

2023. 조사연구 보고서

# 스마트복지 플랫폼 구축사업 효과성 연구

책임연구원 | 김선숙 교수(한국교통대학교 사회복지학과)

공동연구원 | 손선옥 전문연구원(충남대학교 사회과학연구소)

공동연구원 | 김창수 부장(충청북도장애인종합복지관)

연구보조원 | 심정민(한국교통대학교 사회복지학과)

 **SSN** 충청북도사회복지협의회



 **한국장애인복지관협회** 충북협회



**국립한국교통대학교 사회복지연구소**



## 제 출 문

---

본 보고서는 충청북도사회복지협의회의 연구용역 의뢰를 받아 수행한 「스마트복지 플랫폼 구축사업 효과성 연구」의 결과입니다. 연구의 결과는 연구진의 연구 결과에 따른 의견으로 충청북도사회복지협의회 및 한국 장애인복지관협회 충청북도협회 12개소 회원 장애인복지관의 의견과는 다를 수 있습니다.

---



# 목 차

제1장. 서론 .....	1
제1절. 연구의 목적 및 필요성 .....	1
제2절. 연구 방법과 연구 대상자 .....	2
제2장. 이론적 논의 .....	4
제1절. 스마트복지에 관한 논의 .....	4
1. 스마트복지 개념과 관련된 최근의 논의 .....	4
2. 국내 스마트복지 사례 .....	6
제2절. 충청북도 스마트복지플랫폼 구축 현황과 성과 .....	8
1. 충청북도 장애 인구의 특성 .....	8
2. 충청북도장애인복지관 스마트복지플랫폼 구축 .....	15
3. 충청북도장애인복지관 스마트복지플랫폼 성과 .....	25
제3장. 연구 결과 .....	28
제1절. 설문조사 결과 .....	28
제2절. 질적조사 결과 : 스마트복지플랫폼 실천과 참여의 경험 .....	45
제3절. 소결 .....	56
제4장. 결론 및 제언 .....	61
참고문헌 .....	63
부록 .....	64

# 표 목 차

<표 1> 양적-질적 연구 자료의 수집 개요 .....	3
<표 2-1> 2023년 한국보건복지인재원 디지털사회복지실천사례 수상작 내용 .....	6
<표 2-2> 전체 지역별 장애인 현황 .....	9
<표 2-3> 충청북도 시군별·유형별 장애인 현황 .....	10
<표 2-4> 충청북도 시군별·장애 정도별·성별 장애인 현황 .....	12
<표 2-5> 회원기관 현황 .....	14
<표 2-6> 사업참여 대상 및 인원 .....	16
<표 2-7> 연차별 사업계획 .....	17
<표 2-8> 기관 연계협력 전략 .....	20
<표 2-9> 장애인 및 종사자 콘텐츠 선호도 조사 결과 .....	22
<표 3-1> 서비스 이용 집단 조사참여자의 성별 .....	29
<표 3-2> 교육수준, 경제상황 등 인구사회학적 특성 .....	31
<표 3-3> 서비스 이용 집단의 장애 유형과 정도 등의 현황 .....	32
<표 3-4> 스마트복지플랫폼 온도계 만족도 1 .....	34
<표 3-5> 스마트복지플랫폼 온도계 만족도 2 .....	35
<표 3-6> 스마트복지플랫폼 온도계가 장애인 복지 수준 향상에 관한 평가 .....	36
<표 3-7> 서비스 미이용 집단의 성별 현황 .....	39
<표 3-8> 서비스 미이용 집단의 교육수준, 가구 경제상황, 가구형태, 취업현황 .....	40
<표 3-9> 서비스 미이용 집단의 장애인복지관 이용 여부 .....	41
<표 3-10> 미이용 집단의 장애 유형과 정도 등의 현황 .....	42
<표 3-11> 온도계 미이용 이유와 향후 이용 의향 .....	43
<표 3-12> 미이용 집단의 디지털 역량 .....	43
<표 3-13> 스마트복지플랫폼 온도계의 편리성과 복지 수준 향상에 관한 평가 .....	44
<표 3-14> 질적 조사에 참여한 실무자의 특성 .....	45
<표 3-15> 초점집단면접 참여 장애인의 특성 .....	52

# | 그 림 목 차 |

<그림 1> 연구 흐름 개요도 .....	2
<그림 2-1> 전국 17개 시도 장애인 인구 현황 .....	9
<그림 2-2> 충청북도 시·군 장애 인구 밀도 .....	11
<그림 2-3> 시군구 장애 유형별 장애인 현황 .....	11
<그림 2-4> 충청북도 성별에 따른 장애 정도 분포 비교 .....	13
<그림 2-5> 충청북도 시군별·장애 정도 분포 비교 .....	13
<그림 2-6> 충청북도 장애인 연령별 분포 .....	14
<그림 2-7> 1-2차년도 스마트복지플랫폼 사업 흐름도 .....	17
<그림 2-8> 기관별 전체 (등록)장애인 수, 심하지 않은 장애와 심한 장애인의 수 .....	25
<그림 2-9> 기관별 플랫폼 이용 가능 인원과 취업 욕구가 있는 장애인의 대상자 수 .....	26
<그림 2-10> 기관별 스마트복지플랫폼 협업 실적 .....	26
<그림 2-11> 영역별 영상 개수 .....	27
<그림 2-12> 세부 영역별 영상 개수 .....	27
<그림 2-13> 기관별 영상 업로드 수 .....	28
<그림 2-14> 기관별 수강인원(조회수) 누계 .....	28
<그림 3-1> 지역별 서비스 이용대상자의 조사 참여 현황 .....	29
<그림 3-2> 서비스 이용 집단의 연령별 분포 .....	30
<그림 3-3> 응답자의 연령대별 분포 .....	30
<그림 3-4> 장애인복지관 이용 기간 .....	31
<그림 3-5> 스마트복지플랫폼 온도계 이용 장애인의 디지털 활용 기기와 만족도 .....	33
<그림 3-6> 스마트복지플랫폼 온도계 이용 장애인의 한 번 접속 후 지속시간 .....	33
<그림 3-7> 스마트복지플랫폼의 지속가능성 평가 .....	36
<그림 3-8> 향후 스마트복지플랫폼에 담겨질 영상 유형과 프로그램 .....	37
<그림 3-9> 스마트복지플랫폼의 지속가능성 평가 .....	37
<그림 3-10> 온도계 활성화가 장애인복지 증진 효과에 대한 지역별 장애 정도별 분포 .....	38
<그림 3-11> 지역별 서비스 미이용 집단의 응답자 수 .....	39
<그림 3-12> 서비스 미이용 집단 응답자의 연령 분포 .....	40
<그림 3-13> 서비스 미이용 집단의 장애인복지관 이용 기간 .....	41
<그림 3-14> 이용했던 복지관 프로그램(중복응답) .....	41
<그림 3-15> 미이용 집단의 장애등급 구간 .....	42
<그림 3-16> 서비스 미이용 집단이 평가한 스마트복지플랫폼에 담겨야 할 영상 영역 .....	44

<그림 3-17> 스마트복지플랫폼의 맥락 속에서 이해된 실무자의 관점과 평가 ..	46
<그림 3-18> 스마트복지플랫폼 온도계를 이용한 장애인의 평가 .....	53
<그림 3-19> 서비스 이용 및 미이용 집단의 연령과 학력 수준 비교 .....	57
<그림 3-20> 서비스 이용 및 미이용 집단의 가구유형과 경제상황 비교 .....	57
<그림 3-21> 서비스 참여와 미참여 집단의 장애 정도와 장애인복지관 이용 기간 ...	58
<그림 3-22> 서비스 이용 및 미이용 집단의 스마트복지플랫폼 이용 편리성에 대한 평가 .....	58
<그림 3-23> 스마트복지플랫폼이 장애인복지 증진에 기여에 관한 평가 .....	59
<그림 3-24> 서비스 이용과 미이용대상자의 스마트복지플랫폼에서 요구하는 영상 영역 .....	59
<그림 3-25> 양적-질적 조사를 통해서 도출된 스마트복지플랫폼의 강점 및 개선방안 .....	60

# 제1장 서론

## 제1절 연구의 목적 및 필요성

2020년 3월 WHO는 코로나19의 세계적 확산 추세에 따라 팬데믹(Pandemic)을 선언하였다. 이와 같은 감염병 유행은 사회서비스 전 영역에 영향을 미쳤고, 서비스의 공백문제가 야기되었다. 장애인복지관도 예외가 될 수 없었고 이로 인해 장애인 및 가족 대상으로 진행되어 왔던 서비스가 중단되었으며, 중단된 서비스를 대신할 대응책을 마련하지 못했고 그로 인한 피해는 고스란히 장애인과 그 가족의 몫으로 남았다.

서울시 중증장애인을 대상으로 코로나19에 따른 장애인 돌봄위기에 대해 당사자 인터뷰를 진행한 연구(Lee, 2020)에서는, 장애인 당사자의 경우 식사 등 일상생활 지원에 있어서 어려움을 경험하였고, 사회적 관계 및 외부 활동의 축소로 사회적 고립감이 증가하였으며, 보건의료기관을 이용하는 데에도 어려움이 있었고, 장애인 공공일자리 중단 등으로 인한 소득 감소 등 경제적 어려움을 경험하고 있다고 보고하고 있다. 또 다른 연구에서는 코로나19에 따른 발달장애인 가족의 위기와 관련하여 복지기관의 휴관 등으로 인한 긴급돌봄문제, 야외 활동 감소 등 긴급돌봄의 위기를 문제로 제시하였다(Lee, S. H., 2020).

장애인은 비장애인에 비해 재난 상황에서의 대처능력이 2배 이상 취약한 대표적인 재난취약집단이다(권효순 외, 2013). 재난은 장애인에게 비장애인과는 다른 방식으로 그리고 다른 정도로 영향을 미친다(Morrow, 1999; Tobin & Ollengurjer, 1993). 따라서 그들의 재난취약성을 고려하여 그들이 거주하고 있는 지역사회가 지역사회의 자원을 그 지역의 서비스 대상서비스의 전문화 및 특화를 위해 대응하는 것이 중요하다. 코로나19와 같은 사회적 재난을 보내면서 아동, 노인, 장애인 등 사회적 돌봄이 필요한 집단에서 사회적 고립이 더 크게 발생하였는데, 그 원인은 사회보장 및 사회서비스 체계가 제대로 작동하지 못했기 때문이다. 코로나 시기에 스마트복지에 관한 논의가 급격히 확대된 이유 역시 사회적으로 고립되는 다양한 취약계층의 욕구를 민감하게 발굴하기 위해서이다. 스마트복지는 새로운 용어라기보다 기존 지역사회복지관의 역할과 기능에 운영방식을 비대면이나 디지털 기술을 접목한 것으로 정의하고 있다.

장애인들에게 있어 인터넷 사용으로 인한 각종 미디어 환경의 발전은 일상생활에서 비장애인들과 대등한 위치에서 활동할 수 있는 새로운 장을 열 수 있게 한다(Kim, et al., 2009; Raja, 2016; 황주희, 2019). 특히 코로나19로 인한 비대면의 일상화, 온라인 중심의 사회로 생활환경이 빠르게 변화하면서 디지털 활용능력 및 접근성의 중요성은 장애의 여부와 상관없이 사회의 모든 구성원에게 필요한 삶의 기술이고 역량이 되었다. 이 같은 사회적 변화 안에서 디지털 접근과 역량이 부족한 집단은 그마저도 논의와 개입대상에서 소외되어 그야말로 사각지대 속 사각지대가 된다. 이와 같은 디지털 기술로의 전환에 소외되는 인구집단으로 노인과 장애인이 지목된다. 즉, 노인과 장애인은 사각지대 속 사각지대의 핵심집단이 되는 것이다. 이것은 정보의 격차와 함께 교육, 소득수준, 지리적 제한, 디지털 사용에 관한 낮은 관심과 역량이 향후 사회복지서비스에서의 소외를 예측하게 한다. 특히 사회적 자원의 인프라가 발달하지 못한 농산어촌 지역에 거주하는 노인이나 장애인의 경우 그들이 거주하는 지역 내 복지관 등에서 스마트복지사업을 진행한다고 하여도 디지털 역량이나 접근성이 낮아 필요한 서비스를 스스로 찾아서 참여할 수 있는

경우는 매우 드물다. 바로 이러한 점이 충청북도에서 스마트복지 플랫폼을 운영하게 된 이유이다. 즉, 충청북도와 같이 장애인구의 밀도가 낮은 지역에 걸쳐 분포되어 있고, 특히 군 단위 지역에서 장애인복지관 등의 지역사회시설 이용의 접근성이 현저히 떨어지는 약점을 보완하기 위해 2022년 2월부터 2년간 사회복지공동모금회 지원을 받아 구축·운영하고 있다.

본 연구는 충청북도에서 장애인복지관에서는 최초로 운영된 스마트복지 구축사업의 운영 사례를 살펴보고 성과를 평가하고자 한다. 이를 통해 충청북도 장애인복지 분야에서 스마트복지 플랫폼의 지속가능성을 담보하는 방안을 제시하고자 한다.

## 제2절. 연구 방법과 연구 대상자

### 1. 연구 방법 개요

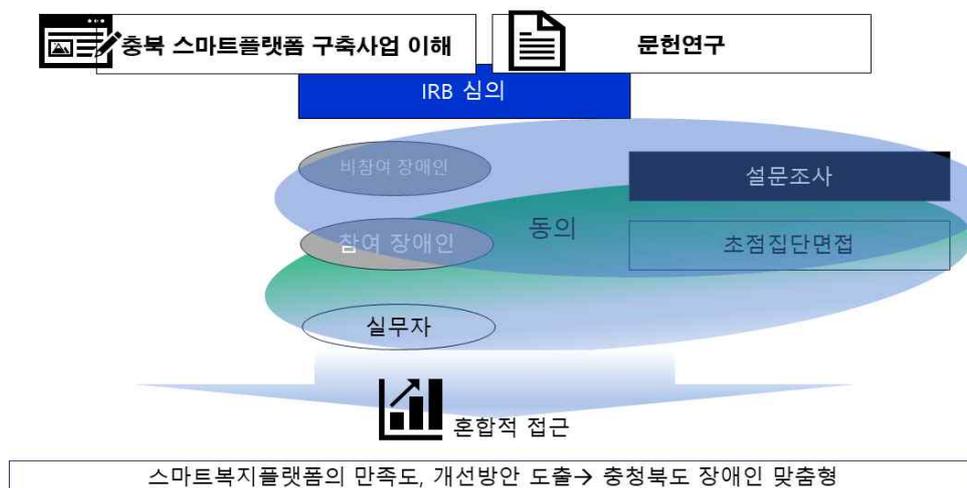
본 연구는 2022년 2월부터 시도되고 있는 충청북도 장애인복지관의 스마트복지플랫폼 온도계를 살펴보고, 스마트복지플랫폼의 지속 가능한 발전방안을 논의하기 위한 목적으로 시도되었다. 이를 위해 본 연구는 다음과 같은 연구 내용과 방법을 적용했다.

첫째, 본 연구는 충청북도 스마트복지플랫폼의 맥락(Context)을 이해하기 위해 충청북도 등록 장애인 현황을 확인했다. 더불어 스마트복지플랫폼의 내용을 살펴보았다.

둘째, 첫번째 과업과 더불어 국내 외 스마트복지의 정책적 배경과 개념을 고찰했다. 최근에서야 논의된 스마트복지 개념은 산발적으로 제시되고 있는데, 이를 고찰함으로써 스마트복지의 지원 방향성에 개념들을 반영하려 하였다.

셋째, 양적 및 질적 자료 수집과 장애인 당사자와 실무자 등 연구 자료를 다각도로 수집하여 스마트복지플랫폼의 의의와 부족한 점을 살펴보았다.

마지막으로 이와 같은 논의 내용을 종합하여 향후 충청북도 장애인복지 분야에서 스마트복지플랫폼의 지속가능성을 담보할 방안을 제안하였다.



<그림 1> 연구 흐름 개요도

## 2. 연구 대상자

본 연구는 2022년 2월부터 시행된 충청북도 장애인복지관의 스마트복지플랫폼 온도계의 성과와 개선 방안을 탐구하기 위해 서비스를 이용한 장애인과 이용하지 않은 장애인, 그리고 실무자들을 대상으로 양적 및 질적 자료를 수집했다. 우선, 스마트복지플랫폼의 표적집단을 이해하기 위해 등록된 장애인 인구 통계와 각 장애인복지관에서 보고된 스마트복지플랫폼의 성과를 분석했다. 이를 통해 스마트복지플랫폼의 배경을 이해하고, 사회복지 분야의 혁신적인 접근 방식에 대한 요구가 있음을 확인했다.

충청북도 장애인을 대상으로 하는 스마트복지플랫폼의 성과와 지속가능성을 확인하기 위해서 서비스 이용집단과 미이용 집단을 구분하고 각 집단을 12개 기관에서 10명씩 설문조사를 계획했다. 한 지역에서 연구 대상자가 집중되는 것을 예방하기 위해 각 복지관마다 서비스 이용집단과 미이용집단이 각각 10명씩 조사될 수 있도록 안내하고, 독려했다. 그 결과 서비스 이용집단 130명과 미이용집단 124명이 각각 조사에 참여했다.

지난 1년간 스마트복지플랫폼을 이용한 이용집단에는 서비스 만족도와 스마트복지플랫폼이 향후 담아내야 할 콘텐츠는 무엇인지를 질문했다. 한편, 서비스 미이용집단에게는 일종의 요구도를 파악할 수 있는 질문을 했는데, 서비스 이용을 하지 않은 이유와 향후 이용의향을 질문함으로써 접근성 이슈를 살펴보았다. 더불어 향후 스마트복지플랫폼에 반영되어야 할 콘텐츠 유형에 대해 질문함으로써 스마트복지플랫폼의 욕구를 파악했다.

설문 조사만으로는 새롭게 시도되는 스마트복지플랫폼의 강점과 한계를 면밀히 파악하지 못하기 때문에 실제 이용자 및 실무자의 평가를 반영하기 위해 질적 자료를 함께 수집하여 분석에 반영했다. 질적 자료의 수집은 스마트복지플랫폼을 이용한 장애인 10인을 대상으로 초점집단면접을 실행했으며, 13명의 스마트복지플랫폼 실무자를 대상으로 한 초점집단면접을 추진했다. 이와 같은 초점집단면접을 통해서 스마트복지플랫폼이라는 새로운 사회복지서비스가 장애인의 욕구에 부합하고 있는지, 부합하기 위해서 개선해야 할 부분은 무엇인지를 살펴보았다. 상기의 모든 연구 과정은 IRB(KNUT IRB 2023-16) 심의 결과를 준수하여 이루어졌다.

〈표 1〉 양적-질적 연구 자료의 수집 개요

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

## 제2장 이론적 논의

### 제1절. 스마트복지에 관한 논의

#### 1. 스마트복지 개념과 관련된 최근의 논의

시대의 변화는 급변하게 이루어지지만, 그 변화에는 큰 줄기가 있다. 역사적으로 18세기부터 19세기는 1차 산업혁명의 시기로, 20세기는 2차 산업혁명의 대량생산과 도시발전의 시대로, 그리고 20세기 후반부터 21세기 초까지는 인터넷의 등장으로 인한 3차 산업혁명으로 규정되었다. 그리고 현재는 인공지능, 로봇틱스 등의 디지털 기술이 확산됨에 따라 4차 산업혁명으로의 진입과 전환이 목전에 있다. 급격한 과학기술의 변화와 발전은 우리 삶 전반에 광범위하게 영향을 미치면서 개인의 디지털 활용 기술 능력뿐만 아니라 사회복지전달방법에서 디지털 기술의 활용에 관한 논의가 급부상하고 있다(김상용, 2021; 최현수, 오미애, 2017; 한국국토정보공사, 2019).

4차 산업혁명은 정보통신기술(ICT)의 융합을 기반으로 하며, 정보 및 인터넷 기술의 발전으로 더욱 강조되고 있다. 이러한 디지털 기술의 발전은 시간과 공간의 제약을 해소함으로써 시민의 삶의 질 향상을 위한 다양한 시도를 가능케 한다. 무엇보다 지역사회 문제에 사회복지서비스가 적절히 대응하고 있는지를 서비스 대상자와 긴밀히 소통하며 신속하게 파악할 수 있게 된다는 강점이 있다. 긴밀한 소통은 사회복지서비스가 표적으로 삼는 시민의 욕구와 지역사회 문제에 정확하게 대응하고 있는지를 빠르게 확인할 수 있다는 점에서 서비스 정합성을 높일 수 있게 된다. 더욱이 서비스 이용자와 공급자가 함께 지역사회 문제 해결 과정에 협력할 수 있게 된다는 점은 지역사회통합돌봄의 지향점과 궤를 같이한다. 따라서, 디지털 기술을 활용한 사회복지실천 방법의 과감한 시도를 통해서 사회복지실천전략을 확보하는 것은 미룰 수 없는 과제라 할 수 있다.

2021년에서야 논의가 시작된 스마트복지는 때로는 디지털 복지라고도 일컬어지면서 서비스 형태와 방법을 확인하려는 시도가 지속되고 있다. 지금까지 이루어진 논의들을 종합하면 스마트복지는 새로운 용어라기보다 기존 지역사회복지관의 역할과 기능에 운영방식을 비대면이나 디지털 기술을 접목한 것으로 정의하고 있다. 일례로 청주복지재단은 스마트복지관은 기존 복지관이 활동했던 운영 체계와 인력을 최소화하면서 ICT를 기반으로 한 스마트한 환경을 구축한 현장 중심 복지서비스를 수행하는 곳으로 정의한다. 그러면서 스마트복지를 통해서 기존 복지서비스가 수행하지 못한 특화사업을 강화할 수 있는 강점이 있다고 제시한다. 한편, 경기복지재단은 디지털을 기반으로 하는 복지로 개념들을 논의했는데, 디지털 기술을 활용하여 서비스 및 전달체계 개선, 대상자 욕구에 부응하고 복지정책을 실현할 수 있는 것을 스마트 및 디지털 복지로 정리한다. 서울시는 스마트복지의 개념을 공식적인 명칭이 아닌 복지의 지향성 개념으로 접근해야 해야 한다고 밝히면서, 정보통신기술(ICT)을 활용해서 수요자의 요구에 따라 맞춤형 통합적 서비스를 지향하는 것이라고 밝히고 있다(충주시복지재단, 2020; 서울특별시·서울특별시 50플러스재단, 2021).

이렇듯 스마트복지의 개념 정의는 충분하지 못하지만, 사회복지서비스에 디지털 기술을

접목하는 것의 중요성과 당위성에는 이견이 없는 듯하다. 특히 고령화와 같은 사회구조적 변화, 복지예산의 한계 등 다양한 요인들은 스마트복지 도입과 논의가 시급한 이유로 작용하고 있다(서울특별시·서울특별시 50플러스재단, 2021). 특히 스마트복지는 취약계층의 요구를 민감하게 발굴하고 대응할 수 있는 주요 전략으로 인정받고 있다. 전통적인 사회복지서비스는 대면 서비스를 표준으로 발전했지만, 코로나19를 경험하면서 비대면 상황에서도 서비스를 전달할 방안을 마련할 필요에 직면하기도 했다. 이와 같은 시대적 요구에 따라 공공서비스에서는 디지털 기술을 접목한 스마트복지 기술과 제도들이 속속 등장하고 있다. 일례로 서울시에서 운영하는 독거어르신 건강안전관리솔루션 IoT(사물인터넷)이 대표적이다. 최근에는 중앙정부차원에서 스마트복지와 스마트도시에 대한 논의가 전개되고 있기도 하다(스마트도시법, 2021).

4차 산업혁명시대에는 디지털 역량 혹은 디지털문해력(digital literacy)이 필요하다. 하지만, 이 같은 역량을 갖추지 못하거나 더디게 갖추게 되는 노인, 장애인, 저소득층, 농어민 등이 있다(한국지능정보사회진흥원, 2020). 이들은 디지털로의 대전환이라는 큰 변화의 줄기에 편승하지 못할 뿐만 아니라 사회복지서비스에서도 소외가 예견되고 있다(한국장애인개발원, 2022; OECD, 2000). 사각지대를 해소하려는 전략마저 사각지대가 발생한다는 측면에서 이를 해결하기 위한 선제적인 노력과 대안 마련이 시급하다. 주목할 점은 디지털 역량이 삶의 만족에 영향을 미친다는 보고들이 있는데, 황주희(2019)는 디지털 활용 역량이 있는 장애인과 그렇지 않은 장애인 집단 간 삶의 질이 유의미하게 차이가 나타남을 보고하고 있다. 키오스크를 활용한 주문이 급증하는 등 디지털 기술이 우리 일상에서 급격히 증가하고 있는 상황에서 디지털 역량이 낮은 취약계층을 위해 디지털 기술과 문화를 접할 방안을 마련하는 것은 사회복지의 핵심 목표인 삶의 질 향상을 위한 주요 전략 중 하나가 될 수 있다.

하지만 스마트복지는 단일 기관이나 부처가 대응하여서는 서비스 방향이나 내용을 담아 낼 기술을 개발-보급-개선하기 어렵기 때문에 협업이 중요한 전략이다(이태동, 차채권, 2018; 서울특별시·서울특별시 50플러스재단, 2021). 충청북도에서는 11개의 시·군 장애인복지관이 함께 스마트복지플랫폼을 만들어 장애인의 사회참여와 평생교육 등 삶의 질 향상을 목표로 운영하고 있다. 2022년 2월 공동모금회 지원사업으로 시작된 스마트복지플랫폼은 온도계라는 이름으로, 지역사회 장애인에게 다양한 콘텐츠를 제공한다. 충청북도 관내 시·군 장애인복지관이 협업하여 시도된다는 점에서 단일 사업과는 다른 파급력이 예상된다. 따라서, 이 같은 시도가 갖는 의미와 성과를 이해하고 시범적으로 적용되는 본 사업의 나아갈 방향을 정립하는 과정은 충청북도뿐만 아니라 국내 사회복지실천 영역에서 중요한 의의가 있을 것이다.

지난 1년간 충청북도에서 시도된 스마트복지플랫폼 온도계는 장애인의 평생교육, 여가, 생활, 복지정보 등 다양한 정보를 대면 서비스를 보완하며 운영됐다. 시범 적용하는 과정에서 지역사회에서 스마트복지플랫폼의 적용 가능성을 확인했다면, 장애인의 욕구에 부합하는 비대면 서비스 영역을 발굴하여 개발할 과제가 남겨져 있다. 장애인의 경우, 장애 유형과 정도에 따라 다양한 욕구를 표현할 수 있어서 이들의 욕구에 부합하는 콘텐츠를 발굴 및 개발하기는 쉽지 않은 과제이기도 하다. 일례로, 장애인을 대상으로 하는 평생교육 프로그램의 참여율이 0.02%에 그친다는 보고는 장애인의 평생교육 욕구를 세밀히 파악하지 못한 문제를 생생히 보여주고 있다(이상진, 2018). 이에 본 연구는 스마트복지플랫폼의 성과에 집중하기 보다 스마트복지플랫폼이 장애인 당사자에게는 어떤 의미가 있는지를 확인하고, 장애인을 대상으로 하는 스마트복지플랫폼의

방향성을 확인하고자 한다. 이 과정을 통해서 장애인을 대상으로 하는 비대면 서비스 영역의 확장을 위한 논의 기반을 마련하여 제시하고자 한다.

## 2. 국내 스마트복지 사례

국내 스마트복지 사례는 충분히 확산되지 못한 상황이다. 몇몇 보고서가 관련 내용들을 간략히 소개하고 있는 바, 본 연구에서는 서울시 사례와 한국보건복지인재원에서 수상한 디지털 기술 사례를 간략히 소개한다.

### 1) 국내 디지털 및 스마트복지(관) 사례

서울시 스마트서울포털은 스마트복지로 이루어지는 서비스를 세 가지로 제시하고 있다. 첫 번째는 스마트폴(S-Pole)로 시민과 도시를 연결하는 스마트인프라로 소개된다. 다양한 도시 인프라에 공공와이파이, IoT, 지능형 CCTV, 전기충전, 자율주행 등 각종 스마트도시 ICT 기술을 결합해서 쾌적한 도시와 시민의 삶을 위한 기반을 마련하고 있다. 두 번째는 IoT기반 홀몸어르신건강관리이다. 건강관리기기를 보급함으로써, 홀몸 어르신이 거주하는 주거환경의 실내 온도, 밝기, 습기 등을 데이터가 전송하고 생활지원사가 모니터링 해서 홀몸어르신의 안전을 확인한다. 2020년 연계 대수는 7,500대(누적)에서 2022년에는 기기 연계 대수는 12,500대(누적)으로 보고되고 있다. 마지막으로 스마트병원시스템 개발이다. 이것은 블록체인 기반의 의료데이터 교류 플랫폼 구축으로 스마트병원 시스템을 개발하는 것이다. 이를 통해서 서울시 공공병원의 이용 편의가 개선되고, 전자처방전, 제증명서발급, 실손보험청구 자동화 등 스마트 간편 서비스가 다양하게 제공된다.

이와 같은 서울시의 스마트복지 사례들은 스마트도시 등 상이한 개념으로 보일 수도 있지만, 디지털 기기 및 기술과의 연계를 통해서 복지서비스의 영역이 확대되었다는 점에서 스마트 복지로서 정의되고 있다.

### 2) ICT기반 사회복지 현장 디지털 적용 사례

2023년 한국보건복지인재원에서 이루어진 디지털사회복지실천사례 수상작을 소개하고자 한다. 각 사업 내용을 간략히 제시하면 다음과 같다.

〈표 2-1〉 2023년 한국보건복지인재원 디지털사회복지실천사례 수상작 내용

기관명	사업 내용
제주특별자치도 장애인종합복지관	- 사업명: 발달장애인의 진로탐색을 위한 가상현실(VR) 직업체험관-가상현실(VR)로 진로를 디자인하다 - 사업 주요내용: 팬데믹 등 사회적 위기 상황에서 지속가능한 서비스를 제공하고자 발달장애인 맞춤형 진로탐색을 위한 가상현실(VR) 직업체험 프로그램 개발 및 직업 체험관 구축사업임.

기관명	사업 내용
강남노인종합복지관	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사업명: 메타버스 시대, 디지털 에이징(Digital Aging)를 향한 복지시설 최초의 ‘메타버스 체험관’ 운영</li> <li>- 대상: 강남구 노인 및 지역주민</li> <li>- 사업 주요내용: <ul style="list-style-type: none"> <li>① 코로나19 시대를 지나오며 대면에서 비대면으로의 급속한 변화로 노인의 디지털 격차를 위한 ‘강남메타버스체험관’ 구축 및 조성</li> <li>② 물리적 공간 - 가상공간 - 교육시스템 4가지 체계를 구축하고 개발하여 어르신 및 지역주민에게 개방 및 제공 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 물리적공간 : 강남메타버스체험관(강남노인종합복지관 내)</li> <li>- 가상공간 : 실제 복지관과 동일하게 구현한 온라인 복지관 ‘ZEPETO’, ‘ZEP’</li> <li>- 교육시스템 : 물리적 공간과 가상공간을 이어줄 메타버스 관련 프로그램 개발 및 운영</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>- 메타시니어 : 강남구 노인 강점을 살린 메타버스 분야 자원봉사 등 주체적인 역할의 양성</li> </ul>
개금종합사회복지관	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사업명: 정보취약계층을 대상으로 스마트패드(태블릿pc)를 활용한 복지서비스 제공 및 고독사 예방</li> <li>- 대상: 모바일 기기 및 디지털 정보 취약계층 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1차 : 모바일 기기(스마트폰)를 사용하지 않는 세대</li> <li>- 2차 : 모바일 기기는 있으나 인터넷 등을 활용하지 못하는 디지털 정보 접근 취약세대</li> </ul> </li> <li>- 참여인원: 430명</li> <li>- 사업 주요내용 <ul style="list-style-type: none"> <li>① 복지관 어플리케이션(15분 스마트복지도시 부산-개금안테나) 개발을 통한 복지 서비스 제공</li> <li>② 건강신호등(앱 기능)을 통한 신체 및 심리적 상태를 이용자가 직접 입력하여 누적된 데이터를 통하여 고독사 등 복지사각지대의 예방 및 조기발견(모니터링)</li> <li>③ 복지정보 및 재난안전교육 등 정보제공을 통한 정보격차 완화</li> </ul> </li> </ul>
고양시장애인종합복지관	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사업명: 디지털 복지서비스 기본 조성을 통한 ‘디지털플레이존’ 및 ‘gallery 비상’ 운영</li> <li>- 대상: 고양시 장애인 및 지역주민(디지털 기기 활용에 관심있는 누구나)</li> <li>- 사업 주요내용: 사회복지공동모금회 및 경기북부 사랑의 열매 공모사업 선정으로 디지털 체험관 및 온·오프라인 전시관 구축 <ul style="list-style-type: none"> <li>① 디지털플레이존(디지털 나래) : 디지털 교육, 디지털 윤리교육, 디지털 체험 등</li> <li>② gallery 온라인 전시관 구축 : 360° 영상기술을 활용한 온라인 전시관</li> <li>③ gallery 오프라인 전시관 구축 : 복지관 지하1층~지상 1층</li> <li>④ 2022년 gallery 비상 작품전시회 : 전시주제- 고양평생대학, 어울림 통합동아리, 아르떼아카데미</li> <li>⑤ 2023년 gallery 비상 오픈기획전</li> </ul> </li> </ul>
달서구성서종합사회복지관	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사업명: 다문화 초밀집 지역 이주민이 제작한 문화다양성 가상현실(VR, Virtual Reality) 동극 콘텐츠 활용 선주민 다문화수용성 함양 프로젝트 「다름아 vr랑해」</li> <li>- 대상: 지역 이주민(결혼이민자 등) 및 주민</li> <li>- 사업 주요내용: 「다름아 vr랑해」는 다문화 초밀집 지역(시장에서 열대과일 두리안이 자연스럽게 판매되는) 주민들의 다문화 수용성을 함양하고 건강한 공동체 조성을 위하여 결혼이주민들이 문화 다양성을 주제로 ICT기반 가상현실(VR)동극을 제작하며 다양성의 가치를 확산해 나간 디지털 사회복지 실천 사례</li> </ul>
안산본오종합사회복지관	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사업명: 뉴노멀시대 디지털 리터러시 소외아동의 학습권·발달권 보장을 위한 디지털 교육환경 구축 및 미래세대 소프트 파워 역량개발 프로그램 ‘Frien:Digital’</li> </ul>

기관명	사업 내용
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 대상:               <ul style="list-style-type: none"> <li>① 핵심참여자 : 지역 내 디지털 리터러시 소외를 경험하고 있는 초등학교 30명 (중도입국 아동 및 취약계층 아동)</li> <li>② 주변참여자 : 지역 대학 IT관련 학과생 30명, 참여아동 보호자 30명</li> </ul> </li> <li>- 사업 주요내용               <ul style="list-style-type: none"> <li>① 디지털 교육 환경의 문을 열다! Be open the Digital: 안정적 디지털 학습환경 조성을 위한 하드웨어</li> <li>② 디지털 시대, 미래 역량을 갖추다! Rising Star of the Future: 맞춤형 온라인 교육 콘텐츠 제공과 맞춤형 디지털 기술 향상</li> <li>③ 지역사회 디지털안전망을 구축하다! Community Digital Safety Zone: Community Digital Safety Zone(CDSZ) 구성</li> </ul> </li> </ul>
효성노인건강센터	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사업명: 스마트 안심요양 서비스</li> <li>- 대상: 요양환자, 요양보호사, 요양가족</li> <li>- 사업 주요내용               <ul style="list-style-type: none"> <li>① 지능정보기술을 활용하여 요양 서비스를 지원하는 스마트 요양원 서비스 플랫폼 구축</li> <li>② 요양환자, 환자가족, 요양보호사를 위한 ICT 활용 서비스 개발</li> <li>③ 요양환자: 욕창, 배변, 수면, 공기 질 등의 요양원 내 생활 지원을 위한 ICT 활용 서비스</li> <li>④ 환자가족: APP 서비스 등을 활용한 요양환자 상태 안내 모니터링 서비스</li> <li>⑤ 요양보호사: 근골격계 질환 예방(웨어러블슈트 등), ICT 기기활용, 요양일지 작성(스마트 패드 및 음성인식 등) 등 건강 예방 및 업무 경감을 위한 서비스</li> </ul> </li> <li>- 차별점: 서비스 플랫폼 구축 시 다양한(헬스케어) 디바이스와의 연동·호환이 가능하도록 개방형 서비스 플랫폼 구축</li> </ul>

주) 본 내용은 2023년 한국보건복지인재원의 내부 자료임. 각 기관의 다양한 활동을 요약하여 제시함.

## 제2절. 충청북도 스마트복지플랫폼 구축 현황과 성과

### 1. 충청북도 장애 인구의 특성

#### 1) 장애 인구 현황

충청북도 장애인 스마트복지플랫폼의 필요성과 맥락을 이해하기 위해서 장애 인구 특성을 살펴보았다. 전국 등록된 장애 인구는 2019년 12월 말을 기준으로 했을 때, 약 2,618,918명인데, 앞으로는 장애인등급제 폐지와 1, 2차 장애범주 확대 등과 같은 정책적 변화는 등록된 장애 인구가 지속적으로 증가할 것으로 예측된다. 이와 같은 추세에서 우리나라 장애 인구는 여성 1,105,712명(42.22%)보다는 남성 1,513,206명(57.78%) 더 많은 비중을 차지한다. 지역별 장애인 현황을 보면 경기도가 559,878(21.38%)명으로 가장 많으며, 세종특별자치시가 12,406(0.47%)명으로 가장 적다.

충청북도에 등록된 장애 인구는 17개 시도 중 12번째로 많은 97,688명이며, 이는 전체 등록 장애인의 약 3.7%에 해당하는 수준이다. 또 충청북도 전체 인구 1,600,007명의 6.11%에 이르는 수준이다. 장애 인구의 지속적인 증가로 스마트복지 플랫폼의 사용은 점진적으로 늘어날 것으로 보인다.



<그림 2-1> 전국 17개 시도 장애인 인구 현황

<표 2-2> 전체 지역별 장애인 현황

(단위 :명)

시도	심한장애			심하지 않은 장애			합계		
	남	여	합계	남	여	합계	남	여	합계
계	585,734	399,669	985,403	927,472	706,043	1,633,515	1,513,206	1,105,712	2,618,918
서울특별시	89,940	59,966	149,906	138,881	106,056	244,937	228,821	166,022	394,843
부산광역시	40,757	26,639	67,396	62,781	45,201	107,982	103,538	71,840	175,378
대구광역시	27,819	19,175	46,994	45,293	33,198	78,491	73,112	52,373	125,485
인천광역시	31,867	21,118	52,985	54,477	37,112	91,589	86,344	58,230	144,574
광주광역시	15,955	11,749	27,704	23,618	18,855	42,473	39,573	30,604	70,177
대전광역시	16,879	11,670	28,549	25,753	18,920	44,673	42,632	30,590	73,222
울산광역시	11,379	7,528	18,907	19,415	12,692	32,107	30,794	20,220	51,014
세종특별자치시	2,727	1,789	4,516	4,449	3,081	7,530	7,176	4,870	12,046
경기도	125,419	84,416	209,835	207,453	142,590	350,043	332,872	227,006	559,878
강원도	23,383	15,392	38,775	35,332	27,377	62,709	58,715	42,769	101,484
충청북도	22,452	15,488	37,940	33,513	26,235	59,748	55,965	41,723	97,688
충청남도	29,395	20,162	49,557	47,100	37,067	84,167	76,495	57,229	133,724

(단위 :명)

시도	심한장애			심하지 않은 장애			합계		
	남	여	합계	남	여	합계	남	여	합계
전라북도	28,171	20,844	49,015	43,778	39,571	83,349	71,949	60,415	132,364
전라남도	29,700	21,504	51,204	45,759	44,925	90,684	75,459	66,429	141,888
경상북도	39,593	27,279	66,872	61,644	52,382	114,026	101,237	79,661	180,898
경상남도	42,104	28,881	70,985	66,441	50,542	116,983	108,545	79,423	187,968
제주특별자치도	8,194	6,069	14,263	11,785	10,239	22,024	19,979	16,308	36,287

## 2) 충청북도 시군별 장애인 현황

충청북도 11개 시군별로 비교해 보면 <표2-3>과 같이 청주시에 전체 장애인의 40.7%인 39,749명이 거주하고 있으며, 다음으로는 충주시 13,441명(13.8%), 제천시 10,506명(10.8%) 순으로 장애 인구가 많다. 전체 인구 대비 장애인구의 비율은 옥천군으로 옥천군민 중 10.16%가 장애인이었고 다음으로 보은군 9.85%, 괴산군 9.72%, 단양군 9.58% 순이다(충청북도 내부자료, 2020).

&lt;표 2-3&gt; 충청북도 시군별·유형별 장애인 현황

시군	계	(단위 :명)															
		지체	시각	청각	언어	지적	뇌 병 변	자폐	정신	신장	심장	호 흡 기	간	안 면	장 루. 요 루	뇌 전 증	
		47.2 %	9.1 %	13.9 %	0.7 %	10.7 %	8.9 %	0.8 %	3.8 %	3.0 %	0.1 %	0.4 %	0.4 %	0.2 %	0.6 %	0.2 %	
계	97,688	46,083	8,936	13,538	689	10,494	8,697	745	3,740	2,921	140	347	427	87	601	243	
청주	39,749 (40.7)	18,153	3,688	5,158	306	4,509	3,860	417	1,369	1,488	60	159	184	43	248	107	
충주	13,441 (13.8%)	6,186	1,417	2,173	86	1,251	1,176	115	385	392	20	43	67	11	87	32	
제천	10,506 (10.8%)	5,770	859	1,195	60	1,009	849	57	258	268	7	33	48	12	54	27	
보은	3,244 (3.3%)	1,529	294	601	22	302	251	9	112	65	0	14	21	2	16	6	
옥천	5,183 (5.3%)	2,261	431	878	20	580	393	24	417	105	6	9	11	4	31	13	
영동	4,544 (4.7%)	2,306	438	723	26	370	343	21	137	109	4	14	14	3	27	9	

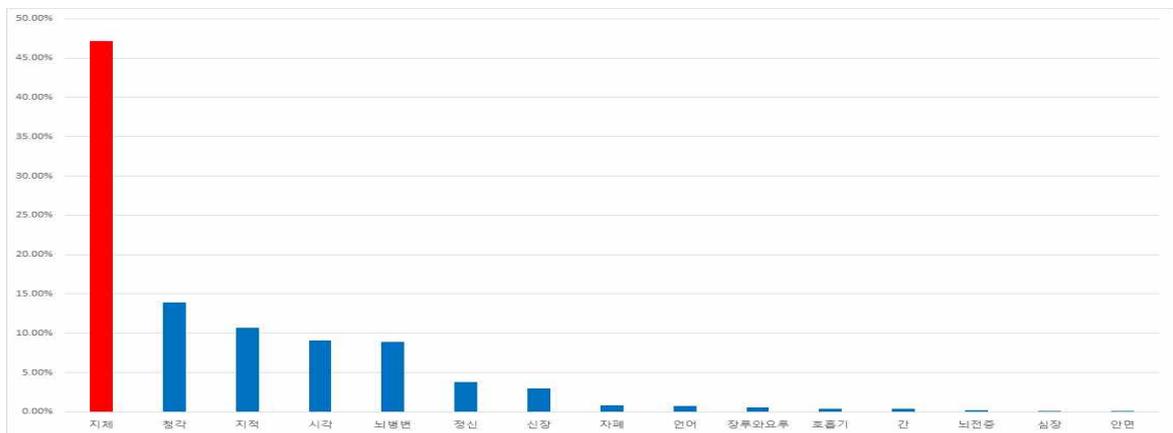
증평	2,377 (2.4%)	1,038	225	384	28	262	222	21	84	66	7	15	7	1	11	6
진천	4,494 (4.5%)	2,180	453	580	48	451	397	28	150	128	11	13	17	2	30	6
괴산	3,808 (3.9%)	1,764	314	689	31	404	290	9	157	75	5	12	17	2	28	11
음성	7,491 (7.7%)	3,319	569	820	52	1129	685	38	566	177	10	20	31	4	49	22
단양	0 (2.9%)	1,577	248	337	10	227	231	6	105	48	10	15	10	3	20	4

출처: 충청북도 노인장애인과 내부자료(2020)



<그림 2-2> 충청북도 시·군 장애 인구 밀도

장애 유형 중 가장 높은 비율을 차지하는 유형은 <표2-3>과 <그림2-3>와 같이 지체 장애가 46,063명(47.2%)으로 가장 많고, 청각 장애 12,538명(13.9%), 발달장애(지적장애, 자폐성 장애) 11,239명(11.5%), 시각장애 8,936명(9.1%), 뇌병변장애 8,697명(8.9%) 순으로 나타난다.



<그림 2-3> 시·군구 장애 유형별 장애인 현황

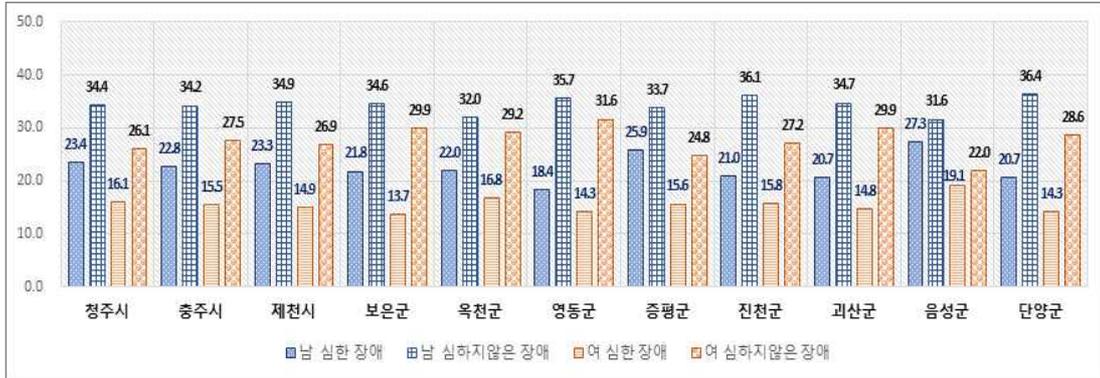
스마트복지 플랫폼은 구축 목적인 장애인의 지역사회복지관 접근성과 이동성 측면에서 보면 청주시, 충주시, 제천시와 같은 지역은 장애인구의 밀도가 높고 다른 군 단위의 경우에는 장애인복지관을 비롯한 지역사회 유관시설을 이용할 접근성이 낮아서 스마트복지를 통해서 장애인의 접근성과 사회통합성을 높일 방안이 적극적으로 고려될 필요가 있다.

장애의 정도에 따라서 심한 장애와 심하지 않은 장애로 구분하여 보면, <표 2-4>와 같이, 전체 등록장애인 중 중증 장애는 37,940명(37.84%), 경증 장애는 59,748명(61.16%)으로 경증 장애인이 더 많다. 충청북도 11개 시군별로 살펴보면, 경증장애인의 비율이 가장 높았던 곳은 영동군(67.3%)이다. 장애 인구가 가장 많은 청주의 경우 경증장애인 비율(60.9%)이 중증 장애 비율(39.4%)보다 더 높았다. 중증장애인의 비율이 타 지역에 비해 높은 곳은 음성군(46.4%)과 증평군(41.4%)이었다. 성별의 경우, 남자 장애인이 55,965명(57.3%), 여자 장애인 41,723명(42.7%) 보다 더 많았다. 거주 형태로 분류해 보았을 때, 재가 장애인이 95.8%, 시설입소 장애인이 4.2%로 재가 장애인이 더 많다. 이와 같은 충청북도내 장애인의 특성을 고려할 때, 집에서 거주하면서 장애인을 대상으로 하는 다양한 사회복지서비스가 필요하고 이는 스마트복지를 통해서 구현할 수 있다.

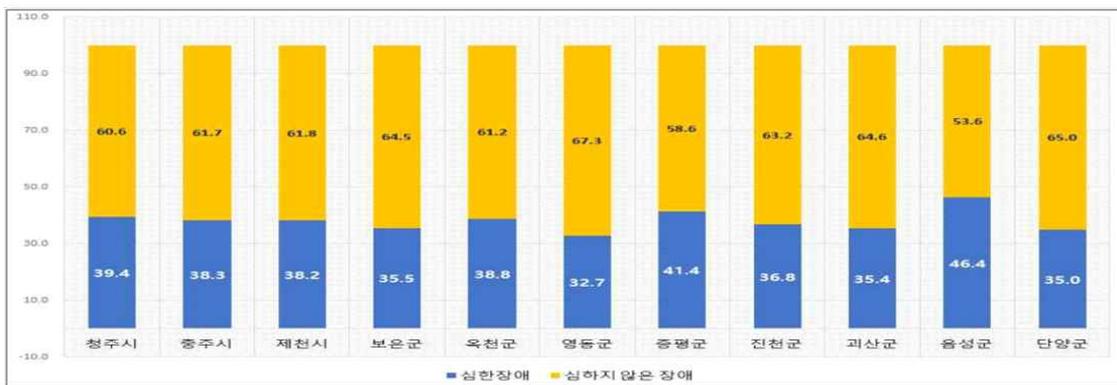
<표 2-4> 충청북도 시군별·장애 정도별·성별 장애인 현황

(단위 :명)

구분	합계	남	여	심한장애 (중증)			심하지 않은 장애 (경증)		
				소계	남	여	소계	남	여
합계	97,688	55,965	41,723	37,940	22,452	15,488	59,748	33,513	26,235
청주	39,749	22,975	16,774	15,678	9,284	6,394	24,071	13,691	10,380
충주	13,441	7,664	5,777	5,146	3,061	2,085	8,295	4,603	3,692
제천	10,506	6,109	4,397	4,013	2,446	1,567	6,493	3,663	2,830
보은	3,244	1,830	1,414	1,151	707	444	2,093	1,123	970
옥천	5,183	2,798	2,385	2,009	1,139	870	3,174	1,659	1,515
영동	4,544	2,461	2,083	1,486	838	648	3,058	1,623	1,435
증평	2,377	1,417	960	985	615	370	1,392	802	590
진천	4,494	2,563	1,931	1,652	942	710	2,842	1,621	1,221
괴산	3,808	2,108	1,700	1,349	787	562	2,459	1,321	1,138
음성	7,491	4,410	3,081	3,473	2,042	1,431	4,018	2,368	1,650
단양	2,851	1,630	1,221	998	591	407	1,853	1,039	814



〈그림 2-4〉 충청북도 성별에 따른 장애 정도 분포 비교



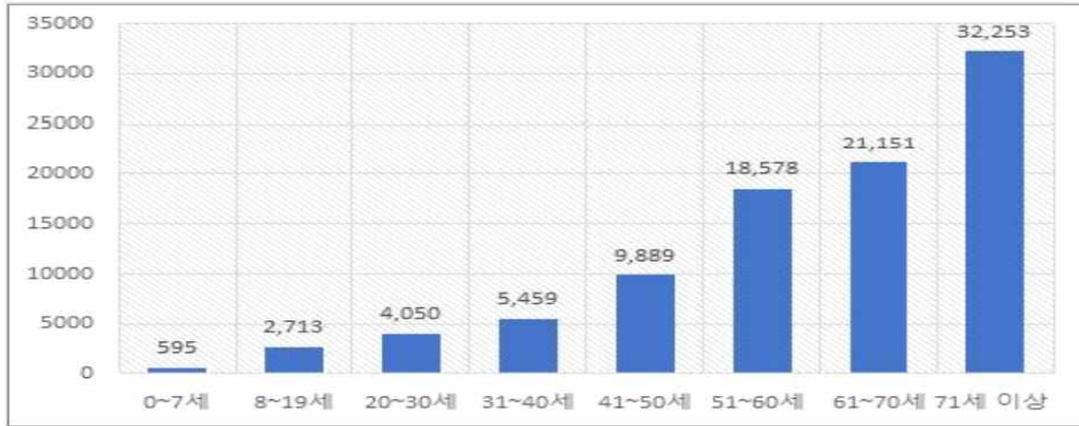
〈그림 2-5〉 충청북도 시군별 장애 정도 분포 비교

출처: 충청북도 노인장애인과 내부자료

### 3) 연령과 유형별 장애인 현황

충청북도는 유년 인구는 감소하고 고령 인구는 증가하는 현상이 지속되고 있으며 노령화 지수 역시 전국 평균보다 높은 경향을 보여 2016년 109.2명에서 2019년 130.4명으로 매년 증가하고 있다(충청북도 내부자료, 2020). 충청북도 장애인의 연령별 비율을 살펴보면, 전체 97,688명에서 71세 이상이 35,253명(36.1%), 61~70세가 21,151명(21.7%)으로 61세 이상 장애인이 전체 57.1%를 차지한다. 특히 충청북도 60세 이상 전체 인구 비율이 24.9%인 것에 비하면 약 2.3배 더 많은 수준으로 충청북도 장애 인구의 노령화는 더 심각하다는 것을 나타낸다.

충청북도 장애 인구의 연령별로 보면, <그림 2-6>과 같이 71세 이상이 전체 장애 인구의 약 36%를 차지한다. 고령화 사회와 맞물리면서 고령 장애인의 현황 역시 충청북도 장애 인구 현황에서 확인할 수 있다. 이런 고령화로 인해 스마트복지 플랫폼에 대한 정보화 접근성이 어려워 기획단계에서 스마트도우미를 파견하고 그로 인해 고령 장애인이 스마트복지 플랫폼에 쉽게 접근하고 익힐 수 있도록 지원하였다. 실제로 지난 1년간 스마트복지플랫폼 이용인을 살펴보면, 45세 이하의 장애인에서 스마트복지 플랫폼의 사용이 높게 나타난다.



<그림 2-6> 충청북도 장애인 연령별 분포

출처: 충청북도 노인장애인과 내부자료

#### 4) 한국장애인복지관협회 충북협회

스마트복지플랫폼은 한국장애인복지관협회 충북협회에서 사회복지공동모금회의 지원으로 이루어진 기획사업이다. 코로나19 펜데믹에 의한 장애인복지관 이용에 어려움과 장애인복지관 접근성을 개선하기 위해 기획되었다.

한국장애인복지관협회 충북협회는 도내 장애인복지관 복지증진 및 활성화를 지원하고 있다. 공동사업으로 발달장애인평생교육지원사업, 통합돌봄구축사업, 건강증진활동사업, 도내 장애인복지관 종사자교육, 그리고 2022년부터 스마트복지 구축사업을 추진하고 있다. 또한 협회 공동사업을 추진하여 도내 12개 장애인복지관 협력을 하고 있다. 한국장애인복지관협회 충북협회의 주요 회원기관의 스마트복지 플랫폼에서의 역할은 <표 2-5>과 같다.

<표 2-5> 회원기관 현황

연 번	소 속	종사자	스마트복지 플랫폼에서의 역할
계		369명	
1	충청북도장애인종합복지관	38명	충주시 소재 복지관으로 사업 운영의 기획, 운영을 담당
2	혜원장애인종합복지관	66명	청주시 서원구 소재 복지관으로 구성기관의 역할을 담당, 네트워크 구성 허브
3	제천장애인종합복지관	36명	제천시 소재 복지관으로 구성기관의 역할을 담당, 네트워크 구성 허브
4	음성군장애인복지관	36명	음성군 소재 복지관으로 구성기관의 역할을 담당, 네트워크 구성 허브
5	단양장애인복지관	24명	단양군 소재 복지관으로 구성기관의 역할을 담당, 네트워크 구성 허브
6	괴산군장애인복지관	23명	괴산군 소재 복지관으로 구성기관의 역할을 담당, 네트워크 구성 허브
7	옥천군인장애인복지관	27명	옥천군 소재 복지관으로 구성기관의 역할을 담당, 네트워크 구성 허브

연 번	소 속	종사자	스마트복지 플랫폼에서의 역할
8	영동군장애인복지관	22명	영동군 소재 복지관으로 구성기관의 역할을 담당, 네트워크 구성 허브
9	청주시장애인종합복지관	31명	청주시 흥덕구 소재 복지관으로 구성기관의 역할을 담당, 네트워크 구성 허브
10	진천군장애인복지관	24명	진천군 소재 복지관으로 구성기관의 역할을 담당, 네트워크 구성 허브
11	증평군장애인복지관	21명	증평군 소재 복지관으로 구성기관의 역할을 담당, 네트워크 구성 허브
12	보은군노인장애인복지관	21명	보은군 소재 복지관으로 구성기관의 역할을 담당, 네트워크 구성 허브

## 2. 충청북도 장애인복지관 스마트복지플랫폼(온도계) 구축

스마트복지플랫폼 구축사업은 충청북도 11개 시군에 있는 12개소 장애인복지관에서 사회 복지공동모금회의 지원으로 추진되고 있다. 사업의 주요 대상은 장애인으로 1순위 평생교육 프로그램 및 복지관을 이용하고 있는 장애인, 2순위로 지역사회에 접근성의 문제로 복지관을 이용하지 못하는 재가 장애인으로 이루어져 있다.

스마트복지 구축사업은 코로나19가 한창이던 2022년 2월부터 시작되어 2024년 2월까지 2년간 사회복지공동모금회의 지원을 받아 운영하고 2024년부터는 지자체의 지원을 기반으로 플랫폼 및 지원체계를 갖출 계획을 하고 있다. 정책수행 주체는 장애인복지관을 중심으로 한 민간이지만, 각 지역 지자체의 사업 추진을 도모하는 형태이다.

한국장애인복지관협회 충청북도협회가 주도한 스마트복지 구축사업의 과정은 다음과 같다. 한국장애인복지관협회 충청북도협회는 충청북도 12개소 장애인복지관 상호간의 교류, 협력을 강화하고 장애인복지관 종사자들의 전문성 제고를 통하여 장애인복지관을 지역사회재활시설의 구심체로 육성, 발전시킴으로써 장애인의 사회참여 및 복지증진 확대를 목적으로 설립되었다. 스마트복지 구축사업은 이 12개소 장애인복지관의 컨소시엄을 통한 공동사업으로 추진되었다. 코로나 팬데믹이 시작한 2020년 이후, 대면 형태의 장애인복지 서비스 제공의 어려움과 장애인의 복지관 접근성 미흡으로 서비스 이용에 제약이 생기는 장애인에 대한 지원방안으로 시작되어 장애인의 사회적 결여, 돌봄 공백, 일상생활의 제약, 사회적 고립의 문제 발생을 해소하고자 지원체계를 구축해 나갔다.

충북 장애인들이 언제 어디서나 질 높은 스마트복지를 이용하기 위해 스마트복지 플랫폼 ‘온도계’를 개설하였고, 다양한 영상자료를 제작하여 배포하였다. 또한 스마트복지 플랫폼의 이해 증진을 위해 장애인 당사자에 대한 1:1 맞춤 교육을 통해 플랫폼을 잘 사용할 수 있도록 스마트도우미<sup>1)</sup>를 양성하여 파견하였다.

장애인 및 비장애인도 플랫폼을 이용하여 충북의 각 지역별 장애인복지 정보를 확인하거나

1) 스마트도우미: 스마트복지 플랫폼의 사용에 어려움을 겪는 장애인에 1:1 맞춤형 지도를 통해 원활히 사용할 수 있도록 지원하고 도와주는 사람

장애유형 맞춤 정보를 제공했다. 그리고 장애인이 직접 콘텐츠 제작에 참여하고, 콘텐츠의 분야 및 활용범위를 장애인복지 전반적인 서비스로 확대하는 등 디지털을 통해 양방향으로 소통하는 사회복지 서비스를 운영하고 있다.

“우리는 코로나 이전으로 결코 돌아갈 수 없다(사회복지공동모금회 사업개요, 2page).” 스마트복지 구축사업을 통해 충북 12개소 장애인복지관은 비대면 서비스를 강화하였고, 장애인 당사자의 고립과 우울이 깊어지지 않도록 개별적으로 콘텐츠를 제작하여 유튜브 등 공공 플랫폼에 올려 참여를 독려했다. 그러나 장애인 당사자가 이용하기에 어려움이 있고, 콘텐츠에 대한 이용관리가 되지 않아 장애인 당사자에 대한 맞춤형 서비스가 제공되지 못했던 것이 사실이다.

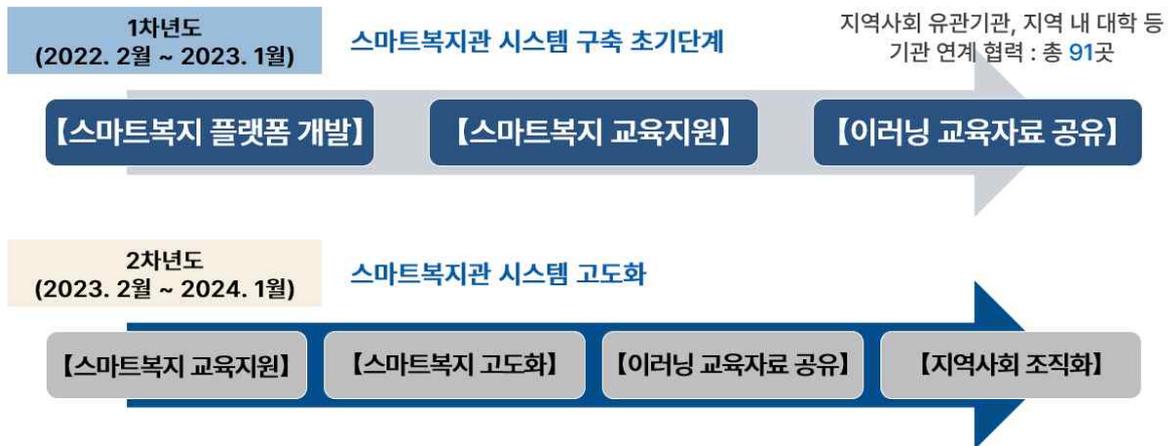
이에 한국장애인복지관협회 충청북도협회는 다양한 문제점을 해결하기 위해 스마트복지 플랫폼을 구축하고, 스마트복지 교육지원을 제공하여 충북지역 장애인의 삶의 질이 향상될 수 있도록 사회복지공동모금회 ‘사회백신프로젝트’에 공모하였고, 2개년도 사업을 지원 받아 운영하였다. 사업참여 대상 및 인원은 <표 2-6>과 같다.

<표 2-6> 사업참여 대상 및 인원

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

사업참여의 큰 구성은 장애인 당사자, 장애인복지관 사회복지사로 이루어진 실무협의체, 장애인복지관 12개소가 거점기관, 시군별 장애인복지시설 단체 협력체계인 구성기관으로 대상을 확정하였다. 장애인 당사자는 1차년도에 기관별 10명, 2차년도에 기관별 100명을 목표로 하였다.

거점기관인 장애인복지관이 중심이 되어, 지역의 장애인복지시설 단체와의 협력체계를 만들고 스마트복지 지원체계를 만들어가고자 하였다. 구성기관으로는 지역별 보호작업장과 같은 직업재활시설, 주간보호센터, 훈련시설, 거주시설, 장애인단체로 구성하였다. 연차별 사업의 흐름은 <그림 2-7>과 같으며, 세부 사업 내용은 <표 2-7>와 같이 정리된다.



<그림 2-7> 1-2차년도 스마트복지플랫폼 사업 흐름도

<표 2-7> 연차별 사업계획

1차년도(2022. 2월 ~ 2023. 1월)
핵심 과업: 스마트복지플랫폼 구축 초기단계

**【스마트복지플랫폼 개발】**

- ① 조직 및 운영: 스마트지원 실무협의체 14명
  - 학계전문가(1), 컨소시엄기관 실무자(12), 주관기관 기획자(1) 구성
  - 충북 12개소 장애인복지관 공동 개발: 온라인교육을 위한 웹사이트 구축
  - 사업 전반에 걸친 자문, 플랫폼 모형 개발, 사업의 방향성 결정(정기회의 등)
- ② 충북 12개소 장애인복지관 제작 동영상 및 교육자료 공유
- ③ 이러닝 사이트 구축 클라우드 플랫폼 활용: 아이웹플디자인 등 2개 업체(충주시 교현동 소재)
  - 클라우드 서비스 활용 + 매월 운영비 지급
  - 개발자미팅을 통한 예산확정 및 운영방식 결정
- ④ 구축절차: 방향성설정→구축계획(디자인 등)→개발회의→웹사이트구축→디자인→검수-피드백→ 12개 소장애인복지관 홈페이지 적용→행정절차
- ⑤ 사업설명회(1회), 정기회의(12회), 자문회의(4회), 웹사이트구축 및 적용(1회)

**【스마트복지 교육지원】**

- ① 장애인 120명(거점기관별 10명)을 대상으로 스마트 활용 교육 진행
  - 방문교육, 집체교육(장애인복지관 정보화교육실)을 병행하여 운영
  - 교육내용: 이러닝 웹사이트 사용 방법, 동영상 시청 방법, 마이페이지 활용 등
  - 교육방법: 방문용, 기관자체 테블릿PC를 활용하여 교육
  - 교육용 테블릿PC 12대(거점기관별 1대) 구입 후, 배분 사용-비품관리대장 철저 운영
- ② 스마트복지 도우미 양성
  - 스마트기기 활용이 우수한 장애인을 대상으로 도우미를 양성

- 양성 후 필요한 장애인 가정에 배치 및 운영-1:1로 연계하여 자문 역할
- 총 24명 양성(거점기관별 2명-장애인, 비장애인) 후 교육신청 인원에 대한 방문교육 진행

**【이러닝교육자료 공유】**

- 거점기관 12개소(장애인복지관 중심)을 대상으로 이러닝교육자료 공유
- 구성기관 60개소(네트워크기관)에 이러닝교육자료 통합 공유
- 거점기관 12개소, 구성기관 60개소 실무자 영상 콘텐츠 제작 역량강화
- 콘텐츠개발을 위한 개발비 지원: 붙임자료 참고(콘텐츠 예시)
  - 건강분야, 카카오톡활용반, 외국어회화, 정보화교육, 치료분야(부모교육+상담)
  - 기관별 콘텐츠 개발을 위한 장비구입 지원: 동영상 소프트웨어, 핀마이크, 스크린, 기타 예산범위 초과시 기관 자체적으로 구축
- 콘텐츠 공유 : 외부 우수 콘텐츠 확보 및 공유를 통한 장애인 서비스 제공
  - 유튜브 크리에이터 제작 영상: 연사용료 지불을 통한 저작권 활용
  - 서울노인복지센터 콘텐츠 공유 : 자문 및 사업협력을 통한 정보화 자료 사용
  - 장애인식개선 교육, 인권 교육 자료 등 공공기관 영상데이터 활용
- 충북지역 장애인은 누구나 다양한 동영상 등 교육자료를 수강할 수 있도록 함



(장애인복지관 LMS - '온도계')

**2차년도(2023. 2월 ~ 2024. 1월)**

핵심과업 : 스마트복지플랫폼 고도화 단계

**【스마트복지 교육지원】**

- ① 더 많은 대상으로 교육 확대: 장애인 1,200명(거점기관별 100명)
  - 양성된 스마트복지 도우미 활용: 스마트기기 우수 활용 가능 장애인 및 지역주민 48명
  - 보수교육 1회 실시: 교수법, 정책교육, 애로사항 청취 등으로 구성
  - 스마트복지 교육 콘텐츠 개발: 스마트지원 실무협의체 14명으로 구성

※ 콘텐츠 가이드북 제작 및 배포: 교재 및 PDF 형태

② 총복 12개소 거점으로 운영 → 충북지역 전체 서비스

**【스마트복지플랫폼 고도화】**

① 스마트지원 협의체 14명 연속 운영

- 학계전문가(1), 거점기관 실무자(12), 주관기관 기획자(1) 구성
- 총복 12개소 장애인복지관 공동 운영: 평생교육 LMS 운영(12개월, 지속사업되도록 방안 강구)
- 사업 전반에 걸친 자문, 콘텐츠 회의, 사업의 방향성 결정(정기회의 등)

② 총복 12개소 장애인복지관 제작 동영상 및 교육자료 공유

② 장애인 이용 현황 빅데이터 분석을 통한 기능개선

- 1차년도 사업에서 LMS 이용자의 지속적인 기능개선 요구 반영
- 추가내용: 소통창구(오픈채팅, 상담창구), 원격지원(원격지원을 통한 이용자의 시스템 활용 지도-직접 방문하지 않고 원격으로 컴퓨터 등을 봐 줄 수 있도록 구성), 화상 실시간 교육 등
- 1:1화상상담운영: 전문화상프로그램을 이용한 상담 진행, 평생교육LMS에 대한 상담 등으로 구성
- 구축절차: 개발자회의→빅데이터분석→개발업체협의→LMS시스템 고도화 작업진행
- 욕구 반영 맞춤형 메뉴 개선: [나의 배움터] 메뉴의 활성화 및 화면 구성 등 사용자 최적화



(화상상담 프로세스)



(원격지원 서비스 프로세스)

**【이러닝교육자료 공유】**

- 거점기관 12개소(장애인복지관 중심)을 대상으로 이러닝교육자료 공유
- 구성기관 120개소(네트워크기관)에 이러닝교육자료 통합 공유
- 거점기관 12개소, 구성기관 60개소 실무자 영상 콘텐츠 제작 역량강화
- 충북지역 장애인은 누구나 다양한 동영상 등 교육자료를 수강할 수 있도록 함

**【지역사회 조직화】**

- 성과공유회 개최: 스마트복지 플랫폼의 성과 안내, 지역사회 공유(온+오프)
  - 장애인, 지역주민 등이 참여하여 다양한 이벤트로 축제의 장 마련
  - 스마트복지 플랫폼이 지속적으로 운영될 수 있도록 방안 강구

아래 <표 2-8>와 같이 1차년도에는 스마트복지플랫폼 구축사업의 협력체계를 강화하여 장애인복지 정보의 스마트화를 꾀하였으며, 플랫폼 ‘온도계’를 구축하였다. 2차년도에는 플랫폼에 대한 지원체계를 공고히 하고, 협력기관 간 협업과 공유체계를 확립하고자 시도하고 있다. 더불어 사업이 지역사회에 정착하기 위해 관련 연구와 성과를 공유하는 등 새로운 사회 복지실천의 과정을 확산하려는 노력을 진행하고 있다.

구체적으로 스마트복지플랫폼의 구축을 위해 자료협력, 이러닝교육 공유, 스마트복지도우미 교육지원 등 광범위한 연계협력이 필요했고, 학계-민간-공공 영역의 자문과 지원까지 포괄하려고 시도했다. 지역사회 다양한 유관기관 총 91개소 이상과 연계협력을 통해 스마트복지 플랫폼을 구축하여 정착시켰다.

<표 2-8> 기관 연계협력 전략

협력 기관명	세부 사업명	협력 계획	비고
<b>[12개소 장애인복지관]</b> · 괴산군장애인복지관 · 단양장애인복지관 · 보은군노인장애인복지관 · 옥천군노인장애인복지관 · 음성군장애인복지관 · 영동군장애인복지관 · 증평군장애인복지관 · 진천군장애인복지관 · 제천장애인종합복지관 · 청주시장애인종합복지관 · 해원장애인종합복지관 · 충청북도장애인종합복지관	스마트복지 플랫폼 구축 및 운영 스마트복지 교육지원	· 스마트복지 플랫폼 보급활성화 · 장애인120명 모집 및 교육 · 스마트복지 도우미 모집 및 양성-배치-파견 · 방문, 집체교육 운영 · 실무지역량강화교육 참석 · 교육콘텐츠 업로드 및 관리 · 플랫폼 모형 개발 지원	거점기관 :충청북도 장애인종합복지관
<b>[공공기관] 12개소</b> · 충북시청지미디어센터 등	스마트복지 교육지원 이러닝교육자료 공유	· 이러닝 LMS 영상 제작 협력 · 이러닝 LMS 영상자료 제공	협력 기관 협약
<b>[지역내 대학교] 3개소</b> · 건국대학교 · 한국교통대학교 · 청주대학교	스마트복지 플랫폼 고도화	· 사업자문 · 학계전문가 파견 · 스마트지원 실무협의체 운영	기능개선
<b>[기능개선업체] 1개소</b> · 아이웹플디자인	스마트복지 플랫폼 고도화	· 개발진 구성 · 사업자문 · 플랫폼 기능 개선	기능개선
<b>[지역유관기관] 60개소</b> · 네트워크 기관 · 지역사회재활시설 · 장애인시설 단체 · 사회적기업등	이러닝교육자료 공유	· 스마트복지 플랫폼 공유 · 구성기관 참여 · 실무역량강화교육 참여	구성기관 협력 체계 구축

다음은 스마트복지플랫폼의 구축하는 과정에서 주요한 활동을 간략히 정리하여 제시한 내용이다.

### 1) 스마트복지플랫폼 기획

충북 12개소 장애인복지관 사무국장 등 실무자와 개발을 고민하였다. 사업 방향성 수립을 위해 서울노인복지센터를 방문하여 스마트복지플랫폼 운영에 관한 자문을 구하기도 했다.



실무협의체는 장애인복지관에서 영상제작 및 평생교육을 담당하는 실무자 각 1명씩을 추천 받았고, 한국장애인복지관협회 충북협회의 간사 1명, 사업 전담직원 1명으로 총 14명으로 구성하여 운영하였다. 월 1회 정기회의를 개최하였고, 교육연수 1회, 사업자문 4회를 받았다. 실무협의체 회의를 통해 매달 콘텐츠 구성, 플랫폼 가이드, 공동추진사항 공유, 중장기발전 계획 수립을 논의하였다.



플랫폼 구축 FGI와 LMS 수요 설문조사를 통해 2022년 9월 플랫폼을 정식으로 오픈하게 되었다. 장애인과 종사자를 대상으로 설문조사를 한 결과, <표 2-9>와 같이 장애인과 종사자 모두 경우 건강과 보건의 복지 관련 영역에서 수요가 높게 나타났다.

우선 플랫폼을 구성하기 위해 각 지역 장애인복지관에서 활용하고 있는 영상을 취합하여 재편집하기도 했고, 외부에서 장애인 관련 영상을 대여 및 구매하기도 했다. 이렇게 취합된 영상은 총 1,500개였으며, 온도계 회원 가입은 2023년 6월 기준 1,034명이 이루어졌고, 방문 횟수는 20,066명으로 집계된다.

〈표 2-9〉 장애인 및 종사자 콘텐츠 선호도 조사 결과

(장애인 대상)				(종사자 대상)			
전체 콘텐츠 선호도 순위				전체 콘텐츠 선호도 순위			
순위	구분	빈도	백분율(%)	순위	구분	빈도	백분율(%)
1	건강	213	85.2	1	건강	121	91.7
2	보건·복지	195	78.0	2	보건·복지	118	89.4
3	스마트폰	185	74.0	3	커뮤니케이션	117	88.7
4	컴퓨터	176	70.4	4	컴퓨터	176	70.4
5	요리	176	70.4	5	요리	114	86.4
6	음악	168	67.2	6	음악	168	67.2
7	창의력	155	62.0	7	창의력	155	62.0



2차년도에는 자문 및 실무자 회의, 당사자 의견을 수렴하여 기능고도화를 실시하였다. 고도화 작업으로는 장애인 접근성에 대한 향상으로 자막, 수어, 큰글씨 등을 적용하였으며, 게시판 기능 활성화, 실시간 상담 기능, 화상 교육 확대, 장애인 참여 콘텐츠 개발 등을 확대하였다.



## 2) 스마트복지 교육지원

스마트복지 구축사업은 특수 대상자에 대한 사회복지 서비스를 제공함에 있어서 플랫폼 활용 및 적응이라는 어려움이 있었다. 이를 해결하기 위해 스마트도우미라는 교육지원 인력을 양성하였고, 양성된 인력에 의해 서비스 수혜자에 대한 교육이 되도록 하였다.

장애인 120명(도내 장애인복지관별 10명) 대상으로 스마트 활용 교육 진행하였다. 1차년도

24명, 2차년도 24명을 양성하였고, 모집→선정면접→준교육, 집체교육의 형태로 운영하였다. 주요 내용으로 플랫폼 사용 및 활용 방법에 대한 방문교육을 진행하였으며, 1차년도 720회, 2차년도 2,880회를 진행하였다.



### 3) 이러닝자료 공유

거점기관 12개소, 구성기관 60개소를 확보하여 활성화를 도모하였고, 충북시청자미디어센터 협약체결을 통해 영상제작을 위한 전략적 제휴를 진행하였다. 사회적 약자 장애인을 위한 지원체계를 공공히 하였으며, 장애인복지관에 2회 방문 자문 및 영상제작 환경 제공, 장비 구입 지원 등을 하였다.

실무자역량강화교육 진행을 위해 충북시청자미디어센터의 전문강사를 활용하여 대면 집체 교육을 진행하였고, 맞춤형 역량강화교육을 장애인복지관별 2회 운영하였다. 또한 지리적 및 접근성의 어려움으로 인해 줌을 활용한 4회기 영상제작교육을 진행하였다.



플랫폼 활성화를 위한 이벤트를 매일 운영하였으며, 다양한 지역사회 참여형 프로그램을 기획 운영하였다. 네이밍 공모전, 평생교육 박람회 홍보부스 운영, 회원가입 이벤트, 수료증 이벤트, 온도계 홍보 이벤트, 만족도 조사 이벤트, 새해 덕담 이벤트, 수강 댓글 이벤트, 화상교육 이벤트 등을 운영하였다.

참여자들의 회원가입을 유도하고 사용하게 하였으며, 지역사회 플랫폼에 대한 홍보 및 새로운 장애인복지 서비스 제공의 패러다임을 알리는 좋은 계기가 되었다.



신나게 즐겨봐요~



신나게 춤춰 보아요~

#### 4) 영상공유

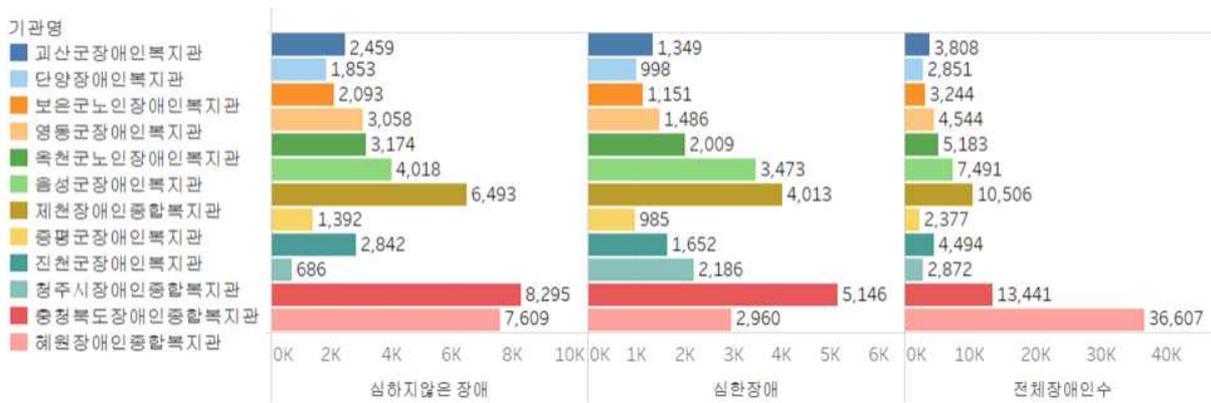
장애인복지관 자체 제작 영상 업로드와 더불어, 구성기관의 영상이 업로드되어 다양한 분야의 정보를 제공하였다. 또한 외부 전문 영상 제작업체의 영상을 대여하여 장애인에게 전문영역(자격증, 일자리 등) 정보를 제공해 주고 있다. 2023년 6월 현재 약 1,500여개의 영상이 업로드되어 있다.



### 3. 중복장애인복지관 스마트복지플랫폼 성과

#### 1) 충청북도 도내 장애인복지관별 장애 인구 현황

충청북도에는 11개의 시군에 총 12개소의 장애인복지관이 운영되고 있다. 각 복지관의 전체 장애인 수와 심한 장애와 심하지 않은 장애인 현황을 살펴보면 <그림 2-8>과 같다. 먼저, 각 복지관에 속한 등록장애인이 가장 많은 곳은 혜원(청주)장애인종합복지관이며, 그 다음으로는 충청북도장애인종합복지관과 제천장애인종합복지관이다. 심한 장애가 많은 복지관은 충청북도장애인종합복지관이며, 제천장애인종합복지관과 음성군장애인복지관이 그다음으로 많다. 한편, 심하지 않은 장애인은 충청북도장애인종합복지관, 혜원장애인종합복지관, 제천장애인종합복지관 순으로 많다.

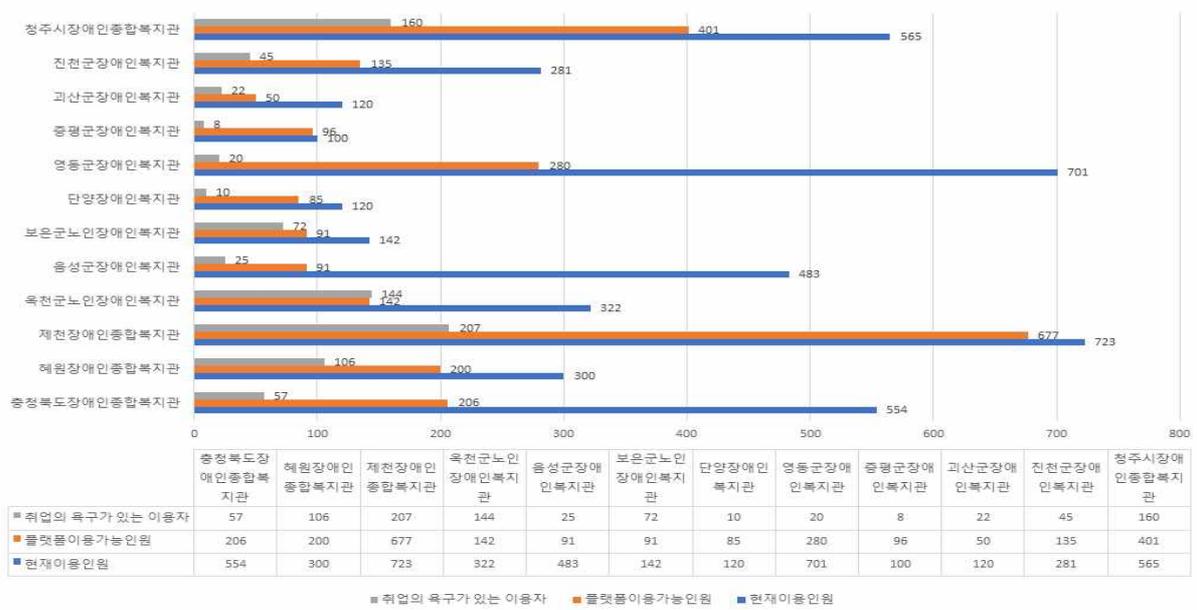


<그림 2-8> 기관별 전체 (등록)장애인 수, 심하지 않은 장애와 심한 장애인의 수

출처: 충청북도 내부자료

주: 각 기관의 실제 현황과는 다를 수 있음.

복지관별로 현재 복지관을 이용(및 등록)하는 장애인 현황을 살펴보면, <그림 2-9>과 같이 제천장애인종합복지관이 제일 많고, 플랫폼 이용 가능한 장애인과 취업 욕구가 있는 장애인도 제천장애인종합복지관이 가장 많은 것으로 나타난다. 플랫폼 이용 가능 장애인과 취업 욕구가 있는 장애인 이용자가 2번째로 많은 곳은 청주시장애인종합복지관이다.



<그림 2-9> 기관별 플랫폼 이용 가능 인원과 취업 욕구가 있는 장애인 대상자 수  
출처: 각 복지관의 내부자료 취합하여 활용

## 2) 기관별 스마트복지플랫폼 행정 실적

각각의 장애인복지관에서 스마트복지플랫폼을 추진하면서, 2022년에 추진했던 활동들을 그래프로 제시하면 다음과 같다. 각 복지관은 거점기관자료공유, 구성기관 자료공유, 도우미 양성과 파견, 방문집체교육을 추진했다. 거점기관 및 구성기관 자료공유는 영동군장애인복지관이 가장 많은 실적을 보이고 있고, 도우미 양성은 단양장애인복지관이, 도우미파견은 단양장애인복지관과 제천장애인종합복지관이 가장 많은 실적을 보인다. 방문집체교육은 제천장애인종합복지관이 가장 많은 실적을 나타냈다.

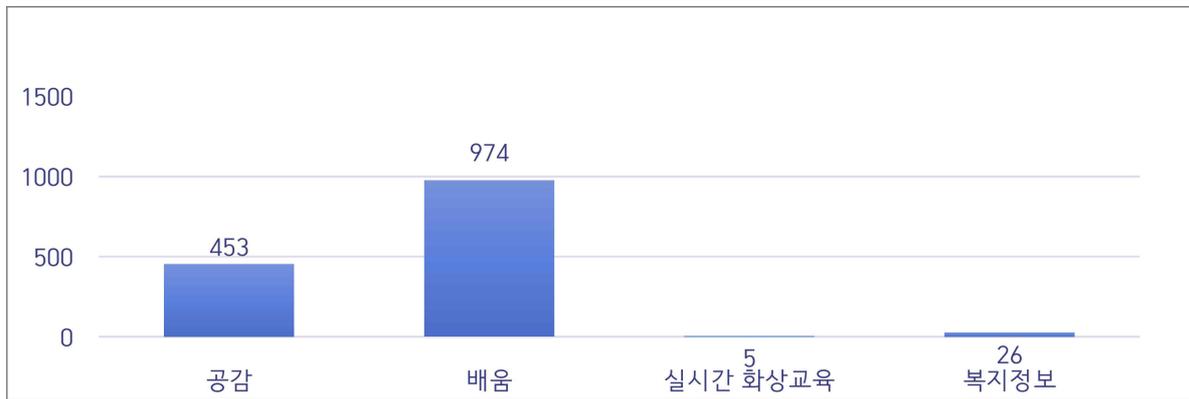


<그림 2-10> 기관별 스마트복지플랫폼 협업 실적

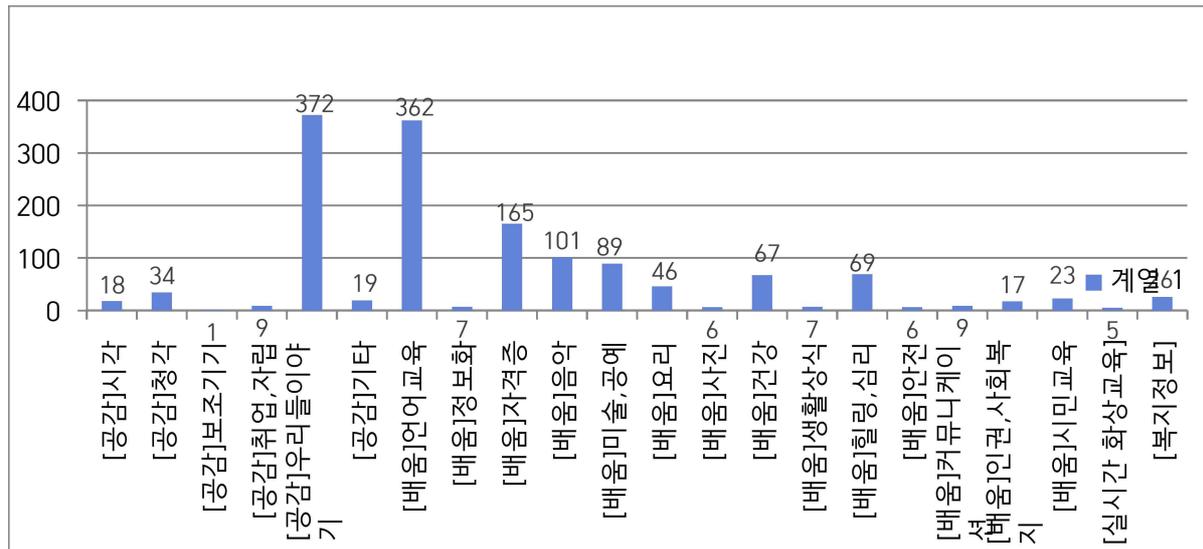
출처: 내부자료

### 3) 스마트복지플랫폼 운영 현황

스마트복지플랫폼은 공감, 배움, 실시간 화상교육, 복지정보이용과 같이 총 4개의 영역으로 구성되어 있다. 각 영역은 내용은 다음과 같다. 첫째, 공감의 경우는 충북 12개소 복지관에서 업로드하는 당사자 중심의 이야기, 보조기기, 시각장애인 지원, 취업과 자립 사례 등으로 구성되었다. 둘째, 배움의 경우, 생활취미, 언어교육, 정보화교육, 자격증, 음악, 미술, 공예, 요리, 사진, 건강, 생활상식 등으로 주로 평생교육에 해당하는 콘텐츠를 온라인으로 구성한 것이다. 실시간 화상교육은 장애인복지관에서 실시하는 다양한 실시간 콘텐츠, 주로 부모교육, 당사자 인권교육, 인식개선 교육 등을 실시간으로 제공하는 것으로 구성하였다. 넷째, 복지정보는 최신의 정책정보, 복지소식 등을 영상으로 제공하고 있다. 영상별 세부 카테고리 구성은 아래 그림과 같다.

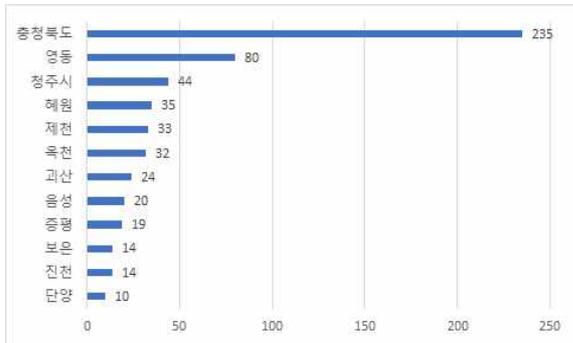


<그림 2-11> 영역별 영상 개수

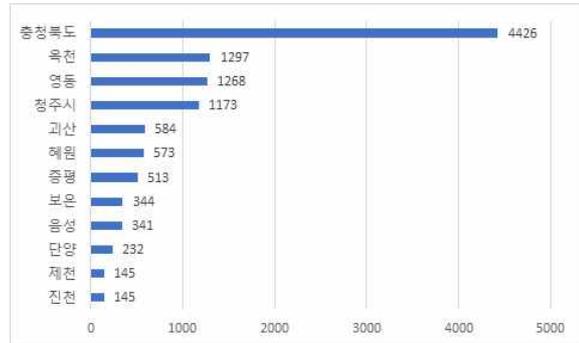


<그림 2-12> 세부 영역별 영상 개수

지역별 업로드 수는 아래 그림과 같다. 특히 영상 중 충청북도장애인종합복지관의 수가 높은 것은 영상 중 일정 기간을 임대하여 장애인 당사자에게 제공하는 교육 콘텐츠를 포함하고 있기 때문이다. 기관별 영상 업로드 수와 수강인원의 누계를 살펴보면, 다음의 그림과 같다. 먼저 기관별 영상 업로드는 충청북도장애인종합복지관이 171건으로 가장 많았으며, 영동군 79건의 순으로 나타난다. 더불어 수강인원(조회수)의 누계 역시 충청북도장애인종합복지관이 가장 많았으며, 옥천군과 영동군의 순으로 높았다.



<그림 2-13> 기관별 영상 업로드 수



<그림 2-14> 기관별 수강인원(조회수) 누계

## 제3장. 연구 결과

### 1절. 설문조사 결과

설문조사는 크게 스마트복지플랫폼 이용 장애인과 이용하지 않은 장애인으로 구분하여 이루어졌다. 서비스 이용집단과 미이용집단으로 나누어서 조사를 진행함으로써, 이용 집단에게는 서비스 만족에 관한 평가를 알아볼 수 있고, 잠재적 서비스 대상자가 되는 미이용집단에는 서비스 요구도를 파악할 수 있다.

구글 설문지를 이용하여 조사를 진행하였고, 조사 기간은 2023년 9월 중순~9월 말까지 이루어졌다. 스마트복지플랫폼은 ‘온도계’로 불리고 있어서, 이용인에게는 온도계라고 명명하여 설문조사가 진행되었다. 서비스 이용집단은 130여 명이 설문조사에 참여했고, 미이용집단은 124명이 조사에 참여했다. 문항마다 결측치가 있었지만, 모든 응답자의 응답을 결과에 반영했다.

## 1. 스마트복지플랫폼(온도계)의 이용자 만족도 평가

온도계 서비스를 이용하는 대상자는 총 130명이 조사에 참여했다. 지역별로는 다음과 같다. 다만, 지역별로 청주가 높게 나타난 것은 청주가 2개의 장애인복지관(혜원장애인종합복지관, 청주시장애인종합복지관)이 운영되기 때문이다.



〈그림 3-1〉 지역별 서비스 이용대상자의 조사 참여 현황

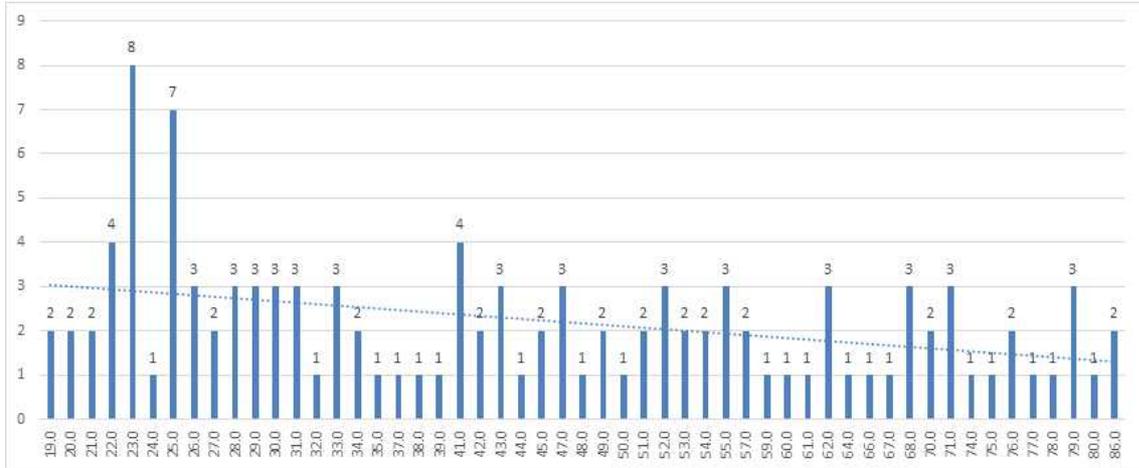
### 1) 서비스 이용대상자의 인구사회학적 특성

설문에 참여한 대상자들의 성별을 살펴보면, 남성이 68명(52.3%), 여성이 62명(47.7%)으로 나타났다.

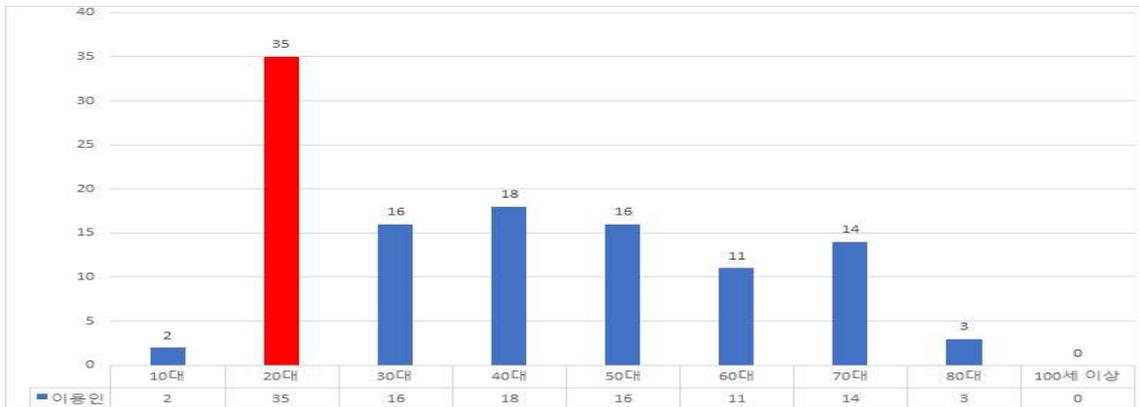
〈표 3-1〉 서비스 이용 집단 조사참여자의 성별

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

스마트복지플랫폼을 이용한 장애인 당사자 연령 분포는 그림과 같다. 서비스 이용 장애인의 연령 분포는 만19세부터 86세까지며, 평균은 44.25세(sd=19.06)이다. 참여자 중 만23세가 8명, 25세 7명으로 가장 많이 참여했다. 연령대로 보면, 20대가 35명(30%)으로 가장 많았고, 40대가 18명(15.7%)로 많다.



<그림 3-2> 서비스 이용 집단의 연령별 분포



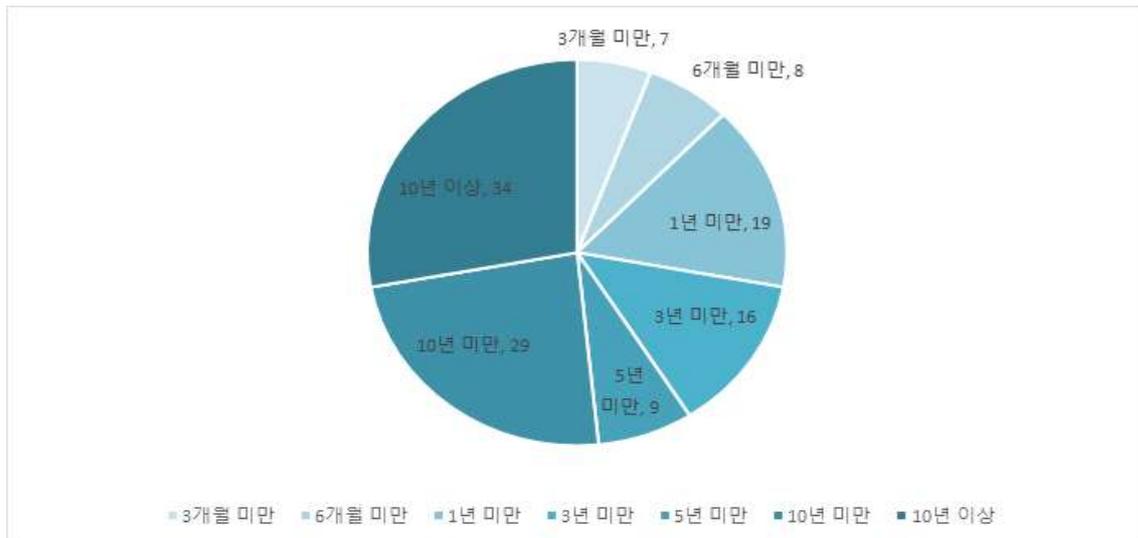
<그림 3-3> 응답자의 연령대별 분포

이들의 교육수준은 대학(3년제 이하)졸업이 전체 응답자의 약 58%인 71명이었고, 중학교 졸업이 전체 응답자의 약 22%인 27명으로 나타났다. 직업현황을 살펴보면, 무직이 전체 응답자의 약 60%인 74명으로 가장 많았으며, 경제 상황은 일반이 약 55%인 67명이다. 응답자의 가구 구조는 부모와 동거하는 가구가 전체 응답자의 약 48%인 63명이었고, 1인가구가 약 26%인 34명으로 나타났다.

〈표 3-2〉 교육수준, 경제상황 등 인구사회학적 특성

교육수준	빈도	퍼센트	직업현황	빈도	퍼센트
초등학교졸업	3	2.5	무직	74	60.7
중학교졸업	27	22.1	직업있음(시간제)	35	28.7
고등학교졸업	12	9.8	직업있음(전일제)	9	7.4
대학(3년제이하)졸업	71	58.2	기타	4	3.3
대학(4년제 이상)졸업	9	7.4	전체	122	100.0
전체	122	100.0	가구형태	빈도	퍼센트
경제상황	빈도	퍼센트	1인가구	34	26.2
수급자	47	38.8	부부가구	23	17.7
차상위	7	5.8	부모동거가구	63	48.5
일반	67	55.4	자녀동거가구	9	6.9
전체	121	100.0	친척동거가구	1	.8
			전체	130	100.0

조사에 참여한 스마트복지플랫폼 서비스 이용 장애인들이 지역사회 관내 장애인복지관을 이용한 기간은 10년 이상이 34명으로 가장 많았고, 그다음으로 10년 미만인 29명, 1년 미만 19명의 순으로 나타났다.



〈그림 3-4〉 장애인복지관 이용 기간

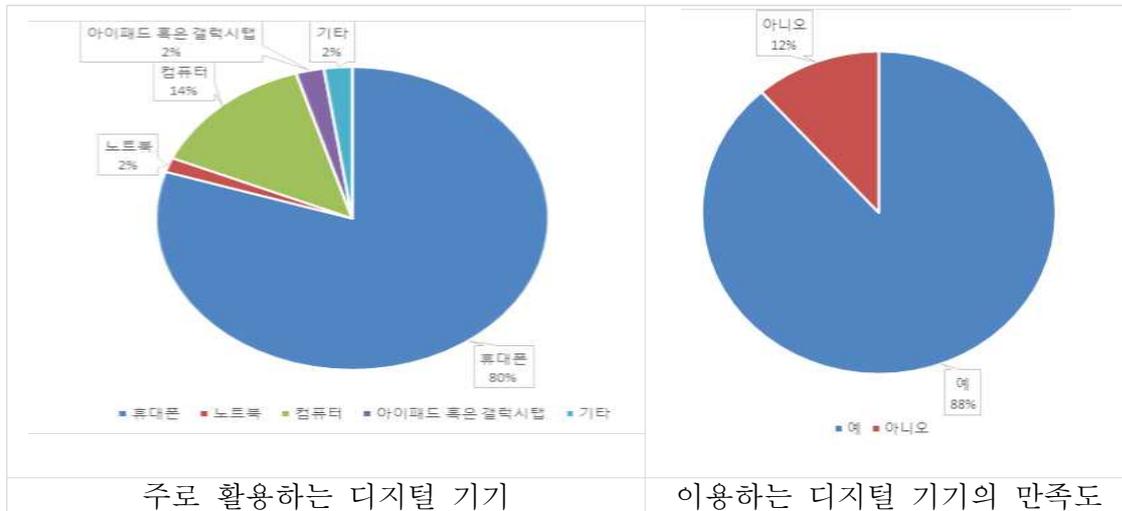
조사에 참여한 서비스 이용 장애인들의 장애 유형은 기타가 전체 응답자의 33.6%로 41명으로 가장 많았으며, 그다음으로 정신적 장애가 29.5%인 36명으로 높은 비율을 차지했다. 이들의 기능 수준은 일상생활이 전반적으로 가능하다고 답한 응답자는 약 46%인 56명이었고, 일상생활 보충이 27%인 33명으로 나타났다. 장애의 정도를 중증과 경증으로 나누어서 보면, 경증이라고 답한 조사 대상자는 전체 응답자의 76.2%로 93명이다. 한편, 활동지원등급에 대해서는 응답자 중 87명만이 답했는데, 활동지원등급 1-15구간 중 응답자의 약 93%인 81명이 1구간에 해당 되었으며, 4구간이 2.3%인 2명이었다.

〈표 3-3〉 서비스 이용 집단의 장애 유형과 정도 등의 현황

장애유형	빈도	%	기능수준	빈도	%
시각장애	7	5.7	일상생활전반적가능	56	45.9
지체장애(상지)	8	6.6	일상생활가능	24	19.7
지체장애(하지/휠체어 미사용)	2	1.6	일상생활보통	33	27.0
지체장애(하지/휠체어 사용)	5	4.1	일상생활불가능	5	4.1
지체장애(전신/휠체어 미사용)	10	8.2	일상생활매우불가능	4	3.3
지체장애(전신/휠체어 사용)	6	4.9	전체	122	100.0
정신적장애	36	29.5	장애정도	빈도	%
중복장애	7	5.7	중증	29	23.8
기타	41	33.6	경증	93	76.2
전체	122	100.0	전체	122	100.0
활동지원등급			빈도	퍼센트	
1구간			81	93.1	
2구간			1	1.1	
3구간			1	1.1	
4구간			2	2.3	
6구간			1	1.1	
12구간			1	1.1	
전체			87	100.0	

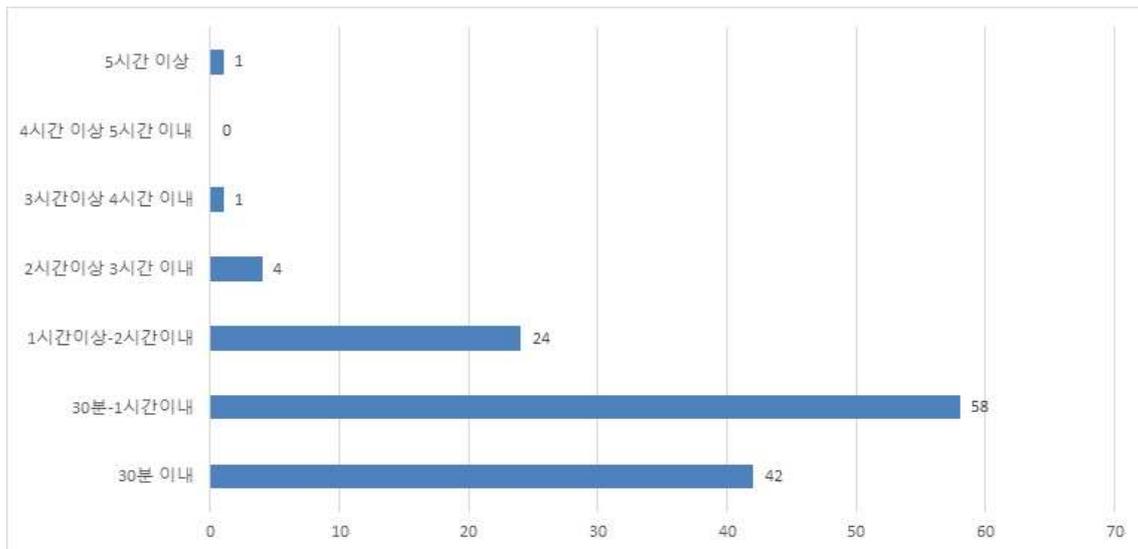
## 2) 스마트복지플랫폼의 이용 행태

스마트복지플랫폼 온도계를 이용하는 장애인들은 주로 활용하는 디지털 기기는 휴대폰이었다. 약 80%의 응답자가 휴대폰을 이용했지만, 응답자의 약 14%는 컴퓨터를 이용하는 것으로 나타났다. 응답자들은 이용하는 자신의 디지털 기기가 온도계를 이용하는데 약 88%의 응답자가 만족한다고 답했다.



<그림 3-5> 스마트복지플랫폼 온도계 이용 장애인의 디지털 활용 기기와 만족도

스마트복지플랫폼 온도계를 한 번 접속해서 지속하는 시간은 30분에서 1시간이 전체 응답자의 58명인 44.6%인 것으로 나타났다. 그다음으로는 30분 이내는 32.3%인 42명으로 많았다.



<그림 3-6> 스마트복지플랫폼 온도계 이용 장애인의 한 번 접속 후 지속시간

### 3) 이용자의 스마트복지플랫폼 온도계에 관한 만족도 평가

스마트플랫폼 온도계의 만족도는 다음과 같이 평가되었다. 우선, 온도계에서 제공되는 콘텐츠의 질에 관해서 응답자의 약 50%인 65명은 우수하다고 평가했다. 이용의 편리성에 관해서도 응답자의 약 41.5%인 54명이 그렇다고 답했다. 주변에 온도계를 권유할 의향에 대해서도 응답자의 약 46.9%인 61명이 그렇다고 답했다.

한편, 서비스를 이용한 장애인들은 스마트플랫폼 온도계가 ‘내가 기대한 것을 성취하게 한다.’ 라는 문항에 약 40.8%의 응답자인 53명이 그렇다고 답했다. 또, 온도계를 통해서 원하는 것은 지식습득인가에 대해서 질문했는데 응답자의 약 44.6%인 58명이 그렇다고 했다. 온도계를 통해 기대하는 것이 재미인가에 대해서도 약 54%인 70명이 그렇다고 평가했다.

〈표 3-4〉 스마트복지플랫폼 온도계 만족도 (1)

온도계에서 제공되는 콘텐츠의 질은 우수하다.	빈도	퍼센트	온도계는 이용하기 편리하다.	빈도	퍼센트	나는 주변에 온도계를 이용하라고 권유할 의향이 있다.	빈도	퍼센트
전혀그렇지않다	2	1.5	전혀그렇지않다	1	.8	전혀그렇지않다	3	2.3
그렇지않다	6	4.6	그렇지않다	19	14.6	그렇지않다	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>
매우그렇다	30	23.1	매우그렇다	33	25.4	매우그렇다	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
전혀그렇지 않다.	2	1.5	전혀그렇지 않다.	6	4.6	전혀그렇지 않다.		
그렇지않다	11	8.5	그렇지않다	11	8.5	그렇지않다	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>
매우그렇다	29	22.3	매우그렇다	30	23.1	매우그렇다	38	29.2
전체	130	100.0	전체	130	100.0	전체	130	100.0

스마트복지플랫폼이 복지서비스 제공의 사각지대를 해소하고, 지역사회 참여를 위한 방안으로 시도되었기 때문에 서비스 접근성 향상의 영향을 주제로도 조사했다. 조사에 참여한 응답자들은 온도계는 집에서 편리하게 이용할 수 있는가에 대해서 약 50%인 66명이 보통이라고 답했다.

반면, 이용 기간이 제한이 없다는 점에서는 응답자의 약 58.5%인 76명이 매우 만족한다고 평가했다. 더불어, 온도계를 이용하면서 시간 활용을 잘할 수 있게 되었다는 점에 대해서 응답자의 약 52%인 68명이 매우 만족한다고 했다. 이와 같은 스마트복지플랫폼 온도계를 이용하면서 삶의 질이 높아졌다고 평가하는가에 대해서 보통이 48.5%와 매우 만족이 47.7%로 많았다. 또, 스마트복지플랫폼 온도계는 다양한 교육 콘텐츠가 게시되어 있는데, 이에 대해서

지식수준이 높아졌다고 평가한다는 응답 역시 보통 47.7%인 62명과 매우 만족이 46.2%인 60명으로 나타났다.

<표 3-5> 스마트복지플랫폼 온도계 만족도 (2)

온도계는 이동하지 않고 집에서 편하게 이용할 수 있었다.	빈도	퍼센트
불만족	5	3.8
<b>보통</b>	<b>66</b>	<b>50.8</b>
매우 만족	59	45.4
전체	130	100.0
온도계는 이용 기간이 없이 자유롭게 내가 원하는 시간에 이용할 수 있었다.	빈도	퍼센트
불만족	4	3.1
보통	50	38.5
<b>매우 만족</b>	<b>76</b>	<b>58.5</b>
전체	130	100.0
온도계를 이용하면서 시간 활용을 잘 할 수 있게 되었다.	빈도	퍼센트
불만족	6	4.6
보통	56	43.1
<b>매우 만족</b>	<b>68</b>	<b>52.3</b>
전체	130	100.0
온도계를 이용하면서 삶의 질이 높아졌다고 평가한다.	빈도	퍼센트
불만족	5	3.8
<b>보통</b>	<b>63</b>	<b>48.5</b>
<b>매우 만족</b>	<b>62</b>	<b>47.7</b>
전체	130	100.0
온도계를 이용하면서 지식수준이 높아졌다고 평가한다.	빈도	퍼센트
불만족	8	6.2
<b>보통</b>	<b>62</b>	<b>47.7</b>
<b>매우 만족</b>	<b>60</b>	<b>46.2</b>
전체	130	100.0

#### 4) 스마트복지플랫폼의 지속가능성에 대한 평가

스마트복지플랫폼은 전통적인 사회복지서비스의 대면 서비스 방식에서 비대면 서비스로의 전환을 시도한 것이다. 따라서, 기존 서비스와 비교할 때 서비스 당사자로서 온도계의 위상을 평가해보았다. 응답자들은 온도계가 기존 장애인평생교육보다 더 효과적인가에 대해서 76.9%인 100명이 그렇다고 답하면서 평생교육에서의 역할 가능성을 확인했다.

더불어 다른 장애인복지서비스보다 이용 편리성이 높은가에 대해서도 응답자의 약 83%인 108명이 그렇다고 답했다. 온도계는 장애인들에게 필요한지에 대해서는 전체 응답자의 약 89%인 116명이 그렇다고 답했다.



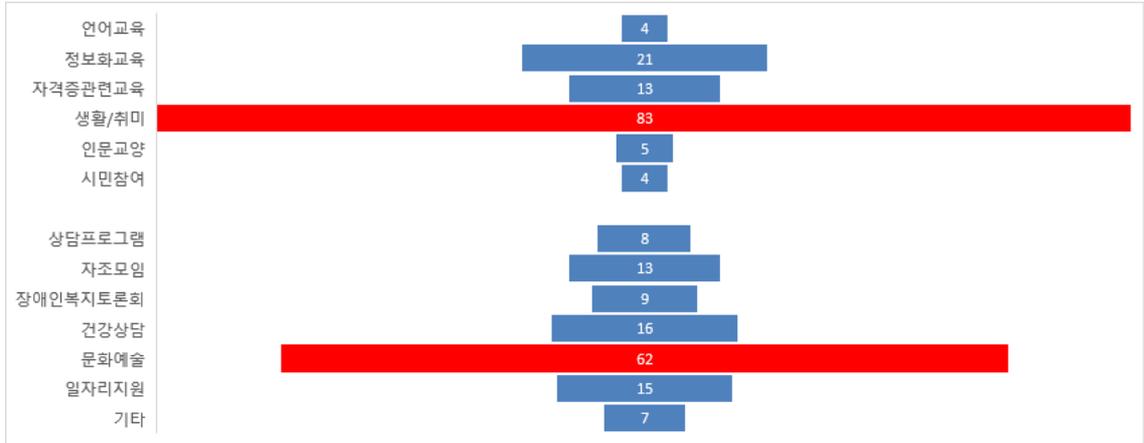
〈그림 3-7〉 스마트복지플랫폼의 지속가능성 평가

한편, 스마트복지플랫폼 온도계가 활성화되면 장애인의 복지 수준이 증진될 수 있다고 평가하는가에 대해서 응답자들은 약 44.6%인 58명이 그렇다고 평가했다.

〈표 3-6〉 스마트복지플랫폼 온도계가 장애인 복지 수준 향상에 관한 평가

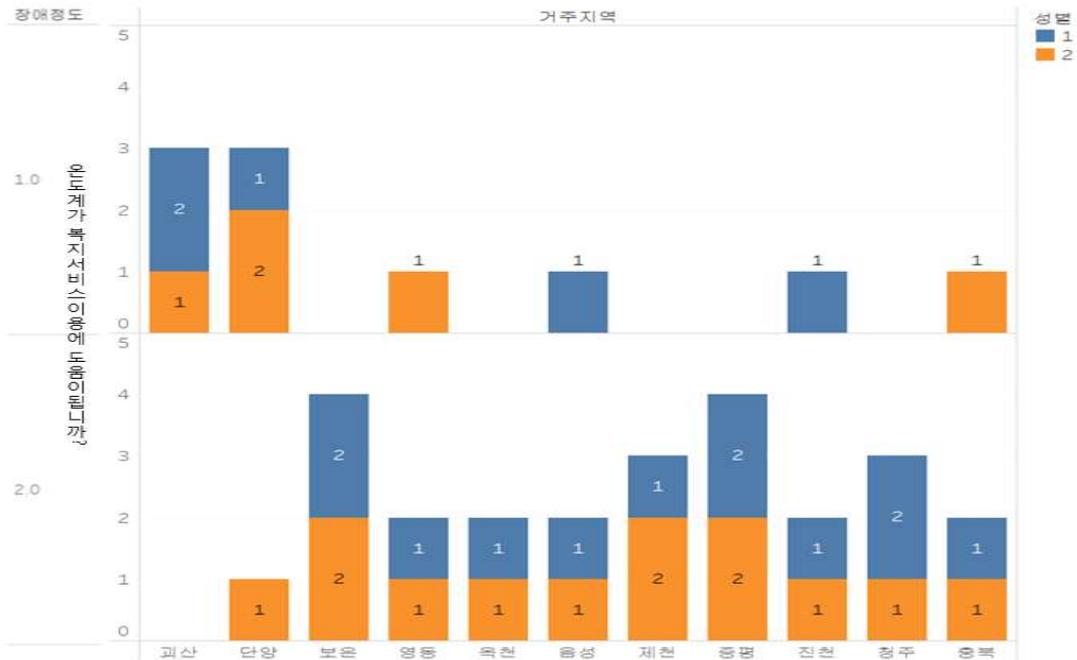
귀하는 온도계가 활성화되면 장애인의 복지 수준(삶의 질)이 증진될 것으로 생각하십니까?	빈도	퍼센트
전혀그렇지 않다	1	.8
그렇지 않다	4	3.1
보통	38	29.2
<b>그렇다</b>	<b>58</b>	<b>44.6</b>
매우 그렇다	29	22.3
전체	130	100.0

스마트복지플랫폼의 어떤 영상이 가장 도움이 될 것인지에 대해서는 응답자의 약 63%인 83명이 생활/취미라고 답했다. 더불어 기존 장애인복지프로그램 중 스마트복지플랫폼에서도 적용 가능할 프로그램을 손꼽을 때, 문화예술이라고 전체 응답자의 약 48%인 62명이 평가했다.



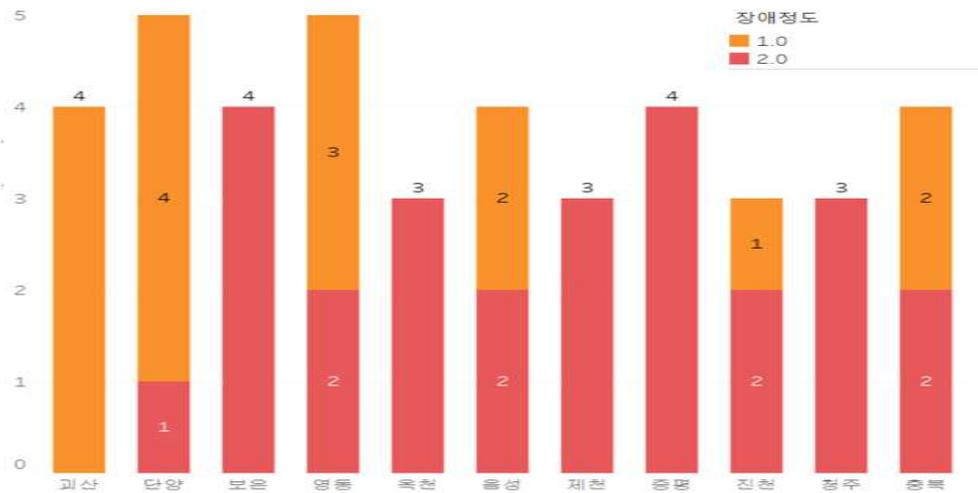
<그림 3-8> 향후 스마트복지플랫폼에 담겨질 영상 유형과 프로그램

스마트복지플랫폼은 장애인의 주거 이동의 제한성과 지역 자원의 편차 등 다양한 이유로 그 유용성이 논의되고 있다. 그렇다면, 장애인 당사자는 스마트복지플랫폼이 복지서비스 이용에 도움이 된다고 평가하는지를 성별과 장애 정도에 따라 나눈 분포를 살펴보면 <그림 3-9>와 같다. 장애 정도 1은 중증, 2는 경중이며, 성별 1은 남자, 성별 2는 여성이다. <그림 3-9>처럼, 스마트복지플랫폼이 장애인복지서비스 이용에 도움이 되는가(1-5점)에 대해서 장애 정도가 낮다고 응답한 장애인들은(2), 보은, 제천에서 ‘그렇다(4점)’ 라고 답한 경우가 높다. 성별로는 절반 정도의 비율을 보이고 있다. 한편, 장애 정도가 높은 집단(1)은 괴산과 단양에서 상대적으로 많은 응답이 발견되었는데, 괴산은 남성에게서 단양은 여성에게서 온도계가 장애인 복지서비스 이용에 도움이 중간 정도 된다고 평가했다.



<그림 3-9> 온도계가 복지서비스 이용 도움과 장애 정도, 성별 간의 분포

장애인복지증진에 관한 효과를 살펴보면, 지역별로 장애 유형 정도에 따라 다른 분포를 보이지만 전반적으로 장애인의 복지증진에 도움이 된다고 평가하고 있다. 지역별로 보면 단양과 영동이 매우 그렇다(5점)고 평가한 비율이 높고, 그렇다(4점)고 평가한 지역은 괴산, 음성, 충북, 증평이다. 장애정도가 심한 집단(1)과 낮은 집단(2)로 구분하여 보면, 장애정도가 낮은 집단이면서 장애인복지증진에 관한 평가가 보통이라고 응답한 지역은 옥천, 청주, 제천이다. 한편, 단양과 영동은 매우 만족하며 장애정도가 심한 집단의 만족도가 다른 지역보다 높게 나타났다. <그림 3-9>와 <그림 3-10>은 단순히 각 지역의 응답율을 시각화한 것으로 이것이 각 지역의 서비스 효과성이나 성과를 의미하지는 않는다. 다만, 이 자료를 통해서 각 지역마다 장애인의 접근성과 유용성에 관한 평가가 조금씩 상이한 점을 고려하여 스마트복지플랫폼의 제공 전략을 마련할 필요가 있다는 점을 알 수 있다.



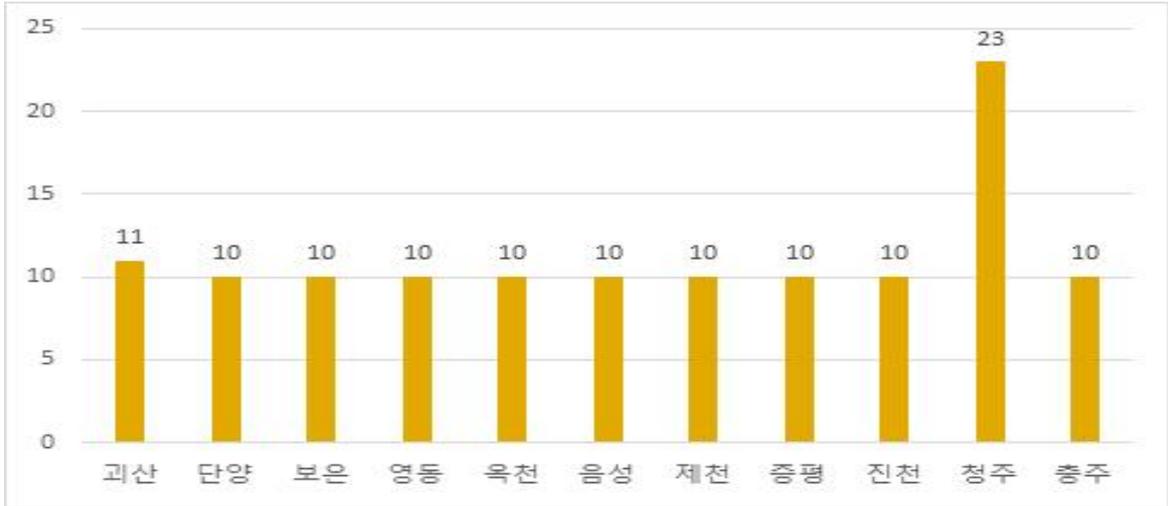
<그림 3-10> 온도계 활성화가 장애인복지 증진 효과에 대한 지역별 장애 정도별 분포

## 2. 스마트복지플랫폼(온도계) 요구조사 : 서비스 미이용집단

스마트복지플랫폼을 이용하지 않는 미이용 집단의 설문참여는 지역별로는 <표 3-11>와 같으며, 전체 124명이 조사에 참여했다.

### 1) 서비스 미이용 대상자의 인구사회학적 특성

서비스 미이용 대상자 중 조사에 참여한 대상자의 성별은 남성이 전체 응답자의 약 55.6%인 69명으로 여성 약 43%인 54명보다 많았다.

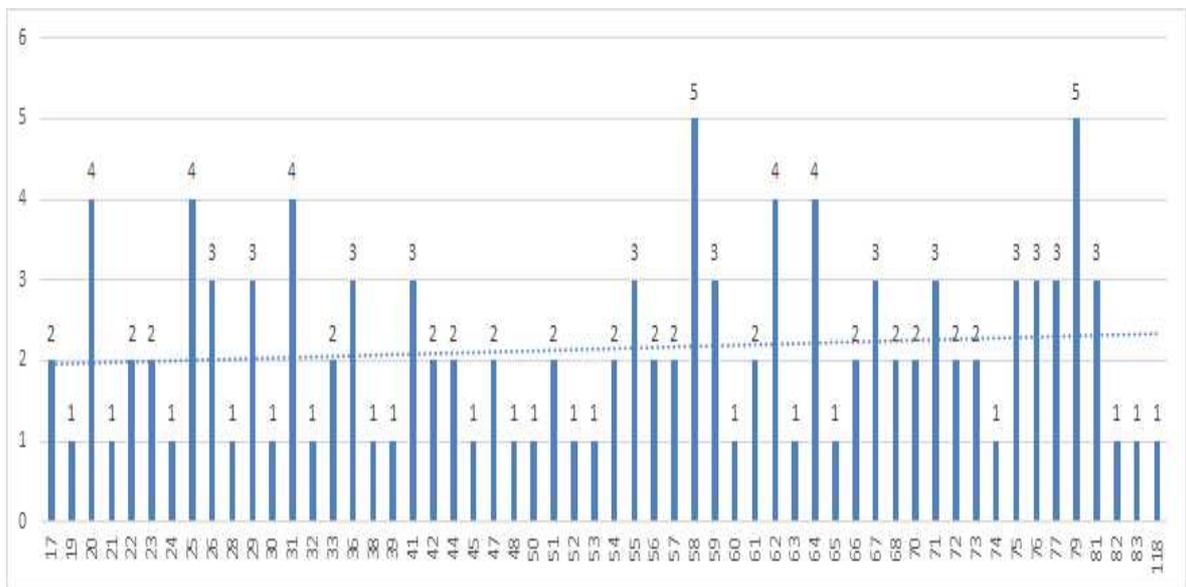


<그림 3-11> 지역별 서비스 미이용 집단의 응답자 수

<표 3-7> 서비스 미이용 집단 성별 현황

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

스마트복지플랫폼을 이용하지 않는 집단에서 조사에 참여한 대상자의 연령은 17세부터 118세까지 분포를 보이며, 평균연령은 52.6세(sd=20.54)이다. 미이용집단이면서 조사에 참여한 응답자들의 연령은 서비스 이용 집단 참여자들보다 고령이 더 많은 비중을 차지한다.





<그림 3-12> 서비스 미이용 집단 응답자의 연령 분포

서비스 미이용집단의 교육수준은 고등학교 졸업이 전체 응답자의 약 44%인 55명으로 가장 많다. 직업현황을 보면, 전체 응답자 중 현재 근로를 하고 있다고 답한 응답자는 70명이었고, 이들 중 시간제 근로가 53명(75.3%)로 가장 많았다. 경제상황은 일반가구가 전체 응답자의 약 58.9%로 가장 많았으며, 가구 구조는 부모동거가구가 34.7%인 43명으로 가장 많았고, 1인가구는 약 33%인 42명이다.

<표 3-8> 서비스 미이용 집단의 교육수준, 가구 경제상황, 가구형태, 취업현황

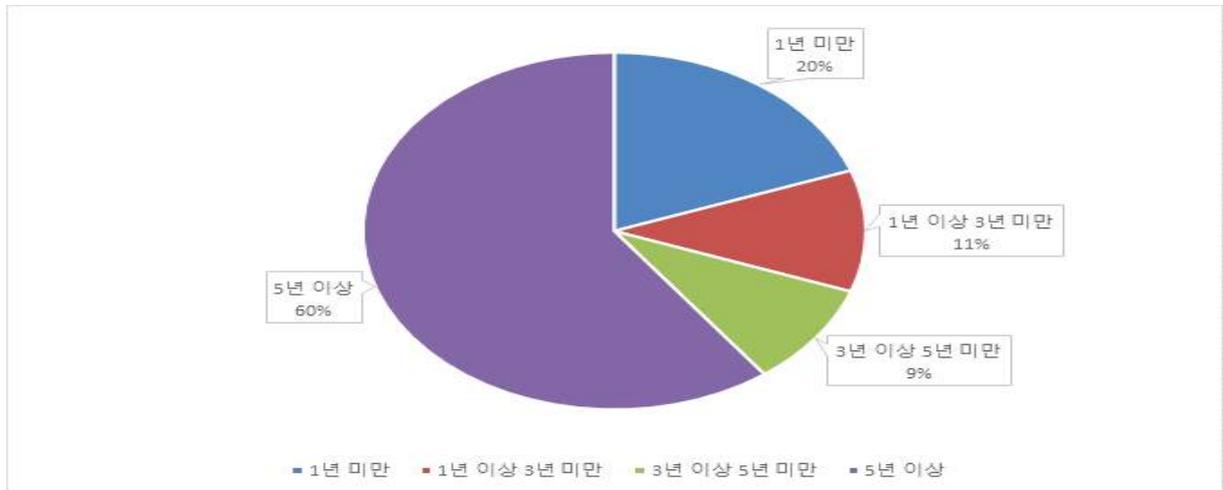
교육수준	빈도	퍼센트	직업현황	빈도	퍼센트
초등학교졸업	29	23.4	전일제	17	24.3
중학교졸업	21	16.9	시간제	53	75.7
고등학교졸업	55	44.4	전체	70	100
대학(3년제이하)졸업	8	6.5	취업육구	빈도	퍼센터
대학(4년제 이상)졸업	9	7.3	예	52	59.1
대학원 재학 이상	2	1.6	아니오	36	40.9
전체	124	100	가구형태	빈도	퍼센트
경제상황	빈도	퍼센트	1인가구	42	33.9
수급자	38	30.6	부부가구	26	21.0
차상위	13	10.5	부모동거가구	43	34.7
일반	73	58.9	자녀동거가구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

본 조사에 참여한 스마트복지플랫폼 미이용집단은 응답자의 약 94%인 117명이 장애인복지관을 이용한다고 답했다. 한편, 장애인복지관 서비스를 이용한 기간은 5년 이상이 전체 응답자의 60%로 가장 많았고, 1년 미만 20% 순이다.

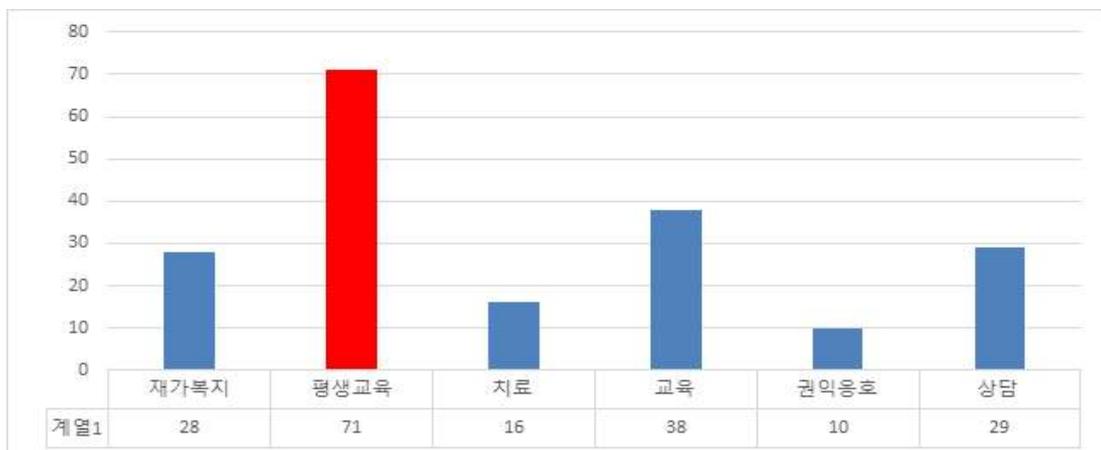
〈표 3-9〉 서비스 미이용집단의 장애인복지관 이용 여부

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

미이용집단이 복지관을 이용하면서, 지금까지 참여했던 프로그램을 중복해서 체크하도록 했다. 그 결과는 〈그림〉과 같은데, 가장 많은 서비스 유형은 평생교육으로 전체 응답자의 71명이 참여했다. 2순위로는 교육 38명과 상담 29명의 순으로 나타났다.



〈그림 3-13〉 서비스 미이용 집단의 장애인복지관 이용 기간

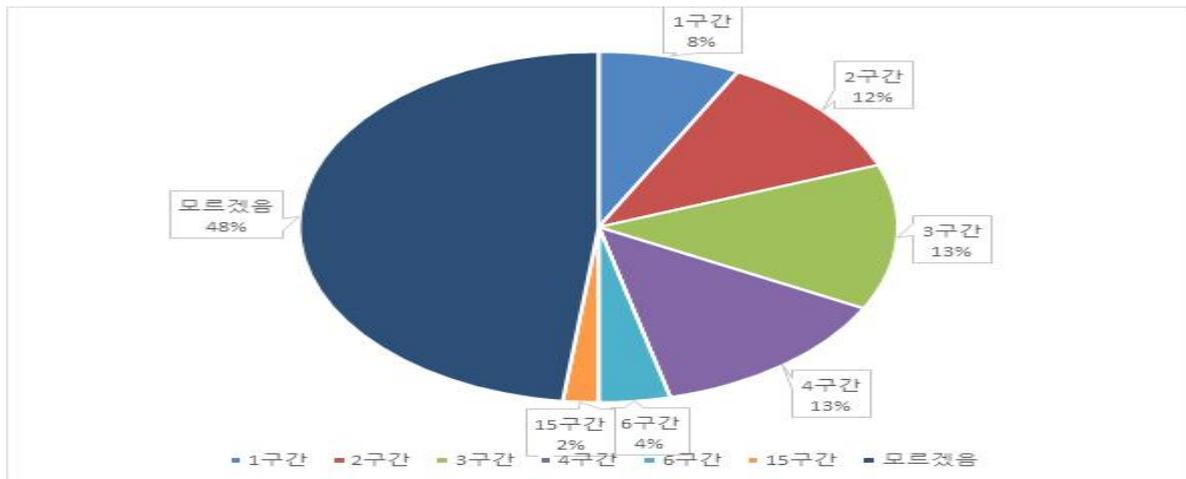


〈그림 3-14〉 이용했던 복지관 프로그램(중복응답)

조사에 참여한 서비스 미이용집단의 장애 유형과 정도에 대해서 살펴보면 <표 3-10>와 같다. 이들 응답자의 장애 유형으로는 정신적 장애가 전체 응답자의 24.2%인 30명으로 가장 많았다. 활동장애등급의 경우, 등급이 없는 경우가 약 58%로 있다고 답한 약 41%보다 많았다. 장애 등급의 경우, 1-15구간 중 3구간과 4구간이 13%로 많았고, 다음으로는 2구간이 12%로 나타났다. 장애 정도로는 중증이 전체 응답자의 약 71%인 82명으로 많았다.

<표 3-10> 미이용 집단의 장애 유형과 정도 등의 현황

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



<그림 3-15> 미이용 집단의 장애등급 구간

## 2) 스마트복지플랫폼 미이용 이유와 향후 이용 의향

스마트복지플랫폼의 이용의향을 알아보기 전에, 지역사회 및 장애인복지관에서 스마트복지플랫폼인 온도계를 들어본 적이 있는지를 물었다. 전체 응답자의 약 65%인 81명은 온도계를 들어봤다고 답했다. 하지만, 이용하지 않은 이유는 ‘잘 알지 못해서’가 전체 응답자의 약 30%인 37명이었고, 흥미나 관심이 없어서도 응답자의 약 27%인 33명으로 나타났다.

주목할 점은 약 24%의 응답자는 접속할 방법이 익숙하지 않아서였다. 향후 스마트복지플랫폼 온도계를 이용할 의향을 질문했는데, 전체 응답자의 약 60%인 74명이 ‘있다’ 라고 답했다.

<표 3-11> 온도계 미이용 이유와 향후 이용 의향

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
<b>이용하지 않은 이유</b>			<b>빈도</b>	<b>퍼센트</b>	
온도계(스마트복지플랫폼)를 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	

### 3) 미이용 집단의 디지털 역량

스마트복지플랫폼 온도계를 이용하지 않은 집단의 디지털 역량을 휴대폰으로 유튜브를 검색해서 시청하기가 어려운지, 컴퓨터를 활용해서 인터넷을 검색할 수 있는지를 알아보았다. 그 결과 <표>와 같이, 휴대폰으로 유튜브를 검색해서 시청하는 것의 어려움은 없다고 응답한 비율은 61%이지만 컴퓨터(데스크탑과 노트북)를 활용해서 인터넷 검색을 할 수 있는지를 ‘전혀 그렇지 않다’ 부터 ‘매우 그렇다’ 라고 평가한 결과, ‘그렇지 않다’ 가 27%로 제일 많았다.

<표 3-12> 미이용 집단의 디지털 역량

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

#### 4) 스마트복지플랫폼의 편리성과 복지 수준 평가

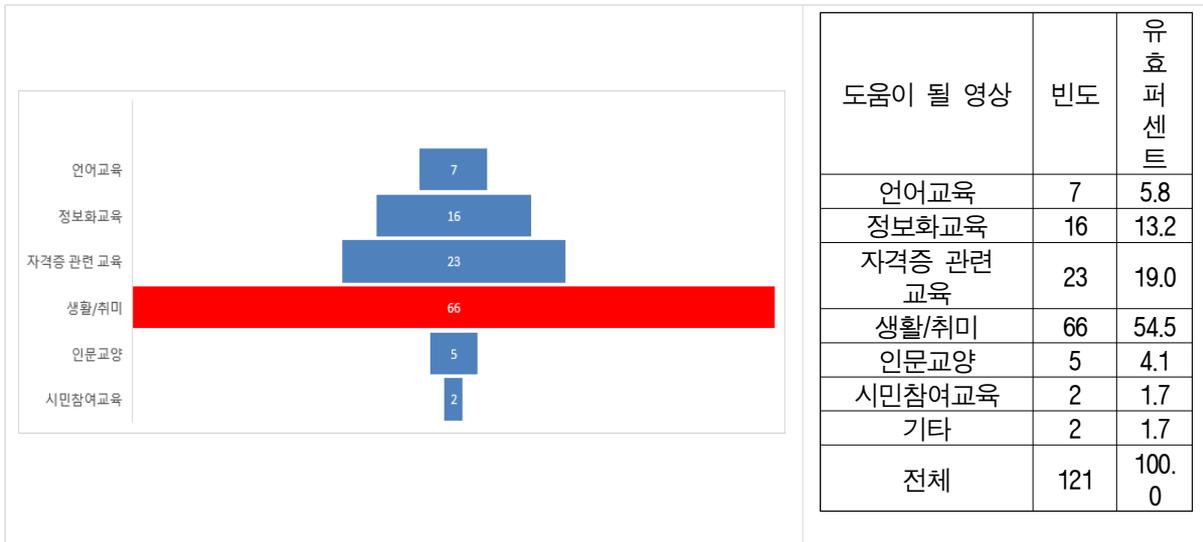
스마트복지플랫폼을 이용하지 않은 집단은 온도계가 이용하기 편리한가란 질문에 ‘보통’ 이 응답자의 30%인 38명으로 가장 많았고, 그다음이 ‘그렇다’ 로 27.4%인 34명으로 많았다. 온도계가 활성화가 장애인의 복지 수준에 향상이 될 것이라고 평가하는지를 물었을 때 응답자 중 약 37%인 46명은 ‘보통’ 이라고 평가했고, 35.5%인 44명은 ‘그렇다’ 라고 평가했다.

<표 3-13> 스마트복지플랫폼 온도계의 편리성과 복지 수준 향상에 관한 평가

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
<b>보통</b>	<b>38</b>	<b>30.6</b>	<b>보통</b>	<b>46</b>	<b>37.1</b>
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 온도계가 장애인의 복지증진에 기여하기 위해서 도움이 될만한 영상에 대해서는 응답자의 약 54%인 66명이 생활과 취미영역으로 손꼽았고, 약 19%의 응답자는 자격증 관련 교육이라고 답했다.

<그림 3-16> 서비스 미이용집단이 평가한 스마트복지플랫폼에 담겨야 할 영상 영역



## 2절. 질적조사 결과 : 스마트복지플랫폼 실천과 참여의 경험

2절에서는 질적 조사내용이 제시된다. 질적 조사는 스마트플랫폼 온도계를 실제로 운영한 실무자 13인과 서비스를 이용한 장애인 10인이 참여했다. 실무자의 초점집단면접은 대면하여 이루어졌으며, 2023년 8월 말에 1시간 30분 내외 진행되었다. 한편, 장애인 초점집단면접은 다양한 지역에 거주하는 이용인들을 모집하여 진행하기 위해 비대면으로 진행했으며, 9월 초에 약 1-시간 30분 정도 이루어졌다. 실무자와 장애인의 초점집단면접은 연구윤리지침을 준수하여 진행하였고, 면접의 모든 내용을 전사하여 분석 가능한 자료로 변환한 후, 스마트복지플랫폼의 참여 경험이라는 주요 주제를 기반으로 주제분석을 시도했다.

### 1. 초점집단면접에 참여한 실무자의 특성

실무자 초점집단 면접은 총 13명의 실무진이 참여했다. 연구에 참여한 실무자의 현황은 다음과 같다. 이들 실무자의 연령은 만26살부터 51세까지 분포되어 있으며, 팀장, 대리, 부장 등 다양한 직급에서 스마트복지플랫폼 업무를 담당하고 있다.

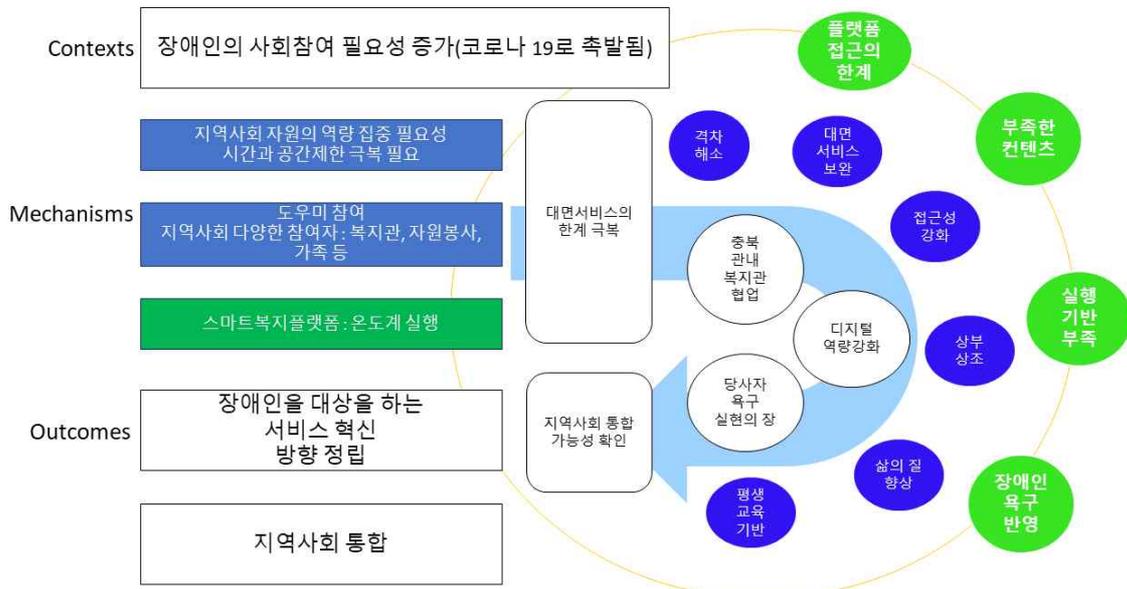
<표 3-14> 질적 조사에 참여한 실무자의 특성

참여자	직위	나이
A	팀장	47
B	사회복지사	29
C	팀장	51
D	사회복지사	38
E	사회복지사	26
F	대리	31
G	사회복지사	48
H	팀장	34
I	팀장	33
J	팀장	38
K	팀장	47
L	전담직원	43
M	부장	41

#### 1) 실무자의 관점에서 본 스마트복지플랫폼 운영 경험

충북지역 장애인복지관에서 스마트복지플랫폼(온도계)을 운영하는 실무자를 통해서 서비스 공급 과정에서의 경험을 확인하였다. 장애인을 대상으로 하는 스마트복지플랫폼을 시도하면서 경험한 실무자의 경험은 스마트복지플랫폼의 지속 가능한 방안을 확인하는데 중요한 증거가 된다. 실무자를 통해서 확인한 스마트복지플랫폼인 온도계는 지역의 서비스 제공을 위한 혁신적 활동이라는 평가가 있지만, 혁신적 산물이 온전히 달성되기 위해서 해결해야 할 과제가 있었다.

<그림 3-17>과 같이 온도계는 코로나19라는 사회적 재난에서 직면한 장애인의 사회적 고립을 해결하기 위한 노력이었다. 이 같은 상황을 극복하기 위해서 시간과 공간을 극복하기 위한 스마트복지플랫폼을 구축하고, 스마트복지플랫폼을 추진할 수 있는 도우미를 통해서 장애인의 스마트복지플랫폼 온도계의 이용을 독려했다. 스마트복지플랫폼 온도계가 실행되면서 장애인을 대상으로 하는 대면적 서비스의 한계를 극복하고, 더 나아가 지역사회 온전히 참여할 기반을 마련하게 된다. 이와 같은 상황과 맥락 속에서 이루어진 스마트복지플랫폼의 추진 과정과 성과에 대한 실무자의 평가를 정리하면 다음과 같이 정리될 수 있다.



<그림 3-17> 스마트복지플랫폼의 맥락 속에서 이해된 실무자의 관점과 평가

### (1) 지역사회의 자원과 역량의 집약

실무자들은 충청북도는 지역사회 자원의 편차가 큰데, 함께 지역사회의 역량을 집약하여 하나의 플랫폼을 구축하였다는 것에서 큰 의미가 있다고 평가한다. 충청북도에 속한 장애인복지관이 장애인의 욕구에 대응할 역량을 통합하고, 그 속에서 장애인 욕구에 부응하지 못한 대면 서비스의 한계를 보완한다는 점에서 충청북도 관내 장애인복지관의 협업은 그 자체로 중요한 혁신적 산물이 된다.

“아무래도 교육격차 같은 거에 있어서 시군구에 대해서 격차가 나기 마련이거든요. 같은 장애인이라고 그래서 한 플랫폼에 대해서 저희 충북에 있는 시군구의 공통된 영상자료 같은 게 올라옴으로써 그런 격차를 조금 줄일 수 있다는 거는 가장 큰 장점이라고 생각합니다.” (참여자 J)

“새로운 시대변화의 흐름에 맞추려고 물론 코로나19를 계기로 해서 이제 제작이 들어가긴 했지만 시대적인 흐름에 따라서 복지관이 움직였다는 그 시도는 참 좋았던 거고 그중에서도 이제 우리 12기관들이 같이 협력해서 만들어 낸 플랫폼으로서 참 의미가 있었다고 봅니다.” (참여자 A)

“저는 전국에서 충북지역만 단체를 만들어서 이렇게 사이트로 만들었다는 것 자체가 저는 되게 획기적이라고 생각을 했거든요. 처음에, 아무도 그렇게 사이트를 안 만들잖아요. 그리고 같이 공유하기도 힘들고 그런데 그 마음을 이렇게 해서 한 가지에 하나의 같은 길을 걸어가고 있다는 그 자체만으로도 이 플랫폼을 시작하는 거에 먼저 성공을 했다고 생각을 하거든요. 그래서 저희가 이용자분들한테도 홍보를 할 때, 12개 기관이 함께 합쳐서 모여 가지고 영상을 이제 만들면 이제 콘텐츠를 거기다 올린다고 말씀을 드리면서 안내를 해드렸는데 충북에 있는 이동권 자체도 많이 힘들지만 이용자들이 이쪽 단양에 가면 장애인복지관에 이런 프로그램을 하는구나 아니면 단양에 어떤 곳에 가면 장애인분들이 좀 편하게 이용할 수 있는 시설이 이렇구나 이런 것을 경험할 수 있거든요.” (참여자 D)

## (2) 디지털 역량 강화 : 과정 혁신의 출발

실무자들은 스마트복지플랫폼 온도계를 추진하면서, 대면 서비스가 아닌 디지털을 활용한 서비스 제공을 하는 역량이 강화되고 있다고 평가했다. 4차 혁명시대 디지털을 활용한 다양한 서비스 혁신이 논의되고 있지만, 일선 현장에서 이를 준비하고, 실행하기란 어려운 일이기도 했다. 하지만, 스마트복지플랫폼 온도계를 추진하면서 디지털 역량의 상향 평준화되는 경험을 했다.

“하나의 플랫폼을 구축하고 서로 사용을 하다 보니까 지역 간에 사회복지사 직원 종사자의 디지털 활용 역량이 많이 높아졌고, 그리고 디지털을 활용하고 그리고 만들어 낼 수 있는 자원이 조금 더 많이 좋아진 거 같아요. 그래서 이제 청주나 아니면 제천, 영동, 보은 이런 거 상관없이 거의 대부분 이런 역량이나 자원이 조금 더 상향 평준화가 됐다는 장점이 있고요.” (참여자 L)

“사회복지사인데 영상 편집이란 건 좀 의문이긴 하지만 앞으로 디지털 시대로 봤을 때는 복지관을 홍보하거나 아니면 이용자분들의 목소리를 담기 위해서는 영상이 꼭 필요하다고 생각하거든요. 그래서 담당자로서 역량 강화를 위해서는 대면, 편집, 영상 기획하는 기획단계부터 해야 영상 촬영하는 게 되게 쉽더라고요.” (참여자 D)

“저희 기관만의 영상을 만들고 프로그램을 하다보면 기관의 특성 혹은 예전부터 해왔던 것들 그러니까 새로운 변화나 이런 것들 다른 기관은 어떤 프로그램들이 진행되고 있는지 이런 것들이 다른 담당자로서 좀 궁금하긴 한데 저희가 영상들이 같이 올라오다 보니까 같은 주제를 가지고도 다른 기관은 어떤 식으로 운영하고 있는지 어떻게 활용되고 있는지에 대한 좀 담당자 입장에서는 그 영상을 가지고도 조금 교류가 됐던 거 같고 그리고 저희가 동일한 주제를 가지고 영상을 강사님이 제공한 거 외에도 강사님이 없는 상황에서도 다른 기관에서 제작된 영상을 가지고도 자체 교육으로 활용할 수 있었다는 거는 장점입니다.” (참여자 H)

“장애인 맞춤형으로 특성화를 해서 물론 이제 부족한 면도 있겠지만 그렇게 만들려고 저희가 서로 고민하고 같이 연구했던 것들이 이제 정말 시도했던 것 같고 앞으로는 장애인들이 더 다가갈 수 있는 콘텐츠 제작에 관심을 가지게 될 수 있는 계기가 되지 않을까 (중략) 우리가 평생 교육하면 문화, 여가쪽만 계속 관심을 갖고 복지관에서 해왔다면 이제 플랫폼 안에서는 다양한 커리가 있거든요. 다양한 커리들을 우리가 이제 이용자로서 접근해서 어떤 내용으로 제작할까 고민할 수 있는 계기도 있었고 만들기도 했고 제작도 하였고 또한 이용자한테 그거에 대해서 보여주기도 하고 안내도 했고 그래서 이용자들이 활용할 수 있게끔 해줬다는 거 그게 좋았던 거 같아요.” (참여자 A)

### (3) 장애인의 다양한 욕구에 대응

스마트복지플랫폼 온도계는 장애인의 다양한 욕구에 대응하는 것으로 평가된다. 우선 스마트복지플랫폼은 장애인을 대상으로 하는 대면 서비스를 보완 및 보충하는 역할을 한다. 장애인의 특성상 반복교육이 필요한 경우가 많은데, 스마트복지플랫폼의 콘텐츠는 시공간을 초월해서 반복해서 살펴볼 수 있는 강점을 갖는다. 두 번째로는 장애인의 특성을 고려한 맞춤형 콘텐츠를 제공할 수 있다는 것에서 찾아볼 수 있다. 그야말로 콘텐츠의 범람 시대이지만, 장애인의 눈높이와 욕구에 맞는 콘텐츠는 그리 많지 않다. 장애인의 욕구를 충족할 수 있는 콘텐츠를 통해서 맞춤형 서비스를 제공할 수 있게 된다. 무엇보다 이 같은 대응 과정은 장애인의 사회참여를 촉진할 수 있는 기반이 된다. 지역적 한계를 극복하면서 다양한 지역사회의 모습과 의제 등을 살펴보면서 지역사회 참여를 위한 토대를 마련하고 있다.

#### ① 대면 서비스의 보완적 역할

*“회원분들이 복지관에 오셔서가고 평생교육을 듣고 있고 또 다른 영역의 교육적인 것들을 들으실 때는 저희가 일회성 단발성으로 좀 종료가 되는 날의 교육이 한 해에 종료가 되는 부분이 있는데 이게 이제 영상화되고 지속적으로 본인이 원하는 시간과 장소에서 플레이가 되다 보니까 반복적으로 학습할 수 있다는 것은 가장 큰 장점이기는 했어요. (중략) 회원님이 이제 이야기하기는 오늘 배웠던 거에서 반복적으로 내가 다른 여러 명의 집단으로 프로그램을 했을 때 미처 보지 못했던 부분들을 다시 볼 수 있어서 좋았다라는 강점이 있고요.” (참여자 H)*

#### ② 장애인의 특성을 고려한 맞춤형 콘텐츠 제공

*“장애인분들이 그 영상을 활용하는 거는 유튜브도 많이 충분히 가능한데 플랫폼의 장점이라고 하면 사회복지사가 장애인들의 이제 욕구에 맞춰서 그리고 장애인분들이 좀 더 좋아할만한 그리고 장애인에게 조금 필요할만한 정보를 맞춤형으로 저희가 플랫폼 하나를 구축해놓음으로서 이분들이 조금 더 쉽게 정보를 접근할 수 있는 장점이 있었습니다.” (참여자 L)*

*“다양한 장애 유형에 대응이 가능하다는 것도 하나의 장점이겠고 자막이라든가 소화라든가 우리 온도계 만에 이렇게 시각장애인을 위한 오디오북 같은 것들 그런 것도 강점이 되겠고요.” (참여자 G)*

*“저희는 지금 콘텐츠 개발 비용 일부를 재료비로 사용을 해서 이용자분들도 어쨌든 저희가 없을 때 혼자 하실 수 있게 보면서 만들 수 있어야 되니 영상을 일단 먼저 보여드리고 따라해 보라 이렇게 재료비를 지원을 해드리고 있거든요. (중략) 아무래도 직접 하고 하다 보니까 좀 성취감 같은 것도 좀 있으시고 좀 더 흥미롭게 되고.” (참여자 E)*

### (4) 서비스의 효과성

스마트복지플랫폼의 효과성은 다양했지만, 서비스 대상자인 장애인과 가족을 적극적으로 참여시킬 수 있었다. 이렇게 대면 서비스의 한계나 서비스 사각지대에 대응하기 위한 노력은 장애인의 삶의 질이 향상된다는 장애인의 평가를 얻기도 한다.

## ① 서비스 대상자의 능동적 참여

“저희는 장애인 당사자분한테 한 건 아니었고 복지관 지원 사업 안에 장애 아동을 둔 부모님을 대상으로 하는 부모 프로그램이 있었어요. 근데 이제 부모님들이 아무래도 일하시는 분들도 계시고 이 아이를 이제 한명만 돌보는 건 아니니까 복지관에 오셔서 뭔가 프로그램 하기에는 한계가 있어서 저희가 생각을 했던 거는 키트를 사업비로 해드리고 그 키트를 저희가 미리 영상을 찍어서 그 영상을 보시고 만들 수 있게끔 해드렸던 적이 있는데 그런 식으로 활용을 했을 때 부모님들의 만족도도 굉장히 좋았고 가정에서 이제 본인도 하지만 그걸 또 아이들이랑도 같이 하실 수 있으니까 그런 부분에 대해서 긍정적인 반응이 있을 것 같아요.” (참여자 B)

“복지관 내에서 이렇게 장애인분들이 장애인분을 가르쳐드리는 걸로 해서 발달장애인분들도 프로그램을 안 할 때는 시간이 비는 그 시간에는 도우미분들을 통해서 여기에 온도계 사이트 들어가는 방법 그리고 아이디랑 비밀번호를 이제 알고 있으시니까 이제 본인이 언제 이거 들어가냐고 물어보시면서 서로 이제 배우려고 하는 그런 부분이 있거든요. 오늘은 어떤 영상을 보고 싶다고 얘기를 하시는 분도 계시고 그래서 발달장애인분만 아니라 다른 이용자분들도 도우미 역할도 되게 좋게 일을 하면서 본인의 성취도 조금 가지고 있으면서 그 영상에서 본인의 얼굴이 나오니까 이용자분들이 이제 저희 영상 찍을 때 이용자분들이 조금 많이 답아서 하려고 하거든요. 이용자분들이 본인의 얼굴이 나오니까 더 좋아가지고 다음에 촬영을 또 언제 하냐고 물어보시는 분도 계시고 그런 부분도 본인의 역량을 조금 더 자신감있게 일상생활에서 또 하나의 추억을 만들 수 있는 그런 역할이 된 거 같아요.” (참여자 D)

“중증 장애인 분들은 대부분 활동 지원사를 끼고 있기 때문에 활동지원사에 대한 교육 아니면 가족에 대한 교육 이런 것들이 반드시 저는 동반되어야 해야 된다고 생각해요. 그 당사자만의 교육으로는 저는 한계가 좀 있다고 생각을 해요. 왜냐하면 이제 말씀하신 것처럼 제반복을 해도 그게 일정 시간 기간이 지나면 저희도 잊어 먹듯이 장애인들은 더 빨리 잊어먹거든요. 그러니까 당사자에게만 맡길 수는 없는 것 같아요. 이 활용도에 대해서 그래서 그 주변 사람한테 교육이나 반드시 필요하겠죠. 저는 이런 영상을 만들 때 그런 거에서 가장 중요한 부분이지 않을까.” (참여자 J)

“일정 시간이 되면 복지관 여기에서 이제 모이는 형식으로도 하고 있는데 그러면 이제 하나둘씩 알아서 오세요. 그러면서 자기가 관심 있는 걸 같이 복지 도우미들이랑 검색을 하고 하면서 이제 그분들도 여러 가지 접해보지 못한 다양한 평생교육을 접하지만 저희 실무자들 입장에서는 이분들이 어떤 것 원하는지 자연스럽게 파악이 되는 그런 부분들이 있어서 지금 상황에서는 그런 강점이 있는 것 같아요.” (참여자 D)

## ② 삶의 질 향상

“이용인분이 뭐라고 하셨는가 하면 하고 싶지만 할 수 없었고 어떻게 하는지도 모르고 방법도 몰라서 애초에 포기를 해버렸는데 지금 스마트복지플랫폼을 통해서 삶의 의욕이 느껴진다고 말씀을 하셨어요.” (참여자 G)

## (5) 나아갈 방향 : 절반의 디지털 혁신을 넘어갈 방안

코로나19로 촉발된 디지털 혁신은 지속 가능한 방향을 정립해야 할 과제를 안고 있다. 그 첫 번째는 스마트플랫폼의 안정적 토대를 마련하는 것인데, 대상자들이 성능이 낮은 핸드폰이나 디지털 기기와 플랫폼의 느린 속도 등이 맞물리면서 디지털을 기반으로 하는 서비스를 제공하는 것에 어려움이 발생하기도 한다. 이 같은 문제들을 우선적으로 해결할 때, 서비스가 충분히 이루어질 수 있으므로, 각 기관들은 데이터를 제공하는 등의 노력을 시도하고 있기도 했다. 그러나, 스마트복지플랫폼의 하드웨어가 보완되지 않으면 서비스 접근성 향상은 기대하기 어렵다. 더욱이 발달장애인들이 이용하기 쉬운 가입과 이용 절차를 개발하는 것도 중요한 과제로 남아있다.

더불어, 다양한 장애 유형에 따른 욕구에 대응할 콘텐츠가 무엇인지를 확인할 필요가 제기된다. 현재로는 시스템을 구축했을 뿐, 장애 유형에 맞는 그리고 장애인들의 욕구에 부합하는 콘텐츠 생산은 부족했다. 기존에 업로드된 콘텐츠의 조회수나 요구조사를 통해서 장애 유형, 연령, 성별, 지역에 따른 욕구에 부합하는 다양한 콘텐츠 개발 방안이 마련될 필요가 있다. 스마트복지플랫폼이 안정적으로 지역사회에서 안착되기 위해서는 이를 추진할 인력을 보충하고, 안정적으로 관련 콘텐츠나 추진 방안에 집중할 수 있는 팀을 마련하는 등의 지원체계가 필요하다.

### ① 스마트복지플랫폼의 안정적 토대 마련

*“비대면을 해야되는 상황에 처했을 때 제가 충북에서는 조금 더 이제 선제적으로 대응할 수 있는 세팅되었다고 생각은 들면서도 이제 말씀해 주신 대로 사각지대가 지금도 있는 거거든요. 사실은 어쨌든 저희 군 단위에서는 저희가 군이 있고 이렇게 면이 잘 다양하게 있는데 복지관까지 오시질 못해요. 그래서 이거를 보완하기 위해서 나오는 게 이거라고 생각할 수도 있는데 이제 그 군 단위에 계시는 분들은 인터넷을 잘 사용하지 못하세요. 스마트폰이 없는 분들도 계시다 보니까 정말 그런 것들을 활용하시려면 어떤 스마트 기기 지원 범위가 인터넷을 조금 더 이제 넓혀드린다거나 이런 조치가 있어야 하는데 (중략) 이 사업을 하면서 그리고 이제 복지관에 오셨더라도 어떤 뭔가 이메일조차도 못 만드시는 분들이 조금 발달장애인들이 계셨어가지고 그런 분들한테도 다 그걸 하나하나 이해시켰어야 하고 그날은 또 이해하셨다가도 내일은 또 이제 잊어버리실 수 있고 이런 부분들이 있다 보니까 이제 그런 거에 대해서 조금 더 저희가 어떤 식으로 해야 이분들이 그런 걸 또 이해하시고 집에서도 활용할 수 있을까에 대한 고민이” (참여자 B)*

*“이걸 정말 활성화시키고 많은 사람들이 많은 장애인분들이 조금 더 접근을 편하게 하기 위해서는 지금 유튜브처럼 서버의 안정성이랑 속도가 정말 중요한 것 같아요. 근데 지금 저희 플랫폼 온도계가 그게 조금 많이 부족해서 기다리는데 시간이 지연되고 조금 이제 기다리는 시간이 길어지다 보니까 콘텐츠를 보려고 하는 장애인분들의 욕구는 충분히 있는데 그 시간을 기다리지 못하고 밖으로 나가버리거나 아니면 로그인을 하시다가 이제 지쳐서 안 볼래 이렇게 하시는 분들이 많아서 (중략) 내가 바로 열어서 앱 형태로 바로 열어가지고 접근만 가능하다 그러면 장애인 분들은 본인 휴대폰에서 유튜브 보듯이 언제든지 그 콘텐츠는 충분히 이용이 가능할 것 같다고 생각이 계속 들어요. 그래서 저희가 이제 추후에도 이미 이제 콘텐츠가 많이 준비가 되어 있고 사후에도 계속 많은 콘텐츠를 올릴 테지만 이 콘텐츠를 활용하기 위한 안정성과 속도를 계속 고민은 해줘야 되는 거 같아요.” (참여자 L)*

“대부분 이제 장애인분들이 많으신 분들도 대부분 스마트 기기가 좋은 게 아니에요. 사실 그거에 대한 큰 차이가 엄청나게 난다고 저는 생각을 하고 서버 안정도 중요한데 대부분 여기 계신 분 다 좋은 거 쓰시지만 장애인들은 보급형 핸드폰 이런 거 많이 쓰다 보니까 그거에 대한 속도 차이가 사실 엄청 많이 나고 그거에 기다리시듯 나가시는 분들 그런 게 또 하나 중요한 것 같고요. 또 하나 저는 이제 어쨌든 이 플랫폼을 활용하시는 분들이 이제 대부분 중증 장애인분들이 활용을 하게 되는 게 맞잖아요. 접근성 향상을 위해서 그러기 위해서는 지원자의 역할은 저는 되게 중요하다고 생각을 하거든요. (중략) 이런 온라인 프로그램을 활용하는 거에 가장 큰 사회복지사 단점이 이제 소통 부분이라고 저희가 이제 생각을 하거든요. 이런 플랫폼을 활용해서 소통적인 부분이 조금 더 좋은 쪽으로 좀 발전이 좀 돼야될 것 같아요. 일방적인 한쪽의 제공자 역할만 아니고요 서로 소통하는 관계를 이렇게 좀 플랫폼이 좀 발전이 더 많이 돼야 되는데” (참여자 J)

## ② 장애인 욕구에 대응할 콘텐츠 개발

“그 지금 이제 플레이 수가 얼마 안 된다고 말씀하셨는데 저희가 이 영상을 사전에 올리기 전에 12개 복지관 연합해서 욕구 조사라든가 흥미도조사 이런 걸 하지 않은 상태에서 필요에 의해서 저희가 영상을 제작해서 만들어 올리거든요. (중략) 이 영상을 사전에 올리기 전에 12개 복지관 연합해서 욕구 조사라든가 흥미도 조사 이런 걸 하지 않은 상태에서 필요에 의해서 저희가 영상을 제작해서 만들어 올리거든요.” (참여자 G)

“어떤 부모님이 이제 발달장애인 장애 유형까지는 기억이 안나고 장애 아이를 두신 한 청소년 중고등학생 정도 계시는 부모님이 전화해서서 혹시 홈스쿨링 같은 것도 지원을 하나 라고 물어보셨어가지고 보통 장애인분들이 졸업을 하면 비장애인 분들은 대학 아니면 취업인데 이분들은 그냥 거의 그대로 머물러계시잖아요. 그래서 이거를 우리가 그때부터 중고등학교 때부터 그런 목적을 가지고 제공을 해가지고 이제 졸업하고 나서도 중고등학교 때 뭔가 취업하실 수 있게끔 방법도 좋겠다라는 생각이 들었고.” (참여자 B)

“그리고 제가 살펴봤을 때 발달장애 특성상 좋아하는 콘텐츠가 따로 있는 것 같아요. 근데 개발하는 우리 콘텐츠를 제작하는 우리 입장에서는 사실 발달장애인들이 어떤 유형의 콘텐츠를 좋아하는지 사실 저도 파악을 못했거든요.” (참여자 A)

## ③ 스마트복지 실행 기반 강화

“꼭 사회복지사가 아니고 꼭 장애인 가족이 아니더라도 주변의 이웃들한테 이렇게 알릴 수 있는 좋은 콘텐츠가 있다라는 걸 조금 많이 알려가면 좋을 것 같고 이게 유튜브는 너무 다양한 콘텐츠가 많으니까 클릭하는 것 자체도 그걸 골라서 해야 되는데 여기 사이트에 들어가면 우선 내가 보고 싶은 거는 알아서 찾을 수 있고” (참여자 D)

“기기도 기기고 와이파이도 안 되는 집이 되게 많으시더라고요. 인터넷 자체가 없어요. 그 집에 tv도 없는 방도 있고 이러다 보니까 안 되고...(중략)...(면 단위 장애인분) 오라고 하기에는 또 그분은 차량 운전은 못하시고 버스도 저희 지역에는 버스도 한계가 있고 그렇다 보니까 결국엔 그냥 있는지 없는지도 모르고 포기하시는 경우도 되게 많고 오셔서 그날은 이제 행사가 있어서 테리고 오시는 날이 있었어요. 그때 이제 그때 알려드려도 어쨌든 다시 집에 돌아가면 못하세요. 하시긴 하시니까 조금 그런 부분에서 되게 어려움이 있었고 그렇다 보니까 일단 그렇게 하려면 제가 말씀드린 것처럼 뭔가 계속 한 명 두 명 누군가 붙어가지고

면 단위에 이걸 정말 하는 몇 명의 직원이 상주해가지고 계속 알려드린다거나 이런 식으로 되지 않으면 사실은 거기 사시는 분들도 계속 하시기에는 좀 어려움이 있겠다라는 생각이 들어요 (중략) 내가 어디까지 어디까지 편집을 하고 어디까지를 해야되는 걸까라는 생각이 되게 많이 들었고 근데 그때 서울 장복을 갔을 때 그분이 그러니까 사회복지사들이 이렇게 기획이나 홍보를 부탁하면 그걸 그냥 그분이 만들기만 하면 되는 거예요. 그분은 그 전문가니까 차라리 이제 그런 식으로 별도의 인력을 두고 저희는 기획으로만 하는 게 맞지 않나라는 생각도 들었던 것 같아요. 저희가 이제 그러니까 저희가 하는 게 질적으로도 그렇고 업무량도 그렇고 사실 이걸 한다고 다른 업무가 빠주지는 않거든요. 그렇다 보니까 가중이 되기도 하고 그런 부분이 있어서 그러고 차라리 그런 능력을 주는 게 가능하다면 그게 좋지 않나 생각이 들었습니다.” (참여자 B)

## 2. 초점집단면접에 참여한 장애인 대상자의 특성

장애인 당사자의 스마트복지플랫폼 온도계의 이용 경험을 살펴보았다. 스마트복지플랫폼을 이용한 장애인 당사자들은 스마트복지플랫폼을 운영하는 충청북도 10개의 장애인복지관에서 1인의 장애인들을 모집했다. 장애인 당사자의 목소리를 통해서 새롭게 시도된 스마트복지플랫폼을 평가하는 것은 서비스 당사자의 욕구에 부합하는 정합성 높은 서비스 방향을 모색할 수 있는 강점이 있다. 장애인 FGI에는 충청북도 관내 장애인복지관에서 스마트복지플랫폼 온도계를 이용하는 장애인 1인을 모집하여 총 10인을 비대면으로 집단면접했다. 장애인 당사자의 초점집단면접은 총 10인이며, 만 나이는 29세부터 66세까지 나타나며 평균 연령은 46세이다.

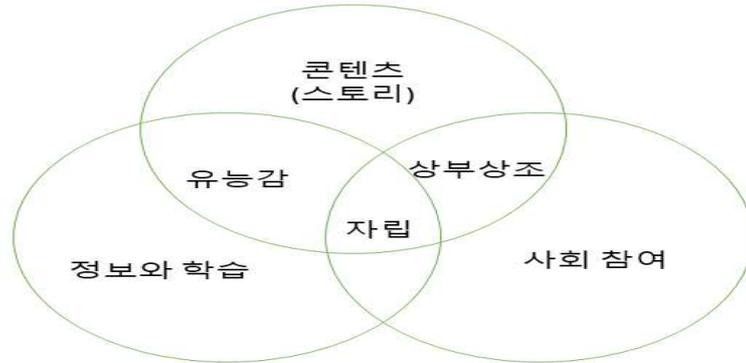
<표 3-15> 초점집단면접 참여 장애인의 특성

참여자	장애 유형	장애 정도	만나이
가	지체	중증	29
나	지적	경증	45
다	뇌병변	경증	55
라	지체	경증	53
마	지적	경증	33
바	뇌병변	중증	41
사	지적	중증	24
아	지적/시각	중증	62
자	지체	경증	52
차	뇌병변	중증	66

### 1) 장애인 당사자의 스마트복지플랫폼(온도계) 이용 경험

초점집단면접을 통해서 장애인들이 스마트복지플랫폼의 이용경험에 관해서 충분히 이용할 수 있도록 ‘스마트복지플랫폼의 이용 경험은 어떠했습니까?’ 와 같이 개방형 질문을 했고, 이어서 구체적인 경험과 사례를 이야기할 수 있도록 했다. 초점집단면접의 주 진행과 연구 공동연구진이 보조 진행을 맡아 진행했다. 공동연구진은 보조적 역할을 하면서, 연구 주제에 대해서 노트를 하면서 나누어진 주제를 충분히 이해할 수 있도록 집중했다. 장애인 당사자가 평가하는 스마트복지플랫폼 온도계에 대한 평가는 다음과 같이 정리된다.

서비스 접근성/전문성 확대



안정적 접근 토대

<그림 3-18> 스마트복지플랫폼 온도계를 이용한 장애인의 평가

(1) 장애인 욕구에 특화된 콘텐츠

장애인들은 스마트복지플랫폼의 다양한 콘텐츠가 반복 학습을 가능하게 하고, 다양한 내용을 배워서 적용할 수 있다는 점에서 긍정적으로 평가했다. 주변의 다른 사람들에게도 추천할 만큼 만족하는 부분이 있다. 기본적으로 집에서 편리하게 이용할 수 있다는 강점은 모든 참여자가 인정한 온도계의 강점이기도 하다. 다양한 동영상 중 노래 부르기와 같은 취미생활들에 만족감이 있었고, 여행과 같은 경험을 간접적으로 경험하면서 만족하기도 했다. 무엇보다 이와 같은 온도계는 복지 도우미의 도움이 온도계를 지속해서 이용할 수 있게 하는 중요한 요인이기도 하다. 복지 도우미의 설명을 통해서 온도계를 이용할 수 있는 방법을 익히기도 하고, 실행했다가 안 되는 부분도 재시도를 할 수 있게 된다.

“장애인 자립에 도움이 되는 영상을 주로 시청했습니다. 동영상 강의는 00군 장애인복지관 유튜브 채널에 있는 노래 교실, 만들기 강자를 많이 모았고요. 장애로 인한 두려움을 이겨 내기 위해서 시청합니다. (중략) 저는 온도계를 통해서 노래 따라 부르기 그 영상을 참 좋아 합니다. 그래서 그 영상을 보면서 노래도 하고 제 특기가 그것이기 때문에 많은 댄스 음악이나 여러 종류의 음악을 듣고 정말 즐거운 생활을 하고 있습니다. (중략) 온도계는 저희들에게 정말 장애인에게는 꼭 필요한 선택이고 저기 열심히 그 강의도 들으면서 자기들만의 생활이 패턴이 바뀌었으면 좋겠습니다.” (참여자 나)

“못 나가는 지체장애인을 위해서 여행하는 그런 영상들도 있더라고요. 그래서 그런 게 있어서 좋은 것 같습니다.” (참여자 가)

“이제 저희 같은 경우는 이제 인지 능력이 조금 저하가 돼가지고 이해력이 좀 부족해요. 이제 컴퓨터에서 저희가 만약에 이제 유튜브를 통해서 이거는 이렇게 해야된다고 이제 저기는 제시가 되잖아요. 그러면 저희가 실질적으로 그걸 해보면 안 되는 때가 많죠. 그러면 저희가 포기를 중간에 하니까 그런 부분들이 이제 좀 어렵죠. 그러니까 이제 선생님한테 직접

오면 이런 부분이 이렇게 한다면 그러면 본인이 직접 그것을 실행을 해서 이리이러 했다고 가르쳐주니까 제가 도움이 되니까 (앞으로도 늘렸으면 좋겠어요.)” (참여자 차)

## (2) 정보와 학습

복지관에 방문할 때만 이루어지는 다양한 교육을 시간과 공간에 구애받지 않고 이용할 수 있다는 점에서 다양한 내용을 학습하고, 접할 수 있다는 점이 만족스러운 부분이다. 특히나 장애인을 대상으로 하는 평생교육 차원에서 지속가능성을 확인할 수 있었다.

“이용인이 찾아가는 서비스, 권리 서비스라든지 장애인 차별 해소를 더불어 지역사회에 섬어드는 정책 활동을 통해 장애인 평생교육을 활용할 수 있습니다.” (참여자 다)

“네. 저 같은 경우는 뇌병변 장애라 휠체어를 타고 다니거든요. 근데 어저께 내용을 이렇게 봤더니 제가 할 수 있는 게 인문학 강의나 뭐 그런 쪽으로 많이 청취를 했거든요. 그리고 거기 보니까 뭐 요리하기 또 여러 가지 운동 프로그램, 만들기 프로그램 뭐 그런 것들이 여러 개가 있는데 보니까 제가 할 수 있는 게 제한적이라 그래서 인문학 강의 위주로 이렇게 그렇게 듣고 있습니다.” (참여자 라)

“취미생활로 축구를 배우기도 하고, 제가 지금 풋살도 나가는데 영상이 있었으면 그걸 보고서 배우고 더 잘할 것 같습니다.” (참여자 사)

“고속도로나 이런 데서 제가 음식을 빼먹어야 되는 그런 입장이 되면 그런 키오스크 같은 걸 제가 사용을 못했어요. 전혀. 그런데 이제 이 온도계를 통해서 제가 그런 거를 접해서 직접적으로 써먹어보고 또 한 번 활용해서 안 되면 다시 와서 재차 문의를 해서 이런 부분은 어떡하고 그리고 이제 또 철도 같은 거 이용할 때 이제 예매라든가 그런 거를 선생님한테 문의를 하면 온도계 강좌 선생님이 잘 가르쳐주시니까 그런 것이 많이 도움이 됐습니다.” (참여자 차)

## (3) 유능감과 상부상조의 경험

면접에 참여한 장애인들은 온도계를 통해서 얻은 지식으로 유능감을 경험하기도 했다. 무엇보다 온도계를 통해서 익힌 지식과 정보들로 도움을 주기도 하고 받기도 하면서 지역사회에 기여할 수 있게 되는 점이 온도계가 갖는 강점으로 평가하기도 했다.

“(주변 사람들과) 소통을 하는데 책 쓰는 방법을 제가 여기서(온도계) 본 기억이 있어요. 그래서 그거에 대해서 조금 얘기를 했더니만 뭐 그렇게 잘하냐고, 전문가냐고, 아 아니라고. 그거 몇 번 본 거 같이 얘기했는데 그래도 좀 거기서 조금 어떻게 유용하게 써먹었다 했을까 그런 경험도 있었어요.” (참여자 자)

“제가 복지 도우미 선생님한테 이제 배운 건데, 사진을 가지고 동영상을 만들어서 편집해서 동영상이 움직일 수 있게끔 만들어주는 그런 프로를 배웠어요. 그런데 이제 제가 파크 골프를 이제 하는데 파크 골프를 하면서 라운딩할 때 이제 그 모습 사진 카드 카드를 가지고 그렇게 해보니까 그 회원들이 참 그래도 반가워하고 좋아하는 그런 걸 느끼니까 저 또한 그 성취감이 있더라고요. 그래서 그건 아주 훌륭하게 제가 배웠습니다.” (참여자 차)

“저는 당연히 도움이 된다고 생각합니다. 우리 지역 사람들만 만나는데 다른 지역 장애인들이 강의를 듣고 이벤트를, 이벤트에 참여하는 모습을 보면 혼자가 아니라고 느낍니다. 저는 주로 이제 제가 글 쓰는 걸 너무 좋아해서 온도계 사이트 들어가서 글 쓰는 것에 대해 흥미를 느끼면서 주로 집에서 시도 쓰고 책도 많이 읽고 다른 사람들이 제 재능에 놀라면서 칭찬해 주는 것이 그것이 제가 온도계를 통해서 배운 것에 대한 애착감입니다. (중략) 개인적으로 저기 배움, 배움의 기회가 있을 때 열심히 배워서 장애인이든 비장애인이든 장애인이 비장애인에게 배울 수도 있는 것이고, 비장애인이 장애인에게도 도움을 줄 수 있는 것이기 때문에 서로 상부상조라는 그런” (참여자 나)

#### (4) 사회참여

사회참여는 장애인의 복지수준 증진에 매우 중요한 지표이다. 하지만, 코로나19로 장애인의 사회참여는 더욱더 어렵고, 고립된 생활을 하게 되는 어려움도 보고되고 있다. 온도계는 지금 내가 사는 지역과 이용하는 장애인복지관을 넘어 충북지역 장애인과 복지관의 활동들을 다양하게 경험할 수 있게 된다. 무엇보다 다양한 대인관계 기술을 다루는 영상들은 고립되는 장애인들의 삶의 변화를 촉진시킬 수 있다는 점에서 사회참여를 확대할 수 있는 강점이 있다.

“저는 이 온도계통에서 이제 제가 저도 해원복지관을 잘 이용하지 못하고 있지만 이렇게 나머지 11개 복지관에 이제 업로드된 콘텐츠를 이제 가끔 이렇게 자세히는 못 봐요. 근데 그냥 앉아가고 나머지 11군데 복지관을 다 제가 이렇게 경험한다고 생각하니까 되게 좀 뭐라 할까 좀 스마트해진 것 같고 느낌이 되게 좋아요.” (참여자 자)

“저는 스마트 복지가 온도계를 통해서 따뜻한 말, 말로 표현 못하는 자기들만의 세계를 펼치기 위해서 그 뭐 이야기하는 방법, 설득하는 방법, 대화의, 대화가 필요한 대인관계 그런 영상들을 보면서 나는 자신은 없어 나는 필요하지 않아. 그런, 그런 절망감을 없앴으면 좋겠 습니다.” (참여자 나)

#### (5) 보완되어야 할 부분

스마트복지플랫폼 온도계의 모든 콘텐츠는 장애인의 자립역량을 강화할 수 있는 내용들이 포함된다. 하지만, 온도계를 이용한 장애인들은 앞으로 보완해야 할 다양한 지점들을 제시했다. 장애인의 욕구에 대응하기 위해서 이루어지지만, 핸드폰이나 컴퓨터를 익히지 않으면 온도계의 접근성은 낮아지게 된다. 따라서, 핸드폰이나 컴퓨터 등 디지털 역량의 강화 방법과 접근성을 높이는 방안이 필요하다. 더불어 장애인의 욕구에 맞는 다양한 콘텐츠가 개발되어 제공될 필요가 있는데, 이를 위해서는 장애유형별 욕구에 기초한 콘텐츠를 발굴하는 노력이 필요하다. 무엇보다 온도계가 느리거나 로그인을 해야만 접속할 수 있는 등의 접속 장애요인을 최소화할 방안이 마련될 필요가 지적되기도 했다.

“지금은 이제 사람을 더 소개를 하려면 이제 어디를 안 나가고 집에서 이제 편안하게 컴퓨터나 스마트폰만 있으면은 충분히 볼 수 있는 사이트이다 보니까 (디지털 기기) 활용만 할 수 있다고 하려면 충분히 가능하다고 생각해요.” (참여자 가)

“컴퓨터를 잘 못했는데요. 온도계를 통해 컴퓨터를 배우는 기회가 되었어요. 스마트 기기를 잘 다뤄야 한다는 생각을 했습니다.” (참여자 나)

“사랑의 온도계의 주 목적은 장애인의 복지를 위해서 지금 하는 프로그램이죠. 그죠? 이제 그럴 것 같으면 이제 저 같은 경우는 장애인들이 사회적인 활동을 하는 데 대해서 전반적인 결여가 되는 부분이 많잖아요. 그런 결여되는 부분을 보충해 줄 수 있는 프로그램을 개발해서 가지고 더 좀 더 나은 그러니까 팔을 못 쓰는 부분 사람은 어떠한 운동을 해서 어떻게 해서 재활을 하는 부분들이 있다라는 그런 프로그램이 좀 영입이 되던가 아니면 다리를 못 쓰는 부분은 어떻게 해서 좀 운동을 할 수 있는 방법, 방법론을 한번 해서 이렇게 제시를 해주면 도움이 되지 않을까 이렇게 생각을 해봅니다.” (참여자 차)

“저는 복지관에 나왔을 때 프로그램이 딱히 없을 때 좀 시간이 남아두니까 그때 온도계로 하고 있는데 울동 같은 거 콘텐츠는 좀 많이 좀 만들었으면 합니다. 보니까는 거의 같은 것만 보게 돼서” (참여자 가)

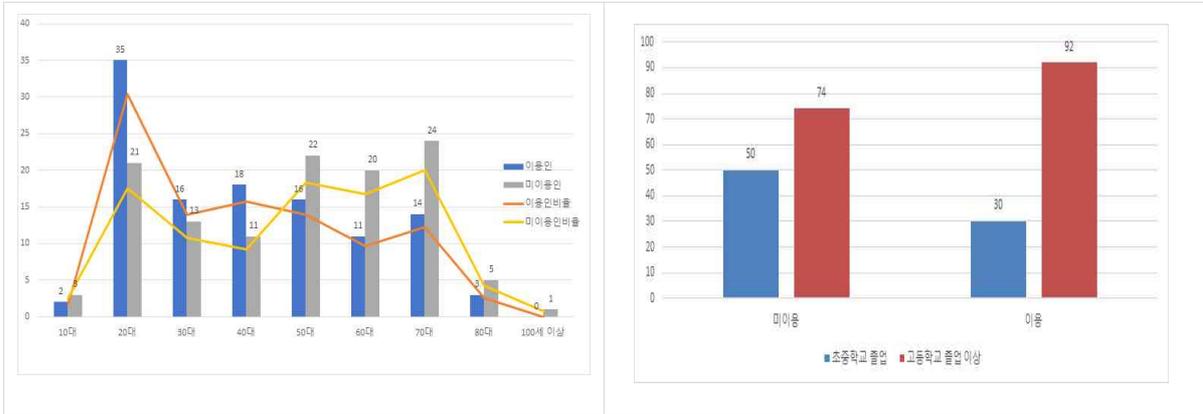
“온도계는 꼭 가입을 해야만 이용할 수 있잖아요. 가입 안 해도 편하게 이용할 수 있게끔 가입 로그인을 하면 가입을 하면은 짬이라든지 아니면 보관함에 넣어서 반복적으로 볼 수 있게끔 하고 유튜브처럼 좀 편하게 들어가서 쉽게 볼 수 있게끔 가입 안 해도 로그인 안 해도” (참여자 바)

“사람들이 이용을 많이 하니까 너무 느려서 불편한 것 같아요. 사이트가 이제 강사님이 와서 온도계 그거 사이트를 들어갔는데 여러 명이 들어가니까 사이트가 너무 느려서 안 들어가더라고요.” (참여자 사)

### 3절. 소결

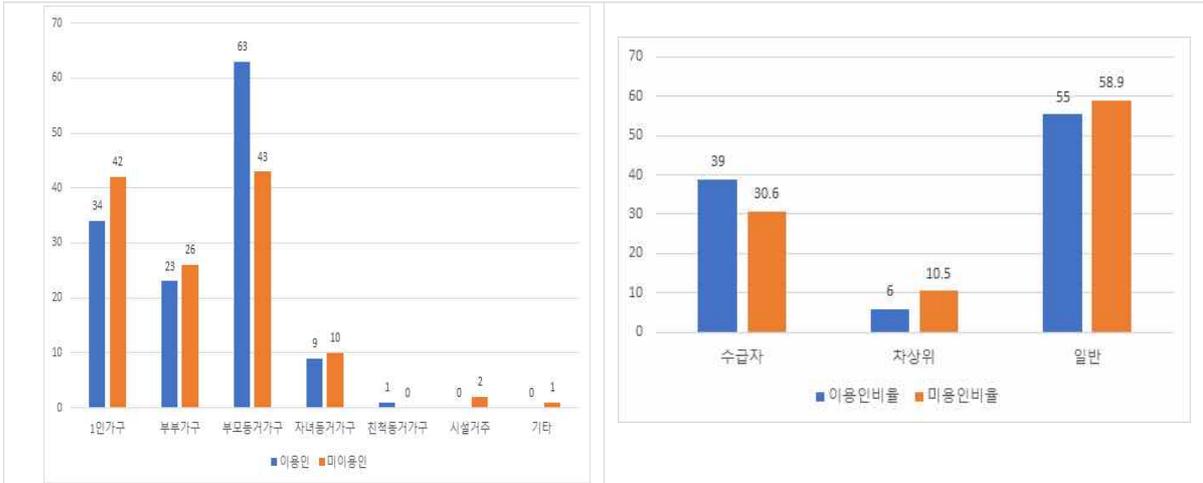
스마트복지플랫폼이 충청북도 도내 장애인복지 현장에서 어떻게 적용되었고, 또 지속가능성을 확보하여 장애인의 삶의 질 향상을 담보할 방안은 무엇인지를 살펴보았다. 이를 위해 본 연구는 양적과 질적 접근을 혼합해서 활용하는 시도를 했다.

스마트복지플랫폼의 대상자인 장애인을 관점에서 스마트복지플랫폼의 필요성과 만족도를 살펴보았으며, 서비스 이용집단과 미이용집단을 구성하여 서비스 필요성과 서비스 구성 내용을 확인했다. 이 과정에서 주목할 점은 지난 1년간 스마트복지플랫폼에 참여한 장애인과 참여하지 않은 미이용집단은 이질적인 특징들이 발견되었다. 먼저 <그림 3-19>과 같이 스마트복지플랫폼을 이용한 장애인 집단 중 설문조사에 응한 대상자들은 20대가, 미이용집단의 응답자는 70대가 많았다. 더불어 두 집단 모두 고등학교 졸업 이상이 많지만, 서비스 미이용집단에서 초중고등학교 졸업의 학력이 더 많았다.



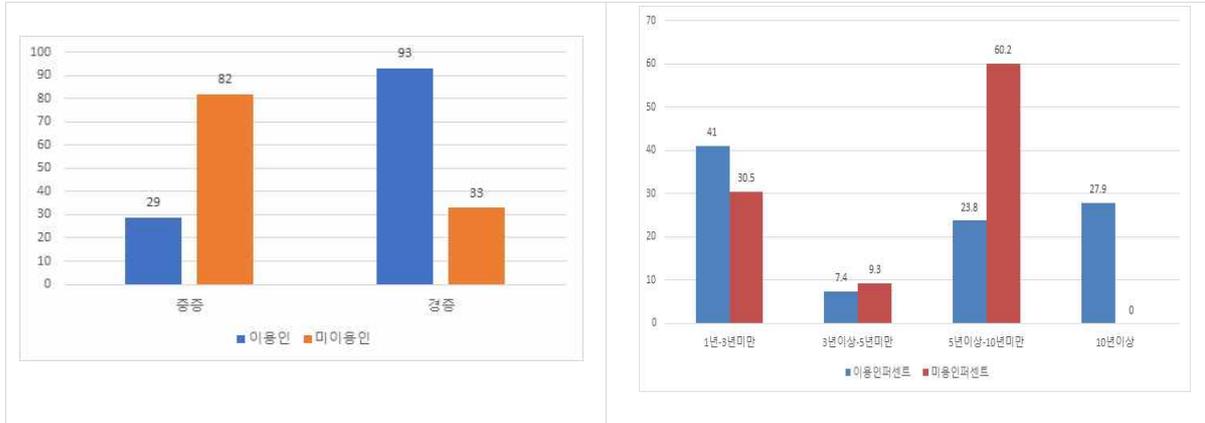
<그림 3-19> 서비스 이용 및 미이용 집단의 연령과 학력 수준 비교

가구 형태를 보면 두 집단 모두 부모와 동거하는 경우가 많지만, 서비스 이용집단이 더 많았고 1인가구는 미이용집단이 더 많았다. 경제수준은 두 집단 모두 일반가구가 가장 많았지만, 서비스 이용집단은 수급자 가구가 전체 응답자의 약 39%로 많았고, 차상위는 미이용인이 10.5%로 이용인 집단 6%보다 높았다. 이용인 집단과 미이용인 집단의 장애 정도를 경증과 중증으로 질문한 결과, 서비스 이용집단은 경증이 많았고 서비스 미이용집단은 중증이 많았다.



<그림 3-20> 서비스 이용 및 미이용 집단의 가구유형과 경제상황 비교

한편, 이들 두 집단의 장애 정도는 서비스 이용집단은 경증이 더 많았고, 미이용집단은 중증이 더 많았다. 지역사회 장애인복지관의 이용 기간은 서비스 이용집단은 1-3년 미만이 가장 많았고, 10년 이상도 약 30%로 높게 나타나지만, 미이용집단은 5년-10년 이내가 약 60%로 가장 많았다.



<그림 3-21> 서비스 이용 및 미이용 집단의 장애 정도와 장애인복지관 이용 기간

이처럼 스마트복지플랫폼을 이용한 집단과 미이용집단은 인구사회학적 특성이 이질적인 것으로 나타나는데 이는 시범 적용 과정에서 상대적으로 젊고 장애 정도가 낮은 집단이 더 많이 참여한 것으로 보인다. 이들 두 집단의 이질적 특성과 함께, 스마트복지플랫폼이라는 비대면/디지털 기술을 적용한 서비스에 관한 평가가 다르게 나타나는 점도 주목할 필요가 있다. <그림 3-22>과 같이, 이용인 집단은 그렇다가 41.5%, 매우 그렇다 25.4%인데 반해, 미이용집단은 보통이 30.6%, 전혀 그렇지 않다 9.7%로 높았다.



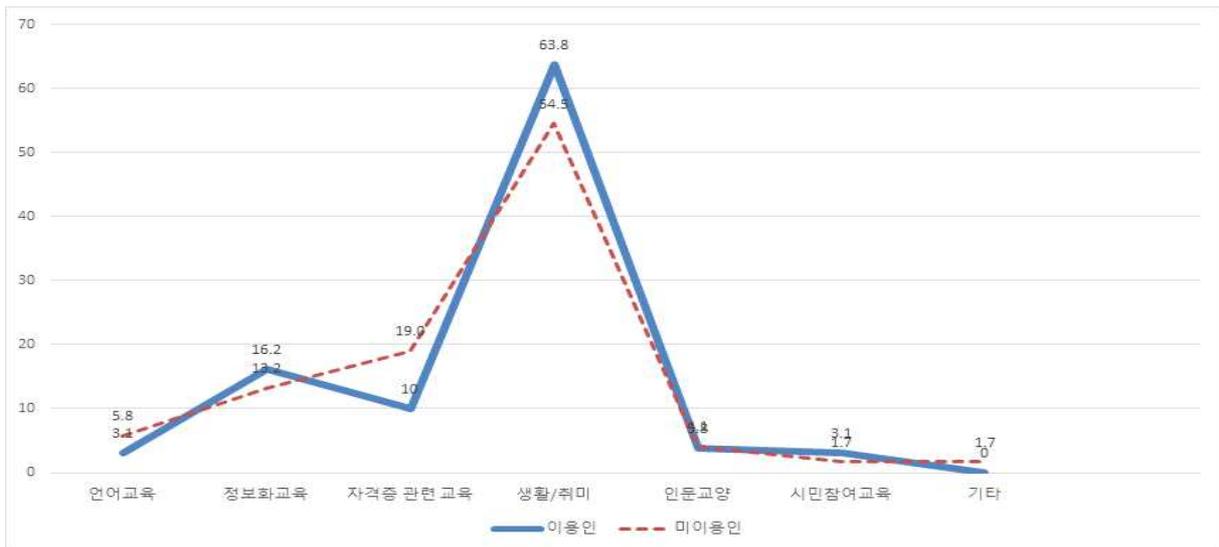
<그림 3-22> 서비스 이용 및 미이용 집단의 스마트복지플랫폼 이용 편리성에 대한 평가

한편, 스마트복지플랫폼이 활성화되면 장애인들의 복지 수준이 향상될 것인가란 질문에 서비스 이용집단은 그렇다가 44.6%, 매우 그렇다가 22.3%였지만, 미이용인 집단은 보통이 37%, 그렇다가 35.5%로 나타났다. 이용인 집단이 66.9%가 그렇다 이상으로 평가했다면, 미이용집단은 46.8%로 상대적으로 낮았다.



〈그림 3-23〉 스마트복지플랫폼이 장애인복지 증진에 기여에 관한 평가

흥미로운 점은 두 집단 모두 원하는 스마트복지플랫폼의 서비스 유형을 생활과 취미라고 답했다. 일상생활에서 활용할 수 있는 다양한 생활 정보와 취미생활을 향유할 수 있는 콘텐츠가 스마트복지플랫폼이 주목해야 할 영역이라는 점을 두 집단 모두 동일하게 확인할 수 있다. 그러나 실제 스마트복지플랫폼 온도계에 탑재된 영상 유형을 보면, ‘배움’ 영역이 많았다(참고 <그림2-11>). 장애인의 욕구에 맞는 서비스 정합성을 확보하기 위한 노력이 우선적으로 필요하다.



〈그림 3-24〉 서비스 이용과 미이용대상자의 스마트복지플랫폼에서 요구하는 영상 영역

한편, 서비스 질적 자료를 통해서 얻은 스마트복지플랫폼의 핵심 가치는 ‘대면 서비스의 사각지대 해소 시도’와 ‘장애인 욕구를 보완할 만큼 충분하지 못한 콘텐츠’로 정리할 수 있다. 스마트복지플랫폼은 대면 서비스가 충분히 작동하지 못하는 사회적 재난 속에서

필요성을 인식하고, 대면 서비스의 한계를 보완하고자 시도된 과정 혁신이다. 하지만, 디지털이라는 기술을 사회복지에 접목하면서 반생반숙(半生半熟)의 상황에 직면해있다. 스마트복지플랫폼이 갖는 ‘반생(半生)’은 대면 서비스를 보완하여 장애인을 대상으로 하는 통합적 서비스를 제공할 수 있다는 방안을 마련했다는 것이다. 무엇보다 충청북도 시·군의 사회복지자원의 격차를 해소하기 위해 11개 지자체가 협업한다는 점은 디지털을 활용한 사회복지전달의 최적의 방안을 적용했다는 점에서 긍정적이다. 더하여 장애인뿐만 아니라 실무자에게도 디지털 역량의 기회와 도전이 된다는 점에서 장애인복지의 혁신적 활동을 지속할 발판이 마련되었다고 평가할 수 있다.

반면 ‘반숙(半熟)’으로 평가될 수 있는 부분은 스마트복지플랫폼의 시범 적용 과정에서 장애인의 욕구에 대한 다채로운 평가(assessment)가 이루어지지 못해서 시간과 공간의 제약 없이 다양한 콘텐츠를 향유할 수 있는 디지털의 강점을 활용하지 못했다는 것이다. 단절과 사각지대를 벗어나려 시도한 스마트복지가 오히려 중증장애인 및 상대적으로 젊은 장애인들이 참여하면서 고령, 중증, 저학력에 속하는 장애인들은 디지털 역량의 부족으로 스마트복지에 참여하지 못하는 한계가 나타나기도 했다.

이와 같은 상황에 대해서 실무자들은 대면 서비스를 보완할 서비스는 무엇인지를 파악하고, 이를 개선할 방안으로 디지털 기기 및 디지털 기기를 활용할 환경을 우선적으로 제공하는 것이 필요하다고 했다. 한편, 장애인 당사자들은 장애인의 욕구를 충족할 만큼 다채로운 영상이 필요하다고 평가했다. 장애인 당사자와 실무자 모두 스마트복지플랫폼의 쉬운 가입과 로그인 그리고 빠른 속도가 개선될 필요를 제시하기도 했다. 양적-질적 방법을 통합적으로 적용하여서 살펴본 충청북도 장애인 스마트복지플랫폼은 강점과 발전방안은 다음과 같이 정리된다.

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>- 대면 서비스를 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 욕구조사를 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>
<b>충청북도 장애인 스마트복지플랫폼 방향성 정립</b>		

<그림 3-25> 양적-질적 조사를 통해서 도출된 스마트복지플랫폼의 강점 및 개선방안

## 제4장 결론 및 제언

본 연구는 충청북도에서 12개의 장애인복지관이 네트워크를 구축하여 통합·운영한 스마트 복지플랫폼의 운영사례를 살펴보고 그 성과를 확인하고자 하였다. 이를 통해 향후 충청북도 장애인복지 분야에서 스마트복지플랫폼의 지속가능성을 위한 방향성을 제안하고자 한다.

스마트복지플랫폼은 코로나19라는 팬데믹 상황에서 장애인의 사회참여와 대면 서비스 중단으로 인한 서비스 공백의 문제에 대응하기 위해 충청북도 내의 12개 장애인복지관이 협업체계를 구축하여 진행하였다. 개별 장애인복지관이 위치한 지역지원의 한계와 장애인복지관 종사자들의 양적인 부족과 역량의 한계 등을 극복하기 위하여 지역사회 내 다양한 참여자들을 사업의 도우미로 참여하도록 하여 인적자원을 활용하였다. 이를 진행하는 과정에서 사업에 참여한 장애인들은 물론이고 종사자들의 디지털 역량이 강화되었음을 확인할 수 있었다. 또한 스마트복지플랫폼을 통해 다양한 영상 및 활동에 참여하면서 장애인 당사자들의 욕구를 충족할 수 있는 다양한 장을 발견할 수 있었다. 지역 내의 인구가 분산되어 있는 지리적 특성과 빈곤층 고연령장애인가구 등의 사회경제적 특성으로 인해 나타나는 문화 및 여가활동으로부터의 소외와 같은 서비스 접근성의 격차도 다소간 해소할 수 있었다.

물론 스마트복지플랫폼 운영이 충북 도내 거주 장애인들의 서비스 접근성 격차를 이 사업으로 모두 극복할 수는 없었다. 실제 스마트복지플랫폼 이용 장애인과 미이용장애인들의 일반적 특성을 비교한 결과, 스마트복지플랫폼을 적극적으로 이용하고, 이를 통해 다양한 서비스를 경험한 장애인들은 대부분 경증 장애를 가지고 있었다. 실제로 코로나19 이전에 장애인복지관을 자주 이용한 대상들 역시 경증장애인이 대다수를 차지하고 있었다. 즉, 디지털 역량을 갖춘 경증장애인들의 경우에 스마트복지플랫폼 사업에 적극적으로 참여하여 오히려 이전보다 다양한 서비스를 경험할 수 있었으나 중증 이상의 장애를 가지고 있어 방문서비스가 필요하거나 반드시 대면 서비스가 필요한 장애인의 경우에는 스마트복지사업이 이들의 욕구에 대응할만한 서비스를 제공하지 못했음을 알 수 있다. 즉, 스마트복지플랫폼이 지역사회의 장애인복지관이 담당하고 있는 기능 일부를 대신할 수는 있지만, 반드시 대면 서비스가 필요한 대상이 있음을 알 수 있다. 특히 플랫폼접근의 한계가 있는 고령층의 대상자이거나 디지털 기기 이용에 여러 가지 이유로 어려움이 있는 대상자들의 경우 스마트복지플랫폼은 그들의 삶에 큰 영향을 미치지 못한 것으로 나타났다.

스마트복지플랫폼 운영 2년차에 접어들면서 스마트복지플랫폼의 콘텐츠 개발의 필요성이 실무자들로부터나 장애인 당사자들로부터 모두 제기되었다. 콘텐츠 개발을 위해서는 무엇보다 이를 이용하는 장애인 당사자들의 정확한 욕구파악이 우선되어야 한다. 장애 유형별 필요서비스가 상이한 것과 같이 관심 있고 필요로 하는 디지털 콘텐츠의 종류도 다를 수 있으므로 장애인 당사자들의 구체적인 욕구를 파악하려는 노력이 필요하다.

스마트플랫폼의 접근성을 높이기 위해 서버의 용량이나 속도와 같은 하드웨어의 한계를 개선하는 것도 중요한 요인이 될 것이다. 또한 이용자들의 가입과 로그인 과정을 보다 간편하게 할 수 있는 방안에도 대해서도 고민이 필요하다. 이러한 요인들은 모두 접근성과 관련된 것으로 장애인 당사자들의 디지털 역량강화도 중요하지만 이들의 기초적인 디지털 역량을 보완해 줄 수 있는 방안을 고안하려는 노력도 필요할 것이다.

스마트복지플랫폼이 대면 서비스를 대신할 수는 없으나 이를 보완하기 위한 방안으로 디지털 사용에 있어서 쌍방향 체계를 구현하는 방안에 대해서 고려해 볼 수 있다. 현재 스마트복지플랫폼에서 제공되는 콘텐츠 중 가장 큰 비중을 차지하는 영역은 배움 즉 교육 관련 영상이다. 교육의 효과를 높이기 위해 실시간 쌍방향 체계를 구현하는 방안에도 생각해 볼 수 있다.

스마트복지플랫폼 온도계사업의 가장 큰 장점은 충청북도 관내 장애인복지관의 협업을 통해 이루어졌다는 점이다. 이 사업을 통해 개별 군 단위 지역의 부족한 자원들을 상호 지원하고 각 지역의 특성을 고려하여, 무엇보다 각 지역의 맞춤형 스마트복지플랫폼을 운영할 수 있다는 점에서 매우 의미가 있다. 이 사업이 이를 이용하는 장애인들의 삶에 보다 긍정적인 영향을 미치기 위해서는 이용자들의 욕구를 명확히 파악하는 것이 무엇보다 중요하다. 서비스 혁신을 위한 작은 노력도 서비스 이용자들의 욕구에 기반할 때 큰 힘을 발휘할 수 있다.

## 참고문헌

- 권효순, 김상용, 이소원(2013). '장애인 재난위기관리 매뉴얼 개발, 보급', 서울: 국립재활원
- 김상용(2021). 4차혁명 기술에 의한 스마트복지사회구현. 사회과학리뷰, 8(6), 1-19.
- 서울특별시·서울특별시 50플러스재단, 2021
- 이상진(2018). 개정 평생교육법 시행과 장애인복지관의 평생교육 활성화 방안. 장애인평생교육복지연구. 4(1) 31-64.
- 이태동, 차채권(2020). 4차 산업혁명 시대 주민자치 유형과 활성화 방안연구. 글로벌정치연구, 13(1), 119-145.
- 청주복지재단(2020). 사회복지 환경변화와 스마트복지
- 최현수, 오미애(2017), "4차 산업혁명 및 지능정보사회의 사회적 위험과 복지 패러다임 전환 필요성", 『보건 복지 issue Focus』, 333: 1-8.
- 한국국토정보공사, 2019 4차 산업혁명 기술이 만드는 스마트 복지사회,
- 한국장애인개발원(2022). 디지털시대 장애인 정보격차 해소를 위한 방안 마련 연구
- 한국지능정보사회진흥원, 2020 디지털 정보격차 실태조사".
- 황주희(2019). 정보활용격차가 삶의 만족도에 미치는 영향에 관한 연구. 정보화정책
- Lee, S. H. (2020). Infectious Disease Outbreak and Current Stat us and Tasks of Care for the Disabled Welfare Center. Seoul Association of Reha bilitation Welfare Center. (as of July 24, 2020)
- Lee, D. S. (2020). Care for the Disabled during the Infectious Disease Pandemic. 2020 Health and Social Welfare Review Colloquium. Institute for Health and Social Affairs. (as of June 25, 2020)
- Morrow, V. (1999). Conceptualising Social Capital in Relation to the Well-Being of Children and Young People: A Critical Review. The Sociological Review, 47(4), 744-765. <https://doi.org/10.1111/1467-954X.00194>
- Tobin, Graham A.; Ollenburger, Jane C.; and University of Colorado, Boulder -- Natural Hazards Research and Applications Information Center, "Natural hazards and the elderly" (1992). Natural Hazards Center Collection. 15. <https://digitalcommons.usf.edu/nhcc/15>

**\*부록1: 이용인 대상 설문지**

충청북도 장애인 종합복지관

**스마트복지플랫폼(온도계) 이용에 관한 만족도 조사[이용대상자]**

- 장애인의 평생 교육을 수행하는 방법에서 스마트복지플랫폼이 유용한 방법인지 파악하기 위한 설문조사입니다. 설문조사에 대해 궁금한 점이 있거나 건의 사항이 있으신 분은 다음의 연락처로 전화주시면 성실히 답변해드리겠습니다. 본 설문에 응답하신 모든 내용은 비밀보장이 됩니다.

☎ 충청북도장애인종합복지관: 043-856-1100

1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 남성 ② 여성 ③ 기타

2. 귀하의 생년월일은 어떻게 되십니까?        년        월        일

3. 귀하의 거주지역은 어디입니까?

- ① 괴산군 ② 단양군 ③ 보은군 ④ 영동군 ⑤ 옥천군 ⑥ 음성군 ⑦ 제천시  
⑧ 증평군 ⑨ 진천군 ⑩ 청주시 ⑪ 충주시

4. 귀하의 최종학력은 어떻게 되십니까?

- ① 초등학교 졸업 ② 중학교 졸업 ③ 고등학교 졸업 ④ 대학(3년제 이하)졸업  
⑤ 대학(4년제 이상) ⑥ 대학원 재학 이상

5. 귀하의 최종 학력은 어떻게 되십니까?

- ① 초등학교 졸업  
② 중학교 졸업  
③ 고등학교 졸업  
④ 대학(3년제 이하)졸업  
⑤ 대학(4년제 이상)  
⑥ 대학원 재학 이상

6. 귀하의 경제 생활 수준은 어떠하다고 생각하십니까?

- ① 일반 ② 차상위 ③ 수급자

7. 귀하의 직업은 어떻게 되십니까?

- ① 무직 ② 직업있음(시간제) ③ 직업없음(전일제)

8. 귀하의 가구 형태는 어디에 해당됩니까?

- ① 1인가구 ② 부부가구 ③ 부모 동거가구 ④ 자녀 동거가구 ⑤ 친척동거가구

9-1. 귀하의 장애 등급을 작성해주세요.

9-2. 귀하의 활동지원등급은 무엇입니까?

- ① 없음 ② 1구간 ③ 2구간 ④ 3구간 ⑤ 4구간 ⑥ 5구간 ⑦ 6구간  
⑧ 7구간 ⑨ 8구간 ⑩ 9구간 ⑪ 10구간 ⑫ 11구간 ⑬ 12구간 ⑭ 13구간  
⑮ 14구간 ⑯ 15구간 ⑰ 모르겠음

10. 귀하는 장애인을 대상으로 하는 스마트복지플랫폼(온도계)이 중요하다고 생각하십니까?

- ① 예 ② 아니오

11. 귀하는 스마트복지플랫폼(온도계)을 기존 다른 장애인복지서비스의 평생교육과 비교할 때, 서비스 이용 편리성이 높아졌다고 평가하십니까?

- ① 예 ② 아니오

12. 귀하는 스마트복지플랫폼(온도계)이 기존 다른 장애인복지서비스와 비교할 때, 어떤 점이 만족스러웠는지를 평가해주세요.

8-1 이동하지 않고 집에서 편하게 이용할 수 있었다.

- ① 불만족 ② 보통 ③ 만족

8-2 이용 기간이 없이 자유롭게 내가 원하는 시간에 이용할 수 있었다.

- ① 불만족 ② 보통 ③ 만족

8-3 스마트복지서비스를 이용하면서 시간 활용을 잘 할 수 있게 되었다.

- ① 불만족 ② 보통 ③ 만족

8-4 스마트복지서비스를 이용하면서 삶의 질이 높아졌다고 평가한다.

- ① 불만족 ② 보통 ③ 만족

8-5 스마트복지서비스를 이용하면서 지식수준이 높아졌다고 평가한다.

- ① 불만족 ② 보통 ③ 만족

13. 스마트복지서비스가 활성화되면 장애인의 복지 수준(삶의 질)이 증진될 것으로 생각하십니까?

<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다

14. 스마트복지플랫폼(온도계)을 이용할 때 주로 사용하는 디지털기기는 무엇입니까?

- ① 휴대폰  
② 노트북  
③ 컴퓨터  
④ 아이패드 혹은 갤럭시 탭  
⑤ 기타

15. 귀하께서 사용하는 디지털 기기는 스마트복지플랫폼(온도계)을 이용하는 데 편리합니까?

- ① 예 ② 아니요

15-1. 귀하가 스마트복지플랫폼(온도계)을 주로 이용하는 시간대를 선택해주세요(복수선택 가능).

- ① 오전 9시 ② 오전 10시 ③ 오전 11시 ④ 오전 11시 ⑤ 오후 12시 ⑥ 오후 1시  
⑦ 오후 2시 ⑧ 오후 3시 ⑨ 오후 4시 ⑩ 오후 5시 ⑪ 오후 6시 ⑫ 오후 7시  
⑬ 오후 8시 ⑭ 오후 9시 ⑮ 오후 10시 ⑯ 오후 11시 ⑰ 기타

15-2. 귀하가 스마트복지플랫폼(온도계)에 한번 접속하면 얼마나 콘텐츠를 이용하십니까?

- ① 30분 이내  
② 30분 이상 1시간 이내  
③ 1시간 이상 2시간 이내  
④ 2시간 이상 3시간 이내  
⑤ 3시간 이상 4시간 이내  
⑥ 4시간 이상 5시간 이내

⑦ 5시간 이상

16. 스마트복지플랫폼(온도계)에 어떤 내용의 영상이 있으면 가장 도움이 되겠습니까?

- ① 언어교육
- ② 정보화교육
- ③ 자격증 관련 교육
- ④ 생활/취미
- ⑤ 인문교양
- ⑥ 시민참여교육
- ⑦ 기타

17. 스마트복지플랫폼(온도계)이 기존에 이루어졌던 장애인 평생교육보다 더 효과적인 방법이라고 생각하십니까?

- ① 예 ② 아니요

18. 다음은 스마트복지플랫폼(온도계)에서 제공되는 콘텐츠 이용에 관한 질문입니다.

문항	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 변함 없음	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다
① 온도계에서 제공되는 콘텐츠의 질은 우수하다.	<input type="checkbox"/>				
② 온도계는 이용하기 편리하다.	<input type="checkbox"/>				
③ 나는 주변에 온도계를 이용하라고 권유할 의향이 있다.	<input type="checkbox"/>				
④ 나는 온도계를 계속해서 이용하고 싶다.	<input type="checkbox"/>				
⑤ 온도계는 내가 기대해온 것을 성취하게 해준다.	<input type="checkbox"/>				
⑥ 내가 온도계를 통해 기대하는 것은 지식의 습득이다.	<input type="checkbox"/>				
⑨ 내가 온도계를 통해 기대하는 것은 재미이다.	<input type="checkbox"/>				

19. 귀하는 스마트복지플랫폼(온도계)이 장애인의 복지 서비스 이용에 도움이 된다고 생각하십니까?

- ① 예 ② 아니요

19-1. 스마트복지플랫폼(온도계)을 이용하면서 경험한 삶의 변화가 있다면 무엇이 있습니까?

- ① 여가 시간이 풍요로워졌다.  
② 좀 더 다양한 지식을 알게 되었다.  
③ 다양한 사람들(도우미)나 스마트복지에 참여하는 다른 장애인들과 만날 수 있었다.  
④ 가족들과 관계 개선을 느낀다.  
⑤ 건강 관리를 더 잘 할 수 있게 되었다.  
⑥ 기타

20. 장애인 복지서비스 중 스마트복지플랫폼(온도계)을 이용해서 제공해도 되는 것은 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 상담 프로그램  
② 자조모임  
③ 장애인복지 토론회  
④ 건강상담  
⑤ 문화예술  
⑥ 일자리지원(박람회)  
⑦ 기타

21. 스마트복지플랫폼(온도계)이 장애인 서비스 제공을 향상시키기 위해 개선해야 할 사항은 무엇이라고 생각하십니까? 자유롭게 기술해주세요.

**\*부록2: 미이용인 대상 설문지**

충청북도 장애인 종합복지관

**스마트복지플랫폼(온도계)에 관한 욕구조사[미이용대상자]**

- 장애인의 평생 교육을 수행하는 방법에서 스마트복지플랫폼이 유용한 방법인지 파악하기 위한 설문조사입니다.
- 설문조사에 대해 질문이 있거나 문제가 생길 시 다음 번호로 언제든지 연락하십시오.

☎ 충청북도장애인종합복지관: 043-856-1100

1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 남성 ② 여성 ③ 기타

2. 귀하의 생년월일은 어떻게 되십니까?       년       월       일

3. 귀하의 거주지역은 어디입니까?

- ① 괴산군 ② 단양군 ③ 보은군 ④ 영동군 ⑤ 옥천군 ⑥ 음성군 ⑦ 제천시  
⑧ 증평군 ⑨ 진천군 ⑩ 청주시 ⑪ 충주시

4. 현재 장애인복지관을 이용하십니까?

- ① 예(4-1이동) ② 아니오

4-1. 이용하신다면, 이용한 기간은 얼마나 되십니까?

5. 귀하의 최종 학력은 어떻게 되십니까?

- ① 초등학교 졸업  
② 중학교 졸업  
③ 고등학교 졸업  
④ 대학(3년제 이하)졸업  
⑤ 대학(4년제 이상)  
⑥ 대학원 재학 이상

6. 귀하의 가구 형태는 어디에 해당됩니까?

- ① 1인가구 ② 부부가구 ③ 부모 동거가구 ④ 자녀 동거가구 ⑤ 시설 거주 ⑥ 기타

7-1. 귀하의 장애 유형은 무엇입니까? (중복 체크 가능)

- 시각장애  
 청각장애  
 지체장애(상지)  
 지체장애(하지)

- 지체장애(전신/휠체어 미사용)
- 지체장애(전신/휠체어 사용)
- 정신적 장애
- 중복장애
- 무응답
- 기타

7-2. 귀하의 장애 정도는 어떠합니까?

- ① 중증 ② 경증

7-4. 귀하의 활동지원등급은 무엇입니까?

- ① 없음 ② 1구간 ③ 2구간 ④ 3구간 ⑤ 4구간 ⑥ 5구간 ⑦ 6구간
- ⑧ 7구간 ⑨ 8구간 ⑩ 9구간 ⑪ 10구간 ⑫ 11구간 ⑬ 12구간 ⑭ 13구간
- ⑮ 14구간 ⑯ 15구간 ⑰ 모르겠음

8. 귀하의 경제 생활 수준은 어떠하다고 생각하십니까?

- ① 일반 ② 차상위 ③ 수급자

9-1. 근로를 하고 있다면, 근로 시간은 어디에 해당됩니까?

(9번 질문 ‘예’ 를 선택한 사람만 해당)

- ① 예(4-1이동) ② 아니오

9-2. 귀하는 취업 욕구가 있으십니까?

- ① 예 ② 아니오 ③ 모르겠음

10. 귀하께서 거주하는 지역에서 이용했던 복지서비스를 체크해주세요. (중복 체크 가능)

- 재가복지
- 평생교육
- 치료
- 교육
- 권익옹호
- 상담

11. 스마트복지플랫폼(온도계)에 대해 들어본 적이 있으십니까?

“스마트복지플랫폼 ‘온도계’는 2022년 충청북도에서 실행하는 장애인 스마트복지플랫폼입니다. 온도계를 통해서 장애인의 복지서비스 및 평생교육을 증진하고자 시도되고 있습니다.”

- ① 예 ② 아니오

12. 스마트복지플랫폼(온도계)를 이용하지 않았다면, 앞으로 이용하실 의향은 있으십니까?

- ① 예 ② 아니오

12-1. 스마트복지플랫폼(온도계)를 그동안 이용하지 않았던 이유는 무엇입니까?

- ① 스마트복지플랫폼(온도계) 알지 못해서  
② 접속할 환경(기기나 인터넷)이 마련되지 못해서  
③ 접속할 방법이 익숙하지 않아서  
④ 흥미나 관심이 없어서  
⑤ 기타

13. 귀하는 스마트복지플랫폼(온도계)가 다른 장애인복지서비스보다 더 이용하기 편리할 것으로 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다  
② 그렇지 않다  
③ 보통  
④ 그렇다  
⑤ 매우 그렇다  
⑥ 기타

14. 스마트복지플랫폼(온도계)가 활성화되면, 장애인의 복지 수준(삶의 질)이 증진될 것으로 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다  
② 그렇지 않다  
③ 보통  
④ 그렇다  
⑤ 매우 그렇다

15. 스마트복지플랫폼(온도계)에 어떤 내용의 영상이 있으면 가장 도움이 되겠습니까?

- ① 언어교육
- ② 정보화교육
- ③ 자격증 관련 교육
- ④ 생활/취미
- ⑤ 인문교양
- ⑥ 시민참여교육
- ⑦ 기타

16. 귀하는 휴대폰으로 유튜브 영상을 검색하여 시청하는 데 어려움이 있습니까?

- ① 예 ② 아니요

17. 귀하는 컴퓨터(노트북 포함)을 활용하여 인터넷 검색을 할 수 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다
- ② 그렇지 않다
- ③ 보통
- ④ 그렇다
- ⑤ 매우 그렇다

\*부록3: 실무자 대상 초점집단면접지

충청북도 장애인 종합복지관

스마트복지플랫폼 구축에 관한 면접질문지  
(실무자)

1. 스마트복지플랫폼을 운영하면서 어떤 점이 강점이 된다고 평가하십니까?
2. 스마트복지플랫폼이 충북 장애인의 평생교육 증진에 도움이 된다고 보십니까?, 그 이유는 무엇입니까?
3. 스마트복지플랫폼을 운영하면서 실무자로서 겪는 애로사항은 무엇입니까?
4. 스마트복지플랫폼을 장애인복지관에서 운영하기 위해서 갖추어야 할 조건은 무엇입니까?
5. 실무자로서 스마트복지플랫폼을 운영 및 관리하는 데 필요한 역량이 무엇이고, 이를 갖추는 데 필요한 것은 무엇입니까?
6. 스마트복지플랫폼을 이용한 장애인과 가족들의 만족도는 어떻게 나타난다고 보십니까?
7. 장애인의 사회적 관계망이 스마트복지플랫폼을 통해서 활성화되기 위해서는 어떤 부분이 고려될 필요가 있다고 보십니까?

\*부록4: 장애인 참여자 대상 초점집단면접지

충청북도 장애인 종합복지관

스마트복지플랫폼 구축에 관한 면접질문지  
(참여자)

1. 스마트복지플랫폼을 이용하기 전에 스마트폰이나 컴퓨터로 유튜브, 동영상 강의 등을 활용했던 경험이 있습니까? 주로 어떤 것을 이용하였고, 이용했던 이유는 무엇입니까?
2. 스마트복지플랫폼을 이용하면서 가장 좋았던 점은 무엇입니까?  
2-1. 주변의 다른 장애인들에게 추천할 만하다고 평가하십니까?
3. (사회적 연결망 향상) 스마트복지플랫폼을 이용하면서 지역사회 다양한 사람들과 이야기를 나누고, 만나는 것에 도움이 된다고 평가하십니까?
4. 스마트복지플랫폼이 장애인 평생교육에서 활용될 수 있다고 보십니까? 그 이유는 무엇입니까?
5. 스마트복지플랫폼을 이용하면서 달라진 부분이 있다면, 어떤 부분입니까?
6. 앞으로 스마트복지플랫폼이 더 발전하기 위해서는 어떤 부분들을 고려해야 합니까?
7. 스마트복지 플랫폼에 어떤 콘텐츠가 더 보완되면 장애인복지증진에 도움이 될 것이라고 평가하십니까?

## 스마트복지 플랫폼 구축사업 효과성 연구

---

- 인쇄일 : 2023년 11월 29일
- 발행일 : 2023년 11월 29일
- 발행인 : 김 영 석
- 발행처 : 충청북도사회복지협의회
- 주 소 : 충북 청주시 흥덕구 공단로 87, 3층
- 전화/팩스 : T. 043)234-0840 F. 043)234-0849
- 홈페이지 : [www.043w.or.kr](http://www.043w.or.kr)

\* 판권소유 : 충청북도사회복지협의회

\* 본 보고서의 내용은 저자의 서면 동의가 없이는 복제나 전제가 불가능함

---

# 2023. 조사연구 보고서

스마트복지 플랫폼 구축사업 효과성 연구

w w w . 0 4 3 w . o r . k r

 **SSN** 충청북도사회복지협의회



 **Seaman** 한국장애인복지관협회 충북협회



국립한국교통대학교 사회복지연구소