

기본연구 2007-06

충청남도 자원봉사활동의 활성화 방안

고승희 · 김성운

발 간 사

최근 급격한 사회변화는 가족의 구조와 기능, 인간의 가치관, 생활환경 등에 있어서 많은 변화를 일으킴으로써 지역사회의 공동체의식 및 상호부조 기능이 약화되어 많은 사회문제가 발생되고 있다. 또한, 성장위주의 불균형 발전전략으로 지역간·산업간·계층간의 심한 격차로 욕구불만과 상대적 빈곤감이 증폭되고 있으며 지방자치제의 정착으로 복지수요의 양적 증대와 함께 지역적 특수성이 반영된 다양한 사회적 욕구가 표출되고 있다.

많은 미래학자들은 다가올 미래는 인류의 여러 활동 중에서 자원봉사활동이 가장 중요한 인간생활의 하나가 될 것이라고 예측한다. 이는 단순히 복지적 차원에서만이 아니라 휴머니즘에 입각한 인간성 회복과 나아가서 자연과의 조화를 이루지 않으면 안 된다는 미래상황을 내다보기 때문이다.

본 연구는 충청남도 자원봉사활동의 현황과 문제점을 종합적으로 분석하고 자원봉사자와 자원봉사자 활용기관 관계자들의 의식을 구분하여 분석하여 자원봉사 관련 정책수립의 기반구축을 주요 목적으로 하고 있다. 이를 위해 자원봉사자를 지원 및 활용하는 관련기관과 자원봉사자들에 기초지식과 함께 자원봉사활동의 활성화와 관련한 정책의 기초자료를 제공하고 자원봉사자와 운영기관에 대한 실증분석을 통해 자원봉사자들의 참여증진 방안과 질적수준향상 방안, 관련단체 및 기관의 활성화 방안을 모색함으로써 향후 자원봉사 활성화방안 수립의 기초자료로 활용할 수 있도록 하였다.

따라서, 이 연구가 충청남도 자원봉사활동의 활성화를 위해 많은 기여를 할 수 있길 기대하며 이 연구를 위해 협조해 주신 충청남도 및 시·군 관계 공무원과 사회복지시설 및 자원봉사센터의 근무자 여러분께 감사의 마음을 전한다.

2007년 10월 31일

충남발전연구원장 김 용 응

목 차

제1장 서론

1. 연구의 배경과 목적	1
2. 연구내용 및 방법	2

제2장 이론적 논의

제1절 자원봉사활동의 이론적 논의	5
1. 자원활동의 개념 및 특성	5
2. 자원봉사활동의 기능과 역할	7
3. 자원활동의 관리운영 체계	11
4. 자원봉사 진흥과 활용방안	14
제2절 자원봉사활동 관련 선행연구	18
1. 자원활동 관련 연구 동향	18
2. 자원봉사 관련 선행조사결과	21
제3절 외국의 자원봉사활동 사례	25
제4절 우리나라의 자원봉사활동 지원체계와 실태	32
1. 우리나라 자원봉사활동의 지원체계	32
2. 충청남도 자원봉사업무 관리체계	37
3. 충청남도 자원봉사활동 실태	38

제3장 충청남도 자원봉사활동 조사분석

제1절 충청남도 자원봉사 설문조사 분석	50
1. 조사설계	50
2. 분석결과	53
제2절 충청남도 자원봉사활동상의 문제	74

제4장 자원봉사활동 활성화 방안

1. 참여증진방안	77
2. 질적수준 향상방안(실효성 향상)	82
3. 자원봉사단체 및 기관의 활성화 방안	84

제5장 결론	87
--------------	----

<참고문헌>	89
--------------	----

표 목 차

<표 2-1> 사회복지분야 자원봉사활동현황	34
<표 2-2> 자원봉사센터 일반현황	39
<표 2-3> 충청남도 자원봉사자 등록현황	40
<표 2-4> 직업별 등록현황	41
<표 2-5> 자원봉사 수요처 등록현황	42
<표 2-6> 자원봉사 활동 참여현황	43
<표 2-7> 자원봉사자 교육현황	44
<표 2-8> 보험가입 및 수령현황	45
<표 2-9> 자원봉사센터 운영형태	46
<표 2-10> 자원봉사센터 상근인원 확보 지침 및 현황	46
<표 2-11> 자원봉사 활성화 지침상 운영비 예산 확보율	47
<표 2-12> 자원봉사 활성화 지침상 사업비 예산 확보율	47
<표 2-13> 자원봉사센터 예산	48
<표 3-1> 응답자 일반현황	51
<표 3-2> 설문내용	52
<표 3-3> 자원봉사활동 경력	53
<표 3-4> 자원봉사 참여 동기	53
<표 3-5> 자원봉사 참여경로	54
<표 3-6> 자원봉사활동 중단 경험	54
<표 3-7> 자원봉사활동 중단이유	55
<표 3-8> 봉사활동 분야	55
<표 3-9> 자원봉사활동 중 가장 어려운 점	56
<표 3-10> 자원봉사활동을 위한 사전교육 필요여부	56
<표 3-11> 봉사활동 프로그램 운영시 자원봉사자 의견이 반영 정도	57
<표 3-12> 자원봉사자 활용기관 직원들의 동료의식	57
<표 3-13> 자원봉사자 활용기관 적절한 지원여부	57
<표 3-14> 충분한 사전교육 여부	58
<표 3-15> 자원봉사 활동 중 가장 필요한 교육	58

<표 3-16> 사전교육 주관기관	58
<표 3-17> 자원봉사활동의 능력과 가치에 부합여부	59
<표 3-18> 봉사활동 만족도	59
<표 3-19> 자원봉사활동 중 불만족 사항	60
<표 3-20> 자원봉사활동 보상필요 유무	60
<표 3-21> 봉사활동에 대한 가장 필요한 보상	61
<표 3-22> 향후 자원봉사활동 참여 여부	61
<표 3-23> 향후 자원봉사 참여 형태	61
<표 3-24> 향후 자원봉사 미참여 이유	62
<표 3-25> 자원봉사활동을 위한 지방정부의 지원	62
<표 3-26> 자원봉사 활성화를 위한 개선사항	63
<표 3-27> 기관의 설립 형태	65
<표 3-28> 자원봉사자수의 적절성	65
<표 3-29> 자원봉사자 활용분야	66
<표 3-30> 향후 자원봉사자 필요 분야	66
<표 3-31> 자원봉사 모집 형태	67
<표 3-32> 자원봉사 모집 경로	67
<표 3-33> 자원봉사 모집시 어려움	68
<표 3-34> 사전교육 시행의 충분성	68
<표 3-35> 주요 교육훈련 프로그램	68
<표 3-36> 자원봉사자의 활동에 대한 만족도	69
<표 3-37> 자원봉사활동 중 불만족 사항	69
<표 3-38> 자원봉사자 활용시 만족사항	69
<표 3-39> 자원봉사 활용시 애로사항	70
<표 3-40> 자원봉사활동에 대한 보상필요 여부	70
<표 3-41> 자원봉사활동에 대한 보상 주체	71
<표 3-42> 향후 자원봉사자 활용 여부	71
<표 3-43> 자원봉사자 미활용 이유	71
<표 3-44> 사전교육 주관 기관	72
<표 3-45> 가장 중요한 교육훈련 프로그램의 내용	72
<표 3-46> 자원봉사활동에 대한 가장 필요한 보상	72
<표 3-47> 자원봉사를 위해 가장 필요한 지방정부의 지원	73
<표 3-48> 자원봉사 활성화를 위한 개선사항	73

그림목차

<그림 1-1> 연구수행방법	4
-----------------------	---

제1장 서론

1. 연구의 배경과 목적

최근 급격한 사회변화는 가족의 구조와 기능, 인간의 가치관, 생활환경 등에 있어서 많은 변화를 일으킴으로써 지역사회의 공동체의식 및 상호부조 기능이 약화되어 많은 사회문제가 발생되고 있다. 또한, 성장위주의 불균형 발전전략으로 지역간·산업간·계층간의 심한 격차로 욕구불만과 상대적 빈곤감이 증폭되고 있으며 지방자치제의 정착으로 복지수요의 양적 증대와 함께 지역적 특수성이 반영된 다양한 사회적 욕구가 표출되고 있다.

현대사회의 다양한 사회문제 해결과 공동체적인 삶의 질 향상을 위해 지역과 시대에 맞는 지역사회개발의 방법과 제도의 정착이 필요하다. 이를 위해 각종 사회문제의 해결이 국가나 공공부문의 노력만으로 해결되기 어렵다는 인식하에 해당 지역사회 내부에 잠재하는 무한한 인적·물적 자원과 주민의 책임의식과 공동체의식에 바탕을 둔 자원봉사활동에 대한 관심이 높아지고 있다.

우리나라도 자원봉사영역의 급속성장과 국가적 차원의 인프라 구축이 진전되고 있다. 이미 20세 이상 국민의 15%정도가 자원봉사에 참여하고 있으며, 2002년을 기준하여 사회복지분야 자원봉사활동의 경제적 평가액은 65억 이상으로 상계되었고 국가 전체적으로는 3조6천억 이상의 금전적 가치를 지닐 것으로 추정되고 있다. 또한 전국적으로 500여개의 각종 자원봉사센터가 설치되었고 특히 시·군·구 단위의 종합자원봉사센터가 자치단체에 설치가 완료되었으며 자원봉사기본법이 제정되었다. 그러나 형식적 측면에서는 괄목할만한 진전이 있었으나 대체적으로 정체성과 전문성의 내실화는 미흡하다고 평가되고 있다. 결과적으로 자원봉사 참여자들의 가치상실 및 중도탈락 등 효과성 측면의 문제를 드러내고 있으며 동시에 자원봉사자를 육성하고 지지하는 인프라로서 자원봉사센터가 본연의 사명과 역할 수행할 수 있도록 하기 위한 정부지원의 미흡 등이 효율성 측면의 문제를 초래하고 있다. 이에 향후 자원봉사의 지속성을 확보하기 위한 원인파악과 활성화를 위한 대책마련이 시급한 실정이다.

본 연구는 충청남도 자원봉사활동의 현황과 문제점을 종합적으로 분석하고 자원봉사자와 자원봉사자 활용기관 관계자들의 의식을 구분하여 분석하여 자원봉사 관련 정책수립의 기반 구축을 주요 목적으로 한다. 이를 위해 먼저, 자원봉사활동과 관련한 기초이론을 제시하여 자원봉사자를 지원 및 활용하는 관련기관과 자원봉사자들에 기초지식 제공한다. 다음으로 선진국의 자원봉사활동 사례를 고찰하여 자원봉사활동의 활성화와 관련한 정책의 기초자료를 제공하고 자원봉사자와 운영기관에 대한 실증분석을 통해 자원봉사자의 특성에 따른 영향요인을 도출하여 자원봉사자들의 참여증진 방안과 질적수준향상 방안, 관련단체 및 기관의 활성화 방안을 모색함으로써 향후 자원봉사 활성화방안 수립의 기초자료로 활용한다.

2. 연구내용 및 방법

1) 주요 연구내용

- 자원봉사활동과 관련된 이론적 고찰
 - 자원봉사활동의 개념과 특성 및 필요성 등
 - 자원봉사관련 선행연구 고찰
- 자원봉사활동 현황 분석
 - 자원봉사자 등록현황, 자원봉사 수요처 현황, 자원봉사 활동 참여 현황 등
 - 충청남도 자원봉사센터 운영 현황
- 선진외국과 우리나라의 자원봉사활동 추진 및 지원체계 사례분석
 - 미국, 영국, 일본 등의 자원봉사활동 추진 및 지원체계 분석
 - 우리나라의 자원봉사활동 추진 및 지원체계 분석
- 자원봉사 운영의 문제화 활성화 방안 분석
 - 자원봉사자 의식조사(1,500부)
 - 자원봉사활동의 문제점

- 자원봉사자 활용기관 관계자 의식조사(1,000부)

- 자원봉사활동의 향후 추진 방향에 대한 시사점 제시
 - 자원봉사활동에 대한 의식조사 결과를 바탕으로 향후 추진 방향 모색
 - 자원봉사활동의 지속성 확보를 위한 시사점 제시

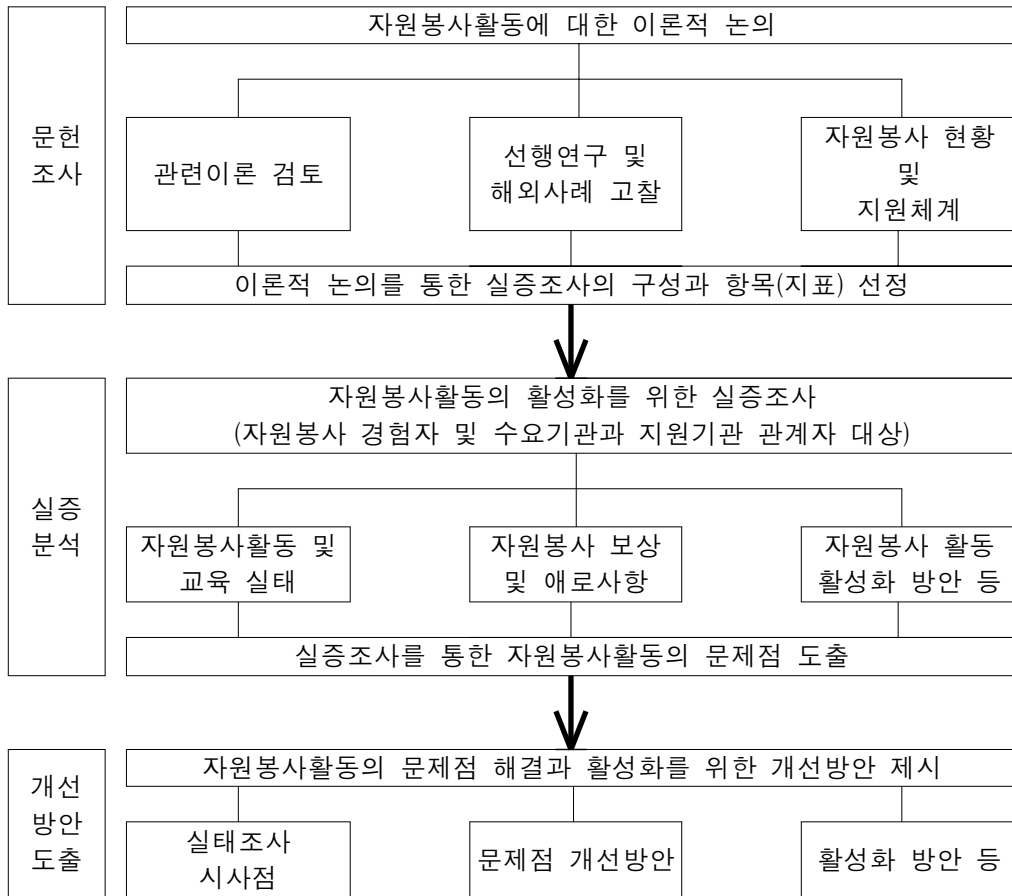
2) 연구방법

- 문헌조사 : 관련이론 및 선행연구 검토
 - 관련이론 검토 및 선행연구 분석을 토대로 연구방향과 조사도구의 구성 및 지표 설정
 - 자원봉사의 개념, 특성, 발달과정 등과 선행연구의 연구방법 및 결과에 대한 고찰
 - 우리나라 및 선진국의 자원봉사활동 및 지원체계 사례조사
 - 충청남도의 자원봉사 및 자원봉사센터 운영 실태
- 조사분석
 - 자원봉사자와 자원봉사 수요 및 지원기관 대상 의식조사
 - 자원봉사활동의 문제와 방향
 - 자원봉사경험자에 대하여 지속성 요인 도출
 - 지속적인 자원봉사자와 중단 및 중단경험자 비교
- 설문 및 면담조사

구 분	조사설계 내용
조사목적	- 자원봉사활동에 대한 의식과 영향요인에 대한 의견수렴
조사대상	- 자원봉사경험자 - 자원봉사 수요기관 및 지원기관 - 전문가
조사방법	- 도(도의새마을과) 및 각 시·군 자원봉사 담당부서 협조를 통한 시·군별 조사 (일부기관 대상 면담조사 병행)
주요조사내용	- 자원봉사활동의 추진실태와 문제점

	(자원봉사자와 활용기관 관계자 구분 조사) · 조직, 기능, 방법, 교육, 보상, 애로사항 등
--	---

〈그림 1-1〉 연구수행방법



제2장 이론적 논의

제1절 자원봉사활동의 이론적 논의

1. 자원활동의 개념 및 특성

자원활동이란 사회 안에서 발생하는 제반 문제의 예방과 해결에 자신의 시간과 재능을 경제적인 보상을 바라지 않고 자발적으로 제공하는 것을 말한다. 이것을 나타내는 볼런터리즘(Voluntarism)이라는 용어는 자유 의지라는 뜻을 가진 라틴어 볼런티스(Voluntas)에서 유래되었는데, 우리나라에서는 ‘자원봉사’ 혹은 ‘자원활동’, ‘자원복지활동’이라고 번역해서 사용하고 있으며, 가장 보편적으로 사용하는 용어는 ‘자원봉사’이다. 그러나 과거 자원봉사는 협의의 자선사업적 서비스를 의미하는 용어로 사용되었고(한국보건사회연구원, 1998), 봉사라는 용어가 가지는 시혜적이고, 감상적인 의미로 인하여 ‘자원봉사(Voluntarism)’라는 용어가 원래 가지고 있는 기본가치와 의미가 충분히 전달되지 않는다는 단점이 있다. 한편 ‘자원활동’이라는 용어는 보다 적극적이고 자발적인 참여활동을 나타내는 용어로 쓰여지고 있다.

자원활동에 대한 개념 정의는 시대변화나 사회·문화적 배경에 따라 다양하게 이루어지고 있다. 과거에는 사회복지활동에 관련된 조직이나 기관에서 무상으로 서비스를 제공하는 활동으로 정의하는 것이 일반적이었으나, 최근에 와서는 사회복지 영역 위주의 활동뿐만 아니라 지역사회 전체의 복지 수준 향상에 기여하는 시민활동으로 인식하는 경향이 지배적이다. 이러한 변화는 사회·문화적 변화에 따라 자원활동의 참여형태가 확대되면서 나타난 현상이라고 할 수 있다. 여기서는 80년대 이후에 나타난 정의들을 중심으로 자원활동의 개념을 살펴보기로 한다.

다음은 자원활동에 대한 개념을 고찰할 때 대표적으로 논의되는 정의들이다.

- 자원활동이란 한 개인이 가지고 있는 직접적인 자원이나 능력을 활용하여 자발적으로

사회와 공동체, 환경 혹은 타인을 위하여 반대급부를 요구하지 않으면서 계획적 지속적으로 수행하는 활동으로 체계적인 노력을 통해 문제를 개선하고 변화시키는 것이다(한국자원봉사 단체협의회, 1997)

■ 자원활동이란 사회문제의 예방 및 해결 또는 국가의 공익사업을 수행하고 있는 공사의 공식조직에 자발적으로 참여하여 영리적 보상을 받지 않고서도 인간존중의 정신과 민주주의 원칙에 입각하여 낮은 타인들을 상대로 필요한 서비스를 제공함으로써 사회의 공동선을 고양시키고 동시에 이타심의 구현을 통해 자기 실현을 성취하고자 하는 활동이다(한국사회복지협의회, 1987).

■ 자원활동이란 개인·집단·지역사회에서 발생하는 다양한 사회문제의 영향을 예방·통제하고 개선하기 위하여 존재하는 공·사의 다양한 조직의 활동에 보수 없이 자발적으로 참여하는 행위를 의미한다(미국사회사업협회, 1995).

■ 자원활동은 오늘날 민주복지 사회의 한 성원으로 생활하며, 사회문제를 해결하고 예방하기 위하여 또 사회발전을 위하여 함께 참여하는 자발적이고도 주체적이며, 서로가 존엄성을 갖는 평등한 인간관계에 있어서의 상부상조적 연대정신을 발휘하는 활동이다(최일섭, 1995).

■ 자원활동이란 자신의 친족이 아닌 사람들을 위하여 무보수로 자발적인 서비스를 하는 것으로 비공식적인 이웃과의 만남을 통해서보다는 특정한 공식조직을 통하여 하는 서비스이다(Darvill & Munday, 1984).

이상에서 살펴본 바와 같이 자원활동에 대한 개념에는 다양한 정의들이 내려지고 있는데 이상의 정의들을 토대로 본 연구에서는 자원활동을 개인 및 지역사회의 문제를 예방·해결하고, 시민의 삶의 질을 향상시키기 위해서 물질적인 대가 없이 자발적으로 이루어지는 조직적인 활동으로 정의하고자 한다.

자원활동의 특성으로서 대표적인 것은 ① 자발성 ② 공익성 ③ 무보수성 ④ 지속성이다. 이들 특성이 의미하는 바를 설명하면 다음과 같다.

자발성이란 타인의 명령이나 구속에 의하여 마지못해 행하는 것이 아니라 자신이 생각해서 자신이 결정하여 자기의지에 의하여 행동하는 것이다. 자원활동에 있어 자발성은 가장 중요한 전제조건으로서 여러 가지 지역사회 문제들을 자신의 문제로 받아들이고 개개인의 자유로운 의사와 주체성에 의해 활동해 나가는 것을 강조하는 말이다.

공익성은 개인의 사적인 이익이나 영리단체의 이익을 위하여 서비스를 제공하는 것이 아니

라 지역사회 내의 개인 혹은 지역사회 전체의 복지수준 향상에 기여해야 함을 의미하는 것이다. 아무리 자발적이고 보수 없이 활동한다고 하더라도 자신의 회사나 동창회를 위하여 활동하는 것을 자원활동이라고 부르지 않는 것은 이러한 이유 때문이다.

무보수성이란 물질적인 보수를 받지 않고 활동한다는 것으로 활동의 목적이 경제적 수입을 위한 것이 아니어야 한다는 것이다. 그러나 자원활동에도 활동비, 즉 식비, 교통비, 그리고 기타 경비가 필요하기 때문에 최소한의 경비를 지급하는 경우가 많다. 아직 자원활동자들에게 최소한이라도 금전적 대가를 지불한다는 것에 대하여 부정적인 시각들이 있으나, 최소한의 경비를 지원받을 수 있다는 인식이 점차 확산되고 있다. 본 연구에서는 무보수성을 활동자의 전문지식이나 기술, 노동력에 대하여 경제적인 보수를 지급하지 않는다는 것으로 개념화하고자 하며, 최소한의 활동비 지급이나 활동 중 사고에 대한 보상, 활동의욕을 고취하기 위한 활동인정 및 심리적 보상은 자원활동의 활성화를 위해서 필요한 것으로 본다.

자원활동을 한다고 말하기 위해서는 자유의지에 따라 지역사회를 위하여 대가를 기대하지 않는 활동이 계속되어야 한다. 지나던 길에 우연히 길가에 버려진 유리조각과 쓰레기를 발견하고 치웠다고 해서 자원활동을 했다고 하지는 않는다. 이처럼 지속성이란 즉흥적이거나 일시적 행사로서가 아니라 계획된 일련의 과정에 따라 활동이 이루어져야 한다는 것을 말한다. 자원활동에서의 지속성이란 과거의 단순한 주민참여나 이웃에 대한 온정주의 활동과 자원활동을 구분할 수 있는 하나의 기준이 될 수 있는 특성이다.

2. 자원봉사활동의 기능과 역할

오늘날의 자원봉사활동은 인간성의 상실과 가정과 지역사회의 해체에 대하여 공동사회를 기반으로 하는 각자의 자율의지 혹은 자발 정신을 기반으로 하는 주체적인 활동이라고 할 수 있으며, 여기에는 인간애를 바탕으로 한 인간 존중의 정신과 상부상조의 정신, 민주주의 철학이 뒷받침되고 있다.

또한 자원봉사활동은 사회 변화 내지 사회개발을 추진하는데 있어서 중심적 역할을 해왔으며, 개인적으로도 단순한 여가 활동이 아니라 자신의 삶을 보다 의미있고 보람되게 만드는데 중요한 역할을 담당하고 있다. 이러한 자원봉사활동은 국가적 차원에서부터 개인에 이르기까지 다양한 기능과 역할을 가지고 있다.

1) 자원봉사활동의 기능

메텐(T. R. Batten)은 볼런티어의 기능을 활동 대상에 대한 감수성, 태도, 대인관계 등에 역점을 두고 있다. 자원봉사단체에 있어서 자원봉사자의 기능은 그들의 책임이나 위치에 따라서 본질적인 차이가 있다. 예를 들면 자원봉사자의 책임을 위원회의 위원으로서, 이사로서 시간을 바치는 관리적인 활동도 있고 활동의 책무를 프로그램, 사회문제, 사무에 시간을 제공하는 직접적인 봉사활동도 있다. 여기서는 아래의 몇 가지로 나누어 서술코자 한다.

첫째, 민간 비영리 단체의 사회복지 기능

베버리지(W. Beveridge)는 자원봉사활동은 국가와 상관없이, 그리고 관청의 지도, 감독이나 원조를 받지 않고 행하는 사적 민간 활동이라고 설명한다. 그는 사회복지 활동을 위해서 행하는 정부활동과 밑에서 자원봉사활동의 두 가지로 분류하고 이 두 가지가 보완하여 사회진보를 이룬다고 주장했다.

둘째, 사회복지기관의 보완 기능

인간관계가 형식화되고 연대감과 상부상조의 공동체가 상실된 현대 사회에서 사회적으로 탈락된 자(사회적 약자)들을 사회에 복귀시켜 사회의 일원으로 주체적인 생활을 할 수 있도록 협조하는 일이다. 사회적으로 탈락된 자들을 위한 보호 수단으로 복지 기관이나 시설 입소가 있다. 복지 기관이나 시설의 직원들은 이들에게 개별적인 서비스를 증대하고 또한 가정적인 체험을 갖도록 노력하지만, 그 시설 직원의 노력에는 한계가 있게 마련이다. 이런 점에서 입소 시설에 있어서의 자원봉사활동은 시설 직원 및 시설 입소자를 돕는 것과 시설 사업을 보완하는 의미를 갖는다. 즉 시설에서의 자원봉사활동은 심리적, 육체적인 노동 부담을 덜어 주어 서비스를 보다 능률적, 효과적으로 수행할 수 있도록 지원하며, 기관 및 시설 입소자의 고독감을 덜어줌과 동시에 생의 희망을 갖도록 도와 올바른 인격 형성과 사회진출을 도울 수 있게 된다.

셋째, 가정복지의 향상 기능

오늘날 사회복지의 노력은 시설 보호보다는 궁극적으로 인간의 가치를 실현하며 모든 인간의 행복을 실현하는 장소로서 가정의 중요성을 강조하고 있다. 그러나 오늘날 가정은 다만 소비단위가 되고 그 가정이 존재하는 지역사회는 일용품을 매입하는 소비의 장이 되고 말았다. 지역사회는 주택이 밀집한 영역이 되고, 그 각 세대 속에서는 노인이나 주부, 유아만이 상주하는 공간이 되고 말았다. 지역사회에 있어서의 자원봉사활동은 이웃을 대상으로 하는 조직적인

활동만이 클라이언트의 주체적인 생활의 회복이 가능하다.

넷째, 지역사회 조직 형성의 기능

시설봉사활동과 가정봉사활동도 봉사를 받는 자의 주체적인 생활 회복을 위해서는 지역사회의 자원봉사활동 지원이 필요하다. 지역사회는 아동이 건전하게 성장하는 장소이며, 노인과 장애인이 함께 안심하고 보람을 느끼며 살 수 있는 장소가 되어야 한다. 이를 위하여는 인간 생활에 있어서 여러 가지 일에 대한 계획과 조정이 필요하다.

또한 모든 사회자원은 주민을 위해 능률적으로 이용되어야 한다. 자원봉사자는 정치와 행정에 호소하며 주민의 편에서 하는 운동이어야 한다. 지극히 작은 움직임일지라도 자원봉사활동은 국가도 종교도 문화도 인종도 초월하는 강한 힘이 될 수 있다. 이러한 지역사회의 자원봉사활동은 동시에 산업화, 도시화로 붕괴되어 가는 지역사회를 재형성하는 역할을 한다. 이외에도 지역사회에서의 자원봉사활동은 인간성의 회복과 가정 기능의 회복, 공동체 사회 형성을 통한 민주, 복지사회의 실현을 목표로 하며, 사회의 비복지적 문제를 해결하고 예방하는 기능을 한다.

다섯째, 비복지적 문제 해결과 사회제도의 개발 및 수정 기능

시민에게 학습의 장을 제공한다든지 계몽의 여러 수단을 통하여 지역사회의 비복지적인 문제와 사회제도상의 제 문제를 인식시킴과 동시에 그의 해결과 개발 및 개선을 위해 여러 다양한 활동, 계획, 운동 등에 참여하는 것이다 예를 들면 소비자 보호 운동, 환경보호운동, 예산 요구, 시정 자문, 사회 제도의 개발과 수정 등이 그것이다.

여섯째, 개인의 자아 개발 기능

자원봉사는 각 개인이 자신을 사회적 존재로서 자각하고 스스로 타인에게 또는 타인과 더불어 봉사하는 경험을 통하여 자신의 인격 성장과 발달, 그리고 자신의 잠재능력을 발현하는 기회를 갖게 하는 것이다. 특히 자아발전과 성숙의 기반이 되는 사회성을 함양할 수 있는 하나의 방법으로서의 기능을 지니고 있으며, 이러한 사회성은 자아실현이라는 인간이 추구해야 할 인생의 목적을 달성하는데 중요한 요인으로 작용하는 것이다.(표갑수, 1994)

2) 자원봉사활동의 역할

자원봉사활동은 국제적, 국내적 또는 지방과 자신이 사는 지역사회 수준의 공적 또는 사적

인 조직과 개인에 의하여 행하여지는 선의의 노력인 것이다. 그러나 이러한 노력이 아무리 선의적인 것이라 할지라도 조직 사회에서의 인간의 공동 목표를 향한 노력인 만큼 그 노력이 계획적이고, 개개인의 역할에 있어서도 체계적으로 분담되어 통합될 때에 그 효과를 얻을 수 있는 것이다. 이러한 의미에서 어떠한 계획의 변화 노력에 있어서 개개인의 역할은 중요한 의미를 갖는다고 할 수 있다.

자원봉사자의 역할에 대해서는 여러 형태로 설명되고 있으나 일반적으로 개인적 역할과 사회적 역할로 나눌 수 있으며 그 주요 내용은 다음과 같다. 개인적 역할로는 대인 서비스 제공, 사무 및 행사 업무 지원, 정책 결정 및 자문 역할을 들 수 있으며 사회적 역할로는 문제 예방, 치료자로서의 역할 대변자, 매개자로서의 역할, 개혁자로서의 역할을 들 수 있다.(이성록, 1996)

구체적으로 1977년도판의 Encyclopedia of Social Work에서는 사회복지에 있어서의 잠정적인 자원봉사자의 역할을 다음과 같이 말하고 있다. ① 치료나 재활서비스가 필요한 상태나 문제를 확인 ② 정책결정에 참여 ③ 직접 서비스를 제공 ④ 기금모금 ⑤ 기관 및 조직을 위해 대변자로 활동하면서 기관의 프로그램을 해설·홍보 ⑥ 프로그램에 대한 지역사회 반응을 기관에 보고·평가 ⑦ 지역사회의 발전을 위한 계획활동에 협력 ⑧ 새로운 서비스 전달체계 개발 ⑨ 빈자와 박탈당한 자들을 위한 변호·옹호 ⑩ 현존 체제를 변화시키기 위한 행동가 내지 저항가 역할 등이다. 이러한 역할들은 사실상 종래의 사회복지사의 활동을 모방하는 식의 서비스 활동이라기 보다는 사회복지사나 기관을 지원하는 폭넓은 활동으로 오히려 기관과 지역사회 그리고 클라이언트의 중간적 입장에 서서 사회복지사업을 유도하는 조정적 역할이라고 할 수 있다.

최근의 Encyclopedia of Social Work에서는 이러한 자원봉사자의 역할을 더욱 체계화하고 전문화하여 ① 전통적인 활동으로서의 서비스 활동 ② 변화 및 구호활동 ③ 시민참여 활동 ④ 정책결정예의 참여활동 ⑤ 자조활동 ⑥ 모금활동 등으로 분류하고 있다.(김상욱, 1990)

또한 김영호 교수는 자원봉사자의 역할은 ① 사회복지 문제 및 니드의 발견과 더불어 사회복지 문제의 상황을 예방·통제·치료하는 기관방침의 결정 혹은 직접적 보완적 서비스 활동에 참여하는 역할 ②클라이언트(개인, 집단, 지역사회)를 위한 대변자·해설자·협력자로서의 역할 ③ 사회변동에 의한 새로운 사회복지사업을 발전시키며, 서비스 제공 체계를 필요에 의하여 혁신하는 선구적 개척적인 역할 ④ 사회복지기관과 지역사회가 협조적으로 서비스를 행할 수 있도록 하는 매개적인 역할 ⑤ 인간성의 상실 내지는 지역사회 감정이 상실되어 가고

있는 현대사회를 인간의 가치와 존엄을 인정하며, 사회적 공동책임의식을 가져, 이웃과 더불어 행복한 삶을 살 수 있는 사랑의 복지사회 건설 역군의 역할 등을 말하고 있다.(김영호, 1991)

이상의 자원봉사자 역할에 대한 논의를 정리하여 보면 다음과 같이 요약해 볼 수 있겠다.(조 휘일, 1995) 첫째, 자원봉사활동이 활성화되고 보편화되는 것은 사회의 자기치유장치 혹은 자기갱신 노력을 강화해 주는 역할을 한다. 즉 급변하는 사회 속에서 위정자나 공공 기관에서 미처 파악하지 못하였던 숨겨져 있는 문제들과 인간 고통의 현상들이 자원봉사자들에 의해 확인되고 다루어짐으로써 공동체 모두가 책임져야 할 과업으로 부각되는 경우가 적지 않다. 둘째, 공동체가 당면한 문제들을 찾아서 해결함으로써 삶의 질을 향상시키려는 기본 목적과 동기에서 일하는 자원봉사자들이기 때문에, 이들이 보는 문제 그리고 문제를 보는 시각이나 그 접근 방법에 있어서 매우 창의적이고 혁신적인 요소가 있다.

이와 같은 지향의 확산으로 해서 사회전체의 풍토가 혁신 지향적으로 변화해 감으로써 공동체는 새로운 치유 능력을 공급받는 셈이 된다. 셋째, 자원봉사활동의 보편화는 기존 체제가 제도상의 경직됨을 돕는 새로운 자극제의 역할을 하게 된다. 넷째, 공동체의 민주적 문제 해결 능력을 보강해 준다. 즉 출발점에서부터 인간 존중, 인도주의, 자발성, 자율성을 기본 가치 지향으로 삼고 출발하기 때문에 그 일의 추진에 있어서도 민주적 절차에 따를 가능성이 높다. 다섯째, 자원봉사활동의 확산과 보편화는 사회공동체를 하나로 묶는 강한 세력이 될 수 있다. 명령과 강제에 의한 하나 됨이 아니라 선의의 자유의지를 바탕으로 한 것이기 때문에 사회의 건강과 생산성 증진에 매우 긴요한 역할을 하게 된다.

3. 자원활동의 관리운영 체계

1) 자원활동 관리

자원활동에 관한 많은 연구들에서 우리나라의 경우에 자원활동이 활성화되고, 정착되지 못하는 근본적인 이유로 자원활동가 교육과 함께 자원활동 관리과정의 전문성과 체계성의 부족을 지적하고 있다. 사실 우리 나라에서는 자원활동 참여율이 저조한데다가 자원활동관련 업무를 전문적이고 체계적으로 담당할 수 있는 전문 자원활동관리자가 절대적으로 부족하고, 자원

활동 관리과정이 미비하기 때문에 자원활동이 활성화되지 못하였다. 따라서 자원활동기관은 자원활동가 관리를 보다 체계적·적극적으로 실시하는 것이 필요하다.

자원활동가는 매슬로우의 욕구이론, 맥그리저의 XY이론, 맥클리랜드의 성취동기이론, 그리고 헤르츠버그의 동기위생 이론 등 다양한 동기를 가지고 자원활동에 참여하게 된다. 이러한 참여동기는 이타주의나 사회적 책임의 동기로 보다 점차적으로 여가선용, 자기발전, 새로운 경험과 전문지식의 활용, 친교 및 사교 등의 이기적·경험추구적 동기로 변화되고 있다(류기형 외, 2004).

하지만 금전적 보상을 주목적으로 하는 것이 아니고 심리적 동기요소에 의해서 활동이 행해지기 때문에 자원활동에 대한 관리는 활동의 지속성과 서비스의 만족도에 영향을 미치는 매우 중요한 변수이다. 따라서 자원활동 추진기관에서는 효과적으로 자원활동을 관리하기 위해서도 자원활동의 원인인 동기에 대한 이해를 통해 조직을 효과적으로 관리하여야 한다.

자원활동을 관리한다는 것은 지역사회 자원을 효과적으로 동원하여 기관이 목적하는 사업을 효과적으로 수행하는 한편, 자원활동에 대한 요구를 지닌 지역사회인을 지원하도록 하는 것을 의미한다.

자원활동의 관리란 일반적으로 '자원활동을 원하는 측'의 욕구와 '자원활동의 원조를 받는 측'의 욕구를 연결시켜 효과적인 자원활동이 이루어지게 하는 일련의 절차와 방법을 강구하는 것으로 정의할 수 있다(한국복지연구회, 1997; 이해주, 2003에서 재인용). 이와 같은 연결을 효율적으로 수행하기 위해서는 일련의 관리절차가 필요하다.

2) 자원활동 관리의 기본 요소¹⁾

자원활동 프로그램의 성패를 좌우하는 가장 중요한 요소는 관리 문제이다. 자원활동관리의 기본요소는 기획(planning), 조직(organizing), 직무배정(staffing), 지시(directing), 통제(controlling) 등으로 나눌 수 있다.

① 기획 : 자원활동 프로그램 기획은 자원활동을 활용하고자 하는 조직에 있어서 가장 기본적인 작업이다. 기획이란 어떤 일을 수행할 수 있는 대안적 방법들 중에서 한가지의 행동노선

1) 이 부분은 조학래, “자원봉사의 효율적 관리를 위한 기술” 한국사회복지협의회, 「자원봉사업무의 효율적 관리를 위한 기술」, 1998과 조휘일, “자원봉사관리자의 구체적 업무”, 1998, 여성개발원, 「자원활동센터 운영의 실제」, 1994, 그리고 심재호. “자원봉사의 효율적 관리방안” 등을 참조하였다.

을 선택하는 것이라 할 수 있다. 자원활동 프로그램 기획은 해당기관이나 시설에서 자원활동가가 왜 필요한지와 자원활동가를 활용할 경우 장·단점은 무엇인가에 대한 검토로부터 시작된다. 특히 자원활동 프로그램을 기획하기 위해서는 해당 기관이나 조직의 목적과 사명을 명확히 한 후, 프로그램의 구체적인 목적과 목표를 설정하고, 자원활동가들의 관심사가 무엇인지를 파악하며, 도움을 필요로 하는 봉사대상자들이 무엇을 원하는지를 알아야 한다. 자원활동가가 원하는 것과 기관이 원하는 것, 그리고 봉사대상자가 원하는 것의 공통점을 찾아서 자원활동 프로그램을 기획하는 것이 성공의 지름길이다.

② 조직화 : 관리자가 목적과 목표들을 달성하는 데 필요한 활동들을 집합하여 분류하고 배정하는 일을 처리하는 기능이다. 즉, 과업이 어떻게 수행될 것인가를 결정하는 것이다. 이것은 자원활동 직무설계 또는 업무분장(job description)라고 할 수 있다. 이러한 업무분장에는 직책명칭(자원활동가에 대한 직책명 부여군), 업무목적(프로그램 운영에 있어 이 업무의 직책이 필요한 이유를 기술), 업무분야(잠재적 자원활동가가 그 일을 하고 싶도록 활동내용을 간략히 기술), 활동 수행기간(매주 몇 시간 활동하고, 지속기간은 얼마이며, 어느 시간에 주로 활동하는지 등), 책임계통(감독자의 성명과 직책), 자원활동가의 자격조건(기술과 재능, 지식과 태도 등), 업무수행에 요구되는 교육기간(활동 시작 전과 중간 그리고 활동 후에 있을 교육과 훈련에 대한 내용), 활동장소(활동할 장소나 지역의 주소), 업무수행에 수반하는 요구나 행사 및 종료된 후에도 지속적으로 자원활동에 참여할 수 있는 방법과 절차, 그리고 보상이나 혜택과 관련된 내용(주차, 식사 등) 등이 포함되어야 한다.

③ 직무배정 : 이는 누가 어떤 과업을 수행할 것인가를 결정하는 것이다. 자원활동 프로그램에서는 정규 유급직원과 자원활동가를 모두 포함해서 이루어진다. 관리자는 유급 또는 무급직원들을 모집, 선택, 훈련, 승진 그리고 임무해제를 시키는 업무를 처리해야 한다.

④ 지시 : 배정된 업무를 수행하게끔 지도하는 것이다. 즉 업무를 완수하는 기능이다. 이 기능은 직원들을 동기화시키고 의사소통하게 하고 지도하는 활동들로 이루어진다. 여기에서 동기화란 업무를 수행하는 사람들의 행동이유를 이해하는 것이다. 사실상 자원활동가들의 동기를 판별한다는 것은 어려운 과업이지만 성공적인 관리자라면 반드시 처리해야 하는 과업이다. 그리고 의사소통이란 관리자에게 가장 도전적인 과업으로서 이는 자원활동가, 직원, 행정가 그리고 클라이언트 또는 지역사회에 귀를 기울여 경청하고 의사를 교환하는 활동이다. 끝으로 지도는 지도력에 의해 이루어지는 과업으로서, 사람들이 행동하도록 밀거나 당기거나 또는 강

요하는 것이 아니고 인도하고 관리하는 것이다. 이는 지도자 또는 관리자의 인간에 대한 기본적인 가정들을 반영하는 것이다. 기관이나 조직에서는 다양한 지도력들이 행사되고 있으며, 이러한 지도력은 조직의 분위기와 그곳에서 일하는 사람들의 동기에 큰 영향을 미치고 있다.

⑤ 통제 : 관리자가 조직에서 일어나는 모든 일들이 계획과 일치하는 지를 판별하는 데 기본이 되는 평가의 과정이다. 즉 계획이 제대로 수행되고 목표들이 달성되었는가를 확실히 알기 위한 것이다. 만약 실패했다면 그 이유를 규명하고 어떤 대책을 세워 실천해야 하는 지를 모색해야 된다(계획의 변경, 직원의 변동, 절차의 변화 등). 통제의 주요 도구인 평가가 많은 자원활동 프로그램에서 소홀히 되는 현상을 볼 수 있다. 그러나 질적인 자원활동 프로그램을 실행하기 위해서는 평가가 기본이 되며, 평가는 공식적 또는 비공식적으로 이루어질 수 있다.

공식적 방법은 프로그램의 질, 가치, 강점과 약점에 관한 구체적 질문들을 작성하여 질문지를 직원, 자원활동가 그리고 클라이언트에게 배포하여 응답을 받거나 또는 정기적인 개인적 면접 또는 전화면접을 통해 무작위 표출방법으로 대상자를 선정하여 조사하는 것이다. 비공식적인 방법은 지속적으로 접촉이 있을 때마다 진행되는 상황에 대한 평가를 수집하여 문제의 발생을 민감하게 파악하고 대처하는 것이다.

4. 자원봉사 진흥과 활용방안

자원봉사를 개발하는데 있어서 세계적으로 두루 이용될 만한 모델을 모색해 보는 것은 충분히 가능한 일이다. 한 나라에서는 행해질 수 있는 활동이 또 다른 나라에서는 문화나 전통이 맞지 않아 이루어질 수 없는 경우가 있기도 하다.

물론 자원봉사라는 것은 각국의 환경과 자원봉사를 진작시키려는 정부의 계획의 산물이라고 볼 수 있다. 영국이나 미국의 자원봉사 프로그램이 남아프리카나 남아메리카에서도 잘 활용될 수 있는 것은 아니다. 그러나 어떤 가르침도 다 조금씩이라도 도움이 되는 법이며, 어떠한 실습도 약간 형태를 바꾸어서 적용할 수 있는 것이다.

이미 산업화된 나라들은 자원봉사에 대하여 좀 더 잘 제도화되고 발달된 중 후진국의 프로그램을 배울 수 있을 것이며, 개발도상국에서 잘 진행되고 있는 상호부조나 사회개발 프로그램이 선진국에 도움이 될 수 있다.

정부는 다음의 몇 가지 형태로 자원봉사를 지원할 수 있을 것이다. 그것들은 ① 인정, ②

촉진, ③ 장려, ④ 특별조치 등이다(Smith 1999).

1) 인정

가장 기본적인 수준에서 정부가 자원봉사를 지원하는 방법이 바로 자원봉사의 공헌도를 인정하며 가시적인 성과를 드러내 주는 것이다. 자원봉사가 국가적인 측면에서도 경제적으로 많은 기여를 하였다는 것을 알리는 것과 더불어, 정책결정 과정에도 자원봉사에 대한 기대를 실어주는 것도 중요하다. 자원봉사의 성격과 그 수준에 대한 이해 역시 발전과정에서 매우 중요하다고 할 수 있다.

만일 사회자본이 경제발전과 사회통합에 더욱 가속을 붙여 정부가 이러한 자본을 도출해 낸 원인(그러한 사회 상호작용을 이룩해 낸 자원봉사 단체나 시민 공동체)에 대해 더욱 중요성을 인식한다면 정부는 자원봉사에 더 많은 지원을 아끼지 않을 것이다. 자원봉사 지형에 대한 최신의 지도가 없으면 효과적으로 정책을 목적에 맞추어 사용하기가 어렵다.

2) 촉진

정부는 법적 그리고 재정적인 구조를 제공함으로써 자원봉사를 더욱 활성화시킬 수 있다. 정부는 또한 자원봉사의 능력을 신장시키기 위해 직접적인 재정 지원을 할 수도 있으며, 적절한 연수 프로그램과 지원 프로그램을 제공하여 자원봉사자 교육에도 기여할 수 있다. 뿐만 아니라 특별히 지역 차원에서 정부가 지원한 재정으로 효과적인 자원봉사 하부조직을 개발하는데 도움을 줄 수 있다.

정부는 긍정적인 측면과 부정적인 측면 모두를 고려하여 자원봉사로 인해 비롯되는 광범위한 공공정책에 미칠 영향을 짐작할 수 있어야 한다. 특별히 자원봉사에 초점을 맞추지 않은 정책들이 그 사회에 공헌할 사람들의 역량을 한층 높일 수 있다. 유사하게 어떠한 정책들은 그렇게 의도하지도 않았음에도 불구하고 자원봉사에 역행하는 결과를 초래할 수도 있다. 예를 들어, 자원봉사에 호의적인 분위기의 정책이 주류를 이루고 있다고 하더라도 사회보장법이 자원봉사활동에 참여하는 비고용인들의 참여를 막고 있기도 하다.

정부는 공공-민간 분야 사이의 협력을 더욱 증진시킴으로써 자원봉사를 돕는 민간 분야의 활동을 촉진시킬 수 있다. 그리고 세금감면 혜택을 줌으로써 민간부문 고용자들이 지역사회의 활동에 적극 참여하도록 유도할 수 있다. 정부는 주요 고용주로서 고용자들의 권리를 이용하여 고용주의 자원봉사 프로그램 지원을 확립하는 데 주도적인 역할을 담당할 수 있다.

대중매체는 정부가 자원봉사에 대한 이미지를 긍정적으로 향상시키고 특히 사회적으로 소외된 더 많은 사람들이 자원봉사에 참여하도록 유도하는 데 큰 도움이 된다. 또한 신기술 역시 자원봉사에 대한 인식을 불러일으키는 기회를 많이 제공하게 하고 자원봉사에 접근할 수 있는 접근성을 높이는데 도움을 준다.

3) 장려

정부는 모니터링과 평가 그리고 정책의 계획이나 결정에서부터 서비스 전달에 이르기까지 공공 행정의 모든 경우에 시민의 참여를 증가시킴으로써 자원봉사 활동을 지원할 수 있다.

대부분의 자원봉사활동이 자원봉사 단체나 지역사회 단체를 중심으로 이루어지는 반면, 몇몇 국가들은 공공 영역의 자원봉사가 강한 전통으로 남아 있기도 하다. 정부는 공공 분야 내에서 고용 직원의 일을 수행하는 데 있어서 혁신적인 방법을 동원하여 자원봉사자도 이 일에 활동할 수 있는 방안을 모색함으로써 자원봉사를 지원할 수 있다. 그들은 또한 고용직원을 위해서 자원봉사자를 대체하는 일을 삼가해야 한다.

세계 여러 나라에서 젊은이를 중심으로 사회적인 활동의 정도가 감소되고 있는 경향을 감안하여, 일부 국가들에서는 학교에서 자원봉사의 가치와 유익을 가르치는 방법을 모색하고 있다. 많은 국가에서 자원봉사를 배우는 것이 학교 교과 과정의 중요한 부분이 되고 있기도 하다. 그리고 대학에서는 학생의 자원봉사 활동을 인정해 주고 장려하는 방법을 찾기 시작했다.

4) 특별 조치

정부는 자원봉사를 촉진시키기 위해 공조활동을 벌일 수 있다. 어떤 나라에서는 자원봉사자들이 세금감면 혹은 시민권 부여, 혹은 학생 융자금 납부 면제, 보험료 면제 등의 혜택을 받고 있기도 하다.

또한 자원봉사를 촉진시키기 위한 전체적인 전략을 개발하기도 하였다. 이것은 자원봉사단체와 기업 부문의 주요 주식 소유주들과의 연대를 통해 효과적인 방법의 작업을 수행하는 것이다. 이 전략은 반드시 자원봉사의 독립성이 보장되어야 하며, 국가가 참여를 촉진시키고 유도하여 이루어진 자원봉사에 대한 사회적인 인지도를 수용해야 하는 것이 중요하다. 자원봉사는 단일 또는 여러 가지의 방법을 개발할 수 있는 공간을 확보해야 한다.

정부 기관들이 자원봉사센터 등을 통해 자원봉사자를 공공업무에 직접 활용하는 경우는 흔하다. 미국의 경우 전국 자원봉사센터 6%가 정부기관이 직영할 정도로 정부의 개입이 미약하지만, 대부분의 자원봉사단체들은 정부의 재정지원에 크게 의존하고 있는 실정이다(Points of Light Foundation 1999).

정부가 자원봉사자를 활용하는 데 필요한 준비과정들은 몇 단계별로 구분해 각 단계의 과제를 살펴볼 수 있다. 1) 자원봉사자를 공공기관에 투입시키는 과제, 2) 공직자들이 자원봉사자 활용을 수용하는 과제, 3) 공공기관이 자원봉사 프로그램을 개발하는 과제, 4) 자원봉사자를 사회 현장에 활용하며 관리하는 과제, 그리고 5) 그 결과 발생하는 프로그램의 공공기관에 대한 영향력을 평가하는 과제 등 다섯 가지로 구분해볼 수 있다(Brudney 1995a: 205-17).

첫째는 자원봉사자를 충원(recruitment)하는 과제가 있다. 정부는 시민사회 영역에서 자유롭게 봉사활동을 하는 시민들을 대상으로 공공 영역에서도 봉사활동을 하도록 유도하기 위한 홍보와 모집 전략을 수립해야 한다. 자원봉사활동이 주로 NGO 중심의 시민사회에서 이뤄지고 있기 때문에 정부 기관들은 시민 자원봉사자를 두고 이들 NGO들과 경합을 해야 하는 과제를 안고 있다. 공공봉사에 더욱 매력을 갖도록 하는 인센티브는 무엇인가? 결국 프로그램 내용의 문제일 것이다. 시민들의 관심이 쏠리고 있는 주요 현안들, 예컨대 청소년 유해업소, 유흥점 등에 대한 공직자와 시민이 합동으로 하는 감시활동 등이 될 수 있다.

둘째는 시민의 공공봉사 활동을 수용하는 공직자들의 '수용'(acceptance) 과제이다. 정부 자원봉사 프로그램이 성공하기 위해서는 내부 공직자와 시민 자원봉사자가 협력하는 공동생산이 되는 것이다. 공직자들이 자원봉사자에게 일거리를 내놓게 되어 장차 일자리를 위협하게 되리라는 두려움을 갖고 노조 등을 통해 반대하고 나설 수도 있는 것이다. 실제로 유럽에서는 무보수 자원봉사 활동이 유급 직장인들의 일자리를 위태롭게 하지는 않는다는 것이 일반적인 여론으로 조사되었지만, 위태롭게 한다는 의견이 적지 않게 남아 있어 새로운 논쟁거리가 되고 있는 듯하다. 벨기에, 네덜란드, 영국 등지에서는 각기 34%, 39%, 41%에 이르는 국민들이

‘위태롭게 한다’는 견해를 밝히고 있다(Gaskin & Smith 1997: 60).

셋째는 보다 근본적인 과제가 될 수 있는, ‘책무성’(accountability) 과제가 있다. 공동생산의 기본이념에서 시민 자원봉사 활동은 정부가 ‘권위’를 부여하는 활동이 된다. 따라서 학자들은 이러한 시민, NGO, 기업체 등 제3자를 공동생산의 파트너로 삼아 이들에게 공적 권위를 부여하는 형태의 정부를 두고 ‘제3자 정부’(third-party government), ‘대리정부’(government by proxy), ‘간접행정’(indirect administration) 등으로 칭한다(Salamon 1995; Brudney 1995a). 정부의 고유 권위와 권한을 시민들과 NGO 등에게 이양하는 공동생산이기 때문에, 이들이 책무성을 갖고 공적 활동을 완만히 수행하고 있는지를 확인하는 ‘책무성’이 심각한 과제로 부각된다.

넷째는 모집된 자원봉사자를 교육, 훈련시켜 현장에 배치시켜 활동하도록 하는 ‘관리’(management) 과제가 있다. 자원봉사 프로그램이 완비되어 자원봉사자가 적재적소에 잘 배치되어 공적 역할을 잘 수행하고 있으며 그럼으로써 자원봉사자 개인으로서도 보람된 활동을 하고 있는지를 관리하는 일도 매우 중요하다.

마지막 과제는 ‘평가’(evaluation)이다. 평가는 프로그램 진행 과정 중에 이뤄지는 ‘과정’ 평가와 프로그램이 종료된 결과로 나타나는 영향력 등에 대한 ‘결과’ 평가 등이 있다. 이런 평가가 제대로 이뤄지지 않고서는 시민 자원봉사자들이 또 이들의 중개 역할을 맡는 NGO들이 지속적인 공동생산의 협력자로 남을 것인지를 잘 알아낼 수 없을 것이다. 특히 평가의 주체가 정부 내부에서 하는 경우도 있지만 외부 전문가와 NGO 대표들이 주도하는 것이 바람직한 경우가 많다.

제2절 자원봉사활동 관련 선행연구

1. 자원활동 관련 연구동향

최근 자원활동의 세계적인 추세를 살펴보면 국제연합(UV)은 2001년을 세계 자원활동의 해(International Year of Volunteer)로 정하고, “밀레니엄의 대안 자원활동”을 목표로 정하고 있다. 이로써 국가와 지역사회를 위해 공헌하는 숨은 자원활동가를 발굴하여 이들의 노고를 인

정하고 자원활동의 촉진과 자원활동을 활성화하고자 한다. 즉, 자원활동의 중요성에 대한 인식의 확산을 통하여, 자원활동을 촉진하고, 자원활동조직 및 관련 기관의 연계와 협력관계를 조직화하고, 체계적인 발전을 위한 활동으로 적극적인 참여의 분위기를 조성하는 것이다.

국내 자원활동의 동향으로 최근 몇 년간 자원활동참여기관의 증가와 자원활동과 관련된 자생모임의 증가로 자원활동의 양적인 확대가 이루어지고 있다. 학교, 기업, 은퇴시민 등 다양한 시민단체로의 확대는 자원활동이 생애주기에 걸쳐 실행되고 있으며, 분야도 환경, 기부, 문화 등 활동영역이 다양해지고 있다. 자원활동교육·포럼·연구단체 등의 등장 그리고 정부차원에서 자원활동관련 센터의 설립 등 자원활동관련 정책이 실행되고 있으며, 자원봉사진흥법의 수립으로 자원활동의 질적인 발전의 가능성을 열어놓았다.

자원활동 관련 연구분야를 알아보는데 있어, 1957년부터 2002년까지 미국의 정기학술지에 게재된 자원활동관련 논문 355편을 분류하여 크게 8개 분야로 나눌 수 있다. 1) 누가 무엇을 위하여 자원활동을 하는가? 자원활동연구의 가장 기초적인 분야로 자원활동가들의 특성과 그들이 자원활동 하는 영역에 대한 연구이다. 여러 집단들 간에 자원활동 형태의 차이를 살펴본다든지 자원활동을 하는 사람들과 하지 않는 사람들 간의 인구사회학적 차이점을 살펴보는 연구가 이에 해당한다. 이러한 연구는 실천적인 측면에서는 특히 분야별로 혹은 집단별로 자원활동가들을 효과적으로 모집하는 방법을 모색하기 위한 방법론을 제시하기 위하여 행하여지는 경향이 있다. 2) 자원활동조직의 구조와 역할 상의 특성은 무엇인가? 조직화된 자원활동이 활성화 되면서 그러한 조직화를 담당하는 기관들을 심층적으로 분석하는 연구들이 이 분야에 속한다. 이러한 연구에서는 자원활동조직의 구조, 자원활동조직의 구조와 효과성에 미치는 요인들, 자원활동의 각 분야별 영역 간 조직의 특성 비교 등이 주요 연구 과제이다. 3) 자원활동기관의 효과적인 관리·운영에 영향을 미치는 요인은 무엇인가? 경영학적인 관점에서 자원활동 프로그램의 효과적인 관리·운영 방안을 탐구하기 위한 연구들이 이 분야에 속한다. 자원활동기관의 행정구조에 관한 연구, 자원활동기관의 관리자 리더십 연구, 자원활동훈련 및 교육에 관한 연구, 자원활동기관의 조직문화에 관한 연구 등이 주요 연구 과제이다. 4) 자원활동가들의 동기부여군에 영향을 주는 요인은 무엇인가? 자원활동에 참여하게 되는 동기부여군 요인에 관한 연구가 주종을 이룬다. 누가 무슨 이유로 자원활동에 참여하게 되는가? 같은 일을 하는 자원활동가와 유급직원들 간에는 동기부여군 방식에 차이가 있는가? 영역별로 자원활동에 참여를 유도하는 동기부여군 방식에는 어떤 차이점이 있는가? 자원활동에의 참여

동기와 참여 만족도 사이에는 어떤 상관관계가 있는가? 등의 연구주제들이 이 분야에 속한다.

5) 자원활동의 효과는 무엇인가? 자원활동의 효과성에 대한 연구는 크게 두 가지 분야로 나누어 볼 수 있다. 첫째는 자원활동에 참여하게 됨으로써 자원활동가에 나타나는 영향이다. 가령 자원활동에 참여한 경험이 자원활동가의 심리상태와 행동이나 장래의 사회적 성취도에 미치는 영향에 관한 연구이다. 둘째는 자원활동 프로그램의 효과성에 관한 연구이다. 가령 같은 유형의 프로그램에서 자원활동가들을 이용한 프로그램과 유급직원을 동원한 프로그램 간의 효과성을 비교 연구하여 어떤 프로그램 유형이 자원활동에 더 적합한지 등을 규명하는 연구이다.

6) 자원활동의 경제적인 가치는 무엇인가? 주로 경제학적인 관점에서 자원활동의 시장적 가치(market value)는 무엇인지 또 자원활동의 시장적 수요(market demand)는 무엇인지를 연구하는 분야이다. 자원활동의 각 영역에서(예를 들면, 의료, 사회복지서비스 등) 자원활동이 차지하는 화폐적 가치(monetary value)를 추산하여 비교한다든지 혹은 인구 집단별로 자원활동이 차지하는 시장적 가치의 차이를 비교하는 연구이다. 가령 예를 들어, 여성이 남성보다 자원활동 참여율이 높다는 점에 착안하여 남성과 여성 간의 시장에서의 임금격차를 여성과 남성 사이의 자원활동적 노동의 양이나 가치의 차이로 설명하는 연구 등이 그 예이다.

7) 자원활동의 이론적 혹은 철학적 기반은 무엇인가? 자원활동의 이론적·철학적 개념화를 시도하는 연구들이 이에 해당한다. 이러한 연구들은 자원활동의 역사적 변천에 주목하는 연구들과 인접 학문분야의 주요 개념을 이용하여 자원활동의 개념화, 필요성, 사회적 가치에 관한 연구들을 포함한다.

8) 자원활동의 연구방법은 무엇인가? 자원활동의 연구방법에 관한 논의, 특히 자원활동 연구에서 측정하는 방법과 도구에 대한 연구가 주종을 이룬다. 자원활동을 측정하는 서베이 문항과 도구에 관한 연구, 자원활동참여 만족도 측정방법에 관한 연구 등이 이에 속한다.

미국 자원활동의 연구영역이 시대별로 어떻게 변화되어 왔는가를 살펴보면 그 시기별로 특징을 알 수 있다. 1970년대 까지는 논문 모두 자원활동가와 자원활동 영역에 관한 기초연구에 머물고 있음을 보여주고 있다. 1970년대에 들어서면서 자원활동 연구주제가 다양화되기 시작하였다. 1970년대에는 자원활동의 효과, 동기부여군, 자원활동기관 관리·운영, 자원활동의 경제적 가치에 관한 연구가 활성화되고 있음을 보여주고 있다. 1980년대 자원활동 연구의 두드러진 특징은 자원활동조직과 기관 관리·운영에 대한 학술적 관심이 증가하였다는 점이다. 이는 1980년대 들어서면서 자원활동이 더욱 조직화되어 기관을 통한 자원활동에 대한 관심이

높아짐에 따라 그 계통의 연구가 활발히 진행된 결과로 파악된다. 또한 이 기간동안의 특징은 자원활동의 이론과 철학에 대한 연구가 상대적으로 많이 이루어졌다는 점이다. 이는 그 전기에 구축된 다양한 실증연구를 바탕으로 자원활동학의 이론정립의 시도가 일어났음을 보여준다.

1990년대와 2000년대 초에는 자원활동의 효과성, 자원활동 동기부여군, 그리고 자원활동의 경제적 가치에 관한 연구가 상대적으로 활성화 되었다. 이는 미국 사회복지서비스에 대한 국가의 재정적 지원이 축소되는 시기에 상대적으로 자원활동의 효과성과 경제적 가치에 대한 관심이 높아져 그 분야의 연구가 활발히 진행된 것으로 보인다. 또한 이 시기에는 자원활동 연구방법에 대한 체계적인 연구가 시작된 시기로 자원활동 연구방법에 관한 연구가 전체 논문의 약 3%를 차지하였다.

이러한 자원활동 연구주제의 변화 양상의 결과를 종합해 보면 미국에서의 자원활동 연구는 자원활동계의 발달 단계에 따라 학문적 욕구도 변화하는 양상을 보여 발달 단계별로 연구 주제별 분포가 변화한 것으로 파악된다. 그에 비하여 우리나라의 여성자원활동의 조직은 미국의 70~80년대 자원활동기관의 관리·운영의 발달단계로 비추어진다. 자원활동기관의 효과적인 관리운영을 위한 재정적 지원이나, 관리인력의 부족, 정보연계의 미비는 자원활동의 추세와 동향에 동떨어지는 현상이라 할 수 있다.

2. 자원봉사 관련 선행조사결과

최근 자원봉사활동에 관한 공적 의견조사는 매우 편중되어 있는 제한점을 보여주고 있다. 대부분의 조사들은 자원봉사활동의 중요성과 동기부여에 관한 접근에 집중되어져 있다. 그것은 자원봉사활동에 관한 자원봉사조직, 정부, 전문집단의 견해를 소극적으로 검증하는데 머물고 있음을 의미한다.

1) 자원봉사활동의 가치와 지각된 역할

자원봉사활동에 대한 조사보고서들은 자원봉사활동의 사회적 효용성과 중요성에 대하여 인정하고 있으며 자원봉사활동은 자원봉사자들과 자원봉사 영역의 조직들에 대해 이익을 제공

하는 효용성이 높은 행동으로 판단되고 있다(갤럽 코리아, 2002; 국정홍보처, 2002). 동시에 자원봉사활동이 참여자 자신에게 부가적 편익을 제공함을 인지하고 있다.

자원봉사활동은 지역사회를 개선하는 한 방법으로서 인식되고 있다. 자원봉사활동을 위한 전문단체의 노력이 나타나고 있으며 자원봉사활동 참여로 인한 비용과 이익을 분석한 후 자주적으로 참여여부를 결정하는 자원봉사자들의 특성을 기술하고 있다. 유급직원들을 대신하여 자원봉사자를 활용하는 대체주의 경향에 대하여 자원봉사자들의 책임성과 자격 문제에 관한 우려가 높아지고 있다.

한편 핵심 정보제공자들은 자원봉사활동은 매우 중요하며, 대부분의 자원봉사단체들과 많은 공공부문들은 그들 없이는 본연의 과업수행이 불가능하다는 점을 지적하였다. 어떤 응답자들은 유급 전문직 대신 자원봉사자 서비스를 확대하는 것에 대하여 클라이언트들이 우려하고 있다는 점을 지적하였다. 자원봉사자들은 그들이 서비스하고 있는 조직과 사회에 의해 가치를 인정받지 못하고 있음을 지적하였다.

2) 자원봉사자와 자원봉사활동에 영향 미치는 최근 동향

지난 10여 년간 자원봉사자의 수적인 증가추세에도 불구하고, 최근 추세는 자원봉사활동의 건강성에 대한 우려의 원인을 보여주고 있다. 특히 외국 사례를 감안할 때 의무화 경향의 자원봉사 활동의 증가로 인한 전통적 자원봉사자들의 위축이 예측되고 있다. 자원봉사자 수요에 대한 조사는 매우 제한적이다. 1993년에는 자선영역에서 모든 유급직원들에게 세 명의 자원봉사자가 있는 것으로 나타났다. 조사연구들은 사회 서비스 기관들이 더 많은 자원봉사자들을 필요로 하고 있음을 보고하고 있다.

한편 핵심정보제공자들은 자원봉사영역 조직들이 자원봉사 관리조정 능력의 부족 때문에 기존의 자원봉사자들을 효과적으로 활용하는데 한계상황에 직면해 있다고 지적한다. 관리조정 기술에는 보다 다양한 계층의 잠재적 자원봉사들의 참여를 이끌어 낼 수 있는 고도로 세련된 모집의 실천기술이 요구되고 있다. 핵심 정보제공자들에 의하여 증언된 가장 일반적 동향은 자원봉사자들은 시간적 제약에 직면해 있고, 자원봉사활동에 특별한 기술이 요구되고 있으며, 기술개발의 원천으로 자원봉사자를 활용하고 있다는 점이다.

일부 핵심 정보제공자들은 자원봉사자들이 새로운 활동방법(예컨대, 가족 자원봉사활동)을

추구하고 있으며, 자신의 자원봉사 경험에 대해 높은 기대치를 갖고 있으며, 그들의 자원봉사 활동의 선택에 있어서 보다 높은 탄력성을 원한다고 지적하였다. 자원봉사영역의 조직들에서 모집, 훈련, 유지 등 자원봉사자 관리조정 기술개발에 대한 욕구가 증대되고 있으며 동시에 자원봉사영역의 응답자(센터·조직 책임자)들은 자원봉사자 활용과 관련하여 철저한 적격심사와 위기관리 기술이 증진되어야 할 것임을 지적하였다.

시골지역에서의 자원봉사활동은 소규모 자발적 조직의 소멸 우려가 지적되었다. 활동적인 노인 자원봉사자의 감소와 청년 자원봉사자의 부족 등과 같은 인구학적 변화는 자원봉사 조직들에게 부정적인 도전을 야기하고 있다. 학교, 기업, 정부 등을 중심으로 확대되고 있는 의무적인 자원봉사활동은 많은 자원봉사자들에게 부정적인 경험을 갖게 할 우려가 있으며, 미래의 자원봉사 토대를 잠식시키는 잠재적 위험요인이 되고 있다고 지적되었다. 그러나 일부 응답자는 이를 자원봉사활동을 장려하는 것으로서 잠재적 가치를 인정하고 있다.

3) 동기부여 요인과 저해요인

자원봉사 대의명분에 대한 신념과 기술 활용의 기회는 자원봉사자들을 위한 최고의 동기요인이다. 시간의 제약은 자원봉사활동을 제약하는 최고의 저해요인으로 보고 되고 있으나 그 이유와 대안에 대해서는 충분히 조사되지 못한 채 주요 관심사에서 밀려나 있다. 일부 증언에 의하면 고용주의 자원봉사 지지정책으로 이러한 저해요인은 어느 정도 완화시킬 수 있다. 한편 많은 사람들이 조직의 모집활동에 의하여 자원봉사에 참여하게 된다. 따라서 자원봉사조직의 모집활동은 자원봉사활동 참여비율을 결정하는 중요한 요인으로 제시되고 있다.

일부 핵심 정보제공자는 저해요인으로서 자원봉사활동 비용을 제시하고 있다. 빈약하게 설계되고 관리된 자원봉사 프로그램은 자원봉사자 모집과 유지를 저해하는 요인으로 규명되고 있다. 자원봉사 기회에 관한 지식의 부족은 저해요인이 되고 있다. 자원봉사자들에 대한 과중한 이타적 행동의 기대는 참여를 저해하는 요인이 되고 있으며 자원봉사활동의 본성을 과소평가 하는 것 역시 저해요인으로 규명되었다.

4) 자원봉사 만족도와 지각된 이익

자원봉사활동 경험의 질 혹은 자원봉사 만족도에 관한 조사연구는 매우 부족한 실정이지만, 자원봉사자들은 다른 사람을 도움으로서 성취감을 얻고 자원봉사 경험에서 만족감을 얻는 것으로 나타나고 있다. 자원봉사자들은 자원봉사를 하지 않는 사람들보다 이차적 직무에서 심리적 보상을 얻는 것으로 나타났다.

한편 핵심정보 제공자들에 의하면 자원봉사자들은 그들의 활동을 통하여 다양한 기술을 획득하는 것으로 보고 되었다. 자원봉사자들은 그들의 활동경험에 만족감을 갖는 것으로 나타났다. 핵심 정보제공자들은 자원봉사활동에 대하여 일부 부정적 양상을 지적하였다. 여기에는 자원봉사자에 대한 존경의 결핍, 비효과적이고 너무나도 관료적인 자원봉사자 관리, 그리고 유급직원과의 분명한 역할체계의 결핍 등이 포함되었다.

5) 자원봉사활동 개선방안에 대한 접근

선행 조사연구들은 자원봉사 활동 활성화를 위한 방안으로서 자원봉사자에 대한 사회적 인정 정보상체계와 활동지원체계로서 자원봉사센터의 체계화와 관리조정자의 전문성 제고를 제안하고 있다. 최근 자원봉사자와 관리조정자의 관계형식, 즉 대체적 관계가 아닌 보완적 관계, 보조자가 아닌 동역자로서의 관계가 요청되고 있다.

한편 핵심 정보제공자들은, 자원봉사영역의 조직들이 자원봉사자들을 효과적으로 활용할 수 있도록, 정부가 재정적 지원을 확대함으로써, 자원봉사활동은 개선될 수 있다고 현저하게 응답하였다. 정부의 재정적 지원 외에도 전문가 의견의 제공, 자원봉사 영역에 대한 인식 개선, 자원봉사자의 기여에 대한 사회적 인정 확대 제공, 피고용인들에 대한 자원봉사 참가지지, 세금감면 등 자원봉사활동에 대한 인센티브제도 등을 제시하고 있다. 많은 핵심 정보제공자들은 자원봉사활동의 향상을 위하여 자원봉사자 훈련방식과 관리방법을 개선해야 할 필요가 있음을 제시하였다.

제3절 외국의 자원봉사활동 사례

1. 외국의 자원봉사 정책

자원봉사에 대한 중앙정부의 지원정책은 무엇보다도 자원봉사활동의 환경을 조성해주는 법과 제도의 정립에 있다. 미국과 영국 등의 서구에서는 이미 활동 중인 다양한 자원봉사단체들의 활동을 지원하거나 청소년선도, 재해구호 활동 등의 심각한 사회문제 해결에 중앙정부가 예산을 책정해서 지자체들과 시민사회단체들이 자원봉사로 문제해결을 할 수 있도록 하는 지원정책이 핵심이 된다.

자원봉사 정책에 대해서는 먼저 가장 조직적인 자원봉사 정책을 추진하는 미국 사례를 살펴볼 수 있다. 다음으로 영국의 사례를 통해 한국 정부의 자원봉사 정책을 차례로 정리해본다.

1) 미국

(1) 자원봉사진흥정책

미국을 살펴보면, 세계에서 가장 모범적인 자원봉사활동이 시민정신으로 실천되고 있다는 현황을 우선 엿볼 수 있다. 클린턴 행정부에 와서는 국가봉사단(Corporations for National Service: CNS)을 조직하고 지금의 부시 행정부에 와서는 새로운 국가봉사단(USA Freedom Corps)으로 전면 확대하는 등, 미국은 그간 '자원봉사 국가'(volunteer state)를 건설하는 것과 같은 조직적인 정책으로 연방정부가 자원봉사 정책을 주도해왔다.

가장 확고한 법적 기초를 갖고 있고, 가장 광범한 제도, 즉 연방정부조직부터 주정부와 시정부, 지방정부에 이르기까지 전국이 자원봉사 네트워크로 거미망처럼 연결되어 있다. 이런 정부 전달체계에 못지않게 민간 전달체계가 먼저 조직화되었다는 점에서 미국식 '다원주의'의 특색이 있다. 자원봉사센터들이 지방 단위로 확대, 조직화되면서, 촛불재단(Points of Light Foundation) 등 전국 협의체가 구성되었으며, 이러한 민간단체들의 활동에 대해 정부가 지원하고 진흥하는 역할을 맡다가 정부 전달체계가 확립되었던 것이다.

부시 행정부가 전국의 민간 자원봉사단체들을 지원하기 위해 1990년에 설립한 조직이 촛불재단이며, 클린턴 행정부가 최초의 연방정부가 주도하는 정부전달체계를 확립한 것이 1993년

에 창설된 국가봉사단(CNS)이다. 또 2001년 9·11 테러사태 이후에는 부시 행정부에 의해 새로 확대된 국가봉사단(USA Freedom Corps)이 출범하였다.

연방정부가 자원봉사 프로그램을 지원하기 시작한 것은 1961년 케네디 대통령이 평화봉사단(Peace Corps)을 창설하면서부터였다. 평화봉사단은 개발도상국을 지원하기 위해 나선 자원봉사 프로그램이었다.

한편 국내 문제 해결을 위해 연방정부가 재정을 지원한 최초의 자원봉사 프로그램은 미국자원봉사자(VISTA: Volunteers in Service to America)이다. 이 프로그램은 1964년 존슨 대통령이 서명한 경제기회법에 의해 탄생되었다. 이 법은 육체적, 정신적 장애를 가진 아동을 노인들이 자원봉사 활동으로 돌보는 프로그램, 결손아동 자원봉사 프로그램(FGP: Foster Grandparents Program)을 출범시켰다. 그 후 1970년에 제정된 노후미국인법에 의해 다시 은퇴노인 자원봉사 프로그램(RSVP: Retired Senior Volunteer Program)이 시작되었다.

닉슨 행정부는 1971년 위의 세 가지(VISTA, FGP, RSVP) 프로그램을 신설된 최초의 연방자원봉사기관인 ACTION에 통합시켰고, 1973년에 제정된 새로운 법은 노인이 노인을 돌보는 새로운 결손노인 자원봉사 프로그램(Senior Companion Program)을 출범시켰다. 이를 계기로 ACTION은 약물 예방과 치료, 세대간 관계개선 자원봉사 등 다양한 프로그램을 만들어냈다.

다음 레이건 행정부는 취임 초기부터 민간부문의 창의력을 빌려 국가정책을 수행하기 위한 특별위원회, 대통령직속민간창의위원회를 창설해서 각계의 자원봉사 활동으로 어려운 경제난을 해결하기 위한 전략으로 삼았다.

레이건 다음의 부시 행정부에 와서 자원봉사 프로그램은 보다 확대 제도화되었다. 부시 행정부는 취임 직후 1990년에 연방정부가 재정을 지원하는 시민사회 부문의 전국자원봉사재단인 ‘촛불재단’을 창설하였다. 이때부터 의회에서는 ‘국가 및 지역사회 자원봉사법’을 만들어 연방정부가 대규모 시범(3개주, 2개 지역사회) 프로그램들을 재정지원하기 시작했다.

클린턴 행정부는 부시 행정부의 중앙집중적 조직을 더욱 확대시켰다. 클린턴 당선 직후 1993년에 의회는 ‘국가 및 지역사회봉사 트러스트법’을 통과시켜 ‘국가 및 지역사회 봉사 트러스트 프로그램’ 또는 어메리코어(AmeriCorps)를 출범시킴으로써 이 어메리코어를 통해 연방정부 기관들뿐 아니라 주정부와 지방정부들, 공공 및 사설 비영리기관들이 자원봉사 프로그램을 조직하고 운영할 수 있는 재원마련의 길이 활짝 열리게 되었다.

또한 이 법은 1971년부터 존립해온 ACTION과 1990년에 설치된 CNCS를 통합시켜 하나의

거대한 연방정부 조직인 ‘국가 및 지역사회봉사단(Corporation for National and Community Service)’을 탄생시켰다.

또 지금의 부시 행정부에는 9·11 테러사태 직후에 전면적으로 확대, 개편된 국가봉사단(USA Freedom Corps)에 거의 모든 국가 자원봉사 조직들이 통합되어 운영되고 있다.

(2) 자원봉사조직

① 국가봉사단(USA Freedom Corps)

클린턴 행정부의 국가봉사단(CNS)은 연방정부의 조직으로, 단장은 대통령이 임명하며, 각 주를 대표하는 주위원회의 대표는 주지사가 임명하도록 되어 있다. 즉, 중앙의 국가봉사단 조직이 중앙집중적인 조직을 갖추면서 전국 50개 주의 자치적인 지역사회 프로그램 개발 및 지원을 장려하는 지방분권형이 혼합된 형태라고도 볼 수 있다.

국가봉사단은 어메리코어를 중심으로 봉사학습(Learn & Serve America) 프로그램과 노인 봉사단(National Senior Service Corps)으로 조직되었다. 어메리코어는 각 주, 지역에 지역사회 봉사 프로그램을 공모해서 사업비를 보조해주는 제도를 운영하는 본부와 각 주의 주위원회가 조직되어 있고, 전국 자원봉사단체, 대학, 사회단체 등으로부터 자유공모에 의해 보조금을 배당하는 전국공모(National Direct), 그리고 인디안 보호지역 등 특별 프로그램도 갖추고 있다. 즉, 각주에 인구비례로 배당되는 ‘할당’제, 각 주간의 경쟁적인 공모에 의해 배정되는 ‘공모’와 전국의 정부기관, 대학, 민간단체들이 참여하는 ‘자유공모’ 등 세 가지로 분류된다.

한편 2002년 조지 부시 대통령은 2001년의 9·11 테러사태에 대한 대응으로 자국의 안전을 도모하기 위해 모든 미국인이 2년간 또는 4천 시간 국가를 위해 봉사할 것을 선언하며, 국가봉사단을 확대하였다(www.usafreedomcorps.gov). 여기에는 기존의 국가봉사단(CNS)의 네 가지 프로그램과 평화봉사단(Peace Corps)이 포함되며 나아가 시민봉사단(Citizen Corps)을 창설해서 대규모 국가봉사단 조직으로 면모를 갖춘 것이다.

주정부와 지방정부는 한편으로는 연방정부 재정지원의 삭감 혹은 단절로 심각한 재정위기를 맞았고, 다른 한편으로는 주민의 조세저항(tax revolt)이 1978년 캘리포니아 주부터 시발되어 80년대를 통해 전국 주 및 지방정부에 확산됨으로써 세입과 세출이 동시에 삭감 혹은 동결됨으로써 ‘재정위기의 시대’를 겪어 왔다.

이런 위기의 상황에서 시민참여의 시대가 개막되기도 했다. 복지서비스를 외면당한 소외층에 대한 옹호를 위해 무수한 비영리 단체들이 조직되면서 각계각층의 자원봉사 활성화로 광범한 시민참여의 시대를 맞는다. 정부가 할 수 없다면 시민단체들이 나서서 정부로부터 외면당한 소외층을 지원하고 지역사회가 당면한 각종 사회문제를 해결하겠다는 각계의 자원봉사 활동이 활성화되었고, 이를 계기로 정부의 공공업무에도 자원봉사자 활용이 크게 늘었으며 정부의 자원봉사 프로그램 지원 또한 지속적인 신장세를 기록하기도 했다.

특히 일반 시민과 비영리단체들은 정부의 예산 삭감과 지출 삭감으로 인한 공공서비스의 삭감을 인정하기보다는 적은 재원으로 보다 많은 서비스를 공급할 수 있다는 효율성에 대한 신념으로 자원봉사의 활성화를 크게 기대하며 참여해 왔다. 실로 민간 창의력이 정부에 강한 압력을 행사한 것이다.

2) 영국

(1) 자원봉사진흥정책

영국의 자원봉사 비율은 최근 꾸준히 상승하고 있다. 1990년대 중반에 실시한 조사에서는 34%로 나타났지만, 가장 최근 1997년에 조사한 결과는 48%라는 높은 참여율을 보여준다(Govaart 2001: 165). 이 정도는 미국에 못지 않은 높은 참여율이다. 노인층의 참여가 높아지는 반면에 청소년의 경우 참여율이 1991년 55%에서 1997년 42%로 크게 감소하였는데, 이는 공식적인 활동보다 비공식적인 지역사회 활동이 늘어난 데 따른 결과로 보여진다(Govaart 2001: 171).

자원봉사자 활동영역은 스포츠와 여가활동 등으로 전체 자원봉사자 26%가 참여하며, 아동 교육과 학교 봉사활동에 23%, 또 같은 비중의 자원봉사자들이 종교 분야에서 활동하며, 정치와 환경 영역에서 활동하는 자원봉사자는 각기 4%와 5%로 낮은 참여율을 보여준다(Govaart 2001: 165-6). 또 가장 일반적인 참여형태는 기금 모금 활동으로 여기에 66%의 자원봉사자들이 활동하며, 행사 조직과 운영 등에 55%, 위원회 활동에 36% 등으로 조사되고 있다(Govaart 2001: 166).

영국에서는 지난 수십 년간, 자원봉사관련 정책의 발전을 경험하였다. 예컨대 1990년의 국가 보건 서비스 및 지역사회 보호법과 같은 일련의 법률제정을 통해, 복지 분야에 있어 자원봉

사영역의 역할을 강조하고 있다.

블레어 집권 후, 노동당 정부는 청년 실업자의 지역사회봉사를 유도하기 위해 미국식의 전국 시민자원봉사단을 적극 추진하였으며, 1997년에는 청년층을 중심으로 한 밀레니움 봉사단(Millennium Volunteers)을 창설, 21세기 국가발전 전략에 활용하고 있다. 세계적인 주목을 받고 있는 블레어의 '제3의 길' 역시 자원봉사 영역에 대한 영국좌파의 새로운 인식과 기대를 담고 있는 것이라고 볼 수 있다. 블레어의 '제3의 길'은 모든 사회 구성원이 "모두를 위한 사회 정의, 모두가 지는 책임"의 원칙아래 동반자로서 행동하길 추구하는 데, 이같은 '사회적 책임'의 중심에는 시민의 자발적 활동이 위치할 수밖에 없을 것으로 보이기 때문이다.

영국에서는 지역단위로 무수한 민간 자원봉사센터들이 정부의 재정 지원을 받으며 활동한다. 정부의 담당 부서는 내무성의 자원봉사사무국이며, 여기에서 총괄적인 업무를 관장하지만 주요 의사결정은 아래의 주요 전국협의회가 자율적으로 운영한다. 아래와 같이 대표적인 전국 조직 세 가지 사례를 참고할 만하다.

(2) 자원봉사조직

① 영국자원봉사센터연합회(NAVB)

영국에서 가장 규모가 큰 전국조직이다. 전국 400여 곳의 자원봉사센터(Volunteer Bureaux)와 지부를 회원조직으로 두고 있다. 이 연합회는 "지역 자원봉사센터들의 전국본부가 아니라 자치적인 지역 자원봉사센터들이 참여하는 민주적인 회원제 네트워크"라고 강조한다(NAVB 1997). 전국 자원봉사센터 대표들이 총회를 구성해서 직접 투표로 주요 의사결정을 하며, 이사회 이사진도 총회에서 선출된 이사들로 구성된다.

전국의 센터들 가운데 35%가 도심 및 도시주변에 위치해 있고, 40%는 도농복합 지역에, 그리고 나머지 25%는 농촌지역에 있는 센터들이다.

최근 3년간 자원봉사센터들이 급성장해서 25% 증가율을 보여주며, 이들 중 지난 25년간 운영된 역사를 가진 센터들은 8개소에 지나지 않으며, 10년 역사를 가진 센터들은 100여개 정도이다. 재정의 80% 가량이 정부가 보조하는 기금(core funding)이다. 이 기금은 사업을 공모해서 받는 보조금이 아니라 이 연합회의 발전기금은 매년 제공되는 기금이다. 나머지 20%는 기업협찬, 수익사업, 총회 등의 수수료 수입 등으로 충당된다.

② 전국자원봉사단체협의회(NCVO)

영국 최대의 자원봉사단체 협의회이다. 앞의 NAVB가 자원봉사센터간의 협의체라면, 이 조직은 전국 자원봉사센터들을 포함한 전국 단위의 혹은 지방단위의 자원봉사단체 협의회와 각 분야별 자원봉사단체들을 망라하는 조직이라고 볼 수 있다. 전국 1천 개가 넘는 단체들이 회원으로 등록되어 있다.

NCVO 활동의 특징은 국가 현안에 대한 정책연구와 건의, 세미나 개최뿐 아니라 통합유럽의 자원봉사 활성화 등과 같은 국제적인 현안에서 깊숙이 개입하여 활동하고 있는, 유럽을 대표하는 조직이라고도 볼 수 있다.

특히 정부의 기금지원을 받기 때문에 정부의 주요 정책 자문에 응하고 정부의 정책 결정에 결정적인 역할도 수행한다. 최근에 와서는 정부와 민간단체간의 협약(Compact) 정책건의, 블레어 정권의 밀레니움 봉사단, 각 정당 정책에 자원봉사 정책의 반영 등과 같은 주요 현안들에 관여하고 있다. 정책연구를 포함한 각종 주요 간행물이 발간되고 있으며, 자원봉사 관리자의 교육훈련, 자원봉사 단체 회원들의 컨설팅 등을 주요 사업에 포함시키고 있다.

③ 전국자원봉사 활동센터(National Centre for Volunteering)

1973년부터 조직된 전국조직으로 전국의 자원봉사단체, 자원봉사센터 등 조직 회원뿐 아니라 자원봉사 관리자, 공직자 등의 개인 회원들이 가입된 조직이다. NCV의 회원은 1) 공공 및 민간 자원봉사단체, 2) 민간부문 협의체 혹은 민간단체들, 3) 개인 회원들 및 4) 해외 특별회원으로 구성된다.

3) 일본

(1) 자원봉사 진흥정책

일본의 자원봉사활동은 패전 후의 혼란수습에 대하여 국가적 공권력에 의존할 수밖에 없는 배경에서 자발적 지역활동이 시작되었다. 1962년부터는 미국의 영향을 받아 사회복지협의회 활동, 선의은행활동, 자원봉사자협회, 오오사카사무국, 후지사무국, 일본청년봉사협회 등의 민간사무국활동 등이 생기기 시작했다.

1973년부터는 중앙이나 지방정부의 보조에 의해 사회복지협의회를 중심으로 중앙에 「전국 자원봉사활동진흥센터」, 도도부현, 지정도시에 「자원봉사센터」를 설립하는 등 자원봉사활동 추진체계가 정비되기 시작했다.

또한 일본형 복지사회의 구상에 입각해 서비스의 책임을 큰 정부에서 지역사회로 전가시키면서 지역복지, 재택복지추진은 시정촌사회복지협의회가 되어야 한다는 인식이 증대되었고 이에 1983년에는 지역복지, 재택복지서비스를 떠맡은 시·정·촌 사회복지협의회의 기능, 기반 강화를 위해 사회복지사업법을 일부 개정하여 시·정·촌 사회복지협의회가 제도화되어지기 시작하였다. 1990년 이후 일본의 자원봉사활동은 복지분야뿐 아니라 광범위한 분야에서 행해지고 있으며 특히 기업과 학교에서의 자원봉사활동이 활발히 행해지고 있다.

(2) 자원봉사조직

자원봉사활동의 육성을 국책으로 간주하고 있는 일본은 발생시기부터 정부의 적극적인 주도하에 행해지고 있다. 그러나 자원봉사담당기구가 일원화되어 있는 것은 아니고 각 성에서 분리되어 행해지고 있다. 그 중에서도 대표적인 활동은 후생성지원의 복지교육 차원과 문부성 지원의 생애학습의 차원에서 중심이 되어 행해지고 있는 것이다.

이외에 다른 省·廳도 자원봉사활동의 추진에 앞장서고 있다. 환경청은 환경지원봉사자 구상, 건설성에서는 하천정비에 자원봉사자를 도입하는 love-liver(ラブリバ)제도, 문부성은 생애 학습이나 학교교육 중에 자원봉사활동을 다루고 있다. 외무성은 90년에 들어서기 직전부터 ODA의 예산을 비영리기관(NGO)으로도 각출하고 있다. 우정성은 국제자원봉사기금, 노동성은 근로청소년센타에 자원봉사 코너를 설치했다. 이외 지원조직으로는 기업, 자원봉사재단, 사회복지협의회, 공동모금회, 광역자원봉사자범주연락회의 등이 있다. 또한 언제, 어디서나, 누구라도 자원봉사활동에 참가할 수 있는 체제정비를 마련하기 위해 실시주체를 원칙적으로 사회복지 법인인 시·구·정·촌 사회복지협의회로 하고 사업의 실시에 있어서는 사업의 효과적 추진을 꾀하기 위해 각각의 자원봉사센터에 자원봉사센터의 사업에 관한 검토를 행하는 「운영 위원회」, 자원봉사활동의 추진기관단체와 자원봉사단체 등으로 조직된 「추진협의회」, 자원봉사단체들의 협력단체인 「연락협의회」가 설치, 운영되고 있다.

현재 일본에서는 자원봉사센터를 봉사은행, 자원봉사국, 자원봉사협회, 자원봉사코너, 자원봉사상담실, 또는 지역사회센터 등 다양한 용어로 부르고 있다. 또한 그 시설운영 주체도 사회복지협의회를 비롯하여 공사관계 단체 등 다양하며 규모나 기능도 다양하다. 이렇게 그 실태는 매우 다양하지만 자원봉사센터란 일반적으로 자원봉사활동을 위한 상담, 교육, 활동원조, 개발, 연구 등 자원봉사서비스의 수요와 공급을 보다 원활화, 동시에 효율화시키기 위한 육성,

원조시스템이라고 정의할 수 있다. 센터의 설치, 운영주체는 크게 공공기관, 사회복지협의회, 민간육성기관, 시설단체 등의 4가지 분류로 나누어질 수 있는데, 그 중에서도 사회복지협의회를 중심으로 한 자원봉사센터가 다수를 차지한다.

전국자원봉사활동센터는 전국사회복지협의회(일본 사회복지협의회의 중앙본부)내에 자원봉사활동을 담당하는 부서로서 존재하고 있는데 여기서는 자원봉사자를 모집, 훈련하는 프로그램은 실시하고 있지 않으며, 전국적으로 자원봉사자를 육성, 활용하는 단체들과 상호협조하여 자원봉사자 육성에 관한 중앙기구로서의 역할을 수행하고 있다. 즉 전국자원봉사활동진흥센터는 협력사업과 네트워크 및 조정기능을 주역할로 하고 중앙과 지방지부와는 필요한 정보교환과 교재, 유인물 발간 등의 횡적인 관계에 의해 상호협조토록 한다.

지방의 자원봉사센터의 경우 시구정촌사회복지협의회를 중심으로 행해지고 있는데 이것은 일본에서의 복지8법 개정이후 복지, 보건서비스의 실시책임이 도도부현에서 시정촌으로 전환되면서부터이다.

사회복지협의회에서 운영하는 센터 이외에도 다양한 추진기관이 있는데 그중에는 자원봉사협회라는 조직이 있다. 전국에 약 50개의 「○○자원봉사협회」 관계 단체가 존재하고 있다. 이는 발족의 경과, 사업, 조직, 재정, 운영방법 면에 있어 다양하다. 비교적 공통적인 점으로서는 재정면, 행정의존면에 있어서는 자립성을 가지며 민간성을 견지하고 있고 활동영역이 복지에 한정되지 않고 다양하다는 점이다.

제4절 우리나라의 자원봉사활동 지원체계와 실태

1. 우리나라 자원봉사활동의 지원체계

1) 우리나라의 자원봉사활동 역사 및 현황

우리나라의 자원봉사 역사는 영국이나 미국 등 선진국에 비하여 비교적 짧다. 물론 농촌 부락단위로 관혼상제나 농사철 일 경우에는 부락민들끼리 서로 돕는 상부상조 형태의 두레, 품앗이, 계, 향약 등의 전통이 존재하여 왔지만 이러한 전통은 자원봉사 정신에 입각한 것이라기 보다는 서로 품을 팔아 상호부조하는 경제적 보상의 측면 및 재난 등 유사시를 대비하여 공동

의 노력으로 위험부담을 줄이려는 개념을 강하게 지니고 있기 때문에 본래 의미의 자원봉사라고는 볼 수 없다. 현대적 의미의 자원봉사가 우리나라에 도입되기 시작한 것은 1903년의 YMCA창립을 계기로 비롯되었다고 할 수 있으며 이는 기독교 사상과 민주주의 사상이 유입되면서 교회 및 관련단체의 자선적, 박애적 활동을 중심으로 시작된 초보적 형태의 자원봉사 활동이라 할 수 있다. YMCA의 창립을 계기로 1905년 대한적십자사, 1912년에는 마이어스 선교사에 의하여 우리나라 최초의 인보관인 태화기독교 사회관이 설립되어 점차 전국적으로 퍼져갔다.

1960년대에는 전쟁 복구가 끝나면서 자원봉사활동이 보다 체계적으로 재구성되기 시작하여 1970년대에는 농촌계몽운동, 새마을 운동으로 사회봉사활동의 영역이 점차 확대되었다. 1980년대 들어서는 경제성장이 급속히 진행되고 국민들의 의식구조가 변화하면서 많은 사람들이 자원봉사활동에 관심을 갖게 되었고, 1984년에는 한국여성개발원에 자원봉사인력은행이 설치되었다. 1986년 아시안 게임과 1988년 올림픽의 개최는 전국적인 자원봉사활동을 확산시키는 계기가 되었다. 1991년 한국자원봉사연합회가 결성되었고, 1994년에는 한국자원봉사단체협의회를 30여개 주요 민간 자원봉사단체들이 연합하여 출범시켰다. 뿐만 아니라 1994년 중앙일보의 전국자원봉사 대축제와 중·고등학교에서의 사회봉사 점수 도입과 대학(봉사 동아리) 및 기업의 변화(신입사원채용 및 사원연수 시 봉사활동 포함)는 시민단체의 참여와 자원봉사단체와 센터의 변화를 초래하여 2000년대에는 양적인 확대뿐만 아니라 질적인 변화도 이루어졌다.

1999년 전 국민의 자원봉사 참여율이 14%였던 것이 2002년 16%로 늘어 났고, 2004년 활동 자원봉사자는 등록 자원봉사자 총 511,575명 중 231,467명(연간 1회 이상 봉사한 활동봉사자 기준)으로 2003년 144,623명보다 1.6배 증가한 것으로 나타났다.

자원봉사자를 특성별로 분류한 결과 여자가 전체의 67%로서 남자보다 많았으며, 연령대별로는 10대 및 20대가 58%에 달하여 중·고등학생과 젊은 층이, 직업별로는 학생과 주부들이 71%로서 우리나라 봉사활동의 주축을 이루고 있다. 자원봉사자 1인이 한 해 동안 활동한 평균 봉사시간은 22.38시간, 평균 봉사 횟수는 6.43회로서, 봉사자는 평균 두 달에 한번 3.5시간씩 활동을 하고 있는 것이다. 이들에 의한 봉사활동 주요내용은 요보호대상자 식사보조·목욕·청소·간병·이미용 등 생활지원서비스가 전체 봉사활동의 74%를 차지했으며, 학습지도 등의 교육지원서비스, 상담·말벗봉사 등의 정서지원서비스 순으로 나타났다.

또한 「사회복지봉사활동 인증관리사업」은 사회복지분야 자원봉사활동에 대한 체계적 지

원 및 관리를 위하여 보건복지부와 한국사회복지협의회가 2001년부터 추진한 사업으로서 2005년 4월 현재 전국 사회복지시설」 단체 중 1,766개소가 사회복지봉사활동 인증센터로 지정되어 활동 중에 있으며, 총 586,327명의 자원봉사자가 등록되어 있다. 동 사업을 토대로 보건복지부와 한국사회복지협의회는 자원봉사활동 우수 개인, 단체 및 인증센터에 대한 포상, 자원봉사자에 대한 무료상해보험가입, 자원봉사자카드 발급을 통한 각종 우대서비스 제공 등 자원봉사 활성화를 위한 각종 사업을 펼쳐나가고 있다.

뿐만 아니라 참여 정부부처 및 지방정부의 증가로 자원봉사 참여 기관이 증가하고, 자원봉사 전문인(단체)이 등장하여 사회개혁운동으로 자리매김까지 하게 되었다.

〈표 2-1〉 사회복지분야 자원봉사활동현황

활동현황		2004	2003
등록자원봉사자(명)		511,575	421,135
활동자원봉사자(명)		231,467	144,623
남자 (%)		33	32
여자 (%)		67	68
10대 이하 (%)		37	37
20대 (%)		21	21
30대 (%)		11	11
40대 (%)		16	17
50대 (%)		10	9
60대 이상 (%)		5	5
학생 (%)		49	47
주부 (%)		22	24
기타 (%)		29	29
자원봉사자1인당 연간평균	봉사시간	22.38	23.82
	횟수	6.43	6.43

※ 활동자원봉사자 : 연간 1회 이상 봉사한 활동봉사자 기준
자료 : 보건복지부, 『2004 사회복지 자원봉사 통계연보』, 2005.

2) 행정자치부의 자원봉사 지원체계

자원봉사 진흥을 위한 행정자치부의 역할 및 정책에 대한 법적 근거로는 자원봉사활동 기본법(법률 제7669호 : 2005. 8. 4일 제정)과 자원봉사활동 기본법 시행령(대통령령 제19318호 : 2006. 2. 6일 제정) 그리고 자원봉사센터설치에 관한 규정(훈령 제173호)이 있다. 1994년 말 당

시 정부와 여당의 당정협의를 통해 행정자치부가(구 내무부) 자원봉사 주무부처로 정해져 주요 업무 중의 하나로 자원봉사 지원업무를 담당하고 있다.

행정자치부가 자원봉사 지원업무를 지속하게 된 배경에는 자원봉사활동의 범위가 모든 공익분야로 확대되어야 한다는 전제를 갖고 있다. 그 외 행정자치부에서는 자원봉사를 육성하기 위해 등록단체로 ‘한국자원봉사단체협의회’(1996년 설립)와 ‘볼런티어 21’(1997년 설립), 그리고 ‘한국시민자원봉사회’(1995년 설립)를 두고 있다.

현재 행정자치부는 지역자원봉사센터를 활성화하기 위한 지침으로 위의 3가지 근거법령에 의하여 자원봉사를 통한 “참여복지”, “삶의 질” 향상이라는 목표 하에 지역자원봉사센터의 방침과 중점 추진방향을 설정하여 추진하고 있는 데 이를 세부적으로 살펴보면 다음과 같다.

□ 주요방침

㉠ 자원봉사센터는 자치단체별로 1개소를 설치하여 국민의 자원봉사를 활성화하는 인프라 기능을 수행한다.

㉡ 자원봉사센터는 법인으로 운영하거나 비영리법인에게 위탁하여 민간주도의 운영을 원칙으로 한다.

㉢ 자원봉사센터는 민·관 협력의 바탕위에서 국민들의 자원봉사활동을 개발, 장려, 협력 등의 사업을 추진한다.

㉣ 자원봉사센터는 지역사회문제해결 등을 위한 자원봉사프로그램 개발을 통해 국민의 협동적인 참여능력을 높여야 한다.

㉤ 자원봉사센터의 정치적 중립성을 확보함으로써 건전 시민운동으로 정착토록 한다.

㉥ 자치단체는 자원봉사 집행업무가 자치사무임을 감안 자원봉사센터 운영에 필요한 경비를 지원한다.

□ 중점 추진방향

㉦ 자원봉사활동의 진흥을 위한 5개년 국가기본계획 수립, 시행을 통한 자원봉사 활동의 방향을 설정한다.

㉧ 자원봉사진흥을 위한 위원회 및 협의회 등 조직의 정비를 통한 정책 추진 시스템을 확보한다.

㉨ 자원봉사자 및 봉사단체간 상시 정보교류를 위한 네트워크를 구축한다.

㉩ 자원봉사자를 보호하기 위한 보험 또는 공제가입, 자원봉사자 및 관리자에 대한 교육훈

련을 강화 한다.

㉔ 자원봉사센터장 등 자원봉사센터 조직의 정비를 통해 제2의 자원봉사 도약기반을 마련 한다.

㉕ 자원봉사포털시스템을 구축하여 각종 정보의 실시간 연계 및 자원봉사에 대한 D/B구축으로 활동상황의 체계적 기록 관리를 한다.

3) 보건복지부의 자원봉사 지원체계

보건복지부에서 자원봉사 육성 정책을 수립할 수 있는 법적 근거는 ‘사회보장기본법’에 마련되어 있다. 이 법에서는 ‘국가 및 지방정부는 사회보장에 대한 민간의 참여를 조장할 수 있도록 정책을 개발, 시행하고 그 여건을 조성해야 하며, 개인법인 또는 단체의 사회보장에 대한 참여에 소요되는 경비의 전부 또는 일부를 지원하거나 그 업무수행에 필요한 지원을 할 수 있다’라고 규정하고 있다.

그러나 이러한 조항에서 ‘자원봉사정보지원센터’의 설치 및 운영에 대한 근거조항은 마련되어 있지 않으며 단지 정부의 지원에 대해서만 명시되어 있다.

보건복지부에서의 자원봉사에 대한 지원은 한국사회복지협의회 부설 자원봉사 정보안내센터를 지원함으로써 자원봉사를 육성하는 정책을 갖고 있다. 자원봉사정보 안내센터는 국고에서 설립을 지원받고 있으며, 서울센터는 ‘사회복지기금’을 통해 운영비를 지원받고 있다. 그 외 지역 자원봉사정보안내센터들은 국고와 지방비가 7:3의 비율로 운영비를 지원받고 있다.

4) 문화관광부의 자원봉사 지원체계

문화관광부에서 청소년 자원봉사를 육성하고 지원하는 법적 근거는 ‘청소년기본법’에 두고 있다. 동법 제3조에서 청소년자원봉사를 수련활동의 하나로 언급하며, 동법 시행령 제4조에서 청소년 수련활동 영역의 하나로 청소년자원봉사센터를 설치·운영하는 법적 근거가 마련되어 있다.

문화관광부에서는 청소년자원봉사센터를 통해 자원봉사를 육성하고 있다. 청소년자원봉사센터의 서울센터는 중앙센터로서 설치 및 운영비를 국고로 지원하고 있고, 시·도 센터는 청소년육성기금과 지방비 1:1비율로 운영비를 지원받고 있다.

5) 여성특별위원회의 자원봉사 지원체계

여성특별위원회에서 자원봉사를 육성, 지원하는 법적 근거는 ‘여성발전기본법’에 두고 있다. 동법 제34조에서 여성자원활동의 활성화를 위해 정부의 지원을 언급하고 있고, 동법 시행령 제35조에서 여성자원활동센터의 설치운영에 대한 명확한 근거를 두고 있다.

여성특별위원회에서는 시, 도 및 시, 군, 구의 여성자원활동센터를 중심으로 여성자원활동을 육성하고 있다. 여성자원활동은 여성에게 지역사회발전과 공공의 복지증진을 위한 사회참여 기회와 잠재적 능력을 발휘하는 기회가 된다는 점에서 중요하다.

여성자원활동센터의 설립유형은 두 가지이다. 즉, 지방정부의 가정복지과 혹은 여성복지과의 담당공무원이 곧 자원봉사관리자의 역할을 담당하며 이를 여성자원활동센터라고 명명한 유형과 지역 내에 여성회관, 여성문화회관, 부녀복지관 등에 여성자원활동센터를 설치하는 유형으로 회관 내의 담당 공무원이 자원봉사 관리자로서 역할을 한다.

2. 충청남도 자원봉사업무 관리체계

1) 복지정책과

보건복지부의 예산지원이나 행정지도를 받아 충청남도 복지정책과에서 수행하고 있는 자원봉사활동 관련 업무는 사회복지관 부설로 설치된 재가복지봉사센터를 중심으로 이루어지고 있다. 재가복지봉사센터는 교육훈련, 프로그램개발, 사후관리 등의 업무를 주로 하고 있으나 자원봉사활동이 직접적인 설립목적은 아니라고 할 수 있다.

2) 여성가족정책관

여성가족정책관에서 수행하고 있는 봉사활동관련 업무는 여성자원봉사활동에 관한 계획을 수립하고 시군에 설치된 여성자원활동센터를 지원하고 있다. 여성자원활동센터는 산발적으로 수행되고 있는 여성자원봉사활동의 분산된 창구를 시군단위로 통합·운영하여 개인별이나 단체로 이용하기에 편리하도록 하는 것과 정부의 공공서비스 분야에 여성들의 자발적인 참여와

봉사의 기회를 적극적으로 제공하는데 목적이 있다.

3) 도의새마을과

행정자치부의 예산지원이나 행정지도를 받아 도의새마을과(자원봉사계)에서 수행하고 있는 자원봉사활동 관련업무는 자원봉사업무 총괄 기획·조정, 자원봉사 종합계획 수립 추진, 자원봉사센터 운영 지원, 자원봉사 교육 및 운영, 자원봉사 소관단체 법인허가 및 관리, 자원봉사 활동 홍보, 자원봉사자 모집 등 조직 관리 등의 업무를 수행하고 있다.

4) 체육청소년과

문화관광부와 한국청소년개발원의 예산지원이나 행정지도를 체육청소년과에서 수행하고 있는 자원봉사활동은 논산시에 소재한 청소년자원봉사센터를 운영하고 봉사활동을 지원하고 있다. 청소년자원봉사센터는 청소년 특히 중고등학생의 자원봉사활동에 적합한 환경을 만들어 주기 위한 프로그램의 개발과 보급, 활동터전의 연결, 봉사학습 등의 사업을 추진하고 있다.

3. 충청남도 자원봉사활동 실태

1) 우리나라 자원봉사센터 운영현황

그동안 「자원봉사센터는」 자원봉사의 활성화를 위한 구심적 역할을 수행하는 Infra로서 1996년부터 2004년까지 전국 250개 자치단체에 설치를 완료하여 자원봉사자의 모집, 배치, 홍보, 교육 등의 기능을 하고 있으며, 총 250개 자치단체 중 207개 자치단체(82.8%)가 자원봉사센터 설치·운영에 관한 조례를 제정하였고, 총 328억원의 예산을 편성하여 307억원(93.6%)을 집행하였으며, 운영형태는 직영 146개소(58.4%), 위탁운영 95개소(38%), 법인운영 9개소(3.6%)이다.

또한, 상근인력은 총 768명으로 공무원이 211명(27.5%), 민간인이 557명(72.5%)이며 센터당 평균종사자는 3명이다.

자원봉사센터에는 총 208만여명의 자원봉사자가 등록하고 있으며, 자원봉사활동 회수는 763만회이며, 등록된 자원봉사자가 평균 3.66회의 자원봉사활동을 하였다.

2005년에는 자원봉사활동기본법을 제정하여 국민들의 자원봉사활동진흥을 위해 국가와 지방정부가 그 책무를 다하도록 하였고, 자원봉사활동 도중 발생할 수 있는 안전사고에 대비하여 보험 등을 가입토록 하는 등 자원봉사활동의 진흥을 위한 토대를 마련하였다.

앞으로, 주 40시간 근무제 정착 등으로 자원봉사활동 여건이 조성되고 분위기가 확산됨에 따라 자원봉사자들의 만족도와 지속도를 높일 수 있도록 자원봉사관리의 전문성 제고를 위한 부단한 노력과 분야별 프로그램 개발이 필요하다.

자원봉사센터는 '96년부터 지방정부별로 설치하기 시작하여 '04년말까지 250개 지방정부가 설치를 완료하였으며 그 일반현황을 살펴보면 다음 표와 같다.

〈표 2-2〉 자원봉사센터 일반현황

구분 센터명	예 산 현 황			운 영 형 태				상 근 인 력			자원봉사 등록인원
	예 산 액	집 행 액	집행잔액	계	직 영	위 탁	법 인	계	공무 원	민간 인	
총계	32,806,079	30,778,919	2,027,160	250	146	95	9	768	211	557	2,083,704
서울	4,974,575	4,279,583	694,992	26	22	4	-	132	91	41	420,082
부산	1,012,186	1,010,470	1,716	17	2	15	-	51	2	49	58,225
대구	1,449,725	1,410,145	39,580	9		9	-	21	-	21	93,328
인천	1,719,180	1,630,745	88,435	11	11			33	7	26	50,230
광주	1,256,181	1,232,534	23,647	6		1	5	28	-	28	79,377
대전	446,862	390,444	56,418	6	5	1	-	22	18	4	61,817
울산	690,064	680,762	9,302	6	4	2	-	23	2	21	39,102
경기	8,194,043	7,674,509	519,534	32	14	17	1	137	2	135	516,332
강원	1,617,240	1,546,356	70,884	19	14	5	-	54	15	39	73,597
충북	3,100,459	2,895,820	204,639	13	12	1	-	36	-	36	72,252
충남	1,142,167	1,041,977	100,190	17	5	12	-	30	5	25	42,567
전북	1,137,497	1,137,497	-	15	4	11	-	31	2	29	90,332
전남	1,280,766	1,228,829	51,937	23	21	2	-	47	32	15	60,314
경북	2,444,104	2,326,535	117,569	24	8	13	3	68	12	56	106,995
경남	1,656,943	1,626,547	30,396	21	20	1	-	46	20	26	257,830
제주	684,087	666,166	17,921	5	4	1	-	9	3	6	61,324

2) 충청남도 자원봉사센터 운영현황(2006. 12. 31 기준)

(1) 일반현황

충청남도의 총 자원봉사자 등록인원은 약 62,806명이며 남여의 비율이 비슷하게 나타났다. 시군별로는 천안시가 가장 많았고 다음으로 서산시, 연기군, 아산시, 논산시 순으로 나타났으며 청양군, 금산군, 계룡시가 가장 적었다. 연령별로는 40대가 가장 많았고 다음으로 50대, 30대 순으로 나타났으며 19세 이하가 가장 적었다.

〈표 2-3〉 충청남도 자원봉사자 등록현황

	총등록 인원(명)	성 별		연 령 별					
		남	여	19세 이하	20~29	30~39	40~49	50~59	60세 이상
계	62,806	31,498	31,308	6,452	4,880	11,388	19,083	13,978	7,025
천안시	9,412	5,059	4,353	321	914	1,941	3,066	2,019	1,151
공주시	3,948	1,991	1,957	36	543	637	1,389	987	356
보령시	3,086	1,888	1,198	579	157	671	829	647	203
아산시	5,977	3,345	2,632	549	407	1,071	2,075	1,221	654
서산시	8,523	4,896	3,627	800	610	1,356	2,488	2,013	1,256
논산시	4,074	2,238	1,836	119	120	602	1,431	1,184	618
계룡시	1,763	784	979	792	87	260	303	207	114
금산군	1,664	760	904	78	26	181	487	515	377
연기군	6,206	1,789	4,417	419	492	875	2,065	1,460	895
부여군	2,822	1,428	1,394	0	52	523	956	951	340
서천군	3,293	1,241	2,052	1,006	61	461	586	709	470
청양군	1,507	805	702	6	22	341	663	344	131
홍성군	2,213	978	1,235	142	358	652	674	363	24
예산군	2,567	1,290	1,277	40	411	531	773	595	217
태안군	2,876	1,547	1,329	450	262	650	775	577	162
당진군	2,875	1,459	1,416	1,115	358	636	523	186	57

자료 : 2006년도 충청남도 자원봉사센터 현황

직업별로는 주부가 15,367명으로 가장 많았으며 자영업, 중고생 순으로 많았고 대학생과 서

비사업 종사자가 가장 적은 것으로 나타났다. 2006년 신규 등록인원은 천안시가 가장 많았으며 다음으로 서산시, 아산시, 서천군 순으로 많게 나타났으며 홍성군이 가장 적었다. 2006년 활동자 중 1회 이상 활동자와 50시간 이상 활동자 모두 아산시가 가장 높게 나타났으며 계룡시의 경우 50시간 이상 활동자가 1명에 불과하였다. 등록단체수는 천안시가 203개로 가장 많았고 다음으로 연기군 194개, 논산시 106개 순으로 나타났으며 계룡시 3개 청양군 12개로 적게 나타났다.

〈표 2-4〉 직업별 등록현황

	06년 신규 등록인원	06년 활동자		등록단체	
		1회 이상 활동자	50시간 이상 활동자	단체수	회원수
계	27,750	25,291	3,842	1,025	47,429
천안시	5,635	4,195	183	203	8,780
공주시	1,672	615	61	32	2,450
보령시	1,532	288	170	49	457
아산시	2,669	5,954	1,542	64	4,496
서산시	3,709	2,867	394	52	4,901
논산시	1,662	1,562	238	106	2,850
계룡시	1,681	370	1	3	78
금산군	577	385	51	31	3,956
연기군	671	2,085	81	194	5,778
부여군	478	230	40	33	2,822
서천군	2,534	611	205	72	2,071
청양군	1,345	718	61	12	1,399
홍성군	562	1,982	176	22	2,011
예산군	666	1,784	374	48	1,255
태안군	1,203	591	141	48	2470
당진군	1,154	1,054	124	56	1,655

	계	직 업 별								
		주부	회사원	공무원	서비스	자영업	퇴직자	대학생	중고생	기타
계	62,806	15,367	4,624	3,601	1,212	8,374	1,584	1,769	6,185	20,090
천안시	9,412	1,284	1,103	124	0	1,293	0	222	145	5,241
공주시	3,948	1,379	48	415	584	384	-	225	146	767
보령시	3,086	758	217	47	0	711	0	15	613	725
아산시	5,977	1,041	417	183	145	830	55	207	556	2,543
서산시	8,523	2,858	858	888	104	769	628	74	687	1,657
논산시	4,074	835	495	594	9	578	0	3	29	1,531
계룡시	1,763	335	6	7	66	18	0	4	787	540
금산군	1,664	651	60	11		447	0	11	42	442
연기군	6,206	1,268	684	218	176	218	879	527	660	1,576
부여군	2,822	1,107	19	207		711	0	2	1	775
서천군	3,293	1,177	35	187	104	628	0	13	1,006	143
청양군	1,507	481	54	93	3	180	0	6	0	690
홍성군	2,213	976	115	36	21	484	22	218	142	199
예산군	2,567	598	32	389	0	341	0	10	276	921
태안군	2,876	331	232	47	0	707	0	31	176	1,352
당진군	2,875	288	249	155	0	75	0	201	919	988

자료 : 2006년도 충청남도 자원봉사센터 현황

자원봉사 수요처로 등록된 기관은 노인시설이 373(35%)개 기관으로 가장 많았으며 공공기관 155(15%)개 기관, 아동시설 153(14%)개 기관, 장애시설 62(6%)개 기관, 정신보건 24(2%)개 기관으로 나타났다.

〈표 2-5〉 자원봉사 수요처 등록현황

구분	합계	공공기관	노인시설	아동시설	장애시설	정신보건	기타
계	1,065 (100)	155 (15)	373 (35)	153 (14)	62 (6)	24 (2)	298 (28)

자료 : 충청남도 내부자료, 2007.

자원봉사활동 참여현황을 살펴보면 사회복지/보건증진 분야가 182,834명으로 가장 많았으며 환경보전 분야 39,261명, 교육/상담 분야 20,113명 등으로 많은 참여가 이루어진 반면 인권 옹호/평화구현 분야 15명, 공명선거 42명, 부패방지/소비자보호 분야 148명 등 상대적으로 적게 나타나 많은 차이를 보이고 있다.

〈표 2-6〉 자원봉사 활동 참여현황

	계	사회 복지 보건 증진	지역 사회 개발	환경 보전	취약 계층 권익 보호 청소년 보호	교육 상담	인권 옹호 평화 구현	범죄 예방 선도	교통 기초 질서 계도	재난 관리 재해 구호	문화· 관광· 예술· 체육 진흥	부패 방지 소비 자보호	공명 선거	국제 협력 해외 봉사	공정 분야 사무 지원	기타 공익 사업
계	344,003	182,834	19,217	39,261	14,103	20,113	15	12,059	7,141	4,992	5,645	148	42	560	6,881	30,992
천안시	32,399	3,893	2,982	18,832	5,259	-	-	-	-	96	192	0	0	0	1093	52
공주시	4,846	1,475	1,609	92	913	-	-	85	28	79	337	0	8	0	147	73
보령시	731	112	-	155	-	67	-	210	41	97	0	0	0	0	49	-
아산시	23,497	7,519	2,585	4,229	470	117	15	500	3,055	2,115	705	11	12	0	1,645	519
서산시	25,849	5,709	3,198	1,954	907	4,880	-	7,902	113	171	307	0	22	0	255	431
논산시	4,074	1,298	2,312	-	-	31	-	248	-	123	40	1	0	0	4	17
계룡시	4,577	2,765	595	684	250	178	-	-	-	105	0	0	0	0	0	0
금산군	131,621	108,500	-	9,655	-	-	-	-	500	656	0	0	0	0	961	11,349
연기군	58,610	33,371	2,268	1,238	801	12,193	-	338	1,407	873	1,441	-	-	560	1,944	2,176
부여군	2,199	434	55	256	215	-	-	-	-	83	1132	0	0	0	24	0
서천군	10,116	4,720	1,084	240	3,464	-	-	-	5	34	358	-	-	-	101	110
청양군	7,220	827	532	369	1,349	-	-	13	20	215	54	0	-	-	32	3,809
홍성군	5,709	1,894	716	157	-	1,727	-	450	95	0	315	0	-	-	355	0
예산군	7,527	2,136	419	514	-	812	-	1,242	1,747	345	0	136	0	0	176	0
태안군	2,248	1,165	-	240	475	108	-	-	-	-	-	-	-	-	-	260
당진군	22,780	7,016	862	646	-	-	-	1,071	130	-	764	-	-	-	95	12,196

자료 : 2006년도 충청남도 자원봉사센터 현황

자원봉사자의 교육현황은 기초교육의 경우 총 162회, 11,774명을 대상으로 이루어졌다. 청양군의 경우 47회(1,507명), 서산시 17회(2,160명)가 이루어진 반면 예산군 1회(645명), 부여군 2회(400명), 천안시 3회(550명)가 이루어져 기초교육의 회수와 인원에서 큰 차이를 보이고 있다.

보수교육의 경우는 연기군의 경우 10회(61명), 부여군 5회(500명)가 이루어졌으나 공주시, 논산시, 계룡시, 금산군, 서천군, 당진군 등 6개 자치단체는 1회도 교육이 이루어지지 않은 것으로 나타났다.

전문교육의 경우는 그 차이가 더욱 크게 나타났다. 연기군의 경우 206회(4,627명), 당진군 57회(2,514명), 서산시 67회(4,627명) 등 많은 회수와 인원에 대하여 교육이 이루어진 곳이 있는 반면 논산시와 금산군은 1회도 이루어지지 않았고 서천군 1회, 청양군, 홍성군 등은 2회에 불과한 것으로 나타났다.

〈표 2-7〉 자원봉사자 교육현황

	기 초 교 육		보 수 교 육		전 문 교 육	
	회수(회)	인원(명)	회수(회)	인원(명)	회수(회)	인원(명)
계	162	11,774	32	4,185	455	16,060
천안시	3	550	1	1,654	9	4,650
공주시	4	584	0	0	6	604
보령시	7	132	3	39	12	465
아산시	4	1,200	2	1,000	52	50
서산시	17	2,160	4	80	67	1,720
논산시	2	850	0	0	0	0
계룡시	5	374	0	0	3	137
금산군	13	41	0	0	0	0
연기군	11	437	10	61	206	4,627
부여군	2	400	5	500	2	300
서천군	12	644	0	0	1	60
청양군	47	1,507	2	650	2	30
홍성군	5	860	1	56	2	75
예산군	1	645	2	75	33	680
태안군	8	355	2	70	3	148
당진군	21	1,035	0	0	57	2,514

자료 : 2006년도 충청남도 자원봉사센터 현황

〈표 2-8〉 보험가입 및 수령현황

	보험가입				보험금 수령	
	인원수	금액 (천원)	1인당 평균보험료 (원)	보험사	인원수	보험금 (천원)
계	82,074	123,730	38,585		8	13,001
천안시	8,754	21,917	2,504	삼성 화재	0	0
공주시	2,854	8,580	3,000	삼성 화재	0	0
보령시	30,240	8,672	2,867	현대,LIG	1	2,012
아산시	5,590	7,424	1,328	LIG손해보험	2	4,683
서산시	4,616	6,338	1,370	신동아화재	1	1,800
논산시	2,584	6,252	2,419	LG화재	2	1,827
계룡시	1,000	1,907	1,907	그린 화재		
금산군	2,193	14,252	6,500	대 한 화재	0	0
연기군	3,270	7,878	2,410	LIG화재 해상	2	2,679
부여군	2,799	8,738	3,122	삼성 화재		
서천군	3,293	5,289	1,610	LIG화재		
청양군	1,291	2,708	1,881	현대해상/LIG손해보험		
홍성군	2,767	6,514	2,354	LIG화재	-	
예산군	2,473	6,610	2,670	삼성 화재/해상보험		
태안군	2,719	3,977	1,463	제일 화재		
당진군	5,631	6,674	1,180	LG 화재		

자료 : 2006년도 충청남도 자원봉사센터 현황

모든 자치단체의 자원봉사센터가 보험에 가입하고 있으며 2006년도 보험금을 수령한 인원은 총 8명(13,001,000원)으로 나타났다. 1인당 평균보험료는 금산군이 6,500원으로 가장 높게 나타났으며 당진군이 1,180원으로 가장 낮게 나타났다.

(2) 운영현황

자원봉사센터의 운영형태를 살펴보면 11개 시·군이 민간위탁을 하고 있으며 5개 시·군이 직영하여 운영하고 있다.

〈표 2-9〉 자원봉사센터 운영형태

	위탁단체	개	센터
민간위탁	새마을회	5	보령, 아산, 서산, 예산, 홍성
	사회복지협의회	2	공주, 태안
	재향군인회	1	계룡
	자원봉사협의회	1	금산
	YMCA	1	연기
	복지재단	1	서천
시·군직영		5	천안, 논산, 부여, 청양, 당진

행정자치부의 자원봉사센터 상근인원 확보 지침대비 상근인원 확보율이 50% 미만인 곳은 천안, 공주, 보령, 서산, 논산, 청양, 홍성, 예산, 태안, 당진 등 10곳으로 나타났으며 50% 초과하는 곳은 아산, 계룡, 금산, 연기, 부여, 서천 등 6곳으로 나타났음

〈표 2-10〉 자원봉사센터 상근인원 확보 지침 및 현황

인구수	1만 이하	1만 초과 5만 이하	5만 초과 10만 이하	10만 초과 20만 이하	20만 초과
최소상근인원	2명 이상	3명 이상	4명 이상	5명 이상	6명 이상

센터	계	공무원	민간인	센터	계	공무원	민간인	센터	계	공무원	민간인
충남도	4		4	논산시	1		1	청양군	1	1	
천안시	1		1	계룡시	2		2	홍성군	1		1
공주시	1		1	금산군	1		1	예산군	1		1
보령시	2		2	연기군	2		2	태안군	1		1
아산시	2		2	부여군	1	1		당진군	2		2
서산시	2		2	서천군	2		2	계	27	2	25

주) 센터장 제외

자료 : 충청남도 내부자료. 2007.

행정자치부 자원봉사활성화 지침상 운영비 예산 확보율이 150% 이상인 곳은 아산, 계룡 등 2곳으로 나타났으며 100%-150%인 곳은 연기, 서천, 청양, 당진 등 4곳, 80%-100% 미만인 곳은 서산, 논산, 태안 등 3곳, 80% 미만인 곳은 천안, 공주, 보령, 금산, 부여, 홍성, 예산 등 7곳으로 나타났다.

〈표 2-11〉 자원봉사 활성화 지침상 운영비 예산 확보율

인구수	1만 이하	1만 초과 5만 이하	5만 초과 10만 이하	10만 초과 20만 이하	20만 초과
최소운영비	20백만 이상	30백만 이상	40백만 이상	50백만 이상	60백만 이상

자료 : 충청남도 내부자료. 2007.

행정자치부 자원봉사활성화 지침상 사업비 예산 확보율이 150% 이상인 곳은 청양이었으며 100%-150%인 곳은 천안, 아산, 연기, 서천 등 4곳, 80% 미만인 곳은 공주, 보령, 서산, 논산, 계룡, 금산, 부여, 홍성, 예산, 태안, 당진 등 11곳으로 나타났다.

〈표 2-12〉 자원봉사 활성화 지침상 사업비 예산 확보율

인구수	1만 이하	1만 초과 5만 이하	5만 초과 10만 이하	10만 초과 20만 이하	20만 초과
최소사업비	30백만 이상	40백만 이상	60백만 이상	70백만 이상	80백만 이상

〈표 2-13〉 자원봉사센터 예산

센터명	06년도 자원봉사센터 예산 (단위:천 원)								
	예산(재원별)					예산집행			
	계	국비	시도비	시군구비	자체	계	인건비	운영비	사업비
계	1,311,618	79,433	202,317	1,017,266	12,602	1,119,535	332,491	261,923	525,121
충남도	15,400	-	15,400	-	-	15,400	-	-	15,400
천안시	52,242	11,121	14,561	26,560	-	51,689		51,689	
공주시	56,485	4,290	11,145	38,145	2,905	56,485	15,600	29,305	11,580
보령시	74,672	4,336	11,168	59,168		74,672	28,910	7,090	38,672
아산시	243,796	9,153	15,577	219,066	-	117,668	28,330	10,559	78,779
서산시	84,550	6,275	12,137	66,138	-	78,339	42,700	7,989	27,650
논산시	72,936	6,593	12,296	54,047	-	40,471	-	12,746	27,725
계룡시	59,906	953	9,477	49,476		59,906	28,000	20,000	11,906
금산군	44,252	7,126	12,563	24,563	-	44,252	22,096	5,764	16,392
연기군	117,275	3,939	12,169	91,470	9,697	117,275	11,836	10,969	94,470
부여군	65,738	4,369	11,185	50,184	-	65,738	18,854	11,146	35,738
서천군	71,118	2,644	10,322	58,152	-	71,118	37,093	10,736	23,289
청양군	33,812	1,906	9,953	21,953		33,812	-	6,514	27,298
홍성군	56,514	3,257	10,628	42,629	-	56,514	22,000	6,050	28,464
예산군	67,120	5,560	11,780	49,780		62,610	23,614	2,386	36,610
태안군	64,608	2,304	10,152	52,152		64,608	20,000	10,000	34,608
당진군	131,194	5,607	11,804	113,783		108,978	33,458	58,980	16,540

센터명	07년도 자원봉사센터 예산 (단위:천원)				
	예산편성(재원별)				
	계	국비	시도비	시군구비	자체
계	2,275,235	155,855	564,548	1,548,232	6,600
충남도	297,004	7,002	290,002	-	-
천안시	309,177	14,448	38,696	256,033	
공주시	108,094	10,550	18,330	78,614	600
보령시	97,504	9,846	14,766	72,892	-
아산시	244,298	9,244	25,466	209,588	0
서산시	186,554	10,069	23,034	153,451	-
논산시	152,632	8,832	18,459	125,341	-
계룡시	43,062	8,647	15,623	18,792	
금산군	62,119	8,559	13,280	40,280	-
연기군	126,833	9,160	15,623	96,050	6,000
부여군	89,335	9,611	15,448	64,276	-
서천군	98,161	9,166	13,583	75,412	-
청양군	65,579	7,785	10,234	47,560	
홍성군	63,023	8,369	12,501	42,153	-
예산군	86,331	7,887	12,501	65,943	
태안군	90,151	8,529	12,501	69,121	
당진군	155,378	8,151	14,501	132,726	-

자료 : 충청남도 내부자료, 2007.

자원봉사센터 조례제정 추진현황을 살펴보면 제정이 완료된 곳은 천안, 공주, 아산, 서산, 논산, 금산, 연기, 서천, 청양, 예산, 당진 등 11곳으로 나타났으며 현재 추진 중인 곳은 보령, 계룡, 부여, 홍성, 태안 등 5곳으로 나타났다. 또한 운영위원회가 구성되어 운영중인 곳은 공주, 서산, 논산, 금산, 연기, 부여, 서천 등 7곳이었으며 구성되지 못한 곳은 천안, 보령, 아산, 계룡, 청양, 홍성, 예산, 태안, 당진 등 9곳으로 나타났다.

제3장 충청남도 자원봉사활동 조사분석

제1절 충청남도 자원봉사활동 조사분석

1. 조사설계

1) 조사대상 및 방법

본 조사는 충청남도내 자원봉사활동 실태와 관련하여 문제점을 파악하고 향후 효율적인 개선 방안을 도출하기 위하여 자원봉사자 및 자원봉사 활용기관 관계자의 의견을 수렴하고자 실시되었다.

자원봉사자는 도 및 각 시·군 자원봉사센터에 등록된 자원봉사자를 대상으로 하였으며 자원봉사 활용기관 관계자는 자원봉사센터에 등록된 자원봉사자를 활용하고 있는 기관의 관계자들을 대상으로 하였다. 조사기간은 2007년 7월 10일부터 2007년 7월 31일까지 3주간 실시하였으며 자원봉사자 대상 1,500부, 기관관계자 대상 1,000부를 시·군별로 자원봉사센터에 등록된 자원봉사자 수의 비율에 따라 배포하였다. 설문은 충청도청 도의새마을과와 각 시·군의 자원봉사 담당부서 및 시·군 자원봉사센터의 협조로 이루어졌다.²⁾

자원봉사자 대상 설문에 대한 응답자 일반현황을 살펴보면 전체 950명이 응답을 하였으며 여성이 66.6%, 남성이 33.4%로 나타났다. 연령별로는 40대가 약 25.3%로 가장 많았으며 다음으로 50대 20.9%, 30대 20.7% 순으로 나타났다. 직업별로는 주부가 약 34.5%로 가장 많았으며 다음으로 학생 18.6%, 서비스업 10.1%, 전문직 8.3%순으로 나타났다. 거주지역별로는 서산시가 12.6%로 가장 많았으며 아산시 11.0%, 논산시 12.6% 순으로 나타났고 계룡시가 1.4%로 가장 적었다.

자원봉사 활용기관 관계자 대상 설문에 대한 응답자 일반현황을 살펴보면 전체 591명이 응

2) 서천군의 경우 자원봉사자와 자원봉사자 활용기관 관련 자료가 미흡하여 설문이 이루어지지 못하였다.

답을 하였으며 여성이 63.8%, 남성이 36.7%로 나타났다. 연령대별로는 30대가 30.7%로 가장 많았으며 20대가 28.7%, 40대가 21.2% 순으로 나타났으며 20세 이하가 2.5%로 가장 적었다. 자원봉사 활용기관이 위치한 지역별로는 서산시가 15.2%로 가장 많았으며 아산시 12.5%, 공주시 10.3% 순으로 나타났으며 계룡시가 1.3%로 가장 적었다.

〈표 3-1〉 응답자 일반현황

(명/%)

자원봉사자 대상 설문				자원봉사 활용기관 관계자 설문				
성 별	남		317(33.4)	성 별	남		217(36.7)	
	여		631(66.6)		여		374(63.8)	
연 령	20세 이하		121(12.8)	연 령	20세 이하		15(2.5)	
	21~30		122(12.9)		21~30		170(28.7)	
	31~40		196(20.7)		31~40		182(30.7)	
	41~50		240(25.3)		41~50		126(21.2)	
	51~60		198(20.9)		51~60		74(12.5)	
	61세 이상		70(7.4)		61세 이상		26(4.4)	
직 업	농림어업		66(7.0)	기 관 위 치 지 역	천안시	공주시	보령시	아산시
	상업·서비스업		95(10.1)		29(4.9)	60(10.3)	15(2.5)	74(12.5)
	전문직		78(8.3)		서산시	논산시	계룡시	금산군
	회사원		68(7.2)		90(15.2)	42(7.1)	8(1.3)	44(7.4)
	공무원		44(4.7)		연기군	부여군	서천군	청양군
	주부		325(34.5)		40(6.7)	54(9.1)	0	9(1.5)
	학생		175(18.6)		홍성군	예산군	태안군	당진군
	기타		91(9.7)		46(7.8)	51(8.6)	4(0.7)	26(4.4)
거 주 지 역	천안시	공주시	보령시	아산시				
	80(8.4)	79(8.3)	21(2.2)	104(11.0)				
	서산시	논산시	계룡시	금산군				
	119(12.6)	99(10.4)	13(1.4)	67(7.1)				
	연기군	부여군	서천군	청양군				
	52(5.5)	77(8.1)	0	31(3.3)				
	홍성군	예산군	태안군	당진군				
	59(6.2)	73(7.7)	26(2.7)	43(4.5)				

2) 조사내용

자원봉사자를 대상으로 한 설문은 총 29개 문항으로서 일반사항 4개 문항과 자원봉사활동의 동기 및 실태 항목 9개 문항, 자원봉사활동기관의 운영상황 항목 7개 문항, 자원봉사활동의 보상과 만족도 항목 4개 문항, 자원봉사활동 향후 의사 항목 5개 문항으로 이루어졌다.

자원봉사자를 대상으로 한 설문은 총 28개 문항으로서 일반사항 3개 문항과 자원봉사자의 활용실태 항목 7개 문항, 자원봉사자 관리상황 5개 문항, 자원봉사자 활동의 만족도와 보상 항목 6개 문항, 자원봉사활동의 활성화 방안 7개 문항으로 이루어졌다. 각 문항별 내용은 다음과 같다.

〈표 3-2〉 설문내용

자원봉사자 설문		자원봉사자 활용기관 관계자 설문	
항목	내용	항목	내용
동기 및 실태	<ul style="list-style-type: none"> · 활동경력 · 월간 활동횟수 · 참여동기 · 참여경로 · 중단경험 · 중단이유 · 봉사분야 · 어려운 점 · 사전교육 필요유무 	활용실태	<ul style="list-style-type: none"> · 설립형태 · 직원의 업무량 · 자원봉사자수의 적절성 · 활용목적 · 자원봉사자 직업 · 활용분야 · 향후 수요 분야
	<ul style="list-style-type: none"> · 봉사자의견 반영 · 직원들과의 관계 · 기관의 지원 · 사전교육 유무 · 필요교육 · 주관기관 · 능력(가치)부합 유무 	자원봉사자 관리	<ul style="list-style-type: none"> · 자원봉사자 모집형태 · 모집경로 · 모집시 어려움 · 사전교육의 충분성 · 교육프로그램 내용
	<ul style="list-style-type: none"> · 봉사활동 만족도 · 불만내용 · 보상필요 유무 · 보상 방법 	활용의 만족도와 보상	<ul style="list-style-type: none"> · 활용만족도 · 불만족 내용 · 만족 내용 · 주요 애로사항 · 보상필요 유무 · 보상부담 주체
향후 의사	<ul style="list-style-type: none"> · 향후 참여 여부 · 참여 형태 · 불참여 이유 · 지방정부의 지원 형태 · 개선사항 	활성화 방안	<ul style="list-style-type: none"> · 향후 활용 유무 · 활용하지 않는 사유 · 사전교육 주관기관 · 중요 교육프로그램 · 필요한 보상 · 지방정부의 지원 형태 · 개선사항

2. 분석결과

1) 자원봉사자 설문조사 결과 및 시사점

(1) 자원봉사활동의 동기 및 실태

자원봉사자들의 평균 활동기간은 약 4년 8개월로 시와 군 모두 비슷한 4년 9개월과 4년 7개월로 나타났으며 월 평균 봉사활동 횟수는 3회로 나타났다.

〈표 3-3〉 자원봉사활동 경력

(명/%)

	봉사활동 기간	봉사활동 횟수
전체	약 4년 8개월	약 월 3회
시	약 4년 9개월	약 월 3회
군	약 4년 7개월	약 월 3회

자원봉사활동에 참여하게 된 동기에 대하여 약 38.4%가 어려운 이웃에게 도움을 주기 위해서라고 가장 많이 응답하고 있으며 보람있는 여가를 보내기 위하여 22.5%, 자신의 성장과 발전 13.2% 순으로 나타나고 있다. 특히, 시의 경우는 어려운 이웃에게 도움을 주기위해서가 약 43.1%로 매우 높게 나타나고 있어 군의 경우 약 32.9%와는 차이를 보이고 있으나 순서에서는 차이가 없었다.

〈표 3-4〉 자원봉사 참여 동기

(명/%)

	불우 이웃 돕기	보람 있는 여가	자신의 성장 발전	성적, 진학, 승진	종교적 가르침	대인 관계	권유	기타	합
전체	356 (38.4)	208 (22.5)	122 (13.2)	67 (7.2)	40 (4.3)	38 (4.1)	62 (6.7)	33 (3.6)	926 (100)
시	218 (43.1)	98 (19.4)	57 (11.3)	32 (6.3)	24 (4.7)	16 (3.2)	36 (7.1)	25 (4.9)	506 (100)
군	138 (32.9)	116 (26.2)	65 (15.5)	35 (8.3)	16 (3.8)	22 (5.2)	26 (6.2)	8 (1.9)	420 (100)

자원봉사활동에 참여하게 된 경로에 대한 물음에 대하여 자원봉사자의 권유라고 응답한 비율이 약 20.5%로 가장 높게 나타났으며 학교나 직장의 단체봉사 19.5%, 스스로 찾아서 방문 16.1%, 자원봉사센터 13.3% 순으로 나타났다. 시의 경우는 자원봉사자의 권유 23.0%, 학교나 직장의 단체봉사 19.2%, 스스로 찾아서 방문 16.4%, 이웃, 친지등의 소개 9.8%순으로 나타났으며 군의 경우는 자원봉사센터 20.1%, 단체봉사 19.9%, 자원봉사자의 권유 17.5%, 스스로 찾아서 방문 15.8% 순으로 나타나고 있어 시와 군의 참여경로에 있어 차이를 보이고 있다.

〈표 3-5〉 자원봉사 참여경로

(명/%)

	언론매체	홍보매체	자원봉사자의 권유	단체봉사	종교단체	행정기관의 소개	자원봉사센터	스스로 찾아서 방문	이웃, 친지등의 소개	기타	합
전체	29 (3.2)	32 (3.5)	188 (20.5)	179 (19.5)	65 (7.1)	44 (4.8)	122 (13.3)	148 (16.1)	91 (9.9)	19 (2.1)	917 (100)
시	21 (4.2)	19 (3.8)	115 (23.0)	96 (19.2)	37 (7.4)	28 (5.6)	38 (7.6)	82 (16.4)	49 (9.8)	14 (2.8)	499 (100)
군	8 (1.9)	13 (3.1)	73 (17.5)	83 (19.9)	28 (6.7)	16 (3.8)	84 (20.1)	66 (15.8)	42 (10.0)	5 (1.2)	418 (100)

현재 활동하고 있는 자원봉사자들의 봉사활동 중단경험에 대하여 약 37.2%가 중단경험이 있다고 응답하고 있으며 62.8%가 중단경험이 없다고 응답하고 있다. 시·군에 있어서는 중단경험이 없다고 응답한 비율이 군의 경우 67.9%로 나타나 시의 경우 58.8%보다 높게 나타나고 있다.

〈표 3-6〉 자원봉사활동 중단 경험

(명/%)

	있다	없다	합
전체	343(37.2)	580(62.8)	923(100)
시	211(41.2)	301(58.8)	512(100)
군	132(32.1)	279(67.9)	411(100)

자원봉사활동을 중단한 경험이 있는 자원봉사자들을 대상으로 자원봉사활동의 중단이유에 대하여 건강/가정사 등 개인적 사유라고 응답한 비율이 50.6%로 가장 높게 나타났으며 과도한 시간소요 17.6%, 활동에 보람을 느끼지 못함 8.8%, 비용부담 7.1% 순으로 나타났으며 시·군별로 비율의 차이는 약간 있었으나 순서는 유사하게 나타났다.

〈표 3-7〉 자원봉사활동 중단이유

(명/%)

	개인적 사유	시간 소요	보람을 느끼지 못함	자원봉 사자와 갈등	기관,관 리자와 갈등	대상자 와의 갈등	비용 부담	활동 내용에 대한 부담	자신의 지식, 능력 부족	기타	합
전체	172 (50.6)	60 (17.6)	30 (8.8)	9 (2.6)	7 (2.1)	2 (.6)	24 (7.1)	12 (3.5)	8 (2.4)	16 (4.7)	340 (100)
시	108 (51.4)	39 (18.6)	18 (8.6)	3 (1.4)	4 (1.9)	1 (.5)	15 (7.1)	7 (3.3)	4 (1.9)	11 (5.2)	210 (100)
군	64 (49.2)	21 (16.2)	12 (9.2)	6 (4.6)	3 (2.3)	1 (.8)	9 (6.9)	5 (3.8)	4 (3.1)	5 (3.8)	130 (100)

자원봉사자가 주로 활동하고 있는 봉사분야에 대하여 약 50.3%가 청소, 목욕수발, 빨래, 급식 등과 같은 노력봉사라고 응답하고 있으며 다음으로 행사진행 보조 15.3%, 전문기술활동 14.3% 순으로 나타났다. 시의 경우는 노력봉사 52.4%, 행사진행 보조 17.6%, 전문기술활동 12.1%로 나타났으며 군의 경우는 노력봉사 47.8%, 전문기술활동 17.1%, 행사진행 보조 1.5%로 순서의 차이는 있었으나 비율의 차이는 적었으며 대부분 위의 세가지 분야에서 주로 활동하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 3-8〉 봉사활동 분야

(명/%)

	행사진행 보조	전문기술 기능활동	노력봉사	사무보조	교통안전, 질서계도	소방 및 방범활동	기타	합
전체	141 (15.3)	132 (14.3)	464 (50.3)	56 (6.1)	50 (5.4)	17 (1.8)	62 (6.7)	922 (100)
시	89 (17.6)	61 (12.1)	265 (52.4)	31 (6.1)	16 (3.2)	7 (1.4)	37 (7.2)	506 (100)
군	52 (12.5)	71 (17.1)	199 (47.8)	25 (6.0)	34 (8.2)	10 (2.4)	25 (6.0)	416 (100)

현재 자원봉사활동 중 가장 어려운 점에 대하여 시간부족이라고 응답한 비율이 약 44.6%로 가장 높게 나타났으며 지식/능력부족 17.1%, 소요경비 15.2% 순으로 시·군 모두에서 비슷하게 나타났다.

〈표 3-9〉 자원봉사활동 중 가장 어려운 점

(명/%)

	지식, 능력 부족	시간 부족	봉사활동 내용 불만	소요 경비	가족의 이해 부족	기관직원 과의관계	자원봉사 자간의 관계	수혜자 의태도	기타	합
전체	152 (17.1)	397 (44.6)	47 (5.3)	135 (15.2)	50 (5.6)	7 (.8)	34 (3.8)	19 (2.1)	49 (5.5)	890 (100)
시	81 (16.8)	224 (46.4)	13 (2.7)	84 (17.4)	22 (4.6)	7 (1.4)	16 (3.3)	6 (1.6)	30 (6.2)	483 (100)
군	71 (17.4)	173 (42.5)	34 (8.4)	51 (12.5)	28 (6.9)	0 (.0)	18 (4.4)	13 (3.2)	19 (4.7)	407 (100)

자원봉사활동을 위한 사전교육의 필요여부에 대하여 필요하다고 응답한 비율이 69.1%로 높게 나타나고 있으며 시의 경우 약 67.7%, 군의 경우 70.9%로 모두 높게 나타나고 있다.

〈표 3-10〉 자원봉사활동을 위한 사전교육 필요여부

(명/%)

	전혀 필요없음	필요없음	보통	필요함	매우 필요함	합
전체	22(2.3)	58(6.3)	209(22.3)	489(52.1)	160(17.0)	939(100)
시	17(3.3)	38(7.4)	112(21.7)	271(52.4)	79(15.3)	517(100)
군	5(1.2)	21(5.0)	97(23.0)	218(51.7)	81(19.2)	422(100)

(2) 자원봉사활동기관의 운영상황

봉사활동 프로그램 운영시 자원봉사자의 의견반영 정도에 대하여 반영되고 있다고 응답한 비율이 약 40.0%로 나타났으며 시의 경우 약 36.5%, 군의 경우 약 44.5%로 약간의 차이를 보이고 있다.

〈표 3-11〉 봉사활동 프로그램 운영시 자원봉사자 의견이 반영 정도

(명/%)

	전혀 않됨	않됨	보통	반영	매우 반영	합
전체	11(1.2)	79(8.5)	467(50.3)	320(34.4)	52(5.6)	929(100)
시	8(1.6)	44(8.6)	274(53.4)	159(31.0)	28(5.5)	513(100)
군	3(0.7)	35(8.4)	193(46.4)	161(38.7)	24(5.8)	416(100)

자원봉사자 활용기관의 직원들은 자원봉사자들을 동료로 인식하고 있는지에 대하여 그러하다고 느끼는 자원봉사자들은 약 45.2%로 나타나고 있으며 그렇지 않다고 응답한 비율은 약 13.1%로 나타났다.

〈표 3-12〉 자원봉사자 활용기관 직원들의 동료의식

(명/%)

	전혀 그렇지 않음	그렇지 않음	보통	그러함	매우 그러함	합
전체	16(1.7)	105(11.4)	385(41.7)	332(36.0)	85(9.2)	923(100)
시	9(1.8)	68(13.4)	221(43.6)	166(32.7)	43(8.5)	507(100)
군	7(1.7)	37(8.9)	164(39.4)	166(39.9)	242(10.1)	416(100)

자원봉사자 활용기관은 자원봉사자들에게 적절한 지원을 하고 있는지에 대하여 약 33.2%만이 적절한 지원을 하고 있다고 응답하고 있으며 그렇지 않다고 응답한 비율은 약 17.9%로 나타났다. 특히, 시의 경우 적절한 지원이 이루어지고 있다고 응답한 비율이 약 29.5%에 불과한 것으로 나타났다.

〈표 3-13〉 자원봉사자 활용기관 적절한 지원여부

(명/%)

	전혀 그렇지 않음	그렇지 않음	보통	그러함	매우 그러함	합
전체	14(1.5)	151(16.4)	449(48.9)	257(28.0)	48(5.2)	919(100)
시	9(1.8)	75(14.9)	270(53.8)	127(25.3)	21(4.2)	502(100)
군	5(1.2)	76(18.2)	179(42.9)	130(31.2)	27(6.5)	417(100)

자원봉사를 위해 관계자로부터 사전교육이 충분하게 이루어지고 있는지에 대하여 약 25.3%만이 충분하게 이루어지고 있다고 응답하고 있으며 부족하다고 응답한 비율이 약 22.8%로 나타났다. 사전교육이 충분하게 이루어지고 있다고 응답한 비율이 시 22.8%, 군 28.2%로 모두에서 비교적 낮게 나타났다.

〈표 3-14〉 충분한 사전교육 여부

(명/%)						
	매우 부족	부족	보통	충분	매우 충분	합
전체	20(2.2)	191(20.6)	482(52.0)	202(21.8)	32(3.5)	927(100)
시	12(2.4)	112(22.0)	269(52.8)	102(20.0)	14(2.8)	509(100)
군	8(1.9)	79(18.9)	213(51.0)	100(23.9)	18(4.3)	418(100)

자원봉사 활동 중 가장 필요한 교육에 대하여 지속적인 보수교육이라고 응답한 비율이 약 28.6%로 가장 높게 나타났으며 기초이론교육 26.3%, 실무교육 21.3% 순으로 나타났으며 시·군 모두 같은 순서로 나타났다.

〈표 3-15〉 자원봉사 활동 중 가장 필요한 교육

(명/%)							
	기초이론 교육	실무교육	지속적인 보수교육	전문교육	없음	기타	합
전체	239(26.3)	194(21.3)	260(28.6)	156(17.2)	47(5.2)	13(1.4)	909(100)
시	129(26.1)	107(21.7)	138(27.9)	90(18.2)	20(4.0)	10(2.0)	494(100)
군	110(26.5)	87(21.0)	122(29.4)	66(15.9)	24(6.5)	3(7)	415(100)

사전교육이 제대로 이루어지기 위해서는 어느 기관에서 주관해야 하는지에 대하여 자원봉사센터라고 응답한 비율이 약 42.8%로 높게 나타났으며 활용기관 21.3%, 사회복지 단체 18.3% 순으로 나타났으며 시·군 모두 같은 순서로 나타났다.

〈표 3-16〉 사전교육 주관기관

(명/%)							
	교육이 필요없음	활용기관	사회복지 단체	자원봉사 센터	도.시.군 행정기관	기타	합
전체	35(3.8)	197(21.3)	169(18.3)	396(42.8)	121(13.1)	8(9)	926(100)
시	14(2.8)	108(21.3)	105(20.7)	210(41.4)	67(13.2)	3(6)	507(100)
군	21(5.0)	89(21.2)	64(15.3)	166(44.4)	54(12.9)	5(1.2)	419(100)

현재 수행하고 있는 자원봉사활동이 본인의 능력과 가치에 부합되는 지에 대하여 부합된다고 응답한 비율은 약 38.4%로 나타났으며 그렇지 않다고 응답한 비율은 약 13.9%로 나타났다. 특히, 시의 경우 능력과 가치에 부합한다고 응답한 비율이 34.9%에 불과한 것으로 나타났다.

〈표 3-17〉 자원봉사활동의 능력과 가치에 부합여부

(명/%)

	전혀 그렇지 않음	그렇지 않음	보통	그러함	매우 그러함	합
전체	19(2.0)	110(11.9)	449(48.4)	290(31.3)	36(7.1)	927(100)
시	12(2.4)	65(12.7)	247(48.4)	150(29.4)	23(5.5)	510(100)
군	7(1.7)	45(10.8)	202(48.4)	140(33.6)	59(6.4)	417(100)

(3) 자원봉사활동의 보상과 만족도

현재 수행하고 있는 봉사활동에 대한 만족도에 대하여 약 49.9%가 만족한다고 응답하고 있으며 불만족한다고 응답한 비율은 약 5.8%로 나타났다. 시의 경우 만족한다고 응답한 비율이 약 44.4%이 반면 군의 경우는 약 56.8%로 약간 높게 나타났다.

〈표 3-18〉 봉사활동 만족도

(명/%)

	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	합
전체	10(1.1)	44(4.7)	412(44.3)	392(42.1)	73(7.8)	931(100)
시	7(1.4)	27(5.3)	250(49.0)	189(37.1)	37(7.3)	510(100)
군	3(7)	17(4.0)	162(38.5)	203(48.2)	36(8.6)	421(100)

자원봉사 활동 중 불만족하는 가장 부문에 대하여 미흡한 보상과 보상업무의 부적합이 약 21.1%로 나타났으며 직원의 태도/관리방법 20.1%, 자원봉사자간 갈등 18.9% 순으로 나타났으나 비율에 있어 큰 차이는 없었다. 시의 경우 봉사업무의 부적합 22.2%, 직원의 태도/관리방법 21.4%, 봉사자간 갈등 18.6%순으로 나타났으며 군의 경우는 미흡한 보상 21.4%, 봉사업무의 부적합 19.6%, 자원봉사자간 갈등 19.0% 순으로 나타나 순서의 차이는 있었으나 비율에 있어

큰 차이는 없는 것으로 나타났다

〈표 3-19〉 자원봉사활동 중 불만족 사항

(명/%)

	직원의태도 ,관리방법	자원봉사자 간 갈등	봉사대상자 와의 갈등	봉사업무의 부적합	미흡한 보상	기타	합
전체	81(20.1)	76(18.9)	47(11.7)	85(21.1)	85(21.1)	28(7.0)	402(100)
시	50(21.4)	44(18.8)	26(11.1)	52(22.2)	49(20.9)	13(5.6)	234(100)
군	31(18.5)	32(19.0)	21(12.5)	33(19.6)	36(21.4)	15(8.9)	168(100)

자원봉사활동에 대한 보상이 필요한지에 대하여 필요하다고 응답한 비율이 약 34.8%로 나타났다으며 필요없다고 응답한 비율은 약 31.6%로 비슷한 비율로 나타났다. 시의 경우 보상이 필요하다고 응답한 비율이 약 28.4%인 것에 비하여 필요없다고 응답한 비율이 36.1% 오히려 높게 나타났다.

〈표 3-20〉 자원봉사활동 보상필요 유무

(명/%)

	전혀 그렇지 않음	그렇지 않음	보통	그려함	매우 그려함	합
전체	64(6.9)	228(24.7)	309(33.5)	254(27.5)	67(7.3)	922(100)
시	37(7.4)	144(28.7)	178(35.5)	119(23.8)	23(4.6)	501(100)
군	27(6.4)	84(20.0)	131(31.1)	135(21.1)	44(10.5)	421(100)

봉사활동에 대한 보상이 필요하다면 가장 필요한 보상이 무엇인지에 대하여 교통비가 약 28.9%로 가장 높게 나타났으며 봉사활동경력 인정 19.2%, 식비/사고보험료 17.3% 순으로 나타났다. 시의 경우 교통비 26.4%, 사고보험료 20.3%, 봉사활동경력 인정 19.5%, 식비 14.3% 순으로 나타났으며 군의 경우 교통비 31.7%, 식비 20.5%, 봉사활동경력 인정 18.9%, 사고보험료 14.0%로 나타나 순서에 있어 약간의 차이를 보이고 있다.

〈표 3-21〉 봉사활동에 대한 가장 필요한 보상

(명/%)

	교통비	식비	사고 보험료	선물	봉사활동 경력인정	취업시 반영	자원봉 사자 표창	기타	합
전체	194 (28.9)	116 (17.3)	116 (17.3)	9 (1.3)	129 (19.2)	47 (7.0)	45 (6.7)	15 (2.2)	671 (100)
시	92 (26.4)	50 (14.3)	71 (20.3)	5 (1.4)	68 (19.5)	32 (9.2)	24 (6.9)	7 (2.0)	349 (100)
군	102 (31.7)	66 (20.5)	45 (14.0)	4 (1.2)	61 (18.9)	15 (4.7)	21 (6.5)	8 (2.5)	322 (100)

(4) 자원봉사활동의 향후 의사

향후에도 지속적으로 자원봉사활동에 참여하겠는지에 대하여 참여하겠다고 응답한 비율이 약 92%로 매우 높게 나타났으며 시 89.6%, 군 94.9%로 특히 군에서 높게 나타나고 있다.

〈표 3-22〉 향후 자원봉사활동 참여 여부

(명/%)

	예	아니오	합
전체	842(92.0)	72(8.0)	915(100)
시	450(89.6)	52(10.4)	502(100)
군	392(94.9)	21(5.0)	413(100)

향후 자원봉사 참여 형태에서는 자원봉사센터를 이용하겠다는 비율이 35.5%로 가장 높았으며 친구나 이웃과 활동 20.5%, 자원봉사 민간단체에 참여 18.4% 순으로 나타났으며 시·군 모두 같은 순서로 나타났다.

〈표 3-23〉 향후 자원봉사 참여 형태

(명/%)

	개인적 으로 활동	친구,이 웃과 활동	학교,직 장활동 참여	종교단체 에 참여	자원봉사 센터 이용	자원봉사 민간단체 참여	기타	합
전체	90 (10.6)	174 (20.5)	57 (6.7)	58 (6.8)	301 (35.5)	156 (18.4)	11 (1.3)	847 (100)
시	53 (11.8)	106 (23.5)	30 (6.7)	38 (8.4)	131 (29.0)	85 (18.8)	8 (1.8)	451 (100)
군	90 (10.6)	174 (20.5)	57 (6.7)	58 (6.8)	301 (35.5)	71 (17.9)	3 (.8)	396 (100)

자원봉사활동에 참여하지 않는 이유에 대하여 시간적 여유 부족이라고 응답한 비율이 약 33.7%로 가장 높았으며 경제적 여유 부족 21.7%, 보람이 없음 14.1% 순으로 나타났다. 시·군 모두 순서는 같았으나 시간적 여유 부족, 경제적 여유 부족 등에서 약간의 비율적인 차이를 보이고 있다.

〈표 3-24〉 향후 자원봉사 미참여 이유

(명/%)

	시간적 여유 부족	경제적 여유 부족	심리적 부담	육체적 무리	보람이 없음	주위의 반대	봉사 분야의 부재	기타	합
전체	31 (33.7)	20 (21.7)	6 (6.5)	11 (12.0)	13 (14.1)	3 (3.3)	6 (3.5)	2 (2.2)	92 (100)
시	20 (31.7)	16 (25.4)	4 (6.3)	8 (12.7)	9 (14.3)	0 (.0)	5 (7.9)	1 (1.6)	63 (100)
군	11 (37.9)	4 (13.8)	2 (6.9)	3 (10.3)	4 (13.8)	3 (10.3)	1 (3.4)	1 (3.4)	29 (100)

자원봉사를 위해 가장 필요한 지방정부의 지원에 대하여 자원봉사활동 최소경비지원이라고 응답한 비율이 약 33.1%로 가장 높았으며 사고에 대한 보상 29.8%, 자원봉사자의 혜택/제도 마련 27.7% 순으로 나타났다. 시·군 모두 순서는 같았으나 시의 경우 자원봉사활동 관련 최소경비 지원과 사고에 대한 보상이라고 응답한 비율이 비슷하게 나타나고 있다.

〈표 3-25〉 자원봉사활동을 위한 지방정부의 지원

(명/%)

	자원봉사활동 관련 최소경비 지원	사고에 대한 보상	정부차원의 각종 보상	자원봉사자 의 혜택,제도 마련	기타	합
전체	296(33.1)	266(29.8)	59(6.6)	247(27.7)	25(2.8)	893(100)
시	159(32.8)	157(32.4)	24(4.9)	130(26.8)	15(3.1)	485(100)
군	137(33.6)	109(26.7)	35(8.6)	117(28.7)	10(2.5)	408(100)

자원봉사 활성화를 위해 가장 우선 개선되어야 할 사항에 대하여 봉사활동에 대한 사회인식 개선이라고 응답한 비율이 약 41.1%로 나타났으며 봉사자의 자질 향상 21.0%, 봉사기관의 이해와 협조 19.2%, 봉사활동에 대한 적절한 보상 16.6% 순으로 나타났다. 시의 경우 봉사활동에 대한 사회인식 개선 48.5%, 봉사자의 자질 향상 1.0%, 봉사기관의 이해와 협조 18.1%, 봉사활동에 대한 적절한 보상 10.6% 순으로 나타났으나 군의 경우 봉사활동에 대한 사회인식 개선 32.2%, 봉사활동에 대한 적절한 보상 23.8%, 봉사자의 자질 향상 21.0% 순으로 나타나 순서의 차이를 보이고 있다.

〈표 3-26〉 자원봉사 활성화를 위한 개선사항

(명/%)

	봉사활동에 대한 사회 인식 개선	봉사자의 자질 향상	봉사기관의 이해와 협조	봉사활동에 대한 적절한 보상	기타	합
전체	363(41.1)	186(21.0)	170(19.2)	174(16.6)	18(2.0)	884(100)
시	233(48.5)	101(21.0)	87(18.1)	51(10.6)	10(2.5)	404(100)
군	130(32.2)	85(21.0)	83(20.5)	96(23.8)	8(1.7)	480(100)

(5) 자원봉사자 조사결과에 대한 시사점

자원봉사자들의 참여경로를 보면 자원봉사자의 권유가 가장 높게 나타나고 있다. 군지역에서는 자원봉사센터가 가장 높게 나타나고 있지만 시지역에서는 자원봉사센터라고 응답한 비율이 7.6%에 불과한 것으로 나타나고 있다는 것은 자원봉사자의 개발 및 공급이 체계적으로 이루어지고 있지 못함을 부분적으로 알 수 있다. 또한 향후 자원봉사 참여시 자원봉사센터를 통해 활동하겠다고 응답한 비율이 35.5%로 가장 높게 나타나고 있어 자원봉사센터의 효율적 운영체계 개선노력이 필요할 것이다. 자원봉사활동의 중단이유와 자원봉사활동 중 가장 어려운 점에서 모두 자원봉사자 개인과 관계된 문제가 가장 주된 이유로 나타나고 있다. 특히나 두 부문에서 소요시간과 경비의 문제가 다른 항목에 비하여 비교적 높게 나타나고 있으며 향후 자원봉사에 참여하지 않겠다는 가장 큰 이유도 시간적 여유부족이라고 응답하고 있어 다양한 시간을 활용할 수 있는 자원봉사프로그램의 개발과 경비의 절감 혹은 소요경비의 보조 등에 대한 제도적 개선이 뒷받침 될 필요성이 제기되고 있다. 봉사활동 분야는 청소, 목욕수발,

빨래, 급식 등과 같은 노력봉사가 주로 이루어지고 있으며 전문기술기능활동 분야는 14.3%로 상대적으로 낮게 나타났다. 이는 전문가의 자원봉사 참여가 낮은 이유도 있겠으나 향후 전문적인 자원봉사 수요가 확대될 것으로 예상되고 이에 전문가의 참여유도 방안이 조속히 모색되어 시행되어야 할 필요가 있다. 자원봉사활동을 위한 사전교육의 필요성에 대하여 약 67.7%가 필요성을 인정하고 있으나 사전교육이 충분하게 이루어지고 있다고 응답한 비율은 25.3%에 불과한 것으로 나타나 사전교육의 수요에 부합하는 적절한 교육이 이루어지고 있지 못하고 있는 것으로 판단된다.

봉사활동 프로그램 운영시 자원봉사자의 의견반영이 이루어지고 있다고 응답한 비율이 40% 수준으로 나타나고 있으나 향후 지속적인 의견반영이 이루어져 자원봉사자의 현실 및 가치에 부합되는 프로그램들이 개발/운영될 필요가 있다. 자원봉사자 활용기관의 적절한 지원이 이루어지고 있다고 응답한 비율이 33.2%에 불과하며 특히나 시의 경우에는 이보다 낮게 나타나고 있어 자칫 자원봉사활동이 자원봉사자들에게 부담으로 작용할 경우 중도탈락의 원인이 될 수 있으므로 적절한 지원체계 방안이 수립 될 필요가 있음을 시사한다. 충분한 사전교육이 이루어지고 있다고 응답한 비율이 25.3%에 불과한 상황에서 자원봉사센터에서 사전교육이 주관되어야 한다고 응답한 비율이 42.8%로 높게 나타나고 있다. 그러나 현재 자원봉사센터에서 이루어지고 있는 교육은 대부분 기초교육 수준에 머물고 있으며 보수교육과 전문교육이 전혀 이루어지고 있지 않는 곳이 상당수 있어 자원봉사센터를 중심으로 한 교육프로그램 확대의 필요성이 제기된다

자원봉사활동에 대한 보상의 필요성에 대해서는 필요하다고 응답한 비율과 필요없다고 응답한 비율이 비슷하게 나타나고 있으나 가장 필요한 보상으로 교통비 및 식비, 봉사활동 경력 인정 등을 원하고 있으며 소요경비가 문제가 된다고 응답한 자원봉사자가 상당수 있어 특별한 보상체계보다는 기초경비 수준의 보상은 이루어질 필요가 있다고 판단된다. 자원봉사 활성화를 위해 가장 우선 개선되어야 할 사항으로 봉사활동에 대한 사회인식 개선이라고 응답한 비율이 41.1%로 높게 나타나고 있어 봉사활동에 대한 제도의 개선에 앞서 많은 사람들이 자원봉사에 참여할 수 있도록 사회인식을 전환시킬 수 있는 다양한 방법들이 마련되어야 할 필요가 있다는 점을 이해할 수 있다.

2) 자원봉사자 활용기관 관계자 조사결과 및 시사점

(1) 자원봉사자의 활용실태

자원봉사자 활용기관 관계자가 근무하고 있는 기관의 설립형태에 대하여 사회복지법인이 약 31.8%로 가장 많았으며 사회단체 27.0%, 사단법인 12.7% 순으로 나타났다. 시의 경우는 사회복지법인이 39.3%로 가장 많았으며 사회단체 22.6%, 정부기관 15.1%, 사단법인 12.3% 순으로 나타났으며 군의 경우 정부기관이 41.3%로 가장 많았으며 사회복지법인 22.7%, 사단법인 13.3%, 사회단체 12.1%로 나타났다.

〈표 3-27〉 기관의 설립 형태

(명/%)

	사회복지 법인	사단법인	재단법인	정부기관	사회단체	기타	합
전체	185(31.8)	74(12.7)	20(3.4)	157(27.0)	104(17.9)	42(7.2)	582(100)
시	125(39.3)	39(12.3)	11(3.5)	48(15.1)	72(22.6)	23(7.2)	318(100)
군	60(22.7)	35(13.3)	9(3.4)	109(41.3)	32(12.1)	19(7.2)	264(100)

업무를 수행하는데 있어 자원봉사자수는 적절한지에 대하여 더 필요하다고 응답한 비율이 약 71.9%로 높게 나타났으며 필요없다고 응답한 비율은 4.3%에 불과하였다. 시의 경우 필요하다고 응답한 비율이 약 80.3%로 나타난 반면 군의 경우 약 62.2%로 나타나 비교적 큰 비율의 차이를 보이고 있다.

〈표 3-28〉 자원봉사자수의 적절성

(명/%)

	전혀 필요 없음	필요 없음	알맞음	더 필요함	매우 많이 필요함	합
전체	8(1.4)	17(2.9)	138(23.7)	342(58.8)	76(13.1)	582(100)
시	5(1.6)	5(1.6)	52(16.5)	201(63.8)	52(16.5)	315(100)
군	3(1.1)	12(4.6)	86(32.2)	141(52.8)	25(9.4)	267(100)

현재 자원봉사자를 가장 많이 활용하는 분야에 대하여 노력봉사가 58.7%로 가장 높았으며 행사진행 보조 17.3%, 전문기술활동 10.6% 순으로 나타났으며 시·군 모두 같은 순서로 나타났다

〈표 3-29〉 자원봉사자 활용분야

(명/%)

	행사진행 보조	전문기술 기능활동	노력봉사	사무보조	교통안전 질서계도	소방 및 방범활동	기타	합
전체	101 (17.3)	62 (10.6)	343 (58.7)	38 (6.5)	21 (3.6)	1 (.2)	18 (3.1)	584 (100)
시	62 (19.4)	36 (11.3)	181 (56.7)	15 (4.7)	13 (4.1)	0 (.0)	12 (3.8)	319 (100)
군	39 (14.7)	26 (9.8)	162 (61.1)	23 (8.7)	8 (3.0)	1 (.4)	6 (2.3)	265 (100)

향후 자원봉사자가 가장 많이 필요시 되는 분야에 대하여 노력봉사가 46.7%로 가장 많았으며 전문기술 34.4%, 행사진행보조 10.0% 순으로 나타났으며 시·군 모두 같은 순으로 나타났다.

〈표 3-30〉 향후 자원봉사자 필요 분야

(명/%)

	행사진행 보조	전문기술 기능활동	노력봉사	사무보조	교통안전 질서계도	소방 및 방범활동	기타	합
전체	64 (10.0)	201 (34.4)	273 (46.7)	23 (3.9)	11 (1.9)	3 (.5)	10 (1.7)	585 (100)
시	37 (11.6)	114 (35.8)	143 (45.0)	9 (2.8)	6 (1.9)	1 (.3)	6 (2.5)	318 (100)
군	27 (10.1)	87 (32.6)	130 (48.7)	14 (5.2)	5 (1.9)	2 (.7)	2 (.7)	267 (100)

(2) 자원봉사자 관리상황

자원봉사의 모집형태에 대하여 비정기적 모집에 46.0%로 나타났으며 정기적 모집은 13.9%에 불과한 것으로 나타났다. 시·군 모두 비슷한 비율로 나타났다.

〈표 3-31〉 자원봉사 모집 형태

(명/%)

	정기적 모집	비정기적 모집	특별한 모집 형태 없음	기타	합
전체	81(13.9)	268(46.0)	210(36.0)	24(4.1)	583(100)
시	42(13.3)	146(46.2)	113(35.8)	15(4.7)	316(100)
군	39(14.6)	122(45.7)	97(36.3)	9(3.4)	267(100)

자원봉사자의 모집경로에 대하여 행정기관 협조라고 응답한 비율이 약 22.9%로 나타났으며 자체기관 전단지/소식지 18.7%, 봉사자의 의사 18.5%, 다른 봉사자의 소개 14.8% 순으로 나타났다. 시의 경우 자체기관 전단지/소식지가 22.6%로 가장 많았으며 행정기관 협조 21.0%, 봉사자의 의사 16.6% 순으로 나타났으며 군의 경우 행정기관 협조 25.1%, 봉사자의 의사 20.8%, 다른 봉사자의 소개 17.4%, 자체기관 전단지/소식지 13.9%로 순으로 나타나 모집 경로의 차이를 보이고 있다.

〈표 3-32〉 자원봉사 모집 경로

(명/%)

	대중매체	행정기관 협조	인터넷	자체기관 전단지·소식지	종교 단체	직원의 인맥	다른 봉사자의 소개	봉사자의 의사	기타	합
전체	48 (8.4)	131 (22.9)	19 (3.3)	107 (18.7)	27 (4.7)	32 (5.6)	85 (14.8)	106 (18.5)	18 (3.1)	573 (100)
시	28 (8.9)	66 (21.0)	8 (2.5)	71 (22.6)	15 (4.8)	21 (6.7)	40 (12.7)	52 (16.6)	13 (4.1)	314 (100)
군	20 (7.7)	65 (25.1)	11 (4.2)	36 (13.9)	12 (4.6)	11 (4.2)	45 (17.4)	54 (20.8)	5 (1.9)	259 (100)

자원봉사 모집시 어려움에 대하여 희망자 부족이라고 응답한 비율이 36.9%로 가장 높았으며 업무에 부합되는 희망자 부재 33.7%, 희망 봉사시간 불일치 17.9% 순으로 나타났다. 그러나 시의 경우 업무에 부합되는 희망자 부재가 36.6%로 가장 높게 나타난 반면 군의 경우 희망자 부족이 40.4%로 가장 높게 나타나고 있어 차이를 보이고 있다.

〈표 3-33〉 자원봉사 모집시 어려움

(명/%)

	희망자 부족	업무에 부합되는 희망자 부재	부적절한 희망자	희망 봉사시간 불일치	기타	합
전체	215(36.9)	196(33.7)	49(8.4)	104(17.9)	18(3.1)	582(100)
시	108(31.4)	116(36.6)	24(7.6)	59(18.6)	10(3.2)	317(100)
군	107(40.4)	80(30.2)	25(9.4)	45(17.0)	8(3.0)	265(100)

활용기관의 사전교육이 충분히 이루어지고 있는지에 대하여 충분하게 이루어지고 있다고 응답한 비율은 약 12.5%에 불과하였다. 시와 군 모두에서 각각 12.3%와 12.8%로 매우 낮게 나타나고 있다.

〈표 3-34〉 사전교육 시행의 충분성

(명/%)

	매우 부족	부족	보통	충분	매우 충분	합
전체	33(5.7)	200(34.2)	278(47.6)	59(10.1)	14(2.4)	584(100)
시	21(6.6)	106(34.1)	149(47.0)	34(10.7)	5(1.6)	317(100)
군	12(4.5)	92(34.5)	129(48.3)	25(9.4)	9(3.4)	267(100)

활용기관에서 주로 이루어지는 주요 교육훈련 프로그램에 대하여 약 38.0%가 기초이론 교육이라고 응답하고 있으며 지속적인 보수 교육 17.2%, 실무교육 16.9%, 없음 16.4% 순으로 전문교육 보다 오히려 없다고 응답한 비율이 높게 나타났다. 군의 경우는 실무교육보다 지속적인 보수교육이 더 많이 나타나고 있다.

〈표 3-35〉 주요 교육훈련 프로그램

(명/%)

	기초이론 교육	실무교육	지속적인 보수교육	전문교육	없음	기타	합
전체	221(38.0)	98(16.9)	100(17.2)	60(10.3)	95(16.4)	3(1.1)	268(100)
시	119(38.0)	61(19.5)	54(17.3)	32(10.2)	43(13.7)	4(1.3)	313(100)
군	102(38.1)	37(13.8)	46(17.2)	28(10.4)	52(19.4)	3(1.1)	268(100)

(3) 자원봉사활동의 만족도와 보상

자원봉사자들의 봉사활동에 대한 만족도에 대하여 만족한다고 응답한 비율은 약 30.8%로 나타났다. 시의 경우는 약 28.6%, 군의 경우는 약 33.6%로 나타났다.

〈표 3-36〉 자원봉사자의 활동에 대한 만족도

(명/%)						
	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	합
전체	11(1.9)	50(8.5)	345(58.5)	162(27.6)	19(3.2)	587(100)
시	5(1.6)	31(9.7)	192(60.2)	86(27.0)	5(1.6)	319(100)
군	6(2.2)	19(7.1)	153(57.1)	76(28.4)	14(5.2)	268(100)

자원봉사자들의 활동중 가장 불만족스러운 내용에 대하여 전문적인 능력부재가 약 30.7%로 가장 많았으며 자원봉사자로서의 태도 27.3%, 인력보완효과 미흡 17.4% 순으로 나타났으며 시·군 모두 같은 순서로 나타났다.

〈표 3-37〉 자원봉사활동 중 불만족 사항

(명/%)							
	자원봉사자로서의 태도	전문적인 능력부재	비용	인력보완 효과 미흡	없음	기타	합
전체	144(27.3)	162(30.7)	42(8.0)	92(17.4)	79(15.0)	9(1.7)	528(100)
시	81(28.3)	98(34.3)	16(5.6)	49(17.1)	37(12.9)	5(1.7)	286(100)
군	63(26.0)	64(26.4)	26(10.7)	43(17.8)	42(17.4)	4(1.7)	242(100)

자원봉사자 활용시 가장 만족스러운 부분에 대하여는 인력보완효과라고 응답한 비율이 51.9%로 가장 높았으며 전문적 서비스 16.5%, 예산절감 11.8% 순으로 나타났으며 시·군 모두 같은 순서로 나타났다.

〈표 3-38〉 자원봉사자 활용시 만족사항

(명/%)							
	전문적 서비스	인력보완 효과	예산절감	기관홍보	없음	기타	합
전체	95(16.5)	299(51.9)	68(11.8)	57(9.9)	46(8.0)	11(1.9)	576(100)
시	45(14.5)	167(53.7)	41(13.2)	34(10.9)	19(6.1)	5(1.6)	311(100)
군	50(18.9)	132(49.8)	27(10.2)	23(8.7)	27(10.2)	6(2.3)	265(100)

자원봉사자를 활용하면서 가장 자주 겪은 애로사항에 대하여 전문성 부족이라고 응답한 비율이 약 35.9%로 가장 많았으며 중도탈락이 약 34.4%로 나타나 이 두 응답이 대다수를 차지하였다. 시의 경우는 중도탈락이 39.6%로 전문성 부족 36.5% 보다 높게 나타났으며 군의 경우는 전문성 부족이 35.2%로 중도탈락 28.1% 보다 높게 나타났으나 시·군 모두 이 두 응답이 대다수를 차지하였다.

〈표 3-39〉 자원봉사 활용시 애로사항

(명/%)

	중도 탈락	전문성 부족	기관의 비밀 누설	관리직원 간의마찰	예산 부족	봉사 대상자와 의 마찰	없음	기타	합
전체	201 (34.4)	210 (35.9)	16 (2.7)	31 (5.3)	45 (7.7)	27 (4.6)	45 (7.7)	10 (1.7)	585 (100)
시	126 (39.6)	116 (36.5)	6 (1.9)	17 (5.3)	19 (6.0)	8 (2.5)	21 (6.6)	5 (1.6)	318 (100)
군	75 (28.1)	94 (35.2)	10 (3.7)	14 (5.2)	26 (9.7)	19 (7.1)	24 (9.0)	5 (1.9)	267 (100)

자원봉사활동에 대한 보상의 필요성에 대하여 필요하다고 응답한 비율이 약 54.4%로 나타났으며 필요 없다고 응답한 비율은 19.5%로 나타났다.

〈표 3-40〉 자원봉사활동에 대한 보상필요 여부

(명/%)

	전혀 그렇지 않음	그렇지 않음	보통	그러함	매우 그러함	합
전체	17(2.9)	97(16.6)	153(26.1)	241(41.1)	78(13.3)	586(100)
시	10(3.2)	47(14.8)	76(24.0)	147(46.4)	37(11.7)	317(100)
군	7(2.6)	50(18.6)	77(28.6)	94(34.9)	41(15.2)	269(100)

자원봉사활동에 대한 보상은 어느 기관이 부담해야 하는지에 대하여 정부라고 응답한 비율이 32.5%로 가장 많았으며 활용기관과 정부 26.7%, 봉사자/활용기관/정부 20.4%, 활용기관 12.2% 순으로 나타났으며 군의 경우 정부 29.6% 보다 활용기관과 정부 30.0%라고 응답한 비율이 높게 나타났다.

〈표 3-41〉 자원봉사활동에 대한 보상 주체

(명/%)

	봉사자	활용기관	정부	활용기관과 정부	봉사자, 활용기관, 정부 모두	기타	합
전체	36(6.2)	71(12.2)	190(32.5)	156(26.7)	119(20.4)	12(2.1)	584(100)
시	18(5.7)	40(12.6)	111(35.0)	76(24.0)	66(20.8)	6(1.9)	317(100)
군	18(6.7)	31(11.6)	79(29.6)	80(30.0)	53(19.9)	6(2.2)	267(100)

(4) 자원봉사활동의 활성화 방안

향후 자원봉사자의 지속적 활용여부에 대하여 활용하겠다고 응답한 비율이 약 86.4%로 나타났다으며 시의 경우 85.0%, 군의 경우 88.1%로 비교적 높게 나타났다.

〈표 3-42〉 향후 자원봉사자 활용 여부

(명/%)

	예	아니오	합
전체	507(86.4)	80(13.6)	589(100)
시	271(85.0)	48(15.0)	319(100)
군	238(88.1)	32(11.9)	270(100)

자원봉사자를 활용하지 않겠다는 이유에 대하여는 자원봉사자 확보의 어려움이라고 응답한 비율이 약 37.1%로 가장 높게 나타났으며 운영예산 부족 30.3%, 자원봉사자의 능력 부족 19.1% 순으로 나타났으며 시·군 모두 같은 순서로 나타났다.

〈표 3-43〉 자원봉사자 미활용 이유

(명/%)

	업무 부재	운영예산 부족	자원봉사자 확보의 어려움	직원들과의 마찰	자원봉사자 의 능력 부족	기타	합
전체	8(9.0)	27(30.3)	33(37.1)	3(3.4)	17(19.1)	1(1.1)	89(100)
시	4(7.8)	15(29.4)	18(35.3)	2(3.9)	12(23.5)	0(0)	51(100)
군	4(10.5)	12(31.6)	15(39.5)	1(2.6)	5(13.2)	1(2.6)	38(100)

자원봉사자들에 대한 사전교육이 제대로 이루어지기 위해서는 어디에서 주관해야 하는지에 대하여 자원봉사센터라고 응답한 비율이 48.8%로 가장 높게 나타났으며 활용기관 27.6%, 사회

복지 단체 12.1% 순으로 나타났다.

〈표 3-44〉 사전교육 주관 기관

(명/%)

	교육이 필요없음	활용기관	사회복지 단체	자원봉사 센터	도,시,군 행정기관	기타	합
전체	3(.5)	162(27.6)	71(12.1)	286(48.8)	58(9.9)	6(1.0)	586(100)
시	2(.6)	101(31.7)	37(11.6)	152(47.6)	24(7.5)	3(.9)	319(100)
군	1(.4)	61(22.8)	34(12.7)	134(50.2)	34(12.7)	3(1.1)	267(100)

자원봉사자에 대한 사전교육을 실시함에 있어 가장 중요한 교육훈련 프로그램의 내용에 대하여 지속적인 보수교육이라고 응답한 비율이 약 6.2%로 가장 많았으며 기초이론교육 23.2%, 실무교육 21.5%, 전문교육 15.7% 순으로 나타났다.

〈표 3-45〉 가장 중요한 교육훈련 프로그램의 내용

(명/%)

	기초이론 교육	실무교육	지속적인 보수교육	전문교육	없음	기타	합
전체	136(23.2)	125(21.5)	212(36.2)	92(15.7)	18(3.1)	2(.3)	586(100)
시	78(24.5)	72(22.6)	120(37.6)	37(11.6)	10(3.1)	2(.6)	319(100)
군	58(21.7)	54(20.2)	92(34.5)	55(20.6)	8(3.0)	0(.0)	267(100)

자원봉사활동에 대한 가장 필요한 보상에 대하여 교통비가 25.8%로 가장 많았으며 봉사활동 경력 인정 23.2%, 식비 16.2%, 사고보험료 12.7% 순으로 나타났으며 시·군 모두 같은 순서로 나타났다.

〈표 3-46〉 자원봉사활동에 대한 가장 필요한 보상

(명/%)

	교통비	식비	사고 보험료	선물	봉사활동 경력인정	취업시 반영	봉사자 표창	필요없 음	기타	합
전체	150 (25.8)	94 (16.2)	74 (12.7)	7 (1.2)	135 (23.2)	43 (7.4)	40 (6.9)	24 (4.1)	14 (2.4)	581 (100)
시	85 (27.0)	51 (16.2)	38 (12.1)	6 (1.9)	79 (25.1)	16 (5.1)	21 (6.7)	11 (3.6)	8 (2.5)	315 (100)
군	65 (24.4)	43 (16.2)	36 (13.5)	1 (.4)	56 (21.1)	27 (10.2)	19 (7.1)	13 (4.9)	6 (2.3)	266 (100)

자원봉사를 위해 가장 필요한 지방정부의 지원으로는 혜택제도 마련이 37.8%로 가장 많았으며 최소경비 지원 30.6%, 사고에 대한 보상 22.2% 순으로 나타났다.

〈표 3-47〉 자원봉사를 위해 가장 필요한 지방정부의 지원

(명/%)

	최소경비 지원	사고에 대한 보상	정부차원의 각종 포상	혜택 제도 마련	기타	합
전체	178(30.6)	129(22.2)	49(8.4)	220(37.8)	6(1.0)	582(100)
시	91(28.5)	72(22.6)	31(9.7)	122(38.2)	3(.9)	319(100)
군	87(33.1)	57(21.7)	18(6.8)	98(37.3)	3(1.1)	263(100)

자원봉사 활성화를 위한 개선사항으로 사회인식 개선이라고 응답한 비율이 42.2%로 가장 많았으며 봉사활동에 대한 적절한 보상 25.5%, 봉사자의 자질 향상 21.7% 순으로 나타났다.

〈표 3-48〉 자원봉사 활성화를 위한 개선사항

(명/%)

	사회 인식 개선	봉사자의 자질 향상	봉사기관의 이해와 협조	봉사활동에 대한 적절한 보상	기타	합
전체	243(42.2)	125(21.7)	58(10.1)	147(25.5)	3(.5)	576(100)
시	132(42.4)	71(22.8)	26(8.4)	80(25.7)	2(.6)	311(100)
군	111(41.9)	54(20.4)	32(12.1)	67(25.3)	1(.4)	265(100)

(5) 자원봉사자 활용기관 관계자 조사결과에 대한 시사점

업무를 수행하는데 있어 자원봉사자들이 더 필요하다고 응답한 비율이 약 71.9%로 높게 나타나고 있으며 향후에도 자원봉사자들을 활용하겠다고 응답한 비율이 약 86.4%로 나타나 지속적인 자원봉사자 수급책이 마련될 필요가 있다. 자원봉사자 활용분야는 현재 노력봉사가 약 58.7%로 가장 많았으며 전문기술활동이 10.6%에 불과하였으나 향후 자원봉사자 필요 분야에 대하여 전문기술활동이 34.1%로 나타났고 자원봉사 모집시 어려움에 대하여 업무에 적합한 희망자가 부재하다고 응답한 비율이 33.7%로 나타나 전문기능의 자원봉사자 확대와 자원봉사자에 대한 실무교육의 강화가 필요함을 알 수 있다.

사전교육이 충분히 이루어지고 있는지에 대하여 충분하다고 응답한 비율이 약 12.5%에 불과하였으며 현재 주로 이루어지는 교육훈련 프로그램에 대하여 약 38.0%가 기초이론 교육이라고 응답하고 있으며 교육주관기관으로는 자원봉사센터가 48.8%로 가장 높게 나타나고 있어 자원봉사센터를 활용한 충분한 사전교육과 함께 다양한 교육훈련이 이루어질 필요가 있다. 자원봉사자의 활동에 대하여 만족한다고 응답한 비율은 약 30.8%에 불과하였으며 가장 불만족스러운 사항으로 전문적인 능력부재라고 응답하고 있으며 자원봉사자를 활용하면서 가장 자주 겪은 애로사항에 대하여 전문성 부족이라고 응답한 비율이 35.9%로 가장 높게 나타나 전문기능의 자원봉사자 확보가 시급함을 알 수 있다.

자원봉사활동에 대한 보상의 필요성에 대하여 필요하다고 응답한 비율이 약 54.4%로 나타났다. 보상기관은 정부라고 응답한 비율이 가장 높게 나타났다. 가장 필요한 보상으로는 교통비와 봉사활동 경력 인정, 식비 순으로 나타나고 있어 자원봉사자들의 견해와 비슷하였으며 기초적인 보상의 필요성이 제기되고 있다. 자원봉사자를 향후에 활용하지 않겠다고 응답한 비율은 13.6%에 불과하였으나 그 이유로는 자원봉사자의 확보가 어렵다고 응답한 비율이 가장 높게 나타나고 있고 자원봉사 활성화를 위한 개선사항에 대해서는 사회인식이 42.2%로 자원봉사자들의 견해와 비슷하게 나타나고 있어 자원봉사자 활동상의 문제보다는 인식전환을 통한 자원봉사자 확보방안 마련이 먼저 이루어져야 함을 알 수 있다.

제2절 충청남도 자원봉사활동상의 문제

충청남도 자원봉사활동의 경우 그 활동역사 뿐 아니라 조직구성의 기반이 매우 미흡하며 실증적인 연구가 적어 많은 문제점을 가지고 있다. 이러한 자원봉사활동의 문제점은 전국적인 현상과 비슷하다. 이러한 문제점을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 복지전달의 매개자인 자원봉사자, 복지공급자로서의 사회복지시설·기관, 이들을 지원하는 기구인 자원봉사조직 관련 기관들과의 파트너십 및 네트워크체계의 협조 및 조정체계의 구축이 미흡하다.

특히 전문성을 필요로 하는 교육·훈련과 공동 협의·조정 경우에는 네트워크 관계의 구축이 매우 미흡하다. 그리고 자원봉사조직 관련 기관들과의 네트워크 관계에 있어서도 복지관

과 사회복지시설·기관, 봉사단체 등과는 네트워크의 관계가 다소 이루어지고 있으나 의료기관, 교육기관, 종교기관, 기업 등과는 네트워크의 관계가 아주 미흡하여 지역사회의 다양한 자원활용에 많은 제약요인으로 작용될 수 있다.

둘째, 자원봉사활동에 대한 사회적 인식이나 인정이 아직까지도 미약한 실정이다. 사실상 자원봉사자들은 대체로 자발적 행동이기 때문에 무보수로 일을 한다. 그렇기 때문에 자원봉사자들은 경제적 대가보다는 자아실현이나 사회적 기여를 통한 정신적 보상을 원한다. 그러나 현재 지역사회 분위기는 자원봉사활동에 대한 사회적 인정도가 낮아, 자원봉사자들 스스로도 자신의 자원봉사활동에 대한 평가를 낮게 내리고 있어 결과적으로 자원봉사활동에 대한 만족도를 낮추게 되고 최종적으로는 참여율의 저하를 가져오는 요인이 된다. 그러므로 언론매체를 통한 다각적인 홍보 등을 통하여 자원봉사활동에 대한 사회적 인식을 보다 긍정적으로 바꿔나가야 하는 것도 필요하다.

셋째, 자원봉사활동은 지속성을 토대로 이루어져야 하는데, 자원봉사자의 중도 탈락률이 높다. 이는 우리의 자원봉사 현실이 일시적 자선활동에 의존하고 있는 것을 나타내는 것으로, 자원봉사 조직이 보다 체계적으로 이루어질 필요가 있다. 또한 봉사자들이 자신의 전공을 살리지 못한 채 단순한 노동봉사가 주를 이루는 현 상황은 인력의 낭비를 초래한다. 그러므로 자원봉사자를 총괄하여 양성하고 교육시키며 적재적소에 배치, 관리하는 센터의 기능 및 역할 강화가 요구된다.

넷째, 지방정부의 지원체계가 미흡하다. 이는 우리나라의 모든 지방정부의 현실적 상황과도 맞물리는 현상이다. 현재 우리나라의 경우 민간단체에 의해 자원봉사활동이 자발적으로 일어나기를 기다리기에는 늦은 감이 있으므로 지방정부가 어느 정도 전체적인 틀을 마련해 줄 필요가 있다. 그리고 사회적 보상제도를 마련하여 기업이나 학교, 민간단체들이 적극적으로 참여할 수 있도록 해야 할 것이다.

다섯째, 자원봉사기관의 재정적 영세성을 지적할 수 있다. 기금이 없이 자원봉사활동을 원활히 이끌어가기에는 쉽지 않다. 그러므로 자원봉사활동을 위한 공동모금이 좀 더 적극적으로 이루어질 필요가 있다. 기금 모금은 현대사회에서 인간의 복지를 제공해 주는 가장 효율적인 수단이다. 현재 우리나라의 공동모금은 대부분 대기업에 의해 이루어지고, 시민들의 참여는 아직도 저조한 형편이다. 자원봉사활동에서 기금 모금에 참여한다는 사실은 매우 의미 있고 중요한 일이다. 그러므로 충남의 경우도 좀 더 적극적으로 공동모금운동을 전개할 필요가

있다.

여섯째, 관련기관 및 부서가 중복되어 있다. 자원봉사활동을 육성한다는 명목하에 자원봉사 관련 행정부서가 산발적으로 업무를 추진함으로써 관련 민간의 육성기관도 동시에 산발적으로 운영되고 있다. 이러한 현상은 비효율적인 지원과 소규모 비전문적인 운영방법으로 예산낭비의 결과를 초래함은 물론 장기적으로는 자원봉사활동의 전체적인 통합을 이끌어 내지 못하는 결과를 초래하게 된다.

이와 같은 사항을 고려한 충남의 구체적인 문제점을 종합하여 예시하면 다음과 같은 문제점들을 도출할 수 있다.

- ① 복지전달 매개자로서의 자원봉사자, 복지공급자로서의 사회복지시설, 지원기구인 자원봉사조직과의 파트너십 및 네트워크 체제 구축의 미흡
- ② 낮은 참여율과 지속률
- ③ 여성위주, 학생위주의 참여행태
- ④ 종교인들의 전통적인 참여형태
- ⑤ 자원봉사자의 교육 및 운영에 필요한 프로그램 개발 미비
- ⑥ 동기와 욕구에 있어 이타적, 사회적 책임의식 동기보다는 경험추구적 욕구와 동기에 의해 주도되는 참여형태
- ⑦ 자원봉사자의 동기 유발을 합리적으로 관리할 수 있는 자원봉사자 관리제도 및 실천방식의 결여
- ⑧ 자원봉사 센터에 대한 낮은 인지도
- ⑨ 자원봉사조직 관련 기관들과의 파트너십 및 네트워크 체제 구축의 미비
- ⑩ 파트너십 및 네트워크 활동에 대한 인식 부족
- ⑪ 지역사회의 각종 사회단체 및 봉사단체 등을 총괄 관리하는 자원봉사센터의 역할 및 기능에 대한 활동 미흡
- ⑫ 자원봉사업무 추진 부서의 다원화 등을 들 수 있다.

제4장 자원봉사활동 활성화 방안

복지서비스 전달의 매개자로서 지역 자원봉사자 관련 특성 분석에 기초한 자원봉사활동 활성화 방안을 자원봉사자들의 적극적인 참여를 유도할 수 있는 참여증진방안, 자원봉사자들을 적재적소에 배치하고 효과적으로 활용할 수 있도록 하기 위한 질적수준 향상방안, 그리고 이러한 자원봉사자들을 조직적으로 운영하고 관리할 수 있는 자원봉사 관련 기관의 활성화 방안으로 나누어 살펴보려고 한다.

1. 참여증진방안

1) 자원봉사의 의식화

자원봉사활동은 특정의 주민이나 경제적 빈부, 여가시간의 유무, 남녀, 연령, 직업 등의 어떠한 조건에도 관계없이 인간이면 누구나가 참여하여야 하는 것이다. 일반주민들은 자원봉사활동에 대한 전반적인 인식이 낮아 자원봉사활동의 효율화를 기하는데 많은 문제점을 나타내고 있다. 따라서 주민의 자원봉사화를 위해서는 먼저 자원봉사에 대한 의식교육을 모든 주민에게 실시하여야 할 것이다. 의식교육을 위한 구체적인 방안으로는 다음과 같다.

① 학교 교과과정의 활용

자원봉사활동에 대한 이론과 학습을 초등학교에서 부터 대학의 교과과목에 별도과목으로 설정해야 할 것이다. 교육 내용은 사회복지 일반에 대한 이해를 돕는 내용과 지역사회와 자원봉사활동과의 관계, 기관이나 시설 또는 지역사회에서의 봉사활동내용, 국가, 사회와 시민의식 등이 되어야 할 것이다. 이와 함께 과외활동이나 클럽활동을 통한 현장학습이 이루어 질 수 있도록 구성되어야 한다. 자원봉사활동에 대해 아동기때부터 학습단계에 맞는 교육을 받게 됨으로써 지역사회에 대한 새로운 인식을 심을 수 있으며, 사회전반의 복지향상이 곧 자신의 복지향상을 가져오게 된다는 가치관을 형성하게 될 것이다.

② 대중매체의 활용

대중매체를 통한 의식교육은 TV, 라디오, 신문, 잡지 등을 통해 자원봉사활동에 관한 특집이나 기록물 등을 방송, 방영 및 기사화하여 전파시키는 것이다. 이렇게 함으로써 주민의 의식은 점차로 변화하게 될 것이며, 또한 지방정부의 경영에까지 영향을 미치게 될 것이다. 특히 마스크 봉사자들에 대한 자원봉사자의 의식교육도 고려해야 할 것이다.

③ 각종기관 및 단체모임의 활용

우리나라 여성들의 대부분이 서너개 이상의 모임에 들어있고 남녀간에 친목회나 클럽 등 모임을 가지고 있으므로 이런 자생적 조직들이 집회할 때를 통해, 집단이나 회원자신의 자기이익 추구에만 그치지 않고, 다양한 방법을 통하여 자원봉사활동에 참여하게 함으로써 명예로운 집단이 되도록 유도해야 하겠으며, 사회교육기관에서 실시되고 있는 교육은 주로 취미교육, 기술, 전문적 교육, 가족, 건강 등의 기초교양교육과 비중은 크나 의식교육의 비중을 크게 높여 자원봉사활동의 의식이나 사례와 같은 것을 교육내용에 포함해야 할 것이다.

2) 잠재봉사자의 개발

여전히 앞선 조사결과에서도 보았듯이 전체 인구 중 자원봉사활동을 하고 있는 인구는 매우 미흡한 실정이며 반대로 이는 자원봉사활동에 참여할 수 있는 인력의 여유가 그만큼 많다는 것이다. 물론 자원봉사활동에 참여할 의사가 있는 경우에 가능하겠지만 이는 잠재봉사자의 개발에 많은 노력을 기울일 필요가 있음을 나타낸다.

자원봉사활동에 참여하지 않는 잠재봉사자들을 현장으로 연결시키기 위해서는 기존 참여자들의 심리적 욕구가 무엇인지를 먼저 파악해야만 한다. 잠재봉사자를 개발하기 위해서는 각 연령별, 직업별, 종교별 등 여러 분야별로 자원봉사 참여 의사를 조사하고 이들을 유인 할 수 있는 다양한 제도와 프로그램들을 만들어야 할 것이다. 또한 고령화 사회의 도래로 점차 노인 인구의 증가가 예상되어 노인들이 자원봉사활동에 참여할 수 있는 방안을 강구해야 할 것이다. 노인들은 적어도 30-40년간 사회의 각 분야에서 경험을 축적해 왔기 때문에 이들의 경험과 능력을 바탕으로 한 자원봉사프로그램을 개발하여 자원봉사활동의 활성화는 물론 노인들에게도 새로운 삶의 보람을 줄 수 있을 것이다.

3) 자원봉사 수요처 및 활용 프로그램 개발

충남의 자원봉사활동의 활성화를 위한 가장 기본적인 과제는 주민들이 자신의 동기나 욕구에 맞게 참여할 수 있는 다양한 자원봉사활동터전을 개발하여 그에 대한 정보를 제공하는 것이라 할 수 있다. 자원봉사활동에 참여하려는 주민들은 어떤 기관에서 자원봉사활동을 할 수 있는지를 정확히 알지 못하며, 자원봉사자 수요처에서는 어떤 경로를 통하여 자원봉사자를 공급받을 수 있는지를 알지 못하여 자원봉사자를 활용하지 못하는 경우가 많이 있다. 또한 자원봉사자들이 원하는 프로그램의 개발이 제대로 되어 있지 않아 자원봉사가 필요한 부분과 자원봉사자가 원하는 수요처를 찾을 수 없다는 것이다. 그 동안 자원봉사에서는 단순복지서비스 및 행정보조로 이루어지는 봉사활동이 대부분이었다. 그러나 고학력자의 자원봉사 참여가 늘어나고 있고 전문성을 지닌 자원봉사도 늘어나고 있다. 이를 이용하여 자원봉사의 활성화를 이루어야 한다.

또한 자원봉사자들이 원하는 시간대에 맞춘 프로그램의 개발이 필요하다. 자원봉사활동을 하고 있는 집단특성을 살펴보면 아직도 주부와 학생봉사자가 많고 상대적으로 성인 자원봉사자의 비율이 적게 나타났는데, 그 이유의 하나는 직장인 등 생업에 종사하고 있는 성인의 경우 봉사활동이 가능한 시간대가 평일 저녁이나 주말, 공휴일이지만 사회복지시설·기관의 자원봉사프로그램은 대부분 평일 낮시간 동안에 이루어지는 경우가 많아 봉사활동 참여가 어려운 실정이다. 직장인의 주말봉사를 연결시켜주는 프로그램들의 개발이 이루어질 경우 직장인들이 자신의 능력, 취미 등에 따라 자원봉사활동을 결정하는 경우 사회복지시설·기관에서는 보다 전문적인 인력을 활용할 수 있는 큰 이점이 있다.

자원봉사의 활동역역이 너무나 다양하기 때문에 어떤 일관성있는 기준에 입각하여 자원봉사 수요처를 일목요연하게 제시하는 것은 어려울 수 있으나 각 분야별 수요처를 지속적으로 개발하고 다양하게 제시하는 업무는 매우 중요하다.

4) 자원봉사활동의 제도화

① 자원봉사활동의 사회경력화

자원봉사가 자원봉사활동을 행하여 일정기간, 일정수준에 도달하게 되면 자원봉사활동을

사회경력화하는 제도가 필요하다. 당장 우리나라 전체로 이를 확산시키기에는 무리가 있을 수 있으나 각 지방정부별로 다양한 경력인정제도를 만들어 시행할 필요가 있다. 이는 자원봉사활동을 통해 얻은 지식과 검토는 인간자본축적이라 볼 수 있으며, 자원봉사활동 참여동기에서도 지식과 경험획득이 높게 나타나기 때문이다.

② 자원봉사활동을 위한 보험제도 강화

자원봉사활동 분야중 위험이 수반될 우려가 있는 분야에 대해서는 정부와 자원봉사자 그리고 활용기관이 공동으로 그 부담을 분담하여 사고발생시 자원봉사자가 피해를 입지 않고 마음 놓고 활동할 수 있도록 하는 것이다. 일본의 볼런티어보험은 상해보험과 배상책임보험으로 구성되어 있으며 자원봉사자가 연간 일정액을 각 지방사회복지협의회에 내면서 가입하면 자원봉사활동시 생긴 제반사고에 대해서는 적절한 서비스를 받도록 되어있다. 자원봉사자가 자원봉사활동에 참여하기 앞서 자원봉사활동 보험에 가입하고 활동을 하는 기간 동안 일정기간, 일정금액을 불입하고 나머지는 정부나 활용기간에서 부담하는 것이 바람직할 것이다. 자원봉사활동이 다양한 추세이므로 자원봉사활동 보험의 제도화가 점차적으로 추진되어야 할 것이다. 충남지역에서도 모든 자원봉사센터가 보험에 가입하고 있으나 평균보험료는 상당한 차이를 보이고 있으며 지난해 보험금 수령인원은 8명에 불과하였다. 따라서, 향후 충분한 업무 파악 후 적절한 보험료의 책정이 이루어질 수 있도록 하여야 할 것이다. 이와 함께 현재 활동하고 있는 자원봉사자들을 대상으로 활동 중 문제점과 개선방안에 대하여 지속적으로 조사하고 토론하며 관리하고 검토하여 개선방안을 모색할 수 있도록 하여야 한다.

③ 장기 자원봉사자의 경제적 지원

현직에 있지 않으면서 빈민지역이나 취약지역에서 장기적 자원봉사활동에 참여하는 자원봉사자들에게 최소한의 생활경비를 지급하는 방안을 생각할 수 있다. 미국의 VISTA(Volunteers In Service To America)가 대표적인 예로서 장기자원봉사자에게는 최소한의 생활경비를 지급하는 유과봉사제도를 도입했다. 이들은 대개 1년간의 기간을 해당지역에서 주둔하여 봉사한다. 충남에서도 자원봉사활동 전문기관에서 장기 자원봉사를 양성하여 필요한 지역에서 일할 수 있도록 하면서 이들에 대해 가능한 범위내에서 최소한의 생활비를 지급하는 것이 바람직할 것이다. 물론 자원봉사활동의 특성인 무보수에 대해 의의를 제기할 수도 있겠으나 무급이라기 보다는 무상으로 인식한다면 큰 무리는 없을 것으로 보인다.

④ 다양한 보상체계의 개발

기관에서는 자원봉사자의 선정기준이나 선정과정, 자원봉사 활용 목적을 명확히 규정하고, 기초적 훈련과정을 제공하며, 정기적인 지도·감독을 시행하는 전담기구 제도의 강화가 필요하다. 또한 센터에서는 자원봉사자에게 직접적인 경제적 보상을 주지 않더라도 적절한 대우, 선발, 조직, 훈련, 교육, 관리, 배치 등 어느 정도의 예산이 투입될 수 있도록 노력해야 한다.

예를 들면 포르투갈에는 ‘시간은행’이 있다. 보통은 은행에 돈을 저금하지만 이 은행은 ‘자원봉사 한 시간’을 저금하는 은행이다. 이용 방법은 먼저 시간은행에 가서 구좌를 만들고 자신이 자원봉사를 할 수 있는 날짜와 가능한 시간을 제시하면 은행은 연계된 봉사센터를 통해 자원봉사 현장을 소개해 준다. 이 사람이 자원봉사를 3시간 했다면 그 3시간은 은행에 저금되는 것이다. 그리고 자신이 자원봉사가 필요할 때 다른 자원봉사자들이 와서 필요한 봉사를 제공할 수 있다. 자신이 봉사활동을 하지 않았어도 미리 자원봉사자를 부르는 ‘대출’도 가능하다. 즉, 이 은행은 거대한 자원봉사 시스템이다. 물론 많은 시행착오를 겪었겠지만 이런 잘 짜여진 시스템으로 인해 사람들은 짧더라도 자원봉사를 할 수 있으며 그 대가를 자원봉사로 돌려받을 수 있는 것이다. 또한 이를 응용하여 자원봉사 마일리지제 등과 같은 제도를 운영하는 곳도 있다. 일정기간 자원봉사를 수행한 사람에 한하여 그 지역에서 운영하고 있는 공공시설 이용에 대한 혜택을 부여하고 있는 사례도 있다. 이처럼 자원봉사활동이 아무런 보상없이 이루어지면 좋겠지만 그들에게도 어떠한 혜택이 주어진다면 자원봉사활동의 참여는 더욱 향상될 수 있을 것이다.

5) 자원봉사자의 효율적 관리와 인정

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

기관의 필요에 따라 봉사자를 배치하는 것은 자원봉사자의 불만으로 연결될 가능성이 크다. 모집시부터 필요한 업무별로 자원봉사자를 모집하는 체계를 마련하여야 한다. 또한 기관에서는 자원봉사자가 소속감과 유대관계를 가질 수 있도록 각종 유인물과 자원봉사활동 관계자료를 자원봉사자에게 우송하고 자원봉사활동 회보를 제작하는 등의 활동과 자원봉사자들의 사기진작을 위한 정기적인 모임을 마련하여야 한다. 그리고 자원봉사자들이 남을 돕는다는 이타

적인 만족 외에 자원봉사자의 자아발전 및 새로운 경험과 기술을 획득할 수 있는 장을 마련해 주어야 할 것이다.

2. 질적수준 향상방안(실효성 향상)

1) 자원봉사자 정보의 정확하고 지속적인 관리

잘 교육된 자원봉사자의 관리는 새로운 자원봉사자의 개발 이상으로 중요하다. 이들이 계속적으로 자원봉사활동에 참여할 수 있도록 하기 위해서는 먼저 자원봉사자의 능력과 소질, 거주지와 활동장소와의 거리, 시간사정 등을 참작하여 활동분야와 활동기관을 정해야 한다.

이 과정은 자원봉사자가 스스로 선택하는 것도 중요하지만 조정자와의 협의하에 이루어지는 것이 바람직하다. 전문조정자는 활용기관의 발굴과 그 분야 소속 자원봉사자의 적성 및 능력에 따른 업무배치, 그리고 그 분야 소속 자원봉사자에 대한 사후지도 등의 임무를 수행해야 할 것이다. 또한 활용기관별 자원봉사자들의 자질향상 및 의욕고취를 위한 제반 교육도 담당해야 한다.

활용기관별 책임자는 그 기관 소속 자원봉사자들 간의 의견교환과 조정, 그리고 소속 자원봉사자의 활동상황 점검 및 사후행정 관리를 담당해야 한다. 또한 조정기관에서는 자원봉사자가 소속감과 유대관계를 갖도록 하기 위해서 각종 유인물 및 자원봉사활동 관계자료를 우송하고 정기적인 회의 이외에도 활용기관별 모임도 정기적으로 가져 자원봉사자의 제반 건의사항의 수렴 및 그룹 스터디를 위한 기회를 제공하여야 하겠으며, 중도탈락자에 대한 원인을 파악, 분석하여 사후에 대비해야 할 것이다. 자원봉사자의 신청서, 등록카드, 교육카드 등의 제문서의 보관과 관리를 해야 하며, 활동중인 자원봉사자를 대상으로 자원봉사활동에 관한 설문조사를 실시하여 활동상의 문제점을 파악 및 그 해결방안을 강구하고 보다 효과적인 관리방안도 모색해야 하며, 지속적인 재교육도 병립해야 할 것이다. 이에 앞서 무엇보다 중요한 것은 자원봉사자들에 대한 정확한 정보를 지속적으로 관리 하는 것이다.

2) 자원봉사에 대한 지역교육 활성화

자원봉사 활동을 활성화시키기 위해서는 지역주민의 유아교육 교과과정부터 봉사정신을 가르치고 지속적인 복지시설 생활자들과의 만남을 통해 관계형성을 이루어 나갈 수 있도록 해야 한다. 지역공동체형성의 중요성을 자각하게 만드는 기회가 충분히 제공될 수 있도록 환경을 조성해 주어야 한다. 그리고 어느 특정 개인이 자원봉사자가 되는 것이 아니라 지역사회 주민 모두가 자원봉사활동을 하는 사회연대의식과 주민참여 정신을 고양시키는 지역사회의 분위기를 확산시켜야 한다.

3) 실질적인 교육 및 활용 프로그램 개발

자원봉사조직 관련 기관에서 시행하는 자원봉사자 교육에 대한 만족도는 낮았다. 이것은 교육이 자원봉사에 많은 도움을 주지만 실질적으로 교육의 내용이 자원봉사자의 만족을 주지 못하는 것이다. 교육 프로그램을 개발할 때 자원봉사활동에 필요한 기술교육 등 전문교육과 자원봉사를 시작하는 자원봉사자에게 사전교육으로 자원봉사자의 자질 및 마음자세 등을 실시하여 자원봉사자의 자질을 향상시켜야 한다. 그러나 현재 충남지역의 자원봉사 교육은 대부분 시작단계에서 이루어지는 교육에 국한되어 있어 실제로 적극적으로 활동하고 있는 자원봉사자들에게 필요한 교육은 극히 미흡한 상태이다. 따라서 지속적으로 현실에 부합되는 교육여건을 기반으로 실질적인 교육이 이루어질 수 있도록 하여야 할 것이다. 또한 자원봉사자, 사회복지시설, 자원봉사조직, 지방정부간의 파트너십 및 네트워크 체제가 구축되어 자원봉사자에 대한 교육 및 매뉴얼 계획·관리가 이루어질 수 있도록 제도적·정책적 차원의 조치가 이루어져야 할 것이다.

4) 자원봉사활동 평가 개선

현재 자원봉사활동에 대한 평가가 많이 시행되고 있기는 하나, 아직 평가를 시행하지 않는 기관도 있고 또한 평가에 참여하지 않는다는 자원봉사자도 상당수 있다. 평가의 방법 또한 단순하게 활동일지 작성을 통한 평가 및 직원의 직접관찰 등 소극적인 방법으로 그치는 경우가

많다. 평가는 자원봉사활동시 발생하는 문제점 등을 파악하고, 업무수행시 비효율적으로 기능하는 요인들을 제거하며 예방적 대책을 수립할 수 있게 하여 보다 질적인 서비스 제공을 가능하게 한다는 점에서 매우 중요한 관리도구라 할 수 있다.

평가의 방법 면에서 평가를 자원봉사자의 성장과 발전이라는 관점에서 개인적 문제나 봉사활동 중 애로사항 등에 대하여 정확히 파악할 수 있도록 평가체계가 구성되어야 하며 이를 바탕으로 효과적인 자원봉사 프로그램을 기획해야 한다.

3. 자원봉사단체 및 기관의 활성화 방안

1) 자원봉사 관련기관 · 단체들의 통합운영

자원봉사활동을 펼치는 자원봉사관련단체와 전문봉사단 그리고 이외에 알려지지 않은 무수한 종교단체, 민간단체들을 연계하여 관리해 줄 수 있는 통합운영 시스템 구축이 필요하다. 즉, 지방이나 중앙에서 민간단체로서 생겨난 소규모의 자원봉사관련 단체들은 초기에는 왕성한 활동을 보이지만, 행정기관과 함께 자원봉사활동을 하는 대규모의 자원봉사관련 기관 · 단체들이 보다 많은 자원봉사자들을 지니고 지역간 연계를 통한 광범위한 자원봉사관련 사업을 펼치며 활동기간이 길고 조직의 존속력이 강하다고 알 수 있다³⁾.

2) 자원봉사 관련 기관 간 전산시스템 구축

자원봉사자와 수요처를 등록하고 후원 결연을 맺고 자원봉사활동의 실적을 전산 · 통계처리할 수 있는 네트워크 구축이 필요하다. 시설 혹은 기관내부와 기관외부의 정보화를 통한 전산시스템의 구축과 효율적 관리는 자원봉사활동에 관한 정보와 지식을 공유할 수 있고, 자원봉사자의 적절한 배치 · 교육을 원활하게 이루어지게 할 뿐만 아니라 자원봉사관련 단체들과 연계망을 구축하여 자원봉사관련기관 · 단체 간 경쟁력 제고에도 기여할 수 있을 것이다.

3) Theda Skocpol, Marshall Ganz, and Ziad Munson, "A Nation of Organizers : The Institutional Origins of Civic Voluntarism in the United States", American Political Science Review, Vol. 94, No3, 2000, pp.527-546.

3) 자원봉사관리자 전문육성시스템 개발

최근 자원봉사센터나 복지기관을 통한 자원봉사활동 지원만이 아닌 인터넷 홈페이지를 활용한 자원봉사자 수가 증가하고 있는 데 반해 이들의 양적 문제만이 아닌 질적인 문제 즉 인간관계, 활동만족도, 지속적인 봉사활동에 필요한 요건 등을 파악하여 자원봉사활동의 효율적이고 효과적인 방안마련을 도모할 관리자는 매우 부족하다. 따라서 각종 사회복지기관·시설과 시·군의 자원봉사센터가 연계를 통해 자원봉사관리자와 관련된 인증서 또는 자격증을 부여하여 지역사회 복지증진을 도모할 수 있는 전문적인 민·관 협력의 자원봉사관리자 육성시스템이 필요하다.

4) 자원봉사 네트워크를 통한 조직의 연계성 강화

현재 시·군에서는 각종 사회복지회관 및 시설에 필요한 자원봉사자를 자원봉사센터에서 배치해 주고 있는데, 각종 사회복지회관 및 시설, 자원봉사센터, 그리고 자원봉사자의 여건이 서로 제대로 맞물리지 못하여 충분히 배치시켜 주지 못하고 있다. 이는 우선 각종 사회복지관 및 시설 측에서는 지역복지사업으로 자원봉사자를 모집하고, 교육하여 봉사자를 수요처에 배치하는 데 있어 필요로 하는 자원봉사자들은 적은 시간이나마 매일 규칙적으로 활동해 주어야 하는 조건이 붙는다. 그러나 자원봉사센터를 통하여 등록하는 자원봉사자들은 일주일에 한두 번, 한달에 서너번이라는 여유시간대에 봉사활동을 하고자 하는 경우가 대부분이다. 뿐만 아니라 자원봉사센터에서 각종 기관 및 시설로 연계해주는 자원봉사관련 단체들과도 시간이나 여러 가지 조건들이 서로 맞지 않아 제대로 자원봉사자를 활용하는 경우는 드물다.

이와 같이 현재 자원봉사센터와 각종 사회복지기관 및 시설, 자원봉사자, 그리고 자원봉사 관련 단체간 자원봉사자들의 교류가 가능한 체계적인 자원봉사 네트워크 조직구성이 이루어지지 못하고 있다. 따라서 자원봉사 관련기관들의 네트워크를 통한 의사교류, 자원봉사자들의 활발한 정보교류가 가능한 전산망 구축과 자원봉사자들의 의식전화, 특히 자원봉사 관련 기관 네트워크를 통한 조직의 연계성 구축이 반드시 필요하다.

5) 자원봉사센터의 기능강화

충청남도 자원봉사센터의 경우 기초자치단체의 자원봉사센터와의 유기적 협력을 전제로 하면서 역할과 기능의 차별화를 이룰 수 있도록 해야 한다. 예컨대 광역센터나 기초센터 모두가 많은 자원봉사조직을 운영할 필요는 없을 것이다. 특히 광역센터의 경우 특수한 경우를 제외하고는 기초센터의 기능으로 넘겨주는 것이 바람직하며, 광역센터는 인력 육성프로그램, 자원봉사문화의 진흥, 기초센터의 역량강화 사업, 센터가 연계강화 등을 중심으로 기능과 역할을 집중하여 자원봉사 활성화의 거점기능을 수행하도록 하는 것이 필요하다.

6) 자원봉사업무의 일원화

현재 충청도청에서는 자원봉사업무를 복지정책과, 여성가족정책관, 도의새마을과, 체육청소년과 등에서 각각 추진하고 있다. 물론 해당 업무와 연관된 자원봉사관련 업무이지만 예산을 낭비를 막고 효율적인 추진을 위해서는 자원봉사관련 업무를 통합하여 종합적인 계획을 수립·추진하는 것이 바람직할 것이다.

제5장 결 론

지방자치제가 정착되고 발전되어가면서 지방정부의 역할이 크게 증대되고 지방의 열악한 재정환경 극복을 위한 주민참여의 필요성이 크게 대두되면서 각 지방정부마다 주민참여의 일환으로 지역주민의 자원봉사 참여를 유도하기 위해 다양한 정책들을 제시하고 있다. 하지만 사회가 복잡해지고 다양해질수록 주민의 욕구 또한 다양화되고 세분화되어 주민의 복지욕구를 충족시키기 위해 제도화되고 조직적인 사회복지 전달체계의 확립과 전문화된 인력, 재정 등이 필수이지만 여러 가지 조건들이 미흡하여 사회복지 대상자의 욕구에 적절히 대응할 수 없는 것이 오늘날의 실정이다. 특히, 자원봉사활성화를 위하여 각종 조례제정 및 시행규칙을 제정하고 행정조직에 자원봉사 총괄부서를 새롭게 설치하거나 확대 설치하는 등 지방정부의 노력이 있음에도 불구하고 충남의 자원봉사 참여율은 높은 수준이 아니다. 이는 비단 충남의 경우뿐만이 아니라 우리나라의 전국적인 문제일 것이다.

자원봉사활동은 현대사회 속에서 잃어 버렸던 인간성을 회복하고 지역사회공동체를 재건하여 진정한 민주시민사회를 건설하기 위해 반드시 필요한 활동이다. 또한 자원봉사는 지역복지 증진을 위한 기초이며, 특히 지역사회공동체와 연대의식 강화 등 지역사회를 지탱해 주는 주요한 자원이 되고 있다. 자원봉사활동은 지방정부의 입장에서 볼 때 지역주민이 갖고 있는 풍부한 지식이나 직·간접자원을 활용할 수 있는 계기가 될 뿐만 아니라 이의 활용 폭이 넓어짐으로써 열악한 지방재정을 보충해 주며, 봉사활동에 참여하는 개인의 입장에서는 지역사회에 기여함으로써 얻게 되는 만족감을 가져다 준다. 그럼에도 불구하고 설문조사에 나타나고 있듯이 자원봉사활동이 보다 발전되기 위해서는 다양한 문제들이 개선될 필요가 있음이 나타났다. 이를 위해 자원봉사자 자신은 물론 자원봉사자 활용기관, 그리고 자원봉사활동 추진체계를 구성하는 각종 관련기구들의 인식개선과 함께 기능 및 역할의 조정, 협력체계의 구축, 그리고 새로운 제도의 도입도 필요하다. 무엇보다 우선되어야 할 것은 충남의 자원봉사활성화를 위한 제도적 지원은 충남도청 및 16개 자치단체가 책임지고 수행하여 실질적인 내용을 조례에 담고 자원봉사활동의 관리를 위한 조직은 자원봉사센터가 주체가 되어 운영하도록 하여 자원봉사

활동의 자발성과 자율성이 최대한 유지되도록 시민참여의 분위기가 조성되어야 한다.

따라서 지방정부는 자원봉사활성화를 위해 과감한 재정 및 제도적 뒷받침을 마련해 주어야 하며, 민간중심의 활동이 될 수 있도록 자율성과 창의성을 최대한 보장해 주어야 한다.

참고문헌

- 김성경. 1999. 「여성자원활동의 현황과 육성방안」. 한국여성개발원.
- 김성경. 1999. “여성자원봉사자의 활동만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구.” 「한국가족복지학」, 4호
- 김숙경. 2001. “사회복지분야 자원봉사자의 지속적 활동에 영향을 미치는 요인에 관한연구”
대구대학교 박사학위논문.
- 김영호. 1991. 「자원복지이론과 실제」 (서울: 홍익제)
- 김혜경. 2000. “중년기 전업주부의 자원봉사활동 참여와 사회적 정체감: 상징적 상호작용론적
관점에서.” 「한국가족복지학」, 5호.
- 류기형. 2007. “사회복지사의 직무특성이 조직시민행동에 미치는 영향 연구” 「사회복지연구」 제32권.
- 문화관광부. 2002. 「2003년도 청소년자원봉사센터 운영 지침」.
- 박봉규, 조재완. 2004. “자원봉사자의 참여동기가 만족과 자긍심에 미치는 영향, 역할갈등의 조절효과를
중심으로” 관광연구, 18(30).
- 박영란. 장혜경. 1999. 「여성자원활동의 전문영역 개발 연구」. 한국여성개발원.
- 보건복지부. 2004. 「재가복지봉사센터의 운영 안내」.
- 볼런티어 21. 1999. 「'99 한국인의 자원봉사 의식 및 활동 현황」.
- _____. 2001. 「자원봉사관리자양성 표준교육과정 개발 연구보고서」.
- _____. 2002. 「2002 한국인의 자원봉사 및 기부현황」.
- 삼성경제연구소. 2001. “주5일 근무와 소득과 여가에 대한 인식.”
- 서울시정개발연구원. 1995. 「서울시 자원봉사자 활용증진방안에 관한 연구」.
- 양용희. 2003. “주5일제 실시와 자원봉사.” 「Venture Digest」, 제34호. 2003. 9. 15.
- 여성부. 2001. 「여성회관 및 여성인력개발센터 활성화 방안연구」.
- 이강현. 1999. “시민단체의 자원봉사자 활용방안.” 주성수 편저. 「새 천년 한국 시민사회의 비전」.
한양대 출판부.
- 이경은. 2003. “가족자원봉사경험과 가족의 건강에 관한 연구.” 「한국사회복지학」, 52(2).
- 이선미. 2003. “시민참여로서의 자원활동.” 「시민사회와 NGO」, 창간호.

- 이성록, 1996. 『제4의 물결 자원봉사활동』 (서울: 학문사)
- _____. 2002. “자원봉사행동에 대한 다차원적 동인의 영향력” 「사회복지실천」
- 이성철, 김성경. 2002. 「여성자원활동센터의 활성화 방안 연구」. 여성부.
- 이성호. 2004. “자원 봉사활성화방안에 관한 연구; 충청남도 사례를 중심으로” 행정자치부 국가전문행정연수원.
- 이우식. 2003. “자원 봉사활성화를 위한 지방자치단체의 역할에 관한 연구” 국가전문행정연수원 연구논문집, 제1집.
- 정미애. 2003. “일본의 시민사회에서 여성의 역할.” 「시민사회와 NGO」, 창간호.
- 조희일, 1995. “지역사회복지와 자원봉사활동”, 『지역사회복지와 자원봉사활동』 (서울: 한국지역사회복지운동연구회)
- 주성수. 1997a. “대학의 사회봉사: 배경, 현황 및 전망.” 「대학의 사회봉사」. 한양대 사회봉사단 편.
- _____. 1997b. “백과 총론.” 「자원봉사프로그램 백과」, 제1권. 한국사회복지협의회.
- _____. 1999b. 「공동생산과 자원봉사」. 한양대 출판부.
- _____. 2000. 「자원봉사와 시민사회」. 한양대 출판부.
- _____. 2002. “여성의 제3섹터 참여활동: 자원봉사, 사회복지, 시민운동.” 대통령직속 정책기획위원회.
- _____. 2003b. “한국 자원봉사 문화의 정착과제.” 한국자원봉사포럼 세미나 주제발표문. 2003. 10. 10.
- 최일섭, 1995. 「사회복지기관에 있어서의 자원 동원 및 개발」, 한국복지재단, 동광.
- 표갑수, “자원봉사활동의 활성화 방안”, 「충북사회복지연구」, 제 3권(충북: 청주, 1994)
- 한국사회복지협의회 사회복지정보센터. 2003. 「사회복지봉사활동 인증관리사업을 통한 전국 사회복지 자원봉사활동 현황분석과 경제적 가치평가연구」
- 한국자원봉사협의회. 2003. 「자원봉사교육과정 표준화 연구」.
- 황선영. 2004. “자원봉사활동 만족도 및 지속성의 결정요인에 관한 연구” 한국사회복지정책학회 2004년 후기학술대회.

- Alford, J. 2002. “Why do public-sector clients coproduce? Toward a Contingency Theory.” Administration & Society, 34(1).
- Barker, D. 1993. "Values and Volunteering." In Smith J. and Weismann N. eds. Volunteering in Europe. London: Volunteer Centre UK.
- Bell, M. 1999. "Volunteering: Underpinning Social Action in Civil Society for the New Millennium." In CIVICUS, Civil Society at the Millennium. West Hartford, Conn.: Kumarian Press.

- Blennberger, E., Jeppsson, E. and Svedberg, L. 1993. "Volunteering in Sweden." In Smith J. and Weismann N. eds., *Volunteering in Europe*. London: Volunteer Centre UK.
- Brown, E. 1999. "Assessing the Value of Volunteer Activity." *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*. 28/1.
- Brudney, J. 1990. *Fostering Volunteer Program in the Public Sector*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Brudney, J. 1995a. "Volunteer Programs in the Public Sector." In Halachmi, A. and Bouckaert, G. eds. *The Enduring Challenges in Public Management*. San Francisco: Jossey Bass.
- Clary, E. G., Snyder, M., Ridge, R., Copeland, J., Stukas, A., Haugen, J., et al. 1998. "Understanding and Assessing the Motivations of Volunteers: A Functional Approach." *Journal of Personality and Social Psychology*, 74.
- Clary, E. G., Snyder, M., & Stukas, A. 1996. "Volunteers' Motivations: Findings from a National Survey." *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 25.
- Govaart, Margriet-Marie. 2001. *Volunteering Worldwide*(이강현 역. 2000. 「세계의 자원봉사 활동」. 아르케.)
- Dunn, P. C. 1995. *Volunteer Management*, *Encyclopedia of Social Work*. 19th Ed. Washington D.C : NASW Press.
- Kendall, J. 2003. *The Voluntary Sector*. London: Routledge.
- O'Connell, B. 1999. *Civil Society: The Underpinnings of American Democracy*. Hanover, N.H.: University Press of New England.
- Olsen, B. 1993. "Volunteering in Norway." In Smith J. and Weismann N. eds. *Volunteering in Europe*. London: Volunteer Centre UK
- Pidgeon, W. 1998. *The Universal Benefits of Volunteering*. New York: John Wiley & Sons.
- Salamon, L. et al. 1999. *Global Civil Society: Dimensions of the Nonprofit Sector*. Baltimore: Johns Hopkins Center for Civil Society Studies.
- Skocpol, Theda. Marshall Ganz, and Ziad Munson, "A Nation of Organizers : The Institutional Orgins of Civic Voluntarism in the United States", *American Political Science Review*, Vol. 94, No3, 2000,
- Smith, C. 1994. "The New Corporate Philanthropy." *Harvard Business Review*.
- Varshney, A. 1998. *Civic Life and Ethnic Conflict: Hindus and Muslims in India*. New Haven: Yale University Press.
- Weismann, N. 1993. "The Role of Volunteering in Europe." In Smith, J. and Weismann, N. eds. *Volunteering in Europe*. London: Volunteer Centre UK.

※ 자원봉사자의 활용실태에 관한 질문입니다

4. 귀 기관의 설립 형태는 무엇입니까?

- ① 사회복지법인 ② 사단법인 ③ 재단법인 ④ 정부기관 ⑤ 사회단체 ⑥ 기타

5. 귀 기관은 업무를 수행하는데 있어 현재 직원으로 충분하십니까?

- ① 매우 부족 ② 부족 ③ 적절 ④ 여유 있음 ⑤ 매우 여유 있음

6. 귀 기관은 업무를 수행하는데 있어 자원봉사자수는 적절하십니까?

- ① 전혀 필요 없음 ② 필요 없음 ③ 적절함 ④ 더 필요함 ⑤ 매우 많이 필요함

7. 귀 기관의 자원봉사자 활용 목적은 무엇입니까?

- ① 예산절감 ② 인력보완 ③ 전문서비스 ④ 주민의 공동체의식 함양 ⑤ 기 타

8. 자원봉사자 중에서 가장 숫자가 많은 사람들의 직업은 무엇입니까?

- ① 중고생 ② 대학생 ③ 주부 ④ 공무원 ⑤ 회사원
⑥ 농림수산업 ⑦ 전문직 ⑧ 정년 후 봉사자 ⑨ 기 타()

9. 현재 자원봉사자를 가장 많이 활용하는 분야는 무엇입니까?

- ① 행사진행 보조 ② 전문기술 및 기능활동
③ 노력봉사(청소, 목욕수발, 빨래, 급식 등) ④ 사무보조
⑤ 교통안전, 질서계도 ⑥ 소방 및 방범활동
⑦ 기 타()

10. 향후 자원봉사자가 가장 많이 필요시 되는 분야는 무엇입니까?

- ① 행사진행 보조 ② 전문기술 및 기능활동
③ 노력봉사(청소, 목욕수발, 빨래, 급식 등) ④ 사무보조
⑤ 교통안전, 질서계도 ⑥ 소방 및 방범활동
⑦ 기 타()

※ 자원봉사자 관리상황에 관한 질문입니다

11. 귀 기관의 자원봉사 모집 형태는 어떠합니까?

- ① 정기적 모집 ② 비정기적 모집 ③ 특별한 모집 형태 없음 ④ 기 타

12. 귀 기관에서는 자원봉사 모집시 주로 어떤 경로를 이용하십니까?

- ① TV, 라디오, 신문 등 대중매체 ② 행정기관 협조 ③ 인터넷
④ 자체기관 전단지·소식지 ⑤ 종교단체 ⑥ 직원의 인맥
⑦ 자원봉사자들의 소개 ⑧ 봉사자의 의사 ⑨ 기타()

13. 귀 기관에서 자원봉사자를 모집하는데 가장 큰 어려움은 무엇입니까?

- ① 희망자 부족 ② 업무(전문업무)에 부합되는 희망자 부재
③ 부적절한 희망자 ④ 희망 봉사시간 불일치 ⑤ 기타()

14. 귀 기관에서는 자원봉사자들의 사전교육이 충분히 이루어지고 있다고 생각하십니까?

- ① 매우 부족 ② 부족 ③ 보통 ④ 충분 ⑤ 매우 충분

15. 귀 기관에서 주로 이루어지는 교육훈련 프로그램의 내용은 무엇입니까?

- ① 기초이론 교육(자원봉사활동원의 역할 등)
② 실무교육(이론적 지식을 실무에 옮기는데 필요한 업무 등)
③ 지속적인 보수교육(지속적인 보충교육으로 봉사자의 자질 향상)
④ 전문교육(노인, 장애인, 여성 등 전문교육)
⑤ 없음
⑥ 기 타()

※ 자원봉사활동의 만족도와 보상에 관한 질문입니다

16. 귀하께서는 자원봉사자의 봉사활동에 대하여 만족하십니까?

- ① 매우 불만족 ② 불만족 ③ 보통 ④ 만족 ⑤ 매우 만족

17. 귀하께서 자원봉사 활동 중 불만족하는 내용이 있으셨다면 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- ① 자원봉사자로서의 태도 ② 전문적인 능력 부재 ③ 비용
④ 인력보완 효과 미흡 ⑤ 없음 ⑥ 기타()

18. 귀하께서 자원봉사자를 활용함에 있어 가장 만족스러운 부분은 무엇입니까?

- ① 다양한 전문적 서비스 ② 인력보완 효과 ③ 예산절감
④ 기관홍보 ⑤ 없음 ⑥ 기타()

19. 귀하께서 자원봉사자를 활용하시면서 가장 자주 겪으신 애로사항은 무엇입니까?

- ① 자원봉사자의 중도탈락 ② 자원봉사자의 전문성 부족
③ 기관의 비밀 누설 ④ 자원봉사자와 관리직원간 마찰
⑤ 예산부족 ⑥ 봉사자와 봉사대상자와의 마찰
⑦ 없음 ⑧ 기타()

20. 귀하께서는 자원봉사활동에 대한 보상이 이루어져야 한다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않음 ② 그렇지 않음 ③ 보통 ④ 그러함 ⑤ 매우 그러함

21. 귀하께서는 보상에 필요한 비용은 누가 가장 많이 부담해야 한다고 생각하십니까?

- ① 봉사자 ② 활용기관 ③ 정부(자치단체)
④ 활용기관과 정부(자치단체) ⑤ 봉사자, 활용기관 정부 모두 ⑥ 기타()

※ 끝으로 자원봉사활동의 활성화를 위하여 필요한 사항이 있으시면 기재하여 주시기 바랍니다.

※ 자원봉사활동의 동기 및 실태에 관한 질문입니다

5. 귀하의 자원봉사활동 경력은 얼마입니까? ()년 ()개월

6. 귀하께서 매월 몇 회 정도 자원봉사활동을 하십니까? () 회

7. 자원봉사에 참여하신 동기는 무엇입니까?

- | | |
|----------------------|--------------------|
| ① 어려운 이웃에게 도움을 주기 위해 | ② 보람있는 여가를 보내기 위해 |
| ③ 자신의 성장과 발전을 위해 | ④ 성적, 진학, 승진 등을 위해 |
| ⑤ 종교적 가르침에 따라 | ⑥ 대인관계를 위해 |
| ⑦ 가족, 이웃, 교사 등의 권유로 | ⑧ 기 타() |

8. 자원봉사에 참여하게 된 경로는 무엇입니까?

- | | |
|----------------------|-------------------|
| ① TV, 라디오, 신문 등 언론매체 | ② 포스터, 팸플릿 등 홍보매체 |
| ③ 자원봉사자의 권유(소개) | ④ 학교나 직장의 단체봉사 |
| ⑤ 종교단체 | ⑥ 행정기관의 소개 |
| ⑦ 자원봉사센터 | ⑧ 스스로 찾아서 방문 |
| ⑨ 이웃, 친지 등의 소개 | ⑩ 기 타() |

9. 귀하께서는 자원봉사활동을 하시다가 중단하신 경험이 있으십니까?

- ① 있다 ② 없다

10. (중단하셨다면) 그 가장 큰 이유는 무엇이었습니까?

- | | |
|--------------------|--------------------|
| ① 건강, 가정사 등 개인적 사유 | ② 과도한 시간 소요 |
| ③ 활동에 보람을 느끼지 못해서 | ④ 다른 자원봉사자와의 갈등 |
| ⑤ 기관 또는 관리자와의 갈등 | ⑥ 대상자와의 갈등 |
| ⑦ 활동에 따른 비용부담 | ⑧ 활동내용이 부담스럽고 힘들어서 |
| ⑨ 자신의 지식, 능력 부족 | ⑩ 기타() |

11. 귀하가 주로 봉사활동한 분야는 무엇입니까?

- | | |
|----------------------------|---------------|
| ① 행사진행 보조 | ② 전문기술 및 기능활동 |
| ③ 노력봉사(청소, 목욕수발, 빨래, 급식 등) | ④ 사무보조 |
| ⑤ 교통안전, 질서계도 | ⑥ 소방 및 방범활동 |
| ⑦ 기 타() | |

12. 귀하가 현재 자원봉사활동을 하시는 중 가장 어려운 점은 무엇입니까?

- | | | |
|------------|-------------|--------------|
| ① 지식, 능력부족 | ② 시간 부족 | ③ 봉사활동 내용 불만 |
| ④ 소요경비 | ⑤ 가족의 이해 부족 | ⑥ 기관 직원과의 관계 |

- ⑦ 자원봉사자간 관계 ⑧ 수혜자(기관)의 태도 ⑨ 기타

13. 자원봉사활동을 위한 사전교육이 필요하다고 생각하십니까?

- ① 전혀 필요없음 ② 필요없음 ③ 보통 ④ 필요함 ⑤ 매우 필요함

※ 자원봉사활동기관의 운영상황에 관한 질문입니다

14. 봉사활동 프로그램 운영시 자원봉사자의 의견이 어느 정도 반영되고 있다고 생각하십니까?

- ① 전혀 않됨 ② 않됨 ③ 보통 ④ 반영 ⑤ 매우 반영

15. 자원봉사자 활용기관의 직원들은 자원봉사자들을 동료로 인식하고 있다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않음 ② 그렇지 않음 ③ 보통 ④ 그러함 ⑤ 매우 그러함

16. 자원봉사자 활용기관은 자원봉사자들에게 적절한 지원을 하고 있다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않음 ② 그렇지 않음 ③ 보통 ④ 그러함 ⑤ 매우 그러함

17. 자원봉사를 위해 관계자로부터 사전교육이 충분히 이루어지고 있다고 생각하십니까?

- ① 매우 부족 ② 부족 ③ 보통 ④ 충분 ⑤ 매우 충분

18. 자원봉사 활동 중 가장 필요한 교육은 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 기초이론 교육(자원봉사활동원의 역할 등)
 ② 실무교육(이론적 지식을 실무에 옮기는데 필요한 업무 등)
 ③ 지속적인 보수교육(봉사자의 자질 향상을 위한 지속적인 보충교육)
 ④ 전문교육(노인, 장애인, 여성 등 전문교육)
 ⑤ 없음
 ⑥ 기 타()

19. 사전교육이 제대로 이루어지기 위해서는 어디에서 주관해야 한다고 생각하십니까?

- ① 교육이 필요 없음 ② 활용기관 ③ 사회복지단체
 ④ 자원봉사센터 ⑤ 도, 시, 군 행정기관 ⑥ 기 타()

20. 현재 귀하께서 수행하고 계시는 자원봉사활동이 본인의 능력과 가치에 부합된다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않음 ② 그렇지 않음 ③ 보통 ④ 그러함 ⑤ 매우 그러함

※ 자원봉사활동의 보상과 만족도에 관한 질문입니다

21. 귀하께서는 현재 수행하고 있는 봉사활동에 대하여 만족하십니까?

- ① 매우 불만족 ② 불만족 ③ 보통 ④ 만족 ⑤ 매우 만족

22. 귀하께서 자원봉사 활동 중 불만족하는 내용이 있으셨다면 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- ① 봉사기관 직원의 태도와 관리방법 ② 자원봉사자간 갈등 ③ 봉사대상자의 갈등
④ 봉사업무의 부적합 ⑤ 미흡한 보상 ⑥ 기타()

23. 귀하께서는 자원봉사활동에 대한 보상이 이루어져야 한다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않음 ② 그렇지 않음 ③ 보통 ④ 그러함 ⑤ 매우 그러함

24. 봉사활동에 대한 보상이 필요하다면 가장 필요한 보상은 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 교통비 ② 식비 ③ 사고보험료 ④ 선물
⑤ 봉사활동 경력(성적) 인정 ⑥ 취업시 반영 ⑦ 자원봉사자 표창 ⑧ 기 타

※ 자원봉사활동의 향후 의사에 관한 질문입니다

25. 귀하께서는 향후에도 지속적으로 자원봉사활동에 참여하시겠습니까?

- ① 예 ② 아니오

26.(참여하신다면) 어떤 형태로 참여하시겠습니까?

- ① 개인적으로 활동 ② 친구나 이웃과 함께 활동 ③ 학교나 직장활동 참여
④ 종교단체에 참여 ⑤ 자원봉사센터 이용 ⑥ 자원봉사 민간단체 참여
⑦ 기타()

27. (참여하지 않으신다면) 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- ① 시간적 여유 부족 ② 경제적 여유 부족 ③ 심리적 부담
④ 육체적 무리 ⑤ 보람이 없어서 ⑥ 주위의 반대
⑦ 원하는 봉사분야의 부재 ⑧ 기타()

28. 귀하께서는 자원봉사를 위해 가장 필요한 지방자치단체의 지원은 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 자원봉사활동 관련 최소경비 지원 ② 자원봉사활동 중에 발생한 사고에 대한 보상
③ 정부차원의 각종 포상 ④ 자원봉사자의 혜택 제도 마련
⑤ 기타()

29. 귀하께서는 자원봉사활동이 활성화되기 위해서 가장 우선 개선되어야 할 점이 무엇이라고 생각하십니까?

① 봉사활동에 대한 사회 인식 개선

② 봉사자의 자질 향상

③ 봉사기관의 이해와 협조

④ 봉사활동에 대한 적절한 보상

⑤ 기타()

■ 집 필 자 ■

연구책임 · 고승희 충남발전연구원 연구원

공동연구 · 김성운 충남발전연구원 연구원

기본연구 2007-06 · 충청남도 자원봉사활동의 활성화 방안

글쓴이 · 고승희, 김성운 / 발행자 · 김용웅 / 발행처 · 충남발전연구원

인쇄 · 2007년 10월 31일 / 발행 · 2007년 10월 31일

주소 · 대전광역시 중구 용두동 112-1 동아일보빌딩 5-6층 (301-745)

전화 · 042-820-1142(자치행정연구팀) / 팩스 · 042-820-1129

ISBN · 978-89-6124-005-5 93300

<http://www.cdi.re.kr>

©2007. 충남발전연구원

- 이 책에 실린 내용은 출처를 명기하면 자유로이 인용할 수 있습니다.
무단전재하거나 복사, 유통시키면 법에 저촉됩니다.
- 이 연구는 본 연구원의 공식 견해와 반드시 일치하는 것은 아닙니다.