

자원봉사센터 평가에 대한 메타평가: 서울특별시를 사례로

이 란 희* · 최 병 대**

This study is to develop a meta-evaluation model and apply it to the assessment of Volunteer Centers in Seoul Metropolitan Government. I made EITOU(Environment, Input, Transformation, Output, Use) meta-evaluation model.

With regard to meta-evaluation analysis, the score is 62.8, a 'Good' level. With regard to difference analysis between the evaluation groups(t-Test), there is a significant difference with $p < .05$ in one evaluation dimension and two evaluation indicators. Whereas, there is no significant difference between the groups participated. As for yearly analysis(ANOVA), even though there is a small difference, it is very tiny enough to disregard it. With reference to the correlation analysis on evaluation dimensions, evaluation Environment is most important factor in all dimensions.

In conclusion, this study provides 2 meaningful suggestions. One is to expand the study of meta-evaluation. That is to say this is the first study at home and abroad, Not to mention Volunteer fields, but Volunteer Center sections. The other is that evaluation system is taken as circular system to upgrade evaluation.

* 제1저자. 한양대학교 제3섹터연구소 연구교수로 재직 중이며, 본 논문은 박사학위논문의 일부를 발췌하여 수정한 것이다.

** 교신저자. 한양대학교 행정학과 교수

주 제 어 : 메타평가, 자원봉사센터평가, 메타평가모형, 평가차원, 평가지표

key words : meta evaluation, volunteer center evaluation, meta-evaluation model, evaluation dimension, evaluation indicator

1. 서론

1990년대 이후 시민에 의한 복지공동체 실현의 가장 핵심적 활동이 되어 온 자원봉사활동은 계속 증가하고 있으며, 이에 대한 관심도 고조되고 있다(이희태, 2001: 444). 이에 정부에서도 자원봉사 참여를 활성화하기 위한 법·제도 구축, 자원봉사활성화 평가 등 다양한 정책적 시도를 확대하고 있는 중이다. 사실 한국의 자원봉사활동은 2005년 정부의 자원봉사활동기본법 이전인 1996년부터 지역 단위에서 자원봉사센터를 중심으로 자원봉사활동이 이루어져왔다. 지역의 자원봉사센터의 역할은 지방정부의 후원 아래, 지역주민의 참여를 기반으로 그 지역의 현안을 스스로 해결할 수 있고, 결과적으로 지방자치제도가 현실적으로 구현된다는 점에서 그 의미가 있다(이란희·최병대, 2009: 232). 특히 서울시는 민선3기의 2003년부터 서울시소재 25개 자치구 자원봉사센터에 대한 평가를 실시하고 있다. 이와 같이 자원봉사센터에 대한 평가가 지속적으로 진행되고 있는 사정을 감안할 때, 현재 적용되고 있는 자원봉사센터 평가 모델에 대한 적합성을 검토해 볼 필요성이 제기되고 있다. 특히, 다수의 전문가 및 지역활동가들 사이에 평가에 대한 부정적인 인식이 나타나고, 평가에 대한 부정적 결과가 지역시민에게도 전이됨을 감안할 때, 평가시스템에 대한 확인 및 점검이 절실히 필요한 것으로 여겨진다.

자원봉사센터에 대한 기존문헌은 자원봉사센터 조직, 운영 및 기능과 관련된 연구(강남대학교 자원복지문화연구소, 1988; 박주문·오성배, 1997; 김미숙 외, 1999; 오홍석, 2000, 2001; 홍봉선, 2005; 이은정·이경은, 2007), 자원봉사활동 및 활성화에 관한 연구(남미애, 1997; 이희태, 1999; 이병순, 2005; 전대성, 2006; 이영희, 2007), 자원봉사조직의 네트워크와 관련된 연구(정진경, 2005; 이우권, 2007; 최유미, 2008), 자원봉사프로그램에 관한 연구(김인, 1999) 등에 국한되어 있다. 즉, 지금까지 자원봉사센터에 대한 정책평가 및 메타평가에 관한 국내연구는 찾아볼 수가 없다. 자원봉사센터가 지니는 중요성에 비추어 자원봉사센터 평가에 대한 메타평가에 관한 행정학적 논의나 여타의 사회복지 분야에서도 관련연구가 없는 실정이다. 학문적 의미에서의 자원봉사활동, 자원봉사의 의미 등 다양한 논의가 있지만, 정책적으로 이루어지는 자원봉사센터 평가가 과연 바람직한 방향을 통해 이루어지는지, 평가시스템은 적절한지 등에 대한 논의는 이루어지지 않고 있는 실정이다. 정책평가가 현재 운용하고 있는 정부의 프로그램을 수정함으로써 프로그램 개선을 목적으로 하는 의도적인 노력임을 감안할 때(Wholey, 1976: 23~4), 정책평가는 자원봉사센터 및 자원봉사센터 프로그램의 존재를 결정하고, 이를 바탕으로 자원봉사센터의 발전과 긴밀히 연계되어 있는 서울시의 의도적 노력이라는 점에서 서울시의 자원봉사센터에 대한 평가의 수준은 어느 정도인지, 적절하게 이루어지고 있는지 그렇지 않은지, 그렇지 않다면 그 원인은 무엇인지에 대한 체계적인 연구가 이루어져야 한다.

그런 관점에서 서울시의 자원봉사센터에 대한 평가는 올바른 방향성을 갖고, 정책의 성

공적 길라잡이로서의 역할을 하고 있는가? 이에 대한 궁금증이 본 연구를 수행하게 한 직접적 동기였다. 본 연구는 기존의 자원봉사센터 평가가 제대로 이루어지고 있는가에 대한 해답을 평가에 대한 평가인 메타평가를 통해 얻고자 한다.

한편, 한국의 메타평가에 대한 연구는 외국학자들의 이론 및 논의를 소개하는 것에서부터(오무근, 1986; 김명수, 1993), 외국 연구자들에 의해 개발된 메타평가 이론을 국내 연구자들이 적극적으로 수용하여 연구대상인 프로그램이나 조직에 적용하는 경향을 보였으나(Cook, 1974; 이찬구, 1997, 2004; 문영세, 1997, 2005; Hong Heung Deug, 2000; 김순남, 2003, 2006; 박종수, 2003; 임성옥, 2003; 황병상·강근복, 2004; 류영수, 2007; 황명구, 2008), 자원봉사센터 조직에 대한 메타평가 연구는 아직까지 소개된 적이 없다. 외국의 경우에도 메타평가 이론에 대한 소개 및 모형설계(Orata, 1941; Dror, 1971; Provus, 1971; Nilson & Hogban, 1983; Larson & Berliner, 1983; Chelimsky, 1985; Stufflebeam, 2000)는 있었지만, 자원봉사센터에 대한 메타평가에 관한 논의는 현재까지 확인되지 않고 있다.

본 연구는 자원봉사센터 메타평가 모형을 개발하고 이를 적용함으로써, 서울시의 자원봉사센터 평가에 대해 종합적으로 분석·평가하는 데 그 목적이 있다. 이를 위해 첫째는 모형에 담은 내용은 자원봉사(센터)와 관련된 것이고, 둘째는 모형의 형식에 대해서는 메타평가모형과 관련된 이론과 제논의이다. 셋째는 모형 구축을 위해 포커스그룹을 대상으로 인터뷰 및 설문조사를 실시하였고, 마지막으로 모형 구축 후 2003년부터 2008년까지 서울시 자원봉사센터 평가위원회에 적용하여 종합적으로 분석을 실시하였다. 종합분석을 통해 서울시의 자원봉사센터평가수준을 가늠하고, 평가위원 간(학계와 현장 전문가), 연도별 평가를 바라보는 관점은 차이가 있는지, 평가요소 내 상관성은 어느 정도인지 등도 확인할 수 있을 것이다. 분석대상의 공간적 범위는 서울시이며, 시간적 범위는 2003년에서 2008년까지 서울시의 자원봉사센터 평가위원의 평가활동이 그 대상이다.

II. 메타평가 모형 구축을 위한 논의

1. 내용으로서의 자원봉사센터

자원봉사센터에 대한 이론적 토대는 NPO(Non-Profit Organization)에 관한 논의가 자리하고 있다. 이는 복지국가의 위기 대응방안으로서 실천적, 정책적 가능성을 인정받기 시작한 후, 한국의 경우 1980년대 초반 학문적 관심영역으로 자리매김하게 되었다. 특히, 2000년 비영리민간단체지원법의 등장은 NPO가 공식적으로 사용된 계기가 되었다. 내용으로서의 자원봉사센터는 NPO에 관한 깊이 있는 이론을 제안한 학자들(Kramer, 1981; Middleton, 1987; O'Neil, 1989; McCarthy, Hodgkinson, & Sumariwalla, 1992; Salamon &

Anheier, 1997; Boris, 1999)의 논의가 고려되었다.

자원봉사센터의 의의에 대해서는 지역사회 문제 해결이라는 시각(Point of Light Foundation, 1993; 김미숙 외, 1999; 볼런티어21·행정자치부, 2001)과 기능에 관한 시각(대전광역시, 1996; 강남대 자원복지문화연구소, 1998; 김미숙 외, 1999; 볼런티어21·행정자치부, 2001; 정진경, 2005; 이은정·이경은, 2007)이 존재한다. 이를 통해 지역사회의 자원봉사 활성화의 중심기관으로 자원봉사센터가 자리매김함을 알 수 있다.

자원봉사에 대한 개념이나 정의와 관련하여서는 다양한 연구가 이루어졌다(Manser & Cass, 1976; Stenzel & Feeney, 1976; Darvil & Munday, 1984; Brudney, 1999; Smith, 1999; UNV, 1999; Salamon et al., 1999; 오홍석, 2000; Dekker, 2002; 김영호, 2003; 이우권, 2007). 이들의 연구를 통해 자원봉사센터의 자원봉사성이라는 내재적 특성이 무엇인지를 검토하였다.

2. 형식으로서의 메타평가

‘메타평가(meta-evaluation)’는 ‘평가에 대한 평가, 평가종합, 2차적 평가, 상위평가’ 등 다양하게 정의할 수 있는데, 평가영역을 평가일부로 한정하는 경우와 평가전반으로 확장하는 연구자들로 대별된다. 그러나 평가범위를 확장하여 광의적 시각을 지지하는 연구자가 다수를 이룬다(Dror, 1971; Stufflebeam, 1981; Larson & Berliner, 1983; 오무근, 1986; 문영세, 1997; 김순남, 2003; 박종수, 2003; 류영수, 2007; 홍성걸, 2007; 황명구, 2008).

메타평가의 필요성 및 목적은 평가의 질적 향상에 두고, 평가의 활용성 및 평가의 유용성을 제고하는 데 초점이 있다(Chelmsky, 1985; Hanssen et al., 2008; Alkin & Daillak, 1979; Leviton & Hughes, 1981; Larson & Berliner, 1983; 배호순, 1994; Stufflebeam, 2001; Leslie & Valerie, 2005; 김명수, 1993; 배호순, 1994).

한편, 메타평가의 평가영역에 관한 논의는 다양한 연구자들에 의해 제시되었다. 평가내용을 평가요소에 따라 관념적·단절적 접근(Stufflebeam, 1974; AEA 1995; OECD, 1998)과 실체적·연속적 접근(Larson & Berliner, 1983; Stufflebeam, 1983; Scriven, 1991; 송형주, 2002; 김순남, 2003; 임성욱, 2003; 김현구·박희정, 2003; 박종수, 2003; 이찬구, 2004, 황병상·강근복, 2004; 문영세, 2005; 김태훈, 2006; 이혜승 외, 2006; 류영수, 2007; 권혁인, 2008; 김병철, 2008; 황명구, 2008)으로 구분할 수 있다.¹⁾ 전자는 평가가 추구해야 하는 가치에

1) 평가내용을 관념적·단절적 접근과 실체적·연속적 접근의 구분 기준은 평가요소가 지니는 의미(의미)와 실체를 기준으로 분리하여 명명하였다. 관념적과 실체적이 지니는 의미 차이는 추구해야 할 가치 및 가이드라인의 유무로 구분하였고, 단절적과 연속적이 지니는 의미 차이는 평가업무의 흐름의 유무로 구분하여 분류하였다. 그 결과 4가지 의미 중 유사성이 높은 것끼리 조합한 결과 관념적은 단절적과 실체적은 연속적 접근과 조합되는 것으로 나타났다. 예를 들어 관념적·단절적 접근은 기술적 적정성, 유용성, 효용성(Stufflebeam, 1974) 등이고, 실체적·연속적 접근은 평가투입, 평가과정, 평가결과(Larson & Berliner, 1983) 등을 그 평가요소로 한다.

관한 것이고, 후자는 메타평가를 연속선상에서 바라보는 것이라 할 수 있다. 본 연구의 주제에 비추어볼 때 평가가 실제 이루어지는 평가업무의 흐름을 바탕으로 이루어지고 이를 체제적 관점에서 볼 때, 후자를 기본 틀로 하고 전자를 수용하는 방식으로 평가모형이 구축되는 것이 소망스럽다. 이를 바탕으로 본 연구는 실제적·연속적 접근을 중심으로 기존 연구를 토대로 하여 A차원, B차원, C차원, D차원, E차원으로 구분하였다(표-1 참조).

<표-1> 선행연구의 메타평가 평가영역별 분류 및 정리*

연구자	A차원	B차원	C차원	D차원	E차원
Larson & Berliner(1983)		평가투입	평가과정	평가결과	
Stufflebeam(1983)	여건평가	투입평가	과정평가	산출평가	
Scriven(1991)	기반		하위평가	결론	
송형주(2002)	평가기조	평가투입	평가수행		평가활용
김순남(2003)	평가기획		자체·방문평가	결과보고	결과활용
임성옥(2003)		평가자원	평가수행	평가결과	결과활용
김현구·박희정(2003)	평가여건		평가활동		
박종수(2003)	평가상황	평가투입	평가수행	평가결과	평가활용
이찬구(2004)	평가기조	평가자원	평가수행		평가활용
황병상·강근복(2004)	평가기획	평가자원	평가수행	평가결과활용	
문영세(2005)		평가투입	평가방법및과정	평가결과활용	
김태훈(2006)	평가환경	평가투입	평가수행	평가결과	평가환류
이혜승 외(2006)		평가투입	평가과정	평가산출	평가환류
류영수(2007)	평가기획	평가투입	평가수행	평가결과	평가활용
권혁인(2008)	평가환경		평가실행	평가결과	결과활용 및 환류
김병철(2008)	평가환경	평가투입	평가수행		평가활용
황명구(2008)	평가상황	평가자원	평가수행	평가결과	평가활용

* 기존 연구자들의 평가요소는 본 연구인 자원봉사센터 메타평가 분석틀의 중요 자료가 된다. 본 연구자는 기존문헌의 영역을 내용적으로 검토 및 분류, Katz & Kahn의 시스템 이론에서 사용하는 용어를 일부 수용하여 A차원을 평가환경, B차원을 평가투입, C차원을 평가전환, D차원을 평가산출, E차원을 평가활용으로 명명하였다.

아울러, 메타평가 주요 관점이 확정되면, 확정된 틀 속에 어떤 지표가 들어가야 할지가 고민되어야 할 것이다. 연구자가 설정한 5가지의 평가차원 각각의 영역에 어떤 항목이 자리해야 하는지 비판적 검토가 필요하다. 이를 위해 기존문헌은 유용한 자료가 된다(표-2 참조).

<표-2> 선행연구의 메타평가 평가영역 내 평가항목별 분류 및 정리

구분		평가지표
평가 환경 (E)	범·제도· 규정	송형주, 2002; 임성옥, 2003; 박종수, 2003; 이찬구, 2004; 황병상·강근복, 2004; 김태훈, 2006; 김병철, 2008; 김태훈, 2006; 황명구, 2008
	평가목적 및 동기	Larson & Berliner, 1983; Scriven, 1991; 송형주, 2002; 김현구·박희정, 2003; 박종수, 2003; 이찬구, 2004; 황병상·강근복, 2004; 김태훈, 2006; 김병철, 2008; 황명구, 2008
	평가 이해관계자	Larson & Berliner, 1983; Scriven, 1991; 김순남, 2003; 임성옥, 2003; 김현구·박희정, 2003; 박종수, 2003; 김태훈, 2006; 권혁인, 2008; 김병철, 2008
평가 투입 (I)	평가추진체 계	Larson & Berliner, 1983; Scriven, 1991; 송형주, 2002; 김순남, 2003; 박종수, 2003; 이찬구, 2004; 문영세, 2005; 김태훈, 2006; 이혜승 외, 2006; 황명구, 2008 송형주, 2002; 임성옥, 2003; 김현구·박희정, 2003; 박종수, 2003; 이찬구, 2004; 황병상·강근복, 2004; 문영세, 2005; 김태훈, 2006; 권혁인, 2008; 김병철, 2008; 황명구, 2008
	평가 예산	Larson & Berliner, 1983; Scriven, 1991; 김순남, 2003; 박종수, 2003; 이혜승 외, 2006; 황명구, 2008
	평가 자료	Larson & Berliner, 1983; 송형주, 2002; 김순남, 2003; 임성옥, 2003; 박종수, 2003; 이찬구, 2004; 황병상·강근복, 2004; 김태훈, 2006; 권혁인, 2008; 김병철, 2008; 황명구, 2008
평가 전환 (T)	평가 기준	김순남, 2003; 임성옥, 2003; 김현구, 박희정, 2003; 박종수, 2003; 김병철, 2008 송형주, 2002; 김순남, 2003; 임성옥, 2003; 박종수, 2003; 이찬구, 2004, 황병상·강근복, 2004; 문영세, 2005; 김태훈, 2006; 이혜승 외, 2006; 권혁인, 2008; 김병철, 2008; 황명구, 2008
	평가 절차	Scriven, 1991; 송형주, 2002; 김순남, 2003; 임성옥, 2003; 박종수, 2003; 황병상·강근복, 2004; 김태훈, 2006; 이혜승 외, 2006; 권혁인, 2008; 김병철, 2008; 황명구, 2008
	평가 방법	Larson & Berliner, 1983; 송형주, 2002; 김순남, 2003; 임성옥, 2003; 김현구·박희정, 2003; 박종수, 2003; 이찬구, 2004; 황병상·강근복, 2004; 문영세, 2005; 김태훈, 2006; 이혜승 외, 2006; 권혁인, 2008; 김병철, 2008; 황명구, 2008
평가 산출 (O)	평가결과	Scriven, 1991; 김순남, 2003; 임성옥, 2003; 김현구·박희정, 2003; 박종수, 2003; 이찬구, 2004; 김태훈, 2006; 이혜승 외, 2006; 황명구, 2008 김병철, 2008
	평가 보고서	송형주, 2002; 김순남, 2003; 임성옥, 2003; 박종수, 2003; 황병상·강근복, 2004; 김태훈, 2006; 이혜승 외, 2006; 김병철, 2008; 황명구, 2008
	평가결과 확정	Larson & Berliner, 1983; 박종수, 2003; 박종수, 2003; 김태훈, 2006; 김병철, 2008; 황명구, 2008
평가 활용 (U)	도구적 활용	Larson & Berliner, 1983; 임성옥, 2003; 김순남, 2003; 황명구, 2008
	개념적 활용	Larson & Berliner, 1983; Scriven, 1991; 송형주, 2002; 김순남, 2003; 임성옥, 2003; 김현구·박희정, 2003; 박종수, 2003; 이찬구, 황병상·강근복, 2004; 문영세, 2005; 이혜승 외, 2006; 김태훈, 2008; 권혁인, 2008; 김병철, 2008; 황명구, 2008

III. 메타평가 분석틀

1. 메타평가 모형

메타평가 모형은 메타평가의 개념을 광의로 접근하여 '평가의 일부분이 아닌, 평가전반'으로 개념을 확장한다. 평가의 차원을 Katz & Kahn(1997)의 개방체제 이론의 관점을 일부 원용하여 평가환경, 평가투입, 평가전환, 평가산출, 평가활용으로 구분하여 평가를 진행한다. 이는 평가를 일련의 연속선상에서 진행함을 의미한다.

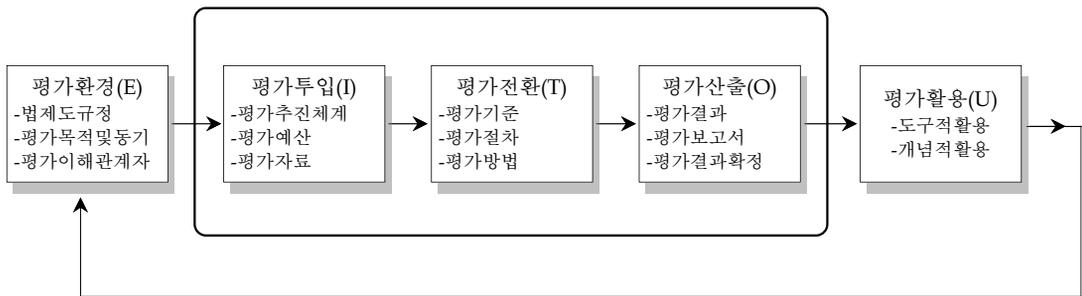
투입, 전환, 결과의 차원은 대부분의 연구자들에게 일반적인 평가영역인 것으로 확인되고 있다. 일부 연구자의 경우 평가투입 이전에 평가영역이 목격되지만 본 연구의 대상인 비영리조직으로서의 자원봉사센터 특성 중 환경의 중요성을 크게 담지 못함을 확인하였다. 아울러, 평가결과와 구분되는 평가환류가 존재하지 않고, 평가결과에서 논의가 끝나거나(Larson & Berliner, 1983; Stufflebeam, 1983; Scriven, 1991; 황병상·강근복, 2004; 문영세, 2005), 평가결과 없이 환류만으로 평가영역을 설정하여 내용상 혼재되어 있는 경우를 발견하였는데(송형주, 2002; 김순남, 2003; 임성옥, 2003; 박종수, 2003; 이찬구, 2004; 김병철, 2008), 이는 메타평가의 주요 목적인 '평가의 질적 개선 및 활용성 제고'를 위한 평가영역으로 보기에는 다소 무리가 있다. 따라서 이를 보다 엄밀히 구분하여 평가산출과 평가활용으로 구분하여 평가할 필요가 있을 것이다.

자원봉사센터 평가에 들어가기에 앞서 전제조건에 대한 사항을 평가하기 위한 것으로 평가투입이 있기 전의 광범위한 영역을 평가환경(E)으로, 평가가 실제로 이루어지기 전의 인적·물적 자원이 소요되고 활용되는 정도를 평가하는 영역을 평가투입(I)으로, 이러한 투입을 통해 실제로 평가가 이루어지는 평가내용 및 절차, 평가기준을 평가하는 영역을 평가전환(T)으로, 투입 및 전환을 거쳐 산출물로 생성되는 평가영역을 평가산출(O)로, 이러한 결과를 대중, 고객, 이해관계자 등에 확산하여 향후 평가투입에 반영하여 수정·보완되도록 하는 평가활용(U)으로 구분하여 평가하고자 한다.

평가차원내 평가항목은 기존문헌에 대한 내용을 비판적으로 검토한 결과, 평가환경은 법·제도·규정, 평가목적 및 동기, 평가를 둘러싼 평가 이해관계자로 구성하였고, 평가투입은 평가추진체계, 평가예산, 평가자료를 들 수 있다. 평가전환은 평가기준, 평가절차, 평가방법으로 구성하였고, 평가산출은 평가결과, 평가보고서, 평가결과확정으로 구성하였다. 마지막으로 평가활용에서는 도구적 활용과 개념적 활용을 평가항목으로 설정하였다. 이를 종합하면 <그림-1>과 같으며, 본 연구에서는 자원봉사센터 평가에 대한 메타평가 모형을 'EITOU(Environment, Input, Transformation, Output, Use) 모형'이라 명명한다.

자세히 살펴보면, 평가환경은 평가의 전반적인 방향, 내용 및 성격을 규정해 주는 것으로(Stufflebeam, 1983: 119-135), 환경적 요인 및 평가에 직·간접 영향을 미치거나 영향을

미칠 수 있는 모든 것으로 평가투입이 있기 전에 고려해야 할 모든 사항을 망라한다. 평가 환경차원이 지니는 중요성은 체제적 접근에서 체제전반에 걸쳐 기본적인 전제조건에 해당 된다는 점이다. 즉, 어떤 정책이 입안 및 결정되어 정책집행이 이루어질 때, 정책 환경에 따라서 정책집행은 달라질 수 있기 때문이다. 때문에 메타평가 체제의 구성요소로 평가환경은 체제 자체의 준거이자 중요 출발점이 된다. 이때 평가환경에서는 3가지로 구분하여 평가한다. 첫째, 법·제도·규정으로 서울시의 자원봉사센터에 대한 평가가 별도의 법적형태를 갖추지 않고, 시장방식으로 이루어지고 있는 것이 문제가 없는지와 평가가 상위법령(정부업무평가기본법)에 부합하는지를 기준으로 살펴본다. 둘째, 평가목적 및 동기에 대해서는 평가목적이 자원봉사센터 조직의 가치와 적합성을 유지하는지에 관심을 가진다. 아울러, 이러한 평가가 자원봉사센터조직의 발전과 연계되어 있는지에 관심을 가진다. 마지막으로 평가의 이해관계자에 대해서는 이해관계자와 세심한 고려와 소통이 전제된 후 평가가 실시되는지 여부도 평가한다.



(그림-1) 자원봉사센터 평가에 대한 메타평가(EITOU) 모형

평가투입에서 양(量)과 질(質)은 평가과정과 결과에 영향을 미치기 때문에 이에 대한 엄격한 검토는 매우 의미 있는 일이다(Larson & Berliner, 1983). 특정 정책이나 사업을 평가하기 위해 동원되는 유·무형의 각종 자원이 핵심 내용이다. 대표적 투입요소로 인적·물적 자원을 고려할 필요가 있다. 이때 평가투입에서는 3가지로 구분하여 평가한다. 먼저, 평가추진체계로 자원봉사센터 평가조직 및 인력이 독립성을 유지하는지, 평가기능을 수행하기에 적절한지, 규모가 적절한지, 평가전문성을 지니는지 관심을 가진다. 둘째, 자원봉사센터 평가 활동을 위한 평가예산으로 적정예산이 담보된 상태에서 평가가 이루어지는지, 평가자 업무량에 비해 평가자 비용이 적절한지에 관심을 가진다. 마지막으로, 평가자료로 자료를 고려한 시간이 충분한지, 평가목적에 부합한 자료가 제출되었는지, 양적·질적 충분성은 확보되는지 관심을 가진다.

평가전환은 실제로 평가를 수행하는 과정상의 활동들을 의미하는 것으로, 평가를 위해

구비해야 하는 수단적 요소들인 평가항목 및 지표, 평가절차에 대한 일관성과 합리성을 평가하는 것이고, 언제(평가주기), 어떻게(평가방법), 어떤 기준(평가기준/지표)에 의해 평가가 이루어졌는지를 분석하고 각각의 적정성과 합리성 등을 판단하는 것이다. 이때 평가전환에서는 3가지로 구분하여 평가한다. 첫째, 평가기준으로 평가지표가 구체적으로 기술되어 이해의 용이성, 명확성 및 정확성을 담보하는지와 지표의 배점, 지표가 자원봉사센터 조직의 특성을 반영하는지에 관심을 가진다. 둘째, 평가절차로 자원봉사센터 평가의 절차적 독립성을 평가가자 피평가기관에 갖고 있는지에 관심을 가진다. 마지막으로 평가방법으로 자원봉사센터 평가 시 방문평가와 함께 평가목적과 부합되게 평가방법(양적·질적)이 적용되는지에 관심을 가진다.

평가산출은 평가투입과 평가전환을 거쳐 생성된 결과물에 관심을 가진다. 평가투입과 평가전환이 제대로 이루어졌다고 하더라도 생성된 결과물의 질적·양적 수준이 미흡하면, 당초 평가를 통해 알고 싶었던 내용에 대한 확인이 부족할 것이다. 따라서 평가산출은 결과물 그 자체로 중요하다고 할 수 있다. 아울러, 평가산출이 제대로 이루어지지 않는다면, 이는 후속 단계인 평가활용에도 부정적으로 영향을 미칠 수 있을 것임을 예상할 수 있다. 따라서 평가산출 그 자체로서만이 아닌, 후속 단계에 긍정적 활용을 위해 관심이 제고되어야 한다. 이때 평가산출에서는 3가지로 구분하여 평가한다. 평가결과, 평가보고서, 평가결과 확정으로 구분하여 평가한다. 먼저 평가결과는 결과의 신뢰성, 등급산정의 적절성 등이 고려된다. 둘째, 평가보고서는 구체화된 산출물로 완성되는지, 수요자들이 이해하기 쉽도록 구성되어 있는지를 살펴본다. 마지막으로, 평가결과확정은 결과보고가 적절하게 이루어지고 있는지, 민주적 절차로 확정되는지에 관심을 가진다.

평가활용이라 함은 메타평가의 활용성 제고와 직접적 관계가 있는 것으로, 연구자들 간에 다양한 용어가 사용되는 경향이 있었다. 평가활용은 평가결과의 환류에 관한 사항으로서, 해당 평가활동이 다음 단계의 정책과정에 영향을 미치는 정도를 의미한다. 평가결과의 활용 형태에 따라 단계적이고 직접적인 측면인 '도구적 활용'과 장기적이고 간접적인 측면인 '개념적 활용'²⁾으로 구분된다. 이때 평가활용에서는 2가지로 구분하여 평가한다. 하나는 도구적 활용에 대해서는 정책결과가 관련 정책의 의사결정에 직접 반영되어 프로그램 수정 및 계속 여부에 영향을 미치는지에 관심을 가진다. 다른 하나는 개념적 활용으로 평가가 피평가기관으로 하여금 학습의 기회와 시스템 개선으로 이어지는지를 평가한다.

2. 자원봉사센터의 메타평가 지표에 대한 타당도 및 가중치 조사

평가지표는 1차적으로 연구자가 개발한 것으로 보다 정교한 검토가 이루어져야 한다.

-
- 2) 도구적 또는 수단적 활용은 평가결과가 직접 의사결정이나 문제해결의 수단으로 사용되는 행동지향적 활용이고, 개념적 활용은 사고의 변화를 통해 간접적으로 정책에 영향을 미치는 학습지향적 활용을 의미한다.

이를 위해 본 연구의 메타평가 방법론이 설정되어야 한다. 모형개발을 위해서 전문가를 대상으로 4차례의 설문조사를 통해 타당도 및 가중치(중요도)조사를 실시하였다.

메타평가의 분석을 위해서 메타평가의 특성을 고려하고 전문가에 대한 양적평가 및 질적평가를 반영하였다. 모형개발을 위해 평가차원, 평가항목³⁾에 대해서는 타당도 및 가중치 조사를 실시하였는데 환원주의적 오류를 제거하기 위해 단순한 하위수준의 값을 상위수준의 값으로 삼지 않았다(단, 평가활용차원 내 평가항목은 제외).

설문조사는 폐쇄형을 기초로 개방형을 추가하여 관련분야 전문가의 의견이 모형개발단계에서 투입되도록 하였으며 이를 보완하기 위해 별도의 인터뷰도 진행하였다.⁴⁾ 타당도 조사 후 응답자의 논리적 일관성을 확보하기 위해 지표의 가중치(중요도)조사를 위해 AHP기법을 활용하였다.⁵⁾ 또한, 타당도 및 가중치 조사 모두에서 신뢰도 검사를 실시하여 Cronbach's α 값이 .9이상을 보이는 것도 확인하였다.

모형 개발을 위해 전문가의 참여로 12인의 포커스그룹⁶⁾은 타당도 및 가중치 조사 모두

3) 연구자의 평가단계(evaluation-phase)는 대분류를 평가차원, 중분류를 평가항목, 소분류를 평가세부지표로 하였다. 여기에서는 평가차원과 평가항목 내 평가요소에 대해서는 기술하고, 47개 평가세부지표에 대해서는 지면상 논외로 한다.

4) 포커스그룹 대상 설문조사 및 인터뷰 현황 정리

구분	대상	회수	최종 분석대상	기간
제1차 설문조사(중요도)	12	12	12(100%)	2009.9.1~9.6
제2차 설문조사(중요도)	12	12	11(91.7%)	2009.9.11~9.15
제3차 설문조사(가중치)	12	12	11(91.7%)	2009.9.16~9.20
제4차 설문조사(가중치)	4	4	4(100.0%)	2009.9.21~9.22
인터뷰	2명(사무국장)	2(인터뷰실시)	2(100.0%)	2009.9.7~9.10

a) 제2차, 제3차 설문조사 후, 1부는 결과를 왜곡할 우려가 있어 최종 분석대상에서 제외하였다.

5) 특히 가중치조사에서는 확정된 메타평가차원과 평가항목을 대상으로 각 지표가 얼마나 중요한지를 판단하는 작업이었다. 전체적인 큰 틀을 고려한 후 1:1 쌍대비교를 통해 상대적 중요도를 평정하도록 하였으며 9점 척도를 기준으로 엄격하게 작성하도록 하였다. 가중치조사는 총 2차례 걸쳐 실시되었다. 1차에는 12명 전원을, 2차에는 4명에게서 비밀관성이 노정되어 재설문을 하였으며 재설문후 일관성지수(CR계수)를 확보하였다.

6) 포커스그룹 참여자 구성 현황

구분	소속	선정 근거	비고	
학계 전문가	평가	1. 대학교 교수	-평가 연구	행정학 박사
		2. 정부출연연구기관 연구위원	-평가 경험	경영학 박사
		3. 정부출연연구기관 선임연구위원	-메타평가 연구	행정학 박사
	자원봉사(센터)	4. 대학교 교수	-자원봉사(센터) 연구	사회복지학 박사
		5. 대학교 교수	-자원봉사(센터) 연구	정치학 박사
		6. 대학교 교수	-자원봉사(센터) 연구	사회복지학 박사
현장 전문가	평가자	7. 중앙정부 센터평가 팀장	-평가모형지표개발 경험	2005년~2008년 담당
		8. 광역 자원봉사센터 장	-평가 상위기관, 피평가기관 경험	1996년 입직
		9. 자원봉사센터 유관기관 사무총장	-평가 모형 개발 경험	1997년 입직
	피평가자	10. 기초 자원봉사센터 장	-피평가 경험	2003년 입직
		11. 기초 자원봉사센터 장	-피평가 경험	2005년 입직
		12. 기초 자원봉사센터 사무국장	-피평가 경험	1998년 입직

에 활용되었으며 전자에 대해서는 Likert의 5점 척도를 활용하였다.

평가차원별, 평가항목별 점수는 평가위원을 대상으로 설문을 실시하여 평균값과 가중치를 고려하여 100점 만점으로 환산하였다. 환산된 점수의 평가는 매우우수(85점이상), 우수(69점 이상~85점 미만), 보통(53점 이상~69점 미만), 미흡(37점 이상~53점 미만), 매우미흡(37점 미만)으로 구분하였다.⁷⁾

최종 확정된 자원봉사센터 메타평가영역은 세로영역으로 5개의 평가차원과 15개 평가항목으로 구성하였고, 평가단계영역은 가로영역으로 2단계에 걸쳐 평가가 이루어졌다. 이를 자세히 살펴보면 <표-3>과 같다.

<표-3> 자원봉사센터평가에 대한 메타평가(EITOU) 모형: 타당도 및 가중치조사

평가차원	평가항목	평가항목			평가차원		
		M	Std.	Weight	M	Std.	Weight
평가환경 (E)	법·제도·규정	3.91	.701	.127	4.45	.522	.290
	평가목적 및 동기	4.64	.505	.638			
	평가 이해관계자	4.36	.674	.235			
평가투입 (I)	평가조직	4.27	.647	.445	4.36	.674	.132
	평가인력	4.45	.522	.276			
	평가예산	4.18	.603	.086			
	평가자료	4.50	.522	.194			
평가전환 (T)	평가기준	4.50	.467	.407	4.82	.405	.205
	평가과정 및 방법	4.55	.522	.235			
	평가내용	4.64	.505	.358			
평가산출 (O)	평가결과	4.64	.505	.675	4.73	.467	.129
	평가보고서	4.55	.688	.189			
	평가결과 확정	4.27	.647	.137			
평가활용 (U)	도구적 활용	4.45	.522	.610	4.64	.505	.244
	개념적 활용	4.45	.688	.390			

a) 타당도 조사: 평균/표준편차 전체: 4.350/.447, 최소: 3.545/.091, 최대: 4.909/2.291, 범위: 1.364/2.200 (N of Items = 11)

7) 포커스그룹은 자원봉사센터평가에 대해 보다 엄격한 평가가 있어야 한다고 주장한 바 있다. 즉, 자원봉사센터평가가 센터직원뿐만 아니라 지역의 자원봉사 수요자 및 공급자에 영향을 미치고 종국적으로 자원봉사가 발현되는 지역사회의 파급효과를 그 근거로 보았다. 이를 바탕으로 Likert 5점 척도임을 감안하여 기존연구와 차별되게 평가의 엄격성을 유지하였다. 기존 연구는 100점만점을 기준으로 일률적으로 5분위한 경우(Stufflebeam, 1999a; 박종수, 2003), 하한선 20점 적용의 관대함을 지적하며 50점이하는 2분위, 50점이상은 3분위하여 구간을 설정한 경우(류영수, 2007)가 있다. 평가의 엄격성을 유지한다는 점에서 후자의 연구와 일부 견해를 같이하지만, 50점을 기준으로 2분위, 3분위에 대한 합리적 기준을 찾지 못하였다. 이 둘을 비판적으로 검토할 때 100점 만점을 기준으로 동일한 간격을 유지하여 5등급 구분점수 구간을 설정하지 하지 않고, 기본점수 20점을 부여한 후 나머지 80점에 대해 5분위하여 평가구간을 설정하였다. 기본점수 20점은 5점 척도에서 1점을 부여할 때 취득할 수 있는 최소한의 보장 점수로 20점 이하가 나올 수 없는 구조로 평가의 엄격성을 고려할 때 '매우미흡'으로 보기 어렵다고 판단하였다. 이에 대해 포커스그룹 관계자는 상당부분 의견을 같이 하였다.

- b) AHP방식을 통한 가중치 조사의 경우 평가요소내 지표가 적어도 3개 이상일 때 쌍대비교가 가능하다. 따라서 평가차원(5개), 평가차원 내의 평가항목(3~5개) 대부분은 AHP방식을 사용할 수 있었지만, 평가활용차원 내 평가항목(2개)은 사용할 수 없었다. 따라서 본 논문에는 제시되지 않았으나 지면상 제외한 평가활용 내의 평가세부지표(소분류, 도구적 활용 5개, 개념적 활용 4개)내의 값을 도출하여 관련 평가항목에 대한 값으로 제시했음을 밝힌다.

IV. 분석결과

1. 종합평가

메타평가를 위한 설문조사는 2003년에서 2008년까지 총 6년간 서울시에서 25개 자치구 센터를 대상으로 실시한 자원봉사센터 평가위원 37명을 대상으로 전수조사를 실시하였다. 설문지회수결과 활용가능한 설문지 수는 총 25부(67.6%)로, 학계전문가(12명, 48%)와 현장전문가(13명, 52%)의 비율이 비교적 고르게 분포되었다. 측정척도의 신뢰도를 검증하기 위한 방법으로 Cronbach's α 계수를 사용하였는데, 전체평균값은 .933으로 매우 높은 것으로 나타났다.

자원봉사센터에 대한 메타평가 결과를 종합해보면, <표-4>와 같이, '보통'인 것으로 나타났다. 전체평균 3.14, 가중치 .2를 반영하여 62.8점(보통수준: 53점이상 69점미만)이었다. 평가차원은 평가산출(67.2), 평가환경(65.6점), 평가전환(64.8점), 평가투입(60.8점), 평가활용(55.2점) 순으로 나타났지만, 평가활용의 경우 '보통'에서도 낮은 것으로 나타났다. 이는 자원봉사센터의 평가활용이 제대로 이루어지고 있지 않다고 인식하는 경향이 높음을 의미한다. 즉, 평가가 도구적·개념적 활용으로 이어지지 못함을 의미하며, 종국적으로 프로그램의 수정 및 계속여부에 영향이 미미하고, 평가시스템의 개선, 지역사회에 대한 공개, 지역사회 전반에 대한 기여 등이 저조함을 의미한다.

<표-4> 자원봉사센터 메타평가 적용을 위한 설문조사 결과

평가차원					평가항목				
구분	평균	가중치	환산	평가	구분	평균	가중치	환산	평가
평가환경 (E)	3.28	.290	65.6	보통	법·제도·규정	3.32	.127	66.4	보통
					평가목적 및 동기	3.64	.638	72.8	우수
					평가 이해관계자	3.44	.235	68.8	보통
평가투입 (I)	3.04	.132	60.8	보통	평가조직	3.56	.445	71.2	우수
					평가인력	3.56	.276	71.2	우수
					평가예산	2.72	.086	54.4	보통
					평가자료	3.12	.194	62.4	보통
평가전환 (T)	3.24	.205	64.8	보통	평가기준	3.28	.407	65.6	보통
					평가과정 및 방법	3.44	.235	68.8	보통
					평가내용	3.44	.358	68.8	보통
평가산출 (O)	3.36	.129	67.2	보통	평가결과	3.40	.675	68.0	보통
					평가보고서	1.16	.189	23.2	매우미흡
					평가결과 확정	3.44	.137	68.8	보통
평가활용 (U)	2.76	.244	55.2	보통	도구적 활용	2.76	.610	55.2	보통
					개념적 활용	2.76	.390	55.2	보통

a) 자원봉사센터 평가 전체 평균: 3.14, 가중치: 2(=20%), 환산: 62.8, 평가: 보통

2. 평가환경

평가환경차원은 65.6점으로 나타나 '보통'으로 확인되었다. 그렇다면 평가환경 내의 평가항목은 어떠한가? 차원에 대해 판단 못지않게 세부적인 검토가 요구된다.

평가목적 및 동기(72.8점, 우수), 평가 이해관계자(68.8점, 보통), 법·제도·규정(66.4점, 보통)의 순서로 나타나 전반적으로 평가목적 및 동기는 우수한 편이나, 평가에 대한 이해관계자에 대한 고려 및 법·제도·규정의 적절성에 대해서는 상대적으로 낮게 인식하는 경향을 보였다. 이러한 결과는 평가목적 및 동기의 구축 못지않게 평가 이해관계자와 의식을 공유할 필요성을 강조하는 것이며, 이와 함께 현재의 평가가 지방재정법 및 '시장방침'이라는 근거로 이루어지는 것에 대해 문제의식을 나타냄을 의미한다. 따라서 법·제도·규정의 보완이 시급히 이루어져야 함을 의미한다.

3. 평가투입

평가투입차원은 60.8점으로 나타나 '보통'으로 확인되었다. 평가투입 내의 평가항목의 점수는 평가조직(71.2점, 우수), 평가인력(71.2점, 우수), 평가자료(62.4점, 보통), 평가예산(54.4점, 보통)의 순서로 나타났다. 전반적으로 평가조직 및 인력에 대해서는 우수하다고 인식하나, 이를 위한 물적 자료인 평가자료, 직접적으로 소요되는 평가예산은 적절하지 않는 것으로 인식하였다.

평가위원으로 구성된 평가조직은 자원봉사분야에 학식과 덕망이 있는 자 중에서 15배수로 후보자를 선정한 후 서면평가를 위한 심사자료의 사전 제공 전에 서면평가와 프리젠테이션평가가 가능한 자 중 최종 선임의 과정을 거친다. 평가위원은 공정한 평가를 확보하기 위해 위원별로 공정평가 이행 계획서를 작성하여 제출한다(서울시 행정국, 2006a).⁸⁾

설문결과는 평가위원들 자신이 참여한 평가조직 및 평가인력에 대해서는 우호적으로 인식하나, 평가를 위해 제공되는 평가자료 및 평가예산이 부족했음을 간접적으로 나타내는 것이다. 특히, 평가예산에 대해서는 전반적으로 '보통'으로 평가되었으나 미흡에 가까운 평가를 내린 것으로 나타났다. 따라서 평가가 제대로 이루어지기 위해서는 평가예산이 적정하게 유지되어야 하고, 이를 위한 집행 또한 안정적으로 이루어져야 한다.

4. 평가전환

평가전환차원은 64.8점으로 나타나 '보통'으로 확인되었다. 평가전환 내의 평가항목은 어떠한가? 평가과정 및 방법, 평가내용(68.8점, 보통), 평가기준(65.6점, 보통)의 순서로 나타났고, 전반적으로 평가위원들의 평가는 각 항목 간 약간의 차이는 존재하나 유사하다고 인식하였다.

서울시 내부자료(2007)에 따르면, 서면평가와 프리젠테이션평가 순으로 이루어지며, 전자에 대해서는 평가표에 의해 항목별 탁월, 우수, 보통, 미흡으로 강제배분하며, 후자에 대해서는 특성화사업 중 우수 사례 1건씩을 발표하여 탁월, 우수, 보통, 미흡으로 강제 배분하는 방식을 취하고 있다. 아울러, 평가내용 및 평가기준을 도출하는 과정은 전년도를 바탕으로 자치구 및 자치구 센터장의 의견을 반영하여 약간의 수정을 거치는 것으로 나타났다. 또한 2008년 서울시 내부자료에 따르면 평가자료에 대한 평가가 이루어지는데, 3인 1조(행정과1, 자치구1, 센터1)로 총 8일(2008.10.8~10.17, 휴일 제외)로 구성하여 자치구 방문 현장 확인 및 수합된 자료의 일치여부 확인이 이루어졌다.

그러나 서면평가에 대한 비중이 지나치게 높고 평가목적과 달리 자원봉사활성화를 측정하기 위한 방법이라기보다는 양적 지표가 용이하고 평가가 용이한 방식으로 이루어진다는 측면이 존재한다. 아울러, 평가내용 및 평가기준에 대한 도출이 지나치게 주먹구구식으로 이루어져, 제로베이스에서 검토할 필요가 있다. 계량화를 통한 평가방법이 과연 옳은지, 각각의 가중치 등 근본적인 부분에서부터 고민이 필요하다

8) 평가위원 선정은 다음의 요건 중 하나에 해당되는 자로 정한다. ㉠서울시 자원봉사 평가에 참여한 경력이 있는 자, ㉡관련분야(사회복지 관련) 대학교수, ㉢광역시도 자원봉사센터 사무국장 이상 간부, ㉣시군구 자원봉사센터(서울시 자치구 센터장은 제외), ㉤기타 자치구 사업을 공정하게 평가할 수 있다고 판단되는 자. 이러한 방식은 2006~2008년 유사하게 이루어져왔다(2003~2005년 해당자료 전무).

5. 평가산출

평가산출차원은 67.2점으로 나타나 '보통'으로 확인되었다. 평가산출 내의 평가항목은 평가결과 확정(68.8점, 보통), 평가결과(68.0점, 보통), 평가보고서(23.2점, 매우미흡)의 순서로 나타났다. 여기에서 주목할 것은 평가결과의 확정 및 평가결과는 일정한 점수를 유지하나, 평가보고서에서는 23.2점으로 '매우미흡'이라는 데 주목할 필요가 있다. 가령, 평가결과와 평가결과 확정절차가 민주적으로 이루어진다하더라도, 평가결과가 적정 경로로 보고 및 발표가 이루어진다고 하더라도, 평가보고서로 생성이 되지 않는 경우 '인식의 공유'가 이루어지기 힘들다는 것이다. 이는 결국, 평가기관 및 피평가기관으로 하여금 학습의 기회가 적을 수밖에 없기 때문이다. 아울러, 평가보고서가 구축된다면 그 방향성은 공급자 중심의 필요 정보보다는 직접적 수요자인 자원봉사센터 및 지역시민들이 이해 가능하도록 설명되어야 함도 잊지 말아야 한다.

6. 평가활용

평가활용차원은 55.2점으로 나타나 '보통'으로 확인되었다. 평가활용 내의 평가항목으로 도구적 활용과 개념적 활용 모두에서 동일한 수준을 보였다(55.2점, 보통). 평가는 평가 자체만을 위한 평가가 아니라 평가결과를 어떻게 활용할 것인가가 평가의 궁극적인 목적인 것이다(박종수, 2003: 88). 이를 위해 도구적 활용 및 개념적 활용은 평가의 궁극적 목적을 달성하였느냐를 평가하는 중요 요소가 될 것이다. 도구적 활용 및 개념적 활용 모두에서 '보통' 수준에 머물렀으며, 보통 중에서 하위 수준에 머물러 있는 것으로 나타났다. 평가기관 입장에서는 매년 정부 예산을 들여 평가하고 있고, 피평가기관 입장에서는 평가로 인해 다른 일을 하지 못하는 기회비용(opportunity cost)이 발생한다고 할 때, 서울시의 센터평가는 당초 달성하고자 하는 목적을 달성하지 못하는 것으로 드러났다.

7. 차이분석

차이분석은 평가집단별, 평가연도별로 구분해서 살펴보았다. 먼저 평가집단별로 살펴보면, 자원봉사센터 평가를 담당한 평가조직은 2개 집단으로 대별되는데, 하나는 학계집단으로 대학, 연구원(소)에 소속된 평가위원이고, 다른 하나는 현장집단으로 자원봉사센터, 자원봉사센터 유관기관에 소속된 평가위원이다.

<표-5>와 같이, 집단 간 평균값을 살펴보면 각각의 평가차원, 평가항목 간 평균값의 크기는 전체적으로 유사한 경향을 보였다. 그러나 일부 평가차원, 평가항목의 평균값에서 약간의 차이가 발견되기도 하였다. 평가차원 5개 중 1개에서 학계전문가와 현장전문가 간 차

이가 보였고(평가산출, 3.08/3.62), 평가항목 15개 항목 중 3개의 항목에서 약간의 차이를 보였다(평가조직, 3.25/3.85, 평가결과, 3.17/3.62, 평가결과 확정, 3.25/3.62).

그렇다면, 이러한 차이는 유의미한 것인가? 차이검증(t-test)을 .05 수준에서 실시한 결과, 대부분의 평가차원, 평가항목 평균값의 차이가 유의할 만한 수준은 아닌 것으로 나타났다.9) 결과는 서울시의 자원봉사센터 평가에 대해 학계전문가와 현장전문가 간 인식은 유사하다는 것을 의미한다. 아울러, 인식의 유사함이 주는 의미에 대해 본 연구는 주목한다. 왜냐하면, 많은 평가기준에서 '두 공동체 이론'(C. P. Snow)¹⁰⁾과 배치되는 것이기 때문이다. 그렇다면, 이러한 결과는 무엇을 의미하는가? 학계전문가와 현장전문가 간에는 다른 가치관, 다른 세계관, 다른 신념이 존재하므로, 차이가 발생하여야 함에도 그렇지 않음을 의미한다. 그렇다면, 왜 많은 평가기준에서 두 집단 간에 인식은 유사한가? 이는 자원봉사센터 평가와 관련된 전문가가 극히 제한적이고, 제한된 인원 내에서 빈번한 접촉을 통해 이들 간에 일정부분 컨센서스가 존재하기 때문이라고 추론된다.

9) Levine 등분산성검증 결과, 몇 개의 평가기준에서는 등분산성을 만족하지 않는 경우도 있었다. 이때는 등분산성이 확보되지 않았을 때의 유의수준을 통해 집단별 유의수준을 확인하였다.

10) 두 공동체 이론(Two-Communities Theory)이 본 연구에서 지니는 함의는 본 이론이 자원봉사센터평가의 메타평가 시에는 적용되지 않는다는데 그 의미가 있다. 즉, 자원봉사센터평가에 대한 부정적 견해는 비단 일부집단에서만 공유되는 현상이나 인식은 아니라는 것에서 시사점이 크다고 할 수 있다.

두 공동체 이론은 C. P. Snow의 '두 문화론'에서 그 개념을 원용한 것으로, Snow는 문화를 인류학적인 의미로 받아들여, 동일한 환경에서 사는 사람들의 집단은 공통의 습관, 가정, 생활양식, 태도, 기준, 행동양식 등을 공유하게 되고, 이러한 것들이 문화의 일부분으로서 그 문화에 속해 있는 사람들의 가치관이나 세계관, 신념 등을 형성한다는 것이다. 그는 인간적인 것과 자연적인 것 사이의 차이 또는 과학자와 비 과학자와의 사이의 차이를 이러한 문화적 차이에서 설명하고 있다. 즉, 서로 다른 하위체계와 인식론적 공동체를 가지고 있는 양 집단은 서로 다른 가치관, 세계관, 신념 등을 가지고 있기 때문에 자연히 차이가 발생할 수밖에 없다는 것이다(Snow, 1965). 두 공동체 이론을 수락할 경우, 이는 학계전문가와 현장전문가의 차이 또한 존재함을 의미하고, 이들 집단 간에는 서로 다른 가치관, 세계관, 신념 등이 존재하여 차이가 발생할 수밖에 없음을 의미한다.

<표-5> 평가지표에 대한 평가 집단별 평균값

평가차원	평가항목	평가항목		평가차원	
		학계	현장	학계	현장
평가환경 (E)	법·제도·규정	3.25	3.38	3.33	3.23
	평가목적 및 동기	3.42	3.85		
	평가 이해관계자	3.50	3.38		
평가투입 (I)	평가조직	3.25	3.85	3.17	2.92
	평가인력	3.67	3.46		
	평가예산	2.67	2.77		
	평가자료	3.08	3.15		
평가전환 (T)	평가기준	3.42	3.15	3.25	3.23
	평가과정 및 방법	3.50	3.38		
	평가내용	3.58	3.31		
평가산출 (O)	평가결과	3.17	3.62	3.08	3.62
	평가보고서	1.00	1.31		
	평가결과 확정	3.25	3.62		
평가활용 (U)	도구적 활용	2.75	2.77	2.83	2.69
	개념적 활용	2.75	2.77		

a) 분석대상은 총 25명으로 학계전문가가 12명, 현장전문가가 13명이다.

그렇다면, 두 집단 간에는 차이는 전혀 존재하지 않은 것인가? .05 수준에서 차이분석을 실시한 결과, 평가차원 내에서는 ‘평가산출’(평균: 3.08/3.62)이 .016으로 나타났고, 평가항목에서는 평가투입 차원 내의 ‘평가조직’(3.25/3.85)은 .025로 나타나 학계전문가와 현장전문가 간 차이가 유의미한 차이가 존재하였다. 그 외의 차이는 유의미한 수준은 아닌 것으로 나타났다.

평가연도별로 살펴보면 <표-6>과 같다. 평가차원 및 평가항목별 평균값을 살펴본 결과, 2003년부터 시작된 자원봉사센터 평가의 평가차원 내의 각각의 평균값은 2.76점~3.36점(5점 척도) 사이에 존재했고, 평가항목의 평균값은 1.16점~3.64점 사이에 존재했다. 평가차원에 비해 평가항목 간의 편차가 컸음을 의미하며 평가차원뿐만 아니라 평가항목 각각에 대한 관심이 제고되어야 함을 시사한다. 평가차원에서는 평가산출이 3.36점으로 가장 높았고, 평가활용이 2.76점으로 가장 낮았다. 평가항목에서는 평가보고서가 1.16점, 평가목적 및 동기가 3.64점으로 가장 높았다.

연도별 평가차원 및 평가항목은 과연 유의미한 차이가 있는가? 유의수준 .05에서 분산분석을 실시한 결과, 대부분의 평가차원과 평가항목은 유의미한 차이를 보이지 않았다. 이는 서울시의 센터평가가 해당 지역센터에 인센티브를 지급하는 선에서 끝나고, 센터평가 시스템 전년도와 큰 폭의 변화나 향상 없이 ‘보통’ 수준에서 일관되게 유지되고 있음을 의미한다. 이는 매년 평가 전후 서울시가 서울시 센터 관계자 및 자치구 센터장과 가지는 평가항목 및 방법에 대한 각종 의견수렴 등의 과정이 평가차원 및 평가항목의 기준에 제대로 반영되지 못하고 있음을 의미한다.

다만, 연도별 차이분석 결과 .05 수준에서 평가차원 중 평가활용이, 평가항목 중 평가예산, 평가보고서, 도구적 활용이 유의미한 것으로 나타났다. 특히, 평가예산과 평가보고서는 .01 수준에서도 유의미한 것으로 나타났다.

평가활용에 있어서 2003년, 2004년이 높은 것은 어떤 이유에서 기인하는가? 이때의 평가활용이 높은 이유를 광역단체장의 교체시기와 겹친다는 것에서 일부 찾을 수 있을 것이다.

<표-6> 평가차원 및 평가항목에 대한 연도별 평균값의 차이검증 결과

구분		2003	2004	2005	2006	2007	2008	전체	가중치	환산	평가	F	Sig.
평가 차원	평가환경	3.33	3.50	2.67	3.40	3.25	3.33	3.28	.20	65.6	보통	.963	.465
	평가투입	3.33	3.00	2.33	3.00	3.00	3.33	3.04		60.8	보통	1.006	.441
	평가전환	3.33	3.25	2.67	3.20	3.25	3.50	3.24		64.8	보통	.760	.590
	평가산출	3.00	3.50	3.33	3.40	3.00	3.67	3.36		67.2	보통	.956	.469
	평가활용	3.00	3.50	2.33	2.80	2.75	2.33	2.76		55.2	보통	3.349	.025*
평가 항목	법·제도·규정	3.00	3.25	3.33	3.20	3.50	3.50	3.32	.127	66.4	보통	.256	.931
	평가목적 및 동기	3.67	3.75	3.33	3.80	3.25	3.83	3.64	.638	72.8	우수	.580	.715
	평가 이해관계자	3.33	3.00	3.33	3.60	3.50	3.67	3.44	.235	68.8	보통	.291	.912
	평가조직	3.33	3.50	3.33	3.80	3.25	3.83	3.56	.445	71.2	우수	.629	.680
	평가인력	3.33	3.75	3.00	3.40	3.50	4.00	3.56	.276	71.2	우수	1.005	.442
	평가예산	3.00	3.75	2.33	2.80	2.50	2.17	2.72	.086	54.4	보통	6.559	.001**
	평가자료	3.00	3.25	2.67	3.20	3.00	3.33	3.12	.194	62.4	보통	.549	.737
	평가기준	3.33	3.25	3.00	3.40	3.25	3.33	3.28	.407	65.6	보통	.193	.962
	평가과정 및 방법	3.67	3.25	3.00	3.60	3.25	3.67	3.44	.235	68.8	보통	.943	.476
	평가내용	4.00	3.25	2.67	3.80	3.50	3.33	3.44	.358	68.8	보통	.377	.858
	평가결과	3.00	3.50	3.00	3.40	3.25	3.83	3.40	.675	68.0	보통	1.082	.402
	평가보고서	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.16	.189	23.2	매우미흡	6.384	.001**
	평가결과 확정	2.23	3.50	4.00	3.20	3.75	3.67	3.44	.137	68.8	보통	1.037	.424
	도구적 활용	3.00	3.50	2.67	2.80	2.50	2.33	2.76	.610	55.2	미흡	2.977	.038*
	개념적 활용	2.67	3.00	2.33	2.40	2.75	3.17	2.76	.390	55.2	미흡	1.144	.372
N of Items		4	3	4	5	4	6	25					

a) 매우미흡(37점 미만), 미흡(37점~53점 미만), 보통(53점~69점 미만), 우수(69점~85점 미만), 매우 우수(85점 이상)

*P<.05, **P<.01

8. 상관관계분석

자원봉사센터 평가에 대한 메타평가 적용 결과, 모든 평가차원에서 '보통'이었고, 그 중 '평가활용'은 환산점수에서도 보통 중에서 낮은 수준을 보였다. 그렇다면 평가차원 중 평가활용은 여타의 평가차원과 어떤 관련성을 지니는가? 이를 위해 <표-7>과 같이 변인 간

상관관계분석을 .05 수준에서 실시하였다.

.05 수준에서 상관관계분석을 실시한 결과 모든 지표에서 상관관계의 방향은 정(+)의 상관관계를 보였다. 이와 함께 두 변수 간의 상관관계의 크기는 평가환경과 평가전환 간(.814), 평가환경과 평가투입 간(.651), 평가환경과 평가활용 간(.474), 평가전환과 평가산출 간(.471), 평가투입과 평가전환 간(.421)의 순서로 나타났다. 특히, 평가환경과 평가투입 간, 평가환경과 평가전환 간의 관계는 .01 수준에서도 유의미한 것으로 나타났다.

평가차원에 있어 평가환경의 중요성을 언급하는 것으로, 평가환경이 제대로 구축되어야 평가투입, 평가전환, 평가산출, 평가활용이 긍정적으로 이루어짐을 의미한다. 따라서 평가활용에 대한 전체평가가 낮음을 고려할 때, 평가환경에 대한 세심한 고려가 필요하다.

<표-7> 평가차원별 상관관계분석 결과

구분	평가환경	평가투입	평가전환	평가산출	평가활용
평가환경	1				
평가투입	.651**	1			
평가전환	.814**	.421*	1		
평가산출	.336	.069	.471*	1	
평가활용	.474*	.335	.285	.020	1

*P<.05, **P<.01

평가차원에 대한 상관관계 외에도 평가항목에 대한 상관관계를 살펴보는 것도 의미가 있을 것이다. 이는 평가차원으로만 해석할 수 없는 보다 세밀한 정보를 제공해 주기 때문이다. 이를 위해 변인 간 상관관계분석을 .05 수준에서 실시하였다. .05 수준에서 평가목적 및 동기와 평가조직 간(.908), 평가예산과 도구적 활용 간(.856), 평가조직과 평가자료 간(.675), 평가예산과 평가보고서 간(.666), 평가자료와 평가기준 간(.662), 평가자료와 평가결과 간(.624), 평가결과와 개념적 활용 간(.623), 평가인력과 평가자료 간(.617), 평가조직과 평가과정 및 방법 간(.612), 평가과정 및 방법과 평가결과 간(.598), 평가 이해관계자와 평가과정 및 방법 간(.593), 법·제도·규정과 개념적 활용 간(.539), 평가조직과 평가결과 간(.536), 법·제도·규정과 평가자료 간(.507)의 순서로 나타났다. 그 중에서 평가목적 및 동기와 평가조직 간, 평가예산과 도구적 활용 간, 평가조직과 평가자료 간, 평가예산과 평가보고서 간, 평가목적과 평가자료 간, 평가자료와 평가기준 간, 평가자료와 평가결과 간, 평가결과와 개념적 활용 간, 평가인력과 평가자료 간, 평가조직과 평가과정 및 방법 간은 .01 수준에서도 유의미한 것으로 나타났다.

V. 결론 및 정책적 함의

본 연구는 자원봉사센터 평가의 메타평가 모형을 개발하고 이를 서울시 자원봉사센터 평가에 적용함으로써 2003~2008년까지 총 6년에 걸쳐 실시된 서울시의 25개 자치구 자원봉사센터에 대한 평가의 수준을 종합적으로 검토하는 계기가 되었다.

그 결과, 서울시의 자원봉사센터 평가에 대한 전반적 수준은 '보통'인 것으로 나타났다. 이는 포커스그룹의 견해와 크게 다르지 않지만, 포커스그룹보다는 평가에 호의적이었음을 의미한다. 이는 평가모형 개발에 참여한 포커스그룹과 평가적용에 참여한 평가위원이 다른 위치와 견해를 점유하고 있기 때문인 것으로 추론할 수 있다. 다시 말하면, 포커스그룹 참여자 중 피평가자군을 대표하기 위해 구성된 일부는 서울시 소재 자원봉사센터장 또는 사무국장의 위치로 피평가자라는 입장에 놓여 있다. 따라서 자원봉사센터 평가에 더욱 민감하고, 그에 대한 문제점을 크게 느끼는 것으로 추측할 수 있는 반면, 평가적용에 참여한 평가위원은 서울시 소재 외의 지역에서 온 평가자의 입장에 놓여 있어 서울시의 센터평가에 덜 민감하고, 상대적으로 문제점도 적게 느낄 것이기 때문이다. 이로 말미암아 포커스그룹참여자가 평가위원보다는 엄격한 평가를 하는 것으로 이해할 수 있다.

자세히 살펴보면, 먼저 평가수준은 평가산출, 평가환경, 평가전환, 평가투입, 평가활용의 순서로 높았으며, 모두 '보통' 수준에 머물렀다. 그러나 보통 수준 또한 세부적으로 들어가 보면 다양한 스펙트럼을 보인다는 것을 알 수 있다. 즉, 평가산출 및 평가환경은 보통 수준의 '상', 평가전환 및 평가투입은 보통 수준의 '중', 평가활용은 보통 수준의 '하'에 머물렀음을 확인할 수 있었다. 이는 현재, 평가는 이루어지나 평가를 통한 활용으로 이어지지 않아, 평가의 실효성에 의문을 품고 있다는 것을 의미한다. 아울러, 평가차원만을 통해 평가기준 모두를 다 보았다고 할 수는 없을 것이다. 평가에 대한 전반적 상황을 세심히 관찰하기 위해서는 평가체계 모두에 대해 살펴볼 필요가 있다. 즉, 평가차원 내 평가항목에 대한 세심한 고려가 요구된다.

한편, 평가위원을 학계와 현장 전문가로 대별하여 집단 간 차이가 유의미한 지 차이검증을 실시하였다. 대부분의 평가차원, 평가항목에서 평균 간 차이는 존재하나 유의미한 수준은 아니어서 '두 공동체 이론'과 배치되는 경향을 보였다. 이는 평가조직에 전문가로 참여하는 학계전문가와 현장전문가의 인력풀이 적고, 이로 인해 동원(mobilization)되는 전문가는 제한될 수밖에 없기 때문이다. 이들 간의 빈번한 접촉, 상대의 언어에 대한 익숙함 등은 태도와 인식의 모방을 가져왔을 것이라는 추론이 가능하다. 즉, 학계전문가와 현장전문가 간에는 '인식의 공유'가 이루어져 있다고 판단된다. 그러나 일부에서는 .05 수준에서 유의미한 차이가 발견되었는데, 5개 평가차원 내에서는 1개(평가산출, 3.08/3.62), 15개 평가항목 내에서는 1개(평가조직 3.25/3.85)에서 나타났다.

한편, 유의미한 차이 중 학계전문가가 센터평가에 더욱 문제의식을 가지고, 부정적인 견

해를 피력하고 있음이 확인되었다. 자원봉사센터 평가에 있어 학계전문가는 자원봉사센터에 대한 방향성이 주어지고, 그에 어울리게 평가가 되어야 한다고 인식하고 있었던 반면, 현장전문가는 서울시 소재가 아닌 타 시도의 광역센터장이 대부분이어서 평가산출에 대해 보다 관대한 입장을 취한 것으로 추론가능하다. 특히, 학계전문가는 평가의 궁극적인 목적인 평가활용에 대해 매우 낮은 평가를 하여, 서울시의 자원봉사센터 평가에 대해 평가활용으로 이어지지 못하는 점을 현장전문가 보다 심각하게 바라보고 있음을 알 수 있다.

연도별 차이검증(분산분석) 결과, 평가활용에 대해 .05 수준에서 유의미한 차이를 보였다. 연도 중 2005년의 평균값이 크게 낮아 다른 연도에 비해 그 해의 평가에 대해 부정적으로 인식하는 경향을 보였다.

이와 같이, 전체적 평가수준 및 차이검증 결과 지속적으로 문제제기가 되고 있는 평가활용이 낮은 이유는 무엇과 연관되는지 상관관계분석을 .05 수준에서 실시하였다. 평가환경과 평가전환 간(.814)은 상관관계가 매우 높고, 평가환경과 평가투입 간(.651)의 관계 또한 높은 것으로 나타났으며, 그 다음으로 평가환경과 평가활용 간(.474) 관계도 높았다. 평가투입에서는 평가전환 간(.421) 상관관계가 높았고, 평가전환은 평가산출과 상관관계가 높았음도 확인할 수 있었다(.471). 이는 평가차원에 있어 평가환경의 중요성을 언급하는 것으로, 평가환경이 제대로 구축되어야 평가투입, 평가전환, 평가활용으로 이어짐을 의미한다고 할 수 있다. 따라서 평가환경에 대한 세심한 고려가 필요하다. 특히, 평가가 이루어지는 영역에서 평가기준, 평가내용, 평가방법 및 절차는 평가환경과 관련이 깊은 것으로 나타나 평가성공을 위해서는 평가환경 구축이 우선적으로 필요함을 시사해 준다.

평가항목별 상관관계를 .05 수준에서 분석한 결과, 평가목적 및 동기와 평가조직 간(.908), 평가예산과 도구적 활용 간(.856)의 상관관계는 거의 일치하는 것으로 나타났고, 평가조직과 평가자료 간(.675), 평가 이해관계자와 평가내용 간(.670), 평가 이해관계자와 평가자료 간(.662), 평가자료와 평가기준 간(.662), 평가결과와 개념적 활용 간(.623)의 순서로 변인 간 상관관계가 매우 깊은 것으로 나타났다.

본 연구가 시사하는 바는 크게 5가지이다. 첫째, 자원봉사센터 평가의 본질이 무엇인지를 고민함으로써 메타평가의 대상인 조직의 내재적 특성에 관심을 가졌다는 점이다. 둘째, 자원봉사센터 평가에 대한 메타평가 모형이 향후 자원봉사센터 평가시스템에 활용되어 자원봉사센터의 발전을 위한 도구로 활용될 수 있을 것이라는 점이다. 셋째, 자원봉사센터 평가 분야에서 최초로 시도된 메타평가라는 점이다. 즉, 기존 연구가 교육, 환경, 기술영향 평가에 국한되어 있으나 이를 자원봉사분야까지 그 범위를 확장했다는 데 의미가 있다. 넷째, 메타평가의 방향성에 대한 새로운 시도와 함께 평가단계에 대한 확장을 꾀하였다는 점이다. 마지막으로, 평가의 관대함을 지양하고 평가의 엄격성을 제고하기 위해 평가등급체계에 대한 새로운 시도가 있었다는 점이다.

참 고 문 헌

- 강남대자원복지문화연구소. (1988). <자원복지(봉사)센터 설치 및 운영에 관한 연구>. 강남대학교 출판부.
- 김명수. (1993). <공공정책평가론>. 서울: 박영사.
- 권혁인. (2008). <우리나라 지방자치단체 평가시스템의 메타평가에 관한 연구: 행정자치부의 지방자치단체 평가를 중심으로>. 강원대학교대학원 박사학위논문.
- 김미숙 외. (1999). 자원봉사센터의 현황과 효율적 운용방안. <보건복지포럼>. 40-52.
- 김병철. (2008). <정부출연연구기관 평가에 대한 메타평가 모형 설계 및 적용: 경제·인문사회연구회 평가 시스템을 중심으로>. 서울시립대학교대학원 박사학위논문.
- 김순남. (2003). <학교평가의 메타평가 준거 개발>. 경북대학교대학원 박사학위논문.
- _____. (2006). 대학평가의 메타평가 준거 개발. <교육행정학연구>. 24(2): 371-402.
- 김영호. (2003). 특집: 더불어 사는 복지공동체 만들기과 자원봉사 봉사활동의 활성화 방안. <동평>. 99: 38-95.
- 김태훈. (2006). <책임운영기관의 사업성과 메타평가에 관한 연구: 국립중앙극장을 중심으로>. 성균관대학교대학원 박사학위논문.
- 김현구. (2006). 정부업무평가기본법」의 논리와 과제: 평가성공의 제도적 요인 분석.<정책분석평가학회보>. 16(4): 1-28.
- 김현구·박희정. (2003). 광역자치단체 협동평가체제의 실증분석. <정책분석평가학회보>. 13(2): 125-148.
- 남미애. (1997). <우리나라 자원봉사활동 체계모형 개발에 관한 연구>. 부산대학교대학원 박사학위논문.
- 류영수. (2007). <기술영향평가에 대한 메타평가 모형 개발 및 적용>. 한양대학교대학원 박사학위논문.
- 문영세. (1997). 한국 중앙심사평가 기능의 위상 재정립을 위한 메타평가. <한국행정논집>. 9(2): 231-256.
- _____. (2005). 정부업무평가에 대한 메타평가. <한국사회와 행정연구>. 16(1): 179-204.
- 박중수. (2003). <정보화사업 메타평가 모형의 설계와 적용>. 충남대학교대학원 박사학위논문
- 박주문·오성배. (1997). 노인자원봉사조직의 육성방안. 인천광역시 동구를 중심으로. <한국지방자치학회보>. 18: 77-100.
- 오무근. (1986). 메타평가(metaevaluation)에 관한 연구. <교육문제연구>. 4: 151-167.
- 오홍석. (2000). 자원봉사조직의 운영효과에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 지역종합자원봉사센터를 중심으로. <지역사회개발학회지>. 10(2): 5-67.
- _____. (2001). <자원봉사조직의 운영효과에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 지역종합자원봉사센터를 중심으로>. 대구대학교대학원 박사학위논문.
- 이란희·최병대. (2009). 한국의 자원봉사센터 연구경향에 관한 분석.<한국정책과학학회보>. 13(3): 231-256.
- 이병순. (2005). <노년자원봉사활동의 지속성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구>. 경기대학교정치전문대학원 박사학위논문.
- 이영희. (2007). 청소년자원봉사활동의 발전방향과 활동영역별 프로그램. <청소년보호지도연구>. 제11집.
- 이우권. (2007). 지방정부의 자원봉사 로컬거버넌스 구축 방안. <한국지방자치학회보>. 19(4): 150-176.
- 이은정·이경은. (2007). 자원봉사활동의 공간 불균형 완화를 위한 자원봉사센터의 기능: 대구광역시 사회복지분야 자원봉사활동을 중심으로. <사회복지정책>. 28: 31-54.
- 이찬구. (1997). <연구개발사업의 메타평가에 관한 연구: 정보통신분야를 중심으로>. 충남대학교대학원 박사학위논문.
- _____. (2004). 과학기술계 연구회의 기관평가 제도 발전방안. <한국사회와 행정연구>. 15(1): 405-433.
- 이혜승 외. (2006). <지방공기업 경영 및 평가제도 개선 방안 연구>. 감사원 평가연구원
- 이희대. (1999). 도시지역 청소년 자원봉사활동의 발전방안. <지방정부연구>. 3(1): 185-208.
- 임성욱. (2003). <사회복지시설 평가에 대한 메타평가>. 경북대학교대학원 박사학위논문.
- 전대성. (2006). <지역사회복지 서비스 향상을 위한 자원봉사 활성화를 위한 연구>. 단국대학교대학원

박사학위논문.

- 정진경. (2005). 사회복지와 자원봉사의 만남: 개념적 실천적 현황을 중심으로 <사회복지>. 116: 41-57.
- 최유미. (2008). <자원봉사조직의 네트워크 특성이 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구>. 대구가톨릭대학교대학원 박사학위논문.
- 홍성걸. (2007). <국가연구개발사업 평가시스템에 대한 메타평가 연구>. 국민대학교 국정관리연구소, 서울: 국민대학교.
- 황명구. (2008). <메타평가를 적용한 국가연구개발사업 평가시스템의 효율성 분석>. 건국대학교대학원 박사학위논문.
- 황병상·강근복. (2004). 정부출연연구기관평가에 대한 메타평가. <한국행정학회 2004년도 하계학술대회 발표논문집>. 1-19.
- 대전광역시. (1996). <대전광역시 자원봉사활동 증진방안>.
- 볼런티어21·행정자치부. (2001). <자원봉사센터 운영매뉴얼>.
- 서울시행정국. (2006a. 2007a. 2008a. 2009a). 자치구 인센티브사업 자원봉사활성화분야 평가계획.
- Alkin. Marvin C. & Richard H. Dailak. (1979). A Study of Evaluation Utilization. *Educational Evaluation and Policy Analysis*. Vol.1(4): 41-49.
- Brudney. J. (1999). The Effective Use of Volunteers: Best Practice for the Effective Public Sector. *Law and Contemporary Problems*. 62(4): 219-232..
- Chelimsky. Eleanor. (1977). An Analysis of the Proceeding of a Symposium on the Use of Evaluation by Federal Agencies. *Symposium Report*. Vol 2. Mitre Corporation.
- Cook. Tomas D. & Charles L. Gruder.(1978). Meta-evaluation Research. *Evaluation Quarterly*. 2(1): 5-55.
- Chelimsky. Eleanor. (1985). Old Patterns and New Direction in Program Evaluation. in Eleanor Chelimsky(ed.). *Program Evaluation: Patterns and Directions*. 1-35. Washington. D.C.: The American Society for Public Administration.
- Darvil. G. & A. Munday. (1984). *Volunteers in the Personal Social Services*. London: Tavistock Publications.
- Dror. Yehezkel. (1971). *Ventures in Policy Sciences: Concepts and Applications*. New York: American Elsevier Pub. Co.. 9-10. 15-16.
- Katz Daniel & Robert L. Kahn. (1978). *The Social Psychology of Organization*. New York: John Wiley & Sons. Inc.. 224.
- Provus. M. M. (1971). *Discrepancy Evaluation*. Berkely. CA: McCutchan.
- Salamon. Lester M. & Helmut L. Anheier. (1997). Toward a Common Definition. *Defining the Nonprofit Sector*. Manchester: Manchester University Press.
- Salamon. L. et al. (1999). *Global Civil Society: Dimension of the Nonprofit Sector*. Baltimore: Johns Hopkins Center for civil Society Studies.
- Scriven. M. (1967). The Methodology of Evaluation. in R. E. Stake(ed.). *Curriculum Evaluation*. 39-83. Chicago: Rand McNally.
- Smith. M. F. (1999). *Evaluability Assessment: A Practical Approach*. Kluwer Academic Publishers.
- Snow. C. P. (1965). *The Two Cultures and the Scientific Revolution*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Wholey. J. S. et al. (1976). *Evaluation Policy*. Washington. D.C. : The Urban Institute: 23-24.
- McCarthy. K. D. V. Hodgkinson & R. Sumariwallan. (1992). *The Nonprofit Sector in the Global Community*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Middleton. M. (1987). Nonprofit Boards of Directors: Beyond the Governance Function. In Powell. W. W. (ed.). *The Nonprofit Sector: A Research Handbook*. 141-153. New Haven: Yale University Press.

- Nilson. N. & D. Hogban. (1983). Meta-evaluation. In E. R. House(ed.), *Philosophy of Evaluation. New Direction for Program Evaluation. No 19.* San Francisco: Jossey-Bass Publication.
- O'Neill. M. (1989). *The Third America: The Emergence of the Nonprofit Sector in the United States.* San Francisco: Jossey-Bass Publication.
- Scriven. M. (1991). *Evaluation Thesaurus*(4th ed.). Newbury Park: CA: Sage Publications.
- Dekker. P. (2002). On the Prospects of Volunteering in Civil Society. *Voluntary Action.* 4/3.
- Kramer. M. (1981). Voluntary Agency in the Welfare States. Berkely: University of California Press. *y Sector Quarterly.* 27(2): 159-182.
- Larson. Richard. & Leni Berliner. (1983). *On Evaluating Evaluation. Policy Sciences.* 16(2): 147-163.
- Leslie. J. Cooksy & Valerie J. Caracelli. (2005). Quality. Context. and Use: Issues in Achieving the Goals of Meta-evaluation. *American Journal of Evaluation.* 26: 30-42.
- Leviton. Laura & Edward F. X. Hughes. (1981). Research on the Utilization of Evaluations: A Review and Synthesis. *Evaluation Review.* 5(4).
- Orata. Pedro T. (1940). Evaluating Evaluation. *Journal of Educational Research.* 33(9): 641-661.
- Stufflebeam. Daniel L. (2001). Evaluation Models. *New Direction for Evaluation.* 89(Spring): 7-98.
- OECD. (1998). Best Practice Guidelines for Evaluation. Puma Policy Brief 5(May). *Public Management Service.*
- Point of Light Foundation. (1993). Developing a Corporate Volunteer Programs.
- UNV. (1999). International Year of the Volunteer 2001. Background Note.(www.unv.org)
- Stufflebeam. Daniel L. (1999a). Program Evaluations Meta-evaluation Checklist(Based on the Program Evaluation Standards). The Evaluation Center. Joint Committee.
(http://www.wmich.edu/evalctr/checklist/program_metaeval.pdf)
- Stufflebeam. Daniel L. (1999b). Program Evaluations Meta-evaluation Checklist(Based on the Program Evaluation Standards). The Evaluation Center. Joint Committee.
(http://www.wmich.edu/evalctr/program_metaeval.10point.pdf)

[저자소개]

李 蘭 熙 제1저자. 한양대학교에서 행정학 박사학위를 받았다. 현재 한양대학교 제3섹터연구소 연구 교수로 재직 중이며 한양대학교, 서울시립대학교 등에서 강의 중이다. 주요논문으로 “한국의 자원봉사센터에 관한 연구경향 분석” 등이 있다. 주요관심분야는 자원봉사, 메타평가, 사회적경제 등이다. 서울시정개발연구원, 한양대학교 행정문제연구소 및 제3섹터연구소에서 연구원으로 재직하였다(rhlee1@daum.net).

崔 炳 大 교신저자. 미국 애크론대학(University of Akron)에서 행정학 박사학위를 취득하고 현재 한양대학교 행정학과 교수로 재직 중이다. 주요관심분야는 도시행정, 지방자치, 성과측정, 행정개혁 분야 등이다. 주요저서로는 “자치행정의 이해”, “한국지방자치의 이해(공저)”, “한일 지방자치 비교(공저)”, 주요역서로는 “지방정부 개혁의 길: 미국”, “미국 지방정부의 성과측정과 벤치마킹(공역)”, 주요논문으로는 “시민평가제 도입방안 연구”, “민선시장하의 주민평가제도의 비교: 서울시의 주민만족도조사와 행정서비스품질평가를 중심으로”, “정책과정에서의 NGO 역할에 관한 실증적 연구”, “공무원의 전문성 확보방안: 서울시 도시계획분야를 중심으로”, “지방자치단체 환경기초시설 민간위탁의 성과평가”, “거버넌스와 시민참여”, “지방자치제 실시로 인한 지방세 징수효과 분석”, “지방의회의 의정활동 활성화 방안에 대한 인식비교”, “Retrospect and Prospect of Labor Relations under the IMF Crisis in Korea: The Case of SMG-owned Public Enterprises”, “Experiences and Lessons in Administrative Reform : Restructuring Organization and Manpower in Seoul Metropolitan Government”, “E-Government to Combat Corruption” 등이 있다. 한양대학교 지방자치대학원장 및 사회과학대학장, 서울시정개발연구원 선임연구위원, 도시경영연구부부장, 기획조정실장과 서울특별시 정책기획관(국장) 등을 역임하였다(choibd@hanyang.ac.kr).

