

세상을 잇는  
자원봉사

광주자원봉사연구소

2024

광주광역시  
자원봉사  
연구보고서

 광주광역시 자원봉사센터  
Gwangju Volunteer Center

## 성 장 과 변 화

# 2024 광주자원봉사연구소 연 구 자 료 집



# 함께 새로운 길을 만들며, 미래를 향한 여정을 시작합니다.

광주광역시자원봉사센터

센터장 류미수

존경하는 광주 시민 여러분, 그리고 자원봉사 가족 여러분.

광주광역시자원봉사센터장 류미수입니다.

오늘, 우리는 광주자원봉사연구소의 빛나는 첫 발걸음을 기념하며, 희망과 기대 속에 소중한 연구 성과를 세상에 선보입니다. 짧은 시간 동안 놀라운 성과를 만들어 낸 연구 위원들의 열정과 헌신에 깊은 존경과 감사를 표합니다. 또한, 연구소의 든든한 버팀목이 되어주신 박종민 연구소장님의 노고에도 진심으로 감사드립니다.

특히, 연구소 위원들의 깊이 있는 통찰과 열정적인 참여는 이번 연구의 성공적인 결실을 이끌어내는데 결정적인 역할을 하였습니다. 다양한 분야의 전문가들이 모여 끊임없이 고민하고 토론하며 만들어낸 결과는 우리 지역사회의 자원봉사활동에 큰 울림을 줄 것입니다. 위원님들의 헌신과 노력에 다시 한번 깊은 감사를 드립니다.

광주자원봉사연구소는 어둠을 밝히는 등대와 같습니다. 급변하는 사회 속에서 우리는 수많은 도전에 직면하고 있습니다. 기후 위기, 사회적 불평등, 그리고 예기치 못한 재난까지,

우리의 미래는 불확실성으로 가득 차 있습니다. 이러한 시대적 과제 앞에서 자원봉사는 희망의 빛이 되어 우리 사회를 안전하고 따뜻하게 비추는 중요한 역할을 담당해야 합니다.

이번 연구는 시민성 강화, 재난 대응, 돌봄 서비스, 자원봉사 프로그램 고도화 등 다양한 분야를 아우르며, 자원봉사의 미래를 향한 새로운 길을 제시합니다. 특히, 코로나19 팬데믹이라는 전례 없는 위기는 우리에게 많은 변화를 경험하게 했습니다. 이 과정에서 많은 것을 돌아보고, 새로운 변화에 대해 이해하며 가능성을 발견할 수 있는 귀한 기회를 얻었습니다. 우리의 연구 결과는 단순히 이론적인 논의에 그치지 않습니다.

설명회와 자료집을 통해 시민들과 공유하고, 현장에서 실질적인 변화를 만들어내는 데 기여할 것입니다. 우리는 이 연구가 광주 시민들의 자원봉사 참여를 더욱 활성화하고, 지역사회 문제 해결에 실질적인 도움이 될 수 있기를 기대합니다.

광주자원봉사연구소는 앞으로도 끊임없는 연구와 혁신을 통해 자원봉사의 가치를 높이고, 시민 모두가 행복한 사회를 만들어가는 데 앞장설 것입니다. 우리의 여정에 시민 여러분의 따뜻한 관심과 적극적인 참여를 부탁드립니다. 감사합니다.



# 광주자원봉사연구소 2024년 연구자료집을 발간합니다.

광주광역시자원봉사 연구소  
소 장 박 종 민

광주광역시자원봉사센터는 자원봉사로 지속가능한 미래를 만들기 위한 하나의 방안으로 광주에서 자원봉사에 대한 연구력과 정책력을 높이자고 하였습니다. 자원봉사에 대한 연구력과 정책력을 키우기 위하여 올해 광주자원봉사연구소를 어렵게 출범하였습니다.

광주자원봉사연구소는 자원봉사, 사회복지, 시민사회, 마을공동체, 학계 등의 전문가로 구성하였습니다. 주요한 역할을 자원봉사 관련 연구와 자원봉사 정책 개발을 통하여 자원봉사 활성화에 기여하자고 하였습니다. 출범 첫해에 연구소 구성과 운영에 전력하였고, 연구와 관련하여 올해는 3개의 연구 주제를 정하여 일정의 성과를 만들어 보자고 하였습니다.

‘자원봉사 활성화를 위한 인증제도의 변화 방안 모색’, ‘돌봄 대란시대 시민적 참여방안 및 역할’, ‘시민성에 기반한 자원봉사 참여 확산 방안’의 주제를 선정하여 연구원들을 조별로 편성하여 각자 연구 활동을 진행하였습니다. 또한, 청년의 자원봉사 인식, 광주광역시 자원봉사 프로그램 고도화 방안, 광주광역시 재난 상황에서 자원봉사의 세부 역할 진단 및 개선 방안 도출을 연구원 개별과제로 연구를 진행하였습니다. 이 자료집에 수록된 조별 연구논문은 자원봉사 관련 법과 제도, 현황, 우수사례, 정책적 방향성과 과제를 담아내어 향후 자원봉사 단체, 자원봉사 관리자와 정책 입안자에게 실질적인 가이드를 제공하고자 하였습니다.

자료집에 수록된 연구는 향후 지속적으로 다루어져야 할 연구 주제이기도 합니다. 시민의 시민성에 기반한 자원봉사 생활화와 돌봄시대 돌봄 자원봉사 활성화, 자원봉사자를 인정하고 격려하는 사회적 분위기 창출은 당장의 자원봉사 영역의 중요 실천 과제이기도 합니다. 자원봉사 활성화를 위한 중요한 실천적 의제이면서도 보다 깊게 들여다 봐야 하는 연구과제이기도 합니다. 실천 활동과 연구가 선순환하기를 기대해 봅니다.

이 자료집이 발간되기까지 애써 주신 모든 분께 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

광주자원봉사연구소 연구위원들, 특히 조별 과제는 물론 개별과제까지 수행해 주신 연구위원들에게 특별한 감사를 드립니다. 앞으로도 많은 헌신과 노력을 감히 부탁드립니다.

그리고 함께 노력해주신 광주광역시자원봉사센터 임직원분들께도 진심으로 감사드립니다.

자원봉사자와 관리자님들 부족하지만 연구소와 센터의 노력과 따뜻한 마음이 이 자료집에 담겨 있습니다. 이 자료집에 수록된 내용들이 여러분들에게 자원봉사의 상상력을 더하는데 도움이 되기를 바랍니다. 감사합니다.



## 광주광역시자원봉사연구소 연구위원

구분	성명	소속 및 직위
위원장	박종민	광주광산구사회적처방라이프로그 건강관리소 소장
위원	김용은	전남대학교 학술연구 교수
	김용철	호남대학교 소방행정학과 교수
	김진희	광주보건대학교 중독재활복지학 교수
	문수영	광주청소년활동진흥센터 센터장
	민문식	광주도시재생공동체센터 대표이사
	민현정	광주연구원선임연구 위원
	윤희철	광주광산구도시재생공동체센터 센터장
	이선미	광주사회서비스원 정책연구 실장
	조은양	조은공감연구소 대표
	주성아	광주광산구자원봉사센터 센터장
	황현철	전남대학교 생활복지학과 겸임교수



## 목 차

1	자원봉사 활성화를 위한 인증제도의 변화 방안 모색	01
2	돌봄대란시대 시민적 참여방안 및 역량	69
3	시민성 기반한 자원봉사 참여 확산 방안	113
4	광주광역시 자원봉사 참여 확산을 위한 시민성 강화 방안 연구	155
5	광주광역시 청년의 자원봉사 인식이 자원봉사활동 참여에 미치는 영향	177
6	광주광역시 자원봉사 체계의 고도화 방안 연구	231
7	광주광역시 재난 상황에 따른 자원봉사의 세부 역할 진단 및 개선 방안 도출	249



# 자원봉사 활성화를 위한 인증제도의 변화 방안 모색

연구위원

문수영, 조은양, 주성아, 황현철



# 자원봉사 활성화를 위한 인증제도의 변화 방안 모색

## 목 차

### 제1장 연구 목적과 필요성

### 제2장 이론적 배경

1. 자원봉사의 환경 변화
2. 자원봉사 인증 관련 법적 근거와 정부 부처별 인증 방식
3. 자원봉사 인증 관련 역사의 변천 과정
4. 자원봉사 인증 관련 선행 자료 연구

### 제3장 자원봉사의 연도별 통계 현황

1. 연도별 자원봉사 등록률과 활동률의 변화
2. 연령대별 자원봉사 등록률과 활동률의 변화
3. 자원봉사 인증방식에 따른 자원봉사 유형

### 제4장 연구방법

#### 제1절 핵심집단면담 방법

1. 참여자 현황
2. 자료수집
3. 자료분석

#### 제2절 핵심집단면담

1. 자원봉사의 생태 변화
2. 자원봉사가 기관에 미치는 영향
3. 자원봉사 인증제도에 대한 시각
4. 인정과 보상 현황
5. 정책 제언

## 제5장 결론

1. 자원봉사 인증제도의 문제점 분석
2. 문제해결 및 개선방안
3. 발전적인 인증제도 제언
4. 활동인증 자원봉사 활성화 방안
5. 미래 연구 방향

<참고문헌>

## 표 목 차

- <표 1> 년도별 자원봉사 등록률과 활동률의 변화
- <표 2> 전국 연령대별 자원봉사 등록률과 활동률의 변화
- <표 3> 광주광역시 연령대별 자원봉사 등록률과 활동률의 변화
- <표 4> 자원봉사 인증 관련 선행 자료 연구
- <표 5> 비 자원봉사 관련 기관 참여자 현황
- <표 6> 자원봉사 기관 참여자 현황
- <표 7> 자원봉사자 참여자 현황
- <표 8> 비 자원봉사 기관 관계자 면담질문지
- <표 9> 자원봉사 관계자 면담질문지
- <표 10> 자원봉사자 면담질문지
- <표 11> 활동인증 자원봉사 우선 적용 가능 일감 예시

## 그 림 목 차

- <그림 1> 자원봉사 인증과 관련된 기관
- <그림 2> 년도별 자원봉사 등록률과 활동률의 변화
- <그림 3> 전국 연령대별 자원봉사 등록률과 활동률의 변화
- <그림 4> 광주광역시 연령대별 자원봉사 등록률과 활동률의 변화

# 자원봉사 활성화를 위한 인증제도의 변화 방안 모색

문수영, 조은양, 주성아, 황현철<sup>1)</sup>

## 제1장 연구 목적과 필요성

- 1365 자원봉사 통계에 의하면 우리나라의 자원봉사 활동률은 2015년부터 2018년에는 30%~40% 정도의 활동률에서 2021년부터 2023년까지 11%~14% 정도로 최근 들어 자원봉사활동은 15%대 미만에서 정체되고 있으며, 참여 인원도 감소하고 있어 자원봉사활동의 양적 성장에 한계가 왔다고 할 수 있음
- 지금까지의 자원봉사활동 인증방식은 시간을 기준으로 하는 방식이 기본이었지만 코로나 이후에 비대면, 온라인을 통한 자원봉사활동 등으로 다양화되면서 단순히 시간 인증 방식으로는 변화된 새로운 유형의 자원봉사 활동을 인증하기엔 한계가 있다는 의견들이 제시되고 있음
- 1365에서도 자원봉사활동에 대한 인증을 크게 두 가지로 구분하여 시간인증과 활동 인증으로 구분하고 있지만 지금까지는 대부분 시간인증 봉사가 압도적으로 많음

1) 문수영 : 광주광역시 청소년활동진흥센터장  
조은양 : 조은공감연구소 대표  
주성아 : 광산구 자원봉사센터장  
황현철 : 전남대학교 생활복지학과 겸임교수

- 앞으로 다양한 자원봉사의 영역과 자발성에서 비자발성, 무보수성에서 보수성으로의 활동 영역, 비공식적 자원봉사 등의 활동 등을 어떻게 인증할 것인가에 대한 문제 제기와 방향성, 다양한 인증 방안은 지금부터 준비하여야 함
- 우리나라의 경우 정부주도형 자원봉사센터가 운영되면서 봉사실적을 정확하고 체계적으로 누적·관리하고, 나아가 봉사실적에 대한 인정·보상 기반을 마련하고 있음
- 자원봉사활동 인증 제도가 도입되면서 쉽게 관리할 수 있고 수치화 할 수 있는 시간 인증 방식을 주로 사용하고 있음
- 이번 연구에서는 자원봉사 활동에 대한 시간인증 방식의 문제점과 다양화되고 있는 자원봉사의 영역을 다양한 인증방식을 도입하여 자원봉사를 활성화 하는데 그 목적이 있음

## 제2장 이론적 배경

### 1. 자원봉사의 환경 변화

- 1994년 여·야에 의해 자원봉사 관련 첫 법안들이 등장되고 폐기된 이래, 10년후인 2004년 5월 마침내 행정자치부에 민·관 합동의 법안기획단이 만들어졌고, 이듬해인 2005년 8월 국회를 통과 2006년 2월 발효 시행, 자원봉사활동의 진흥을 위한 국가 기본계획을 5년마다 수립하면서 국가 및 지자체의 자원봉사활동 진흥을 위한 지원을 강화하고 있음
- 우리나라의 자원봉사활동 참가율은 '13년 19.9%로 정점을 찍고 그 이후 매년 참가율이 감소되는 등 기존 활동 방식만으로는 자원봉사활동 성장의 한계에 봉착됐다고 할 수 있음
  - ※ 자원봉사 참가율 : '1999년 13.0% → '13년 19.9% → '17년 17.8% → '19년 16.1% → '21년 8.4% → '23년 10.6%(통계청 사회조사)

- 또한, 자원봉사 참가율의 높은 비율을 차지하고 있던 20세 미만 청소년의 참가율을 살펴보면 '1999년 33.8% → '13년 80.1% → '17년 78.4% → '19년 76.1% → '21년 23.3% → '23년 27.2%(통계청 사회조사)로 현저한 하락을 확인할 수 있음
- 2019년 대입 공정성 강화방안, 코로나19, 입시위주의 교육 등의 사회적 환경 변화와 핵가족화 및 맞벌이가구 등 가족구조 변화 등에 따른 자원봉사활동의 교육적 의미와 가치를 복원하기 위한 자원봉사 단체와 종사자들의 대응과 역할이 더욱 요구되고 있음
- 초고령사회 진입, 인구절벽, 4차 산업혁명의 진전, 코로나19 등 지속해서 밀려드는 사회적 변화에 대응하여 기존의 자원봉사활동 체제에 대한 면밀한 검토와 혁신이 필요함
- 자원봉사자의 봉사실적을 정확하고 체계적으로 누적·관리하고, 나아가 봉사실적에 대한 인정·보상 기반을 마련하기 위하여 자원봉사 실적인증제도가 도입되어 운영해 오고 있음
- 실적 인증제도는 자원봉사자가 실제 활동한 시간에 대하여 인증하는 '시간인증' 방식과 시간으로 측정하기 어려운 자원봉사에 대해 활동 참여도와 과업 완성도를 중심으로 인증하는 '활동인증' 방식을 병행하여 운영하고 있음
- '활동인증' 방식이 제도 도입(2020년) 초기이긴 하나, 자원봉사 참여 인원의 다수를 차지하는 청소년들의 학생봉사가 시간인증을 선호하고 있으며, 활동인증 운영

가이드 부재로 활동 참여에 대한 인정 기준의 객관성이 미흡하고, 다양한 활동인증 일감이 부족하여, 여전히 대다수의 자원봉사자들과 운영기관은 단일한 기준을 적용하는 '시간인증' 방식을 소원함에 따라 단기간에 활동인증 방식이 정착되기는 힘들다는 지적이 많음

※ 시교육청은 청소년의 봉사활동을 학교 교육 계획에 포함시켜 '학생 봉사활동 연간 권장시간'을 의무적으로 이수하도록 하여 학교생활기록부에 기록함

- '시간인증' 방식으로, 자원봉사 참여율 향상 등의 양적 성장은 이루었으나, 획일적 단일기준인 '시간' 인증으로 인해 자원봉사의 진정한 가치훼손, 자원봉사자간 비생산적인 경쟁, 자원봉사의 질적 발전 저해 등의 문제가 나타나고 있음.  
※ 자원봉사 실적인정제도 개편방안(행안부. 2020. 12)
- 최근 시대적 문화와 양상을 보면 ▷다양성 ▷여가중시 ▷가치 기반 소비(환경·윤리가치 중시) ▷자기중심 ▷디지털 네이티브 ▷개인주의 성향이 두드러지나, 한편으로는 플렉스(FLEX)라는 문화가 등장하면서 자신만의 크리에이티브를 혼자 즐기는 것에서 그치지 않고 공유하여 새롭게 타인과 연대를 만들어 가는 생산적 양태도 보여주고 있음.
- 이에 따라, 자원봉사 활동과 인증을 지금 시대에 유연하고 세련되게 입히며, 플렉스가 될 수 있는 상상력과 전환이 필요함.
- 또한, 현 1365 시스템의 적극적인 변화 즉, 자원봉사자들의 시민성을 높이기 위한 접근성을 확보하거나, 선호하는 공동체 활동 및 네트워크를 주도하게 하는 등의 개혁이 필요하고 이를 기반으로 한 새로운 인증 방식이 요구되고 있음

## **2. 자원봉사 인증 관련 법적 근거와 정부 부처별 인증 방식**

### **1) 자원봉사활동기본법**

- 2005년 8월 4일에 제정된 자원봉사활동기본법은 자원봉사 활동의 법적 정의(제3조 개인 또는 단체가 지역사회·국가 및 인류사회를 위하여 대가 없이 자발적으로 시간과 노력을 제공하는 행위를 말한다.)를 명확히 하고 자원봉사자의 권리 보호 및 활동의 체계적인 관리를 위한 법적 기반(제4조 국가와 지방자치단체는 자원봉사활동의 진흥에 관한 시책을 마련하여 국민의 자원봉사활동을 권장하고 지원하여야 한다.)을 마련하기 위해 제정되었음

- 이 법으로 자원봉사활동이 보다 공식적이고 체계적으로 운영될 수 있는 법적틀이 마련되었으며, 자원봉사자들의 기여가 사회적으로 인정 받을 수 있는 중요한 계기가 되었음
- 자원봉사 인증에 관한 구체적인 내용은 명시적으로 다루어지지 않지만 자원봉사활동 전반에 걸쳐 체계적이고 효과적인 지원을 제공하는 법적 근거로 이해 할 수 있음
- 자원봉사 인증과 관련된 구체적인 절차는 기본법을 기반으로 하는 세부적인 운영지침이나 정부 부처에서 관리하는 시스템(예: 1365자원봉사포털, VMS)에서 제공되고 있음

## 2) 사회복지사업법

- 자원봉사 인증과 관련된 또 다른 중요한 법적 근거는 사회복지사업법임. 이 법은 주로 사회복지 분야에서 자원봉사 활동을 관리하고 인증하는 데 중점을 두고 있음
- 사회복지사업법 제9조(사회복지 자원봉사활동의 지원·육성)를 근거로 사회복지분야에서 자원봉사자의 활동을 체계적으로 관리하기 위한 제도적 장치를 마련하고 있음

## 3) 행정안전부

- 행정안전부는 한국중앙자원봉사센터의 위탁으로 1365 자원봉사 포털을 운영하여 전국의 자원봉사 활동을 통합 관리하고 있음
- 1365 자원봉사 포털은 자원봉사자가 활동한 자원봉사에 대해 시간으로 인증하는 방법과 활동으로 인증하는 방법으로 운영되고 있음
- 자원봉사센터 운영지침의 자원봉사 실적관리 중 자원봉사활동에 대한 인증기준은 시간인증을 기본으로 제시되어 있음
- 2020년 활동인증방식의 도입이 추가되어 자원봉사자들이 장소와 시간에 구애 받지 않고 자원봉사활동에 참여하는 것을 원칙으로 하고 있음
- 1365자원봉사포털은 자원봉사자들이 쉽게 자원봉사활동에 참여하고, 자신의 활동과 시간을 확인하며, 필요할 때 인증서를 발급받을 수 있도록 하는 시스템이며, 이 포털은 자원봉사자가 관심 있는 분야의 활동을 쉽게 찾고 신청할 수 있도록 돕고 있음
- 1365 자원봉사 포털은 봉사를 필요로 하는 수요처에서 1365 자원봉사 포털을 통해 등록 요청 후 자원봉사센터에서 일감의 목적, 필요성, 위험도 등을 종합적으로 판단하여 승인 여부를 결정하거나 자원봉사센터가 자체 기획·운영하는 자원봉사 프로그램을 등록하여 자원봉사자를 모집하여 자원봉사자들의 신청과 활동으로 관리함

#### 4) 보건복지부

- 보건복지부는 한국사회복지협의회의 위탁으로 2001년 국내 최초로 사회복지 자원봉사 인증관리시스템(VMS)으로 실적인증 사업을 추진하였음
- 사회복지 분야의 자원봉사프로그램을 운영하고, 자원봉사활동 실적을 전문적으로 관리하고 있음
- VMS는 주로 사회복지사업법에 근거한 사회복지시설, 비영리단체, 그리고 지역사회복지기관에서 활동하는 자원봉사자들을 대상으로 하며, 이들의 활동 시간을 체계적으로 기록하고 관리하고 있음
- VMS는 자원봉사활동이 이루어지는 현장에서 봉사자가 실제로 수행한 활동을 자원봉사 인증관리자가 확인하고, 이를 데이터베이스에 기록하는 방식으로 운영되며, 이후 자원봉사자는 자신의 활동 기록을 바탕으로 인증서를 발급받을 수 있음

#### 5) 여성가족부

- 여성가족부 산하 한국청소년활동진흥원에서는 청소년자원봉사 Dovol(DOVOL)로 청소년 자원봉사활동을 운영 관리하고 있으며, 이곳을 통해서 봉사활동검색과 신청 그리고 활동에 참여하면 1365자원봉사포털과 연계하여 나이스로 실적 연계가 가능하도록 되어 있음

#### 6) 기타

- 행정안전부와 보건복지부 외에도 다양한 기관에서 자원봉사 인증을 제공하고 있음. 대학에서는 학생들이 자원봉사활동을 통해 학점을 인정받을 수 있는 프로그램을 운영하여 봉사활동에 대한 인증을 하기도 하고, 비영리 단체(NGO)나 기업에서도 자체적으로 자원봉사활동을 운영하여 인증을 하는 경우도 있음
- 기타로는 RCY, 걸스카우트, 문화 품앗이, 법무부, 국립공원관리공단, 대한적십자사, 농촌재능나눔 등의 자원봉사 인증기관이 있음
- 이러한 기관에서 발급하는 자원봉사 인증은 해당 기관 내에서나 특정 용도에 따라 유효하게 활용될 수 있음
- 예를 들어, 대학에서는 자원봉사 인증서를 학업 성적에 반영하거나, 장학금 신청시 활용할 수 있으나 국가적으로 공식 인정되는 1365 자원봉사 포털이나 VMS에서 발급된 인증서와 동일한 효력을 가지는 것은 아니기 때문에 효력을 인정받을 수 있는 범위를 사전에 확인하는 것이 중요함

- 자원봉사활동의 기록과 관리가 자원봉사활동의 질을 높이는데 기여 할 수 있도록 사회적으로 논의할 수 있는 장이 마련된다면 자원봉사 문화는 더욱 확산 될 것이며, 사회적 연대 강화와 다양한 사회적 문제를 해결하는 역할도 할 수 있을 것임



<그림 1> 자원봉사 인증과 관련된 기관

출처 : 1365자원봉사 포털(<https://www.1365.go.kr/>)

### 3. 자원봉사 인증 관련 역사의 변천 과정

#### 1) 시작 단계

- 자원봉사는 사회적 연대와 협력을 통해 지역사회 발전에 기여하는 중요한 활동임
- 자원봉사자들의 헌신적인 노력과 기여는 다양한 방식으로 인정받아야 하며, 이러한 인정은 자원봉사의 지속 가능성을 보장하는 핵심 요소 중 하나로 여김
- 즉, 자원봉사활동은 개인의 이타적인 노력에서 출발하지만, 이들의 지속적인 참여를 유도하기 위해서는 적절한 인정과 보상이 필요함
- 자원봉사 인정 제도는 자원봉사자들에게 심리적 만족감을 제공하고, 이들의 사회적 역할을 공식적으로 인정받을 수 있는 기회를 제공함
- 이는 자원봉사활동의 질적 향상과 양적 확대를 위한 중요한 동기 부여 수단임

#### 2) 초기 자원봉사 인정 형태

- 우리나라에서의 자원봉사 인정 제도는 1990년대 이후 본격적으로 논의되기 시작됨
- 초기에는 자원봉사자들에게 구두로 감사의 뜻을 전하거나 또는 단순한 감사장을 수여하는 방식이 주로 사용됨
- 초기 인정의 비공식적 형태는 개인적 만족과 자부심을 제공했으나, 공식적인 기록으로 남지 않아 사회적 가치나 공로가 충분히 평가받지 못하였으며 또한 자원봉사 활동에 대한 지속적인 참여를 유도하기에는 한계가 있었음

#### 3) 시간인증제의 도입 배경

- 시간인증제는 자원봉사활동의 객관적 기록을 통해 자원봉사자들의 기여를 체계적으로 인정하고자 하는 목적으로 도입되었음
- 이 제도는 자원봉사자가 참여한 시간에 따라 인증을 부여하고, 이를 누적하여 일정 기준을 충족할 경우 추가적인 혜택이나 보상을 제공하는 시스템임
- 시간인증제는 자원봉사활동의 가치를 정량적으로 평가할 수 있는 도구로 자리 잡았으며, 자원봉사활동의 투명성과 신뢰성을 높이는 데에 기여함
- 시간인증제의 도입 배경에는 몇 가지 중요한 요소가 있음. 첫째, 자원봉사활동의 기록과 관리를 체계화하려는 사회적 요구가 있었음. 둘째, 자원봉사자의 기여도를 공정하게 평가하고자 하는 필요성이 있었음. 셋째, 자원봉사활동을 학업 및 취업과 연계하려는 정책적 목적이 있었음. 이러한 배경에서 시간인증제는 자원봉사활동의 새로운 인정 방식으로 자리 잡게 되었음

#### 4) 시간인증제의 초기 도입 과정

- 시간인증제가 처음 도입될 당시에는 주로 공공기관이나 대학, 기업을 중심으로 운영되었음. 활동시간을 기준으로 인증서를 발급함으로써 자원봉사자가 사회적으로 인정받고 향후 취업이나 학업 등에 활용할 수 있는 기회를 제공함
- 이 시기에는 시간인증제의 적용범위가 제한적이었으며, 자원봉사활동의 종류와 참여시간에 따라 다양한 형태의 인증서가 발급되었음
  - ※ 1994년-대학교 사회봉사과목 설치
  - 1996년-학생 자원봉사 의무화 및 기업 임직원 봉사시간 의무화

#### 5) 시간인증제의 확산과 발전

- 2000년대 초반에 시간인증제는 전국적으로 확대되었으며, 다양한 분야에서 자원봉사 활동이 인정받을 수 있는 체계가 마련되었음
- 특히, 청소년 자원봉사활동이 확대되면서 학교 내에서의 시간인증제가 정착되었으며, 이는 학생들에게 자원봉사의 의미를 교육하고, 사회적 책임감을 길러주는 중요한 교육적 도구로 활용되었음
- 또한, 이 시기에는 자원봉사자의 활동을 통합적으로 관리할 수 있는 온라인 시스템이 구축되기 시작함
  - ※ 2000년-Dovol(청소년활동진흥센터-여성가족부)
  - 2001년-VMS(한국사회복지협의회-보건복지부)
  - 2007년-자원봉사종합관리시스템(자원봉사센터-행정자치부)
- 2010년대에는 시간인증제가 점차 발전하여 온라인 시스템을 통해 자원봉사 시간을 기록하고 관리할 수 있는 플랫폼이 등장하였음
- 이로 인해 자원봉사자는 자신의 활동 내역을 쉽게 확인하고, 필요한 경우 인증서를 발급받을 수 있게 되었음
- 더불어 자원봉사자 관리시스템이 전국적으로 통합되어, 자원봉사자들이 다양한기관에서의 활동을 통합적으로 관리할 수 있는 기반이 마련되었음
  - ※ 2010년-행안부의 자원봉사 인정·보상 기준 마련(시간인증 표준지침)
  - 2011년-1365포털(자원봉사센터-행정안전부)
  - 2013년(~2014년)-1365포털과 NEIS 및 VMS, Dovol 연계
  - 2014년-문화품앗이(한국문화원연합회-문화체육관광부)
  - 2016년-1365포털 모바일 서비스 개통

## 6) 2020년대 현재 인증방식

- 2020년대에는 그간 '시간 인증' 방식으로 자원봉사 참여율 향상 등의 양적 성장은 이루어졌으나, 획일적 단일기준인 '시간' 인증으로 인해 자원봉사의 진정한 가치훼손, 자원봉사자간 비생산적인 경쟁, 자원봉사의 질적 발전 저해 등의 문제가 제기되어 새로운 '활동인증' 방식이 도입되었음
- 현재는 자원봉사자가 실제 활동한 시간에 대하여 인증하는 '시간인증' 방식과 시간으로 측정하기 어려운 자원봉사에 대해 활동 참여도와 과업 완성도를 중심으로 인증하는 '활동인증' 방식이 병행 운영되고 있음
  - ※ 최근 행안부에서는 자원봉사 실적인증제(시간+활동)의 개편을 위한 대안을 모색하고자 연구위탁을 진행하였으며, 마일리지제 또는 포인트제를 비롯하여 현실적 인증제의 보완책까지 다양하게 검토를 하고 있는 중임

## 4. 자원봉사 인증 관련 선행 자료 연구

- 자원봉사 인증 관련 선행 논문이나 연구자료는 많지 않음
- 행정안전부에서 자원봉사 활성화를 위한 자원봉사센터 운영지침(2024)으로 매년 발간하는 자료가 있으며, 행정안전부에서 '자원봉사 실적인증제도 개편방안 연구'(2020), 경기도자원봉사센터에서 '자원봉사범주 확장방안 연구를 활동인증제 중심으로'(2022)로 연구한 자료가 있음
- 논문으로는 '사회복지자원봉사 인증관리요원의 직무만족도에 영향을 미치는 요인'(2010), '사회복지봉사활동 인증요원의 역할에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 : 광주·전남지역을 중심으로'(2008) 등이 있음
- 자원봉사 관련 연구 등을 영역별로 분류해 보면 대부분 청소년, 대학생, 노인 등의 생애주기별에 따른 자원봉사 활성화에 대한 연구가 가장 많고, 기업, 여성, 공공기관 등 영역별 자원봉사 활성화 연구, 자원봉사 활동에 대한 만족도, 자원봉사센터의 활성화, 사회문제 해결을 위한 자원봉사 활용 방안, 자원봉사의 참여 동기 등으로 구분할 수 있음
- 여기에서는 주로 자원봉사 인증과 관련된 기존자료를 중심으로 분석하고자 함

## 1) 행정안전부의 자원봉사센터 운영지침(2024)

- 인증관련 자료로는 근거 규정(자원봉사활동 기본법 제11조 및 같은 법 시행령 제15조) 과 추진 방향으로는 자원봉사 참여 확대와 지속성 강화를 제시하고 있음
- 주요 내용으로는 자원봉사자와 관련 기관단체 간 상호신뢰를 바탕으로 해야 한다는 기본원칙과 인증 관련 방법과 절차 등을 지침으로 제시하고 있음
- 또한, 세부적으로 다양한 활동 내용을 센터가 합리적으로 판단하여 인증할 수 있도록 권한을 부여하고 있음
- 자원봉사의 공통 인증기준과 중고생, 기업과 직장별, 국군장병, 자원봉사단체 종사자의 자원봉사 등 자원봉사활동 주체별 인증기준을 나열하였음
- 자원봉사 활동시간 인증주체로는 자원봉사자 개인, 수요처 관리자 또는 해당 봉사 프로그램 담당자, 자원봉사단체 주관의 경우 해당 단체장, 시·도, 시·군·구 자원봉사 센터장 등으로 명시하고 있음
- 인증방법은 인증기관에 의한 인증서 발급, 1365자원봉사포털 입력, 수요처 담당자의 확인 자료 제출 등으로 가능함
- 자원봉사 시간 인증기준은 자원봉사 교육, 회의시간, 문화공연 준비 등의 활동에 대한 인증기준도 제시하고 있으며, 물품 및 현금 기부는 봉사활동 시간으로 환산하여 인증할 수 없으며, 비대면 자원봉사활동 운영 가이드를 한국중앙자원봉사센터를 통해 제시하고 있음

## 2) 자원봉사 실적인증제도 개편방안 연구(행정안전부, 2020)

- 본 연구의 필요성에서 우리나라의 자원봉사활동 참가율은 20% 수준에서 정체되어 있고, 매년 참가인원 또한 감소 추세가 지속되는 등 기존 활동 방식만으로는 자원봉사활동 성장의 한계에 봉착되었고, '시간인증' 방식으로, 자원봉사 참여율 향상 등의 양적 성장은 이루었으나, 획일적 단일기준인 '시간' 인증으로 인해 자원봉사의 진정한 가치훼손, 자원봉사자간 비생산적인 경쟁, 자원봉사의 질적 발전 저해 등의 문제가 나타나고 있음을 제시하고 있음
- 이를 위해, 자원봉사활동의 원칙과 자원봉사활동 기반을 분석하였고, 현재 자원봉사활동 실적인증제도의 문제점을 분석하고, 정책과제를 제시하였으며, 자원봉사활동 실적 인증제와 연계된 인정·보상제의 운영 실태를 병행하여 분석하였음

- 주요 대안 방법으로는 현행의 실적인증제를 단기적으로는 시간인증제와 마일리지제의 2축으로 운영하되 향후 마일리지제(포인트제)로 일원화하는 방향으로 제안하였음
- 특히, 시간인증제의 경우, 시스템상 투명성을 강화할 필요가 있으며, 마일리지제도의 경우, 자원봉사자(주민)가 공공기관 이용시 마일리지 활용을 손쉽게 하기 위해서는 중앙부처에서 운영하는 것보다는 자치단체별 운영을 통해 효율성이 제고되어야 한다고 제안하고 있음
- 이를 위해, 외부적 환경 변화에 대응하는 유연한 정보시스템 구축으로, 현재의 시간 중심형 실적인증제로부터 탈피하여 향후 수요 급증 부문에 대해 표준 가이드라인 재설정의 필요성을 제안하였음

### **3) 자원봉사범주 확장방안 연구를 활동인증제 중심으로(경기도, 2021)**

- 연구의 필요성으로 전 세계적으로 자원봉사 패러다임은 전통적 자원봉사에서 비공식 자원봉사와 같이 새롭고 다양한 형태의 활동들로 자원봉사 범주가 확장되고 있음
- 시간인증 제도의 긍정적 효과에도 불구하고 인센티브 지향 봉사자, 활동 실적 검증에 필요한 각종 규제 장치, 자유로운 시민참여의 왜곡, 새로운 시민 활동 저해 가능성 등 자원봉사 본질을 희석하는 문제들이 양산되고 있어 제도 개선의 필요성을 논하고 있음
- 주요 내용으로는 시간인증제로 포괄되지 못하였던 다양한 공익적 시민 활동과 확장되고 있는 자원봉사의 개념 및 실천 동향을 살펴보고, 자원봉사 현장의 변화를 포착하여 자원봉사 범주 확장에 대한 인식과 태도, 실행 방안에 대한 시사점을 탐색하며, 자원봉사 활동인증제 활성화에 기반한 자원봉사 범주 확장 전략을 제안하고 있음
- 이를 위해, 자원봉사에 대한 관리적 프레임에서 참여를 북돋우고 지지하는 연대적 프레임으로 바꾸며, 시간기록 중심적 프레임에서 경험이 기록되는 서사적 프레임으로 사고를 전환하는 것, 특히, 기존의 자원봉사센터와 센터와 직원들에 대한 자원봉사의 인식변화가 우선적으로 필요함을 제안하고 있음

### **4) 사회복지자원봉사 인증관리요원의 직무만족도에 영향을 미치는 요인(나세희, 2010)**

- 본 논문에서는 사회복지자원봉사(VMS) 관리센터와 관리인증 요원에 대한 역할과 위촉 과정 등을 설명하고 있으며, 인증요원의 역할로는 봉사활동 및 관리센터 현황 정보 등의 DB시스템 등록 및 관리, 자원봉사자 모집 및 교육훈련, 배치 등의 업무

수행, 봉사실적 정보등록 및 관리와 '사회복지자원봉사 실적 인증서' 발급 및 관리, 관리센터 소속 자원봉사자 등록 정보를 관리, 자료의 신뢰성 확보, 자원봉사자의 개인정보 보호, 보수교육 등으로 설명하고 있음

- 인증요원의 직무만족도에 영향을 미치는 요인으로는 개인요인, 직무요인, 직무 환경요인 등으로 나눌 수 있는데 중요 결과는 업무의 명확성과 상사의 슈퍼비전이 가장 영향을 미치는 것으로 조사되었음

## 5) 사회복지봉사활동 인증요원의 역할에 영향을 미치는 요인에 관한 연구

: 광주·전남지역을 중심으로(이명진, 2008)

- 개인변인, 기관변인, 자원봉사 관리과정 변인, 인증요원의 교육 변인이 인증요원의 역할에 미치는 영향력을 파악하였음
- 개인변인 간 영향력에는 성별, 사회복지사 1급 자격증의 유무, 전공의 유무, 연령, 인증요원으로 활동한 경력 등이 영향을 주었음
- 자원봉사 관리 과정의 변인으로 자원봉사 업무설계, 자원봉사 심사 및 선발, 자원봉사의 배치 및 업무부여, 자원봉사자의 교육 및 훈련, 자원봉사자의 지도감독, 자원봉사자에 대한 인정과 보상의 유무 등이 유의미한 영향력을 미쳤음
- 인증요원의 교육이 미치는 영향을 보면 자원봉사자들의 인증서 발급 및 관리, 자원봉사활동 관리 및 조정, DB시스템 활용, 자원봉사자의 정보와 봉사실적 등록 및 관리, 전국적인 품앗이 활동, 자원봉사관련 각종자료 관리, DB 활용교육 내용 등이 인증요원의 역할로서 가장 영향을 많이 미치는 것으로 조사되었음
- 제언으로는 인증 요원 역할에 대한 명확하고 확실한 업무가 필요성을 강조하였고, 인증요원의 교육내용의 질이 좀 더 구체적이고 수준이 높아져야 한다고 주장하였음
- 자원봉사의 인증과 관련된 연구는 자원봉사가 무엇인가? 라는 이념, 철학, 용어의 정의에서부터 다시 시작해야 함. '무엇이 자원봉사인가'가 서로 공유되었을 때 무엇을 인증할 것인가, 어떻게 인증할 것인가, 언제 인증할 것인가, 누가 인증할 것인가, 어디서 인증할 것인가, 모니터링은 어떻게 할 것인가 등이 논의 될 수 있음

## 5. 자원봉사 인증 플랫폼

- 서울시자원봉사센터의 경우 “모아플랫폼”을 운영하고 있으며, 일상 속 행동을 모아, 기업의 자원과 지역사회를 변화시키는 챌린지 활동으로 챌린지 참여 자원봉사와 기업의 기부 매칭하여 운영되고 있음. 시간 또는 활동 인증보다는 비대면 자원봉사를 활성화 하는데 활용하고 있음
- 파주시자원봉사센터의 경우 하이브리드 비대면 자원봉사 플랫폼을 운영하고 있으며, 에코순환, 마라톤, 클린데이, 불을끄고 별을켜다, 둘이 함께 V-DAY 등을 통해 에너지 절약 챌린지, 에코습관 형성 챌린지, 제로웨이스트 등의 자원봉사 활동을 인증하여 플랫폼에 자기 기입식 보고서를 작성하여 시간인증 또는 활동 인증으로 활용하고 있음
- 제주특별자치도자원봉사센터의 경우 환경과 관련된 자원봉사 플랫폼을 운영하고 있으며, 다회용기 사용, 우유팩 모으기, 플라스틱 병뚜껑 등 환경과 관련된 챌린지를 진행하고 있으며, 타임스탬프, 카카오톡채널, 구글 신청서 등을 통해 자원봉사를 인증하고 있음. 또한 자원봉사 친화기업을 통해 기업의 자원봉사를 활성화하고 있음
- 기후행동 1.5의 경우 탄소중립 생활 실천을 위해 환경부, 기관, 기업, 민간단체 함께 만든 앱으로 스쿨챌린지(학교와 학생), 탄소중립 챌린지 등의 참여를 통해 탄소중립을 실천하고 있으며, 지자체 시행과 연계하여 탄소중립 포인트를 제공하고 있음

〈표 1〉 자원봉사 인증과 관련된 플랫폼

기관명	플랫폼	내용
서울시 자원봉사센터 도전형 자원봉사 모아플랫폼	<a href="https://moa.seoul.kr/hmpg/main.do">https://moa.seoul.kr/hmpg/main.do</a>	일상 속 행동을 모아, 기업의 자원과 지역사회를 변화시키는 챌린지 활동 챌린지 참여 자원봉사와 기업의 기부 매칭
파주시하이브리드 (비대면) 자원봉사 플랫폼	<a href="https://hybrid.pajuvc.or.kr/#Intro">https://hybrid.pajuvc.or.kr/#Intro</a>	에코순환, 마라톤, 클린데이, 불을끄고별을켜다, 둘이 함께 V-DAY, 에너지 절약 챌린지, 에코습관 형성 챌린지, 제로웨이스트 SNS 챌린지 -> 활동인증 / 자원봉사 마라톤 / 오늘은 클린데이 -> 시간인증 / 불을 끄고 별을 켜다 소등캠페인 -> 시간인증 / 둘이함께 V-DAY -> 시간인증' 1365포털 이용, 하이브리드(비대면)
대구북구 자원봉사센터	<a href="https://form.naver.com/response/WSljKjMApjXDmcmQPEfszQ">https://form.naver.com/response/WSljKjMApjXDmcmQPEfszQ</a>	미니봉사 챌린지 폼 이용 지구를 살리는 습관 개인 활동 후 폼에 인증 1365포털 이용(시간인증) 탄소중립 bingo는 미니봉사 챌린지 2회 이후 참여 1365포털 이용(추가 시간 인증)

대구중구 자원봉사센터	<a href="https://form.naver.com/response/7b3ErZ72mP_Kbxf-ggmBjg">https://form.naver.com/response/7b3ErZ72mP_Kbxf-ggmBjg</a>	언제나 자원봉사 미션 수행 1365포털 이용, 시간인증
제주특별자치도 자원봉사센터	<a href="https://litt.ly/jejuvolunteercenter">https://litt.ly/jejuvolunteercenter</a>	시간인증과 활동인증 병행, 카카오톡 채널로 활동 결과 보고 (구글신청서 작성), 1365포털 이용
제주시 자원봉사센터	<a href="https://www.hijeju.org/index">https://www.hijeju.org/index</a>	자원봉사 온라인 플랫폼 안녕!제주 자원봉사 제안, 공유, 참여, 협업프로젝트 시간인증과 활동인증을 병행, 1365포털 이용
국립공원 자원봉사	<a href="https://volunteer.knps.or.kr/main.action">https://volunteer.knps.or.kr/main.action</a>	국립공원 자원봉사 앱-봉사활동 신청, 봉사활동인증 등 홈페이지-자기 주도형 자원봉사 추가 기능 1365포털 연계 시간인증, 참여인증(1365 실적 등록 되지 않고 참여 유무만 확인)
기후행동 1.5	<a href="https://c-action.kr/web/login.html">https://c-action.kr/web/login.html</a>	탄소중립 생활 실천을 위해 정부, 기관, 기업, 민간단체 함께 만든 앱 탄소중립 실천, 챌린지 등 참여를 위해 로그인 필수 인센티브 제공(지자체 시행과 연계, 탄소중립포인트 제공)
해피빈	<a href="https://happybean.naver.com/">https://happybean.naver.com/</a>	기부, 펀딩, 가볼까, 굿액션 등 공익활동에 대한 홍보와 참여, 댓글 참여로 기부

### 제3장 자원봉사의 연도별 통계 현황

#### 1. 연도별 자원봉사 등록률과 활동률의 변화

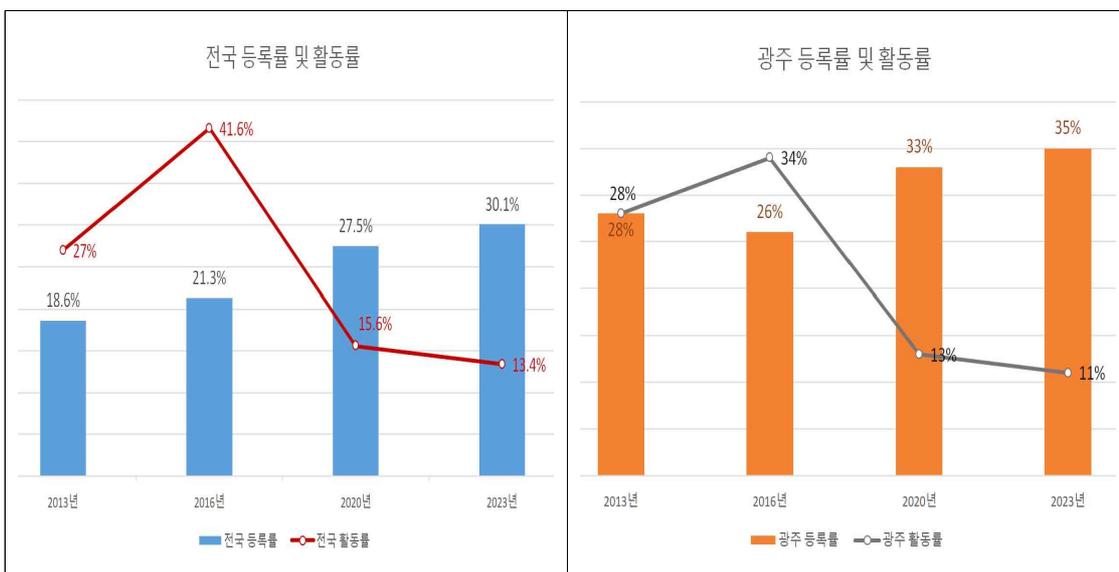
- 1365 자원봉사포털에는 최근 2013년부터 2023년까지의 자원봉사활동에 대한 통계 자료가 등록되어 있으며, 이를 통해 자원봉사 현황과 변화에 대해 분석함
- 2013년 전국 자원봉사자의 등록률은 18.6%에서 2023년 30.1%로 꾸준히 증가하였으며, 광주광역시의 경우에도 2013년 28%에서 2023년 35%로 증가하여 전국 평균보다 높은 등록률을 보임
- 하지만, 자원봉사의 활동률을 보면 2013년 등록률 대비 27%에서 2023년에는 13.4%로 절반 이하로 감소하였으며, 광주광역 시도 2013년 28%에서 2023년 11%로 60% 정도가 감소함
- 코로나 시기에 자원봉사 등록은 꾸준히 증가하였음에도 불구하고 활동률은 급격히 감소하고 있으며, 코로나19가 진정된 현재에도 자원봉사 활동률은 회복되지 않고 있는 실정임

〈표 2〉 년도별 자원봉사 등록률과 활동률의 변화

구분	2013년	2016년	2020년	2023년
전국 인구(명)	51,141,463	51,696,216	51,829,023	51,325,329
등록인원(명)	9,533,237	11,024,321	14,255,130	15,459,626
활동인원(명)	2,642,529	4,590,079	2,233,767	2,081,554
등록률	18.6%	21.3%	27.5%	30.1%
활동률	27%	41.6%	15.6%	13.4%
광주 인구(명)	1,472,910	1,469,214	1,450,062	1,419,237
등록인원(명)	414,253	388,245	471,592	491,111
활동인원(명)	117,954	132,823	60,609	55,374
등록률	28%	26%	33%	35%
활동률	28%	34%	13%	11%

- 등록인원 : 조회년도까지 자원봉사자로 등록된 인원수
- 활동인원 : 조회년도에 1회 이상 자원봉사에 참여한 인원수

〈그림 2〉 년도별 자원봉사 등록률과 활동률의 변화



## 2. 연령대별 자원봉사 등록률과 활동률의 변화

- 연령대별 자원봉사활동의 변화를 보면 10대에서부터 70대 이상까지 전 연령대가 등록되어 있으며 10대의 경우 인구대 2016년 29%에서 2020년 60%까지 큰 폭의 차이가 있음. 20대 또한, 2013년 30%에서 2023년 87%가 등록되어 있어 가장 높은 등록률을 보이고 있음
- 등록률 대비 활동률이 가장 높은 연령대는 10대로 2016년 29%가 등록되어 있었으며, 그 중 59%로 활동하였음. 하지만 2023년에는 41% 등록률에 20%만 활동을 하고 있어 실제 대학입시 비교과목에 대한 적용 여부 등이 크게 작용하고 있음을 알 수 있음
- 등록률 대비 활동률이 지속적으로 유지되고 있는 연령대는 50대와 60대이며, 40대에서도 꾸준히 자원봉사가 이루어지고 있음을 알 수 있음
- 광주광역시의 경우에도 10대와 20대의 경우에는 등록률이 75%에서 118%까지 아주 높은 등록률을 보이고 있어 20대의 경우에는 광주인구 외에 대학, 직장 등으로 인해 일시적으로 광주에 거주하고 있는 인구도 자원봉사에 많아 등록되어 있는 것으로 파악됨
- 활동률도 10대의 경우 2016년에는 60%에서 2023년에는 21%로 급감하였으며 20대의 경우에도 등록은 하였지만 실제 활동률은 매우 낮았고 활동률이 가장 낮은 연령대는 30대로 나타나고 있음

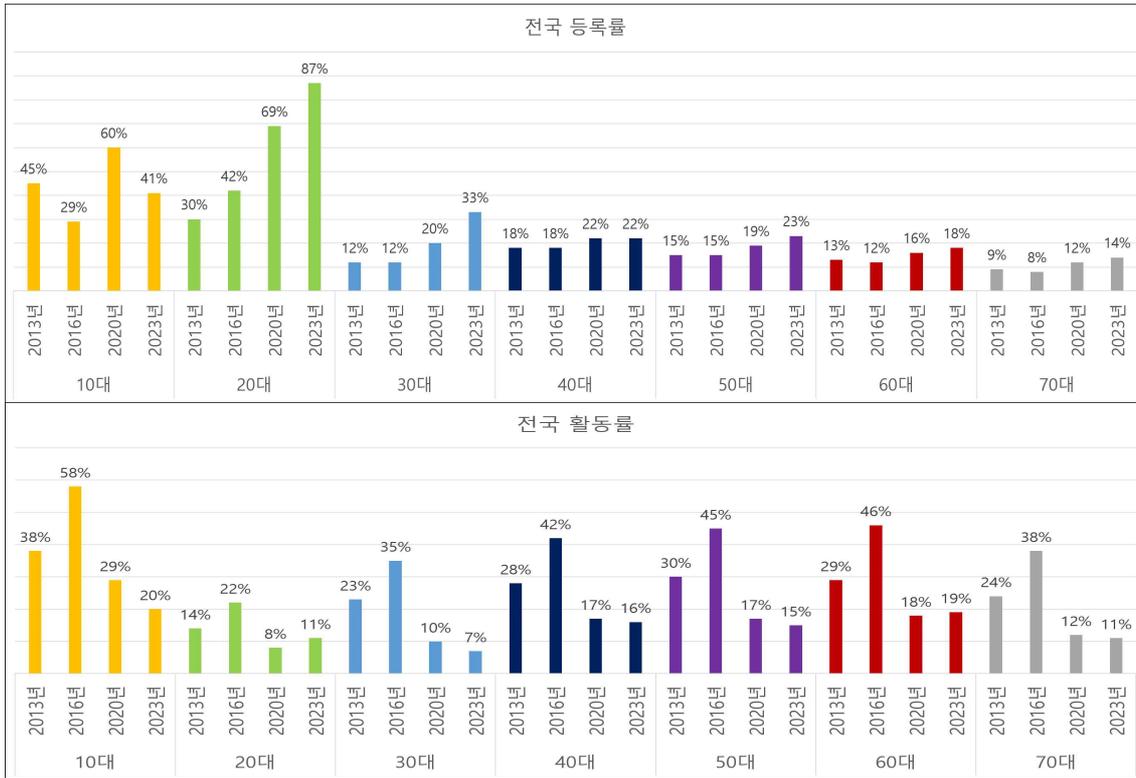
〈표 3〉 전국 연령대별 자원봉사 등록률과 활동률의 변화

2013년							
전국	10대	20대	30대	40대	50대	60대	70대이상
인구(명)	6,229,715	6,589,529	8,015,414	8,919,961	8,025,256	4,472,556	4,265,098
등록인원명	2,788,415	1,975,967	951,396	1,600,603	1,208,473	560,412	369,626
활동인원명	1,067,055	270,069	217,705	450,280	363,404	161,317	88,684
등록률	45%	30%	12%	18%	15%	13%	9%
참여율	38%	14%	23%	28%	30%	29%	24%
2016년							
전국	10대	20대	30대	40대	50대	60대	70대 이상
인구(명)	5,481,038	6,758,428	7,534,140	8,797,053	8,424,661	5,376,421	4,758,307
등록인원명	3,235,443	2,855,749	914,390	1,621,896	1,261,134	670,109	403,301
활동인원명	1,889,580	635,621	319,580	678,954	568,026	310,447	154,947
등록률	29%	42%	12%	18%	15%	12%	8%
활동률	58%	22%	35%	42%	45%	46%	38%
2020년							
전국	10대	20대	30대	40대	50대	60대	70대 이상
인구(명)	4,793,336	6,806,153	6,873,117	8,294,787	8,645,014	6,744,506	5,702,040
등록인원명	2,899,514	4,703,222	1,394,950	1,819,170	1,671,809	1,054,614	666,644
활동인원명	839,845	383,562	132,723	315,456	281,199	192,240	76,742
등록률	60%	69%	20%	22%	19%	16%	12%
활동률	29%	8%	10%	17%	17%	18%	12%
2023년							
전국	10대	20대	30대	40대	50대	60대	70대 이상
인구(명)	4,651,460	6,197,486	6,575,548	7,922,134	8,695,699	7,630,708	6,319,402
등록인원명	1,924,610	5,364,524	2,173,857	1,760,523	1,966,579	1,351,162	875,291
활동인원명	378,840	604,075	146,688	280,332	298,063	261,903	94,575
등록률	41%	87%	33%	22%	23%	18%	14%
활동률	20%	11%	7%	16%	15%	19%	11%

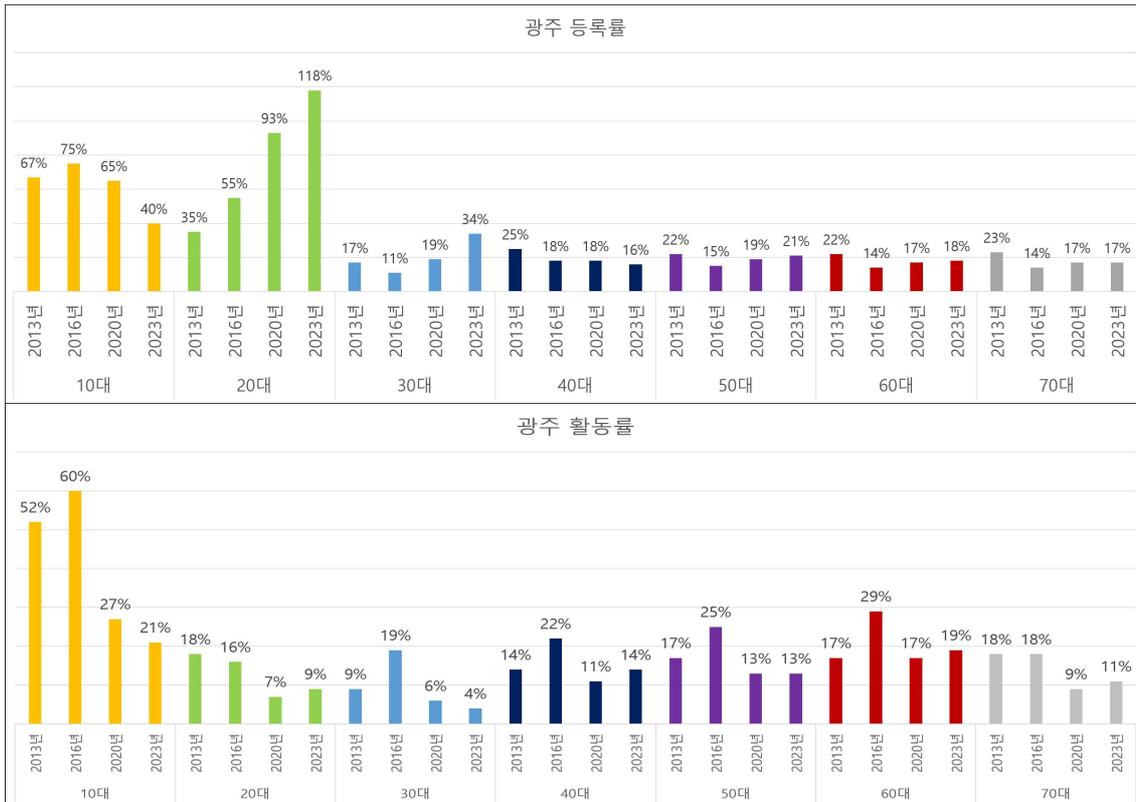
〈표 4〉 광주광역시 연령대별 자원봉사 등록률과 활동률의 변화

2013년							
광주	10대	20대	30대	40대	50대	60대	70대 이상
인구(명)	216,073	196,390	234,845	257,153	206,201	206,201	100,448
등록인원명	145,121	69,276	40,557	65,135	45,496	45,496	22,806
활동인원명	75,165	12,413	3,724	8,679	7,631	7,631	4,063
등록률	67%	35%	17%	25%	22%	22%	23%
활동률	52%	18%	9%	13%	17%	17%	18%
2016년							
광주	10대	20대	30대	40대	50대	60대	70대 이상
인구(명)	187,604	201,402	213,395	255,953	222,914	132,868	114,121
등록인원명	139,888	110,253	22,494	45,030	33,826	19,034	16,120
활동인원명	83,269	17,551	4,224	9,856	8,614	5,516	2,970
등록률	75%	55%	11%	18%	15%	14%	14%
활동률	60%	16%	19%	22%	25%	29%	18%
2020년							
광주	10대	20대	30대	40대	50대	60대	70대 이상
인구(명)	157,144	209,375	185,867	240,867	233,822	163,784	139,511
등록인원명	101,865	195,115	34,805	43,443	44,768	27,260	23,404
활동인원명	27,866	13,987	2,025	4,745	5,621	4,501	2,108
등록률	65%	93%	19%	18%	19%	17%	17%
활동률	27%	7%	6%	11%	13%	17%	9%
2023년							
광주	10대	20대	30대	40대	50대	60대	70대 이상
인구(명)	147,525	190,905	174,075	227,259	240,674	184,732	154,288
등록인원명	58,688	225,072	58,939	37,253	50,486	33,024	26,906
활동인원명	12,527	19,236	2,575	5,052	6,458	6,314	2,872
등록률	40%	118%	34%	16%	21%	18%	17%
활동률	21%	9%	4%	14%	13%	19%	11%

〈그림 3〉 전국 연령대별 자원봉사 등록률과 활동률의 변화



〈그림 4〉 광주광역시 연령대별 자원봉사 등록률과 활동률의 변화



### 3. 자원봉사 인증방식에 따른 자원봉사 유형

- 1365 자원봉사포털에 의하면 2024. 1. 1. ~ 2024. 9. 30. 사이에 등록된 자원봉사 활동내용은 대부분 시간인증 관련 자원봉사로 3,278건이 등록되어 있으며 활동인증 관련 자원봉사는 13건에 불과함
- 생활편의 관련 자원봉사활동으로는 활동보조, 이동지원, 청결지도, 급식지원, 식사 및 반찬지원 등으로 1,059건이 등록되어 있으며, 주거환경 관련 자원봉사 활동으로는 주거개선, 마을공동체 활동 등으로 25건이 등록되어 있음
- 상담 관련 자원봉사활동으로는 말벗 상담과 전문상담으로 26건이 등록되어 있으며, 교육 관련 자원봉사활동으로는 방과 후 교육, 학습지도, 특수교육, 평생교육, 전문교육, 진로체험지도 등으로 567건이 등록되어 있음
- 국제협력 및 해외봉사 관련 자원봉사활동으로는 세부적으로 해외봉사, 국제행사 단체 지원, 통·번역 등으로 11건이 등록되어 있으며, 보건의료 관련 자원봉사 활동으로는 간호·간병, 의료지원, 헌혈 등으로 77건이 등록되어 있음
- 농어촌봉사 관련 자원봉사활동으로는 일손지원 등으로 11건이 등록되어 있으며, 문화 행사 관련 자원봉사활동으로는 행사보조, 공연활동, 캠페인, 관광 안내, 사진 촬영 등으로 280건이 등록되어 있음. 환경보호 관련 자원봉사활동으로는 환경정화, 환경감시 등으로 147건이 등록되어 있으며, 멘토링 관련 자원봉사 활동으로는 멘토링, 학습, 진로적성, 취업, 창업 등으로 97건이 등록되어 있음
- 행정보조 관련 자원봉사활동으로는 사무 및 업무지원 등으로 360건이 등록되어 있으며, 공익·인권 관련 자원봉사활동 유형으로는 인권 개선 및 공익 보호 등으로 8건이 등록되어 있음. 안전·예방 관련 자원봉사활동으로는 지역 안전, 교통안전, 어린이 및 청소년 안전, 취약계층 안전, 안전 신고 및 출동 등으로 62건이 등록되어 있으며, 재난·재해 관련 자원봉사활동 유형으로는 피해복구, 긴급구조, 예방 접종 지원 등 10건이 등록되어 있음
- 활동인증 유형은 번역 및 통역, 상담 및 멘토링, 모니터링 활동, 캠페인 및 홍보, 전문기술 제공, 노력 활동으로 모두 13건이 등록되어 있음

<표 5> 자원봉사 인증방식에 따른 자원봉사 참여 유형

구분	생활편의	주거환경	상담	교육	국제협력 해외봉사
시간인증 봉사 유형(건)	1,059	25	26	567	11
	보건의료	농어촌봉사	문화행사	환경보호	멘토링
3,278	77	11	280	147	97
	행정보조	안전·예방	공익·인권	재난·재해	기타
	360	62	8	10	538
활동인증 봉사 유형(건)	캠페인		노력봉사		
13	7		6		

## 제4장 연구방법

### 제1절 핵심집단면담 방법

#### 1. 참여자 현황

자원봉사활동의 시간인증에 대한 한계와 극복방안을 위한 핵심집단면담에는 비 자원봉사계(마을공동체, 도시재생 등) 그룹에 4명, 자원봉사 관련 (1365, VMS, 청소년 활동센터 등) 그룹에 5명, 자원봉사자(5개구, 청소년, 대학생 등) 그룹에 7명이 각각 참여하였다.

##### 1) 비 자원봉사계 집단

이 연구의 핵심집단면담에 참여한 비 자원봉사계 집단에 대한 기본 정보를 제시하면 <표 6>과 같다.

<표 6> 비 자원봉사 관련 기관 참여자 현황

구분	A-1	A-2	A-3	A-4
성별	남	남	여	여
경력	32년	11년	10년	11년
기관	재능	도시재생	환경	지역사회보장협의체

<표 6>과 같이 핵심집단면담에 참여한 비 자원봉사계 기관의 참여자는 성별로는 남자 2명, 여자 2명이었다. 참여자의 평균 경력은 16년 정도였다, 참여기관의 특징으로는 공유 및 재능기부와 관련된 기관, 도시재생센터(마을공동체 센터) 관계자, 환경 관련 시민단체, 구별로 구성된 법정기관인 지역사회보장협의체 관계자들로 구성되었다.

## 2) 자원봉사계 집단

이 연구의 핵심집단면담에 참여한 자원봉사계 집단 대한 기본 정보를 제시하면 <표 7>과 같다.

<표 7> 자원봉사 기관 참여자 현황

구분	B-1(참석자2)	B-2(참석자8)	B-3(참석자9)	B-4(참석자4)	B-5(참석자10)
성별	남	여	남	여	남
경력	37년	10년	6년	18년	11년
기관	학교	청소년	사회복지	자원봉사센터	자원봉사센터

<표 7>과 같이 핵심집단면담에 참여한 비 자원봉사계 기관의 참여자는 성별로는 남자 3명, 여자 2명이었다. 참여자의 평균 경력은 16.4년 정도였다. 참여기관의 특징으로는 학교 현장에서 청소년의 자원봉사를 담당하는 학교 교사(교장)가 참석하였고, 청소년활동진흥센터 담당, 사회복지협의회에서 VMS 담당자, 구 자원봉사센터 인증관련 담당자가 참여하였다.

## 3) 자원봉사자 집단

이 연구의 핵심집단면담에 참여한 자원봉사자 집단 참여자에 대한 기본 정보를 제시하면 <표 8>과 같다.

<표 8> 자원봉사자 참여자 현황

구분	C-1 (참석자5)	C-2 (참석자6)	C-3 (참석자7)	C-4 (참석자8)	C-5 (참석자9)	C-6 (참석자4)	C-7 (참석자10)
성별	여	여	남	여	남	여	남
경력	6년	20년	2년	8년	19년	27년	4년
기관	서구	남구	대학생	광산구	북구	동구	학생

<표 8>과 같이 핵심집단면담에 참여한 자원봉사자는 성별로는 남자 2명, 여자 5명이었다. 참여자의 평균 경력은 12년 정도였다. 참여자의 특징으로는 동구, 서구, 남구, 북구, 광산구에서 각각 1명씩 참여하였고, 대학생 1명, 청소년(중학생) 1명이 참여하였다.

## 2. 자료수집

이 연구에서는 자원봉사활동의 활성화를 위해 인증제도의 변화를 찾기 위해서 핵심 집단면담(focus group interview) 방법을 사용하였다. 핵심집단면담은 연구문제에 대하여 연구자와 참여자는 물론 참여자들 간에도 지속적인 의사소통을 통하여 서로의 관점과 경험에 관해 깊이 있는 이해가 가능하도록 할 뿐만 아니라, 비교적 짧은 시간에 자료를 집중적으로 수집할 수 있는 질적연구 방법의 하나이다. 이 연구에서 실시한 핵심 집단면담 절차를 기술하면 다음과 같다.

### 1) 참여자 선정

2024년 8월 13일 연구자들(연구자 1, 2, 3, 4)은 광주광역시에 소재한 청소년활동센터에 모여 회의를 개최하였다. 이 회의에서 연구자들은 핵심집단면담의 참여자를 비 자원봉사계, 자원봉사계, 자원봉사자(당사자)로 구분하기로 하고, 각 집단별로 접촉할 참여자를 의논하였다. 비 자원봉사계로는 시민단체나 마을 활동단체, 환경단체, 재능기부 단체 등에서 섭외하기로 하고, 자원봉사계로는 1365를 담당하는 자원봉사센터, VMS를 담당하는 사회복지협의회, 청소년자원활동을 담당하는 두볼넷 등에서 추천을 받기로 하였다. 마지막 자원봉사자는 구별 자원봉사센터에 1명씩 추천을 의뢰하기로 하고 대학생 자원봉사는 시 자원봉사센터, 청소년 자원봉사자는 청소년활동진흥센터에 의뢰하였다. 연구자 1, 2, 3, 4가 협의하여 역할을 분담하였고, 비 자원봉사계는 5명, 자원봉사계는 6명, 자원봉사자는 7명으로 추천을 받아 최종적으로 핵심집단면담에 참여할 참여자를 선정하였다. 각자, 기관에 시자원봉사센터에서 참석 요청 관련 공문을 보냈고, 공문에는 연구 취지와 장소, 시간, 질문지를 함께 보냈다. 참여자를 모집하는 과정에서 가장 어려웠던 부분 중 하나는 청소년 자원봉사자와 학교 교사 섭외가 어려웠고 대부분 학기 중이라 방과후에 가능한 부분이 있어서 청소년 자원봉사자의 경우에는 수업을 마치고 늦은시간이라도 참여하는 것으로 사전에 약속하였다.

### 2) 질문지 개발

핵심집단면담에 사용한 질문지는 연구 목적을 고려하여 연구자들의 협의를 통해 개발하였다. 연구자 1이 연구의 목적 및 연구문제에 맞게 면담 질문지 초안을 작성하였다.

이 초안을 SNS를 통해 연구자들에게 보낸 후 연구자들의 의견을 서로 확인할 수 있도록 약 1주간 협의한 후 최종 질문지를 확정하였다. 면담 질문지는 세 집단(비 자원봉사계, 자원봉사계, 자원봉사자)에 공통으로 하는 질문들과 각 집단마다 상이한 질문으로 구성하였다. 공통 질문은 첫째, 자원봉사에 대한 경험과 인식, 환경 변화에 대해 어떻게 생각하십니까? 둘째, 현재의 시간인증 제도에 대해 어떻게 생각하십니까? 이 제도가 자원봉사활동의 동기부여나 참여율에 어떤 영향을 미친다고 보십니까? 셋째, 자원봉사활동의 다양성을 고려할 때, 일률적인 인증 방식이 적절하다고 생각하십니까? 아니면 활동 유형에 따라 차별화된 인증 방식이 필요하다고 보십니까? 넷째, 다양하고 새로운 형태의 시민 참여 자원봉사를 촉진하기 위한 정책 제언은 무엇인가?로 구성하였고 집단에 맞는 개별질문지를 추가로 2~3개로 구성하였다. 하지만, 핵심집단면담에서 사용한 최종적인 질문은 상황에 맞게 수정하여 사용하였다. 최종적으로 집단별 면담질문지를 제시하면 각각 <표 9>, <표 10>, <표 11>과 같다.

<표 9> 비 자원봉사 관계자 면담질문지

질문 내용	
1	자원봉사에 대한 경험과 인식, 환경 변화에 대해 어떻게 생각하십니까?
2	자원봉사활동이 비 자원봉사(귀 기관)에 미치는 영향은 무엇이라고 생각하십니까?
3	기관에서는 자원봉사자들의 활동을 어떻게 기록하고 인증하고 있습니까? 현재 사용하는 방식의 장단점은 무엇이라고 생각하십니까?
4	현재의 시간인증 제도에 대해 어떻게 생각하십니까? 이 제도가 자원봉사 활동의 동기부여나 참여율에 어떤 영향을 미친다고 보십니까?
5	다양하고 새로운 자원봉사 및 시민참여 방식을 촉진하기 위해서는 어떤 정책들이 필요할까요?

<표 10> 자원봉사 관계자 면담질문지

질문 내용	
1	자원봉사에 대한 경험과 인식, 환경 변화에 대해 어떻게 생각하십니까?
2	현재의 시간인증 제도에 대해 어떻게 생각하십니까? 이 제도가 자원봉사 활동의 동기부여나 참여율에 어떤 영향을 미친다고 보십니까?
3	시간인증 체계로 포괄하기 어려운 자원봉사 참여 유형을 어떻게 관리하고 있습니까? 비공식 자원봉사, 활동의 인증 방식에 대해 어떤 견해를 가지고 있습니까?
4	다양하고 새로운 자원봉사 및 시민참여 방식을 촉진하기 위해서는 어떤 정책들이 필요할까요?

<표 11> 자원봉사자 면담질문지

질문 내용	
1	자원봉사에 대한 경험과 인식, 환경 변화에 대해 어떻게 생각하십니까?
2	현재의 시간인증 제도에 대해 어떻게 생각하십니까? 이 제도가 자원봉사 활동의 동기부여나 참여율에 어떤 영향을 미친다고 보십니까?
3	자원봉사 시간인증이 활동 인증서로 전환되어도 자원봉사활동은 지속하실 건가요?
4	자원봉사 참여를 장려하기 위해 어떤 형태의 인증 또는 보상이 효과적이라고 생각하십니까?
5	다양하고 새로운 자원봉사 및 시민참여 방식을 촉진하기 위해서는 어떤 정책들이 필요할까요?

### 3) 핵심집단면담 실시

면담은 2024년 9월 5일 광주광역시청소년활동센터에서 진행되었다. 집단별 실시 시간을 보면 비 자원봉사 집단은 10:00~11:32 (총 92분), 자원봉사 관리자 집단은 14:00~15:24 (총 84분), 자원봉사자 집단은 16:00~17:35 (총 95분)까지 진행되었다. 참여자들 중 일부는 공문을 통해 면담질문지를 미리 받아 읽고 온 사람도 있었지만 몇 명은 질문 내용이 어려워 구체적으로 고민하지 못했다는 참여자도 있었다. 면담 장소는 청소년활동센터 회의실에서 진행을 하였고, 진행자, 연구진, 참여자들 10여 명이 앉을 수 있도록 면담 시작 전에 미리 책상을 원형으로 배열해 두었다. 연구진과 참여자들이 앉은 책상에는 음료수 및 약간의 다과가 담긴 접시를 놓아두었다.

핵심집단면담은 모두 녹음되었다. 책상을 배치한 원형 안쪽에는 휴대폰으로 녹음할 수 있도록 책상을 준비하여 휴대폰을 책상 위에 놓고 녹음하였다. 또한, 연구자 4는 진행자(연구자 1) 옆 책상에서 노트북을 활용하여 질문과 응답 내용을 간단하게 요약하여 한글 파일로 저장하였다.

참여자 전체를 기준으로 보면 미리 통보한 시간보다 일찍 온 참여자들이 많았다. 대부분의 참여자들은 연구진들과 업무상으로 알고 있던 분들이 많아 시작하기 전에 자연스럽게 안부를 묻고 인사를 주고받으면서 면담을 편안한 분위기로 시작할 수 있는 준비시간으로 활용할 수 있었다. 비 자원봉사 관계자 집단에서는 마을 활동단체에서 개인적인 사정으로 참여할 수 없는 상황이 발생하여 4명으로 시작하였고 다른 참여자 한 명도 외부 출장이 잡혀 70분 정도 참여하고 먼저 자리를 이석하였지만 기존 질문을 통해 모든 질문에 대한 답변을 하였다.

자원봉사 관계 집단에서도 한 명이 참석하지 못해 최종적으로 4명이 면담에 참석하였다. 자원봉사자는 청소년 자원봉사자가 학업으로 인해 늦는다는 것을 처음부터 양해를 구했고 전체시간으로는 50분을 참여하였지만 5가지 모든 질문에 대한 답변을 하였다

세 집단 모두 면담은 연구자 1이 진행하였으며, 상황에 따라 연구자 2와 연구자 3이 추가 질문을 하였으며, 연구자 4는 녹음(클로버 노트(Clover Note))과 노트북으로 타이핑을 하면서 연구 전체를 보조하는 역할을 하였다. 면담 진행자는 연구의 기본적인 목적을 소개하고 나서 면담 진행에 관해 기본적인 사항을 당부하였다. 참여자들에게 자신의 의견을 솔직하게 말하여 줄 것을 요청하였고, 연구 결과를 보고할 때 개인정보가 보호되며, 개인정보 수집 및 이용 동의서를 작성하였다. 핵심집단면담에 대한 기본적인 사항과 진행 절차를 참여자 집단별로 설명하였고, 마지막으로 참여자들에게 연구에 참여해 주신 감사의 표시로 답례품에 대한 설명도 함께 하였다.

원활한 진행을 위해 각 질문에 대한 응답은 시계방향 또는 반대 방향으로 번갈아가며 순서대로 말하도록 하였다. 연구자 1은 기본적으로 미리 준비된 집단별 면담 질문지에 따라 진행하였지만, 참여자들의 반응과 시간을 고려하여 다소 질문 순서와 내용을 조절하기도 했다. 예를 들면 처음 제시한 공통 질문 2와 3을 합하여 질문하기도 하였고, 자원봉사자 집단에서는 활동인증이라는 단어가 생소하여 다른 질문으로 대처하기도 하였다.

### 3. 자료분석

녹음된 집단별 면담 내용은 핵심집단면담이 실시된 이후 녹음된 내용을 클로버 노트를 통해 한글파일로 전환하였고, 전사된 내용은 한글 워드 프로그램으로 줄 간격 160%, 글자 크기 10포인트, 장평 100, 한글돋음체로 변환하였다. 비 자원봉사 관계자 집단은 A4 기준으로 44페이지(39,303글자), 자원봉사 관리자 집단은 A4 기준으로 40페이지(34,915글자), A4 기준으로 48페이지(42,191글자)가 전사되었다.

연구자1은 세 집단 전체를 읽으면서 주요 주제를 범주화하였고, 비 자원봉사 집단은 연구자4, 자원봉사 관리자 그룹은 연구 2, 자원봉사자 그룹은 연구자3이 각각 담당하여 전사 자료를 영역별로 나누어 녹음에서 잘못된 내용의 오타를 수정하면서 의미 있는

단어나 구, 문장이나 단락을 찾아 정리하였다. 연구자 1, 2, 3, 4는 함께 모여 면담전사본을 읽으면서 의미 있는 단어나 구, 문장이나 단락을 찾아 그것을 부호화하였다. 부호화한 자료를 기초로 부호들 간의 의미를 이해하면서 관련된 부호를 범주화하였으며, 그렇게 마련된 범주들 간의 관계를 이해하면서 다시 주제로 통합하는 과정을 거쳤다. 이러한 과정을 거쳐 최종적으로는 5개 상위주제, 15개의 하위주제로 범주화하였다. 핵심집단면담 결과는 이렇게 정리된 주제, 하위주제, 부호 등을 기초로 연구자 1이 작성하였다. 다음으로, 부호화 작업에 참여하지 않은 연구자 2, 3, 4에게 결과를 전자메일로 보내어 내용을 검토하도록 했으며, 핵심집단면담 결과를 수정하였다.

## 제2절 핵심집단면담

### 1. 자원봉사의 생태 변화

#### 1) 자원봉사 다양성

##### ① 과거의 자원봉사

과거에는 자원봉사를 특별한 행위로 생각하기보다는 마을 주민이 함께 살아가면서 자연스럽게 상호돌봄의 하나로 생각하였다. 또한, 대부분 자원봉사의 영역이 마을 환경정화, 새마을 운동에 참여, 노력봉사, 연탄봉사, 학생들의 경우에는 쓰레기 줍기, 급식봉사 등이 많았으며, 혼자서 진행하는 것보다는 대규모 또는 단체가 함께 하는 자원봉사가 주를 이루었다. 자원봉사활동으로는 노인, 장애인, 아동 시설에서의 자원봉사 등 사람을 대상으로 하는 자원봉사가 많았다.

*"저는 자원봉사에 대한 경험 아까 말씀드린 것처럼 자원봉사라는 걸 굳이 뭔가 테두리 안에서 했다가보다는 지역의 주민으로서 아니면 우리 마을 단위로 보면 군 단위 읍면 단위로 보면 마을의 뭔가 같이 환경 정비를 해야 된다고 하면 그런 것들을 저희가 그냥 순수하게 진행하듯이 그런 목적 의식이 요새 가면 갈수록 좀 많이 약해지는 것 같습니다."(A-3)*

*과거에 정부 주도적인 그런 새마을 운동이라든가 이런 식으로 해서 국가에서 같이 참여를 독려해서 하는 형태의 활동이 더 활동률이 많았다면(B-4)*

*청소년들과 같이 이야기하다 보면 해본 게 겨우 학교 내에서 쓰레기 그리고 급식 봉사 활동 그리고 도서관 사서 이 정도 수준이어서(B-2)*

전에 고등학교 있을 때는 이 부분들이 대학입시에서의 어떤 혜택들이 큰 부분이 많았거든요. 특히 특정 과에 따라서는 이제 그랬을 때는 학교에 이제 학생들의 입시하고 관련 되기도 했지만 아마도 그 시기에 제가 학생부장을 하면서 애육원이나 요양원 같은 기관하고 MOU 체결하고 정기적으로 이렇게 자원봉사활동을 대대적으로 거의 차량 한 대 정도의 40~50명의 학생들이 가게끔 몇 군대를 잡아서 이렇게 하고 또 심지어는 이제 저희들이 모금을 해서 위문 공연도 하고 제법 활성화를 많이 시켰던 것 같아요.(B-1)

실적 인증을 하면 거의 노력 봉사 위주였거든요.(B-5)

이 친구들한테 이제 그러면 혹시 봉사하면 어떤 것들이 떠오르세요라고 여쭙봤을 때는 연탄 봉사 약간 이런 것들만 이제 많이 떠오르는데(C-3)

## ② 현재의 자원봉사

최근 자원봉사의 흐름은 플로깅 등 환경운동에 관심이 많아 스스로 찾아오는 봉사, 상호 도움을 주고 받는 자원봉사, 방법으로는 온라인 비대면 자원봉사, 소규모 게릴라식 자원봉사 등을 제시하였다. 한편으로는 현재 자원봉사의 상황을 보여주듯이 자원봉사에 대한 무관심, 특히, 학교에서의 자원봉사는 그 누구도 관심을 가지지 않고 있는 실정이었다.

"광주환경운동연합이라는 이 단체 안에서 자원봉사를 요청하는 경우는 대부분 행사나 어떤 좀 큰 뭐가 있었을 때 이런 행사의 보조 역할을 하는 운영 요원 이런 분들을 대부분 봉사자로 많이 하고요. 거기 오신 분들이 같이 참여를 하면서 이 환경에 좀 관심이 생겨서 이후에 활동을 지속하는 경우들도 있어요.(A-3)

요즘에는 활동 현장에서의 활동보다는 온라인 비대면 방식 활동 내 조금 증가는 하고 있어요.(B-4)

요즘에는 개인들이 기획하고 소그룹으로 지역에서 잠깐 게릴라적으로 움직였다가 빠지는 그런 경험 굉장히 많아졌거든요.(B-4)

의무 시간이 없다 보니 확실히 관심도 없고 할 필요성을 못 느끼고 있는 것 같아요.(B-2)

이제 특히 코로나 이후에 어떤 대면 접촉들이 어려워지면서 줄어든 것들의 상황에서 지금 더 나아가지 못하고 있고 제 생각에 지금 시대의 어떤 키워드가 각자 도생인 것 같아요.(B-1)

학교 현장은 사실은 너무나도 여러 꼭지 중에 봉사활동은 전혀 언급이 안 될 정도로 지금 거의 의식되지 않고 있다 그런 현상이다.(B-1)

지금은 상호 호혜적 내가 누군가를 그렇게 도와만 주는 것이 아니라 나도 충분히 도움을 받을 수 있고 이러한 자원봉사로 해서 변해가고 있다.(B-5)

사실 이제 굉장히 요즘 이제 플로깅이나 이제 환경 관련들이 뜨고 있으니까(C-3)

느꼈던 건 좀 봉사의 다양성에 대해서 이런 봉사들도 있구나 이런 것들을 좀 청년들이 알아봤으면 자원봉사들이 조금 더 활성화되지 않을까 일단 청년들이 많이 어렵다고 느끼는 것 같아요.(C-3)

어떤 교수님이 인구 감소 인구 절벽에 대해서 그러니까 이미 익히 알고 있는 말인데 거기 가서 듣고 오면 tv에서 그런 말이 오면 보이고 들리고 또 이렇게 위대한 유산 이런 이런 EBS 그거 별로 안 보거든요. 근데 내가 알고 리즘에 내가 아는 단어가 딱 지나가면 거기 딱 켜지는 거예요.(C-1)

어떨 때 광고 보면 저게 뭘 의미하는 광고인지를 모를 때도 있는데 그게 이해되기도 하고 해서 내가 너무 좋은 거예요. 그래서 실비 문제가 아니고 이런 걸 건드려주면 이런 걸 건드려주면 좋지 않을까 그런 생각을 했고 (C-1)

만약에 실비 주려면 더 줘야 될 것 같고 더 인상해야 될 것 같고 근데 그거보다는 더 길게 그거는 아주 단기간이고 제가 생각할 때는 단기간에 길게 오래 가려면 그런 내용을 건드려주면 나 잘했어.(C-1)

길게 갈 수 있는 기회 될까 해서 이런 그런 교육 인문 소양도 좋고 아니면 뭐든지 우리가 환경 관련해서 환경 관련 교육도 가끔 하고 또 이렇게 무슨 배리어프리 같은 거 장애인 관련 교육도 하고 그러는데 그런 것을 들음으로써(C-1)

### ③ 자원봉사 거점 확대

2012년 5개구에서 시작된 동캠프가 자원봉사 거점으로 지속적으로 활성화 되어 지금은 98개의 동캠프와 대학교 캠프 6개소를 포함하여 104개의 거점캠프가 활동중에 있다. 과거 단체 중심의 자원봉사활동이 주를 이루었다면 최근에는 광주광역시 전체를 대상으로 하는 자원봉사에는 일상생활에서의 자원봉사라는 이름으로 시작된 자원봉사 거점 동캠프가 많은 역할을 담당하고 있다.

최근에 저기 캠프장 할 때는 아까 인원 동원 이런 것도 힘들고 또 다음에 또 문자 와서 또 다음에 또 뭐 해야 돼 뭐 해야 돼 그런데 이제 교육 강사분 시간이 있으니까 나를 돌아볼 때 그거 정말 좋았다. 정말 좋고 이걸 진짜 그래서 내가 제가 오히려 더 오래 즐겁게 하고 있다고 말씀드렸잖아요.(C-1)

## 2) 자원봉사 환경 변화

### ① 인식에 대한 변화

#### - 과거와 현재의 자원봉사 인식

요즘 자원봉사는 일정 부분 금전적인 지원이 있는 곳에 참여율이 높다, 시 또는 자치단체에서도 행정 자원봉사, 통합돌봄, 공익활동이라는 명목으로 활동비가 지급됨으로 상대적으로 무보수의 자원봉사는 줄어들고 있는 실정이다. 또한, 과거에도 의무적으로 자원봉사를 해야 하는 경우 개인의 경력이나 성적관리를 위해 자원봉사가 이루어졌다. 강제적이고 경쟁적인 자원봉사가 자원봉사의 활동성을 축소시키는 경우도 있었다.

*이제 아까 이제 참여율도 말씀을 해 주셨는데 최근에 보니까 남구의 한 예를 들면 7979센터가 있잖아요. 7979센터에 가서 어떤 활동을 하면은 3시간에 1만 원 그리고 점심 식사 식비 이렇게 이제 비용을 드리고 자원봉사를 하는 그런 게 상당히 많이 늘어났어요. 통합돌봄 안에서도 그런 활동들이 있고 그다음에 이제 봉사단에 속해 있으면서도 그런 활동들을 하는 곳이 상당히 많이 있다 보니까 순수한 자원봉사를 아직도 열심히 해 주시는 분들이 많이 있긴 하지만 상당히 많은 수가 3시간에 1만 원씩 이렇게 지급하는 곳으로 가서 활동을 하는 곳이 굉장히 많이 있어요. 지금 시자봉에서도 3시간에 1만 원씩 주고 하는 그분(행정자원봉사자)들 하고 있거든요. 거기에 가서 하지만 이제 아예 그냥 순수하게 봉사활동을 하는 곳은 점점 줄어들고 있는 그런 실정이에요. 그다음에 최근에 시도 추진하고 있지만 예산이 없어서 못하지만 최근에 이제 광산구에서 하려고 하는 공익활동에 관련된 이제 수당을 주는 그런 제도들이 생기거든요. 그러면은 아무래도 한 달에 큰 금액은 아니지만 한 70~80만원 이렇게 주는 활동도 어떻게 보면 자원 활동인데 마을을 근거로 한 그런 쪽으로 앞으로 더 많이 빠져나갈 수 있는 개연성이 있더라.(A-1)*

*사실 저때 학년기를 또 생각해 본다면 정말 제가 순수하게 자원봉사를 함에 있어서 왜 했을까라고 생각을 해보면 사실 성적 관리나 스펙이나 시켜서 혹은 친구들이 하자고 하니까 이렇게 집단적 활동 이랬던 것 같아요. 근데 그것이 크게 지금도 변하지는 않은 것 같고 ○○○ 센터장님 말씀하셨다시피 지금은 이제 아무래도 개인주의도 많고 특별하게 내가 뭔가를 해 가지고 얻고자 하는 부분들이 요새 학생들이나 이런 부분 많이 없어졌잖아요.(A-4)*

*개인의 시간을 이렇게 투자하는 거에 대해서 굉장히 많이 아깝게 생각하시는 분들이 많아요.(B-4)*

*고등학교나 중학교에서도 자원봉사를 맨 처음에는 친구들이 강제로 이렇게 가더라도 인식이 또 변화될 수도 있고 하니까...(B-3)*

그래서 그 성과를 그때 이제 제가 서류를 낼 때 2012년도에 서류 제 공적서를 냈는데 봉사 시간이 100시간이 넘었나 봐요. 한 110시간이 됐는데 굉장히 면접을 하신 분이 봉사활동을 이렇게 많이 하셨냐고 그 말씀을 해주더라고 저는 깜짝 놀랐어요.(C-5)

절대 남을 통해서 이거 한다고 따라가서는 안 됩니다. 경쟁을 해서는 안 된다...경쟁하지 말고 우리 동에 맞는 우리 동이 가지고 있는 자원을 가지고 어떻게 하면 우리 동을 살릴까라고 생각을 해야지 절대 남의 돈 보고 욕심 내서는 안 된다고 이야기를 하거든요.(C-5)

옆에 사람이 좋아서 손 잡고 손 잡고 이렇게 같이 움직였는데 작년에 그 작년 그런 일을 겪으면서 너무 개인적으로 이기적으로 변해가는구나 봉사활동도 이런 생각을 좀 하면서 실망을 하면서 제가 놔버렸거든.(C-4)

강제적으로라도 뭔가 미션을 줘야 되는데 그게 없다는 거 너무 각박해진다는 거죠. 우리 아들은 거기에 대해서 제가 마을에서 활동했던 거에 대해서 굉장히 큰 자부심을 가지고 있어요.(C-4)

엄마가 오라 해서...그때부터 약간 봉사가 좀 가깝게 다가왔던 것 같아요. 엄마가 봉사 활동 열심히 하시라(C-7)

- 순수 자원봉사

순수한 자원봉사가 보상 또는 금전적인 지급 등으로 변하고 있어 목적의식이 약해진다고 생각하고 있었으며, 한편으로는 자원봉사를 통해 내 자신을 돌이켜 보는 과정이 되기도 하고, 내가 하고 싶은 것을 하고 있다는 자긍심을 자랑하기도 하였다. 자원봉사자들에게 순수한 자원봉사는 자율성과 무보수성이 가장 크게 작용하고 있음을 알 수 있다.

"저는 자원봉사에 대한 경험 아까 말씀드린 것처럼 자원봉사라는 걸 굳이 뭔가 테두리 안에서 했다기보다는 지역의 주민으로서 아니면 우리 마을 단위로 보면 군 단위 읍면 단위로 보면 마을의 뭔가 같이 환경 정비를 해야 된다고 하면 그런 것들을 저희가 그냥 순수하게 진행하듯이 그런 목적 의식이 요새 가면 갈수록 좀 많이 약해지는 것 같습니다." (A-2)

여러 가지 제도들이 생기는 건 좋지만 그런 제도가 어떤 보상 금전적인 보상을 기반으로 하고 있기 때문에 자원봉사에 대한 환경 변화가 급속도로 바뀌어가는 거 아닌가 그런 생각을 해봤습니다.(A-1)

지금 현재는 제가 할 수 있는 것을 봉사로 연결을 해보려고 이렇게 많이 하고 있고요.(C-5)

내가 하고 싶은 걸 하고 싶었다. 그래서 나는 너무 좋더라고 직원들한테 이야기를 했고 지금 너무 행복합니다.(C-5)

우리 행사 지원 업무 지원 이런 것들이 다양하다 보니까 교육을 통해서 이제 눈빛을 보잖아요.(C-5)

그런 변화들이 감지가 되고 있고 그리고 앞으로도 제가 봤을 때는 다양한 이런 봉사활동을 스스로가 다 개발을 해 나가야 된다고 생각을 해요.(C-5)

아이들한테 내 경험을 얘기하는데 경험을 얘기할 때 내가 나를 되돌아보고 나서 얘기를 하는 거잖아요.(C-1)

"저희 광산구에는 이제 마을 활동 지원가라는 아까 말씀드린 활동 같은 순수하게 비용적인 부분도 안 받고 정말 지역을 위해서 공동체 활동하시는 어떻게 보면 자원봉사와 같은 개념일 수 있는데(A-2)

- 금전적인 부분

식비 또는 교통비 명목으로 지급되고 있는 1만원 정도의 활동비가 실제 자원봉사 참여율에 많은 영향을 미치고 있으며, 최근에는 당연히 실비가 제공되는 자원봉사로 인식하거나 실비가 지급되고 있는 현실이었다. 이러한 부분이 어디까지가 자원봉사인지에 대한 기준이 모호해지고 있으며, 비슷한 영역에서의 자원봉사자들간에도 불편한 관계가 형성되기도 하였다. 하지만 일부 자원봉사자는 금전적인 것이 자원봉사의 참여 등에 영향을 미치지 않는다고 응답한 부분도 있었다.

7979센터에 가서 어떤 활동을 하면은 3시간에 1만 원 그리고 점심 식사 식비 이렇게 이제 비용을 드리고 자원봉사를 하는 그런 게 상당히 많이 늘어났어요.(A-1)

정주 여건에 대한 부분도 많이 없어지고 그러다 보면 그래서 마을 공동체 활동에 있어서도 그냥 단순하게 그냥 순수 봉사 그냥 내가 희생한다는 그런 것들이 약해지고 뭔가의 보상을 자꾸 이제 요구하는 시대로 가고 있고 그게 꼭 금전적인 게 될 수도 있고 그래서 뭔가 다른 누군가의 보상을 요구하는 것 같습니다.(A-2)

그냥 단순하게 희생과 봉사라는 것만으로 자원봉사의 취지가 제가 그건지는 사실 모르겠습니다. 근데 공동체 활동에서도 과거에는 어떤 희생과 봉사가 당연하다고 하기보다는 지금 뭔가에 소정의 보상이나 가치를 계속 보상을 줘야 된다는 부분도 하거든요.

그게 전적인 금전적인 모든 게 귀결되는 건 아니지만 그걸 주면서 같이 나가야 된다고 생각을 합니다.(A-2)

"저희는 이제 활동가라는 활동가 그룹이 또 있고 활동가 내에서도 저희가 좀 일부 소정의 활동비를 받는 또 지원가들도 있고 그러다 보니까 그 범위를 또 이제 겹치지 못하는 부분들 좀 더 일손이 필요하거나 현장에서 좀 더 큰 행사 행사 진행할 때 좀 더 필요한 부분들 이제 그런 자원봉사의 성격으로 저희가 이제 등록을 하고 아마 드리는 걸로 알고 있습니다. 그래서 많이 겹쳐 있다 보니까 되게 저는 오히려 광주 와서 이 가치관의 혼란이 더 많아진 것 같습니다. 어디까지가 자원봉사고 어디까지가 정말 순수 봉사고 아니면 어디까지 돈을 주면서 이것들을 더 그분들을 인정해줘야 되는 건지 왜냐면 이게 결국은 나는 그냥 순수하게 했는데 옆 사람은 뭔가의 소정의 뭔가를 받다 보면 내가 뭔가 부족해서 그런 것들을 하나? 이런 고민을 하실 수도 있을 거라고 생각을 하거든요. 그러다 보니까 다양한 활동들을 하고 있는 이 자원봉사 영역에서 오히려 더 그런 고민 점이 더 많아지는 것 같습니다. 차라리 어디 조직에서 일을 하면 그 범위 내에서 일을 하면 그만큼의 뭔가 활동의 성과를 받는데 자원봉사라는 영역에서 보다 보면 여러 가지 그런 어떤 활동하면서 인정을 받는 어떤 매체로 인해서 두 그룹에서의 비교점 그게 좀 많이 어려운 부분이 많아서 오히려 더 그게 더 혼란이 나는 것 같습니다."(A-2)

지금 같은 경우는 같은 일을 하면 그 단체로 가지 저 13명이 글로 다 가버려. 그럼 나는 뭐야? 우리는 뭐 순서가 안 되더라고요. 이것이 너무 슬프더라고요. 저는 너무 슬퍼요. 돈 만 원 때문에 간다는 것 자체가 슬프고...(C-2)

실비 때문에 그게 뭐 이렇게 큰 이제 주면은 좋은데 그게 뭐 이렇게 약간 목적에 대해서 이렇게 저희는 대부분 이제 저희 등은 서구에서도 나이가 어린 편이라고들 말씀하시거든요. 그래서 그런지 그거에 대해서 크게 좌우되거나 그런 것 같지는 않고요.(C-1)

- 사회봉사에 대한 인식 변화

봉사라는 단어가 여러 영역에서 사용되면서 긍정적인 영역으로 받아들여지기도 하지만 '사회봉사'라는 단어는 부정적인 영역으로 인식되기도 하였다. 법원에서 의무적으로 시행되는 사회봉사명령이 자원봉사라는 영역과 혼동되면서 순수 '사회봉사'라는 용어가 학교에서는 '벌'이라는 용어로 부정적으로 인식되는 경우가 많았다. 하지만 이러한 영역을 적극적으로 '벌'로서의 강제적인 '사회봉사 명령'이 긍정적인 자원봉사 영역으로 전환되기 위한 전문적이고 구체적인 자원봉사활동 등이 개발되기를 원하기도 하였다.

법원에서 재판을 받을 때 거의 죄를 지은 사람인 경우에는 예를 들어 집행유예로 나올 수도 있고 형을 받을 수도 있지만 거기에 전반적으로 들어가 있는 것이 사회봉사활동 몇 시간이 거의 다 들어가 있어요.. 그렇죠 네 근데 제가 알기로는 그 봉사활동 명령을

받아도 어떻게 우리 구 자원봉사센터나 시 자원봉사를 통하지 않고 그냥 잘 아는데 가서 나 이거 해야 되니까 좀 이렇게 해줘 이렇게 해가지고 의미 없는 시간을 보내는 것 같은데 이런 사회봉사 명령을 받은 곳은 시나 구자원봉사센터한테 법원에서 이렇게 받아서 그분이 정하는 게 아니라 여기에서 어디 가서 하라고 이렇게 좀 해서 의미 있는 봉사활동을 조금 했으면 좋겠다. 그리고 청소년들도 마찬가지거든요. 소년법정이나 이런 데서 이제 할 때 큰 죄를 짓지 않는 이상은 아주 소소한 것은 학교 봉사활동이지만 조금 이제 사안이 있는 것은 이제 교외 봉사활동 몇 시간을 또 이렇게 명령을 하잖아요. 그럴 때 우리 청소년활동진흥센터 같은 데 와서 이제 의무적으로 이렇게 해가지고 뭔가 가서 배우고 내가 한 봉사활동이 의미를 좀 찾을 수 있도록 해야 재범률도 낮추고 이렇게 하니깐 그런 사회봉사 명령을 받는 곳이 많은데 그것을 자원봉사센터하고 법원이나 검찰하고 연계를 해서 좀 의미 있는 활동을 좀 이렇게 이어갔으면 좋겠다라는 그런 생각이 좀 들었고요.(A-1)

봉사활동 많이 축소됐다고 지금 계속 공감하시잖아요. 근데 오히려 지금 학교에서는 축소된 것을 떠나서 부정적인 이미지가 커요. 왜냐하면 봉사활동 자체에 애들이 순수하게 하는 봉사의 의미는 없어졌으니까. 벌을 받을 때 교내봉사 몇 시간 며칠, 더 세면 사회봉사 몇 시간 이제 이렇게 나가는 거예요. 봉사활동은 지금 벌의 개념으로 애들은 어쩌면 인식할 수도 있어요. 지금은 그래서 이거 좀 심각한 문제일 수도 있거든요.(B-1)

- 사회가 바라보는 자원봉사에 대한 시선

자원봉사활동이 축소되고 있는 현실을 참여자의 문제가 아닌 자원봉사를 할 수 있는 다양한 환경이 구축되지 않았거나 금전적인 보상이 자원봉사를 바라보는 시각을 바꾸어 놓지 않았느냐라는 의견이 있었다. 이러한 부분은 여전히 자원봉사라는 단어가 주는 무거움(순수함, 적극성)이 보이지 않게 작용하고 있으며, 협의체 등을 통해 하는 자원봉사와 내가 스스로 찾아서 하는 자원봉사에 대해서는 목적성이 다르다는 인식을 가지고 있었다.

"참여에 대한 부담감을 많이 느끼는 거 아닌가라는 생각도 하거든요. 아이들은 요새 다양한 변화 속에서의 참여를 요구하는데 저희는 무조건 오프라인에 대한 참여를 한다면 그것보다 다양한 변화 아이들의 눈높이에 맞는 변화 그러니까 등록율과 참여율에 차이가 나는 이유가 참여를 하고 싶지만 아이들이 현재 현실적으로는 월화수목 금금금처럼 학원은 맨날 가야 되고 이런 부분들이 있는 거를 우리가 너무 당연히 우리 때는 이런 것들이 당연했는데 왜 참여 안해라는 모습보다는 변화되고 있는 것들을 저희가 좀 우리가 인식을 바꿔야 되지 않을까라는."(A-2)

그게 제일 큰 것 같아요. 실비를 받느냐 아니냐가 가장 큰 기준인 것 같습니다. 자원봉사 이라 하면 해야 된다. 네 그런 인식이 확실히 있는 것 같아요.(A-3)

단어에서 같이 단어에서의 무거움이 좀 있는 것 같아요.(A-2)

그리고 예를 들어서 자원봉사라 함은 정말 쉽게 정말 내가 시간이 필요해서 혹은 나의 성적 관리나 스펙 때문에 내가 정말 그걸 원해서 하는 활동이라고 하면 협의체는 동에서 정말 내가 정말 이거는 정말 순수한 내가 이 동을 위해서 우리 동을 더 이렇게 우리도 복지 사각지대 발굴을 위해서 해야 한다라는 어떤 사명감이라든지 정말 좀 뭔가 아니면 혹은 여기 이 협의체 안에 들어와서 이런 기관하고도 좀 친해져 봐야겠다 이런 어떤 네트워크적인 성격을 가지고 그러니까 뭔가 목적성이 좀 다르지 않을까라는 생각이 들어요.(A-4)

일반인과 자원봉사자 간의 보이지 않는 인식의 벽이 있거든요. 자원봉사자는 직업이라고 생각을 한다거나 뭔가 특별한 뭔가라고 생각을 하는 게 굉장히 많다는 거죠.(B-5)

캠프 측이 선호도 높라고 어느 도로든지 왜 그러냐면 좀 인정을 받는다는 그런 느낌을 받은 것 같아 새마을 분명 회장도 저도 인정을 해봤지만 새마을보다는 캠프 쪽을 많이 선호를 하더라고요.(C-6)

- 시민이 바라보는 자원봉사 인식(C그룹 중심)

시민단체 입장에서 회원이 줄어들고 있는 것은 맞지만 시민단체 활동이 축소되지는 않고 있다. 개별성을 가지고 주체성을 가지고 활동하는 사람들은 더 많아지고 있어서 온·오프라인을 넘나드는 경계를 허무는 자원봉사가 필요한 시기이다. 학생들의 경우에는 중·고등학교나 대학교까지 자원봉사는 급격히 줄어들고 있어서 현실에 아르바이트를 꼭 해야 되는 대학생들의 현실을 보여주고 있었다.

환경단체라는 이런 NGO에서도 새로운 회원의 유입이나 활동하실 수 있는 분들의 유입이 점점 더 적어지는데 그런 것이 비단 이 환경에 대해서 관심이 떨어져서는 아니거든요. 그러니까 환경에 대한 활동들은 훨씬 더 활발하게 지금 진행이 되고 있어요. 그런데 이제 개인의 이제 특히 좀 젊은 세대의 좀 취향들이 어떤 곳에 소속돼서 하는 것보다는 스스로 생각했을 때 공익적인 부분을 실현하는 것들 그리고 기획하고 뭔가 주체성을 가지고 있는 그런 일들에 훨씬 더 관심을 가지고 있는 변화가 있다. 그래서 이 자원봉사에 대한 개념도 어떤 지점이 딱 정해지고 이제 들어가서 그 활동을 하면은 시간을 부여받고 이런 좀 시스템이 주가 된다면 뭔가 공익적인 활동을 좀 자원봉사와 연결을 해서 좀 할 수 있는 좀 기획할 수 있는 그리고 좀 스스로 할 수 있는 부분이 보장이 더 많이 되는 그리고 온오프라인의 경계를 좀 허무는 이런 활동들에 대한 고민들이 좀 필요한 시점이지 않을까라는 생각을 했습니다.(A-3)

일단은 학생들의 경우에는 코로나 팬데믹 이후에 교외 활동하는 것을 학교 자체적으로 막아버려요. 그래서 교내 활동만 몇 시간 하면 인정해 주겠다라고 해가지고 학교 밖에서 자원봉사하는 활동을 어떻게 보면 학교에서 막고 있는 상황이 그러니까 학생들이 안 와 있다는 거... 확실히 줄었습니다. 대학생인 경우에도 알바를 다녀요. 이제 알바 뒤에 이제 당연히 해야 될 일로 생각해요. 그래서 알바를 가지 자원봉사를 안 오는 그런 경우가 많이 늘어나더라고요. 그럼 외국인 유학생들이라도 와서 조금 자원봉사를 해줘야 되는데 외국인 유학생도 다 아르바이트 하고 있습니다.(A-4)

## ② 교육정책에 대한 변화

청소년의 자원봉사는 의무 시간이 축소되어 공식적으로 줄어들고 있으며, 2022년부터 대학 입시에 비교과 활동(봉사활동 실적) 반영이 축소되었고 2024년부터는 전혀 반영되지 않으면서 청소년의 자원봉사는 2020년부터 급감하기 시작하였다.

우선 양적으로 많이 줄었지 않습니까? 2020년도부터 이제 초등학교는 10내지 15시간에서 4시간으로 중고등학교는 15시간에서 7시간으로 이렇게 그것도 권장으로 이렇게 바뀌었습니다.(B-1)

## ③ 다양한 기관과의 확장 and 공동체적 관계 변화

통장단, 지역사회보장협의체, 부녀회 등에서 활동하는 사람들도 대부분 자원봉사자로 활동하는 경우가 많지만, 이들이 활동하는 이유 중 하나는 자원봉사활동을 통해 다양한 네트워크를 만들기 위해서이며, 환경이 변함에 따라 이러한 부분도 자연스럽게 받아들여 자원봉사를 확장시키는 하나의 방법이라고 생각하였다.

지역사회보장협의체입니다. 이게 이제 각 구에 지역사회보장협의체가 설치되어 있는데 그 밑에 이제 각 동이 있어요... .. 거기에도 협의체라고 이제 동마다 동 협의체가 운영이 되고 있어요. 그들 또한 자원봉사자는 아니에요. 하지만 자원봉사의 일을 하고 계세요. 왜일까 생각을 해봤어요. 굳이 이익도 없으면서 차라리 그 시간에 자원봉사를 하시는 게 더 낫지 않을까라고 생각을 하는데 이것은 약간 이제 너무 1차원적인 생각이고 들여다본다. 그러면 그 협의체 안에 구성된 위원님들이 보면은 일반 지역 주민 물론 계시지만 그 동에 속해 있는 단체나 기관 종사자분들 장들 그리고 부녀회 자생단체의 또 장들 통장단 부녀회장 다 들어와 계시거든요. 그분들이 궁극적으로 원하는 것이 무엇일까라고 보면 사실 네트워크가 아닐까 이런 단체 이런 나의 어떤 네트워크를 위해서 소통을 위해서 이렇게 들어오는 게 아니라 그것 또한 어떻게 보면 이익을 위한 그렇게도 볼 수 있지 않을까 이런 생각이 들어서 그렇습니다. 환경이 변화함에 따라서 그것도 같이 가는 것도 하나의 방법이지 않을까라고 생각을 하고 있습니다.(A-4)

저희가 뭔가 행사를 할 때는 저희가 동에 있는 현장의 활동들을 많이 하다 보니까 그냥 단순히 센터장님께서 말씀하신 것처럼 30분이나 1시간 만의 교육으로 뭔가 지역의 정확한 이해를 돕기보다는 그런 분들은 현장에서 정말 필요한 부분들 안전 관리나 이런 부분들을 좀 저희는 아마 좀 많이 활용을 하는 거고 현장에서 주민들과의 대화를 하다 보니까 활동가분들이 그런 봉사 성격이라고 보기는 어렵죠. 공동체 활동의 성격으로 저희가 이제 접근하다 보니까 그런 실적에 대한 부분들이 좀 다른 것 같습니다.(A-2)

## 2. 자원봉사가 기관에 미치는 영향(A그룹 중심)

### 1) 긍정적 영향

자원봉사자들은 실제 행사를 하는데 많은 도움이 되고 있으며, 자원봉사를 통해 기관에 대한 관심을 가지고 회원으로 가입하는 경우도 있지만, 봉사자들에 대한 실적을 인증하는 부분을 놓치는 경우가 많다. 자원봉사를 하는 과정 중에 새로운 영역에 관심을 가지게 되고 직업을 바꾸는 경우도 있었다. 배우고 가르침이 반복되는 선순환 구조의 긍정적인 면이 있다.

"그냥 좀 쉽게 말씀드리면 광주환경운동연합이라는 이 단체 안에서 자원봉사를 요청하는 경우는 대부분 행사나 어떤 좀 큰 뭐가 있었을 때 이런 행사의 보조 역할을 하는 운영 요원 이런 분들을 대부분 봉사자로 많이 하고요. 거기 오신 분들이 같이 참여를 하면서 이 환경에 좀 관심이 생겨서 이후에 활동을 지속하는 경우도 있어요. 간혹 그렇게 하는 좀 활동하면서 저희는 이제 두 가지인 것 같아요. 하나는 실질적인 뭔가의 일손이 필요할 때 도움을 줄 수 있는 영역이고 또 하나는 오히려 이게 약간 좀 청년과 만나는 그 창구가 돼요. 왜냐하면 환경에 대해서 지금 관심도가 굉장히 높기 때문에 사실은 이 어떤 봉사활동을 했을 때 봉사자 모집은 잘 되는 편인데 ... .. 저희는 이제 두 가지 이제 실질적으로 도움 주시는 거 그리고 이제 새로운 분들을 만나는 거 이렇게 두 가지에 영향이 있습니다."(A-3)

예를 들어 어떤 무등산 플로깅 이런 행사를 해서 봉사자로 왔다가 행사 끝날 때쯤에 저도 회원 가입할래요 하고 회원 가입하시는 분들이 있습니다." (A-3)

좋은 영향은 이제 일단 자원봉사를 하러 이제 센터에 오게 되면 바로바로 자원봉사를 하지 않고 우리는 무조건 교육을 먼저 하거든요. 그래서 단체에 대한 것들을 알아야 여기에 온 사람들이 여기는 뭐 하는 곳인지도 알고 그렇게 하기 때문에 30분에서 1시간 정도 교육을 하는데 그 교육을 통해 가지고 센터에 대한 홍보가 자연스럽게 이루어지는 그런 좋은 점이 있고 우리 또 재능 기부를 많이 해서 봉사활동을 하기 때문에

예를 들어서 그냥 주말에 한 번씩, 한 달에 한 번 정도 아동 요리를 이제 좀 가르쳐 주고 싶다 해 갖고 왔는데 자꾸 이렇게 하다 보니까 이제 이게 나의 갈 길이구나 하고 생각해 가지고 다니던 직장 그만두고 아예 아동 요리 교사로 나서면서 그렇게 또 자원 봉사를 하고 그래서 우리는 그런 것을 많이 봐왔는데 배우던 사람이 가리키는 사람이 되는 그런 영향들을 많이 봤어요.”(A-1)

“저희도 아마 이렇게 현장에서 일손이 좀 필요할 때 아마 신청을 해서 하고 저희는 저희 담당 팀장 한 명이 1365 등록하는 담당을 하고 있어 가지고 저희도 이제 말씀드렸던 그 정도에서의 기준에서 참여자 어떤 손이 좀 필요할 때 아니면 현장에서 뭔가 일손이 필요할 때 이런 것들을 많이 활용하는 부분이고요.(A-2)

## 2) 부정적 영향

한편으로는 똑같은 공연을 하였음에도 소속 기관에 따라 활동비 지급 유무가 달라 순수하게 자원봉사 하는 사람들 입장에서 문제제기를 하는 경우도 있었다.

지금 현재 이제 안 좋은 영역에서 보자면은 예를 들어서 DJ 센터에서 무슨 행사를 한다 그래 가지고 공연해 주실 분들이 좀 필요하니까 좀 지원을 해달라 해서 갔어요. 갔는데 나중에 그분들이 막 이제 노발대발 하는 거예요. 왜냐하면 DJ 센터에서 요청해 갖고 오신 분들은 공연비를 드리고 우리 재능기부센터에서 보내주면 안 드리는 거죠. 근데 어차피 공연하는 사람들끼리는 다 알아 그래서 이게 뭐냐 이렇게 하니까 우리가 당황하는 경우가 상당히 많이 있어요. 그래서 우리가 가면 무조건 그냥 재능 기부고 자기들이 섭외한 사람들은 정당하게 공연비나 이런 걸 드리고 하고 그런 것에서 우리 기관에 안 좋은 영향을 미치는 경우도 있더라.(A-1)

## 3. 자원봉사 인증제도에 대한 시각

### 1) 시간인증에 대한 긍정적 요인

#### ① 동기부여

봉사시간을 인증한다는 것은 실업급여를 받기 위해 꼭 필요한 사람, 대학에서 대학과 사회봉사라는 필수 이수 과목, 군 복무 시 가산점 등으로 인해 필요한 시간을 증빙할 수 있는 자료가기도 하고, 자원봉사 기록을 정확히 기록할 수 있다는 장점도 있다. 또한 자원봉사 시간을 누적 시간에 따라 인증하는 방식은 자원봉사에 대한 성취감 등으로 작용하기도 한다.

"실업급여를 타는 분들이 구직 활동을 안 하고 대신에 자원봉사 활동을 하면 인정을 해줘요.....저는 실업급여를 해서 단지 가서 봉사 시간을 채운다기보다는 의미 있는 일을 했으면 좋겠어요. 그분들도 그래서 이분들을 좀 받아줄 수 있는 폭을 좀 넓히고 인증 기관에 이 분들에 대해서 좀 수용성을 가지고 좀 받아들이고 이분들한테 그분들에 맞는 어떤 일감을 줘가지고 그렇게 했으면 좋겠다."(A-1)

"저희는 아까 말씀드렸던 이제 저희 담당자 실무자가 1365로 실제 기록을 하고 있고 그래서 그런 부분을 하고 있는 것 같고 장점은 아무래도 정확한 수치화를 할 수 있기 때문에 장점은 있겠죠. 근데 이게 저희는 활동의 영역이 좀 한계가 있다 보니까 아까 말씀드렸지만 저희는 이제 공동체 활동을 하면 지원가라는 부분 활동가라는 부분들이 좀 많이 이미 포진돼 있는 상태입니다."(A-2)

대학과 사회봉사 과목으로 저희가 전남대학교랑 조선대학교의 과목 안에 들어가 있는 게 있어요. 그래서 그 교수님과 연계해서 학생들이 일정 봉사 활동을 인증을 하면 그 수업이 패스가 되는 그런 게 있는데 그거에 저희가 오랫동안 참여를 하고 있어서 그 대학생들과 활동을 하는 것들이 있고요. (A-3)

시간 인증 제도가 사실 저는 기본이 돼야 된다고 생각을 하긴 해요. 왜냐면 오시는 분들이 대부분 저희 단체의 경우에는 자발적인 부분도 있지만 시간 자체가 필요한 분들이 많이 오시거든요. 특히 이제 요즘에는 군대 갈 때도 봉사시간 점수가 있더라고요. 그게 진짜 많이 와요. 공군 지원하려고..... 40시간 이상이 있어야 되고 이런 컷이 있더라고요. 그래서 그런 것 때문에 오거나 간호학과나 사회복지학 학과에 필수 시수 이런 분들이 대부분 수업시간에 많이 오시기 때문에 그런 분들의 니즈를 충족하려면 시간이 기본이 돼야 된다고 생각을 하고 있고요.(A-3)

아이들이 참여를 해야 지역이 뭔가 상생을 할 수 있는데 아이들 학교 교육 시간에는 아이들을 학교 밖으로 프로그램 활동하는 거에 있어서 상당히 제한이 많더라고요. 근데 이게 계속 몇 년 몇 년 두들기면서 해보니까 학교 정규 시간에 한 2시간 정도를 마을에서 하고 있는 현재 지금 마을 교육 같은 프로그램이죠.(A-3)

이 시간 인증 제도에 대해서 효과가 저는 좀 좋다고 생각했었어요. 간혹 전화를 받으면 이제 어르신들께서나 이제 요양원에서 봉사하시는 나이가 좀 있으신 선생님들께서 배지를 이제 모으시는 분들이 좀 계시나 봐요. 그러니까 이걸로 봉사를 뭐더라 의욕을 이렇게 동기부여 동기부여를 이렇게 만들 수 있다는 생각이 들었어서 아직까지는 있다고 생각하고 있습니다.(B-3)

좋은 기업 이런 데에서는 봉사활동 시간도 이렇게 좀 가입해서 어느 정도 이렇게 점수도 주고 이러면 그냥 좀 일반 시민들도 봉사활동에 참여하지 않을까 싶습니다.(B-3)

② 참여율

시간인증제는 실제 참여율에 많은 영향을 미친다는 의견이 많았다. 시간인증제는 자원봉사를 했다는 근거가 될 수 있고, 실적에 대한 만족감, 누군가에게 데이터로 보여줄 수 있는 유효한 수단, 경험치의 보상 등으로 참여율에 긍정적인 영향을 미친다고 응답하였다. 또한, 시간의 많고 적음을 단순히 활동만으로는 구분하기 어렵기 때문에 시간인증이 필요하기도 하며, 특별한 다른 인증 받는 방식이 없으니 시간 인증이라도 해야 한다는 의견이 있었다. 하지만 자원봉사가 스스로 자긍심을 갖게 하는 원동력이기 때문에 시간인증이나 활동인증이나 인증 자체가 자원봉사에 크게 영향을 미치지 않는다고 응답한 부분도 있었다.

근데 참여율이 꼭 시간 때문에 참여율이 높아지고 낮아지고 그러지는 않는 것 같아요. 이제 현대인들은 이제 기존의 자원봉사자들은 워낙 마음속에 자원봉사에 대한 자긍심이라든가 자기가 꼭 해야 되겠다라는 그런 마음을 갖고 있기 때문에 몇 시간 한 거에 대해서 내가 이 자원봉사활동을 간다, 난 시간 안 주니까 난 안 간다 이런 개념은 아니신 것 같고요. 또 젊은이들도 많은 시간을 준다고 해서 참여율이 늘어나는 건 아니에요.(B-4)

저는 인증에 대한 부분은 필요하다고 생각을 해요. 이제 왜냐하면 이 어쨌든 자원봉사를 하고 나서의 그런 본인들의 이제 근거 근거라고 볼 수 있다고 저는 생각을 하거든요.(B-2)

시간 인증제는 어쩔 수 없는 선택이지 않는가 싶어요. 정답은 아닐지라도 가장 선택할 수 있는 최고의 답지가 아닌가 그런 생각이 듭니다. 어찌 됐든 본인 활동에 따른 거기에 대한 보상일 수도 있고 또 자기가 이런 실적에 대해서 만족감을 가질 수도 있는 거고 그게 이제 숫자로 나타날 때... 많은 사람들은 배지든 점수로 어쨌든 간에 확인할 수 있는 그런 어떤 숫자 데이터가 좀 필요하지 않은가 싶어서 여전히 유효한 수단이다.(B-1)

활동인증처럼 이렇게 한 줄만 이렇게 어떤 활동을 했다라는 봉사 그게 아니라 정말 진짜 시간이 1100시간 하신 분과 30분 와서 잠깐 하고 간 사람 똑같이 기준을 둘 수는 없어요. 그 시간이라는 것 자체가 그분을 진짜 나타낼 수 있는 최후의 표현인 것 같아요.(B-4)

그리고 봉사자 스스로가 그런 게 있으신 것 같아요. 나는 많은 시간 했어. 그거에 대한 자부심이 굉장히 강하세요.(B-4)

어쨌든 그래도 이 친구들이 대학교를 가든 앞으로 사회생활을 하든 이런 활동에 대한 뭔가의 그런 경험치의 어쨌든 보상으로서 이런 것들은 필요하니 인증은 계속해주는 건 맞지만...(B-2)

대부분이 시간 괜찮다라고 이야기를 하거든요. 사실 조금 두 가지로 나뉘는 것 같아요. 이제 사회계 이런 과목들 때문에 20시간을 이번 학기에 꼭 이수를 해야 된다. 아니면 청소년들도 이제 예전처럼 이제 공사 몇 점을 채워야 된다(C-3)

시간 인정이 지금 좀 안 된다고 해서 이걸 틀어버리는 것은 제가 봐서는 안 맞아요. 왜냐면 이것은 꾸준히 가야 된다고 생각을 하고 학점이나 또 다른 보완점이 있다면 그 보완해 주는 것이 좋고(C-5)

반발은 있겠죠. 왜 그러냐면 여기 계신 분들은 아까 말씀드렸지만 내 목표를 세운 거잖아요.(C-5)

저도 시간 인증제는 꼭 필요하다고 생각을 해요. 활동보다는 시간이 더 탈 때 기분 좋아요.(C-2)

## 2) 시간인증에 대한 부정적 요인

### ① 동기부여

자원봉사 자체가 삶의 일부인 것을 알게 하기 위해서는 어렸을 때부터 사전에 교육하고 학교 등에서 자연스럽게 참여하게 하는 방법이 필요하다. 또한, 마을활동가들은 시간인증이라는 것에 얽매이지 않기 때문에 크게 영향을 미치지 않을 것으로 생각된다. 그리고 요즘 학생들도 시간을 받기 위해서 자원봉사에 참여하지 않을 것이라는 의견도 있었다.

아이들이 젊은 친구들이 청소년들은 참여할 수 없는 이유를 결국 교육과의 관계로 저희가 풀어가야 한다고 생각을 하거든요. 아이들이 나올 수 없는 현재 구조 아이들이 뭔가 참여할 수는 없는 구조에 참여를 시키려면 아니면 인식의 부족이지 않습니까. 계속 뭔가 내가 자원봉사 뭔가 희생이라는 단어에서의 보증, 보여줄 수 있는 부분들을 아이들이 다들 이제 이어간다고 생각하거든요..... 학교랑 교육청 하고 많이 두드려서.....교육 시간에 1시간 정도는 이런 활동들을 학교 근처에 있는 뭔가 활동을 하면 이게 인정이 되는 거를 애들한테 어릴 때부터 사전에 교육을 시켜줘야 아이들이 나이가 들어서.(A-2)

마을 활동가분들은 이제 마을에서 마을을 위해서 이제 활동을 하고 계시지만 그분들은 꼭 시간인증을 받기 위해서 활동을 하시는 건 아니시잖아요.(B-4)

자기가 하고 싶은 활동에 보람을 느끼는 활동 청소년들 같은 경우에는 특히나 정말로 시간 때문에 봉사활동에 참여하지는 않을 것 같아...(B-4)

시간 인증 제도는 그냥 당연히 주는 것이라고 생각을 하고 계셔요. 그래서 이 시간 인증 제도가 이분들의 동기부여나 이런 것들이 되기에는 사실은 굉장히 낮다 그냥 당연한 것이라고 생각하기 때문에...(B-5)

② 참여율

이제는 대학생들 입장에서는 자원봉사보다는 아르바이트를 통해 학비나 생활비를 마련하는 것, 친구들과 여행을 목적으로 여비를 준비하는데 초점이 맞추어져 있는 현실이다. 또한, 자원봉사의 참여와 시간인증과의 관계보다는 자원봉사를 얼마나 자주 하는지 스스로 무언가를 기획하는 자원봉사가 참여율을 높일 것 같다 라는 응답이 있었다.

"학생들의 경우에는 코로나 팬데믹 이후에 교외 활동하는 것을 학교 자체적으로 막아 버려요. 그래서 교내 활동만 몇 시간 하면 인정해 주겠다고 해가지고 학교 밖에서 자원봉사하는 활동을 어떻게 보면 학교에서 막고 있는 상황이 그러니까 학생들이 안 와 있다는 거. 확실히 줄었습니다. 대학생인 경우에도 알바를 다녀요. 이제 알바 뒤에 이제 당연히 해야 될 일로 생각해요. 그래서 알바를 가지 자원봉사를 안 오는 그런 경우가 많이 늘어나더라고요. 그럼 외국인 유학생들이라도 와서 조금 자원봉사를 해줘야 되는데 외국인 유학생도 다 아르바이트 하고 있습니다.(A-1)

아르바이트를 많이 해야 되는 학생들 학비에 대한 부담 건에 대한 부담이 있으니까 하겠지만 또 어떤 학생들은 우리들끼리 목표를 정해서 일본 여행 가자 그래서 알바를 이렇게 하자 해갖고 모아서 가자 이렇게 하는 경우도 많은데 그런 영향이 이제 있다고 봐야죠.(A-1)

시간과 자원봉사 참여율은 저는 조금 별개의 것이라고 생각하지만...(B-4)

그 봉사활동에 한 번씩 이렇게 일회성으로 참여하는 친구들이 저는 조금 더 이제 많이 어서 뭔가 시간보다는 그냥 활동에만 좀 더 여유를 두는 그런 친구들이 좀 많은... .. 시간이 되게 중요한 면도 있는데 동시에 저는 뭔가 기획을 하면서 느꼈던 게 봉사활동 일회성으로 끝나는 것보다 빈도가 되게 중요하다고 생각...(C-3)

③ 1365 시스템의 불편함

1365시스템을 사용하는데 아이디 부여를 하나만 가능하도록 수정이 필요하다. 여러 개의 아이디를 중복해서 사용하는 경우가 많아 스스로 헷갈리는 경우가 많다. 또한, VMS는 바로 등록이 가능하지만 1365는 또 한 번의 승인 절차가 필요하기 때문에 시간이 많이 소요되어 자원봉사자들로부터 항의를 받는 경우도 있다. 또한, 자원봉사를 인증하는 절차가 복잡하기도 하여 일회성 자원봉사를 등록하는데 있어 관련된 서류가 많이 필요하고 불편하여 1365 자원봉사 포털보다는 VMS에 등록하는 경우가 많다는 응답이 있었다.

첫 번째 좀 어려운 점은 아이디가 여러 개니까 거기 이제 인증 시간이 필요하다 해갖고 이렇게 해야 되는데 이제 본인이 아이디를 정확하게 기억하고 있으면 모르는데 아이디가 여러 개니까 막 다른 아이디를 대고 왜 안 올라갔냐 어쩌냐 막 계속 이런 경우가 너무

많아요. 그래서 아이디를 하나로 하나만 가질 수 있도록 지금 대부분은 아이디 하나밖에 안 되잖아요. 아이디 변경하려면 자기 정보 관리에서 바뀌야 되듯이 아이디를 하나만 부여하는 것이 좋을 것 같다.(A-1)

VMS는 바로 등록해가지고 시간을 올려줄 수가 있잖아요. 근데 이 1365는 우리가 올리면 여기서 또 구에서 담당이 확인하고 그렇게 해 갖고 올려줘야 이게 이제 인증이 되는데 담당이 그날 휴가를 갔거나 교육을 갔거나 무슨 일이 있어 가지고 이제 바로 올려줄 수 없는 상황이 될 때 이 자원봉사 인증이 필요한 사람은 계속 우리한테 전화해서 왜 안 올려주냐 계속 전화받고 아니 구의 담당이 지금 없는 것 같다. 그게 말이 되는 소리냐 우리한테 재촉을 해서 그래서 이 등록 방식을 조금 바로 좀 할 수 있도록 아니면 최대한 빨리 등록이 돼줄 수 있는 그런 VMS 시스템 좀 연동해서 할 수 있도록 그렇게 좀 바꿔주면 기관에서 인증하시는 분이 스트레스를 좀 덜 받지 않겠냐 그래서 이런 것들은 조금 바뀌야 될 필요성이 있는 것 같다는 생각이 들어요.(A-1)

저희는 1365를 안 하고요. VMS만 사용을 하고 있고 그 이유가 VMS가 훨씬 더 좀 간편하더라고요. 시스템이 그래서 1365는 인증을 받지 않아버렸어요. (A-3)

일회성 경우에 서류가 엄청 많다고 들었어요. 신청을 그러니까 등록을 위한 신청서부터 개인정보 동의서, 일지 이렇게 많다고 들었거든요. 그래서 엄청 힘들었다고 하더라고요. 어떤 이제 자원봉사자를 구하는 입장에서 그 서류 하느라고 아주 하루하루가 다 갔다 이렇게 말씀하시더라고요.....요즘에는 또 스피드가 생명이고 빨리빨리 이렇게 좀 간단하게 이렇게 할 수 있는 방법이 요즘에 이제 QR로 하는... 요즘에 그런 거 있잖아요. SNS 하도 많이 하니까 인증 ... (A-4)

#### ④ 인증제의 불필요함

학생들 입장에서는 자원봉사라는 것 자체가 이제는 대학 입학이나 학업 성취에 영향을 미치지 않기 때문에 시간인증제 또한 의미가 없다 라고 응답하기도 하였다.

자원봉사 시간이나 이런 것들로 뭔가를 이렇게 인증하는 것이 청소년들은 이렇게 의미가 있을까 라는 생각이 많이 들기는 해요. 그러다 보니까 시간보다는 이제 활동 내용으로 좀 많이 가게 되는 것 같아요.(B-2)

청소년들은 사실 아까 말씀하셨듯이 시간이 그렇게 중요하지 않거든요. 그래서 왜냐하면 이제 의무 시간이나 이런 것들이 의미가 없어졌기 때문에 그래서 시간을 주지 않아도 굳이 이렇게 활동을 본인들이 즐거워서 하는 활동이기 때문에 그래서 이 인증 체계가 굳이 청소년 쪽에서 이게 필요한가라는 생각까지도 솔직히 조금 들더라고요.(B-2)

### 3) 활동인증에 대한 시각

#### ① 동기부여

활동인증제는 접근이 쉬어야 한다는 의견이 많았다. 과거 자원봉사를 기획할 때는 지속적이고 목적의식을 가지고 해야 한다는 것 등이 있었지만 활동인증제는 즉각적이고 일회성이지만 의미있는 일, 쉽게 생활 속에서 할 수 있는 것들을 간단하게 인증하는 방식으로 진행해야 한다는 의견이었다. 하지만 활동인증제도도 결국은 시간으로 환산하려는 한계도 있었다. 또한, 센터 종사자도 활동인증제도에 대한 정확한 이해와 인증방법에 아직 익숙치 않아 활동인증에 대한 개념과 인증 방법에 대한 교육이 필요하였다.

근데 그런 방법들 혹은 요즘에 그런 거 있잖아요. SNS 하도 많이 하니까 인증해 주세요. 나 애들하고 놀고 있는 사진 올려주세요. 그러면 피자 쿠폰 쏩니다. 스벅 쏩니다. 이런 거 내가 하고 있는 활동을 예를 들어서 제가 가다가 요즘에 스쿠터 엄청 많이 넘어져 있잖아요. 너무 힘들잖아요. 그것 때문에 환경적으로도 안 좋고 그걸 세우고 있어 내가 그것 또한 자원봉사잖아요. 그거 사진 딱 찍어 그래가지고 올리는 거예요. 인증 나 이거 했어. 정말 손쉽게 올려가지고 바로바로 내가 하는 활동에 대해서 바로바로 인증을 할 수 있는 그런 방법도 굉장히 좋을 것 같고 쓰레기를 줍는 모습 찰칵 어르신 내가 뭐 이렇게 폐지 줍는 어르신의 뒤를 밀고 있거나 이런 것들을 찰칵 해서 그냥 바로바로 손쉽게 인증을 할 수 있으면 이것이 이제 시간을 중심은 아니지만 활동 중심으로 봤을 때 이런 것들도 굉장히 손쉽게 청소년들 혹은 어르신 분들도 손쉽게 할 수 있는 방법일 것 같고요. 또 혹은 이런 거 개인적으로 이제 좀 하는 것이 굉장히 이제 약해졌잖아요. 그러다 보니까 이제 소모임으로 뭔가 동기부여를 시켜가지고 이분들이 이렇게 작은 동아리나 소모임을 조직해가지고 자원봉사를 하는 거 외에 예를 들어 이분들이 뭔가 문화 체험을 한다든지 다른 취미 활동을 한다든지 이런 것들을 좀 지원해주면서 지속적으로 자원봉사도 함께 할 수 있도록 뭔가 지원해 주는 그런 활동 지원 소모임 활동 지원 혹은 동아리 지원 이렇게 해보는 방법도 요즘 젊은 사람들한테 좀 뭔가 동기부여가 될 것 같다는 생각이 들었고요. 첫 번째 제가 말씀을 드렸는데 이게 좀 저는 좀 좋은 방법인 것 같아요. 이게 마일리지 같이 기부할 수 있는지도 그것 또한 좀 덧붙여서 말씀드리고 싶습니다. (A-4)

활동에 대해서 인증을 어떻게 할 것인가의 부분은 아까 잠깐 사진 말씀하셨는데 그걸 조금 구체화해서 이야기하자면 AI 기반으로 저희 하고 있는 게 예를 들어 가로수 조사하는 트리맵 이런 것들을 광주에서 이번에 개발하는 거를 저희가 같이 지금 하고 있는데 그게 일반 시민들이 지나가다가 가로수의 사진을 찍으면 AI로 분석을 해서 그 나무의 직경 높이 형태 이런 거를 다 기록을 하고 그런 것들을 모아서 트리맵이 되고 막 이런 형식이예요. 그래서 이런 활동들을 참여를 했을 때 10그룹에 1시간 또는 5그룹에 1시간 이런 식으로 그 앱과 연계되는 그런 활동들이 있으면 좀 시민 참여가 좀 활성화 되고 자원봉사와도 연결되지 않을까라는 생각을 했고 또 하나 비슷하게 이것도 사실은

개발을 하려고 했는데 지금 시행이 안 된 것 같아요. 그때 당시에 자원봉사센터 어떤 다른 구랑 같이 협업을 하다가 좀 흐지부지 됐던 것 중에 하나가 플로깅 관련해서 길을 걷다가 쓰레기가 많은 지역이 있었을 때 그 사진을 먼저 찍어서 인증을 올리고 그러고 나서 그 하루나 이틀 안에 그 똑같은 공간을 다시 찍어서 깨끗해진 사진을 올리면 2시간 인증된다 이런 식의 어떤 것들을 한번 시도를 해보시려고 했는데 그게 막 어떻게 구현되기가 쉽지 않았나 봐요.(A-3)

좀 부끄러운 이야기지만 저희도 활동 인증에 관해서는 저희 센터에서 사용하지는 아직 못하고 있거든요. 어떤 분들에게도 활동 인증으로 이렇게 등록해 드릴까요라고 해본 적이 없어요.(B-4)

저는 이제 활동 인증제에 대해서 저도 이제 해보지 않았기 때문에 그건 잘 모르겠고요.(C-5)

## ② 참여율

1365시스템이나 타 자원봉사 관련 기관에서도 활동인증의 인증방식이 있지만 활성화되어 있지 않으며, 활동인증의 방식을 통한 자원봉사 참여율을 높게 하게 하기 위해서는 비대면 자원봉사, 시간으로 판단하기 어려운 짧은 자원봉사, 게릴라성 자원봉사 등을 인증하는 방법이 필요하다는 의견이 많았다.

DOVOL 같은 경우는 기타 등록이라고 있는데 그러니까 봉사 활동이 있고 기타 활동이라고 있는데 기타 활동은 봉사 시간이 인정이 안 되는 거예요. 근데 어떤 활동을 했는지 영역을 체크하고 활동 확인서까지 나와요. 근데 봉사시간으로 인정이 안 되는 그러니까 1365의 활동인증과 조금 비슷한 거라고 생각하시면 되는데 거의 사용을 하지 않습니다.(B-2)

아까도 말씀드렸다시피 온라인 활동이라든가 게릴라성 활동들이 막 자꾸 이렇게 늘어나다 보니까 꼭 이걸 시간으로만 판단하기 어렵기 때문에 다른 활동인증 방식이 반드시 필요하긴 하겠다라는 생각이...(B-4)

요즘에 비대면 자원봉사 많이 있잖아요. 그래서 비대면 자원봉사 이런 걸 봤을 때 사실 좀 약간 이런 거 비공식 자원봉사를 활동인증 방식으로 이렇게 인정을 해주게 되면은 사실 이 악용을 하시는 선생님들이 좀 생겨날 것 같다는 저는 이런 생각이 들어요.(B-3)

중앙센터 쪽에서도 활동인증이라는 그런 카테고리를 만들었지만 그거에 대한 인정이라든가 인센티브라든가 이런 것들은 전혀 없이 그냥 이렇게 한번 해 보라 라는 정도의 베타 테스트 정도로만 이렇게 해서 전혀 지금 안 이루어지고 있는...(B-5)

#### 4) 인증 밖 자원봉사 현황 (비공식 자원봉사)

회원들 자체 행사, 또는 정치적 종교적인 신념이 포함된 행사 등을 진행할 때는 자원봉사자를 모집하지 않고 가급적 회원들이 행사를 준비하기도 하고 자원봉사자들이 참여하더라도 자원봉사 시간으로 인정하지 않을 때도 있었다. 또한, 비공식적인 자원봉사를 하신 분들은 시간에 구애받지 않고 꾸준히 하고 계시기 때문에 이 분들을 굳이 자원봉사 시간에 포함 시킬 필요는 없다 라는 의견이 많았다.

*인증 방법으로는 보통 이제 학생들이 많이 요구하는데 활동 증명서를 발급하는 방법 이것은 좀 스펙의 차원에서 저희가 예를 들어 지금 하고 있는 게 기아 챔피언스 필드에서 일회용품을 정말 많이 쓰잖아요 그래서 다회용기 활성화 캠페이너 이런 활동을 하면 이런 캠페인 활동에 내가 참여했다라는 활동 증명서 이거는 이제 자원봉사 시간 인증과 연계될 때도 있고 아니면 그냥 증명서만 소정의 수당이 나올 경우에는 저희는 인증을 하지 않기 때문에 그 증명서 형태로 발급이 되고 그런 정도 활용하고(A-3)*

*하나 애매한 부분이 저희 단체 활동이라고 하지만 이게 자원봉사가 맞나 하고 가웃하는 활동들도 사실은 있잖아요. 그러니까 저희 이제 내부 그냥 행사들 이런 회원 행사 이런 것들에 보조를 하는 거는 사실은 이분들이 공익 활동으로 한다고 하기에는 좀 애매한 부분이 있는 경우는 저희는 봉사 시간으로 안 하고 그냥 회원님들 도움을 받고 있고요.(A-3)*

*또 하나가 약간 정치적 이슈 그러니까 예를 들어 저희는 탈핵 운동 원자력 발전소에 관련해서 수명 연장을 반대하는 집회를 한다 이런 활동들을 많이 하잖아요 기자회견을 한다든가 집회를 한다거나 이런 활동들에 대해서 사실은 그 봉사자의 신념과 다를 수 있잖아요. 그런 활동들은 자원봉사로 하기가 굉장히 조심스럽고 민감하기 때문에 하지 않고 있습니다.(A-3)*

*비공식 자원봉사는 그러니까 자원봉사를 하시는 분들은 공식이든 비공식이든 다 자발적으로 이렇게 하고 계시긴 하지만 말 그대로 비공식은 정말 시간에 구애받지 않고 본인의 스스로 보람이라든가 이런 것들 때문에 이렇게 쪽 하고 계신다고 보거든요.(B-5)*

*비공식 자원봉사 활동은 이제 보통 보편은 마을 활동가들의 활동들이 거의 어찌면 자원봉사 비공식 자원봉사활동이지 않을까 싶어요.(B-4)*

#### 5) 새로운 인증제도 요구

새로운 인증제도가 필요한 것은 사실이지만 어떻게 인증하는 것이 좋은 방법인지는 어렵다

라는 의견이 많았고 결국은 모든 자원봉사 행위는 시간으로 환산하는 것으로 귀결될 수 밖에 없다는 의견도 있었다. 다양하고 동시다발적인 자원봉사가 이루어지고 있는데 그것을 모두 확인하고 인정하는데는 많은 시간과 인력이 필요하기 때문에 다른 방법이 필요하다는 의견도 있었다. 게릴라성 자원봉사, 온라인을 통한 자원봉사, 다양하게 확장되고 있는 자원봉사 영역을 어떻게 인증할 것인가에 대한 논의가 필요하였다. 인증제도가 아니더라도 다양한 인센티브가 필요하다는 의견도 있었다.

*인증 방식이 지금은 센터에 와서 뭘 하거나 아니면 자원봉사센터에서 하는 어떤 행사에 참여를 하거나 이런 것들이 인증이 되잖아요. 근데 인증의 폭을 좀 넓혀야 되겠다. 그래서 앞으로는 환경이 굉장히 대두가 되기 때문에 나름의 환경 활동을 하는 거에 대해서 인증을 조금 확대했으면 좋겠다. 예를 들어서 집에서 우유팩을 이렇게 막 모아가고 그걸 갖고 가서 화장지로 바꿔 온다든가...(A-1)*

*대학생임에도 불구하고 그래서 근데 거기에 대해서 왜 그럴까라고 생각을 하니까 독립심 구조 이런 것도 있겠지만은 어떤 단체나 기관에 직접 가서 하는 거에 너무 부끄러움 그러니까 약간 어색함 이런 걸 많이 느끼는 것 같더라고요. 그래서 온라인으로 하는 것들이 이제 자기가 충분히 할 수 있는 좀 여러 가지 기회들을 만들어 놓으면 이분들이 참여를 훨씬 더 잘할 수 있겠다 이런 생각이 들어서 그런 부분을 좀 고민해보면 좋을 것 같습니다. (A-3)*

*마을 안에 마을 활동가들이 굉장히 다양한 분야에 계시잖아요. 그렇기 때문에 이제 지금 시간인증 말고 다른 인증 제도가 분명히 필요하니까 사실 하지만 필요한 건 사실인데 어떻게 인증을 해줘야 될지는 굉장히 어려운...(B-4)*

*하지만 그렇지 않고 그냥 처음 들어본 사람들이 했을 때 저희가 그 많은 자원봉사활동 현장에 나가볼 수는 없기 때문에 그런 수단 인증에 대해서 굉장히 좀 어려움이 있는 것 같아요. 그래서 이렇게 비대면 방식의 자원봉사활동을 저희 이제 프로그램을 각 센터마다 많이 운영을 하고 있지만 그것들을 정확히 저희 파악하고 인지해 가지고 시간제로 판단하는 것 자체가 좀 어려운 것 같아요.(B-4)*

## 4. 인정과 보상 현황

### 1) 금전적 보상

금전적인 보상이 꼭 필요한 것은 아니지만 다양한 인센티브는 자원봉사를 활성화시키는데 필요하다는 입장이다. 세제 혜택, 공공 교통수단 할인제도 등을 활용하면 좋겠다는 의견도 있었으며, 상품권 지급 등의 의견도 있었다. 그리고 금전적인 보상이 들어간다면 시간인증에 대한 좀 더 철저한 관리가 필요하다는 의견이었다. 현재 간병비 지원, 연말에 누적 시간에 다른 포상 등의 인센티브가 있는 센터도 있었다.

"그렇다고 해서 돈을 주어주자는 말씀드리는 건 아니지만 저는 이제 되게 공감합니다. 그러니까 뭔가 인센티브를 줘서 내가 이만큼의 활동들을 어디서 내가 그런 뭔가 할인 절감이라는 걸로 요새 많이 세제 혜택을 많이 좀 하지 않습니까? 이래서 저도 찾아봤더니 어디에 지하철 아니면 버스에 할인할 수 있는 것들 할인을 많이 좀 지원하다 보면 아니면 아이들한테는 조금씩의 뭔가를 혜택을 줄 수 있는 부분들 주어져다 보면 아이들은 동기부여가 될 것 같고 나이 드신 분들이나 장년들도 좀 그런 것들을 많이 활용하지 않을까요? 왜 우리가 주유소 10원 아끼려고 되게 많이 다니지 않습니까?" (A-2)

시간당 얼마 이렇게 얘기해서 주 14시간 한 달은 56시간 이렇게 해가지고 저희가 활동비를 보상을 하는데 언제나 그 시간에 대한 부분들이 언제나 혼란합니다. 왜냐하면 저희가 행사를 준비하는데 지원가인데 딱 2시부터 하면 2시부터 누가 와서 저희가 지원을 해주길 바랍니다 1시간 반 30분 전이나 1시간 전에 와서 해주길 바라죠. 그러니까 그거에 따른 시간을 시간에 대한 부분도 옛날에는 처음에는 공동체 활동에 대한 순수한 목적에서 자발적으로 하셨겠지만 어떤 금전적인 부분 뭔가에 들어가는 순간부터 이걸 정확하게 계량을 해주는 게 계량을 해주는 게 맞다고 생각을 하거든요.(A-2)

간병비 지원이 이제 들어가고 있는데 물론 아직까지 신청하신 분은 없으세요 하지만 그래도 뭔가 자원봉사자들이 본인들 스스로가 인정받고 있다 라는 그런 자긍심이 굉장히 높아지신 것 같아요.(B-4)

저를 보고 많이 활동을 했는데 아니 나 오늘 센터에서 받으러 오라고 해갖고 가서 보니 승차권이 나왔다는 소리예요. 지금 매년 들고 있어요. 근데 그게 제일로 좀 저는 뜻 깊고 또 시간 인증을 하면서 승차권을 주기보다는 좀 상품권으로 도서 상품권이라든가 그런 말을 많이 들어 왜 그러냐면 교통카드는 한정돼 있잖아요.(C-6)

## 2) 정서적 보상

저희는 VMS이다 보니까 이제 봉사활동을 하면 누적 시간으로 이렇게 배지 수여가 있어요. 그리고 나중에 이제 봉사 누적 시간으로 이제 저희는 저희 사회복지협의회에서 연말에 이렇게 봉사를 좀 많이 해 주신 분들에게 상을 이렇게 좀 드리고 있습니다.(B-3)

저희들 이제 지킴연합회 정관이 그렇게 돼 있고 국가예산청에서 이거는 함부로 다루는 게 아니기 때문에 교육을 받고 활동을 해라라고 해서 그런 위촉 제도를 하고 있습니다.(C-5)

## 5. 정책 제언

### 1) 제도의 변화

#### ① 교육정책의 변화(초·중등)

자원봉사를 통해 다양한 경험을 할 수 있다는 것은 자원봉사의 중요한 역할이라고 생각하며, 중·고등학교 때부터라도 자원봉사의 필요성이 교육을 통해 강조 되어져야 한다는 의견이 있었다. 필요하다면 다시 의무적으로 자원봉사가 대학입시에 반영되어야 한다는 의견도 있었으며, 학교장 또는 담당 선생님들의 의지에 따라 학생들에게는 자원봉사의 활동이 많은 영향력을 미치는 것으로 응답하였다.

어쨌든 그래도 기본적으로 이런 교육을 통해서 자원봉사의 필요성과 왜 해야 되는지에 대한 부분은 계속 이제 청소년들에게 알려줘야 된다.(B-2)

자원봉사는 경험이다 뭐라도 한 번이라도 해보게끔 하는 게 굉장히 중요하다.(B-2)

아이들은 요즘 핸드폰 세대이기 때문에 머물러 어디 가서 이런 걸 보고 겪어보고 봉사 해 본 기억이 진짜 전무하거든요. 그래서 그런 기회는 정말 필요한 거고 교육적으로도 많이 필요하고 또 그런 부분들이 무리하지 않게 입시에도 좀 반영될 수 있는 그런 환경이 됐으면 하는 바람이고요.(B-1)

교과목으로 조금 인정해서 봉사활동이 어쨌든 의무적으로라도 시간 인증이 아니더라도 의무적으로 뭔가 내용적인 면에서 청소년들이 조금 인식 개선을 위해서 좀 이렇게 좀 배워야 되는 것이 필요하겠다 라는 생각을 계속 가지고 있습니다.(B-2)

그 학교장 재량에 의해서 그래서 학교 교장 선생님 말씀을 안 하시는데 니네들 꼭 해야 된다면 너희들 꼭 이런 활동들을 해라라고 교육을 하더라고요. 그리고 제가 이제 다녀본 학교는 선생님이 의식이 있는 학교는 해마다 불러줍니다(C-5)

## ② 인증 방식의 변화

활동인증으로 인증이 가능한 트리맵, 플로깅 등 다양한 자원봉사 영역을 제시하였고 인증 방식으로는 쉽게 접근할 수 있는 어플이나 기존의 플랫폼을 활용하거나 연동하는 것을 제안하였다. 또는, 위촉장 등을 활용하여 전문 자원봉사자임을 인증해 주거나, 비공식적인 자원봉사 또한 시간인증이 아닌 일기처럼 자신의 자원봉사활동 등을 기록할 수 있는 시스템을 만들면 좋겠다는 의견도 있었다.

정책 제언은 아까 얘기했던 거 플러스 활동 증명 같은 것도 활동을 기준으로 증명이 된다 하더라도 그 활동이 어느 정도의 시간을 그래도 좀 보장하는가 이런 것들도 좀 연구가 같이 좀 돼야 될 것 같습니다. (A-3)

그래서 어쨌든 인증하는 부분에 있어서는 청소년들이 됐든 성인이 됐든 인증하는 건 필요하다. 근데 시간 인증도 저는 필요하지만 그런 인증의 다양성은 좀 필요하겠다. 활동뿐 아니라 다른 인증 방법이 있다면 그런 영역의 다양성은 있으면 좋겠다 라는 생각이 들었습니다.(B-2)

비공식 자원봉사 이렇게 본인들의 그런 자발적으로 이렇게 자기들의 보람 느끼면서 한다고 하더라도 우리 센터는 이런 시간 관리가 아니더라도 이분들을 지원할 수 있는 그런 시스템도 마련을 해야 되고 이분들의 활동을 어떻게든 좀 시간을 바라는 분들처럼 이분들이 좀 원하는 방향으로 좀 바꾸어 갈 필요는 있다 라고 생각을 합니다.(B-5)

나는 시간도 이게 누적되는 게 필요 없어 그렇지만 자기 나름대로 이런 활동한 것을 마치 일기를 쓰듯이 공적 일기 이제 이런 개념의 어떤 시스템이 만들어지면 거기다가 이렇게 올릴 수 있으면 누가 인증해줘서가 아니라 그걸로 뭘 상을 주고 뭘 하는 건 아니잖아요. 그런 부분들도 자발적인 그런 요즘에는 인터넷 시대이니까 그런 어떤 앱을 활용한 신문고같은 그러한 제도 이런 것도 한번 있을 수 있겠다.(B-1)

저희들 이제 지킴연합회 정관이 그렇게 돼 있고 국가예산청에서 이거는 함부로 다루는 게 아니기 때문에 교육을 받고 활동을 해라라고 해서 그런 위촉 제도를 하고 있습니다.(C-5)

## 2) 자원봉사 접근성 확대

### ① 자원봉사 환경 접근

내가 생활하고 있는 근처에서 참여할 수 있는 자원봉사, 교통편이나 접근성을 고려한 자원봉사, 우리 지역만이 할 수 있는 자원봉사활동, 내가 하고 싶은 자원봉사, 자원봉사 동캠프의 참여 등을 원하였다.

*어디 과학관인가를 신청했는데 과학관이나 가라 그러고 어떻게 가냐 이 말이야 학생들이 전남대 학생들이 왔어요. 그러면 그리 가라는 이야기잖아요. 우리 주변에서 나는 하고 싶어요.(C-5)*

*그런 사업들을 좀 광주광역시 또는 좀 더 큰 단위가 됐든 지역이 됐든 구 단위가 됐든, 기회를 가질 수 있도록 조금 그런 비슷한 어떤 사업들을 만들어내는 것도 생각이 있으신 분들을 좀 끌어당길 수 있는 이런 활동들을 더 촉진할 수 있는 계기가 되지 않을까 싶어서 말씀해 봅니다.(B-1)*

*정작 우리 구에는 내가 하고 싶은 게 하나도 없는 거 그런 걸 개발하고 캠프라도 넣어 줘야 되는 그런 상황들이 와야 되는데 전혀 못 해주고 우리 일상 정보 사이트 들어가서 한번 보세요.(C-5)*

*온라인 참여에 대한 부분들을 좀 많이 있으면 좋지 않을까 근데 그게 근데 어디까지가 이게 봉사이고 어디까지가 그냥 이게 그냥 자발적인 행동이냐를 좀 보기는 어려울 것 같습니다. 근데 저도 아까 말씀하셨던 것처럼 일상적인 어떤 내 활동들이 자원봉사였구나라는 인지가 되게끔 하는 건 좋을 것 같습니다.(A-2)*

*그게 뭐냐면 그 활동 장소가 어디냐 접근성에 따라서 어마어마한 차이가 나고 저희들이 이제 대동문화재단에서 또 한 집행 활동을 하는데 거기서 모집을 하면 최소 15명이 접근성 때문에 근데 거기서 활동을 광주공원이나 양림동에서 하기 때문에 관심이 많은 거야.(C-5)*

### ② 연령대별 자원봉사 활동 확대

아동, 청소년, 청년, 중장년, 어르신 등 다양한 연령대가 참여할 수 있는 자원봉사 활동처가 필요하다고 응답하였다. 또한, 전문직 퇴직자들을 위해 자신들의 전공을 살릴 수 있는 자원봉사활동을 원하였다.

*접근성 쪽 대부분 하면 막 마을 주민센터나 그런 데서 많이 하잖아요. 그러니까 약간 그런 데보다는 그 아이들의 나이에 맞춰서 그 아이들이 많이 가거나 약간 좀 흥미가 있을 것 같은 그런 장소(C-7)*

젊은 청년들 아니면 중장년 분들이 참여를 할 수 있는 시대적 흐름이 많이 바뀌었으면...(A-2)

퇴직 예정자 또 퇴직하신 분을 대상으로 그분들이 할 수 있는 봉사활동을 교직 기관과 관련된 그걸 하는 세미나 같은 걸 한다고... 그런 자산들을 어떻게 보면 한 평생을 애들을 가르치는데 또 전공으로 보더라도 많은 노하우가 있으신 분들을 다른 현장이 아니라 학교 현장에 도움이 필요할 때... (B-1)

### ③ 참여방법의 확대

자원봉사가 활성화되기 위해서는 자원봉사의 필요성과 중요성 등을 꾸준히 홍보하는 것이 필요하며, 특히 기후환경 등과 관련된 다양한 행사에는 단체 참여보다는 개인 참여자가 많기 때문에 자원봉사활동 영역에 따라 개인과 단체 등을 구분하여 효율적인 홍보가 필요하다고 응답하였다. 또한, 자원봉사의 참여와 접근을 유연하게 하고 자원봉사라는 단어가 주는 목적성과 무거움을 조금 탈피하여 일상에서 쉽게 자원봉사가 이루어지도록 제안하였다.

참여 방법의 유연성이 좀 필요한 것 같습니다. 이제 현재 기존에 많이 참여하시는 자원봉사 캠프 형식의 분들은 다 그런 오프라인에 좀 뭔가 서로 간에 네트워크라는 거를 인지하고 내가 이런 거를 해야지만 나의 관계 형성에 이바지하기 위해서 좀 많이 참여하시는 분들인 것 같고 젊은 청년들이 아까 얘기하신 것처럼 같이 뭔가 이렇게 서로 간에 대면하는 걸 많이 어색해하고 아니면 시간이 바쁘기도 하고 그렇기 때문에(A-2)

"다시 한 번 일깨워 주는 말 "일상이 자원봉사다"라는 말을 가지고 내가 일상에서 살아가는 그런 부분들이 모두 자원봉사가 될 수도 있다라고 홍보하고 적극적으로 계속 대시하고 푸시하고 이런 것들이 일단 기본적으로 되어야 그 위에 정책들도 당연히 내세울 수 있겠고 또 참여해달라고 독려해 줄 수도 있겠고 그렇게 되지 않을까 싶습니다.(A-4)

예를 들어서 우리는 이러이러한 3번 항목에 사람이 몇 시간이 필요해요 이렇게 올리면 저희들이 신청서를 올리면 거기에 이제 가입을 해서 여기 필요하네 우리 동네 옆인데 내가 가서 할게 신청을 합니다. 그럼 이제 매치가 될 거 아니에요.(B-1)

이제 환경 분야를 좀 그래도 좀 순수하게 참여하시는 비율이 높지 않느냐라는 말씀도 해주셨는데 왜 딱히 그러지 않을까라고 생각을 해보니까 순수하게 그렇게 환경에 관심이 있어서 어떠한 행위를 하시는 분들은 단체에 오지 않고 그냥 개인이 행동하십니다. 그러니까 이제 예를 들어서 저희가 이런 게 있어요. 병뚜껑 같은 것도 재활용이 안 되잖아요. 그래서 그런 걸 모아서 서울환경연합이 하는 건데 이제 플라스틱 방앗관이라는 곳에 보내면 뭐 하는 그런 활동들이 있는데 그런 여러 가지 활동들 그리고 내일 모레 이제 제가 가는 이제 기후정의행진 이런 게 서울에서 3만 명 정도 모여서 하는 이런 집회 이런 활동들은 뭔가 단체나 이런 기관을 통하지 않고 그냥 개인의 참여로 그냥 다 하시고 그걸

선호하세요. 그러니까 뭔가 그렇게 그 안에서 깃발 안에 모이는 걸 선호하지 않습니다. 요즘은 그렇기 때문에 우리한테 이제 자원봉사 오시는 분들은 시간이 필요한 분들이 올 수밖에 없다는 생각이 들었어요. 그래서 근데 그런 분들이 어떤 그런 행위를 할 때 이거 하는 김에 자원봉사 시간도 받을 수 있네라고 연결을 해서 할 수 있는 방법은 쉬운 접근과 홍보 이렇게 두 가지가 계속 좀 있어야겠다 라는 생각이 들고요.(A-3)

저는 그냥 즐거운 참여 방식으로 좀 더 장벽을 많이 낮춰주는 것도 좀 좋을 것 같아요. 근데 단어에서의 무게가 그 자원봉사라는 한자에서 갖고 있는 뭔가 이거를 내가 어떠한 목적 의식을 소명 의식을 갖고 해야 된다는 게 아니라 말씀하신 내가 그냥 가면서 일상적인 부분에서 내가 해본 것들도 결국은 자원봉사로 이루어졌구나 이게 꼭 뭔가의 금전적인 비결이 안 되더라도 뭔가 이런 습관을 들이지 않으면 우리가 예전에는 tv 매체에서도 공익 캠페인을 많이 했지 않습니까? 그냥 이런 활동들이 결국은 뭔가 내가 당연히 너는 좋은 일을 하고 있어라는 우리가 박수를 쳐주고 인정을 해 줬듯이 그런 것들이 좀 공감대가 좀 이루어지는 모습들이 편하게 가야 될 것 같습니다.(A-2)

사실 즉각적인 피드백 인것 같아요. 그러니까 내가 쓰레기 줍기를 했어요. 그러면 내가 이 활동한 것으로 인해서 과연 환경에 얼마나 많이 도움이 되었나라는 것들을 시각적으로 이렇게 보면 저만큼 했으면 좀 더 하면 더 높아지겠구나 라는 그런 즉각적인 그런 시스템 보여주는 그런 시스템을 만들면 훨씬 더 일반인들은 참여를 더 많이 할 거라는 생각을 하거든요.(B-5)

친구들한테 VMS 아이디어를 주라고 했을 때 약간 가끔씩 이제 눈치 중에 그냥 카카오톡 계정으로 이런 거 하면 안 되냐 이런 이야기를 그냥 하는 친구들이 좀 너스레 떨어요. 그래서 일단은 이런 접근성적인 부분에서 저는 좀 앱이 조금 더 활성화 방안이 좀 잘 대중화가 되어 있으면 하는 이제 바람이 있고 이거와 별개로 이제 유튜브 같은 것들은 휴대폰 요금 같은 게 이제 그런 것들 있잖아요.(C-3)

### 3) 자원봉사에 대한 시민의식 변화

특정한 단체나 자원봉사 캠프가 좀 더 유연하게 다양한 사람들이 참여할 수 있도록 개방되어야 하고 누구나 쉽게 참여할 수 있는 자원봉사 환경, 기업에서도 자원봉사 참여에 대한 인센티브 제공이 필요하다는 의견이었다.

누구나 할 수 있는 게 자원봉사고 누구나 될 수 있는 게 자원봉사자인데 그게 안 되고 있다는 걸 말씀드리고 싶고 변화를 시켜야 될 부분이라고 생각합니다.(B-5)

우리 캠프들도 그 동네만의 색깔을 갖고 있으면 우리 학생들도 거기 가서 충분히 같이 할 수 있는 조건이 되는데 아직은 캠프에서도 남의 식구들이 오는 것을 좀 꺼려하는 데도 있더라고요.(C-5)

#### 4) 인정과 보상

##### ① 금전적 보상

지역에서 공동체 활동가는 일정 부분 활동비가 지속적으로 지급되기 때문에 자원봉사라고 하기에는 어려움이 있다. 한편으로는 자원봉사가 지속적으로 유지하게 하려면 소정의 참여비, 활동비 등을 지원해 주어야 하고 마일리지로 전환하여 사용하게 하는 방법도 제안하였다. 교통카드를 활용하여 자원봉사 시간이 누적되면 자동적으로 교통카드로 금액이 전환되어 다양한 곳에서 사용하게 하는 방법, 국공립 주차장 사용료를 할인해 주는 방안, 대학생의 경우에는 장학금과 연계하는 방법 등을 제안하였다.

*이제 활동 지원가는 1년에 이제 21명이 원래는 21명 가운데 한 20명 정도로 저희가 활동 지원 활동비를 주면서 활동할 수 있는 들을 저희가 이제 채용을 하는데 행정이 채용을 하고 저희가 운영을 하고 있거든요. 그럼 이제 그분들은 급여가 아니다 활동비로 저희가 이제 하는데 어떤 일을 하면 그게 시간이 얼마큼 인정이 돼서 한 시간당 얼마 이렇게 얘기해서 주 14시간 한 달은 56시간 이렇게 해가지고 저희가 활동비를 보상을 하는데 언제나 그 시간에 대한 부분들이 언제나 혼란합니다.(A-2)*

*다양하고 새로운 형태의 시민 참여와 자원봉사를 촉진하기 위해서는 이게 캐시비 교통카드인데요. 편의점에서 팔아요. 그래서 저희가 이제 좀 형편이 어려운 청소년들한테 여기다가 이제 금액을 넣어줘요. 그러면 버스 탈 때 그냥 대면 찍히고 편의점 가서 먹고 싶은 거 있을 때 이렇게 하면 찍히고 지하철도 탈 수 있고 이렇게 상당히 많은 기능이 탑재돼 있더라고요. 그래서 이런 것을 좀 이용을 해가지고 여기에 자원봉사 누적 시간이 우리 만보게 하면 숫자로만 올라가듯이 그런 건 좀 표기가 되고 몇 시간 하면은 교통카드 주잖아요. 교통카드 말고 이런 식으로 여기다가 좀 담아주면 여기에 내가 활동한 시간이 조금 계속해서 올라가는 그런 것을 볼 수가 있다면 더욱 열심히 하지 않을까 그런 생각을 좀 해봤고요.(A-1)*

*예를 들어서 청년대학생 자원봉사 활성화를 하기 위해 처음에 광주대학교 팀장님하고 같이 좀 이야기를 나눴는데 학생들한테 장학금하고 자원봉사를 좀 연결해보면 어떨까(B-4)*

##### ② 정서적 보상

활동증명서, 위촉장 등을 통해 자원봉사자들에 대한 전문성 또는 자긍심을 높일 수 있고, 문화·예술 공연, 자원봉사 박람회 등의 관람 기회, 이런 토론회나 FGI에 대한 참여 기회를 통해 더 많이 배울 수 있어서 좋다 라는 응답을 해주셨다.

*"활동 증명서를 발급하는 방법 이것은 좀 스펙의 차원에서(A-3)*

"소모임으로 뭔가 동기부여를 시켜가지고 이분들이 이렇게 작은 동아리나 소모임을 조직해가지고 자원봉사를 하는 거 외에 예를 들어 이분들이 뭔가 문화 체험을 한다든지 다른 취미 활동을 한다든지 이런 것들을 좀 지원해주면서 지속적으로 자원봉사도 함께 할 수 있도록 뭔가 지원해 주는 그런 활동 지원 소모임 활동 지원 혹은 동아리 지원 이렇게 해보는 방법도 요즘 젊은 사람들한테 좀 뭔가 동기부여가 될 것 같다는 생각이 들었고요. 첫 번째 제가 말씀을 드렸는데 이게 좀 저는 좀 좋은 방법인 것 같아요. 이게 마일리지 같이 기부할 수 있는지도 그것 또한 좀 덧붙여서 말씀드리고 싶습니다." (A-4)

예산을 좀 세워가지고 이런 분들이 어떤 공연이나 예술 활동이나 전시회 같은 데도 가서 참여할 수 있도록 기회를 준다면 더 좋지 않을까 싶습니다." (A-1)

이제 수혜자의 입장에서 조금 의미는 조금 적더라도 사실상 이 친구들이 한 번이라도 더 자원봉사를 이렇게 접하게 되는 그런 계기가 되는 거니까 뭔가 이런 박람회들 이제 시 차원에서 조금 더 지원.(C-3)

그래도 지금 열심히 그래도 봉사하다 보니까 또 오늘도 아까 말씀하신 대로 몇십만 명 중에 행운을 안고 제가 여기 앉아 있습니다. 열심히 배워 가겠습니다.(C-6)

그래 가지고 첫 해부터 6개동 했을 때 그때부터 시작을 해가지고 지금까지 진짜 올해만 하고 그만하자 그 정말 그래 가지고 이 자리까지 와 갖고 이런 영광을 받게 됐어요.(C-2)

### ③ 기타

다양한 인센티브에 대한 의견이 많았다. 공공 주차장 등 공공시설 사용료 할인, 문화예술공연 관람, 할인가맹점 등의 활성화 등의 의견을 주셨고, 마지막으로 이러한 부분을 지원할 수 있는 국가 차원에서의 법제화 또는 조례 등이 필요하다는 의견을 주었다.

이게 어려운 부분인데 저희들도 1365는 1365지만 자체 인센티브를 한번 해보자 그렇게 해가지고 했는데 이 수요자들이 원하는 것은 그냥 1365 시간입니다. 시간 인증은 그게 필요해서 왔기 때문에 그래서 좀 그런 부분들이 있는데 저는 시간뿐만이 아니라 이런 인센티브 돈이 드는 인센티브가 꼭 아니어도 괜찮아요. 근데 이게 광주에 국한하지 말고 전국이 통일을 해서 예를 들어서 어디 국립공원을 입장을 할 때 어디 국립공원을 가더라도 몇 프로 좀 DC를 해준다든지 아니면 공공시설을 이용을 할 때 어느 정도 좀 DC를 해준다든지 이렇게 해가지고 큰 예산이 들어가지 않더라도 내가 자원봉사를 했더니 이런 이런 혜택이 있구나라는 것들을 시간 이외에 그런 것들을 우선은 1차적으로 마련하고 그래서 이제 좀 확대할 필요가 있다 하면 예산을 좀 세워가지고 이런 분들이 어떤 공연이나 예술 활동이나 전시회 같은 데도 가서 참여할 수 있도록 기회를 준다면 더 좋지 않을까 싶습니다.(A-1)

할인가맹점이라는 걸 만들고 있지만 실질적으로 알고 있는 사람은 거의 없을 것이고 운영도 거의 안 되고 있지 않습니까? 이게 무슨 시책으로라도 뭔가 정착이 되어야 할 것 같고 국공유 주차장이라든가 시설이라든가 할인 이게 정책적으로 뭔가 이루어진다면 자원봉사 참여율이 굉장히 많이 높아지지 않을까 싶기는 해요.(B-4)

자원봉사 참여율을 높이기 위해서 시민 참여를 촉진하기 위해서는 뭔가 분명히 드리는 거는 있어야 될 것 같아요. 시간 말고라도 국가적인 차원에서 국민 누구나 자원봉사자는 이 정도의 대우를 해줘야 돼 라는 그럴 수 있어라는 인센티브가 좀 있으면 합니다.(B-4)

결국에는 뭔가 인센티브가 있어야지만이 자원봉사 참여율이 높아질 거라고 저는 생각은 하거든요.(B-4)

공무원이나 시 국회의원 같은 경우 법제화를 좀 시켰으면 좋겠다(C-4)  
캠프 사무실은 꼭 필요한 것 같아요.(C-1)

## 제5장 결론

본 연구는 자원봉사 인증제도의 현황을 분석하고, 특히 시간인증 방식이 가지고 있는 현안과 한계를 고찰하여 자원봉사활동의 질적 성장을 도모할 수 있는 개선 방안을 모색하고자 하였다. 자원봉사는 개인의 이타적 헌신을 기반으로 사회적 연대와 협력에 기여하는 중요한 사회 활동이지만, 현재의 자원봉사 인증제도는 자원봉사의 본래 가치가 사회적으로 예우받지 못하고 있는 실정이다. 이에 자원봉사 인증제도의 발전 방향을 제시하고, 자원봉사 활성화를 위한 단초를 마련하기 위해 이번 연구 결과를 기반으로 주요 시사점과 정책 제언을 도출하였다.

### 1. 자원봉사 인증제도의 문제점 분석

먼저, 시간인증 방식의 한계를 분석한 결과, 자원봉사활동의 다양한 형태와 목표를 반영하지 못하고 있다는 사실이 드러났다. 현재의 시간인증 방식은 자원봉사자가 참여한 시간을 기준으로 실적을 기록하고 평가하는 방식으로 운영되고 있지만, 이로 인해 자원봉사의 진정한 가치가 절하되거나, 왜곡되어가는 현상이 발생하고 있다.

시간으로 측정할 수 없는 자원봉사자의 기여도나 질적 성과는 전혀 고려되지 않으며, 획일적인 시간 기준은 자원봉사자 간 비생산적인 경쟁을 촉발하고 있다. 또한, 시간 인증을 하는 과정에서 시간을 등록하는 방법과 기준의 차이로 인해 자원봉사자와 관리자간의 갈등과 더불어 자원봉사자 사이의 오해 또한 발생되기도 하는데, 이러한 갈등의 대부분은 인센티브나 보상 등이 함께 연결될 수 있기 때문이다.

특히, 청소년 자원봉사자의 경우 대학입시나 학교 성적관리와 같은 외적 요인에 의해 자원봉사 시간이 과도하게 강조되면서, 자원봉사의 본래 취지와 가치를 훼손하고 있다는 지적이 많다. 연구 결과에서도 확인된 바와 같이, 이러한 시간중심의 인증 방식은 자원봉사 참여의 동기 부여 측면에서도 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 단순히 시간을 채우기 위한 활동은 자발적이고 의미 있는 봉사로 이어지기 어렵고, 장기적인 자원봉사 참여를 촉진하지 못한다는 원인을 제공할 수 있다.

또한, 비대면 봉사 및 다양한 형태의 시민 참여 자원봉사가 증가하는 추세에, 시간 인증만으로는 새로운 봉사 형태를 제대로 포괄하기 어렵다는 점도 문제로 지적된다. 특히 코로나19 이후로 자원봉사활동의 방식이 더욱 다양해지고 있음에도 불구하고, 이러한 변화에 적절히 대응하지 못하는 현실이다. 현행 제도는 비대면 봉사나 온라인 봉사, 그리고 비공식 자원봉사 활동을 확산할 수 있는 인증 방안을 마련하지 못하고 있어, 변화하는 자원봉사 환경에 맞지 않다는 비판을 받는다.

일부에서는 자원봉사 인증에 대한 불필요성에 대한 의견도 있었지만, 자원봉사 인증에 대한 필요성은 대부분 동의를 하고 있다. 하지만, 이러한 인증제도가 자원봉사를 활성화하기 위해서는 인증제도의 다양화, 인증 방법의 용이성, 인증 기준의 투명성 등이 필요하며, 자원봉사의 개념도 재정립할 필요가 있다.

## 2. 문제해결 및 개선 방안

이러한 문제를 해결하기 위해서는 자원봉사 인증제도의 개선이 필요하며, 다양한 형태의 자원봉사활동을 인정할 수 있는 활동인증 방식을 도입하는 것이 필수적이다. 활동인증 방식은 자원봉사자의 활동의 질적 완성도와 기여도를 반영하는 방식으로, 단순

시간 기록에 의존하는 현행 시스템의 한계를 보완할 수 있다. 예를 들어, 환경정화 활동, 사회적 취약계층 지원, 재능기부와 같은 다양한 활동에 대해 활동의 효과와 성과를 기준으로 인증을 부여하는 방식이 필요하다. 청소년, 기업의 경우에는 함께한 자원봉사나 재능기부를 시간인증보다는 활동인증의 방식으로 전환하는 것을 적극적으로 고려할 필요가 있다,

활동인증 방식의 도입은 자원봉사자가 수행한 구체적인 활동을 평가할 수 있는 기준을 수립하는 것에서 출발해야 한다. 이를 위해, 활동별 평가 기준을 세분화하고, 자원봉사자의 기여를 객관적으로 평가할 수 있는 시스템을 구축하는 것이 중요하다. 예를 들어, 환경봉사 활동의 경우 활동의 지속성, 영향을 미친 지역사회의 반응 등을 고려한 평가 기준을 마련할 수 있다. 이러한 평가 방식은 자원봉사자들에게 보다 큰 자존감을 높이고, 장기적인 참여를 유도할 수 있을 것이다.

또한, 자원봉사 참여를 더욱 촉진하기 위해 마일리지 제도나 포인트 제도를 도입하는 것도 유용한 방안이다. 자원봉사활동에 따라 일정 마일리지를 적립하고, 이를 공공기관 이용이나 교육 기회 제공 등 다양한 혜택과 연계하는 방식은 자원봉사자들에게 실질적인 보상으로 이어질 수 있다. 이는 자발적 참여를 촉진하는 동시에, 사회적으로 자원봉사의 가치를 더욱 확산하는데 기여할 수 있을 것이다.

청소년 자원봉사는 반드시 회복이 필요한 상황이며, 이것은 단순히 대학 입시용이 아닌 전인교육의 중요한 철학을 기반으로 진행되어야 한다. '사회봉사'라는 단어를 '자원활동', '사회공헌'으로 전환하는 것도 고려해야 한다. 또한, 학교에서 최고 경영자나 담당 선생님, 또는 담임선생님의 역할은 자원봉사의 활성화에 큰 영향력을 미치므로 선생님들을 대상으로 자원봉사의 중요성과 역할 등을 학생들, 교육청과 함께 논의하는 자리가 필요하다.

기존 단체 중심의 시간인증 방식 자원봉사를 거점 캠프의 경우에는 시간인증 방식의 자원봉사가 아닌 활동인증 방식의 자원봉사 프로그램으로 진행되어야 하며, 공간 중심의 자원봉사 캠프를 넘어선 일감 중심의 거점 캠프, 온라인 거점 캠프 등도 적극적으로 활성화하여야 한다.

### 3. 발전적인 인증제도 제언

자원봉사 인증제도의 발전을 위해서는 새로운 시대의 자원봉사 트렌드를 반영한 제도가 요구된다. 최근의 자원봉사는 비대면 활동, 온라인 플랫폼 활용 봉사, 비공식적인 시민 참여 등으로 확장되고 있다. 따라서 기존의 시간 인증 중심의 제도를 넘어서, 보다 다양한 형태의 자원봉사를 인정하고, 자원봉사자들의 자발적 동기를 촉진할 수 있는 유연한 인증 방안을 도입해야 한다.

다양한 인증방식을 도입하는 과정에서는 구체적인 인증기준과 그에 따른 교육이 꼭 필요하며, 기존 시간인증 방식에서의 인센티브와 연계하여 동등한 보상 또는 예우가 필요하며, 교통카드 제공, 여행 등의 보상보다 더 다양하게 사용할 수 있는 보상과도 연계가 필요하다.

특히, 청소년부터 고령층까지 다양한 세대를 아우를 수 있는 맞춤형 인증 방식을 개발해야 한다. 청소년의 경우, 자원봉사가 학업 성적에 미반영되는 상황에서 진로 선택에 영향을 미치는 자원봉사를 고려한다면, 보다 동기 부여를 높일 수 있는 보상 체계를 마련할 필요가 있다. 예를 들어, 자원봉사활동을 통해 얻은 경험을 학점이나 기타 공식 기록으로 인정받는 프로그램을 강화하는 것도 하나의 방법이다.

또한, 자원봉사 참여 동기를 강화하기 위해 자발성, 활동의 질, 사회적 기여도를 높이는 제도적 지원이 필요하다. 이를 위해서는 중앙정부와 지방자치단체가 협력하여 자원봉사자들이 보다 쉽게 참여하고 인증을 받을 수 있는 시스템을 구축하는 것도 중요하다.

자원봉사 인증제도는 단순히 봉사활동을 관리하는 도구에서 나아가, 자원봉사자의 사회적 연대를 강화하는 수단이 되어야 한다. 자원봉사활동이 사회적 가치로 확산되기 위해서는 자원봉사 인증을 통해 사회적 역할을 명확히 하고, 이를 바탕으로 자원봉사자들의 활동을 인정하는 문화가 자리 잡아야 된다. 즉, 자원봉사활동이 단순한 시간 기록을 넘어서 사회적 문제해결에 기여할 수 있는 방향으로 발전해야 한다.

자원봉사자들은 크게 변함이 없지만 자원봉사활동에 대한 다양성은 현장에서 끊임없이 요구되고 있으며, 만들어지고 있다. 몸은 그대로인데 옷만 바뀌어 입는다고 사람이 변화하는 것이 아니라 몸과 옷이 함께 변화하는 것이 필요한 것처럼 다양하고 세분화되고 있는 자원봉사에 대한 인식과 활동을 담을 수 있는 인증제도가 필요하다.

## 4. 활동인증 자원봉사 활성화 방안

### 1) 정책적 제언

- 활동인증과 관련한 표준 기준 마련(자원봉사의 범위와 영역 등)
- 시간인증과 동일한 예우와 보상에 관한 지침 마련
- 활동인증에 관한 자원봉사센터 종사자들의 인식 확장 및 교육 필요
- 자원봉사자 및 시민 대상 활동인증에 대한 다양한 홍보
- 다양한 자원봉사 인증기관(VMS, Dovol)과의 연계 필요
- 기존 관리자 중심의 1365 시스템을 참여자 중심(위치기반)의 시스템으로 전환 (일회성 자원봉사, 비공식적 자원봉사, 온라인 자원봉사, 짧은 자원봉사 등)

### 2) 실천적 제언

- 광주광역시 차원에서 대규모 시민 참여형 활동인증 자원봉사 프로그램 실천하기
- 각 자치구 자원봉사센터별로 월 1회 활동인증 관련 자원봉사 프로그램 개발하기
- 공공기관, 기업체 중심의 활동인증 우선 참여

〈표 11〉 활동인증 자원봉사 우선 적용 가능 일감 예시

영역	활동인증 일감 예시
개인 간의 도움	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 댄스동아리 활동 통해 초등생 가르치기, 잘하는 과목을 후배들에게 가르치기 등 (청소년 자치활동 중에서 활동인증으로 전환 가능한 부분이 많음)</li> <li>- 어르신들끼리 상호 간에 도움 주기(노인복지기관 이용 어르신들 간의 노노케어)</li> <li>- 고령 소비자 피해에 대응하여 은퇴자들이 1대1로 상담을 하거나 돕기</li> <li>- 이웃 아이들 돌보기</li> <li>- 독거노인께 안부 전화하고 유사시 방문하기</li> </ul>
재능/정보/아이디어 제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 재능이나 정보를 타인에게 제공하기(생활의 노하우 등 크고 작은 정보나 재능·기술을 통해 타인에게 유익을 줄 수 있는 활동에 대해 기관에서 상대적으로 융통성을 가지고 인증)</li> <li>- 공익적인 아이디어 공모전에 의견 제시하기</li> <li>- 재능을 활용한 작품 만들어 기증, 작품 판매 금액을 기부하기</li> </ul>

영역	활동인증 일감 예시
홍보/캠페인/모니터링	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 유기견 입양 등 인식개선 캠페인을 위한 사진 촬영 및 홍보 (비대면 재택 활동 등 시간으로 측정하기 어려운 경우)</li> <li>- 미세먼지 데이터 기록하기</li> <li>- 도로 보도블록 깨진 것 모니터링하여 제보하기</li> <li>- 가로수 모니터링하여 제보하기</li> </ul>

## 자원봉사 활성화를 위한 인증제도의 변화 방안 모색

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 운전 중 핸드폰 사용 금지 캠페인 스티커를 차량에 부착하기</li> <li>- 교통 상황 제보하기</li> <li>- 투명 유리벽 부딪치는 야생조류 모니터링하기</li> <li>- 도로에서 로드킬 당한 동물에 대해 제보하기</li> <li>- 인터넷에서 음란물 모니터링하여 제보하기</li> <li>- 이웃 / 국군장병에게 카드 / 편지 쓰기(안녕캠페인의 일환)</li> <li>- 인터넷 및 SNS상의 캠페인(청원 서명) 참여</li> <li>- 교통약자를 위한 카페 및 식당 무장애 접근성 모니터링</li> </ul>
생활 속 개인 실천	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 생활 속 플라스틱 줄이기</li> <li>- 산책하며 쓰레기 줍기</li> <li>- 생활쓰레기 배출 종류 / 양 기록하기</li> <li>- 폐건전지 / 폐의약품 수거</li> <li>- 아이스팩 / 우유팩 모으기(물품으로 보상해 주지 않는 경우)</li> <li>- 침수 피해 예찰 / 홍수 예보 시 주변인 접근</li> </ul>
기 타	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 봉사활동 관련 회의 및 교육</li> <li>- 1시간 이내의 짧은 봉사활동(10분 등)</li> <li>- 지역 자원을 활용한 사회적 가치 창출 활동 (중증장애인 및 사회적 기업 생산품 구매, 물품 기부, 재활용 등)</li> <li>- 공공기관의 ESG와 연계하여 프로그램 확장</li> </ul>

※ 출처: '자원봉사 범주 확장 방안 연구 활동인증제를 중심으로(경기도자원봉사센터, 2022)' 수정 보완

## 5. 미래 연구 방향

본 연구는 자원봉사 인증제도의 현황과 한계를 중심으로 개선 방안을 제시하려 했으나, 보다 구체적인 정책 도입을 위한 실증적 연구가 추가적으로 필요하다. 특히, 활동인증 방식을 도입할 경우, 자원봉사자의 기여도에 대한 평가가 어떻게 가능할 것인지에 대한 구체적인 기준도 수립되어야 한다. 또한, 자원봉사활동의 질적 발전을 촉진하기 위해 자원봉사자와 인증 기관 간의 신뢰를 높이기 위한 방안도 검토되어야 한다.

광주광역시 자원봉사센터와 5개 구 자원봉사센터는 1365 자원봉사 포털을 통한 자원봉사 안내뿐만 아니라 개별적인 단체나 기관, 학교, 기업체 등과도 적극적인 협업을 통해 구체적인 자원봉사가 진행될 수 있도록 전문적인 코디네이터를 양성해야 한다. 또한, 거점 캠프 등을 통해 시간인증 외에 다양한 인증 방식을 모색할 수 있는 자원봉사활동을 시범적으로 운영해 보며, 타 지방자치단체나 기관에서 운영하고 있는 플랫폼 등을 적극적으로 연구하여 적용해 보아야 한다.

더 나아가, 자원봉사 인증제도가 발전할 수 있도록, 자원봉사활동의 사회적 가치를 확장하기 위한 연구와 정책적 지원이 뒷받침되어야 한다. 이를 위해 자원봉사 참여자들의 요구와 의견을 지속적으로 수렴하고, 자원봉사활동의 다양한 형태를 포괄하는 인증 시스템을 구축하며, 자원봉사자가 봉사활동을 통해 개인적 만족(자긍심)과 사회적 기여를 환류할 수 있는 방안도 매우 시급하다. 이러한 연구는 자원봉사활동에 대한 사회적 인식을 제고하는데 중요한 기점이 될 것이다.

## <참고문헌>

- 광주광역시교육청(2024). "학생봉사활동 운영계획"
- 김병국 외(2020). "자원봉사 실적인증제도 개편방안 연구", 행정안전부.
- 김영호 외(2004). "자원봉사제도 개선방안 연구". 교육인적자원부.
- 나세희(2010). "사회복지자원봉사 인증관리요원의 직무만족도에 영향을 미치는 요인", 송실대학교 사회복지대학원 석사학위 논문.
- 대전광역시자원봉사지원센터(2017). "자원봉사활동 시간인정 관리지침"
- 이명진(2008). "사회복지봉사활동 인증요원의 역할에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 : 광주·전남지역을 중심으로". 호남대학교 대학원 석사학위논문.
- 인천광역시(2005). "자원봉사자에 대한 인정제도 추진계획".
- 조규욱(2005). "자원봉사활동 관리체계의 발전방안". 동아대학교 대학원 석사학위 논문.
- 주현아 외(2022). "자원봉사 범주 확장 방안 연구 : 활동인증제 중심으로", 경기도자원봉사센터.
- 한국보건사회연구원(2023). "사회공익활동 활성화 방안 연구".
- 한국자원봉사센터협회(2015). "바람직한 자원봉사 인정제도는 무엇인가"(자원봉사 시간인증을 중심으로). 2015 경상남도 자원봉사 포럼.
- 한국자원봉사포럼(2002). "자원봉사 인증제 어떻게 봐야하나?". 제29회 정기포럼.
- 행정자치부(2007). "자원봉사활동 진흥을 위한 제1차 국가기본계획('08~'12)".
- 행정자치부(2015). "자원봉사 및 나눔 활성화를 위한 법·제도개선 연구".
- 행정안전부(2024). "자원봉사 활성화를 위한 자원봉사센터 운영지침". 행정안전부.
- 법제처 <https://www.moleg.go.kr/>
- 사회복지자원봉사 인증관리 <https://www.vms.or.kr/>
- 청소년활동정보서비스 <https://www.youth.go.kr/>
- 통계청 <https://www.kostat.go.kr/>
- 1365 자원봉사포털 <https://www.1365.go.kr/>



# 돌봄대란시대, 시민적 참여방안 및 역량

연구위원  
박종민, 이선미, 김진희



## 돌봄대란시대, 시민적 참여방안 및 역량

### 연구위원

**박종민** 광산구 사회적처방라이프로그 건강관리소 소장

**이선미** 광주사회서비스원 정책연구실장

**김진희** 광주보건대 중독재활복지학 교수

1. 서론: 연구의 배경과 필요성
2. 이론적 배경 : 돌봄과 자원봉사
3. 자원봉사 활동 : 광주광역시 현황과 동캠프활동
4. 돌봄자원봉사 사업 실태 및 인식 : 시자원봉사센터와 5개구 자원봉사센터
5. 돌봄자원봉사 사례: 서울시, 광주광산구, 한국사회복지협회, 일본
6. 돌봄자원봉사 활성화 방안

## 1. 서론: 연구의 배경과 필요성

- 전 세계는 코로나19와 같은 재난재해를 극복하기 위한 자원봉사 패러다임의 전환을 지속적으로 도모하면서 정부의 독자적 역량만으로는 해결할 수 없는 복잡한 사회문제에 대해 다양한 혁신주체의 참여가 필요함이 제기되었음
- 기존(박애주의, 자선주의) 자원봉사 패러다임에서 지역사회문제 해결을 위한 공공성, 시민성 기반 자원봉사로 자원봉사 패러다임의 변화의 시점임

<표 1> 자원봉사 패러다임의 변화

구분	전환기 이전	전환기 이후
참여방식	오프라인 봉사	융·혼합형(대면+비대면) 자원봉사
활동장소	국내활동 중심	글로벌 자원봉사 확산(국내·외)
주요이슈	사회복지 관련 이슈	지역사회 문제해결 관련 이슈
활동범위	전통적 사회복지시설 중심	지역사회 단위/특성화
참여동기	자선적/이타적 참여동기	성찰적/자기성장 참여동기
구조/기간	조직 중심/장기적 참여 위주	개인중심/단기적·이슈 위주
관계성	활동가와 수혜자의 분리	상호호혜적 관계
자원봉사특성	프로그램/서비스 제공형	시민 주도적·전문적·창의적 자원봉사
공식여부	공식적(formal) 자원봉사	공식적·비공식적 자원봉사

출처: 행정안전부(2023). 자원봉사활동 증진을 위한 제4차 국가기본계획.

- 개인화 시대의 적극적 시민성 강조되고 있음(행정안전부, 2023)
  - 정기적이고 지속적으로 조직이 필요로 하는 특정 봉사활동 대신 자기 지향적 자원봉사 참여에 관심
  - 적극적 시민성\*을 통해 사회문제의 구조적 인식 결여를 해소하고 변화를 지향하는 시민사회 회복을 위한 자원봉사 추구

**[적극적 시민성]** 법을 잘 지키고 좋은 이웃이 된다는 의미에서의 좋은 시민 또는 자신이 속한 공동체의 책임 인식과 지역사회 멤버십을 가지고 공동의 문제를 해결하기 위한 참여 활동을 부각시키는 실천 지향적 개념

- 자원봉사활동 증진을 위한 제 4차 국가기본계획에서는 자원봉사 가치확장과 참여 확산 연대와 화합으로 따뜻한 대한민국이라는 비전으로, 연대성장과 지역공동체 활성화, 지속가능한 자원봉사 생태계 조성, 변화를 주도하는 혁신적 자원봉사의 핵심 가치 및 목표로 3대 정책영역 14개 정책과제 33개 세부과제를 제시하고 있음
  - 제 1영역 자원봉사 문화와 참여에서 시민성 가치확장과 문제해결형 일상자원봉사 확대 등을 세부과제로 다루고 있음
- 돌봄 이슈가 초점화되고 있는 현 상황에서 돌봄과 자원봉사에 대한 시민참여 및 역량에 대해 자원봉사 영역의 관심이 절실히 요구되고 있음
- 한국사회는 가족중심 돌봄사회로 경제성장을 최우선으로 한 산업화를 거치면서 돌봄은 주로 가정 내 여성의 역할로 규정되어 왔으나, 2000년대 초반을 기점으로 인구지표, 가구 형태 등 사회변화로 인한 돌봄의 사회화 필요성을 실감하였음(김영미, 2016)
- 전 국민이 예외 없이 새로운 일상을 살게 만든 코로나19의 영향은 돌봄의 사회화 방향에서도 새로운 국면을 만들었음
- 우리사회는 보편적 돌봄의 확대방안으로 지역사회 내 다양한 돌봄정책을 추진하고 있음. 보편적 통합돌봄과 지역사회 중심 돌봄정책의 확장은 국가와, 시민, 지역사회가 유기적인 사회적 분업을 통해 함께 해결해 나가야 할 문제이며, 각각의 역할이 무엇인지 검토가 필요한 시점임
- 시민사회가 사회적 자본으로 돌봄대란시대에 돌봄기능을 수행하기 위한 검토가 요청됨
- 돌봐야 할 대상이 많은 상황에서 '누가' 돌볼 것인가와 관련된 돌봄공급 목표설정 필요
- 돌봄 문제는 특정한 누구만의 문제가 아니라 모든 사람이 돌봄의 대상이자 돌봄의 제공자가 될 수 있기에 국가와 국민 모두의 문제라고 할 수 있음. 즉 국가와 시장은 물론 시민이 함께 돌봄의 주체가 되어야 할 것임. 이러한 복지혼합과 국가의 역할에 대해서는 이미 영유아와 노인돌봄 영역에서 많은 논의가 있었음(송다영, 2014; 조흥식, 2013).
- 보편적 돌봄으로 확장되는 과정에서 누가 누구를 돌볼 것인지 역할논의가 필요함. 보편적 복지 확장과 공공성 강화라는 이중적 과제는 참여주체의 역할 논의를 위해 중요한 쟁점으로 대두됨. 가족과 이웃 등 비공식부분의 역할이나 사회적 연대 강화를 통한 사회적 분업은 가능할까?
- 양난주(2011)는 비영리 자원조직이 국가나 영리기관의 지원 없이 완전한 형태의 독자적 복지활동을 수행하지 못하는 한계는 있으나, 이웃으로부터의 동정심이나 도덕감에 기초해 있다는 측면에서 '잠재력'을 갖추고 있다고 판단하였음. 따라서 사회적 분업을 논함에 있어, 특별히 시민사회 공동체의 역할을 면밀히 살펴볼 필요가 있음
- 시민사회가 돌봄문제를 함께 해결하고자 할 때, 그 방법은 어떠해야 할까? 시민의 참여가 직접 이루어질 수 있는 돌봄은 지역사회 차원에서 논의가 가능할 것임

## 2. 이론적 배경 : 돌봄, 자원봉사, 돌봄자원봉사

### 1) 돌봄

#### ① 돌봄의 개념

- '돌봄'의 사전적 의미는 '관심을 가지고 보살피다'는 뜻임. 이는 한 사람의 생존과 삶의 질을 결정하는 행위로 노동과 사랑의 융합이며, 타인의 양육, 성장 및 치유에 관심을 갖고 그의 신체와 정서적 욕구를 충족하기 위해 노력하는 일임(조흥식 외, 2013재인용)
- '돌봄'은 공적영역과 사적영역 간의 구분을 허물고 돌봄 노동이 가지는 독특한 성격을 인정하는 돌봄의 윤리(ethics of care)를 기존에 공공성 논의를 지배해 온 정의의 윤리(ethics of justice), 즉 공공성의 재구조화의 대안으로 제시하며, 돌봄노동과 관련한 사회경제적 가치 인정에 대한 논의가 필요함을 강조(남찬섭, 2012)
- 돌봄은 다른 사람을 돕는 일임. 돌봄을 필요로 하는 사람사이의 관계에서 발생하고 이 과정에서 두 사람 모두 변화를 경험함. 생존을 위한 식사와 기본적 위생, 간병, 신체적 지원, 경청이나 위로와 같은 정서적 지지, 장보기, 필요에 대한 응답, 일상생활에 필요한 활동을 하도록 도와주는 도구적 지원, 몸의 기능을 회복하도록 돕는 재활, 변화한 신체적, 정신적 조건에서 안전한 생활을 활동 기능을 익히는 교육, 역량발달 혹은 유지하도록 돕는 모든 활동이 포함됨(강민정 외, 2020)
  - 모든 돌봄활동은 재화와 서비스를 생산하는 다른 노동과는 다르지 않지만, 주로 사적인 관계에서 사랑과 윤리적 책임, 친밀성에 기초하여 보수 없이 이루어져 왔다는 점에서 화폐로 보상되는 대부분 노동과 차이를 가지는 것처럼 보임
- 우리는 모두 '돌봄'의 대상이 되기도 하고 돌봄 노동의 주체가 되는 연결사회에서 시장의 경제논리만으로 해결이 어려운 돌봄 문제를 경험함(은기수, 2020; 최윤경, 2020). 돌봄의 주체이자 대상인 시민과 지역사회의 역할을 논하기 위해 살펴볼 시민사회 철학은 보다 공정한 사회를 만들기 위한 시민의 역할 뿐 아니라, 상생하는 사회분업과 윤리와 규범에 근거한 시민사회의 구성과 역할을 생각 할 수 있게 함
- Hermanns & Mastel-Smith(2012)는 돌봄에 대해 신체, 정신, 정서, 사회 영역의 포괄적 개념으로 스스로의 힘으로 해결하지 못하는 다른 사람을 도와주는 과정이라 정의하고 돌봄 대상자와의 정서적 유대관계를 통해 일련의 과정들이 이루어짐

- 시설 중심으로 이루어지고 있는 우리나라의 사회적 약자에 대한 돌봄체계는 점차 탈 시설의 맥락 속에서 공동체를 중심으로 한 지역사회 공동체복지로의 전환에 대한 요구를 받고 있음(김용득, 2018; 김은정, 2015; 경기연구원, 2014)
- 김은정(2015)은 돌봄체계의 공동체적 접근에는 공동체 안에서 제공되는 돌봄(care in the community)과 공동체에 의한 돌봄 (care by the community)이 있지만 우리나라에서는 두 맥락이 불명확하게 혼용되고 있다고 지적함. 사회적 돌봄이 공동체적 접근은 일차적으로 공동체 안에서 제공되는 돌봄으로서 물리적 공간성이 확보되어야 하지만 궁극적으로 공동체에 의한 돌봄으로서 참여성이 강조 되어야 함. 여기에서의 참여성은 돌봄 당사자가 돌봄 생산의 과정에 적극적이지 직접적으로 참여하여 돌봄 서비스와 지역공동체 자체의 돌봄역량을 강화시키는 과정을 의미함(김은정, 2015).
- 모든 인간의 보편적 욕구로서 돌봄
  - 돌봄 욕구는 출생-성장-질병-장애-노령 등 누구나 생애과정에서 필수적으로 직면하는 보편적 욕구임. 출생 후 일정 기간 신체적·정서적·물질적으로 누군가의 돌봄 없이 생존하기 어려운 절대적 의존의 시기를 거치며, 나이가 들면서 새로운 돌봄 욕구에 직면하는 것은 모든 인간의 공통적 경험임. '독립적' 성인이라도 질병이나 장애로 일시적으로든, 영구적으로든 타인의 돌봄 없이 일상생활의 기본적 욕구를 충족시킬 수 없는 상황에 놓이기도 함. 돌봄이 모든 인간의 생애과정에서 생존을 위한 필수불가결한 활동이라는 것은 누군가 욕구를 충족시켜 왔고, 현재에도 그렇다는 것을 의미함(마경희, 2010).

## ② 돌봄의 특성과 유형

- 돌봄은 4가지 윤리적 요소로 정리할 수 있음. 상대방과 돌봄욕구에 대한 관심, 돌봄에 대한 책임, 돌봄의 제공, 돌봄의 수용이라는 상호 관련된 구성요소이자, 과정을 통해 돌봄은 완성됨(마경희, 2010)
  - 각각의 요소는 돌봄이 갖춰야 하는 도덕적 태도와 가치를 포함
  - 돌봄의 필요에 대한 인정은 관심, 돌봄 욕구에 대한 반응은 책임, 돌봄 제공은 능력, 돌봄의 수용은 반응의 가치를 가지는데 이러한 요소는 모두 돌봄 윤리의 핵심

- 돌봄의 유형에 대해서는 연구자마다 조금씩 다르게 정의되고 있는데 일반적으로 물질적 돌봄, 비물질적 돌봄으로 구분되고 있음(이선형 등, 2015)
  - 물질적 돌봄 : 금전이나 물질적 부분 등 경제적 지원이 제공되는 것
  - 비물질적 돌봄 : 신체적, 정신적, 도구적 지원이 이루어지는 것
    - 신체적 돌봄 : 목욕, 용변, 옷을 입히는 일상적 기본 활동을 돕는 것
    - 정서적 돌봄 : 말동무, 취미활동, 정보제공 등을 지원하는 일련의 활동
    - 도구적 돌봄 : 빨래, 청소, 식사, 이동, 단순 의료적 처치, 심부름 등과 같은 활동
  
- 우리사회에서 돌봄은 하나의 양상으로 존재하는 것이 아님. 돌봄이 이루어지는 맥락에 의해서 다양한 유형으로 구분할 수 있음. 돌봄 관계의 성격이 사적이고 비공식적인 관계인지 아니면 공식적인 관계인지에 따라 또는 경제적 보상이 이루어지는지 무상으로 제공되는 지에 따라 구분할 수 있음(그림 2참조)
  - 비공식적이고 사적인 부분 돌봄(unpaid care)으로는 가족돌봄이 있고, 이와 유사하지만 약간의 공식성을 갖추고 있는 돌봄을 받는 당사자가 아니더라도 돌봄을 제공하는 사람에게 약간의 유사임금(quasi-payment, Urgerson, 2000)이 지불될 수 있는 자원봉사에 의한 돌봄이 있음. 지역사회에서 혹은 시민사회에서 이루어지는 돌봄에 해당됨
  - 돌봄 노동에 대한 보상이 이루어지고 공식화된 관계에서 돌봄 노동이 수행되는 공식적 지불노동으로서 돌봄 노동은 국가와 시장에서 각각 이루어짐



출처 : 강민정(2020), 사회적 돌봄노동의 가치 제고를 위한 연구.

[그림 1] 돌봄관계 유형

- 돌봄이 누구에 의해 어떻게 보상되는가는 중요한 문제임. 돌봄보상을 기준으로 다섯 가지 돌봄관계를 제시할 수 있음(Standing, 2001; 강민정, 2022 재인용)
  - 보상없이 순수하게 이루어지는 선물관계(gift relationship) : 돌봄은 사랑이나 자선, 의무로 수행되는데 자발적으로 이루어진다는 점에서 좋은 돌봄이 될 가능성이 높지만, 다른 한편으로는 억압적 강용과 자기착취가 포함될 가능성이 높음
  - 호혜적 관계(reciprocity relationship) : 가족이나 공동체 구성원에 의해 호혜주의를 기반으로 이루어짐. 예를 들어 자녀를 부양하는 부모는 노후에 자녀로부터 부양을 받을 것이 호혜주의임. 하지만 설문관계와 호혜적 관계는 산업화, 도시화 과정에서 작동하는데 과도한 부담을 가지게 됨
  - 표준적인 상업적 관계 : 사적으로 돌봄 노동자를 고용하는 것임. 시장을 통한 돌봄 공급은 자유시장주의자에게는 효율적인 전달과 개인의 선택권강화를 이유로 지지되고 한편으로는 돌봄 관계에서 취약한 처지에 놓일 가능성이 높은 수급자의 권한 강화를 이유로 지지함. 그러나 수급자는 돌봄 제공자의 기회주의적 행동과 급작스런 서비스 중단으로 인해 취약한 상황에 처할 위험이 있고, 제공자 역시 오류나 실수 부주의에 대한 돌봄 수급자의 비용청구에 직면할 위험이 있음
  - 공공서비스관계 : 국가나 국가로부터 보조받는 유사공공기관에서 돌봄 노동자를 고용하여 서비스를 제공하는 것으로 복지국가가 발전시켜온 돌봄 양상임. 돌봄 노동의 표준이 공공에 의해 확인되었기에 신뢰가 구축되고 상업적 동기, 수익을 우선 목적으로 하는 것을 제한함
  - 시민사회관계(civil society relationship) : 비정부, 비영리조직에 의해 돌봄이 제공되는 것. 이들 조직의 동기는 순수할 수 있고, 신뢰기반 조직이기에 독려되고 있으나, 돌봄 서비스의 질, 책무성, 투명성 대표성이 점검될 필요가 있음
  - 이 다섯 가지 돌봄 유형은 역사적으로 비중을 달리 공존해왔음

### ③ 돌봄민주주의

- 민주정치의 핵심적 차원으로서 돌봄 책임의 사회적 분배
  - 돌봄이 모든 인간의 보편적 욕구이고, 누군가의 돌봄에 의해서만 시민 개개인의 생존과 사회의 재생산이 가능하다면, '누가, 어떤 조건 하에서 돌볼 것인지?'를 둘러싼

논의는 민주정치의 핵심적 차원이 되어야 함. 이러한 맥락에서 트론토는 돌봄 불평 등이 민주사회 정치적 과제의 중심에 놓여야 함을 주장함(조안 C. 트론토, 2014: 54).

- 돌봄의 사회적 분배를 둘러싼 토론에서 공/사 영역의 경계가 새롭게 설정되어야 함. 돌봄을 둘러싼 다양한 환경 변화에 따라 더 이상 돌봄의 책임이 가족이라는 '사적' 영역에 제한되지는 않지만, 돌봄의 사회적 책임이 비용을 수반하는 것일 때 부담은 다시 가족으로 환원되는 경향이 있음. 코로나19 이후 우리가 경험한 공적 돌봄 시스템의 기능 저하가 이를 잘 보여줌
  - 돌봄 책임의 사회적 분배에서 젠더, 장애, 연령, 인종, 계급, 직업지위, 섹슈얼리티, 종교, 결혼상태 등 다양한 축에 기반하여 형성되는 불평등을 개선하고자 하는 요구는 중요함. 이를 위해서는 돌봄에 대한 재정적, 실질적 지원이 필수적임. 질적 수준이 높고, 이용가능성, 접근가능성, 유연성, 선택과 통제는 서비스 제공의 핵심이며, 이것은 유급/무급 돌봄 노동의 가치의 재평가, 그리고 돌봄노동자의 채용, 임금, 근로 조건, 훈련에서도 적용되어야 함(Williams, 2001, 윤정향 외, 2021 재인용)
- 돌봄 관계에 있는 시민의 동등한 참여- 돌봄의 사회적 조직화는 돌봄관계에 있는 시민의 동등한 참여에 기반해야 함. 돌봄관계 내에서의 위치에 따라 돌봄 책임의 분담과 자원의 배분에 대한 견해는 다양할 수 있으며, 이견에 대한 토론과 합의 과정은 민주정치의 중요한 차원임.- 윌리엄스는 돌봄 제공자와 수혜자의 잘못된 이원론, 그리고 그 안에 내재된 권력관계를 거부해야 한다고 보면서 돌봄의 사회적 과정에 관련된 모든 이들, 특히 역사적으로 주변화 된 장애인, 노인, 아동, 무급 돌봄자 등이 목소리를 가질 수 있는 포용적 시민권(inclusive citizenship)의 중요성을 강조함(Williams, 2001, 윤정향 외, 2021 재인용 ).

## 2) 자원봉사

### ① 자원봉사의 개념

- 자원봉사를 뜻하는 volunteer는 자유의지라는 라틴어에서 'voluntas' 유래되었으며 사랑 자선의 의미를 내포하고 있어 어원으로는 자유의지에 따라 자기 스스로 원해서 타인이나 사회를 위하여 도움과 섬김을 실천하는 이타활동이라고 할 수 있음

- 자원봉사자(volunteer)는 자원봉사활동을 통해서 자신의 존재가치와 긍지를 확인하게 되어 삶의 보람을 찾게 되고, 자신의 능력과 재능을 활용하여 자기 개발 및 사회적 기술 습득을 통해 자기 성장의 기회를 갖게 되며, 이웃과의 관계 형성으로 지역사회를 이해하고 공동체 형성을 통해 지역사회의 문제를 해결하는데 기여하게 되는 것을 경험하게 되는 효과를 거양할 수 있음
- (자원봉사활동 기본법 제3조(정의)) 자원봉사활동이란 '개인 또는 단체가 지역사회·국가 및 인류사회를 위하여 대가없이 자발적으로 시간과 노력을 제공하는 행위'로 정의함
- (미국사회사업가협회) 자원봉사란 개인, 집단, 지역사회에서 발생하는 다양한 문제를 예방, 통제, 개선하기 위하여 공공 또는 민간기관에서 보수 없이 자발적으로 수행하는 활동으로 정의함
- (한국사회복지협의회) 자원봉사란 사회문제를 예방 및 해결 또는 국가의 공익사업을 수행하고 있는 공/사조직에서 자발적으로 참여하여 영리적인 반대급부를 받지 않고서도 인간존중의 정신과 민주주의 원칙에 입각하여 낯선 타인을 상대로 필요한 서비스를 제공함으로써 사회의 공공선을 고양시킴과 동시에 이타심의 구현을 통해 자아실현을 성취하고자 하는 활동으로 정의함
- 자원봉사활동이란 통상적으로 '물질적인 반대급부 없이 자발적으로 개인이나 사회를 위해 돕는 사람들의 다양한 행위'를 뜻함. 김영호(1997)는 '인간존중의 사상과 민주주의 철학을 기반으로 복지사회 실현을 위한 활동에 자발적으로 보상 없이 협력, 또는 참여하는 활동'이라고 정의함
- 자원봉사활동은 특정한 사람에 의해 실시되는 특별한 활동이 아니며, 누구나, 언제라도, 어디서라도 참여할 수 있는 활동임. 이렇듯 자원봉사활동은 자발성, 무보수성, 사회공익성의 특성을 지니고 있다고 할 수 있음
- 자원봉사활동에 있어서도 전통적인 서비스 중심의 봉사에서 사회문제 해결 및 다양한 경험과 재미를 추구하는 활동으로 내용과 방식이 다변화 되고 있어 자원봉사센터의 역할과 기능에 있어서도 변화가 요구되고 있음

② 자원봉사의 범위

- 「자원봉사활동 기본법」에서 정의하고 있는 자원봉사활동의 범위는 다음과 같음
  - 사회복지 및 보건·증진에 관한 활동
  - 지역사회 개발·보전에 관한 활동
  - 환경보전 및 자연보호에 관한 활동
  - 사회적 취약계층의 권익 증진 및 청소년의 육성·보호에 관한 활동
  - 교육 및 상담에 관한 활동
  - 인권 옹호 및 평화 구현에 관한 활동
  - 범죄 예방 및 선도에 관한 활동
  - 교통질서 및 기초질서 계도에 관한 활동
  - 재난 관리 및 재해 구호에 관한 활동
  - 문화·관광·예술 및 체육 진흥에 관한 활동
  - 부패 방지 및 소비자 보호에 관한 활동
  - 공명선거에 관한 활동
  - 국제협력 및 국외봉사 활동
  - 공공행정분야의 사무지원에 관한 활동
  - 그 밖에 공익사업의 수행 또는 주민복리의 증진에 필요한 활동

③ 자원봉사의 특성

- 우리나라 자원봉사기본법에 따르면 자원봉사활동의 실질적 목표는 행복한 공동체 건설에 있음<sup>2)</sup>
  - 이를 위하여 그 활동은 국민의 협동적인 참여능력을 높이는 방향에서, 무보수 / 자발성 / 공익성 / 비영리성 / 비정파성 / 비종파성이라는 원칙하에 수행되고, 참여자는 연령/ 성별 / 장애 / 지역 / 학력에 관계없이 참여할 수 있는 방향에서, 그리고 민관 협력을 통한 진흥을 도모하는 방향에서 접근하는 것을 제시하고 있음
  - 혹자는 자원봉사의 특징으로 자발성, 무보수성, 사회복지성(공익성), 지속성으로 보기도 함
  - 자원봉사활동은 개인 또는 단체가 지역사회, 국가 및 인류사회를 위하여 대가 없이 자발적으로 시간과 노력을 제공한 행위로 규정하고 있음. 자발성(free choice : voluntary : free will)과 무대가성(remuneration : unpaid)을 전제로 함과 더불어 공익성(public purpose : common good)을 강조한 개념이라고 할 수 있음

2) 자원봉사활동기본법 제1조

자발성	자신의 의지로 시간과 재능, 경험을 도움이 필요한 이웃과 지역사회 공동체 형성에 대가 없이 활동하는 것
무보수성	경제적 보상과 관련되는 것으로 자원봉사활동에 대해 금전적 대가를 받지 않는 것
사회복지성	이웃과 지역사회 내에 존재하는 문제들을 해결하여 국민의 삶의 질을 향상시키는 데 도움이 되는 활동을 하는 것
지속성	자원봉사활동에 참여하면서 일정기간 동안 지속적으로 그리고 정기적으로 봉사활동에 참여하는 것

- 따라서 국가와 지방자치단체는 자원봉사활동을 권장 및 지원하여야 하고 진흥시책을 강구하여야 하는 책무를 갖게 되는 것임

④ 자원봉사의 동향

- 자원봉사는 자선, 상호부조와 같이 국가의 사회서비스 전달을 지원하는 민간사회보장체계의 하나로 중요성이 강조되지만, 점차 자원봉사의 개념과 영역은 시민사회 및 비영리 영역에 이르고 있음(서울연구원, 2017)
- 즉, 자원봉사는 최근 비영리 영역의 다변화 및 확대와 더불어 이타적 동기에서의 봉사를 넘어 자발적 시민성의 표현양식으로 인식되면서 그 개념이 확장되기 시작한 것으로 보고 있음(O'Connell, 1999)



자료 : 서울연구원(2017)

[그림 2] 자원봉사의 사회공헌활동

- 다시 말해서 자원봉사활동은 대체로 민간부문의 비영리 행위와 같은 사회문제를 해결하고 국민의 삶의 질 향상을 기대하기 위하여 자원봉사, 기부, 헌혈 등과 같은 활동을 전개하는 사회공헌활동의 일환임에도 불구하고 최근 사회공헌활동에 대한 인정과 보상이 지역사회 현장에서 확장되는 것을 볼 수 있음
- 또한 자원봉사의 핵심원칙인 '자발성'과 '무대가성'기준이 관대해지고 포괄 범위를 확장해 나가는 추세로 나타나고 있음
  - 미국의 자원봉사자보호법(1997)에서는 자원봉사활동을 합리적 범위 또는 실비를 제외한 보상이나, 연간 500달러를 초과하는 대가를 받지 않고 비영리조직이나 정부기관을 위해 서비스를 제공하는 행위로 규정하고 있어 금전적 보상을 허용하고 있음. 그리고 유엔봉사단(2015)에서도 경제적 보상이 주된 동기가 아니라면 보수를 받은 봉사 역시 자원봉사로 볼 수 있다고 주장하고 있기도 함<sup>3)</sup>
- 국가별로 대가성과 자발성을 기준으로 한 자원봉사 활동 범위를 규정한 것을 보면 자원봉사활동 범위가 확대되면서 대가성과 비자발성 영역이 형성되는 것을 볼 수 있음
  - 무대가성과 완전한 자발성을 근간으로 하는 것은, 종교단체 자원봉사 및 재능기부 자원봉사가 대표적인 것으로 보이고, 대가성이 적고 자발성이 부족한 형태의 자원봉사로 시민참여 봉사 및 마을공동체 봉사 등이 있음
  - 최근에는 전통적 의미의 자원봉사에서 대가성과 비자발성을 중심으로 하는 자원봉사의 형태로 변모되는 것을 볼 수 있음. 대표적인 것은 미국의 Ameri Corp과 senior Corp, 한국의 코이카 해외봉사 등이 예시됨
  - 그리고 자발성이 강하지만 대가성을 일부 활용하는 형태의 자원봉사도 볼 수 있는데, 미국의 Time Bank, 영국의 Service Credit 등이 있는 것을 볼 수 있음
  - 결국 자원봉사의 무대가성과 자발성이라는 실질적 가치는 점차 대가성과 비자발성이라는 가치와 혼용되고 있는 현실로 변모되어 가고 있다고 할 수 있음

<sup>3)</sup> 출처는 Volunteer Protection Act(42 U.S.C. 14501-05). 원문은 "The term "volunteer" means an individual performing services for a nonprofit organization or a governmental entity who does not receive — (A) compensation (other than reasonable reimbursement or allowance for expenses actually incurred); or (B) any other thing of value in lieu of compensation, in excess of \$500 per year, and such term includes a volunteer serving as a director, officer, trustee, or direct service volunteer."



자료 : 서울연구원(2017),

[그림 3] 자원봉사 범위와 변화

- 이상과 같은 동향을 통해 보면, 최근의 자원봉 사활동은 자원봉사자에게 실비 등 인센티브를 제공하게 되는 구조로 점차 변모되고 동시에 정부와 지자체 등이 기회를 제공하는 자원봉사활동이 증가하면서 자원봉사의 무대가성과 자발성이라는 가치가 훼손되는 것이 아니냐는 우려로 인해 논쟁이 지속되고 있음

⑤ 자원봉사활동의 유형

- 우리나라 자원봉사활동 유형은 대민분야, 사회분야, 온라인분야로 구분하고 있음. 이러한 유형을 토대로 자원봉사활동 실적인증제인 시간인증과 활동인증을 위한 기준 제시됨

<표 2> 자원봉사 활동 유형

	분류	유형
대민분야 유형	생활편의 지원	활동보조, 이동지원, 청결지원, 급식지원, 식사·반찬지원
	주거환경	주거개선, 마을공동체활동
	교육	방과 후 교육, 학습지도, 특수교육, 평생교육, 전문교육, 진로체험지도
	상담	말벗·상담, 전문상담, 멘토링
	보건의료	간호·간병, 의료지원, 헌혈
	농어촌봉사	일손지원

사회분야 유형	분류	유형
	문화행사	행사보조, 공연활동, 캠페인, 관광안내
	환경보호	환경정화, 환경감시
	행정보조	사무지원, 업무보조
	안전·방법	지역방법, 교통안전, 어린이 안전, 청소년 안전, 취약계층 안전
	인권·공익	인권개선, 공익보호
	재해·재난·응급	피해복구, 응급구조
	국제협력·해외봉사	해외봉사, 국제행사·단체지원, 통·번역
온라인분야 유형	분류	유형
	온라인 자원봉사	번역 및 통역
		상담 및 자문
		모니터링 활동
		인식개선 및 홍보
기타 전문기술 제공		
종류	0 개인봉사 : 시간인증봉사, 활동인증봉사(시간인증 제외) 0 기업/단체봉사	

### 3. 자원봉사 활동 : 광주광역시와 동캠프활동 현황

#### 1) 자원봉사 활동 : 광주광역시 현황

##### ① 자원봉사 현황 : 시도별

- 2023년 자원봉사자 현황을 살펴보면 다음과 같음. 중앙과 시도별 현황을 살펴본 결과 전체 등록자원봉사 대비 활동자원봉사 비율을 6.8로 나타났음
- 광주광역시는 등록자원봉사자 470,916명, 2023년 1회 이상 활동한 봉사자인 활동 자원봉사자 20,281명으로 확인
- 세종시를 제외한 특광역시를 비교한 결과 등록자원봉사자 대비 활동자원봉사자의 비율이 4.3으로 비교적 낮은 것으로 나타났음
- 이는 등록자원봉사자들이 년 1회 이상 활동할 수 있도록 자원봉사활성화를 위한 노력이 요구됨

<표 3> 2023년 자원봉사자 현황(시설종별/시도별)

시도별	등록대비활동	등록자원봉사	활동자원봉사	사회복지	보건의료	기타
계	6.8	9,312,279	632,061	469,144	28,182	134,735
중앙	28.3	527,165	149,444	54,487	4,401	90,556
서울특별시	5.4	1,917,643	102,663	81,813	5,652	15,198
부산광역시	6.1	518,623	31,756	25,323	2,875	3,558
대구광역시	7.5	403,758	30,154	28,010	1,295	849
인천광역시	5.6	393,154	22,045	18,264	1,178	2,603
광주광역시	4.3	470,916	20,281	15,884	1,094	3,303
대전광역시	4.7	371,224	17,369	14,107	962	2,300
울산광역시	7.5	277,489	20,888	17,223	1,168	2,497
세종시	3.7	30,768	1,132	1,051	19	62
경기도	5.8	1,415,543	82,175	75,645	1,827	4,703
강원도	5.0	302,687	15,023	13,795	177	1,051
충청북도	4.6	239,247	11,035	9,978	127	930
충청남도	4.6	439,564	20,232	17,086	693	2,453
전북도	3.6	319,755	11,449	9,971	1,007	471
전라남도	4.7	475,910	22,530	20,256	1,501	773
경상북도	6.1	464,313	28,386	26,233	1,103	1,050
경상남도	6.1	586,786	35,577	30,922	2,735	1,920
제주도	6.3	157,734	9,922	9,096	368	458

출처 : 보건복지부(2023). 「사회복지자원봉사현황」.

② 자원봉사 봉사영역별 활동 현황 : 시도별

- 2023년 봉사영역별 활동현황임. 활동영역은 시설봉사, 재가봉사, 전문봉사, 지역사회, 기타 영역으로 확인
- 전체봉사영역별 활동현황을 보면, 시설봉사 57.8%, 지역사회 7.6%, 재가봉사 6.8% 순
- 광주광역시는 시설봉사 51.1%, 지역사회 20.1%, 전문봉사 6.6%, 재가봉사 3.7%로 순
- 특히 재가봉사 영역은 17개 시도에서 가장 낮은 비율로 확인되었음.

<표 4> 2023년 봉사영역별 활동현황(시도별)

시도별	계	시설봉사(%)		재가봉사(%)		전문봉사(%)		지역사회(%)		기타(%)	
계	3,977,166	2,299,311	57.8	272,226	6.8	203,999	5.1	303,491	7.6	898,139	22.6
서울특별시	860,868	426,608	49.6	56,154	6.5	58,489	6.8	53,980	6.3	265,637	30.9
부산광역시	291,222	172,902	59.4	21,023	7.2	18,604	6.4	23,808	8.2	54,885	18.8
대구광역시	280,524	200,940	71.6	21,515	7.7	9,221	3.3	11,404	4.1	37,444	13.3
인천광역시	208,314	146,737	70.4	16,847	8.1	8,268	4.0	17,347	8.3	19,115	9.2
광주광역시	152,462	77,979	51.1	5,589	3.7	10,002	6.6	30,631	20.1	28,261	18.5
대전광역시	127,692	68,260	53.5	9,971	7.8	9,682	7.6	20,367	16.0	19,412	15.2
울산광역시	189,263	132,275	69.9	9,417	5.0	11,147	5.9	11,579	6.1	24,845	13.1
세종시	7,981	3,078	38.6	725	9.1	648	8.1	1,535	19.2	1,995	25.0
경기도	744,872	359,074	48.2	34,068	4.6	25,701	3.5	50,836	6.8	275,193	36.9
강원도	122,971	81,521	66.3	16,297	13.3	3,171	2.6	8,292	6.7	13,690	11.1
충청북도	97,391	58,890	60.5	8,186	8.4	7,141	7.3	5,723	5.9	17,451	17.9
충청남도	147,035	87,824	59.7	9,477	6.4	6,749	4.6	18,601	12.7	24,384	16.6
전북도	93,165	45,259	48.6	4,670	5.0	4,828	5.2	6,597	7.1	31,811	34.1
전라남도	158,644	102,892	64.9	14,318	9.0	6,240	3.9	9,118	5.7	26,076	16.4
경상북도	181,136	125,896	69.5	19,142	10.6	5,734	3.2	7,871	4.3	22,493	12.4
경상남도	249,143	175,972	70.6	17,989	7.2	10,753	4.3	19,367	7.8	25,062	10.1
제주도	64,483	33,204	51.5	6,838	10.6	7,621	11.8	6,435	10.0	10,385	16.1

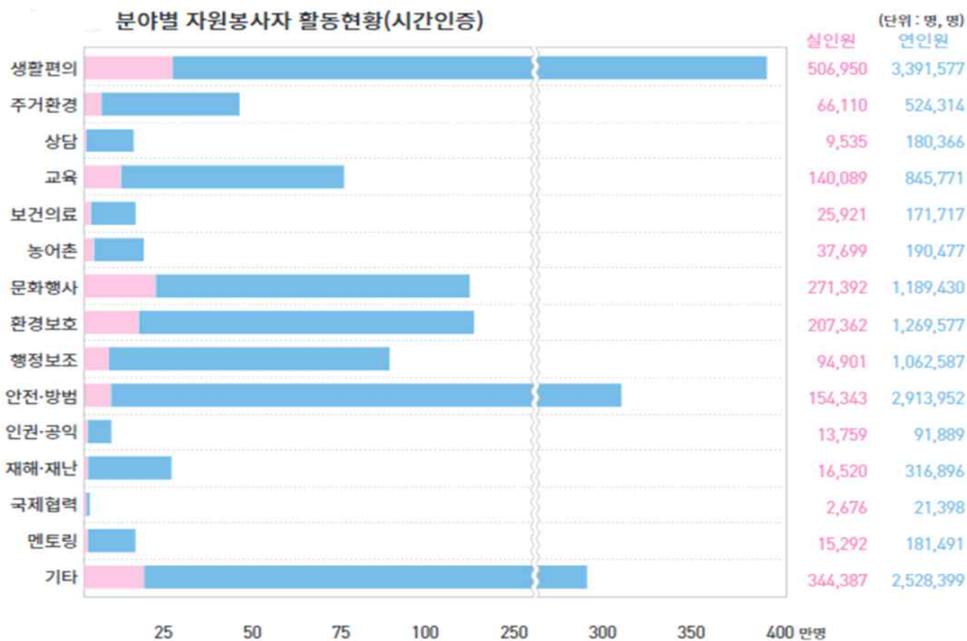
### ③ 자원봉사 분야별 활동현황(시간인증)

○ 2023년 자원봉사센터 현황(행정안전부, 한국중앙자원봉사센터, 2023)의 자원봉사자 등록 및 활동현황을 보면, 분야별 자원봉사자 활동현황(시간인증)에서 분야를 생활편의, 주거환경, 상담, 교육, 보건의료, 농어촌, 문화행사, 환경보호, 행정보조, 안전 및 방법, 인권과 공익, 재해와 재난, 국제협력, 멘토링, 기타로 나누어 분류하고 있음. 생활편의와 안전 및 방법 분야의 활동이 높은 것으로 확인되었음.

분야별 자원봉사자 활동현황 (시간인증)

(단위 : 명, 명, 시간)

구분	계	생활편의	주거환경	상담	교육	보건의료	농어촌	문화행사
실인원	1,906,936	506,950 (26.6%)	66,110 (3.5%)	9,535 (0.5%)	140,089 (7.3%)	25,921 (1.4%)	37,699 (2.0%)	271,392 (14.2%)
연인원	14,879,841	3,391,577 (22.8%)	524,314 (3.5%)	180,366 (1.2%)	845,771 (5.7%)	171,717 (1.2%)	190,477 (1.3%)	1,189,430 (8.0%)
참여시간	49,137,513	11,493,368 (23.4%)	1,771,797 (3.6%)	490,151 (1.0%)	2,269,601 (4.6%)	751,291 (1.5%)	921,666 (1.9%)	4,952,688 (10.1%)
구분	환경보호	행정보조	안전-방법	인권-공익	재해-재난	국제협력	멘토링	기타
실인원	207,362 (10.9%)	94,901 (5.0%)	154,343 (8.1%)	13,759 (0.7%)	16,520 (0.9%)	2,676 (0.1%)	15,292 (0.8%)	344,387 (18.1%)
연인원	1,269,577 (8.5%)	1,062,587 (7.1%)	2,913,952 (19.6%)	91,889 (0.6%)	316,896 (2.1%)	21,398 (0.1%)	181,491 (1.2%)	2,528,399 (17.0%)
참여시간	3,318,729 (6.8%)	3,797,731 (7.7%)	8,123,830 (16.5%)	258,629 (0.5%)	2,006,460 (4.1%)	68,207 (0.1%)	443,230 (0.9%)	8,470,135 (17.2%)



[그림 3-1] 2023년 봉사영역별 활동현황(시도별)

## 2) 자원봉사 활동 : 동 캠프활동 현황

### ① 동자원봉사 캠프사업의 사업별 현황

- 광주광역시 동 자원봉사 캠프사업에 대한 조사를 실시함. 조사범위는 2023년과 2024년으로 기본사업과 돌봄 중심 사업으로 조사하였음
  - 2023년은 돌봄 중심사업 143건, 2024년 139건으로 확인
  - 2023년 구별 자원봉사캠프사업을 분석한 결과, 전체 자원봉사캠프사업은 복구 27.2%로 가장 높은 비율로 나타났고, 기본사업은 서구 25.2%, 돌봄 중심사업은 복구 36.4%임
  - 2024년 구별 자원봉사캠프사업 분석결과, 2023년과 동일한 분포로 전체 자원봉사캠프사업은 복구 25.1%, 기본사업은 27.9%로 서구가 가장 높은 비율로 나타났고, 돌봄중심사업은 복구가 32.4% 임

<표 5> 광주광역시 동자원봉사 캠프사업 현황 : 기본사업과 돌봄사업

							단위: 건(%)
연도	분야	전체	동구	서구	남구	북구	광산구
2023	전체	298(100)	46(15.4)	58(19.5)	53(17.8)	81(27.2)	60(20.1)
	기본사업	155(100)	20(12.9)	39(25.2)	25(16.1)	29(18.7)	42(27.1)
	돌봄중심사업	143(100)	26(18.2)	19(13.3)	28(19.6)	52(36.4)	18(12.6)
2024	전체	275(100)	46(16.7)	57(20.7)	52(18.9)	69(25.1)	51(18.5)
	기본사업	136(100)	26(19.1)	38(27.9)	23(16.9)	24(17.6)	25(18.4)
	돌봄중심사업	139(100)	20(14.4)	19(13.7)	29(20.9)	45(32.4)	26(18.7)

### ② 동 자원봉사캠프사업의 대상별 현황

- 동 자원봉사캠프사업 중 기본사업 대상별 현황을 살펴보면,
  - (2023년) 마을주민 대상 사업이 85.4%로 가장 높았음. 취약계층 6.5%순이며
  - (2024년) 마을주민 대상사업이 83.5%, 취약계층 7.8%, 취약계층 어르신 3.9% 순으로 나타났음
  - 기타 대상에는 청소년, 아동, 한부모가정, 수능수험생, 시내버스 기사, 소상공인 등임
  - 동 자원봉사캠프사업 중 기본사업 대상은 마을주민을 대상인 경우가 가장 높음

<표 6> 광주광역시 동자원봉사 캠프사업 현황 (기본사업) : 대상

연도	전체	마을 주민	취약 계층	어르신				기타	관계자
				취약계층	경로당	독거	마을		
2023	123(100)	105(85.4)	8(6.5)	-	1(0.8)	-	-	5(4.1)	4(3.3)
2024	103(100)	86(83.5)	8(7.8)	4(3.9)	-	-	-	2(1.9)	3(2.9)

○ 동 자원봉사캠프사업 중 돌봄 중심 사업의 대상별 현황을 살펴보면, 취약계층비율이 2023년 51.7%, 2024년 48.9%로 가장 높았음. 다음으로 취약계층 어르신이 2023년 21.0%, 2024년 20.9% 순으로 나타났음

<표 7> 광주광역시 동 자원봉사 캠프사업 현황(돌봄사업) : 대상

연도	전체	마을 주민	취약 계층	어르신				기타
				취약계층	경로당	독거	마을	
2023	143(100)	79(4.9)	74(51.7)	30(21.0)	15(10.5)	14(9.8)	2(1.4)	1(0.7)
2024	139(100)	5(3.6)	68(48.9)	29(20.9)	16(11.5)	12(8.6)	4(2.9)	5(3.6)

③ 동자원봉사캠프사업의 활동분야 현황

○ 동자원봉사캠프사업 중 돌봄 중심 사업의 활동분야 현황을 살펴보면, 반찬나눔활동이 2023년 2024년 42.7%, 42.4%로 가장 높은 비율로 나타났음

<표 8> 광주광역시 동자원봉사 캠프사업 현황(돌봄사업) : 대상

(단위: 건, %)

연도	반찬 나눔	이미용	플로깅	물품 나눔	추석 명절	주거 환경	생신 잔치	프로그램	부스 체험	대학	장수 사진	
2023	건	61	9	1	26	18	10	4	9	0	2	3
	%	42.7	6.3	0.7	18.2	12.6	7.0	2.8	6.3	0.0	1.4	2.1
2024	n	59	9	1	21	15	6	7	14	1	4	2
	%	42.4	6.5	0.7	15.1	10.8	4.3	5.0	10.1	0.7	2.9	1.4

#### 4. 돌봄자원봉사 사업 실태 및 인식 : 시자원봉사센터와 5개구 자원봉사센터

##### 1) 조사개요

- 조사제목 : 돌봄 자원봉사사업 실태 및 인식도 조사
- 조사목적 : 광주광역시자원봉사센터의 돌봄 자원봉사 실태 파악 및 돌봄 자원봉사에 대한 인식 조사
- 조사기간 : 2024. 9.
- 조사방법 : 개방형 질문지를 활용한 설문조사
- 조사대상 : 광주광역시자원봉사센터 및 5개 구자원봉사센터 직원
- 조사 참여자 수 : 33명

##### 2) 조사결과

###### ① 조사대상

- 설문에 참여한 조사대상자는 33명임
- 이중 여성은 62.5%, 남성이 37.5%임. 직위는 팀원 42.4%, 부장·과장·팀장 등 중간관리자 30.3%임. 재직기간은 5년 이하가 43.8%, 6~10년 근무자가 31.3%임

<표 9> 조사참여자 특성

(단위: 명, %)

		응답자 수	백분율
성별	남성	12	37.5
	여성	20	62.5
직위	사무국장.사무처장	4	12.1
	부장, 과장, 팀장	10	30.3
	팀원	14	42.4
	기타	5	15.2
재직기간	~5년	14	43.8
	6~10년	10	31.3
	11~15년	3	9.4
	16년 이상	5	15.6

주. 무응답으로 인해 응답자수에 차이가 있음

### ③ 돌봄 자원봉사의 개념

#### ○ 돌봄 자원봉사의 의미

- 돌봄 자원봉사는 돌봄이 필요한 이웃에게 자신의 시간과 노력을 기꺼이 내어주는 활동임. 다수의 응답자들은 돌봄 자원봉사를 지역 사회의 취약 계층, 특히 노인이나 장애인, 아동 등을 대상으로 그들이 처한 다양한 어려움을 해결할 수 있도록 지원하는 행위로 보고 있음
- 돌봄 자원봉사의 범위 및 내용에 대한 의견을 종합하면, 돌봄 자원봉사는 단순히 물리적인 도움을 넘어서, 정서적 지지와 사회적 연대감을 가지게 만드는 것임. 돌봄 자원봉사자는 타인을 돕는 경험을 통해 자신도 성장하게 된다는 데 의의가 큼

#### ○ 돌봄 자원봉사의 개념을 돌봄의 대상, 범위, 내용 등으로 구분하여 살펴보고자 함

- 돌봄 자원봉사의 개념은 돌봄의 대상, 범위, 내용 등의 차원으로 나누어볼 수 있음
- 각 차원은 협의의 개념과 광의의 개념으로 구분할 수 있음
- 광의의 개념으로 보면, 돌봄 자원봉사는 직접적인 도움을 필요로 하는 사람뿐 아니라 기후, 인권, 주거, 의료 등 사회전반에 걸쳐 인류가 해결해야 할 환경까지로 확대할 수 있고, 범위도 전 지구적 차원으로 확대 가능함
- 여기에서는 주로 협의의 돌봄 자원봉사 개념을 사용하려 함

<표 10> 돌봄 자원봉사의 개념

	협의	광의
대상	아동, 노인, 장애인 등 돌봄이 필요한 사람	· 지역에서 살아가는 모든 사람 · 기후, 인권, 주거, 의료 등 사회전반에 걸친 해결해야 될 환경
범위	· 일상생활지원(신체적, 정서적, 경제적 지원) 및 사회적 돌봄 · 가정/시설/지역사회/온라인 돌봄	· 범지구적 차원에서 공동대응이 필요한 이슈
내용	· 신체적: 목욕, 청소, 이동보조 등 · 정서적: 대화 및 지지, 응원 등 · 사회적 연결: 지속적 방문을 통한 사회적 연결, 고립되어 있는 사람 외부활동 지원 등	· 이슈화된 아젠다 공동 대응 · 재난대응활동 등

#### ○ 돌봄 자원봉사의 대상

- 돌봄자원봉사는 돌봄이 필요하지만 돌봄을 받지 못하는 사람으로 볼 수 있음. 신체적, 정신적인 문제로 일상의 도움이 필요한 모든 사람, 경제적, 정서적 취약계층으로 마을 내 도움이 필요한 주민, 노인, 장애인, 아동 및 청소년, 환자, 취약계층 등 도움이 필요한 사람 등이 여기에 해당함

<표 11> 돌봄 대상자별 자원봉사의 주요 내용

대상	돌봄 자원봉사 주요 내용
노인	신체적·정서적 돌봄이 필요한 노인에게 생활 지원이나 말동무 역할
아동 및 청소년	부모의 부재나 어려운 가정환경에서 자라는 아이들의 일상생활 지원, 정서적 지지, 학습 지원, 놀이 활동 제공 등으로 건강한 성장 지원
장애인	장애를 가진 사람들이 자립할 수 있도록 돕는 일상생활 돌봄, 생활 보조, 이동 지원, 사회적응 지원 등
환자	병원이나 요양 시설에 있는 환자들에게 정서적 지지와 돌봄 제공
취약 계층	사회적으로 소외된 계층(저소득층, 독거노인, 노숙인, 이민자 등)에게 생활 지원, 주거 환경 개선, 정서적지지 등 제공

○ 돌봄 자원봉사의 범위

- 전통적 의미의 돌봄 자원봉사는 대상자의 일상생활을 지원하는 것임
- 돌봄 자원봉사는 신체적 돌봄, 정서적 돌봄, 경제적 돌봄, 사회적 돌봄 등으로 구분 가능함. 신체적 돌봄은 목욕, 청소, 이동보조 등 직접적인 신체를 돌보는 행위를 말함. 정서적 돌봄은 심리적 안정을 지원하는 것이고, 물질적 지원을 통한 경제적 돌봄도 가능함. 사회적 고립상태에 있는 사람을 사회와 연결하고 공동체 속에서 생활할 수 있도록 유도하는 사회적 돌봄 등이 있음

<표 12> 돌봄 자원봉사의 범위

구분	주요 내용
신체적 돌봄	일상 생활에서 자립이 어려운 사람들에게 음식 제공, 목욕, 청소, 이동 보조 등 직접적인 신체적 돌봄
정서적 돌봄	외로움, 우울감 등으로 힘들어하는 사람들에게 대화, 경청, 공감 등을 통해 심리적 안정을 지원
경제적 돌봄	물질적 지원(식품, 의류 제공 등)이나 주거 환경 개선 등의 실질적인 지원
사회적 돌봄	사회적 고립을 겪는 사람들에게 사회와의 연결을 돕고, 이들이 공동체 생활에 다시 참여할 수 있도록 지원하는 역할

- 돌봄이 행해지는 장소별로 돌봄의 범위를 구분하면, 가정 내 돌봄, 시설 내 돌봄, 지역사회 돌봄, 온라인 돌봄으로 구분 가능함
- 대상자의 가능으로 직접 방문하여 돌봄을 제공하는 가정 내 돌봄, 복지 시설 등을 방문하는 시설 내 돌봄, 지역사회에서 진행되는 지역사회 돌봄, 그리고 온라인 돌봄 등이 있음

<표 13> 돌봄 장소에 따른 돌봄 자원봉사의 범위

구분	주요 내용
가정 내 돌봄	가정에서 이루어지는 돌봄으로, 노인이나 장애인이 자립적으로 생활하기 어려운 경우 자원봉사자가 가정을 방문해 도움 제공
시설 내 돌봄	요양원, 병원, 복지시설 등에서 봉사자가 돌봄 서비스 제공. 전문 인력의 보조 역할, 심리적 지원
지역사회 돌봄	지역사회 내에서 이루어지는 활동으로, 지역 주민들이 함께 참여해 취약 계층 지원
온라인 돌봄	온라인을 통한 돌봄 봉사 활동. 온라인 상담이나 원격 학습 지원 등

○ 돌봄 자원봉사의 내용

- 돌봄 자원봉사는 단순히 물리적 지원뿐 아니라 정서적 지지와 사회적 관계 회복을 도와 개인의 삶의 질을 향상시키는 중요한 역할을 함
- 돌봄 자원봉사는 신체적 돌봄, 정서적 돌봄, 교육적 돌봄, 의료적 돌봄, 사회적 연결 등으로 구분 가능함. 최근 들어 사회적 연결의 중요성이 대두되고 있음

<표 14> 돌봄 자원봉사의 내용

구분	주요 내용
신체적 돌봄	식사 준비, 가사일 도움, 이동 보조, 신체 활동 지원 등 기본적인 생활 지원
정서적 돌봄	돌봄 대상자의 고립감이나 외로움을 덜어주기 위해 대화, 말동무, 문화 활동 참여 등을 통해 정서적 지지 제공
교육적 돌봄	어린이 및 청소년을 대상으로 학습 지원, 숙제 도와주기, 놀이, 취미 활동 등 지원
의료적 돌봄	병원이나 요양 시설에서 간호사나 의료진 보조, 병원 동행, 약물 복용 관리 등
사회적 연결	사회적 활동 참여 유도, 친구 및 가족과의 소통 촉진, 고립 방지를 위한 다양한 활동, 지역 사회 내에서의 활동 참여 기회를 제공하고, 자조 모임 등 사회적 네트워크 형성

④ 돌봄 자원봉사의 운영현황

○ 돌봄 자원봉사 운영 경험

- 응답자 33명 중 17명이 돌봄 자원봉사 운영 경험을 한 것으로 나타남
- 이 중 10건이 물품지원 사업이었고, 사회적 연계 지원 사업이 3건, 정서적 지원(안부문기 등) 2건, 환경변화 대응을 위한 돌봄 자원봉사 2건(폭염.폭설.혹한대비 돌봄 및 수해복구활동) 등이 추진됨

○ 돌봄 자원봉사 운영 결과 어려웠던 점

- 복지환경의 변화로 돌봄 자원봉사도 다양한 어려움을 경험하고 있음.  
주요 어려움을 제시하면 다음과 같음
- 대상자의 중복 문제: 행정이나 타 단체와 봉사 대상자 중복 문제 발생
- 대상자 및 봉사자 모집 어려움: 학생자원봉사자의 감소로 봉사자 모집 어려움.  
대상자를 만나기 어려움(고령, 외부활동안함 등)
- 대상자 특성에 따른 봉사자의 부담: 대상자의 성별, 대상자의 의존성 등에 따라 봉사자가 봉사를 하기 부담스러워함
- 예산부족: 예산은 한정되어 있으나 대상자는 돌봄 수준을 높여주기 바람
- 맞춤형 돌봄 프로그램 기획·운영 어려움: 동 특성에 맞는 프로그램 기획 어려움
- 공간 마련 어려움: 이동 프로그램의 경우 매주 활동 장소를 셋팅하기 어려움.  
반찬 만들기 프로그램의 경우 반찬을 만들 공간 부족 문제 발생

○ 광주광역시 광역 및 자치구 자원봉사센터의 돌봄 자원봉사 사례

- 돌봄 관련 자원봉사 사례는 <표 15>와 같음. 폐지수집 어르신께 떡국 상을 제공하여 온기 나눔, 독거 남성 어르신 대상 요리교실, 아동 대상 몰래 신타 나눔 행사를 진행하였음
- 기업과의 연계를 통한 가가호호 커넥션 농촌봉사활동사업은 자원봉사 기업협의체 7곳과 함께 어르신 댁을 방문하여 전기, 가스정비 등 기업의 특성에 맞는 돌봄 봉사를 펼침
- 2024년 충청남도 수해발생상황에서는 피해가구 복구 지원을 진행함

<표 15> 광역 및 자치구 자원봉사센터의 돌봄 자원봉사 주요 사례

사업명	대상	주요 내용
온마을 온정 온기 나눔 '떡국 상차림'	동 자원봉사 캠프 79명, 폐지수집 어르신 100명	자치구 내 폐지수집 어르신에게 설맞이 합동세 배, 떡국 상차림 제공
독거남성어르신 요리교실 -식(食)식(食)한 한끼	동네 거주 독거남성 어르신들 50명	밑반찬 요리교실 진행
몰래신타나눔행사	지역의 소외계층 50여명	대상자가 평소 받고 싶은 선물, 물품 등을 구입 하여 자원봉사자가 신타가 되어 가정을 찾아가 격려·위로 등
가가호호 커넥션 농촌봉사활동사업	본량동 어르신 383명	광주 자원봉사 기업협의체 7곳이 함께 참여, 전기정비, 가스정비, 화재경보 설치 등 각 기업의 특색에 맞는 본량동 마을가구세대별 보수 수리, 농가 일손돕기 봉사활동 등
특별재난지역 수해복구 활동	2024년 집중호우로 피해를 입은 충남 논산 가야곡면 피해가구	하우스 4개동 토사물 제거 및 침수물품 이동 등

## 5. 돌봄자원봉사 사례: 서울시, 광주광산구, 한국사회복지협회, 일본

- 1) 서울시자원봉사센터의 돌봄자원봉사 활동
  - 서울시자원봉사센터의 돌봄자원봉사 활동은 시센터와 자치구센터가 동별 자원봉사 캠프를 통하여 진행하고 있는 것이 특징임
  - 코로나19 이후 사회적 고립과 외로움을 호소하는 사람들이 급격하게 늘어나는 사회적 현상과 자원봉사 참여율이 하락하는 상황에서 돌봄자원봉사 활동을 시센터에서 직접 기획하여 대규모로 진행하였음
  - 준비과정에서 동별 자원봉사캠프 운영 상태를 분석하고 캠프가 잘 할 수 있는 것이 무엇인지, 캠프활동가들의 강점을 고려하여 어떤 자원봉사 활동을 잘할 수 있을 것인지를 분석하고 현장의 다양한 목소리를 청취하는 과정을 거쳐서 돌봄자원봉사 프로그램을 준비하였음. 서울시자원봉사센터는 동별 자원봉사캠프의 강점은 사람과 사람의 연결하고 생활 단위의 자원봉사활동을 할 수 있는 것으로 결론을 내리고 돌봄자원봉사 활동을 시작하기로 하였음
  - 또한 돌봄자원봉사 활동이 시민의 자원봉사 참여 활성화와 동별 자원봉사 캠프의 성장과 발전을 도모할 수 있도록 하면서도 실제 대상자에게 도움이 될 수 있는 활동 내용을 마련하였음
  - 100개 캠프에서 1,000명의 활동가가 3,000명의 고립된 이웃을 1년 동안 만난다면 사회적 외로움을 줄이는데 기여할 수 있을 것이며 동별 자원봉사 캠프 활성화와 사회문제 해결에 기여하는 자원봉사 활동의 모형을 만들어 낼 수 있을 것으로 판단하였음
  - 동별 자원봉사 캠프를 중심으로 돌봄자원봉사 활동을 하는데 기본 프로그램의 틀은 이웃의 안부를 묻는 활동, 대상자의 필요한 욕구를 해결하기 위한 다양한 도움과 살핌 활동, 이웃 및 등록 자원봉사 활동을 현재 하고 있지 않는 자원봉사자와 함께 돌봄자원봉사 활동하기로 구성되어 있음
  - 서울시자원봉사센터에서 총괄하여 2022년도 8,300여명의 캠프활동가가 3,500여명의 지역주민과 함께 25,500여명의 도움이 필요한 이웃을 만났음. 2023년도에서는 15,500여명의 캠프 활동가가 6,100여명의 지역주민과 함께 41,600여명의 도움이 필요한 이웃을 만났음
  - 서울시자원봉사센터와 자치구센터는 캠프활동가를 양성하고 캠프활동가 인정과 격려를 하고 사업에 대한 모니터링과 평가회와 사례공유회 등을 통하여 동별 자원봉사 캠프에서 돌봄자원봉사 활동이 잘 될 수 있도록 지지하였음

- 2024년에도 복지사각지대의 고립된 이웃을 찾고 자원봉사 경험이 없는 이웃 찾기 등을 통하여 돌봄자원봉사 활동이 활성화될 수 있도록 하였음. 고립된 이웃의 사회관계 확장하기, 1인가구 자립 능력을 향상하기 위한 다양한 프로그램을 구상하여 진행하고 있으며, 자원봉사 활동에 이웃과 지역사회가 참여할 수 있도록 하고 있음
- 서울시자원봉사센터의 돌봄자원봉사 활동은 1인 가구의 증가, 가족 형태의 변화, 고령인구의 증가 등 심각한 사회문제 해결을 위한 활동이라는 점에 주목해야 함. 자원봉사의 핵심 가치가 현대사회의 다양한 병폐를 치유하고 사회적 자본 형성이라고 할 때 그 의미가 큰 활동임. 사회적 고립과 외로움의 사회적 문제를 해결하기 위해 다양한 해결 방법이 있지만 사람과 사람을 연결하고, 이웃과 연결하는 사회적 관계망을 만드는 것이 가장 기본으로 이루어져야 하는데 자원봉사 활동으로 그 부분을 해결하고 있다는 점을 높게 평가해야 함
- 자원봉사 활성화라는 측면에서 봐도 중요한 의미가 있음. 생활 밀착형으로 시민성 기반 자원봉사 활동 활성화와 지역사회공동체 실현의 과제를 동별 자원봉사캠프에서 돌봄자원봉사 활동을 통해서 그 답을 찾고 있다고 할 수 있음
- 돌봄 대란의 시대에 돌봄사회화 실현이라는 차원에서도 성과적임. 돌봄사회화라고 하면 돌봄의 공공성의 실현과 더불어 돌봄시민, 돌봄공동체, 돌봄 공간이 필요함. 돌봄자원봉사 활동을 통하여 돌봄사회화의 모형을 제시하고 있음

## 2) 광산구 사회적처방 활동

- 돌봄자원봉사 활동에서 사회적처방 활동을 소개하는 것은 사회적 처방 활동을 하는 주체들이 사회적 처방 건강활동가인데 이들이 자발적 참여하는 시민이고 이들의 중요한 활동 원칙이 지역사회 인적·물적 자원을 돌봄 대상자와 연결하는 것을 기본 활동으로 하고 있기 때문임
- 광산구 사회적처방 활동은 사회적처방 활동을 통하여 건강과 돌봄 영역에서 대상자와 함께 다양한 이웃과 지역사회의 참여를 통해서 서로 함께 해결하는 활동임. 돌봄 자원봉사 활동에서 사회적처방 방식을 적용하는 것은 건강한 삶에 영향을 미치는 영역과 존엄한 돌봄을 위한 요인들을 세부적으로 범주화하여 사람과 사람을 연결하고, 이웃과 이웃을 연결하여 건강과 돌봄을 공동체 방식으로 해결하자는 것임
- 2022년 광주지역사회문제해결플랫폼에서는 사회복지 워킹 그룹을 구성하여 돌봄 영역에서 사회적 처방을 통하여 돌봄 시민과 돌봄공동체를 만들어 지속가능한 사회를 만들기 위한 정책의 일환으로 사회적처방 활동을 광주지역에서 활성화해야 할 필요가 있다고 제안하였음

- 이에 광주지역사회문제해결플랫폼은 2023년 의제사업으로 광산구에서 실시해볼 것을 결의하고 2023년 광산구 하남동을 지역적 근거로 하여 사회적처방 활동을 실시하기로 하고 광산구청 통합돌봄과와 지역사회 복지 관련 조직과 협업을 통하여 정책을 구체화하여 시행하였음
- 사회적처방 기획팀은 시민의 건강한 삶은 건강한 관계이고 이웃과 함께 만드는 건강 자치력 향상에 있다는 믿음을 가지고 서로 함께 건강한 삶과 건강한 사회를 만들기 위하여 사회적 처방 활동을 진행하였음. 광산구자원봉사센터, 종합사회복지관, 투게더광산나눔문화재단, 광산구청 등과 함께 기획팀을 구성하고 2023년 5월부터 본격적으로 진행하였음
- 사회적처방 실행기구를 구성하고 사회적처방 결과지를 누가 작성할 것인지, 사회적처방 활동가를 어떻게 양성할 것인지, 사회적처방 대상자를 어떻게 발굴할 것인지, 사회적처방 활동의 내용과 방법 등을 정하고 본격적으로 사업을 진행하였음
- 누구도 홀로 외롭지 않은 '광산사회적처방'이라는 사업명으로 광산구 하남동을 중심으로 고립 및 외로움 상황에 처해 있어 지역사회 도움이 필요한 사람과 전문가로부터 사회적처방이 필요하다고 판단되는 사람을 대상으로 하여 10여명의 사회적처방 건강활동가가 참여여 1:1 개별활동과 그룹별 프로그램 활동, 전체 집단 프로그램 등을 진행하였음
- 주요사업으로는 사회적처방 건강활동가 모집과 교육, 건강활동가 개별 사회적처방 활동, 그룹별 사회적처방 활동, 전체 집단 프로그램 등을 진행하였음
- 사회적처방 건강활동가는 소정의 교육을 이수하고 주요한 활동은 사회적처방에 따른 사회적처방 활동 계획을 수립하여 1:1 활동을 기본으로 수행함
  - 사회적처방 건강활동가는 몸건강 영역의 활동인 산책과 산보, 운동지원, 의료이용 지원, 수면과 영양 등 건강 생활습관 만들기 등의 활동을 하였음
  - 마음건강 영역은 긍정적 관계 형성을 통한 정서 지지와 다양한 정서 함양을 위한 활동, 인지능력 향상 활동, 치매예방 활동 등을 하였음
  - 사회관계 및 사회활동 영역의 활동은 기존의 사회적 관계 복원하기, 이웃과 관계맺기, 다양한 사회활동 만들기 및 참여하기 등을 지원하였음
  - 복지서비스 연계 및 지원하기 영역에서는 다양한 복지정보를 알려 드리고, 실제로 복지혜택을 받을 수 있도록 하고, 동네 자원이 돕고 살필 수 있도록 하는 활동을 하였음
  - 사회처방 활동가의 핵심 활동은 건강한 삶과 관련하여 지역사회 자원과 연결하기, 삶 전반 안내하기, 옹호하기 등임

- 다음으로 그룹별 활동을 진행함. 이 프로그램은 지역사회 자원을 활용하여 음악치료, 맨발 트레킹, 영화감상, 이야기 카페, 야구경기 관람, 지역문화 행사 참여 등 손쉽게 그룹별로 할 수 있는 다양한 프로그램을 진행함
- 2024년부터는 광산구의 100세 시대의 헬스케어 사업과 연계하여 건강관리소를 거점으로 삼아 보다 체계적이고 조직적으로 광산형 사회적처방 활동을 하고 있음
  - 건강측정을 실시하고 이에 기반하여 사회적처방 선정지와 사회적처방 정밀진단을 통하여 사회적처방 활동을 전문적으로 진행하기 위한 시스템을 마련하여 적용하고 있음
  - 사회적처방 결과와 활동계획을 심의하고 의결하는 사회적처방 대표협의체도 구성하여 운영하고 있음
- 최근에는 통합돌봄 대상자를 추천받아 사회적처방 건강활동가를 배치하여 활동을 할 수 있도록 하고 있음. 1:1 매칭 방식의 사회적처방 활동과 다양한 그룹방식의 프로그램과 마을단위의 사회적처방 활동도 진행하고 있음. 2024년 사회적처방 활동은 보다 체계적이고 전문적으로 활동하기 위한 시스템을 만드는데 집중하였고 사회적처방 건강활동가를 양성하는데 집중하였음
- 광산구의 사회적처방 활동은 건강약자나 돌봄 대상자와 지역주민의 건강한 삶을 위하여 서로 함께 살피고 돌보는 활동이라고 할 수 있음. 앞서 언급한 것처럼 기본은 지역주민들의 다양한 참여와 서로 돕고 나누는 활동임. 이 부분이 자원봉사활동과 같은 맥락이라고 볼 수 있음
- 여전히 지역사회에서 다양한 방법과 수준으로 활동하는 자발적 사회적처방 활동가와 지역사회와 이웃들의 참여를 어떻게 확대할 것인가가 앞으로 큰 과제임. 그리고 사회적처방을 제시할 동네 의원, 병원이나 보건소, 건강생활지원센터, 치매관련센터 등과의 협력을 확대해야 하는 것도 과제로 남아있음

### 3) 광산구지역사회보장협의체 1313이웃지기단 사업

- 광산구지역사회보장협의체 1313이웃지기단 사업은 지속적으로 증가하는 1인가구와 사회적 고립가구가 증가하고 있고 코로나19로 인한 경제활동 위축으로 경제적 자립기반을 상실한 위기가구에 대한 지원이 필요하다는 사회적 요구와 더불어 기존 민간의 복지서비스 및 마을복지활동 방법에 대한 비판이 있는 점, 과도하게 프로그램화

하거나 공급자 중심이고, 더구나 마을복지에서 중요한 지역주민의 참여와 관계 기반 복지활동이 이루어지고 있지 않는 현실을 극복하고, 지역사회보장협의체 위원들의 마을 복지활동을 적극적으로 참여할 수 있는 프로그램이 필요하다는 차원에서 제안되었음

- 마을 안에서 이웃이 이웃을 살피고 상호지지와 격려와 살핌이 있는 관계망 중심의 상호돌봄체계 구축을 목적으로 다양한 주민 자조 모임을 통한 마을 내에서 복지사 각지대를 해소하고, 지역사회보장협의체를 중심으로 마을주민들의 참여에 의한 마을주민 관계망을 중심으로 한 마을돌봄 모델을 수립를 목표로 1313이웃지기 사업을 추진하였음
- 1313이웃지기단 추진체계는 기본적으로 동별 지사협을 중심으로 이웃지기, 살핌이웃, 이웃단짝 등이 1명의 고립된 이웃을 살피는 체계임. 이웃지기 1명이 위기가구 3세대, 살핌이웃 1세대당 이웃단짝 3명을 연결한다는 뜻으로 1313이웃지기단 사업이라 명명함
- 지역사회보장협의체를 중심으로 선한기업 100+가 예산을 지원하고 11개 동에서 1313이웃지기단을 구성하여 운영하는 체계임. 광산구 지역사회보장협의체는 사업을 총괄하고 선한기업100+와 투게더광산나눔문화재단은 후원금 모집 및 지원의 역할을 수행함. 그리고 자문단을 구성하여 이웃지기 및 이웃단짝 교육사업과 주민 욕구조사 설문 작성, 이웃단짝 활동 모니터링, 동 순회 컨설팅의 역할을 수행. 동행정복지센터는 정기적인 사례회의, 이웃지기 활동점검, 대상자 지원 현황 분석, 지역 자원 연계 등의 활동을 지원함
- 가장 중요한 동별 이웃지기는 위기가구 방문조사, 이웃단짝 모임 구성 및 운영, 이웃단짝 활동 모니터링, 사례회의 참여, 위기가구 방문조사 등의 활동을 진행함. 이웃단짝은 위기가구 살핌일지 자성과 이웃지기와의 정기 간담회 등의 역할을 수행
- 1313이웃지기단의 사업은 돌봄 이웃에게 이웃과 사람관계를 선물하겠다는 기초를 가지고 마을 단위의 돌봄 활동의 단초를 마련하고 있다는 점임. 또한, 마을단위에서 기존의 복지서비스를 일방적으로 제공하는 것이 아니라 관계를 형성하고 서로 함께 할 수 있는 것을 찾고 그것을 이웃과 실현한다는 점임. 이웃지기가 지역주민의 참여를 위하여 이웃단짝을 찾고 연결하는 활동을 한다는 점도 눈여겨 봐야 할 부분임
- 또한 기업과 행정의 적극적 지원이 있다는 점도 중요함. 특히 기업은 이웃지기 양성과 이웃지기 활동을 지원하고 있다는 점임. 복지물품 지원이나 프로그램을 지원하는 것이 아니라 이웃지기와의 이웃 단짝의 활동을 지원하고 있음. 그리고 동행정복지센터도 대상자인 살핌이웃을 추천하고 초기 관계 형성에 필요한 내용을 지원하고 있음

- 1313이웃지기의 양성교육, 기초교육, 매월 진행되는 활동 공유 모임과 사례회의가 이웃지기 성장과 보다 질 높은 활동에 도움이 되고 있고 활동 공유 모임과 사례회의를 통해서도 동별 마을복지 공동체의 단초 마련하고 있으며 조직의 안정적 운영에 많은 기여를 하고 있음
- 앞으로 과제는 내년에 광산구 전체 동으로 확대하는 것과 올해 부족했던 이웃단짱을 늘리는 것임. 그리고 이웃지기가 돌봄 대상자 삶의 세부적 영역별로 전문적활동을 할 필요가 있음

#### 4) 한국사회복지협회의 사회공헌활동 기부은행(care bank)

- 돌봄활동 시간을 돌봄포인트로 적립·관리하여 이를 본인·가족·제3자가 돌봄활동으로 제공받을 수 있도록 연계하는 제도임
- 만65세이상 노인에게 돌봄활동을 제공하면, 이를 돌봄포인트로 적립·관리하고 이후 본인·가족·제3자가 돌봄활동으로 돌려받는 제도로 2015년부터 운영하고 있음. 돌봄대상자는 만 65세 이상 노인 중 노인장기요양보험 등급외자와 적립(만40세 이후)·기부받은 포인트가 100 돌봄포인트 이상인 자, 전문가(사회복지사, 돌봄코디네이터 등)가 돌봄활동이 필요하다고 추천한 사람임. 현재 운영기관은 한국사회복지협의회(케어뱅크 중앙관리본부)이며, 수행기관으로 사회복지협의회 및 복지관 등이 있음.
  - 현재 약 51,500여명의 돌봄자원봉사자가 등록되어 있고  
누적돌봄포인트는 약 1,471,500포인트이며 전국 수행기관은 55곳임
- 돌봄포인트는 돌봄활동 1시간당 1돌봄 포인트가 적립되며, 돌봄포인트 활용은 적립 돌봄포인트의 20% 의무 기부, 적립한 돌봄포인트는 가족·제3자에게 기부가 가능함. 또한 VMS(사회봉사활동인증센터)에서 환산 연계 가능함

#### 5) 일본의 볼란티어포인트 제도

- 2007년 '개호보험 자원봉사활동에 대한 지역지원사업 교부금'으로 자원봉사활동 실적에 따라 포인트를 교부하는 제도임. 운영주체는 시정촌(기초자치단체)이며

사무를 위탁할 수 있음. 운영기관은 자금 관리 및 개인 정보 등을 취급하므로 신뢰할 수 있는 단체로 사무국 체제를 구축할 수 있는 단체로 하며, 주요업무는 포인트 대상자 및 활동대상기관 등록, 활동조정, 포인트 지급 및 관리, 포인트 환원, 기타사업을 하고 있음

- 재원은 지역 개호예방 활동지원사업(지역지원사업 교부금), 보험자 기능 강화 추진 교부금, 개호보험자 노력 지원 교부금, 지역의료개호종합확보기금, 지방공공단체의 일반재원 등으로 구성됨. 제도운영은 행정기관에서 직접 실시하는 방법과 위탁기관에서 실시하는 방법으로 구분됨
- 활동범위는 고령자 등에 의한 자원봉사 활동, 스스로의 개호 예방을 위한 참가(예 이동보조, 가사지원보조, 말벗서비스, 레크레이션 등의 지도·참가보조, 식당·찻집 운영보조, 행사도우미, 시설직원 보조 등)이 있음
- 활동장소는 대상자와 밀접한 관계있는 장소로 구분하는데 시설 내 활동(노인복지시설·데이서비스·사회교육시설·아동시설·장애인시설 등, 재택활동(요지원 또는 요개호 고령자의 주택 등) 등임. 재택활동과 같이 활동과정과 실적에 대해 제3자 확인이 어려운 경우 이용자와 제공자의 매칭을 제3자가 실시하고 문제가 발생하면 제3자가 대응하기도 함
- 활동 포인트는 1인당 포인트를 부여하는 방식이며, 활동 횟수, 금액에 상한선 설정, 포인트의 유효기한을 설정함. 포인트의 가시화를 위해 자원봉사 참가자에게 보유 포인트 수를 인식할 수 있는 기록매체를 작성, 교부함

## 6. 돌봄자원봉사 활성화 방안

### 1) 돌봄자원봉사 활성화 방안 : 돌봄자원봉사의 체계화

- 돌봄 자원봉사 인식 개선: 돌봄자원봉사에 대한 이해와 필요성에 대한 공감
  - 돌봄 자원봉사를 활성화하기 위해서는 무엇보다도 우선되어야 하는 것은 자원봉사자와 자원봉사센터, 자원봉사단체와 기관 등이 먼저 돌봄에 대한 이해와 사회적 변화에 따른 돌봄의 중요성을 인식하고 이를 바탕으로 사회적 인식 변화를 위한 노력을 진행해야 함. 또한 돌봄 자원봉사 활동은 코로나19 이후 자원봉사 활동에 대한 비판적 성찰 속에서 이루어져야 하는 부분이 있음. 생활 밀착형 자원봉사 활동과

일상적 시민성 기반 자원봉사 활동, 사회문제 해결에 기여하는 자원봉사 활동으로 자원봉사의 소강 국면을 극복해야 하는데 돌봄 자원봉사는 그 동안 자원봉사의 침체를 극복할 수 있는 좋은 영역이기도 함

- 사회적 인식 변화: 돌봄은 사회 모두의 책임이고, 돌봄의 대상자는 내가 될 수도 있음. 돌봄의 중요성과 필요성에 대한 인식 강화를 위해 홍보와 캠페인 실시
- 돌봄자원봉사의 가치 홍보: 돌봄 봉사의 사회적, 경제적 가치를 강조하여, 사람들이 자원봉사 활동을 더 의미 있게 느끼도록 해야 함. 예를 들어, 돌봄 자원봉사를 통한 지역사회 내 변화에 대한 성공 사례 공유 등이 필요함

○ 자원봉사의 발전 전략으로 돌봄 자원봉사 활동 필요

- 서울시자원봉사센터의 돌봄 자원봉사 활동처럼 생활 단위를 근거로 돌봄 자원봉사 활동을 실시함으로써 생활밀착형 자원봉사 활성화와 일상적 시민성 기반 자원봉사 활성화에 기여해야 함. 자원봉사를 활성화하기 위하여 시민의 삶의 영역에서 시민으로서 마땅히 함께 할 수 있도록 하여 자원봉사의 활성화에 기여할 수 있도록 해야 함. 단순 연계형, 시설 봉사의 수준을 넘어 마을 중심의 돌봄 자원봉사를 실현하기 위하여 마을의 다양한 조직과 연대하여 상호 돌봄을 위한 마을 역량을 향상시켜야 함
- 서울시자원봉사센터가 동별 자원봉사 캠프를 중심으로 추진하는 방식을 적용하여 동별 자원봉사 캠프를 거점으로 하여 마을 내 다양한 공동체 조직과 연계하여 돌봄 자원봉사를 통하여 마을 돌봄 공동체를 실현해가야 함. 초고령사회, 1인가구의 폭발적 증가, 코로나19 이후 급격한 개인주적 삶의 형태에서 공적 돌봄서비스의 한계가 노출되면서 보완적 기재와 더불어 지속가능한 돌봄체계가 요구되고 있음. 자원봉사 센터에서는 생활터 중심의 마을 돌봄 자원봉사 체계를 구축하기 위한 주민의 참여형 모델개발이 필요

○ 자원봉사자 교육 및 역량 강화

- 돌봄 관련 단계별 교육 실시: 돌봄은 신체적·정서적 지원이 필요한 중요한 활동이기 때문에, 자원봉사자들에게 적절한 교육과 훈련이 필수적임. 돌봄 대상자의 요구를 이해하고, 올바르게 대처할 수 있는 돌봄의 기본 기술 뿐 아니라 의사소통 방법 등 심화된 교육 제공 필요. 기술과 지식을 제공하는 교육을 통해 자원봉사자의 전문성 향상 필요

- 정기적인 교육 실시: 돌봄 자원봉사자들의 지속적 역량강화를 위해 새로운 기술이나 정보에 대한 교육, 사례공유 등 필요
- 돌봄은 일상생활에 지장이 있어 신체적인 삶과 일상생활에 대한 지원을 필두로 간병, 보육, 요양, 활동지원 등이 있으며 다양한 제공 방식으로 제공되고 있으며 공급주체도 국가와 여러 민간 및 법인들이 사회서비스를 제공하고 있음. 이러한 조건에서 돌봄에 대한 바른 이해부터 시작하여 대부분 사적영역에서 감정과 관계를 교류하면서 하는 활동임. 돌봄 자원봉사가 돌봄 영역의 보완적 서비스 영역을 담당하더라도 돌봄 대상자를 잘 이해와 소통하는 것으로부터 시작하여 삶의 세부 영역에 대한 유의미한 활동을 하기 위해서는 최소한의 전문적인 교육과 훈련이 필수적임. 또한 마을 돌봄 공동체를 조정하기 위해서도 돌봄 대상자를 찾아내는 것부터 자원 동원과 함께 할 수 있는 돌봄 자원봉사 프로그램 계획 등의 상당한 전문성이 필요함
- 이런 상황에서 돌봄 자원봉사를 활성화하기 위해서는 돌봄에 대한 이해와 돌봄 자원봉사에 대한 교육, 돌봄 자원봉사자 양성, 돌봄 자원봉사 모임 역량강화 등이 우선되어야 함. 그리고 돌봄자원봉사의 핵심적인 동기모임은 함께 공부하고 함께 하는 것임

○ 자원봉사자의 동기 부여 및 지원

- 보상 체계 구축: 자원봉사자들에게 적절한 보상과 인센티브를 제공하여 동기 유지
- 사회적 인정 확산: 자원봉사 활동의 사회적 의미에 대한 홍보를 통해 돌봄 자원봉사자로서 사회적 인정 기회 제공
- 자원봉사자의 정서적 지원: 돌봄 봉사는 신체적·정신적으로 어려움을 겪을 수 있는 활동이기 때문에, 자원봉사자들이 번아웃을 겪지 않도록 심리적 지원과 상담 프로그램 제공

○ 맞춤형 돌봄 자원봉사 프로그램 개발

- 대상자 맞춤형 프로그램 개발: 돌봄이 필요한 대상자별 맞춤형 프로그램 개발. 고령자, 장애인, 아동, 환자 등 대상자의 특성에 맞는 돌봄 자원봉사자 프로그램 개발
- 유연한 봉사 시간 및 활동 제공: 자원봉사자들이 다양한 방식으로 참여할 수 있도록 유연한 시간대 및 봉사 활동 제공. 일회성 활동, 주간 활동, 또는 온라인 활동 등 다양한 형태의 봉사 프로그램을 마련해 각자 상황에 맞게 참여할 수 있는 기회 확대

○ 다양한 돌봄 자원봉사 프로그램 개발

- 아동, 노인, 장애인 등 대상을 중심으로 한 돌봄 자원봉사 프로그램을 개발하고 프로그램을 보급하기 위한 노력이 있어야 함. 각 대상별 조건과 특성을 고려하여 개인적 삶과 사회적 삶의 전반에서 자원봉사 프로그램을 개발하여야 하고 특히, 사회적 연결과 지속적 관계에 기반하는 프로그램이 개발되어야 함. 사회적 연결과 지속적 관계가 없는 일회적인 자원봉사 활동은 적어도 돌봄 자원봉사 영역에서는 기존의 일방적 서비스 제공의 한계를 극복할 수가 없음. 활동 내용별 자원봉사 프로그램에서 돌봄 대상자 개인을 중심으로 한 배려돌봄과 정서돌봄, 관계돌봄의 구분에서 개인의 삶의 전반에 대한 지원과 사회적 연결에 주목하는 사회적 관계와 다양한 층위의 사회적 활동을 지원하는 활동과 정서와 인지와 관련한 활동, 복지서비스 연결 및 지원, 건강 관련 살핌 및 지원활동 등 삶과 생활 전반의 내용으로 다양하게 구성할 수 있음. 그리고 마을 단위의 돌봄 자원봉사 모임을 만들고 함께 돌봄 배움을 실천하는 활동을 시작으로 생활 단위에서 다양한 집단적 자원봉사 활동 프로그램을 개발할 수 있음

○ 돌봄 자원봉사 인프라 구축

- 자원봉사자와 대상자 매칭 시스템 구축: 돌봄이 필요한 사람과 자원봉사자를 효율적으로 연결하는 시스템 구축. 온라인 플랫폼이나 모바일 앱을 통해 자원봉사자와 돌봄 대상자를 쉽게 매칭할 수 있게 하여, 실시간으로 돌봄 요구를 충족시킬 수 있음
- 지속 가능한 돌봄 네트워크 형성: 지역사회와 자원봉사 단체, 공공기관, 비영리단체 등이 협력하여 돌봄 네트워크를 구축하고, 공동으로 돌봄 자원을 공유하는 시스템 형성
- 돌봄 자원봉사를 활성화하기 위해서는 지역사회 다양한 돌봄 관련 기관 및 조직과의 협력 구조를 만드는 것이 우선되어야 함. 돌봄 대상자 확보, 돌봄 자원봉사자 참여 확대 및 돌봄 자원봉사 프로그램의 다양화를 위해서도 돌봄 자원봉사 네트워크 체계를 구축하여 함께 협력하는 문화를 만드는 것이 중요함. 돌봄에 대한 네트워크가 튼튼해야지 돌봄 자원봉사를 활성화할 수 있음
- 또한, 지역사회 기업의 사회적 책임(CSR) 프로그램을 통해 돌봄 자원봉사 활동을 촉진할 수 있음. 기업이 마을단위에서 돌봄공동체를 조성하고 돌봄의 자원봉사 인프라를 구축하는데 함께할 수 있음. 마을에 돌봄 카페나 돌봄 시설의 커뮤니티 공간 조성, 다양한 돌봄 공간과 돌봄의 물리적 환경이라 할 수 있는 아동, 노인, 장애인이

이용가능한 통합 놀이터나 주민들의 커뮤니티 야외공간 조성 등을 지원하고 돌봄 자원봉사 프로그램을 돌봄 자원봉사자와 함께 운영할 수 있을 것임. 또한, 기업별 특성을 고려하여 기업 자체 돌봄 자원봉사도 활성화 할 수 있을 것임. 예를 들어 택배 회사와 연계하여 어르신들의 안부문기와 AI 기업과 연계한 돌봄 자원봉사 프로그램 개발 등 기업의 특성에 따라 다양한 돌봄 프로그램을 함께 할 수 있을 것임

○ 광주다움 통합돌봄사업과 연계하여 돌봄의 시민적 참여 부분 역할 수행

- 지난 2022년부터 광주광역시 돌봄의 사회적 책임을 이행을 목적으로 공공성을 강화한 공적 돌봄시스템이라고 할 수 있는 광주다움 통합돌봄체계를 완성하여 기존의 돌봄 서비스를 보완하고 다양한 시민의 돌봄 욕구를 해결해 나가고 있음. 공적 돌봄체계를 통하여 돌봄서비스를 제공하면서도 사회적 관계망 회복을 돕는 공동체 돌봄으로 확장하고자 여러 시도를 하고 있음. 이러한 광주의 돌봄 흐름을 고려하여 광주 지역사회의 1인가구 증가, 고립가구 증가, 초고령사회로의 진입 예상, 코로나 19 이후 사회적 관계 공동체의 약화 등의 사회문제에 직면하고 있을 때 자원봉사를 통하여 사회적 신뢰와 협력, 그리고 성숙한 민주주의적 돌봄공동체 실현에 기여할 수 있어야 함. 사회문제 해결에 기여함으로써 자원봉사의 사회적 역할 확장 및 자원봉사 참여문화를 확산하여야 함

○ 기존의 다양한 공적서비스 제공기관과 연계한 돌봄 자원봉사 활성화

- 케어뱅크 운영과 일본의 불란티어포인트 제도를 보면서 일종의 품앗이 측면의 모색이 되고 있음. 대표적으로 타임뱅크 흐름 등이 자원봉사 영역에서 고민되고 있다고 함. 그런데 두 제도를 보면서 우리가 그 동안에 한축으로는 수많은 공적 돌봄을 수행하는 기관과 연계한 소위 시설 봉사활동을 등한시 하였다는 생각이 듦. 단순히 말하면 시설 요양시설과 재가 요양시설을 비롯하여 수많은 돌봄 기관들과 연계하여 돌봄 자원봉사를 활성화하기 위한 노력은 게을리 하였다는 생각이 듦. 또한 지역사회통합돌봄 흐름에서 주요 행정기관과 연계하여 다양한 재가 돌봄활동의 보조적 활동과 공적 서비스로 할 수 없는 것을 자발적 자원봉사자들이 할 수 있다고 봄. 또한 많은 돌봄 기관의 입장에서 보면 단순히 시설의 인력문제와 예산문제를 해결하기 위한 차원이 아니라 많은 돌봄 대상자들이 설령 아픈 몸으로 공적 돌봄이 절대적으로 필요하더라도 존엄한 삶을 유지하려면 지역사회 속에서 함께 살아가야 하는 것임. 돌봄 대상자 존중의 돌봄을 실현하기 위해서 수많은 자발적 돌봄 자원

봉사자 필요함. 이러한 점을 고려한다면 무엇보다도 우선해야 할 것이 수많은 돌봄 기관과 기존의 공적 돌봄체계에 어떻게 시민이 자발적으로 참여하도록 할 것인가를 고민하고 대안을 제시하는 것임

○ 지역사회와의 연계 및 협력

- 지역사회 연대 강화: 돌봄 자원봉사가 활성화되기 위해서는 지역사회 내에서 자원봉사 활동이 중요한 역할을 차지해야 함. 지역사회 구성원들이 함께 참여하는 돌봄 활동을 통해 돌봄의 부담을 분담하고, 공동체적 책임감을 증대시킬 수 있음. 이를 위해 지역 기관, 학교, 교회, 동행정복지센터 등과의 협력을 통해 다양한 돌봄 자원봉사 프로그램 마련
- 기업과의 협력: 기업의 사회적 책임(CSR) 프로그램을 통해 자원봉사 활동을 촉진할 수 있음. 기업들이 자원봉사 활동을 직원 복지의 일환으로 장려하거나, 자원봉사 시간을 근무 시간으로 인정하는 등 자원봉사 활성화에 기여할 수 있는 방안을 마련해야 함

○ 정책적 지원 및 법적 제도 마련

- 돌봄 자원봉사 활성화를 위한 정책적 지원: 정부와 지방자치단체가 돌봄 자원봉사 활동을 장려하고, 자원봉사자가 안정적으로 활동할 수 있도록 지원하는 정책 마련. 예를 들어, 자원봉사자들이 돌봄 활동에 참여하면서도 법적·제도적 보호를 받을 수 있는 체계를 마련하고, 재정적 지원을 제공
- 돌봄 자원봉사 관련 법 제정: 자원봉사자가 활동 중에 발생할 수 있는 사고나 문제에 대해 보호받을 수 있도록 법적 제도 마련. 돌봄 자원봉사 활동이 체계적으로 이루어질 수 있도록 관리하는 법적 프레임워크는 자원봉사자와 대상자 모두에게 안전망을 제공할 수 있음
- 돌봄 자원봉사 활성화를 위한 지방자치단체가 돌봄 자원봉사에 대한 예산 지원과 돌봄 자원봉사 활동의 행정적 지원과 민간과의 다양한 협력이 필요함. 초고령사회의 진입과 1인가구의 증가에 따른 본격적인 돌봄시대 진입에 따라 돌봄을 시민과 함께 한다는 전략을 고려해야 할 것임. 모든 돌봄에 대한 시도에서 돌봄의 공적서비스를 강화하는 것도 중요하지만 돌봄의 공적서비스 마저도 완성도를 높이기 위해서는 시민의 참여가 중요함. 돌봄의 시민화 전략이 곳곳의 정책에 묻어나야 하고 돌봄 영역에서 시민들의 참여를 촉진하기 위한 다양한 전략이 구사되어야 함

○ 연구 및 데이터 축적

- 돌봄 자원봉사의 효과성 연구: 돌봄 자원봉사 활동이 지역사회에 미치는 영향을 체계적으로 연구하고 분석하여, 돌봄 자원봉사의 중요성과 필요성을 증명하는 자료를 축적. 이를 통해 돌봄 자원봉사에 대한 정책적 지원을 확보하고, 보다 많은 사람들이 자발적으로 참여할 수 있도록 할 수 있음
- 데이터 기반 자원봉사 관리: 자원봉사자 및 돌봄 대상자의 정보를 체계적으로 관리하고, 활동 내역을 데이터화하여 지속 가능한 자원봉사 관리 시스템 구축. 이러한 데이터는 자원봉사 활동을 더욱 효과적으로 운영하고, 향후 자원봉사 정책 수립에 중요한 자료로 활용될 수 있음

**2) 돌봄자원봉사 활성화 방안 : 자원봉사센터의 역할**

- 돌봄 민주주의가 화두인 현 시대에서, 자원봉사센터의 역할에 대한 방향성을 제시하면 다음과 같음
- 자원봉사자와 대상자의 연결고리
  - 자원봉사센터는 돌봄의 대상자와 자원봉사자를 발굴하여 이 둘을 연결하는 연결고리 역할을 해야 함
- 공동체 중심의 돌봄 네트워크 구축
  - 네트워크 허브 역할: 자원봉사센터는 지역 사회의 다양한 주체(개인, 단체, 기관)가 함께 협력할 수 있는 돌봄 네트워크를 구축하여, 돌봄이 필요한 사람들에게 신속하고 균등한 지원을 제공해야 함. 이를 통해 돌봄의 공공성과 민주성을 강화해야 함
  - 지역사회 자원연결: 지역 주민, 기업, 공공기관, 학교 등 다양한 자원을 연결해 돌봄 서비스의 접근성을 높이고, 모든 구성원이 돌봄 과정에 참여할 수 있는 기회를 제공하는 중심적인 역할
- 다양한 참여 기회 제공 및 돌봄 참여의 민주화
  - 누구나 참여할 수 있는 자원봉사 환경 조성: 돌봄 민주주의의 핵심은 특정 집단이나 계층만이 아니라 누구나 참여할 수 있어야 함. 자원봉사센터는 시간, 연령, 직업에 구애받지 않고 다양한 사람들이 자원봉사에 참여할 수 있는 유연한 프로그램을 기획, 설계해야 함

- 자원봉사 참여 확대: 돌봄에 대한 책임이 특정 소수에게만 집중되지 않도록, 지역 주민들이 자발적으로 참여할 수 있는 교육 프로그램을 통해 자원봉사에 대한 인식을 높이고, 참여 기회를 제공함

○ 돌봄의 평등한 배분

- 돌봄의 사각지대 해소: 자원봉사센터는 돌봄이 필요한 사람들, 특히 기존 복지 체계에서 소외되거나 배제된 사람들(독거노인, 장애인, 이민자, 취약계층 아동 등)에게 우선적으로 돌봄을 제공해야 함. 돌봄이 필요한 사람들에게 골고루 지원이 제공될 수 있도록 철저한 수요 조사와 분석을 통해 돌봄 서비스를 평등하게 배분
- 맞춤형 돌봄 서비스 제공: 돌봄의 필요성은 대상마다 다르기 때문에, 자원봉사센터는 개인별 맞춤형 돌봄 서비스를 제공할 수 있는 프로그램을 개발해야 함. 각기 다른 신체적, 정서적, 사회적 요구에 부합하는 다양한 자원봉사 활동을 기획하는 것이 필요

○ 돌봄 자원의 지속 가능성 확보

- 돌봄 인력 양성 및 교육: 자원봉사센터는 지속 가능한 돌봄 자원 확보를 위해 돌봄 자원봉사자들을 체계적으로 교육하고 관리해야 함. 자원봉사자들에게 돌봄에 필요한 기술과 정보를 제공함으로써 그들이 장기적으로 돌봄 활동을 할 수 있도록 지원해야 함.
- 전문성 강화: 단순한 일회성 자원봉사를 넘어, 돌봄 민주주의 실현을 위해 자원봉사자들에게 심리 지원, 응급 대처, 전문적 돌봄 기술 등 심화된 교육을 제공함으로써 돌봄 활동의 질을 높이는 역할을 수행해야 함
- 리더 자원봉사자 양성: 자원봉사자가 대상자에게 필요한 프로그램을 준비하여 제공할 수 있도록 하는 주도성 있는 자원봉사자 양성

○ 정책적 연결 고리로서의 역할

- 정책 참여 및 제안: 자원봉사센터는 돌봄 민주주의를 실현하기 위한 정책적 논의에 적극 참여하고, 지역 사회의 돌봄 요구를 정부나 지방자치단체에 제안하는 역할을 수행해야 함. 자원봉사센터는 돌봄 현장에서 얻은 데이터를 바탕으로 실질적인 정책 제안을 통해 돌봄 환경을 개선하는 데 기여해야 함
- 공공과 민간의 연결 고리 역할: 공공부문과 민간 자원봉사 단체를 연결하여 돌봄에 대한 사회적 책임을 나누고, 그 범위를 확장할 수 있는 중재자 역할 수행

○ 돌봄에 대한 인식 전환 및 돌봄 문화 확산

- 돌봄 문화의 확산: 자원봉사센터는 돌봄이 개인의 책임을 넘어, 사회 전체가 함께 나누어야 하는 가치라는 인식을 확산해야 함. 이를 위해 돌봄의 중요성을 알리고, 돌봄 봉사 활동이 단순한 '봉사'가 아닌 사회적 책임이라는 인식을 심어줄 수 있는 다양한 캠페인 진행이 필요
- 교육과 홍보: 돌봄 민주주의의 핵심 가치를 시민들에게 교육하고, 다양한 매체를 통해 돌봄의 중요성을 홍보함으로써 사회 전반의 돌봄에 대한 인식 개선에 기여해야함

○ 디지털 자원봉사 플랫폼 구축

- 온라인 플랫폼 활용: 디지털 기술을 활용해 자원봉사 활동을 온라인으로 연결하고, 실시간으로 돌봄 서비스가 필요한 사람들과 자원봉사자를 매칭하는 시스템을 운영함으로써, 돌봄에 대한 접근성을 높이고, 자원봉사 활동의 효율성을 극대화할 수 있음

○ 봉사환경 변화 및 봉사자원 분석을 통한 지원 프로그램 개발

- 봉사환경의 변화를 파악하고 돌봄 자원봉사 수요 파악 및 봉사자 적정 공급을 위한 지원 프로그램 개발
- 광범위한 자원봉사 활동처 개발

○ 마을복지 공동체 자원봉사의 강점+ 마을연결

- 사각지대 돌봄대상자 확보 및 활동
- 우리동네 숨은 (등록)자원봉사자 찾기 및 그들의 봉사 욕구 파악
- 직접적 접촉(집방문 등)의 어려움에 대한 대안으로서 마을

## <참고문헌>

- Williams, Fiona(2001). "In and Beyond New Labour: towards a new political ethics of care." *Critical Social Policy* 21(4): 467-493.
- Joan C.Tronto(2013). *Caring Democracy: Markets, Equality, and Justice*.
- 강민정, 김은지, 구미영, 노우리, 양난주, 안현미, 남우근(2020). 사회적 돌봄노동의 가치 제고를 위한 연구. 한국여성정책연구원.
- 경기연구원(2014). 공동체 활동의 복지자원화 방안 연구.
- 김영미(2016). 계층화된 젊음: 일, 가족형성에서 나타나는 청년기 기회불평등. *사회과학논집*, 47(2), 27-52.
- 김용득(2018). 탈시설과 지역사회중심 복지서비스 구축, 어떻게 할 것인가?. *보건사회연구*. 38(3), 492-520.
- 김은정 (2015). 사회적 돌봄체계 구축에서 공동체적 접근에 관한 연구. *사회복지연구*. 46(2), 153-176.
- 마경희(201). 돌봄의 정치적 윤리: 돌봄과 정의의 이원론을 넘어. *한국사회정책*, 17(3), 319-348.
- 서울연구원(2017). 서울시 자원봉사 실태와 활성화 방안.
- 송다영. (2014). 돌봄의 사회화와 복지국가의 지연 (遲延). *한국여성학*, 30(4), 119-152.
- 양난주. (2011). 한국 사회서비스 공급특성 분석: 보조금과 바우처방식의 검토. *사회복지정책*, 38(3), 191-219.
- 윤정향, 마경희, 노대영(2021). 사회적 돌봄 의제 개발을 위한 연구. 한국노동사회연구소.
- 은기수. (2020). 코로나 19 팬데믹과 자녀 돌봄의 변화. *노동리뷰*, 35-49.
- 조안 C. 트론토(2014), 『돌봄 민주주의』. 김희강·나상원 옮김, 서울: 아포리아.
- 조흥식, 남찬섭, 박연란, 최은영. (2013). 돌봄서비스 정책 비교연구, 보건복지부·한국사회복지학회.





# 시민성 기반한 자원봉사 참여 확산 방안

연구위원

민문식, 민현정, 이민철, 윤희철



# 시민성 기반한 자원봉사 참여 확산 방안

## 연구위원

**민문식** :광주광역시 도시재생공동체센터 대표이사

**민현정** :광주연구원 선임연구위원

**이민철** :광산구 도시재생공동체센터 센터장

**윤희철** :한국지속가능발전센터 센터장

## 목차

1. 연구의 개요
  2. 이론 검토 및 선행연구 분석
  3. 시민성 기반 자원봉사의 현실 진단
  4. 시민성 기반 자원봉사의 주요 사례
  5. 정책적 시사점
  6. 결론 및 향후 과제
- ※ 참고문헌

## 1. 연구의 개요

### □ 배경 및 목적

- 최근 사회적 불평등 증가, 정부와 공공 서비스의 한계, 공동체의 붕괴 등 다양한 요인으로 사회 문제가 증가하고 있으며, 이를 근본적으로 해결하는데, 자원봉사의 역할이 대두되고 있음
- 특히 이러한 문제 해결을 위해 '시민성'의 회복 또는 향상에 대한 요구가 증가하고 있으며, 시민성을 기반으로 더 많은 시민이 자원봉사 활동의 기회를 충분히 누리도록 안내함으로써, 스스로 사회적 문제와 욕구 해결에 기여하는 시민임을 인식하는 방향에 대한 사회적 요구가 증가하고 있음
  - 시민성이란 공동체에 소속된 공공의 민주주의 공간에 참여하는 모든 구성원에 대한 동등한 권리와 책임을 가지고 있는 이들에게 주어진 변화 가능한 지위와 역할을 말함
- 따라서 시민성을 기반으로 자원봉사참여 확산 방안을 도출하여, 우리 사회의 지속 불가능성을 해소하는 해법을 제시하고, 지역사회에 적용 가능한 방안을 제시해 새로운 자원봉사 모델을 발굴하고자 함

### □ 연구의 범위와 방법

- 연구의 범위
  - 시간적 범위 : 2024년 7월부터 11월까지 진행
  - 공간적 범위: 광주광역시 자원봉사 활동 및 시민성 관련 사례를 중심으로 연구
  - 내용적 범위: 시민성과 자원봉사 참여의 상관관계, 시민성 강화 프로그램의 효과성, 자원봉사 확산을 위한 제도적 지원 방안 등
- 연구의 방법
  - 문헌 연구: 기존 연구와 문헌을 통해 시민성과 자원봉사 참여의 관련성을 분석
  - 사례 연구: 성공적인 자원봉사 프로그램 사례를 분석하여 시민성 강화와 자원봉사 참여 확산의 모범 사례를 도출

□ 연구의 절차

- 계획 수립 및 자료 조사 (7~8월) : 연구 주제에 대한 개념적 검토와 관련 자료수집. 시민성과 자원봉사에 대한 이론적 배경을 정리하고 관련 문헌 및 사례 연구를 진행함
- 연구진 회의 (8~10월): 연구진 회의를 통해 자원봉사 참여 확산 방안에 대한 다양한 의견을 수렴하고 연구 방향을 구체화함
- 자료 분석 및 정책적 제언 도출 (9~10월): 시민성 기반 자원봉사 참여의 효과성 분석과 이를 바탕으로 한 정책적 제언 도출. Si와 디지털 기술 활용 등 현대 사회에 맞는 자원봉사 참여 모델을 모색함
- 최종 보고서 작성 및 공유 (11월): 연구 결과를 종합하여 최종 보고서를 작성하고, 자원봉사 확산을 위한 구체적 방안을 제시함

참여 일시	장소	논의의 주요내용
2024년 7월 26일(금) 오전 10시 ~ 12시	광주광역시 자원봉사센터 회의실	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시민성에 대한 개념과 현실에 대한 논의</li> <li>• 시민성 기반 자원봉사 참여 방안 논의</li> </ul>
2024년 8월 9일(금) 오전 10시 ~ 12시	광주연구원 회의실 / 광산구 도시재생공동체 센터 회의실	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기존 자원봉사와 시민성 개념의 재검토 및 새로운 모델 모색</li> <li>• 자원봉사자의 자발적 참여 유도</li> </ul>
2024년 10월 8일(화) 오전 10시 ~ 11시	온라인회의	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 참신한 시민 참여 사례 공유</li> <li>• 자원봉사 방식 전환 사례 논의</li> </ul>

[표 56] 연구 진행 과정과 주요 내용

## 2. 이론 검토 및 선행연구 분석

### □ 시민성의 중요성

- 오늘날 우리사회에서 시민성은 갈수록 중요해지고 있으며, 시민성에 대한 필요성은 크게 5가지로 이야기할 수 있음
  - 1. 사회적 안정과 조화 유지 : 시민성은 사회 구성원 간의 상호작용을 원활하게 만들어 사회적 안정과 조화를 유지하는 데 중요함. 시민들이 상호 존중하고 배려하는 태도를 가지면 사회적 갈등이 줄어들고, 협력과 소통이 증진됨
  - 2. 민주주의 강화 : 민주주의 사회에서는 시민들이 자신의 의견을 표현하고 참여할 수 있는 능력이 중요함. 시민성이 높은 사람들이 많아질수록 정치적 참여가 활성화되며, 보다 건강하고 강력한 민주주의를 구축할 수 있음
  - 3. 문화적 풍요: 시민성은 문화적 가치와 신념을 존중하고 보호하는 것을 의미함. 이는 사회의 다양성과 인간 다움을 존중하는 기반이 됨. 시민성을 통해 문화적 자아를 보호하고 개방적이고 포용적인 사회를 구축할 수 있음
  - 4. 글로벌 시대의 요구 : 글로벌화된 현대 사회에서는 시민성이 국가 내뿐만 아니라 국제 사회에서도 중요한 역할을 함. 국제적 상호작용과 협력을 증진시키는 데 기여하며, 글로벌 문제에 대한 공동 해결을 도모할 수 있음
  - 5. 개인적 책임감 강화 : 시민성은 개인이 사회적 의무와 책임을 이해하고 실천하는 것을 의미함. 개인이 자신의 행동에 책임을 질 수 있는 자세를 가지면, 개인과 사회 모두에게 긍정적인 영향을 미칠 수 있음

### □ 시민성과 자원봉사의 관계

- 시민성의 개념과 자원봉사의 역할
  - 시민성은 사회 구성원으로서 공공의 이익과 공동체의 발전에 기여하는 권리와 책임을 갖는 태도임. 시민성은 단순히 개인의 권리만을 의미하지 않으며, 공동체 안에서 타인과의 상호작용을 통해 사회적 가치를 창출하는 활동이 핵심임. 이러한 시민성은 자원봉사와 긴밀하게 연결되어 있음
  - 자원봉사는 시민들이 사회적 책임을 실천하고 공동체에 적극적으로 참여할 수 있는 수단을 제공함. 자원봉사 활동을 통해 시민들은 사회적 문제 해결에 참여하고, 타인과 공동체에 기여하는 기회를 가지며, 이는 시민성의 실천으로 이어짐

- 자원봉사의 역할은 크게 세 가지로 요약될 수 있음
  - 공익적 가치 실현: 자원봉사는 공동체의 공익을 위한 활동으로, 시민들이 개인적 이익을 넘어 사회 전반의 이익을 추구하는 데 기여함. 이는 시민성의 중요한 실천적 차원임
  - 공동체 연대 강화: 자원봉사는 시민들 간의 상호작용을 통해 공동체의 유대를 강화하고, 신뢰를 바탕으로 한 협력적 관계를 형성함. 이는 공동체의 지속 가능성과 사회적 결속력에 기여함
  - 사회적 책임감 증진: 자원봉사를 통해 시민들은 자신의 사회적 책임을 체험적으로 학습하고, 능동적으로 참여하는 태도를 기르게 됨. 이는 보다 성숙한 시민으로 성장하는 계기가 됨

○ 자원봉사를 통한 시민성 강화

- 자원봉사는 시민성을 실천하고 강화하는 중요한 도구로 작용함. 시민성 강화는 자원봉사를 통해 이루어질 수 있으며, 이는 다음과 같은 방식으로 구체화됨
  - 사회적 역할 인식 : 자원봉사에 참여하는 과정에서 시민들은 자신이 사회적 문제를 해결하는 데 중요한 역할을 할 수 있음을 인식하게 됨. 이는 자신을 능동적 시민으로 자리매김하는 계기가 됨
  - 공동체 의식 확립 : 자원봉사는 시민들이 공동체 내에서 자신의 역할을 자각하고, 타인과 협력하여 사회적 문제를 해결하는 경험을 제공함. 이를 통해 공동체 의식이 강화되며, 자발적인 참여와 기여가 더욱 활발해짐
  - 주체성 및 자발성 향상 : 자원봉사는 자발적으로 참여하는 활동이기 때문에, 이를 통해 시민들은 스스로 문제를 해결하고 공동체에 기여하는 주체적 태도를 형성하게 됨. 이는 시민성이 강화되는 중요한 과정임

○ 사회적 신뢰와 자원봉사의 상관관계

- 사회적 신뢰는 시민사회에서 중요한 역할을 하며, 자원봉사는 이러한 사회적 신뢰를 구축하는 데 크게 기여함. 사회적 신뢰란 시민들이 서로를 신뢰하고, 상호 협력하는 능력을 의미하며, 이는 자원봉사 활동을 통해 더욱 강화될 수 있음. 자원봉사 활동은 시민들이 직접적인 상호작용을 통해 서로를 이해하고 존중하게 만드는 중요한 기회가 됨

- Putnam(2000)에 따르면, 자원봉사는 사회적 연결망을 형성하고, 이러한 연결망은 사회적 신뢰의 기반이 됨. 자원봉사에 참여한 시민들은 자신이 속한 공동체의 다른 구성원들과 직접적인 관계를 형성하고, 이로 인해 상호 신뢰가 증진됨<sup>4)</sup>. Wilson(2000)은 자원봉사 활동이 개인의 사회적 자본을 증진하고, 사회적 통합을 강화하는 주요 요인임을 입증함<sup>5)</sup>. 또한 McBride와 Daftary(2005)는 자원봉사가 국내외 사회 발전과 민주주의 강화에 기여할 수 있음을 강조하며, 이를 통해 시민성이 확대된다고 주장함<sup>6)</sup>
- 사회적 신뢰가 높아지면 시민들은 더 많은 사회적 활동에 참여하게 되며, 이는 궁극적으로 사회적 자본을 증가시킴. 사회적 자본은 시민들이 자원을 공유하고, 협력하여 공동체의 문제를 해결하는 데 중요한 자원임. 자원봉사는 사회적 자본을 증진시키는 중요한 도구로 작용하며, 이를 통해 시민성도 강화됨

○ 자원봉사와 시민성의 상호작용

- 자원봉사는 시민성을 강화시키고, 반대로 시민성이 높은 사람일수록 자원봉사 참여에 적극적임. 이는 자원봉사가 사회적 신뢰를 높이고 시민적 책임을 일깨우는 데 중요한 역할을 하기 때문임
- 자원봉사참여를 통해 시민들은 자신이 공동체의 중요한 구성원임을 인식하게 되고, 사회적 역할을 수행함으로써 시민성을 실천하게 됨. 이는 자원봉사가 단순한 봉사 활동을 넘어, 공동체와 사회적 문제 해결에 중요한 기여를 할 수 있는 이유임

□ 시민성과 자원봉사에 관한 주요 연구 분석

- 최근 이뤄진 자원봉사와 시민성에 대한 주요 연구를 주제별로 유형화하고, 연구별 특징을 정리한 결과는 다음과 같음
- 이 연구들은 크게 자원봉사 지속성 요인 분석, 적극적 시민성 및 교육 효과, 자원봉사와 시민참여의 역할, 사회적 불평등 및 정책적 함의, 사회적 자본과 시민참여 의식 등으로 구분됨. 각 연구는 자원봉사의 지속성, 교육적 효과, 사회적 불평등 해소, 시민참여 촉진 등 자원봉사의 다차원적 역할을 강조하고 있음

4) Putnam, R. D. (2000). Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community. New York: Simon & Schuster.

5) Wilson, J. (2000). Volunteering. Annual Review of Sociology, 26(1), 215-240. <https://doi.org/10.1146/annurev.soc.26.1.215>.

6) McBride, A. M., & Daftary, D. (2005). Citizenship and Volunteering: Perspectives on the National and International Development. Journal of Public Affairs, 6(1-2), 43-56.

○ 자원봉사와 시민참여의 역할

- 김수미(2016)는 청소년 자원봉사 활동이 신자유주의 체제 내에서 시장국가의 이익을 위해 봉사하는 주체로 구성됨을 비판적으로 분석함<sup>7)</sup>
- 이현주·송민경(2021)는 인 자원봉사 활성화를 위한 방안을 제시하고, 실무자들의 인식을 통해 장애 요인과 실천적 대안을 제시함<sup>8)</sup>
- 송정안(2019)은 다른 시민활동과의 관계를 바탕으로 자원봉사 참여 유형을 분류하고, 정치사회정책 참여 위주의 자원봉사 잠재계층이 자원봉사 참여도가 가장 높았음을 확인함<sup>9)</sup>

○ 자원봉사와 사회적 불평등, 정책적 함의

- 이선미(2015)는 지역민간단체들의 자원봉사 활동을 분석하여, 자원봉사 활동과 네트워크가 지역성, 자율성, 회원 역량 강화에 있어 차이를 보임을 확인함<sup>10)</sup>
- 주성수(2015)는 세월호 참사 관련 시민참여에서 단체 유형에 따른 차이를 분석하며, 공익적 단체 소속 시민들의 참여가 더 두드러졌음을 확인함<sup>11)</sup>

○ 자원봉사와 사회적 자본, 시민참여 의식

- 김대건·김동철(2014)는 휴먼서비스 분야 자원봉사 활동성이 시민참여 의식에 미치는 영향을 분석하며, 사회적 자본이 매개 역할을 함을 확인함<sup>12)</sup>
- 최유미·조철민·이은자(2023)는 자원봉사센터의 실행계획을 수립하고, 자원봉사 진흥을 위한 정책 방향을 제시함. 사회적 연대 강화 및 다양성을 촉진하는 자원봉사 관리가 중요함을 강조함<sup>13)</sup>

○ 자원봉사 지속성 및 요인 분석

- 김창래(2016)는 자원봉사활동의 지속성에 영향을 미치는 요인을 분석한 연구로, 자원봉사자의 참여 동기, 관리 요인, 만족도, 자원봉사정책 등이 지속성에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났음<sup>14)</sup>

7) 김수미(2016). 자원봉사 시민(volunteer-citizen) 되기. 언론과 사회 24.3 : 128-177.

8) 이현주·송민경(2021). 서울·경인지역 노인자원봉사 활성화 방안 연구 - 장애요인 및 실천적 대안을 중심으로 -. 한국콘텐츠학회논문지 21.4 : 576-590.

9) 송정안(2019). 다른 시민활동과의 관계에 따른 자원봉사참여 유형화와 영향·결과변수 검증에 대한 연구. 지방정부연구 23.2 : 203-221.

10) 이선미(2015). 지역민간단체 유형별로 본 자원봉사 활동 및 네트워크의 특징: 서울시를 중심으로. 시민사회와 NGO 13.1 : 39-76.

11) 주성수(2015). 세월호 참사 관련 시민참여와 자원봉사. 시민사회와 NGO 13.1 : 5-38.

12) 김대건·김동철(2014). 휴먼서비스 분야에서 자원봉사 활동성과 시민참여 의식 관계 분석." 지방정부연구 18.1 : 243-265.

13) 최유미·조철민·이은자(2023). 자원봉사 진흥을 위한 자원봉사센터 실행계획(2024~2027) 수립 연구. 한국사회와 자원봉사연구 4.1 : 5-28.

- 송지현·김찬미·이봉환(2023): 자원봉사 및 기부단체 참여 수준에 영향을 미치는 요인을 분석한 연구로, 개인의 복지 인식과 사회적 공정성 인식이 자원봉사 참여 수준에 긍정적인 영향을 미침<sup>15)</sup>

○ 적극적 시민성 및 자원봉사 교육 효과

- 김찬란·이선미(2011)는 대학생 해외 자원봉사 프로그램이 글로벌 시민성 증진에 중요한 역할을 하며, 이를 통해 학생들의 인성적 변화와 국제사회에 대한 이해가 증대됨을 확인함<sup>16)</sup>
- 이선미(2020)는 서울시 자원봉사센터의 소모임 활성화 사업을 통해 자원봉사자들의 시민적 태도가 향상된 것을 확인하며, 하이브리드 자원봉사 조직화가 적극적 시민성 함양에 기여함<sup>17)</sup>
- 김미란(2024)은 영국의 제3의 길 정책을 통해 봉사학습과 적극적 시민성 담론을 비판적으로 분석하며, 봉사학습이 사회구조적 문제를 해결하는 도구로서 기능해야 함을 제안함<sup>18)</sup>

□ 선행연구에 따른 정책적 시사점

○ 주요 연구들은 자원봉사와 시민성의 관계를 중심으로 다양한 관점에서 분석됨. 주요 특징과 정책적 시사점은 다음과 같음

- 자원봉사와 사회적 자본 : 자원봉사는 사회적 연결망을 강화하고, 시민 참여를 촉진하며, 사회적 신뢰를 형성함. 이를 통해 공동체의 사회적 통합과 민주주의 강화를 촉진함
- 자원봉사 지속성 요인 : 자원봉사의 지속성은 참여 동기, 관리 요인, 만족도 등에 영향을 받으며, 자원봉사 정책이 중요한 역할을 함
- 자원봉사와 사회적 불평등 : 자원봉사는 사회적 불평등 해소와 연관되며, 정책적으로 자원봉사 참여를 촉진하는 방안이 필요함
- 시민성 교육과 자원봉사 : 자원봉사 교육은 적극적 시민성을 함양하는 중요한 도구이며, 이를 통해 사회적 책임감과 공동체 의식을 강화할 수 있음

○ 정책적으로는 자원봉사 참여를 촉진하고, 시민성 교육을 강화하며, 사회적 자본과 불평등 문제를 해결하는 방향으로 접근할 필요가 있음.

14) 김창래(2016). 자원봉사활동의 지속성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 社會科學研究 32.2 : 83-115.

15) 송지현·김찬미·이봉환(2023). 자원봉사 또는 기부단체 참여 수준의 영향요인에 관한 연구 : 복지인식과 공정성 인식의 상호작용효과를 중심으로. 한국사회와 자원봉사연구 4.1 : 55-80.

16) 김찬란·이선미(2011). 글로벌 시민성의 관점에서 본 대학생 해외자원봉사: A대학을 중심으로 한 탐색적 연구. 시민사회와 NGO 9.2 : 33-56.

17) 이선미(2020). 개인화 시대의 하이브리드 자원봉사 조직화와 적극적 시민성 : 서울시자원봉사센터 소모임 활성화 사업의 시민교육적 효과. NGO연구 15.2 : 31-67.

18) 김미란(2024). 봉사학습론과 적극적 시민성 담론에 대한 비판적 검토: 제3의 길 정책의 '적극적 시민성'과 그에 대한 비판적 논의를 중심으로. 학습자중심교과교육연구 24.16 : 883-902.

### 3. 시민성 기반 자원봉사의 현실 진단

#### □ 기성세대와 청년 세대 간 자원봉사 동기 및 방식의 충돌

- 기성세대와 청년 세대 간의 자원봉사 참여에서 동기와 방식의 차이는 자원봉사 활동 전반에 걸쳐 큰 영향을 미치며, 세대 간 자원봉사 문화를 구분짓는 주요 요인이 됨. 이들 간의 충돌은 각각의 세대가 자원봉사를 어떻게 인식하고 접근하는지에 대한 근본적인 차이에서 비롯됨
- 기성세대의 자원봉사 동기
  - 기성세대는 자원봉사를 사회적 의무로 인식하는 경향이 강함. 이들은 자원봉사를 통해 지역사회에 헌신하고, 공동체의 발전과 유지에 기여하는 것을 중요하게 여김. 기성세대의 자원봉사 동기는 크게 다음과 같은 요소에 기반함
  - 도덕적 책임감 : 기성세대는 사회의 일부로서 도덕적 책임을 실천하는 방법으로 자원봉사를 인식함. 이들은 자원봉사가 개인적 성취보다는 공동체에 기여하는 책임 있는 행위라고 생각함
  - 장기적 헌신 : 기성세대는 자원봉사를 장기적이고 정기적으로 참여하는 활동으로 여김. 이는 기성세대가 자원봉사를 인내와 지속성이 필요한 활동으로 보고, 그 효과가 누적된다고 믿기 때문임
- 청년 세대의 자원봉사 동기
  - 청년 세대는 자원봉사를 기성세대와는 다르게 개인적 성취와 자기개발의 기회로 인식함. 이들은 자원봉사를 통해 새로운 경험을 얻고, 자신을 성장시키는 것을 중요하게 여김
  - 자율성과 성취감 : 청년 세대는 자원봉사 활동에서 자율성을 중시하며, 자원봉사를 통해 즉각적인 성취감을 얻고자 함. 이들은 기성세대의 도덕적 의무와 달리, 자원봉사를 자기개발의 일환으로 받아들이며, 이를 통해 개인적인 목표를 달성하는 데 중점을 둬
  - 단기 프로젝트 참여 : 청년 세대는 짧은 기간 동안 집중적으로 참여할 수 있는 단기적 자원봉사 활동을 선호함. 장기적인 헌신보다 빠르게 성과를 볼 수 있는 프로젝트에 관심을 가지며, 다양한 주제에 걸쳐 폭넓은 경험을 쌓고자 함. 이는 청년 세대가 자원봉사를 통해 즉각적인 결과와 보람을 느끼기를 원하기 때문임

○ 자원봉사 방식의 차이

- 기성세대의 전통적 방식 : 기성세대는 자원봉사를 주로 대면 중심의 활동으로 인식하며, 오프라인에서의 직접적인 상호작용을 중요하게 여김. 이들은 지역사회와의 연결을 중시하고, 자원봉사를 통해 사람들과의 관계를 형성하는 데 가치를 둬. 자원봉사 활동이 단순히 사회적 문제 해결을 넘어서 인간적 유대와 신뢰를 쌓는 기회라고 생각함
- 청년 세대의 디지털 중심 방식 : 반면, 청년 세대는 비대면으로도 자원봉사 활동을 활발히 진행하며, 디지털 기술을 활용한 자원봉사 방식에 익숙함. 이들은 온라인 플랫폼을 통해 언제 어디서든 자원봉사에 참여할 수 있는 기회를 선호하며, 자원봉사가 시간과 공간의 제약을 받지않는 것을 중시함. 특히, 청년 세대는 환경보호, 인권 문제 등 글로벌 이슈에 대한 참여를 디지털 기술을 통해 실현하고자 함

○ 세대 간 충돌의 원인

- 기성세대와 청년 세대 간 자원봉사 동기 및 방식의 차이는 자원봉사 활동에서 다음과 같은 충돌을 야기함
- 동기차이 : 기성세대는 책임감을 강조하지만, 청년세대는 자율성을 중시함. 기성세대는 자원봉사에 대한 헌신이 부족하다고 청년 세대를 비판할 수 있고, 반대로 청년 세대는 기성세대의 방식을 비효율적이라고 인식함. 이로 인해 자원봉사 활동에서 세대 간 갈등이 발생할 수 있음
- 참여방식의 차이 : 기성세대는 장기적이고 정기적인 활동을 선호하는 반면, 청년 세대는 단기적이고 프로젝트 기반의 활동에 집중하는 경향이 있음. 이로 인해 자원봉사 활동을 기획하거나 운영하는 과정에서 세대 간의 기대 불일치가 생기고, 협력적인 자원봉사 활동이 저해될 수 있음

- 기성세대와 청년 세대는 자원봉사에 대한 동기와 방식에서 근본적인 차이를 보이며, 이러한 차이가 자원봉사 활동에서 충돌을 일으킬 수 있음. 기성세대는 사회적 책임과 장기적 헌신을 중시하지만, 청년 세대는 개인적 성취와 단기적 성과를 중시하는 경향이 큼. 이러한 세대 간 충돌을 해결하기 위해서는 유연한 자원봉사 모델과 세대 간 상호 이해를 촉진하는 노력이 필요함

□ 기존 자원봉사 모델의 유연성 부족

- 기존 자원봉사 모델은 주로 획일적인 구조와 경직된 운영 방식을 기반으로 하고 있어, 현대 사회의 다양한 세대 및 변화하는 요구에 맞춰 유연성이 부족하다는 한계를 보임. 이는 특히 세대 간 자원봉사 참여율을 낮추고, 변화된 사회적 요구에 적응하지 못하게 하는 주요 요인으로 작용함. 다음은 기존 자원봉사 모델의 유연성 부족과 관련된 구체적인 문제점들임.

○ 정기적이고 장기적인 자원봉사 요구

- 기존 자원봉사 모델은 주로 정기적이고 장기적인 헌신을 요구하는 방식으로 운영되고 있음. 이는 전통적으로 기성세대가 선호하는 자원봉사 방식이지만, 현대 사회의 요구나 청년 세대의 참여 방식을 충분히 반영하지 못하고 있음
- 장기적 헌신에 대한 부담: 직장인, 학생, 학부모 등 현대인들은 정해진 시간과 기간에 따라 장기적으로 참여하는 것이 어렵거나 부담스럽다고 느낄 수 있음. 자원봉사 활동이 정기적으로 이루어지기를 기대하는 모델은 자율성과 유연성을 중시하는 청년 세대에게 참여 동기를 저하시키는 요인으로 작용할 수 있음. 장기적이고 지속적인 헌신을 요구하는 방식은 자원봉사 참여를 제약할 수 있음
- 유연성 부족 : 기존 자원봉사 모델은 유연하게 참여할 수 있는 옵션을 제공하지 않는 경우가 많음. 예를 들어, 개인의 스케줄에 맞춰 일정을 조정할 수 있는 선택의 폭이 제한적이며, 자원봉사자가 활동을 자유롭게 선택하거나 자발적으로 조정하는 것이 어렵게 운영됨. 이는 특히 직장인, 학생, 주부 등 시간적 제약이 있는 사람들에게 자발적 참여의 기회를 제한하는 문제로 이어짐

○ 세대별 요구를 반영하지 못함

- 기존 자원봉사 모델은 주로 기성세대의 가치관과 요구에 맞춰 설계된 경향이 강해, 다양한 세대의 필요를 충분히 반영하지 못하고 있음. 청년 세대와 같은 새로운 세대는 자율적이고 개별화된 방식으로 자원봉사에 참여하기를 원하지만, 기존 모델은 이러한 요구를 수용하지 못하고 있음
- 청년층의 유동적인 일정 반영 부족 : 청년 세대는 학교, 직장, 학업 등의 다양한 활동을 동시에 수행해야 하기 때문에 유동적인 일정에 맞춘 자원봉사 참여를 선호함. 그러나 기존 자원봉사 모델은 특정 시간대에 고정된 활동을 요구하며, 청년들이 자유롭게 참여할 수 있는 유연한 일정 운영이 어렵게 되어 있음. 이는 청년 세대가 지속적으로 자원봉사에 참여하는 것을 방해하는 요인으로 작용함
- 개인화된 참여 기회 부족 : 기존 자원봉사 모델은 주로 표준화된 활동을 제공하고, 자원봉사자가 자신의 관심사나 기술에 맞춰 활동을 선택할 수 있는 기회를 충분히 제공하지 못함. 특히, 청년 세대는 기후 변화, 사회적 불평등, 인권 문제 등 글로벌 이슈에 높은 관심을 보이지만, 기존 자원봉사 프로그램은 이러한 이슈에 대한 특화된 기회를 제공하는 데 한계가 있음. 자원봉사 활동이 보다 다양화되어야 하며, 개인화된 참여 기회를 확대할 필요가 있음

○ 유연한 자원봉사 운영 방안의 부족

- 기존 자원봉사 모델은 제도적 유연성이 부족하며, 자원봉사자들이 쉽게 접근하고 참여할 수 있는 비대면 자원봉사 모델이 충분히 도입되지 못함. 특히, 디지털 시대에 적합한 운영 방식의 부족은 자원봉사 참여 기회를 제한하는 요인으로 작용함
- 비대면 자원봉사 모델의 미비 : 현대 사회는 디지털 기술을 통해 자원봉사 참여 방식이 다양해지고 있음에도 불구하고, 기존 자원봉사 모델은 주로 오프라인 중심으로 운영되고 있음. 이는 자원봉사자들이 물리적 장소에서 활동을 해야 하며, 시간과 공간의 제약을 받는다는 점에서 유연성이 떨어짐. 비대면 자원봉사나 원격 참여가 가능한 모델을 충분히 제공하지 못하고 있어, 자원봉사 참여의 기회가 제한됨
- 복잡한 절차와 행정적 부담 : 기존 자원봉사 모델은 자원봉사 참여를 위해 복잡한 절차와 행정적 작업을 요구하는 경우가 많음. 자원봉사 신청 절차, 시간 인증, 보고서 제출 등 여러 행정 절차는 자원봉사 참여의 문턱을 높이는 요인이 될 수 있으며, 특히 디지털 환경에서 이러한 작업이 간소화되지 않은 경우 자원봉사자의 참여 의욕을 저하시킬 수 있음. 더 유연하고 간편한 참여 시스템이 필요함

○ 변화하는 사회적 요구에 대한 대응력 부족

- 기존 자원봉사 모델은 급변하는 현대 사회의 문제에 빠르게 대응할 수 있는 탄력적 운영이 부족함. 기후 변화, 자연재해, 팬데믹 등 긴급한 사회적 문제에 즉각적으로 대응할 수 있는 자발적 참여 기회를 제공하는 데 한계를 보임
- 긴급 상황 대응력 부족 : 기후 변화, 재난, 보건 위기 등 긴급 상황에서 자원봉사의 역할이 중요하지만, 기존 자원봉사 모델은 이러한 긴급 사태에 대한 대응력이 떨어짐. 이는 기존 모델이 규칙적이고 장기적인 참여 구조에 치중하기 때문이며, 긴급하게 대응해야 하는 문제에 대해 신속한 자원봉사 참여를 유도하는 시스템이 부족함. 현대 사회의 급변하는 이슈에 맞춰 자원봉사 활동을 탄력적으로 운영할 수 있는 구조가 필요함

○ 기존 자원봉사 모델은 장기적 헌신과 오프라인 중심의 고정된 방식을 중시하면서 현대 사회의 요구에 맞지 않는 유연성 부족 문제를 안고 있음. 특히, 청년 세대가 요구하는 유동적인 일정과 개인화된 자원봉사 활동을 반영하지 못하고 있으며, 디지털 시대에 맞춘 비대면 자원봉사 모델이 충분히 도입되지 못함. 이를 해결하기 위해서는 유연한 운영 방안과 디지털 기술 활용을 통한 새로운 자원봉사 모델의 도입이 필수적임

□ 세대 간 상호 이해 부족으로 인한 협력의 한계

○ 세대 간 인식 차이로 인한 갈등

- 기성세대와 청년 세대는 자원봉사에 대한 근본적인 인식 차이로 인해 갈등을 겪음. 기성세대는 자원봉사를 사회적 의무와 책임으로 인식하며, 장기적 헌신을 중요시함. 반면, 청년 세대는 자원봉사를 개인적 성장과 자율적인 참여로 인식하고, 즉각적인 성과를 기대하는 경향이 있음. 이러한 인식 차이는 자원봉사 활동에서 서로에 대한 비판적 시각을 형성하게 되고, 세대 간 충돌을 야기함

○ 의사소통 부족으로 인한 협력 문제

- 세대 간 상호 이해가 부족할 경우, 자원봉사 활동에서 의사소통의 단절이 발생할 수 있음. 기성세대는 청년 세대의 자원봉사 방식과 동기를 이해하지 못하고, 청년 세대는 기성세대의 전통적인 봉사 방식을 비효율적이라고 인식함. 이러한 의사소통의 부족은 자원봉사 활동에서 효과적인 협력을 방해하고, 목표 달성에 어려움을 초래함

○ 세대 간 기대 차이로 인한 프로그램 운영의 한계

- 자원봉사 프로그램 설계 및 운영 과정에서 세대 간 기대 차이가 반영되지 않을 경우, 특정 세대만을 위한 프로그램이 되어버릴 수 있음. 기성세대 중심으로 프로그램이 운영될 경우, 청년 세대는 소외감을 느끼거나 참여를 꺼리게 되며, 청년 세대의 요구를 반영하지 못한 프로그램은 자원봉사 참여율을 떨어뜨리는 원인이 됨. 이로 인해 자원봉사 프로그램의 효과적인 운영이 어려워질 수 있음

○ 협력의 어려움으로 인한 자원봉사 성과 저하

- 세대 간 상호 이해 부족으로 인한 갈등과 협력의 어려움은 자원봉사 활동의 성과 저하로 이어짐. 서로 다른 가치관과 접근 방식을 가진 기성세대와 청년 세대가 협력하지 못하면, 자원봉사 활동의 목표 달성이 어려워지고, 자원봉사 프로젝트의 지속성도 떨어질 수 있음. 이는 자원봉사 활동의 효율성 저하로 이어지며, 전체적인 성과에 부정적인 영향을 미침

○ 세대 간 차이를 반영하지 않은 자원봉사 기획

- 세대 간 상호 이해 부족은 자원봉사 기획 단계에서부터 문제가 될 수 있음. 자원봉사 활동이 특정 세대의 방식에 맞춰 설계되면, 다른 세대의 참여 동기를 충족시키지 못하게 됨. 이로 인해 자원봉사 활동이 세대 간 불균형을 초래하며, 특정 세대의 요구와 방식만을 반영한 기획은 전 세대의 참여를 포괄하는 데 한계를 보임

- 세대 간 상호 이해 부족으로 인해 자원봉사 활동에서 발생하는 협력의 한계는 인식 차이, 의사소통 문제, 기대 차이, 성과 저하 등의 문제를 유발함. 이러한 문제점들은 자원봉사 프로그램의 효과적인 운영을 방해하고, 세대 간 협력의 기회를 저해함으로써 자원봉사 활동의 전체적인 성과에 부정적인 영향을 미침

#### □ 디지털 기술과 자원봉사 참여의 격차

- 디지털 기술의 발전은 자원봉사 참여 방식에 큰 변화를 가져왔지만, 기성세대와 청년 세대 간의 디지털 격차는 자원봉사 활동에서 중요한 문제로 떠오르고 있음. 디지털 자원봉사는 청년 세대에게는 자연스러운 참여 방식으로 자리 잡았지만, 기성세대는 여전히 전통적인 오프라인 자원봉사에 의존하는 경향이 있으며, 이로 인해 세대 간 자원봉사 참여의 격차가 발생하고 있음. 이러한 격차는 자원봉사 참여의 형평성과 자원봉사 활동의 다양성을 저해할 수 있음
- 디지털 자원봉사에 대한 접근성 차이
  - 디지털 기술을 활용한 자원봉사 참여는 청년 세대에게는 매우 자연스러운 방식으로 인식되고 있음. 특히, 청년 세대는 인터넷, 모바일 애플리케이션, 소셜 미디어 등을 통해 자원봉사에 쉽게 접근하고 참여할 수 있음
  - 청년 세대의 디지털 중심 자원봉사 : 청년 세대는 온라인 플랫폼을 통해 자원봉사 기회를 쉽게 찾고, 비대면 봉사를 통해 시간과 장소에 구애받지 않고 자원봉사에 참여할 수 있음. 예를 들어, 온라인 멘토링, 디지털 콘텐츠 제작, 데이터 분석 등의 활동이 디지털 자원봉사의 한 예임. 이들은 스마트폰과 인터넷을 통해 자원봉사 활동의 정보를 얻고, 그 활동에 참여하는 것이 매우 익숙함
  - 기성세대의 오프라인 중심 자원봉사 : 반면, 기성세대는 여전히 대면 자원봉사와 오프라인 활동을 중심으로 자원봉사에 참여하는 경우가 많음. 디지털 기술을 활용한 자원봉사 활동에 대한 접근성이 낮고, 디지털 플랫폼을 통한 자원봉사 기회를 찾는 데 어려움을 겪을 수 있음. 이로 인해 기성세대는 자원봉사 참여 기회에서 제한적인 선택을 할 수밖에 없으며, 청년 세대에 비해 자원봉사 참여가 저조해질 가능성이 큼
- 디지털 격차로 인한 참여 방식의 차이
  - 디지털 기술의 활용이 세대별로 차별적으로 적용됨에 따라, 자원봉사 참여 방식에서 세대 간 격차가 발생하고 있음. 특히, 비대면 자원봉사나 디지털 기반의 자원봉사 활동이 활성화됨에 따라, 기성세대와 청년 세대 간 참여 방식의 차이가 더 뚜렷해지고 있음

- 청년 세대의 비대면 자원봉사 선호: 청년 세대는 비대면 활동이나 원격 봉사과 같은 디지털 자원봉사에 익숙하며, 이를 통해 더 많은 기회를 활용할 수 있음. 이들은 인터넷 기반 플랫폼에서 자원봉사 프로젝트에 참여하고, 글로벌 이슈와 관련된 활동을 빠르게 찾고 실행에 옮길 수 있음. 이러한 디지털 자원봉사는 청년 세대의 자율성과 유연성을 보장하는 데 기여함
  - 기성세대의 전통적 봉사 방식 고수 : 기성세대는 여전히 자원봉사 활동을 오프라인에서 대면으로 이루어지는 전통적 방식에 의존하는 경향이 있음. 이는 디지털 기술에 대한 적응도가 낮고, 비대면 봉사에 대한 경험 부족으로 인해 자원봉사 참여 기회가 제한될 수 있음을 의미함. 특히, 기성세대는 자원봉사 참여에 있어 직접적인 인간관계와 상호작용을 중시하는 반면, 디지털 자원봉사는 이러한 경험을 제공하지 않는다고 인식하는 경우가 많음
- 디지털 기술 활용의 한계와 세대 간 불균형
- 자원봉사 참여에서 디지털 기술 활용의 불균형은 자원봉사 기획과 운영에서도 문제를 일으킬 수 있음. 특히, 디지털 기술을 적극적으로 활용하는 프로그램과 그렇지 않은 프로그램 간의 격차가 발생하며, 자원봉사 활동에서 세대 간 불균형을 초래함
  - 디지털 자원봉사 프로그램의 불균형 : 자원봉사 프로그램이 디지털화됨에 따라, 기성세대는 이러한 프로그램에 쉽게 접근하지 못하거나 소외될 가능성이 큼. 반대로, 디지털 기술을 활용하지 않는 자원봉사 프로그램에서는 청년 세대의 참여가 저조해지는 역효과가 발생할 수 있음. 이로 인해 자원봉사 프로그램 자체가 특정 세대를 중심으로 운영될 위험이 있으며, 이는 자원봉사 활동의 다양성과 포용성을 저해하는 결과를 초래함
  - 기술 습득의 격차 : 기성세대와 청년 세대 간 디지털 기술 습득 속도와 능력 차이가 자원봉사 참여 방식에 영향을 미침. 청년 세대는 자원봉사 활동을 위한 디지털 플랫폼 활용이 자연스럽지만, 기성세대는 이 기술을 배우는 데 시간이 필요하거나 적응에 어려움을 겪을 수 있음. 이로 인해 자원봉사 프로그램에서 세대 간 참여 불균형이 심화될 수 있음
- 자원봉사 참여 격차로 인한 기회 상실
- 디지털 기술을 활용한 자원봉사 참여의 격차는 기성세대에게 참여 기회 상실을 초래할 수 있음. 자원봉사 활동의 많은 부분이 디지털화됨에 따라, 기성세대는 이러한 변화에 적응하지 못하면 자원봉사 활동에서 소외될 수 있음. 이는 자원봉사 참여의 형평성을 떨어뜨리고, 특정 세대에 한정된 자원봉사 참여 기회를 제공하게 됨

- 참여 불평등 : 디지털 기술을 적극적으로 활용하는 청년 세대는 자원봉사 참여에서 더 많은 기회를 얻을 수 있는 반면, 기성세대는 제한된 자원봉사 기회에만 접근하게 됨. 이는 자원봉사 활동에서 세대 간 불평등을 야기하고, 전체 자원봉사 참여율에 부정적인 영향을 미칠 수 있음
- 디지털 기술과 자원봉사 참여의 격차는 세대 간 자원봉사 활동에서 중요한 문제로 나타나고 있음. 청년 세대는 디지털 기술을 활용한 비대면 자원봉사에 쉽게 접근하고 참여할 수 있지만, 기성세대는 여전히 전통적인 오프라인 자원봉사 방식에 의존하는 경향이 강함. 이로 인해 자원봉사 참여의 형평성과 포용성에 문제가 발생하며, 세대 간 참여 격차가 더욱 심화될 수 있음

#### □ 글로벌 이슈에 대한 인식 차이

- 기성세대와 청년 세대는 자원봉사에 참여하는 이슈에 대한 관심사에서도 차이를 보이며, 특히 글로벌 이슈에 대한 인식 차이가 두드러짐. 이는 자원봉사 활동의 우선순위와 목적을 다르게 설정하게 하며, 자원봉사 기획 및 운영에서도 세대 간 이견이 발생하는 원인이 될 수 있음
- 기성세대의 지역사회 중심 이슈 선호
  - 기성세대는 자원봉사를 통해 지역사회에 직접적인 기여를 하거나, 자신이 속한 공동체 내의 문제를 해결하는 데 더 많은 관심을 가짐. 이는 자원봉사를 지역사회 발전과 공동체 유대 강화의 수단으로 인식하는 경향이 있기 때문임
  - 지역 중심의 자원봉사 선호 : 기성세대는 주로 지역사회 문제나 국내 이슈에 초점을 맞춘 자원봉사 활동에 참여함. 이러한 활동에는 소외된 이웃을 돕거나, 지역 내 공공시설을 관리하는 봉사활동이 포함되며, 자원봉사 참여를 통해 공동체에 기여한다는 의미를 중요시함. 이는 기성세대가 성장하면서 경험한 사회적 책임감과 지역사회의 중요성에 뿌리를 두고 있음
  - 현지 문제 해결에 초점 : 기성세대는 자원봉사를 통해 눈에 보이는 변화를 추구하는 경향이 있음. 예를 들어, 환경 정화 활동, 지역 복지 서비스 지원 등 현지 문제 해결에 집중하는 활동을 통해 공동체에서 긍정적인 변화를 이끌어내고자 함
- 청년 세대의 글로벌 이슈에 대한 높은 관심
  - 청년 세대는 기후 변화, 인권, 국제 개발과 같은 글로벌 이슈에 더 높은 관심을 보이며, 이러한 문제들을 해결하기 위한 자원봉사에 적극적으로 참여하려는 경향이 있음. 이는 청년 세대가 글로벌 연결성이 강한 디지털 시대에서 성장하면서, 글로벌 차원의 문제에 대한 인식이 자연스럽게 확장되었기 때문임

- 글로벌 이슈에 대한 민감성 : 청년 세대는 기후 변화, 난민 위기, 빈곤 문제 등 국제적인 문제에 대해 높은 민감성을 보임. 이들은 자원봉사를 통해 글로벌 이슈에 대응하고, 국제 사회에서 의미 있는 기여를 하고자 함. 이러한 경향은 청년들이 글로벌 시민 의식을 가지고, 자원봉사를 국제적 활동의 일환으로 인식하는 데서 기인함
- 국제 자원봉사 프로그램 선호 : 청년 세대는 해외 자원봉사 프로그램이나, 국제기구와 연계된 봉사 활동에 참여하고자 하는 경향이 높음. 이는 청년들이 자원봉사를 통해 글로벌 경험을 쌓고, 자신의 사회적 책임을 국제 차원에서 실현하는 것에 의미를 두기 때문임. 예를 들어, 유엔 해비타트나 국제 환경 보호 단체에서의 자원봉사 활동이 청년 세대에게 큰 관심을 받음

○ 세대 간 인식 차이로 인한 자원봉사 기획의 충돌

- 기성세대와 청년 세대가 자원봉사에서 중요하게 여기는 이슈의 차이는 자원봉사 프로그램의 우선순위 설정과 기획에 있어서 갈등을 유발할 수 있음. 기성세대는 로컬 이슈에 초점을 맞추는 반면, 청년 세대는 글로벌 이슈에 더 많은 관심을 보이기 때문에, 자원봉사 프로그램이 어느 쪽에 초점을 맞추느냐에 따라 세대 간 충돌이 발생할 수 있음
- 로컬 대 글로벌 : 기성세대는 자원봉사 활동을 지역사회 문제 해결에 집중하는 것이 중요하다고 보는 반면, 청년 세대는 국제적 차원의 문제 해결에 더 큰 의미를 둠. 이로 인해 자원봉사 기획 단계에서 세대 간 우선순위 차이가 발생할 수 있으며, 이러한 차이는 자원봉사 프로그램 운영 방식에 있어서 세대 갈등을 유발할 수 있음
- 참여 동기 차이 : 청년 세대는 글로벌 이슈에 대응하는 자원봉사를 개인적 성장과 국제적 경험의 기회로 삼는 반면, 기성세대는 지역사회의 발전에 초점을 맞춘 자원봉사를 통해 사회적 책임을 다하려는 경향이 있음. 이러한 참여 동기 차이는 자원봉사 기획 단계에서 프로그램의 성격을 결정하는 데 중요한 영향을 미치며, 세대 간 이해관계가 충돌할 수 있음

•

○ 글로벌 이슈에 대한 세대 간 이해 부족

- 세대 간 글로벌 이슈에 대한 인식 차이는 상호 이해 부족을 초래할 수 있으며, 이는 자원봉사 활동의 협력을 어렵게 만들 수 있음. 기성세대는 청년 세대가 지역 문제에 소홀하다고 느낄 수 있으며, 청년 세대는 기성세대가 국제적 책임을 무시한다고 생각할 수 있음

- 세대 간 상호 불신 : 기성세대는 청년 세대가 현지 문제에 대한 관심이 부족하다고 판단할 수 있으며, 반대로 청년 세대는 기성세대가 글로벌 이슈에 대한 이해와 관심이 부족하다고 느낄 수 있음. 이러한 상호 불신은 자원봉사 활동 내에서 협력의 기회를 줄이고, 세대 간 협력적 자원봉사 활동을 저해하는 요인이 될 수 있음
- 기성세대와 청년 세대는 자원봉사에서 중요하게 여기는 이슈에 대해 뚜렷한 인식 차이를 보임. 기성세대는 주로 지역사회 문제와 로컬 이슈에 초점을 맞추며, 청년 세대는 글로벌 이슈에 더 많은 관심을 두고 자원봉사에 참여하려 함. 이러한 인식 차이는 자원봉사 프로그램의 기획과 운영에서 갈등과 충돌을 일으킬 수 있으며, 세대 간 협력적 자원봉사 활동을 저해할 수 있음

#### □ 요약 및 정책적 시사점

- 위 내용을 바탕으로 세대 간 자원봉사 동기 및 방식의 차이, 기존 자원봉사 모델의 유연성 부족, 디지털 기술과 자원봉사 참여의 격차, 글로벌 이슈에 대한 인식 차이 등을 해결하기 위한 정책적 시사점은 다음과 같이 도출할 수 있음
- 세대 간 자원봉사 동기 및 방식의 차이
  - 기성세대는 사회적 의무와 장기적 헌신을 중시하는 반면, 청년 세대는 개인적 성취와 단기적 프로젝트 참여를 선호함. 이러한 동기와 방식의 차이는 자원봉사 활동에서 세대 간 충돌을 야기함
- 기존 자원봉사 모델의 유연성 부족
  - 기존 자원봉사 모델은 장기적 헌신과 오프라인 중심의 고정된 구조로 운영되어, 청년 세대가 선호하는 유동적인 일정과 개인화된 자원봉사 기회를 충분히 제공하지 못함. 이는 자원봉사 참여의 유연성 부족으로 이어짐
- 세대 간 상호 이해 부족으로 인한 협력 한계
  - 세대 간 인식 차이로 인해 자원봉사 활동에서 의사소통 부족과 협력의 어려움이 발생함. 특히, 자원봉사 프로그램 설계와 운영에서 세대 간 기대 불일치가 협력을 저해하고, 자원봉사 성과 저하로 이어질 수 있음
- 디지털 기술과 자원봉사 참여의 격차
  - 청년 세대는 디지털 기술을 통해 자원봉사에 쉽게 접근하고 참여하지만, 기성세대는 여전히 오프라인 자원봉사에 의존하며, 디지털 자원봉사에 대한 접근성 부족으로 참여 격차가 발생함

- 글로벌 이슈에 대한 세대 간 인식 차이
  - 기성세대는 지역사회 문제에 집중하는 반면, 청년 세대는 기후 변화와 인권 문제 등 글로벌 이슈에 더 높은 관심을 가짐. 이로 인해 자원봉사 프로그램의 우선순위와 참여 동기에서 세대 간 갈등이 발생할 수 있음

#### 4. 시민성 기반 자원봉사의 주요 사례

- 시민성 기반 자원봉사의 주요 사례를 제시하려는 이유는 자원봉사가 단순한 봉사 활동을 넘어, 시민으로서의 역할과 책임을 강화하는 중요한 사회적 기여로 작용함을 보여주기 위함임. 이러한 사례들은 자원봉사자가 사회적 책임감을 인식하고, 공동체 발전과 글로벌 이슈에 대응할 수 있는 자발적 참여를 유도하는 모델로서 중요한 참고 자료가 됨. 특히, 세대 간 연대와 협력을 촉진하고, 지역사회 문제뿐만 아니라 글로벌 이슈에 대한 대응 방안을 제시하는 사례들을 통해, 자원봉사 활동이 사회적 통합과 지속 가능한 시민성을 어떻게 실현할 수 있는지를 구체적으로 보여주려는 목적이 있음. 이를 통해 자원봉사의 지속 가능성과 사회적 영향력을 극대화할 수 있는 방법을 탐색하고자 함.
  - 이러한 기준을 바탕으로, 유연하고 지속 가능한 자원봉사 모델을 선정하고, 자원봉사 활동이 사회적 기여를 극대화할 수 있도록 분석함
  - 시민성 기반 자원봉사 사례를 유형화하면 크게 시민 참여의 주도성, 생태환경 보호, 지역사회 통합 및 문제 해결, 디지털 및 AI 기반 자원봉사의 네 가지 유형으로 구분할 수 있음. 각각의 유형에 맞는 구체적인 사례를 정리하면 다음과 같음
- **시민 참여의 주도성**
- 특징: 시민이 단순 참여자가 아닌 주체로서 자발적 참여를 통해 기획, 실행, 평가하는 방식으로 시민성을 기반으로 자원봉사 활동을 추진
  - 푸른길 100만 시민 헌수 운동: 경전철 반대 운동에서 시작된 이 운동은 시민이 도시숲 조성 및 지속 가능성을 위한 자발적 헌수 운동을 진행함으로써, 도시와 마을을 연결하는 지속 가능한 환경을 조성함

- 시민 참여를 통한 자발적 자원봉사 활성화
    - 푸른길 100만 시민 헌수 운동은 경전철 반대 운동에서 시작하여, 시민들이 도시 숲 조성을 위해 자발적으로 헌수에 참여한 사례임. 이는 자원봉사 활동이 단순한 일회성 참여를 넘어 시민들이 자발적으로 지역사회 문제를 해결하고, 환경 보호에 기여하는 방식으로 확대될 수 있음을 보여줌. 자원봉사 정책은 이러한 자발적 참여를 장려할 수 있는 프로그램과 환경을 제공해야 함
  - 민관 협력을 통한 자원봉사 활성화 모델 구축
    - 푸른길운동은 시민단체와 광주시가 협력하여 도시녹지 공간을 조성한 사례로, 자원봉사가 공공기관과의 협력을 통해 더욱 효율적으로 이루어질 수 있음을 시사함. 이는 자원봉사정책에서 공공기관과 민간단체 간의 긴밀한 협력이 필요하며, 공동의 목표를 설정하고 자원을 효과적으로 활용하는 방안을 모색해야 함을 의미함
  - 도시 숲 자원봉사와 생태적 지속 가능성 연계
    - 푸른길 운동은 도시 내 녹지 공간을 확대하여 생태계 보존과 환경 보호에 기여함. 이는 자원봉사 활동이 단순히 사회적 기여에 그치지 않고, 생태적 지속 가능성을 강화하는 방향으로 나아가야 함을 시사함. 특히, 기후변화에 대응하고 생물 다양성을 보전하는 활동에 자원봉사를 연계함으로써, 도시 환경 개선과 자연 보호에 기여할 수 있음
- 하자센터: 1990년대 청소년이 사회에서 선도 대상이 아닌 주체로 전환하는 상징적 사건. 하자작업장학교와 자율적인 청소년 공간을 통해 청소년의 자발적 사회 참여를 촉진
- 자율성 확대: 하자센터는 청소년들이 자율적으로 활동할 수 있는 프로그램과 공간을 제공함으로써 자원봉사에서도 자발성과 주도성을 높일 필요가 있음. 자원봉사 정책에서도 청소년들이 스스로 선택하고 기획할 수 있는 자율적 참여 환경을 조성해야 함
  - 협력적 자원봉사 모델 도입: 하자센터의 협력과 연대 모델을 참고해, 자원봉사에서도 다양한 사회 단체와의 협력을 통해 청소년들의 참여를 증대시키는 협력적 모델이 필요함
  - 지속 가능한 참여 지원: 청소년들이 자원봉사 활동에서 지속적으로 참여할 수 있도록 장기적이고 체계적인 지원 시스템을 마련해야 하며, 자발적 참여를 통해 청소년들의 사회적 책임감을 높이는 방향이 필요함

- 대안학교 청소년 여행 프로젝트: 학생들이 팀을 구성하여 직접 기획하고, 실행하며 교사는 조력자로서 참여하는 방식으로, 주체적인 학습 경험을 제공
  - 리더십 및 책임감 강화: 자원봉사 활동에서 청소년들이 직접 프로젝트를 기획하고 실행할 수 있는 환경을 제공해 리더십과 책임감을 기를 수 있는 기회를 제공해야 함
  - 팀 단위 자원봉사 활성화: 청소년들이 자원봉사에서 팀을 구성해 협력과 소통을 통해 목표를 설정하고 달성하는 활동을 장려해야 함. 이는 협력적 문제 해결 능력을 키우는 데 도움을 줄 수 있음
  - 실제 사회 문제와 연계한 프로젝트: 자원봉사 활동이 단순한 경험에 그치지 않고, 청소년들이 실제 사회 문제와 관련된 프로젝트를 기획하고 해결할 수 있는 기회를 제공함으로써 실질적 사회 기여를 이끌어내야 함
- 거꾸로 교실: 학생이 학습 주도권을 가지고 수업을 운영하며, 교사는 중재자 역할을 담당하는 방식으로, 자발적 학습을 유도하는 교육 방식
  - 교사의 조정자 역할 강화: 자원봉사에서 교사는 청소년의 활동을 직접 주도하는 것이 아니라, 조정자나 중재자의 역할을 맡아 청소년들이 자발적으로 참여할 수 있도록 지원해야 함
  - 실천 중심의 자원봉사 프로그램 개발: 거꾸로 교실의 방식처럼, 자원봉사 프로그램도 이론보다 실천에 초점을 맞춰 사회적 기여와 문제 해결을 목표로 해야 함. 실질적인 경험을 통해 청소년들이 사회에 기여할 수 있는 기회를 제공해야 함
  - 자발적 학습 환경 조성: 자원봉사 활동도 청소년들이 스스로 배우고 성장할 수 있는 자발적 학습 환경을 조성해야 하며, 이는 장기적으로 자원봉사 참여율을 높이는 데 기여할 수 있음

#### □ 생태환경 보호의 활동 확대

- 특징: 생태계 보전과 환경 문제 해결을 위해 시민이 자발적으로 참여하는 활동.
- 갯벌키퍼스: 생태지평연구소가 시민 모니터링 플랫폼을 통해 갯벌 생태계를 지키기 위한 활동. 시민들이 갯벌에서 관찰한 데이터를 축적하여 생태계 보호에 기여하고 있으며, 온라인 플랫폼을 통해 실시간으로 전문가의 도움을 받을 수 있음.
- 제주 자원봉사 플랫폼 '안녕! 제주': 제주 지역을 중심으로 환경 보호 활동을 활성화하기 위한 자원봉사 플랫폼. 해양 쓰레기 수거, 플로깅, 산림 보호 등 다양한 환경보호 활동에 시민이 쉽게 참여할 수 있음.

- 가로수 가꾸기 시민운동: AI 기반 가로수 맵을 개발하여 시민이 가로수를 관리하고 데이터를 수집하는 방식으로 도시환경문제 해결에 참여함. 리빙랩 형태로 운영되며, 시민 참여를 통해 지속적으로 데이터를 수집하고 문제를 해결함
  - AI기술을 활용한 시민 참여 확대: AI 기반 가로수 맵을 개발하여 시민들이 가로수 관리에 자발적으로 참여할 수 있도록 함. 이를 통해 시민들이 직접 데이터를 수집하고 환경 개선에 기여할 수 있는 기회를 제공하며, 자원봉사 활동에서도 AI와 기술을 활용한 시민 참여 모델을 확산할 필요가 있음
  - 리빙랩 형태의 문제 해결 방식: 시민들이 가로수 관리에 지속적으로 참여하면서 데이터를 축적하고, 실시간으로 환경문제를 해결하는 리빙랩형태의 운영이 효과적임. 자원봉사 프로그램에서도 이러한 실시간 피드백과 문제 해결 과정을 도입하여 시민들의 참여를 강화할 수 있음
  - 데이터 기반 의사결정 활성화: 시민들이 수집한 데이터를 바탕으로 도시 환경
  - 문제를 해결하는 방식은 데이터 기반 의사결정의 중요성을 강조함. 자원봉사에서 데이터 활용을 체계적 관리와 문제 해결 방식을 채택함으로써 참여자들에게 성과를 체감하게 할 수 있음

**갯벌을 계속Keep 관찰하며 지키는Keep 갯벌 지킴이Keepers**

- 2016년 구글 임팩트 챌린지에서 우승한 프로젝트로 생태지평연구소가 구축하고 있는 갯벌 시민모니터링 플랫폼(App, Web)
- 생태지평연구소는 시민모니터링에 더 많은 시민들이 쉽게 참여하여 결과를 기록하고, 그 기록을 통해 갯벌을 보전할 목적으로 Google.org, Google Korea의 지원으로 '갯벌키퍼스(Getbol Keepers)' 플랫폼을 구축
- '갯벌키퍼스' 온라인 플랫폼은 현장을 기반으로 표준화된 과학적인 모니터링 방법을 적용하여 개발되었으며, 갯벌생태계를 관찰하고 기록한 결과 역시 온라인 플랫폼을 통해 바로 확인
- 전국 갯벌지역에서 시민조사자들이 자발적으로 진행하는 모니터링 데이터가 '갯벌키퍼스' 온라인 플랫폼을 통해 축적됨. 축적된 모니터링 결과를 통해 각 지역의 다양한 갯벌 생물종 현황, 종 다양성, 서식지 변화, 위협요인 등 갯벌에 대한 다양한 정보를 시민의 힘으로 확보하게 됨.

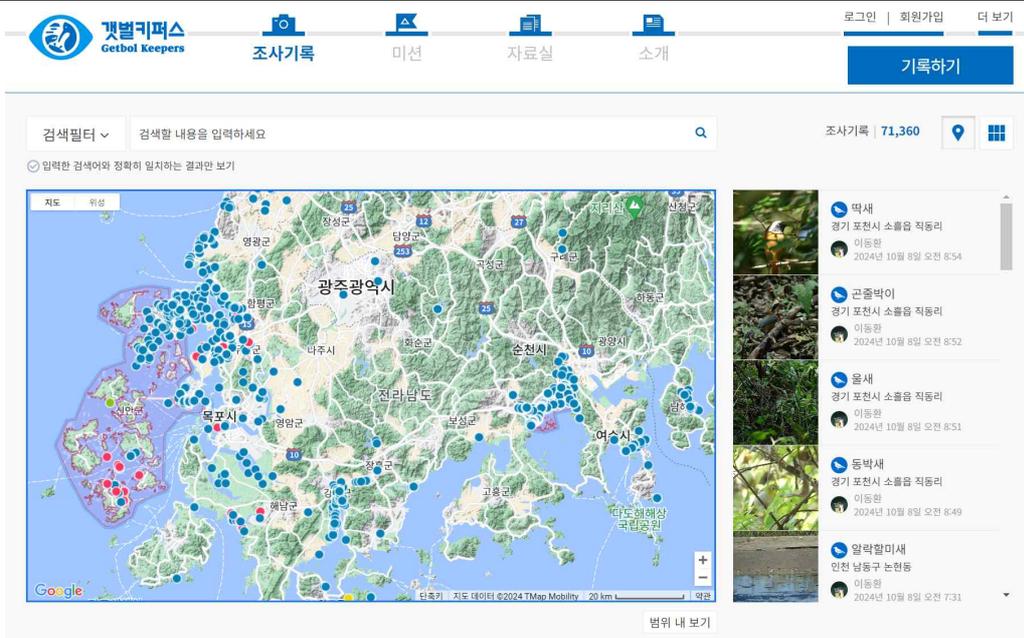
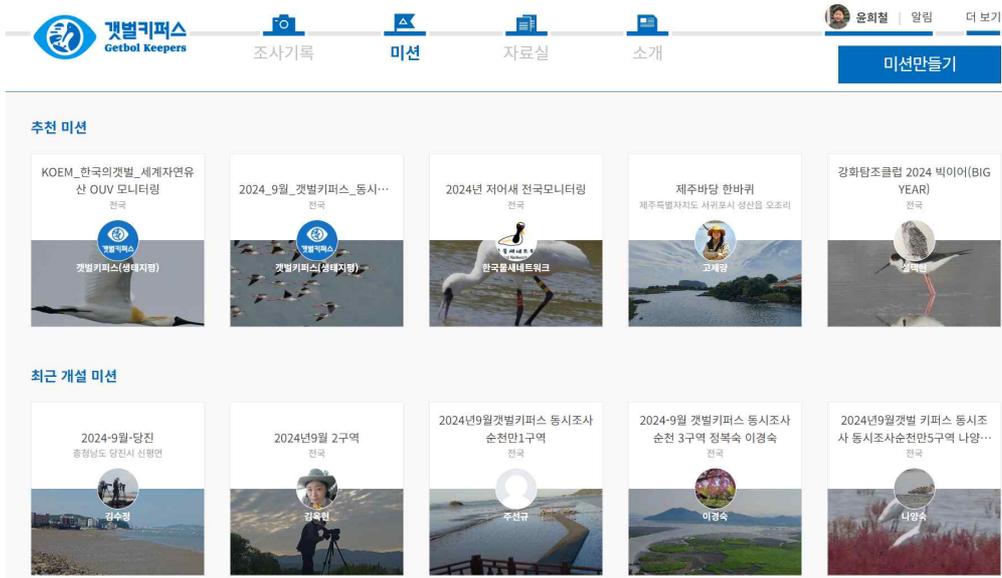


그림 22 갯벌키퍼스 홈페이지

자료 : 갯벌키퍼스, <https://www.getbolkeepers.org/o/map>

- 이러한 데이터는 장기적으로 각 생물종들과 서식환경 간의 생태학적 연계성(Ecological Linkage), 기후변화가 갯벌 생물에 미치는 영향 등 시민들이 필요로 하는 다양한 각도에서 자료를 분석할 수 있게 됨. 또한 온라인 플랫폼을 통해 조사 현장에서 실시간으로 전문가의 도움을 받을 수 있음



<그림 23> 갯벌키퍼스의 미션 카테고리

자료 : 갯벌키퍼스, <https://www.getbolkeepers.org/o/map>

□ 지역사회 통합 및 문제 해결

- 특징: 시민이 지역 문제 해결에 적극 참여하고, 지역사회 통합을 도모하는 활동.
- 한 도시 한 책 읽기 운동: 시민들이 한 권의 책을 함께 읽고, 독서 토론, 작가 강연 등 다양한 활동을 통해 지역 내 공감대를 형성하는 사회적 독서 운동. 서산과 원주 등 여러 도시에서 이 운동이 활성화되고 있으며, 독서와 토론을 통한 지역사회 통합이 이루어짐.
- 쓰레기 및 자원순환 문제 해결 프로젝트: 쓰레기 문제 해결을 위한 자원봉사 활동은 시민 참여가 저조해지는 문제를 극복하기 위해 도시 차원에서 집중적으로 추진. 시민이 참여하는 자원순환 프로젝트를 확대하여 지속성과 효능감을 강화함.
- 주차 문제 해결 프로젝트: 지역 주민들이 자발적으로 주차 공간을 운영하고 주차비를 지역 발전 기금으로 활용하는 방안을 통해, 시민이 지역 발전에 기여하도록 유도함

원주 '한 도시 한 책 읽기 독서운동'

- '한 도시 한 책 읽기' 독서운동은 1998년 미국 시애틀 공공도서관에서 처음 시작하여 세계적으로 확산되고 있는 독서운동으로, 한 지역사회에서 한 권의 책을 함께 읽고 책에 대한 토론, 작가강연 등 다양한 행사에 동참하며 공감대를 형성하고 지역통합에 기여하는 사회적 독서운동
- 충남 서산은 2003년 서산시립도서관이 주축이 돼 '한 책 한 도시' 운동을 시작함. 시민 추천을 받아 도서관운영위원회가 올해의 책을 선정하면 400권을 구입해 도서관 등에 비치하고 시민들이 책을 돌려 본다. 독서토론회, 작가 초청 강연회, 독후감 쓰기 등도 이어짐
- 강원 원주는 2004년 사회단체인 원주지속가능발전협의회가 중심이 돼 '한 도시 한 책 읽기' 운동을 시작했음. 이듬해 원주시와 원주시립도서관, 원주교육지원청, 원주교육문화관, <원주투데이> 등이 모여 '원주 한 도시 한 책 읽기 운동본부'를 결성했음

한도시한책읽기

☰ > 문화행사 > 한도시한책읽기

원주 올해의 한 도시 한책	역대선정도서	한 도시 한 책 운동이란?
----------------	--------	----------------

● 2024년 선정 원주의 한 책

 <p><b>막손이 두부(모세영 글 강전희 그림 / 비룡소)</b></p> <p>임진왜란 시기를 배경으로 한 역사 동화로, 도공이었던 아버지와 함께 일본으로 강제로 끌려간 막손이가 아버지를 잃고 외롭고 힘든 생활을 하던 중 두부를 만들게 되면서 겪게 되는 일련의 이야기를 그린 책이다.</p> <p>일본이란 낯선 땅에서 고아로 힘들게 살아가던 막손이가 두...</p>	 <p><b>함께 읽을 추천도서</b></p> <p>나현정 작가의 그림책 '비밀: 꼬끼리와 코요태'</p>
--	--

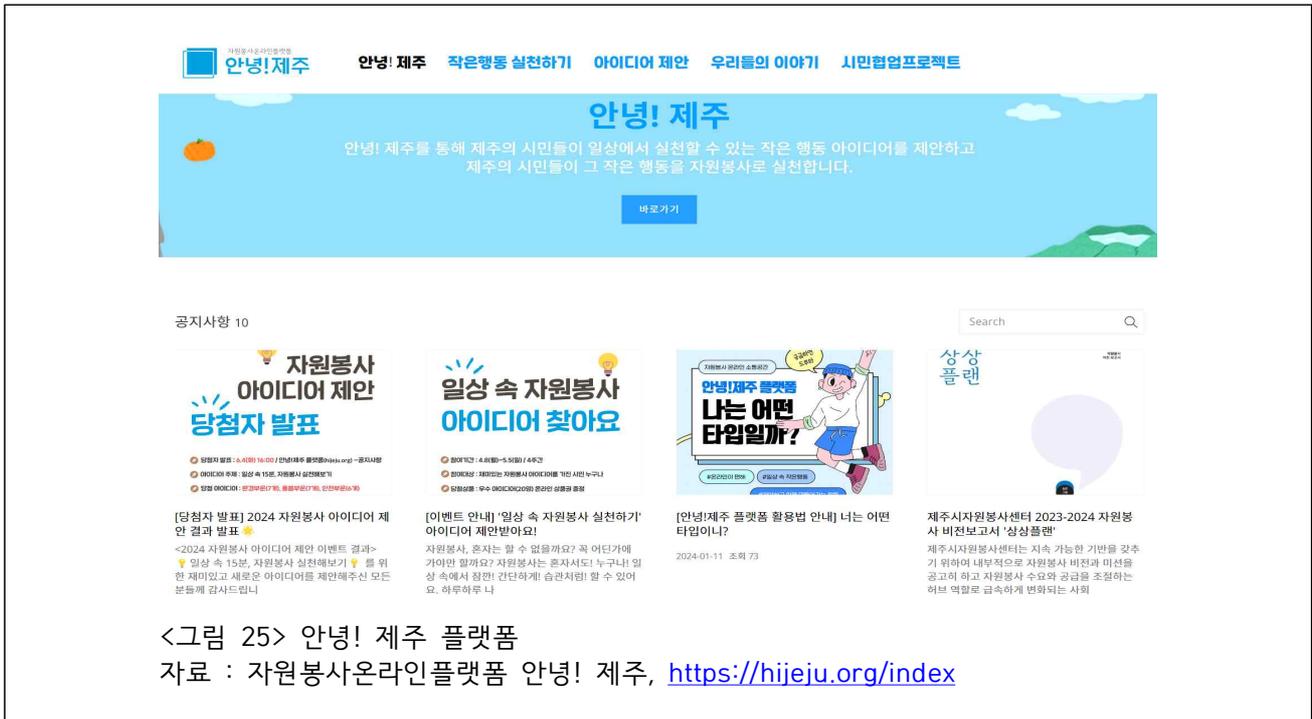
<그림 24> 원주의 한 책(2024년) 자료 : 원주시립통합도서관

□ 디지털 및 AI 기반 자원봉사

- 특징: 디지털 기술을 활용한 자원봉사로, 시간과 장소에 구애받지 않고 다양한 형태의 자원봉사에 참여할 수 있음
- 안녕! 제주 자원봉사 플랫폼: 디지털 기반 자원봉사 플랫폼으로, 시민들이 온라인을 통해 손쉽게 자원봉사 정보를 검색하고 활동을 신청할 수 있으며, 봉사활동 이력을 관리할 수 있음. 자원봉사 교육 및 인증 시스템도 제공
- BBB 통역 서비스: 자원봉사를 기반으로 한 통역 서비스 플랫폼으로, 자원봉사자들이 온라인을 통해 통역을 제공하고, 다양한 사람들에게 언어적 도움을 제공함
  - 온라인 기반 자원봉사 확대: BBB 통역 서비스는 자원봉사자들이 온라인을 통해 통역 서비스를 제공하는 플랫폼으로, 디지털 기술을 활용하여 자원봉사의 범위를 넓히고 있음. 이는 비대면 자원봉사의 가능성을 보여주며, 다양한 사람들에게 즉각적인 도움을 제공하는 방식으로 자원봉사의 접근성을 높이는 데 기여함

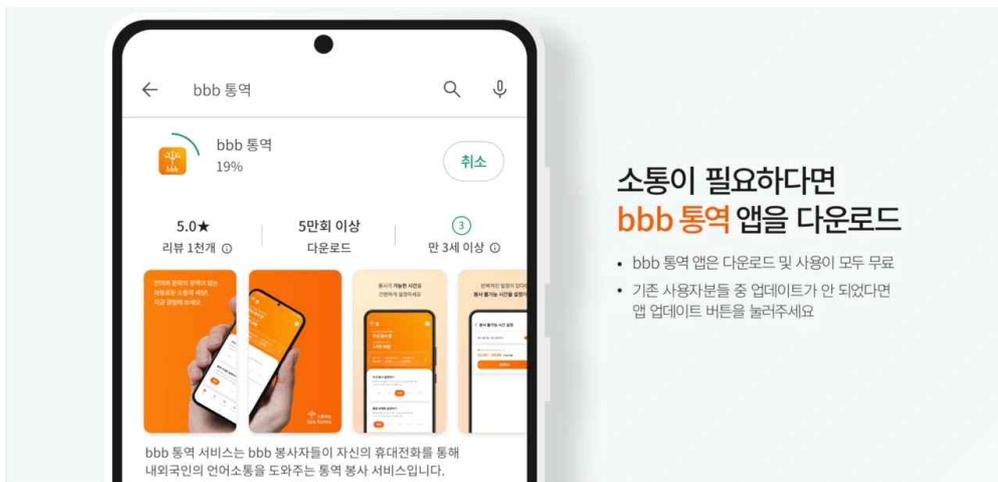
**자원봉사온라인플랫폼 안녕! 제주**

- 제주특별자치도가 운영하는 온라인 자원봉사 플랫폼으로, 제주 지역의 자원봉사 활동을 활성화하고 시민 참여를 독려하기 위해 만들어진 플랫폼
- 특징 및 주요 기능
  - 다양한 봉사활동 정보 제공
    - "안녕! 제주"는 환경보호, 복지, 문화, 교육 등 다양한 분야의 자원봉사 활동 정보를 제공하고, 관심 있는 시민들이 쉽게 참여할 수 있음
  - 편리한 봉사활동 신청 및 관리
    - 온라인 플랫폼이므로 봉사활동 신청이 간편하며, 클릭 몇 번으로 원하는 활동을 신청할 수 있고 자신의 봉사활동 이력도 쉽게 관리할 수 있음
  - 교육 및 인증 시스템
    - 처음 참여하는 사람들을 위한 교육 자료 및 가이드를 제공하고, 참여한 봉사활동에 대한 인증서 발급이 가능함. 이를 통해 학생들은 봉사활동 시간을 쌓을 수 있고, 일반 시민들은 참여 내역을 공식적으로 기록할 수 있음
  - 자원봉사 단체 및 기관 연계
    - 다양한 단체 및 기관과 연계하여 봉사활동을 지원하고, 협력 단체들은 자신들의 활동을 널리 알리고 필요한 도움을 받을 수 있음
  - 지속가능한 환경 캠페인
    - 제주 특성상 환경 보호에 중점을 둔 봉사활동이 많음. 해양 쓰레기 수거, 플로깅, 산림 보호 등의 활동이 활발히 진행되며 시민들의 참여를 장려함
  - 참여 방법
    - 회원가입 및 활동 검색: 플랫폼에 접속해 회원가입 후 관심사와 지역에 맞는 봉사활동을 검색할 수 있음
    - 봉사활동 신청 및 참여: 원하는 봉사활동을 온라인으로 신청하고 해당 날짜와 장소에서 참여 가능. 참여 후 활동 내역이 자동 기록되어 봉사 시간이 누적됨
  - 활성화된 분야
    - 환경정화 활동: 제주 해안과 산을 중심으로 한 쓰레기 수거 및 자연 정화 활동이 활발함
    - 문화 및 관광 안내: 관광객에게 지역 정보를 제공하고 문화 활동을 지원하는 봉사활동이 다양하게 이뤄짐
    - 복지 및 돌봄 서비스: 노인, 장애인, 아동을 대상으로 한 돌봄 봉사나 지역 복지 시설을 돕는 활동이 꾸준히 진행됨



<그림 25> 안녕! 제주 플랫폼  
 자료 : 자원봉사온라인플랫폼 안녕! 제주, <https://hijeju.org/index>

- 언어 장벽 해소 및 글로벌 자원봉사 모델: 다양한 언어적 도움을 필요로 하는 사람들에게 자원봉사자들이 직접 통역을 제공하여, 언어 장벽을 해소하고 국제적인 자원봉사의 모범 사례가 됨. 특히, 자원봉사가 글로벌화됨에 따라 언어적 지원은 점점 더 중요한 분야가 되고 있음
- 자원봉사자 역량 강화 및 네트워크 구축: BBB 플랫폼은 자원봉사자들이 자신의 언어 능력을 활용해 실질적인 사회적 기여를 할 수 있는 기회를 제공함. 이를 통해 자원봉사자의 역량을 강화하고, 다양한 언어 전문가들이 네트워크를 형성할 수 있는 장을 마련함



<그림 26> BBB 통역 서비스 사례

구분	광주광역시 자원봉사센터 홈페이지	안녕! 제주
특징	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역 중심: 광주광역시 내에서 진행되는 자원봉사 활동을 중심으로 정보를 제공함</li> <li>다양한 카테고리: 환경, 교육, 복지 등 다양한 분야의 봉사활동 정보를 분류해 시민들이 손쉽게 찾아볼 수 있음</li> <li>참여와 공감 문화: 봉사활동에 참여하고 싶은 사람뿐만 아니라 봉사에 대한 정보를 얻고 봉사 문화에 대해 공감할 수 있는 콘텐츠 제공</li> <li>간편한 신청: 봉사활동에 쉽게 신청할 수 있는 시스템이 마련되어 있으며, 각 활동의 일정과 장소 등을 한눈에 볼 수 있음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>제주 중심 봉사 활동: 제주 지역에서 진행되는 다양한 봉사활동 정보를 제공하며, 특히 환경보호와 지역사회 참여에 초점을 둠</li> <li>온라인 커뮤니티 기능: 봉사활동뿐만 아니라 참여자들이 소통할 수 있는 커뮤니티 기능을 제공해 봉사자 간 네트워킹이 가능함</li> <li>체험형 프로그램 강조: 청소년 체험형 봉사활동, 환경 정화 플로깅 등 다양한 체험형 봉사활동 프로그램이 풍부함</li> <li>교육 및 캠페인 정보 제공: 봉사활동 외에도 제주 지역의 환경 및 사회 문제에 대한 교육 자료, 캠페인 정보를 제공해 참여자의 인식을 높임</li> </ul>
장점	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역 특화 봉사 정보: 광주 지역에 특화된 봉사활동 정보를 자세하게 제공하므로, 해당 지역 거주자에게 최적화된 참여 활동을 찾을 수 있음</li> <li>손쉬운 참여 프로세스: 봉사 신청 과정이 간단하며 다양한 활동을 추천해주는 기능이 있어 참여하기 편리함</li> <li>다양한 봉사 분야: 다양한 분야에서 진행되는 봉사활동을 모아 제공하여 관심사에 따라 참여할 수 있음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>커뮤니티 기능 활성화: 봉사자 간 교류를 위한 커뮤니티 기능이 활성화되어 있어 참여자들이 서로 소통하고 정보를 공유할 수 있음</li> <li>환경 및 지역 사회 초점: 제주 지역의 자연 환경과 사회 이슈에 초점을 맞춘 봉사활동을 제공해 제주 지역 문제에 관심 있는 사람들에게 적합함</li> <li>교육 자료 및 인식 제고: 봉사활동뿐만 아니라 다양한 교육 자료와 캠페인을 통해 사회 문제에 대한 이해를 높이고 참여를 유도함</li> </ul>
단점	<ul style="list-style-type: none"> <li>광주지역에 한정된 정보: 광주를 제외한 지역 거주자에게는 직접적인 봉사활동 정보나 참여 기회가 제한적일 수 있음</li> <li>디자인과 사용자 경험: 사이트 디자인과 인터페이스가 약간 직관적이지 않으며, 사용자 경험 면에서 다소 개선이 필요한 부분이 있음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>제주 지역 한정성: 제주 지역 이외의 거주자나 방문객에게는 봉사활동 참여 기회가 상대적으로 제한적임</li> <li>정보 탐색의 복잡성: 봉사활동의 다양한 내용이 풍부하게 제공되지만, 정보를 찾아보는 데 다소 시간이 걸릴 수 있음</li> </ul>

[표 2] 광주광역시 자원봉사센터와 제주 플랫폼 비교

## □ 사례에 대한 정책적 시사점

### ○ 시민 주도 자원봉사 프로그램 강화

- 기존의 단순 참여에서 벗어나 시민이 기획하고 주도적으로 참여하는 프로그램으로 전환해야 함. 예를 들어, 푸른길 100만 시민 헌수 운동처럼 자발적이고 지속 가능한 참여 방식은 시민들의 주체성을 강화하며, 이러한 사례는 다양한 자원봉사 활동에 적용 가능함
- 정책적으로는 자원봉사 기획 단계부터 시민이 주도할 수 있는 플랫폼과 기회를 제공하는 것이 중요함

### ○ 민관산학 협치와 시민성 강화

- 갯벌키퍼스와 같이 시민과학 프로젝트를 통해 생태 보전 활동에 시민이 적극 참여하는 방식을 지원해야 함. 민관산학 협치 구조를 통해 자원을 통합하고, 시민이 직접 데이터를 수집·분석하는 과정을 제도적으로 뒷받침함으로써 지속 가능한 환경 보호를 실현할 수 있음
- 이러한 시민 참여 기반의 과학적 활동을 다른 분야로 확장하여 정책적 지원을 강화해야 함

### ○ 디지털 및 AI 기반 자원봉사 플랫폼 구축

- 안녕! 제주와 같은 디지털 자원봉사 플랫폼을 전국적으로 확대하여 시민들이 보다 쉽게 봉사 활동에 참여할 수 있도록 해야 함. 특히 MZ세대의 특성을 반영한 짧은 시간의 단기 자원봉사나 온라인기반의 번역, 멘토링 같은 활동을 활성화하는 정책이 필요함
- AI 기반 가로수 관리 프로젝트처럼 기술을 활용한 자원봉사 프로그램을 통해 시민 참여를 확대하고, 데이터 기반의 문제 해결 능력을 향상시킬 수 있음

### ○ 지역사회 문제 해결을 위한 시민 참여 확대

- 주차 문제 해결이나 쓰레기 자원순환 프로젝트와 같은 지역사회의 고질적인 문제 해결에 시민이 참여하는 방안을 마련해야 함. 주차비를 지역 발전 기금으로 활용하는 등 시민들이 문제 해결 과정에 적극적으로 기여할 수 있는 정책적 설계가 필요함

- 이러한 프로젝트를 통해 시민들은 문제 해결 과정에서 효능감을 느낄 수 있고, 이는 자원봉사 활동의 지속성을 높이는 데 기여할 수 있음
- 고령자 및 청소년의 사회적 역할 확대
  - 고령자들이 선배 시민으로서 지역사회에서 건강 활동가 등의 역할을 통해 적극적으로 사회에 기여할 수 있도록 정책적 지원이 필요함. 고령자들이 자발적으로 참여할 수 있는 다양한 봉사 프로그램을 설계함으로써 사회적 안전망을 강화해야 함
  - 청소년들도 기존의 교육 시스템 내에서 자발적이고 주도적인 참여가 가능하도록 교육 및 봉사 활동을 연결하는 정책적 장치가 필요함
  - 이러한 정책적 시사점은 자원봉사 활동이 단순한 참여를 넘어 지역사회 문제를 해결하고 시민들의 주도성을 강화하는 데 중요한 역할을 할 수 있음을 보여줌

### 3. 시민성 기반 자원봉사의 참여 확산 방안

#### □ 세대 간 시민성 인식 차이 극복과 자원봉사 참여의 개선 방안

- 청소년 및 청년층의 자원봉사 참여 유도 방안
  - 청소년과 청년층의 자원봉사 참여를 유도하기 위해서는 디지털 기술과 개인화된 경험을 반영한 전략이 필요함. 이들은 전통적인 자원봉사 방식보다 자기 주도적인 참여와 즉각적인 피드백을 중요하게 생각하기 때문에, 자발적인 동기를 부여할 수 있는 새로운 자원봉사 모델이 필요함
  - 디지털 자원봉사 플랫폼 활용 : 청년 세대는 온라인과 모바일 환경에 익숙하기 때문에, 온라인 플랫폼을 통해 자원봉사 기회를 제공하고 참여할 수 있도록 하는 것이 효과적임. 예를 들어, AI 기반 자원봉로나 단기 프로젝트 참여를 위한 디지털 플랫폼을 통해 접근할 수 있음
  - 사회적 가치를 부여하는 프로그램 : 청소년 및 청년들은 자원봉사를 통해 개인적인 성장과 사회적 가치를 얻고자 함. 따라서, 이들에게 참여 동기를 부여하기 위해서는 사회적 문제 해결에 직접적인 기여를 할 수 있는 프로그램을 설계하고, 참여를 통해 느낄 수 있는 효능감을 강조해야 함

- 연계된 교육과 경험 제공 : 청소년 자원봉사 활동을 단순한 시간 인증이나 의무적인 활동으로 인식하지 않도록 하기 위해, 학교와 연계된 교육 프로그램이나 전문가 멘토링을 제공함으로써 자발적인 참여를 촉진할 수 있음. 예를 들어, 세계시민교육과 연계된 봉사활동을 통해 이들의 참여 의식을 고취시키는 방식이 있음

○ 기성세대와 미래 세대 간 자원봉사 인식 차이와 조정 방안

- 기성세대와 청소년·청년 세대 간 자원봉사에 대한 인식 차이는 갈등의 원인이 될 수 있으며, 이를 해결하기 위한 조정 방안이 필요함
  - 기성세대는 자원봉사를 사회적 책임과 의무로 인식하며, 자원봉사를 통해 공동체와 국가에 기여하는 것을 중요시함. 이들은 전통적인 자원봉사 방식, 예를 들어 정기적인 활동이나 장기적 프로젝트에 익숙하며, 자원봉사가 사회에 대한 헌신으로 이루어져야 한다고 생각함
  - 반면, 청소년 및 청년 세대는 자원봉사를 개인적 성취와 자아실현의 수단으로 보기도 하며, 자원봉사를 통해 즉각적인 성취감을 얻기를 원함. 이들은 전통적인 자원봉사 방식이 다소 지루하거나 비효율적이라고 느낄 수 있으며, 자원봉사가 자신의 관심사와 맞지 않으면 쉽게 흥미를 잃기도 함
- 이를 해결하기 위한 조정 방안은 다음과 같음
  - 유연한 자원봉사 모델 도입 : 기성세대와 청년층 모두에게 적합한 유연한 자원봉사 모델이 필요함. 예를 들어, 정기적인 자원봉사 활동에 참여하기 어려운 청년층을 위해 단기적이고 집중적인 프로젝트형 자원봉사를 제공하고, 동시에 기성세대가 선호하는 지속적이고 구조적인 활동도 유지하는 방식으로 설계할 수 있음
  - 세대 간 협력 프로그램 개발 : 세대 간 협력을 유도하는 자원봉사 프로그램을 개발하는 것도 중요한 방안임. 예를 들어, 청소년 및 청년층이 기성세대와 함께 프로젝트를 기획하고 실행하는 멘토-멘티 프로그램을 도입할 수 있음. 이를 통해 세대 간 상호이해와 협력을 증진시키고, 자원봉사의 긍정적 경험을 공유할 수 있음

## □ 자원봉사 참여 모델의 재구성 방안

### ○ 자발성과 내재적 동기에 기반한 자원봉사 모델

- 새로운 자원봉사 모델은 자발성과 내재적 동기를 중심으로 설계되어야 하며, 이는 자원봉사자들이 스스로 의미를 찾고 자발적으로 참여할 수 있도록 지원하는 방식으로 재구성될 수 있음
  - 자발적 참여 강조 : 기존의 강제적이고 의무적인 자원봉사에서 벗어나, 스스로 참여하고 싶은 동기를 부여하는 방식이 중요함. 자원봉사는 참여자의 내재적 동기를 자극할 수 있도록 설계되어야 하며, 개인의 관심사와 연결된 활동이 이를 촉진할 수 있음. 예를 들어, 환경 보호나 인권 문제와 같은 사회적 가치를 반영한 프로젝트형 자원봉사가 자발적인 참여를 유도할 수 있음
  - 맞춤형 자원봉사 : 자원봉사 참여자들이 각자의 개인적 목표나 가치에 맞는 봉사활동을 선택할 수 있도록 다양한 옵션을 제공하는 것이 필요함. 청소년과 청년층에게는 개인적인 성장과 성취감을 느낄 수 있는 봉사활동이 적합하며, 기성세대에게는 공동체에 기여하는 장기적이고 지속적인 활동이 적합할 수 있음. 이러한 맞춤형 접근을 통해 다양한 세대가 자발적으로 참여할 수 있는 자원봉사 환경을 조성해야 함
  - 사회적 영향과 성취감 제공 : 자원봉사자들이 자신이 기여한 활동의 결과를 확인할 수 있도록 즉각적인 피드백과 사회적 성과를 제공하는 것이 중요함. 자발성과 내재적 동기는 자원봉사자가 자신이 하는 일이 실제로 사회에 긍정적인 영향을 미친다는 효능감을 느낄 때 강화될 수 있음. 따라서 자원봉사 활동의 결과를 시각적으로 보여주는 플랫폼이나 사회적 가치 창출에 대한 보고가 필요함

### ○ 세대별 자원봉사 정책 및 제도적 지원 방안

- 세대별로 자원봉사에 대한 요구와 기대가 다르기 때문에, 이를 반영한 정책적 접근과 제도적 지원이 필요함
  - 청년층을 위한 디지털 기반 자원봉사 지원 : 청년층의 자원봉사 참여를 유도하기 위해서는 디지털 플랫폼을 적극 활용해야 함. 온라인에서 비대면 자원봉사를 제공하거나, 단기 프로젝트 기반의 자원봉사 활동을 통해 참여를 유도할 수 있음. 예를 들어, 환경 데이터 수집, 디지털 콘텐츠 제작, 온라인 멘토링 등이 효과적인 자원봉사 방식이 될 수 있음

- 기성세대를 위한 전통적 자원봉사 지원 : 기성세대에게는 오프라인 중심의 자원봉사나 장기적이고 지속적인 활동을 지원하는 정책이 필요함. 이들은 공동체 내에서의 지속적인 기여를 통해 사회적 책임을 실천할 기회를 더 중요하게 생각하므로, 지역사회 기반의 장기 프로젝트를 제공함으로써 자원봉사 참여를 독려할 수 있음
- 세대 간 연계를 강화하는 자원봉사 프로그램 : 세대 간 협력을 촉진하는 자원봉사 프로그램은 자원봉사 참여를 더욱 활성화할 수 있음. 예를 들어, 청소년과 기성세대가 함께 참여할 수 있는 멘토링 프로그램이나 세대 통합 프로젝트를 통해 서로의 경험과 가치를 공유할 수 있음. 이를 통해 세대 간 상호 이해를 높이고, 자원봉사 참여를 지속적으로 확대할 수 있는 기반을 마련할 수 있음
- 제도적 인센티브 제공 : 자원봉사 참여를 촉진하기 위해 정부나 공공기관은 자원봉사 참여자에게 제도적 인센티브를 제공할 필요가 있음. 예를 들어, 시간 인정제와 같은 방식으로 자원봉사 시간을 인정해주거나, 자원봉사 경험을 기반으로 사회적 혜택을 제공하는 정책이 필요함. 이를 통해 자원봉사의 사회적 가치를 높이고, 자발적인 참여를 유도할 수 있음
- 이와 같이 자원봉사 참여 모델은 유연성, 자발성, 그리고 세대별 요구를 반영한 방식으로 재구성될 필요가 있음. 이러한 변화를 통해 자원봉사가 다양한 세대에 맞는 활동으로 자리 잡을 수 있으며, 이를 위한 정책적, 제도적 지원도 필수적임

## □ 디지털 기술과 자원봉사의 연계방안

### ○ AI 및 디지털 기술을 활용한 자원봉사 확산

- AI 기반 자원봉사 매칭 : AI는 자원봉사자를 효과적으로 매칭하는 데 사용될 수 있음. AI 알고리즘은 자원봉사자의 관심사, 기술, 가용 시간 등을 분석하여 적합한 자원봉사 기회를 추천함으로써 참여율을 높일 수 있음. 이는 특히 MZ세대와 같이 개인화된 경험을 중시하는 세대에게 적합한 방식임
- 디지털 자원봉사 활동 : AI와 디지털 기술을 활용한 자원봉사는 비대면으로도 가능하며, 예를 들어 언어 통역, 온라인 멘토링, 데이터 분석 등의 활동이 가능함. 이러한 활동은 특정한 물리적 공간에 구애받지 않고 전 세계 어디에서나 참여할 수 있는 자원봉사 기회를 제공함

- 사회적 문제 해결에 AI 활용 : AI는 자원봉사 활동이 사회적 문제 해결에 직접 기여할 수 있도록 돕는 도구로도 활용됨. 예를 들어, 자연재해 예측, 기후변화 대응과 같은 글로벌 문제에 AI가 사용되며, 자원봉사자들은 이 데이터를 기반으로 한 환경 보호 활동에 참여할 수 있음
- 온라인 플랫폼을 통한 자발적 시민 참여 확대
  - 자원봉사 참여의 접근성 확대 : 온라인 플랫폼을 활용하면 자원봉사 참여에 대한 접근성이 크게 확대됨. 전통적인 오프라인 자원봉사와 달리, 누구나 인터넷을 통해 쉽게 등록하고 참여할 수 있는 기회를 제공함. 특히, 온라인에서 제공되는 다양한 자원봉사 옵션들은 시간과 공간에 구애받지 않기 때문에 더 많은 사람들이 참여할 수 있음
  - 실시간 피드백 및 참여 관리 : 온라인 플랫폼은 자원봉사 활동에 대한 실시간 피드백과 성과 관리를 제공함. 예를 들어, 자원봉사자들이 참여한 활동에 대한 평가나 성과를 즉각적으로 확인할 수 있고, 이를 바탕으로 다음 활동에 대한 동기 부여가 이루어짐. 플랫폼 상에서 자원봉사 활동의 누적 기록이 제공되면 자원봉사자들은 자신의 기여도와 성취감을 느낄 수 있음
  - 커뮤니티 기반의 참여 활성화 : 온라인 자원봉사 플랫폼은 커뮤니티 기능을 통해 자원봉사자들이 서로 교류하고, 의견을 나누며 협력할 수 있도록 지원함. 이러한 커뮤니티는 자원봉사자들이 단순히 활동에 참여하는 것을 넘어서, 의미 있는 관계를 형성하고 지속적인 참여를 이끌어내는 데 도움이 됨
- 데이터 기반 자원봉사 프로그램의 효과적 운영 방안
  - 참여자 데이터 분석을 통한 맞춤형 프로그램 제공: 자원봉사자들의 참여 데이터를 분석하여, 참여 동기와 선호도를 파악할 수 있음. 이러한 데이터를 바탕으로 자원봉사자 개개인에게 맞춤형 자원봉사 프로그램을 제공하고, 각자의 관심사에 맞는 활동을 추천할 수 있음. 예를 들어, 특정 지역의 환경 문제에 관심이 많은 자원봉사자에게는 해당 지역에서 진행되는 환경 보호 프로젝트를 추천하는 방식임
  - 데이터 기반의 성과 관리: 자원봉사 활동의 성과를 데이터로 측정하고, 정량적 성과와 정성적 성과를 동시에 분석하여 자원봉사의 사회적 가치를 평가할 수 있음. 이를 통해 자원봉사 프로그램의 효과성을 높이고, 참여자들에게는 자신의 기여가 얼마나 중요한지 구체적으로 인식시킬 수 있음. 또한, 데이터 분석을 통해 프로그램의 개선점을 도출하여 더 나은 자원봉사 경험을 제공할 수 있음

- 참여 확대를 위한 데이터 활용: 빅데이터 분석을 통해 자원봉사에 대한 참여 경향을 파악하고, 이를 바탕으로 특정 그룹이나 지역의 참여를 확대할 수 있는 전략을 설계할 수 있음. 예를 들어, 특정 지역에서 자원봉사 참여가 저조한 경우, 해당 지역의 인구 통계 및 관심사를 분석하여 맞춤형 프로그램을 제안하고, 자원봉사 참여를 촉진할 수 있음
- 이와 같이 AI 및 디지털 기술의 발전은 자원봉사 활동의 운영 방식을 혁신적으로 변화시키고 있으며, 온라인 플랫폼과 데이터 기반의 관리는 자원봉사 참여의 확대와 자발적 참여를 촉진하는 데 매우 효과적인 도구로 작용하고 있음

## ★ 결론 및 향후 과제

### □ 연구의 요약 및 결론

- 본 연구는 시민성을 기반으로 자원봉사 참여를 확산시키기 위한 방안을 모색하는데 중점을 두었음. 최근 들어 우리 사회에서 사회적 불평등과 공공 서비스의 한계, 그리고 공동체 붕괴 문제 등이 심화됨에 따라 자원봉사의 중요성이 대두되고 있음. 이와 더불어 자원봉사 활동이 단순한 참여를 넘어 시민성 회복과 공동체 강화에 중요한 역할을 한다는 인식이 확산되고 있음
- 본 연구는 광주광역시를 중심으로 다양한 자원봉사 사례를 분석하고, 시민성 기반 자원봉사 활동의 효과성을 평가함으로써 실질적인 확산 방안을 도출하고자 하였음. 푸른길 100만 시민 헌수 운동, 갯벌키퍼스, 한 도시 한 책 읽기 운동, 그리고 디지털 자원봉사 플랫폼 '안녕! 제주' 등 다양한 사례가 분석되었으며, 이를 통해 시민성 강화와 자원봉사 참여 확산의 구체적인 전략이 도출됨

- 사례를 통해 자발적 시민 참여와 주도적 역할이 자원봉사 확산에 중요한 요소로 작용함을 확인할 수 있었음. 예를 들어, 푸른길 100만 시민 헌수 운동은 경전철 반대 운동을 기반으로 시작되어 100만 그루의 나무를 심는 시민 주도의 헌수 운동으로 발전하였으며, 광주광역시 지역사회의 환경 개선과 도시숲 조성에 크게 기여하였음. 이 운동은 시민들의 자발적 참여와 주도적 기획을 통해 지속 가능한 도시 발전을 이루었다는 점에서 큰 의의를 지님
- 또한 갯벌키퍼스는 생태지평연구소가 운영하는 시민 모니터링 플랫폼으로, 갯벌 생태계 보호를 위한 과학적 데이터를 시민들이 자발적으로 수집하여 생태계 보호에 기여하고 있음. 특히 구글 임팩트 챌린지에서 우승하여 플랫폼 구축을 위한 자금을 확보하였으며, 전국적으로 500명 이상의 시민이 갯벌 조사에 참여하고 데이터를 제공함으로써 기후변화와 생태적 변화에 대한 대응력을 강화함
- 디지털 기술의 활용도 주목할 만함. '안녕! 제주' 자원봉사 플랫폼은 제주 지역의 자원봉사 활동을 활성화하기 위해 개발된 디지털 플랫폼으로, 온라인을 통해 시민들이 자발적으로 봉사활동에 쉽게 참여할 수 있는 환경을 제공함. 이 플랫폼은 2023년 기준 2만 5천 명 이상의 봉사자가 참여했으며, 특히 MZ세대가 선호하는 짧고 집중적인 활동과 디지털 기반의 봉사활동을 통해 새로운 참여 방식의 가능성을 열어줌
- 따라서 이번 연구는 시민성이 자원봉사 참여를 이끄는 중요한 동력임을 확인하였으며, 자발적이고 주도적인 시민 참여가 자원봉사의 지속 가능성을 높이는 데 필수적인 요소임을 강조함

## □ 향후 연구 방향 및 실천 과제

- 시민 주도 자원봉사 프로그램 확대
  - 기존의 자원봉사 프로그램은 정부나 기관이 주도하는 방식에서 벗어나, 시민이 스스로 기획하고 주도적으로 참여할 수 있는 구조로 전환할 필요가 있음

- 푸른길 100만 시민 헌수 운동과 같은 자발적 참여 방식은 우리 지역사회의 자원을 효과적으로 동원하는 좋은 예임. 이를 바탕으로 정책적으로 시민이 주도할 수 있는 플랫폼을 개발하고, 자원봉사 프로그램의 기획 단계에서부터 시민의 참여를 확대할 방안을 마련해야 함
- 예를 들어, 자원봉사 플랫폼에서 시민이 스스로 프로젝트를 기획하고 실행할 수 있는 기능을 강화하고, 성공 사례에 대한 인센티브를 제공하는 것이 필요함

○ 디지털 및 AI 기반 자원봉사 확산

- 디지털 기술과 AI의 활용을 통해 자원봉사 참여의 장벽을 낮추고, 참여를 촉진할 필요가 있음. 특히 MZ세대는 전통적인 오프라인 봉사보다는 디지털 기반의 봉사활동에 더 큰 흥미를 보이며, '안녕! 제주' 자원봉사 플랫폼처럼 클릭 몇 번으로 쉽게 봉사활동을 신청하고 이력을 관리할 수 있는 시스템이 그들에게 큰 호응을 얻고 있음
- 이에 따라 광주도 자체적인 디지털 자원봉사 플랫폼을 구축하고, AI 기반 데이터를 활용하여 자원봉사 참여가 필요한 분야와 지역을 연결하는 시스템을 도입해야 함. 이러한 시스템은 봉사활동의 효율성을 극대화하고, 자발적 참여를 촉진할 수 있음

○ 세대 간 협력과 참여 확대

- 연구에서 나타난 기성세대와 청년세대 간의 자원봉사 동기와 방식 차이를 극복하기 위한 협력 방안을 마련해야 함. 기성세대는 장기적 헌신을 중시하고, 청년세대는 단기 프로젝트와 개인적 성장을 중시하는 경향이 있으므로, 두 세대가 상호 보완적으로 협력할 수 있는 프로그램을 설계하는 것이 중요함
- 예를 들어, 기성세대의 경험을 활용한 멘토링 프로그램과 청년세대의 창의성을 결합한 공동 프로젝트를 통해 세대 간 협력을 증진할 수 있음

○ 민관산학 협력을 통한 자원봉사 확대

- 민간, 정부, 학계, 산업계가 협력하여 자원봉사 활동을 지원하는 구조가 필요함. 특히 갯벌키퍼스와 같은 시민과학 프로젝트는 이러한 협력 구조의 좋은 사례임. 시민들이 자발적으로 데이터를 수집하고 이를 분석하는 과정에서 전문가들의 지원이 뒷받침될 수 있도록 정책적으로 협력 구조를 강화해야 함

- 이와 같은 프로젝트는 환경보호뿐만 아니라 다양한 사회적 문제 해결에도 적용 가능하며, 데이터 기반의 과학적 접근이 자원봉사 활동에 더욱 활발히 도입되어야 함
- 고령자와 청소년의 적극적 사회 참여 유도
- 고령자와 청소년의 사회적 역할을 확대하는 것도 중요함. 고령자들은 선배 시민으로서 지역사회에 기여할 수 있는 기회를 제공하고, 청소년들은 자발적 참여를 통해 자신의 능력을 개발할 수 있도록 지원해야 함.
  - 청소년들에게는 기존의 교육 시스템과 자원봉사를 연결하는 방안을 마련하여, 학교 교육과 봉사활동이 서로 보완적인 역할을 할 수 있도록 정책적 장치가 필요함
  - 고령자들에게는 건강 활동가로서의 역할을 부여하여 이웃의 건강을 돕는 봉사활동이 가능하도록 지원할 필요가 있음
- 이번 연구를 통해 시민성이 자원봉사 참여의 중요한 동력임을 확인했으며, 특히 자발적이고 주도적인 시민 참여가 자원봉사의 지속 가능성과 지역사회 문제 해결에 필수적인 요소임을 강조했다. 연구 결과는 자원봉사가 단순한 참여를 넘어, 시민성 회복과 공동체 의식을 강화하는 데 중요한 역할을 한다는 점을 시사했으며, 이를 통해 다양한 세대와 계층의 시민이 자발적으로 참여할 수 있는 자원봉사 프로그램의 필요성이 제기되었음.
- 광주 지역 자원봉사센터는 이러한 연구 결과를 바탕으로 새로운 자원봉사 문화를 확산시킴으로써, 시민이 주도하는 지속 가능한 광주를 만드는 데 기여할 수 있음. 특히 민관산학 협력과 디지털 기술을 접목한 자원봉사 플랫폼을 통해, 다양한 세대가 함께 협력하고 지역사회 문제를 해결할 수 있는 자발적 참여의 장을 마련해야 함. 이를 통해 광주 지역 자원봉사센터는 시민성에 기반한 자원봉사 모델을 확산시키고, 광주를 더 나은 공동체로 만드는 데 중요한 역할을 할 수 있을 것임.

## <참고문헌>

- 김대건·김동철(2014). 휴먼서비스 분야 자원봉사 활동성과 시민참여 의식 관계 분석. 지방정부연구, 18(1), 243-265.
- 김미란(2024). 봉사학습론과 적극적 시민성 담론에 대한 비판적 검토: 제3의 길 정책의 '적극적 시민성'과 그에 대한 비판적 논의를 중심으로. 학습자중심교과교육연구, 24(16), 883-902.
- 김수미(2016). 자원봉사 시민(volunteer-citizen) 되기. 언론과 사회, 24(3), 128-177.
- 김창래(2016). 자원봉사활동의 지속성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 사회과학연구, 32(2), 83-115.
- 김찬란·이선미(2011). 글로벌 시민성의 관점에서 본 대학생 해외자원봉사: A대학을 중심으로 한 탐색적 연구. 시민사회와 NGO, 9(2), 33-56.
- 송정안(2019). 다른 시민활동과의 관계에 따른 자원봉사참여 유형화와 영향·결과변수 검증에 대한 연구. 지방정부연구, 23(2), 203-221.
- 송지현·김찬미·이봉환(2023). 자원봉사 또는 기부단체 참여 수준의 영향요인에 관한 연구: 복지 인식과 공정성 인식의 상호작용효과를 중심으로. 한국사회와 자원봉사연구, 4(1), 55-80.
- 이선미(2015). 지역민간단체 유형별로 본 자원봉사 활동 및 네트워크의 특징: 서울시를 중심으로. 시민사회와 NGO, 13(1), 39-76.
- 이선미(2020). 개인화 시대의 하이브리드 자원봉사 조직화와 적극적 시민성: 서울시자원봉사센터 소모임 활성화 사업의 시민교육적 효과. NGO연구, 15(2), 31-67.
- 이현주·송민경(2021). 서울·경인지역 노인자원봉사 활성화 방안 연구: 장애 요인 및 실천적 대안을 중심으로. 한국콘텐츠학회논문지, 21(4), 576-590.
- 주성수(2015). 세월호 참사 관련 시민참여와 자원봉사. 시민사회와 NGO, 13(1), 5-38.
- 최유미·조철민·이은자(2023). 자원봉사 진흥을 위한 자원봉사센터 실행계획(2024~2027) 수립 연구. 한국사회와 자원봉사연구, 4(1), 5-28.
- Putnam, R. D.(2000). Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community. New York: Simon & Schuster.
- Wilson, J.(2000). Volunteering. Annual Review of Sociology, 26(1), 215-240.
- McBride, A. M., & Daftary, D.(2005). Citizenship and Volunteering: Perspectives on the National and International Development. Journal of Public Affairs, 6(1-2), 43-56.





**광주광역시 자원봉사  
참여 확산을 위한  
시민성 강화 방안 연구**

연구위원  
김 용 은



# 광주광역시 자원봉사 참여 확산을 위한 시민성 강화 방안 연구

연구위원

김용은 : 전남대학교 학술연구교수

## I. 연구 배경

### 1. 연구의 방향 및 필요성

우리 사회는 첨단 기술 간의 융복합을 통한 4차산업 시대를 맞이하면서 급변하는 환경을 경험함과 동시에 사회의 가치와 규범, 문화 등의 패러다임 변화도 나타나고 있다. 특히, 개인화 시대를 살아가는 우리의 욕구와 자기실현 등 삶의 조건이 사회적 합의와 집합적 규범에 대한 헌신보다 우선되고 있다. 이는 개인의 관심과 능력의 개별화, 분산화로 설명할 수 있으며, 제도적 차원에서 공공성과 개인의 만족 간의 상충적 효과를 추구하는 모습이 요구된다고 할 수 있다.

자원봉사의 영역도 마찬가지이다. 자원봉사는 기존의 전통적인 노력형 봉사뿐만 아니라 다양한 활동과 참여 확산을 위한 지속적인 노력과 지역사회의 문제를 해결하기 위해 거버넌스 활용 등을 실천하고 있다. 이에 2016년 서울특별시 자원봉사센터의 지역 소모임 활성화 사업은

대표적인 시도 중 하나라고 할 수 있다. 이 사업의 핵심은 자치구 센터가 공식·비공식 소모임을 직접 발굴하여 지역사회를 위한 자원봉사 프로그램으로 전환할 수 있도록 지원하는 내용이다.

이러한 서울시 자원봉사센터의 지역 소모임 활성화 사업에 대한 시민교육적 효과를 검증한 연구(이선미, 2020)를 살펴보면, 최근의 자원봉사 환경이 개인화에 대한 제도적 대응으로 '제도주의적으로 개인화된 자원봉사'로의 변화를 경험하는 것으로 밝히고 있다. 이 사업의 경우 적극적인 시민성과 하이브리드 관리가 결합된 대표적인 사례라고 할 수 있으며, 자원봉사자들의 시민적 태도 향상과 실무자의 사회정의 태도가 중요하게 작용했음을 시사하고 있다. 이는 멤버십 관리와 프로그램 관리를 혼합한 하이브리드(hybrid) 조직화를 지향했다는 점에서 의의가 있는 것이다(Hustinx, 2010). 이와 같이, 개인화 시대에 시민적 삶의 조건이 변화하고 있으며, 우리는 이러한 변화에 대응할 수 있도록 자원봉사 참여 확산을 위한 시민성 강화와 프로그램 개발 등 다양한 방안 마련이 시급한 실정이다.

이러한 관점은 사회 자본론이 가정한 단체 멤버십-자원봉사 실천-시민교육의 연결고리가 개인화 시대에서 작동하는 과정에 한계가 있음을 의미한다. 단체 멤버십은 약화되거나 소극적 성격으로 변모하고 있으며, 단체 멤버십이 있다고 하더라도 시간과 에너지가 많이 드는 자원봉사에 참여하지 않거나 시민적 가치와 규범의 공유와 동떨어진 단기간의 체험적 봉사에 그치는 경우가 증가하고 있기 때문이다(Hvenmark & Von Essen, 2010). 이러한 한계는 정기적 또는 지속적인 자원봉사활동의 참여 감소 현상을 촉진함과 동시에 자원봉사에 대해 개인이 지향하는 조건인 개별화 방식의 참여 요구가 증가하는 배경으로 작용한다. 즉, 조직적 차원에서 지속적이고 적극적인 참여를 요구하는 제도와 의 갈등과 긴장이 발생하는 것으로 볼 수 있다.

EU와 미국 등을 중심으로 '적극적 시민성' 개념의 등장과 함께 개인보다 전체 공동체의 공공선에 기여하는 활동, 즉 지역사회 자원봉사활동을 강조하는 특징이 있다.

이를 위해 제도적 개입에 대한 필요성이 강조되면서 제시된 해결책이 단체 멤버십-자원봉사 실천-시민교육 간의 약화된 관계를 새로운 방식으로 다시 잇고자 하는 것이며, 이는 자원봉사 실천을 유도하는 집단 프로그램으로 구체화 된다. 즉, 적극적 시민성과 더불어 새로운 자원봉사 조직화에 초점을 둔 하이브리드 조직화에 대해 주목할 필요가 있다. 이는 유럽의 멤버십 관리 방식과 미국의 프로그램 관리 방식을 결합한 유형으로써 개인화되고 일시적인 봉사활동 참가를 원하는 시민들의 욕구를 충족함과 동시에 이들의 활동을 집합적으로 조직화하는 기획된 프로그램 관리이다.

따라서 '제도적으로 개인화된 자원봉사'라는 시대적 흐름에 맞춰 아래로부터 작동하던 기존의 집합적 자원봉사와 달리 위로부터의 정교한 기획과 개입을 통한 대응이 이루어져야 한다. 이를 위해 개인의 관심과 주제에 따른 적극적 시민성 강화와 조직의 멤버십관리방식 변화, 그리고 중간 조직을 매개로 하는 지역 거버넌스 네트워크 구축 등의 다양한 방안 모색이 필요하다고 할 수 있다.

## 2. 연구목적

연구자의 인식론적 관점을 기반으로 앞서 상술한 내용의 문제의식을 통해 광주광역시의 자원봉사 환경을 이해하고 전체적인 흐름과 방향을 이해하고자 하였다. 이를 토대로 위로부터의 정교한 기획과 개입이 가능한 광주광역시 자원봉사 하이브리드 조직화를 중심으로 자원봉사 참여 확산을 위한 시민성 강화 방안 모델을 제시하고자 하였다. 이는 지역 내 환경의 특수성을 고려한 로컬 거버넌스 모델의 적용 가능성을 높이고 관련 기관과 단체, 주민과의 유기적인 협력관계 구축과 역할 세분화 등의 공유된 목적과 가치를 추구할 수 있을 것으로 판단된다.

## II. 연구방법

연구 수행 과정은 먼저 전문가 집단의 심층면담과 설문을 통해 의견을 수집·수렴하여 델파이(Delphi) 기법을 적용한 후 최종 계층구조를 형성하였다. 이를 바탕으로 쌍대비교를 통한 계층간 중요도 및 우선순위를 검증하고자 계층적 의사결정기법(AHP)을 진행하고자 하였다. <그림 1>은 연구의 전체적인 분석 방법과 절차를 도식화한 틀이다.



그림1 . 분석 방법 및 절차

## 1. 전문가 집단 구성

델파이 기법은 연구 주제와 관련된 전문가의 의견과 경험을 바탕으로 자료의 수집과 분석이 이루어짐을 고려하여 관련 분야에 대한 이해와 자격을 갖춘 전문가로 선정이 이루어져야 한다. 이렇듯 전문가의 대표성뿐만 아니라 전문가의 규모를 선정하는 부분도 매우 중요하다. 델파이 조사 과정에 참여하는 전문가의 수에 대해 Rowe & Wright(2001)는 5명에서 20명의 전문가를 활용할 것을 권유하고 있다. 또한, AHP 분석 과정에서 해당 분야에 대한 전문성을 갖춘 대상으로부터 의견을 수렴하는 것이 중요하며, 전문가의 수는 일반적으로 10명 이내로도 충분하다(김민규, 박수정, 2017). 이에 따라 전문가 집단 구성을 위해 준거 지향적 선택 방법을 적용하여 자원봉사 분야에서 경력 5년 이상인 자를 기준 준거로 적용하였다.

따라서 자원봉사 분야에서 경력 5년 이상인 자를 기준으로 다양한 지식과 경험을 갖춘 전문가 집단을 선정하였다. 구체적으로 자원봉사 업무 관리자 5명과 업무 담당자 1명, 자원봉사자 4명, 학계 전문가 2명, 총 12명으로 구성하였으며, 전문가 집단의 일반적 특성은 <표 1>과 같다.

표1 . 전문가 집단 일반적 특성

구분	선정 인원	연령대	경력
자원봉사 업무 관리자	5명	40대	20년
		40대	10년
		40대	15년
		40대	5년
		50대	15년
자원봉사 업무 담당자	1명	50대	10년
자원봉사자	4명	50대	30년
		50대	20년
		40대	10년
		50대	20년
학계/연구	2명	50대	10년
		50대	10년
계	12명		

\*전문가 집단의 요청으로 가명 처리와 함께 연령은 10단위 경력은 5단위로 제시하였음.

## 2. 델파이 조사 및 분석 방법

델파이 조사를 진행하기 전 체계적 문헌고찰을 통한 예비조사를 실시하였다. 예비조사 과정에서는 자원봉사 관련 문헌과 정책 보고서 등을 참고한 후 요인 및 개념 설정을 위한 자문위원회 회의를 진행하였다. 자문위원 회의는 해당 분야의 박사학위 소지자 3인으로 구성된 학계 전문가 집단이다. 회의를 거쳐 핵심 문항으로 선정된 내용을 바탕으로 1차 델파이 전문가 조사를 위한 구조화 질문지로 구성하였다.

전체적인 델파이 조사 및 분석 과정은 2014년 8월 29일부터 10월 8일까지 약 5주간 진행하였다. 1차 델파이 조사는 전문가 면대면 심층면담을 진행하였으며, 면담 방식은 구조화된 방식과 비구조화된 방식을 혼용하여 반구조화된 면담으로 이루어졌다. 사전에 구조화된 방식의 질문지를 전문가에게 배포함으로써 연구의 목적과 방향 등을 충분히 설명하였다. 이후 수집된 자료에 대한 텍스트 분석을 적용하여 내용을 범주화하여 2차 델파이 조사를 진행하였다.

2차 델파이 조사는 1차 조사의 범주화 결과를 바탕으로 폐쇄형 설문 형태로 구성하고자 각 요인에 대해 5점 리커트 척도(Likert Scale)를 활용하여 자료를 수집하였다. 2차 설문조사는 전문가에게 이메일을 통해 배포 후 회수하였다. 이후 2차 델파이 조사의 응답 내용에 대해 타당도와 신뢰도 검증을 진행하였다.

델파이 조사의 신뢰도 검증은 일반화 가능도 계수(General Liability Coefficient)로 추정 가능하며, 이는 Cronbach's  $\alpha$ 계수와 동일하다(이종성, 2001; Gordon, 1994). 또한, 델파이 조사의 타당도는 내용타당도 비율(CVR, Content Validity Ratio)을 통해 검증한다(Lawshe, 1975). 내용타당도 비율(CVR)은 5점 리커트 척도에서 4와 5에 응답한 응답자의 수를 합산한 후 내용타당도 공식에 대입하여 계산하였다. 응답 수가 50%일 때 내용타당도 비율은 0이며, 100%일 때 내용타당도 비율은 1이 된다. 이러한 내용타당도 비율은 Lawshe(1975)의 델파이 조사 참여 전문가 수에 따른 최소값<sup>19)</sup>을 적용하였다. 이 연구의 델파이 조사에 참여한 전문가는 총 12명으로서 내용타당도 비율의 최소값을 0.56 이상으로 적용하였다. 이러한 과정을 통해 3차 전문가 설문조사에 사용될 문항을 도출하였다.

### 3. AHP 분석 방법

1차, 2차 델파이 조사를 통해 수집된 자료를 분석한 후 세부 계층분류 및 구조를 설정하였다. 이를 토대로 AHP 분석을 위한 설문지를 구성한 후 전문가 집단에 직접 또는 이메일을 통해 배포하였으며, 현재 원고 제출일(10월 20일, 일요일) 기준, 전문가들로부터 AHP 설문지를 회수 중이다. AHP 분석은 세부 계층구조를 세부 항목별로 구분한 후, 구성 요인 간 중요도를 결정할 수 있는 쌍대비교 방법을 적용하였다. 쌍대비교 척도의 범위는 비슷하다(1)~극히 중요하다(9) 까지 수 또는 이의 역수들로 구성하였다(Saaty, 1980).

최종적으로 수집된 자료는 Microsoft Office Excel을 활용하여 자료 분석과 일관성 검증을 진행할 것이다. AHP 분석의 자료에 대한 신뢰도 판단은 응답자의 판단상 오차의 정도를 측정하여 일관성 비율(CR : Consistency Ratio)로 산출한다(권민영, 구본재, 이국희, 2006). 일반적으로 CR 값이 작을수록 판단의 일관성이 높다고 볼 수 있으며, CR이 0.1보다 작은 경우 응답의 일관성을

19) 델파이 조사에 참여한 전문가의 수가 10명인 경우 내용타당도 비율의 최소값은 0.62, 11명은 0.59, 12명은 0.56, 13명은 0.54 이상이 적용된다.

갖춘 것으로 판단, 0.2 이하일 경우 허용할 수 있는 설문이라고 평가한다(Saaty, 2008). 이에 이 연구에서는 일관성 비율의 기준을 0.2 이하로 설정하고자 하며, 일관성 비율이 충족하지 못하는 자료는 제외할 것이다. 이를 통해 각각의 요인에 대한 상대적 가중치를 바탕으로 우선순위를 도출할 것이다.

### Ⅲ. 델파이 및 AHP 분석 결과

#### 1. [1차] 델파이 분석 결과

1차 델파이 조사는 자원봉사 관련 문헌과 정책 보고서 등을 참고한 후 자문위원 회의를 거쳐 핵심 문항으로 이루어진 구조화 질문지를 구성하였다. 이와 더불어 개방형 질문과 함께 12명의 전문가를 대상으로 면대면 심층면담을 진행한 후 텍스트 분석 결과를 통한 범주화 결과는 <표 2>와 같다.

구체적으로 살펴보면, 환경적 요소, 조직 구조 요소, 인프라 요소를 계층 1인 대분류로 구성하였다. 즉, 3개의 대분류, 9개의 중분류, 33개의 소분류로 도출하였다.

표2. 1차 델파이 조사 분석결과

대분류	중분류	소분류
환경적 요소	자치구 환경 특성	자치구 내 인구통계학적 특성 고려(인구 수, 연령 등)
		자치구 특화 프로그램 운영 필요
		자치구 내 대규모 행사와 연계한 봉사프로그램 운영
		인구 고령화 추세에 맞춘 봉사프로그램 운영
	지자체	시 센터와 자치구 센터의 역할 구분
		자치구 대상 트렌드 파악 및 교육 필요
		자원봉사 활성화 지원사업 평가제도 재설정
		지자체의 지속적인 자원봉사 홍보 필요
	법·제도	실비 지급의 일관성 · 형평성 확보 방안 강구
		실비 지급 대체 인센티브(시설 이용료 감면 등) 확대
		실업 급여 인정제도 확대
조직 구조 요소	연대/협력	자치구 간 네트워크 활성화 및 연대감 증진

		유관기관 및 단체와의 협업
		동 캠프 간 유대관계 형성(교육, 간담회 등)
		정책 개발 과정의 담당자 간 사전 논의 필요
	인력/조직	동 캠프 관리자 운영 지침 마련(임기, 겸직 범위 등)
		기관장의 전문성 강화 및 정치성 배제
		자치구 내 중간 지원조직 구성(마을공동체 센터 등)
		동 캠프 중심 마을 거점 플랫폼화
	수요처	수요처 담당자 교육 지침 마련
		수요처 시스템 재정비 필요
		기존 수요처 관리 방안 마련
	프로그램	청년층 대상 봉사프로그램 운영 필요
		자격증 취득 교육 프로그램 운영 필요
		걷기 운동 봉사프로그램 운영 필요
		자원봉사자 수요 맞춤형 양성 교육 운영 필요
인프라 요소	공모사업	자치구의 공모사업 중점 확대 추진
		모금회 지정 공모사업 확대
		자치구의 공모사업 중심 재정자립 추구
	홍보	오프라인 행사 연계 홍보 강화
		도전적인 타게팅(targeting) 홍보 필요
		노년층 대상 홍보 방안 마련
		1365 포털 시스템 홍보 필요

## 2. [2차] 델파이 분석 결과

1차 델파이 조사 분석결과를 바탕으로 2차 델파이 조사 설문지를 구성하였다. 설문지는 광주광역시 자원봉사 참여 확산을 위한 시민성 강화에 미치는 정도에 대하여 5점 리커트 척도를 활용하여 전문가에게 배포하였다. 2차 델파이 조사 분석은 SPSS 25.0 프로그램을 이용하여 전산처리 하였으며, 기술통계와 타당도 및 신뢰도를 분석한 결과, 다음의 <표 3>과 같이 나타났다.

표 3. 2차 델파이 조사 평가 요소에 대한 타당도 및 신뢰도 분석

대분류	중분류	소분류	M	SD	CVR
환경적 요소	자치구 환경 특성	자치구 내 인구통계학적 특성 고려	4.20	.919	.500
		자치구 특화 프로그램 운영 필요	4.00	.471	.833
		자치구 내 대규모 행사 연계 봉사프로그램 운영	4.40	.699	.833
		인구 고령화 추세에 맞춘 봉사프로그램 운영	4.50	.707	.833
	지자체	시 센터와 자치구 센터의 역할 구분	4.00	.667	.833
		자치구 대상 트렌드 파악 및 교육 필요	4.30	.675	.833
		자원봉사 활성화 지원사업 평가제도 재설정	3.90	.876	.667
		지자체의 지속적인 자원봉사 홍보 필요	4.30	.483	1.000
	법·제도	실비 지급의 일관성 · 형평성 확보 방안 강구	4.50	.707	.833
		실비 지급 대체 인센티브 확대	4.30	.675	.833
<b>실업 급여 인정제도 확대</b>		<b>3.30</b>	<b>1.494</b>	<b>.167</b>	
조직 구조 요소	연대 /협력	자치구 간 네트워크 활성화 및 연대감 증진	4.00	.471	.833
		유관기관 및 단체와의 협업	4.00	.667	.667
		동 캠프 간 유대관계 형성(교육, 간담회 등)	3.90	.738	.500
		정책 개발 과정의 담당자 간 사전 논의 필요	4.10	.738	.667
	인력 /조직	동 캠프 관리자 운영 지침 마련(임기, 겸직 등)	4.20	.919	.500
		기관장의 전문성 강화 및 정치성 배제	4.50	.527	1.000
		자치구 내 중간 지원조직 구성	3.80	.632	.500
	수요처	동 캠프 중심 마을 거점 플랫폼화	4.10	.568	.833
		수요처 담당자 교육 지침 마련	4.20	.789	.667
		수요처 시스템 재정비 필요	4.20	.632	.833
인프라 요소	프로 그램	기존 수요처 관리 방안 마련	4.20	.632	.833
		청년층 대상 봉사프로그램 운영 필요	4.30	.823	.667
		<b>자격증 취득 교육 프로그램 운영 필요</b>	<b>3.40</b>	<b>1.265</b>	<b>.167</b>
	공모 사업	<b>걷기 운동 봉사프로그램 운영 필요</b>	<b>3.40</b>	<b>.966</b>	<b>.167</b>
		자원봉사자 수요 맞춤형 양성 교육 운영 필요	4.20	.789	.667
		<b>자치구의 공모사업 중점 확대 추진</b>	<b>4.40</b>	<b>1.265</b>	<b>.167</b>
		<b>모금회 지정 공모사업 확대</b>	<b>3.60</b>	<b>1.174</b>	<b>.333</b>
<b>자치구의 공모사업 중심 재정자립 추구</b>	<b>3.70</b>	<b>1.418</b>	<b>.333</b>		
홍보	오프라인 행사 연계 홍보 강화	4.10	.738	.833	
	도전적인 타게팅(targeting) 홍보 필요	4.30	.675	.833	
	노년층 대상 홍보 방안 마련	4.30	.949	.500	
	1365 포털 시스템 홍보 필요	4.20	.789	.667	

2차 델파이 조사 평가 요소에 대한 기술통계, 타당도 및 신뢰도 분석 결과, 평균값(M)은 모두 3.0 이상이 나타났으나 실업 급여 인정제도 확대(CVR=.167), 자격증 취득 교육 프로그램 운영 필요(CVR=.167), 걷기 운동 봉사프로그램 운영 필요(CVR=.167), 자치구의 공모사업 중점 확대 추진(CVR=.167), 모금회 지정 공모사업 확대(CVR=.333), 자치구의 공모사업 중심 재정자립 추구(CVR=.333), 총 6개의 소분류(계층 3) 항목은 내용타당도 비율(CVR)을 충족하지 못하여 최종 삭제 처리하였다.

한편, 최종적으로 삭제 처리 한 6개의 소분류 항목 외에 Lawshe(1975)가 제시한 델파이 조사 전문가 수에 따른 내용타당도 비율의 최소값인 0.56(전문가 12인 기준) 이상을 충족하지 못한 항목(CVR=.500)을 확인할 수 있다. 구체적으로 동 캠프 간 유대관계 형성(M=3.90), 동 캠프 관리자 운영 지침 마련(M=4.20), 자치구 내 중간 지원조직 구성(M=3.80), 노년층 대상 홍보 방안 마련(M=4.30)의 총 4개 항목으로써 내용타당도 비율이 모두 .500으로 나타나 최소값 기준에 미치지 못하였다. 하지만 자문위원 회의를 통해 4개 항목이 내용타당도 비율의 최소값 기준을 충족하지 못하였으나 평균값이 3.80 이상임에 따라 자원봉사 참여 확산을 위한 시민성 강화 방안으로 판단하고자 하였다.

### 3. 계층분류 및 구조 설정

AHP 전문가 조사에 앞서, 최종적으로 각 항목에 대한 계층분류 및 구조를 설정하고자 하였다. 2차 델파이 분석 과정에서 내용타당도 비율(CVR)을 충족하지 못한 총 6개의 소분류(계층 3) 항목을 삭제한 후 자문위원 회의를 통해 중분류(계층 2)에 따른 소분류의 범주 구성을 최종 수정하였다. 구체적으로 지자체(환경적 요소의 계층 2) 계층의 소분류 중 자원봉사 활성화 지원사업 평가제도 재설정의 경우는 법·제도(환경적 요소의 계층 3) 계층의 소분류 범주로 재구성하였으며, 그 결과는 <표 4>에 제시된 바와 같다.

이러한 조사 및 분석 과정을 통해 최종적으로 설정한 광주광역시 자원봉사 참여 확산을 위한 시민성 강화 방안 계층분류는 3개의 대분류(계층 1), 8개의 중분류(계층 2), 27개의 소분류(계층 3)로 구성하였으며, 대분류와 중분류의 구체적인 개념적 정의는 다음과 같다.

표 4. 광주광역시 자원봉사 참여 확산을 위한 시민성 강화 방안 계층분류

대분류(계층 1)	중분류(계층 2)	소분류 (계층 3)
환경적 요소	자치구 환경 특성	□ 자치구 내 인구통계학적 특성 고려(인구 수, 연령 등)
		□ 자치구 특화 프로그램 운영 필요
	지자체	□ 자치구 내 대규모 행사와 연계한 봉사프로그램 운영
		□ 인구 고령화 추세에 맞춘 봉사프로그램 운영
법·제도	□ 시 센터와 자치구 센터의 역할 구분	
	□ 자치구 대상 트렌드 파악 및 교육 필요	
조직 구조 요소	연대/협력	□ 지자체의 지속적인 자원봉사 홍보 필요
		□ 자원봉사 활성화 지원사업 평가제도 재설정
		□ 실비 지급의 일관성 · 형평성 확보 방안 강구
		□ 실비 지급 대체 인센티브(시설 이용료 감면 등) 확대
	인력/조직	□ 자치구 간 네트워크 활성화 및 연대감 증진
		□ 유관기관 및 단체와의 협업
		□ 동 캠프 간 유대관계 형성(교육, 간담회 등)
		□ 정책 개발 과정의 담당자 간 사전 논의 필요
		□ 동 캠프 관리자 운영 지침 마련(임기, 겸직 범위 등)
		□ 기관장의 전문성 강화 및 정치성 배제
수요처	□ 자치구 내 중간 지원조직 구성(마을공동체 센터 등)	
	□ 동 캠프 중심 마을 거점 플랫폼화	
인프라 요소	프로그램	□ 수요처 담당자 교육 지침 마련
		□ 수요처 시스템 재정비 필요
	홍보	□ 기존 수요처 관리 방안 마련
		□ 청년층 대상 봉사프로그램 운영 필요
		□ 자원봉사자 수요 맞춤형 양성 교육 운영 필요
		□ 오프라인 행사 연계 홍보 강화
□ 도전적인 타게팅(targeting) 홍보 필요		
□ 노년층 대상 홍보 방안 마련		
□ 1365 포털 시스템 홍보 필요		

첫째, 환경적 요소는 자치구 내의 유·무형적 환경과 지자체의 기능 및 역할, 그리고 법과 제도적 차원에서 시민성 강화를 위한 방향을 모색하는 내용이다. 둘째, 조직 구조 요소는 지역 내 자원봉사 관련 기관과 단체 등을 대상으로 상호 연대와 협력을 통해 조직 운영의 안정화와 효율성을 추구하고자 하는 방안들로 구성하였다. 마지막으로 인프라 요소는 실질적으로 운영의 필요성이 강조되는 프로그램과 홍보 분야의 세부적 실천 내용으로 구성하였다. 광주광역시 자원봉사 참여 확산을 위한 시민성 강화 방안 계층구조는 <그림 2>와 같으며, 소분류의 개념적 정의는 다음과 같다.

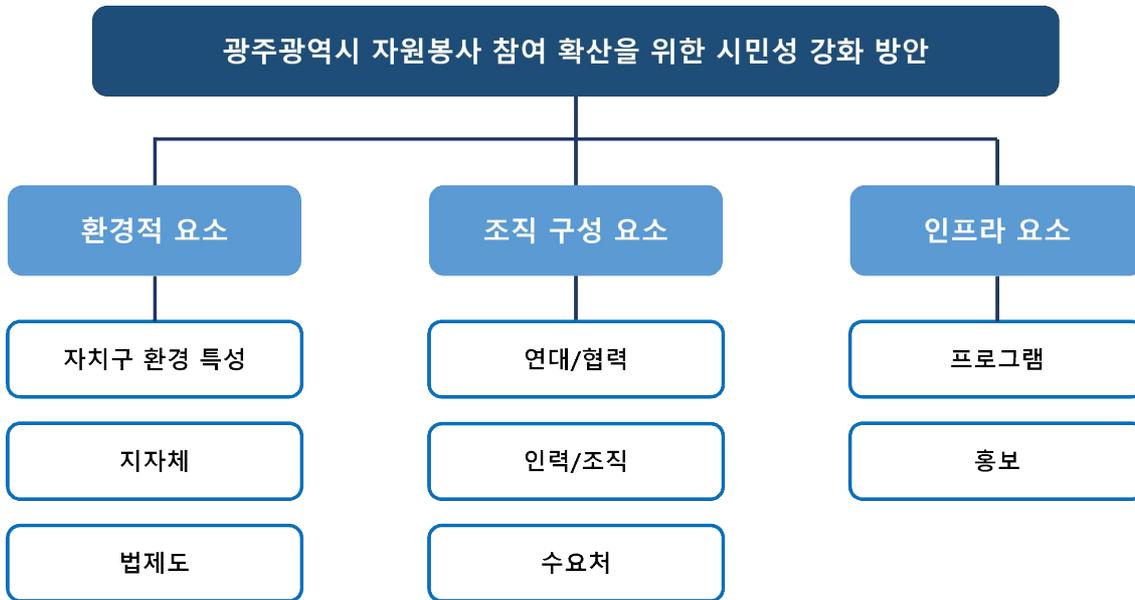


그림 2. 자원봉사 참여 확산을 위한 시민성 강화 방안 계층구조

환경적 요소(계층 1)의 중분류(계층 2)는 자치구 환경 특성과 지자체, 법·제도로 구성되어 있다. 자치구 환경 특성은 자치구 내 인구의 수와 성별, 연령 등의 인구통계학적 특성과 특정 장소 및 문화 행사 등을 고려한 특화 프로그램과 대규모 행사 연계 방식의 봉사프로그램 운영이 필요하다는 내용이다. 또한, 지자체의 기능과 역할을 중심으로 교육과 제도적인 문제를 개선하고 지속적인 홍보가 필요하다는 부분이다. 이와 더불어 자원봉사 실비 지급 관련 현안을 조속히 해결하는 방안이 강구되어야 함을 강조하고 있다.

조직 구성 요소의 중분류는 연대/협력, 인력/조직, 수요처로 구성하였다. 연대/협력 부분에서는 자치구 센터, 유관기관, 동 캠프 간의 네트워크 활성화 및 연대감 증진, 협업, 유대관계 형성이 이루어져야 함을 주장하고 있다. 인력/조직의 부분은 기관장, 동 캠프 관리자 등의 전문성과 운영 지침 마련이 필요함을 시사하고 자치구 내 중간 지원조직 구성이나 동 캠프 중심의 마을 거점 플랫폼화가 요구됨을 강조하고 있다. 또한, 수요처의 담당자 교육 지침 마련과 시스템 재정비가 필요하며, 기존 수요처를 효율적으로 관리하는 방안 마련이 시급한 실정이다.

인프라 요소의 중분류는 프로그램과 홍보로 구성하였다. 자원봉사 참여 확산을 위한 시민성 강화 방안으로 청년층 대상의 봉사프로그램 운영과 자원봉사자 수요 맞춤형 양성 교육 운영이 필요하다. 또한, 오프라인 행사와 연계한 홍보와 TV, 포털 사이트 등을 통한 도전적 광고, 그리고 자원봉사자의 주요 연령대인 노년층을 대상으로 하는 자원봉사 홍보 방안이 마련되어야 한다. 마지막으로 1365 포털 시스템에 대한 인식을 높이기 위해 지속적인 홍보가 요구된다.

#### 4. 계층별 상대적 가중치 및 우선순위 분석 결과

계층별 상대적 가중치 및 우선순위를 도출하기 위해 전문가 AHP 분석을 진행하였다. 분석은 대분류 (계층 1) 요소의 가중치와 순위를 도출한 후 각각의 중분류 (계층 2) 요소에 대한 가중치와 순위를 파악하였다.

##### 1) 대분류 요소의 상대적 가중치 및 우선순위 분석 결과

대분류는 환경적 요소와 조직 구조 요소, 인프라 요소로 구성되어 있으며, 총 3개 차원의 상대적 중요도 및 우선순위 분석 결과는 <표 5>와 같다.

표 5. 대분류 (계층 1) 요소의 상대적 중요도 및 우선순위

대분류 (계층 1)	환경적 요소	조직 구조 요소	인프라 요소	합계
가중치	0.160	0.353	<b>0.487</b>	1.000
우선순위	3	2	<b>1</b>	

일관성 비율(CR: Consistency Ratio) = 0.008

광주광역시 자원봉사 참여 확산을 위한 시민성 강화 방안의 최상위 요소는 인프라 요소로 가중치가 .487로 가장 높게 나타났으며, 조직 구조 요소(.353), 환경적 요소(.160) 순으로 나타났다. 일관성 비율(CR)은 0.008로 나타나 기준( $CR < .01$ )을 충족하고 있어 일관성을 확보하였다.

##### 2) 중분류 요소의 상대적 가중치 및 우선순위 분석 결과

중분류는 환경적 요소의 3개 요인(자치구 환경 특성, 지자체, 법·제도), 조직 구조 요소의 3개 요인(연대/협력, 인력/조직, 수요처), 인프라 요소의 2개 요인(프로그램, 홍보)로 구성되어 있다. 먼저 환경적 요소의 중분류 총 3개 차원의 상대적 중요도 및 우선순위 분석 결과는 <표 6>과 같다.

표 6. 환경적 요소의 상대적 중요도 및 우선순위

중분류 (계층 2)	자치구 환경 특성	지자체	법·제도	합계
가중치	0.240	0.310	<b>0.451</b>	1.000
우선순위	3	2	<b>1</b>	

일관성 비율(CR: Consistency Ratio) = 0.057

<표 6>과 같이, 환경적 요소는 법·제도 요인의 가중치가 .451로 가장 높게 나타났으며, 지자체 (.310), 자치구 환경 특성(.240) 순으로 나타났다. 일관성 비율(CR)은 0.057로 나타나 기준 ( $CR < .01$ )을 충족하고 있어 일관성을 확보하였다.

다음 조직 구조 요소의 중분류 총 3개 차원의 상대적 중요도 및 우선순위 분석 결과는 <표 7>과 같다.

표 7. 조직 구조 요소의 상대적 중요도 및 우선순위

중분류 (계층 2)	연대/협력	인력/조직	수요처	합계
가중치	0.280	<b>0.499</b>	0.222	1.000
우선순위	2	<b>1</b>	3	

일관성 비율(CR: Consistency Ratio) = 0.037

<표 7>과 같이, 조직 구조 요소는 인력/조직 요인의 가중치가 .499로 가장 높게 나타났으며, 연대/협력(.280), 수요처(.222) 순으로 나타났다. 일관성 비율(CR)은 0.037로 나타나 기준 ( $CR < .01$ )을 충족하고 있어 일관성을 확보하였다.

다음 인프라 요소의 중분류 총 2개 차원의 상대적 중요도 및 우선순위 분석 결과는 <표 8>과 같다.

표 8. 인프라 요소의 상대적 중요도 및 우선순위

중분류 (계층 2)	프로그램	홍보	합계
가중치	0.413	<b>0.587</b>	1.000
우선순위	2	<b>1</b>	

일관성 비율(CR: Consistency Ratio) = 0.000

<표 8>과 같이, 인프라 요소는 홍보 요인의 가중치가 .587로 가장 높게 나타났고 다음으로 프로그램(.413) 순이다. 일관성 비율(CR)은 0.000으로 나타나 기준( $CR < .01$ )을 충족하고 있어 일관성을 확보하였다.

## 5. 전체 계층별 종합 가중치 및 우선순위 분석 결과

앞서 계층별 상대적 가중치 및 우선순위를 분석한 후 전체 계층별 상대적 가중치 및 우선순위를 도출하였다. 분석은 대분류(계층 1) 요소와 중분류(계층 2) 요소의 가중치를 바탕으로 최종 가중치 및 우선순위를 파악하였다.

표 9. 종합 가중치 및 우선순위

대분류 (계층 1)	가중치	중분류 (계층 2)	가중치	최종 가중치	순위
환경적 요소	0.160	자치구 환경 특성	0.240	0.034	8
		지자체	0.310	0.046	7
		법·제도	0.451	0.069	6
조직 구조 요소	0.353	연대/협력	0.380	0.132	4
		<b>인력/조직</b>	<b>0.499</b>	<b>0.175</b>	<b>3</b>
		수요처	0.222	0.073	5
인프라 요소	0.487	<b>프로그램</b>	<b>0.413</b>	<b>0.190</b>	<b>2</b>
		<b>홍보</b>	<b>0.587</b>	<b>0.281</b>	<b>1</b>
합계	1.000			1.000	

그 결과 <표 9>와 같이, 광주광역시 자원봉사 참여 확산을 위한 시민성 강화 방안에 대한 최종 가중치 상위 3개 요인을 살펴보면 홍보, 프로그램, 인력/조직 요인 순으로 중요함을 알 수 있다.

첫째, 최상위 요인으로 도출된 홍보(.281)는 ①오프라인 행사 연계 홍보 강화, ②도전적인 타게팅(targeting) 홍보 필요, ③노년층 대상 홍보 방안 마련, ④1365 포털 시스템 홍보 필요의 세부 방안을 포함하고 있다.

두 번째 상위 요인으로는 프로그램(.190)이며, ①청년층 대상 봉사프로그램 운영 필요, ②자원봉사자 수요 맞춤형 양성 교육 운영 필요가 세부 방안에 포함되어 있다. 위의 상위 요인으로 도출된 프로그램과 홍보 요인은 대분류(계층 1) 중 인프라 요소의 구성 요인이다. 즉, 광주광역시 자원봉사 참여 확산을 위한 시민성 강화 방안으로써 무엇보다 인프라 요소를 최우선 과제로 접근해야 함을 시사한다.

세 번째 상위 요인은 인력/조직(.175)으로 ①동 캠프 관리자 운영 지침 마련(임기, 겸직 범위 등), ②기관장의 전문성 강화 및 정체성 배제, ③자치구 내 중간 지원조직 구성(마을공동체 센터 등), ④동 캠프 중심의 마을 거점 플랫폼화의 세부 방안을 포함하고 있다.

## IV. 광주광역시 자원봉사 참여 확산을 위한 시민성 강화 방안 모델

전문가 델파이 및 AHP 분석을 통해 계층별 상대적 가중치를 분석한 후 최종적으로 도출된 종합 가중치 및 우선순위를 제시하였다. 앞서 기술한 바와 같이, 종합 가중치는 ①홍보, ②프로그램, ③인력/조직 순으로 나타났다. 이에 중분류에 포함된 세부 방안을 바탕으로 <그림 3>과 같이, 광주광역시 자원봉사 참여 확산을 위한 시민성 강화 방안을 도식화하였다.

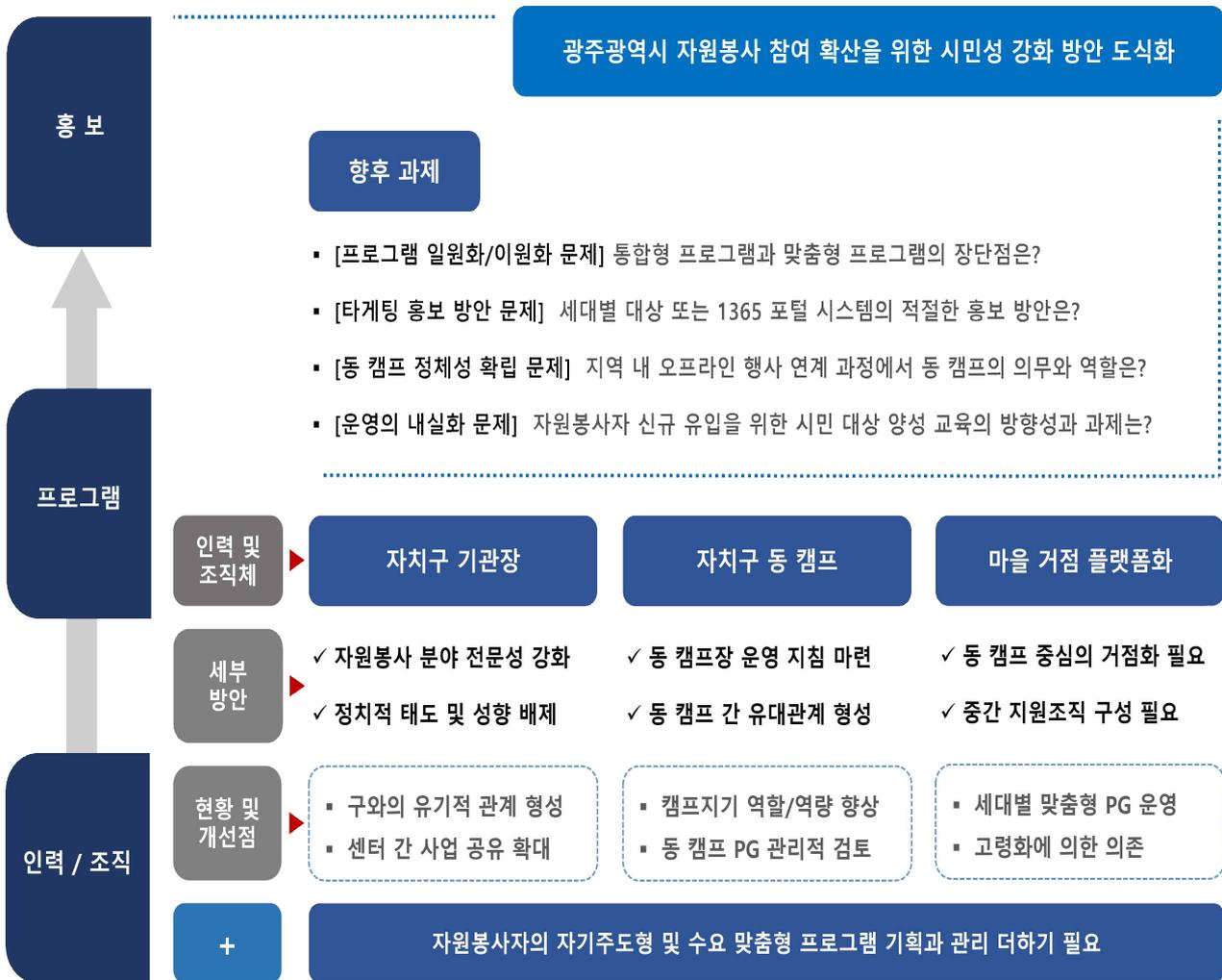


그림 3. 최종 도식화 모델

## 1. 인력/조직 부문의 세부 방안 추진

<그림 3>과 같이, 일차적으로 ③인력/조직 부문의 세부 방안에 대한 추진이 선행되어야 할 것이며, 크게 자치구 기관장, 자치구 동 캠프, 마을 거점 플랫폼화로 구분할 수 있다.

먼저 자치구 기관장의 자원봉사 분야에 대한 전문성 강화와 정치적 태도 및 성향을 배제할 수 있는 실천적 방안 마련이 요구되며 각 구와의 유기적인 관계 형성을 통해 구 자원봉사센터 간 사업의 공유와 확대가 필요하다. 또한, 자치구 동 캠프장의 임기와 겸직 범위 등 운영 지침 마련과 동 캠프 간 간담회, 교육 등을 통해 유대관계를 형성해야 한다.

이를 위해 동 캠프지기의 역할과 역량을 강화하고 확대하여 동 캠프의 자원봉사 프로그램을 관리적 차원에서 검토할 수 있는 체계를 확립해야 한다. 이러한 실천적 방안을 통해 동 캠프 중심의 마을 거점 플랫폼화를 추진함으로써 자치구 내 중간 지원조직 구성을 모색할 수 있는 여건이 마련될 것으로 기대된다. 즉, 시대적 변화와 흐름에 맞춰 장기 활동 또는 노년층에 의한 의존도를 낮추기 위한 세대별 맞춤형 자원봉사 프로그램 운영이 가능할 것으로 판단한다.

위의 상술한 인력/조직 부문의 세부 방안 추진과 관련하여 무엇보다 중요한 부분은 자원봉사자가 프로그램 기획과 관리를 병행하여 실천할 수 있는 자기주도형 및 수요 맞춤형 프로그램을 이끌어가는 역량이 요구된다는 점이다. 이를 위해 앞서 언급한 방안들의 세부 계획을 추진해야 할 것이다. 이러한 배경과 실천을 기반으로 프로그램 부문의 세부 방안을 모색할 수 있는 기반이 마련될 것으로 본다.

## 2. 프로그램 부문과 홍보 부문의 세부 방안 추진

이렇듯 <그림 3>의 최종 도식화 모델은 인력/조직 부문에서 제시한 방안을 토대로 ②프로그램 부문의 세부 방안과 ④홍보 부문을 선순환적 방향으로 진행해야 함을 제시하고 있다. 즉, 프로그램 개발 및 운영과 홍보가 동시에 지속적인 시행을 이뤄나가야 한다.

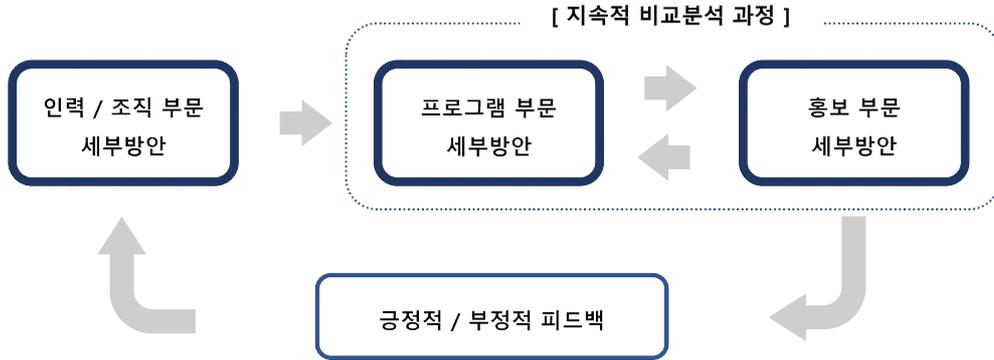


그림 4. 추진 모형

이러한 과정과 결과 단계를 통해 발생하는 긍정적 또는 부정적 피드백도 활용해야 한다.

<그림 4>의 추진 모형과 같이, 피드백에 대한 분석과 문제점 등을 파악함으로써 ③인력/조직 부문의 추가적인 개선점을 적용할 수 있을 것이다. 이를 통해 최종적으로 광주광역시 자원봉사 참여 확산을 위한 시민성 강화 방안 추진을 위한 문제와 향후 과제를 순차적으로 해결할 수 있는 근거가 마련될 것으로 기대된다.

### 3. 광주광역시 자원봉사 참여 확산을 위한 시민성 강화 방안의 향후 과제

이 연구를 통해 제기된 자원봉사 참여 확산을 위한 시민성 강화 관련 문제점으로 첫째, 프로그램 일원화 및 이원화 문제와 둘째, 타게팅 홍보 방안 문제 셋째, 동 캠프 정체성 확립 문제, 그리고 운영의 내실화 문제를 향후 과제로 제시하였다. 즉, 자원봉사자의 자기주도형 및 수요 맞춤형 프로그램, 세대별 맞춤형 프로그램, 이를 통합하는 일원화 방식의 프로그램 등의 장단점을 면밀히 분석하여 효율성을 극대화할 수 있는 자원봉사 프로그램 개발 및 운영이 요구된다. 또한, 장기 참가 또는 노년층의 자원봉사가 비율이 높은 점을 고려할 때 자원봉사 프로그램 홍보에 대한 세대별 또는 대상별에 적합한 홍보 수단을 마련해야 할 것이며, 특히 1365 포털 시스템에 대한 시민들의 인식과 이해가 보편적이지 않다는 점도 고민해 볼 필요가 있다.

## <참고문헌>

- 권민영, 구본재, 이국희(2006). AHP 기법을 적용한 IT프로젝트 사전타당성 평가항목의 가중치 산출. *정보 시스템연구*, 8(1), 265-285.
- 김민규, 박수정(2017). 스포츠도박 중독 문제해결을 위한 국가사회적 다차원 개입전략 정책요인의 우선순위 산정. *한국체육학회지*, 56(6), 375-387.
- 이선미(2020). 개인화 시대의 하이브리드 자원봉사 조직화와 적극적 시민성: 서울시자원봉사센터 소모임 활성화 사업의 시민교육적 효과. *NGO연구*, 15(1), 31-67.
- 이종성(2001). **델파이 방법**. 서울: 교육과학사.
- Gordon, T. J.(1994). *The Delphi method in futures research methodology*. Washington, DC: American Council of United Nations University.
- Hustinx, Lesley(2010). Institutionally Individualized Volunteering: Toward a Late Modern Re-Construction. *Journal of Civil Society* 6(2), 165-179.
- Hvenmark, Johan and Johan von Essen(2010). *A Civic Trinity in Transformation? -Changing Patterns and Perspectives on Membership, Volunteering, and Citizenship in Swedish Civil Society*. Paper submitted to the ninth international conference of the International Society for Third Sector Research, Kadir Has University, Istanbul, Turkey, July7-10. (ISTR Conference Working Paper Series: Volume VII).
- Lawshe, C. H. (1975). A quantitative approach to content validity. *Personnel Psychology*, 28(4), 563-575.
- Rowe, G., & Wright, G. (2001). *Expert opinions in forecasting: The role of the Delphi technique in J. Armstrong(Ed.) Principles of Forecasting*, Boston: Kluwer Academic, 125-144.
- Saaty, T. L. (1980). *The Analytic Hierarchy Process*. NY: McGraw-Hi.
- Saaty, T. L. (2008). Decision making with the analytic hierarchy process. *International Journal of Services Sciences*, 1(1), 83-98.



**광주광역시 청년의 자원봉사  
인식이 자원봉사활동 참여에  
미치는 영향**

연구위원  
김 용 철



# 광주광역시 청년의 자원봉사 인식이 자원봉사활동 참여에 미치는 영향

연구위원

김용철 : 호남대학교 소방행정학과 교수

## 참여 연구원

연구책임자 : 김 용철 호남대학교 소방행정학과 교수

공동연구원 : 김 보라 한남대학교 상담심리학과 교수

## <연구 목차>

### 제1장 서론

1. 연구의 배경 및 필요성
2. 연구의 목적 및 추진 체계

### 제2장 광주광역시 자원봉사 현황 및 특징

1. 광주광역시 자원봉사 등록 현황
2. 광주광역시 자원봉사 활동 현황

### 제3장 광주광역시 청년 자원봉사 인식 조사

1. 광주광역시 청년 자원봉사 인식 조사 개요
2. 광주광역시 청년 자원봉사 인식 조사 결과
3. 광주광역시 청년 자원봉사 참여 동기가 봉사활동 지속의향에 미치는 영향

### 제4장 광주광역시 청년 자원봉사 참여 활성화 방안

1. 광주광역시 청년 자원봉사 참여 활성화 방향 설정
2. 광주광역시 청년 자원봉사 참여 실행 방안

## <표 목차>

- [표 1-1] 7대 광역시 청년 자원봉사 현황
- [표 2-1] 청년층 1인당 평균 자원봉사 횟수 현황
- [표 2-2] 청년층 1인당 연간 평균 자원봉사 시간 현황
- [표 3-1] 청년 자원봉사 의식 조사 개요
- [표 3-2] 청년 자원봉사 의식 조사 인구학적 특성
- [표 3-3] 청년 자원봉사 경험 결과
- [표 3-4] 청년 자원봉사 참여동기 결과
- [표 3-5] 청년 자원봉사 참여 저해요인 결과
- [표 3-6] 청년 자원봉사 만족도 결과
- [표 3-7] 청년 자원봉사 참여 저해요인 결과
- [표 3-8] 청년 자원봉사 촉진요인 결과1
- [표 3-8] 청년 자원봉사 촉진요인 결과2
- [표 3-9] 봉사활동 저해요인에 대한 탐색적요인분석
- [표 3-10] 봉사활동 요인별 상관관계 분석
- [표 3-11] 일반화선형모델(GLM) 분석 결과
- [표 3-12] 분석모형의 검증 결과
- [표 3-13] 분석모형의 주요 경로 분석

## <그림 목차>

- [그림 1-1] 인간활동에 따른 지구온난화변화 추이
- [그림 1-2] 합계 출산율 변동 및 인구구조변화 추이
- [그림 1-3] 광주광역시 전체 인구 및 청년 인구 비율
- [그림 1-4] 광주광역시 청년 인구 변동추이
- [그림 1-5] 전국 자원봉사 인구대비 등록·현황 인원 현황
- [그림 1-6] 연구의 필요성 및 개요
- [그림 1-7] 연구의 추진 체계
- [그림 2-1] 인구대비 자원봉사 등록 및 활동인원 현황
- [그림 2-2] 연도별 자원봉사 등록 현황
- [그림 2-3] 광주광역시 자원봉사 활동 현황
- [그림 2-4] 연도별 자원봉사 활동 현황
- [그림 2-5] 2022년 및 2023년 활동인증·연령별 자원봉사자 현황
- [그림 2-6] 분야별 자원봉사 활동 현황
- [그림 2-7] 분야별 자원봉사 활동 현황(실인원, 연인원 기준)
- [그림 3-1] 청년 자원봉사 참여 동기 결과
- [그림 3-2] 청년 자원봉사 참여 저해요인 결과
- [그림 3-3] 청년 자원봉사 만족도 결과
- [그림 3-4] 청년 자원봉사 지속 및 권유 결과
- [그림 3-5] 청년 자원봉사 활동 촉진 결과1
- [그림 3-6] 청년 자원봉사 활동 촉진 결과2
- [그림 3-7] 연구모형 1, 2, 3의 구분
- [그림 3-8] 연구모형 분석 결과

# 제1장 서론

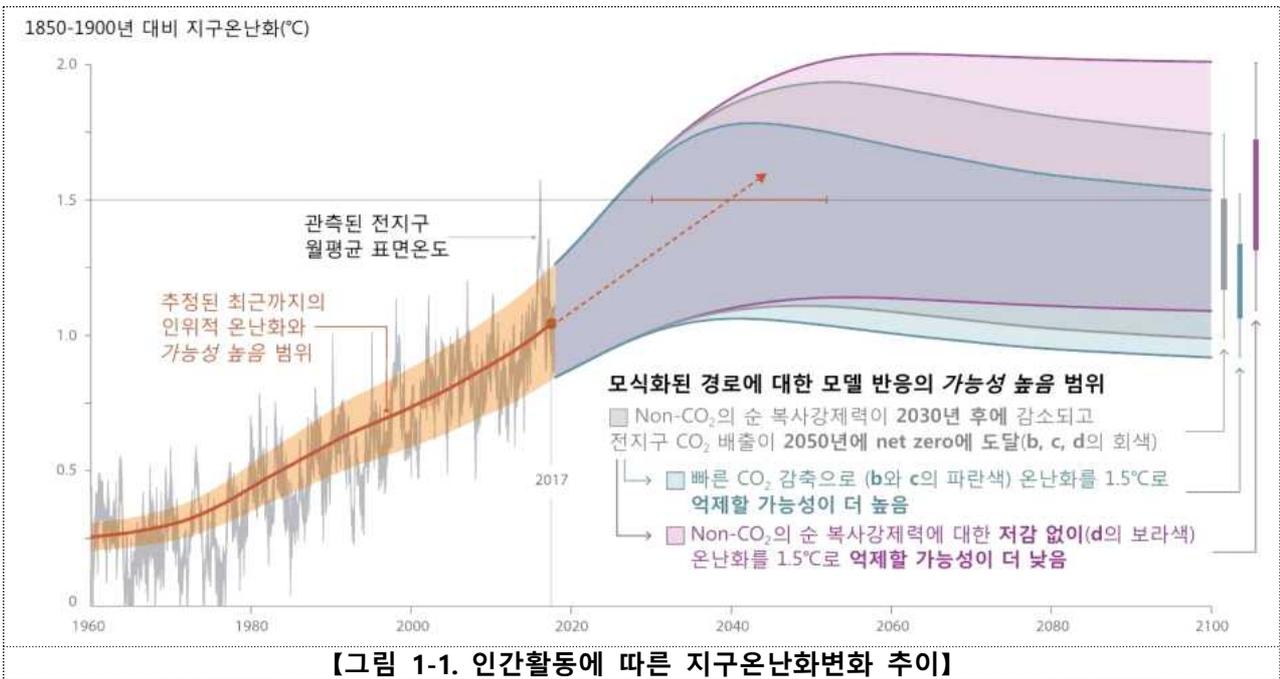
1.1 연구의 배경 및 필요성

1.2 연구의 목적 및 추진 체계

## 1. 1 연구의 배경 및 필요성

## □ 연구의 배경

- 최근 기후위기(Climate Crisis) 및 건축·토목기법의 발달로 인해 도시공간의 구조가 거대화·다양화·복합화 되고 있음
- IPCC(Intergovernment Panel on Climate Change / 기후변동에 관한 정부간 패널)에 따르면 향후 100년간 인간의 활동에 의해 기후변화가 이루어져 지구온난화가 가속화 되고 이는 기후위기로 이어질 가능성이 매우 높음을 강조



- 건축도시의 발달로 인해 도시에 거주하는 시민들의 생활은 편리해지는 한편, 도시 지역에 재난·재해발생 시 이전과 다른 피해를 유발하는 취약요인으로 작용함
- 또한 대만민국의 인구추이 분석에 따르면 향후 50년 동안 재난·재해시 핵심 인적 자원인 청년층의 비율이 극단적으로 감소
  - 1993년 가임여성 1명당 출산율이 1.65명 이었으나 2022년 기준 0.78명으로 감소
  - 통계청의 인구구조 변화 추이를 보면 1980년 중위연령은 21.6세였으나 2070년 중위연령은 62.2세로 40.6세 증가 → 청년층 인구의 급감 현상 발생
  - 15세~64세 생산연령인구는 2022년 3,669만명에서 2070년 1,737만명까지 감소하며 2022년 71.0%에 달했던 생산연령인구 구성비는 2070년 46.1%까지 감소



- 특히 광주광역시의 청년<sup>20)</sup> 인구는 서울특별시, 부산광역시, 대구광역시에 이어 광역시 중 4번째의 인구 규모를 나타내고 있으나 장래 인구변화 추이를 보면 급격한 감소가 예상됨
  - 통계청 장래인구추계(2022년 기준)에 따르면 광주광역시 청년 인구는 광주광역시 전체 인구 1,431,050명 중 27.4%에 해당하는 392,484명
  - 2020년을 기준으로 2040년까지 청년 인구의 변화를 추정하면 2020년 28.6% (414,088명)에서 2040년 18.9%(253,452명)까지 감소



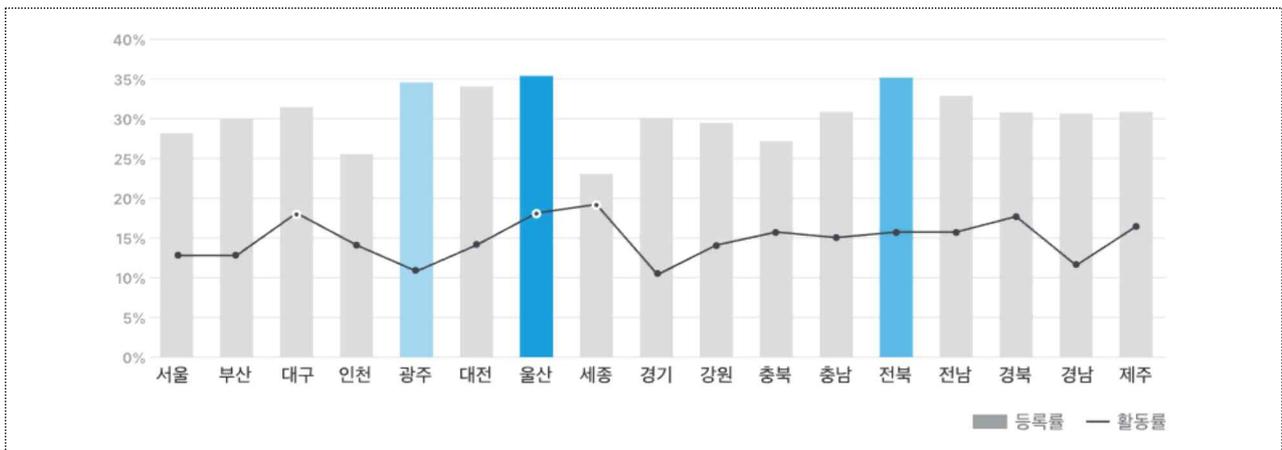
20) 본 연구에서 청년은 청년기본법 제3조(정의)에 따라 19세 이상 34세 이하의 사람으로 규정



- 광주광역시 재난·재해 발생 및 인구구조가 변화하는 상황속에서 사회안전망 확보를 위해 필수적인 자원봉사의 확보는 매우 중요하나 광주광역시의 인구 대비 자원봉사자 등록·활동 현황을 보면 등록률 및 활동률은 매우 낮음
  - 주민등록기준 인구수 1,419,237명, 자원봉사 등록인원 491,111명(34.6%), 실제 활동인원 55,380명(11.3)에 불과하며 실제 활동인원은 전국 18개 지역(중앙포함) 중 16위로 최하위 수준임
- 또한 7대 광역시(서울, 부산, 대구, 인천, 광주, 대전, 울산) 기준 청년 자원봉사자의 등록인원은 343,442명으로 전체 5위에 해당하며 등록인원 대비 실인원은 34,678명으로 전체 6위에 해당
- 광주광역시 청년 자원봉사자의 등록인원 대비 실인원의 비율은 10.09%로 7대 광역시 중 최하위에 해당하여 청년 자원봉사자의 확보 및 실제 참여유도 강화는 시급한 과제라 할 수 있음
  - 대구광역시는 등록인원 대비 실인원의 비율이 17.43%로 가장 높음(등록인원 454,866명 / 실인원 79,325명)
- 다만, 광주광역시의 경우는 연인원 대비 참여시간이 1인당 3.63시간으로 7대 광역시 중 1위를 차지하여 참여 인원은 적으나 활동 시간은 상대적으로 많음
  - 이는 광주광역시 청년 자원봉사자는 참여 인원은 적으나 한번 참여하면 장시간 활동에 참여하는 특색이 명확해짐
  - 이를 바탕으로 더 많은 청년 자원봉사를 확보하면 자원봉사 활동 시간을 더욱 확대하여 자원봉사의 내실화를 기대 가능

【표 1-1. 7대 광역시 청년 자원봉사 현황】

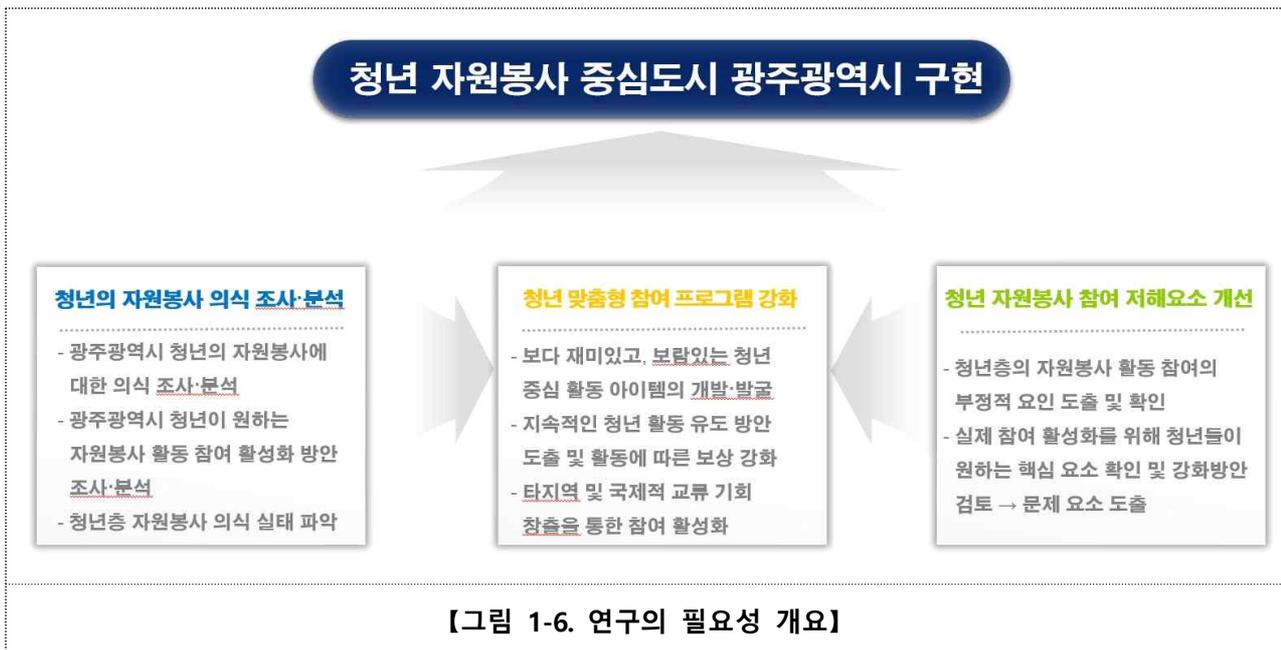
구 분		청년(10대~30대)자원봉사 수	등록인원 대비 실인원	연인원 대비 참여시간
서울	등록인원	1,707,239	13.55%	3.42
	실원	231,359		
	연인원	1,038,820		
	참여시간	3,557,926		
부산	등록인원	663,818	12.39%	3.54
	실원	82,257		
	연인원	325,605		
	참여시간	1,155,216		
대구	등록인원	454,866	17.43%	2.02
	실원	79,325		
	연인원	503,451		
	참여시간	1,018,539		
인천	등록인원	472,961	13.65%	3.07
	실원	64,567		
	연인원	257,952		
	참여시간	792,633		
광주	등록인원	343,442	10.09%	3.63
	실원	34,678		
	연인원	149,185		
	참여시간	541,835		
대전	등록인원	327,576	13.26%	3.56
	실원	43,459		
	연인원	174,888		
	참여시간	623,335		
울산	등록인원	210,342	14.13%	3.49
	실원	29,735		
	연인원	142,249		
	참여시간	497,671		



【그림 1-5. 전국 자원봉사 인구대비 등록·활동 인원 현황(2023년 12월 기준)】

## □ 연구의 필요성

- 이러한 현실속에서 향후 광주광역시 자원봉사의 지속적인 활성화를 위해서는 미래 광주광역시 곳곳에서 활약할 현재 청년층(18세 ~ 34세)의 자원봉사에 대한 참여의식의 정도가 매우 중요
- 또한, 청년층의 감소가 예상되고 자원봉사 활동 인원의 고령화가 추진되는 상황에서 청년층의 자원봉사에 대한 의미 및 중요성, 사회적 역할에 대한 충분한 사전 교육이 필요함
- 이에 현 시점에서 광주광역시 청년층을 대상으로 자원봉사에 대한 종합적 의식을 분석하여 청년층의 실질적 활동 참여 확보를 위해 무엇이 필요하고, 어떠한 제도·시스템의 보완이 필요한지 전체적인 개선 과제를 도출하는 것은 매우 시급한 과제임
- 이를 통해 광주광역시 청년이 자원봉사를 어떻게 인식하고 있으며 자원봉사 활성화 도시 광주광역시 구현을 위해 무엇이 부족하고, 필요한지에 대한 냉철하고 정확한 현상 파악이 필요
- 또한, 청년층의 자원봉사 의식이 실제 활동참여에 미치는 영향을 분석하여 체계적이고 효율적인 자원봉사 참여 활성화 방안의 제시가 필요함



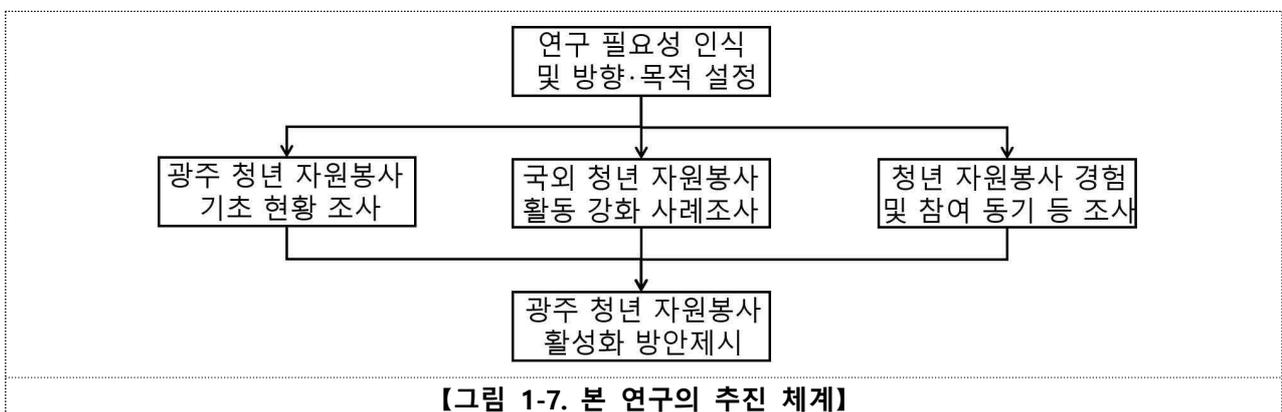
## 1. 2 연구의 목적 및 추진 체계

### □ 연구의 목적

- 본 연구는 광주광역시의 청년인구 감소 시대 도래 및 인구구조 변화가 예상되는 현 시점에서 자원봉사 중심의 보다 안전하고, 편안하고, 살기좋은 광주광역시 구현을 위해 향후 자원봉사 현장에서 중추적 역할을 수행해야 할 청년층의 자원봉사에 대한 인식 분석을 통해, 보다 효율적인 광주광역시 청년 자원봉사 참여 유도 및 활성화 방안의 제시를 목적으로 함
- 구체적으로 광주광역시 5개 구(區) 청년층(18세 ~ 39세)을 대상으로 광주광역시 자원봉사에 대한 인식 실태 및 자원봉사 참여 동기, 봉사활동 경험, 지속 의도, 자원봉사 후 만족도 등에 대한 인식을 조사 분석함
- 이를 바탕으로 현재 광주광역시의 청년 자원봉사 활동의 한계점 및 개선 과제를 도출한 후 미래 광주광역시의 자원봉사 활동의 안전성 확보를 위한 체계적·종합적·효율적인 청년의 자원봉사 활성화 방안을 제시함

### □ 연구의 추진 체계

- 본 연구는 광주광역시 청년을 대상으로 청년의 자원봉사 인식 조사·분석을 통해 청년의 자원봉사 활동 참여 활성화 유도 방안 도출을 위해 다음의 5단계로 추진 체계를 구분함



## 제2장 광주광역시 자원봉사 현황 및 특징

2.1 광주광역시 자원봉사 등록 현황

2.2 광주광역시 자원봉사 활동 현황

## 2. 광주광역시 자원봉사 현황 및 특징

### □ 광주광역시 자원봉사자 등록 현황

- 광주광역시 자원봉사자 등록인원 및 등록률, 실인원, 활동률 17개 시·도 중 등록률 3위(34.6%), 활동률 16위(11.3%)로 극단적인 현황을 나타냄
  - 등록은 상위에 기록되어 있으나 실제 활동률은 최하의 수준으로 등록 자원봉사자의 실제 활동이 미비함
- 광주광역시 뿐만 아니라 전국의 청년(특히 10대)층의 자원봉사 등록자수가 매년 감소 경향을 나타내 시간이 지남에 따라 청년층의 자원봉사 활동 모집이 필요한 실정임
  - 2019년 10대 이하 등록률 24.2%(3,332,334명) → 2023년 10대 이하 등록률 12.7%(1,967,690명)

인구 대비 등록·활동인원 현황

(단위 : 명, %)

구분	주민등록 인구	등록인원	등록률(%)	실인원	활동률(%)	연인원
	(A)	(B)	(B/A)	(C)	(C/B)	-
합계	51,325,329	15,459,626	30.1	2,087,995	13.5	17,083,900
중앙	-	-	-	1,549	-	12,393
서울	9,386,034	2,644,106	28.2	321,143	12.1	2,234,155
부산	3,293,362	988,448	30.0	125,550	12.7	842,332
대구	2,374,960	747,315	31.5	134,703	18.0	1,155,452
인천	2,997,410	767,203	25.6	113,492	14.8	908,650
광주	1,419,237	491,111	34.6	55,380	11.3	470,602
대전	1,442,216	491,377	34.1	69,642	14.2	500,162
울산	1,103,661	390,463	35.4	73,050	18.7	726,174
세종	386,525	89,246	23.1	16,959	19.0	161,790
경기	13,630,821	4,102,822	30.1	449,294	11.0	4,037,306
강원	1,527,807	451,253	29.5	66,509	14.7	789,249
충북	1,593,469	432,981	27.2	73,158	16.9	769,477
충남	2,130,119	658,373	30.9	100,660	15.3	850,567
전북	1,754,757	618,469	35.2	98,476	15.9	593,579
전남	1,804,217	592,807	32.9	90,986	15.3	613,927
경북	2,554,324	785,858	30.8	134,070	17.1	1,096,923
경남	3,251,158	998,835	30.7	127,643	12.8	1,094,584
제주	675,252	208,959	30.9	35,731	17.1	226,578

【그림 2-1. 인구대비 자원봉사 등록 및 활동인원 현황】

광주광역시 청년의 자원봉사 인식이 자원봉사활동 참여에 미치는 영향

연도별 자원봉사자 등록현황(성별/연령별) (단위 : 명)

구분	합계	성별		연령별					
		남	여	10대 이하	20대	30대	40대	50대	60대 이상
2023년	15,459,626	6,675,070 (43.2%)	8,784,556 (56.8%)	1,967,690 (12.7%)	5,364,524 (34.7%)	2,173,857 (14.1%)	1,760,523 (11.4%)	1,966,579 (12.7%)	2,226,453 (14.4%)
2022년	14,954,948	6,459,537 (43.2%)	8,495,411 (56.8%)	2,255,923 (15.1%)	5,236,109 (35.0%)	1,831,390 (12.2%)	1,772,849 (11.9%)	1,830,666 (12.2%)	2,028,011 (13.6%)
2021년	14,700,895	6,355,433 (43.2%)	8,345,462 (56.8%)	2,588,702 (17.6%)	5,040,993 (34.3%)	1,597,351 (10.9%)	1,808,164 (12.3%)	1,771,164 (12.0%)	1,894,521 (12.9%)
2020년	14,255,130	6,160,822 (43.2%)	8,094,308 (56.8%)	2,950,721 (20.7%)	4,703,222 (33.0%)	1,394,950 (9.8%)	1,819,170 (12.8%)	1,671,809 (11.7%)	1,715,258 (12.0%)
2019년	13,794,152	5,946,564 (43.1%)	7,847,588 (56.9%)	3,332,334 (24.2%)	4,247,965 (30.8%)	1,270,961 (9.2%)	1,821,445 (13.2%)	1,586,105 (11.5%)	1,535,342 (11.1%)

**【그림 2-2. 연도별 자원봉사자 등록현황】**

- 광주광역시 5개 자치구의 경우 2023년 기준 복구가 133,225명으로 등록인원이 제일 많고 동구가 41,069명으로 가장 적고 실제 활동 인원도 복구가 127,079명으로 가장 많고 동구가 42,354명으로 가장 적음

(단위 : 명, %)

구분	주민등록 인구	등록인원		활동인원		
		등록인원	등록률	연인원	실인원	활동률
광주광역시	1,419,237	-	-	340	245	-
동구	107,176	41,069	38	42,354	5,676	14
서구	283,991	97,965	34	117,514	12,627	13
남구	209,646	92,126	44	91,350	9,189	10
북구	421,683	133,225	32	127,079	14,906	11
광산구	396,741	126,726	32	91,965	12,737	10

**【그림 2-3. 광주광역시 자원봉사활동 현황】**

- 2020년 이후 2023년까지 연도별 자원봉사활동현황(활동인증 - 성별·연령별)을 살펴 보면 실인원 및 연인원 모두 증가 경향을 나타내고 있음
- 다만, 10대 이하의 경우 2021년 실인원 1,412명으로 정점을 찍은 후 2022년 863명, 2023년 1,289명으로 감소 추세를 나타냄

- 20년의 경우도 2022년 실인원 2,468명으로 정점을 찍은 후 2023년 1,228명으로 49.75% 감소하여 청년층의 자원봉사 활동 인원이 감소하고 있는 것으로 나타남

연도별 자원봉사활동 현황(활동인증-성별-연령별)

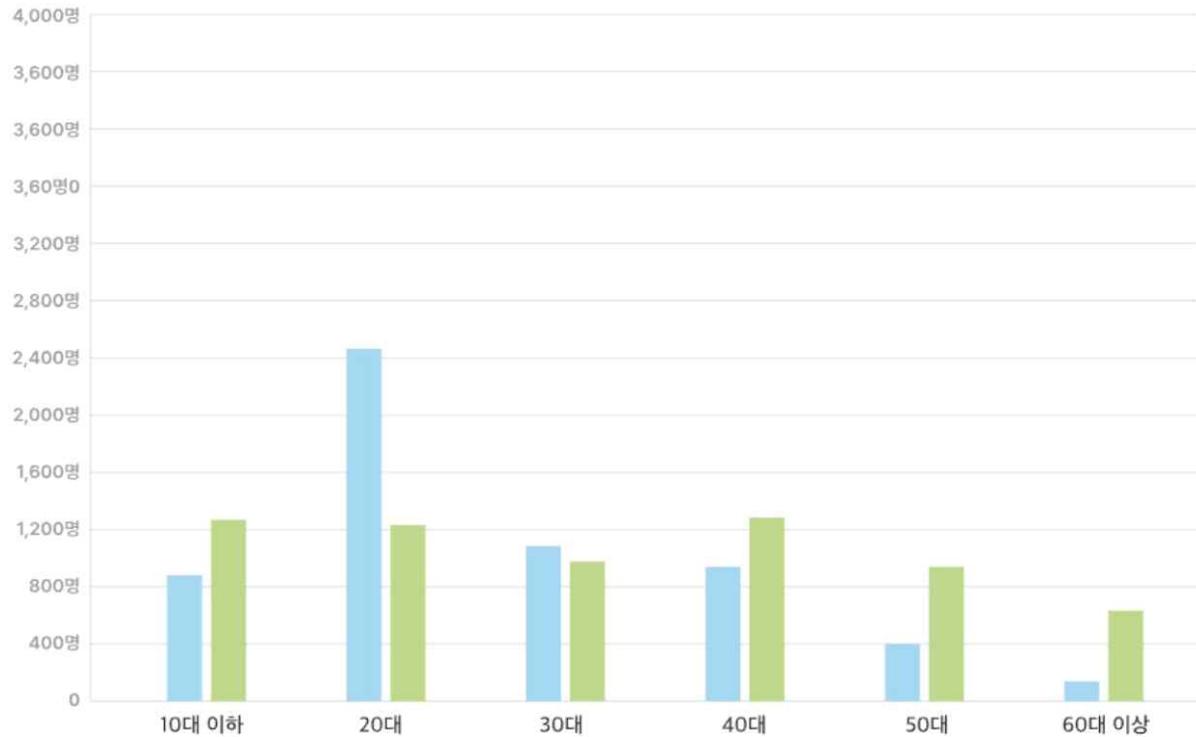
(단위 : 명)

구분	합계	성별		연령별						
		남	여	10대 이하	20대	30대	40대	50대	60대 이상	
2023년	실인원	6,441	1,835	4,606	1,289	1,228	999	1,292	989	644
	연인원	11,728	3,476	8,252	2,577	1,780	1,660	2,455	1,989	1,267
2022년	실인원	6,011	1,353	4,658	863	2,468	1,151	985	396	148
	연인원	8,784	2,262	6,522	1,055	3,649	1,442	1,712	628	298
2021년	실인원	4,762	1,482	3,280	1,412	1,935	293	414	355	353
	연인원	7,403	2,411	4,992	1,965	2,929	477	721	583	728
2020년	실인원	1,135	347	788	430	325	98	149	53	80
	연인원	1,544	565	979	487	393	246	177	84	157

[그림 2-4. 연도별 자원봉사자 활동 현황]

활동인증-연령별 자원봉사자(실인원)

2022년 2023년



[그림 2-5. 2022년 및 2023년 활동인증-연령별 자원봉사자(실인원) 현황]

## □ 광주광역시 자원봉사자 활동 현황

- 7개 광역시 기준 광주광역시의 1인당 평균 자원봉사 횟수(연령별)는 대구광역시가 평균 6.0회로 가장 높았으며 광주광역시의 경우 평균 4.6회로 3위에 해당 됨

【표 2-1. 청년층 1인당 연간 평균 자원봉사 횟수 현황】

단위 : 회

구 분	평 균	연령별		
		10대 이하	20대	30대
평균	4.5	3.7	5.0	4.9
서울	4.1	3.6	5.0	3.9
부산	4.0	3.3	4.3	4.4
대구	<b>6.0</b>	<b>5.3</b>	<b>7.1</b>	5.8
인천	3.9	3.7	4.3	3.7
광주	4.6(3위)	3.5(5위)	4.7(4위)	5.6(3위)
대전	4.1	3.2	4.5	4.6
울산	5.0	3.6	5.2	<b>6.3</b>

- 7개 광역시 기준 광주광역시의 1인당 평균 자원봉사 시간(연령별)은 울산광역시가 평균 17시간으로 가장 높았으며 광주광역시의 경우 평균 15.7시간으로 2위에 해당 됨
  - 광주광역시의 경우 10대 이하, 20대, 30대 모두 2위를 기록 7대 광역시 중에서 1인당 평균 자원봉사 시간은 상대적으로 매우 높음

【표 2-2. 청년층 1인당 연간 평균 자원봉사 시간 현황】

단위 : 시간

구 분	평 균	연령별		
		10대 이하	20대	30대
평균	14.0	11.0	16.6	14.5
서울	13.8	11.3	17.5	12.7
부산	13.8	11.0	15.8	14.7
대구	12.1	9.5	14.9	12.1
인천	11.5	10.7	14.4	9.4
광주	15.7(2위)	12.0(2위)	18.1(2위)	17.0(2위)
대전	14.3	10.4	16.7	15.9
울산	<b>17.0</b>	<b>12.1</b>	<b>19.1</b>	<b>19.9</b>

- 분야별 자원봉사 활동 현황은 연인원, 실인원 모두 캠페인 및 홍보, 노력활동, 모니터링 활동 순으로 높게 나타남
- 이는 기후 행동 온라인 캠페인, 지역 플로깅 등 기후위기나 동물 인권 등에 관한 시밀들의 높은 관심과 실천에 기인한 것으로 판단

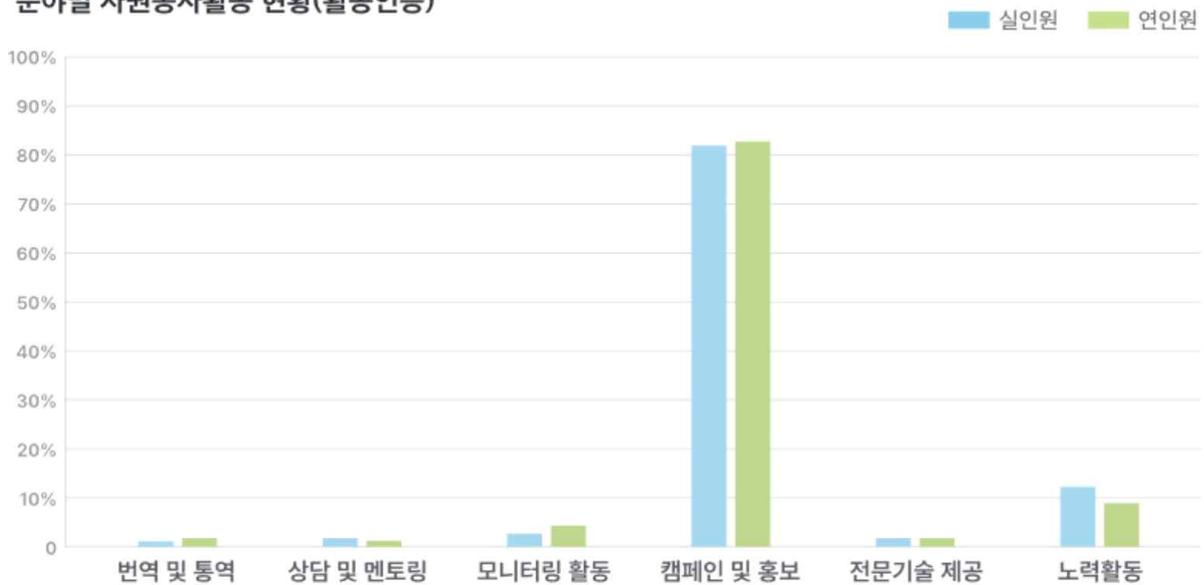
분야별 자원봉사활동 현황(활동인증)

(단위 : 명)

구분	합계	번역 및 통역	상담 및 멘토링	모니터링 활동	캠페인 및 홍보	전문기술 제공	노력활동
실인원	6,441	48 (0.7%)	57 (0.9%)	160 (2.5%)	5,303 (82.3%)	49 (0.8%)	824 (12.8%)
연인원	11,728	157 (1.3%)	74 (0.6%)	519 (4.4%)	9,811 (83.7%)	101 (0.9%)	1066 (9.1%)

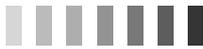
【그림 2-6. 분야별 자원봉사활동 현황】

분야별 자원봉사활동 현황(활동인증)



【그림 2-7. 분야별 자원봉사활동 현황(실인원, 연인원 기준)】

## 제3장 광주광역시 자원봉사 인식 조사



- 3.1 청년 자원봉사 인식 조사 개요
- 3.2 청년 자원봉사 인식 조사 결과
- 3.3 청년 자원봉사 동기가 봉사활동 지속의향에 미치는 영향

### 3. 광주광역시 자원봉사 인식 조사

#### □ 청년 자원봉사 인식 조사 개요

##### ○ 자원봉사 인식 조사 개요

- 본 설문조사는 광주광역시 거주 청년의 자원봉사 인식의 실태 파악을 통한 자원봉사 활성화 방안 도출의 근거 자료로 활용함을 목적으로 실시
- 인식 조사를 위한 설문은 구글폼을 활용하여 온라인으로 진행 되었고, 응답자는 자발적으로 설문에 참여
- 설문지 구성은 자원봉사 인식 분석 등의 선행 연구보고서에서 검증된 질문을 확보하여 전문가 3인의 회의를 통해 내용 타당성을 검증하여 최종 질문으로 사용하였음
- 총 350명의 데이터가 수집되었으나 자원봉사 경험이 없다고 응답한 20명의 데이터를 제외한 330명의 자료를 JASP(Version 0.18.3) 프로그램을 활용하여 통계 분석
- 인구통계학적 특성 8문항, 광주광역시 청년 자원봉사 경험, 자원봉사 참여 동기, 자원봉사 활동 저해 요인, 자원봉사 활동 만족도, 자원봉사 지속 의향, 자원봉사 지속 요인 등 총 70문항으로 구성

【표 3-1. 청년 자원봉사의식 조사 개요】

명 칭		주 요 내 용
조사개요	조사일시	- 2024년 10월 24일 ~ 11월 15일(23일 간)
	조사장소	- 광주광역시 일원(5개 구)
	조사대상	- 광주광역시 5개 구 거주 청년
	조사방법	- 구조화된 설문지를 활용한 온라인(구글폼) 조사
	유효표본	- 330명(100%)
	설문항목	- 응답자 인구통계학적 8문항, 광주광역시 청년 자원봉사 경험 7문항, 자원봉사 참여 동기 7문항, 자원봉사 활동 저해 요인 7문항, 자원봉사 활동 만족도 11문항, 자원봉사 지속 의향 2문항, 자원봉사 촉진 요인 14문항으로 구성
일반현황	성별	- 남성 46.10%(152명), 여성 53.90%(178명)
	학력	- 고등학교 졸업 76.70%(253명), 대학(전문대포함) 졸업 7.30%(24명), 대학원 이상 12.70%(42명), 기타 3.3%(11명)
	직업	- 학생 94.20%(대학, 대학원 재학 이상 311명), 회사원 2.10%(7명) 등

## □ 청년 자원봉사 인식 조사 결과

### ○ 설문 응답자 인구학적 특성 결과

- 본 설문조사 응답자의 성별은 여성 178명, 남성 152명으로 여성이 높게 나타났으며 평균연령은 21.4세(표준편차 5.6)로 대학생의 응답율이 가장 높음

【표 3-2. 청년 자원봉사 의식 조사 인구학적 특성】

변수	항목	평균	표준편차
나이	평균(표준편차)	21.4	5.62
변수	수준	빈도	비율(%)
성별	여성	178	53.90
	남성	152	46.10
학력	중졸이하	1	0.30
	고등학교 졸업	252	<b>76.40</b>
	전문대 졸업	5	1.50
	대학교 졸업	19	5.80
	대학원 재학 또는 졸업	42	12.70
	기타	11	3.30
직업	학생	311	<b>94.20</b>
	공무원 / 교사	4	1.20
	회사원	7	2.10
	서비스 / 판매직	2	0.60
	프리랜서	1	0.30
	무직	1	0.30
	기타	4	1.20
총 계		<b>330</b>	<b>100</b>

### ○ 봉사경험에 대한 설문 결과

- 응답자의 자원봉사 활동 현황을 살펴보면 자원봉사에 참여한 횟수는 평균 4.6회(표준편차 5.89)로 나타남
- 봉사활동 1회당 평균 활동 시간은 2시간 ~ 4시간 사이가 43%로 가장 높게 나타났으며 4시간 이상도 37%로 높음
- 주요봉사 대상은 아동 23.6%, 도시 및 주거 환경 21.5%, 노인 19.4%의 순으로 높게 나타남

- 봉사활동 분야는 복수응답이 가능하였는데 330명이 총 570개의 응답을 제시하여 1인당 평균 1.7개의 분야에서 활동한 것으로 나타남
- 단순업무(청소, 정리 등) 봉사가 32.5%로 가장 많았고, 야외 활동(환경 정화 등) 27.4%, 대면 서비스(상담, 돌봄 등) 봉사가 20.4%로 나타남
- 봉사활동에 참여하게 된 경로는 지인의 권유 39.4%, 직접 찾아와서 33.3%가 전체의 70% 이상을 차지

【표 3-3. 청년 자원봉사 경험 결과】

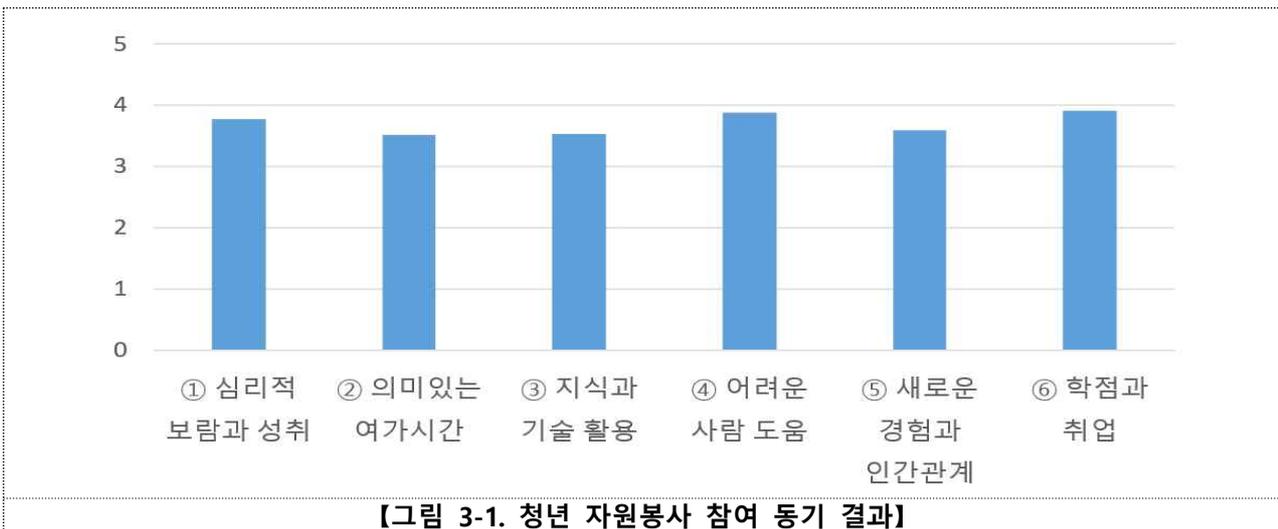
변수	평균(표준편차)	최소	최대
자원봉사 횟수	4.615(5.889)	0	47
변수	수준	빈도	비율(%)
봉사분야	행정업무	32	5.61
	대면서비스(상담, 돌봄 등)	116	20.35
	단순업무(청소, 정리 등)	<b>185</b>	<b>32.46</b>
	전문업무(교육, 의료, 재난안전 등)	81	14.21
	야외활동(환경정화 등)	156	27.37
총 계		570	100
회당 평균 활동 시간	1시간 미만	9	2.70
	1 ~ 2 시간	57	17.30
	2 ~ 4 시간	<b>142</b>	<b>43.00</b>
	4시간 이상	122	37.00
총 계		330	100
주요봉사 대상	노인	64	19.40
	장애인	9	2.70
	아동	<b>78</b>	<b>23.60</b>
	청소년	47	14.20
	도시 및 주거 환경 개선재난재해 예방활동 등	71	21.50
	기타	61	18.50
총 계		330	100
봉사활동 참여 경로	매체 홍보를 통해(TV, 라디오, SNS, 인터넷 등)	13	3.90
	봉사기관의 자체 홍보물을 통해	28	8.50
	이웃, 친구, 동료 등 지인의 권유로	<b>130</b>	<b>39.40</b>
	종교단체 / 사회단체를 통해	18	5.50
	직접 찾아서 참여	<b>110</b>	<b>33.30</b>
	기타	31	9.40
총 계		330	100

○ 자원봉사 참여 동기에 대한 설문 결과

- 자원봉사 참여 동기에 대한 질문은 총 7가지(기타 포함)로 구성되었으며 각각의 항목에 대해 5점 리커트척도(전혀 아니다 1점 / 매우 그렇다 5점)로 응답
- 자원봉사 참여 동기는 ① 봉사활동을 통해 심리적 보람과 성취감의 여부, ② 여가 시간을 보람있게 보내기 위해, ③ 지역사회에 자신의 지식과 기술의 활용을 위해, ④ 어려운 사람을 직접 돕고 싶어서, ⑤ 새로운 경험과 대인관계의 확장을 위해, ⑥ 학교 성적이나 취업을 위한 경력을 쌓기 위해로 조사
- 각 항목(① ~ ⑥)에 대한 각각의 5점 리커트척도 평균은 3.691이며 가장 리커트 척도가 가장 높은 항목은 ⑥ 학교 성적이나 취업을 위한 경력을 쌓기 위해 자원 봉사활동에 참여한다는 응답이 3.903으로 높게(매우 그렇다) 나타났음

【표 3-4. 청년 자원봉사 참여동기 결과】

구 분	심리적 보람과 성취	의미있는 여가 시간	지식과 기술 활용	어려운 사람 도움	새로운 경험과 인간관계	학점과 취업
Valid	330	330	330	330	330	330
Mean	3.764	<b>3.506</b>	3.521	3.870	3.582	<b>3.903</b>
Std.Deviation	0.967	1.053	1.035	0.931	1.098	1
Minimum	1	1	1	1	1	1
Maximum	5	5	5	5	5	5

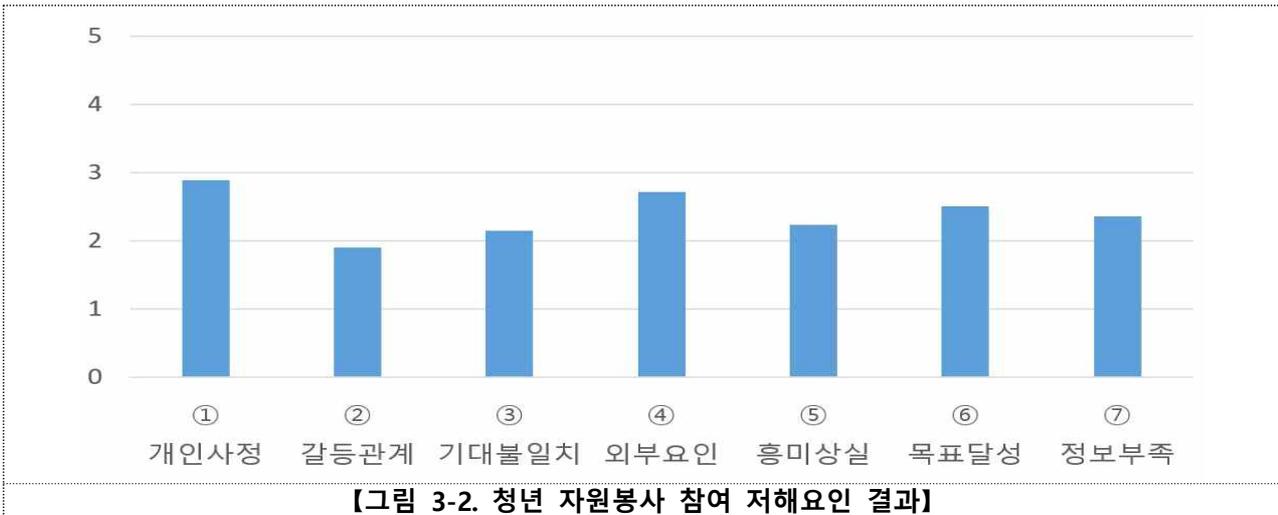


○ 자원봉사 참여의 저해요인에 대한 설문 결과

- 자원봉사 참여의 저해요인에 대한 질문은 총 8가지(기타 포함)로 구성되었으며 각각의 항목에 대해 5점 리커트척도(전혀 그렇지 않다 1점 / 매우 그렇다 5점)로 응답
- 자원봉사 참여의 저해요인은 ① 개인사정(경제적, 건강, 시간부족 등), ② 봉사 참여자(담당자)와의 갈등, ③ 기대와 다른 봉사활동 내용, ④ 내 의지와 상관없는 외부적 요인(프로그램 종료, 일정 안맞음 등), ⑤ 흥미 및 보람 상실, ⑥ 봉사활동 목적 달성(학점 인정 기준 충족 등), ⑦ 자원봉사 참여의 정보 부족 등의 항목으로 조사
- 각 항목(① ~ ⑦)에 대한 각각의 5점 리커트척도 평균은 2.389이며 가장 리커트 척도가 가장 높은 항목은 ① 개인사정(경제적, 건강, 시간부족 등)으로 2.879로 다른 저해 요인에 비해 상대적으로 높게 나타났음
- 상대적으로 청년의 자원봉사 참여 저해요인 중 자원봉사 참여자 및 기관 담당자와의 갈등이 원인으로 자원봉사 참여를 망설이게 하는 비율은 낮게 나타났음(리커트 척도 평균 1.903(그렇지 않다))
- 개인적인 사정으로 인해 자원봉사 활동 참여를 못하게 되는 것은 어쩔수 없는 상황이나 안정적인 자원봉사 활동의 추진 및 활동 인원 확보를 위해서는 보다 많은 청년층 자원봉사 인력풀을 구성할 필요가 있음

【표 3-5. 청년 자원봉사 참여 저해요인 결과】

구 분	개인사정	참여자 담당자와 갈등	기대와 다른 봉사 내용	외부적 요인	흥미 및 보람 상실	목적 달성	정보부족
Valid	330	330	330	330	330	330	330
Mean	<b>2.879</b>	<b>1.903</b>	2.139	2.712	2.236	2.500	2.355
Std.Deviation	1.176	1.079	1.028	1.259	1.077	1.219	1.094
Minimum	1	1	1	1	1	1	1
Maximum	5	5	5	5	5	5	5



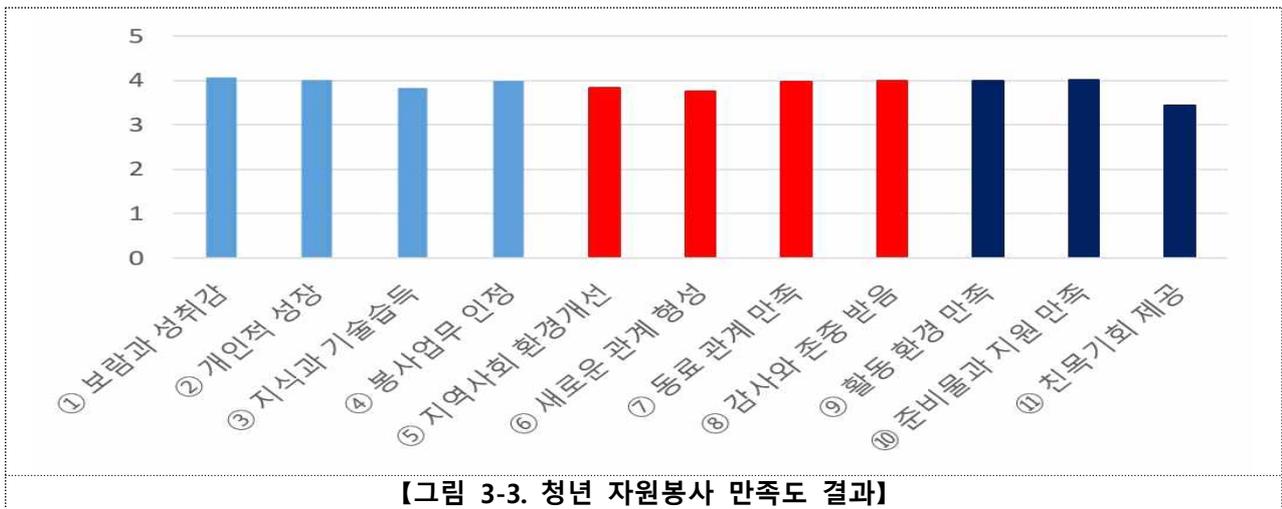
### ○ 자원봉사 활동의 만족도에 대한 설문 결과

- 자원봉사 활동의 만족도에 대한 질문은 3개의 카테고리(개인적 성장 및 성취감, 사회적 관계와 성취감, 활동 환경 및 지원) 11문항로 구성되었으며 각각의 항목에 대해 5점 리커트척도(전혀 그렇지 않다 1점 / 매우 그렇다 5점)로 응답
- 만족도 조사 항목 중 개인적 성장 및 성취감 항목은 세부적으로 ① 봉사활동을 통한 보람과 성취 느낌, ② 개인적 성장에 도움, ③ 봉사활동을 통해 새로운 지식과 기술의 습득, ④ 수행한 자원봉사 업무가 인정을 받음의 4가지 문항으로 구분
- 사회적 관계와 성취감 항목은 ⑤ 봉사활동을 통해 지역사회 환경이 개선(더 안전해짐), ⑥ 봉사활동을 통해 새로운 사람들과 관계 형성, ⑦ 동료 봉사자들과의 관계 만족, ⑧ 봉사활동 기관이나 대상자로부터 감사와 존중 받음의 4가지 문항으로 구성
- 활동환경 및 지원항목은 ⑨ 활동 장소와 환경이 적절, ⑩ 활동 준비물과 지원이 충분, ⑪ 기관이 자원봉사자 간의 친목 도모를 위한 기회 제공의 3가지 항목으로 구성
- 자원봉사 활동의 만족도에 대한 각 항목별 5점 리커트척도의 평균은 3.902로 나타났으며 11개 세부 항목 중 평균값이 가장 높게 나타난 것은 ① 봉사활동을 통한 보람과 성취 느낌이 4.061(매우 그렇다)로 나타나 자원봉사 활동을 통해 보람과 성취를 느낄 때 가장 크게 만족도를 느끼는 것으로 나타남
- 봉사활동을 통한 보람과 성취 다음으로 ⑩ 자원봉사 활동 준비물과 지원이 충분할 때 만족한다는 응답의 평균값이 두 번째로 높게(4.012(매우 그렇다))나타남

- 상대적으로 가장 낮은 평균값은 ⑪ 기관이 자원봉사자 간의 친목 도모 기회제공이 3.445로 전체 평균에 비해 0.5점 이상 낮게 나타남

【표 3-6. 청년 자원봉사 만족도 결과】

구 분	개인적 성장 및 성취감				사회적 관계 및 성취감				활동환경 및 지원		
	보람 성취	성장	지식 기술	인정	환경 개선	관계 형성	관계 만족	감사 존중	환경 만족	지원 만족	친목 기회
Valid	330	330	330	330	330	330	330	330	330	330	330
Mean	4.061	4.006	3.836	3.997	3.845	3.761	3.970	4.003	3.994	4.012	3.445
Std.Deviation	0.897	0.896	0.969	0.873	0.887	1.008	0.861	0.901	0.847	0.847	1.143
Minimum	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Maximum	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5



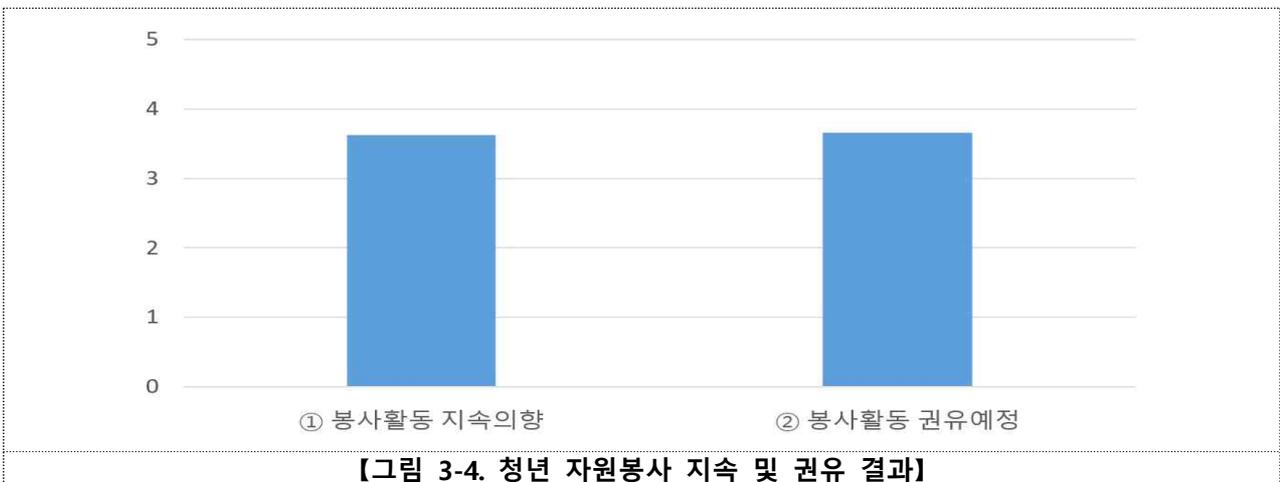
○ 자원봉사 활동의 지속 및 권유 의향에 대한 설문 결과

- 자원봉사 활동의 지속 및 권유에 대한 질문은 2문항으로 구성되었으며 각각의 항목에 대해 5점 리커트척도(전혀 그렇지 않다 1점 / 매우 그렇다 5점)로 응답
- 자원봉사 활동의 지속 여부는 ① 자원봉사 활동을 계속할 생각이다, ② 자원봉사 활동을 친구, 지인들에게 권유할 예정이다의 2문항으로 구성
- 봉사활동 지속 및 권유에 대한 리커트척도 평균은 3.642로 보통의 수준의 응답이 많았으며 ① 자원봉사 활동을 계속할 생각이다는 3.624, ② 자원봉사 활동을 친구, 지인들에게 권유할 예정이다는 3.661로 나타남

- 자원봉사 경험에 대한 설문조사 결과(표 3-3) 봉사활동 참여 경로는 이웃, 친구, 동료 등 지인의 권유로 참여했다고 응답한 비율이 39.40%로 높게 나타났으나 실제 본인이 친구나 지인들에게 권유할 의사는 보통으로 나타남

【표 3-7. 청년 자원봉사 참여 저해요인 결과】

구 분	자원봉사 활동을 지속	자원봉사 활동을 친구, 지인에 권유
Valid	330	330
Mean	3.624	3.661
Std.Deviation	1.031	1.078
Minimum	1	1
Maximum	5	5



### ○ 자원봉사 활동 촉진요인에 대한 설문 결과

- 자원봉사 활동 촉진요인에 대한 질문은 4개의 카테고리(환경적 요인, 심리적 요인, 보상 및 지원 요인, 관계 및 소속감 요인)으로 구분하여 세부적으로 총 14문항으로 조사
- 환경적 요인은 다시 ① 시간과 일정의 유연성(개인 일정과 일치 여부), ② 활동하기 편한 환경(장소 접근성 및 교통의 편의성), ③ 정기적 친목 기회 여부(친목 기회 제공 여부), ④ 자원봉사 운영 기관의 체계적 운영 여부, ⑤ 자원봉사 모집(신청)의 정보제공 여부로 구성

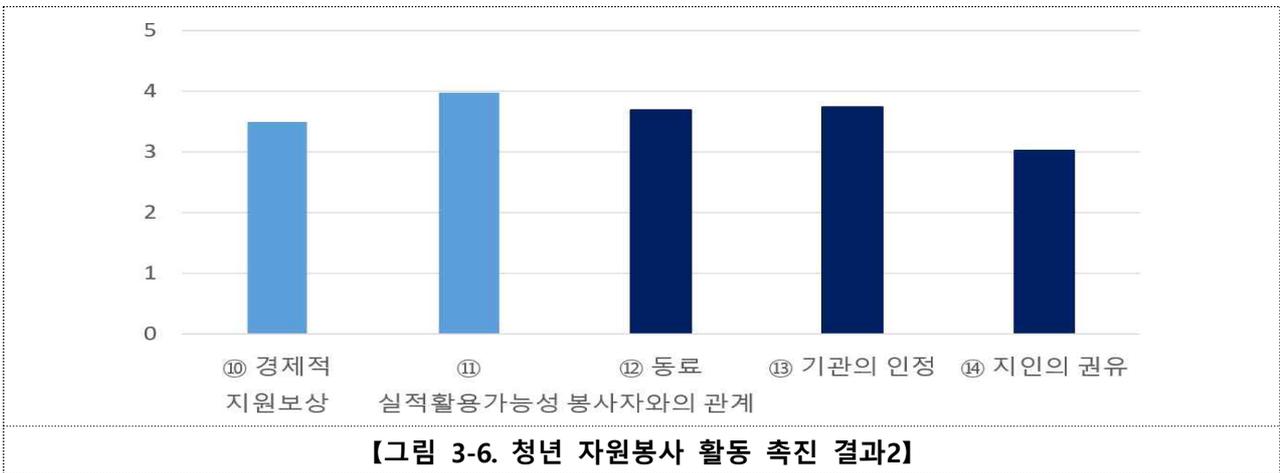
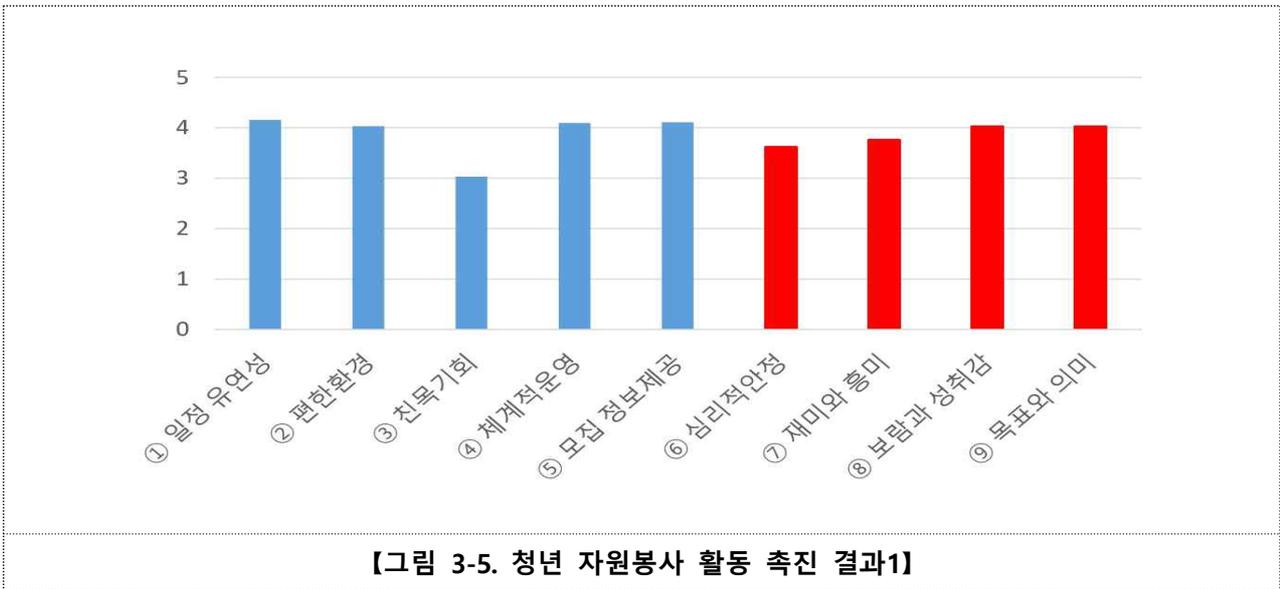
- 심리적 요인은 세부적으로 ⑥ 심리적 안정과 스트레스 해소가 중요, ⑦ 봉사활동의 재미와 흥미 중요, ⑧ 봉사활동의 보람과 성취감이 중요, ⑨ 봉사활동 목표와 의미(사회에 긍정적으로 영향, 개인적 자아실현 등)가 중요한 4문항으로 구성
- 보상 및 지원 요인은 ⑩ 경제적 지원 및 보상 중요(교통비, 식사 지원 등), ⑪ 봉사활동 실적 활용 가능성 중요(취업이나 학업에 도움 여부)의 2문항으로 구성
- 마지막으로 관계 및 소속감 요인은 ⑫ 동료 봉사자와의 관계가 중요(봉사자 간 유대감과 협력 분위기), ⑬ 기관의 인정과 사람들의 감사가 중요(기관이 봉사자의 노력을 인정하고 감사하는지 여부), ⑭ 가족이나 지인의 권유가 중요한 3문항으로 구성
- 자원봉사 활동 촉진요인에 대한 5점 리커트척도 평균값은 3.774로 나타났으며 14개 문항 중 가장 높은 촉진요인으로는 ① 시간과 일정의 유연성(개인 일정과 일치 여부)이 4.167로(매우 그렇다)의 결과가 나타남
- 그 다음으로는 ⑤ 자원봉사 모집(신청)의 정보제공 여부가 4.112(매우 그렇다) 두 번째로 높게 나타나 자원봉사에 참여하기 위한 개인적 일정과 봉사활동 참여 신청에 대한 정보가 자원봉사 활동 촉진요인으로 크게 작용
- 자원봉사 활동 촉진요인 중 상대적으로 비중이 낮은 것은 ③ 정기적친목기회 여부(3.030)와 ⑭ 가족이나 지인의 권유(3.021)로 보통의 수준을 나타냄

【표 3-8. 청년 자원봉사 촉진요인 결과1】

구 분	환경적 요인					심리적 요인			
	일정 유연성	편한 환경	친목 기회	체계적 운영	정보 제공	심리적 안정	재미와 흥미	보람과 성취	목표와 의미
Valid	330	330	330	330	330	330	330	330	330
Mean	<b>4.167</b>	4.042	3.030	4.097	<b>4.112</b>	3.630	3.776	4.039	4.027
Std.Deviation	0.806	0.820	1.169	0.742	0.742	0.937	0.951	0.862	0.873
Minimum	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Maximum	5	5	5	5	5	5	5	5	5

【표 3-8. 청년 자원봉사 촉진요인 결과2】

구 분	보상 및 지원 요인		관계 및 소속감 요인		
	경제적 지원	실적 활용 가능성	봉사자와의 관계	기관의 인정	지인의 권유
Valid	330	330	330	330	330
Mean	3.497	3.973	3.691	3.739	<b>3.021</b>
Std.Deviation	1.103	0.897	0.965	0.961	1.15
Minimum	1	1	1	1	1
Maximum	5	5	5	5	5



## □ 청년 자원봉사 참여 동기가 봉사활동 지속의향에 미치는 영향

### (1) 통계분석을 위한 측정 도구의 설정

- 본 연구에서 광주광역시 청년의 자원봉사 참여 활성화를 위해 자원봉사 참여 동기가 자원봉사 활동의 지속성에 어떠한 영향을 미치는지 통계학적 검증을 실시
- 우선 광주광역시 청년을 대상으로 자원봉사 활동 동기, 활동 저해요인, 활동 만족도, 활동 촉진요인의 항목을 측정 도구로 설정하여 각각의 상관관계를 분석

### ○ 봉사활동 동기 요인

- 봉사활동 동기 요인은 기존의 선행연구 분석을 통해 본 연구에 맞게 재수정하여 총 6개 문항으로 구성
- 6개 문항은 심리적 보람과 성취감, 어려운 사람 돕기, 의미 있는 여가 시간, 지식과 기술의 활용, 새로운 경험과 인간관계, 학점이나 취업경력을 묻는 문항으로 구분
- 자신의 참여 동기의 정도에 따라 전혀 아니다(1점)부터 매우 그렇다(5점)까지 5점 리커트 척도로 응답하도록 하였으며 점수가 높을수록 봉사활동 동기가 높으며 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.868로 나타남
- 이때, 도구적 동기를 나타내는 학교 성적(학점)이나 취업을 위한 경력 쌓기를 위한 동기 1개 문항을 제외하면 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.913으로 상승

#### 【봉사활동 동기 요인 6문항】

- 봉사활동을 통해 심리적 보람과 성취감을 느끼고 싶어서
- 여가 시간을 보람있게 보내기 위해
- 어려운 사람을 직접 돕고 싶어서
- 지역사회에 내 지식과 기술을 활용하고 싶어서
- 새로운 경험을 하고 대인관계를 넓히고 싶어서
- 학교 성적(학점)이나 취업을 위한 경력을 쌓기 위해

### ○ 봉사만족도 요인

- 봉사만족도 요인은 기존의 선행 연구(이애린, 2016; 황선영, 2006) 등을 참고하여 11문항으로 수정하여 사용
- 개인의 성장과 성취 만족을 묻는 4문항으로 구성하여 사회적 성취와 관계만족 각각 4문항, 봉사환경과 지원에 대한 만족 3문항으로 구성
- 전혀 아니다(1점)부터 매우 그렇다(5점)까지 5점 리커트 척도로 응답하였으며 점수가 높을수록 만족도가 높음을 의미
- 전체 문항의 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.954로 나타났으며 개인적 만족 4문항의 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.910, 사회적 만족 4문항의 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.901, 환경적 만족 3문항의 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.886으로 전반적으로 높은 수준을 나타냄

#### 【봉사활동 만족도 요인 11문항】

##### ① 개인적 만족도(4문항)

- 자원봉사 활동을 통해 보람과 성취를 느꼈다
- 자원봉사 활동이 내 개인적 성장에 도움이 되었다
- 자원봉사 활동을 통해 새로운 지식과 기술을 습득할 수 있었다
- 내가 수행한 자원봉사 업무가 인정을 받았다

##### ② 사회적 만족도(4문항)

- 자원봉사 활동을 통해 지역사회의 환경이 더 개선되었다(안전해 졌다)
- 자원봉사 활동을 통해 새로운 사람들과 관계를 형성할 수 있었다
- 동료 봉사자들과의 관계에 만족한다
- 봉사활동 기관이나 대상자로부터 감사와 존중을 받았다

##### ③ 환경 만족도(3문항)

- 봉사활동 장소와 환경이 활동하기에 적절했다
- 봉사활동에 필요한 준비물과 지원이 충분히 제공되었다
- 기관이 자원봉사자 간의 친목 도모를 위한 기회를 제공했다

### ○ 봉사활동 촉진 요인

- 봉사활동 촉진 요인은 봉사활동을 쉽게 수행하도록 돕는 환경적, 심리적, 조직적 촉진 요인에 관해 묻는 문항으로 봉사단체의 운영과 관련된 외적 기관 요인, 개인의 보람, 흥미, 성취감을 등을 묻는 내적 심리 요인 외에도 실적 활용 가능성이나 보상 등과 관련된 도구적 요인, 동료 관계나 사람들의 감사 등을 묻는 사회관계적 요인도 조사함
- 그러나 신뢰도 분석 및 요인분석, 주성분 분석을 통해 탐색적으로 분석한 결과 안정적인 신뢰도와 요인 적재값을 보인 조직적 촉진 요인 4문항, 개인심리적 촉진 요인 4문항을 최종 선정해 분석
- 봉사촉진 요인 총 8문항의 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.886이고 조직적 촉진 4문항의 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.849, 개인적 촉진 4문항의 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.829로 나타남

#### 【봉사활동 촉진 요인 8문항】

##### ① 조직적 촉진요인(4문항)

- 시간과 일정의 유연성이 중요하다(봉사활동 시간이 개인 일정과 맞는지)
- 봉사활동을 하기에 편한 환경이 중요하다(봉사활동 장소의 접근성과 교통 편의성)
- 자원봉사 기관의 체계적인 운영이 중요하다
- 자원봉사 모집(신청) 등 정보제공(공유)가 중요하다

##### ② 개인심리적 촉진요인(4문항)

- 심리적 안정과 스트레스 해소가 중요하다
- 봉사활동의 재미와 흥미가 중요하다
- 봉사활동의 보람과 성취가 중요하다
- 봉사활동의 목표와 의미가 중요하다(사회에 미치는 긍정적 영향, 개인적 자아실현)

### ○ 봉사활동 저해 요인

- 봉사활동 저해 요인은 개인사정(경제적, 건강, 일정 등), 인간관계 갈등, 외부 요인(프로그램 종료), 내적 흥미와 보람 상실, 목표달성(학점 이수 등) 등을 묻는 총 7개 문항으로 구성

- 이때, 이를 경험한 적이 없는 경우에는 자신의 상황으로 가정하고 응답하도록 유도
- 스스로 지각한 봉사활동 저해요인의 정도에 따라 전혀 아니다(1점)부터 매우 그렇다(5점)까지 5점 리커트 척도로 응답하여 점수가 높을수록 봉사활동을 저해하는 요인에 대한 인식이 높은 것으로 알 수 있음
- 전체 7문항에 대한 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.886으로 나타났으나 봉사 저해 요인 문항들의 탐색적요인분석(Oblimin Oblique Rotation)결과 의미 있는 요인으로 묶이지 않은 문항은 목표달성과 정보 부족의 2개로 나타남(나머지 5문항에 대한 Cronbach's  $\alpha$  값은 0.857로 신뢰도는 양호)
- 이에 봉사활동 저해요인은 자발적 요인과 비자발적 요인으로 구분 가능

【표 3-9. 봉사활동 저해요인에 대한 탐색적요인분석】

구 분	주요내용
Factor 1	다른 봉사자나 기관 담당자와의 갈등, 기대와 다른 봉사활동 업무, 흥미와 보람 상실은 개인의 선택이나 태도로 인해 봉사활동을 자발적으로 중단하는 것을 반영
Factor 2	개인적 사정(경제적 이유, 건강상 이유, 시간부족)과 외부적 요인(일정 조율 불가, 프로그램 종료 등)은 외부적 압력이나 상황 변화에 의해 중단이 강제되거나 불가피하게 이루어지는 경우를 반영

**【봉사활동 저해 요인 5문항】**

**① 자발적 요인(2문항)**

- 경제적 이유, 건강상의 이유, 시간 부족 등 개인적인 사정 때문에 봉사활동을 계속하기 어렵다
- 점차 흥미를 잃고 기대했던 보람을 느끼지 못해서 중단하게 되었다

**② 비자발적 요인(3문항)**

- 다른 봉사자나 기관 담당자와의 갈등 때문에 봉사를 계속하기 어렵다
- 내가 기대했던 것과 너무 다른 봉사활동업무 때문에 봉사를 계속하기 어렵다
- 내 의지와 상관없는 외부적 요인 때문에 봉사를 계속하기 어렵다(봉사시간과 개인 일정의 겹침)

## (2) 상관관계 분석

- 각각의 요인들에 대해 자원봉사 동기, 자원봉사 만족도, 자원봉사 지속의향 상호간의 상관관계 분석결과 강한 양의 상관관계를 나타냄(자원봉사 동기가 높으면 만족도도 높고, 지속의향도 높게 나타남)
- 자원봉사 동기와 자원봉사 만족도는  $r=0.755$ ,  $p<0.001$ 로 나타났으며, 자원봉사 지속의향과 자원봉사 동기는  $r=0.712$ ,  $p<0.001$ , 자원봉사 만족도와 자원봉사 지속의향은  $r=0.659$ ,  $p<0.001$
- 반대로 자원봉사 저해요인과 자원봉사 만족도( $r=-0.323$ ,  $p<0.001$ )와 자원봉사 저해요인과 자원봉사 지속의향( $r=-0.373$ ,  $p<0.001$ ) 사이에는 강한 음의 상관관계(저해요인이 낮으면 만족도가 높고, 저해요인이 높으면 지속의향이 낮게 나타남)가 확인됨
- 또한, 자원봉사 활동 횟수는 자원봉사 동기( $r=0.157$ ,  $p=0.00$ ), 자원봉사 만족도( $r=0.127$ ,  $p=0.021$ ), 자원봉사 지속의향( $r=0.184$ ,  $p<0.001$ )과 각각 약한 음의 상관관계를 나타냄

【표 3-10 봉사활동 활동 요인별 상관관계분석】

Variable	Mean	SD		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1.봉사빈도	4.615	5.889	r	-												
			p	-												
2.봉사동기	3.648	0.877	r	0.157	-											
			p	0.004	-											
3.봉사만족도	2.374	0.899	r	0.127	0.755	-										
			p	0.021	<0.001	-										
4.개인만족	2.093	0.942	r	0.083	0.748	0.944	-									
			p	0.131	<0.001	<0.001	-									
5.사회만족	2.795	1.097	r	0.164	0.724	0.964	0.86	-								
			p	0.003	<0.001	<0.001	<0.001	-								
6.환경만족	3.903	0.766	r	0.112	0.658	0.927	0.797	0.864	-							
			p	0.042	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	-							
7.봉사촉진요인	3.975	0.807	r	0.087	0.475	0.56	0.538	0.545	0.499	-						
			p	0.116	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	-					
8.조직촉진	3.895	0.804	r	0.088	0.362	0.462	0.437	0.453	0.416	0.9	-					
			p	0.11	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	-				
9.개인심리	3.817	0.819	r	0.071	0.497	0.554	0.538	0.536	0.49	0.922	0.662	-				
			p	0.198	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	-		
10.봉사지속요인	3.624	1.031	r	0.184	0.712	0.659	0.647	0.624	0.593	0.487	0.382	0.499	-			
			p	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	-	
11.봉사저해요인	3.986	0.634	r	-0.028	-0.298	-0.323	-0.314	-0.296	-0.308	-0.191	-0.181	-0.167	-0.373	-		
			p	0.608	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	-
12.자발적	4.105	0.654	r	-0.067	-0.272	-0.327	-0.317	-0.3	-0.312	-0.208	-0.211	-0.17	-0.349	0.92	-	
			p	0.225	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001
13.비자발적	3.868	0.737	r	0.028	-0.259	-0.241	-0.235	-0.22	-0.23	-0.123	-0.099	-0.124	-0.316	0.864	0.598	-
			p	0.609	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	0.025	0.072	0.024	<0.001	<0.001	<0.001

(3) 연구모형의 설정

- 광주광역시 청년의 자원봉사 참여 동기가 자원봉사 활동의 지속성에 미치는 영향을 검증하기 위해 연구모형을 설정

- 연구모형 검증 전 종속변수인 자원봉사 활동의 지속의향에 영향을 미치는 모든 변수의 영향력 확인을 위해 회귀분석을 실시
- 그러나 종속변수인 자원봉사 활동의 지속의향의 분포가 정규성을 따르지 않아 회귀분석 대신 일반화선형모델(GLM)로 분석
- 일반화선형모델 활용 시 독립변수(봉사활동 동기)와 잠재적인 매개변수를 분석에 포함 (저해요인 대신 자발적 중단요인과 비자발적 중단요인을 포함)하였으며 이때 매개변수들은 세부 하위요인들이 포함됨
- 또한, 통제변수로 자원봉사 활동 횟수를 의미하는 봉사빈도와 성별이 포함
- 종속변수의 분포(정규성은 만족하지 못하나 대칭적 분포)특성에 따라 Gamma Family, Identity 링크를 선택하였으나 분석결과 만족도 하위변수 중 개인적 만족도와 사회적 만족도 VIF값이 10을 넘어 다중공선성의 문제가 발생
- 가장 상위 개념변수들과 일반화선형모델(GLM)을 다시 시행하여 만족도, 지속요인, 저해요인 등의 다중공선성 문제를 해결
- 일반화선형모델(GLM) 분석 결과 대안 모형의 Deviance값은 15.527로 기본 모형의 33.152보다 낮았으며 AIC와 BIC값도 각각 762.133, 792.526으로 기본 모형의 1,007.383, 1,022.58보다 우수하게 나타남
- 또한, 카이제곱 검정 결과  $\chi^2=17.625$ ,  $p<.001$ 로 대안 모형의 적합도가 유의미하게 개선된 것으로 확인됨
- 자원봉사 동기, 만족도, 저해요인 모두 자원봉사 지속의향에 유의한 영향을 미쳤으나 촉진요인은 유의하지 않은 것으로 나타남( $p=0.126$ )

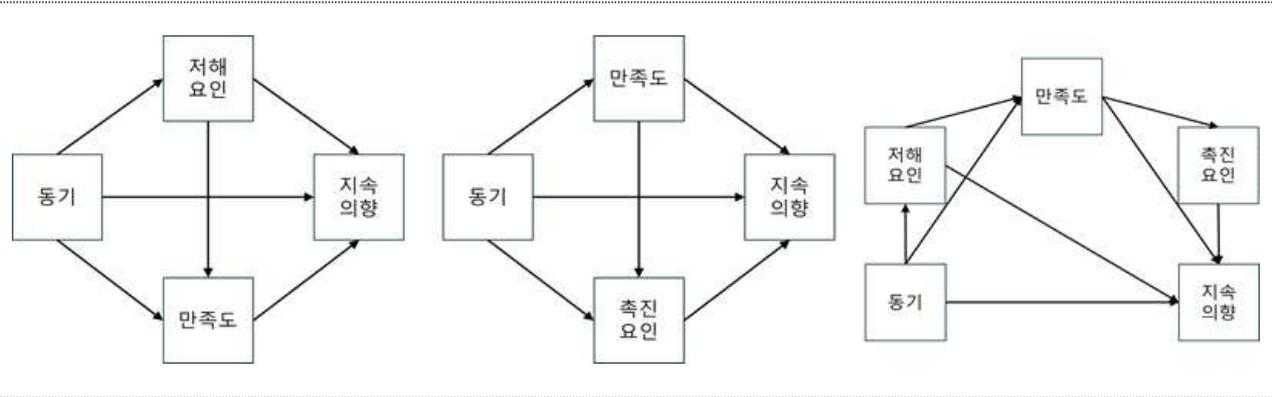
【표 3-11. 일반화선형모델(GLM) 분석 결과】

구 분	Estimate	SE	t	p	Tolerance	VIF
성별	-0.152	0.077	-1.966	0.05	0.906	1.104
빈도	0.017	0.007	2.281	0.023	0.966	1.035
동기	0.608	0.061	10.011	< .001	0.288	3.471
만족도	0.253	0.073	3.48	< .001	0.215	4.653
촉진요인	0.091	0.059	1.532	0.126	0.499	2.005
저해요인	-0.15	0.043	-3.496	< .001	0.838	1.193

- 기존의 선행연구는 대부분이 만족도와 지속의도에 관한 연구가 대부분으로 자원봉사 활동을 지속하게 하는 요인과 이를 저해하는 요인의 관계에 관한 연구는 거의 없음
- 본 연구에서는 자원봉사를 지속할 의향에 영향을 미치는 긍정적요인과 부정적 요인을 모두 고려하고 그 관계를 검증을 위해 복합적인 모형으로 분석을 시도
- 저해요인을 조절변수로 설정하여 동기-만족도-지속의향의 모형과 동기-저해요인-지속의향을 통합한 모형 분석을 시도하였으나 조절된 매개효과는 조절변수의 위치에 관계없이 나타나지 않음
- 저해요인의 조절효과 혹은 조절된 매개효과가 유의하지 않아 저해요인을 독립변수로 하는 모형을 세워 검증하였을 때 저해요인과 자원봉사 지속의향의 부적의 상관 관계를 봉사촉진요인이 매개하는 것으로 나타남
- 일반화선형모델(GLM)에서 유의하지 않은 변수였던 촉진요인의 유의성이 확인되었기에 추가적인 매개변수로 포함하여 매개모형 2개와 삼중 매개모형 1개를 비교 분석 함

**【분석 모형의 검증】**

- 모형1 : 자원봉사 동기 - 저해요인 - 만족도 - 지속의향
- 모형2 : 자원봉사 동기 - 만족도 - 촉진요인 - 지속의향
- 모형3 : 자원봉사 동기 - 저해요인 - 만족도 - 촉진요인 - 지속의향



【그림 3-7. 연구 모형1, 2, 3의 구분】

- 3가지 모형을 비교한 결과 모형 2가 AIC(2,546.739)와 BIC(2,584.73)에서 가장 낮은 값을 보여 데이터 적합도가 다른 모형보다 우수하게 나타남

- 삼중매개모형은 가장 높은 AIC와 BIC를 보여 적합도가 낮은 것으로 평가됨
- R2값에서 종속 변수인 자원봉사 지속의향에 대한 설명력은 세 모형간에 유사하였으나 다른 지표에서 모형 1이 우수하여 최종 모형으로 선정

【표 3-12. 분석모형의 검증 결과】

구 분	n	df	AIC	BIC	Log-likelihood	BIC
모형1	330	0	2859.786	2897.776	-1419.893	0.562
모형2	330	0	2546.739	2584.73	-1263.37	0.554
모형3	330	1	3369.29	3422.477	-1670.645	0.571

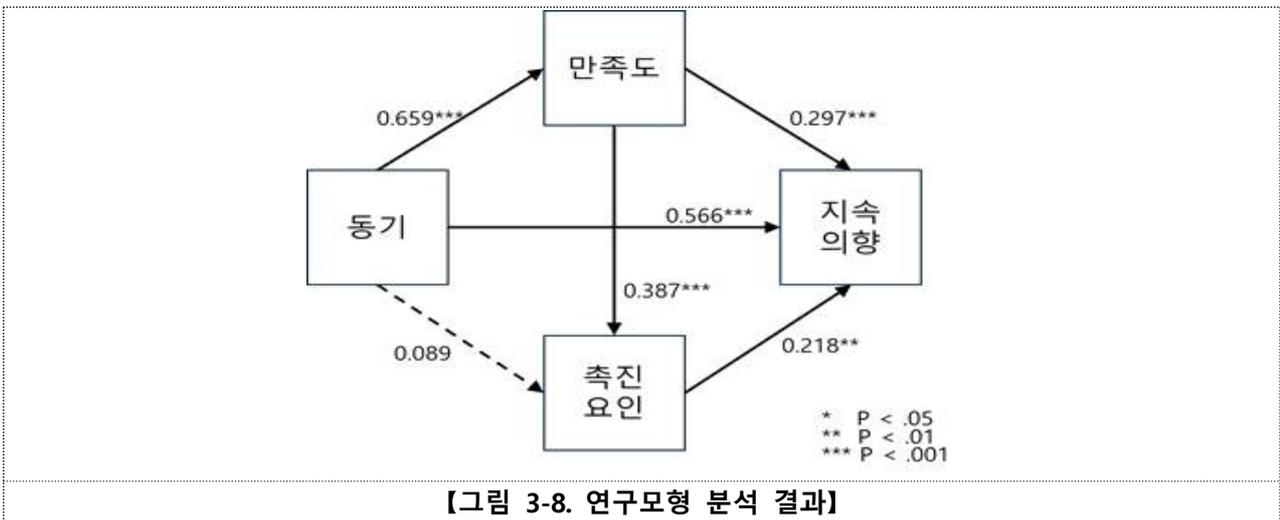
- 최종적으로 자원봉사 참여 동기가 자원봉사 활동의 지속성에 미치는 영향을 검증하는 모형은 자원봉사 참여 동기가 자원봉사 만족도와 자원봉사 촉진요인을 매개로 자원봉사 활동의 지속성에 영향을 미치는 이중매개모형임
- JASP 통계프로그램의 Process(beta)를 사용하여 이중매개효과를 분석하였으며 부트스트래핑(1,000 샘플링)을 통해 매개효과의 유의성을 검증
- 모형 검증의 주요 경로분석은 다음과 같음

【표 3-13 분석모형의 주요 경로 분석】

경로개수	Label	Estimte	Std.Error	z-value	p
봉사동기 → 지속의향	c1	0.566	0.066	8.559	< .001
만족도 → 지속의향	b1	0.297	0.08	3.688	< .001
봉사촉진 → 지속의향	b2	0.218	0.072	3.013	0.003
봉사동기 → 만족도	a1	0.659	0.032	20.901	< .001
봉사동기 → 봉사촉진	a2	0.089	0.05	1.778	0.075
만족도 → 봉사촉진	d1	0.387	0.057	6.748	< .001
<b>직접효과 간접효과</b>					
봉사동기 → 지속의향	c1	0.566	0.066	8.559	< .001
봉사동기 → 만족도 → 지속의향	a1 * b1	0.195	0.054	3.631	< .001
봉사동기 → 봉사촉진 → 지속의향	a2 * b2	0.019	0.013	1.531	0.126
봉사동기 → 만족도 → 봉사촉진 → 지속의향	a1 * d1 * b2	0.056	0.02	2.727	0.006
<b>총효과</b>					
Total 봉사동기 → 지속의향	c1 + a1 * b1 + a2 * b2 + a1 * d1 * b2	0.837	0.045	18.43	< .001
Total indirect 봉사동기 → 지속의향	a1 * b1 + a2 * b2 + a1 * d1 * b2	0.271	0.052	5.199	< .001

#### (4) 연구모형 통계분석 결과

- 광주광역시 청년의 자원봉사 참여 동기가 자원봉사 활동의 지속성에 미치는 영향을 검증하기 위해 모형 2(자원봉사 동기 - 만족도 - 촉진요인 - 지속의향)의 분석 결과 자원봉사 활동 동기가 자원봉사 지속의향에 미치는 직접 효과는 0.566으로 통계학적으로 유의함( $z=8.599, p<0.001$ )
- 이는 자원봉사 동기가 자원봉사 지속의향에 긍정적인 영향을 미친다는 의미임



- 자원봉사 만족도가 자원봉사 지속의향에 미치는 효과는 0.297로 유의하였고 ( $z=3.688, p<0.001$ ), 자원봉사 촉진요인이 자원봉사 지속의향에 미치는 효과는 0.218로 통계학적으로 유의하게( $z=3.013, p=0.003$ ) 나타남
- 또한, 자원봉사 동기가 자원봉사 만족도에 미치는 효과는 0.659로 매우 강한 양의 관계를 나타냈으며 통계학적으로도 유의함( $z=20.901, p<0.001$ )
- 부트스트래핑을 사용한 간접효과의 유의성 검증 결과 자원봉사 동기가 만족도를 매개로 지속 의향에 미치는 간접 효과는 0.195로 유의했고( $z=3.631, p<0.001$ ), 자원봉사 동기가 만족도와 자원봉사 촉진요인을 통해 자원봉사 지속의향에 미치는 이중매개효과는  $\beta=0.056, SE=0.02(z=2.727, p=0.006)$ 으로 유의함
- 자원봉사 참여 동기가 자원봉사 활동 지속의향에 미치는 총효과  $\beta=0.837, SE=0.045(z=18.43, p<0.001)$ 로 유의하게 나타남

- 이에 본 연구모형은 자원봉사 참여 동기가 자원봉사 활동의 지속의향에 미치는 효과가 직접효과 뿐만 아니라 매개 변수를 통해서도 강력하게 나타나고 있음을 나타냄
- 본 통계분석 결과를 통해 자원봉사 활동 참여 동기가 직접적으로 자원봉사를 지속하게 하는 주요한 요인임이 밝혀짐
- 또한 자원봉사 참여 동기 이외에 다른 요소가 자원봉사 활동 지속의향에 영향을 미치는 변수임이 확인 가능
- 결론적으로 자원봉사 활동 참여 동기가 과거 혹은 현재 봉사활동 경험에 대한 만족도에 영향을 미치고 만족도가 봉사활동 지속의향에 영향을 미침(동기가 만족도에 만족도가 촉진요인에 영향을 미쳐 결과적으로 봉사활동의 지속의향을 높임)
- 그러나 자원봉사 참여 동기가 직접적으로 봉사활동 촉진에 영향을 미치지 않는 것으로 나타남
- 본 연구모형 결과에 의하면 자원봉사 참여자들이 지각하는 봉사활동을 촉진하는 중요한 심리적, 조직적 여건이 충족되면 봉사활동에 참여할 동기를 갖고 계속해서 활동이 이어질 수 있음을 시사함

## 제4장 광주광역시 청년 자원봉사 참여 활성화 방안



4.1 자원봉사 참여 활성화 방향 설정

4.2 자원봉사 참여 실행 방안

## 4. 광주광역시 청년 자원봉사 참여 활성화 방안

### □ 광주광역시 청년 자원봉사 참여 활성화 방향 설정

#### ○ 청년 자원봉사 참여 동기 활성화 방향 설정

- 본 연구 결과를 광주광역시 청년의 자원봉사 참여 동기에 관한 질문에 '학교 성적(학점)이나 취업을 위한 경력을 쌓기 위해' 서가 5점 리커트척도 기준 평균 3.903으로 가장 높게 나타남
- 그 다음으로 '어려운 사람을 직접 돕고 싶어서(리커트척도 평균 3.870)'와 '봉사활동을 통해 심리적 보람과 성취감을 느끼고 싶어서(리커트척도 평균 3.764)'의 순으로 높음
- 즉, 청년층은 본인의 자원봉사 활동 참여를 통해 학점, 취업 등에 이득이 발생하고 자신보다 어려운 상황에 처한 이웃 주민들을 도와줌으로써 심적인 보람과 성취감을 느낄 수 있을 때 자원봉사 활동에 적극 참여하는 경향을 보임
- 따라서 청년들의 자원봉사 참여 활성화를 유도하기 위해서는 자원봉사 활동 참여를 통한 실질적 보상을 강화하기 위한 방안을 제시할 필요가 있으며 자원봉사활동 결과로 심리적 보상과 성취감을 극대화할 방안의 강구가 필요함

#### ○ 청년 자원봉사 참여 만족도 향상 방향 설정

- 청년의 자원봉사 참여 만족도 조사 결과 '자원봉사 활동을 통해 보람과 성취감을 느낄 때' 와 '자원봉사 활동이 내 개인적 성장에 도움이 되었다' 가 자원봉사 참여의 만족도가 5점 리커트척도 기준 각각 4.061(보람과 성취), 4.006(개인적 성장)으로 높게 나타남
- 또한, '자원봉사 활동에 필요한 준비물과 지원이 충분히 제공되었을 때' 자신의 자원봉사 활동에 상당한 만족을 느끼는 것으로 나타남(리커트척도 평균 4.012로 높음)
- 이는 자원봉사 활동에 참여하여 주어진 활동을 통해 심리적 보람과 성취감을 느끼고 자기 자신의 성장에 도움이 됨을 확인할 때 봉사활동 준비물의 부족과 적절하지 못한 상황 판단으로 활동이 중단 또는 부실하게 진행됨이 없어야 함을 의미함
- 어렵게 참여한 자원봉사 활동의 만족도를 높이기 위해서는 보다 세밀한 현장 상황 판단 및 활동 완수에 필요한 물자(준비물 등)를 충분히 준비할 필요가 있음

○ 청년 자원봉사 활동 촉진 요소 강화 방향 설정

- 청년의 자원봉사 활동을 촉진하기 위한 요인 중 '자원봉사 참여 일정과 시간이 개인의 일정과의 일치성'이 매우 중요한 요소로 작용함(리커트척도 평균 4.167로 매우 높음)
- 즉, 자신이 자원봉사 활동에 참여하고 싶어도 자원봉사 활동 일자, 시간이 개인적 일정과 중복될 때 자원봉사 참여를 단념하는 경향이 강하게 나타남
- 또한, '자원봉사 모집(신청) 등 정보제공(공유)가 중요하다'고 인식하는 경향이 강함(리커트척도 평균 4.112로 매우 높음)
- 이를 종합하면 개인적 일정으로 인해 자원봉사에 참여하지 못하는 것은 어쩔수 없는 현상이나 이를 극복하기 위해서는 평소 다수의 청년 자원봉사자 인력풀을 구성할 필요가 있음
- 아울러, 청년들이 선호하는 다양한 방법으로 자원봉사 활동 소식(자원봉사자 모집 공고, 자원봉사 활동 예고 등)을 전파할 필요성이 있음
- 기존 홍보·공지 방법에 문제는 없었는지 등 다각도로 조사·분석을 통해 개선방향을 도출할 필요가 있음



□ 광주광역시 청년 자원봉사 참여 실행 방안

(1) 구체적 자원봉사 참여 동기 활성화 방안

○ 대학 교육 과목으로 자원봉사 활동 도입

- 광주광역시 소재 4년제 대학을 중심으로 1학년 또는 2학년 교과목에 자원봉사 교과목을 필수 교양교과목으로 지정
- 3학년 또는 4학년 교과목에 전공 내용을 살려 자원봉사가 가능한 교과목 신설(예 : 융복합재난방재론 교육 커리큘럼에 지역사회 풍수해 예방활동 추가 등)

- 광주광역시 자원봉사센터와 협업을 통해 자원봉사 활동이 가능한 교과목 커리큘럼의 개발 및 제안

### ○ 지역 기업의 인재 채용 시 자원봉사 활동 경력의 가점 추진

- 광주광역시 산하 공공기관을 중심으로 관련 조례의 재·개정을 통해 지역 인재 채용 시 광주광역시 자원봉사 활동 참여 실적을 정량적으로 평가
- 광주광역시 자원봉사센터와 지역 기업 간의 업무협약을 통한 청년 직원의 자원봉사 참여 유도 → 자원봉사 참여 실적을 일정 부분 인사 고가에 반영 유도

### ○ 자원봉사 활동 참여에 대한 표창·포상 강화

- 청년의 자원봉사 활동 참여를 통해 어려운 이웃을 도와 심리적 보람과 성취감을 느낄 수 있도록 주요 자원봉사 활동 후 청년을 대상으로 관장 등의 표창과 포상 수여
- 청년자원봉사 활동 성과에 대한 격려와 홍보 기사 등으로 활동의 만족도와 의미를 강조

### ○ 전문능력 활용이 가능한 자원봉사 활동 아이템 발굴

- 청년의 전문·전공 분야별 자원봉사의 내용을 세분화하여 청년층 전공 능력에 맞는 자원봉사 아이템 발굴 및 매칭
- 자원봉사 활동 내용·방법의 카테고리화를 통한 DB화 추진 → 궁극적으로 청년 자원봉사자 인력풀을 바탕으로 매칭 시스템을 구현하여 참여 정보 제공 및 발신

## (2) 구체적 자원봉사 활동 만족도 향상 방안

### ○ 자원봉사 실시 지역 및 주민에 대한 피드백 강화

- 청년의 봉사활동 참여를 통한 성취감 및 개인의 성장을 느끼게 하기 위해서는 자신의 활동으로 지역 사회가 어떻게 변화 되었고 시간이 지났음에도 도움을 받으신 분들이 잘 지내고 계신지 확인해 주는 과정이 필요
- 봉사활동 참여 후의 변화된 모습을 활동 참가자에게 이미지, 글, 음성 등의 방법으로 전달하는 '(가칭) 나의 봉사활동 흔적' 등 피드백(활동 결과) 전달 체계 도입 검토

○ 자원봉사 활동 준비 자원의 충실성

- 자원봉사 현장의 특성 및 상황에 맞는 준비 물품의 DB화로 인한 사전 준비의 철저성 확보
- 자원봉사 현장의 사전 점검을 통해 실제 활동 내용, 필요 인원 및 장비, 소요 시간 등의 정밀성 향상 → 활동 당일 기상 상황 및 준비 장비(도구)의 작용성(설치 가능성 등) 확인을 통한 활동의 단절 및 봉사참여자의 불만 감소

(3) 구체적 자원봉사 활동 촉진 강화 방안

○ 풍부한 청년 자원봉사 인력풀 구성 및 운영

- 청년들이 자원봉사를 참여하고 싶어도 개인적 일정과 중복될 경우 자신의 일정을 중요시하는 경향이 큼 → 평상시 자원봉사 활동에 참여 가능한 청년 인력풀 구성이 필요함(지역 대학과의 적극적 업무협약 등 연계성 강화)
- 인력풀 구성시 거주지, 성별, 연령, 주요 관심사, 전공, 자격증 종류 등 세부적인 사항을 조사·DB화하여 실시간 맞춤형 인력 매칭 유도

○ 자원봉사 활동 참여 유도·홍보 방식의 다양화

- 실제 청년들이 자원봉사활동을 촉진하기 위해서는 자원봉사활동에 대한 홍보, 활동 내용·방법, 활동 시의 혜택 등 다양한 정보를 제공·발신이 필요
- 초·중·고·대학 등 찾아가는 자원봉사 활동 홍보 및 청년들이 자주 모이고 활동하는 곳 등 청년들의 정보 수집 특성을 고려한 홍보 방식의 전환이 필요

## <참 고 문 헌>

1. Clary, E. G., Snyder, M., Ridge, R. D., Copeland, J., Stukas, A. A., Haugen, J., & Miene, P. (1998). Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(6), 1516–1530. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.74.6.1516>
2. Francies, G. R. (1982). The volunteer needs profile: Development and testing a seven-scale profile for use in placing volunteers in human service agencies (Master's thesis). University of Wisconsin-Green Bay.
3. JASP Team (2024). JASP (Version 0.18.3) [Computer software].
4. 강대선, 배의식, 류기형. (2010). 자원봉사자의 참여 동기와 유형별 자원봉사과업만족도 및 지속의지와 관계에 관한 연구-기능주의 동기 관점을 중심으로-. *한국사회복지학*, 62(4), 59-77.
5. 김재학. (2014). 자원봉사의 동기, 교육·훈련, 인정·보상이 행동의도에 미치는 영향. *호텔경영학연구*, 23(4), 129-145.
6. 노현숙. "자원봉사활동 지속성에 미치는 영향요인에 관한 연구." 국내석사학위논문 제주대학교, 2012. 제주특별자치도
7. 이애련 (2016). 자원봉사자의 자아실현자원봉사활동에 대한 참여동기·봉사만족도의 영향력에 관한 연구. *유라시아연구*, 13(2), 181 – 209.
8. 정소영. "노인자원봉사자의 자아통합감에 관한 연구." 국내석사학위논문 이화여자대학교 대학원, 2002. 서울
9. 황선영. (2006). 자원봉사활동 만족도 및 지속성의 결정요인에 관한 연구. *한국사회복지행정학*, 8(1), 99-124.
10. 행정안전부 민간협력과. (2024). 2024 자원봉사센터 현황. 행정안전부
11. 광주광역시자원봉사센터. (2015). 광주광역시자원봉사센터 10주년 기념 백서. 광주광역시자원봉사센터
12. 통계청. (2023). 장래인구추계(2022년~2072년). 통계청

**첨부**

**광주광역시 청년 자원봉사 인식 및 활동에 관한 설문지**

이 설문은 자원봉사자들의 봉사 참여 이유와 봉사활동 지속 여부 및 만족도를 파악하기 위한 것으로 모든 설문 응답은 연구 목적으로만 사용되며, 익명성이 보장됩니다.

**I. 봉사 경험**

다음은 귀하의 자원봉사 경험과 관련된 문항입니다. 해당되는 항목에 응답해 주세요.

1. 자원봉사 경험이 있으십니까?  
1) 예                    2) 아니오 (※ 응답 종료)
2. 지난 1년 동안 자원봉사에 참여한 횟수는 몇 번입니까?      (주관식 응답) \_\_\_\_\_ 회
3. 한 번의 봉사활동에 평균적으로 몇 시간 참여하십니까?  
1) 1시간 미만      2) 1~2시간      3) 2~4시간      4) 4시간 이상
4. 주로 참여한 봉사 분야를 선택해 주세요. (복수 응답 가능)  
1) 행정 업무      2) 대면 서비스 (상담, 돌봄 등)  
3) 단순 업무 (청소, 정리 등)      4) 전문 업무 (교육, 의료, 재난안전 등)  
5) 야외 활동 (환경정화 등)
5. 봉사활동의 주요 대상은 누구였습니까?  
1) 노인      2) 장애인      3) 아동      4) 청소년  
5) 도시 및 거주 환경 개선(예 : 재난재해 예방활동 등)      6) 기타 \_\_\_\_\_  
7) 대상 없음
6. 봉사활동에 참여한 경로는 무엇이였습니까?  
1) 매체 홍보를 통해 (TV, 라디오, SNS, 인터넷 등)      2) 봉사기관의 자체 홍보물을 통해  
3) 이웃, 친구, 동료, 선생님(교수) 등 지인의 권유로      4) 종교단체/사회단체를 통해  
5) 직접 찾아서 참여      6) 기타

**II. 자원봉사 참여 동기**

다음은 자원봉사에 참여하게 된 동기에 대한 질문입니다. 가장 적절한 답변에 체크해 주세요.  
(1 = 전혀 그렇지 않다, 5 = 매우 그렇다)

1. 봉사활동을 통해 심리적 보람과 성취감을 느끼고 싶어서  
1) 전혀 그렇지 않다      2) 그렇지 않다  
3) 보통이다      4) 그렇다      5) 매우 그렇다
2. 여가 시간을 보람 있게 보내기 위해  
1) 전혀 그렇지 않다      2) 그렇지 않다  
3) 보통이다      4) 그렇다      5) 매우 그렇다

3. 지역사회에 내 지식과 기술을 활용하고 싶어서
  - 1) 전혀 그렇지 않다    2) 그렇지 않다
  - 3) 보통이다            4) 그렇다            5) 매우 그렇다
4. 어려운 사람들을 직접 돕고 싶어서
  - 1) 전혀 그렇지 않다    2) 그렇지 않다
  - 3) 보통이다            4) 그렇다            5) 매우 그렇다
5. 새로운 경험을 하고 대인관계를 넓히고 싶어서
  - 1) 전혀 그렇지 않다    2) 그렇지 않다
  - 3) 보통이다            4) 그렇다            5) 매우 그렇다
6. 학교 성적(학점)이나 취업을 위한 경력을 쌓기 위해
  - 1) 전혀 그렇지 않다    2) 그렇지 않다
  - 3) 보통이다            4) 그렇다            5) 매우 그렇다
7. 기타(그 외 다른 이유가 있다면 적어주세요.) \_\_\_\_\_

### III. 자원봉사 지속 저해 요인

다음은 봉사활동을 지속하기 어려운 이유에 대한 질문입니다.

※ 실제 경험한 적 없어도 '만약 내가 이런 상황이라면?'이라고 가정하고 응답해주세요.

(1 = 전혀 그렇지 않다, 5 = 매우 그렇다)

1. 경제적 이유, 건강상의 이유, 시간 부족 등 개인적인 사정 때문에 봉사를 계속하기 어렵다(어려울 것이다)
  - 1) 전혀 그렇지 않다    2) 그렇지 않다
  - 3) 보통이다            4) 그렇다            5) 매우 그렇다
2. 다른 봉사자나 기관 담당자와의 갈등 때문에 봉사를 계속하기 어렵다(어려울 것이다)
  - 1) 전혀 그렇지 않다    2) 그렇지 않다
  - 3) 보통이다            4) 그렇다            5) 매우 그렇다
3. 내가 기대했던 것과 너무 다른 봉사활동업무 때문에 봉사를 계속하기 어렵다(어려울 것이다)
  - 1) 전혀 그렇지 않다    2) 그렇지 않다
  - 3) 보통이다            4) 그렇다            5) 매우 그렇다
4. 내 의지와 상관없는 외부적 요인 때문에 봉사를 계속하기 어렵다(어려울 것이다)(예 : 봉사시간과 개인 일정이 맞지 않아서, 참여하던 봉사 프로그램이 종료돼서)
  - 1) 전혀 그렇지 않다    2) 그렇지 않다
  - 3) 보통이다            4) 그렇다            5) 매우 그렇다
5. 점차 흥미를 잃고 기대했던 보람을 느끼지 못해서 중단하게 되었다(될 것이다)
  - 1) 전혀 그렇지 않다    2) 그렇지 않다
  - 3) 보통이다            4) 그렇다            5) 매우 그렇다

6. 봉사를 시작했을 때의 목표를 달성했기 때문에 봉사를 계속할 이유가 없다(없을 것이다)(예: 학점 인정 기준 충족 등)
- 1) 전혀 그렇지 않다    2) 그렇지 않다  
3) 보통이다            4) 그렇다            5) 매우 그렇다
7. 자원봉사 모집(신청) 등 참여 정보의 공유(전달) 부족으로 계속하기 어려울 것이다(어렵게 될 것이다)
- 1) 전혀 그렇지 않다    2) 그렇지 않다  
3) 보통이다            4) 그렇다            5) 매우 그렇다
8. 기타 이유로 봉사를 계속하기 어렵다(어려울 것이다)(그외 다른이유가 있으면 적어주세요)
- 

#### IV. 자원봉사 활동 만족도

다음은 자원봉사 활동에 대한 만족도와 관련된 문항입니다. 각 문항에 대해 응답해 주세요.  
(1 = 전혀 그렇지 않다, 5 = 매우 그렇다)

##### <개인적 성장 및 성취감>

1. 자원봉사 활동을 통해 보람과 성취감을 느꼈다.
- 1) 전혀 그렇지 않다    2) 그렇지 않다  
3) 보통이다            4) 그렇다            5) 매우 그렇다
2. 자원봉사 활동이 내 개인적 성장에 도움이 되었다.
- 1) 전혀 그렇지 않다    2) 그렇지 않다  
3) 보통이다            4) 그렇다            5) 매우 그렇다
3. 자원봉사 활동을 통해 새로운 지식과 기술을 습득할 수 있었다.
- 1) 전혀 그렇지 않다    2) 그렇지 않다  
3) 보통이다            4) 그렇다            5) 매우 그렇다
4. 내가 수행한 자원봉사 업무가 인정을 받았다.
- 1) 전혀 그렇지 않다    2) 그렇지 않다  
3) 보통이다            4) 그렇다            5) 매우 그렇다
5. 자원봉사 활동을 통해 지역사회의 환경이 더 개선되었다(더 안전해졌다).
- 1) 전혀 그렇지 않다    2) 그렇지 않다  
3) 보통이다            4) 그렇다            5) 매우 그렇다

##### <사회적 관계와 소속감>

6. 자원봉사 활동을 통해 새로운 사람들과 관계를 형성할 수 있었다.
- 1) 전혀 그렇지 않다    2) 그렇지 않다  
3) 보통이다            4) 그렇다            5) 매우 그렇다
7. 동료 봉사자들과의 관계에 만족한다.
- 1) 전혀 그렇지 않다    2) 그렇지 않다  
3) 보통이다            4) 그렇다            5) 매우 그렇다

8. 봉사활동 기관이나 대상자로부터 감사와 존중을 받았다.  
 1) 전혀 그렇지 않다    2) 그렇지 않다  
 3) 보통이다            4) 그렇다            5) 매우 그렇다

**<활동 환경 및 지원>**

9. 봉사활동 장소와 환경이 활동하기에 적절했다.  
 1) 전혀 그렇지 않다    2) 그렇지 않다  
 3) 보통이다            4) 그렇다            5) 매우 그렇다
10. 봉사활동에 필요한 준비물과 지원이 충분히 제공되었다.  
 1) 전혀 그렇지 않다    2) 그렇지 않다  
 3) 보통이다            4) 그렇다            5) 매우 그렇다
11. 기관이 자원봉사자 간의 친목 도모를 위한 기회를 제공했다.  
 1) 전혀 그렇지 않다    2) 그렇지 않다  
 3) 보통이다            4) 그렇다            5) 매우 그렇다

**V. 자원봉사 지속 및 권유 의향**

다음은 자원봉사 활동을 지속할 의향이 있는지에 대한 질문입니다. 각 문항에 대해 응답해 주세요.

1. 나는 자원봉사 활동을 계속할 생각이다.  
 1) 전혀 그렇지 않다    2) 그렇지 않다  
 3) 보통이다            4) 그렇다            5) 매우 그렇다
2. 자원봉사 활동을 앞으로 얼마나 더 할 예정입니까?  
 1) 자원봉사 계속할 생각 없음    2) 1년 이내 종료할 예정  
 3) 1년 ~ 2년    4) 2년 ~ 3년    5) 3년 이상
3. 자원봉사 활동을 친구, 지인들에게 권유할 예정입니까?  
 1) 전혀 그렇지 않다    2) 그렇지 않다  
 3) 보통이다            4) 그렇다            5) 매우 그렇다

**VI. 자원봉사 지속 요인**

다음은 자원봉사 활동을 지속하는 데 있어 중요한 요인에 대해 묻는 문항입니다. 아래 각 항목에 대해 얼마나 중요하다고 생각하는지 응답해 주세요. (1 = 전혀 그렇지 않다, 5 = 매우 그렇다)

**<환경적 요인>**

1. 시간과 일정의 유연성이 중요하다(예: 봉사활동 시간이 개인 일정과 맞는지).  
 1) 전혀 그렇지 않다    2) 그렇지 않다  
 3) 보통이다            4) 그렇다            5) 매우 그렇다
2. 봉사활동을 하기에 편한 환경이 중요하다(예: 봉사활동 장소의 접근성과 교통편의성).  
 1) 전혀 그렇지 않다    2) 그렇지 않다  
 3) 보통이다            4) 그렇다            5) 매우 그렇다

3. 정기적인 친목 기회가 있느냐가 중요하다(예: 기관이 봉사자 간 교류와 친목 기회 제공하는지).

- 1) 전혀 그렇지 않다    2) 그렇지 않다  
3) 보통이다            4) 그렇다            5) 매우 그렇다

4. 기관의 체계적인 운영이 중요하다.

- 1) 전혀 그렇지 않다    2) 그렇지 않다  
3) 보통이다            4) 그렇다            5) 매우 그렇다

5. 자원봉사 모집(신청) 등 정보제공(공유)가 중요하다.

- 1) 전혀 그렇지 않다    2) 그렇지 않다  
3) 보통이다            4) 그렇다            5) 매우 그렇다

**<심리적 요인>**

6. 심리적 안정과 스트레스 해소가 중요하다.

- 1) 전혀 그렇지 않다    2) 그렇지 않다  
3) 보통이다            4) 그렇다            5) 매우 그렇다

7. 봉사활동의 재미와 흥미가 중요하다.

- 1) 전혀 그렇지 않다    2) 그렇지 않다  
3) 보통이다            4) 그렇다            5) 매우 그렇다

8. 봉사활동의 보람과 성취감이 중요하다

- 1) 전혀 그렇지 않다    2) 그렇지 않다  
3) 보통이다            4) 그렇다            5) 매우 그렇다

9. 봉사활동의 목표와 의미가 중요하다(사회에 미치는 긍정적 영향, 개인적 자아실현)

- 1) 전혀 그렇지 않다    2) 그렇지 않다  
3) 보통이다            4) 그렇다            5) 매우 그렇다

**<보상 및 지원 요인>**

10. 경제적 지원 및 보상이 중요하다(예: 교통비, 식사 등의 지원)

- 1) 전혀 그렇지 않다    2) 그렇지 않다  
3) 보통이다            4) 그렇다            5) 매우 그렇다

11. 봉사활동 실적 활용 가능성이 중요하다(봉사 경험이 취업이나 학업에 도움이 되는지 여부).

- 1) 전혀 그렇지 않다    2) 그렇지 않다  
3) 보통이다            4) 그렇다            5) 매우 그렇다

**<관계 및 소속감 요인>**

12. 동료 봉사자와의 관계가 중요하다(다른 봉사자와 유대감과 협력 분위기)

- 1) 전혀 그렇지 않다    2) 그렇지 않다  
3) 보통이다            4) 그렇다            5) 매우 그렇다





# 광주광역시 자원봉사 체계의 고도화 방안 연구

연구위원  
윤 희 철



# 광주광역시 자원봉사 체계의 고도화 방안 연구

연구위원

윤희철 : 한국지속가능발전센터 센터장

## 1. 연구의 개요

### □ 연구 배경 및 필요성

- 광주광역시의 현재 자원봉사 활동은 주로 행사 지원이나 참여에 한정되어 있어 자원봉사의 잠재적인 효과를 충분히 발휘하지 못하고 있음. 자원봉사 활동의 범위를 확장하고 고도화된 체계를 도입함으로써 지역사회에 더 큰 기여를 할 수 있는 방안이 필요함
- 본 연구는 광주광역시 자원봉사센터와 자치구 자원봉사센터 담당자들과의 인터뷰와 회의를 통해 현재 자원봉사 체계의 문제점을 진단하고, 세부적인 고도화 방안을 도출하는 것을 목표로 함

### □ 연구 목적

- 현재 광주광역시 자원봉사 프로그램의 현황을 파악
- 자원봉사 프로그램의 문제점과 한계를 분석
- 고도화된 자원봉사 프로그램을 기획하고 도입 방안을 제시

## □ 연구 방법

- 문헌 조사: 기존 연구와 문헌을 통해 자원봉사 프로그램의 현황과 사례를 조사
- 현황 조사: 광주광역시 자원봉사센터와 자치구 자원봉사센터 담당자들과의 인터뷰를 통해 현재 자원봉사 프로그램의 현황과 문제점을 파악
- 자문회의: 연구 참여자들과의 여러 차례 회의를 통해 진단 결과를 공유하고, 고도화 방안을 도출
- 결과 분석 및 보고서 작성: 수집된 자료를 분석하여 최종 보고서를 작성하고, 세부적인 고도화 프로그램을 제시

## □ 연구 일정

- 7~8월 : 문헌 조사 및 현황 조사 준비
- 9~10월 : 인터뷰 및 회의 진행
- 11월 : 결과 분석 및 보고서 작성

## □ 기대 효과

- 본 연구를 통해 광주광역시의 자원봉사 프로그램이 다양화되고, 자원봉사자들의 참여가 활성화될 것으로 기대되며, 자원봉사 활동의 질적 향상을 통해 지역사회의 복지와 안녕에 기여할 수 있을 것임

## □ 연구 참여자

- 광주광역시 자원봉사센터 담당자
- 자치구 자원봉사센터 담당자
- 자원봉사자 대표 및 이해관계자

## 2. 광주광역시 자원봉사 사업과 프로그램 현황

- 광주광역시 자원봉사센터는 자원봉사 문화와 참여 확산, 관리 및 인정, 교육사업, 인프라 및 네트워크 강화, 특성화 및 전략사업의 5대영역에서 다양한 사업을 추진함
  - 먼저, 자원봉사 문화 확산을 위해 광주자원봉사 박람회를 개최하며, 자원봉사 홍보와 체험 프로그램 부스를 운영함. 빛고을 청년봉사단 및 사랑봉사단과 같은 다양한 그룹을 조직하고, 해외 교류 사업으로 필리핀 아클란주 공무원 연수를 지원하여 국제적 민관 거버넌스를 구축함

- 또한, 자원봉사자 대회를 통해 우수 봉사자와 관리자들을 격려하고 포상하며, 재난 대응 및 집수리 활동을 수행하는 봉사자들에게 실비 지원을 제공함. 소규모 마을 공동체 활동을 위한 단체 지원 공모사업도 병행됨
  - 교육 부문에서는 자원봉사 리더교육과 관리자 아카데미를 통해 자원봉사자와 관계자들의 역량 강화를 돕고, 광주형 공통메뉴얼을 제작하여 체계적인 교육 프로그램을 구축함
  - 인프라 강화 측면에서는 전국 자원봉사자대회, 호남권 워크숍, 달빛동맹 등 전국 단위의 네트워크 협력을 활성화하며, 1365 자원봉사 포털을 통해 수요처 심의와 인증을 체계적으로 관리함
  - 특성화 사업으로는 '모두의 광주, 안녕돌봄'이라는 이름의 안녕캠페인을 진행하며, 지역 내 돌봄과 지원 활동을 활성화함. 이 외에도, 자원봉사 인센티브제를 통해 영예 인증, 할인 가맹점 제공, 우수 봉사자 연수 프로그램을 운영하여 자원봉사 참여를 독려하고 봉사자들의 활동을 인정함
- 동구자원봉사센터는 자원봉사 문화확산, 관리체계 구축, 단체육성 및 연대협력, 역량강화, 인정 지원, 친화 마을만들기, 기후위기 대응, 공동체 활성화를 중심으로 다양한 활동을 운영함
- 자원봉사 문화확산 : 홍보, 홈페이지 운영, 뉴스레터 발행, 광주 자원봉사 박람회 및 체험 프로그램 부스 운영
  - 관리체계 구축 : 1365 자원봉사 포털 관리 및 자원봉사자, 수요처 운영
  - 단체육성 및 연대협력 : 재난대응활동, 기업봉사단 운영, 총장축제 지원
  - 역량강화 : 자원봉사자와 관리자 대상 교육 및 워크숍 운영
  - 인정 지원 : 상해보험, 인센티브제 운영, 감사 문패 전달, 우수 문화체험 제공
  - 친화 마을만들기 : 자원봉사 캠프 운영, 찾아가는 동구라미 빨래방
  - 기후위기 대응 : 하수구 커뮤니티 매핑, 종이팩 수거, 플로깅 등 환경 활동
  - 공동체 활성화 : 역사 볼런투어, 명절 봉사, 주남마을 축제 지원 등 다양한 지역 축제와 캠페인 지원
- 서구자원봉사센터는 자원봉사 문화와 참여, 지원 방식 다원화, 역량강화, 정보시스템 고도화, 디지털기반 자원봉사, 브랜드화를 주요 영역으로 삼고 활동함

- 자원봉사 문화와 참여 : 환경 캠페인, 기후위기 대응 활동, 가족봉사단 운영
  - 지원 방식 다원화 : 동 캠프 운영, 성과공유회 개최, 자원봉사자 대회 운영
  - 역량강화 : 캠프지기 및 관리자 워크숍, 서구 자원봉사자 힐링 워크숍
  - 정보시스템 고도화 : 1365 포털 관리, 휴면 봉사자 활동 독려 문자 발송
  - 디지털기반 자원봉사 : 하이브리드 자원봉사, 청소년 맞춤형 프로그램
  - 브랜드화 : 응원 챌린지, 봉사자 시네마데이, 생활 속 실천 프로그램(봉사달인)
- 남구자원봉사센터는 시민성 확장, 재난 대응 자원봉사, 지원 방식 다원화, 인프라 및 관리, 교육사업의 영역에서 활동함
- 시민성 확장 : 신장년 봉사단 운영, 무료급식(밥차), 자원봉사 평생대학을 통한 전문 봉사자 양성
  - 재난 대응 자원봉사 : 통합자원봉사지원단 운영, 재난 대비 교육과 훈련, 복구 활동
  - 지원 방식 다원화 : 기후위기 대응 SNS 캠페인, 자원봉사 캠프 운영, 지역 맞춤형 프로그램 제공
  - 인프라 및 관리 : 자원봉사 실비 지원, 단체 지원 공모사업, 자원봉사 네트워크 구축
  - 교육사업 : 리더교육과 관리자 역량강화 교육 운영, 광주형 공통메뉴얼 제작
- 북구자원봉사센터는 시민성 가치확장, 일상적 자원봉사 확대, 지원 방식 다원화, 거버넌스 강화, 정보시스템 고도화, ESG 자원봉사 프로젝트를 중심으로 활동함
- 시민성 가치확장 : 자원봉사 V-클래스, 재능봉사단 운영, 사랑의 밥차 제공
  - 일상적 자원봉사 확대 : 통합자원봉사 지원단 교육 및 활동, 마을별 거점 자원봉사 캠프 운영
  - 지원 방식 다원화 : 인센티브제 운영, 북구 V-어워즈 개최, 우수 프로그램 발굴 및 지원
  - 거버넌스 강화 : 북구청 및 중앙센터 연계사업, 마을공동체 네트워크 확대
  - 정보시스템 고도화 : 수요처 관리 및 현장 점검, 관리자 전산교육
  - ESG 자원봉사 프로젝트 : 청소년 및 대학생 맞춤형 활동, 비대면 자원봉사 시스템 구축
- 광산구자원봉사센터는 자원봉사 문화와 참여, 기후위기 대응, 참여 접근성 강화, 사회적 인정, 단체 지원의 영역에서 활동함
- 자원봉사 문화와 참여 : 마을 봉사단, 아파트 공동체 기반 봉사단 활동, 마을관리소 운영

- 기후위기 대응 : 기후위기 인식 개선 캠페인, 탄소중립 활동, 플로깅 등 환경보호 활동
- 참여 접근성 강화 : 비대면 자원봉사 플랫폼 운영, 전문활동가 양성을 통한 자원봉사 확대
- 사회적 인정 : 자원봉사자 대회 개최, 상해보험 제공, 할인가맹점 확대, 영예인증 수여
- 단체 지원 : 우수 봉사단체 네트워크, 현장 지원, 프로그램 지원

센터	주요 사업 영역	주요 사업 내용
광주광역시 자원봉사센터	자원봉사 문화와 참여, 관리 및 인정, 교육사업, 인프라 및 네트워크 강화, 특성화 및 전략사업	박람회, 청년봉사단, 해외 연수, 자원봉사 대회, 실비 지원, 단체 지원 공모, 리더교육, 네트워크 확대, 안녕캠페인
동구 자원봉사센터	자원봉사 문화확산, 관리체계 구축, 단체육성 및 연대협력, 역량강화, 인정 지원, 친화 마을만들기, 기후위기 대응, 공동체 활성화	홍보, 박람회, 체험 프로그램, 자원봉사자 및 수요처 관리, 재난대응활동, 기업봉사단 운영, 자원봉사 캠프, 동구라미 빨래방
서구 자원봉사센터	자원봉사 문화와 참여, 지원 방식 다원화, 역량강화, 정보시스템 고도화, 디지털기반 자원봉사, 브랜드화	환경 캠페인, 기후위기 대응, 가족봉사단 운영, 동 캠프 운영, 캠프지기 워크숍, 1365포털 시스템 운영, 시네마데이, 응원 챌린지
남구 자원봉사센터	시민성 확장, 재난 대응 자원봉사, 지원 방식 다원화, 인프라 및 관리, 교육사업	무료급식(밥차), 신장년 봉사단, 재난 교육, 통합자원봉사지원단, 기후위기 대응 SNS 캠페인, 캠프 운영, 네트워크 강화
북구 자원봉사센터	시민성 가치확장, 일상적 자원봉사 확대, 지원 방식 다원화, 거버넌스 강화, 정보시스템 고도화, ESG 자원봉사 프로젝트	V-클래스, 재능봉사단, 사랑의 밥차, 통합자원봉사 지원단, 인센티브제, 거점 자원봉사 캠프, 거버넌스 네트워크, ESG 맞춤형 프로그램
광산구 자원봉사센터	자원봉사 문화와 참여, 기후위기 대응, 참여 접근성 강화, 사회적 인정, 단체 지원	마을 봉사단, 마을관리소 운영, 문제해결형 자원봉사, 비대면 자원봉사 플랫폼, 자원봉사자 대회, 단체 지원

표 광주광역시 및 자치구 자원봉사센터의 주요사업과 내용

### 3. 자원봉사 관계자 대상 FGI 결과

#### □ FGI의 개요

##### ○ FGI 진행 배경

- 본 연구의 일환으로 광주광역시 자원봉사 프로그램의 현황을 파악하기 위해, 광주광역시 자원봉사센터와 각 자치구 자원봉사센터의 담당자들과 인터뷰를 진행했음. 이 인터뷰를 통해 현재 운영되고 있는 자원봉사 프로그램의 실제 운영 상황을 진단하고, 자원봉사자들이 직면한 문제점과 프로그램 운영의 한계를 심도 있게 분석했음.
- 현황 조사의 주요 목적은 광주광역시의 자원봉사 활동이 지역 사회에서 어떻게 기여하고 있으며, 그 과정에서 발생하는 어려움과 제약 사항을 파악하는 데 있었음. 특히, 자원봉사 활동의 범위가 행사 지원이나 특정 이벤트에 한정되는 점, 자원봉사자 모집과 관리 체계의 미비, 그리고 자원봉사 프로그램의 지속가능성 부족 등과 같은 문제점이 주요 관심사로 다루어졌음.
- 이러한 현황 조사는 고도화된 자원봉사 프로그램을 기획하고 도입하기 위한 기초 자료로 활용될 예정임. 이를 통해 프로그램의 질적 향상을 도모하고, 자원봉사자들의 동기 부여와 참여를 높일 수 있는 방안을 마련하고자 했음.

##### ○ FGI 일시 : 2024년 9월 2일 오후 4시 30분 ~ 6시

연번	성명	소속
1	양혜정	동구자원봉사센터
2	서지연	서구자원봉사센터
3	이은영	남구자원봉사센터
4	오재은	북구자원봉사센터
5	윤솔내음	광산구자원봉사센터
6	박순갑	시자원봉사센터
7	배주경	시자원봉사센터
8	윤희철	광주자원봉사 연구소

[표 ] FGI 참석자 명단



<회의 사진>

○ 인터뷰 및 회의 주제

1. 현재 자원봉사 프로그램의 평가
  - 현재 운영 중인 자원봉사 프로그램의 장단점은 무엇인가?
  - 프로그램 운영 시 겪는 주요 문제점은 무엇인가?
2. 자원봉사자의 동기 부여 및 참여 유도 방안
  - 자원봉사자들의 참여 동기를 어떻게 유발할 수 있는가?
  - 자원봉사자들의 지속적인 참여를 유도하기 위한 방안은 무엇인가?
3. 자원봉사 프로그램의 다양화
  - 현재 행사 지원 외에 자원봉사자들이 참여할 수 있는 다양한 활동은 무엇인가?
  - 새로운 자원봉사 프로그램을 기획하고 도입할 수 있는 방안은 무엇인가?
4. 자원봉사자의 교육 및 역량 강화
  - 자원봉사자들을 위한 교육 프로그램의 현황은 어떠한가?
  - 자원봉사자들의 역량 강화를 위해 필요한 교육 프로그램은 무엇인가?
5. 자원봉사 관리 및 지원 체계 강화
  - 자원봉사자 관리를 위한 현재 시스템의 문제점은 무엇인가?
  - 자원봉사자들을 효과적으로 지원하기 위한 관리 체계의 개선 방안은 무엇인가?

## □ FGI의 주요 결과

### 1. 프로그램 현황과 문제점

○ 자원봉사 프로그램 운영 현황: 광주광역시의 자원봉사 활동은 대부분 특정 행사나 이벤트 지원에 한정되어 있어 자원봉사자들이 참여하는 프로그램의 다양성이 부족한 상황임. 특히, 자원봉사자들이 반복적으로 유사한 활동에 참여하게 되면서 새로운 프로그램에 대한 필요성이 제기되고 있음. 다양한 사회적 요구에 부응하지 못하는 자원봉사 프로그램 운영 방식은 자원봉사자들의 지속적인 참여를 저해할 수 있는 중요한 요인으로 작용함.

### ○ 문제점:

- 자원봉사자의 고령화 : 자원봉사자들의 평균 연령이 높아지면서 고령층을 위한 맞춤형 프로그램이 충분하지 않은 실정임. 고령 자원봉사자들은 체력적, 신체적 한계로 인해 기존의 봉사활동에 적극적으로 참여하기 어려운 경우가 많아지고 있음. 이에 따라 고령층 자원봉사자들이 부담 없이 참여할 수 있는 프로그램 개발이 시급함.
- 실비 지원의 불균형 : 일부 자원봉사자들은 특정 프로그램 참여 시 실비를 지급 받고 있으나, 대다수 자원봉사자들은 실비 지원 없이 활동하고 있음. 특히, 같은 시간 동안 유사한 활동을 하더라도 한쪽은 실비를 지급받고 다른 쪽은 그렇지 않은 상황이 발생하면서 자원봉사자들 간의 불만이 커지고 있음. 이는 자원봉사자들의 동기 저하로 이어질 수 있으며, 프로그램 참여율을 떨어뜨리는 요인으로 작용하고 있음.
- 행정과의 소통 문제 : 자원봉사 프로그램을 운영하는 과정에서 시 및 구의 행정 기관과 자원봉사 센터 간의 소통이 원활하지 않아 프로그램이 계획대로 진행되지 않는 경우가 많음. 특히, 프로그램 기획 단계에서 예산 문제나 행정 절차가 지연되면서, 당초 계획했던 프로그램의 운영이 차질을 빚는 경우가 자주 발생하고 있음. 이는 자원봉사자 모집 및 프로그램 실행에 있어 큰 어려움으로 다가오고 있음.
- 프로그램의 지속성 부족 : 현재 운영 중인 프로그램이 자원봉사자들에게 일시적인 참여를 유도할 뿐, 장기적으로 지속 가능한 프로그램이 부족함. 자원봉사자들이 꾸준히 참여할 수 있는 매력적인 프로그램이 부족하여, 신규 자원봉사자의 유입이 적고 기존 자원봉사자의 이탈률이 높아지는 경향이 있음.

## 2. 참여 동기 유발 방안

- 인센티브 제공의 중요성 : 자원봉사자들의 참여 동기를 높이기 위해 실질적인 인센티브를 제공하는 것이 중요하다는 의견이 제기됨. 예를 들어, 광주의 대표적인 축제인 충장축제에서 자원봉사자들에게 기념품을 제공하거나 소정의 금전적 보상을 제공함으로써 자원봉사자들이 축제에 참여하는 것을 더 즐거운 경험으로 만들고 있음. 이는 봉사자들이 다시 참여할 수 있는 계기를 마련해주며, 자원봉사 활동이 보람 있는 경험이 되도록 유도함.
- 자원봉사자 대상 맞춤형 기념품 제공 : 자원봉사자들에게는 단순한 참여 외에도 자신이 참여한 봉사활동을 기념할 수 있는 작은 물품이 큰 동기 부여가 될 수 있음. 예를 들어, 충장축제에서 제공되는 손수건이나 소형 기념품은 봉사자들이 봉사활동의 의미를 기억하게 하고, 참여 의욕을 높이는 역할을 함.
- 재능 봉사의 활성화 : 자원봉사자들이 자신의 재능을 발휘할 수 있는 봉사 프로그램을 활성화하는 것이 참여 동기를 높이는 중요한 방법으로 제안됨. 기존의 행사 지원 활동 외에도 자원봉사자들이 자신의 특기나 역량을 활용할 수 있는 기회를 제공함으로써, 봉사활동이 개인적으로도 보람찬 경험이 될 수 있도록 해야 함. 예를 들어, 은퇴한 전문가들이 자신의 전문성을 살려 지역 사회에 기여할 수 있는 '재능 봉사 프로그램'을 강화하여 자원봉사자들의 참여를 독려할 수 있음.
- 장기적인 참여 유도 : 자원봉사자들이 일회성 봉사활동이 아닌 장기적인 참여를 할 수 있도록 프로그램 기획이 중요함. 이를 위해 자원봉사자들의 의견을 적극 반영하여, 그들이 참여하고 싶어 하는 프로그램을 지속적으로 개발하는 것이 필요함. 또한 자원봉사자들과의 지속적인 소통을 통해 그들의 요구와 관심사를 파악하고, 이를 반영한 맞춤형 프로그램을 제공하는 것이 필수적임.

## 3. 교육 프로그램 및 역량 강화

- 교육 콘텐츠의 현실성 부족 : 현재 자원봉사자 교육 프로그램이 자원봉사자들의 흥미를 충분히 끌지 못하고 있으며, 교육 내용이 실제 봉사활동과의 연계성이 부족하다는 문제점이 제기됨. 예를 들어, 자원봉사 기본 교육은 자원봉사자들에게 필수적으로 제공되지만, 그 내용이 이론적이고 일반적인 부분에 치중되어 있어 실질적인 현장 활동과 연계되지 못하는 경우가 많음. 이는 교육이 자원봉사자들에게 실질적인 도움을 주지 못하는 요인으로 작용하고 있음.

- 흥미 유발을 위한 교육 기획 : 자원봉사자들이 교육에 적극적으로 참여할 수 있도록, 보다 흥미롭고 실용적인 교육 콘텐츠 개발이 필요함. 예를 들어, 실제 자원봉사 현장에서 필요한 재난 대응 기술이나 특정 분야(돌봄, 환경 등)에 특화된 교육 프로그램을 통해 자원봉사자들의 역량을 강화할 수 있음. 또한, 교육 방식에서도 일방적인 강의가 아닌, 워크숍이나 체험 중심의 교육 방식으로 전환하여 자원봉사자들의 참여도를 높이는 것이 필요함.
- 분야별 맞춤형 교육 : 자원봉사자들이 각자의 관심 분야에 맞는 맞춤형 교육을 받을 수 있도록, 분야별 교육 프로그램을 다양화해야 함. 예를 들어, 돌봄 봉사, 환경 보호, 재난 대응 등 특정 분야에 관심이 있는 자원봉사자들에게는 해당 분야에 특화된 교육을 제공함으로써, 그들이 해당 분야에서 더 효과적으로 활동할 수 있도록 지원해야 함. 이러한 맞춤형 교육은 자원봉사자들의 만족도를 높이고, 자원봉사 활동에 대한 동기 부여를 더욱 강화할 수 있음.
- 자긍심 고취 : 교육 프로그램을 통해 자원봉사자들이 봉사활동에 대한 자긍심을 느낄 수 있도록 해야 함. 자원봉사의 가치를 전달하고, 자원봉사자들이 지역사회에 기여하고 있다는 자부심을 가질 수 있도록 교육 내용을 구성하는 것이 중요함. 이를 통해 자원봉사자들은 봉사활동이 단순한 노동이 아닌, 사회에 긍정적인 영향을 미치는 중요한 활동이라는 인식을 갖게 됨.

#### 4. 자원봉사 관리 및 지원 체계

- 1365 포털의 문제점 : 자원봉사자를 관리하는 시스템인 1365 포털이 자원봉사자들의 역량을 파악하는 데 한계를 드러내고 있음. 현재 시스템 상에서는 자원봉사자의 기본적인 정보만을 수집할 수 있을 뿐, 자원봉사자의 어학 능력이나 특정 기술, 전문성을 파악하기 어려움. 이는 자원봉사센터에서 봉사자들을 적절한 프로그램에 배치하는 데 어려움을 초래하고 있음.
- 개선 방안 : 1365 포털을 개선하여 자원봉사자들의 역량을 보다 체계적으로 관리할 수 있는 시스템을 구축해야 함. 예를 들어, 자원봉사자의 어학 능력, 전문 기술, 관심 분야 등을 상세히 기록할 수 있는 항목을 추가하여, 자원봉사센터가 봉사자들을 적합한 프로그램에 배치할 수 있도록 해야 함. 이를 통해 자원봉사자들이 자신의 역량을 최대한 발휘할 수 있는 프로그램에 참여할 수 있을 것이며, 자원봉사 활동의 질적 향상에도 기여할 수 있음.

- 홍보 강화의 필요성 : 1365 포털과 같은 자원봉사 관리 시스템에 대한 인식이 부족하여 자원봉사자들이 시스템을 제대로 활용하지 못하고 있음. 특히, 자원봉사자들 중에는 1365 포털의 기능을 이해하지 못하는 경우가 많으며, 이는 자원봉사 활동의 체계적인 관리에 부정적인 영향을 미침. 따라서 1365 포털의 기능과 중요성을 널리 홍보하여 자원봉사자들이 이 시스템을 적극 활용할 수 있도록 해야 함.
- 다양한 홍보 채널 활용 : 자원봉사자들이 1365 포털을 보다 쉽게 이해하고 활용할 수 있도록, 다양한 홍보 채널을 활용하여 포털의 기능을 설명하고 안내하는 것이 필요함. 예를 들어, 자원봉사센터의 홈페이지, SNS, 현장 교육 등을 통해 자원봉사자들에게 1365 포털의 사용법을 안내하고, 포털을 통해 자원봉사 활동을 체계적으로 관리할 수 있는 방법을 교육해야 함.

#### 5. 향후 제안 사항

- 수요처와의 협력 강화 : 자원봉사 프로그램의 성공적인 운영을 위해 수요처와의 긴밀한 협력이 필수적임. 특히, 자원봉사자들의 역량을 충분히 활용할 수 있는 프로그램을 기획하기 위해 수요처와 자원봉사센터 간의 협력 체계를 강화해야 함. 수요처가 자원봉사자들의 특성과 역량에 맞는 활동을 제안할 수 있도록, 자원봉사센터가 수요처와의 소통을 더욱 원활하게 하여 봉사자들이 보다 효과적으로 기여할 수 있도록 해야 함.
- 재능 봉사 활성화 : 베이비붐 세대의 은퇴자들이 자원봉사자로서 지역 사회에 기여할 수 있는 기회를 제공하는 재능 봉사 프로그램을 활성화하는 것이 필요함. 은퇴 후에도 신체적, 정신적으로 건강한 은퇴자들은 자신이 가진 재능을 활용하여 지역 사회에 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 잠재력을 가지고 있음. 이러한 은퇴자들의 재능을 자원봉사 프로그램에 적극적으로 활용하여, 그들이 지속적으로 자원봉사 활동에 참여할 수 있도록 독려해야 함. 예를 들어, 은퇴자들이 젊은 세대에게 자신의 경험을 전수하거나, 지역 사회의 중요한 프로젝트에 참여할 수 있는 기회를 제공함으로써, 자원봉사 활동의 질적 수준을 높일 수 있음.

## 4. 정책적 시사점

### 1) 자원봉사 프로그램의 다양성 확대

#### ○ 현황

- 자원봉사활동이 주로 특정행사나 일회성 이벤트에 집중되고 있어 장기적인 봉사 활동참여를 유도하기 어려움. 다양한 사회적요구와 자원봉사자들의 다양한 역량을 활용할 수 있는 프로그램이 부족함.

#### ○ 정책적 시사점

- 재능 봉사 활성화: 자원봉사자들의 다양한 능력과 관심사를 반영한 맞춤형 봉사 프로그램을 개발하고, 은퇴자와 전문직 종사자들의 경험과 전문성을 활용한 봉사 프로그램을 확대할 필요가 있음. 특히 재능 기부나 전문성 기반 봉사활동이 자원봉사자들의 장기적 참여를 유도할 수 있음.
- 프로그램의 다양성: 환경, 돌봄, 교육 등 다양한 분야의 프로그램을 기획하여 자원봉사자들이 반복적인 업무 대신, 더 다양한 활동에 참여할 수 있도록 장려해야 함.

### 2) 자원봉사자 관리 및 지원 체계의 개선

#### ○ 현황

- 자원봉사자 관리 시스템인 1365 포털이 자원봉사자의 역량이나 기술을 충분히 파악하지 못해 적합한 프로그램에 배치하기 어려움. 또한 자원봉사자들이 시스템을 제대로 활용하지 못하는 문제도 있음.

#### ○ 정책적 시사점

- 데이터베이스 강화: 자원봉사자의 기술, 경험, 역량을 체계적으로 기록할 수 있는 시스템을 도입하여 맞춤형 프로그램 배치가 가능하도록 해야 함.
- 홍보 및 교육 강화: 1365 포털 시스템에 대한 인식과 사용법을 자원봉사자들에게 충분히 홍보하고 교육할 필요가 있으며, 이를 통해 자원봉사자들이 더 적극적으로 참여하고 관리될 수 있도록 지원해야 함.

### 3) 고령 자원봉사자에 대한 맞춤형 프로그램 개발

#### ○ 현황

- 자원봉사자들의 고령화가 심화되면서 기존 프로그램 참여에 어려움을 겪는 경우가 많음. 고령층을 위한 맞춤형 자원봉사 프로그램이 부족함

○ 정책적 시사점

- 고령자 맞춤형 프로그램 개발 : 체력적 한계를 고려하여 고령 자원봉사자들이 부담 없이 참여할 수 있는 프로그램을 개발해야 함. 예를 들어, 재능을 활용하거나 사회적 교류를 중시하는 프로그램들이 고령 자원봉사자들의 참여를 늘릴 수 있음.
- 교육과 재교육 프로그램 : 고령층이 새로운 기술이나 활동에 적응할 수 있도록 하는 교육 프로그램을 제공하여 그들의 역량을 강화할 필요가 있음.

4) 자원봉사자에 대한 인센티브 및 보상 제도 강화

○ 현황

- 자원봉사자들에게 제공되는 실비나 보상이 부족하고, 지역별로 차이가 있어 자원봉사자들 사이에 불만이 존재함. 일부 자원봉사자는 실비를 지급받는 반면, 다른 자원봉사자는 보상을 받지 못함.

○ 정책적 시사점

- 통일된 실비 및 보상 체계 도입: 모든 자원봉사자에게 공평한 보상을 제공하는 통일된 실비 및 보상 체계를 마련하여 자원봉사자들의 동기 부여를 강화해야 함.
- 다양한 형태의 인센티브 제공: 금전적 보상뿐만 아니라, 자원봉사자들에게 주차비 할인, 문화시설 이용 혜택, 포상 제도 등 다양한 형태의 인센티브를 제공함으로써 참여를 독려할 수 있음.

5) 자원봉사자 교육 및 역량 강화

○ 현황

- 현재 자원봉사자 교육 프로그램이 현실적이지 못하며, 자원봉사자들의 관심과 요구를 충족시키지 못하고 있음.

○ 정책적 시사점

- 맞춤형 교육 프로그램 도입 : 자원봉사자들의 관심 분야에 맞춘 맞춤형 교육 프로그램을 개발하고, 교육 내용이 실질적인 봉사활동과 연계될 수 있도록 개선해야 함. 예를 들어, 재난 대응, 환경 보호, 돌봄 서비스 등 특화된 교육 프로그램을 운영해야 함.
- 워크숍 및 체험형 교육 강화 : 이론적 교육 대신 워크숍이나 체험 중심의 교육 방식을 확대하여 자원봉사자들이 봉사활동에 필요한 실질적인 역량을 배울 수 있도록 해야 함.

6) 수요처와의 협력 강화

○ 현황

- 수요처에서 자원봉사자의 역량을 충분히 활용하지 못하는 경우가 많으며, 자원봉사자들이 단순 작업에만 참여하는 경향이 있음(240902\_1630).

○ 정책적 시사점

- 수요처 교육 및 지원: 수요처 관리자들에게 자원봉사자의 특성과 역량을 최대한 활용할 수 있는 방법을 교육하고, 이를 통해 자원봉사자들이 단순 노동을 넘어 보다 의미 있는 역할을 수행할 수 있도록 해야 함.
- 수요처와 자원봉사센터 간의 협력 강화: 수요처와 자원봉사센터 간의 소통을 원활히 하고, 수요처가 자원봉사자의 역량을 잘 활용할 수 있도록 맞춤형 프로그램을 제공해야 함.

## 5. 결론

- 광주광역시 자원봉사 프로그램의 고도화를 위한 본 연구는 현행 자원봉사 프로그램의 현황과 문제점을 진단하고, 이를 해결하기 위한 개선 방안을 도출하는 것을 목적으로 진행됐음. 자원봉사 프로그램은 지역사회 복지와 주민 참여를 촉진하는 중요한 역할을 하고 있으나, 프로그램의 제한된 다양성과 고령화되는 자원봉사자들, 그리고 자원봉사자 관리를 위한 체계적 지원의 부족 등 여러 가지 문제점이 제기됐음

1) 자원봉사 프로그램의 문제점과 개선 필요성

- 현재 광주광역시에서 운영 중인 자원봉사 프로그램은 주로 행사 지원과 같은 일회성 활동에 치중되어 있어, 장기적이고 지속 가능한 자원봉사자의 참여를 유도하는데 한계가 있었음.
- 자원봉사자 모집과 관리 체계의 미비로 인해 자원봉사자들이 자신의 능력과 재능을 발휘할 기회가 제한적이며, 고령화로 인해 봉사자들의 연령대에 맞는 프로그램이 부족한 실정임. 이에 따라 자원봉사 프로그램을 보다 다양화하고, 고령 자원봉사자에게 맞춤형 프로그램을 제공하는 것이 시급한 과제로 대두됐음

○

## 2) 정책적 시사점

- 연구를 통해 도출된 정책적 시사점은 크게 다섯 가지로 요약될 수 있음.
  - 첫째, 자원봉사 프로그램의 다양성을 확대하여 재능 봉사와 같은 전문성을 살린 프로그램을 활성화할 필요가 있음.
  - 둘째, 자원봉사자들의 역량을 효과적으로 관리하고 배치할 수 있도록 1365 포털과 같은 시스템의 개선이 필요함.
  - 셋째, 고령 자원봉사자에게 맞춤형 프로그램을 제공하여 그들의 지속적인 참여를 유도해야 하며,
  - 넷째, 자원봉사자에게 실비를 비롯한 공정한 보상 체계를 마련하여 봉사자들의 동기를 유발할 수 있는 체계를 구축해야 함.
  - 다섯째, 자원봉사자 교육 프로그램의 내실을 강화하고, 교육 방식의 혁신을 통해 자원봉사자들의 역량을 높여야 할 것임.

## 3) 향후 방향과 기대 효과

- 본 연구는 광주광역시 자원봉사센터와 자치구 자원봉사센터의 담당자들과의 인터뷰 및 회의를 통해 구체적인 현황과 문제점을 파악하고, 그에 따른 정책적 개선 방안을 제시했음.
- 이러한 고도화 방안이 시행된다면, 자원봉사자들의 참여율이 높아지고 자원봉사 활동의 질적 수준이 향상될 것으로 기대됨. 자원봉사자들은 자신의 능력을 발휘할 기회를 갖게 되며, 고령층도 부담 없이 참여할 수 있는 프로그램이 제공될 것임.
- 이는 광주광역시 전체 자원봉사 프로그램의 효과성을 증대시키고, 지역사회의 복지과 안녕에 실질적으로 기여하는 중요한 발판이 될 것임.
- 자원봉사 프로그램의 개선과 고도화는 광주광역시가 지속가능한 도시로 발전하는데 중요한 역할을 할 것이며, 지역 주민들의 자발적인 참여와 기여를 촉진하는 긍정적인 결과를 가져올 것임.



# 광주광역시 재난 상황에 따른 자원봉사의 세부 역할 진단 및 개선 방안

연구위원  
윤 희 철



# 광주광역시 재난 상황에 따른 자원봉사의 세부 역할 진단 및 개선 방안

연구위원

윤희철 : 한국지속가능발전센터 센터장

## 1. 연구의 개요

### □ 연구 배경 및 필요성

- 광주광역시는 갈수록 심각해지는 기후재난에 따라 폭염, 폭우, 홍수, 가뭄 등 다양한 자연재해와 인위적 재난에 대비해야 하는 상황에 있음. 자원봉사자들은 재난 발생 시 중요한 역할을 수행하지만, 그들의 활동이 효과적이고 체계적으로 이루어지기 위해서는 명확한 역할 정의와 개선 방안이 필요함
- 따라서 본 연구는 광주광역시 자원봉사센터와 자치구 자원봉사센터, 재난 코디네이터와의 인터뷰를 통해 현재 재난 상황에서의 자원봉사 역할을 진단하고, 실질적인 개선 방안을 도출하는 것을 목적으로 함

### □ 연구 목적

- 현재 광주광역시 재난 상황에서 자원봉사자의 역할을 진단
- 재난 상황에서의 자원봉사 활동의 문제점과 한계를 분석
- 자원봉사자의 효율적인 활동을 위한 개선 방안을 도출

## □ 연구 방법

- 문헌 조사: 기존 연구와 문헌을 통해 재난 상황에서의 자원봉사 역할과 관련된 정보를 수집하고 분석
- 현황 조사: 광주광역시 자원봉사센터, 자치구 자원봉사센터, 재난 코디네이터와의 인터뷰 및 회의를 통해 현재 자원봉사 활동의 현황과 문제점을 파악
- 결과 분석 및 보고서 작성: 수집된 자료를 분석하여 최종 보고서를 작성하고, 개선 방안을 제시

## □ 연구 일정

- 7~8월 : 문헌 조사 및 현황 조사 준비
- 9~10월 : 인터뷰 및 회의 진행
- 11월 : 결과 분석 및 보고서 작성

## □ 기대 효과

- 본 연구를 통해 광주광역시의 재난 상황에서 자원봉사자들의 역할이 명확해지고, 자원봉사 활동의 효율성과 효과성이 향상될 것으로 기대됩니다.

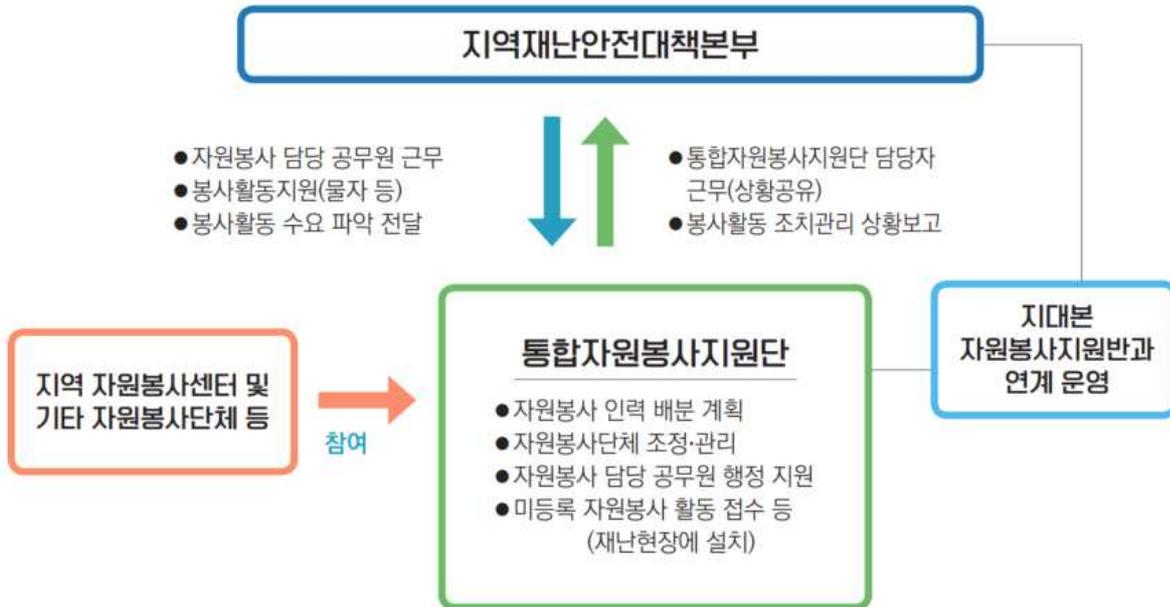
## 2. 광주광역시 재난대응 정책과 자원봉사 대응 현황

### □ 광주광역시 재난대응 관련 활동(2024년)

- 생활 속 안전을 만들어 가는 교육/활동/훈련 등을 통하여 재난 사전예방 활동을 진행하며, 대 규모 재난 시 재난현장 통합자원봉사지원단을 설치·운영하는 가동프로세서와 총괄·조정
- 사업개요
  - 사업기간 : 2024. 1월 ~ 9월 (연중)
  - 참여인원 : 4,193명
  - 사업내용 : 재난재해 사전대응 및 연대활성화 거버넌스 구축
- 주요 추진상황
  - 범시민재난안전추진단 회의 : 50명(1/17)
  - 광주시 안전정책관실 "안전마을만들기 TF팀 회의 및 사업심사·컨설팅·중간보고 등(신용동, 산수2동, 양림동) : 900명(7회)
  - 광산구 안전한국훈련 통지단 설치 : 50명(5/13)
  - 광주시 보건의료과 신종·재출현감염병 대응훈련 통지단 참여 : 7명(9/12)
  - 2024 재난현장 통합자원봉사지원단 교육훈련 : 200명(9/25)
    - 주최 : 행정안전부 / 공동주관 : 중앙센터, 17개 광역시도센터, 예천군센터
    - 주요내용 : 재난현장 통합자원봉사지원단 현장 대응 시연(경북예천군 농은 수련원)
  - 재난 사전대응 하수도유입구커뮤니티매핑 활동 : 2,372명
  - 재난관련 기관 및 단체 간담회/교육 : 531명
    - 광주시 자치행정과·수질환경개선과 맵핑활동 논의 : 4명(3/7)
    - 대한적십자사광주전남지사, 재난대응봉사회 재난대응 간담회 : 12명(3/28)
    - 3대분야 사망사고 제로 추진공유 및 시민실천단 활성화방안 회의 : 22명(4/5)
    - 광주시 민·관 협의체 안전교육·안전문화 활성화 회의 : 48명(4/12)
    - 광산구 자율방재단 통지단교육 및 활동 논의 : 7명(4/30)
    - 빗청 삼병조 통지단 교육 및 활동 논의 : 11명(5/8)
    - 시·구센터 통지단 리더봉사자 충남 논산 수해현장 사례교육 : 79명(5/28)
    - 호남권단장 통지단 교육 : 61명(6/21)
    - 광주광역시 실무자 통지단 교육 : 50명(7/5)
    - 재난재해대응활동 자문위원회 : 27명(2회-7/23, 8/21)
    - 17개 광역 통지단 실무자 간담회 : 200명(5회)
  - 충남 논산시 특별재난지역 수해복구 긴급구호 봉사활동: 83명(7/19)
  - 도상훈련 11월 말 예정
  - 긴급구호 봉사활동 : 상시

□ 재난현장 통합자원봉사지원단의 매뉴얼의 주요내용

- 재난현장 통합자원봉사지원단은 재난 발생 시 자원봉사 활동을 효율적으로 조정하고 관리하기 위해 구성됨. 자원봉사센터가 재난 상황에서 대응해야 할 주요 내용은 다음과 같음



<그림 > 통합자원봉사지원단의 운영 체계

○ 설치 및 가동

- 재난의 심각성, 이재민 발생 여부, 피해 규모 등을 종합적으로 판단하여 통합자원봉사지원단을 설치하고 가동함. 피해가 심각하고 이재민이 많이 발생한 경우, 즉시 자원봉사 활동이 필요할 때 지원단이 가동됨

○ 자원봉사자 모집 및 배치

- 자원봉사센터는 재난 초기에 자원봉사자들을 신속하게 모집하고, 활동을 시작하기 전에 안전 교육을 실시함. 자원봉사자 배치는 피해 현황과 필요한 자원봉사 수요를 바탕으로 이루어짐
- 재난 초기에는 이재민 지원, 구호 물자 배분, 피해 지역 복구 등을 중점적으로 자원봉사 활동을 진행함

○ 자원봉사 활동 관리

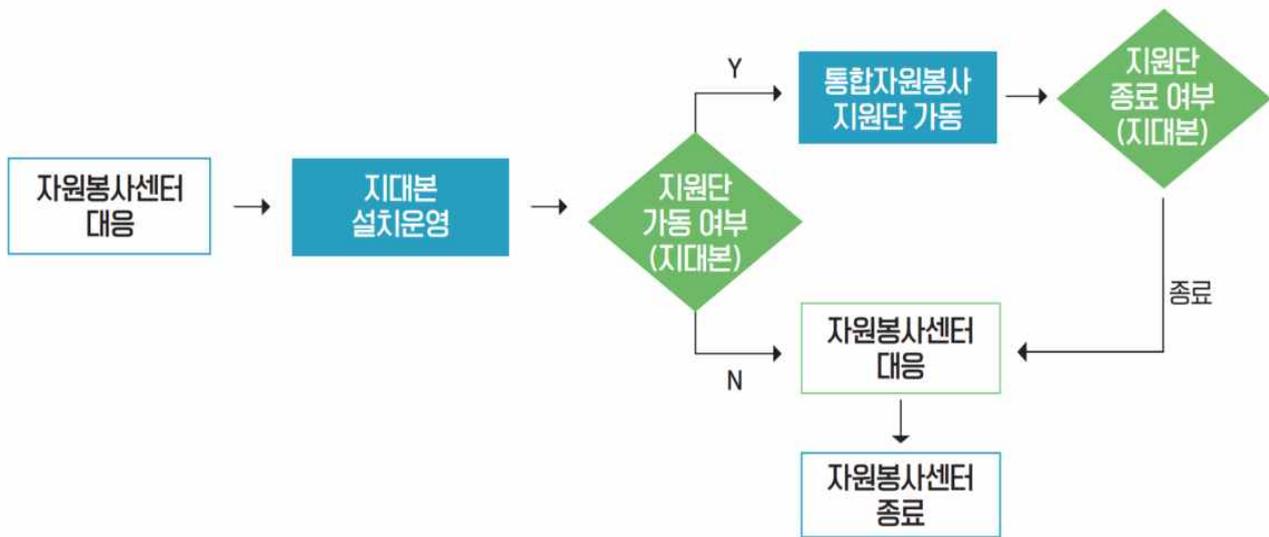
- 자원봉사자의 활동을 체계적으로 관리하며, 활동 중 발생할 수 있는 위험 요소를 지속적으로 모니터링함. 부상자 발생 시 신속히 의료기관으로 이송하며, 자원봉사자에게 적절한 휴식 공간과 필요 물품을 제공함

○ 협력 및 조정

- 재난 발생 시 자원봉사 활동이 한 지역이나 분야에 집중되지 않도록 자원봉사 단체 간의 활동을 조정함. 이를 통해 자원봉사 활동이 효율적으로 이루어지도록 함  
지자체 및 중앙 정부와 긴밀히 협력하여, 필요 시 추가적인 지원을 요청할 수 있음.

○ 운영 종료

- 재난복구가 완료되면 통합자원봉사지원단은 활동을 종료하며, 재난 상황이 종료된 후에는 운영 평가회를 열어 개선사항을 도출하고 종합 보고서를 작성함



<그림 > 통합자원봉사지원단의 세부 운영 방안

### 3. 자원봉사 관계자 대상 FGI 결과

□ FGI의 개요

○ FGI 진행 배경

- 최근 재난 상황에서 자원봉사 활동의 중요성이 점차 강조되고 있으며, 자원봉사자는 재난 피해 지역에서 신속하고 필수적인 지원을 제공하는 중요한 역할을 하고 있음. 그러나 자원봉사자들의 동원 및 조정 메커니즘의 효과성은 지속적인 평가와 개선이 필요한 상황임. 광주광역시는 시 자원봉사센터와 자치구 자원봉사센터를 통해 자원봉사 자원의 활용 체계를 마련하고 있으나, 소통, 조정, 준비태세에 있어 여전히 해결해야 할 과제가 존재함

- 이에 따라, 광주광역시의 자원봉사 활동 현황과 문제점을 파악하기 위해 현황 조사를 실시하였음. 이 조사는 광주광역시 자원봉사센터, 자치구 자원봉사센터, 그리고 재난 코디네이터들과의 인터뷰 및 회의를 통해 진행되었음. 이를 통해 재난 상황에서 자원봉사자들의 역할과 책임을 명확히 파악하고, 현재 시스템 내에서 자원봉사 활동의 효과성을 저해할 수 있는 문제점을 확인하고자 하였음
- 본 조사의 목적은 재난 상황에서 자원봉사 활동의 현황을 종합적으로 분석하고, 자원봉사자 동원 및 조정 과정에서 발생하는 문제점 및 병목 현상을 진단하여 개선 방안을 도출하는 데 있음. 이 조사는 향후 광주광역시 재난 대응 시스템을 강화하는 데 기초 자료로 활용될 예정이며, 이를 통해 자원봉사자들이 위기 상황에서 최적의 방식으로 동원되고 관리될 수 있는 체계를 구축하고자 함

○ FGI 일시 : 2024년 9월 2일 오후 3시 ~ 4시 30분



<FGI 현장 사진>

연번	성명	소속
1	서영룡	동구자원봉사센터
2	채승희	서구자원봉사센터
3	조욱제	남구자원봉사센터
4	오재은	북구자원봉사센터
5	이승화	
6	조흥익	광산구자원봉사센터
7	안성주	광주시자원봉사센터
8	배주경	광주시자원봉사센터
9	윤희철	광주자원봉사 연구소

[표 ] FGI 참석자 명단

○ FGI 질문

1. 현재 자원봉사 활동의 역할 및 한계
  - 현재 재난 상황에서 자원봉사자들이 수행하는 구체적인 역할은 무엇인가?
  - 자원봉사 활동의 주요 한계는 무엇인가?
2. 자원봉사자 교육 및 훈련
  - 자원봉사자들에게 제공되는 교육과 훈련의 현황은 어떠한가?
  - 교육 및 훈련 프로그램의 개선이 필요한 부분은 무엇인가?
3. 자원봉사 활동의 조정 및 협력
  - 재난 발생 시 자원봉사 활동의 조정과 협력은 어떻게 이루어지고 있는가?
  - 각 자원봉사센터와 재난 코디네이터 간의 협력 방안을 어떻게 개선할 수 있는가?
4. 자원봉사자 지원 및 관리
  - 자원봉사자들에게 제공되는 지원과 관리의 현황은 어떠한가?
  - 자원봉사자들의 사기 진작과 지속적인 참여를 유도하기 위한 방안은 무엇인가?
5. 향후 재난 대응을 위한 자원봉사 전략
  - 향후 재난 발생 시 자원봉사자들의 역할을 어떻게 강화할 수 있는가?
  - 재난 대응을 위한 자원봉사 활동의 장기적인 전략은 무엇인가?

□ FGI의 주요 결과

■ 자원봉사 활동의 현재 역할과 한계

- 재난 상황에서의 역할: 주로 재난 이후의 복구 활동에 집중, 예를 들어 홍수 후 청소, 물품 배부 등
- 한계: 재난 발생 직후에는 봉사자들이 신속히 투입되지 못하고, 주로 재난 이후의 복구 작업에 국한됨. 특히 고령화된 자원봉사자들의 참여가 평일에 어려운 문제가 있음

1) 현재 자원봉사 활동의 역할

- 재난 이후 복구 중심: 자원봉사자들은 주로 재난 발생 후의 복구 작업에 집중하고 있음. 이들의 활동은 재난 직후가 아닌, 재난이 어느 정도 정리된 이후에 이루어지는 경향이 강함. 대표적인 활동으로는 홍수나 폭염, 한파 등 자연 재해 후 피해 지역에서의 청소, 세탁, 물품 배부 등이 있음

- 안전이 확보된 상황에서의 활동: 자원봉사자들은 안전이 확보된 이후에 활동에 투입됨. 재난 발생 직후의 긴급 상황에서는 주로 정부 기관이나 전문 구조대가 먼저 대응하고, 자원봉사자들은 이후 피해 지역의 정리와 복구 작업을 지원함
- 지역별 특화된 활동: 각 지역의 특성에 따라 자원봉사자들이 수행하는 역할이 다소 다름. 예를 들어, 광주의 서구는 세탁 차량을 운영하여 이재민과 군 병력의 세탁을 지원하고, 남구는 폭염 대비를 위해 생수를 나누고 침수 예방 활동을 진행하는 등 지역 특성에 맞는 봉사 활동이 이루어지고 있음

## 2) 자원봉사 활동의 한계

- 초기 대응의 한계: 자원봉사자들은 재난 발생 직후의 긴급 상황에서는 적극적으로 참여하기 어려움. 이는 주로 자원봉사자들이 안전이 확보된 이후에 투입되기 때문이며, 재난 발생 직후의 복잡한 상황에서 봉사자들이 체계적으로 역할을 수행하기 어려운 점이 있음
- 고령화에 따른 문제: 많은 자원봉사자들이 고령층에 속해 있어, 평일에 재난 대응 활동에 참여하는 것이 어려움. 특히 재난 복구 활동은 육체적으로 힘든 경우가 많아, 고령 봉사자들이 참여하기에 부담이 클 수 있음
- 인력과 자원의 부족: 재난 발생 시 필요한 물품과 장비(예: 양수기, 방역복 등)의 부족이 문제로 지적됨. 또한, 자원봉사 활동을 체계적으로 운영하기 위해 필요한 인력도 충분하지 않은 상황임. 예를 들어, 자원봉사 센터의 직원들이 현장에 나가서 봉사자들을 관리하는 데 어려움을 겪고 있음
- 연락 및 협력 체계의 미흡: 재난 상황에서 자원봉사자들이 어떤 역할을 수행할지 명확하게 정의되지 않은 경우가 많아, 현장에서 우왕좌왕하는 경우가 발생함. 행정 기관과 자원봉사 센터 간의 협력 체계가 잘 갖춰지지 않아, 재난 대응 시 필요한 인력을 적시에 배치하는 데 어려움이 있음
- 교육 및 훈련의 부족: 재난 대응에 필요한 교육과 훈련이 부족하며, 특히 강사 인력이 부족하여 전문적인 교육 프로그램을 운영하는 데 어려움이 있음. 이로 인해 봉사자들이 재난 상황에서 실제로 필요한 기술이나 지식을 습득하기 어려운 상황임
- 이러한 역할과 한계들은 자원봉사 활동의 효율성을 높이기 위해 개선될 필요가 있음. 향후에는 자원봉사자들의 초기 대응 능력을 강화하고, 인력 및 자원의 확보, 교육 및 훈련 프로그램의 보완이 필수적으로 이루어져야 할 것임

## Ⅰ 재난 대응 시 자원봉사 활동의 문제점

- 현장 적용의 어려움: 재난 발생 시 봉사자 배치 및 역할 분담이 혼란스럽고, 체계적으로 관리되지 않음
- 예산 및 인력 부족: 필요한 장비와 물품의 부족, 봉사자 모집의 어려움, 그리고 재난 대응 시 관리자의 인력 부족이 문제로 지적됨

### 1) 초기 대응의 어려움

- 초기 투입의 지연: 자원봉사자들은 재난 발생 직후에 신속히 투입되기 어렵다는 문제가 있음. 이는 자원봉사자들이 주로 안전이 확보된 이후에 투입되기 때문임. 이로 인해 재난 발생 직후의 긴급한 상황에서 자원봉사자들이 효과적으로 대응하지 못하고 있음
- 체계적 배치의 부족: 재난 발생 시 자원봉사자들이 어디에 어떻게 배치되어야 할지 명확하지 않아, 현장에서 혼란이 발생함. 예를 들어, 한 지역에서의 복구 작업이 끝났음에도 불구하고 다른 피해 지역에 자원봉사자들이 적절히 배치되지 않는 상황이 발생하고 있음

### 2) 자원과 인력의 부족

- 장비 및 물품 부족: 재난 대응에 필요한 장비와 물품이 부족하여 자원봉사자들이 효과적으로 활동하기 어려움. 예를 들어, 홍수 발생 시 양수기나 방역복 등 필수적인 장비가 부족하여 현장에서의 대응이 늦어지는 문제가 있음
- 인력 부족: 특히 재난 대응 시 자원봉사 센터의 직원들이 현장에 나가서 봉사자들을 관리하는데 인력이 부족함. 이는 봉사자들이 많은 수로 투입될 경우, 현장에서의 관리와 지도가 충분히 이루어지지 못하는 결과를 초래함
- 고령화 문제: 자원봉사자들 중 많은 이들이 고령층에 속해 있어, 재난 대응 활동에서 육체적 부담이 큰 작업에 참여하는 데 어려움을 겪음. 이로 인해 필요한 인력을 충분히 확보하지 못하는 경우가 발생함

3) 협력 및 조율의 문제

- 행정과의 협력 부족: 재난 대응 시 행정기관과 자원봉사 센터 간의 협력 체계가 충분히 구축되지 않아, 자원봉사자들의 배치와 활동이 비효율적으로 이루어짐. 예를 들어, 행정기관에서 자원봉사자들에게 구체적인 역할을 부여하기보다는 단순히 인력만 요청하는 경우가 많음
- 중복과 역할 충돌: 재난 대응 시 다른 단체나 기관과의 역할이 중복되거나 충돌하는 경우가 발생함. 예를 들어, 방재단과 자원봉사자들이 동일한 역할을 수행하려 하거나, 특정 단체가 먼저 활동에 투입됨으로써 자원봉사자들이 그들의 역할을 제대로 수행하지 못하는 상황이 발생함

4) 교육 및 훈련의 부족

- 전문 교육 부족: 재난 대응에 필요한 전문적인 교육과 훈련이 부족하여, 자원봉사자들이 실제 현장에서 필요한 기술이나 지식을 충분히 습득하지 못하고 있음. 이는 강사 인력의 부족과도 관련이 있으며, 체계적인 교육 프로그램이 미비함을 반영함
- 중복 교육의 문제: 자원봉사자들이 이미 여러 번 받은 교육을 반복적으로 받게 되어, 새로운 지식을 습득하지 못하는 경우가 발생함. 이는 교육의 효과를 떨어뜨리며, 자원봉사자들의 참여 의지를 저하시킬 수 있음

5) 지원 및 관리의 한계

- 봉사자 지원 부족: 재난 현장에서 자원봉사자들에게 충분한 지원이 이루어지지 않아, 봉사자들의 사기와 지속적인 참여를 유도하는 데 한계가 있음. 예를 들어, 재난 복구 활동 후에도 적절한 휴식 공간이나 물품 지원이 부족하여, 봉사자들이 현장에서 큰 피로를 느끼고 있음
- 관리자의 부담: 자원봉사 센터의 관리자가 부족하여, 재난 현장에서 자원봉사자들을 효과적으로 관리하는 데 어려움이 있음. 이는 센터 직원들의 과중한 업무 부담으로 이어지며, 결과적으로 봉사자들의 활동 효율성을 저하시킬 수 있음
- 이러한 문제들은 재난 대응 시 자원봉사 활동의 효율성을 저해하고 있으며, 이를 개선하기 위해서는 체계적인 계획 수립, 인력 및 자원의 확충, 교육과 훈련의 보완이 필요함

## Ⅰ 교육과 훈련의 현황 및 개선 필요성

- 강사 부족: 재난 관련 교육을 진행할 수 있는 강사가 전국적으로 부족
- 교육 프로그램 기획: 재난 대응 역량 강화를 위한 전문 교육 프로그램의 필요성이 제기됨. 예를 들어, 현장에서 사용할 장비(양수기 등)의 사용법 교육이 필요함

### 1) 현재 교육과 훈련의 현황

- 강사 인력의 부족: 재난 대응 교육을 담당할 전문 강사가 전국적으로 부족한 상황임. 자원봉사자들에게 재난 대응에 필요한 교육을 제공하려 해도, 전문성을 갖춘 강사를 섭외하는 데 큰 어려움이 있음. 특히 재난 관련 분야에서 강의할 수 있는 전문가 풀이 제한적이라, 매년 동일한 강사를 반복적으로 활용하는 경우가 많음
- 교육 내용의 제한: 현재 자원봉사자들에게 제공되는 교육은 주로 기본적인 응급처치, 화재 예방, 심폐소생술(CPR) 등으로 제한되어 있음. 이러한 교육은 반복적으로 제공되어, 자원봉사자들 중 일부는 이미 충분히 익숙한 내용임에도 불구하고, 새로운 내용 없이 동일한 교육을 다시 받아야 하는 상황이 발생하고 있음
- 현장 경험 부족: 교육 과정에서 실제 재난 상황을 반영한 실습 기회가 부족함. 자원봉사자들이 현장에서 필요한 장비(예: 양수기, 방역복 등)를 직접 사용해보거나, 재난 대응 시 어떤 절차로 진행되는지를 체험할 수 있는 기회가 제한적임. 이로 인해 봉사자들이 이론적으로는 교육을 받았더라도, 실제 재난 현장에서 그 지식을 활용하는 데 어려움을 겪음
- 교육 참여의 불균형: 자원봉사자들 중 일부는 교육에 적극적으로 참여하지만, 일부는 교육 참여를 꺼리는 경향이 있음. 특히, 이미 여러 번 교육을 받은 봉사자들은 중복된 교육 내용으로 인해 추가 교육에 대한 동기 부여가 낮음. 또한, 봉사 단체의 임원들은 꾸준히 교육에 참여하는 반면, 일반 회원들은 참여율이 낮은 경우가 많음

### 2) 교육과 훈련의 개선 필요성

- 전문 교육 프로그램 개발: 자원봉사자들에게 필요한 재난 대응 기술과 지식을 체계적으로 가르칠 수 있는 전문 교육 프로그램이 필요함. 예를 들어, 특정 재난 유형(홍수, 화재, 지진 등)에 맞춘 대응 교육, 재난 발생 후의 심리적 지원 교육, 물품 관리 및 배분 교육 등 다양한 프로그램이 개발되어야 함

- 강사 인력 확충 및 훈련: 강사 인력 부족 문제를 해결하기 위해 지역 사회에서 활용 가능한 전문가 풀을 확대할 필요가 있음. 예를 들어, 소방관, 구조대원, 재난 관리 전문가 등 다양한 분야의 전문가를 강사로 양성하거나 섭외하여 교육의 질을 높일 수 있음. 또한, 강사들에게도 최신 재난 대응 기술과 정보를 지속적으로 제공하여, 교육의 실효성을 높여야 함
- 실습 중심의 교육 강화: 이론 중심의 교육에서 벗어나, 자원봉사자들이 실제 재난 상황에서 활용할 수 있는 기술을 실습할 수 있는 기회를 확대할 필요가 있음. 예를 들어, 재난 대응 장비 사용법, 현장 지휘 체계 이해, 피해 지역의 복구 작업 절차 등 현장에서 직접 적용할 수 있는 내용을 중심으로 교육을 구성해야 함
- 교육 프로그램의 다양화: 자원봉사자들의 다양한 요구와 능력에 맞춘 교육 프로그램이 필요함. 예를 들어, 초급, 중급, 고급 단계로 나누어 교육을 진행하거나, 특정 기술에 대한 심화 교육 과정을 운영하여 자원봉사자들이 지속적으로 자신의 역량을 발전시킬 수 있도록 해야 함. 또한, 중복 교육을 피하고 새로운 교육 내용을 제공함으로써 봉사자들의 교육 참여율을 높일 수 있음
- 지속적인 교육 참여 유도: 자원봉사자들의 교육 참여를 높이기 위해 인센티브를 제공하는 방안을 고려해야 함. 예를 들어, 일정 교육을 수료한 자원봉사자들에게 수료증을 제공하거나, 전문 자격을 취득할 수 있는 기회를 부여함으로써 교육 참여를 장려할 수 있음. 또한, 교육과정 중 실제 재난 대응에 참여한 경험을 공유하고, 이를 통해 봉사자들 간의 유대감을 강화할 수 있는 프로그램도 필요함
- 이와 같은 교육과 훈련의 개선을 통해 자원봉사자들의 재난 대응 능력을 향상시키고, 현장에서의 효과적인 활동을 지원할 수 있을 것임

## Ⅰ 봉사자 지원 및 관리 방안

- 사기 진작 방안: 재난 봉사는 육체적 강도가 높아 인센티브 강화가 필요. 예를 들어, 기부금 형태로 지역 특산품을 제공하는 방식 등이 제안됨
- 관리자 지원: 재난 현장에 투입되는 관리자 인력의 부담을 줄이기 위한 방안 모색이 필요

1) 현재 봉사자 지원 및 관리의 현황

- 지원의 한계: 재난 현장에서 자원봉사자들에게 제공되는 지원이 충분하지 않음. 재난 복구 작업은 육체적으로 매우 힘든 경우가 많음에도 불구하고, 봉사자들에게 제공되는 휴식 공간, 식사, 안전 장비 등의 지원이 부족함. 이러한 부족한 지원은 봉사자들의 피로를 가중시키고, 장기적인 봉사 참여에 대한 동기 부여를 저하시키는 요인이 됨
- 관리 인력의 부족: 재난 현장에서 자원봉사자들을 관리하는 인력이 부족함. 자원봉사 센터의 직원들이 직접 현장에 나가 봉사자들을 관리하는 데 인력이 충분하지 않아, 봉사자들의 활동을 효과적으로 지도하고 지원하는 데 어려움을 겪고 있음. 특히 대규모 재난 상황에서는 관리자가 부족하여 봉사자들이 혼자 작업을 진행해야 하는 경우도 발생함
- 고령화된 봉사자들의 참여 어려움: 많은 자원봉사자들이 고령층에 속해 있어, 육체적으로 힘든 재난 복구 활동에 참여하는 것이 어려움. 이로 인해 특정 시간대나 특정 작업에 필요한 인력이 부족하게 되며, 봉사자들의 고령화로 인한 참여 제한이 발생함

2) 봉사자 지원 및 관리의 개선 필요성

- 휴식 및 안전 지원 강화: 재난 현장에서 봉사자들이 안전하게 활동할 수 있도록 충분한 지원을 제공해야 함. 예를 들어, 재난 복구 작업 중 봉사자들이 충분히 쉴 수 있는 휴식 공간을 마련하고, 식사와 음료를 제공하여 체력을 보충할 수 있게 해야 함. 또한, 안전 장비(예: 방역복, 장갑, 헬멧 등)를 충분히 제공하여 봉사자들의 안전을 보장해야 함
- 인센티브 제공: 재난 복구 활동의 육체적, 정신적 부담을 고려하여 봉사자들에게 추가적인 인센티브를 제공할 필요가 있음. 예를 들어, 일정 시간 이상의 재난 복구 활동에 참여한 봉사자들에게 추가적인 자원봉사 시간을 인정하거나, 물질적인 보상(예: 기념품, 지역 특산품 등)을 제공하여 봉사자들의 사기를 진작시킬 수 있음
- 봉사자 관리 인력 확충: 재난 현장에서 봉사자들을 효율적으로 관리하기 위해, 자원봉사 센터의 관리 인력을 확충해야 함. 예를 들어, 봉사자 관리 전담 인력을 추가로 배치하거나, 현장 경험이 있는 리더 봉사자를 선발하여 봉사자들의 활동을 지원하게 할 수 있음. 이를 통해 봉사자들의 활동이 체계적으로 이루어지도록 하고, 봉사자들의 어려움을 현장에서 즉각 해결할 수 있음

- 봉사자 교육 및 역량 강화: 봉사자들의 역량을 강화하기 위한 교육 프로그램을 운영하여, 재난 상황에서 더욱 효과적으로 대응할 수 있도록 지원해야 함. 예를 들어, 재난 발생 시 필수적인 기술(예: 응급처치, 장비 사용법 등)에 대한 교육을 제공하고, 고령 봉사자들도 참여할 수 있는 활동을 개발하여 봉사자들의 참여를 유도할 수 있음
- 고령 봉사자에 대한 맞춤형 지원: 고령 봉사자들의 참여를 고려한 맞춤형 지원 방안을 마련해야 함. 예를 들어, 고령 봉사자들이 수행할 수 있는 비교적 가벼운 작업을 배정하고, 이들의 참여를 장려하기 위한 별도의 지원 프로그램을 운영할 수 있음. 또한, 고령 봉사자들이 무리하지 않도록 작업 시간을 조정하고, 필요한 경우 추가적인 휴식을 제공하는 등 배려가 필요함
- 봉사자와 행정 간의 협력 강화: 재난 대응 시 행정 기관과 자원봉사 센터 간의 협력을 강화하여 봉사자 관리가 효율적으로 이루어지도록 해야 함. 예를 들어, 행정 기관이 자원봉사자들에게 구체적인 역할과 작업 지침을 명확하게 전달하고, 필요한 지원을 신속히 제공함으로써 봉사자들이 효과적으로 활동할 수 있게 해야 함
- 이러한 개선 방안을 통해 자원봉사자들이 재난 현장에서 보다 안전하고 효과적으로 활동할 수 있도록 지원하고, 지속적인 봉사 참여를 유도할 수 있을 것임

## Ⅰ 향후 개선 방향

- 브랜드화: 자원봉사 통합 지원단의 특화 전략 필요, 예를 들어 '일상 회복 지원단'으로의 역할 강조
  - 홍보 강화: 자원봉사 활동의 중요성을 널리 알리고, 지역사회와의 협력 체계를 강화
  - 지역별 맞춤 대응: 각 지역의 특성에 맞는 자원봉사 활동 계획 수립 및 실행
- 1) 브랜드화 및 전문성 강화
- 통합자원봉사 지원단의 브랜드화: 자원봉사 활동의 정체성을 강화하기 위해, 통합자원봉사 지원단의 활동을 브랜드화할 필요가 있음. 예를 들어, "일상 회복 지원단"과 같은 명확한 정체성을 부여함으로써 재난 상황에서 자원봉사자들이 일상으로의 빠른 회복을 지원하는 역할을 강조할 수 있음. 이러한 브랜드화는 자원봉사자들의 자부심을 높이고, 대중에게 통합자원봉사 지원단의 활동을 효과적으로 알릴 수 있음

- 전문성 있는 역할 부여: 자원봉사자들에게 특정 재난 유형에 맞춘 전문적인 역할을 부여함으로써 활동의 효과성을 높일 수 있음. 예를 들어, 수해 복구 시 "수해 복구 전문팀"을 구성하여 짐 빼기, 가전제품 세척, 가재도구 정리 등의 역할을 전문적으로 수행하게 하는 것임. 이를 통해 봉사자들이 자신이 맡은 분야에서 전문성을 발휘할 수 있게 하고, 재난 대응 활동의 질을 높일 수 있음

## 2) 교육과 훈련의 고도화

- 체계적인 교육 프로그램 개발: 자원봉사자들의 역량을 체계적으로 강화할 수 있는 교육 프로그램을 개발해야 함. 초급, 중급, 고급 단계로 나누어 교육을 진행하거나, 특정 기술에 대한 심화 교육을 통해 자원봉사자들이 지속적으로 성장할 수 있도록 지원할 필요가 있음. 이러한 교육 프로그램은 자원봉사자들이 재난 상황에서 보다 효과적으로 대응할 수 있는 능력을 배양하는 데 기여할 것임
- 현장 실습 기회 확대: 자원봉사자들이 실제 재난 상황에서 필요한 기술을 습득할 수 있도록, 현장 실습 기회를 확대해야 함. 예를 들어, 재난 대응 장비 사용법, 현장 지휘 체계 이해, 피해 지역의 복구 작업 절차 등을 실습 중심으로 교육함으로써 봉사자들이 이론과 실습을 겸비한 교육을 받을 수 있도록 해야 함

## 3) 행정 및 자원봉사 간 협력 체계 강화

- 협력 체계의 유기적 구축: 재난 대응 시 행정 기관과 자원봉사 센터 간의 협력 체계를 강화하여, 자원봉사 활동이 보다 효율적으로 이루어질 수 있도록 해야 함. 예를 들어, 재난 발생 시 행정 기관이 자원봉사자들에게 구체적인 역할과 작업 지침을 명확하게 전달하고, 필요한 지원을 신속히 제공함으로써 봉사자들이 효과적으로 활동할 수 있게 해야 함. 또한, 행정 기관과 자원봉사 센터 간의 정기적인 협의체를 구성하여, 재난 대응 계획을 공동으로 수립하고 실행하는 체계를 마련해야 함
- 통합 관리 시스템 도입: 재난 발생 시 자원봉사자들의 배치와 활동을 체계적으로 관리할 수 있는 통합 관리 시스템을 도입할 필요가 있음. 예를 들어, 자원봉사자들의 역량과 경험을 데이터베이스화하여, 필요할 때 적절한 인력을 신속하게 배치할 수 있도록 지원하는 시스템을 구축할 수 있음. 이를 통해 자원봉사자들의 활동이 보다 효과적으로 이루어질 수 있음

4) 지원 및 관리 인프라 확충

- 인력 및 자원 확충: 재난 대응 시 필요한 인력과 자원을 사전에 충분히 확보해 두어야 함. 예를 들어, 재난 발생 가능성이 높은 지역에 사전적으로 양수기, 방역복, 식수 등 필수 자원을 비치하고, 필요 시 신속하게 동원할 수 있도록 준비해야 함. 또한, 자원봉사 센터의 관리 인력을 확충하여, 재난 발생 시 봉사자들을 체계적으로 지원하고 관리할 수 있도록 해야 함
- 고령자 맞춤형 지원 방안 마련: 고령 자원봉사자들이 재난 대응 활동에 적극적으로 참여할 수 있도록, 맞춤형 지원 방안을 마련해야 함. 예를 들어, 고령 봉사자들에게 비교적 가벼운 작업을 배정하거나, 작업 시간을 조정하는 등 고령자의 특성을 고려한 지원 방안을 도입할 필요가 있음. 또한, 고령 봉사자들에게 추가적인 교육과 지원을 제공하여, 이들이 안전하게 활동할 수 있도록 해야 함

5) 지속적인 홍보 및 인식 제고

- 대중 인식 제고 및 홍보 강화: 자원봉사 활동의 중요성을 대중에게 널리 알리고, 자원봉사자들이 재난 대응에서 수행하는 역할을 강조하는 홍보 활동을 강화해야 함. 예를 들어, 재난 대응 활동에 참여한 자원봉사자들의 사례를 공유하고, 그들의 헌신을 널리 알림으로써 자원봉사에 대한 긍정적인 인식을 확산시킬 수 있음. 이를 통해 새로운 자원봉사자들을 유치하고, 기존 봉사자들의 참여를 지속적으로 유도할 수 있음
- 지역 사회와의 연계 강화: 지역 사회와의 연계를 강화하여, 재난 발생 시 지역 내 자원봉사자들이 신속하게 대응할 수 있도록 지원해야 함. 예를 들어, 지역 주민들이 자원봉사자들과 함께 재난 대응 훈련에 참여하거나, 재난 발생 시 자원봉사자들과 협력하여 피해 복구 활동을 지원하는 체계를 마련할 수 있음
- 이러한 향후 개선 방향을 통해, 자원봉사 활동의 효율성을 높이고, 재난 대응에서 자원봉사자들이 보다 효과적으로 기여할 수 있는 기반을 마련할 수 있을 것임

#### 4. 결론 및 정책적 시사점

##### 1) 자원봉사자들의 초기 대응 능력 강화

###### ○ 현황 및 문제점

- 재난 발생 직후 자원봉사자들의 신속한 투입이 어려움. 재난 초기 대응 준비가 미흡하여 빠른 대응이 불가능함
- 자원봉사자들의 역할이 명확하지 않아 초기 대응 시 혼란이 발생함

###### ○ 개선방안

- 자원봉사자들의 재난 초기 대응 능력을 강화하기 위해 정기적인 교육과 훈련을 실시하고, 신속한 투입이 가능하도록 대비책을 마련해야 함
- 자원봉사자들의 역할을 사전에 명확히 정의하고, 재난 발생 시 혼란을 최소화할 수 있도록 역할 분담을 체계적으로 관리해야 함

##### 2) 인력 및 자원의 적절한 배치 및 확보

###### ○ 현황 및 문제점

- 재난 대응에 필요한 장비 부족으로 자원봉사자들이 적절한 장비 없이 활동해야 하는 상황이 발생함
- 자원봉사자의 수요에 비해 실제 동원 가능한 인력이 부족함

###### ○ 개선방안

- 재난 대응에 필요한 장비를 사전에 충분히 확보하고, 재난 발생 시 빠르게 배치될 수 있도록 관리 체계를 개선해야 함
- 자원봉사자 인력을 충분히 모집하고 관리하여, 필요할 때 적절한 인력을 배치할 수 있는 체계를 구축해야 함

##### 3) 고령 자원봉사자를 위한 맞춤형 지원

###### ○ 현황 및 문제점

- 고령 자원봉사자들이 체력적인 한계로 인해 육체적인 재난 복구 작업에 적합하지 않음
- 고령 자원봉사자들이 활동 중 피로를 쉽게 느끼며, 휴식 공간과 지원이 부족함

○ 개선방안

- 고령 자원봉사자들에게 적합한 사전 예방 활동이나 심리 지원 등의 역할을 제공해 체력적인 부담을 줄여야 함
- 고령 자원봉사자들에게 충분한 휴식 공간과 적절한 지원을 제공하여 봉사 활동 중 피로를 덜 수 있도록 관리해야 함

4) 자원봉사자 교육 및 훈련 강화

○ 현황 및 문제점

- 중복된 교육 프로그램으로 인해 자원봉사자들의 참여율이 낮아지고 있음
- 재난 대응을 위한 강사 인력 부족으로 인해 교육의 질이 떨어짐

○ 개선방안

- 자원봉사자들이 재난 대응 상황에 맞는 실습 중심 교육을 받을 수 있도록 교육 프로그램을 체계적으로 개선해야 함
- 강사 인력을 확충하고, 외부 전문가를 적극 활용해 다양한 주제의 재난대응교육을 제공해야 함

5) 행정 기관과의 협력 체계 강화

○ 현황 및 문제점

- 자원봉사센터와 행정기관 간 협력 부족으로 재난 발생 시 자원봉사자들의 역할이 명확하지 않음
- 자원봉사센터와 자치구 간 의사소통 부족으로 인력과 자원의 배치가 지연됨

○ 개선방안

- 자원봉사센터와 행정기관 간 협력 체계를 강화하여 재난 발생 시 자원봉사자들의 역할을 명확히 하고, 신속하게 대응할 수 있도록 해야 함
- 자치구와 자원봉사센터 간의 의사소통 체계를 개선해 재난 발생 시 인력과 자원이 적시에 배치될 수 있도록 해야 함

6) 자원봉사자 지원 및 관리 인프라 확충

○ 현황 및 문제점

- 재난 현장에서 자원봉사자들에게 제공되는 안전 장비와 휴식 공간이 부족함
- 자원봉사자들의 활동을 지원할 관리 인력이 부족함

○ 개선방안

- 재난 현장에서 자원봉사자들에게 안전 장비와 휴식 공간을 제공해 활동 중 안전과 피로를 관리할 수 있도록 해야 함
- 자원봉사자 관리를 위한 전담 인력을 확충하여 자원봉사자들이 체계적으로 관리되고 지원될 수 있도록 해야 함