「지방정부연구」 제5권 제3호(2001 가을) : 155~177

도시공공서비스 전달에 있어서 자원봉사자 참여의 효과 분석*

A Study on the Effects of Volunteer Participation in Urban Public Service Delivery

이 희 태(신라대 법정학부)

본 연구는 도시공공서비스 전달에 있어서 자원봉사자 참여가 어느 정도 효과가 있으며, 자원봉사자 참여의 효과에 어떤 요인이 어느 정도 영향을 미치는가를 실증적으로 규명하는 데 초점을 두었다. 본 연구의 결과에 따르면, 도시공공서비스 전달에 있어서 자원봉사자 참여는 서비스 전달기관의 효율성 제고에 가장 크게 기여한 것으로 나타났으며 그 다음으로 기관의 역량확대, 대외관계 개선, 서비스 수준 향상 순으로 효과가 있는 것으로 나타났다. 또한 자원봉사자 참여의 효과는 정부기관보다 민간비영리기관에서 더 높게 나타났으며, 서비스 유형별로는 전통적으로 자원봉사자 참여가 많은 사회복지 분야가 가장 효과가 높게 나타났다. 그리고 자원봉사자 참여의 효과에는 교육의 체계성 정도가 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 그 다음으로는 자원봉사자의 업무수행태도, 자원봉사자의 업무수행능력, 평가의 체계성 정도, 모집의 체계성 정도 순으로 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 배치의 체계성 정도, 인정의 체계성 정도, 자원봉사자 활동지원의 체계성 정도는 자원봉사자 참여의 효과에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

주제어 : 도시공공서비스, 자원봉사, 자원봉사자 관리체계, 자원봉사자 참여 효과

Ⅰ. 서 론

최근 자원봉사자 활용에 대한 긍정적 인식의 확산과 더불어 다양한 분야에서 자원봉사자의 참여가 증대되고 있다. 특히, 우리 나라의 경우 지방화, 복지화의 진전과 더불어 공공서비스 전달과 관련하여 자원봉사자의 참여는 더욱 증가할 것으로 예상된다. 왜냐하면, 자원봉사는 공동체사회 실현의 중요한 도구로서, 지역 문제를 주민들 스스로 처리하기 위한 집합적 노력의 매개체로서 기능을 하기 때문에 지방자치의 기본적 요소 중 하나인 지역사회의 공동체의식을 증진시키는데 기여할 수 있기 때문이다. 또한 지방화 시대의 지역복지정책은 지역주민들이 자발적으로 참여하고 대가없이 봉사하는 자원봉사활동에 토대를 둔 참여하는 복지에 역점을 두게 된다는 점에서 자원봉사에 대한 정책적 관심은 더욱 증대될 것이다(김필두, 1994: 169).

실제로 최근 우리 나라에서도 도시공공서비스 전달에 있어서 자원봉사자의 참여가 확대되고 있으나 어떤 서비스 분야에 어느 정도의 자원봉사자가 참여하고 있으며, 자원봉사자 참여가 어

* 이 논문은 2000년도 한국학술진흥재단의 지원에 의하여 연구되었음(KRF-2000-003-C00131).

Copyright (C) 2002 Nuri Media Co., Ltd.

느 정도 효과가 있는 지, 그리고 자원봉사자 활용의 효과를 증진시킬 수 있는 방법은 무엇인지에 대한 체계적인 연구가 이루어지고 있지 못한 실정이다. 그러나 앞으로 도시공공서비스 전달과 관련하여 자원봉사자의 참여는 더욱 확대될 것으로 예상된다는 점에서 그 효율적 활용을 위한 체계적, 학문적 접근이 절실히 필요한 영역이다. 따라서 도시공공서비스 전달에 있어서 자원봉사자 참여의 효과를 증대시킬 수 있는 전략을 모색하는 것은 매우 중요한 정책과제일 뿐만 아니라 행정학적 연구의 필요성에 대해서도 학자들 사이에 널리 인식되고 있다.

이와 같은 맥락에서 본 연구는 도시공공서비스 전달에 있어서 자원봉사자 참여의 효과를 실증적으로 분석함으로써 도시공공서비스 전달의 성과 향상을 위한 대안으로서 강조되고 있는 자원봉사자의 효율적 활용을 위한 전략 모색에 필요한 이론적 기초를 제공하는 데 목적을 두고 있다.

한편 도시공공서비스 전달에 있어서 자원봉사자 참여는 서비스 전달기관의 서비스 전달과 관련한 의사결정에의 참여도 포함하지만 주로 서비스 생산활동에의 참여를 의미한다(김 인, 1997: 27). 따라서 본 연구에서도 후자(서비스 생산활동에의 참여)에 한정하여 분석하고자 한다. 그리고 도시공공서비스 전달에 있어서 자원봉사자 참여의 효과를 분석한 기존의 연구는 대부분 정부기관에 한정되어 있다. 그러나 본 연구에서는 정부기관 뿐만 아니라 도시공공서비스 전달 기능을 수행하고 있는 민간 비영리조직도 연구 대상에 포함시키고자 한다. 특히, 민간 비영리부문의 경우 최근 도시공공서비스 전달과 관련하여 그 역할이 증대되고 있을 뿐만 아니라 자원봉사자가 활동하는 주무대라는 점에서 자원봉사자 참여의 효과를 밝히는 데 크게 기여할 것으로 기대된다.[1] 그리고 도시공공서비스는 도시라는 특정한 지역에 거주하는 시민을 대상으로 제공되는 서비스이기 때문에 연구의 범위를 지리적으로 한정할 필요가 있다는 점에서 본 연구는 부산지역을 대상으로 연구하고자 한다. 한편 연구의 시간적 범위는 최근 1년간(1999년 7월 - 2000년 6월)을 기준으로 분석하고자 한다. 또한 도시공공서비스 전달에 있어서 자원봉사자 참여의 효과를 평가하는 방법은 학자 및 접근방법에 따라 다양하지만[2] 본 연구에서는 자원봉사자 참여가 조직, 고객, 지역사회에 미친 영향을 서비스 전달기관의 실무 담당자의 지각을 통해 측정하고자 한다. 끝으로 경험적 자료를 분석하기 위해 SPSSWIN를 활용하여 다음과 같은 통계분석을 하고자 한다. 먼저, 척도의 신뢰도를 확인하기 위해 Cronbach's α계수를 구하고, 응답자의 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 하며, 자원봉사자 참여의 효과를 분석하기 위해 T-test, F-test를 하고, 자원봉사자 참여의 효과에 어떤 요인들이 어느 정도 영향을 미치는가를 규명하기 위해 다중회귀분석을 실시하고자 한다.

---

1) 민간비영리부문이 도시공공서비스 전달에 있어서 중요한 역할을 담당하고 있다는 사실은 많은 실증적 연구결과에 의해서 입증되고 있다. 미국의 주요 도시를 대상으로 한 Salamon의 연구결과에 따르면, 미취학아동서비스의 경우 비영리부문이 43%, 영리부문이 57%를 담당하고 있으며, 기타 사회서비스 분야의 경우 비영리부문이 77%, 영리부문이 23%를 담당하고 있는 것으로 밝혀졌다(Salamon, 1993: 21). 이러한 현상은 우리 나라에서도 비슷하게 나타나고 있다. 따라서 민간비영리부문을 포함시켜 연구할 경우 연구의 의의는 더욱 향상될 것으로 기대된다.

2) 크게 다음과 같이 세 가지로 분류해 볼 수 있다(Brudney, 1998: 2371). 첫째, 자원봉사자들의 봉사시간, 고객접촉 건수 또는 고객방문 건수 등의 기준을 적용하여 유급직원이 이러한 일을 했을 경우로 환산하여 효과를 평가할 수 있다. 둘째, 고객에의 기여도, 지역 사회문제 해결에의 기여도, 기관운영에의 기여도, 타 목적 달성에의 기여도 등을 통해 평가할 수 있다. 셋째, 자원봉사활동 결과에 대한 자원봉사자와 직원의 만족도 평가를 통해, 그리고 자원봉사활동이 고객이나 서비스 결과에 미친 영향에 대한 자원봉사자와 직원들의 지각을 통해 측정할 수 있다. 이러한 세 가지 방법 중 본 연구에서 사용한 방법은 두 번째와 세 번째 방법을 결합한 것이다.

Copyright (C) 2002 Nuri Media Co., Ltd.

Ⅱ. 이론적 고찰

1. 자원봉사자 참여의 의의와 효과

도시공공서비스 전달에 있어서 자원봉사자 참여란 '시민들이 자발적으로 서비스 생산활동에 참여'하는 것을 의미한다. 전통적으로 도시공공서비스는 도시정부에 의해 제공되어 왔다. 그러나 도시정부의 경우 정부에서 고유하게 나타나는 정부실패 요인과 재정상의 한계 등으로 공공서비스를 공급하는데 많은 어려움을 겪게되었다. 게다가 도시화의 진전과 소득의 증가에 따른 새로운 서비스 수요의 창출 등으로 공공서비스 전달과 관련한 도시정부의 어려움은 더욱 가중되었으며, 이러한 어려움을 극복하기 위해 국내외 많은 도시정부는 민간위탁, 민관협동생산, 자원봉사자 활용 등의 다양한 대안적 장치들을 모색하게 되었다. 특히 최근 도시공공서비스 전달에 있어서 자원봉사자 활용이 서비스 활동의 성과를 높일 수 있는 좋은 제도적 장치라는 인식이 확산되면서 자원봉사에 대한 관심이 고조되고(박승빈, 1999: 20) 있을 뿐만 아니라 도시공공서비스 전달을 위한 제도적 장치로서 자원봉사제도를 정부혁신 전략의 하나로서 인식하는 경향이 대두되고 있다. 이와 같은 이유로 도시공공서비스 전달에 있어서 자원봉사자의 참여는 선진국의 경우 이미 보편화되어 있다(김 인, 허용훈, 1997: 55)[3].

일반적으로 도시공공서비스는 소비자인 주민과 서비스 전달자의 결합된 노력을 통해서 제공되며, 이 과정에서 주민들의 자발적인 노력의 양과 질이 어떠하냐에 따라 공공서비스의 양과 수준이 결정된다고 해도 과언이 아니다(김 인, 1998: 30). 즉, 도시공공서비스 전달과 관련한 자원봉사활동은 공공서비스의 생산 및 분배과정에 시민이 자발적으로 참여함으로써 공공서비스의 질과 양을 제고할 수 있고, 공공서비스의 공급비용을 줄일 수 있으며, 주민들의 필요와 요구에 대한 행정관료들의 대응성을 제고시켜 주는 등의 효과를 기대할 수 있다(임승빈, 1999: 13). 그러므로 도시공공서비스 전달에 있어서 자원봉사자 참여의 효과란 '자원봉사자 참여가 도시공공서비스 결과에 미친 긍정적 영향'이라고 할 수 있다(김 인, 1998: 82). 이러한 맥락에서 본 연구에서는 자원봉사자 참여의 성과를 '자원봉사자 참여가 도시공공서비스 전달기관의 역량, 비용절감 및 목표달성, 서비스 수준, 대외관계에 미친 긍정적 영향'이라고 정의하고자 한다.

그러나 자원봉사자 참여의 효과에 대해서는 연구자, 연구대상에 따라 다양하게 논의되고 있다. ICMA의 연구결과에 따르면 도시공공서비스 전달 과정에 자원봉사자들이 참여함으로써 서비스 전달기관의 비용 절감, 서비스 질 향상, 서비스 전달기관의 이미지 개선, 서비스 수준 및 효과 향상, 시민의 수요나 기대에 대한 대응성 증진 등과 같은 효과가 있는 것으로 밝혀졌다(ICMA, 1989). Brudney의 연구에서도 이와 유사한 결과가 나왔다. 즉, 도시공공서비스 전달에 있어서 자원봉사자들이 참여함으로써 비용절감, 서비스 전달기관의 역량제고, 지역사회 관계 개선, 기관의 이미지 개선, 서비스 질 향상 등의 효과가 있다는 것이 입증되었다

---

3) ICMA가 1989년 미국 지방정부를 대상으로 자원봉사자 활용 여부를 조사한 결과에 따르면, 문화·예술 프로그램운영에 41%, 무주택자 급식에 37%, 박물관 운영에 34%, 무주택자를 위한 숙소 운영에 26%, 레크레이션 서비스에 26%, 노인프로그램에 25%, 화재예방과 소방에 19%, 구급차서비스에 18%, 범죄예방에 16% 등과 같이 많은 지방정부에서 자원봉사자를 활용하고 있는 것으로 나타났다(ICMA, 1989: 48-51). 또한 Kramer의 연구결과에 따르면 장애자들에 대한 서비스의 경우 자원봉사조직들이 유일한 서비스 전달기관인 경우가 많고, 영국의 경우에는 동물보호, 해양구조, 어린이 보호 등의 분야에서 자원봉사자들이 주도적인 역할을 담당하고 있는 것으로 밝혀졌다(Kramer, 1981: 1235).

Copyright (C) 2002 Nuri Media Co., Ltd.

(Brudney, 1995: 38-42). Connors(1995)의 연구결과에 따르면 공공부문에서 자원봉사자 활용의 가장 주목할 만한 이점은 예산절감이며, 이밖에 조직의 능력신장, 서비스 질 향상, 지역사회 관계 개선의 효과가 있는 것으로 나타났다. 특히, 교육서비스의 경우 유급 보조원을 고용하는 경우 2시간의 서비스를 제공할 수 있는 데 비해 자원봉사자를 활용할 경우에는 15시간의 서비스를 제공할 수 있을 정도로(Tierce & Seelbach, 1987) 자원봉사자 참여는 서비스 전달기관에 크게 기여하고 있다는 것을 알 수 있다.

한편 도시공공서비스 전달에 있어서 자원봉사자 참여의 효과를 분석하기 위해서는 객관적 기준이 필요하다. 선행 연구결과를 보면 연구자에 따라 그리고 서비스 유형 및 연구방법에 따라 매우 다양한 기준과 지표를 사용하고 있다. 즉, Brudney(1995)는 자원봉사자 참여의 효과를 비용 또는 비용효과성, 기관 역량의 확대, 공공서비스의 질 향상, 지역사회와의 관계 개선을 기준으로 측정하였다. 김 인(1999)은 정부기관의 자원봉사 프로그램의 성과를 효과성과 능률성의 측면에서 측정하였고, ICMA는 자원봉사자 참여의 효과 평가 기준으로 비용, 서비스 수준·질·효과성, 타 서비스에 대한 영향, 서비스 중단가능성, 시민의 수요와 기대에 대한 대응성 등을 제시하였다(ICMA, 1989: 52).

이와 같이 자원봉사자 참여의 효과 평가 기준이 상이한 것은, 원래 효과라는 개념이 포괄적인데다 도시 공공서비스의 전달체계와 관련된 다양한 집단들은 저마다 다른 입장에서 서비스를 인지·평가하게 되므로 결국 관점에 따라 효과를 다르게 인식한 데서 기인한 것이라 할 수 있다. 그러나 많은 연구자들은 자원봉사자 참여에 따른 효과를 전달기관의 역량, 비용절감과 조직의 목표달성, 서비스 수준, 고객이나 지역사회와의 관계 등에 초점을 두고 분석하고 있다는 것을 알 수 있다. 따라서 본 연구에서도 자원봉사자 참여의 효과를 이러한 측면을 기준으로 분석하고자 한다.

2. 선행연구 검토

도시공공서비스 전달에 있어서 자원봉사자 참여의 효과와 그 영향요인을 분석하기 위해서는 관련 분야의 선행연구에 대한 이해가 선행되어야 한다. 먼저, 국내의 경우 자원봉사자 참여 실태, 행태, 동기 등 초보적인 연구는 많지만 자원봉사자 참여의 효과를 실증적으로 분석한 연구는 매우 부족한 실정이다. 국내에서 자원봉사자 참여의 효과를 실증적으로 분석한 것으로 김 인, 이희태, 이영미의 연구를 들 수 있다. 김 인은 정부기관을 대상으로 자원봉사자 관리체계의 특성에 따른 자원봉사프로그램의 성과를 제도론적 접근을 통해 분석한 결과, 자원봉사활동의 유형과 제도의 차이에 따라 자원봉사활동의 성과에 커다란 차이가 있는 것으로 밝혀졌다. 특히 자원봉사자의 모집, 교육, 평가, 그리고 인정 등과 관련한 제도가 구축되어 있는 경우에는 자원봉사프로그램의 성과가 상대적으로 높다는 사실을 규명하였다(김 인, 1999). 사회복지관 서비스 성과 영향요인을 실증적으로 분석한 이희태의 연구결과에 따르면, 정부의 지원과 규제, 서비스 특성, 서비스 전달기관의 특성 등 여러 변수 중 자원봉사자의 참여가 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 자원봉사자들은 사회복지관의 서비스 전달에 필요한 인적, 물적 자원을 보충해 주게 되고 그 결과 사회복지관 서비스의 질적·양적 수준의 향상과 공급비용 절약에 기여함으로써 사회복지관 서비스의 효과성, 능률성, 대응성에 통계적으로 가장 많은 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다(이희태, 1997). 이영미의 연구결과 사회복지관에서 자원봉사자를 활용하는 주요 이유는 인력 부족 보완, 운영예산 절감, 다양한 전문 서비스 제공, 유휴

Copyright (C) 2002 Nuri Media Co., Ltd.

인력 활용 등으로 나타났다(이영미, 1995). 또한 도시공공서비스 전달에 있어서 자원봉사자의 활용은 서비스 전달과정에 시민이 참여하여 서비스 전달기관과 시민이 함께 서비스를 생산하는 것이라는 점에서 공생산적 접근을 통해 자원봉사활동을 분석하는 연구도 있다(김 인, 1997; 1996; 오무근, 1995). 경찰서비스를 중심으로 공생산(Coproduction)적 접근을 통해 자원봉사활동의 효과를 분석한 연구결과에 따르면 집단적인 자율방범활동이 경찰서비스 성과 향상에 기여하는 것으로 나타났는데, 특히 주민들의 안전감에 크게 기여하는 것으로 분석되었다(김 인, 1997).

한편 외국의 경우는 국내와는 달리 다양한 분야에서 많은 연구가 축적되어 있을 뿐만 아니라 최근 더욱 활발한 연구가 진행되고 있는데 크게 네 가지 차원으로 분류해 볼 수 있다. 첫째, 자원봉사자 참여의 효과를 경제적 측면뿐만 아니라 비경제적 측면을 포함하여 종합적으로 연구하는 사례가 가장 많다. ICMA의 연구결과에 따르면 Virginia주 Virginia Beach시 경찰국은 범죄분석, 차량수송, 수사 부서 등에서 자원봉사자를 활용한 결과 경찰관들의 고유업무 집중도가 향상되었고, 경찰업무의 영역과 봉사범위가 확대되었으며, 경찰이미지 개선과 예산절감 등에 상당한 효과를 얻은 것으로 나타났다(1989: 161).[4] 그리고 1990년 미국 조지아주 250개 지방자치단체 공무원을 대상으로 자원봉사자활용에 따른 이익과 불이익에 대한 의견을 조사한 Brudney의 연구결과에 따르면 자원봉사자의 참여는 조직의 비용 절감, 서비스 전달기관의 서비스 제공 역량 확대, 지역사회 관계 개선, 서비스 질 향상 등의 효과가 있는 나타났다(Brudney, 1995: 38-42).

둘째, 자원봉사자 참여의 효과를 금전적 가치로 환산한 연구도 있다. 즉, 미국 County를 대상으로 자원봉사자 참여의 가치를 금전적으로 환산한 한 연구결과에 따르면, 인구 5만 이하의 지역 중 33%가 25,00달러 이상의 가치가 있다고 평가하였으며, 인구 25만 미만 지역 중 34.2%가 10만 달러 이상의 가치가 있는 것으로 평가하였고, 인구 25만 이상 지역 중 21.3%는 1백만 달러 이상의 가치가 있는 것으로 평가하였다. 그리고 11개 지역에서는 5백만 달러 이상의 가치가 있는 것으로 평가되었다(Lane, Shultz, 1997).

셋째, 국내와 마찬가지로 외국에서도 시민참여의 한 형태로서 공생산적 접근을 통해 자원봉사활동을 연구하는 사례가 많다(Bjur, Siegel, 1977; Whitaker, 1980; Brudney, 1984; Percy, 1984). 공생산적 참여의 결과에 관한 연구는 크게 서비스 배분의 형평성에 관한 연구와 효율성에 관한 연구로 구분할 수 있는데 대부분의 연구는 효율성에 초점을 두고 있다(이성근, 1993: 108). Brudney는 도시공공서비스 공생산의 생산성 분석을 통해 공생산이 서비스 비용절감, 효과성 향상 등에 기여한다는 것을 규명하였다(Brudney, 1984). Percy는 공생산은 도시공공서비스의 질과 양을 향상시키는 중요한 수단일 뿐만 아니라 서비스 전달기관과의 상호작용을 통해 시민들의 서비스 수요와 관심사에 대한 정보를 제공함으로써 서비스 전달기관의 대응성 향상에도 기여한다고 주장한다(Percy, 1984). 그리고 공생산의 대표적 사례인

4) 즉, 그 동안 경찰이 담당해 온 일상적이고 반복적인 업무를 자원봉사자들이 담당함으로써 경찰들은 고유업무 수행에 보다 많은 시간과 노력을 할애할 수 있게 되었고, 자원봉사자들의 수적 증가와 업무수준의 향상에 따라 경찰업무의 영역과 대민서비스의 봉사범위가 확대되었으며, 자원봉사자들이 경찰업무에 익숙해지면서 주민과 경찰간의 연계역할을 담당하게 되었으며 그 결과 경찰 이미지 개선과 주민 홍보에 기여한 것으로 나타났다. 그리고 특히, 경찰국의 예산절감에 크게 기여한 것으로 밝혀졌다. 즉, 1988년의 경우 자원봉사자들이 연간 총 약 55,440시간의 봉사활동을 한 것으로 추산되었는데 이는 약 407,240달러의 예산을 절감한 것으로 평가되었다(ICMA, 1989: 161).

Copyright (C) 2002 Nuri Media Co., Ltd.

경찰서비스 전달과 관련한 자율방범활동은 경찰치안서비스의 산출과 객관적인 서비스 결과에 영향을 줄뿐만 아니라 시민들의 안전감과 같은 주관적인 서비스 결과에도 많은 영향을 미친다는 연구결과도 있다(Rosentraub and Harlow, 1983).

넷째, 비영리조직을 중심으로 도시공공서비스 전달의 성과에 영향을 미치는 요인을 경험적으로 분석한 연구도 있다. 즉, 비영리조직의 성과 영향요인을 분석한 Drucker의 연구결과에 따르면 자원봉사자의 참여가 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다(Champoux & Yourstone: 105).

이 밖에도 자원봉사자 참여의 효과를 실증적으로 분석한 연구는 많다. 즉, 미국 농무성의 협력증진사업의 경우 자원봉사자의 참여로 농민들의 93%가 정보획득에 도움이 되었다고 응답하였고, 87%는 신기술 개발에 도움이되었다고 응답한 것으로 나타났다(Brudney, 1990: 56). 그리고 형사범 교정 프로그램에 자원봉사자가 참여함으로써 형사정책의 성과 향상에 크게 기여한다는 사실도 경험적으로 입증되었다(Sigler & Leenhouts, 1985: 102).

3. 효과 영향요인

자원봉사자 참여의 효과에 영향을 미치는 요인은 매우 많고 다양하다. 실제로 연구자와 연구 대상에 따라 매우 다양하게 접근하고 있음을 알 수 있다.[5] 그러나 선행 연구에서 사용한 변수들을 주요 차원별로 분류하면, 서비스 전달기관 특성 요인, 자원봉사자 관리체계 요인, 서비스 유형으로 구분해 볼 수 있다. 따라서 본 연구에서는 자원봉사자 참여의 효과에 영향을 미치는 요인을 서비스 전달기관의 특성, 자원봉사자 관리체계, 서비스 유형, 그리고 참여하는 자원봉사자의 개인적 능력과 특성이 중요하다는 점에서 자원봉사자 특성 요인을 중심으로 논의하고자 한다.

1) 서비스 전달기관의 특성

도시 공공서비스 전달에 있어서 자원봉사자 참여의 효과에 영향을 미치는 주요한 요인 중 하나는 서비스 전달기관의 특성 요인이다. 서비스 전달기관의 특성에도 여러 가지 요인이 있을 수 있지만 본 연구에서는 정부기관인가 민간비영리기관인가로 구분하여 분석하고자 한다. 특히 정부기관인가 민간비영리기관인가에 따라 서비스 전달에 관한 의사결정체계, 수혜자 반응, 자원봉사자 특성, 자원봉사자 관리체계 등이 상이할 것이며 그에 따라 효과도 다르게 나타날 것으로 예측되기 때문에 이를 중심으로 분석하는 것이 유용할 것으로 판단된다. 실제로 김인·이희태(1999), 이희태(2001)의 연구결과에 따르면 정부기관과 민간비영리기관간에는 자원봉사자 관리체계와 성과가 상이한 것으로 나타났다.

---

5) 즉, 김 인(1999)은 정부기관의 자원봉사 프로그램의 성과에 영향을 미치는 요인을 기관의 성격, 서비스의 성격, 참여자 집단의 특성, 프로그램 관리방식, 활용방식, 모집, 교육 및 배치, 평가, 인정을 통해서 측정하였다. 김인·이희태(1999)는 정부기관과 민간기관을 대상으로 자원봉사프로그램의 성과에 영향을 미치는 요인으로 기관의 종류, 자원봉사자의 충원 및 관리 방식, 자원봉사자 활용 방식, 자원봉사자 활동 기간, 서비스 특성, 모집 및 배치의 적극성 정도, 교육의 체계성 정도, 평가의 체계성 정도, 자원봉사 활동 결과 인정 정도를 선정하여 분석하였다. 그리고 이희태(2001)는 공공부문 자원봉사센터 성과 영향요인 분석에서 조직 특성(유형, 규모, 운영형태), 관리체계(모집의 체계성 정도, 교육의 체계성 정도, 배치의 체계성 정도, 홍보의 체계성 정도, 사후관리의 체계성 정도), 환경(공간적 위치, 자치단체장의 관심 정도, 지역사회의 특성)을 변수로 선정하여 연구하였다.

Copyright (C) 2002 Nuri Media Co., Ltd.

일반적으로 민간비영리조직은 다양한 문화적 특성과 가치를 가진 개인이 자발적 참여와 연대를 통하여 공공서비스를 제공하거나 공동의 목적을 추구하는 조직으로서 오늘날 우리사회에 많은 영향을 미치고 있을 뿐만 아니라 자원봉사자 활동의 주무대라는 점에서 도시공공서비스 전달에 있어서 자원봉사자 참여의 효과를 분석하는 데 매우 유용한 틀을 제공할 것으로 기대된다. 특히, 민간비영리조직은 정부조직이 지니고 있는 관료제적 한계로부터 완전히 자유로워질 수는 없지만 정부조직에 비해 운영상의 자율성과 신축성의 확보가 용이하며, 자원봉사자에 대한 의존도가 높고, 자원봉사자들의 활동에 유리한 환경을 가지고 있다(김 인·이희태, 1999: 743). 이에 비해 우리 나라 정부기관이 본격적으로 자원봉사자를 활용한 것은 최근의 일이기 때문에 공무원들의 경우는 자원봉사와 관련한 직접적인 경험이나 자원봉사관리조정자로서 역할을 수행하는 데 필요한 교육 등을 거의 받지 못한 상태이다. 더구나 공무원의 경우, 자신의 업무에 대한 보안유지와 민에 대한 능력불신 등으로 말미암아 공공기관을 자원봉사활동의 장으로 개방하려는 의지가 부족하며, 자원봉사자를 활용하는 경우에도 담당자의 관리조정능력의 부족과 적절한 프로그램의 부재 등으로 인해 자원봉사자 관리에 많은 어려움을 겪고 있다(이창기·이창호, 1998: 182). 자원봉사자 활용과 관련하여 나타나는 이러한 차이 때문에 정부기관과 민간비영리기관간에는 자원봉사자 관리체계, 자원봉사자들의 역할, 수혜자 특성, 서비스 내용 등에서 상당한 차이가 있을 것이며 이러한 차이가 자원봉사자 참여의 효과에도 많은 영향을 미치게 될 것이다.

2) 자원봉사자 관리체계

자원봉사자는 공공서비스를 전달하는 기관에서 어떤 구체적인 업무를 맡게됨으로써 서비스의 질을 개선하거나 양을 늘릴 수 있다. 따라서 자원봉사자들이 기관 내에서 어떤 일을 어떻게 맡게 되고 그들을 어떻게 관리하느냐에 따라 그들의 업무 수행결과가 상이하게 나타난다(Gamm and Kassab, 1983: 28). 즉, 자원봉사자 관리체계에 따라 효과가 상이하게 나타날 수 있다. 실제로 선행 연구결과에 따르면 자원봉사자 모집체계, 교육체계, 배치체계, 평가체계, 인정체계 등과 같은 자원봉사자 관리체계는 자원봉사자 참여의 효과와 관련하여 중요한 변수라는 것이 확인되었다(김인·이희태, 1999; 이희태, 2001). 특히 Wilson은 자원봉사 프로그램이 실패하는 주요한 이유 중 하나는 '자원봉사 프로그램 운영 내지 조직적인 기술의 부족'이라고 지적(중앙일보사, 1996: 27)할 정도로 자원봉사자 관리체계는 자원봉사자 참여의 효과에 영향을 미치는 중요한 요인으로 인식되고 있다.

먼저, 자원봉사자 활용기관의 모집 활동은 자원봉사자 참여의 효과에 영향을 미치는 매우 중요한 요인이다. 자원봉사자 활용기관이 적극적이고 효과적인 방법으로 모집활동을 하지 않고 인원을 충당하는 형태로 모집활동을 할 경우 부적격자, 중도탈락자들이 많게 되며, 오히려 이들에 대한 관리에 많은 노력과 비용을 투입해야 하기 때문에 효과에도 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 그러므로 모집에 있어 가장 중요한 것은 적절한 대상의 물색과 다양한 모집 경로의 확보이다. 만약 활동 내용에 부적합한 사람을 단순히 양적 확보나 편의성 등을 고려하여 모집하게 되면 봉사자 자신의 중도 탈락은 물론이고, 다른 자원봉사자에게도 나쁜 영향을 미치게 될 뿐 아니라 자원봉사활동의 질 저하문제가 발생할 수 있다(이 진, 1995: 73). 따라서 모집에 있어 핵심적인 것은 자격에 관계없이 아무나 모집하는 것보다는 수요처에서 필요로 하는 일을 잘 수행할 수 있는 적절한 지식이나 기술과 열성을 가진 시민을 유치하는 선별적 모집이

Copyright (C) 2002 Nuri Media Co., Ltd.

되어야 한다. 이를 위해서는 일반대중에게 막연히 호소하는 것보다는 활동내용에 적합한 기술, 능력, 마인드를 가지고 있는 사람들을 중심으로 모집하는 것이 효과적이다(Brudney, 1990: 105; Connors ed., 1995: 67). 즉, 자원봉사자를 모집할 때는 자원봉사자들이 담당하게 될 업무의 특성을 고려하여 위험도나 기술 수준이 낮은 업무의 경우는 대중을 대상으로 모집하는 것이 좋지만 반대로 위험도와 기술 수준이 높은 경우에는 특정 집단을 대상으로 모집하는 것이 효과적이다(Bradner, 1995: 67). 이와 같이 신중하고 선별적인 모집은 자원봉사자들의 지속적인 활동에 크게 기여한다(Fisher & Schaffer, 1993: 99).

둘째, 모집된 자원봉사자들이 주어진 역할을 잘 수행할 수 있도록 자원봉사자로서 바람직한 태도나 역할에 관한 교육뿐만 아니라 담당하게될 업무에 관한 교육훈련이 필요하다. 왜냐하면 자원봉사자들이 자원봉사의 의의와 자신들이 활동하게 될 내용 등에 대한 사전 지식 없이 자원봉사활동에 임하게 될 경우, 활동과정에서 소극적 태도를 취하거나 활동결과에 대해 불만족하게 되고 결국 자원봉사활동을 중단하거나 소극적으로 활동할 수 있기 때문이다. 선행연구결과에 따르면 자원봉사에 대한 교육을 받고 자원봉사활동에 참여한 사람의 60.6%가 자원봉사활동에 만족한다는 반응을 나타낸 반면에 교육을 받지 않고 자원봉사활동에 참여한 사람의 경우 32.4%만이 만족한다는 반응을 나타냈다는 점에서(이희태, 1999: 202) 교육은 자원봉사자 활용에 있어 중요한 요인임을 알 수 있다. 특히, 모집된 자원봉사자들에게 자신들이 담당하게 될 일, 업무 수행 방법, 기관 소개 등에 대한 기초 교육은 자원봉사자들의 직무수행에 많은 영향을 미친다(Lulewicz, 1995: 96). 그러므로 자원봉사자에 대한 교육과 훈련은 자원봉사자 활동의 성공에 있어 매우 중요한 요인으로서 체계적이고 지속적으로 실시되어야 한다(Stepputat, 1995: 173).

셋째, 모집과 선발, 훈련과정을 통해 확정된 자원봉사자는 그의 자원봉사활동에서의 기대 또는 목표 그리고 참여동기 등에 의해 적합한 업무가 부여되어야 하는 데 이와 같이 자원봉사자들의 개인적 특성과 업무를 대응 또는 적합시키는 기능을 배치라 한다(조휘일, 1990: 130). 만약 자원봉사자들이 적절하게 배치되지 못할 경우 능력의 발휘와 성취감의 결여가 야기되고 지속적인 참여와 적극적인 활동을 유도하기 어렵다(조휘일, 1990: 130). 그러므로 자원봉사자 활용의 효과를 증대시키기 위해서는 자원봉사자의 능력, 적성, 희망, 수요처의 특성 등을 종합적으로 고려하여 최적의 배치가 이루어지도록 많은 노력이 필요하다. 따라서 자원봉사자가 적재적소에 배치되어 주어진 역할을 잘 수행함과 동시에 자원봉사자 개인으로서도 보람을 느끼도록 관리하는 것은 자원봉사자 관리에 있어 매우 중요하다(주성수, 2000: 102).

넷째, 자원봉사 활용의 효과를 증대시키기 위해서는 자원봉사활동 전반에 관한 체계적인 평가와 이를 통한 시정조치가 이루어져야 하지만 우리 나라의 경우 자원봉사활동에 대한 객관적 평가기준이 마련되어 있지 않을 뿐만 아니라 체계적인 평가가 이루어지지 못하고 있다(남미애, 1997: 148). 그러나 자원봉사자 활용의 효과를 향상시키기 위해서는 자원봉사 프로그램의 목표와 결과를 정기적으로 평가하여야 할뿐만 아니라 이러한 평가결과를 보완하기 위해 자원봉사자의 관리과정 전반에 대해서도 평가가 이루어져야 한다(Brudney, 1990: 117). 이와 관련 김인·이희태(1999: 747)의 연구결과에 따르면 자원봉사자 관리 전반에 대해 정기적으로 평가를 실시하고, 자원봉사자들의 업무 성과를 정기적으로 평가하는 등 자원봉사프로그램에 대해 체계적으로 평가를 하는 것이 자원봉사 프로그램의 성과에 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Copyright (C) 2002 Nuri Media Co., Ltd.

다섯째, 자원봉사자들에게 자원봉사활동이 만족스럽도록 격려해서 활동을 계속하도록 지원해 주는 인정과 보상은 자원봉사활동의 지속성 확보에 있어 매우 중요하다(류기형 외, 1999: 48). 왜냐 하면 인정과 보상은 자원봉사자들이 봉사활동을 통해 만족을 경험하고, 기관에 머무르도록 격려하고 자극할 수 있는 중요한 매개체의 역할을 하기 때문이다. 인정과 보상은 정신적, 물질적, 추상적 그리고 구체적인 요소를 포함하는 것으로서 시상, 표창, 감사장, 행사초대 등 다양하다(이팔환 · 백남덕, 2000: 41-42).

여섯째, 자원봉사자 참여의 효과를 증대시키기 위해서는 자원봉사자들에게 원활한 활동을 할 수 있도록 필요한 정보와 편의 등을 제공해 주고 직원들의 적극적인 업무 협조가 있어야 한다. 일반적으로 자원봉사자들은 직원들보다 조직에 덜 의존적이며, 쉽게 조직을 떠날 수 있기 때문에 이들에 대한 조직의 통제는 적다(Perce, 1982). 따라서 자원봉사자 관리자들은 자원봉사자들에게 목표달성에 대한 동기를 부여하고, 효과적인 활동을 유도하기 위해서는 설득, 협상, 팀웍 등에 의한 파트너십을 구축하여야 한다(Walter, 1987: 31).

3) 서비스 유형

서비스의 유형(특성)에 따라 자원봉사자의 참여 정도, 수혜자의 반응, 서비스 전달기관의 역할 등이 상이하며, 그 결과 자원봉사자 참여의 효과도 상이하게 나타난다(김 인 · 이희태, 1999: 744). ICMA의 조사결과에 따르면 서비스 분야에 따라 자원봉사자의 참여 정도가 상이하게 나타났는데, 컨벤션센터/시민회관 운영(41%), 무주택자 급식(37%), 박물관 운영(34%), 레크레이션, 무주택자 숙소(각 26%), 노인복지프로그램(25%), 소방 및 진압(19%), 응급의료서비스(18%) 등의 분야에서 자원봉사자를 비교적 많이 활용하고 있는 것으로 나타났다(ICMA, 1989: xiii). 특히 일의 성격상 높은 기술이나 책임성을 필요로 하지 않는 분야일수록 자원봉사자의 참여가 많고 효과도 높다(이희태, 1998: 76). 또한 자원봉사자들의 노력의 결과가 불분명하거나 편익을 얻는 수혜자와의 상호작용 정도 등이 자원봉사활동의 성과에 영향을 미친다(김 인, 1999: 9). 즉, 건강, 위생 등과 같은 인적서비스의 성과는 물리적 서비스에 비해 서비스 전달기관과 고객간의 상호작용 결과의 영향을 많이 받는다. 그러므로 인적서비스 분야에서는 자원봉사자의 활동이 동일한 경우일지라도 서비스 대상자의 상호작용의 특성에 따라서 자원봉사자 참여의 효과가 상이하게 나타날 수 있다(김 인 · 이희태, 1999: 744).

4) 자원봉사자 특성

자원봉사자 특성 요인도 매우 많고 다양하지만 자원봉사자의 업무수행능력과 업무수행태도가 매우 중요하다는 점에서 본 연구에서는 이를 중심으로 분석하고자 한다[6]. 실제로 자원봉사자 활용에 관한 선행연구의 경우 자원봉사자들의 태도와 능력에 관한 문제점을 많이 지적하고 있다. 즉, 자원봉사자를 활용하는 경우 자원봉사자들의 중도포기와 그에 따른 서비스 중단, 책임성 부족, 업무수행능력 부족, 전문성 부족 등이 주요문제로 인식되고 있다(Brudney, 1995; ICMA, 1995; Kanpp, 1994; 대전광역시 사회복지협의회, 1995; 박수민, 1994; 이영미, 1995; 허용훈, 1997). 따라서 자원봉사활동에 참여하는 사람들이 지속적으로, 성실

6) 직무수행능력과 직무수행태도는 공무원의 근무성적 평가기준으로서도 매우 중요시되고 있다.

Copyright (C) 2002 Nuri Media Co., Ltd.

히, 책임감 있게 활동을 하고, 업무수행에 필요한 지식과 경험, 전문성 그리고 높은 수준의 업무수행능력을 보유한 경우는 그렇지 않은 경우에 비해 자원봉사자 참여의 효과가 높게 나타날 것이다. 이와 관련 Brundney의 연구결과에 따르면, 자원봉사자가 비전문가들일 경우 그들에 대한 훈련에 상당한 비용이 소요될 뿐만 아니라 모집, 배치 등의 관리에 다양한 간접비용이 소요되는 것으로 나타났다(Brundney, 1990).

Ⅲ. 조사설계

1. 자료수집방법 및 표본의 특성

본 연구의 표본은 부산지역 전화번호부를 이용하여 주요 서비스 분야별로 정부기관 27개, 민간비영리기관 25개 총 52개 기관을 선정하였으나 이중 6개의 정부기관은 실질적으로 자원봉사자를 활용하지 않은 것으로 나타나 조사대상에서 제외하였다. 설문지의 구성은 관련 분야의 선행연구에 대한 검토와 관련분야의 전문가, 지역의 대표적 자원봉사자 활용기관의 실무 책임자와의 면담을 통해 확정하였다. 그리고 설문지의 타당도를 높이기 위해 2001년 5월 16일부터 19일까지 3개 기관을 대상으로 사전조사를 실시하여 설문지를 보완하였다.

본 조사는 46개 기관의 자원봉사자 관리 실무책임자 또는 업무 관련성이 높은 직원을 대상으로 2001년 6월 25일 - 7월 10일까지 조사자가 설문지를 직접배부하고 회수하는 방법을 통해 실시하였다. 이와 같은 방법으로 조사 대상 46개 기관으로부터 251부의 설문지를 회수하였다. 회수된 설문지 중 불성실하게 응답하였다고 판단되는 설문지 9부는 분석대상에서 제외시키고 최종적으로 242부[7]를 분석대상으로 삼았다. 그리고 분석대상이된 표본의 특성은 〈표 1〉과 같다.

〈표 1〉 표본의 특성

구 분		%(명)	구 분		%(명)
성별	남자	40.5(98)	학 력	고졸	12.4(30)
	여자	59.5(144)		전문대졸	26.4(64)
연령	20대	31.8(77)		대졸(4년)	52.9(128)
	30대	45.4(110)		대학원졸	8.3(20)
	40대	18.5(45)			
	50대	4.1(10)			

〈표 1〉에 나타난 바와 같이 성별로는 남자 40.5%, 여자 59.5%로 여자가 남자보다 많은 것으로 나타났으며, 연령별로는 30대가 45.4%로 가장 많고, 그 다음으로 20대 31.8%, 40대 18.5%, 50대 4.1% 순으로 나타났다. 학력별로는 4년제 대학졸업자가 52.9%로 가장 많았으며, 그 다음으로 전문대졸 26.4%, 고졸 12.4%, 대학원졸 8.3% 순으로 나타났다.

7) 이중 공무원은 113명(46.7%), 민간비영리기관 근무자는 129명(53.3%)으로 나타났다.

Copyright (C) 2002 Nuri Media Co., Ltd.

2. 측정지표 및 신뢰도

본 연구에서는 선행연구에 대한 검토를 기초로 관련 분야 전문가의 자문을 통해 〈표 2〉와 같은 측정지표를 이용하여 독립변수와 종속변수를 측정하였다. 본 연구에서 사용하고 있는 설문항목은 기본적으로 Likert Type의 5점 척도로 구성하였다. 다만 5점 측정이 곤란한 경우와 기록이 필요한 사항은 예외로 하였다. 또한대부분의 변수의 측정은 총평화평정척도에 따라 복수의 질문 항목을 이용하는 방법을 사용하였는데, 이 경우 질문범주별로 여러 개의 질문항목에 나타난 점수들을 합산한 다음 이를 다시 항목 수로 나눈 점수를 변수의 값으로 이용하였다. 또한 분석 대상 조직별로 가능한 응답자를 5명 내외로 제한을 하였으며, 응답자 개인의 주관적 반응을 최소화하기 위해 각 응답자의 반응의 평균값을 기관의 변수의 값으로 사용하였다.

그리고 본 연구에서는 측정도구의 신뢰성을 검증하기 위해 내적 일관성계수(Cronbach's α)를 통해 측정한 결과는 〈표 2〉와 〈표 2-1〉과 같다. 일반적으로 사회과학에서는 α값이 .60를 넘으면 신뢰도가 만족할만한 수준에 있는 것으로 판단한다. 따라서 본 연구에서 사용한 측정지표의 α계수가 모두 .60이상으로 나타났다는 점에서 신뢰도는 만족할만한 수준이라는 것을 알 수 있다.

Copyright (C) 2002 Nuri Media Co., Ltd.

〈표 2〉 독립변수의 측정지표 · 신뢰도 및 평균

독립변수		측정지표	평균	신뢰도
관리체계	* 모집의 체계성 정도	* 모집방법의 다양성 정도	3.23	.6917
		* 모집의 적극성 정도	3.27	
		* 대상집단 중심의 모집 활동 정도	3.42	
		소 계	3.30	
	* 교육의 체계성 정도	* 배치 전 기본 교육 실시 정도	3.67	.7553
		* 업무 능력향상을 위한 교육의 지속적 실시 정도	2.93	
		* 단계별(수준별) 교육 실시 정도	2.62	
		소 계	3.07	
	* 배치의 체계성 정도	* 자원봉사자의 능력, 적성, 희망 등을 고려한 배치 정도	3.16	.7193
		* 담당업무에의 적합성을 고려한 배치 정도	3.26	
		* 역할 규정의 명확성 정도	3.41	
		소 계	3.27	
	* 평가의 체계성 정도	* 자원봉사자 관리 전반에 대한 평가의 정기성 정도	2.63	.7829
		* 자원봉사자 업무 수행 결과에 대한 평가의 정기성 정도	3.16	
		소 계	2.89	
	* 인정의 체계성 정도	* 자원봉사자에 대한 시상, 감사장, 표창 등의 정기성 정도	3.19	.7431
		* 인정 방법의 다양성 정도	2.35	
		소 계	2.77	
	* 자원봉사자 활동 지원의 체계성정도	* 자료, 정보 제공의 정기성 정도	3.01	.7814
		* 자원봉사자에 대한 편의 제공 정도	3.13	
		* 자원봉사자의 원활한 활동을 위한 직원의 업무 협력 정도	3.45	
		소 계	3.19	
기관특성		* 정부기관 * 민간비영리기관		
서비스유형		* 일반 행정 서비스 * 안전 서비스 * 보건, 의료 서비스 * 사회복지 서비스 * 시민단체 * 기타		
자원봉사자특성	업무 수행 태도	* 활동의 지속성 정도	3.27	.7728
		* 업무 수행의 성실성 정도	3.50	
		* 업무 수행의 책임성 정도	3.45	
		소 계	3.40	
	업무 수행 능력	* 업무 수행에 필요한 지식, 경험 정도	3.38	.7095
		* 업무 수행능력 정도	3.40	
		* 전문성 정도	2.98	
		소 계	3.25	

Copyright (C) 2002 Nuri Media Co., Ltd.

〈표 2-1〉 종속변수의 측정지표 · 신뢰도 및 평균

구 분			평 균	신뢰도
종속변수 (효과)	기관의 역량 확대	* 업무역량 확대에 기여 정도	3.37	.7993
		* 서비스, 프로그램 확대에 기여 정도	3.38	
		* 직원의 직무수행에 기여 정도	3.69	
		소 계	3.48	
	효율성 제고	* 비용절감에 기여 정도	3.44	.7226
		* 기관의 목표달성에 기여 정도	3.56	
		소 계	3.50	
	서비스 수준 향상	* 서비스 질 향상에 기여 정도	3.50	.6699
		* 전문기술 활용에 기여 정도	2.95	
		* 고객에 대한 관심 제고에 기여 정도	3.12	
		소 계	3.19	
	대외관계 개선	* 고객과의 관계 개선에 기여 정도	3.36	.7565
		* 지역사회와의 관계 개선에 기여 정도	3.36	
		* 기관의 이미지 제고에 기여 정도	3.61	
		소 계	3.47	
	효과(종합)		3.40	

Ⅳ. 실증적 분석

1. 평균분석

본 연구의 주요 독립변수와 종속변수(효과)의 평균값은 〈표 2〉와 〈표 2-1〉과[8] 같다. 먼저, 독립변수의 평균을 살펴보면 다음과 같다. 관리체계에 관한 변수의 경우 모집의 체계성 정도의 평균이 3.30으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 배치의 체계성 정도(3.27), 자원봉사자 활동 지원의 체계성 정도(3.19), 교육의 체계성 정도(3.07), 평가의 체계성 정도(2.89), 인정의 체계성 정도(2.77) 순으로 나타났다. 이를 통해 볼 때 우리 나라 도시공공서비스 전달기관의 자원봉사자 관리체계는 아직 확립되지 못했으며, 특히 인정, 평가, 교육 분야는 초보적 단계에 있음을 알 수 있다. 그리고 자원봉사자의 특성에 관한 변수의 경우 자원봉사자의 업무수행태도의 평균은 3.40으로 업무수행능력의 평균 3.25보다 약간 높게 나타났다. 전체적으로 볼 때 독립변수 중 자원봉사자의 업무수행태도의 평균값이 3.40으로 가장 높게 나타난 반면에 인정의 체계성 정도의 평균값은 2.77로 가장 낮게 나타났다.[9]

한편 종속변수(효과)의 평균값을 살펴보면, 효율성 제고(3.50), 기관역량 확대(3.48), 대외관계 개선(3.47)은 비슷한 수준을 나타냈으나 서비스 수준 제고의 경우는 3.19로 관련 변수 중 가장 낮게 나타났다. 따라서 도시 공공서비스 전달에 있어서 자원봉사자들의 참여는 기관의 효율성 제고, 기관역량확대, 대외관계 개선에 가장 크게 기여하고 있다는 것을 알 수 있다. 한편 서비스 수준 제고의 평균이 다른 차원보다 낮게 나타난 것은 〈표 2-1〉에 나타난 바와 같이

8) 본 연구에서는 지면 제약 때문에 각 측정 지표의 평균값을 〈표 2〉와 〈표 2-1〉에 나타냈음.

9) 본 연구에서는 5점 척도로 측정된 변수의 평균값을 변량의 크기를 균등하게 설정(1개의 카테고리의 폭을 0.8로 설정) 하여 다음과 같은 기준으로 해석하고자 한다. 즉, 1.00-1.80미만: 매우 낮다, 1.80-2.60미만: 약간 낮다, 2.60-3.40미만: 보통이다, 3.40-4.20미만 약간 높다, 4.20이상: 매우 높다.

Copyright (C) 2002 Nuri Media Co., Ltd.

자원봉사자들의 전문성에 관한 평균값이 2.98로 종속변수의 측정지표 중 가장 낮게 나타난 것과 관련이 있는 것으로 해석된다.

본 연구의 결과를 통해 볼 때 도시공공서비스 전달기관들은 자원봉사자를 활용함으로써 기관의 역량을 확대하고 있고, 인건비 등의 비용 절감과 조직의 목표달성에 기여하는 등 효율성을 제고시키고 있으며, 서비스 질 향상·고객에 대한 관심 제고에 상당한 도움을 받고 있을 뿐만 아니라 제한적이지만 자원봉사자들이 지니고 있는 전문기술을 활용함으로써 서비스 수준을 제고하고 있고, 고객 및 지역사회와의 관계 개선과 조직의 이미지 제고에 상당한 효과를 얻고 있다는 것을 알 수 있다.

2. 정부기관과 민간비영리기관간 효과의 차이 분석

〈표 3〉은 정부기관과 민간비영리기관간에 자원봉사자 참여의 효과가 통계적으로 유의미한 차이가 나는가를 알아보기 위해 T검증을 한 결과이다. 〈표 3〉에 나타난 바와 같이 서비스 수준 향상을 제외한 효과의 나머지 차원에서 정부기관보다 민간비영리기관의 평균이 높은 것으로 나타났으며 이러한 차이는 통계적으로 유의미하다는 것을 알 수 있다. 즉, 기관역량 확대의 경우 정부기관은 3.09인데 비해 민간기관은 3.76으로 높게 나타났고, 효율성 제고의 경우 정부기관의 평균은 3.13인데 비해 민간비영리기관은 3.76으로 높게 나타났으며, 대외관계 개선의 경우 정부기관의 평균이 3.23인데 비해 민간비영리기관은 3.59로 높게 나타났다. 그러나 서비스 수준 향상의 경우는 두 집단간에 통계적으로 의미 있는 차이는 없었다. 따라서 전체 효과도 정부기관은 3.11로 보통 수준으로 나타난 데 비해 민간비영리기관의 평균은 3.61로 약간 높은 수준으로 나타났다는 점에서 정부기관보다 민간비영리기관이 자원봉사자의 참여의 효과가 크다는 것을 알 수 있다.

〈표 3〉 정부기관과 민간비영리기관간 효과의 차이 분석

구 분		평 균	표준편차	T값	유의확률
기관역량 확대	정부	3.09	.46	-4.367	.000
	민간	3.76	.57		
효율성 제고	정부	3.13	.57	-3.574	.001
	민간	3.76	.60		
서비스 수준 향상	정부	3.01	.51	-1.928	.061
	민간	3.32	.54		
대외관계 개선	정부	3.23	.44	-2.293	.027
	민간	3.59	.61		
효과(종합)	정부	3.11	.46	-3.326	.002
	민간	3.61	.53		

Copyright (C) 2002 Nuri Media Co., Ltd.

3. 서비스 유형별 효과의 차이 분석

〈표 4〉는 서비스 유형별로 자원봉사자 참여의 효과가 통계적으로 유의미한 차이가 나는가를 알아보기 위해 분산분석을 한 결과이다.

〈표 4〉 서비스 유형별 효과의 차이 분석

구 분		평균	표준편차	F값	유의확률	구 분		평균	표준편차	F값	유의확률
기관역량 확대	일반행정	3.31	.12	5.936	.000	대외관계 개선	일반행정	3.36	.34	2.020	.097
	안전	2.95	.27				안전	3.28	.20		
	보건,의료	3.57	.52				보건,의료	3.59	.49		
	사회복지	3.82	.43				사회복지	3.59	.50		
	시민단체	3.72	.63				시민단체	3.55	.72		
	기타	2.49	.52				기타	2.58	.34		
효율성 제고	일반행정	3.06	.37	3.697	.008	효과(종합)	일반행정	3.19	.28	3.983	.006
	안전	3.07	.57				안전	3.07	.31		
	보건,의료	3.64	.59				보건,의료	3.53	.49		
	사회복지	3.82	.47				사회복지	3.67	.40		
	시민단체	3.70	.69				시민단체	3.55	.61		
	기타	2.60	.45				기타	2.52	.48		
서비스 수준 향상	일반행정	3.04	.33	2.486	.047						
	안전	2.97	.38								
	보건,의료	3.30	.42								
	사회복지	3.47	.32								
	시민단체	3.24	.66								
	기타	2.42	.68								

〈표 4〉에 나타난 바와 같이 자원봉사자 참여의 효과는 서비스 유형별로 차이가 나고 있다는 것을 알 수 있다. 즉, 자원봉사자의 참여에 따른 효과(종합)를 서비스 유형별로 살펴보면 사회복지 서비스 분야(평균 3.67)가 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 시민단체(3.55), 보건·의료(3.53), 일반행정(3.19), 안전(3.07), 기타(2.52) 순으로 나타났다. 그리고 서비스 유형별 효과를 하위 차원별로 살펴보면, 대외관계 개선을 제외한 나머지 세 차원에서 서비스분야에 따라 자원봉사자 참여의 효과가 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 또한 서비스 분야별로 효과를 살펴보면, 일반행정서비스는 대외관계 개선(3.36)에 효과가 가장 높게 나타난 반면에 서비스 수준 향상(3.04)은 가장 낮게 나타났고, 안전서비스 분야는 대외관계 개선(3.28)이 네 차원 중 가장 높게 나타난 반면에 기관역량 개선(2.95)은 가장 낮게 나타났다. 이는 경찰, 소방과 같은 안전 서비스 분야의 경우는 일의 성격상 자원봉사자의 역할에 많은 한계가 따르기 때문에 자원봉사자의 참여가 있더라도 기관역량, 서비스 수준이 쉽게 향상되지 않는 다는 것을 의미한다. 사회복지 서비스의 경우 기관역량 확대와 효율성 제고(각 3.82)가 가장 높게 나타난 반면에 서비스 수준 향상(3.47)이 가장 낮게 나타났으며, 시민단체의 경우도 기관역량 확대(3.72)가 가장 높게 나타난 반면에 서비스 수준 향상(3.24)은 가장 낮게 나타났다. 한편 기타 서비스 분야는[10] 전체적으로 낮게 나타났다. 이는 이들 분야가 다른 분

Copyright (C) 2002 Nuri Media Co., Ltd.

야에 비해 상대적으로 자원봉사자의 활용 정도가 낮기 때문에 효율적인 관리체계 등이 확립되어 있지 못한 것과 관련이 있을 것으로 판단된다. 한편 대외관계 개선의 경우 서비스 유형별로 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다. 이는 기타 서비스 분야를 제외한 나머지 분야의 효과의 차이가 크지 않은데서 기인한 결과로 해석된다. 따라서 서비스의 특성과 관계없이 자원봉사자의 참여는 고객 및 지역사회와의 관계 개선에 기여할 뿐만 아니라 서비스 전달기관의 이미지 제고에 기여하고 있다는 것을 알 수 있다. 즉, 자원봉사자들은 직원들과 달리 지역사회와 밀접한 연계를 갖고 있기 때문에(김 인·이희태, 1999: 738) 이들이 서비스 전달과정에 참여함으로써 서비스 전달기관의 이미지를 제고시키고, 서비스 전달기관과 고객 및 지역사회와의 우호적 관계 형성에 긍정적인 영향을 미치는 데서 기인한 결과로 해석된다.

4. 효과 영향요인 분석

〈표 5〉는 도시공공서비스 전달에 있어서 자원봉사자 참여의 효과에 어떤 요인들이 어느 정도의 영향을 미치는가를 알아보기 위해 다중회귀분석을 한 결과이다.

〈표 5〉 효과 영향요인에 관한 회귀분석 결과

구 분	비표준화계수		표준화계수	T값	유의확률
	B	표준오차	β		
모집의 체계성	.121	.058	.173	2.089	.044*
교육의 체계성	.273	.095	.376	2.878	.007**
배치의 체계성	.127	.088	.159	1.432	.161
평가의 체계성	.276	.132	.304	2.087	.044*
인정의 체계성	-.225	.187	-.261	-1.205	.236
활동지원의 체계성	-.194	.185	-.197	-1.047	.302
업무수행 능력	.331	.128	.314	2.594	.014*
업무수행태도	.274	.074	.335	3.728	.001**

* R2=.817 조정된 R2=.778 F=20.663*** *** p〈.001, ** p〈.01, * p〈.05

〈표 5〉에 나타난 바와 같이 자원봉사자 참여의 효과에 대한 독립변수의 설명력을 나타내는 조정된 R2는 .778로 매우 높게 나타났으며 회귀식의 통계적 유의성을 나타내는 F값은 20.663이고 이에 대한 P값도 .000으로 유의수준을 크게 만족시키고 있다.

회귀분석결과를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 먼저, 자원봉사자 참여의 효과에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 변수는 자원봉사자의 업무수행태도(p〈 .01), 교육의 체계성(p〈 .01), 자원봉사자의 업무수행능력(p〈.05), 모집의 체계성(p〈.05), 평가의 체계성(p〈 .05)으로 나타났다. 그리고 독립변수의 상대적 영향력을 나타내는 표준회귀계수를 통해 각 독립변수의 영향력 정도를 살펴보면, 교육의 체계성 정도(β= .376)가 효과에 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났고, 그 다음으로 자원봉사자의 업무수행태도(β= .335), 자원봉사자의 업무수행 능력(β= .314), 평가의 체계성 정도(β= .304), 모집의 체계성 정도(β= .173) 순으로 나타났다. 그러나 배치의 체계성, 인정의 체계성, 자원봉사자 활동 지원의 체계성은 자원봉사자 참여의 효과에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

10) 도서관, 우체국, 문화서비스 기관이 여기에 해당된다.

Copyright (C) 2002 Nuri Media Co., Ltd.

5. 분석결과의 논의

본 연구는 도시공공서비스 전달에 있어서 자원봉사자 참여가 어느 정도 효과가 있으며, 효과에 어떤 요인들이 어느 정도 영향을 미치는가를 실증적으로 규명하는 데 초점을 두었다. 본 연구의 결과를 주요 차원별로 논의해 보면 다음과 같다.

첫째, 자원봉사자 참여의 효과에 대한 평균 분석결과, 자원봉사자의 참여는 서비스 전달기관의 효율성 제고에 가장 많이 기여를 하는 것으로 나타났다. 이는 자원봉사자들이 서비스 전달기관의 인력부족 보완 및 운영비 절감에 기여함과 동시에 직원들의 업무수행을 지원함으로써 기관의 목표달성에 기여하고 있다는 것을 의미한다. 이와 같이 자원봉사자 참여가 서비스 전달기관의 비용절감에 기여한다는 사실은 많은 선행연구에 의해 입증되었다(ICMA, 1989; 김인: 1997; 이영미, 1995; 이희태, 1997). 또한 이는 서비스 전달기관에서 자원봉사자를 활용하는 주요한 이유 중 하나가 비용절감이라는 사실과도 관련이 깊은 것으로 해석된다.

효율성 다음으로 서비스 전달기관의 역량확대에 기여하는 정도가 높게 나타났다. 이는 ICMA(1989)의 연구결과에서 나타난 바와 같이 그 동안 직원들이 담당해온 단순한 업무를 자원봉사자들이 담당함으로써 직원들은 고유업무 수행에 보다 많은 시간과 노력을 할애할 수 있게 되고, 자원봉사자들의 수적증가와 업무수준의 향상에 따라 직원들의 업무 영역과 서비스의 범위가 확대되었기 때문에 나타난 결과로 해석된다.

그리고 자원봉사자 참여는 서비스 전달기관의 대외관계 개선에 상당히 기여를 하고 있는 것으로 나타났다. 이는 자원봉사자들은 직원들과 달리 지역사회와 밀접한 연계를 갖고 있기 때문에(김 인 · 이희태, 1999: 738) 이들이 서비스 전달과정에 참여함으로써 서비스 전달기관의 이미지를 제고시키고, 서비스 전달기관과 고객 및 지역사회와의 우호적 관계 형성에 긍정적인 영향을 미치는 데서 기인한 결과로 해석된다. 이와 관련 Colorado주 Aruada시 경찰서에서는 자원봉사자들을 활용한 결과 자원봉사자들로 인하여 경찰의 이미지가 개선됨에 따라 그 동안 지역사회와 경찰서간에 놓여 있던 장벽을 제거하는 데 기여한 것으로 평가되었다는 ICMA(1989: 170)의 연구결과가 이를 잘 뒷받침해 준다고 할 수 있다.

그러나 자원봉사자 참여가 서비스 수준 향상에 기여하는 정도는 높지 않은 것으로 나타났다. 즉, 효과의 네 차원 중 가장 낮은 것(평균 3.19)으로 나타났다. 이와 같이 서비스 수준 향상에 대한 기여도가 낮은 것은 서비스 수준 측정의 하위 지표인 전문기술 활용에 대한 기여도가 성과 측정의 하위 지표 중 가장 낮게 나타난 것과 관련이 있는 것으로 해석된다. 이는 아직까지 우리 나라의 경우 자원봉사활동에 참여하는 사람들이 대부분 주부, 학생 등 비전문가 중심[11]의 단순노력봉사나 업무보조 위주로 이루어진 반면에 상대적으로 전문가들의 참여가 낮은 것과 관련이 있는 것으로 이해할 수 있다.

둘째, 정부기관과 민간비영리기관간 자원봉사자 참여의 효과 차이를 분석한 결과 서비스 수준 향상의 차원을 제외한 나머지 세 차원에서 모두 정부기관보다 민간비영리기관의 효과가 높다는 것이 통계적으로 유의하게 나타났다. 이와 같이 민간비영리기관의 효과가 더 높은 것은 조직적 특성과 우리 나라 자원봉사 환경이라는 두 가지 측면에서 이해될 수 있다. 즉, 정부조직에 비해 민간비영리조직은 그 특성상 개인들의 자발적 참여와 연대를 통한 공공서비스 제공

11) 정무제2장관실 조사(1993년)에 따르면 자원봉사자에 참여하는 사람의 직업은 주부가 52.0%로 가장 많고 그 다음으로 기타 17.1%, 대학생 16.6%, 전문 · 관리직은 14.3%로 가장 낮게 나타났다(류기형 외, 1999: 399).

Copyright (C) 2002 Nuri Media Co., Ltd.

이 용이하고, 관료제적 측면이 적어 운영상 자율성 및 신축성을 확보하기 용이하며, 예산과 인력의 제약으로 자원봉사자에 대한 의존도가 높고, 직원들의 자원봉사자에 대한 자세가 개방적이라는 점 등 자원봉사자 활동에 유리한 특성을 가지고 있기 때문에 효과가 높게 나타난 것으로 이해할 수 있다. 또한 이는 우리 나라의 경우 자원봉사 활동은 주로 민간비영리부문에서 이루어진 반면에 정부부문의 경우는 최근에 와서 자원봉사자를 본격적으로 활용하기 시작했기 때문에 민간비영리부문에 비해 관리체계, 전문적인 인력, 프로그램 등에서 상대적으로 열악한 상황에 있다는 사실에서 기인한 결과로 해석된다. 그리고 이러한 사실은 이창기·이창호(1998)의 연구에서도 지적되고 있다.

셋째, 본 연구결과 자원봉사자 참여의 효과는 서비스 유형별로 차이가 난다는 것을 확인할 수 있었다. 즉, 상대적으로 자원봉사자 참여가 많은 사회복지 서비스, 시민단체, 보건·의료 서비스 분야의 효과가 일반행정, 안전, 서비스 분야보다 높게 나타났다. 이러한 연구결과는 일의 성격상 높은 기술이나 책임성을 필요로 하지 않는 분야일수록 자원봉사자의 참여가 많고 효과도 높다는 이희태(1998)의 연구결과와 일치할 뿐만 아니라 자원봉사자들의 노력결과의 가시성과 편익을 얻는 수혜자와의 상호작용 정도 등이 자원봉사활동의 성과에 영향을 미친다는 김 인(1999)의 주장과도 관련이 깊다.

넷째, 회귀분석결과 교육의 체계성 정도가 자원봉사자 참여의 효과에 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 우리 나라와 같이 자원봉사활동이 정착되지 못한 곳에서는 자원봉사자들이 배치 전에 기본교육을 적극적으로 실시함으로써 자원봉사에 대한 올바른 가치를 이해하고 자신이 활동하게 될 기관과 업무를 잘 이해할 수 있게 되고, 업무능력 향상을 위해 지속적인 교육을 실시할 뿐만 아니라 담당 업무의 특성과 자원봉사자의 능력에 비례한 교육을 단계적으로 실시하는 등 체계적인 교육이 자원봉사자 참여의 효과를 증진시키는 데 있어 중요하다는 것을 의미한다. 그리고 이러한 연구결과는 자원봉사자에 대한 체계적인 교육이 자원봉사자 활동의 성공에 있어 매우 중요한 요인이라는 Stepputat(1995)의 주장과도 일치한다. 그 다음으로 자원봉사자의 업무수행능력과 태도가 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 자원봉사자가 업무수행에 필요한 지식과 경험, 전문성, 그리고 높은 수준의 업무수행능력을 보유하고 지속적이고, 성실히 그리고 책임감 있게 활동하는 것이 중요하다는 것을 의미한다. 이와 같이 자원봉사자의 능력과 태도가 자원봉사자 참여의 효과에 많은 영향을 미친다는 사실은 많은 선행연구에 의해 입증되었다. 특히, Knapp는 부적절한 능력과 태도를 지닌 자원봉사자를 활용할 경우 이들을 훈련시키고 관리하는 데 지나치게 많은 노력, 시간, 비용을 투입하게 되고, 이는 조직의 생산성을 저하시킬 수 있을 뿐만 아니라 직원들과의 갈등을 유발하는 등의 부정적 측면이 나타남으로써 자원봉사자 활용의 효과는 축소된다고 주장한다(Knapp, 1994). 자원봉사자의 능력과 태도 다음으로 평가의 체계성 정도가 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 자원봉사자 관리 전반과 자원봉사자 업무 수행결과에 대해 정기적이고 체계적으로 평가를 실시하는 것이 중요하다는 것을 의미한다. 이러한 결과는 Manchester 및 Bograd(1988)와 McHenry(1988)가 자원봉사자의 개인적 성과 평가의 필요성을 지적한 것이나 자원봉사활동의 질을 개선시키는 전략으로서 평가를 권장하는 Brudney(1990)의 견해를 잘 뒷받침해 주고 있다. 또한 김인·이희태(1999)의 연구결과와도 관련이 있다. 즉, 김인·이희태는 기관의 종류, 자원봉사자의 충원 및 관리 방식, 자원봉사자 활용방식, 자원봉사자 활용기관, 서비스 특성, 모집 및 배치의 적극성 정도, 교육의 체계성 정도, 평가의 체계성 정도, 인

Copyright (C) 2002 Nuri Media Co., Ltd.

정정도를 독립변수로 하여 자원봉사프로그램의 성과에 영향을 미치는 요인을 실증적으로 분석한 결과 평가의 체계성 정도가 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 끝으로 모집의 체계성 정도도 자원봉사자 참여의 효과에 영향을 미치는 중요한 변수 중 하나로 밝혀졌다. 따라서 자원봉사자 참여의 효과를 증진시키기 위해서는 다양한 방법을 통해 자원봉사자를 적극적으로 모집하고, 특히 조직에서 필요로 하는 능력과 자격을 갖춘 특정 집단을 대상으로 모집활동을 체계적으로 하는 것이 중요하다. 이와 같이 신중하고 선별적인 모집이 효과적이라는 것은 Fischer와 Schaffer(1993)의 연구에 의해 입증되었다. 다섯째, 배치의 체계성 정도, 인정의 체계성 정도, 자원봉사자 활동 지원의 체계성 정도는 자원봉사자 참여의 효과에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 먼저 배치의 체계성 정도가 영향을 미치지 않는 것으로 나타난 것은, 자원봉사자를 활용하는 서비스 전달기관에서는 대부분 자원봉사자 활용분야, 자원봉사자들의 역할을 설정한 이후 모집을 하고, 모집된 자원봉사자는 사전에 설정된 분야와 역할에 따라 배치를 하는 등 아직은 자원봉사자 배치에 있어 조직간 차별화가 이루어지지 못한 결과 나타난 현상으로 해석된다. 그리고 인정과 자원봉사자 활동 지원의 체계성 정도의 경우도 대부분의 조직이 유사하다는 것을 의미한다. 즉, 우리나라의 경우 자원봉사 활동의 미정착으로 대부분의 자원봉사자 활용기관에서는 연말에 표창, 감사장을 전달하는 등 인정방법의 다양화, 적극화가 이루어지지 못하고 있을 뿐만 아니라 자원봉사자들이 원활한 활동을 할 수 있도록 정보 및 편의제공, 직원의 업무 협력 등의 측면에서 조직간 차별화가 이루어지지 못한 것과 관련이 있는 것으로 해석된다.

V. 결 론

본 연구는 도시공공서비스 전달에 있어서 자원봉사자 참여가 어느 정도 효과가 있으며, 자원봉사자 참여의 효과에 어떤 요인이 어느 정도 영향을 미치는가를 실증적으로 규명하는 데 초점을 두었다. 본 연구의 결과에 따르면, 도시공공서비스 전달에 있어서 자원봉사자 참여는 서비스 전달기관의 효율성 제고에 가장 크게 기여한 것으로 나타났으며 그 다음으로 기관의 역량확대, 대외관계 개선, 서비스 수준 향상 순으로 효과가 있는 것으로 나타났다. 또한 자원봉사자 참여의 효과는 정부기관보다 민간비영리기관에서 더 높게 나타났으며, 서비스 유형별로는 전통적으로 자원봉사자 참여가 많은 사회복지 분야가 가장 효과가 높게 나타났다. 그리고 자원봉사자 참여의 효과에는 교육의 체계성 정도가 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 그 다음으로는 자원봉사자의 업무수행태도, 자원봉사자의 업무수행능력, 평가의 체계성 정도, 모집의 체계성 정도 순으로 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 배치의 체계성 정도, 인정의 체계성 정도, 자원봉사자 활동지원의 체계성 정도는 자원봉사자 참여의 효과에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

따라서 자원봉사자 참여의 효과를 증진시키기 위해서는 효과적인 자원봉사자 관리체계 확립과 더불어 활동 내용에 적합한 능력과 자원봉사자로서 올바른 태도를 지닌 사람을 참여시키는 것이 매우 중요한 과제라는 것을 알 수 있다. 특히, 우리 나라의 경우 전문가들의 참여 활성화를 위한 많은 노력이 요구되고 있다. 왜냐하면 전문가들은 전문적인 기술과 지식을 가지고 있어 서비스의 확대 및 서비스의 질 향상에 크게 기여할 수 있을 뿐만 아니라 이들은 대부분 건

Copyright (C) 2002 Nuri Media Co., Ltd.

전한 상식과 사회적 능력을 갖추고 있어 서비스 대상자와의 원만한 관계형성이 용이하기 때문이다(류기형 외, 1999: 397-398). 따라서 전문가들의 참여가 활성화 될 경우 도시공공서비스 전달기관의 서비스 전달의 성과에 많은 긍정적 효과를 기대할 수 있다.

그러나 본 연구는 다음과 같은 한계가 있음을 지적하지 않을 수 없다. 첫째, 도시공공서비스 전달에 있어서 자원봉사자 참여의 효과를 종합적으로 이해하기 위해서는 많은 선행연구에서 지적하고 있는 자원봉사자 참여에 따른 문제점에 대한 분석이 병행되어야 하지만 본 연구에서는 이를 제외하였다. 둘째, 본 연구는 부산지역을 대상으로 연구하였기 때문에 연구의 일반화에 상당한 제약이 따를 수 있다. 셋째, 관련 선행연구의 부족에서도 기인한 것이기는 하지만 자원봉사자 참여의 효과에 영향을 미치는 요인을 보다 폭 넓게 고려하지 못했다. 그리고 본 연구가 지니는 이러한 한계는 많은 후속 연구에 의해 보완되어야 할 것이다.

참 고 문 헌

김 인 · 허용훈. (1997). 지방정부의 경영개선을 위한 자원봉사관리체계, 「지방정부연구」. 창간호.

———. (1997). 「경찰 치안서비스 활동의 시민참여 활성화 방안」. 치안연구소, 연구보고서 97-15.

———. (1998). 공공서비스 전달상의 자원봉사활동 활성화 방안: 경찰치안서비스를 중심으로, 「지방정부연구」. 제2권 제2호.

김 인. (1999). 정부의 공공서비스 전달을 위한 자원봉사프로그램의 관리체계에 관한 연구: 프로그램의 유형, 제도적 장치 및 성과를 중심으로, 「지방정부연구」. 제3권 제1호.

김 인 · 이희태 (1999). 도시 공공서비스 전달에 있어서 자원봉사프로그램의 성과 영향요인 분석, 「한국행정논집」. 제11권 제3호.

김필두. (1994). 지역복지정책추진을 위한 자원봉사활동 활성화방안, 「지방행정연구」. 제9권 제3호.

남미애. (1997). 「우리나라 자원봉사활동 체계모형개발에 관한 연구」. 부산대학교 대학원, 박사학위논문.

대전광역시 사회복지협의회. (1995). 「대전광역시 자원봉사자의 활용실태와 수요전망에 관한 조사연구」.

류기형 외. (1999). 「자원봉사론」, 서울: 양서원.

박수민. (1993). 공공조직의 자원봉사자 활용에 관한 연구, 연세대학교 대학원, 박사학위논문.

박승빈. (1999). 「정부와 자원봉사단체간의 바람직한 관계 정립방안에 대한 연구」. 한국행정연구원, 연구보고서 99-08.

서울시정개발연구원. (1995). 「서울시 자원봉사자 활용증진방안에 관한 연구」.

오무근. (1995). 공동생산과 주민의 행정의식: 미국 지방정부의 치안활동을 중심으로, 「한국행정학보」. 제29권 제3호.

이성근. (1993). 공공정책과정에 있어서 공동생산적 참여의 이론적 논의, 「한국지역개발학회지」. 제5권 제2호.

이영미. (1995). 「사회복지관 자원봉사자 활용에 관한 연구」. 한양대학교 행정대학원, 석사학

Copyright (C) 2002 Nuri Media Co., Ltd.

위논문.
이 진. (1995). 「자원봉사자의 행동요인에 관한 연구」. 석사학위논문. 충북대학교 대학원.
이창기 · 이창호(1998). 민관파트너쉽을 통한공공 자원봉사활동의 활성화 방안, 「한국사회와 행정연구」. 9(20).
이필환 · 백남덕. (2000). 「자원봉사론」. 서울: 형설출판사.
이희태. (1997). 사회복지관 서비스 성과의 영향요인 분석. 「지방정부연구」. 창간호.
———. (1998). 「준공공부문조직의 공공서비스 성과 영향요인 분석」. 부산대학교 대학원. 박사학위논문.
———. (1999). 도시지역 청소년 자원봉사활동의 발전방안. 「지방정부연구」. 제3권 제1호.
———. (2001). 공공부문 자원봉사센터의 성과 영향요인 분석. 「한국행정논집」. 제13권 제2호.
임승빈. (1999). 「정부와 자원봉사단체간의 바람직한 관계 정립방안에 대한 연구」. 한국행정연구원. 연구보고서 99-08.
주성수. (1999). 「공동생산과 자원봉사」. 서울: 한양대학교출판부.
———. (2000). 「자원봉사와 시민사회」. 서울: 한양대학교 출판부.
중앙일보사. (1996). 「청소년 자원봉사와 지도」.
조휘일. (1990). 「한국사회복지분야의 자원봉사 행동과 관련된 개인 및 조직 특성에 관한 연구」. 숭실대학교대학원. 박사학위논문.
허용훈. (1997). 공공부문의 자원봉사활동의 활성화방안. 「부경대학교 논문집」. 제2권 제1호.
Bjur W. E. & G. B. Siegel. (1977). Voluntary Citizen Participation in Local Government: Quality, Cost, and Commitment. *Midwest Review of Public Administration*, Vol. 11.
Bradner, Jeanne H. (1995). Recruitment, Orientation, and Retention, T. D. Connors, ed., *The Volunteer Management Handbook*, John Wiley & Sons, Inc.
Brudney, Jeffery L.(1984) Local Coproduction of Services and the Analysis of Municipal Productivity, *Urban Affairs Quarterly*, Vol. 19, No. 4.
——— & Robert E. England(1983). Urban Policy Making and Subjective Service Evaluations: are they compatible?, *Public Administration Review*, Vol. 42(Mar.Apr.).
———. (1990). *Fostering Volunteer Programs in the Public Sector*, san Francisco, CA: Jossey-Bass Pub.
———. (1995). Preparing the Organization for Volunteers, T. D. Connors, ed., *The Volunteer Management Handbook*, John Wiley & Sons, Inc.
———. (1998). Volunteer Administration, Shafritz, Jay M. ed., *International Encyclopedia of Public Policy and Administration*, Vol.4., Westview Press.
Champoux Joseph E. & Steven A. Yourstone(1995). Training Volunteers in Quality Management Techniques and Tools, T. D. Connors, ed., *The Volunteer Management Handbook*, John Wiley & Sons, Inc.
Connors, Tracy Daniel ed. (1995). *The Volunteer Management Handbook*, New York: John Wiley & Sonc, Inc.
Craig Gary & Jill Manthorpe. (1999). Unequal Partners? Local Government

Copyright (C) 2002 Nuri Media Co., Ltd.

Reorganization and the Voluntary Sector. *Social Policy & Administration*, Vol. 33, No. 1.

Fisher, L. R & Schaffler, K. B. (1993). *Older Volunteers*, Saga Publications.

Gamm, L., & Kassab, C. (1983). Productivity Assessment of Volunteer Programs in Not-for-Profit Human Services Organizations, *Journal of Voluntary Action Research*, Vol. 12, No. 3.

ICMA.(1989). *Service Delivery in the 90s: Alternative Approaches for Local Governments*, Washington D. C.

Knapp, Martin. (1994). Time Is Money: The Costs of Volunteering in Britain Today, *The Journal of Volunteer Administration*, Spring.

Kramer Ralph M. (1981). *Voluntary Agencies in the Welfare State*, Univ. of California Press.

Lane, Peter and Cynthia Shultz. (1997). An Overview of Volunteerrism in County Government, *The Journal of Volunteer Administration*, XV(2).

Lulewicz, Suzanne J. (1995). Training and Development of Volunteers, In Connors, Tracy Daniel ed. (1995). *The Volunteer Management Handbook*, New York: John Wiley & Sonc, Inc.

Manchester L. D. & Bograt, G. S.(1988). *Contracting and Voluntarism in Local Government: A Self-Help Guide*, Washington D. C.: International City Management Association.

McHenry, C. A. (1988). Library Volunteers: Recruiting, Motivating, Keeping Them, *School Library Journal*, Vol. 35, No. 8.

Perce, J. L. (1982). Leading and Following Volunteers: Implications for a Changing Society, *Journal of Applied Behavioral Science*, Vol. 18, No. 3.

Percy, Stephen L.(1983). Citizen Participation in the Coproduction of Urban Services, *Urban Affairs Quarterly*, Vol. 19, No. 4.

Rosentraub Mark S. & Harlow, Karen S. (1983). Public/Private Relations and Service Delivery: The Coproduction of Personal Safety, *Policy Studies Journal*, 11(3).

Salamon Laster M. (1993). The Marketization of Welfare: Changing Nonprofit and For-Profit Roles in the American Welfare State, *Social Service Review*(March).

Sigler, R. T. & Leenhouts, K. J. (1985). *Management of Volunteer Programs in Criminal Justice*, Denver Yellowfire Press.

Stepputat, Arnene. (1995). Administration of Volunteer Programs, In Connors, Tracy Daniel ed. (1995). *The Volunteer Management Handbook*, New York: John Wiley & Sonc, Inc.

Tierce, J., & Seelbach, W. C. (1987). Elders as School Volunteer: An Untapped Resource, *Educational Gerontplogy*, 13(1).

Walter, V. (1987). Volunteers and Bureaucrats: Clarifying Roles and Creating Meaning, *Journal of Voluntary Action Research*, Vol. 16, No. 3.

Copyright (C) 2002 Nuri Media Co., Ltd.

Whitaker, Gordon P. (1980). Coproduction: Citizen Participation in Service Delivery, *Public Administration Review*, Vol. 40 No. 3.

李熙泰: 부산대학교에서 행정학 박사학위를 취득하고(논문: 준공공부문조직의 공공서비스 성과 영향요인 분석, 1998), 현재 신라대학교 법정학부(행정학 전공)에 재직하고 있다. 주요 관심 분야는 도시행정, 복지행정, 인사행정, NGO이며, 저서로는 신행정학원론(공저)이 있고, 주요 논문으로는 사회복지관 서비스 성과 영향요인 분석(1997), 도시공공서비스 전달에 있어서 자원봉사프로그램의 성과 영향요인 분석(1999), 지방의료원의 운영형태별 성과분석(1999), 지방정부의 NGO 지원사업 분석(2000), 지방공기업의 자율성 실태와 정책과제(2000), 공공부문자원봉사센터의 성과 영향요인 분석(2001), NGO 근무자의 직무만족 영향요인 분석(2001) 등이 있다. 〈E-mail: heetae@silla.ac.kr〉

Copyright (C) 2002 Nuri Media Co., Ltd.