노력봉사 보다는 전문적인 기술과 지식을 갖춘 전문 자원봉사자의 확보를 위한 방안이 강구되어야 할 것으로 보인다.

2) 자원봉사 참여인원

자원봉사 참여인원을 알아본 결과 <표 4-2-4>와 같이 등록인원은 평균 351명이었

으나 실제 활동한 인원은 241명으로 110명이 등록 후 활동하지 않고 있어 이들을 계속적으로 참여하게 하기 위한 노력이 요구되며, 집단 특성별로는 주부가 57.9%로 가장 많았으나 대학(원)생이 23.8%로 비교적 많은 것은 성북구가 8개 대학(종합대 7, 전문대 1)이 소재한 지역적 특성에서 기인한 것으로 판단되므로 앞으로는 각 대학교와의 연계 노력이 필요할 것으로 보인다. <표 4-2-5>

<표 4-2-4> 자원봉사 참여인원 현황

2001년 12월 현재

(단위 : 개소)

구 분	등록인원	활동인원	비 고
100~200명 이하		2	
200~300명 이하	2	1	
400~500명 이하	2	1	
평균 인원	351.25명	241.75명	

<표 4-2-5> 집단특성별 자원봉사 활동인원

(단위 : 명)

구 분	활동인원	비율(%)	비 고
중 고 생	42	4.3	
대학(원)생	230	23.8	
주 부	559	57.9	
일 반 성 인	136	14.0	
총 계	967	100	

3) 전문자원봉사 인원 및 활용분야

또한 현재 활용중인 전문 자원봉사자는 총 212명으로 전체의 21.9%를 차지하고 있으며, 전문봉사자 활용분야와 향후 필요한 분야를 살펴본 결과는 <표 4-2-6>과 같다.

<표 4-2-6> 전문 자원봉사자 활용분야 및 필요분야

(단위 : 개소)

구 분	활용분야	필요분야
시설·기관의 유지관리·보수	1	3
의 료 봉 사	4	2
물리치료, 수지침	4	2
차 량 봉 사	1	3
외국어 통·번역 봉사		1
레 크 레 이 션	1	4
사진·비디오 촬영	1	3
상 담 활 동	2	
문 화 예 술 봉 사	2	1
전 문 교 육 봉 사	3	3
컴퓨터 교육 및 유지보수	2	2
이 · 미 용	4	1

※ 복수응답

현재 전문 자원봉사자를 활용하고 있는 분야는 의료분야와 이·미용분야가 가장 많았으나, 앞으로 필요한 분야는 레크레이션, 차량지원, 사진·비디오 촬영 분야와 시설·기관의 유지관리 보수 분야가 높게 나타났다. 이는 생활수준 향상과 여가 증가로 인한 삶의 질을 높이고, 복지 대상자의 주거 시설과 복지관 시설의 노후화로 인한 유지관리 인력의 필요에 의한 것으로 보인다.

4) 자원봉사자 활용시간대

종합사회복지관에서 자원봉사자를 주로 필요한 시간대는 오전(09:00~12:00까지)이 2개소, 오후(12:00~18:00)가 2개소이었으며, 저녁이후 시간대는 없었다.

평일 야간 및 주말(토요일 오후, 일·공휴일)에 자원봉사자들이 활동할 수 있는 프로그램을 운영하는 복지관은 2개소였으며, 운영하지 않은 2개소에 대하여 그 이유를 알아본 결과 2개소 모두 직원들이 평일 야간 및 주말에 프로그램 진행을 꺼리기 때문인 것으로 나타나 평일 야간 및 주말 프로그램 운영시 프로그램 운영 담당직원에 대한 지원대책이 요구된다.

5) 자원봉사관련 예산 실태

조사대상 사회복지관의 1년간 전체 예산중 자원봉사와 관련한 예산이 차지한 비율은 약 0.64%였으며, 자원봉사관련 재원 마련은 후원자로부터 후원(2개소), 복지관 자체예산(1개소), 지방비 보조(1개소) 등으로 나타나 복지관당 평균 241명의 자원봉사자를 활용하고 있는 실정에 비추어 볼 때 예산 규모면에서 크게 부족하므로 예산 확보방안이 강구되어야 할 것이며, 특히 후원자 발굴 노력과 함께 정부·지방자치단체의 지원이 요구된다.

4. 자원봉사자 관리현황

1) 자원봉사자 모집 및 홍보

자원봉사자 모집시기는 4개 복지관 모두 정시모집을 하지 않고 수시로 모집하고 있었으며, 모집시 이용하는 홍보매체는 <표 4-2-7>과 같이 1순위는 인터넷과 자체기관지를 활용하고 있었고, 2순위는 지역 정보지를 활용하고 있어 일간신문이나 방송 및 구청의 반상회보 게재 등의 협조가 필요할 것으로 보인다.

<표 4-2-7> 자원봉사자 모집시 이용 홍보매체

(단위 : 개소)

구 분	1 순 위	2 순 위	비 고
인터넷 및 PC통신	2		
자체기관지 및 전단지	2		
지역정보지		2	
기 타		2	

자원봉사자 모집시 주로 활용하는 기관은 <표 4-2-8>과 같이 성북구 자원봉사센터, 종교단체, 지역사회, 서울시 사회복지관협회 등을 활용하고 있으나, 앞으로는 8개 대학이 소재하고 있는 성북구의 지역적 특성을 살려 대학과의 긴밀한 협조가 요구된다.

<표 4-2-8> 자원봉사자 모집시 주요 활용 기관

(단위 : 개소)

구 분	1 순 위	2 순 위	비 고
성북구 및 서울시	2		
서울시 사회복지관 협회		1	
종 교 단 체	1	1	
학 교(중·고·대학교)		1	
기타(지역사회)	1		

자원봉사자를 모집하는데 따른 어려움으로는 지속적으로 봉사활동을 하려는 사람이 없다(3개소), 봉사활동에 대한 물질적인 보상 기대(3개소), 자원봉사자 모집 관련 예산부족(2개소), 홍보매체 비협조(1개소) 등으로 나타나 지속적인 홍보를 통한 자원봉사 참여방안과 함께 자원봉사자에 대한 실비 보상방안을 마련하여야 할 것으로 보인다.

2) 자원봉사자 배치

자원봉사자에게 업무를 부여(배치)할 때 가장 우선적으로 고려하는 기준으로 4개 복지관 모두 1순위가 자원봉사자의 의사를 기준으로 한다 였으며, 2순위로는 복지관이 필요로 하는 업무에 우선배치(2개소), 자원봉사자의 현재 또는 과거의 직업을 토대로 한다(2개소)고 응답하였다.

자원봉사자로 지원하는 봉사자를 모두 활용하지 못하는 경우는 2개 복지관으로 신청서만 접수하고 있었으며, 지원자를 모두 활용하지 못하는 사유는 <표 4-2-9>과 같다.

<표 4-2-9> 자원봉사지원자 미활용 사유

(단위 : 개소)

구 분	1 순 위	2 순 위
적절한 업무가 모자란다	1	
관리담당자가 모자란다	1	

3) 자원봉사자 교육실태

현재 실시하고 있는 모든 형태의 교육에 대하여 물어본 결과 복지관 소개, 활동내

용, 역할부여, 주의사항 등 기초적인 오리엔테이션(4개소)과 자원봉사자의 자질 및 태도, 사회복지에 대한 이해 등 기초교육(4개소)은 모두 실시하고 있었으며, 재교육(실무 및 보수교육)은 3개소만 실시하고 있었다.

재교육을 실시하지 않는(1개소) 이유로는 교육프로그램 개발이 어렵다로 나타나 자원봉사전문기관 등에서 교육프로그램을 개발하여 보급하여야 할 것으로 보인다.

자원봉사자 교육 실시기관은 복지관에서 자체적으로 실시한다고 응답한 복지관은 2개소였고, 자체교육과 함께 외부기관 의뢰 및 강사초청의 방법을 병행하여 실시하는 복지관이 2개소였다.

4) 자원봉사관리자 교육실태

지난 1년간 외부에서 주최한 자원봉사 관리자 교육에 참석한 관리자는 3명이었으며, 3명 모두 1회씩 참여하였다.

외부에서 주최하는 관리자 교육시 받고 싶은 교육내용을 살펴 본 결과는 <표 4-2-10>과 같으며, 자원봉사자 조직육성 및 관리(1순위 3개소, 2순위 1개소)를 가장 많이 희망하고 있는 이유는 자원봉사관리자의 업무담당 경력이 짧아 자원봉사에 관한 기초적인 정보와 지식이 필요하기 때문인 것으로 보인다.

<표 4-2-10> 자원봉사관리자 교육 희망내용

(단위 : 개소)

구 분	1순위	2순위	비 고
자원봉사자 조직육성 및 관리	3	1	
자원봉사 활동의 갈등 관리		2	
자원봉사 프로그램 개발	1	1	

5) 자원봉사 평가 및 사후관리

자원봉사 활동 후 그 결과를 평가하는 방법으로는 자원봉사자들이 함께 모여 토론(2개소), 자원봉사관리자와의 개별적 면담(1개소), 관리자의 직접관찰에 의한 평가(1개소) 등으로 나타나 4개소 모두 평가를 실시하고 있었다.

자원봉사자에 대한 사후관리 방법과 관련하여 질문한 결과는 <표 4-2-11>과 같다.

<표 4-2-11> 자원봉사자 사후 관리방법

(단위 : 개소)

행 정 부 문		인정 · 보상부문	
항 목	개소	항 목	개소
봉사활동에 대한 계획서 작성 요청		감사의 말이나 칭찬	4
봉사활동한 날의 활동일지 작성 요청	4	복지관의 간행물에 게재 및 간행물 우송	3
자원봉사자에게 활동평가서 작성요청		복지관의 각종 행사 초대	4
자원봉사자 관리카드 비치	4	자원봉사관련 최소한의 경비지원 (교통비, 식비, 활동실비지원 등)	2
봉사자 수첩, 위촉증, 명찰 지급	1	자원봉사활동기록 누적관리, 확인서 발급	2
자원봉사자실 제공	2	표창 및 시상	4
자원봉사자 모임 구성 및 운영	3	다양한 혜택부여(복지관프로그램이용등)	1
		봉사자간의 친목(야유회 · 회식등)주선	1
		자원봉사 품앗이 서비스	1

※ 복수응답

행정부문을 보면 전체적으로 비교적 양호한 편이나 자원봉사 활동에 대한 계획서와 활동평가서를 4개 복지관 모두 작성하지 않고 있어 형식적인 평가로 흐를 소지가 있으며, 봉사자수첩 등을 지급하여 인정감을 심어주고, 자원봉사자실을 제공하여 봉사활동 전 · 중 · 후에 준비 또는 휴식할 수 있도록 배려하여야 하겠다.

인정과 보상부문에서는 감사의 말이나 칭찬(4개소), 각종 행사초대(4개소), 표창 및 시상(4개소), 봉사자간 친목주선(4개소) 등 상당히 양호한 편이나 자원봉사자 품앗이 서비스(1개소), 기관 프로그램이용 혜택부여(1개소) 등은 비교적 낮은 실시율을 보이고 있어 전 복지관에서 확대 시행하는 것이 바람직 할 것으로 보인다.

5. 자원봉사자 활용시 애로사항 및 활성화 제안사항

1) 자원봉사자 활용시 애로사항

자원봉사관리자가 자원봉사자를 활용하는 과정에서 느끼는 애로사항을 물어본 결

과는 <표 4-2-12>와 같다.

<표 4-2-12> 자원봉사자 활용시 애로사항

(단위 : 개소)

구 분	매우 심각 하다	약간 심각 하다	보통 이다	거의 심각 하지 않다	전혀 심각 하지 않다
전문기술을 가진 지원자의 수가 부족하다	1	2	1		
자원봉사자에게 기초교육 및 실무교육을 시키기 힘들다		1	3		
자원봉사 전담직원의 부족으로 인해 업무가 과중하다	2	2			
자원봉사관련 예산이 부족하다(자원봉사자 관리비용 등)	3	1			
자원봉사활동에 적절한 프로그램 개발이 힘들다	3	1			
실적보고 등 행정기관에의 보고업무가 너무 많다	2	2			
관련단체간 업무협조가 잘 안된다	2	1	1		
자원봉사활동을 할 수 있는 사회적 분위기가 조성되어 있지 않다		2	1	1	

※ 복수응답

자원봉사관리자들의 애로사항을 구체적으로 살펴보면, 매우 심각하다고 응답한 항목이 자원봉사 관련 예산부족(3개소), 프로그램개발 곤란(3개소), 업무과중(2개소), 보고업무 과다(2개소), 관련단체간 협조미비(2개소), 전문 자원봉사자 부족(1개소) 등이며, 약간 심각하다고 하는 경우는 모든 항목에서 나타나고 있어 전반적으로 어려움이 많은 것으로 보인다. 자원봉사관리자의 애로사항을 해소하기 위하여는 후원자 발굴과 함께 국·지방비 지원을 확대하여 자원봉사 관련 예산을 확충하고, 담당직원을 늘림과 동시에 자원봉사 활동에 적합한 프로그램 개발이 시급하며, 행정기관 등의 실적보고서 등을 줄여 나가는 등의 노력을 기울여야 할 것이다.

2) 자원봉사자 활용시 이점

자원봉사자 활용이 복지관에 도움이 되는가 라는 질문에 4개소 모두 도움이 된다(매우 도움이 된다 3, 대체로 도움이 된다 1)고 답하여 자원봉사 활용에 긍정적이었다.

자원봉사활동이 도움이 된 이유를 묻는 질문에는 <표 4-2-13>과 같이 부족한 인력을 보충하는 효과와 함께 더 많은 대상자에게 서비스를 제공하고 복지관에서 제공하

지 못하는 전문 분야의 서비스를 제공할 수 있다 등으로 응답하여 자원봉사자가 종합 사회복지관에 있어서 매우 중요한 역할을 담당하고 있음을 알 수 있다.

<표 4-2-13> 자원봉사자 활용시 도움이 되는 이유

(단위 : 개소)

구 분	1순위	2순위
부족한 인력을 보완하는 효과가 있다	4	
복지관에서 제공하지 못하는 전문분야의 서비스를 제공할 수 있다		1
자원봉사자를 통해 시설·기관이 홍보된다		1
프로그램을 확대하여 더 많은 대상자에게 서비스를 제공할 수 있다		2

3) 청소년 자원봉사자 활용시 문제점

청소년 자원봉사자 활용시에 느끼는 문제점을 살펴본 결과는 <표 4-2-14>와 같이 청소년의 봉사활동이 방학중에 집중되고 있으며, 자원봉사에 대한 기본적인 이해가 부족하여 업무에 방해가 된다 등으로 나타나 청소년을 상시 활용할 수 있는 제도 마련과 함께 학교에서 사회복지와 자원봉사에 대한 기초적인 교육이 필요하다.

<표 4-2-14> 청소년 자원봉사자 활용시 문제점

(단위 : 개소)

구 분	1순위	2순위
방학중 한꺼번에 너무 많이 몰려온다	2	1
청소년 자원봉사자를 활용할 프로그램이 없다	1	
청소년들은 자원봉사에 대한 기본적인 이해가 부족하여 업무에 방해가 된다		2
청소년 자원봉사자를 지도할 인력이 없다	1	1

4) 자원봉사관리자가 느끼는 자원봉사자 참여동기

자원봉사관리자에게 자원봉사자가 어떠한 동기에서 자원봉사활동에 참여하고 있다고 생각하느냐는 질문에는 <표 4-2-15>와 같이 응답하였다.

<표 4-2-15> 자원봉사활동 참여 동기

(단위 : 개소)

구 분	1순위	2순위	3순위
순수하게 남을 돕고 싶어서	3		
사회문제에 관심이 있어서			
여가를 보람있게 보내기 위해서	1	1	
자기발전을 위한 새로운 경험과 대인관계를 넓히기 위해서			1
종교적 가르침에 따르기 위해서		1	1
자신의 전공 지식 및 기술을 활용하기 위해서		1	
주위의 권유로		1	
우연한 기회에			1

자원봉사관리자가 생각하고 있는 자원봉사자의 참여동기는 순수하게 남을 돕고 싶어서가 가장 많았으며, 그 다음으로 여가를 보람 있게 보내기 위해서, 종교적 이유 등으로 나타나 자원봉사자를 순수하게 바라 보고 있는 것으로 보인다.

5) 자원봉사자의 불만요인

자원봉사자가 가장 많이 지적하는 불만요인으로는 자원봉사자에 대한 인정 및 보상 부족(2개소), 봉사지역 및 내용(1개소), 자원봉사자용 공간부족(1개소) 등으로 나타나 형식적인 보상보다는 자원봉사자가 함께 느낄 수 있는 방법을 강구하고 자원봉사자의 적성에 맞는 업무에 배치하여야 할 것이다.

6) 중도탈락 사유 및 방지방안

자원봉사자가 봉사활동 도중에 탈락하는 비율을 평균해서 살펴보면, 6개월 이내에 탈락하는 경우가 27.5%, 1년 이내에 탈락하는 경우가 36.25%, 1년 6개월 이내에 탈락하는 경우가 42.5%로 나타났으며, 자원봉사자의 중도탈락 이유로는 이사, 직장, 건강 등의 개인적인 사정 때문에(2개소), 자원봉사활동에 대한 지식과 기술이 없어서(1개소), 봉사활동이 생각했던 것보다 보람을 느낄 수 없어서(1개소) 등으로 나타나 자원봉사자에 대한 기초교육 강화와 함께 업무배치 등에도 유의하여야 하겠다.

중도탈락을 방지할 수 있는 방안을 묻는 질문에는 1순위로 자원봉사 신청 접수시

사전육구를 철저히 조사, 봉사활동에 대한 의견을 충분히 교환, 자원봉사 활동 후에는 친분유지, 전담직원 배치등을 들었으며, 2순위로는 적절한 보상체계 마련, 인정과 보상 확대, 자원봉사 관련 예산 확대, 체계적인 자원봉사자 관리 등을 제시하였다.

7) 자원봉사자와의 갈등

자원봉사관리자와 자원봉사자간의 갈등 경험에 대하여는 자주있다(1개소), 가끔있다(1개소), 거의없다(2개소) 등으로 나타나 자원봉사자와의 갈등관리에 유의해야 할 필요가 있으며, 갈등요인으로는 자원봉사자가 업무에 지나치게 간섭(1개소), 저조한 출석율로 인한 지속성 결여(1개소) 등의 이유를 들었다.

8) 자원봉사 활성화 제안사항

자원봉사관리자의 입장에서의 자원봉사 활성화 방안을 물어본 결과는 <표4-2-16>과 같다.

<표 4-2-16> 자원봉사 활성화 제안사항

(단위 : 개소)

구 분	1순위	2순위
자원봉사자 자신의 적극적이고 확고한 태도 필요		
자원봉사자의 경력인정, 최소한의 경비지급		
봉사활동 중 사고에 대한 보장(보험)		
자원봉사 관리자에 대한 교육기회 확대		1
다양한 자원봉사활동 프로그램 개발	2	
자원봉사지원기관(자원봉사센터 등)의 지원 역량 강화		
자원봉사에 관한 통일된 정책 및 자원봉사관련법 제정		1
자원봉사에 관한 홍보 및 사회인식 확산	2	
자원봉사를 위한 예산 확대		
자원봉사활동에 대한 정부, 관련단체의 지원 및 협조		2

자원봉사관리자들이 생각하고 있는 자원봉사 활성화 방안을 다양한 자원봉사 활동 프로그램 개발과 자원봉사에 관한 홍보 및 사회인식을 확산시킴과 동시에 관리자 교육과 자원봉사 정책의 통일성 및 자원봉사관련법 제정, 그리고 정부와 관련단체의 지원과 협조가 필요하다고 보고 있었다.

자원봉사 지원기관(보건복지부, 서울시, 성북구 및 사회복지관협회 등)에 바라는 사항으로는 자원봉사 관련 예산지원 및 법규 마련과 함께 자원봉사 업무의 역할분담 등을 들고 있어 이의 해결을 위한 근본적인 대책이 시급히 요구되고 있다.

제 3 절 성북구민의 자원봉사의식에 관한 조사결과

1. 조사대상 주민의 일반적 특성

조사대상 주민의 일반적 특성을 알아본 결과는 <표 4-3-1>과 같다.

<표 4-3-1> 조사대상 주민의 일반적 특성

N=89(100%)

변 수	집 단	빈 도	비율(%)
성 별	남	29	32.95
	여	59	67.05
연 령	18 ~ 20세	1	1.27
	21 ~ 30세	2	2.53
	31 ~ 40세	26	32.91
	41 ~ 50세	23	29.11
	51 ~ 60세	21	26.58
	61 ~ 80세	6	7.59
결혼상태	미 혼	3	3.57
	기 혼	74	88.1
	기타(이혼, 별거, 사별)	7	8.32
학 력	초등학교졸 이하	5	5.68
	중학교 재학	3	3.41
	중 졸	9	10.23
	고등학교 재학	7	7.95
	고 졸	44	50.0
	대학교 재학	3	3.41
	대 졸	14	15.91
	대학원 졸업이상	3	3.41

종 교	종교없음	23	26.14
	기독교	29	32.95
	불교	10	11.36
	기타	26	29.55
직 업	학생	4	4.60
	주부	43	49.43
	회사원	6	6.90
	자영업	21	24.14
	공무원, 교사	2	2.30
	자유직	6	6.90
	무직	3	3.45
	기타	2	2.30
거주지역	아파트 지역	45	50.56
	단독주택 지역	44	49.44
가구원 총수입	100만원 미만	13	14.94
	100~200만원	44	50.6
	200~300만원	14	16.09
	300~400만원	10	11.49
	400~500만원	4	4.59
	500만원 이상	2	2.29

응답자의 성별분포는 남자 32.95%, 여자 67.05%로 여자응답자의 비율이 높았다.

연령별로는 31~40세가 가장 많아 32.91%였으며, 그 다음이 41~50세(29.11%), 51세~60세(26.58%), 61세~80세(7.59%)순으로, 30세~60세 까지가 전체의 88.6%로 대다수를 차지하고 있다. 결혼상태는 기혼이 88.1% 였으며, 학력은 고졸이 50.0%로 가장 많았고, 그 다음이 대졸 15.91%, 중졸 10.23%, 고등학교 재학 7.95% 순이었다. 종교는 기독교가 32.95%, 불교 11.36%, 기타 29.55%, 무교 26.14%로 기독교가 비교적 높았으며, 직업은 주부가 49.43%로 가장 많았고, 다음으로 자영업(24.14%), 자유직(6.90%), 학생(4.60%) 순이었으며, 주거지역은 아파트지역이 50.56%, 단독주택지역이 49.44%였다.

가족구성원의 월 총수입은 100~200만원이 50.6%로 가장 많았고, 200~300만원(16.09%), 100만원 미만(14.94%), 300~400만원(11.49%)순이었다.

2. 자원봉사에 관한 인식

1) 자원봉사의 필요성

우리사회에서 자원봉사활동이 필요하다고 생각하는가라는 질문에는 <표 4-3-2>와 같이 93.10%가 필요하다고 응답하여 조사대상자의 대부분이 자원봉사의 필요성에 대하여 공감하고 있는 것으로 나타났다.

<표 4-3-2> 자원봉사의 필요성 인식정도

구 분	필요 하다		그저 그렇다		필요 없다	
	빈도	비율(%)	빈도	비율(%)	빈도	비율(%)
남	26	29.89	2	2.30	0	
여	55	63.21	1	1.15	3	3.45
총 계	81	93.10	3	3.45	3	3.45

연령대별 자원봉사의 필요성에 대한 응답결과는 모든 연령대에서 높게 나타났으나, 특히 30세~60세 사이가 자원봉사의 필요성에 대한 높은 인식도를 갖고 있었다.<표 4-3-3>

<표 4-3-3> 연령별 자원봉사의 필요성 인식정도

구 분	필요 하다		그저 그렇다		필요 없다		총 계	
	빈도	비율(%)	빈도	비율(%)	빈도	비율(%)	빈도	비율(%)
18~20세	1	1.28					1	1.28
21~30세	1	1.28	1	1.28			2	2.56
31~40세	25	32.5			1	1.28	26	33.33
41~50세	23	29.49					23	29.49
51~60세	19	24.36	1	1.28			20	25.64
61~80세	6	7.69					6	7.69
총 계	75	96.15	2	2.56	1	1.28	78	100

자원봉사에 관한 항목별 질문에 대한 응답결과는 <표 4-3-4>과 같다.

<표 4-3-4> 자원봉사에 관한 항목별 인식정도

구 분	매우 그렇다		그런 편이다		그저 그렇다		그렇지 않은 편이다		전혀 그렇지 않다		총 계	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
자원봉사활동은 우리 사회를 밝게 만들어준다	56	63.64	29	32.95	3	3.41					88	100.0
내 주변에는 자원봉사활동을 하는 사람들이 늘어간다	10	11.49	45	51.72	20	22.99	8	9.20	4	4.60	87	100.0
아직은 진실된 자원봉사자보다는 행사성이나 남에게 보여주기식 자원봉사활동을 하는 사람이 더 많다	16	19.05	35	41.67	15	17.86	15	17.86	3	3.57	84	100.0
언론, 매스컴은 자원봉사활동을 활성화하는데 기여했다	19	22.02	34	40.48	18	21.43	12	14.29	1	1.19	84	100.0
자원봉사자는 주로 돈 많거나 여유있는 사람들이다	3	3.61	14	16.87	11	13.25	32	38.55	23	27.71	83	100.0
자원봉사활동에는 종교심이 중요한 활동 동기가 된다	16	18.81	39	44.32	14	15.91	13	14.77	6	6.82	88	100.0
자원봉사활동은 참여하는 사람을 성숙시키는 계기가 된다	28	33	33	39.29	14	16.67	9	10.71			84	100.0
자원봉사활동을 하게되면 자신의 일 또는 가정에 소홀하게 된다	4	4.65	17	19.77	14	16.28	35	40.70	16	18.60	86	100.0
우리 집안에서 누군가는 자원봉사를 해야 한다	17	10.77	38	44.19	17	19.77	12	13.95	2	2.33	86	100.0
자원봉사활동을 통해 만족감을 얻을 수 있다	35	40.23	39	44.83	10	11.49	2	2.30	1	1.15	87	100.0

자원봉사활동이 우리사회를 밝게 만들어준다는 질문에는 96.59%가 그렇다고 응답하므로써 자원봉사의 필요성을 인식하고 있었고, 주변에 봉사자가 늘어간다는 질문에는 63.21%가 동의하고 있으나, 반면 행사성 보여주기식 봉사활동을 하는 사람이 더 많다에도 60.92%가 응답하여 아직도 자원봉사자에 대한 부정적 시각이 상당함을 알 수 있다. 언론·매스컴이 자원봉사활동에 기여했다라는 질문에는 63.10%가 응답하

여 긍정적이었고, 자원봉사자는 주로 돈 많고 여유 있는 사람들이다라는 질문에는 66.26%가 그렇지 않다고 응답하여 자원봉사자 누구나 참여할 수 있는 것으로 인식하고 있는 경향이 있다. 72.62%의 응답자가 자원봉사활동은 참여자를 성숙시키는 계기가 된다고 하였으며, 자원봉사활동이 자신의 일 또는 가정에 소홀하게 된다는 질문에는 59.3%가 그렇지 않다고 응답하여 자신의 일 또는 가정과 병행하여 할 수 있는 일로 보고 있고, 우리 집안에서는 누군가 자원봉사를 해야한다에는 63.96%가 동의하였으며, 자원봉사활동에서 만족감을 얻을 수 있다고 응답하는 응답자는 85.06%에 달하여 전체적으로 자원봉사에 대한 긍정적인 시간을 갖고 있었다.

이를 질문항목별로 좀더 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

자원봉사활동이 우리사회를 밝게 만들어 준다라는 질문항목에 관한 응답에서는 결혼상태별로 인식정도를 살펴본 결과 기혼자의 경우는 매우 그렇다가 그렇다에 비해 높은 비중을 가진 반면 기타의 경우는 반대 현상이 나타났다.<표 4-3-5>

<표 4-3-5> 결혼상태별 인식정도 차이

구 분	매우 그렇다		그런 편이다		그저 그렇다		총 계	
	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)
미 혼	1	1.19	1	1.19	1	1.19	3	3.57
기 혼	49	58.33	24	28.57	1	1.19	74	88.10
기타(이혼, 별거 등)	2	2.38	4	4.76			6	7.14
총 계	52	62.10	29	34.52	2	3.38	83	100

학력별로 인식정도를 알아본 결과 고등학교 재학 이상의 응답자에게서 매우 그렇다가 그런 편이다 보다 높은 비중을 가졌다.<표 4-3-6>

<표 4-3-6> 학력별 인식정도 차이

구 분	매우 그렇다		그런 편이다		그저 그렇다		총 계	
	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)
국졸이하	4	4.55	1	1.14			5	5.68
중학교재학	1	1.14	1	1.14	1	1.14	3	3.41
중 졸	3	3.41	5	5.68	1	1.14	9	10.23

고등학교재학	5	5.68	2	2.27			7	7.95
고 졸	30	34.09	14	15.91			44	50.00
대학교재학	1	1.14	1	1.14	1	1.14	3	3.41
대 졸	10	11.36	4	4.55			14	15.91
대학원졸업이상	2	2.27	1	1.14			3	3.41
총 계	56	63.64	29	32.95	3	3.41	88	100.0

직업별 인식정도를 알아보면 특히 주부와 자영업종사자에게서 매우 그렇다가 그런 편이다보다 높은 비중을 가졌으며 그렇지 않은 편이다와 전혀 그렇지 않다는 없었다.<표 4-3-7>

<표 4-3-7> 직업별 인식정도 차이

구 분	매우 그렇다		그런 편이다		그저 그렇다		총 계	
	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)
학 생	1	1.15	2	2.30	1	1.15	4	4.60
주 부	32	36.78	11	12.64			43	49.43
회 사 원	2	2.30	3	3.45	1	1.15	6	6.90
자 영 업	14	16.09	7	8.05			21	24.14
공무원, 교사	2	2.30					2	2.30
자 유 직	3	3.45	3	3.45			6	6.90
무 직	7		2	2.30	1	1.15	3	3.45
기 타	1	1.15	1	1.15			2	2.30
총 계	55	63.22	29	33.33	3	3.45	87	100.0

자원봉사활동에는 종교심이 중요한 활동 동기가 된다는 질문항목에 대한 응답에서는, 종교별 독립성 검정결과 유의수준 0.05에서 통계량이 0.0050으로 나타나 유의한 차이가 있음을 알 수 있다. 특히 기독교에서 매우 그렇다와 그런 편이다의 비중이 월등히 높았다.<표 4-3-8>

<표 4-3-8> 종교별 인식정도차이

구 분	매우 그렇다		그런 편이다		그저 그렇다		그렇지 않은 편이다		전혀 그렇지 않다		총계	
	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)
종교 없음			12	13.64	2	2.27	7	7.95	2	2.27	23	26.14
기 독 교	12	13.64	11	12.50	5	5.68	1	1.14			29	32.95
천 주 교			7	7.95	1	1.14	1	1.14	1	1.14	10	11.36
불 교	5	5.68	8	9.09	6	6.82	4	4.55	3	3.41	26	29.55
총 계	17	19.32	38	43.18	14	15.91	13	14.77	6	6.82	88	100.0

$\chi^2 = 28.3258$ $P=0.0050$ $df=12$

자원봉사활동은 참여하는 사람을 성숙시키게 하는 계기가 된다는 질문항목에 대하여는 거주지역별 독립성 검정결과 유의수준 0.05에서 통계량이 0.0333으로 나타나 유의한 차이가 있었다. 아파트지역에 거주하는 응답자의 매우 그렇다와 그런 편이다 응답비중이 기타보다 월등히 높았다.<표 4-3-9>

<표 4-3-9> 거주지역별 인식정도 차이

구 분	매우 그렇다		그런 편이다		그저 그렇다		그렇지 않은 편이다		총계	
	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)
아파트지역	21	24.71	14	16.47	5	5.88	3	3.53	43	50.59
단독주택지역	8	9.41	19	22.35	9	10.59	6	7.06	42	49.41
총 계	29	34.12	33	38.82	14	16.27	9	10.59	85	100.0

$\chi^2 = 8.7175$ $P=0.0333$ $df=3$

우리 집안에서 누군가는 자원봉사를 해야한다는 질문항목에 대한 응답결과를 보면, 연령대별 인식정도에서 31세~50세 사이의 연령대에서 매우 그렇다와 그런 편이다의 비중이 높은 반면, 18~30세 사이에서는 부정적인 것을 알 수 있다.<표 4-3-10>

<표4-3-10> 연령대별 인식정도 차이

구 분	매우 그렇다		그런 편이다		그저 그렇다		그렇지않은 편이다		전혀그렇지 않다		총계	
	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)
18~20세									1	1.30	1	1.30
21~30세					1	1.30	1	1.30			2	2.60
31~40세	5	6.49	12	15.58	6	7.79	3	3.90			26	33.77
41~50세	3	3.90	14	18.18	3	3.90	1	1.30			21	27.27
51~60세	3	3.90	7	9.09	5	6.49	5	6.49	1	1.30	21	27.27
61~80세	4	5.19	2	2.60							6	7.79
총 계	15	19.48	35	45.45	15	19.48	10	12.99	2	2.60	77	100.0

자원봉사활동을 통해 만족감을 얻을 수 있다라는 질문항목에 대한 응답결과를 보면, 연령대별 만족도 차이에서 31세 이상의 연령대에서 매우 그렇다와 그런 편이다의 응답비중이 기타보다 월등히 높았다.<표 4-3-11>

<표 4-3-11> 연령대별 만족도 차이

구 분	매우 그렇다		그런 편이다		그저 그렇다		그렇지않은 편이다		전혀그렇지 않다		총계	
	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)
18~20세					1	1.28					1	1.28
21~30세			2	2.56							2	2.56
31~40세	11	14.10	14	17.95	1	1.28					26	33.33
41~50세	5	6.41	15	19.23	1	1.28	1	1.28			22	28.21
51~60세	6	7.69	8	10.26	6	7.69	1	1.28			21	26.92
61~80세	6	7.69									6	7.69
총 계	28	35.90	39	50.00	9	11.54	2	2.56			78	100.0

직업별로 만족도 차이를 알아보면 주부, 회사원, 자영업, 자유직에서 매우 그렇다와 그런 편이다의 비중이 크게 높은 것을 알 수 있다.<표 4-3-12>

<표 4-3-12> 직업별 만족도 차이

구 분	매우 그렇다		그런 편이다		그저 그렇다		그렇지 않은편이다		전혀 그렇지않다		총 계	
	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)
학 생	1	1.16	2	2.33	1	1.16					4	4.65
주 부	19	20.09	20	23.26	3	3.49	1	1.16			43	50.00
회 사 원	1	1.16	4	4.65	1	1.16					6	6.98
자 영 업	9	10.47	7	8.14	4	4.65					20	23.26
공무원, 교사			2	2.33							2	2.33
자 유 직	3	3.49	2	2.33			1	1.16			6	6.98
무 직	1	1.16	1	1.16					1	1.16	3	3.49
기 타	1	1.16	1	1.16							2	2.33
총 계	35	40.70	39	45.35	9	10.47	2	2.33	1	1.16	86	100.0

3. 자원봉사 참여욕구

1) 자원봉사 미참여 이유

자원봉사를 해본 경험이 없다면 그 이유는 무엇인가라는 질문에 응답한 결과를 보면<표 4-3-13>과 같다.

<표 4-3-13> 자원봉사 미참여 이유

구 분	빈도	비율 (%)
시간적, 경제적 여유가 없어서	48	53.9
심리적 부담감 때문에	9	10.1
자원봉사에 대한 필요성을 못느껴서	2	2.2
참여방법을 몰라서	16	18.0
활동 자체가 힘들어서	3	3.4
관심이나 보람이 없어서	3	3.4
가족이나 주위의 반대로	0	0.0
거리가 멀어서	1	1.1
기타	3	3.4
무응답	4	4.5
총 계	89	100.0

자원봉사에 참여하지 못한 이유는 시간적, 경제적 여유가 없어서가 53.9%로 과반수 이상을 차지하였다. 그 다음으로는 참여방법을 몰라서가 18.0%, 심리적 부담감 때문에가 10.1% 순으로 나타났다.

만약 앞으로도 자원봉사에 참여하지 않겠다면 그 이유는 무엇인가라는 질문에는 무응답자가 65.2%이고, 시간적, 경제적 이유가 없어서가 18.0%로 가장 높게 나타났다.<표 4-3-14>

<표 4-3-14> 향후 미참여시 그 사유

구 분	빈 도	비율(%)
시간적·경제적 여유가 없어서	16	18.0
심리적 부담감 때문에	5	5.6
자원봉사에 대한 필요성을 못느껴서	2	2.2
참여방법을 몰라서	5	5.6
활동 자체가 힘들어서	2	2.2
관심이나 보람이 없어서	1	1.1
가족이나 주위의 반대로	0	0.0
거리가 멀어서	0	0.0
기 타	0	0.0
무 응 답	58	65.2
총 계	89	100.0

학력별로 향후 미참여시 그 사유를 알아본 결과 고졸학력자가 기타 학력자에 비해 월등히 높은 미참여 의사를 보이고 있으며, 이는 경제적 이유와 심리적 부담으로 인해 참여에 소극적인 것으로 나타났다.<표 4-3-15>

<표 4-3-15> 학력별 향후 미참여 사유

구 분	시간적·경제적이유		심리적부담		필요성 무		참여방법 무지		활동곤란		보람없음		총 계	
	빈도	비율(%)	빈도	비율(%)	빈도	비율(%)	빈도	비율(%)	빈도	비율(%)	빈도	비율(%)	빈도	비율(%)
국졸이하	3	9.68											3	9.58
중학교재학					1	3.23			1	3.23			2	6.45

중졸	1	3.23					1	3.23			1	3.23	3	9.68
고등학교재학	2	6.45											2	6.45
고졸	7	22.58	3	9.68	1	3.23	4	12.90					15	48.39
대학교재학														
대졸	3	9.68	2	6.45									5	16.13
대학원졸									1	3.23			1	3.23
총 계	16	51.61	5	16.13	2	6.45	5	16.13	2	6.25	1	3.23	31	100.0

또한 직업별로 향후 미참여시 그 사유를 살펴보면<표 4-3-16>, 주부에서는 심리적 부담감 때문에와 참여방법을 몰라서가 각각 12.90%로 가장 많았고, 자영업에서는 시간적·경제적 여유가 없어서가 가장 많이 나타났다. 주부와 자영업자는 자원봉사에 가장 많이 참여하고 있는 계층으로 앞으로도 이들에 대한 참여방안이 강구되어야 할 것이다.

<표 4-3-16> 직업별 향후 미참여 사유

구 분	시간적·경제적이유		심리적부담		필요성 무		참여방법 무지		활동곤란		보람없음		총 계	
	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)
학 생	1	3.23											1	3.23
주 부	3	9.68	4	12.90			4	12.90	1	3.23			12	38.71
회사원	1	3.23			2	6.45							3	9.68
자영업	9	29.03	1	3.23			1	3.23					11	35.48
공무원·교사	1	3.23											1	3.23
자유직	1	3.23											1	3.23
무직											1	3.23	1	3.23
기 타									1	3.23			1	3.23
총 계	16	51.61	5	16.13	2	6.45	5	16.13	2	6.45	1	3.23	31	100.0

기회가 주어진다면 자원봉사에 참여하겠는가라는 질문에 대한 응답결과는 <표 4-3-17>과 같다.

<표4-3-17> 향후 자원봉사 참여의사

구 분	빈 도	비율(%)
참여하겠다	42	48.28
지금은 아니지만 앞으로 하겠다	22	25.29
생각해 보겠다	21	24.14
전혀 생각이 없다	2	2.30
기 타	2	2.30
총 계	87	100.0

향후 자원봉사 참여 의사를 묻는 질문에서는 참여하겠다가 48.3%로 가장 높게 나타났고, 지금은 아니지만 앞으로 하겠다가 24.7%, 생각해 보겠다가 23.6%, 전혀 생각이 없다가 2.30% 순으로 나타나 자원봉사에 참여하겠다는 의사가 73.57%로 아주 높게 나타난 반면, 전혀 생각이 없다가 2.30%로 나타나 전반적으로 자원봉사에 적극적인 참여 의사를 갖고 있었다.

어떤 형태로 참여 하시기를 원하는가라는 질문에는 <표4-3-18>과 같이 남자는 개인적으로 참여(9.30%)가 비교적 많은 반면, 여자는 개인적보다는 기존팀 및 학교, 직장, 종교단체 또는 친구나 이웃과 함께 하기를 원하는 것으로 나타나 이들을 조직적으로 연계하기 위한 방안이 마련되어야 하겠다.

<표 4-3-18> 자원봉사 참여 희망 형태

구 분	남		여		총 계	
	빈도	비율(%)	빈도	비율(%)	빈도	비율(%)
개인적으로 참여	8	9.30	3	3.49	11	12.79
기존 자원봉사팀(모임)또는 단체활동에 합류	3	3.49	19	22.09	22	25.58
학교, 직장, 종교단체 활동을 중심으로 참여	9	10.47	15	17.44	24	27.91
친구 또는 이웃과 함께	6	6.98	10	11.63	16	18.60
자원봉사를 안내 주관하는 단체를 통해서	2	2.33	9	10.47	11	12.79
기 타			2	2.33	2	2.33
총 계	28	32.56	58	67.44	86	100.0

0

앞으로 자원봉사에 참여할 경우 가장 관심있는 분야는 어떤 분야인가를 묻는 질문에 대한 응답결과는 <표 4-3-19>와 같다.

<표 4-3-19> 가장 관심있는 자원봉사 분야

구 분	남		여		총 계	
	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)	빈도	비율 (%)
시설노인 또는 독거노인 돕기	7	8.54	8	9.76	15	18.29
시설아동 또는 소년소녀가장 돕기	7	8.54	10	12.20	17	20.73
시설장애인 또는 재가 장애인 돕기	1	1.22	2	2.44	3	3.66
사회복지관 등 이용시설에서 봉사	2	2.44	11	13.41	13	15.85
환경보호활동	8	9.76	7	8.54	15	18.29
관공서, 공공기관에서 봉사			4	4.88	4	4.88
의료기관, 상담시설에서 봉사			9	10.98	9	10.98
캠페인, 교통안전 계도	1	1.22	1	1.22	2	2.44
문화행사 및 월드컵 자원봉사	2	2.44	1	1.22	3	3.66
교정, 범죄 예방활동						
국제협력						
기 타			1		1	1.22
총 계	28	34.15			82	100.0

향후 자원봉사 참여시 가장 관심있는 분야로는 시설아동이나 소년소녀가장돕기가 19.1%로 가장 높게 나타났고, 시설노인 또는 독거노인 돕기와 환경보호활동이 각각 16.9%, 사회복지관 등 이용시설에서 봉사가 14.6%순으로 나타나 사회복지분야에 많은 관심을 갖고 있음을 알 수 있다.

주로 참여하고 싶은 봉사활동내용을 묻는 질문에는 노력봉사가 51.22%로 월등히 높았으며, 그 다음으로 행정업무보조(10.98%), 기술·의료봉사(10.98%), 상담·말벗(8.54%) 순으로 나타나 전문인력의 자원봉사 참여를 높여야 할 것으로 보인다.<표 4-3-20>

<표4-3-20> 향후 참여희망 내용

구 분	남		여		총계	
	빈도	비율(%)	빈도	비율(%)	빈도	비율(%)
노력봉사	15	18.29	27	32.93	42	51.22
행정업무 보조	2	2.44	7	8.54	9	10.98
기술, 의료봉사	2	2.44	7	8.54	9	10.98
상담, 말법	1	1.22	6	7.32	7	8.54
학습, 생활지도	2	2.44	3	3.66	5	6.10
행사(캠페인 등) 도우미 활동	4	4.88	2	2.44	6	7.32
모니터, 조사활동	1	1.22			1	1.22
기 타	1	1.22	2	2.44	3	3.66
총 계	28	34.15	54	65.85	82	100.0

어떤 형태로 얼마동안 봉사활동에 참여하기를 원하는가라는 질문에는 정기적으로 참여가 50.6%(45명), 비정기적으로 참여가 32.6%(29명), 무응답이 16.9%(15명)로서 정기적으로 참여하겠다는 응답자가 과반수를 넘었다.

참여희망기간을 응답자 스스로 기재하도록 한 결과 1개월(56.2%), 3개월(7.9%), 6개월(6.7%) 등으로 나타나 자원봉사의 필요성은 인정하지만 지속적인 참여에는 소극적인 자세를 보이고 있었다.<표 4-3-21>

<표 4-3-21> 참여희망 기간

구 분	빈 도	비율(%)
1 개 월	50	56.2
2 개 월	4	4.5
3 개 월	7	7.9
4 개 월	2	2.2
5 개 월	3	3.4
6 개 월	6	6.7
12 개 월	1	1.1
무 응 답	16	18.0
총 계	89	100.0

자원봉사활동시 소요경비(교통비, 식비)는 누가 부담해야 하는가라는 질문에 대한 응답결과는 <표4-3-22>와 같다.

<표4-3-22> 소요경비 부담주체에 관한 의견

구 분	빈 도	비 율(%)
봉사자 전액 부담	34	42.50
봉사자 활용 기관(단체) 부담	11	13.75
정부(지방자치단체) 부담	11	13.75
정부 50%, 복지시설 50% 부담	18	22.50
기 타	6	7.50
총 계	80	100.0

자원봉사활동시 소요경비는 자원봉사의 무보수성을 살려 봉사자가 전액 부담하여야 한다가 가장 많았으며, 그 다음이 정부(지방자치단체)와 복지시설(단체)에서 각각 50%씩 부담하여야 한다가 22.75%로 나타나 자원봉사의 무보수성과 순수성을 이해하는 응답자가 많은 것으로 나타났다.

자원봉사를 안내·주관하는 단체를 아는가라는 질문에는 들은적은 있지만 정확히는 모른다(42.17%), 대충 알고 있다(31.33%), 전혀 알지 못한다(14.46%)고 응답한 응답자가 총 87.95%에 달하는 반면, 잘 알고 있다는 12.05%에 불과해 자원봉사 안내 및 주관단체에 대한 적극적인 홍보가 필요하다.<표4-3-23>

<표4-3-23> 자원봉사 안내 및 주관단체 인지도

구 분	빈 도	비 율(%)
잘 알고 있다	10	12.05
대충 알고 있다	26	31.33
들은적은 있지만 정확히는 모른다	35	42.17
전혀 알지 못한다	12	14.46
총 계	83	100.0

제 4 절 자원봉사자·관리자 및 성북구민의 자원봉사인식 비교

1. 자원봉사 참여형태

자원봉사참여 및 희망형태를 묻는 질문결과를 보면 <표 4-4-1>과 같이 자원봉사자는 혼자서(34.67%), 학교, 직장 종교단체 등에서 단체로(28.0%), 친구들과(17.33%)로 응답한 반면, 주민(성북주민)은 학교, 직장, 종교 단체 등에서 단체로(27.9%), 동아리 회원들과 함께(35.50%), 친구들과(18.00%)로 응답하였다. 아직 자원봉사에 참여하지 않고 있는 주민들은 혼자서 보다는 친구, 동아리, 직장동료, 종교단체 등과 함께 참여하기를 원하고 있으므로 친구, 동료 등과 동반참여 할 수 있는 방안마련이 필요할 것으로 보인다.

<표 4-4-1> 자원봉사 참여 및 희망 형태 비교

구 분	자원봉사자		주 민	
	빈도	비율(%)	빈도	비율(%)
혼자서	26	34.67	11	12.75
동아리 회원과 함께	21	28.00	22	25.50
학교나 직장·종교단체 등에서 단체로	4	5.33	24	27.90
친구들과	13	17.33	16	18.00
기 타	11	14.67	13	
총 계	75	100.00	86	100.00

2. 자원봉사활동 분야

자원봉사자, 주민, 자원봉사관리자에게 각각 자원봉사 활동 희망분야와 필요분야를 묻는 질문에 대한 응답결과는 <표4-4-2>와 같다.

<표4-4-2> 자원봉사 희망 분야 및 필요분야 비교

구 분	자원봉사자		주 민		자원봉사관리자	
	빈도	비율(%)	빈도	비율(%)	빈도	비율(%)
노력봉사	9	15.00	42	51.22	2	25
행정보조	5	8.33	9	10.98		
미취학 아동 및 장애인 · 노인 돌보기	3	5.00			2	25
재가 서비스	5	8.33				
의료봉사	13	21.67	9	10.98		
기술 · 자문 서비스	3	5.00			1	12.5
교육봉사	8	13.33	5	6.10		
전문사회 복지활동	9	15.00	7	8.54	2	25
행사보조활동	4	6.67	6	7.32	1	12.5
기 타	1	1.67	4	4.88		
총 계	60	100.00	82	100.00	8	100.00

※ 자원봉사 관리자는 1, 2순위 복수응답

현재 자원봉사에 참여하고 있는 자원봉사자는 희망분야를 의료봉사(21.67%), 노력봉사(15.0%), 전문사회복지활동(15.0%), 교육봉사(13.33%) 순으로 응답하였고, 주민은 노력봉사(51.22%), 행정봉사(10.98%)순으로 응답하였으며, 자원봉사관리자는 앞으로 필요한 분야를 노력봉사, 미취학아동, 장애인, 노인돌보기, 전문사회복지활동 분야라고 응답하여 세 집단간에 상당한 차이가 있음을 알 수 있다.

특히 미취학아동 및 장애인 · 노인돌보기와 기술 · 자문서비스분야는 사회복지관에서는 필요하다고 하였으나, 희망하는 주민이 없거나 적게 나타나고 있으며, 노력봉사, 행정보조, 의료봉사, 교육봉사 분야 등은 사회복지관에서 필요한 인원보다 많은 주민이 희망하는 것으로 나타났다.

자원봉사를 희망하는 주민은 자원봉사에 대하여 막연한 심리적 부담감 때문에 비교적 단순한 노력봉사를 선호하고 있는 것으로 보이므로 자원봉사 신청 후 배치시 사전상담 또는 교육을 통하여 신청자의 적성과 경험, 직업 등을 정확히 파악하여 복지관과 신청자가 모두 만족할 수 있도록 하여야 하겠다.

클라이언트의 다양한 욕구로 인하여 전문 · 사회복지활동분야 또한 사회복지관에서

는 수요가 많다고 응답하였으나 주민은 8.54%만이 희망하는 것으로 응답하여 사회복지관의 필요와 주민의 희망 분야간에 불균형이 나타나고 있다.

따라서 자원봉사자 모집단계에서부터 사회복지관에서 필요한 분야를 구체적으로 명시하여 필요인력을 확보함은 물론 배치와 교육에도 다양한 분야에 대응할 수 있도록 봉사자의 잠재적 능력을 개발하는 것이 필요하다고 생각된다.

3. 자원봉사자 교육

자원봉사자에 대한 교육에 대하여 질문한 결과 <표4-4-3>과 같이 자원봉사자는 기초 교육과 재교육을 각각 56%와 60%가 받지 않았다고 한 반면, 자원봉사관리자는 기초교육은 모두 실시하고 재교육은 1개 복지관만이 실시하지 않는다고 하였다. 이는 교육에 대한 두 집단간의 인식의 차이인 것으로 보인다.

자원봉사자에게 교육이 주는 도움의 정도를 측정한 결과(5점 리커드) 평균 4.15점으로 비교적 높게 나타난 것을 볼때 자원봉사자에 대한 교육은 보다 강화하여야 할 것으로 보인다.

<표4-4-3> 자원봉사자 교육실태 비교

구 분		자원봉사자		자원봉사관리자	
		빈 도	비 율(%)	빈 도	비 율(%)
기초교육	실 시	33	44.00	4	100.00
	미 실 시	42	56.00		
재 교육	실 시	30	40.00	3	75.00
	미 실 시	45	50.00	1	25.00

4. 자원봉사활동 시간대

자원봉사활동 시간대에 대한 질문에 응답한 결과를 보면 <표4-4-4>와 같다.

<표4-4-4> 자원봉사활동 희망시간대 및 필요시간대 비교

구 분		자원봉사자		주 민		자원봉사관리자	
		빈도	비율(%)	빈도	비율(%)	빈도	비율(%)
오전(9시~12시)		46	62.16	34	43.72	2	50.00

오후(12시~18시)	18	24.32	24	30.37	2	50.00
저녁(18시~20시)	1	1.35	9	11.4		
심야 등 시간대는 상관없음	9	12.17	12	14.51		
총 계	74	100.00			4	100.00

자원봉사자와 주민 및 자원봉사관리자 모두 오전, 오후 시간대를 선호하고 있어 큰 문제는 없었으며, 자원봉사자와 주민의 각각 12.17%와 14.51%가 심야 등 시간대는 상관없다고 응답하고 있으나 심야시간대에 복지관의 운영프로그램이 없으므로 다양한 시간대의 프로그램 개발에도 관심을 기울여야 할 것으로 보인다.

5. 자원봉사자의 불만요인

자원봉사자의 불만요인을 묻는 질문 결과는 <표4-4-5>와 같이 자원봉사자는 자신의 지식과 기술 부족(25%), 동료 봉사자와의 문제(25%) 등의 순서로 응답하였으나, 자원봉사관리자가 느끼고 있는 자원봉사자의 불만요인은 자원봉사자에 대한 인정과 보상부족(50%), 자원봉사자의 업무내용(25%) 등으로 나타나 2집단간의 차이가 있음을 알 수 있다.

자원봉사관리자는 자원봉사자의 업무 부여시 봉사자의 경력과 지식을 고려함은 물론 봉사자간의 인간관계 개선을 위한 교육 프로그램 등을 운영하여 이를 해소하여야 할 것이다.

<표 4-4-5> 자원봉사자의 불만요인 비교

구 분	자원봉사자		자원봉사관리자	
	빈도	비율(%)	빈도	비율(%)
봉사자 자신의 지식과 기술 부족	2	25.00		
동료 봉사자간의 문제	2	25.00		
복지관(직원)과의 문제	1	12.50		
자원봉사 업무내용	1	12.50	1	25.0
생각했던 만큼 보람을 느끼지 못함	1	12.50		
시간을 너무 빼앗겨서	1	12.50		
인정과 보상 부족			2	50.0
자원봉사자용 공간부족			1	25.0
총 계	8	100.00	4	100.0

6. 자원봉사활동에 대한 인정과 보상

자원봉사자가 봉사활동 후 사회복지관에 바라는 인정 및 보상과 사회복지관에서 사후관리를 위하여 시행하고 있는 인정과 보상방법을 비교한 결과는 <표4-4-6>과 같다.

<표4-4-6> 자원봉사자 희망 인정·보상과 복지관시행 인정·보상 비교

구 분	자원봉사자		종합사회복지관	
	빈도	비율(%)	빈도	비율(%)
감사의 말이나 칭찬	38	18.26	4	16.0
복지관 간행물 게재 및 간행물 우송	12	5.76	3	12.0
복지관 각종 행사 초대	21	10.09	4	16.0
자원봉사관리 최소 경비지원	21	10.09	2	8.0
자원봉사 활동기록 누적 관리	16	7.69	2	8.0
표창 및 시상	15	7.21	4	16.0
배지 및 핀 증정	11	5.28		
프로그램 이용 등 다양한 혜택 부여	25	12.01	1	4.0
자원봉사자간의 친목주선	33	15.68	4	16.0
자원봉사 품앗이 서비스	14	6.73	1	4.0
기 타	2	0.96		
총 계	208	100.00	25	100.00

※ 복수응답

자원봉사자가 가장 바라고 있는 인정·보상내용은 감사의 말이나 칭찬(18.26%)이고 그 다음으로 자원봉사자간의 친목주선(15.68%), 프로그램(시설)이용 등 혜택 부여(12.01%), 복지관 행사초대(10.09%), 자원봉사 관련 최소경비지원(10.09%)순이었으며, 복지관에서 시행하고 있는 인정·보상 내용은 감사의 말이나 칭찬(16%), 복지관 행사초대(16%), 표창 및 시상(16%), 자원봉사자간 친목주선(16%), 복지관 간행물 게재(12%) 등의 순서로 나타나 2집단이 비교적 일치하고 있으며, 자원 봉사자가 물질적인 보상보다는 정신적인 인정감에 더욱 호감을 갖고 있음을 알 수 있다.

표창 및 시상은 자원봉사자의 선호도가 7.21%로 비교적 낮음에도 4개 복지관에서 모두 시행하고 있으며 배지 및 핀 증정은 5.28%의 봉사자가 바라고 있는데도 4개 복지관 모두 시행하지 않고 있었다

6. 자원봉사활동에 대한 인정과 보상

자원봉사자가 봉사활동 후 사회복지관에 바라는 인정 및 보상과 사회복지관에서 사후관리를 위하여 시행하고 있는 인정과 보상방법을 비교한 결과는 <표4-4-6>과 같다.

<표4-4-6> 자원봉사자 희망 인정·보상과 복지관시행 인정·보상 비교

구 분	자원봉사자		종합사회복지관	
	빈도	비율(%)	빈도	비율(%)
감사의 말이나 칭찬	38	18.26	4	16.0
복지관 간행물 게재 및 간행물 우송	12	5.76	3	12.0
복지관 각종 행사 초대	21	10.09	4	16.0
자원봉사관리 최소 경비지원	21	10.09	2	8.0
자원봉사 활동기록 누적 관리	16	7.69	2	8.0
표창 및 시상	15	7.21	4	16.0
배지 및 핀 증정	11	5.28		
프로그램 이용 등 다양한 혜택 부여	25	12.01	1	4.0
자원봉사자간의 친목주선	33	15.68	4	16.0
자원봉사 품앗이 서비스	14	6.73	1	4.0
기 타	2	0.96		
총 계	208	100.00	25	100.00

※ 복수응답

자원봉사자가 가장 바라고 있는 인정·보상내용은 감사의 말이나 칭찬(18.26%)이고 그 다음으로 자원봉사자간의 친목주선(15.68%), 프로그램(시설)이용 등 혜택 부여(12.01%), 복지관 행사초대(10.09%), 자원봉사 관련 최소경비지원(10.09%)순이었으며, 복지관에서 시행하고 있는 인정·보상 내용은 감사의 말이나 칭찬(16%), 복지관 행사초대(16%), 표창 및 시상(16%), 자원봉사자간 친목주선(16%), 복지관 간행물 게재(12%) 등의 순서로 나타나 2집단이 비교적 일치하고 있으며, 자원 봉사자가 물질적인 보상보다는 정신적인 인정감에 더욱 호감을 갖고 있음을 알 수 있다.

표창 및 시상은 자원봉사자의 선호도가 7.21%로 비교적 낮음에도 4개 복지관에서 모두 시행하고 있으며 배지 및 핀 증정은 5.28%의 봉사자가 바라고 있는데도 4개 복지관 모두 시행하지 않고 있었다

제 5 장 자원봉사활동의 문제점 및 활성화 방안

제 1 절 자원봉사활동의 문제점

성북구 소재 4개 종합사회복지관에서 이루어지고 있는 자원봉사활동에는 주부, 학생등 비전문적인 소수계층을 중심으로 시간적·경제적으로 비교적 여유가 있는 주민이 주로 참여하고 있으며, 활동내용 또한 전문적인 기술과 지식없이 시혜적 차원의 단순 노력봉사에 의존하고 있는 실정이다.

자원봉사자를 활용하고 있는 사회복지관에서는 자원봉사자의 봉사활동에 대한 참여동기, 업무내용, 사후평가등에 대한 체계적인 관리 없이 부족한 인력의 보충<표 4-2-13 참조>이라는 소극적 측면만을 고려하여 자원봉사자를 활용하고 있는 경향이 있다.

일반 주민 또한 자원봉사의 필요성에는 높은 인식을 갖고 있으나 동기에 대한 외부로부터의 자극이 없고 참여 방법을 알지 못하여 실천하지 못하고 있는 실정이다.

자원봉사 지원기관 역시 제도적 지원책을 마련하지 못하고 형식적인 지원에 그쳐 자원봉사 활성화에 크게 기여하지 못하고 있는 것이 현실이다

따라서 자원봉사의 활성화가 절실히 요청되고 있는 현시점에서 자원봉사 활동의 문제점을 4장에서 분석한 결과를 토대로 자원봉사자, 종합사회복지관(자원봉사관리자) 일반주민 및 자원봉사지원기관으로 나누어 살펴보고자 한다.

1. 자원봉사자

1) 책임감 및 지속성의 결여

자원봉사는 비록 자발적인 동기에 의해서 시작했다고 하더라도 일단 활동을 시작한 이상 일회성이나 충동적 활동으로 끝나서는 안되며 일정기간 책임감을 갖고 지속적으로 봉사하여야 한다. 그러나 중도탈락 비율을 살펴본 결과, 6개월이내 탈락 27.5%, 1년이내 탈락 36.25%, 1년 6개월이내 탈락 42.5% 등으로 나타나 중도탈락율이 비교적 높은편이다

2) 전문성 및 개척성 부족

공공기관의 서비스가 형식적, 획일적, 무사안일에 빠지기 쉬운데 비하여 자원봉사활동은 개별성, 창조성, 실험적인 노력등을 발휘하여 공적 사회복지사업의 한계를 보완토록 하여야 하나, 자원봉사자 스스로 전문분야를 개발하고 발전시키려는 개척정신이 부족하여 단순한 내용을 중심으로한 노력봉사(55.25%)차원에 머물러 있는 실정이다 <표4-1-3 참조>.

2. 종합사회복지관

1) 인력 및 예산부족

각 종합사회 복지관에서는 평균241명의 자원봉사자를 활용하고 있으나<표4-2-4 참조> 자원봉사관리업무를 전담하고 있는 담당자는 없었으며, 관리담당자 1명이 다른업무와 겸임하거나, 2~3명이 다른업무와 겸임하고 있을 뿐만 아니라 자원봉사 관리담당 경력 또한 4개복지관 모두 2년미만<표4-2-2 참조>으로 다양한 욕구를 지니고 있는 자원봉사자를 관리하기에는 한계가 있었다.

자원봉사와 관련한 예산규모 또한 종합사회복지관 전체 예산의 평균 0.64%에 불과하여 관리담당자의 가장 큰 애로사항으로 나타났다<표4-2-12 참조>.

2) 소극적 홍보

성북구민의 93.1%가 자원봉사의 필요성을 인식<표4-3-2 참조>하고 있고, 73.57%가 앞으로 자원봉사에 참여하겠다고<표4-3-17 참조>고 응답하고 있으나, 자원봉사자에게 봉사활동시 어려웠던 점을 물어본 결과 1순위로 봉사활동 방법의 무지(평균3.04점), 3순위로 봉사활동장소 물색의 어려움(평균2.78점)을 지적하고 있었다. 이는 자원봉사 활용기관인 종합사회복지관의 홍보가 대중매체를 활용하지 못하고 인터넷이나 자체 기관지등을 이용한 소극적인 방법으로 이루어지고 있기 때문인 것으로 보인다

3) 형식적인 교육·훈련

자원봉사 활동을 바람직하게 수행하기 위하여는 기초적인 오리엔테이션과 자원봉사에 관한 기초이론, 대인관계, 레크레이션등 기본교육은 물론 전문적인 원조방법과 기술교육등 전문교육과정 및 재교육 등을 실시하여야 하나 형식적인 교육이 이루어지므로써<표4-1-8 참조>자원봉사자에게 큰 도움이 되지 못하고 있다.

4) 업무배치 소홀

자원봉사자를 업무에 배치할 때에는 개개인의 능력, 자질, 적성, 욕구등을 최대한 고려하여야 하나 조사결과 우선적인 고려기준으로 4개복지관 모두 1순위가 자원봉사자의 의사를 기준으로 한다 였으며, 2순위로는 복지관이 필요로 하는 업무에 우선배치(2개소), 자원봉사자의 현재 또는 과거의 직업을 토대로 한다(2개소) 등으로 나타나, 배치기준을 적용하기보다는 신청자의 의사를 우선하여 배치하므로써 전문인력을 발굴하기 위한 노력이 부족한 실정이며, 또한 단순노력봉사에 치중한 결과 자원봉사자의 만족도가 낮아 참여강도와 지속도를 떨어뜨리는 원인이 되고 있다.

5) 자원봉사 활용 프로그램 개발노력 부족

자원봉사자를 효과적으로 활용하기 위하여는 수혜대상별, 영역별, 시간대별로 다양한 프로그램을 개발·운영하여야 하나 이러한 개발노력 없이 단순히 부족한 일손돕기 수준의 노력봉사 등에 활용하므로써 자원봉사자의 불만요인이 되고 있다.

6) 사후평가 미흡

자원봉사 관리자는 자원봉사 활동이 계획대로 진행되어 목표가 달성되었는지를 과학적인 방법에 의하여 평가하고 그 결과를 환류하여 자원봉사를 발전시켜 나가야 하나 봉사활동에 대한 계획서와 봉사활동 평가서를 작성하지 않거나<표4-2-11 참조>, 클라이언트에 대한 설문조사 등이 없이 토론, 면담 등의 방법에 의존하므로써 형식적인 평가가 이루어질 소지가 있다.

7) 인정과 보상 미흡

자원봉사자들이 계속 만족을 느끼면서 자원봉사활동에 지속적으로 참여하기 위하여는 이들의 봉사활동에 대하여 인정감을 심어주고 적절한 보상체계를 마련하여야 하나 자원봉사자가 가장 많이 지적하고 있는 불만요인으로 인정과 보상의 부족을 들고 있어 불만 해소를 위한 적극적인 대책 마련이 요구된다.

3. 일반주민

1) 소극적 참여의지

자원봉사의 필요성에 대해서는 주민의 93.1%가 동감하고 있으나<표4-3-2 참조> 그동안 참여하지 않았던 사유를 물어본 결과 대부분 시간적 경제적 여유가 없어서 또는 참여방법을 몰라서라고 응답<표4-3-13 참조>하여 실제 참여에는 소극적인 입장을 보이고 있었다.

2) 전문직 인력의 참여율 저조

고급교육을 받고 오랜기간 동안 각 분야에서 경륜을 쌓으면서 현직에 있거나 퇴직한 전문인들이 자신의 지식과 기술을 살려 자원봉사에 참여함으로써 건전한 사회발전에 도움이 되도록 하여야 하나 전문지식과 기술을 가진 자원봉사 신청자가 부족한 실정이다<표4-2-12 참조>.

4. 자원봉사 지원기관

1) 지원체계 미비

자원봉사를 활성화하기 위하여는 전문가와 관리자 및 자원봉사자를 체계적으로 육성·관리할 수 있는 법적, 재정적 지원체계가 제도적으로 마련되어야 하나 지원관련 법안이 제정되지 않고 있을뿐만 아니라 재정적인 지원 또한 미흡한 실정이다.

2) 사회적 보상제도 미흡

자원봉사자의 사기진작과 저변 확대를 위한 정부차원의 포상제도, 자원봉사 활동의 사회적 경력인정, 실비보상 등 사회적 보상노력이 미흡하다.

3) 종합관리체계 미비

자원봉사활동의 수급정보 제공, 활동기록의 유지, 교육·훈련 및 프로그램 개발등 성북구소재 사회복지관의 자원봉사 관련사항을 통합하여 연계관리할 수 있는 성북구(서울시, 정부)차원의 종합관리정보망이 갖추어져 있지 않는 등 종합적인 관리체계가 미비한 실정이다.

제 2 절 자원봉사 활성화 방안

1. 참여동기 개별화 및 자극

설문조사 결과에 의하면 자원봉사자의 52.63%가 자원봉사활동 참여동기를 순수하게 남을 돕기 위하여라고 응답하였다. 이는 아직도 자원봉사를 소극적인 이타성의 개념으로 이해하고 있는 것으로서 자원봉사에 담겨있는 자아실현성, 교육성, 복지성, 개척성 등을 홍보하고 인식시켜, 종전의 가진 자가 가지고 있지 못한 자에게 베풀던 시혜의 개념이 아니라 함께 살고 서로 베풀며 같이 살아간다는 개념으로 변화시킴과 동시에 개인적인 동기를 개별화하여 자극하므로써 많은 주민이 자원봉사를 행동으로 실천할 수 있도록 하여야 할 것이다.

2. 홍보 다변화 및 모집 방법의 합리화

자원봉사 활동을 활성화하기 위한 가장 기초적인 단계가 모집을 위한 홍보단계임에도 자원봉사자에게 자원봉사활동 참여 경로를 조사한 결과 언론매체를 통해서(1.1%), 복지관 홍보물을 통해서(4.0%) 등 언론매체를 활용하는 등의 홍보활동이 크게 부족한 것으로 나타난 반면, 종교단체와 사회단체를 통해서가 29.33%로 응답해 언론매체 또는 사회복지관 자체 홍보물 보다는 종교, 사회단체에 의존하고 있는 실정이므로 앞으로는 신문, TV, 성북구 반사회보 등 언론매체에 의한 홍보활동을 강화하는 한편 성북구에 소재한 8개 대학과 연계하는 등 홍보 다변화에 노력하여야 하겠다.

또한 자원봉사자를 모집하기 위하여는 합리적이고 체계적인 방법으로 충분한 준비가 이루어져야 하나 자원봉사자에게 봉사활동에 대한 사회복지관의 배려와 준비상황을 5점척도에 의해 질문한 결과 2.92점으로 비교적 낮게 나타났다.

원활한 자원봉사 모집을 위하여는 첫째, 자원봉사에 대한 정확한 업무를 설계하고 둘째, 주민조직이나 구청 등 공공기관, 협회, 학교, 직장등과 같은 지역사회내의 활용 가능 집단에 대한 현황 파악과 함께 지속적인 관계유지가 필요하며 셋째, 자원봉사 신청자에게 사회복지관 및 봉사활동에 관한 오리엔테이션과 함께 충분한 정보를 제공하여 사회복지관과 자원봉사자가 초기에 신뢰관계를 형성할 수 있도록 하는 등 모집방법을 합리화하여야 할 것이다.

3. 교육훈련의 전문화

자원봉사자에게 교육의 필요성을 묻는 질문에 66.19%가 필요하다고 하였으나 기초 교육의 경우 44%, 재교육의 경우 40%(비정기적 교육 21.33% 포함) 만이 교육을 받았다고 응답하여 형식적인 교육이 이루어지고 있음을 보여주고 있다.

따라서 사회복지관에서는 효율적인 업무수행을 위해서 모집한 자원봉사자들에게 지속적으로 교육 및 훈련 프로그램을 활용하여야 할 것이다.

교육 훈련을 통해서 이루어지는 학습은 매우 복잡한 과정으로서 첫째, 각 개인의 내부에서의 변화가 정신, 태도, 감정, 가치관 그리고 흥미등 다양한 차원에서 이루어져야 하며 둘째, 이러한 변화들이 행동으로 표현되는 것이 이상적이라고 할 수 있다.

자원봉사자에게 실시하는 교육·훈련의 가장 큰 목적은 그들의 업무수행 또는 성과를 증진시키는 것으로서, 각자의 업무 특성과 요구에 따라서 자원봉사 기초이론 및 기술, 인간관계, 레크레이션 등 기초교육과정은 물론 전문화된 자원봉사자 확보를 위해 활동 영역별로 전문교육과정, 보수교육과정을 도입하여 활용하는 것이 바람직할 것이다.

4. 배치 및 관리의 효율화

종합사회복지관이 자원봉사자의 활동으로부터 최대의 도움을 받고, 자원봉사자 역시 봉사활동에서 최대의 만족을 얻게 하기 위하여는 세심한 선발과정을 통해서 자원봉사자를 선발하고 그들에게 가장 적합한 업무를 부여해서 현장에 배치하여야 한다. 자원봉사자에게 업무를 배치할 때에는 먼저 자원봉사자가 기대하는 업무가 무엇인지를 파악하고 그가 가지고 있는 기술과 잠재력을 판단하여야 하며 다음으로 직무에 관한 정보와 자료를 충분히 파악하여 그에게 가장 적합한 업무를 부여하여야 한다.

또한 자원봉사자의 지속적인 자원봉사활동을 위해서는 효율적이고 전문적인 관리 프로그램이 도입되어야 한다.

효과적인 자원봉사자관리를 위해서는 첫째, 업무에 관해서는 완벽한 지시를 하고 어떤 질문에든 응답할 수 있어야하며 둘째, 사회복지관이 기대하고 있는 것을 명확히 전달해야 하고 셋째, 자원봉사자의 활동에 진심어린 인정과 감사를 표시하며 넷째, 자원봉사자의 부적절한 행동은 스스로 바로 볼 수 있도록 도와주고 다섯째, 자원봉사자의 욕구동기를 충족시키는데 융통성을 발휘하여야 한다.

5. 평가의 과학화

자원봉사 활동후 자원봉사자 개개인의 업무수행 및 성과와 자원봉사 프로그램에 대한 평가는 자원봉사 활동을 관리하는데 있어서 중요한 도구 중 하나이다.

자원봉사자의 활동을 사전에 점검하고 명확한 업무분장을 작성하며 그것을 토대로 업무수행을 정기적으로 다시 평가하는 등 평가결과를 환류시켜 예방대책을 수립·실시하므로써 비효과적인 자원봉사활동 사례를 감소시킬 수 있다.

자원봉사활동의 평가유형에는 첫째, 각 개인별 자원봉사자에 대한 기간별 평가 둘째, 자원봉사 프로그램 자체에 대한 평가 셋째, 자원봉사 프로그램이 복지관의 서비스 수준에 미치는 기여도 평가 등이 있다.

자원봉사관리자는 과학적인 평가를 위하여 업무에 대한 지식과 자원봉사자 개개인에 대한 충분한 파악이 필요하다. 또한 지속적인 의사소통을 통해서 평가의 필요성이 인식되고 형식이 갖추어져야 한다. 이러한 평가는 모집단계에서부터 상호 약속되고 통보되어야 하며 자원봉사자 자신들이 업무수행 능력을 향상시킨다는 긍정적 태도를 가지고 평가활동에 참여할 수 있게 하여야 한다.

6. 전문기관과의 협력관계 유지

종합사회복지관의 자원봉사자 활용은 절실히 요구되고 있으나 자원봉사관련 예산의 부족(복지관 전체예산의 평균 약 0.64%) 및 인력부족<표4-2-2참조>등으로 인하여 자원봉사자의 모집, 배치, 교육, 관리, 평가 등의 효율적인 운영이 어려운 상태이나 현실적으로 인력 및 재원확보가 쉽지 않은 실정이므로 자원봉사활동을 조정·관리할 전문적인 기구(예: 서울시 사회복지관협회, 성북구 자원봉사센터 등)와의 협조를 통해 이를 해소할 수 있는 방안을 강구하여야 할 필요가 있다.

사회복지관에서는 필요한 자원봉사자를 전문기관에 요청하고 전문기관에서는 각각의 복지관에 대하여 수요를 분석하여 어떤 유형(연령, 성별, 지식, 기술, 인원, 활동분야 등)의 자원봉사자를 배치할 것인가를 파악하는 등 공동모집을 위한 방법을 모색하고 다양한 교육훈련 프로그램을 개발하여 자원봉사관리자가 자원봉사현장에서 적용할 수 있도록 하여야 하며 자원봉사자가 직접 참여하여 활동할 수 있는 활동거리 즉 자원봉사활동 프로그램을 수혜대상자별, 영역별, 시간대별로 다양하게 개발하여 보급하여야 할 것이다.

또한, 사회복지관의 목표와 자원봉사자의 욕구를 일치시키고 조정하기 위해서는 자원봉사 관리자의 자질이 변수로 작용할 수 있으므로 자원봉사 전문기관에서는 자원봉

사자의 다양한 욕구에 대응할 수 있도록 자원봉사관리자에 대한 교육훈련도 실시하여 그들이 현장에서 활동하는데 도움을 줄 수 있도록 하여야 할 것이다.

7. 국가 및 지방자치단체의 지원활동 강화

자원봉사활동은 민주복지사회의 기반을 다지는 자발적인 활동이므로 일상생활 가운데서 언제나, 어디서나, 누구나 참여할 수 있고 또 자율적으로 육성·발전시킬 수 있도록 국가와 지방자치단체 차원에서 보다 적극적인 지원 대책의 마련이 시급하다.

국가 및 지방자치단체 차원의 지원대책을 살펴보면 첫째, 현재 의원입법으로 제정 중에 있는 자원봉사활동 지원육성법(안)을 조속히 제정하여 시행함으로써 자원봉사활동에 대한 체계적이고 실질적인 지원이 이루어질 수 있도록 하여야 하며 둘째, 민간자원봉사단체에 대한 재정지원을 확대하여 자원봉사에 대한 홍보 활동에서부터 단체의 지원·육성에 이르기까지 가시적인 조치가 이루어 질 수 있도록 하여야 할 것이다. 셋째, 자원봉사가 무보수의 자발적인 활동이기는 하지만 자원봉사활동이 일정부분 사회의 공익증진에 기여한다는 점에서 볼 때 필요한 최소한의 경비지원과 경력인정, 사고발생에 대비한 보험제도 도입, 포상제 시행 등 사회적 보상체계의 마련이 필요하다. 넷째, 주민이 자발적으로 참여한 자원봉사활동이 성공하기 위하여는 교육과 훈련이 필수적이다. 교육과 훈련은 단시간에 이루어지는 것이 아니므로 유아에서부터 시작하여 학교, 가정, 직장, 사회교육 등을 통하여 체계적이고 전문적인 평생교육 체계를 마련하여야 할 것이다. 다섯째, 지방자치시대에 걸맞게 지역의 문제를 지역주민 스스로 해결할 수 있는 분위기를 조성하는 것이다. 종합사회복지관, 성북구 자원봉사센터, 시민단체 등을 중심으로 다양한 자원봉사프로그램을 개발하고 “자원봉사 주간” 또는 “자원봉사 축제” 등을 개최하여 지역주민이 자연스럽게 자원봉사 활동에 참여할 수 있는 계기를 마련하여야 할 것이다.

제 6 장 결 론

본 연구의 목적은 서울시 성북구에 소재한 종합사회복지관에서 활동중인 자원봉사자의 참여동기, 참여실태 및 활동현황과 함께 자원봉사 관리자의 자원봉사 관리실태를 알아보고 성북구민의 자원봉사에 관한 인식 및 참여욕구를 조사하여 자율적인 주민참여를 유도함은 물론 종합사회복지관에서의 효과적인 자원봉사 활성화 방안을 마련하고자 하였다.

이를 위하여 자원봉사이론에 관한 문헌연구와 종합사회복지관의 자원봉사관리자, 자원봉사자 및 성북구민에게 각각 설문조사를 실시하고 연구한 결과를 요약하여 종합사회복지관에서의 자원봉사 활성화 방안을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 자원봉사의 필요성에 대하여는 대부분의 주민이 공감하고 있고 또한 참여할 의사를 갖고 있으나 자원봉사활동의 가장 큰 문제점인 중도 탈락을 예방하고 자원봉사를 지속적으로 활성화 시키기 위하여는 자원봉사자의 참여동기, 적성, 기술 등을 개별화하여 이해하고 이를 바탕으로 보다 체계적이고 조직적인 관리과정을 통하여 많은 주민이 참여할 수 있도록 함은 물론 참여 지속도와 참여 강도를 높여 나가야 할 것이다.

둘째, 자원봉사관리자의 업무가 과중하고 다른 업무와 겹침하고 있을 뿐만 아니라 담당기간이 짧아 자원봉사자의 다양한 욕구와 동기를 충분히 고려하여 활용하기 어려운 실정이므로 자원봉사관리자의 업무경감과 함께 자원봉사 관리에 관한 전문적인 교육을 실시하여 다양한 욕구와 동기를 가진 자원봉사자에 대한 조정자 역할을 수행할 수 있도록 하여야 할 것이다.

셋째, 보다 전문적이고 다양한 봉사자를 모집·확보하기 위하여는 정확한 업무 설계와 함께 성북구에 소재하는 한성대학교등 8개 대학교, 성북구 자원봉사센터, 언론매체, 성북구 반사회보 등 다양한 채널을 활용하여 홍보하는 것이 중요하다.

넷째, 자원봉사자와 자원봉사관리자 대부분이 자원봉사교육의 필요성을 인식하고 있으나 실제교육은 미흡한 것으로 나타났다.

자원봉사자에 대한 교육·훈련의 목적은 자원봉사자의 업무 수행을 원활하게 하고 성과를 높이는 것으로서 각자의 업무특성과 욕구에 따라서 기초교육과정은 물론 전문교육과정, 보수교육과정을 도입하여 활용하는 것이 바람직하다.

다섯째, 자원봉사자의 지속적인 봉사활동을 위하여는 효율적이고 전문적인 관리프로그램을 도입하여 선발에서부터 업무배치와 직무수행에 이르기까지를 세심하게 관리하여야 한다.

여섯째, 자원봉사자들이 만족감을 갖고 자원봉사활동을 지속적으로 전개할 수 있도록 정신적 인정감을 심어주고 필요한 최소한의 경비 보상 등 사회적 보상 노력을 기울여야 한다.

일곱째, 과학적인 사후평가를 실시하고 그 결과를 환류함으로써 보다 발전된 자원봉사가 되도록 하여야 한다.

여덟째, 자원봉사 전문기관과의 협력관계를 유지하여 자원봉사자의 모집에서부터 교육훈련 등에 이르기까지의 모든 과정을 공동추진하는 것이 바람직하다.

아홉째, 국가와 지방단체에서는 법적, 재정적 지원제도를 마련하여 자원봉사자와 봉사단체를 육성·발전시켜 나가야 할 것이다.

복지사회를 추구하는 오늘날 우리 사회는 자원봉사 활동의 필요성과 중요성이 절실히 요청되고 있으며 성북구민 또한 절대다수가 이에 동의하고 있다. 지역사회내의 복지욕구를 충족시키고 더불어 살아가는 사회를 만들어 가는데 있어 중추적인 역할을 담당하고 있는 종합사회복지관에서는 자원봉사자의 활용을 단순히 부족한 인력의 보충이라는 소극적 태도에서 벗어나 주민의 참여욕구를 자극하여 전문적으로 활용하려는 적극적인 의식으로의 전환이 필요하며, 정부와 지방자치단체 또한 법적·정책적·재정적 지원대책을 제도적으로 마련하여 자원봉사자와 자원봉사단체 및 전문기관을 육성·발전 시키므로써 종합사회복지관에서의 자원봉사가 활성화될 수 있도록 하여야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 김근조, 사회봉사의 이론과 실제, 중앙공무원 교육원, 1997
- 김영모, 한국사회복지사업연구, 한국사회복지정책연구소, 1993
- 김영미 외, 자원봉사센터의 현황과 효율적 운영 방안, 한국보건사회연구원, 1998
- 김영호, 자원복지 활동의 활성화 방법, 학문사, 1997
더불어 사는 복지사회를 향한 자원복지정책과제, 강남대학교, 1999
- 류기형 외, 자원봉사전론, 양서원, 1999
- 모선희 외, 노인자원봉사 프로그램 개발에 관한 연구, 노인학술과학단체협의회, 2001
- 박태영, 사회복지 시설의 자원봉사자 활용실태와 활성화 방안, 대구대학교 대학원 석사학위논문, 1996
- 보건복지부외, 사회복지관 인력 및 프로그램전문성 강화방안, 2001
- 서울시사회복지협의회, 자원봉사 실무 편람, 1995
 , 자원봉사자 교육교재, 2000
 , 자원봉사관리자 교육교재, 2001
 , 서울시 자원 봉사자 활용실태와 활용증진 방안, 2001
- 성영혜 외, 21세기 자원봉사, 동문사, 1999
- 이미정, 자원봉사활동의 활성화 방안에 관한 연구, 부산대학교대학원 석사학위 논문, 1996
- 이성록, 자원봉사조직의 갈등관리, 도봉방아골 종합사회복지관, 1997
- 이영미, 사회복지관의 자원봉사자 활용에 관한 연구, 한양대학교 대학원, 석사학위 논문, 1995

- 이종경, 자원봉사 활성화를 위한 사회제도적 확립에 관한 연구, 서울시, 2001
- 전라북도 자원봉사단체 협의회 외, '99 전라북도 자원봉사의식 및 활동 현황, 1999
- 정연옥, 사회복지시설의 자원봉사자 활용실태와 활성화 방안, 대구대학교 대학원, 석사학위 논문, 1996
- 정창복, 경노당조직을 통한 노인자원봉사단의 활동에 관한 연구, 한림대학교 대학원 석사학위 논문, 2000
- 조휘일, 현대사회와 자원봉사, 홍익재, 1999
- 주성수, 공동생산과 자원봉사, 한양대학교 출판부, 1999
- _____, 북미와 유럽의 자원봉사 동향, 한양대학교, 1996
- 최일섭, 지역사회 복지론, 서울대학교 출판부, 2000
- _____, 지방화시대의 사회복지과제, 한국사회복지학회, 1993
- _____, 미국의 자원봉사 유래와 현황, 한국사회복지관협회, 1996
- 최정희, 우리나라 자원봉사 활성화를 위한 정부역할에 관한 연구, 경희대학교 대학원 석사학위 논문, 1997
- 한국사회복지협의회, 자원봉사 활동 및 활성화 방안, 1987
- _____, 한국사회복지편람, 1977
- _____, 한국사회복지총람, 1991
- 한국사회복지관협회, 사회복지관 및 재가복지센터 인력현황 조사 보고서, 1998
- 한운필, 노인들의 자원봉사활동 참여의 동기 조사, 효성여자대학교 대학원, 석사학위 논문, 1994
- 홍봉선, 부산지역 사회복지관 자원봉사자의 의식과 실태에 관한 연구, 부산대학교, 1998

ABSTRACT

A Study on Activation of the Volunteer Services for the Social Welfare Centers

- Focused on the Social Welfare Centers in Seongbuk-gu, Seoul -

An, Myoung Woo

Major in Social Welfare

Dept., of Welfare Administration

The Graduate School of Public Administration

Hansung University

The purpose of this study is to review the motives of the volunteers working for the social welfare center located in Seongbuk-gu, Seoul, their activities and management of them, and thereupon, survey the citizens for their perception of the volunteer services and their willingness of participation in such services and thereby, suggest the ways to induce people to participate in the volunteer service and activate the volunteer service.

For this purpose, relevant literature was reviewed, and thereupon, a questionnaire survey was conducted for volunteers and people. The results of this study can be summarized as follows;

First, in order to prevent the volunteers from giving up their services and

activate the volunteer services continuously, it is necessary to identify their motives, adaptability and techniques and thereupon, manage them in a more systematic and organized way.

Second, since volunteers are much burdened with their services and their desire and motives are not much taken into consideration, they need to be relieved of their workload, while being educated on the volunteer services.

Third, in order to recruit more professional and diverse volunteers, it is essential to design and operate the volunteer service programs efficiently by using the community colleges, volunteer service centers, mass media and other various channels.

Fourth, since it has been found that most of the volunteers and those officials in charge of the volunteer services are aware of an educational program for them but that they are less educated on the volunteer services, it is desirable to design and operate phased educational programs: basic, professional and retraining courses.

Fifth, in order to encourage the volunteers to be engaged in the volunteer services on a continual basis, it is required to introduce an efficient and professional volunteer management program whereby volunteers can be recruited, deployed and given missions.

Sixth, in order to encourage the volunteers to be engaged in their services satisfactorily, it is necessary to recognize their services, while paying them a

minimum cost together with other social rewards.

Seventh, it is deemed necessary to assess the volunteer services in a scientific way and feedback the results into the volunteer service programs in order to develop the volunteer services.

Eight, it is desirable for the social welfare centers to cooperate with relevant organizations to effectively recruit and educate the volunteers.

Ninth, central and local governments are requested to arrange legal and financial support systems to promote and develop the volunteer services and their organizations.

자원봉사자의 봉사활동에 관한 설문조사

안녕 하십니까?

우리 주위에서 다른사람의 도움이 절실히 필요한 어려운 이웃들을 위하여 사랑을 몸소 실천하고 계신 귀하에게 진심으로 존경과 감사를 드립니다.

저는 한성대학교 행정대학원에서 사회복지를 공부하고 있는 학생입니다.

이 설문조사는 현대사회에서 그 중요성이 날로 더해가는 자원봉사 현장에서 직접 실천하고 계신 귀하의 생각과 봉사실태를 알아보고 개선점을 도출하여 자원봉사 활성화에 도움이 되고자 하는 것입니다.

모든 답변내용은 오로지 연구목적에만 사용할 것이며, 개인의 익명성은 보장될 것임을 약속 드립니다.

끝으로 귀하와 가정에 건강과 행운이 함께하기를 기원하며 귀하신 시간 내주셔서 감사합니다.

2002. 4.

한성대학교 행정대학원 복지행정학과
석사과정 안 명 우

귀하에게 해당되는 곳에 √ 표시를 해주세요.

I. 자원봉사자 일반적 특성

1. 귀하의 개인적인 사항에 관한 질문입니다.

성 별	① 남자 ② 여자	연 령	만 세
결혼상태	① 미혼 ② 기혼 ③ 기타(이혼, 별거, 사별 등)		
학 력	① 국졸이하 ② 중학교재학 ③ 중졸 ④ 고등학교재학 ⑤ 고졸 ⑥ 대학교재학 ⑦ 대졸 ⑧ 대학원 졸업 이상		
종 교	① 종교없음 ② 기독교 ③ 천주교 ④ 불교 ⑤ 기타(자세히 : _____)		
직 업	① 학생 ② 주부 ③ 회사원 ④ 자영업 ⑤ 공무원, 교사 ⑥ 자유직 ⑦ 무직 ⑧ 기타(자세히 : _____)		

2. 귀하의 전체 가족 구성원의 한달 총 수입은 대략 어느 정도입니까?

- ① 100만원 미만 ② 100~200만원 미만 ③ 200~300만원 미만
 ④ 300~400만원 미만 ⑤ 400~500만원 미만 ⑥ 500만원 이상

3. 귀하의 자원봉사활동 기간은 모두 얼마나 됩니까?

- ① 6개월 미만 ② 6개월~1년 미만 ③ 1년~2년 미만
 ④ 2년~3년 미만 ⑤ 3년~5년 미만 ⑥ 5년 이상

4. 귀하는 지난 6개월 간 자원봉사활동을 평균 어느 정도 하고 계십니까?

- ① 주 1회 이상 ② 월 2~3회 정도 ③ 월 1회 정도
 ④ 두달에 1회 정도 ⑤ 1년에 1~2회 ⑥ 기타(자세히 : _____)

5. 귀하의 자원봉사활동시 1회 평균시간은 얼마나 되십니까? 평균_____시간

6. 봉사활동에 필요한 경비(교통비, 실비 등)는 어떻게 하십니까?

- ① 본인이 부담한다 ② 봉사활동을 하는 기관에서 전액 부담한다
③ 본인과 기관이 함께 부담한다 ④ 기타(자세히 적어주세요 : _____)

7. 현재 귀하의 봉사활동은 어떻게 이루어지고 있습니까?

- ① 혼자서 ② 동아리 회원들과 함께
③ 부모님이나 가족들과 함께 ④ 학교나 직장에서 단체로
⑤ 마음에 맞는 친구들과 함께 ⑥ 기타(_____)

Ⅱ. 자원봉사활동 동기

8. 귀하는 자원봉사활동에 어떻게 참여하게 되었습니까?(1가지만 선택)

- ① 주위(가족, 친지, 이웃, 친구 등)의 소개를 통해서
② 종교 단체나 사회단체를 통해서
③ 언론매체(TV, 라디오, 신문)를 통해서
④ 인터넷 및 PC통신을 통해서
⑤ 기관 자체 홍보물을 통해서
⑥ 정부기관(구청, 동사무소 등)을 통해서
⑦ 다른 자원봉사자의 권유로
⑧ 직장/학교(과제물 포함)의 권유로
⑨ 기타(자세히 적어주세요 : _____)

9. 귀하께서 자원봉사활동에 참여하게 된 가장 큰 동기는 무엇입니까?(3가지만 선택)

1순위 : _____ 2순위 : _____ 3순위 : _____

- ① 순수하게 남을 돕고 싶어서
- ② 사회문제에 관심이 있어서
- ③ 여가를 보람있게 보내기 위해서
- ④ 자기 발전을 위한 새로운 경험과 대인관계를 넓히기 위해서
- ⑤ 종교적 가르침에 따르기 위해서
- ⑥ 자신의 전공 지식 및 기술을 활용하기 위해서
- ⑦ 지금 자신이 하고 있는 자원봉사활동 때문에 자기 자신도 남의 도움이 필요할 때 도움을 받을 수 있을 것이라고 생각해서
- ⑧ 주위의 권유로
- ⑨ 우연한 기회에
- ⑩ 기타(자세히 적어주세요 : _____)

10. 귀하가 현재하고 있는 자원봉사활동과 앞으로 참여하고 싶은 자원봉사활동은 무엇입니까?(아래 10가지중에서 우선순위별로 두가지를 선택하여 해당 번호를 적어주세요)

(1) 현재 참여분야 : 1순위 _____ 2순위 _____

(2) 앞으로 하고싶은 분야 : 1순위 _____ 2순위 _____

- ① 노력봉사(청소, 빨래, 목욕, 음식준비, 설거지, 김치담그기 등)
- ② 행정봉사(서류정리, 복사, 우편발송, 자료입력 등)
- ③ 미취학 아동 및 거동이 불편한 장애인, 노인 돌보기(식사보조 등)
- ④ 봉사대상자 가정에 직접 방문하는 재가서비스 활동
(말벗, 빨래, 청소, 외출보조, 도시락배달 등)
- ⑤ 의료봉사(무료진료 및 한방치료 활동과 보조활동)
- ⑥ 기술·전문서비스 활동(무료 이·미용, 레크리에이션 지도, 사진·비디오촬영, 홈페이지제작, 차량이동봉사 등)
- ⑦ 교육봉사(방과후교실, 교과지도, 컴퓨터 지도, 한글지도, 예체능지도 등 각종 교육지도활동)
- ⑧ 심리상담, 집단상담, 사회복지프로그램 진행 등 전문사회복지 활동
- ⑨ 행사보조(캠프, 일일 나들이 보조 등 특별활동시 보조)
- ⑩ 기타(자세히 적어주세요 : _____)

11. 과거에 자원봉사활동을 그만둔 경험이 있었다면 가장 큰 이유는 무엇입니까?
(2가지만 선택)

1순위 : _____ 2순위 : _____

- ① 그만둔 경험이 없다
- ② 자원봉사활동에 대한 지식과 기술이 부족해서
- ③ 기대했던 것만큼 보람을 느끼지 못해서
- ④ 생각했던 것보다 시간을 너무 많이 빼앗겨서
- ⑤ 자원봉사활동 기관(또는 직원)과 문제가 발생해서
- ⑥ 봉사 대상자와 문제가 발생해서
- ⑦ 자원봉사활동 분야 또는 업무가 마음에 들지 않아서
- ⑧ 동료 자원봉사자들과 마음이 맞지 않아서
- ⑨ 개인사정(이사, 직장, 건강 등 일신상의 변화) 때문에
- ⑩ 기타(자세히 적어주세요 : _____)

Ⅲ. 자원봉사활동의 만족도

12. 귀하는 현재의 자원봉사활동에 대해 어느 정도 만족하십니까?

- | | | |
|-------------|---|-----------------|
| ① 매우 만족한다 | } | ☞ 문항 14번으로 가세요. |
| ② 만족한다 | | |
| ③ 그저 그렇다 | | |
| ④ 불만족스럽다 | } | ☞ 문항 13번으로 가세요 |
| ⑤ 매우 불만족스럽다 | | |

13. (12번 문항 ④, ⑤ 응답자만) 불만족스러운 이유가 어디에 있다고 생각하십니까?
(우선순위별로 2가지 선택하세요)

1순위 _____ 2순위 _____

- ① 자원봉사활동에 대한 봉사자 자신의 지식과 기술이 부족해서
- ② 동료 자원봉사자간의 문제로
- ③ 자원봉사활동 기관(또는 직원)과의 문제로
- ④ 자원봉사 업무내용 문제로
- ⑤ 봉사활동 대상자와의 문제로
- ⑥ 봉사활동은 내가 생각했던 만큼 보람을 느낄 수 없어서
- ⑦ 자기 발전과 성장에 도움이 되지 않아서
- ⑧ 생각했던 것보다 시간을 많이 빼앗겨서
- ⑨ 아무도 나의 노력을 제대로 평가해 주지 않아서
- ⑩ 기타(자세히 적어주세요 : _____)

14. 귀하는 자원봉사활동을 통해 무엇을 얻고 있습니까?(해당란에 √표기하여 주십시오)

내 용	정말 그렇다	대체로 그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	해당 사항 없음
(1) 다른 사람에 대한 관심과 이해가 증진되었다						
(2) 사회문제를 이해하는 기회를 가지게 되었다						
(3) 직업이나 진로를 결정하는데 도움을 받았다						
(4) 공동체 의식이 향상되었다						
(5) 봉사활동이 건전한 여가활동의 하나라고 생각하게 되었다						
(6) 건전한 이성교제에 대한 이해가 향상되었다						
(7) 나 자신의 삶을 보다 의미있게 만드는 계기가 되었다						
(8) 가족간의 대화 및 관계에 도움을 받았다						
(9) 공부에 대한 자신감을 가지게 되었다						
(10) 사회구성원으로서 책임감을 느끼게 되었다						
(11) 대인관계의 중요성을 인식하게 되었다						
(12) 나 자신의 잠재능력을 발견하는 기회가 되었다						
(13) 나의 걱정이나 고민거리를 해결하는데 도움을 받았다						
(14) 새로운 경험과 기술을 배우는 기회가 되었다						

15. 귀하는 자원봉사자에 대한 사회복지관 직원들의 태도가 어떠하다고 생각하십니까?(1가지만 선택)

- ① 매우 고맙게 생각한다
- ② 필요시에는 호의적이나 그 외는 무관심하다
- ③ 다분히 명령적이다
- ④ 봉사자에게 무관심한 편이다
- ⑤ 매우 무관심하다

IV. 자원봉사자 교육

16. 귀하는 자원봉사활동을 시작할 때 기초교육을 받았습니까?

- ① 예
- ② 아니오

17. 자원봉사활동 중에 재교육을 받았습니까?

- ① 정기적으로 받았다
- ② 부정기적으로 받았다
- ③ 받지 않는다

18. 귀하는 자원봉사활동을 시작할 때 또는 활동 중에 기초교육 또는 재교육이 필요하다고 생각하십니까?

- ① 예
- ② 아니오

19. 교육을 받았다면, 그 교육이 실제 자원봉사활동에 도움이 되었다고 생각하십니까?

- ① 많은 도움이 되었다
- ② 도움이 되었다
- ③ 보통이다
- ④ 도움이 되지 않았다
- ⑤ 전혀 도움이 되지 않았다

20. 귀하는 앞으로 자원봉사활동을 위하여 어떤 내용의 교육을 받고 싶으십니까?
(우선순위 2가지를 선택해 주세요) 1순위 : _____ 2순위 : _____

- ① 자원봉사자의 역할과 자세 ② 자원봉사의 철학과 가치
③ 사회문제 및 사회복지에 대한 이해 ④ 봉사대상자를 돕는 전문적인 원조방법 및 기술
⑤ 타 사회복지 시설 견학
⑥ 개인의 잠재력 개발을 위한 교육(인간관계훈련, 리더쉽훈련 등)
⑦ 기타(자세히 적어주세요 : _____)

V. 자원봉사활동 평가

21. 귀하는 봉사활동을 마치면 봉사활동 담당 직원(또는 봉사자들끼리)과
봉사활동에 대한 평가회를 어떻게 합니까?

- ① 매번한다 ② 정기적으로 한다
③ 비정기적으로 한다 ④ 하지 않는다

22. 귀하는 자원봉사활동을 한 후 복지관으로부터 어떤 인정과 보상을 받길 원
하십니까? (해당되는 내용에 모두 √표기하여 주십시오)

√표시 해주세요	내 용
	(1) 감사의 말이나 칭찬
	(2) 기관의 간행물에 게재 및 간행물 우송
	(3) 기관의 각종 행사에 초대
	(4) 자원봉사관련 최소한의 경비지원(교통비, 식비, 활동실비지원 등)
	(5) 자원봉사활동기록 누적관리, 확인서 발급
	(6) 표창 및 시상
	(7) 배지나 핀 증정
	(8) 다양한 혜택 부여(기관프로그램 이용 할인혜택, 문화시설 이용 할인혜택 등)
	(9) 자원봉사자 서로간의 친목(야유회, 회식) 주선
	(10) 자원봉사 품앗이 서비스
	(11) 기타(자세히 적어주세요 : _____)

23. 귀하는 봉사활동 중에 안전사고(신체적 부상 및 물질적 피해)를 경험한 적이 있습니까?

- ① 있다 **설문계속**
- ② 없다 **문항 26번으로 가세요**

24. 귀하는 어떤 봉사활동을 하다가 어떠한 사고(신체적 부상 및 물질적 피해)를 경험했는지 그 내용을 적어 주십시오.

- ① 봉사활동 내용 : _____
- ② 사고내용 : _____

25. 위에서 발생한 사고 조치에 필요한 비용은 누가 부담하였습니까?

- ① 본인이 부담했다
- ② 본인이 소속된 학교나 회사, 단체에서 부담했다
- ③ 봉사활동을 했던 시설·기관에서 부담했다
- ④ 자원봉사자 활용기관, 구청, 시청, 정부 등에서 봉사자에게 보험에 가입해 주었기 때문에 보험으로 처리하였다
- ⑤ 기타(자세히 적어주세요 : _____)

26. 만약에 귀하께서 봉사활동 중에 안전사고가 일어난다면 사고조치에 필요한 비용을 누가 부담하여야 한다고 생각하십니까?

- ① 본인이 부담하여야 한다
- ② 본인이 소속된 학교나 회사, 단체에서 부담하여야 한다
- ③ 봉사활동을 했던 복지관이나 시설에서 부담하여야 한다
- ④ 자원봉사자 활용기관, 구청, 시청, 정부 등에서 보험에 가입하여 부담하여야 한다
- ⑤ 기타(자세히 적어주세요 : _____)

27. 귀하는 현재 활동하는 자원봉사 시간을 저축해두었다가 후에 필요한 경우
(예 : 아플 때, 이사를 가야할 때 등) 봉사자 파견을 요청하여 봉사를
받을 수 있는 「자원봉사자 저축제도」가 마련될 경우 이용하시겠습니까?

- ① 적극적으로 이용하겠다
② 자원봉사활동은 대가를 바라지 않는 자발적인 활동이기 때문에 이용하지 않겠다
③ 모르겠다
④ 기타(자세히 적어주세요 : _____)

VI. 자원봉사활동에 대한 의견과 관련된 사항입니다.

28. 귀하께서 그 동안 봉사활동에 참여하면서 겪었던 어려운 점에 대하여
귀하의 생각과 일치하는 내용에 √표기 하여 주십시오.

어 려 운 점	매우 그렇다	약간 그렇다	보통 이다	별로 그렇지 않다	전혀 아니다	해당 사항 없음
(1) 봉사활동을 할 곳을 찾기가 어려웠다						
(2) 봉사활동을 어떻게 해야 하는지 잘 몰랐다						
(3) 나의 상황에 적절한 봉사활동을 할 수 있는 것들이 없었다						
(4) 봉사활동에 대한 기관의 배려, 관심과 준비가 부족하였다						
(5) 같이 봉사활동하는 사람끼리의 관계에 어려움이 생겼다						
(6) 봉사활동 기관의 직원과 갈등이 있었다						
(7) 봉사 대상자와의 관계에 어려움이 있었다						
(8) 봉사활동의 일 자체가 힘이 들었다						
(9) 봉사활동에서 보람이나 의미를 느낄 수 없었다						
(10) 정기적으로 시간내기가 부담스러웠다						
(11) 집안일, 직장(학교)일 등을 잘하기 힘들었다						

29. 귀하가 봉사활동을 하기에 가장 좋은 시간대는 어떻게 되십니까?

- ① 오 전 (9:00~12:00) ② 오 후 (12:00~18:00)
③ 저 녁 (18:00~20:00) ④ 심 야 (20:00 이후)
⑤ 시간대에 관계없다

30. 자원봉사활동을 보다 원활히 하기 위해 귀하께서 사회복지관에 바라는 점이 있다면 무엇인지 모두 √표시 해주십시오.

- ① 바라는 점이 없다
- ② 담당직원의 협조와 배려
- ③ 활동비 지원(최소 교통비, 식비 등)
- ④ 교육, 훈련의 기회제공
- ⑤ 자원봉사자를 위한 프로그램 마련
- ⑥ 자원봉사자실 마련
- ⑦ 적절한 업무배치
- ⑧ 사고발생에 대비한 보험제도 마련
- ⑨ 봉사활동의 경력 인정, 포상제도 도입
- ⑩ 기타(자세히 적으세요 : _____)

31. 끝으로 자원봉사활동에 대한 좋은 생각이 있으시면 적어주십시오.

“성실히 응답해 주셔서 감사합니다”

자원봉사 관리에 관한 설문조사

안녕 하십니까?

평소 사회복지 발전을 위하여 수고하고 계신 귀하에게 깊은
감사를 드립니다.

저는 한성대학교 행정대학원에서 사회복지를 공부하고 있는 학생입니다.

이 설문조사는 성북구 관내에 소재한 종합사회복지관에서의
자원봉사자 활용 및 관리실태를 파악하므로서
자원봉사활성화에 도움이 되고자 한 것입니다.

지역사회의 복지를 위하여 헌신 노력하고 계신 귀하께서
바쁘시더라도 꼭 응답해 주시면 고맙겠습니다.

모든 답변내용은 오로지 연구목적에만 사용할 것이며,
개인의 익명성은 보장될 것임을 약속 드립니다.

끝으로 귀하와 가정에 건강과 행운이 함께하기를 기원하며
귀하신 시간 내주셔서 감사합니다.

2002. 4.

한성대학교 행정대학원 복지행정학과
석사과정 안 명 우

귀하에게 해당되는 곳에 √ 표시를 해주세요.

I. 먼저 귀 복지관의 일반적 현황에 관한 질문입니다.

1. 운영주체	① 사회복지법인 ② 종교법인 ③ 학교법인 ④ 기타(무엇 : _____)		
2. 설립연도	_____ 년	3. 상근직원수	총 _____ 명
4. 정 원	총 _____ 명	5. 필요인원	총 _____ 명

II. 다음은 귀하의 일반적 사항에 관한 질문입니다.

6. 성 별	① 남자 ② 여자	7. 연 령	만 _____ 세
8. 사회복지 실무경력	① 1년 미만 ② 1년 이상 ~ 2년 미만 ③ 2년 이상 ~ 3년 미만 ④ 3년 이상 ~ 5년 미만 ⑤ 5년 이상 ~ 10년 미만 ⑥ 10년 이상		
9. 사회복지 관련 자격증	① 사회복지사 1급 ② 사회복지사 2급 ③ 사회복지사 3급 ④ 기타(_____) ⑤ 자격증을 가지고 있지 않다		
10. 학 력	① 고졸미만 ② 고졸 ③ 전문대졸 ④ 대졸 ⑤ 대학원 졸업 이상		

11. 귀 복지관에서는 자원봉사관리업무를 어떻게 하고 있습니까?

- ① 1명이 자원봉사 업무만 전담하고 있다 ② 1명이 다른 업무와 겸임하고 있다
 ③ ()명이 자원봉사 업무만 전담하고 있다 ④ ()명이 다른 업무와 겸임하고 있다

12. 귀하의 자원봉사관리 업무 담당 경력은 총 몇 년입니까?

- ① 1년 미만 ② 1년 이상~2년 미만 ③ 2년 이상~3년 미만
 ④ 3년 이상~5년 미만 ⑤ 5년 이상~10년 미만 ⑥ 10년 이상

Ⅲ. 다음은 자원봉사자 활용에 관한 질문입니다.

13. 현재 자원봉사자를 가장 많이 활용하는 분야와 앞으로 자원봉사자가 더 필요한 분야는 무엇입니까?

(1) 현재 활용분야 : 1순위 _____ 2순위 _____

(2) 향후 필요분야 : 1순위 _____ 2순위 _____

- ① 노력봉사(청소, 빨래, 목욕, 음식준비, 설거지, 김치담그기 등)
- ② 행정봉사(서류정리, 복사, 우편발송, 자료 입력 등)
- ③ 미취학아동 및 거동이 불편한 장애인, 노인 돌보기(식사보조 등)
- ④ 봉사대상자 가정에 직접 방문하는 재가서비스 활동(말벗, 빨래, 청소, 외출보조, 도시락배달 등)
- ⑤ 의료봉사(무료진료 및 한방진료활동과 보조활동)
- ⑥ 기술·전문서비스 활동(무료 이·미용, 레크리에이션 지도, 사진·비디오촬영, 홈페이지 제작, 차량이동봉사 등)
- ⑦ 교육봉사(방과후교실, 교과지도, 컴퓨터지도, 한글지도, 예체능지도 등 각종 교육지도활동)
- ⑧ 전문사회복지 활동(심리상담, 집단상담, 사회복지프로그램 진행 등)
- ⑨ 행사보조(캠프, 일일 나들이 보조 등 특별활동시 보조)
- ⑩ 기타(자세히 : _____)

14. 귀 복지관의 자원봉사자 수는 대략 몇 명입니까? (2001. 12월말 기준)

(단위 : 명)

(1) 등록인원	(2) 활동인원	비 고

* 등록인원 : 2001년 한해동안 복지관에 신청, 등록한 인원의 총수

* 활동인원 : 2001년 한해동안 1번이라도 봉사활동에 참여한 인원(2001년에 신청하지 않았더라도 활동한 봉사자 포함)

15. 위 14번에서 기록한 (2)활동인원을 집단특성별로 분류하면 대략 몇 명입니까?
(2001년 12월 기준)

(단위 : 명)

총 계	중고등학생	대학생 (대학원생포함)	주 부	일반성인	기 타

16. 귀 복지관에서 활용하고 있는 전문 자원봉사자 활동 인원수는 총 몇
명입니까? (2001년 12월 기준)

총 _____ 명

17. 2002년 현재 전문자원봉사자를 활용하는 분야와 필요한 분야에 모두 √ 표시
해주십시오.

√ 표시해 주세요	(가) 현재 활동 분야	√ 표시해 주세요	(나) 향후 필요 분야
	시설·기관의 유지관리보수 (도배, 전기, 각종 기자재 보수 등)		시설·기관의 유지관리보수 (도배, 전기, 각종 기자재 보수 등)
	의료봉사		의료봉사
	물리치료, 수지침		물리치료, 수지침
	차량봉사		차량봉사
	외국어 통·번역봉사		외국어 통·번역봉사
	레크리에이션		레크리에이션
	사진·비디오 촬영		사진·비디오 촬영
	상담활동		상담활동
	문화예술봉사(공연 등)		문화예술봉사(공연 등)
	전문교육봉사 (미술, 피아노 등 각종 예체능교육)		전문교육봉사 (미술, 피아노 등 각종 예체능교육)
	컴퓨터 교육 및 유지보수, 홈페이지 관리 및 제작 등		컴퓨터 교육 및 유지보수, 홈페이지 관리 및 제작 등
	이·미용		이·미용
	요리 및 조리		요리 및 조리
	기타(무엇 : _____)		기타(무엇 : _____)

18. 귀 복지관에서 자원봉사자가 가장 많이 필요한 시간대는 언제입니까?

- ① 오 전 (9:00~12:00) ② 오 후 (12:00~18:00)
- ③ 저 녁 (18:00~20:00) ④ 심 야 (20:00 이후)

19. 귀 복지관에는 평일 야간 및 주말(토요일 오후, 일요일, 공휴일)에 자원봉사자들이 활동할 수 있는 프로그램이 있습니까?

- ① 있다 ② 없다

20. 19번 문항의 내용을 실시하고 있지 않다면 가장 큰 이유는 무엇입니까?
(1가지만 선택하세요)

{ 문항 19번의 ② 응답자 }

- ① 직원들이 평일 야간 및 주말에 프로그램 진행을 꺼리기 때문에
- ② 평일 야간 및 주말에는 복지관의 이용자가 없으므로
- ③ 복지관의 책임자가 반대하기 때문에
- ④ 종교 신앙상의 문제가 있어서
- ⑤ 기타 (자세히 : _____)

21. 귀 복지관에서는 자원봉사와 관련한 1년간의 예산이 복지관 전체예산에서 차지하는 점유비율은 몇 % 정도 됩니까? (소숫점 1자리까지 기재해주세요)

_____ %

22. 귀 복지관에서는 자원봉사와 관련하여 사용하는 예산의 재원을 어떻게 마련하십니까?

- ① 복지관 자체예산으로 마련한다 ② 국비로 보조 받는다
- ③ 지방비(서울시 또는 구청)로 보조 받는다 ④ 후원자로부터 후원을 받는다
- ⑤ 기타(자세히 적어 주세요. _____)

IV. 다음은 자원봉사자 관리현황에 관한 질문입니다.

23. 귀 복지관에서는 자원봉사자를 1년에 몇 회 정도 모집하고 계십니까?

- ① 1회 ② 2회 ③ 3회
④ 4회 ⑤ 수시

24. 귀 복지관에서는 자원봉사 모집시 주로 어떤 홍보매체를 이용하십니까?

1순위 : _____ 2순위 : _____

- ① 일간신문 및 TV, 라디오
② 지역정보지
③ 구청, 동사무소 등 행정기관 협조
④ 자체기관지 및 전단지
⑤ 인터넷 및 PC통신
⑥ 사회복지관련 신문
⑦ 종교, 사회단체를 통해서
⑧ 기타(자세히 : _____)

25. 자원봉사자 모집홍보시 주로 활용하는 기관은 어느 곳 입니까?

1순위 : _____ 2순위 : _____

- ① 자치구 및 서울시 자원봉사센터
② 서울시사회복지관협회
③ 기업체
④ 종교단체
⑤ 학교(중·고, 대학교)
⑥ 기타(자세히 : _____)

26. 귀 복지관에서 자원봉사자를 모집하는데 어떤 어려움이 있습니까?

모두 √ 표시해 주십시오.

- ① 자원봉사활동을 희망하는 사람이 없다
- ② 복지관에서 필요로 하는 전문적인 지식이나 능력을 가진 사람이 없다
- ③ 지속적으로 봉사활동을 하려는 사람이 없다
- ④ 자원봉사활동에 대한 물질적인 보상을 기대한다
- ⑤ 자원봉사자를 모집하는 데 필요한 관련 예산이 없다
- ⑥ 일간신문, TV, 라디오 등에서 자원봉사자 모집에 관한 홍보를 해주지 않는다
- ⑦ 자원봉사활동을 지원하는 사람이 많아 모두 수용하기 어렵다
- ⑧ 기타(자세히 적어주세요 : _____)

27. 귀 복지관에서 자원봉사자에게 업무를 부여(배치)할 때 가장 우선적으로 고려하는 기준은 무엇입니까?

1순위 : _____ 2순위 : _____

- ① 자원봉사자의 현재 또는 과거의 직업을 토대로 한다
- ② 자원봉사자 의사를 기준으로 한다
- ③ 자원봉사자 적성을 기준으로 한다
- ④ 복지관이 필요로 하는 업무에 우선 배치한다
- ⑤ 자원봉사자 연령 및 성별을 기준으로 한다
- ⑥ 자원봉사자 종교를 기준으로 한다
- ⑦ 기타(자세히 적어주세요 : _____)

28. 귀 복지관에 지원하는 봉사자 중 활용하지 못하는 봉사자의 경우 주로 어떻게 처리하십니까? (1가지만 선택하세요)

- ① 돌려보낸다 ② 신청서만 접수한다
③ 다른 기관으로 직접 연결시켜 준다 ④ 자원봉사안내센터 등 조정기관에 의뢰한다
⑤ 활용하지 못하는 봉사자가 없다 ⑥ 기타(자세히 : _____)

29. 귀 복지관에서 자원봉사활동 지원자를 모두 활용하지 못하는 주요 이유는 무엇입니까?

1순위 : _____

2순위 : _____

- ① 적절한 업무가 모자란다
- ② 교육시키기가 힘들다
- ③ 관리담당자가 모자란다
- ④ 부적절한 지원자가 많다
- ⑤ 봉사대상자가 희망하지 않는 업무 배치시 봉사 대상자가 거부한다
- ⑥ 사후관리가 힘들다
- ⑦ 봉사활동 희망 시간이 맞지 않는다
- ⑧ 기타(자세히 적어주세요 : _____)

30. 귀 복지관에서 실시하는 자원봉사자 교육을 모두 ✓ 표시해 주십시오.

- ① 기초적인 오리엔테이션(기관소재, 활동내용, 역할부여, 간단한 주의점 등)
- ② 자원봉사자 기초교육(자원봉사자의 자질 및 태도, 사회복지에 대한 이해 등)
- ③ 자원봉사자 재교육(봉사실무교육, 보수교육)
- ④ 전혀 실시하지 않는다

31. 자원봉사자에 대한 재교육을 실시하지 않는다면 그 이유는 무엇입니까?

{ 문항 30번의 ④ 응답자 }

1순위 : _____

2순위 : _____

- ① 봉사자의 교육을 담당할 직원이 없다 ② 교육 프로그램의 개발이 어렵다
- ③ 교육시킬 시설과 장소가 없다 ④ 교육을 위한 예산이 부족하다
- ⑤ 봉사자들이 거부한다 ⑥ 교육의 필요성을 느끼지 못한다
- ⑦ 기타(자세히 적어주세요 : _____)

32. 자원봉사자에 대한 교육은 주로 어떻게 이루어집니까?

- ① 복지관에서 직원이 자체적으로 실시
- ② 자원봉사자 육성기관 등 관련기관에 의뢰하거나 외부강사 초청
- ③ ①과 ②의 병행

33. 귀하는 지난 1년 동안 외부에서 주최한 자원봉사관리자 교육에 참여한 적이 있습니까?

- ① 있다
- ② 없다

34. 참여한 적이 있다면 몇 번 정도 참여하였습니까? { 문항 33번의 ① 응답자 }

총 _____ 회

35. 앞으로 외부에서 주최하는 자원봉사관리자 교육시 받고 싶은 교육내용은 무엇입니까?

1순위 : _____ 2순위 : _____

- ① 전산 및 컴퓨터 관련 교육
- ② 자원봉사 홍보 및 모집전략
- ③ 자원봉사활동의 갈등관리
- ④ 자원봉사 프로그램 개발
- ⑤ 레크리에이션 등 각종 집단지도 기술
- ⑥ 인간관계훈련, 리더십개발 등 관계형성 기술
- ⑦ 자원봉사자 조직 육성 및 관리
- ⑧ 기타(자세히 적어주세요 : _____)

36. 귀 복지관에서는 자원봉사활동 결과를 주로 어떤 방법으로 평가하십니까?(1가지 선택)

- ① 자원봉사자들이 함께 모여 토론
- ② 자원봉사관리자와의 개별적 면담
- ③ 직원의 직접관찰에 의한 평가
- ④ 활동일지의 작성을 통한 평가
- ⑤ 평가를 하지 않는다
- ⑥ 기타(자세히 : _____)

37. 다음 중 귀 복지관에서 자원봉사자 관리를 위하여 실시하고 있는 항목에 모두 ✓ 표시하여 주십시오.

✓표시해 주세요	(가) 행 정 부 문	✓표시해 주세요	(나) 인정 · 보상 부문
	(1) 봉사활동에 대한 계획서 작성 요청		(1) 감사의 말이나 칭찬
	(2) 봉사활동한 날의 활동일지 작성 요청		(2) 복지관의 간행물에 게재 및 간행물 우송
	(3) 자원봉사자에게 활동평가서 작성요청		(3) 복지관의 각종 행사 초대
	(4) 자원봉사자 관리카드 비치		(4) 자원봉사관련 최소한의 경비지원 (교통비, 식비, 활동실비지원 등)
	(5) 봉사자 수첩, 위촉증, 명찰 지급		(5) 자원봉사활동기록 누적관리, 확인서 발급
	(6) 자원봉사자실 제공		(6) 표창 및 시상
	(7) 자원봉사자 끼리 자체모임 구성 및 운영		(7) 배지나 편 증정
			(8) 다양한 혜택 부여(기관프로그램 이용 할인혜택, 문화시설 이용 할인혜택 등)
			(9) 봉사원간의 친목(야유회, 회식) 주선
			(10) 자원봉사품앗이 서비스

V. 다음은 자원봉사활동의 문제점과 대책에 대한 질문입니다.

38. 다음은 자원봉사자를 활용하는 과정에서 발생하는 구체적인 애로사항들입니다.

다음의 사항들이 어느 정도 심각한 문제인지 해당란에 ✓ 표시 해주시기 바랍니다.

	매우 심각 하다	약간 심각 하다	보통 이다	거의 심각하지 않다	전혀 심각하지 않다
(1) 전문기술을 가진 지원자의 수가 부족하다					
(2) 자원봉사자에게 기초교육 및 실무교육을 시키기 힘들다					
(3) 자원봉사 전담직원의 부족으로 인해 업무가 과중하다					
(4) 자원봉사관련 예산이 부족하다(자원봉사자 관리비용 등)					
(5) 자원봉사활동에 적절한 프로그램 개발이 힘들다					
(6) 실적보고 등 행정기관에의 보고업무가 너무 많다					
(7) 관련단체간 업무협조가 잘 안된다					
(8) 자원봉사활동을 할 수 있는 사회적 분위기가 조성되어 있지 않다					

39. 전반적으로 볼 때, 자원봉사자의 활용은 귀 복지관에 어느 정도 도움이 됩니까?

- [illegible]

40. 자원봉사자 활용이 도움이 되셨다면 그 이유는 무엇입니까?

{ 문항 39번의 ① ② ③ 용답자 }

1순위 : _____ 2순위 : _____

- ① 부족한 예산을 보충할 수 있다
- ② 부족한 인력을 보완하는 효과가 있다
- ③ 복지관에서 제공하지 못하는 전문분야의 서비스를 제공할 수 있다
- ④ 다양한 서비스를 제공할 수 있다
- ⑤ 자원봉사자를 통해 시설·기관이 홍보된다
- ⑥ 프로그램을 확대하여 더 많은 대상자에게 서비스를 제공할 수 있다
- ⑦ 기타(자세히 : _____)

41. 자원봉사자 활용이 도움이 되지 않았다면 그 이유는 무엇입니까?

{ 문항 39번의 ④ ⑤ 용답자 }

1순위 : _____ 2순위 : _____

- ① 책임의식이 결여되어 있다
- ② 전문지식과 기술이 부족하다
- ③ 중간탈락자가 많다
- ④ 복지관에 대한 관심과 협조가 부족하다
- ⑤ 복지관의 원칙을 무시하는 행동을 한다
- ⑥ 힘든 분야의 업무를 꺼려한다
- ⑦ 지속적이지 못하고 시간을 준수하지 않는다
- ⑧ 기타(자세히 : _____)

42. 귀 복지관에서 청소년 자원봉사자 활용시 가장 문제가 되는 점은 무엇입니까?

1순위 : _____ **2순위 :** _____

- ① 과거에 비해 청소년 자원봉사활동 인정 시간이 줄어서 청소년자원봉사자 인원모집이 어렵다
- ② 방학중 한꺼번에 너무 많이 몰려온다
- ③ 청소년 자원봉사자를 활용할 프로그램이 없다
- ④ 청소년들은 자원봉사에 대한 기본적인 이해가 부족하여 업무에 방해가 된다
- ⑤ 안전사고가 잦다
- ⑥ 청소년 자원봉사자를 지도할 인력이 없다
- ⑦ 청소년 자원봉사자를 전혀 활용하지 않는다
- ⑧ 기타(자세히 : _____)

43. 귀하께서는 자원봉사자들이 어떠한 동기에서 자원봉사활동에 참여하고 있다고 생각하고 계십니까? (3가지만 선택)

1순위 : _____ **2순위 :** _____ **3순위 :** _____

- ① 순수하게 남을 돕고 싶어서
- ② 사회문제에 관심이 있어서
- ③ 여가를 보람있게 보내기 위해서
- ④ 자기 발전을 위한 새로운 경험과 대인관계를 넓히기 위해서
- ⑤ 종교적 가르침에 따르기 위해서
- ⑥ 자신의 전공 지식 및 기술을 활용하기 위해서
- ⑦ 지금 자신이 하고 있는 자원봉사활동 때문에 자기 자신도 남의 도움이 필요할 때 도움을 받을 수 있을 것이라고 생각해서
- ⑧ 주위의 권유로
- ⑨ 우연한 기회에
- ⑩ 기타(자세히 적어주세요 : _____)

44. 자원봉사자가 가장 많이 지적하는 불만 하나만 골라 ✓ 표시해 주십시오

- | | |
|--------------------|--------------------|
| ① 대상자와의 갈등 | ② 봉사 지역 및 내용 |
| ③ 동료 봉사자와의 관계 | ④ 복지관 및 직원과의 관계 |
| ⑤ 봉사자 가족의 이해부족 | ⑥ 자원봉사자 인정 및 보상 부족 |
| ⑦ 봉사업무과중 | ⑧ 활동경비 문제 |
| ⑨ 기타(자세히 : _____) | |

45. 귀 기관에서 자원봉사자가 중도에 탈락하는 비율은 어느 정도 됩니까?

(① ② ③항 모두 답해주세요)

- | | |
|------------------------|------|
| ① 6개월 내에(약 _____ %) | 탈락한다 |
| ② 1년 내에 (약 _____ %) | 탈락한다 |
| ③ 1년 6개월 내에(약 _____ %) | 탈락한다 |

46. 귀 복지관에서 활동 중인 자원봉사자가 활동을 중단하는 가장 큰 이유는 무엇이라고 생각합니까?(1가지만 선택)

- ① 자원봉사활동에 대한 지식과 기술이 부족하기 때문에
- ② 봉사활동이 생각했던 것만큼 보람을 느낄 수 없어서
- ③ 생각했던 것보다 시간을 너무 많이 빼앗기기 때문에
- ④ 복지관(또는 직원)과 문제가 발생했기 때문에
- ⑤ 봉사활동대상자와 문제가 발생했기 때문에
- ⑥ 자원봉사활동 분야 또는 업무가 마음에 들지 않기 때문에
- ⑦ 동료 자원봉사자들과 마음이 맞지 않았기 때문에
- ⑧ 개인사정(이사, 직장, 건강 등 일신상의 변화) 때문에
- ⑨ 기타(자세히 : _____)

47. 귀 복지관에서 자원봉사자의 중도탈락을 방지할 수 있는 방안으로는 어떤 것이 있다고 생각하십니까? 생각나는대로 적어주십시오.

- ①
- ②
- ③
- ④

48. 귀하는 자원봉사자와 갈등 경험이 있습니까?

- ① 매우 자주 있다 ② 자주 있다 ③ 가끔 있다
- ④ 거의 없다 ⑤ 전혀 없다

49. 자원봉사자와 갈등 경험이 있었다면 그 요인이 무엇이라 생각하십니까?

{ 문항 48번의 ① ② ③ 응답자 }

- ① 봉사자의 지식 및 경험부족으로 인한 업무처리 미숙으로
- ② 자원봉사 지원 예산의 부족으로 인해
- ③ 서비스 수혜자에게 신체적·정신적 피해를 주기 때문에
- ④ 자원봉사자가 업무에 관한 지나친 간섭등 의견차이 때문에
- ⑤ 저조한 출석률로 인한 지속성 결여의 문제 때문에
- ⑥ 기타(자세히 : _____)

50. 귀하는 자원봉사업무와 관련해서 자원봉사지원단체로부터 가장 도움을 받고 싶은 분야는 무엇입니까(1가지 선택)

- ① 자원봉사자 모집 및 홍보 ② 자원봉사자 교육 및 배치
- ③ 자원봉사 관리담당자 교육 ④ 교육교재, 시청각자료 등 관련 자료 지원
- ⑤ 자원봉사 활용 상담 ⑥ 자원봉사관련 표준화된 서식 및 관리체계 보급
- ⑦ 자원봉사 프로그램 개발 ⑧ 기타(자세히 : _____)

51. 귀하는 자원봉사를 활성화시키는데 가장 좋은 방안이 무엇이라 생각하십니까?

1순위 : _____ 2순위 : _____

- ① 자원봉사자 자신의 적극적이고 확고한 태도 필요
- ② 자원봉사자의 경력인정, 최소한의 경비지급
- ③ 봉사활동 중 사고에 대한 보장(보험)
- ④ 자원봉사 관리자에 대한 교육기회 확대
- ⑤ 다양한 자원봉사활동 프로그램 개발
- ⑥ 자원봉사지원기관(자원봉사센터 등)의 지원 역량 강화
- ⑦ 자원봉사에 관한 통일된 정책 및 자원봉사관련법 제정
- ⑧ 자원봉사에 관한 홍보 및 사회인식 확산
- ⑨ 자원봉사를 위한 예산 확대
- ⑩ 자원봉사활동에 대한 정부, 관련단체의 지원 및 협조
- ⑪ 기타(자세히 : _____)

52. 사회복지기관(보건복지부, 서울시, 성북구청 및 사회복지관협회 등)에 바라는 점이 있으시면 적어주시기 바랍니다.

설문에 성실히 응답해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

성북구민의
자원봉사 의식에 관한 설문조사

안녕 하십니까?

평소 지역사회 발전에 많은 관심을 갖고 계신 귀하에게
감사드립니다.

저는 한성대학교 행정대학원에서 사회복지를 공부하고 있는
학생입니다.

이 설문조사는 현대사회에서 그 중요성을 더해가고 있는
자원봉사에 관하여 주민의 참여의식과 욕구를 여쭙는 것입니다.

귀하께서 느끼신 점을 성실하게 답변하여 주시면 저의 공부,
더 나아가 성북구의 자원봉사 활성화에 크게 도움이 되리라고
생각합니다.

모든 답변내용은 오로지 연구목적에만 사용할 것이며,
개인의 익명성은 보장될 것임을 약속 드립니다.

끝으로 귀하와 가정에 건강과 행운이 함께하기를 기원하며
귀하신 시간 내주셔서 감사합니다.

2002. 4.

한성대학교 행정대학원 복지행정학과
석사과정 안 명 우

귀하에게 해당되는 곳에 √ 표시를 해주세요.

I. 응답자 일반적 특성

— 자원봉사활동 참여 경험이 없는 사람만 응답

1. 귀하의 개인적인 사항에 관한 질문입니다.

성 별	① 남자 ② 여자	연 령	만 세
결혼상태	① 미혼 ② 기혼 ③ 기타(이혼, 별거, 사별 등)		
학 력	① 국졸이하 ② 중학교재학 ③ 중졸 ④ 고등학교재학 ⑤ 고졸 ⑥ 대학교재학 ⑦ 대졸 ⑧ 대학원 졸업 이상		
종 교	① 종교없음 ② 기독교 ③ 천주교 ④ 불교 ⑤ 기타(자세히 : _____)		
직 업	① 학생 ② 주부 ③ 회사원 ④ 자영업 ⑤ 공무원, 교사 ⑥ 자유직 ⑦ 무직 ⑧ 기타(자세히 : _____)		
주거지역	① 중산층 아파트 지역 ② 서민층 아파트 지역 ③ 중산층 단독주택 지역 ④ 서민층 단독주택 지역		

2. 귀하의 전체 가족 구성원의 한달 총 수입은 대략 어느 정도입니까?

- | | |
|----------------|----------------|
| ① 100만원 미만 | ② 100~200만원 미만 |
| ③ 200~300만원 미만 | ④ 300~400만원 미만 |
| ⑤ 400~500만원 미만 | ⑥ 500만원 이상 |

II. 자원봉사에 관한 인식

3. 귀하는 우리사회에서 자원봉사활동이 필요하다고 생각하십니까?

- ① 필요하다
- ② 그저 그렇다
- ③ 필요 없다

4. 귀하는 다음과 같은 사항에 대하여 어떻게 생각하십니까? 해당란에 √표 해주십시오

	매우 그렇다	그런 편이다	그저 그렇다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
① 자원봉사활동은 우리 사회를 밝게 만들어준다					
② 내 주변에는 자원봉사활동을 하는 사람들이 늘어간다					
③ 아직은 진실된 자원봉사자보다는 행사성이나 남에게 보여주기식 자원봉사활동을 하는 사람이 더 많다					
④ 언론, 매스컴은 자원봉사활동을 활성화하는데 기여했다					
⑤ 자원봉사자는 주로 돈 많거나 여유있는 사람들이다					
⑥ 자원봉사활동에는 종교심이 중요한 활동동기가 된다					
⑦ 자원봉사활동은 참여하는 사람을 성숙시키는 계기가 된다					
⑧ 자원봉사활동을 하게되면 자신의 일 또는 가정에 소홀하게 된다					
⑨ 우리 집안에서 누군가는 자원봉사를 해야 한다					
⑩ 자원봉사활동을 통해 만족감을 얻을 수 있다					

Ⅲ. 자원봉사 참여 욕구

5. 귀하께서 자원봉사를 해본 경험이 없으시다면 그 이유는 무엇입니까? 가장 중요한 이유 하나만 선택해 주십시오.

- | | |
|----------------------|---------------------|
| ① 시간적·경제적 여유가 없어서 | ② 심리적 부담감 때문에 |
| ③ 자원봉사에 대한 필요성을 못느껴서 | ④ 참여 방법을 몰라서 |
| ⑤ 활동 자체가 힘들어서 | ⑥ 관심이나 보람이 없어서 |
| ⑦ 가족이나 주위의 반대로 | ⑧ 거리가 멀어서(교통이 불편해서) |
| ⑨ 기타(구체적으로) | |

6. 만약 귀하께서 앞으로도 자원봉사활동에 참여하지 않겠다면 그 이유는 무엇입니까? 가장 중요한 이유 한가지만 선택해 주십시오.

- | | |
|----------------------|---------------------|
| ① 시간적·경제적 여유가 없어서 | ② 심리적 부담감 때문에 |
| ③ 자원봉사에 대한 필요성을 못느껴서 | ④ 참여 방법을 몰라서 |
| ⑤ 활동 자체가 힘들어서 | ⑥ 관심이나 보람이 없어서 |
| ⑦ 가족이나 주위의 반대로 | ⑧ 거리가 멀어서(교통이 불편해서) |
| ⑨ 기타(구체적으로) | |

7. 기회가 주어진다면 자원봉사활동에 참여하시겠습니까?

- ① 참여하겠다
- ② 지금은 아니지만 앞으로 하겠다
- ③ 생각해 보겠다
- ④ 전혀 생각이 없다

8. 어떤 형태로 참여하시길 원하십니까? (하나만 선택하십시오)

- ① 개인적으로 참여
- ② 기존 자원봉사팀(모임)이나 단체활동에 합류
- ③ 학교나 직장, 종교단체(교회, 사찰, 성당 등) 활동을 중심으로
- ④ 친구나 이웃과 함께
- ⑤ 자원봉사를 안내·주관하는 단체를 통해서
- ⑥ 기 타 ()

**9. 앞으로 자원봉사에 참여할 경우, 가장 관심 있는 분야에 ✓ 표시해주십시오.
(하나만 선택하십시오)**

- ① 시설노인이나 독거노인 돕기
- ② 시설아동이나 소년소녀가장 돕기
- ③ 시설장애인이나 재가장애인 돕기
- ④ 사회복지관 등 이용시설에서 봉사
- ⑤ 환경보호활동
- ⑥ 관공서, 공공기관에서 봉사
- ⑦ 의료기관, 상담시설에서 봉사
- ⑧ 캠페인, 교통안전 계도
- ⑨ 문화행사 및 월드컵 자원봉사
- ⑩ 교정, 범죄예방 활동
- ⑪ 국제협력
- ⑫ 기 타 ()

**10. 귀하가 주로 참여하고 싶은 자원봉사활동 내용은 다음 중 무엇입니까?
(하나만 선택하십시오)**

- ① 노력봉사
- ② 행정 업무보조
- ③ 기술·의료봉사
- ④ 상담·말벗
- ⑤ 학습·생활지도
- ⑥ 행사(캠페인 등) 도우미 활동
- ⑦ 모니터·조사활동
- ⑧ 기 타 ()

11. 귀하는 어떤 형태로 얼마동안(기간) 봉사활동에 참여하기를 원하십니까?

- ① 정기 (개월 회 / 1회당 시간 정도)
- ② 비정기 (개월 회 / 1회당 시간 정도)

12. 귀하가 봉사활동에 참여하기에 가장 적절한 시간대(몇 월, 몇 요일, 몇 시)는 언제입니까?

(월)

(요일)

(시분 ~ 시분까지)

13. 귀하는 자원봉사활동시 소요되는 교통비와 식비는 누가 부담해야 한다고 생각하십니까?

- ① 자원봉사의 무보수성의 의미를 살려 봉사자가 전액 부담해야 한다
- ② 자원봉사자를 활용하는 기관(단체)이 도움을 받는 것이기 때문에 전액 부담해야 한다
- ③ 정부나 지방자치단체에서 자원봉사 육성책으로 전액 부담해야 한다
- ④ 정부(지방자치단체)와 기관(단체)이 각각 50%씩 부담해야 한다
- ⑤ 기타 (구체적으로)

14. 자원봉사를 안내·주관하는 단체를 알고 계십니까?

- ① 잘 알고 있다
② 대충 알고 있다
③ 들은 적은 있지만 정확히는 모른다
④ 전혀 알지 못한다

15. 많은 주민이 자원봉사에 함께 참여하기 위한 좋은 방안이 있으시면 말씀해 주시면 고맙겠습니다.
