

지역개발연구 제47권 제1호, 2015년 6월, pp.79-99

## 자원봉사활성화를 위한 인정·보상에 관한 연구\*

- 광주광역시를 중심으로 -

심 미 승\*\* · 민 현 정\*\*\* · 김 행 희\*\*\*\*

자원봉사활동은 자발성, 무보수성이라는 가치로 인하여 보상에 대한 영향력이 소홀히 인식되어 왔으나 최근 외적보상을 통한 자원봉사활동의 활성화에 관심이 집중되고 있다. 현재 전국적으로 248개 지역자원봉사센터가 운영되고 있으며, 자원봉사활동기본법에 따라 국가와 지방자치단체는 자원봉사센터의 운영을 지원하고 있다. 정부는 자원봉사센터의 역할강화 및 자원봉사활동의 활성화를 위해 외적인 경제적 보상제도의 확대 방안을 제시하였고, 이는 자원봉사활동의 기본 가치에 위배되는 것으로 논의의 대상이 되고 있다.

본 연구는 광역자치단체인 광주광역시를 중심으로 자원봉사활동에 대한 외적보상에 대한 실태 및 자원봉사활성화를 위한 인정·보상의 주요쟁점들을 고찰해 보고자 한다. 이를 근거하여 자원봉사활동의 보상방법에 대한 개선 및 자원봉사활성화에 대한 제언을 제시하고자 한다.

주제어 : 자원봉사, 인정·보상, 자원봉사활성화

### I. 서 론

자원봉사는 시민사회와 민주주의를 표출하고 건설하는 토대 역할을 한다 (Gaskin & Smith, 1997: 110). 이렇듯 자원봉사는 과거 이웃에게 베푸는 것에서 지역사회의 발전과 개선을 꾀하는 계획적이고 조직적인 활동으로까지 그 영역이 확대 발전 되었다. 개인의 자발성을 바탕으로 적극적인 시민정신을 고취하고 건강한 지역사회를 건설하는데 참여하는 것<sup>1)</sup>으로 오늘날의 사회는 자원봉사를 바탕으로 지역사회 발전과 변화를 가져왔다.

\* 본 논문은 2011년 한국사회복지학회 추계학술대회에서 발표한 것을 수정·보완한 것임.

\*\* 전남대학교 행정학과 부교수

\*\*\* 광주발전연구원 부연구위원

\*\*\*\* 전남대학교

1) 국제자원봉사협회(IAVE: International Association for Volunteer Effort)에서 명시한 자원봉사. 출처: www.iave.org

우리나라의 자원봉사는 1980년대 사회변혁과 함께 시민의식의 표출로 시작되었다. 1986년 서울아시안게임, 1988년 서울올림픽에서의 시민들의 자원봉사활동이 활발하였으며, 1995년 중·고등학생들의 자원봉사활동 의무화, 대학에서의 자원봉사단의 조직 등 사회전반에 자원봉사 활동이 확대되었다. 그 결과 자원봉사 참여율은 1999년 14%에서 2002년 16.3%, 그리고 2005년 20.5%로 증가하였다(이강현·정진경, 2006; 정진석·조미정·채현탁, 2009). 이에 공공부문에서도 자원봉사활동을 적극적으로 권장하기 시작하였다. 예를 들어 2006년 ‘자원봉사활동기본법’의 제정으로 정부는 자원봉사활동을 본격적으로 지원하기 시작하였으며, 2008년 범정부적 종합계획인 ‘자원봉사진흥 국가기본계획’ 1차 기본계획을 발표하였다. 2010년 행정안전부는 ‘자원봉사 인정·보상 기준 시행계획’을 발표하기에 이르렀다(행정안전부, 2010). 이렇듯 정부는 범정부적 종합계획인 자원봉사진흥 국가기본계획을 수립하고 20%선에 머물고 있는 성인의 자원봉사 참여율을 30%까지 끌어올리기 위해 다양한 자원봉사 활성화 지원책을 내세우고 있다. 자원봉사활동의 활성화를 둘러싼 이러한 외부 환경변화는 자원봉사활동의 실천현장에서 자원봉사 인정·보상책과 관련된 중요한 논의의 이슈를 가져왔다. 자원봉사조직들은 자원봉사의 수요처 확대, 자원봉사 수요 및 공급 네트워크 구축, 자원봉사 프로그램 개발에 대한 업무보다는 자원봉사의 인정·보상 등 자원봉사의 관리에 더 관심을 집중하고 있는 현상이다.

관련 주무부처의 자원봉사에 대한 인정·보상과 관련된 적절한 지침이 마련되지 못한 상황에서 자원봉사조직들의 인정·보상의 제공범위가 확대되고 있다. 기관단체들의 경쟁적인 경제적 지원확대로 인해 소규모 자원봉사단체는 비용부담을 감수해야 하고, 자원봉사자들 간에는 상대적인 박탈감을 야기하는 등 인정·보상에 대한 체계적인 기준의 부재 및 일률적인 인정보상의 적용에 따르는 문제 등이 현장에서 제기되고 있다.

무보수, 자발성에 기초한 자원봉사활동의 사회적 가치와 공헌에 대한 인정과 보상은 자원봉사활동의 참여를 위한 동기유발과 자원봉사활동의 지속적인 유지를 위한 동기의 강화를 가져올 수 있다. 그러나 자원봉사의 활성화를 위해서는 관련법의 제정 및 제도 외에도 자원봉사의 본연의 가치를 증진시키고 지속적으로 유지할 수 있는 인정·보상에 대한 방안들이 모색되어야 한다.

이에 본 논문은 자원봉사 활성화를 위해 최근 논의되고 있는 자원봉사 인정·보상 중 외적보상제도에 초점을 맞추어 광주광역시 인정·보상의 사례를 분석해봄으로써 앞으로 자원봉사 활성화를 위해 개선할 점은 무엇인지를 살펴보고자

한다. 이를 위해 현재 자원봉사활동에 대한 인정·보상과 관련된 이론적 논의들을 먼저 살펴보고자 한다.

## II. 이론적 논의

### 1. 인정·보상의 유형

자원봉사는 무보수, 자발성에 기초한 활동이다. 따라서 자원봉사활동에 대한 인정과 보상은 자원봉사자가 봉사활동을 통해 만족감을 느끼고 조직에 머무르도록 격려하고 자극하는 중요한 매개체의 역할을 한다(Fletcher, 1987).

자원봉사관리 측면에서 자원봉사활동의 인정과 보상은 자원봉사자의 지속적인 활동을 유지시키기 위한 동기의 강화 차원에서 그리고 새로운 자원봉사자를 모집하고 그들을 봉사활동에 참여시키기 위한 동기유발을 위한 차원에서 사용되고 있다. 자원봉사활동의 인정·보상에 관한 설문조사에서 자원봉사자의 70~80% 이상이 그들의 활동에 대한 인정·보상이 필요하다고 응답하였으며, 적극적이고 지속적인 자원봉사활동을 위한 동기로서 인정·보상의 필요성을 언급하였다(국영희, 2000; 김영희, 2006). 자원봉사자의 기여와 공헌에 감사표시를 하고 자원봉사의 가치를 증진시키면서 자원봉사자들이 만족한 상황에서 그들의 활동을 적극적이고 지속적으로 유지할 수 있다는 동기강화 차원에서 인정·보상의 중요성은 논란의 여지가 없다(이강현·정진경, 2006).

일반적으로 자원봉사 인정·보상의 유형은 공식적·비공식적 체계를 포함한 많은 과정을 통해 유형화되고 있으며(McCurley & Lynch, 1996), 화폐를 기준으로 금전적 보상 혹은 비금전적 보상으로 구분하기도 한다. 그러나 인정·보상의 내용에 따라 연구자의 다양한 방식으로 유형화하기도 한다.

자원봉사활동성화를 위한 자원봉사활동 인정과 보상에 대한 최근의 연구들을 살펴보면, 자원봉사활동의 지속성 및 만족도에 관한 연구(구혜영, 2006; 김기원, 1997; 류기형, 2010; 정진석 외 2009)와 자원봉사 인정·보상 시행의 개선방안에 관한 논의(남연희, 2008; 이강현·정진경, 2006)로 나눌 수 있다.

구체적으로 정진석 외(2009)는 대구광역시 달서구 자원봉사센터 소속 자원봉사자 176명의 조사 자료를 바탕으로 자원봉사활동의 적극성과 지속성에 영향을 미치는 요인을 분석하였다. 연구자들은 인정·보상요인을 사회적, 심리적, 경제

적, 관리적 인정보상으로 유형화하였으며, 연구결과 사회적, 관리적 인정보상 요인<sup>2)</sup>이 자원봉사활동의 적극성과 지속성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이로써 자원봉사자의 지속적인 활동을 유지시키기 위한 동기의 강화 차원에서 경제적 인정보상 요인<sup>3)</sup>의 제공은 보다 신중해야 함을 유추할 수 있다.

구혜영(2006)의 연구는 개인의 참여 동기와 함께 자원봉사자에 대한 봉사시간 인증제, 표창 및 격려, 상해보험 무료가입 등의 인정과 보상이 봉사활동 효과성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 분석하였다. 이는 앞서 정진석 외(2009) 연구의 심리적 인정보상과 더불어 관리적 인정 보상이 중요함을 설명하고 있다.

김기원(1997)은 자원봉사를 활성화시키기 위한 동기매체로서 경제적 보상과 심리적 보상의 접근방법으로 나누어 연구한 결과 심리적 보상<sup>4)</sup>이 자원봉사 참여의 욕구에 긍정적인 영향을 미치는 반면, 경제적 보상<sup>5)</sup>은 오히려 자원봉사 참여욕구에 부정적인 영향을 미치는 것으로 제시하였다. 이를 통해 경제적 외적보상보다는 무보수성이라는 자원봉사의 가치를 중요시하는 사람들이 자원봉사에 더 참여할 가능성이 있음을 알 수 있다.

류기형(2010)은 자원봉사동기와 보상인식이 자원봉사활동의 만족에 어떠한 영향을 미치는지를 연구하였는데, 자원봉사활동 기간을 고려하여 동기에 따른 보상이 차별화되어야 함을 제시하였다. 즉, 초기 자원봉사자의 경우 이타주의와 휴머니즘 가치가 그리고 중·장기 자원봉사자의 경우 심리적인 성장과 함께 자신에 대한 부정적인 감정을 줄이고자 하는 동기가 자원봉사활동의 만족에 중요한 영향을 미친다고 설명하였다. 따라서 초기 자원봉사자에게는 자원봉사활동을 통한 지역사회 개선, 감사편지, 소식지 발송 등의 보상을 의도적으로 해야 하며, 중·장기 자원봉사자에게는 자아존중감이나 자기확신감 차원에서 긍정적인 자기변화 등에 대한 정보 제공 및 지지 등의 보상을 제공해야 한다고 설명하였다.

2) 사회적 인정보상으로는 경비를 지원받아 모범자원봉사자 연수 참가; 자원봉사격려, 홍보대사 초대 받음; 자원봉사자를 위한 문화공연, 리셉션 등이 개최되어 축하 받음; 자원봉사센터 내의 명예의 전당에 봉사자의 이름 게시이다. 또한 관리적 인정보상으로는 자원봉사 전산시스템에서 정보를 제공하고 활동시간 관리 받음; 마일리지통장에 시간을 입력하고 발급 받음; 자원봉사 상해보험 가입을 무료로 제공받음; 입학, 취업시 자원봉사 활동인증서 발급이다(정진석 외, 2009: 106-107).

3) 경제적 인정보상으로는 자원봉사 할인가맹점 이용혜택; 공공편의시설에서 할인; 자원봉사자 신분증과 결합 수 있는 특별할인 신용카드 발급; 재난재해, 장기봉사 등 숙박이 필요할 경우 잠자리 제공 받음; 봉사활동 준비물품 받음; 입학, 취업시 봉사활동 가산점 받음; 교통비(현금); 식비(현금); 활동재료비(현금) 받음이다(정진석 외, 2009: 107).

4) 심리적 보상체계로는 복지기관이나 행정기관이 봉사카드에 확인 기록; 자원봉사자의 집 대문이나 차량에 스티커 부착; 자원봉사 신분증 제공; 모범적인 자원봉사자에 대한 시상; 취업 혹은 승진시 가산점 부여이다(김기원, 1997: 35-36).

5) 경제적 보상체계로는 자원봉사의 대가로 교통비 정도; 교통비 외에 약간의 수고비까지 받는 것; 같은 일에 대한 동일한 임금; 소속감면과 같은 조세혜택이다(김기원, 1997: 38-39).

자원봉사 인정·보상 시행의 개선방안에 관한 논의로는 현행 자원봉사자에 대한 인정과 보상 현황의 문제점을 살피고 자원봉사활동의 가치를 증진시키고 지속적으로 유지할 수 있는 자원봉사활동의 인정과 보상방법에 대한 개선방법들을 모색하고 있다(남연희, 2008; 이강현·정진경, 2006).

그러나 최근 논란의 이슈는 자원봉사단체들의 경제적인 외적 보상체제의 지원 확대로 자원봉사활동을 활성화하고 장려하기 위한 인정·보상 방법이 자원봉사의 가치를 위배하고 오히려 자원봉사활동에 부정적인 영향을 미친다는 우려이다. 여기서 자원봉사활동화를 위한 자원봉사자에 대한 경제적인 외적보상이 과연 자원봉사활동에 도움을 주고 있는가 하는 문제를 제기할 수 있을 것이다.

## 2. 동기부여

자원봉사는 무보수성, 자발성의 정신과 함께 기본적으로 다른 사람을 돕는 이타주의 정신을 지향한다(주성수, 2005). 따라서 타인을 위하고 지역사회를 위하는 이타주의의 동기로 인하여 외적인 보상은 상대적으로 소홀히 인식되었다. 그러나 1990년대 후반부터 자원봉사활동에 참여하는 동기는 이타주의 정신뿐만 아니라 개인의 혜택과 이익추구 등의 다양한 이기적 동기(egoistic motivation)를 충족시키기 위한 것으로 설명되고 있다(Clary, Snyder, Ridge, Copeland, Stukas, Haugen and Miene, 1998; Davis, Mitchel, Lothert, Snapp and Meyer, 1999; Penner, 2002; Yeung, 2004).

자원봉사활동과 관련된 동기의 유형을 살펴보면 다음과 같다(Clary et al., 1998). 첫째는 자원봉사활동은 이웃에 대한 관심과 지역사회에 대한 공헌한다는 이타주의 가치의 동기이다. 둘째는 교육의 학습에 대한 이해와 실천의 기회로서 학생들의 자기개발의 경험에 관한 동기라고 할 수 있다. 셋째, 사회적인 관계 증진을 위한 동기로서, 자원봉사자 개인이 속한 준거집단과의 관계 증진을 위한 행동이라고 설명한다. 넷째, 자원봉사활동을 통해 경력을 쌓고 고용기반을 획득하기 위한 동기라고 할 수 있다. 다섯째, 자원봉사활동은 타인보다 더 가진 것에 대한 자신의 죄의식을 줄이고자 하는 보호적 동기이며, 여섯째는 자원봉사활동을 통한 자긍심, 자기 확신 등 자신의 심리적 성장과 관련된 동기로 설명한다.

따라서 자원봉사활동의 활성화를 위해서는 자원봉사자를 개별화하고 그들의 다양한 동기를 파악하는 것이 선행되어야 하며, 동기에 충족될 수 있는 봉사활동을 부여하고 동기적 욕구에 따라 적합한 인정·보상이 제공되어야 한다.

또한 자원봉사활동의 지속성을 설명하는 것으로 기대이론(Expectancy theory of motivation)을 들 수 있다. 기대이론에 따르면 개인은 행동의 결과로 나타날 수 있는 성과에 관한 기대를 가지고 있으며, 사람마다 성과에 대한 기대는 다른 것으로 가정한다(Vroom, 1964). 즉, 자원봉사자의 활동업무가 그의 기대에 미치지 못할 때에는 봉사활동에 대한 동기가 감소하기 때문에 봉사활동의 업무가 자원봉사자의 기대에 부합하여야 한다는 것이다. 따라서 자원봉사자는 자신의 업무에 흥미를 가지고 있으며, 봉사활동이 인정과 보상을 받을 가치가 있고, 또한 자신이 원하는 보상을 받을 때 자원봉사활동이 지속되게 된다는 것이다(윤은숙, 2007; Jung, 2011).

이렇듯 개인의 동기부여는 잠재적인 보상의 가치와 노력이 성과를 가져올 것이라는 믿음과 보상에 대한 기대로 결정된다(Lawler, 1970). 따라서 외적 보상에 대한 기대는 타인에 의해 외재적으로 주어지는 보상에 대한 기대로 정의되며 외적 보상에 대한 예로는 신분보장, 보수, 승진, 성과급, 복지후생 등을 들 수 있다. 내적보상에 대한 기대는 업무 그 자체로부터 발생하여 개인에게 내재적으로 주어지는 보상에 대한 기대로 정의되며, 내적 보상의 예로는 업무를 수행하면서 느끼는 재미, 능력발전의 기회, 자아실현 등을 들 수 있다(Lawler, 1971).

### 3. 자원봉사관련 제도정비과정

#### 1) 여성자원센터에서부터 자원봉사진흥 국가 5개년 기본계획까지

1992년 김영삼 정부가 각 지방자치단체에 여성부가 여성자원활동센터를 둔 것을 시초로 자원봉사와 관련하여 제도적 기반이 마련되기 시작하였다. 1994년 사회적으로 자원봉사가 활성화되자 당시 보건사회부가 한국사회복지협의회에 사회복지자원봉사센터를 설치하였다. 다음 해인 1995년 내무부가 지방자치단체에 종합자원봉사센터 설치를 위한 교부금을 지급하면서 자원봉사센터의 설립운동이 시작되었고, 마침내 김대중 정부시절 전국 248개 지방자치단체에 자원봉사센터의 설립을 위한 준비가 완료되었다.

이어 노무현 정부는 2005년 자원봉사활동기본법을 제정하였고 2006년 2월 정부는 자원봉사활동기본법시행과 함께 자원봉사활동을 본격적으로 지원하기 시작하였다. 2008년부터는 자원봉사의 국민문화를 확산시키고자 세계에서 유례가 드물게 ‘자원봉사진흥 국가 5개년 기본계획’을 수립하였다. 이명박 정부는 G-20 정상회의를 앞두고 선진화된 시민의식의 제도화를 위해 자원봉사활동의

가치에 주목하였다.

정부는 자원봉사활동기본법을 통해 자원봉사활동을 본격적으로 지원하기 위한 법적 근거<sup>6)</sup>를 마련하였다. 또한 자원봉사활동의 영역이 확대되면서 자원봉사활동을 전문화하고 체계적으로 관리하기 위하여 지방자치단체별로 자원봉사센터가 설립되었다. 현재 자원봉사센터는 자원봉사 활성화의 중추적 역할을 수행하면서 전국 광역자치단체와 기초자치단체에 총 248개가 존재한다.

## 2) 행정안전부의 자원봉사활동성화지침

자원봉사활동기본법 제정 후 주무부처인 행정안전부는 자원봉사센터의 역할을 강화하기 위하여 지방자치단체에 자원봉사활동성화지침을 전달하였다(행정안전부, 2010). 지침의 주된 내용으로는 자원봉사활동에 대한 경제적 지원강화, 자치단체가 시행하는 경제적 보상제도 확대 및 새로운 인센티브 개발, 마일리지제도와 같은 자원봉사 실적적립 등 외적보상을 촉진하는 내용이다. 자원봉사센터의 자원봉사활동 보상현황을 살펴보면, 자원봉사활동의 실비제공, 표창격려 및 추천, 기념품 제공, 마일리지 인정, 견학 등이다(한국자원봉사포럼, 2005).

이러한 외적 인정·보상의 문제점으로는 자원봉사활동의 사회적 가치와 기여에 대한 인정과 보상이 자원봉사의 기본 정신을 흐리고 있다는 지적이다. 예를 들어, 자원봉사자들에 대한 실비보상, 할인가맹점 제도, 할인쿠폰, 간병서비스 제공, 공공시설 이용료 감면 등 과도한 물질적·금전적 보상이 갈수록 당연시 되어가고 있다. 또한 양적인 시간을 기준으로 한 일률적인 인정·보상들이 개인의 동기욕구의 충족보다는 시간을 채우는 형식적인 봉사를 부추기고 있다. 앞으로 자원봉사의 기본정신인 자발성과 무보수성에 대한 가치에 대한 논의와 함께 자원봉사활동의 인정·보상의 허용범위에 대한 논의는 지속될 것으로 보인다.

6) 자원봉사활동기본법 제19조는 자원봉사센터의 설치 및 운영에 관한 사항으로 구체적으로 다음과 같다. ① 국가기관 및 지방자치단체는 자원봉사센터를 설치할 수 있다. 이 경우 자원봉사센터를 법인으로 하여 운영하거나 비영리 법인에게 위탁하여 운영하여야 한다. ② 제1항 후단의 규정에도 불구하고 자원봉사활동을 효율적으로 추진하기 위하여 필요하다고 인정할 때에는 국가기관 및 지방자치단체가 운영할 수 있다. ③ 국가는 자원봉사센터의 설치·운영이 활성화될 수 있도록 적극 노력하여야 하며, 지방자치단체는 자원봉사센터의 운영에 필요한 경비를 지원할 수 있다. ④ 자원봉사센터 장의 자격요건과 자원봉사센터의 조직 및 운영 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

### Ⅲ. 광주광역시 자원봉사 현황 및 외적보상 사례

#### 1. 광주광역시 자원봉사 현황

광주광역시는 2008년부터 2011년 8월까지 광주광역시 자원봉사센터를 비롯한 5개구 자원봉사센터 총 6곳에 172,307명이 등록되어 있다. 이 가운데 1회 이상 자원봉사실적을 보유한 등록자가 90,451명, 자원봉사통장 발급자가 12,143명, 자원봉사증 발급자가 2,753명, 할인가맹점이 총 276곳이다(2008.1~2011.8 누적통계, 광주광역시 자원봉사센터 내부자료, 2011 참조). 그러나 자원봉사자로 등록은 되어있으나 활동실적이 전혀 없는 봉사자도 35,546명으로 전체등록 봉사자수의 20.6%에 달한다.

자원봉사 참여율을 보면, 광주지역 19세 이상 성인 20.4%가 현재 자원봉사활동에 참여하고 있는 것(광주광역시 자원봉사센터 내부자료, 2010)으로 나타나, 동일시점 비교는 아니지만 대구 23.3%(2008)보다는 낮은 것으로 조사되었다. 또한 자원봉사 참여율 20.4%는 전국 평균 자원봉사 참여율인 20.5%(2005), 21.4%(2011)에도 조금 못 미치는 것을 알 수 있다.

자원봉사활동의 미경험율과 중도 탈락율 역시 지역적으로 차이를 나타내는데, 광주의 경우 자원봉사 미경험율이 44.2%로 대구의 68.2%에 비해 상대적으로 낮다. 이는 과거보다 자원봉사 참여의 채널이 많아졌고, 자원봉사 필요성에 대한 동기요인이 증가한 것에서 그 이유를 찾을 수 있을 것이다. 한편으로 과거 자원봉사활동의 경험은 있으나 현재 자원봉사활동에 참여하고 있지 않는 자원봉사활동의 중도 탈락율은 35.4%로 대구의 8.5%에 비해 상대적으로 높게 나타나 지속적인 활동을 위한 관리채널이 원활하게 작동하지 못한 결과로 해석할 수 있다.

주요 선진국 대비 자원봉사 참여율을 살펴보면 영국의 경우 2010년 40%로서 2009년의 41%, 2008년의 43%보다 참여율이 저조했음을 알 수 있으며, 미국의 경우 2010년 26.3%로서 2009년의 26.8%보다 다소 저조한 것으로 경기침체의 영향으로 보는 견해가 있다(Hill, 2011, *볼런티어 21*, 2011 재인용). 그러나 호주의 경우 2010년 38%로서 2006년의 34%보다 4% 증가함을 보여주었으며, 싱가포르 역시 2010년 23.3%로서 과거 2008년의 16.9%보다 6.4% 상승함을 보여주었다. 한국의 자원봉사 참여율은 2011년 21.4%로 2002년의 16.3%, 2005년의 20.5%에 비해 약간 늘어난 것을 알 수 있으며(볼런티어 21, 2011), 광주의

자원봉사 참여율 20.4%는 전국 자원봉사 참여율에 못 미치고 있다.

## 2. 광주광역시 자원봉사 외적보상 개요

광주광역시의 자원봉사 활성화를 위한 외적보상은 ‘자원봉사활동기본법 제4조<sup>7)</sup>와 ‘광주광역시자원봉사활동 지원 조례 제4조<sup>8)</sup> 및 시행규칙’에 근거하여 운영되고 있다. 따라서 자원봉사활동에 대한 외적보상의 운영 근거는 광주광역시 시장의 책무로서 자원봉사 진흥에 관한 시책을 강구하여 지역주민이 자원봉사 활동에 적극 참여할 수 있도록 지원한다는 내용이 명문화되어 있다.

동 조례에 대한 시행규칙에서 언급하고 있는 외적보상의 주요 내용으로는 자원봉사자 통장발급(제3조), 자원봉사자증 발급(제4조), 자원봉사자 영예인증 부여(제5조), 확인서 발급(제6조), 실비지급(제7조)이 있다.

먼저, 연간 자원봉사활동이 20시간 이상인 자에게는 자원봉사자통장을 발급하고 마일리지제를 운영할 수 있다. 자원봉사자통장을 소지한 자에게는 센터 및 자치구 자원봉사센터에서 지정한 자원봉사자 할인가맹점 이용 시 할인 혜택을 부여한다.

다음으로 등록된 자원봉사자 중에서 연간 자원봉사활동이 100시간 이상인 자에게는 자원봉사자증이 발급된다. 자원봉사자증의 유효기간은 발급일로부터 2년이며, 광주광역시에서 운영하는 시립박물관·시립미술관·시립도서관 이용료의 면제, 광주광역시 우치공원 동물원 이용료 중 500원 감면, 자원봉사 전문교육 기회제공 및 우수 자원봉사자 포상의 혜택을 받을 수 있다.

또한 센터에 등록된 자원봉사자 중에서 자원봉사 활동이 500시간 이상인 자에게는 자원봉사자 영예인증을 부여하고, 이를 소지한 자원봉사자는 문화예술공연 관람기회 제공, 국내 선진봉사활동 견학 및 국외 자원봉사활동 참여 등의 혜택을 받을 수 있으며, 광주광역시가 주관하는 행사 등에 초대될 수 있다.

아울러 센터는 등록된 자원봉사자가 자원봉사활동을 한 후 확인서 발급을 요청할 경우 확인서를 발급해야 한다. 또한 자원봉사자에게 자원봉사활동에 필요한 실비를 지급하는 경우 다음의 지급기준에 의거하며, 시정업무 추진과 관련하여 센터에 등록된 자원봉사자를 활용하고자 하는 부서는 실비를 지급할 수 있다.

- 
- 7) 자원봉사활동기본법 제4조: 국가와 지방자치단체는 자원봉사활동의 진흥에 관한 시책을 강구하여 국민의 자원봉사활동을 권장·지원하여야 한다.
  - 8) 광주광역시자원봉사활동 지원 조례 제4조: 광주광역시장은 자원봉사 진흥에 관한 시책을 강구하여 지역주민의 자원봉사활동을 적극 권장하고 지원하여야 한다.

〈표 1〉 자원봉사활동실비 지급기준

지급대상	지급기준	지급내용
자원봉사지원센터에 등록된 자원봉사자	봉사시간 : 1일 3시간 이상	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 급식비 : 5천원 이내 (1인 1일)</li> <li>• 그 밖에 활동경비</li> </ul>
자원봉사자 영예인증 부여자	봉사시간 : 500시간 이상	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교통카드 : 52천원 상당 (1인 1년)</li> </ul>

광주광역시자원봉사활동지원조례 시행규칙 참조

이러한 자원봉사 인정보상에 대한 시민의식조사(광주광역시자원봉사센터, 2010)를 살펴보면, 조사대상 시민들은 자원봉사활동에 대한 광주시의 인정보상 지원에 대해 보통이상의 평가점수를 부여하였으며, 보상의 내용으로는 금전적 보상을 가장 선호하였고 이어서 물질적 보상, 그 다음으로 사회적 보상을 선호하는 것으로 조사되었다. 이로써 일반시민의 경우, 자원봉사활동에 대한 ‘무보수성의 원칙’을 기본으로 한 관리·운영보다는 직접적 보상에 해당하는 금전적 또는 물질적 보상에의 유인을 강하게 느끼고 있는 것을 알 수 있다.

### 3. 광주시 자원봉사활성화 인정·보상의 주요 쟁점

광주광역시는 자원봉사활동 진흥과 지역민의 참여를 확대하기 위해 외적보상제를 도입하여 자원봉사자를 격려하고 이들로 하여금 긍지와 보람을 가지고 활동할 수 있도록 관련 사업들을 추진해 오고 있다. 이러한 인정 보상체제는 시·구 자원봉사센터에 등록한 봉사자를 대상으로 시행하고 있다.

광주광역시의 경우, 자원봉사정보시스템에서 관리하는 자원봉사자 수는 2008년 1월 34,156명에서 2010년 12월 134,178명으로 392.8%의 증가율을 보였다. 이러한 자원봉사자 수의 증가에는 외적보상의 제공이 자원봉사활동의 등록 및 참여에 상당한 유인효과가 있는 것으로 포커스그룹 인터뷰 결과 의견이 수렴되었다.

그러나 자원봉사활성화를 위한 외적보상체제는 교통카드 및 영예인증서 제작 비용 등이 지속적으로 증가함에 따라 앞으로 이에 대한 충분한 예산확보가 자치단체 차원에서의 새로운 고민으로 논의되고 있다.

실제로 지난 2010년 외적보상에 대한 결산내역을 보면, 통장 및 카드발행 등에 1,300만원, 선진지 연수 등에 2600만원, 교통카드가 4200만원, 문화예술 공연 입장권구매에 600만원, 영예인증서제작에 380만원의 예산이 소요된 것으로 나타났다.

만약 예산확보가 어려울 경우, 자원봉사자 통장, 영예인증 및 교통카드 지출을 제외한 다른 사업의 점진적 폐기가 필요할 것이며, 교통카드 충전액 등의 하향 조정을 검토해야 할 것으로 보인다. 지방자치단체 차원에서의 인정보상에 대한 반대급부가 예산확보의 어려움으로 폐지되거나 하향 조정된다면, 상당한 유효효과를 발휘한 것으로 나타나고 있는 인정·보상에 따른 자원봉사참여와 활성화는 지속성을 갖지 못할 것이다. 또한 이미 인정과 보상이 따르는 자원봉사활동이 정착되어 버린 만큼 과거보다 나은 인정과 보상이 따르지 않는 자원봉사활동에의 참여가 확산될 것인지에 대한 우려도 크다. 광주광역시의 외적보상체제의 내용 및 실적을 정리하면 다음 <표 2>와 같다.

<표 2> 광주광역시 자원봉사 외적보상 내용(2008~2010)

외적보상 내용	'08	'09	'10
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 마일리지제 통장 발급                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 연간 20시간이상 봉사자에게 자원봉사자통장 발급</li> <li>※자원봉사자 할인가맹점(274개소) 할인혜택 (극장, 마트, 식당, 병원, 이·미용실 등)</li> </ul> </li> </ul>	2,694명	6,019명	2,339명  누적 (11,052)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자원봉사자증 발급                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 대상 : 연간100시간이상 봉사자에게 증 발급</li> <li>※시립박물관, 시립미술관, 시립도서관 이용료의 면제</li> <li>※우치공원 동물원 이용료의 500원 감면</li> <li>※시립 야구장, 축구장, 실내수영장, 양궁장, 테니스장, 실내빙상장, 검도장, 월드컵경기장, 수완인라인롤러경기장, 주파크골프장은 100분의 30의 감면(관람료 감면혜택은 없음)</li> </ul> </li> </ul>	274명	969명	672명  누적 (1,915)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 우수프로그램 운영                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 누적 500시간이상 봉사자 중 선정</li> <li>※문화예술공연(유료) 관람기회 제공</li> <li>※국내·외 선진봉사활동 견학</li> </ul> </li> </ul>	공연관람 55명	공연관람 150명	공연관람 200명 누적(405)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 영예인증                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 영예인증 대상자에게 인증패 및 인증서 수여</li> <li>※봉사왕(누적 10,000시간), 금장(누적 1,500시간이상) 은장(누적 1,000시간이상), 동장(누적 500시간이상)</li> </ul> </li> </ul>	55명 금 1명 은 10명 동 44명	457명 금 51명 은 85명 동 321명	856명 금 101명 은 177명 동 578명
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교통카드 지급                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 누적 500시간이상 봉사자에게 교통카드 지급 : 52,000원 상당</li> <li>※주 1회 참여, 1회 3~4시간, 6개월이상</li> </ul> </li> </ul>	55명	457명	856명  누적 (1,368)

광주광역시자원봉사센터(2011) 내부자료

광주광역시의 경우, 자원봉사활성화를 위한 보상의 내용을 볼 때, 시간인정을 통한 누적된 실적을 통해 차별적으로 보상이 제공되고 있으며, 봉사활동에 수반되는 최소한의 실비지원 등 실비보상이 제공되고 있다. 자원봉사활성화 취지에서 시간인정과 실비보상은 가장 중요한 요건으로 논의되고 있다. 광주광역시의 자원봉사활동에 대한 인정 및 보상과 관련한 주요 쟁점 사례들을 시간인정과 실비보상으로 나누어 살펴보면 다음과 같다.

#### 1) 시간인정 현황과 쟁점

우리의 자원봉사는 건강한 시민의식의 표출이며 이를 바탕으로 이웃에 대한 관심과 지역사회에 공헌한다는 이타주의 가치를 바탕으로 하고 있다. 그러나 광주시의 자원봉사활동에 대한 인정·보상 기준과 관련하여 자원봉사활동의 시간인정의 주요 쟁점들은 먼저 ‘자원봉사를 왜 하는가?’ 라는 봉사의 근본적 동기에 주목하기보다 ‘몇 시간 봉사했는가?’가 절대적 기준이 되는 상황이 전개되는데 이에 주목할 필요가 있다.

또한 현재의 시간인정 기준이나 관리 프로그램이 봉사활동의 내용과 질을 담보할 수 없는 상황이며, 자원봉사자에 대한 관리역량자체를 매우 축소시키는 결과를 초래하고 있다는 점이다. 즉, 자원봉사센터의 주요 업무가 자원봉사활동에 대한 실적입력업무 위주가 되고 있어 전산입력에 대한 부담감이 크고 고객관리 차원으로 접근하게 되는 폐단이 발생하고 있다.

자원봉사자 가운데 봉사활동을 통해 자긍심을 느끼고 자기 확신을 갖는 등 심리적 성장과 관련한 동기로 활동하는 봉사자들은 자신의 자원봉사활동에 대한 서류작성의 부담과 시간인정을 받기 위한 봉사가 아니라는 반감에서 실적제시를 하지 않고 활동하는 경우가 상당수 있다. 이점을 고려하면, 자원봉사활성화를 위한 인정과 보상이 본래의 취지를 담보치 못하고 있다는 문제제기를 할 수 있다. <표 3>은 광주광역시 자원봉사자 시간인정실적을 2008년부터 2011년 8월까지의 누적 현황을 나타내고 있다.

#### 2) 실비보상 현황과 쟁점

자원봉사활성화를 위한 두 번째 보상체제로 언급할 수 있는 것이 자원봉사에 대한 실비보상이다. 자원봉사활동은 무보수원칙을 기본으로 하고 있으나, 교통비와 급식비 같은 봉사활동에 필요한 가장 기본적인 실비를 보존해 주는 방식의 보상을 부여하고 있다.

〈표 3〉 광주광역시 자원봉사자 시간인정 실적 현황(2008.1.1 ~2011.8.24) (누적통계, 단위: 명)

구별	활동실적누적현황(2008.1.1-2011.08.24)							
	실적 없음	0-3 시간	4-19	20-99	100-500	1000-1499	1500-9999	10,000 시간 이상
시센터	-	879	262	2,395	248	4	3	-
동 구	8,660	2,546	5,532	1,614	1,043	35	44	-
서 구	13,423	3,124	7,012	3,605	1,674	87	63	-
남 구	13,263	6,844	2,635	2,951	943	52	68	-
북 구	200	4,481	10,952	4,078	1,996	95	69	-
광산구	-	4,351	14,029	3,612	860	27	17	-
합 계	35,546	22,225	40,422	18,255	6,764	300	264	-

광주광역시 자원봉사센터 내부자료(2011)

자치단체별로 조례나 규칙에 이와 같은 실비보상관련 기준을 반영한 경우도 있으며, 명확한 근거규정은 없으나 자치단체에서 개최하는 국제행사와 같이 책임감과 역할을 부여받아 참여하는 자원봉사의 경우, 실비를 자치단체 차원에서 지급하고 있는 실정이다. 광주광역시의 경우 자원봉사활동에 필요한 물품 또는 비용을 지급할 수 있다는 실비지급 조항<sup>9)</sup>을 조례에 규정하고 있다.

예를 들어, 광주시는 교통비와 급식비를 각 5천원으로 그 상한액을 정해놓고 있으며, 국제규모의 행사 경우 활동실비에 대한 상한액에 규정되지 않았다. 대전의 경우, 국제규모 행사의 활동실비를 행사 주최 측의 기준에 맡기며 국제우주대회의 경우 봉사활동으로 인정하면서 활동실비로써 3만원을 지급한 바 있다. 대구의 경우, 교통비 상한액이 5천원이며, 급식비 상한액은 7천원으로 규정되어 있고, 국제규모의 봉사활동에 대한 실비전액을 인정하면서 U대회봉사의 경우 활동실비로써 1만원을 지급하였다.

특히 국제행사 진행에 있어 자원봉사자들의 안정적이고 책임있는 참여를 위해서는 현행보다 인상된 실비보상이 있어야 한다는 다수의 의견이 제시되고 있다. <표 4>는 광역자치단체들의 자원봉사활동 실비의 상한선을 정리한 것이다.

9) 광주광역시자원봉사활동 지원 조례 제17조: 센터 또는 자원봉사 수요자는 자원봉사자에 대하여 활동에 필요한 물품 또는 비용을 지급할 수 있다.

〈표 4〉 광역자치단체 자원봉사활동실비 지급기준 조사표(2011년 1월 기준)

(단위: 원)

구분	교통비 상한액	급식비 상한액	국제규모의 봉사활동상한액	국제규모행사 활동실비
서울	3,000	5,000	-	G20관련 등 인상
부산	0	0	0	무보수를 강조하면서 주최측 재량에 맡김 (가이드라인은 없으나 20,000원 이내에서 결정 되며 봉사활동을 인정) *지침에 대한 해석오류로 언급이 누락됨
인천	0	0	없음	근거는 없고 봉사활동 인정 (세계도시축전 15,000원은 예외로 인정)
대구	5,000	7,000	실비전액인정	조직위원회 등에 전적으로 일임하고 봉사활동 인정 (U대회교육 7,000원, U대회봉사 10,000원)
대전	5,000	5,000	없음	주최측 기준에 맡기며 봉사활동인정 (국제우주대회 30,000원)
울산	5,000	7,000	없음	집행부가 결정하고 봉사활동인정 (울산세계옹기문화엑스포 17,000원)
광주	5,000	5,000	-	광엑스포관련 활동실비인상(16,000원)

자원봉사활동에 대한 실비보상 쟁점과 관련하여 먼저, 실비 상한선에 대한 논의를 제기할 수 있다. 자원봉사활동에 대한 실비를 1일 최저임금으로 결정할 경우 매년 활동실비가 인상될 우려가 있으며, 대규모 행사나 상시봉사단의 활동실비도 동시에 인상되는 부분에 대한 문제이다.

자원봉사활동 실비의 인상에 대한 부분은 원칙적으로 ‘무보수성의 원칙’을 기본으로 하는 자원봉사가 최저임금기준이나 일급으로 실비를 보상할 경우, 아르바이트나 일자리사업과 같은 성격으로 변질될 가능성이 높다는 점을 지적할 수 있다.

따라서 자원봉사활동에 대한 무보수 원칙을 근간으로 하되, 행정기관에서 지침을 마련하여 관련기관에서 자원봉사활동의 무보수를 전면적으로 시행하도록 함으로써 인정보상에 대한 다른 각도에서의 접근이 가능한 환경을 조성할 필요가 있다. 이는 활동실비제공의 당위성을 수용하기보다는 실비제공의 기준을 마련한다는 입장에서 진행되어야 할 것이다.

단, 타 자치단체의 경우 국제규모 행사는 활동실비상한선에 대한 예외를 인정하고 있는데, 이는 활동의 책임성과 안정성이 매우 중요하고 봉사자확보의 어려움이 있기 때문이다. 따라서 활동실비제공 봉사활동프로그램이나 가이드라인을 제시할 필요가 있다.

## IV. 자원봉사활성화를 위한 보상체계 개선방안

### 1. 자원봉사자의 의식조사를 토대로 한 인정·보상체계의 확립

자원봉사활동에 대한 인정과 보상은 지속적인 자원봉사를 위한 근거로 작용한다. 이러한 인정과 보상은 사회적, 관리적, 경제적, 심리적 측면에서의 각각의 유형들로 분류된다.

기대이론에 의하면 사람마다 성과에 대한 기대가 다르다. 이를 자원봉사의 맥락에 적용해보면, 자신의 봉사활동 성과가 활동 전 기대했던 바에 미치지 못하게 될 경우 동기도 감소하고 지속성도 저하된다는 의미이다. 따라서 단순한 외적 보상을 강화시키는 것보다 자원봉사자 개인의 욕구와 기대에 대한 의식조사를 실시해볼 필요가 있다. 센터별, 영역별, 연령별 등 다양한 범위의 자원봉사자들의 욕구와 기대, 그리고 동기부여 요인을 파악하고, 조사결과에 기초하여 각 분야별로 차별화된 인정·보상체계를 확립해야 한다.

### 2. 자원봉사활동에 대한 효율적 예산 사용

자원봉사의 기본이념은 보수나 지위 등의 교환조건이나 반대급부 없이 자발적으로 참여하는 활동이지만(편상훈, 2000: 310), 이에 대한 효과적 지출은 자원봉사 행위에 대한 일응의 보상적 성격을 지니므로 자원봉사를 독려하고 지속적으로 동기를 부여할 수 있다. 다만 자원봉사활동을 활성화시키기 위한 외적 보상은 자원봉사활동의 지속성과 정착을 위한 매개체로서의 역할을 하여야 한다. 그리고 외적 보상이 가능하려면 지방자치단체의 예산 확보가 선결되어야 한다. 광주광역시의 경우 2008년 3만 4천 여명에 불과하던 자원봉사자 수가 2010년에 13만 4천 여명에 이르러 2년 사이 무려 10만 이상이나 증가하였다. 중요한 것은 단순한 봉사자와 봉사활동의 수가 배증한 것에 그치는 것이 아니라, 외적 보상체계에 소요되는 비용 역시 기하급수적으로 증가한다는 것이다. 그리고 그

비용의 많은 부분은 지방자치단체의 예산에서 인출된다. 더군다나 자원봉사활동이 일회성의 단기간에 그치는 행위가 아니라면, 시간이 축적될수록 지방자치단체가 지급하는 예산은 증가할 것이다. 그러므로 자원봉사활동에 소요되는 예산을 효율적으로 사용할 필요가 있다. 이를 위해서는 첫째, 자원봉사활동을 위한 최소한의 실비보상 시 일관된 지침을 마련해야 하고, 둘째, 실비보상은 적실하고 실천 가능한 상한선을 책정할 필요가 있다. 이로써 자원봉사에 대한 자발적 참여의 가치를 부여하면서 자원봉사활동을 지속할 수 있는 매개체 역할로서의 외적보상에 그쳐야 한다.

### 3. 다양한 유인체계의 개발

자발성과 무보수성을 근간으로 하는 자원봉사는 사회 내 다양한 유인에 의해 직간접의 영향을 받는다. 자원봉사가 활성화되려면 기존의 자원봉사자가 중도탈락하지 않고 활동을 지속하도록 하는 방안과 잠재적 자원봉사자를 유인하는 대안이 꾸준히 개발되어야 한다. 중도에 자원봉사활동을 그만 둔 자원봉사자들이 봉사활동을 처음 시작하게 된 동기를 지속적으로 부여시키고, 교육을 통해 자원봉사의 본질적 가치를 담지해주며, 봉사활동 중 겪게 되는 부정적 경험들에 대한 의견수렴과 대처방안을 마련해야 한다. 또한 자원봉사활동에 참여한 적이 없는 미경험자들을 위해서는 자원봉사참여 채널의 다양성을 갖추어 이들이 부담 없이 자원봉사활동에 참여할 수 있도록 유인체계를 개발해야 할 것이다.

### 4. 중간지원조직의 설립 및 전문인력 구축

인적자원 관리의 양대 축은 재정과 교육이다. 유능한 인재를 조직이나 기관으로 유입하기 위해서는 충분한 재원이 필요하고, 조직이나 기관의 목표달성을 위해서는 인력을 효율적으로 교육시키고 훈련시켜야 한다. 이를 위해서는 지역구 센터를 총괄하는 중간지원조직의 설립과 그 조직을 채우는 콘텐츠로서의 전문인력이 배치되어야 한다. 이 전문인력은 자원봉사자의 육성 및 관리를 전문기술로 가진 자로 자원봉사자의 모집으로부터 교육, 욕구 및 의식조사 등 자원봉사자에 대한 전반적 관리를 담당해야 한다.

## V. 결 어

자원봉사활동은 인간행동의 가장 큰 범주에 속하는 이른바 친사회적(親社會的) 행동이다. 특히 시민사회와 민주주의의 발전으로 시민의 사회적 역할이 강조되고, 자아실현을 위한 욕구증대로 인해 시민참여가 활발해지면서 자원봉사활동이 조직적인 활동으로 발전하여 지역사회에 효율적으로 기여하고 있다(편상훈, 2000: 306).

이러한 변화의 흐름에 학계와 실무계에서도 시민사회를 공고히 하고 민주주의를 발전시키는 촉매제인 자원봉사활동을 활성화시키기 위한 방안을 꾸준히 고민하고 연구해왔다. 최근에는 자원봉사의 인정·보상에 대한 논의의 균형추가 그간 자원봉사의 본질적 가치로부터 소외되었던 외적 보상체계로 이동하고 있다. 이러한 변화는 그간 논의의 중심에 머무르지 못했던 보상에 대한 영향력을 화두로 부상시켰다. 또한 인간의 욕구와 기대에 근거하여 자원봉사에의 동기부여와 활동의 지속성을 담보할 수 있는 수단을 개발하였다는 점에서 긍정적 측면을 지닌다. 반면 자원봉사에 화폐로 대표되는 외적 보상이 유입되면 자원봉사의 기본 정신이 흐려진다는 지적과 함께 자원봉사의 본연적 가치가 훼손되며 자원봉사를 사적 이해관계의 수단으로 사용할 개연성이 커진다는 우려도 존재한다.

이에 본 연구는 광주광역시 사례를 중심으로 자원봉사의 활성화에 외적 보상이 미치는 영향을 고찰해보았다. 광주광역시 자원봉사의 외적 보상은 자원봉사자통장발급, 자원봉사자증 발급, 자원봉사자 영예인증 부여, 확인서 발급, 실비 지급으로 구분된다. 상기의 내용은 다시 시간인정을 통한 실적보상과 봉사활동을 위한 최소 실비보상으로 수렴된다. 시간인정을 통한 실적의 축적과 이에 비례한 보상체계는 “왜 자원봉사를 하는가?”보다 “얼마나 자원봉사를 하는가?”로 기준점이 이동하는 폐단을 낳기 쉽다. 그 결과 자원봉사의 내재적 동기부여와 유인으로서의 역할을 제대로 하지 못하고, 활동의 내용과 질도 담보하지 못하게 된다. 그리고 봉사활동에 대한 실비보상은 정형화된 근거나 일관된 규칙 없이 제공하고 있으며 일반적으로 대규모 국제행사 시에는 자치단체에서 지급되고 있다. 또한 자원봉사자들이 국제행사 진행의 책임적 참여를 담보할 수 있는 현실적 보상 가치가 제대로 적용되지 못한 수준이다. 이로 인해 자원봉사활동이 아르바이트나 일회성 일자리사업으로 변질되기 쉬운 문제점을 안고 있다.

일반적으로 자원봉사자는 봉사활동의 참여로부터 다양한 개인적 편익을 얻는다(Smith, Reddy, 1973). 화폐라는 물질적 편익에 좁혀 본다면 자원봉사는 매우

비합리적인 행위이나, 친교·자아실현·자기존중 등 물질로 환산할 수 없는 비가시적인 편익을 얻을 수 있기 때문에 봉사활동에 참여하게 된다(김인, 1998: 27). 그러므로 자원봉사활동을 활성화하기 위해서는 그 주체인 자원봉사자가 기대하고 희망하는 인정·보상체계를 인지하고, 그에 대응하는 합리적 방안을 적용해야 할 것이다.

## 참 고 문 헌

- 구혜영, “공공조직 자원봉사자의 활동효과성 영향 요인 연구”, 『한국사회복지행정학』, 8(3), 2006, pp.112-137.
- 국영희, “자원봉사활동의 지속을 위한 인정과 보상에 관한 연구”, 석사학위논문, 전주대학교 지역정책대학원, 2000.
- 김기원, “자원봉사참여욕구 활성화 방안에 관한 연구: 경기도 하남시 지역을 중심으로”, 『사회복지연구』, 10(1), 1997, pp.1-48.
- 김영희, “자원봉사활동의 활성화를 위한 인정 및 보상에 관한 연구”, 석사학위논문, 경희대학교 행정대학원, 2006.
- 김 인, “공공서비스 전달 상의 자원봉사활동 활성화 방안-경찰치안서비스를 중심으로-”, 『지방정부연구』, 2(2), 1998, pp.29-57.
- 남연희, “자원봉사활동 활성화를 위한 자원봉사활동 인정과 보상방법 개선방안에 관한 연구”, 『사회복지개발연구』, 14(3), 2008, pp.211-226.
- 류기형, “자원봉사동기유형과 보상인식 및 자원봉사과업만족도와와의 관계에 관한 연구”, 『사회복지정책』, 37(4), 2010, pp.75-96.
- 윤은숙, “자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인 연구”, 석사학위논문, 한남대학교 사회복지학과, 2006.
- 이강현·정진경, “자원봉사조직 및 자원봉사자의 자원봉사 인정·보상 시행 경험에 관한 연구”, 『한국비영리연구』, 5(1), 2006, pp.101-135.
- 정진석·조미정·채현탁, “자원봉사활동의 적극성과 지속성에 영향을 미치는 인정보상 요인에 관한 연구”, 『한국지역사회복지학』, 28, 2009, pp.95-112.
- 주성수, 『자원봉사: 이론, 제도 정책』, 아르케, 2005.
- 편상훈, “국정관리개혁을 위한 공공부문 자원봉사 활성화 방안”, 『지방정부연구』, 4(2), 2000, pp.301-316.
- 광주광역시자원봉사센터, 2009광주자원봉사 시민의식 및 현황조사, 2010.
- 대구광역시, 대구시민 자원봉사 의식 및 참여실태 조사연구, 2008.

- 볼런티어21, 2005 한국인의 자원봉사·기부현황 조사연구(1999년-2005년 자원봉사·기부 현황비교), 2005.
- 부산광역시자원봉사센터, 부산시민 자원봉사 의식조사, 2004.
- 인천광역시부평구자원봉사센터, 자원봉사의식 및 현황 조사연구, 2007.
- 충남발전연구원, 충청남도 자원봉사활동의 활성화 방안, 2007.
- 행정안전부, 자원봉사 인정·보상 기준 시행계획, 2010.
- Clary, E. G., Snyder, M., Ridge, R., Copeland, J., Stukas, A., Haugen, J. and Miene, Understanding and assessing the motivation of volunteers: A functional approach, *Journal of Personality and Social Psychology*, 4, 1998, pp.16-30.
- Davis, M. H., Mitchell, K. V., Hall, J. A., Lothert, J., Snapp, T., and Meyer, M., Empathy, expectations, and situational preferences: Personality influences on the decision to participate in volunteer helping behaviors, *Journal of Personality*, 67, 1999, pp.469-503.
- Fletcher, K. B., *The key to 9 successful volunteer program*, Washington D.C.: The taft group, 1987.
- Gaskin, K., Smith, J., *A new civic Europe? A Study of the extent and role of volunteering*, London: Volunteer centre UK, 1997.
- Jung, J. K., The effects of recognition on volunteer activities in Korea: Does it really matter?, *International Review of Public Administration*, 16(2), 2011, pp.33-37.
- Lawler, E. E., Job attitudes and employee motivation: Theory, research, and practice, *Personal Psychology*, 19, 1970, pp.153-164.
- Lawler, E. E., *Pay and organizational effectiveness: A psychological perspective*, New York: John Wiley & Sons, 1971.
- McCurley, S., Lynch, R., *Volunteer Management*, Heritage Arts Publishing, 1996.
- Smity, D.H, Reddy, R.D., The Impact of Voluntary Action upon the Volunteer, in D.H. Smity (ed.) *Voluntary Action Research*, Lexiton, Ma.: D.C. Health, 1973.
- Yeung, A. B., The octagon model of volunteer motivation: Results of a phenomenological analysis, *International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 15(1), 2004, pp.21-46.
- Vroom, V. H., *Work and motivation*, New York: Wiley, 1964.

<Abstract>

**A Study on the Recognition and Compensation  
for Voluntary Activities**

- The Case of Gwangju Metropolitan City -

**Mi-Seung Shim**

*Chonnam National University*

**Hyun-Jeong Min**

*Gwangju Development Institute*

**Haeng-Hee Kim**

*Chonnam National University*

The effect of compensation for volunteer activities had been neglected due to its inherent volunteerism and unremunerativeness. However, great emphasis has been recently put on the invigoration of voluntary activities through extrinsic monetary compensation. Currently 248 Local Volunteer Centers is operated nationwide, which are supported by national and local governments based on the Act on Volunteer Service Activities. The government proposed the plan for expanding extrinsic financial rewards for the purpose of enhancing the roles and functions of the centers and to activate voluntary activities. Hot debate is going on the plan, because it is contrary to the fundamental value of the voluntary sector.

Accordingly, this study, focused on Gwangju Metropolitan City, looks at the actual status of extrinsic monetary compensation for volunteer activities and investigates main issues on its recognition and compensation. Subsequent to this research, the study proposes methods for improving compensation and activating volunteer works.

**Key Words** : Volunteer activity, recognition and compensation, voluntary activation

논문접수일 : 2015.05.29

심사완료일 : 2015.06.06

게재확정일 : 2015.06.24

