

## 여성자원활동센터의 네트워크 구축 방안

### - Network Construction of Women's Volunteer Center -

이 성 철 \*

Lee Seong cheol

#### Abstract

Since 1991, so many women's volunteer centers have established in local self governing body or several women's organizations. The aims are to promote and manage women's volunteer activities. For last 12 years, one of aims has been already attained. But the other one is beyond attainment, because there are few network system among women's volunteer centers. For more efficient management of volunteer activities, it is necessary to construct computer network system in every volunteer center.

In this paper, we describe current network situation and suggest network construction method of women's volunteer centers.

**key-word :** women's volunteer center, Network

#### 1. 머리말

##### 1.1 연구배경 및 목적

지금까지 여성자원활동센터의 역할은 하나의 직접 서비스 제공 수준에 머무는 경우가 대부분이었다. 뚜렷한 방향과 목표의식 없이 당면의 사업을 진행하는데 급급하였다. 여기에는 인적·물적 기반의 부족, 관리자들의 전문성 부족, 외적환경의 수준 등 여러 가지 이유가 있겠으나, 그 중에서도 가장 중요한 것 중의 하나는 중앙과 센터, 센터와 센터, 센터와 수요처 및 자원봉사자 간의 네트워크 형성이 갖추어져있지 않기 때문이다. 현재 자원봉사자의 파견, 교육지원 등을 중심으로 네트워크 형성이 다소 진행되고 되고 있으나, 대부분 off-line상에 그치고 있다.

인터넷을 이용한 몇 개의 자원봉사전산망이 가동되고 있으나, 대표적인 [www.bokji.net](http://www.bokji.net)을 비롯한 현재의 자원봉사 관련 전산망은 그 구성이 자원봉사를 공급하는 공급자와 수요자 양자를 균형 있게 감안하거나 이를 유기적으로 연결하기 보다는

이 논문은 2001학년도 남서울대학교 교내연구비 지원에 의하여 연구되었음

\* 남서울 대학교 교양학부 교수

수요처 중심으로 운영되고 있어 전문적인 자원봉사 인력의 공급이 원활하게 이루어지지 않은 실정이다[4]. 뿐만 아니라 기관이나 수요처간의 네트워크가 구축되지 않아 상호 정보교환이 이루어지지 않음은 물론 자원봉사 활동에 관한 업무의 효율성 측면에서 원시성을 벗어날 길이 없다. 따라서 DB의 구축은 업무의 효율성 제고 뿐 아니라 자원봉사 전체의 질적 발전과 사회적 체계구축에 필수적이다.

네트워크 구축을 통하여 여성자원봉사자들이 인터넷을 일상에서 적극 활용할 수 있는 공간을 마련 여성의 정보화 역량을 자극함으로써 지식 정보화 사회에 주도적으로 참여 할 수 있도록 한다. 아울러 정책 홍보 및 자원활동 관련 각종 on-line 단체들의 허브사이트 역할을 수행함으로써 여성자원활동 업무의 효율성을 제고를 통한 일선 여성 자원활동센터의 활성화가 이루어질 것으로 기대된다.

본 연구는 여성자원활동센터의 네트워크 구축방안을 제안하여 여성자원활동의 활성화에 기여함을 목적으로 하며, 네트워크 구축의 목표는 다음과 같다.

첫째, 자원봉사자의 이력과 봉사 기록을 DB화함으로서 자원봉사를 필요로 하는 수요자와 빠른 시간 내에 연결을 시켜 봉사를 원활히 할 수 있도록 one-stop 서비스를 제공한다.

둘째, 자원봉사자의 이력을 가지고 그 정도에 따라 인센티브를 적용하여 자원봉사의 효과를 높일 수 있으며, 온라인상으로 자원봉사를 받고자 하는 수요자와 자원봉사자가 자신의 관심사항을 인터넷을 이용 정보를 교환할 수 있게 한다.

셋째, 여성자원활동센터간의 상호정보교환 및 여성자원활동에 관한 모든 자료의 통계 분석이 가능하게 한다.

## 1.2 연구내용

### (1) 여성자원활동센터의 운영현황파악 및 문제점 분석

기존의 문헌 및 정부 통계자료를 통해 여성자원활동센터의 운영현황 및 문제점을 파악하며, 설문지 조사를 통해 여성자원활동센터의 조직 및 인력, 시설, 사업 및 프로그램, 관리과정 등의 운영현황과 문제점을 분석한다.

### (2) 여성자원활동센터의 전산 네트워크 구축

여성자원활동센터의 전산네트워크를 구축하기 위해, 전국 159개 여성자원활동센터의 전산 시설 및 설비를 조사하여 이를 토대로 운영 시스템 구축방안을 연구한다. 1단계로 위민넷과의 연계하여 시스템을 구축하고, 자원활동 보험가입자 3만여명과 지역센터중 20여 곳을 선정하여 소속자원봉사자의 DB를 구축한다. 2단계로 전체 여성자원활동센터 소속 자원봉사자, 여대생 등을 대상으로 3단계에서는 위민넷과 분리하여 독립된 시스템을 구축하고 전국 단위의 여성자원활동 종합정보센터(가칭)을 설립하여 여성 자원활동자 전체를 대상으로 DB를 확대 구축하고, 여성자원활동센터를 비롯한 모든 자원봉사 기관 및 관련단체와 수요처를 연결하는 자원봉사 통합전산망을 구축한다.

## 1.3 연구방법

### 1.3.1 설문지 조사

#### (1) 조사내용

본 연구는 우리나라 여성자원활동센터의 운영모델의 개발과 전산네트워크를 구축하기 위해 목표 모집단(target population)을 159개 전국 여성자원활동센터로 잡고, 각 센터의 자원봉사관리자를 대상으로 관리운영에 관한 내용을 조사하였다. 설문조사는 2002년 8월 한 달 동안 우편조사의 방법으로 실시되었으며, 배포된 설문지는 총 159부이며 분석 대상 설문지는 총 117부였다. 설문지 형태는 여성자원활동센터의 설립 및 운영에 관한 정량적 내용에 관한 정보가 필요하여 폐쇄형 설문을 주로 사용하였다.

#### (2) 자료분석방법

회수된 설문지는 자료입력단계를 거쳐 SPSS 10.0을 활용하여 분석하였다. 여성자원활동센터의 일반적인 특성과 운영관리 현황을 알아보기 위해 빈도, 백분율을 산출하였으며, 평균, 표준편차, Chi-Square 분석 등의 분석방법을 활용하였다. 백분율의 경우 무응답을 제외한 유효백분율을 주로 사용하였다.

### 1.3.2 조사결과

#### (1) 조직 및 인력 현황

여성자원활동센터의 운영형태는 지방자치단체 직영이 55.7%, 여성회관 등에 설치된 경우인 혼합직영의 형태가 25.2%, 민간단체가 위탁운영 13.0%로 나타났다.

정규인력은 한 명도 없는 경우가 34개소(29.6%)이며, 1명이 64개소(54.7%), 2명이 9개소(7.7%), 3명이 8개소(6.8%)로 나타났다. 정규직 인력의 통계량을 보면, 평균이 0.92명으로 현재 우리나라 여성자원활동센터에서 인력문제는 가장 취약한 부분이 되고 있다.

#### (2) 시설 현황

여성자원활동센터의 소재지는 여성회관 내에 있는 경우가 34.8%, 지방자치단체 청사 내 31.3%, 외부 공공건물 13.0%, 위탁 운영하는 민간단체 내 4.3%로 나타났다. 한편, 센터라는 기구는 갖고 있으나 공간 없이 운영되고 있는 곳도 16.5%로 나타나고 있다. 시설 및 설비에 있어, 독립적인 사무공간을 갖고 있는 센터가 29개소(31.5%)이며, 교육장은 29개소(31.5%), 회의실은 34개소(37.0%), 자원봉사자실은 26개소(28.3%)에 있는 것으로 나타났다. 그리고 여성자원활동센터에서 앞으로 가장 필요한 시설 및 서비스는 53.3%가 독립적인 사무공간이며, 2순위는 컴퓨터로 19.6%, 3순위는 자원봉사자실로 13.0%가 원하고 있었다. 컴퓨터 보유현황은 46개소(41.4%)는 컴퓨터가 전혀 없으며, 43개소(38.8%)는 1대를, 8개소(7.2%)는 2대를, 6개소(5.4%)는 3대를 갖고 있는 것으로 나타났다.

#### (3) 자원봉사자의 운영관리 현황

자원봉사자 등록 현황과 배치 현황을 살펴보면 2002년 1년 동록 자원봉사자의 수는 100명 미만이 41.8%로 가장 높았으며, 100명 이상 299명 이하가 35.5%로 나타났다. 한편 1200명 이상이 등록 자원봉사자수를 갖고 있는 곳도 세 곳 있었다. 배치된 자원봉사자 수 역시 100명 미만이 40.7%, 100명 이상 299명 이하가 37.0% 순으로 나타났다.

여성자원활동센터의 자원봉사자 인적사항과 활동관리 방법은 81.0%가 서류관리를 하고 있고 14.7%가 전산관리와 서류관리를 병행하고 있다고 응답하였으며, 전산관리를 전적으로 하는 곳은 5개소(4.3%)에 불과하였다. 따라서 자원봉사의 효율적인 관리를 위해서는 ‘자원봉사전산망 구축’이 59.6%가 매우 필요, 33.3%가 약간 필요하다고 응답하는 등 전체의 92.9%가 통합 전산망 구축이 필요하다고 응답하였다.

## 2. 네트워크구축 구성도

### 2.1 개요

#### (1) 구축내용

우선 1단계로 현재 159개의 전국 여성자원활동센터를 연결하는 종합 전산망을 구축하여 여성들의 자원봉사활동의 실적을 관리함과 동시에 커뮤니티 서비스를 제공하고 여성자원활동 정책을 온라인 상에서 시행하는 각종 컨텐츠 개발 및 e-mail 서비스를 제공하는 포털사이트 구축 및 운영한다.

2-3 단계에서 여성자원활동센터 소속 자원봉사자 뿐 아니라 자원봉사자 전체를 위한 네트워크를 구축하고 이를 총괄 운영할 수 있는 전국 단위의 여성 자원봉사 종합정보센터를 개설한다.

#### (2) 구축목적

첫째, 종합정보 전산망가동을 통한 여성자원활동센터간의 정보교환 및 업무의 효율성을 제고한다.

둘째, 여성자원활동인력의 실적관리를 통한 인센티브제 도입하여 자원봉사자의 중도탈락을 예방하고 복지분야에 지속적으로 참여할 수 있도록 동기를 부여한다.

셋째, 여성자원활동의 전문화·고급화를 통한 자원활동의 질적 제고와 여성 종합정보센터의 설립으로 인한 여성자원활동의 국내·국제 연대의 허브기능 수행한다.

#### (3) 서비스 대상자

1단계로 여성자원활동센터 소속 자원봉사자 10만여 명을 대상으로 DB를 구축하여, 포털서비스를 실시하고 2-3단계로 여대생 및 일반대학생, 자원봉사자 민·관 자원봉사단체 종사자 및 소속 자원봉사자, 자원봉사관련 전문가 기타 여성자원활동에 관심이 있거나 인터넷 사용이 가능한 자로 전면 확대한다.

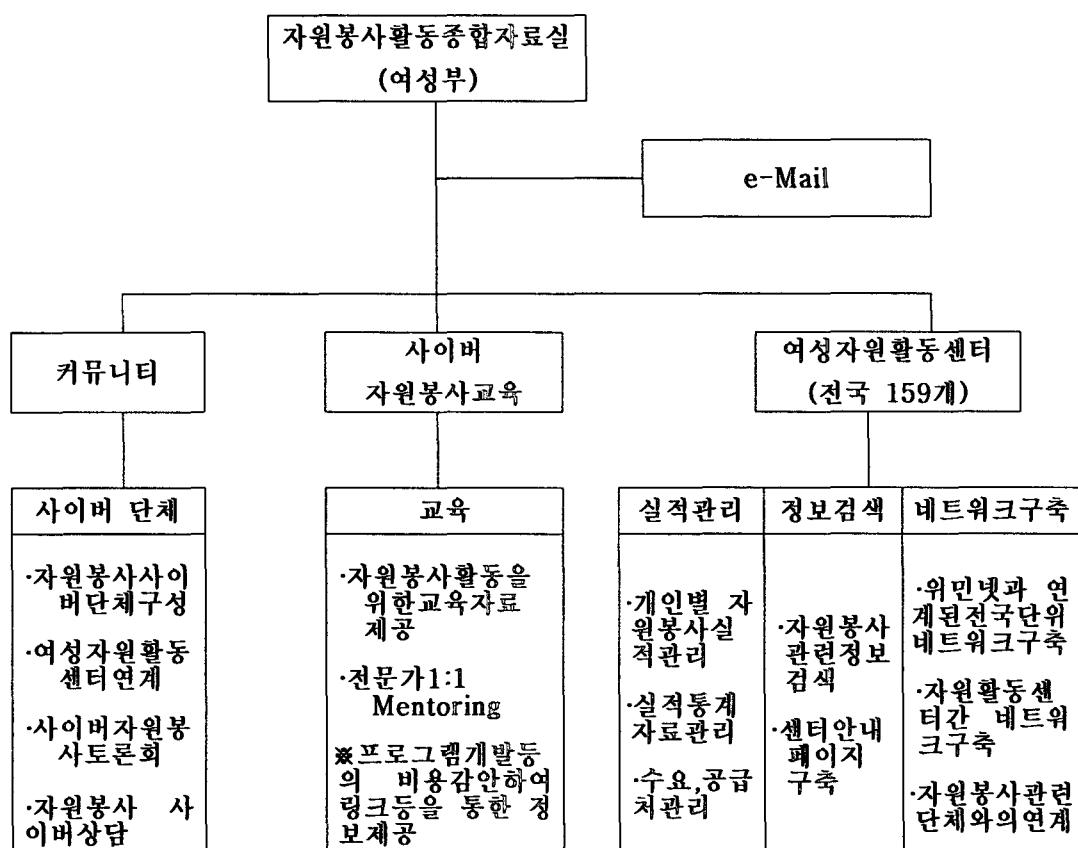
#### (4)수행조직 및 업무분장

네트워크 구축사업은 업무의 특성상 수행 조직 및 업무 분장이 명확하여야 한다. 따라서 컨텐츠 개발 및 운영총괄은 해당부처의 부서장이 총괄 진행함을 원칙으로 한다. 정보화담당 전담 직원을 배치하여 시스템을 총괄 관리하여야 하며, 개별 컨텐츠 운영관리는 소관 과에서 한다.

웹사이트 운영지원 조직은 크게 컨텐츠 지원조직과 시스템운영조직으로 나눌 수 있는데

컨텐츠 지원조직은 관련기관·단체를 비롯, 네티즌 자원봉사자 등 컨텐츠내용에 따른 외부지원조직 구성되어야하며, 시스템운영 지원조직은 1단계에서 위민넷과 연결 운영할 경우에는 관련된 외부위탁(Outsourcing)이 바람직하다고 할 수 있다.

## 2.2 전산네트워크 서비스구성도



<그림 2-1> 서비스 구성도

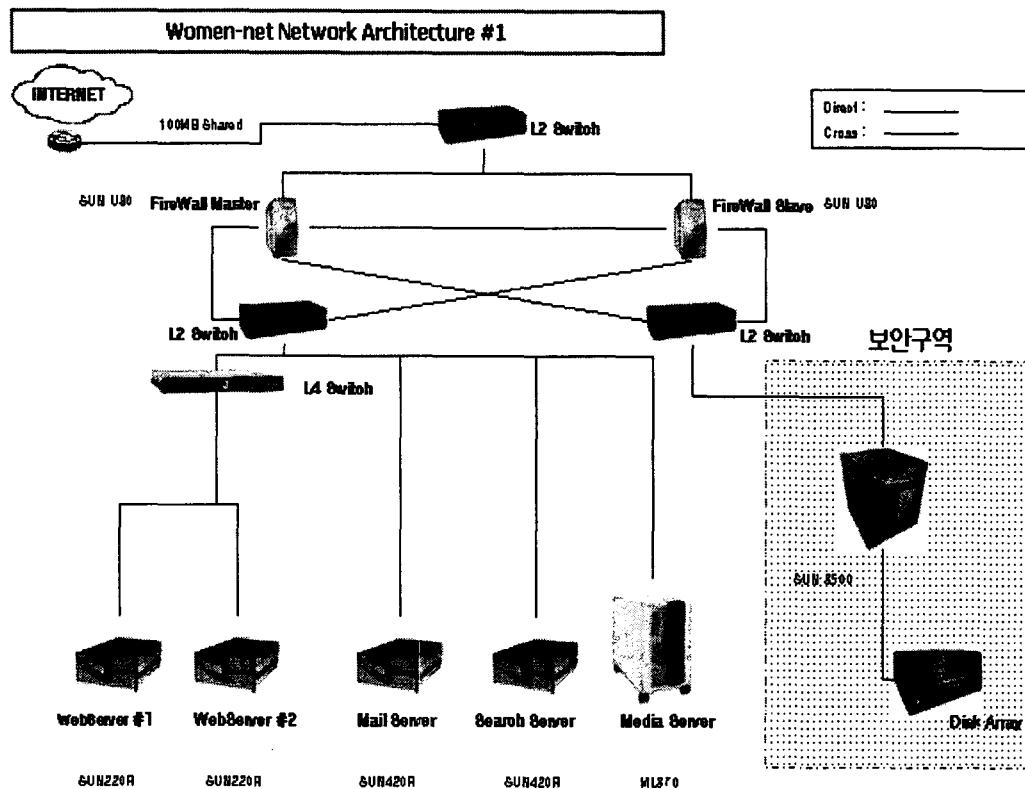
## 2.3 기존시스템 현황(Women net)

1단계 네트워크 구축 사업의 일환으로 위민넷과 연계 운영할 경우 XML 기반하의 웹사이트 구축과 위민넷 채널, 교육 채널, 복지상담 채널, 정책 채널, 정보채널 등 5개의 메인 메뉴 서비스와 검색, 채팅, 상담, 홈페이지 빌딩 등 4개의 솔루션과 사용자 편의를 위한 마이 페이지 기능 등을 제공하고 있다[4].

따라서 자원봉사 네트워크 구축 1단계에서는 우선 하드웨어 구축비를 절감하고, 또한 위민넷 회원들의 자원봉사활동을 유도하는 차원에서 위민넷 시스템에 자원봉사관련 서브시스템을 설치하여 기존의 위민넷과의 유기적인 결합을 통하여 효율적인 자원 활용 및 회원확보, 컨텐츠 다양화 측면 등에서 최대의 시너지효과를 누릴 수 있다.

### (1) 위민넷 네트워크 구성 현황

현재 위민넷의 하드웨어 구성도는 다음과 같다[4].



<그림2-2> 위민넷 네트워크 구성도

그러나 상기 하드웨어 시스템은 자원봉사자 DB 구축 1단계인 10만 명 정도까지는 소화 할 수 있으나 2단계, 50만 3단계 100만 이상은 소화 할 수 없어 2단계

3단계에서는 새로운 시스템의 도입이 필수 불가결하다 할 수 있다.

## 2.4 전국 여성자원활동 종합정보센터 설립

1단계에서 구축된 자원봉사네트워크는 향후 급격히 늘어나는 자원봉사자의 수급 인력과 국민의 정보화 능력의 향상의 속도로 볼 때 불과 몇 년 내에 포화상태에 이를 것으로 짐작된다. 따라서 새로운 시스템의 도입은 필수적이며, 또한 이를 관리 운영할 수 있는 전국단위의 여성자원활동센터의 설립이 우선되어야 할 것이다. 전국 여성자원 종합정보센터의 역할은, 전국단위의 자원봉사 실적의 인증관리 및 인정과 보상 체계마련, 전체 자원봉사자의 효율적인 운영관리 및 지역센터들과의 상호 협력체계를 구축하여 범국가적 자원봉사 활동의 활성화 기반을 조성하여야 한다. 아울러 기능적인 역할로는 자원봉사활동의 정책통계제공 및 자원봉사 인적자원의 효과적 활용을 통한 국가적 차원의 생산적 복지증진에 기여할 것으로 기대된다.

### (1) 네트워크 구축 및 기능·역할

여성 자원활동센터의 전국적 운영관리를 총괄하고 전국 단위 자원봉사자의 인적사항 및 실적관리 DB 시스템을 구축 운영한다. 지역 여성자원봉사 활동센터를 비롯한 자원봉사 분야의 법인·시설·단체 중 자원봉사자를 양성하고 관리중인 각 사업장을 중심으로 자원봉사 인증기관을 지정 운영한다.

또한 각 시·도 여성자원활동센터로부터 보고 받은 교육 이수자에 대하여 인증요원으로 위촉하고 위촉증서는 시·도 여성자원활동센터를 경유하여 교부한다.

### (2) 지역 여성자원활동센터와의 관계

지역 여성자원활동센터는 소속된 자원봉사자는 물론 관할 지역내의 모든 자원봉사자의 인적사항 및 실적을 관리하고 자원봉사자의 실적 증명서를 발급·관리 및 조회 서비스를 실시한다. 또한 지역 내 인증센터 및 요원에 대한 교육을 실시하고 이를 전국 센터에 통보하여야 한다. 각종 단체 및 사회복지 기관·시설과 상호 이해실현을 위한 네트워크형성이 전제되어야 하며, 상호신뢰와 공동사업 진행을 통하여 평등한 관계형성을 위한 제반의 노력이 있어야 한다.

### (3) 인터넷을 통한 online 서비스

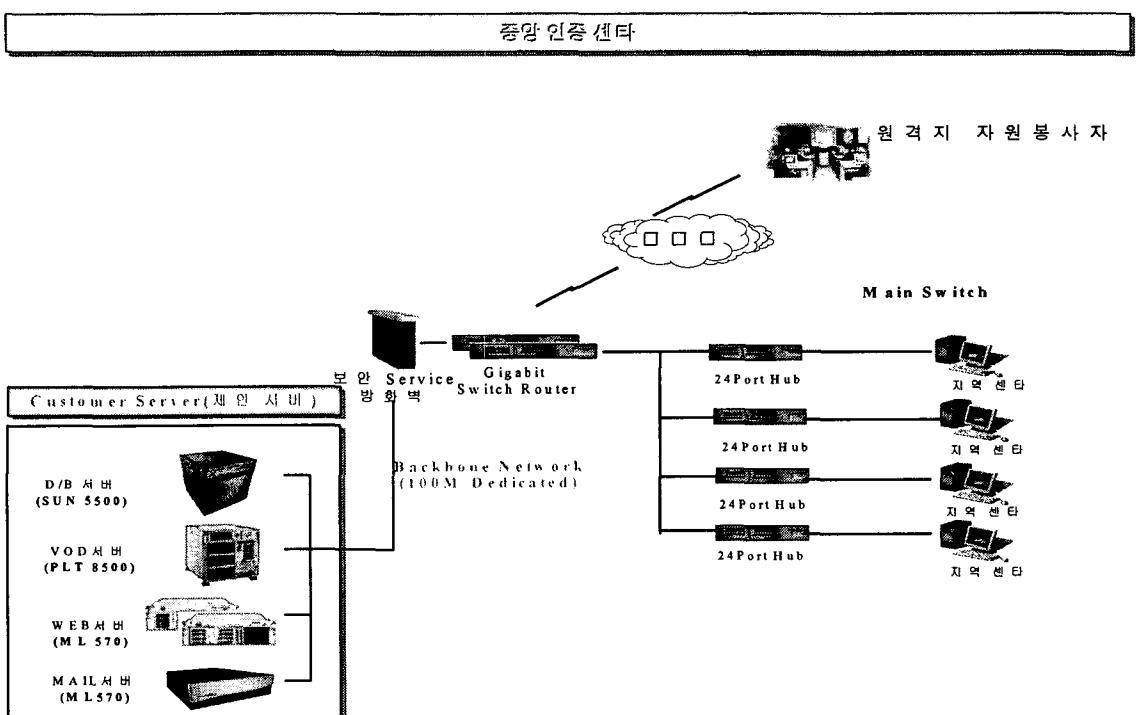
인터넷을 통하여 전국단위의 모든 분야의 자원봉사자들을 모집하고 각 수요처에 배치하며, 또한 실적 조회 및 실적 증명서 발급 서비스를 실시한다. 또한 자원봉사 희망자 및 일반인에게 자원봉사기관 및 단체에 대한 정보 및 자원봉사관련 종합 정보를 제공함으로서 자원봉사 참여율을 점진적으로 높여간다. 아울러 인터넷을 이용하여 자원봉사 관련 사이버교육을 실시간 실시하며, 이를 위하여 멀티미디어 교육매체 제작시설을 확충하여야 한다. 또한 자원봉사관련 모든 통계자료를 제공하며,

허가된 범위 안에서 분석 서비스도 실시한다.

#### (4) 연구 및 정책 제안 기능

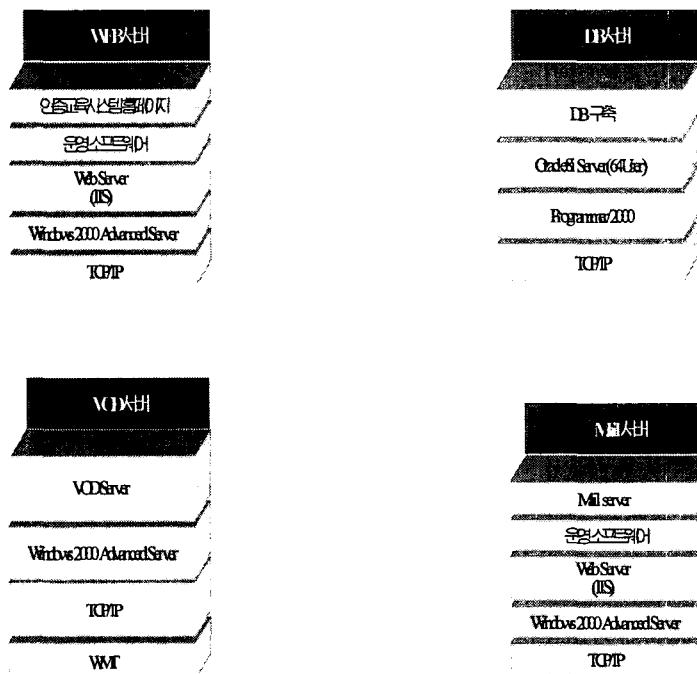
전국단위로 구축된 DB와 이를 활용한 다양한 형태의 자료를 중심으로 연령별, 분야별, 시기별 등 간단한 기술 통계량 계산에서부터 상관분석, 분산분석을 활용하여 연령과 선호분야, 수급배치의 효율성과 지속성과의 관계분석,  $\chi^2$ 검정, F 검정을 활용하여, 자원봉사 요인들 간의 독립성, 적합성, 동질성 등의 조사를 통하여 자원봉사에 관한 정량적 연구를 수행하고 이를 바탕으로 정책 제안의 자료로 삼는다. 아울러 기준의 자료를 중심으로 회귀분석, 시계열 분석 등의 통계적 기법을 활용하여 향후 자원봉사 향방에 대한 예측을 연구함으로서 자원봉사에 관한 미래지향적인 정책수립에 기여할 수 있다.

#### (5) 전국 여성자원활동 종합정보센터 구성도



<그림 2-3> 전국 여성자원활동 종합정보센터 구성도

### (6) 전국 여성 자원활동 종합정보센터 소프트웨어 구성도



<그림2-4> 소프트웨어 구성도

## 3. 네트워크 구축 추진방안

네트워크 구축은 시스템에 접근 가능한 중앙관리자, 지역 센터 관리자, 자원봉사자 및 회망자, 수요자 등 사용자 그룹의 욕구를 최대한 충족시키기 위한 메뉴 제공과 여성부 산하 다른 웹 기반 시스템과의 유기적인 통합 및 자원공유를 통한 효율적인 시스템 신규 개발 및 활용이 이루어질 수 있도록 목표를 설정 하여야한다.

### 3.1 추진목표

네트워크 구축 추진 목표는 다음과 같다.

첫째, 온라인을 통한 자원봉사 홍보체계 및 의견수렴체계 구축에 따른 자원봉사 정책 시행의 장 마련하고 여성부, 자치단체, 봉사관련단체, 봉사기관 연계를 통한 업무지원 체계를 구축 한다.

둘째, 자원봉사 수요공급의 One-stop 서비스 시행하여, 다양한 교육 프로그램 및 사회교

육기관과 제휴하여 온-오프라인 상의 여성자원봉사교육 및 전달 체계를 구축한다. 셋째, 자원봉사 잠재인력 양성을 위한 온라인 상담 등 전문자원봉사인력 네트워크 체계를 구축하고, 자원봉사 실적관리의 전산화로 인한 업무효율성을 증대하며, 자원봉사 인증제 도입에 의한 자원봉사 활성화 제고한다.

### 3.2 응용 시스템 구성도

응용시스템은 자원봉사 인력 풀 및 인증 시스템, 자원봉사자 수급 시스템, 자원봉사교육 시스템, 통계분석 시스템, 운영관리 시스템 등으로 나누어 구성한다.

<표3-1> 응용시스템정보

응용시스템 명	세부정보	기대효과
자원봉사 Pool 및 인증시스템	봉사회원자를 자원봉사 Pool에 등록하며 등록된 자원봉사자의 봉사실적관리 및 on-line 상의 인증서 발급 서비스 제공	DB 구축을 통한 자원봉사 인력 수급의 원활화, 사용자의 편의증진
통계분석시스템	원하는 Factor에 따른 다양한 분석, 통계 수행	각종현황파악 용이, 정책 결정의 기반자료 조성
교육 시스템	자원봉사 잠재인력 및 전문 자원봉사 인력 양성을 위한 다양하고 질 높은 교육 컨텐츠 제공	다양한 봉사활동인력 양성 및 봉사활동 능력향상
자원봉사개시판 시스템	자원봉사자들 사이의 상호정보제공과 연대감, 유대감을 고무시키기 위한 개시판 서비스	자원봉사자간의 네트워크 형성 및 봉사활동 활성화
자원봉사자수급 시스템	20개 시도별 여성자원활동센터에 대한 정보 제공 및 자원봉사 수요등록/검색 기능을 제공함은 물론, 자원봉사 회망자에 의한 공급 신청과 신청현황에 대한검색 및 승인 서비스 제공	수요처와 자원봉사자의 특성과 능력에 맞는 효율적인 모집과 배치로서 자원봉사 참여도 증진
운영관리시스템	편리한 사이트 운영과 업무를 위한 다양한 관리자 모듈 제공	센터등록,관리,센터운영자에 대한 정보 및 권한의 효율적인 관리

#### (1) 자원봉사 pool 및 인증 시스템

자원봉사 pool 및 인증 시스템은 DB 구축을 통하여 자원봉사자들의 실적을 인증·관리하고 자원봉사자들의 봉사활동 실적 인증서를 on-line 상으로 발급하기 위한 시스템으로서 자원봉사 관련 민원업무의 효율성을 증대하고 기관 내의 정보관리를 위해 자원봉사자의 실적에 관한 자료를 DB화하는 작업을 의미한다. 이를 위하여 1단계로 자원봉사 상해보험에 가입된 3만 여명의 1차 선정된 시도별 20여 곳의 자원활동센터 소속 자원봉사자 등 대략 10만 명에 관한 자원봉사 관련자료의 입력이 필수적이다.

## (2) 통계분석 시스템

전국자원활동센터에 등록한 자원봉사자 뿐 아니라 일반자원봉사자들의 자원봉사활동에 관한 자료의 수집을 통해 자원봉사자의 개인별 봉사횟수 및 시간, 봉사분야에 대한 개인별 누적자료와 연령별, 지역별, 학력별, 종교별, 분야별 등 다양한 요인에 대한 통계분석의 기법을 제공함으로서 봉사활동의 현황 파악과 정책 결정에 유용한 통계자료를 산출한다. 1단계 기술통계자료를 SPSS, SAS 등 전문 통계프로그램 페키지와 연결하여 상관분석, 분산분석, 요인분석 등 고급 통계분석을 가능하게 하는 시스템을 구축한다.

## (3) 교육 시스템

자원봉사자의 전공 및 능력을 고려한 맞춤교육 프로그램을 제공함으로서 다양한 자원봉사 인력을 양성하는 것을 목적으로 하며 아울러 자원봉사활동의 분야별 정보를 제공함으로서 자원봉사자의 활동 능력을 향상 시켜 궁극적으로 자원봉사에 대한 참여도를 높이는데 목적을 둔다.

## (4) 게시판 시스템

게시판 시스템은 자원봉사자들이 상호 정보교환 및 인적교류를 위하여 커뮤니티를 개설하여 운영하게 함으로서 자원봉사네트워크의 활성화와 참여도를 증진하는데 목적이 있다. 아울러 자유로운 커뮤니티 활동을 보장하고 편리하고 신속한 정보 검색 기능을 제공함으로서 회원들간의 유대감을 증진시킨다.

## (5) 자원봉사자 수급 시스템

자원봉사관련 기관정보 및 수요처 등록과 자원봉사 희망자들의 등록 등을 on-line 상에서 직접 연결하는 시스템으로서, 자원봉사 희망자들은 수요처검색을 통하여 자신의 전공과 능력에 맞는 수요처를 선택할 수 있고, 관리자는 자원봉사 희망자의 현황을 신속히 파악하여 최적의 신청자를 선정 승인할 수 있어 신속하고 적절한 자원봉사 수급이 이루어질 수 있다.

## (6) 운영관리 시스템

운영관리 시스템은 관리자의 효율적인 사이트 관리와 봉사활동 지원업무의 신속한 처리를 위한 종합적 관리 시스템을 이야기하며 업무나 역할에 따라 접근 권한을 통제하고, 봉사업무의 접수 및 진행사항, 활동 승인 공지, 홈페이지운영관련 각종 분석 통계자료 제공 등의 기능을 포함하고 있으며, 특히 자료의 보안 기능에 만전을 기하여야 한다.

## (7) 사용자 사이트 맵

사용자의 욕구를 최대한 충족시키기 위해서는 기본적으로 다음과 같은 사이트 맵을 설계하여야 한다.

&lt;표 3-2&gt; 사용자 시스템 사이트 맵

메인메뉴	서브메뉴	기능설명
메인메뉴	Index	공지사항 자원봉사 수요 정보
	봉사 수요 및 공급	봉사지원요청 자원봉사자 신청 자원봉사 수요처 목록 및 검색 자원봉사 현황 봉사센터 안내
		수요처의 봉사 지원 요청 자원봉사자 Pool 가입 신청 봉사 지원 요청한 수요처 검색 국내외 자원봉사 현황 자료 여성자원활동센터 안내(1단계), 추후 모든 자원봉사 관련센터 및 기관 안내
		자원봉사 수요정보
		내, 외부 자원봉사 수요 정보
		봉사 라운지 이달의 봉사자 봉사 체험담 자원봉사 갤러리 후원마당 On-line Poll
	교육센터	자원봉사자 자유게시판 자원봉사자 추천으로 매달 한명씩 선정, 홍보 봉사 체험 수기 자원봉사 현장의 사진 수록, 이미지 게시판 운영자가 후원테마를 지정, 후원 신청 받음 온라인 투표
		초기봉사자 교육 봉사지도자 교육 청소년 봉사자 교육 여성 봉사자 교육 아동/청소년 봉사활동
		자원봉사 잠재인력 양성을 위한 교육 프로그램 3년 이상의 전문가를 위한 지도자 교육 프로그램 청소년을 위한 자원봉사 교육 프로그램 여성을 위한 자원봉사 교육 프로그램 아동/청소년 자원관련 봉사활동 교육 프로그램
		장애인 봉사활동 노인 봉사활동 여성 봉사활동
		장애인 관련 자원봉사활동 교육 프로그램 노인 관련 자원봉사활동 교육 프로그램 여성관련 자원봉사활동 교육 프로그램
		봉사 신청자 정보수정 봉사 실적 관리 봉사 인증서 발급 후원실적 관리
Member Log-in	로그인, 회원가입	위민넷 아이디로 로그인
	Quick Search	메뉴 및 정보 찾기
고객센터	사용도움말 /Q&A/FAQ	자원봉사 네트워크 사용 도움말

## (8) 관리자 사이트 맵

여성부 자원봉사 담당자와 전국 자원활동센터 관리자를 위한 네트워크 전체관리자 메뉴와 각 지역별 센터 관리자 및 수요처 관리자를 위한 센터관리자의 욕구를 충족시키기 위하여 다음과 같은 관리자를 위한 시스템 사이트맵을 설계하여야 한다.

&lt;표 3-3&gt; 관리자 시스템 사이트 맵

메인메뉴	서브메뉴	기능설명
전체 관리자	센터 및 운영자 관리	센터 등록, 수정, 삭제
	센터 운영자 관리	센터별 운영자 등록, 수정, 삭제
	운영자 권한 관리	각 운영자 별 권한 설정
	공지사항 관리	전체 공지사항 관리
	자원봉사 수요 정보	자원봉사 수요정보 관리
	게시판 관리	사랑나눔터 게시판 관리
	후원마당 관리	후원 요청 검색, 후원테마 선정, 입금 관리
	On-line Poll 관리	On-line 풀 조회 및 조건부 검색
	자원봉사자 Pool 조회	전체 자원봉사 Pool조회 및 조건부 검색
	수요처 조회	센터 및 운영자 조회, 조건부 검색
조회 및 분석통계	자원봉사 실적 분석 통계	자원봉사 실적 분석 통계
	지역별, 분야별 통계	지역별, 연령별, 학력별, 직업별, 봉사활동분야별, 봉사기간별, 봉사시기별 등 Factor별 분석, 통계
	웹 로그 분석통계	웹 로그 분석통계(Depth 1까지)
	센터 대상 메일 서비스	업무 효율을 위한 센터 대상 메일 서비스
	봉사자 대상 메일 서비스	자원봉사자 Pool대상 메일 서비스
센터 관리자	위민넷 메일 서비스	위민넷 기본 메일 서비스
	센터 공지사항	센터 공지사항 관리
	센터 운영자 관리	센터 운영자 등록, 수정, 삭제
	자원봉사 지원 요청	자원봉사 지원 요청
	수요처 정보 관리	센터 산하 수요처의 정보 관리
자원봉사자 관리	자원봉사 신청관리	봉사 지원 요청에 대한 자원봉사자 Pool에 소속된 봉사회망자의 신청을 관리
	자원봉사 실적관리	자원봉사 종료 후 실적 확인 및 인증
	자원봉사자 Pool 조회	전체 자원봉사 Pool 조회 및 조건부 검색
	수요처 조회	센터 및 운영자 조회, 조건부 검색
	자원봉사 실적 분석 통계	자원봉사 실적 분석, 통계
조회 및 분석통계	지역별, 분야별 통계	지역별, 분야별 등 Factor별 분석, 통계

### 3.3 추진전략

#### (1) 1단계

전국 159개 여성자원활동센터의 온라인화를 위한 시설 및 설비지원과 소속 자원봉사자의 인적사항 및 봉사활동실적의 DB를 구축하고 각 지역별 여성자원활동센터 운영프로

그램과 봉사 실적관리 프로그램을 개발한다. 아울러 자원봉사자 인증서 전산 발급시스템을 구축하여 인터넷을 통한 자원봉사 인증서 발급 서비스를 제공하고 자원봉사 통계 프로그램 개발하여 정책개발의 기본자료로 활용될 수 있는 자료 처리 능력을 갖춘다.

## (2) 2단계~3단계

자원봉사인력 DB 구축을 여대생자원봉사자 및 기타 단체소속 자원봉사로 확대하고 이를 점차로 전국 단위의 모든 자원봉사자로 확장시켜 나아간다. 따라서 자원봉사자의 변화하는 수요에 맞출 수 있도록 신속한 컨텐츠 및 커뮤니티 구성 대응체계 구축이 필요하다. On-line과 Off-line 교육프로그램의 연계를 통한 자원봉사 전문화를 이룩하고, 자원봉사자의 보상체계를 정립하고 자원봉사 인증제 도입한다. 기존시스템의 용량 초과로 Women-net 과 독립적인 새로운 시스템을 구축하고 이를 운영관리하기 위하여 전국 여성 자원활동 종합정보센터를 설립 운영한다.

## 4. 네트워크 구축 제안 내용

### 4.1 개발대상업무 내역 및 구성요건

#### (1) 개발대상업무 내역

자원봉사 네트워크 구축 소프트웨어 개발의 경우 다음사항을 고려하여 개발하여야 한다. 첫째, 자원봉사 홈페이지를 위민넷과 연계 구축하여 자원봉사자의 인적사항 및 실적을 관리하고 자원봉사관련 정보제공 및 홍보기능을 갖추어야 한다.

둘째, 자원봉사자 관리를 통한 DB화로 효율적인 자원봉사 수급 체계구축과 자원봉사 관련 DB 검색기능을 갖추어야 한다.

셋째, 자원봉사 실적증명서의 각 센터별 전산 발급뿐 만 아니라 인터넷을 이용한 발급도 가능하게 하여야 한다.

넷째, 인터넷상에서 자원봉사자 가입 및 ID 제공하고 쌍방향 교류가 가능한 home page를 구축하여야 한다.

마지막으로 전국 및 지역 여성자원활동센터의 통합 운영관리 시스템으로 확장을 고려하여 구축하여야 한다.

#### ① 커뮤니티 서비스

커뮤니티 구축 및 운영의 경우 커뮤니티의 성격, 관할 영역별 off-line 커뮤니티가 읍·면·동에서 구·시로 다시 도·광역시 등으로 확장되듯이 on-line 커뮤니티로 단계 확장이 가능하도록 구성하여야 한다. 여성자원활동센터 및 단체와 연계할 경우 정보화 기반이 기 구축된 단체는 연계 서비스하고, 신규단체의 경우에는 커뮤니티 생성이 가능토록 제반 서비스를 제공하여야 한다.

#### ② 사이버 자원봉사교육 서비스

사이버교육을 통하여 각 단계별 커뮤니티의 운영자 교육을 실시하고 중앙부처 및 자원봉사기관의 교육정보를 연계하여 서비스하고 다양한 방식의 교육정보 검색을 지원한다.

#### ③ 정보검색

자원봉사관련 각종 DB를 제공하고 사이트 전체의 주제별 검색기능 및 홈페이지 검색기능, 통합전체 사이트 검색 기능 등을 제공한다. 또한 검색엔진 별도 구매와 논리적 조합이 가능한 키워드 검색을 제공한다.

#### ④ 컨텐츠 관리기능

각 주제별 게시판 및 토론방의 게시물 관리 및 질문사항 답변, 부적절한 게시물의 삭제를 위한 관리화면 제공하며, 각 구성 메뉴별 사용자 이용횟수를 집계하여 우수 컨텐츠와 보완필요, 삭제필요 컨텐츠를 판단할 수 있는 통계·분석 화면을 제공한다. 아울러 운영자의 공지사항이나 도움말, 각종 정보의 업데이트를 위한 데이터 관리 화면 제공한다.

#### ⑤ 기타

상기의 개발대상 업무에 포함되지 않았어도 시스템 개발비 범위 내에서 자원봉사를 활성화 할 수 있는 세부적인 컨텐츠를 자율적으로 구성하여야 한다. 또한 컨텐츠 개발 시 필요한 각종 현실성 있는 자료확보방안 제시하여야 한다.

### (2) 구성요건

첫째, 각 시스템은 향후 서비스 확대에 유연하게 대처할 수 있는 표준화된 시스템으로 개발되어야 하고, 관련 S/W는 모듈화가 되도록 개발되어야 하며, 모듈간 유기적으로 연관하여 통합된 기능이 수행되도록 구성되어야 한다.

둘째, 통계, 출력 등 사용자의 다양한 요구에 대응할 수 있는 유연한 시스템을 갖추어야 한다.(성별, 연령별, 직업별, 지역별, 유형별, ... 자원봉사에 관한 각종 통계를 수치 및 그래픽 형태로 제공)

셋째, 시스템 운영관리업체가 변경 될 경우를 대비하여 타 업체간의 호환성 있는 시스템을 개발하여야 한다.

넷째, 메뉴의 확장이 자유로운 웹BBS형태로 제작하여야 하며, 이용자의 편의를 극대화 할 수 있는 DB를 구축하여야 한다.

다섯째, 관리 모듈의 통합 방안 제시하여야 하고, 디렉토리 서비스 관리 시 사라진 사이트(Dead Site)의 조기발견을 위한 방안도 제시하여야 한다.

여섯째, 사이버교육을 위한 PDF, 동영상 서비스 지원 및 자료 다운로드 기능이 지원되어야 한다.

마지막으로 개발 시스템 내에 적절한 Security(권한관리 포함)를 구현하여야 하며 기타 개발대상업무에 있어서 고려가능사항 제시한다.

## 4.2 운영요건

시스템 구축 후 시험운영기간을 웹호스팅 기간으로 본다. 웹호스팅 과정에서 나타나는 문제 및 수요자 요구사항에 대한 유지보수대책(비용발생여부를 포함함)을 상세하게 기술하고 분석하여 최적의 운영 요건을 유지하여야 한다.

### (1) 시스템 운영요건

<표 4-1> 시스템 운영요건

항 목	운 영 요 건
단위업무 처리요건	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 단계별 장애를 분류하여 체계적이고 효과적인 백업방안과 복구지침 마련</li> <li>- 프로그램 장애시 신속한 복구 가능</li> <li>- 시스템 다운에 대한 대처방안 제시</li> <li>- H/W 및 네트워크 장애시 장애분석 후 최단 시간내 복구</li> <li>- 데이터 입력시 장애는 DB로그 분석을 통해 복구되어야 함</li> </ul>
필수기능	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 자료의 파손, 변질, 분실에 대비하기 위하여 안정적인 자료 백업기능 제시, 백업에 대한 시간 옵션기능</li> <li>- 정보기술 변화에 유연하게 대처할 수 있는 개방성 보장</li> </ul>
운영시간	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 시스템 운용시간은 1일 24시간 365일 가동을 원칙으로 함</li> </ul>

### (2) 유지보수조건

시스템 구축 시 업체는 하자보수의 범위, 하자보수기간, 하자보수방법 등에 관한 구체적 내용을 제시하여야 하며, 소프트웨어 형상관리도구, Help 기능 등을 제공하며 시스템 운영과정에서 사용자의 불만사항을 적기에 해결하여야 한다.

장애 발생 시 빠른 기간 내에 처리되어 정상 서비스가 이루어 질 수 있도록 해야 하며 환경 변화에 따른 시스템 변경 상황 발생 시 신속히 처리 될 수 있는 체계를 갖추어야 한다.

### (3) 교육지원 조건

교육과정은 관리자교육, 운영자교육 및 기타교육으로 하여 실시하여야 하며, 운영자 교육은 모든 장비를 기본적으로 활용하는데 지장이 없도록 계획되어야 하며, 충분한 교육을 제공하여야 한다. 관리자 교육은 시스템의 전반적인 이해와 지식정보 관리에 대한 이해, 해외 선진 사례 등의 교육내용을 포함한 교육계획을 수립하여야 한다.

### (4) 기술지원 조건

시스템 공급자는 시스템 개발 관련 분야의 정보기술에 대한 지속적인 정보 제공 및

기술자문에 응해야 한다. 또한 시스템 공급자는 시스템 구축에 적용된 정보기술 및 운영과 관련된 기술이전계획을 구체적으로 제시하고 실행해야 하며, 운영 주관기관은 이를 보완 요청할 수 있다.

시스템 운영에 관한 전반적인 관리 매뉴얼 및 기술자료는 제공되어야 하며 자체 유지보수 능력을 배양할 수 있는 방안이 마련되어야 한다.

### (5) DB 구축시 주의사항

#### ① 전산자료입력 양식 개발

현재 일부 지역센터별로 자원봉사활동 전산자료가 입력되어 있으나, 양식이 통일되지 않아 전체 DB 구축에 아무런 도움이 되지 않으므로 자원봉사자의 봉사활동 신청서, 봉사활동 보고서 등 관련 전산자료 입력양식을 여성부 차원에서 표준화하여 전국에 일괄 배포하여야 한다.

#### ② 전산자료저장

여성부 위민넷 자원봉사 자료실(향후 전국 여성자원활동 종합정보센터 자료실)에 자원 활동관련 모든 자료가 총괄 저장되어야 하며 16개 광역자치단체 홈페이지 자원봉사 자료실에 해당 광역자치단체자료를 저장하고, 159개 지역여성자원활동센터 홈페이지 자원봉사 자료실에 해당센터 자료를 저장한다.

#### ③ 보완문제

인적 사항과 개인적 자원활동실적 자료가 주 입력 자료인 DB 구축의 경우 자칫 인권의 침해 소지와 개인정보 유출의 용이성 때문에 엄격한 접근권한 제한이 요구되므로 직책과 관련한 자료 접근 한계설정이 명확하여야 하며, 이에 대한 교육 또한 철저히 수행되어야 한다. 예를 들어 통계자료 중 접근 가능범위를 직급에 따라 설정하고, 개인(자원봉사자 등록시 ID부여)에는 개인자료만 열람 가능하도록 하여야 한다. 신규 자원봉사 등록자의 경우 등록 시 인적사항 및 실적 공개여부 범위를 개인이 설정하도록 한다.

#### ④ DB 구축 프로그램 개발 시 고려사항

모든 변수의 통계자료를 통계도구(예; 개인별, 센터별, 자치단체별 누적인원, 누적시간, 평균, 순위 … 등의 통계치를 수치, 도수분포, 히스토그램 등)를 이용하여 산출 가능하도록 하여야 하며 모든 자료는 입력과 동시 업그레이드 되도록 한다.

## 5. 결 론

네트워크 구축은 우선 1단계에서는 위민넷과 연계하여 전국 159개의 여성자원활동센터를 연결하는 종합전산망을 구축하여 여성들의 자원봉사활동의 실적을 관리함과 동시에 커뮤니티 서비스를 제공하고 여성자원활동 정책을 온라인 상에서 시행하는 각종 컨텐츠 개발 및 e-mail 서비스를 제공하는 포털사이트 구축 및 운영한다. DB 구축의 경우, 소속 자원봉사자중 봉사활동 상해보험가입자를 우선으로 DB를 구축하고 나아가 10만여 명에 달하는 센터소속 모든 봉사자의 DB구축으로 확장한다.

1단계에서 구축된 자원봉사네트워크는 향후 급격히 늘어나는 자원봉사자의 수급 인력과 국민의 정보화 능력의 향상의 속도로 볼 때 불과 몇 년 내에 포화상태에 이를 것으로 짐작된다. 따라서 2-3 단계에서는 새로운 시스템의 도입은 필수적이며, 또한 이를 관리 운영할 수 있는 전국단위의 여성자원활동센터의 설립이 우선되어야 할 것이다. 전국 여성자원활동 종합정보센터의 역할은, 전국단위의 자원봉사 실적의 인증관리 및 인정과 보상 체계마련, 전체 자원봉사자의 효율적인 운영관리 및 지역센터들과의 상호 협력체계를 구축하여 범국가적 자원봉사 활동의 활성화 기반을 조성하여야 한다. 아울러 기능적인 역할로는 자원봉사활동의 정책통계제공 및 자원봉사 인적자원의 효과적 활용을 통한 국가적 차원의 생산적 복지증진에 기여할 것으로 기대된다.

상기에서 기술한 자원봉사네트워크 구축의 선행 조건으로는

첫째, 지역 여성자원활동센터에 기초 전산 시설 및 장비의 설치가 완료되어야 한다.

둘째, 지역 여성자원활동센터에 자원봉사담당 전담 인력이 확보되어야 한다.

셋째, 확보된 전담인력의 기초 전산 교육이 이루어져야 한다.

넷째, DB 입력을 위한 입력 양식의 통일이 이루어져야 한다.

다섯째, 효율적인 관리를 위하여 전국 여성자원활동 종합정보센터를 설립하여야 한다.

끝으로 여성자원활동센터의 활성화를 위해서는 무엇보다도 여성자원활동센터의 정체 성확보를 위한 중·장기활성화계획을 수립하고 이를 수행할 인적자원을 확보하여 나아가야 한다. 여성자원활동센터가 지역사회의 욕구충족과 공동체 사회건설에 기여하기 위해서는 무엇보다도 기존의 틀을 과감히 탈피하고, 새로운 방향을 정립하여야 한다.

기존의 수기위주의 자원봉사자 관리방법을 전산화하고 중앙 및 지역 여성 자원활동센터간의 네트워크가 구성되어 다양한 정보의 실시간 교환이 이루어져야 한다. 한편 행정 기관과의 관계정립, 자율성보장, 인력확보, 지역사회 네트워크 구성 등을 통하여 센터의 기능이 보강되어야 한다.

## 5. 참 고 문 헌

- [1] 이강현, 김성경, 박윤애, '99 한국인의 자원봉사의식 및 활동현황, 볼런티어21, 1999
- [2] 이성철, 여대생 자원봉사 활성화방안 연구, 여성특별위원회 정책연구 2000-9, 2000
- [3] 이성철, 여성자원활동센터 활성화방안 연구, 여성부 정책연구 2002-11, 2002
- [4] 여성부, 여성백서, 2001
- [5] 정무장관(제2)실, 여성백서, 1995, 1996, 1997, 1998
- [6] Brudney, J. L, *Fostering Volunteer Programs in the Public Sector : Planning Initiating, and Managing Voluntary Activities*, San Francisco, Oxford : Jossey-Bass Publishers, 1990
- [7] Connors, R. D.(ed.) *The Volunteer Management Handbook*, John Wiley & Sons, Inc, 1995
- [8] Gann N, *Managing Change in Voluntary Organizations: A Guide to Practice*, Buckingham : Open Univ. Press, 1996

## 저 자 소 개

이성철(李聖哲) : 인하대학교 수학과를 졸업하고 인하대학교 대학원에서 통계학을 전공하였다. 현 한국통계학회, 한국수학사학회, 한국산업정보용용수학회, 한국자원봉사학회, 한국홀리스틱교육학회에 속해 있다.