

자원봉사센터의 현황과 효율적 운용방안

사회문제를 보다 효율적으로 국가에 지나치게 의존하지 않고 해결하기 위해서는 우리 사회의 자원인 자원봉사가 활성화되어야 한다. 그러나 급속도로 증가하고 있는 자원봉사자와 이들을 필요로 하는 수요처와의 연결·조정역할을 담당하는 자원봉사센터는 현재 여러 가지 문제점을 안고 있다. 이에 본고는 1998년 9월 한국보건사회연구원 주관으로 전국의 행정자치부, 보건복지부, 문화관광부, 여성특별위원회 4개 부처 산하의 자원봉사센터 259개소에 근무하고 있는 실무자를 대상으로 설문조사한 결과를 바탕으로 자원봉사센터의 실태와 문제점을 파악한 뒤, 이를 극복할 수 있는 효율적인 운영방안을 제시하였다.

金美淑 한국보건사회연구원 책임연구원
金成禧 한국보건사회연구원 주임연구원

1. 들어가며

시민의 자발적이고 자의적인 활동인 자원봉사활동은 주민을 중심으로 한 복지공동체를 실현하는 데 중요한 활동이다. 선진복지국가에서는 자원봉사활동이 이미 활발하게 이루어지고 있다. 미국에서는 국민의 자원봉사 참여율이 54%이고, 영국의 경

우는 34%에 이르고 있으며, 이웃한 일본도 20% 이상의 국민이 자원봉사에 참여하고 있다.

우리나라는 예로부터 상부상조의 전통이 있어 이웃이 필요로 할 때 도와주는 비공식적인 이웃돕기가 있었다. 그러나 보다 조직화되고 체계적인 자원봉사활동이 시작된 것은 비교적 최근으로 국가적 차원에서

의 각종 대규모행사인 '88년 올림픽대회와 '93년 EXPO, 그리고 대형사고에 대한 자원봉사자들의 참여가 활발해지면서 자원봉사에 대한 국민의식이 전환점을 맞게 되었다. 아울러 언론의 자원봉사캠페인으로 자원봉사에 대한 전국민의 관심이 높아졌고, 1995년 이후에는 중고등학생들의 자원봉사의무화에 따라 자원봉사활동에 대한 참여도는 급속도로 증가하게 되었다.

정부는 1990년대를 전후로 증가하는 자원봉사자를 유치하고 자원봉사활동의 활성화를 위해서 행정자치부, 보건복지부, 문화관광부, 여성특별위원회, 법무부의 5개 부처 산하에 직영 혹은 민간위탁 형태의 자원봉사센터를 전국에 설치하였다.

그러나 급속도로 증가하고 있는 자원봉사자와 이들을 필요로 하는 수요처와의 연결·조정역할을 담당하는 자원봉사센터는 현재 여러 가지 문제점을 안고 있다. 각 부처 소속 센터가 같은 지역에 난립되어 있으며, 센터간의 협조가 없이 업무를 진행하고 있어 업무의 중복이 있고, 센터내에는 자원봉사를 전문적으로 전담할 수 있는 전문적인 전담직원이 부족한 상황이다. 특히 부족한 예산으로 운영되던 자원봉사센터의 운영은 경제위기로 인한 예산배정 우선순위에서 밀려나 더욱 어려운 상황에 처해 있다.

선진제국의 예에서 볼 수 있는 것처럼 자원봉사는 자원봉사자에 대한 보호조건과 보상체계가 구비되어야 하고, 자원봉사자를 체계화, 조직화, 교육·훈련하는 기구인

자원봉사센터가 제기능을 발휘할 때 자원봉사활동의 참여율은 증가하고 그 활동은 활성화될 수 있다.

이에 본고에서는 각 부처산하에 설치된 자원봉사센터의 실태와 문제점을 파악한 뒤, 이를 극복할 수 있는 효율적인 운영방안을 제시하였다. 이로써 자원봉사활동이 보다 활성화되는 데 일조할 수 있기를 기대한다.

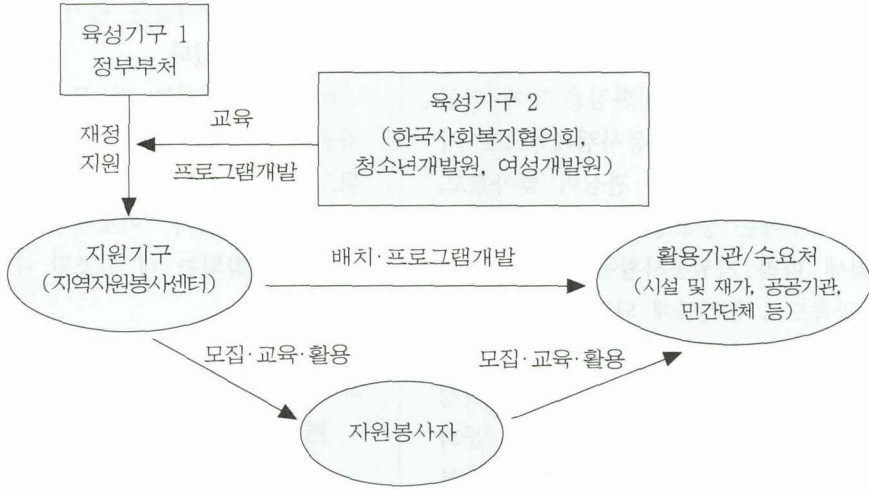
2. 자원봉사의 지원체계와 부처별 자원봉사센터

가. 자원봉사의 지원체계

자원봉사활동은 크게 자원봉사활동을 제공하는 공급자나 공급기관, 자원봉사자를 활용하는 수요처, 자원봉사활동을 지원하는 육성기구와 지원기구로 나눌 수 있다. 자원봉사의 공급자는 개인, 단체, 학교, 직장 등이 해당되고, 자원봉사를 활용하는 수요처는 각종 사회복지단체, 공공기관, 기업, 병원, 보건소, 학교, 개인 등이다.

자원봉사는 민간의 자발적인 활동이기는 하지만 이를 관리하고 조직하는 기구나 이를 뒷받침할 수 있는 제도를 필요로 한다. 자원봉사활동을 조정·관리하고, 시민에게 자원봉사에 대한 동기를 부여하며, 봉사자를 모집하여 교육하고 적절한 활용처에 배치하는 것은 바로 자원봉사를 지원하는 기구인 센터의 업무이다. 지원조직은 국가마다 다양한 형태를 보이고 있으나, 대체로 육성기구로는 중앙부처, 중앙자원봉사센터,

그림 1. 자원봉사 지원체계



자원봉사관련단체가 있고, 지원기구로는 지역자원봉사센터, 자원봉사관련협의체, 민간단체 등이 있다.

나. 부처별 자원봉사센터

우리나라에서 자원봉사를 관리하고 조정하는 역할을 담당하고 있는 육성기구는 중앙의 차원에서 볼 때 행정자치부, 보건복지부, 문화관광부, 여성특별위원회, 법무부 등의 5개 부처이다. 최근까지는 보건복지부가 자원봉사업무를 담당한 주무부처의 역할을 해 왔으나, 자원봉사활동 영역이 확대되고 자원봉사관련 지원법안의 상정이 필요해짐에 따라 현재는 주무부처가 보건복지부에서 행정자치부로 이관되었다.

각 부처에서는 각각 개별적으로 자원봉사센터나 자원봉사업무 담당부서를 두고 자원봉사활동을 행정적으로 지원하고 있다.

즉, 각 부처 산하에 자원봉사담당과가 중앙에 있고 시·구청단위에서는 해당 부처소속의 자원봉사 업무와 관련이 있는 여러 개의 부서가 자원봉사를 담당하고 있다(표 1 참조).

각 부처별 자원봉사활동 지원기관 및 역할을 간단히 살펴보면, 행정자치부에서는 1998년 현재 시·군·구 전국 71개소에 지역자원봉사센터를 활동지원기관으로 설치하여 환경, 지역사회개발, 복지 등 여러 분야의 자원봉사자를 상담, 모집, 교육, 훈련, 배치하고 있으며, 프로그램 개발과 지도 및 평가를 행하고 있다. 보건복지부에서는 1998년 현재 전국 시·도 16개소에 자원봉사정보안내센터를 활동지원기관으로 설치하여 사회복지분야의 자원봉사자 모집, 배치 등에 관한 상담과 자문을 하고 자료와 정보를 제공하는 역할을 수행하고 있다.

표 1. 각 부처별 지역자원봉사활동 지원기관 및 역할(1998년 8월 현재)

정부 부처	중앙 및 지역센터	개소수	담당부서		역 할(지역센터)
			중앙정부	시·구청	
행정자치부 (1996년)	자원봉사센터	71	사회 진흥과	사회진흥과/ 사회진흥계	환경, 지역사회개발, 복지 등 여러 분야 자원봉사자의 상담, 모집, 교육·훈련, 배치, 프로 그램 개발, 지도 및 평가
보건복지부 (1994년)	한국사회복지협의회 자원봉사정보안내센터	16	복지 자원과	사회복지과/ 사회계 자원봉사계	사회복지분야 자원봉사자 모집, 배치 등에 관한 상담· 자문, 자료와 정보 제공
문화관광부 (1996년)	청소년개발원 청소년자원봉사센터	16	청소년 정책실	가정복지과 사회복지과/ 청소년계	학생자원봉사자 교육, 훈련중심
여성특별위원회 (1992년)	한국여성개발원 여성자원활동센터	262	협력 조정관실	가정복지과/ 부녀복지계	여성 자원봉사인력의 모집, 교육·훈련, 배치, 프로그램개발
법무부 (1996년)	범죄예방 자원봉사단체협의회	52	보호국	지방검찰 지청/사건과	사회봉사명령제 및 소년원 퇴소원생에 대한 자원봉사 실시

문화관광부에서는 1998년 현재 전국 시·도 16개소에 청소년자원봉사센터를 설치하여 학생자원봉사자를 위한 교육과 훈련을 중심으로 역할을 수행하고 있다. 여성특별위원회에서는 1998년 현재 전국 시·군·구 262개소의 여성자원활동센터를 설치하여 여성 자원봉사 인력의 모집, 교육, 훈련, 배치 그리고 프로그램 개발 등을 행하고 있다.

이와 같이 자원봉사자를 훈련시키고 현장에서 자문을 해 주기 위해 설립된 자원봉사센터는 그 명칭이 지역자원봉사센터, 자원봉사정보안내센터, 청소년자원봉사센터, 여성자원활동센터와 같이 다양하고, 자원봉사활동에의 참여대상이 학생과 주부에

국한되어 있으며, 활동분야도 주로 사회복지분야라는 한계를 지니고 있다. 또한 센터 관련 중앙부처 못지 않게 지방자치단체의 자원봉사 담당부서들의 중복, 혼선문제가 나타나고 있다. 지방의 경우 담당부서로 사회과, 사회복지과, 사회진흥과, 가정복지과, 청소년과 등이 있어 일정 부분의 업무만을 맡고 있고, 일부 지방자치단체의 경우는 자원봉사계, 또는 사회봉사관과(계)를 두어 전담케 하고 있다¹⁾. 그 결과 소관 부서가 어느 곳인지에 대한 혼선이 일어나

1) 이창호, 「자원봉사활동지원법의 제정방향과 과제」, 한국자원봉사포럼 제15차 정기포럼 발표자료, 1998.

고 업무의 중복도 일어나 효율적인 업무의 전달이 되지 못하고 있는 실정이다.

즉, 대부분의 자원봉사센터가 1990년대에 설치되어 아직 그 역할과 기능이 정립되어 있지 못하고, 이에 대한 국민의 인식과 참여도가 초기단계에 있으므로, 자원봉사활동을 조직화하고 체계화하는 센터의 역할을 정비하는 것은 향후의 자원봉사 정착화에 중요한 일이라고 하겠다.

3. 자원봉사센터의 실태

자원봉사센터의 실태를 파악하기 위해 1998년 9월 한국보건사회연구원 주관으로 전국의 행정자치부, 보건복지부, 문화관광부, 여성특별위원회 4개 부처 산하의 자원봉사센터 259개소에 근무하고 있는 실무자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 법무부 산하의 센터는 그 기능이 자원봉사자 및 봉사활동에 대한 관리중심이 아니기 때

문에 조사에서 제외하였다.

가. 자원봉사센터의 운영형태 및 운영근거

자원봉사는 민간의 자발적인 활동이기 때문에 이것을 조직하는 기구도 관주도에서 탈피하여 민간위주의 운영이 바람직하다. 그러나 <표 2>에 제시되었듯이 자원봉사센터들의 운영형태는 전반적으로 시·군·구직영의 형태가 65.6%로 반 이상을 차지하고, 다음으로 민간법인위탁(18.6%), 광역시·도직영형태(7.4%)의 순으로 나타났다. 현재 자원봉사센터의 운영형태가 정부부처의 직영형태를 띠고 있는 것이 대부분이어서 센터의 자율성과 독립성을 저해하고 있다.

각 부처별로는 여성특별위원회의 센터는 시·군·구직영의 형태가 많은데 비해, 보건복지부와 문화관광부의 센터는 민간법인위탁의 형태가 가장 많은 것으로 나타났다. 행정자치부와 민간센터의 경우는 시·군·구직영과 민간법인위탁의 형태가 비슷

표 2. 자원봉사센터의 운영형태

(단위: %, 개소)

	행정자치부	보건복지부	문화관광부	여성특별위원회	민간	전체
광역시·도직영	4.2	-	6.3	9.4	-	7.4(19)
시·군·구직영	47.9	-	-	83.0	45.5	65.6(170)
민간법인위탁	37.5	69.2	81.3	2.3	36.4	18.6(48)
독립운영	-	7.7	-	1.8	-	1.5(4)
기 타	10.4	23.1	12.5	3.5	18.2	6.9(18)
계	100.0 (48)	100.0 (13)	100.0 (16)	100.0 (171)	100.0 (11)	100.0(259)

자료: 한국보건사회연구원, 자원봉사센터의 활성화를 위한 실태조사, 1998.

한 수준으로 나타났다.

자원봉사센터가 원활하게 제기능을 발휘할 수 있기 위해서는 정부지원의 근거와 센터의 설치 및 운영의 근거법이 필요하다. 자원봉사센터들의 운영근거가 있는지를 조사한 결과 전체 센터의 63.7%가 운영근거가 없는 것으로 나타났다(표 3 참조). 즉, 대부분의 센터가 운영근거가 없어 어려움을 겪고 있는데, 특히 자체예산을 편성하거나 자율적인 운영을 함에 있어서, 그리고 자원봉사자를 보호하는 데 어려움을 겪고 있다.

부처별로 볼 때 비교적 최근에 설치된

문화관광부와 보건복지부 소속 센터가 설치 개소수는 적으나, 각각 93.8%와 75.0%의 수준으로 운영근거가 있는 반면, 그 이외의 부처들은 거의 70% 이상이 운영근거가 없어 많은 센터들이 운영상 어려움을 겪고 있다.

나. 센터의 직원현황

전체적으로 센터의 총직원수는 평균 3.2명이고, 이 중 소장은 평균 1명, 간부는 평균 1.3명, 직원은 평균 1.8명으로 나타났다(표 4 참조). 센터인력의 전문성에 있어서는 전담인력이 있다해도 과거에는 이와 관

표 3. 부처별 자원봉사센터들의 운영근거 유무

(단위: %, 개소)

	행정자치부	보건복지부	문화관광부	여성특별위원회	민간	전체
있다	29.2	75.0	93.8	31.4	18.2	36.3(93) -
없다	70.8	25.0	6.3	68.6	81.8	63.7(163)
계	100.0 (48)	100.0 (12)	100.0 (16)	100.0 (169)	100.0 (11)	100.0(256)

자료: 한국보건사회연구원, 자원봉사센터의 활성화를 위한 실태조사, 1998.

표 4. 부처별 센터의 평균 직원현황

(단위: 명)

	행정자치부	보건복지부	문화관광부	여성특별위원회	민간	전체
총직원(N=254)	3.4	2.5	5.9	2.7	5.5	3.2
소장(N=110)	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
간부(N=96)	1.4	1.0	1.7	1.3	1.2	1.3
직원(N=247)	2.0	1.8	3.4	1.5	2.3	1.8
자격증소유자(N=149)	1.6	2.2	2.0	1.4	1.7	1.6

자료: 한국보건사회연구원, 자원봉사센터의 활성화를 위한 실태조사, 1998.

표 5. 부처별 센터 직원들의 검직 유무

(단위: %, 명)

	행정자치부	보건복지부	문화관광부	여성특별위원회	민간	전체
검직함	23.4	69.2	6.3	75.9	54.5	60.5(153)
검직 안함	76.6	30.8	93.8	24.1	45.5	39.5(100)
계	100.0 (47)	100.0 (13)	100.0 (16)	100.0 (166)	100.0 (11)	100.0(253)

자료: 한국보건사회연구원, 자원봉사센터의 활성화를 위한 실태조사, 1998.

련이 없는 일을 담당했던 공무원이 대부분 이고, 현직 센터의 공무원 직위는 순환보직으로 되어 있어 일정기간이 지나면 타부서에 배치되어 그 전문성이 낮을 수밖에 없다. 그리고 센터의 직원들 중에서 사회복지사 자격증 보유자수는 평균 1.6명으로 나타나 총직원의 50%가 자격증을 소유한 것으로 볼 수 있다.

부처별로 볼 때 문화관광부와 민간센터의 경우 총 전담직원수가 5명 이상으로 가장 많았고, 보건복지부와 여성특별위원회가 2명 정도로 가장 적었다. 그리고 직원 중 사회복지사 자격증 보유자수는 보건복지부 소속의 센터가 2.2명으로 가장 많았는데, 이는 총 직원수가 2.5명이라는 점을 감안할 때 총직원의 88%가 자격증을 소유한 것으로써 타부처 소속 센터에 비해 전문성을 가진 인력이 더 많음을 알 수 있다.

센터의 인력은 그 직원수가 절대적으로 적을 뿐만 아니라, 이들은 자원봉사활동 업무 이외에 다른 업무와 겸직하는 경우가 많은 상황이다. 조사결과 센터 직원들의 60.5%가 겸직을 하고 있는 것으로 나타났

다. 특히 평균 인력이 가장 적었던 여성특별위원회(75.9%), 보건복지부(69.2%) 소속 센터의 직원들이 가장 겸직을 많이 하고 있는 것으로 나타나 인력의 부족정도가 더 심함을 알 수 있다(표 5 참조).

따라서 센터에는 직원수 특히, 전담직원수가 부족한 상황임을 알 수 있다. 실제로 자원봉사센터 인력의 충분정도에 대해서 알아본 결과, 60.7%가 부족하거나 매우 부족하다고 응답하였다. 부처별로 볼 때 모든 센터들이 인력이 부족하다고 보고 있는데, 특히 겸직 정도가 높았던 보건복지부 소속 센터들이 모두 부족하다고 응답하여, 가장 심각한 인력부족 상황에 있음을 알 수 있다.

다. 센터의 예산

현재 자원봉사 육성지원과 관련된 예산 중 국고에서 직접 지원되는 것은 없다. 왜냐하면 법에 근거조항이 있어야만 하는데 현재 모법인 『자원봉사활동지원법』이 제정되지 않았기 때문이다. 따라서 현재 부처별 특별교부세로 지역센터의 예산을 지원

하고 있는 실정이다.

조사결과에 의하면 자원봉사센터 전체 평균예산은 3900만원으로 나타났다. 부처별로는 문화관광부 소속 센터들의 평균 예산이 1억 3천만원으로 가장 많았는데, 이는 센터 전체 평균예산의 약 3배에 달하는 예산규모이다(표 6 참조). 그 다음으로 행정자치부, 보건복지부, 민간센터, 여성특별위원회의 순으로 평균 예산이 높은 것으로 나타나, 부처별로 예산규모의 차이가 많음을 알 수 있다. 결과적으로 자원봉사센터 예산의 충분정도에 대해서는 부처를 막론하고 모든 센터들이 예산이 부족(78.3%)하다고 보고 있다.

라. 자원봉사자 및 관리자 교육

센터의 자원봉사자 관리업무에 있어서 중요한 업무 중의 하나가 자원봉사자를 교육하는 것이다. 조사결과에 의하면 전체 센터의 85%가 자원봉사자들에 대한 교육을 실시하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 교육을 실시함에 있어서 실무자들의 과반수(137명, 53%)는 어려움이 있다고 지적했다. <표 7>에 제시된 것처럼 전반적으로 강사진의 부족과 교육교재의 부족 등에서 어려움이 있다고 했다. 부처별로는 보건복지부와 문화관광부 소속 센터의 경우 타부처 소속 센터와 다르게 교육장소(공간) 미

표 6. 부처별 센터의 평균예산

(단위: 백만원, %)

	행정자치부	보건복지부	문화관광부	여성특별위원회	민간	전체
평균예산(n=209)	67.1	59.8	128.3	17.3	50.0	38.8

자료: 한국보건사회연구원, 자원봉사센터의 활성화를 위한 실태조사, 1998.

표 7. 부처별 교육실시상 어려운 점

(단위: %, 명)

	행정자치부	보건복지부	문화관광부	여성특별위원회	민간	전체
교재 부족	23.3	18.2	14.3	21.1	50.0	21.9(30)
강사진 부족	33.3	9.1	21.4	32.9	33.3	29.9(41)
교육장 미비	20.0	54.5	42.9	10.5	16.7	19.7(27)
기 타	23.3	18.2	21.4	35.5	-	28.5(39)
계	100.0 (30)	100.0 (11)	100.0 (14)	100.0 (76)	100.0 (6)	100.0(137)

자료: 한국보건사회연구원, 자원봉사센터의 활성화를 위한 실태조사, 1998.

비를 가장 많이 지적하였는데, 이는 타 부처에 비해 교육을 위한 시설이 열악한 상태에 있음을 말해 준다고 할 수 있다.

자원봉사자뿐만 아니라 자원봉사 담당직원은 정기적으로 교육을 받아 자원봉사에 관한 지식과 정보를 받아들여야 한다. 그러나 자원봉사센터의 직원들을 대상으로 실시하는 자원봉사 관리기술교육은 전체 센터의 74%가 교육을 실시하지 않는다고 하여, 자원봉사 담당자의 전문성 및 정보에 있어서 한계가 있음을 알 수 있다

마. 자원봉사자에 대한 보상 및 혜택

자원봉사활동이 활성화되기 위해서는 포상이나 경비지원 등을 통해서 자원봉사자를 동기화하는 것이 필요하고 중요하다. 센터조사결과 현재 자원봉사센터에서 활동하고 있는 자원봉사자에게 실시하고 있는 보상의 내용으로 가장 많은 것이 정부 및 기관에서 실시하는 포상이었다(41.4%). 다음으로 자원봉사활동과 관련된 최소경비 지

원(29.3%), 각종 행사제공 및 지원(21.1%)의 순으로 나타났다(표 8 참조). 이와 같이 자원봉사자에 대한 보상은 포상이 주종을 이루고 있고, 자원봉사활동에 필요한 최소한의 경비를 지원하는 것은 전체 센터의 1/3에 불과하여 자원봉사자들의 활동에 대한 지원이 부족함을 알 수 있다. 자원봉사는 무보수의 활동이기는 하지만 활동에 소요되는 기본적인 경비는 지원되어야 더 많은 사람들이 경제적인 부담없이 자원봉사활동에 참여할 수 있게 될 것이다. 아울러 자원봉사자를 위한 각종 행사 등도 지원하여야 봉사에 참여하는 봉사자들의 사기가 고양될 수 있을 것이다.

센터 실무자들도 자원봉사활동이 활성화되기 위해서 보상이 가장 필요한 영역은 경비지원(57.1%)이었다. 그 다음은 비물질적인 보상으로 경력인정(25.4%)을 들었다. 미국에는 이미 자원봉사활동을 진학이나 취업시 경력으로 인정함으로써 자원봉사에 대한 참여를 제고하고 있는데, 우리나라도

표 8. 센터에서 실시하고 있는 보상내용 및 필요로 하는 보상내용

(단위: 명, %)

현행 보상내용(중복응답)	빈도	비율	필요한 보상내용	빈도	비율
정부 및 기관 포상	188	41.4	정부 및 기관 포상	18	8.0
각종 행사제공 및 지원	96	21.1	각종 행사제공 및 지원	6	2.7
활동관련 최소경비 지원	133	29.3	활동관련 최소경비 지원	128	57.1
보상하지 않음	24	5.3	경력인정	57	25.4
기타	13	2.9	저축제도	12	5.4
			기타	3	1.3

자료: 한국보건사회연구원, 자원봉사센터의 활성화를 위한 실태조사, 1998.

이러한 제도를 도입하여 자원봉사를 활성화할 수 있겠다. 그밖에 보상이 필요한 영역으로 실무자들이 지적한 것은 이미 많이 실시하고 있는 자원봉사자에 대한 포상, 젊어서 제공한 자원봉사를 나이들어서 자원봉사로 되돌려 받는 저축제도 등이었다.

바. 수요처의 충분성

자원봉사가 효율적 활동이 되기 위해서는 자원봉사자의 능력과 적성에 맞는 수요처를 연결시켜 주어야 한다. 이러한 측면에서 수요처는 충분하여야 하겠으나, 조사 결과에 의하면 수요처가 전반적으로 부족함을 알 수 있다. 수요처가 충분하다고 응답한 경우는 11.1%에 불과하고, 과반수가 넘는 54%의 실무자가 자원봉사자를 활용할 수요처가 부족하다고 지적했다. 부처별로는 민간센터(87.5%)와 문화관광부 소속 센터(71.5%)가 수요처가 상당히 부족하다고 지적하였다. 이는 민간센터가 독자적으로 수요처를 개발하기가 어려움을 시사하고, 학생자원봉사자를 배치하는 문화관광부는 학생들이 활동할 수 있는 수요처와 프로그램이 다양하지 않아 수요처의 부족을 호소하고 있는 것으로 추정된다. 반면, 타부처 소속 센터와는 달리 정보안내를 중심적인 기능으로 삼고 있는 보건복지부 소속 센터와 자원봉사자를 수요처에 배치하는 것뿐만 아니라 자체에서 다양한 프로그램을 개발하는 여성특별위원회 소속 센터는 수요처의 수가 상대적으로 그렇게 부족하지는 않다고 하였다.

4. 자원봉사센터의 효율적 운영방안

가. 민간운영형태 지향

현행 자원봉사센터의 운영형태는 조사결과에서 나타났듯이 과반수 이상이 시·군·구 직영으로 자원봉사를 활성화하는 데 저해가 되는 형태를 띠고 있다. 직영과 민간위탁의 운영형태는 모두 문제점과 한계를 가지고 있지만 자원봉사가 민간의 자율적인 활동이라는 점을 감안하여 직영의 형태보다는 민간위탁이나 순수 민간 운영의 형태가 바람직하다는 것이 대부분의 합의점이다. 따라서 앞으로의 자원봉사센터 운영형태는 민간을 중심으로 운영하되 필요한 예산은 정부에서 지원하는 방향을 택하는 것이 바람직할 것이다.

나. 센터의 운영근거 마련 및 예산확보

대부분의 자원봉사센터들은 운영근거가 마련되어 있지 않아 자체예산의 편성권이 없고, 자율적 운영이 어려운 상황에 있다. 그러나 운영근거 마련을 위한 관련법이 아직 제정되지 못한 상황이고, 센터가 자체적으로 운영근거를 마련하기에는 역부족이다. 자원봉사센터의 위치를 확고히 하고 운영의 활성화를 위해서는 운영근거가 반드시 마련되어야 할 것이다. 전국적으로 운영근거를 마련하기 위해서는 현재 행정자치부에서 준비중인 『자원봉사활동지원법』이 이에 대한 근거법으로서 빠른 시일 내에 제정되어야 할 것이다.

예산이 필요한 항목은 자원봉사자를 교육·훈련하는 데 필요한 경비와 자원봉사자의 교통비, 식비 등 매우 기본적인 비목이었다. 이러한 예산은 정부가 대부분을 부담하고, 나아가서는 자원봉사를 활용하는 수요처와 지역사회주민이 분담하는 것이 바람직할 것이다.

다. 센터의 전문인력의 확충

센터의 인력현황을 볼 때 전반적으로 전문인력이 부족하며, 특히 이러한 인력의 부족은 겹무로 인해 더욱 심화되고 있다. 이 때문에 센터의 기본업무인 자원봉사관리자에 대한 교육과 지역실태조사같은 기초연구와 자원봉사정보망 구축 등의 전문업무가 제대로 시행되고 있지 못하고 있다. 따라서 자원봉사업무만 전담할 수 있는 전문인력을 확보하는 것이 필요하다.

라. 자원봉사관리자에 대한 교육·훈련 강화

자원봉사관리자는 자원봉사에 대한 지식과 봉사자에 대한 전문성을 갖고 있어야 하며, 중·고등학교 교사, 자원봉사센터 직원, 수요처의 관계자 등에게 자원봉사 관련 전문교육이 실시되어야 한다. 현재 자원봉사를 전문으로 담당할 전문가를 양성하는 과정이나 교과목이 전무하고, 자원봉사자들을 전문적으로 조직하고 관리 및 교육시킬 수 있는 교육기관이 거의 없으므로 기존의 조직인 국립사회복지연수원, 한국사회복지협의회, 한국사회복지사협회, 볼런티어 21, 한양대학교 제3연구소 등에서 교

육을 실시하고, 나아가서는 교육과정을 표준화하고 자격증도 수여하는 것을 고려해 볼 수 있겠다²⁾.

마. 자원봉사자에 대한 보호 및 혜택 제고

자원봉사는 무보수의 자발적인 행위로서 개인은 삶에 대한 보람과 만족감을 얻게 되지만, 이를 범국민적 차원에서 활성화시키기 위해서는 제도적인 차원에서의 보상을 함으로써 자원봉사에 대한 동기화를 고양하는 것이 필요하다. 즉, 자원봉사를 통해서 본인도 지식을 쌓거나 기술을 익히고 이 활동이 경력으로 인정되어 학교진학이나 취업시 유용하게 작용한다면 그 참여율을 제고할 수 있다. 그리고 자원봉사활동에 소요되는 기본적인 경비를 지원하고 사고 등의 위험으로부터 봉사자들을 보호해야 할 필요성이 늘고 있으므로 이에 대한 보호를 위한 보험제도가 시급히 마련될 때 자원봉사에 대한 관심과 참여율이 높아질 수 있을 것이다.

바. 수요처 확충

센터의 과반수 이상이 수요처가 부족한 상황으로 센터들은 대부분 자체적으로 수요처를 개발하고, 타센터와 협력해서 수요처를 개발하는 경우는 1%도 되지 않고 있다. 센터간에 적극적인 협조체계가 구축되어 있지 않아 자원봉사활동이 활성화될 수

2) 김성경, 「자원봉사센터 설립유형상의 문제점과 개선방안」, 『21세기와 자원봉사활동: 볼런티어 21』, 1998.

있는 여건이 조성되어 있지 못하다.

따라서 센터는 더욱 적극적으로 자원봉사자가 활용 가능한 수요처를 개발하고, 기존의 수요처 및 개발가능한 수요처에 대해서 자원봉사에 대한 홍보를 하여 그 인지도를 높여야겠다. 이를 위해서 센터들은 협조체계를 구축하여 서로 수요처에 관한 정보를 교환하고, 협조하여 수요처를 개발하도록 한다.

사. 통합관리체계 구축

4개 부처 소속 센터들은 정보교환, 프로그램 및 수요처 개발, 자원봉사자 교육·훈련, 자원봉사 담당자 육성, 자원봉사자 수급관리 조성, 보상체계 개발 등 거의 모든 면에서 협조가 필요하다. 이러한 협조가 가능하기 위한 방안으로 지역내의 다양한 자원봉사센터가 자원봉사의 발굴, 교육, 배치, 평가에 이르는 전과정에서의 통합관리체계 구축이 필요하다. 통합관리체계를 조직하여 센터간의 업무조정을 하고, 기타 필요한 프로그램이나 수요처를 개발하는 역할을 담당하도록 한다. 여기서는 자원봉사 전문가에 대한 교육, 교재 발간, 프로그램에 대한 연구와 개발을 담당한다. 전국 단위의 통합조직이 필요할 뿐 아니라 지역 단위에서도 다양한 자원봉사센터와 자원봉사 관련단체들이 서로 유기적으로 조직화되어야 하겠다. 이들간에 네트워크가 구축되어야 하겠는데 이를 위해서는 지역단위의 자원봉사기관 협의기구가 필요하다.

아. 부처별 센터간의 역할 차별화

현재 여러 부처 소속으로 설립된 자원봉사센터는 그 역할과 기능에 있어서 서로 차별되지 않아 서로 비슷한 기능을 수행하기 때문에 업무의 중복이 있고, 이에 따라 예산상의 낭비가 초래되고 있다. 따라서 이를 해결하기 위한 방안으로 센터들은 소속된 부처의 특성을 살린 차별화된 역할을 담당하는 것이 바람직하다고 본다.

행정자치부 소속의 자원봉사센터는 공공부문(환경, 대국민 캠페인, 교통, 범죄예방 등)의 자원봉사활동을 전담하되 전국자원봉사연합체를 구성하여 사업의 조정과 협력, 정보의 공유가 이루어질 수 있도록 한다³⁾. 보건복지부 소속 자원봉사정보안내센터의 경우 현재의 자원봉사모집 및 배치 등의 업무는 점차 그 비중을 줄이는 반면 정보화 구축업무에 주력하도록 한다. 그러나 현재 이를 담당하기에는 인력이 부족하고 장비가 노후하여 정체성의 위기에 직면해 있다. 따라서 이를 회복하고 지역사회에서 정보교류의 거점 역할을 하기 위해서는 지역의 센터 및 유관단체들을 조직화하는 협의체 기능을 담당하는 것이 바람직하다⁴⁾. 청소년자원봉사센터는 청소년 대상의 자원봉사를 전담하여 청소년의 건전한 인성과 민주시민의식을 함양하도록 해야 한

3) 김정배, 『청소년 자원봉사 정책모형 개발 연구』, 한국청소년개발원, 1997.

4) 한국사회복지협의회, 『사회복지협의회 부설 사회복지 자원봉사정보안내센터』, 한국사회복지협의회 내부자료, 1998.


다. 여성자원활동센터에서는 여성을 주 대상으로 한 자원봉사를 실시함으로써 타부처와 차별성을 두어야 하겠다.

이러한 특화를 위해서는 앞 절에서 제시된 것처럼 모든 부처를 전체적으로 총괄할 수 있는 연합체를 구성하여 사업의 조정과 협력, 정보의 공유가 이루어 질 수 있도록 해야 하는데, 그 기구가 바로 현재 모델이 설정되어 있는 『전국자원봉사센터』⁵⁾(가칭)라고 할 수 있다. 이러한 조직을 통해 자원봉사센터간의 협조가 구축되고, 소속 부처별 센터간 역할의 중복이 없어지며, 보다 전문적으로 자원봉사활동을 지원하여 자원봉사가 전국민에게 확산될 것이다.

5. 나아가며

최근 들어 우리나라는 실업자문제, 빈곤문제, 도시노숙자문제 등 경제위기로 인해

발생한 사회문제들과 산업화, 도시화로 인한 핵가족 이기주의, 노인문제, 아동양육문제 등이 발생하고 있다. 이러한 사회문제를 보다 효율적으로 국가에 지나치게 의존하지 않고 해결하기 위해서는 우리 사회의 자원인 자원봉사가 활성화되어야 할 것이다.

현재 자원봉사관련 기본법인 『자원봉사활동지원법』이 국회에 상정 중에 있다. 이 법이 통과되면 자원봉사자들을 위한 보험혜택, 경력인정 등 사회적 혜택이 제도화되어 자원봉사가 활성화될 수 있는 기반이 구축될 것이다. 그러나 분명한 것은 자원봉사자 및 센터와 관련하여 법제도와 인프라는 정부가 구축하되, 실질적으로 자원봉사센터를 운영하는 것은 민간이 주축을 이루어야 한다는 점이다. 이로써 관주도의 경직되고 위축된 활동이 아닌 민간의 자율적이고 창의적인 자원봉사활동이 될 수 있을 것이다. 

5) 전국자원봉사센터의 모델에서 제시된 목적은 ① 지역자원봉사센터 설치지원, ② 국내, 국제간 교류 및 네트워크 구축, ③ 언론매체를 통한 자원봉사활동의 홍보 및 참여 권유, ④ 출판사업, ⑤

자료와 정보제공, ⑥ 지도자와 실무자 교육훈련, ⑦ 자원봉사 유공자의 인정과 포상, ⑧ 비영리조직 지역센터 컨설팅, ⑨ 국가, 지역자원봉사 프로그램 개발공급이다.