

## 스마트노인복지관에 관한 인식 설문조사 결과

김윤태<sup>1</sup>

### 1. Yun Tae Kim

한국디지털사회복지학회 기획  
연구분과 위원, 한국노인종합  
복지관협회 미래산업융합위원  
회 위원장  
kyting73@daum.net

국문 초록과

영문 제목 및 영문 초록은 생략합니다.

### I. 들어가며

#### 1. 조사 배경 및 목적

4차 산업혁명 도래(到來)와 코로나19 팬데믹(COVID-19 Pandemic)으로 디지털 시대가 빠르게 다가오면서 노인의 생활환경도 급격히 변화하고 있다. 디지털 전환 시대에 국민을 대상으로 각 계층의 디지털 정보격차 수준을 조사한 한국지능정보사회원 「2022 디지털정보격차 실태조사」<sup>1)</sup>에 따르면 장애인, 저소득층, 농어민층, 고령층을 디지털 취약계층으로 구분하여 일반인과 비교했을 때 고령층이 69.9%로 가장 낮은 조사 결과가 나왔고, 국내 65세 이상 노인의 2명 중 1명은 스마트폰을 보유하고 있으나 실제 활용성도 매우 저조하여 고령층의 디지털 정보 격차의 심각성을 알 수 있다.

스마트폰이 일상의 기본적인 소통 도구가 되면서 노인에게 스마트폰 활용 교육 욕구가 많이 증가하는 동시에 ICT(Information and Communication Technology), 메타버스(Metaverse) 기기 등의 교육에도 관심이 늘어나고 있다. 또한 돌봄 로봇, IoT(Internet of Things) 기기 등, 돌봄 분야에서도 스마트 기기를 활용한 서비스가 개발되면서 디지털 교육과 돌봄 등의 여러 서비스 분야에서 노인의 욕구와 수요가 증가하고 있다. 노인복지관에서도 디지털 전환 시대에 노인들의 욕구에 부응하기 위해 디지털 기기(스마트폰, 태블릿, 키오스크, ICT, 메타버스 등)를 활용한 다양한 디지털 노인 교육 프로그램 개발 및 운영을 시도하고 있다.

그러나 최근 디지털 시대에 노인복지관이 갈수록 높아지는 노인의 디지털 욕구에 직면하면서 스마트복지관에

관한 관심이 높아졌지만, 노인복지관들의 스마트복지관에 대한 인식이 저마다 다르고 운영형태에 편차가 큰 상황이다. 이에 한국노인종합복지관협회<sup>2)</sup>는 노인복지관 종사자를 대상으로 스마트복지관에 대한 인식 및 실태조사를 진행하여 디지털 전환 시대에 스마트노인복지관의 이상적 모습을 파악하고, 이를 사업 운영에 반영하여 노인복지관 운영의 효과성을 향상하는 데 목적을 두고 조사를 진행했다.

#### 2. 조사개요

- 조사명: 스마트(노인)복지관에 관한 인식 조사
- 조사방법: 구글 폼(Google Form)을 활용한 1:1 온라인 설문조사
- 조사시기: 2023.10.26.(목) ~ 10.31.(화)
- 조사대상: 전국 336개 노인복지관 종사자(각 기관당 과장급 이상 관리자 중 1명 및 팀장 이하 실무자 중 1명)
- 응답자수: 총 236개 노인복지관, 472명 응답(응답률 70.3%)
- 조사주관: 한국노인종합복지관협회

### II. 스마트(노인)복지관에 관한 인식 조사결과<sup>3)</sup>

#### 1. 응답자 특성별 응답 현황

본 조사에 참여한 전국 노인종합복지관 종사자는 총 472명이며 응답자의 성별은 남성이 36.2%, 여성이 63.8%이고, 연령은 20대가 15.0%, 30대가 39.8%, 40대

35.0%, 50대 이상 10.2%였다. 직위의 경우 관장이 1.3%, 부장이 12.7%, 과장 32.6%, 팀장(대리) 22.7%, 사회복지사 또는 직원 30.7%였다. 직무의 경우 사회복지직이 91.7%, 의료직(간호사, 물리치료사 등)이 1.5%, 운영총괄(슈퍼바이저) 3.8%, 기타 3.0%로 응답하였다.

응답자의 사회복지 총 경력은 1년 미만이 3.6%, 1~5년이 19.5%, 6~10년 21.4%, 11~15년 28.6%, 16~20년 19.1%, 21~25년 미만 6.6%, 26~30년 1.3%였으며, 사회복지 총 경력 중 노인복지관 경력은 1년 미만이 7.8%, 1~5년이 34.1%, 6~10년 24.4%, 11~15년 22.0%, 16~20년 9.7%, 21~25년 미만 1.9%였다. 응답자가 소속된 노인복지관의 종사자 수는 10명 이하가 6.4%, 11~40명이 52.3%, 41~70명 17.6%, 71~99명 18.0%, 100명 이상 5.7%로 응답하였다.

응답자의 근무 소재지는 수도권(서울/경기/인천)이 32.8%, 기타 광역시가 23.1%, 특별자치도 4.9%, 시도 26.9%, 군 단위 11.4%, 기타 0.8%였고, 근무 기관의 소재지는 경기 15.9%, 서울 13.8%, 전북 10.2%, 충남 7.8%, 부산 7.4%, 전남 5.9%, 대구 5.5%, 충북 5.5%, 광주 4.4%, 울산 4.4%, 강원 4.2%, 인천 4.0%, 경남 3.8%, 경북 3.6%, 대전 2.3%, 제주 1.1%로 응답하였다.

## 2. 스마트복지관에 대한 인식 및 필요성

### 1) 스마트복지관에 대한 개념 이해 정도

스마트복지관에 대한 개념 이해 정도에서 잘 알고 있다(15.0%), 조금 알고 있다(55.6%), 잘 모른다(26.8%), 전혀 모른다(2.6%)로 응답하였다. '조금 알고 있다' 이상 '잘 알고 있다'가 전체 응답 중 70.6%의 응답자가 대체로 스마트복지관에 대한 인식 및 이해가 있으나, 반면에 29.4%는 잘 모르거나 '전혀 모른다'로 나타났다.

100점 환산 기준으로 응답자 특성별 차이를 살펴보면, 성별의 경우 남성이 여성보다 높게 나타났으며, 연령의 경우 40대가 64.2점으로 가장 높게 나와 사후검정 결과 20대와 40대 집단 간 차이가 있는 것으로 나타났다. 직위의 경우 관장이 83.3점으로 가장 높았고, 사후검정 결과 관장, 부장, 과장 집단과 사회복지사 또는 직원 집단 간에 차이가 있었으며, 직위가 높을수록 개념 이해 정도가 높게 나타났다. 근무 소재지는 특별자치도가 가장 높았고, 수도권(서울/경기/인천), 군 단위, 시도, 기타 광역시 순으로 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이는 없었다.

### 2) 스마트복지관에 대해 우선 생각되는 모습

스마트복지관에 대해 우선 생각되는 모습을 우선순위로

로 가중 순위를 분석한 결과, 1위가 '디지털 기기를 활용한 복지관 사업이나 서비스 제공기관', 2위가 '스마트 워크 등 IT기술을 기반해 직원들의 업무가 스마트(Smart)한 기관', 3위 '복지관 이용회원의 정보를 데이터베이스화하여 맞춤형 서비스 제공기관' 순으로 응답하였다. 스마트복지관에 대해 노인복지관 종사자들이 떠올리는 모습은 '디지털 기기를 활용한 복지관 사업이나 서비스 제공기관'으로 많이 생각하고 있음을 파악되었다.

### 3) 스마트복지관의 목적

스마트복지관의 목적에 대해 우선순위로 가중 순위를 분석한 결과, 1위가 '디지털 시대에 노인의 적응을 위한 다양한 정보 교육 제공 및 디지털 역량 강화'로 나타났고, 2위 '정보통신기술(ICT)을 활용한 노인의 디지털 활용 능력 향상 및 편리한 일상 지원', 3위 '디지털 기기 활용으로 물리적 공간에 제약이 없는 복지관 서비스 및 프로그램 확대제공' 순으로 응답하였다.

### 4) 스마트복지관에 기대하는 효과

스마트복지관에 기대하는 효과에 대해 우선순위로 가중 순위를 분석한 결과, 1위가 '노인의 디지털 환경 적응 및 삶의 질 향상 기여', 2위 '효율적인 조직운영과 업무환경 구축 및 스마트 복지서비스 제공', 3위 '지역 내 복지관이 없는 복지 사각지대 해소 및 소외지역 주민의 복지 욕구 충족 기여'로 응답하였다.

### 5) 향후 스마트복지관으로 운영 전환 필요

매우 필요하다(57.0%), 조금 필요하다(41.5%), 필요하지 않다(1.5%), 전혀 필요 없다(0%)고 응답하였고, 매우 필요하다는 응답과 조금 필요하다는 응답까지 포함하면 전체 응답자 중 98.5%가 필요하다고 응답하였다.

응답자 특성별로 향후 스마트복지관으로 운영 전환 필요에 대한 차이를 살펴보면, 성별의 경우, 여성보다 남성이 더 필요하다고 응답하였고 통계적으로 유의미한 차이가 있었다. 연령의 경우 50대 이상이 다른 연령대에 비해 더 필요하다고 응답하였으며, 직위에서는 관장이 다른 직위보다 더 많이 필요하다고 응답하였고, 근무 소재지는 수도권이 가장 높았고, 특별자치도, 기타 광역시, 시도, 군 단위 순으로 나타났다.

### 6) 스마트복지관 운영 전환 시 우선 되어야 할 것

스마트복지관 운영 전환 시 우선 되어야 할 것에 대해 우선순위에 대한 가중 순위를 분석한 결과, 1위가 '디지털 환경(물리적) 조성', 2위 '디지털 관련 예산 확보', 3위

‘복지관 운영 시스템 구축(스마트 워크, DB 등)’ 순으로 응답하였다.

7) 스마트복지관 운영 전환 시 우선 적용 필요 분야

스마트복지관 운영 전환 시 우선 적용이 필요한 분야에 대한 가중 순위를 분석한 결과 1위가 ‘정보화(스마트) 교육’, 2위 ‘이용자 회원 관리’, 3위 ‘취약계층(독거우울 노인 등) 지원’ 순으로 응답하였다.

8) 스마트복지관으로서의 전환에 대한 인식 준비

스마트복지관으로서의 전환에 대한 인식 준비에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 성별의 경우, 남성과 여성 모두 ‘준비하고 있다’라는 응답이 과반수였고, 연령은 20대가 ‘준비하고 있다’라는 응답이 가장 높았고, 30대, 40대, 50대 이상 순으로 나타났다. 따라서 모든 연령대가 ‘준비하고 있다’의 응답이 과반수 이상이었다. 직위의 경우 관장, 부장, 과장, 팀장(대리) 순으로 ‘준비하고 있다’의 응답이 많았고 사회복지사 또는 직원은 ‘준비하고 있지 않다’의 응답이 많았다. 직위에 따라 준비 여부에는 차이가 있었으며, 직급이 높은 경우 준비하고 있다는 응답이 더 많았다. 근무 소재지의 경우 수도권(서울/경기/인천)과 기타 광역시는 ‘준비하고 있다’의 응답이 많았고 특별자치도, 시도, 군 단위는 ‘준비하고 있지 않다’의 응답이 많았다.

9) 스마트복지관 구축을 위하여 하는 준비

스마트복지관 구축을 위하여 하는 준비는 1위 ‘디지털 관련 교육 실시 및 프로그램 개발’ 239명(26.3%), 2위 ‘디지털 교육 공간 확보’ 157명(17.3%), 3위 ‘디지털 기기 확보’ 150명(16.5%) 순으로 응답하였다. 반면에 스마트복지관 구축 준비하지 않는 이유에 대해 가중 순위를 분석한 결과, 1위가 ‘스마트복지관 구축에 필요한 예산 부족’, 2위 ‘내부 구성원들의 업무 부담 증가’, 3위 ‘디지털 관련 수행 인력 부족’ 순으로 응답하였다.

10) 현재 복지관의 시설(공간, 장비) 추가 지원 필요

현재 복지관의 시설(공간, 장비)에 추가 지원 필요 여부를 살펴보면, 성별, 연령, 직위, 근무 소재지에 상관없이 모두 시설(공간, 장비)에 대한 추가 지원이 필요하다고 98.9%가 응답하였다.

11) 현재 복지관의 예산 및 인력 추가 지원 필요

현재 복지관의 예산 및 인력 추가 지원 필요 여부를 살펴보면, 성별, 연령, 직위, 근무 소재지에 상관없이 모두 예산 및 인력에 대한 추가 지원이 필요하다고 99.2%

가 응답하였다.

12) 스마트복지관 전환 시 향후 복지관의 기관 운영 및 서비스 제공에 대한 긍정적인 요소

매우 그렇다(51.1%), 그렇다(39.4%), 보통이다(8.9%), 그렇지 않다(0.2%), 전혀 그렇지 않다(0.4%)고 응답하였다. ‘매우 그렇다’가 51.1%로 응답자의 과반수로 매우 필요하다고 응답하였고 그렇다는 응답까지 포함하면 전체 응답자 중 90.5%가 그렇다고 응답하였다. 응답자 특성별 스마트복지관 전환 시 향후 복지관의 기관 운영 및 서비스 제공에 대한 긍정적 요소에 대한 차이를 살펴보면, 성별의 경우, 남성이 여성보다 스마트복지관 전환 시 향후 복지관의 기관 운영 및 서비스 제공에 긍정적인 요소가 될 것이라고 더 많이 응답하였고, 통계적으로 유의미한 차이가 있었다. 연령의 경우 20대가 가장 높았고, 직위의 경우 관장이 가장 높았다. 직위가 높을수록 긍정적 요소에 대한 점수가 높았다. 근무 소재지의 경우 특별자치도가 가장 높았고, 수도권(서울/경기/인천), 기타 광역시, 시도, 군 단위 순으로 나타났다.

3. 스마트복지관 운영 현황 및 만족 여부

1) 운영 중인 디지털 기기나 시스템

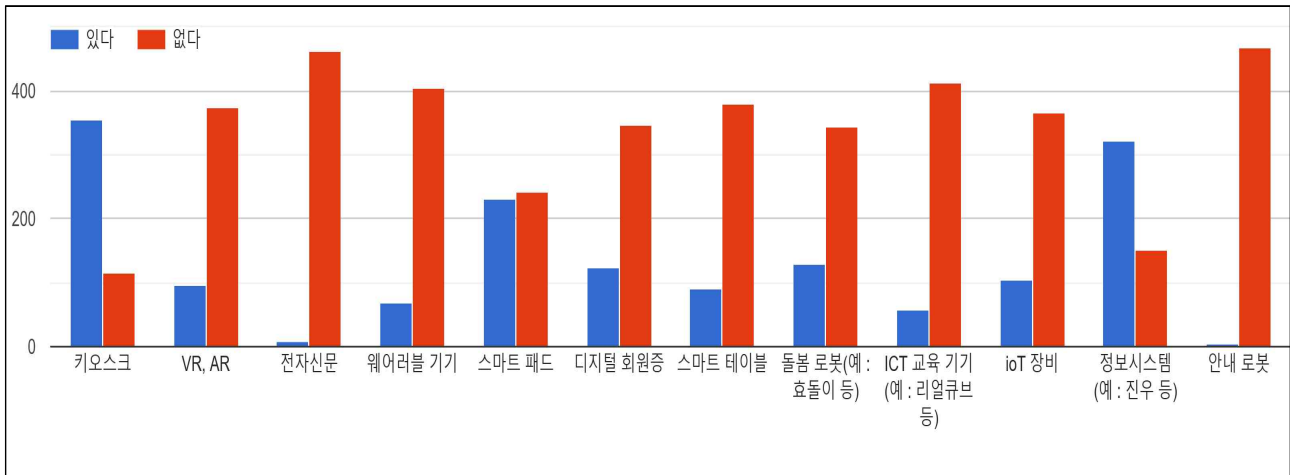
주로 키오스크, 정보시스템(예: 진우 등), 스마트패드 정도 운영 중으로 응답하였고, 전자신문과 안내 로봇 등은 거의 운영하고 있지 않은 것으로 나타났다.

2) 현재 진행하는 스마트복지관 서비스나 스마트 기기 활용의 복지관 운영 도움 정도

매우 그렇다(37.5%), 그렇다(48.3%), 보통이다(12.1%), 그렇지 않다(1.9%), 전혀 그렇지 않다(0.2%)고 나타났다. ‘매우 그렇다’와 ‘그렇다’를 포함한 긍정 응답이 전체 응답자 중 85.8%로 상당수가 도움이 되었다고 응답하였다. 응답자 특성별로 현재 진행하는 스마트복지관 서비스나 스마트 기기 활용의 복지관 운영 도움 정도에 대한 차이를 살펴보면, 성별의 경우 남성이 현재 진행하는 스마트복지관 서비스나 스마트(디지털) 기기 활용이 복지관 운영에 도움이 된다고 응답하였으며, 연령에서는 50대 이상, 직위에서는 관장이 가장 높게 도움이 된다고 응답하였으나 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 근무 소재지의 경우 기타 광역시가 가장 높았고, 특별자치도, 군 단위, 수도권(서울/경기/인천), 시도 순으로 응답하였다.

3) 스마트복지관(또는 스마트 기기) 서비스 이용에 대한 흥미 정도

그림1 노인복지관에서 운영 중인 디지털 기기나 시스템 종류별 보유 여부



매우 그렇다(29.2%), 그렇다(43.2%), 보통이다(21.6%), 그렇지 않다(5.3%), 전혀 그렇지 않다(0.6%)고 응답하였다. ‘매우 그렇다’와 ‘그렇다’를 포함한 긍정 응답이 전체 응답자 중 72.4%로 많은 실무자가 느끼기에 노인들이 스마트 기기 이용에 흥미가 있다고 응답하였다. 응답자 특성별로 스마트복지관(또는 스마트 기기) 서비스 이용에 대한 흥미 정도에 대한 차이를 살펴보면, 성별의 경우 남성이 복지관 실무자로서 이용 노인들이 스마트복지관(또는 스마트 기기) 서비스 이용에 흥미를 느낀다고 더 많이 응답하였고, 연령은 20대가, 직위에서는 관장이 가장 높게 응답하였으나 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 근무 소재지의 경우 수도권(서울/경기/인천)이 가장 높았고 기타 광역시, 특별자치도, 시도, 군 단위 순으로 응답하였고 통계적으로 유의미한 차이는 없었다.

#### 4) 실무자로서 스마트복지관 서비스 제공 만족도

매우 그렇다(14.4%), 그렇다(33.3%), 보통이다(44.3%), 그렇지 않다(6.6%), 전혀 그렇지 않다(1.5%)고 응답하였다. ‘매우 그렇다’와 ‘그렇다’를 포함한 긍정 응답이 전체 응답자 중 47.7%로 과반이 넘지 못한 응답이었고 스마트(디지털) 기기 활용 도움 정도 긍정 반응(85.8%)과 이용 노인의 스마트 기기 이용 흥미 정도 긍정 반응(73.8%)에 비해 낮은 응답이었다.

### III. 제언

본 조사를 통해 노인복지관 종사자들이 가진 스마트노인복지관에 대한 우선 생각나는 모습, 스마트노인복지관의 목적, 기대효과에 대해 응답한 우선순위 내용을 정리해 보면, 스마트노인복지관의 목적은 ‘디지털 시대에 노인의 역량 강화 및 환경 적응을 통해 삶의 질 향상 기여’로 정리할 수 있다. 고객의 관점으로 노인에게 노인복지

관의 교육, 돌봄, 사회참여 분야에서 디지털 기기를 활용한 다양한 어르신 교육 및 서비스를 제공하며 제공자의 관점에서는 노인복지관이 IT(Information technology) 및 디지털 기술을 활용한 스마트 워크(Smart work)와 DB(Data base) 기반으로 조직 운영하여 노인복지관 이용자에게 맞춤 서비스를 개발 및 제공하는 역할을 기대할 수 있다.

정리한 스마트노인복지관의 목적과 기대 모습을 바탕으로 노인복지관이 스마트노인복지관으로 발전하기 위해 스마트노인복지관의 미션(Mission)은 ‘디지털 시대 어르신 역량 강화 및 삶의 질 향상’으로 비전(Vision)은 ‘지역사회 기반으로 고령친화적인 스마트노인복지관 구축’을 지향점으로 볼 수 있다. 이를 실현하기 위해 ‘사람 중심’, ‘보편성’, ‘거버넌스(Governance)’를 핵심 전략으로 고려할 수 있다. 첫째, 사람 중심은 노인에게 편의성, 접근성, 생애주기를 고려한 고령친화적인 디지털 서비스 개발과 일상생활 및 실증을 기반으로 한 리빙 랩(Living Lab)을 적용하고 둘째, 누구나, 어디서나 차별받지 않고 보편적인 서비스를 제공받을 수 있어야 한다. 또한 지역사회와 노인, 그리고 스마트 기술이 함께 스마트 생태 환경을 구축해야 한다. 셋째, 거버넌스는 민과 관이 스마트노인복지관을 구축하기 위해 정책 지원과 예산확보에 협력하며, 스마트노인복지관을 통해 노후 생활의 지역 거점으로서 역할을 지자체와 정부가 함께 강화해 나가는 방향이 필요하다.

향후 스마트노인복지관 구축을 위해 필요한 정부와 지자체의 지원은 첫째, 정부와 지자체의 정책 수립과 예산 지원이 절실하다. 둘째, 디지털 및 스마트 기기 개발 보급과 설치·운영 공간 확보가 필요하다. 정부와 지자체는 노인을 위한 디지털 및 스마트 서비스 제공을 위해 다양한 기기 개발과 콘텐츠 개발 및 보급될 수 있도록 도와야 하며, 디지털 및 스마트 기기를 노인복지관에 설치·운영

할 수 있는 시설 및 공간 확보할 수 있도록 지원해야 한다. 또한 디지털 및 스마트 기기 보급뿐만 아니라 더 중요한 점은 디지털 및 스마트 기기를 유지하고 고도화할 수 있도록 계속 예산이 지원되어야 스마트노인복지관이 기대하는 효과성을 높일 수 있다. 이를 위해서 노인복지관은 발전하는 다양한 디지털 및 스마트 기기의 보급과 활성화를 하고 노인에게 더 나은 서비스를 제공하기 위해 주도적으로 실증 기관의 역할을 할 수 있어야 한다. 셋째, 스마트노인복지관을 운영하기 위해 정부와 지자체에서는 현장 전담 수행인력을 추가 배치하고 전문인력을 양성할 수 있도록 지원해야 한다. 또한 노인의 회원 정보와 서비스 제공 정보를 기반으로 하는 스마트한 맞춤형 서비스를 이용자에게 제공하기 위해 수행인력의 스마트 워크가 필요하고 이를 구축할 수 있는 정부와 지자체의 적극적인 지원이 필요하다.

스마트노인복지관의 필요성이 시대적으로 높아지면서 노인복지 현장에서 이에 대한 기대와 우려가 공존한다. 전통적으로 사람 중심으로 서비스 제공하는 노인복지관을 지향해야 하는지, 아니면 디지털 기술 발전을 기반으로 서비스가 주도하는 노인복지관을 지향해야 하는지 고민이 많을 수 있다. 스마트노인복지관은 노인복지관을 통해 이용자인 노인에게 더욱더 효율적이고 효과적인 노인복지 서비스를 제공하기 위한 도구 또는 통로일 뿐이고 노인복지관의 기능과 역할을 대변하거나 정체성(Identity)으로 볼 수 없다. 다만, 중요한 점은 발전하는 다양한 디지털 및 스마트 기술을 통해 노인의 삶과 사람과의 관계가 더욱 풍요로워지고 행복해지는 방향으로 스마트노인복지관이 활성화되어야 하며 이를 기대한다.

## Notes

- 1) 한국지능정보사회진흥원, 2022, 2022 디지털정보격차 실태조사.
- 2) 한국노인종합복지관은 1998년 12월 창립한 단체로 전국 341개 노인복지관이 회원(2024.2.2. 기준)으로 노인복지 증진을 위해 노인복지법에 의거하여 설치된 전국노인복지관의 육성과 균형발전을 위한 제반 사업을 수행하고 노인복지관 운영의 내실을 기여함을 목적으로 설치된 비영리 단체임(한국노인종합복지관협회 홈페이지 참조)
- 3) 2023년 한국노인종합복지관협회에서 진행한 스마트(노인)복지관에 관한 인식 조사 중 결과 요약을 참고함.