

## 정보화사회에서 자원 봉사 관리 사무의 발전적 연구

정 중 기\*

### The study of Advance Voluntary Activities Management direction in the Information Society.

jong-gi Jeong\*

#### 요 약

본 연구는 정보화사회에서 등한시되는 지역봉사에 관한 문제를 다루려 하였다. 지역 봉사활동에 천국이라 할 수 있는 미국을 예로 들어보면 1995년도 통계에서 50% 이상이 자원봉사경험을 가지고 있다는 것은 우리에게 시사하는 바가 크다. 그러나 우리 나라는 자원봉사의 경험이나 관심이 아주 저조한 형편이라는 것을 밝혀둔다. 이러한 상황의 관하여 문제적 접근과 해결의 방안은 여러 가지가 있겠지만 본 연구에서는 어떤 방법으로 효과를 올릴 수 있을까 생각해보았다. 정보화 사회가 발전하면서 각 학교나 단체들의 봉사활동이 계속적으로 요구되어오고 학교에서는 성적으로까지 접근되므로 폭넓은 접근방법이 요구되고있다.

본 연구는 지역사회의 개발적 입장에서 자원봉사의 관리와 활동을 정보 데이터를 통하여 운영되는 것을 목적으로 했다. 즉, (1) 지방자치단체의 지역 정보망을 통한 자원봉사자 자원 (2)관리 운영자원봉사자들의 봉사활동의 수요자와 공급자를 관리하며 (3) 자원봉사의 팀별 운영 방안 (4) 본 연구를 위한 기초적인 분야에 관심을 높이게되었다. 정보화 사회에서 자원봉사 활동의 관리와 협력적 상호연락 등의 세부적 관리와 데이터를 운영하도록 하여야한다. 역시 자원봉사자들의 지속적인 교육이 필요하며 정보화 사회에서의 자원봉사자들의 관리를 위하여 컴퓨터교육도 병행되어야한다.

#### Abstract

The purpose of this study is direction of the Information Society situations and problems of voluntary activities. In the United States of 50 percent Population have experiences of voluntary Activities in 1995. But Korea peoples had been experience of voluntary service activities not so much. In order to solve these problems and improve the voluntary service activities situation today that is information society, the followings are proposed here so that the voluntary service can be performed effectively. Through the schools, mass media, and meetings of various groups, a program should be offered widely to educate about voluntary service activities.

This study is based on the volunteers management at community society with Data base information communication. (1)Searching the necessity and problems of volunteers at community centers in Local government (2)Studying the support volunteers Activities management and demand of volunteers activities management through the Data base, (3) Participation of team services management from local Government, (4) Exploring the improvements based on the study. For effective management of volunteer activities management use Information communication System that have data base. And also training of volunteers have more computer using technique through education contained with lectures and drill.

---

\* 성결대학교 사회과학부 부교수  
논문접수 : 98.11.18. 심사완료 : 98.12.22.

## 1. 서론

정보화 사회의 비판은 개인주의화의 극치가 될 것이라는 우려가 많다. 이유는 인간적 대면의 사회가 퇴보되어 극 개인주의화를 가져 올 것이라는 우려들이 높아지고 있는 이유이다. 이를 불식하고 새로운 정보화의 사회에 적응할 수 있는 지역사회 봉사 패러다임(Paradigm)을 만들어야 할 시점에 놓여있다.

과거의 사업사회의 봉사는 인력 봉사와 봉사의 수급의 불평등성과 적재적소의 유용성이 뒤떨어졌다는 것을 부인할 수 없다. 그러나 정보화의 시대는 덜도 말고 더도 필요 없는 적정한 봉사와 적시적소에 알맞은 봉사 서비스가 이루어져야 한다는 것이다.

이를 위해서 지금까지 청소년을 중심으로 하는 봉사활동이 전부인 우리 나라의 형편을 바로잡을 필요가 있다.

미국만 보더라도 봉사는 청소년의 몫이라는 개념보다 전국민의 몫이라는 개념이 지배적이다. 세분화되어 전공별 팀별 봉사활동이 이루어지고 있는 것을 볼 수 있다.

또한 노년기에 봉사수혜자라는 인식에서 공급자라는 사고의 변화가 있어야 한다.

세상은 더불어 사는 사회다. 어린이에게는 어른들의 보살핌이 필요하고 노인들에게는 어린이들의 재능이 필요한 것은 서로 보완 관계라는 것을 인식하게 한다.

지역사회의 봉사활동의 공급자와 수요자를 적절하게 연결하며 새로운 패턴을 공급하는 모든 것이 과거는 지방자치단체나 공무원들의 수동적인 손에 의해 이루어졌지만 민간단체나 봉사단체가 지방자치단체의 정보 서버를 지원받아 응용하여 수용 및 공급의 활동을 실천하는 길이 정보화사회에서 적극적 대처방법이다.

이러한 방향설정과 진행을 위해 시도한다는 측면에서 이 논문을 준비하였다.

정보화사회(Information Society)는 1963년 일본의 우메사오 다다오(梅棹忠夫)의 정신적 산업사회라는 논문에서 정보사회라는 말을 사용함과 아울러 1968년 도쿄에 미래 학자들이 모여 후기 산업 사회(Post-Industrial Society)에 대한 세미나를 할 때 일본 학자들의 제안으로 후기산업사회와 정보화사회의 용어를 병용하기로 하면서 사용되었다.

또한 다니엘 벨(Daniel Bell)은 정보화사회를 후기 산업 사회와 지식사회(Knowledge Society)라고 부르기도 했으며 브레진스키(Z. Brezinski)는 기술전자사회(Technotronic Society)라고 말하기도 했다.

정보사회의 매체는 컴퓨터나 멀티미디어 및 통신 분야가 주종을 이루고 있다. 이러한 매체의 발달은 사회의 관계 변화를 몰고 오고 있다.

정보화 사회는 매우 다양한 특성을 나타내는 가운데 산업사회의 특성과 정보화 사회의 특성은 분명하게 구분하고 있다.

아날로그 사회(Analog Society)와 디지털 사회(Digital Society)는 산업사회와 정보사회로 대응되며 복합적인 요소의 개념으로 이루어지고 있다.

분업적이며 개략사회에서 혼합적 명확한 사회로 변화되었다. 즉, 아날로그사회는 평생동안의 관계 유지와 연공서열의 사회제도이라면 디지털 사회(Digital Society)는 이산적(離散的)인 관계형태이면서 능력주의 사회라는 특징을 갖는다. 이러한 사회의 봉사활동은 과거의 산업사회의 봉사활동과는 많은 변화를 요구하고 있다. 과거에는 이웃이나 아는 사람들에 의해 봉사가 이루어졌다면 정보화사회의 봉사의 패턴의 변화는 지역적인 한계를 벗어나 전공별 팀별 봉사 내용에 따라 이루어질 것이다.

정보화 사회에서 봉사활동과 관련된 몇 가지를 살펴본다.

첫째, 정보통신의 다양한 확보다.

PCS 사업은 날로 발전하여 위성통신을 이용하여 모든 구석까지 한 통화권으로 만들고 있다.

사회의 구석까지 신속한 연락과 봉사의 손길을 제공할 수 있는 길이 마련되었다.

의료서비스나 공공봉사 서비스 등은 신속한 정보통신을 근간으로 하고 있다.

둘째, 情報機器 활용으로 Data Base 구축을 통한 계획적이며 봉사 수용분야에 공급이 이루어 질 수 있다.

셋째, 사회의 多核化를 가져왔다. 이러한 변화는 봉사활동의 욕구가 다변화 된 현상이다.

## 2 이론적 접근

### 2.1 정보화사회

넷째, 정보사회는 수혜자에 관심보다 봉사 형태에 관심이 있다.

面識的인 패턴에서 봉사 분야에 대한 Data의 확보는 새로운 봉사 문화를 요구하고있다. 즉, 과거는 누구를 돕는 다는 인적 중심의 봉사패턴이 이제는 어떤 능력이 봉사에 필요하다는 측면으로 변화되고 있기 때문이다.

## 2.2 자원 봉사의 개념

자원봉사(Voluntary Activities)란 개인이 자신이 선택한 자원봉사기관을 통하여 활동하고 창조하고 실험하고 또 새로운 목표를 달성하려고 힘쓰는 과정에 있어서 최대의 자유와 민주적 과정 속에서 독특한 역할을 하고(G. Manser and R. H. Cass, 1976), 또 자원봉사란 공익의 어떤 요소를 증진 혹은 촉진하기 위하여 자발적, 사적 노력에 의하여 나타나는 활동과 그 기관이라고 정의할 수 있다. 여기에서 말하는 공익은 거기에 참여하고 있는 사람들에 의하여 인식되는 것이다. 이러한 활동에 자발적으로 참여하고 있는 사람이 자원봉사자(volunteer)인데 그들은 이타주의(altruism)와 이기주의(self-interest)의 다양한 정도에 따라 동기가 주어지고 그들의 시간과 재능을 자유롭게 사용하는 사람인 것이다. 또 Kramer는 자원봉사란 일련의 자원적 가치지향(volunteerism)과 자발적인 민간조직체(voluntary Organization)의 두 요소로 성립되는 것이라 했다.(R. M. Kramer, 1981) 우리 나라에서 발간된 사회사업총람에서는 자원봉사자를 지역사회복지증진을 위해 일하는 집단이나 기관의 책임일부를 감당하는 자로 노력의 대가를 지불 받지 않고 자발적으로 봉사하는 사람(남경현, 1977)이라고 정의하고 있다. 한국보건사회연구원의 정책연구자료에 의하면 자원봉사활동을 사회문제의 예방 및 해결을 위해 공사 조직에 자발적으로 참여하여 경제적 대가를 받지 않고 필요한 서비스를 제공하는 것으로 정의하고 있다. 특히 봉사활동은 공식적으로 조직된 것이어야 하며, 인간존중의 정신과 민주주의 원칙에 입각하여 사회의 공공성을 고양시키고 동시에 이타심의 구현을 통해 자기실현을 성취하고자 하는 활동을 말한다.(한국보건사회연구원, 1994)

그러나 최근에 와서는 현대자원봉사활동의 개념이 조금씩 변화되고 있다. 과거의 자원봉사활동은 인간애를 기본으로 한 자선의 형태가 전통적이었으나, 현대사회에서는 산업화, 도시화로 인한 각종 사회문제를 해결하기 위

해 적극적인 의미에서의 자원봉사활동으로 변화되었다. C. V. Baldock,는 민간기관, 공공기관, 사회행동, 사회복지문제에 관련된 자조집단에 무상으로 규칙적으로 자신의 시간, 에너지를 기여하는 사람으로 정의하고 있다.(C. V. Baldock, 1990) McGregor, James는 자원 봉사자는 금전적인 보상 없이 또는 어떤 경우는 사례금과 같은 최소한의 지불을 받고 다른 사람에게 서비스, 기술, 시간, 경험을 제공하는 사람이라고 정의(M. McGregor & S. James, 1982)하여 최소한의 경비지불을 허용하고 있다. 또한 Smith는 자원봉사자를 보건, 복지, 주택, 교육, 재할, 레크레이션 등의 분야에서 직접 다른 사람을 돕기 위해 그들의 시간을 기여하는 사람(J. L. Brudney, 1990)이라고 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. 1977년판 미국의 사회사업백과사전(Encyclopedia of Social Work)에서는 자원봉사자를 정의하기를, 모든 분야의 사회복지활동에 관련된 민간조직이나 공공기관에서 보상 없이 무상으로 서비스를 제공하는 개인이라고 하였고, 서비스분야는 가정과 아동복지, 교육, 보건과 정신보건, 지역사회발달, 주택과 도시재건, 교정분야를 포함하였는데, 1995년 판에서는 전통적인 활동으로서의 직접적인 서비스 활동 외에 변화 및 변호활동, 시민참여활동, 정책결정에의 참여, 자조활동, 모금활동을 포함하였는데 직접적 서비스를 제외하고는 대부분 자신들 내지 지역의 사회복지문제를 해결하는 과정에의 직접적인 참여를 강조하는 성격들이다.(P. C. Dunn, 1995)

자원봉사란 사회문제의 예방 및 해결 또는 국가의 공익사업을 수행하고 있는 공사의 공식조직에 자발적으로 참여하여 영리적 보상을 받지 않고서도 인간존중의 정신과 민주주의 원칙에 입각하여 낯선 타인들을 상대로 필요한 서비스를 제공함으로써 사회의 공동선을 고양시키고 동시에 이타심의 구현을 통해 자기실현을 성취하고자 하는 활동으로 보았다.(장희선, 1995)

## 2.3 미국의 자원봉사

미국은 자원봉사자들에 의해서 세워져서 자원봉사로 발전한 나라다.

미국의 민주주의와 국가발전은 민간 단체에 의해 이루어 질 것이라고 Alexis de Tocqueville은 1831년 발표한 그의 글 "Democracy in America"에 말한 바 있다. 이와 같이 미국은 국민들의 자발적인 참여인 자원봉사에 의해서 세워졌고 또 지금도 60%의 직원들은 무보수 자원봉사자들이다. 이는 일등 국민이라는 의식의 발로이지만 정책적 배려와 제도적인 성숙함이 뒷받침되고 있기 때문이다.

이러한 역사와 전통은 미국 자원봉사에서 교육분야가 가장 인기 있는 분야이고, 또 아이들에게 자원봉사 습관을 가르치는 일에 세계 어느 나라보다도 일찍부터 관심과 노력을 기울이는데 민, 관, 기업이 협조와 보조를 맞추는 결과를 가져왔다.

1970년대에는 봉사교육(Service Learning)의 확산으로 청소년들을 위한 봉사하며 배우는 교과과정의 발달과 각종 훈련프로그램들이 나왔다.

1990년 부시대통령은 전국의 어두운 곳에 촛불을 밝히자는 뜻(불우이웃 돕기)으로 촛불재단을 창설하였고, 이 재단은 이듬해 기존의 전국자원봉사센터와 통합하여 자원봉사활동의 조직화, 체계화, 연구, 개발, 지원 등의 역할을 하고 있다.

1990년 마침내 National and Community Service법이 통과되어 조직적인 자원봉사활동이 정부지원으로 큰 힘을 얻게 되었다.

1993년 클린턴 대통령은 National Service Trust법을 제안, 국회통과를 거쳐서 Corporation for National Service를 창설하여 기존의 모든 자원봉사 정부 프로그램 (예 Senior Corps, Vista, RAVP, Youth Corps)과 기구(Action)를 통합하여 관리하며 새로이 16-23세 젊은이들을 대상으로 지역사회봉사에 참여케 한 후 장학금을 주는 AmeriCorps 프로그램을 신설하였다.

정부프로그램의 특징은 최저 생활비 (Full time 경우) 또는 실비제공 (노인들의 Part Time봉사 경우, 여름방학 동안의 학생봉사 등) 이다. 이러한 프로그램들도 실제 관리는 민간기관들이 대행하는 것이 또한 특징이다.

기업은 청소년자원봉사 프로그램 지원과 청소년 자원봉사 상 제정 (히타치재단, 프루덴셜 재단)으로 활약하는데, 프로그램 재정지원은 기존단체들의 프로그램들을 심사하여 지원하거나, 청소년자원봉사 조사 연구를 지원한다.

## 2.4 세계적 봉사 동향

현재 전 세계에는 대략 2억 5천만명 정도의 자원봉사자들이 있다고 국제자원봉사협회는 추산하고 있다. 또 자원봉사활동의 중추적 역할을 하는 자원봉사센터가 있는 나라는 70여개국이며 국제자원봉사협회는 2,000년까지 100개 국가에 센터가 설립되도록 노력하고 있다.

이들 국가 중에는 미국과 같이 자원봉사를 장려하는 법이나 정책이 실시되고 있는 나라는 Anglo-Saxon계통의 캐나다, 영국, 호주, 뉴질랜드 등이 있으며 최근 일본도 그러한 움직임을 보이고 있다. 유럽국가들은 복지사회설립을 중시했다. 이러한 정책은 복지 수요와 공급의 틈새를 자원봉사로 해결하려고 하였다.

과거 사회주의국가의 틀 속에 국가주도의 사회 복지는 막을 내렸다. 이러한 변화는 사회의 혼란을 초래하였으며 민간의 자발적인 봉사체제를 구축하려 하지만 타의적인 정책에 길들여있던 사회성은 쉽게 바뀌지 않은 형편이다. 이러한 가운데로 사회문제 해결에 자원봉사정신을 되살리려 인간힘을 쓰고 있다 이를 위해 미국은 현재 소련, 체코, 폴란드 등에 자원봉사센터 설립하여 활동하고 있다.

남미 지역 에콰도르, 페루, 콜롬비아, 브라질, 볼리비아 등의 국가에서 주로 Boy Scouts들과 IAVE Youth 회원들이 농촌 빈민 어린이들을 위한 봉사와 마약 추방운동 정도에 그치고있는 실정이다. 타의적으로 볼리비아, 콜롬비아, 멕시코, 브라질 등에 미국의 자원봉사자들이 봉사센터의 설립 추진되고 있다.

## 2.5 국내 자원봉사운동의 방향과 과제

자원봉사를 하고 싶어도 어디서, 어떻게 하는지를 모르는 경우가 많다. 그러므로 이들에게 필요한 정보와 상담을 하여 줄 수 있는 전문기구가 있어야 한다. 지역사회에는 자원봉사센터가, 학교에는 전담교사가, 지방자치단체에는 전담 부서, 그리고 관련기관 사이의 협력기구가 등이 필요하다. 또한 이들이 활동을 할 수 있는 프로그램이 개발되어야 한다. 각 봉사기관에서는 자원봉사 교육(service learning) 프로그램과 프로그램의 목적과 지원제도 등은 교육개발원, 사회개발원 등의 연구소에서 개발함이 적절하다. 사회봉사 기관들은 사회적 문제 중심으로 자원봉사 프로그램을 개발하여 기관의 특성을 살리며 시행에 있어서는 타 기관과의 연대를 모색하여 실시함이 좋다. 예를 들면, 기업의 서비스센터와 협조를 받으며

교육기관과 교육청의 협조를 받는다. 또한 지역사회 문제해결에 참여하는 연대운동이다.

봉사경력 인정은 사회 전체적인 풍토 조성이 중요하다. 미국은 기업, 민간재단, 정부, 학교 등이 인정과 포상, 장학금 지급 등의 각종 프로그램이 있어서 자원봉사 정신의 계승, 발전을 돕고 있다. 또 U.S. Civilian Service Commission 같은 곳은 70년대부터 취직 신청서의 경력란에 자원봉사경력 기재를 허용하고 채용에 고려하고 있다. 이러한 경력 인정은 곧 거의 모든 정부 기관과 민간단체, 기업 등으로 파급되었고 대학도 입학에 고려하는 학교가 많다. 그러나 통일된 지침은 없고 모두가 다 자율적으로 시행하고 있다.

따라서 자원봉사경력의 인정을 점수 화하는 것은 본래의 순수성과 자율성을 흐리고, 불필요한 과열현상을 유도할 수 있기에 바람직하지 않고, 단지 활동 유무만 기록하며 특별히 훌륭한 활동을 한 이유로 표창을 받는 경우 표창기록을 하는 것이 바람직하다.

자원봉사 운동의 발전을 위해서는 자원봉사자 및 관련자들이 함께 모여 서로 격려하고 다른 사람들의 경험담을 듣고, 전문가의 workshop에 참여하여 새로운 기술과 정보에 접할 수 있는 대회가 전국적인 것은 물론 지방에서 자주 실시되는 것이 바람직하다.

이러한 일들은 민간단체의 의욕과 힘만으로는 안 된다. 정부의 제도적 뒷받침이 있어야 하는데 현재 논의되고 있는 자원봉사 진흥법안은 민간 자원봉사단체를 육성하는 방법과 정부 프로그램에 관한 지원책이 혼합되어 있어서 강력한 정부의 통제를 받게 되는 결과가 나올까 우려된다.

### 2.6 지역주민의 봉사의 필요성

과거는 타의적인 봉사 패턴이지만 정보화사회에서는 지역주민들의 참여적 봉사활동이 요구되고 있다. 봉사는 개념은 예로부터 두레나 품앗이 및 향약 등의 좋은 풍속 등으로 사회를 지탱하여왔다. 그러나 농촌을 중심으로 한 좋은 풍속적 공동체는 사라지고 도시화와 산업화로 핵가족화가 진전되면서 되면서 우리 나라는 봉사활동에 대해 관심이 적어지게 되었다.

다행스럽게 새마을 운동의 국가 주도적 봉사활동의 꽃을 피울 즈음에 국가의 위기와 국가의 부정부패의 만연은 정부를 불신하고 자원봉사자들의 정치 핵심 화로인하여 국민들의 외면을 가져왔다. 현재 지역사회에 정부주도의

단체들이 있지만 순수한 민간 주도의 자원봉사단체가 부족한 실정이다.

현재 민간단체의 개인적 영리나 명예를 벗어난 순수한 봉사활동이 요구되는 현실이다.

## 3. 지역봉사의 현실

### 3.1 무계획적 노력봉사

행정적 차원에서 세밀한 봉사 계획과 프로그램이 미비하다. 이는 봉사라는 개념이 근로봉사 측면만을 생각했으며 청소년들의 봉사활동은 입시위주의 학교공부로 전혀 이루어지지 않은 형편 이었다. 봉사라는 측면은 의례적 봉사 프로그램으로 끝났다.

교육개혁의 한 방편으로 봉사활동의 점수 부여로 대학 입시에 가산 될 것이라는 기대 때문에 봉사를 위한 봉사 활동이 아니라 대학 입시 방편으로 사용하는 단순적 인력 제공 봉사패턴이 되고 있다.

이러한 형편은 계획적인 봉사를 기대 할 수 없다. 그 원인은 여러 문제에 기인한다.

사회봉사 활동보다 당연히 학과 공부에 치우치다보니 휴일이나 학력고사 이후에 봉사활동이 몰리는 경향이 많다. 다시 말해 무계획적 봉사 패턴이 되고 있다는 것이다.

### 3.2 상시적 봉사

재해나 농촌봉사가 계절적인 봉사는 계속되어야 하며 계획적인 상시적 봉사 활동이 이루어져야한다. 이를 봉사 수요와 공급을 위한 Data Base를 구축하여 상호 적절한 봉사 활동이 이루어져야한다. 봉사활동의 공급을 적절하게 운영 계획에 따라 쉽 없는 봉사를 실행할 수 있도록 한다.

이를 위해서 민간 단체나 동아리가 조직되고 있다. 이러한 민간단체와 동아리의 연계된 봉사활동이 요구된다. 표 1을 통하여 살펴보면 각 PC 통신에 봉사 동아리가 조

직되어 활동하고 있는 것을 볼 수 있다.

국내의 PC 통신에 등록된 봉사동아리는 현재 180여 개를 상회하고 있다.

표 1. PC통신의 봉사 동아리

	Chollian 동아리	Hitel 동아리
동 아 리 이 름	사/랑/채	물망초
	통신과 사랑을 위한 탑골 모임	적십자아마추스 봉사회
	열/린/사/회/	난초에 사람
	한국을 새롭게 하는 시민의 모임	사람의 초청연재
	소년소녀가장을 돕는 사람들의 모임	푸른마을
	엄마성 쓰기회	대중교통이용자 모임
	정사 람	울기등대
	북경 한국어 학교 돕기 모임	나눔터
	청석굴	지역사회 정신건강 자원봉사단
	RCY(Red Cross Youth)	인기마을
	햇살이 비치는 숲속 마을	풀무야학
	상 생 마 당	장애인과 함께 사는 세상
	따뜻한 사람들의 모임	無惡人
	작아지기	꽃동네회
	희망을 여는 사람들	한국 근육 디스트로피 협회
나누는 사진	손으로 말해요	
이혼, 사별한 분들의 모임	나누는 사람들	
천리안 새바람	한뼘 장애인이동봉사대	
자아성장 모임	사람굴	
하늘타리 모임(68년~58년)	부산 중학생 봉사 작문모임	
	자원봉사전선망	

또한 심마니 검색엔진을 통해서 Web사이트에 봉사 단체 및 동아리의 구성은 189개이고(1998.11.8 현재)이며 봉사활동에 관련된 내용은 15,494건으로 등록되어있다.

정보화 사회의 봉사활동은 많은 봉사단체들과 연계성을 고려해야한다.

### 3.3 계절적, 행사적 봉사

계절적 봉사나 방학중에 봉사의 집중은 문제를 가져온다. 명절이나 크리스마스 및 5월 등에는 대체적으로 봉사활동이 줄을 잇고 방학동안에 학생들의 노력봉사활동이 집중되는 것은 지양되어야한다.

계절적인 캠페인적 봉사활동보다 연속적이며 상시적인 자원봉사 프로그램을 운영할 수 있도록 해야한다.

### 3.4 봉사 인력 Data Base 미비

계획성이나 프로그램 부족으로 봉사인력이 넘치는데는 넘치고 부족한데는 부족 하는 봉사활동의 행사가 되고 만

다. 이를 해결하기 위해 지방자치단체의 정보화 서비스를 최대한으로 이용하여 Data Base 구축하여 봉사 수요와 공급의 형평성이 이루어 질 수 있도록 해야한다.

정보서비스 Data Base구축도 봉사 활동 자를 운용하면 될 것이다. 그러나 처음은 서로 시행착오가 있을 수 있지만 지방자치단체와 봉사자들의 부단한 노력은 좋은 결과를 가져올 것이다.

팀별 활동 제어와 운영은 각 회사별 AS 서비스 System을 응용하면 될 것이다.

또한 노동부에서 취업을 위한 재교육과 기능교육 및 부녀교육의 실습장을 봉사 활동이 필요한 곳에 접근시키는 것도 한 방법이다.

뿐만 아니라 각 대학 전공별 실습을 현실감각에 맞는 봉사적인 측면으로 이용하는 것이 바람직하다.

### 3.5 점수를 위한 학생 봉사

5.31 교육개혁 내용중 학생들의 자원봉사경력을 입시 평가의 토대가 되는 종합생활기록부에 기록하는 것이 포함됨으로써, 봉사활동이 강제 사항은 아니라 하더라도 각 대학이 어떤 형태든 입시 사정에 반영할 것으로 보입니다. 이와 관련해 많은 관심과 일부 우려를 담은 여러 의견들이 제기되고있습니다. 이미 서울, 부산을 비롯한 여러 지역에서는 98년 입시 반영을 위해 95년 중1학년 부터 자원봉사활동을 평가하기로 함에 따라 현재의 자원 봉사활동 시설 및 프로그램의 절대적 부족, 지도자(자원 봉사조정자)의 교육, 훈련 거의 전무, 세부지침 미비 등의 여건을 고려하여 적지 않은 우려가 나오고 있습니다.

청소년기의 자원봉사활동의 중요성에 대해서는 모두가 동의를 하면서도, 자발성과 관련하여 강제성을 부여하는 정책방안에 대해서는 아직 더 많은 의견 수렴과 연구가 요청된다고 볼 수 있습니다.

현재 입시위주의 교육풍토 속에서 어떤 형태로든 입시에 반영하지 않으면 누가 참여하겠는가 하는 현실적 고려를 일부 수용하면서도 봉사활동의 기본 정신을 살리기 위해서는 현실 여건을 보완하면서 졸업 필수로 일정 시간 이상을 이수토록 하는 방안도 생각해 볼 수 있습니다.

## 4. 정보화시대의 봉사활동을 위한 기본 소양

### 4.1 상시 봉사활동을 위한 Program 확보와 운영자 교육

지역사회의 특성과 민간 단체의 부단한 노력이 요망된다. 각각 분야별 민간단체는 지역에 알맞은 봉사활동 Program을 추진해야할 것이다.

지역의 주민 직업구성들을 중심으로 하는 봉사활동 패턴을 확정해야할 것이다. 농촌이나 도심이나 그리고 도시변두리나 중심지 그리고 공업단지에 따라 많은 프로그램을 개발해야할 것이다.

농촌은 주로 노력 봉사와 농기계 운용봉사를 필요로 하고 공업단지 근방은 어린이 탁아 봉사 및 시장바구니 도와주기 등의 봉사가 필요할 것이다.

아울러 노인이 많은 지역은 노인에게 대한 건강과 집일 돕기 봉사 등이 필요할 것이다.

이를 위해서 봉사단체들의 사전교육 프로그램도 필요하다.

### 4.2 봉사 수요자와 공급자의 Data Base구축

무계획적인 봉사활동은 지속성을 유지할 수 없다. 또한 형식적인 봉사가 될 수밖에 없다. 이러한 문제점을 해결하는 방안은 지방자치단체의 정보통신 네트워크를 통하여 지속적인 정보 교류와 봉사 수요자와 공급자 등의 Data base를 구축함으로써 공평한 봉사 활동이 이루어질 수 있다.

봉사용원들을 통한 전화 접수 및 방문 봉사자들의 현지 방문을 통한 봉사 지역 및 봉사 요구자의 접수를 받는다.

아울러 각 단체나 회사의 서비스센터 및 종교단체 및 학교의 봉사 인력 공급자들의 일손을 확보한다.

## 4.3 지역 정보망 운영 교육

봉사 활동이라 하면 모든 봉사자들이 수혜자를 찾아가 노력 봉사하는 것으로 인식하기 쉽다. 그러나 지역봉사를 하기 위해 팀별 활동이 요구되는 시점에서 지역정보망의 운영이 중요하게 대두된다.

지역마다 전화나 FAX 및 소개와 조사자들의 분석 및 평가 등을 접수받은 내용을 Coding하고 전달하기 위한 봉사활동에 대한 기본적인 행정도 봉사용원의 손길이 필요하다. 뿐만 아니라 지역 정보 통신이나 정보기제운영에 대한 교육이 필요한 시점에서 정보화 시대에 종합적 정보교육과 봉사 교육을 실시한다.

## 5. 지역봉사 방향

### 5.1 팀별 봉사

지금까지는 청소년들을 중심으로 하는 단순 봉사 형태였다. 지역적 청소하기 관공서 일손 돕기 양로원 청소하기 등 아주 단순한 봉사에 그치고있다. 이를 해결하는 방법은 전공별 팀 봉사가 이루어져야 한다.

지역마다 특성을 살려 수시로 팀이 형성되며 팀별 봉사는 종합적이며 능률이 확대될 수 있다.

즉, 지역이나 개인에 접근하여 봉사활동을 하는 경우 겨울 준비를 위한 봉사활동이라면 이는 종합적인 봉사가 필요하다.

생활 전반적인 측면의 봉사가 필요하기 때문이다. 전공별 팀별 봉사는 정보화에 시대에 중요한 자리 매김을 할 것이다.

#### 5.1.1 공무원 봉사

공무원들이 행정 사무와 봉사를 위하여 조직된 단체 이기에 주민과 절친한 관계가 요구된다.

팀별 봉사에 공무원들은 지역마다 민원에 관련된 사항을 상담하고 문제점은 도와주며 아울러 시민의 혜택을 위한 최대한의 행정적인 측면에서 봉사 활동을 한다.

지역에 거택 보호자들을 위한 행정 서류 서비스와 정기적 방문 활동 등도 봉사의 한 과정이 된다.

팀별 봉사 활동시는 지역의 문제점과 도와줄 분야를 꼼꼼하게 따져보고 지역사회 개발에 지도자로서 역할을 할 수 있다.

5.1.2 지역내 서비스센터 봉사

지역 내 회사들이나 회사파견 서비스센터 요원들은 자신들 회사 상품을 서비스하는 측면에서 지역봉사 센터에 접근하여 봉사 팀에 조인하는 것도 큰 의미를 부여한다.

전자제품의 서비스센터나 농촌의 농기계 서비스센터 등이 같이 팀을 구성 할 수 있다.

5.1.3 지역 의료 봉사단체 및 보건소 활동

팀별 봉사 추진은 또한 의료 서비스를 확보한다. 보건소의 지역 봉사 팀에 시감을 할애하는 것도 중요하다.

5.1.4 소방 및 경찰봉사

화재를 예방을 위하여 지역의 점검과 화재 발생 시 지역 특성에 알맞은 대피 등에 대한 교육이 필요하다.

경찰들도 팀별 봉사단체에 가입함으로써 지역사회에 더욱 가까이 가는 경찰관들의 상을 확보하고 주민들의 슬선 수범하여 평화로운 사회 건설을 위해 노력하는 것이다.

5.1.5 학생 봉사

그 동안 생활기록부에 좋은 점수를 얻기 위하여 몇 년 전부터 봉사활동이 점수 화되면서 문제가 발생하였다. 이를 해결하기 위해 순수한 공부에 치우치는 것을 막고 봉사활동을 강조했다. 봉사의 중요함을 알지만 자신의 능력을 발휘 할 수 없다는 것은 문제가 되는 것이다.

이를 해결하기 위해서 학생들도 팀별 봉사활동에 참여 함이 마땅하다.

5.1.6 전문인 봉사

의사나 변호사 및 공무원 그리고 각 회사의 서비스 단체들이 지역사회에 봉사의 새로운 개념을 만들어 내야한다.

5.2 지역적 특성에 따른 봉사

5.2.1 지역환경을 고려한 봉사

지역의 환경이 도심인가 변두리인가 아니면 농촌지역인가 또는 탄광촌인가 어촌 등의 자연 환경을 토대로 하

여 봉사 활동이 이루어져야 한다.

관광지에서의 봉사활동이라면 지역주민을 위한 봉사보다 외부 인을 위한 봉사가 중점적으로 이루어져야 할 것이다.

5.2.2. 지역사회 개발적 봉사

지역사회 개발을 위한 봉사는 지역 주민의 의사에 따른 봉사 활동 사항이나 일정 및 방법 등이 주민들의 의견을 포함한 봉사를 실시하게 된다.

이는 봉사 적인 의도보다 잘살기 위하여 주민 소득 사업 적인 측면에서 다루어 져야할 것이다.

5.2.3 시기적 봉사

이는 농촌이나 어촌 및 관광지에서 고려할 봉사활동이다. 어촌의 풍어기 때에 봉사활동 및 농촌의 농번기와 관광지의 성수기 때에 이루어지는 봉사활동으로서 심신장애자를 돕는 노력봉사와는 다른 측면을 가지고있다.

5.2.4 행사적 봉사

행사적 봉사는 자주 이루어지는 봉사활동은 아니지만 행사적 봉사는 국제적인 측면에서 누구나 봉사를 나설 수 있는 것이 아니고 엄선된 봉사단이 요구된다.

행사장 돕기, 참가자 보호, 안내, 영접 등 다양한 봉사가 뒤따르게 된다.

5.2.5 계획적 봉사

연례 행사적 봉사가 아니라 정책 기관에서 정기적으로 프로그램에 따라 이루어지는 봉사활동으로서 이러한 봉사 형태는 복지적 봉사 수혜자들에게 필요한 활동이다.

5.2.6 재난 극복 봉사

이러한 봉사활동은 수시적 봉사활동의 한 형태이지만 시간의 요급을 다루는 분야이다. 대체로 재해지역이나 사고지역 등에서 요구되는 봉사활동이다.

5.3 전공별 봉사

5.3.1 일반 계열

일반계학생들은 대체적으로 기본적인 봉사 패턴에 적용하면 될 것이다.

즉, 봉사 활동에 노력 봉사활동이나 지역 봉사 요구



자에 대한 실태조사 및 보고서 제출 등이 일반계 학생에게 도움이 될 것이다. 가능하면 대학생 지역사회 개발계 열학과와 전공자가 중심으로 한 팀별 조사팀이 필요하다.

### 5.3.2 공업 및 전자

현대의 사회는 모든 분야가 전자 장비를 중심으로 가정이 꾸며진다. 특히 정보화 사회에서 디지털 기재들이 속속 발달하는 가운데 전자 및 공업분야에 대해 각 가정이나 단체들의 도움이 계속 필요하다. 이 분야의 봉사는 서비스센터의 서비스 종사자들이 팀 별 구성이 필요하다.

지원되는 서비스센터의 요원들은 자기 회사의 광고 뿐 아니라 서비스는 자연스럽게 이루어질 것이다.

## 5.4 노력봉사

### 5.4.1 일손 돕기

농번기나 김장철 및 관광지의 일손은 봉사적인 차원을 넘어 대규모 정책적인 노력이 필요하다.

이를 위해 봉사적 다양한 교육이 필요하다. 이러한 교육은 미국에서는 아주 인기 있는 과목임에 틀림이 없다.

현재는 다양한 일손이 요구된다. 각 회사마다 수출에 관련하여 납기 일을 맞추기 위해 주부들의 회사 근무로 인하여 상당한 어린이 탁아에 관련된 문제가 많다. 이를 해결하기 위해 봉사의 수요가 요구 될 때는 전공별 지원이 따를 수 있다.

### 5.4.2 지역 청소

지역청소는 나이고하를 막론하고 이루어질 수 있다. 내 집 앞 내가 청소하는 기풍을 조성해야한다. 일상적인 봉사 활동이라고 할 수 있다.

## 5.5 기술과 전문봉사

기술봉사는 각 대학의 기술분야의 전공과 기능학교 학생과 지역회사의 서비스센터가 어울려져서 지역별 봉사를 유도할 수 있다.

또한 전문직의 봉사활동으로는 지역 의료관련 봉사단과 법률관련 전문인의 봉사단의 활동을 의미한다.

요사이 지역주민들을 위해서 법학과 교수들의 법률적 봉사를 하는 것이 전문인의 봉사활동의 좋은 본보기다.

## 5.6 테마봉사

테마 봉사는 가족이나 동물 등의 손길이 필요 할 때 요구되는 봉사라고 할 수 있다.

핵가족화로 인하여 가정에 도움이 필요할 때가 많다. 또한 소수의 가족 생활은 주위의 손길이 필요할 때가 많다. 예로 부부가 갑작스럽게 외출할 기회 때문에 가정을 지켜주어야 할 문제나 갑작스럽게 부모들 중에 한쪽이 병원에 입원하여 자녀들을 돌볼 사람이 없거나 부부의 결혼 기념일이나 행사에 참석하기 위해 부득이 가정에 자녀들을 남겨놓을 때 봉사활동이 요구된다.

## 6 .결론

현재의 지역사회 주민들의 봉사활동은 과거와는 많이 다른 형편이다.

과거는 Maslow의 욕구 5단계에서 기본적인 욕구를 충족시키는 것에 관심을 가졌다. 또한 과거의 향약이나 목민심서를 보더라도 가난한자나 어려운 자 그리고 고아나 홀아비나 과부 및 노인들을 도와드리고 구제하는 것은 봉사의 입장이 아니라 생활의 한 분야였다.

그러나 서양의 문화가 한국에 들어오면서 복지적인 입장에서 봉사의 개념을 불러일으켰다.

선조 들의 구제의 행동과 오늘날의 봉사의 활동은 차이를 가져온다. 익명으로 구제함을 중시했는가하며 봉사는 자율적 선별적 도움이 다르다는 것이다.

또한 정보화 시대가 도래하면서 과거의 봉사패턴은 안면적 봉사라고 한다면 정보화 시대는 조사 및 필요한 분야의 데이터를 기초로 계획적 팀별 봉사를 중요시하고있다.

또한 정보화 사회의 봉사 방향은 봉사의 수요와 공급을 과학적으로 접근시키는 것이 정보화의 시대에 중요한 패러다임의 변화라 할 수 있다.

과거의 우리의 선조들 처럼 당연한 봉사의 마인드를 심어 주어야 한다.

봉사를 접수나 학교 진학을 위한 생각에서 전 국민의 삶의 한 패턴으로 활용되도록 해야할 것이다.

누구나 봉사를 할 수 있는 능력을 가지고 있다는 것을  
깨우쳐주는 계기를 만들어야한다.

저자소개

정종기  
한국 OA학회 논문지 제3권 제3호 참조

참고문헌

- [1] 김서용, "사회복지관련 입법논의의 흐름과 쟁점", 월간 흐름 3월호, 한국사회과학연구소, 1995.
- [2] 남세진 외, 한국사회복지학의 선택 - 쟁점과 대안, 나남출판사, 1995.
- [3] 부산광역시, 21세기를 대비하는 사회복지종합발전 계획, 1995.
- [4] 부산시사회복지협의회, 부산사회복지 제 95호, 1995.
- [5] 이강현, "자원봉사활동의 현황 및 발전방향", 한국 시민단체협의회 세미나 자료집, 1994.
- [6] 이대근, "우리나라 자원봉사정신의 뿌리", 자원봉사 제9호, 한국자원봉사연합회, 1994.
- [7] 이윤구, "자원봉사활동의 시대적 요청", 자원봉사 제10호, 한국자원봉사연합회, 1995.
- [8] 이성록 편역, 자원봉사활동 관리 조정론, 학문사, 1995.
- [9] 이창호, 대학생 자원봉사 핸드북, 성공회대학교 출판부, 1995.
- [10] 이학중, 인적자원관리, 세경사, 1995
- [11] 신섭중, 한국사회복지정책론, 대영출판사, 1993.
- [12] 한국사회과학연구소 사회복지연구실, 한국 사회복지의 이해, 동풍출판사, 1995.
- [13] Dunn, P. C., "Volunteer Management", Encyclopedia of Social Work 19th ed., Washington
- [14] D.C. : NASW Press, 1995.
- [15] 동아일보, 중앙일보, 한국일보 일간지 다수.