

광역시도 자원봉사센터의 역할진단과 발전방안

이 성 록¹⁾

I. 시작하는 말

우리는 의미 그대로의 “사회”를 원하고 있다. 오늘날 우리는 과거 어느 때보다도 인간이 서로 운명과 안녕에 피할 수 없는 관계를 가지고 있다는 사실을 느끼고 있다. 이것은 막연한 형이상학적인 차원에서의 철학적인 문제로서 뿐만이 아니라 구체적인 상호관계와 조직적인 생활에서 더욱 절감하게 되는 것이다. 곧 우리는 좋은 사회를 원하고 있다.

사회란 무엇인가? 사회란 결국 “바람직한 타자와의 상호작용의 구조”가 아니던가! 따라서 좋은 사회는 정부에 의해서 이룩되는 것이 아니라 좋은 시민들에 의해 이룩되는 것이다. 좋은 시민을 가장 극명하게 표현하는 행위양식은 자원봉사활동이다. 자원봉사활동은 거시적으로 자유와 평등을 양립 가능하도록 매개하고 개인주의의 개별성과 공동체주의의 전체성을 조화시키는 상보성의 가치이며 미시적으로는 유한한 자원과 무한한 욕구 사이의 충돌을 조정하며 인간성을 인간에게 되돌려주는 행동의 원리인 것이다.

세계는 이러한 자원봉사의 가치와 원리를 주목하고 있다. 한편에서는 전통적 가치가 해체되고 매크로 패러다임이 붕괴되면서 왜곡된 정치경제의 구조적 문제를 극복할 수 있는 대안적 행위양식으로 주목하고 있다. 한편에서는 매크로 체계에 함몰되어 온 마이크로 패러다임체계의 변화, 곧 일상세계의 변화를 가능하게 하는 에너지로서 자원봉사를 주목하고 있다. 사람들은 교육수준과 의식수준이 향상되고 물질적 풍요를 경험하고 있지만 한편으로는 갈수록 깊어지는 분열과 양극화 현상, 그리고 복잡성의 증대에 대응하여 직접 참여구조를 도모하고 있다. 이제 더 이상 전문가나 지도자를 찾지 않고 직접 참여하려는

1) 사회복지학 박사. 국립한국재활복지대학 교수. 한국자원봉사포럼 총무. 한국자원봉사실천연구회 회장. society21@hanmail.net

욕구가 증대되고 있는 것이다.

요약하자면 참여요구(參與要求)와 참여욕구(參與欲求)가 동시에 야기된 것이다. 이러한 거시체계와 미시체계의 변화는 자원봉사활동을 급격히 확산시키고 있다. 우리나라의 자원봉사영역 역시 급속도로 성장하고 있다. 이미 20세 이상 국민의 15%정도가 자원봉사에 참여하고 있으며, 2002년을 기준하여 사회복지분야 자원봉사활동의 경제적 평가액은 65억 이상으로 상계되었으며, 국가 전체적으로는 3조6천억 이상의 금전적 가치를 지닐 것으로 추정되고 있다.

또한 국가적 차원에서 인프라구축 역시 매우 급격히 진전되고 있다. 전국적으로 500여개의 각종 자원봉사센터가 설치되었고 특히 시군구 단위의 종합 자원봉사센터가 248개 자치단체에 설치가 완료되었으며 자원봉사기본법이 정부입법으로 현재 국회에 상정되어 있다.

그러나 형식적 측면에서는 괄목할만한 진전이 있었으나 대체적으로 정체성과 전문성의 내실화에 미흡하여 결과적으로 자원봉사 참여자들의 가치상실 및 중도탈락 등 효과성 측면의 문제를 드러내고 있다. 동시에 자원봉사자를 육성하고 지지하는 인프라로서 자원봉사센터가 본연의 사명과 역할 수행할 수 있도록 하기 위한 정부지원의 미흡 등이 효율성 측면의 문제를 초래하고 있다.

특히 우리나라의 경우 자원봉사 인프라로서 자원봉사센터는 정체성에 대한 사회적 공감대가 형성되지 못하고 있을 뿐만 아니라 내부적으로도 자기 정체성을 확고히 정립하지 못하고 있다. 자원봉사센터를 관변단체의 하나, 또는 자원봉사단체의 하나로 보는 관점들이 여전히 지배적이며, 특히 초기상황에서 불가피하게 구조화된 과도기적 형태를 텍스트로 삼아 왜곡된 이해를 고집하는 현상이 자원봉사센터 관계자들 사이에 일어나고 있다. 동시에 고착된 현실에 직면하여 소진되는 관계자들도 늘어나고 있다.

이제 기존의 경험과 고정관념들을 탈피하여 미래지향적 실천모형을 모색할 때가 되었다. 이미 세계적으로 자원봉사센터의 새로운 실천모형이 모색되고 있다. 일본은 자원봉사센터의 혁신을 추진하고 있으며 미국은 새로운 패러다임에 따른 컨설팅을 추진하고 있다. 영국 역시 민관 파트너십을 기축으로 자원봉사센터의 재구조화를 도모하고 있다. 모두 사회변화와 새로운 환경에 부응하는 자원봉사센터로 재구조화하고 있는 것이다.

이제 지역자원봉사센터가 국가적 차원에서 제도화 된지 10년이 지났다. 지금까지 자원봉사센터운영 실태에 대한 변변한 진단도 하지 못한 채 실천체계를 논하고 정책을 만들고 운용도 해 왔으나 이제 최소한 실태를 명확히 파악하고 난 후 보다 진전된 형태의 실천모형을 모색하는 논의를 본격화해야 할 것이다.

본 연구자는 특히 광역시도 자원봉사센터의 역할에 대한 진단과 향후 바람직한 역할체계를 구축하고 개선하기 위한 방안을 제안하고자 한다. 이를 위하여 본 연구자가 최근 수행한 “전국자원봉사실태조사(행정자치부, 2005)”와 “경기도 자원봉사 욕구조사 및 환경조사(경기도자원봉사센터, 2004)” 등의 자료를 사용하였으며 주로 센터단위 간의 차이를 중심으로 자료를 선택하였으며 특히 이번 포럼을 주관하는 광주광역시 자원봉사센터를 위하여 부분적으로 지역간 차이를 비교하였음을 밝혀 둔다.

Ⅱ. 자원봉사센터 운영실태 진단

1. 자원봉사센터의 일반적 현황

1) 인력현황

우리나라 169개 지역 자원봉사센터는 정규직원 438명(평균 2.6명)을 보유하고 있으며, 87개 센터는 공무원 184명(평균 2.1명)을 활용하고 있는 것으로 나타났다. 공익요원(공공근로 포함)과 무급직원(자원봉사자)를 제외한 실질적 실무인력이라 할 수 있는 정규직원, 공무원, 인턴사원 등 유급직원은 전체의 87.4%인 658명으로 나타났다.

시도별로 직원들의 주요경력을 분석해 본 결과, 사회복지 경력이 가장 높게 나타난 지역은 대구광역시(90.6%), 충청북도(50.0%), 부산광역시(40.9%)의 순이었다. 공무원 경력이 가장 높게 나타난 지역은 대전 89.4%, 제주 77.8%, 서울 63.8% 순이었다. 한편 직원의 봉사단체 경력이 가장 높게 나타난 지역은 인천광역시로서 25.0%를 나타내고 있다. 또한 시민단체 경력이 가장 높은 지역은 광주광역시로서 37.5%를 차지하고 있다. 특히 광주광역시의 경우 센터 직원 배경이 사회복지경력 31.3% 시민단체경력 37.5% 등 고른 분포를 나타내고 있어 공무원 중심의 대전과 사회복지사 중심의 대구와 함께 주목된다.

2) 예산현황

(1) 세입현황

자원봉사센터의 2004년도 세입총액은 2백7십3억 수준인 것으로 나타났으며 범위는 최소 6백8십만원에서 최대 10억7천9백만원이며 세입 평균액은 1억 1천만원 수준인 것으로 나타났다. 세입 자료를 범주화하여 자원봉사센터의 세

입수준을 분류해 보면 5천만원 이하가 79개 센터로서 32.0%를 차지하고 있다. 한편 5억 이상인 경우는 4개소로서 1.6%로 나타났다. 이러한 결과는 2003년도 예산에 편성된 세입총액 2백4십6억원에 비하여 약30억원 정도 증가한 것을 보여 준다.

한편 자원봉사센터 운영주체의 유형별 세입규모 평균을 비교해 본 결과 민간혼합형 자원봉사센터는 평균1억8천7백만원의 세입 예산을 수립하고 있으며 민간운영형의 센터는 평균 1억1천9백만원, 지자체직영형의 센터는 7천9백만원 수준의 세입예산을 수립하고 있는 것으로 나타났다.

(2) 사업비 분석

〈표 1〉 자원봉사센터 사업비 지출 현황
(N=247)

구분	시행센터	최소값	최대값	합계	평균	표준편차	
사업비	교육사업	197	0	96,233.9	1,922,800	7,784	13,005
	홍보활동	179	0	97,709	1,854,207	7,506	13,102
	조직관리	151	0	165,377	1,709,213	6,919	16,595
	지원사업	228	0	549,780	5,788,980	23,437	43,213
	정책연구	41	0	30,000	216,432	876	3,453
	미분류 ²⁾	2	0	144,000	255,370	1,033	11,560

단위=천원

전국 지역 자원봉사센터 247개소의 2004년도 세출 중 사업비 지출 현황을 보면 평균 2천3백만원 수준에서 자원봉사활동 지원 사업비를 집행한 것으로 나타났으며 그 다음 연평균 7백만원 정도를 조직관리 사업비로 지출하였고, 연평균 8백만원 정도를 교육 사업비로 지출한 것으로 나타났다. 정책연구비는 평균 88만원 수준에 불과한 것으로 나타났다.

그런데 전반적으로 사업비 연평균이 낮게 나타난 것은 특히 전혀 예산을 반영하지 않거나 혹은 전혀 사업을 수행하지 않는 센터들이 다수 있기 때문이

2) 여기서 미분류는 사업비를 세분하여 기입하지 않고 총액으로 기입한 것을 의미하며 통계적 의미는 없다.

다. 교육사업을 위한 예산을 집행한 곳은 197개소로서 50개소는 교육 사업비를 전혀 집행하지 않았고 정책연구비를 전혀 지출하지 않은 센터는 206개소로 대부분의 센터가 지역사회 조사 등 정책연구 사업을 하지 않은 것으로 나타났다. 이러한 결과들은 사업비 전체 집행 규모로 보았을 때도 전반적으로 사업비 집행 수준이 빈약한 상태로 판단할 수 있다.

3) 자원봉사자 등록 현황

(1) 성별등록현황

<표 2> 2004년 자원봉사 등록 현황

등록총인원	성별		연령별						
	남	여	10대	20대	30대	40대	50대	60대	미분류
1,993,254	881,758	1,111,496	419,196	228,205	330,664	501,903	295,596	174,295	43,395
(100.0%)	(44.2%)	(55.8%)	(21.0%)	(11.5%)	(16.6%)	(25.2%)	(14.8%)	(8.7%)	(2.2%)

2004년 12월 12월 현재 자원봉사센터에 등록된 자원봉사자는 1백99만명인 것으로 나타났다. 이는 2003년도 등록인원 1백49만명에 비하여 33.6%인 약50만명이 증가된 것이다. 성비를 보면 여성이 55.8%로 남성보다 높은 비율을 차지하고 있다. 이는 2003년도 조사결과, 곧 여성 56.8%, 남성 43.2%와 유사한 결과로서 남성비율이 1% 증가된 것으로 나타났다.³⁾⁴⁾

등록된 자원봉사자들의 연령적 특성을 보면 40대가 25.2%로 가장 높은 비율을 나타냈으며 40대를 중심축으로 하여 30대와 50대가 비슷한 수준에서 참여하고 있어 역U자 형의 구조를 보여 주고 있다. 한편 20대 미만이 전체 등

3) 일본 전국자원봉사센터 조사(2001)에 의하면 일본은 여성이 72.7%이고 남성이 27.1%로 나타났다(무응답 0.2%). 따라서 우리나라의 경우 일본에 비하여 남성들의 참여율이 상대적으로 높은 것을 알 수 있다.

4) 일본 전국자원봉사센터의 조사(2001)에 의하면 자원봉사센터에 등록된 자원봉사자는 97,648개의 자원봉사단체에 소속된 자원봉사자 6,833,719명, 개별 자원봉사자 385,428명 등 모두 7,219,147명인 것으로 나타났다. 이 중 20대 미만이 0.3%, 20대가 4.8%, 30대 5.1%, 40대 10.2%, 50대 27.6%, 60대 이상이 51.7%를 차지한 것으로 나타났다(무응답 0.3%). 이러한 결과를 비교해 보았을 때 우리나라의 경우 일본에 비하여 20대 미만 청소년의 참여비율이 매우 높으며 50대 이상의 참여비중이 현저히 낮은 것을 알 수 있다.

특자의 21.0%를 차지하고 있는데 이는 중고등 학생들의 참여가 반영된 결과이다.⁵⁾

(2) 직업별 등록현황

〈표 3〉 2004년 직업별 등록현황
(N=244)

총계	직업									
	주부	회사원	공무원	서비스	자영업	퇴직자	대학생	중고생	기타	미분류
1,993,254	522,058 (26.2%)	173,598 (8.7%)	48,867 (2.5%)	105,949 (5.3%)	195,932 (9.8%)	21,720 (1.1%)	127,691 (6.4%)	348,092 (17.5%)	395,310 (19.8%)	54,037 (2.7%)

2004년 12월 현재 자원봉사센터에 등록된 자원봉사자의 직업별 빈도를 보면 주부가 26.2%로 가장 높은 비율을 차지하고 있으며 기타 19.8%와 중고등 학생 17.5% 순으로 높게 나타났다. 이러한 결과는 2002년도 및 2003년도의 조사결과와 유사한 맥락을 보여 주고 있으나 주부의 경우 전년도 430,921명에 비하여 21.1% 증가하는 등 전반적으로 등록자의 수가 증가되는 경향을 보여 주었다. 다만 퇴직자 등록의 수는 2002년에 비하여 2003년도에 증가하였으나 2004년도에는 전년도 대비 39.4% 감소한 것으로 나타났다.⁶⁾

한편 2002년 이후 공무원의 수는 꾸준히 증가는 되고 있으나 다른 직업군의 증가에 비하여 여전히 미미한 수준에 머물고 있다. 유의해 볼 변화 중 하나는 중고등 학생들의 자원봉사 등록 비율이 점차적으로 낮아지고 있는 것을 볼 수 있다. 이러한 현상은 다른 직업군의 전반적 증가에 따른 현상으로서 청소년 등록비율 변화는 다른 나라들의 경우를 감안할 때 보다 더 낮아 질 것으로 전망된다.⁷⁾

6) 일본 전국자원봉사센터의 2001년도 조사에 의하면 주부가 38.1%, 퇴직자가 24.5%로 일본자원봉사활동의 근간을 이루고 있으며 학생 1.4%, 자영업자 9.6%, 일반사무직 8.0%, 전문직이 7.1%인 것으로 나타났다. 이러한 결과는 우리나라의 경우 일본에 비하여 청소년 비중이 매우 높고 퇴직자 참여비중이 매우 낮은 것을 알 수 있다.

〈표 4〉 활동분야별 자원봉사자 등록현황
(N=244)

구분	사회 복지	환경 보호	청소년 지도	교육 활동	교통 안전	범죄 예방	보건 의료	공공 행정
실수	616,606	259,197	38,748	24,946	144,128	111,674	32,206	77,680
%	30.9	13.0	1.9	1.3	7.2	5.6	1.6	3.9
구분	재난 재해	외국인 지원	문화 예술	체육 여가	소비자 보호	기타	미분류	
실수	58,292	8,377	28,874	43,105	9,196	318,098	222,127	
%	2.9	0.4	1.5	2.2	0.5	16.0	11.1	

(3) 활동분야별 등록현황

등록 자원봉사자들의 활동분야별 특성을 살펴보면 사회복지 분야가 30.9%로 가장 높게 나타났고 환경보호 분야가 13.0%로 그 다음 높은 비율을 차지하고 있으며 그 외에는 전체적으로 고른 분포를 보여주고 있다. 2003년도의 경우 사회복지 30.0%, 환경보호 15.3%로 보고 되었는데 2004년도 역시 이와 유사한 결과를 보여 주고 있다. 한편 자원봉사센터에는 사회복지 영역에서 활동하는 자원봉사자의 수는 평균 2,496명으로 나타났으며 평균1,049명은 환경영역에서 활동하고 있는 것으로 나타났다.

이러한 결과들은 자원봉사활동 범주가 다양한 영역으로 확대되고 있음을 보여 주고 있으며 특히 과거 절대적 비중을 차지하던 사회복지 영역의 비중이 낮아지고 있는 추세를 보여 주고 있다. 이는 사회복지 영역의 활동이 감소되고 있음을 의미하는 것이 아니라 여전히 주된 활동 영역으로 자리매김 되고 있으나 타 영역의 증대로 인하여 전체 대비 비율이 상대적으로 낮아지고 있음을 의미한다.

7) 일부 자원봉사센터는 성인 자원봉사활동보다 청소년자원봉사활동에 지나치게 의존하는 경향을 보여 주고 있는데 이는 지역 자원봉사센터로서 제 기능을 하지 못하는 문제가 발생할 가능성이 있으므로 향후 성인 자원봉사활동 비중을 높여 균형을 이루어야 할 것으로 보인다.

(4) 지역별 자원봉사자 등록 현황

<표 5> 지역에 따른 센터단위별 등록인원 평균비교

행정구역	센터단위수준	N	평균	표준편차
서울	광역시도센터	1	10,998.00	.
	시군구센터	25	13,478.00	12630.877
	합계	26	13,382.62	12385.235
부산	광역시도센터	1	1,922.00	.
	시군구센터	16	1,356.88	1179.480
	합계	17	1,390.12	1150.222
대구	광역시도센터	1	43,799.00	.
	시군구센터	8	3,955.88	4522.941
	합계	9	8,382.89	13938.649
인천	광역시도센터	1	19,312.00	.
	시군구센터	10	3,267.60	2010.534
	합계	11	4,726.18	5200.009
광주	시군구센터	5	12,148.00	14974.866
	합계	5	12,148.00	14974.866
대전	광역시도센터	1	51,380.00	.
	시군구센터	5	9,860.00	2083.777
	합계	6	16,780.00	17052.627
울산	광역시도센터	1	13,874.00	.
	시군구센터	5	5,687.20	2815.786
	합계	6	7,051.67	4184.918
경기	광역시도센터	1	.00	.
	시군구센터	31	11,505.61	8662.910
	합계	32	11,146.06	8761.394
강원	광역시도센터	1	16,050.00	.
	시군구센터	18	3,849.00	4851.806
	합계	19	4,491.16	5483.358
충북	광역시도센터	1	334.00	.
	시군구센터	12	5,626.08	4883.621
	합계	13	5,219.00	4900.673
충남	광역시도센터	1	.00	.
	시군구센터	15	2,620.13	2206.105
	합계	16	2,456.38	2229.688
전북	광역시도센터	1	13,243.00	.
	시군구센터	14	4,486.00	5929.168
	합계	15	5,069.80	6144.615
전남	시군구센터	22	2,942.18	3664.543
	합계	22	2,942.18	3664.543
경북	광역시도센터	1	231.00	.
	시군구센터	23	2,768.00	5152.571
	합계	24	2,662.29	5065.853

경남	광역시도센터	1	241,042.00	.
	시군구센터	20	11,838.75	9068.118
	합계	21	22,753.19	50791.185
제주	광역시도센터	1	3,110.00	.
	시군구센터	4	13,939.50	13062.740
	합계	5	11,773.60	12305.771
합계	광역시도센터	14	29663.93	62924.331
	시군구센터	233	6772.36	8288.676
	합계	247	8069.85	17382.888

지역별로 자원봉사자 등록 현황을 살펴보면 경남의 자원봉사센터들은 평균 22,753명으로 가장 높게 나타났으며, 대전의 자원봉사센터 평균 16,780명, 서울의 자원봉사센터 평균 13,382명의 순으로 높게 나타났다. 가장 낮은 곳은 부산으로 평균 1,374명, 충남 평균 2,456명인 것으로 나타났다.

한편 등록인원 총원이 가장 많은 곳은 경남 477,817명, 경기도 356,674명 및 서울 347,948명의 순이었다. 이를 2003년도 조사결과와 비교해 보면 경기도가 328,059명으로 가장 높았으며 서울 276,447명, 경남 234,762명의 순으로 나타나 유사한 결과를 보여 주고 있다.

4) 협력연계 자원봉사단체 현황

자원봉사센터와 협력 및 연계활동을 하고 있는 지역사회 단체에 대하여 조사한 결과 20,433개 단체로 파악되었고 이 단체에 소속된 회원 수는 2백79만 명으로 나타났다. 단체의 수는 사회복지분야가 6,392개 단체(회원 536,074명)로 가장 많았으며 회원의 수는 교통안전분야가 1백2십7만여명(단체 1,423개)으로 가장 많은 것으로 나타났다.

한편 협력연계 자원봉사단체의 평균을 살펴보면 전국 평균은 83개 단체인 것으로 나타났으며 광주광역시의 경우 협력연계 단체의 수는 5개 센터 평균 78개로 나타났다. 또한 센터단위별 협력단체 회원 수를 살펴보면 전국 평균은 1,1302명이며 광주광역시의 경우 평균 2,355명인 것으로 나타났다.

2. 자원봉사센터 활동현황

1) 자원봉사 교육현황

(1) 교육활동 현황

① 교육과정별 실행여부

〈표 6〉 자원봉사 과정별 교육 실행여부

구분		빈도	퍼센트
기 초 교 육	한다	193	78.1
	안한다	54	21.9
	합계	247	100.0
보 수 교 육	한다	114	46.2
	안한다	133	53.8
	합계	247	100
사 회 교 육	한다	35	14.2
	안한다	212	85.8
	합계	247	100.0
기 술 교 육	한다	88	35.6
	안한다	159	64.4
	합계	247	100.0
청 소 년 교 육	한다	143	57.9
	안한다	104	42.1
	합계	247	100.0
지 도 자 교 육	한다	95	38.5
	안한다	152	61.5
	합계	247	100.0
관 리 자 교 육	한다	113	45.7
	안한다	134	54.3
	합계	247	100.0
재 난 재 해	한다	73	29.6
	안한다	174	70.4
	합계	247	100.0

교육 과정별로 자원봉사센터의 교육실행 여부를 조사 분석한 결과, 247개 센터에서 기초교육을 실행하는 센터가 193개소(78.1%), 보수교육을 실행하는 센터가 114개소(46.2%)로 나타났다. 또한 사회교육은 35개소(14.2%), 기술

교육은 88개소(35.6%), 청소년교육은 143개소(57.9%), 지도자교육은 95개소(38.5%), 관리자교육은 113개소(45.7%), 재난재해교육은 73개소(29.6%)에서 실시하는 것으로 나타났다.

②교육회수⁸⁾

<표 7> 2004년 교육 실시 현황
(N=247)

구분	평균	표준편차	합계
기 초 교 육	8.85	23.13	2,186(26.3)
보 수 교 육	1.69	3.70	418(5.0)
사 회 교 육	0.57	2.12	141(1.7)
기 술 훈 련	7.28	29.29	1,797(21.6)
청 소 년 교 육	8.03	18.58	1,984(23.7)
지 도 자 교 육	1.60	4.31	396(4.8)
관 리 자 교 육	2.20	7.87	543(6.4)
기 타 교 육	3.44	20.20	849(10.2)
합 계			8,314(100.0)

지역자원봉사센터의 2004년도 자원봉사자를 위한 교육활동 성과를 조사한 결과, 274개 자원봉사센터는 1년 동안 모두 8,314회의 자원봉사교육을 실시하였고, 이 중에서 기초교육이 26.3%(2,186회), 청소년교육이 23.7%(1,984회), 기술훈련이 21.6%(1,797회)로서 상대적으로 높은 비율을 차지하고 있는 것으로 나타났다. 교육 실행회수를 평균값으로 보면 기초교육이 평균 8.85회로 가장 높으며 청소년 교육이 8.03회로 나타나 높은 비중을 차지하고 있다.

그러나 기초교육과 청소년교육이 전체 교육의 50%를 차지하였으나, 기존 자원봉사자들의 역량을 제고함은 물론 지속도와 참여강도에 크게 영향을 미치는 보수교육은 418회로 5.0%에 불과하며 연평균 1.7회 정도 실시한 것으로 나타났고 지도자교육도 전체 교육의 4.8%, 연평균 1.6회 수준에 머물고 있어 앞서 검토한 교과과정의 내용과 교육방법 등은 물론 근본적으로 교육과정 자

8) 교육회수는 각각의 교과과정 마다 개설된 강의, 워크숍, 실습 등의 시행회수를 합산하여 산정된 수치이므로 실제 각 교육과정 시행회수와는 차이가 있을 것으로 추정됨.

체의 개선이 요구된다.

문제의 핵심은 새로운 자원봉사자를 위한 기초교육에 지나치게 편중되었다는 과다의 문제가 아니라 보수교육과 지도자 교육 등이 지나치게 부족하다는 과소의 문제라는 점이다. 지속적이고 체계적인 교육과정 관리는 자원봉사센터의 근본적 책무일 뿐만 아니라 자원봉사자들에게는 가장 강력한 인정보상 요인이기도 하므로 그 중요성은 이론의 여지가 없다. 그럼에도 불구하고 자원봉사센터들은 이를 간과하고 있으므로 자원봉사관련 교육체계의 획기적 개선이 요구되는 것이다.

③ 교육 참여인원

<표 8> 교육 참여인원

분류	교육 참여인원(명)							
	신규 봉사자	기존 봉사자	단체 지도자	센터 실무자	수요처 실무자	공무원	사회 지도층	합계
기초교육	90,936 (79.8)	20,390 (17.8)	797 (0.7)	333 (0.3)	188 (0.2)	1,207 (1.1)	127 (0.1)	113,978 (100.0)
보수교육	1,724 (6.6)	23,214 (89.4)	622 (2.4)	161 (0.6)	162 (0.6)	84 (0.3)	5 (0.1)	25,972 (100.0)
사회교육	5,147 (45.8)	5,713 (50.8)	354 (3.1)	19 (0.2)	2 (0.02)	9 (0.08)	0 (0.0)	11,244 (100.0)
기술훈련	6,398 (17.4)	30,122 (81.7)	134 (0.4)	119 (0.3)	41 (0.1)	32 (0.098)	1 (0.002)	36,847 (100.0)
청소년교육	312,711 (89.7)	34,195 (9.8)	51 (0.02)	21 (0.005)	1501 (0.47)	14 (0.004)	6 (0.001)	348,499 (100.0)
지도자교육	2,033 (16.6)	4,244 (34.6)	5,304 (43.2)	362 (2.8)	143 (1.2)	105 (0.9)	86 (0.7)	12,277 (100.0)
관리자교육	4,725 (33.0)	4,082 (28.5)	2499 (17.5)	729 (5.1)	1179 (8.2)	573 (4.0)	532 (3.7)	14,319 (100.0)
기타	12,035 (45.8)	11,668 (44.3)	1109 (4.2)	117 (0.4)	622 (2.4)	79 (0.3)	672 (2.6)	26,302 (100.0)
합계	435,709	133,628	10,870	1,861	3,838	2,103	1,429	596,808

단위=명(%)

2004년 자원봉사센터에서 8,314회에 걸쳐 실시한 자원봉사교육에 참여한 인원은 596,808명으로 조사되었다. 산술적 평균은 247개 센터가 연 33.7회

각종 교육을 실시하였고 1회 71.8명이 참여한 것으로 나타난다. 그러나 등록 인원 1,993,254명을 반영하면, 등록인원 대비 29.9% 수준에서 교육이 실행되었고, 수요처 배치인원 5,458,145명을 반영하면, 배치인원 대비 10.9% 수준에서 교육이 실행되었음을 추정 할 수 있다. 물론 이러한 추정방식으로 명확히 교육수준을 평가할 수는 없으나, 최소한 이러한 결과를 볼 때 현재 자원봉사 교육기회와 참여인원이 저조한 실정이라는 것은 판단할 수 있다.

(2)센터단위별 교육실행 현황

자원봉사센터의 단위에 따른 각 교과 과정의 실시여부를 검토한 결과, 기초교육시행 수준은 광역 78.6%, 기초 78.1%로 나타나 센터단위 간 유사한 결과를 보여주고 있다. 이러한 결과는 광역 시도센터와 기초 시군구센터 간의 기능차이가 없음을 의미하는 것으로 일반적으로 기초교육은 시군구센터의 주기능이라고 볼 때, 광역시도 센터의 기능조정이 요구된다.

또한 지도자 교육의 경우 실시한다가 광역 시도센터 28.6%, 시군구센터 39.1%에 불과하였으며, 특히 광역센터의 경우 71.4%가 지도자 교육을 하고 있지 않은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 자원봉사 교육이 체계적으로 이루어지고 있지 못함을 보여주는 것이며, 자원봉사자들의 욕구에 부응하지 못하는 것을 의미함과 동시에, 광역 시도센터와 시군구센터 간의 유기적 협력관계가 미흡함을 보여주는 것이라 하겠다.

한편 관리자 교육의 경우, 14개소의 광역센터 중 11개소가 교육과정을 운영하고 있으며, 재난재해 자원봉사 교육의 경우 10개소의 광역시도 센터가 시행하는 것으로 나타나 바람직한 경향을 보여 주고 있다. 그러나 향후 재난 및 안전관리 기본법에 따른 자율방재조직이 생활권 중심으로 조직화 될 경우 광역센터와 기초센터 간의 역할조정이 요구될 것으로 예측된다.

(3)지역별 교육 시행현황⁹⁾

지역별로 교육과정 참여인원 현황을 살펴보면 전체 참여인원 수는 광역시 단위에서는 서울(평균5,296명), 대구(평균4,674명), 광주(평균3,568명)의 순으로 높게 나타났고, 도단위에서는 경기도(평균5,702명), 전북(평균3,257명), 충북(평균1,710명)의 순으로 높게 나타났다. 그러나 이러한 결과는 청소년 교육의 높은 비중이 반영된 것으로 전북과 충북을 제외한 서울, 대구, 광주, 경기도 등은 청소년 교육인원이 다른 도시에 비해 매우 높게 나타나고 있다.

한편 기초교육은 광역시단위에서는 광주(평균923명), 서울(평균754명), 대구(평균603명)의 순으로 평균 참여수준이 높게 나타나고 있으며, 도 단위에서는 전북(평균1,370명), 충북(평균649명), 경기(평균419명)의 순으로 높게 나타나 전체적으로는 전북이 가장 높은 수준을 보여 주고 있다.

또한 보수교육의 경우에는 서울(평균309명), 광주(평균226명), 인천(평균151명) 등의 순으로 참여인원 수준이 높게 나타났으며, 도 단위에서는 전남(평균154명), 충북(평균138명), 경기(평균105명) 등의 순으로 참여인원 수준이 높게 나타났다. 지도자교육의 경우, 광역시 단위에서는 광주(평균137명), 서울(평균78명), 울산(평균36명) 등의 순으로 참여인원 수준이 높게 나타났고, 도 단위에서는 전북(평균146명), 경기(평균88명), 충북(평균56명) 등의 순으로 높은 수준을 보여주고 있으며, 전체적으로는 전북이 가장 높게 나타났다.

관리자 교육의 경우, 광역시 단위에서는 부산(평균85명), 서울(76명), 대전(평균54명) 등의 순으로 나타났고, 도 단위에서는 경기(평균198명), 충북(평균81명), 전북(평균80명)의 순으로 높은 값을 보여 주고 있다. 전체적으로는 경기도가 가장 높은 것으로 나타났다.

이러한 결과들을 종합해 볼 때 자원봉사센터의 가장 핵심적 교육기능인 기초교육, 보수교육, 지도자교육, 관리자 교육 등에서 광주와 서울이 상대적으로 우월한 수준을 나타내고 있으며, 도 단위에서는 경기도와 전북 및 충북이 상대적으로 우월한 수준을 보여 주고 있다.

9) 교육시행 회수는 각각의 교육과정별로 시행되는 강의, 워크숍, 실습 등을 모두 합산하여 산정한 값이므로 실제 교육회수는 이 보다 낮은 수준일 것으로 추정된다.

2) 수요처 개발현황

전국 247개소의 자원봉사센터의 수요처 개발평균 건수는 개인 수요처 개발이 506.4건을 제외하고는 사회복지시설 19.8건, 지역사회단체 18.1건 등을 비롯하여 전반적으로 미흡한 것으로 나타났다. 이러한 수치는 본 조사에서 파악된 자원봉사등록자수(1,993,254명) 및 배치건수(609,325건)를 감안 할 때 매우 미흡한 것으로서, 비관적 관점에서 본다면 이러한 결과는 수요처에 대한 사전 협의 없이 일방적으로 자원봉사자를 배치하는 등의 문제점을 내포하고 있는 것이다.

나아가 이러한 문제점은 자원봉사자들이 활동현장에서 적절한 일감이 배정되지 않는다는 불평하는 것을 외면하는 행태이며 동시에 “부적절한 봉사업무로 인한 갈등”과 “봉사활동 대상자와의 갈등” 등의 문제를 겪게 하는 요인이 된다(이성록, 2004). 따라서 자원봉사센터는 수요처와의 공식적 교류를 강화하여 수요처 개발 과업을 체계화 하고 및 효과적 관리방안을 모색해야 할 것이다.

광역시도 및 시군구 센터별 수요처 개발 현황을 비교한 결과, 광역시도 자원봉사의 경우 수요처 개발을 위한 공식적 및 비공식 노력은 거의 나타나지 않았으며 시군구센터가 절대적인 비중을 나타내고 있다. 다만 광역시도의 경우 사회복지영역에서 11.7% 수준의 비중을 차지하고 있을 뿐이다. 그러나 평균을 비교해 볼 때 광역시도 센터는 사회복지 영역에서 평균 40.6건으로 시군구의 18.5건을 2배 이상 초과한 것으로 나타났으며, 시도센터의 수요처 개발에 활발하게 개입하고 있는 것으로 파악되었다.

3) 자원봉사자 배치활동

(1) 일반적 현황

실태조사를 한 결과, 자원봉사센터의 2004년 자원봉사자 배치 건수는 609,325건으로 배치인원은 5백46여만명으로 나타났다. 가장 많은 자원봉사자 배치된 영역은 사회복지분야로서 30만5천건, 2백78만명을 배치하여 전체 대비 배치건수는 50.1%, 배치인원은 51.0%를 차지하고 있다.

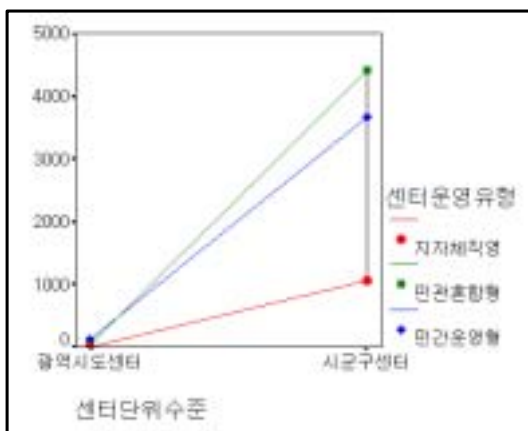
그 다음은 범죄예방분야로서 배치건수 61,378건 10.1% 및 배치인원 368,300명 6.7%를 차지하였고, 공공행정분야 54,208건 8.9% 및 배치인원 463,958명으로 8.5%를 차지하였다. 그러나 사회복지분야를 이외의 자원봉사 활동이 활발한 환경보호분야는 배치건수 47,225건 7.8%, 배치인원 509,441명으로 9.3%를 차지한 것으로 나타났다.

〈표 9〉 자원봉사자 배치활동 일반적 현황

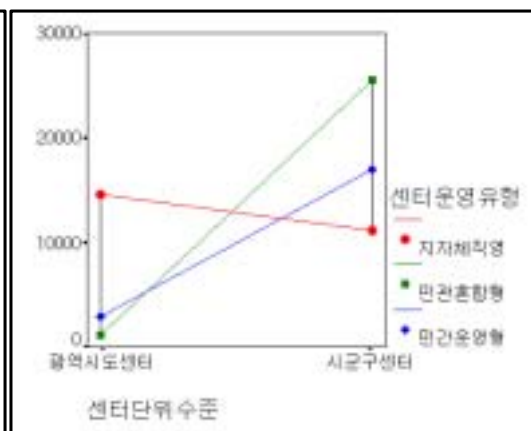
배치건수총계	분야	사회 복지	환경 보호	청소년 지 도	교육 활동	교통 안전	범죄 예방	보건 의료
609,325건	건수 (%)	305,012 (50.1)	47,225 (7.8)	13,235 (2.2)	7,533 (1.2)	50,024 (8.2)	61,378 (10.1)	16,929 (2.8)
	인원 (%)	2,781,700 (51.0)	509,441 (9.3)	65,838 (1.2)	63,885 (1.2)	334,131 (6.1)	368,300 (6.7)	139,431 (2.6)
배치인원총계	분야	공공 행정	재난 재해	외국인 지 원	문화 예술	체육 여가	소비자 보호	기타
5,458,145명	건수 (%)	54,208 (8.9)	4,444 (0.7)	1,090 (0.2)	8,111 (1.3)	1,730 (0.3)	1,681 (0.2)	36,725 (6.0)
	인원 (%)	463,958 (8.5)	61,522 (1.1)	17,501 (0.3)	72,797 (1.3)	40,497 (0.7)	6,213 (0.1)	532,931 (9.9)

(2) 센터단위별 배치활동 현황

〈그림 1〉 센터 단위별 배치건수



〈그림 2〉 센터단위별 배치인원



광역시도 및 시군구 자원봉사센터의 활동분야별 배치건수 현황을 살펴보면
광역시도 센터는 전체 609,325건 중 0.2%인 964건의 배치를 하였고 99.8%
는 시군구 센터가 배치한 것으로 나타났다. 광역시도 센터는 사회복지 분야에
평균 22건과 공공행정 분야 평균 22.4건 및 문화예술분야 평균10.3건을 배치
하였으나 나머지 영역에서는 배치실적이 매우 낮거나 없는 것으로 나타났다.

한편 시군구센터는 전체의 98.8%인 608,361건의 배치실적을 올렸으며, 그
중 사회복지분야가 304,702건으로 50.1%로 과반수이상을 차지하고 있는 것
으로 나타났다. 그 다음은 범죄예방 영역에 61,378건을 배치하여 10.1%를 차
지하고 있다. 이러한 결과는 자원봉사 배치활동은 사실상 전적으로 시군구센
터가 담당하고 있는 역할인 것을 보여주는 것이다.

한편 시도 센터 및 시군구센터 간의 배치건수 차이를 비교하면 시군구자원
봉사센터가 배치건수에 있어서 전체적으로 절대적 비중을 차지하고 있다. 한
편 전체 배치인력 5,458,145명 중 광역시도 센터는 1.7%에 불과한 95,401
명을 배치하였고 시군구센터는 전체의 98.3%, 5백36만여명을 배치한 것으로
나타났다. 이는 배치 건수의 결과와 거의 일치하는 것이며 시군구센터가 자원
봉사 활동의 최일선에서 5백36만명을 배치하였다는 것은 자원봉사센터의 사
회적 기여 수준을 나타내는 것이라 할 수 있다.

4) 프로그램 운용

(1) 프로그램 실시여부

프로그램 운용 현황 중 프로그램 실시 여부를 분석한 결과, 247개소의 자
원봉사센터 중, 사회복지분야 63.3%, 환경보호분야 49.0%, 청소년지도 분야
45.7%, 교육활동분야 44.9%, 교통안전분야 37.2%, 범죄예방분야 25.5%, 보
건의료 39.3%, 공공행정 23.1%, 재난재해 프로그램 37.2%, 외국인 지원
12.6%, 문화예술 34.8%, 체육여가 17.0%, 소비자보호 8.5%, 기타분야는
23.5%가 프로그램을 운용한 것으로 나타났다. 가장 보편적인 활동영역으로
보고 되는 사회복지영역에서도 36.4%인 90개 자원봉사센터가 프로그램을 운
용하고 있지 않는 등 각 영역마다 프로그램 운용을 하지 않는 센터가 많은 것
으로 나타났다.

(2) 센터단위별 프로그램 운용실태

<표 10> 센터단위별 프로그램 운용실태

센터단위수준		시행건수	참여인원	소요예산
광역 시도센터	최소값	0	0	0
	최대값	98	4,791	72,340,000
	평균	18.1	1,158.1	10,720,857.1
	합계	254	16,214	150,092,000
	N	14	14	14
시군구센터	최소값	0	0	0
	최대값	7145	351,525	172,588,730
	평균	61.6	5,783.0	8,198,022.7
	합계	14,344	1,347,445	1,910,139,289
	N	233	233	233
합계	최소값	0	0	0
	최대값	7145	351,525	172,588,730
	평균	59.1	5,520.9	8,341,017.4
	합계	14,598	1,363,659	2,060,231,289
	N	247	247	247

센터단위별로 2004년도 프로그램 운용실태를 분석한 결과 광역 시도 센터에서는 254건(평균18.1건)의 프로그램을 시행하였고 참여 연인원은 16,214명, 소요예산은 총 150,092,000원으로 나타났다. 프로그램 당 평균 참여인원은 1천1백여명 수준이며 소요비용은 1천여만원 수준인 것으로 나타났다. 총 소요예산과 평균예산의 차이가 크게 나타나지 않는 것은 프로그램 소요예산이 0인 경우가 반영되었기 때문이다.

한편 시군구 센터의 프로그램 운용실태를 살펴보면 2004년 1년 동안 총 14,344건(평균61.6건)의 프로그램을 시행하였으며, 연인원 1백34만7천여 명이 참여하였고 집행된 비용은 19억1천만원 수준으로 나타났다. 프로그램 당 평균 참여인원은 5천7백여명 수준이며 소요비용은 8백여만 수준인 것으로 나타났다. 이러한 결과는 광역시보다 시군구센터가 프로그램 평균 시행 수와 평균 참여인원은 많으나 평균 소요예산 수준이 낮은 것을 보여 준다.

5) 보험제도 운용

(1) 가입현황

① 보험제도 채택현황

<표 11> 보험제도 채택여부 현황

	구분	빈도	퍼센트
평시활동	채택	232	93.9
	안함	15	6.1
	합계	247	100.0
특별행사	채택	57	23.1
	안함	190	76.9
	합계	247	100.0
재해재난	채택	38	15.4
	안함	209	84.6
	합계	247	100.0

자원봉사센터의 자원봉사자에 대한 보험제도 채택 여부를, 우리나라 자원봉사 보험제도 현실을 반영하여 평시활동보험과 특별행사보험 및 재해재난보험 등의 영역으로 나누어 조사하였다. 먼저 평시활동 부문의 보험제도 채택여부에 대한 결과를 살펴보면 247센터 중 232개소가 채택하여 93.9% 채택률을 보여주고 있으며, 채택하지 않은 센터는 15개소(6.1%)로 나타났다.

한편 특별행사 부문의 보험채택 여부를 살펴보면 247개 센터 중 가입한 것으로 응답한 센터는 57개소로서 23.1%가 채택하고 있음을 보여 주고 있으나, 전체의 76.9%인 190개소는 특별행사 보험제도는 채택하고 있지 않는 것으로 나타났다. 또한 비교적 위험수준이 높은 재난재해 자원봉사활동 부문의 가입 여부를 살펴보면 247센터 중 불과 15.4%인 38개소만이 채택하고 있는 것으로 나타났다.

② 센터 단위별 보험채택 여부 현황

광역시도 센터의 경우 64.3%가 평시활동 보험을 채택하고 있으나 시군구 센터의 경우는 95.7%가 채택하고 있는 것으로 나타나 광역 시도센터에 비하여 높은 채택률을 보여 주고 있다. 특별행사 보험은 광역 시도의 경우 7.1%

의 센터만이 채택하였으며 시군구의 경우는 24.0%의 센터가 채택한 것으로 나타났다.

한편 재난재해 자원봉사활동 보험은 광역 시도센터는 14.3%, 시군구 센터는 15.5%로서 비슷한 수준의 채택률을 보여주고 있는데 이는 최근 재해재난 영역에서 자원봉사활동이 급증하고 있음에 비하여 보험제도 운영이 미흡한 것으로 판단된다. 특히 우리나라 보험 상품이 위험수준이 높은 재난재해 영역의 자원봉사자의 가입을 제약하고 있는 현실도 향후 개선되어야 할 과제이다.

③ 지역별 보험제도 채택여부

지역별로 따른 보험가입여부의 평시활동 가입여부를 살펴보면 16개 시도 247개 센터 중에 서울 26개소, 대구 9개, 인천11개소, 광주 5개소, 대전 6개소, 충북12개소, 전남 22개소, 전북 15개소가 100% 가입한 지역인 것으로 나타났다. 한편 평시활동 보험가입 제도를 운영하고 있지 않은 센터는 15개 센터인 것으로 파악되었으며 전체적으로는 93.9%의 센터들이 가입한 것으로 나타났다.

지역별에 따른 보험 가입여부의 특별행사 가입여부를 살펴보면 247센터 중에서 서울 16개소(61.5%), 경북 9개소(37.5%), 대구 3개소(33.3%), 충남 5개소(31.2%) 등의 순으로 가입한 센터가 많은 것으로 나타났다. 한편 대전 광역시는 가입한 센터가 전혀 없으며, 전체적으로는 23.1%의 가입률을 나타내고 있다.

한편 재난재해시의 보험가입 여부를 살펴보면 247개소 중에 서울 12개소(46.2%), 경기10개소(31.2%), 충북 4개소(30.8%)의 순으로 가입한 센터가 많은 것으로 나타났다. 그러나 부산, 광주, 대전, 울산, 전남, 경남 등의 경우 가입한 센터가 전혀 없는 것으로 나타났고, 재해재난이 빈번한 강원도의 경우도 불과 3개소(15.8%)만이 가입하고 있는 것으로 파악되었다. 최근 재난재해가 빈번하고 광범위하게 일어나고 있으며 자원봉사자들의 참여가 급증하고 있는 현실을 감안할 때 재해재난시의 자원봉사자 보호를 위한 보험제도가 매우 미흡한 것으로 이에 대한 제도적 개선이 요구된다.

(2) 가입인원

① 전체 가입인원 현황

<표 12> 보험가입 인원현황

	최소값	최대값	합계	평균	표준편차
평시인원	62	22507	411,988	1783.50	2118.335
특별인원	0	4297	16,299	65.99	302.033
재난인원	0	4297	12,122	49.08	322.168
합계	62	22507	440,409	1903.65	2258.107

2004년 12월 현재, 전국 247개 자원봉사센터의 보험가입 인원은 440,409 명으로 2003도 347,236명에 비하여 26.8%가 증가한 것으로 나타났다. 그러나 이는 자원봉사센터에 등록된 자원봉사자 1,993,254명 대비 22.1% 수준에 불과하며 프로그램 참여인원 1,363,659명 대비 32.3%에 불과한 것으로 자원 봉사활동의 확대 추세에 부응하는 보험제도의 확충이 시급한 과제가 되고 있다.

② 지역별 가입인원 현황

지역별로 보험전체 가입 인원수를 살펴본 결과 경기도가 97,376명으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음이 서울로 70,548명, 경남이 39,623명 순으로의 결과가 나타났으며, 대전이 8,753명으로 가장 낮게 나타났다. 센터 당 보험가입 수의 평균값을 비교해 보면 경기도가 3,245.9명으로 가장 높게 나타났고, 서울 2,713.3명, 충북 2,707.9명, 제주 2,452.0명의 순으로 높게 나타났으며, 경북 843.4명, 부산 629.0명으로 가장 낮은 수준을 보여 주고 있다.

③ 등록인원과 보험 가입인원 비교

한편 지역별 보험가입현황을 등록된 자원봉사자의 수와 대비해 보면 충북이 51.9%로 가장 높게 나타났으며 충남 46.8%, 부산 42.6%, 강원 41.5%의 순으로 높게 나타났다. 가장 등록인원 대비 보험 가입비율이 가장 낮은 지역은 경남과 대전으로 8.3%에 불과 하였고 광주 15.3%, 제주 16.7%의 순으로 낮게 나타났다.

전체적 점유비율을 살펴보면 경기도가 22.1% 서울이 16.0%를 차지하고 있으며 총 등록인원 대비 보험가입인원 비율은 22.1%로 나타났고, 보험 가입과 관련

하여 우월성을 갖는 지역은 충북으로 센터 당 가입인원의 평균값과 등록인원 대비 가입 비율 모두에서 높은 수준을 보여 주고 있다.

(3)보상현황

2004년도에 사고가 발생하여 보험처리를 한 지역 자원봉사센터는 모두 65개소(26.3%)인 것으로 나타났다. 사고 발생으로 보험처리를 한 자원봉사활동 분야를 살펴보면 사회복지서비스 등이 19.8%로 가장 높았으며¹⁰⁾, 자율방법활동 등이 6.5%, 재난재해복구 등 전문적 기술이 요구되는 서비스 영역이 4.4%의 비율을 차지하였다.¹¹⁾

한편 보험처리 사유를 보면 2004년도 중 사망사고로 인한 보험처리가 2건으로 나타났으며¹²⁾ 상해로 인한 보험처리는 107건이었고, 그 중 1건은 상해로 인한 실명 사고였다.¹³⁾ 2004년도 자원봉사활동 중 발생한 사고에 대하여 지급된 보험 보상처리 금액은 상해인 경우 최소 9천원부터 최대 5백만원까지 지급된 것으로 나타났으며 평균 808,506원, 총 8천4백여만원이 지급되었다. 사망의 경우는 2건이 발생 되어 각각 4천3백만원과 6천4백만원이 지급된 것으로 나타났다.

10) 사회복지서비스에는 도시락 배달, 재가봉사, 가사도우미 등이 포함되며 기술이 요구되는 서비스에는 집수리나 도배, 이미용, 의료, 외국어통역, 수지침 등이 포함된다.

11) 보험처리 활동분야는 응답자에게 자기가입방식으로 서술하게 한 후 조사자가 범주화 한 것이다.

12) 사망인 경우는 2건으로서 1건은 음성군 자원봉사센터에 등록된 자율방법대장(62년생)으로서 폭우로 인하여 급류에 휘말린 학생을 구조 도중 학생과 함께 사망 하였다. 그 후에 상해보험 6천4백만원, 음성군에서 약 1억5천~2억원 정도의 위로금을 전달하였으며, 사회봉사단체장으로 장례식을 거행하였다고 한다.

또 다른 사망사고 1건은 광양시자원봉사센터의 경우로 자율방법대원인 자원봉사자(29세)가 야간 자율방법활동을 마치고 귀가도중 비가 와서 물구덩이를 살펴보다가 교통사고로 사망한 것이다. 신혼으로 혼인신고도 하지 못한 젊은 자원봉사자로서 이 경우 상해보험 4천3백만원을 지급하였으며, 적십자에서 300,000, 공동모금회 등의 지원으로 약간의 위로금전달을 하고 병원 수송 후 장례식 절차는 센터에서 알지 못한다고 하였다.

13) 이 사고는 청원군 자원봉사센터의 사례로, 새마을협의회 지도자인 자원봉사자(55년생)는 새마을 공원 제초작업을 하는 도중 제초기를 다루는 과정에서 돌이 튀어 눈에 맞음으로서 실명하였다. 수술을 하였으나 염증이 생겨서 재수술을 해도 한쪽 눈을 실명될 것으로 판명, 병원진단으로 완치 불가능 하다고 하였고 한쪽 눈마저도 희미하다고 한다. 상해보험 3천7백만원으로 처리 하였다고 한다. 그 후 자원봉사자는 불안감을 느꼈으나 현재는 조금씩 안정을 되찾아 가고 있다고 한다.

6) 인센티브 현황

(1) 인정보상 시행 여부

〈표 13〉 인정보상 시행 여부

구분		빈도	백분위(%)
인정보상 시행여부	시행 한다	120	48.6
	시행하지 않는다	127	51.4
	합계	247	100.0

최근 자원봉사자들의 욕구가 변화되고 한편으로는 자원봉사자에 대한 책무성이 요구되는 시점에서 인정보상의 중요성은 자원봉사활성화에 매우 중요한 요소가 되고 있다. 우리나라 자원봉사센터의 인정보상 혹은 인센티브 현황을 조사해 본 결과 인정보상을 시행하고 있는 기관은 총 120개소(48.6%)였고, 인정보상을 실시하지 않는 기관은 127개소(51.4%)로 나타나 과반이상의 센터들이 인정보상 제도를 도입하지 않고 있음을 알 수 있다.

(2) 인정보상 내용

〈표 14〉 인정보상 시행내용

(복수응답, N=247)

		센터단위수준		합계
		광역시도센터	시군구센터	
인정보상방법	자원봉사활동실비제공		46 (19.7%)	46 (18.6%)
	표창격려 및 추천	7 (50.0%)	60 (25.8%)	67 (27.1%)
	기념품 제공		33 (14.2%)	33 (13.4%)
	마일리지 인정		13 (5.6%)	13 (5.3%)
	견학	2 (14.3%)	15 (6.4%)	17 (6.9%)
	기타	2 (14.3%)	80 (34.3%)	82 (33.2%)
	합계	11(78.6%)	247(106.0%)	258(104.5%)

인정보상 제도는 매우 까다로운 관리조정 요소로서 실시여부도 중요 하지만 실행 방법이 더욱 중요하다. 전체 247개 센터를 대상으로 인정보상 시행 내용을 조사한 결과, 전체적으로는 기타를 제외한 경우 표창 및 추천을 실시

하고 있는 센터가 67개소로 가장 많이 나타났다. 한편 실비를 제공하는 자원봉사센터는 46개소, 마일리지 제도를 실시하고 있는 센터는 13개소인 것으로 나타났다. 기타에는 무료진료, 상품권 지급, 센터 프로그램 참여, 신문발송, 지역 공연 관람, 자원봉사자들을 위한 파티, 나들이, 자원봉사자들 간의 친교 모임 참여, 자원봉사자 평가회 등이 포함되어 있다.

한편 센터 단위별로 현황을 살펴보면 광역시도 센터는 실비지급과 마일리지제도, 기념품 제공을 하고 있지 않는 것으로 나타났으며 주로 표창과 격려 및 추천 등의 방법을 활용하고 있는 것으로 나타났다. 시군구센터의 경우는 광역시도 센터에 비하여 다양한 인정보상 방법을 활용하고 있는 것으로 나타났는데, 실비제공과 마일리지 인정제도 등을 채택한 센터들이 상당한 비중을 차지하고 있다.

(3) 센터 단위별 인정보상제도 현황

〈표 15〉 센터 단위별 인정보상제도 운용 현황

	센터단위수준	최소값	최대값	평균	합계
인정보상 대상인원	광역시도센터	0	13,990	1,473.64	20,631
	시 군 구 센터	0	23,203	875.22	203,927
	합계	0	23,203	909.14	224,558
인정보상 수행실적	광역시도센터	0	1,406	140.07	1,961
	시 군 구 센터	0	55,000	451.13	105,114
	합계	0	55,000	433.50	107,075
인정보상 소요예산	광역시도센터	0	108,000,000	14,526,142.86	203,366,000
	시 군 구 센터	0	303,575,000	6,901,509.27	1,608,051,659
	합계	0	303,575,000	7,333,674.73	1,811,417,659

센터 단위별로 인정보상 제도 운용현황에 대하여 집단 간 평균을 비교 해 본 결과, 인정보상 대상인원, 인정보상 수행실적, 인정보상 소요예산 모두 광역 및 기초 단위 센터 간에 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다. 다만 광역단위 시도센터가 기초단위 시군구센터에 비하여 대상인원과 소요예산이

상대적으로 높게 나타났다.

이러한 결과는 자원봉사자를 직접적으로 관리 조정하며 다양한 인정보상 방법을 채택하고 있는 일선 시군구센터의 인정보상 수행이 일부 센터에 편중되어 있거나 광역 시도센터의 인정보상 수행이 다중을 대상으로 하는 행사 위주임을 추론하게 한다.

(4) 지역별 인정보상제도 운용현황

<표 16> 지역별 인정보상 운용현황 비교

구분		최소값	최대값	평균	합계
서울	대상인원	0	23203	4102.04	106653
	수행실적	0	12447	1742.31	45300
	소요예산	0	165432000	25130106.62	653382772
부산	대상인원	0	1182	99.29	1688
	수행실적	0	8	.76	13
	소요예산	0	5350000	972529.41	16533000
대구	대상인원	0	13990	1638.78	14749
	수행실적	0	1406	196.11	1765
	소요예산	0	13766000	2767436.33	24906927
인천	대상인원	0	12000	1903.36	20937
	수행실적	0	55000	5006.27	55069
	소요예산	0	14511980	3633452.73	39967980
광주	대상인원	0	1300	460.80	2304
	수행실적	0	521	112.80	564
	소요예산	0	7650000	3049760.00	15248800
대전	대상인원	0	2034	522.17	3133
	수행실적	0	0	.00	0
	소요예산	0	7200000	2292833.33	13757000
울산	대상인원	0	2023	643.50	3861
	수행실적	0	0	.00	0
	소요예산	0	17760000	6299850.00	37799100
경기	대상인원	0	8787	1033.78	33081
	수행실적	0	1036	83.00	2656
	소요예산	0	33600000	5761035.31	184353130
강원	대상인원	0	1302	98.63	1874
	수행실적	0	510	26.84	510
	소요예산	0	21800000	1757894.74	33400000
충북	대상인원	0	3570	650.38	8455
	수행실적	0	21	2.08	27
	소요예산	0	303575000	32208084.62	418705100

충남	대상인원	0	1125	71.31	1141
	수행실적	0	0	.00	0
	소요예산	0	9000000	581250.00	9300000
전북	대상인원	0	12728	964.47	14467
	수행실적	0	3	.40	6
	소요예산	0	22970000	2866000.00	42990000
전남	대상인원	0	468	33.45	736
	수행실적	0	100	5.23	115
	소요예산	0	14129100	1272686.36	27999100
경북	대상인원	0	4154	372.54	8941
	수행실적	0	513	23.21	557
	소요예산	0	8277000	998781.25	23970750
경남	대상인원	0	1631	96.52	2027
	수행실적	0	5	.33	7
	소요예산	0	108000000	6966857.14	146304000
제주	대상인원	0	486	102.20	511
	수행실적	0	486	97.20	486
	소요예산	0	80000000	24560000.00	122800000
합계	대상인원	0	23203	909.14	224558
	수행실적	0	55000	433.50	107075
	소요예산	0	303575000	7333674.73	1811417659

한편 인정보상 운용 현황을 지역별로 평균을 비교분석한 결과 각 영역에서 집단 간에 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 먼저 지역별 인정보상 대상인원의 평균은 $F=3.857$, $p=.000$ 의 수준에서 유의한 차이가 나타났다. 또한 인정보상 수행실적의 평균은 $F=1.543$, $p=.091$ 로서 marginal한 수준의 차이를 보여주고 있다. 그리고 인정보상 소요예산의 평균은 $F=2.343$, $p=.004$ 의 수준에서 지역 간의 유의한 차이가 나타났다.

7) 지역사회 네트워크 현황

(1)네트워크 노력수준

지역사회와의 네트워크를 구축하기 위한 자원봉사센터의 노력수준을 조사한 결과 전체적으로는 5점 만점에 평균 2.81 수준으로 나타나 지역사회 제단체들과의 협력체계 구축을 위한 노력정도가 미흡한 상태인 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면 전통적으로 자원봉사활동이 활성화된 봉사활동단체들과의 협력 노력수준은 4.16점, 사회복지시설은 3.75점으로 비교적 높게 나

타났으며, 봉사학습이 제도화 되면서 학생단체와의 협력노력 역시 3.18로 상대적으로 높게 나타났다.

<표 17> 지역사회와의 협력을 위한 노력수준

구분	N	최소값	최대값	평균	표준편차
봉사단체	224	1	5	4.16	1.156
복지단체	215	1	5	3.75	1.343
시민단체	193	1	5	2.80	1.316
종교단체	197	1	5	2.52	1.455
직능단체	180	1	5	2.57	1.422
친목단체	178	1	5	2.13	1.342
교육단체	184	1	5	2.48	1.429
취미단체	177	1	5	2.16	1.323
문화단체	181	1	5	2.54	1.352
환경단체	185	1	5	3.06	1.382
학생단체	191	1	5	3.18	1.447
공공기관	197	1	5	3.35	1.263
기업체	184	1	5	2.59	1.538
수요처	195	1	5	3.67	1.311
언론사	181	1	5	2.68	1.417
지역유지	176	1	5	2.36	1.354
후원자	179	1	5	2.32	1.470
학계	179	1	5	2.17	1.336
공공기관	197	1	5	3.35	1.263

그러나 사회복지시설과 봉사단체 등을 제외한 대부분의 지역사회 관련단체들과의 협력을 위한 노력 수준은 상당히 빈약한 값을 보여 주고 있다. 특히 해당 없음의 경우를 분석에서는 제외하였으나, 네트워크 자체를 시행하지 않는 경우이므로 이를 고려한다면 네트워크 노력수준은 더욱 낮아져 더욱 빈약한 것으로 추정할 수 있다.

(2) 접촉빈도

<표 18> 지역사회와의 협력을 위한 센터의 접촉빈도

	N	최소값	최대값	합계	평균	표준편차
봉사단체	247	0	1000	2981	12.07	65.836
복지단체	247	0	100	1220	4.94	11.727
시민단체	247	0	80	545	2.21	6.658
종교단체	247	0	26	326	1.32	3.319
직능단체	247	0	180	504	2.04	11.904
친목단체	247	0	50	268	1.09	3.967
교육단체	247	0	100	386	1.56	7.154
취미단체	247	0	29	253	1.02	3.308
문화단체	247	0	50	310	1.26	4.156
환경단체	247	0	55	416	1.68	4.948
학생단체	247	0	100	775	3.14	8.920
공공기관	247	0	50	640	2.59	5.521
기업체	247	0	120	582	2.36	9.458
수요처	247	0	150	1213	4.91	14.731
언론사	247	0	50	437	1.77	5.683
지역유지	247	0	90	331	1.34	6.512
후원자	247	0	25	317	1.28	4.033
학계	247	0	24	177	.72	2.381

지역사회 네트워크 수준을 평가하기 위하여 지역사회 단체와의 간담회 등 접촉빈도를 사정한 결과, 자원봉사단체가 총2,981회 평균 12.07회로 가장 높게 나타났으며, 사회복지시설이 총1,220회 평균 4.94회, 수요처가 총1,213회 평균 4.9회 등의 순으로 상대적으로 높게 나타났다. 이러한 결과는 자원봉사 센터가 기존 활동 중인 자원봉사 조직과 자원봉사자를 필요로 하는 조직을 중심으로 네트워크를 구축하는 소극적인 태도를 보여주는 것이라 하겠다.

반면 취미단체는 총253회 평균1.02회로 가장 낮게 나타났으며, 친목단체 총268회 평균1.09회, 문화단체 총310회 평균1.26회, 종교단체 총326회 평균 1.32회, 교육단체 총386회 평균1.56회, 환경단체 총416회 평균1.68회 등의 순으로 낮게 나타났다. 또한 언론사, 지역유지, 기업체, 학계 등과의 관계형성

도 낮은 수준을 보여 주고 있어 다양한 자원체계와의 연계노력에 소극적인 양상을 나타내고 있다.

(3) 실질적 협력의 성과 수준

〈표 19〉 네트워크 성과수준

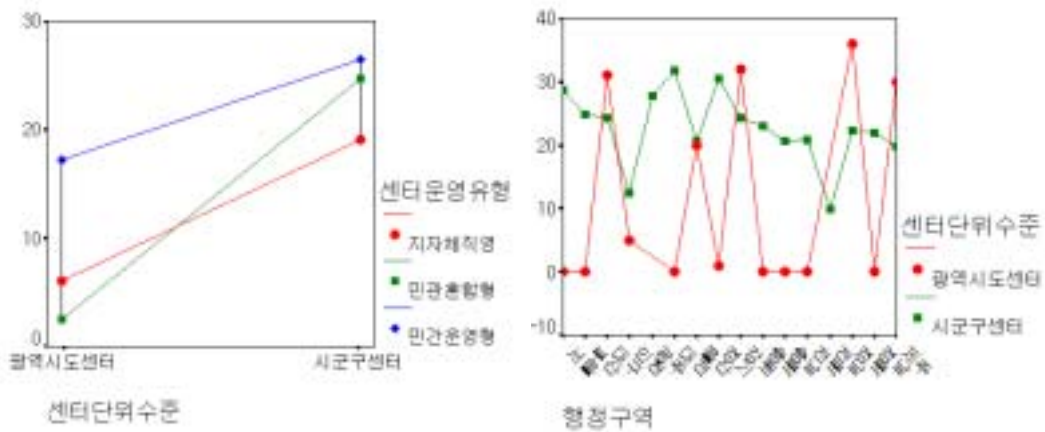
	N	최소값	최대값	합계	평균	표준편차
봉사단체	213	1	5	817	3.84	1.287
복지시설	194	1	5	698	3.60	1.340
시민단체	170	1	5	428	2.52	1.333
종교단체	169	1	5	413	2.44	1.447
직능단체	156	1	5	372	2.38	1.430
친목단체	149	1	5	309	2.07	1.346
교육단체	156	1	5	368	2.36	1.382
취미단체	147	1	5	311	2.12	1.306
문화단체	150	1	5	366	2.44	1.373
환경단체	162	1	5	492	3.04	1.365
학생단체	164	1	5	504	3.07	1.484
공공기관	174	1	5	570	3.28	1.349
기업체	158	1	5	406	2.57	1.537
수요처	169	1	5	613	3.63	1.331
언론사	154	1	5	406	2.64	1.454
지역유지	150	1	5	338	2.25	1.322
후원자	150	1	5	344	2.29	1.393
학 계	150	1	5	322	2.15	1.276

지역사회 네트워크 체계를 구축함에 있어서 실질적인 협력의 성과 수준에 대하여 자기평가를 조사한 결과, 봉사단체와의 협력 관계가 가장 높게 나타났으며, 복지시설, 수요처, 공공기관, 학생단체 순으로 협력의 성과 수준을 상대적으로 높게 평가하는 것으로 나타났다. 반면 친목단체, 취미단체, 교육단체, 문화단체 등은 상대적으로 낮은 수준으로 평가되었다. 동시에 학계, 지역유지, 기업체, 언론사 등의 성과평가도 낮은 수준을 나타내고 있다.

이러한 결과는 네트워크 구축을 위한 노력수준과 접촉의 수준이 높을수록 성과평가도 높으며 노력수준과 접촉 수준이 낮을수록 성과평가도 낮은 하나의 일관된 통계적 모형 보여 주고 있다($F=255.558$ $p=.000$). 이는 네트워크 밀도가 높은 네트워크에서는 행위자 혹은 조직들 사이에 정보소통과 신뢰가 유

지되어 협력효과가 높아진다는 이론적 연구와 일치되는 결과를 보여 주는 것이다(이성록, 2003). 따라서 자원봉사의 지평을 확장하고 센터의 효율성을 높이기 위해서는 다양한 집단과의 네트워크 밀도를 높이는 노력이 보다 강구되어야 할 것이다.

<그림 3> 네트워크 성과수준의 평균



3. 자원봉사센터 관리조정자 직무

1) 자원봉사센터 직무 비중평가

(1) 일반적 현황

자원봉사센터에서 수행하는 직무의 상대적 중요성을 분석한 결과, 비중이 상대적으로 높은 직무는 홍보 및 모집을 비롯하여 자원봉사자 교육, 프로그램 개발 및 보급, 적재적소에 자원봉사자 배치하기, 지역사회 및 수요처 욕구조사, 수요 및 공급 조정하기 등 6개 항목인 것으로 나타났다.

한편 자원봉사자 기대 및 욕구과약, 지역단체 네트워킹하기, 자원봉사자 활동경력관리, 소집단 조직화, 자원봉사단체지도자교육 등은 상당히 낮은 비중을 보여 주고 있으며, 인정보상 방법개발 및 시행, 교과과정 및 교재개발, 평

가, 수요처실무자 교육, 조직운영 컨설팅, 모니터링 및 지도감독, 위험 및 갈등관리 등은 센터의 직무수행에 있어서 매우 낮은 비중을 차지하고 있음을 보여주고 있다.

<표 20> 센터 수행직무에 대한 비중평가 현황

	구분(순위별)	N	최소값	최대값	평균	표준편차
센터과업 비중평가	① 홍보 및 모집	247	0	5	3.36	1.978
	② 자원봉사자교육훈련	247	0	5	3.13	2.030
	③ 프로그램 개발보급	247	0	5	3.02	1.984
	④ 적재적소 배치	247	0	5	2.80	2.056
	⑤ 지역사회 및 수요처 조사	247	0	5	2.68	2.026
	⑥ 수요공급 조정	247	0	5	2.66	1.996
	⑦ 봉사자 기대 및 욕구파악	247	0	5	2.43	1.898
	⑧ 지역사회네트워킹	247	0	5	2.42	2.008
	⑨ 조직사명 및 전략수립	247	0	5	2.39	2.009
	⑩ 봉사활동경력관리	247	0	5	2.33	1.976
	⑪ 소집단 조직화	247	0	5	2.23	1.958
	⑫ 단체지도자교육훈련	247	0	5	2.16	1.884
	⑬ 인정보상 방법개발 시행	247	0	5	1.91	1.810
	⑭ 직무설계	247	0	5	1.70	1.689
	⑮ 교과과정 및 교재개발	247	0	5	1.65	1.661
	⑯ 평가하기	247	0	5	1.64	1.654
	⑰ 수요처실무자 교육	247	0	5	1.49	1.487
	⑱ 조직운영 컨설팅	247	0	5	1.43	1.452
	⑳ 위험 및 갈등 관리	247	0	5	1.36	1.488

이러한 결과는 자원봉사자를 모집하여 배치하는 1차적 과정에 직무가 집중되어 있음을 보여주는 것으로서 자원봉사자에 대한 사후관리 및 지지 등 2차적 과정에 대해서는 상당히 미흡한 과업구조를 갖고 있는 것이라 하겠다. 특히 최근 자원봉사센터의 주요 역할로 요구되고 있는 조직화 및 컨설팅 등과 관련되는 제3차적 과정은 매우 낮은 비중을 차지하고 있어 자원봉사센터의 과업구조를 개선한 새로운 실천모형을 구축해야 할 것이다.

(2) 센터단위별 직무비중 비교

<표 21> 센터단위별 직무 비중 비교

		광역시도센터			시군구센터			합계		
		최소값	최대값	평균	최소값	최대값	평균	최소값	최대값	평균
센터 직무 비중	조직사명 및 전략수립	0	5	2.86	0	5	2.36	0	5	2.39
	홍보 및 모집	0	5	2.50	0	5	3.41	0	5	3.36
	지역사회 및 수요처 조사	0	5	1.64	0	5	2.75	0	5	2.68
	봉사자 기대 및 욕구파악	0	5	1.71	0	5	2.47	0	5	2.43
	수요공급 조정	0	5	1.29	0	5	2.74	0	5	2.66
	프로그램 개발보급	0	5	2.79	0	5	3.04	0	5	3.02
	직무설계	0	5	1.14	0	5	1.73	0	5	1.70
	적재적소 배치	0	5	1.79	0	5	2.86	0	5	2.80
	자원봉사자교육훈련	0	5	3.57	0	5	3.10	0	5	3.13
	단체지도자교육훈련	0	5	2.29	0	5	2.15	0	5	2.16
	수요처실무자 교육	0	5	2.50	0	5	1.43	0	5	1.49
	교과과정 및 교재개발	0	5	1.93	0	5	1.63	0	5	1.65
	인정보상 방법개발 시행	0	5	1.93	0	5	1.91	0	5	1.91
	봉사활동경력관리	0	5	1.57	0	5	2.37	0	5	2.33
	모니터링 및 지도감독	0	3	1.00	0	5	1.38	0	5	1.36
	위험 및 갈등 관리	0	5	1.21	0	5	1.36	0	5	1.36
	평가하기	0	5	1.43	0	5	1.65	0	5	1.64
	소집단 조직화	0	5	1.79	0	5	2.25	0	5	2.23
	조직운영 컨설팅	0	5	1.50	0	5	1.42	0	5	1.43
	지역사회네트워킹	0	5	2.36	0	5	2.42	0	5	2.42

광역시도 센터와 시군구센터 간의 업무 비중의 차이를 비교한 결과 통계적으로 유의한 차이를 나타낸 것은 지역사회 및 수요처 조사(p=.047), 수요공급조정(p=.008), 적재적소배치(p=.058), 실무자교육(p=.009) 등인 것으로 나타났다. 대체적으로 시군구센터에서는 자원봉사자 모집 및 배치가 시도센터에 비하여 상대적으로 높은 비중을 차지하고 있으며 광역시도 센터에서는 교육훈련 부문이 시군구센터에 비하여 상대적으로 높은 비중을 차지하고 있는 것으로 나타났다.

<표 22> 지역에 따른 센터유형의 조직적무비중 평균비교

	행정구역	센터단위수준	N	평균	표준편차
조직적무비중	서울	광역시도센터	1	3.00	.
		시군구센터	25	7.32	4.230
		합계	26	7.15	4.230
	부산	광역시도센터	1	9.00	.
		시군구센터	16	7.19	3.544
		합계	17	7.29	3.460
	대구	광역시도센터	1	13.00	.
		시군구센터	8	7.87	4.764
		합계	9	8.44	4.773
	인천	광역시도센터	1	.00	.
		시군구센터	10	5.30	4.877
		합계	11	4.82	4.895
	광주	시군구센터	5	7.60	5.177
		합계	5	7.60	5.177
	대전	광역시도센터	1	9.00	.
		시군구센터	5	3.80	4.764
		합계	6	4.67	4.761
	울산	광역시도센터	1	8.00	.
		시군구센터	5	1.80	2.168
		합계	6	2.83	3.189
	경기	광역시도센터	1	1.00	.
		시군구센터	31	8.13	4.319
		합계	32	7.91	4.431
	강원	광역시도센터	1	3.00	.
		시군구센터	18	6.33	4.802
		합계	19	6.16	4.729
	충북	광역시도센터	1	15.00	.
		시군구센터	12	6.33	4.619
		합계	13	7.00	5.033
	충남	광역시도센터	1	5.00	.
		시군구센터	15	7.53	4.207
		합계	16	7.37	4.113
	전북	광역시도센터	1	5.00	.
		시군구센터	14	3.86	4.435
		합계	15	3.93	4.284
	전남	시군구센터	22	2.77	3.323
		합계	22	2.77	3.323
	경북	광역시도센터	1	7.00	.
		시군구센터	23	7.35	3.712
		합계	24	7.33	3.632
	경남	광역시도센터	1	.00	.
		시군구센터	20	3.95	3.677
		합계	21	3.76	3.687
	제주	광역시도센터	1	1.00	.
		시군구센터	4	5.50	3.000
		합계	5	4.60	3.286
	합계	광역시도센터	14	5.64	4.749
시군구센터		233	6.09	4.423	
합계		247	6.07	4.433	

2) 자원봉사센터 직원교육

〈표 23〉 자원봉사센터 직원교육 시행현황

구분		빈도	퍼센트	순위
직원교육 실시방법	자체에서 실시	62	25.1	2
	센터협의회	22	8.9	
	광역시도 센터	62	25.1	2
	전문교육기관 및 단체	65	26.3	1
	기타	32	13.0	
	무응답	4	1.6	
합계		247	100.0	

자원봉사센터에 근무하는 직원에 대한 교육현황을 조사한 결과 243개소가 교육을 시행하는 것으로 나타났으며 그 중 65개 센터가 전문교육기관을 통한 교육이 가장 많았고 광역시도 센터가 62개소로 그 다음으로 많았으며 자체적으로 실시한다는 경우도 62개소로 나타났다.

〈표 24〉 센터단위별 직원교육 시행현황

교육방법	센터단위수준		전체
	광역시도센터	시군구센터	
실시안함		4(1.7%)	4(1.6%)
자체실시	4(28.6%)	58(24.9%)	62(25.1%)
센터협회		22(9.4%)	22(8.9%)
시도센터	2(14.3%)	60(25.8%)	62(25.1%)
전문기관	4(28.6%)	61(26.2%)	65(26.3%)
기 타	4(28.6%)	28(12.0%)	32(13.0%)
전 체	14(100.0%)	233(100.0%)	247(100.0%)

직원교육현황을 센터단위별로 살펴보면 광역단위 센터의 경우, 2004년 12월 현재 운용되고 있는 14개 센터 100% 교육을 실시하는 것으로 나타났으며, 기초단위 센터의 경우 233개 센터 중 4개 센터가 교육을 실시하지 않고 229개 센터는 교육을 실시하고 있는 것으로 나타났다. 이들 중 61개 센터는 전문기관에, 60개 센터는 시도센터의 교육과정에 참여하는 것으로 나타났으나 58개 센터는 자체교육을 실시하는 것으로 나타났다.

〈표 25〉 센터유형별 직원교육 시행현황

교육방법	센터운영유형			전체
	지자체직영	민관혼합형	민간운영형	
직원교육	실시안함		4 12.5%	4 1.6%
	자체실시	30 27.8%	5 15.6%	27 25.2%
	센터협회	6 5.6%		16 15.0%
	시도센터	28 25.9%	7 21.9%	27 25.2%
	전문기관	23 21.3%	14 43.8%	28 26.2%
	기 타	21 19.4%	2 6.3%	9 8.4%
	전 체	108 100.0%	32 100.0%	107 100.0%

한편 센터 운영주체의 유형별로 직원교육 현황을 살펴보면 민영과 직영의 경우 100% 직원교육을 실시하는 것으로 나타났으나 혼합형의 4개소에서는 교육을 시행하지 않고 있는 것으로 나타났다. 직영센터의 경우 27.8%인 30개소가 자체교육을 시행한다고 응답하였으며 25.9%인 28개소는 시도센터 교육에 참여한 것으로 나타났다.

한편 혼합형의 경우 4개소가 교육을 실시하지 않는 것으로 나타나기는 했으나 43.8%인 14개소가 전문기관의 교육을 받았으며 21.9%인 7개소는 시도센터의 교육을 이용한 것으로 나타나 다른 유형의 경우보다 비교적 전문적 교육 수준이 높다고 평가할 수 있다.

민영센터의 경우, 100 교육을 시행하고 있는 것으로 나타났으며, 이중 65개소가 전문기관 프로그램에 참여한 것으로 응답하였으며 62개소는 시도센터의 교육과정에 참여한 것으로 응답하고 있다. 그러나 62개소가 자체적으로 교육을 한 것으로 나타나 자체교육의 강사, 교육인원 등의 제약성을 고려해 볼 때 교육효과에 한계가 있을 것으로 추론된다.

<표 26> 지역별 직원교육 시행현황

	센터직원교육						전체	
	실시안함	자체실시	센터협회	시도센터	전문기관	기타		
직원교육	서울		6 23.1%		8 30.8%	11 42.3%	1 3.8%	26 100.0%
	부산		2 11.8%	8 47.1%	2 11.8%	4 23.5%	1 5.9%	17 100.0%
	대구		4 44.4%	2 22.2%	1 11.1%	2 22.2%		9 100.0%
	인천		1 9.1%		4 36.4%	3 27.3%	3 27.3%	11 100.0%
	광주		1 20.0%	1 20.0%		2 40.0%	1 20.0%	5 100.0%
	대전		3 50.0%		3 50.0%			6 100.0%
	울산	1 16.7%			2 33.3%	2 33.3%	1 16.7%	6 100.0%
	경기		7 21.9%	1 3.1%	12 37.5%	12 37.5%		32 100.0%
	강원	3 15.8%	3 15.8%	4 21.1%	4 21.1%	4 21.1%	1 5.3%	19 100.0%
	충북		1 7.7%		3 23.1%	5 38.5%	4 30.8%	13 100.0%
	충남		5 31.3%	3 18.8%	4 25.0%	1 6.3%	3 18.8%	16 100.0%
	전북		3 20.0%	1 6.7%	1 6.7%	5 33.3%	5 33.3%	15 100.0%
	전남		11 50.0%	1 4.5%	2 9.1%	5 22.7%	3 13.6%	22 100.0%
	경북		2 8.3%		14 58.3%	5 20.8%	3 12.5%	24 100.0%
	경남		9 42.9%	1 4.8%	2 9.5%	3 14.3%	6 28.6%	21 100.0%
	제주		4 80.0%			1 20.0%		5 100.0%
	전체	4 1.6%	62 25.1%	22 8.9%	62 25.1%	65 26.3%	32 13.0%	247 100.0%

직원교육 시행현황을 지역별로 살펴보면 시도센터 교육 비중이 높게 나타난 곳은 경북 58.3%, 대전 50.0%, 경기 37.5%, 인천 36.4%, 울산 33.3%의 순으로 나타났는데 대부분의 다른 지역의 경우 시도센터의 교육비중이 매우 낮게 나타나 시도센터가 제 기능을 하지 못하고 있음을 보여주고 있다. 특히 전체적으로 시도센터와 자원봉사센터협회 교육의존도가 34.0%에 머물고 있는데 비하여, 한편 현재 자원봉사 전문교육기관이 일천한 현실에도 불구하고 서울, 광주, 충북 등의 경우 전문교육기관 및 단체 의존도가 상당히 높은 것으로 나타났는데 이에 대한 보완책을 협회 및 시도센터가 마련해야 할 것으로 사료된다.

Ⅲ . 진단과 전망

본 연구자는 “전국자원봉사센터의 실태조사”와 함께 “경기도 자원봉사 욕구 및 환경조사”(2004)를 수행한 바 있다. 이러한 연구 결과들을 종합하여 자원봉사센터의 문제점 진단과 개선방안을 전망을 하고자 한다. 특히 최근 출범한 광주광역시 자원봉사센터와 아직 공식 활동을 시작하지 못하고 있는 전라남도 자원봉사센터에게 좋은 시사점이 될 수 있는 점을 중심으로 진술하였다.

1. 현실적 문제점

1) 정책적 측면의 문제점

자원봉사활동에 관련된 문제점은 관점과 입장에 따라 다양하고, 때로는 상충되는 것들이 지적되고 있다. 일반적으로 자원봉사 실무자 집단에 의하여 지적된 자원봉사분야의 문제점은 조직의 구성체계와 운영방식에 집중되고 있는 바, 그것은 다음과 같이 요약할 수 있다.

첫째, 자원봉사 총괄 정책과 담당 부서의 부재로 행정자치부, 보건복지부, 여성부, 문화관광부, 교육인적자원부 등이 각기 지역자원봉사종합센터, 자원봉사정보안내센터, 여성자원활동센터, 청소년자원봉사센터, 학생봉사활동안내센터 등을 설치하고, 부처간의 조정과 협의가 잘 안되는 상황에서 한정된 자원의 분산과 중복 투자라는 비효율성을 초래하고 있다. 따라서 지방자치정부에서는 부처간의 이해관계를 초월하여 지역실정에 부합되는 종합적 실천모형을 구축할 필요가 있을 것이다.¹⁴⁾

둘째, 자원봉사센터 직영체제 지향성 등 시민영역에 대한 정부의 과도한 개입으로 자발성에 근거한 시민참여를 저해하고 있으며, 자원봉사에 대한 본질적 인식이 결여된 정책의 시행으로 부작용이 발생하고 있다. 특히 지자체 담당 공무원들이 과거 관행으로 자원봉사센터를 하청업체나 하부단체 수준으로 생각하여 지도감독하려 든다거나 무책임하게 방치하는 태도는 자원봉사센터의 전문성을 이해하지 못하는 무지의 발로이며, 결국 민간파트너십을 깨뜨

14) 여기서 종합적이라는 개념은 하드웨어 측면의 통합만이 아니라 소프트웨어 측면의 통합을 포함하는 것이며, 자원봉사센터의 통합적 실천모형은 두 측면 모두를 고려하여야 한다는 점에서 물리적 측면의 이미지가 강한 통합이라는 용어를 피하여 사용한 것이다.

리는 행위이다. 전문성을 요구하면서도 전문성을 방해하는 현상이 오늘의 현실이기도 하다. 즉 전문성을 요구하면서도 전문성 발휘의 기본전제인 자율성이 보장되지 않는다는 것은 큰 센스인 것이다. 따라서 지방자치정부는 이러한 문제를 미연에 방지하고 공공재생산의 파트너십 구축을 위하여 민관파트너십에 관한 성문화된 지침 혹은 조례를 제정할 필요가 있다.

셋째, 자원봉사센터를 비롯한 활동 수요처의 자원봉사 담당 직원들의 전문성이 부족함으로 인해 효과적인 자원봉사자 모집과 배치, 훈련, 감독, 인정 등이 이루어지지 않고 프로그램 개발도 부진한 면이 많다. 특히 과도기적으로 불가피하게 선택한 제도와 실천구조를 마치 모범답안처럼 집착하거나 현상이 현재 우리 자원봉사영역의 발전에 최대 걸림돌 중 하나라 할 수 있다. 동시에 자신의 입지확보를 위해 “나도 전문가”를 내세워 일천한 경험을 고집하는 현상은 자원봉사단체들은 물론 정부와 시민단체 등 이해관계자들이 자원봉사센터의 전문성을 의심하게 하는 요인이 되고 있다. 따라서 자원봉사센터 종사자들에 대한 자격제도를 도입하여 최소한의 전문성을 제도적으로 입증할 수 있는 정책이 마련되어야 할 것이다.

2) 실천적 측면의 문제점

한편 현재 우리나라 자원봉사센터는 정부의 관할부처에 따라 4가지 유형을 갖고 있으며, 각 센터들은 설립유형에 따라 다양한 문제점들을 갖고 있는 것으로 지적되고 있는데, 특히 외형적으로 가장 규모가 크고 기능적으로 중추적인 위치에 있는 지역자원봉사센터를 중심으로 본 연구자의 최근 수행한 조사 연구에 나타난 문제점들을 요약해 보면 대략 다음과 같다.

(1) 전문 인력의 문제점

모든 유형의 자원봉사센터에서 드러나는 문제점으로 자원봉사 관리자로서의 전문 인력이 절대 부족하다는 문제이다.¹⁵⁾ 자원봉사활동 관리조정은 사람

15) 자원봉사센터의 실무자 인력보유 현황을 살펴보면 전체 자원봉사센터의 절반에 가까운 49.9%가 실무자 총원이 2명 이내인 것으로 나타났으며, 5명 이상인 경우는 18.6%에 불과한 것으로 나타나 우리나라 지역 자원봉사센터의 실무인력의 취약한 구조를 보여 주고 있다. 전체 센터의 평균 실무인력의 수는 약 3.05명으로 나타났으나 공익요원, 무급요원(자원봉사자) 등을 제외하면 실질적인 실무인력(정규직, 공무원, 인턴사원)은 총 658명 평균 2.6명으로서, 다른 업무를 겸무하는 공무원의 비중을 고려할 때 전반적으로 인력부족의 문제가 심각하다고 할 수 있을 것이다.

을 다루는 과업으로서 고도의 전문성이 요구되므로 전문가 육성과정은 자원봉사활성화의 관건이 되고 있다.

(2) 예산의 문제점

지역 자원봉사센터의 2004년도 세입총액은 2백7십3억 수준인 것으로 나타났으며 범위는 최소 6백8십만원에서 최대 10억7천9백만원이며 세입 평균액은 1억1천만원 수준인 것으로 나타났다. 세입 자료를 범주화하여 자원봉사센터의 세입수준을 분류해 보면 5천만원 이하가 79개 센터로서 32.0%를 차지하고 있다. 한편 5억 이상인 경우는 4개소로서 1.6%로 나타났다.

특히 최소한의 예산규모라고 할 수 있는 2억원 이상인 곳은 전체의 13.0%에 불과한 것으로 나타났는데 이는 정부재정 부족 차원의 문제가 아니라 자원봉사활동의 가치에 대한 무지함 때문이거나 특히 민관파트너십에 대한 의지의 부족이라고 할 수 밖에 없다. 예산 부족문제를 해결하기 위한 가장 중요한 전제는 민간 파트너십 혹은 공동생산에 대한 정부의 올바른 인식으로, 공공재 생산 및 공급을 위한 국가부담을 줄이고 질적 서비스를 확대하기 위해 자원봉사활동에 반드시 정부 예산이 투입되어야 한다는 점이다.

한편 제2장에서 지적한 바와 같이 예산부족의 문제와 관련하여 센터운영자들의 문제점은 정부재정에 지나치게 의존하려는 태도이다. 특히 민간주도라는 이념적 측면에서 볼 때 자립노력은 지나치게 미흡한 것이며 향후 시급히 개선해야 할 과제이다. 지나친 정부의존은 현상에 안주하려는 부정적 타성을 가져오며 특히 항상 대의명분이 되는 자주성, 자율성에 침해를 불러일으킨다. 따라서 기본적인 정부의 책무성을 요구하되 동시에 자립수준을 확대하려는 노력이 강구되어야 할 것이다.

(3) 운영주체의 문제점

현재 자원봉사센터는 주로 정부직영 혹은 민간기관 위탁운영 등의 형식을 취하고 있는데, 직영 및 위탁 형태 모두 각각 운영 주체상의 문제점을 갖고 있다. 본 연구자의 과거 연구조사 결과에 의하면 직영의 경우, 시민의 자발적 참여에 있어서 태생적인 제약성을 갖고 있다는 문제와 특히 자원봉사 전문가를 고용하지 못하고 있다는 문제 등을 갖고 있으며, 그리고 위탁의 경우에는 운영주체 선정상의 문제와 함께 다른 단체들의 협력수준이 낮다는 문제가 현

실적으로 드러나고 있다.

한편 본 연구자의 조사연구에 의하면 최근 일련의 변화가 나타나고 있는데 그것은 민영에도 공무원이 파견되고 직영에도 민간 전문가가 특채되는 등 조직구조의 변화와 운영주체에 따른 성과 측면의 격차가 급속하게 좁혀지고 있다는 점이다. 따라서 운영주체 구분에 따른 조직구조와 성과 차이가 사실상 의미를 상실하고 있어 향후 새로운 유형구분 방식을 논의할 필요가 있다. 다만 과거 조사결과와 최근 조사결과를 종합해 볼 때 외형적 운영주체에 따른 유형구분 보다, 보다 구체적으로 접근하여 의사결정구조의 형태에 따른 유형구분이 보다 바람직할 것으로 사료된다.

그러나 이번 전국자원봉사센터 에 대한 실태조사결과 분명히 나타난 것은 양적인 측면에서는 유형 간에 유의미한 차이가 미약하였으나 혼합형이 가장 높은 성과를 보여주었으며, 질적 측면이 강조되는 영역에서는 혼합형과 민영이 직영보다 우월하였다.

다만 센터단위별로 구분하여 종합적으로 평가해 보면 통계적으로 유의한 차이가 나타났는데 광역시도 센터의 경우는 혼합형이 가장 우월하였고, 시군구센터의 경우도 혼합형이 우월하였으나 민영을 위탁형과 독립법인형으로 분리하여 분석하였을 경우 독립법인이 다연 우월하게 나타났다. 따라서 광역시도의 경우는 혼합형 센터 가장 바람직하며, 시군구의 경우는 독립법인형 센터가 가장 바람직하다고 할 수 있다.

(4)기능 및 관리과정 미흡의 문제점

자원봉사센터의 기능 및 관리과정의 미흡문제는 인력 및 예산의 부족 문제에 직접 기인함과 동시에 센터의 역할 분담체계와도 관련 된다. 현재 모든 자원봉사센터들의 기능이 획일화 되어 있는 바, 계획 중심의 센터와 실행 중심의 센터로 계층화하여 인력 및 예산을 효율적으로 사용해야 할 것이다. 특히 지역자원봉사센터로서 모집, 교육·훈련, 배치, 프로그램 개발, 지도 및 평가 등의 기능이 수행되어야 하나, 특히 공통적으로 가장 부족한 부문은 활동지원 및 평가부문인데, 이것은 센터의 계층화를 통하여 역할 분담체계를 구축함으로써 해소할 수 있다.

특히 이번 전국자원봉사센터 실태조사 결과에서 나타난 가장 큰 문제점은 자원봉사센터의 교육적 기능의 미흡성으로, 아직도 21.9%(54개소)의 자원봉

사센터가 자원봉사 기초교육을 실시하지 않았다는 점이다.¹⁶⁾ 또한 과반 이상인 58.3%(133개소)의 센터들이 보수교육을 실시하지 않았으며, 61.5%(152개소)의 센터들은 지도자 교육을 하지 않는다는 사실이다. 이는 사회적 변화에 따라 요구되는 자원봉사자의 질적 수준의 향상은 물론 자원봉사자 관리 측면에서 교육이 중요한 동기부여 요인이라는 대부분의 선행연구결과들을 감안할 때 시급히 개선되어야 할 문제이다.

한편 자원봉사센터의 단위에 따른 각 교과 과정의 실시여부를 검토한 결과, 기초교육시행 수준은 광역 78.6%, 기초 78.1%로 나타나 센터단위 간 유사한 결과를 보여주고 있다. 이러한 결과는 광역 시도센터와 기초 시군구센터 간의 기능차이가 없음을 의미하는 것으로 일반적으로 기초교육은 시군구센터의 주요기능이라고 볼 때, 광역시도 센터의 기능조정이 요구된다.

또한 지도자 교육의 경우 실시한다가 광역 시도센터 28.6%, 시군구센터 39.1%에 불과하였으며, 특히 광역센터의 경우 71.4%가 지도자 교육을 하고 있지 않은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 자원봉사 교육이 체계적으로 이루어지고 있지 못함을 보여주는 것이며, 자원봉사자들의 욕구에 부응하지 못하는 것을 의미함과 동시에, 광역 시도센터와 시군구센터 간의 유기적 역할분담 체계가 미흡함을 보여주는 것이라 하겠다. 결국 이러한 문제는 광역시도 센터의 역할이 충분하지 않기 때문이라고 보여 진다.

(5)지역 내 다수 센터의 문제점

정부지원의 자원봉사센터가 지역에 4가지 유형으로 존재하다 보니, 실제 지역사회 입장에서는 다수의 그리고 다양한 센터가 존재하는 문제가 생기고 있다. 특히 광역시의 경우 4가지 유형의 자원봉사센터들을 모두 갖고 있는 실정이다. 예를 들어, 한 자치구 내에 지역 자원봉사센터, 청소년자원봉사센터, 여성자원활동센터 등이 동시에 설치되어 있는 경우도 있는데 이 경우 각 센터의 업무의 독자성과 전문성이 갖는 장점 보다는 중복성이 가져오는 폐해가 보다 심각하다고 볼 수 있다.

따라서 다양성을 담보하면서도 지역사회에서의 유기적 연대와 종합적 서

16) 센터에 등록된 인원 1,993,254명을 반영하면, 등록인원 대비 29.9% 수준에서 교육이 실행되었고, 수요처 배치인원 5,458,145명을 반영하면, 배치인원 대비 10.9% 수준에서 교육이 실행되었음을 추정 할 수 있다. 물론 이러한 추정방식으로 명확히 교육수준을 평가할 수는 없으나, 최소한 이러한 결과를 볼 때 현재 자원봉사 교육기회와 참여인원이 저조한 실정이라는 것은 판단할 수 있다.

비스를 제공할 수 있도록 지역 자원봉사센터를 중심으로 기능별 자원봉사센터의 네트워크를 구축하고 정보공유는 물론 공동 프로그램과 특성화 프로그램을 체계적으로 시행할 필요가 있다. 동시에 공동사업을 공식 및 비공식적으로 높이 평가하는 제도 및 풍토 조성이 필요 할 것이다.

한편 현재 지역 내에 여러 자원봉사센터들이 존속하고 있더라도, 연계체계가 구축되면 자원봉사운동의 상승효과를 가져올 수 있는데 선행 연구에 따르면, 거의 연계가 이뤄지지 않는 것으로 나타나고 있다. 특히 광역시의 경우 자원봉사자의 입장에서 볼 때, 귀속감이 낮아 자치구의 경계가 미약하며, 특히 시 센터와 자치구 센터 간은 물론 자치구센터 간의 유기적 체계가 구축되지 않아 자원봉사자의 활동영역을 제약하거나, 자원의 효율적 활용을 저해 하는 취약점을 드러낸다.

더구나 지방자치단체 내의 담당부서도 달라, 공식적인 협조가 되지 않는 것으로 나타난다. 이러한 기본적인 연계체계가 구축되어 있지 않아, 민간기관, 기업 등과의 연계체계도 활성화되지 못한 실정이다. 따라서 각 유형별 센터와 시군구 센터의 유기적 체계를 구축하고 유지, 조정할 수 있는 광역단위의 자원봉사센터의 기능강화가 필요하다.

다만 광역 시도 센터와 시군구센터 간의 역할분담 체계를 명확히 하되 그 역할은 단순히 항목별로 분류할 것이 아니라, 기능별 차원에 따라 분류해야 할 것이다. 예컨대 보험제도의 경우 시군구센터는 가입업무를 수행하고 광역시도는 사고 시에 보상업무를 담당하는 방식과 같은 것이다. 한편 광역시도의 경우 광역시와 도 단위의 차별적 접근이 요구된다. 예컨대 광역시의 경우는 자원봉사자들의 자유로운 역내 이동성을 고려하여 정보공유체계를 중점 구축하고, 도 단위의 경우는 접근성을 고려하여 센터 간 프로그램 공유체계를 중점 구축하는 등의 차별성이 필요하다.

2. 광역단위 자원봉사센터의 역할

1) 시군자원봉사센터 지원기능 강화

(1) 시민의식전환을 위한 홍보 캠페인

본 연구자의 조사연구결과(2004) 자원봉사자들은 자원봉사센터의 지원수

준에 크게 영향을 받고 있으며 자원봉사센터에 대한 전반적인 인지도 역시 높은 것으로 나타났다. 그러나 실질적으로 지원업무를 담당하고 있는 직원들에 대한 인지도는 매우 낮은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 자원봉사자들이 자원봉사센터의 기능을 분명하게 이해하지 못하고 있음을 보여준다.

한편 질적 조사에서 핵심정보제공자들은 경기도 자원봉사센터가 시민들의 인식을 전환 시키고 자원봉사센터를 올바르게 이해시키는 홍보캠페인을 해야 한다고 요청하였다. 따라서 시군 자원봉사센터의 홍보가 자원봉사자의 모집에 초점을 둔다면 경기도센터의 홍보 전략은 자원봉사센터의 역할을 알리고 이미 활동하고 있는 자원봉사자들에게 자신의 가치를 인식하게 하는데 초점을 두어야 할 것이다.

한편 시도 차원의 홍보 캠페인은 시군구 센터가 산발적으로 시행하고 있는 공통 프로그램을 재구조화 하여 매스컴이 관심을 갖도록 유도함으로써 자원봉사자들이 긍지를 갖도록 하여 확산되는 효과를 도모해야 할 것이다. 여기서 유의해야 할 것은 시군구의 지역적 특성을 간과하고 획일적인 프로그램을 제시하는 것이 아니라 대다수의 센터들이 시행하고 있는 기존 프로그램을 지원 하는 형태가 되어야 한다는 것이다.

(2)수준별 교육과정개발 및 강사정보은행 운용

자원봉사센터에 있어서 교육은 가장 중요한 기능 중 하나이며, 자원봉사자들 역시 교육에 대한 높은 기대를 갖고 있지만, 실제 많은 자원봉사자들이 교육에 참여하지 않고 있다. 조사결과에서 자원봉사자들은 교육에 참여하지 않는 이유로 교육과정이 없었다거나 교육내용이 마음에 들지 않았다는 이유가 53.8%에 달한 것으로 분석되었는데 이는 자원봉사센터의 귀책사유라고 할 수 있을 것이다.

이는 자원봉사자들이 교육훈련을 요구하면서도 막상 교육과정을 개설하면 참여하지 않는다는 딜레마의 원인이 무엇인지를 설명해 주는 것이라 하겠다. 따라서 자원봉사 교육을 위해서는 자원봉사자의 시간을 최대한 고려함과 동시에 자원봉사자의 욕구에 기초한 교육과정을 개발해야 할 것이다.

따라서 경기도 자원봉사센터는 자원봉사자들이 기꺼이 참여할 수 있는 교육과정과 교육방법을 개발하여야 시군센터에 보급해야 할 것이며 특히 검증되지 않은 강사로 인한 폐해를 예방하기 위한 장치를 마련하여야 할 것이다. 동

시에 경기도 자원봉사센터는 주먹구구식 혹은 정치적 강사초빙 행태를 탈피하여 강사 선정 가이드라인을 제시해 주고, 홈페이지에 강사정보은행을 구축하여 시군 센터에 강사에 대한 정보를 제공함과 동시에 강사 연수회, 간담회 등을 실시할 필요가 있다. 한편 교육 수준별 교과과정과 교재를 개발하여 시군 센터에 보급하고, 자원봉사자들의 교육이수 경력을 관리하도록 전산프로그램에 반영하여, 단계적이고 체계적인 교육과정이 운용되도록 유도해야 한다.

또한 본 연구자의 조사연구에서 다수의 핵심정보제공자들은 시도 자원봉사센터에 대하여 시군구 센터실무자와 단체지도자 및 담당공무원에 대한 체계적이고 지속적인 연수기회를 요청하였다. 따라서 이러한 욕구에 부응하는 교과과정을 개발하여 시행해야 할 것이다.

(3)평가모형 개발보급

전국 자원봉사센터 실태조사 결과와 경기도 자원봉사자와 지도자 등에 대한 욕구 및 환경조사 결과에 의하면 모두 자원봉사활동에 대한 자원봉사센터의 평가체계가 매우 미흡한 것으로 나타났다. 전국조사의 경우, 자원봉사자의 활동성과를 평가하지 센터는 38.5%에 이르고 있으며, 경기도의 경우 37.0%의 자원봉사자들이 스스로 평가하거나 아무런 평가도 하지 않는다고 응답하였는데 이는 자원봉사센터가 자원봉사활동에 대한 사후관리를 소홀하게 하고 있음을 드러낸 것이라 하겠다. 동시에 이러한 평가체계는 결국 관리자들에 대한 낮은 평가로 이어진다.

따라서 자원봉사센터는 자원봉사활동에 대한 다양한 평가 체계를 도입하여야 한다. 자원봉사활동 평가는 구조화된 자기평가 시트를 작성하고 관리조정자가 피드백을 하는 방법과 집단보고회를 통하여 동료평가를 하고 관리조정자가 피드백을 하는 방식을 채택할 수 있다. 광역시도 센터는 평가 시트를 개발하여 보급함과 동시에, 시군구 센터 실무자들이 집단보고식 동료평가 수행 방법 및 피드백 능력을 배양하는 교육을 실시할 필요가 있다.

(4)인정보상체계 개발

본 연구자의 조사연구에 의하면 자원봉사자들은 실질적으로 자신이 기대하는 인정·보상 요소는 사회적이거나 심리적인 인정·보상임을 나타내고 있다. 이러한 분석결과는 특히 실비지급 문제를 두고 찬반 논란을 겪고 있는 실천현장에 대하여 자원봉사자들은 손쉬운 경제적 인정보상보다, 사려 깊은 사회 심리

적 인정보상을 요구하고 있음을 보여주는 것이다. 따라서 광역시도 자원봉사 센터는 시군 센터의 인정보상 활동을 지지하기 위하여 우선 인정보상 능력배 양을 위한 연수과정을 제공하고, 나아가 시도 차원의 자원봉사 인증체계를 구축하여 운용할 필요가 있다.

(5) 프로그램 모형개발

자원봉사자들의 체계적 프로그램에 대한 욕구는 현재 참여분야 및 활동 만족도 등에 대한 분석결과와 자원봉사센터 실무자, 지도자, 담당 공무원을 대상으로 심층 인터뷰를 통한 질적 조사 결과와 연계할 때, 새로운 프로그램 보다 현재 시행 중인 프로그램에서 센터의 지원과 협력, 교육과 평가 및 인정보상 등 관리조정 과정의 체계화를 기대하는 것으로 파악할 수 있다. 이러한 분석 결과에 따라 광역시도 자원봉사센터의 역할을 제안한다.

① 공통 프로그램의 육성과 지원

광역시도 자원봉사센터는 시군 자원봉사센터들이 시행하고 있는 자원봉사 프로그램을 조직화하여 시군구 간 호환이 될 수 있는 프로그램으로 업그레이드할 필요가 있다. 이를 위해서는 먼저 공통적으로 시행하고 있는 프로그램을 영역별로 분류하고 영역별 우수 프로그램을 선정한 후 전문가의 컨설팅을 받아 체계화 하도록 재정적 지원을 하고 다른 시군 센터들이 벤치마킹 할 수 있도록 지원한다. 광역시도 센터는 공통 프로그램에 대하여 시도의 정책적 지원과 매스컴의 집중적인 홍보가 이루어지도록 지속적으로 지원하고, 실무자 표창과 해외연수기회 제공, 자원봉사센터 평가에 가산점을 주는 등 인센티브를 제공도록 한다.

② 소그룹을 위한 프로젝트 개발

자원봉사자에게 있어서 가장 효과적인 인정보상은 보람 있는 직무를 제공하는 것이다. 자원봉사센터는 프로그램을 실행하는 곳이 아니라 프로그램 실행을 지원하는 곳이다. 프로그램은 다수의 시민들이 참여할 수 있는 경로이며 과정이므로 무엇보다 실행 프로젝트 개발과 소그룹 조직화가 중요하다.

따라서 시도자원봉사센터는 시군 자원봉사센터 실무자들이 자원봉사소그룹을 조직화하는 능력과 자원봉사 프로젝트를 개발하고 지도하는 역량을 배양하는 교육훈련 과정을 개설할 필요가 있다.

③ 특수영역 자원봉사자 인증제도 도입

조사결과에서 나타난 바와 같이 각 지역에서는 위험도가 높거나 기능적 능력이 요구되는 자원봉사활동이 확대되고 있으며, 자원봉사자들은 지역 간 상호교류와 교육훈련의 욕구를 갖고 있다. 재난재해 및 안전 분야 자원봉사자와 교통봉사대, 자율방범대 등의 경우 광역시도 센터차원에서 전문교육을 실시하고 수료증 혹은 자격인증을 부여하는 제도를 만들 필요가 있다.

2) 새로운 사회적 요구에 따른 역할

(1) 민관파트너십센터로서의 역할

일련의 사회적 변화에 따라 최근 자원봉사 영역의 핵심과제는 첫째, 개인적 차원의 참여욕구의 실현과 둘째, 사회적 차원의 연대체계 구축, 셋째, 국가적 차원의 민관 파트너십의 구현이라고 할 수 있다. 따라서 이러한 다차원(multi-dimension)적 과제를 수행하는 핵심 인프라로서 세계적으로 자원봉사센터의 역할이 부각되고 있으며, 이념적으로는 사회적 관계 영역을 매개하는 제3의 영역(Third Realm)으로서, 실천적으로는 개인과 사회, 그리고 민간영역과 정부영역을 교호하는 전환조직(Shifting-Organization)으로 자리매김 되고 있다(이성록, 2000;2003).

따라서 현대사회에서 자원봉사센터의 가장 중요한 3대 역할은 자원봉사자 개인에 대한 지지와 지역사회 다양한 조직들의 네트워크 체계 구축 및 민관파트너십의 구축이라 할 수 있다. 파트너십 구축을 위하여 지자체는 자원봉사센터와 의제를 공동으로 설정하고 자원봉사단체들과 과제수행을 위한 협약을 체결하는 형식적 체계를 갖추어야 할 것이다. 동시에 자원봉사센터에게는 지역사회 지표개발, 지역사회 조직 구축 등의 선행과제가 요구된다.

(2) 지역사회 네트워크 센터로서의 역할

자원봉사센터는 다른 말로 하면 네트워크센터라 할 수 있다. 그런데 조사결과 네트워크를 소홀히 하고 있으며 그 이유로 과업이 매우 힘든데 비하여 효율성이 낮기 때문이라고 한다. 여기에는 여러 가지 측면의 진단이 가능하겠으나 가장 중요한 것은 효과성을 보지 않고 효율성만 집착하는 경우와 지역사회 차원에서 효율성을 추구하지 않고, 센터 차원에서의 효율성을 추구하고 있다는 점이다. 이제 네트워크는 선택적 과제가 아니라 필수적 과제이며 전략적 차원이 아니라 생존적 차원에서 접근해야 하는 과업인 것이다.

그러면 왜 네트워크인가? 첫째, 그 대답은 자원봉사행위 그 자체에 있다. 즉 자원봉사 행위 그 자체가 필연적으로 「사람」과 「사람」 사이의 네트워크를 수반하기 때문이다. 많은 경우, 네트워크를 기능적 측면에서 이해하여 하나의 선택항목으로 치부하는 경향이 있다. 그러나 네트워크는 필요에 의한 선택항목이 아니라 자원봉사 그 자체를 설명하는 필수항목인 것이다.

둘째, 자원봉사 행위자들의 참여욕구 때문이다. 네트워크는 개인행위를 설명할 뿐만 아니라 사회구조를 설명하는 요소로서 인간은 네트워크를 구축하는 존재인 동시에 그 네트워크의 제약을 받는 존재이기 때문에 자주적으로 네트워크 구축에 참여하려 하는 욕구를 갖는 것이다.

셋째, 자원봉사센터의 존재이유를 설명하는 것이기 때문이다. 네트워크의 효과는 관계정도의 효과를 의미하며 자원봉사의 효과와 이형동질의 성격을 갖고 있으므로 자원봉사센터의 존재이유는 자원봉사의 알선이 아닌 네트워크 형성이라고 해야 할 것이며 나아가 자원봉사센터 그 자체가 인간 네트워크의 장이기도 한 것이다.

그러나 지역사회 네트워크는 매우 어려운 과제이므로 광역시도 센터는 지역사회 네트워크 구축을 위한 모형개발 및 보급과 네트워크 기술 제공, 그리고 인센티브 제도를 도입하여 시군구 단위의 네트워크 구축을 지원해야 할 것이다.

(3)인큐베이터로서의 역할

복잡·다양화되고 계속 증가하는 사회적 문제와 욕구에 대하여 기존의 조직만으로 대응하는 것은 역부족이므로, 이에 대응하는 새로운 조직화가 불가결하다. 따라서 센터에서는 자체적으로 조직 인큐베이터 기능을 갖고 지역 풀뿌리 조직의 육성·발전에 힘을 쏟아야 할 것이다. 이를 위한 과제로서 다음 몇 가지를 제시한다. 첫째, 지역사회 풀뿌리 조직의 새로운 공공성 창조, 둘째, 풀뿌리 조직을 이끌고 나갈 인재양성, 셋째, 풀뿌리 조직을 지지하는 환경 만들기 등이다.

3) 자원봉사센터 재정비

최근 자원봉사활동에 대한 자원봉사자들의 인식과 기대욕구 수준이 변화되고 있음은 선행연구들에 의하여 보고 되었으며 본 조사연구에서도 같은 결과

가 나타났다. 자원봉사활동에 자원봉사센터의 영향력이 부각되고 있으며 전국 시군구에 자원봉사센터의 설치가 100% 완료되었으며 최근 자원봉사기본법 제정이 추진되어 자원봉사센터는 중요한 사회적 기구로 인정받게 되었다.

센터에 대한 사회적 평가가 높아지고 자원봉사자들의 참여수준에 결정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으나 대부분 자원봉사센터의 역할은 초보적인 수준에 머물러 있다. 자원봉사활동의 중요성에 대한 사회적 평가도 높아지고 특히 사회 경제적 변화에 따라 자원봉사센터의 역할과 기능 변화가 요구되고 있으며 세계적으로 자원봉사센터의 재정비가 추진되고 있다.

따라서 새로운 환경에 부응하여 자원봉사활동을 지원하는 전문기구로서 재정비 혹은 혁신이 이루어져야 할 것이며 그 구체적인 방안은 제7장에서 제시 하도록 한다. 자원봉사센터들 간의 역할분담, 관계방식에 대해서는 보다 심도 있는 논의가 필요하며 특히 시군 자원봉사 센터와 도 단위 자원봉사센터의 이론적 역할체계는 아래 표와 같다. 다만 본 연구자의 조사연구 결과에 의하면 광역시도 센터에 대한 시군구 센터의 역할기대는 매우 낮게 나타났다. 따라서 시도 자원봉사센터 역시 조직 진단을 하고 최근 환경변화에 부응하는 형태로 재정비 되어야 할 것이다.

3. 지방자치 정부와 지역 언론의 역할

본 연구자의 조사연구결과들에 의하면 전체적으로 광역시도 센터는 인적 구성 및 예산 측면 등에서 시군구센터에 비하여 우월한 수준을 갖고 있다. 그러나 그것은 어디까지나 시군구에 비교한 상대적 수준이며 특히 일부 앞서가는 광역시도 센터의 수준이 반영된 것으로 대체적으로 열악한 위치에 있다 하겠다.

특히 광역시도 센터가 시군구센터를 지지 지원하여 광역단위 성과를 제고 해야 함에도 이해부족이나 정치적 이유 등으로 시군구센터와 같은 역할을 함으로써 시도센터의 기능을 상실하고 있을 뿐만 아니라 갈등의 요인이 되어 자원봉사 활성화를 저해하고 있다.

따라서 광역시도 자치정부는 광역차원에서의 자원봉사활성화 선도적 역할을 수행할 수 있도록 광역단위 센터의 기능을 사려 깊게 이해하고 가시적 성

과가 아닌 시군구 지원기능을 중심으로 광역 센터를 평가하고 지지해야 할 것이며, 시군구 특성을 살리면서 도 차원에서 활성화 할 수 있도록 지지 강화방안을 모색해야 할 것이다. 동시에 지역 언론사들도 이제 이벤트와 미담 중심의 사후 보도 관행을 탈피하여 지역사회 변화와 나아가 지속가능한 변화체계 구축에 선도적 역할을 해야 할 것이다.

4. 결론: 광주에 대한 기대

광주는 민주화의 성지로 일컬어질 만큼 국가체계 변화에 크게 기여해 온 도시이다. 그러나 그 이면에는 일상생활 속의 상호작용에는 소홀히 해 온 측면이 있다. 자원봉사의 씨앗이 뿌리를 내리지 못한다는 안타까운 이야기도 들었고 그 만큼 다른 도시에 비하여 자원봉사센터의 설치도 늦은 편이다. 그러나 이번 실태조사연구의 분석결과 가장 현저하게 발전된 성과를 보여주고 있으며 특히 양적 측면뿐만 아니라 질적 측면에서 매우 두드러진 구조를 보여주고 있어 소위 “뜨고” 있다. 이러한 토대 위에 광역시 센터가 출범한 만큼 전국에서 가장 모범이 되는 센터를 자리매김하기를 기대한다. 광주를 민주화의 성지에서 자원봉사, 공동체의 성지로 한층 더 발전해 나가는데 광주광역시, 광주일보, 그리고 자원봉사센터가 앞장서길 바라며 발표를 마치겠다.