

이 책에 실린 내용을 무단 전재하거나 복사
유통시키면 법에 저촉됩니다.

기본연구 98-02

지방자치시대 자원봉사활동 강화전략

1999. 3.

충남발전연구원

머 리 말

오늘날 많은 미래학자들은 다가올 21세기는 인류의 여러 활동 중에서 자원봉사활동이 가장 중요한 인간생활의 하나가 될 것이라고 예측한다. 이는 단순히 복지적 차원에서만이 아니라 휴머니즘에 입각한 인간성 회복, 나아가서는 자연과의 조화를 이루지 않으면 안된다는 미래 상황을 내다보기 때문이다.

국제연합(UN)은 새로운 천년의 시작이며 21세기를 여는 2001년을 「세계 자원봉사자의 해」(International Year of Volunteer)로 지정하였다. 이의 취지는 자원봉사활동이 지역사회 현안문제 해결의 원동력이며 자원봉사자의 적절한 교육과 관리가 다가오는 21세기를 건강하게 할 수 있다는 믿음에 근거한 것이다. 효과적으로 교육되고 적절한 동기가 부여된 자원봉사자는 국가와 사회의 가장 고귀한 자원이며, 지구촌 세계의 어두운 곳을 따뜻하게 밝힐 햇불이 될 수 있기 때문이다.

한 사회가 따뜻하고 살 맛나는 사회가 되는 것은 그 사회의 구성원들이 공동체의식을 가질 때 실현된다. 자신의 일상적인 삶에 충실하면서도 이웃과 사회에 대해 관심과 배려의 마음을 가질 때 이루어진다. 어려운 이웃과 소외된 사람들에게 나눔의 생활을 실천하고 사회의 공통적인 문제에는 정부만의 노력으로는 한계가 있기에 주민 모두가 지혜를 모으고 협력하여야 한다.

이제 우리는 자원봉사활동이 없는 미래는 상상하기 어렵게 되었으며, 우리 모두가 공유해야 할 생활의 중요한 부분이 되었다. 그러나 자원봉사활동이 갖는 긍정적인 효과들을 더욱 확산시키기 위해서는 보다 발전시켜야 할 과제를 안고 있다.

이에 본 연구는 충청남도의 슬로건인 「4000만이 살고 싶은 충남 건설」을 목적으로 충청남도 차원에서 자원봉사활동을 활성화하기 위한 지혜를 모으고 자원봉사활동을 지원·육성·활용하는데 필요한 길잡이 역할에 목적을 두고 연구를 시작했다.

자원봉사활동은 주민 모두가 생각·재능·시간 등을 자발적·지속적·무보수로 지역사회에 제공함으로써, 주민들에게 사회참여의 기회를 제공하고, 사회문제와 사회환경을 개선하고, 폭력을 감소케 하고, 청소년들의 생각과 생활을 개선하고, 이 지구상의 자연자원을 최대한 보존하여 평화로운 세계에서 살아갈 수 있다는 가능성을 증대시키는 일들이라 하겠다.

최근 자원봉사활동에 관한 사회적 관심이 고조되어 자원봉사의 활성화가 사회의 중요한 자원이라는 인식이 높아지고 있다. 따라서 본 보고서는 자원봉사자를 지원·육성하는 정책 및 공급기관, 자원봉사자를 받아주는 활용기관, 자원봉사활동을 몸소 실천하는 학생, 어르신, 가정주부, 직장인 등이 두루 활용할 수 있는 내용들을 수록했다. 아무쪼록 이 연구가 충청남도 자원봉사활동 활성화를 위해 일조가 되기를 기대한다.

끝으로 이 연구를 위해 협조해 주신 충청남도 관계 공무원과 사회복지시설·기관의 근무자 여러분께 감사의 마음을 전하고, 아울러 본 연구를 수행한 연구기획부 박진호 연구원의 노고에 감사한다.

1999년 3월

충남발전연구원장
도시 및 지역계획학박사

황 용 주

목 차

제 1 장 연구의 개요 1

제1절 연구의 배경	1
제2절 문제의 제기	3
제3절 연구의 목적	4
제4절 연구의 방법과 범위	5
1. 연구의 방법	5
2. 연구의 범위	7
3. 연구의 한계	7
제5절 보고서 구성	8

제 2 장 자원봉사의 이론적 논의 9

제1절 자원봉사의 기본개념	9
1. 자원봉사의 개념	9
2. 자원봉사활동의 특성	15
3. 자원봉사활동의 필요성	16
4. 자원봉사활동의 철학	21
5. 자원봉사활동의 발달과정	23
제2절 자원봉사행동의 관련이론	29
1. 이타주의(altruism) 행동이론	30
2. 이기주의(egoism) 행동이론	32

제3절 주요 국가의 자원봉사 사례	36
1. 미 국	36
3. 영 국	40
3. 프랑스	42
4. 일 본	44

제 3 장 자원봉사활동 실태분석 및 문제점 49

제1절 조사표본의 현황	49
제2절 충남의 자원봉사자 활동실태	51
1. 자원봉사자의 인구·사회학적 특성	51
2. 자원봉사활동 현황	54
3. 자원봉사자 사전교육	61
4. 자원봉사활동의 보상육구	62
5. 자원봉사자의 만족도	65
제3절 충남의 자원봉사자 활용실태	72
1. 자원봉사자 활용목적과 주요업무	72
2. 자원봉사자 활용규모와 특성	73
3. 자원봉사자의 모집 및 교육훈련	77
4. 업무지도 및 지원	78
5. 자원봉사자 활용결과 종합분석	80
6. 활용기관의 보상의견	81
제4절 충남의 자원봉사활동 문제점	84
1. 자원봉사자의 문제점	84
2. 자원봉사자 활용기관의 문제점	89
3. 관리체계 및 제도의 문제점	91

제 4 장 충청남도 자원봉사활동 강화전략 94

제1절 자원봉사활동 수요처 개발	94
1. 개인 및 가정	95
2. 기관 및 시설	96
3. 지역사회	97
제2절 자원봉사활동 프로그램 개발	98
1. 사회복지분야	99
2. 일반행정분야	101
3. 환경분야	102
4. 교통·범죄·법률분야	103
5. 교육·의료분야	104
6. 기타 자원봉사활동 분야	104
제3절 자원봉사활동 참여율 증대방안	105
1. 참여동기 파악	106
2. 활동주체별 참여동기 증진방안	107
제4절 자원봉사 관리자(행정가)의 역할 강화	114
1. 자원봉사 프로그램의 기획	115
2. 업무설계와 모집	116
3. 선발 및 배치	117
4. 자원봉사자의 유지활동	118
5. 기록유지	121
6. 재정관리	121

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

제5절 충청남도 자원봉사활동 관리체계	122
1. 현행 자원봉사활동 관리체계	123
2. 관리체계의 문제점	126
3. 바람직한 자원봉사 관리체계 모형	127
4. 자원봉사 기관간의 상호 연계방안	133

제 5 장 요약 및 정책제언137

제1절 요약	137
1. 자원봉사의 개념	138
2. 자원봉사활동의 현황과 문제점	138
3. 자원봉사활동 강화를 위한 주요 전략	139
제2절 정책제언	142

참고문헌	146
------------	-----

설문조사표	152
-------------	-----

표 목 차

< 표 3-1 >	질문지의 배포 및 회수	50
< 표 3-2 >	분석대상 집단의 현황	50
< 표 3-3 >	자원봉사자의 인구학적 특성	52
< 표 3-4 >	자원봉사자의 사회계층적 특성	53
< 표 3-5 >	자원봉사자의 참여동기	55
< 표 3-6 >	자원봉사자의 참여경로	56
< 표 3-7 >	자원봉사활동의 분야	57
< 표 3-8 >	자원봉사자의 주요 활동업무	58
< 표 3-9 >	자원봉사자의 활동경력 및 활동강도	59
< 표 3-10 >	자원봉사활동에 대한 가족의 호응도	60
< 표 3-11 >	자원봉사활동시 애로사항 의논상대	61
< 표 3-12 >	사전교육의 도움정도	61
< 표 3-13 >	사전교육의 주관기관	62
< 표 3-14 >	경제적 보상의 주체	63
< 표 3-15 >	가장 필요한 경제적 보상항목	63
< 표 3-16 >	가장 필요한 사회적 보상항목	63
< 표 3-17 >	사고 및 불이익의 보상 필요성	64
< 표 3-18 >	사고 및 불이익의 보상주체	64
< 표 3-19 >	국가세금에 의한 사고 및 불이익의 보상 필요성	65
< 표 3-20 >	개인속성변인과 만족도에 대한 차이검증	66
< 표 3-21 >	활용기관의 관리요인과 봉사자의 만족도	68
< 표 3-22 >	활용기관의 관리요인이 만족도에 미치는 영향	70
< 표 3-23 >	봉사자의 봉사업무요인과 만족도에 관한 상관관계	70

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

< 표 3-24 >	봉사업무요인이 만족도에 미치는 영향	72
< 표 3-25 >	봉사자 활용기관의 자원봉사자 활용목적	72
< 표 3-26 >	봉사자 활용기관의 자원봉사자 주요업무	73
< 표 3-27 >	봉사자 활용기관의 향후 지원받고 싶은 봉사업무	73
< 표 3-28 >	97년도 자원봉사자 활용현황	74
< 표 3-29 >	97년도 시설 및 기관별 자원봉사자 활용현황	74
< 표 3-30 >	97년도 자원봉사자 활용규모	74
< 표 3-31 >	봉사자 활용기관의 정기적인 자원봉사자 비율	75
< 표 3-32 >	시설 및 기관에서 활용하는 정기 자원봉사자의 적정인원 ...	75
< 표 3-33 >	봉사자 활용기관의 정기적인 자원봉사자 비율	75
< 표 3-34 >	정기적인 자원봉사자의 직업현황	76
< 표 3-35 >	부정기적인 자원봉사자의 직업현황	76
< 표 3-36 >	시설 및 기관별 정기적인 자원봉사자의 월평균 참여횟수 ..	76
< 표 3-37 >	시설 및 기관별 정기적인 자원봉사자의 1회당 참여시간	77
< 표 3-38 >	시설 및 기관별 정기적인 자원봉사자의 월평균 참여시간 ..	77
< 표 3-39 >	자원봉사자 확보방법	77
< 표 3-40 >	자원봉사자 사전 교육훈련	78
< 표 3-41 >	자원봉사자 담당직원의 유무와 형태	79
< 표 3-42 >	자원봉사자 담당직원의 유무와 형태	79
< 표 3-43 >	자원봉사자 활용의 종합적인 만족도	80
< 표 3-44 >	자원봉사자 활용에 따른 애로사항	80
< 표 3-45 >	자원봉사자 활용에 따른 가장 필요한 경제적 보상항목	81
< 표 3-46 >	경제적 보상비용의 부담주체	81
< 표 3-47 >	자원봉사자 활용에 따른 가장 필요한 사회적인 보상항목 ..	82
< 표 3-48 >	자원봉사자 활용을 위한 정부의 지원사항	82
< 표 3-49 >	자원봉사활동 활성화를 위한 사회제도적인 필요성	83
< 표 3-50 >	자원봉사활동 참여율	86

목 차

< 표 3-51 >	자원봉사 행정기관들의 상호 협력관계	92
< 표 4-1 >	개인 및 가정의 자원봉사활동 수요처	95
< 표 4-2 >	기관 및 시설의 자원봉사활동 수요처	96
< 표 4-3 >	지역사회의 자원봉사활동 수요처	98
< 표 4-4 >	사회복지분야의 자원봉사활동 프로그램	100
< 표 4-5 >	일반행정분야의 자원봉사활동 프로그램	102
< 표 4-6 >	환경분야의 자원봉사활동 프로그램	103
< 표 4-7 >	범죄예방·법률분야의 자원봉사활동 프로그램	103
< 표 4-8 >	교육·의료·경제분야의 자원봉사활동 프로그램	104
< 표 4-9 >	기타 자원봉사활동 분야	105
< 표 4-10 >	주요국가의 자원봉사활동 참여현황	106
< 표 4-11 >	자원봉사자 참여동기의 주요요인	107
< 표 4-12 >	봉사주체별 자원봉사활동 참여동기 증진방안	108
< 표 4-13 >	98년도 중학생 연간 봉사활동 시수 및 입시반영 비율	110
< 표 4-14 >	자원봉사활동의 일반적인	114
< 표 4-15 >	충청남도 자원봉사센터 부서별 주요기능	132
< 표 4-16 >	시군단위 자원봉사센터 부서별 주요기능	133
< 표 4-17 >	충청남도 광역자원봉사단체 현황	136

그 림 목 차

[그림 4-1]	충청남도 자원봉사센터 조직기구표	130
[그림 4-2]	시군단위 자원봉사센터 조직기구표	131
[그림 4-3]	충청남도 자원봉사센터 운영체계도	135
[그림 4-4]	충청남도 자원봉사센터 활동체계도	135

제 1 장 연구의 개요

제 1 절 연구의 배경

최근 산업화, 도시화, 정보화 등의 급격한 사회변화는 가족의 구조와 기능, 인간의 가치관, 생활환경 등에 있어서 많은 변화를 일으킴으로써 가정의 쉼터와 지역사회의 공동체의식 및 상호부조 기능이 약화되어 이에 따른 많은 사회문제가 발생되고 있다.

특히 성장위주의 불균형 발전전략으로 지역간·산업간·계층간의 심한 격차로 도민들의 욕구불만과 상대적 빈곤감이 증폭되고 있으며 또한 95년 7월 이후 본격적인 지방자치제도가 실시됨에 따라 복지수요의 양적 증대와 함께 지역적 특수성이 반영된 다양한 사회적 욕구가 표출되고 있다.

그리고 21세기 시민생활문화는 경제적 선진화에 걸맞게 사회·문화적으로 성숙된 삶을 요구하기 때문에 우리는 격변하는 미래사회를 예측하면서 현실의 여가를 가치와 보람으로 승화시키는 시간의 소비개념을 지역사회주민 스스로가 수용하지 않으면 안 될 것으로 본다.

따라서 현대사회의 다양한 사회문제의 해결과 공동체적인 삶의 질을 향상시키기 위해서는 지역과 시대에 맞는 지역사회개발의 방법과 제도의 정착이 필요하다. 더욱이 지역사회개발의 짧은 경험과 IMF 관리체제를 맞고 있는 우리나라의 어려운 경제상황에서는 지역사회주민들의 자발적인 참여와 협조 없이 공공의 정책만으로는 지방자치의 목적을 달성할 수 없을 것이다.

이러한 인식하에 해당 지역사회 내부에 잠재하는 무한한 인적·물적 자원과 시민의 책임의식과 공동체의식에 바탕을 둔 자원봉사활동에 대한 관심이 높아지고 있으며, 이의 필요성과 역할은 지역사회개발 및 사회복지 방법론에서 아무리 강조해도 지나치지 않을 것이다.

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

자원봉사는 인간의 작은 관심에서 출발한다. 자원봉사는 화려하거나 빛나는 일이 아니며 오히려 남의 눈에 띄지 않고 남이 알아주지 않는 일이다. 또한 크나큰 보상이나 대가가 주어지는 일도 아니다. 자원봉사활동은 지역사회문제에 주민들이 자발적으로 참여하여 지역내의 문제해결을 돕고 사회상태를 개선해 나가려는 지역사회개발운동이며, 이는 지역사회 통합을 실현하는데 있어 강력한 지지세력이라고 할 수 있다.

따라서 자원봉사활동은 각 개인이 한 인간으로서 자신을 사회적 존재로 자각하게 하여 스스로 타인에게 또는 타인과 더불어 봉사하는 경험을 통하여 자신의 인격 성장과 발달 그리고 자신의 잠재능력을 실현하는 기회를 갖게 한다.¹⁾ 또한 자원봉사활동은 인간의 가치와 존엄성에 대한 신념을 강화시켜 주고 공동체 감정(gemeinschaft feeling) 내지 지역사회감정(community feeling)의 유발과 국가에 대한 충성심을 자극하여 각 개인이 이웃, 지역사회, 나아가서 국가의 삶의 질 향상을 가져오는데 참여할 수 있는 기회를 제공해 주는 것이다.

이상에서 살펴본 바와 같이 증대되는 사회문제와 사회복지 욕구의 해결에 따른 충청남도 공공부문의 인적·물적 한계를 슬기롭게 극복하고 약화되어 가는 공동체 의식을 복원시키기 위해서는 시민의 연대의식과 주민 주체에 의한 공동복지 즉 자원봉사활동의 활성화 방안이 지방자치제도하에서 지방정부가 추진하여야 할 최우선 과제라고 여겨진다.

1) 매슬로우의 欲求段階理論을 보면 인간은 ① 身體生理的 欲求(physiological need) - 음식, 물, 성(sex), 공기, 안식처에의 욕구, ② 安全의 欲求(safety need) - 위험으로 보호받고 안전을 확보하려는 욕구, ③ 社會的 欲求(social need) - 사랑, 수용 그리고 우정에의 욕구, ④ 自尊의 欲求(self-esteem need) - 자기존경, 타인으로부터 존경 그리고 자아성장을 느끼고 싶은 욕구, ⑤ 自我實現의 欲求(self-actualization need), 즉 자신의 잠재력을 충족하고 자신의 능력을 발휘하고자 하는 욕구” 등 순서체계를 갖는 5단계 욕구를 가지고 있는데, 이 중에서 自願奉仕活動의 욕구는 社會的 欲求(3단계), 自尊의 欲求(4단계) 그리고 自我實現의 欲求(5단계) 등이 고려될 수 있다.

제 2 절 문제의 제기

우리는 지방자치시대에 살고 있다. 지방자치는 지역주민이 그들의 일을 그들 스스로가 책임있게 처리하는 것을 기본으로 한다. 이러한 점에서 자원봉사활동은 지방자치를 성공적으로 수행하기 위한 중요한 도구임에 틀림없다.

또한 경제발전에 의한 소득수준의 향상, 고등교육을 받은 유희인력의 증가, 전문지식을 가진 정년퇴직자의 증가, 의학의 발달에 의한 「어르신」 인구비의 증가 등 사회적인 환경변화에 따라 일반 국민의 의식에 있어서도 자원봉사활동에 대한 관심이 고조되고 있다.

이러한 사회적 관심의 증대로 자원봉사활동의 활성화를 위한 여러 가지 방안들이 정부나 민간부문에서 활발히 추진되고 있는데 그 내용을 요약해 보면 다음과 같다.

첫째, 중앙정부의 자원봉사지원법 입법화(1998년 국회상정중)

둘째, 중·고등학교의 자원봉사활동 의무화

셋째, 대학교의 봉사활동을 교양과목으로 채택

넷째, 기업체에서의 자원봉사활동 경력 우대

다섯째, 언론기관에서의 집중적인 홍보

여섯째, 자원봉사관리 전산망 구축

일곱째, 각종 연수교육시 교육과정 개설

그러나 이러한 사회적 환경에도 불구하고 아직도 구미 선진국에 비하면 후진적인 형태를 벗어나지 못하고 있는데 선행 연구들에 의해 제시된 그 후진적인 내용을 요약해 보면 다음과 같다.

첫째, 자원봉사자의 절대수 부족²⁾

둘째, 전문적인 지식과 기술이 있는 전문 자원봉사자의 참여 부족

셋째, 자원봉사자의 사명감과 이해 부족으로 지속기간의 단기성

2) 연구소에 따라 상이하긴 하지만, 한국 10% 미만, 영국 51%, 미국 50%, 일본 20%, 프랑스 20% 등으로 한국의 자원봉사자 참여율의 미흡함을 나타내고 있다.

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

넷째, 자원봉사현장의 프로그램 미비와 관리 미흡

다섯째, 기관 및 단체의 자원봉사자 활용의지 부족

여섯째, 자원봉사자 전담직원의 미배치

일곱째, 자원봉사 관련기관간의 유기적인 협조관계 미흡

여덟째, 자원봉사에 관한 통계자료 미흡

이상에서 나타난 문제점들은 단순히 개인의 양심과 윤리적인 차원으로 그 원인을 돌릴 수 없으며 자원봉사활동에 관한 국민적 인식부족과 정책당국의 자원봉사 활성화를 위한 의지의 부족에서 나타난 총체적인 결과라고 볼 수 있다.

따라서 충청남도 차원에서 자원봉사활동을 활성화하여 공공부문의 열악한 재정을 지역사회주민의 공동체의식으로 극복함은 물론 도민의 여가와 여력을 자원봉사 활동이라는 매개체를 통해 자아실현의 계기로 육성할 필요성이 정책적으로 제기된다.

제 3 절 연구의 목적

지역사회에서 다양하게 발생하는 사회문제의 예방과 해결에는 정부에 의한 공공부문이 있는가 하면, 인간 존엄성을 바탕으로 한 지역사회주민들의 상부상조의 자발적인 참여에 의해 해결될 수 있는 민간의 자원봉사부문이 있다. 즉 공공정책의 최종목적인 주민의 「삶의 질 향상」은 정부시책을 기초로 하여 지역사회주민의 자주적·자발적 복지활동이 동시에 추가될 때 더욱 효과적으로 달성될 수 있다는 것을 의미한다.

이러한 자원봉사활동을 활성화하기 위해서는 ① 자원봉사자, 활용기관, 육성 및 지원기관(정부 또는 중계기관) 등의 역할부족에서 나타나는 문제들을 해결하여 다수의 주민들을 참여토록 하며, ② 참여를 결정한 자원봉사자에 대해서도 개개인의 참여동기 및 욕구를 명확히 이해하여 적재적소에 배치하며, ③ 이들 동기 및 욕구를 계속적이고 체계적으로 관리할 수 있는 전략적 방안이 모색되어야 한다.

제 1 장 연구의 개요

따라서 본 연구는 충청남도 자원봉사활동의 현황과 문제점을 종합적으로 분석하고 이에 따른 충청남도의 자원봉사활동을 보다 활성화시킬 수 있는 전략적인 방안을 모색하여, 자원봉사자를 활용하고 있는 활용기관의 직원, 자원봉사자를 육성·지원하는 관리자 및 교사, 정책담당자 등이 자원봉사사업을 효율적으로 추진하도록 하는데 목적을 두고 있다.

이러한 연구목적을 달성하기 위해 본 연구가 설정한 하위 목표는 다음과 같다.

첫째, 자원봉사활동과 관련한 기초이론을 제시하여 자원봉사자를 지원 및 활용하는 관련기관의 직원들에게 실무적인 기초지식을 제공한다.

둘째, 미국·영국·프랑스·일본 등 선진 외국의 자원봉사활동 사례를 고찰하여 자원봉사활동의 활성화와 관련한 정책입안의 기초자료를 제공한다.

셋째, 사회복지기관 및 자원봉사센터를 대상으로 자원봉사자의 활동실태 및 자원봉사자 활용기관의 활용실태를 실증적으로 분석하여 충청남도 자원봉사활동을 강화하기 위한 주요 전략들을 제시한다.

제 4 절 연구의 방법과 범위

1. 연구의 방법

1) 실증적 조사연구

충남도민의 자원봉사활동에 관한 인식과 필요성, 실태 및 문제점 등을 파악하기 위해 60개 기관 및 시설에서 봉사활동을 하고 있는 500명의 자원봉사자와 35명의 활용기관 대표자를 대상으로 정형화된 조사표(closed-ended-questionary)에 의한 설문 및 면접방법으로 실증적인 조사연구를 실시했다.

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

(1) 조사표본

- 6개 시군 지역에 소재하는 12개의 지역사회복지관(부설 재가복지봉사센터)
- 11개 시군에 산재해 있는 46개의 사회복지시설
- 천안시, 아산시 등에서 운영하고 있는 2개의 자원봉사센터

(2) 조사일정

- 설문지 초안작성 : 1998년 3월 15일 ~ 3월 31일
- 사전조사 : 자원봉사자 30명을 대상으로 1998년 4월 9일 ~ 4월 7일
- 설문지 내용 타당도 검증 : 자문위원 3명에게 설문지 내용 및 구성 검토
- 설문지 확정 : 1998년 4월 8일 ~ 4월 11일
- 설문지 배부 및 본조사 : 1998년 4월 15일 ~ 6월 15일
- 설문지 편집 및 확인조사 : 1998년 7월 18일 ~ 8월 1일

(3) 자료분석방법

- 분석방법은 사회과학 통계패키지 SPSS 프로그램을 활용
- 자료분석 내용은 빈도분석, t-검증, chi-square, ANOVA, 회귀분석

2) 국내외 문헌조사

자원봉사활동에 대한 이론적 고찰, 자원봉사활동에 대한 국외사례, 충청남도 자원봉사활동 활성화 전략 등에 대한 연구방법은 문헌 및 통계자료를 통한 기술적 연구방법(descriptive study)을 사용했다.

- 자원봉사활동에 관한 저서 및 선행 연구자료
- 보건복지부 보건사회백서 및 보건복지통계연보
- 한국사회복지협의회, 한국여성개발원, 한국청소년개발원 등의 연구발간자료
- 충청남도 자원봉사 관련기관 내부자료 및 자원봉사전산망(VT-NET) 자료

2. 연구의 범위

1) 시간적 범위

본 연구의 시간적 범위는 횡단면 자료인 1998년 4월 15일부터 1998년 6월 15일 까지 2개월간으로 설정한다.

2) 공간적 범위

지역사회개발과 사회복지사업을 수행하기 위해 자원봉사자를 활용하고 있는 6개 시군의 12개 사회복지관, 11개 시군의 46개 사회복지시설, 2개 시군의 2개 자원봉사 센터 등으로 한정한다.

3) 내용적 범위

충청남도 내에서 일정한 시설과 전문인력을 갖추고 지역사회의 복지욕구에 부응하기 위해 자원봉사자를 활용하고 있는 사회복지시설과 여기에서 활동하고 있는 자원봉사자로 한정한다.

따라서 본 연구의 자원봉사자는 “본인의 자발적인 의지로 지역사회복지를 위해, 무보수로 · 지속적으로 참여 또는 협력하는 사람들 중에서 60개 자원봉사 관련기관에서 소속되어 활동하는 사람”이라고 할 수 있다.

3. 연구의 한계

제한된 여건에서 수행한 본 연구는 다음과 같은 한계점이 있어 향후 보완과제로 두고자 한다.

첫째, 자원봉사활동의 분야나 내용이 광범위하여 연구자의 관찰이론과 영향변수의 설정방법(영역별, 대상별, 주체별, 시대별, 지역특성별 등)에 따라 연구결과가 상이하게 나타날 수 있다.

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

둘째, 조사시기 및 대상을 일정시점(2개월 : 1998년 4월 15일 ~ 6월 15일)의 충청남도 지역에서 활동하는 자원봉사로 한정하였기 때문에 본 조사결과를 시간적·공간적으로 확대 해석 또는 일반화하기에는 다소 무리가 있다.

셋째, 자원봉사제도 및 자원봉사센터와 관련된 논의에서 외국의 다양한 제도를 직접 확인하고 장단점을 파악한 후 충청남도 실정에 적합한 활성화 방안을 제시하는 것이 바람직하나, 연구여건의 제약으로 단지 문헌 및 보고서에 나타난 정책만을 참고로 하여 전개한 것에 대해 신뢰성이 떨어질 수 있다.

넷째, 자원봉사활동에 관한 통계자료의 미충족과 자원봉사자에 대한 개념 정의의 다양성으로 다른 지역과 상대적인 비교가 불가능하다.

제 5 절 보고서 구성

- ① 제1장 연구의 개요
- ② 제2장 자원봉사의 이론적 논의 및 외국사례 고찰
- ③ 제3장 자원봉사활동의 실태분석 및 문제점
- ④ 제4장 충청남도 자원봉사활동 강화전략
- ⑤ 제5장 요약 및 정책제언

제 2 장 자원봉사의 이론적 논의

제 1 절 자원봉사의 기본개념

1. 자원봉사의 개념

「volunteer」(자원봉사, 자원복지 : voluntarism)의 어원은 라틴어의 Volo(의지)에서 유래한 말로서 영어의 의지(will)에 해당하는 말이다.³⁾ Volo에서 voluntas(자유의지)라고 하는 말이 생겨났으며, 이는 자발·자주·임의·자유의지 등 인간의 마음속 깊어서 우러나오는 자유의사를 의미한다.

여기에 사람을 나타내는 접미사 ‘-eer’를 붙여 volunteer가 된 것인데, 그 의미는 ① 유지자, 지원자, 의용병, 지원병(제1차 세계대전시 사용), ② 임의 대위자, 무상봉사자(법적인 의미로 사용), ③ 지원의, 유지의, 자발적인(형용사적 용어로 표현) 등 다양하게 사용되어 왔다.

볼런티어(volunteer)란 용어는 선진 제국에 있어서는 일반적으로 사용되고 있으나 우리나라에서는 아직도 사회복지 이외의 분야에서는 일반화되어 있지 않은 채, 자원봉사자 혹은 자원봉사활동이라고 통용되고 있다.⁴⁾

「자원봉사」라는 용어가 생기기 이전부터 사람들은 이웃을 돕고 타인을 위해 봉사하기 시작하였다. 즉 마을에 환자가 발생하였을 때 이웃을 돕기도 하였고, 먹을 것이 없어서 굶주리는 노인이나 아이들을 이웃들이 보살펴 주기도 하였다. 또한 화재가 발생하면 이웃이 가서 구조하기도 하였다. 그렇게 하면서도 사람들은 스스로 자원봉사자라는 생각은 하지 않았고 그런 말을 사용하지도 않

3) 경기도, 자원봉사센터 설치 및 운영에 관한 연구, 1996, p.18.

4) 김영호, “자원복지의 활성화를 위한 현상학적 커뮤니케이션 어프로치,” 사회사업론집, 제11집, 강남사회복지학교 사회사업학과, 1988, p.67.

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

았다. 즉 인류가 생기기부터 매우 자연스럽게 일반적인 봉사(service)⁵⁾와 다른 의미의 봉사활동(volunteer service)이 이루어진 것이다.

또한 전통적인 자원봉사활동의 개념은 어떤 특정한 사람이나 집단, 또한 시간 및 물질적 여유가 있는 사람들만이 사회복지분야에서 행하는 활동 즉, 좁은 의미의 자선 및 구빈활동을 의미하고 있었다. 그러나 사회가 고도로 분화되고 사회문제 역시 보다 복잡하고 다양화되면서 봉사활동의 수요가 점차 늘어나게 되어 개인적이고 비체계적인 봉사활동이 사회적이고 체계적인 봉사활동으로 점차 조직화되어 근대 사회복지사업의 기틀이 되었다.⁶⁾

5) 일반적인 service의 의미는 다음 내가지 측면에서 요약해 볼 수 있다

① 종교적 입장에서 볼 때 「신을 섬긴다」라는 의미로서 자기성숙과 이타주의(altruism)를 고양시켜 주는 중요한 힘이다. ② 타인(개인 혹은 집단)에게 상품판매 또는 친절행위로 제공되는 서비스를 의미하는 것으로써 산업사회의 인간상호간 경제적 이해관계를 유지하는 서비스이다. ③ 유교의 봉건적 윤리(상하관계, 주종관계)의 근간인 지배·피지배 구조속에서 백성은 군주에게, 처는 남편에게, 며느리는 시어머니에게, 사원은 사업주에게 「사용되다, 곁에서 시중들다, 복종하다, 봉사하다」라고 하는 비민주적인 위압·위복의 관계를 의미하는 것이다(경기도, 자원봉사센터 설치 및 운영에 관한 연구, 1996, pp.17~18)

6) 사회사업의 모든 영역에 있어서 자원봉사자는 개척자가 되어왔다. 단순히 개별지도사업 및 집단지도사업에서 뿐만 아니라 보건서비스와 지역사회 조직사업에 있어서 유급의 전문 사회사업가가 업무를 수행하기 전에는 항상 자원봉사자가 일하여 왔으며, 오늘날에 와서는 사회사업가와 자원봉사자가 상호 협조체제를 존속·유지시킴으로써 지역사회에 효율적으로 기여한다(W. A. Friedlander, Introduction to Social Welfare, New Jersey : Prentice-Hall Inc., 1974, pp.535~536)

C. O. S.(Charity Organization Society)를 통한 조직적인 자원봉사활동은 곧 사회사업의 시작을 의미하기도 한다. 1710년경 독일의 함부르크에서 페스트가 만연하여 많은 사람들이 쓰러져 가고 있을 때 주민들이 직접 나서서 박멸운동을 전개하였다. 이것이 빈민구제체제로서 발전하였다. 1819년 글라스고(Glasgow)시의 찰머스(T. Chalmers) 목사는 빈민을 대상으로 자유주의적 자선활동, 사랑의 실천활동을 시작하였다. 이것이 C.O.S.운동으로 보급되어 사회사업의 선구적 실천이 되었다. 이때부터 자원봉사활동에 대한 관심이 한층 높아져 시혜·자선·박애적 사고를 지양하고 어려운 처지의 이웃들을 친구로서 받아들이는 운동이 강화되었다. 동시에 조직화·전문화가 추진되고 자원봉사활동에 있어서도 과학적인 방법의 도입이 적극적으로 도모되었다.

제 2 장 자원봉사의 이론적 논의

따라서 자원봉사활동은 인간성을 회복하고 가정의 기능을 회복·보완하며 지역사회 공동체를 회복하고 개발하기 위한 사랑의 복지활동 즉 순수한 불런터리즘(voluntarism : 자원복지정신)인 것이다.⁷⁾ 또한 시민사회의 발전과 민주주의 발전은 시민의 사회적 역할을 강조하고 있고 자아실현을 위한 욕구의 증대로 사회참여가 활발해지면서 자원봉사활동은 점차 조직적 활동으로 발전되어 왔다.

이러한 추세를 반영하여 자원봉사활동에 관한 개념도 국가, 시대, 사회, 학자, 활동분야 등에 따라 다양하게 정의되고 있다. 우리나라의 경우도 최근에 와서 관심이 증가하고 각계에서 연구가 활발하게 이루어지고 있는 가운데서 자원봉사활동, 자원활동, 자원복지활동, 불런티어활동 등 다양하게 일컬어지고 있다.⁸⁾ 즉 여러 가지 새로운 요소들 내지 측면들이 자원봉사활동의 고려대상이 되고 있다. 이들 중에서 특히 동의가 이루어지지 않는 중요한 요소들은 금전적 보상의 문제, 사회적 책임성 및 목표의 문제, 자발성과 강제성 문제 등이다.

김영호는 “자원봉사자란 불런터리즘(voluntarism)과 민주주의 철학의 사상적 기반 위에 무보수로 자발적으로 사회복지활동에 협력 또는 직접 참여하는 개인이다”⁹⁾라고 정의하고 있다.

남경현은 “자원봉사자란 지역사회의 복지증진을 위해 일하는 집단이나 기관의 책임 또는 일부를 감당하는 자로 노력의 대가를 지불받지 않고 자발적으로 봉사하는 사람이다”¹⁰⁾라고 정의하고 있다.

맨스와 카스(Manser & Cass)는 “자원봉사활동이란 개인 자신이 선택한 자원봉사활동 기관 및 조직을 통하여 활동·창조·실험하고 또 새로운 목표를 달성하려고 노력하는 과정에 있어서 최대의 자유와 민주적 과정속에서 독특한 역

7) 이명위, 자원봉사자 모집·관리방안, 한국사회복지관협회 교육교재, 1995, p.12.

8) 김영호 교수는 자원봉사보다는 자원복지(voluntarism)라는 용어를 사용했는데, “자원복지는 자원봉사의 의미를 내포하는 것이지만 그것 자체는 아니며, 보다 높은 차원의 공동복지 노력에 함께 참여하는 자발적인 노력임과 동시에 복지사회 실현에의 기반인 것이다”라고 정의했다(김영호, 자원복지 이론과 실제, 서울 : 홍익재, 1994, pp.11~18).

9) 김영호, “복지사회 실현을 위한 volunteer활동의 방향모색,” 사회복지, 가을, 한국사회복지협의회, 1979, pp.74~75.

10) 남경현, 한국사회복지총람, 한국사회복지협의회, 1979, p.263.

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

할을 하고 또 공익의 어떤 요소를 증진 혹은 촉진하기 위하여 자발적·사적 노력에 의하여 나타나는 활동과 그 기관이다”¹¹⁾라고 정의하고 있다.

트러크(Trecker)는 “자원봉사자란 지역사회 복지향상에 관여하는 사회기관에서 무보수로 자발적인 노력을 하는 개인이다”¹²⁾라고 정의하고 있다.

다빌과 먼데이(Darvill & Munday)는 “자원봉사자란 자신의 친족이 아닌 사람들을 위하여 자발적으로 무보수로 서비스하는 사람이며 자원봉사활동은 일반적으로 비공식적인 근린과의 만남보다는 어떤 공식조직을 통하여 서비스하는 활동이다”¹³⁾라고 정의하고 있다.

하디와 쿨(Hardy & Cull)은 “자원봉사활동을 한마디로 정의할 수는 없지만 개인이나 클럽을 통해서 문제성을 가진 대상들의 육체적·사회적 조건을 개선·제거하는 작업을 뜻한다”¹⁴⁾라고 정의하고 있다.

크레머(Kramer)는 “자원봉사란 일련의 자원적 가치지향(volunteerism)과 자발적인 민간조직체(voluntary organization)의 두 요소로 성립되는 것이다”¹⁵⁾라고 했다.

미국 공동모금복지위원회 연합자원봉사서비스 자문위원회에서는 “자원봉사자란 인간의 복지증진에 관하여 민주적인 제도, 시설의 업무를 공동으로 부담하는 의미있는 지역사회 일원으로서 무보수로 봉사하는 사람이다”라고 규정하고 있다.

미국 사회사업가협회(NASW)의 사회사업백과사전(Encyclopedia of Social

11) Gordon Manser & Rosemary Higgins Cass, “Voluntarism at the Crossroads,” New York : Family Service Association of America, 1971.

12) 조휘일, “지역사회복지와 자원봉사활동,” 지역사회복지운동, 창간호, 한국지역사회복지운동연구회, 1995, pp.38~39.

13) Giles Darvill & Brian Munday, *Volunteers in the Personal Social Service*, London & New York : Tavistock Publication, 1984, p.3.

14) R.E. Hardy & J.G. Cull, *Applied Volunteerism in Community Development*, Springfield, Illinois : Charles C. Thomas Publisher, 1973, p.5.

15) R.M. Kramer, *Voluntary Agencies in the Welfare State*, Berkeley Los Angeles, London : University of California Press, 1981, pp.8~9.

제 2 장 자원봉사의 이론적 논의

Work)에는 “볼런티어란 모든 분야의 사회복지활동에 관련된 공공기관이나 봉사 단체에 무보수로 봉사를 제공하는 사람이다. 봉사의 분야에는 가족과 아동, 복지교육, 신체의 건강과 정신의 건강, 레크레이션, 지역사회개발, 주택과 도시환경의 개량, 교정사업 등을 포함한다”¹⁶⁾라고 정의되어 있다.

일본의 사회복지사업사전에는 “볼런티어란 사회복지사업 또는 그것과 관련된 일을 한 후에 보수, 지위, 명예 등의 반대급부나 교환조건 없이 자유로 사회복지를 향상시키기 위한 활동을 하는 사람이다”라고 정의하고 있다.

호주의 발독(Baldock)은 “자원봉사자란 민간기관, 공공기관, 사회행동, 사회복지문제에 관련된 자조집단에 무상으로 규칙적으로 자신의 시간 및 에너지를 기여하는 사람이다”¹⁷⁾라고 정의하고 있고, 샤이어(Scheiers)는 그의 저서 ‘볼런티어의 탐구’에서 “볼런티어 활동은 금전적 이득을 제1 또는 직접적으로 고려하지 않고 원조를 제공하는 비교적 강제적이지 않는 활동이다”라고 정의하고 있으며, 맥그레거와 제임스(McGregor & James)는 “볼런티어란 금전적인 보상없이 또는 어떤 경우는 사례금과 같은 최소한의 지불을 받고 다른 사람에게 서비스, 기술, 시간, 경험 등을 제공하는 사람이다”¹⁸⁾라고 정의하여 최소한의 경비지불을 허용하고 있다. 또한 스미스(Smith)는 “볼런티어란 보건, 복지, 주택, 교육, 재활, 레크레이션 등의 분야에서 직접 다른 사람을 돕기 위해 그들의 시간을 기여하는 사람이다”¹⁹⁾라고 정의하고 있다. 따라서 Scheiers, McGregor, James, Smith의 정의에서 공통적으로 볼 수 있는 것은 자원봉사활동을 위해 소용된 경비나 부수적인 수당을 받는 것, 자발성 문제 등에 대해 비교적 엄격히 제한하지 않고 있다는 것이 특징이라고 할 수 있다.

16) NASW, *Encyclopedia of Social Work*, Vol2, 1977, p.1582.

17) C.V. Baldock, *Volunteers in Welfares*, Sydney : Allen and Unwin Australia Pty. Ltd., 1990, pp.4~5.

18) M. McGregor & S. James, *FOR LOVE NOT MONEY*, Victoria : DOVE COMMUNICATION, 1982, pp.1~2.

19) J.L. Brudney, *Fostering Volunteer Programs in the Public Sector*, San Francisco : Jossey-Bass Inc. Publishers, 1990, p.3.

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

한국사회복지협의회에서는 “자원봉사활동이란 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 고양시킴과 동시에 이타심의 구현을 통해 자기실현을 성취하고자 하는 활동이다”²⁰⁾라고 정의하고 있다.

우리나라의 사회복지사전에는 “자원봉사자란 주로 사회복지분야에서 자발적인 활동을 하는 사람으로 사용하고 있으며, 최근에는 공공분야 및 복지분야에서도 그 사업의 중요성을 이해하고, 그 사업을 돕기 위해 자신의 기능과 시간을 자발적으로 무보수로 제공하는 사람이다”²¹⁾라고 정의하고 있다.

이상에서 살펴본 바와 같이 자원봉사활동의 개념이 조금씩 변화되고 있다. 과거 전통적인 관점에서 자원봉사활동은 인간애를 기본으로 중간 이상의 계층이 중간 이하의 계층에게 베푸는 사회사업적인 자선의 형태가 자원봉사의 중심적인 개념이었으나, 최근에는 산업화·도시화로 인한 각종 사회문제를 지역사회주민이 스스로 해결하는 방법론을 모색하기 위한 지역사회개발의 개념으로 변모하고 있다. 즉 모든 사람이 자원봉사자이고 모든 사람이 수혜자인 적극적이고 종합적인 의미의 자원봉사활동으로 그 개념이 변화되고 있다.

이상과 같이 학자와 지역에 따라 약간 상이한 개념 정의를 내리고 있지만, 정의에 내포하는 요소들을 종합해 볼 때 본 연구에서 자원봉사자란 “본인의 자발적인 의지에 의하여, 지역사회 복지를 위해, 무보수로·지속적으로 참여 또는 협력을 하는 사람들 중에서, 자원봉사자 활용기관 및 육성·지원단체에 소속이 되어 있는 사람”이라고 할 수 있다.

20) 한국사회복지협의회, 자원봉사활동 현황 및 활성화 방안, 1987, p.1.

21) 대구대학교 사회복지연구회, 사회복지사전, 서울 : 광명사, 1998, p.174.

2. 자원봉사활동의 특성

주민적 성격을 가진 자원봉사활동은 그동안 장기간에 걸친 사회적 변동을 거치면서, 오늘날 다음과 같은 3대 원칙을 도출하기에 이르렀다. 이러한 원칙들은 바로 자원봉사활동의 특성을 나타내는 것으로서, 제1원칙은 활동의 기본적인 이념을 인권변호에 둔다는 것이며, 제2원칙은 활동함에 있어서 시민적 성격을 견지하고, 그리고 제3원칙으로는 활동함에 있어서 민주주의 정신과 절차, 방법을 존중해야 한다는 것이다.²²⁾

이러한 원칙과 함께 자원봉사활동은 자발성, 복지성, 무보수성, 지속성, 개척성 등의 특성을 겸비한 활동으로 발전해 왔으며 이러한 속성의 특징을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.²³⁾²⁴⁾

첫째, 자발성(자유의지, 자주성)의 이념은 사회적 위기나 문제를 무엇보다도 활동하는 개인의 자유의지나 자발적인 의지에 따라 스스로 적극적으로 대처하고 행동하는 특성이다. 민주주의 사회의 핵심적 전제가 사회 구성원의 자발적인 참여라고 할 때, 자원봉사활동은 민주주의나 주민자치의 기본적인 출발점이기도 하다. 이런 의미에서 자원봉사활동은 다른 사람들에 의해 강제되어지는 행위나 자신의 사회적 역할에 따라 마땅히 해야되는 활동은 자원봉사활동에 포함하지 않는다.

둘째, 복지성(공공성, 보편성, 사회성)은 자발성에 바탕을 둔 행위가 자신만의 이익을 위해서가 아니라 지역사회의 구성원이나 곤란을 겪고 있는 한사람 한사람의 복지를 향상시키지 않으면 안된다는 뜻의 복지성을 가진다. 이것은 자원봉사활동이 자신의 영리나 어느 특정 종교의 확장, 또는 특정 집단의 이익이나 특권을 지지하는 활동이 되어서는 안된다는 것을 의미한다. 따라서 자원봉사는 영리적인 목적이나 이기적인 목적없이 이타적인 정신에 기초한 것이기 때문에 자기자신이나 친족을 돕는 행위는 자원봉사활동에 포함되지 않는다.

22) 星野信也, 福祉國家と福祉社會, 東京大學出版會, 1989, pp.102~104.

23) 정영희, 자원봉사활동 활성화 방안, 부산대학교대학원 석사학위논문, 1987, p.13.

24) 김한구 외 7인, 자원봉사전, 서울 : 백산출판사, 1997, pp.17~18.

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

셋째, 무보수성(무급성, 비영리성) 이념은 자원봉사활동이 원칙적으로는 일정한 보수나 대가를 기대하지 않는 비직업적·비영리적인 활동이어야 한다. 즉 남을 도와줌으로써 얻게 되는 정신적인 보람이나 만족 이외의 다른 물질적·금전적인 보상을 기대하지 않아야 한다.

넷째, 지속성(계속성)의 이념은 자원봉사가 우연적이거나 일시적인 충동에 의한 善行活動은 포함되지 않는다. 따라서 자원봉사활동의 과제해결을 위해 일정기간 지속되는 프로그램을 가지고 있어야 하며 활동자체가 임의로 변경되거나 단절되어서는 안된다는 것이다.

다섯째, 개척성(사회개발성)의 이념이다. 자원봉사는 우선적으로 사람들의 관심을 끌지 못하는 사회적 과제나 정부나 공공부문의 노력만으로 해결하기 어려운 문제를 다루는 보완적인 역할을 가지고 있다고는 하지만, 보완적 역할에 머물지 않고 보다 적극적으로 사회의 문제를 제기하고 국가와 공공부문의 해결방안 모색을 제안하는 등 개혁적이고 개척적인 역할을 담당하는 활동이다.

3. 자원봉사활동의 필요성

자원봉사활동은 자신의 욕구를 충족하기 위해 지역사회 활동에 참여하는 의미있는 일이다. 개인의 시간, 기술, 지식 및 능력을 가치있고 의미있는 일에 활용하는 것은 봉사자 자신에게 생활의 의미를 찾도록 하며, 그의 자존심의 유지 내지는 정신건강의 증진면에서도 긍정적인 의미를 갖는다. 또한 타인이나 공공복지를 위한 활동에 참여하고 인생의 다른 경험을 통한 새로운 자극을 받음으로서 인격의 발전과 성숙을 꾀할 수 있는 기회로서의 의미를 가진다.²⁵⁾

현대사회에서는 자원봉사활동이 특별히 필요한 이유를 다양한 각도에서 여러 가지로 지적하고 있다. 본고에서는 현대사회의 특성과 연관하여 개인적·가정적·사회적 측면에서 자원봉사활동이 요청되는 배경을 서술하고자 한다.

25) 문인숙, 자원활동의 이론과 실제-자원활동과 사회발전, 한국여성개발원, 1985, p.24.

1) 사회공동체의 약화 방지

현대사회는 과학문명이 눈부시게 발달하면서 사람들에게 편리한 생활을 가져다 주었다. 더욱이 교통과 통신, 도로의 발달은 사람들의 일상생활을 한층 편하게 하였다. 이른바 전국이 1일 생활권에 있으며, 가까운 나라들과도 쉽게 왕래할 수 있는 상황에 살고 있다. 동시에 도시화·산업화 현상 역시 우리들의 물질적인 삶을 윤택하게 하고 있다.

반면, 이러한 편리한 생활의 이면에는 개인의 생활이 복잡해지고 활발해짐으로써 생기게 되는 다른 사회현상이 발생하게 된다. 그것은 과거의 정의적인 지역사회 혹은 공동사회가 해체되고 새로운 이익사회가 생성되어 우위를 점유하게 되었다. 특히 우리나라의 경우는 사회변동의 속도와 내용이 빠르고 동시다발적인 현상을 보여주고 있어 사회공동체의 약화 역시 이에 비례한다고 하겠다.

이러한 배경에서 새로운 문제가 발생하게 된다. 그것은 다름아닌 인간소외 현상으로 나타나 사회적으로 의존성을 지닌 약자들의 생활을 더욱 비참하게 하는 결과를 낳게 되었다. 이 과정에서 일반인들은 생활의 질적 수준이 증진되기 어려울 뿐만 아니라 사회적 약자 혹은 사회복지 대상자의 생활이 한층 어려워질 수밖에 없다.

그러나 사회적 공동체는 공식적인 조직이나 제도가 수행하기 어려운 각종 생활문제를 해결하고 예방하여 사회구성원의 삶을 안정적이고 풍성하게 하는 기능을 맡아 왔다.

이러한 점에서 자원봉사활동은 일차적으로 다양한 활동을 통해 개인이나 집단을 도울 뿐 아니라, 사회 전체적인 면에서 비공식적 원조망이나 사회공동체가 수행하였던 역할을 대신하여 사회적 통합과 안정을 유지시켜 줌은 물론 사회적 약자들의 사회적응을 돕고 일탈을 막는데 도움을 제공한다.

또한 사회적 공동체 의식, 책임의식, 이타주의 등의 자원봉사활동에 깔려 있는 의식과 정신을 고양시켜 이상적인 사회를 만들어가는 의식의 변화운동으로 연결될 수 있다.

2) 시민교육 · 복지교육의 증진과 사회참여의 확대

자원봉사활동은 현대사회에 필요한 인력을 보강하고 사회구성원들로 하여금 사회참여를 촉진시키는 계기를 만들어 준다. 현대사회는 전문화된 사회이다. 특히 사회복지 분야를 위시한 인간 서비스(human service) 영역에 있어 전문가의 역할을 돕고 전문가를 전문가로 되게 하는 동역자로서 중요한 역할을 수행한다.

오늘날 사회복지의 과거 소수의 사회적 약자들만을 대상으로 실천되던 시대에서 벗어나 전국민 모두의 삶과 삶을 대안으로 복잡하고 다양한 기능을 하는 제도로 성장 발전하고 있다. 모든 국민은 일상생활에서 사회복지서비스를 이른바 생활필수품으로서 소비하는 시대에 있는 것이다.

이러한 거대하고 복잡한 사회복지서비스를 관리·운영하기 위한 재정적 비용은 엄청나다고 할 수 있다. 자원봉사활동은 사회복지서비스의 비용을 절감할 뿐만 아니라 전문가가 서비스를 보다 효과적으로 제공할 수 있도록 원조하는 역할을 수행한다. 특히 현대사회는 모든 국민이 복지서비스를 향유하고 모든 국민이 복지서비스를 제공하는데 함께 참여해야 하는 시대에 살고 있다.

이러한 시대적 요청은 민주주의 사회에 살고 있는 시민의 의무이자 특권이다. 사회적 참여와 협조는 사회전체를 이루는 매개체인 것이다. 따라서 사회봉사활동을 통해 사회복지서비스 제공에 참여하고, 나아가 민주주의 사회 구성의 원리인 참여정신을 증진시키는 계기도 되는 것이다. 자원봉사활동은 모든 연령에 속한 사람들에게 있어 전국민을 위한 시민교육, 복지교육의 좋은 기회가 된다. 특히 청소년들에게는 직접적인 자원봉사활동을 통해 건강한 시민으로서 참여하고 사회문제에 새로운 인식을 갖게 하는 청소년 교육의 좋은 경험이 된다.

3) 사회변동에 따른 새로운 욕구의 발생에 대처

도시화·산업화 및 핵가족화 등 사회변동은 각종의 새로운 사회적 욕구를 발생시키고 있다. 한편으로 평균수명의 연장으로 인하여 노인수가 증가하고 교통사고와 각종 산업재해로 장애인이 늘어나고, 이혼·별거 등으로 소년소녀가

제 2 장 자원봉사의 이론적 논의

장이 눈에 띄게 늘어나고, 맞벌이 부부의 증가는 탁아문제를 새롭게 발생시키고 있다. 이러한 다양한 문제는 사회변동의 결과로 생긴 새로운 욕구이다.

새로운 욕구에 대처하기 위해서는 기존의 사회적·제도적 장치로서는 어려움이 있다. 특히 이와 같은 욕구는 비록 전문적인 서비스를 필요로 하는 것은 아닐지라도 가족구성원이나 사회적인 도움을 필요로 한다. 따라서 과거의 지역공동체나 가족 및 친족이 수행하였던 원조기능을 새로운 조직과 집단이 대체하여야 하는 필요성이 대두되고 있다.

그러나 기존의 전문적인 사회복지제도의 원조만으로 이들 욕구에 대응하는 것이 쉽지 않다. 그 대표적인 예가 최근 실시하는 「노인 가정봉사원 파견사업」이다. 이는 사회변동에 따른 새로운 욕구를 해소하려는 대표적인 사례이다.

그러나 이러한 욕구는 공통적으로 전문적인 서비스와 동시에 준전문적 서비스 혹은 일상생활상의 도움을 필요로 하는 것이 특징이다. 따라서 자원봉사자들이 일정한 훈련을 받고 손쉽게 이들 욕구에 도움을 제공할 수 있어 전문사회복지제도의 보완책으로서 중요한 역할을 수행한다고 볼 수 있다.

4) 여가선용과 자아실현에 기여

현대사회는 노동시간이 점차 짧아지고 힘든 일은 자동화를 통하여 해소되고 있다. 이로 인하여 시민들은 여가시간을 향유하게 되어 의미있는 여가선용을 추구하게 되었다. 자원봉사활동은 보람있는 여가선용의 한 방안이며, 자원봉사활동을 통해 다른 사람의 생활과 다른 환경에 접해봄으로써 자신을 돌아보고 생의 보람과 희망을 갖게 되는 의미있는 일이다.

특히 많은 유해환경 속에 놓여 있는 청소년기의 중고등학생들에게 자봉사활동을 실천하게 함으로써 도덕적·사회적 성장 경험의 기회를 가지게 하고, 자아실현에 기여하는 것이 좋은 현장체험 교육이 될 수 있다. 「정체감의 위기」(identity crisis) 시기에 있는 청소년들에게 자원봉사활동을 통하여 자신에 맞는 이상적 모형상(ideal type)을 발견하는 학습경험은 청소년들에게 유익한 경험이 된다.

5) 사회문제의 해결과 예방

자원봉사활동은 각종 사회문제를 해결하고 예방하는데 기여한다. 현대사회의 각종 사회문제는 그 특징이 개인의 책임이라기보다는 사회적·환경적인 요소에 영향을 받고 또 해결에 있어서도 개인적인 노력으로는 불가능하고 집단적·사회적인 노력을 통해서만 가능한 것이다. 때로는 사회문제의 원인과 해결이 매우 애매한 경우도 많다. 이러한 사회문제의 특성으로 말미암아 사회문제의 해결은 많은 사람들의 도움을 필요로 한다.

일반 시민들이 사회문제에 대한 새로운 인식과 문제의 발견은 그같은 해결을 위해 필요한 첫 단계가 된다. 또 기존의 사회문제 해결을 위한 제도적·정책적 노력에서 드러난 여러 가지 결함을 발견하여 사회문제 해결에 효과적으로 기능하도록 하는 작업도 자원봉사활동을 통해 가능하다. 기존의 거대한 관료조직은 때로는 경직되어 자각과 인식을 결여하기가 쉽기 때문이다.

이러한 여건에서 시민들의 자원봉사활동은 기존의 조직을 새롭게 하고, 문제발견은 물론 다양한 활동에 동참하여 문제를 효과적으로 해결할 수 있는 토대를 만든다. 특히 청소년들을 현대사회의 문제와 해결방안 혹은 제도와 정책에 체험(참여)하게 하여 새로운 인식을 갖게 한다. 예컨대, 미국이나 일본의 「세대간 교량」 프로그램은 그 전형적인 예가 된다. 무의탁 노인들과 청소년들이 함께 떠나고 이야기하고 관심을 갖게 하여 노인문제와 청소년 문제를 동시에 예방하고 해결하는데 자원봉사활동을 연결시킬 수 있다.

결국 자원봉사활동은 인간의 공동복지를 향한 가치이념임과 동시에 민주적 방법에 의한 자발적·자주적·협동적 실천 노력이다. 그것이 도달하고자 하는 구체적인 내용은 ① 인간성 회복과 상호간의 성숙, ② 인간의 기본적 욕구의 충족과 가정기능의 회복 및 보완, ③ 인간의 공동체 형성 ④ 주민의 자발성·자주성·창조성·책임감 향상, ⑤ 광의의 사회복지시설 및 기관의 질적 향상, ⑥ 사회의 비복지적 문제의 해결과 예방, ⑦ 사회정책의 개발과 수정, ⑧ 민주·복지사회의 구현 등에 있다.²⁶⁾

4. 자원봉사활동의 철학

자원봉사활동은 인간성 회복과 서로 협조하는 공동사회를 창조·유지하기 위해서 각자의 자유의사와 자발적 정신으로 행동한다. 권력이나 외부의 강제 세력의 영향이나 체면 때문에 행동하는 것이 아니라 서로 이웃이라는 연대감과 사람은 누구나 도움을 주고받으며 살아가는 존재라는 상호의존성을 강조한다.²⁶⁾ 이러한 자원봉사활동은 자원복지와 민주주의 철학을 바탕으로 하고 있다.

1) 자원복지(volunteerism)의 철학

오늘날의 자원봉사활동은 인간성의 상실과 가정과 지역사회의 해체에 반하여 공동사회를 기반으로 한 각자의 자유의지 혹은 자발정신에 의해 이루어지는 주체적인 활동인데, 이 불런티어리즘을 뒷받침하는 것은 인간애를 기반으로 하는 인간존중의 정신과 상부상조의 정신 혹은 철학이다.

이것은 인간을 한 조직체의 구성원으로서 단세포적으로 보는 것이 아니라 완전히 독립된 존재이며 이 세상 무엇과도 바꿀 수 없는 귀중한 존재로 간주하는 것이다. 기독교적 자원봉사정신의 특질은 ‘네 마음을 다하고 목숨을 다하고 뜻을 다하여 주 너의 하나님을 사랑하며 또 네 이웃을 네 몸과 같이 사랑하라’²⁸⁾는 성서의 기록에서 찾을 수 있듯이 단순한 감정적인 사랑이 아니라 하나님께서 인간을 무조건 사랑하신 것 같이 인간도 인간을 서로 사랑하라는 아가페적 사랑의 실행에 있다. 또한 불교에서의 ‘자비·대승의 보살행’, 즉 사람에게 정을 베푸는 일과 자비의 실행이라고 하는 정신에서도 불런티어리즘이 있다.

이와 같이 자유의지를 기반으로 한 자원봉사활동은 어떤 기계적 제도나 외부의 강제에 의해서 행동하는 것이 아니라, 매일매일의 생활을 긍정적이고 감사하는 마음으로 받아들이며, 지역사회 구성원으로서 이웃이라고 하는 공동사회의

26) 김영호, 자원활동이란 무엇인가-현대사회와 자원활동, 한국여성개발원, 1990, p.12.

27) 문인숙, 전개서, p.24.

28) 마태복음, 22장, 36~40절.

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

개선과 발전에 책임감을 가지고, 사회적 연대감, 근린애, 자기성숙, 자기희생 등에 의한 자발적인 활동으로 발전하는 것이다.²⁹⁾

2) 민주주의 철학

자원봉사활동은 개인의 가치와 인간평등을 으뜸으로 하고 인간존중 정신과 자유에 대한 사회적 책임(연대)의식을 강조하는 민주주의 철학을 내포하고 있다. 즉, 자원봉사활동은 인간존중의 사랑과 자유의지에 대한 사회적 책임이 강조되는 민주주의의 철학을 바탕으로 한 인간상호간의 관계에서 일어나는 행위이다. 민주주의의 신봉자이며 실천자로서의 자원봉사자들은 함께 살고, 서로 배우며, 같이 성장하는 것을 목표로 모든 사람의 행복을 찾아 서로 의지하고 도우며 밝고 살기 좋은 사회건설에 참여하는 것이다.

레인만(Rainman)은 바로 내 집의 문제, 개인적·사회적 문제, 즉, 교육, 정신 질환, 교통안전, 도시 황폐화, 범죄, 청소년 비행, 가정파탄 등의 문제를 자원봉사단체가 취급할 수 있다고 하면서, 한 개인이 기쁜 마음으로 다른 한 개인의 문제해결을 위해 자발적으로 돕는 일보다 더 빠른 방법은 없을 것이라고 말한다. 따라서 자원봉사는 자신의 심리적 건강과 자아실현을 위해서도 크게 공헌하며 민주주의적 인성발달에 필요한 많은 경험도 제공한다는 것이다.³⁰⁾

이와 같이 자원봉사활동은 민주주의 이념을 기초로 한 인간해방, 인간의 자기실현 혹은 자기창조와 협동에 의한 공동사회 개발에 있어서의 책임의 수행이다. 다시 말해서, 자원봉사활동은 맥키버(Maclever)가 말하는 ‘커뮤니티 유대감’의 형성을 위한 사랑의 활동이며, 링컨 대통령(Lincoln)이 표명한 민주주의의 원리, 즉, ‘국민에 의한, 국민을 위한, 국민의 정치’로 표현되고 있는 바와 같이, 자원봉사활동의 주체는 국민이 되며, 그 방법은 전 국민이 직접·간접으로 참여할

29) 金泳鎬, 自願福祉의 理論과 實際, 서울 : 弘益齋, 1994, p.30.

30) E.S. Rainman & Lippitt, *The Volunteer Community*, San Diego : University Associates, 1975, 김옥라·김현자 역, 자원봉사-사랑의 공동체, 서울 : 회성출판사, 1989, pp.108~109.

수 있고 자발적인 것이어야 하며, 목적은 전 국민의 공공복지 내지는 복지사회 실현을 위한 활동인 것이다.

자원봉사활동은 인간의 행복한 삶에의 과정으로서 우리들이 사랑과 협동과 책임감을 갖고 실현하지 않으면 안되는 과제이기도 하다. 그런데 우리나라의 자원봉사활동은 주로 협의의 사회복지시설과 기관에 한정되어 왔으며, 인간관계면에서는 주는 자와 받는 자의 관계에서 행해져 왔음을 부인할 수 없는데, 이것은 다만 사회복지 분야에서만 요구되는 것이 아니고 인간이 생활하고 있는 곳, 특히 민주주의를 구성하는 곳에서는 어디서나 필요로 하는 것이다.

5. 자원봉사활동의 발달과정

1) 서구의 자원봉사활동 동향

오늘날의 사회사업활동을 구체적이고 전문적인 분야로 구체화시킨 것은 역사적 요청에 따른 자원봉사활동의 변화라고 볼 수 있다. 자원봉사활동은 처음에는 원시적인 상부상조 생활에서 시작된 개인적인 형태에서 출발하여 점차 전통적·종교적 자선사업으로 이어져 왔다. 그 후 자원봉사활동은 점차 박애적인 구제사업으로 발전되면서 동시에 집단활동으로 변천되어졌고, 근대에 이르러 사회복지사업이 자원봉사활동으로 발전되어 현재에는 민주사회의 건실한 시민정신의 표현으로 이어지게 되었다.

이러한 자원봉사활동의 변천단계는 개인적인 선의에 의한 활동, 조직에 의한 활동, 모금 및 세금에 의한 활동, 지역복지에 의한 활동, 생활로서의 활동 등으로 나눌 수 있다.

(1) 개인적 선의에 의한 자원봉사활동

유럽 자원봉사활동은 대부분 기독교 신앙을 기반으로 해서 독지가의 자선적 형태로 출발되기 시작했다. 18세기말 영국의 산업혁명 이후 대량의 빈곤과 생활

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

격차 현상이 심화되면서 19세기 후반부터는 빈곤이 개인의 책임이 아니며 사회 체제 그 자체가 문제라는 사회개량주의가 생겨나게 되는데 이 사상의 실천형태의 하나로 인보사업운동(settlement movement)이 출현되었다.³¹⁾ 이러한 인보운동은 대학에도 영향을 주어 케임버리지, 옥스퍼드 등의 대학생을 비롯한 시민들이 관심을 갖게 되어 인보관이 세워지게 되고 자원봉사활동이 확대되는 동기를 만들어 주었던 것이다.

미국에서는 개척시대인 17세기 초, 종교의 자유와 신천지를 찾아 유럽으로부터 건너온 이민들은 생존을 위해서 가족과 친우 그리고 근린끼리 상부상조해야만 되었는데 여기에서 자원봉사활동이 시작되었다고 본다.

19세기 후반까지 영국의 사회복지는 일반시민의 참여를 불러 일으켜, 사회문제를 해결하기 위한 자선활동이 주로 행하여졌지만 선의에 의한 산발적 활동이 되었으므로 그 결과는 노력에 비해 큰 효과가 없었을 뿐만 아니라, 활동이 활발해지고 다양해짐에 따라서 무질서와 비능률의 문제들이 제기되었다.

(2) 조직에 의한 자원봉사활동

개인적인 자선에 의한 자원봉사활동의 무질서와 비능률의 문제점들을 해결하기 위해 자선활동의 조직화가 요구되어 자선조직협회(charity organization society)와 인보사업운동이 전개되었다.

이때 활동한 단체들로는 적십자사, YMCA, 전국사회복지협의회, 구세군, 시카고의 대표적인 인보관인 헐 하우스(Hull House), 미국공중보건협회, 전국결핵협회, 소년클럽, 전국실명예방협회, 전국정신건강협회, 미국가정복지협회, 그리고 미국암협회 등이 미국의 남북전쟁 기간 동안 생긴 조직이다.³²⁾

이러한 단체들의 모든 업무는 유능하고 부유한 자원봉사자들에 의해 행하여졌다. 그러나 이들 봉사들이 충분한 여가를 가질 수 없게 되자 유급직원에게 의

31) 성경옥, “자원봉사의 가용자원과 개발,” 峨山, 통권20권, 춘계호, 1983, p.15.

32) Brian O'connell, *Effective Leadership in Voluntary Organizations*, 한국사회복지협의회, 민간복지단체 운영입문, 1978, p.12.

제 2 장 자원봉사의 이론적 논의

보충되었고 자신들은 그들로만 구성된 이사회나 자문위원회 등의 활동에만 참여하게 되었으나 사회로부터 지지를 받지 못했다. 이때부터 자선조직협회(1877), 인보관(사회복지단체), 사회사업을 교육하기 위한 전문학교 등이 생기게 되어 사회사업이 전문직으로서 지위를 확립하게 되자 소위 기술적 훈련을 받은 전문직원이 사회사업의 주요기능을 담당하게 되었다.

제1차 세계대전 동안에 시민의 조직된 노력이 더 한층 깊게 되어 정당한 조직체에 대한 욕구가 증대되었다. 이러한 자발적인 정신은 주로 전후의 구호사업과 증대되는 국내문제 해결을 위한 노력으로 이루어졌다. 즉 1919년 미국청각협회, 1921년 지체장애자협회, 1921 미국맹인재단, 1922년 가족계획협회, 그리고 상이용사들을 위한 새로운 기관 등이 생겨나게 되었다. 또한 공황기는 수많은 구호활동이 생겨난 때로 1930년대 동안에 공동모금운동이 전개되었다.

(3) 모금·세금에 의한 자원봉사활동

1938년의 “소아마비 환자구호 모금운동”(march of dimes)의 개시와 함께 조직적인 새로운 시민참여가 일어나게 되었다. 이때부터 20년 동안 주로 상류사회의 영역에 속해 있었고 풍요한 사람들만이 했던 자선행위가 모금, 세금의 방법에 의해 일반인들이 참여하는 자원봉사가 되었다.

1951년에는 자원봉사국연합회(AVB : the association of volunteer bureaus)가 설립되어 산하에 회원 자원봉사국 개발, 자원봉사프로그램의 조정, 지역사회봉사활동의 새로운 표준 개발 등과 함께 신규 자원봉사국을 개발하는 등 지역사회를 중심으로 한 자원봉사활동을 후원하였다. AVB는 1954년 84개의 회원에서 1973년에는 250개의 자원봉사국을 가진 기관으로 발전하였다.

1960년대에는 연방정부의 조치로 평화봉사단(peace corps), VISTA(volunteer in service to America), NCVA(national center voluntary action)가 설치되는 등 자원봉사단은 1975년경까지 세계 69개국에 연인원 56,000명이 그 나라의 지역사회개발을 위해 봉사하였으며, 평화봉사단의 국내판인 VISTA는 미국내 지역사회개발사업을 지원하기 위해 유급 자원봉사자들로 하여금 저소득층 지역에

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

서 최소 1년간 그들과 함께 생활하며 봉사하도록 하고 있다.

(4) 지역복지에 의한 자원봉사활동

국민의 권리의식의 정착, 복지수요의 양적 증대와 질적 다양화, 사회복지시설의 지체, 복지경제의 관점 등이 혼입되면서 가정과 지역사회를 중심으로 통합화, 정상화, 사회화, 예방화의 노력을 강조하는 지역사회복지가 강조되었다.

이는 정신·신체장애자, 노인, 모자가족 등의 능력을 유지, 회복, 개발하기 위해서는 지역사회 및 가정에 거주시키면서 보호한다는 지역사회보호와 사회복지서비스를 필요로 하는 개인과 가정의 자립을 지역사회 주민 스스로 시도하여 지역사회의 통합화와 기반 형성을 도모해야 한다는 지역복지적인 관점의 자원봉사활동이 전개되었다.

(5) 생활로서의 자원봉사활동

최근 자원봉사활동의 세계적인 조류는 특정대상, 특정지역을 대상으로 특정계층이 행하는 활동이 아니라, 모두가 자원봉사자이면서 모두가 수혜자인 자원봉사활동의 개념으로 바뀌어가고 있다. 즉 사회, 인간, 환경 등 모든 문제와 욕구가 자원봉사자에 의해 해결될 것임을 강조하고 있다.

2) 우리나라 자원봉사활동의 역사

우리 전통사회의 향토풍속과 문화 가운데는 자원봉사활동의 오랜 뿌리가 있다. 고래 농촌 부락단위로 공동경작에 참가하면서 자연적으로 상부상조하는 두레와 농촌의 노동력 교환인 품앗이, 상부상조의 정신을 기본으로 한 공동생활의 표현에서 출발하여 신라시대부터 성행된 공익적인 계조직, 그리고 지역사회의 발전과 지역주민의 순화, 덕화, 교화 등을 목적으로 지식인들간의 자치적 협동조직인 향약, 그외 부조, 향도 등이 자원봉사활동의 초기단계인 상부상조 활동 또는 전통적인 자선활동으로 볼 수 있다.³³⁾

제 2 장 자원봉사의 이론적 논의

우리나라 자원봉사활동의 유래를 역사적으로 검토해 볼 때 삼한시대에서 찾을 수 있다. 상부상조를 목적으로 하는 契 조직은 삼한시대에 성행했으며 이는 순수한 주민협동체 조직으로 취미나 그밖의 생활의 공통된 분야에서 공동으로 회유, 제례, 회식 등과 같은 행사를 통해 이해관계를 같이 해왔다. 이러한 契 조직은 신라시대에 이르러 다양한 형태로 발전되어 오늘날까지 유사한 형태로 계승되고 있다. 이는 상부상조의 미풍양속 자체가 오늘날의 자원봉사활동이라고는 볼 수 없지만 직·간접적으로 이어져 왔다고 볼 수 있다.

신라시대에는 농촌사회의 상호협력과 감찰을 목적으로 촌락단위로 조직된 「두레」라는 주민협동체가 있었는데, 여기서 주민의 자발적인 상호 협조정신과 제도적인 측면을 찾을 수 있다. 이렇게 자연발생적으로 생긴 소박하고 원시적인 농민중심의 두레는 여러 가지 기능을 가졌지만, 그 중에서 상부상조의 부역노동 형태로 오늘날까지 이어지고 있다. 두레는 지방에 따라 공굴, 공굴이, 조리, 동네 논매기, 향두품어리 등 다양한 명칭으로 불렸다.

오늘날에 성행하고 있는 ‘계’는 본래 원시사회에서 같은 부족간의 상부상조의 정신을 기본으로 한 공동생활의 표현에서 출발하여 우리나라 특유의 조합적인 성격을 지닌 협동조직인데 「혼상계」(위친계·상계·동갑계 등), 「학계」(장학금), 「양로계」(효도계), 「동방계」(과거시험 동기계) 등이 있었다. 그외 「품앗이」(노동협력), 「향도」(상여매는 사람), 「부조」(무료로 물품 및 노력 제공) 등이 있었다.³⁴⁾

현대적 의미의 자원봉사활동은 근대 조선후기 기독교 사상을 바탕으로 1903년에 설립된 대한YMCA연맹과 1922년 대한YWCA연합회, 그리고 1905년 인도주의 정신에 입각하여 설립한 대한적십자사 등을 비롯한 각종 사회단체의 설립으로부터 시작되었으며, 그 후 1938년 상부상조와 국민자각을 향상시키기 위하여 서울에 관립 「서부인보관」이 세워졌고, 1941년에는 4개소의 인보관이 설립되면서 관에서 임명하는 자원봉사자도 250명이나 되었다.

33) 권태애·김광웅, 한국의 지역사회개발, 서울 : 범문사, 1983, pp.147~152.

34) 이대근, “우리나라 자원봉사정신의 뿌리,” 자원봉사, 제9호, 한국자원봉사연합회, 1994, pp.20~21.

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

일제치하에서 구국운동의 일환으로 학생들이 중심이 되어 전개한 농촌의 계몽운동은 일본의 수난을 받으면서도 자기자신보다는 국가를 구하겠다는 정신에 바탕을 두고 활동했기 때문에 자원봉사활동의 일면이 된다.

해방 이후에도 이러한 자원봉사활동은 대학생 중심의 문맹퇴치를 위한 야학, 농촌일손돕기, 질병구제 등의 활동을 전개했으며, 그외에도 각종 사회단체나 기관에서 나름대로의 자원봉사활동을 전개해 왔고, 1960년대는 인도주의와 자원봉사를 기본정신으로 하는 적십자운동이 활성화되었다.

1970년대에 와서는 새마을운동조직과 한국사회복지협의회가 자원봉사자를 양성하고 사후지도 및 조정기능을 수행하면서, 각종 사회단체에서 자원봉사자 발굴과 활용이 가속화되었다.³⁵⁾

1980년대에 들어 많은 사람들이 타인을 돕거나 사회의 전반적인 복지수준을 증진하는 자원봉사활동에 대한 관심이 증가되고, 한국여성개발원의 자원봉사인력은행이 1984년에 설치되고, 올림픽조직위원회의 자원봉사단이 1985년에 조직되는 등 조직적인 봉사활동이 전개되었으며, 1986아시아게임과 1988올림픽, 1993대전EXPO 등은 자원봉사의 정점을 이루면서 전국적으로 자원봉사활동을 인식시키고 확산시키는 분기점이 되었다.

1990년대 중반에 들어와서는 자원봉사활동의 촉진에 영향을 줄 수 있는 많은 요인들이 등장했는데, 그 하나는 사회전반에 확산되고 있는 민주화의 열기이며, 또 하나는 지방자치제의 실시라고 볼 수 있다. 특히 언론사의 대대적인 홍보와 1994년 교육현장에서 이루어진 자원봉사활동 제도화 노력은 일반 국민의 관심을 제고하는 계기가 되었다.

자원봉사활동의 필요성에 대한 공감대가 넓어지면서 사법부·행정부가 자원봉사를 공무원 연수과정의 필수 과정으로 택했고, 대법원은 법관임용시 사회봉사활동 실적을 반영기로 했으며, 전국의 모든 대학이 1995년 1학기부터 자원봉사를 교양필수 혹은 선택과목으로 개설하고 학점제도를 운영하고 있으며, 대기업들은 신입사원 채용과 사원 연수시 자원봉사 경력을 반영하고 있다.³⁶⁾

35) 보건복지부, 자원봉사활동 길잡이, 1994, p.20.

제 2 절 자원봉사행동의 관련이론

지역사회개발 과정의 한 분야인 자원봉사 행동의 본질을 규명하기 위해서는 인간행동과 관련된 지역사회개발학, 교육학, 심리학, 사회학, 사회심리학, 문화인류학 등 학제간의 종합적 또는 행동과학적 접근이 요구된다. 따라서 자원봉사 행동은 어느 독립된 한 분야의 학설 또는 이론으로 설명할 수 없는 복합적인 학문의 특징을 갖는다.

자원봉사자의 행동 특성을 설명하려면 먼저 인간 개개인의 내적 심리상태를 자극하는 요인인 동기의 관점을 먼저 고찰해야 한다. 자원봉사활동에 대한 인간행동을 이타적 동기와 이기적 동기, 또는 타인지향적 동기와 자기 지향적 동기로 나눌 수 있다.³⁷⁾ 일반적으로 자신의 노력을 제공하고 대가를 받는 직업적인 상황에서는 각 개인의 행동의 동기를 이기적인 동기로 볼 수 있으나, 자발성·복지성·무보수성·사회개발성·지속성 등의 이념에 입각하여 활동하는 자원봉사자의 경우는 이타적인 동기를 중심 동기로 보아왔다.

그러나, 스미스(Smith)는 “이타주의는 사람들이 자원봉사에 참여하는 복합적인 이유들 중의 하나에 지나지 않으며 이타주의는 오히려 자원봉사를 하는데 있어서 주된 역할을 하고 있지 못하다”³⁸⁾고 주장한 바 있다. 이타주의의 전통적 견해는 비이기적 행위 또는 타인을 위한 희생을 반영한다는 것이었으나, 스미스(Smith)의 견해는 이러한 절대적 이타주의는 극히 드물며 오히려 이타주의는 상대적이라는 것이다. 나아가서 이타적 이유 때문에 자원봉사활동에 참여한다고 말하는 사람들도 자신들이 오직 자기 희생적 이유 때문에 자원봉사에 참여한다는 주장을 인정하지 않는다는 것이다.³⁹⁾

36) 삼성그룹은 사회봉사단을 창설하여 비영리기관에 자원봉사자 수요조사 및 지역사회 욕구조사를 거쳐 사원의 파견 예정, 제일은행의 자원봉사대 구성, 경희대 교직원 사회봉사수당 신설, 진로, 현대, 대신증권, LG상사, 쌍용그룹 등의 기업에서도 신입사원 교육시 자원봉사활동 과목을 포함하고 있다.

37) 조휘일, 현대사회와 자원봉사, 서울 : 홍익재, 1998, p.409.

38) Larry F. Moore(ed), *Motivating Volunteers*, Vancouver, B.C. : Vancouver Volunteer Center, 1985, p.14.

1. 이타주의(altruism) 행동이론

1) 사회생물학적 접근(socio-biological approach)

70년대 후반 동물학자인 윌슨(Wilson)은 그의 사회생물학(sociobiology) 이론중 인간을 포함한 모든 동물의 사회적 행동의 생물학적 근거를 밝히는 과정에서 이타주의도 유전학적 기반을 가진다는 주장을 했다. 그의 연구의 중심 주제는 “사회적 행동이란 생존을 위한 각 종(species)들의 사회생물학의 적응성을 극대화시키는 기제(mechanism)로써 진화한다는 것이다.”⁴⁰⁾ 이는 자원봉사활동과 같은 인간의 이타적 행위는 기본적으로 생태적 또는 유전적 근원을 갖는다는 것을 의미한다.

반면, 크랩(Kreb)은 이에 약간 다른 의견을 제시하는 바, 인간 또는 동물의 보호적 행위는 이타적이기 보다는 협력적인 행위로써 상호간 도움이 되기 때문에 행동한다는 것이다. 그는 또한 감정이입(empathy)도 이타적인 요인으로 간주되는데, 인간 또는 동물의 모든 행위는 상호간 기쁨을 증가시키거나 슬픔을 경험하기 때문에 그러한 기쁨을 증가시키거나 슬픔을 감소시킬 수 있는 방향으로 행동한다는 것이다.⁴¹⁾ 즉, 이타적 행위는 선천적으로 규정되는 것이 아니고 인간 상호간의 상호 교환적인 이익에 대한 관심 또는 타인을 돕는데서 오는 보상 등 사회적인 상호작용이라는 것이다.

이와 같은 사회생물학적 접근은 결국 모든 인간들이 나타낼 수 있는 이타적 행위 또는 도움 행위의 동기적 근거를 밝혀주는 이론으로써, 인류역사와 더불어 존속 발전해 온 자원봉사활동의 타당성을 뒷받침해 주고 있다.⁴²⁾

39) Ibid.

40) James W. Vander Zanden, *Social Psychology*, New York : Random House, 1977, p.324.

41) Henry Clay Lindgren & John H. Harvey, *An Introduction to Social Psychology*, St. Louis, Minesota : C.V. Mosby Co., 1981, p.125.

42) 조휘일, 전게서, 1998, p.412.

2) 사회학습이론 접근(social learning theory approach)

인간은 각종 사회의 구성요소인 부모, 스승, 친구 및 직장의 상사와 부하 등 다른 사람에게서 일어나는 일들을 보고 모방하기도 하며 직접 경험해 보기도 하면서, 여러 가지를 학습하게 된다. 사회학습이론(social learning theory)이란 이와 같이 관찰과 직접 경험에 의해 학습이 이루어지는 과정을 말한다.⁴³⁾

사회학습이론의 관점에서 볼 때, 이타주의 반응들은 그 반응이 강화된 경험이 있기 때문에 일어나는 것이고, 또한 이러한 반응들은 계속되는 학습강화를 통해 행동으로 고정된다는 이론이다. 특히 인간의 생활주기를 통해 개인의 행동은 가족과 또래 동료들에 의해 사회화되고 학습화된다. 기본적으로 학습 및 사회화는 부모 내지 동료들이 어떤 가치를 전달할 때 발생하며, 그 후 직장, 학교, 사회단체 등과 같은 여러 조직들을 통해서 일어난다. 라이트(Wright)는 “이타적 행위의 습관적 경향은 이러한 행위에 대한 긍정적으로 강화된 개인들의 어린 시절의 훈련된 경험에서 온다”⁴⁴⁾고 주장한다.

3) 사회규범적 접근(social-norms approach)

사회규범적 접근이란 문화적인 접근으로써 사회규범이 이타주의의 발생과 이타적 행동에 영향을 주게 된다는 것으로, 그 시대나 지역사회의 생활속에 존재한다는 것이다. 사회규범이란 사회조직에 의해 형성된 공식·비공식의 행동유형, 태도 그리고 신념 등이며, 사회내의 구성원들은 일반적으로 이들 규범에 집착하도록 하는 압력을 받게 되며 이를 따르지 않으면 다양한 형태의 사회적 벌이 예상된다.⁴⁵⁾

43) 정수진, 조직행동론, 서울 : 삼우사, 1997, p.66.

44) Derek Wright, *The Psychology for Moral Behavior*, Middlesex, England : Penguin Books Ltd., 1976, pp.132~133.

45) Betram H. Raven & Jeffrey Z. Rubin, *Social Psychology*(2nd ed.), New York : John Wiley & Sons, 1983, p.312.

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

이러한 사회규범과 이타주의와의 관계는 사회집단이론의 사회적 순응 (social conformity) 행동으로 이해될 수 있다. 사회집단이론에 의하면 개체의 행동은 그가 속한 집단과 그 집단 속에서 맡은 역할들과 이에 가해지는 규범들에 의해 행동이 규정된다고 보고 있다. 즉 이들 규범들이 이타적 행동을 요구하면 그는 이타적이 될 것이며, 규범의 특성에 의해 이들의 행동이 자체 집단내의 사람들에 한정될 것인지 또는 그 집단을 벗어나 타인에게 확장될 것인지가 결정된다는 것이다.⁴⁶⁾

2. 이기주의(egoism) 행동이론

1) 개인 중심적 이론

(1) 매슬로우의 욕구단계이론(Maslow's need hierarchy theory)

“인간은 순서체계를 갖는 다양한 욕구를 가지고 있으며, 이들 욕구의 단계적·계층적인 충족(하위→고위)이 행동을 동기화시킨다”는 것이다. 이들 욕구는 ① 신체생리적 욕구(physiological need) - 음식, 물, 성(sex), 공기, 안식처에의 욕구, ② 안전의 욕구(safety need) - 위협으로 보호받고 안전을 확보하려는 욕구, ③ 사회적 욕구(social need) - 사랑, 수용 그리고 우정의 욕구, ④ 자존의 욕구(self-esteem need) - 자기존경, 타인으로부터 존경 그리고 자아성장을 느끼고 싶은 욕구, ⑤ 자아실현의 욕구(self-actualization need), 즉 자신의 잠재력을 충족하고 자신의 능력을 발휘하고자 하는 욕구”⁴⁷⁾ 등이다.

46) Derek Wright, *op. cit.*, p.137.

47) A.H. Maslow, “A Theory of Human Motivation,” *Psychological Review*(50), 1943, p.30.

제 2 장 자원봉사의 이론적 논의

이들 욕구들과 자원봉사자의 참여행동과 관련지어 볼 때, 자원봉사활동에 가장 중요한 요인은 자원봉사자 개인이 충족하기 원하는 사회적 욕구(3단계), 자존의 욕구(4단계) 그리고 자아실현의 욕구(5단계) 등이 고려될 수 있다. 즉 자원봉사자는 3단계의 사회적 욕구가 충족될 때 4단계 혹은 5단계의 더 높은 욕구를 충족하기 위해 자원봉사활동에 계속 참여하게 된다.

(2) 알더퍼의 ERG이론(E: existence, R: relatedness, G: growth)

ERG이론은 알더퍼에 의해 주장된 욕구단계이론으로서, Maslow와 마찬가지로 욕구의 범주를 구분하는 것, 즉 저차원적 욕구와 고차원적 욕구간의 기본적 구별이 필요하다고 생각하고, Maslow가 구분한 5단계의 욕구를 세가지 핵심적 범주로 구분하였다. 즉, 알더퍼(Alderfer)는 Maslow의 욕구 5단계를 생존욕구(E : existence need), 관계욕구(R : relatedness need), 성장욕구(growth need)의 세가지 범주로 나누었다.⁴⁸⁾

Maslow의 욕구이론은 저차원적 욕구가 충족되어야만 고차원적 욕구가 등장하였지만, ERG이론은 두가지 이상의 욕구가 동시에 작용할 수 있음을 주장한다. 즉, 저차원적인 생존욕구가 완전히 충족되지 않더라도 새로운 동기가 유발되면 고차원적인 관계욕구나 성장욕구를 충족하기 위해 다른 행동을 취한다는 것이다.

2) 조직중심적 이론

(1) 허즈버그의 동기위생이론(Herzberg's motivation hygiene theory)

허즈버그(Herzberg)의 동기위생이론은 “개인의 일은 인간의 두 가지 기본욕구를 충족시켜줘야 하는 바, 하나는 고통과 같은 불쾌감을 피하고자 하는 위생욕구이며, 다른 하나는 정신적으로 성장하여 자기를 실현하려는 심리적인 성장과 만족의 동기욕구이다”⁴⁹⁾라는 것이다. 전자를 위생요인(불만족요

48) 정수진, 전게서, p.188.

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

인)이라고 하며 후자를 동기요인(만족요인)이라고 하는데, 조직의 정책 및 행정, 기술적인 지도감독, 대인관계, 보상, 사생활, 작업조건, 지위 등과 같은 전자의 위생요인이 부족하면 문제가 야기될 뿐 아니라 다른 요인들이 충족된다 하더라도 후자의 동기욕구를 유발하지 않는다는 것이다. 다시 말해서, 이러한 요인들은 그 자체가 동기유발요인은 되지 않으나 이들이 결여되면 일을 떠나게 하는 요인이 될 수 있는 것이다.

(2) 스키너의 도구적 조건화 이론

(Skinner's instrumental conditioning theory)

스키너(Skinner)이론의 기본적인 가정은 “인간은 명령에 따라 행동을 보이는 것이 아니라 보상받기 위해 행동하는 존재이다”로 보는 것이다. 이러한 관점에서 동기화된 행동을 구성하는 요인들은 3가지로 구분해 볼 수 있다. 첫째, 행동이 일어나는 환경 및 상황으로서의 자극(stimulus), 둘째, 행동 또는 업무수준 자체로써의 반응(response), 셋째, 행동이 좋거나 적절할 때에만 주어지는 긍정적 보상으로서의 강화(reinforcement) 등이다.⁵⁰⁾

이 이론으로 볼 때, 자원봉사자의 지속성, 적극성, 재참여의사 등과 같은 행동특성은 봉사자의 욕구 또는 기대에 대하여 조직(활용기관)으로부터 제공 받은 보상정도와 봉사업무로부터 지각된 만족도에 의해 결정된다고 한다.

3) 상호작용적 이론

(1) 공정성 이론(equity theory)

공정성 이론은 투입 및 산출에 대한 자신과 준거인물의 비교를 통해 형

49) F. Herzberg, B. Mausner & B.B. Synderman, *The Motivation to Work*, New York : John Wiley and Sons, 1959, p.16.

50) Michael Hitls, et al., *Effective Management*, St. Paul, Minnesota : West Publishing Co., 1979, p.244.

평(equity)에 맞는 보상을 받게 될 경우 공정성을 지각하지만, 어긋난 보상을 받게 될 경우 불형평(inequity)을 느끼게 되고, 이 불형평으로 인해 긴장감 및 여러 유형의 태도들이 발생하며 아울러 이 긴장감을 줄이려고 노력하게 된다는 것이다.

즉 개인이 자신의 업무에 대해서 쏟고 있는 노력, 업무수행 수준 및 업무만족 등을 결정짓는 요인은 개인이 업무의 상황에서 지각하고 있는 형평 혹은 불형평 정도에 의해서 결정된다는 주장이다. 다시 말해서 교환관계에서의 형평이나 불형평 수준의 지각이 업무동기, 업무수행의 성과 및 업무만족을 결정한다고 보는 것이다.⁵¹⁾

(2) 브룸의 기대이론(Vroom's expectancy theory)

브룸(Vroom)이 주장한 이 이론은 심리학자들이 많은 관심을 가지고 연구한 이론으로써 인간행위의 본능이론을 거부하고 개인은 사고와 이성을 가진 존재로서 현재와 미래의 행위에 대해 의식적인 선택을 한다고 가정하고 있다.⁵²⁾ 이는 “사람들의 행동은 여러 가지 대체안(alternatives)들 가운데 특정한 결과(outcomes)가 따라올 것이라는 의식적 선택으로부터 야기되며 이러한 선택들은 그들의 신념(beliefs) 또는 기대의 힘(strength)에 근거한다는 것이다. 그 결과 선택의 목적은 쾌락을 극대화하고 고통을 극소화시키기 위해 일어나며 인식과 정신적 고려와 결합한 쾌락주의는 행동을 이해하는데 필요한 요소를 제공한다”고 한다.⁵³⁾

51) 한덕웅, 조직행동의 동기이론, 서울 : 법문사, 1985, p.433.

52) 신유근, 조직행위론, 서울 : 다산출판사, 1989, p.239.

53) Larry F. Moore(ed), *op. cit.*, p.61.

제 3 절 주요 국가의 자원봉사 사례⁵⁴⁾

1. 미 국

대학연맹지역사회사업협회(The Intercollegiate Community Service Association, 1907), 보스턴자원봉사사무국(Volunteer Bureau, 1926), 자원봉사활동원 전국위원회(1933), 자원봉사활동원 사무국협회(Volunteer Bureau Association, 1950), 평화봉사단(Peace Corps, 1961, 케네디대통령), 행정부의 자원봉사활동부(Office of Voluntary Action, 1969), 자원봉사활동센터(NCVA:National Center of Voluntary Action, 1970), ACTION청(1971, 정부의 봉사활동부서 통합), 국내자원봉사활동특별법(Domestic Volunteer Services Act, 1973), 국가 및 지역사회봉사법(National and Community Service Act, 1990, 부시), 촛불재단(POLF, 1991), 전국 및 지역사회봉사지원법(National and Community Service Trust Act, 1993, 클린턴), 국가 및 지역사회봉사단(Corporation for National and Community Service, 1993, ACTION청 흡수)

미국 자원봉사활동의 태동과 발전에 큰 영향을 끼친 것은 미국인의 생활신조인 합리주의 사상과 기독교 공동체 의식에 뿌리박은 박애정신이다. 미국인들은 두 사람 가운데 한 사람이 자원봉사자일 정도로 자원봉사를 많이 하고 있다. 1995년 현재 18세 이상 미국인들의 51%, 즉 9,800만명이 공식·비공식 자원봉사에 참여하여 주당 평균 4.3시간 이상씩 봉사하였다. 이를 1년으로 계산하면 205억 시간에 해당하며 금전적인 가치로 환산하면 GNP의 약 3%인 1,760억\$에 상당한다.

미국에서는 자원봉사자가 기여한 만큼 반대급부의 보상체계 역시 잘 발달되어 있다. 예컨대 좋은 대학에 들어갈 때 사회봉사활동 기록이 반영되고, 직장 이력서의 봉사경력이 취직과 승진에 반영된다. 은퇴 노인들도 자원봉사에 행에 저축되어 훗날 남의 봉사를 필요로 할 때 보상받을 권리를 가지게 된다. 이처럼

54) 주요국의 자원봉사활동사례는 필자가 대전시 자원봉사활동 증진방안 연구시(대전시, 1996)에 조사했던 내용, 자원봉사백과 프로그램(한국사회복지협의회, 1997), 자원봉사활동 성화를 위한 입법방향(한국법제연구원, 1994, pp.27~29) 등을 요약하여 제시했음.

제 2 장 자원봉사의 이론적 논의

남을 위해 봉사한 일에 대해서는 어떤 형태로든 보상해 준다는 사회적 장치가 되어 있다.

1) 국가 및 지역사회 봉사법과 촛불재단

부시(Bush) 행정부는 자원봉사를 국가의 중요정책으로 다루기 위해, 1990년도에 국가 및 지역사회 봉사법(National and Community Service Act)을 제정했다. 이 법의 중요성은 ① 청소년자원을 활용하여 미국의 사회문제를 해결하고자 했으며, ② 자원봉사활동을 증진하고 육성할 민간단체인 「촛불재단」의 설립을 뒷받침했다는 것이다.

2) 국가 및 지역사회봉사 지원법과 국가 및 지역사회 봉사단

국가 및 지역사회봉사 지원법(National and Community Service Trust Act)은 1992년 당시 클린턴(Clinton) 대통령 후보의 선거공약사항으로, 기존 국가 및 지역사회 봉사법을 개정하여 대통령 직속기관인 국가 및 지역사회 봉사단(Corporation for National and Community Service)을 설립하기 위해 1993년도에 제정된 법이다.

국가 및 지역사회 봉사단은 1993년 당시 클린턴(Clinton) 대통령이 당선 직후 만든 것인데, 연방정부 지원하에 있던 봉사조직들인 ACTION廳과 Commission on National and Community Service를 통합하여 만들었다. 대통령 직속기관이므로 100% 정부지원으로 이루어지고 있으나 민간부문으로부터도 지원을 받았다.

국가 및 지역사회 봉사단의 목적은 모든 연령과 배경의 미국인들이 국가를 위해 지역사회의 봉사에 참여하도록 하여 미국의 교육, 공공안전, 인간적 및 환경적 등의 욕구를 해결하고자 하는데 있다. 그렇게 함으로써 사회문제 해결에 대한 시민의 책임을 공유하고, 사람들을 한데 묶어 지역사회 유대를 강화시키며, 반대급부의 하나로 서비스에 참여하여 헌신하는 젊은이들에게 교육의 기회를 제공한다는 것이다.

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

국가 및 지역사회 봉사단의 주요 프로그램으로는 미국봉사단(Americorps), 학습봉사(Learn and Service America), 전국노인봉사단(National Senior Service Corps) 등이 있다.

(1) 미국봉사단(Americorps)

미국의 새로운 국내판 평화봉사단이다. 이 프로그램은 청소년들이 국가와 지역사회를 위해 봉사할 수 있는 기회를 제공하는 것을 목적으로 초중고등 학생들을 위한 방과후 프로그램과 학비지원을 받고자 하는 대학생의 봉사프로그램이 있다.

(2) 학습봉사 또는 봉사학습(Learn and Serve America)

학습봉사 프로그램(Learn and serve America)은 국가 및 지역사회봉사단의 하부조직으로 학생들을 위한 정부 주도의 자원봉사프로그램이다. 봉사학습은 잘 조직화된 서비스 활동을 교과목 또는 다른 구조화된 포럼과 통합시켜서 학생들에게 그들의 서비스 경험을 비판적으로 성찰할 수 있는 기회를 제공하기 위한 것이다.

(3) 전국노인봉사단(National Senior Service Corps)

전국노인봉사단(Senior Service Corps)은 대표적 노인자원봉사 조직의 하나로 국가가 당면한 긴급한 문제들의 해결에 47만명 이상의 노인들의 기술과 재능과 경험을 활용하는 프로그램이다. 노인들은 1,223개의 지역 프로젝트에 참여하고 있다. 여기에 참여하고 있는 단체들은 60세 이상인 자로 1주일에 20시간 이상 봉사하는 위탁조부모 프로그램(foster grandparents program), 60세 이상의 노인동반 프로그램(senior companion program), 그리고 43만명에 달하는 55세 이상으로 구성된 은퇴자 및 노인 자원봉사자 프로그램(RSVP : retired and senior volunteer program)이 있다.

3) 대학의 사회봉사(하버드 대학)

위에서 언급한 봉사학습제도나 학점과 관계없이, 조직화된 대학생들의 자원봉사는 19세기 후반이래 미국 교육의 전통이 되어 왔다. 역사적으로 미국 대학들은 종교적인 가치와 사회봉사를 통합하여 자원봉사를 장려해 왔다.

그 대표적인 사례가 100년째 자원봉사의 전통을 가진 하버드대학의 경우이다. 하버드대학에는 학생들이 직접 운영하는 「필립스부룩스하우스협회」(Phillips Brooks House Association)라는 미국에서 가장 오래되고 규모가 가장 큰 사회봉사의 집이 있다. 학교의 부속기관이면서 하나의 독립된 법인체이다.

4) 기업 자원봉사의 활성화

지난 20여년간 미국에서는 기업부문에서의 새로운 사회공헌 노력이 두드러지게 성장하였다. 최근에는 특히 기업들의 임원감축(down-sizing) 추세가 일어나면서 기업의 전략과 연결된 자선사업은 기업의 경쟁우위를 확보하는데 있어 매우 중요한 역할을 하게 되었다.

기업체의 근로자들이 개인적 또는 집합적으로 그들의 시간, 재능 그리고 에너지를 기업 경영진의 격려와 지원하에 지역사회 봉사사업에 투입하기 시작하면서 직장인들의 자원봉사활동은 미국의 새로운 문제해결의 자원으로 등장했다.

기업의 자원봉사는 기업 자체가 가진 자산과 인력으로 최대의 효과를 창출하고, 지역사회의 이익, 그리고 노동력과 사업 자체를 위해서 기업들간의 새로운 경쟁적 이슈로 등장했다.

기업의 자원봉사는 ① 기업과 보다 나은 지역사회 관계를 형성하고 향상된 기업 이미지를 제고하는 면에서 기업에 막대한 이득을 주고, ② 지역사회주민들을 위한 새로운 이익자원으로 지역사회 문제에 도움을 제공하며, ③ 자체 인력관리 측면에서도 자원봉사는 종업원의 기업에 대한 충성심, 구성원간의 단결, 기업의 대 사회적 영향력 강화 등에서 많은 이점이 있다.

5) 자원봉사 행정의 발달

위에서 언급한 촛불재단이나 국가 및 지역사회봉사단 뿐만 아니라 미국의 기존의 자원봉사 조직이나 단체, 기관들 그리고 주정부까지도 자원봉사자의 모집, 훈련, 관리 등에 있어서 그 어느 나라보다 구조화·공식화·혁신화되어 있다.

많은 자원봉사단체들이 자원봉사 경력기획모델을 써서 자원봉사자의 역할을 체계적으로 관리하는가 하면, 공중에 대한 홍보 및 교육, 데이터베이스관리, 조직 또는 지역사회 욕구과약 등 자원봉사개발에 기업이나 공공행정의 원칙과 기술들을 활용하고 있다. 봉사자들의 발굴, 봉사활동에 대한 기술적인 교육, 훈련, 봉사 관리, 보상 체계 및 보험과 같은 보호제도가 고도로 조직화되어 운영되고 있다.

주 정부들도 대부분 주지사 사무실에 자원봉사 기구를 가지고 공공기관과 민간사이의 자원봉사 협력을 중개하고 있으며, 주 정부마다 자원봉사자를 보호하는 보험제도를 운용하고 있다.

3. 영 국

영국은 유럽에서 자원봉사활동이 가장 활발한 나라로서 자비(Charity)와 인본사상에서 출발했다는 점에서 동양적인 기본 사상과 같다고 할 수 있다. 영국은 제2차 세계대전 이후 복지국가가 되면서 민간의 자원봉사활동은 쇠퇴했으나 복지국가가 경제적 위기에 직면한 1980년대 이후 자원봉사활동이 다시 활발해졌다. 1991년 영국자원봉사센터(Volunteer Center : UK)가 조사한 바에 의하면 18세 이상 인구의 51%인 2,300만명의 영국 국민들이 조직적인 활동을 통해 1년에 한번은 자원봉사활동에 참여하였다. 이는 81년의 41%에 비하여 크게 증가한 수치이다. 그 중 31%는 월 1회 정도 그리고 성인 5인중 1인은 매주 1회 자원봉사활동을 하며 75세 이상도 자원봉사에 참여하고 있다.

1) 자원봉사 행정

영국의 자원봉사활동은 단순한 사회운동의 차원을 넘어 중요 기간산업과 같이 확고한 위치를 차지하고 있다. 1995년 3월 영국 메이저 총리는 부처별로 자원봉사자들을 의무적으로 활용하는 방안을 연구하도록 지시했는데 즉, 박물관 안내와 장애인 및 환자간호 등 과거 공무원 또는 정부 고용인들이 담당했던 업무들을 자원봉사자들에게 맡긴다는 것이다.

정부기관으로는 내무부에 자원봉사국(Voluntary Services Unit)을 설치하여 지원해 오고 있다. 1995년 영국정부가 자원봉사 및 사회사업과 관련해 사용한 예산은 모두 30억2천여만파운드이며, 이 중 14%인 5억6천여만파운드가 전국의 자원봉사단체에 대한 지원금으로 지출했다. 특히 자원봉사에 대한 정부지원은 계속 늘어나 1993년에 비해 11%가 증가했다.

2) 영국자원봉사센터(Volunteer Center of United Kingdom)

영국자원봉사센터(Volunteer Center : UK)는 영국의 대표적인 자원봉사단체로서 정부의 재정지원을 80% 받고 있으며, 전국에 250개의 산하단체가 있다.

1973년 설립된 후 자원봉사자가 영국인들의 삶의 한 중요한 측면이며, 강력하고 지속적인 변화의 힘임을 널리 인식시키고 있다. 영국 내의 자원봉사활동을 전국적인 차원에서 지원해 주고 있으며, 대정부 로비활동, 학술연구, 활동개발, 전문서적 발간, 자조집단 육성, 홍보간행물 발간 등으로 서비스 통합의 기능을 수행하고 있다.

3) 전국자원봉사단체협의회

(National Council for Voluntary Organization)

전국자원봉사단체협의회(National Council for Voluntary Organization)는 400개 이상의 봉사기관들이 가입해 있다. 이 단체는 1986년 자선모금의 부정에

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

대한 예방 대안과 그러한 방안의 하나로 허위 자선과 부정직한 모금 행위자에 대처할 수 있도록 자선위원회(charity commission)에 보다 많은 권한을 부여할 것을 권고하는 보고서를 낸 바 있다. 1990년에는 「효과성과 민간부문」(effectiveness and voluntary sector)을 출간하였고, 민간단체 활동의 효과성을 증진시키는데 필요한 여러 단위 유인책을 검토하였다.

4) 전국자원봉사안내센터

(National Association of Volunteer Bureaux)

영국 버밍햄에 있는 전국자원봉사안내센터(NAVVB)에는 약 350개에 이르는 자원봉사안내센터들이 교육, 보건보호, 빈곤구호, 디스트릭스(destruction), 질병 등의 분야에서 자원봉사를 증진하여 지역사회에 도움이 되게 지원하고 있다.

5) 기업의 자원봉사 - 찰스 황태자 기업지도자포럼

영국의 기업들의 사회봉사는 찰스 황태자의 지도력에 힘입어 영국 내에서 뿐만 아니라 전세계적으로 활발하게 진행되고 있다.

포럼은 이제까지 국제적인 네트워크를 가지고 중앙유럽, 아시아, 아프리카, 중동, 라틴아메리카 등에서 지역사회를 돕는 활동을 벌여 왔으며 5년간 5천개가 넘는 각국 기업들이 개발의 파트너로서 지역사회에 참여하고 지역사회를 돕는 프로그램들을 지원해 왔다.

3. 프랑스

프랑스는 오랫동안 사회민주주의 체제를 유지해 왔고 사회보장에 대해서는 국가가 책임지고 있기 때문에 자원봉사활동도 불우계층을 대상으로 한 사회복지분야 보다는 환경, 문화, 예술, 체육 등과 같은 일반생활 분야에서 활동이 왕성하다.

제 2 장 자원봉사의 이론적 논의

국가가 자선단체의 자유로운 활동을 보장해 주는 역할을 하고 단체의 기금 사용에만 감독할 뿐 회원의 활동에는 전혀 간섭할 수 없으며 운영비나 기금마련을 위한 수익활동에 감세혜택을 주는 정도에 그친다.

프랑스의 국립과학연구소(CNRS)가 발표한 연구결과에 따르면 93년의 경우 프랑스 성인 인구의 약 20%인 900만명이 자원봉사활동에 참여했으며, 전체 성인 인구의 절반 가량이 사회봉사활동을 지원하기 위해 기부금을 냈다.

특히 고등학생과 대학생들의 참여가 두드러져 지난 10년 사이 참여 수가 배로 늘어나면서 전체학생의 30% 정도가 각종 사회봉사활동에 나서고 있다. 이들 자원봉사자들이 참여한 봉사활동을 노동시간으로 환산하면 매달 약 1억2,800만 시간에 달한다.

프랑스 자원봉사활동은 국민들이 자발적으로 내는 기부금에 크게 의존하고 있다는 점이 국가의 주도적 지원체제로 운영되는 다른 나라들과 다르다. 1993년 순수 인도주의 차원의 기부금으로 모인 금액은 모두 95억프랑(약 1조3천억원)이며, 프랑스 한 가구가 내는 평균 기부금은 연간 1천76프랑(15만원)에 달한다.

프랑스 자원봉사의 또 다른 특징은 국내활동과 별도로 아프리카를 중심으로 한 국제적인 자원봉사활동이 활발하다는 것이다. 연간 25억프랑의 기부금이 제3세계의 난민이나 이재민을 위해 걷히고 있으며, 특히 르완다 사태의 경우 적십자, 카톨릭 구원회, 세계 의사회 등 자선단체활동을 지원하는데 적극적이다.

1) 랑파르(Rempart) - 자원봉사작업장(상티에 : Chantier)

전국 규모의 민간단체인 랑파르(Rempart)는 프랑스 전역의 자원봉사작업장(상티에)⁵⁵⁾을 관장하는 단체이다. 이 단체는 1966년에 설립되어 지부 산하에 2만명의 회원과 150개의 개별협회를 거느리고 있다. 각 협회들은 프랑스내 20개

55) 자원봉사작업장(상티에)은 프랑스 청소년들의 문화유적 보호영역의 활동을 위한 프로그램이다(중앙일보 1995. 1. 4). 프랑스의 문화유산을 보호하기 위해 1920년경 정부의 지원으로 설립된 상티에는 정부가 각 청소년 단체들로 하여금 청소년들이 여름철에 공동생활을 익히고 보람된 자원봉사의 경험을 쌓을 수 있도록 개설한 것이다.

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

지역과 약 80개의 도에 분산 배치되어 해마다 14~16세 혹은 18세 이상의 청소년자원봉사자 5,000여명을 모집하여 상티에를 운영한다.

이 랑파르의 자원봉사작업장 운영을 위해 프랑스 정부는 정부차원에서 여러 가지 지원을 하고 있다. 랑파르의 국내외 홍보활동을 돕고 국가연수를 제공하며 각 협회들에 보통 1천~5천프랑에 이르는 보조금을 지급한다. 그밖에 시도, 기업, 민간단체 등도 여러 가지 지원을 한다.

협회들은 보조금을 받기 위해 자원봉사작업장의 프로젝트를 꾸며 해당 부처에 신청서를 낸다. 가장 활발한 자금처가 문화진흥기금인데 이 기금은 각 협회들에게 경쟁을 붙인다. 이 경쟁은 지역적으로, 또는 국가적으로 진행되며 해마다 프랑스의 「앙텐 2」 텔레비전 방송사는 유명한 자원봉사작업장의 프로젝트 경쟁을 방영한다.

2) 국경없는 의사회(Medecins San Frontieres)

「국경없는 의사회」(Medecins San Frontieres : MSF)는 1971년 프랑스 의사들이 주축이 되어 정치·종교·인종·이념을 초월하여 탄생한 지구촌 최대의 의료 인도주의 봉사단체이다. 세계 각국 2,900여명의 자원봉사자들로 구성되어 있다. 현재 국경없는 의사회는 독립적으로 사업을 추진하는 프랑스 등 6개국 운영본부와 브뤼셀의 국제사무국, 미국, 일본 등 13개국에 위치한 대표부를 중심으로 세계적 활동망을 구축해 놓고 있다.

4. 일 본

일본은 동양에서 자원봉사활동이 비교적 일찍 시작되었고 잘 발달한 나라이다. 일본 후생성에 따르면 1993년 3월 현재 일본의 자원봉사자 수는 모두 469만 명이다. 이는 160만명에 불과했던 1980년과 비교할 때 15년만에 3배 가량 늘어났다. 자원봉사단체는 모두 56,100여개로 자원봉사자의 95% 이상이 크고 작은 단체를 통해 봉사활동을 하고 있다.

1) 자원봉사활동 지원법의 제정

일본에서는 고베지진사건 이후 많은 변화가 있었다. 일본은 고베지진사건을 계기로 큰 사고에 대처하는 방법, 자원봉사자들을 조직하는 방법, 정부와 민간 단체가 파트너로 일하는 방법 등을 터득하여 경제기획청이 정부내 18개 부처간 자원봉사 연락회의를 총괄하면서 250개의 자원봉사 프로그램을 운영하고 있다.

그 결과 일본정부는 1996년 자원봉사지원법을 새로이 제정하였으며, 그동안 주무 부서를 놓고 후생성과 지방지치성이 빚어오던 갈등도 전혀 이해관계가 없는 경제기획청을 담당 부서로 결정함으로써 쉽게 해결하였다.

일본정부는 대규모 자연재해가 발생할 경우 자원봉사자의 역할이 매우 중요하다고 보고 국가 공무원의 자원봉사 휴가제도를 97년부터 도입했으며 자원봉사활동 대상은 재해시 피난민 원조, 장애인 및 고령자 지원 등의 활동으로 제한하고 기간을 연 5일 이내로 하되 이 기간을 경조휴가와 똑같은 유급휴가로 취급한다.

2) 사회복지협의회

일본에서 자원봉사의 중추기관 역할을 맡아온 기관은 1951년에 설립된 민간 기관인 사회복지협의회이다. 1975년 협의회의 부설기관으로 「전국자원봉사활동 진흥센터」를 설립하여 오늘에 이르고 있다. 진흥센터의 역할은 자원봉사센터 기능을 수행하는 지방의 사회복지협의회들을 위한 연락·조정기관으로 봉사하며, 직원 교육훈련, 정보제공, 자원봉사 인식제고 프로그램 운영, 자원봉사의 일반적 현황에 대한 연구 보고서 발간 등의 사업을 한다.

1994년 현재 사회복지협의회 산하 자원봉사센터의 수는 중앙이 1개소, 도·도·부·현 및 지정도시 사회복지협의회에 57개소, 시·구·정·촌 협의회에 3,367개소에 이르고 있다. 최근에는 사회복지협의회 외에도 학교, 기업들이 참여하는 전국 조직체의 결성이 이어지고 있다. 1994년 6월에 창립된 「광역 볼런티어 범주연락회의」가 바로 그 예이다.

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

3) 자원봉사 협력교

초중고교 학생들을 지역사회로 내보내 현장을 통한 학습을 체험하게 하고, 자연과 이웃에 눈을 뜨게 하자는 것이 목적이다. 이 프로그램에는 전체 학교의 1/4이 넘는 12,000개 학교가 참가하고 있다. 학생들은 지역사회를 위해서 할 수 있는 일들을 스스로 찾아서 하며 지역민들이 협력하고 있다.

일본 각 지방자치단체는 해마다 4월이면 사회복지협의회와 공동으로 자원봉사 협력교를 신규로 지정한다. 학교가 있는 마을의 사회복지협의회가 관내 초중고교들을 대상으로 자원봉사 협력교를 추천하면 도도부현(시도)의 자원봉사센터가 해당 지방정부와 협력하여 협력교를 지정·통지한다. 협력교 지정기간은 3년이며 협력교로 지정된 학교들에게는 지방정부와 복지부가 연간 10만엔씩의 자원봉사 조성금을 지급한다. 협력교는 매년 3월에 일년간의 실적보고서와 결산서를 제출한다.

각 협력교는 학생들을 관내 불우아동, 장애인, 노인가정 및 시설들에 파견하여 자원봉사활동을 전개하는 것 외에 교내에서 자원봉사에 관한 비디오, 영화상영, 강연회, 전시회 등을 개최한다. 이밖에 학교를 통한 홍보, 모금, 자원봉사축제, 장애인 체육대회, 지역인 초청 학예회, 집단회식 등의 사업을 펴고, 지역내 고령자 수, 사회복지자원, 하천·수질·난민 등에 관한 조사연구도 한다.

4) 일본청소년봉사협회

1967년에 발족한 「일본청소년봉사협회」는 청년들의 자원봉사를 위한 전국센터의 역할을 할만큼 활발한 청소년자원봉사를 벌이고 있다.

특징적인 프로그램으로 18~30세까지의 청년이 4월부터 1년간 집을 떠나 교육, 복지, 의료 등의 국제협력에 참가하는 프로그램이 있다. 또한 학교에 다니지 않는 청소년들이 전일제로 봉사하는 「자원봉사 365일제」가 있으며 자원봉사 청소년들을 기관 및 단체에 보내어 활동하게 하는 「활동캠프」를 운영하고 있다. 10일 또는 5일간 전국의 독특한 활동단체에 보내 활동캠프를 조직한다.

5) 민생위원

2차대전 종전 이후 민생위원이라는 공공자원봉사자들을 정부가 조직·운영해 왔다. 임기 3년으로 후생성이 임명하는 이 민생위원은 최근 20만명에 이른다. 70년대부터는 일본 전역 4,000개에 이르는 사회복지협의회 산하 자원봉사센터에 배치되어 협의회와 함께 지역사회복지시설 등을 돕는 활동을 펴고 있다.

이들의 신분은 민간이지만 실제로 이들을 위한 별도의 법(1948년 민생위원법)이 있고 정부가 교통비 등 실비의 수당을 제공하며, 명예직으로 파트타임 봉사를 한다. 이들은 대도시의 경우 270개 가구당 1인, 시골인 120개 가구당 1명 비율로 지정되어 있으며 평균연령은 남자 58.5세, 여자 55.6세이다.

6) 공동모금회

일본 각 분야의 자원봉사자를 총괄해서 연말에 벌이고 있는 전국적인 모금운동 조직으로써, 이 모금운동은 매년 10월부터 12월까지 실시되고 있으며, 천황 및 장관 그리고 각종 매스컴 단체들이 협조하여 실시한다. 공동모금운동은 불우한 계층을 돕기 위한 지역사회의 자주적 활동으로 민간 사회복지단체의 사업추진을 위한 재원으로 국민들이 자발적으로 조성하는 전국적인 국민운동이다.

이 운동의 주체는 중앙공동모금회 및 각 지역의 구역공동모금회가 되며 배분은 사회복지협의회의 의견을 들어 지역내에서 가장 필요성이 높은 사회복지시설에 배분하고 있다.

7) 기업의 자원봉사

일본에서도 1970년대 이후 고도의 경제성장과 기업확대에 대한 사회적 반응으로 反기업 분위기가 확산되면서 기업의 사회적 책임에 대한 필요성이 대두되었다.

일본 경제단체연합(경단련)은 1990년 자원봉사활동 및 모금활동의 창구가 되

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

는 「사회공헌부」를 개설하였다. 또한 「1% 클럽」을 만들어 세전이익(매출액)의 1%와 시간의 1%를 사회봉사활동에 사용하는데 동의하는 기업들의 모임을 이끌고 있다. 경단련의 「1% 클럽운동」에는 개인회원이 500명이며 참여기업체도 250개가 가입되어 있다.

8) 자원봉사 축제

일본은 매년 전국의 주요 도시를 순회하며 자원봉사 축제를 열고 있다. 사회복지기관, 자원봉사단체, 각종 기업, 학교 등이 연합으로 전국 자원봉사축제 추진위원회를 조직하여 하나의 행사를 개최하는 것인데 그렇게 함으로써 각 지역별로 자원봉사 붐을 일으키고 있다.

축제는 이벤트 성격의 행사보다는 다양한 워크숍 형태로서 자원봉사에 관한 새로운 기술과 노하우를 습득하는 배움의 장이 될 수 있도록 준비된다. 1966년 오사카에서 열렸던 제5회 축제의 경우에도 자원봉사에 관한 각종 세미나, 심포지엄, 체험담 소개, 전시회, 음식 축제, 자원봉사 발언대 등 50여 종류의 각종 행사가 1박2일 동안 동시다발로 개최되었다.

제 3 장 자원봉사활동 실태분석 및 문제점

제 1 절 조사표본의 현황

충청남도 자원봉사활동 활성화 전략을 수립하기 위해서는 먼저 자원봉사자와 자원봉사자를 활용하는 기관의 태도 및 활용실태를 정확히 분석할 필요성이 제기된다. 이에 본 연구에서는 현재 충청남도 내에 소재하고 있는 사회복지시설 및 기관 60개소를 표본추출 대상기관으로 선정하여 설문조사를 실시하였다.⁵⁶⁾

자원봉사자는 규칙적으로 활동하지 않기 때문에 조사원을 통하여 현장에서 활동 중인 자원봉사자를 직접 면접조사하는 것이 현실적으로 불가능하기 때문에 충청남도 자원봉사자 활용기관의 협조를 얻어 배부·조사·수집하였다.

수집결과 자원봉사자는 950명이 응답하였고, 편집결과 학교수업의 일환으로 강제로 참여한 중고등학생 응답지 265부와 내용이 부실하거나 중복 응답하여 연구자료로 활용할 수 없는 185부를 제외한 500부를 최종 유효표본으로 선정하였다. 또한 시설 및 기관의 자원봉사자 활용실태는 60개 기관중 조사표에 응답한 25개 사회복지시설, 9개 사회복지기관, 1개 자원봉사센터 등 35개 활용기관의 대표자 의견을 중심으로 분석하였다. 이러한 과정을 거쳐 분석에 사용된 조사표는 <표 3-1>과 같이 나타났다.

< 표 3-1 > 질문지의 배포 및 회수

56) 자원봉사활동을 지원·중계·주관하는 단체는 초중고교, 대학교, 종교기관, 사회복지기관, 기업체, 사회단체, 자원봉사센터, 공공기관 등 각계 각층에서 다양하게 나타나 있지만, 결국 자원봉사자를 직접적으로 가장 많이 활용하고 있는 단체는 사회의 보호와 지원을 가장 많이 필요로 하는 사회복지시설 및 재가복지센터라고 할 수 있다.

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

구 분	배포부수	회수부수	활용부수	미활용부수		
				계	중고생	부실·중복
자원봉사자(부)	1,200	950	500	450	265	185
활용 기관(부)	60	35	35	-	-	-

주 : 분석자료로 활용한 500매 중에서도 잘못 기재한 내용이 있는 45부는 전화면접 또는 연구자가 직접 방문하여 보완하였으며, 동일인이 중복 답변한 경우는 처음 응답자료만 분석에 사용

< 표 3-2 > 분석대상 집단의 현황

구 분	자원봉사자 현황(명)				활용기관 현황(개)			
	복지시설	복지관	봉사센터	계(%)	복지시설	복지관	봉사센터	계(%)
천안시	49	51	48	148(29.6)	4	1	-	5(14.3)
공주시	-	23	-	23(4.6)	-	1	-	1(2.9)
보령시	56	51	-	107(21.4)	5	3	-	8(22.9)
아산시	14	-	8	22(4.4)	3	-	1	4(11.4)
서산시	6	15	-	21(4.2)	2	2	-	4(11.4)
논산시	69	-	-	69(13.8)	5	-	-	5(14.3)
연기군	22	-	-	22(4.4)	1	-	-	1(2.9)
부여군	45	-	-	45(9.0)	2	-	-	2(5.7)
서천군	-	-	-	-	-	1	-	1(2.9)
홍성군	32	11	-	43(8.6)	3	1	-	4(11.4)
계	293(58.6)	151(30.2)	56(11.2)	500(100)	25(71.4)	9(25.7)	1(2.9)	35(100)

주 : ()안은 구성 비율임.

제 2 절 충남의 자원봉사자 활동실태

1. 자원봉사자의 인구·사회학적 특성

1) 인구학적 특성

(1) 성별

조사표본 자원봉사자의 성별 구성은 남성이 48.9%, 여성이 50.2%로서 거의 비슷하게 나타났는데,⁵⁷⁾ 이는 다른 보고서에서 자원봉사자의 대부분이 여성으로 이루어지고 있다는 내용(한국여성개발원, 1993 ; 통계청, 1994, 서울시정개발연구원, 1995 ; 대전광역시, 1996)과는 다소 차이를 보이고 있다. 이는 이제까지의 자원봉사활동이 도시를 중심으로 이루어졌고 표집과정에서 사회복지기관의 비중을 높게 설정한 결과라고 생각되며, 도시형성이 빈약한 충남지역은 다른 시각에서 고찰해야 할 것을 암시하고 있다.

(2) 연령

연령별 분포를 보면 다른 연령 계층에 비하여 20대가 가장 많고, 30대, 40대, 50대 이후 순으로 갈수록 줄어드는 경향으로 나타났으며, 특히 30대와 40대의 기혼 연령층에서는 남자보다 여자의 비율이 높게 나타났는데, 이는 기혼의 자원봉사자로 일반 직장인들보다 가정주부가 더 많다는 것을 나타내 주고 있다.

< 표 3-3 > 자원봉사자의 인구학적 특성

57) 1997년 한국YMCA 전국연맹에서 실시한 결과에도 성별에 차이가 없는 것으로 나타났다(YMCA 전국연맹, 공동체의식 및 생활에 관한 실태조사서, 1997, p.79).

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

구 분		응답자수(명)			응답률(%)
		합계	남자	여자	
연 령	18-29세	314	170	144	62.8
	30-39세	116	52	64	23.2
	40-49세	52	14	38	10.4
	50세 이상	18	13	5	3.6
종 교	종교없음	182	104	78	36.4
	천주교	58	14	44	11.6
	기독교	165	72	93	33.0
	불 교	88	56	32	17.6
	기타 종교	7	3	4	1.4
결 혼 상태	미 혼	320	184	136	64.0
	이혼·별거·사별	3	2	1	0.6
	유배우	177	63	114	35.4
계		500 (100)	249 (48.9)	251 (50.2)	100

(3) 혼인 및 종교상태

결혼상태별로 살펴보면 미혼이 64%를 차지하고 있는데, 이는 18~29세의 대학생 자원봉사자의 비율이 상대적으로 높기 때문이다. 또한 사회인구학적 특성중 종교는 불런티어 동기를 이해하는데 중요한 요소이다. 종교적 윤리 덕목인 자선이나 자비와 같은 가치는 불런티어에 대한 중요한 참여동기로 작용될 수 있다. 충남도의 자원봉사자들도 다른 조사(서울시정개발연구원, 1995 ; 구본천, 1996)에서와 마찬가지로 종교를 갖고 있는 자원봉사자가 전체의 2/3 정도로서 기독교가 33.3%로서 가장 많고, 그 다음이 불교, 천주교, 기타 등의 순으로 나타났다.

2) 사회계층적 특성

제 3 장 자원봉사활동 실태분석 및 문제점

(1) 학력 및 직업

충청남도 자원봉사자의 사회계층적 특성을 살펴보면, 먼저 자원봉사자의 대부분이 고등학교 이상의 학력을 가진 것으로 나타났다. 그리고 직업은 대학생, 가정주부,

< 표 3-4 > 자원봉사자의 사회계층적 특성

구 분		응답자수(명)			응답률(%)
		합 계	남 자	여 자	
학 력	초등이하	14	9	5	2.8
	중학교	38	17	21	7.6
	고등학교	167	57	110	33.4
	대학교	277	164	113	55.4
	대학원이상	4	2	2	0.8
직 업	대학생	181	115	66	36.2
	일반직장인	98	55	43	19.6
	가정주부	93	2(무직)	91	18.6
	공공기관	59	35	24	11.8
	사업가·자영업	32	23	9	6.4
	의사·변호사	21	9	12	4.2
	기타(없음)	16	10	6	3.2
주 관 적 생활수준	매우 못사는 편	9	7	2	1.8
	못사는 편	60	29	31	12.0
	보통수준	406	198	208	81.2
	잘사는 편	23	14	9	4.6
	매우 잘사는 편	2	1	1	0.4
계		500 (100)	249 (48.9)	251 (50.2)	100

무직자 등 경제활동에 참여하지 않는 자원봉사자가 55% 정도였으며, 그 중에서도

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

대학생이 36.2%로 가장 많고, 주부가 18.6%로 다수를 점유하고 있으며, 일반직장인 19.6%, 사업자·자영업 6.4%, 그리고 의사·변호사 등 전문직 종사자가 4.2%인 것으로 볼 때, 이것은 경제활동을 하지 않는 계층이 자원봉사활동의 절대 인력이 되고 있다는 것을 보여주고 있다. 또한 성별로 볼 때 남성은 대학생, 여성은 가정주부가 주요직업 계층이었다.

이러한 현상은 충남에서만 나타나는 현상이 아니고 전국적으로 동일한 현상이며, 앞으로도 대학생 자원봉사자가 늘어날 것으로 예상되어 비경제활동의 인구비율은 더욱 높아질 것으로 예상된다.

(2) 가족의 생활수준

자원봉사자 가족의 주관적인 생활수준을⁵⁸⁾ 묻는 질문에서 응답자의 81.2%가 보통수준으로 대답하였다. 이는 다른 조사(정무장관실, 1993)에서도 자원봉사자 자신의 가족이 중산층이라는 주관적인 계층의식을 갖고 있는 것으로 나타났다.

2. 자원봉사활동 현황

1) 참여동기 및 경로

자원봉사활동에 참여하게 된 동기는 특정 욕구를 실현하기 위해 참여하기 보다는 복합적인 목적을 가지고 참여하는 것으로 나타났다. 자원봉사활동의 참여동기를 Likert 5점 척도에 의해 평가한 평균치를 살펴보면, 사회적 경험(3.9), 사회적 책임감(3.9), 성취감 획득(3.9), 사회적 접촉(3.8), 사회적 교환(3.6), 주위의 기대부응(3.2), 사회적 인정감(3.1) 등의 욕구로 인해 자원봉사활동에 참여하는 것으로 나타났다.

즉 자원봉사자는 지역사회 기여, 사회적 책임감 등 순수한 이타적(altruism)인 동

58) 자원봉사자의 경제상태를 가족의 총수입 또는 자가소유 등으로 측정하려는 시도를 해온 바 있으나 조사연도의 차이에 따라 변동이 심하기 때문에 정확한 측정이 불가능하다.

제 3 장 자원봉사활동 실태분석 및 문제점

기 뿐만 아니라 자기발전이나 자아실현과 같은 이기적(egoism)인 동기에 의해서 자원봉사활동에 참여하는 양면성을 가지고 있기 때문에 자원봉사자 활용기관 및 육성기관은 자원봉사자의 이기적 욕구를 충족할 수 있는 다양한 종류의 프로그램을 제공해야 한다.

< 표 3-5 > 자원봉사자의 참여동기

참여동기	평균값	표준편차
사회적 경험욕구(기술습득 및 경험)	3.92	0.68
사회적 책임감욕구(이타심)	3.92	0.66
성취욕구(의지력)	3.86	0.68
사회적 접촉욕구(친교)	3.84	0.74
사회적 교환욕구(보상)	3.56	0.68
타인의 기대부응욕구(주위압력)	3.20	0.78
사회적 인정욕구(주위의 존경)	3.11	0.75

이러한 복합적인 참여동기를 가진 자원봉사자들이 봉사활동에 참여하게 되는 경로는 개인적인 소속모임의 활동(21.8%), 자발적인 봉사욕구(20.4%), 자원봉사센터 및 사회복지단체의 소개(12.0%), 종교단체의 소개(9.8%) 등의 순이며, 활용기관의 홍보지·안내문이나 TV·라디오·신문 등 대중매체의 홍보에 의한 참여는 다소 낮게 나타났다.

이러한 결과로 볼 때 이는 자원봉사활동 참여경로가 주로 개인적인 사회관계망(social network)을 통해서 이루어지고 있고, 자원봉사자 활용기관이 자원봉사자를 모집하는데 적극성을 나타내지 못하고 있으며 또한 자원봉사활동에 대한 홍보기능이 매우 미흡하다는 점을 보여주고 있다.

< 표 3-6 > 자원봉사자의 참여경로

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

구 분	응답자수(명)	응답률(%)
개인적인 소속모임의 활동	109	21.8
자발적인 욕구	102	20.4
자원봉사센터 및 사회복지단체	60	12.0
종교단체의 소개	49	9.8
기타(학교수업의 일환)	43	8.6
행정기관의 소개	38	7.6
자원봉사자의 권유	37	7.4
TV, 라디오, 신문 등 대중매체 홍보	34	6.8
가족, 친지, 이웃 등의 권유	19	3.8
활용기관의 홍보지 및 안내문	9	1.8
계	500	100

2) 자원봉사활동 분야 및 내용

충청남도 자원봉사자의 활동분야는 장애인, 아동, 노인 등 사회적 보호를 필요로 하는 취약계층에 집중되어 있는 경향이 강하게 나타나고 있지만, 최근 자원봉사활동에 대한 사회적 관심사의 다변화에 따라 환경분야, 교통분야의 자원봉사활동이 새로운 봉사활동 영역으로 활성화되고 있다.

그러나 아직도 지역적인 환경과 특성에 의해 교통분야, 법률·치안분야, 정치분야, 공공행정분야, 등은 시민들의 자원봉사활동 참여율이 여전히 낮은 수준에 머물러 있는 것으로 나타났다.

< 표 3-7 > 자원봉사활동의 분야

제 3 장 자원봉사활동 실태분석 및 문제점

자원봉사활동 분야		응답자수(명)	응답률(%)
사 회 복 지 분 야	아동복지분야	79	15.8
	청소년복지분야	32	6.4
	노인복지분야	90	18.0
	장애인복지분야	142	28.4
	사회복지관	67	13.4
	소 계	400	75.0
환경분야		51	10.2
교통분야		12	2.4
기 타		27	5.4
계		500	100

자원봉사자의 주요 활동업무는 노력봉사(62.8%)가 대부분이며, 이미용·언어치료·상담·음악교육 등 기술 및 기능활동(12.8%), 학습 및 생활지도(8.4%), 행사진행 및 보조(5.2%)의 순으로 나타났으며, 조사연구활동이나 소방·방범·경비 등의 봉사업무는 참여가 매우 미흡한 상태이다.

이는 자원봉사자를 필요로 하는 기관이 경제활동 인구비율이 적은 주로 중소도시 이하의 농촌지역에 입지하고 있는 특수성과 또한 비경제활동 계층인 가정주부와 대학생의 구성비가 일반 직장인에 비해 높은 결과라 하겠다.

조사결과를 볼 때 전문기술을 가진 자원봉사자를 활용하기 위한 프로그램이 미비하여 다양하고 전문적 노하우를 요하는 자원봉사자 서비스가 이루어지지 못하고 단순한 노력봉사 차원에 머물고 있어 이의 개선방안이 요청된다.

< 표 3-8 > 자원봉사자의 주요 활동업무

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

자원봉사자의 주요 활동업무	응답자수(명)	응답률(%)
노력봉사	314	62.8
기술 및 기능활동	64	12.8
학습 및 생활지도	42	8.4
행사진행 및 보조	26	5.2
위문활동	19	3.8
사무 및 행정보조	17	3.4
기 타	12	2.4
소방·방법·경비활동	4	0.8
조사연구활동	2	0.4
계	500	100

3) 자원봉사활동 경력 및 강도

현재 활동중인 자원봉사자의 자원봉사활동 경력을 보면 6개월 미만이 33.0%이며, 1년 미만까지 합하면 52.2%에 이르고 있고, 3년 이상은 14%에 불과했다. 이와 같은 현상은 타 조사의 지속도 연구와 대체로 일치된 경향을 나타내고 있는데, 이는 자원봉사활동이 지속성을 갖지 못하고 단기간에 그치고 있음을 보여 주는 것이다. 직업의 특성에 따라서는 일반직장인, 전문직, 자영업 등 소득생활자와 가정주부가 대학생이나 무직에 비해 지속성이 높은 것으로 나타났다. 또한 높은 연령층, 고학력, 종교인 등의 계층에서 지속성이 높게 나타났다.

자원봉사자의 월간 참여횟수를 보면 1회 미만이 58.0%, 2회 이상은 42.0%로서 참여강도가 낮은 것을 알 수 있으며, 월 1회 미만의 참여자가 많은 것은 규칙적인 간격으로 정해진 날짜에 활동하는 정기적 자원봉사자 비율이 낮다는 것을 알 수 있다. 또한 자원봉사자의 활동시간과 관련하여 살펴보면 1회당 활동시간은 4시간 이하의 활동자가 70.6%로서 선행 연구조사와 비슷한 상황을 나타내고 있다. 이는 자원봉사자의 구성원 대부분이 대학생이라는 특수성에 의한 결과라고 판단된다.

따라서 한 사람의 자원봉사자를 개발·교육하여 활용하기까지는 상당한 시간과

제 3 장 자원봉사활동 실태분석 및 문제점

비용 및 노력이 소모되는데 이들이 활동을 중단하게 되어 활용기관의 서비스 제공에 장애가 발생할 것을 감안해 볼 때, 새로운 자원봉사자의 개발도 중요하지만 기존 봉사자가 지속적으로 활동할 수 있도록 하는 방안이 모색되어야 할 것이다.

< 표 3-9 > 자원봉사자의 활동경력 및 활동강도

구 분		응답자수(명)					응답률 (%)	Significance
		합계	유소득	가정주부	대학생	무 직		
활동경력	6월미만	165	60	30	71	4	33.0	$\chi^2=33.29$ df =12 p =0.001
	1년미만	96	38	11	43	4	19.2	
	2년미만	114	44	22	44	4	22.8	
	3년미만	52	31	7	12	2	10.4	
	3년이상	73	37	23	11	2	14.6	
월 간 활동횟수	1회미만	290	136	38	107	9	58.0	$\chi^2=26.20$ df =12 p =0.010
	2회	98	41	24	30	3	19.6	
	3회	32	10	13	8	1	6.4	
	4회	36	10	7	18	1	7.2	
	5회이상	44	13	11	18	2	8.8	
1 회 당 봉사시간	2시간	153	76	45	27	5	30.6	$\chi^2=39.92$ df =9 p =0.000
	3-4시간	200	74	30	91	5	40.0	
	5-6시간	95	37	13	41	4	19.0	
	7시간이상	52	23	5	22	2	10.4	
계(%)		500 (100)	210 (42.0)	93 (18.6)	181 (36.2)	16 (3.2)	100	

4) 자원봉사활동에 대한 가족의 호응도

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

자원봉사활동에 대한 가족의 호응도를 볼 때 적극적 이상으로 지지하는 비율이 68.4%이고 보통으로 지지하는 비율은 29.6%인데, 이는 대다수의 주민들이 자원봉사 활동 이념에 적극 찬동하고 있다는 결과이며, 특히 자원봉사자가 젊은 연령과 학생 신분의 계층에서 보통이하로 지지하는 비율이 높은 것은 학생층 가족들의 경제적 부담과 학업에 대한 우려라고 판단된다.

< 표 3-10 > 자원봉사활동에 대한 가족의 호응도

구 분		가족의 호응도(명)						%	Significance
		합계	매우 적극적	적극적	보통	소극적	매우 소극적		
연령별	18-29세	314	66	132	108	7	1	62.8	$\chi^2=17.89$ df =12 p =0.119
	30-39세	116	27	57	30	1	1	23.2	
	40-49세	52	15	31	6			10.4	
	50세 이상	18	6	8	4			3.6	
소득유무	유소득	210	32	104	70	3	1	42.0	$\chi^2=27.67$ df =12 p =0.006
	가정주부	93	33	46	14			18.6	
	학 생	181	45	72	59	4	1	36.2	
	무소득	16	4	6	5	1		3.2	
계(%)		500 (100)	114 (22.8)	228 (45.6)	148 (29.6)	8 (1.6)	2 (0.4)	100	

5) 활동과정시 애로사항 논의상대

타인을 돕고 지역사회 공동체 건설에 기여하기 위해 참여한 봉사자라 할지라도 수행과정에 현실적인 어려움을 느끼게 된다. 이러한 어려움에 직면하였을 때 의논상대로서 동료자원봉사자와 의논하는 비율이 53.4%로서 가장 높으며, 그 다음 24.4%인 기관의 직원과 의논한다고 나타났다. 또한 직업계층과 교차분석을 실시한 결과를 볼 때 소득생활자와 대학생은 동료자원봉사자, 가정주부는 기관의 직원과 상담하는 비율이 높게 나타났다. 그리고 자원봉사자가 봉사활동 중에 어려운 일에 직면하였을 때 기관의 직원과 의논하는 경우는 24.4%에 불과하고 의논할 곳이 없다고 응답한 비율도 6.2%나 되는 것은 활용기관에서 자원봉사자의 애로사항들을 적절히 해결해

제 3 장 자원봉사활동 실태분석 및 문제점

주지 못하고 있음을 알 수 있다.

< 표 3-11 > 자원봉사활동시 애로사항 의논상대

구 분		응답자수(명)					응답률 (%)	Significance
		합계	유소득	가 주 정 부	대학생	무직		
의 논 상 대	기관의 직원	122	52	38	28	4	24.4	$\chi^2=48.86$ df =15 p =0.000
	동료봉사자	267	102	36	123	6	53.4	
	가족·친구	55	25	12	14	4	11.0	
	외부전문가	16	12	2	1	1	3.2	
	없 음	31	17	2	11	1	6.2	
	기 타	9	2	3	4	-	1.8	
계(%)		500 (100)	210 (42.0)	93 (18.6)	181 (36.2)	16 (3.2)	100	

3. 자원봉사자 사전교육

1) 사전교육의 효과

자원봉사활동을 하는데 사전교육을 받음으로써 어느 정도 도움이 되는지를 분석한 결과, <표 3-12>와 같이 「도움이 매우 또는 많이 되는 경우」가 50.4%, 「보통」이 41.4%, 「도움이 않되는 경우」가 8.2%로서 사전교육에 대한 프로그램 즉 오리엔테이션, 봉사활동과 관련한 기본교육 등이 활동전에 꼭 필요하다고 하겠다.

< 표 3-12 > 사전교육의 도움정도

구 분	계	매 우	많 이	보 통	조 금	불필요
응답자수(명)	500	43	209	207	26	15
응답률(%)	100	8.6	41.8	41.4	5.2	3.0

2) 사전교육의 주관

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

자원봉사활동을 하는데 있어서 사전교육의 필요성을 느끼고 있다면 어떤 기관에서 주관하는 것이 효율적인지를 묻는 질문에 봉사자의 자체활용기관, 사회복지단체, 전문자원봉사센터 등에서 시행해야 한다는 응답이 비슷하게 나타났다. 이는 자원봉사자에 대한 교육의 필요성은 느끼고 있으나 교육을 받아보지 못했기에 어느 기관이 더 효율적인지에 대해서 판단하지 못하는 결과라고 볼 수 있다.

< 표 3-13 > 사전교육의 주관기관

구 분	계	필요없음	활용기관	육성기관	전문자원 봉사센터	행정기관
응답자수(명)	500	14	131	147	182	26
응답률(%)	100	2.8	26.2	29.4	36.4	5.2

4. 자원봉사활동의 보상욕구

1) 자원봉사활동의 경제적 보상

현재 자원봉사활동에 참여하고 있는 봉사자의 경우 43.2%가 자원봉사활동에 소요되는 경비에 대한 경제적 보상이 필요없다고 응답하였고, 불필요하다고 응답한 자원봉사자들 중에서도 자원봉사활동 소요경비를 활용기관이 부담해야 한다는 경우가 23.0%, 활용기관과 정부의 공동부담이 18.6%로 나타났다.

이는 자원봉사자들이 자원봉사활동을 하는데 있어서 경제적인 보상을 대다수가 크게 원하지 않는 것으로 볼 수 있으며 보상을 하더라도 「교통비 정도」를 원하는 것으로 나타났다.

< 표 3-14 > 경제적 보상의 주체

제 3 장 자원봉사활동 실태분석 및 문제점

구 분	계	봉사자 ^{수)}	활용기관	정 부	활용기관부 정	본 활용기관부 정
응답자수(명)	500	216	115	29	93	9
응답률(%)	100	43.2	23.0	5.8	18.6	1.8

주 : 봉사자가 부담하는 응답은 경제적 보상이 필요없다는 것으로 해석.

< 표 3-15 > 가장 필요한 경제적 보상항목

구 분	계	교통비	식비	회식비	보험료	사례비	기타
응답자수(명)	500	216	115	29	93	9	38
응답률(%)	100	43.2	23.0	5.8	18.6	1.8	7.6

2) 자원봉사활동의 사회적 보상

자원봉사활동을 활성화하기 위해 가장 중요한 사회적 보상항목은 자원봉사활동 경력인정과 직장취업시험 우대 등에서 72.2%의 응답률을 나타낸 것으로 보아 향후 자원봉사활동을 활성화시키기 위해서는 범정부적인 제도의 제정이 필요하다고 하겠다.

< 표 3-16 > 가장 필요한 사회적 보상항목

구 분	계	경력인정	학교성적 반영	직장취업 시험우대	행사초대 기관초청	기타
응답자수(명)	500	228	28	133	73	38
응답률(%)	100	45.6	5.6	26.6	14.6	7.6

3) 자원봉사활동 사고 및 불이익 보상

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

자원봉사자가 활동 중에 불의의 사고나 불이익을 당했을 때 보상할 필요가 없다고 응답한 경우는 6.6%에 불과하며, 전액 보상을 해주어야 한다고 응답한 경우가 62.0%, 반액 정도는 보상을 해야 한다는 응답자도 31.4%인 것으로 나타났다.

< 표 3-17 > 사고 및 불이익의 보상 필요성

구 분	계	보상이 필요없음	절반정도 보상	피해의 전부를 보상
응답자수(명)	500	33	157	310
응답률(%)	100	6.6	31.4	62.0

그리고 자원봉사자의 37.4%가 정부나 지방자치단체가 보상의 주체가 되어야 한다는 태도를 지니고 있고, 특히 자원봉사활동 중 사고나 불이익을 보상하기 위하여 세금 또는 정부예산으로 자원봉사활동 사고보상제도를 만드는 것에 대해서 현재 활동중인 자원봉사자들의 65.8%가 찬성하였으며, 반대하는 경우는 8.6%에 불과하였고, 나머지 25.6%는 유보적인 태도를 보였다.

< 표 3-18 > 사고 및 불이익의 보상주체

구 분	계	봉사자 ^{주)}	활용기관	정 부	활용기관부 정	본 정 인 활용기관부
응답자수(명)	500	14	22	187	181	96
응답률(%)	100	2.8	4.4	37.4	36.2	19.2

주 : 봉사자가 부담해야하는 의견은 경제적 보상이 필요 없다는 것으로 해석.

< 표 3-19 > 국가세금에 의한 사고 및 불이익의 보상 필요성

제 3 장 자원봉사활동 실태분석 및 문제점

구 분	계	반대한다	잘모름	찬성한다
응답자수(명)	500	43	128	329
응답률(%)	100	8.6	25.6	65.8

이러한 응답을 종합해 볼 때 자원봉사자들이 수당, 교통비, 식대 등 직접적인 경제적인 보상보다는 경력인정, 취업시험 우대, 각종 행사초청 등과 같은 사회적인 보상에 더 많은 관심을 가지고 있고, 또한 사고나 불이익의 보상에 대해서도 정부의 적극적인 지원을 바라고 있는 것으로 나타났다.

5. 자원봉사자의 만족도

1) 개인속성변인과 만족도

(1) 성별에 따른 만족도

성별에 따른 자원봉사활동 만족도 차이를 검증하기 위하여 t검증을 해본 결과 $p=0.142$ 로서 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았다. 다만 통계 수치상으로 볼 때 여성의 만족도가 남성보다 높게 나타나고 있으나, 남성과 여성 모두 평균치를 넘는 만족도를 보이고 있다. 만족의 이유로서 남성은 사회적 경험추구와 활동의 성취감, 여성은 사회적 경험추구와 봉사업무에 높은 만족도를 나타내고 있다.

(2) 연령에 따른 만족도

연령별에 따른 만족도는 $p=0.000$ 으로 통계적으로 유의미한 차이를 나타내고 있는데, 20대의 만족도가 상대적으로 가장 낮고 나이가 많을수록 만족도가 높은 것으로 나타났다. 대개의 선행 조사에서도 본 조사와 일치된 결과를 보여 주고 있었다.

또한 scheffe의 사후검증결과 20대와 30대 집단간에 유의미한 차이가 있는 것으로

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

로 나타났다. 이러한 결과로 볼 때 자원봉사자의 참여동기를 높이기 위해서는 19~29세 계층의 만족도를 높일 수 있는 프로그램을 개발해야 한다.

< 표 3-20 > 개인속성변인과 만족도에 대한 차이검증

구 분		응답 자수	만족 평균	검증방법	검증결과		
					통계량	유의수준	scheffe사후검증
성 별	남	249	3.60	t검증	t=1.472	p=0.142	N.S.
	여	251	3.69				
연령별	18-29세	314	3.54	ANOVA	F=7.384	p=0.000	① ② ③ ④
	30-39세	116	3.84				①
	40-49세	52	3.83				② *
	50세 이상	18	3.83				③ ④
학력별	초등 이하	14	3.64	ANOVA	F=6.697	p=0.000	① ② ③ ④ ⑤
	중학교	38	4.16				①
	고등학교	167	3.66				②
	대학교	277	3.57				③ *
	대학원 이상	4	4.00				④ * ⑤
직업별	유직업자	210	3.63	ANOVA	F=8.469	p=0.000	① ② ③ ④
	가정주부	93	3.95				①
	대학생	181	3.54				②
	무직업자	16	3.38				③ * ④
종 교 유 무	종교인	318	3.69	t검증	t=2.016	p=0.044	
	비종교인	182	3.57				
가족의 호응도	매우 적극적	114	3.70	ANOVA	F=4.100	p=0.003	① ② ③ ④ ⑤
	적극적	228	3.73				①
	보 통	148	3.50				②
	소극적	8	3.13				③
	매우 소극적	2	4.00				④ * ⑤
계		500					

(3) 학력에 따른 만족도

제 3 장 자원봉사활동 실태분석 및 문제점

학력별 만족도 $p=0.000$ 으로 통계적으로 유의미한 차이를 나타내고 있는데, 이는 연령과 마찬가지로 주로 젊은 연령층으로 구성되어 있는 대학교 학력층에서 만족도가 낮게 나타났고, 성인층으로 구성되어 있는 중학교 학력층에서는 높은 만족도를 보이고 있다.

또한 scheffe의 사후검증 결과 중학교 학력계층과 고등학교 및 대학생 학력계층에서 집단간 유의미한 차이가 나타났는데 이러한 결과는 연령에서와 마찬가지로 대학생들의 만족도를 높일 수 있는 대안이 강구되어야 함을 의미하고 있다.

(4) 직업별에 따른 만족도

직업별에 따른 만족도 역시 $p=0.000$ 의 수준에서 통계적으로 유의미한 차이를 나타내고 있는데 가정주부와 직업생활자가 높은 만족도를 나타내고 있고, 대학생 계층은 다른 직업군에 비해 다소 낮은 만족도를 나타내고 있다. 이는 학력별 만족도와 마찬가지로 연령이 많은 가정주부와 직업생활자가 연령이 낮은 대학생 계층보다 더 높은 만족을 느끼는 것으로 나타났다. 또한 집단간의 차이를 분석하기 위해 scheffe의 사후검증을 실시한 결과 가정주부와 대학생 집단간에 유의미한 차이가 있었다.

(5) 종교유무에 따른 만족도

종교에 따른 만족도에서도 $p=0.044$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났는데 종교인이 비종교인 보다 만족도가 큰 것으로 나타났다. 만족의 이유에 대해 대부분 사회적 경험추구와 봉사활동 내용에 대해 높은 만족도를 나타내고 있었다.

(6) 가족의 호응도에 따른 만족도

가족의 호응도에 따른 만족도는 $p=0.003$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났는데, 이는 가족의 호응도가 적극적인 집단이 낮은 집단보다 더 큰 만족도를 느끼는 것을 알 수 있다.

2) 활용기관의 관리요인과 봉사자의 만족도

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

자원봉사자로서 활동하게 되는 데에는 인구학적 요인과 성격적(personality) 요인 등의 개인속성에 따라 다양한 참여동기로 작용하며, 참여동기는 기대욕구로서 조직 특성과 활동업무와 상호작용을 하여 만족도를 형성하게 된다.

기관의 리더쉽, 동료 자원봉사자와의 관계, 사회적 인정과 보상, 활용기관의 정당성 등의 변인으로 구성된 자원봉사자 활용기관의 관리요인과 자원봉사활동 만족도 간의 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계를 분석한 결과 $r=0.419(p<0.001)$ 로 나타나 자원봉사자 활용기관의 관리요인은 봉사활동의 만족도와 통계적으로 유의미한 상관관계를 나타냈다.

< 표 3-21 > 활용기관의 관리요인과 봉사자의 만족도

구 분		응답자 수	평균	표준편차	분석방법	검증결과	
						통계량	유의수준
활용기관 관리요인	기관의 리더쉽	500	3.70	0.754	correlation	$r=0.377$	$p=0.000$
	동료자원봉사자와의 관계	500	4.00	0.611		$r=0.347$	$p=0.000$
	사회적 인정과 보상	500	3.33	0.729		$r=0.250$	$p=0.000$
	활용기관의 정당성	500	3.93	0.681		$r=0.287$	$p=0.000$
계		500	3.74	0.522		$r=0.419$	$p=0.000$

(1) 활용기관의 리더쉽과 만족도

기관의 리더쉽과 만족도간의 상관관계를 보면 $r=0.377(p<0.001)$ 로 나타나 동료간의 관계정도에 따라 만족도에 차이가 있음을 알 수 있다. 따라서 자원봉사기관 직원들의 친절, 서비스, 기관운영에의 동참, 관리자의 태도 등이 적극적이고 긍정적인 때 자원봉사자의 만족도가 높아진다고 하겠다.

(2) 동료 자원봉사자간의 관계유지와 만족도

제 3 장 자원봉사활동 실태분석 및 문제점

동료 자원봉사자간의 긍정적인 관계유지와 만족도와 상관을 보면 $r=0.347$ ($p<0.001$)로 나타나 동료간의 관계정도가 어느 정도 만족도에 영향을 줄 수 있다. 따라서 자원봉사자 동료간 모임주선, 일치된 사명감 부여, 동료간 마찰 해소, 업무의 공정한 배분 등 동료 자원봉사자간의 관계를 활용기관이 긍정적으로 유도할 때 자원봉사자의 만족도는 증대될 수 있다.

(3) 봉사자의 사회적 인정 · 보상과 만족도

봉사자의 사회적 인정 · 보상과 만족도간 상관을 보면 $r=0.250$ ($p<0.001$)로 나타나 봉사자에 대한 주위의 인정 및 칭찬, 교통비 · 식비 등 최소의 경비지원, 표창 및 격려 등에 따라 자원봉사자의 만족도가 어느 정도 높아진다고 볼 수 있다.

(4) 활용기관의 정당성과 만족도

활용기관의 정당성과 만족도와 상관을 보면 $r=0.287$ ($p<0.001$)로서, 봉사자 활용기관이 운영에 있어서 활동내용을 지역사회에 투명하게 개방하여 지역사회로부터 인정을 받을 때 참여하는 봉사자의 만족도는 증대된다고 할 수 있다.

이상의 활용기관의 관리적인 관점에서 본 자원봉사자의 만족도는 기관의 리더쉽과 동료관계에서는 높게 나타났고, 사회적 인정과 보상 및 활용기관의 정당성과의 관계는 비교적 낮은 수준의 상관을 보였다. 따라서 활용기관의 관리면에서 볼 때 관리자의 태도 및 능력, 동료간의 관계유지 등이 사회적 인정과 보상, 활용기관의 정당성 등의 변인보다 더 중요함을 보여 주고 있어, 전문적인 관리체계와 조정자의 역할이 중요시 되며, 또한 지역사회에 인정을 받을 수 있도록 활용기관이 운영의 묘를 기할 때 자원봉사자들의 만족도는 더욱 높아질 것으로 본다.

또한 만족도에 직접적으로 작용하는 기관의 관리요인이 얼마나 영향을 주며, 또 어느 변인이 더 큰 영향을 미치는 지를 파악하고자 다중회귀분석을 하였다. 그 결과 활용기관의 관리요인은 봉사자의 만족도에 대하여 18.8% 정도 설명해 주고 있으며, 기관의 리더쉽과 동료 자원봉사자간의 관계만이 만족도를 유의미하게 설명해 주고

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

있는 것으로 나타났다. 다만 표준화 회귀계수(Beta)로 나타난 독립변인간 상대적인 만족도는 기관의 리더쉽이 가장 큰 영향변인으로 나타났다.

< 표 3-22 > 활용기관의 관리요인이 만족도에 미치는 영향

구 분		F값		P값	
Multiple R	0.433	16.9399		0.0000	
R Square	0.188				
Adjusted R Square	0.181				
Standard Error	0.620				
구 분	B	SE B	Beta	T값	유의수준
기관의 리더쉽	0.212	0.045	0.232	4.676	0.000
봉사자간의 관계	0.209	0.056	0.185	3.696	0.000
인정과 보상	7.520	0.043	0.079	1.730	0.084
기관의 정당성	5.760	0.051	0.057	1.127	0.260
Constant	1.552	0.210			0.000

3) 봉사업무요인과 만족도

봉사업무의 흥미도, 봉사업무의 욕구충족도, 봉사업무의 수행능력 등의 변인으로 구성된 자원봉사자 업무요인이 자원봉사자 만족도와 어떠한 관계인지를 알아보기 위하여 상관관계를 분석한 결과 $r=0.312(p<0.001)$ 로 나타나 자원봉사의 업무요인이 높으면 높을수록 자원봉사자의 만족도는 증가된다.

< 표 3-23 > 봉사자의 봉사업무요인과 만족도에 관한 상관관계

구 분		응답자수	평균	표준편차	분석방법	검증결과	
						통계량	유의수준
봉사 업무 요인	흥미도	500	3.95	0.812	correlation	$r=0.276$	$p=0.000$
	욕구충족도	500	3.85	0.709		$r=0.257$	$p=0.000$
	수행능력	500	3.40	0.704		$r=0.157$	$p=0.000$
계		500	3.74	0.552		$r=0.312$	$p=0.000$

(1) 봉사업무 흥미도와 만족도

제 3 장 자원봉사활동 실태분석 및 문제점

봉사업무의 흥미도와 만족도간의 상관관계를 보면 $r=0.276(p<0.001)$ 로 나타나 봉사업무가 재미있고, 중요하고, 하고 싶은 동기가 높으면 자원봉사자의 만족도가 높아진다고 하겠다.

(2) 봉사업무 욕구충족도와 만족도

봉사업무의 욕구충족도와 만족도간의 상관관계를 보면 $r=0.256(p<0.001)$ 로 나타나 봉사활동 참여동기에 따른 욕구충족도가 높으면 높을수록 자원봉사자의 만족도는 향상되는 것으로 볼 수 있다.

(3) 봉사업무 수행능력과 만족도

봉사업무의 수행능력과 만족도와의 상관관계가 $r=0.157(p<0.001)$ 로 나타난 것으로 보아, 아무리 흥미와 욕구충족도가 높다고 하더라도 봉사자 스스로 정신적·물질적인 수행능력이 뒷받침되지 않으면 봉사자의 만족도가 떨어지게 되고 또한 중도에 포기할 가능성이 높아진다고 볼 수 있겠다.

이상의 봉사업무와 관련된 관점에서 본 자원봉사자의 업무만족도는 흥미도, 욕구충족도, 수행능력 등의 순으로 상관관계가 나타났다. 따라서 봉사활동 업무와 관련하여 자원봉사자의 만족도를 높이기 위해서는 평소에 관심과 흥미가 있고 지역사회에 중요하다고 공감대가 형성된 프로그램을 준비해야 한다.

또한, 봉사자의 만족도에 봉사업무요인이 얼마나 영향을 미치며, 또 어느 변인이 더 큰 영향을 미치는 지를 파악하고자 다중회귀분석을 하였다. 그 결과 봉사업무요인은 만족도에 대하여 10.1% 정도 설명해 주고 있으며, 봉사업무의 흥미도와 욕구충족도만이 만족도를 유의미하게 설명해 주고 있는 것으로 나타났다. 다만 표준화 회귀계수(Beta)로 나타난 변인간 만족도의 상대적인 영향력은 흥미도가 가장 큰 영향변인으로 나타났다.

< 표 3-24 > 봉사업무요인이 만족도에 미치는 영향

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

구 분		F값		P값	
Multiple R	0.317	18.530		0.0000	
R Square	0.101				
Adjusted R Square	0.095				
Standard Error	0.660				
구 분	B	SE B	Beta	T값	유의도
흥미도	0.163	0.042	0.191	3.851	0.000
욕구충족도	0.132	0.050	0.135	2.653	0.008
수행능력	8.24	0.044	0.084	1.890	0.059
Constant	2.217	0.203		10.942	0.000

제 3 절 충남의 자원봉사자 활용실태

1. 자원봉사자 활용목적과 주요업무

1) 봉사자 활용목적

사회복지시설 및 기관의 자원봉사자 활용목적을 살펴보면, 부족인력 보완 54.3%, 지역사회주민의 공동체 의식 조성 24.1%, 전문분야의 서비스 제공 11.4.0%, 예산절감 4.6% 등의 순으로 나타나, 인력부족으로 인하여 발생하는 업무공백을 자원봉사자에게 의존하는 경향이 강한 것으로 나타났다. 즉, 자원봉사자 활용기관들은 단순히 기관의 업무편의를 도모하기 위하여 단순한 노력봉사에 자원봉사자를 활용하고 있을 뿐, 자원봉사활동의 궁극적 목적인 공동체 의식 조성 및 시민의식 성장, 대상자에 대한 고급서비스 제공 등은 아직 성취하지 못하고 있는 실정이라고 할 수 있다.

< 표 3-25 > 봉사자 활용기관의 자원봉사자 활용목적

구 분	계	부족인력 보완	지역사회주민의 공동체 의식 함양	전문분야의 서비스 제공	예산절감
응답기관(개)	35	19	10	4	2
응답률(%)	100(%)	54.3	28.6	11.4	5.7

2) 활용업무

제 3 장 자원봉사활동 실태분석 및 문제점

각 기관에서 자원봉사자를 활용하는 업무는 노력봉사가 74.3%로 가장 많고, 그 다음 전문기술·기능활동 보완 15.2%로서 활용목적에서 나타난 바와 청소, 세탁, 목욕, 세면, 급식서비스, 쓰레기 분리수거 등 단순업무에 주로 활용하고 있다.

< 표 3-26 > 봉사자 활용기관의 자원봉사자 주요업무

구 분	계	노력봉사	전문기능 및 기술의 보완	학습 및 생활지도	기 타
응답기관(개)	35	26	5	2	2
응답률(%)	100	74.3	14.3	5.7	5.7

또한 향후 활용기관에서 가장 필요로 하는 봉사업무가 무엇인지 조사해본 결과 의료, 외국어 교육, 상담, 레크레이션, 이미용, 언어치료, 컴퓨터, 운전 등의 전문기술 및 기능활동을 가장 필요로 하고 있다.

< 표 3-27 > 봉사자 활용기관의 향후 지원받고 싶은 봉사업무

구 분	계	전문기능 및 기술의 보완	노력봉사	학습 및 생활지도	기 타
응답기관(개)	35	16	12	4	3
응답률(%)	100	45.7	34.3	11.4	8.6

2. 자원봉사자 활용규모와 특성

1) 활용현황

충청남도에 소재하는 31개 사회복지시설·기관에서 97년도에 활용한 자원봉사자 수는 총 22,593명으로 시설 및 기관별 1년간 평균 활용인원은 728명 정도이며, 이를 시설 및 기관별로 분류해 보면 사회복지시설 790명, 지역사회복지관 275명, 자원봉사센터 3,000명 등으로 나타났다. 또한 97년도에 기관별 연간 활용인원을 규모별로

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

볼 때 100명 이하가 32.3%로서 가장 많고 그 다음이 500명 이상으로서 22.6%를 나타냈다.

< 표 3-28 > 97년도 자원봉사자 활용현황

구 분	응답기관(개)	활용인원(명, %)	평균활용인원(명)
남	31	9,463(42)	305
여	31	13,124(58)	423
계	31	22,593(100)	728

주 : 중고등학생 자원봉사자를 포함한 현황임.

< 표 3-29 > 97년도 시설 및 기관별 자원봉사자 활용현황

구 분	응답기관(개)	활용인원(명)	평균활용인원(명)
사회복지시설	22	17,395	790
지역사회복지관	8	2,198	275
자원봉사센터	1	3,000	3,000
계	31	22,593	728

< 표 3-30 > 97년도 자원봉사자 활용규모

구 분	계	100명 이 하	200명 이 하	300명 이 하	400명 이 하	500명 이 하	500명 이 상
응답기관(개)	31	10	5	3	3	3	7
응답률(%)	100	32.3	16.1	9.7	9.7	9.7	22.6

주 : 35개 시설 및 기관중 4개 기관의 대표자는 무응답.

2) 정기적인 자원봉사자 현황

제 3 장 자원봉사활동 실태분석 및 문제점

전체 자원봉사자 중에서 연간 6회 이상 참여한 정기적인 자원봉사자 비율은 평균 26.8%로서 이중 10% 이하가 44.4%로서 높은 비율을 나타내고 있다. 이는 자원봉사자의 구성비가 학습의 일환으로 강제로(비정기적으로) 참여하는 중고등학생의 비율이 자발적으로 참여하는 직장인, 가정주부 등의 비율보다 상대적으로 높기 때문이다. 따라서 사회복지시설 및 기관에서는 정기적인 자원봉사자의 숫자가 모자란다는 의견을 제시한 기관이 65.7%를 나타내고 있다.

< 표 3-31 > 봉사자 활용기관의 정기적인 자원봉사자 비율

구 분	계	10%이하	20%이하	30%이하	40%이하	50%이상
응답기관(개)	27	12	3	5	4	3
응답률(%)	100	44.4	11.1	18.5	14.8	11.1

주 : 35개 시설 및 기관중 8개 기관의 대표자는 무응답.

< 표 3-32 > 시설 및 기관에서 활용하는 정기적인 자원봉사자의 적정인원

구 분	계	남아돈다	적정하다	부족하다
응답기관(개)	35	0	12	23
응답률(%)	100	0	34.3	65.7

< 표 3-33 > 봉사자 활용기관의 정기적인 자원봉사자 비율

구 분	계	10%이하	20%이하	30%이하	40%이하	50%이상
응답기관(개)	27	12	3	5	4	3
응답률(%)	100	44.4	11.1	18.5	14.8	11.1

주 : 35개 시설 및 기관중 8개 기관의 대표자는 무응답.

< 표 3-34 > 정기적인 자원봉사자의 직업현황

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

구 분	계	중고생	대학생	가정주부	일반 직장인	법률가 의사 전문직	사업· 자영업	없음
응답기관(개)	35	8	10	10	4	4	2	1
응답률(%)	100	22.9	28.6	28.6	11.4	11.4	5.7	2.9

< 표 3-35 > 부정기적인 자원봉사자의 직업현황

구 분	계	중고생	대학생	가정주부	일반 직장인	법률가 의사 전문직	사업· 자영업	없음
응답기관(개)	35	20	5	4	4	0	1	1
응답률(%)	100	57.1	14.3	11.4	11.4	0	2.9	2.9

3) 정기적인 자원봉사자의 참여빈도

자원봉사자를 활용하고 있는 기관의 정기적인 자원봉사자의 참여빈도를 활용기관의 측면에서 살펴보면, 월 1회 정도 참여하는 자원봉사자가 48.6%로 가장 많았으며, 1회당 활동시간은 3~4시간이 45.7%로 절반 정도를 차지하며, 1인당 월평균 활동시간은 5시간 이하가 45.7%를 나타내고 있다. 이러한 자원봉사자의 활동빈도를 볼 때, 정기적인 자원봉사자들 조차도 계획에 의해 활동하기 보다는 단기적이고 일시적으로 참여하는 경향이 높음을 알 수 있다.

< 표 3-36 > 시설 및 기관별 정기적인 자원봉사자의 월평균 참여횟수

구 분	계	1회	2회	3회	4회	5회이상	무응답
응답기관(개)	35	17	5	4	4	2	3
응답률(%)	100	48.6	14.3	11.4	11.4	5.7	8.6

< 표 3-37 > 시설 및 기관별 정기적인 자원봉사자의 1회당 참여시간

제 3 장 자원봉사활동 실태분석 및 문제점

구 분	계	1~2시간	3~4시간	5~6시간	7~8시간	무응답
응답기관(개)	35	7	16	7	2	3
응답률(%)	100	20.0	45.7	20.0	5.7	8.6

< 표 3-38 > 시설 및 기관별 정기적인 자원봉사자의 월평균 참여시간

구 분	계	5시간이하	10시간이하	15시간이하	20시간이하	무응답
응답기관(개)	35	16	10	4	2	3
응답률(%)	100	45.7	28.6	11.4	5.7	8.6

3. 자원봉사자의 모집 및 교육훈련

1) 모집방법

자원봉사자 활용기관의 경우에는 자원봉사자의 모집경로는 자원봉사자 스스로 찾아오는 경우가 51.4%로서 가장 많고, 그 다음이 경험한 자원봉사자의 권유, 종교 단체의 소개 등을 통해서 확보하고 있다. 이를 볼 때 자원봉사자 스스로가 찾아오는 현재의 방법이 가장 바람직한 상태라고 할 수 있으나, 자원봉사자의 참여율과 정기적인 봉사자의 구성비가 낮은 현실을 고려해 볼 때 아직은 자원봉사자의 모집에 적극적으로 나서야 한다.

< 표 3-39 > 자원봉사자 확보방법

구 분	계	봉사자 스스로	자원봉사자 소개	종교단체	자체 홍보지	센터 및 복지단체	기 타
응답기관(개)	35	18	4	4	3	2	4
응답률(%)	100	51.4	11.4	11.4	8.6	5.7	11.4

주 : 기타는 행정기관 소개, 대중매체, 학교수업의 연장, 기관장 및 직원의 인맥 등.

2) 자원봉사자 교육훈련

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

35개의 자원봉사자 활용기관 중에서 사전교육훈련을 전혀 실시하지 않는 기관이 57.1%에 이르고 있으며, 사전교육훈련을 실시하는 대부분의 기관에서도 자원봉사자의 역할 및 자세에 관한 기초교육(53.3%), 간단한 업무소개 및 오리엔테이션(26.6%), 자원봉사 업무에 관한 기초 실무교육(20%) 등의 안내수준의 내용을 교육시키고 있다. 특히 자원봉사활동에 필요한 실무기술이나 전문기술훈련을 실시하는 기관은 전혀 없는 것으로 나타나 자원봉사센터와 같은 종합적인 자원봉사지원기관이 필요한 것으로 나타났다.

< 표 3-40 > 자원봉사자 사전 교육훈련

구 분	계	사전교육훈련 유 무		계	사전교육훈련 프로그램		
		있 다	없 다		역할과 자세	오리엔테이션	기초실무
응답기관(개)	35	15	20	15	8	4	3
응답률(%)	100	42.9	57.1	100	53.4	26.6	20.0

4. 업무지도 및 지원

1) 자원봉사자 담당직원의 유무와 형태

자원봉사자 활용기관에서 자원봉사자를 수시로 지도 및 관리하는 담당직원이 있는 기관이 77.1%, 없는 기관이 22.9%이다. 담당직원이 없는 이유로는 직원의 부족(50%), 자율활동을 권장하는 이유(50%) 등으로 나타났다. 자원봉사자 관리직원이 있는 경우의 운영형태는 45.7%가 해당 기관의 일반업무와 겸임하는 것으로 나타났으며, 전담하는 직원은 17.1%에 불과하였고, 형편에 따라서 수시로 담당하게 하는 경우도 14.3%로 나타났다.

< 표 3-41 > 자원봉사자 담당직원의 유무와 형태

제 3 장 자원봉사활동 실태분석 및 문제점

구 분	계	담당직원 유 무		계	담당직원 근무형태		
		있 다	없 다		다른업무겸임	봉사자 전담	형편에 따라
응답기관(개)	35	27	8	27	16	6	5
응답률(%)	100	77.1	22.9	100	45.7	17.1	14.3

2) 자원봉사자 지도방법

관리직원들의 자원봉사자 지도방법은 자율적인 운영을 유도하는 기관 44.5%, 활동일지 작성이나 평가회를 개최하는 기관 33.3%, 필요시에만 수시로 관리하는 기관 22.2% 등으로 나타났다.

관리직원들의 봉사자 지도요령에 대한 교육훈련 이수 여부에 대한 질문에서는 62.9%가 상급단체나 관련기관으로부터 소양교육을 받은 적이 있다고 응답했다. 그러나 교육이수와는 달리 전담직원과 겸임직원의 일손부족으로 현장에서는 자원봉사자에 대한 모집, 지속적인 지도감독, 지지, 격려 그리고 활동업무의 조정과 중도탈락자에 대한 관리가 적절히 이루어지지 못하고 있는 문제점을 지니고 있다.

< 표 3-42 > 자원봉사자 담당직원의 유무와 형태

구 분	계	소양교육 이수유무		계	담당직원의 지도 방법		
		있 다	없 다		자율운영유도	적극적 관리	필요시에만
응답기관(개)	27	17	10	27	12	9	6
응답률(%)	100	62.9	37.1	100	44.5	33.3	22.2

5. 자원봉사자 활용결과 종합분석

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

1) 종합적인 활용 만족도

자원봉사자 활용기관 중에서 37.2% 정도가 자원봉사자를 활용하는데 대하여 만족 또는 매우 만족하고 있었지만, 17.2%의 기관은 자원봉사자의 적극성 및 기본자세의 부족, 인력보완의 효과가 없어서 등의 이유로 자원봉사자 활용에 만족하지 못하고 있는 것으로 나타났다.

< 표 3-43 > 자원봉사자 활용의 종합적인 만족도

구 분	계	만족 또는 매우 만족	보 통	불만족 또는 매우 불만족
응답기관(개)	35	13	16	6
응답률(%)	100	47.2	45.7	17.2
이 유		① 인력보완의 효과(10) ② 다양한 서비스(3)		① 적극성 및 자세부족(4) ② 능력부족(2)

2) 활용에 따른 애로사항

자원봉사자를 활용하는데 있어서 활용기관의 주된 애로사항은 자원봉사자의 중도탈락(54.3%), 자원봉사자의 전문지식과 기술부족(14.3%), 자원봉사자 활용에 따른 예산부족(11.4%), 자원봉사자와 관리직원간의 마찰(8.6%), 기타(관리직원의 부족, 기관의 서비스 시설 미흡, 동시에 많은 인원이 참여) 등을 들고 있다.

< 표 3-44 > 자원봉사자 활용에 따른 애로사항

구 분	계	중도탈락	전문지식과 기술 부족	활용예산부족	기 타	없 음
응답기관(개)	35	19	5	4	4	3
응답률(%)	100	54.3	14.3	11.4	11.4	8.6

이것은 활용기관의 입장에서 본 자원봉사자의 문제점이지만 중도탈락의 원인이 자원봉사자를 효과적으로 지도관리하지 못한 활용기관에 기인한다고 본다면, 자원봉

제 3 장 자원봉사활동 실태분석 및 문제점

사자 자체가 지닌 문제점보다는 활용기관이 자원봉사자를 모집, 교육, 활용, 지도감독 등 관리과정에서 발생하는 문제점에서 해결방안을 모색해야 할 것이다.

6. 활용기관의 보상의견

1) 경제적 보상

자원봉사자 활용기관은 봉사자들에게 경제적 보상을 실시하지 않고 있으며, 향후 보상을 실시할 경우 가장 필요한 항목이 무엇인지에 대한 질문에 교통비 32.9%, 식대 32.9%, 교육훈련비 12.3% 등의 순으로 나타났다. 또한 경제적 보상을 실시할 시 가장 많이 부담해야 할 주체는 활용기관과 정부가 공동으로 부담하거나 정부가 부담해야 된다는 의견을 제시했다.

< 표 3-45 > 자원봉사자 활용에 따른 가장 필요한 경제적 보상항목

구 분	계 ^{주)}	교통비	식 대	교육 훈련비	회의비	사 고 보험료	회식비	사례비	기 타
응답기관(개)	70	23	23	9	4	4	3	3	1
응답률(%)	100	32.9	32.9	12.9	5.7	5.7	4.3	4.3	1.3

주 : 2가지씩 선택한 사례수임.

< 표 3-46 > 경제적 보상비용의 부담주체

구 분	계	봉사자 ^{주)}	활용기관	정 부	활용기관 정 부
응답기관(개)	35	4	1	13	17
응답률(%)	100	11.4	2.9	37.1	48.6

주 : 봉사자가 부담해야 하는 의견은 경제적 보상이 필요 없다는 것으로 해석.

2) 사회적 보상

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

충청남도 자원봉사자 활용기관은 봉사자들에게 어떤 유형의 사회적 보상이 가장 필요한지에 대한 질문에 활동경력 인정이 37.1%로서 가장 높게 나왔으며, 그 다음이 직장 취업시험 우대로서 22.9%를 나타냈다. 반면 자원봉사자의 대부분이 학교성적반영에는 전혀 응답을 하지 않았다. 이는 자원봉사활동은 진정한 자유의지(free will)에서 참여해야 된다는 활용기관의 의견으로 간주할 수 있다.

< 표 3-47 > 자원봉사자 활용에 따른 가장 필요한 사회적인 보상항목

구 분	계	활동경력 인정	학교성적 반영	직장시험 우대	기관장 격려	경비지원 ^{주)}
응답기관(개)	35	13	0	8	2	12
응답률(%)	100	37.1	0	22.9	5.7	34.3

주 : 경제적 보상항목으로서 사회적 보상항목과 비교하기 위해 제시.

3) 자원봉사자 활용을 위한 정부의 지원사항

자원봉사활동을 활성화하기 위해 정부가 활용기관에 지원해야 될 가장 필요한 사항은 활용예산지원 34.3%, 자원봉사자 교육훈련 34.4%, 자원봉사자 모집 17.1% 등으로 나타났다. 이는 향후 자원봉사활동을 활성화하기 위한 정부의 역할이 재정적인 면에서는 최소의 경비를 지원해야 하며, 행정적인 면에서는 자원봉사자를 모집하여 교육훈련을 시켜 필요한 기관 및 시설에 배치해야 하는 의견으로 볼 수 있다.

< 표 3-48 > 자원봉사자 활용을 위한 정부의 지원사항

구 분	계	예산지원	봉사자 교육훈련	모집	정보제공 전산망	관리직원 교육훈련
응답기관(개)	35	12	12	6	3	2
응답률(%)	100	34.3	34.3	17.1	8.6	5.7

4) 사회제도적 욕구

제 3 장 자원봉사활동 실태분석 및 문제점

제도적인 측면에서 자원봉사활동을 활성화하기 위한 정부의 역할을 파악한 결과 <표 3-49>와 같이 나타났다. 조사결과 각종 표창제도의 확대 실시로 자원봉사자의 심리적 보상을 해야 한다는 의견이 가장 높았고, 다음이 자원봉사활동 조례의 제정, 공인된 경력의 인정제도, 학교성적 반영, 행사의 개최로 사회적 분위기 조성, 종합관리기관의 필요성, 사고보상 보험제도 가입, 각종 시험에서 우대 등의 항목으로서 평균(3) 이상으로 나타났다.

< 표 3-49 > 자원봉사활동 활성화를 위한 사회제도적인 필요성

(단위 : 명, %)

구 분	평 균	1	2	3	4	5	계
표창제도 확대 실시	3.40	5	5	6	9	10	35
		14.3	14.3	17.1	25.7	28.6	100
자원봉사 조례 제정	3.34	3	5	14	3	10	35
		8.6	14.3	40.0	8.6	28.6	100
활동경력 인정 제도	3.31	9	1	5	10	10	35
		25.7	2.9	14.3	28.6	28.6	100
학교성적 반영 제도	3.31	3	6	11	7	8	35
		8.6	17.1	31.4	20.0	22.9	100
각종 행사 개최로 사회적 분위기 조성	3.26	6	6	7	5	11	35
		17.1	17.1	20.0	14.3	31.4	100
종합화된 지원기관	3.20	8	2	10	5	10	35
		22.9	5.7	28.6	14.3	28.6	100
사고발생 보험제도	3.17	9	4	5	6	11	35
		25.7	11.4	14.3	17.1	31.4	100
각종 시험에서 우대	3.17	6	3	11	9	6	35
		17.1	8.6	31.4	25.7	17.1	100

주 : 1= 매우 낮음, 2=대체로 낮음, 3=보통, 4=대체로 높음, 5=매우 높음.

이러한 결과는 <표 3-16>의 자원봉사자의 사회적 보상항목에 대한 응답내용과

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

비슷한 결과로서 자원봉사활동을 활성화하기 위해서는 자원봉사자에게 사회적인 보상제도를 실시해야 한다는 것을 입증하고 있다.

그러나 학교성적 반영에 있어서는 자원봉사자의 의견과 활용기관의 의견이 반대로 나타났는데, 이는 자원봉사자의 조사표본 중에서 대학생 계층의 구성비율이 높기 때문에 이들의 의견이 반영된 결과라고 볼 수 있다.

제 4 절 충남의 자원봉사활동 문제점

자원봉사활동의 문제점은 전국적인 현상과 비슷하기 때문에 본절에서는 앞에서 분석한 충청남도 자원봉사자의 활동실태와 보건복지부, 여성개발원, 서울시, 대전시, 경기도, 한국사회복지협의회, 한국사회복지관협회, 한국자원봉사연합회 등의 전국적인 조사자료를 참고로 ① 자원봉사자, ② 자원봉사자 활용기관, ③ 관리제도 등의 3가지 측면에서 제시하고자 한다.

1. 자원봉사자의 문제점

관리자의 입장에서 본 자원봉사자의 문제점

- ① 책임감이 부족해서 일을 맡길 수가 없다.
- ② 시간관념 없이 무계획적으로 일을 한다.
- ③ 기관의 운영체제를 완전히 무시한다.
- ④ 봉사활동 중에 사적인 일을 한다.
- ⑤ 봉사시간 및 기간이 짧아 비용을 감안할 때 실용적이지 못하다.
- ⑥ 기본적인 자세에 대한 교육이 안되어 있다.

1) 자원봉사활동의 참여율 저조

제 3 장 자원봉사활동 실태분석 및 문제점

지역사회에서 자원봉사자 활용의 필요성은 증대되고 있으나 봉사자 인력이 절대적으로 부족하다.⁵⁹⁾ 자원봉사활동의 참여율 면에서 살펴보면, 통계청 자료⁶⁰⁾에 의한 91년도 자원봉사 참여율은 <표 3-50>에서 보는 것처럼 매우 저조한 편이다. 현재 활동하고 있는 사람은 5.4%에 불과하며 참여한 적이 없는 사람이 83.1%나 된다. 또한 1991년 보건사회부에서 실시한 사회복지분야 민간 자원봉사자 실태조사 결과를 보면 현재 활동하고 있는 자원봉사자의 수는 약 28만명으로서 이들 중 여성이 75.5%를 차지하고 있으며, 직업별로는 주부, 학생, 종교인, 교사, 회사원, 자영업자, 의사, 간호사, 이·미용사 등 다양하게 구성되어 있다.⁶¹⁾

김기선은 사회복지시설 및 단체에서 활동을 하고 있는 봉사자는 27,600명, 사회봉사단체에 소속되어 봉사하는 사람 46,000명, 행정기관·공공기관에서 봉사하는 사람 234,000명, 불우이웃돕기 참여자 45,000명 등 총 357,000명이 자원봉사활동에 참여하고 있지만 현재 음양으로 활동중인 자원봉사자까지 합쳐도 약 100만명으로 추산하였다.⁶²⁾

정무제2장관실 의뢰로 1993년 국민의 자원봉사활동 상황을 조사한 바에 의하면 현재 활동자가 6.9%, 중단자가 9.9%, 나머지는 83.3%는 무경험자로 나타났다.⁶³⁾

대전시 실태조사에 의하면 지역주민들의 자원봉사활동에 대한 참여경험에 대하여서는 참여경험 없음이 66.5%, 참여한 경험이 있음 25.9%, 현재 활동하고 있음이 7.6%로 나타났다.⁶⁴⁾

59) 연구결과에 따라 다소 상이하긴 하지만, 한국 10% 미만, 영국 51%, 미국 50%, 일본 20%, 프랑스 20% 등으로 한국의 자원봉사자 참여율이 얼마나 저조한지를 알 수 있다.

60) 통계청, 한국의 사회지표, 1997, p.467.

61) 보건사회부, 보건사회백서, 1994, pp.318~319.

62) 김기선, “자원봉사의 이론과 실제,” 자원봉사자 교육교재, 한국사회복지협의회, 1994, pp.31~32.

63) 홍승혜, “재가복지자원봉사자의 만족과 지속에 관한 연구,” 이화여자대학교대학원 석사학위논문, 1995, p.341.

64) 대전광역시, 대전광역시 자원봉사활동 증진방안, 1996, p.14.

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

< 표 3-50 > 자원봉사활동 참여율

(단위 : %)

구 분	현 재 활 동	현재활동분야				현재 중단	한적 없다
		노력봉사	지식기능	재정후원	기타		
전국	5.4	3.7	0.6	1.3	0.1	11.5	83.1
市부	5.7	3.8	0.7	1.5	0.0	12.3	82.0
郡부	4.3	3.3	0.3	0.9	0.1	9.4	86.3
남	5.9	3.7	0.8	1.7	0.1	13.1	81.0
여	4.9	3.7	0.4	1.1	0.0	10.1	85.0
국졸 이하	3.0	2.6	0.1	0.5	0.0	5.4	91.6
중졸	4.2	3.5	0.2	0.6	0.1	8.9	86.9
고졸	6.3	4.3	0.6	1.6	0.1	14.1	79.7
대졸 이상	11.0	4.7	2.5	4.4	0.1	24.9	64.2
15-19세	3.7	3.3	0.3	0.1	0.1	9.9	86.4
20-29	4.4	3.0	0.7	1.0	0.0	16.6	79.0
30-39	5.9	3.9	0.7	1.6	0.0	11.7	82.4
40-49	7.9	5.4	0.6	2.3	0.1	11.1	81.0
50-59	6.1	3.9	0.6	1.9	0.0	9.3	84.6
60세 이상	3.8	2.6	0.3	1.1	0.1	6.1	90.1

자 료 : 통계청, 한국인의 사회지표, 1997, p.467.

이러한 통계숫자는 선진 외국의 참여율에 비하면 너무나 낮은 상태이다. 미국은 1992년 갤럽조사에 의하면 1991년에 18세 이상 성인의 51%가 자원봉사에 참여하였고 자원봉사 시간은 주당 4.2시간이다. 1991년 영국 자원봉사센터 통계에 의하면, 18세이상 성인의 51%가 자원봉사에 참여하였고 그 중의 31%의 성인은 매달 1회 이상, 22%의 성인은 매주 1회 이상 참여하였고 지금까지 한번이라도 자원봉사 경험이 있는 경우는 80%를 웃돌고 있다.⁶⁵⁾ 그리고 일본의 성인 자원봉사활동 참여율은 20%이며⁶⁶⁾ 1992년 오스트레일리아 통계청에 의하면 국민의 약 1/4이 자원봉사활동

65) 한국자원봉사연합회 편집부, 자원봉사, 제6호, 한국자원봉사연합회, 1993, p.27.

66) 부산일보, 1995. 10. 13. 20면.

제 3 장 자원봉사활동 실태분석 및 문제점

에 참여하고 있으며 주당 평균 4시간에 이른다고 한다.⁶⁷⁾ 프랑스는 국립과학연구소(CNRS)가 발표한 연구결과에 따르면 1993년의 경우 프랑스 성인 인구의 약 20%인 9백만명이 자원봉사활동에 참여했으며, 전체 성인 인구의 절반 가량이 사회봉사를 지원하기 위해 기부금을 낸 것으로 집계되었는데, 이는 1990년 보다 자원봉사자는 1백만명이, 기부자는 40%가 각각 증가한 것이라고 CNRS는 밝히고 있다. 네덜란드는 1,500만명의 국민 중 270만명이 자원봉사활동에 참여하고 있다. 이 가운데 순수 사회복지 분야에서 활동하는 각국의 자원봉사자 실태를 보면, 미국은 25%, 캐나다는 28%, 프랑스는 25%, 호주는 35%, 일본은 9%이다. 이에 비하면 한국은 순수 사회복지분야 자원봉사 인구를 전체 시민의 약 1% 수준인 40여만 명으로 추산하고 있다.⁶⁸⁾

2) 지역사회 주민의 자원봉사의식 결여

자원봉사활동에 참여하지 않은 주된 이유는 학업, 가사, 직장일 등으로 시간적인 여유가 없어서(66.8%), 적절한 봉사처를 찾지 못해서(12.7%), 건강이 허락하지 않거나 경제적 비용상의 문제(6.8%), 봉사할 마음이 없어서(7.6%) 등의 순이었다.⁶⁹⁾

이러한 결과는 자원봉사활동은 개인적 용무를 처리하고 남는 시간에 하는 것이라는 자기중심적 사고에 의해 발현된 것이라 할 수 있는데, 지역사회주민들의 이러한 이기적 사고의 개선이 선행되지 않는 한 자원봉사활동의 활성화는 기대하기 어려울 것으로 보인다.

더욱이 활동전 사전교육을 받지 않는 상태에서 자원봉사활동에 참여함으로써 봉사활동의 이념, 활동기술, 활동분위기 등을 파악하지 못하여 일회적이고 형식적인 봉사가 이루어지는 문제점이 있다.

이와 같이 자원봉사자가 봉사활동의 진정한 의의 및 필요성에 대한 인식이 부족

67) 한국자원봉사연합회 편집부, 자원봉사, 제9호, 한국자원봉사연합회, 1994, p.3.

68) 중앙일보, 1994. 7. 7. 23면.

69) 본 자료는 한국지역사회개발협회에서 자원봉사의식에 관한 대전시민의 의견조사에서 나타난 결과이다.

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

하여 확고한 신념이 없이 일시적, 감상적, 영웅심, 자혜심 등에서 무계획적으로 참여함으로써 주어진 일이 마음에 들지 않거나 약간의 갈등이나 사소한 일에도 지나친 반응을 하고 무책임하게 행동을 한다.

자원봉사자의 기본적인 자세

- ① 자원봉사의 동기를 점검하고 처음의 순수함을 되새기는 자세
- ② 책임감을 갖는 자세
- ③ 기관 및 기관의 담당직원과 조화하는 자세
- ④ 동료 자원봉사자와 조화하는 자세
- ⑤ 자기가정과 조화하는 자세
- ⑥ 자기개발의 노력과 교육훈련프로그램에 참여하는 자세
- ⑦ 업무상의 비밀을 유지하는 자세
- ⑧ 자원봉사의 한계성·임무와 권리를 상기하는 자세
- ⑨ 그날 그날의 봉사를 준비하는 자세

3) 전문인력의 참여부족

조사에 의하면 자원봉사활동이 20대의 대학생, 30~40대의 가정주부 등 일부 계층에서 사회복지시설을 중심으로 한 사회 취약계층의 단순한 노력봉사, 계몽활동, 대화나 놀이상대, 정부기관(환경, 교육분야)의 행사보조 등 비전문적인 활동에 편중되어 실시되고 있다.

따라서 증가하고 있는 지역사회내 복지수요와 비교해 볼 때 실제로 자원봉사활동에 참여하고 있는 숫자가 절대적으로 부족할 뿐만 아니라, 특히 의사, 약사, 교수, 연구원, 변호사, 건축사 등 전문성을 가진 인력의 참여가 매우 부족하여, 실제로 전문가의 도움이 필요한 장애인, 재가불우환자, 저소득 등 소외계층에 대한 실제적인 봉사활동이 효과적으로 이루어지지 못하고 있는 것으로 나타났다.

4) 활동기간의 단기성

자원봉사활동을 관장할 유자격 지도감독자가 부족하여 자원봉사자들에 대한 적절한 지도와 동기유발, 격려와 보상 등 자원봉사자 유지·관리를 적절히 실시하지 못하여 자원봉사자가 지속성을 갖지 못하게 된다.

자원봉사자를 육성하는 기관의 입장에서 볼 때, 한 사람의 자원봉사자를 교육하고 숙달시키는 데는 상당한 시간·비용·노력이 소모되기 때문에 자원봉사자의 중도탈락은 지역사회자원의 낭비를 가져오는 결과가 된다. 또한 활용기관의 입장에서 볼 때 서비스를 지속적으로 제공받지 못함으로써 서비스의 효과성을 떨어뜨리는 결과를 초래하여 결국 자원봉사자의 활용을 기피하게 된다.

본 조사에서도 선행 연구들과⁷⁰⁾ 마찬가지로 6월 미만의 단기 경험자가 높은 비율(33.3%)을 나타냈는데, 이는 자원봉사자의 봉사의식 및 책임감 결여와 활용기관의 관리태도에 그 원인이 있어 중도탈락자가 많다는 것을 의미하고 있다.

2. 자원봉사자 활용기관의 문제점

봉사자의 입장에서 본 활용기관의 문제점

- ① 육체적인 일을 너무 많이 시킨다.
- ② 하는 일에 변화가 없어 더욱 피곤하다.
- ③ 자원봉사자에 대한 기초지식이 없다.
- ④ 봉사자의 자질을 인정해 주지 않는다.
- ⑤ 봉사자의 인격을 무시한다.
- ⑥ 시간에 비해 한정없는 일을 준다.
- ⑦ 점심식사 대접이 너무 소홀하다.
- ⑧ 내 능력에 한계를 느낀다.
- ⑨ 활용기관의 담당직원이 무관심하다.
- ⑩ 피곤할 뿐이지 나 자신에게는 얻는 것이 아무것도 없다.

70) 선행 연구들에 의하면, 조사자의 6개월 미만의 비율이 김범수(1982) 43.5%, 김기선(1984) 40.4%, 조휘일(1990) 25.62%, 김상욱(1990) 38.2%, 이성록(1993) 31.1%, 표갑수(1994) 41.2%, 성영제(1994) 37.7%, 모옥희(1995) 59.3% 등으로 나타났다.

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

1) 활용기관의 자원복지의식 결여

자원봉사활동은 지역사회주민의 자아실현, client에 대한 고급서비스 제공, 지역 공동체의식 조장, 공공서비스 보완 등과 같은 보다 높은 차원의 목적을 성취하는데 있으나, 활용기관장 및 관리직원의 자원봉사에 대한 인식부족과 편견 또는 경계심과 배타심을 가지고 있기 때문에 자원봉사자를 적극적으로 받아들이지 않거나 봉사활동을 발전시키려는 의욕이 약하다.

또한 활용기관은 자원봉사활동의 진정한 의의, 자원봉사자의 고귀한 봉사정신 등을 높이 평가하지 않고 봉사자를 단순한 업무보조자 혹은 조수정도로 간주하고 인력보완의 목적 내지는 잔심부름꾼으로 대하는 경우가 많아 직원과 갈등을 초래하거나 봉사욕구를 충족할 수 없어 중도에 탈락하게 하는 원인을 제공한다.

2) 비체계적인 모집과 교육훈련

자원봉사자의 다양한 욕구에 효과적인 대처를 위한 체계적인 모집과 이론 및 실기 교육을 거치지 않고 현장에 보내짐으로써 활용기관에 도움이 되기보다는 오히려 부담이 된다.

조사결과에 의하면 자원봉사자 활용기관은 자원봉사자를 적극적으로 확보하려는 노력이 부족하여 활용기관의 74.2%가 종교단체의 중개나 스스로 찾아오는 봉사자를 활용하고 있을 뿐이다. 또한 자원봉사자 활용기관 중에서 자원봉사자에 대한 사전교육을 실시하지 않는 기관이 57.1%에 이르고 있다.

즉 활용기관은 자원봉사자를 모집하기 위해 적극적인 노력을 하지 않고 스스로 찾아오기만을 기다리는 실정이며 또한 찾아온 자원봉사자에게도 참여욕구, 자원봉사의 기본적인 이해, 봉사활동에 필요한 기법 등에 관해 적극적인 사전교육을 시키지 못한 채 일방적으로 봉사활동에 투입함으로써 봉사활동을 하는 과정에서 흥미와 책임성이 반감되고 많은 애로를 겪게 되어, 결국 자원봉사자가 지속성을 갖지 못하는 원인이 되고 있다.

제 3 장 자원봉사활동 실태분석 및 문제점

3) 활용기관의 리더쉽 부족

자원봉사자 관리 및 활용에 대한 전문적인 능력과 체계적인 지도감독이 이루어지지 못하고 있다. 자원봉사자를 활용하는 27개 기관 중 70%가 자원봉사활동 전담 직원을 배치하지 못하여 자원봉사자에 대한 욕구파악, 애로사항 상담, 활동업무 조정, 인정과 보상, 동료관계 유지, 적절한 사후 평가회 등의 유인(incentive)활동을 실시하지 않고 있다.

4) 활동프로그램 미비

자원봉사자를 활용하려는 의지의 부족으로 활동프로그램을 계층별·욕구별로 개발하지 못하고 있기 때문에 자원봉사자를 단순한 노력봉사나 직원의 업무보조에 국한되어 활용하고 있다. 대부분의 활용기관이 전문적 기술이 요구되는 업무는 자체 직원에게 맡기고 전문기술이 없이도 수행할 수 있는 단순 업무만을 자원봉사자에게 의존한다.

따라서 활용기관의 대부분이 부족한 인력을 보완하기 위하여 자원봉사자를 활용하고 있을 뿐, 지역사회 지도자나 전문기술을 가진 자원봉사자를 유치하기 위한 활동프로그램을 적극적으로 개발하지 않고 있다.

3. 관리체계 및 제도의 문제점

1) 자원봉사활동 전담기구 부재

자원봉사업무를 종합적으로 조정·지원하는 자치단체의 담당부서가 단일화되어 있지 않다.⁷¹⁾ 이러한 이유에서 자원봉사 분야별·기관별로 각기 프로그램을 개발하

71) 자원봉사활동이 국민적 관심사로 부각되면서 각 부처별로 자원봉사활동 추진기구를 설립하거나 운영하고 있는데 그 내용을 살펴보면 다음과 같다. 보건복지부의 예산지원이나 행정지도를 받아 자원봉사활동 업무를 수행하고 있는 기관으로는 전국의 사회복지협의회 부설 지역복지 자원봉사정보안내센터(1994년 설치), 한국

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

고 자원봉사활동에 관련된 모집, 교육훈련, 업무배치, 지도감독 등의 관리 및 지원업무를 산발적·중복적으로 수행함으로써 전문성이 결여되어 자원봉사업무로 인하여 오히려 활용기관의 자원낭비현상이 표출되고 있다.

자원봉사자 활용기관의 대표자들에게 자원봉사 행정기관들의 상호 협조관계의 정도를 묻는 질문에서 잘 안된다 37.1%, 그저 그렇다 31.4%, 잘된다 31.4%로서 자원봉사육성기관들의 제도적인 연계체계가 잘 이루어지지 않음을 알 수 있다.

< 표 3-51 > 자원봉사 행정기관들의 상호 협력관계

구 분	계	평 균	안되고 있음	그저그렇다	잘되고 있음
응답기관(개)	35	2.89 (중앙 3)	13	11	11
응답률(%)	100		37.1	31.4	31.4

따라서 자원봉사에 관한 조사연구 및 통계자료 축적, 모집 및 홍보, 교육훈련, 상담지도, 수급조정, 집회장소 제공, 각종 자료의 제공, 국내외 교류, 사고보장 수속, 활동프로그램 개발, 각종 봉사단체간 연계 등의 업무를 체계적으로 관리·지원하는 자원봉사활동 전담조직을 지방자치단체별로 설립되어야 한다.

사회복지관협회 부설 자원봉사알선센터(1992년 설치), 전국에 산재해 있는 지역 사회복지관 부설 재가복지봉사센터(1992년 설치) 등이 있다. 그리고 여성특별위원회의 지도감독을 받아 자원봉사활동 관련업무를 하고 있는 기관은 한국여성개발원과 한국여성개발원 부설 여성자원활동 인력은행(1984년 설치) 및 여성자원활동센터(1992년 설치)가 있다. 행정자치부의 예산지원이나 행정지도를 받아 자원봉사활동 관련업무를 수행하고 있는 주요 기관은 새마을협의회(1980년 설치)와 시도의 종합자원봉사센터 120여개소(1996년 설치) 및 한국자원봉사단체협의회(1995년 설치) 등이 있다. 문화관광부의 예산지원이나 행정지도를 받아 청소년 자원봉사활동 관련업무를 수행하고 있는 주요 기관은 한국청소년개발원 부설 한국청소년 자원봉사센터(1996년 설치)가 있다. 한국청소년자원봉사센터는 청소년 자원봉사활동과 관련된 연구개발, 활동진흥, 홍보협력 등의 사업을 추진하기 위해 15개 시도에 청소년자원봉사센터를 설치했다.

제 3 장 자원봉사활동 실태분석 및 문제점

2) 정부의 행정·재정지원제도 미흡

지역사회를 둘러싸고 있는 사회환경의 전반적인 추세가 전문지식이나 기능을 가진 자원봉사의 요구가 증가하고 있는데 반하여, 자원봉사전문가, 자원봉사관리자, 자원봉사자 등을 체계적으로 양성하고 교육할 수 있는 행·재정적인 제도의 뒷받침이 마련되어 있지 못하고 있다.

따라서 자원봉사활동이 기존의 정치조직과 관련 행정기관으로부터 독립성을 보호받아야 하며, 봉사활동에 소요되는 필수경비의 안정적인 지원, 재정적 봉사자(sponsor)의 발굴 및 확대, 자체 활동경비나 기부행위에 대한 소득세 감면 등 재정적 지원의 제도적 장치가 마련되어야 한다.

3) 동기부여를 위한 보상제도 미흡

설문조사 결과를 보면 자원봉사자들의 많은 수가 교통비, 식대 등의 직접적이고 경제적인 보상보다는 경력인정, 취업시험우대, 각종 행사초청, 불의의 사고에 대비한 공적(중앙 또는 지방정부) 차원의 지원제도, 자원봉사자 전담 변호사 선임 등 사회적 보상을 더 원하는 것으로 나타났다.

따라서 자원봉사자의 사기진작과 저변확대를 위해서 정부차원의 포상(reward)제도, 봉사활동에 대한 사회적으로 공인된 경력인정, 자원봉사자의 신분인정, 사고보험가입, 자원봉사 은행제도 도입 등의 동기부여제도를 시행해야 한다. 이를 위해서는 사회적으로 경력을 인정할 수 있는 공인된 활동기록부를 먼저 개발해야 한다.

4) 지역간 연계된 사후관리 미흡

자원봉사활동의 수급정보 제공(PC통신망서비스 및 DB 구축), 거주이전에 따른 지역간 활동연계 및 기록유지, 교육 및 활동사례 등을 처리할 수 있는 지역간·기관간 상호 연계된 관리체계가 없기 때문에 자원봉사자들의 지속성을 이끌어 내지 못하는 문제점이 있다.

제 4 장 충청남도 자원봉사활동 강화전략

제 1 절 자원봉사활동 수요처 개발

자원봉사활동에 대한 국민적 의식전환과 사회적인 참여분위기가 조성되어도 자원봉사자를 활용하겠다는 수요처가 없거나 수요처에서 반갑게 맞아주지 않으면 자원봉사자와의 연계는 어렵다. 충청남도 자원봉사활동의 활성화를 위한 선결과제는 도민 모두가 자신의 욕구와 능력에 적합한 자원봉사활동터전과 활동 프로그램에 손쉽게 접근할 수 있는 시스템을 구축하는 것이다. 이는 자원봉사자를 활용하는 활용기관과 활성화하려는 정책기관의 의지에 달려 있다.

그러나 자원봉사활동의 내용이 영역별·대상별·장소별에 따라 너무나 다양하고, 또한 지역사회마다 각기 다른 경제적·사회적·문화적 특성이 있기 때문에 어떤 일관성 있는 기준에 입각하여 자원봉사활동 수요처를 일목요연하게 제시하기는 어렵다.

본 연구에서 제시하는 자원봉사활동 수요처는 자원봉사자가 최초로 접촉하는 대상 및 내용에 따라 ① 개인 및 가정, ② 기관 및 시설, ③ 지역사회 등 3개 영역으로 분류하여 수요처를 제시한다.⁷²⁾

72) 봉사활동을 그 대상별로 분류하는 것은 서비스의 수혜자가 분명한 사회복지영역에서 흔히 사용되는 방식이었으나, 최근에는 자원봉사의 영역이 사회복지에 국한되어있지 않고 「모든 분야에서 모든 사람이 봉사자이고 수혜자이다」라는 개념으로 변하고 있고 또한 자원봉사자는 일정한 기관 및 단체에 가입하여 활동하는 경우가 많기 때문에 그 분류방법이 다양하게 제시할 수 있지만 본 연구의 수요처는 봉사자가 최초 접촉하는 대상에 따라 개인 및 가정, 기관 및 시설, 지역사회 등으로 분류하여 제시한다.

1. 개인 및 가정

사회적 도움을 가장 필요로 하는 사람으로 전통사회에서는 홀아비, 과부, 고아 그리고 혼자 사는 독거노인 등을 우선시 했으나 최근에는 스스로 자신을 보호할 능력이 약하거나 경제적 기반이 취약한 아동, 어르신, 장애인, 병자, 여성, 실업자 및 노숙자 등의 요보호집단과 무주택자, 범법자 및 죄수, 저소득층 등 사회적 소외집단도 관심의 대상이 되고 있으며, 경제적으로 문제가 없을 지라도 소비자, 노동자, 특정지역(재해지역) 주민 등 거의 모든 사람들이 봉사활동의 수요자가 되고 있다.

따라서 이웃이나 지역사회 보호를 필요로 하는 개인 및 가정이나 그 가정의 구성원들이 주된 자원봉사활동의 수요처가 될 수 있는데, 이들을 보호할 필요가 있는 개인과 가정을 중심으로 하여 분류하면 <표 4-1>과 같다.

< 표 4-1 > 개인 및 가정의 자원봉사활동 수요처

구 분	개인 및 가정의 활동대상
아동·청소년	소년소녀가장, 백혈병·심장병어린이, 생활보호대상자아동, 고아 및 입양아동, 비행청소년, 범죄청소년, 학습부진아동, 행동장애아동, 정서장애아동
여 성	미혼모, 윤락여성, 구타당하는 여성, 성폭력 피해여성, 가출여성
노 인	독신노인, 노인성질환노인, 장애인, 거동불편노인, 와상노인
장애인 환 자	지체장애인, 시각장애인, 청각장애인, 언어장애인, 정신지체인, 정신장애인, 만성질환자(신부전증환자, 각종 암환자), AIDS환자
편부가정	편부가정, 편모가정
빈곤가정	생활보호대상자, 저소득자, 노숙자, 실업자

2. 기관 및 시설

대의민주주의 사회에서 자원봉사활동은 일정한 조직에 회원으로 소속되거나 조직을 자체적으로 만들어 활동하게 된다. 어떤 특정한 목적을 달성하기 위하여 조직된 기관, 시설 그리고 단체 등은 그 조직을 활용하는 구성원(client)의 욕구 충족과 조직의 사회적 목적을 달성하기 위하여 많은 자원봉사자를 필요로 한다.

자원봉사자의 주된 활동터전인 기관, 시설 그리고 단체들은 각 분야에 따라 추구하는 목적과 필요에 따라 봉사영역이 다양하게 나타난다. 이를 크게 구분하면 사회복지기관, 공공기관, 환경단체, 법률단체, 교육기관, 의료기관, 경제단체, 정치단체, 문화·체육·관광단체, 종교단체, 시민사회단체, 국제협력단체 등으로 분류할 수 있으며, 구체적인 기관 및 시설은 <표 4-2>와 같다.

특히 본 연구에서 강조하는 사항은 자원봉사활동을 활성화하기 위해서는 각 기관 및 시설의 활용의지가 무엇보다 중요하며, 기관 및 시설별 구체적인 활동 프로그램은 기관별 고유의 특성에 따라 수립해야 한다.

< 표 4-2 > 기관 및 시설의 자원봉사활동 수요처

구 분		기관 및 시설의 활동대상
사 회 보 지 기 관 · 시 설	아 동	보육시설, 영아시설, 육아시설, 아동일시보호소, 아동직업보도시설, 자립지원시설, 아동상담소, 아동복지관
	청소년	청소년단체, 청소년회관, 청소년수련원, 청소년상담소, 근로청소년복지관
	노 인	양로시설, 요양시설, 노인복지회관, 경로당, 노인대학, 노인종합복지관
	여 성	부녀직업보호소, 모자보호시설, 모자복지시설, 여성상담소, 일시보호시설, 여성복지관
	장애인	시각장애인재활시설, 청각·언어장애인재활시설, 정신지체인재활시설, 심신장애인요양시설, 장애인고용촉진공단, 점자도서관, 맹인심부름센터, 정신요양원, 장애인종합복지관 등
	부랑인	부랑인 선도시설
	지 역	지역사회복지관, 사회복지협의회, 사회복지관협회, 사회복지지원단체

제 4 장 충청남도 자원봉사활동 강화전략

구 분	기관 및 시설의 활동대상
공공기관	시군청, 읍면동사무소, 지방의회, 소방서, 경찰서 및 파출소, 전화국, 우체국, 도서관, 언론기관, 시·군민회관, 정부투자·출연기관, 여성회관, 공공법인체 등(민원실)
환경단체	수자원공사, 각종 환경관리사업소, 환경운동시민연합, 공해추방운동본부, 그린스카웃
법률기관	법원, 검찰청, 등기소, 보호관찰소, 교도소, 소년원, 치료감호소
교육기관	유치원, 초등학교, 중학교, 고등학교, 대학교, 각종 사회교육단체
의료기관	병·의원, 보건소, 보건지소, 보건진료소, 혈액원, 적십자사
경제단체	취업알선센터, 직업훈련기관, 중소기업체
정치단체	선거관리위원회 등 * 자원봉사 이념으로 볼 때 정당, 지구당 사무실 등은 수요처에서 제외
문화·체육·관광단체	각종 문화재, 박물관, 도서관(공공 및 대학), 공연장, 미술관, 문화원, 국립관광공원, 실내·외체육관, 관광안내소
종교단체	교회, 사찰, 성당, 각종 종교단체연합체
시민운동단체	새마을운동조직, 경제정의실천시민연합회, YWCA, YMCA, 여성단체협의회, 여성민우회, 참여민주사회 시민연대, 갯생보호회, 소비자단체
국제협력단체	유니세프, 국제기아대책기구, 의료봉사단
자원봉사센터	한국사회복지협의회, 한국자원봉사단체협의회, 한국자원봉사능력개발연구회, 한국자원봉스포럼, 도시군자원봉사센터, 여성자원봉사알선센터, 재가복지봉사센터, 장애인봉사센터, 청소년자원봉사센터

3. 지역사회

지역사회(communitv)라고 함은 일정한 지리적 영역내에서 사회적 상호작용을 통하여 공동유대가 이루어지는 인간사회의 집단이라고 할 수 있다. 따라서 자원봉사는 자신이 생활하는 지역사회에서 자신과 지역의 문제를 자치적으로 해결하여 안전하고 쾌적한 생활공동체를 만드는데 그 목적이 있다. 본 연구에서 제시하는 지역의사의 수요처는 개인 및 가정, 기관 및 시설 등의 봉사대상을 제외한 모든 지역사회내의 모든 인적·물적 자원을 지칭한다.⁷³⁾

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

< 표 4-3 > 지역사회 자원봉사활동 수요처

구 분	지역사회의 활동대상
자 연 현 경	산, 강, 바다, 해안, 공원, 동·식물
주 거 현 경	불량주택, 위험시설물, 도로, 어린이 놀이터, 공원
범죄 및 교육	학교주변 유흥가, 범죄다발지역, 야학, 독서실 주변
교 통	간선도로, 횡단보도, 골목길, 주차장, 대합실
시 민 운 동	각종 상가 및 점포, 공해업체, 하수도
계몽·질서유지	계시관, 선거현장, 문화제행사, 지역행사장, 위락지구
구 호 활 동	노숙자 집결지, 저소득층 및 실업자, 긴급구조, 재해지역,

제 2 절 자원봉사활동 프로그램 개발

자원봉사자를 위한 활동수요처가 마련되어 있다고 할지라도 이들이 손쉽게 참여하여 기쁨과 보람을 느낄 수 있는 적절한 활동거리 즉, 프로그램이 개발·보급되지 않을 경우 자원봉사활동은 구호에 그치고 말 것이다.

이제까지 자원봉사자를 필요로 하는 활용기관 또는 육성기관의 주요 관심은 자원봉사자를 어떻게 모집 또는 확보할 것인가에 많은 비중을 두어왔다. 물론 이들 육성기관이 자원봉사자를 확보하는 것도 중요하지만 이에 앞서 자원봉사자가 참여했을 때 봉사자에게 어떤 역할을 부여할 것인지 먼저 설계해야 한다. 즉 모집이 이루어지기 전에 무엇을 위한 모집이며, 어떤 종류의 사람들을 모집할 것인지 등에 대한 봉사활동의 업무설계이다.

73) 거의 모든 자원봉사활동은 지역사회에서 일어나는 지역사회의 자원봉사 영역이기에 지역사회의 수요처는 광의의 의미에서 개인 및 가정, 기관 및 시설 등의 수요처를 모두 포함한다고 할 수 있다.

제 4 장 충청남도 자원봉사활동 강화전략

오늘날의 자원봉사활동은 「모든 사람이 봉사자」이고, 「모든 사람이 수혜자」라는 개념으로 바뀌어지고 있다. 따라서 활동범위가 개인의 생활영역 전반에서 일어나 활동영역과 활동프로그램이 삶의 다양성 만큼이나 많이 나타나는데 이를 크게 대별하면 다음 네가지 형태로 나눌 수 있다.

첫째, 직접적인 대인 서비스 제공 프로그램 : 도움의 대상자나 집단에게 직접 대면하여 상담, 개별지도, 집단지도, 일상생활의 문제 등을 해결해 주거나 편의를 제공하는 전통적인 사회복지분야의 자원봉사활동

둘째, 기관의 행정사무를 제공하는 프로그램 : 공공 및 민간기관에서 서류정리, 타이핑, 전화응답, 우편업무, 환경보호활동, 교통정리, 대민상담, 프로그램 기획 등의 업무를 처리하거나 지원해 주는 프로그램

셋째, 섭외·홍보·모금 프로그램 : 기관의 생존 및 봉사활동 증진을 위한 다양한 모금활동 내지 모금활동에 기여하는 프로그램

넷째, 정책수립 및 자문역할 프로그램 : 경영 내지 행정에 경험이 많은 사람들로서 정책결정을 위한 위원회 또는 자문위원회의 구성원으로서 기여하는 프로그램

본 연구에서는 2절에서 제시된 활동영역을 세분화하여 활동이 가능한 프로그램명만을 제시하며 구체적인 활동프로그램은 자원봉사자를 활용 또는 육성하는 기관의 필요성과 봉사자의 특성에 따라 선별적으로 설계되어야 한다는 것을 강조한다.

1. 사회복지분야

사회복지분야는 다른 어떤 영역보다 따뜻한 손길을 필요로 하는 분야이면서 주로 對人的인 봉사영역이다. 이는 전통적인 자원봉사활동의 대표적인 봉사방법으로서 다른 분야에 비하여 많은 프로그램이 개발되어 있다.⁷⁴⁾

74) 전통적인 자원봉사활동의 영역은 인간의 기본적인 욕구 충족이나 사회문제의 해결에 우선적으로 자원봉사활동이 더 많이 요청되어 왔다.

사회복지분야의 자원봉사활동 대상은 가정에서 생활하는 사람들을 위한 가정방문 봉사와 시설에서 수용되어 있는 사람들을 위한 기관 및 시설봉사로 구분할 수 있으며, 연령계층별로는 다시 아동, 청소년, 노인, 장애인, 여성 등으로 구분할 수 있는데 각 세부영역별 자원봉사활동 프로그램은 <표 4-4>에서 보는 바와 같다.

< 표 4-4 > 사회복지분야의 자원봉사활동 프로그램

분 야	가정방문 봉사프로그램	시설·기관 봉사프로그램
아동복지	불우아동 후원자 모집, 소년소녀가장가사원조, 말벗, 놀이지도, 학습지도, 어린이놀이터 청소, 외출동행, 전화상담, 자매결연, 기능훈련, 말벗이 가정 아동의 방과후보호, 빈곤가정 도시락 만들어주기, 예체능지도, 기능학습지도, 장난감 보내기, 특수질환(심장병, 백혈병)아동가정간호, 레크레이션지도	보육사보조(아기돌보기), 주방일 돕기 및 간식, 교육자료 만들기, 청소 및 환경정리, 급식돕기, 기관회보 접기 및 발송, 전문상담활동, 행정업무보조, 실내외행사보조, 여가지도, 학습지도, 운동지도, 취미클럽지도, 놀이터 만들기, 시설아동결연, 컴퓨터.양재.요리.수공예등 기능학습지도, 이.미용, 목욕시키기
청소년복지	미성년 가장 가사원조, 상담, 비행청소년 선도 및 상담, 학습 및 기능지도, 청소년 유해환경 단속 및 계몽, 성폭력 예방활동, 금연지도	수련활동 보조, 야외캠프 참여, 학습 및 기능지도, 성교육, 상담, 청소년 결연, 숙박시설 업무보조, 강연회
여성복지	정서상담(미혼모, 성폭력 피해여성, 가족폭력 피해여성, 윤락여성), 편모가정 자녀양육지원, 빈곤여성가정 후원 및 취업알선, 여석가장 취업교육, 윤락여성 종교알선	성폭력 상담, 가족폭력피해여성, 일시보호, 요보호여성 기술교육 및 약물치료, 말벗, 양재.요리등 기능훈련, 주부양교육, 주부여가활용지도, 도덕.교양교육

제 4 장 충청남도 자원봉사활동 강화전략

분 야	가정방문 봉사프로그램	시설 · 기관 봉사프로그램
장애인복지	말벗 및 상담, 점자번역 및 녹음, 수화통역, 책 · 신문 읽어주기, 시내외 외출동행, 재활훈련 보조, 병원동행, 주택개조, 교통서비스, 장애아동 학습지도, 개인위생관리(목욕, 이 · 미용), 빈곤장애인 결연, 고용홍보, 집바주기	말벗 및 상담, 결연, 재활용구기증, 실내외 행사지원, 물리 · 작업 · 언어치료, 의류수선 및 세탁, 이 · 미용 및 목욕, 직업훈련 보조, 급식 · 청소서비스, 외출보조 및 교통서비스, 점자번역 · 낭독, 수화통역, 시설기자재수리, 전화서비스, 조사연구, 여가 및 체육활동 지도, 학습지도, 학습활동 보조, 고용홍보
노인복지	말벗 및 상담, 외출동행, 노인결연사업, 이발 · 목욕 등 개인위생서비스, 외출동행, 병간호 및 수발, 주거시설 설비 개조, 물리치료 보조, 식사 등의 가사서비스, 여가활동, 홀로된 노인 재혼주선	말벗 및 상담, 손자 · 아들역할하기, 취미생활지도, 신문읽어주기, 시설행사지원, 시설설비수리, 시장바주기, 식사배달, 청소, 이발 · 목욕 등 개인위생관리, 병간호, 물리치료 보조, 무료급식 보조

자 료 : 김한구 외 7인, 자원봉사론, 1997, pp.113~114에서 재편집.

2. 일반행정분야

자원봉사 활성화를 위한 선결과제는 공공부문에서 활용이 우선적으로 이루어져야 한다. 이제까지 공공부문에서 자원봉사자 활용은 명예공무원제, 정책자문위원, 각종 위원회, 도민봉사실 상담위원, 대학생 아르바이트, 공공근로사업 등 몇 개의 사례를 제외하고는 직접적인 활용을 하지 않고 있으며 다만 자원봉사 관련기관을 지원하는 간접적인 역할에 주로 관심을 가져왔다. 이러한 사실은 기관내에 자원봉사자를 모집하여 활용하려는 의지의 부족이라고 볼 수 있다.

공공기관에서 활용할 수 있는 직접적인 자원봉사활동 프로그램은 <표 4-5>와 같이 제시할 수 있는데 이는 상징적일 뿐 실제적인 운영프로그램은 해당 기관의 특성과 자원봉사자의 욕구를 파악하여 결정한다.

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

이와 같이 공공행정기관내에 자원봉사자를 직접적으로 활용하는 것은 인력을 절감하는 것 외에 다음과 같은 면에서 중요한 의미를 가진다.

- 첫째, 공공부문의 정책을 자원봉사자와 함께 추진함으로써 공동체의식이 함양
- 둘째, 행정분쟁, 민원발생 등에 대한 공공기관과 주민들간 교량역할 강화
- 셋째, 공공행정에 지역사회주민이 직접 참여함으로 각종 부조리 예방
- 넷째, 공공행정서비스 양의 증대와 질의 개선
- 넷째, 참여자에게 최소의 생계비를 지급함으로써 실업대책의 보완역할

< 표 4-5 > 일반행정분야의 자원봉사활동 프로그램

분 야	자원봉사활동 프로그램
행정기관	민원인 안내, 행정업무 보조, 전화받기, 세금고지서 배부, 우편물 관리, 통역, 주차장 관리, 물품정리, 잔심부름, 건축현장감독, 부정부패 감시활동, 환경정비
소방서·파출소	화재신고, 산불방지활동, 자율소방대활동, 범죄신고, 자율방범대활동
도 서 관	자료수집 및 정리, 복사, 도서정리 및 대출업무 보조
우 체 국	우편물 분류, 소인찍기, 우편물 배달
언 론 · 연구기관	사건제보, 리포터, 공동연구, 설문조사

3. 환경분야

자원봉사활동으로서 환경운동이 확산되어 모든 사회구성원들의 행동기준으로 자리잡으려면 무엇보다 지역사회 차원의 실천적 활동이 필요하다. 지역사회 주민들이 자발적으로 환경문제에 관심을 두고 실천하도록 유도할 수 있는 환경분야의 자원봉사활동은 가정, 학교, 직장, 지역사회, 각종 환경단체, 행정기관 그리고 자연환경에 이르기까지 우리생활 전반에서 일어날 수 있는데, 각 활동터전별 환경보호 자원봉사활동 프로그램을 제시하면 다음의 <표 4-6>과 같다.

제 4 장 충청남도 자원봉사활동 강화전략

< 표 4-6 > 환경분야의 자원봉사활동 프로그램

분 야	자원봉사활동 프로그램
행정기관	환경감시단 운영(산업폐기물, 무단소각, 배기가스, 야생동식물 남획 감시, 건설공사장 감시), 재활용수집소 운영, 일회용품사용량 조사
가정·직장	합성세제 덜 쓰기, 쓰레기 분리수거, 생활폐수 줄이기, 재생공책 쓰기, 이면지 사용하기
환경단체	환경보호 시민운동, 환경오염원 고발신고, 환경오염방지활동, 갯벌생태계 조사, 갯강 환경탐사
지역사회	휴지줍기, 하천 및 골목청소, 지역 시설물 등 생활주변환경 유지·보호, 어린이 환경모임 지도, 불법홍보물 제거, 묘지별초, 화단 가꾸기
자연환경	야생 동·식물보호, 강·산·바다 등 보호활동, 자연환경조사, 산불방지 및 예방활동, 나무심기, 산림간벌 및 조림, 농약병 및 폐비닐 수거

4. 교통·범죄·법률분야

지역사회주민 스스로 교통안전을 도모하고, 지역사회내의 범죄를 예방하며, 법률관련 민원인의 편의를 도모함으로써 살고 싶은 지역사회를 만들기 위한 자원봉사활동 프로그램은 <표 4-7>에서 보는 바와 같다.

< 표 4-7 > 범죄예방·법률분야의 자원봉사활동 프로그램

분 야	자원봉사활동 프로그램
교통안전	교통정리, 질서계도, 교통안전교육, 카풀서비스, 주정차 단속, 교통안전시설 점검·조사활동, 매연차량 신고, 법률상담 및 민원처리
범죄예방	범죄신고, 학교주변 유해환경 퇴치 계몽, 자경단 활동, 성폭력 및 학교폭력 상담, 범죄유발 환경조사, 건전비디오 선정
법률기관	법원, 검찰청, 등기소 등의 행정보조, 무료번호, 법률교육, 법률고문 보호관찰위원, 갯생보호위원, 청소년 선도위원, 제소자 위문활동

5. 교육 · 의료분야

누구나 좋은 환경에서 교육받고 건강한 육체를 갖고 싶어한다. 그러나 이러한 욕구는 정부나 개인 차원의 노력만으로 해결할 수 없으며 지역사회주민 모두가 상호 협조함으로써 가능하다. 건강한 교육환경 조성과 더불어 사는 공동체 생활을 위해 누구나 간단히 참여할 수 있는 교육의료분야의 자원봉사활동 프로그램은 <표 4-8>과 같이 제시한다.

< 표 4-8 > 교육 · 의료 · 경제분야의 자원봉사활동 프로그램

분 야	자원봉사활동 프로그램
교육분야	각급 학교의 1일 교사, 컴퓨터 · 외국어 등 기능훈련교사, 지역공부방 아동 · 청소년 학습지도, 야학, 성인한글교실, 주부교양강좌, 주부여가지도, 예절교육, 환경교육, 교통교육, 결식아동 돕기
의료분야	금연운동, 식생활교육, 청소년 약물오용방지, 병실환경관리, 환자외출보조, 면봉 등 재료만들기, 급식보조, 병원행정업무보조, 외래환자 안내, 차트정리, 종말기환자보호(호스피스), 병원동행 어린이보육활동, 노인 및 장애인무료진료

6. 기타 자원봉사활동 분야

사회가 복잡해지고 주민들의 욕구가 다양해지면서 공공부문만으로 처리할 수 없는 사회적 욕구가 많이 발생되고 있다. 이러한 사회적 욕구는 민간차원의 지역주민 공동체의식으로 해결함으로써 더 나은 삶을 보장받음은 물론, 나아가 개인의 자아실현의 계기를 부여할 수 있다. 위에서 제시한 영역 외의 분야에서 「약간의 시간만 있으면」 「누구나 간단히 할 수 있는」 자원봉사활동 프로그램을 <표 4-9>와 같이 제시한다.

제 4 장 충청남도 자원봉사활동 강화전략

< 표 4-9 > 기타 자원봉사활동 분야

분 야	자원봉사활동 프로그램
정 치 분 야	입후보자 홍보물 돌리기, 유세활동 참여, 선거사무실 행정업무 보조, 공명선거감시단 활동, 선거벽보 부착 및 제거
문 화 분 야	문화유적 청소 및 관리, 인간문화재 후원활동, 공연·전시장 안내 및 질서유지, 자선전시회 및 공연, 박물관 자료정리, 향토문화 조사연구, 전통문화보존활동
체 육 분 야	경기장 안내, 타지역 선수 실비 및 무료숙박, 교통지원, 행사장 질서유지, 음료대 설치운영, 생활체육시설 관리 ※ 2002년 월드컵
관 광 분 야	관광지 안내, 외국 관광객 통역, 지역관광 홍보, 도우미활동, 관광지 청소 ※ 2002년 안면도 꽃박람회
사회익식개선	거리질서캠페인, 교통안전캠페인, 공명선거캠페인, 각종 모금캠페인, 환경보호캠페인, 근검절약캠페인, 생활쓰레기 줄이기, 지역신문 및 지역안내지 제작
구호·구조	재난지역 인명구조, 풍수해 복구활동, 이재민 등을 위한 각종 모금품활동, 의료구호, 헌혈 및 장기기증
봉사단체간협력	지역내 또는 타지역 자원봉사단체와의 교류·협력활동, 합동 봉사캠프(팔도청소년 설악산 환경캠프, 함께하는 빈민지역 탁아봉사)
도농간협력	농촌일손돕기(모내기, 벼베기, 농번기 탁아), 농산물직거래장 운영, 농촌학교 책보내기, 고향상품 팔아주기
국 제 협력	해외교포 지원, 외국인 안내, 국제협력 및 난민구호활동, 국제편지교류, 외국인 무료숙박, 외국인 한글교육 및 민요강습, 의료봉사단
실직자 돕기	무료급식제공, 무료숙박제공, 질병예방, 취업알선

제 3 절 자원봉사활동 참여율 증대방안

그동안 자원봉사활동이 일부 시민단체, 사회복지기관 등에 국한되어 오다가 1994년 7월 중앙일보사의 대대적인 캠페인과 1995년 5월 31일 교육개혁조치에 의해 불붙기 시작하면서 대학, 기업, 정부 등으로 확산되어가고 있다. 즉 자원봉사활동이 가정주부나 일부 사회단체의 부유한 계층에서만 행하는 운동으로 알고있던 국민들에게 새로운 자각을 일어나게 했다.

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

이러한 영향에 따라 개인, 학교, 기업, 의료기관, 공공기관, 지역사회 등 모든 분야에서 자원봉사활동의 중요성과 필요성을 강조하고 있지만 문제점에서 제시한 바와 같이 아직도 참여율에 있어서는 두드러지게 증가되지 않고 있다.

< 표 4-10 > 주요국가의 자원봉사활동 참여현황

구 분	한 국	일 본	미 국	프 랑 스	영 국	네 들란 드
참여율	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 활동자 5.4% (1991) ◦ 유경험자 16.9% (1991) ※ 충남 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 활동자 20% (1991) 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 활동자 54% (1989) ◦ 활동시간 주3.9시간 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 활동자 20% (1993) ◦ 활동시간 주4시간 (1990) 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 활동자 51% (1991) ◦ 활동시간 월1회:31% 주1회:20% 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 활동자 18%(1991)

주 : 중앙일보사, 자원봉사의 길, 1995.

따라서 스스로 찾아오는 사람을 접수(intake)하여 활용하던 수동적 차원이 아니라 자원봉사활동에 참여할 새로운 잠재적(latent) 봉사자원을 각계각층으로부터 개발하기 위한 적극적인 전략을 수립할 필요성이 제기된다.⁷⁵⁾

1. 참여동기 파악

자원봉사활동에 참여하지 않는 잠재보ランティア를 자원봉사활동 현장으로 연결시키기 위해서는 기존 참여자들의 심리적 욕구가 무엇인지를 먼저 파악해야만 한다. 본 연구의 조사결과, 자원봉사자의 심리적 참여욕구는 연령별, 학력별, 직

75) 자원봉사활동에 참여하지 않고 있는 자원봉사자는 자신의 기준에서 물질적·정신적 효용(utility)이 비용(benefit)을 능가할 가치가(value) 있을 때 비로소 참가하게 되는 경제원칙의 특성을 가지고 있다(St. McCurley and Sue Vineyard, *101 Ideas for Volunteer Recruitment*, Downers Grove, Ill. : Heritage Arts Publishing, 1988, p.21).

제 4 장 충청남도 자원봉사활동 강화전략

업별, 소득별 등의 개인속성에 따라 다양하면서도 복합적으로 나타난다.

따라서 자원봉사자의 심리적인 참여욕구를 분석하는 것은 본 연구의 목적을 벗어나는 것임으로 단지 기존의 연구결과에서 나타난 이들의 다양한 참여동기를 성취지향형, 권력지향형, 친화지향형 등 3가지 유형으로 분류하여 <표 4-11>과 같이 제시한다.

< 표 4-11 > 자원봉사자 참여동기의 주요요인

성취지향적 동기	권력지향적 동기	친화지향적 동기
지역사회 개선 유익한 경험습득 전공기술 활용 새로운 기술습득 새로운 직업탐색의 기회 자기성장 및 자아실현 새롭게 변화된 삶의 경험 취미활용의 건전성 획득 새로운 도전의 기회 책임감 습득 상부상조 전통의 계승	지위의 변화 타인의 인권회복에 기여 타인으로부터 인정 타인에 대한 영향력 발휘 사회적 지지의 습득 진정한 승리자 어려웠던 과거 보상 학문적 신뢰성 구축 자기자신감 구축 진정한 존재의 확인 소유의 사회적 확인	선린애의 실현 활동적이고 포용적인 성격 새로운 사람들과의 만남 가족, 동료와 기쁨을 공유 타고난 성품과 재능 활용 친구를 도울 수 있는 기회 클라이언트와의 만남 가치관이 같은 사람과 사귀 가사에서 일시 해방 만족스러운 인간관계 신앙의 실천

자료 : S. McCurley and S. Vineyard, *101 Ideas for Volunteer Programs*, Downers Grove, Ill. : Heritage Arts Publishing. 1988, p.20.

2. 활동주체별 참여동기 증진방안

자원봉사활동에 대한 지역사회주민들의 참여율을 높이기 위해서는 앞에서 제시한 다양한 프로그램을 활용기관별로 제시하여 참여욕구를 높임은 물론, 제도적인 장치의 마련으로 사회적 지원방안을 강구하여 국민적 참여분위기를 조성해야 한다. 따라서 본 연구에서는 계층에 의한 활동주체별로 추진해야 할 참여동기 증진방안을 제도적·관리적인 측면에서 종합적으로 접근한다.

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

< 표 4-12 > 봉사주체별 자원봉사활동 참여동기 증진방안

봉사자	증진방안	비고
초·중·고학생	<ul style="list-style-type: none"> ○ 주1회 자원봉사 교육(이론 및 실습) 의무화 ○ 방학시 활동체험 과제물 부여 ○ 자원봉사활동 사례발표회 및 현장체험수기 제출 ○ 1학교 - 1거리, 1마을, 1하천, 1산, 1복지시설 자매결연 	
대학생	<ul style="list-style-type: none"> ○ 우수 자원봉사자 특별 전형제 ○ 자원봉사를 필수과목으로 채택하여 이론과 실습 병행 ○ 학생 동아리 자원봉사활동 적극 지원 ○ 자원봉사전문가 자격증 취득 교육프로그램 운영 	한양대학교
가정주부	<ul style="list-style-type: none"> ○ 레크레이션 프로그램, 취미교양강좌 개설 등과 병행 실시 ○ 소집단 친목프로그램을 운영 ○ 공공 보육시설 무료이용의 혜택을 부여 ○ 자원봉사자 자녀 보육원 설립 ○ 각종 행사의 초대, 회식예의 동참 	
직장인	<ul style="list-style-type: none"> ○ 봉사활동 특별휴무 및 유급휴가제 도입, ○ 구조조정 대상자를 유급 지역사회 자원봉사자로 전환 ○ 신규직원 채용시 자원봉사활동 실적 반영 ○ 승진시험시 자원봉사실적 경력인정 ○ 신입사원 연수교육시 자원봉사활동을 필수과정으로 반영 ○ 외부 자원봉사자 활용 프로그램 개발 ○ 사내 자원봉사활동 발표회 개최 및 시상 	기업홍보요원
자영업자	<ul style="list-style-type: none"> ○ 변호사회, 의사회, 건축사회, 간호사회 등의 봉사활동 유도 ○ 이·미용사회, 목욕탕협회, 모범운전자회 등의 봉사활동 유도 ○ 요식업조합, 숙박협회, 부동산중개인협회 등의 봉사활동 유도 ○ 직능단체 회원 교육시 자원봉사 실습 의무화 	사회복지시설
어르신	<ul style="list-style-type: none"> ○ 은퇴노인 자원봉사활동 프로그램 개발보급 ○ 교통비, 식대, 용돈 등의 지급 ○ 참여자 건강증진 프로그램 운영 및 무료건강진단 병행 ○ 경로당 운영 프로그램 개선 	matching funds 운영
공무원	<ul style="list-style-type: none"> ○ 월1회 4시간 자원봉사 휴가제 도입 ○ 재해 및 재난지역 공무원 특별휴가제도 의무화 ○ 공무원교육기관의 자원봉사활동 교육 및 현장실습 ○ 자원봉사자를 공공기관내에 활용할 수 있는 프로그램 개발 	

1) 교육기관의 역할

우리 사회는 급증하는 청소년(초중고생 및 대학생) 문제로 위기상황을 맞이하고 있으며 과거의 미온적이며 문제증상만을 다루는 청소년 선도대책에서 벗어나 보다 적극적이고 발달지향적인 청소년 정책과 실천의 개발을 요구받고 있다. 외국의 많은 선례에서 나타난 결과를 볼 때에 청소년 선도의 여러 가지 정책적 안목 가운데 가장 바람직한 것은 청소년들에게 자원봉사활동을 적극 장려하고 자극하는 것이라고 할 수 있다.

학교가 모든 청소년에게 자원봉사 경험을 제공하여 청소년의 사고영역을 건전하게 다지고 참봉사의 의미를 터득시켜 사랑과 친화, 우애, 협동, 신뢰 등의 덕목을 습득할 수 있다. 이러한 관점에서 초중고등학교에서 청소년자원봉사활동은 보다 적극적으로 유도되어야 하고 장려될 만한 일로서 활성화를 위한 학교의 역할을 제시하면 다음과 같다.

(1) 청소년봉사학습(service learning)에 관한 국민의식 전환

학생들이 여가시간을 활용하는 방법과 자원봉사의 생활화가 확립되지 못한 문화적 상황속에 살고있기 때문에 학생들에 대한 자원봉사활동의 시간적 할애가 제도적으로 이루어지지 않고 있다. 따라서 지식중심의 학교교육에서 벗어나 청소년과 지역사회와 연계된 자원봉사활동을 생활화하기 위해서는 청소년 지도와 관련된 교사, 학부모, 지역사회주민 등을 대상으로 한 자원봉사활동의 교육과 이해가 선행되어야 한다.

(2) 체험중심의 학교교육 방향전환

시험 및 입시 중심의 강의실교육으로 인해 학교공부, 여가활동, 사회봉사 등을 조화롭게 연계시키지 못하여 학교교육이 청소년의 여가선용 및 사회봉사학습에 실제적인 기여를 못하고 있다. 단지 상급학교 진학 및 학점이수에 필요한 형식적인 입시봉사활동에만 관심을 가질 뿐이다.

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

따라서 자원봉사활동에 관한 학습프로그램을 학교교육내에 정규과정으로 정착시켜 청소년들의 마음속에서 우러나오는 참다운 사회봉사가 되도록 체험 및 인성교육 중심으로 학교교육의 방향을 전환한다.

< 표 4-13 > 98년도 중학생 연간 봉사활동 시수 및 입시반영 비율

지역	봉사활동 연간시수	고교입시반영 비율	비 고
서울	15시간	8%(24점/300점)	8%는 3년간의 봉사활동 성적임
부산	20~40시간	6%(18점/300점)	20시간미만: 3점, 20~40시간: 4점 40시간이상: 5점, 표창가산점: 1점
대구	20시간	3.6%(18점/500점)	
인천	(중)20시간	5%(15점/300점) 고교: 학교별 자율	
광주	20시간	5%(15점/300점)	1학년: 5점, 2학년: 5점, 3학년: 5점
대전	10~30시간	6%(18점/300점)	초: 10시간, 중: 20시간, 고: 30시간
경기	20시간이상	10%(10점/100점)	20시간이상: 10점, 5시간이하: 2점
울산			
강원	(중)20시간	4~8%(16점), 초등: 4~6년 고교: 학교별 자율	내신성적 전형: 8%(16점/200점) 내신+시험: 4%(16점/400점)
충북	20시간	4%(8점/200점)	1999년: 3학년, 2000년: 2·3학년 2001년: 전학년 활동실적 반영
충남	20시간이상	6%(12점/200점)	연간 20시간 이상을 권장하나 상한은 20시간임
전북	20시간	미반영	
전남	(중)15시간	고교: 5%범위에서 학교장 재량 반영	
경북	20시간이상	2.5%(5점/200점)	20시간이상: 5점, 10~19시간: 4점 9시간이하: 3점
경남	30시간	미반영	고입실시로 미반영
제주	20시간이상	입학전형위원회에서 결정	20시간 만점, 감점비율 및 기본 지침은 입학전형위원회에서 정함

※대학교는 78개 대학에서 직·간접적으로 입시반영

자 료 : 대전광역시 청소년자원봉사센터 1998년도 실무자료.

(3) 청소년봉사학습(service learning)에 필요한 프로그램 개발

개인, 집단 및 가족단위로 참가하는 청소년봉사학습을 수용할 수 있는 지역 사회 차원의 적절한 프로그램이 개발되어 있지 못하고 있다. 따라서 청소년 자원봉사자를 활용하고 봉사학습의 기회를 제공하기 위해서는 학교교육과 연계한 지역사회 차원의 프로그램 및 관리체계를 수립해야 한다.

2) 기업의 역할

기업의 자원봉사는 기업자체가 추구하는 사회적·경제적 목적들을 달성하게 도와줄 뿐만 아니라 근로자 개인들의 기대와 욕구들에 창의적으로 반응하여 이들을 충족시키는 역할을 한다. 이러한 기업자원봉사활동의 목적은 다음과 같이 제시할 수 있다.

자원봉사 활성화를 위한 기업의 역할

- 사원들의 팀웍 기술을 향상과 자기개발의 기회 제공
- 임직원에게 업무와 관련된 기술개발 기회 부여
- 기업의 사회적 책임인식 부여 및 도덕윤리의식 고취
- 의식있는 기업간의 협력을 통한 지역사회발전 촉진
- 기업과 지역사회 공동체간 좋은 관계 육성

본 연구에서는 96년 3월 삼성그룹 사회봉사단 사무국에서 실시한 임직원의 자원봉사에 관한 의식 및 욕구조사에서 나타난 결과를 근거로 기업 임직원의 자원봉사활동 참여방안을 제시한다.

(1) 회사 차원의 적극적인 지원

삼성그룹 임직원의 자원봉사에 관한 의식 및 욕구조사에서 활성화를 위한 선결과제는 자원봉사프로그램 개발, 자원봉사관련 정보제공, 탁아문제 해결로 나타났다. 또한 미국의 쏫불재단에서는 다양한 형태의 보상제도가 활성화의 가장 우선 순위로 꼽았다.

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

따라서 기업의 자원봉사 활성화 즉 임직원의 적극적인 참여와 지속도를 높이기 위해서는 기업차원의 프로그램 보급, 교육 및 정보제공, 특별유급휴가제도, 표창 등을 포함한 회사 차원의 다양한 지원이 필요하다.

(2) 상사의 배려와 적극적인 지지

삼성그룹의 조사결과를 살펴보면 직장상사의 배려와 지지가 매우 필요하다고 응답했으며, 특히 임원진의 동참태도가 가장 중요한 것으로 나타났다.

따라서 기업 임직원의 자원봉사활동은 개인적인 동기나 자발성이 강해도 직장 상사의 이해와 동의가 없으면 시간을 내기가 힘들고, 시간을 어렵게 내어 참여한다고 하더라도 직장상사가 활동자체를 못마땅하게 여긴다면 자원봉사활동을 지속하기 어려울 것이다. 특히 상사의 배려와 지지가 있다면 직장인들의 가장 큰 애로점으로 제기되고 있는 시간조정의 문제도 원만히 해결될 수 있다.

3) 공공부문의 역할

실태조사에서 나타난 충남도민의 자원봉사활동 참여동기를 증진시키기 위한 정책적인 지원방안을 요약해 보면, 첫째, 자원봉사활동 홍보강화 및 사회적 분위기 조성, 둘째, 자원봉사활동의 사회경제적 보상제도 구축, 셋째, 자원봉사활동을 체계적·종합적으로 추진할 수 있는 전담관리기구 설립 등으로 제시한다.

(1) 자원봉사활동 사회적 분위기 조성 및 홍보활동 강화

자원봉사활동 참여율을 증대시켜 사회적 연대의식을 강화하고 사회적 통합을 이루기 위해서는 각계각층의 적극적인 참여가 요구된다.

따라서 자원봉사활동에 중요성과 의의에 관한 내용을 VTR테이프를 제작하여 교육 및 홍보용으로 초·중·고등학교, 대학교, 가정, 직장, 기관 및 단체 등에 배포하며, 또한 각종 연수교육시 자원봉사활동을 필수 교과과목으로 개설하여 자원봉사활동의 홍보에 주력한다.

제 4 장 충청남도 자원봉사활동 강화전략

특히 자원봉사활동을 도민의 일상생활 속에 정착시키기 위해 자치단체차원의 참여분위기 조성 사업을 전개한다.

○ 충청남도 자원봉사대축제 개최

- 일 시 : 도민의 날 또는 기타 전국행사와 병행
- 방 법 : 읍면동축제 → 시군축제 → 충청남도 자원봉사대축제
- 내 용 : 사례발표, 시상, 자원봉사현장 방문

○ 도민 자원봉사의 날 지정(200만 도민 자원봉사자 운동)

- 일 시 : 매월 1일(08:00 ~ 10:00)
- 방 법 : 주도민이 참여(지역사회주민, 사회단체회원, 공무원, 직장인, 학생)
- 내 용
 - 자원봉사활동 생활화 및 사회적 분위기 조성
 - 도민 전체가 월 1회 2시간 자원봉사 생활화 정착
 - 시기적으로 발생하는 지역사회의 모든 문제를 자원봉사활동으로 해결 접근
 - 전시성 행사를 지양하고 생활주변에서 수요처 제공

(2) 자원봉사자의 사회적 지원책 강구

자원봉사활동의 참여율을 높이기 위해서 활용기관이 정부에 요구하는 사항은 자원봉사자 및 관리자의 교육체계 확립, 활동경력의 공인된 인정, 활용기관의 예산지원, 사고에 대비한 정부차원의 보험제도, 자원봉사활동과 관련한 조례 제정 등으로 나타났다.

따라서 봉사자의 참여율을 증대시켜 자원봉사활동을 활성화하기 위해서는 지원조례 제정, 프로그램 활동과 사회적 보상을 위한 예산확보, 자원봉사활동에 관한 교육제공 등 사회적 지원방안을 강구해야 하는 것으로 나타났다.

(3) 전담관리기구(충청남도 자원봉사센터) 설립

체계적인 자원봉사활동의 경험이 짧은 우리나라의 경우, 자원봉사활동을 국민들의 생활의 한 부분으로 정착시키기 위해서는 먼저 자원봉사활동을 종합적으로 지원할 전담 관리기구가 필요한 것으로 나타났다.

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

즉 자원봉사활동에 관한 사회적 참여욕구의 발견 및 분석, 자원봉사자의 발굴·모집·교육훈련, 관련기관간의 연계활동 강화, 프로그램의 연구·개발·보급, 등 자원봉사활동에 관련된 모든 사항에 대해 전문적·조직적인 접근을 시도하고 관리하는 전담기구를 설립해야 한다.

충청남도 자원봉사활동의 추진기반을 마련하여 자원봉사활동을 활성화시키기 위해서는 결국 자원봉사사업을 종합적으로 전담할 수 있는 자치단체별 전담관리조직이 필요하다. 이에 대한 자세한 논의는 「제5절 충청남도 자원봉사 관리체계」에서 언급한다.

제 4 절 자원봉사 관리자(행정가)의 역할 강화

자원봉사활동과 관련하여 다양하게 대두된 문제점 즉 자원봉사자의 중도탈락, 사명감 부족, 봉사의식 결여, 프로그램의 단순성, 활용기관의 관리불만, 전담직원의 미배치, 제도적인 지원책 결여 등 대부분의 문제점은 자원봉사 관리자(기관의 대표, 담당자 등)의 리더쉽과 관련된 관리체계의 문제로서 관리자의 역할과 전문적인 능력에 따라 상당부분 해결되는 과제이다.

훌륭한 관리자는 인간자원을 효과적으로 개발할 수 있는 능력을 갖춘 사람이다. 특히 자원봉사 프로그램을 운영하는데 있어서 관리자는 지역사회에 상당한 변화를 가져오게 하기 때문에 전문적인 리더쉽을 갖추어야 한다. 더욱이 경제적 보상에 의해서 동기화되지 않은 자원봉사자들을 모집하고 관리하기 때문에 관리적인 측면은 물론 인간적인 측면까지 고려한 리더쉽을 필요로 한다.

< 표 4-14 > 자원봉사활동의 일반적인 관리과정

프로그램 기획 → 업무개발과 설계 → 모집 → 직무배치 → 오리엔테이션과 교육훈련 → 감독과 동기부여 → 보상 → 평가

1. 자원봉사 프로그램의 기획(Program Planning)

자원봉사 프로그램을 새로 만들거나 재구성할 필요성을 결정하는 것이 기획 과정의 첫 단계이다. 기획이 없이는 조직화, 업무배정, 지도감독, 통제 및 평가 등의 관리과정이 의미를 잃게 된다. 자원봉사 프로그램을 기획함에 있어서 다음의 질문들이 먼저 응답되어야 한다.

첫째, 자원봉사 프로그램을 통해서 무엇을 성취하려 하는가의 목적 또는 사명을 명확히 하고 이에 따른 구체적 목표들을 설정하는 것이다.

둘째, 자원봉사 프로그램을 확립하고 운영하는데 대해 이사회 그리고 상급관리자들이 얼마나 책임감을 느끼고 있는가를 확인해야 한다.

셋째, 자원봉사자들에 대한 직원의 태도는 어떠하며 직원들이 자원봉사자들과 함께 일할 수 있도록 동기화되고 필요한 훈련을 제공하고 지도감독의 의무를 감당할 사명감을 가지고 있는가를 알아야 한다.

넷째, 활용기관이 자원봉사자들에 대한 확고한 정책을 가지고 있거나 가지려고 하고 있는가를 확실히 해야 한다.

이상의 질문들의 응답을 통해서 자원봉사 프로그램에 관한 긍정적 분위기가 확립되었을 시 자원봉사 프로그램의 기획과정이 착수된다.

프로그램 기획(program planning)과정

- ① 자원봉사 프로그램 개설에 필요한 욕구조사 도구 제작
- ② 욕구조사 도구에 의한 필요성 검증
- ③ 문제발견 → 욕구 → 합리적인 목적(goal) · 목표(objective) · 과제(task)의 설정
- ④ 작업계획 설정
- ⑤ 자원봉사 프로그램 운영의 방침 설정
- ⑥ 조직적인 분위기 조성
- ⑦ 직원의 자원봉사자 관리에 대한 훈련

2. 업무설계와 모집(job design & recruitment)

자원봉사자 관리의 전문가인 윌슨(Willson)은 “업무를 설계하기 전에 모집을 시작하는 것은 마치 음악이 시작되기 전에 춤을 추려는 것과 같다” 라고 말했다. 업무설계에 있어서 핵심적인 요소는 이들 업무들과 기관 및 조직의 사명과의 사이의 관계를 결정하는 것이다.

1) 업무설계와 업무분장

업무설계는 업무분장을 통해서 구체화되어야 하며 의무사항들, 업무수행에 요구되는 시간 및 기간, 관리를 담당하는 직원의 직위, 정기적으로 업무를 배정하는 직원, 자원봉사자의 자격조건(교육 및 특수한 기술), 교육훈련, 제공될 수 있는 혜택 및 보상들(교통비, 식사제공, 행사 초대 등)이 포함된다.

업무설계(job design) 과정

- ① 업무의 명세표 작성
- ② 업무의 동기부여 구상
- ③ 업무수칙과 역할분담, 조직체계, 책임소재 등의 명료화
- ④ 업무에 적절한 자원봉사자 자격설정
- ⑤ 자원봉사자 교육훈련에 관한 계획
- ⑥ 업무평가에 필요한 기준 설정

2) 모집

최상의 모집을 위한 도구는 정확한 기획과 업무설계를 거쳐서 완성된 탁월한 자원봉사 프로그램과 자원봉사자들의 욕구동기에 적합한 활동이다.

모집대상 및 방법은 각 활용 및 지원기관(재가복지센터, 사회복지시설, 자원봉사센터 등)의 성격에 따라 다르기 때문에 일률적으로 제시하기는 어렵다. 다

만, 모집기관, 모집장소, 모집시기, 호소문, 최소의 등록절차 등을 갖추어야 함은 물론 무엇보다 중요한 것은 자원봉사활동의 중요성을 인식하도록 하는 것이다.

모집(recruitment) 과정

- ① 광고 및 판촉활동 기획
- ② 모집업무의 업무설정과 분담
- ③ 전략적 표적집단의 설정
- ④ 표적집단과의 communication 방법 개발
- ⑤ 표적집단의 특징적 욕구에 대한 연구
- ⑥ 메시지의 고안
- ⑦ 신청대상자의 대화채널의 확대 및 편리성 확보
- ⑧ 접수

3. 선발 및 배치(placement)

자원봉사자들로부터 최대의 서비스를 기대하고 자원봉사자들 역시 충분한 만족을 얻게 하려면 자원봉사자들에게 잘 부합되는 업무를 부여해야 한다. 이때에 개인면접(개인참가)이나 단체면접(단체참가)은 관리자가 정확한 판단을 할 수 있도록 도와주는 가장 공통적인 도구이다.

또한 특수한 기술이나 재능을 소유한 자원봉사자들은 현재 알맞은 업무분장이 없을 때에는 기존의 업무에 포함시켜 배치하기 보다는 새로운 업무를 개발해서 배치하는 노력이 필요하다.

선발 및 배치(selection & placement) 과정

- ① 적절한 면접장소의 설치
- ② 면접자의 숙련된 기술개발 : 면접시 예상질문 개발 숙지
- ③ 면접과정의 준비
- ④ 심사와 선별
- ⑤ 개별면담 후 최소 시간 내에 배치

4. 자원봉사자의 유지활동

자원봉사자들이 활동을 지속적으로 또한 적극적으로 참여하도록 도와주기 위해서는 자원봉사자 개개인이 충분한 교육훈련과 정기적인 지도감독, 인정과 보상 그리고 평가를 받아야 한다. 그래서 그들의 업무수행 과정이 비효과적일 때에는 정규직원들에게 적용되는 것과 같은 맥락에서의 사례 깊은 계획과 배려, 그리고 조치가 취해져야 한다.

1) 오리엔테이션과 교육훈련(training)

오리엔테이션은 활용기관의 사명 또는 목적, 조직 및 구조, 사업 및 프로그램 등 기관의 전반적인 소개에 필요한 기초 내용들로 구성된다. 자원봉사자들은 해당 지역사회에서도 훌륭한 기관의 대변인이 될 수 있기 때문에 기관에 관한 모든 정보가 전달되어야 한다.

교육훈련은 정보 및 지식제공의 차원과 실천적 기술 및 능력이 습득되는 실습차원의 결합에 의해 이루어져야 한다. 자원봉사자 훈련은 첫째, 특정한 업무를 시작하기 전에 기관의 목적, 정책, 구조, 절차 그리고 클라이언트에 대한 이해를 증진시키고 오리엔테이션 또는 사전훈련, 둘째, 특정한 업무에 대한 이해를 도와주는 준비훈련(강의 및 관찰), 셋째, 현직에서 업무수행에 필요한 지식 및 기술을 습득하게 하는 현직훈련(On-the-job training), 넷째, 각 개인의 최대한의 잠재력 개발과 실현을 도와줄 수 있는 계속교육 및 훈련 등으로 구분된다.

교육훈련(training) 과정

- ① 기관에 대한 오리엔테이션 : 조직, 프로그램, 실천내용, 정책, 목표, 중요성
- ② 직무에 대한 오리엔테이션 : 자원봉사자의 권리, 정신, 직원과의 관계, 행정과정
- ③ 직무 실제 기술교육 : 성장과 도전, 기술습득, 자신감, 안정과 기회제공
- ④ 지속적인 개량교육 : 워크숍, 세미나, 현직훈련, 강의, 회합, 모임, 면접, 토론
- ⑤ 코칭스텝 상담기술의 개발 : 직원의 對 자원봉사자 태도와 교육훈련

2) 지도감독(supervision)

자원봉사자의 관리에 있어서 가장 중요한 점은 그들이 활동하는 동안 책임을 함께 나눌 수 있도록 관리직원에게 접근할 수 있는 통로를 열어주는 것이다. 좋은 지도감독의 첫째 조건은 각 자원봉사자를 책임지고 지도할 수 있는 직원을 지정하는 것이며 이는 업무분장에도 명시해야 한다.

효과적인 지도감독을 위해서는 첫째, 활동업무에 관해서는 완벽한 지시를 하고 어떤 질문에도 응답할 준비를 해야 하며, 둘째, 기관이 기대하는 것을 명확히 전달해야 하며, 셋째, 자원봉사자의 활동에 인정과 감사를 표시하며, 넷째, 부적절한 행동을 바로 볼 수 있게 도와주고, 다섯째, 자원봉사자의 욕구동기를 충족시키는데 융통성을 발휘하여야 한다.

지도감독(supervision) 과정

- ① 지도(coaching) : 정보제공, 기술제공, 방향설정, 지지
- ② 인정(recognition) : 자격증 및 신분증 발급, 감사장 전달
- ③ 분석평가(evaluation) : 건설적 비판, 질문 교정
- ④ 재투입(feedback) : 직무교체
- ⑤ 지지적 환경형성(supportive atmosphere) : 친절하고 포용적인 분위기 형성
- ⑥ 기록과 보관(record keeping) : 사후지도, 기록관리
- ⑦ 조정(arrangement) : 부처간, 지원기관간, 지원기관과 봉사자간, 봉사자와 봉사자간

3) 인정과 보상(recognition & reward)

자원봉사 프로그램의 가장 큰 과제는 자원봉사자들이 계속 행복하게 느끼면서 자원봉사활동을 지속적으로 전개할 수 있도록 동기부여와 격려를 해 주는 것이다. 이를 위해 활용되는 것이 인정과 보상으로서 자원봉사자들의 지속성을 보장하는 유일한 수단은 아닐지라도 자원봉사자들이 봉사의 경험에서 만족감을 느끼고 기관에 머무르도록 격려하고 자극하는 중요한 매개체의 역할을 한다.

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

대부분의 경우 인정 및 보상활동은 자원봉사자들이 서비스 활동에 대한 감사를 표시하는데 사용하는 ‘화폐’와 같은 역할을 하며 이는 자원봉사 프로그램의 성공에 중요한 요인으로 작용하는 것으로 나타났다. .

그러나 인정과 보상의 전달에는 각 개인의 자원봉사 동기 및 욕구가 가장 우선적으로 고려되어야 한다. 따라서 자원봉사자들을 개별화하여 의미있는 보상을 실시하는 것이 관리자의 중요한 임무이다.

비금전적 보상제도

- ① 각종 행사의 초대, ② 봉사자간의 친목회 주선, ③ 기관 간행물 우송
- ④ 표창 및 시상, ⑤ 회식 초대, ⑥ 취미·교양강좌 개설, ⑦ 무료 건강검진

경제적 보상제도

- ① 식비지급, ② 교통비 지급, ③ 소액수당 지급(어르신 및 실업자)

4) 평가(evaluation)

평가는 자원봉사자 및 프로그램의 관리에 있어서 중요한 관리 도구이다. 자원봉사자 개개인의 업무수행 및 성과 그리고 자원봉사 프로그램의 전반적인 평가는 개별 자원봉사자는 물론 자원봉사 프로그램의 강점과 약점을 나타낸다. 물론 평가 자체로서 충분한 것이 아니고 평가결과에 따라서 행동을 취해야 하고 업무수행과 서비스를 증진시키기 위해 필요한 변화를 시도해야 한다.

자원봉사 프로그램에 있어서 평가유형은 첫째, 각 개별 자원봉사자에 대한 기간별 평가, 둘째, 자원봉사 서비스에 대한 클라이언트에 의한 평가, 셋째, 직원에 의한 자원봉사 프로그램의 평가, 넷째, 자원봉사 프로그램이 기관의 서비스에 주는 화폐적인 기여도의 평가 등이다.

평가(evaluation) 과정

- | | |
|---------------|----------------|
| ① 평가분석 모형의 개발 | ② 정기적 평가일정의 구성 |
| ③ 참여적 분위기 조성 | ④ 평가결과의 활용 |

5. 기록유지(record keeping)

기록유지는 활용기관과 자원봉사자 모두에게 필요하다. 자원봉사자들은 기록들을 자신의 경력에 이용하거나 참고자료로서 활용하거나 또는 자원봉사활동에서 학습한 지식이나 기술들의 지표로서 활용 할 수도 있다. 기록이 관리의 도구로서 활용되려면 다양한 정보들 즉 개인들의 평가내용, 프로그램의 사전평가, 활용기관의 발달을 위한 계획 또는 지역사회에 대한 서비스의 가치에 대한 자료를 제공할 수 있는 정보들을 포함해야 한다.

자원봉사자들의 서비스를 기록하는 데는 다음의 4가지 주요 단계들을 거쳐야 한다. 첫째, 기록되어야 할 것들을 규정하고, 둘째, 어떻게 기록되어야 할 것인지를 계획하고, 셋째, 자료를 수집하고, 넷째, 무엇이 보고될 것인가를 결정하고, 다섯째, 어떻게 보고될 것인가를 결정하는 것 등이다.

6. 재정관리

자원봉사 프로그램을 확립하고 유지하는데 있어서 중요한 요소는 소비된 기금들이 정당화될 수 있는가의 문제이다.

빈야드(Vineyard)와 윌슨(Willson)은 이 문제를 다루는데 다음의 3가지 접근을 추천했다. 즉 ① 프로그램의 비용을 산출할 것 ② 자원봉사자 서비스의 결과를 양화(quantification)할 것 ③ 비용-이득(cost-benefit) 비율을 산출할 것 등이다.

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

개별 항목화된 예산이 자원봉사 프로그램의 비용을 결정하는데 사용되는 가장 일상적이고 효과적인 도구라 할 수 있다. 자원봉사 프로그램에 필요한 직접 경비와 간접경비들을 모두 산출하며, 여기에는 자원봉사 프로그램 관리책임자와 다른 유급직원들의 급료, 특별급여, 마케팅 비용, 훈련자료, 훈련담당자의 시간의 양, 식사비용, 주차비용 그리고 기타 공급품 비용 등이 모두 포함된다.

자원봉사자활동 효과성에 대한 양화(quantification)는 자원봉사 프로그램 관리자로 하여금 실제적 이득에 관련하여 프로그램 비용을 정당화 할 수 있는 계기를 마련해 준다. 그러나 이들 이득들은 흔히 가시적인 것들이 아니고 양적으로 제시하기 어려울 수도 있기 때문에 쉬운 작업은 아니다. 따라서 질적인 성과인 “지역사회와의 보다 좋은 관계의 형성” 또는 “지역사회의 쾌적한 환경조성” 등은 자원봉사자들에 의해 투입된 서비스 시간의 양으로 양화할 수 있다.

제 5 절 충청남도 자원봉사활동 관리체계

앞에서 제시한 자원봉사활동의 문제점을 해결하고 활성화 전략을 성공적으로 이끌어 가기 위해서는 여러 가지 방안이 검토될 수 있으나 무엇보다도 지역사회를 거점으로 하는 체계적인 관리체계의 필요성을 제기한다. 이러한 관리체계는 지역주민의 복지교육훈련을 통하여 주민과 더불어 지역사회의 제반 문제를 예방하고 치료하며 동시에 복지시민으로써의 사회적 책임을 감당할 수 있도록 매개역할을 하는 비영리 종합자원봉사기관을 의미한다.

따라서 본 절에서는 조사·연구, 수요처 및 프로그램 개발, 모집, 교육훈련, 배치, 수급조정, 홍보 및 홍보자료 개발, 지원, 관련단체간의 활동연계 등의 업무를 효율적으로 전담할 충청남도 및 시군 자원봉사자 관리체계를 검토한다.

먼저 현행 자원봉사활동의 관리시스템과 그 문제점을 현상학적인 접근방법에 의해 분석하고 충청남도의 바람직한 자원봉사관리체계(이하 자원봉사센터)를 제시한다.

1. 현행 자원봉사활동 관리체계

1) 중앙정부의 관리체계

(1) 보건복지부(복지자원과)

보건복지부의 예산지원이나 행정지도를 받아 자원봉사활동 관련업무를 수행하고 있는 기관은 한국사회복지협의회 부설 자원봉사정보안내센터(1994년 11월 설치)와 시도협의회 부설 자원봉사정보안내센터(1995년 2월 설치), 한국사회복지관협회 부설 자원봉사알선센터(1992년 설치)와 재가복지봉사센터(1992년 설치) 등이 있다.

사회복지자원봉사 정보안내센터의 주요 업무는 정보제공 및 상담, 교육교재 개발·보급 및 홍보, 교육훈련, 프로그램 개발, 자원봉사전산망 운영⁷⁶⁾ 등의 사업을 추진하고 있다. 보건복지부로부터 위탁받아 운영하는 재가복지봉사센터의 주요업무는 전국 재가복지센터 직원 및 봉사자교육, 조사연구 및 홍보, 교재발간, 예산지원사업 등이며, 자원봉사알선센터는 재가복지센터의 자원봉사자를 지원하기 위해 한국사회복지관협회 부설로 설치된 자원봉사 지원기관이다.

(2) 여성특별위원회

여성특별위원회의 지도감독을 받아 자원봉사활동 관련업무를 하고 있는 기관은 한국여성개발원과 한국여성개발원 부설 여성자원활동 인력은행(1984년 설치) 및 여성자원활동센터(1992년 설치)가 있다.

여성개발원은 여성과 관련된 조사연구 및 교육연수, 여성자원 활용방안, 여성의 사회참여와 복지증진 등이며, 여성자원활동인력은행은 전국의 여성자원활동센터에 종사하는 자원봉사자의 교육을 주로 담당하고 있다.

76) 삼성복지재단으로부터 7억원을 지원받아 95년 11월 15일 개통된 자원봉사전산망(VT-NET)은 자원봉사 연결서비스, 자원봉사 및 사회복지 관련 DB제공, 자원봉사 정보 등 대국민 정보서비스를 실시하고 있다.

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

(3) 행정자치부(시민협력과)

행정자치부의 예산지원이나 행정지도를 받아 자원봉사활동 관련업무를 수행하고 있는 주요 기관은 새마을운동협의회(1980년 설치)와 시도의 종합자원봉사센터 20여개소(1996년 설치) 및 한국자원봉사단체협의회(1995년 설치)가 있다.

새마을운동중앙협의회 자원봉사센터는 전국 읍면동 및 리동통의 지역지도자, 부녀지도자, 직장지도자, 문고지도자 등의 25,000개 봉사대에 40만명의 봉사대원을 활용하여 질서, 학교폭력 예방, 방범, 방역, 환경보호, 재해복구, 농어촌 돕기, 독서, 인보, 계몽 및 계도 등의 분야에서 봉사활동을 추진하고 있다.

한국자원봉사단체협의회는 1994년 4월 행정자치부 사단법인으로 등록되어 있으며 회원은 사회복지 관련분야를 비롯한 환경, 의료, 보건, 교통재해, 연구기관 등 55개 단체와 지방에 120여개의 지역봉사센터와 직접적으로 관련하고 있다. 협의회의 설립목적은 범국민 자원봉사정신의 기풍을 조성하고 자원봉사자활동을 생활화하는데 있으며, 현재 자원봉사자의 모집과 관리를 체계적으로 추진하기 위해 지역단위 전산망 구축사업을 추진하고 있다. 이 단체는 세미나 및 공청회 개최, 국내외 행사의 주관 및 후원 등의 사업을 추진하고 있으나 자원봉사 프로그램의 기획·관리 등을 위한 실질적인 활동은 없었다.

(4) 문화관광부

문화관광부의 예산지원이나 행정지도를 받아 청소년자원봉사활동 관련업무를 수행하고 있는 주요 기관은 한국청소년개발원 부설 한국청소년 자원봉사센터(1996년 설치)가 있다.

한국청소년 자원봉사센터는 일반 자원봉사활동과는 다소 독특성을 가지고 있는 청소년자원봉사활동과 관련된 연구개발, 활동진흥, 홍보협력 등의 사업을 추진하며 1단계로 5개 광역시에, 2단계로 1998년까지 16개 광역시도에, 3단계로 2001년까지 전국 시군구까지 청소년자원봉사센터를 운영할 계획이다.

2) 충청남도의 자원봉사업무 관리체계

(1) 복지정책과(재가복지봉사센터)

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

(2) 여성복지과(여성자원활동센터)

여성특별위원회의 지도감독을 받아 여성복지과에서 수행하고 있는 봉사활동 관련업무는 시군에 설치된 여성자원활동센터를 중심으로 이루어지고 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(자원봉사센터, 새마을자원봉사센터)

행정자치부의 예산지원이나 행정지도를 받아 도의새마을과(자원봉사계)에서 수행하고 있는 자원봉사활동 관련업무는 자원봉사센터와 새마을운동충남지부에서 운영하는 새마을자원봉사센터가 있다.

자원봉사센터는 천안시·아산시·부여군 등 2곳에 설치되어 있으며, 천안시는 행정기관에서, 아산시는 새마을조직에서 운영하고 있다.

(4) 체육청소년과(청소년자원봉사센터)

문화관광부와 한국청소년개발원의 예산지원이나 행정지도를 체육청소년과에

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

서 수행하고 있는 자원봉사활동 관련기관은 논산시에 소재한 청소년자원봉사센터가 있다.

청소년자원봉사센터는 청소년 특히 중고등학생의 자원봉사활동에 적합한 환경을 만들어 주기 위한 프로그램의 개발과 보급, 활동터전의 연결, 봉사학습 등의 사업을 추진하고 있다.

(5) 기타 자원봉사 관련기관

기업체, 적십자사, 여성단체, 환경단체, 기능별 사회단체(변호사회, 의사회, 약사회, 이미용사회, 요식업조합 등), 소비자단체, YMCA, YWCA, 학교, 종교단체, 봉사협의회, 직능별 동아리모임 등 많은 기관·단체들이 지역적·기능적으로 활동하고 있다.

2. 관리체계의 문제점

1) 관리기관의 기능 중복

자원봉사활동을 육성한다는 명목하에 자원봉사 관련 행정부서가 산발적으로 업무를 추진함으로써 관련 민간의 육성기관도 동시에 산발적으로 운영되고 있다. 이러한 현상은 자원봉사활동에 대한 관심과 열의를 보여주는 일면은 있으나 비효율적인 지원과 소규모의 비전문적인 운영방법으로 예산낭비의 결과를 초래함은 물론, 장기적으로는 자원봉사활동이 국민적인 통합을 이끌어내지 못하는 결과를 초래하게 된다.

따라서 지역사회 주민의 생활수준 향상과 의식의 변화에 걸맞는 높은 차원의 복지서비스를 제공할 수 있는 전문화되고 통합된 종합자원봉사 관리체계를 필요로 한다.

2) 관리기관간의 연계성 부족

자원봉사활동과 관련된 기관 즉 행정기관, 지원기관(육성기관), 활용기관 등을 총괄하고 조정하는 종합관리체계가 없어 각 기관간의 연계성이 이루어지지 않고 있다. 이로 인하여 기관별 동일한 업무를 중복 추진하게 되어 기능적 역할의 상호협조를 어렵게 하는 요인이 되고 있다.

따라서 하나의 지역사회에서 동종의 활동업무를 여러 개의 지원기관이 독립적으로 운영함으로써 자원봉사자 관리의 필수과정인 모집 및 배치, 프로그램 개발 및 보급, 홍보, 교육훈련, 관련기관간의 연계체계, 조사연구 등의 업무가 지역단위별로 조직화가 이루어지지 않아 자원봉사활동이 주민들 생활속에 깊이 뿌리내리지 못하고 있다.

3) 비전문적인 활동업무

기관별 독자적으로 운영하고 함으로써 관리직원이 소규모로 구성되어 대부분의 자원봉사 지원기관은 홍보, 모집, 배치, 시상 등 아주 기초적인 업무만을 수동적으로 수행할 뿐, 지역특성에 맞는 프로그램 개발, 전문분야의 봉사활동, 교육훈련, 사후관리 등과 같은 높은 수준의 관리업무는 거의 수행하지 못하고 있다.

이러한 자원봉사업무의 중복과 혼선, 역할의 모호성 등은 재정운영의 비효율성을 초래할 뿐만 아니라 기관간의 소모적인 갈등을 유발하여 자원봉사활동이 오히려 지역사회의 공동체의식을 약화시키는 결과를 가져오게 할 수 있다.

3. 바람직한 자원봉사 관리체계 모형

자원봉사활동에 대한 국민적 관심이 고조되면서 자원봉사활동의 영역과 범위가 확대되어 공공부문과 민간부문에서 많은 조직들이 만들어지고 있다. 그러나 기존의 사회단체 및 사회복지기관의 활동과 상충하는 경우가 많고, 관리에

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

있어서 경험이 일천하여 비체계적으로 운영됨으로서 지속성을 갖지 못하고 오히려 지역사회에 반감을 가져오는 결과를 초래할 수 있다.

따라서 공공기관, 민간단체, 지역사회주민 등 각계각층의 자원봉사활동을 상호 연계할 수 있는 통합적인 자원봉사관리체계가 필요하다고 하겠다.

이와 같은 인식하에 본 연구에서 제시한 자원봉사관리체계는 「도민 모두가 수혜자이면서 자원봉사자」라는 기본 개념을 바탕으로 충청남도민 모두에게 수준 높은 복지서비스를 제공하기 위해 구상한 현상학적 접근모형이다. 또한 본 연구에서 제시한 도 및 시군의 관리체계는 정책기관의 의지, 사회환경의 여건변화, 관리운영의 주체 등에 따라 항상 가변성을 가지고 있다는 것을 전제로 제시한다.

1) 기능설정

자원봉사센터의 역할은 첫째, 자원봉사자와 관리자의 교육, 둘째, 자원봉사활동 프로그램의 계획·조정·관리, 셋째, 기존의 자원봉사관련 기관의 지원, 넷째, 자원봉사정보전산망 구축 등 크게 4가지 기능을 수행한다. 이러한 기능의 구체적인 내용은 다음과 같다.

- ① 자원봉사활동에 관한 조사·연구
- ② 영역별·지역별 자원봉사활동 프로그램 개발
- ③ 자원봉사자 및 관리자의 교육훈련과 자격증 발급
- ④ 자원봉사자 수급정보의 종합관리
- ⑤ 하위 자원봉사센터의 지도 및 지원(도→시군, 시군→읍면동)
- ⑥ 자원봉사활동 홍보 및 참여분위기 조성
- ⑦ 자원봉사활동 내용의 기록 및 관리
- ⑧ 자원봉사 관련 단체의 상호연계 및 지원
- ⑨ 자원봉사기금 운영
- ⑩ 자원봉사활동 홍보 및 국내외 교류

2) 조직체계

(1) 충청남도 자원봉사센터

충청남도의 자원봉사활동 추진기반을 마련하고 자원봉사 관련기관·단체와 연계체계를 강화하여 자원봉사활동을 활성화하기 위한 충청남도자원봉사센터 조직체계, 기능 및 임무는 국내외의 관련사례, 조직원리 등을 현상학적으로 분석하여 <그림 4-1>과 같이 제시한다.

그러나 이 센터모형은 현실적인 모든 여건을 갖추었을 시 조직할 수 있으며, 이러한 조직이 형성되기까지는 「충청남도 도의새마을과」가 자원봉사센터 역할을 수행한다.

이사회는 이사장 포함하여 15명 내외의 이사로 구성하되 법조계, 경제계, 언론계, 의료계, 기업가, 사회단체장 등을 포함시키며, 충청남도지사(당연직 이사장), 시장1명, 군수1명, 센터소장, 관계공무원(자치문화관광국장) 등을 당연직 이사로 선임한다.

이사의 일반적 임무는 다음과 같이 요약해 볼 수 있다.

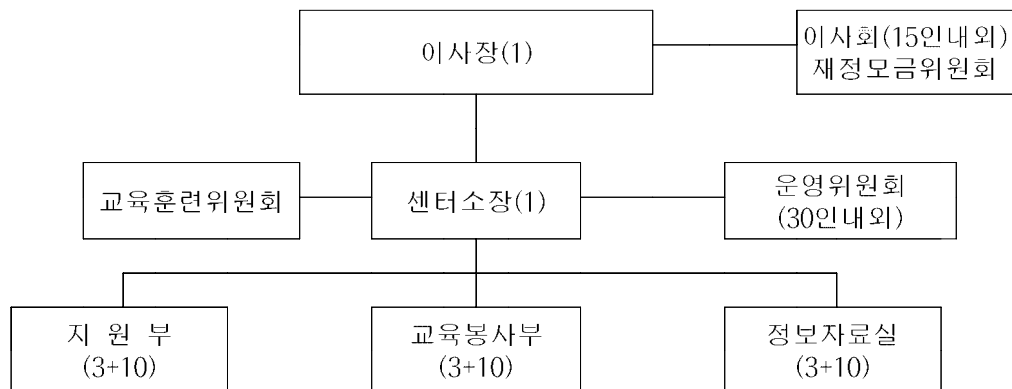
- ① 센터의 설립목적 설정
- ② 센터운영의 기본방침 결정
- ③ 센터의 조직 및 기구 설정
- ④ 센터운영에 필요한 인적·물적 자원의 확보
- ⑤ 사업수행에 필요한 재원의 확보와 예산편성 및 지출 승인
- ⑥ 사업추진의 지도감독
- ⑦ 재정 모금위원회의 운영

운영위원회는 기존의 자원봉사활동 지원 및 육성기관, 사회복지기관, 교육기관, 의료기관, 사회단체, 종교단체, 언론기관, 활용기관, 관련공무원(보건복지여성환경국장) 등 30명 내외로 구성하며, 기존의 자원봉사활동 관련기관과의 상호연계성을 원활히 하는데 중점을 둔다.

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

교육훈련위원회는 자원봉사자와 자원봉사관리자의 원활한 교육훈련을 위하여 자원봉사 교육강사, 전문가 등 20명 내외로 구성한다.

[그림 4-1] 충청남도 자원봉사센터 조직기구표(안)



주 : 숫자 3은 유급직원이며, 숫자 10은 센터내 무급자원봉사관리자 인원임.

자 료 : 박진호, “충청남도 자원봉사센터운영모형 설정,” 열린충남, 제3권3호. 1997, p.95.

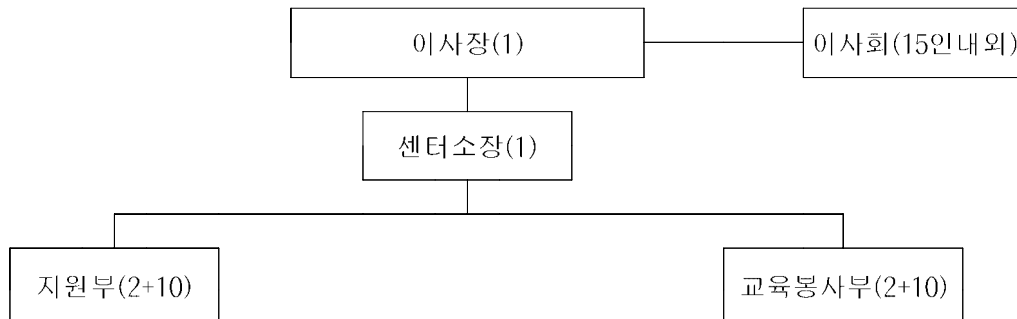
운영조직은 센터소장, 지원부, 교육봉사부, 정보자료실 등으로 구성하며 각 부에는 유급의 부장 1명과 직원 2명, 그리고 무급의 자원봉사관리자 10명씩을 각각 둔다. 단, 유급직원은 재정적·제도적인 여건이 구비될 때까지 무급의 자원봉사자 혹은 대기발령 공무원으로 각 부서를 운영한다.

(2) 시군단위 자원봉사센터

기존의 자원봉사 관련 기관·단체와 연계체계를 강화하고 지역단위의 자원봉사활동 추진기반을 마련하기 위한 각 시군단위 자원봉사센터 조직체계는 <그림 4-2>와 같이 구성한다. 그러나 행정자치부에서 지원하는 시군단위 자원봉사센터의 설치가 완료될 때까지는 시군에서 직접 운영하거나 시군에서 지정하는 사회단체에 위탁 운영한다.

제 4 장 충청남도 자원봉사활동 강화전략

[그림 4-2] 시군단위 자원봉사센터 조직기구표



주 : 숫자 2는 유급직원이며, 숫자 10은 센터내 무급자원봉사관리자 인원임.

자 료 : 박진호, “충청남도 자원봉사센터운영모형 설정,” 열린충남, 제3권3호. 1997, p.95.

이사회는 이사장(당연직 이사장 시장·군수)을 포함하여 15명 내외로 구성하
되 구성 및 일반적 임무는 충청남도 자원봉사센터 모형에 준한다.

운영조직은 센터소장, 지원부, 교육봉사부 등으로 구성하며 각 부에는 부장
1명 유급직원 1명, 그리고 무급 자원봉사관리자 10명씩을 각각 둔다. 단, 유급직
원은 재정적·제도적인 여건이 구비될 때까지 무급의 자원봉사자 혹은 대기발
령 공무원으로 각 부서를 운영한다.

3) 부서별 주요기능

(1) 충청남도 자원봉사센터

앞에서 구상한 충청남도 자원봉사센터의 부서별 주요기능은 <표 4-15>와
같이 제시한다.

특히 봉사수요에 적합한 자원봉사활동을 전개하여 봉사의 질을 높일 수 있
도록 하기 위해 대규모 자원봉사기관(표 4-17 참조)에 대해서는 충청남도 자원
봉사센터에서 직접 지원 및 관리할 수 있는 체제를 도모한다.

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

< 표 4-15 > 충청남도 자원봉사센터 부서별 주요기능

구 분	주 요 기 능	직 급	상근직원
이 사 장 (비 상 임)		도지사	1
센터 소장 (상 임)	자원봉사센터업무 총괄·지휘	당연직이사	1
지 원 부	자원봉사 연구개발 및 중장기계획 수립 자원봉사 관련기관의 지원 및 연계구축 대규모(광역) 자원봉사단체 지원 및 관리 유관기관 협력 및 홍보 자원봉사 진흥자금의 모금 및 통합관리 시상 및 제도개발	부장 및 직원	3
교육봉사부	자원봉사자 수급관리 및 조정 자원봉사자 모집·교육훈련·배치 자원봉사자 및 활용기관 개발 활동 프로그램 개발 및 보급 자원봉사자의 날 운영	부장 및 직원	3
정보자료실	자원봉사활동 종합정보전산망 운영 자원봉사활동 내용의 기록 및 관리 자원봉사활동 정보교환체계 구축 자원봉사활동 수급정보체계 개발·관리	부장 및 직원	3

(2) 시군단위 자원봉사센터

시군단위에 산재하는 자원봉사 자원을 개발하고 기존 시민단체와 상호 연계를 원활히 하여 자원봉사활동을 극대화 시킬 수 있는 자원봉사센터의 부서별 주요기능은 <표 4-16>와 같이 제시한다.

제 4 장 충청남도 자원봉사활동 강화전략

< 표 4-16 > 시군단위 자원봉사센터 부서별 주요기능

구 분	주 요 기 능	직 급	상근직원
이 사 장 (비상임)		시장·군수	1
센터 소장 (상 임)	자원봉사센터 업무총괄·지휘		1
지 원 부	자원봉사 연구개발 및 중장기계획 수립 유관기관 협력 및 홍보 자원봉사활동 종합정보전산망 운영 자원봉사 진흥자금의 모금 및 통합관리 자원봉사활동 수급정보체계 관리 자원봉사활동 내용의 기록 및 관리	부장 및 직원	2
교육봉사부	자원봉사자 수급관리 및 조정 자원봉사 관련기관 지원 및 연계구축 자원봉사자 모집·교육훈련·배치 활용기관 개발 활동프로그램의 개발 및 보급	부장 및 직원	2

4. 자원봉사 기관간의 상호연계방안

1) 기본방향

현대사회의 자원봉사활동은 특수계층의 자원봉사가 아니라 일반 시민 모두가 일상생활 속에서 자아실현과 공동협력에 따라 공동복지를 실현하기 위해 자발적·자율적·창조적·민주적 생활과정이며, 사랑의 실천과정이며, 나아가 인간성 회복과 커뮤니티 형성과정으로서 중요시된다.

따라서 직업인으로서가 아니라 무상으로 자원봉사이념에 입각하여 사회복지, 교육, 문화, 환경, 기타 인간생활 등에 필요한 요소들을 개발함과 동시에 불필요한 비복지적인 문제를 해결하고 예방하기 위해 설립하는 충청남도 및 시군 자

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

원봉사센터의 선결과제는 기존의 자원봉사 관련기관 및 시민단체와 경쟁자로서가 아니라 동반 및 협조자로서의 파트너십 관계를 유지해야 한다.

그러기 위해서는 충청남도 자원봉사센터 이사회의 또는 운영위원회에 기존의 공공 및 민간의 자원봉사 단체·기관장을 당연직 임원으로 참여시켜 기존의 민간 및 공공의 자원봉사 관련기관과 수평적인 연계체제를 강화한다.

자원봉사 관련기관간의 상호 연계체제를 강화하여 자원봉사자의 컴패니언십(companionship)을 형성하기 위한 도 및 시군단위 자원봉사센터의 운영방향은 다음과 같이 제시할 수 있다.

- ① 자원봉사관리의 주요 요소인 홍보·모집, 교육·훈련, 배치, 프로그램 개발, 사후관리, 기금모금 등의 업무는 자원봉사센터에서 통합관리하고 기존의 자원봉사 육성기관·단체의 기능 중 취약한 부문만을 중점적으로 지원·관리한다.
- ② 기존 육성기관·단체가 수행하던 사업에 대해서는 독창성, 창의성, 다양성을 인정하고 독립성과 자율성을 보장한다.
- ③ 기존 자원봉사 육성기관·단체에 대한 지원방식과 정도, 그리고 지원분야는 민주성, 효율성, 효과성에 근거하고 통제와 감독은 최소한도로 제한한다.
- ④ 운영위원회의 원활한 업무추진을 위해 실무책임자로 구성된 실무위원회를 구성하여 육성단체간의 경쟁적 협동을 강화시킨다.
- ⑤ 현재 분산되어 있는 각종 자원봉사관련 육성기관·단체의 사무실을 일정한 장소에 무상으로 제공하여 육성기관간의 업무연계와 선의의 경쟁을 유발시키는 지원책을 강구한다.

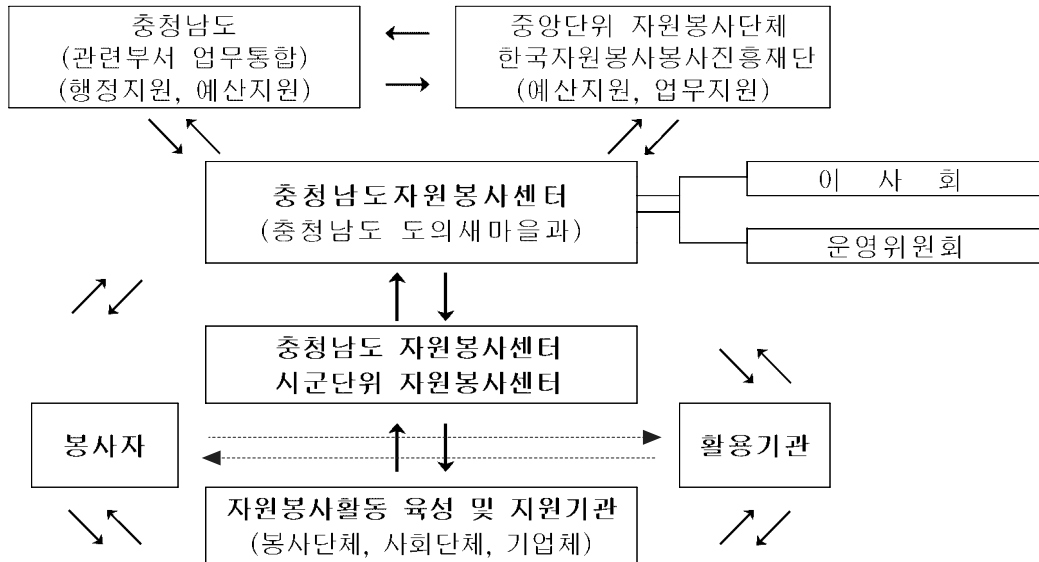
2) 자원봉사센터의 운영 및 활동체계

자원봉사활동이 기대하는 목표인 지역사회주민의 사회참여 보장과 자아실현도모, 공공 사회복지서비스의 결점 보완 등을 효율적으로 달성하기 위한 가상적인 자원봉사센터 운영시스템을 <그림 4-3>과 같이 제시할 수 있다.

제 4 장 충청남도 자원봉사활동 강화전략

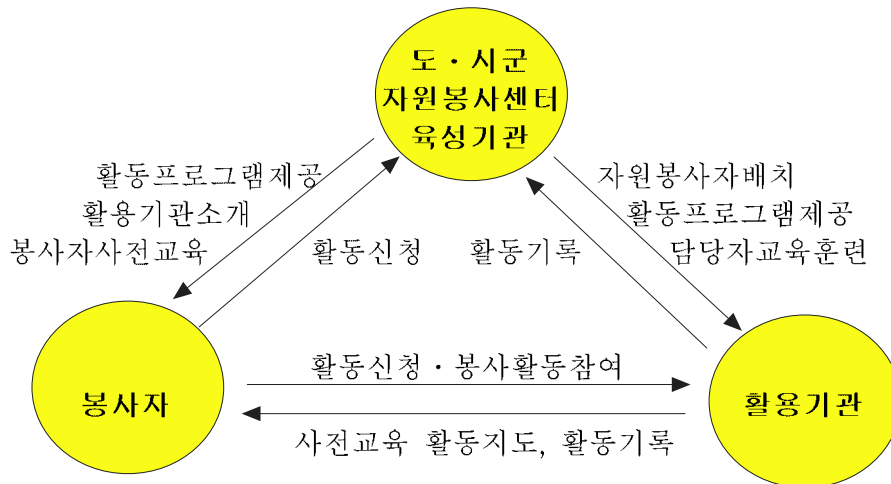
(1) 운영체계도

[그림 4-3] 충청남도 자원봉사센터 운영체계도



(2) 활동체계도

[그림 4-4] 충청남도 자원봉사센터 활동체계도



지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

< 표 4-17 > 충청남도 광역(대기업)자원봉사 단체 현황

시군	단체수	광역(대기업) 자원봉사활동단체 명단
계	100	
천안시	33	적십자천안봉사관, 해태제과, 삼진화학, 금성기전, 인켄, 아남반도체, 연합전산, 한국야쿠르트, 미래통신, 한신코아, 신창전기, LG하니웰, 진로인더스트리즈, 남양유업, 화영섬유, 남양나이론, 남영비비안, 남남나이론, 한국피엔지, 한일가전, 신흥전자, 미래산업, 남미팻션, 주일, 포스크홀즈, 삼보유리, 대동브레이크, 삼육, 동아건설, LG산전, 담배인삼공사, 삼천리기계, 국제전열공업
공주시	4	남양유업, 한독알프스, 웅진식품(코웨이), 적십자공주봉사관
아산시	26	만도기계, 삼성전자, 크라운스텍, 동방티앤씨, 한국마방직, 우성전자, 고려화학, 대륙제과, 경원세기, 일신전자, 두원공조, 대륙기계, 농심, 한국브레이크, 아산산업, 동서산업, 우성건설, 크라운제과, 신오화학, 한솔포럼, 경남제약, 화승인더스트리, 현대자동차, 한성, 신도리코, 동신제지
서산시	4	현대정유, 현대석유화학, 삼성종합화학, 현대건설
논산시	4	진주햄, 주빙그레, 한국야쿠르트, 신성패카드
금산군	2	한국타이어, 에스에스에인
연기군	7	동성, 쌍용제지, 국정교과서, 한국FM, 풍만제지, 삼성전기, 쌍신전기
부여군	1	고려인삼창
서천군	5	적십자장항봉사관, 럭키금속, 한솔제지, 동일방직, 풍농
예산군	6	충남방직, 예산전기, 세림산업, 한벨, 우성금속, 한성실업
당진군	8	한보철강, 원창물산, 환영철강, 현대산업개발, 동양사, 고합물산, 제일합성, 효신실업

자 료 : 충청남도 내부자료, 1999. 2

제 5 장 요약 및 정책제언

제 1 절 요약

서론에서 서술한 바와 같이 우리사회는 현실적인 다양한 사회문제를 안고 있다. 따라서 지방화 시대에 걸맞게 주민과 더불어 이러한 문제를 해결하여 질적인 삶을 이루고 또한 세계화 시대에서 경쟁하면서도 평화롭게 조화를 이루고 공생공영할 수 있는 것이 현재 우리가 해결해야 할 과제이다.

그렇다면 이상과 같은 우리의 부정적인 사회문제를 극복하고 지방화·세계화를 지향하는 시대적 요구에 부응할 수 있게 하여 지역사회가 바람직하게 발전하게 하는 효과적인 방법은 무엇일까? 이는 여러 가지 방법론 가운데 하나가 「자원봉사활동의 활성화」라고 할 수 있다.

이에 본 연구는 최근 사회적으로 자원봉사활동에 관한 관심이 높아지고, 자원봉사활동이 중요한 사회적 자원으로 인식됨에 따라 충청남도 차원에서 자원봉사활동을 활성화할 수 있는 기초자료를 제시하는데 그 목적이 있었다.

이러한 목적을 달성하기 위해 다음과 같은 구체적인 연구를 실시했다.

첫째, 자원봉사활동과 관련된 주요 개념, 특성, 필요성, 활동과 관련된 행동이론 등 일반적 이해를 고찰하고, 둘째, 설문조사에 의해 자원봉사자의 활동현황과 문제점, 사회복지시설 및 자원봉사센터 등 활용기관의 현황과 문제점 그리고 자원봉사 지원기관의 현황과 문제점 등을 분석하였다. 셋째, 자원봉사활동이 활발한 외국의 사례로서 미국, 영국, 프랑스, 일본 등의 자원봉사활동 정책을 살펴보고, 넷째, 자원봉사활동 활성화를 위한 주요전략을 제시했으며, 마지막으로 도나 시군 행정기관에서 취해야 할 정책방향을 제시하였다.

1. 자원봉사의 개념

자원봉사활동의 기본 속성으로는 자발성, 무보수성, 규칙성 등이 있고, 또 업무의 내용과 관련해서 사회와 개인의 전반적 복지향상을 위한 복지성이 있다.

자발성이란 자기자신이 스스로 판단하여 참여하는 활동을 의미하며 무보수성이란 활동의 목적이 경제적 수입을 위한 것이 아니라 활동 자체를 위한 봉사라는 속성이다. 또한 규칙성이란 주1회, 2주 1회, 월 1회 등과 같이 일정한 주기 및 봉사횟수를 정하여, 특별한 사유가 없는 한 정기적으로 또한 연속적으로 서비스를 제공함을 의미하며 복지성이란 자신의 만족만을 위하여 서비스를 제공하는 행위가 아니라, 불우집단을 위하여 또는 좀더 넓은 의미에서 사회의 전반적 필요를 충족시켜주기 위하여 활동한다는 속성을 가지고 있다.

2. 자원봉사활동의 현황과 문제점

자원봉사활동에 대한 필요성과 수요가 꾸준히 증가하고 있지만, 실제로 자원봉사활동에 대해서 많은 문제점이 지적되고 있다. 따라서 본 연구에서는 충청남도 차원에서 문제점을 자원봉사자, 활용기관, 지원체계 등의 측면에서 살펴보면 다음과 같다.

1) 자원봉사자 활동현황과 문제점

충청남도 자원봉사자 500명을 대상으로 분석한 개인적 수준의 자원봉사활동의 문제점은 전국적인 현상과 비슷하게 다음과 같이 나타났다.

첫째, 자원봉사활동의 참여율 저조(5%내외)

둘째, 자원봉사의식 결여(자선행위로 간주)

셋째, 전문인력의 참여부족(가정주부, 학생 등 특정계층의 단순 노력봉사)

넷째, 봉사활동 기간의 단기성과 부정기성

다섯째, 30-40대 기혼 남성의 참여율 저조

2) 활용기관의 현황과 문제점

사회복지시설, 자원봉사센터 등 35개 활용기관의 대표자를 대상으로 조사한 자원봉사자 활용상태의 개괄적 분석을 종합해보면 다음과 같다.

- 첫째, 자원봉사자를 적극적으로 활용하려는 봉사의식 결여
- 둘째, 비체계적인 모집과 교육훈련
- 셋째, 활동기관의 전문적인 리더쉽 부족
- 넷째, 적절한 활동프로그램 미개발

3) 지원체계의 현황과 문제점

자원봉사 지원기관과 지원체계의 현황과 문제점은 다음과 같다.

- 첫째, 자원봉사활동 전담 관리 및 지원기구 부재
- 둘째, 법체계 미비로 정부의 행정·재정 지원제도 부족
- 셋째, 동기부여를 위한 보상제도 미흡
- 넷째, 지역간 연계체계 및 사후관리 미흡

3. 자원봉사활동 강화를 위한 주요 전략

1) 자원봉사활동 수요처 개발

자원봉사활동에 대한 국민적 의식전환과 사회적인 참여분위기가 조성되어도 자원봉사자를 활용하겠다는 수요처가 없거나 수요처에서 반갑게 맞아주지 않으면 자원봉사자와의 연계는 어렵게 된다. 따라서 충청남도 자원봉사활동의 활성화를 위한 가장 기본적인 과제는 도민 모두가 자신의 욕구와 능력에 적합한 자원봉사활동터전과 활동프로그램에 손쉽게 접근할 수 있는 시스템을 구축하는 것이라고 볼 수 있다.

① 개인 및 가정 : 아동·청소년, 여성, 노인, 장애인 및 환자, 편부모가정, 빈곤가정, 실직가정

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

② 기관 및 시설 : 사회복지기관, 공공기관, 법률기관, 교육기관, 의료기관, 환경단체, 경제단체, 정치단체, 문화·체육·관광단체, 종교단체, 시민운동단체, 국제협력단체, 자원봉사단체

③ 지역사회 : 자연환경, 주거환경, 범죄 및 교육환경, 교통, 시민운동, 계몽 및 질서유지, 구호활동

2) 다양한 자원봉사활동 프로그램 개발

자원봉사자를 위한 활동수요처가 마련되어 있다고 하더라도 이들이 직접 참여하여 활동할 수 있는 활동거리 즉, 프로그램이 개발되어 있지 않을 경우 자원봉사활동은 구호에 그치고 말 것이다. 즉, 모집이 이루어지기 전에 무엇을 위한 모집이며, 어떤 종류의 봉사자를 모집할 것인지 등에 대한 사전 업무설계이다.

오늘날의 자원봉사활동은 「모든 사람이 봉사자」이고, 「모든 사람이 수혜자」라는 개념으로 바뀌어지고 있기 때문에 활동범위가 개인의 생활영역 전반에서 일어나 활동영역과 활동프로그램이 삶의 다양성 만큼이나 많이 나타난다. 따라서 구체적인 활동프로그램은 자원봉사자를 활용 또는 육성하는 기관의 필요성과 봉사자의 특성에 따라 선별적으로 설계되어야 하나 이를 크게 대별하면 다음 네 가지 형태로 나눌 수 있다.

① 직접적인 대인 서비스 제공 프로그램 : 도움의 대상자나 집단에게 직접 대면하여 상담, 개별지도, 집단지도, 일상생활의 문제 등을 해결해 주거나 편의를 제공하는 전통적인 사회복지분야의 자원봉사활동

② 기관의 행정사무를 제공하는 프로그램 : 공공 및 민간기관에서 서류정리, 타이핑, 전화응답, 우편업무, 환경보호활동, 교통정리, 대민상담, 프로그램 기획 등의 업무를 처리하거나 지원해 주는 프로그램

③ 섭외·홍보·모금 프로그램 : 기관의 생존 및 봉사활동 증진을 위한 다양한 모금활동 내지 모금활동에 기여하는 프로그램

④ 정책수립 및 자문역할 프로그램 : 경영 내지 행정에 경험이 많은 사람들이 정책결정을 위한 위원회 또는 자문위원회 성원으로로서 기여하는 프로그램

3) 참여동기 촉진방안

자원봉사활동에 대한 지역사회주민들의 참여율을 높이기 위해서는 앞에서 제시한 다양한 프로그램을 활용기관별로 제시하여 참여욕구를 높임은 물론, 제도적인 장치의 마련으로 사회적 지원방안을 강구하여 국민적 참여분위기를 조성해야 한다. 본 연구의 활동주체별로 추진해야 할 참여동기 증진방안을 제도적·관리적인 측면에서 살펴보면 다음과 같다.

- ① 학 교 : 청소년봉사학습에 대한 국민의식 전환, 초·중·고 학교교육의 방향 전환, 청소년봉사학습에 필요한 프로그램 개발
- ② 기 업 : 회사의 적극적인 지원, 상사의 배려와 지지,
- ③ 공공부문 : 자원봉사활동 홍보강화 및 사회적 분위기 조성, 자원봉사활동의 사회적 보상제도 확립, 전담관리기구(충청남도 자원봉사센터) 설립

4) 자원봉사관리자의 역할 강화

자원봉사활동과 관련하여 다양하게 대두된 문제점 즉 자원봉사자의 중도탈락, 사명감 부족, 봉사의식 결여, 프로그램의 단순성, 활용기관의 관리불만, 전담직원 미배치, 제도적인 지원책 결여 등 대부분의 문제점은 자원봉사 관리자(기관의 대표, 담당자 등)의 리더쉽과 관련된 문제로서 관리자의 역할과 전문적인 능력에 따라 상당부분 해결되는 과제이다.

훌륭한 관리자는 인간자원을 효과적으로 개발할 수 있는 능력을 갖춘 사람이다. 특히 자원봉사 프로그램을 운영하는데 있어서 관리자는 지역사회에 상당한 변화를 가져오게 하는 매개자 또는 조연자 이기 때문에 전문적인 리더쉽을 갖추어야 한다. 더욱이 경제적 보상에 의해서 동기화되지 않은 자원봉사자들을 모집하고 관리하기 때문에 관리적인 측면은 물론 인간적인 측면까지 고려한 리더쉽을 필요로 한다.

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

5) 충청남도 자원봉사전담기구 설치

자원봉사에 관련된 문제점을 해결하고 활성화 전략을 성공적으로 이끌어 가기 위해서는 여러 가지 방안이 검토될 수 있으나 무엇보다도 시군자치단체를 기본 단위로 하는 체계적인 관리체계의 필요성을 제기한다.

이러한 관리체계는 자원봉사에 관한 조사·연구, 수요처 및 프로그램 개발, 모집, 교육훈련, 배치, 수급조정, 홍보 및 홍보자료개발, 관리감독, 지원, 관련단체간의 활동연계 등의 업무를 효율적으로 전담할 민간주도의 충청남도 및 시군 자원봉사센터를 의미한다.

제 2 절 정책제언

앞에서 제기된 문제점을 최소화하고 자원봉사활동을 활성화하기 위한 충청남도 차원의 정책과제를 다음과 같이 제언한다.

1. 자원봉사활동을 체계적으로 관리·지원하기 위해 민간중심의 자원봉사센터를 확대 설립한다.

민간이 주체가 되어 운영하고 도·시군 행정기관에서 예산지원과 감독을 하는 「충청남도 및 시군 자원봉사센터」의 확대·설립을 적극 추진한다. 도센터는 조사연구, 제도 및 정책개발, 홍보, 기금관리, 시군단위 자원봉사센터의 업무지원 및 감독, 광역자원봉사단체 관리 등의 업무로 주로 수행하고, 시군단위의 자원봉사센터에서는 자원봉사자와 수요자의 효율적인 연계를 위한 모집, 교육, 배치 등의 직접적인 업무를 담당한다.

2. 자원봉사자의 욕구충족과 활용기관에 이익을 주는 다양한 자원봉사활동 프로그램을 개발·보급한다.

자원봉사자들의 다양한 특성과 이를 수용하는 활용기관의 특성을 고려한 자원봉사활동 프로그램을 개발하여 보급한다. 활용기관 단위로 자원봉사프로그램을 개발하는 것이 쉽지가 않고 활동분야에 따라 필요로 하는 봉사프로그램이 상이하므로, 충청남도에서는 자원봉사센터와 활동분야의 지원기관에서 봉사프로그램을 개발하도록 적극 지원한다.

3. 자원봉사활동을 실제로 이끌고 지도할 「전문 자원봉사관리자」의 육성과 배치가 필요하다.

자원봉사자의 문제점으로 나타난 중도탈락, 사명감 부족, 봉사의식 결여, 활용기관의 관리불만 등의 해결은 자원봉사자 관리자의 역할이 매우 중요한 것으로 나타났다. 따라서 자원봉사자 관리자 육성과 기존 관리자의 관리능력을 향상시키기 위한 관리자 교육프로그램 개발과 예산지원이 필요하다.

4. 자원봉사활동의 개념, 필요성, 방법 등에 대한 교육이 기관별·계층별·대상별로 체계적으로 실시해야 한다.

실무교육은 사업분야나 시설별로 실시하고 일반적 성격을 갖는 기초교육은 충청남도나 시군 단위의 자원봉사센터를 중심으로 소집 또는 출장교육을 실시하도록 한다. 또한 VTR이나 멀티미디어를 이용한 자원봉사 교육도구의 개발은 자원봉사지원기관에서 할 수 있도록 충청남도 차원에서 재정적 지원을 해 줄 수 있다.

5. 자원봉사활동을 통해서 실질적으로 얻을 수 있는 사회적·경제적 보상제도를 확대 및 도입한다.

자원봉사활동을 활성화하는 데 인간적 보상이 경제적 보상보다 더 효과적인 것으로 나타났다. 이와 관련 충청남도에서는 표창과 포상, 도나 시군이 주최하는 행사초대, 취업·승진시 자원봉사활동 경력인정제 실시, 공공시설의 무료이용 혜택, 자원봉사보험제도 도입 등 자원봉사자에 대한 보상제도를 적극 도입하고, 자원봉사자들의 동아리 운영에 필요한 시설이나 필요경비를 지원한다.

6. 자원봉사활동의 생활화와 참여율을 증대시키기 위해 홍보를 강화한다.

도민들에게 자원봉사활동이 왜 필요한지, 자원봉사활동을 통해서 어떠한 가치를 체득할 수 있는지, 자원봉사자로서 지켜야 할 자세와 태도가 무엇인지 등에 대한 적극적인 홍보를 실시해야 한다.

따라서 충청남도 차원에서는 매스컴을 활용한 대중적 방법을, 시군 단위의 지원기관 및 활용기관에서는 유선방송, 지역신문, 반상회보, 게시판 등의 방법을 적극 활용한다.

7. 자원봉사활동의 전문성과 효율성을 확보하기 위해 자원봉사 관련기관간의 네트워크를 구축한다.

지역사회에서 자원봉사활동을 수행하는 각종 활용·지원·육성기관간의 원활한 협력체계는 자원봉사활동 활성화의 매우 중요한 과제이다. 지역사회 단위에서 관련기관간의 연계체계는 개별 기관들이 스스로 구축하기가 어려움으로 도나 시군단위의 중개 및 지원이 요구된다. 특히 기업과 시설들이 연계를 가질 수 있도록 도나 시군의 행정기관에서 자매결연을 주선하거나 이들이 회동할 수

있는 후원행사를 개최하는 것이 필요하다.

8. 자원봉사자와 활용기관간의 효율적인 연계강화를 위해 「정보서비스체계」를 구축해야 한다.

자원봉사활동의 정보화는 자원봉사정보안내센터, 청소년자원봉사센터, 한국 자원봉사단체협의회 등을 중심으로 관련단체와 수평적으로 연계되어 있다. 이러한 통신망은 각종 단체별로 다양하게 구축되어 있지만 사회전반의 낮은 정보화 수준과 운영인력의 부족으로 이에 대한 활용도가 낮다.

따라서 기존 자원봉사활동 단체와 상호 연계된 자원봉사전산망을 충청남도 차원에서 구축하여 효율적인 자원봉사 정보서비스 체계를 완비한다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 경기도, 자원봉사센터 설치 및 운영에 관한 연구, 수원 : 경기개발연구원, 1996.
- 구자순, 사회봉사의 대상과 영역-대학의 사회봉사, 한양대학교출판부, 1995.
- 김경동, 한국사회변동론, 서울 : 나남, 1993.
- 金璟東・李溫竹, 社會調查研究方法-社會研究의 理論과 技法, 서울 : 博英社, 1994.
- 金光雄, 社會科學 研究方法論, 서울 : 博英社, 1989.
- 김근조, 사회봉사의 이론과 실제, 중앙공무원교육원, 1997.
- 김기선, 자원봉사의 이론과 실제, 서울 : 한국사회복지협의회, 1994.
- 김남선, 지역사회개발학, 서울 : 홍익출판사, 1989.
- , 地域社會開發學 研究, 대구 : 지역발전연구센터, 1994.
- 김동배・조학래, 청소년 자원봉사의 길잡이, 서울 : 동인, 1996.
- 김범수, “자원봉사의 인식구조에 관한 연구,” 사회복지, 여름호, 서울 : 한국사회복지협의회, 1982, p.76.
- 김성이・김상균, 사회과학과 사회복지, 서울 : 나남출판사, 1994.
- 김영민, 자원봉사란 무엇인가, 서울 : 어진벗, 1996.
- 김영일, 사회교육학개론, 서울 : 문음사, 1994.
- 김영호, “복지사회 실현을 위한 volunteer활동의 방향모색,” 사회복지, 가을호, 서울 : 한국사회복지협의회, 1979, pp.74~75.
- , 自願福祉의 理論과 實際, 서울 : 弘益齋, 1994.
- , 자원활동이란 무엇인가-현대사회와 자원활동, 한국여성개발원, 1990.
- , “자원복지의 활성화를 위한 현상학적 커뮤니케이션 어프로치,” 사회사업론 집, 제11집, 강남사회복지학교 사회사업학과, 1988, p.67.
- 김웅진・송성숙, 자원활동 정보편람, 한국여성개발원, 1995.
- 김종범, 사회과학조사방법론 워크북, 서울 : 석중, 1988.
- 김한구 등, 자원봉사전, 서울 : 백산출판사, 1997.

- 남경현, 한국사회복지총람, 서울 : 한국사회복지협의회, 1979.
- 남세진, “지방자치제도의 자원봉사활동,” 자원봉사, 제2호, 한국자원봉사연합회, 1991, p.4.
- 大邱大學校 社會福祉研究所, 社會福祉事典, 서울 : 經進社, 1998.
- 박태영 · 최경익 역, 자원봉사활동조정자, 서울 : 은익출판사, 1993.
- 삼성사회봉사단, 자원봉사의 이해와 활동방법, 서울 : 삼성사회봉사단, 1996.
- 서울시정개발연구원, “서울시 자원봉사자 활용 증진방안에 관한 연구,” 서울시, 1995.
- 신섭중, “신복지정책의 방향과 과제,” 사회복지, 서울 : 한국사회복지협의회, 1993.
- 유기현, 인간관계론, 서울 : 무역경영사, 1993.
- 유팔무, 시민사회와 시민운동, 서울 : 한울, 1995.
- 安忠榮 등, Damodar N. Gujarati(ed.), 基礎計量經濟學, 서울 : 진영사, 1996.
- 이명위, 자원봉사자 모집 · 관리방안, 한국사회복지관협회 교육교재, 1995.
- 이성록, 자원봉사활동 관리조정론, 서울 : 학문사, 1995.
- 이장현, “YMCA복지사업 실태에 관한 연구,” 지역사회개발연구, 제6집, 대구 : 한국지역사회개발협회, 1996, p123.
- , “비정부조직의 불런티어 활용방안에 관한 연구,” 대구대학교대학원 박사학위 논문, 1998.
- 이정호, “민간사회복지 활동의 활성화 방안연구,” 사회복지연구논문집, 제16집, 서울 : 국립사회복지연수원, 1993.
- 이창호, 자원봉사 뿌리내리기, 중앙일보사, 1994, 10.16~1995.1.2.
- , 자원봉사의 방법과 기술-대학의 사회봉사, 한양대학교출판부, 1995.
- , “청소년 자원봉사자 교육의 활성화 방안-교육개혁과 청소년 자원봉사 활성화,” 중앙일보사, 1995.
- 이한검, 인간행동론, 서울 : 형설출판사, 1994.
- 일본청년봉사협회 편, 김영민 역, 자원봉사란 무엇인가?, 서울 : 어진벗, 1996.
- 자원봉사정보안내센터, 불런타스(voluntas), 봄호-여름호, 서울 : 사회복지협의회, 1998.
- 전경구, “주민참여형 근린개발과 도시근린공동체,” 지역사회개발연구, 제2집1호, 1998.
- 전병재, 사회심리학, 서울 : 경문사, 1986.
- 정수진, 조직행동론, 서울 : 삼우사, 1997.
- 조휘일, “한국사회복지분야의 자원봉사행동과 관련된 개인 및 조직 특성에 관한 연구,”

지방자치시대 자원봉사활동 강화전략

- 승실대학교대학원 박사학위논문, 1990.
- , 사회복지와 자원봉사, 한국사회복지의 선택, 서울 : 나남출판사, 1995.
- , 현대사회와 자원봉사, 서울 : 홍익재, 1998.
- , “지역사회복지와 자원봉사활동,” 지역사회복지운동, 창간호, 한국지역사회복지운동연구회, 1995.
- 쓰쓰이 노리코 저, 박태영·최경익 역, 자원봉사활동조정자, 서울 : 해와 달, 1995.
- 최재원 등, 지역사회개발론, 서울 : 백산출판사, 1991.
- 추 헌, 조직행동론, 서울 : 형설출판사, 1994.
- 한국복지연구회, 사회과학과 사회복지학, 서울 : 한울출판, 1993.
- , 한국사회복지연감, 서울 : 유풍출판사, 1996-1997.
- 한국사회복지관협회, 재가복지봉사센터 현황 조사보고서, 1993-1994.
- , 미국의 자원봉사 유래와 현황, 1996.
- 한국사회복지협의회, 지역사회복지봉사의 이론과 실제, 1991-1993.
- , 자원봉사프로그램백과, 1권, 1997.
- 韓德雄, 組織行動의 動機理論, 서울 : 法文社, 1985.
- 한혜경 외, 자원봉사 관리체계 개선방안, 서울 : 한국보건사회연구원, 1994.
- 현대사회연구소, “자원봉사활동의 실태조사 연구,” 서울 : 현대사회연구소, 1985.

2. 國外文獻

- Anderson, John C. & Larry F. Moore, “The Motivation to Volunteer,” *Journal of Voluntary Action Research*, Vol.7, No.34, 1978, p.120~129.
- Baldock, C.V., *Volunteers in Welfares*, Sydney : Allen and Unwin Australia Pty. Ltd, 1990.
- Bar-Tal, Jon, et al.(ed), *Development Maintenance of Prosocial Behavior International Perspectives*, New York : Plenum Press, 1984.
- , et al.(ed), “The Development of Altruistic Behavior Empirical Evidence,” *Development Psychology*, vol.16, 1980, pp.516~525.
- Briggs, Dorothy L., On Satisfying the Volunteers and the Paid

- Employee-Any Difference?, *Volunteer Administration*, Vol.14, 1982, p.6.
- Brudney, J.L., *Fostering Volunteer Programs in the Public Sector*, San Francisco : Jossey-Bass Inc., Publishers, 1990.
- Darvill, Giles & Brian Munday, *Volunteers in the Personal Social Services*, New York : Tavistock Publication, 1984.
- Fisher, J.C. & M. Cole Kathleen, *Leadership and Management of Volunteer Programs*, San Francisco : Jossey-Bass Publishers, 1993.
- Francies, George R., *The Volunteer Needs Profile*, Greenbay, Wi. : University of Wisconsin, 1982.
- Friedlander, W.A., *Introduction to Social Welfare*, New Jersey : Prentice-Hall Inc, 1974.
- Gibson, J.L., et al., *Organization-Behavior, Structure, Processes*(4th ed.), Plano, Texas : Business Publications Inc, 1982.
- Giles, Darvill & Brian Munday, *Volunteers in the Personal Social Service*, London & New York : Tavistock Publication, 1984.
- Gill, MacIver, "Social Work Intervention in Community Service," *British Journal of Social Work*, Vol.21, No.6, 1991.
- Manser, Gordon, & Rosemary Higgins, Cass, *Voluntarism at the Crossroads*, New York : Family Service Association of America, 1971.
- Herbert, F., B. Mausner & B.B. Synderman, *The Motivation to Work*, New York : John Wiley and Sons Inc, 1959.
- Hitl, M., et al., *Effective Management*, St. Paul, Minnesota : West Publishing Co, 1979.
- Kramer, R.M., *Voluntary Agencies in the Welfare State*, Berkeley, Los Angeles, London : University of California Press, 1981.
- Luciani, Johnelle, *Motivation Determinants of Volunteer Behavior*, Philadelphia, Pennsylvania : University of Pennsylvania, 1992.
- Maslow, A.H., "A Theory of Human Motivation," *Psychological Review*, 50, 1943.
- McCurley, Steve & Sue Vineyard, *101 Ideas for Volunteer Recruitment*,

지방자치시대 자원봉사활동 강화전략

- Downers Grove, Ill. : Heritage Arts Publishing, 1988.
- McCurley, Steve & R. Lynch, *Volunteer Management-Mobilizing all the Resources in the Community*, Downers Grove, Ill. : Heritage Arts Publishing, 1996.
- McGregor, M., & S. James, *FOR LOVE NOT MONEY*, Victoria : DOVE COMMUNICATION, 1982.
- Moore, Larry F.(ed.), *Motivating Volunteers*, Vancouver, B.C. : Vancouver Volunteer Center, 1985.
- NASW, *Encyclopedia of Social Work*, Vol.12, 1977.
- Nestor, Sanchez, "Community Development and Role of the NGO's," *Community Development Journal*, Vol.29, No.4, 1993.
- O'connell, Brian, *America's Voluntary Spirit*, New York : The Foundation Center, 1983.
- Rainman, E.S. & Lippitt, *The Volunteer Community*, San Diego : University Associates, 1975. ; 김옥라·김현자 역, 자원봉사 : 사랑의 공동체, 서울 : 회성출판사, 1989.
- Rainman, E.S., *The Creative Volunteer Community*, Vancouver, B.C., Vancouver Volunteer Center, 1987.
- Raven, Betram H. & Jeffrey Z. Rubin, 1983, *Social Psychology(2nd ed.)*, New York : John Wiley & Sons.
- Rea, L.M. & R.A. Parker, *Designing and Conducting Survey Research*, San Francisco, California : Jossey-Bass Inc., 한국통계학회 역, 1996, 통계조사방법, 서울 : 자유아카데미, 1992.
- Rodney, Hedley, *Volunteering and Society*, London : National Council for Voluntary Organization, 1992.
- Smith, J., et al., *An Introduction to the Voluntary Sector*, London : Routledge, 1995.
- Van Til, Jon, "Mixed Motives : Residues of Altruism in an Age of Narcissism," In L.F. Moore(ed), *Motivating Volunteers*, Vancouver, B.C. : Vancouver Volunteer Center, 1985.
- Van Til, Jon, et al., *Critical Issues in American Philanthropy*, San Fransisco :

- Jossey-Bass Publishers, 1990.
- Wilson, M., *Effective Management of Volunteer Program*, Boulder, Colorado : Volunteer Management Associate, 1976.
- , *The Effective Management of Volunteer Programs*, Boulder, Colorado : Johnson Publishing Co, 1990.
- Wright, Derek,, *The Psychology for Moral Behavior*, Middlesex, England : Penguin Books Ltd, 1976.
- Zaltman G., & M. Wallendorf, *Consumer Behavior : Basic Findings Management Implication*, New York : John Wiley & Sons Inc, 1979.
- 名古屋市, ボランティア活動 ガイドブック(白願奉仕活動指針書), 1995.
- 名古屋市社会福祉協議会, ボランティア情報センター, 平成7年度事業実績(統計資料集), 1995.
- 名古屋市 ボランティア情報センター, なごやボランティア情報, NO.13-14, 1996.
- 星野信也, 福祉国家と福祉社会, 東京大学出版会, 1989.

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

자원봉사자용으로
자원봉사활동이 끝난 직후
기재하여 주십시오

조사표번호					
구분	응답자번호			카드번호	

자원봉사자 의견조사서

자원봉사자 여러분 진정으로 존경합니다.

급속한 경제성장의 과정을 거치면서 우리 고유의 **더불어 사는 전통사회**가 **나 먼저 사회**라는 경쟁사회로 변모해 가고 있습니다. 이로 인하여 우리는 자신의 생활에만 열중할 수밖에 없게 되었고, 사회의 어두운 곳에서 생활하는 소외계층이나 전체 지역사회의 발전에는 많은 관심을 기울이지 못하는 것이 사실입니다.

그러나 자신의 재능과 시간을 도움이 필요한 사람이나 단체에 대가를 바라지 않고 도와주고 계신 자원봉사자 여러분들이야말로 진정 지역사회를 사랑하는 분들이시며, 복지사회 건설의 선봉에 서서 계신 분입니다.

충청남도에서는 우리의 전통적인 상부상조의 정신을 되살리고 모두가 어울려 함께 **더불어 사는 복지충남**을 만들기 위하여 도민들이 자율적으로 자원봉사활동에 참여할 수 있는 방안을 마련하고자 합니다.

여러분들이 자원봉사활동을 하시면서 느끼신 점이나 경험 그리고 불편한 점 등을 조사표에 성심 성의껏 응답해 주신다면, 앞으로 자원봉사활동에 참여할 이웃들이 보다 좋은 여건에서 자원봉사활동에 참여할 수 있는 방안을 마련하는데 큰 도움이 될 것으로 사료됩니다.

그리고 자원봉사자 여러분들께서 조사표에 응답하신 내용은 통계법 제8조에 의하여 비밀이 보장되므로 솔직한 의견을 제시해 주시면 고맙겠습니다.

감사합니다.

문의사항 충청남도 도의세마을과 자원봉사계 담당 조일교(042-251-2243)

충남발전연구원 연구기획부 박진호 연구원(042-472-1900, 1904)

<시작하세요>

봉사기관명			
봉사자성명		연락전화	

1. 귀하의 평소 자원봉사활동 현황 및 견해에 관한 질문입니다.
해당하는 칸에 V표 또는 기재하여 주십시오.

1. 귀하의 자원봉사활동 경력은 대략 얼마입니까? _____ 년 _____ 월
2. 귀하는 매월 몇 회 정도 자원봉사활동을 하십니까? _____ 회
3. 귀하께서 한번 가서 봉사하는 시간은 대략 얼마입니까? _____ 시간
4. 귀하께서 가장 많이 봉사하시는 주된 분야는?
 1) 아동복지 2) 청소년복지 3) 노인복지 4) 청소년복지 5) 장애인복지
 6) 사회복지관 7) 환경부문 8) 교통봉사 9) 기타(무엇: _____)
5. 귀하께서 가장 많이 하시는 봉사업무는 무엇입니까?
 1) 행사진행 및 보조 2) 사무·행정보조 3) 학습 및 생활지도
 4) 전문기술 및 기능활동(의료, 진료, 상담, 외국어 교육, 레크리에이션, 이·미용, 꽃꽂이, 음악, 서예, 운동, 언어치료 컴퓨터, 운전 등)
 5) 노력봉사(청소, 세탁, 목욕수발, 빨래, 이발, 급식서비스, 분리수거 등)
 6) 조사연구활동 7) 위문활동 8) 소방, 방법, 경비 9) 기타(무엇: _____)
6. 귀하께서 봉사활동에 참여하게 된 주된 경로는?
 1) 행정기관의 소개를 받아서 2) 자원봉사센터 및 사회복지단체의 권유로
 3) 종교단체를 통해서 4) 자원봉사자의 권유로 5) 방송·신문 등 대중매체를 통해
 6) 기관의 홍보지 및 안내문 7) 가족·친지·이웃의 소개 8) 개인적인 소속모임 소개
 9) 자발적으로 자원봉사기관을 방문 10) 기타(무엇: _____)
7. 자원봉사활동에 대한 귀하 가족의 전체적인 호응도는 어떻습니까?
 매우 소극적 대체로 소극적 보 통 대체로 적극적 매우 적극적
 1 2 3 4 5
8. 봉사전 사전교육은 실제 활동에 어느정도 도움된다고 생각하십니까?
 전혀 않됨 대체로 않됨 보 통 많이 도움 매우 도움
 1 2 3 4 5
9. 봉사자 사전교육의 주관은 어디서 해야된다고 생각하십니까?
 1) 교육이 필요없다. 2) 자체 활용기관 3) 사회복지단체 4) 전문 자원봉사센터
 5) 도시군 행정기관 6) 기타(누가: _____)
10. 봉사활동을 수행하시면서 힘든 일이 있을 때는 주로 누구와 의논하십니까?
 1) 기관의 직원 2) 동료 봉사자 3) 가족이나 아는 사람 4) 전문가
 5) 의논할 곳 없음 6) 기타(누구: _____)

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

11. 봉사활동시 경제적 보상을 한다면 무슨 항목이 가장 필요하십니까?
 1) 교통비 보상 2) 식비 3) 회식비 4) 사고 보험료 5) 사례비(선물) 6) 기타
12. 경제적 보상은 누가 부담하는 것이 가장 바람직하다고 생각하십니까?
 1) 봉사자 2) 활용기관 3) 정부 4) 활용기관+정부 5) 본인+활용기관+정부
13. 봉사활동시 어떤 사회적 보상이 가장 바람직하다고 생각하십니까?
 1) 봉사활동경력 인정 2) 학교 성적반영 3) 직장 취업시험 우대
 4) 각종 행사초대 및 기관장 격려 5) 기타(무엇:)
14. 봉사활동 중에 일어날 수 있는 사고나 불이익의 보상 의견은?
 1) 보상할 필요가 없음 2) 피해의 절반 3) 피해의 전부를 보상
15. 봉사활동 중의 사고나 불이익은 누가 보상을 해주어야 합니까?
 1) 본인 2) 활용기관 3) 정부 4) 활용기관 + 정부 5) 본인 + 활용기관 + 정부
16. 봉사활동의 사고나 불이익에 대비하기 위하여 세금으로 자원봉사활동 사고보상
 제도를 마련하는 것에 대해서 어떻게 생각하십니까 ?
 1) 반대한다 2) 잘 모르겠다 3) 찬성한다

II. 귀하께서 **자원봉사활동에 참여하게 된 동기**에 관한 질문입니다.
 예문을 읽고 귀하와 가장 비슷하다고 생각되시는 정도에 V표를 하세요

번호	<ul style="list-style-type: none"> • 경험욕구 1+8+15 • 책임욕구 2+9+16 • 친교욕구 3+10+17 • 기대욕구 4+11+18 • 인정욕구 5+12+19 • 교환욕구 6+13+20 • 성취욕구 7+14+21 	① 전혀 그렇지 않다 ② 대체로 그렇지 않다 ③ 그저 그렇다 ④ 대체로 그렇다 ⑤ 정말 그렇다
1	나의 일상업무 또는 직업생활에서 부터 무언가 다른 경험을 갖는데 자원봉사활동이 도움이 된다	① ② ③ ④ ⑤
2	나는 나보다 못한 사람들에게 무언가 도움을 주어야 한다	① ② ③ ④ ⑤
3	나의 삶에 의미를 줄 수 있는 다른 사람들과 접촉을 하는데 자원봉사활동이 도움이 된다고 생각한다	① ② ③ ④ ⑤
4	주위의 특정한 사람들이 내가 자원봉사에 참여할 것을 기대하고 있다	① ② ③ ④ ⑤
5	내가 남을 도와주는 행위에 대해 다른 사람들이 훌륭하다고 인정해 줄 것이다	① ② ③ ④ ⑤

설문조사표

6	나도 언젠가는 도움이 필요할지 모르며 그때는 나도 보답받을 것이다	① ② ③ ④ ⑤
7	나는 나의 도움받은 사람들이 고마워하는 것을 좋아한다	① ② ③ ④ ⑤
8	나는 자원봉사활동의 새로운 경험을 통해서 개인적 성장을 가져올 수 있는 기회가 된다고 믿는다	① ② ③ ④ ⑤
9	어려운 사람들의 삶의 문제 해결에 어느 정도 기여할 책임이 있다고 생각한다	① ② ③ ④ ⑤
10	나의 일상적인 환경에서 벗어나서 다른 사람들과 폭넓은 접촉을 갖기 위해서 자원봉사에 참여한다	① ② ③ ④ ⑤
11	나 뿐만 아니라 동료 자원봉사자들도 주위사람들의 기대나 요청 때문에 봉사에 참여한다	① ② ③ ④ ⑤
12	나는 자원봉사활동에 참여했다는 표시로 주어지는 증서 또는 감사패를 주는 것이 좋다고 생각한다	① ② ③ ④ ⑤
13	내가 남에게 도움을 주면 내 자신도 남의 도움이 필요할 때 도움을 받을 수 있다고 생각한다	① ② ③ ④ ⑤
14	나의 노력이 다른 사람의 삶에 어떤 변화를 가져오는 것을 보고 싶다	① ② ③ ④ ⑤
15	나는 새로운 분야의 일이나 경험을 갖기 위해 자원봉사활동을 한다	① ② ③ ④ ⑤
16	나는 내가 사는 지역사회에서 일어나는 문제들에 대해 무언가 해야한다고 생각한다	① ② ③ ④ ⑤
17	시간을 혼자 보내기 보다는 다른 사람들과 같이 봉사활동하는 것이 좋다	① ② ③ ④ ⑤
18	자원봉사활동시에 다른 사람들의 기대에 어긋날까봐 열심히 노력한다	① ② ③ ④ ⑤
19	나의 자원봉사의 노력을 통해서 다른 사람으로부터 존경을 받을 수 있게 된다면 한층 더 보람을 느낄 것이다	① ② ③ ④ ⑤
20	누구든지 선한 행위를 하는 사람들은 반드시 후에 어떤 형태로건 보답을 받을 것이라고 믿는다	① ② ③ ④ ⑤
21	나는 내가 맡은 자원봉사업무를 잘 처리하여 실질적인 성과를 얻어야 한다고 생각한다	① ② ③ ④ ⑤

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

Ⅲ. 귀하가 소속된 자원봉사자 활용기관의 운영상황에 관한 질문입니다.
귀하가 활동과정에서 느낀 정도를 V표를 해 주세요.

번호	<ul style="list-style-type: none"> • 리더쉽 1+2+3 • 동료관계 유지 4+5+6 • 인 정 7+8+9 • 기관의 정당성 10+11+12 	① 전혀 그렇지 않다 ② 대체로 그렇지 않다 ③ 그저 그렇다 ④ 대체로 그렇다 ⑤ 정말 그렇다
1	봉사활동 프로그램 운영시에 자원봉사자 의견을 어느 정도 참조한다	① ② ③ ④ ⑤
2	직원들은 일관된 절차와 규칙을 통해 자원봉사자를 친절하게 안내한다	① ② ③ ④ ⑤
3	봉사기관의 직원들은 나를 업무의 보조자라기 보다는 진정한 동료로 인식하고 있다	① ② ③ ④ ⑤
4	동료 봉사자들은 내가 도움을 요청할 때 기꺼이 도와준다	① ② ③ ④ ⑤
5	나는 자원봉사자간의 모임이 향후 필요하다고 생각된다	① ② ③ ④ ⑤
6	동료 봉사자들과 나는 자원봉사활동에 대하여 서로 일치된 사명감을 가지고 있다	① ② ③ ④ ⑤
7	자원봉사활동이 사회적으로 바람직하다고 친절히 대한다	① ② ③ ④ ⑤
8	기관은 봉사자에게 활동의 대가로 보상을 하려고 노력한다	① ② ③ ④ ⑤
9	봉사기관의 직원들은 나의 봉사활동에 대하여 자주 격려하며 신뢰하여 준다	① ② ③ ④ ⑤
10	내가 이 봉사기관에서 봉사하는 것을 매우 자랑스럽게 생각한다	① ② ③ ④ ⑤
11	이 봉사기관은 정부로부터 지원금을 더욱 많이 받아야 한다고 생각한다	① ② ③ ④ ⑤
12	이 봉사기관은 주위 사람들로 부터 칭찬을 많이 듣는다	① ② ③ ④ ⑤

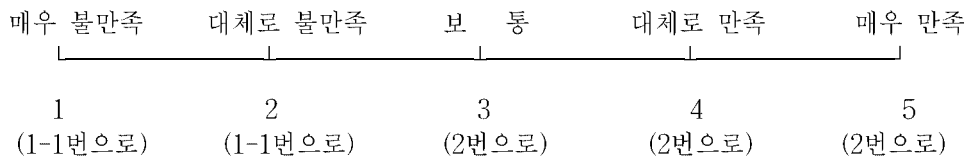
설문조사표

Ⅳ. 다음은 귀하가 수행한 봉사활동업무의 만족도에 대한 질문입니다.
수행한 업무내용에 관해 느낀 정도를 해당되는 숫자에 V표를 하십시오.

번호	• 흥미도 1+2+3 • 욕구충족 4+5+6 • 수행능력 7+8+9	① 전혀 그렇지 않다 ② 대체로 그렇지 않다 ③ 그저 그렇다 ④ 대체로 그렇다 ⑤ 정말 그렇다
1	나는 봉사활동이 흥미롭고 재미있었다.	① ② ③ ④ ⑤
2	나의 봉사활동이 지역사회에 매우 중요하다고 생각된다	① ② ③ ④ ⑤
3	내가 경험한 봉사활동은 평소에도 하고 싶어 했다	① ② ③ ④ ⑤
4	봉사업무를 통하여 이웃에 대한 사랑을 실천했다	① ② ③ ④ ⑤
5	나는 일상생활에서 경험할 수 없는 것들을 봉사활동을 통하여 배우고 경험했다고 생각한다	① ② ③ ④ ⑤
6	나는 봉사활동 과정을 통하여 친구를 사귄 수 있었다	① ② ③ ④ ⑤
7	나의 봉사활동에 시간적·경제적으로 어려움을 별로 느끼지 못했다	① ② ③ ④ ⑤
8	나는 자원봉사업무를 충분히 감당할 수 있는 능력을 갖추었다	① ② ③ ④ ⑤
9	나는 활동중에 불만이나 갈등이 있어도 참아가면서 했다	① ② ③ ④ ⑤

Ⅴ. 귀하가 경험한 자원봉사활동에 대한 종합적인 의견입니다.
지금 현재 상태의 감정만을 해당되는 숫자에 V표 또는 기재를 하십시오.

1. 귀하가 수행한 자원봉사활동의 전체적인 만족도를 나타낸다면 어느정도입니까?



지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

1-1. (1번의 1 또는 2에 답변자) 자원봉사활동 과정에서 불만족하는

내용이 있었다면 불만의 가장 주된 이유는 무엇입니까?

- 1) 봉사기관 직원의 태도나 관리방법이 마음에 들지 않음으로
- 2) 자원봉사자간의 갈등으로 3) 봉사대상자가 별로 마음에 들지 않음으로
- 4) 자원봉사기관의 봉사업무가 적성에 맞지 않아서
- 5) 봉사기관의 배려나 경제적·사회적 보상이 미흡해서
- 6) 자신의 전문지식이나 능력의 부족으로 7) 기타 다른 이유(무엇:)

2. 귀하께서 자원봉사활동 과정중에서 느끼신 불평이나 불만족의 정도는?

- 1) 당초에 기대했던 목표달성에 대한 불평이나 불만족의 정도

1 2 3 4 5

- 2) 기관의 관리방법에 대한 불평이나 불만족의 정도

1 2 3 4 5

- 3) 기관의 보상이나 서비스 질에 대한 불평이나 불만족의 정도

1 2 3 4 5

- 4) 봉사활동 내용이나 수행에 대한 불평이나 불만족의 정도

1 2 3 4 5

3. 현재 활동중인 자원봉사기관에서 향후 다시 참여할 의향은 어느 정도입니까?

실제로 참여하던 중단하던 관계없이 귀하의 현재 감정만을 나타내세요.

중 단 조금 참여 절 반 많이 참여 계속 참여

1 2 3 4 5

(3-1번으로) (3-1번으로)

3-1(3번의 1 또는 2 답변자) 이곳에서의 봉사활동을 중단할 의향이 있거나,

활동기관을 변경할 의향이 있다면 그것의 가장 주된 이유는?

- 1) 봉사활동에 대한 흥미와 보람이 없어서 2) 봉사활동 내용에 대한 불만
- 3) 가족의 이해 부족과 반대 4) 활동에 따른 경제적 부담 5) 봉사자와의 갈등
- 6) 관리직원의 태도 및 지도능력 불만 7) 관리기관의 보상 및 서비스에 대한 불만
- 8) 업무를 감당할 전문지식과 수행능력 부족 9) 기타 다른 이유(무엇:)

Ⅶ. 귀하의 일반사항입니다. 해당 빈칸에 V표 또는 기재하여 주십시오.

1. 귀하의 성별은? 1) 남 2) 여
2. 귀하의 연령은 만으로 얼마입니까?(만 세)
※ 1) 18-29세 2) 30-39세 3) 40-49세 4) 50세이상
3. 귀하는 학교를 어디까지 다니셨습니까?
(재학중이거나 중간에 그만둔 경우도 포함)
1) 초등이하 2) 중학교 3) 고등학교 4) 전문·4년제대학 5) 대학원 이상
※ 1) 초중학교 2) 고등학교 3) 전문대학이상
4. 귀하의 종교는?
1) 천주교 2) 기독교 3) 불교 4) 없음 5) 기타 종교()
※ 1) 있다 2) 없다
5. 귀하의 현재 결혼상태는 어떠하십니까?
1) 미혼 2) 기혼
6. 귀하 본인의 직업은?(아르바이트는 제외)
1) 가정주부 2) 의사·변호사·건축사 등 전문직 3) 공무원 및 공공기관
4) 일반직장인 5) 사업 또는 자영업자 6) 학생 7) 없음
※ 1) 학생 2) 가정주부(무직포함) 3) 소득생활자
7. 귀하 가족 전체의 월평균 소득은 어느 정도라고 생각하십니까?(만원)
8. 자신이 생각할 때 가족의 생활수준은 어느 정도라고 생각하십니까?
1) 못 사는 편 2) 보통수준 3) 잘 사는 편
9. 귀하의 집에서 자원봉사활동 장소까지 방문하는데 소요되는 시간은?(분)
10. 귀하가 현재 살고 있는 집의 위치는 어디입니까?(시군 읍면동)
11. 봉사활동 기관의 소재지는 어디입니까?(시군 읍면동)
12. 귀하께서 자원봉사활동을 활성화할 수 있는 좋은 방안이 있으시다면
그 내용을 모두 기록하여 주십시오.
1)
2)

본 의견조사서를 귀하가 활동하신 봉사기관의 담당직원에게 꼭 제출바랍니다.

시설長・기관長・센터長께서
작성하여 주십시오

조사표번호			
구분	응답지번호	카드번호	

자원봉사자 활용현황 조사서

안녕하십니까 ?

어려운 여건 속에서도 밝고 더불어 살아가는 지역사회를 만들기 위해 최일선에서 얼마나 고생이 많으십니까?

충청남도에서는 우리 고유의 전통인 상부상조의 정신을 되살리고 모두가 어울려 **함께 더불어 사는 복지충남**을 만들기 위하여 도민 모두가 자율적으로 자원봉사활동에 참여할 수 있는 방안을 마련하고자 합니다.

여러분들이 자원봉사자를 활용하시면서 평소 느끼신 점이나 경험 그리고 불편사항을 조사표에 성심 성의껏 응답해 주신다면 앞으로 자원봉사활동에 참여할 이웃들이 보다 좋은 여건에서 자원봉사활동에 참여할 수 있는 방안을 마련하는데 큰 도움이 될 것으로 사료됩니다.

그리고 기관・시설장 여러분들께서 조사표에 응답하신 내용은 통계법 제8조에 의하여 비밀이 보장되므로 솔직한 의견을 제시해 주시면 고맙겠습니다.

감사합니다.

문의사항 충청남도 도의새마을과 자원봉사계 담당 조일교(042-251-2243)
충남발전연구원 연구기획부 박진호 연구원(042-472-1900, 1904)

<시작하세요>

법인명		법인대표		관련법규	
시설명		시설구분		시설대표	
주 소		설립일자		연락전화	

설문조사표

I. 귀 기관의 일반적 현황에 대해 해당 칸에 V표 또는 기재하여 주십시오.

- 귀 기관의 설립 형태는 다음 중 어느 것에 해당됩니까?
1) 사회복지법인 2) 사단법인 3) 재단법인 4) 정부 기관 5) 사회단체 6) 기타
- 귀 기관의 직원(시설장·기관장 포함)은 몇 명입니까?
총 _____명(남_____명, 여_____명) (사회복지 관련 자격증 소지자_____명)
- 귀 기관 및 시설의 연간(97년도 기준) 수용자와 이용자는 각각 몇 명입니까?
총 _____명(이용자_____명, 수용자_____명)
- 업무를 수행하는데 있어서 현재 직원(정규 및 임시 포함)으로 충분하십니까?
1) 많이 부족하다 2) 조금 부족하다 3) 충분하다

II. 자원봉사자 활용 실태에 관해 해당 칸에 V표 또는 기재하여 주십시오.

- 귀 기관에서는 현재 자원봉사자를 활용하고 있습니까?
1) 활용중이다 ⇒ 6번으로 가세요
2) 활용한 일이 있지만 현재는 중단상태이다 ⇒ 18번으로 가세요
3) 활용한 일이 없다 ⇒ 19번으로 넘어 가세요
- 귀 기관에서는 몇 년도부터 자원봉사자를 활용하십니까?(최초년도_____)
- 귀 기관에서 자원봉사자를 활용하는 가장 큰 목적은 무엇입니까?
1) 예산절감을 위해서 2) 부족한 인력을 보완하기 위해
3) 전문분야의 서비스 받기 위해 4) 지역사회 주민에게 공동체 의식 5) 기타
- 97년도에 귀 기관에 참여한 전체 자원봉사자의 수는 대략 몇 명입니까? _____

남자현황	
직업	인원수
합계	
중고생	
대학생	
일반 직장인	
전문가(법률가, 의사, 교사 등)	
사업가 또는 자영업자	
무직	

여자현황	
직업	인원수
합계	
중고생	
대학생	
일반 직장인	
전문가(법률가, 의사, 교사 등)	
사업가 또는 자영업자	
가정주부	

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

8-1. 97년도 자원봉사자 중에서 정기적인 자원봉사자(연간 6회이상 활동)의 수는?
 _____명 (전체의____%)

8-2. 97년도에 정기적인 자원봉사 중에서 가장 숫자가 많은 사람들의 직업은?

- 1) 중고생 2) 대학생 3) 가정주부 4) 일반 직장인 5) 법률가, 의사, 교사 등
 전문직 6) 사업 또는 자영업 7) 무직

8-3. 귀 기관에서 활용하는 정기적인 자원봉사자의 수는 적절한 수준입니까?

- 1) 봉사자가 남아돈다 2) 적절하다 3) 부족하다(부족한 인원 _____명)
 4) 어떤 분야는 남고 어떤 분야는 모자란다(모자라는 분야: _____)

8-4. 97년도에 부정기적으로 봉사한 사람들중 가장 숫자가 많은 사람들의 직업은?

- 1) 중고생 2) 대학생 3) 가정주부 4) 일반 직장인 5) 법률가, 의사, 교사 등
 전문직 6) 사업 또는 자영업 7) 무직

9. 97년도에 정기적인 자원봉사자는 1인당 월평균 몇 시간 정도 활동하십니까?

1인 월평균 참가횟수	1인 1회당 활동시간	1인 월평균 총활동시간
_____ 회	_____ 시간	_____ 시간

10. 귀 기관에서 자원봉사자는 무슨 업무를 가장 많이 담당하십니까?

- 1) 행사진행 및 보조 2) 사무 행정 보조 3) 학습 및 생활지도
 4) 전문 및 기능활동(의료, 상담, 외국어, 레크리에이션, 이미용, 꽃꽂이, 서예, 운동, 언어
 치료, 컴퓨터, 운전 등) 5) 노력 봉사(청소, 세탁, 목욕, 빨래, 세발, 거즈집기, 급식 서
 비스, 분리수거 등) 6) 위문활동 7) 소방, 방범, 경비 8) 기타(무엇: _____)

11. 귀 기관에서는 자원봉사자를 주로 어떻게 확보하십니까?

- 1) 행정기관의 소개를 받아서 2) 텔레비전, 라디오 등 대중매체를 통해서
 3) 자체 기관지·소식지를 통해서 4) 자원봉사센터 및 사회복지단체의 소개로
 5) 자원봉사자들의 소개로 6) 기관장 및 직원의 인맥을 통해서
 7) 종교단체를 통해서 8) 봉사자가 자발적으로 찾아와서
 9) 기타 (무엇: _____)

12. 귀 기관에서는 자원봉사자를 위한 사전 교육훈련 프로그램이 있습니까?

- 1) 있다(12-1번으로) 2) 없다(13번으로)

설문조사표

12-1. 있다면, 주로 하시는 교육훈련 프로그램의 내용은 무엇입니까?

- 1) 기관 및 시설에 관한 안내 및 오리엔테이션
- 2) 자원봉사자의 역할 및 자세에 관한 정신교육
- 3) 자원봉사활동에 관한 기초 실무교육
- 4) 자원봉사활동 업무에 관한 전문 실무교육
- 5) 기타(무엇:)

13. 귀하께서는 자원봉사자에게 최소의 활동경비를 보상할 필요성이 있다고 생각하십니까?

- 1) 필요성이 있다(13-1번으로)
- 2) 필요성이 없다(14번으로)

13-1. 보상의 필요성이 있다면, 봉사자에게 어떤 보상을 해야합니까?

필요하다고 생각하시는 내용에 모두 V표 하세요.

- 1) 아무런 보상도 하지 않는다
- 2) 정부 및 기관장 표창 주선
- 3) 각종 행사초대
- 4) 자원봉사자들의 소그룹 모임주선
- 5) 봉사활동 관련 최소경비 지원(사례비, 활동에 필요한 실비, 식비, 교통비 등)
- 6) 기타()

14. 귀 기관에서는 자원봉사자들이 이용하고 휴식할 수 있는 공간이 어떠합니까?

- 1) 거의 없다
- 2) 있지만 미흡하다
- 3) 잘 구비되어 있다

15. 귀 기관에서는 자원봉사자를 도와주고 지도 감독하는 직원이 있습니까?

- 1) 있다(15-1로)
- 2) 없다(15-2로)

15-1. 있다면, 주로 어떤 형태입니까?

- 1) 전담 직원
- 2) 겸임하는 직원
- 3) 아무나 형편에 따라 담당
- 4) 기타(무엇:)

15-1. 있다면, 자원봉사자를 주로 어떻게 관리하고 계십니까?

- 1) 관여하지 않음
- 2) 자율적 운영으로 유도
- 3) 담당 직원이 필요시 지도 및 관리
- 4) 활동일지 작성과 평가회 등 적극 관리
- 5) 기타(무엇:)

15-1. 있다면, 관리하는 직원이 봉사자 지도요령에 관한 교육훈련을 받은 일이 있습니까?

- 1) 있다(16번으로)
- 2) 없다(15-2번으로)

15-2. 관리감독하는 직원이 없다면, 그 주된 이유는 무엇입니까?

- 1) 관리직원의 부족으로
- 2) 자율적인 참여를 권장하고 있기 때문에
- 3) 지도감독의 필요를 느끼지 않아서
- 4) 기타(무엇:)

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

16. 귀 기관에서 자원봉사자를 활용하고 있는 결과는 대체로 어떻습니까?

- 1) 매우 불만족(16-1번으로) ___ 2) 대체로 불만족(16-1번으로)
 3) 보통(17번으로)
 4) 대체로 만족(16-2번으로) ___ 5) 매우 만족(16-2번으로)

16-1. 활용시 불만족하다고 생각하시면, 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- 1) 자원봉사자로서 기본적인(적극성 및 태도) 자세가 부족으로
 2) 자원봉사자의 전문적인 능력부족으로 3) 인력 보완의 효과가 없어서
 4) 봉사자 활용에 따른 비용이 많이 들어 5) 기타(무엇:)

16-2. 활용시 만족하다고 생각하시면, 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- 1) 기관에서 제공하지 못하는 다양한 서비스를 제공받는다.
 2) 인력 보완의 효과가 있다. 3) 예산이 절감된다.
 4) 자원봉사자를 통해 기관이 홍보된다. 5) 기타(무엇:)

17. 자원봉사자를 활용하시면서 가장 많이 겪으신 애로 사항은 무엇입니까?

- 1) 자원봉사자의 책임의식 결여 및 중도탈락 2) 자원봉사자의 전문지식과 기술부족
 3) 기관의 비밀이 누설될 우려감 4) 자원봉사자와 관리직원간의 마찰
 5) 자원봉사활동에 따른 예산부족 6) 없음 7) 기타(무엇:)

※ 18번은 자원봉사자를 활용하다 그만둔 기관만 응답하세요

18. 귀 기관에서 자원봉사자를 활용하다가 그만둔 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- 1) 자체 기관인력이 충분해져서 활용할 필요가 없어졌으므로
 2) 자원봉사자를 관리할 수 있는 전담직원이 없어서
 3) 자원봉사자 운영과 관련된 예산의 부족 4) 자원봉사자들과 직원간의 갈등 때문에
 5) 자원봉사자의 책임감 및 자질 부족으로 6) 기타(무엇:)

※ 19번, 20번은 자원봉사자를 한번도 활용하지 않은 기관만 응답하세요

19. 귀 기관에서 자원봉사자를 활용하지 않는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- 1) 자원봉사자를 필요로 하는 업무가 없기 때문에
 2) 전문적인 업무라서 자원봉사자에게 맡기기 어렵기 때문에
 3) 기관장들이나 직원들의 자원봉사에 대한 이해 부족으로
 4) 자원봉사자 운영예산이 없어서
 5) 자원봉사자 확보가 어렵기 때문에
 6) 기타(무엇:)

20. 향후 자원봉사자를 활용한다면, 활용의 가장 주된 이유는 무엇입니까?

- 1) 예산의 절감을 위해 2) 부족한 인력을 보완하기 위해
- 3) 전문 분야에 대한 다양한 서비스를 제공받기 위해
- 4) 지역사회의 더불어 사는 공동체 의식을 고취하기 위해 5) 기타(무엇:)

Ⅲ. (모두 답변) 향후 자원봉사 활성화 방안에 관한 귀하의 고견을 해당 칸에 V표 또는 기재하여 주십시오.

21. 귀 기관에서 앞으로 자원봉사자를 활용한다면, 가장 필요로 하는 업무는 무엇입니까?

- 1) 행사진행 및 보조 2) 사무, 행정보조 3) 학습지도 4) 전문기술 및 기능활동 (의료, 상담, 외국어, 레크리에이션, 이·미용, 꽃꽂이, 음악, 서예, 운동, 언어치료 컴퓨터, 운전 등)
- 5) 노력봉사(청소, 세탁, 목욕수발, 빨래, 세발, 급식서비스, 분리수거 등)
- 6) 조사연구활동 7) 위문활동 8) 소방, 방범, 경비 9) 기타(무엇:)

22. 자원봉사자를 활용할 의사가 없거나 중단시킨다면, 주된 이유는 무엇입니까?

- 1) 특별한 이유는 없지만 자원봉사자를 활용하고 싶지 않아서
- 2) 관리직원들이 자원봉사자 활용을 찬성하지 않기 때문에
- 3) 직원만으로도 모든 운영이 가능하기 때문에
- 4) 전문적인 업무라서 자원봉사자에게 맡기기 어렵기 때문에
- 5) 봉사자를 활용할 운영예산이 없어서
- 6) 봉사자 확보에 어려움이 있기 때문에

23. 향후 봉사자에 대한 사전 교육훈련은 주로 누가 주관해야 한다고 생각하십니까?

- 1) 교육이 필요없다. 2) 자체 활용기관 3) 사회복지단체
- 4) 전문 자원봉사센터 5) 도시군 행정기관 6) 기타(누가:)

24. 봉사자에 대한 사전교육을 실시함에 있어 포함되어야 할 가장 중요한 내용은 무엇입니까?

- 1) 자원봉사자의 역할 및 자세에 관한 정신교육
- 2) 자원봉사자의 활동과 관련한 기초 실무교육
- 3) 자원봉사자의 활동과 관련한 전문 기술교육
- 4) 기타(무엇:)

지방자치시대의 자원봉사활동 강화전략

25. 자원봉사자를 어떤 방법으로 확보하는 것이 가장 효과적이라고 생각하십니까?
- 1) 행정기관의 소개를 받아서 2) 텔레비전, 라디오 등 대중매체를 통해서
3) 자체 기관지·소식지를 통해서 4) 자원봉사센터 및 사회복지단체의 소개
5) 자원봉사자들의 소개로 6) 기관장 및 기관직원의 인맥
7) 종교단체를 통해서 8) 자발적으로 자원봉사기관을 방문 9) 기타(무엇:)
26. 귀 기관에서 자원봉사자 활용시 가장 필요하다고 생각하시는 예산에 2가지만 V표 하세요?
- 1) 교육 훈련비 2) 교통비 3) 식비 4) 회의비
5) 회식비 6) 사고 보험료 7) 사례비(선물비용) 8) 기타()
27. 필요한 예산은 누가 가장 많이 부담해야 한다고 생각하십니까?
- 1) 봉사자 2) 활용기관 3) 정부 4) 활용기관 + 정부 5) 본인 + 활용기관 + 정부
28. 자원봉사자에게 어떤 유형의 보상이 가장 필요하다고 생각하십니까?
- 1) 활동경력 인정 2) 학교성적 반영 3) 직장 취업시험 우대
4) 각종 행사초대 및 기관장 표창 5) 봉사활동 관련 최소 경비 지원(사례비, 활동에 필요한 실비, 식비, 교통비 등) 6) 기타(무엇:)
29. 봉사자 활용기관을 위해 정부의 어떤 지원이 가장 필요하다고 생각하십니까?
- 1) 활용 예산 지원 2) 자원봉사자 확보 및 모집 3) 자원봉사자 교육훈련
4) 관리직원의 교육훈련 5) 각종 정보제공 및 전산망 구축 6) 기타(무엇:)
30. 자원봉사활동을 활성화하기 위한 사회제도적인 측면의 대책이 어느정도 필요하다고 생각하십니까? 필요성 정도에 V표를 하세요(1 필요성 낮음, 5 필요성 높음).
- 1) 활동 중의 사고 발생에 대비한 보험제도 도입 필요성 정도는?
- |-----|
- 1 2 3 4 5
- 2) 초중고 및 대학교의 교과과정 및 성적에 반영할 필요성 정도는?
- |-----|
- 1 2 3 4 5
- 3) 입학시험 및 취업시험 등 각종 시험에서 우대 혜택의 필요성 정도는?
- |-----|
- 1 2 3 4 5
- 4) 봉사활동기간에 대한 공인된 경력인정의 필요성 정도는?
- |-----|
- 1 2 3 4 5
- 5) 자원봉사자 대회 등 각종 행사를 실시하여 사회적 분위기 조성의 필요성 정도는?

설문조사표

- _____
- 1 2 3 4 5
- 6) 자원봉사자에 대한 정부기관의 각종 표창제도 확대실시 필요성 정도는?
- _____
- 1 2 3 4 5
- 7) 자원봉사활동 지원을 강화하기 위한 충청남도의 조례 제정의 필요성 정도는?
- _____
- 1 2 3 4 5
- 8) 자원봉사의 수요와 공급을 종합적으로 관리할 수 있는 지원기관의 필요성 정도는?
- _____
- 1 2 3 4 5
- 9) 현재 자원봉사 관련 행정기관들의 상호 협조관계는 어느 정도라고 생각하십니까?
- _____
- 1 2 3 4 5
- 10) 실업자대책으로 실시하고 있는 유급공공자원봉사자 제도를 귀하가 평가한다면?
- _____
- 1 2 3 4 5
- 11) 현재 정부에서 실시하는 유급공공자원봉사자를 귀 기관에서 어느 정도 필요하니까?
- _____
- 1 2 3 4 5
31. 만약 시군 단위로 종합적인 자원봉사센터를 운영할시 가장 효율적인 운영주체는?
- 1) 시군청 직접운영 2) 민간단체 위탁운영 3) 독립법인체

충청남도 자원봉사 담당부서 전화번호

지역명	담당부서명	전화번호
충청남도	도의새마을과 자원봉사담당	(042) 251-2243 (042) 542-1365
천안시	자치행정과 새마을담당 천안시자원봉사센터	(0417)550-2251 (0417)567-8694
공주시	사회진흥과 자원봉사프로젝트팀	(0416)850-4255
보령시	도의새마을과 도의새마을담당	(0452)936-6736
아산시	새마을체육진흥과 새마을담당 아산시 자원봉사센터	(0418)540-2251 (0418) -1365
서산시	자치행정과 도의새마을담당	(0455)660-2251
논산시	도의새마을과 진흥담당	(0461)730-1256
계룡출장소	총무과 행정담당	(042) 840-2232
금산군	자치행정과 도의새마을담당	(0412)750-2236
연기군	자치행정과 진흥담당	(0415)861-2251
부여군	자치행정과 도의새마을담당	(0463)830-2251
서천군	자치행정과 도의새마을담당	(0459)950-4251
청양군	자치행정과 새마을체육담당	(0454)940-2251
홍성군	자치행정과 도의새마을담당	(0451)630-1251
예산군	자치행정과 도의새마을담당	(0458)330-2251
태안군	지역경제과 새마을담당	(0455)670-2255
당진군	새마을민방위과 도의새마을담당	(0457)350-3251

※ 각 지역별 자원봉사안내 고유전화 : DDD지역번호+1365