
월드컵의 국민적 열기 어떻게 승화시킬 것인가?

부제: 2002 FIFA월드컵 자원봉사활동의 평가와 미래과제



- 일시 : 2002년 7월 19일(금) 오후 2시~5시
- 장소 : 한국언론재단(프레스센터) 19층 기자회견장
- 주최 : 한국자원봉사포럼
- 후원 : 행정자치부·월드컵조직위원회·삼성사회봉사단
코리아 서포터즈 전국연합회·중앙일보

한국자원봉사포럼

한국자원봉사포럼(Korea Volunteers'Forum)은 자원봉사 운동의 활성화전략과 사회적 이슈들을 자원봉사학자 및 중견관리자들이 정기적으로 모여 토론하고 올바른 방향을 잡기 위해 학회 형식으로 설립되었습니다.

□ 임원구성

·회장 : 금창태(중앙일보 고문)

·총무 : 이성철(남서울대학교 교수)

·운영위원

고진광(인간성회복추진협의회 사무총장)

김길수(성남시 자원봉사센터 소장)

김연수(다일복지재단 이사)

김영호(강남대학교 사회복지학과 교수)

김통원(성균관대학교 사회복지학과 교수)

민경춘(삼성미래연구소 상무)

박영숙(호주대사관 문화공보실장)

박재진(기업은행 인력개발부 교수)

이강현(볼런티어 21 소장)

이윤구(인제대학교 총장, 한국자원봉사포럼 명예회장)

이창호(중앙일보 시민사회연구소 부소장)

최성균(월드비전 성남종합사회복지관장)

최순식(경기도 부지사)

최일섭(서울대학교 사회복지학과 교수,
한국자원봉사포럼 명예회장)

□ 사무국

우) 100-120 서울시 중구 정동 11-3번지 풍전빌딩 201호

Tel : 02-756-1046

Fax : 02-778-1047

E-mail : kovof@hanmail.net

H-page: www.volunteerforum.org

·간사 : 박신영(前 남서울대학교 사회봉사지원센터 조교,
남서울해외봉사단)

차 례

포럼일정 1

시민자원봉사현장 2

발 제 3

월드컵 자원봉사의 성과 4

김통원 (성균관대학교 사회복지학과 교수)

월드컵 열기의 승화를 위한 과제 19

이어령 (중앙일보 상임고문)

지정토론 1 21

월드컵의 국민적 열기 어떻게 승화시킬것인가?

문상주(코리아 서포터즈 전국연합회장)

지정토론 2 36

2002FIFA월드컵 자원봉사활동의 성과와 시사점

김주영(월드컵 조직위원회 인력물자국장)

지정토론 3 45

자원봉사인프라 구축을 위하여

구혜영(새서울 자원봉사센터 소장)

포럼(회원)입회 신청서

포럼 일정

▶ **개회식(14: 00 ~ 14: 20)**

- 국민의례
- 시민자원봉사헌장 낭독
- 개회사 —— 금창태(한국자원봉사포럼 회장)
- 축 사

▶ **주제발표(14: 20 ~ 15: 20)**

주제: 월드컵의 국민적 열기 어떻게 승화시킬 것인가?

좌장 : 김 경 동 (서울대학교 명예교수)

① **월드컵 자원봉사의 성과**

발제자 : 김통원(성균관대학교 사회복지학과 교수)

② **월드컵 열기의 승화를 위한 과제**

발제자 : 이어령(중앙일보 상임고문)

▶ **지정토론(15: 20 ~ 15: 50)**

·토론자:

문상주(코리아 서포터즈 전국연합회장)

김주영(월드컵조직위원회 인력물자국장)

구혜영(새서울자원봉사센터 소장)

▶ **휴식 ——(15: 50~16: 05)**

▶ **전체토의 및 폐회 (16: 05 ~ 17: 00)**

시민자원봉사헌장

서 문

새 천년을 앞두고 인류는 세계평화와 번영, 풍요로운 삶을 더욱 갈구하고 있다. 그러나 개인·계층간의 이기주의와 가족기능의 약화 등 급변하는 사회환경은 다양한 사회문제를 파생시켜 진정한 민주시민 공동체 사회의 실현을 가로막고 있다. 현대의 공적 사회제도는 개인의 존엄성을 충족시켜줄 만큼 완벽하지 못하다. 그래서 우리 시민들이 스스로 사회문제를 해결하고 진정한 민주사회발전을 위해 나서지 않을 수 없다. 자원봉사는 우리 시민들이 새로운 천년을 향해 나아갈 기본 방향이다. 인간에 대한 순수한 인도주의의 발로이며 건강한 사회를 이끄는 등불이다. 그래서 시민의 일원으로 참여해야 하는 당위성을 가진다고 믿는다. 자원봉사는 시민이 자발적으로 참여해 대가없이 지역사회의 요구와 문제해결을 위해 제공하는 모든 공익적 활동을 의미한다.

기 본 정 신

- 우리시민은 자원봉사가 민주시민공동체 형성과 성숙을 위한 필수적 활동임을 믿는다.
- 우리시민은 자원봉사가 시민의 권리이자 의무임을 인식하고 실천으로 옮긴다.
- 우리 시민은 자원봉사 활동을 통하여 자아성장을 꾀하고 잠재력을 개발한다.
- 우리시민은 자원봉사가 개인의 성장과 사회발전, 인류의 평화와 번영을 가져온다고 믿는다.
- 우리시민은 사회문제 해결과 삶의 질 향상을 위해 상호보완적 동반 관계에 있는 정부와 서로 협력한다.

행 동 강 령

- 우리시민은 인간의 존엄성에 대한 믿음을 가지고 자원봉사 대상자의 자율적 결정을 존중하면서 자원봉사 활동을 한다.
- 우리시민은 자원봉사 대상자의 신체적·정신적·경제적·사회적 모든 특성에 편견을 가지거나 차별을 하지 않는다.
- 우리시민은 자원봉사에 필요한 교육과 지도를 받을 권리와 의무가 있으며 자원봉사 기관은 이에 대해 필요한 교육과 편의를 제공해야 한다.
- 우리시민은 개인적 특성과 능력 그리고 희망에 상응하는 자원봉사활동에 참여한다.
- 우리시민은 성실하고 진지하게 자원봉사 활동을 하며 자원봉사 대상자 및 업무와 관련된 비밀을 지킨다.
- 우리시민은 성공적인 자원봉사활동을 위해서 봉사기관내의 다른 구성원과 협력하며 필요 시 지역 및 국제적 연대를 통해 봉사활동의 목적을 달성한다.

월드컵 자원봉사의 평가

김 통 원 (성균관대학교 사회복지학과 교수)

월드컵 자원봉사의 성과

김 통 원 (성균관대학교 사회복지학과 교수)

은 국민을 뜨겁게 달군 월드컵 열기를 우리는 아직도 쉽사리 떨칠 수가 없다. 국민 모두를 열광하게 하고 4천7백만을 한 마음으로 만든 월드컵의 성공적 개최는 앞으로도 오래 동안 우리 삶의 양식과 문화에 막대한 영향력을 끼칠 것이다. “월드컵의 진정한 승자는 한국”(Newsweek), “한국의 홈런”(Time), “가장 강렬했던 이미지는 축구가 아닌 한국인”(NYT)이라고 외신들은 평가하고 있다. 우리 스스로도 이번 월드컵에서 보여준 국민적 역동성에 대해서 여러 가지 관점에서 설명할 수 있다. 그 중에 하나가 IMF 경제위기이후 우리가 가장 갈망하게 된 “합리성”에 대한 국민적 카타르시스 현상¹⁾이라고 할 수 있다. 어쩌면 지금도 계속되고 있는 경제위기 후유증의 스트레스에서 언젠가 한번은 분출되어야 하는 사회적 현상인지도 모른다. 특히 히딩커 리더쉽이라고 불리는 지연, 학연, 혈연에 매이지 않는 선수선발 등의 합리적 운영시스템이 연속적인 승리들로 실제적으로 구현함에 따라 국민들은 더욱 더 열광적으로 환호를 하게 되었다고 본다. 결국 우리가 열망하고 있는 합리성이 성공적으로 증명됨에 따른 매료와 카타르시스 작용이 단순한 국민축제이상의 사회통합의 수준까지 오게되었다.

성공적인 월드컵이 되기까지는 여러 가지의 요인들이 있겠지만, “자원봉사자”들의 적극적인 참여활동은 분명히 월드컵 대회 운영의 필수인력으로 월드컵 성공을 위한 견인차 역할을 하였다고 할 수 있다. 자발적으로 자신이 가지고 있는 재능과 시간을 국가적인 행사에 헌신하는 자원봉사 정신은 민주시민사회의 한 구성원으로서 가장 큰 덕목이라고 할 수 있다. 자원봉사활동에 대한 사회적 인식은 88년 올림픽이후 우리 나라에서도 차츰 일반화되어 가고 있으며 이웃을 위해 봉사하는 사람의 수도 점차 증가하는 추세이다. 특히 2002년 FIFA 월드컵에서 보여준 자원봉사활동 역시 잘 조직화하여 효율적으로 운영함으로써 그 성과를 극대화하고 있다고 볼 수 있다.

KDI(한국개발연구원)에 의하면 월드컵의 경제적 가치측면에서 생산유발효과가 7조 9천 9백 61억원, 부가가치유발효과가 3조 7천 1백 69억원, 그리고 고용창출효과가 24만 5천 3백 38명으로 추정하고 있다. 다시 말해서 월드컵이 국민통합과 국

1) 정몽준 위원장도 "한국에서의 월드컵은 단순한 축구 이상이고, 일종의 카타르시스"라고 하였다(AFP, 6.20).

가이미지 제고 등의 효과만이 아니라 관련산업의 성장 등 경제 활성화에 막대한 성과를 가져온다. 비록 경제적 성과만큼 화려하지는 않을 모르지만, 본 발제에서는 시민사회의 핵심인 자원봉사 측면에서 월드컵 성과를 규명하고자 한다. 구체적으로 살펴보면 먼저 자원봉사 활동의 일반적 내용들인 특성, 효과성, 활성화 원칙 등을 제시하였다. 그리고 월드컵 자원봉사의 범주와 그 현황들을 소개하고 있다. 또한 구체적인 자원봉사활동의 추정치들을 제시하였다. 끝으로 체계이론에 기반을 둔 평가들에 의해서 월드컵자원봉사 성과들에 대해서 설명하고 있다.

I. 자원봉사의 일반적 내용

자원봉사활동은 급속한 산업화 과정에서 가치 규범의 상실, 사회공동체 해체의 위기에 발생하는 많은 우리 사회의 문제를 해결하고 공동체의식을 고양함으로써 시민사회의 한 구성원으로서 자기실현 및 사회의 공익 증진에 기여할 수 있다. 다시 말해서 사회적 문제 해결에 모든 사회 구성원들의 연대적 책임과 자발적 참여 즉, 사회적 책임의 공유가 요구된다. 오늘날 사회적 응집력의 약화, 지역사회 공동체의 의미 상실, 개인주의에 입각한 자본주의적 삶의 양식들은 인간소외, 물질만능주의, 불신과 대립 등의 사회문제들로 나타나고 있으며, 세대간, 계층간, 지역간의 갈등은 심화되고 있는 현실이다. 그러나 자원봉사활동은 다양한 사회구성원들이 지역사회문제에 대해 서로의 공통된 인식과 해결을 위한 노력을 통해 시민공동체사회를 건설할 수 있다.

자원봉사 정의와 특성

자원봉사 혹은 자원봉사(volunteerism)라는 말은 원래 의지 혹은 선택을 의미하는 라틴어의 voluntas에서 유래한다. 이처럼 自願的 意思에 관련되는 활동 총체를 자원봉사활동 혹은 자원봉사활동(volunteerism)이라 하며 이에 관여한 사람을 자원봉사자 혹은 자원봉사자(volunteer)라 부른다. 한편 미국의 [사회사업백과사전]에 의하면 ‘자원봉사자란 개인, 집단, 지역사회에서 발생하는 문제를 예방, 통제, 개선하는 일을 다루는 여러 조직 및 기관에서 보수 없이 자발적으로 봉사하는 개인’이라고 되어 있으며, 일본의 [사회복지사업사전]에는 ‘자원봉사자란 사회복지사업 또는 이와 관련된 일을 한 후에 반대급부(보수, 지위, 명예 등의 교환조건)를 요구

함이 없이 자의로 사회복지를 향상시키기 위한 활동을 하는 사람'이라고 정의하고 있다. 일반적으로 자원봉사²⁾는 자발성, 공익성, 무보수성, 계속성 등의 4가지 특성을 가진다. 특히 월드컵 자원봉사에서는 4가지 특성 중에서 자발성, 공익성, 그리고 무보수성은 동일하게 적용이 되지만, 월드컵자체가 일회성의 행사이므로 계속성의 특성은 적용되기가 어렵다고 볼 수 있다. 하지만 대개의 경우 많은 자원봉사자들이 유경험자이고 월드컵 자원봉사가 다른 자원봉사의 연계³⁾로 이루어지는 경우가 많으므로 자원봉사자 개인의 활동으로서는 계속성의 특성을 가지고 있다고 할 수 있다.

자원봉사의 효과

자원봉사활동을 통해서 자원봉사자는 삶의 의미를 깨닫게 될 뿐만 아니라 나와 가족, 그리고 사회 전체를 아름다운 세상으로 만든다. 시대적 필요성에 부응하여 많은 시민들은 자원봉사활동에 실제로 동참할 경우, 일반적으로 다음과 같은 효과를 가져 올 수 있다(김통원, 1999).

2) 자원봉사의 4대 특성을 구체적으로 설명하면 다음과 같다.

☞ 자발성

오로지 개인의 자유의지에 따라 이루어지는 활동이라야 한다.

아무리 좋은 일이라도 다른 사람에 의해 의무로 강제되어서는 안될 것이다. 그러나 봉사학습의 경우에는 교육적 측면에서 어느 정도의 의무적 시행을 강조하고 있다.

☞ 공익성

생명을 존중하며 이웃과 더불어 사는 가치관에 바탕을 두고 공동체 번영을 위한다.

☞ 무보수성

정신적인 보람과 만족외에 어떠한 물질적 보상도 기대해서는 안된다.

교통비와 식비 같은 최소한의 실비 지원이 허용될 수 있으나 원칙은 아니다.

☞ 계속성

모두가 복된 삶을 누리는 공동체 건설에 헌신한다는 개척적 사명 의식이 필요하다.

이는 일회성이어서는 안되며 꾸준히 실천되어야 한다.

3) 대구의 경우 월드컵자원봉사자들이 2001년 대륙간컵축구대회 그리고 2003년 하계유니버시아드대회의 자원봉사와 연계하여 참여하고 있다.

(1) 민주시민사회 성숙의 계기

평등, 인간 존엄, 자율, 공평, 개방 등의 민주적 가치들을 중시하는 자원봉사의 실천과정들 속에서 참여자들의 민주적인 생활방식의 발전을 기대할 수 있다. 참된 민주적 가치나 생활의 교육을 받는다면 모든 생활과 활동면에서 원만한 민주적 시민으로 성장할 수 있을 것이다. 자원봉사의 민주적 가치나 그 실천을 향한 지도력이 일찍부터 생활화된다면 모든 일에 있어서 타인의 인격을 존중하고, 의사표현을 자유로이 하며, 결정된 일에 대하여는 책임감을 가지고 폭 넓게 참여하며 협력하는 민주적 생활양식의 발전을 가져올 수가 있다.

(2) 개인적 욕구충족 및 발전

자원봉사활동을 성공적으로 수행한 뒤에 얻는 성취감에서 자신감과 즐거움을 맛볼 수 있다. 또한 자신이 한 일이 가치있는 일이고 좋은 일이라는 자기만족은 무언가 가치 있는 부분에 소속해 남에게 필요한 존재가 되고, 사회에서 높게 평가받고자 하는 인간의 욕구를 충족시켜 준다. 이외에도 다양한 대인관계와 의사소통의 훈련기회, 잠재적인 지도력 계발, 마음의 평화, 자기 존엄성, 지역 사회 존중의 감정 등을 가져다 줄 수 있다. 따라서 자신에 대한 긍지와 위치를 확인하게 됨으로써 마음의 안정을 찾고, 자원봉사활동을 통해 제시될 수 있는 건전한 삶의 목적을 달성하고자하는 자아를 발달시킬 계기를 마련할 수 있다.

(3) 수요자 참여에 의한 효율성

자원봉사 활동과 같은 민간 부문의 참여활성화는 다원주의 전략으로 환영받고 있으며, 공공 서비스 분야에서의 수요자 참여는 공익성은 물론 효율성을 높일 수 있는 방안으로 부각되고 있다. 그 동안 정부가 주도해온 공공 서비스 분야를 종교계, 시민 단체, 지역 주민 등 민간 부문에서 맡아서 운영함으로써 국가 지출을 줄이면서도 지역 주민들의 욕구에 보다 근접하는 행정(복지)서비스를 효율적으로 제공할 수 있다(시민의 신문, 1998.4.27.).

(4) 사회문제해결의 참여

급격한 산업화와 도시화로 인한 가치관의 혼란은 청소년들의 가정이탈, 비행 및 윤락과 노인문제 등 어려운 문제들을 많이 발생시키고 있다. 그러나 국가나 일정한 민간단체의 기능만으로는 이러한 문제들을 해결 및 예방할 수 없다. 자원봉사활동은 지역사회 구성원을 이러한 사회문제 해결의 동참자로 역활하게 할 수 있고 이러한 시민참여의 형태는 실천과정에서 민주적인 생활양식의 발전, 근본적이고 성숙한 사회개혁 도모라는 발전적인 형태를 기대할 수 있다.

(5) 복지사회의 구현

자원봉사활동은 사회문제해결을 위한 수단이 될 뿐만이 아니라 복지사회 건설을 위해서도 기여를 하게 된다. 복지사회의 목표는 최저수준의 보장뿐 아니라 사회성원 개개인의 성장의 극대화를 추구하며 인간의 존엄성과 인간적인 지역사회를 구현하는 것이다. 따라서 자원봉사를 통한 모든 시민들의 참여는 더불어 사는 복지사회의 건설의 주체로서 기여하게 된다.

(6) 민간자원의 동원

우리사회의 민간자원의 동원 측면에서 자원봉사활동은 현실적으로 절박하게 요청된다. 가령 노숙자문제, 청소년문제, 그리고 노인문제해결을 위한 복지정책이 한정된 정부의 재원과 인력으로는 그와 관련되어지는 모든 복지서비스의 욕구를 충족시킬 수는 없다. 따라서 사회복지서비스 분야에서는 민간 자원봉사자들의 적극적인 역할이 모색되어야 하겠다.

(7) 사회통합의 역할

자원봉사는 IMF이후의 우리 사회에서 가중되고 있는 갈등적 요소에 따른 사회적 위기에 대한 대응력 역시 차츰 상실되는 결과를 초래할 수 있다. 따라서 사회적 갈등을 해소하고 사회 불안요소들을 사전에 예방 및 조정하는 사회 통합적 기능을 누군가 해야 한다. 자원봉사와 같은 민간자원의 참여는 사회평화를 유지하는 조정자로서의 역할로서 매우 중요하다. 예를 들면, IMF시대 소외계층의 눈물을 닦아주고 용기를 주는 종교계의 적극적인 이타주의의 실천은 이웃사랑과 자비심의 실천이기도 하다. 결국 국민적 갈등해소와 고통분담 노력에 자원봉사와 같은 사회적 참여활동은 우리사회의 분위기는 훨씬 더 안정적으로 바뀌게 만든다

자원봉사 활성화를 위한 원칙

자원봉사활동의 참여는 우리 사회의 안녕과 복리를 위하여 모든 시민들에게 요구되는 민주적 생활양식이다. 자원봉사를 활성화하는 데 있어 다음과 같은 기본적인 원칙들을 설정하여 추진할 수 있다(김통원, 1999).

(1) 상호보완성의 원칙

자원봉사활동은 무엇보다 정부와의 협력적인 파트너쉽 관계를 형성해야 한다. 공공부문과 민간부문의 협력 가운데 자원봉사활동의 역할을 분담하여 상호보완성을 가지는 것이 바람직하다. 행정(복지)수요는 급속하게 증가하고 다양해지기 때문에 상호간에 유기적인 협조관계

가 유지되지 않으면 서비스의 중복 혹은 대상자 누락 현상이 발생하게 된다. 이번 월드컵에서도 이러한 원칙이 잘 적용되어 행정력이 미치지 못하거나 취약한 분야를 중심으로 자원봉사자들을 투입하여 월드컵 운영을 원활하게 하였다.

(2) 자율성의 원칙

정부의 보조금 혹은 프로그램의 위탁운영을 위한 지원금 등 정부자금이 자원봉사활동으로 유입됨에 따라서 여러 가지 정부의 간여가 시작될 수 있다. 가능한 한 자원봉사활동의 자율성을 존중하고 보장하는 비간섭주의적 원칙을 고수하는 것이 장기적으로 더 효율적일 수 있다. 자원봉사활동의 장점들을 최대한 살리기 위해서는 관료적인 통제로써 접근하지 않는 것이 바람직하다. “자발성이 아니라면 11만 붉은 악마도 존재할 수 없었다”라는 신인철회장의 말처럼 자율성의 원칙이 잘 적용이 되었다고 할 수 있다.

(3) 전문성의 원칙

민간 자원의 막대한 잠재력은 전문가의 도움 없이는 효율적으로 활용될 수 없다. 단순한 자원봉사자도 필요하지만 사회복지사와 같은 전문가들을 고용하여 하드웨어(예: 건물이나 시설의 확보)보다는 소프트웨어(예: 프로그램 개발) 개발 중심으로 활성화시켜야 한다. 이러한 전문가들을 자원봉사 관리자 혹은 조정자라고 불리기도 한다. 한편 자원봉사자가 가지고 있는 전문성을 최대한 반영하는 것도 이 원칙에 포함된다. 즉 교육 및 경력을 충분히 고려한 자원봉사자의 적절한 배치는 효율적인 활용이 된다. 월드컵 자원봉사자관리에서 일부 미숙한 점도 보도되기도 하였지만 자원봉사자의 필요능력 및 자격 등에 부합하는 전문적 활동을 부여하려는 노력들이 확인되었다.

(4) 지역사회중심의 원칙

지역사회중심의 자원봉사활동 동원은 어느 정도의 전문성을 가미한 책임성만 확보된다면 적절하게 진행될 수 있다. 종교단체의 예를 들면, 개신교의 個교회중심이 자원봉사활동 동원에서 체계적이지 못하고 개별적이고 과시적인 측면을 일부 노출하기도 했지만, 오히려 개별교회 중심의 독립성이 지역사회에 적절한 사회복지사업을 수행하는 데 있어 더 효율성을 가질 수 있다.

(5) 소구성원 참여성의 원칙

지역사회내에서 자원봉사활동이 전체 시민들의 실제적인 참여를 유도하여 대외 전시용이

아닌 자원봉사의 생활화를 이루어 낼 때, 지역사회의 소속감 및 유대감을 강화하는 공동체 문화를 형성해 낼 수 있을 것이다.

(6) 체계성의 원칙

자원봉사자들 개개인에게 만족을 주며 지속적인 활동을 유도하기 위해서는 자원봉사자 관리체계의 수립하여야 하며 연구 및 개발을 통한 자원봉사의 체계화, 체계적인 교육 및 연수를 통한 과학적 보급 등이 고려되어야 한다.

II. 월드컵 자원봉사범주와 현황

월드컵 자원봉사의 범주

이번 월드컵의 자원봉사자들의 범주를 어디까지 보아야 하는가에 대한 질문이다. 앞에서 언급한 자원봉사의 정의와 특성들을 중심으로 규정하면, 월드컵 자원봉사자란 “성공적인 월드컵 운영을 위해서 무보수 봉사활동에 자발적으로 참여한 국내외 사람들”을 의미한다. 활동기간 측면에서도 주로 월드컵기간(2002년 4월-7월) 동안 지속적으로 봉사활동을 한 사람들을 의미한다. 월드컵조직위원회의 경우, 지난 7월 13일전국 10개 월드컵 개최지에서 자원봉사자 해단식을 하였다. 따라서 이 날을 기점으로 월드컵자원봉사활동이 종료한 것으로 보면 무리가 없을 것 같다. 월드컵의 성공적인 운영을 위해서 보수없이 자발적으로 참여한 봉사자 집단들을 관리 주체별로 크게 4가지 집단으로 나누면 다음과 같다.

- 월드컵조직위원회
- 지방자치단체들 (10개 개최지별)
- 코리아 서포터즈 전국협의회
- 붉은악마

월드컵조직위원회와 지방자치단체별로 모집한 자원봉사자들은 공공기관에서 이미 “자원봉사”라는 이름으로 공식화하여 월드컵의 운영에 핵심적 자원봉사자로서 참여하였다. 반면에 코리아 서포터즈와 붉은 악마는 민간차원의 자발적 자원봉사 집단이다. 코리아 서포터즈는 “월드컵 참가국 선수단 및 관광객에 대한 환영, 응원, 안내

등을 하는 자원봉사단.....”이라고 스스로 자원봉사단체로 규정하고 있으며, 실제적인 활동도 응원단을 위시한 기초 생활질서 확립 및 외국인 지원활동 등을 주로 하고 있다. 끝으로 다른 3개 집단들과 다른 성격을 가진 붉은 악마활동, 즉 응원자체가 레저 성격이 있어 자기 즐거움 혹은 자기 만족적 성격이 강함에도 불구하고 포함하였다. 왜냐하면 연인원 2,193만명을 모은 거리응원의 원동력이 되었으며, 실제적으로 이타적 성격이 강하여 많은 거리 응원자들을 위한 봉사적 활동들을 일부 내포하고 있기 때문이다. 다시 말해서 붉은 악마를 자원봉사로 보는 것이 비록 개념적으로 한계가 있고 논란이 있을 수도 있지만 본 발제에서는 일단 자원봉사에 포함하였다. 하지만 거리응원⁴⁾에 참여한 인원들은 붉은 악마와는 달리 자원봉사에 포함시키지 않았다.

월드컵 자원봉사의 특성

월드컵 자원봉사가 다른 자원봉사의 형태와 성격에서 비교적 다르다. 즉 국제적인 국가행사이고 한시적인 기간동안 행사가 진행된다는 점에서 근본적으로 다르다. 따라서 월드컵 자원봉사의 성격을 한마디로 규정하기는 힘들지만 문헌조사와 관련 홈페이지 등을 통해서, 주로 월드컵조직위원회의 자원봉사자들을 중심으로 그 내용들을 직·간접적으로 취합하여 정리하면 다음과 같다.

(1) 계획성

월드컵 자원봉사는 모든 자원봉사활동 과정의 첫 단계인 계획수립 및 준비단계에서 매우 치밀하게 잘 이루어지고 있음을 알 수가 있다. 특히 행사가 있기 1년 전부터 선발과정이 이루어질 정도로 치밀하게 준비되었다<표 1 참조>.

(2) 정예성

4) 월드컵 거리응원 축제때 서울지역만에도 6월 4일 폴란드전 33만명, 10일 미국전 45만명, 14일 포르투갈전 140만명, 18일 이탈리아전 160만명, 22일 스페인전 227만명, 25일 독일전 236만명 등 총 841만명의 서울시민과 외국인이 참여했다. 또한 전국적으로는 모든 대회기간동안 연인원 약 2,193만명(조선일보)에서 2,500만명(문화일보)으로 추산하고 있다.

우수인력이 너무 많이 지원하여 그 경쟁률이 4대 1 (월드컵조직위원회) 혹은 4.5대 1 (광주)로 자원봉사자들이 경험도 많고 외국어 구사능력도 있는 정예요원들로 선택되어 구성하였다. 물론 국제적 행사를 위해서 양질의 인력이 필요하지만 한편으로 자원봉사에서 참여를 제한하기도 하였다.

(3) 부합성

월드컵조직위원회에서 발간한 “자원봉사자 모집요강”에 따르면, 자원봉사자의 개인욕구, 능력, 그리고 경험들이 적극적으로 반영될 수 있도록 하기 위해서 상당한 노력들을 하였음을 알 수 있다. 예를 들면 ‘활동 희망사항’란을 두어서 자원봉사자 개인적 욕구와 자원봉사활동이 잘 부합이 되도록 하였다. 실천현장에서 자원봉사자들이 얼마나 만족하는 지는 실증적 조사가 추가적으로 필요하겠지만 일단 부합성이 있는 것으로 판단된다.

(4) IT 기술의 활용

역대 월드컵에서 유래가 없는 사이버 교육시스템을 이용하여 대규모의 자원봉사자들을 효율적으로 교육하였다.

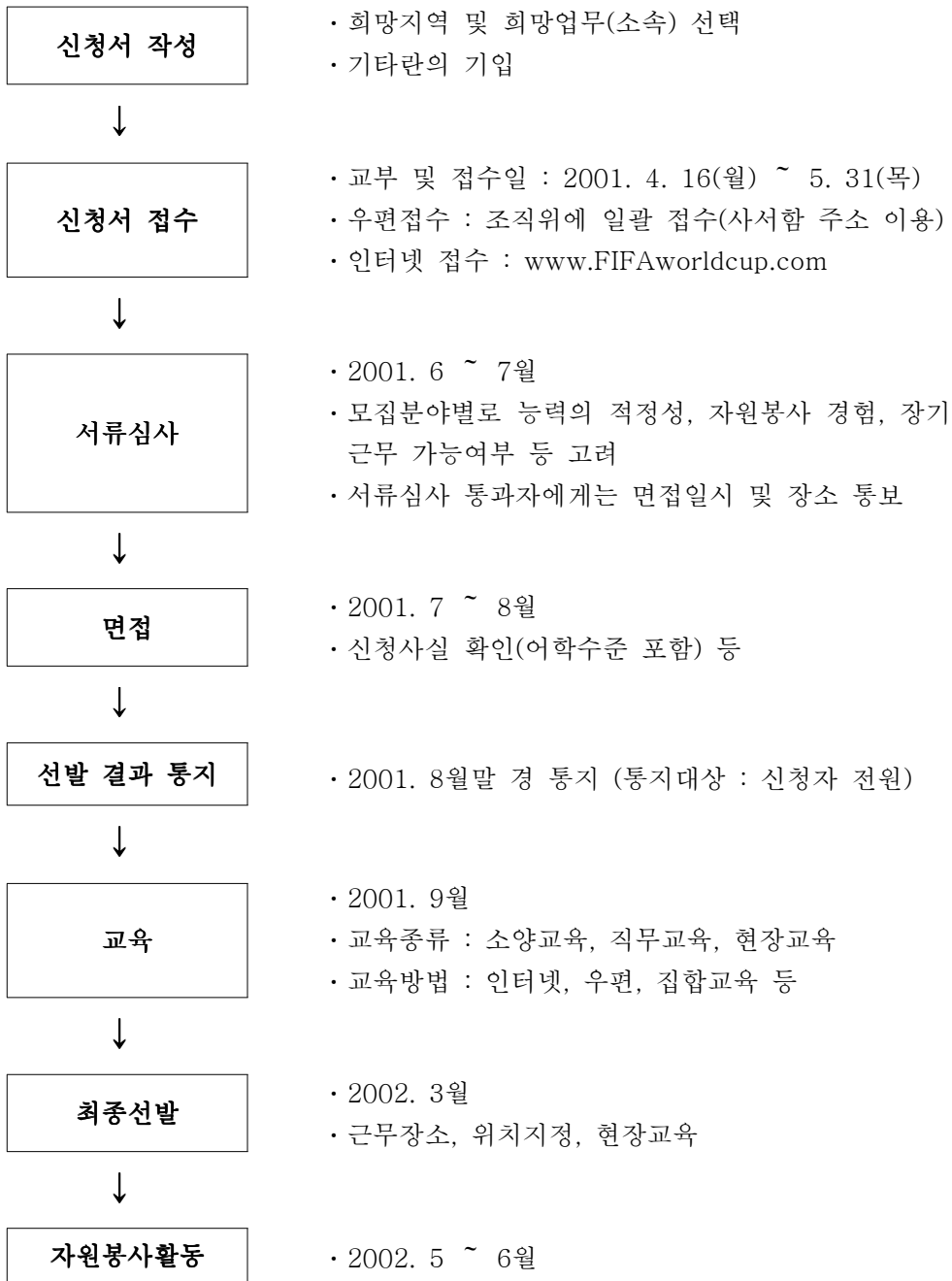
(5) 다양한 인센티브

월드컵 자원봉사자들이 올림픽보다도 더 규모가 큰 행사이며 국가적 행사에 참여한다는 자부심도 있지만, 다양한 인센티브와 격려 행사들을 제공받았다. 예를 들면 서울시의 경우, 전문교육을 포함하여 마일리지 계획까지 마련하였으며 분야별로 자원봉사자 활동명칭(예: 서울 창조인)을 부여하는 등 자원봉사자에 대한 언어적 이미지까지 포함하였다.

(6) 높은 참여율

전체 평균 참여율이 91%으로 매우 높은 참여율을 보이고 있다. 중도 포기자들이 매우 극소수라는 이야기이다. 한독 4강전에서는 95%에 달할 정도로 최고로 높아졌다. 시합에서 연속적으로 승리를 함에 따라서 자원봉사자들의 참여도가 높아지는 상관관계를 보이고 있다고 판단된다.

<표 1> 신청에서부터 배치, 활동까지의 흐름



(자료출처: 2002년월드컵축구대회조직위원회, 2001)

월드컵 자원봉사의 참여내용

앞에서 월드컵의 자원봉사자들의 범주를 어디까지 보아야 하는가에 대해서 고민한 것처럼, 월드컵의 자원봉사참여 내용들은 주로 통계에 의존하여함에도 불구하고 자료의 수집과정에서 상당히 접근하기가 용이하지 않았다. 일부 자료의 경우 기관내에서 제대로 집계를 하지 않아서 그 규모를 추정하는 수밖에 없는 연구의 한계를 가졌다.

행정자치부 월드컵 기획단에 따르면 월드컵 자원봉사자의 수가 약 13만명이라고 집계를 하고 있다(연합뉴스, 2002.6.6.). 구체적으로 월드컵 조직위원회 1만 6천명을 위시하여 지방자치단체 자원봉사자 약 5만 5천명 그리고 서포터즈 6만 2천명으로 구성되었다. 하지만 본 발제에서는 앞에서 약 11만명의 회원을 가진 붉은 악마를 자원봉사자 범주로 포함하고 있으며, 서포터즈도 자체내부 자료에는 6만 2천명이 아니고 7만 3천205명으로 되어 있어 이것을 준용하였다. 따라서 2002년 월드컵 참여 **총 자원봉사자 수는 25만 4천명으로 추정**한다<표 2 참조>. 여기에서 자원봉사자의 수란 선발인원 혹은 회원의 수를 의미하며 연인원 수란 봉사활동에 참여한 수의 누계치를 의미한다. **연인원 참여수로는** 월드컵 조직위원회 8만 4천 363명, 자치단체 32만 4천 5백명, 붉은 악마 77만명, 그리고 서포터즈 7만 3천205명을 포함하여 **총 125만명을 추정**한다.

<표 2> 2002년 월드컵 자원봉사자 수

(단위:명)

월드컵 조직위	자치단체	붉은 악마	서포터즈*	총계
16,196	55,000	110,000	73,205	254,401

* 서포터즈의 통계는 자원봉사자수와 연인원수가 동일하게 집계함

* 집단별 연인원 추정치

월드컵 조직위원회	84,363 명		
자치단체	55,000 X 5.9일 = 324,500 명		
붉은 악마	110,000 X 7 게임 = 770,000 명		
서포터즈	73,205 X 1 = 73,205 명	총 약 125만	

* 자료 출처: 월드컵 조직위 내부자료, 서포터즈 내부자료, 연합뉴스(2002.6.6. '월드컵 시민의식').

한편 구체적인 자원봉사자 참여내용을 알아보기 위해서 아래의 <표 3>에서 월드컵 자원봉사자 운영현황을 통해서 대략적인 내용들을 볼 수가 있다. 해외동포 월드컵 자원봉사자 300여명을 포함하여 총 선발인원은 16,196명이다. 이 중에서 여성이 전체의 56%인 9,072명을 차지하고 있다. 연령별로는 20대가 52%(8,424명)으로 가장 많으며, 그 다음이 10대가 18%(2,916명)이며, 30대 12%(1,944명), 40대 10%(1,620명), 50대 5%(810명), 60대 2%(324명)로 각각 구성되어 있다.

<표 3> 2002년 월드컵 자원봉사자 운영현황

(단위:명)

운영본부	선발 및 운용인원		활동현황		
	선발인원	운용인원	계획인원	참여인원	참여율
계	16,196	14,253	92,949	84,363	91%
본부	1,759	1,494	28,507	25,644	90%
서울	1,891	1,528	8,907	7,888	89%
부산	1,663	1,374	8,199	7,361	90%
대구	1,731	1,520	7,974	7,461	94%
인천	1,472	1,282	5,893	5,552	94%
광주	1,323	1,276	5,388	4,835	90%
대전	1,297	1,211	5,091	4,653	91%
울산	1,305	1,224	5,977	5,659	95%
수원	1,240	1,119	5,294	4,767	90%
전주	1,261	1,172	4,870	4,447	91%
서귀포	1,254	1,053	6,849	6,096	89%

※ 선발인원: 당초 선발인원

운용인원: 모든 교육과정을 이수하고 자원봉사 업무에 배치받아 활동한 인원

계획인원: 대회기간(준비기간 포함) 중 일자별로 계획된 소요 연인원

참여인원: 계획인원 중 실제 출석한 연인원

※ 자료 출처: 월드컵 조직위 내부자료.

III. 월드컵 자원봉사의 평가

평가(Evaluation)의 사전적 정의는 “사물 또는 그 속성에 대한 가치판단(Value Judgement)”을 의미한다. 어떤 사물 혹은 그 속성에 대한 가치판단을 하자면 일반적으로 판단의 준거(Criteria) 또는 표준(Standard)이 존재해야 한다. 한편 사회복지에서의 평가란 사회복지 프로그램 혹은 기관의 계획, 실행, 성과 등 제반 활동들을 체계적으로 가치 판단하는 것을 의미한다(Rossi & Freeman, 1993). 평가를 통해서 궁극적으로 획득하는 것은 정보(Information) 혹은 유용한 Feedback 으로서 활동이나 시행중인 프로그램에 대한 구체적인 내용들을 제공받게 된다. 이러한 정보를 통해서 다음과 같은 4가지 측면에서 사용하게 된다.

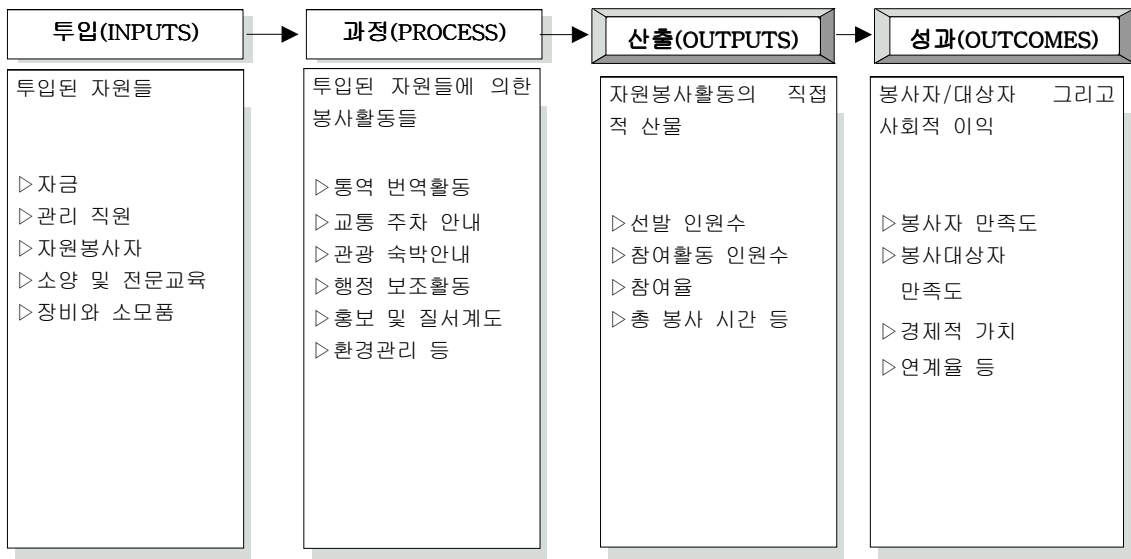
- 새로운 사실을 배우기 위해서
- 활동결과에 대한 만족여부를 확인하기 위해서
- 의사결정을 위해서
- 중요한 사항에 대한 명료화를 위해서

결국 이러한 평가를 통해서 자신의 목표로 하는 일이 어느 정도 달성되었는지 확인·검정하게 하며, 감독하는 정부기관 혹은 지방자치단체, 후원금을 제공하는 후원자, 국민 등 다양한 이해당사자들에게 합리적인 답변을 가능케 한다. 자원봉사활동을 평가하는 경우에도 마찬가지로 자원봉사활동이 얼마나 잘 이루어졌으며 그 결과가 성공적인지를 확인을 하는 것이라고 할 수 있다. 일반적으로 자원봉사관리프로그램을 평가하는 경우에 다음과 같은 핵심평가항목(KPI, Key Performance Indicators)들이 중요하게 취급되고 있다.

- 자원봉사자 총 수 (분기별)
- 자원봉사시간 총 시간 (분기별)
- 자원봉사 대상자들의 만족도(CSQ 측정도구사용)
- 자원봉사의 지속율 (3개월 이상)
- 새로운 봉사자 유입율 (분기별)
- 봉사자 1인당 교육시간 (분기별)
- 자원봉사자 출석율/참석률 등

이상의 일반적인 핵심평가항목을 기반으로 하여, 앞에서 논의한 월드컵자원봉사의 특성 및 한시성 등 평가대상의 현황(Locality)을 고려하여 월드컵자원봉사를 평가하기 위한 평가틀을 체계이론에 입각하여 제시하면 다음과 같다<표 4 참조>.

<표 4> 월드컵자원봉사 평가틀



자료 출처: United Way of America. 1996. Measuring Program Outcomes: A Practical approach. p.3. 수정함

제시된 월드컵자원봉사 평가틀에서, 결과중심적 접근(Results-oriented)에 의한 핵심 평가항목들을 주로 산출(Outputs)과 성과(Outcomes)로 구성된다. 구체적으로 그 평가결과를 나열하면 다음과 같다.

- (1) 자원봉사자 수: 약 25만 4천
- (2) 연인원 봉사자 수: 약 125만명
- (3) 총 봉사시간: 125만 X 8시간 = 1,000만 시간
- (4) 경제적 가치: 1,000만 X 1만원 = 1,000억원(월드컵운영예산의 약 25%)
- (5) 참여율: 91%(월드컵조직위 자료에 국한)

이외에도 핵심평가항목들인 자원봉사자 만족도 및 봉사대상자들의 만족도 그리고 월드컵이후의 자원봉사 연계율 등에 대한 실증적 조사들은 차후의 연구 과제로 남겨둔다.

참고문헌

2002년 월드컵축구대회조직위원회 (2002). **2002 FIFA 월드컵 한국/일본 자원봉사자 모집요강**.

국민일보. '숫자로 본 한~일 월드컵' 2002년 7월 1일.

국민일보. '응원 열기 사회봉사 활동으로 잇는다.' 2002년 7월 3일.

김통원. '사회봉사전'. 성균관대 출판부. 1999년

내외경제. '정부, 포스트월드컵 종합대책 확정'. 2002년 7월 16일.

동아일보. '한독戰 자원봉사자 참여율 95% "메달감"'. 2002년 6월 25일.

연합뉴스. '월드컵 시민의식'. 2002년 6월 6일.

연합뉴스. '<월드컵:평가와 과제> 선진 시민의식'. 2002년 6월 26일.

연합뉴스. '통계로 본 서울 월드컵 성과'. 2002년 6월 28일.

조선일보. '꿈은 이룰 수 있다③'. 2002년 7월 4일.

조선일보. '꿈은 이룰 수 있다⑦'. 2002년 7월 9일.

<http://www.reddevil.or.kr>

<http://www.koreansupporters.co.kr>

<http://www.volunteer.2002worldcupkorea.org>

월드컵 열기의 승화를 위한 과제

이 어 령 (중앙일보 상임고문)

토론 1 _____

월드컵의 국민적 열기 어떻게 승화시킬 것인가?

문 상 주 (코리아서포터즈 전국연합회장)

토론 2 _____

2002FIFA월드컵 자원봉사의 성과와 시사점

김 주 영 (월드컵 조직위원회 인력물자국장)

토론 3 _____

자원봉사인프라 구축을 위하여

구 혜 영 (새서울자원봉사센터 소장)

< 토론 1 >

월드컵의 국민적 열기 어떻게 승화시킬 것인가?

문 상 주 (코리아 서포터즈 전국연합회장)

I. 코리아 서포터즈 소개

▶ 코리안 서포터즈란

우리나라에서 열리는 월드컵을 비롯한 아시안게임, 유니버시아드 등의 국제행사에 참가국 선수단 및 관광객에 대한 환영, 응원, 안내 등을 하는 자원 봉사단이며, 개최도시 시민과 참가국간 친선을 도모함으로써 우리나라의 위상을 세계에 드높이는 민간 외교사절단임.

▶ 결성취지

- ① 성공월드컵을 만드는 주체는 국민이다.
→ 민간차원의 월드컵 붐 조성이 성공적인 월드컵 개최의 핵심
- ② 외국인을 대상으로 한 감동마케팅활동으로 국가이미지 제고
→ 국가의 주인인 국민이 직접 참여하는 국가 마케팅 활동
※ 다시 찾고 싶은 한국의 이미지 창출
- ③ 월드컵기간의 한시적 존재가 아닌 부산아시안 게임과 대구 유니버시아드 대회까지 월드컵 붐을 계승, 전국민적 신바람을 창출하여 경제발전의 기회로 이어나감.
- ④ 동방예의지국으로서 한국인의 온정과 사랑을 세계로 전파

▶ 코리안 서포터즈의 월드컵 주요활동

- ① 참가국선수단 응원단 구성(코리안 서포터즈 응원단)
- ② 기초 생활질서 확립/ 자원봉사활동(시민자원봉사활동 참여)
- ③ 일반 홍보/ 자원봉사(월드컵 붐조성 등)
- ④ 기타 활동(차량 및 집앞 참가국 국기, 외국인 환영 현수막 게양, 경기당일 해당국 축제일 선정 등)

▶ 조직 및 회원 현황

1. 서포터즈 조직/ 운영 현황

- 가. 전국 45개 서포터즈 조직 활동
- 나. 각 지역별 협의회 사무국 운영

다. 전국 협의회 구성 운영 - 전국단위 활동 조율 / 연계

2. 회원현황

가. 전국 : 10만여명

나. 전국서포터즈 회장단 명단

서포터즈전국협의회 총의장 : 한국직능단체총연합회 및 학원연합회장 문상주

서울시민서포터즈 : (주)대동홍업회장 도동환, (주)놀부대표 김순진, 늘봄공원대표 윤광석

부산시민서포터즈 : (주)해나대표 이명규, (주)성진대표 정규봉. 부산시의사회장 김대현, 대한건설협회지부회장 장복만, 부산자동차부품조합이사장 최범영

대구시민서포터즈 : 호정주택대표 이연갑, 청구건설대표 석호수, (주)삼영캠대표 권홍대, (주)신영건설대표 이동연, (주)은산대표 박순중

인천시민서포터즈 : 인천시 학원연합회장 이용범, INI스틸부사장 천우평, (주)보루네오가구 대표 이영삼, (주)제일유리공업대표 장형기, 로디아실리카코리아부사장 김진철

광주시민서포터즈 : 삼능건설회장 이승기, 중흥건설회장 정창선, (주)남경건설대표 최영중, 조선대학총장 양형일

대전시민서포터즈 : 충청하나은행대표 천진석, 대창기업대표 이시찬, 금성백조주택회장 정성욱, 페리카나 대표 양희권,

울산시민서포터즈 : 오대건설대표 방무천, 울산시청 최순곤, 현대중공업 김영식, 미모사대표 김안기

수원시민서포터즈 : (주)수원철강대표 김응기, 새마을금고 수원시협의회장 이종구, 변호사 이재철, 경신건설대표 이강영, (주)보상상사대표 윤정재, 새마을부녀회장 성영순

전주시민서포터즈 : 네오포스전주지사대표 배학열, 전주대학교총장 이시영, 기전여대학장 조희천, 우석대학교총학생회장 송창대

서귀포시민서포터즈 : (주)백산건설회장 양두현, 제주교육대학장 김영호, 제주도교육위원 한수철, 송악목장대표 임관호

다. 주요가입현황

- 이근식 행자부장관 이하 행자부 임직원 200여명
- 각 시도지사(서울, 광주시장, 경남지사 등) 및 공무원
- SBS 여인천하팀, KBS명성왕후팀 등 연예인 및 2002년 미스코리아
- 문화, 예술계 인사
- 학생, 직장인, 직능인 등 일반시민

II. 월드컵대회를 위한 3년간의 준비활동

1. 코엑스 대서양관(삼성동)에서 대통령 내외분을 모신 가운데 7,500여명이 참석하여 신지식직능인대회 및 월드컵 준비행사 개최(2000. 7. 18)
2. 각 단체별로 월드컵 준비 추진사항을 비디오에 담아 대통령 내외분을 모시고 2002 월드컵 준비계획 발표 및 훈포상수여(2001. 7. 6)
3. 주한 외국인교사 2002월드컵 홍보위원 위촉
 - △ 일시 : 2001. 9. 1(토)
 - △ 장소 : 롯데호텔 크리스탈볼룸(소공동)
 - △ 참석 : 113명(위촉자 78명)
 - △ 내용 : 2002월드컵대회의 성공적 개최를 위하여 외국어학원에 재직 중인 외국인교사를 홍보위원으로 위촉함으로써 자국민 및 주한외국인을 대상으로 홍보할 수 있도록 함
4. 월드컵 성공개최기원을 위한 「한·일직능인대회」 행사 실시
 - △ 한·일직능인대회
 - 일시 : 2001. 9. 10(월) 14:00
 - 장소 : 세종문화회관 대극장
 - 참석 : 4,600여명(한국 : 2,100명, 일본 : 2,500명)
 - ※ 대통령, 행사부장관, 여성부장관, 국회의원 및 지방자치단체장 등
5. 외국어교육실시
 - △ 실시기간 : 2001. 11. ~ 2002. 6.
 - △ 참여인원 : 회원단체 소속회원 대상 약 21만명
 - △ 교육언어 : 영어, 일어, 중국어 등
 - △ 교육대상 : 학원원장, 택시운전기사, 식당 및 숙박업소 종사자 등
6. 월드컵 성공개최를 위한 「1천만 직능인 신년교례회」 개최
 - △ 일시 : 2002. 1. 15(화) 11:00
 - △ 장소 : 63빌딩 국제회의장(2층)
 - △ 참석 : 1,150명
 - ※ 행사 후 청와대방문 대통령과 다과회 개최
 - ▲ 일시 : 2002. 1. 15 15:30

▲ 참석 : 410명(직능단체 대표)

7. 문상주 총회장 직능연합 소속 회원단체 방문 세미나 개최, 월드컵대회 참여
강조 (2000년 ~ 2002년)

△ 한국세무사회, 한국학원총연합회, 한국기능미화자원봉사회 등 직능연합 소속
회원단체 행사에 300여 차례 이상 방문하여 인사말씀 또는 강연에서 2002 월드컵대회를 성공적으로 개최하기 위해서는 우리 직능인들이 앞장서야 함을
강조

8. 코리안서포터즈 공식후원단체 승인 및 회원가입 독려 활동

△ 우리나라에서 5. 31부터 6. 30까지 열리는 2002FIFA월드컵에 참가하는 외국
선수단 및 관광객에 대한 환영, 응원, 안내 등을 하는 자원봉사단으로 구성된
코리안 서포터즈의 공식후원단체 결성추진
△ 새로운 관광상품 및 서비스개발을 위하여 서포터즈에 참여
△ 각 국가별 도시별 서포터즈에 가입토록 회원단체에 독려하여 4만 6천여명 가
입 참여

Ⅲ. 코리안 서포터즈 결성과 월드컵 관련 민간단체로의 활동

1. 코리안 서포터즈 결성과 전국협의회 구성

△ 지역별, 참가국별 전국 45개 서포터즈 조직 결성(3월초)
△ 각 지역별 공간적 제약 극복위한 조율 협력기관으로서 전국협의회 구성
- 일 시 : 2002년 4월 2일
- 장 소 : 상암경기장 리셉션홀
- 참여인원 : 전국 회장단 및 관계자 약 200명

2. 지역별 및 국가별 연찬회 개최

△ 서포터즈 회장단 결속을 위해 2002년 4월~5월중 전국적으로 지역별 참가국별
연찬회 실시

3. 코리안 서포터즈 전국 모집 현황

△ 전국 가입 인원 : 회원 10만명(정회원 7만 3천명)
△ 실제회원 가입여부와 상관없이 코리안 서포터즈 행사시 일반 시민이 자발적

으로 행사 참여, 독려함으로써 전 국민적 행사로 거듭날 수 있도록 함.

4. ‘코리안 서포터즈 서울시민 발대식 및 전국결의대회’ 개최

△ 일 시 : 2002. 5. 11(토) 14:00 ~ 17:20

△ 장 소 : 서울월드컵경기장(마포구 상암동)

△ 참석인원 : 약 3만 5천여명

△ 행사내용

- 영상홍보물상영/응원연습
- 남·여 친선축구경기(연예인G-클럽 對 송민실업축구팀)
- 발대식 및 결의대회
- 연예인축하공연

△ 외신기자 500여명 참석, CNN등의 해외 우수 언론들이 코리안 서포터즈 활동에 대해 해외 보도

5. 개최도시별 서포터즈 발대식 및 관련행사 개최

△ 개최도시 : 월드컵 개최 10개 도시에서 연차적으로 행사개최
(서울, 부산, 대구, 인천, 광주, 대전, 울산, 수원, 전주, 서귀포)

△ 일자 : 2002. 4월 ~ 5월

△ 참석인원 : 각 지역별 1,000 ~ 5,000명

△ 행사내용

- 지역별 발대식
- 제주월드컵 참가국 서포터즈별 친선축구대회 등
- 서포터즈별 봉사활동 전개(월드컵대비 손님맞이 지역내 환경 정비)
- 응원지원활동을 위한 응원리허설 실시
- 기타 월드컵대회와 관련되는 행사 및 준비

6. 경기장 내·외 응원활동 주도

△ 각 경기당 500~600명 가량의 서포터즈회원 참여 응원 주도 및 주변 참여인원 응원참여 독려

△ 수기 및 각종 응원도구 제작 배포

△ 서포터즈의 조직화된 응원활동은 이후 붉은 악마 응원활동에 상승작용을 가져옴

△ 각 지역별 월드컵 프라자 및 도심지 거리응원 실시

※ 예시(서울서포터즈)

- 한·중 국가대표 평가전 응원(2002.4.27)
: 회원 300명 참여, 응원도구(수기) 300개 지급
- 프랑스-세네갈(개막전) 경기응원(2002.5.31) :
: 회원 1000명 참여, 티셔츠 및 수기 9,000개(벌) 배포로 일반 관중의
응원 참여 독려 및 응원 주도
- 프랑스-세네갈전 응원리허설(2002.5.30)
- 터키-중국전 경기응원(2002.6.13)
: 회원 500여명 참여, 티셔츠 및 수기 6000벌(개) 배포, 응원주도

△ 기타자료 보도자료 첨부물 참조

7. 환영 행사 등 각종 선수단 격려 지원 활동

- △ 해당 서포터즈 대표팀 입국 또는 이동시 공항, 거리 환영활동 실시
- △ 해당 서포터즈팀 경기 당일 서포터즈 데이 지정 거리축제 및 행사 실시

※ 예시

△ 세네갈선수단 초청 만찬 및 격려

- 일자 : 2002. 6. 11.
- 장소 : 서초동 놀부명가
- 참석 : 100명(세네갈대표팀 및 관계자 50명, 세네갈서포터즈 50명)

△ 터키팀 공항 도착 환영식(2002. 6. 5) 및 경기당일 선수환영 격려행사

△ 스페인팀 광주공항 도착 환영식(2002. 6. 21)

- 스페인팀 응원용 흰색 티셔츠 착용한 100여명의 서포터즈 참가.
- 꽃다발과 태극기, 스페인 국기를 스페인 선수단장에게 전달.

△ 기타자료 보도자료 첨부물 참조

8. 월드컵 붐 조성을 위한 일반 홍보활동

△ 유니폼 7만부 제작 배포(서포터즈 회원 및 현장 응원참여인원)

- 월드컵 전 및 기간중 서포터즈 유니폼 착용 일상생활 활동으로 월드컵
붐조성에 일익을 담당함.
- 각국 응원시 통일된 유니폼 착용으로 일체감의 극대화와 조직화된
응원 실시

△ 거리, 가정, 업소 등에 외국어로 된 환영 현수막 및 국기 게양을 통한
월드컵 분위기 고조

※ 예시

△ 한국사회체육진흥회 건물에 환영현수막 게재(터키語)

△ 기타자료 보도자료 첨부물 참조

9. 언론매체를 통한 홍보활동

△ 신문광고 31회 추진

- 회원활동지침 및 각종 행사 추진 사항을 보도함으로써 서포터즈 활동을 장려하는 동시에 일반 시민의 참여를 유도함.

△ 방송 촬영 협조 및 내외신기자 인터뷰 실시

- KBS 2TV(4.24) 및 SBS TV방송출연(4.29) : 방영일자(5.1)
방영내용

▲ KBS : 월드컵맞이 외국어 공부(중국어, 영어)

▲ SBS : 코리안서포터즈 유니폼 착용, 응원구호 제창(방청석)

- 브라질, 독일, 터키, 미국 등 외신 언론매체 인터뷰 실시

10. 미판매 입장권에 대한 구입 장려

△ 미판매된 국내 경기 입장권 3000매 구매함으로써 월드컵 입장권 대량 미판매 사태를 미연에 방지하는데 기여함은 물론 서포터즈 블록을 지정 하게 됨으로서 조직화된 응원의 주도를 가능하게함.

△ 입장권 구입자에 대한 서포터즈 회원 가입 독려

△ 서포터즈 회원 “1인 1경기 월드컵 관람하기” 운동 전개

IV. (사)한국직능단체총연합회의 서포터즈관련 활동 및 지원

1. 친절교육 및 사회봉사활동 전개

△ 한국관광협회와 공동으로 친절교육 실시

△ 깨끗한 거리를 만들기 위한 거리환경정비

- 월드컵 경기 전 또는 경기기간 중에 소속회원들이 서울월드컵경기장 주변 및 서울 주요지역 거리의 불법홍보물 제거 및 쓰레기줍기운동 등을 전개하여 거리환경 개선

△ 경기장안내봉사

- 직능단체 소속회원인 서포터즈 인원을 중소규모 인원로 구성 월드컵경기 기간중 경기장주변에서 원활한 경기관전을 위한 입장질서계도 및 위치안내

등 자원봉사

△ 생활터전에서의 홍보 및 응원

- 직접 경기장에 가서 경기를 관람하지 못하더라도 우리 직능단체 소속회원들은 서포터즈단에서 지급한 T셔츠를 입고 자신의 직장 또는 동네에서 일반 서민들에게 월드컵이 열리고 있음을 알리고 또한 특정국가를 응원하고 있음을 알려 그 국가에 대한 관심을 유도

△ 기타 다양한 프로그램을 개발하여 외국손님접대

2. 직능단체별 행사개최

△ 한·일 세무사 친선축구대회

<제1차 서울대회>

- 주최 : 한국세무사회 서울지방세무사회
- 일시 : 2002. 4. 12(금) 14:00
- 장소 : 잠실종합운동장 내 보조경기장
- 참석 : 1,579명
- ※ ① 한·일 양국 국기가 인쇄된 서포터즈 T-셔츠 지급
- ② 경기결과 4:1 승

<제2차 동경대회>

- 주최 : 동경세리사회
- 일시 : 2002. 4. 19(금) 13:00
- 장소 : 동경스타디움 내 보조경기장
- 참석 : 570명
- ※ 경기결과 2:0 패

△ 월드컵 D-30기념행사 케익 100M 트랙 만들기(제조)

- 주최 : 대한제과협회 수원시지부
- 일자 : 2002. 5. 1(수)
- 장소 : 수원시 공설운동장 주경기장(축구장)
- ※ 연예인축구 종료후 100M 케익 커팅후 무료제공

△ 기타 직능단체에서 자체적으로 행사계획에 따라 추진

- ※ 월드컵 성공기원 등반대회 등 실시(산행시 이용차량에 현수막부착)

3. 중국서포터즈데이 및 기타 국가서포터즈데이 행사 후원 및 참여

- 1) 주최 : 서울특별시, SBS, KBS
- 2) 일시 : 매주 일요일('불꽃놀이'축제, 중국서포터즈 : 6/4, 6/13)
- 3) 장소 : 여의도 한강시민공원 야외무대 주변 행사장, 서울종합운동장

등 기타장소

4) 내용 : 월드컵 응원쇼, 각국 경기관람 등

5) 기타

△ 각 국가별 참여국가가 경기가 있는 날에 축제의 날로 정하여 해당 국가의
국기 및 현수막 등을 주변에 게시

△ 각 국가의 國歌부르기

△ 해당국가의 응원복을 입고 응원하기

V. 2002 한·일 직능인대회(직능문화교류회) 개최

1. 일 시

○ 환영회(월드컵 성공기원행사) : 2002. 6. 20.(목) 16:30

○ 직능인대회(교류회) : 2002. 6. 21.(금) 13:00

2. 장 소

○ 환영회 : 사보 그랜드 홀 - 동경

○ 직능인대회 : 히비야공회당 - 동경

3. 주최 : 일한문화교류회, 한일직능문화교류회

4. 대회 주요 참가자명단

(일본측)

- 심수관 사쓰마야끼 종가 14대

- 마쓰시다 다다히로 중의원/내각 부대신

- 오부찌 유우꼬 중의원 等

(한국측)

- 조세형 주일한국대사

- 이대순 前장관/경원대학교 명예교수

- 문상주 한국직능단체총연합회 회장 等

5. 대회 참가인원

(일본측) 30 개 현 1,600 명

(한국측) 47 개 단체 412 명

6. 주요행사내용

가. 2002 한일 월드컵성공기원행사(환영회) 및 특산물시식회(한국측일본측)

- 1) 일시 : 2002. 6. 20.(목) 14:30
- 2) 장소 : 사보 그랜드 홀
- 3) 참석 : 1,000여명

나. 한·일직능문화교류회

- 1) 일시 : 2002. 6. 21(금) 13:00
- 2) 장소 : 히비야공회당
- 3) 참석 : 2,000여명

7. 행사성과

▷ 문상주 회장이 일본측에 5가지사항을 주창하여 실천토록 요청함.

1. 한·일 양국의 과거역사가 미래의 발전에 걸림돌이 되지 아니하도록 두 나라 직능인들이 노력한다.
2. 한·일 양국의 우호증진을 위하여 일본천황의 방한을 추진한다.
3. 양국 직능인은 다채로운 네트워크를 조직하여 각자의 노하우를 교류함으로써 한·일이 세계경제와 문화의 중심지가 되도록 노력한다.
4. 월드컵을 통한 양국 국민의 우호를 증진시키며, 국가간 선린관계를 유지하기 위하여 한국, 일본, 중국, 북한을 중심으로 청소년축구대회와 아시아 프로축구대회를 개최하도록 적극 노력한다.
5. 양국 직능서포터즈의 조직을 통하여 한국과 일본의 경기, 공연, 이벤트에 서로의 팀을 위한 응원으로 민간의 우호를 증진시킨다.

VI. 주요 활동사항

▶ 코리안 서포터즈 주관활동

구분	행 사 명	일시/ 시행횟수	장소	참여인원	활동사항
발대식	서포터즈 서울발대식 및 전국결의대회	2002. 5.11	상암 경기장	35,000명	<ul style="list-style-type: none"> - 서울발대식과 동시에 전국결의 대회를 실시함으로써 월드컵 붐을 조성함을 물론, 성공적인 월드컵 유치를 결의 - 외신기자 400명 초청, 해외유수언론기관에 서포터즈 활동을 홍보, 해외 홍보활동 실시
	개최도시별 발대식	2002.4~5 월	-	-	- 각 개최도시별 주관 실시 사항
언론 홍보	내신 언론매체 협조	40여회	-	-	- KBS,SBS 및 라디오, 신문매체 등 언론매체를 통한 월드컵 홍보에 주력
	외신 언론매체 협조	10여회	-	-	- CNN,월스트리트저널 등 미국 언론을 비롯하여, 영국, 독일, 브라질, 터키 등 해외 언론매체에 코리안 서포터즈 활동 소개와 국가이미지 향상에 주력
	신문광고	총 31회	-	-	<ul style="list-style-type: none"> - 신문광고를 통한 서포터즈 활동의 홍보와 월드컵 붐 조성 - 신문광고를 통해 서포터즈 세부활동안을 홍보
공통	환영 현수막 및 국기 게양	2002. 5월~6월	전국		
	유니폼 배포활동	30여회	월드컵 경기장	-	- 월드컵 예선전 전경기 경기장 내 응원주도와 일반관객 응원참여유도를 위한 활동으로 유니폼 배포
	환영행사	30여회	각 공항	-	

▶ 서울 4개 서포터즈 주관 활동

구분	행사명	일시	장소	참여인원	활동사항
프랑스 서포터즈	프랑스팀 장내 응원	2002. 5.31	상암 경기장	300명	- 경기장내 경기응원 - 경기장내 응원물품 배포 (유니폼 2000벌, 수기 2000개) - 경기장내 관람인원응원 유도/중국팀 응원 주도 (2000여명 중국팀 응원 동참)
	장외 응원	2002. 5.31	월드컵 프라자	150명	- 월드컵 프라자내 평화의 공원에서 프랑스 팀 응원활동 실시
	환영행사	2002. 5.24	인천국제공항	200명	- 프랑스 대표팀 입국시 공항주변 도로에서 환영
	안내활동	5.25~ 6.12	서울	300명	- 서울 도심 및 주요 관광지에서 외국인 안내활동 실시
	응원연습	2002. 5.30	여의도 광장	30명	- 개막전 응원 예행연습
세네갈 서포터즈	세네갈팀 장내 응원	2001.1 ~ 지속	상암 경기장	200명	- 경기장내 경기응원 - 경기장내 응원물품 배포 (유니폼 2000벌, 수기 2000개) - 경기장내 관람인원응원 유도/중국팀 응원 주도 (2000여명 중국팀 응원 동참)
	장외응원	2002. 5.31	평화의 광장	300명	- 월드컵 프라자내 평화의 공원에서 프랑스 팀 응원활동 실시
	응원연습	2002. 5.17	상암경기장앞	50명	- 세네갈 응원을 위한 응원리허설 실시
	세네갈 우정의 밤 행사 참여	2002. 5.31	월드컵 프라자	30명	- 세네갈-프랑스 우정의 밤 참여
	세네갈팀 초청 만찬회	2002. 6.11	서초동 놀부명가	100명	- 세네갈 선수단 초청 만찬 및 격려 행사 실시

구분	행사명	일시	장소	참여인원	활동사항
중국 서포터즈	장내 응원 활동	2002. 6.13	상암 경기장	150명	- 경기장내 경기응원 - 경기장내 응원물품 배포 (유니폼 2000벌, 수기 2000개) - 경기장내 관람인원응원 유도/ 중국팀 응원 주도 (2000여명 중국팀 응원 동참)
	장외 응원 활동	2002. 6.13	평화의 광장	500명	
	중국 서포터즈 데이 행사	2002. 6.12	동대문 운동장	300명	
	한-중 국가대표 평가전 응원	2002. 4.27	인천 문학 경기장	300명	
터키 서포터즈	터키팀 경기 응원	02.1.15	63 빌딩	1,150명	
	장외응원	2002. 6.13	평화의 광장	500명	
	공항환영행사(터키)	02. 6. 5	김포 공항	100명	
	상암경기장 환영행사	02. 6.13	놀부	-	

▶ 직능단체 주관 활동

행 사 명	일 시	장 소	참여인원	활동 사항
서포터즈 서울발대식 및 전국결의대회	2002. 5.11	상암 경기장	35,000명	
개막전 경기 응원	2002. 5.31	상암경기장	500명	
중-터전 경기 응원	2002. 6.13	상암경기장	300명	
1차 한일직능인대회	2001. 9.10	세종문화회관	4,600명	
2차 한일직능인대회	2002.6.20~23	일본 동경	500명	
‘외국어한마디 배우기운동’ 전개	2001.1~ 지속	-	약22만명	
응원연습	2002. 5.17			
SBS 촬영협조(2회)	4.29,5.30			
KBS 촬영협조	4.24	종로	23명	
신문광고 실시	총 31회			
주한 외국인교사 월드컵 홍보위원 위촉식	01.9.1	롯데호텔	113명	
월드컵성공개최 위한 신년교례회	02.1.15	63빌딩	1,150명	
공항환영행사(터키)	02.6.5	김포공항	100명	
세네갈팀 초청만찬회	02.6.11	놀부	-	

▶ 소속 회원단체 주관 활동

행사명	일 시	장소	참여인원	비 고
기념케이크 제조	5.1	수원공설운동장	5,120명	
위생교육	02.2~5월	전국	25,039명	
기초질서지키기 및 환경보전운동	02.3~현재	전국	-	
캠페인/홍보활동	02.3~현재			
도라산평화음악회참석	02.4.28	100명		
음악회	다수	-	-	
전시회	다수	-	-	
서예대회	다수	-	-	
컴퓨터경진대회	다수	-	-	
1차 한일 세무사친선축구대회	02.4.12	잠실보조경기장	1,579명	
2차 한일 세무사친선축구대회	02.4.19	일본동경스타디움	570명	
월드컵성공기원 등반대회	02.5.30	북한산	200명	
외국어교육 및 소양교육	02.3~현재	전국	-	

2002FIFA월드컵 자원봉사활동의 성과와 시사점

월드컵조직위원회
인력물자국장 김주영

1. 글을 시작하며

- 2002 FIFA 월드컵 대회는 우리 대한민국 대표팀의 “4강 신화” 와 함께 “월드컵 사상 최고의 대회”라는 찬사를 받으면서 그 막을 내렸다.
- 2002 월드컵 대회가 이처럼 성공적으로 개최된 것은 우리 대표팀의 선전과 전 국민의 뜨거운 성원, 그리고 자원봉사자를 비롯한 대회 운영요원의 노력과 헌신의 결과였다고 생각한다.
- 월드컵대회 운영의 최대인력인 자원봉사자의 운용경위와 그 성과를 평가하고 자원봉사자 운용경험을 바탕으로 향후 대규모 국제대회에서 성공적인 자원봉사자 운영을 위해 고려할 시사점을 정리해보고자 한다.

2. 2002FIFA월드컵 자원봉사자 운용경위

- 1996년 5월 31일 FIFA 집행위원회에서 2002FIFA월드컵대회를 한국과 일본에서 공동 개최하기로 결정함에 따라 우리나라는 1996년 12월 30일 월드컵축구대회조직위원회를 발족하여 개최도시 선정, 경기장 건설, 대회운영 기본계획 수립 등 대회준비에 본격 착수하였다.
- 2001년 1월에는 자원봉사자 운용기본계획을 확정하고, 13개 분야에서 12,600여명의 자원봉사자를 모집·운영하기로 하였다.
- 2001년 4월 16일부터 6월 15일까지 2개월 동안 우편과 인터넷을 통해 자원봉사자를 모집한 결과, 모집인원의 4배에 달하는 47,600여명이 지원하였다.

- 2001년 9월 24일에는 서류심사와 면접을 거쳐 자원봉사자를 선발하였다.
월드컵대회에 우수한 인력 자원을 가급적 많이 동참시키기 위해 모집인원의 130% 수준인 16,200여명을 선발하였다.
- 2001년 10월 27일에는 전국 10개 월드컵 개최지역에서 월드컵 자원봉사자 발대식을 실시하여 월드컵 자원봉사자의 출범을 공식적으로 알렸다.
- 2001년 11월 1일부터 2002년 5월까지 자원봉사자 홈페이지를 통해 사이버교육을 매월 1회씩 총 7회에 걸쳐 실시하였다. 사이버교육이 곤란한 자원봉사자에게는 통신교재를 송부하여 FIFA월드컵에 대한 기본지식과 자원봉사자의 역할에 대해 교육을 하였다.
- 2002년 2월부터 5월까지 자원봉사자를 부서별로 배치하여 직무교육을 2~4차례 실시하였고 개최지별로 월드컵 경기장 개장행사, 국가대표A매치 평가전, 최종 리허설 등에 자원봉사자들이 참여하도록 하여 자원봉사자들이 현장감각을 익힐 수 있도록 하였다.
- 2002년 5월에는 개인사정에 의한 포기자, 교육 불참자 등을 제외한 14,200여명을 경기운영, 의전, 등록, 미디어, 수송 등 17개 분야에 최종 현장배치 하였다.

3. 2002FIFA월드컵 자원봉사자 운용 성과

□ 2002FIFA월드컵대회의 성공적 개최를 뒷받침

- 월드컵 대회기간 중 자원봉사자들은 맡은바 업무를 적극적이고 친절하게 수행하여 2002월드컵이 경기진행과 의전, 수송, 관중안내, 안전 등 모든 분야에서 역사상 가장 완벽한 대회였다는 평가를 받는데 주도적인 역할을 하였다.
- ※ 월드컵대회 운영인력의 약 80%를 차지하는 자원봉사자의 헌신적인 참여가 없으면 월드컵 같은 대규모 행사는 현실적으로 불가능

< 월드컵대회 운용인력 >

단위 : 명

계	월드컵조직위	자원봉사자	지원인력	단기채용
18,022	565	14,253	2,623	581

- 정규직원, 단기채용 등 유급직원으로 대회를 운영할 경우 막대하게 소요되는 인건비를 대폭 절감하여 경제적인 대회가 될 수 있도록 하였다.
- * 월드컵대회기간 중 자원봉사 연인원 : 84,363명(자원봉사자 1인 평균 6.7일)
- * 월드컵대회기간 중 자원봉사 참여율 : 91%(계획 92,942명/실적 84,363명)
- 자원봉사자 모집, 선발, 유니폼 발표회, 발대식 등의 과정이 국민들에게 홍보됨으로써 대회 분위기 조성 및 대회성공을 위한 국민의 연대감 조성이 자연스럽게 이루어졌다.

□ 월드컵대회를 통한 선진 자원봉사 문화 정착의 기반 확충

- 2002 FIFA 월드컵대회를 계기로 우리나라의 자원봉사 문화가 보다 성숙되고 획기적으로 발전할 수 있는 기반이 확충되었다고 말할 수 있다.
- 월드컵 자원봉사자 중 30대이하의 자원봉사자 비율이 82%, 대학생 등 학생이 과반수 이상인 53%를 차지하여 향후 우리나라 자원봉사 문화발전의 인적 기반이 대폭 확충되었다.
- 특히 10개 개최지 중 서울을 제외한 대부분이 국제행사 경험이 적었고 자원봉사문화가 미정착되어 있었으나 대회운영을 조직위 지방운영본부와 그 지방에서 모집한 자원봉사자가 담당하여 대회성공의 경험을 공유한 것이 향후 지방의 자원봉사문화 발전에 크게 기여할 것으로 보인다.
- 월드컵조직위원회에서도 자원봉사문화의 지속적 발전을 위해 월드컵 자원봉사자의 개인동의를 얻어 개인신상자료를 개최도시에 제공함으로써 자원봉사인력 Data Base를 확충하고 월드컵자원봉사자가 향후 각종 자원봉사활동에 자연스럽게 연계될 수 있도록 추진 할 계획이다.

□ 지역간, 세대간, 국가간 차이를 극복한 공동체 의식 형성

- '88올림픽, '93대전엑스포 등 역대대회는 단일지역 중심으로 개최되었으나, 월드컵에 전국적으로 10개 개최도시에서 분산 개최됨으로써 지역간의 차이를 극복하고 대한민국의 공동체 의식이 확산되었다
- 남녀노소를 막론하고 역사적인 대회에 능동적으로 동참함으로써 성별, 세대간의 벽을 넘어 월드컵대회 성공이라는 경험을 공유하였다.

* 월드컵대회 자원봉사자 연령별 분포

<u>10대</u>	<u>20대</u>	<u>30대</u>	<u>40대</u>	<u>50대</u>	<u>60대 이상</u>
18%	52%	12%	10%	5%	3%

* 월드컵대회 자원봉사자 성별 비율

·남자 : 44%, 여자 : 56%

- 외국인 및 해외동포에게도 자원봉사 참여기회를 개방함으로써 월드컵이 우리나라만의 축제가 아닌 전 세계인의 축제로 승화되었고, 재외동포에게는 한국인의 정체성과 자부심을 갖는 계기가 되었다.

* 재외동포 : 36개국 670명, 외국인 : 20개국 115명 참여

4. 2002월드컵자원봉사자 운용의 시사점

□ 충실한 기본계획 수립 및 탄력적 보완이 성공의 지름길

- 월드컵과 같은 대규모 국제대회에서 자원봉사자 수요를 정확히 산출하고 자원봉사자 개개인에게 적합한 업무를 부여하기 위해서는 충실한 기본계획 수립의 중요성은 아무리 강조해도 지나치지 않다.
- 2002FIFA월드컵의 경우 '98년프랑스월드컵대회, '88올림픽, '93대전EXPO 등의 자원봉사자 운영 경험을 참고하여 기본계획을 수립하고자 노력하였으나 국가간 자원봉사문화, 대회여건 등

이 달라 큰 도움은 되지 못하였다.

- 결과적으로 1998년부터 2002년 4월까지 자원봉사자 운용기본계획을 4차에 걸쳐 수정·보완하면서 자원봉사 인력 수요산정, 모집·선발, 교육·훈련계획이 다듬어졌다
- ⇒ 월드컵대회 자원봉사자 운영이 성공적이었다고 평가 받는다면 기본계획을 충실히 수립·발전시킨 데에서 찾을 수 있을 것이다. 향후 대규모 행사에서 자원봉사자를 활용할 경우 기본계획 수립에 충분한 시간과 노력을 투입하여야 실제 운용과정에서의 시행착오를 최소화시킬 수 있을 것이다.

<참고 1> 자원봉사자 운영기본방향 (2001. 1)

□ 국민의 참여기회 확대와 현지성 확보

- 18세 이상의 국민에게는 특별한 제한없이 문호개방
- 참여기회의 균등한 제공을 위해 공개모집 실시
- 현지성 확보를 위하여 원칙적으로 개최도시와 그 인근의 주민을 당해지역 자원봉사자로 모집
- 해외동포, 외국인에 대하여도 참여기회 부여

□ 필요한 대회인력의 최대한 확보

- 특수한 기능, 경험 등이 필요한 분야는 해당단체 등과 개별적으로 사전 교섭하여 필요인력을 확보
- 기본교육, 직무교육, 현장 적응훈련 등 단계별 교육으로 자원봉사자 업무능력 제고

□ 효율적이고 경제적인 운영

- 대회관련 3행사(컨페드레이션스컵, 본선조추첨, 본선경기)간 자원봉사 운용경험 연계 활용
- 자원봉사의 의의에 맞도록 유니폼, 교통비, 급식, 상해보험 가입 등 최소한의 실비 보상

<참고 2> 자원봉사자 운용기본계획 보안 개요

구 분	시 기	분야	소요인원	비 고
1차	98.11 ~ 99. 4	24개	11,984	'98 프랑스대회 등 참조
2차	00. 2 ~ 00. 4	19개	12,746	“
3차	00.12 ~ 01. 1	13개	12,600	자원봉사자 모집 및 1차부서 배정에 활용
4차	02. 3 ~ 02. 4	17개	13,650	본선조추첨(01.12)결과 및 1차 배정 문제점 보완

<참고 3> 자원봉사자 선발배치 분야

- 3차 기본계획(13개) : 경기운영, 등록, 외국어서비스, 의무, 수송, 통신, 전산, 미디어, 출입관리, 관중안내, 교통, 검표, 행정 및 일반서비스
- 4차 기본계획(17개) : 경기운영, 등록, 의전·영접, 의무, 수송, 통신, 전산, 미디어, 안전, 입장권관리, 마케팅사업, 지적재산권관리, 우대고객관리, 문화행사, 급식·자원봉사, 홍보, 경기장시설

□ 체계적이고 효율적인 자원봉사자 교육 실시

- 자원봉사자는 조직화, 체계화하기 힘든 조직이므로 교육을 통해 자원봉사자 개개인의 역할을 정확히 알려주고 주어진 임무를 정확하게 수행하도록 체계적이고 효율적인 교육·훈련을 실시하는 것이 중요하다.
- 월드컵조직위원회에서는 다양한 교육방법을 통해 자원봉사자들의 업무수행능력을 제고하고, 자원봉사자의 Network 강화, 조직화에 지속적으로 노력하였으며 주요 교육 훈련 내용은 다음과 같다
 - ① 자원봉사자 핸드북 제작·배포(2001. 10)
 - 자원봉사자의 활동지침 및 월드컵 기본지식 제공
 - ② 자원봉사자 홈페이지를 통한 사이버교육 실시(2001. 11 ~ 2002. 5)
 - 홈페이지 구성 : 강의실, 자료방, 모임방, 질의응답

- 운영성과

·자원봉사자의 85%가 사이버교육 수강(15%는 통신교육으로 대체)

·교육대상자의 시간적·경제적 부담을 최소화

·자원봉사자 상호간 Network 구축, 자원봉사자와 조직위 담당 직원간 원활한 의사소통 가능

·월드컵 사상 최초로 인터넷을 통한 사이버교육을 실시하여 정보강국의 이미지 제고

③ 집합교육(2-4회)

- 지역별 부서별로 집합교육을 실시, 자원봉사 상호간 연대감 강화 및 구체적 업무내용 숙지

④ 현장교육(2-4회)

- 개최지별 경기장 개장행사, 국가대표 A매치 평가전 등에 자원봉사자 직접 참여하여 현장감각을 익히도록 함

⑤ 조직위 본부 및 개최지 운영본부 현장관리자교육(2002. 3)

- 인력관리업무체계, 관리요령, 자원봉사자 경험담 등 교육

⑥ 리더자원봉사자 교육(2002. 4-5)

- 리더자원봉사자(자원봉사자의 10% 수준)을 대상으로 리더 역할, 자원봉사자 관리 업무체계, 팀워크 활성화 등 교육

⇒ 2002 월드컵대회의 자원봉사자가 주어진 업무를 훌륭하게 수행할 수 있었던 가장 중요한 이유는 다양한 방법(사이버, 통신, 집합교육)을 통해 다양한 대상(자원봉사자, 조직위직원, 리더자원봉사자 등)을 단계적(기본교육, 직무교육, 현장교육)으로 교육시킨 점이라 할 수 있다. 향후 자원봉사자 운영 주체에서 체계적이고 다양한 교육을 통해 자원봉사자의 조직화 및 업무내용 숙지에 최대한 시간과 노력을 투입하여야만 자원봉사자 운영에 성공할 수 있다는 점을 강조하고 싶다

□ 적재·적소에 선발·배치

○ 월드컵대회 자원봉사자 모집단계에서부터 희망 업무분야를 지원 받아 선발하였으며, 현장업무 및 특성과 자원봉사자 개인별 능력, 인성, 체력 등을 감안하여 적합한 분야에 배치하고 성별·연령별·능력별 조화가 되도록 고려하였다.

① 1차 부서별 배정(2002. 1)

- 13개 모집분야별, 지방운영본부별로 선발인원 16,200명 배정

② 2차 업무별 배치(2002. 4)

- 본선조추첨 결과를 반영하여 17개 업무분야로 조정 배치

③ 3차 최종배치(2002. 5)

- 17개 분야, 50개 세부업무분야별로 14,253명 최종 배치(개인별 사정에 따른 포기자, 교육불참자 등을 제외)

○ 역대 어느 대회보다 외국어 수요가 많은 점을 감안하여 외국어능력자를 우선적으로 선발하여 의전, 미디어지원, 등록 등 각 분야에 배치하였다.

※ 월드컵 자원봉사자 중 외국어서비스 가능자(중급이상) : 60%

※ 본선 조추첨 결과를 반영, 특수언어(폴란드, 포르투갈, 슬로베니아, 터키, 이탈리아) 순회지원반을 편성하여 특수언어를 사용하는 국가의 보도진 취재 지원, 관중안내 등 역대대회와 차별화된 서비스 제공

○ 자원봉사자 모집은 공개경쟁을 원칙으로 하였으나 특수한 기능경험이 필요한 분야 및 기피분야는 해당단체 등과 사전 교섭하여 필요한 인력을 확보·배치하였다

※ 수송분야 자원봉사자 일부는 군당국과 협의, 군 수송요원으로 충원

※ 경기운영 자원봉사자는 개최도시의 축구협회를 통해 축구선수 출신 등 적격자 선발·배치

⇒ 자원봉사자를 성공적으로 운용하기 위해서는 해당 업무별로 적합한 업무수행 능력이 있는 자원봉사자를 선발하고 부서별로 자원봉사자의 Team work이 잘 이루어질 수 있도록 배치하여야 하며, 일단 배치된 후에도 여건변화를 감안하여 조정·보완하는 것이 중요하다라는 점을 강조하고 싶다.

□ 적절한 복리후생 제공 및 동기부여

○ 월드컵조직위원회는 무보수성 등 자원봉사의 기본정신을 지키면서 자원봉사자가 자긍심을 가지고 참여할 수 있도록 최대한 배려하였다.

① 자원봉사 업무 수행에 필요한 유니폼 제공

② 근무 중 상해발생에 대비, 조직위 부담으로 상해보험 가입

③ 출퇴근 교통비 및 급식 제공

- ④ 대학생 참여자의 활동기간 중 출석인정 등 학사조치 협조, 활동확인서 발급
 - ⑤ 개인별로 참여기장, 참여증서, 기념품 등을 증정함으로써 자원봉사자들의 명예심과 사명감 고취
 - ⑥ 자원봉사자 발대식, 해단식 등을 실시하여 일체감을 조성하고 노고를 격려
- ⇒ 자원봉사자가 주어진 업무를 능동적이고 적극적으로 수행할 수 있도록 자원봉사 성격에 맞는 적절한 보상 및 동기부여를 제공하는 것이 필요하다

자원봉사인프라 구축을 위하여

구 혜 영 (서울시 자원봉사센터 소장)

1. 들어가면서

- 서울시에서는 2002 한·일월드컵을 경제월드컵, 환경월드컵, 문화월드컵, 시민월드컵을 목표로 추진
- 이중 시민월드컵은 전 서울시민이 월드컵을 위해 다양한 모양으로 참여한다는 것을 의미
- 서울시민들이 직접 참여하는 시민월드컵을 이끌어가는 견인차적인 역할을 수행할 수 있는 조직 구성 : 새서울자원봉사센터 (2000년 11월 개소)
- 자원봉사자들에 대한 모집과 아울러 봉사자들의 전문성을 높이기 위한 교육과정을 운영하며, 봉사자들의 능력과 조건에 적합한 봉사활동일감에 배치하는 역할을 담당
- 뿐만 아니라 자원봉사의식의 저변확대를 위하여 홍보활동을 하고 있으며, 자원봉사관련 연구조사활동 및 자원봉사정보에 대한 네트워크를 구축하는 역할도 담당

2. 서울시 월드컵자원봉사활동 현황

가. 모집

- 1999년 3월부터 월드컵을 대비하여 모집된 자원봉사자는 50,656명으로서 홍보, 질서, 환경, 교통, 문화관광, 문화이벤트, 민박 등 7대 봉사활동분야에 개별 혹은 단체회원의 자격으로 신청.
- 이 중에서 환경, 질서, 교통분야로 신청한 봉사자는 약 31,563명(62%)이며, 외국어 관련된 봉사활동을 신청한 사람이 12,138명(24%)이며, 문화이벤트분야

를 지원한 사람은 6,674명, (13%), 민박분야는 281명(1%)임.

○ 인터넷을 통한 수시모집과, 특정 분야, 특히 외국어봉사분야는 표적모집을 실시(대학교 외국어관련 학과나 외국어학원, 외국문화원등을 통해 모집)

나. 월드컵 자원봉사자 수요 분석

- 월드컵 기간 중 자원봉사자를 활용하고자 하는 수요부서 파악
- 한국관광공사 및 서울시정개발연구원 등에서 발간된 외국인관광객 수요 분석자료 등 기초자료 수집
- 수요부서별 수요분석
- 월드컵 자원봉사자 수요분석
- 서울시 월드컵 자원봉사자 활용계획 수립

다. 서울시 월드컵 자원봉사자 선발

(분야별 봉사자 구성인력 및 자격 기준)

- 총 7,180명 선발
- 외국어봉사자(3,000명) : 외국어레벨테스트를 거쳐 일정한 외국어 가능 자격을 갖춘자로 선발
- 질서봉사자(2,000명) : 봉사시간 우수봉사자로 선발
- 행사지원봉사자(2,000명) : 봉사시간 우수봉사자로 선발
- 행정지원봉사자(120명) : 봉사시간 우수 봉사자로 선발
- 민박봉사자 (60명) : 완전무료 민박서비스 제공 희망자로 선발

라. 교육

○ 봉사교육 과정 : 자원봉사 신청과 더불어 기본교육을 3시간 받는다. 이 기본교육은 집합교육과 사이버교육으로 나뉘는데, 월드컵의 이해, 자원봉사자의 역할과 자세, 월드컵 자원봉사 일감 안내 등의 내용을 담고 있다. 외국어분야를 신청한 봉사자는 월 48시간의 전문교육을 거쳐 합숙훈련을 받았다. 또한 사례발표회나 직무교육, 관광전문교육을 통해 외국인들에게 전달할 다양한 서울의 문화, 정보, 관광안내 등의 내용을 체계적으로 교육을 받았다. 또한 비 외국어분야를 신청한 봉사자들은 분야별 직무교육과 현장교육, 친절교육을 정기적으로 받았으며, 지도자교육을 통해 봉사자로서의 전문성을 높였다.

마. 배치

○ 외국인을 위한 홍보 및 문화관광 안내활동 :

- 서울시내 72개 관광안내소에서 외국인 안내 및 통역서비스 제공
 - 공항, 서울역, 남대문 및 동대문시장, 이태원, 대학로 등
- 역사박물관, 시립미술관,
- 월드컵프라자, 플래그 아트 페스티벌, 단오축제 등 문화축제
- 시청홍보관, 월드컵홍보관 등에서 상시적인 시정홍보 및 월드컵 홍보
- 문화재시설(경희궁, 남산골 한옥마을, 민속박물관, 서대문형무소 역사박물관 등)에서의 안내
- 난지캠핑장, 서울대공원캠핑장, 월드컵 지역의 외국인 안내

○ 질서 및 청결 봉사활동 : 공공다중이용시설 주변에서 외국인관광객 및 시민들의 질서유도 및 청소활동

- 지하철역 에스컬레이터 바로타기 활동
- 25개 자치구별 주요거점 지역 질서 캠페인
- 크린존 가꾸기 활동
- 화장실 문화높이기 캠페인 활동
- 월드컵 문화행사장의 질서 청결활동
- 31일, 13일, 25일 등 서울월드컵경기장에서 경기가 있는 날
경기장주변 교통질서, 주차장 관리, 동선 안내 등의 봉사활동

○ 문화이벤트 지원활동 : 각종 문화행사 및 이벤트에서 안내활동 및 질서유지 활동

- 월드컵공원 문화체험 행사, 월드컵경기장 주변문화행사, 여의도 및 경기장 월드컵프라자 등 월드컵 관련 이벤트에서 행사 안내 및 시민 질서 유도
- 종묘제례 및 단오축제, 불꽃축제 등 민속행사에서 진행되는 업무보조, 행사 진행안내

○ 행정지원활동 : 월드컵 관련기관에서 행정업무 지원 및 보조

- 자원봉사센터 행정 업무 지원
- 매니지먼트(모니터링) 활동

바. 자원봉사자 관리

- 자원봉사자 개별 활동 실적 전산 D/B 입력(마일리지)
- 자원봉사자 활동분야별 모임(소그룹 간담회)
- 자원봉사자 상담전화 및 홈페이지를 통한 사이버 상담
- 자원봉사자 만족도 조사 및 토론회

- 자원봉사자 인센티브 제공 (보험가입 / 활동복지급/ 실비보상/
시간누적에 따른 포상/ 수첩발급, ID 카드, 뱃지 및 기념품, 활동회보 배포 등)
- 자원봉사활동 격려대회 및 평가대회

3. 월드컵 자원봉사자 활동 평가

가. 모집 및 배치부분

- 월드컵 기간 중 자원봉사를 필요로 하는 홍보, 교통, 환경, 질서, 문화관광, 문화이벤트, 민박 분야에 대한 미흡한 수요분석(외국인 관광객 수요분석 및 관광 특성에 대한 이해 부족)
- 그러나 풍부한 인적자원을 통하여 원만한 봉사자 배치가 이루어짐
- 기존의 모집된 봉사자를 대상으로 선발기준을 정하여 선발함으로써, 그동안의 봉사활동을 통하여 누적된 노하우를 실전에 활용
- 뒤늦게 신청하거나 민간부분의 봉사일감들에 대해 배치하지 부분(조직위기기념품 판매소, 재래시장 통역도우미 등)도 있었음.

나. 운영 및 활용 부분

- 봉사자를 활용하는 부서에서 봉사자에 대한 기본적인 지식이 없어 처음에는 약간의 불만이 보이기는 했지만, 봉사자들의 순수한 열정에 의해 쉽게 해결
- 자원봉사자의 힘과 필요성을 충분히 인식할 수 있는 계기 마련
- 본인이 맡은 역할뿐만 아니라 눈에 보이는 것이나 자신의 역할이 요구되는 곳이면 활동하는 멀티자원봉사자들이 많아 효율적으로 운영

다. 시민의식 부분

- 자원봉사의식을 우리 사회에 일깨워주는 역할
- 시민들이 직접 참여하며 즐거으로써 시민월드컵이라는 이름에 부합하는 국민축제로 발전
- 질서, 청결, 친절이 우리 나라의 중요한 경쟁력이 된다는 것을 알게 되었던 계기

라. 인지도 부분

- 우리나라가 4강 진입으로 축구 강국으로의 자리 매김
- 월드컵 개최국으로서의 자부심
- 한국의 문화와 한국인의 정서를 알릴 수 있는 계기 마련
- 자원봉사자를 통하여 한국인의 따뜻한 미소와 친절을 직접 체험하고 돌아가는 외국인이 많았고, 다시 찾아오고 싶어하는 인상을 심어주는 기회로 활용

마. 자원봉사자의 태도

- 하면 한다는 한국인의 자세가 자원봉사자에게도 똑같이 적용
- 자신을 희생하고 국가를 위해 봉사하는 자세가 많이 묻어났던 활동을 보여줌
- 자원봉사자가 우리나라의 관광상품으로서의 스스로를 인식하는 계기 마련

바. 총평가

- 매우 긍정적, 잘 했다는 칭찬, 감사하다는 칭찬
- 자원봉사자가 사회의 인적 인프라로 자리 잡는 계기 마련
- 더불어사는 사회분위기 조성
- 지속적으로 봉사자들을 위한 권익보호, 정보교환, 활동배치가 이루어져야 함.

4. 향후대책

86년 아시안게임이나 88올림픽이 끝나면서 자원봉사활동이 우리사회에 제대로 정착하지 못하고 끝나버린 것은 국제행사 이후에 많은 고급인적자원을 위한 봉사일감이 지속적으로 제공되지 못하였거나 다른 일감으로 전환해주지 못했기 때문이다. 이제는 자원봉사 인적자원이 우리사회에 가장 중요한 인프라로 구축되기 위해서는 월드컵이후에도 자원봉사자들이 활동할 수 있는 사회적 여건을 마련하는 것이며, 자원봉사자의 가치를 더욱 인정해 주는 것이 필요하다.

○ 추진방향

- 자원봉사자에 대한 가치 인정
- 자원봉사자를 담을 수 있는 조직 구성

- 다양한 자원봉사 프로그램 개발 및 적재적소 배치
- 자원봉사네트워크 구축
- 구체적인 대안
 - 자원봉사에 대한 인식 변화를 위한 노력(교육, 게임,
 - 자원봉사센터를 축으로 하는 조직체 구성
(중앙, 광역 및 기초별 자원봉사센터의 조직화, 기능별 역할분담)
 - 자원봉사자에 대한 인력풀 구성
 - 자원봉사 토털 네트워크 프로그램 개발
 - 자원봉사 수요기관 발굴 및 배치
 - 자원봉사자의 역할 전환을 위한 전문교육 실시

회원가입 안내

「한국자원봉사포럼」의 회원으로 가입하시면 아래의 혜택을 드립니다.

- 포럼에서 발간되는 소식지를 격월로 받아보실 수 있습니다.
- 정기포럼,세미나 자료집을 받아 보실 수 있습니다.
- 포럼의 연구활동에 참여하실 수 있습니다.
- 매 회마다 포럼행사에 초청장을 받고, 참여하실 수 있습니다.

우) 100-120 서울시 중구 정동 11-3번지 풍전빌딩 201호
 Tel : 02-756-1046
 Fax : 02-778-1047
 E-mail : kovof@hanmail.net
 H-page: www.volunteerforum.org

..... 절 취 선

포럼 (회원) 입 회 신 청 서

성명	한글			주민 등록 번호		
	한문					
	영문					
소속				직 위		
연 락	직장	주소	우편번호 : -			
		전화		팩스		
처	주택	주소	우편번호 : -			
		전화		휴대 전화		
전자 우편						
<p>본인은 한국자원봉사포럼 회원 가입을 신청합니다.</p> <p style="text-align: center;">2002. . .</p> <p style="text-align: right;">서명: _____</p>						

제31회 정기포럼 자료집
월드컵의 국민적열기 어떻게 승화시킬것
인가? (부제: 2002 FIFA월드컵 자원봉사활동
의 평가와 미래과제)

발행일 : 2002. 7. 19

발행처

한국자원봉사포럼

서울특별시 중구 정동 11-3번지 풍전빌딩 201호

Tel : 02-756-1046, Fax : 02-778-1047

H-page: <http://www.volunteerforum.org>
