

정보통신기술(ICT)이 NGO에 미친 영향에 관한 연구*

김 준 기**

〈目 次〉

- I. NGO와 정보화
- II. 이론적 검토
- III. 설문조사
- IV. 사례연구
- V. 결 론

〈요 약〉

본 연구는 NGO 영역의 정보화 진전에 따라 그 활동방식과 내부구조, 의사결정과정, 이해관련자들과의 관계 등에서 근본적인 변화가 나타나고 있음에도 불구하고 이에 대한 체계적이고 이론적인 연구가 부재하다는 현실에서 시작하고 있다. 본 연구에서는 정보화가 NGO 자체의 성격을 변화시킬 뿐만 아니라 NGO를 매개로 제반 사회적 관계의 망의 일정한 변화를 불가피하게 하고 있다고 가정하고 정보화 확산에 따른 NGO의 내부적·외부적 변화를 고찰하였다. 그리고 그 방법론으로 NGO에 대한 설문조사를 통하여 그 내용을 분석하였다. 연구 결과 대부분의 NGO의 정보화 수준(하드웨어 및 소프트웨어), 전략, 의지 등은 낮은 것으로 조사되었으며 전략적 활용 및 다른 오프라인 활동과의 조화도 체계적이지 못한 것으로 조사되었다. 따라서 NGO는 조직의 내·외부적인 관리시스템 및 의사결정과정에서 이해관계자와의 유기적인 관계 확보라는 관점에서 정보시스템의 활용을 높여야 하며 이를 위한 체계적이고 전략적인 접근이 요구된다. 이를 위해서는 과거 정보화에 성공한 기업 및 공공기관의 사례를 참조하는 것이 필요하며 이러한 측면에서 이들과의 능동적인 교류 및 상호학습은 필수적이라 하겠다.

* 본 논문은 2001년 한국행정학회 동계학술대회에서 발표된 내용을 수정·보완하였다.

본 연구에 큰 도움을 준 서울대학교 행정대학원 박경래, 김정부, 이민호군에게 감사
를 표한다.

** 서울대학교 행정대학원 교수

I. NGO와 정보화

현대사회의 화두는 정보화와 비정부단체가 아닌가 싶다. 비정부기구(non-governmental organization : NGO) 또는 비영리기구(non-profit sector)라 불리는 자발적 부문(voluntary sector)은 정부의 대응성 부족, 시민운동의 활성화, 사회의 다원화현상에 따른 공공적(집합적) 서비스 수요증가 그리고 사회복지에 대한 수요 증가 등의 현상에 따라 빠른 성장을 하였으며, 한국의 경우 특히 1980년대 말 이후 급격한 양적 성장을 기록하고 있다(김준기, 1999a).¹⁾ 공공재 또는 집합재 등의 서비스를 제공하는 NGO는 사회복지, 교육·문화, 건강, 보건 등의 분야에서 유·무형의 도구적 활동(instrumental activities)이 중심이 되는 조직이며, 이들의 활동은 복지정책의 추구 및 사회에서의 다양성 추구에 따라 그 역할이 증가하고 있다. 한편 대변적(advocacy) 성격의 NGO의 경우 단체의 활동이 소외계층의 권익보호, 인권, 환경, 여성, 소비자 운동, 정치개혁 등과 같이 사회문제 해결과 관련된 사회운동이나 시민참여, 계몽, 정부비판, 감시등의 표현적 활동(expressive activities)을 하고 있다.²⁾ 한편 정보화는 개인과 조직의 행태에 큰 영향을 미쳤으며 조직과 개인간의 관계, 조직과 조직간의 관계에도 많은 변화를 초래하였다(Young, 2001). 또한 정보화는 정보제공의 측면에서, 새로운 생산요소라는 경제적 측면에서, 시민참여 및 민주화의 측면에서, 그리고 삶의 향상 등의 분야에서 많은 변화를 초래하고 있으며 NGO 또한 예외는 아니다(Castelles 1999). 특히 인터넷 및 웹기반기술은 NGO의 내·외부적 작동기계에 큰 영향을 미치고 있는 것으로 파악되고 있다.

이와 같이 현대사회에 미치는 영향력이 증가하고 있는 NGO의 정보화 현황과 문제점, 그리고 그 파급효과(impact)에 대한 개념적 이해를 파악하는 것은 중요한 연구과제이다. 그 이유로는 첫째, NGO라는 사회조직과 정보화라는 현상의 조합

1) NGO(법인)부문은 1970년과 1997년 사이 연평균 22%이상의 성장률을 보여 국민총생산의 2.96%(1997년)를 차지하고 있으며 서비스업 생산의 6.9%를 차지하고 있다. 고용 측면에서는 이들 단체가 총고용의 5.6%를 차지하고 있으며 순자산은 약6조원(1987년)으로 추정된다.

2) 특히, 이러한 조직의 대표적 유형인 경실련, 참여연대, 환경운동연합 등의 시민단체나 사회복지공동모금회와 같은 서비스조직의 경우 국내 정치환경의 민주화와 국민 선호의 다양화에 따라 조직의 확대와 활동의 다양화가 보여지고 있다. 최근에는 환경, 여성, 복지뿐만 아니라 대북지원단체의 활동이 두드러지고 있으며, 총선시민연대, 반부패국민연대와 같은 사회개혁운동단체와 교육개혁관련 NGO의 활동이 어느 때보다 활성화되고 있다.

자체가 중요한 주제이기 때문이다. NGO의 성장배경에는 정보화라는 주요한 요인이 작동하고 있으며 그 파급효과가 다른 조직에 비해 상대적으로 크게 작용하고 있을 가능성이 높기 때문이다. 또한 민주주의의 확립과 함께 나타난 사회의 다양한 참여자의 위상 제고를 고려해 행정학에서는 거버넌스(governance) 개념을 통해 이러한 변화의 기류를 이론 내로 수용하려고 하고 있다(박동서, 2000 ; 김광웅, 2000). 그러나 NGO의 활동의 기능적 측면에 초점을 맞추므로써 정작 이러한 변화의 근저에 있는 정보화가 NGO에 미친 영향에 대한 연구는 아직 미개척의 분야로 남아 있다. 둘째, 우리나라의 NGO가 정치적 민주화와 국민선호의 다양화에 따라 그 활동의 폭과 방식이 다양화되고 있음에도 불구하고 NGO 내부운영에 있어 시민의 참여부족과 명망가적 리더에 의한 조직의 비민주성이 NGO 내부적 운영의 문제로 지적되고 있다(유팔무, 1997). 그러나 정보화의 진전에 따라 그 활동방식과 내부구조, 이해관련자들과의 관계방식 등에서 근본적인 변화가 예측되고 있어 이에 대한 연구가 필요하다고 하겠다. 셋째, 2000년도 제16대 국회 총선거 당시 낙천·낙선운동을 주도한 총선시민연대의 활동 이후 정보화가 이와 같은 연대기구(coalition bodies)의 활동방식, 내부지배구조, 책임성에 어떠한 영향을 미쳤는지 연구의 이슈로 떠오르고 있다(Kim, 2001).³⁾ 넷째, NGO가 1980년대 말 이후 급성장하여 사회복지, 환경보호, 소비자 및 약자보호, 지역발전, 교육 등의 분야의 담론형성과 실천에서 빼놓을 수 없는 역할을 수행하고 있다는 점을 고려할 때, NGO의 정보화는 시민사회, 나아가 정책과정의 성격을 근본적으로 변화시킬 수 있는 요인이기 때문이다(유재천, 1999). 다섯째, 새로운 정보통신기술의 도입은 조직의 정보처리능력을 확장시킨 것뿐만 아니라 조직운영에 있어서 보다 효율적인 구조를 갖추게 하는 데 있어서도 상당한 기여를 한 것으로 평가받고 있다. 따라서 이러한 조직의 변화를 조명하는 작업은 중요하다고 하겠다. 정보화는 조직구조와 활동수행방식, 생산비용, 그리고 조직문화에 있어 수많은 변화를 가져온다고 하겠다. 따라서 NGO 내·외부적 문제 해소를 위해 정보화에 거는 기대는 크기 때문에 정보화의 파급효과를 분석하는 작업이 중요하다고 하겠다.⁴⁾

3) NGO의 기존활동이 재정적인 난관이나 단체활동 홍보의 부족 등으로 인해 제한되는 한계를 가졌던 반면, 정보화로 인해 이러한 한계가 극적으로 극복되고 있음을 처음으로 드러낸 것이 총선연대의 활동이기에 이에 대한 분석이 필요하기 때문이다.

4) 또 하나의 문제로는 새로운 정보통신기술의 발전과 그에 따른 조직의 영향을 파악함에 있어, 이전의 정보통신기술에 대한 연구 대다수는 주로 거대 영리기업에 그 초점을 맞추어 왔다는 것이다.

본 연구는 NGO 영역의 정보화 진전에 따라 그 활동방식과 내부구조, 의사결정 과정, 이해관련자들과의 관계 등에서 근본적인 변화가 나타나고 있음에도 불구하고 이에 대한 체계적이고 이론적인 연구가 부재하다는, 현실과 이론의 괴리에서 시작하고 있다. 따라서 본 연구에서는 정보화가 NGO 자체의 성격을 변화시킬 뿐만 아니라 NGO를 매개로 제반 사회적 관계의 망의 일정한 변화를 불가피하게 하고 있다고 가정하고 정보화 확산에 따른 NGO의 내부적·외부적 변화를 고찰하기로 하였다. 그리고 그 방법론으로 NGO에 대한 설문조사를 실시하여 그 내용을 분석하고자 한다.⁵⁾

II. 이론적 검토

우리나라의 경우 비약적인 정보화에 따라 PC보급은 1990년 100명당 3.7대에서 1997년에 15대로 400%증가하였으며, 인터넷 이용자수는 94년 말 14만 명에서 2001년 3월 현재 약 2천2백만 명에 육박할 정도로 급증하고 있다. 그리고 OECD가 최근 회원국 30국을 대상으로 조사한 바에 따르면 한국의 초고속인터넷 사용자의 비율이 세계 최고 수준으로 인구 100명당 10명(10%) 풀인 약 430만 명이 초고속통신망을 통해 인터넷을 이용하고 있는 것으로 나타났다. 이러한 사회 전반의 정보화, 특히 인터넷과 이메일 등을 포함한 정보통신기술(ICT: Information and Communication Technology)의 확산은 시민운동의 성장을 돕는 데 큰 역할을 하고 있으며 기존의 방송매체를 통하지 않고도 직접 시민에게 접근할 수 있는 연결고리 역할을 해주고 있다. 따라서 시민들의 참여를 이끌어 낼 수 있는 웹기반기술은 시민운동에 있어 가히 혁명적인 역할을 하게 되었다.

Young(2001)은 이러한 ICT의 도입을 통한 신경계의 상황에서 그 동안 누려오던 NPO(nonprofit organization)의 틈새시장에서의 우위가 어떻게 바뀌게 될 것인지에

5) Sime(2001)는 스코틀랜드의 대표적인 자원조직연합체인 SCVO를 통해 새로운 커뮤니케이션 기술의 장점을 어떻게 수용할 수 있는지에 대해 하나의 사례를 보여주고 있다. 그는 비영리단체에 있어서도 새로운 정보통신기술을 이용한 신경계의 이점을 향유할 수 있으며, 영리기업의 신경계 논리와 비교하여 비영리단체의 인적 자원의 활용이 큰 장점이 될 수 있다는 점을 밝히고 있다. 그리고 실제로 SCVO에서 구성한 workwithus.org 프로그램을 통해 자발적인 비영리단체 또한 신경계의 긍정적인 혜택을 누릴 수 있다는 점을 주장한다.

대하여 경제학적인 틀을 토대로 논의하고 있다. 그의 논리는 정보통신기술의 발전으로 인해, NPO는 소비자가 신뢰할 수 있는 정보를 제공하는 데 일반 영리기업에 비해 강점을 지닐 수 있기 때문에 신경제체제하에서 NPO의 경제적 역할은 계속적으로 증대될 것으로 분석하고 있다. 그리고 그는 정보화사회에서 다양한 정보를 가공하고 부가가치가 있는 정보로 전환시키는 중개자(intermediary)의 역할에 있어 NPO가 비교우위를 확보할 수 있을 것으로 전망하고 있다. 또한 Wyld(2001)는 새로운 기술의 도입과 함께 일고 있는 신경제의 체제 속에서 비영리단체가 어떠한 부분을 통해 신경제의 대열에 합류할 수 있을 지에 대한 논의를 시도한다. 그는 NPO와 일반영리기업간의 B2NP(Business to nonprofit)시장을 착상하며, 수요자로서 비영리단체와 공급자로서의 기업들이 시장을 통해 보다 효율적으로 자원을 사고 팔 수 있는 가능성의 확대를 주목하였다.

앞서 언급하였듯이 본 연구는 이러한 거시적인 접근보다는 정보화가 NGO 내·외부적인 요인에 미치는 파급효과에 대하여 분석하기로 한다. 먼저 NGO 내부적인 변화와 관련해서는 크게 다음과 같은 이슈를 포함한다. 첫째, NGO의 내부구조와 관련하여 정보화는 의사결정방식의 변화를 동반하고 있다(박형준, 1995). 가장 선명한 예는 사이버회원총회를 도입한 「함께하는시민행동」이 될 것이다. 참여연대, 경실련, 환경운동연합 등을 포함한 기존의 대규모 NGO의 회원총회는 일부 핵심회원만 참석하여 실질적인 최고 대의기구로서의 역할을 하지 못하는 형식적 일회성 행사에 그치는 한계가 있었다(유팔무·김원동, 2000). 형식적인 회원총회는 전문가·상근자중심의 시민운동, “시민없는 시민운동”, 재정압박에 시달리는 NGO와 동전의 양면을 형성하고 있었다. 「함께하는시민행동」은 인터넷 접속이 가능한 회원들이 충분한 시간을 갖고 참여할 수 있도록 사이버 총회를 개최함으로써 거의 전 회원이 총회에서 의결권을 행사할 수 있는 기회를 제공하고, 이를 통해 단체의 실질적인 의사결정이 회원 개개인에 의해 이뤄질 수 있도록 했다. 의사결정방식의 변화와 함께 의사결정의 시간도 짧아지고 그 질도 내실화하고 있다. 인쇄문서의 회람을 위해 상근자와 자원전문가가 한 자리에 모이는 회의를 주1회 또는 월1회 개최하여 주요 안건을 결정하던 방식에서 상시적으로 E-mail을 통해 관련내용을 피드백 함으로써 상근자와 전문가간의 거래비용이 극적으로 낮아지게 된 것이다.

둘째, 정보화는 NGO 내부자간의 의사결정 주도권(power)을 재배분시킨다. 정보화 마인드를 소유한 지도자가 단체의 의사결정 과정을 주도할 수 있게 된 것이다. 또 정보화의 진전과 함께 웹기술을 습득한 부서·스텝으로 업무가 이전되고 이에

따라 웹기반활동으로 점차 조직활동의 중심이 옮겨간다. 이는 장기적으로 조직의 미션에 영향을 미쳐 정부, 기업, 자원봉사자, 회원, 시민과의 관계방식에 변화를 야기한다.

셋째, 정보화는 NGO의 구조(structure)를 변화시킨다(박형준, 2000). 1990년대 다양한 사회적 이슈를 다루는 다수의 업무단위들이 종합적으로 하나의 조직 내에 포괄되던 “백화점식” 방식에서 탈피하여 특정의 이슈를 전문으로 하는 단위들로의 분화가 촉진되고 이에 따라 중간관리자의 중요성이 감소할 수 있기 때문이다. 즉 기존 단체의 전문화와 분권화가 동시에 촉진된다. 이와 함께 웹기반기술과 이메일 관련기술의 보급에 따라 조직과 개인간, 그리고 조직간의 의사소통의 비용이 극적으로 낮아짐으로써 소외(marginalized)지역에서 적은 재정과 인원으로도 NGO를 설립·운영하는 것이 가능해 졌다. 즉 전국 각지의 특성과 수요에 부응하는 지역 NGO가 다수 출현할 수 있고 활성화될 수 있다는 것을 의미하고 있다. 한편 서울의 대규모 NGO의 입장에서 전국 각지에 지역단체를 설립하고 그 활동을 조정하는 것이 더욱 용이해지고 있다. 특히 Pollak & Lampmin(2001)은 ICT가 NPO에 미치는 영향력을 분석함에 있어 ICT의 사용으로 인한 편익을 비용감소, 가치증대, 가상공동체와 같은 새로운 현실의 구축, 그리고 빠른 환류를 통한 위험의 최소화로 설명하고 있다. 그리고 기술의 도입으로 인한 비용으로서, 중개기관의 역할 감소, 규모의 경제로 인한 소규모 조직의 쇠퇴, 전문 인력의 확보문제, 조직브랜드 구축의 곤란성, 경쟁 격화로 인한 진입장벽의 약화를 들고 있다. 이를 통해 특히 회비에 의존하는 비영리단체의 경우는 ICT 기술의 도입이 오히려 비용의 상승을 가져올 위험이 크다고 경고하고 있다.

넷째, 정보 집약적인 활동에 대한 효과적인 수행은 모든 조직에 있어 생산성을 향상시키고 업무부담을 경감시키는 데 기여한다. 뿐만 아니라, 정보의 교환과 처리에 있어 지역적, 시간적 한계를 뛰어넘게 하는 새로운 정보통신기술의 발전은 조직활동성과에 지속적인 개선을 가져올 수 있다. 이와 같은 논의는 ICT에 대한 투자와 조직의 성과에 관한 긍정적인 관계를 상정하고 있는 것이다. 한편 Anderson과 Seagars(2000)에 따르면, 정보통신기술이 조직성과에 긍정적인 기여를 하는 것은 조직의 핵심역량을 증진시키기 위하여 정보통신기술을 사용하는 경우에 한정된다고 한다. 그러한 사례 중 하나로 기업의 각기 다른 부분(조직)마다의 의사소통을 강화시키기 위해 ICT를 사용하는 것을 들 수 있다.

다섯째, NGO의 내부구조와 의사결정방식의 변화는 다른 한편으로 다른 NGO와의 관계에 대해서도 영향을 미치고 있다. 각 단체의 전문적 활동영역이 구체화

하고 전국 각지의 NGO가 제기하는 이슈가 다양화하는 반면 개별 NGO의 이슈주도 역량은 제한적이라는 이유에서 네트워크(network) 또는 연대(coalition) 형성의 필요성이 높아지고 있다. 정보화로 인한 단체간 거래비용의 감소는 이러한 네트워크 형성과 관리를 용이하게 하는 요인으로 작용하고 있으며, 또한 이슈에 따른 이합집산의 비용을 낮춰 네트워크의 역동성을 높이고 있다. Aiken & Simon(2001)은 ICT가 NGO지도자·활동가, 관료, 학자들이 각각의 입장에서 협력을 통해 좀더 활동적인 시민사회 환경을 창출하도록 하는 데 반드시 필요한 자원을 어떻게 효과적으로 제공하게 되었는지를 기술하고 있다. NGO는 ICT를 통해 정보력을 신장하고 상호간 의사소통을 원활화함으로써 NGO간 정보의 유통과 상호관계를 긴밀하게 하고 있다.

여섯째, 정보화의 진전은 또한 NGO의 활동방식을 변화시키고 있다. 1990년대 중·후반까지만 하더라도 토론회, 향의집회 및 시위, 성명서·성명발표, 자체 신문 및 잡지발행, 회원교육프로그램 운영 등이 NGO의 활동방식이였다(김중순, 1999). 그러나 최근에는 향의방문·현장시위, off-line 토론회 등의 비중이 줄어들고 사이버 토론회, 사이버 잡지의 발행, 사이버 시위 등의 비중이 증가하고 있다. 또한 e-mail을 통한 회원관리 업무의 비중도 늘고 있고, 다른 단체와의 협력을 통해 이뤄지는 업무의 비중도 증가추세이다(권해수, 1999). 인터넷으로 생중계되는 사이버토론회는 토론자는 물론 방청자들까지 즉석에서 질문을 제기하고 답할 수 있도록 하고 있어 off-line 토론회의 특성을 살리면서도 시공간적인 제약을 극복하고 있다는 점에서 더욱 확대될 것이다. 사이버시위는 인터넷 홈페이지가 그 운영자와 동일시(identity) 된다는 점에서 특정 홈페이지를 대상으로 한 집중적인 공격은 그 자체로서 off-line 시위와 차별성을 갖지 않는다. 시위참여 또한 시공간의 제약을 받지 않기 때문에 참여자의 수가 급격히 증가하고 있고, 그 파급력을 기반으로 하여 이슈의 중요성을 높이고 이를 통해 기존 매체의 주목을 효과적으로 확보하고 있다. 이는 장기적으로 특정 이슈에 대한 정책적 개입을 강제할 수 있는 것으로서 전자민주주의(e-democracy)의 가능성을 보여주는 것이라 하겠다. e-democracy에 관해서는 앞서 논의한 2000년도 총선시민연대의 활동에서 집약적으로 그 가능성이 개진되었다. 이는 Schawaz(1996)가 언급한 인터넷을 “정치적 조직화에 있어 지난 반세기동안 개발된 것 중 가장 강력한 도구”라고 한 점을 증명하는 것이다. 다시 말하면, 정보통신기술은 시민사회단체가 그들의 이해당사자들과 의사소통을 하고, 자원을 동원하고, 네트워크 관계를 형성하며, 자금을 모으고 로비를 하는 방식을 변화시키고 있다는 것이다.

이러한 NGO에 있어서 ICT의 가장 일반적인 사용은 정보통신기술에 대한 접근 비용을 낮추는 것뿐만 아니라 일반 시민들이 사용할 수 있는 정보의 수준을 증가시키고 동시에 활용능력을 제고시킨다. 뿐만 아니라 E-mail에 기초한 기술들은 보다 넓은 수준의 시민참여를 가능하게 한다. 이는 결국 인터넷에 접속이 가능한 일반시민들이 정부의 의사결정과정에서 보다 쉽게 참여할 수 있게 되었다는 것에서 볼 수 있는 것처럼, 참여민주주의가 사회적으로 확산될 수 있게 한다. 이 모든 것은 새로운 정보통신기술이 새로운 정보 원천과 통신 도구에 대한 접근을 가능하게 하였기 때문이다. 이러한 NGO의 e-advocacy활동은 “정치적 변화를 가능하게 하는 권력자들에게 영향을 줄 수 있는 수단으로서 기술적으로 집약된 매체를 사용하는 것”이라고 정의될 수 있다(FitzGerald & McNutt, 1997). 특히, 전자우편이나 웹에 기반한 기술들은 시민들을 교육시키고, 시민참여를 진작시키며, 여론을 수렴하고, 정부에 대한 시민의 접근을 쉽게 하고, 공공포럼을 개최할 수 있게 하며, 투표자등록을 간단히 하고, 심지어 실제 투표행위까지 용이하게 하는 주요한 수단으로 여겨지고 있다(Corrado & Firestone, 1996). 따라서 ICT는 토론과 시민의 공동행동을 진작시킴으로써 풀뿌리 민주주의를 이룩하기 위한 강력한 수단으로서 여겨짐과 동시에 이러한 참여와 가상공동체의 구성에 따라 사회자본(social capital)이 축적되어 긍정적인 역할을 한다고 볼 수 있다(Klein, 1995).

이와 같은 사이버공간에서의 NGO 활동비중이 급격히 증가하고 있다는 사실은 웹기반기술의 활용이 NGO의 관리(management)뿐만 아니라 NGO와 외부 이해집단과의 관계방식을 전환시킨다는 함축을 갖고 있다.⁶⁾ ⁷⁾ NGO와 관련된 집단은 크게 세 그룹으로 나눌 수 있다. 첫째는 정부이다. 정부는 일차적으로 NGO가 활동하는 시민사회 영역에 대한 규제자의 역할을 수행하면서 각종 법률적 개입을 통

6) Bremer(2001)는 인터넷이 개발도상국의 개발문제(development issues)에 관한 국내외 NGO 간의 논의조건(terms of the dialogue)을 어떻게 바꾸는 지를 태국의 사례를 들어 검토한다. 저자는 분석에서 민주주의가 태동하고 정착하기 시작하는 국가의 경우 웹기반을 구축한 국제(northern) NGO에 의한 개입이 다원적 민주주의의 발전에 장애가 될 수 있음을 지적하고 있다. 즉 정보화에 따라 선진국 NGO가 개도국의 개발사업에 개입하기가 용이해 지고 이로 인해 개도국 자체의 수요(needs)와 관심사(concerns)에 대한 반응성이 상대적으로 약화되는 방식으로 개발문제에 대한 논의가 이뤄지도록 할 가능성이 있다는 것이다.

7) 한편 Adulis(2001)는 정보격차의 해소문제에 대한 논의에 있어 시민사회단체는 정보격차를 해소하고 시민사회 내 또는 다른 부문과의 네트워크 형성을 위해서는 많은 노력을 진행해야 한다고 주장하고 있다.

해 그 활동에 영향을 미치고 있다. 또한 정부는 각종 NGO 지원정책을 수립하여 재정적 지원을 증가시켜 오고 있다(강명구, 2000 ; 김준기, 2000). NGO는 정부의 제도적 인정과 재정지원을 한 축으로, 정부에 대한 NGO의 정책적 투입을 다른 한 축으로 하여 정부와 협조·경쟁·대립, 일방적 의존과 상호의존·상호독립의 다면적 관계를 형성하고 있다(이근주, 2000 ; 임승빈, 2000). 정보화로 인해 정부와 NGO의 이러한 관계는 장기적으로 협조·경쟁의 관계, 상호의존의 관계로 점차 변화할 것으로 예측된다. 정보화를 통해 협력관계를 구축하고, 시민들의 수요(needs)를 좀더 효과적으로 인지할 수 있는 NGO가, 사회적으로는 정부가 마땅히 나서서 해결해야 할 문제를 먼저 제기하고 해결하는 사례가 빈번해짐에 따라 경쟁·상호의존의 관계양상이 점차 강화되고 있다. 또한 네트워크를 구축한 NGO가 특정 지역의 이슈를 전국적인 차원으로 부각시킴으로써 전국의 NGO가 중앙·지방정부와 전면적이고 역동적인 관계를 형성할 가능성이 높아지고 있다. 이는 기존의 단선적이고 일면적인 관계가 점차 증충화하고 있다는 의미로, 정부나 NGO로서도 상대방과의 관계를 고려하여 구체적인 관리전략이 절실히 필요해지고 있다는 것이다.

둘째는 회원 및 시민과의 관계이다. 정보기반의 구축은 NGO의 상근자와 회원·시민간의 의사소통의 중간단계를 축소하여 NGO와 회원·시민이 일대일의 직접적인 관계를 가능하게 했다. 이는 의사소통의 빈도와 수준을 모두 높여 크게 다음과 같은 결과를 낼 수 있다. 첫째, NGO의 대응성을 높일 수 있다. 앞서 내부구조(internal governance)의 변화에서 살펴듯이 의사결정의 방식이 변화하고 의사결정구조가 분권화·민주화하여 회원의 직접참여가 활성화하고 있다. 일반 시민의 참여 활성화는 회원의 요구가 단체의 미션과 그 미션의 실현방법을 일차적으로 결정하는 구조를 형성할 것을 의미하며 이러한 회원의 참여는 NGO의 재정적·인적 존립기반을 강화하고 이에 따라 정책투입의 효과성이 높아질 것을 예견하게 한다. 둘째, 회원 및 시민에 의한 감시감독체계가 작동할 수 있다. NGO 내부정보가 공개되고 회원·시민이 직접적으로 NGO를 상대로 그 행태를 격려하거나 비판하는 것이 용이해진다. 이는 NGO 상근자로 하여금 판단의 준거를 시민의 요구에 고정시키는 효과(anchoring effect)를 갖는다. 셋째, 정보화 기반의 구축은 네티즌의 참여를 유도하는 데 있어 NGO가 선택할 수 있는 전략의 폭을 확대하여, 회원이나 시민이 NGO가 주도하는 이슈를 공론화하는 과정에 참여할 수 있는 기회를 크게 증가시킬 수 있다. 또한 사이버시위나 토론회는 인터넷 접속이 가능하면 언제 어디서나 가능해짐으로써 그 참여의 비용이 크게 낮아졌다. 참여의 비용이 낮기 때문에 다수의 동시적인 참여가 가능하고 이에 따라 낮은 비용의 행동이 실질

적인 효과로 나타날 가능성은 더 높아진다. 이는 다시 참여의 가능성을 높이게 된다. 최근 참여연대 등에서 주도한 사이버시위가 청와대 홈페이지 게시판을 마비시킬 정도의 위력을 발휘한 데에서 이는 잘 드러난다.

셋째는 자원봉사자와의 관계이다. 최근 NGO에 대한 자원봉사의 내용 중 우편 발송, 복사, 항의집회·시위참여의 비중은 감소하고 있다. 대신 자료의 검색, 해외 웹자료의 번역, 회원관리, 웹잡지(web-zine) 편집, 해외주재 회원의 통신원 등이 자원봉사자의 주요한 몫으로 떠올랐다. 이는 모두 인터넷을 매개로 하여 이뤄지는 작업으로 웹기반 기술을 습득한 인력에 한하여 수행할 수 있는 업무이다. 정보화로 인해 NGO 활동의 중심축이 옮겨가고 있기 때문에 나타난 현상으로, 이와 같은 자원봉사활동의 성격변화는 몇 가지 점에서 NGO와 자원봉사자간의 관계방식에 영향을 미칠 수 있다. 우선 정보화는 자원봉사자 풀(pool)의 구성을 고급화시킬 수 있다. NGO의 활동이 전문화함으로써 단체의 전문분야에 대한 기초적인 지식을 구비하여야 하고, 무리 없이 인터넷을 사용할 수 있어야 할 뿐만 아니라 기본적인 외국어 능력을 갖추어야 하기 때문이다. 인재풀의 고급화는 상대적으로 그 규모를 축소시킬 가능성을 동시에 갖는다. 그리고 정보화는 자원봉사자와 NGO 스텝간의 관계를 업무중심적으로 변화시킬 수도 있다. 대면적 접촉을 통한 인간적 유대의 형성이 불가능한 것은 아니나, 그 중요성은 낮아지는 반면 봉사활동 그 자체를 통한 협력관계가 보다 중요한 위치를 점하게 될 수 있다. 이는 인적 유대에 의한 자원봉사자 충원·관리방식의 적실성을 떨어뜨리는 요인으로 작용하게 된다. 그리고 자원봉사자 충원비용이 낮아진다. 자원봉사자 모집공고를 홈페이지 게시판에 띄우게 되면, 관심 있고, 능력을 구비한 회원·시민이 대면접촉 없이도 자원봉사활동에 참여할 수 있다. 이와 같은 충원방식이 효과적으로 작동하는 배경에는 먼저 시민사회에 자원성(volunteerism) 또는 사회자본의 축적이 상당수준 이뤄지고 있다는 사실이 존재한다. 또한 자원봉사의 비용이 정보화로 인해 낮아지고 있기 때문이기도 하다. 즉 단체를 직접 방문하지 않고 직장, 학교, 가정에서 인터넷을 통해 자원봉사활동을 수행할 수 있는 것이다. 특히 Bentley(2001)는 IT발전, Internet 비용의 감소가 웹기반 정보원에 대한 접근을 용이하게 하고 이것이 NGO의 스텝과 자원봉사자들이 조직관리를 효율화하는 데 긍정적인 영향을 미치고 있음을 캐나다의 Tools for Organizational Training, Assistance and Learning(TOTAL)의 사례를 통해 밝히고 있다.⁸⁾

8) Gannon(2001)은 영국에서의 ICT 이용 급증과 함께 이에 따라 자원활동의 양상이 변화하고 있는 상황을 주목하고 있다. 그는 이러한 변화의 핵심적 내용을 비영리조직들이 자원봉사자를 새로이 충원하는 것이 점점 더 어려워지고 있다는 점에서 찾고 있다. 자원

이상과 같이 정보인프라와 각 개별단체의 정보시스템의 구축이 NGO 내부의사결정체제와 구조의 변화를 어떻게 야기하는지, 시민운동의 방식과 그 대상은 어떻게 진행될 것인지, 이슈제기의 방식에는 어떠한 변화가 야기될 지에 대해 다양한 가설이 제기되고 있다. 그리고 어떠한 가설이 현실에 더 부합하는가에 따라 대시민, 대NGO, 대기업, 대정부의 관계에 대한 함의가 달리 도출될 수 있다. 그러므로 현재 NGO가 구축하고 있는 하드웨어, 소프트웨어, 네트워크 측면의 정보시스템 구축의 정도를 파악하고, 이러한 시스템의 구축이 과거와 비교해 현재 어떠한 영향을 미치고 있는지, 그리고 향후 어떻게 전개될지를 예상하고 정책적 함의를 도출할 필요성이 있다. 따라서 본 연구에서는 NGO단체의 정보화에 대한 설문조사와 사례조사를 통하여 이러한 가설을 검증하게 된다.

Ⅲ. 설문조사

본 연구의 설문대상은 한국민간단체총람에 근거하여 무작위로 전국에 걸쳐 950여 개 단체를 선정하고, 나머지 40여 개 단체는 무작위 샘플링에서 누락되었으나, 사회적으로 영향력을 인정받고 있는 단체에 대해서 판단표출을 실시하여 표본의 대표성을 높이하고자 하였다. 총 1,000개의 표본은 시민사회부문과 사회복지부문으로 나뉘었는데, 시민사회부문이 736개 단체, 사회복지부문은 264개 단체가 선정되었다. 설문조사방법은 우편조사를 택하였으며 설문지 회수율은 26.1%이다. 회수된 설문지 261개 중에서 분석이 불가능한 설문지 24개를 제외한 237개의 설문지에 대해 단순빈도분석 및 교차분석을 실시하였다. 이 중 152개는 시민사회부문(64%)으로부터 회수된 것이며 나머지 85개는 사회복지부문의 단체(36%)가 작성한 것이다. 설문은 크게 네 부분으로 나뉘어져 있고 구체적으로 1) 현재 NGO의 정보화실태, 2) 정보화의 진행에 관련되는 내·외부적인 촉진 또는 장애요인, 3) 정보화의 진척이 NGO의 내부구조 및 행태에 미친 영향, 4) 정보화가 NGO부문과 사회의 다른 부문(정부 및 기업)과의 관계에 미친 영향 등으로 나누어 구성하였다. 본 설문지를 작성하기 위해 각종 정보화 관련 연구문헌을 조사하였으며, 특히 시민사회네트에서 실시한 시민단체 정보화 실태조사(유재천, 1999)를 면밀히 검토

봉사자 관리가 전문화되어감에 따라 자원봉사자 관리자들은 신규충원을 위해 일반적인 접근방법을 취하기보다는 특정한 능력을 소유한 자원봉사자를 적극적으로 찾고자 하며 ICT를 어떻게 자원봉사자 충원에 활용할 것인지에 초점을 맞추게 되었다.

하였다. 또한 정보화전문가와와의 사전 면접을 통하여 설문내용의 관련성을 높이는 작업을 선행하였다.

1. 일반적 특성

단체의 설립형태에 따른 구분에 의하면 사단법인(40.1%), 사회복지법인(16%), 사회단체(16%)라고 응답한 비율이 가장 높았다. 시민사회부문의 경우 사단법인(45.4%), 사회단체(23.0%), 재단법인(9.2%)의 순으로 많았는데, 시민사회단체의 상당비율(54.6%)이 등록하고 있는 것으로 나타났다. 한편, 사회복지부문의 경우 사회복지법인(40.0%), 사단법인(30.6%), 재단법인(11.8%)의 순으로 응답률이 높아 대부분의 단체가 등록법인임을 알 수 있다.⁹⁾ 응답단체가 개인회원으로 구성된 단체인지 단체들간의 연합단체인지에 의한 구분에 의하면¹⁰⁾ 개인회원단체의 비율(65.8%)이 연합단체의 비율(16.9%)보다 월등히 높다. 시민사회부문의 경우에는 72.4%대 13.85%로 그 차이가 더욱 커지며, 사회복지부문에서는 54.1%대 22.4%로 그 차이가 다소 줄어들음을 알 수 있다. 이로 볼 때 실제 정보화의 촉진·장애요인, 정보화의 내외부적인 효과 및 영향에 대한 분석에서 조직간 관계(거래)의 관리측면보다는 조직 내부관리 및 조직과 회원, 서비스수혜자, 자원봉사자, 일반국민 등과의 관계측면이 더 부각될 것이다.

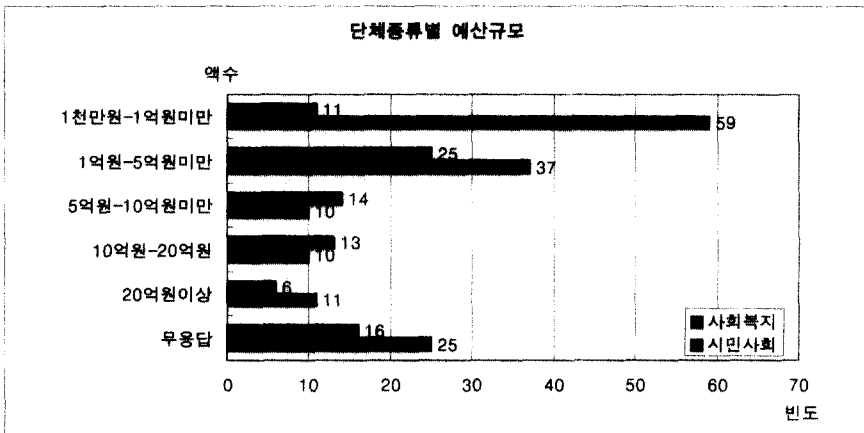
설문에 응답한 단체의 지역별 분포는 모집단의 분포와 근사하게 일치하고 있으며, 따라서 서울지역을 보면 모집단 4,023개 단체 중 2,196개 단체 54.6%가 소재하고 있다. 서울 다음으로 많은 응답단체가 있는 지역은 부산(7.2%), 경기(6.3%), 전남(5.1%), 전북(5.1%) 등이다. 응답단체의 설립연도별 분포를 보면 과반수 이상이 설립된 지 10년이 채 안된 것으로 나타났다. 우선 1993년 이후 설립된 단체가 114개로 전체의 48.1%를 차지했으며, 1990-2년에 설립된 단체도 11.4%에 달해 전체적

9) 이러한 분포는 시민운동정보센터·인사이드리서치의 「'99년 조사, 민간단체 각종 통계자료」(이하, 「통계자료」)와는 일정한 차이를 보이고 있다. 「통계자료」에 의하면, 전체 3790개 단체는 사단법인 36.0%, 재단법인 6.6%, 특수법인 3.0%, 미등록 54.4%의 비율을 보이고 있다.

10) 이는 개인회원을 대상으로 하는 단체인 경우 그 활동이 주로 회원대상의 서비스제공이나 중앙·지방정부를 대상으로 이슈제기 등에 초점이 맞춰지게 되는 반면, 연합단체인 경우 직접적인 개인에 대한 서비스제공보다는 정부를 대상으로 한 이슈제기나 단체들간 거래(transactions)의 조정·관리 등에 활동 초점이 맞춰지는 사정을 반영하기 위한 것이다.

으로 90년대 이후에 설립된 단체의 비율은 60%에 달하고 있다. 한편 46개 단체 (19.6%)가 1980년대에 설립된 것으로 조사되고 있다. 설립연도분포를 시민사회와 사회복지부문으로 구분하여 보면, 시민사회의 경우 1993년 이후 설립된 단체의 비율이 55.9%인데, 이는 한국의 시민사회, 시민운동이 90년대 이후 크게 활성화한 현실을 잘 반영하고 있는 것으로 평가된다. 반면 사회복지부문의 경우에는 사회복지적 관심이 점차 높아지기 시작한 1980년대에 설립된 단체의 비중이 상대적으로 높다(29.4%)¹¹⁾

<표 1> 단체종류별 예산규모



응답단체의 예산규모 현황은 <표 1>에 제시되어 있으며, 이는 한국의 NGO가 그 숫자적 측면에서는 급격히 성장하고 있는 반면, 영세성을 면치 못하고 있다는 지적을 잘 뒷받침하고 있다. 비교적 높게 나타난 무응답¹²⁾ 비율을 제외하고 나면, 132개 단체(55.7%)가 5억 원 미만의 예산으로 운영되고 있다. 특히 시민사회단체의 경우에는 1억 원 미만의 단체가 59개(38.8%)로 극히 영세한 상황에 처해 있음을 보이고 있다. 단체의 재정이 열악하다는 점은 정보화 전략의 수립과 예산배정

11) 「통계자료」에 의하면, 한국의 총 3643개 민간단체 중 90년대 및 80년대에 설립된 비율이 각각 56.5%, 21.0%이었다. 본 설문조사의 응답과 비교해 보면 90년대 이후 설립된 단체의 비율이 상대적으로 낮게 나타난 편이며, 80년대의 경우는 대동소이하다고 판단된다.

12) 예산관련 무응답 비율이 다른 항목에 비해 높은 것은 아직까지도 NGO의 예산에 관한 정보공개가 지극히 민감한 사안에 속함을 나타내는 것으로 이해할 수 있다.

에 있어 그만큼 장애요인으로 작용할 것이란 판단을 가능케 한다. 한편, 예산(1년) 10억 원 이상의 중·대규모 단체도 40개로 그 비율은 16.9%이다.¹³⁾ 또 다른 특징은 시민사회부문보다 사회복지부문의 단체들이 예산규모가 대체로 큰 것으로 나타난다는 점이다. 즉 예산규모 1억 원 미만의 경우 사회복지부문의 단체들은 12.9%이나, 사회복지부문은 38.8%로 매우 높게 나타났다. 반면에 예산규모가 5억 원 이상으로 가면 사회복지부문이 시민사회부문보다 대체로 높은 예산규모를 보이고 있다. 이러한 경향은 상근인력의 규모 측면에서도 비슷하게 나타난다.

응답단체에 근무하는 상근자의 수를 보면 예산규모의 경우에서와 같이 전반적으로 소규모인 것이 특징으로 나타난다. 전체 응답단체의 62.4%인 148개 단체가 상근자 7인 이하였으며 3인 이하도 30.8%나 되었다. 시민사회와 사회복지부문으로 구분하여 보면, 시민사회단체의 소규모성이 더욱 두드러진다. 시민사회부문은 3인 이하가 38.2%인데 반해, 사회복지부문은 17.6%이다. 반대로 상근자 21명 이상의 경우에는 시민사회부문이 8.6%에 불과하지만, 사회복지부문은 28.2%에 달했다.

2. 정보화 현황

NGO 정보화의 개괄적인 현황 파악에 있어 NGO의 정보화 수준은 단순히 그 보유하고 있는 하드웨어의 수, 소프트웨어의 버전을 넘어 조직차원의 요인들과 관련되어 있다는 인식을 전제로 한다. 즉 PC를 몇 대나 보유하고 있는가 하는 데에서 나아가, 정보화에 대해 조직의 구성원들이 어떻게 인식하고 있고 어떠한 전략으로 접근하고 있는지가 핵심적인 이슈가 된다는 점이다. ICT를 어떠한 조직절차를 거쳐 어디에 어떻게 활용하고 있는지가 중요하다. 또 특정 NGO가 왜 정보화를 시도하며, 그 과정이 조직내부에서 어떤 양상을 띠고 있는가는 조직의 의사결정 및 업무집행 구조에 반영되며 정보화에 대한 예산배정을 통해 상징적으로 표현된다. 이와 같이 정보화를 중심매개로 하여 조직의 단위와 성원들이 상호작용하는 방식이 현재의 정보화 수준을 결정할 뿐만 아니라 향후 전개될 정보화의 방향에도 결정적인 영향을 미칠 것이기 때문이다.

본 연구에서 실시한 설문조사는 NGO의 정보화와 결부되는 이러한 조직적 특성에 초점을 두고 정보화의 수준을 구성하는 5개 요인을 선별해냈다. 조직이 정보

13) 「통계자료」에 따르면, 응답한 한국민간단체 2,278개의 평균 예산액은 4억8천8백여만원으로 나타나 본 연구의 분석결과와 크게 차이나지 않는다.

화의 전략을 수립하고 있는지의 여부가 조직이 정보화에 대해 체계적으로 접근하고 있는지의 지표가 된다고 보고 이를 중심으로 하여 조직의 정보화관련 전담자(부서)의 존재, 정보화 예산의 수준, 정보자료의 관리방식 등을 파악하고자 하였다. 홈페이지의 운영 및 네트워크의 구축, 하드웨어·소프트웨어의 장비는 핵심적인 전략과 이 전략을 달성하기 위한 조직차원의 노력들의 결과물로서 이해된다. 우선 각 요인별 응답결과를 정리하고 이어 전반적인 정보화 현황에 대한 분석을 논하기로 한다.

1) 정보화 수준에 대한 명시적인 목표

정보화 수준에 대한 조직차원의 목표는 정보통신관련 외부환경의 변화를 조직 구성원이 능동적으로 인식하고 있음을 의미하며, 정보화 전략의 대강을 설정해 준다는 의미가 있다. 정보화 수준에 대한 목표를 설정하기 위해서는 전 사회적 차원의 정보통신환경의 변화를 수용하면서 조직의 구성원과 자원의 전략적 배치의 필요성에 대한 인식이 동반되어야 하기 때문이다. 설문에 대한 응답결과는 공감대는 형성해 가고 있으나, 이를 명문화하고 체계적으로 추진하지는 못하고 있음을 보이고 있다. 즉 정보화 목표에 대한 공감대는 형성하고 있지만 이를 명문화하지는 않은 상태라는 응답이 과반수를 넘는 126개 단체 53.2%이었다. 반면 명시적인 목표가 있고 이를 추진하고 있다는 응답은 30개 단체 12.7%이다. 전체적으로 명시적인 정보화목표가 있다고 응답한 비율이 32.1%, 공감대가 형성되고 있거나 아직 활발한 논의가 미진하다는 응답의 비율은 65.9%이다. 이를 다시 부문별로 보면, 시민사회부문의 경우 명시적인 목표가 있고 이를 추진 중에 있는 경우는 9.9%로 사회복지부문(17.6%)보다 다소 낮았고 또한 적극적인 논의가 부재한 경우도 시민사회부문이 사회복지 부문보다 높았다. 이는 일반적인 인상과는 달리 시민사회부문의 NGO의 정보화 전략 마련이 상대적으로 다른 부문에 비해 뒤지고 있다는 반증이다.

2) 정보통신기술 활용목적

정보통신기술의 활용목적에 대한 검토는 기본적으로 NGO가 정보화를 어떠한 의도에서 추진하고 있는가, 그리고 실제로 ICT가 어떻게 활용되고 있는가 하는 점을 알게 해 준다. 특히 내·외부의 변화하는 환경에 대처하는 과정에서 정보화가 어떠한 맥락을 NGO에 제시하고 있는지도 시사하고 있다. 설문의 응답결과를 보면 인터넷기반기술을 정보검색 목적으로 이용한다는 응답이 48.6%로 압도적인 다수를 점하고 있다. 그 다음으로는 회원 및 전문가들과의 의사소통이

15.7%, 시민·클라이언트에 대한 서비스제공이 11.0%의 비율을 보였다. 외부의 정보를 조직 내로 수용하는 데, 즉 정보검색과 회원·전문가들과의 의사소통에 활용하는 측면과, 다른 한편으로는 내부의 성과를 조직외부로 확산시켜나가는 데, 즉 회원·전문가들과의 의사소통과 시민·클라이언트에 대한 정보제공에 활용하는 목적이 가장 중요하게 자리매김되고 있다는 것이다. 이는 정보화 수준을 높임으로써 NGO의 환경과의 자원교류를 활성화하고 환경에 대한 대응성을 향상시킬 수 있음을 의미하는 것이다.

반면에 NGO 내부관리의 효율성 제고나 다른 단체와의 협력의 비중은 10% 수준으로 상대적으로 큰 비중을 차지하고 있지 못한 것으로 조사되었다. 특히 정보 기술 자체를 실질적으로 업무에 통합하는 정도를 나타내는 사이버토론·회의·시위·상담의 비중은 5.7%로 나타났다. 앞서 정보화 수준에 대한 명시적인 목표를 설정하지 못하고 있는 NGO의 비중이 높게 나타나고 있다는 조사결과와 함께, 이는 NGO의 정보화가 아직은 조직구조의 재조직화 및 BPR화, 업무내용의 질적 변화로까지 이어지는 데에는 많은 조직 내적인 장애가 존재하고 있음을 의미한다.

3) PC 및 소프트웨어 구입

먼저 NGO의 컴퓨터 보유현황을 보면 1-4대를 보유하고 있다는 응답이 전체의 47.7%를 차지했고 5-10대를 보유하고 있는 경우는 25.3%이다. 그리고 교차분석에 의하면 PC 보유대수는 상근자 수와 상관관계가 높다는 가설이 검증되고 있다. 보유하고 있는 PC를 충분히 활용하고 있다고 가정한다면 일단 한국 NGO의 상근자들은 각자 자신의 PC를 보유하고(1인 1PC) 있는 것으로 해석할 수 있다. 그렇다면 NGO는 어떤 재원으로 PC를 구매하였을까? 컴퓨터 획득경로를 묻는 질문에 대해 무응답을 제외한 응답의 64.1%가 자체예산으로 구매하였다고 하고 있다. PC의 유효사용가능 연수가 3-4년을 넘지 않는다고 보면 상당한 재원이 하드웨어의 업그레이드에 투자되어야 함을 의미한다. 이는 회원이나 전문가의 기부, 정부지원 등 다른 획득 경로를 적극 개발할 필요성을 제기한다. 반면에 회원이나 전문가(13.4%), 또는 정부나 다른 NGO에서 기부(13.7%)하였다는 응답도 상당한 비중을 차지하고 있다.

한편, NGO의 정보화 관련 예산투자의 정도, 사용하고 있는 소프트웨어의 질적 수준, 재산권 보호에 대한 종합적 판단을 위해서 정품소프트웨어를 사용하고 있는지의 여부를 물었는데, 정품소프트웨어를 사용한다는 응답이 42.2%, 그렇지 않다는 응답이 55.3%를 차지했다. 무응답은 6개로 2.5%에 불과했다. 부문별로 구분하

여 보면 시민사회부문이 사회복지부문보다 다소 정품소프트웨어를 사용하는 비율이 낮게 나타나고 있다. 이는 시민사회부문의 NGO가 겪고있는 심각한 재정난을 반영하는 것으로 판단된다. 한편 정품소프트웨어를 사용하지 않는 이유에 대해서는 높은 가격부담(32.1%) 때문이라는 응답이 다수를 이루었다.

구체적으로 정보화전담자의 수를 묻는 질문에는 전담부서나 전담자가 없다는 응답을 제외하고 있다는 응답만을 놓고 볼 때 1명이라는 응답이 65건(27.4%)으로 가장 많았다. 이는 단체 내에 정보화에 밝은 사람이 1명 있다는 정도의 의미를 갖는 것으로 평가된다. 반면 2명 이상이라는 응답이 32건(13.5%)이었는데, 이 경우는 전담부서를 두고 체계적으로 정보화 문제를 조직의 과제로서 인식하고 논의하고 있다는 평가가 가능할 것이다.

4) 정보자료 관리 현황

생산문서의 관리행태를 묻는 질문은 조직차원의 체계적인 접근이 이뤄져 그 생산과 보존, 열람이 얼마나 용이한가 하는 문제와 관련된다. 나아가 여기서는 전자문서의 생산뿐만 아니라 그 보존에 있어서도 ICT를 체화시키고 있는가 하는 점이 부각된다. 응답결과를 보면 조직차원에서 생산문서의 보존에 접근한다는 응답은 15.7%이었으며 자료를 전자문서의 형태로 보관한다는 응답은 22%이었다. 아예 자료관리에 관하여 개별 상근자에게 위임한 경우의 비중도 높아 38.8%에 달하고 있다. 전반적으로 문서는 대부분 전자적으로 생산되고 있으나, 그 관리는 소관부서의 담당자에게 맡겨지고 있는 형국으로 조사된 것이다.

내부 생산문서 및 외부에서 획득한 자료를 어떻게 관리할 것인가에 대한 명시적인 규정을 두고 이를 시행하고 있는지의 여부는 그 자체로서는 관료화를 초래한다는 비판도 가능할 수 있겠으나, 다른 한편으로는 자료의 보존을 얼마나 체계적이고 전략적 견지에서 이해하고 있는가 하는 점을 보여준다고 하겠다. 설문조사결과 자료관리규정이 존재한다는 응답이 16.5%이었고, 시민사회의 경우에는 다소 높아 18.4%이다. 그 차이가 통계적으로 유의미하지는 않으나, 이는 앞서 사회복지 부문의 NGO가 좀더 전략적으로 정보화를 인식하고 있다는 판단에 부합하지 않는 것으로서 다른 해석을 요하는 것이다.¹⁴⁾

14) 가설적으로는 시민사회부문의 advocacy, voice 중심 조직은 그 활동의 정치성이 높고 따라서 내부생산문서의 이슈화 가능성이 높다는 점이 이들로 하여금 자료관리에 더욱 민감하도록 하는 요인으로 작용했을 수 있다는 점이다. 또한 그 활동의 역동성이 높은 만큼 생산되는 문서의 종류와 양이 다대할 수 있으므로 체계적인 자료관리의 필요성이 더 절실히 제기될 수 있다는 점도 작용하고 있는 것으로 판단된다.

5) 인터넷 사이트 운영

한국의 웬만한 NGO는 모두 인터넷 사이트를 운영하고 있는 것으로 통상 알려져 있다. 특히 시민사회단체의 경우에는 거의 전부가 그러할 것으로 인식되어온 것이 사실이다. 그러나 본 연구는 이와 다른 현실을 드러내 주고 있다. 먼저 인터넷 사이트를 운영하고 있다는 응답은 185건 78.1%로서 상당한 비율을 보여주고 있는 것은 사실이다. 그러나 이를 단체 종류별로 분할하면 시민사회의 경우 73.7%로 그 비율이 다소 낮아지고 있다<표 2>. 반면 사회복지 부문 NGO의 경우에는 86%로 더 높다. 이는 일반적인 인식과는 반대인데, 즉 시민사회단체의 경우 그 조직 미션상의 이유 때문에 대부분 홈페이지를 운영하고 있는 것으로 받아들여졌기 때문이다. 이와 같이 오히려 시민사회단체의 홈페이지 운영비율이 낮은 이유는 우선 그 재정적인 문제, 그에 따른 홈페이지 제작 및 운영을 위한 전문인력의 확보 등에서 어려움을 겪기 때문으로 해석된다. 반면 사회복지의 경우 정보화에 대한 비교적 체계적인 접근이 이뤄지고 있고, 하드웨어의 도입에서 보았듯이 정부의 지원이 상당 수준으로 이뤄지고 있기 때문에 비교적 홈페이지를 운영하는 것이 더 용이한 것으로 평가된다.

<표 2> 인터넷 사이트 개설운영 여부

응답/분야	시민사회	사회복지	계
무 응 답	5(3.3%)	-	5(2.1%)
운 영	112(73.7%)	73(85.9%)	185(78.1%)
비 운 영	35(23.0%)	12(14.1%)	47(19.8%)
계	152(100%)	85(100%)	237(100%)

한국 NGO가 1995년 이후 공격적으로 인터넷 사이트를 운영하게 된 이유로, 그러나 그 자체로 한계를 갖는다고 많이 지적되어 온 것이 단체홍보이다. 본 연구의 설문에서도 이러한 지적이 재확인되고 있다. 단체홍보 목적의 비율이 59.1%로 나타나고 있으며, 이외에는 참여전문가 및 회원과의 원활한 의사소통 및 새롭고 효율적인 서비스 제공방식의 도입이 각각 20%, 10%를 차지하고 있다. 이는 앞서 분석한 ICT의 활용목적과 부합하고 있는데, 그 주요 목적의 하나로 NGO 관련자와의 의사소통 촉진 및 새로운 서비스방식의 제공 등이 지적되었었다. 반면 조직 내부적인 활용의 목적으로는 크게 고려되고 있지 못한 것으로 나타났다. 즉 내부업무 효율의 향상이나 다른 단체 또는 지역조직과의 협력채널 구축 목적은 10% 미

만의 중요도를 보이고 있다.

인터넷 사이트 운영규정의 존재는 사이트의 운영과 관련한 내부의 활발한 논의, 나아가 사이트의 운영에 대한 일정한 원칙을 반영한다. 이를 사이트의 운영목적과 관련시킨다면 단순히 단체의 홍보를 넘어 다른 목적 또한 웹사이트를 통해 달성하려는 접근방법을 드러낸다는 것이다. 설문결과는 시민사회부문 및 사회복지부문의 단체들 대부분 운영관련 규정을 갖고 있지 않다는 것이다. 이는 인터넷 사이트의 운영목적은 명확히 규정하고 있지 않다는 것을 의미한다. 구체적으로 응답현황을 보면 운영규정이 있다는 응답이 8.4%이고 운영하고 있지 않다는 응답이 73%이다. 무응답은 대부분 인터넷 사이트를 운영하지 않는 경우이다.

인터넷 사이트의 페이지 수를 조사한 것은, 얼마나 다양한 정보를 제공하고 있는지, 홈페이지 제작의 기술적 수준은 어느 정도인지를 파악하고자 하는 목적을 갖고 있다. 물론 절대적 수준에서 이를 평가하기는 어려운 점이 있으나, 단체별로 그 정도를 차별화하여 인식할 수 있을 것이다. 높은 무응답을 및 낮은 통계적 유의성을 감안하여 조사결과를 해석하면, 먼저 시민사회부문보다는 사회복지부문의 단체들의 웹사이트의 페이지 수가 적은 경향을 보이는 반면 일부 시민사회 NGO의 경우에는 상당히 포괄적이고 다양한 정보를 제공하는 웹사이트를 운영하고 있다는 점이다. 전체적으로는 50페이지 미만이 41.4%를 차지하고 있어 비교적 간단한 정보를 제공하는 웹사이트가 많음을 알 수 있다.

사이트의 방문자 수는 얼마나 해당 단체의 활동이 활발하고 인지도가 어느 정도인가, 활동영역(이슈)의 성격이 어떠한가 하는 점을 종합적으로 판단할 수 있게 하는 자료가 된다. 또한 단체에서 홈페이지를 얼마나 충실하게 관리하여 적절한 정보를 제공하고 있는가에 대해서도 시사를 얻을 수 있다. 방문자수 파악은 지극히 단순한 기술적 문제이므로 이 사안에 관심만 있다면 충분히 가능한 것이라고 볼 때 그 파악여부는 홈페이지 운영자의 방문자-친화성(visitor-friendliness) 정도 또한 알 수 있게 한다.

월 방문자수 파악여부를 묻는 질문에 대한 응답결과를 보면 상당비율의 단체들이 이를 파악하지 못하고 있는 것으로 나타났다. 시민사회부문 단체의 경우에는 32.1%, 사회복지부문의 단체는 41.2%가 월방문자 수를 파악하고 있다고 응답했다. 시민사회단체의 비율이 더 낮은 것은 앞서의 분석과 일치하는 것이다. 일반적 인식과는 달리 시민사회단체들의 일반 시민 및 방문자에 대한 의식정도가 사회복지 단체보다 낮은 것으로 보인다(통계적 유의미성은 낮음, p-value=.212). 무응답의 비율이 높은 것은 웹사이트를 운영하고 있지 않은 경우가 많기 때문이고 특히 시

민사회부문 단체에서 그 비중이 높은 것은 앞서 제시한 바와 같다. 한편, 월평균 방문자들의 수가 얼마나 되는냐는 질문에는 파악하고 있다고 한 응답 중 57%가 1001명 이상이라고 응답했다. 그 비율면에서는 사회복지부문의 단체가 다소 높은 것으로 보인다.

해당 단체의 홈페이지를 방문하여 의견을 표시하는 방문자수가 얼마나 되는가는 쌍방향의사소통의 정도를 가늠해 볼 수 있는 지표로서 설정되었는데, 시민사회-사회복지의 단체종류별 구분에서는 유의미한 차이를 나타내지는 않고 있다. 전체적으로 101이상이라고 응답한 경우가 응답자의 27% 정도였다. 나머지 73%는 100인 이하로 크게 홈페이지를 통한 의사소통이 활발한 편은 아닌 것으로 보인다. 이는 홈페이지 운영의 주요목적이 단체홍보에 있기 때문으로 풀이되지만, 상호 의사소통과 서비스의 제공 등 그 운용목적이 다양해지고 있으므로 쌍방향 의사소통을 증진시키려는 노력 또한 필요한 것으로 판단된다.

인트라넷 또는 상근자 전용게시판의 구축은 정보통신기술을 상근자간 정보공유 또는 내부관리효율의 증진을 위해 어느 정도 활용하고 있는가 하는 점과 관련된다. 응답결과는 일관되지 않은데, 우선 인트라넷, 상근자 전용게시판을 구축운영하고 있는 경우는 시민사회부문, 사회복지부문에서 비슷하게 나타나고 있고, 전체적으로는 약 26%가 이를 활용하고 있다. 반면 이를 구축·운영하고 있지 않은 경우 앞으로 이를 구축하겠다는 응답이 시민사회부문보다는 사회복지부문의 단체에서 더 높은 비율이 나왔고(37.6%), 구축계획이 없다는 응답은 시민사회부문이 높게 나타났다. 이는 시민사회부문보다는 사회복지부문이 정보화에 더욱 적극적으로 전략적으로 접근하고 있다는 앞의 조사결과와도 잘 부합하는 것이다.

한편 이들 게시판에서 검색할 수 있는 정보는 그렇게 심층적인 것으로 보이지는 않는다. 대부분의 정보는 다른 부서·상근자의 업무의 기획·평가자료, 클라이언트에 대한 상담·서비스제공사례 등이 대부분이었다. 반면 자신의 인사정보나 단체 예산정보 등은 이들 게시판에서 공개되지 않고 있다. 이는 이들 게시판이 내부용으로 운용되고 있고 따라서 업무에 실제로 필요한 사항이 주로 업로드된다는 사정을 잘 반영한 것으로 판단된다.

전자결재시스템의 도입에 있어 우선 그 활용의 적극성 여부를 떠나 도입하고 있다는 응답이 전체의 8.1%에 불과했고 도입하지 않고 있다는 응답이 87%에 달했다. 여기서 특징적인 점은 전자결재시스템을 도입하려고 계획하고 있는 사회복지 NGO의 비율이 시민사회부문의 NGO에 비해 상당히 높다는 점이다. 이렇게 전자결재시스템을 도입하고 있는 비율이 매우 낮게 나타난 것을 두고 정보기술을

내부업무의 효율화에 활용하는 정도가 낮다는 평가를 하는 것은 NGO의 조직특성을 고려할 때 적절치 못하다. 대부분의 NGO들이 10명 이내의 상근자를 두고 집합적 의사결정 체제에 익숙해 있기 때문이다. 따라서 굳이 전자결재 시스템이 아니라 하더라도 결재에 소요되는 시간이 매우 짧을 수밖에 없으며, 결정 자체가 집합적이기 때문에 결재가 무의미할 수 있기 때문이다.

정보화 예산은 해당 조직의 정보화에 대한 관심, 접근방식, 전략, 목표, 조직구성원간의 인식 등을 포괄적으로 반영한다. 이와 동시에 NGO의 다른 활동에 대비한 정보화의 우선순위를 나타내 준다. 조사결과는 <표 3>에 제시되어 있다. 먼저 질문에 응답하지 않았거나 정보화예산을 따로 배정하지 않는다는 응답이 101개 43.2%를 차지했다. 정보화 예산을 따로 검토하는 것 자체가 매우 힘든 상황임을 알 수 있다. 다음으로 500만원 이하인 경우 81건 34.6%이다. 이 두 카테고리를 합하면 77.8%가 된다. 2,000만원 이상을 배정한다는 응답은 20건 8.5%이다. 전반적으로 정보화 예산을 따로 배정하는 것이 한국 NGO의 재정여건에서 매우 어려운 일임이 명확하다. 이를 부문별로 다시 보면 무응답 또는 배정하지 않는다는 카테고리의 경우 사회복지부문이 더 낮은 비율을 보이고 있고, 600만원 이상 및 2,000만원 이상의 카테고리에서는 사회복지부문이 더 높은 비율을 나타냈다. 이는 유의수준 10%에서 통계적으로 유의미하다($p\text{-value}=0.90$). 사회복지부문 NGO가 시민사회부문 NGO보다 전략적으로 더 높은 관심을 갖고 정보화에 투자하고 있다.

<표 3> 정보화 관련 소요예산의 전체예산대비 비중

응답/분야	시민사회	사회복지	계
무응답 혹은 배정 없음	71(47.7%)	30(35.3%)	101(43.2%)
500 만원 이하	52(34.9%)	29(34.1%)	81(34.6%)
600만원-2000만원 미만	17(11.4%)	15(17.6%)	32(13.7%)
2000만원 이상	9(6%)	11(12.9%)	20(8.5%)
계	149(100%)	85(100%)	234(100%)

이러한 경향을 좀더 자세히 보기 위해 전체 예산 대비 정보화 예산의 비중을 분석해 보았는데, 그 결과는 <표 4>와 같다. 통계적으로 유의미하지는 않으나 전반적으로 보면 시민사회부문의 경우가 사회복지부문의 경우보다 그 비중이 다소 높다는 것을 알 수 있다. 앞의 분석과 종합해 보면, 시민사회 NGO의 경우 그 정보화예산액이 더 적음에도 불구하고 예산에서 차지하는 비중은 다소 더 높게 나타

나고 있는 것이다. 이는 그만큼 시민사회부문 NGO가 정보화와 관련해 열악한 상황에 직면해 있다는 것을 의미한다.

<표 4> 전체 예산 대비 정보화 예산의 비중

응답/분야	시민사회	사회복지	계
무응답	3(2%)	3(3.5%)	6(2.5%)
2%미만	79(52%)	44(51.8%)	123(51.9%)
3-5%	42(27.6%)	26(30.6%)	68(28.7%)
6-10%	20(13.2%)	9(10.6%)	29(12.2%)
11-20%	8(5.3%)	3(3.5%)	11(4.6%)
계	152(199%)	85(100%)	237(100%)

이제 이메일의 상용은 일반화됐기 때문에 그 사용빈도를 가지고 정보화 현황을 파악하는 것은 무의미할 수도 있다. 그러나 아직 인터넷 접속이 어려운 NGO가 엄연히 존재하는 것이 현실이고 또한 메일을 통한 의사소통이 상대방의 행동을 유도하는 데에는 일정한 한계를 가질 수밖에 없으므로 단체 상근자들이 어느 정도의 비중으로 이메일을 활용하고 있는지는 파악해 볼 필요가 있는 것으로 판단되었다. 전체적인 발송건수를 먼저 보고 난 후 각 메일교환 상대의 특성에 따라 어떻게 다른지를 보고자 한다.

상근자의 업무관련 이메일 발송 건수(1주 평균)에 따르면 가장 많은 응답률을 보인 것은 8-20건이며 다음으로는 21건 이상으로 19.0%이다. 시민사회부문과 사회복지부분의 응답 차는 통계적으로 유의미하지 않으나 전반적으로 시민사회부문이 메일 이용 비중이 더 높음을 알 수 있다. 회원 및 서비스 수혜자에 대한 메일 발송은 직접메일과 병행되는 경우가 많고, 다음에서 제시할 전화확인과 함께 쓰이는 것이 보통이다. 먼저 무응답 비율이 높는데, 이를 제외하고 나면 월평균 1-3통 정도가 그 비중이 가장 높다(22.6%). 월 11통 이상이라는 응답도 19.6%에 달했다. 부문별 차이는 통계적으로 유의미하지 않다. 이와 같이 회원에 대한 메일발송 통수가 낮은 것은 이메일의 효과성에 대해 아직은 크게 신뢰하지 않기 때문으로 해석된다. 즉 직접메일의 경우에는 그 비용이 많이 드는 단점이 있으나, 적어도 수신자가 메일을 자세히 읽어볼 가능성은 그만큼 높다. 반면 이메일의 경우에는 확인만 하고 자세히 읽지 않을 가능성이 높은 것이다.

다른 NGO와의 업무협조를 위한 이메일의 사용은 그리 활발한 것으로 나타나

지는 않고 있다. 주당 1-3건의 비율(29.5%)이 가장 높으며 건수가 늘어날수록 그 비율이 점차 낮아지고 있다. 부문간 응답의 차이는 통계적으로 유의미하지 않다. 그러나 시민사회의 NGO가 사회복지부문의 NGO보다는 단체간 이메일 사용빈도가 더 높은 것으로 보인다. 자원봉사자에 대한 이메일 발송 역시 무응답의 비율이 높다. 또한 앞의 경우와 같이 크게 활성화되어 있는 것으로 보이지는 않는다. 주 1-3건이 26.6%로 가장 높은 비중을 차지하고 있다.

2. 정보화의 내외부적 촉진 · 장애요인

1) 정부 및 다른 NGO로부터의 지원

정부 및 NGO로부터의 지원을 받았는지 여부에 대한 설문결과, 응답단체의 30.4%인 72개 단체가 정부 등으로부터 정보화와 관련한 지원을 받았다고 밝히고 있다. 사회복지부문의 경우 그 비율이 43.5%로 시민사회부문에 비해 월등히 높다. 사회복지 NGO의 경우 정부와의 파트너십 관계로 인해 정부로부터 지원 받는 것이 그만큼 쉽고 자연스러웠을 것으로 해석된다. 시민사회부문의 경우 그 동안 정부가 한국정보문화운동협의회 등의 활동 등 다양한 프로그램을 통해 NGO의 정보화를 지원해 왔으나 그 활동이 포괄적인 것은 아니었다는 사정을 감안하면 23%라는 응답도 그렇게 낮은 것으로 볼 것만은 아니다. 구체적으로 정부로부터 지원 받은 금액이 어느 정도 되는지를 물었는데, 이 문항에 응답한 30%만을 분할하면, 그 중에서 5백만 원 미만의 소액지원이 다수를 차지하고 있지만 1천만 원 이상도 38건(16%)을 차지하고 있다.

2) 정보화 관련 장애요인

정보화와 관련하여 어떠한 장애를 경험하고 있는지를 묻는 문항에 대해 특별한 장애를 겪지 않고 있다는 응답이 2.7%를 차지한 반면 거의 대다수가 많은 어려움을 겪고 있다고 응답하고 있다. 그 중에서도 단연 우선순위를 차지한 것이 예산부족으로 그 비중은 점수(Score) 기준으로 53.3%에 달했다. 다음으로 높은 비중을 차지한 것이 업무 재배분 등 조직관리상의 어려움(15.4%), 정보통신교육 및 신기술 습득의 필요에서 오는 압박(11.7%), 상근자의 인식부족(11.4%) 등이었다. 특히 정보화가 조직자체의 구조적 변화라는 긴장을 동반하고 있고 다른 한편으로는 상근자의 “정보화 따라잡기” 노력이 스트레스로 작용하고 있는 것이다.

한편 McNutt, Keaney, Crawford, Shubert & Sullivan(2001)은 주수준(state-level)의 비영리 아동보호기관에 의한 E-advocacy에 대한 연구에서, IT 기술의 도입이 비영리

아동보호기관에 어떻게 적용되고 있는지에 대한 실증분석을 시도하였다. 그에 따르면, 복잡한 기술의 도입은 적합하지 못하여 도입이 쉽게 이루어지지 못한다고 한다. 또한 새로운 기술의 도입에 있어서도 분야에 따른 기술확산이 이미 깊게 이루어져 있기 때문에 새로운 기술 도입의 여지가 거의 없다는 것으로 나타났다. 이를 통해 알 수 있는 점은 새로운 IT 기술에 대한 이해가 조직적 수용에 대한 가장 큰 장애요인이라는 것이다.

3. 정보화의 내부적 효과 및 영향

1) 정보화 편익

우선 비용대비 편익의 인식에 대한 질문에 있어 응답자의 43%가 비용대비 편익이 다소 크거나 매우 크다고 대답을 하였고, 비용에 상응하는 편익을 갖고 있다고 응답한 단체까지 포함하면 총 77.6%의 단체들이 정보화의 편익에 대해 대체적으로 긍정적인 인식을 갖는 것으로 평가된다. 반면 15.5%의 단체는 부정적인 의견을 표명하였다. 구체적으로 정보화의 편익의 내용이 무엇인지에 대해 중요도순으로 2개의 문항을 고르도록 하였다. 정보의 질과 양 증가 및 관리 시간 단축이라고 응답한 비율이 45.9%로 가장 많았으며, 온라인 활동에 따른 업무효율 개선이라고 대답한 비율도 27.9%라고 대답하여 물리적 측면의 편익 그리고 조직 내부적 측면의 효율성 증대를 중시하는 것으로 나타났다<표 5>.

<표 5> 정보화 수준 향상에 따른 편익의 내용

응답	1순위	2순위	Score	비율
무응답	14	21	0	7.4*
정보의 질과 양 증가 및 관리 시간 단축	128	48	304	45.9
팀 혹은 국보다 개인의 책임 증가	17	21	55	8.3
의사소통 신속과 회의시간 단축	9	15	33	5.0
온라인 활동에 따른 업무효율 개선	50	85	185	27.9
시민의견 수렴 증가에 의한 시민이익 대변 확대	19	47	85	12.8
계	237	237	662	100.0

정보화의 편익과 관련하여 편익을 저해하는 원인에 대한 질문에 있어 급속한 기술변화에 따른 비용 지출 과다라고 대답한 응답자가 33.3%로 가장 많았으며, 적

절한 인력 수급의 곤란이라고 응답한 비율도 27.4%에 이르렀다. 특히 주목되는 것은 각종 잡무의 증가라고 말한 단체의 비율이 14.3%에 이르러 정보화의 과정 속에서 적지 않은 혼란이 야기되고 있음을 짐작할 수 있다.

2) 상근자 업무 부담

정보화 수준이 높아짐에 따라 특히 상근자들의 업무부담은 어떻게 변화하고 있으며, 만약 정보화에 따라 상근자의 업무부담이 늘거나 줄고 있다면 특히 어느 계층이 영향을 받는지를 물었다. 전자의 질문에 대해 응답자간의 의견이 많이 갈려, 감소 35.0%, 불변 22.8%, 증가 40.2%로 집계되었다. 이러한 양상은 일반시민단체와 사회복지단체의 종류에 따라서도 별 차이가 없었다. 그러나 단체 예산규모에 따라 유의미한 차이를 보여주고 있는데, 중간수준의 예산규모를 가진 단체가 대체로 업무부담의 감소를 상대적으로 경험하지 못하고 있는 것으로 보이고 있다. 업무부담의 문제는 단체의 내부정보화와 연관되는 문제이다. 즉 내부정보화를 통해 새로 발생한 업무와 정보화를 통해 필요 없게 된 업무에 대해서는 축소해야 함에도 불구하고 정보화전략 부재로 인해 여전히 과거의 업무를 고수하게 되고, 따라서 당연히 업무는 증가되고 있는 것이다.

이는 Egan & Williams(2001)가 제기하고 있는 논지와 유사하다. 그들은 정보화에 따라 제기되는 정보와 자료의 질적 요건이 NGO에 미치는 압력에 대해 특히 보건의료서비스 제공 NGO에 초점을 맞추어 분석하고 있다. 즉 정보기술의 급변이 NGO에 대해 기회와 수단을 제공하는 한편으로 심각한 도전을 제기하고 있다는 것이다. 정보화가 진전됨에 따라 하드웨어의 획득, 소프트웨어의 갱신과 기록유지, 스태프교육 등에서 예상보다 많은 시간과 비용이 소요되어 NGO의 스텝은 좀더 많은 에너지를 정보기술적인 문제를 해결하는데 쏟아야만 하는 상황에 직면하게 된다. 정부와의 계약, 새로운 업무수행 규정, 보고요건, 네트워크 형성, 재정적인 문제, 새로운 고가(高價) 정보기술의 획득 등의 요인 변화가 NGO간 또는 NGO와 기업 간의 정보격차차(digital divide)를 심화시키고 있는 것으로 분석되었다. 한편, Gannon(2001)은 정보격차차 문제에 초점을 두고, 정보화로 인해 영국에서는 NGO의 자원봉사에 대한 수요가 특정한 전문기술을 소유한 사람으로 이동하고 있다고 지적한다.

<표 6> 정보화 수준 향상에 따른 상근자의 업무 변화 양상

	응답	비율	누계
무응답	5	2.1	2.1
업무부담 크게 감소	11	4.6	35.0
업무부담 다소 감소	72	30.4	
별다른 변화 없음	54	22.8	22.8
업무부담 다소 증가	75	31.6	40.2
업무부담 크게 증가	20	8.4	
계	237	100.0	100.0

3) 정보화 진전에 따른 새로운 현상

단체의 정보화가 진척됨에 따라 새로이 나타난 현상이 어떠한 것이 있는지에 대해 물었다. 중요도 순으로 3가지 문항을 선택할 수 있게 하였는데, 서비스의 유형이 다양화되었다는 응답이 제1순위로 46.8%를 차지했다. 다음으로 서비스 비용의 감소를 꼽았으며, 해외 관련 NGO와 상시적인 연락체계를 갖추고 협력사업을 실시하거나, 웹진 등 전자간행물을 발간하고 있다는 응답은 매우 적은 응답률을 보이고 있는데, 현재 우리 시민단체나 복지단체의 활동이 한계를 보이고 있는 영역이라고 여겨진다.

<표 7> 중요도별 정보화 진척에 따라 새로이 나타난 현상

	1순위	1순위	3순위	Score	비율
무응답	25	41	69	0	0.190*
서비스 비용 감소	46	27	30	222	0.186
서비스 유형 다양화	111	57	22	469	0.392
서비스 수혜자 및 회원간 자발적 모임 활성화	22	55	40	216	0.181
정부에 대한 정책건의, 업무협력 긴밀성 제고	15	31	35	142	0.119
해외NGO와의 연락체계 구축 및 협력사업 실시	9	16	17	76	0.064
웹진 등 전자간행물 발간	5	10	18	53	0.044
기 타	4	0	6	18	0.015
계	237	237	237	1196	1.000

Krehely & Montilla(2001)는 대변적(advocacy) 성격의 NGO 단체들이 ICT를 받아들인 이후에 따라 자신들의 활동방식에 있어 다음과 같은 세 가지 전략을 공통적으로 이용하고 있음을 보여주고 있다; 1) 공공교육전략 - 일반국민에 정보제공, 연구발표, 캠페인, 2) 정치과정에 대한 전략 - 법률적 특정부분을 지지 혹은 반대. 위원의 이름 공표, 로비활동, 3) 선거관련전략 - 특정후보의 지지 혹은 반대. 이와 관련한 E-advocacy 기술이 계속적으로 발전될 것을 WTO나 IMF에 대한 집회가 Internet을 통해 조직화되고 있는 사실을 통해 전망하고 있다. 한편 Saidel & Cour(2001)는 사례분석을 통하여 정보통신기술의 발전과 관련하여, 직업의 전환, 업무의 이전, 권력의 배분, 직무만족에의 영향과 같은 부분에 대한 논의를 하고 있다. 이들은 위와 같은 이슈들에 대한 분석결과를 상대적인 측면에서 업무의 양이 압축될 수도 있고 상황에 따라 확대될 수도 있으며, 새로운 직업/경력 기회 확대됨으로써 직무만족에도 양쪽 측면에 모두 영향을 미칠 수 있는 것으로 나타났다. 또한 조직의 권력구조 측면에서는 상당히 권력이 분권화되는 현상을 볼 수 있다는 분석을 제시하였다.

4) 오프라인(off-line)업무와 온라인(on-line)업무의 비중

오프라인(off-line)업무와 온라인(on-line)업무의 비중을 백분율로 환산하여 대담하게 요청하였고, 그 추세에 대한 예상을 묻은 결과, 온라인으로 처리되고 있는 업무가 20% 미만이라고 응답한 단체가 113개로 거의 50%에 가까웠다. 그러나 놀라운 것은 업무의 50%가 온라인 상에서 처리된다고 응답한 단체도 18.6%나 되고 있으며, 이들 단체중 온라인 업무가 현재 급격히 증가하고 앞으로도 계속적으로 증가할 것이라고 예상한 단체가 54.8%에 이르고 있다. 이러한 양상은 대부분의 여타 단체들이 온라인 업무가 현재는 불변하겠지만 앞으로는 증가할 것이라고 하여 현재의 상황을 다소 보수적으로 인식하고 있는 측면과 극명한 대조를 이루고 있다.

5) 사이버 모금 활동

각 단체가 사이버 공간을 이용하여 모금활동을 하고 있거나 한 적이 있는가에 대한 질문에 대해 '사이버 모금을 한 적이 없고 앞으로 이를 검토하고 있지도 않다'라는 대답이 41.8%로 가장 많아 우리나라 시민단체들이 사이버모금 활동에 대해 매우 비관적으로 생각하고 있음이 밝혀졌다. 사이버 모금을 한 적이 있으며 성과도 아주 좋았다는 의견을 개진한 단체가 불과 6개 단체에 머물렀는데 이들 6개 단체에 대해서는 추가적인 연구의 필요성이 있는 것으로 판단된다. 단체 종류별

로 보면 사회복지단체가 상대적으로 사이버모금의 중요성을 더 크게 인식하고 있는 것으로 나타났다. 또한 통계적으로 유의미하지는 않지만 약하나마 재정력이 큰 단체일수록 사이버모금에 대해 긍정적인 생각을 갖고 있는 것으로 보이고 있다.

6) 정보화에 따른 내부 운영의 변화

단체의 정보화 수준이 높아짐에 따라 내부운영의 측면에서 어떤 변화가 나타나고 있는지를 물었다. 가장 높은 응답률을 보인 항목은 ‘단체활동의 홍보수단이 많아져 활동성과 향상에 도움이 된다’는 항목으로 환산점수 상으로 33.5%를 나타냈으며, 이와 유사한 비율로 ‘제공하는 서비스(활동)의 종류와 질이 향상되고 있다’라는 항목이 선택되어 졌다. 예상과 다른 결과가 나온 점은 서비스단체인 사회복지단체가 단체의 홍보를 중시하고, 시민사회단체들은 반대로 서비스의 종류와 질을 중시한다는 점이다. 또한 예산규모가 클수록 단체의 홍보를 중시하고 있다.

<표 8> 정보화에 따른 내부운영 변화의 내용

	1순위	2순위	Score	비율
무응답	15	22	0	7.8*
서비스의 종류와 질 향상	85	33	203	30.8
전문가의 참여용이	16	23	55	8.3
타단체와의 협력 채널 구축 향상	34	41	109	16.5
단체 홍보 수단 향상에 따른 성과 향상	76	69	221	33.5
자원 봉사자의 충원 용이	8	27	43	6.5
회원 수 및 회원층 다양화	3	22	28	4.2
계	237	237	659	1.000

7) 신규회원 가입 동향

각 단체에게 지난 3년 간 월평균 새로이 가입한 회원 수와 이중 인터넷을 통해 가입한 회원수의 현황을 물어 사이버공간을 통한 회원모집의 추세를 알아보고자 했다. 그런데 본 설문문항에 대해서는 응답을 하지 않은 설문이 매우 많았다. 1999년부터 2001년까지 각 년도의 총 신규가입회원 수와 인터넷을 통한 가입회원수에 대한 무응답 비율은 각각 1999년 70.0%와 89.4%, 2000년 64.1%와 81.0%, 2001년 62.9%와 75.5% 이었다. 당연히 과거 기록일수록 응답률이 낮았다.

우선 본 연구에서는 응답한 설문에 한해 각 년도에 있어 인터넷을 통한 회원가

입비율을 평균적으로 구해보았다. 1999년 0.087, 2000년 0.175, 2001년 0.506으로 해가 갈수록 인터넷을 통한 가입회원비율이 증가함을 발견했다. 그러나 본 설문 문항은 워낙 무응답 비율이 높아 전체시민단체에 대해 이러한 경향이 뚜렷하다는 결론을 얻기는 힘든 면이 있다. 참고적으로 각 년도의 월평균 신규 가입 회원 수와 인터넷을 통한 월평균 신규 가입 회원 수의 빈도분포를 나타내면 아래의 표와 같다.

8) 내부분서의 온라인 검색

각 단체가 다른 NGO나 일반국민에게 자신의 내부분서를 어느 정도까지 온라인으로 검색할 수 있도록 하고 있는지에 대해 조사하였다. 설문으로 예시된 문서의 종류는 7가지로 다음과 같다. ①중요 회의록 ②재정(회계) 자료 ③상근자 인사 자료 ④사업기획서 ⑤사업평가서 ⑥회원 및 자원봉사자 현황 자료 ⑦상담 기타 서비스 제공사례 등이다.

<표 9> 온라인에 의한 외부인의 내부분서 검색 범위

	응답(A)	비율(A/237)
중요회의록	20	8.44
재정(회계)자료	13	5.49
상근자 인사 자료	17	7.17
사업기획서	56	23.63
사업평가서	41	17.30
회원 및 자원봉사자 현황 자료	43	18.14
상담 기타 서비스 제공 사례	88	37.13
인터넷 통해 내부 자료 공개 않음	86	36.29

우선 인터넷을 통해 자료를 공개하지 않는다고 응답한 단체가 36.29%에 달해 단체운영의 폐쇄성을 읽을 수 있었다. 가장 많이 공개하는 자료는 상담 기타 서비스제공 사례로 단체 홍보의 측면이 강한 것으로 보인다. 반면 단체의 재정(회계) 자료를 공개한다고 응답한 단체는 5.49% 밖에는 되지 않아 단체의 책임성 확보에 심각한 걸림돌이 되고 있음을 알 수 있다.

4. 정보화가 NGO-타부문 간의 관계에 미친 영향

1) 자원봉사자와의 관계

자원봉사자 현황과 활동영역에 대한 설문조사결과에 의하면 단체에서 교수·변호사 등 전문가를 제외한 일반적 의미의 자원봉사자는 10명 이하가 32.9%, 11-40명이 27.4%, 41명 이상이 32.9%를 차지하고 있다. ICT가 자원봉사자 채용과 관련하여 미친 영향에 대한 연구로는 Weisman-Ross(2001)가 있으며 그는 자원봉사자의 채용에 있어 매뉴얼을 바탕으로 한 시스템이 웹을 이용한 방식으로 변화됨에 따라 채용에 관한 자원봉사자와 기관이 어떤 식으로 영향을 받게 되는지에 대한 실증 연구를 수행하였다. 이 연구를 통해 제시된 결론은 첫째, 새로운 시스템의 변화는 새로운 고객들을 참여시킬 수 있는 기회를 만들었고, 또한 자금의 확보나 커뮤니케이션과 관련해서도 상당한 도움을 주었다. 그리고 둘째, 정보통신 기술의 도입은 시민참여에도 상당한 영향을 주었다. 자원봉사자들은 과거보다 훨씬 더 넓은 활동의 기회를 가지게 되었으며, 이전보다 단체에 대한 더 많은 지식을 얻게 되었고, 자신이 할 수 있는 것과 관련해 더 많은 교육을 받게 되었다는 점이다. 그러나 본 연구에서는 다른 “통상적인 방법”, 즉 ‘상근자와의 개인적 인연으로 인해 활동을 시작하게 되었다’라는 항목과 ‘이미 자원봉사를 하고 있는 사람의 소개를 통해 활동을 시작하게 되었다’는 항목이 가장 많은 선택을 받았다. ‘단체 활동에 고무되어 전화나 이메일을 통해 자원봉사를 희망해 왔다’라는 항목은 23.3%의 응답자가 선택하고 있다.

Nemec & Kroneman(2001)은 개발도상국가에 있어 자원봉사자 프로그램 활동에 대한 IT 기술의 영향력을 실제 프로그램에 IT기술을 도입하게 됨에 따른 영향을 제시하고 있다. 이를 통해 보면, 과거 고객과 자원봉사자간의 평균 5통에 지나지 않던 전자우편이 새로운 IT 기술의 보급을 통해 평균 20통에 달하게 되었고, 그밖에도 전화나 팩스 등을 사용한 다양한 접근이 쉽게 이루어지고 있음을 보여주고 있다. 그러나 한계점으로서 전자우편보다는 전화를 통한 자원봉사자와 고객간의 의사소통이 훨씬 강력하게 이루어지고 있으며, 전자우편을 사용함과 동시에 전화를 병행해야 하는 문제점도 발생하고 있다는 점을 지적하고 있다. 이는 본 연구에서도 증명되었다.

Macduf & Dwyer-Morgan(2001)은 비영리 자원봉사자 프로그램(NVP) 사업의 추진력에 영향을 주는 요인에 대해 기존의 연구와는 달리 IT의 영향력을 그 변수로 설정한 연구를 수행하였다. 이러한 연구에 대한 결과는 다음과 같다. 첫째, 단순히

조직과 자원봉사자에게 IT 접근이 가능하다고 해서 사업추진력이 높아지는 않으며 기술사용에 대한 willingness가 중요하다. 둘째, 자원봉사자 관리자들이 다양한 IT 기술을 이용하고 있음에도 만족수준(comfort levels)에 대해서는 상이한 의견이 표출될 수 있으며, 셋째, 어떤 자원봉사자 프로그램인가라는 문제보다 어떤 자원봉사자인지가 중요하다. 연구의 마지막 분석내용은 자원봉사자의 선호를 관리자가 그리 고려하지 않는다는 점이다.

2) 기업과의 관계

각 단체의 인터넷 홈페이지에 기업 배너광고를 유치하고 있거나 유치한 적이 있는지 여부, 그리고 유치하지 않고 있다면 그 이유는 무엇인지에 대해 물었다. 이는 기업과 NGO간의 관계를 설정하는데 있어 훌륭한 대리변수(proxy)로서의 역할을 할 수 있을 것으로 상정되어 작성되어졌다. 조사결과 시민사회단체가 기업 배너유치에 소극적인 반면, 사회복지단체는 매우 적극적인 자세를 보였다. 예산규모로 볼 때도 소규모의 단체보다 대규모의 단체가 배너 유치에 적극적인 것으로 밝혀졌다. 이러한 양상은 전자적 격차(digital divide)가 앞으로 더욱 현저해질 수 있음을 암시하는 대목으로 여겨진다.

한편, 기업으로부터 배너광고를 유치하지 않는 이유에 대해서는 단체목적과 상충되고 단체이미지가 훼손된다는 응답도 적지 않았으나, 그보다는 유치하려는 노력이 있었음에도 불구하고 적당한 지원기업을 찾지 못했다는 응답이 가장 많았다. 이러한 양상은 앞으로 NGO의 재원조달에 있어 기업과의 관계가 많은 가능성을 제시해줄 수 있다는 측면을 반영해주는 것이다. 그러나 시민사회단체 중 32.9%가 기업배너 유치 자체를 고려해 본 적이 없다는 설문과의 관계에서 볼 때 위의 해석은 다소 신중해야함을 의미하기도 한다. 더욱이 소규모 단체일수록 기업배너 유치를 고려하지 않고 있다는 사실은 또 하나의 전자적 격차(digital divide)의 원인을 제공해주는 것으로 보여진다.

조사에서는 기업으로부터 정보화 관련 기기나 소프트웨어를 기부(지원)받은 적이 있는지 여부, 있다면 그 경로는 무엇이었는지를 물었다. 기업의 기부와 관련해 시민사회단체와 사회복지단체는 뚜렷한 차이가 드러났다. 전자는 기업으로부터의 기부가 없었다는 의견이 82.9%로 압도적인 반면, 후자는 있었다는 의견이 29.4% 나타나 사회복지단체들이 기업기부에 있어 우호적인 지위에 있음을 알 수 있다. 단체 예산규모별로 볼 때도 규모가 큰 단체가 기업기부를 받은 경험이 큰 것으로 드러나 기업기부의 부익부 빈익빈(富益富 貧益貧) 현상이 노정되고 있음을 알 수

있다.

시민사회단체에 대해서만 정보화기술을 이용하여 기업체를 대상으로 주로 어떠한 방식으로 협력하거나 비판하는 활동을 전개하고 있는지를 물었다. '기업 홈페이지에 상근자나 회원들이 항의·지지의 글을 올린다'는 의견이 45.5%로 가장 많았고, 특히 예산규모 1억 미만의 단체가 이러한 활동에 적극적으로 나서고 있음을 알 수 있다.

3) 정부와의 관계

시민단체에 한해 정보화기술을 이용하여 정부에 대해 주로 어떠한 방식으로 활동을 전개하고 있는지를 물었다. '정부기관의 홈페이지에 상근자들이 의견개진의 글을 올린다'는 의견이 55.5%로 가장 많은 지지를 받았다. 그리고 이러한 활동방식은 1억 미만의 예산규모를 가진 소규모 단체에서 활발하게 진행되는 것으로 분석되고 있다.

<표 10> 시민사회단체의 대정부 활동 방식

	1순위	2순위	Score	비율
무응답	35	70	0	34.5
정부 홈페이지에 상근자 의견 게시	73	13	159	50.5
회원내 대한 항의/지지 메일 발송 독려	16	35	67	21.3
사이버 시위 전개	2	12	16	5.1
단체 홈페이지에 비판/지지 페이지 상설	5	11	21	6.7
특정 정부기관과 DB공유 및 협력 채널	8	7	23	7.3
기 타	13	3	29	9.2
계	152	152	315	100%

각 시민사회단체가 사이버시위를 전개하거나 항의 글을 게시하는 정부부처(지방자치단체 포함) 인터넷사이트는 주로 어느 곳인지를 조사하였다. 가장 많은 응답을 받은 곳은 자치단체였으며, 특히 광역자치단체였다. 중앙부처로서는 행자부가 가장 주목을 받고 있다. 앞과는 반대로 각 단체가 정보공유, 공동사업 또는 프로젝트 등을 통해 협력관계를 형성하고 있거나 그 형성을 추진하고 있는 정부부처(지방자치단체 포함)가 어디인지를 조사했다. 광역자치단체가 앞의 경우와 마찬가지로 가장 높은 선택을 받았으며, 보건복지부가 협력관계에 있는 중앙부처로 가장 많은 선택을 받았다. 복지부의 경우 사회복지단체가 본 설문문항의 응답에 참여한 관계로 많은 선택을 받은 것으로 보인다.

각 단체의 등록 혹은 감독 기관과의 업무 중 인터넷을 통한 문서의 전달 혹은 공유가 이뤄지는 비율이 어느 정도인지를 조사하였다. 예상과 달리 정부와의 관계가 우호적인 사회복지단체의 전자적 문서공유 비율이 시민사회단체보다 떨어지고 있음을 발견했다. 인과관계의 방향은 명확하지 않으나 대면적 접촉이 많은 경우 대정부 관계가 다소 협력적으로 바뀌거나, 혹은 반대로 협력적 관계이기 때문에 대면적 접촉이 많다는 가설의 제기가 가능해 보인다.

4) 타 NGO와의 관계

각 단체의 정보화 수준이 국내의 다른 NGO와 비교해 어떠한지를 스스로 평가하게 하는 설문결과, 30.4%에 해당하는 단체들이 '다소 부족'하다는 평가를 내리고 있으며, 단체별로 유의미한 차이를 발견할 수 없다. 다만 예산규모별로 볼 때 소규모단체가 스스로의 정보화 수준이 상대적으로 낮다고 느끼는 정도가 상대적으로 크게 나타났다.

단체의 정보화 수준이 다른 NGO에 비교해 높거나 또는 낮다면, 그 원인은 무엇이라고 생각하는지를 물었다. '단체 지도자나 상근자들의 정보화 마인드 차이'라고 응답한 비율이 30.4%, '단체의 재정적인 여건의 차이'라고 대답한 단체가 25.7%로서 주로 단체 내부의 문제가 정보화의 수준을 결정짓는다고 대답하고 있다. 반면 '단체에 대한 정부나 정보통신관련 NGO의 지원의 차이'라고 응답한 비율은 3.8%에 불과했다. 또한 단체의 예산규모의 측면에서 보았을 때 예산이 큰 단체는 단체 지도자나 상근자들의 정보화 마인드 차이가, 예산이 작은 단체는 단체의 재정적인 여건의 차이가 정보화 수준을 결정짓는다고 보고 있다.

각 단체가 다른 NGO와 업무상 공동으로 필요한 정보를 함께 활용하는 구체적인 프로그램을 실행하고 있는지 여부와 계획에 대해 조사를 수행하였다. 51.9%의 응답자가 '필요성은 인식하고 있으나 예산·인력 문제로 계획하지 못하고 있다'고 대답했다. 반면, 시민단체의 경우 공동프로그램을 실행하고 있으나 성과가 미흡하다는 의견이 개진되고 있는 바, 이에 대한 원인은 Case Study를 통해 보완할 필요가 있다. 예산요인은 공동프로그램 실행여부에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되고 있다.

현재 정보통신기술의 발달로 단체간의 업무영역이 중복됨으로써 경쟁이 치열해질 것이라는 견해와 상호협조·연대가 강화될 것이라는 견해가 제기되고 있다. 이러한 두 가지 견해에 대해 응답자들이 어떠한 판단을 가지고 있는지에 대해 조사하였다. 43.0%의 응답자가 '전문분야와 관계없이 이슈에 따라 협력이 강화되기

도 하고 경쟁이 격화되기도 할 것이다'라고 보아 다소 중립적인 입장을 취하고 있는 것으로 보인다. 그리고 이러한 견해는 단체의 종류나 규모에 영향을 받지 않는 것으로 분석되고 있다. 마지막으로 각 단체가 정보화기술을 이용하여 다른 NGO와 협력하는 경우 주로 어떠한 방식으로 협력이 이뤄지고 있는지에 대해 물었다. 복수응답을 허용하였는데 '정부·시민 등을 대상으로 공동 홍보활동을 수행'한다는 의견이 25.2%로 가장 많았고, 두 번째로 '서비스 공동제공'방식을 택한다는 의견이 16.2%를 차지했다.

IV. 결 론

본 연구에서 추출할 수 있는 함의는 크게 정부정책과 관련된 제도적인 이슈와 NGO 내부적인 이슈로 나눌 수 있다. 우선 후자의 경우 정보화를 통한 가시적인 성과를 조직차원에서 확보하기 위하여 그리고 이러한 변화에 전략적으로 대처하기 위하여서는 다음과 같은 문제에 대한 세심한 배려가 필요하다.

첫째, 가장 심각한 문제로는 설문분석에서는 나타나듯이 NGO의 정보화현황과 관련하여 높은 수준의 하드웨어와 네트워크 장비 및 소프트웨어에도 불구하고 그에 대한 전담기구나 전담자가 부재한 상황이고 조직적인 차원에서 이에 대한 인식도 크게 부족한 상황이라는 점이다. 이에 따라 전반적으로 NGO의 정보화에 대한 전략적 접근이 부족한 것으로 파악되었다. 이러한 새로운 정보통신기술을 활용하여 '내부화'할 수 있는 수준으로 발전시키기 위해서는 조직의 특성과 내부조직의 작동기제를 고려하여 전략적인 접근을 시도해야함에도 불구하고 많은 NGO는 정보화를 기술적인 문제로 보고 시너지효과를 극대화할 수 있는 전략적인 방안을 모색하지 못하고 있다는 것이다.

또한 단체 또는 리더의 정보화 마인드가 상당히 중요함에도 불구하고 정보화에 대한 마인드가 일부 전산관리자에게만 집중되어 있다는 점이 발견되었다. 조직 내에서 정보화 전담자나 정보화 마인드를 가진 사람이 핵심적인 의사결정에서 비껴져 있다는 점이 NGO의 정보화를 어렵게 하는 매우 중요한 요인으로 작용하고 있다고 판단된다. 이러한 가장 큰 이유로는 특히 대변적 NGO는 사회운동가들로 구성되어 있고 이들의 과거 운동방식에 있어 여러 사회환경적인 요인에 인하여

폐쇄적이고 비공식적인 방법을 선호하였기 때문에 개방성을 전제로 한 웹기반기술의 활용에 소극적일 수 있다는 것이다. 따라서 이러한 과거의 유산 때문에 ICT를 활용한 동태적인 변화에 대응할 수 있는 전략과 유인이 부족할 수밖에 없는 논리가 존재한다.¹⁵⁾ 따라서 이들의 참여를 유도할 수 있는 근본적인 정책의 변화가 요구된다.

둘째, 재정적인 여유가 있는 단체의 경우 정보화 마인드를 중요한 정보화의 결정요인으로 꼽고 있으며, 재정규모가 작은 단체는 정보화 관련 재정상의 문제를 중요한 요인으로 보고 있다는 점에 주목할 수 있다. 실제로 조사결과를 보면 정보화 관련 예산이 단체의 전체예산에서 차지하는 비중이 10%미만인 경우가 대부분인데, 이는 정보화에 절대적으로 큰 예산이 투입되지는 않는다는 것을 말해준다. 즉 예산 자체가 없어서 정보화를 못한다기보다는 정보화가 사업의 우선순위에서 전반적으로 낮게 위치하게 된다는 점이 문제라는 것이다. 다른 한편으로 본 연구의 설문분석에서는 또한 소규모의 NGO는 적절한 기술을 갖추어 여유도 없고, 적은 예산이나 부족한 지식으로 인해 제한된 시스템만을 도입할 수밖에 없다는 점이 부각되었다.

셋째, 본 연구에서 확인된 것은 정보화의 편익과 활동상의 효과를 극대화하기 위해서는 온라인 활동과 오프라인 활동을 적절히 조화시키고 상호 보완시켜야 한다는 점이다. 즉 오프라인 상의 활동을 상당부분 온라인 활동으로 전환시키거나 양자간의 보완적 역할분담방안을 정립하여야 한다. 오프라인과 온라인의 조화는 정보화 마인드를 갖춘 상근자와 그렇지 못한 상근자간의 원활한 의사소통을 필요로 하는 부분인데, 실제에 있어 정보화 전담부서나 담당자의 조직 내 위상이 높지 않은 상황-이는 특히 사회복지부문 단체의 경우 두드러진 현상이다-에서 이것이 쉽지 않다는 점이다. 기존의 매스미디어 이용에 의존하는 방식으로는 보도자료를 잘 작성하는 것이 인터넷에 공개하는 것보다 효율적일 수 있는데, 이를 인터넷 공개 쪽으로 무게중심을 옮기자면 상근자간의 업무의 배분, 온라인과 오프라인의 업무의 성격에 대한 상호이해 등이 전제되어야 하는 것이다.

이 문제를 조직내부의 변화와 관련해 이해할 수도 있는데, ICT가 조직에 미치는 영향이 기존의 업무를 “전환(transformation)”하는 입장과 “새로운 시장의 창출”이라는 입장이 존재한다. 후자의 경우 NGO의 정보화는 기존의 오프라인 활동에 대

15) 이는 익명의 심사위원이 지적해준 사항이므로 감사의 뜻을 전한다.

해 새로이 온라인 활동이 첨가된 것으로 인식된다. 이는 양자의 유기적 관련을 어떻게 확보할 것인가 하는 이슈를 제기한다. 어느 관점에서 NGO의 정보화를 이해할 것인가에 따라 다른 시사점을 발견할 수 있을 것이다. 먼저 '전환'의 관점이라면 NGO가 뿌리내리고 있는 사회의 변화를 전제로 하여야 할 것인데, 실제로 사회의 핵심적 이슈들이 온라인으로 옮겨가지 않는다면 이는 NGO로 하여금 사회적 정치적 현실과 일정 정도 유리되도록 하는 효과를 가질 것이다. 그리고 내부적으로 업무와 활동의 전환과정에서 상근자의 마인드와 교육내용 등이 모두 변화하여야 하는 상황을 의미한다. 그렇다면 NGO에 대한 이해관련자들과의 관계도 이에 발맞춰 변화해야 할 것이다. 반면 후자의 경우처럼 새로운 시장의 창출이라면 기존의 핵심 업무영역은 변화를 겪지 않을 것이고 이를 구현하는 방법상의 조정이 이뤄질 것이다.

넷째, 설문조사에 따르면 NGO의 상근자들이 대학(원)에서 전산관련 전문교육을 받은 비율이 그리 높지 않다. 개인적 학습, 단체내부교육, 사설학원 수강 등이 전문지식 습득의 주요한 방법인 실태이다. 특히 영세규모의 단체들의 경우 그나마 빈약한 정보통신 시스템을 효과적으로 사용하는 데에 필요한 교육을 받을 여유도 부족한 실정임이 드러났다. IT관련 교육수요에 부응하는 정책적 방안으로서 지금까지 사업(project) 위주로 NGO를 지원하던 방식의 다변화를 적극 검토할 필요가 있다고 판단된다. 전략적으로 NGO의 정보화를 지원하고자 한다면, 먼저 NGO의 구성원(manpower)을 강화하는 방향에 초점을 맞추는 것이 바람직하다. NGO의 정보화는 재정적인 여건보다는 일차적으로 단체 지도자와 상근자의 정보화 마인드의 문제이다. 정보화 마인드와 실무적 전문성을 갖춘다면, 이는 정보화 전담부서라는 독립된 조직단위의 설립 및 이 부서의 전문성의 권위 향상에 확고한 디딤돌이 될 수 있기 때문이다. NGO 정보화 담당자들에게 광범위한 교육기회를 제공해줌과 동시에, ICT전문가들이 NGO에서 안정적으로 근무할 수 있도록 ICT전문가 채용시 이를 보조하는 방안을 생각해 볼 수 있다. 또한 NGO간의 교육 컨소시엄이 이루어지도록 하는 간접적 지원책도 고려해볼 필요가 있다.

다섯째, 본 연구에서 부각된 점 중 하나는 한국 NGO는 새로운 ICT를 단체홍보 목적으로 활용하고 있으나, 반면 조직 내부적인 활용의 목적으로는 크게 고려하고 있지 못하고 있다는 점이다. 정보화가 단체 외부에 대한 홍보목적에 치우쳐 있기 때문에, 정보화를 통해 다른 이해관련자와의 관계가 크게 변화하지는 않고 있

는 것으로 나타나고 있다. 이는 우선 한국의 정보화가 인터넷의 활용이라는 데로 과도하게 치우쳐있기 때문이기도 할 것이지만, NGO의 성격 자체가 조직의부를 대상으로 적극적으로 개입하고 제몽하려는 목적을 갖고 있다는 점을 고려하면 일견 당연해 보이는 현상이다. 그러나 이와 같은 현상이 나타난 이면에는 정보화에 대한 부족한 마인드, 정보화에 다소 앞서있다는 상근자들조차 정보화에 대한 체계적이고 포괄적인 접근을 하기보다는 그때그때 제기되는 업무상의 필요에 부응하는 식으로 정보화를 추진해 온 사정이 존재한다. 즉 이는 한국 NGO가 정보화 전략을 적극적으로 사고하고 이를 바탕으로 조직차원에서 정보화를 추진하지 못했기 때문에 나타난 현상이라는 것이다.

여섯째, Winship & Dezendorf(2001)에서도 지적되고 있지만, 본 연구는 ICT의 도입과 활용에 있어 한국 NGO가 하드웨어적 문제보다는 사용자가 손쉽게 접속할 수 있는 시스템과 적실성 있는 자료의 제공, 그리고 사용자로부터의 피드백 등에 소홀한 점을 발견하였다. 즉 이는 Rosentein(2001)이 지적한 NGO의 문화적 차이나 전략적 접근의 여부 등과 관련되는데, 새로운 ICT가 NGO에 어떤 영향을 미치는가에 대한 논의에 있어 각 단체의 문화적 차이와 ICT 도입의 전략적 접근방식이 ICT를 얼마나 활발하게 적용하고 활용할 수 있는가를 가름하는 기준이 된다고 하겠다. 한국의 경우, 특히 시민사회부문단체와 사회복지부문단체의 정보화 추진 상황에 있어 현격한 차이를 보여주고 있는데, 이것이 이들의 문화적·전략적 요인의 결과인 것으로 보인다. 본 연구에 따르면 시민사회부문의 단체보다는 사회복지부문의 단체들이 정보화전략의 수립과 집행, 정보화에 대한 조직차원의 접근, 정보화 예산의 배정 등에 있어 훨씬 체계적이고 적극적인 것으로 나타나고 있다. 이러한 차이를 이해하는 중요한 요인 중 하나가 정부에 의한 지원이다. 실제로 시민사회부문의 단체보다는 사회복지부문의 단체가 정부지원을 더 많이 받아왔고, 또 정부가 이들 사회복지부문 단체의 효율성(효과성)을 높이기 위해 지속적으로 정보화를 지원해 왔다는 점에서 이는 정부의 적극적 정책의 결과라 할 수 있는 것이다.

일곱째, 정보화 마인드가 높지 않은 상황에서 정보화 과정을 밟아가게 되면 자칫 이것이 정보화 전담자와 일반 상근자간의 의사소통을 왜곡시키고 나아가 온라인 활동과 오프라인 활동의 부조화 문제를 야기할 수 있다. 즉 다른 상근자들의 정보화에 대한 부족한 인식은 결국 전산관리자와 다른 상근자간의 협조문제를 야

기하며, 이는 정보화에 따른 내부관계 및 업무배분의 변화 측면에서 주의해야 할 부분이다. 단체전반의 정보화 마인드가 부족한 상황에서는 정보화 담당부서나 관리자의 조직 내 위상이 낮은 것으로 나타나고 있는데, 단체의 운동방식이 과거와 같이 여전히 오프라인 상에 의존하기 때문이기도 한 것으로 보인다. 따라서 이러한 변화를 유도하기 위해서는 관련 당사자를 대상으로 한 교육과 체화를 통한 전략적 유도방식이 동반되어야 한다.

정보통신기술의 도입은 NGO의 여러 문제를 해결할 수 있는 중요한 기제로 작동할 수 있다. 물론 새로운 ICT의 도입으로 해결되거나 수행될 수 없는 많은 문제와 활동영역이 NGO에 존재하고 있으나, NGO는 새로운 시장의 창출 및 기존의 업무 및 관계를 보완 또는 전환을 통하여 운동(업무) 수행방식을 극적으로 변화시킬 수 있으며 그에 따른 파급효과는 현대사회에서의 시민사회의 역할을 고려할 때 엄청날 수 있다. 따라서 NGO는 이러한 파급효과를 고려하여 체계적이며 전략적인 ICT계획을 구축해야 하며, 성공적인 민간기업의 (지식)정보화전략에 있어 예산, 재무, 인사, 마케팅 등 기관의 모든 활동영역의 관련 당사자를 참여시켜 진행하듯이 NGO 역시 관련 이해당사자, 특히 지도자들과 다른 비정보화부서 인력들의 참여를 유도할 수 있는 전략 또한 구사해야 한다. 마지막으로 이러한 조직의 변화과정을 효율적으로 관리할 수 있는 체계적이며 구체적인 관리전략(management strategy)이 필요하다. 이를 위해서는 과거 정보화에 성공한 기업 및 공공기관의 사례를 참조하는 것이 필요하며 이러한 측면에서 이들과의 능동적인 교류 및 상호학습은 필수적이라 하겠다.

참 고 문 헌

- 권해수, “시민단체의 조직화과정과 정책변화에 대한 영향력 비교연구”, 「한국사회와 행정연구」 제10권 제1호, 서울행정학회. 1999.
- 강명구, “정부와 NGO관계 : 국가와 시민사회의 상호강화를 위한 비교론적 검토”, 「정부와 NGO : 한국행정학회 2000년도 기획세미나 발표 논문집」, 한국행정학회. 2000.
- 김광웅, “협력체제(Partnership)와 효과적인 국정운영”, 「정부와 NGO : 한국행정학회 2000년도 기획세미나 발표 논문집」, 한국행정학회. 2000.
- 김종순, “한국 NGO의 실태 및 발전방향 : 민간환경단체를 중심으로”, 「한국행정연구」 제8권 제1호. 한국행정연구원. 1999.
- 김준기, “비영리단체(NPO)의 생성과 일반적 행태 : 주인-대리인이론의 관점에서”, 「행정논총」 제36권 제1호, 서울대학교 행정대학원. 1998.
- _____, “한국비영리단체(NPO)의 사회·경제적 역할에 관한 연구”, 「행정논총」 제37권 제1호, 서울대학교 행정대학원. 1999a.
- _____, “정부-NGO 관계의 이론적 고찰 : 자원의존모형의 관점에서”, 「한국정책학회보」 제9권 제1호, 한국정책학회. 2000.
- 박동서, “한국 NGO의 활동방향”, 「정부와 NGO : 한국행정학회 2000년도 기획세미나 발표 논문집」, 한국행정학회. 2000.
- 박상필, “비영리단체(NPO)의 개념틀 정립을 위한 이론적 논의”, 「한국행정연구」 제8권 제2호, 한국행정연구원. 1999.
- 박형준, “새로운 사회운동과 경실련 운동 : 정보화사회의 네트워크형 주체”, 「경제와 사회」, 제27호. 한울. 1995.
- _____, “전환기 시민운동의 성격과 방향”, 「비평」 제2호. 2000.
- 송희준, “국가와 시민사회의 관계 : 이론적 개념과 실천적 전망”, 「한국행정연구」 제8권 제1호, 한국행정연구원. 1999.
- 신희권, “지방정치의 변화와 자발적 조직의 역할”, 「한국행정연구」 제8권 제1호, 한국행정연구원. 1999.
- 오재일, “지역사회에 있어서 지방정부와 NGO와의 관계에 관한 고찰”, 「정부와 NGO : 한국행정학회 2000년도 기획세미나 발표논문집」, 한국행정학회. 2000.
- 유재천, “시민사회네트에서 실시한 시민단체 정보화 실태조사”, 1999

- 유팔무, “시민 없는 시민운동의 극복”, 『당대비평』 제2호, 삼인. 1997.
- 유팔무 · 김원동, “춘천지역의 시민운동과 지방자치”, 『정부와 NGO : 한국행정학회 2000년도 기획세미나 발표논문집』, 한국행정학회. 2000.
- 이근주, “NGO실패와 정부의 지원에 관한 연구 : 환경NGO를 중심으로”, 『한국행정학보』 제34권 제1호. 한국행정학회. 2000.
- _____, “정부와 NGO간의 협력유형의 모색 : 환경정책의 과정을 중심으로”, 『창립45주년 기념 국제학술대회 자료집 별쇄본』, 한국행정학회. 2001.
- 임승빈, “한·일 지방정부의 정책과정에서의 NGO와 파트너십관계”, 『정부와 NGO : 한국행정학회 2000년도 기획세미나 발표논문집』, 한국행정학회. 2000.
- 정동근, “정부의 역할과 NGO의 기능”, 『정부와 NGO : 한국행정학회 2000년도 기획세미나 발표논문집』, 한국행정학회. 2000.
- Adulis, Dalberto, “Challenges to Overcome the Digital Divide in Brazil”, The Impact of Information Technology on Civil Society, Independent Sector Spring Research Forum, Washington D.C., 2001.
- Aiken, Derek J. and Karla W. Simon, “Information Technology and the Enabling Environment for Civil Society”, The Impact of Information Technology on Civil Society, Independent Sector Spring Research Forum, Washington D.C., 2001.
- Andersen, Torben J & Albert H. Segars, “The Impact of IT on Decision Structure and Firm Performance”, Information and Management, vol. 39 : 85-100, 2001.
- Bentley, Alan, “Using the Internet and a Web-Based Resource Centre for Training”, The Impact of Information Technology on Civil Society, Independent Sector Spring Research Forum, Washington D.C., 2001.
- Bremer, Jennifer, “The Disintermediation of the State : NGOs and the Internet in Emerging Democracies”, The Impact of Information Technology on Civil Society, Independent Sector Spring Research Forum, Washington D.C., 2001.
- Camacho, Kemly, “Evaluating the Impact of the Internet in Civil Society Organization of Central America”, The Impact of Information Technology on Civil Society, Independent Sector Spring Research Forum, Washington D.C., 2001.
- Castelles, Manuel, The Rise of the Network Society, Oxford : Blackwell Publishers, 1999.
- Corrados, Anthony & Charles M. Firestone, Elections in Cyberspace : Towards a New Era in American Politics. Washington D.C. : The Aspen Institute, 1996.
- Egan, Anne H. & Sarah Williams, “Dealing with the Digital Divide : Challenges and

- Sector Responses”, The Impact of Information Technology on Civil Society, Independent Sector Spring Research Forum, Washington D.C., 2001.
- FitzGerald, E., and John G. McNutt. “Electronic Advocacy in Practice : A Framework for Teaching Technologically based Practice”. CSWE Annual Program Meeting, Chicago, 1997.
- Gannon Mark, “Utilising Technology in Volunteer-Involving Organizations”, The Impact of Information Technology on Civil Society, Independent Sector Spring Research Forum, Washington D.C., 2001.
- Kim, Junki, “The Impact of Information and Communication Technology on Non-governmental Organizations in Korea : Some Empirical Evidence”, The 2nd ISTR Asia and Pacific Regional Conference, Osaka, Japan, 2001.
- Kirschenbaum Josh & Radhika Kunamneni, “Bridging the Organizational Divide”, The Impact of Information Technology on Civil Society, Independent Sector Spring Research Forum, Washington D.C., 2001.
- Klein, Hans, “Grassroots Democracy and the Internet : The Telecommunications” ,Policy Roundtable-TPR-NE (from www.ralph.gnu.edu/~pbaker/klein.txt). 1995.
- Krehely, Jeff & Maria Montilla, “Assessing the E- Advocacy Techniques of Three National Organizations Working for Children”, The Impact of Information Technology on Civil Society, Independent Sector Spring Research Forum, Washington D.C., 2001.
- Macduff, Nancy, & Tricia Dwyer-Morgan, “The Power to Perform : A Picture of the Capacity of Nonprofit Volunteer Programs to Access and Use Information Technology”, The Impact of Information Technology on Civil Society, Independent Sector Spring Research Forum, Washington D.C., 2001.
- McNutt, John, William Keaney, Paul Crawford, Lynn Shubert & Carrie Sullivan, “Going On- Line For Children : A National Study of Electronic Advocacy by Non-Profit Child Advocacy Agencies”, The Impact of Information Technology on Civil Society, Independent Sector Spring Research Forum, Washington D.C., 2001.
- McNutt, John, Kristen Burke, Katherine Boland, Jennifer Barton & David Rice, “Wired Beantown : A Study of On- Line Advocacy By Non-Profits in the Greater Boston Area”, The Impact of Information Technology on Civil Society, Independent Sector Spring Research Forum, Washington D.C., 2001.
- Nemec, Linda & Brian Kroneman, “The Impact of IT on a Volunteer Program Active in

- Developing Countries”, The Impact of Information Technology on Civil Society, Independent Sector Spring Research Forum, Washington D.C., 2001.
- Papadakis, Maria, “Information Technology and Disadvantaged Communities : The Prospects for Effective Philanthropy”, The Impact of Information Technology on Civil Society, Independent Sector Spring Research Forum, Washington D.C., 2001.
- Pollak, Thomas H. & Linda M. Lampkin, “How Technology is Changing the Role of Nonprofit Umbrella Associations”, The Impact of Information Technology on Civil Society, Independent Sector Spring Research Forum, Washington D.C., 2001.
- Ramasubramanian, Laxmi “Where's The Power in Empowerment? : How Community-Based Organizations Shapes Social Policy?”, The Impact of Information Technology on Civil Society, Independent Sector Spring Research Forum, Washington D.C., 2001.
- Riker, James V., “Using Information Technology to Forster Democracy : The Promise and Perils of Civil Society Advocacy in Asia”, The Impact of Information Technology on Civil Society, Independent Sector Spring Research Forum, Washington D.C., 2001.
- Rosentain, Carole, “How New Technology Influences the Mediating Role of Nonprofit Arts Organizations”, The Impact of Information Technology on Civil Society, Independent Sector Spring Research Forum, Washington D.C., 2001.
- Saidel, Judith R. & Stephanie J. Cour, “Information technology and the voluntary sector workplace”, The Impact of Information Technology on Civil Society, Independent Sector Spring Research Forum, Washington D.C., 2001.
- Schenider, Jo Anne, “Small, minority based nonprofit in the information age : examples from Kenosha, WI”, The Impact of Information Technology on Civil Society, Independent Sector Spring Research Forum, Washington D.C., 2001.
- Schwarz, E. Net Activism : How Citizens Use the Internet. Sebastopol, CA, 1994
- Sime, Martin, “Can the Voluntary sector be players in the new economy?”, The Impact of Information Technology on Civil Society, Independent Sector Spring Research Forum, Washington D.C., 2001.
- Young, Dennis & Dov Te'eni, “An agenda for nonprofits in the new economy : their role as intermediaries”, The Impact of Information Technology on Civil Society, Independent Sector Spring Research Forum, Washington D.C., 2001.
- Weisbrod, Burton, The Nonprofit Economy, Cambridge, Mass : Harvard University Press. 1988.

- Waslin, Michele, "Information technology, transnational human rights movements and domestic human rights NGO's", The Impact of Information Technology on Civil Society, Independent Sector Spring Research Forum, Washington D.C., 2001.
- Weisman-Ross, Merith, "The Impact of Information Technology on volunteerism and the Nonprofit sector : A Rhode Island case study", The Impact of Information Technology on Civil Society, Independent Sector Spring Research Forum, Washington D.C., 2001.
- Winship, James & Paul Dezendorf, "Sharing information and creating knowledge? Assessing the value of On-line resources to homeless shelter workers", The Impact of Information Technology on Civil Society, Independent Sector Spring Research Forum, Washington D.C., 2001.
- Wyld, David, "B2NP : A Model for employing business-to-business commerce exchange Techniques in the nonprofit sector", The Impact of Information Technology on Civil Society, Independent Sector Spring Research Forum, Washington D.C., 2001.