



자원봉사자의 활동 및 교육요구 조사분석

이 경 희

I. 들어가는 말

사회가 발전함에 따라 자원봉사 참여동기는 이타주의나 사회적 책임의 동기에서 여가선용, 자기발전, 새로운 경험과 전문지식의 활용, 친교 및 사교 등의 이기적, 경험 추구적 동기로 변화되고 있다. 이러한 변화는 사회참여를 통한 자아실현의 욕구를 충족하려는 현대인의 특성을 보여주며, 개인의 경험을 다양화 할 수 있도록 자원봉사활동이 조직될 필요성이 제기된다.

그리고 민간단체 직원의 60%가 무급직원인 미국에서는 자원봉사를 “동반자(Partner)”라고 부를 만큼 자원봉사자들의 영향은 막중하다. 그만큼 사회와 인간 개혁을 목표로 하는 민간단체들은 거의 대부분 자원봉사자들의 활동에 의존하고 있다.

피터 드러커 교수는 그의 저서 “프로페셔널의 조건”, “Next Society”에서 지구촌의 모든 주요 도시들이 퇴락해 빨려들어 가고 있는 그 혼란스런 정글은, 무엇보다도 새로운 공동체를 필요로 한다고 강조하고 있으며, 자원봉사의 필요성과 비영리 사회부분 조직의 성장을 강조하고 있다.

자원봉사활동의 사회적 가치를 살펴보면, 첫째 국가나 지방조직의 행정이 하지 못하는 부분에 대해 보충하는 역할을 함으로써 완벽한 조직으로서의 역할을 다하도록 하며 공동사회 의식과 참여 의식을 높인다. 둘째 잉여에너지(육체적·정신적)를 건전한 방향으로 사용하게 함으로써 여가 선용의 건전한 방법이 된다. 셋째 각종 사회기관의 업무를 확대시키고 일의 효율성을 높여줄 뿐만 아니라 사회구성원들로 하여금 소속감과 안정감을 가지도록 한다. 넷째 냉소적·이기주의적 사회풍토를 온정적·이타주의적 사회로 바꾸게 된다.

이러한 자원봉사의 사회적 가치를 확보하려면 도서관 및 평생학습관에서는 어떠한 활동프로그램과 교육프로그램이 개발되어야 하는가에 대하여 생각해보고자 한다. 요즘 우리나라도 자원봉사에 대한 의식변화가 확산되고 있으며, 자신이 가지고 있는 지식과 노동력을 가정과 직장에서 사회로 넓혀나가고 있다. 그리고 도서관 및 평생학습관에서도 성인자원봉사자, 대학생 자원봉사자, 중·고등학생 자원봉사자들이 많은 활동을 하고 있다. 그러나 도서관 및 평생학습관에서는 이들을 위한 활동프로그램이나 교육프로그램을 체계적으로 갖고 있지 못한 실정이다. 이번 설문조사를 보면 대부분의 중·고등학생들은 봉사활동처 또는 공공기관에서 교육받기를 원하고 있으며, 한국도서관협회가 2001년 9월에 발표한

* 정독도서관 자료봉사 계장, khl144@hanmail.net

“공공도서관 자원봉사 관리모델”에서도 잘 나타나 있듯이 ‘자원봉사자 활동현황’에서 성인대 청소년 비율이 10 : 90으로 청소년 봉사활동이 주를 이루고 있으며, ‘자원봉사자 참여빈도’에서 참여주기로는 긴 편인 월1회 미만에 48%로 가장 많이 속하고 있다. ‘자원봉사자의 도움정도’에서는 대체로 도움된다 58%, 매우 도움된다 27%로 도움이 된다가 85%로 나타나고 있다. 그러므로 도서관 및 평생학습관에서 자원봉사자 교육에 대해 더 이상 미룰 수 없는 것이다. 이에 중·고등학생들의 도서관자원봉사자 교육에서는 자원봉사의 개념뿐만 아니라 도서관 이용교육을 포함시키는 것이 바람직할 것으로 생각된다. 즉, 중·고등학생 봉사자 교육프로그램은 교육 + 봉사활동 + 평가로 이루어져야만 다음 단계로의 사회봉사자로서 거듭날 수 있기 때문이다.

이번 보고서에서는 설문분석을 토대로 봉사자 교육이 제일 시급하게 이루어져야할 중·고등학생들의 봉사활동 및 교육프로그램에 대해 중점적으로 다루고자 한다.

본 보고서의 조사기간은 첫째, 성인 자원봉사자 면담 및 개별교육을 2001년 4월~2002년 3월까지 마포평생학습관 종합자료실 근무시 실시하였으며, 자원봉사자 설문 조사는 2002년 5월에 성산복지관, 사랑의 전화, 마포평생학습관에서 활동하고 있는 자원봉사자 100명에게 의뢰하여, 84명의 답변을 회수 연령, 직업, 학력으로 분석하였다.

설문지 문항은 상지대 사회복지학과 송정부 교수의 “강원도 자원봉사 실태 및 욕구 조사”라는 보고서의 설문내용을 교수님의 허락 하에 그대로 사용하였음을 밝힌다.

II. 설문 분석

이번 조사는 “자원봉사자의 활동 및 교육요구”에 대한 37개 문항을 설문으로 조사하였으며, 그 중 보고서 내용과 관련도가 높은 20문항을 소개하고자 한다.

1. 귀하께서는 앞으로도 자원봉사자 활동을 하고자 하는 마음을 갖고 있습니까?

	전체	학생
없다	5(6%)	5(26%)
있다	78(93%)	14(74%)
기타	1(1%)	0
소계	84	19

이번 문항의 답변 중 “자원봉사활동을 하고자 하는 마음을 갖고 있지 않다”가 5명 있었는데, 모두 학생들이었다. 학생응답자중 26%에 해당된다. 이 통계로 보아 중·고학생들에게 자원봉사활동에 관한 기초교육이 필요할 것으로 생각된다. 기초교육은 이론으로만 프로그램을 설계할 것이 아니라 청소년에게 필요한 활동과 연계해서 시행함이 교육의 효과 또한 배가될 것이다. 또한 중·고등학생들에게 자원봉사 교육프로그램을 제공할 때에는 그 연령에 맞는 프로그램이 필요하며, 언젠가 각자 하고싶은 마음이 우러날 때 봉사활동을 할 수 있도록 동기부여가 필요한 시기로 보인다.

2. 귀하가 자원봉사활동을 했거나 한 기간은?

	공무원	주부	회사원	상업	학생	기타	소계
6개월 미만	0	5	2	0	6	5	18
6개월 ~ 1년 미만	1	1	2	0	6	2	12
1년 ~ 2년 미만	0	2	5	0	3	6	16
2년 이상	3	15	3	1	2	6	30
기타	0	2	0	1	2	3	8
소계	4	25	12	2	19	22	84

주부 응답자중 60%가 2년 이상 자원봉사를 하고 있으며, 거기에 반해 학생들의 90%는 2년 미만 또는 기타(부정기적)에 응답하고 있다. 이것은 현재 학생이므로 그럴 수도 있다하지만 1번 문항에서의 응답을 염두에 둔다면, 학교에서 요구하는 시간만 채우면 된다는 사고가 팽배해 있기 때문인 것으로 보인다.

3. 귀하는 월 몇 회 정도 봉사활동을 하고 있습니까?

	10대	20대	30대	40대	소계
1회	1	2	7	5	15
2회	1	3	5	2	11
3회	0	2	2	1	5
4회 이상	3	6	9	18	36
기타	3	3	2	7	15
무응답	0	1	0	1	2
소계	8	17	25	34	84

40세 이상의 응답자 중 4회 이상이 50%를 넘는다. 그만큼 생활에 안정감을 갖고 있는 연령들이기 때문인 것으로 보인다. 그리고 사회에서도 이들의 활동을 기다리고 있으며, 지역사회에서는 여성인력개발 및 노령화시대에 대비한 노인인력개발에 힘써야 할 것이다.

4. 귀하에 대한 자원봉사처담당직원의 태도가 어떠하다고 생각하십니까?

	공무원	주부	회사원	상업	학생	기타	소계
매우 고맙게 생각하고 자상하다	2	9	3	1	5	13	2
무난한 편이다	2	14	10	1	8	6	0
다분히 명령적	0	0	0	0	2	0	0
무관심한 편	0	0	0	0	1	1	0
매우 무관심	0	0	0	0	2	0	0
기타	0	0	0	0	1	2	0
무응답	0	1	0	0	0	0	0
소계	4	24	13	2	19	22	2

자원봉사 처 담당직원의 태도에 대한 물음에 학생들의 불만이 제일 많았다 (학생응답자 중 32%). 이것은 앞으로 학생들에게 봉사활동에 관한 교육도 필요하겠지만, 직원들도 학생이라고 마음놓고 함부로 대하면 안될 것이라는 경고로도 보인다.

5. 현재 자원활동(봉사)을 하시면서 가장 애로사항(어려운 점)은 무엇입니까?

	10대	20대	30대	40대	소계
현재의 활동내용이 너무 단순하다	1	6	1	1	9
활동시간의 조정이 어렵다	5	3	8	5	21
자원활동(봉사)관리자와 갈등이 있다	0	0	1	0	1
활동대상자와 관계가 좋지않다	0	0	0	0	0
새로운 지식기능을 익히고 싶지만 어렵다	2	1	2	2	7
행정적 지원이 부족하다	5	0	6	5	16
활동비가 부족하다	0	0	1	0	1
가족의 이해를 구하기 어렵다	5	0	5	5	15
애로사항은 없는 편이다	18	7	28	18	71
기타	1	2	0	1	4
무응답	0	0	1	0	1
소계	37	19	53	37	146

봉사활동을 하면서 애로사항은 대체적으로 '없는 편이다'에 49%가 분포되어 있으며, 다음으로는 '활동시간의 조정이 어렵다'로 나오고 있다. 그리고 연령층이 젊을수록 '현재의 활동내용이 너무 단순하다'에 체크하고 있는 것으로 보아 자원봉사활동 프로그램을 개발할 때 연령을 고려한 알맞은 활동프로그램이 만들어져야겠다.

또한 가족의 이해를 구하기 어렵다가 10대 5명, 30대 5명, 40대에 5명이 분포되어 있다는 것은 아직도 자원봉사활동에 대한 사회적 인식이 부족한 것으로 파악되며, 자발적 참여를 위한 국민들의 의식전환이 필요한 시기이기도 하다.

6. 귀하께서는 활동하는 기관종사자와 의견대립이 있습니까?

	10대	20대	30대	40대	소계
전혀 없다	6	15	21	25	64
약간 있다	2	2	3	7	14
자주 있다	0	0	0	0	0
매우 많다	0	0	0	0	0
기타	0	0	1	2	3
소계	8	17	25	34	84

"기관종사자와 의견대립이 있는가?"라는 물음에서 의외로 연령층이 높아질수록 약간 있는 것으로 나타나고 있다. 이것은 연령이 많을수록 자원봉사 결과에 대한 본인의 만족도를 높이고자하는 것에서 파생되는 문제가 아닐까 추측해 본다. 그리고 한편으로는 더 열심히 책임 있게 하고자 하는 것에서 나오는 수치가 아닐까 생각되기도 한다.

20대는 기관종사자와 의견대립이 '약간 있다'에 20대는 11%, 30대는 12%, 40대 이상은 20%로 나타났다.

10대에서는 25%로 제일 많은 퍼센트를 차지하고 있다. 이것은 자원봉사활동에 대한 이해가 부족한 탓도 있을 것으로 추측된다.

7. 의견대립이 있다면, 그 이유가 어디에 있다고 생각하십니까?

※ 무응답을 제외한 답변

	10대	20대	30대	40대	소계
직원의 태도	0	0	2	2	4
업무량이 많아서	0	0	0	1	1
원하지 않는 분야에 배치	1	0	0	1	2
강요된 활동	0	0	0	1	1
봉사활동 대상자 때문에	0	0	0	1	1
기타	1	2	2	5	10
소계	2	2	4	11	19

의견대립에서 직원의 태도에 4명이 대답하였다. 이것은 의견대립 응답자의 21%에 해당된다. 이러한 통계자료를 참고하여 봉사활동에 대한 직원 교육 시 참고한다면 좋을 것으로 생각된다.

8. 활동처에 건의하고 싶은 사항은 무엇입니까?

	10대	20대	30대	40대	소계
별로없다	4	8	11	9	32
담당직원의 배려	0	1	3	3	7
활동비 지원	3	1	2	1	7
정기적인 자원봉사 보수교육 실시	1	2	4	8	15
자원봉사자를 위한 프로그램 마련	1	1	4	12	18
자원봉사자 휴식공간 마련	1	3	1	4	9
원하는 봉사활동	0	2	5	3	10
수련회, 체육대회 등 프로그램	0	0	0	0	0
직원과의 깊이 있는 대화	0	2	1	5	8
기타	1	0	0	2	3
무응답	0	2	1	0	3
소계	11	22	32	47	112

연령이 많아질수록 '보수교육' 과 '봉사자를 위한 프로그램' 요구가 많아지고 있다.

9. 귀하께서는 자원봉사자 교육을 받아 본 적이 있습니까?

	10대	20대	30대	40대	소계
있다	2	8	11	23	44
없다	6	8	14	11	39
기타	0	1	0	0	1
소계	8	17	25	34	84

40세 이상 응답자 중 66%가 교육을 받아 본적이 '있다' 에 응답하고 있으며, 전체 응답자 중 52.4%가 받아 본적이 있는 것으로 나타나고 있다. 10대 응답자 8명 중 6명(75%)은 자원봉사자 교육을 받아 본적이 없다고 대답하고 있다. 앞으로 각 기관의 자원봉사활동 활성화를 위해서는 사전교육이 꼭 이루어져야 할 것이다.

10. 교육훈련을 받으셨다면 어떤 교육을 받았습니까?

	10대	20대	30대	40대	소계
기초교육	2	9	5	12	28
전문분야교육	0	0	4	9	13
재교육	0	0	1	4	5
지도자교육	0	0	0	1	1
기타	0	0	1	3	4
무응답	0	2	0	1	3
소계	2	11	11	30	54

40세 이상의 봉사자들은 월 봉사 횟수에서나 시간에서 두드러졌지만 교육에서도 다른 연령 대에 비해 많이 받은 것으로 나타나고 있다.

전문분야 교육 13명 중 69%가 40세에 포진되어 있으며, 40세 이상 응답자 30명 중 30%가 전문교육을 이수한 것으로 나타나고 있다. 10대는 모두 기초교육을 받았다.

11. 귀하께서는 자원봉사자 교육을 어디에서 받았습니까?

	응답자(%)
활동처	26(50%)
종교단체	6(11%)
공공기관	8(15%)
대학강좌	5(9%)
민간교육단체	1(2%)
기타	6(11%)
무응답	1(2%)
소계	53

50%가 활동처에서 교육을 받은 것으로 나타나고 있으며, 16번 문항에서의 “자원봉사자 교육을 어디에서 받기를 원합니까?”라는 질문에서는 활동처가 39.4%로 우세하게 나타나고 있다. 전반적으로 봉사자들은 자신이 봉사활동을 하는 기관에서 교육받기를 원하고 있다.

12. 자원봉사자 교육과목에 대한 본인의 만족도는?

	응답자
매우 만족한다	7
만족한다	18
보통이다	21
불만족한다	0
매우 불만족한다	0
기타	1
소계	47

교육과목에 대한 만족도는 그리 높지 못한 편이다. 봉사자의 자아개발 및 봉사활동 만족도를 높이기 위해서는 이 또한 요구에 맞는 다양한 교육프로그램이 개발되어야 할 것이다.

그리고 앞으로는 자원봉사 활동에 관여하는 기관들이 네트워크가 활발하게 운영되면 자원봉사 활동 프로그램 뿐만 아니라 자원봉사 교육프로그램도 다양해 질 것이며, 특화 프로그램을 갖고 있는 전문교육기관에 위탁할 수도 있을 것이다.

13. 교육을 받았다면, 교육이 실제 자원봉사활동에 도움이 되었다고 생각하십니까?

	응답자
많은 도움이 되었다	12
도움이 되었다	24
보통이다	8
별로 도움이 안되었다	1
전혀 도움이 안되었다	1
기타	1
소계	47

“교육이 실제 자원봉사 활동에 도움이 되었다고 생각하십니까?” 라는 물음에 25.5%가 ‘많은 도움이 되었다’에 51%가 ‘도움이 되었다’에 체크해 주었다. 77%가 도움이 된 것으로 응답하였다.

14. 교육을 받았다면 어떤 내용이었습니까?

	응답자
전문강사의 강의	28
VTR 시청	4
봉사활동 사례발표	14
역할극을 통한 깨달음의 기회제공	1
시설직원의 수시강의	2
기관 소개, 유의점 등 기초교육	15
타시설 견학	2
각종 토론 및 상담	7
전문기술력 향상	5
기타	2
무응답	1
소계	81

어떤 내용으로 교육받았는가에 대해서는 35%가 전문강사의 강의를, 19%가 기관 소개·유의점 등 기초교육을, 그리고 17%가 봉사활동 사례발표 형식으로 교육을 받았다고 응답하였다.

15. 교육훈련을 안 받으셨다면 어떤 교육을 받기를 원합니까?

	10대	20대	30대	40대	소계
기초교육	3	4	3	3	13
전문분야교육	0	4	11	6	21
보강교육	1	0	3	6	10
지도자교육	1	3	1	2	7
기타	1	0	0	1	2
소계	6	11	18	18	53

교육훈련을 안 받았다면 “어떤 교육을 받기를 원합니까?”라는 질문에는 연령·학력·직업으로 구분하여 살펴보았으나 특이한 면이 보이지 않았으며, 전문분야 교육이 전체적으로 강세를 보이고 있다. 그리고 10대는 기초교육이 50%를 차지하고 있다.

16. 귀하께서는 자원봉사자 교육을 어디에서 받기를 원합니까?

	10대	20대	30대	40대	소계
활동처	3	9	14	17	43
종교단체	0	1	2	3	6
공공기관	4	3	5	8	20
대학강좌	1	8	3	5	17
민간교육단체	0	1	7	4	12
기타	0	1	1	1	3
무응답	1	1	1	5	8
소계	9	24	33	43	109

“교육을 어디서 받기를 원합니까?”라는 질문에 대체적으로 활동체에서 받기를 원했으며, 20~24세는 46%가 대학강좌를 선택하였다. 이것은 그 연령대가 대학에 다니고 있기 때문일 것으로 파악되며, 10대의 44%는 공공기관에서 교육받기를 원했다.

표로 제시하지는 않았지만 직업으로 분석해 보았을 때에도 대학강좌를 원하는 17명 중 50%가 학생이었다.

17. 교육을 받는다면, 교육이 실제 자원봉사활동에 도움이 되겠다고 생각하십니까?

	10대	20대	30대	40대	소계
많은 도움이 될 것이다	1	8	11	23	43
도움이 될 것이다	5	7	14	7	33
보통이다	1	1	0	0	2
별로 도움이 안될 것이다	0	0	0	0	0
전혀 도움이 안될 것이다	0	0	0	0	0
기타	0	0	0	1	1
무응답	1	1	0	3	5
소계	8	17	25	34	84

이 질문에는 90%가 '도움이 될 것이다' 또는 '많은 도움이 될 것이다' 에 표기해 주었다. 대부분의 자원봉사자들은 자원봉사자 교육에 대한 큰 기대와 함께 봉사자 교육실시를 원하고 있다.

18. 교육을 받는다면, 어떤 내용의 교육을 받기를 원합니까?

	10대	20대	30대	40대	소계
전문강사의 강의	2	8	16	19	45
VTR 시청	3	0	3	0	6
봉사활동 사례발표	1	4	4	8	17
역할극을 통한 깨달음의 기회제공	1	5	2	0	8
시설직원의 수시강의	0	1	2	0	3
기관 소개, 유의점 등 기초교육	3	2	5	5	15
타시설 견학	1	3	2	4	10
각종 토론 및 상담	0	4	3	4	11
전문기술력 향상	0	3	6	11	20
기타	0	0	0	1	1
무응답	1	1	0	3	5
소계	12	31	43	55	141

“교육을 받는다면, 어떤 내용의 교육을 받기를 원합니까?”라는 질문에 ‘전문강사의 강의’ 선호도가 가장 높았으며, 다음으로는 ‘전문 기술력 향상’ 그 다음으로는 ‘봉사활동 사례발표’ 순이었다.

‘봉사활동 사례발표’가 세 번째 순위에 있는 것으로 보아 소그룹 활동으로 자원봉사활동을 통한 자기 주도학습은 큰 가능성을 보이고 있으며, 주목해 볼만한 사항은 ‘전문기술력 향상’에 체크할 연령층을 젊은 층으로 예상하였으나 의외로 40세 이상의 응답자가 그 항목 응답자 중 55%를 차지하고 있다는 것이다. 나이가 많아도 학습욕구는 젊은 층 못지 않다는 것을 증명하는 것이다.

19. 귀하가 현재 자원봉사활동과 관련하여 꼭 배우고 싶은 내용은?

공무원	주 부	회사원	학 생	기 타
* 노인 심리	* 녹음을 성우처럼 잘할 수 있 도록(호흡법, 발성법, 정확한 발음, 읽기 등) * 호스피스 * 수화 * 사회복지-장애인 * 컴퓨터 교육 * 상담 및 청소년 성교육 * 미래 직업활동 * 심리상담(지체 장애인) * 치유상담 * 의사소통술	* 카운 셀링 * 學,善, 人,道, 心,我, 他	* 마음에서 우러나와 봉사를 하는 태도와 마음가짐 을 배우고 싶다. * 아동 심리학 * 유의 사항에 대해 * 도움을 받는 사람들이 봉사자를 어떻게 받아들이 고 어떻게 생각하는지 * 정보지원센터에서 일하기 때문에 컴퓨터실 이용자 를 대할 때 태도 및 행동 기술을 배우고 싶고, 친절 하게 사용자들을 안내하는 법을 배우고 싶다. * 컴퓨터 교육 * 상담 교육 (3명이 상담교육이라 응답 하였음) * 수화	* 역할극 * 외국어 봉사시(통역 봉사)문화관광 교육 * 전문기술력 향상(2 명이 응답하였음) * 문헌정보관리 및 문 헌분류법 * 장애인 특수교육 * 녹음을 잘할 수 있는 기술적 방법

Ⅲ. 공공도서관 및 평생학습관의 중·고등학생 봉사자 교육프로그램 제안

마포평생학습관 종합자료실을 지원했던 자원봉사자와 강남성모병원의 봉사자와의 면담 및 강남성모병원의 자원봉사 센터 코디와의 만남을 통한 조사에 의하면, 4년 동안 자료실을 지원했던 40대 주부는 “나는 도서관이 좋아서, 책이 좋아서 도서관을 다닌다. 그런데 항상 떨쳐버릴 수 없는 의구심은 과연 나의 봉사가 자료실 즉 도서관에 얼마만큼 도움이 되는 것인가? 이다. 도움이 많이 된다면 사서교육원에 입학하여 전문성을 띠고 더 적극적으로 봉사에 참여하고 싶다....” 그리고 7년째 토요일마다 빠짐없이 지원해 주고 계신 연세가 많은 여성은 “건강이 허락하는 한 내가 사회에서 받았던 혜택을 봉사로서 사회에 되돌려 주고 싶다” 라고 각각 가슴 몽클한 대답을 했다. 그리고 어느날 어색하게 다가와 봉사활동을 할 수 있느냐고 질문했던 조감독이 기억에 남는다. 조감독에게는 종합자료실이 봉사뿐만 아니라 “씨네 341”이라는 영화 동아리의 지도도 부탁하였었다. 강남성모병원의 어느 40대 주부봉사자는 직원과의 갈등에 대해 이야기했으며, 그 병원의 많은 의사들은 본인도 퇴직하면 봉사활동을 하겠다고 한다며 코디가 살짝 귀뜸 해주었다. 실제 그의 가족이 봉사를 하고 있기도 하다. 다 소개할 수는 없으나 그밖에도 문헌정보학과를 졸업한 주부 등 많은 분들과 면담을 하였다.

중·고등 학생들은 대체로 방학을 이용하여 봉사를 하였으며, 대부분의 학생들은 학교에서 요구하는 봉사시간을 채우기 위해 신청하였다. 몇몇 대학에서는 봉사활동을 학점제로 운영하여 학생들이 봉사개념에 대해 듣고 나온 경우라 강의를 듣지 않고 봉사 시간만 채우기 위해 봉사에 참여하는 다른 학생들과는 확연한 차이를 보이고 있었다.

강남 성모병원의 자원봉사자 센터의 코디는 과거에 간호사였다고 한다. 지금은 몇 백 명의 병원 자원봉사자를 관리하고 있다. 즉, 병원에서 요구하는 활동프로그램과 봉사자의 교육프로그램을 통하여 적재적소에 봉사자가 배치될 수 있도록 관리하고 있다. 그리고 병원의 미진한 시설이나 서비스를 찾아내어 개선할 수 있도록 봉사자가 병원 이용자 입장에서의 모니터링도 하며, 모니터 된 부분은 상부에 즉시 보고되어 개선되어 가고 있었다. 그러한 결과가 병원고객만족도 조사에서 연속 2년 1위를 차지할 수 있었을 것이다.

마지막으로 자원봉사활동 및 교육요구를 조사하고자 질문지를 활용하여 성산복지관, 사랑의 전화, 마포평생학습관에서 자원봉사로 활동하는 개인에게 설문조사를 실시하였다.

설문에 응답한 사람들의 요구를 크게 나누어 보면 다음과 같이 구분할 수 있다.

가. 자원봉사 중간 관리자 확보를 위한 교육

나. 성인 자원봉사자의 기초교육, 재교육, 전문교육

다. 중·고등학생을 대상으로 한 기초교육

즉, 자원봉사 관리자교육, 성인 봉사자교육 그리고 지금 당장 보다는 장래를 보고 교육시켜야할 중·고등학생 기초교육으로 압축된다.

이 중 중요성·긴급성·파급효과 그리고 공공기관의 역할을 비교 검토해 볼 때, 중·고등학생을 대상으로 한 기초교육을 제일 우선으로 꼽을 수 있다. 그리고 도서관 및 평생학습관의 인력자원조달을 목표로 할 경우에는 성인 자원봉사자 교육이 우선될 수 있다. 이 지면에서는 안정된 공동체 즉, 더불어 사는 사회를 만들기 위한 긴 안목으로는 장기적인 교육투자가 필요하므로 파급효과와 긴급성에 무게를 더 실어 주어 중·고등학생을 대상으로 한 기초교육에 대해 언급하고자 한다.

중·고등학생들은 도서관 및 평생학습관에서의 자원봉사 활동을 통해 개인 경험의 다양화는 물론 자원봉사자교육을 통한 자기발전을 꾀할 수 있다. 그리고 지역사회의 복지향상을 위해 자발적으로 참여한다는 점에서는 지역사회에 대한 주인의식과 공동체 의식 함양의 기회로 볼 수 있다. 특히 중·고등학생들은 도서관봉사를 통한 도서관 및 평생학습관과의 친밀감을 높임으로서 개인학습에도 많은 도움이 될 것으로 예상되며, 도서관 및 평생학습관 홍보에도 상당한 기여를 할 것으로 기대한다.

이에 중·고등학생들을 대상으로 자원봉사 기초교육을 실시하며, “지역사회에 대한 공동체 의식 함양”을 목표로 활동에 대한 동기를 강화하고, 자원봉사 활동의 사회적 의미를 이해할 수 있도록 지도하고자 한다.

학습내용 양태는 파머(Farmer)의 주입내용 중심형과 브래니(Blaney)의 기관형을 기본으로 학습내용을 조직하고자 하며, 이 프로그램에 참여할 대상인 중·고등학생들은 주로 방학기간 중에 봉사활동을 하고 있으므로 봉사활동에 대한 전문교육이 아닌 기초교육으로서 교육 및 평가시간은 3시간으로, 봉사활동 시간은 7시간 이상으로 계획한다.

자원봉사자 기초교육 후에 실제 봉사활동을 할 수 있으며, 봉사활동이 끝난 후 자원봉사자 기초교육 과정과 실제 봉사활동을 통해 느낀 점을 자유롭게 표현하도록 유도, 자원봉사자로서의 기본 소양이 되어있는지 몇 가지 질문을 통해 평가한다. 그리고 마지막으로 자원봉사 담당자의 독려로 마무리하고자 한다.

그리고 10시간의 과정이 끝난 후에는 기초교육 이수증을 발급하여 봉사활동 재교육, 전문교육과 연계될 수 있도록 한다. 교육시간과 평가시간도 봉사활동 시간으로 포함시켜 발급하며, 교육은 방학중 매주 금요일(14:00~16:00)로 여름방학 4회, 겨울방학 4회로 운영한다.

중·고등학생을 대상으로 한 자원봉사교육은 봉사활동을 통해 스스로 생각과 태도 변화를 유도하는 프로그램이므로 그들의 봉사활동에 도움 정도 그리고 참가 전·후의 사고변화, 다음에도 재교육·전문교육을 참가할 생각이 있는지 등의 몇 가지 질문을 통해 지역사회의 일원으로서 적절한 봉사활동을 권고 그리고 이들의 대답을 통해 이 프로그램을 평가한다.

방학 중 4회의 교육프로그램에 참가했던 학생이 봉사활동 10시간을 잘 마치고 평가까지 끝난 시점에 이 프로그램에 대한 보고서를 기관장에게 제출하며, 도서관 인력부족 해소보다는 청소년들이 지역사회의 일원으로서 자원봉사활동에 대한 이해와 동기부여에 그 초점을 맞추어 평가한다.

중·고등학생 자원봉사자 교육프로그램운영을 통한 기대효과로서는 중·고등학생의 봉사활동 기관 확보 및 자원봉사활동을 통한 자원봉사활동의 가치형성과 자기성장을 기대할 수 있다. 그리고 문화·학습공간의 도서관 및 평생학습관을 자유롭게 이용할 수 있는 이용방법을 배울 수 있으며, 제7차 교육과정과 연계한 자원봉사활동을 제공하고 자원봉사교육을 실시함으로써, 지역사회에 대한 이해를 돕고 봉사활동에 대한 동기를 강화할 수 있다. 또한 평가결과를 활용하여 어떤 변화의 유도, 프로그램 기획과 관리과정에 필요한 정보 수집, 활동자와 관리자에게 활동 및 관리에 대한 책임감을 부여하며, 자원봉사자에게는 그들의 활동결과에 따른 평가를 자신의 관점에서 작성하게 함으로서 스스로 생각과 태도 변화를 유도할 수 있다.

그리고 참가 전·후의 사고변화, 다음에도 재교육·전문교육을 참가할 생각이 있는지 등의 몇 가지 질문을 통해 지역사회의 일원으로서 적절한 봉사활동을 권고한다.

〈공공도서관 및 평생학습관의 자원봉사자 교육 프로그램 제안〉

구 분	교육 내용	강의시간	비 고
전문가 강의	* 자원봉사활동 전문가의 사례 중심 강의 -자원봉사활동의 사회적 의의 -봉사활동에 대한 동기강화	1시간	* 청소년 자원봉사자를 위한 교육용 비디오 활용 및 자원봉사담당자의 개별 교육 (한국청소년 자원봉사센터에서 지원하는 시청각자료 활용 및 기초교육자료를 활용하여 담당자가 쉽게 전달) * 원격교육프로그램 공동개발 (도서관 및 평생학습관)
도서관 이용방법 안내	* 도서관의 종류 * 각 자료실 이용안내, 사료관 및 기타 문 화행사 안내 * 자료 쉽게 찾는 방법 * 미국 공공도서관 (비디오 20분 소요)	1시간	* 우리도서관 이용안내 팸플렛 * 중·고등학생을 위한 선정도서목록 * 원격교육프로그램 공동개발 (도서관 및 평생학습관)
실제 봉사활동	* 봉사담당자와 협의하여 봉사 위치 또는 봉사활동 시간 및 요일 결정 * 도서관 실제 위치에 가서 담당직원의 업무에 대한 설명을 들은 후, 봉사활동을 실시한다.	7시간 이상	* 7차 교육과정과의 연계 그리고 자원봉사 활동 활성화를 위한 도서관에서의 봉사 활동 기회부여 * 봉사활동자와 협의하여 기관의 자원봉사활동프로그램과 연계한다
평가 및 기초교육 이수증 발급	* 기초교육과 실제 봉사활동을 통해 느낀 소감을 정리하도록 하며, * 지역사회의 일원으로서 공동체 의식이 함양되었는지, 몇 가지 질문을 통해 기본 소양을 테스트 한다.	1시간	* 자원봉사자 재교육 및 전문교육과의 연계 * 기초교육 이수증 발급

IV. 나가는 말

현대 사회의 자원봉사는 정치·경제·교육 그리고 사회복지 등 다양한 측면에서 의의를 지닌 활동으로서 국가정책의 중요한 부분으로 부각되고 있으며, 지역사회의 참여가 그 어느 때보다 크게 요구되고 있다. 뿐만 아니라 조직사회 속에서 타율화· 획일화에 도전하는 의미에서 한 사람의 자유로운 인간으로서 사는 모양을 표현할 수 있는 마당이 요구되고 있으며, 앞으로 지역사회가 자원봉사 프로그램을 통해 그 역할을 담당해야 한다.

지역사회발전을 위한 자원봉사 활성화에 있어서 그 첫 번째가 국가적으로 제반 뒷받침이 되는 법적 근거로서 기능할 수 있는 자원봉사활동에 관한 지원법 제정을 필요로 하고 있으며, 지역적으로는 조례 제정을 들 수 있다. 두 번째로는 자원봉사 인력의 수급과 공급을 원활히 하기 위하여 각 봉사활동 단체들 간의 연계를 위한 인프라 구축이 필요하다(볼런티어21 : www.volunteer21.org).

세 번째로는 자원봉사활동에 대한 의식변화 운동이 있어야 한다. 개인은 일생을 통해 배우고 성장하며 자신의 모든 잠재력을 실현시키는 한편, 지역사회의 한 성원으로서 자신의 권리와 책임을 행사할 수

있다. 그러므로 견고한 지역 사회 내에서 공통의 사회문제에 대한 해결책을 제시하고 우리의 집단운명을 형성하기 위해 함께 노력해야 할 것이다. 네 번째로는 자원봉사 중간 관리자 확보이다. 코디 또는 슈퍼바이저라고도 하는 자원봉사 중간 관리자 역할을 해줄 사람을 자원봉사자 또는 직원 중에서 선발하여 기관과 자원봉사자의 중간역할을 담당하게 함으로써 업무의 원활화를 도모한다. 다섯 번째는 “한국의 길거리에는 장애인을 볼 수 없다”는 외국여행자의 지적에서도 잘 나타나 있듯이 우리나라는 장애인을 위한 시설이 턱없이 부족한 형편이다. 장애인들도 더불어 사는 사회가 될 수 있도록 편의시설을 확충해야 할 것이다.

그리고 자원봉사자 교육 또는 자원봉사활동을 통한 활성화로는 첫 번째가 봉사활동 교육을 통한 자아개발이다. 지역사회의 창조를 목표로 하는 요즘은 적극적인 주민참여를 유도해야하며, 개인의 행복을 증진시키고 능력을 축적할 수 있는 계기를 마련해 주어야 한다. 또한 자원봉사활동은 그 자체가 교육적 성격을 띠고 있다. 자원봉사활동을 통하여 인간의 존엄성을 배우고, 인내심을 키우고, 한 시민으로서 주체적 역량을 형성해 나갈 수 있는 것이다. 더 나아가 자원봉사를 통한 사회활동으로 자존적 인간으로서의 자아실현을 이룰 수 있을 것이다. 두 번째로는 봉사활동 프로그램을 개발하는 것이다. 노령화되어 가는 사회, 정보통신이 생활의 전반을 차지하는 사회, 각종 환경오염 등 사회변화에 따른 봉사활동 프로그램 개발이 요구된다. 세 번째로는 봉사활동 평가를 통한 피드백이 있어야 한다. 자원봉사 프로그램 전반적인 사항에는 공급수요조정, 봉사활동 프로그램 개발, 교육프로그램 개발, 홍보를 통한 봉사활동의 생활화 등을 통해 지역사회의 자원봉사활동을 정착시켜야 한다. 이 모든 과정에서 빠져서는 안될 것이 피드백이다. 이 환류 장치를 통해서 봉사활동이 사회적으로 정착될 것이며, 개인적으로는 생활화될 것이다. 네 번째는 중·고등학생을 대상으로 한 교육프로그램 개발이다. 앞에 조사·분석에서도 나타나고 있지만 중·고등학생들에게 자원봉사에 대한 철학적 배경 없이 점수를 받기 위한 자원봉사활동은 큰 의미가 없다할 수 있다. 이들이 성인이 되어서도 자연스럽게 사회봉사를 할 수 있도록 자원봉사에 대한 기본적인 교육이 필요하다.

도서관 및 평생학습관에서도 많은 중·고등학생들이 자원봉사활동을 하고 있으므로 교육을 실시해야 할 것이며, 또한 학생을 대상으로 한 자원봉사자 교육에서는 도서관 이용방법을 같이 해주는 것이 학생들의 도서관 이용에 많은 도움이 되리라 생각된다. 그리고 실제 봉사활동과 평가까지도 실시해야 교육의 성과를 올릴 수 있으며, 자원봉사자 기초교육에서 전문교육으로의 연계도 가능할 것이다. 더 나아가 지역사회의 일원으로서 가족과 함께 참여할 수 있는 자원봉사활동 프로그램도 나와 주어야 할 것이다. 가족단위의 프로그램에서는 부모와 자녀의 좋은 관계 유지 또는 재미있는 특별활동 등이 같이 소개되면 좋은 반응을 기대할 수 있을 것이다.

특히 중·고등학생에게 바람직한 사회구성원으로서의 의식 및 행동변화를 자원봉사자 교육을 통해 이끌어 내야하며, 경험과 훈련을 통한 변화된 행동의 지속성과 가치·신념·태도 등의 내면적 변화도 계속적인 교육 및 활동을 통해 변화시켜나가야 한다.

부족하게나마 여기에서 제시한 “설문분석”과 “공공도서관 및 평생학습관의 중·고등학생 봉사자 교육프로그램 제안” 그리고 “나가는 말”이 여러 도서관 및 평생학습관이 자원봉사 담당자의 손에서 거듭 나길 바라며, 설문조사에 많은 도움을 준 마포평생학습관의 성명희·박순애·정철·양정순 선생님께 심심한 감사를 드리는 바이다.