

비대면 자원봉사 프로그램의 구조 분석 및 관리방안 제안 연구보고서

연구진

책임연구원

신은경 대표

쏘셜공작소 주식회사

공동연구원

이은자 사무국장

대구광역시자원봉사센터

제 출 문

이 보고서를

「비대면 자원봉사프로그램의 구조 분석 및 관리방안 제안」 연구의
최종 결과보고서로 제출합니다.

2025년 8월

책임연구원

신은경(쏘셜공작소)

공동연구원

이은자(대구광역시자원봉사센터)

(사)대구자원봉사포럼 회장 귀하

목 차

제 1장 서론	2
1. 연구의 배경 및 필요성	
2. 연구목적	
3. 연구 방법 및 절차	
제 2장 이론적 배경	5
1. 자원봉사 및 비대면 활동의 구조와 개념	
2. 주요 자원봉사 관련 이론	
3. 기존 이론의 한계	
4. 본 연구의 실천적 분석틀 : PAIR + 프레임	
제 3장 사례분석	13
1. 사례 수집 및 분석 방법	
2. 프로그램별 심층 분석	
3. 분야별 비교 분석 및 시사점	
제 4장 정책 제안	73
1. 비대면 자원봉사 프로그램 기획을 위한 핵심 관리 기준	
2. 자가진단 체크리스트 제안	
3. 실천 가이드라인 제안	
4. 정책적 지원 과제	
5. 종합 제언	
제 5장 결론	79
1. 연구의 요약 및 결론	
2. 향후 연구 방향 및 제언	
[참고문헌]	81

1. 서론

1.1 연구의 배경 및 필요성

코로나19 팬데믹은 전 세계적으로 사회·경제·문화 전반에 걸친 비대면 전환을 촉발하였으며, 자원봉사 영역 역시 예외가 아니었음.¹⁾ 사회적 거리두기, 대면 접촉 제한 등 방역정책에 따라 기존 대면 중심의 봉사활동은 위축되었으나, 디지털 기술과 온라인 플랫폼을 활용한 비대면 자원봉사 활동이 빠르게 확산됨.²⁾

비대면 자원봉사는 자원봉사자와 수혜자(기관) 간, 또는 자원봉사자 상호 간 직접 대면하지 않고 수행하는 활동으로, 온라인·오프라인·혼합형 방식을 모두 포함함.³⁾ 활동 분야는 환경보호, 재난 대응, 취약계층 지원, 안전 모니터링, 온라인 멘토링, 물품 제작 및 나눔 등으로 다양화되었으며, 시간·공간적 제약 완화와 접근성 제고라는 장점을 지님.⁴⁾ 특히 대구 지역은 코로나 19 초기 대규모 집단감염을 경험한 도시로서, 비대면 자원봉사 프로그램 도입이 빠르게 이루어졌음.⁵⁾ 자원봉사센터, 복지관, 청소년기관, 시민단체 등이 주도한 다양한 프로그램이 운영되었으나, 시간 인증 기준 불명확성, 활동 품질 관리 어려움, 수혜자 실수요와의 불일치, '봉사를 위한 봉사' 현상 등의 한계가 드러나기도 함.⁶⁾ 또한 봉사자와 수혜자 간 관계 형성의 부족은 활동 지속성과 만족도를 저해하는 요인으로 작용함.⁷⁾

최근(2023~2025년) 들어서는 MZ세대 중심의 디지털 역량 봉사, 메타버스·AI 기반 프로그램 등 신유형 비대면 봉사가 등장하였으며, 「비대면 자원봉사 바로알기」(대구광역시자원봉사센터, 2024)에서도 이러한 흐름을 반영한 제도적 가이드라인이 제시되고 있음. 이는 전통적 방식과는 다른 구조적 특징을 지니므로, 이에 적합한 관리 방안과 정책적 기준 마련이 요구됨.

이에 본 연구에서는 코로나19 이후의 '자원봉사 뉴노멀' 환경에서 봉사의 질적 향상과 지속가능성 확보를 위한 필수 과제로 비대면 자원봉사 프로그램의 구조와 운영 과정을 체계적으로 분석하고, 현장 실무자가 활용할 수 있는 관리기준과 실행 가이드라인을 마련하고자 함⁸⁾.

-
- 1) 한국중앙자원봉사센터, 「코로나19 대응 자원봉사활동」, 온라인 아카이브, 2020-2022. (2020년 1월 30일 전국 246개 자원봉사센터 재난대응체계 전환 확인)
 - 2) 한국중앙자원봉사센터, 「코로나19 대응 자원봉사활동」, 온라인 아카이브, 2020-2022. (2020년 8월 27일 범국민 자원봉사 온라인 캠페인 '안녕! 함께할게' 실시)
 - 3) 대구광역시자원봉사센터, 「비대면 자원봉사활동 안내 가이드 '비대면 자원봉사 바로알기」, 2025, p. 3-5.
 - 4) 한국중앙자원봉사센터, 「비대면 자원봉사활동의 현재와 대응전략」, 정책저널 vol.20, 2020.
 - 5) Wikipedia, 「대구광역시의 코로나19 범유행」, 2020.
 - 6) 대구광역시자원봉사센터, 「비대면 자원봉사 바로알기」, 2024.
 - 7) 정진경 외, 「자원봉사의 뉴노멀과 실천전략 수립 연구」, 광운대학교 산학협력단·한국중앙자원봉사센터, 2022, p. 45.
 - 8) 한국청소년활동진흥원, 「청소년자원봉사 Dovol(두볼) 비대면 청소년자원봉사활동 운영 가이드라인」, 2021, p. 7.

이러한 맥락에서 기존 연구는 주로 코로나19 시기 비대면 자원봉사의 확산 현황이나 참여 실태를 단편적으로 기술하는 데 그친 바 있음. 그러나 본 연구는 프로그램의 구조·참여 경험·운영 관리 과정을 PAIR+ 프레임을 통해 통합적으로 분석하고, 실무자가 즉시 활용할 수 있는 관리기준과 실행 가이드라인을 제시한다는 점에서 차별성을 지님.

1.2 연구 목적

본 연구의 목적은 코로나19 이후 대구 지역을 중심으로 확산된 비대면 자원봉사 프로그램의 구조와 운영 방식을 분석하고, 지속가능하고 질 높은 운영 모델을 제시하는 것을 목적으로 함.

특히, 첫째로, 프로그램의 설계 - 운영 - 평가 - 환류에 이르는 전 과정을 체계적으로 분석하여 각 단계에서의 구조적 특징과 장·단점을 도출하고자 함.⁹⁾ 이를 통해 현장의 실제 운영 방식과 정책적 이상 간의 간극을 파악하고, 개선 방향을 제시할 수 있음.

둘째로, 세대별·동기별로 상이한 참여 특성과 요구를 반영하여, 참여 지속성과 개인 성장 가능성을 동시에 높일 수 있는 관리 기준을 제시하고자 함.¹⁰⁾ 예를 들어, 20대 청년층은 경력 개발과 기술 습득에 관심이 높은 반면, 시니어 봉사자는 사회적 연대감과 가치 실현을 더 중시하는 경향이 있어, 프로그램 설계와 운영 시 이를 고려한 차별화된 전략이 필요함.¹¹⁾

셋째로, 비대면 봉사를 관리·운영하는 실무자들이 즉시 활용할 수 있는 자가진단 체크리스트와 실천 가이드라인을 개발하고자 함.¹²⁾ 이 도구들은 활동 설계 단계에서부터 운영, 성과 측정, 환류에 이르기까지 현장에서 직면하는 문제를 예방하고, 활동 품질을 유지하는 데 실질적인 도움이 될 것임.

이러한 목적을 달성하기 위해 본 연구는 기존 자원봉사 관련 이론과 분석틀을 폭넓게 검토하고자 함. 기존의 자원봉사 프로그램 분석 이론인 자원봉사 4단계 구조¹³⁾, 자기결정성이론(Self-Determination Theory)¹⁴⁾, 참여사다리 이론(Arnstein's Ladder of Participation)¹⁵⁾, 논리모델(Logic Model)¹⁶⁾ 등을 기반으로 하되, 이번 연구 맥락에 적합하도록 PAIR 프레임(Personalization, Agency, Interaction, Reflection)을 새롭게 제안하여 분석틀로 제안하고자 함.

9) 대구광역시자원봉사센터, 「비대면 자원봉사활동 안내 가이드 '비대면 자원봉사 바로알기」, 2025, p. 7

10) 정진경 외, 「자원봉사의 뉴노멀과 실천전략 수립 연구」, 광운대학교 산학협력단·한국중앙자원봉사센터, 2022, p. 45-50.

11) 한국보건사회연구원, 「이슈분석: 고령자 자원봉사 활성화 방안」, 2020.

12) 한국청소년활동진흥원, 「청소년자원봉사 Dovol(두볼) 비대면 청소년자원봉사활동 운영 가이드라인」, 2021, p. 10.

13) 한국자원봉사협의회, 「자원봉사 관리지침」, 2004. (자원봉사자 교육 4단계 과정 포함)

14) 김수연, 「욕구만족도, 자기결정동기가 청소년 봉사활동에 미치는 영향」, 한국청소년학연구, 2009.

15) Sherry R. Arnstein, "A Ladder of Citizen Participation", Journal of the American Institute of Planners, 1969.

16) 사회복지사 자원봉사론, 「자원봉사 프로그램의 평가: 논리모델 활용」, 2021.

1.3 연구 방법 및 절차

본 연구는 목적 달성을 위해 문헌 분석, 현장 자료 수집, 이론 적용, 사례 분석, 정책 제안의 다섯 단계로 진행하고자 함.

첫째, 선행연구 분석 단계에서는 국내외의 비대면 자원봉사 관련 문헌, 정책자료, 운영사례를 폭넓게 검토함으로써 이를 통해 코로나19 이후 등장한 '자원봉사 뉴노멀'의 특징과 변화 양상을 정리하고, 대구 지역의 특성과 비교·분석할 수 있는 기반 마련하고자 함.

둘째, 활동처별 자료 수집 단계에서는 대구 지역 자원봉사센터, 복지관, 청소년기관, 시민단체 등에서 진행한 비대면 프로그램의 활동 내용 확보하여 이를 토대로 운영 기관별 어떤 목표, 방식, 평가 체계를 가지고 프로그램을 운영했는지 구체적으로 파악하고

셋째, 이론기반 분석틀 적용 단계에서는 수집한 프로그램 자료에 자원봉사 4단계 구조, 자기결정성이론, 참여사다리 이론, 논리모형을 기반으로 본 연구에서 새롭게 제안하는 PAIR 프레임 을 적용하여 체계적으로 분석하여 프로그램 설계의 완성도, 참여자 성장 요소, 질 관리 체계, 환류 구조를 다각도 검토하고자 함.

넷째, 사례분석 단계에서는 분야별로 총 25건의 비대면 프로그램을 선정하여 구조적 특징과 실행 결과를 중심으로 프로그램별 성공 요인과 한계점을 도출하고, 분야 간 공통점과 차이점을 비교·분석하여

다섯째, 정책제안 단계에서는 분석 결과를 토대로 비대면 자원봉사 프로그램 기획·운영에 필요한 핵심 관리 기준을 정리하고, 자가진단 체크리스트와 실천 가이드라인(초안) 제시하고자 함.

이러한 일련의 과정을 통해, 본 연구는 대구형 비대면 자원봉사 운영모델을 정립하고, 장기적으로는 사회적 위기 상황 속에서도 중단 없는 봉사활동이 가능하도록 하는 지속가능한 체계를 마련하는 한편, 대구 지역 특성에 부합하는 실행 전략을 제안함으로써 향후 유사 상황에서의 적용 가능성을 높이고 하고자 함.

본 연구는 대구지역 분석을 넘어 전국 자원봉사센터에서 적용 가능한 표준 가이드라인 마련에도 기여하고자 함.

2. 이론적 배경

2.1 자원봉사 및 비대면 활동의 구조와 개념

자원봉사는 「자원봉사활동 기본법」 제3조 제1호에서 “개인 또는 단체가 지역사회·국가 및 인류사회를 위하여 대가 없이 자발적으로 시간과 노력을 제공하는 행위”로 정의됨.¹⁷⁾ 이러한 자원봉사활동은 무보수성, 자발성, 공익성, 비영리성, 비정파성(非政派性), 비종파성(非宗派性)의 원칙 아래 수행되도록 명시되어 있음.¹⁸⁾

자원봉사는 대민 서비스, 사회·문화·환경 활동, 재난구호 등 다양한 분야에서 이루어지며, 활동의 주체·대상·내용·방식에 따라 세부 구조가 구분됨.¹⁹⁾

구분	주요 분야	세부 내용 예시
대민분야	생활편의지원	이동 보조, 주거 환경 개선, 청결·급식 지원
	교육·멘토링	학습지도, 평생교육, 전문멘토링 등
	보건·의료	간호, 간병, 헌혈, 건강 상담 등
사회분야	문화·관광·행사 지원	공연·관광 안내, 캠페인 등
	환경보호	환경정화, 감시 활동 등
	재난구호·국제봉사	피해 복구, 해외 봉사, 국제행사 지원 등

비대면 자원봉사는 “자원봉사자와 대상자(기관)간 대면하지 않고 이루어지는 자원봉사활동”으로 정의되며, 온라인과 오프라인 활동을 모두 포함함. 한국중앙자원봉사센터에서는 이를 “자원봉사자와 대상자간 얼굴을 마주하지 않고 이루어지는 자원봉사활동”으로 설명함. 비대면 자원봉사활동은 다음과 같이 세 가지 유형으로 분류할 수 있음.²⁰⁾

유형	주요 예시
온라인형	온라인 교육, SNS 캠페인, 영상 제작, 오디오북 녹음, 번역 등
오프라인형	KIT 제작, DIY 환경정화 세트 제작, 도시락·의약품 포장·전달
온·오프라인 결합	온라인 교육자료 제작 후 발송, 사전 자료 제작 후 현장 배포

17) 「자원봉사활동 기본법」 제3조 제1호

18) 「자원봉사활동 기본법」 제2조 제2호

19) 포항시자원봉사센터, 자원봉사 분야 안내, https://phvc.pohang.go.kr/phvc/vh_whatIs/vh_field/, 검색일: 2024.12.19.

20) 한국중앙자원봉사센터, 비대면 자원봉사활동 운영 가이드, 2021.

코로나19 확산에 따른 사회적 거리두기 캠페인으로 인해 지역사회 복지 소외계층 지원 및 돌봄 등 비대면 봉사활동에 대한 수요가 증가하였는데,²¹⁾ 이에 따라 한시적으로 비대면 자원봉사활동의 인정범위가 확대·운영되는 등 제도적 지원이 이루어지기도 하였음.

하지만 비대면 자원봉사는 시·공간 제약을 줄이고 참여 접근성을 높인다는 점에서 장점이 있으나, 관계 형성과 현장성 측면에서 한계를 지니기도 함.²²⁾

기존의 자원봉사는 가치와 목적 중심의 광의 개념에서 출발하여 다양한 방식으로 이루어져 왔으며, 그중에서도 대면 방식이 주를 이루어 왔음. 대면 자원봉사는 봉사자와 대상자가 동일한 시간과 공간에서 직접 만나 활동을 수행하며, 즉각적인 상호작용과 현장 대응이 가능하다는 장점이 있음.

이에 비해 비대면 자원봉사는 ‘왜’ 봉사하는가보다 ‘어떻게’ 수행하는가에 초점을 두며, 물리적 대면 없이 온라인 플랫폼, 디지털 도구, 간접 전달 방식 등을 활용해 활동을 진행함. 이 방식의 가장 큰 장점은 시공간의 자유로움으로²³⁾, 참여 편의성과 접근성이 높아 다양한 계층과 상황의 참여를 확대할 수 있음.

아래 비교에서 알 수 있듯, 대면 자원봉사는 즉각적 상호작용과 현장성을 통한 신뢰 형성에 강점을 지니는 반면, 비대면 자원봉사는 시·공간 제약이 적고 참여 접근성이 높다는 점이 가장 큰 장점이나 비대면 활동은 관계 형성, 현장 대응, 즉시 피드백 등에서 상대적으로 한계를 보이며, 기술·플랫폼 사용 역량에 따라 참여 격차가 발생할 수 있음.

구분	대면 자원봉사	비대면 자원봉사
접촉 방식	직접 대면	비대면(온라인·간접)
시간성	주로 동시적	동시·비동시 혼합
공간 제약	있음	거의 없음
상호작용	직접·즉각적	매개·지연 가능
도구	현장 장비·재료	디지털 플랫폼·물리적 키트
강점	현장성, 신뢰·유대 형성 용이	접근성·참여 편의성 높음
한계	시간·공간 제약, 감염 위험	관계 형성·현장성 한계

21) 제주사회복지의회, 코로나바이러스감염증-19 대응 비대면 자원봉사활동 등 확대 시행 안내, <https://www.jejubokji.net/jcsw/board/document/4923/9628>, 검색일: 2024.12.19

22) 한국청소년활동진흥원, 비대면 자원봉사 운영 모델 연구; Radiant Journey, 비대면 봉사의 새로운 문화.

23) 서울특별시 50플러스재단, 포스트 코로나 시대 중장년의 비대면 교육 경험을 통한 인식 변화와 개선방안, 2021.

수행방식 관점에서 볼 때, 대면 자원봉사는 현장 중심의 물리적 상호작용과 직접 지원을 특징으로 하며, 비대면 자원봉사는 디지털 매개와 간접 수행을 통해 활동의 범위와 방식을 확장하는 구조를 가짐. 이러한 차이는 활동 설계, 운영 관리, 성과 평가 방식 전반에 직접적인 영향을 미치며, 대면 봉사에는 현장조직·인력 관리 역량이, 비대면 봉사에는 디지털 도구 활용·온라인 상호작용 설계·비동기 관리 역량이 핵심적으로 요구됨.

이러한 맥락에서 본 연구는 대면 자원봉사와의 비교를 통해 비대면 자원봉사가 가지는 수행방식의 구조적 특성과 한계를 규명하고, 이를 기반으로 비대면 환경에 적합한 참여 구조, 상호작용 방식, 관리 기준을 포함한 프로그램 설계·운영·평가 방안을 제안하고자 함.

2.2 주요 자원봉사 관련 이론

비대면 자원봉사 프로그램의 설계와 운영 구조를 분석하기 위해서는 참여자의 동기, 권한, 관계 형성, 활동의 주기성 등을 다각적으로 이해하고 설명할 수 있는 이론적 틀이 필요함.

이에 본 연구에서는 다음의 핵심 이론들을 분석과 진단의 기반으로 삼고자 함.

첫째, 자기결정성이론(Self-Determination Theory, SDT)²⁴⁾은 개인이 자율성, 유능감, 관계성이라는 세 가지 심리적 욕구를 충족할 때 내재적 동기가 강화된다고 설명함. 이 이론은 자원봉사자의 자율적 참여와 장기적인 활동 지속성을 이해하고, 참여 환경을 설계하는 데 중요한 근거를 제공함.

정의	개인이 자율성, 유능감, 관계성이라는 세 가지 심리적 욕구를 충족할 때 내재적 동기가 강화된다고 설명함.
비대면 적용	비대면 봉사에서도 참여자가 활동을 선택할 수 있는 자율권을 보장하고, 성취감을 느낄 수 있는 과제를 부여하며, 다른 참여자·수혜자와 긍정적 관계를 형성하도록 설계함.
시사점	참여 지속성과 몰입도를 높이기 위해 프로그램 설계 시 개인 맞춤형 과제와 성취 공유 구조를 포함해야 함.

24) Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior. Springer

둘째, **참여사다리 이론(Arnstein's Ladder of Participation)**²⁵⁾은 참여를 정보 제공 단계에서 권한 이양 단계까지 총 8단계로 구분하며, 참여자가 수동적인 수혜자에서 주체적인 기획자로 변화하는 과정을 설명함. 이를 통해 자원봉사자가 프로그램 설계와 운영 과정에서 어느 수준의 권한을 가지고 있는지 진단할 수 있음.

정의	참여를 정보 제공에서 권한 이양까지 총 8단계로 구분하며, 참여자가 수동적 수혜자에서 주체적 기획자로 변화하는 과정을 설명함.
비대면 적용	봉사자가 기획 회의, 콘텐츠 제작, 평가 과정에 실질적으로 참여하도록 구조화함.
시사점	봉사자가 단순 실행자가 아닌 공동 설계자로 역할을 확장하도록 지원해야 함.

셋째, **논리모델(Logic Model)**²⁶⁾은 프로그램의 투입 - 활동 - 산출 - 성과 - 영향의 흐름을 구조화하여, 기획과 운영, 성과 간의 연계성을 분석하고 효과성을 평가할 수 있도록 함. 이를 통해 자원봉사 프로그램의 목표 달성 여부와 개선점을 체계적으로 파악할 수 있음.

정의	프로그램을 투입-활동-산출-성과-영향의 흐름으로 구조화하여 기획-운영-성과 간 연계성을 분석함.
비대면 적용	온라인 교육, 디지털 자료, 플랫폼 운영 등 투입 자원과 활동 결과(참여율-성과물)를 명확히 연결하여 평가함.
시사점	성과 기반의 관리체계를 마련하고, 활동 개선을 위한 데이터 활용이 필수적임.

넷째, **자원봉사 단계이론(Volunteer Management Cycle)**²⁷⁾은 자원봉사 활동의 계획(Plan) - 실행(Do) - 평가(Review) - 환류(Reflect) 단계를 구조화하여, 활동 전 과정의 관리와 질적 개선을 지원함. 이는 프로그램의 주기성을 확보하고 지속적인 품질 향상을 도모하는데 유용함.

25) Arnstein, S. R. (1969). A Ladder of Citizen Participation. Journal of the American Institute of Planners, 35(4), 216-224

26) Wholey, J. S. (1979). Evaluation: Promise and Performance. Urban Institute

27) Volunteering Australia. (n.d.). Volunteer Involvement Cycle. Retrieved from <https://volunteering.freshdesk.com/support/solutions/articles/51000451543-volunteer-involvement-cycle>

정의	자원봉사 활동을 계획(Plan)-실행(Do)-평가(Review)-환류(Reflect)의 주기로 관리하는 이론임.
비대면 적용	활동 전후 설문, 온라인 활동일지, 피드백 회의 등 주기별 관리 절차를 디지털 환경에 맞게 운영함.
시사점	체계적인 품질 관리와 지속적 개선을 위해 주기적 평가·환류 구조를 고도화해야 함.

다섯째, **엔게이지먼트 이론(Engageability Theory)**²⁸⁾은 참여자의 정서적 몰입, 관계 형성, 재참여 유도 요인에 초점을 두고 있으며, 특히 비대면 환경에서 활동의 지속 가능성을 높이기 위한 정서적 연결 구조 설계에 중요한 시사점을 제공함.

정의	참여자의 정서적 몰입, 관계 형성, 재참여 유도를 강조하는 이론임.
비대면 적용	온라인 커뮤니티, 실시간 피드백, 활동 결과 공유회 등을 통해 정서적 연결을 강화함.
시사점	물리적 거리에도 불구하고 관계성과 공동체성을 느낄 수 있는 장치를 설계해야 함.

여섯째, **활동이론(Activity Theory)**²⁹⁾은 주체 - 도구 - 규칙 - 공동체 - 분업 - 산출 간의 상호작용을 분석하여 프로그램의 구성 요소가 어떻게 작동하는지 이해하게 함. 이를 통해 비대면 활동에서 도구(플랫폼)와 규칙, 역할 배분의 적절성을 점검할 수 있음.

정의	주체-도구-규칙-공동체-분업-산출의 상호작용을 분석하여 활동 시스템을 이해하는 이론임.
비대면 적용	플랫폼 기능, 운영 규칙, 역할 분담, 협업 방식이 활동 목표와 어떻게 연계되는지 점검함.
시사점	기술과 규칙, 역할 구조가 조화를 이루는 설계가 필요함.

28) West, I. M. (2020). Recruiting and Retaining Youth and Young Adults. Methodist Review, Methodist University.

29) Engeström, Y. (1987). Learning by Expanding: An Activity-Theoretical Approach to Developmental Research. Orienta-Konsultit.

일곱째, **기술수용모델(Technology Acceptance Model, TAM)**³⁰⁾은 기술의 유용성과 사용 용이성이 개인의 수용 의사에 영향을 미친다는 점을 설명함. 비대면 자원봉사에서는 온라인 플랫폼과 디지털 도구의 접근성과 활용 용이성을 진단하는 기준이 될 수 있음.

정의	유용성과 사용 용이성이 개인의 기술 수용 의사에 영향을 미친다는 이론임.
비대면 적용	직관적 UI/UX, 낮은 접근 장벽, 사용법 교육 제공 등을 통해 참여 장벽을 최소화함.
시사점	플랫폼 활용성을 높이는 것이 참여 지속성의 기반이 됨.

마지막으로, **공동체심리학 관점(Community Psychology Perspective)**³¹⁾은 지역사회 내 소속감, 집단 의식, 정서적 연결의 중요성을 강조하며, 물리적 거리를 두는 비대면 활동에서도 공동체성을 유지하는 방법을 모색하는 데 기여함.

정의	지역사회 내 소속감, 집단 의식, 정서적 연결의 중요성을 강조함.
비대면 적용	온라인 모임, 상호 멘토링, 지역 커뮤니티 연계 프로그램 등을 통해 공동체 경험을 강화함.
시사점	비대면 환경에서도 사회적 유대와 소속감을 유지할 수 있는 장치 마련이 필요함.

30) Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.

31) Nelson, G., & Prilleltensky, I. (2010). *Community Psychology: In Pursuit of Liberation and Well-Being*. Palgrave Macmillan

각 이론을 표로 요약하면 다음과 같음.

이론	핵심개념	비대면 자원봉사 적용 포인트
자기결정성이론(SDT)	자율성·유능감·관계성 욕구 충족이 내재적 동기와 지속 참여를 강화함	개인 맞춤형 과제, 자율적 선택권 보장
참여사다리 이론	정보 제공→권한 이양까지 8단계 참여 수준, 주체적 참여로의 이행 강조	기획·운영·평가 과정에 봉사자 참여 확대
논리모델	투입-활동-산출-성과-영향의 인과적 연계 구조화	성과 지표 설정, 데이터 기반 평가
자원봉사 단계이론	계획-실행-평가-환류의 순환적 운영 구조	주기별 품질관리 및 환류 체계 구축
엔게이지먼트 이론	정서적 몰입·관계 형성·재참여 유도 강조	온라인 상호작용·공동체성 강화
활동이론	주체-도구-규칙-공동체-분업-산출의 상호작용 분석	플랫폼·역할·규칙의 적합성 점검
기술수용모델	유용성·용이성이 참여 수용 여부에 영향	접근성 높은 플랫폼과 교육 제공
공동체심리학 관점	공동체 소속감·집단의식·정서적 연결의 중요성 강조	지역·온라인 공동체 활동 연계

2.3 기존 이론의 한계

기존의 자원봉사 관련 이론들은 자원봉사자의 참여 동기, 권한 구조, 성과 평가 등에 유용한 통찰을 제공해왔으나, 대부분 대면 환경을 전제로 개발된 한계를 지님.

첫째, 참여 방식의 비동시성과 개별화에 대한 설명이 부족함. 비대면 봉사는 시간·공간 제약이 적어 **비동기 참여**가 가능하고, 개별 맞춤형 과제 설계가 핵심임에도 기존 이론은 이를 충분히 반영하지 못함.

둘째, 디지털 플랫폼 기반의 **관계 형성과 피드백 지연 문제**를 설명하기에 미흡함. 익명성, 제한적 소통 방식 등이 야기하는 제약을 포괄하지 못함.

셋째, **기술 활용성과 사회적 동기**를 통합적으로 설명하지 못함. 기술수용모델(TAM)은 도구의 유용성은 진단하지만 봉사자의 사회적 연대감과 연결되지 못하고, 반대로 자기결정성이론은 내적 동기는 강조하지만 디지털 도구의 수용성을 설명하지 못함.

결국, 기존 이론들은 각기 유용한 분석 시각을 제공하지만, 비대면 자원봉사 프로그램의 운영 구조와 참여 경험을 동시에 통합적으로 진단할 수 있는 실천적 분석틀이 부재함. 따라서 비대면 자원봉사의 특수성과 변화된 환경을 설명할 수 있는 통합적 분석틀이 필요하며, 이를 위해 PAIR+ 프레임을 제안함.

각 이론별 한계와 PAIR+프레임의 보완 요소 매핑은 다음과 같음.

기존 이론	한계	PAIR+에서 보완하는 요소
자기결정성 이론 (SDT)	내적 동기와 자율성·유능감·관계성의 중요성은 설명하지만, 디지털 환경에서 발생하는 비동시성과 간접 상호작용 설계에 대한 반응이 부족함	P(Personalization)을 통해 참여자의 맞춤형 과제를 설계하고, I(Interaction)을 통해 비대면 상황에서도 관계 형성 장치를 강화함
참여사다리 이론	참여 권한 단계를 구분할 수 있으나, 온라인 환경에서의 비동기 참여 유지와 주도성 보장 방안이 미흡함	A(Agency)요소를 적용하여 비대면 환경에서도 기획·의사결정 단계에 봉사자가 주도적으로 참여할 수 있도록 구조화함
논리모델	투입-성과 흐름은 명확하나, 디지털 활동 특유의 지연 피드백과 비동기 소통을 반영하는 데 한계가 있음	R(Reflection) 요소를 통해 비대면 활동 후 성찰 기회와 의미 환류 구조를 설계하여 지연·비동기 상황에서도 효과적인 피드백을 보장

기존 이론	한계	PAIR+에서 보완하는 요소
자원봉사 단계이론	계획-실행-평가-환류의 주기적 관리가 가능하지만, 온라인 기반 활동의 실시간성과 비동시성을 동시에 관리하는 방법이 부족함	R(Reflection)과T(Technology Acceptance)를 결합하여 디지털 환경에 맞춘 주기별 품질관리 체계를 구축함
엔게이지먼트 이론	정서적 몰입과 재참여 요인은 강조하나, 물리적 대면 부재 시 공동체성 유지 전략이 부족함	I(Interaction)요소를 적용하여 온라인 커뮤니티·실시간 상호작용·활동 공유회 등 공동체성 강화 장치를 설계함
활동이론	주체-도구-규칙-공동체-분업-산출 구조 분석은 가능하지만, 비대면 활동에서의 도구 활용성과 플랫폼 수용성 평가가 미흡함	활동시스템 요소(Activity System)와 T(Technology Acceptance)를 결합하여 디지털 도구·규칙·역할 구조의 적합성을 점검함
기술수용 모델 (TAM)	기술의 유용성과 사용 용이성 평가는 가능하나, 사회적 동기와 참여 지속성을 결합해 설명하는 데 한계가 있음	P(Personalization)과 A(Agency)를 적용하여 기술 활용과 참여 동기를 통합적으로 설계함
공동체 심리학 관점	공동체성·집단의식의 중요성은 강조하지만, 온라인 환경에서의 장기 관계 유지 방안이 구체적이지 않음	I(Interaction)요소를 통해 지속적 비대면 관계 유지와 공동체 경험 강화를 위한 프로그램을 설계함

PAIR+는 학문적 확장에 그치지 않고, 현장 관리자가 즉시 활용할 수 있는 실천적 분석도구라는 점에서 차별성을 가짐.

2.4 본 연구의 실천적 분석틀 : PAIR+ 프레임

이러한 한계를 보완하고, 비대면 자원봉사의 특성과 운영 환경을 종합적으로 반영하기 위해 본 연구에서는 PAIR+ 프레임을 제안함. PAIR+ 프레임은 참여 경험 요소 4가지(PAIR)와 운영 구조 요소 2가지(+)를 결합한 실천적 분석도구임.

첫째, **Personalization(개인화)**은 참여자의 자율성과 맞춤형 활동 설계를 얼마나 보장하는지를 분석함. 이는 자기결정성이론(SDT)의 핵심 개념을 반영하여, 개별 참여자가 동기와 역량에 맞게 봉사에 참여할 수 있도록 지원하는 지표가 됨.

둘째, **Agency(주도성)**는 자원봉사자가 단순한 실행자를 넘어 기획과 의사결정 과정에 얼마나 주도적으로 참여하는지를 평가함. 이는 참여사다리 이론과 SDT를 결합하여, 봉사자가 ‘수동적 참여자’에서 ‘공동 설계자’로 성장하는 과정을 진단함.

셋째, **Interaction(상호작용)**은 프로그램이 참여자 간, 참여자와 수혜자 간 정서적 교류와 피드백 구조를 어떻게 설계했는지를 분석함. 엔게이지먼트 이론과 공동체심리학 관점에서, 비대면 환경에서의 관계 형성 장치와 공동체성 유지 전략을 반영함.

넷째, **Reflection(성찰)**은 활동 후 참여자가 경험을 되돌아보고 의미를 인식할 기회를 얼마나 제공했는지를 평가함. 자원봉사 단계이론에서 강조하는 ‘환류’ 과정이 여기 포함되며, 성찰은 활동 지속성·재참여와 직결되는 요소임.

추가로, 비대면 환경 특성을 반영하기 위해 두 가지 구조 요소를 더함.

1) 활동시스템 요소(Activity System)

활동이론을 기반으로, 주체 - 도구 - 규칙 - 공동체 - 분업 - 산출의 상호작용 구조를 점검함. 이는 플랫폼 기능, 규칙, 역할 분담이 목표 달성에 부합하는지 확인하는 기준이 됨.

2) 기술수용성 요소(Technology Acceptance)

기술수용모델을 반영하여, 플랫폼과 디지털 도구의 사용 용이성과 진입 장벽을 분석함. 이는 참여자가 기술 환경에서 느끼는 심리적·물리적 장벽을 최소화하기 위한 설계 개선에 직결됨.

PAIR+프레임은 이처럼 **참여 경험과 운영 구조를 동시에 분석**할 수 있도록 설계되어, 비대면 자원봉사 프로그램의 기획·운영·성과 측정·개선까지 전 과정을 진단하는 데 유용함. 이를 통해 관리자 가이드라인, 정책 제안, 사례 분석 등 다양한 실천 영역에서 활용 가능하며, 나아가 지역사회 자원봉사 정책과 성과 지표 개발에도 적용 가능함.

요소	설명	기반이론
P - Personalization	참여자의 자율성과 활동의 맞춤 정도	자기결정성이론(SDT) ¹³²⁾
A - Agency	자원봉사자의 기획 참여와 주도성 수준	참여사다리 이론 ²³³⁾ , SDT
I - Interaction	피드백 구조와 정서적 상호작용, 공동체성 형성 여부	엔게이지먼트 이론 ³⁴⁾ , 공동체심리학 ³⁵⁾
R - Reflection	활동 후 성찰 기회와 의미 인식 구조	자원봉사 단계이론 ³⁶⁾
+ 활동시스템 요소	활동의 도구, 규칙, 역할 구조 분석	활동이론 ³⁷⁾
+ 기술수용성 요소	플랫폼 사용의 편의성, 진입장벽 분석	기술수용모델 ⁷³⁸⁾

32) Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior*. Springer.

33) Arnstein, S. R. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216-224.

34) Mook, L. (2023). Assessing and Promoting Volunteer Engageability. *The Journal of Nonprofit and Public Sector Marketing*.

35) Nelson, G., & Prilleltensky, I. (2010). *Community Psychology: In Pursuit of Liberation and Well-Being*. Palgrave Macmillan.

36) Volunteering Knowledge Base. (n.d.). Volunteer Involvement Cycle. Retrieved from volunteering.freshdesk.com

37) Engeström, Y. (1987). *Learning by Expanding: An Activity-Theoretical Approach to Developmental Research*.

3. 사례 분석

3.1 사례 수집 및 분석 방법

본 연구는 대구지역에서 운영된 비대면 자원봉사 프로그램의 구조와 실행 특성을 분석하기 위해, 대구자원봉사포럼 분과위원 7인(권은정, 도혁주, 배민정, 이경남, 이종복, 임진희, 이상열)을 조사자로 참여시켜 최근 3년간 프로그램을 전수 조사하였음.

각 조사자는 자원봉사센터, 청소년기관, 사회복지관, 시민사회단체 등 소속 기관 및 연계 네트워크를 기반으로 사례를 수집하였으며, 그 결과 총 27개 비대면 자원봉사 프로그램이 수합되었음. 조사 과정에서는 사업명, 추진기관, 추진기간, 대상·목적, 활동내용, 인증방법, 운영 특징 등을 공통된 조사 양식에 따라 정리함으로써, 사례 간 비교와 분석이 가능하도록 하였음.

또한 본 연구는 단순 현황 파악에 그치지 않고, PAIR+ 분석틀(Personalization, Agency, Interaction, Reflection, Activity System, Technology Acceptance)을 적용하여 프로그램의 설계 완성도, 참여자 성장 요소, 질 관리 및 환류 구조를 중심으로 다각적인 분석을 실시하였음. 이를 바탕으로 분야별 강·약점과 정책적 시사점을 도출하였으며, 향후 대구형 비대면 자원봉사 운영 가이드라인 마련을 위한 기초 자료로 활용하고자 함.

3.1.1. 사례 개요 및 분포

조사자별 프로그램 수집 건수는 권은정 7건, 도혁주 4건, 배민정 4건, 이경남 3건, 이종복 3건, 임진희 3건, 이상열 3건으로 나타났음. 총 27개 프로그램이 수집·분석되었음.

수집된 프로그램은 환경, 교육 및 멘토링, 취약계층 지원, 공동체/시민참여, 디지털/메타버스 등 5개 분야로 분류할 수 있음.

첫째, **환경 분야(11개, 41%)** 프로그램은 플로깅, 에코 텃밭, 업사이클링, 탄소중립 실천, 비대면 핸드온 제작 등 생활 기반 실천형 봉사가 중심이며, 타임스탬프, 네이버폼, 사진 제출 등 온라인 인증방식을 활용하여 거리·시간 제약 없이 참여 가능하도록 설계된 것이 특징임.

둘째, **교육 및 멘토링 분야(8개, 30%)** 프로그램은 온라인 자원봉사 기본교육, 재난대응 교육, 정신건강 체크, 청소년 동아리 활동, 대학생 보훈 멘토링 등 디지털 기반 학습과 가치교육·정서지원을 결합하여 참여자의 성장과 시민성 함양을 동시에 추구한다는 점에서 의미가 있음.

38) Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. MIS Quarterly, 13(3), 319-340.

셋째, **취약계층 지원 분야(3개, 11%)** 프로그램은 독거노인 건강 지원, 저소득층 식사지원, 시각장애인 점자 큐브 제작 등 비교적 단순한 수행 과제이지만, 일상에 긴요한 돌봄·생활 지원을 직접적으로 제공하는 활동으로 구성되어 있음.

넷째, **공동체/시민참여 분야(3개, 11%)** 프로그램은 층간소음 예방, 일상 속 자원봉사, 팻티켓 문화 확산 등 지역 공동체의 갈등과 생활문제를 다루며, 설문조사, 안내지 배포, SNS 인증 등 주민참여형 방식을 통해 생활문화 변화와 시민참여 확대를 목표로 하고 있음.

다섯째, **디지털/메타버스 분야(2개, 8%)** 프로그램은 메타버스 기반 정서상담·자살예방 프로그램, 온라인 서포터즈 등 기존 대면 봉사의 한계를 넘어서는 기술융합형 자원봉사 모델로, 비대면 환경에서의 새로운 참여 방식과 플랫폼 활용 가능성을 보여줌.

3.1.2. 주요 특징 요약

PAIR+ 분석틀을 바탕으로 볼 때, 수집된 프로그램들은 다음과 같은 공통적 특징을 보임.

첫째, **환경 분야**는 일상 실천 과제 중심으로 접근성과 확산성이 높고 기술수용성(T)과 활동 시스템(AS)은 전반적으로 높게 평가되나, 개인화(P)·상호작용(I)·성찰(R)은 상대적으로 낮은 경향을 보임.

둘째, **교육 및 멘토링 분야**는 청소년·대학생·신규 자원봉사자 등을 대상으로 성장 지원과 교육·상담 기능을 결합하고 있으며, 온라인 교육과 비대면 실천을 통해 학습과 봉사를 함께 경험하도록 설계되었으나, 토론·사례 공유 등 심화 학습 구조는 미흡한 편임.

셋째, **취약계층 지원 분야**는 일상적 돌봄과 식사·건강 지원 등 사회적 약자의 생활 기반을 직접적으로 지지하고 있으나 활동 자체의 사회적 가치는 높으나, 비대면 구조 안에서 성찰·교류·데이터 기반 관리가 충분히 설계되지 못한 한계가 존재함.

넷째, **공동체/시민참여 분야**는 지역 생활문제(층간소음, 팻티켓 등)를 다루며 시민참여와 생활문화의 변화를 촉진하는 등 주민 설문조사, 안내물 배포, SNS 인증 등 참여 방식은 다양하지만, 활동 이후의 정책 환류 구조는 상대적으로 약함.

다섯째, **디지털/메타버스 분야**는 메타버스, 온라인 홍보 플랫폼 등 디지털 기술을 봉사 참여의 주 무대로 활용 하는 등 기술수용성(T)은 매우 높게 평가되지만, 디지털 환경에서의 윤리·안전·정서적 보호 장치를 어떻게 설계할 것인가 향후 과제로 나타남.

3.1.3. 수합한 비대면 자원봉사 프로그램 사례

7명의 조사자가 수집한 27개 프로그램은 분야별로 다음과 같은 사례로 구성되어 있음.

연번	조사자	분야	프로그램명	주요 내용 요약
1	권은정	교육 및 멘토링	온(Line)달서 자원봉사교육	국민 누구나 참여 가능한 온라인 자원봉사 기본·안전 교육 제공
2		디지털/메타버스	메타버스·힐링톡톡 플랫폼	대학생 멘토와 청소년이 메타버스에서 정서 상담·자살예방 활동 참여
3		환경	APEC 맞이 비대면 플로깅	경주시민이 참여하여 플로깅을 통해 환경정화 실천
4		교육 및 멘토링	마로APP 정신건강봉사	앱을 활용해 마음건강 체크 및 지인 대상 앱 홍보 활동
5		환경	환경지킴이 금손원정대	폐현수막 재활용 소분주머니 제작을 통한 업사이클링 봉사
6		환경	비대면 핸즈온 자원봉사	친환경 수세미·방한용품을 가정에서 제작해 취약계층에 전달하는 비대면 생활지원 활동
7		환경	2025 비대면 재봉틀 재능자원봉사단	폐현수막을 재봉틀로 업사이클링해 생활용품을 제작·기부하는 재능기반 비대면 봉사
8	도혁주	교육 및 멘토링	온가족 재난캠프	가족 단위 참여형 재난대응·심리치유 프로그램 운영
9		환경	가족봉사 체험스쿨	가족이 함께 업사이클링(양말목 바꾸니) 제작·기부 활동
10		공동체/시민참여	올랑올랑 프로젝트	주민 누구나 일상 속 자원봉사(점역·레시피·플로깅 등) 실천
11		환경	전지적 지구 시점	탄소중립 실천을 위한 생활 속 과제 수행 및 인증 활동
12	배민정	환경	언제나자원봉사	환경 관련 미션(일회용품 줄이기·분리수거·친환경 물품 제작) 수행
13		취약계층 지원	사계절 건강지킴이	계절 과일청 담그기를 통한 독거노인 건강 지원
14		환경	우리 에코 텃밭	가족봉사단이 환경정화 및 일회용품 재활용 화분 제작·나눔
15		공동체/시민참여	층간소음 예방 봉사	가정별 안내지 배포로 이웃 배려·소음 예방 문화 확산

연번	조사자	분야	프로그램명	주요 내용 요약
16	이경남	교육 및 멘토링	초록봉사단	청소년 동아리 중심 재능나눔·환경보호 활동
17		교육 및 멘토링	교육복지실 봉사활동	학교 복지실에서 손뜨개·물품 제작 후 지역사회 기부
18		교육 및 멘토링	사랑나눔 봉사단	학생 동아리가 텃밭·베이킹 등 활동을 통해 지역사회 나눔 실천
19	이종복	취약계층 지원	식료품·도시락 배부	저소득층·노인 대상 식료품 키트·도시락 지원
20		환경	동구가 (家)간다! 가족봉사단 쓰리고(Go) 챌린지	가족이 함께 채식·플로깅·업사이클링으로 탄소중립 실천
21		환경	탄소중립 실천 봉사	시민이 온라인 영상을 시청하고 생활 속 탄소중립 활동을 수행·인증
22	임진희	환경	미니봉사 챌린지	9가지 탄소중립 생활 실천 중 일부 수행 후 인증하는 온라인 챌린지
23		교육 및 멘토링	온라인 V-스터디	신규 자원봉사자 대상 온라인 기본교육 제공
24		공동체/시민참여	함께하는 반려생활	반려동물과 함께 산책·환경정화·펫티켓 홍보 활동
25	이상열	디지털/메타버스	온라인 서포터즈	온라인 홍보물·영상 제작 및 SNS 홍보 활동
26		교육 및 멘토링	대학생 보훈애국멘토링	대학생 멘토단이 요양원 어르신 대상 건강·정서지원 교육
27		취약계층 지원	점자 큐브 만들기	가족이 함께 점자 큐브 키트를 제작해 시각장애인 지원

본 연구는 앞서 제시한 PAIR+ 프레임(Personalization, Agency, Interaction, Reflection, Activity System, Technology Acceptance)을 적용하여, 프로그램의 설계 완성도, 참여자 성장 요소, 질 관리 및 환류 구조를 중심으로 심층 사례 분석(3.2장)을 수행하였음.

3.2 프로그램별 심층 분석

프로그램 심층 분석을 위해 27개 프로그램을 아래와 같이 각 분야별로 재분류하고, 각 프로그램별 심층 분석을 진행하고자 함.

연번	분야	프로그램명	추진기관	대상	목적	주요 인증방법
1	환경 (11)	APEC 맞이 비대면 플로깅	경주시종합 자원봉사센터	경주시민 누구나	APEC 맞이 환경정화 실천	타임스탬프 사진 3장 제출
2		환경지킴이 금손원정대	대구남구 자원봉사센터	지역주민 누구나	폐현수막 업사이클링 봉사	제작과정·완성품 사진 제출
3		가족봉사 체험스쿨	달서구 자원봉사센터	2인 이상 가족	업사이클링 제작·기부	활동사진·설문지· 완성품 제출
4		전자적 지구 시점	부산진구 자원봉사센터	지역주민 누구나	생활 속 탄소중립 실천	타임스탬프 사진 + 후기
5		언제나자원봉사	중구 자원봉사센터	시민 누구나	친환경 미션 실천	미션 사진 + 제작물 기부
6		우리 에코 텃밭	중구 자원봉사센터	가족봉사단 40명	환경정화 및 재활용 화분 나눔	활동사진 + 화 분 인증
7		동구가 (家)간다! 가족봉사단 쓰리고 챌린지	동구 자원봉사센터	가족 단위	채식·플로깅· 업사이클링	타임스탬프 인증사진
8		탄소중립 실천 봉사	동구 자원봉사센터	대구시민	기후위기 대응 생활실천	네이버폼 + 활동사진·보고서
9		미니봉사 챌린지	북구 자원봉사센터	자원봉사자 누구나	9가지 탄소중립 생활 실천	네이버폼 인증사진 제출
10		비대면 핸즈온 자원봉사	군위군 자원봉사센터	관내 자원봉사자	친환경 수세미· 방한용품 제작 및 지원	타임스탬프 인증 + 제작물·활동사진 제출
11		2025 비대면 재봉틀 재능자원봉사단	달성군 자원봉사센터	재봉틀 사용가능자	폐현수막 활용 생활용품 제작 및 지원	완성품 제출 + 활동사진 2장 제출

연번	분야	프로그램명	추진기관	대상	목적	주요 인증방법
12	교육 및 멘토링 (8)	온(Line)달서 자원봉사교육	달서구 자원봉사센터	국민 누구나	온라인 기본· 안전교육 제공	온라인 수강 이수 확인
13		마로APP 정신건강봉사	수원시행복정신 건강복지센터	시민 누구나	정신건강 체크·홍보	앱 활동사진· 보고서 제출
14		온가족 재난캠프	달서구 자원봉사센터	가족 단위	재난대응· 심리치유	Zoom 참여 + 사진 제출
15		초록봉사단	서구 중학교 5교	중학생 동아리	재능나눔· 환경보호	1365 등록 + 활동사진
16		교육복지실 봉사활동	북구 중학교 1교	복지실 이용학생	손뜨개·물품 기부	1365 등록
17		사랑나눔 봉사단	동구 중학교 2교	학생 동아리	틔밭· 베이킹 통한 나눔	1365 등록
18		온라인 V-스터디	북구 자원봉사센터	신규 자원봉사자	기본교육 제공	Zoom 모니터링 출석
19		대학생 보훈애국멘토링	대구 보훈요양원	요양원 어르신	건강· 정서지원 교육	활동일지 + 보고서 제출
20	취약 계층 지원 (3)	사계절 건강지킴이	중구 자원봉사센터	독거노인	제철청 담그기 통한 건강지원	완성품 기부 인증
21		식료품·도시락 배부	동구 자원봉사센터	저소득층· 노인	식사 지원·돌봄 강화	활동일지 + 사진 제출
22		점자 큐브 만들기	대구서구종합 사회복지관	시각 장애인	점자 큐브 제작·지원	활동일지 + 완성품 제출
23	공동체 / 시민 참여 (3)	올랑올랑 프로젝트	수성구 자원봉사센터	주민 누구나	일상 속 자원봉사 확산	설문조사 + 활동사진
24		층간소음 예방 봉사	중구 자원봉사센터	가족 봉사단	이웃 배려·소음예방	안내지 배포 사진
25		함께하는 반려생활	북구 자원봉사센터	반려인· 자원봉사자	펫티켓 확산·환경정화	네이버폼 + SNS 인증
26	디지털 / 메타 버스 (2)	메타버스·힐링톡톡 플랫폼	대구서구청소 년상담복지센 터	청소년· 대학생 멘토	메타버스 기반 정서상담·자살예방	접속 참여· 활동기록
27		온라인 서포터즈	서구제일종합 사회복지관	온라인 이용자	홍보물·영상 제작·SNS 확산	활동일지 + 결과보고서

3.2.1. 환경 분야(11개 프로그램)

프로그램 1. APEC 비대면 플로깅

- 사업명 : APEC 맞이 비대면 플로깅
- 추진기관 : (사)경주시종합자원봉사센터
- 추진기간 : 2025.7.1.~7.13.
- 대상 : 경주시민 누구나
- 목적 : APEC 개최를 맞아 깨끗한 경주를 만들기 위한 시민참여형 환경정화 활동
- 활동내용 / 인증방법 / 주요 특징
 - 시민이 개별적으로 준비물(쓰레기봉투, 장갑, 집게 등)을 챙겨 산책·걷기 활동과 함께 쓰레기를 수거함
 - 타임스탬프 앱을 활용해 활동 전·중·후 사진 촬영 후 보고서 제출
 - 경주시종합자원봉사센터 홈페이지 접속 → 봉사신청 → 보고서 제출(사진 포함) 절차를 통해 인증
 - 주 3회까지 활동 가능하며, QR코드를 통한 온라인 보고서 제출 체계가 특징적임
- PAIR+ 분석

요소	분석결과	분석내용
P - Personalization	낮음	모든 참여자가 동일한 플로깅 과제를 수행, 개인화 수준 제한적임
A - Agency	중간	시민이 자율적으로 참여·수행 가능하나, 활동 구조는 기관이 설계함
I - Interaction	낮음	개인별 보고서 제출 중심으로 참여자 간 교류 구조는 드러나지 않음
R - Reflection	낮음	제출 보고서에 성찰·피드백 구조는 포함되지 않음
AS(활동시스템)	적정	준비-활동-보고-인증 과정이 명확히 연결되어 있음
T(기술수용성)	높음	타임스탬프 앱, QR코드, 홈페이지 업로드 등 온라인 기반 인증 활용이 용이함

주요 시사점		
운영관리	장점	온라인 신청·보고 체계로 대규모 참여 가능, 인증 절차가 명확함
	한계	성과 관리나 환류 장치 없음 → 활동 결과가 단순 사진 제출에 그침
	개선	제출된 사진·보고서를 데이터화하여 성과 관리 체계 보완 필요
참여자 성장	장점	생활 속에서 누구나 쉽게 환경정화 실천 가능
	한계	교류와 성찰 기회 부족 → 학습·성장 경험이 제한됨
	개선	활동 후기 공유, 참여 성과 발표 등 환류 구조 마련 필요
제도적 관리방안	장점	APEC 개최와 연계하여 지역 환경정화 활동 관리방안과 접목 가능
	한계	인증 위주 봉사로 사회적 가치 논란 가능
	개선	수거량, 참여율 등 환경성과를 관리·인증 기준으로 체계화할 필요가 있음

○ 도출된 문제점과 진단 결과 요약

- 본 진단 결과는 PAIR+ 프레임(Personalization, Agency, Interaction, Reflection, Activity System, Technology Acceptance)을 적용하여, 프로그램의 설계 완성도, 참여자 성장 요소, 품질 관리 및 환류 구조 중심으로 결과를 종합하여 도출된 것임.

문제점	① 보고·인증 위주로 운영되어 성찰과 환류 구조가 없음 ② 개인별 참여 중심으로 교류·공동체적 학습 효과가 미흡함 ③ 과제 내용이 단일·반복적이라 장기적 동기 유지가 어려움
진단 결과	✓ 기술수용성(T), 활동시스템(AS)은 높게 평가됨 ✓ 개인화(P), 상호작용(I), 성찰(R)은 낮고, 주도성(A)은 중간 수준임 ✓ 확산성은 높지만, 참여자의 학습·질적 성장 효과는 제한적임

○ 시사점 도출

- 본 연구에서 도출된 문제점과 진단 결과를 바탕으로, 다음과 같은 시사점을 제시함.
- ① 운영 관리 차원 : 제출 자료의 데이터화 및 성과관리 체계 마련 필요
- ② 참여자 성장 차원 : 성찰·성과 공유 기회를 통한 학습·성장 구조 보완 필요
- ③ 제도적 관리방안 차원 : 환경성과 지표 기반 인증 제도 마련 필요

○ 분석 틀 기반 관리방안 제언

요소	관리방안 제언
Personalization(개인화)	활동 시간·장소 선택권 확대, 난이도별 플로깅 과제 도입
Agency(주도성)	참여자가 활동 구역·과제를 직접 제안할 수 있도록 구조 마련
Interaction(상호작용)	온라인 게시판·성과 공유 지도 등 교류 활성화 체계 도입
Reflection(성찰)	활동 후 평가일지 작성·우수 사례 공유회 마련
Activity System(활동시스템)	준비-활동-보고-인증 과정을 매뉴얼화하여 확산 가능
Technology Acceptance(기술수용성)	타임스탬프·QR코드 인증 방식을 표준화하고, 앱 기반 인증·관리 기능을 강화하여 운영 효율성을 높일 필요가 있음

프로그램 2. 환경지킴이 금손원정대

- **사업명** : 환경지킴이 금손원정대(폐현수막 소분주머니 제작)
- **추진기관** : 천안시자원봉사센터
- **추진기간** : 2025.7.
- **대상** : 중학생 이상 청소년 및 성인 20명
- **목적** : 버려지는 폐현수막 재활용하여 환경오염을 줄이고 비대면으로 안전하게 봉사활동 수행
- **활동내용 / 인증방법 / 주요 특징**
 - 참여자가 정해진 기간 내에 재료를 수령하여 소분주머니를 제작함
 - 제작 과정 영상(5~6분)과 결과보고서를 카카오톡 1:1 채팅으로 제출(본인확인 위해 얼굴 포함)
 - 완성품과 보고서를 기한 내 제출해야 봉사활동으로 인정됨
 - 결과보고서는 성의껏 작성해야 하며, 주관기관이 기간·방식을 엄격히 관리하는 것이 특징임
- **PAIR+ 분석**

요소	분석결과	분석내용
P - Personalization	낮음	모든 참여자가 동일한 소분주머니를 제작, 개인 맞춤형 낮음
A - Agency	중간	제작 과정은 자율적이거나, 과제와 절차는 기관이 설계함
I - Interaction	낮음	활동 인증은 개별 제출 중심, 참여자 간 교류 구조 부재
R - Reflection	낮음	결과보고서·영상 제출은 있으나 성찰·피드백 구조 미비
AS(활동시스템)	적정	재료 수령-제작-보고-인증으로 이어지는 활동 흐름이 명확함
T(기술수용성)	높음	카카오톡·영상 제출 등 모바일 플랫폼 활용이 용이함

주요 시사점		
운영관리	장점	재료 수령부터 제작·보고까지 체계적 관리가 가능함
	한계	산출물(소분주머니) 단일화로 다양성이 부족함
	개선	보고서·영상 자료를 데이터화하여 성과 관리 체계로 활용 필요
참여자 성장	장점	업사이클링 제작과 기부를 통해 환경보호와 나눔 경험 가능함
	한계	제작 중심 활동으로 성찰·학습 기회가 제한됨
	개선	제작 과정 경험을 공유하고 활동일지 기반 성찰 구조 마련 필요
제도적 관리방안	장점	환경보호 활동과 취약계층 지원을 동시에 달성 가능함
	한계	인증 중심 운영으로 봉사 가치의 형식화 우려 있음
	개선	환경성과(폐현수막 절감량)·사회적 성과(수혜자 만족도)를 지표화 필요

○ 도출된 문제점과 진단 결과 요약

- 본 진단 결과는 PAIR+ 프레임(Personalization, Agency, Interaction, Reflection, Activity System, Technology Acceptance)을 적용하여, 프로그램의 설계 완성도, 참여자 성장 요소, 품질 관리 및 환류 구조 중심으로 결과를 종합하여 도출된 것임.

문제점	<ul style="list-style-type: none"> ① 과제가 단일 품목으로 제한되어 지속성·창의성이 부족함 ② 참여자 간 교류 부재로 학습·경험 공유가 이루어지지 않음 ③ 결과 제출은 요구되나 성찰·환류 체계는 미비함
진단 결과	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 기술수용성(T), 활동시스템(AS)은 긍정적으로 평가됨 ✓ 개인화(P), 상호작용(I), 성찰(R)은 낮으며, 주도성(A)은 중간 수준임 ✓ 환경·복지적 가치 창출은 가능하나, 학습적 성장과 다양성 측면에서 한계 존재

○ 시사점 도출

- 본 연구에서 도출된 문제점과 진단 결과를 바탕으로, 다음과 같은 시사점을 제시함.

- ① 운영 관리 차원 : 산출물 데이터 관리 및 활동 매뉴얼 다양화 필요
- ② 참여자 성장 차원 : 제작 경험 공유 및 평가일지 기반 학습·성찰 구조 도입 필요
- ③ 제도적 관리방안 차원 : 업사이클링 활동의 환경·사회적 성과를 지표화하여 제도적 반영 필요

○ 분석 틀 기반 관리방안 제언

요소	관리방안 제언
Personalization(개인화)	다양한 업사이클링 품목 및 난이도별 과제 선택권 제공
Agency(주도성)	참여자가 제작 아이디어·디자인을 제안할 수 있는 구조 마련
Interaction(상호작용)	온라인 후기 공유·완성품 전시회·교류 행사 도입
Reflection(성찰)	결과보고서 외에 활동일지 작성 및 경험 공유 체계 마련
Activity System(활동시스템)	재료 수령-제작-보고-인증 과정을 표준화하여 다른 지역 확산 가능
Technology Acceptance(기술수용성)	모바일 기반 제출·관리 플랫폼을 강화하고 실시간 인증 기능 도입

프로그램 3. 가족봉사 체험스쿨

- **사업명** : 가족봉사 체험스쿨(업사이클링 양말목 미니바구니 만들기)
- **추진기관** : 달서구자원봉사센터
- **추진기간** : 2024.5.20.~6.14.
- **대상** : 2인 이상 가족(60가족)
- **목적** : 가족이 함께 참여할 수 있는 업사이클링 활동을 통해 자원봉사 참여를 확대하고, 제작품 기부를 통해 지역사회 돌봄과 환경보호를 동시 실천
- **활동내용**
 - 신청 가족이 재료를 수령 후, 가족 단위로 양말목 미니바구니 제작
 - 제작 과정과 완성품 사진(12장), 설문지, 완성품 제출로 인증
 - 제작된 바구니는 지역아동센터에 기부됨
 - 참가비(재료비) 6,500원을 기부금으로 처리하여 참여의 공공성 강화
 - 가족이 함께 참여함으로써 세대 간 소통·협력 경험을 제공하는 것이 특징임
- **인증방법** : 제작물·활동사진 제출(1개 1시간, 2개 2시간 인정)
- **주요 특징** : 가족 중심 참여로 세대 간 소통과 공동체 경험을 동시에 촉진하는 프로그램
- **PAIR+ 분석**

요소	분석결과	분석내용
P - Personalization	낮음	모든 가족이 동일한 업사이클링 과제를 수행, 맞춤형 선택권 부족
A - Agency	중간	제작 과정은 자율적이거나 과제·재료는 기관이 제공·설계
I - Interaction	낮음	가족 내부 활동에 국한, 가족 간·지역사회와의 교류 부족
R - Reflection	낮음	설문지는 있으나 성찰·환류 장치는 미흡
AS(활동시스템)	적정	재료 수령-제작-기부-인증 과정이 체계적으로 연결
T(기술수용성)	높음	사진·설문지 제출 기반 인증으로 접근성 우수

주요 시사점		
운영관리	장점	가족 단위 봉사로 참여율이 높고, 제작-기부로 운영 체계가 단순·명확함
	한계	단일 과제 중심 운영으로 활동 다양성이 부족함
	개선	보고자료와 기부 성과를 데이터화하여 관리 체계 보완 필요
참여자 성장	장점	가족 구성원이 협력·소통하며 공동체 경험을 쌓을 수 있음
	한계	가족 내부 활동에 그쳐 학습·성찰 구조가 제한적임
	개선	설문지 외에 평가일지·사례 공유 등 성찰적 학습 장치 마련 필요
제도적 관리방안	장점	가족봉사 활성화 정책과 연계 가능, 기부와 결합해 사회적 가치 창출
	한계	단순 산출물 제출 중심 인증으로 봉사의 질 논란 가능성 존재
	개선	사회적 성과(환경 보호 효과·수혜 기관 만족도)를 지표화해 인증 기준으로 반영 필요

○ 도출된 문제점과 진단 결과 요약

- 본 진단 결과는 PAIR+ 프레임(Personalization, Agency, Interaction, Reflection, Activity System, Technology Acceptance)을 적용하여, 프로그램의 설계 완성도, 참여자 성장 요소, 품질 관리 및 환류 구조 중심으로 결과를 종합하여 도출된 것임.

문제점	① 동일 과제 중심으로 활동의 다양성과 창의성이 부족함 ② 가족 내부 교류는 가능하나 가족 간·지역사회 확산 효과가 미흡함 ③ 성찰·환류 체계가 부재하여 학습·성장 효과가 제한됨
진단 결과	✓ 활동시스템(AS), 기술수용성(T)은 긍정적으로 평가됨 ✓ 개인화(P), 상호작용(I), 성찰(R)은 낮고, 주도성(A)은 중간 수준임 ✓ 가족 공동체성 강화 효과는 있으나 학습적 환류·확산 구조는 부족함

○ 시사점 도출

- 본 연구에서 도출된 문제점과 진단 결과를 바탕으로, 다음과 같은 시사점을 제시함.
- ① 운영 관리 차원: 보고자료 관리 및 활동 다양화 필요
 - ② 참여자 성장 차원: 활동일지와 사례 공유를 통한 학습·성찰 구조 마련 필요
 - ③ 제도적 관리방안 차원 : 사회적 성과를 반영한 가족봉사 인증 제도 마련 필요

○ 분석 틀 기반 관리방안 제언

요소	관리방안 제언
Personalization(개인화)	가족별 맞춤형 과제(난이도·주제 다양화) 제공
Agency(주도성)	가족이 제작 주제·방법을 선택·기획할 수 있도록 자율성 확대
Interaction(상호작용)	가족 간 네트워킹, 제작품 전시·공유회 운영
Reflection(성찰)	활동 후 활동일지 작성, 우수사례 발표회 마련
Activity System(활동시스템)	제작-기부-인증 절차를 표준화하여 타 지역 확산 가능
Technology Acceptance(기술수용성)	온라인 설문·사진 제출을 표준화, 가족 참여 기록 관리 플랫폼 구축

프로그램 4. 전지적 지구 시점

- 사업명 : '전지적 지구 시점' 탄소중립실천 비대면 자원봉사활동
- 추진기관 : 부산진구자원봉사센터
- 추진기간 : 2025.2.~2025.6. (매월 활동 주제 변경)
- 대상 : 지역주민 누구나
- 목적 : 온실가스 배출 저감과 생활 속 탄소중립 실천 확산
- 활동내용 / 인증방법 / 주요 특징
 - 1365 자원봉사포털에서 신청 후 참여
 - 타임스탬프 앱을 활용해 실천 활동을 1개월간 10~15회 수행 (예: 양치컵 사용, 에코백 사용, 텀블러·보온병 사용, 대중교통 이용, 잔반 줄이기 등)
 - 활동 시 매회 타임스탬프 촬영(본인 얼굴 포함) → 월 15~30장 제출
 - 후기(50자 이상) 작성 및 사진 업로드 후 인증 (월 1회, 2시간 인정)
 - 매월 주제를 달리하여 주민이 일상 속에서 꾸준히 참여할 수 있도록 설계된 점이 특징적임
- PAIR+ 분석

요소	분석결과	분석내용
P - Personalization	중간	매월 주제가 바뀌어 선택 다양성은 있으나, 참여자 맞춤 설계는 부족함
A - Agency	중간	활동 자체는 자율적이지만 과제와 주제는 기관이 주도함
I - Interaction	낮음	참여자 간 교류·성과 공유 구조가 드러나지 않음
R - Reflection	낮음	후기 작성 외 체계적인 성찰·활동일지 구조가 없음
AS(활동시스템)	적정	실천-촬영-제출-인증 과정이 표준화되어 있음
T(기술수용성)	높음	타임스탬프 앱, 홈페이지 업로드 등 온라인 기반 인증 접근성 우수함

주요 시사점

주요 시사점		
운영관리	장점	월별 주제 운영으로 참여 지속성 확보, 참여 절차 명확
	한계	성과 관리·환류 체계 부재 → 사진 제출에 그침
	개선	활동 사진·후기 데이터를 모아 참여 성과 분석·공유 필요
참여자 성장	장점	일상에서 친환경 습관 형성에 기여
	한계	교류와 학습 환류 부족, 활동이 단순 인증에 머물 위험
	개선	활동일지 작성·성과 공유회를 통한 성찰·학습 강화 필요
제도적 관리방안	장점	탄소중립 정책과 직접적으로 연계 가능
	한계	단순 인증 중심 봉사로 사회적 가치 논란 소지
	개선	탄소절감 효과 등 환경성과를 반영한 인증 기준 마련 필요

○ 도출된 문제점과 진단 결과 요약

- 본 연구는 PAIR+ 프레임(Personalization, Agency, Interaction, Reflection, Activity System, Technology Acceptance)을 적용하여 프로그램의 설계 완성도, 참여자 성장 요소, 품질 관리 및 환류 구조 중심으로 종합적으로 도출한 것임.

문제점	① 성과 관리·환류 체계가 없어 결과 활용이 제한됨 ② 참여자 간 상호작용 구조 부재로 학습 효과 약화 ③ 단순 인증 구조로 지속적·심화 참여 유도에 한계 있음
진단 결과	✓ 기술수용성(T), 활동시스템(AS)은 긍정적으로 평가됨 ✓ 개인화(P), 주도성(A)은 중간 수준, 상호작용(I), 성찰(R)은 낮음 ✓ 확산성은 높지만 학습·성장 효과는 제한적임

○ 시사점 도출

- 본 연구에서 도출된 문제점과 진단 결과를 바탕으로, 다음과 같은 시사점을 제시함.
- ① 운영 관리 차원 : 참여 성과를 데이터화·공유할 수 있는 관리 체계 필요
- ② 참여자 성장 차원 : 활동일지·성과 공유를 통한 성찰·학습 강화 필요
- ③ 제도적 관리방안 차원 : 탄소중립 성과 지표를 반영한 인증 제도 마련 필요

○ 분석 틀 기반 관리방안 제언

요소	관리방안 제언
Personalization(개인화)	생활 유형(가정·직장·학교)별 맞춤형 탄소중립 과제 제공
Agency(주도성)	참여자가 과제를 제안·공유할 수 있는 온라인 플랫폼 운영
Interaction(상호작용)	후기·사진을 지도·SNS로 공유, 온라인 커뮤니티 활성화
Reflection(성찰)	활동 후 활동일지 작성, 성과 발표회·사례집 발간 추진
Activity System(활동시스템)	실천-인증-성과 집계를 표준화하여 타 지역 확산 가능
Technology Acceptance(기술수용성)	모바일 앱·타임스탬프 자동 인증 체계 강화, 고령층 가이드 제공

프로그램 5. 언제나 자원봉사

- 사업명 : 언제나 자원봉사
- 추진기관 : 중구자원봉사센터
- 추진기간 : 2020.7.~현재(연중)
- 대상 : 일반 시민 누구나
- 목적 : 코로나 시대 비대면으로도 시민이 생활 속 친환경 활동에 참여할 수 있도록 지원
- 활동내용 / 인증방법 / 주요 특징
 - 환경 관련 3가지 미션 수행
 - ① 일회용품 사용 안하기(물통·컵·손수건 등)
 - ② 올바른 분리수거(종이박스 테이프 제거, 라벨 제거 등)
 - ③ 친환경 물품 제작·기증 및 줍깅 활동
 - 활동 후 인증사진 제출 및 제작품 기부를 통해 봉사시간 인정
 - 연중 상시 참여 가능하며, 코로나 시대에도 누구나 쉽게 동참할 수 있도록 설계된 점이 특징임
- PAIR+ 분석

요소	분석결과	분석내용
P - Personalization	중간	누구나 참여 가능하나 과제가 정해져 있어 개인 맞춤형은 제한적
A - Agency	중간	활동 방식은 자율적이나 미션 구조는 기관이 주도
I - Interaction	낮음	개별 인증 중심으로, 참여자 간 교류 구조는 부재
R - Reflection	낮음	활동일지·환류 구조가 없어 성찰과 학습적 효과 미흡
AS(활동시스템)	적정	미션 수행-사진 인증-기부 절차가 체계적으로 연결
T(기술수용성)	높음	사진 인증 방식으로 접근성과 편의성이 높음

주요 시사점		
운영관리	장점	연중 상시 운영으로 접근성과 확산성이 높음
	한계	활동 관리·성과 환류 체계 부족, 사진 인증에 국한
	개선	미션별 성과 집계·데이터화 및 공유 체계 마련 필요
참여자 성장	장점	생활습관 개선을 통한 친환경 의식 강화에 효과적
	한계	단기적·형식적 참여로 학습·성장 경험 부족
	개선	활동일지 작성 및 성과 공유회를 통한 성찰·학습 강화 필요
제도적 관리방안	장점	생활 속 친환경 정책과 쉽게 연계 가능
	한계	단순 인증형 활동에 대한 봉사 인정 논란 존재
	개선	환경성과 지표(폐기물 감축, 기부 효과 등)를 반영한 인증 기준 필요

○ 도출된 문제점과 진단 결과 요약

- 본 연구는 PAIR+ 프레임(Personalization, Agency, Interaction, Reflection, Activity System, Technology Acceptance)을 적용하여 프로그램의 설계 완성도, 참여자 성장 요소, 품질 관리 및 환류 구조 중심으로 종합적으로 도출한 것임.

문제점	① 미션 구조가 단편적·반복적이라 참여 지속성·흥미 저하 ② 참여자 교류와 성과 공유 체계 부재 → 공동체 학습 효과 미약 ③ 사진·기부 인증 위주로 운영되어 학습적 성장과 동기 강화 한계
진단 결과	✓ 기술수용성(T), 활동시스템(AS)은 긍정적으로 평가됨 ✓ 개인화(P), 주도성(A)은 중간 수준, 상호작용(I), 성찰(R)은 낮음 ✓ 확산성과 접근성은 높으나, 학습·질적 성장 효과는 제한적임

○ 시사점 도출

- 본 연구에서 도출된 문제점과 진단 결과를 바탕으로, 다음과 같은 시사점을 제시함.
- ① 운영 관리 차원 : 미션별 성과 데이터 관리·분석 체계 필요
- ② 참여자 성장 차원 : 활동일지 및 성과 공유를 통한 성찰·학습 강화 필요
- ③ 제도적 관리방안 차원 : 환경성과 지표 기반 인증 제도 마련 필요

○ 분석 틀 기반 관리방안 제언

요소	관리방안 제언
Personalization(개인화)	연령·관심사별 맞춤형 친환경 미션 개발
Agency(주도성)	참여자가 직접 미션을 제안·추가할 수 있는 구조 마련
Interaction(상호작용)	미션 수행 결과를 온라인 커뮤니티·SNS에 공유, 참여자 교류 활성화
Reflection(성찰)	활동 후 활동일지 작성 및 우수 사례 공유회 개최
Activity System(활동시스템)	미션 수행-인증-성과 집계 절차를 매뉴얼화해 확산 가능
Technology Acceptance(기술수용성)	모바일 앱 기반 자동 인증 및 맞춤 알림 서비스 제공

프로그램 6. 우리 에코 텃밭

- 사업명 : 우리 에코 텃밭
- 추진기관 : 중구자원봉사센터
- 추진기간 : 2020.8.~현재(연중)
- 대상 : 가족봉사단 40여 명
- 목적
 - 코로나 시대에도 비대면으로 참여할 수 있는 자원봉사 기회를 제공하고, 환경보호 문화를 확산
- 활동내용 / 인증방법 / 주요 특징
 - 환경정화 활동을 진행하며 일회용품을 수거
 - 수거한 일회용품을 세척 후, 센터에서 제공한 공기정화식물을 심어 재활용 화분 제작
 - 완성된 화분을 이웃에게 나눔
 - 활동 후 인증사진 제출로 봉사시간 인정
 - 환경정화 - 재활용 - 나눔을 결합한 가족 중심 비대면 프로그램
- PAIR+ 분석

요소	분석결과	분석내용
P - Personalization	중간	가족별로 활동 참여 가능하나 과제 구조는 유사함
A - Agency	중간	기본 구조는 기관이 제시하나, 실행 과정(재배·나눔)은 가족 자율
I - Interaction	중간	가족 내 협업 및 이웃 나눔 과정에서 제한적 상호작용 발생
R - Reflection	낮음	활동일지·환류 구조 부재
AS(활동시스템)	높음	환경정화→세척→식재→나눔→인증으로 체계적 연결
T(기술수용성)	높음	사진 인증 방식으로 접근성·활용 용이

주요 시사점		
운영관리	장점	환경정화·재활용·나눔을 연계한 표준화된 구조
	한계	성찰 및 성과 공유 체계 부재
	개선	활동 결과 집계·분석을 통한 환류 시스템 필요
참여자 성장	장점	가족 단위 활동을 통한 협력·공동체 의식 강화
	한계	개인별 학습·성찰 경험 부족
	개선	활동일지·성과 공유회를 통한 학습적 효과 강화 필요
제도적 관리방안	장점	환경보호와 나눔을 결합한 모범 사례, 타 지역 확산 용이
	한계	단순 사진 인증 방식으로 가치 논란 가능
	개선	재활용 효과·나눔 성과를 계량화한 인증 기준 필요

○ 도출된 문제점과 진단 결과 요약

- 본 연구는 PAIR+ 프레임(Personalization, Agency, Interaction, Reflection, Activity System, Technology Acceptance)을 적용하여 프로그램의 설계 완성도, 참여자 성장 요소, 품질 관리 및 환류 구조 중심으로 종합적으로 도출한 것임.

문제점	① 활동이 일회성으로 운영되어 지속성 확보 어려움 ② 가족 중심 운영으로 다른 가족·지역사회와의 교류 부족 ③ 성찰 및 학습 구조 부재 → 경험이 단순 실천에 머무름
진단 결과	✓ 기술수용성(T), 활동시스템(AS)은 높음 ✓ 개인화(P), 주도성(A) 중간 / 상호작용(I) 중간 / 성찰(R) 낮음 ✓ 구조는 안정적이나 학습적·성찰적 성장 효과는 제한적임

○ 시사점 도출

- 본 연구에서 도출된 문제점과 진단 결과를 바탕으로, 다음과 같은 시사점을 제시함.
- ① 운영 관리 차원 : 성과 환류 및 데이터 관리 체계 마련 필요
- ② 참여자 성장 차원 : 활동일지·성과 공유회 등 성찰·학습 구조 강화 필요
- ③ 제도적 관리방안 차원 : 재활용·나눔 성과를 정량화한 인증 제도 마련 필요

○ 분석 틀 기반 관리방안 제언

요소	관리방안 제언
Personalization(개인화)	가족이 선택할 수 있는 다양한 식물·재활용 소재 제공
Agency(주도성)	나눔 대상·화분 제작 방식을 가족이 직접 기획하도록 자율성 확대
Interaction(상호작용)	가족 간 활동 공유회, 나눔 성과 발표 등 교류 프로그램 강화
Reflection(성찰)	활동 후 활동일지작성 및 사례집 발간, 성과 공유회 개최
Activity System(활동시스템)	환경정화-세척-식재-나눔 과정을 매뉴얼화해 타 지역 확산 가능
Technology Acceptance(기술수용성)	사진·영상 기반 모바일 인증 체계 활용, 참여 데이터 관리 강화

프로그램 7. 동구가(家)간다! 가족봉사단 쓰리고 챌린지

- 사업명 : 동구가(家)간다! 가족봉사단 쓰리고(Go) 챌린지
- 추진기관 : (사)대구동구자원봉사센터
- 추진기간 : 2023.8.4.~2023.8.31. / 2024.8.5.~2024.8.30. (각 1개월)
- 대상 : 가족 단위(환경 개선·가족 화합 참여자)
- 목적
 - 가족이 함께 탄소중립 실천과 환경보호 활동에 참여하며, 가족 간 보람 있는 시간을 보내고 공동체성을 강화
- 활동내용 / 인증방법 / 주요 특징
 - 가족이 함께 채식 실천, 플로깅, 업사이클링 활동 수행
 - ① 채식 : 온실가스 저감을 위한 채식 실천(1회 인증 30분, 최대 1시간 인정)
 - ② 플로깅 : 생활 속 쓰레기 수거 활동, 활동 전·후 인증사진 제출
 - ③ 업사이클링 : 플라스틱 병뚜껑 1인당 20개 모아 제출 시 봉사시간 인정
 - 타임스탬프 어플 활용(활동 날짜·시간·사진 인증 필수)하여 인증
 - 채식 - 플로깅 - 업사이클링을 결합한 가족 중심 탄소중립 실천 프로그램
- PAIR+ 분석

요소	분석결과	분석내용
P - Personalization	중간	3가지 미션을 가족이 모두 수행해야 하므로 개인화 수준은 제한적임.
A - Agency	중간	활동 수행은 자율적이나, 과제 내용과 방식은 기관이 설계함
I - Interaction	중간	가족 내 교류는 활발하나 가족 간·지역사회와의 상호작용은 부족함
R - Reflection	낮음	활동일지·성과 환류 구조 부재
AS(활동시스템)	적정	채식→플로깅→업사이클링→인증으로 체계적 연결
T(기술수용성)	높음	타임스탬프 기반 인증으로 활용성과 접근성 높음

주요 시사점		
운영관리	장점	가족 단위 봉사 활성화, 다차원적 활동 설계(채식·플로깅·업사이클링)
	한계	성과 관리·결과 공유 체계 미흡
	개선	참여 결과를 데이터화·시각화하여 환류 강화 필요
참여자 성장	장점	가족 협력·세대 간 소통을 통한 공동체성 강화
	한계	성찰 및 교류 부족으로 학습·경험 공유 미흡
	개선	활동일지·사례 공유회를 통한 학습적 효과 강화 필요
제도적 관리방안	장점	가족봉사 활성화 정책과 환경정책을 동시에 연계 가능
	한계	인증 위주 봉사 인정에 따른 가치 논란 가능
	개선	참여 가족 수, 쓰레기 수거량, 업사이클링 제작품 수 등 성과를 정량화해 제도화 필요

○ 도출된 문제점과 진단 결과 요약

- 본 연구는 PAIR+ 프레임(Personalization, Agency, Interaction, Reflection, Activity System, Technology Acceptance)을 적용하여 프로그램의 설계 완성도, 참여자 성장 요소, 품질 관리 및 환류 구조 중심으로 종합적으로 도출한 것임.

문제점	① 활동 성과 데이터화·관리 부족으로 결과 활용이 제한됨 ② 가족 내 활동은 활발하나 가족 간·지역사회 확산 효과 미흡 ③ 성찰·학습 구조가 부재하여 장기적 성장·동기 부여 어려움
진단 결과	✓ 기술수용성(T), 활동시스템(AS)은 높음 ✓ 개인화(P), 주도성(A) 중간 / 상호작용(I) 중간 / 성찰(R) 낮음 ✓ 가족 단위 봉사 활성화 효과는 크나 학습적·제도적 환류 구조 한계 존재

○ 시사점 도출

- 본 연구에서 도출된 문제점과 진단 결과를 바탕으로, 다음과 같은 시사점을 제시함.
- ① 운영 관리 차원 : 성과 데이터화 및 환류 체계 강화 필요
 - ② 참여자 성장 차원 : 활동일지·사례 공유회 도입으로 학습·성찰 효과 보완 필요
 - ③ 제도적 관리방안 차원 : 쓰리고(Go) 챌린지 성과를 정량화한 인증 기준 마련 필요

○ 분석 틀 기반 관리방안 제언

요소	관리방안 제언
Personalization(개인화)	가족별 관심사·연령에 맞는 과제 선택권 확대
Agency(주도성)	가족이 직접 활동 주제·방법을 제안할 수 있는 자율성 보장
Interaction(상호작용)	가족 간 교류회, 온라인 커뮤니티 등 성과 공유 장치 마련
Reflection(성찰)	활동일지 작성, 우수사례집 발간 및 성과 공유회 개최
Activity System(활동시스템)	채식-플로깅-업사이클링-인증 절차를 매뉴얼화하여 타 지역 확산 가능
Technology Acceptance(기술수용성)	모바일 앱 기반 성과 기록·인증 시스템 도입, 가족 단위 활동 히스토리 제공

프로그램 8. 탄소중립 실천 봉사

- 사업명 : 탄소중립 실천 자원봉사
- 추진기관 : (사)대구동구자원봉사센터
- 추진기간 : 2022.4.15.~현재(3년 6개월)
- 대상 : 대구시민, 휴면 자원봉사자
- 목적
 - 기후위기 대응을 위한 탄소중립 실천 행동을 자원봉사와 연결하여 생활 속 참여를 확산
 - 휴면 자원봉사자의 재참여를 촉진하고 비대면 자원봉사 영역을 확대
- 활동내용 / 인증방법 / 주요 특징
 - 탄소중립 영상 시청 후- 생활 속 탄소중립 실천 과제 수행(에너지 절약, 분리배출, 재활용 등)
 - 활동사진·활동보고서를 네이버폼에 제출 → 기관에서 확인 후 봉사시간 인증
 - 온라인 기반 영상 학습 + 생활 실천 + 인증 제출을 결합한 체계적 활동
 - 대구시민 누구나 참여 가능하며, 온라인 접근성을 활용해 확산 가능성 높음
- PAIR+ 분석

요소	분석결과	분석내용
P - Personalization	중간	생활 속 과제를 자유롭게 선택 가능하나, 과제 범위는 기관이 제시한 항목에 한정됨
A - Agency	중간	실천 방식은 자율적이나, 과제 구조·인증 방식은 기관 설계
I - Interaction	낮음	개별 제출 중심, 참여자 간 교류·성과 공유 구조 부족
R - Reflection	낮음	활동보고서는 있으나 성찰·환류 체계로 연결되지 못함
AS(활동시스템)	적정	영상 시청-생활 실천-보고-인증으로 이어지는 흐름이 체계적으로 연결됨
T(기술수용성)	높음	네이버폼 기반 온라인 인증 활용으로 접근성과 편의성이 높음

주요 시사점		
운영관리	장점	온라인 영상 + 인증 절차로 대규모 참여 가능, 확산성 높음
	한계	결과 관리·분석 체계 부족, 인증 제출에 머물 가능성 존재
	개선	보고서·사진을 데이터화하여 참여 성과를 시각화·환류하는 관리체계 필요
참여자 성장	장점	생활 속 탄소중립 습관 형성, 휴면 자원봉사자 재참여 기회 제공
	한계	개별 인증 중심 → 학습·성찰 경험 부족
	개선	활동일지·후기 공유·성과 지도 제작 등 학습·환류 구조 강화 필요
제도적 관리방안	장점	탄소중립 정책과 직접적 연계 가능, 비대면 자원봉사 영역 확장
	한계	인증 위주 봉사 인정으로 사회적 가치 논란 소지
	개선	절감된 에너지량, 참여율 등 환경성과 지표를 인증 제도로 반영할 필요

○ 도출된 문제점과 진단 결과 요약

- 본 연구는 PAIR+ 프레임(Personalization, Agency, Interaction, Reflection, Activity System, Technology Acceptance)을 적용하여 프로그램의 설계 완성도, 참여자 성장 요소, 품질 관리 및 환류 구조 중심으로 종합적으로 도출한 것임.

문제점	① 영상 시청·보고서 제출 중심으로 운영되어 성과 환류·학습 구조 미흡 ② 참여자 간 교류 기회 부재 → 상호작용·경험 공유 부족 ③ 인증 위주로 운영되어 장기적 동기 부여·지속성 확보 어려움
진단 결과	✓ 기술수용성(T), 활동시스템(AS)은 높음 ✓ 개인화(P), 주도성(A) 중간 / 상호작용(I), 성찰(R) 낮음 ✓ 확산성은 뛰어나지만 학습적·질적 성장 효과는 제한적임

○ 시사점 도출

- 본 연구에서 도출된 문제점과 진단 결과를 바탕으로, 다음과 같은 시사점을 제시함.
- ① 운영관리 차원 : 보고자료 데이터화·성과 공유 체계 마련 필요
- ② 참여자 성장 차원 : 활동일지·성과 지도 제작 등 성찰·학습 구조 강화 필요
- ③ 제도적 관리방안 차원 : 환경성과 지표 기반 인증 제도 마련 필요

○ 분석 틀 기반 관리방안 제언

요소	관리방안 제언
Personalization(개인화)	연령·생활양식별 맞춤형 탄소중립 과제 제공
Agency(주도성)	참여자가 과제를 제안·자율적으로 선택할 수 있는 구조 마련
Interaction(상호작용)	성과 지도 제작, SNS 공유, 온라인 포럼 도입
Reflection(성찰)	활동일지 작성 및 성과 발표회 운영
Activity System(활동시스템)	영상 시청-실천-보고-인증 절차를 매뉴얼화하여 표준 운영 가능
Technology Acceptance(기술수용성)	모바일 앱 기반 자동 인증·맞춤 피드백 기능 강화

프로그램 9. 미니봉사 챌린지

- 사업명 : 지구를 살리는 습관 「미니봉사 챌린지」
- 추진기관 : 대구북구자원봉사센터
- 추진기간 : 2023.11.~현재(1년 8개월)
- 대상 : 1365 자원봉사포털에 가입한 자원봉사자(16,538명)
- 목적
 - 온라인 탄소중립 자원봉사활동을 통해 시간·공간 제약 없이 부담 없이 참여 가능 하도록 하여, 지역사회 탄소중립 자원봉사 활성화에 기여
- 활동내용 / 인증방법 / 주요 특징
 - 참여자가 9가지 탄소중립 미션(예: 대중교통 이용, 에너지 절약, 분리배출 등)중 3가지 선택하여 수행
 - 활동 후 사진과 보고서를 네이버폼에 제출 → 확인 후 봉사시간 1시간 인정
 - 다양한 미션 중 일부를 선택하도록 설계되어 있어 참여 접근성이 높고, 부담 없는 참여 구조가 특징
- PAIR+ 분석

요소	분석결과	분석내용
P - Personalization	중간	9가지 미션 중 선택 가능하나 과제 자체가 정형화되어 맞춤성은 제한적임
A - Agency	중간	미션 수행 방식은 자율적이나 과제 구조·인증 방식은 기관 설계
I - Interaction	낮음	네이버폼 제출 중심으로, 참여자 간 교류·성과 공유 구조 없음
R - Reflection	낮음	성찰·환류 장치가 부재, 활동 경험이 단순 인증으로 끝날 위험 존재
AS(활동시스템)	적정	미션 수행-사진 제출-인증 절차가 단순·명확하게 연결됨
T(기술수용성)	높음	네이버폼·사진 제출 기반 인증 방식으로 접근성과 편의성 우수

주요 시사점

주요 시사점		
운영관리	장점	짧고 간단한 미션 설계로 누구나 쉽게 참여 가능, 확산성 높음
	한계	결과 관리·성과 분석 체계 부재
	개선	참여율·성과를 집계·시각화하여 환류 체계 마련 필요
참여자 성장	장점	일상 속 작은 친환경 습관을 자연스럽게 형성 가능
	한계	단기적·형식적 실천에 머물 위험 있음
	개선	활동일지·후기 공유 등 성찰·경험 공유 장치 필요
제도적 관리방안	장점	탄소중립 정책과 손쉽게 연계 가능, 제도 확산 용이
	한계	인증 위주 봉사료 사회적 가치 논란 가능성 존재
	개선	탄소 절감량·참여율 등 환경성과 지표를 인증 기준으로 반영 필요

○ 도출된 문제점과 진단 결과 요약

- 본 연구는 PAIR+ 프레임(Personalization, Agency, Interaction, Reflection, Activity System, Technology Acceptance)을 적용하여 프로그램의 설계 완성도, 참여자 성장 요소, 품질 관리 및 환류 구조 중심으로 종합적으로 도출한 것임.

문제점	① 짧고 단편적인 미션 구조로 장기적 참여 동기 유지 어려움 ② 참여자 간 교류 구조 부재로 학습·경험 공유 부족 ③ 성찰·환류 체계 부재 → 단순 인증으로 끝날 위험 존재
진단 결과	✓ 기술수용성(T), 활동시스템(AS)은 높음 ✓ 개인화(P), 주도성(A) 중간 / 상호작용(I), 성찰(R) 낮음 ✓ 확산성은 높으나 학습·성장 효과는 제한적임

○ 시사점 도출

- 본 연구에서 도출된 문제점과 진단 결과를 바탕으로, 다음과 같은 시사점을 제시함.
- ① 운영 관리 차원 : 미션별 성과 데이터 집계·공유 체계 구축 필요
- ② 참여자 성장 차원 : 활동일지·사례 공유를 통한 학습·지속성 강화 필요
- ③ 제도적 관리방안 차원 : 환경성과 지표를 기반으로 한 인증 체계 마련 필요

○ 분석 틀 기반 관리방안 제언

요소	관리방안 제언
Personalization(개인화)	연령·관심사별 맞춤형 미션 개발
Agency(주도성)	참여자가 직접 미션을 제안·추가할 수 있는 구조 도입
Interaction(상호작용)	온라인 게시판·SNS를 통한 미션 후기·성과 공유 활성화
Reflection(성찰)	활동 후 성찰일지 작성 및 참여 사례 공유회를 통한 학습 강화
Activity System(활동시스템)	미션 수행-인증-성과 집계를 매뉴얼화하여 타 지역 확산 가능
Technology Acceptance(기술수용성)	모바일 앱 기반 자동 인증 및 참여 기록 관리 기능 도입

프로그램 10. 비대면 핸즈온 자원봉사

- **사업명** : 비대면 핸즈온 자원봉사
- **추진기관** : 군위군자원봉사센터
- **추진기간** : 2025년 4월 ~ 12월(8개월간)
- **대상** : 군위군 관내 자원봉사자
- **목적**
 - 친환경 재료를 활용한 비대면 핸즈온 제작으로 환경보호를 실천하고, 취약계층에게 생필품을 지원하며, 누구나 쉽게 참여할 수 있는 활동으로 신규 자원봉사자 유입을 확대하고자 하였음.
- **활동내용 / 인증방법 / 주요 특징**
 - 참여자가 친환경 삼베 수세미·방한용품(모자·목도리 등)을 가정에서 제작하여 취약계층에게 기부
 - 카카오톡 채널 신청 → 센터 방문 수령 → 타임스탬프 앱 인증 → 카카오톡 인증자료 제출 완료로 활동 인정
 - 누구나 쉽게 참여 가능한 비대면 구조와 실물 기부물품이 산출되는 점이 특징적임
- **PAIR+ 분석**

요소	분석결과	분석내용
P - Personalization	중간	난이도·재료 선택 등 일부 개인화 가능하였으나, 활동 유형은 동일하였음
A - Agency	중간 ~높음	참여자가 시간·장소를 자율적으로 선택하여 제작 활동을 수행하였음
I - Interaction	낮음	인증 제출 중심으로 참여자 간 교류 구조가 부족하였음
R - Reflection	낮음	활동 소감이나 성찰 기록 요소가 체계적으로 포함되지 않았음
AS(활동시스템)	높음	신청-재료수령-제작-제출-인증 과정이 명확히 설계되어 운영되었음
T(기술수용성)	높음	타임스탬프·카카오톡 인증·영상 안내 등 온라인 기반 참여가 용이하였음

주요 시사점		
운영관리	장점	방문 수령 + 비대면 인증 결합으로 운영 편의성과 접근성이 높음
	한계	제작물 수량·참여율 등 성과 데이터 축적 체계 부족
	개선	제작물 종류별 데이터화 및 참여 통계 자동화 필요
참여자 성장	장점	가정에서 쉽게 참여할 수 있어 초보 봉사자의 참여 장벽 낮춤
	한계	교류·공유 부재로 공동체 학습효과가 제한적
	개선	온라인 갤러리·후기 공유 등 참여 환류 구조 마련 필요
제도적 관리방안	장점	취약계층 방한용품 제작이라는 사회적 가치 명확
	한계	인증 위주 봉사료 분류될 경우 사회적 가치 논란 가능성있음
	개선	기부처 연계, 전달식 운영, 수혜자 효과 측정 등 가치 관리 체계 강화 요구

○ 도출된 문제점과 진단 결과 요약

- 본 연구는 PAIR+ 프레임(Personalization, Agency, Interaction, Reflection, Activity System, Technology Acceptance)을 적용하여 프로그램의 설계 완성도, 참여자 성장 요소, 품질 관리 및 환류 구조 중심으로 종합적으로 도출한 것임.

문제점	① 개인 제작 중심 활동으로 교류·성찰·학습 구조가 부족하였음 ② 제작물 중심 인증 방식으로 질적 성과 관리 체계가 미흡하였음 ③ 신규 참여는 확대되었으나, 장기적 동기 유지 전략이 부족하였음
진단 결과	✓ 기술수용성(T)·활동시스템(AS)은 높음, 개인화(P)·상호작용(I)·성찰(R)은 낮음 ✓ 주도성(A)은 중간 수준 ✓ 운영의 편의성은 높으나, 참여자의 학습·성장 효과는 제한적이었음

○ 시사점 도출

- 본 연구에서 도출된 문제점과 진단 결과를 바탕으로, 다음과 같은 시사점을 제시함.
- ① 운영 관리 차원 : 제작물·참여 결과를 데이터화하여 성과를 집계·관리하는 체계 구축 필요
- ② 참여자 성장 차원 : 온라인 후기사례 공유·전시 등을 통한 학습·공동체 강화 필요
- ③ 제도적 관리방안 차원 : 기부성과 지표 기반의 공식 인증 체계 도입 필요

○ 분석 틀 기반 관리방안 제언

요소	관리방안 제언
Personalization(개인화)	제작 난이도·재료 선택 다양화, 맞춤형 제작 키트 제공
Agency(주도성)	참여자가 제작물 종류·기부처 제안을 할 수 있는 구조 마련
Interaction(상호작용)	온라인 갤러리·제작 후기 공유, 우수작 소개 등 교류 강화
Reflection(성찰)	활동일지·소감 남기기·온라인 후기 작성 등 성찰 장치 도입
Activity System(활동시스템)	신청-수령-제작-기부-인증 절차를 매뉴얼화하여 확산 가능
Technology Acceptance(기술수용성)	타임스탬프·카카오톡 인증 자동화 기능 연계 검토 필요

프로그램 11. 2025 비대면 재봉틀 재능자원봉사단

- 사업명 : 2025 비대면 재봉틀 재능자원봉사단
- 추진기관 : 달성군자원봉사센터
- 추진기간 : 2025년 4월
- 대상 : 재료 수령후 가정에서 재봉틀 사용이 가능한 자원봉사자
- 목적
 - 가정 보유 재봉틀을 활용하여 폐현수막을 업사이클링하고, 이를 생활용품으로 제작하여 소외계층에게 전달하고자 하였음.
- 활동내용 / 인증방법 / 주요 특징
 - 참여자가 센터를 방문해 폐현수막 및 부자재를 수령하고, 제작 안내를 확인한 뒤 가정에서 비대면으로 재봉 작업 수행
 - 완성품(마대자루·장바구니·손수건·파우치 등) 및 활동사진 2장을 센터에 제출하면 봉사시간 인정
 - 제작 결과물이 식물 기부로 전환되는 점, 재봉틀 활용 특화 봉사단 운영이라는 점이 특징적임.
- PAIR+ 분석

요소	분석결과	분석내용
P - Personalization	중간	제작 품목 선택 가능성이 있었으나, 전체 활동 구조는 동일하였음
A - Agency	중간 ~높음	참여자가 시간·속도·품목을 자율적으로 결정하며 제작 활동을 수행하였음
I - Interaction	낮음	개별 제작·제출 방식으로 참여자 간 상호작용이 발생하지 않았음
R - Reflection	낮음	제작 후기·성찰 기록 체계가 별도로 설계되어 있지 않았음
AS(활동시스템)	높음	수령-제작-제출-인증 절차가 명확히 구조화되어 운영되었음
T(기술수용성)	중간 ~높음	사진 제출 중심의 간단한 온라인 인증 방식으로 참여가 용이하였음

주요 시사점		
운영관리	장점	재료 수령 후 비대면 제작 구조로 운영 안정성과 접근성 높음
	한계	제작물 품목·수량 등 성과 데이터 축적 체계 부족
	개선	품목별 제작물 통계, 참여자 데이터 자동화 체계 마련 필요
참여자 성장	장점	가정 내에서 전문기술(재봉)을 활용한 봉사 참여 기회 제공
	한계	교류·경험 공유가 부재하여 공동체적 학습효과가 제한적
	개선	제작 후기·우수사례 공유 등 성찰·소통 기반 환류 구조 필요
제도적 관리방안	장점	폐현수막 업사이클링이라는 친환경·사회적 가치 명확
	한계	결과물 제출 중심 인증으로 사회적 가치 논란 가능성 존재
	개선	기부 성과(수혜자 수 전달 경로)를 정량화한 공식 인증 체계 필요

○ 도출된 문제점과 진단 결과 요약

- 본 연구는 PAIR+ 프레임(Personalization, Agency, Interaction, Reflection, Activity System, Technology Acceptance)을 적용하여 프로그램의 설계 완성도, 참여자 성장 요소, 품질 관리 및 환류 구조 중심으로 종합적으로 도출한 것임.

문제점	① 개별 제작 중심 구조로 참여자 간 교류·성찰·학습 체계가 부족하였음 ② 제작물 기반 인증 방식으로 질적 성과 관리가 미흡하였음 ③ 재봉틀 보유자 중심 참여로 신규 참여자 확대 전략이 제한적이었음
진단 결과	✓ 활동시스템(AS)·기술수용성(T)은 높음, 개인화(P)·상호작용(I)·성찰(R)은 낮음 ✓ 주도성(A)은 중간 수준 ✓ 운영의 편의성은 높으나, 참여자의 성장·학습 경험은 제한적이었음

○ 시사점 도출

- 본 연구에서 도출된 문제점과 진단 결과를 바탕으로, 다음과 같은 시사점을 제시함.
- ① 운영 관리 차원 : 제작물 종류·수량·기부 현황을 데이터화하여 성과를 체계적으로 집계·관리 필요
- ② 참여자 성장 차원 : 온라인 후기·제작과정 사례 공유 등 통한 공동체 학습·성찰 강화 필요
- ③ 제도적 관리방안 차원 : 업사이클링 성과(폐기물 감축량·기부효과) 기반 인증 기준 마련 필요

○ 분석 틀 기반 관리방안 제언

요소	관리방안 제언
Personalization(개인화)	제작 품목·난이도 선택 폭 확대, 재료 키트 다양화
Agency(주도성)	참여자가 제작물 품목·기부처 제안을 할 수 있는 개방형 구조 마련
Interaction(상호작용)	온라인 제작 갤러리·우수작 공유·단톡방 피드백 등 교류 강화
Reflection(성찰)	활동일지·후기 제출·간담회 운영 등 성찰 장치 도입
Activity System(활동시스템)	수령-제작-기부-인증 전 과정을 표준 매뉴얼화해 확산 가능
Technology Acceptance(기술수용성)	사진제출·기부확인 자동등록 시스템 등 디지털 인증 강화

3.2.2. 교육 및 멘토링 분야 (8개 프로그램)

프로그램 12. 온(Line)달서 자원봉사교육

- 사업명 : 온(Line)달서 자원봉사교육
- 추진기관 : 달서구자원봉사센터
- 추진기간 : 2025.7.~9.(3개월)
- 대상 : 대한민국 국민 누구나
- 목적
 - 비대면 환경에서도 누구나 온라인으로 자원봉사 기본·안전 교육을 이수하고 간단한 실천 활동을 경험하도록 하기 위함
- 활동내용 / 인증방법 / 주요 특징
 - 게시물 링크 접속 또는 포스터 QR코드 스캔 후 참여
 - 교육 안내사항 확인 → 기본 인적사항 작성 → 교육 영상 시청 → 질문 응답
 - 10분 이상 간단한 자원봉사 활동 실천 후 봉사내용 작성(필수)
 - 개인정보 동의 및 응답지 제출 → 이수 인증(1시간 인정, 매월 마지막 주 등록, 연 1회 참여 가능)
 - 비대면 환경에서도 누구나 쉽게 접근 가능한 온라인 교육 + 실천 활동 결합이 특징
- PAIR+ 분석

요소	분석결과	분석내용
P - Personalization	낮음	동일한 표준 교육 콘텐츠 제공으로 개인별 맞춤형 부족
A - Agency	중간	참여자가 자율적으로 수강·실천 가능하나 과정과 구조는 기관 설계 중심
I - Interaction	낮음	응답지 제출·개별 실천 중심으로 참여자 간 상호작용 구조 부재
R - Reflection	낮음	실천 활동은 있으나 체계적 성찰·환류 장치 부재
AS(활동시스템)	적정	안내-시청-응답-실천-제출-인증으로 단순·명확한 구조
T(기술수용성)	높음	QR코드·온라인 폼 기반으로 접근성·활용성이 뛰어남

주요 시사점		
운영관리	장점	온라인 기반으로 대규모·전국적 참여 가능, 접근성이 높음
	한계	성과 분석·환류 체계가 부족해 단순 이수에 그칠 위험
	개선	응답지·실천 활동 결과를 데이터화하여 성과 관리 체계 구축 필요
참여자 성장	장점	기본 자원봉사 소양과 안전교육 학습, 간단 실천 활동 경험 가능
	한계	학습 과정이 수동적, 성찰·동기 강화 효과는 미약
	개선	사례 공유·토론·질의응답을 통한 참여형 학습 구조 필요
제도적 관리방안	장점	자원봉사 기본교육 표준화, 비대면 교육 확산에 기여
	한계	획일적 교육 제공으로 교육 만족도·질 저하 우려
	개선	온라인 교육과 현장 실천을 연계하는 제도적 장치 마련 필요

○ 도출된 문제점과 진단 결과 요약

- 본 연구는 PAIR+ 프레임(Personalization, Agency, Interaction, Reflection, Activity System, Technology Acceptance)을 적용하여 프로그램의 설계 완성도, 참여자 성장 요소, 품질 관리 및 환류 구조 중심으로 종합적으로 도출한 것임.

문제점	① 동일한 콘텐츠 제공으로 맞춤형 교육 효과 낮음 ② 참여자 간 교류 부재로 학습·성찰 효과 제한 ③ 교육 이수 후 환류·실천 연계 체계 미흡 → 학습 지속성 저하
진단 결과	✓ 기술수용성(T), 활동시스템(AS)은 높음 ✓ 개인화(P), 상호작용(I), 성찰(R)은 낮음 / 주도성(A)은 중간 ✓ 확산성과 접근성은 높으나 학습의 질·성찰적 성장 효과는 제한적임

○ 시사점 도출

- 본 연구에서 도출된 문제점과 진단 결과를 바탕으로, 다음과 같은 시사점을 제시함.
- ① 운영 관리 차원 : 교육 성과 데이터 관리·분석 체계 필요
- ② 참여자 성장 차원 : 토론·사례 공유 기반 학습·성찰 구조 강화 필요
- ③ 제도적 관리방안 차원 : 온라인 교육과 현장 실천을 연계한 제도적 장치 필요

○ 분석 틀 기반 관리방안 제언

요소	관리방안 제언
Personalization(개인화)	연령·경력별 맞춤형 교육 콘텐츠 제공
Agency(주도성)	참여자가 학습 모듈을 선택·조합할 수 있는 구조 마련
Interaction(상호작용)	실시간 질의응답·온라인 토론방 운영
Reflection(성찰)	교육 종료 후 활동일지·실천 사례 공유 체계 구축
Activity System(활동시스템)	교육-응답-실천-제출-인증 절차를 매뉴얼화하여 확산 가능
Technology Acceptance(기술수용성)	모바일 기반 학습 플랫폼 강화, 학습 진도 자동 관리 시스템 도입

프로그램 13. 마로APP 정신건강봉사

- 사업명 : 마로APP 정신건강봉사
- 추진기관 : 수원시행복정신건강복지센터
- 추진기간 : 2025.7.1.~7.13.
- 대상 : 정신건강 봉사활동에 관심 있는 누구나(일 50명)
- 목적
 - 디지털 정신건강 플랫폼 '마로'를 활용하여 마음건강 점검·홍보를 통해 예방과 인식 개선
- 활동내용 / 인증방법 / 주요 특징
 - 온라인 교육(2개 영상) 시청 및 퀴즈 응시, 지인에게 마로APP 소개 및 인증사진 촬영(참여자·지인 얼굴, 날짜·시간, 앱 화면 포함 필수)
 - 카카오톡 채널(수원시행복정신건강복지센터)에 자원봉사자 '마이페이지 캘린더'와 지인 '스트레스 유형 검사 결과' 전송
 - 1365 첨부 보고서 작성·제출 → 봉사시간 1시간 인정
 - 모바일 기반 정신건강 홍보·참여 프로그램으로 접근성이 높고, 비대면 정신건강 봉사 모델로서 확산 가능성 큼
- PAIR+ 분석

요소	분석결과	분석내용
P - Personalization	낮음	동일한 앱·과제 기반으로 개인 특성 반영은 제한적
A - Agency	중간	활동 참여는 자율적이나 과제·절차는 기관 설계 중심
I - Interaction	낮음	지인 대상 활동은 있으나 참여자 간 교류 구조는 부재
R - Reflection	낮음	보고서 제출은 있으나 성찰·환류 장치 부족
AS(활동시스템)	적정	교육-소개-인증-보고가 일관되게 연결됨
T(기술수용성)	높음	모바일 앱·카카오톡·온라인 보고 체계 활용으로 접근성 우수

주요 시사점		
운영관리	장점	앱·온라인 기반으로 누구나 쉽게 참여 가능, 확산성 높음
	한계	결과 관리·성과 측정 체계 부족
	개선	앱 활용 데이터·보고서 결과를 집계·분석하여 환류 체계 마련 필요
참여자 성장	장점	정신건강 인식 제고, 지인과의 상호작용을 통한 홍보 효과
	한계	활동이 정형화되어 성찰·학습 경험은 제한적
	개선	경험 공유·토론 구조를 마련하여 학습·성찰 효과 강화 필요
제도적 관리방안	장점	정신건강 정책·예방 활동과 연계 가능, 사회적 파급력 있음
	한계	단순 인증 위주 봉사료 가치 논란 소지
	개선	참여율·앱 소개 확산 건수·검사 참여율 등 정신건강 성과 지표를 반영한 제도적 기준 마련 필요

○ 도출된 문제점과 진단 결과 요약

- 본 연구는 PAIR+ 프레임(Personalization, Agency, Interaction, Reflection, Activity System, Technology Acceptance)을 적용하여 프로그램의 설계 완성도, 참여자 성장 요소, 품질 관리 및 환류 구조 중심으로 종합적으로 도출한 것임.

문제점	① 절차가 정형화되어 개인 맞춤성이 낮음 ② 지인 소개 중심이라 참여자 간 교류·확산 효과 제한 ③ 인증·보고 위주라 성찰·환류 구조 미흡
진단 결과	✓ 기술수용성(T), 활동시스템(AS)은 높음 ✓ 개인화(P), 상호작용(I), 성찰(R)은 낮음 / 주도성(A)은 중간 ✓ 접근성과 확산성은 우수하나 학습·성장 효과는 제한적임

○ 시사점 도출

- 본 연구에서 도출된 문제점과 진단 결과를 바탕으로, 다음과 같은 시사점을 제시함.
- ① 운영 관리 차원 : 정신건강 데이터 기반 성과 관리·환류 체계 필요
- ② 참여자 성장 차원 : 경험 공유·성찰 구조 강화로 학습 효과 제고 필요
- ③ 제도적 관리방안 차원 : 정신건강 성과 지표 기반 봉사 인증 제도 필요

○ 분석 틀 기반 관리방안 제언

요소	관리방안 제언
Personalization(개인화)	연령·상태별 맞춤형 정신건강 체크·과제 제공
Agency(주도성)	참여자가 활동 주제를 선택·제안할 수 있는 구조 도입
Interaction(상호작용)	온라인 커뮤니티·SNS를 통한 경험 공유·토론 활성화
Reflection(성찰)	활동 후 성찰일지 작성·성과 공유회를 통한 학습 촉진
Activity System(활동시스템)	교육-소개-인증-보고 절차 메뉴얼화로 확산 가능
Technology Acceptance(기술수용성)	앱 기반 자동 기록·데이터 시각화 기능 강화

프로그램 14. 온가족 재난캠프

- 사업명 : 온가족 재난캠프
- 추진기관 : 달서구자원봉사센터
- 추진기간 : 2022년 8월 13일, 9월 24일(각 3시간)
- 대상 : 미성년 아동을 포함한 가족(총 29가족)
- 목적 : 재난 대응 역량 강화 및 재난으로 약화된 심리 치유 지원
- 활동내용 / 인증방법 / 주요 특징
 - 재난 대응 매뉴얼 교육(재난에서 살아남기), 비상배낭 꾸리기(워크북 활용), 심리 치유 프로그램 (염좌액자·스칸디아모스 화분 만들기)
 - Zoom을 통한 온라인 참여 + 활동사진(3장) 및 소감 제출 → 실제 참여시간(3시간) 인증
- PAIR+ 분석

요소	분석결과	분석내용
P - Personalization	중간	가족별 맞춤 참여 가능하나 교육·체험 내용은 표준화됨
A - Agency	중간	참여 과정은 자율적이나 교육·활동 구조는 기관 주도
I - Interaction	중간	가족 내 상호작용은 활발하나 가족 간 교류는 제한적임
R - Reflection	낮음	소감 제출은 있으나 체계적 성찰·환류 구조는 부재
AS(활동시스템)	적정	재난 대응-비상배낭-심리 치유-인증 절차가 유기적으로 연결됨
T(기술수용성)	높음	Zoom 기반 참여 및 사진 제출로 접근성과 확산성 우수

주요 시사점		
운영관리	장점	온라인 기반으로 가족 단위 대규모 참여 가능, 재난·심리 치유 결합으로 교육적 효과 큼
	한계	활동 결과 관리·성과 환류 체계 부족
	개선	참여 성과를 데이터화하고 공유할 체계 마련 필요
참여자 성장	장점	가족 협력을 통한 공동체성·재난 대응 역량 강화
	한계	성찰·학습 구조 부족, 경험 공유 제한적임
	개선	활동일지·사례 공유회 도입으로 학습·지속성 촉진 필요
제도적 관리방안	장점	재난 대응 및 가족봉사 활성화 정책과 연계 가능
	한계	단순 인증 중심 운영으로 봉사 가치 논란 가능
	개선	참여 가족 수·비상배낭 준비율·심리 치유 효과 등 성과 지표 반영한 인증 기준 필요

○ 도출된 문제점과 진단 결과 요약

- 본 연구는 PAIR+ 프레임(Personalization, Agency, Interaction, Reflection, Activity System, Technology Acceptance)을 적용하여 프로그램의 설계 완성도, 참여자 성장 요소, 품질 관리 및 환류 구조 중심으로 종합적으로 도출한 것임.

문제점	① 가족별 참여는 가능하나 프로그램 내용이 획일적임 ② 가족 내 교류는 활발하나 가족 간·지역사회 확산 효과는 제한적임 ③ 소감 제출 외에 체계적 성찰·환류 구조 부재
진단 결과	✓ ① 가족별 참여는 가능하나 프로그램 내용이 획일적임 ✓ ② 가족 내 교류는 활발하나 가족 간·지역사회 확산 효과는 제한적임 ✓ ③ 소감 제출 외에 체계적 성찰·환류 구조 부재

○ 시사점 도출

- 본 연구에서 도출된 문제점과 진단 결과를 바탕으로, 다음과 같은 시사점을 제시함.
- ① 운영 관리 차원 : 재난캠프 참여 성과를 데이터화·공유할 체계 마련 필요
 - ② 참여자 성장 차원 : 성찰·경험 공유 구조 도입으로 학습·지속성 확보 필요
 - ③ 제도적 관리방안 차원 : 재난 대응 성과 기반의 봉사 인증 제도 마련 필요

○ 분석 틀 기반 관리방안 제언

요소	관리방안 제언
Personalization(개인화)	연령·가족 특성별 맞춤형 재난 체험 콘텐츠 제공
Agency(주도성)	가족이 직접 재난 상황극·대응 시나리오를 기획하도록 자율성 확대
Interaction(상호작용)	가족 간 사례 공유·지역 연계형 재난캠프 운영
Reflection(성찰)	성찰일지 작성·사례 발표회를 통한 학습 구조 강화
Activity System(활동시스템)	재난 훈련-비상배낭-심리 치유-성과 집계 절차를 매뉴얼화해 확산 가능
Technology Acceptance(기술수용성)	Zoom·모바일 기반 자동 출석·성과 기록 시스템 도입

프로그램 15. 초록봉사단

- 사업명 : 초록봉사단
- 추진기관 : 서구 지역 중학교 5교
- 추진기간 : 연간 지속 운영
- 대상 : 중학생 동아리(50명, 교당 10명 내외)
- 목적 : 청소년이 주도적으로 재능 나눔과 환경보호 실천에 참여하여 봉사 경험 확대
- 활동내용 / 인증방법 / 주요 특징
 - 비대면 물품 제작(마스크, 지갑, 목도리 등) 후 지역사회 기관에 전달
 - 가정 내 키트 제작 또는 학교 복지실 내 소그룹 활동 진행
 - 온라인 자원봉사 교육 수강 시 봉사 시간 인정
 - 환경보호 활동(플라스틱 뚜껑, 우유팩 모으기 등) 참여
 - 1365 자원봉사 포털 등록을 통해 인증
 - 청소년 주도의 동아리 기반 봉사활동으로, 자율성·참여 동기 강화 및 생활 속 실천이 특징적임
- PAIR + 분석

요소	분석결과	분석내용
P - Personalization	중간	동아리별 특성에 맞게 활동 가능하나, 과제는 학교·기관 중심으로 정형화됨
A - Agency	중간	학생들이 활동을 자율적으로 기획할 수 있으나, 전체 구조는 기관이 설계
I - Interaction	중간	동아리 내부 교류는 활발하나, 학교 간·지역사회와의 교류는 부족함
R - Reflection	낮음	활동 후 체계적인 성찰·학습 구조가 마련되지 않음
AS(활동시스템)	적정	물품 제작·전달-교육-환경보호-인증이 단순·명확하게 연결됨
T(기술수용성)	중간	1365 포털 등록 중심으로 접근성은 보통 수준임

주요 시사점		
운영관리	장점	동아리 기반으로 청소년 자발적 참여율이 높음
	한계	활동 결과 관리 및 환류 체계 미흡
	개선	활동 성과를 데이터화·시각화하고, 교류·성과 공유 체계 마련 필요
참여자 성장	장점	또래 협력·자율적 활동으로 공동체성 및 책임감 강화
	한계	성찰·학습 구조 부재로 성장 효과 제한
	개선	활동일지, 성과 발표회, 우수 사례집 제작 등을 통한 학습 환류 필요
제도적 관리방안	장점	청소년 자원봉사 활성화 정책과 연계 가능
	한계	단순 활동 인증 중심으로 봉사 가치 논란 가능
	개선	청소년 활동 성과(참여율, 제작·전달 물품 수, 환경보호 실적 등)를 지표화하여 제도적 인증 기준 마련 필요

○ 도출된 문제점과 진단 결과 요약

- 본 연구는 PAIR+ 프레임(Personalization, Agency, Interaction, Reflection, Activity System, Technology Acceptance)을 적용하여 프로그램의 설계 완성도, 참여자 성장 요소, 품질 관리 및 환류 구조 중심으로 종합적으로 도출한 것임.

문제점	① 활동 과제가 정형화되어 다양성과 창의성이 부족함 ② 동아리 간 교류·학습 구조가 부재해 확산성과 성장 효과 제한 ③ 성찰·환류 장치가 없어 활동 경험이 단순 실천에 그침
진단 결과	✓ 활동시스템(AS)은 적정 수준임 ✓ 기술수용성(T), 개인화(P), 주도성(A), 상호작용(I)은 중간 수준 ✓ 성찰(R)은 낮음 ✓ 청소년 참여 확대에는 효과적이나 학습적 환류와 성장 구조는 부족함

○ 시사점 도출

- 본 연구에서 도출된 문제점과 진단 결과를 바탕으로, 다음과 같은 시사점을 제시함.
- ① 운영 관리 차원 : 활동 성과 데이터 관리·분석 및 교류 체계 구축 필요
- ② 참여자 성장 차원 : 성찰·성과 공유 기반 학습 구조 강화 필요
- ③ 제도적 관리방안 차원 : 청소년 봉사 성과를 반영한 제도적 인증 기준 마련 필요

○ 분석 틀 기반 관리방안 제언

요소	관리방안제언
Personalization(개인화)	동아리별 특성·관심사에 맞는 맞춤형 봉사활동 개발
Agency(주도성)	학생이 직접 봉사 주제를 기획·추진할 수 있도록 자율성 확대
Interaction(상호작용)	동아리 간 교류 행사, 온라인 성과 공유 플랫폼 운영
Reflection(성찰)	활동일지 작성·성과 공유회 개최·우수 사례집 발간
Activity System(활동시스템)	물품 제작-환경보호-인증·성과 집계를 표준화하여 학교 간 확산 가능
Technology Acceptance(기술수용성)	모바일 앱 기반 활동 기록·인증 시스템 도입

프로그램 16. 교육복지실 봉사활동

- 사업명 : 교육복지실 봉사활동
- 추진기관 : 북구 중학교 1교
- 추진기간 : 연간지속운영
- 대상 : 복지실 이용 학생(전교생 중 희망자 참여 가능)
- 목적
 - 학생들이 일상에서 자연스럽게 봉사활동에 참여하도록 분위기 조성 및 교육복지 강화
- 활동내용 / 인증방법 / 주요 특징
 - 교육복지실에 손뜨개 키트를 비치하고 참여 희망 학생들이 쉬는 시간·방과 후에 활동
 - 제작된 완성품은 지역사회 기관(조현병 환자 거주시설, 요양원, 장애인봉사협회 등)에 기부
 - 전달 기관 협의·공유 과정을 통해 지역사회 복지기관에 대한 이해 증진
 - 1365 자원봉사 포털 등록을 통해 인증
 - 학교 복지실 중심으로 운영되며, 취약 계층 지원과 봉사 경험을 동시에 제공하는 프로그램임
- PAIR+ 분석

요소	분석결과	분석내용
P - Personalization	낮음	활동 내용이 손뜨개·기부로 한정되어 개인화 수준이 낮음
A - Agency	낮음~중간	학생 참여는 자율적이나 과제·목표는 기관이 설계함
I - Interaction	낮음	활동이 복지실 내부에 국한되어 확산·교류 구조 부족
R - Reflection	낮음	성찰·환류 장치가 부재하여 학습적 효과 약화됨
AS(활동시스템)	적정	제작 → 기부 → 인증 절차로 활동 구조는 명확히 연결됨
T(기술수용성)	중간	1365 등록 방식으로 접근성은 보통 수준임

주요 시사점		
운영관리	장점	학교 복지실 중심 운영으로 취약 학생 대상 봉사 연계 용이
	한계	활동내용이 제한적이고, 성과 관리·환류 구조 부족
	개선	결과를 데이터화하고, 활동 성과 공유·분석 체계 마련 필요
참여자 성장	장점	봉사 경험을 통해 나눔 의식 및 공동체성 강화 가능
	한계	성찰·학습 효과가 체계적으로 보장되지 못함
	개선	활동일지 작성, 전달 기관 협의 과정의 학습적 활용 필요
제도적 관리방안	장점	교육복지 지원 정책과 직접 연계 가능
	한계	단순 인증 중심 운영으로 봉사 가치 논란 존재
	개선	교육복지 효과(참여 학생 성장, 수혜자 만족도, 지역사회 이해도)를 반영한 인증 기준 마련 필요

○ 도출된 문제점과 진단 결과 요약

- 본 연구는 PAIR+ 프레임(Personalization, Agency, Interaction, Reflection, Activity System, Technology Acceptance)을 적용하여 프로그램의 설계 완성도, 참여자 성장 요소, 품질 관리 및 환류 구조 중심으로 종합적으로 도출한 것임.

문제점	① 활동 내용이 단편적·획일적이라 다양성과 창의성이 낮음 ② 교류·확산 구조가 없어 활동이 복지실 내부에 한정됨 ③ 성찰·환류 장치가 미흡해 학습·성장 효과가 제한적임
진단 결과	✓ 활동시스템(AS)은 적정 수준임 ✓ 개인화(P), 주도성(A), 기술수용성(T)은 낮음~중간 수준 ✓ 상호작용(I), 성찰(R)은 낮음 ✓ 참여 기회 제공 효과는 있으나 학습·성찰 기반 성장 구조는 부족함

○ 시사점 도출

- 본 연구에서 도출된 문제점과 진단 결과를 바탕으로, 다음과 같은 시사점을 제시함.
- ① 운영 관리 차원 : 활동 성과 관리 및 데이터화, 공유 체계 구축 필요
- ② 참여자 성장 차원 : 성찰·성과 공유 기반 학습 구조 도입 필요
- ③ 제도적 관리방안 차원 : 교육복지 효과를 반영한 봉사 인증 제도 마련 필요

○ 분석 틀 기반 관리방안 제언

요소	관리방안 제언
Personalization(개인화)	학생 관심사·수준별 다양한 봉사활동 과제 개발
Agency(주도성)	학생이 봉사 주제를 직접 제안·실행할 수 있는 자율성 확대
Interaction(상호작용)	전달 기관 협의·성과 공유회, 온라인 교류 플랫폼 마련
Reflection(성찰)	성찰일지 작성, 활동 사례 발표회 도입
Activity System(활동시스템)	제작-기부-성과 집계 절차를 매뉴얼화하여 표준 운영 가능
Technology Acceptance(기술수용성)	모바일 기반 활동 기록·인증 플랫폼 구축

프로그램 17. 사랑나눔 봉사단

- 사업명 : 사랑나눔 봉사단
- 추진기관 : 동구 중학교 2교
- 추진기간 : 연간지속운영
- 대상 : 동아리 참여 학생 20명 내외
- 목적
 - 텃밭 가꾸기·베이킹 등 다양한 봉사활동을 통해 지역사회 나눔 실천 및 청소년 봉사 활성화
- 활동내용 / 인증방법 / 주요 특징
 - 교내 동아리 활동(창의적 체험활동과 연계)으로 운영
 - 학생들이 교내 텃밭을 가꾸고, 수확물을 지역아동센터 등 지역사회 기관에 기부
 - 베이킹 활동을 통해 제작한 쿠키 등도 취약계층에 전달
 - 활동은 1365 자원봉사 포털 등록을 통해 인증
 - 청소년 동아리 중심의 활동으로 참여 기회 확대와 공동체적 나눔 경험 제공이 특징임
- PAIR+ 분석

요소	분석결과	분석내용
P - Personalization	중간	동아리별 특성에 따라 텃밭·베이킹 선택 가능하나 활동 범위는 학교에서 정해짐
A - Agency	중간	학생들이 활동 방식을 자율적으로 운영할 수 있으나, 전체 구조는 학교·기관이 설계함
I - Interaction	낮음	동아리 내부 교류는 활발하나 외부 교류·확산은 부족함
R - Reflection	낮음	성찰·환류 장치가 부재하여 학습 효과가 제한적임
AS(활동시스템)	적정	활동-기부-인증 구조가 단순·명확하게 연결됨
T(기술수용성)	중간	1365 등록 및 사진 인증 방식으로 접근성 보통 수준임

주요 시사점		
운영관리	장점	동아리 중심 운영으로 참여율 높고 나눔 실천 효과 있음
	한계	활동 결과 관리·환류 체계 부족
	개선	동아리별 성과 데이터 관리 및 교류·성과 공유 체계 마련 필요
참여자 성장	장점	협력·실천 중심 활동으로 공동체 의식·책임감 강화
	한계	성찰·학습 구조가 부족해 성장 효과가 단기적임
	개선	활동일지 작성, 성과 발표회 등 학습 환류 장치 필요
제도적 관리방안	장점	청소년 자원봉사 활성화 및 교육복지 정책과 연계 용이
	한계	단순 인증 중심 운영으로 봉사 가치 논란 가능
	개선	나눔 실적(산출물 기부 효과, 수혜자 만족도 등)을 반영한 인증 기준 필요

○ 도출된 문제점과 진단 결과 요약

- 본 연구는 PAIR+ 프레임(Personalization, Agency, Interaction, Reflection, Activity System, Technology Acceptance)을 적용하여 프로그램의 설계 완성도, 참여자 성장 요소, 품질 관리 및 환류 구조 중심으로 종합적으로 도출한 것임.

문제점	① 활동 내용이 제한적이라 다양성과 창의성이 부족함 ② 동아리 간·지역사회와의 교류 구조 부족으로 확산성 ③ 성찰·환류 장치 부재로 학습·성장 효과 미흡함
진단 결과	✓ 활동시스템(AS)은 적정 수준 ✓ 개인화(P), 주도성(A), 기술수용성(T)은 중간 수준 ✓ 상호작용(I), 성찰(R)은 낮음 ✓ 청소년 나눔 경험 제공에는 효과적이거나, 성찰적 학습·환류 구조는 부족함

○ 시사점 도출

- 본 연구에서 도출된 문제점과 진단 결과를 바탕으로, 다음과 같은 시사점을 제시함.

- ① 운영 관리 차원 : 성과 데이터 관리·분석 및 교류 체계 구축 필요
- ② 참여자 성장 차원 : 성찰·성과 공유 기반 학습 구조 강화 필요
- ③ 제도적 관리방안 차원 : 나눔 실적·사회적 성과를 반영한 봉사 인증 기준 마련 필요

○ 분석 틀 기반 관리방안 제언

요소	관리방안 제언
Personalization(개인화)	동아리별 관심사·역량을 반영한 활동 주제 다양화
Agency(주도성)	학생이 직접 활동 주제·방법을 기획·실행하도록 자율성 확대
Interaction(상호작용)	학교 간 교류 행사·지역사회 연계 성과 공유회 운영
Reflection(성찰)	성찰일지 작성, 성과 공유회·우수 사례집 발간 등 도입
Activity System(활동시스템)	텃밭·베이킹-기부-성과 집계 절차를 매뉴얼화해 확산 가능
Technology Acceptance(기술수용성)	모바일 기반 활동 인증·성과 기록 시스템 도입

프로그램 18. 온라인 V-스터디

- 사업명 : 온라인 V-스터디
- 추진기관 : 대구북구자원봉사센터
- 추진기간 : 2023년 3월 ~ 현재
- 대상 : 1365 가입 신규 자원봉사자(개인·단체, 약 1,270명)
- 목적
 - 온라인 자원봉사 기본교육을 통해 자원봉사 이해도 제고 및 활동 참여 기반 마련
- 활동내용 / 인증방법 / 주요 특징
 - 신규 자원봉사자를 대상으로 온라인(ZOOM)에서 자원봉사 기본교육 진행(자원봉사의 개념·마음가짐, 자원봉사자 지원제도, 1365 포털 활용법, 센터 사업 안내 등)
 - 교육 참여자는 ZOOM 실명·캠화면으로 접속하여 실시간 모니터링 출석 확인 후 봉사시간 인증
 - 매월 1회 정기 운영되며, 시간·공간 제약 없이 대규모 신규 봉사자가 온라인으로 참여할 수 있는 표준화된 교육 프로그램임
- PAIR+ 분석

요소	분석결과	분석내용
P - Personalization	낮음	동일한 기본 교육 콘텐츠 제공으로 개인 맞춤형 부족
A - Agency	중간	참여는 자율적이거나 교육 내용은 기관이 설계
I - Interaction	낮음	강의 중심 구조로 참여자 간 상호작용 미흡
R - Reflection	낮음	활동일지 등 성찰 장치가 없어 학습 지속성 제한
AS(활동시스템)	적정	신청-교육-출석 인증 절차가 단순·명확하게 연결됨
T(기술수용성)	높음	ZOOM 기반 실시간 모니터링으로 접근성·활용성 높음

주요 시사점		
운영관리	장점	신규 봉사자 기본교육을 온라인으로 효율적·체계적으로 운영 가능
	한계	교육 효과 측정과 환류 구조 부족
	개선	출석 확인을 넘어 학습 성과를 데이터화·분석하는 체계 필요
참여자 성장	장점	신규 봉사자가 기본 소양을 단기간에 습득 가능
	한계	강의식 중심으로 학습·성찰 효과 낮음
	개선	사례 공유·토론 기반 학습 구조와 활동일지 작성 체계 도입 필요
제도적 관리방안	장점	신규 봉사자 교육을 표준화하고 제도화 가능
	한계	획일적 교육 제공으로 동기 부여·참여의식 강화 한계
	개선	교육 이수와 현장 봉사를 연계할 수 있는 제도적 장치 마련 필요

○ 도출된 문제점과 진단 결과 요약

- 본 연구는 PAIR+ 프레임(Personalization, Agency, Interaction, Reflection, Activity System, Technology Acceptance)을 적용하여 프로그램의 설계 완성도, 참여자 성장 요소, 품질 관리 및 환류 구조 중심으로 종합적으로 도출한 것임.

문제점	① 동일 콘텐츠 제공으로 맞춤형 부족 ② 강의 위주 진행으로 상호작용·학습 효과 제한 ③ 활동일지·환류 장치 부재로 교육 효과 단기적
진단 결과	✓ 활동시스템(AS), 기술수용성(T)은 긍정적으로 평가됨 ✓ 개인화(P), 주도성(A)는 중간 수준 ✓ 상호작용(I), 성찰(R)은 낮음 ✓ 신규 봉사자 교육 기반 마련 효과는 크나, 성장·동기 강화 구조는 부족함

○ 시사점 도출

- 본 연구에서 도출된 문제점과 진단 결과를 바탕으로, 다음과 같은 시사점을 제시함.
- ① 운영관리 차원 : 교육 성과 데이터화·분석 체계 구축 필요
- ② 참여자 성장 차원 : 활동일지·참여형 학습 구조 도입 필요
- ③ 제도적 관리방안 차원 : 교육과 현장 실천을 연계하는 제도 마련 필요

○ 분석 틀 기반 관리방안 제언

요소	관리방안 제언
Personalization(개인화)	신규 봉사자 특성(연령·관심 분야)에 맞춘 교육 모듈 제공
Agency(주도성)	학습자가 교육 모듈을 선택·조합할 수 있는 자율성 확대
Interaction(상호작용)	소그룹 토론·사례 공유 등 교류형 학습 구조 도입
Reflection(성찰)	활동일지 작성 및 실천 계획 공유로 학습 지속성 강화
Activity System(활동시스템)	신청-교육-출석-현장 연계 절차를 매뉴얼화
Technology Acceptance(기술수용성)	온라인 출석 자동화·학습 진도 관리 시스템 도입

프로그램 19. 대학생 보훈애국멘토링

- **사업명** : 대학생 보훈애국멘토링
- **추진기관** : 한국보훈복지의료공단 대구보훈요양원
- **추진기간** : 2022.05.12.~2022.12.29./2023.01.05.~2023.12.31./ 2024.01.02.~2024.12.31.
- **대상** : 대학생(경북과학대 간호학과 봉사동아리), 요양원 입소 어르신
- **목적**
 - 전공 전문성을 활용한 비접촉 봉사활동을 통해 감염병 예방, 안전사고 예방, 정서적 지지 제공 및 세대 간 교류 촉진
- **활동내용 / 인증방법 / 주요 특징**
 - 대학생 봉사자가 요양원 어르신에게 비접촉 감염병 예방교육(마스크 착용, 손씻기, 비말예방 등), 안전사고 예방교육(욕창·낙상 예방, 휠체어 사용법, 복약 관리 등), 정서 지원 활동(상담·말벗 서비스)을 화상회의로 제공
 - 활동 후 활동일지 작성 및 결과보고서 제출을 통해 VMS 홈페이지와 기관에 인증
 - 요양원 강당에서 빔프로젝트·화상회의 시스템을 활용하여 대학생과 어르신이 비대면으로 소통하는 전공 기반 멘토링형 프로그램
- **PAIR+ 분석**

요소	분석결과	분석내용
P - Personalization	중간	어르신 상태에 따라 일부 맞춤 조정 가능하나 교육 주제·내용은 기관이 기획
A - Agency	중간	대학생 봉사자가 활동은 수행하나 프로그램 구조·목표는 기관 주도
I - Interaction	중간	대학생-어르신 간 교류는 활발하나 봉사자 간 교류·네트워킹은 제한적
R - Reflection	낮음	활동일지 제출은 있으나 성찰·학습 환류 장치는 미흡
AS(활동시스템)	적정	교육-정서지원-보고-인증의 연결 구조가 명확
T(기술수용성)	중간	화상회의·보고서 제출 기반 활용은 가능하나 접근성은 보통 수준

주요 시사점		
운영관리	장점	대학생 봉사자의 전문성 활용해 건강·안전·정서 지원 효과 큼
	한계	성과 관리·분석 체계 부족
	개선	활동일지·보고서 데이터를 체계적으로 집계·분석하는 환류 구조 마련 필요
참여자 성장	장점	대학생이 전공 지식을 봉사에 적용하며 사회적 책임감과 세대 이해 강화
	한계	성찰·학습 구조가 부족해 경험이 단편적으로 남을 가능성 있음
	개선	활동일지 공유·멘토링 후기 발표 등 학습적 환류 장치 필요
제도적 관리방안	장점	보훈정책과 청년봉사 활성화 연계 가능
	한계	단순 활동 인증 중심 봉사료 질적 가치 논란 가능
	개선	감염예방·정서 지원 성과를 계량화해 제도적 인증 기준 반영 필요

○ 도출된 문제점과 진단 결과 요약

- 본 연구는 PAIR+ 프레임(Personalization, Agency, Interaction, Reflection, Activity System, Technology Acceptance)을 적용하여 프로그램의 설계 완성도, 참여자 성장 요소, 품질 관리 및 환류 구조 중심으로 종합적으로 도출한 것임.

문제점	① 활동 성과 관리·환류 체계 부재 ② 성찰·학습 구조 부족으로 봉사 경험이 단편적임 ③ 봉사자 간 교류 구조 미흡하여 확산성·학습적 효과 제한
진단 결과	✓ 활동시스템(AS)은 적정 ✓ 개인화(P), 주도성(A), 상호작용(I), 기술수용성(T)은 중간 ✓ 성찰(R)은 낮음 ✓ 세대 간 교류·정서 지원 효과는 있으나 학습적·제도적 환류 구조는 부족함

○ 시사점 도출

- 본 연구에서 도출된 문제점과 진단 결과를 바탕으로, 다음과 같은 시사점을 제시함.

- ① 운영 관리 차원 : 활동 성과 데이터화 및 환류 체계 구축 필요
- ② 참여자 성장 차원 : 활동일지 기반 성찰·멘토링 후기 공유 구조 도입 필요
- ③ 제도적 관리방안 차원 : 건강·정서 지원 성과를 반영한 제도적 인증 기준 마련 필요

○ 분석 틀 기반 관리방안 제언

요소	관리방안 제언
Personalization(개인화)	어르신 건강·정서 상태에 맞춘 맞춤형 교육·멘토링 콘텐츠 제공
Agency(주도성)	대학생이 활동 주제를 직접 기획·추진할 수 있는 자율성 확대
Interaction(상호작용)	대학생-어르신 교류 외 봉사자 간 네트워킹·성과 공유회 운영
Reflection(성찰)	활동일지 작성·후기 공유·사례집 발간 등 학습적 환류 장치 마련
Activity System(활동시스템)	교육-정서 지원-성과 집계 절차를 표준화하여 타 기관 확산 가능
Technology Acceptance(기술수용성)	온라인 보고서 시스템·멘토링 관리 앱 도입으로 접근성 강화

3.2.3. 취약계층 지원 분야 (3개 프로그램)

프로그램 20. 사계절 건강지킴이

- 사업명 : 사계절 건강지킴이(매실청 담그기)
- 추진기관 : 중구자원봉사센터
- 추진기간 : 2016.05.~현재(연 1회, 10년 지속)
- 대상 : 독거노인
- 목적 : 제철 과일 청 지원을 통한 건강 증진 및 돌봄 강화
- 활동내용 / 인증방법 / 주요 특징
 - 봉사단(20여명)이 매실·청귤·레몬 등 제철 과일을 활용해 청을 담가 독거노인 가정에 기부
 - 어르신은 청을 물에 희석하여 손쉽게 섭취, 계절별 건강 유지 지원
 - 완성품 기부를 통한 인증 방식이며, 비대면 지원 구조로 감염병 상황에서도 안정적 운영
 - 장기간 지속된 지역 기반 식생활 지원·돌봄형 봉사 모델
- PAIR+ 분석

요소	분석결과	분석내용
P - Personalization	중간	독거노인 대상 맞춤 지원이지만 개별 건강 상태까지 반영되지는 않음
A - Agency	낮음	봉사자는 지정된 과제(청 담그기)에 참여하는 구조, 자율성 제한
I - Interaction	낮음	청 제작·기부 중심이라 봉사자-수혜자 간 교류 구조 부족
R - Reflection	낮음	활동일지나 성찰 공유 체계 부재
AS(활동시스템)	적정	청 제작-기부-인증 절차가 단순·명확하게 연결
T(기술수용성)	중간	사진 인증·기부 확인 기반으로 접근성 보통 수준

주요 시사점		
운영관리	장점	지역사회 기반으로 독거노인 영양 지원을 체계적으로 지속 가능
	한계	건강 효과·성과 관리 체계 미흡
	개선	수혜자 건강 변화 및 참여 실적을 데이터화해 환류 체계 구축 필요
참여자 성장	장점	봉사자는 돌봄 경험을 통해 공동체성·나눔 의식 강화
	한계	봉사자-수혜자 간 교류 부족으로 학습·성찰 효과 낮음
	개선	배달·나눔 과정에서 교류 프로그램, 활동일지·사례 공유 도입 필요
제도적 관리방안	장점	고령사회 맞춤형 자원봉사 모델로 정책 연계 가능성 높음
	한계	단순 기부·배달 중심 인증은 봉사 가치 축소 위험
	개선	노인 영양 지원 성과(건강 개선 지표, 만족도 등)를 반영한 인증 기준 마련 필요

○ 도출된 문제점과 진단 결과 요약

- 본 연구는 PAIR+ 프레임(Personalization, Agency, Interaction, Reflection, Activity System, Technology Acceptance)을 적용하여 프로그램의 설계 완성도, 참여자 성장 요소, 품질 관리 및 환류 구조 중심으로 종합적으로 도출한 것임.

문제점	① 활동 내용이 획일적이라 개별 수혜자 특성 반영이 부족 ② 봉사자-수혜자 교류 부재로 돌봄 효과·학습성 한계 ③ 성찰·성과 관리 장치 미흡
진단 결과	✓ 활동시스템(AS)은 적정, 기술수용성(T)은 중간 수준 ✓ 개인화(P)는 제한적, 주도성(A)·상호작용(I)·성찰(R)은 낮음 ✓ 독거노인 건강지원 목적에는 부합하나, 학습·환류 기반 지속성은 부족

○ 시사점 도출

- 본 연구에서 도출된 문제점과 진단 결과를 바탕으로, 다음과 같은 시사점을 제시함.
- ① 운영 관리 차원 : 활동 성과 데이터화 및 건강 효과 모니터링 체계 마련 필요
 - ② 참여자 성장 차원 : 교류·성찰 기반 학습 구조 도입 필요
 - ③ 제도적 관리방안 차원 : 노인 돌봄 성과 반영한 인증 기준 강화 필요

○ 분석 틀 기반 관리방안 제언

요소	관리방안 제언
Personalization(개인화)	수혜자 건강 상태·계절별 필요에 따른 맞춤형 영양 지원
Agency(주도성)	봉사자가 메뉴·활동 방식을 제안할 수 있는 자율성 확대
Interaction(상호작용)	배달 시 교류·안부 확인, 사례 공유회 운영
Reflection(성찰)	활동일지·사례 공유회를 통한 성찰·학습 구조 마련
Activity System(활동시스템)	청 제작-기부-성과 집계 절차를 표준화해 타 지역 확산 가능
Technology Acceptance(기술수용성)	모바일 인증·성과 기록 플랫폼 구축으로 접근성 강화

프로그램 21. 식료품·도시락 배부

- 사업명 : 사랑의 식료품 키트배부 및 도시락 배부 활동
- 추진기관 : 사)대구동구자원봉사센터
- 추진기간 : 2020.3.1.~2022.6.30.(2년 3개월)
- 대상 : 저소득층·홀로 어르신
- 목적 : 코로나19 상황에서 식사 지원과 돌봄 강화를 통한 생활 안정 및 건강 증진
- 활동내용 / 인증방법 / 주요 특징
 - 자원봉사자가 식료품 키트(총 2,000세대)와 도시락(재가노인돌봄센터 6곳 대상, 주 1회 46회, 총 10,200개)를 제작·배부
 - 활동일지 및 사진 제출을 통해 인증하며, 조리 과정에서 봉사단 노출을 최소화해 안전성 확보
 - 코로나19로 인한 무료급식 중단 상황에서 비대면 대체형 돌봄 지원 모델로 긴급 대응한 사례
- PAIR+ 분석

요소	분석결과	분석내용
P - Personalization	중간	저소득층·노인 대상 맞춤 지원이나, 개인별 영양·선호 반영은 제한적
A - Agency	낮음	봉사자는 기관이 설계한 배부 활동에 참여, 자율성은 낮음
I - Interaction	낮음	배부 과정의 제한적 접촉 외에 지속적 교류 구조 부족
R - Reflection	낮음	활동일지 제출 중심, 성찰·학습 구조 부재
AS(활동시스템)	적정	준비-배부-인증 구조가 단순·명확하게 연결됨
T(기술수용성)	중간	사진 제출·일지 등록 방식으로 접근성 보통 수준

주요 시사점

주요 시사점		
운영관리	장점	코로나19 상황에서 취약계층 식사 공백을 효과적으로 보완
	한계	실적 중심 관리, 성과·효과 환류 체계 부족
	개선	수혜자 만족도·건강 변화 등 질적 성과 데이터 관리 필요
참여자 성장	장점	봉사자는 나눔 실천을 통해 공동체성·돌봄 의식 강화
	한계	일회성 배부 중심으로 학습·성찰 효과 낮음
	개선	배부 과정에서 교류·성찰 프로그램(활동일지 공유, 수기 발표 등) 접목 필요
제도적 관리방안	장점	복지 사각지대 해소와 지역 돌봄 정책과 연계 용이
	한계	단순 활동 인증은 봉사 가치 축소 위험
	개선	배부 실적·수혜자 건강 지표 등을 반영한 제도적 인증 기준 마련 필요

○ 도출된 문제점과 진단 결과 요약

- 본 연구는 PAIR+ 프레임(Personalization, Agency, Interaction, Reflection, Activity System, Technology Acceptance)을 적용하여 프로그램의 설계 완성도, 참여자 성장 요소, 품질 관리 및 환류 구조 중심으로 종합적으로 도출한 것임.

문제점	<ul style="list-style-type: none"> ① 활동 구조가 단순해 개인 맞춤형 지원 효과 부족 ② 배부 과정이 일회성에 그쳐 교류·성찰 효과 미흡 ③ 성과 환류 장치 부재로 효과 관리 한계
진단 결과	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 활동시스템(AS)은 적정, 기술수용성(T)은 중간 ✓ 개인화(P)는 제한적, 주도성(A)·상호작용(I)·성찰(R)은 낮음 ✓ 생활 안정 지원 목적에는 부합하나, 학습적·제도적 환류는 부족함

○ 시사점 도출

- 본 연구에서 도출된 문제점과 진단 결과를 바탕으로, 다음과 같은 시사점을 제시함.
- ① 운영 관리 차원 : 수혜자 건강·만족도 포함 성과 데이터화 필요
- ② 참여자 성장 차원 : 교류·성찰 기반 학습 구조 보완 필요
- ③ 제도적 관리방안 차원 : 돌봄 성과 반영형 인증 제도 마련 필요

○ 분석 틀 기반 관리방안 제언

요소	관리방안 제언
Personalization(개인화)	수혜자 건강 상태·식습관을 반영한 맞춤형 도시락·키트 제공
Agency(주도성)	봉사자가 메뉴·배부 방식을 제안할 수 있는 자율성 확대
Interaction(상호작용)	배부 시 안부 확인·정서 지원 활동 병행
Reflection(성찰)	활동일지·성과 공유회를 통한 성찰·학습 강화
Activity System(활동시스템)	준비-배부-성과 집계 절차를 표준화하여 확산 가능
Technology Acceptance(기술수용성)	모바일 기반 배부 인증·성과 기록 시스템 도입

프로그램 22. 점자 큐브 만들기

- **사업명** : 시각장애인을 위한 점자 큐브 만들기
- **추진기관** : 대구서구종합사회복지센터
- **추진기간** : 2023.7.10.~7.26.
- **대상** : 시각장애인
- **목적**
 - 가족 단위의 비대면 봉사활동을 통해 건전한 가족 가치 형성, 사회적 약자 이해 및 점자 학습 보조도구 제작 지원
- **활동내용 / 인증방법 / 주요 특징**
 - 센터 방문을 통해 점자 큐브 키트를 수령한 후 가정 내에서 가족이 함께 제작 활동을 수행
 - 활동사진 촬영, 활동일지 및 만족도 조사 작성 후 센터에 제출 → 완성품은 취합 후 (사)체인지메이커를 통해 시각장애인에게 전달
 - 활동일지와 VMS 홈페이지 등록으로 봉사시간 인증(인당 3시간 인정)
 - 비대면 방식이지만 가족 단위 참여를 통해 교육적·정서적 효과를 함께 달성한 프로그램
- **PAIR+ 분석**

요소	분석결과	분석내용
P - Personalization	낮음~중간	수혜자는 시각장애인으로 특정되나, 큐브 제작 내용은 동일해 개인화 수준은 제한적
A - Agency	중간	활동은 가정 내 자율적으로 진행 가능하나, 활동 구조는 기관이 설계
I - Interaction	낮음	수혜자와의 직접 교류는 없으나 가족 구성원 간 상호작용 효과 존재
R - Reflection	낮음	활동일지와 만족도 조사가 있으나 심화된 성찰·학습 구조는 부족
AS(활동시스템)	적정	키트 배부-제작-제출-인증-수혜자 전달로 연결 구조 명확
T(기술수용성)	중간	활동일지·사진 제출 및 VMS 활용, 접근성 보통 수준

주요 시사점		
운영관리	장점	가족 단위 참여로 참여율과 만족도가 매우 높음
	한계	제작 실적 중심 운영, 성과 분석 체계 부족
	개선	제작 수량·활용도, 만족도 데이터 체계적 관리 필요
참여자 성장	장점	가족이 함께 봉사하며 사회적 약자 이해·감수성 제고 가능
	한계	성찰·학습 구조는 제한적, 봉사 의미가 제작행위에 국한될 수 있음
	개선	가족별 활동일지 공유, 성과 발표회를 통한 학습 효과 강화 필요
제도적 관리방안	장점	장애인 복지·교육 지원 정책과 연계 용이, 가족 봉사 활성화 모델로 활용 가능
	한계	단순 제작·인증 중심으로 봉사 가치 축소 우려
	개선	장애인 학습 활용 성과(사용도·만족도)를 반영한 인증 체계 마련 필요

○ 도출된 문제점과 진단 결과 요약

- 본 연구는 PAIR+ 프레임(Personalization, Agency, Interaction, Reflection, Activity System, Technology Acceptance)을 적용하여 프로그램의 설계 완성도, 참여자 성장 요소, 품질 관리 및 환류 구조 중심으로 종합적으로 도출한 것임.

문제점	<ul style="list-style-type: none"> ① 활동 내용이 획일적이고 개인 맞춤형이 낮음 ② 수혜자와 직접 교류가 없어 봉사 의미가 단편적임 ③ 성찰·환류 장치가 제한적이라 학습·성장 효과가 약함
진단 결과	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 활동시스템(AS)은 적정, 기술수용성(T)은 중간 ✓ 개인화(P), 주도성(A)은 낮음~중간, 상호작용(I), 성찰(R)은 낮음 ✓ 장애인 지원 목적은 달성했으나, 학습·환류 및 제도적 확산 기반은 부족함

○ 시사점 도출

- 본 연구에서 도출된 문제점과 진단 결과를 바탕으로, 다음과 같은 시사점을 제시함.
- ① 운영 관리 차원 : 제작 성과·만족도 데이터 관리·분석 체계 강화 필요
- ② 참여자 성장 차원 : 가족 단위 성찰·성과 공유 기반 학습 구조 보완 필요
- ③ 제도적 관리방안 차원 : 장애인 학습·활용 성과를 반영한 인증 기준 마련 필요

○ 분석 틀 기반 관리방안 제언

요소	관리방안 제언
Personalization(개인화)	장애인 연령·학습 수준별 맞춤형 보조도구 제작 과제 설계
Agency(주도성)	가족·봉사자가 제작 방식·디자인을 제안할 수 있도록 자율성 확대
Interaction(상호작용)	제작 이후 성과 공유·체험 교류 프로그램 마련
Reflection(성찰)	가족별 활동일지 공유회, 체험수기 발표 등을 통한 성찰 효과 강화
Activity System(활동시스템)	배부-제작-제출-성과 집계 절차를 표준화해 전국 확산 가능
Technology Acceptance(기술수용성)	온라인 기반 제작 기록·성과 인증 시스템 구축

3.2.4. 공동체/시민참여 분야 (3개 프로그램)

프로그램 23. 올랑올랑 프로젝트

- **사업명** : 일상 속 자원봉사 찾기 프로젝트 「올랑올랑」
- **추진기관** : 수성구자원봉사센터
- **추진기간** : 2023년부터 매월 수시 진행
- **대상** : 지역 주민 누구나
- **목적** : 일상 속 생활형 자원봉사 과제를 통해 접근성을 높이고 자원봉사 문화 확산
- **활동내용 / 인증방법 / 주요 특징**
 - 주민이 참여 가능한 생활 속 과제를 비대면 방식으로 수행
 - ① 점역활동 : 점자 필요 문구·좋은 문장을 설문조사에 공유(30분 인정)
 - ② 채식레시피 활동 : 교육영상 시청·레시피 제출·퀴즈·소감 → 레시피북 제작·지역사회 배포(1시간 인정)
 - ③ 사진찍는 플로깅 : 쓰레기 많은 장소 사진 제출(30분 인정)
 - ④ 빗물받이 정화 : 가정 주변 빗물받이 청소 후 전후 사진 제출
 - 활동사진·설문조사 참여 결과를 근거로 봉사시간 인증
 - 일상 실천형 과제와 비대면 방식 결합, 누구나 쉽게 참여할 수 있는 생활문화형 봉사 확산 지향
- **PAIR+ 분석**

요소	분석결과	분석내용
P - Personalization	중간	참여자가 과제를 선택할 수 있으나 활동 범위는 센터 설계 기반
A - Agency	중간	개인이 자율적으로 참여 가능하나 주제·구조는 기관 제시
I - Interaction	중간	온라인 설문·자료 공유를 통한 간접 교류는 가능하나 직접적 교류 부족
R - Reflection	낮음	설문 응답 외 체계적 성찰·학습 환류 구조는 미흡
AS(활동시스템)	적정	과제 수행-사진·설문 제출-인증 연결 구조가 단순·명확
T(기술수용성)	중간	온라인 설문·사진 제출 활용 가능하나 확산성은 제한적

주요 시사점		
운영관리	장점	생활 속 과제로 누구나 참여 가능, 접근성과 확산성 높음
	한계	활동 성과 관리·분석 체계 부족
	개선	과제별 성과 데이터(참여율, 결과물 활용도 등) 집계·공유 필요
참여자 성장	장점	일상 실천을 통한 공동체 의식 제고
	한계	체계적 성찰·학습 구조 부재
	개선	활동일지·사례 공유회 등 학습 환류 체계 마련
제도적 관리방안	장점	생활문화형 자원봉사 정책과 연계 용이
	한계	단순 인증 중심으로 봉사 가치 축소 위험
	개선	생활 속 봉사 실천 지표(참여율, 활동 다양성)를 제도적 기준화 필요

○ 도출된 문제점과 진단 결과 요약

- 본 연구는 PAIR+ 프레임(Personalization, Agency, Interaction, Reflection, Activity System, Technology Acceptance)을 적용하여 프로그램의 설계 완성도, 참여자 성장 요소, 품질 관리 및 환류 구조 중심으로 종합적으로 도출한 것임.

문제점	① 활동 과제가 단순-제한적이라 다양성과 확산성이 부족 ② 참여자 간 교류-성찰 구조가 미흡하여 학습 효과 제약 ③ 활동 결과 관리-분석 체계 부재로 지속성 제한
진단 결과	✓ 활동시스템(AS)은 적정 ✓ 개인화(P), 주도성(A), 상호작용(I), 기술수용성(T)은 중간 / 성찰(R)은 낮음 ✓ 생활 속 봉사 접근성 확대에는 효과적이거나 학습-환류-제도적 성과 관리 미흡

○ 시사점 도출

- 본 연구에서 도출된 문제점과 진단 결과를 바탕으로, 다음과 같은 시사점을 제시함.
- ① 운영 관리 차원 : 생활봉사 성과 데이터 관리-분석 체계 필요
- ② 참여자 성장 차원 : 성찰-사례 공유 기반 학습 구조 마련 필요
- ③ 제도적 관리방안 차원 : 생활 속 봉사 지표를 반영한 인증 체계 필요

○ 분석 틀 기반 관리방안 제언

요소	관리방안 제언
Personalization(개인화)	주민 특성-관심사 반영한 맞춤형 생활봉사 과제 개발
Agency(주도성)	참여자가 직접 과제 제안-기획할 수 있는 구조 마련
Interaction(상호작용)	온라인 플랫폼 통한 교류-성과 공유 활성화
Reflection(성찰)	활동일지-사례 발표회 통한 성찰-학습 강화
Activity System(활동시스템)	활동-설문-인증-성과 집계 절차 매뉴얼화
Technology Acceptance(기술수용성)	모바일 기반 참여 인증-성과 관리 시스템 구축

프로그램 24. 층간소음 예방 봉사

- 사업명 : 층간소음 예방 자원봉사활동
- 추진기관 : 중구자원봉사센터
- 추진기간 : 2020년 8월 ~ 현재(연중 운영)
- 대상 : 가족 봉사단
- 목적
 - 대면 접촉 없이도 이웃 배려와 자원봉사 참여 확산을 촉진하고, 생활 속 층간소음 예방을 통한 공동체 갈등 완화
- 활동내용 / 인증방법 / 주요 특징
 - 가족 단위 봉사단이 참여하여 층간소음 예방, 이웃 배려, 자원봉사 안내 자료 등을 담은 안내지와 홍보물품을 현관에 배부
 - 활동사진 및 안내지 배포 결과 제출을 통해 인증
 - 코로나 시대에도 대면 없이 참여할 수 있도록 설계되어, 생활 갈등 예방과 가족 단위 비대면 봉사 참여 확대라는 특징을 가짐
- PAIR+ 분석

요소	분석결과	분석내용
P - Personalization	낮음	안내지 배포 중심으로 과제가 획일적, 개별 가정 특성 반영 한계
A - Agency	중간	가족이 자율적으로 참여 가능하나 과제 설계·자료 제작은 센터 주도
I - Interaction	낮음	주민과의 간접 교류는 있으나 봉사자 간 교류·확산 구조 부족
R - Reflection	낮음	활동 후 성찰·학습 환류 구조 부재
AS(활동시스템)	적정	안내지 제작-배포-인증 절차가 단순·명확하게 연결됨
T(기술수용성)	중간	사진 제출 방식은 활용 가능하나 온라인 기반 확산성은 낮음

주요 시사점		
운영관리	장점	생활 속 갈등 예방이라는 실질적 주제를 다룸
	한계	성과 관리(도달 가구 수·효과 분석 등) 체계 부족
	개선	배포 효과·주민 인식 변화 등을 데이터화·관리 필요
참여자 성장	장점	가족 단위 봉사로 협력과 공동체 의식 강화 가능
	한계	성찰·학습 구조 미흡, 봉사 경험이 단순 실천에 그칠 위험
	개선	활동일지·가족 후기 공유를 통한 학습 환류 체계 도입
제도적 관리방안	장점	생활 갈등 예방, 공동체 기반 봉사 정책과 연계 용이
	한계	안내지 배포 중심의 단순 인증 운영으로 봉사 가치 축소 가능
	개선	갈등 완화 효과(주민 만족도·민원 감소 등)를 계량화해 인증 지표로 반영 필요

○ 도출된 문제점과 진단 결과 요약

- 본 연구는 PAIR+ 프레임(Personalization, Agency, Interaction, Reflection, Activity System, Technology Acceptance)을 적용하여 프로그램의 설계 완성도, 참여자 성장 요소, 품질 관리 및 환류 구조 중심으로 종합적으로 도출한 것임.

문제점	① 활동 내용이 안내지 배포로 단일화되어 다양성과 창의성 부족 ② 참여자 간 교류·성찰 구조 미흡 → 학습·확산 효과 제한 ③ 활동 효과 분석·환류 체계 부족 → 지속성 제약
진단 결과	✓ 활동시스템(AS)은 적정 ✓ 주도성(A), 기술수용성(T)은 중간 ✓ 개인화(P), 상호작용(I), 성찰(R)은 낮음 ✓ 생활 속 갈등 예방 효과는 있으나 학습적·제도적 환류는 부족함

○ 시사점 도출

- 본 연구에서 도출된 문제점과 진단 결과를 바탕으로, 다음과 같은 시사점을 제시함.
- ① 운영 관리 차원 : 배포 효과를 데이터화·분석하는 성과 관리 체계 필요
- ② 참여자 성장 차원 : 가족 후기 공유·성찰 기반 학습 구조 강화 필요
- ③ 제도적 관리방안 차원 : 갈등 예방 효과를 제도적 봉사 인증 기준에 반영 필요

○ 분석 틀 기반 관리방안 제언

요소	관리방안 제언
Personalization(개인화)	지역·주거 특성 반영한 맞춤형 안내자료 개발
Agency(주도성)	가족이 직접 캠페인 방식·자료 아이디어를 제안하도록 자율성 확대
Interaction(상호작용)	주민 설명회·온라인 캠페인 연계로 교류 활성화
Reflection(성찰)	활동일지·가족 사례 공유회를 통한 성찰 학습 강화
Activity System(활동시스템)	제작-배포-성과 집계 절차를 매뉴얼화하여 확산 가능
Technology Acceptance(기술수용성)	온라인 기반 배포 현황 기록·성과 관리 시스템 도입

프로그램 25. 함께하는 반려생활

- 사업명 : 함께하는 반려생활
- 추진기관 : 대구북구자원봉사센터
- 추진기간 : 2024년 5월6월, 2025년 3월6월
- 대상 : 반려인·자원봉사자
- 목적 : 펫티켓 확산과 환경정화를 통한 지속 가능한 반려문화 조성
- 활동내용 / 인증방법 / 주요 특징
 - 반려인이 반려동물과 함께 산책하며 환경정화 활동을 진행하고, 5,000보 걷기 인증·SNS 홍보 병행
 - 네이버폼 입력 및 활동사진·SNS 인증을 통해 봉사시간 인정
 - 반려문화 개선과 환경보호를 결합한 생활밀착형 자원봉사 프로그램으로, 참여 접근성이 높고 확산성이 큰 것이 특징임
- PAIR+ 분석

요소	분석결과	분석내용
P - Personalization	중간	반려인 참여 특성 반영하나 활동 과제는 표준화되어 개별 맞춤형 한계
A - Agency	중간	산책·환경정화·홍보 방식은 자율적이나 과제 구조는 기관이 설계
I - Interaction	중간	SNS 통한 간접 교류는 가능하나 참여자 간 지속적 교류 구조는 제한
R - Reflection	낮음	활동 후 성찰·후기 공유 체계가 마련되지 않음
AS(활동시스템)	적정	산책·환경정화-SNS 인증 절차가 단순·명확하게 연결됨
T(기술수용성)	높음	네이버폼·걸음 수 어플·SNS 인증 활용으로 접근성과 확산성 높음

주요 시사점		
운영관리	장점	생활밀착형 봉사 주제로 참여 장벽이 낮고, 온라인 확산 효과가 큼
	한계	펫티켓·환경정화 성과 관리·분석 체계 부족
	개선	실천율·환경정화 효과를 지표화하고 데이터 관리 체계 마련 필요
참여자 성장	장점	반려인의 책임감 강화, 시민의식 및 공동체성 제고에 기여
	한계	성찰·학습 구조 부재로 봉사 경험이 단기적 실천에 그칠 위험
	개선	성찰일지, 후기 공유회 등 학습적 환류 체계 필요
제도적 관리방안	장점	반려문화 개선 정책, 환경정화 사업과의 연계 용이
	한계	SNS 인증 중심 운영은 봉사 가치 논란 가능성 존재
	개선	펫티켓 실천율, 환경정화 성과를 제도적 지표로 반영할 필요 있음

○ 도출된 문제점과 진단 결과 요약

- 본 연구는 PAIR+ 프레임(Personalization, Agency, Interaction, Reflection, Activity System, Technology Acceptance)을 적용하여 프로그램의 설계 완성도, 참여자 성장 요소, 품질 관리 및 환류 구조 중심으로 종합적으로 도출한 것임.

문제점	① 활동이 캠페인·환경정화 중심으로 정형화되어 다양성 부족 ② 참여자 간 교류·학습 구조가 미흡하여 확산 효과 제한 ③ 성찰·환류 장치 부재로 봉사 경험이 단기적 실천에 머무름
진단 결과	✓ 활동시스템(AS), 기술수용성(T)은 긍정적으로 평가됨 ✓ 개인화(P), 주도성(A), 상호작용(I)은 중간 수준, 성찰(R)은 낮음 ✓ 생활밀착형 봉사 확산 효과는 있으나 학습적·제도적 환류는 부족함

○ 시사점 도출

- 본 연구에서 도출된 문제점과 진단 결과를 바탕으로, 다음과 같은 시사점을 제시함.
- ① 운영 관리 차원 : 펫티켓·환경정화 성과를 데이터화·관리하는 체계 구축 필요
 - ② 참여자 성장 차원 : 성찰·후기 공유를 통한 학습·성장 구조 강화 필요
 - ③ 제도적 관리방안 차원 : 반려문화 개선 성과를 반영한 봉사 인증 기준 마련 필요

○ 분석 틀 기반 관리방안 제언

요소	관리방안 제언
Personalization(개인화)	반려동물 특성·연령별 맞춤형 펫티켓 과제 개발
Agency(주도성)	참여자가 캠페인 방식을 기획·제안할 수 있는 자율성 확대
Interaction(상호작용)	SNS 기반 온라인 교류 + 지역 주민 참여형 행사 운영
Reflection(성찰)	성찰일지·후기 공유회를 통한 학습 구조 마련
Activity System(활동시스템)	산책-환경정화-성과 집계 절차 표준화하여 확산 가능
Technology Acceptance(기술수용성)	모바일 앱 기반 자동 인증·성과 기록 시스템 도입

3.2.5. 디지털/메타버스 분야 (2개 프로그램)

프로그램 26. 메타버스·힐링톡톡 플랫폼

- 사업명 : 메타버스·힐링톡톡 플랫폼
- 추진기관 : 생명보험사회공헌재단
- 추진기간 : 2025년 7월~9월
- 대상 : 청소년·대학생 서포터즈
- 목적 : 메타버스 기반 정서 상담과 자살예방, 정서적 안정 지원
- 활동내용 / 인증방법 / 주요 특징
 - 대학생 멘토가 메타버스 플랫폼(제페토) 기반 ‘힐링톡톡’에서 청소년의 고민 상담을 지원
 - 곱돌이 아바타(‘마음키우곶즈’)를 활용한 1:1·그룹 멘토링 진행
 - 네이버폼·활동기록 제출 등을 통한 인증
 - 대규모 청소년이 참여(2024년 기준 21만여 명 이용, 3,378건 멘토링)한 대표적 메타버스 기반 청소년 정서지원 프로그램
- PAIR+ 분석

요소	분석결과	분석내용
P – Personalization	중간	청소년 고민에 맞춤형 상담 가능하나 플랫폼 구조는 표준화됨
A – Agency	중간	대학생 멘토 자율성은 있으나 프로그램 운영 구조는 기관 주도
I – Interaction	높음	멘토-멘티 간 실시간 교류 활발, 아바타 기반 몰입도 높음
R – Reflection	낮음	상담 후 성찰·피드백 체계가 미흡
AS(활동시스템)	적정	접속-상담-기록 절차가 명확히 연결됨
T(기술수용성)	높음	메타버스 플랫폼·아바타 활용으로 접근성과 확산성 뛰어남

주요 시사점		
운영관리	장점	메타버스 기반 상담으로 접근성·참여 확산성 큼
	한계	상담 결과·성과 관리 체계 부족
	개선	상담 기록·성과를 데이터화하고 환류 체계 마련
참여자 성장	장점	멘토-멘티 상호작용을 통한 공감·사회적 책임감 강화
	한계	성찰 구조 부재 → 학습적 성장 제한
	개선	활동일지, 상담 사례 공유회 도입 필요
제도적 관리방안	장점	청소년 자살예방·정서지원 정책과 연계 용이
	한계	단순 활동 인증 중심 운영은 가치 논란 가능
	개선	정서 안정·예방 성과를 지표화하여 인증 기준 마련 필요

○ 도출된 문제점과 진단 결과 요약

- 본 연구는 PAIR+ 프레임(Personalization, Agency, Interaction, Reflection, Activity System, Technology Acceptance)을 적용하여 프로그램의 설계 완성도, 참여자 성장 요소, 품질 관리 및 환류 구조 중심으로 종합적으로 도출한 것임.

문제점	① 활동 구조가 기관 주도 중심 → 자율성·창의성 한계 ② 성찰·환류 장치 부족 → 상담 효과 장기화 어려움 ③ 성과 데이터 관리 미흡 → 제도적 환류 한계
진단 결과	✓ 기술수용성(T), 상호작용(I), 활동시스템(AS)은 높음 ✓ 개인화(P), 주도성(A)는 중간, 성찰(R)은 낮음 ✓ 청소년 정서 지원 효과는 크지만 학습·제도적 환류 부족

○ 시사점 도출

- 본 연구에서 도출된 문제점과 진단 결과를 바탕으로, 다음과 같은 시사점을 제시함.
- ① 운영 관리 차원 : 상담 성과 데이터 관리·분석 체계 마련
- ② 참여자 성장 차원 : 성찰·사례 공유 기반 학습 구조 강화
- ③ 제도적 관리방안 차원 : 청소년 정서·자살예방 성과 반영형 인증 기준 마련

○ 분석 틀 기반 관리방안 제언

요소	관리방안 제언
Personalization(개인화)	청소년 특성·상황별 맞춤형 상담 콘텐츠 개발
Agency(주도성)	멘토가 상담 주제·방식을 자율 설계할 수 있도록 지원
Interaction(상호작용)	그룹 상담·아바타 기반 네트워킹 확대
Reflection(성찰)	상담일지·사례 공유회를 통한 학습적 환류 강화
Activity System(활동시스템)	접속-상담-성과 기록 절차 표준화
Technology Acceptance(기술수용성)	메타버스 기반 자동 기록·데이터 관리 시스템 도입

프로그램 27. 온라인 서포터즈

- 사업명 : 온라인 서포터즈 2기·3기
- 추진기관 : 서구제일종합사회복지관
- 추진기간 : 2022년 4월~2024년 2월
- 대상 : 온라인 이용자
- 목적 : 홍보물·영상 제작과 SNS 확산을 통한 디지털 시민참여 및 사회 인식 개선
- 활동내용 / 인증방법 / 주요 특징
 - 홍보팀·영상제작팀으로 구성된 서포터즈가 회의(대면·비대면), 콘텐츠 제작, SNS 업로드 활동 수행
 - 중간평가회 및 수료식 운영, 우수봉사자 시상과 보상물 제공
 - 활동일지 및 결과보고서 제출(VMS 등록)로 봉사시간 인정
- PAIR+ 분석

요소	분석결과	분석내용
P - Personalization	낮음	동일한 홍보 콘텐츠 제작 중심, 참여자의 개별 관심사 반영 한계
A - Agency	중간	참여자가 제작·확산 활동을 수행하나 주제·과제는 기관 주도
I - Interaction	낮음	온라인 확산 위주, 참여자 간 실질적 교류 구조 부족
R - Reflection	낮음	결과보고·평가회는 있으나 학습·성찰 장치 부족
AS(활동시스템)	적정	모집-활동-평가-인증 구조가 명확하게 연결됨
T(기술수용성)	높음	SNS 기반 확산과 온라인 인증으로 접근성과 확산성 높음

주요 시사점		
운영관리	장점	디지털 홍보 기반으로 확산성과 도달력 큼
	한계	콘텐츠 성과 데이터 관리·분석 체계 부족
	개선	조회 수·참여율 등 성과지표화 및 데이터 관리 필요
참여자 성장	장점	디지털 역량 강화 및 온라인 홍보 경험 축적
	한계	성찰·교류 구조 부재 → 학습적 성장 한계
	개선	성찰일지, 성과 공유회 등을 통한 학습 구조 필요
제도적 관리방안	장점	디지털 시민참여·홍보 정책과 연계 가능
	한계	단순 콘텐츠 제작·인증 중심 → 봉사 가치 논란 소지
	개선	온라인 홍보 성과(도달률·참여율 등)를 인증 기준에 반영 필요

○ 도출된 문제점과 진단 결과 요약

- 본 연구는 PAIR+ 프레임(Personalization, Agency, Interaction, Reflection, Activity System, Technology Acceptance)을 적용하여 프로그램의 설계 완성도, 참여자 성장 요소, 품질 관리 및 환류 구조 중심으로 종합적으로 도출한 것임.

문제점	① 콘텐츠 과제가 획일적 → 창의성·개인화 부족 ② 참여자 간 교류·학습·성찰 구조 미흡 ③ 성과 관리·분석 체계 미흡
진단 결과	✓ 기술수용성(T), 활동시스템(AS)은 긍정적임 ✓ 개인화(P), 주도성(A)는 중간~낮음, 상호작용(I), 성찰(R)은 낮음 ✓ 디지털 확산 효과는 뛰어나나, 학습적 성장·제도적 환류는 부족

○ 시사점 도출

- 본 연구에서 도출된 문제점과 진단 결과를 바탕으로, 다음과 같은 시사점을 제시함.
- ① 운영 관리 차원 : 콘텐츠 확산 효과를 데이터화·분석하는 체계 구축 필요
- ② 참여자 성장 차원 : 성찰·성과 공유 기반 학습 구조 강화 필요
- ③ 제도적 관리방안 차원 : 디지털 홍보 성과를 반영한 인증 제도 마련 필요

○ 분석 틀 기반 관리방안 제언

요소	관리방안 제언
Personalization(개인화)	참여자 관심사·역량 반영형 맞춤형 콘텐츠 제작 지원
Agency(주도성)	홍보 주제·방식을 자율적으로 기획·제안할 수 있는 구조 마련
Interaction(상호작용)	온라인 커뮤니티·성과 공유회 운영으로 교류 활성화
Reflection(성찰)	활동일지·우수 사례집 발간 등 성찰 구조 강화
Activity System(활동시스템)	모집-활동-평가-성과 기록 절차를 매뉴얼화
Technology Acceptance(기술수용성)	SNS 기반 자동 기록·성과 분석 도구 도입

3.3 분야별 비교 분석 및 시사점

앞서 수합한 27개 비대면 자원봉사 프로그램을 PAIR+ 분석틀(Personalization, Agency, Interaction, Reflection, Activity System, Technology Acceptance)에 적용하여 분야별 구조적 특징과 시사점을 도출하였음.

3.3.1 PAIR+ 관점의 공통 진단

분석 결과, 전반적으로 기술수용성(T)과 활동시스템(AS)에서 강점이 확인됨. 다수의 프로그램은 타임스탬프, 네이버폼, ZOOM, 카카오톡채널, 메타버스 등 다양한 플랫폼을 활용하고 있었으며, '준비 - 활동 - 보고 - 인증'으로 이어지는 표준화된 흐름이 비교적 안정적으로 운영되고 있었음. 이러한 점에서 디지털 기반 운영체제와 활동 관리 역량은 일정 수준 이상 확보된 것으로 평가됨.

반면, 개인화(Personalization), 상호작용(Interaction), 성찰(Reflection) 영역은 공통적으로 취약하였음. 다수의 프로그램이 동일 과제·동일 콘텐츠 중심으로 설계되어 참여자의 특성과 역량을 반영한 맞춤형 구조가 부족하였으며, 인증 중심 활동으로 인해 참여자 간 교류와 피어 러닝(peer learning)이 활성화되지 못하였음. 또한 활동 후기·사진 제출은 있었으나, 체계적인 성찰 일지, 피드백, 성과 공유회 등 환류 장치가 부재하여 학습과 성장의 기회가 제한됨.

성과 관리 차원에서도 한계가 드러남. 산출물·사진 중심의 인증 방식은 활동의 실제 성과를 충분히 설명하지 못하였으며, 환경적 성과(탄소 감축량), 교육적 성과(태도 변화), 복지적 성과(수혜자 만족도) 등 정량·정성 지표의 데이터화와 시각화는 미흡하였음. 이로 인해 형식적 참여라는 비판을 받을 위험이 존재하며, '인증 위주 봉사' 논란으로 이어질 수 있음.

3.3.2 분야별 비교 분석

분야별로 차이는 있으나, 다섯 분야 모두 T·AS 강점 / P·I·R 취약이라는 공통 패턴을 보임. 환경·공동체 분야는 확산성이, 취약계층 지원은 사회적 임팩트가, 디지털/메타버스는 혁신성과 데이터 기반 잠재력이 상대적으로 두드러짐.

분야	P	A	I	R	AS	T	구조적 특징 요약
환경 (11)	낮음	중간	낮음~중간	낮음	높음	높음	생활실천·가족참여 중심, 확산성은 높으나 학습·환류 약함
교육·멘토링(8)	낮음	중간	낮음	낮음	적정	높음	표준 강의+간단 실천, 운영 용이하나 참여형 학습 부족
취약계층 지원 (3)	낮음~중간	중간	낮음~중간	낮음	적정~높음	중간~높음	돌봄 효과는 크나 품질·안전·성과지표 체계화 필요
공동체/시민참여 (3)	낮음	중간	낮음~중간	낮음	적정~높음	높음	생활문화·인식개선형, 파급력 크나 교류·행동변화 측정 부족
디지털/메타버스 (2)	낮음	중간	중간	낮음	적정	매우 높음	혁신성과 데이터 잠재력 높으나 안전·윤리 기준 미흡

3.3.3 분야별 시사점

첫째, 환경 분야는 생활 실천과 가족 단위 참여를 중심으로 대규모 확산이 용이한 장점을 지니고 있음. 그러나 활동이 단순 인증 방식에 집중되어 구체적 환경성과를 정량화하기 어려운 한계가 나타났음. 이에 따라 성과를 자동 집계할 수 있는 데이터 기반 체계 구축과 가족 간 네트워크 및 성과 공유회 활성화가 필요하며, 정책적으로는 탄소 감축량, 분리배출 정확도, 재사용률 등 환경성과 지표를 인증 기준에 반영할 필요가 있음.

둘째, 교육·멘토링 분야는 표준화된 강의형 교육과 간단한 실천 활동을 결합하여 운영의 용이성과 확산성 측면에서 성과를 보였음. 그러나 참여자의 주도성과 상호작용은 상대적으로 제한적이었고, 사전·사후 평가 체계가 미흡하여 교육 효과를 검증하기 어려웠음. 이에 따라 운영관리 차원에서는 모듈형·선택형 커리큘럼으로 전환하고 학습 평가를 체계화해야 하며, 참여자 성장 차원에서는 토론·발표·동료 피드백을 통한 학습 강화가 요구됨. 정책적으로는 교육 이수와 현장 실천을 연계하는 제도 마련이 필요함.

셋째, 취약계층 지원 분야는 키트 제작 및 배분 활동을 중심으로 돌봄 효과를 창출하고 있었음. 그러나 위생·안전 관리 체계와 수혜자 만족도 평가가 부족하여 성과를 객관적으로 검증하기 어려운 문제가 있었음. 따라서 운영관리 차원에서는 품질·안전 프로토콜을 정비해야 하며, 참여자 성장 차원에서는 윤리 교육과 성찰 구조를 결합할 필요가 있음. 정책적으로는 수혜자 만족도, 서비스 개선 효과, 매칭 지속률 등을 인증 기준에 포함해야 함.

넷째, 공동체·시민참여 분야는 생활문화 개선과 인식 확산을 통해 파급력이 높았음. 그러나 참여자의 행동 변화를 추적하거나 상호학습을 촉진하는 장치가 부족하여 단발적 캠페인에 머무는 경향이 있었음. 이에 따라 운영관리 차원에서는 행동변화 추적 지표를 도입하고, 참여자 성장 차원에서는 주민 라운드테이블과 소규모 프로젝트를 통해 상호학습 구조를 보완해야 함. 정책적으로는 도달 범위, 참여도, 행동변화 등을 동시에 측정하는 표준화 지표 마련이 필요함.

다섯째, 디지털·메타버스 분야는 새로운 플랫폼을 활용하여 혁신성과 데이터 활용 잠재력이 높았음. 그러나 안전·윤리 기준이 미비하고 상호작용의 질을 보장할 장치가 부족하여 운영상의 위험이 존재했음. 따라서 운영관리 차원에서는 참여 로그와 상호작용 데이터를 자동 수집·시각화하고, 참여자 성장 차원에서는 멘토-멘티 상호작용의 질을 관리하며 디지털 리터러시 교육을 결합해야 함. 정책적으로는 콘텐츠 품질, 상담 윤리, 사이버 안전 기준을 인증 프레임에 포함하는 것이 필요함.

3.3.4 종합 시사점

본 연구에서는 환경, 교육 및 멘토링, 취약계층 지원, 공동체/시민참여, 디지털·메타버스 등 다섯 개 분야의 비대면 자원봉사 프로그램을 PAIR+ 분석틀(Personalization, Agency, Interaction, Reflection, Activity System, Technology Acceptance)에 적용하여 비교·분석하였음. 그 결과, 전반적으로 기술수용성과 활동시스템 측면에서는 강점을 보였으나, 개인화, 상호작용, 성찰 차원에서는 공통적인 취약점이 확인되었음. 이는 곧 프로그램의 접근성과 확산성은 확보되었으나, 참여자의 학습, 성장, 사회적 가치 창출을 위한 내적 구조는 상대적으로 미흡함을 시사함.

첫째, 비대면 자원봉사 프로그램은 기술수용성과 활동시스템 측면에서 높은 수준을 보였음. 타임스탬프, 네이버폼, 메타버스 등 플랫폼 활용이 광범위하였으며, ‘준비 - 활동 - 보고 - 인증’의 표준화된 흐름이 다수 프로그램에서 확인되었음.

둘째, 그러나 개인화, 상호작용, 성찰 차원은 전반적으로 미흡하였음. 동일 과제 중심의 설계, 참여자 간 교류 부족, 후기·사진 제출에 국한된 성찰 구조 등은 참여자의 학습과 성장 효과를 제한하였음. 따라서 접근성과 확산성은 확보되었으나 내적 성과 창출에는 한계가 있었음.

셋째, 향후 비대면 자원봉사 프로그램은 인증 중심 운영 방식에서 성과 기반 관리 체계로 전환되어야 함. 운영관리 차원에서는 정량·정성 데이터를 기반으로 성과를 관리하고, 분기별 성과 공유회 및 오픈 대시보드를 통한 환류 구조를 내재화해야 함. 참여자 성장 차원에서는 활동일지, 피드백, 온라인 커뮤니티를 통해 성찰과 상호작용을 강화할 필요가 있음. 정책적 차원에서는 분야별 핵심 KPI와 안전·윤리 기준을 인증 제도에 포함하고, 장기 참여를 촉진할 인센티브 제도를 도입해야 함.

넷째, 이러한 개선이 이루어진다면 비대면 자원봉사는 단순한 시간 인증 중심 활동을 넘어, 참여자의 성장과 사회적 가치 창출을 동시에 추구하는 지속가능한 제도로 발전할 수 있을 것임.

이상의 분석 결과는 비대면 자원봉사 프로그램이 나아가야 할 방향성과 개선 과제를 도출한 것으로, 다음 장에서는 이를 토대로 구체적인 관리 방안과 정책 제언을 제시하고자 함.

4. 정책 제안: 비대면 자원봉사 프로그램 제도적 관리방안

본 장에서는 앞선 3장에서 도출한 PAIR+ 분석 결과를 토대로, 비대면 자원봉사 프로그램의 질적 향상과 지속가능성 확보를 위한 제도적 관리방안을 제시하고자 함. 관리방안은 기획 - 운영 - 평가 전 과정에 적용 가능하도록 설계되었으며, 운영관리·참여자 성장·제도적 관리의 세 차원에서 핵심 기준과 실행 지침을 제안함.

4.1 비대면 자원봉사 프로그램 기획을 위한 핵심 관리 기준

비대면 자원봉사 프로그램은 기획 단계에서부터 명확한 관리 기준을 설정해야 함. 본 연구는 PAIR+ 분석틀(Personalization, Agency, Interaction, Reflection, Activity System, Technology Acceptance)을 토대로, 세 가지 차원의 핵심 기준을 다음과 같이 제안함.

첫째, **운영관리 차원**에서는 단순 시간 인증 중심 방식을 벗어나 성과 기반 관리 체계를 마련해야 함. 프로그램별 핵심 성과지표(KPI)를 설정하고 정량·정성 데이터를 결합해 관리하며, '준비 - 활동 - 보고 - 인증'의 표준화된 흐름을 유지하되 성과 공유회·오픈 대시보드를 통한 환류 구조를 필수화해야 함.

둘째, **참여자 성장 차원**에서는 개인화·상호작용·성찰을 강화해야 함. 참여자 특성에 따른 선택형 과제, 모듈형 학습, 활동일지(성찰일지) 및 피어 피드백을 체계화함으로써 활동이 단순 봉사 수행이 아니라 학습과 성장의 경험으로 이어져야 함.

셋째, **제도적 관리 차원**에서는 안전·윤리 기준과 내부 인증 제도의 정비가 요구됨. 분야별 KPI(예: 환경 분야의 CO₂ 절감량, 교육 분야의 사전·사후 학습 변화, 취약계층 지원의 수혜자 만족도)를 내부 인증제와 연계하고, 취약계층 지원·디지털 상담 등 민감한 활동에는 안전·윤리 프로토콜을 반드시 포함해야 함. 또한 누적 성과 기반 인센티브(가점, 배지, 리더십 트랙)를 통해 장기적 참여를 유도해야 함.

구분	관리 기준	구체적 내용
운영 관리	인증 → 성과 전환	사전·후기 인증에서 정량·정성 KPI 기반 성과 관리로 전환
	환류 내재화	분기별 성과 공유회, 오픈 대시보드, 우수사례집 운영
참여자 성장	성찰 강화	활동일지, 피드백, 소그룹 토론 의무화
	상호작용 촉진	온라인 커뮤니티 상설화, 참여자 간 교류 프로그램 운영
제도적 관리	안전·윤리 기준	취약계층·디지털 상담 활동에 대한 안전 및 윤리 프로토콜 의무화
	장기참여 인센티브	연속적 참여·성과 기반 가점, 배지, 리더십 트랙 도입

4.2 자가진단 체크리스트 제안

기관이 프로그램을 기획·운영하기 전, 자가진단을 통해 준비 정도를 점검할 수 있도록 PAIR+ 요소별 체크리스트를 확장하여 제안함. 각 문항은 예/아니오 혹은 5점 척도로 응답 가능하며, 그 결과를 통해 강점과 취약점을 사전에 파악하고 개선할 수 있음.

○ Personalization(개인화)

- 참여자의 연령·흥미·역량이 반영된 과제가 제시되어 있는가?
- 선택형 또는 수준별 과제가 제공되는가?
- 참여자가 자신의 특성에 맞는 학습 모듈을 선택할 수 있는가?

○ Agency(주도성)

- 참여자가 과제를 제안하거나 난이도를 조정할 수 있는가?
- 프로그램 운영에 참여자의 의견이 반영되는 구조가 있는가?
- 운영자가 일방적으로 지시하기보다 참여자의 자율성을 존중하는가?

○ Interaction(상호작용)

- 참여자 간 교류 및 협력을 촉진하는 구조가 존재하는가?
- ZOOM 소그룹, 온라인 커뮤니티 등 상호작용 채널이 활성화되어 있는가?
- 동료 피드백이나 공동 성과 공유 기회가 제공되는가?

○ Reflection(성찰)

- 활동일지(성찰일지)를 작성할 수 있는 체계가 있는가?
- 활동 후 피드백·토론 등 학습 환류 기회가 주어지는가?
- 성과 공유회나 발표를 통해 경험을 나누는 구조가 있는가?

○ Activity System(활동시스템)

- 준비 - 활동 - 보고 - 인증 절차가 명확히 구축되어 있는가?
- 운영 매뉴얼이나 지침이 표준화되어 있는가?
- 활동 과정 전반을 기록·관리하는 체계가 마련되어 있는가?

○ Technology Acceptance(기술수용성)

- 목적에 맞는 온라인 플랫폼이 안정적으로 활용되는가?
- 참여자가 플랫폼 사용법을 쉽게 익힐 수 있도록 안내가 제공되는가?
- 활동 인증과 성과 수집을 위한 디지털 도구가 자동화되어 있는가?

이 체크리스트는 예/아니오 혹은 5점 척도로 점검 가능하며, 그 결과를 기반으로 기관은 강점과 취약점을 사전에 파악하고 프로그램을 보완할 수 있음.

영역	체크질문	개선 행동 예시
P (개인화)	참여자의 연령·흥미·역량이 반영되었는가?	청소년: 멘토링, 시니어: 돌봄·건강 프로그램 차별화
A (주도성)	참여자가 과제를 선택·제안할 수 있는가?	난이도·주제별 과제 제공, 참여자 제안 반영
I (상호작용)	참가자 간 교류 구조가 존재하는가?	ZOOM 소그룹 토론, 온라인 커뮤니티 운영
R (성찰)	활동 후 성찰 기회가 제공되는가?	성찰일지, 후기 영상, 피어 피드백
AS (활동시스템)	준비-활동-보고-인증 절차가 명확한가?	표준 운영 매뉴얼 작성·배포
T (기술수용성)	목적에 맞는 플랫폼이 적절히 활용되는가?	ZOOM(상호작용), 네이버폼(인증), 메타버스(청소년 참여)

4.3 실천 가이드라인 제안

비대면 자원봉사 프로그램은 기획 - 운영 - 평가·환류의 세 단계로 구분하여 관리해야 함. 각 단계별 실천 가이드라인을 구체화하여 제시하면 다음과 같음.

첫째, 기획 단계에서는 프로그램의 목표와 성과를 명확히 정의해야 함. 이를 위해 분야별 KPI 설정하고(예: 환경 분야는 CO₂ 감축량, 교육 분야는 사전·사후 지식 점수, 복지 분야는 수혜자 만족도), 참여자 맞춤형 과제를 설계해야 함. 또한 개인정보 보호, 위생·안전, 멘탈헬스 등 윤리 기준을 반드시 포함하여 기획 단계에서부터 안전성과 책임성을 확보해야 함. 아울러 활동일지, 성찰 템플릿, 피드백 양식을 사전에 마련하여 성과 관리의 기초를 마련해야 함.

- ① **성과지표(KPI) 설정** : 환경(CO₂ 감축량), 교육(사전·사후 지식 점수), 복지(수혜자 만족도) 등 분야별 지표 정의.
- ② **참여자 맞춤 설계** : 선택형 과제, 수준별 활동 반영.
- ③ **안전·윤리 기준 포함** : 개인정보 보호, 위생·멘탈헬스 관리, 취약계층 돌봄 윤리 포함.
- ④ **운영 매뉴얼 사전 제작** : 준비 - 활동 - 보고 - 인증 절차 매뉴얼화.
- ⑤ **홍보·모집 전략 마련** : 참여자 특성별 홍보 채널 차별화.
- ⑥ **사전 교육 커리큘럼 개발** : 플랫폼 사용법, 안전 가이드라인 교육.

둘째, 운영 단계에서는 활동 목적과 대상에 적합한 플랫폼을 조합하여 활용해야 함. 예를 들어, 교육 프로그램은 ZOOM과 네이버폼을 결합하여 강의와 인증을 동시에 운영할 수 있으며, 환경 프로그램은 GPS 기반 인증앱과 사진 인증을 결합하여 활동의 신뢰성을 확보할 수 있음.

또한 참여자 간 교류를 촉진하기 위해 소그룹 토론, 온라인 포럼, 성과 공유회를 정례화해야 함. 더불어 활동 인증과 동시에 정량 데이터를 자동으로 집계할 수 있는 체계를 구축하여, 성과 관리와 인증 과정을 통합해야 함.

- ① 플랫폼 조합 활용 : 교육(Zoom+네이버폼), 환경(GPS 인증앱+사진), 메타버스(청소년 참여).
- ② 참여자 교류 촉진 : 소그룹 토론, 온라인 포럼, 성과 공유회 정례화.
- ③ 실시간 성과 수집 : 인증과 동시에 정량 데이터 자동 집계.
- ④ 운영자 교육 실시 : 플랫폼 관리, 긴급상황 대응 훈련.
- ⑤ 긴급 대응 프로토콜 마련 : 온라인 상담·돌봄 활동 중 발생 가능한 안전사건 대응체계.
- ⑥ 참여자 지원 체계 구축 : 활동 중 기술적 문제·심리적 피로를 관리하는 지원 창구 운영.

셋째, 평가 및 환류 단계에서는 정량지표(KPI)와 정성지표(후기·만족도)를 함께 측정하고, 이를 성과 공유회, 오픈 대시보드, 우수사례집 등을 통해 공개해야 함. 이러한 환류 구조는 프로그램의 투명성과 신뢰성을 높이는 데 기여함. 나아가 재참여율, 행동 변화, 수혜자 만족도와 같은 장기적 성과를 반영하여 프로그램의 지속 가능성을 확보해야 함. 평가 결과는 차기 기획 단계에 반영되어 선순환 구조를 형성해야 함.

- ① 성과측정 : 정량(KPI)과 정성(후기·만족도) 지표 결합.
- ② 환류 구조 제도화 : 분기별 성과 공유회, 오픈 대시보드, 우수사례집 운영.
- ③ 외부 전문가 평가 : 객관성 확보를 위해 외부 평가 참여.
- ④ 참여자 설문 분석 : 활동 효과성 및 만족도 데이터화.
- ⑤ 장기성과 반영 : 재참여율, 수혜자 효과 지속성, 행동변화 지표 포함.
- ⑥ 성과기반 인증 연계 : 단순 시간 인증 → 성과+시간 복합 인증으로 개편.

※ 현장 적용 예시

분야	실행 예시	성과지표
환경(플로깅)	타임스탬프 앱 + GPS 거리 기록, 사진 인증	수거량(kg), CO ₂ e 절감량, 참여 지속률
교육·멘토링(V-스터디)	ZOOM 강의 40분 + 소그룹 토론 20분	사전·사후 퀴즈 점수, 3개월 재참여율
취약계층 지원(키트 제작)	제작 수량·배분 현황표 제출, 위생 점검 체크	수혜자 만족도, 위생·안전 점검 결과
공동체 참여(층간소음 예방)	안내지 배포 + 주민 라운드테이블	민원 감소율, 주민 제안 채택률
디지털/메타버스(힐링톡톡)	메타버스 내 상담·교류, 로그 데이터 기록	상담 건수, 의미 있는 상호작용 빈도, 안전사건 '0'

4.4 정책적 지원 과제

비대면 자원봉사 프로그램의 내실화를 위해서는 개별 기관의 노력만으로는 한계가 있으며, 제도적 지원이 병행되어야 함.

첫째, 인증 제도의 개편이 필요함. 현재의 시간 중심 인증 방식은 성과를 반영하지 못하므로, 분야별 핵심 KPI와 연동한 성과 중심 인증으로 전환해야 함.

기존	시간 중심 (예: 1시간 활동 = 1시간 인증).
개편	성과 기반 (예: 쓰레기 1kg 수거 = 0.5시간 인정, 멘토링 세션 1회 + 참여자 만족도 반영).

둘째, 안전·윤리 기준을 제도적으로 명문화해야 함. 특히 디지털 플랫폼 기반 상담, 취약계층 지원 활동 등에서는 개인정보 보호, 심리적 안전, 돌봄 윤리 등을 강화할 필요가 있음.

디지털 봉사	개인정보 보호, 온라인 상담 윤리, 사이버 안전 매뉴얼 마련.
취약계층 돌봄	위생·안전 관리, 수혜자 적합성 검증, 돌봄 연속성 확보 기준 포함.

셋째, 장기적 참여를 유도하기 위한 인센티브 제도를 확립해야 함. 누적 성과를 기반으로 한 가점 부여, 리더십 과정 연계, 배지 제도 등을 통해 지속적인 참여를 촉진할 수 있음.

누적 성과 기반 배지 제도	예: 10회 활동일지 제출 → 성장 배지 부여
리더십 과정 연계	청년 리더단, 시니어 코디네이터 과정
공공기관·대학 연계 인센티브	가산점, 학점 인정, 지역 리더 인증제

4.5 종합 제언

종합적으로 볼 때, 비대면 자원봉사 프로그램은 기술 활용과 활동 시스템 측면에서 우수한 기반을 가지고 있으나, 개인화·상호작용·성찰 차원에서 구조적 한계가 존재함. 따라서 관리방안은 단순 시간 인증 중심의 운영에서 벗어나, 성과 기반 관리 체계, 체계적 환류 구조, 참여자 성장 지원, 정책적 연계 강화로 전환되어야 함.

첫째, 인증 중심에서 성과 중심으로의 전환이 필요함. 단순 시간 인증에 의존하지 않고, 정량·정성 데이터 기반 성과 관리 체계를 확립해야 함.

둘째, 환류 구조의 제도화가 필요함. 정기적 성과 공유와 데이터 공개를 통해 투명성과 신뢰성을 높여야 함.

셋째, 참여자 성장 지원이 강화되어야 함. 활동일지, 피드백, 상호학습을 통한 학습·성찰 구조를 구축해야 함.

넷째, 정책적 연계성을 강화해야 함. 분야별 핵심 KPI와 안전·윤리 기준을 인증 제도에 반영하고, 장기 참여를 촉진할 인센티브 제도를 마련해야 함.

이러한 관리방안이 정착된다면, 비대면 자원봉사는 단순히 접근성과 확산성을 넘어 참여자의 학습과 성장, 그리고 사회적 가치 창출을 동반하는 지속가능한 제도적 체계로 발전할 수 있을 것임.

5. 결론

5.1 연구의 요약 및 결론

본 연구는 비대면 자원봉사 프로그램의 구조적 특징을 체계적으로 진단하기 위해, PAIR+ 분석틀(Personalization, Agency, Interaction, Reflection, Activity System, Technology Acceptance)을 새롭게 제시하고 이를 27개 사례에 적용하여 분야별 특성과 한계를 규명하였음.

분석 결과, 비대면 자원봉사는 기술수용성과 활동시스템 측면에서는 강점을 보였으나, 개인화·상호작용·성찰 차원에서 공통적인 취약점이 드러남. 이는 비대면 자원봉사가 단순 확산에는 효과적이거나, 참여자의 학습·성장·사회적 가치 창출이라는 본질적 성과를 담보하기에는 구조적 보완이 필요함을 보여줌.

이를 토대로 본 연구는 제도적 관리방안을 설계하여 기획 - 운영 - 평가 전 과정에 걸쳐 적용 가능한 핵심 관리 기준, 자가진단 체크리스트, 단계별 실천 가이드라인을 제시하였음. 이러한 관리도구는 추상적 원칙에 그치지 않고, 기관이 현장에서 곧바로 적용할 수 있는 실행 프레임워크로 기능함.

따라서 본 연구의 의의는 이론적으로는 PAIR+라는 새로운 분석틀을 통해 비대면 자원봉사 프로그램의 구조적 진단 도구를 제시하였고, 실천적으로는 이를 기반으로 제도적 관리방안과 실행 가이드라인을 마련하여 운영기관과 정책현장에서 즉시 활용 가능한 관리 프레임워크를 구축한 데 있음.

이는 곧 비대면 자원봉사가 시간 인증 중심의 참여 방식을 넘어, 성과 기반·학습 성장 기반·사회적 가치 창출 기반의 제도적 체계로 발전하는 데 중요한 기초를 제공함.

5.2 향후 연구 방향 및 제언

본 연구는 제도적 관리방안을 제시하였으나, 다음과 같은 한계와 향후 연구 과제를 남김.

첫째, 실증 검증 연구가 필요함. 본 연구가 제시한 PAIR+ 분석틀과 관리방안이 실제 현장에서 참여자의 경험·수혜자의 삶·지역사회 파급효과에 어떠한 영향을 미치는지 장기적 실증 검증이 요구됨.

둘째, 기술 활용성과 디지털 격차에 대한 후속 연구가 필요함. 연령·계층별 디지털 접근성과 수용성 차이를 세분화하여, 사용자 맞춤형 플랫폼 설계 및 지원 방안을 탐색해야 함.

셋째, 제도적 연계성에 대한 비교 연구가 요구됨. 국내외 자원봉사 인증제와의 연계 가능성을 분석하고, 해외 사례와의 비교를 통해 한국형 표준 모델을 개발할 필요가 있음.

넷째, 지속가능성 확보 조건에 대한 논의가 필요함. 관리방안이 제도적 차원에서 정착하기 위해서는 운영자의 역량, 지원 인프라, 예산 구조가 병행되어야 하므로, 이에 관한 정책적·재정적 연구가 이어져야 함.

결론적으로, 본 연구는 이론적 기여(분석틀 제시)와 실천적 기여(실행 가이드라인 제안)를 동시에 이루어, 비대면 자원봉사의 제도적 기반 확립을 위한 출발점이 되었음.

특히 본 연구에서 제시한 관리방안과 체크리스트, 실천 가이드라인은 기관과 현장에서 곧바로 적용 가능한 실행 프레임워크로 기능하며, 이를 통해 비대면 자원봉사 프로그램은 시간 인증 중심을 넘어 학습·성장·성과 중심의 체계로 전환될 수 있음. 나아가 이는 한국형 비대면 자원봉사 운영 모델을 제도화·확산하는 데 실질적 기준점으로 작용할 것임.

참고문헌

1. 한국중앙자원봉사센터, 「코로나19 대응 자원봉사활동」, 온라인 아카이브, 2020-2022.
2. 대구광역시자원봉사센터, 「비대면 자원봉사활동 안내 가이드: 비대면 자원봉사 바로알기」, 2025.
3. 한국중앙자원봉사센터, 「비대면 자원봉사활동의 현재와 대응전략」, 정책저널, vol.20, 2020.
4. Wikipedia, 「대구광역시의 코로나19 범유행」, 2020.
5. 대구광역시자원봉사센터, 「비대면 자원봉사 바로알기」, 2024.
6. 정진경 외, 「자원봉사의 뉴노멀과 실천전략 수립 연구」, 광운대학교 산학협력단·한국중앙자원봉사센터, 2022.
7. 한국청소년활동진흥원, 「청소년자원봉사 Dovol(두볼) 비대면 청소년자원봉사활동 운영 가이드라인」, 2021.
8. 한국보건사회연구원, 「이슈분석: 고령자 자원봉사 활성화 방안」, 2020.
9. 한국자원봉사협의회, 「자원봉사 관리지침」, 2004.
10. 김수연, 「동고동락: 자기결정동기가 청소년 봉사활동에 미치는 영향」, 한국청소년학연구, 2009.
11. 사회복지사 자원봉사전, 「자원봉사 프로그램의 평가: 논리모델 활용」, 2021.
12. 「자원봉사활동 기본법」, 제2조 제1호 및 제3조 제1호.
13. 포항시자원봉사센터, 「자원봉사 분야 안내」, https://phvc.pohang.go.kr/phvc/yh_whatish/yh_field/
14. , 검색일: 2024.12.19.
15. 한국중앙자원봉사센터, 「비대면 자원봉사활동 운영 가이드」, 2021.
16. 제주사회복지협의회, 「코로나바이러스감염증-19 대응 비대면 자원봉사활동 등 확대 시행 안내」, 2020.
17. 한국청소년활동진흥원, 「비대면 자원봉사 운영 모형 연구: Radiant Journey, 비대면 봉사의 새로운 문화」.
18. 서울특별시 50플러스재단, 「포스트 코로나 시대 중장년의 비대면 교육 경험을 통한 인식 변화와 개선방안」, 2021.
19. Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior*. Springer.
20. Arnstein, S. R. (1969). "A Ladder of Citizen Participation." *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216-224.
21. Wholey, J. S. (1979). *Evaluation: Promise and Performance*. Urban Institute.
22. Volunteering Australia. (n.d.). Volunteer Involvement Cycle. Retrieved from <https://volunteering.freshdesk.com/support/solutions/articles/51000451543-volunteer-involvement-cycle>

23. West, I. M. (2020). Recruiting and Retaining Youth and Young Adults. Methodist Review, Methodist University.
24. Engeström, Y. (1987). Learning by Expanding: An Activity-Theoretical Approach to Developmental Research. Orienta-Konsultit.
25. Davis, F. D. (1989). "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." MIS Quarterly, 13(3), 319-340.
26. Nelson, G., & Prilleltensky, I. (2010). Community Psychology: In Pursuit of Liberation and Well-Being. Palgrave Macmillan.
27. Mook, L. (2023). "Assessing and Promoting Volunteer Engageability." The Journal of Nonprofit and Public Sector Marketing.



대구광역시



사단법인 대구자원봉사포럼