

긴급재난시 영향력측정  
및 책무성

**The Good Enough Guide**

## 긴급재난역량개발프로젝트

### (Emergency Capacity Building Project: ECB Project)

긴급재난시 영향력측정 및 책무성: 굿이너프 가이드(The Good Enough Guide)는 ECB Project의 일환으로 발간되었다. 동 프로젝트는 국제적 차원의 긴급대응시 발생하는 갭을 다루고 있다. 또한, 인도주의 커뮤니티가 인간의 생명을 구하고, 복지를 향상시키며, 재난으로 피해를 입은 남·녀와 아동의 권리를 보호하는 활동을 진행시, 신속성과 질적 관리 및 효과성을 향상시킬 수 있도록 하는 데 목적을 두고 있다.

## 감사의 인사

ECB 기금은 빌&멜린다 게이츠재단과 마이크로소프트社에서 출연하였다. 인도주의 부문 역량을 향상시키고자 하는 이들의 기여가 없었다면, 굿이너프 가이드(The Good Enough Guide)는 현실화되지 못했을 것이다. 이 모든 것이 가능하도록 힘써준 이들의 지원에 감사드린다.

## 기여단체

굿이너프 가이드(The Good Enough Guide)는 다음과 같은 단체 및 현장 직원들의 참여를 바탕으로 제작되었다.

- **CARE International**
- **Catholic Relief Services**
- **International Rescue Committee**
- **Mercy Corps**
- **Oxfam GB**
- **Save the Children**
- **World Vision International**

또한, Sphere 프로젝트, 인도주의책무성파트너십 (Humanitarian Accountability Partnership: HAP), 인도적 활동시 책무성과 이행을 위한 능동적 학습 네트워크(Active Learning Network for Accountability and Performance in Humanitarian Action: ALNAP) 및 기타 수많은 단체 관계자들이 동 책자 발간에 기여하였다. 이와 관련해서, 섹션 8에 이들이 제공한 참고자료 및 정보공유에 감사의 뜻을 전하고 있다. 동 책자 말미에 개별적으로 기여하신 분들의 명단도 수록하였다.

긴급재난시 영향력측정  
및 책무성

**The Good Enough Guide**

긴급재난역량개발프로젝트(ECB Project)

ECB Project의 일환으로 영국 옥스팜에서 초판 발행, 2007

©World Vision International, ECB Project 2007

ISBN 978-0-85598-594-3

동 발간물의 색인목록은 영국 도서관에서 검색할 수 있다.

동 발간물은 저작권의 보호를 받는다. 재발간, 복제, 양도, 혹은 동 책자의 번역은 다음의 조건하에서만 가능하다.:

- 발행자의 사전 서면허가
- 저작권 라이선스 에이전시(90 Tottenham Court Road, London W1P9HE, UK) 혹은 다른 국가 라이선스 에이전시가 부여한 라이선스
- 동 책자 서평에 인용
- 기타 하단에 명시한 조건

동 발간물은 저작권을 갖고 있으며, 판매가 아닌 교육용도로 사용하고자 할 경우 무상으로 재발행이 가능하다. 이러한 모든 목적의 사용을 위해서는 사전에 공식허가를 받아야 하며, 정상적인 경우 요청 즉시 허가를 받을 수 있다. 기타 다른 조건하에서 복사를 하거나, 다른 발간물에 재활용, 혹은 번역이나 개작을 원할 경우, 사전에 발행자의 서면허가를 얻어야 하며 사용에 따른 비용을 부담해야 한다. 동 발간물은 아래 장소에서 구입할 수 있다.

영국: BEBC Distribution, PO Box 1496, Parstone, Dorset, BH123YD, UK

tel: +44 (0)1202 712933; fax: +44(0)1202 712930;

email: [oxfam@bebc.co.uk](mailto:oxfam@bebc.co.uk)

미국: Stylus Publishing LLC, PO Box605, Herndon, VA 20172-0605, USA

tel: +1 (0)703 661 1581; fax: +1 (0)703 661 1547;

email: [styluspub@aol.com](mailto:styluspub@aol.com)

다른 국가내 현지 에이전트나 대표 연락처는 웹사이트([www.oxfam.org.uk/publications](http://www.oxfam.org.uk/publications)) 혹은, 옥스팜 출판부(Oxfam Publishing)에서 확인할 수 있다.

tel, +44 (0) 1865 473727; email: [publish@oxfam.org.uk](mailto:publish@oxfam.org.uk)

동 웹사이트에서 해당 발간물의 목차관련 데이터베이스를 쉽게 찾아볼 수 있으며, 온라인으로 구매도 가능하다.

발행: 영국 옥스팜, Oxfam House, John Smith Drive, Cowley, Oxford,

OX42JY, UK

인쇄: 인포메이션 프레스(Information Press), Eynsham

영국 옥스팜은 자선등록단체(no. 202918)이며, 옥스팜 인터내셔널(Oxfam International)의 멤버이다.

## 가이드 안내

머리말: 책무성 및 영향력측정 기본요소	1
용어설명	4
굿이너프 가이드(The Good Enough Guide) 활용목적 및 방법	6
<b>섹션 1</b> 모든 단계에서의 참여	9
<b>섹션 2</b> 재난이재민 파악	15
<b>섹션 3</b> 재난이재민의 기대변화 파악	23
<b>섹션 4</b> 변화추적 및 피드백 양방향 프로세스	29
<b>섹션 5</b> 프로젝트 영향력을 향상시키기 위한 피드백 활용	35
<b>섹션 6</b> 활용도구	40
도구 1 소속단체 소개 - 필수점검사항	42
도구 2 당신의 책무성은? 정보공개 확인	44
도구 3 프로젝트 전반에 걸친 이재민의 참여	46
도구 4 재난지역 프로필 준비 및 초기 욕구조사	48
도구 5 개별 인터뷰 실시	50
도구 6 표적 집단	52
도구 7 설문조사 실시여부 결정	54
도구 8 아동보호 욕구조사	55
도구 9 관찰	56
도구 10 지표활용	57
도구 11 학습회의 개최	60
도구 12 불만접수 및 대응 매카니즘 설치	61
도구 13 구두보고	64
도구 14 현장철수	65

섹션 7	기타 책무성 이니셔티브	67
섹션 8	출처, 추가정보 및 약어	69
감사의 글		70

## 머리말:

### 책무성 및 영향력측정 기본요소

책무성 및 영향력측정 기본요소는 굿이너프 가이드(The Good Enough Guide) 개발의 토대를 이루고 있다. 다음에 열거된 기본요소들은 2006년 2월 나이로비에서 개최한 워크숍에서 ECB Project에 참여한 7개 단체 대표들이 정리한 내용들이다.

### 책무성 기본요소

최소한 인도적 지원 프로젝트 직원들은:

1. 소속단체와 활동계획 및 구호지원 자격사항에 관한 공개정보를 수혜자와 관련 단체 이해관계자들과 공유한다.
2. 수혜자들과 지속적으로 협의를 진행한다. 이러한 협의는 인도적 구호활동 초기 단계부터 가능한 빨리 시작하여 전 과정에 걸쳐 정기적으로 지속한다. '협의'란 구호활동 단체들과 수혜자들간 정보 및 견해를 교환하는 것을 의미한다. 정보교환에 해당되는 것들은 다음과 같다:
  - 수혜자들의 필요 및 기대
  - 구호단체들의 프로젝트 계획
  - 수혜자들의 자격
  - 구호단체의 프로젝트 계획 및 기대결과에 대한 수혜자들의 피드백과 반응

3. 이용 가능한 체계적 피드백 매커니즘을 구축한다:
  - 구호단체는 프로젝트 경과 및 진전사항을 수혜자들에게 설명
  - 수혜자들은 해당 프로젝트가 그들의 욕구에 부응하는 지를 구호단체에게 설명
  - 수혜자들은 해당 프로젝트가 그들의 삶을 어떻게 변화시켰는지를 구호단체에게 설명
4. 주어진 피드백에 반응하고, 이를 적용하고 발전시키며 모든 이해관계자들에게 프로젝트를 통해 이룬 변화와 혹은 변화를 가져오지 못한 이유를 설명한다.

## 영향력측정 기본요소

영향력측정은 인도적 지원을 실시한 후 사람들의 삶에 일어나는 변화를 측정하고 질적/양적 데이터간 균형을 이루는 것을 의미한다. 최소한의 수준에서, 인도적 지원 활동가들은:

1. 이재민과 해당 지역사회의 기본적 상황을 작성한다.
2. 가능한 빠른 시기에, 이재민들과 협의를 거쳐 이들이 기대하는 변화가 무엇인 지를 파악한다.
3. 기대하는 변화에 맞춰 모든 프로젝트의 투입물과 산출물을 추적한다.
4. 다음의 목적을 이루기 위해, 참여방법을 활용하여 개별 및 지역차원의 관점을 파악하고 문서화한다:
  - 수혜자들이 기대하는 변화에 대한 이해의 증진
  - 변화 추적 및 기초 설문조사 실시



5. 모든 이해관계자들에게 실행방안과 한계를 정직하고, 투명하며 객관적으로 설명한다.
6. 수집한 정보는 프로젝트를 향상시킬 수 있도록 정기적으로 적극 활용한다.

## 용어 설명

### 영향력측정

굿이너프 가이드(The Good Enough Guide)에서 언급하는 ‘영향력측정’은 긴급구호 프로젝트 이행의 결과로 나타나는 변화에 대한 측정을 의미한다. 긴급구호사업을 시행중에 이러한 변화를 측정하는 것은 쉬운 일은 아니다. 하지만 간단히 말해서, 영향력측정이란 이재민들에게 “우리가 시행한 긴급구호사업이 어떤 변화를 가져왔습니까?”를 묻는 것이다. 긴급구호사업과 그 영향력에 대한 이재민들의 관점을 아는 것은 너무나도 중요하다. 그렇기 때문에, 이들이 원하는 사항을 긴급구호의 중요단계에서 이재민들의 의견을 제대로 반영하는 책무성의 과정은 필수불가결하다고 할 수 있다.

### 책무성

‘책무성’은 의사결정 및 긴급구호시에 구호단체가 다양한 그룹의 욕구를 어떻게 균형 있게 처리하는가에 관한 것이다. 대부분의 NGO들은 프로젝트 기부자 혹은 현지 정부와 같은 영향력 있는 그룹들이 요구하는 책무성 조건에 부합하기 위한 절차를 마련해놓고 있다. 그러나 굿이너프 가이드(The Good Enough Guide)에서 말하는 책무성은 긴급재난으로 피해를 입은 남·여와 아동들이 구호단체들의 긴급구호계획, 이행 및 결과에 대한 판단에 관여하는 것을 의미한다. 이러한 참여는 수혜자들이 원하는 대로 프로젝트 결과가 나올 수 있도록 돕는다.

## 수혜자

굿이너프 가이드(The Good Enough Guide)에서 사용하는 '긴급재난 이재민'과 '수혜자'라는 용어는 별도로 기술하지 않은 한, 연령, 장애여부, 인종, 젠더, HIV/AIDS 감염여부, 종교, 동성애 혹은 사회적 신분에 관계없이 이들 그룹 모두를 포함한다.

## 충분한 (Good enough)

동 책자에서, '충분한(good enough)'라고 표현한 부분은 정교한 해법보다는 단순한 해법을 선택하는 것을 의미한다. '충분한(Good enough)'는 차선책을 의미하지 않으며, 긴급재난대응 상황에서 영향력측정 및 책무성에 적용할 유일한 실용적 가능성을 가진 접근법이라는 전제를 갖는다. 따라서 재난상황이 변화할 경우 선택한 적용해법을 재검토하고 이에 따른 접근법을 달리하여야 한다.

## 굿이너프 가이드(The Good Enough Guide) 활용목적 및 방법

긴급재난 대응 기간 중에는 잘 진행되는 것과 그렇지 못한 것에 대한 질문이 대체로 제기되지 않는다. 대신, 이러한 질문은 평가자들의 몫으로 남겨둔다. 그 결과, 의사결정과 인명구조 과정에서 도움을 받을 수 있었던 정보들이 때로는 위기상황이 종료된 이후에서야 파악되기도 한다.

프로젝트의 변화 혹은 영향을 파악하는 방법 중 하나는 긴급재난으로 피해를 입은 남·여 및 아동에게 질문을 던지는 것이다. 수년 간, NGO단체들은 프로젝트 기획부터 이행 및 대응결과에 이르기까지 수혜자들의 의견을 구하며 책임 있는 원조를 약속했다.

실제로 이러한 약속을 지키기란 쉬운 일이 아니다. 노하우, 시간, 인력, 상황에 따른 제약을 포함하여 긴급대응 현장에서 발생하는 모든 요소들이 결합하여 종종 영향력측정 및 책무성을 담보하기 어려운 환경을 만든다.

2006년 2월, 7개 NGO 단체 현장 활동가들이 나이로비에 모여 워크숍을 진행하였다. 참가자들은 긴급재난 기간 중 현장에서 발생하는 영향력측정과 책무성의 현실에 집중하였다. 본 책자 1~3페이지에서 설명한 바와 같이, 참가자들은 워크숍을 통해서 몇 가지 주요 핵심 아이디어에 합의하고 ‘충분한(good enough)’ 접근을 도출해 내었다.

굿이너프 가이드(The Good Enough Guide)는 현장에서 일하는 프로젝트 관계자들을 위한 지침서이다. 활동가들이 영향력측정 및 책무성을 현장 프로젝트에 적용하여 활용하도록 돕는 데 목적을 두고 있다. 동 가이드는 또한, Sphere 프로젝트 ALNAP, HAP, People In Aid를 포함한 국제 NGO 및 국제 기구간 이니셔티브를 참조하고 있다. 이니셔티브 관련 자료는

55페이지에서 찾아볼 수 있다.

동 가이드는 개별 NGO들의 정책이나 국제기구간 이니셔티브가 갖는 공동 원칙을 대체하는 것은 아니며, 영향력측정 및 책무성에 대한 최종 자료도 아니다. 그러나 굿이너프 가이드(The Good Enough Guide)는 몇 가지 신속하고 간단한 접근 방식을 공유함으로써, 현장 활동가들이 아래의 두 가지 질문을 항상 염두에 두고 관련 해답을 진행활동과 의사결정에 활용하도록 돕고자 한다.

우리는 어떤 변화를 만들어가고 있는가?

긴급재난 대응 프로젝트 추진 시, 재난피해를 입은 남·녀 및 아동을 프로젝트 기획부터 이행과 결과에 어떻게 참여시킬 것인가?

## 가이드 활용 방법

독자들은 동 가이드의 섹션 1에서 섹션 5까지 순서대로 읽거나 임의로 섹션을 선택하여 읽어도 무방하다. 각 섹션은 긴급재난 시 영향력측정 및 책무성을 확보하기 위한 도구들을 찾아볼 수 있는 링크를 포함하고 있다. 관련 도구들은 섹션 6에 망라하였다.

이곳에 제시된 거의 모든 도구들은 새로운 것은 아니다. 이들 대부분은 ECB 프로젝트 및 인도주의 책무성 파트너십 구성단체들의 활동과 기준자료에서 발췌한 것들이다. 여기에 명시된 도구들이 완벽하다고 볼 수는 없다. 단지, 현장 활동가들이 긴급구호를 진행하는 중에 영향력측정 및 책무성에 관해 문서화하거나 혹은 이에 사용할 도구들을 검색할 기회가 거의 없기 때문에, 관련 필요한 도구들을 한데 모아놓은 것이다.

‘충분한(good enough)’ 도구들은 청사진을 제시하지 않는다는 점을 기억하기 바란다. 따라서 동 책자에 소개된 도구들은

‘제안’의 성격을 가진다. 동 책자에 명시된 도구들은 개별 혹은 다른 도구들과 함께 사용할 수 있다. 개인이 가진 능력과 경험 및 판단에 따라 필요하다고 판단되는 도구를 선택하여 활용하기 바란다.

현장 활동가들은 적절한 훈련, 조언 및 지원을 여전히 필요로 한다는 것을 명심하기 바란다.

‘충분한(good enough)’ 접근방식을 취하는 것이 차선책이 아니라는 점도 밝힌다. 이러한 접근은 정교한 접근이라기보다는 간단한 해결책을 활용하는 것을 의미한다. 욕구, 자원 혹은 안전상등의 변화로, 현재 사용하기에 ‘충분한’ 도구는 미래에 다시 재검토되어야 하는 상황에 이를 수도 있다.

마지막으로, ‘충분한(good enough)’ 접근 활용은 현장상황에서 활동가들이 안전하고, 신속하며 쉽게 사용할 수 있는 도구들을 선택하는 것을 의미한다. 선택할 도구가 ‘충분한(good enough)’가에 관한 여부는 다음의 질문을 통해 점검하기 바란다.

- 재난현장 수혜자와 활동가들이 위험에 놓이지 않은 선에서 선택한 도구를 사용할 수 있는가?
- 현재 이 상황에서 필수적인 요건에 부합하는가?
- 현실적인가?
- 활용한 자원은 있는가? - 시간, 인력, 봉사자, 자원
- 선택한 도구를 적용하는 것이 유용한가?
- 활용이 간단한가?
- 인도적 가치, 기준 및 가이드라인에 부합하는가?
- 선택한 도구가 향후에도 ‘충분한(good enough)’한가? 사용한 도구에 대한 검토는 언제 진행할 것인가?

## 섹션 1 :

### 모든 단계에서의 참여

#### 참여는 왜 필요한가?

기부자, 지역 정부관계자, 기타 NGO 등 가능한 많은 이해관계자들이 프로젝트에 참여하는 것이 중요하다. 그러나 인도주의 강령, 원칙, 기준 및 사명은 재난피해를 입은 남·여와 아동을 가장 먼저 고려하여야 한다는 것을 강조한다. 책무성이란 구호단체와 활동에 관한 정보를 수혜자들에게 시기적으로 적절하고도 충분하게 제공하는 것을 의미한다. 수혜자들이 그들의 의견을 개진하고, 프로젝트를 계획하는데 영향을 미치게 하며, 프로젝트 설계에 반영하고, 프로젝트에 거는 기대를 말하며, 결과에 대해 판단하는 일련의 과정이 확실히 이루어질 수 있도록 하는 것이다. 수혜자들의 참여가 프로젝트의 영향력을 향상시키는 데 도움이 된다는 평가결과는 이를 뒷받침하고 있다. 인도주의자들은 책무성이 가장 기본적인 권리와 가치라고도 말한다.

#### 언제 참여하는가?

국제 NGO들은 자신들이 누구이며 무엇을 하는 지 모두가 이해한다는 가정 하에 활동하는 경향이 있다. 종종 이러한 가정은 실수를 동반한다. 현장 및 치안상황이 허락하는 한 빠른 시기에 소속단체를 알린다.

이와 마찬가지로, 프로젝트 계획과 더불어 재난 피해를 입은 남·여와 아동의 대상요건(구호물자 및 책무성 자격 포함)을 설명한다. 활동 출구전략을 마련할 때까지 프로젝트 순환주기의 모든 단계에 걸쳐 정보를 공유한다.

## 어떻게 참여하는가?

지역에서 사용가능한 방법(게시판, 회의, 신문, 라디오 등)은 무엇이든 활용하여 프로젝트 정보를 현지 언어로 대중에게 알린다. 직원 특히, 신입직원에게는 해당 소속단체와 활동에 대해 브리핑을 실시한다(도구 1). 욕구조사 및 모니터링을 실시하는 동안 남성뿐만 아니라 여성들에게도 정보가 제대로 전달되는가, 재난 이재민들 중 일부 대상(여성, 아동 및 기타)가 배제되는 않았는가를 점검한다. 도구 2를 활용하여 책무성 수행 여부를 점검한다.

‘충분한(good enough)’ 접근방식을 활용하고 현장 상황에 대한 본인의 지식 및 자원, 안전상황 등을 고려하여 어떤 도구들을 사용할 것인 지를 결정한다. 섹션 2에서 섹션 5는 재난대응 기간 동안 사람들을 참여시키는 방법에 관해 추가적인 제안을 담고 있다.

## 제안 도구

- 도구 1 소속단체 소개하기: 필수 점검사항 > p42
- 도구 2 당신의 책무성은? 정보공개 확인 > p44
- 도구 3 프로젝트 전반에 걸친 이재민의 참여 > p46
- 도구 14 현장철수 > p65



## 스리랑카 사례: 참여와 정보공유

2004년 아시아 지진해일(쓰나미) 발생 직후, 우리는 프로그램 위원회를 암파라에 설치하였습니다. 대규모 회의를 개최하고 참가자들에게 동 회의를 지원할 15명의 봉사자를 선정해 줄 것을 요청하였습니다. 이렇게 선정된 봉사자들과 함께 우리는 프로그램 분석을 실시하였습니다.

투명성을 확보하기 위해, 우리는 수혜자들의 목록을 선별기준과 함께 공공장소 게시판에 게재하였습니다. 지역사회가 동 목록을 검토하고 이의 제기를 할 수 있도록 일주일의 시간을 할애하였습니다. 바티칼로아에서도 동일한 방법을 취하였습니다. 우리는 4페이지에 달하는 활동소개 자료를 제작하여 지역사회의 이해를 도왔습니다.

출처: Cherian Mathew, Oxfam GB Sri Lanka

**(섹션 1) Sources:**

Bhattacharjee, A., Rawal, V., Fautin, C., Moore, J.-L., Kalonge, S. and Walden, V. (2005) 'Multi-Agency Evaluation of Tsunami Response: India and Sri Lanka Evaluation', CARE International, Oxfam GB, and World Vision International, available at: <http://www.ecbproject.org/publications/ECB2/Multi-Agency%20Evaluation%20-%20India%20and%20Sri%20Lanka.pdf>

Gorgonio, T. and Miller, A. (2005) 'Need To Know List', Oxfam GB Philippines and Oxfam GB (internal).

The HAP Principles of Accountability, available at: <http://www.hapinternational.org/en/page.php?IDpage=3&IDcat=10>

IFRC (1994) 'The Code of Conduct for the International Red Cross and Red Crescent Movement and NGOs in Disaster Relief', available at: [http://www.ifrc.org/publicat/conduct/index.asp?navid=09\\_0](http://www.ifrc.org/publicat/conduct/index.asp?navid=09_0)

Jacobs, A. (2005) 'Accountability to Beneficiaries: A Practical Checklist', Mango for Oxfam GB, available at: <http://www.mango.org.uk/guide/files/draftaccountability-checklist-nov05.doc>

Phoeuk, S. (2005) 'Practical Guidelines on Humanitarian Accountability', Oxfam GB Cambodia(internal).

Sphere (2004) 'Common Standard 1: Participation', in Sphere Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response, Sphere Project, available at: <http://www.sphereproject.org/content/view/29/84/lang,English/>

Wall, I. with UN-OCHA (2005) “‘Where’s My House?’ : Improving communication with beneficiaries: an analysis of information flow to tsunami affected populations in Aceh Province’, UNDP, available at: <http://www.humanitarianinfo.org/sumatra/reference/assessments/doc/other/UNDP-WhereMyHouseFinal.pdf>

### **Further information**

Blagescu, M., de Las Casas, L., and Lloyd, R. (2005) ‘Pathways to Accountability: A Short Guide to the Global Accountability Project Framework’, One World Trust, available at: <http://www.oneworldtrust.org/pages/download.cfm?did=315>

Cabassi, J. (2004) ‘Involvement of PLHA (People living with HIV/AIDS)’, in *Renewing Our Voice: Code of Good Practice for NGOs Responding to HIV/AIDS*, the NGO HIV/AIDS Code of Practice Project, available at: <http://www.ifrc.org/Docs/pubs/health/hiv aids/NGOCode.pdf?health/hiv aids/NGOCode.pdf>

HAP International (forthcoming, 2007) ‘Manual of Humanitarian Accountability and Quality Management’.  
UNHCR (2006) ‘A rights-based approach including accountability to refugees’, in *Operational Protection in Camps and Settlements*, available at: <http://www.unhcr.org/publ/PUBL/448d6c122.pdf>



## 섹션 2 :

### 긴급재난이재민 파악

#### 왜 필요한가?

재난피해지역 주민들에 관한 기본적 프로필을 작성하는 것은 지원을 받아야 하는 이들이 누구인가를 결정하는 데 도움이 된다. 긴급재난 시 남성과 여성이 받는 피해의 정도는 다르다. 일부는 연령, 장애, 인종, 사회적 신분 또는 종교적 문제 등으로 다른 이들보다 더 큰 위험에 놓이기도 한다.

피해 인구에 관한 기본정보는 구호단체가 긴급대응에 관한 결정을 내릴 수 있도록 돕는 필수적인 자료이다. 피해인구에 대한 조사 없이 대응을 시작하는 단체들은 불필요한 혹은 부적절한 지원을 하게 되거나 가장 취약한 대상을 지원하는 활동에 실패하는 상황을 맞이하기도 한다.

#### 언제 준비하는가?

인도적 구호단체들은 인간의 생명이 가장 위급한 상황에 놓여 있을 때 신속하게 행동하여야 한다. 피해인구에 대한 완벽한 정보를 확보할 때까지 기다려서는 안 된다. 그러나 욕구조사 단계에서 가능한 빠른 시간 내 피해인구에 관한 정보를 모으기 시작해야 한다. 상황이 변화하거나 추가적인 정보를 확보할 때마다 기존의 정보를 지속적으로 업데이트하고 보충한다.

## 어떻게 준비하는가?

모든 긴급재난의 상황은 각기 다르다. 만성적으로 진행되는 (Slow onset) 재난의 경우는 조사에 필요한 시간을 더 확보할 수 있다. 그러나 무력분쟁이나 갑작스런 재난의 경우 정보를 수집하는 활동은 현장 활동가들과 수혜자들에게 어렵고도 위험한 일이 될 수 있다. 따라서 활동가들은 사전에 활용 가능한 이차적 정보가 무엇인지를 파악하여 준비하는 것이 매우 중요하다. 이차적 정보는 아래 인력 혹은 단체를 통해 확보할 수 있다.:

- 고용한 현지 인력
- 소속단체가 갖고 있는 자료
- 유관단체 (정부와 UN 및 지역 또는 국제 NGO 등)

일례로, 정부와 UN조직은 긴급재난 피해지역에 관한 통계자료를 가지고 있을 확률이 높다.

그럼에도 불구하고, 대부분의 재난상황에서는 긴급대응을 시작하기 전에 최소한이라도 일부 수혜자들이 직접적으로 참여하도록 한다. 현장 프로필 활동은 시간이 흐르고 현장 접근이 가능해지면 반복적으로 실시할 수 있다.

현지조사팀을 구성할 때에는 남성과 여성을 함께 포함하여 진행한다. 남성으로만 구성한 조사팀의 경우, 여성 이재민을 대상으로 조사를 진행하기는 어렵다. 조사팀은 남성이재민 뿐만 아니라 여성이재민을 대상으로도 활동을 할 수 있어야 하며, 아동과 같이 추가적인 위험에 놓인 다른 이재민 그룹들의 욕구에 대해서도 조사를 진행할 수 있어야 한다(도구 8). 조사활동을 진행한 직원은 확보한 정보를 가능한 한 언제든지 상호 점검을 실시하여 정확도를 점검한다.

필요하다면, 현장에 있는 지역 및 국제 NGO들과 함께 공동조사 실시, 현지자원 활용, 정보공유 및 결정, 겹 파악 등의 협력을 꾀한다.

## 제안 도구

도구 4 재난지역 프로필 준비 및 초기육구 조사 ▶ p48

도구 5 개별인터뷰 실시 ▶ p50

도구 6 표적집단 운영 ▶ p52

도구 7 설문조사 실시여부 결정 ▶ p54

도구 8 아동보호 육구 조사 ▶ p55

### 인도적 지원이 시작하기 이전부터 재난 이재민을 참여시키기

갑작스런 위기상황에서는 신속한 대응이 필수적이다. 그러나 이재민들과 대화하는 것 또한 항상 가능한 일이다. 시간적 제약을 고려하면, 소수만을 인터뷰하는 것이 가능할 수 있으므로 이때 인터뷰 대상자를 신중하게 선택해야 한다.

첫 단계는 이차정보와 주요 정보원들을 활용하여 가장 큰 피해를 입은 지역을 파악한다. 그 다음으로, 피해현장에서 다양한 이해관계자들과의 신속한 협의를 거쳐 가장 피해가 큰 이재민 그룹을 파악한다. 마지막으로, 이들 중 무작위 표본샘플링을 통해 개별 및 그룹별 인터뷰 대상을 선정한다.

이들 세 단계에 걸친 절차는 각 단계별로 한 시간 내에 진행할 수 있으나, 시간을 더 할애한다면 절차의 정확성을 높일 수 있다.

구호단체는 재난초기에 완벽한 정보를 확보할 때까지 자원을 신속하게 파견하는 것을 지연시켜서는 안 된다. 그러나 질 높은 정보가 확보됨에 따라 초기 관련 대응활동을 조정해 나가야 한다. 육구조사와 프로젝트는 병행하여 진행한다.

출처: IFRC(2005) World Disaster Report 2005.

## (섹션 2) Sources:

Burns, S. and Cupitt, S. (2003) 'Managing outcomes: a guide for homelessness organisations', Charities Evaluation Services, available at: <http://www.cesvol.org.uk/downloads/managingoutcomes-16-22.pdf>

Clifton, D. (2004) 'Gender Standards for Humanitarian Responses', Oxfam GB (internal).  
Feuerstein, M.-T. (1986) *Partners in Evaluation: Evaluating Development and Community Programmes with Participants*, Macmillan (adapted), available from: [http://www.talcuk.org/catalog/product\\_info.php?manufacturers\\_id=&products\\_id=225&osCsid=ed7945aaa4079bfe51af4fb2413c4cc6](http://www.talcuk.org/catalog/product_info.php?manufacturers_id=&products_id=225&osCsid=ed7945aaa4079bfe51af4fb2413c4cc6). To order copies in bulk please contact Victoria Rose at Macmillan Education: [vrose@macmillan.com](mailto:vrose@macmillan.com)

Gosling, L. with Edwards, M. (2003) *Toolkits: a practical guide to planning, monitoring, evaluation and impact measurement*, Save the Children, available from: <http://www.savethechildren.org.uk/scuk/jsp/resources/details.jsp?id=594&group=resources&section=publication&subsection=details>

Groupe Urgence Réhabilitation Développement for ALNAP (2003) *Participation by Crisis-Affected Populations in Humanitarian Action: A Handbook for Practitioners*, draft, available at: [http://www.alnap.org/publications/gs\\_handbook/gs\\_handbook.pdf](http://www.alnap.org/publications/gs_handbook/gs_handbook.pdf)

IFRC (2005) *World Disasters Report 2005*, available at: <http://www.ifrc.org/publicat/wdr2005/index.asp>

IFRC (2000) 'Disaster Emergency Needs Assessment',



in Disaster Preparedness Training Manual, available at: [http://www.ifrc.org/cgi/pdf\\_dp.pl?disemnas.pdf](http://www.ifrc.org/cgi/pdf_dp.pl?disemnas.pdf)

Oxfam (no date) 'Background Information: Checklist for Rapid Assessments In Emergencies', (internal).

Schofield, R. (2003) 'Do's of interviewing beneficiaries', Medair (internal).

Sphere (2004) 'Common Standard 2: Initial Assessment', in Sphere Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response, Sphere Project, available at: <http://www.sphereproject.org/content/view/30/84/lang,English/>

Srodecki, J. (2001) 'World Vision Use of Sphere Standards in a Large Scale Emergency: A Case Study of the Spring 2001 Gujarat Response', World Vision International (internal).

USAID Centre for Development Information and Evaluation (1996) 'Conducting Focus Group Interviews', in Performance Monitoring and Evaluation TIPS, number 10, available at: [http://www.usaid.gov/pubs/usaaid\\_eval/ascii/pnaby233.txt](http://www.usaid.gov/pubs/usaaid_eval/ascii/pnaby233.txt)

Walden, V. M. (no date), 'Focus group discussion', Oxfam GB (internal).

World Vision (no date) 'Rapid child protection assessment form in situations of natural disasters', (internal).

## Further information

Cabassi, J. (2004) 'Involvement of PLHA (People living with HIV/AIDS)', in *Renewing Our Voice: Code of Good Practice for NGOs Responding to HIV/AIDS*, the NGO HIV/AIDS Code of Practice Project, available at: <http://www.ifrc.org/Docs/pubs/health/hiv aids/NGOCode.pdf?health/hiv aids/NGOCode.pdf>

Inter-agency Standing Committee (2006) *Women, Girls, Boys and Men: Different Needs – Equal Opportunities: A Gender Handbook for Humanitarian Action*, (draft), available at: <http://www.humanitarianinfo.org/iasc/content/documents/default.asp?docID=1948&publish=0>

Inter-agency Standing Committee (2005) *Guidelines for Gender-Based Violence Interventions in Humanitarian Settings* (Arabic, English, French, Bahasa Indonesia or Spanish), available at: [http://www.humanitarianinfo.org/iasc/content/subsidi/tf\\_gender/gbv.asp](http://www.humanitarianinfo.org/iasc/content/subsidi/tf_gender/gbv.asp)

Jones, H. and Reed, B. (2005) *Water and Sanitation for Disabled People and Other Vulnerable Groups: Designing services to improve accessibility*, WEDC, available at: <http://wedc.lboro.ac.uk/publications/details.php?book=1%2084380%20079%209>

'Keeping Children Safe: Standards for Child Protection', available at: <http://www.keepingchildrensafe.org.uk>

Mobility International USA (2004) 'Checklist for inclusion', available at: [http://www.miusa.org/publications/freeresources/Checklist\\_for\\_Inclusion.pdf](http://www.miusa.org/publications/freeresources/Checklist_for_Inclusion.pdf)

Office of the United Nations High Commissioner for Refugees (2006) 'UNHCR Tool for Participatory Assessment in Operation', available at:  
<http://www.unhcr.org/publ/PUBL/450e963f2.html>

Slim, H. and Bonwick, A. (2006) Protection: an ALNAP Guide for Humanitarian Agencies, Oxfam, available at:  
[http://www.odi.org.uk/alnap/publications/protection/alnap\\_protection\\_guide.pdf](http://www.odi.org.uk/alnap/publications/protection/alnap_protection_guide.pdf)

USAID (2005) Field Operations Guide for Disaster Assessment and Response: Version 4.0, available at:  
[http://www.usaid.gov/our\\_work/humanitarian\\_assistance/disaster\\_assistance/resources/pdf/fog\\_v3.pdf](http://www.usaid.gov/our_work/humanitarian_assistance/disaster_assistance/resources/pdf/fog_v3.pdf)

Wells, J. (2005) 'Checklist for older persons in internally displaced persons camps' in 'Protecting and assisting older people in emergencies', HPN Network Paper 53, Overseas Development Institute, available at:  
<http://www.odihpn.org/report.asp?ID=2758>



## 섹션 3 :

# 재난이재민의 기대변화 파악

## 왜 중요한가?

긴급재난의 피해를 입은 이재민들은 자신들의 관심사를 가장 잘 알고 있다. 이재민들이 원하는 변화는 구호단체가 대응프로젝트를 통해 이루어가고자 하는 변화와 그 영향을 파악할 수 있는 지표가 된다. 수혜자들이 변화를 직접 파악하고 의사결정에 참여할 때, 프로젝트의 영향력은 더욱 커진다. 이와 반대로, 수혜자들이 참여하지 않은 상태에서 대응활동이 이루어질 경우, 프로젝트는 이정표를 잃고 취약대상이 배제된 채, 구호자금을 낭비하며 향후 문제를 초래한다.

프로젝트 기획단계에서부터 참여한 수혜자들은 프로젝트를 자신들의 활동으로 여기며 책임감을 갖는다. 일례로, NGO가 지역사회에서 장기적으로 유지·관리해야 하는 정수펌프와 화장실 설치에 필요한 장비를 공급할 경우, 이들 수혜자들의 참여는 특히 중요하다.

## 언제 실시하나?

대응 초기, 언론과 기부자 및 정부의 관심은 구호단체에게 상당한 부담이 되기도 한다. 이러한 부담으로, 구호단체는 지킬 수 없는 약속을 하기도 한다. 그러나 구호단체는 가능한 빨리 이재민들에게 프로젝트에 대한 생각과 기대하는 변화가 무엇인지를 물어봐야 한다. 그 이유는 재난으로 뒤바뀐 현상이 그들의 집과 가족, 그리고 그들의 삶과 직접적인 관계가 있기 때문이다.

협의를 모든 중요한 결정이 내려진 이후에 진행하는 일회성 회의를 의미하지 않는다. 협의라고 하는 것은 구호단체가 관계자들과 함께 의사결정을 내릴 수 있도록 시기적절하게 해당

정보를 소통하고, 프로젝트 사이클 전 기간에 걸쳐 협상하며, 소속단체가 할 수 있는 일과 할 수 없는 일에 대해 현실적이지도 열린 자세를 취하는 것을 의미한다.

## 어떻게 실시하나?

협약방법은 가능한 다양한 방법을 사용한다. 일례로, 표적 집단(도구 6)에 더하여 마을단위 회의(도구 3)을 개최하여 다양한 이들에게 접근할 수 있도록 한다. 지역사회 내 특정그룹이 원하는 것을 파악할 수 있도록 별도의 토의를 진행한다. 이때, 관습적으로 특정 권한을 가진 인물이 지역사회의 여성과 아동 및 노약자 혹은 소외그룹 등 기타 잠재적 취약대상을 대변할 수 있다는 가정 하에 진행하는 것을 피한다.

양적 및 질적 지표 개발을 시작하는 단계에서부터 지역사회와 협의를 진행하는 것이 중요하다(도구 10). (후원자들이 요구하지 않는다 할지라도,) 활동가들은 이렇게 진행된 토의내용과 파악된 욕구, 설정한 지표에 관해 기본적 내용을 서면으로 기록한다. 이들 기록물은 프로젝트 변경과 영향을 측정하고, 경험에 의한 주요 학습내용을 문서화하며 활동가 및 프로젝트 진행에 도움이 된다(도구 11).

## 제안 도구

- 도구 3 프로젝트 전반에 걸친 이재민의 참여 > p46
- 도구 5 개별 인터뷰 실시 > p50
- 도구 6 표적집단 운영 > p52
- 도구 10 지표활용 > p57
- 도구 11 학습회의 개최 > p60

## 가능한 빠른 시간 내에, 프로젝트에 대한 수혜자들의 기대 파악하라

2004년 지진해일(쓰나미)이후, 정부와 NGO 및 민간 계약자들은 이재민들에게 제공할 임시가옥을 지원하기 위해 발 빠르게 움직였다. 그러나 계획논의에서 이재민들은 좀처럼 참여하지 못했다. 최악의 경우는, 설치한 임시가옥이 부실해서 이재민들이 생활할 수 없는 정도였고 결국 해당 가옥들은 철거되었다.

옥스팜(Oxfam)은 스리랑카 시범사업으로서 주거지를 상실한 남녀 이재민들과 함께 워크숍을 계획하였다. 옥스팜은 Sphere 프로젝트가 개발한 국제표준 및 지표를 사용하였다. 옥스팜 현장직원들 또한 주거지 제공에 앞서, 이재민 가정과 협의를 거쳐 현지 지역에 맞는 주거공간 크기, 디자인, 자재 및 건축에 관해 합의하였다.

출처: Ivan Scott, Oxfam GB

**(섹션 3) Sources:**

Bishop, L. (2002) 'First steps in Monitoring and Evaluation', Charities Evaluation Services, available at: <http://www.ces-vol.org.uk/downloads/firstmande-15-21.pdf>

Centre for Participation, NEF (2001) 'Prove it!', New Economics Foundation, available at: [http://www.neweconomics.org/gen/z\\_sys\\_publicationdetail.aspx?pid=52](http://www.neweconomics.org/gen/z_sys_publicationdetail.aspx?pid=52)

Clark, Margarita, Save the Children, interview.

Clarke, Nigel, interview.

Gosling, L. with Edwards, M. (2003) Toolkits: a practical guide to planning, monitoring, evaluation and impact measurement, Save the Children, available from: <http://www.savethechildren.org.uk/scuk/jsp/resources/details.jsp?id=594&group=resources&section=publication&subsection=details>

Oxfam GB (no date) 'Rebuilding Lives in Sri Lanka for Tsunami Affected People: Oxfam's Integrated Transitional Shelter Programme'.

Sphere (2004) 'Scope and limitations of the Sphere handbook', in Sphere Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response, Sphere Project, available at: <http://www.sphereproject.org/content/view/23/84/lang,English/>

Walden, V. M. (2005) 'Community Indicators', Oxfam (internal).



## Further information

Jobes, K. (1997) 'Participatory Monitoring and Evaluation Guidelines, Experiences in the field, St Vincent and the Grenadines', DFID, available at: <http://portals.wi.wur.nl/files/docs/ppme/PPME.pdf>

Sigsgaard, P. (2002) 'Monitoring without indicators', Evaluation Journal of Australasia 2 (1), available at: [http://www.aes.asn.au/publications/Vol2No1/monitoring\\_without\\_indicators\\_msc.pdf](http://www.aes.asn.au/publications/Vol2No1/monitoring_without_indicators_msc.pdf)

Sphere (2004) 'Common Standard 3: Response', in Sphere Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response, Sphere Project, available at: <http://www.sphereproject.org/content/view/31/84/lang,English/>

Sphere (2004) 'Common Standard 4: Targeting', in Sphere Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response, Sphere Project, available at: <http://www.sphereproject.org/content/view/32/84/lang,English/>



## 섹션 4 :

# 변화추적 및 피드백 양방향 프로세스

## 왜 필요한가?

프로젝트 활동이 잘 진행되는 지를 파악하기 위해서 전달한 구호물자와 서비스의 경로를 추적한다. 또한, 프로젝트가 수혜자들의 기대결과에 부응하는 지를 확인하기 위해서 이재민들로부터 불만사항을 접수하거나 피드백을 수렴한다. 이러한 피드백은 양방향 절차를 거친다. 지표에 따른 진행사항과 드러난 문제점 등을 수혜자들에게 알린다.

다음의 활동을 위해 변화를 추적하고 양방향 피드백을 마련한다:

- 의사결정 및 개선
- 갭, 새로운 욕구, 문제가능성 파악
- 활동가들의 업무지원 및 대응
- 기금사용이 적절하게 되도록 보장
- 지역사회, 기타 이해관계자들과의 정보공유 및 참여
- 책무성을 증명

피드백은 긍정적일수도 있고 부정적일 수도 있으나, 불만접수는 어떤 상황이 잘못되어 가고 있다는 것을 의미한다. 불만접수와 대응 매카니즘은 프로젝트의 영향, 책무성 및 학습을 위해 필수적이다. 또한, 부패, 남용, 착취 등 문제를 파악하기 위해서도 꼭 필요하다.

## 언제 실시하나?

추적, 피드백, 이재민과 정보공유는 프로젝트 전 기간에 걸쳐 가능한 자주 실시하여야 한다. 특히, 현장직원의 이동이 잦은 경우에는 프로젝트에 대한 공감대와 지속성을 유지하기 위해 서라도 자주 실시한다(도구 12).

## 어떻게 실시하나?

프로젝트 기록물을 활용하여, 이미 설정한 지표에 따른 프로젝트 진행사항과 변화내용을 추적할 수 있는 질문을 준비한다. 지역사회와 함께 개발한 지표가 없는 경우, 피드백을 활용한다.

프로젝트에 대한 개인 및 지역사회의 견해를 수집하고 기록한다. 필요하다면, 지역사회 내 상이한 그룹들이 각 그룹별로 피드백을 제공할 수 있도록 한다. 현지 지역 및 국제 NGO들과 정보를 공유하고 학습회의에 초청하는 등 가능한 협력한다(도구 11).

정보를 분석하고 활용할 때, 역량을 초과하는 정보의 양을 수집하지 않도록 주의한다. 지역사회 위원회와 이재민 그룹 및 기타 중요한 이해관계자들에게 가능한 자주 보고한다. 프로젝트 시작이후 이루어진 변화를 보여줄 수 있는 사진이나 필름 등을 활용하는 것도 방법이다. 설정한 지표에 따른 진전사항은 무엇인가? 피드백과 불만접수를 통해 학습한 내용은 무엇인가?

보고내용이 하나의 마을단위나 표적 집단으로부터 확보한 제한적인 정보에 기초한 경우, 그 사실을 투명하게 알리고 그럴 수밖에 없었던 상황을 설명한다. 프로젝트상 변경이나 지연사항은 있는가? 있다면 이유를 설명한다. 보고이후, 해당 관계자들이 이에 대한 의견을 나누고 협의할 수 있도록 한다.

## 제안 도구

- 도구 6 표적 집단 운영 > p52
- 도구 9 관찰 > p56
- 도구 10 지표활용 > p57
- 도구 11 학습회의 개최 > p60
- 도구 12 불만접수 및 대응메카니즘 설치 > p61
- 도구 13 구두보고 > p64

### 다푸르 지역 수혜자의 피드백을 추적하기

Medair 직원들은 다푸르 서쪽에 위치한 10개 의료소 환자 800명에게 의료서비스에 관한 피드백을 요청하였다.

의료소 방문 이후, 환자들은 웃는 얼굴과 무표정한 얼굴이 표시된 디스크 중 하나를 골라 세 개의 접수함에 각각에 넣었다. 동 디스크는 1) 대기시간 2) 의료진 행위 3) 처방의약품에 대한 정보 여부에 대한 만족수준을 파악하기 위한 것이었다.

접수함을 열어 디스크를 집계한 결과, 직원들은 만족도를 빠르게 가늠할 수 있었고 이를 백분율로 환산하였다. 해당 백분율 자료는 양적 지표로서 향후 만족도 변화를 점검하는 데 사용되었다.

출처: Rebekka Meissner, Zachariah Ahmed Adam, Robert Schofield, Medair

**(섹션 4) Sources:**

Burns, S. and Cupitt, S. (2003) 'Managing outcomes: a guide for homelessness organisations', Charities Evaluation Services, available at: <http://www.ces-vol.org.uk/downloads/managingoutcomes-16-22.pdf>

Danish Refugee Council and HAP International (2006) 'Complaints-handling for the Humanitarian Sector: Seminar Report', available at: <http://www.hapinternational.org/en/complement.php?IDcomplement=57&IDcat=4&IDpage=76>

Feuerstein, M.-T. (1986) *Partners in Evaluation: Evaluating Development and Community Programmes with Participants*, Macmillan (adapted), available from: [http://www.talcuk.org/catalog/product\\_info.php?manufacturers\\_id=&products\\_id=225&osCsid=ed7945aaa4079bfe51af4fb2413c4cc6](http://www.talcuk.org/catalog/product_info.php?manufacturers_id=&products_id=225&osCsid=ed7945aaa4079bfe51af4fb2413c4cc6). To order copies in bulk please contact Victoria Rose at Macmillan Education: [vrose@macmillan.com](mailto:vrose@macmillan.com)

Meissner R., Zachariah, A., and Schofield, R. (2005) 'Beneficiary feedback tools in West Darfur', HAP International Newsletter 5, August, available at: [http://www.hapinternational.org/pdf\\_word/887-Newsletter%20Issue%20no%205.doc](http://www.hapinternational.org/pdf_word/887-Newsletter%20Issue%20no%205.doc)

Schofield, R. and Primrose, J., Medair, written communication.

Walden, V. M. (2005) 'Monitoring and Evaluation', Oxfam (internal).

Watt, John, interview.

Wilson, Pauline, written communication.

## Further information

CDACollaborative Learning Projects (2005) 'Report of The Listening Project, Aceh, Indonesia', November, available at: <http://www.cdainc.com>

International Council of Voluntary Agencies (2006) 'Building Safer Organisations project: resources on protection from sexual exploitation and abuse', available at: <http://www.icva.ch/doc00000706.html>

Mango (2005) 'Who Counts? Financial Reporting to Beneficiaries: Why is it Important?', available at: <http://www.mango.org.uk/guide/files/whocounts-why-it-is-important-apr05.doc>

People In Aid (2003) 'People In Aid Code of Good Practice in the Management and Support of Aid Personnel', available at: <http://www.peopleinaid.org/code/online.aspx>

Sphere (2004) 'Common Standard 5: Monitoring', in Sphere Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response, Sphere Project, available at: <http://www.sphereproject.org/content/view/33/84/lang,English/>

Sphere (2004) 'Common Standard 6: Evaluation', in Sphere Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response, Sphere Project, available at: <http://www.sphereproject.org/content/view/34/84/lang,English/>





## 섹션 5 :

# 프로젝트 영향력을 향상시키기 위한 피드백 활용

## 왜 필요한가?

현장팀은 프로젝트 기간 동안 경로추적, 피드백 및 보고활동을 통해 일의 진행여부를 파악할 수 있다. 일의 진행과정 중 실수는 재난이재민들에게 심각한 결과를 초래할 수 있다. 경험에서 얻은 교훈들을 을 공유하고 프로젝트 과정에서 필요한 조치를 취한다는 것은 가능한 빨리 모범적인 실행과정들이 반복되도록 하고, 그다지 좋지 못한 관행을 고치는 것을 의미한다.

## 언제 활용하는가?

프로젝트 기획회의에서 경로추적과 수혜자들의 피드백 등의 정보를 가능하면 빠른 시간 내에 분석하고 요약하여 정보화한다. 이 과정을 통해 확보한 정보를 활용하지 않을 경우, 정보수집 자체는 현장직원과 수혜자들의 시간과 자원을 낭비하는 것에 지나지 않는다.

일례로, 모니터링을 통해서 파악된 빈약한 질적 관리, 직원 혹은 수혜자들이 위험에 노출되는 상황, 부패나 성적학대 등의 주장이 제기되는 등 문제가 발생할 경우, 필요하다면 예정된 기획회의에 앞서 사전 긴급조치를 취한다. 프로젝트 종료시점 혹은 해당 프로젝트를 지역사회에 인수인계할 때 성공과 실패를 공유한다.

## 어떻게 활용하는가?

피드백을 거쳐 수집한 정보는 프로젝트 의사결정과 변화에 도

움이 되도록 지표대비 진전사항을 추적할 때 사용한다. 도구 12와 동 책자 27페이지 사례내용은 모니터링과 불만접수 매카니즘으로 어떻게 갭을 파악하고, 프로젝트 영향 및 지원범위를 향상시킬 수 있는 지를 보여준다.

현장에서 자주 받았던 질문이나 불만사항을 고려한다. 현장 직원을 위한 점검목록(도구 1)에서 제시한 질문들을 포함하고 있는가? 아니면 긴급재난 이재민을 위한 안내 자료에 추가할 필요가 있는가?

사업경험에서의 교훈을 나누는 학습효과 회의에 수혜자들을 초청하는 것도 고려한다. 회의 시 프로젝트를 현저하게 변경해야 하는 내용들이 파악될 경우 그 내용과 이유를 서면으로 기록 보관한다. 수혜자들과 프로젝트 경과 보고서를 공유한다(도구 13). 프로젝트 종료 시 지역사회에 알리는 것을 잊지 않는다. 프로젝트의 성공사례, 학습내용 및 확보한 신뢰를 지역사회와 공유한다. 프로젝트를 종료할 때에는 지역사회에 맞는 적절한 형식과 예의 및 의식을 갖춘다(도구 14).

## 제안 도구

- 도구 1 소속단체 소개: 필수점검사항 > p42
- 도구 11 학습회의 개최 > p60
- 도구 12 불만접수 및 대응매카니즘 설치 > p61
- 도구 13 구두보고 > p64
- 도구 14 현장철수 > p65

## 프로그램 영향력 향상을 위한 아동들의 피드백 활용

남아프리카에서 진행한 C-SAFE 프로젝트에는 CARE, Catholic Relief Services, World Vision, Adventist Development & Relief Agency International(ADRA)가 참여하였다. 짐바브웨에서 진행한 '아이들에게 귀 기울여주세요' 캠페인은 학교 급식프로그램을 모니터하면서 아동의 관점에서 식량위기를 이해하는 데 초점을 두었다.

C-SAFE 직원들은 개별 및 표적 집단 인터뷰를 실시하였다. 짐바브웨 각 구역 내 5개교를 선정하고 매월 각 학급에서 학생 3명씩을 인터뷰하였다. 고학년 학생들로 구성된 별도의 표적 집단도 인터뷰를 실시하였다 총 5천명의 학생이 인터뷰에 응하였다.

인터뷰 결과, 아동의 연령, 키, 몸무게 등 중요한 양적지표 이면의 또 다른 중요한 사항을 발견하였다. C-SAFE는 인터뷰에 응한 학생들 대다수는 학교 급식비를 부담하지 못하는 실정이었다. 어떤 경우 아동은 급식 대상에서 제외되기도 하였고, 일부 학생은 등교자체를 거부당하는 상황에 놓여 있었다.

일부 학교에서는 급식비가 필수적일 수 있으나, 조사 분석결과 급식비는 도움이 되기보다는 해를 끼치는 효과를 낳는 것으로 밝혀졌다. 따라서 C-SAFE는 지역정부관계자들 및 학교장들과 함께 급식비를 철회 또는 요건을 완화하거나, 급식비 지원이 절실히 필요한 학교에 추가 재정지원을 고려하는 방법에 대해 협의하였다.

출처: 남아프리카 식량위기 컨소시엄(Consortium for Southern Africa Food Security Emergency), 2005. 9

### (섹션 5) Sources:

Gorgonio, T. (2006) 'Notes on Accountable Exit from Communities when Programmes Close', Oxfam GB Philippines (internal).

Miller, Auriol, interview

Owubah, C., Greenblott, K. , and Zwier, J. (2005) 'Top 10 C-SAFE Initiatives in Monitoring & Evaluation', CARE, CRS, World Vision, ADRA, USAID, available at: [http://pdf.dec.org/pdf\\_docs/PNADE672.pdf](http://pdf.dec.org/pdf_docs/PNADE672.pdf)

### Further information

'Key Messages from ALNAP's Review of Humanitarian Action in 2003: Enhancing Learning at Field Level and Evaluating Humanitarian Action', available at: [http://www.alnap.org/publications/RHA2003/pdfs/RHA03\\_KMS.pdf](http://www.alnap.org/publications/RHA2003/pdfs/RHA03_KMS.pdf)

Prasad, R. R. (2006) 'Sri Lanka, Giving voice to people's grievance', ReliefWeb, 21 June, available at: <http://www.reliefweb.int/rw/rwb.nsf/db900SID/ACIO-6QYDWJ?OpenDocument>

Roche, C., Kasynathan, N. , and Gowthaman, P. (2005) 'Bottom-up Accountability and the Tsunami', paper prepared for the International Conference on Engaging Communities, Oxfam Australia, Brisbane, 14-17 August, available at: <http://www.engagingcommunities2005.org/abstracts/Roche-Chrisfinal.pdf>



## 섹션 6 :

### 활용도구

#### 도구 목록

도구 1	소속단체 소개: 필수점검사항	40
도구 2	당신의 책무성은? 정보공개 확인	44
도구 3	프로젝트 전반에 걸친 이재민의 참여	46
도구 4	재난지역 프로필 준비 및 초기 욕구조사	48
도구 5	개별 인터뷰 실시	50
도구 6	표적 집단 운영	52
도구 7	설문조사 실시여부 결정	54
도구 8	아동보호 욕구조사	55
도구 9	관찰	56
도구 10	지표활용	57
도구 11	학습회의 개최	60
도구 12	불만접수 및 대응매카니즘 설치 방법	61
도구 13	구두보고	64
도구 14	현장철수	65

## 충분한(‘good enough’) 도구 활용하기

기억하기: ‘충분한(good enough)’ 접근을 활용하는 것은 현장에서 활동가들이 사용할 수 있는 가장 기본적이고 안전하며 신속하고 용이한 도구를 선택하는 것을 의미한다. 여기 언급한 도구들은 청사진을 의미하지 않는다. 이러한 도구들은 제안적인 성격을 가질 뿐, 처방전이 아니다. 또한 유일무이한 도구도 아니다. 활동가 자신들의 경험과 판단을 활용하여 실제 도움이 되는 도구가 무엇인지, 언제 활용하여야 하는지, 시간과 공간에 적절하게 어떻게 활용할 것인지를 판단하여야 한다.

활동가들은 다음의 질문들을 통해서 선택하고자 하는 도구들이 ‘충분(good enough)한가의 여부를 판단할 수 있다.:

- 선택한 도구 활용시, 긴급재난 이재민들과 현장 활동가들을 위험에 놓이지 않게 할 수 있는가?
- 현 상황에서 기본적으로 요구되는 조건에 부합하는가?
- 현실적인가?
- 활용할 자원은 있는가? - 시간, 직원, 봉사자, 기금
- 활용할 대상에게 유용한가?
- 활용이 간단한가?
- 광범위하게 채택된 인도주의 가치, 기준 및 가이드라인을 따르고 있는가?
- 미래에도 ‘충분한(good enough)’할 것인가? 선택한 도구 활용시, 결과에 대한 검토는 언제 할 것인가?

## 도구 1: 소속단체 소개 - 필수점검사항

점검사항은 현장 활동가들이 수혜자, 정부 관계자 및 기타 파트너들로부터 받을 질문들에 대한 답변을 준비하도록 돕는다. 프로젝트 시작 혹은 신규직원에게 브리핑을 할 때 도구 11과 함께 사용한다.

### 우리는 누구인가?

1. NGO란 무엇인가?
2. 우리의 임무는?
3. 단체가 현장에서 활용하는 이유?
4. 기금은 어디서 확보하는가?

### 우리의 목표

5. 긴급재난 이재민을 위해 우리가 할 수 있는 것은 무엇인가?
  - a) 물과 위생
  - b) 주거시설
  - c) 생계지원유지
  - d) 공중보건 증진
  - e) 기타 프로젝트
6. 우리는 왜 이 일을 하는가?

### 프로젝트와 지역사회

7. 소속단체의 프로젝트 지역은?
8. 누가 이 분야를 정하였나?
9. 프로젝트 활동 결정에 누가 관여하는가?
10. 프로젝트에 관한 전반적 계획은 무엇인가?
11. 진행기간은 얼마나 되나?
12. 수혜자는 누구인가?
13. 왜 어떤 사람들은 수혜자로 선정되며, 다른 사람들은 제외되는가?



14. 수혜자 선정 결정에 누가 관여하는가?
15. 프로젝트는 어떻게 진행되는가? 수혜자들은 어떻게 어느정도 관여하는가?
16. 수혜자들이 기여할 수 있는 것은 무엇인가?
17. 활동가 스스로 기여할 수 있는 것은 무엇인가?
18. 프로젝트에 소요될 물자비용은 얼마인가?
19. 이달의 진행경과는 어떻게 되는가? 다음 달 계획은 무엇인가?
20. 이달에 직원들(기술가)이 직면한 주요 당면과제는 무엇인가?
21. 직원들은 당면과제 해결을 위해 어떤 일을 하고 있는가?
22. 수혜자들이 얻을 결과는 무엇인가?
23. 수혜자들은 언제 그 결과를 볼 수 있는가?

### 문제 및 불만사항 처리 (도구 13 참조)

24. 프로젝트에 이상이 발생할 경우, 취할 수 있는 조치 사항은?
25. 프로젝트를 함께 진행하던 지역사회 리더 혹은 지역사회 주민들과의 문제 발생시, 무엇을 해야 하는가?
26. 소속단체 직원이 문제가 있을 경우(부패, 사기, 언행부주의), 어떻게 해야 하는가?

### 기타 단체 및 정부

27. 프로젝트 진행현장에서 일하는 다른 NGO들은 누구인가?
28. 이들 NGO들은 어떤 활동을 진행하는가?
29. 정부지원이 가능한 분야는? 지원을 받을 수 있는 방법은?
30. 기타 문제들은 무엇인가? (일례로, 정착할 토지를 확보하지 못한 실항민들을 위해 현지 정부와 문제협의를 해야 하나, 정부 관계자를 만나기 어려운 경우)

출처: T. Gorgonio and A. Miller (2005) 'Need To Know List', Oxfam GB (internal, adapted)

## 도구 2 : 당신의 책무성은? 정보공개 확인

이 도구는 활동가로서 재난이재민들에게 소속단체와 프로젝트에 관한 기본 정보를 제대로 전달하고 있는지를 점검하도록 돕는다. 수혜자들에게 어떤 정보를 받았는지를 문의하여, 수혜자들이 받은 정보를 어떻게 바라보며, 수혜자들이 필요로 하는 정보를 제때에 적절한 방법으로 알렸는지를 파악한다.

이 도구는 프로젝트 진행 기간 중 다양한 단계에서 활용할 수 있다: 활동가와 활동 단체를 알리는 초기단계 (도구 1 참조), 현저한 변화 발생 이후 (일례로, 구호식량 배급수준을 축소할 경우), 출구전략의 일환으로서의 프로젝트 후반기

### 현장 활동팀의 경우,

점검사항에 따른 정보를 수혜자 혹은 이들의 대표자들에게 접근가능한 방법으로 제공하였는가?

### 재난이재민의 경우,

프로젝트 직원으로부터 점검사항에 따른 정보를 받았는가?

## 점검사항

기본정보	예	아니오
1. 소속 NGO 기본정보 2. 현 프로젝트 세부정보 3. 프로젝트 담당연락처		
<b>프로젝트 이행 보고</b> 4. 프로젝트 성과 정기 보고 5. 정기 재정보고 6. 프로젝트의 현저한 변화내용 정보		
<b>참여기회</b> 7. 주요 참여행사 일자 및 장소 공지 8. 의견 혹은 제안을 위한 담당직원 세부 연락처 안내 9. NGO 활동에 대한 불만접수 방법 안내		

출처: A. Jacobs(2005) 'Accountability to Beneficiaries: A Practical Checklist', draft, Mango for Oxfam GB (adapted)

## 도구 3 : 프로젝트 전반에 걸친 이재민의 참여

이 도구는 프로젝트 모든 단계에서 재난이재민들에게 상황을 알리고, 함께 협의하며, 참여시키고, 보고하는 방법을 의미한다. 동 도구는 당초 아체지역 마을주민들을 위해 개발되었으며, 다른 지역 활동에서도 적용할 수 있다.

### 조사 이전단계

- 조사의 목적을 분명하게 정의하고 기술한다.
- 가능한 사전에, 지역사회 및 지역정부에게 조사활동 계획을 알린다.
- 프로젝트 팀에 남녀 모두를 포함하여 구성한다.
- 조사기간 중에 파악되어야 하는 취약그룹 목록을 작성한다.
- 다른 NGO단체들이 해당 지역에서 진행한 활동을 파악하고 이들의 보고서 내용을 점검한다.

### 조사 기간중

- 팀 구성원들과 역할을 소개한다.
- 조사 일정을 설명한다.
- 지역주민 대표를 참여하도록 권유한다.
- 개별 혹은 그룹별로 스스럼없이 의사를 밝힐 수 있는 공간을 마련한다.
- 다양한 그룹들과의 토의 및 인터뷰를 분리하여 진행한다: 정부 관계자, 지역단체, 남성, 여성, 현장 직원
- 이들 그룹들의 욕구와 우선순위를 파악한다. 그리고 이들에게 관련 결정 사항을 알린다.

참고사항: 지역사회 모든 그룹을 한꺼번에 만나 협의하기 어려운 경우, 해당 협의장소에서 어떤 그룹이 협의대상에서 제외되었는지를 분명하게 밝히고 가능한 빠른 시일내 이들을 재방문한다. 현장 조사에 활용한 방법론을 설명하고, 파악한 내용과 한계를 기술한다. 향후 의사결정시 해당 분석 자료를 활용한다.

### 프로젝트 기획시

- 지역사회 (지역 정부관계자와 마을위원회 및 이재민 그룹 대표 등)와 조사결과를 공유한다.
- 프로젝트 기획시, 지역사회 참여를 위해 주민대표들을 초청한다.
- 지역주민들이 재난이재민으로서 갖는 권리를 설명한다.

- 프로젝트 예산 수립시 마을 위원회가 참여할 수 있도록 한다.
- 다양한 수혜자 그룹과 함께 프로젝트 기획안을 점검한다.
- 불만 접수하고 이에 응대하는 대응매카니즘을 마련한다.

## 프로젝트 이행 기간

- 지역사회, 마을위원회 및 지역 정부관계자를 초청하여 수혜자 선정기준 개발에 참여할 수 있도록 한다.
- 선정기준을 알리고 공공장소에 게시한다.
- 지역사회와 마을위원회를 초청하여 수혜자 선정에 참여할 수 있도록 한다.
- 수혜자 명단을 공공장소에 게시한다.
- 불만을 접수하고 이에 응대하는 매카니즘을 알려, 수혜자들이 불만 등 이의제기를 할 수 있는 창구를 마련한다.

## 배분기간

- 구호물자 배분에 추가 직원을 모집할 경우, 현지 신문등을 활용하여 공개적으로 모집한다.
- 배분위원회 설치시, 마을위원회, 정부 관계자 및 NGO 직원들로 구성한다.
- 배분시에는 어떻게 장애자, 노약자, 빈곤층 혹은 소외그룹과 같은 가장 취약한 대상을 포함할지 고려한다.
- 안전이 허락되는 한, 지역 정부와 지역사회에 배분일자와 장소를 사전에 알린다.
- 배분물자 비용에 관한 목록을 작성하고 사전에 공공장소에 게시한다.
- 외딴 지역 혹은 배분장소에서 멀리 떨어진 곳에서 오는 이재민들을 위해, 교통비를 지급하는 것을 고려한다.
- 임신부등 취약대상에 대한 우선적 배분을 고려한다.
- 불만을 제기하는 방법 및 절차를 수혜자이 이해하도록 한다.

## 모니터링 기간

- 마을위원회를 초청하여 모니터링 과정에 참여할 수 있도록 한다.
- 마을위원회와 지역사회에 모니터링 결과를 공유한다.

출처: S. Phoeuk(2005) 'Practical Guidelines on Humanitarian Accountability', Oxfam GB Cambodia (internal, adapted)

## 도구 4 : 재난지역 프로파일 준비 및 초기 욕구조사

이 도구는 재난피해 지역사회 현황을 파악하는데 도움이 된다. 동 도구는 도구 5 및 도구 6와 함께 현장 상황 전개에 따라 반복적으로 활용할 수 있다.

### 유용한 질문

1. 이재민들은 어디 출신인가? 도심지인가 아니면 농촌인가?
2. 이재민은 대략 몇 명이며, 이들의 인구분포는 어떠한가? (성별, 5세 이하 아동 구분. 5~14세 아동, 임신부 및 산모, 60세 이상 노인 등 가능한 자료 포함)
3. 해당 인구분포에서 소외된/분리된 대상은 누구인가? (일례로, 여성이 가장인 세대, 보호자 없는 아동, 장애인, 병자, 노약자, 소수인종 그룹 등) 이들은 특정 욕구를 가지고 있는가? 이들은 현 위기상황으로 어떤 피해를 입었는가?
4. 이재민들 중 특정 세대, 인종, 종교 혹은 기타 그룹에 속한 이들이 있는가? 특별히 어떤 그룹이 지원을 받기 어려운 상황인가?
5. 협의대상 주요 인물은 누구인가? 재난이재민 그룹을 이끄는 지역사회 대표 혹은 연장자가 있는가? 의사결정에 참여할 수 있는 지역 전문성을 갖춘 단체들이 있는가? (일례로, 교회, 사원 혹은 지역 NGO 등)
6. 보건 및 폭력피해보호와 관련하여, 다양한 이재민 그룹이 직면한 가장 큰 위험은 무엇인가? 또한 어떤 단체가 대응하고 있는가?

## 여성들은 어떤 피해를 입었는가? 이들에게 특정 욕구가 있는가?

‘구자라트 지진 초기 대응 단계에서, 우리 구호물자 배분팀은 거의 남성이 주를 이루고 있었습니다. Sphere 가이드라인을 통해서 우리는 여성으로 구성된 조사팀을 지진피해지역에 파견하고 여성이주민들의 의견을 수렴하였습니다. 그 결과, 여성을 위한 위생용품 개발하였고 23,000키트 용품 제작에 필요한 기금을 확보하였습니다.’

‘스리랑카에서 펼친 긴급구호 활동은 대체로 젠더를 고려하지 않고 진행되었습니다. 여성들의 위생용품, 속옷 혹은 문화적으로 수용 가능한 의류를 제공하는 구호단체들은 거의 없었습니다. 임신부 혹은 모유수유를 하는 산모들의 욕구는 충분히 반영되지 못했습니다.’

출처: Srodecki (2001); IFRC(2005)

자료: Oxfam (no date) 'Background Information: Checklist for Rapid Assessments In Emergencies'(adapted); IFRC(2000) Disaster Preparedness Training Manual (adapted); IFRC(2005) World Disasters Report 2005(adapted); J. Srodecki(2001) 'World Vision use of Sphere standards in a large scale emergency: a case study of the spring 2001 Gujarat response', World Vision (internal, adapted)

## 도구 5 : 개별 인터뷰 실시

개별 인터뷰는 욕구조사 혹은 설문조사시간 중 활용할 수 있다. 개별 인터뷰는 비공식 방문 형태로 10분 가량의 대화로 진행하거나, 특정 주제에 관한 일련의 질문을 중심으로 장시간에 걸쳐 체계적인 논의로 진행하는 것을 말한다. 사안이 무엇이든지 현장상황 파악, 욕구조사, 프로젝트 변화추적 혹은 피드백 확보 등, 필수정보에 초점을 맞추어 현안을 중심으로 인터뷰를 진행한다.

인터뷰에 응하는 직원과 관계자들이 안전하고 편리한 시간을 고려한다. 인터뷰 시간은 이에 응하는 이들의 가능한 시간에 따라 정해지기 마련이다. 활동가는 인터뷰 대상자에게 인터뷰를 하는 이유와 인터뷰에서 확보한 정보를 어떻게 활용할 것인지를 이해할 수 있도록 설명한다. 인터뷰에서 확보한 정보를 활용할 때, 인터뷰 응대자 혹은 보호자의 허가 없이 이들의 이름을 사용하지 않는다.

사실에 기반을 두고 비교적 직접적으로 답변을 요구하는 질문으로 시작한다. 필요하다면, 인터뷰 과정에서 응대자들이 편안한 상태에 있을 때 조금 더 민감한 문제들로 접근한다.

인터뷰 응대자들이 자신들의 할애한 시간과 참여를 가치 있게 느끼도록 한다. 인터뷰를 종료할 때에는 갑작스럽게 서둘러 마무리하지 않는다. 민감한 사안을 다룰 경우, 해당 응대자에게 미칠 영향에 대해 책임을 갖는다.

인터뷰 내용은 기록하고 보관하며, 안전하게 활용한다.



## 인터뷰 행동요령

- 원활하고 정확한 통역이 수반되도록 한다.
- 연장자/지도자에게 먼저 활동가 자신을 소개하고, 하고자 하는 일을 설명하며 인터뷰에 응해줄 것을 요청한다.
- 해당 개별 대상자들에게 인터뷰를 실시하기 이전에 동의를 구한다. 일례로, '이곳 상황에 대해 몇 가지 질문을 드려도 괜찮겠습니까?'라는 질문으로 시작하고, 인터뷰 종료시 응대자에게 감사를 표시한다.
- 특정한 어려움에 놓인 사람들 즉, 여성과 아동 및 기타 관련 수혜자들과의 인터뷰를 우선적으로 실시한다.
- 각 현장별 최소 세 가정을 인터뷰하여, 각 인터뷰에서 확보한 정보의 정확도를 상호 점검한다.
- 이재민 캠프 외곽에 거주하거나 최빈곤층 가정이 소재한 지역 등 소외대상에 해당되는 이들을 포함시킨다.
- 인터뷰 현장에서는 인터뷰 진행자와 응대자가 위협을 느낄 수 있으므로, 가능한 대규모 인파가 몰리는 환경을 피한다.

출처: Schofield (2003)

출처: S. Burns and S. Cupitt(2003) 'Managing outcomes: a guide for homelessness organisations', Charities Evaluation Services (adapted); R. Schofield, Medair (internal, adapted).

## 도구 6 : 표적 집단

가능하다면 복수의 표적 집단을 운영하여, 이들 그룹과 기타 정보망을 통해 수집한 정보를 비교분석한다.

### 표적 집단이란?

특정 주제를 세부적으로 논의할 수 있도록 6명에서 12명으로 구성한다.

집단 구성원은 어떠한 공통점을 공유한 사람들로 구성된다. 집단 구성원은 특정한 문제들을 함께 공유하고 있거나, 대규모 회의에서 의견을 밝히기 어려운 사람들(일례로, 청소년, 여성 혹은 소수집단 등), 혹은 유목민들과 같이 지역사회의 주변인들이 될 수 있다. 동 그룹에는 권한을 가진 이들이나 지도자들을 참여시키지 않는 것이 제일 좋으며, 이들을 별도로 인터뷰한다.

### 6명에서 12명으로 구성하는 이유는?

대규모 그룹인 경우:

- 발표시간이 제한적이고 일부 참가자들이 토의를 독점하는 현상이 발생한다.
- 진행자가 회의를 통제해야 하는 역할이 늘어난다.
- 회의 참가자 일부는 토의참여에 제한적인 상황을 맞이하며 좌절감을 느낄 수 있다.
- 회의 참가자들의 토의가 그룹 전체로 이루어지지 않고 옆 사람과의 사적 토의로 변질될 수 있다.
- 그룹 토의주제의 초점이 흐려지고, 다른 이슈들을 논의할 수도 있다.

### 무엇이 필요한가?

- 진행 유경험자: 회의 시 참여가 저조한 참가자들의 참여를 이끌어내고 회의를 독점하려는 참가자의 행동을 자제시키며 회의를 이끌 수 있는 원어민
- 개방적 질문을 준비하고 표적 집단 구성원을 선정할 시간
- 회의에서 논의된 내용을 기록할 지원인력 확보 (1~2명)
- 공통된 언어 사용
- 그룹토의시 방해받지 않을 수 있는 조용한 공간 확보
- 회의책상 원형배열 및 편안한 공간 조성

- 토의 목적에 대한 이해공유 및 동의
- 기본규칙: 참가자 전원이 발표할 권리가 있고, 그 누구도 정확한 답을 제시할 필요는 없으며, 발표자 및 진행자 방해하지 않기.
- 토의내용 기록에 대한 참가자의 동의 (혹은 녹음기 사용에 관한 동의)
- 1시간~1시간 30분마다 휴식시간 확보

## 토의 참가자들에게 기대하는 역할은 무엇인가?

- 진행자는 참가자 모두에게 발표할 기회를 제공하고, 토의가 논점을 벗어나지 않도록 확인한다.
- 기록자는 회의내용을 기록으로 남길 수 있다.
- 토의 종료시, 진행자는 토의내용을 요약 정리하여 참가자에게 전달하고 필요한 경우 참가자들이 이를 보완할 수 있다.
- 진행자는 기록내용에 주요사항이 포함되었는지를 확인할 수 있으며, 참가자들의 토의 참여정도를 가늠할 수 있다.

출처: V. M. Walden (no date) 'Focus group discussion', Oxfam(internal, adapted); L. Gosling and M. Edwards(2003) *Toolkits: a practical guide to planning, monitoring, evaluation and impact measurement*, Save the Children (adapted); USAID(1996) *Performance Monitoring and Evaluation TIPS No. 10*, USAID Centre for Development Information and Evaluation (adapted).

## 도구 7 : 설문조사 실시여부 결정

설문조사는 프로젝트의 준비과정을 포함한 전 과정에 걸쳐서 대규모 인원을 대상으로 정보를 수집하기 위해 활용한다. 설문조사는 유용한 도구이지만, 복잡하며 실제로는 자원이 집중적으로 투자를 필요로 하기도 하다. 설문조사를 실시할 준비가 되어 있는 지 결정하기 전에, 설문조사의 이점과 부작용을 검토한다.

### 설문조사: 이점과 부작용

이점	부작용
단기간에 많은 사람에 관한 특정 정보를 제공한다	개별 설문자들에 대한 할애시간이 짧아, 확보한 정보가 제한적이다.  수집한 정보를 분석하고 활용할 시간이 필요하다.
수집한 정보 일부를 대상인구 전체에 적용하는 계획을 위해 활용할 수 있다.	모르기 쉬운 대상자로 선정하기도 하고, 이들이 적극적으로 협조하기도 하지만, 그렇다고 반드시 이들이 대상 인구 전체를 반드시 대표하는 것은 아니다.
정보수집에 사용한 방법과 형식은 표준화된 것을 사용하여, 그 결과를 안정적으로 대조할 수 있다. (도구 8 참조)	이러한 방법은 표면적인 정보만을 생산하는 것이 그칠 수 있다. 설문조사 응대자들은 조사 진행자들이 기대할 것으로 여기는 정보를 제공할 수 있다.
어떤 정보를 누구로부터, 어떻게, 언제 확보할 것인가를 결정하기 위해서, 사전에 신중한 고려가 필요하다.	시간이 부족할 수 있다. 설문조사 대상인 지역사회의 생활방식을 완전히 이해하지 못한다면, 지역주민이 제공한 정보를 잘못 이해할 수 있다.
무보수로 일하는 직원 혹은 자원봉사자를 활용할 경우, 대량의 정보를 저렴하게 확보할 수 있다.	대량의 정보를 요구하는 설문조사는 인건비 부담 및 지리적 공간문제로 인해 관리가 어렵다.

출처: Partners in Evaluation: Evaluating Development and Community Programmes with Participants, ©Marie-Therese Feuerstein 1986. Macmillan Publishers Ltd. 허가에 의한 재발행

## 도구 8 : 아동보호 욕구조사

욕구조사에 필요한 기본 점검사항은 조사자가 행하고자 하는 다양한 장소에서 사용할 수 있다. 동 도구는 향후 다른 취약그룹의 보호욕구 조사에도 적용하여 활용할 수 있다. 기타 자료 및 점검사항은 59~62페이지 참조.

1. 아동과 관련되어 보고된 바가 있는가?
  - 재난사고에 의한 사망
  - 상해
  - 실종?
2. 아래에 열거된 분야의 지원을 받지 못한 아동들이 있는가:
  - 식량
  - 식수
  - 주거시설
  - 의료
  - 교육?
3. 상기 상황이 보고된 것이 있는가? 있다면 어느 조직에게 보고가 되었는가?
4. 다음의 사건 중 보고된 것이 있는가?
  - 가족과 헤어진 아동
  - 실종아동의 가족
  - 보호시설로 보내진 아동
5. 대체로 가족단위로 이동하는 지?
6. 보호자가 동반하지 않은 아동들끼리 집단 거주하는지? 이들 중 5세 이하 아동이 있는지?
7. 대규모 아동그룹에 대한 보호책임을 가진 성인이 있는지?
8. 가족과 헤어진 아동들을 돌보고 있는 기관들의 명단을 작성하라.
9. 여자아동과 관련하여 위에서 파악되지 않은 보호 혹은 보살핌과 관련된 다른 관심사가 없는가?
10. 남아아동과 관련하여 위에서 파악되지 않은 보호 혹은 보살핌과 관련된 다른 관심사가 없는가?
11. 이 지역에서 아동보호에 관해 활동하는 단체들이 있는지?

출처: World Vision (no date) 'Rapid child protection assessment form in situations of natural disasters', (internal, adapted)

## 도구 9 : 관찰

현지조사 혹은 변화를 추적할 때에, 비공식적인 관찰활동이 어떤 상황에서 가능하고도 그것만으로 충분한 활동이 되기도 한다.

‘사람들이 주거시설로 이동하는 지를 확인합니다. 그리고 그들이 안전하다고 느끼는지 물어보죠. 그들이 웃고 있는지? 행복해 하는지? 를 확인합니다. 또한, 자녀들이 학교에 가는 지를 살핍니다.’ (존 왓트)

### 관찰: 유용한 방법 및 발생 가능한 문제

유용한 방법	발생 가능한 문제
현장에서 사람들을 관찰하고자 하는 이유와 수집한 정보를 어떻게 활용할 것인 지를 설명하고, 지역 주민의 동의를 요청한다.	관찰행동은 사람들의 정상적인 행동과 일상에 영향을 끼칠 수 있다.
지역주민들을 현장에 초청하여 함께 관찰한다.	관찰자가 잘 아는 사람이 관찰대상이 될 경우, 관찰내용을 객관적으로 확보하기 어려울 수 있다.
관찰자들에게 약식훈련을 제공하고 지원한다. 관찰을 통해 확보하고자 하는 정보가 무엇인 지를 함께 이해하도록 한다.	다수의 관찰자를 활용할 경우, 많은 이견과 해석이 나올 수 있다.
관찰 이후, 가능한 빠른 시일 내 기록내용과 관찰사항을 비교한다. 파악내용을 기록하고 활용한다.	파악된 사항을 즉시 기록으로 남기지 않는 경우, 해당 사항의 정확도가 떨어질 수 있다.

출처: *Partners in Evaluation: Evaluating Development and Community Programmes with Participants*, © Marie-Therese Feuerstein 1986. Macmillan Publishers Ltd. 허가에 의한 재발행.

## 도구 10 : 지표활용

일부 단체들은 자체 지표를 활용하기도 한다. 만약 자체 지표가 없는 경우, 동 도구는 긴급재난 이재민들을 위해 '충분한(good enough)' 지표를 개발하는 데 도움이 될 수 있다.

지표는 변화와 영향을 측정하고, 단순화하여 설명할 수 있도록 수치 혹은 문장으로 나타낼 수 있다.

양적 지표는 수치를 사용하고, 질적 지표는 단어나 그림을 사용한다. 양적 및 질적 지표 모두 필요하다. 일례로, 양적 지표가 식량배급을 받는 아동의 숫자를 나타낸다면 질적 지표는 배급식량에 대한 아동의 만족도를 나타낸다.

지표를 고려할 때 '충분한(good enough)' 접근도구를 활용한다:

- 해당 프로젝트에서 일부 지표를 이미 사용하고 있는 지 파악
- 지나치게 많은 새로운 지표 개발 지양: 가능하면 되도록 적은 지표 활용
- 양적 및 질적 지표를 균형적으로 사용
- 가장 필요한 정보만을 수집
- 선호하는 지표로 진정 원하는 변화를 측정할 수 있는 지 점검
- 변화를 추적하는 데 지표를 사용하고, 의사결정시 해당 정보를 분석하고 활용

### Sphere 지표

'충분한(good enough)' 접근은 광범위하게 채택한 표준을 참고해야 하는 필요성을 인식하고 있다. Sphere에는 인도적 지원사업의 영향력을 측정하는데 있어서 가장 잘 알려진 지표들이 있다. 이 지표들은 '공동의 언어'로서 프로젝트간 비교가 가능하도록 돕는다.

Sphere 지표는 특정한 정황에 따라서 수정하여 적용할 수 있다. 다음의 사례는 하루에 개인이 필요로 하는 물(7~15리터)을 구호단체가 지원할 수 없는 이유를 설명하고 있다. 만일 지표를 통해서 사업의 성과가 미진할 경우에도 투명하게 그 결과를 제시하는 것이 필요하다. 현지조사 혹은 영향력 모니터링을 통해서 그 이유들을 기록하고, 가능하다면 그 이유들을 변호할 수 있다.

### 에티오피아 프로젝트

2000년에 에티오피아에서 실시한 가뭄해소 프로젝트를 통해서, 우리는 40만 명 이상의 사람들에게 물을 지원하였습니다. Sphere 지표에서 권고한 하루 1인당 15리터의 물을 공급하는 대신 하루 1인당 5리터를 공급했습니다. 그 이유는 15리터를 공급하는 것이 본 프로젝트의 후원자와 수송과 관련된 역량을 넘어서는 일이기 때문이었습니다. 우리는 취사와 음료에만 사용할 수 있는 물의 양만을 공급한다는 점을 분명하게 밝혔습니다.

### 변화를 측정하는 지표

가능하다면 어디서든지 재난이재민들 중 여성과 남성 및 아동을 포함시켜 수혜자들이 원하는 변화가 무엇인 지를 파악한다. 지역사회를 대상으로 한 회의, 워크숍 혹은 개별 면담에서, 프로젝트가 완료되었을 때 수혜자들이 기대하는 것이 무엇인 지를 문의한다. 여성이나 다른 그룹별로 별도 회의를 개최한다.

만일 프로젝트가 성공하면 어떤 변화가 있을 지를 이재민들에게 문의한다. '프로젝트가 종료되었다고 가정해 보세요. 수혜자들에게 어떤 혜택이 있을까요? 당신의 삶에 어떤 변화가 일어날 것이라고 생각하십니까? 어떤 변화를 보고 싶으세요? 이러한 질문에 대한 수혜자들의 대답은 활동가들이 프로젝트 진행과정 및 변화 추적에서 활용할 지표를 만들 수 있도록 돕는다.

지역사회가 개발한 변화를 측정하는 지표:

- 다른 지표들과 호환이 가능한지 혹은 불가능하지 않은 지
- 제3자의 시각에서 비논리적인지
- 타 지역사회 혹은 다른 긴급재난시 적용이 어려운 지
- 시간 제약이 있는 지
- 프로젝트간 비교가 어려운 지

그러나 이들 변화지표는, 활동가들이 수혜자의 시각에서 프로젝트를 바라보고, 수혜자들의 의견을 밝힐 수 있도록 도우며, 이들의 경험과 기대를 고려하도록 돕는다.



## 남수단 프로젝트

남수단 식수지원 프로젝트 진행시, 구호단체 직원은 정수공급원과 지역사회의 거리를 측정하기 위해 Sphere 지표를 사용하여 프로젝트 성공여부를 측정하였다.

그러나 지역사회는 프로젝트의 성공여부를 학교에 등교하는 여학생의 숫자를 파악함으로써 측정하였다. 식수공급원이 지역사회에서 가까울수록, 여학생들은 물동이를 가지고 등교한 뒤 귀교할 때 물을 담아서 집으로 향했다.

식수공급원이 지역사회에 인접해 있다는 것과 여학생들이 등교할 수 있다는 사실에 지역사회 주민들은 프로젝트를 통한 변화를 어떻게 느끼는가? 이들의 만족도를 측정하는 방법은 23페이지 사례내용을 참조.

출처: V.M.Walden (2005) 'Community Indicators', Oxfam (internal); L. Bishop (2002) 'First steps in Monitoring and Evaluation', Charities Evaluation Services; interview with Margarita Clark, Save the Children.

## 도구 11 : 학습회의 개최

### 목적

- 프로젝트 직원이 프로젝트 관련 정보를 얻고 공유
- 현재 실행하고 있는 프로젝트 활동에 대한 공감대 형성
- 기대변화에 대한 공감대 형성
- 주요 정보와 결정사항에 대한 문서화 및 행동

### 필요사항

- 활동단체내의 책무성 자문관 확보 (가능하다면)
- 진행자 지정
- 주요 사실, 의견 및 의사결정 기록보고자 지정

### 프로젝트 직원을 위한 질문

1. 내가 함께 해야 하는 사람들은 누구인가?
2. 이들 중 특히 취약한 대상은 누구인가?
3. 지난 회의 이후 만난 이들은 누구인가?
4. 이들로부터 무엇을 알아냈는가?
5. 발견한 내용을 누구와 상호점검을 하였는가?
6. 확인내용이 회의기록 및/혹은 기초조사 자료와 비교하여 어떻게 다른가?
7. 수혜자들이 우선적으로 원하는 욕구사항은 무엇인가?
8. 현재 진행 활동과 관련하여, 이들의 욕구사항은 어느 정도 부합하는가?
9. 어떤 부분이 잘 진행되고 있는가?
10. 어떤 부분에서 진행이 어려운가?
11. 이루어내고자 하는 결과는 무엇이며, 어떻게 만들어갈 것인가?
12. 프로젝트의 영향을 향상시키기 위해 필요한 것은 무엇인가?

회의를 정기적으로 개최할 때, 주요 확인내용, 의견, 결정사항, 일자를 기록하여 프로젝트 정보를 업데이트하고 영향을 측정한다. 이러한 과정은 특히 초기단계-대응활동이 분주하고, 직원들의 이직이 잦으며, 시스템 설치 시간이 부족할수록-에서 중요하다.

출처: Pauline Wilson과 World Vision International 소속직원과의 서면대화(adapted)

## 도구 12 : 불만접수 및 대응 매카니즘 설치

피드백은 긍정적이거나 부정적인 내용이 포함될 수 있다. 불만접수는 일이 제대로 진행되고 있지 않다는 것을 의미한다. 불만접수와 이에 대한 대응은 소속단체의 책무성, 영향 및 학습에 중요한 역할을 한다.

### 정보

지역사회에 불만접수 방법 및 이들의 권리를 설명한다.

- 직원과 게시판을 활용하여 불만접수 절차에 대해 공지한다.
- 소속단체가 해결할 수 있는 사항과 해결하지 못하는 사항을 분명히 밝힌다.
- 수혜자에 대한 확대 혹은 착취와 관련해서, 활동가는 소속단체가 취할 수 있는 절차를 파악한다.
- 제기절차의 세부사항을 설명한다.

### 접근성

불만접수 과정을 쉽고 안전하게 지원한다. 고려할 내용:

- 외딴 지역에 있는 수혜자들이 불만접수를 어떻게 할 수 있는가?
- 불만사항은 구두 혹은 서면으로 접수할 수 있는가?
- 대리인이 불만사항을 접수할 수 있는가? (불만제기 당사자의 문맹여부, 개인 신변안전에 대한 불안, 여행의 제한 등으로 인한 상황)

### 절차

접수된 불만사항을 어떻게 처리하는 지 설명한다.

- 불만접수 양식 표준화한다.
- 불만사항 접수 확인증 (제기한 자의 서명이 포함된 양식)을 발급한다.
- 조사과정이 추적될 수 있도록 하고, 불만사항 접수 및 대응에 대한 통계자료를 보관하도록 한다.
- 접수된 불만사항은 대외비로 처리한다. 접수한 불만사항 처리에 대한 논의 시 해당 불만제기자의 신원이 드러나지 않도록 주의한다. 단체의 직원에 대한 불만이 접수되었을 때에는, 이에 대한 단체 내부의 절차를 파악한다.

## 대응

불만접수 후 해당 수혜자에 대한 대응

- 제기된 불만에 대한 적절한 조치
- 일관성 유지: 유사한 불만사항에 대해 거의 동일한 대응 유지
- 불만접수 처리 및 제기절차에 관한 관리감독 유지

## 학습

불만접수 및 오류로부터의 학습

- 통계수집 및 추이변화 추적
- 의사결정과 프로젝트 활동에 학습내용을 반영

### 불만접수 및 대응메카니즘 운영

Medair는 2005년 10월 카슈미르 지진 긴급구호대응을 위해 이재민들에게 주거시설 및 비식량 구호물자를 제공하였다. 끊임없는 요청과 불만이 제기되자, 구호팀은 이에 대응할 메카니즘의 필요성을 느꼈다. Medair는 주요 프로젝트 현장에서 매일 1시간씩 불만사항을 처리하였다. 해당 시간은 Medair가 불만사항을 접수하는 유일한 시간이었다.

불만을 제기하는 수혜자들은 사무소 행정담당이나 매니저에게 내용을 전달할 수 있었다. 되도록이면, 불만사항은 비공식적으로 해결하였다. 그렇지 않은 경우, 사무소 직원은 불만사항 접수양식을 마련하여 현장 조사팀에게 전달하였다. 소속직원에 대한 불만이 접수될 경우, 각 현장에서 프로젝트 매니저가 조사를 실시하였다.

지진현장 생존자들이 제기한 대부분의 불만은 주거시설을 제대로 제공받지 못하는 데 있었다. 이들은 또한 Medair가 진행하는 프로젝트 지역 외에서 온 이재민들이었다. 이 경우, Medair는 해당 관련 책임 기관에 협의하였다. 관련 대응이 이루어지지 않을 경우, Medair는 자체 지원을 실시하기도 하였다. 조사팀이 접수된 불만사항을 조사하여 그 사실이 확인되면, Medair는 가능한 자원범위 내에서 수혜자들을 지원하였다.

스프레드시트를 작성하여, 각 마을단위로 접수한 불만사항의 건수와 해결 건수를 기록하였다. 프로젝트 담당자들은 동 자료를 활용하여 프로젝트 계획시 불만사항을 반영하고 진행경과를 분석하였다.

긴급대응단계가 종료되는 시점에서, Medair는 약 1,600건의 불만사항을 처리하였으며 이는 전체 불만접수 건수의 70퍼센트에 달하는 수치이다. Medair는 2006년 3월까지 프로젝트 기금을 모두 사용했기 때문에 접수한 모든 사항을 다 조사할 수는 없었다. 왜냐하면, 더 많은 세대를 조사한다는 것은 잘못된 기대감만 높일 뿐이고 또한, 지진발생 이후 5개월간 대부분의 주택이 재건되었기 때문이다. 불만접수 사항에 대해 조사를 실시한 결과, 불만사항의 18퍼센트만이 문제가 있는 것으로 확인되었다. 직원에 대한 불만접수는 해당 직원의 부족이나 가족 구성원을 위한 편파적 지원을 행한 직원 3명을 해고하는 것으로 정리되었다.

Medair는 불만대응 매카니즘을 실시하여 프로젝트 지원시 발생하는 갭을 파악하고 현장 팀과 사무소의 시간을 절약할 수 있었다. Medair는 해당 매카니즘을 사용하여 간과될 뻔한 290세대를 지원하였다.

당시 파키스탄에서의 활동은 처음이었던 Medair에게, 동 매카니즘은 이 단체의 해당 지역에 대한 제한된 지식을 보완하는 역할을 하였다. 프로젝트가 종료될 때까지, 지역사회는 구호지원시 발생하는 편차를 Medair에게 알리고, 해당 구호단체가 적절한 조치를 취한다는 신뢰를 갖게 되었다.

출처: Medair 소속 Robert Schofield와 John Primrose와의 서면대화 (adapted)

## 도구 13 : 구두보고

긴급재난 이재민들이 프로젝트 전반에 참여했을 때조차도, 이재민들 사이에서도 정보의 격차가 발생하는 경우가 있다. 일반적으로 지역사회에 프로젝트를 구두로 설명할 때 사용할 몇 가지 방법을 제시한다.

### 간단명료하게 설명한다.

정보를 숨기지 않되 일어난 일들에 관한 주요 요점을 기억할 수 있도록 전달한다.

### 이재민들이 알아야 할 사항에 대한 고려한다.

이재민들의 욕구에 맞도록 구두보고 내용을 준비한다.

### 주요 요점을 강조한다.

가능하다면, 포스터나 인용문, 사진, 슬라이드, 표와 차트를 활용한다.

### 참여를 유도한다.

Q&A 세션, 패널 구성 혹은 간단한 연극놀이를 활용한다.

### 이재민들이 적극적으로 의견을 표현할 수 있도록 한다.

이재민들 중 일부는 프로젝트와 그 변화에 대해 의견을 가질 수 있다. 이러한 상이한 의견을 어떻게 처리할 것인지 사전에 먼저 생각한다.

### 잘 듣고 적절하게 대응한다.

이재민들과, 특히 이견발생시, 원만한 관계 및 분위기를 유지하도록 노력한다. 논의를 끝맺을 때는 긍정적 표현으로 정리한다.

출처: Partners in Evaluation: Evaluating Development and Community Programmes with Participants, ©Marie-Therese Feuerstein 1986. Macmillan Publishers Ltd. 허가에 의한 재발행

## 도구 14 : 현장철수

동 도구는 프로젝트 말미에 해당 소속단체의 철수를 투명하고 무리 없이 진행할 수 있도록 돕는다. 프로젝트에 관여한 이들 즉, 수혜자, 직원, 지역 파트너, 정부 등이 소속단체의 철수의 배경과 이유를 이해하도록 해야 한다.

커뮤니케이션이 필요한 내용과 활동을 세부적으로 정의한다.

이러한 활동은 다음을 포함한다:

1. 직원들에게 서신을 띄우고, 그룹 및 개별적으로 회의를 개최한다.
2. 지역 연장자 및 비공식적 지도자들을 포함하여, 지역 마을과 군 단위를 대상으로 프로젝트 종료에 관한 공식적인 서신을 띄운다.  
서신을 보낸 후에도 이들을 직접 만나 설명을 한다.  
정보게시판에 마을 지도자들을 위한 서신사본을 게시한다.
3. 직원들이 수혜자들에게 프로젝트 종료를 잘 안내할 수 있도록 관련 Q&A를 담은 설명지를 사용한다.
4. 지역사회와 함께 출구전략 계획을 수립한다.
5. 프로젝트 성과와 학습내용을 알린다.
6. 지역 타 NGO와 파트너들에게 프로젝트 종료를 서신으로 알리고, 이들을 직접 만나 설명한다.
7. 표적 집단 회의를 개최하고, 공식 회의에 참가할 수 없는 여성 및 취약그룹 가정을 가가호호 방문한다.
8. 지역사회내 글을 읽는 데 서툰 주민들을 고려하여, 포스터와 인쇄물을 적절한 포맷으로 제작하여 활용한다.
9. 프로젝트 활동에 대한 피드백과 의견을 수렴한다.
10. 성공사례와 사회의 긍정적 반응에 대한 이야기를 수집한다.  
이러한 자료는 지역사회에 환원한다(공유한다). 일례로, 인수인계 기간 중 사진전시 등을 개최한다.
11. 프로젝트를 지역사회에 인계할 때 지역문화에 적절한 활동 혹은 기념식을 지원한다.
12. 출구전략에 따른 지역사회와의 커뮤니케이션 활동을 평가하고 학습사항을 기록한다.

출처: T. Gorgonio (2006) 'Notes on Accountable Exit from Communities when Programmes Close', Oxfam GB Philippines (internal, adapted).





## 섹션 7 :

### 기타 책무성 이니셔티브

굿이너프 가이드(The Good Enough Guide)는 원조분야 이니셔티브 - ALNAP, HAP International, People In Aid, Sphere - 와 같은 무수한 단체들의 작업으로 이루어져 있다. 자세한 정보는 아래 링크를 참조하기 바란다.

#### ALNAP

ALNAP는 르완다 대학살 대응에 관한 다자기구 평가실시 후 1997년 설립되었다. ALNAP 구성원은 기부자, NGO, 적십자/적신월사, UN 및 학계 등 인도주의 분야 전반에 걸쳐 다양한 단체들과 전문가들로 이루어져 있다. ALNAP는 활동 학습 내용 공유, 공동문제 파악, 접근에 대한 컨센서스 합의 등 인도적 활동의 질과 책무성을 향상시키기 위해 노력하고 있다.

[www.alnap.org](http://www.alnap.org)

#### HAP International

인도적 책무성 파트너십(Humanitarian Accountability Partnership)은 재난 생존자들을 위해 활동하는 인도적 단체들로 구성된 연합체로, 2003년에 설립되었다. HAP 멤버십은 활동연구조사 및 현장에서의 시범활동 등을 거쳐 HAP이 5년 동안 발전시킨 책무성의 원칙을 공식적으로 준수할 것을 요구한다. HAP의 책무성 및 질적 관리 표준은 수혜자들에 대한 책무성을 보장하는 일련의 감사기준을 담고 있다. HAP의 책무성 매뉴얼은 굿이너프 가이드(The Good Enough Guide) 섹션내용들을 포함한다.

[www.hapinternational.org](http://www.hapinternational.org)

## People In Aid

People In Aid는 1995년에 설립된 개발 및 인도적 지원 단체들의 범세계적 네트워크이다. 동 네트워크는 각 단체의 경영관리 및 직원과 봉사자들에 대한 지원을 통해, 이들 단체가 진행하는 프로젝트의 영향을 강화하도록 돕는다. People In Aid의 모범적 관행을 위한 행동강령은 지표로 정의한 7대 원칙을 담고 있다. 이러한 행동강령에 대한 이행준수는 외부 감사관들을 통해 정기적으로 검증한다. 2001년 이후부터, People In Aid는 질적 관리 점수를 부여하며 행동강령에 대한 준수를 상기시키고 있다.

[www.peopleaid.org](http://www.peopleaid.org)

## Sphere<sup>1)</sup>

Sphere는 1997년에 인도주의 NGO단체들과 적십자/적신월 운동의 노력으로 시작되었다. Sphere는 인도주의 현장, 4개 분야(물과 위생 및 위생증진, 식량안보, 영양 및 식량원조, 거주시설과 비식량 및 보건서비스), 그리고 모든 분야에 공통적으로 걸친 기준들을 다루고 있다. 현장 및 기준은 재난시 지원활동에 필요한 책무성을 위한 활동프레임워크를 지원한다. Sphere 핸드북은 사용자들과 협의 하에 정기적으로 개정하고 있다. 최신 개정판은 2004년에 발간되었으며 2009년에 추가 개정판을 준비하고 있다.

[www.sphereproject.org](http://www.sphereproject.org)

1) 2000년 1차 최종판, 2004년 2차 개정판, 2011년 3차 개정판이 발행되었으며, 2013년 국문으로 번역 출판되었다.

## 섹션 8 :

### 출처, 추가정보 및 약어

동 섹션에 언급된 자료들은 동 가이드 내 관련 섹션에 따라 배열하였다. ‘출처’는 인용 혹은 발췌한 모든 문서를 포함한다. ‘추가정보’는 특정 주제에 유용한 부가적 자료를 독자들에게 알리는 기능을 한다. 동 가이드에 기재된 모든 인터넷 주소는 2006년 12월 기준, 접속가능한 주소를 사용하였다.

- ALNAP** The Active Learning Network for  
Accountability and Performance in  
Humanitarian Action
- C-SAFE** Consortium for Southern Africa Food  
Security Emergency
- ECB** The Emergency Capacity Building Project  
HAP Humanitarian Accountability  
Partnership International
- NGO** Non-governmental organisation

## 감사의 글

굿이너프 가이드(The Good Enough Guide)는 2005년 11월에 시작한 광범위한 협의를 토대로 개발하였다. 동 가이드는 워크숍과 현장실습, 대면인터뷰, 이메일, 유선협의 내용을 담고 있다. ECB는 동 가이드 제작에 기여한 많은 개별 전문가 및 단체들에게 감사를 표한다.

The Good Enough Guide was developed through wideranging consultation which began in November 2005. Input was through workshops and field tests and by face-to-face, e-mail, and phone discussion. The Emergency Capacity Building Project gratefully acknowledges the many organisations and individuals who contributed their expertise.

### 프로젝트 주최

World Vision International

### 감수위원회

Sheryl Haw

Ivan Scott

Guy Sharrock

Julian Srodecki

Pauline Wilson

## 프로젝트 담당자

*Project Manager:* Pauline Wilson

*Knowledge Management and Research Officer:*

Malaika Wright

*Administration and Co-ordination:* Susan Lee,

Sarah Gerein

*ECB Project Director:* Greg Brady

## 컨설턴트

*Author :* Sara Davidson

*Field test leader:* Christophe Lanord

*Workshop leaders:* Emma Jowett, Sean Lowrie,

Juan Sáenz, Ana Urgoiti

## 기여해주신 분들

Odette Abascal, Zonia Aguilar, Roberto Álvarez,  
 Barbara Ammrati, Ribka Amsalu, Penny Anderson,  
 Hugh Aprile, Jock Baker, Olga Bornemisza, Catalina  
 Buciu, Maribel Carrera, Saskia Carusi, Esteban Casado,  
 Mario Chang, Zia Choudhury, Margarita Clark, Nigel  
 Clarke, Carlos Consuegra, Larry Dersham, Assane  
 Diouf, Jagannath K. Dutta, Velida Dzino, Charlie Ehle,  
 Francisco Enríquez, Hani Eskandar, Andy Featherstone,  
 Mark Ferdig, Dane Fredenburg, Pamela Garrido, Meri  
 Ghorkmazyan, Juan Manuel Girón, Kent Glenzer,  
 Krishnaswamy Gopalan, Ting Gorgonio, Marianna  
 Hensley, Maurice Herson, Amy Hilleboe, Claudia Hoechst,  
 Holly Inurretta, Iraida Izaguirre, Mark Janz, Alison Joyner,

Nfanda Lamba, Liz Larson, Caroline Loftus, Richard Luff, Florame S. Magalong, Paul Majorowitz, Thabani Maphosa, Elisa Martinez, Daryl Martyris, Ayman Mashni, Cherian Mathew, Auriol Miller, Amilcar Miron, Eleanor Monbiot, Otilia Judith Mulul, Mayra Muralles, Mamadou Ndiaye, Monica Oliver, Danadevi Paz, Marion O'Reilly, Oxfam Aceh team, Chris Palusky, Warner Passanisi, Joshua Pepall, Sok Phoeuk, Adán Pocasangre, Maura Quinilla, Adhong Ramadhan, Lynn Renken, Claudia Reyna, Karen Robinson, Blaise Rodriguez, Mónica Rodríguez, Luis A. Rohr, Susan Romanski, Jim Rugh, Lauren Sable, Abdoulaye Sagne, Marco Vinicio Salazar, Robert Schofield, La Rue Seims, Daniel Selener, Gretchen Shanks, Juan Skinner, Aaron Skrocki, Clare Smith, Ingvild Solvang, Megan Steinke, Nicholas Stockton, Beatrice Teya, Ibrahima Thiandoum, Jutta Teigeler, Cristóbal Ventura, María E. Vidaurre, Carol Toms, Vivien Margaret Walden, Caroline Wegner, John Watt, Kelly Williams, A. Judi Wirjawan, Sharon Wilkinson, Ton van Zutphen



**For your notes**

## **굿이너프 가이드(The Good Enough Guide) 한국어 버전**

---

발행인 이제훈

편집인 윤현봉

발행처 KCOC

주 소 서울시 마포구 대흥로 54 TAF빌딩 4층

전 화 02-2279-1704

팩 스 02-2279-1719

**굿이너프 가이드(The Good Enough Guide) 번역 및 발간에**

수고해 주신 분들

### **번역자**

조은희 前 대한적십자사 국제협력팀장

### **감수자**

전지환 前 한국월드비전 국제구호팀장

이경신 KCOC 인도지원팀 부장

### **편집/진행**

권정화 KCOC 인도지원팀 간사