

제99회 충북사회복지포럼

# 스마트복지 플랫폼 효과성 연구 발표 및 성과공유회

일시 · 장소 | 2023. 11. 28.(화) 14:00 | 한국교통대학교 중앙도서관 멀티미디어실

주최  충청북도사회복지협의회  한국장애인복지관협회 충북협회  국립한국교통대학교 사회복지연구소

주관  충청북도장애인종합복지관  지원  사랑의열매  충청북도  사회복지공동모금회



# PROGRAM

사회: 이수연(충청북도장애인종합복지관 팀장)

시간	식순	내용
13:30~14:00	등록	
<1부> 스마트 복지 플랫폼 성과 공유회	14:00~14:10	개회 내빈소개 및 인사   이승한 한국장애인복지관협회 충북협회장
	14:10~14:20	감사패 및 감사선물 전달 감사패 전달(충북시청자미디어센터) 감사선물 전달(우수 활동 스마트도우미 12명)
	14:20~14:35	사업소개   김창수 한국장애인복지관협회 충북협회 간사 충청북도장애인종합복지관 부장 사업영상 상영
	14:35~14:55	사례발표 기관 수범사례 발표   최말숙 제천장애인종합복지관 대리   박현진 옥천군노인장애인복지관 사회복지사 당사자 소감발표   전진희 영동군장애인복지관   이수범 증평군장애인복지관   고선규 해원장애인종합복지관
14:55~15:00	휴식	
<2부> 제99회 충북 사회 복지 포럼	15:00~15:05	개회 내빈소개 및 인사   김영석 충청북도사회복지협의회 회장
	15:05~15:35	주제발표 스마트복지 플랫폼 효과성 연구 발표   김선숙 한국교통대학교 사회복지학전공 교수
	15:35~16:05	종합토론 좌장   김영석 충청북도사회복지협의회 회장 토론 1.   김호정 도시경제연구원 책임연구원 토론 2.   정찬연 증평군장애인복지관 관장 토론 3   남보현 제천복지재단 사무국장
	16:05~16:10	질의응답
16:10	폐회	



# | CONTENTS |

## 07 ■ 주제발표

주제발표

| 김선숙 한국교통대학교 사회복지학전공 교수

## 31 ■ 종합토론

좌장

| 김영석 충청북도사회복지협의회 회장

토론 1.

| 김호정 도시경제연구원 책임연구원

토론 2.

| 정찬연 증평군장애인복지관 관장

토론 3.

| 남보현 제천복지재단 사무국장



# 스마트복지 플랫폼 효과성 연구 발표 및 성과공유회

주제발표 김 선 속 / 한국교통대학교 사회복지학전공 교수





주최: 충청북도사회복지협의회 / 한국장애인복지관협회 충북협회 / 한국교통대학교 사회복지연구소  
주관: 충청북도장애인종합복지관  
지원: 사랑의열매, 충청북도

# 스마트복지 플랫폼 구축사업 효과성 연구

발표: 김선숙 교수(한국교통대학교 사회복지학전공)  
일시: 11월 28일(화), 14:00  
장소: 한국교통대학교 중앙도서관 304호

## 목차 a table of contents

1  
서론

2  
이론적 논의

3  
연구 결과

4  
결론 및 제언

# 서론

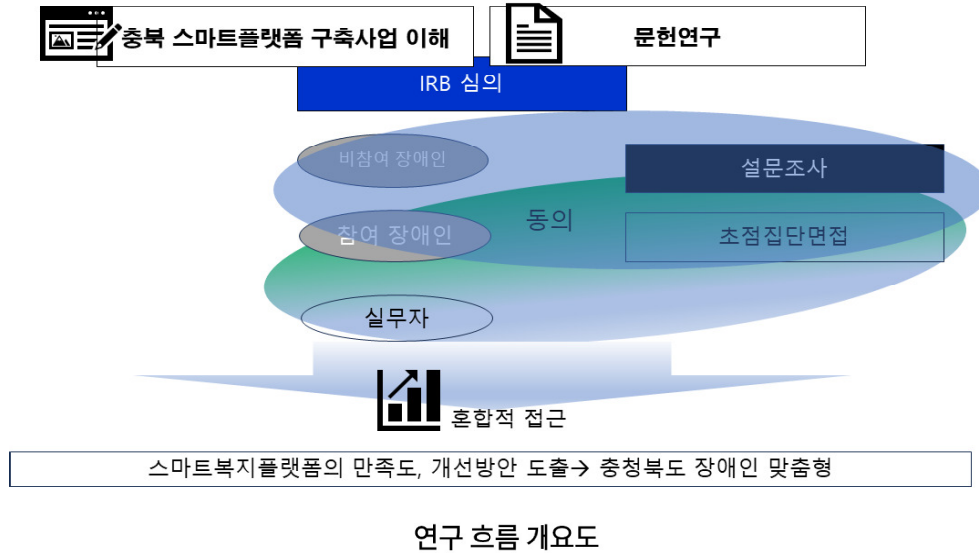
- 1) 연구의 목적 및 필요성
- 2) 연구방법과 연구 대상자

## Part 1 | 연구의 목적 및 필요성

### 1. 연구의 목적 및 필요성

- 서비스의 공백 문제 등이 야기되던 코로나 시기에 장애인복지관에서는 장애인 및 가족 대상으로 진행되어 왔던 서비스가 중단되었으며, 중단된 서비스를 대신할 대응책을 마련하지 못했고 그로인한 피해는 고스란히 장애인과 그 가족의 몫으로 남았음.
- 스마트복지에 관한 논의가 급격히 확대된 이유 역시 사회적으로 고립되는 다양한 취약계층의 욕구를 민감하게 발굴하기 위해서임. 스마트복지는 새로운 용어라기보다 기존 지역사회복지관의 역할과 기능에 운영방식을 비대면이나 디지털 기술을 접목한 것으로 정의하고 있음.
- 본 연구는 충청북도에서 장애인복지관에서는 최초로 운영된 스마트복지구축사업의 운영사례를 살펴보고 성과를 평가하고자 함. 이를 통해 충청북도 장애인복지 분야에서 스마트복지플랫폼의 지속가능성을 담보할 수 있는 방안을 제시하고자 함.

## 2. 연구방법



## 3. 연구 대상자

구분	서비스 이용군	서비스 미이용군
행정데이터(내부자료)	○	×
설문조사(욕구조사)	목표: 120명	목표: 120명
	수집: 130명	수집: 124명
비대면 FGI	장애인 당사자 10명 실무자 13명	×

- 본 연구는 2022년 2월부터 시도되는 충청북도 장애인복지관의 스마트복지플랫폼 온도계를 성과와 개선방안을 알아보기 위해 서비스 이용 장애인과 미이용 장애인, 실무자를 대상으로 양적 및 질적 자료를 수집

# 이론적 논의

- 1) 스마트복지에 관한 논의
- 2) 충청북도 스마트복지플랫폼 현황 분석
- 3) 충청북도 장애인복지관 스마트복지플랫폼 성과

## Part 1 | 스마트복지에 관한 논의

### 1. 스마트복지 개념과 관련된 최근의 논의

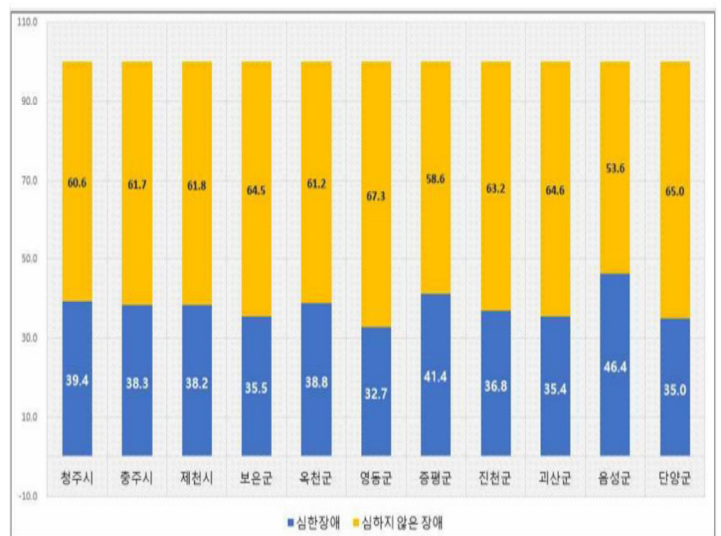
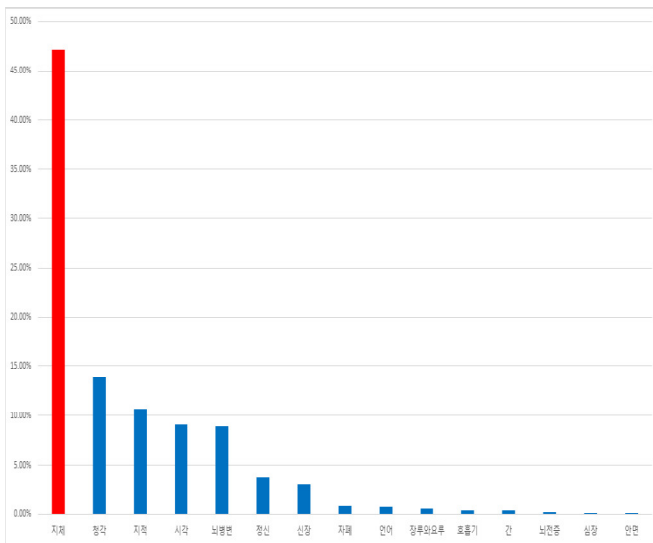
- 스마트복지플랫폼과 관련된 증거는 부족해서 무엇을 준비해야 하는지 방향성을 확인하기 어려운 실정임. 다만, 디지털 및 스마트복지는 다양하게 논의되고, 시범적으로 적용되고 있음. 또한, 지역사회 문제를 지역사회가 스스로 해결하려는 방안으로 이루어진 스마트복지플랫폼은 지역사회 문제 해결을 위한 새로운 시도가 이뤄지고 있음.
- 스마트복지플랫폼을 논의하면서 본 연구진은 지난 1년간 수행된 스마트복지플랫폼의 성과를 파악하기 보다 스마트복지플랫폼이 갖는 의미를 확인하고, 지속가능한 방안들을 발견하여 부족한 스마트복지에 대한 과학적 증거기반을 제시하고자 함.

## 2. 국내 디지털 및 스마트복지(관) 사례

### 서울시 스마트서울포털

- 스마트폴(S-Pole)로 시민과 도시를 연결하는 스마트인프라**  
 각종 스마트도시 ICT 기술을 결합해서 쾌적한 도시와 시민의 삶을 위한 기반을 마련함
- IoT기반 홀몸어르신건강관리**  
 건강관리기기를 통해 데이터를 전송하고 생활지원사가 모니터링해서 홀몸 어르신의 안전을 확인함
- 스마트병원시스템 개발**  
 서울시 공공병원의 이용 편의가 개선되고, 스마트 간편 서비스가 다양하게 제공됨

## 1. 충청북도 장애인 인구의 특성



충청북도 유형별 장애인 현황

## 2. 충청북도 장애인복지관 스마트복지플랫폼(온도계) 구축

- 스마트복지 구축사업은 2022년 2월부터 시작되어 2024년 2월까지 2년간 사회복지공동모금회의 지원을 받아 운영하고 2024년부터는 지자체의 지원을 기반으로 플랫폼 및 지원체계를 운영하는 계획을 가지고 있음. 사업의 주요 대상은 장애인으로 1순위 평생교육 프로그램 및 복지관을 이용하고 있는 장애인, 2순위 지역사회에 접근성의 문제로 복지관을 이용하지 못하는 재가장애인으로 이루어져 있음.
- 충북 장애인들이 언제 어디서나 질 높은 스마트복지를 이용하기 위해 스마트복지 플랫폼 '온도계' 개설, 장애인복지관 및 유관기관 종사자의 역량강화를 통해 다양한 영상자료를 제작하여 배포. 또한 스마트 복지 플랫폼의 이해 증진을 위해 장애인 당사자에 대한 1:1 맞춤 교육을 통해 플랫폼을 잘 사용할 수 있도록 스마트도우미를 양성하여 파견

## 2. 충청북도 장애인복지관 스마트복지플랫폼(온도계) 구축

구분	1차년도	2차년도
핵심 참여자	- 충북지역 장애인 120명	충북지역 장애인 1,200명
주변 참여자	- 스마트지원 실무협의체 14명 - 거점기관 12개소 - 구성기관 60개소	스마트지원 실무협의체 14명 거점기관 12개소 구성기관 60개소

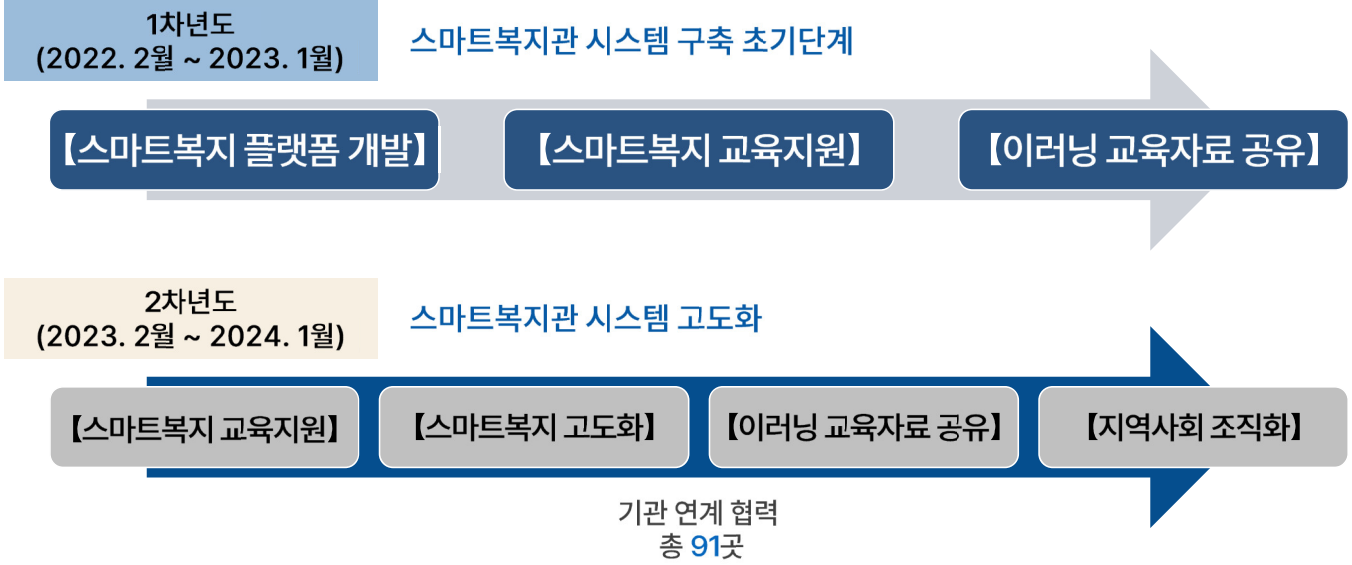
사업참여 대상 및 인원

- 사업 참여의 큰 구성은 장애인 당사자, 장애인복지관 사회복지사로 이루어진 실무협의체, 장애인복지관 12개소가 거점기관, 시군별 장애인복지시설 단체 협력체계인 구성기관으로 대상을 확정. 장애인당사자는 1차년도에 기관별 10명, 2차년도에 기관별 100명을 목표로 함.

Part 2 | 충청북도 장애인복지 현황 분석

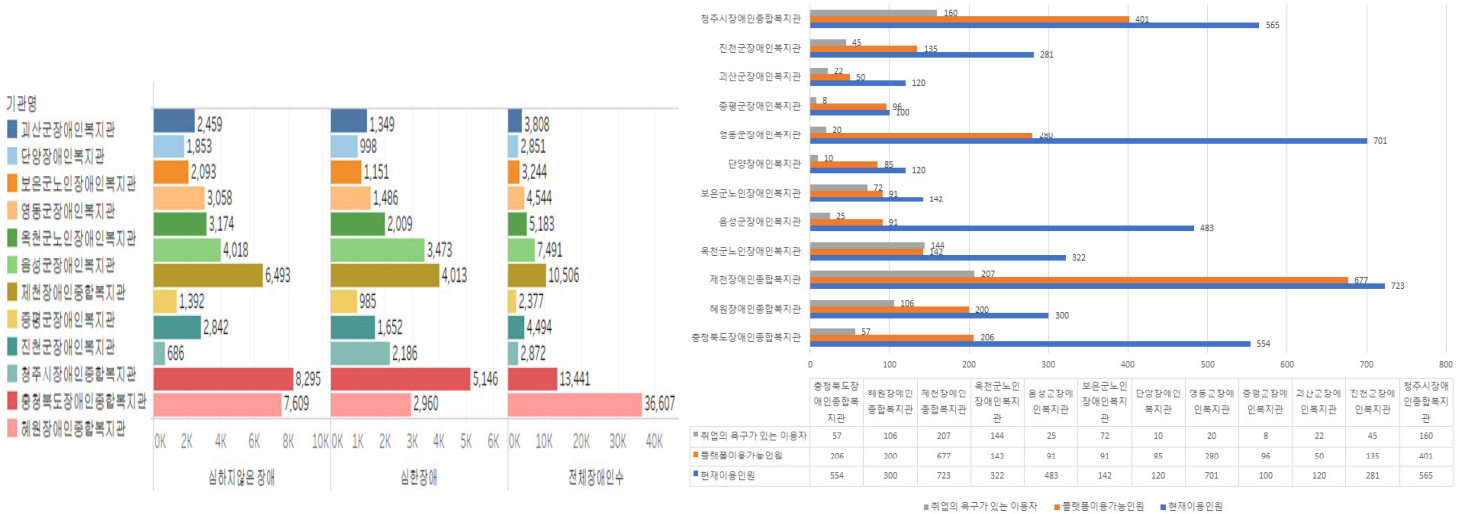
## 2. 충청북도 장애인복지관 스마트복지플랫폼(온도계) 구축

<연차별 사업계획>



Part 3 | 충청북도 장애인복지관 스마트복지플랫폼 성과

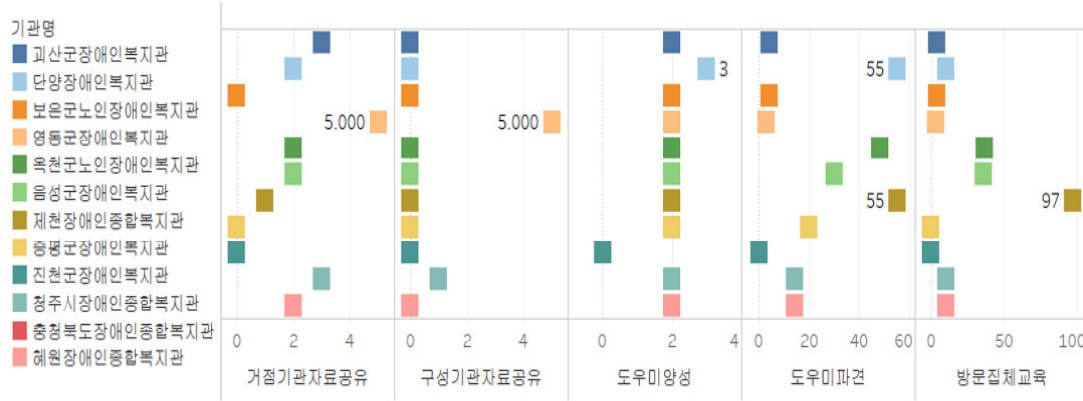
### 1. 기관별 장애인구 현황



복지관 별 현재 담당하고 있는 장애인 유형

복지관 별 현재 복지관을 이용하는 장애인 현황

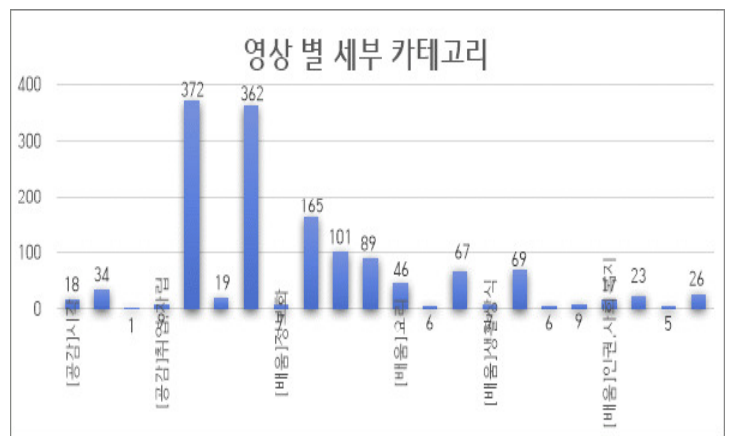
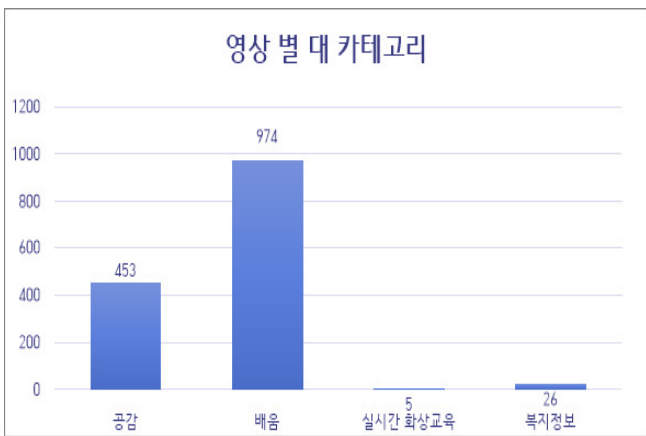
## 2. 기관별 스마트복지플랫폼 행정 실적



2021-2022년 동안 추진했던 활동들

© 2023. Saebyeol Yu. all rights reserved.

## 3. 스마트복지플랫폼 운영 현황

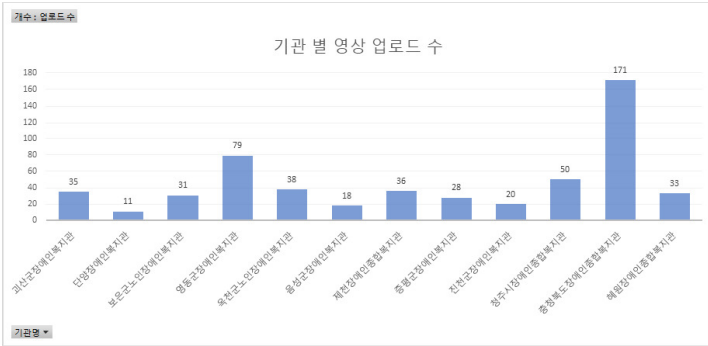


영상 별 카테고리

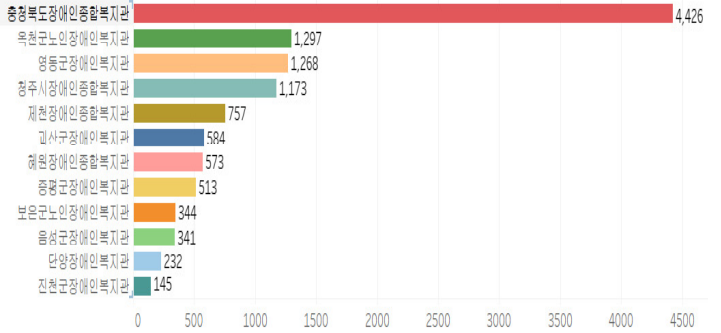
© 2023. Saebyeol Yu. all rights reserved.



### 3. 스마트복지플랫폼 운영 현황



기관 별 영상 업로드 수



기관 별 누적 조회/수강내역

© 2023. Saebyeol Yu. all rights reserved.

Part 3

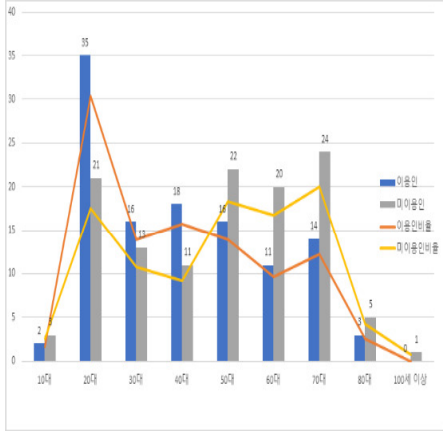
연구 결과

- 1) 설문조사 결과
- 2) 질적조사 결과
- 3) 소결

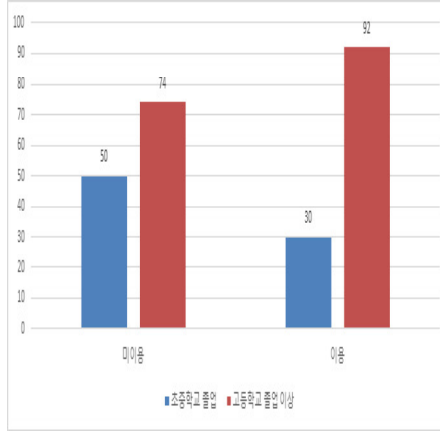
Part 1 | 설문조사 결과

1. 스마트복지플랫폼(온도계)의 이용인, 미이용인 인구사회학적 특징 비교

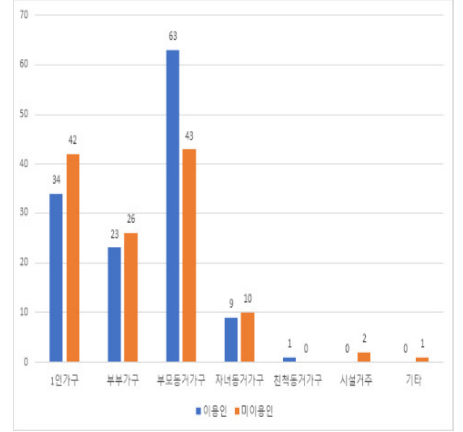
<조사 참여>  
 이용인 130명  
 미이용인 124명



이용인, 미이용인의 연령대 비교



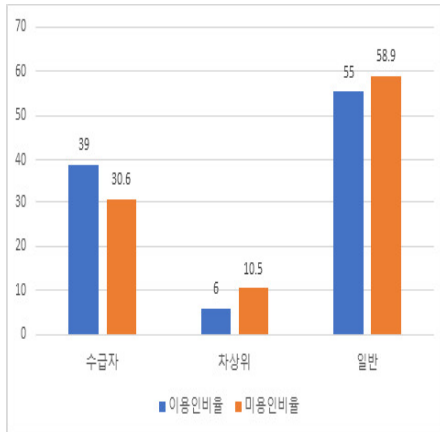
이용인, 미이용인의 학력 비교



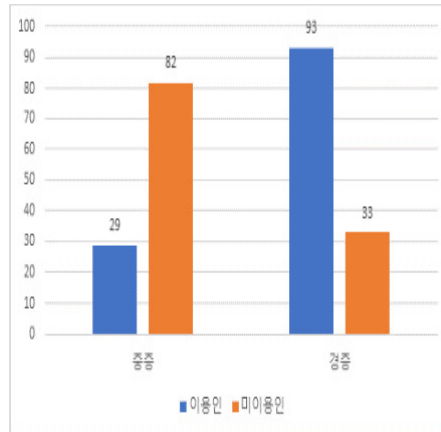
이용인, 미이용인의 가구 형태 비교

Part 1 | 설문조사 결과

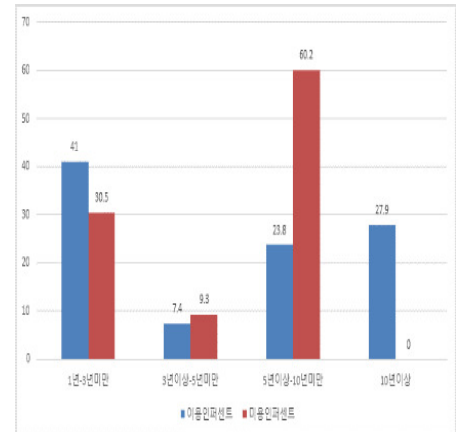
1. 스마트복지플랫폼(온도계)의 이용인, 미이용인 인구사회학적 특징 비교



이용인, 미이용인의 수급 형태 비교



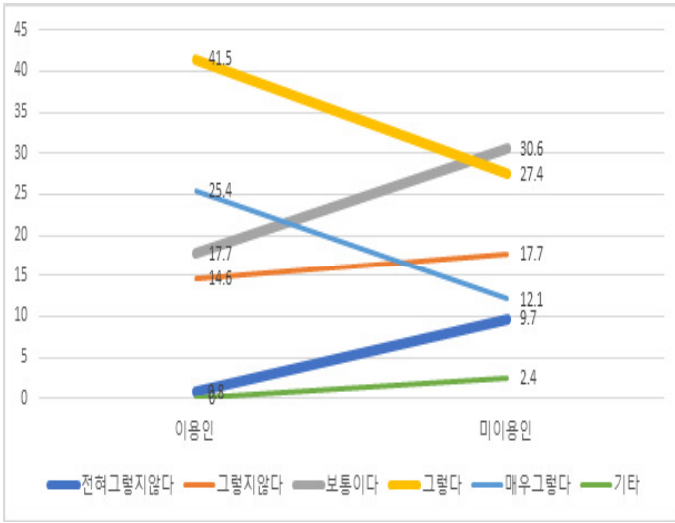
이용인, 미이용인의 장애 유형 비교



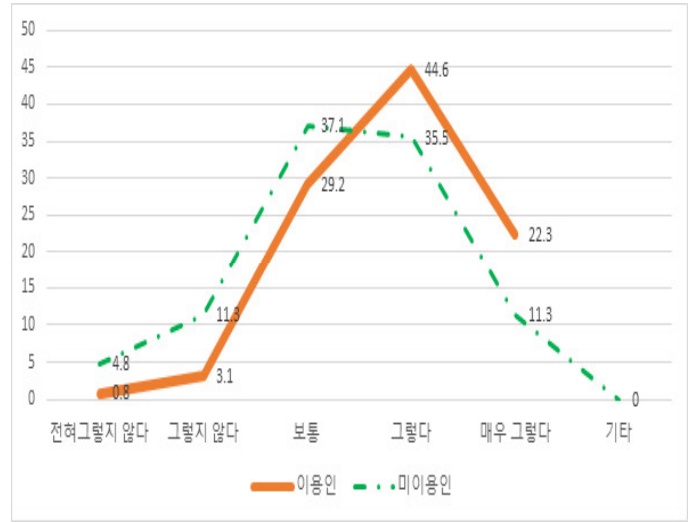
이용인, 미이용인의 복지관 이용률 비교

Part 1 | 설문조사 결과

### 1. 스마트복지플랫폼(온도계)의 이용인, 미이용인 인구사회학적 특징 비교



이용인, 미이용인의 스마트복지플랫폼 이용편리성 평가 비교



스마트복지플랫폼이 장애인복지 향상 여부 비교

Part 1 | 설문조사 결과

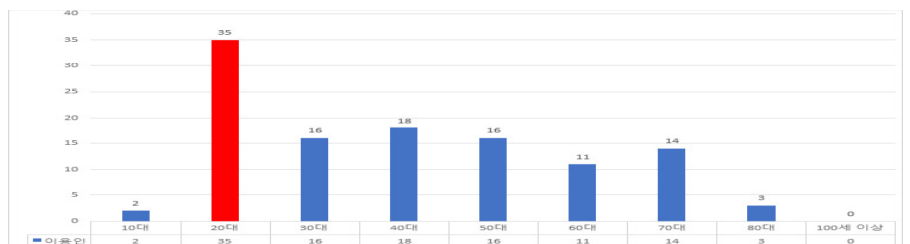
### 2. 스마트복지플랫폼(온도계)의 이용인 만족도 평가

지역	빈도	퍼센트
괴산	9	6.9
단양	11	8.5
보은	10	7.7
영동	12	9.2
옥천	12	9.2
음성	11	8.5
제천	12	9.2
증평	10	7.7
진천	10	7.7
청주	21	16.2
충주	12	9.2
전체	130	100.0

설문 참여자

성별	빈도	퍼센트
남성	68	52.3
여성	62	47.7
전체	130	100.0

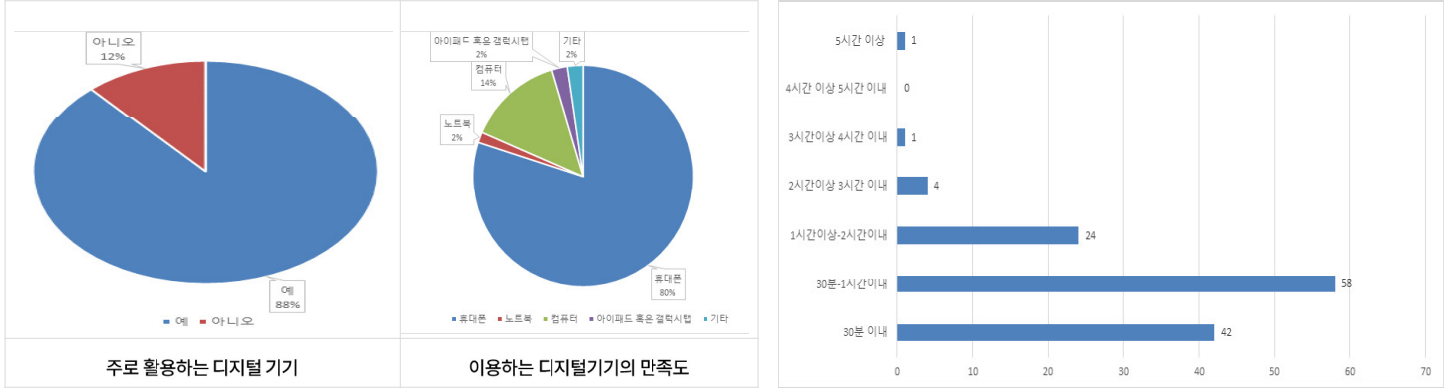
응답자의 성별



연령대별 분포

Part 1 | 설문조사 결과

## 2. 스마트복지플랫폼(온도계)의 이용자 만족도 평가



스마트복지플랫폼(온도계) 이용 장애인의 디지털 활용 기기와 만족도

스마트복지플랫폼(온도계) 1회 접속 시 시청 시간

Part 1 | 설문조사 결과

## 2. 스마트복지플랫폼(온도계)의 이용자 만족도 평가

온도계에서 제공되는 콘텐츠의 질은 우수하다.	빈도	퍼센트	온도계는 사용하기 편리하다.	빈도	퍼센트	나는 주변에 온도계를 이용하라고 권유할 의향이 있다.	빈도	퍼센트
전혀 그렇지 않다	2	1.5	전혀 그렇지 않다	1	.8	전혀 그렇지 않다	3	2.3
그렇지 않다	6	4.6	그렇지 않다	19	14.6	그렇지 않다	11	8.5
보통이다	27	20.8	보통이다	23	17.7	보통이다	28	21.5
<b>그렇다</b>	<b>65</b>	<b>50.0</b>	<b>그렇다</b>	<b>54</b>	<b>41.5</b>	<b>그렇다</b>	<b>61</b>	<b>46.9</b>
매우 그렇다	30	23.1	매우 그렇다	33	25.4	매우 그렇다	27	20.8
전체	130	100.0	전체	130	100.0	전체	130	100.0
온도계는 내가 기대해온 것을 성취하게 해준다.	빈도	퍼센트	내가 온도계를 통해 기대하는 것은 지식의 습득이다.	빈도	퍼센트	내가 온도계를 통해 기대하는 것은 재미이다.	빈도	퍼센트
전혀 그렇지 않다.	2	1.5	전혀 그렇지 않다.	6	4.6	전혀 그렇지 않다.		
그렇지 않다	11	8.5	그렇지 않다	11	8.5	그렇지 않다	7	5.4
보통이다	35	26.9	보통이다	25	19.2	보통이다	15	11.5
<b>그렇다</b>	<b>53</b>	<b>40.8</b>	<b>그렇다</b>	<b>58</b>	<b>44.6</b>	<b>그렇다</b>	<b>70</b>	<b>53.8</b>
매우 그렇다	29	22.3	매우 그렇다	30	23.1	매우 그렇다	38	29.2
전체	130	100.0	전체	130	100.0	전체	130	100.0

스마트복지플랫폼(온도계) 만족도 1

Part 1 | 설문조사 결과

## 2. 스마트복지플랫폼(온도계)의 이용자 만족도 평가

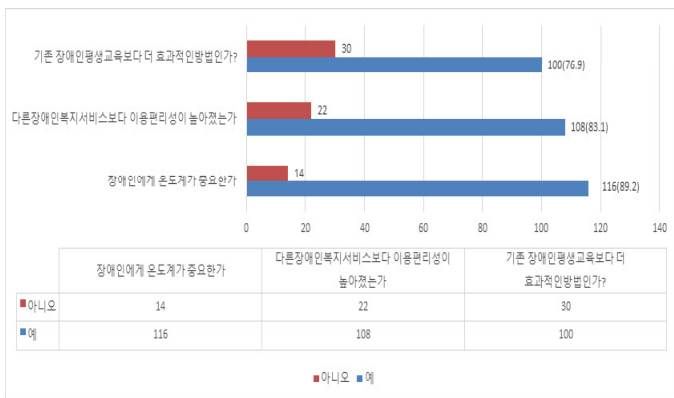
온도계는 이동하지 않고 집에서 편하게 이용할 수 있었다.	빈도	퍼센트
불만족	5	3.8
보통	66	50.8
매우만족	59	45.4
전체	130	100.0
온도계는 이용 시간이 없이 자유롭게 내가 원하는 시간에 이용할 수 있었다.	빈도	퍼센트
불만족	4	3.1
보통	50	38.5
매우만족	76	58.5
전체	130	100.0
온도계를 이용하면서 시간 활용을 잘 할 수 있게 되었다.	빈도	퍼센트
불만족	6	4.6
보통	56	43.1
매우만족	68	52.3
전체	130	100.0

온도계를 이용하면서 삶의 질이 높아졌다고 평가한다.	빈도	퍼센트
불만족	5	3.8
보통	63	48.5
매우만족	62	47.7
전체	130	100.0
온도계를 이용하면서 지식수준이 높아졌다고 평가한다.	빈도	퍼센트
불만족	8	6.2
보통	62	47.7
매우만족	60	46.2
전체	130	100.0

스마트복지플랫폼(온도계) 만족도 2

Part 1 | 설문조사 결과

## 2. 스마트복지플랫폼(온도계)의 이용자 만족도 평가



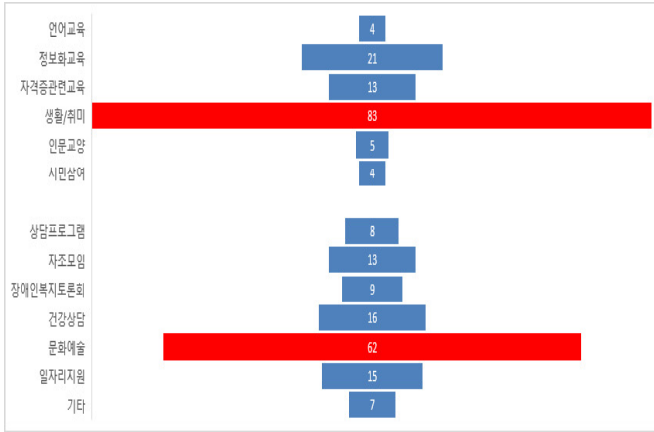
스마트복지플랫폼(온도계)의 지속가능성 평가

귀하는 온도계가 활성화되면 장애인의 복지 수준(삶의 질)이 증진될 것으로 생각하십니까?	빈도	퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	.8
그렇지 않다	4	3.1
보통	38	29.2
그렇다	58	44.6
매우 그렇다	29	22.3
전체	130	100.0

스마트복지플랫폼(온도계)이 장애인 복지수준 향상에 관한 평가

Part 1 | 설문조사 결과

## 2. 스마트복지플랫폼(온도계)의 이용자 만족도 평가



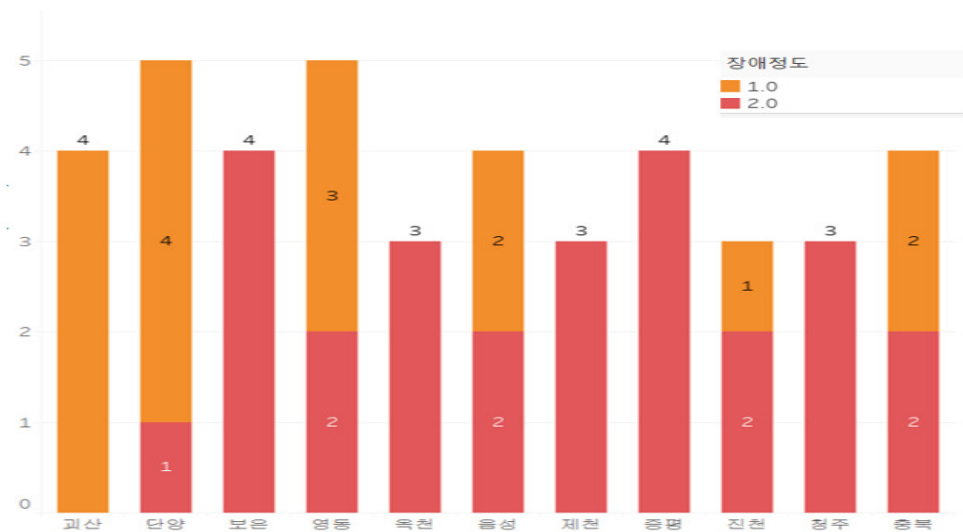
향후 스마트복지플랫폼(온도계)에 담겨질 영상 유형과 프로그램



스마트복지플랫폼(온도계)가 복지서비스 이용 도움과 장애정도, 성별 간의 분포

Part 1 | 설문조사 결과

## 2. 스마트복지플랫폼(온도계)의 이용자 만족도 평가



스마트복지플랫폼(온도계) 활성화가 장애인복지 증진 효과에 대한 지역별 장애정도별 분포

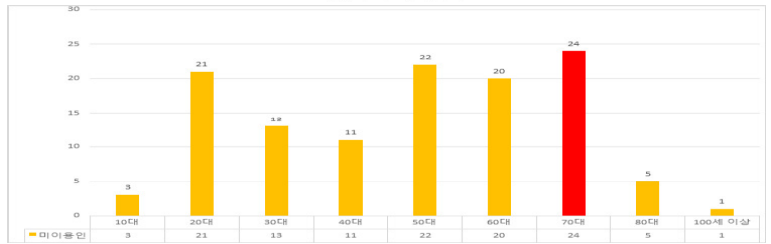
### 3. 스마트복지플랫폼(온도계) 요구조사 : 서비스 미이용집단

	빈도	퍼센트
괴산군	11	8.9
단양군	10	8.1
보은군	10	8.1
영동군	10	8.1
옥천군	10	8.1
음성군	10	8.1
제천시	10	8.1
증평군	10	8.1
진천군	10	8.1
청주시	23	18.5
충주시	10	8.1
전체	124	100.0

설문 참여자

구분	빈도	퍼센트
남성	69	55.6
여성	54	43.5
기타	1	.8
전체	124	100.0

응답자의 성별



연령대별 분포

### 3. 스마트복지플랫폼(온도계) 요구조사 : 서비스 미이용집단

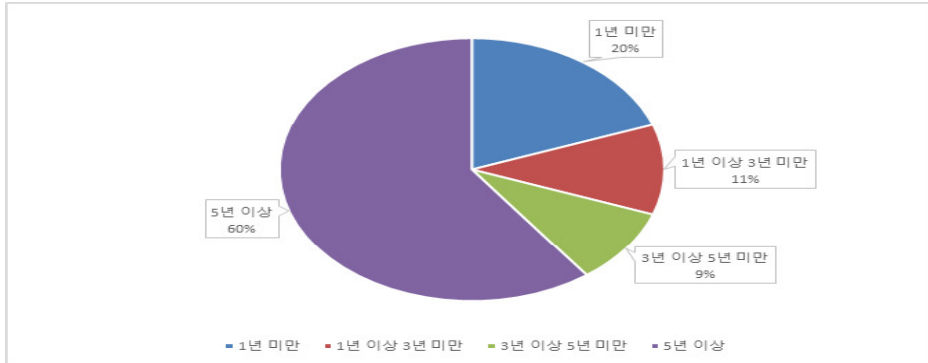
교육수준	빈도	퍼센트	직업현황	빈도	퍼센트
초등학교졸업	29	23.4	전일제	17	24.3
중학교졸업	21	16.9	시간제	53	75.7
고등학교졸업	55	44.4	전체	70	100
대학(3년제이하)졸업	8	6.5	취업육구	빈도	퍼센트
대학(4년제 이상)졸업	9	7.3	예	52	59.1
대학원 재학 이상	2	1.6	아니오	36	40.9
전체	124	100	가구형태	빈도	퍼센트
경제상황	빈도	퍼센트	1인가구	42	33.9
수급자	38	30.6	부부가구	26	21.0
차상위	13	10.5	부모동거가구	43	34.7
일반	73	58.9	자녀동거가구	10	8.1
전체	124	100	사실거주	2	1.6
			기타	1	.8
			전체	124	100

교육수준, 경제상황 등 인구사회학적 특성

### 3. 스마트복지플랫폼(온도계) 요구조사 : 서비스 미이용집단

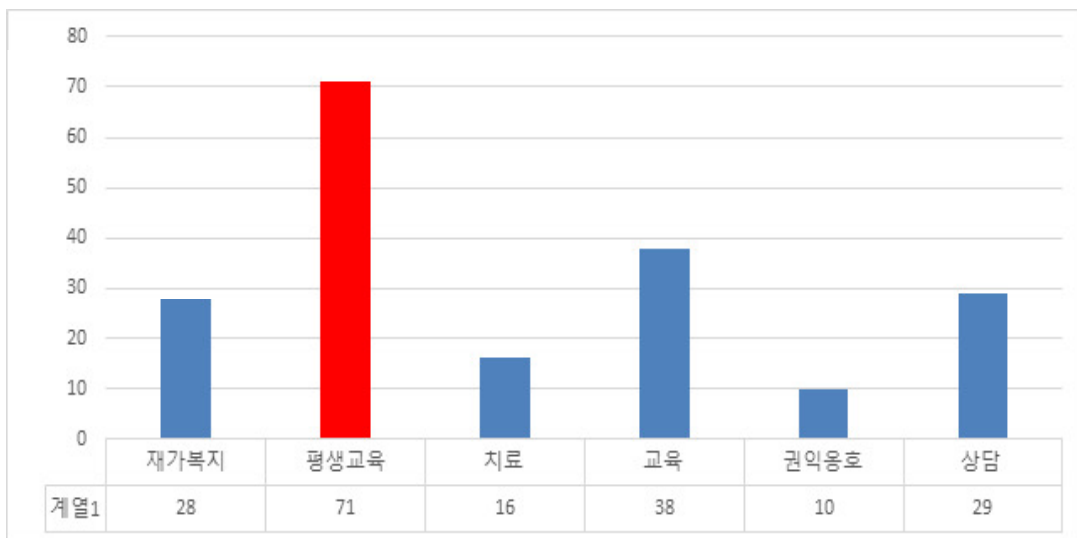
복지관이용	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	117	94.4	94.4
아니오	7	5.6	5.6
전체	124	100.0	100.0

서비스 이용률



서비스 미이용군의 장애인복지관 이용 기간

### 3. 스마트복지플랫폼(온도계) 요구조사 : 서비스 미이용집단



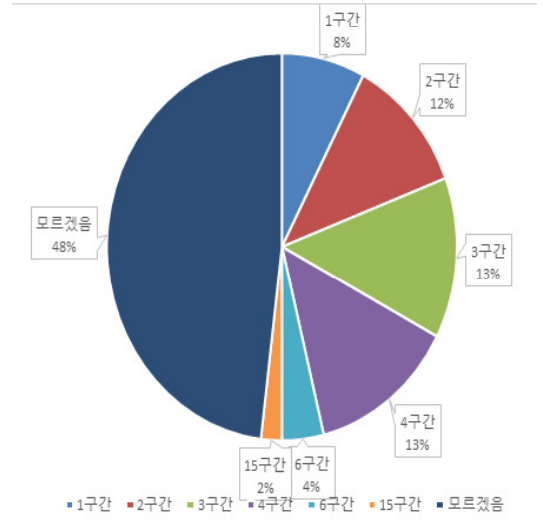
이용 기간 이용했던 복지관 프로그램(중복응답)



Part 1 | 설문조사 결과

### 3. 스마트복지플랫폼(온도계) 요구조사 : 서비스 미이용집단

장애유형	빈도	%	장애유형	빈도	%
시각장애	2	1.6	정신적장애	30	24.2
청각장애	8	6.5			
지체장애(상지)	9	7.3	중복장애	13	10.5
지체장애(하지)	12	9.7	무응답	29	23.4
지체장애(하지/휠체어 미사용)	9	7.3	기타	9	7.3
지체장애(전신/휠체어 사용)	3	2.4	전체	124	100.0
활동지원등급	빈도	%	장애정도	빈도	%
있음	52	41.9	중증	82	71.3
없음	72	58.1	경증	33	28.7
			전체	115	100.0



미이용군의 장애 유형 및 등급 구간

Part 1 | 설문조사 결과

### 3. 스마트복지플랫폼(온도계) 요구조사 : 서비스 미이용집단

온도계 들어봤다	빈도	퍼센트	온도계 이용 의향	빈도	퍼센트
예	81	65.3	예	74	60.2
아니오	43	34.7	아니오	49	39.8
전체	124	100.0	전체	123	100.0
이용하지 않은 이유			빈도	퍼센트	
스마트복지플랫폼(온도계)알지 못해서			37	30.1	
접속할 환경(기기나 인터넷)이 마련되지 못해서			17	13.8	
접속할 방법이 익숙하지 않아서			30	24.4	
흥미나 관심이 없어서			33	26.8	
기타			6	4.9	
전체			123	100.0	

스마트복지플랫폼(온도계) 미이용 이유와 향후 이용 의향

### 3. 스마트복지플랫폼(온도계) 요구조사 : 서비스 미이용집단

휴대폰으로 유튜브 검색 시청의 어려움	빈도	퍼센트
예	48	38.7
아니오	76	61.3
전체	124	100.0
컴퓨터 활용하여 인터넷 검색 여부	빈도	퍼센트
전혀 그렇지 않다	18	14.5
그렇지 않다	34	27.4
보통	24	19.4
그렇다	29	23.4
매우 그렇다	19	15.3
전체	124	100.0

#### 디지털 역량

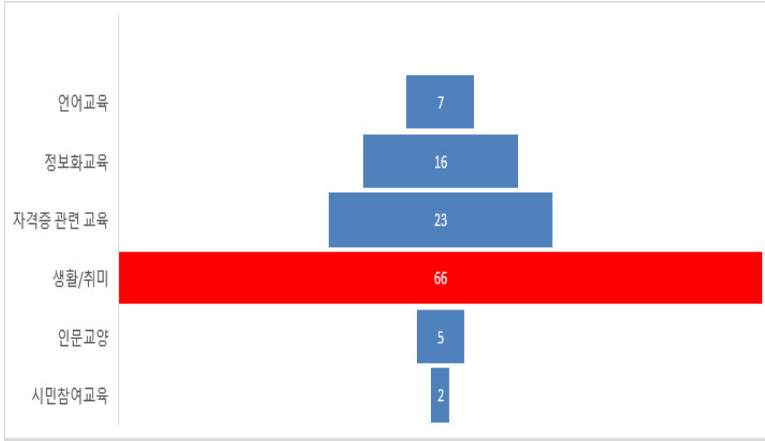
### 3. 스마트복지플랫폼(온도계) 요구조사 : 서비스 미이용집단

온도계의 편리성 평가	빈도	퍼센트	온도계 활성화되면, 장애인의 복지수준 향상	빈도	퍼센트
전혀 그렇지 않다	12	9.7	전혀 그렇지 않다	6	4.8
그렇지 않다	22	17.7	그렇지 않다	14	11.3
보통	38	30.6	보통	46	37.1
그렇다	34	27.4	그렇다	44	35.5
매우 그렇다	15	12.1	매우 그렇다	14	11.3
기타	3	2.4	기타	0	0
전체	124	100.0	전체	124	100.0

#### 스마트복지플랫폼(온도계)의 편리성과 복지수준 향상에 관한 평가

Part 1 | 설문조사 결과

3. 스마트복지플랫폼(온도계) 요구조사 : 서비스 미이용집단

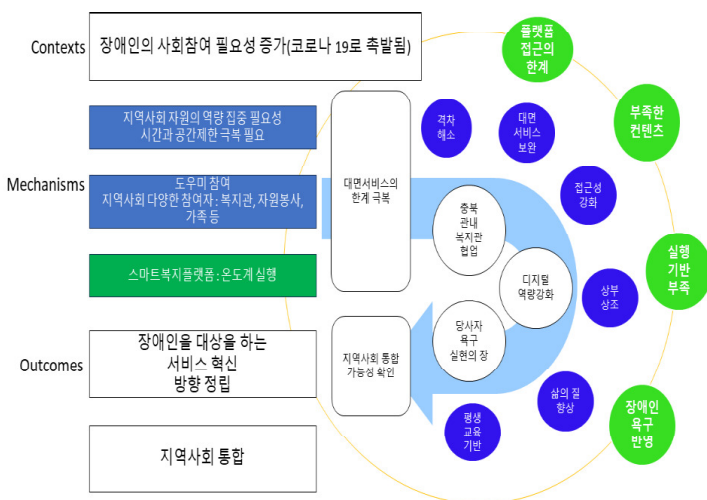


도움이 될 영상	빈도	유효 퍼센트
언어교육	7	5.8
정보화교육	16	13.2
자격증 관련 교육	23	19.0
생활/취미	66	54.5
인문교양	5	4.1
시민참여교육	2	1.7
기타	2	1.7
전체	121	100.0

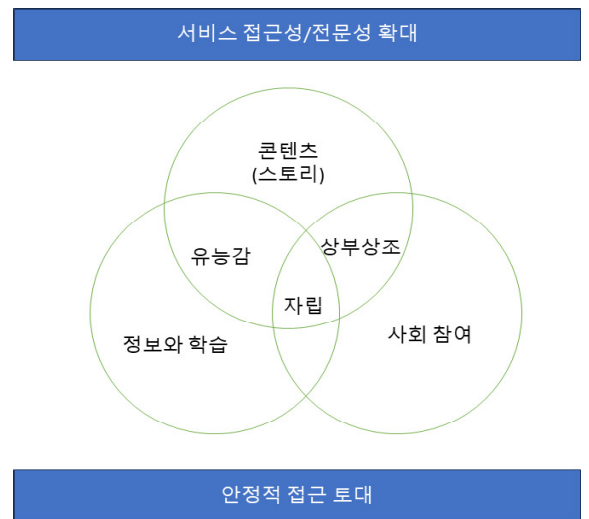
스마트복지플랫폼(온도계)의 장애인 복지증진에 기여하기 위해 도움이 될 만한 영상

Part 2 | 질적조사 결과

1. 실무자의 관점에서 본 스마트복지플랫폼(온도계) 운영 경험



스마트복지플랫폼의 맥락 속에서 이해된 실무자의 관점과 평가



장애인의 목소리를 통해서 이해된 스마트복지플랫폼

## 1. 소결

충청북도 스마트복지플랫폼 강점	보완할 점	개선방안
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 시간과 공간의 제약 없음</li> <li>▪ 반복학습 환경 구현 가능</li> <li>▪ 대면서비스를 보완할 서비스 제공 가능</li> <li>▪ 충청북도 내 시군 지역격차 해소 가능</li> <li>▪ 장애인 삶의 질 강화</li> <li>▪ 사회참여 기반 마련</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 플랫폼 하드웨어 한계</li> <li>▪ 가입 및 관리 체계로 접근성/이용률 낮아짐</li> <li>▪ 장애인 욕구에 기반한 다양한 콘텐츠 부족</li> <li>▪ 장애인 욕구 반영 미흡</li> <li>▪ 서비스 제공 환경 구축 필요: 인력, 재정, 디지털 기기 및 데이터</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 온도계 접근성 향상: 디지털 역량 미흡한 장애인들이 접근할 수 있어야 함.</li> <li>▪ 플랫폼 속도 개선</li> <li>▪ 장애 유형별 욕구 조사를 통해 콘텐츠 개발</li> <li>▪ 디지털 역량 강화 방안 마련</li> <li>▪ 스마트복지팀 구성과 지원</li> <li>▪ 쌍방향 체계 구현 방안 마련</li> <li>▪ 지역사회 통합을 위해 부모, 비장애인 등 다양한 대상자가 함께 활용할 수 있는 방안 모색</li> </ul>
<p>충청북도 장애인 스마트복지플랫폼 방향성 정립</p>		

# 결론 및 제언

## 1. 결론 및 제언

- 스마트복지플랫폼 사업에 참여한 장애인들은 물론이고 종사자들의 디지털 역량이 강화되었음. 또한 지리적 특성과 사회경제적 특성으로 인해 나타나는 문화 및 여가활동으로부터의 소외와 같은 서비스 접근성의 격차도 다소간 해소할 수 있었음.
- 디지털 역량을 갖춘 경증장애인들의 경우에 이전보다 다양한 서비스를 경험할 수 있었으나 중증 장애인의 경우에는 스마트복지사업이 이들의 욕구에 대응할만한 서비스를 제공하지 못했음.
- 스마트복지플랫폼이 장애인복지관의 기능 일부를 대신할 수는 있지만 반드시 대면서비스가 필요한 대상이 있음을 알 수 있음. 특히 고령층의 대상자이거나 디지털기기 이용에 어려움이 있는 대상자들의 경우 스마트복지플랫폼은 그들의 삶에 큰 영향을 미치지 못한 것으로 나타남.

## 1. 결론 및 제언

1. 콘텐츠 개발을 위해서는 무엇보다 이를 이용하는 장애인 당사자들의 정확한 욕구파악이 우선되어야 함.  
(장애인 당사자들의 구체적인 욕구를 파악)
2. 스마트복지 플랫폼의 접근성을 높이는 등 기초적인 디지털 역량을 보완할 수 있는 방안을 고안해야 함.  
(서버의 용량이나 속도와 같은 하드웨어의 한계 개선, 간편한 이용자들의 가입과 로그인 과정)
3. 대면서비스를 보완하기 위한 방안으로 디지털 사용에 있어서 쌍방향 체계를 구현하는 방안에 대해서 고려  
(콘텐츠 중 가장 큰 비율을 차지하는 교육관련 영상의 효과를 높이기 위해 실시간 쌍방향 체계 구현)
4. 충청북도 관내 장애인복지관의 협업을 통해 이루어졌다는 점이 가장 큰 장점임.  
(무엇보다 각 지역의 맞춤형 스마트복지플랫폼을 운영할 수 있다는 점에서 매우 의미가 있음)

**감사합니다**

# 스마트복지 플랫폼 효과성 연구 발표 및 성과공유회

토 론 1. 김 호 정 / 도시경제연구원 책임연구원

토 론 2. 정 찬 연 / 증평군장애인복지관 관장

토 론 3. 남 보 현 / 제천복지재단 사무국장





제99회 충북사회복지포럼

토론 1.

김 호 정

도시경제연구원 책임연구원







토론 2.

정 찬 연

증평군장애인복지관장

디지털은 우리의 일상

디지털 사회 속에서 우리들은 일상에서 자의든 타의든 디지털 사용을 요구받고 있고 일상에서 필수품 중의 하나로 자리를 잡고 있다.

인터넷을 통한 정보습득, 의사소통, 여가활동 등은 세대간의 분리를 넘어 세대간의 유대강화, 적극적인 사회참여 확대, 새로운 사회적 역할 부여 등의 역할을 하게 된다. 디지털 정보에 대한 접근성과 활용능력 등이 꾸준히 요구되는 이유이기도 하다.

디지털 기기와 밀접한 일상이지만 누군가는 기기를 쉽게 다루고 누군가는 기기를 잘 다루지 못하고 아니면 기기 자체 접근을 어려워하기도 한다. 디지털 사용의 어려움은 그 자체의 어려움으로 끝나지 않고 일상에서 스트레스를 받기도 하며 사회통합을 가로막는 중요 장벽이 되기도 한다.

다시 말하면 정보통신망에 접근하기 어려운 사람들은 정보의 입수, 교환, 전달 측면에서 불리하다. 디지털 환경에 대한 접근 및 이용성이 떨어짐에 따라 디지털 격차가 심해진다고 한다. 장애인들은 어떨까라고 생각해 본다.

디지털 기기 사용 정도는 다양하겠지만 디지털 기기에 대한 접근이나 활용에 소외계층 중 한 집단이 아닐까 한다.

장애인은 디지털 리터러시 수준이 낮고 정보기술의 활용과 정보판단의 어려움을 겪거나, 디지털 기기의 활용 능력이 부족한 경우 비대면 상황에서 디지털 기기에 대한 심리적 위축과 부담감, 불안감을 경험하게 되거나 사회의 적응에 어려움을 겪기도 한다.

스마트폰으로 음식 배달 주문하기, 물품 구매하기, 스마트폰 बैं킹, 모바일 쇼핑, 모바일 티켓 구매, 배달 앱 활용, 택시 호출 서비스 등 모바일로 이뤄지고 있는 것이 당연하게 받아들여지고 있는 상황에서 디지털 정보격차는 일상생활에서의 불편뿐만 아니라 소득격차 까지도 초래할 수 있다.

이에 공동모금회 지원으로 수행되었던 스마트복지 플랫폼의 긍정적 역할에 대해 이의를 제기하는 사람은 없을 것이라 생각한다.

스마트복지 플랫폼사업이 장애인과 장애인복지관 종사자들의 디지털 역량강화, 서비스 접근성의 격차를 다소간 해소하였다는 발제자의 보고에 공감하며 몇 가지 말씀을 드리고자 한다.

## 스마트 기기 등 보급 확대

스마트 플랫폼사업 목적 중 한 가지가 디지털 정보격차 해소이지만 스마트 기기가 없는 경우 격차를 오히려 초래하는 사례가 있다고 생각된다. 이는 ‘스마트 기기 낮은 보유율, 이용할 기기가 없어서’ 라는 장애인 실태조사 결과와 같다고 할 수 있다. 스마트복지 플랫폼을 운영하는 이유 중 한 가지가 복지관을 중심으로 내관하여 정보에 접근하는 것 이외 재가에서 즉시적으로 접근, 정보검색, 활용 등을 할 수 있도록 역량을 강화하는 것이지만 스마트 기기를 보유하지 않았을 경우 복지관 등을 이용할 수 밖에 없는 상황에 처할 수 있다. 이에 스마트 기기 등의 보급을 확대할 필요가 있다.

## 디지털 환경구축 확대를 위한 공공 와이파이 설치확대

디지털 소외화가 가속되지 않도록 하고자 디지털 환경조성이 절대적으로 필요하다고 할 수 있다. 장애인 실태조사에서 낮은 인터넷 이용율이 보고되었는데 이는 ‘인터넷 이용 의향은 있지만 여건이 되지 않는 것, 인터넷 이용요금이 부담스러워서, 집에서 인터넷 사용이 불가능해서’ 등의 요인들이 있었다.

이에 공공기관에서의 와이파이 설치 확대를 보다 촘촘히 할 필요성이 있다.

## 디지털 교육 확대

장애인들도 스마트폰을 이용하지 않는 일상생활은 상상할 수 없게 됐다.

스마트 기기에 대한 심리적 소외감 해소와 스마트 정보 활용능력 향상을 위해 스마트 기기 관련 교육이 지속적으로 필요하다고 할 수 있다. 장애인들이 스마트기기를 사용하지 않는 이유에 대해 장애인 실태조사에서 ‘사용 방법을 모르거나 어려워서’ 라고 보고되기도 하였는데 스마트 기기 보급 및 활용에 있어서 접근성 보장을 위한 스마트 기기 보급 지원 외에 디지털 역량수준을 높이기 위해 역량 및 활용증진을 위한 스마트폰 활용 교육정책을 강화할 필요가 있다.

## 디지털 접근의 용이성

디지털 접근에 있어 회원가입을 위한 복잡성에 대해 개선할 필요성이 요구된다고 할 수 있다. 정보를 검색하고 정보를 활용하기 이전 단계인 온도계 접속에서조차 어려움을 가지며, 재접속 시에도 자신의 정보를 기억하고 접속하는 데 있어서도 간헐적으로 어려움을 보이고 있는 상태여서 누군가가 즉각적으로 도움을 줄 수 있는 대면 상태가 아닌 경우에는 정보 접근이 차단될 수밖에 없는 상황이다. 이는 정보 접근 차단 만이 아니라 접근의 실패로 인한 스트레스, 상실감으로 연결될 수 있기에 즉시적으로 접근하여 이용할 수 있도록 접근의 용이성이 필요하다 할 수 있겠다.

## 디지털 교육장소의 다양화 및 평생교육차원으로 지속화

첫째, 발제자에 따르면 디지털 역량을 갖춘 경증장애인들의 경우 이전보다 다양한 서비스를 경험할 수 있었으나 중증장애인의 경우 스마트복지사업이 이들의 욕구에 대응할만한 서비스를 제공하지 못하였다는 것에 대해 경증이나 중증으로 분류함도 필요하겠지만 장애유형에 따라 접근하고 활용하는데 있어 제한점이 다를 수 있기에 장애유형에 대한 세밀한 접근들이 필요할 것이라 생각된다.

둘째, 디지털시대에 단기적인 교육으로 교육의 효율성을 담보하는 것은 제한적이며 복지관 등을 방문하여 교육이나 정보를 습득할 수 있는 현재의 시스템에서 경로당 등 다양한 장소를 거점으로 디지털 교육이 활성화될 필요성이 있다.

셋째, 스마트복지관 사업으로 진행되었던 결과물인 영상들이 온도계에 업로드되고 있고 이것은 장애인과 장애인복지관 종사자들에게도 긍정적인 정보로 작용을 하고 있다고 평가되고 있는 상태로 현재까지의 경험치를 바탕으로 정기적인 업로드를 할 수 있도록 노력하는 부분이 필요할 것이다.

넷째, 반복적이고 장기적인 교육지원으로 정보접근, 역량, 활용능력을 증진하는 평생교육적 측면에서의 지원이 절대적으로 필요하다고 할 수 있다.

### 참고>

이동석, (기획3)장애인 디지털 격차 현실 및 격차해소를 위한 제언

에이블뉴스(2019.3.4.), 선택 아닌 필수 ‘스마트폰’ 장애인도 예외 없다

오봉욱(2021), 디지털 취약노인을 위한 노인복지관의 환경구축 방안 모색

한국장애인개발원(2022), 디지털시대 장애인 정보격차 해소를 위한 방안 마련 연구





토론 3.

남 보 현

제천복지재단 사무국장

대면 서비스의 중요성이 큰 사회복지계에도 역시나 피하지 못하고 사회 모든 분야에 걸쳐 ICT 기반 기술 적용을 위한 활발한 연구가 수반되고 있듯이 ICT, IoT 기반 기술을 적용해야 하는 시대트렌드에서 자유롭지 못하고 지금까지도 갖은 역량을 쥐어짜며 멀티플레이어로 사회복지 실천 현장을 누비고 있는 우리 사회복지사분들에게 어찌면 시대적 과업 수행이란 사회적 책임의 굴레로 또다시 힘든 궁지로 몰아넣고 있는 건 아닌지 하는 안타까운 마음과 함께 이렇게 어렵고 힘든 일을 또 거뜰히 해내실 여러분들에게 존경과 감사의 마음을 먼저 전합니다.

[제안 1] “스마트복지 플랫폼의 지속가능한 스마트복지 플랫폼 운영에 대하여”

1년간의 사업 수행 결과가 성과를 파악하기보다 스마트 복지 플랫폼이 갖는 의미를 확인하고 가능성에서 그치는 것이 아닌 지속가능한 스마트플랫폼 ‘온도계’ 가 될 수 있도록 제시한 연구자의 함의에 적극 동의하며 이에 결과로 도출한 결론과 제언을 중심으로 몇 가지 방안에 대해 의견을 드리고자 한다.

○ 콘텐츠 개발을 위해서 무엇보다 이를 이용하는 장애인 당사자들의 정확한 욕구 파악이 우선되어야 한다는 점에 대해..

- 장애인복지관은 수십 년의 서비스 개발 및 제공에 관한 경험으로 장애인 문제에 대한 전문성은 이미 확보되어 있음. 이미 기관 운영 초기부터 현재까지 장애인 당사자의 욕구를 기반으로 서비스를 제공하고 있기 때문에 스마트복지 플랫폼 운영을 위한 별도의 욕구 파악은 사실상 의미가 크지 않다고 생각됨. 오히려 지금까지 진행해 온 대면 서비스의 일부를 어떻게 스마트복지 플랫폼으로 구현할까에 대한 방법으로 접근하는 것이 효과적이라 생각됨. 그래서 이에 대한 방법을 제시하자면 새로운 콘텐츠 개발을 위해 에너지를 쏟는 것이 아닌 그동안 복지관 이용 당사자의 만족도가 가장 좋았던 프로그램을 선별하여 플랫폼 온도계에 담을 수 있도록 하는 방안을 제안해 봄.
- 설문조사 결과에도 스마트복지플랫폼에서 향후 가장 원하는 콘텐츠는 생활/취미, 문화 예술 영역으로 나타남. 따라서 예를 들면 노래교실 프로그램이 만족도가 좋았다면 인기

가요(팝) 중 노래를 배울 수 있는 프로세스를 영상으로 제작하거나. 나들이(여행) 같은 경우 좋아하는 장소에 대한 장애인이 이용하기 편한 맛집, 편의시설, 포토스팟 등의 이용 편의 정보를 제공하는 방향으로 구성하는 등 장애인 프로그램 전체를 소개하는 것이 아닌 프로그램 안에서 콘텐츠로 사용할 것을 구분하여 제공해 주는 방식이 이용자 입장에서 보다 효과적이지 않을까 생각함.

○ 스마트복지 플랫폼의 접근성을 높이는 등 기초적인 디지털 역량을 보완할 수 있는 방안이 고안되어야 한다는 점에 대해...

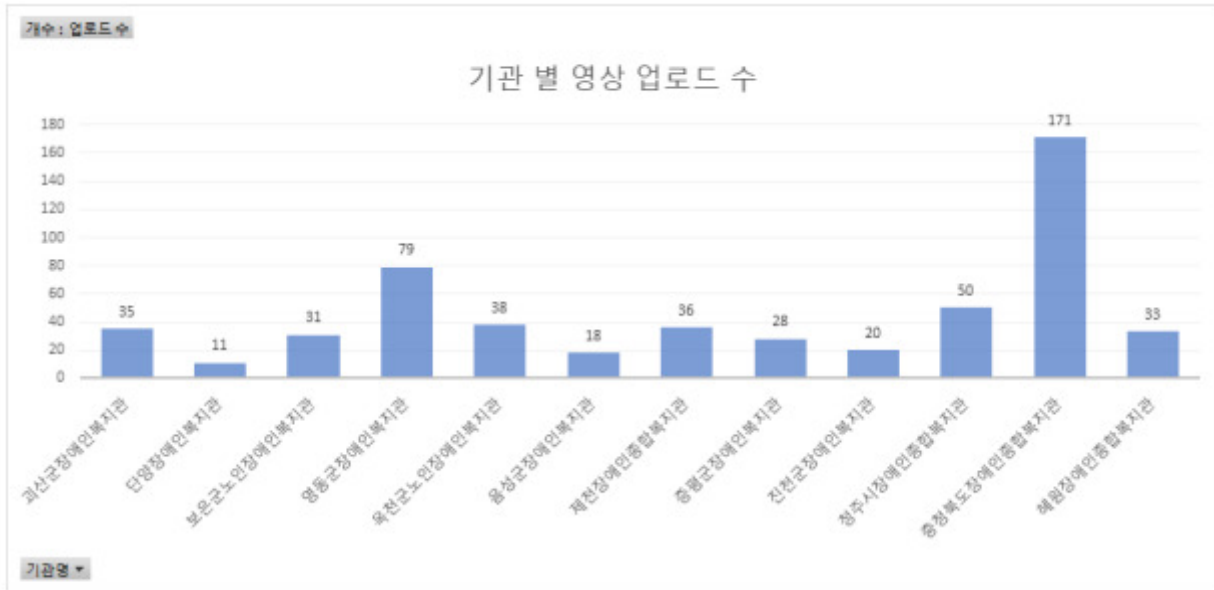
- 연구자께서는 하드웨어 기능 한계개선과 간편 이용을 위한 로그인 과정을 예시로 제시하였는데, 제가 직접 온도계를 접하는 과정에서 살짝 개선되었으면 하는 아쉬운 부분 두 가지 정도만 말씀드리고자 함.
- 먼저 접근성에 대한 부분으로 가장 먼저 네이버 검색창을 열고 키워드로 ‘온도계’를 검색하였는데 실제 제품인 온도계만 검색되고 있어 혹시나 하는 마음으로 키워드를 ‘복지온도계’로 검색하니 ‘따뜻한 배움 온도계’가 검색되었음. 가장 기초적인 접근성을 위해 검색키워드에 대한 고민이 필요해 보임.
- 두 번째는 온도계 메인화면은 크게 ‘공감’ 창과 ‘배움’ 창으로 구분되고 있는데, 그 중 ‘공감’ 창 부분은 이용자 편의를 위해 시각, 청각 등으로 구분했지만 각 구분별 검색 목록이 시각화되어 있지 않아 이용하고자 하는 정보에 대한 검색 제목을 모르면 무슨 강좌가 있는지 일일이 화면을 모두 넘겨 가며 찾아야 하는 불편함이 크게 다가왔음. 그래서 이러한 부분에 대한 고민은 조금 부족하지 않았나 하는 아쉬움이 있었음.

[제안 2] “언제 어디서나 스마트 복지 이용을 위한 스마트복지플랫폼 ‘온도계’

우리의 일상에서 쓰이는 온도계는 평소 우리 곁에 있는 듯 없는 듯한 존재이지만 일상에서 지금 온도가 어떻게 되는지 궁금한 사람들은 본인이 알고 있는 가장 손쉽고 접근이 편리한 방법을 통해 온도에 대한 정보를 언제 어디서나 제공받고 있음. 이렇듯 스마트 복지 플랫폼 ‘온도계’도 이용자가 즐겨 찾는 정보에 대해 언제 어디서나 손쉽게 이용할 수 있는 도구가 되어야 할 것임. 이에 연구자께서 제시한 개선 방안과 유사한 내용이지만 우선하여 개선되었으면 하는 플랫폼 내 이용 편의를 위해 몇 가지 의견을 제시하고자 함

○ 기관별 업로드 차이가 너무 상이함.

→ 참여 복지관별 제공하고자 하는 주제(콘텐츠) 파악이 어려움



### 기관 별 영상 업로드 수

→ 협의를 통해 콘텐츠 관리기능 강화 방법 마련 필요

○ 이용자 중 20대가 월등히 많음, 만족도 또한 상대적으로 높게 나타남.

→ 20대 이용 편의에 맞춰져 있는 것이 아닐까?

→ 설문조사 결과 ‘온도계’가 활성화되면 복지수준(삶의 질)이 증진될 것으로 생각한다는 긍정적 답변이 약 67%로 높은 기대감이 있음을 알 수 있듯이 욕구 충족을 위해서라도 연령대별 콘텐츠 구성(보완)도 고민이 필요하지 않을까 함.

○ 온도계 향후 유형과 프로그램 욕구: 생활/취미, 문화예술

→ 비장애인의 일반욕구와 비슷, 온라인을 통해 자격증 등의 마음가짐이 단단히 요구되는 유형보다 일상에서 쉽고 편하고 재밌는 유형의 콘텐츠 소비를 원하고 있음.

→ 플랫폼 내에 너무 많은 걸 담기보다 즐겨하는 걸 많이 담길 권유. 정체성 확립!

○ 온도계 미이용 사유: 알지 못해서 37% > 흥미나 관심이 없어서 33% > 접속 방법이 익숙지 않아서 30%

→ 결국 흥미를 유발할 수 있어야 함. 미이용자의 결과값으로 어떻게 하면 이용자를 늘릴까 고민보다 현재 이용하고 있는 대상자가 계속 이용할 수 있도록 유지하는 방법으로 관점 전환하면 온도계 콘텐츠 품질 향상

→ 결국 소문을 통한 미이용 대상자 영입 발생할 수 있을 것임.

## [마무리하며...]

연구자료에서 제시하였듯 시대 트렌드인 디지털 기술 접목의 필요성과 역량 또한 강화되고 서비스 접근성의 격차도 다소간 해소할 수 있었다는 결론을 통해 향후 중요하게 생각할 것은 물론 지금은 디지털 기술에서 요구되는 다양한 역량이 많이 부족하겠지만 멈추지 않고 긴 호흡으로 스마트복지플랫폼 ‘온도계’를 지속시켜야 할 것이다.

또한, 스마트복지플랫폼은 모든 연령대의 장애인과 장애 유형별 모두를 만족시키는 것은 불가능함을 우리는 알고 있다. 그렇기에 모든 분야를 이 플랫폼에 담으려 하지 말고 선택과 집중을 통해 꾸준히 콘텐츠를 제공함으로써 이용자가 필요시 찾아와서 검색하고 이용할 수 있도록 장애인의 복지증진과 생활편의를 위한 정보제공 및 배움의 스마트한 허브, 스마트한 플랫폼 ‘온도계’로 성장할 수 있도록 끝까지 충청북도 관내 장애인복지관의 협업을 통해 이루어졌다는 가장 큰 장점을 무기로 계속해서 발휘되길 바라본다.

## **제99회 충북사회복지포럼**

---

- 발 행 일 : 2023년 11월 28일(화)
  - 발 행 인 : 김영석(충청북도사회복지협의회 회장)
  - 주 소 : 충북 청주시 흥덕구 공단로 87 3층
  - 전 화 : 043)234-0840~2
  - 팩 스 : 043)234-0849
  - 홈페이지 : [www.043w.or.kr](http://www.043w.or.kr)
-