

[편집위원회 註]

「디지털과 사회복지」 제1권 제1호를 발행합니다. 본 학회지는 디지털과 사회복지, 현장과 학계, 실제와 이론의 서로 다른 접근과 정보가 만나 교환되고 협력하고 함께 성장하는 학술지를 지향합니다. 그렇지만, 본 편집위원회는 「디지털과 사회복지」가 당분간은 우리 학회원 중심의 인적-지적 교류에 기여하는 학회지로 역할하는 것이 의미있겠다고 판단하였습니다. 두 분의 학회장님의 글을 시작으로, 학회원 서로가 서로에게 묻고 답하는 방식으로 교류하고 참여하는 장으로서의 「디지털과 사회복지」가 될 것입니다. 글의 마지막에 달린 ‘듣고 싶습니다’는 글쓴이가 다른 회원께 드리는 질문이며, 이에 대한 답을 다음 호에서 받아 보는 형식이 되겠습니다. 회원님들 사이에서 ‘읽으면 도움되고 왠지 받아보고 싶은’ 학회지가 되기를 희망하며 노력하겠습니다.

복지서비스와 기술 활용: 방향과 원칙

김용득¹

1.Yong Deug Kim

한국디지털사회복지학회 공동
학회장, 성공회대학교 사회복
지학과 교수
ydkim@skhu.ac.kr

국문 초록과
영문 제목 및 영문 초록은 생략합니다.

I. 논의 필요성

과학기술의 발달이 사회복지 실천 현장에 어떤 영향을 미칠까? 기술의 활용이 사회복지 현장의 발전을 이끌 것인가, 아니면 사회복지 실천의 본질인 사람과 사람과의 관계를 왜곡하게 될 것인가? 이런 맥락에서 지금까지 사회복지 분야에서는 ‘그것이 우리의 일을 대체할 수 있는가, 대체되는 것이 바람직한가?’를 생각했다. 그러나 이와 관계없이 사회복지 현장에서는 빠른 속도로 기술 활용이 증가하고 있다. 이런 상황에서 한 가지 분명한 점은 사회복지에서 기술의 활용에 대해 우리가 고민해야 하는 것은 ‘우리의 일하는 방식이 어떻게 변화해갈 것이고 변화해야 하는가?’일 것이다. 인공지능, 로봇 등 첨단 과학기술을 포함하여 과학기술의 활용은 기대와 우려가 교차하기 마련이지만, 사회복지 현장 중심으로 기술 활용을 주도하면서 기회의 생태계를 만들어나가는 비전을 논의하는 것이 필요한 상황이다.

산업통상자원부는 ‘지능형 로봇 개발 및 보급 촉진법’의 17조(사회적 약자에 대한 지능형 로봇 보급 촉진)에 근거하여 로봇산업진흥원을 통하여 노인, 장애인 등을 위한 로봇의 개발과 보급을 하고 있는데, 구체적으로 2018-19년에 시범사업으로 사회적 약자 편익지원 사업을 운영하였고, 2020년부터 본 사업으로 수행 중이다.

과학기술정보통신부는 ‘지능정보화 기본법’의 제46조(장애인·고령자 등의 지능정보서비스 접근 및 이용 보장), 제47조(장애인·고령자 등의 정보통신접근성 품질인증 등), 제49조(정보격차 해소 관련 기술개발 및 지능정보제품 보급지원), 제50조(정보격차해소교육의 시행) 등에 의하여 지능정보사회진흥원을 통하여 스마트 경로당, 디지털배움터, 접근성 품질인증 등의 사업을 시행하고 있다. 예를 들어 디지털배움터의 경우 매년 1,000개소 이상 운영하고 있으며, 2022년에 636억 원을 집행하였다.

보건복지부에서 시행하는 복지기술 활용의 대표 사업은 노인복지법 27조의2(홀로사는 노인에게 대한 지원), 장

애인복지법 24조(안전대책 강구)를 근거로 시행되고 있는 응급안전안심서비스로 오랜 운영 경험을 가지고 있고, 최근에는 응급안전 모니터링 기능에 더하여 정서 지원 등의 기능을 확장하여 적용하고 있다.

이에 더하여 각 지자체는 스마트 돌봄, 사각지대 지원, 효돌, 인공지능 스피커, 반려로봇 등의 다양한 명칭의 사업을 수행하면서, 한 가구에 두 개 이상의 사업이 시행되면서, 각 사업의 장비가 별도로 설치되는 등 분절적 시행의 부작용이 발생하고 있다.

기술의 활용은 효과성 있는 기술 콘텐츠 발굴이 쉽지 않고, 해당 서비스 전문가와 기술 전문가 사이에 상호 이해가 부족하여 적합한 기술을 발굴하는 데 어려움이 발생한다. 여기에 더하여, 해당 기술에 정부의 복지비용을 투입하는 경우 기존 제도와의 정합성을 고려해야 하는 문제, 새로운 기술의 적용에 따라 발생하는 기존서비스 공급자나 인력의 반대 등의 이해관계자의 문제 등도 발생한다. 또한 이용자가 불안하지 않도록 별도의 개인정보 보호 장치가 필요하면서도 다른 한편으로 개인정보의 집합적인 활용을 통해서 서비스를 개선해야 하는 필요도 존재한다. 이런 복합적인 측면들이 존재하기 때문에 기본적인 방향과 원칙에 대한 논의가 중요하다.

II. 사회복지 정책과 실천의 방향

사회복지가 가지는 고유 영역과 전문성은 결국 '사회적 약자'에 있는 것으로 볼 수 있다. 사회적 약자에 대한 기술 개발과 적용이 과학기술 관련 영역을 중심으로 분절적이고 각개 약진 식으로 전개될 때의 폐해와 부작용을 완화, 해소하는 것이 중요할 것이다. 결국 '사회적 약자에게 지금 무엇이 필요하고 기술이 어떻게 적용되는 것이 가장 효과적인가?'라는 질문을 통해서 기술과 복지가 만나는 지점을 관리하고 연결하는 것이 중요할 것이다.

우선 사회복지 정책에서는 두 가지 측면에서 방향이 정립되는 것이 필요하다. 첫째, 복지정책에서 기술 활용에 대한 정체성의 기반을 확보하는 것이다. 사회적 약자가 과학기술의 혜택에서 소외되지 않도록 하는 일은 국가의 중요한 책무이며, 이에 대하여 정부의 여러 관련 부처가 이에 관련된 역할을 법제화하여 수행하고 있는 상황에서 복지정책의 영역에서 기술 활용을 어떻게 정의하고 추진할 것인지에 대한 방향정립이 필요하다. 이를 위하여 'social care skills and care technology'라는 개념과 영역을 만들어내고, '돌봄서비스 고도화 및 복지기술 진흥법'과 같은 법률제정이 필요하다. 이런 개념에 기초해서 복지기술(skill)과 과학기술(technology)를 융합하는 복지

R&D가 장기적인 목표를 가지고 추진되어야 한다.

둘째, 보편성(중앙정부 역할)과 다양성(지자체 역할)의 조화가 이루어져야 한다. 복지에 활용되는 과학기술의 개발과 보급은 전국 단위로 이루어지는 것이 효과적이지만, 돌봄을 중심으로 하는 복지서비스의 내용과 방법은 사람들의 다양성을 반영하는 것이 중요하기 때문에 지역단위에서 설계되어 집행되는 것이 적절하다. 따라서 기술의 개발과 보급은 보건복지부에서 주도하고, 그 적용과 시행은 지자체에서 하도록 하는 것이 적절하며, 이 과정에서 지자체 단위에서 다양하게 응용되어 시행될 수 있도록 지자체 단위에서 제조기업과 직접 계약하여 시행하는 방안이 적절하다. 이를 통하여 기술 공급기업이 독점되지 않고 다양한 생태계를 유지하도록 하는 차원에서도 이런 접근이 중요하다.

복지 현장의 실천 측면에서도 기술 활용의 방향을 정립할 필요가 있다. 의학과 같이 전문성이 대중적으로 확립된 영역에서는 치료에 디지털 기술이 더해지더라도 디지털 기술은 여전히 수단에 머물게 된다. 그러나 복지서비스 분야는 디지털 기술의 존재가 훨씬 더 강하게 부각되고, 그 자체가 주목을 받게 되는 경향이 있다. 그래서 디지털 전환이 전문적 토대가 다른 영역에 비해 상대적으로 약한 복지서비스나 실천에 중대한 위협으로 작용할 것이라고 예상할 수 있다. 그래서 복지서비스 실천 방법이 중심이 되고, 디지털 수단이 이를 뒷받침하는 형태의 혼합접근(hybrid approach)을 모색하는 것이 중요하다. 이런 관점에서 다음과 같은 방향을 생각해 볼 수 있다. 첫째, 제품과 기술에 대한 현장 실천 전문가의 이해를 높여야 한다. 안전, 정서, 인지 로봇 등의 디지털 수단의 원리를 이해하고, 각 디바이스의 기능에 익숙해짐으로써 이용자와의 소통과 일상의 모니터링을 수행하고, 디지털 기술을 통해서 생산되는 데이터를 서비스 향상에 활용할 수 있는 현장 실무자의 디지털 역량 개발이 이루어져야 한다. 이를 통해 디지털 기술로 개발된 제품이나 프로그램을 응용하여 사회복지 프로그램의 개발이나 평가에 활용할 수 있어야 한다. 둘째, 디지털 기술에 어울리는 새로운 실천 기술의 개발이 이루어져야 한다. 이용자와의 원격 면담에서 공감, 확인, 지지 등을 효과적으로 하기 위해서 이모티콘이나 문자 메시지를 효과적으로 사용하는 등의 실천 기술 개발이 이루어져야 한다. 셋째, 서비스 실천을 지원하는 디지털 기술 수요 발굴이 광범위하게 이루어져야 한다. 사례관리, 개인별지원계획 수립, 자원개발과 관리 등의 실천 영역에서 디지털 기술을 도입하면 더 효과적일 수 있는 요소를 찾아내고, 이 기술을 정부나 제조회사와 협업하여 개발하는 방향 수립이 필요하다.

III. 기술 활용의 원칙

돌봄을 포함한 복지서비스의 속성을 고려해 보면, 사회 복지에서의 기술 활용은 다음과 같은 원칙이 준수되는 것이 필요하다.

1. 기존 돌봄 기술과의 조화

기존 돌봄(서비스) 기술에 대한 분석을 토대로 이를 보완(돌봄 부담을 일부 감소), 대체(돌봄 인력을 대체), 강화(돌봄의 품질 향상) 등의 목적을 정의하고, 이에 상응하는 기술을 개발과 적용이 필요하다. 기존 실천 방법을 배제하지 않고, 혼합 사용(hybrid approach)을 통하여 최적의 서비스를 모색하는 원칙이다. 예를 들어 지역사회 사례관리 서비스에서 이용자와 사례관리자의 소통 앱을 구현하는 경우 매일 소통이 필요한 이용자, 일주일 단위로 소통이 필요한 이용자, 특정 사안이 발생한 경우 소통이 필요한 이용자 등에 따라 다르게 지원할 수 있도록 앱에서도 실제 사례관리 상황에 맞게 소통 정도가 다르게 설계되어야 한다.

2. 기술 수단(영역)의 통합

안전을 위한 기술(응급안전안심서비스)와 자립생활을 위한 기술(정서로봇, 인지로봇, 신체로봇)을 적용할 때 별도의 서비스로 적용되는 것이 아니라 최대한 단일의 망과 디바이스를 통하여 적용되어야 한다. 예를 들어, 노인과 장애인 돌봄에 기술을 적용하는 경우 오랜 운영 경험이 축적되어 있는 응급안전안심 서비스의 시스템에 정서로봇, 약복용 알림 인지로봇 등의 기능을 탑재하여 시행하고, 개인의 필요에 따라 선택적으로 사용할 수 있도록 하여야 한다.

3. 기존 서비스 제도와와의 연결

노인요양서비스나 장애인활동지원서비스 등 기존 서비스와 관계 없이 독립적으로 기술을 통한 지원을 확대해 가는 방법은 향후 지속가능성 면에서 한계가 있다. 예를 들어 재가방문형 서비스의 경우 신체도움+이동로봇, 정서 지원+반려로봇, 인지도움+복약지원로봇, 가사지원+청소로봇 등과 같은 조합을 통해서 기존서비스에 기술이 통합되어 복지기술이 확장되면 대면 돌봄이 (조금이라도) 줄어드는 trade off가 발생하도록 설계하는 것이 필요하다. 예를 들어 응급안전안심서비스가 고도화 되어 정서, 인지, 신체 등의 도움 기능이 탑재되는 경우에 고도화 기능을 선택하여 이용하는 사람의 경우 노인맞춤돌봄서비스, 장애인활동지원서비스 등에서 (아주 조금이라도) 서비스 수급 시간이 차감되도록 설계하는 것이 지속가능의 측면

에서 고려되어야 한다.

4. 사용자의 개별성 반영(맞춤 지원)

기술의 사용자는 건강 상태, 디지털 사용 역량, 디지털에 대한 선호도, 거주 주택 유형, 독거 유형 등이 상이하므로 이를 잘 반영하는 것이 필요하다. 예를 들어 건강 상태가 심각하게 나쁘지 않고 디지털 역량이 높은 경우에는 복합적인 기술을 적용하여 자립적으로 살 수 있도록 적극적인 접근이 적절할 것이다. 또한 아파트, 연립주택, 노후주택, 농가주택 등의 주거 여건에 따라 차별적인 기술을 적용하는 것도 필요하다. 그리고 가족과 동거하는지, 가까운 거리에 사는지, 아주 멀리 사는지, 왕래가 얼마나 있는지 등에 따라 기술의 적용에 가족의 참여나 관여 방법을 다르게 하여야 한다. 개별성에 맞추어 기술의 사용 내용을 달리 구성해야 한다. 예를 들어 안전, 정서, 여가, 소통 등을 기술 기반으로 제공하는 경우, 개인에게 적합하고 필요한 기능만을 사용하도록 설계되어야 한다. 이용자에 따라 디바이스의 모양도 인형, 패드, 플러그, 동물로봇, 사람 로봇 등으로 다르게 적용되는 것이 좋을 것이다.

5. 강점 관점을 통한 관계 확장 지원

기술 적용을 통해서 문제와 결함이 줄어드는 것도 필요하지만, 강점이 강화되고, 관계가 회복 또는 강화되도록 지원되는 것이 중요하다. 삶의 질을 높이고, 지역사회의 참여를 지원하는 적극적인 접근이 중요하고, 기술 적용 이전과 이후를 비교했을 때 기술 적용 후에 사람과의 실제 접촉이 더 많아지는 방향으로 적용되어야 한다.

6. 적절 기술 적용의 원칙

기술을 통하여 좋은 성과를 얻으려면 고급의 기술을 적용하려고 하기보다는 기존의 서비스 기능을 보완하는데 필요한 적절한 기술을 활용하는 것이 중요하다.

7. 기술 개발과 확산 유도

기술의 실험적 적용, 상용화, 기존 제도의 수가에 반영, 수요촉발, 제품 생산 확대, 산업의 발전으로 이어지는 장기적 관점으로 접근하는 것이 필요하다. 기술 개발과 확산을 통해서 취약한 사람들뿐만 아니라 시장 구매를 통해서도 활용될 수 있는 보편화가 추구되어야 한다.

IV. 결론

사회복지에서 기술 활용이 실천의 혁신으로 이어지고, 이용자에게 실제적인 도움이 되기 위해서는 기술 활용에 대한 맹목적 기대, 막연한 거부 모두 경계해야 한다. 그

리고 기술 활용에 관한 연구에서는 사람들의 참여를 중심에 두는 과정과 실증의 탐구가 중요한데, 이와 관련하여 다음 세 가지 점에 주목할 필요가 있다. 첫째, 기술 활용은 이용자에게 상당한 편익을 제공할 수 있으며, 이러한 이익이 취약한 사람들을 배제하지 않도록 하는 것이 중요하다. 그리고 이들 편익을 입증하는 실증 연구가 더 많이 필요하다. 둘째, 기술 활용은 일반적인 산업에 적용된 기술의 경우와 달리 성과로 연결되는 데 상당한 과정과 시간이 요구되는데, 이는 사람과 기술이 상호 적응해 가는 역동적인 과정과 관련되기 때문에, 기술 활용의 설계와 평가에서 이를 중요하게 고려해야 한다. 셋째, 디지털 기술 활용 그 자체가 목적이 되어서는 안 되며, 기술을 매개로 사람과 사람의 접촉이 더 높아질 수 있도록 하는 것이 중요하다.

듣고 싶습니다

정진영 성동장애인복지관 사무국장님께: 이 글을 읽어보시고, 관련하여 생각나는 실천 사례의 이야기를 들려주실 수 있을까요?

김수완 강남대학교 교수님께: 지금까지 수행하신 연구 과제나 발표하신 논문들 중에서 (아주 조금이라도) 이 글의 내용과 관련된 부분이 있다면 소개해 주실 수 있을까요?

디지털 대전환 시대, 생활SOC(경로당)의 디지털 환경 조성

박영규¹

1.Yeung Gyu Park

한국디지털사회복지학회 공동
학회장
yeung@kakao.com

국문 초록과
영문 제목 및 영문 초록은 생략합니다.

I. 배경 및 필요성

1) 배경

▽4차 산업혁명 대두로 빠르게 사회구조의 변화가 이루어지고 있음.

- 2016년 3월 알파고의 등장으로 4차 산업혁명 기술이 사회, 경제, 문화 등에 적용이 보편화되기 시작함.
- 특히 최근 대규모 언어모델 기반(LLM: Large Language Model)의 ChatGPT(Generative Pre-trained Transformer)가 소개되면서 일반인들도 일상에서 인공지능 기술을 쉽게 활용할 수 있는 여건이 마련되었음.
- 이는 자연스럽게 인간과 기계와의 대화 등 상호작용, 산업과 사회의 통합 등 사회 전반의 체제 변화를 가져옴.

▽COVID-19 팬데믹이 디지털 전환을 가속화시킴.

- COVID-19 팬데믹이 사람의 대면활동을 제약시키면서 비대면, 비접촉이라는 새로운 방식의 상호작용 형태가 뉴노멀(new normal)로 자리 잡게 되었음.
- 이같은 비대면 방식을 가능케 한 것은 정보통신기술(ICT: Information & Communication Technology)임.
- 이는 대면으로 이루어졌던 강의, 회의, 공연 등은 물론, 한시적으로 허용되었지만 진료도 비대면으로 가능케 하였음.
- 뿐만 아니라 다중시설 출입 관리를 위한 QR코드 활용, 장애인 학습 지원을 위한 디지털콘텐츠 활용, 독거노인 등을 위한 돌봄로봇 도입 등 COVID-19로 인한 대면활동의 제약을 극복하기 위한 사례들이 다수 있음.

- 한편 COVID-19 역시 경제, 사회, 문화 등 모든 분야에 걸쳐 변화를 가져왔음.

▽초고령사회 진입 예정과 기대여명의 증가추세가 지속되고 있음.

- 통계청 자료에 따르면 우리나라는 2025년 전체 인구의 20%가 65세 이상에 해당되는 초고령사회를 목전에 두고 있음.
- 여기에 2021년 기준(통계청 자료) 평균기대수명이 83.6세로 지속적으로 증가되고 있어 생활 사회간접자본(SOC: Social Overhead Capital) 중 하나인 경로당의 역할이 더욱 중요해질 것으로 예상됨.

2) 필요성

▽사회 전반의 디지털 전환 가속화로 디지털 대전환이 이루어지고 있음.

- 어르신들은 일상생활에서 디지털 환경에 직면하게 되고 낮은 환경 적응에 어려움을 겪을 수밖에 없는 상황임.
- 이는 디지털이 가져다주는 다양한 혜택에서 소외됨으로써 디지털복지사각지대 발생이 불가피함.

▽아날로그 환경의 경로당은 어르신 디지털 격차를 더욱 심화시킴.

- 현재 아날로그 환경의 경로당은 어르신들이 경로당 이용과정에서 디지털 환경을 경험할 수 있는 여건이 미비함.
- 또한 대면 참여프로그램 운영으로 프로그램의 다양성과 시의성 등에 한계가 있음.

▽경로당은 어르신들이 이용하는 여가복지시설로서 공동소비성과 비배제성이라는 특성을 갖고 있는 비물질적인 생활 SOC임.

- 사회간접자본은 민간 시장에서 기대하기 어려운 공공 서비스로 국가가 확충을 위한 투자를 확대하고, 효율적인 운영과 관리를 통해 국민의 삶의 질을 높이는 데 노력이 필요함.
- 따라서 ICT 기반의 경로당 확충 및 효율적인 운영과 관리 필요
- 사회간접자본은, 그 정의에 따르면 인간의 일상생활에서 기반이 되는 필수불가결한 재화, 즉 공공재로서 공동소비성(비경합성)과 비배제성의 특성을 지님.
- 공동 소비성이란 한 사람이 소비해도 다른 사람이 소비할 수 있는 재화를 말하며, 비배제성이란 한 사람이 소비하지 못하도록 배제할 수 없는 재화를 말함.
- 이러한 특성 때문에 사회간접자본은 시장기구를 통하여 충분히 공급되기를 기대하기 어렵고, 주로 공공부문에서 공급, 운영함.
- 궁극적으로 사회간접자본은 경제성장과 국민복지 증진시키는 특성을 갖고 있음.
- 사회간접자본의 종류는 물질적 SOC와 비물질적 SOC로 구분할 수 있음.
- 물질적 SOC는 도로, 철도, 항만, 공항, 통신망, 전력망, 상하수도, 폐기물처리시설 등을 말하며, 비물질적 SOC는 교육, 의료, 문화, 환경, 안전, 사회복지 등을 말함.

II. 디지털 전환과 이슈

1) 디지털 전환

▽디지털 전환은 디지털화가 전제가 되어야함.

- 디지털화는 컴퓨터에서 자료를 처리하기 위하여 아날로그 형태의 자료를 디지털 형태의 자료로 변환시켜주는 자료의 디지털화(digitization)와, 이것이 활용되어 이루어지는 업무, 비즈니스, 일상 등과 관련된 프로세스의 디지털화(digitalization)로 구분할 수 있음.
- 디지털 전환은 이와 같이 자료와 프로세스의 디지털화 기반 위에 비즈니스 모델, 운영방식, 문화 등이 근본적으로 바뀌는 것임.
- 예를 들면, 수업의 디지털 전환은 강의 자료를 디지털 환경에서 활용할 수 있도록 하는 자료의 디지털화, 디지털화된 자료를 활용하여 강의하고 수강할 수 있도록 하는 강의 환경의 디지털화, 그리고 학교 강의실에 가지 않고 출석체크, 강의 및 수강하는 수업 방식의 디지털 전환이 이루어짐을 의미.
- 디지털화는 컴퓨터 이용을 전제로 하는 것이기 때문에 디지털이 가져다주는 이점인 신속, 정확, 안전, 편리, 결국 이는 효율성, 생산성, 혁신성 등을 보장해주

기 때문에 디지털 전환의 이유이기도 함.

▽민간분야는 이윤추구가 궁극적인 목적이기 때문에 경쟁우위를 선점하는 것이 매우 중요하고 이를 위한 수단으로 디지털 전환이 끊임없이 일어나고 있음.

- 민간분야 디지털 전환의 사례로는, 영화관을 방문하지 않고 언제 어디서나 편리하고 저렴한 비용으로 영화를 관람할 수 있게 하는 스트리밍 비디오 서비스, 모바일 주문 및 결제 서비스, 로열티 프로그램 및 개인화된 추천을 포함한 다양한 디지털 서비스, 자체 물류 시스템 구축을 통한 빠르고 편리한 배송 서비스 등이 있음.
- 디지털 전환으로 기업은 경쟁력과 고객의 충성도를 높여 매출 증대시키고, 고객은 신속하고 편리하게 서비스 이용이 가능하게 함.

▽공공분야는 이익보다는 복지, 안전, 교육, 환경, 교통, 에너지 등 국민의 삶의 질 향상을 우선하고 있음.

- 정부는 공공서비스의 효율성과 효과성을 높이고 국민의 삶의 질을 향상시키기 위해 디지털 기술을 활용한 공공서비스 혁신을 추진하고 있음.
- 대표적인 사례로는, 정부의 정책정보와 민원안내를 챗봇을 통해 제공하는 국민비서 '구뻐'가 있음.
- 이외에도 정부의 모든 서비스를 통합적으로 제공하는 포털인 '정부24'가 있음.

▷생활SOC인 어린이집의 디지털 전환을 보면, 어린이가 통학차량에 방치되어 발생할 수 있는 인명사고를 예방하기 위하여 RFID 기술 등을 활용하여 어린이의 등원을 자동으로 체크하여 알려주는 안심등하원시스템 운영 중임.

▽생활SOC인 경로당의 디지털 전환은 초기단계로 지자체 단위로 시범사업이나 실증사업 형태로 추진되고 있음.

- 구체적으로 살펴보면, 경로당 디지털 전환은 스마트 경로당이라는 명칭으로 2022년부터 과학기술정보통신부의 '스마트빌리지사업'의 일환으로 전국을 대상으로 실증사업을 진행하고 있음.
- 한편, 서울특별시 "2023년 서울시 스마트경로당 조성 시범사업"을 통해 자치구 11개를 대상으로 구축 중에 있음.

2) 디지털 전환 이슈

▷디지털 전환이 신속함, 편리함 등 순기능을 제공해주는 반면, 디지털 격차, 일자리 감소, 데이터 보안 문제, 윤리적 문제 등의 이슈도 발생함.

▽디지털 격차

- 디지털 기술에 접근하지 못하거나 활용 능력이 낮은 어르신(디지털 이주민)이나 취약계층은 디지털 전환의 혜택에서 소외될 수 있음.
- 디지털 기기와 서비스를 이용할 수 있는 능력을 의미하는 디지털 리터러시(digital literacy)를 향상시키는 것은 경로당의 디지털 전환에서 매우 중요함.

▽일자리 감소 및 일하는 방식의 변화

- 인공지능기술 발전으로 사회 전반에 걸쳐 서비스들이 자동화(스마트) 되면서 일하는 방식이 정형화되어 있거나 인공지능 학습에 필요한 데이터가 풍부한 분야는 인공지능(키오스크 등)으로 일자리가 대체되거나 의사결정의 정확도나 서비스의 품질을 높이기 위해 인공지능과 협업하는 코파일럿(RPA: Robotic Process Automation 등) 개념 도입으로 일하는 방식이 바뀌고 있음.

▽데이터 보안 문제

- 디지털 전환을 위해서는 대규모 데이터의 수집과 활용이 불가피하기 때문에 이로 인한 데이터 유출, 해킹 등의 문제가 상존함.
- 경로당은 수집되는 데이터가 매우 적어 상대적으로 데이터 보안 이슈 발생 가능성은 낮은 편임.

▽윤리적 문제

- 디지털 전환으로 인한 개인정보 보호, 차별, 프라이버시 침해 등 다양한 윤리적 문제를 야기할 수 있음.

▽경로당 디지털 전환에서는 일자리나, 데이터 보안 이슈 보다는 디지털 격차가 가장 큰 이슈임.

- 경로당 이용대상이 디지털 기기와 서비스에 낮은 디지털 이주민이기 때문에 디지털 전환 시 디지털 격차 해소를 위한 방안도 함께 고려해야함.

▽현재 경로당 환경을 디지털 환경으로 바꾸는 사업을 '스마트경로당 조성'으로 칭하고 있는데 이로 인한 오해가 발생하고 있음.

- 스마트는 자동의 개념을 내포하고 있는데, 이는 디지털 전환과 구분하여 생각할 필요가 있음.
- 예를 들면, 키오스크로 주문하는 경우 고객의 경우는 주문하는 방식이 비대면으로 이루어지기 때문에 디지털 전환이지만, 주문을 받는 입장에서는 키오스크가 사람을 대신해 주문을 받아주는 역할을 함으로써 스마트 개념이 적용되었다고 할 수 있음.
- 이런 관점에서 스마트경로당의 명칭은 재고해 볼 필요가 있음.
- 현재 스마트경로당은 안심안전, 여가건강, 운영관리 등으로 구성되고 있음.
- 안심안전은 화재 등 위험을 자동으로 감지하여 119

등에 신고하는 체계로 스마트한 시설임.

- 반면 여가건강은 화상플랫폼을 활용하여 비대면 노래교실, 건강교실 등의 서비스를 의미하는 것으로 기존의 대면 참여프로그램이 비대면으로 방식이 바뀌므로 디지털 전환에 해당됨.
- 디지털 전환 중 자동화 개념이 포함된 경우만 스마트라 칭하는 것이 바람직함.

▽현재 스마트경로당 구축은 앞서 언급한 대로 과학기술 정보통신부의 '스마트빌리지사업'과 '서울시 스마트경로당조성사업' 등을 통해 실증 또는 시범사업으로 진행하고 있음.

- 스마트빌리지사업은 주제선정, 계획수립, 컨설팅 등 기획과정을 거치고 있으나 수요자의 니즈 반영이 미흡했음.
- 서울시 사업은 공모로 진행되어 체계적인 기획과정이 생략되었음.
- 이로 인해 선행사업들은 스마트경로당 조성 거부, 도입하기 불용 등 이슈 발생.

III. 생활SOC(경로당) 디지털 전환 방향

1) 경로당 여건 이해

▷ 경로당은 여가복지시설로서 면적, 시설, 어르신 니즈 등이 경로당마다 상이함.

▷ 특히 어르신은 디지털 환경에 적응해야 하는 이주민이기 때문에 디지털에 대한 니즈를 스스로 제안하는 데에는 한계가 있음.

▽사회복지분야 전문성과 고객센터(CS: Customer Service)에 대한 전문성이 있는 전문가와 ICT 전문가의 협업을 통하여 니즈 발굴에 필요한 적절한 질문 개발이 매우 중요함.

- 특히 CS는 기업이 제공하는 상품이나 서비스에 대해 고객의 만족도를 높이고, 문제를 해결하고, 장기적인 관계를 유지하기 위해 고객과 소통하는 활동으로, 기업의 경쟁력을 강화하고, 고객의 충성도와 구전 효과를 증가시키는 중요한 역할을 함.
- 여기서 상품이나 서비스는 스마트경로당의 디지털 장비와 비대면 참여프로그램 등으로, 고객은 경로당 이용 어르신으로, 기업은 경로당을 관리하고 지원하는 지자체로 대체하여 생각할 수 있음.

▷ 경로당 여건은 경로당마다 상이한 특성이 있어, 지리적 특성과 주변 환경 등도 고려할 필요가 있음¹⁾

2) 경로당의 디지털 전환 기획

▷기획은 모든 일에서 첫 단추를 끼우는 단계로 사업의 성패를 좌우하는 매우 중요한 과정임.

▷특히 ICT 관련 사업은 정보화전략기획(ISP: Information Strategy Planning) 수립을 통하여 정보화 목표 설정, 전략수립, 과업범위 식별, 예산 산출 등을 수행함.

▷경로당의 디지털 전환은 생활SOC를 대상으로 하는 것으로 시장 규모 등의 측면에서 민간에서 매력력을 가질 수 있는 비즈니스 모델이 아님.

▷기획과정을 통하여 경로당의 여건을 분석하고 이를 토대로 생활SOC의 특성과 선행사업의 성과 분석 등의 과정을 거쳐 경로당 디지털 전환을 체계적으로 추진할 필요

3) 실효성과 지속성 보장

▽경로당의 디지털 전환이 성공하려면 기획을 통하여 도출된 어르신들의 니즈 등을 반영하여 적재적소에 디지털 기기 설치와 서비스가 제공되어야 함.

- 공급자 중심의 선행사업의 시행착오를 방지하여 수요자(이용자) 중심의 스마트경로당 조성의 실효성을 보장하여야 함.

▷경로당의 디지털 전환은 디지털 기기 도입과 디지털 서비스 제공으로 디지털 기기의 사용법, AS, 서비스 관리 등의 관리 포인트가 기존 경로당보다 대폭 증가됨을 의미함.

▷따라서 디지털 기기와 서비스를 시의적절하게 관리할 수 있는 통합관제가 가능한 솔루션 개발로 운영의 지속성을 보장하여야 함.

4) 구현

▷화재 등 위험으로부터 안전하고 안심할 수 있는 환경에서 여가를 선용하고 기초적인 건강관리를 하면서 문화생활을 영위함으로써 삶의 질 향상을 도모하고, 더불어 이러한 환경이 지속적으로 선순환 될 수 있도록 운영관리를 효율적으로 제공할 수 있는 스마트 통합관제 기능 등을 구현하여야 함.

▷경로당마다 공간 특성, 문화, 어르신들의 니즈가 달라 공통기능과 특화기능을 구분하여 경로당 맞춤형으로 디지털 전환하여야 함.

▷모델하우스에 해당하는 테스트베드를 먼저 구축하여 기획과정에서 도출된 니즈 등을 실제 이용자의 참여를 통하여 검증한 후 확대 적용으로 선행사업의 시행착오 방지 필요.

5) 성과 관리

▷스마트경로당의 실효성과 지속성을 보장하기 위해서는 적절한 성과지표를 개발하여 관리가 되어야 함.

▷성과지표로는 경로당 이용률, 디지털 기기 활용률, 서비스 만족도 등을 생각해볼 수 있음.

▷경로당 이용률은 출입관리를 통하여 스마트경로당 조성 전후를 비교

▷디지털 기기의 활용률은 디지털 기기의 이용 시간과 서비스 참여 시간을 측정.

▷서비스 만족도는 경로당 이용 어르신들을 대상으로 비대면 참여프로그램에 대한 만족 정도를 측정하고 경로당 담당자를 대상으로는 스마트경로당의 운영관리에 대한 만족도를 측정함.

▷이처럼 성과관리를 통하여 경로당의 이용률과 디지털 기기의 활용률을 증가시키고 참여 프로그램에 대한 만족도를 향상시킴으로써 궁극적으로는 스마트경로당의 실효성을 보장하는 한편 운영관리의 만족도를 향상시킴으로써 지속성을 보장하는 선순환 구조 정립 필요.

듣고 싶습니다

이동림 박사님께: 사회복지분야에서 디지털 전환이 필요한 분야에 대해 소개 및 설명을 해 주실 수 있을까요?

Notes

1) 예를 들어, 노래방 기기의 경우, 민원이 발생하기 때문에 방음시설이 필요함.