일반논문

자원봉사센터평가에 대한 메타평가 모형 개발 및 적용*

이 란 희**

이 글은 자원봉사센터평가에 대한 메타평가 모형을 개발하고 이를 서울시 소재 25개 자치구 자원봉사센터평가에 적용하여 자원봉사센터평가에 대한 종합적 분석 및 평가에 목적이 있다.

연구결과, 이론적·정책적 측면에서 5가지의 함의를 제시할 수 있다. 첫째, 자원봉사센터 평가의 본질이 무엇인지를 고민하면서, 메타평가 모형을 구축했다는 점이다. 둘째, 자원봉사센터평가에 대한 메타평가 모형이 향후 자원봉사센터 평가시스템에 활용되어 자원봉사센터의 발전을 위해 일정부분 기여할 수 있을 것이라는 점이다. 셋째, 메타평가 연구의 확장을 들 수 있다. 그간의 메타평가 연구는 교육분야, 환경평가분야 등에서 발견되고 있으나, 자원봉사분야에 대한 메타평가 연구는 존재하지 않았다. 이는 자원봉사센터 평가에 대한 메타평가 또한 현재로서는 존재하지 않음을 의미하며, 국내는 물론 해외에서도 자원봉사센터 평가에 대한 메타평가가 이루어지지 않았음을 의미한다. 넷째, 메타평가 연구의 방법론에 있어서 평가의 방향성에 대한 새로운 시도와 함께 평가의 단계를 확장하였다는 점에서 의미가 있을 것이다. 마지막으로, 평가등급 배점의 새로운 시도가 후속 연구에 활용될 수 있을 것이다.

주제어 : 메타평가모형, 자원봉사센터평가, 자원봉사센터, 평가차원, 평가항목

* 이 글은 박사학위논문의 일부를 발췌하여 수정한 것임.
** 한양대학교

www.kci.go.kr

1. 문제제기

우리나라에서는 자원봉사활동을 진흥하고, 공동체 건설에 기여하기 위한 목적으로 2005년 「자원봉사활동기본법」을 제정하고, 관련 의무를 국가 및 지방자치단체가 당사자임을 명시한 바 있다.[1] 이에 따라 국가기관 및 지방자치단체로 하여금 자원봉사단체(광역, 기초) 설치 및 운영 등의 가능성을 열어두었다. 즉, 우리나라의 자원봉사센터는 그 설치에서 운영까지 제도적 테두리 속에서 기반을 구축해왔음을 알 수 있다.

한편, 자원봉사센터는 국가의 관련법 이전에 광역·기초자치단체 단위에서 조례를 통해 설립되어 운영되어왔다는 점도 주목하지 않을 수 없다. 특히, 서울시라는 광역자치단체 아래 25개 기초자치단체의 경우에는 2005년 법 제정 이전에 센터의 설치 및 운영이 이루어졌고,[2] 광역 및 기초자치단체의 재정지원 아래 센터가 운영되어 왔음을 확인할 수 있었다.[3] 이러한 이유로 서울시 광역자치단체는 자원봉사활성화 진작을 위해 2003년부터 서울시 소재 기초자치단체가 설립한 25개 자원봉사센터에 대한 평가를 실시해왔다.

---

1) 자원봉사활동기본법 제19조 3항은 '국가는 자원봉사센터의 설치·운영이 활성화될 수 있도록 적극 노력하여야 하며, 지방자치단체는 자원봉사센터의 운영에 필요한 경비를 지원할 수 있다.'고 명시한 바 있다.

2) 서울소재 자원봉사센터는 1996년 2개, 1997년 3개, 1998년 6개, 1999년 11개, 2000년 2개, 2001년 1개, 2003년 1개로 확인되었다.

3) 2008년 기준, 전국 248개센터 중 자치단체가 직접 운영하고 있는 센터 즉, 직영이 158개(64.0%), 비영리법인에 위탁하여 운영하고 있는 것이 74개(3.0%), 별도 법인을 설립하여 운영하는 형태가 16개(6.0%)로 센터 운영의 민영화율은 30.0%에 그친다. 아울러, 사무실의 위치는 공공건물이 전체의 85.9%에 달하는 것으로 나타났다. 예산은 해가 거듭될수록 증가하는 추세를 보이는 데, 국비를 제외하고 시도비는 19.1%-25.9%에 달하고, 시군구비의 경우는 53.6%-69.1%에 머무르는 것으로 나타났다. 따라서 센터는 광역의 경우 시도비에, 기초의 경우네는 시군구비에 대부분 의존하는 것으로 나타났다.

www.kci.go.kr

사실 선진국의 경우 자원봉사활동에 대해 국가단위의 법제정을 통해 자원봉사활동을 진작시키는 일도 없고, 이를 국가 및 지방자치단체의 책무로 명시하지도 않는다. 그러나 우리나라의 경우 이를 명시적으로 법제화하고 자원봉사활동에 대한 시책을 강구하게 하였음을 볼 때 자원봉사활동은 시민사회영역 뿐만 아니라 국가 또는 지방자치단체에서도 중요한 역할을 차지하고 있음을 시사해준다. 이러한 관심은 결국 국가단위에서 자원봉사활성화에 대한 평가를 하게 하였는데, 실제로 국가단위에서 광역단위로 평가지침이 하달되고 이에 따라 전국적으로 평가가 실시되고 있다는 점에서도 알 수 있다. 이에 극히 소수의 지방자치단체는 타 지역과 다른 별도의 평가시스템을 구축하여 이중으로 평가시스템을 운영하고 있으며 이는 지역특색에 맞게 자원봉사활성화 진흥의 필요성을 인식하고 있음을 의미한다. 이러한 점을 감안할 때, 국가 또는 지방자치단체가 실시하는 자원봉사센터에 대한 정책평가[4]는 향후 자원봉사활동의 방향에 커다란 영향을 미칠 것임을 충분히 예상할 수 있다. 따라서 자원봉사센터평가가 제대로 이루어지고 있는지 평가시스템 전반에 대한 종합적인 검토가 필요하다고 여겨진다.

그러나 기존의 자원봉사(센터)분야를 연구한 학자들은 대부분 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; 이우

4) 정책평가가 현재 운용하고 있는 정부의 프로그램을 수정함으로써 프로그램 개선을 목적으로 하는 의도적인 노력임을 감안할 때(Wholey, 1976: 23～4), 정책평가는 자원봉사센터 및 자원봉사센터 프로그램의 존폐를 결정하고, 이를 바탕으로 자원봉사센터의 발전과 긴밀히 연계되어 있는 의도적 노력이라는 점에서 그 중요성은 더욱 크다 할 것이다.

www.kci.go.kr

권 2007; 최유미 2008), 자원봉사프로그램에 관한 연구(김인 1999) 등에 국한되어 있다. 즉, 센터평가에 대한 논의나, 평가에 대한 평가를 통한 종합적 검토는 현재 존재하지 않는다. 이러한 현실을 감안하여 기존의 자원봉사센터평가를 순환적 관점으로 파악하고, 각 단계에서 문제는 없는지 등에 대한 종합적 검토는 의미가 있을 것이다. 이를 위해 본 연구는 메타평가(meta-evaluation), 즉 '평가에 대한 평가'를 통해 그 답을 구하고자 한다.

본 연구는 자원봉사센터평가의 메타평가 모형을 개발하고 이를 적용함으로써, 종합적으로 분석 및 평가하는 데 그 목적이 있다. 이제까지 자원봉사센터평가에 대한 메타평가는 국내는 물론 국외에서 시도되지 않았다. 즉, 본 연구가 자원봉사센터 분야에서 메타평가 모형을 구축하고 이를 적용한다는 점에서 새로운 연구시도라고 할 수 있다. 자원봉사센터평가에 대한 메타평가모형을 구축하기 위해서는 다양한 메타평가이론을 통해 틀을 구축하고, 이틀 속에 자원봉사센터만이 가질 수 있는 내용이 녹아들게 해야 할 것이다. 따라서 적용을 고려하여 자원봉사센터 평가의 각 단계에서 이루어지는 실태를 바탕으로 지표에 대한 설명력을 배가하고자 노력하였다.

자원봉사센터평가에 대한 종합평가를 위해 첫째, 메타평가모형개발 단계로 메타평가차원, 평가항목과 관련된 메타평가이론을 살펴본 후, 자원봉사센터 평가실태를 바탕으로 각 단계에서 살펴보아야 할 지표를 제시하였다. 둘째, 메타평가모형검증단계로, 제시된 메타평가모형이 과연 타당한가, 아울러 지표는 중요한가를 살펴보았다. 셋째, 메타평가모형적용단계로, 검증된 메타평가모형을 서울시 자원봉사센터 평가위원에 적용하였다. 넷째, 적용 후 연구의 함의를 도출하였다.

연구의 시간적 범위는 2003년~2008년까지이며, 분석대상은 서울시[5]의 자치구 자원봉사센터평가위원[6]의 활동이다.

www.kci.go.kr

2. 메타평가 모형 개발

1) 메타평가의 평가차원

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. 아울러, 메타평가의 필요성 및 목적은 평가의 질적 향상에 두고, 평가의 활용성 및 평가의 유용성을 제고하는 데 초점이 있다(이란희 2011).

한편, 메타평가의 틀을 구축하기 위해 다양한 연구자들에 의해 수행된 평가영역과 평가항목에 대한 검토가 필요하다. 메타평가의 평가영역에 관한 논의는 다양한 연구자들에 의해 제시되었다. 평가내용을 평가요소에 따라 '평가가치' 중심적 접근과 '평가과정' 중심적 접근으로 구분할 수 있다. 전자는 평가가 추구해야 하는 '가치'에 관한 것이고,

---

5) 지역을 서울시로 한정한 이유는 두 가지에서 기인한다. 하나는, 서울시가 도시정부의 상징성을 지니고 있다고 할 수 있기 때문이다. 많은 시·도가 서울시의 움직임을 주시하고 있으며 그 결과에 따라 자기지역에 관련 정책을 벤치마킹 및 이식하고 있다고 판단하였다. 따라서 서울시에서 실시되고 있는 자원봉사센터평가시스템은 향후 다른 지역의 평가시스템 구축에 영향을 미친다고 판단하였으며, 이에 평가시스템이 제대로 작동하고 있는지 살펴보는 것은 중요하다고 여겨졌다. 둘째, 다른 시·도와 달리 별도의 정책적 시도를 통해 자치구 센터를 평가하고 있기 때문이다. 대부분의 시·도가 행정안전부로부터 하달된 평가지침에 따라 평가를 실시하고 있는 반면, 서울시의 경우 그 외에도 별도의 평가지침(지표)을 개발하여 매년 지역 센터를 평가한다는 점이다. 이는 행정안전부의 일반적 평가로 알 수 없는 것을 자체적으로 만든 평가지침이 걸러줄 수 있다는 믿음에서 기인하고 할 수 있다.

6) 연도별 평가위원 현황을 살펴보면, 각 연도별 인원은 2003년 5명, 2004년 4명, 2005년 7명, 2006년 7명, 2007년 7명, 2008년 7명으로 총 37명이다. 구성원의 자격은 학계전문가와 현장전문가로 대별할 경우, 전자에 대해서는 18명, 후자에 대해서는 19명이었다. 전자는 연구소나 대학에 소속되었고, 후자는 자원봉사센터 또는 기타 자원봉사관련 종사자로 이루어졌다.

www.kci.go.kr

후자는 메타평가가 실제 이루어지는 '평가과정'에 관한 것이다. 이에 대한 기존 연구를 정리하면 <표1>과 같다.

〈표1〉 메타평가에 대한 기존연구의 평가영역 정리

연구자		A차원	B차원	C차원	D차원	E차원
평가가치 중심적 접근	Stufflebeam(1974)	기술적 적절성, 유용성, 효율성				
	AEA(1995)	체계적조사, 능력, 청렴성·정직, 타인에 대한 존중, 공공책임,				
	OECD(1998)	평가로부터 최적 획득, 평가의 프레임 구축, 효과적인 평가구축				
	정선욱·김진숙(2000)	유용성, 실현가능성, 윤리성, 정확성				
평가과정 중심적 접근	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	평가방법 및 과정	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

메타평가는 평가에 대한 평가로 평가전반에 대한 평가가 이루어져야 한다. 따라서 실제 평가가 이루어지는 과정을 통해 평가시스템을 진단할 필요가 있다. 따라서 '평가과정' 중심적 접근을 중심으로 '평가가치' 중심적 접근을 보완하여 평가모형에 대한 기본 틀을 모색한다.

이에 따라 <표1>에서 제시된 A~E차원을 평가환경, 평가투입, 평가전환, 평가산출, 평가활용으로 구분하고, 각 단계별 평가항목에 대해

www.kci.go.kr

서는 '평가가치' 중심적 접근, 즉 기술적 적절성, 능률성, 유용성(Stufflebeam 1974) 등의 평가항목이 추구해야 할 가치가 추가될 것이다. 하지만 구축된 메타평가차원 만으로 평가가 이루어지기에는 다소 무리가 있다. 왜냐하면 이는 상위분류로 추상성이 높다고 할 수 있기 때문이다. 따라서 하위분류인 평가항목에 대한 설계가 요구된다. 각각의 평가차원에서 다루어져야 하는 평가항목에 대해서 기존연구는 '평가과정' 중심적 접근에서 주로 제시하고 있음을 확인할 수 있었다.

2) 메타평가의 평가항목

<표1>에서도 살펴보았듯이, 다양한 연구자들에서 의해 평가차원 내의 평가항목에 대한 논의가 있어왔다(Larson & Berliner 1983; Stufflebeam 1983; Scriven 1991; 송형주 2002; 김순남 2003; 임성옥 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). 연구자들 간 각각의 평가요소에 대한 용어 합의는 이루어지지 않았지만, 내용적 검토를 통해 본 연구의 평가항목에 주요 항목으로 자리잡을 것이다. 평가환경, 평가투입, 평가전환, 평가산출, 평가활용 차원으로 구분할 경우 각 평가차원별 검토해야 할 평가항목에 대해 많은 연구가 진행되어 왔다. 연구자가 사용한 평가항목의 취지 및 의미가 유사한 항목끼리 통합한 결과. <표2>와 같은 평가항목 간 재배치가 이루어졌다. 연구자는 이를 각각의 평가차원 하위항목으로 인식하고, 이를 일련번호를 부여하는 방식을 택하였다.

www.kci.go.kr

〈표2〉 메타평가에 대한 기존연구의 평가항목 정리

평가차원	평가항목	기존 연구자의 평가항목
평가 환경 (E)	E1	평가규정의 형태 및 내용적 적합성(송형주 2002), 행정개혁(김현구·박희정 2003), 법적·제도적 근거, 평가규정의 유무 및 내용적 적절성, 평가조직의 법적·제도적 근거(김태훈 2006), 평가의 법적 근거의 명료성, 평가관련 법규제정의 명료성(김병철 2008), 평가의 법적·제도적 근거, 평가관련 규정의 적정성(황명구 2008) 등
	E2	수요자 또는 고객 및 평가의 목적(Larson & Berliner 1983), 평가목적의 타당성 및 적정성(송형주 2002), 목적설정의 타당성(김순남 2003), 평가목적의 효율성 및 책임성(김현구·박희정 2003), 평가목적의 합리성 및 타당성(이찬구 2004), 평가목적의 적합성(황병상·강근복 2004), 평가목적의 타당성, 평가목적의 상위 목표와의 부합성(황명구 2008) 등
	E3	평가자와 프로그램 실식자간 상호작용의 유형, 빈도, 강도(Larson & Berliner 1983), 소비자(Scriven 1991), 주민의 관심(김현구·박희정 2003), 평가에 대한 관심과 저항의 정도(박종수 2003), 유사, 중복평가로 인한 평가부담(이혜승 외 2006), 의사소통(권혁인 2008), 평가자와 평가대상자 간 의사소통의 충분성, 평가이해관계자 파악의 적절성(김병철 2008) 등
평가 투입 (i)	I1	평가자의 특성(Larson & Berliner 1983), 평가인력의 양적·질적 충분성, 평가조직의 구조·기능의 적정성(송형주 2002), 평가자 양적 충분성, 평가자의 전문성(김순남 2003), 평가인력의 양적 규모, 평가자의 전문적 평가능력 및 기술, 현 평가조직의 구조적 적절성(임성옥 2003), 평가자 선정기준의 적정성, 평가추진체계의 명확성, 평가추진체계 간의 역할, 권한의 명확성(박종수 2003), 평가인력의 양적 적절성 및 전문성(문영세 2005), 평가조직 선정의 공정성, 기능적 적정성(김태훈 2006), 평가단 구성의 적절성, 평가추진체계의 기능적 적정성(김병철 2008) 등
	I2	예산(Larson & Berliner, 1983), 비용(Scriven 1991), 평가예산의 적정성(송형주 2002), 재정의 충족성(김순남 2003), 평가예산확보의 적정성, 평가자 처우의 적정성(박종수 2003), 평가예산의 적절성(이혜승 외 2006), 평가예산규모의 적정성, 예산확보의 안정성(황명구 2008) 등
	I3	자료의 한계(Larson & Berliner 1983), 평가자료의 양적·질적 충분성(송형주 2002), 자료요구와 출처의 명확성, 자료수집방법의 적절성, 수집된 자료의 양과 질의 적절성(김순남 2003), 평가자료제공의 적절성, 자료접근의 용이성(박종수 2003), 평가자료의 양적·질적 전문성(이찬구 2004), 평가자료 및 정보의 적정성(황병상·강근복 2004), 평가자료의 신뢰성(권혁인 2008), 평가자료확보의 용이성. 평가자료의 양적·질적 적정성, 평가자료제공의 적시성(황명구 2008) 등
평가 전환 (T)	T1	평가기준의 합리성, 평가지표 채택의 타당성(송형주 2002), 준거의 타당성, 기준판단 근거의 명확성(김순남 2003), 평가기준의 현실적 적합성, 평가기준의 변별성, 평가기준의 신뢰성(임성옥 2003), 평가지표구성의 적절성, 평가도구의 적절성, 평가도구 이해의 용이성, 평가기준(항목)의 적정성(박종수 2003), 평가기준·지표의 합리성(이찬구 2004), 평가항목 및 지표의 일관성(황병상·강근복 2004), 평가기준의 적합성, 평가조사설계의 타당성(문영세 2005), 평가지표의 적절성, 평가모형의 적절성(김태훈 2006), 지표의 구체성·타당성·가중치의 객관성(이혜승 외 2006), 평가기준의 명확성, 평가항목의 적정성, 평가지표의 타당성(권혁인 2008), 평가기준 판단근거의 명료성, 평가항목 및 지표구성의 적절성, 평가항목의 연차별 일관성유지 정도(김병철 2008), 평가기준의 적정성, 평가지표의 적정성, 평가주체 및 피평가자의 평가지표 이해 정도(황명구 2008) 등

www.kci.go.kr

	T2	평가방법론 및 설계(Larson & Berliner 1983), 평가방법의 적합성 및 타당성(송형주 2002), 서면평가의 적절성, 방법 설정의 적절성(김순남 2003), 자체평가 후 현장평가 수행절차의 적절성, 자체평가의 신뢰성, 현장평가의 신뢰성(임성옥 2003), 평가방법의 타당성, 평가방법의 신뢰성, 평가방법의 형평성, 평가방법의 접근방법(김현구·박희정 2003), 평가수행방법의 적정성(박종수 2003), 평가방법의 적합성 및 타당성(이찬구 2004), 평가방법의 적정성(김태훈 2006), 비계량 평가방법의 구체성(이혜승 외 2006), 연구보고서 평가방법의 적절성(김병철 2008), 평가자료 분석방법의 적정성(황명구 2008) 등
	T3	평가과정(Scriven 1991), 평가절차의 합리성, 평가과정의 독립성 및 공정성(송형주 2002), 절차의 타당성(김순남 2002), 평가절차 적합성, 평가절차 및 일정 준수(박종수 2003), 평가절차의 합리성(황병상·강근복 2004), 평가절차의 적합성, 평가과정의 융통성, 평가과정의 공정성(김태훈 2006), 절차의 합리성(권혁인 2008),평가절차 구성의 적합성, 피평가자의 평가과정 참여 정도(황명구 2008) 등
평가 산출 (O)	O1	결과(Scriven 1991), 자체평가의 정확성, 평가의 객관성, 평가의 공정성, 평가결과의 신뢰성, 결과평정의 공정성(김순남 2003), 평가결과의 신뢰성(임성옥 2003), 평가결과의 효과성(김현구·박희정 2003), 결론도출의 적정성(박종수 2003), 평가등급 선정의 합리성(이찬구 2004), 평가내용의 충실성, 평가결과 및 점수의 적정성(김태훈 2006), 평가등급 및 인센티브 부여 체계의 공정성, 성과급 규모의 적정성(이혜승 외 2006), 평가결과의 적시성(권혁인 2008), 평가등급 산정의 합리성(김병철 2008), 평가결과 도출방법의 적정성, 평가결과의 피평가자 수용도, 평가결과의 신뢰성(황명구 2008) 등
	O2	평가보고서의 충실성 및 체계성, 평가보고서 배포의 적절성(송형주 2002; 박종수, 2003), 보고서의 충실성(김순남 2003), 평가결과보고서의 구체성·용이성·유용성(임성옥 2003), 평가보고서 구성 내용의 합리성, 평가보고서 결론 및 제언의 적정성(김병철 2008), 평가보고서의 적정성, 보고서 형식의 적정성, 보고서 내용의 이해가능성(황명구 2008) 등
	O3	평가결과에 대한 의사소통(Larson & Berliner 1983), 평가결과 보고의 적정성(박종수 2003), 평가결과 보고 및 시정조치(문영세 2005), 평가보고의 적정성(김태훈 2006), 평가결과 확정절차의 적절성, 평가결과 보고체계의 명료성(김병철 2008), 평가결과 이의신청제도 구비 여부(황명구 2008) 등
평가 활용 (U)	U1	프로그램 실사자의 프로그램 과정에 대한 수정 결정, 습득정보가 프로그램 실시자에게 환류되는 정도(Larson & Berliner 1983), 권고 및 메타평가보고서(Scriven 1991), 평가결과의 도구적 활용형태(송형주 2002), 자체평가활용의 적절성, 개선을 위한 활용성, 메타평가에의 활용성(김순남 2003), 복지프로그램 수정 및 지속여부 결정에 활용(임성옥 2003), 평가결과의 환류성, 평가결과의 발전성(김현구·박희정 2003), 평가결과의 활용성 또는 정도(박종수 2003, 황병상·강근복 2004), 예산 반영 및 감사 활용, 우수기관 및 공무원에 대한 우대(문영세 2005), 인센티브로의 활용(권혁인 2008) 등
	U2	평가결과의 개념적 활용 정도(송형주 2002), 평가결과의 지역사회에 공개성(김순남 2003), 개념적 활용 여부(이찬구 2004), 평가관련자 인식 변화 정도, 평가결과 정책반영장치의 적정성, 평가결과 사후조치 확인제도의 적정성(황명구 2008) 등

다양한 연구자의 평가항목을 검토·분류한 결과, 평가환경(E) 내의 평가항목의 경우 E1～E3의 용어는 '법·제도·규정의 적절성', '평가목

www.kci.go.kr

적 및 동기의 적절성', '평가 이해관계자 파악의 적절성'으로 명명하고, 평가투입내의 평가항목의 경우 I1～I3의 용어는 '평가추진체계의 적정성', '평가예산의 적정성', '평가자료의 적절성'으로 명명한다. 평가전환 내의 평가항목의 경우 T1～T3의 용어는 '평가기준의 적합성', '평가절차의 적절성', '평가방법의 적정성'으로 명명하고, 평가산출 내의 평가항목의 경우 O1～O3의 용어는 '평가결과의 적절성', '평가보고서의 충분성', '평가결과확정의 적절성'으로 명명하며, 마지막으로 평가활용 내의 평가항목의 경우 U1은 '도구적 활용의 적절성', U2는 '개념적 활용의 적절성'으로 명명한다.

3) 메타평가의 평가항목 측정을 위한 지표

이제까지 평가차원, 평가항목에 대해 살펴보았다. 대분류, 중분류에 해당되는 각 평가요소는 자원봉사센터평가라는 조직의 내재적 특성을 고려하지 않은 것으로 일반체제의 메타평가모형이라고 할 수 있다. 따라서 자원봉사센터평가에 대한 메타평가모형을 구축하기 위해서는 자원봉사센터 평가가 실제 어떻게 이루어지는지 살펴보고 이를 지표화할 필요가 있을 것이다.

한편, 자원봉사센터에 대한 개념은 다양한 연구자에 의해 연구되어 왔다. 기존 연구는 자원봉사활동의 기능적 측면을 강조한 협의적 시각(대전광역시 1996, 63; 류기형 외 1999, 40)과 기능적 측면뿐만 아니라 지역사회의 문제해결 즉, 공공성 확대에 이바지한다는 광의적 시각(Point of Light Foundation 1993, 1; 김미숙 외 1999; 볼런티어21·행정자치부 2001; 정진경 2007)으로 구분가능하다. 대부분의 연구자는 후자의 견해를 지지하는 경향을 보였다.

광의적 시각을 지지할 경우에 '자원봉사센터평가'[7]란 '자원봉사활

www.kci.go.kr

동의 기능적 측면적 측면에 대한 그리고 추가적으로 지역사회의 문제해결이라는 공공성 확대에 이바지하도록 하기 위한 분석 및 조사활동'이라고 정의할 수 있을 것이다. 서울시의 자치구자원봉사센터평가는 100점 만점으로 매년 정도의 차이는 있지만 13개~18개 지표로 구성되어 있다.

한편, 자원봉사센터 평가에 대한 메타평가모형을 구축할 경우에 평가요소(평가차원, 평가항목)에 대한 검토는 기존의 자원봉사센터 평가시스템 즉, 평가지표 만으로 자원봉사센터평가를 평가하기에는 무리가 있다는 판단에서였다. 따라서 메타평가적 관점은 평가에 대한 평가로 평가전반에 대한 평가가 이루어져야 함을 전제하며, 실제 평가가 이루어지는 과정을 통해 평가시스템을 진단해야 함을 시사한다. 그러므로 평가차원 내 평가항목을 고려하여 서울시의 자원봉사센터평가의 제반 실태[8]를 반영하여 최종 평가지표로 제시할 필요가 있다.

먼저, 평가환경차원 내의 평가항목 중 '법·제도·규정의 적절성'에서는 서울시가 주도하는 인센티브사업의 자원봉사활동분야에 대한 평가가 '서울시장 방침'과 시민협력과 내부공문으로 평가가 이루어지는 것에 대해 문제점은 없는지 검토할 필요가 있다. '평가목적 및 동기의 적절성'에서는 평가를 통해 '서울시의 자치구 자원봉사센터평가가 '자치구의 자원봉사활성화를 위한 인프라를 구축하고, 우수사례의 횡단

7) 자원봉사센터에 대한 평가는 지방재정법 제5조에 근거하여 재정지출 성과의 극대화를 위해 서울시가 자치구 사업의 추진상황 및 집행성과 등을 확인·점검·분석하기 위한 서울시의 인센티브 사업의 일환으로 시작되었다(서울시자치구인센티브사업운영조례). 민선에 의한 자치단체장 체제는 경쟁과 효율을 축으로 한 다양한 수단과 방법의 개발 및 활용을 통해 지역경제활성화와 자치단체 간의 경쟁 우위를 확보하기 위한 각종 노력을 하도록 하였다. 광역정부의 기초정부에 대한 평가를 통해, 기초정부 간의 격차를 파악하고, 기초정부 간의 경쟁을 촉진하며 이를 성과에 연계하는 방식으로 진행된 것이다.

8) 관련자료는 서울시 행정국의 자치구인센티브사업에 대한 계획 및 평가결과보고(2006a, 2006b, 2007a, 2007b, 2008a, 2008b, 2009a, 2009b)를 활용하였다. 그러나 2003년~2005년에 대한 내부자료는 존재하지 않아서, 관련 공무원의 인터뷰로 파악하였다.

www.kci.go.kr

전개를 통하여 서울시 자원봉사활성화를 유도하고자 하는 것이 그 목적이다(서울시정개발연구원 2008). 인프라를 구축하고 우수사례를 확산시키는 방법이 인센티브사업을 통해 이루어지므로 자치구간 경쟁은 불가피하다. 현재의 평가가 자원봉사활성화에 대한 인프라 구축과 우수사례 확산이 어느 정도 가능한지 검토할 필요가 있다. 즉, 평가목적 및 동기가 자원봉사센터의 발전과 연계되는지를 평가할 필요가 있다. '평가 이해관계자 파악의 적절성'에서는 평가이해관계자를 자치구와 자치구자원봉사센터 임을 감안할 때 평가전반에 대해 어느 정도 공유하는지, 평가항목에 대한 이해와 의견교환이 있었는지 등이 검토될 필요가 있다.

둘째, 평가투입차원 내의 평가항목 중 '평가추진체계의 적정성'에서는 평가추진체계는 평가인력을 포함한 평가조직에 대한 것으로 내부평가는 당해연도 행정국 내의 시민협력과 또는 행정과 주무담당자를, 외부평가는 평가심사위원회에 포함된 전문가를 의미한다. 이들 조직의 전문성, 충분성, 독립성 등이 검토될 필요가 있다. '평가예산의 적정성'에서는 평가위원에게 제공되는 다양한 수당이 자료검토의 질적 충분성을 담보할 수 있을 정도로 적정성을 띄는지 등을 평가할 필요가 있다. '평가자료의 적절성'에서는 서면평가와 프리젠테이션 평가로 구분할 경우, 서면평가의 평가자료가 미리 송부되나 평가심사위원회에서 약 4시간에 걸쳐 평가가 완료되고, 프리젠테이션평가의 평가자료가 당일 배포해서 평가하는 것이 과연 문제는 없는지 평가할 필요가 있다. 아울러, 양적자료 못지않게 질적자료가 충분히 공급되는지도 관심있게 검토되어야 한다.

셋째, 평가전환차원 내의 평가항목 중 '평가기준의 적합성'에서는 서울시의 자원봉사센터평가지표를 통해 살펴볼 필요가 있다. 연도별 약간씩 차이는 있지만, 자원봉사센터 평가기준은 적게는 13개, 많게는

www.kci.go.kr

18개 평가지표로 평가가 이루어진다. 평가기준을 자원봉사센터의 기능적 관점으로 재분류할 경우, 공급·연계·가치확산으로 구분가능하다. 공급기능에 대한 지표수가 많고, 배점도 크고, 전체 배점 중 차지하는 비중이 큼을 고려할 때 연계 및 가치확산기능에 대한 평가지표가 적은 것이 문제가 되는 것은 아닌지 평가할 필요가 있다. '평가절차의 적절성' 단순히 평가의 단계[9]에 대해 관심을 가지고 있다기보다는 평가계획수립이 9월 하순에서 10월 초순에 이루어지는데 반해, 평가위원 선정과 평가실시가 임박하게 이루어지는데 문제제기가 있을 수 있다. '평가방법의 적정성'에서는 조직을 평가할 때 채택되는 방법에 대한 관심으로, 서류평가 외에 방문평가가 이루어지는데, 현장 확인 및 수합된 자료의 일치여부를 점검함에 있어서 적절하게 이루어지는지 관심을 가진다.

넷째, 평가산출차원 내의 평가항목 중 '평가결과의 적절성'에서는 평가가 평가환경, 평가투입, 평가전환을 거쳐 신뢰성을 확보할 정도로 적절하게 이루어졌는지 평가가 이루어져야 한다. '평가보고서의 충분성'에서는 자원봉사센터 평가 후 평가보고서가 제대로 작성되지 않는 것에 문제제기를 하면서, 평가결과보고라는 내부문서 보존방식과 평가결과를 자치구에 공문으로 시달하고, 자원봉사센터포털에 개시하는 것으로 충분한지에 대한 평가가 필요하다. '평가결과확정의 적절성'에서는 평가를 담당했던 평가심사위원회의 주도로 이루어지기 보다는 정해진 배점에 의해 정량적 판단으로 위원 각각이 제출한 점수표를 바탕으로 총점화하여 종합순위를 결정하는 것이 과연 문제는 없는지에 관심을 가진다.

9) 행정국의 자료에 따르면, 평가의 단계는 7단계를 거쳐 이루어지는데, 평가계획수립, 평가자료 수합 및 정리, 평가위원선정, 평가실시, 종합평가결과 발표, 인센티브 사업비 지원, 자치구 센터로 인센티브 이전으로 끝이 난다.

www.kci.go.kr

마지막으로, 평가활용차원 내의 평가항목 중 '도구적 활용의 적절성'에서는 평가결과에 대한 인센티브 지급에 대한 것으로 모든 센터에 지급하느냐 그렇지 않느냐, 성과급규모가 과연 평가결과로 적정한가 등을 검토할 필요가 있다. '개념적 활용의 적절성'에서는 자원봉사센터 평가가 유공자 표창 또는 선정기관 표창에 대한 시상으로 평가활용이 이루어지고 있음을 문제하며, 지역사회에 대한 홍보 또한 제한적으로 이루어지는 것이 문제는 없는지 평가할 필요가 있다.

4) 자원봉사센터평가에 대한 메타평가 모형

이상에서와 같이 자원봉사센터 평가에 대한 메타평가모형은 메타평가에 대한 기존문헌과 자원봉사센터에 대한 평가실태를 바탕으로 도출하였다. 요약하면, 자원봉사센터평가에 대한 메타평가모형의 큰 틀은 5개 평가차원, 14개 평가항목으로 구성되어 있으며, 각각의 평가항목을 측정하기 위해 평가지표가 구성되어 있음을 알 수 있다. 평가환경(E)은 평가의 전반적인 방향, 내용 및 성격을 규정해주는 것으로(Stufflebeam 1983), 자원봉사센터평가시 법·제도·규정의 적절성, 평가목적 및 동기의 적절성, 평가이해관계자 파악의 적절성으로 구분하여 평가한다.

평가투입(I)은 양(量)과 질(質)에 대한 것으로, 이때에는 평가추진체계의 적정성, 평가예산의 적절성, 평가자료의 적정성을 통해 유무형의 각종 자원을 평가할 필요가 있다.

평가전환(T)은 실제로 평가를 수행하는 과정상의 활동들을 의미하는 것으로, 평가를 위해 구비해야 할 수단적 요소에 관심을 가진다. 이때에는 평가기준의 적합성, 평가절차의 적정성, 평가방법의 적정성으로 구분하여 평가한다.

www.kci.go.kr

평가산출(O)은 평가투입과 평가전환을 거쳐 생성된 결과물에 관심을 가지는 것으로, 평가결과의 적절성, 평가보고서의 충분성, 평가결과 확정의 적절성에 관심을 가진다. 평가투입과 평가전환이 제대로 이루어졌다고 하더라도 생성된 결과물이 생성된 결과물이 질적·양적 충분성을 확보하지 못한다면 당초 평가를 통해 알고 싶었던 내용에 대한 확인이 부족할 것이다. 따라서 평가산출은 그 자체로 의미가 있으며, 중요하다고 할 수 있다.

평가활용(U)에서는 메타평가의 개념적 정의에서도 드러나듯이 평가결과의 활용성 제고와 직접적 관계가 있다고 할 수 있다. 평가결과에 대한 환류에 대한 것으로 해당 평가활동이 다음 단계의 정책과정에 영향을 미치는 정도를 의미한다고 할 수 있다. 이를 종합하면 <표 3>과 같으며, 본 연구에서는 자원봉사센터평가에 대한 메타평가모형을 EITOU(Environment, Input, Transformation, Output, Use) 모형이라고 명명한다.

〈표3〉 자원봉사센터평가에 대한 메타평가(EITOU) 모형 : 가설적 모형

평가차원	평가항목	평가지표
평가환경 (E)	E1.법·제도·규정의 적절성	-'서울시장 방침'과 시민협력과 내부공문으로 평가가 이루어지는 것이 적절한가
	E2.평가목적 및 동기의 적절성	-인센티브사업을 통한 평가가 자원봉사센터의 발전성과 연계되는가
	E3. 평가이해관계자 파악의 적절성	-평가전반에 대해 자치구와 자치구자원봉사센터와 의견공유가 있었는가
평가투입 (I)	I1.평가추진체계의 적정성	-내외부평가전문가가 포함된 평가조직이 전문성, 충분성, 독립성을 확보하는가
	I2.평가예산의 적절성	-평가위원에게 제공되는 수당이 평가를 수행함에 적절한가
	I3.평가자료의 적정성	-평가자료의 질적충분성과 검토시간의 충분성이 확보되는가

www.kci.go.kr

평가전환 (T)	T1.평가기준의 적합성	-평가지표가 자원봉사센터를 평가하는 기능으로 적절하게 분포되어 있는가
	T2.평가절차의 적정성	-평가진행절차의 기간이 적정한가
	T3.평가방법의 적정성	-방문평가시 평가자료에 대한 검토가 충분히 이루어지는가
평가산출 (O)	O1.평가결과의 적절성	-평가결과가 신뢰성을 확보할 정도로 적절한가
	O2.평가보고서의 충분성	-평가보고서가 제대로 작성되어 배포 및 공유되는가
	O3.평가결과확정의 적절성	-평가가 정량적 배점 위주로 이루어지는 진 후 확정되는 것이 적절한가
평가활용 (U)	U1.도구적활용의 적절성	-인센티브 지급방식 및 규모가 평가결과로 적절한가
	U2.개념적 활용의 적절성	-평가결과에 대한 시상 및 홍보의 제한성이 적절한가

3. 메타평가 모형 검증

모형은 그 자체로 완결되는 것이 아니라 전문가검토를 통해 최종확정된다. 연구자가 개발한 모형은 1차적인 것으로 보다 정교한 검토가 필요하기 때문이다. 이를 위해 본 연구는 메타평가모형 개발단계에서 12인의 전문가를 활용하여 연구의 엄밀성을 제고하였다. 전문가는 학계와 현장전문가로 대별하고, 전자는 (메타)평가와 자원봉사센터연구가 다수인 대학교 교수 및 (선임)연구위원을 대상으로 하였고, 후자는 자원봉사센터 실무에 밝으며 평가와 피평가경험이 다수인 광역센터장과 유관기관 사무총장 및 기초센터장 및 사무국장을 선정하였다.

타당도 및 가중치 조사를 위해 포커스그그룹을 대상으로 4차례(2009.9.1～9.22) 설문이 이루어졌다. 이때 인터뷰조사도 실시(2009.9.7～9.10)하여 자원봉사센터 현장과 평가실태를 이해하기 위한 노력도

www.kci.go.kr

제고하였다. 설문지는 폐쇄형을 기초로 하였지만, 설문횟수가 증가하면서 조직의 특성이 추가되었다. 설문조사 중 앞의 2차례는 타당도조사를 위한 것이었고, 뒤의 2차례는 중요도 조사를 위한 것이었다. 특히, 중요도조사를 위한 방식은 응답자의 논리성을 제고하기 위해 AHP 기법[10]을 활용하였다. 타당도 및 가중치 조사가 신뢰할만한지에 대해서는 Cronbach's α 값을 통해 확인하였으며, 그 값은 .9이상이었다.

평가차원과 평가항목에 대한 평가점수는 2003～2008년까지의 자원봉사센터 평가위원을 대상으로 실시되었는데, 평균점수와 가중치를 계산하여 종합점수를 도출하였다. 만점 100점을 기준으로 5단계로 구분하여 평가하였는데 매우우수(85점이상), 우수(69점 이상～85점 미만), 보통(53점 이상～69점 미만), 미흡(37점 이상～53점 미만), 매우미흡(37점 미만)으로 구분하였다.[11]

<표4>와 같이, 포커스그룹을 통한 타당도조사에서 평가차원내의 평균값은 4.36～4.82까지 분포하였고, 평가항목은 3.91～4.64까지 나타나 타당도는 높은 것으로 나타났다. 다만, 포커스그룹을 통해 일부 평가항목이 조정되어 최종 평가항목은 14개에서 15개로 최종 확정되

10) 간단한 개인적 의사결정에서부터 복잡하고 많은 자본투자를 필요로 하는 의사결정까지의 다양한 문제들이 이용될 수 있는 의사결정 지원도구이다(홍사균, 1997: 65). AHP기법은 응답자의 일관된 논리가 담보되어야 하므로 전문가라고 해서 완벽한 응답을 기대하기는 쉽지 않다. 따라서 본 연구에서는 응답 방법에 대한 설명이 추가되어 논리적 일관성을 확보하고자 노력하였다. 그럼에도 불구하고 일부에서 논리적 일관성이 떨어져서 재설문을 실시하였으며 그 결과 논리적 흠결은 제거되었다.

11) 자원봉사센터평가가 조직내 뿐만 아니라 조직 외에 미치는 영향을 감안하여, 평가의 엄격성은 제고되어야 한다. 이에 대해 포커스그룹의 참여자도 의견을 같이하였다. 대부분의 연구는 Likert 5점 척도를 활용하여 100점 만점을 기준으로 일률적으로 5분위한 경우(Stufflebeam, 1999a; 박종수, 2003), 하한선 20점 적용의 관대함을 지적하며 50점 이하는 2분위, 50점 이상은 3분위하여 구간을 설정한 경우(류영수, 2007)가 있다. 기존연구를 비판적으로 비교·검토한 결과 100점 만점을 기준으로 동일한 간격을 유지하여 5등급 구분점수 구간을 설정하지 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.

www.kci.go.kr

었다.[12)]

타당도가 확보된 지표에 대해 가중치조사를 실시한 결과, 평가차원 내의 값은 전체 1.0을 기준으로 .132～.290으로, 평가항목의 값은 평가환경은 .127～.638로, 평가투입은 .086～.445으로, 평가전환은 .235～.407로, 평가산출은 .137～.675로, 평가활용은 .390～.610으로 분포하였음을 확인할 수 있었다.

〈표 4〉 자원봉사센터평가에 대한 메타평가(EITOU) 모형 : 확정된 모형

평가차원	타당도 및 가중치		평가항목	타당도 및 가중치	
	평균값	가중치		평균값	가중치
평가환경 (E)	4.45	.290	E1. 법·제도·규정의 적절성	3.91	.127
			E2. 평가목적 및 동기의 적절성	4.64	.638
			E3. 평가 이해관계자 파악의 적절성	4.36	.235
평가투입 (I)	4.36	.132	I1. 평가조직의 적정성	4.27	.445
			I2. 평가인력의 적정성	4.45	.276
			I2. 평가예산의 적절성	4.18	.086
			I3. 평가자료의 적정성	4.50	.194
평가전환 (T)	4.82	.205	T1. 평가기준의 적합성	4.50	.407
			T2. 평가과정 및 방법의 적정성	4.55	.235
			T3. 평가내용의 적정성	4.64	.358
평가산출 (O)	4.73	.129	O1. 평가결과의 적절성	4.64	.675
			O2. 평가보고서의 충분성	4.55	.189
			O3. 평가결과확정의 적절성	4.27	.137
평가활용 (U)	4.64	.244	U1. 도구적활용의 적절성	4.45	.610
			U2. 개념적 활용의 적절성	4.45	.390

12) 포커스그룹을 대상으로 2차례의 타당도조사를 실시하였는데, 많은 전문가가 평가추진체계를 평가조직과 평가인력으로 구분할 필요성을 제기하였다. 평가조직의 문제점과 평가인력의 문제점을 달리 평가하여야 한다는 것에서 기인한다. 즉, 개체주의적 관점과 환원주의적 관점을 구분하여 평가했을때 보다 분명하게 인식된다는 것이 그 이유이다. 따라서 평가조직의 적절성은 '평가조직이 평가기능을 수행하기에 적절한가'에 관심을 가지고 있고, 평가인력의 적절성은 '평가인력이 평가를 하기에 적절한가'에 관심을 가진다. '평가절차의 적절성'과 '평가방법의 적절성'은 '평가과정 및 방법의 적절성'으로 통합되었는데, '평가방법이라는 것이 절차에서 지켜지는 내용이고, 구분의 실익이 없다'는 포커스그룹의 지적이 영향을 미쳤고, 대부분의 관계자가 이를 수용하였다. '평가내용의 적절성' 평가자가 평가시 '평가할 내용을 충분히 숙지하고 있는가'에 관심을 가진다.

www.kci.go.kr

4. 메타평가 모형 적용

1) 평가종합

최종 확정된 EITOU모형을 준거틀로 2003～2008년 서울시 자원봉사센터 평가위원 37명 전원을 대상으로 설문을 실시하였다. <표5>와 같이, 서울시의 자원봉사센터평가는 전반적으로 '보통'수준에 머물렀음을 확인하였다. 전체 평균값은 3.14, 가중치는 .20을 반영하여 환산한 값은 62.8점(53점이상 68점 이하에 해당)으로 나타났다. 한편, 자원봉사센터 평가의 전반적 평가수준이 '보통'이라는 것은 2003～2008년(6년) 동안 이루어진 평가수준을 평가함에 있어 단순화(간명화)의 이점은 있지만, 자원봉사센터 평가에 대해 보다 깊이 있는 이해를 위해서는 하위평가수준에 대한 검토가 필요하다. 이는 자원봉사센터 평가에 대한 전반적 이해를 제고할 수 있기 때문이다. 먼저, 평가차원별로 살펴보면, 모든 차원에서 '보통'을 보였지만, 환산점수는 55.2점에서 67.2점으로 분포되어 있어 평가차원별 편차도 큰 것으로 확인되었다. 다시 말하면, 평가활용(55.2점)은 보통수준에서도 '하위'에 해당되고, 평가산출(67.2점)은 보통수준에서도 '상위'에 해당됨을 알 수 있다. 즉, 평가산출은 가장 높았음을 확인할 수 있었다. 즉, 평가결과는 있으나 평가활용은 제대로 이루어지지 못하다고 인식하는 것을 의미한다.

평가항목은 우수(3개), 보통(11개), 매우미흡(1개)로 나타났으면 매우우수는 단 한 개의 항목에서도 발견되지 않았다. '평가목적 및 동기의 적절성', '평가조직의 적절성', '평가인력의 적절성'은 우수한 것으로 나타났으나 '평가보고서의 충실성'은 매우 미흡한 것으로 확인되었다.

www.kci.go.kr

〈표5〉 자원봉사센터 메타평가모형 적용 결과

평가차원					평가항목				
구분	평균	가중치	환산	평가	구분	평균	가중치	환산	평가
평가환경 (E)	3.28	.290	65.6	보통	E1. 법·제도·규정의 적절성	3.32	.127	66.4	보통
					E2. 평가목적 및 동기의 적절성	3.64	.638	72.8	우수
					E3. 평가 이해관계자 파악의 적절성	3.44	.235	68.8	보통
평가투입 (I)	3.04	.132	60.8	보통	I1. 평가조직의 적정성	3.56	.445	71.2	우수
					I2. 평가인력의 적정성	3.56	.276	71.2	우수
					I2. 평가예산의 적절성	2.72	.086	54.4	보통
					I3. 평가자료의 적정성	3.12	.194	62.4	보통
평가전환 (T)	3.24	.205	64.8	보통	T1. 평가기준의 적합성	3.28	.407	65.6	보통
					T2. 평가과정 및 방법의 적정성	3.44	.235	68.8	보통
					T3. 평가내용의 적정성	3.44	.358	68.8	보통
평가산출 (O)	3.36	.129	67.2	보통	O1. 평가결과의 적절성	3.40	.675	68.0	보통
					O2. 평가보고서의 충분성	1.16	.189	23.2	매우미흡
					O3. 평가결과확정의 적절성	3.44	.137	68.8	보통
평가활용 (U)	2.76	.244	55.2	보통	U1. 도구적활용의 적절성	2.76	.610	55.2	보통
					U2. 개념적 활용의 적절성	2.76	.390	55.2	보통

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

2) 평가차원별 평가항목

평가환경은 65.6점으로 나타나 '보통'으로 확인되었고, 각각의 평가항목은 '평가목적 및 동기의 적절성'(72.8점, 우수), '평가 이해관계자 파악의 적절성'(68.8점, 보통), '법·제도·규정의 적절성'(66.4점, 보통)의 순서로 나타났다. 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 보

www.kci.go.kr

완이 시급히 이루어져야 함을 의미한다.

평가투입은 60.8점으로 나타나 '보통'으로 확인되었고, '평가조직의 적정성'(71.2점, 우수), '평가인력의 적정성'(71.2점, 우수), '평가자료의 적정성'(62.4점, 보통), '평가예산의 적정성'(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. 설문결과 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 할 것이다.

평가전환은 64.8점으로 나타나 '보통'으로 확인되었고, '평가과정 및 방법의 적정성', '평가내용의 적정성'(68.8점, 보통), '평가기준의 적합성'(65.6점, 보통)의 순서로 나타났다. 분석결과 평가표에 따른 탁월, 우수, 보통, 미흡에 대한 강제배분 방식이나 평가내용 및 평가기준 도출이 전년도를 바탕으로 자치구 및 자치구센터장의 의견을 반영하여 약간의 수정을 거치는 것, 측정의 편의상 양적지표에 대한 의존이 어느 정도 개선되어야 함을 의미한다.

평가산출은 67.2점으로 나타나 '보통'으로 확인되었다. 평가산출 내의 평가항목은 '평가결과 확정의 적절성'(68.8점, 보통), '평가결과의 적절성'(68.0점, 보통), '평가보고서의 충분성'(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

www.kci.go.kr

민주적으로 이루어진다하더라도, 아울러 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.

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.

3) 차이분석

평가종합 결과는 학계집단과 현장집단 간 두루 공유되는 것인가? 즉, 평가집단간 차이가 발생하는지, 그 결과가 유의미한지 살펴볼 필요가 있다.

평가차원, 평가항목 간 평균값의 크기는 전체적으로 유사한 경향을

www.kci.go.kr

보였다. 그러나 일부 평가차원, 평가항목의 평균값에서 약간의 차이가 발견되기도 하였는데, 평가차원 5개 중 1개인 평가산출(학계 3.08 / 현장 3.62)에서, 평가항목 15개 항목 중 3개의 항목인 '평가조직의 적정성'(학계 3.25 / 현장 3.85), '평가결과의 적절성'(학계 3.17 / 현장 3.62), '평가결과확정의 적절성'(학계 3.25 / 현장 3.62)에서 약간의 차이를 보였다. 이러한 차이가 유의미한 지를 살펴보기 위해 차이검증(t-test)을 5%의 유의수준(α=.05)에서 분석을 실시한 결과, 대부분의 평가차원, 평가항목 평균값의 차이가 유의할 만한 수준은 아닌 것으로 나타났다.[13] 결과는 서울시의 자원봉사센터 평가에 대해 학계전문가와 현장전문가 간 인식은 유사하다는 것을 의미한다. 이는 자원봉사센터 평가와 관련된 전문가가 극히 제한적이고, 제한된 인원 내에서 빈번한 접촉을 통해 이들 간에 일정부분 컨센서스가 존재하기 때문이라고 추론된다.

아울러, 평가연도별 평균값의 크기를 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 '평가보고서의 충분성'이 1.16점, '평가목적 및 동기의 적절성'이 3.64점으로 가장 높았다.

연도별 평가차원 및 평가항목은 과연 유의미한 차이가 있는가? 5%

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

www.kci.go.kr

의 유의수준(α=.05)에서 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 5%의 유의수준(α=.05)에서 평가차원 중 평가활용이, 평가항목 중 '평가예산의 적절성', '평가보고서의 충분성', '도구적 활용의 적절성'이 유의미한 것으로 나타났다. 특히, '평가예산의 적절성'과 '평가보고서의 충분성'은 .01 수준에서도 유의미한 것으로 나타났다.

5. 연구의 함의

본 연구는 2003～2008년 총 6년간 실시된 서울시의 자원봉사센터 평가에 대한 전반적 수준을 확인하고, 이에 대한 평가를 함으로써 어떤 부분에서 문제점이 있는지를 추적한 후, 궁극적으로는 자원봉사센터 평가시스템의 질적 향상을 제시하고자 하는 목적에서 시작되었다. 연구결과, 이론적·정책적 측면에서 몇 가지 함의를 제시할 수 있다.

첫째, 자원봉사센터 평가의 본질이 무엇인지를 고민하면서, 메타평가 모형을 구축했다는 점이다. 기존 연구는 프로그램에 대한 평가인지, 조직에 대한 평가인지에 대한 구분없이 메타평가의 모형이 개발되고 적용된 측면이 있다. 본 연구는 자원봉사센터 조직에 어울리는 평

www.kci.go.kr

가기준을 제시하고 이를 적용하였다는 점에서 그 의미가 있다.

둘째, 자원봉사센터 평가에 대한 메타평가 모형이 향후 자원봉사센터 평가시스템에 활용되어 자원봉사센터의 발전을 위해 일정부분 기여할 수 있을 것이라는 점이다. 향후 자원봉사센터평가는 서울시책의 지역적 실현의 정도를 확인하고, 이를 바탕으로 인센티브를 부여하는 방식이 아니라, 지역수준에서 자원봉사활성화를 위해 정부가 해야 할 일을 찾아내고자 하는 노력의 일환으로 이루어져야 한다는 것이다. 이를 위해 기존의 서열화를 위한 인센티브 방식이 아닌 각 센터에 일정액을 투여하여 노력을 평가하는 방식으로 진행되어야 하고, 지역적 단위에서 자원봉사활성화를 위해 같이 고민해 나가는 과정의 일환으로 평가가 이루어질 필요가 있다.

셋째, 메타평가 연구의 확장을 들 수 있다. 그간의 메타평가 연구는 교육분야, 기술영향평가분야, 환경평가분야 등에서 발견되고 있으나, 자원봉사분야에 대한 메타평가 연구는 존재하지 않았다. 이는 자원봉사센터 평가에 대한 메타평가 또한 현재로서는 존재하지 않음을 의미하며, 국내는 물론 해외에서도 자원봉사센터 평가에 대한 메타평가가 이루어지지 않았음을 의미한다.

넷째, 메타평가 연구의 방법론에 있어서 평가의 방향성에 대한 새로운 시도와 함께 평가의 단계를 확장하였다는 점에서 의미가 있을 것이다. 평가의 방향성과 관련, 기존 연구자는 하위 수준의 평가의 합을 상위 수준으로 끌어올려 평가를 마치는 경우가 일반적이었다(Stufflebeam, 1999a, 1999b; 박종수, 2003; 류영수, 2007)[14]. 그러나 본 연구는 환원주의적 오류를 제거하기 위해 아래 수준의 평가의 합을 상위수준으로 끌어올리지 않았다. 자세히 살펴보면, 1단계로 평가차원

14) 기존 메타평가 연구자 중 평가기준 각각에 대해 판정을 내린 연구자는 현재로서는 3인이 확인되었다.

www.kci.go.kr

에 평정된 평균값과 가중치를 통해 평가환산점수를 도출하여 적용대상에 대한 전반적인 평가를 내린다. 2단계로 각각의 평가차원에 대한 값을 통해 각각의 차원에 대한 평가를 내린다. 3단계 평가항목에 대한 값을 통해 각각의 평가항목에 대한 평가를 내린다. 이는 기존의 평가단계로 설명할 수 없는 많은 정보를 제공해 줄 수 있을 것이다. 평가항목에 대한 질문이 정확히 이루어지지 않는다면 어떤 부분에서 제대로 작동되고 있는지 그렇지 않은지에 대한 정보가 제시되지 않기 때문이다. 이는 세부 정책 선택에도 일정 부분 기여할 수 있을 것이라 판단된다.

마지막으로, 평가등급 배점의 새로운 시도가 후속 연구에 활용될 수 있을 것이다. 기존 연구는 Likert 5점 척도를 활용하였음에도 최하 20점을 부여하는 방식으로 평가의 관대함이 일부 존재하였고, 합리적 설명이 없이 구간의 폭을 달리 적용하여 일관성이 결여되었다고 할 수 있다. 본 연구는 평가의 의미를 되새겨 보다 엄격히 적용하고자 하였다. 이를 위해 기본점수 20점을 부여하여, 36점 이하(매우미흡), 52점 이하(미흡), 68점 이하(보통), 84점 이하(우수), 85점 이상(매우우수)으로 등급체계를 구성하였다. 이는 후속연구에서 평가등급 배점 부여에도 활용될 수 있을 것이다.

(2011년 10월 11일 접수, 2011년 10월 25일 확정)

참고문헌

강남대자원복지문화연구소. 1988.『자원복지(봉사)센터 설치 및 운영에 관한 연구』. 서울: 강남대학교.

www.kci.go.kr

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 평가시스템을 중심으로』. 서울시립대학교대학원 박사학위논문.
김순남. 2003.『학교평가의 메타평가 준거 개발』. 경북대학교대학원 박사학위논문.
김순남. 2006. “대학평가의 메타평가 준거 개발.『교육행정학연구』. 24(2): 371-402.
김영호. 2003. “특집: 더불어 사는 복지공동체 만들기와 자원복지 봉사활동의 활성화 방안.”『동광』. 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.
문영세. 2005. “정부업무평가에 대한 메타평가.”『한국사회와 행정연구』. 16(1): 179-204.
박종수. 2003.『정보화사업 메타평가 모형의 설계와 적용』. 충남대학교대학원

www.kci.go.kr

박사학위논문
박주문·오성배. 1997. “노인자원봉사조직의 육성방안: 인천광역시 동구를 중심으로.”『한국지방자치학회보』. 18: 77-100.
오무근. 1986. “메타평가(meta-evaluation)에 관한 연구.”『교육문제연구』. 4: 151-167.
오홍석. 2000. “자원봉사조직의 운영효과에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 지역종합자원봉사센터를 중심으로.”『지역사회개발학회지』. 10(2): 5-67.
오홍석. 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.
이란희·최병대. 2011. “자원봉사센터 평가에 대한 메타평가.”『한국지방자치학회보』. 23(3): 233-257.
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.
이찬구. 2004. “과학기술계 연구회의 기관평가 제도 발전방안.”『한국사회와 행정연구』. 15(1): 405-433.
이혜승 외. 2006.『지방공기업 경영 및 평가제도 개선 방안 연구』. 감사원 평가연구원.
이희태. 1999. “도시지역 청소년 자원봉사활동의 발전방안.”『지방정부연구』.

www.kci.go.kr

3(1): 185-208.
임성옥. 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 운영메뉴얼』.
서울시 행정국. 2006a, 2007a, 2008a, 2009a.『자치구 인센티브사업 자원봉사활성화분야 평가계획』.
서울시 행정국. 2006b, 2007b, 2008b, 2009b.『자치구 인센티브사업 자원봉사활성화분야 평가결과보고』.

Alkin, Marvin C. & Richard H. Daillak. 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 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

www.kci.go.kr

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: Tarvistock Publications.

Dror, Yehezkel. 1971. V*entures 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 Wiey & 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*. Baltmore: 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.

McKarthy, 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

www.kci.go.kr

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'Nell, 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." *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.)

www.kci.go.kr

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)

www.kci.go.kr

Abstract

Developing and applying meta-evaluation model to Volunteers Center

Ranny Lee

This study is to develop a meta-evaluation model and then apply it to the assessment of Volunteer Centers where 25 Autonomous Districts (what we call "Gu") in Seoul currently operate.

As a result of the survey I found out that the average value in all autonomous districts is 3.14 (among 5 full marks) with 0.20 of its gravity (weight). When this data is converted to 100-point system, the score is 62.8, which is a 'Good' level.

With regard to the analysis of value difference (t-Test) between the groups, I found out there is a significant difference with $p<.05$ between some in evaluation dimensions and categories. But I realized that there is no significant difference between the groups participated. As for yearly analysis (ANOVA), even though there is a small difference between the years, it is very tiny enough for us to disregard it.

In conclusion, this study provides 5 meaningful suggestions to us. First, as I worked on the nature of assessment on Volunteer Centers, we have taken a propound interest in internal characteristics of organization for meta-evaluation. Second, as I hope this meta evaluation model on the assessment of Volunteer Centers is in practical use of evaluation system for Volunteer Centers in the near future. I believe this study will play a part in the development of Volunteer Centers. Third, suggestion is to expand the study of meta-evaluation. That is to say previous research was done on education realm, assessment of technical impact field or environmental

www.kci.go.kr

assessment only until now, but this meta evaluation in volunteer fields, not to mention volunteer Center sections is the first study that has been done at home and abroad. Fourth, we made an attempt to show a direction to meta evaluation and tried to enlarge the phases. Finally, it is a score distribution system that is upgraded, compared which previous system. As I mentioned early, we strictly exclude generosity of assessment.

Key words : meta evaluation, volunteer center assesment, meta-evaluation dimension, meta-evaluation category

www.kci.go.kr