한국사회복지학
Korean Journal of Social Welfare, Vol. 35, 1998. 8, 31-50

한국 자원봉사활동의 관리운영 실태평가와 지원욕구*

김 동 배** · 조 학 래*** · 최 재 성**** · 최 선 희*****

본 연구의 목적은 자원봉사담당자들이 보는 우리 나라 자원봉사실태에 대한 주관적 평가와 자원봉사관련단체의 지원욕구를 분석하여 자원봉사활동의 활성화를 위한 정책적 함의를 제시하는 것이다. 이를 위해 전국의 사회복지관련기관, 시민운동단체, 정부관련단체 가운데 자원봉사담당자가 근무하고 있는 것으로 확인된 600개소를 선정하여 이들 담당자들을 대상으로 우편설문조사를 실시하였다. 모두 391개의 설문지를 회수하여 회수율이 65%였고, 이 가운데 응답이 부실한 9명을 제외한 382명에 대해서 분석한 결과는 다음과 같다. 먼저, 자원봉사실태에 대한 주관적 평가는 모집, 홍보, 업무배치, 교육훈련, 영역개발, 정보체계의 6개 영역을 대상으로 16개 문항으로 측정되었고, 100점 만점으로 환산하였을 때, 자원봉사담당자들이 보는 우리 나라 자원봉사체계의 평가점수는 낙제수준인 51점으로 나타났다. 특히, 영역개발과 정보체계의 부문이 더욱 열악한 것으로 나타났으며, 이러한 현상은 사회복지, 시민운동, 정부관련단체 등 기관의 성격과 관련없이 대부분의 자원봉사관련기관에 공통적으로 나타나는 것으로 밝혀졌다. 더하여서, 정부관련단체에 근무하는 자원봉사담당자들의 경우 자원봉사에 대한 정부의 지원과 일반적인 외부의 지원이 더욱 절대적으로 필요하다고 응답하는 경향을 보였다. 본 연구의 결과를 근거로 우리 나라 자원봉사활동의 활성화를 위한 전제조건으로 법적지원체계구축, 자원봉사활동의 전문화, 관련기관간의 연계체계구축, 전국적 중앙조직을 통한 리더쉽의 발휘 등을 제시하였다.

Ⅰ. 연구배경 및 문제제기

비영리부문에 대한 연구를 체계적으로 수행해온 Salamon(1992: 3-11)은 자원봉사가 비영리부문을 지탱하고 구성하는 중요한 부문으로 인식하면서, 자원봉사를 비롯한 비영리부문의 의의를 사회구성원의 욕구를 해결하는 과정에서 직면하는 시장의 한계(시장기능의 실패)로부터 우선적

* 본 연구는 1997년도 국비지원에 의해 한국자원봉사단체협의회와 연세대학교 사회복지연구소가 공동으로 수행한 "전국자원봉사센터 모형개발에 관한 연구"의 일부를 재분석하고 수정 · 보완하여 완성되었음.
** 연세대학교 사회복지학과 부교수
*** 침례신학대학교 사회복지학과 조교수
**** 연세대학교 사회복지학과 조교수
***** 연세대학교 사회복지학과 박사과정

으로 찾고 있다. 또한 그는 비영리부문의 의의를 시장실패에 대한 대안적인 주요기제로 등장한 정부기능의 한계와, 우리가 선택한 민주사회는 평등한 개인들간의 상호협력을 증진시킬 필요가 있다는 사실에서, 그리고 다원주의와 자유주의의 가치에서도 찾을 수 있다고 제시하고 있다. 이러한 Salamon의 논의는 비영리부문이라는 전체적인 시각에서 제시되었지만, 비영리부문과 분리하여 논의할 수 없는 자원봉사에도 그대로 적용될 수 있는 논의이다.

실제로 서구에서는 노인문제나 청소년폭력, 마약, 환경오염, 인종차별 등과 같은 다양한 사회문제 해결을 바라는 욕구와 질 높은 수준의 복지를 원하는 욕구가 시장이나 정부에 의해 충족되지 못하였기 때문에, 이를 보완하고자 하는 의지가 자원봉사의 활성화로 표출된 것으로 볼 수 있다.

한편, 관점을 바꾸어 생각해보면 자원봉사자 활용의 의미는 단순한 인건비 절감이나 조직 홍보의 차원을 넘어서, 비영리조직과 개인, 그리고 사회의 일체감을 실현하는 데에 있다고도 볼 수 있다. 비영리조직은 일반 시민과의 연대, 더 나아가 사회와의 연대를 도모할 수 있으며, 개인은 자원봉사활동을 통하여 사회문제에 대한 새로운 인식을 갖고 주체적으로 활동하는 경험을 하는 것이다.

우리사회에서도 자원봉사에 대한 무한한 가능성을 인식하게 되면서 이에 대한 연구와 정책적인 지원노력이 부분적으로 시도되어 왔다. 특히, 90년도 이후 등장한 각종 자원봉사센터들은 현재 400여 개가 활동중이며, 94년도에는 '자원봉사진흥법안[1]'이 국회에 상정되기도 하였다. 또한 자원봉사활동경험의 학생부반영을 비롯한 제도적인 시도는 성공과 실패에 대한 평가를 넘어서 자원봉사에 대한 관심을 급속도로 확산시키는 계기가 되었다고도 할 수 있다.

우리사회에서 이러한 자원봉사에 대한 새로운 인식과 저변의 확산은 앞서 Salamon이 지적한 자원봉사의 여러 가지 의의를 깨닫게 된 것으로도 볼 수 있다. 급속한 산업사회로의 진입과 이에 따르는 경제성장과 사회변화는 오히려 더 절박하게 자원봉사에 담겨있는 가치의 확산과 이에 수반한 기대효과를 필요로 하는지도 모른다. 하지만, 자원봉사에 대한 관심과 참여의 확산에 비해 자원봉사활동은 활성화되지 못하고 있다는 지적이 많으며, 시민사회의 성숙을 위해서도 자원봉사활동을 활성화해야한다는 인식이 보편화되고 있다(김동배 · 조학래, 1996; 김영호 외, 1996; 조휘일, 1996(b)).

이와 같이 자원봉사에 대한 사회적 관심이 높아지면서 자원봉사를 활성화시키려는 노력이 다각적으로 행해지고 있다. 하지만 이런 노력에도 불구하고 자원봉사자들의 높은 중도탈락으로[2]

1) 자동폐기된 이 법안은 다시 행정자치부가 시안을 마련하고 금년 가을 정기국회에서 의원입법에 의한 통과를 기다리고 있다(중앙일보, 1998. 6.29).

2) 현대사회연구소(1984)의 조사에서는 사회복지분야 자원봉사자의 중도탈락율이 높다(6개월 이내에 40%)는 사실이 지적되고 있다. 정무장관 제2실(1993)의 연구에서도 사회복지분야의 자원봉사 활동기간별 분포를 보면 1년 미만이 51.3%이고, 6개월 미만은 28.5%로 나타났다. 또한 대구광역시 종합자원봉사센터(1996)의

자원봉사를 지속적이고 체계성 있게 수행하지 못하고 있는 실정이다. 이런 문제들과 관련하여 자주 등장하는 과업은 자원봉사자 행동과 관련된 동기의 문제이고, 다른 하나는 자원봉사 관리과정의 과업이다. 특히 선행연구에서는 자원봉사가 활성화되지 못하는 근본적인 이유로 자원봉사 관리과정의 전문성과 체계성의 부족을 공통적으로 지적하고 있다(이청자 외, 1993; 이번송 외, 1995, 조휘일, 1996(b)). 또한 제도적인 지원체계가 갖추어지지 않아서 자원봉사의 활성화가 구조적으로 어렵다는 지적도 있다(김인제, 1994). 이는 가칭 자원봉사진흥법의 제정을 통해 자원봉사자에 대한 사고보장과 활동에 대한 사회적 인정과정이 뒷받침되어 자원봉사활동을 격려하는 제도적 여건이 형성되지 못하고 있음을 말하는 것이다. 이와 함께 자원봉사에 대한 조사연구도 실증적이고 체계적인 연구보다는 사례위주의 부분적인 차원에서 시도되어 전체적인 현황파악과 체계적인 평가를 수행하지 못했으며, 자원봉사와 관련을 맺고 있는 사회복지기관, 시민사회단체, 공공기관의 규모조차 파악하기 어려운 상황에서 자원봉사활동의 활성화를 논한다는 것은 열악한 국내 실정을 보여주는 극명한 사례라고 할 수 있다.

앞서의 자원봉사의 의의에 대한 논의와 선행연구들의 문제제기에 공감하면서, 본 연구에서는 국내 자원봉사활동의 현황에 대한 체계적이고 실증적인 평가작업을 시도하고자 한다. 이러한 노력은 국내 자원봉사관리체계의 실태와 문제점을 제시할 수 있으며, 자원봉사활동의 활성화를 위한 정책적 함의를 제공할 수 있으리라 판단된다. 더하여서, 자원봉사관련기관들이 공통적으로 경험하는 다양한 지원의 욕구를 분석하여 자원봉사활동의 활성화를 위한 구체적 접근방법에 대해서도 조명하고자 한다. 따라서 본 연구의 목적은 우리 나라 자원봉사관리운영 전반에 대한 실태평가와 자원봉사기관들의 지원 욕구의 분석을 통해 자원봉사관리체계의 활성화를 위한 정책함의를 도출하는 것이다.

Ⅱ. 문헌연구

자원봉사활동의 관리란 일반적으로 '자원봉사활동을 원하는 측'의 욕구와 '자원봉사활동의 원조를 받는 측'의 욕구를 연결시켜 효과적인 자원봉사활동이 이루어지게 하는 일련의 절차와 방법을 강구하는 것으로 정의할 수 있다(강욱모, 1997: 122). 이와 같은 연결을 효율적으로 수행하기 위해서는 일련의 관리절차가 필요한데, 자원봉사자의 관리과정에 대한 일치된 견해는 없다. 하지만, 일반적으로 자원봉사 관리과정은 모집, 교육 및 훈련, 배치, 평가, 인정 등의 일련의 과정으로 구성되는데, 여기서는 그 과정에 대해 간략히 살펴보고자 한다.

연구에서도 6개월 이내가 48.7%, 1년 미만은 74.3%나 되는 것으로 나타났다.

먼저 잠재적 자원봉사자를 실제로 서비스 활동에 참여하게 하는 일련의 과정인 모집과정은 대단히 중요한 과정이다. 하지만 이러한 자원봉사 모집과정은 기본적으로 자원봉사 업무에 대한 구체적인 설계나 업무분장이 이루어져 있지 못하면, 자원봉사자의 중도탈락율의 증가는 물론 수혜자의 만족도가 낮아지는 경우를 초래할 수도 있다. 이런 점에서 모집을 실행하기 전에 명확한 업무설계 즉, 무엇을 위한 모집이며, 어떤 종류의 과업을 담당할 사람을 모집하기 원하는가에 대한 철저한 사전준비가 있어야 한다.

다양한 홍보방법을 통해 모집된 자원봉사자에 대한 교육 및 훈련은 자원봉사활동에 대한 동기를 강화하고, 자원봉사활동의 사회적 의미를 이해할 수 있도록 도와주기도 하고, 자원봉사자로 하여금 수행하게 되는 업무에 기술적으로나 심리적으로 적합하도록 준비시키는 중요한 과정이다. 실시시기에 따라 오리엔테이션, 사전훈련(preservice training) 등과 같은 업무전 교육훈련과, 초기훈련(start-up), 현직훈련(in-service training) 등과 같은 업무중 교육훈련으로 구분할 수 있다(Ilsley and Niemi, 1981: 17-29). 이러한 교육과 훈련을 통해 자원봉사자들은 자신들의 업무를 성공적으로 성취하는데 필요한 기술과 태도를 습득하며, 동기부여와 인격적 성장이 가능하도록 하는 기회를 가질 수 있다(Ilsley, 1990: 96).

자원봉사에 대한 체계적인 교육과 훈련을 받은 자원봉사자들은 자원봉사활동에서의 자신의 기대, 목표, 능력, 참여동기 및 기관의 욕구 등을 고려하여 적절한 업무에 배치하는 것이 필요하다(Wilson, 1976: 122). 즉 적절한 자원봉사자를 적합하고 잘 계획된 업무에 배치하는 것은 자원봉사자, 자원봉사 관리자, 그리고 수혜자 모두에게 좋은 결과를 가져올 수 있다. 따라서 배치 및 업무를 부여하는 과정에서는 자원봉사자의 특성을 토대로 자원봉사 관리자와의 합의를 통해 업무를 결정하는 것이 보다 바람직하다(이윤로, 1996: 335).

현재 시행중인 자원봉사활동 프로그램의 효과성과 적합성을 인식할 수 있는 유일한 방법인 평가는 그 프로그램의 성공여부와 지속여부를 동시에 판단할 수 있는 근거가 되기 때문에 매우 중요하다. 따라서 자원봉사활동 프로그램 진행도중이나 프로그램 종료후 등 프로그램의 특성에 따라 수시로 수행되는 것이 바람직하며, 이러한 평가결과를 근거로 필요한 행동 및 변화가 이루어져야 할 것이다(Fletcher, 1987: 76).

또한 자원봉사활동 프로그램의 가장 큰 과제중 하나는 자원봉사활동에 자원봉사자가 지속적으로 참여하게 하는 것이다. 이를 위해 활용하는 것이 인정과 보상으로서 자원봉사자들로 하여금 경험이 만족스럽도록 하고 그들을 격려해서 자원봉사활동에 계속 참여하게 하는 중요한 수단이 되기도 한다. 일반적으로 실시되고 있는 인정과 보상은 공식적인 것과 비공식적인 것이 있는데, 중요한 것은 자원봉사자들을 개별화하여 의미있는 보상을 실시하는 것이 중요하다(조휘일, 1996(b): 72).

한편, 지금까지 우리 나라에서 이루어진 자원봉사활동 관리과정에 대한 연구는 극히 소수에

불과할 뿐만 아니라 주로 사회복지기관이나 시설을 중심으로 조사가 실시되었고, 제시된 결과도 일관된 결과를 보여주지 못하고 있다. 여기서는 자원봉사관리과정에서 중요한 요소인 홍보, 모집, 교육 및 훈련, 평가, 인정과 보상, 그리고 정보화 등을 선행연구(김영호 외, 1996; 대구시사회복지협의회, 1993; 이번송 외, 1995; 이윤로, 1996)들을 중심으로 우리 나라의 실태를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

먼저 자원봉사자 모집과 관련하여 현재 자원봉사자를 필요로 하는 기관의 홍보는 주로 매스컴에 의존하는 경우가 가장 높지만, 실제로 활동하고자 하는 자원봉사자는 기존의 자원봉사자나 직원의 권유 등을 통해 연결되는 경우가 많은 것으로 나타났다(대구시사회복지협의회, 1993: 38). 이는 자원봉사자의 모집과 활동 참여경로간의 간격을 보여주는 것으로 자원봉사활동에 대한 홍보가 체계적이지 못함을 시사하고 있다. 또한 자원봉사자의 모집에서 사회복지시설이 당면한 문제점은 자원봉사자의 단순한 공급부족이라기보다는 수요와 공급의 불일치 문제로 나타났다(이번송 외, 1995: 71-72; 김영호, 1996: 88). 즉 자원봉사자들은 자원봉사활동을 할 수 있는 적절한 활동처를 찾는데 어려움을 겪고 있으며, 활동처에서는 필요한 자원봉사자를 구하지 못하는 어려움에 직면하고 있음을 알 수 있다.

선발되는 자원봉사자의 기술에 비하여 전문성이 요구되는 자원봉사분야가 많은 우리 나라 자원봉사활동 영역의 특성상 체계적이고 지속적인 교육 및 훈련의 필요성은 더욱 높다고 할 수 있다. 현재 자원봉사자를 활용하고 있거나 지원하는 기관에서 자원봉사자들을 대상으로 다양한 교육을 실시하고 있지만, 교육을 담당할 전문직원과 예산의 부족 등 많은 애로점을 가지고 있는 것으로 나타났다(김영호 외, 1996: 95-99; 이번송 외, 1995: 75-81). 또한 자원봉사자들은 교육에 대한 인식이 부족하고, 기관에서는 처음에 오리엔테이션만을 시행하며 활동 중에는 자원봉사자에 대한 체계적이고도 전문적인 교육이 거의 실시되지 못하는 것으로 보고되고 있다(이윤로, 1996: 349). 이와 같이 자원봉사활동의 지속성에 영향을 주는 자원봉사자에 대한 체계적인 교육과 훈련은 각종 자원봉사활동처에서 자원봉사자의 활용을 증진하기 위해 외부지원이 가장 절실하게 요구되는 영역임을 알 수 있다.

선발된 자원봉사자를 자원봉사활동 업무에 배치할 때 대부분의 사회복지시설은 자원봉사자의 의견, 적성, 능력 등을 고려하여 자원봉사자를 배치하는 것으로 나타났다(이번송 외, 1995: 74). 하지만 자원봉사자를 배치할 때에 여러 프로그램에 대한 오리엔테이션을 통해 선택하기보다는 자원봉사자의 욕구에 따른 배치만을 하는 것으로 나타나(이윤로, 1996: 349), 현행 자원봉사자 활용기관에서의 인원배치는 계획적인 배치보다는 인원의 충당 또는 결원시에 이를 채우는 인원배치의 성격을 띄는 경우도 많음을 알 수 있다.

이런 상황을 고려해 볼 때, 자원봉사자들을 적절하게 배치하기 위해서는 탄력성 있는 자원봉사활동 프로그램의 개발이 필수적이다. 즉 자원봉사자들이 원하는 활동을, 원하는 시간에, 원하

는 만큼 수행할 수 있다면 자원봉사자의 활용을 획기적으로 개선할 수 있을 것이다. 하지만 현실적으로 각 기관이 자체적으로 적절하고도 다양한 자원봉사활동 프로그램을 개발하기란 대단히 어려울 뿐만 아니라 자원봉사자를 활용할 수 있는 프로그램이 부족한 것이 사실이다(김영호 외, 1996: 99-101; 이번송 외, 1995: 74). 따라서 자원봉사활동 프로그램의 개발에는 어떤 방식으로든 적극적인 지원대책이 필요함을 알 수 있다.

자원봉사자를 활용하는 대부분(86.5%)의 사회복지시설들에서는 어떤 형태로든지 자원봉사활동 프로그램에서 중요한 관리도구인 평가를 실시하는 것으로 나타났다(이번송 외, 1996: 83). 하지만 자원봉사활동에 대한 체계적인 평가기준이 마련되어 있지 않을 뿐만 아니라 자원봉사활동 프로그램이나 자원봉사활동에 대한 평가가 체계적으로 이루어지지 못하고 있는 것으로 드러났다(김성이, 1988; 이윤로, 1996: 350). 따라서 자원봉사활동 전반에 대한 체계적인 평가기준을 마련하는 일이 시급히 요구된다고 하겠다.

한편, 자원봉사자에게 제공하는 인정과 보상의 방법으로 현재 사회복지시설에서 주로 사용하는 방법으로는 시설과의 일체감을 느끼게 할 수 있는 방안, 자원봉사자들의 상호간에 친목을 도모하고 자신들의 정체성을 찾을 수 있게 도와주는 방안, 그리고 다양한 도덕적 보상방안 등을 채택하고 있는 것으로 나타났다(이번송 외, 1995: 85-86). 이러한 인정과 보상방법 외에도 현재 자원봉사활동에 참여하지 않고 있는 잠재적 자원봉사자와 활동중인 자원봉사자를 지속적으로 참여하게 하는 유인제도의 마련이 요청된다. 특히 자원봉사활동의 활성화를 위해 필요한 몇 가지 유인제도로서 자원봉사활동 중에 당하게 되는 사고나 불이익에 대한 보험제도의 도입과 자원봉사자의 사기진작과 저변확대를 위한 정부차원의 포상제도 등이 거론되고 있다. 그러나 현재 우리 나라 상황에서는 경제적 또는 물질적 보상을 점차 증가시켜서 자원봉사활동 경험이 가져다 주는 가장 소중한 이득인 이타성을 양육할 수 있는 기회가 박탈되는 현상 등 인정과 보상제도를 실시하기에는 많은 문제점이 드러나고 있다(조휘일, 1996(a): 41). 따라서 인정과 보상의 방법을 활용하는데 좀더 세심한 관심이 요구된다고 하겠다.

이상의 자원봉사활동을 관리함에 있어서 정보화는 홍보, 모집, 교육, 사후관리 등 자원봉사자 관리의 여러 측면에서 혁신을 가져올 수 있을 것으로 기대된다. 특히 정보화의 도구인 컴퓨터의 활용이 자원봉사자를 관리함에 있어서 매우 효과적이라는 결과가 있지만, 자원봉사를 포함한 사회복지 분야에 있어 정보화가 다른 분야에서와 마찬가지로 매우 불균등하게 진행되고 있다는 사실이 문제로 지적되고 있다(이번송 외, 1995: 126-129). 따라서 자원봉사활동의 정보화를 위한 기반구축에 대한 지원은 자원봉사활동을 정착화시키는데 큰 도움이 될 것이다.

이상과 같은 기존의 연구결과를 종합해보면, 자원봉사자를 활용하는 사회복지시설이나 기관에서의 자원봉사활동 관리과정 영역에 대해 서로 상충되는 결과가 나타나는 부분이 많을 뿐만

아니라 외부의 적극적인 도움이 필요한 부분도 상당히 많이 있음을 알 수 있다. 또한 이런 결과들이 주로 사회복지시설이나 기관의 자원봉사담당자만을 대상으로 한 제한점과, 몇몇 기관만을 대상으로 하여 사례위주로 분석하는 경향이 있어 우리 나라 자원봉사 관리과정 전반에 대한 실태를 파악하기에는 많은 제한점이 있다. 특히 자원봉사를 사회복지분야에 한정하여 접근하고 연구하는 경향은 다원화되는 사회구조 속에서 환경이나 기타 시민운동의 분야를 간과하는 오류를 범하여, 자원봉사활동의 확산과 연대구축에 애로요인으로 작용할 수도 있다.

따라서 본 연구에서는 사회복지분야를 포함한 자원봉사자를 활용하는 전체 기관의 자원봉사담당자들을 대상으로 자원봉사활동 관리과정 실태와 지원이 필요한 영역을 중심으로 파악하고자 한다.

Ⅲ. 연구방법

1. 조사대상 및 표본추출

자원봉사관리운영에 대한 실태평가와 자원봉사관련기관들의 지원욕구를 파악하기 위해 본 연구에서는 체계적인 설문조사를 실시하였다. 조사대상자는 자원봉사자를 활용하는 기관, 단체, 시설 등에 근무하는 자원봉사담당자로 한정하였다. 여기서 자원봉사자를 활용한다는 것은 자원봉사자를 통해서 기관고유의 사업을 수행하든지(사회복지기관, 환경단체 등), 혹은 자원봉사자를 모집하여 자원봉사활동을 할 수 있는 기관을 알선하기도 하고 직접 자원봉사활동 프로그램을 운영하기도 하는 것(지역자원봉사센터)을 의미한다.

조사대상자 선정작업은 조사대상자가 소속되어 있는 기관을 먼저 선정한 후 해당기관의 자원봉사담당자에게 설문을 우송하여 우편으로 회수하는 방법을 사용하였다. 구체적으로 조사대상자를 선정하기 위해 기관 및 단체의 성격을 크게 사회복지기관 및 시설, 정부관련기관, 시민·사회운동단체의 3개 영역으로 구분하였고, 정부관련기관은 지방자치단체, 정부출연기관, 정부지원기관 및 정부설립 지역자원봉사센터 등을 포함시켰다. 조사대상자 선정을 위한 기관, 단체 및 시설의 명부는 통계연감, 한국사회복지관협회, 자원활동정보편람, 청소년자원봉사센터, 한국민간단체총람, 한국자원봉사단체협의회의 자료 및 직접조사를 통해 확보하였다. 이에 대한 자세한 사항은 앞의 <표 1>에 정리되어 있다.

<표 1> 자원봉사관련기관 유형별 규모와 규모추정을 위해 사용된 자료의 출처

기 관 유 형	총 수	자료출처(연도)
사회복지수용시설 아동복지 노인복지 장애인복지 부녀복지 정신질환자요양 부랑인 기타	778개 269 146 174 66 75 42 6	통계연감(1995)
사회복지관	294개	한국사회복지관협회(1998)
시민단체 경실련,YMCA,흥사단,시민연합 나눔의집,농촌-본부 여성관련 시민단체 청년/교통 인권/교육 환경 사회복지단체(종교)	957개 170 30 132 72/10 31/8 118 386	한국민간단체총람(1997)
새마을운동 시도지부 시군구지회	253개 17 236	새마을운동본부 조직분석 자료(1997)
바르게살기운동 시도지회 시군구지회	258개 15 243	조직분석 자료(1997)
내무부자원봉사센터	74개(증가예정)	내무부(1997)
여성자원활동센터	250개	자원활동정보편람(1995)
청소년자원봉사센터	12개	청소년자원봉사센터(1997)
시.군.구 시/군 자치구(종로구...) 일반구(일산구...)	255개 71/94 69 21	통계연감(1997)
계	3131개	

이렇게 하여 확보된 대상기관은 총 3,131개였는데, 이 가운데 일차적으로 최소한 1명 이상의 자원봉사담당자가 있으리라 예측되는 1,000 여개소를 선정하고[3], 이차적으로는 전화로 자원봉

3) 선정과정에서 사회복지수용시설, 각종협회, 지부, 지회, 자치단체 등의 경우 자원봉사담당자가 없는 경우

사담당자 존재여부를 확인하는 작업을 수행하였다. 이런 과정을 통해 최종적으로 600개소의 기관과 단체 및 시설을 조사대상기관으로 선정하였고[4], 협조공문 발송과 협조요청 전화를 한 후 질문지를 발송하였으며, 사후에 3차례에 걸쳐 확인 및 협조요청 전화를 실시하였다.

조사지역은 제주도를 포함하여 전국에 걸쳐 실시하였고, 표본은 600사례를 발송하여 391사례를 회수하여 65%의 회수율을 보였다. 조사방법은 우편조사를 이용하였고, 조사기간은 1997년 11월 22일부터 12월 26일까지 35일간에 걸쳐 이루어졌다.

2. 조사내용 및 조사도구

본 조사연구에서 사용된 설문지의 내용은 자원봉사활동 관리운영 실태(자원봉사 모집, 홍보, 업무배치, 교육 훈련, 평가, 프로그램 개발, 정보관리), 정부지원의 욕구(자원봉사자에 대한 지원, 자원봉사관련기관에 대한 지원), 외부지원의 욕구, 인구사회학적 배경 등으로 구성하였다.

먼저 자원봉사활동 관리운영 실태를 평가하기 위한 항목구성은 모집 2개 문항, 홍보 2개 문항, 업무배치 6개 문항, 교육·훈련 2개 문항, 자원봉사 영역개발 2개 문항, 정보체계 2개 문항 등 총 16개 문항으로 구성되었다. 이상의 6가지 차원으로 구성된 자원봉사활동 관리운영 실태 평가 척도의 신뢰도를 분석한 결과, 내적일관성을 나타내는 Cronbach α값이 .82로 신뢰성이 높은 것으로 나타났다. 점수산정방식은 긍정부터 부정적인 것의 4점 척도로 구성되어 있는 것을 역순으로 바꾸어서 가장 부정적인 것을 0점, 다음의 부정적인 것을 1점, 긍정적인 것을 2점, 가장 긍정적인 것을 3점으로 코딩하여 합산하는 방식을 취하였다. 각 차원의 비중을 동등하게 고려하기 위해 업무배치를 제외한 나머지 차원에 대해서는 2개 문항으로 6점 만점이 되도록 하였다. 업무배치는 6개 문항으로 구성되었기 때문에 6점 만점으로 만들기 위해 각 문항에 1/3씩 가중치를 계산하여 6점 만점으로 만들었다. 따라서 총점은 36점이 되는데, 이것을 100점 만점으로 환산하여 사용하였다.

지원욕구는 정부로부터의 제도적 지원과 자원봉사와 관련된 외부기관으로부터의 지원욕구로 구분하였고, 정부로부터의 제도적 지원욕구는 자원봉사자에 대한 부분과 자원봉사관련기관에 대한 부분으로 세분화하였다. 먼저 정부로부터의 제도적 지원 중에서 자원봉사자에 대한 정부의 지원필요성은 5개 문항으로 구성되어 측정하였다. 신뢰도는 Cronbach α값이 .64로서 비교

가 많다고 판단되어 선별적으로 조사대상에서 제외시켰다.

4) 600개를 대상기관으로 선정하는 작업에서 연구진은 의도적으로 사회복지분야, 시민·사회단체, 정부관련기관의 비율이 각기 1/3씩 되도록 조정하였는데, 이는 모집단이라고 볼 수 있는 기관 3,131개의 비율이 대략 1/3씩으로 나타났기 때문이며, 이러한 조정작업으로 인해 발생할 수도 있는 연구결과의 오류는 본 연구의 한계임을 밝혀둔다.

적 낮은 수준이나 최저 수준을 넘는 것으로 나타났다. 척도는 "매우 필요"를 1점으로 하고 "전혀 필요없음"을 4점으로 하였으나, 분석에서는 "전혀 필요없음"을 0점으로 하고 "매우 필요"를 3점으로 코딩하였다. 따라서 총점은 15점까지 가능한데, 이것을 100점으로 환산하여 사용하였다. 또한 자원봉사관련기관에 대한 정부의 지원필요성은 7개 문항으로 구성되어 측정되었다. 척도의 신뢰도는 Cronbach α값이 .78로 비교적 신뢰성이 높은 것으로 나타났다. 분석에서 척도는 "전혀 필요없음"을 0점으로 하고 "매우 필요"를 3점으로 처리하였기 때문에 총점은 21점까지 가능하며 이것을 100점 만점으로 환산하여 사용하였다.

한편, 자원봉사와 관련된 외부지원의 욕구는 10개 문항으로 구성하였고, 척도의 신뢰도는 Cronbach α값이 .84로 신뢰성이 높은 것으로 나타났다. 분석에서 "전혀 필요없음"을 0점으로 하고 "매우 필요"를 3점으로하여 처리하였기 때문에 총점은 30점까지 가능하며, 이것을 100점 만점으로 환산하여 사용하였다.

Ⅳ. 연구결과

1. 조사대상자의 인구사회학적 특성 및 실태평가와 지원필요성

본 조사대상자의 인구사회학적 특성을 살펴보면, <표 2>에서 보는 바와 같이 먼저 성별로는 남자가 46.1%, 여자가 53.9%로 여자가 약간 많았다. 연령별로는 20대가 36.1%, 30대가 34.8%, 40대 이상이 29.1%로 나타났다. 학력별로는 고졸이 17.0%, 전문대졸이 11.5%, 대졸이 55.8%로 가장 많았고, 석사이상자도 15.4%나 되었다.

근무경력별로는 1년 이하 근무자가 19.1%, 2-5년 근무자가 47.9%로 가장 많았고, 6년 이상된 근무자도 33.0%로 나타났다. 자원봉사를 담당한 경력을 보면 1년 이하 담당자가 36.6%, 2-5년 담당자가 45.0%로 가장 많았고, 6년 이상 담당자는 16.5%로 나타났다. 직급별로는 평직원이 48.7%로 가장 많았고, 이어서 과장, 대리 등의 중간책임자가 25.4%, 부장, 차장, 팀장 등의 부서장이 14.9%, 기관장이 4.7%의 순이었고, 기타도 6.0%로 나타났다.

기관의 성격별로 보면 정부관련기관이 46.9%로 가장 많았고, 사회복지기관이 36.1%, 시민·운동단체가 17.0%의 순으로 나타났다. 또한 기관을 자원봉사자를 공급하는 기관과 활용하는 기관으로 구분한 결과 수요기관이 68.6%였고, 공급기관이 31.4%로 나타났다. 기관의 소재지를 살펴보면 서울이 36.1%, 경상권이 24.1%, 경기/인천권이 16.2%, 충청/대전권이 10.5%, 호남/광주

<표 2> 조사대상자의 인구사회학적 특성별 실태평가와 지원 필요성 비교 N=382

변 인	범 주	사례수 (%)	실태평가		자원봉사자에 대한 정부의 지원필요성		관련기관에 대한 정부의 지원필요성		외부지원의 필요성	
			평가 점수	t / F값	필요도 점수	t / F값	필요도 점수	t / F값	필요도 점수	t / F값
성	남	176(46.1)	52.1	1.04	79.9	-1.01	84.1	-0.45	80.0	-0.77
	여	206(53.9)	50.9		81.4		84.7		81.1	
연 령	20 대	138(36.1)	50.5	2.59	79.5	1.37	83.7	0.40	80.5	0.06
	30 대	133(34.8)	51.1		80.6		84.3		80.9	
	40대이상	111(29.1)	53.7		82.5		85.2		80.3	
학 력	고 졸	65(17.0)	51.7	4.08**	82.8	1.31	84.2	1.16	81.0	0.40
	전문대졸	44(11.5)	48.3		80.8		84.1		81.9	
	대 졸	213(55.8)	50.8		79.6		84.2		80.5	
	석사이상	59(15.4)	55.3		82.8		85.5		79.2	
근무경력	1년 이하	73(19.1)	49.5	1.58	79.1	3.24*	84.8	2.55	80.6	0.19
	2 - 5년	183(47.9)	51.8		79.6		82.9		80.2	
	6년 이상	126(33.0)	52.3		83.3		86.3		81.1	
자원봉사 담당경력	1년 이하	140(36.6)	48.8	7.34***	78.7	2.53	84.2	0.27	80.7	1.42
	2 - 5년	172(45.0)	52.9		81.5		84.5		81.4	
	6년 이상	63(16.5)	53.6		82.9		84.5		78.3	
직 급[1]	기 관 장	18(4.7)	52.3	7.14***	84.2	1.20	87.1	1.52	77.6	0.53
	부 서 장	57(14.9)	55.9		81.3		83.4		79.8	
	중간책임자	97(25.4)	51.9		81.9		86.3		80.4	
	평 직 원	186(48.7)	49.6		79.5		83.4		81.0	
	기 타	23(6.0)	51.9		80.6		84.8		81.3	
기관성격1	사회복지기관	138(36.1)	50.7	0.67	80.9	5.66**	84.4	5.46**	80.7	3.64*
	정부관련기관	179(46.9)	52.1		82.4		86.0		81.9	
	시민운동단체	65(17.0)	51.8		75.6		79.9		76.8	
기관성격2[2]	수요기관	262(68.6)	51.2	-0.53	80.1	-1.35	83.5	-2.00*	79.6	-2.14*
	공급기관	120(31.4)	51.9		82.1		86.3		82.7	
지 역[3]	서 울	134(35.1)	51.3	0.39	79.8	1.94	83.3	2.80	79.6	1.41
	경기 / 인천	62(16.2)	51.8		81.3		85.8		82.2	
	강 원	21(5.5)	49.7		82.8		87.7		80.5	
	충청 / 대전	40(10.5)	53.4		83.7		86.3		82.9	
	호남 / 광주	28(7.3)	50.9		84.8		87.3		82.7	
	경 상	92(24.1)	51.6		76.7		79.1		77.2	
	제 주	5(1.3)	55.0		78.7		83.8		76.7	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

주 1) 직급의 경우 세범주(부서장 이상, 중간책임자, 평직원 · 기타)로 재부호화하여 분석하였다.

2) 수요기관은 자원봉사자를 필요로 하는 기관으로 본 연구에서는 사회복지시설 및 기관, 시민(운동)단체, 바르게 살기 운동과 새마을 운동 협의회가 포함되었고, 공급기관은 자원봉사자를 모집하고 교육하여 필요로 하는 곳에 공급하는 기관으로 내무부 자원봉사센터와 여성자원활용센터 등이 포함되었다.

3) 지역은 광역시와 기타지역으로 구분하여 분석을 시도하였으나 유의미한 차이를 발견할 수 없었다.

권이 7.3%, 강원도가 5.5%, 제주도가 1.3%의 순으로 나타났다.

한편, 인구사회학적 특성별로 자원봉사관리 실태평가와 자원봉사체계에 대한 지원필요성을 알아보았다. <표 2>에 제시되어 있는 바와 같이, 실태평가에 있어서 조사대상자의 교육수준과 자원봉사담당경력 및 직급별에 따른 차이가 나타났다. 먼저 교육수준별로 살펴보면, 고졸(51.7점), 전문대졸(48.3점), 대졸(50.8점)에 비해 석사이상자들(55.3점)이 자원봉사관리실태에 대한 평가를 높게 하고 있고, 자원봉사담당경력별로 보면, 1년 이하 담당자들(48.8점)에 비해 2년 이상 담당자들이 높게(2-5년:52.9점, 6년이상:53.6점) 평가하고 있고, 직급별로는 직급이 높은 부서장 이상(55.6점)이 중간책임자(51.9점)와 평직원(50.0점)에 비해 높게 평가하고 있는 것으로 나타났다.

자원봉사체계에 대한 지원필요성은 자원봉사자를 위한 정부의 지원, 자원봉사기관을 위한 정부의 지원, 그리고 자원봉사기관 운영을 위한 일반적인 외부지원 등 3가지 측면으로 접근하여 분석하였다. 자원봉사체계에 대한 지원필요성에서 먼저 자원봉사자에 대한 정부의 지원필요성은 근무경력과 기관성격별에 따른 차이가 나타났다. 즉 근무경력별로 보면, 5년 이하 근무자(1년 이하:79.1점, 2-5년:79.6점)에 비해 6년 이상 근무자(83.3점)가 필요성을 높게 제기하고 있고, 기관성격별로 살펴보면 시민·운동단체(75.6점)가 사회복지시설 및 기관(80.9점)과 정부관련기관(82.4점)보다 필요성을 낮게 인식하고 있는 것으로 나타났다.

자원봉사관련기관에 대한 정부 지원필요성에 대해서도 기관성격에 따라서 차이를 보이고 있는데, 시민·운동단체(79.9점)가 사회복지시설 및 기관(84.4점)과 정부관련기관(86.0점)보다 필요성을 낮게 인식하고 있는 것으로 나타났다. 또한 기관성격을 수요기관과 공급기관으로 구분했을 때도 차이를 보이고 있는데, 수요기관(83.5점)에 비해 공급기관(86.3점)에서 정부지원을 더 필요로 하는 것으로 나타났다.

외부지원에 대한 필요성 역시 자원봉사자와 자원봉사관련기관에 대한 필요성의 결과와 마찬가지로 기관성격에 따른 차이가 나타났다. 즉 시민·운동단체(76.8점)가 사회복지시설 및 기관(80.7점)과 정부관련기관(81.9점)보다 외부지원에 대한 필요성을 낮게 인식하는 것으로 나타났다. 기관성격을 수요기관과 공급기관으로 구분하였을 때도 차이를 보이고 있는데, 이 역시 수요기관(79.6점)보다 공급기관(82.7점)이 외부지원의 필요성을 더 절실하게 느끼고 있는 것으로 나타났다.

2. 자원봉사체계에 대한 주관적 실태평가

우리 나라 자원봉사실태를 계량적으로 평가하기 위해 자원봉사관리에서 일반적으로 중요시되는 6가지 차원인 모집, 홍보, 업무배치, 교육훈련, 자원봉사 영역개발, 정보체계 등을 중심으

로 살펴보았다.

<표 3>에서 보는 바와 같이, 우리 나라 자원봉사관리체계에 대해 자원봉사담당자는 100점 만점에서 51.4점으로 평가해, 우리 나라 자원봉사관리체계가 얼마나 낙후되었는지를 극명하게 보여주고 있다. 보다 구체적으로 살펴보면, 먼저 기관성격별로는 정부관련 기관이 52.1점으로 가장 높게 평가하였고, 시민·운동단체가 51.8점, 사회복지시설 및 기관이 50.7점 순으로 나타났지만, 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 기관성격을 수요기관과 공급기관으로 구분하여 살펴보았을 때도 수요기관(51.3점)과 공급기관(51.9점)간에 통계적으로 유의미한 수준에서의 차이는 나타나지 않았다.

하위차원별로 살펴보면 자원봉사자의 모집과 업무배치 영역이 각각 58.3점으로 가장 높았고, 다음으로 교육훈련(56.7점), 홍보(53.3점), 영역개발(45.0점), 정보체계(31.7점)의 순으로 나타났다. 이런 결과로 볼 때 자원봉사자의 모집, 홍보, 업무배치, 교육훈련 등에 비해 정보체계와 영역개발 등은 상대적으로 취약한 것으로 나타났다. 특히 정보체계는 31.7점으로 다른 영역에 비해 매우 취약한 것으로 나타나, 우리 나라 자원봉사관리 부분에서 정보체계를 구축하는 것이 최우선적으로 해결해야할 과제인 것으로 보인다.

한편 각 차원별로 기관성격에 따라 차이가 있는지 알아본 결과, 교육훈련에서만 통계적인 차이가 나타났다. 구체적으로 자원봉사담당자들은 소속기관이 시민·운동단체(60.0점)와 정부관련 기관(58.3점)인 경우에 비해 사회복지시설 및 기관(53.3점)에 근무하는 경우 교육훈련에 대해 낮게 평가하는 경향을 보인 것이다. 기관성격을 수요기관과 공급기관으로 구분하였을 때 하위차원별에 따른 차이가 나타나지 않았지만, 정보체계에 있어서 공급기관(28.3점)이 수요기관(33.3점)보다 특히 취약한 것으로 나타난 것은 주목할만하다.

<표 3> 조사대상자의 소속기관 유형별 자원봉사 실태평가 N=382

내 용	평균	사회복지 시설/기관 (n=138)	시민(운동) 단체 (n=65)	정부관련 기관 (n=179)	F	자원봉사자 수요 기관 (n=262)	자원봉사자 공급 기관 (n=120)	t
모 집	58.3	60.0	58.3	56.7	1.07	58.3	56.7	1.06
홍 보	53.3	53.3	53.3	53.3	0.02	53.3	55.0	-1.13
업무배치	58.3	60.0	56.7	56.7	2.25	58.3	58.3	0.23
교육훈련	56.7	53.3	60.0	58.3	5.21**	56.7	58.3	-1.47
영역개발	45.0	45.0	48.3	45.0	1.10	45.0	46.7	-0.52
정보체계	31.7	33.3	31.7	30.0	1.14	33.3	28.3	2.01
평 균	51.4	50.7	51.8	52.1	0.67	51.3	51.9	-0.53

3. 자원봉사관리체계에 대한 지원 필요성

1) 정부의 제도적지원

(1) 자원봉사자에 대한 지원

자원봉사담당자들은 자원봉사자들에 대한 다양한 정부지원의 필요성을 절실하게 느끼고 있는 것으로 나타났다. <표 4>에서 보는 바와 같이 자원봉사활동 중 사고보장은 99.2%가 필요하다고 응답하였고, 다음으로 활동기간을 경력으로 인정해주는 것(93.1%), 자원봉사자에 대한 활동경비 지원(88.9%), 정부차원의 각종 포상수여(88.7%), 대학입시 및 각종 임용고시에서 우대혜택 부여(85.6%) 등의 순으로 정부지원의 필요성을 들고 있다. 각각의 지원유형들에 대해 기관성격별로 차이가 있는지를 알아본 결과, 각종 포상수여와 임용고시 우대혜택 등에서 차이가 나타났다. 즉 포상수여와 임용고시 우대혜택 등에서 특히 시민·운동단체가 그 필요성을 낮게 인식하고 있는 반면, 정부관련기관이 그 필요성을 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다. 이와 같이 시민·운동단체가 포상수여와 임용고시 우대혜택과 같은 영역에서 자원봉사자에 대한 정부의 제도적 지원필요성을 낮게 인식하는 것은 주목할만한 사실이다. 이것은 다음에서 논의할 외부지원의 보상체계에서도 그 필요성을 낮게 인식하고 있는 결과와 같은 맥락에서 이해할 수 있는데, 시민·운동단체의 경우 자원봉사는 사회구성원으로서의 당연한 책임이라는 점을 인식함과 동시에 자원봉사가 지니고 있는 자발성과 무상성의 원칙을 강도있게 지향하고 있는 것으로 해석할 수 있다. 하지만 시민·운동단체의 경우 정부지원의 필요성을 다른 기관보다 낮게 인식하는 가운데에서도 사고보장에 대한 필요성에서는 100%가 필요하다고 하여 자원봉사활동 중 사고보장에 대한 정부의 지원필요성을 절감하고 있음을 알 수 있다.

(2) 자원봉사관련기관에 대한 지원

자원봉사관련기관에 대한 정부지원의 필요성에 대해서는 전담직원의 전문훈련 기회제공을 가장 필요로 하는 것으로 나타났다. 전체적으로 99.2%가 필요하다고 하였는데, 사회복지시설/기관에서는 100%가 필요하다고 지적하여 전문성확보가 매우 절실한 과제가 되고 있음을 알 수 있다. 다음으로 자원봉사를 위한 사회적 분위기 조성(98.7%), 프로그램 운영경비 지원(97.9%), 자원봉사자에게 전문교육훈련제공(97.1%), 자원봉사 관련법 제정(94.2%), 자원봉사활동 지원·육성기관의 설립(93.9%), 국제교류 지원(87.3%) 등의 순으로 그 필요성을 들고 있다.

결과에서 알 수 있듯이, 국제교류지원에서만 약간 차이가 있을 뿐 대부분 95% 내외의 높은 필요성을 나타내고 있어 자원봉사관련기관에 대한 정부지원이 매우 절실한 것으로 드러났다. 이것은 자원봉사관련기관에 대한 정부의 지원이 매우 미미한 현실을 말해주는 것이기도 하다. 따라서 정부는 자원봉사자, 자원봉사관련기관, 사회 등의 자원봉사체계에 대해 직·간접적으로

다양한 지원노력을 지속적으로 수행해야 할 것으로 보인다.

한편, 자원봉사관련기관에 대한 정부지원유형에 대한 필요성을 기관성격별로 분석하여 보았으나 기관성격별로 차이가 나는 유형은 하나도 없었다. 그것은 대부분 그 필요성을 절감하기 때문에 필요성 인식에서 차이를 보이지 않는 것으로 해석될 수 있다.

<표 4> 지원유형별 및 자원봉사담당자 소속기관특성별 지원필요성 비교 N=382 (%)

정부의 제도적지원 필요성							외부지원 필요성					
지원유형		평균	사회복지기관	시민단체	정부관련기관	χ^2	지원유형	평균	사회복지기관	시민단체	정부관련기관	χ^2
자원봉사자	사고보장	99.2	98.6	100.0	99.4	-	연구개발	98.4	99.3	100.0	97.1	-
	경력인정	93.1	92.8	90.8	94.3	0.96	정보활용	98.4	100.0	98.4	97.2	3.997
	포상수여	88.7	89.9	71.9	93.8	22.75***	영역개발 보급	97.3	98.6	95.3	97.1	-
	활동경비 지원	88.9	89.1	87.7	89.3	0.13						
	임용고시 혜택	85.6	81.9	78.5	91.3	8.86*	정보망구축	95.9	95.7	96.9	94.9	0.46
자원봉사관련기관	전담직원 전문훈련 기회제공	99.2	100.0	96.9	99.4	-	담당자 육성	94.2	94.9	90.8	94.9	1.68
	사회적 분위기 조성	98.7	98.6	98.4	98.9	-	교육훈련	94.2	94.2	92.3	94.9	0.56
	프로그램 운영경비 지원	97.9	100.0	92.3	98.3	-	효과성 평가	93.4	96.4	92.3	91.4	3.21
	자원봉사자 교육훈련 제공	97.1	98.6	95.4	96.6	1.87	모집	91.2	92.0	86.2	92.6	2.59
	자원봉사 관련법제정	94.2	92.8	90.6	96.6	3.80	보상체계 개발	89.1	91.9	75.4	92.0	15.21***
	자원봉사 지원육성 기관 설립	93.9	92.7	89.2	96.6	5.06						
	국제교류	87.3	86.0	87.7	88.1	0.30	수급관리	86.4	86.9	79.7	88.6	3.19

*p < .05, ***p < .001

- 표에서 χ^2값이 제시되어 있지 않는 것은 기대빈도가 5사례 미만인 셀이 전체 셀의 20%를

넘어서고 있기 때문이다. 즉, 전반적으로 통계치를 제시할 수 없는 수준으로 그 필요성을 절감하고 있는 것으로 나타났기 때문이다.

2) 외부지원

자원봉사에 대한 정부로부터의 전반적인 제도적지원뿐만 아니라 자원봉사자를 활용하는 기관의 관리적 차원에서 외부의 지원을 얼마나 필요로 하는지 보다 구체적으로 알아본 결과는 <표 4>와 같다. 즉 연구개발, 정보활용, 영역개발 및 보급, 정보망 구축, 담당자 육성, 교육훈련, 효과성 평가, 모집, 보상체계개발, 수급관리 등 10개 부문에 걸쳐 알아본 결과, 필요성이 가장 높게 지적된 것은 연구개발과 정보활용으로 98.4%의 압도적 다수가 필요하다고 지적하였다. 다음으로 영역개발 보급(97.3%), 정보망 구축(95.9%), 담당자 육성과 교육훈련(94.2%), 효과성 평가(93.4%), 모집(91.2%), 보상체계 개발(89.1%), 수급관리(86.4%) 등의 순으로 외부지원이 필요한 것으로 평가하였다.

외부지원 필요성을 자원봉사담당자의 소속기관성격별로 알아본 결과 보상체계개발에서만 통계적으로 유의미한 차이가 나타났는데, 특히 시민·운동단체가 그 필요성을 낮게 인식하고 있었다. 한편, 자원봉사 수급관리에서도 시민·운동단체가 그 필요성을 낮게 인식하였지만, 통계적으로 유의미한 수준에서 차이가 나타나지는 않았다. 앞의 표에 제시된 기능들은 각 자원봉사센터들이 도움을 필요로 하는 부분들이고, 전국규모의 자원봉사센터가 설립된다면 이러한 기능들을 중심으로 활동해야 할 것으로 보인다.

V. 논의 : 한국 자원봉사관리체계의 활성화를 위한 정책함의

미국이나 일본 등 자원봉사 선진국에 비하면 우리 나라의 자원봉사관리체계는 매우 취약하다고 할 수 있다. 물론 우리 나라에서 자원봉사가 사회적으로 관심을 받게된 지가 몇 해 되지 않았지만, 미국·일본의 경우 자원봉사가 국가적 위기상황에서 활성화된 것으로 미루어 볼 때, 현재 경제위기를 맞고 있는 우리 나라의 상황에서 자원봉사가 활성화될 좋은 기회를 맞이하고 있다고 볼 수 있다. 그런 점에서 우리 나라 자원봉사활동의 활성화를 도모하는 방안에 관한 연구는 매우 시급한 과제라고 할 수 있다. 따라서 여기서는 앞에서의 조사결과를 토대로 우리 나라 자원봉사관리체계의 과제에 대한 요약정리를 시도하고, 자원봉사관리체계의 활성화를 위한 몇 가지 함의를 제시하고자 한다.

먼저 본 연구결과를 간략히 요약해 보면 다음과 같다. 첫째, 우리 나라 자원봉사관리실태에 대한 주관적 평가는 모집, 홍보, 업무배치, 교육훈련, 영역개발, 정보체계의 6개 영역을 대상으

로 16개 문항으로 측정하여 100점 만점으로 환산하였을 때, 자원봉사담당자들이 보는 우리 나라 자원봉사관리체계의 평가점수는 낙제수준인 51점 정도가 되는 것으로 나타났다. 특히, 자원봉사활동의 영역개발과 정보체계의 부문이 더욱 열악한 것으로 나타났으며, 이러한 현상은 사회복지, 시민운동, 정부관련단체 등 기관의 성격과 관련없이 대부분의 자원봉사관련기관에서 공통적으로 나타나는 것으로 밝혀졌다. 둘째, 정부관련단체에 근무하는 자원봉사담당자들이 사회복지시설·기관과 시민·운동단체에 근무하는 자원봉사담당자들보다 자원봉사에 대한 정부의 지원과 일반적인 외부의 지원을 더욱 절대적으로 필요하다고 응답하는 경향을 보였다. 셋째, 자원봉사관리실태에 대해 긍정적인 평가를 하는 자원봉사담당자일수록 자원봉사자 및 자원봉사관련기관을 위한 정부지원의 필요성을 더욱 인식하는 경향을 보였다. 이는 자원봉사관리실태에 대한 전반적인 평가수준이 매우 낮은 상황임을 고려할 때, 의욕적으로 자원봉사담당업무를 수행하기에는 국내의 현실이 너무 열악하여 정부로부터 보다 적극적인 지원을 요구하고 있다는 것을 의미할 수 있다.

이러한 연구결과를 토대로 한국 자원봉사관리체계의 활성화를 위한 몇 가지 함의를 제시하면 다음과 같다.

첫째, 한국 자원봉사가 직면하고 있는 문제는 자원봉사활동의 전문화가 미비하다는 것이다. 조사대상자의 99.2%가 자원봉사자 전담직원의 전문훈련 기회제공을 요구하고 있는 사실과 자원봉사담당자 육성과 교육훈련도 94.2%가 요구하고 있는 결과로 볼 때, 자원봉사의 최일선을 담당하는 자원봉사담당자들의 전문성을 제고해야만 자원봉사의 전문성이 확보될 수 있을 것이다. 이와 함께 전문화의 기반이 되는 연구기능도 매우 취약한 실정으로 나타났다. 자원봉사담당자들이 외부의 지원을 필요로 하고 있는 항목들 중에서 우선적으로 지원을 필요로 하는 1순위에서 4순위까지 모두 연구관련 항목들이 포함되었다. 즉, 연구개발(98.4%), 정보활용(98.4%), 자원봉사영역개발 보급(97.3%), 정보망 구축(95.9%) 등으로 자원봉사담당자들은 자원봉사에 대한 연구 기능에서 외부의 지원을 절실하게 요구하고 있다. 이와 함께 연구기능 가운데 하나인 자원봉사활동 영역개발 능력에 대한 평가에서도 부족하다는 응답이 80.7%나 되어 기관현실을 매우 비관적으로 보고 있으며, 정보상황에 대한 평가 역시 부족하다는 응답이 81.7%로 연구기능이 매우 낙후되어 있음을 알 수 있다. 따라서 다양한 교육 프로그램 개발과 연구를 통한 자원봉사활동 관리과정에 대한 전문화 방안이 시급히 이루어져야 할 것이다.

둘째, 한국 자원봉사가 직면하고 있는 또 하나의 문제는 자원봉사자를 활용하는 기관/단체/시설간의 연계체계(Network)와 협력이 제대로 이루어지지 못하고 있다는 사실이다. 이런 사실은 자원봉사관리체계에 대한 담당자들의 평가에서 홍보(53.3점), 모집(58.3점), 교육훈련(57.7점), 영역개발(45.0점) 등이 매우 취약하다고 평가한 결과와 자원봉사자의 모집(91.2%)과 교육훈련(94.2%) 등에서 외부지원의 필요성을 절실히 요청하고 있는 결과에 잘 나타나 있다. 이와 같이 현재 우리 나라의 자원봉사는 매우 취약한 상황에 있어서 개별기관에서는 자체적으로 자원봉

사에 대한 연구, 프로그램 개발, 홍보, 모집, 교육훈련 등을 충분히 수행하기 어려운 형편에 처해 있음을 알 수 있다. 따라서 기관간에 협력관계는 매우 중요한 요소이다. 구체적으로 자원봉사담당자에 대한 전문성 교육은 기관 자체적으로 교육하기는 상당히 어렵기 때문에 다른 기관과의 협력관계가 반드시 필요하다. 또한 자원봉사자의 모집과 프로그램 개발도 다른 기관과 협력하여 의뢰체계를 개발하면 자원봉사자를 효율적으로 확보하여 적재적소에 활용할 수 있을 것이다.

셋째, 법적 지원체계의 미비이다. 미국은 이미 자원봉사에 대한 법적 지원체계가 확립되어 자원봉사를 활성화시키고 있고, 일본은 구체적으로 자원봉사법이 제정되어 있지는 않지만 정부 및 지방자치단체에서 자원봉사센터를 적극적으로 지원하고 있고 법안도 마련중이다. 하지만 우리 나라는 법적 지원체계나 정부와 지방자치단체의 지원도 거의 이루어지지 못하고 있어 자원봉사자를 활용하는 기관 및 단체 등에서는 정부나 지방자치단체의 지원을 절실하게 필요로 하고 있다. 조사결과에서도 자원봉사자와 자원봉사자를 활용하는 기관에 대한 정부지원의 필요성에서 대해 거의 모든 항목에서 대다수(85%)의 자원봉사담당자들이 그 필요성을 강력하게 제기하고 있다. 특히 자원봉사자의 자원봉사활동 중 사고에 대한 보장은 자원봉사담당자 10명 중 거의 10명에 가까운 99.2%가 필요하다고 절대적으로 공감하고 있다. 또한 자원봉사자 활용기관에 대한 지원에서도 자원봉사 관련법 제정을 요구하는 자원봉사담당자들이 94.2%나 되고, 프로그램 운영경비 지원도 97.9%나 기대하고 있는 것으로 볼 때, 자원봉사를 관리운영하는 각 단계에서 정부의 체계적인 지원을 절실하게 요청하고 있음을 알 수 있다. 따라서 우리 나라의 자원봉사를 활성화시키기 위해서는 법적 지원체계를 마련하여 제도적으로 뒷받침하는 노력이 병행되어야 할 것으로 보인다.

넷째, 자원봉사 전국조직의 부재로 인한 리더쉽의 취약이다. 자원봉사에 있어서 가장 선진국인 미국에서는 자원봉사를 종합적으로 조정하고 지원하는 중심 조직으로 촛불재단이 대통령의 전폭적인 지원으로 설립되어 미국의 자원봉사를 활성화시키고 있고, 일본은 전국사회복지협의회 체계를 이용하여 전국자원봉사활동진흥센터를 중심으로 都·道·府·縣 자원봉사센터 및 市·區·町·村 자원봉사센터가 체계적으로 구축되어 있다. 하지만 우리 나라의 경우 자원봉사활동을 조정하고 지원하는 조직이 구성되어 있지 않아 자원봉사가 활성화되는데 어려움을 가지고 있다. 이런 사실은 현장에서 자원봉사를 담당하는 실무자들이 자원봉사를 지원하고 촉진·발전시키는 역할을 하는 기구의 설립에 대한 필요성에 대해 93.9%가 전국 조직의 설립이 필요하다고 동의하는 것을 보아도 알 수 있다. 더하여서, 현재 각 중앙부처나 지방자치단체의 지원을 받는 자원봉사관련기관들이 과도한 경합상태를 나타내는 것도 자원봉사활동의 활성화에 오히려 장애가 될 수 있다. 따라서 이들 개별 조직들을 종추적으로 지원하고 체계적으로 연계할 수 있는 전국조직의 필요성이 점증하고 있다.

참고문헌

강욱모. 1997. "자원봉사활동의 관리와 자원봉사활동 조정자", 한국복지연구회 편, 현대사회의 자원봉사론. 서울: 유풍출판사. pp. 121-140.

김동배 · 조학래. 1996. 청소년 자원봉사의 길잡이. 서울: 동인.

김성이. 1988. 자원봉사활동의 조직과 운영에 관한 조사연구. 서울: 한국사회복지협의회.

김영호 외. 1996. 자원봉사센터 설치 및 운영에 관한 연구. 수원: 강남대학교 자원복지문화연구소.

김인제. 1994. 자원봉사활동의 활성화를 위한 입법방향. 서울: 한국법제연구원.

대구광역시종합자원봉사센터. 1996. 사회복지시설의 자원봉사자 활용실태 및 활성화방안. 대구: 대구광역시종합자원봉사센터.

대구광역시사회복지협의회. 1993. 자원봉사자의 활용실태와 효율적 활용체계에 관한 조사연구. 대구: 대구시사회복지협의회.

이번송 외. 1996. 서울시자원봉사활용증진에 관한 연구. 서울: 서울시정개발연구원.

이윤로. 1996. "자원봉사자활용증진에 영향을 주는 요인 연구". 연세사회복지연구. 제3권, pp. 330-356.

이청자 외. 1993. 자원활동수요개발에 관한 연구. 서울: 한국여성개발원.

정무장관(제2)실. 1993. 자원봉사활동의 실태: 조사보고서. 정책자료 93-4.

조휘일. 1996(a). "자원봉사관리자의 구체적 업무". 자원봉사정보안내센터 편. 자원봉사의 효 율적 관리. pp. 33-47.

_____ . 1996(b). "자원봉사 프로그램 관리과정 개발에 관한 연구". 서울특별시사회복지협의회 편, 자원봉사 실무편람. pp. 19-82.

현대사회연구소. 1985. 자원봉사활동실태 조사연구.

Ilsley, Paul J. and John A. Niemi. 1981. *Recruiting and Training Volunteers.* New York: McGraw-Hill Book Company.

Ilsley, Paul J. 1990. *Enhancing the Volunteer Experience, New Insights on Strengthening Volunteer Participation, Learning, and Commitment.* Oxford: Jossey-Bass Publishers.

Fletcher, Kathleen B. 1987. *The Keys to 9 Successful Volunteer Program.* Washington D.C. : The taft Group.

Salamon, Lester M. *America's Nonprofit Sector: A Primer.* New York: The Johns Hopkins Uiversity The Foundation Center, 1992.

Wilson, Marlene. 1976. *The Effective Management of Volunteer Programs.* Colorado: Volunteer Management Associations.

Abstract

An Evaluation of Program Management and The Needs for Outside Support in Korean Voluntary Sector

Kim, Dong Bae · Cho, Hak Lae · Choi, Jae Sung · Choi, Sun Hee

The purpose of this study to provide implications for improvement of Korean voluntary sector, by analyzing of program managers' subjective evaluation of voluntary program management and of their view of the needs for outside supports. For this, researchers selected 600 agencies, which are found to have a staff in charge of voluntary programs, and sent a questionnaire by mail. Those agencies are consisted of the following three areas: social services, civil movement, public sector. The response rate was 65%, and researchers analyzed 382 respondenst out of 391, besides those who did not complete the form in full.

One of the results was that program managers' subjective evaluation score of overall voluntary program management was 51 points in the perfect score of 100 points. The voluntary program management was consisted of the following six areas: recruiting, job placement, public relations, education(training), program development, and information system. Specifically, program development and information system appeared to be worse than the other areas, and this fact was true in all three types of agencies of social services, civil movements, and public sector. Moreover, program managers in public sector showed that outside supports for voluntary programs (or activities) was more desperately required.

Based on the results, researchers concluded that, toward the improvement of voluntary programs, professionalization as well as legal supporting system, networking, and national supporting institution were required.

Tel : 02-361-2927(연구실), 02-361-2920(학과사무실)
Fax : 02-361-4920
E-mail :