

사회복지사의 복지테크놀로지 개념 인식과 적용 사례

박동진¹, 김혜성^{2*}, 최희철³, 최권택⁴

¹한영대학교 사회복지과 조교수, ²강남대학교 사회복지학부 교수,
³강남대학교 사회복지학부 부교수, ⁴강남대학교 소프트웨어응용학부 조교수

Social Workers's View Regarding the Concept of Welfare Technology and Its Application

Dong-Jin Park¹, Hae Sung Kim^{2*}, Hee-Chul Choi³, Kwon-Taeg Choi⁴

¹Assistant Professor, Dept. of Social Welfare, Hanyeong University

²Professor, Division of Social Welfare, Kangnam University

³Associate Professor, Division of Social Welfare, Kangnam University

⁴Assistant Professor, Division of Software Application, Kangnam University

요약 복지국가들은 사회복지를 위해 과학기술을 적극적으로 활용하고자 다양한 시도를 하고 있으며, 이러한 맥락에서 복지테크놀로지는 노인, 장애인 등을 비롯하여 일반 시민들의 삶의 질을 높이는 방향으로 활용될 수 있다. 이러한 측면에서 본 연구에서는 사회복지현장의 사회복지사들이 복지테크놀로지에 대해 어떻게 인식하고 있는지, 그리고 사회복지 분야에 복지테크놀로지를 어떻게 적용할 수 있을지, 향후 발전전망은 어떠한지 등에 대한 인식을 살펴보고자 하였다. 2018년 1월 한 달 간, 서울, 경기지역 사회복지관에서 근무하는 13명의 사회복지사를 대상으로 초점집단인터뷰를 실시하여 자료를 수집하였고, 수집된 자료에 대해 주제분석을 실시하였다. 본 연구결과, '복지테크놀로지의 개념', '복지테크놀로지의 필요성', '복지테크놀로지의 활용현황', '복지테크놀로지의 향후 전망'이라는 4개의 범주 및 12개의 하위범주, 24개의 개념이 도출되었다. 본 연구결과를 토대로 사회복지현장에서의 복지테크놀로지 발전 및 활성화를 위한 논의 및 제언을 하였다.

주제어 : 복지테크놀로지, 사회복지관, 사회복지사, 인식, 사례연구, 질적연구

Abstract Welfare countries are making various attempts to actively use science and technology for social welfare, in this context, welfare technology can be used to improve the quality of life for not only the elderly and the disabled. The purpose of this study is to examine how social workers perceive welfare technology, how welfare technology can be applied to the social welfare field, and what future prospects are. In January, 2018, a focus group interview was conducted on 13 social workers of social welfare centers in Seoul and Gyeonggi provincial. Data were collected and thematic analysis was conducted. As a result of this study, four categories and twelve sub-categories and 24 concepts were derived, namely, 'concept of welfare technology', 'necessity of welfare technology', 'utilization of welfare technology' and 'future prospect of welfare technology'. Based on the results of this study, I discussed and suggested for the development and activation of welfare technology in social welfare field.

Key Words : Welfare Technology, Social Welfare Center, Social Worker, Perception, Case Study, Qualitative Research

*This research is modified and supplemented using part of the research data(2017) from CK-II Project of Kangnam University

*Corresponding Author : Hae Sung Kim(park3kim1@hanmail.net)

Received December 3, 2020

Revised December 30, 2020

Accepted March 20, 2021

Published March 28, 2021

1. 서론

스웨덴, 덴마크, 노르웨이 등 북유럽권 국가에서는 새로운 과학기술의 활용을 통한 복지과 과학기술을 융합하려는 시도들이 이루어지면서 복지테크놀로지(Welfare Technology)라는 개념이 등장하고 점차 확산되고 있는 상황이다[1-3]. 복지테크놀로지는 복지수요를 효과적으로 충족시키기 위한 복지서비스 개발을 돕고 지원하는 기술적인 혁신이라고 할 수 있다. ICT(정보통신기술, Information Communication Technology), IoT(사물인터넷, Internet of Thing) 등이 빠른 속도로 발전해가면서 사회복지현장에서는 ICT, IoT 등과 같은 기술과 융합된 복지테크놀로지의 발전이 빠르게 이루어지고 있다[4,5]. 더욱이 오늘 날과 같은 COVID-19로 인한 팬데믹(pandemic)상황에서는 직접적인 대면서비스 제공보다는 과학기술을 활용한 비대면서비스 제공이 더욱 요구되고 있는 실정이며, 실제로 그 규모와 범위가 크게 확대되고 있다.

복지테크놀로지(Welfare Technology)는 국민의 복지와 삶의 질의 수준을 높이고, 사회에서 발생되고 있는 문제들을 해결하기 위한 목적으로 과학기술을 활용한 제품이나 서비스, 시스템 등으로 이해될 수 있는 개념이다[3,6-8]. 이 용어는 2007년 덴마크의 Danish Board of Technology를 통해 소개되었으며[7], 현재까지도 사회복지가 지향하는 가치와 목적을 보다 더 효율적이고 효과적으로 달성하기 위하여 과학기술을 도입하고 활용하는 시도들을 설명하는 개념으로써 사용되고 있다[6]. 보통 노인이나 장애인 등 돌봄이 필요한 이들을 지원하는 보조기술(Assistive technology), 지원기술(Supportive technology) 차원에서 논의되는 경우가 많다[9]. 이와 관련하여 신승춘[10]은 장애가 발생하는 것을 예방하는 기술, 저하·손상된 신체의 기능을 대체하여 보충하는 보조기술, 문제를 극복하기 위해 잔존기능을 향상시키는 지원기술, 케어 지원기술 등과 같이 개인수준에서의 간단한 도구 및 장비, 기기 시스템과 통신, 교통, 건축 등과 같은 공공기술 시스템을 포괄하고, 하드웨어를 비롯하여 서비스까지 넓게 포함한다고 밝힌 바 있다. 이를 볼 때, 복지테크놀로지는 보조기술, 지원기술의 개념을 포괄하면서도 보다 적극적으로 복지욕구에 대응하는 과학기술이라고 할 수 있으며, 이를 활용한 제품, 서비스, 시스템라고 할 수 있다. 즉, 기존에 주로 사용되던 보조기술, 지원기술 등의 개념보다 보다 확장된 것으로 할 수 있다.

Søndergard[11]는 이러한 복지테크놀로지가 보다 적절한 비용을 부담하면서도 좋은 품질의 서비스를 전달하는

기능, 공공서비스를 혁신시키는 기능, 개인의 삶의 질을 향상시키는 기능, 작업업무환경을 개선하는 기능 등을 수행할 것이라고 밝힌 바 있다. 또한 안상훈 외[12]는 복지테크놀로지가 복지분야 사회서비스의 품질 향상을 주도하는 도구로써 활용될 수 있으며, 사회서비스 혁신자체에도 기여할 수 있을 것이라고 밝힌 바 있다.

특히 복지욕구가 환경변화에 따라 매우 다양하게 되고, 경제적인 소득수준이 향상됨에 따라 복지욕구 또한 양적으로나 질적으로 증가되고 있는 상황에서 과학기술은 사회복지서비스를 제공하는 데 있어 매우 중요한 도구가 되고 있다는 점에서[13,14], 복지테크놀로지를 매우 포괄적인 개념으로 이해하는 것이 보다 적절할 것이다.

공공서비스 영역에서는 과학기술의 융복합을 통하여 서비스 제공 공간 및 장소에 대한 개념이 변화되고 있는 것으로 보고 있다. 이에 따라 과거와 같이 특정한 장소에서 전문가에 의한 일방적인 서비스 공급에서 온라인, 오프라인, 그리고 이 둘 간의 융합적인 형태에서 전문가와 서비스 이용자가 함께 서비스를 생산하고 공유하는 서비스 공급자와 수요자의 관계로의 변화가 도모되고 있는 상황이다[15].

이러한 맥락에서 복지테크놀로지는 향후 우리가 주목해야 할 기술이라고 할 수 있을 것이다. 더욱이 사회복지서비스를 제공하는 사회복지사들의 대부분은 보다 효율적이고 효과적으로 서비스 이용자의 요구에 대응하기 위한 업무수행 방식을 탐구하고 있으므로[16], 복지테크놀로지에서도 활용되고 있는 ICT, IoT 등의 과학기술들을 서비스 제공에 있어서 어떻게 활용할 것인가에 대한 고민이 있는 현 시점에서 복지테크놀로지는 매우 실리적인 대책을 제시할 수 있다. 이러한 차원에서 사회복지분야에서의 서비스의 효율성과 효과성을 증대시키는 데 매우 의미가 있다고 할 수 있을 것이다.

아직까지는 우리나라에서 복지테크놀로지라는 용어를 보편적으로 사용하고 있지 않다고 할 수 있다. 현재 복지테크놀로지 관련된 국내 선행연구들에서는 사회복지서비스의 내용과 질을 향상시키는 과학기술과 전문지식으로 정의하거나 복지 관련 문제를 해결하는 데 직접적으로 사용되거나 해결을 지원하는 기술 등으로 이해하고 있는 실정이다[2]. 또한 국내의 복지테크놀로지 동향을 살펴보면 사회복지 분야에서의 사례에서 ICT, IoT 등의 과학기술이 제한적으로 사용되고 있다고 밝히고 있는 정도이다[2,9,17,18]. 그러나 북유럽을 중심으로 한 사례 등을 살펴볼 때, 복지테크놀로지는 과학기술의 발달과 함께 복지욕구가 증대되면서 더욱 그 중요성을 더해갈 것으로 예상된다[1,4].

우리나라에서는 복지테크놀로지에 대한 연구가 2000년대 초반부터 차츰 등장하기 시작하였던 것으로 볼 수 있는데, 주로 과학기술이 사회복지가 추구하는 삶의 질 향상이라는 목적을 달성하기 위한 수단으로써 사용될 수 있다는 점에 주목하면서 그 필요성을 주장하고 있었다[19]. 그러나 복지테크놀로지에 대한 선행연구들은 복지테크놀로지의 중요성이나 역할들을 강조하고[16,20-22], 복지테크놀로지의 활성화를 도모하기 위한 실천모델과 실천전략들을 제시하고 있다[12,23].

사회복지에 대한 수요가 급속도로 증가하고 있고, 이에 대응하기 위한 다양한 대책들이 마련해야 하는 현 시점에서 복지국가들은 복지를 위해 과학기술을 적극적으로 활용하고자 다양한 시도를 해야 하는 상황이 도래했다. 사회복지에 대한 수요를 효과적·효율적으로 충족하며 사회의 혁신적인 변화를 수반하는 이러한 복지테크놀로지는 복지문제 해결을 위한 제도의 발전과정과 궤를 같이 하는데, 과학기술적 측면에서 복지테크놀로지는 원격진료 등의 헬스케어 분야, 돌봄 분야에 IT기술 등과 같은 과학기술을 접목하여 일상생활을 지원하는 사회복지서비스의 혁신을 도모하고 있다[2,24,25,26]. 이는 복지가 추구하는 삶의 질의 가치 구현과 이를 통한 사회의 본질적 변화를 추동하기 위한 수단적인 의미로 이해할 수 있다[4].

이러한 복지테크놀로지는 노인, 장애인 등과 같은 사회적 취약계층뿐 아니라 일반 시민들의 안전, 생활보장, 일상적인 활동지원 등을 통해 삶의 질을 향상시키는 목적에서 활용될 수 있으며, 이 복지테크놀로지의 활용으로 시민들의 자립적인 생활을 돕고, 인간 존엄성의 수준을 높이고, 시민들의 삶의 질과 생활의 안전을 도모할 수 있다[4].

이러한 복지테크놀로지에 대한 국내 사회복지분야에서의 논의는 이제 시작되는 단계라고 할 수 있다. 초기에는 복지와 과학기술의 연관성에 대해서 논의하였으며[4,12,13,20], 점차 재활, 노인요양 분야를 중심으로 하여 국내외 복지테크놀로지에 대한 개념에 대한 논의, 동향 등[1,2]을 살펴보는 논의가 이어져오고 있다.

또한 노인요양분야, 공공행정분야에서의 복지테크놀로지의 활용 상황을 살펴보는 연구들[3,17]도 등장하였다. 이러한 논의를 기반으로 하여 복지테크놀로지를 발전하는 데 있어서 정책적·제도적 환경에도 관심을 갖고, 이들 환경여건들이 복지테크놀로지 발전에 어떠한 영향을 미치고 있는지도 논의하고 있다[9]. 이와 같이 국내 사회복지분야에서도 점차 복지테크놀로지에 대한 논의를 진행해오고 있다. 이를 통해 복지테크놀로지의 개념이 정립이 되고, 이에 대한 실천사례들이 축적됨에 따라 복지테크놀로지를 보다

사회복지현장에 도입하고 활용되는 과정에서 발생하는 실질적인 문제에 대한 논의가 이어질 것으로 전망되며, 이에 대해 대응하기 위한 대책들도 논의하게 될 것이다.

본 연구에서는 사회복지관이라는 현장을 중심으로 복지테크놀로지에 대한 인식이 어떠한지를 살펴보고자 하는데, 이는 우리나라에서 사회복지관이 가진 특징에 근거한다. 사회복지관은 우리나라 사회복지전달체계의 최일선에서 사회복지서비스를 제공하는 전문기관이며, 지역사회를 기반으로 일정한 시설과 전문 인력을 갖추고 지역주민의 참여와 협력을 통하여 지역사회복지 문제를 해결하기 위하여 종합적인 복지서비스를 제공하는 시설이다. 특히 저소득층을 비롯하여 아동, 청소년, 노인, 장애인 등 다양한 복지욕구를 가진 주민들을 대상으로 하여 사회복지서비스를 제공하기에 지역사회주민의 복지증진을 위한 중심적인 역할을 수행한다. 이에 따라 사회복지관이 처한 환경과 그 환경 속에서 사회복지실천을 하는 사회복지사는 사회복지환경의 변화를 즉시 체감한다고 할 수 있다. 또한 사회복지관은 사회복지서비스를 제공하는 일선 현장이므로 복지테크놀로지의 직접적인 이용자들을 접하고 그들의 욕구를 실시간으로 파악할 수 있다는 특징이 있다. 이에 따라 사회복지서비스를 이용하는 이용자들의 욕구와 현재 복지테크놀로지의 접점에서 이들의 현상을 직간접적으로 목격하고 경험하고 있는 사회복지관과 그곳에 종사하는 사회복지사는 사회복지서비스 환경에 있어서 전문가들이라고 할 수 있는 것이다. 지역사회에서 다양한 이용자들을 대상으로 서비스를 제공하고 있는 사회복지사의 복지테크놀로지에 대한 이해와 인식은 향후 적용과 발전에 의미 있는 기여를 할 것으로 예상된다.

이에 본 연구에서는 사회복지관에서 이용자들을 대상으로 실천을 하고 있는 사회복지사들이 인식하는 복지테크놀로지를 확인하여 현재 한국 사회복지실천현장에서의 복지테크놀로지에 개념인식, 발전동향 등에 대한 실제적인 현상을 파악하고자 한다.

이를 통해 복지테크놀로지와 관련하여 사회복지현장에서의 활용과 향후 기대에 대한 기초자료를 제공할 수 있을 것으로 기대한다.

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 다음과 같이 연구문제를 설정하였다.

“사회복지관에 근무하는 사회복지사의 복지테크놀로지에 대한 인식은 어떠한가?”

2. 연구방법

2.1 자료수집방법

본 연구목적을 달성하기 위하여 2018년 1월에 서울 및 경기지역에 있는 종합사회복지관 2곳과 노인복지관 2곳에서 근무하는 사회복지사 12명을 대상으로 초점집단인터뷰(Focus Group Interview : FGI)를 실시하였다. 초점집단인터뷰는 참여자들이 서로에게 활발하게 문답하고, 자신들의 경험들을 재평가하게 되는 등의 집단적 상호작용이 생겨나는 특징이 있다. 이에 따라 초점집단인터뷰 방법을 활용하여 복지테크놀로지 인식에 관한 생생한 정보를 획득할 수 있을 것으로 판단하였다.

사전에 서울 및 경기지역에 있는 종합사회복지관과 노인복지관 중 복지테크놀로지와 관련하여 프로그램을 운영한 경험이 있는 기관들을 우선 접촉하였다. 여기서 복지테크놀로지와 관련한 프로그램을 운영한 경험이 있다는 것은 장애가 발생하는 것을 예방하는 기술, 저하·손상된 신체의 기능을 대체하여 보상하는 보조기술, 문제를 극복하기 위해 잔존기능을 향상시키는 지원기술, 케어 지원기술 등과 같이 개인수준에서의 간단한 도구 및 장비, 기기 시스템과 통신, 교통, 건축 등과 같은 공공기술 시스템을 포괄한 하드웨어를 갖추고 있거나 서비스를 제공하고 있는 경우를 말한다[10]. 이들 기관 중에서 연구참여에 대한 의사를 밝힌 종합사회복지관 2곳과 노인복지관 2곳에 종사하고 있는 사회복지사를 연구참여자로 최종선정하였다. 구체적인 인터뷰 참여자는 중간관리자급으로, 복지관 관장 또는 중간관리자에게 연구참여자 추천을 요청하였고, 이들 중 복

지테크놀로지에 관한 진술을 충분히 제공할 수 있는 사람들을 연구참여자로 선정하였다. 최종적으로 선정된 연구참여자는 총 13명이다.

초점집단인터뷰는 연구진이 각 기관에 직접 방문하여 실시하였다. 사전에 준비한 반구조화된 질문을 기초로 하여 상호 문답이 이루어질 수 있도록 하였다. 반구조화된 질문지는 복지테크놀로지 관련 학계 전문가와 현장 전문가로부터 피드백 수렴과정을 통하여 수정·보완하였다. 또한 사전에 준비한 질문에 없는 내용이라 하더라도 연구참여자들의 응답내용에 따라 구체적인 정보를 얻기 위한 질문을 추가로 하였다. 1개 기관 당 평균 1시간-1시간 30분가량의 시간이 소요되었고, 녹취된 음성파일은 인터뷰를 마친 즉시 연구자료로 사용하기 위해 전자작업을 거쳐 문자화하였다.

2.2 자료분석방법

연구목적을 달성하기 위해 수집된 자료에 대해 주제분석(thematic analysis)을 하였다. 우선 전사된 연구자료를 반복적으로 읽으면서 연구참여자들이 진술한 내용의 맥락과 의미를 충분히 이해하도록 노력하였으며, 텍스트에서 발견되는 패턴에 관심을 가지고, 특정한 텍스트가 갖고 있는 의미를 함축적으로 표현해줄 수 있는 개념을 단어나 문장으로 코딩을 하였다. 또한 이들 개념들을 공통된 주제로 범주화하였으며, 반복적으로 개념과 개념, 개념과 범주, 범주와 범주를 지속적으로 비교하여 수정 및 보완하는 과정을 거쳤으며, 연구진의 정기적인 토의를 통하여 반복적으로 교차 체크하였다.

Table 1. Research Participants

ID	Gender	age	Position	Religion	Facilities Type
A	Male	40s	General Manager	Seoul	General
B	Female	40s	Team Leader	Seoul	General
C	Female	40s	Manager	Gyeonggi	For Elderly
D	Female	30s	Team Leader	Gyeonggi	For Elderly
E	Female	30s	Team Leader	Gyeonggi	For Elderly
F	Male	20s	Social Worker	Gyeonggi	For Elderly
G	Male	40s	Manager	Gyeonggi	For Elderly
H	Male	40s	Manager	Gyeonggi	For Elderly
I	Male	40s	Manager	Gyeonggi	For Elderly
J	Female	30s	Assistant Manager	Gyeonggi	For Elderly
K	Female	50s	Director	Gyeonggi	General
L	Female	30s	Manager	Gyeonggi	General
M	Male	30s	Manager	Gyeonggi	General

2.3 연구참여자에 대한 윤리적 고려

본 연구에 자료를 제공해준 연구참여자들에 대한 윤리적인 고려를 위해 연구윤리를 준수하여 연구를 수행하였다. 이를 위해 인간을 대상으로 한 연구윤리를 준수하였다. 연구참여자들에게 연구목적 및 연구자료의 활용계획에 대해서 고지하였고, 자발적인 연구참여에 대한 동의를 얻었으며, 연구참여자들이 연구참여 동의를 확인하고 자발적으로 서명하도록 하였다. 이와 함께 연구참여 과정 중에 언제든지 자발적인 의지에 따라 연구중단 의사를 밝힐 수 있음도 고지하였다. 연구진에서는 인터뷰과정에서 연구참여자들과는 호의적인 관계를 유지하면서 연구주제와 관련하여 자유롭게 의견들을 교환할 수 있는 환경을 조성하였다. 또한 연구참여자들이 인터뷰 과정에서 진술한 내용들은 사전 동의를 거쳐 녹음하였으며, 연구진에 의해 전사되고, 분석됨을 고지하였으며, 연구가 종료된 이후 녹음자료를 폐기함을 고지하였다.

3. 연구결과

연구결과, 복지테크놀로지의 개념, 복지테크놀로지의 필요성, 복지테크놀로지의 활용현황, 복지테크놀로지의 향후 전망으로 구분하여 나타났다. 사회복지사들은 많은 경우 복지테크놀로지에 대한 개념을 명확히 인식하지 못하고, 한정된 범위가기는 하지만 다양한 개념인식을 갖고 있었다. 복지테크놀로지라고 명확하게 명명되지는 않더라도 사회복지현장에 도입되고 활용되고 있는 다양한 ICT, IoT 등의 과학기술들에 대해서 사회복지실천과 어떻게 연결시킬 수 있을지, 그리고 이에 대한 긍정적이고 부정적인 의견을 피력하였다. 복지테크놀로지의 수준에 따라 다양하게 살펴볼 수 있지만, 사회복지현장에서는 다양한 형태의 복지테크놀로지가 도입되어 활용되고 있었으며, 몇몇 사례에서는 선도적인 기술들이 도입되어 사회복지서비스 제공과정에서 활용되고 있었다. 사회복지사들은 복지테크놀로지의 유용성에 대해서 공감하면서도 복지테크놀로지를 활용하는 데 있어서 우려되는 상황에 대해서도 의견을 표현하였다.

3.1 복지테크놀로지의 개념

복지테크놀로지를 다양한 의미로 구분할 수 있으나, 연구참여자들의 진술을 중심으로 분석한 결과, 복지테크놀로지를 접근성을 용이하게 하는 기술, 편의성을 증진하는 기술, 운영의 효율성을 향상시키는 기술로 인식하고 있었다. 복지테크놀로지의 개념이 명확하게 정의된 것이 아니고, 가변적이며, 매우 광범위하다고 할 수 있기 때문에 복지테크놀로지에 대한 개념을 명료하게 정의하는 것에 대부분의 사회복지사들은 어려움을 표현하였다.

그러나 복지테크놀로지에 대한 대략의 개념을 유추할 때에 이들이 공통적으로 표현하는 것은 복지테크놀로지가 서비스 이용자에게 있어서 서비스에 접근할 수 있는 접근성을 보다 용이하게 할 수 있으며, 서비스 제공에 있어서 소요되는 시간, 노력 등의 자원들을 보다 효율화하여 편의성을 증진시킬 수 있다는 것이었다. 또한 행정적인 차원에서는 서비스 제공에 있어서 보다 질 높은 서비스를 위해서 과도한 행정업무들을 감소시켜주고, 보다 효과적인 서비스 제공에 집중할 수 있는 환경을 조성해줄 것으로 보고 있었다.

3.1.1 이용자의 접근성을 용이하게 하는 기술

복지테크놀로지를 접근성을 용이하게 하는 기술로 인식하게 된 배경에는 복지테크놀로지를 통해 신체적인 거동이 어려운 이용자의 경우에는 사회복지관에 직접 찾아오는 것

이 매우 어려운 상황에서 화상통화 등을 통해 간접적인 방법으로 서비스를 제공하는 사회복지사와 상담을 진행할 수 있고, 이를 기초로 다양한 욕구에 기반한 서비스를 제공받을 수 있는 기회를 얻을 수 있다.

제가라고 속칭하는 또는 뭐 간병서비스 받고 계신 분도 계시고. 그런 분들과의 소통 체계 자체도 온라인이나 화상이나 영상을 통해서도 계속해서 저희가 가정방문 하지 않아도 10번 가정방문 할 것을 어르신과 그런 소통체계나 화상적인 것만 하더라도 좀 더 면밀하게 볼 수 있고 그런 과정까지 갈 수 있을 것 같아서 사실은 저희가 어르신들의 수요는 어떻게라고 생각해서 그것을 좀 확인하진 못 했지만 좀 더 그런 만날 수 있는 점점들이 생기지 않을까 여기서 들고요. (연구참여자 D)

물리적인 접근이 어려운 상황에서는 서비스제공자와 서비스 이용자 간의 상호작용이 미미할 수밖에 없는데, 복지테크놀로지를 통하여 비교적 상시적으로 소통을 할 수 있어 상호작용을 증진시키고, 이에 따라 보다 서비스에 접근하게 되는 빈도와 수준이 상승하여 이전보다 적절한 양의 서비스를 받을 수 있게 된다는 것이다. 이에 따라 과거에 사회복지사가 일일이 서비스이용자의 가정을 방문해야 하는 번거로움을 상당 부분 해소할 수 있을 뿐 아니라 사회복지사가 서비스이용자에게 비교적 용이하게 접근할 수 있어서 상시로 적절한 서비스 제공을 할 수 있도록 도움이 되고 있었다.

3.1.2 실무자 및 이용자의 편의성을 증진하는 기술

복지테크놀로지는 사회복지사가 서비스이용자에게 서비스를 제공하는 과정에서 편의성을 크게 증진시켜주고 있어, 사회복지사는 복지테크놀로지를 편의성을 증진하는 기술로 인식하고 있었다. 또한 이는 비단 사회복지사의 업무 수행 뿐 아니라 서비스 이용자가 일상에서 느끼는 불편들을 해소하고, 이에 대한 편의성을 증진시키는 것으로도 연결된다.

이제 사회적으로 누구나 조금 더 약자들이 어떻게 하면 좀 더 편리하게 될 수 있는 제품이나 서비스들이 만들어지는 것들이 복지테크놀로지가 아닐까라는 생각을 하고 있습니다. (연구참여자 D)

실천기록들을 컴퓨터로 타이핑을 하거나, 아니면 직접 수기를 하거나 할 때 이를 정리하여 관리하는 것에는 많은

번거로움이 따른다. 특히 서비스이용자와의 면담을 한 내용들을 사회복지사가 세세하게 기록하는 것은 그만큼의 시간과 노력이 소요된다. 그러나 서비스이용자와의 면담내용을 음성-문자변환기술을 통해 실시간으로 기록이 되면 보다 정확한 정보를 기록할 수 있을 뿐 아니라 사회복지사가 면담내용을 정리하는 데 소요되는 시간과 노력을 상당부분 절약할 수 있다. 편의성 증진이라는 것은 특히 복지테크놀로지의 주된 대상자층이라고 할 수 있는 노인과 장애인들을 대상으로 하는 서비스 제공 측면에서 많은 혁신을 가져올 것으로 기대되고 있으며, 이 기능을 담당해줄 기술로 사회복지사들은 인식하고 있었다.

노인과 장애인을 대상으로 신체건강상태 측정을 하는데 있어서, 일정 기간 간격으로 측정하여 점검해야 하는 것이 현재의 상황이라면, 웨어러블 디바이스(wearable device)를 통하여 맥박, 혈압 등의 상태를 실시간으로 확인할 수 있고, 실시간 확인과정 중에 이상상태가 발견하면 즉시 대처할 수 있게 된다. 또한 노인과 장애인의 거동을 보조할 때 사회복지사 혹은 활동지원사의 신체적인 조력을 보완할 수 있는 경우가 많은데, 이 때 기계장치 등을 통하여 거동보조를 할 수 있다. 이를 통해 노인과 장애인을 비롯하여 사회복지사, 활동지원사의 신체적인 소진을 충분히 감소시킬 수 있을 것으로 인식하였다.

3.1.3 서비스 운영의 효율성을 향상시키는 기술

복지테크놀로지를 사회복지서비스를 제공하는 그 과정의 운영에 있어서 효율성을 향상시킬 수 있는 기술로 인식하고 있는 것이다. 특히 여기서는 이용자로부터 수집하게 되는 다양한 데이터를 수집하는 과정에서부터 이 데이터를 관리하는 과정에 이르기까지 기존의 업무량을 상당부분 감소시켜 운영의 효율성을 향상시킬 수 있다고 인식하였다.

서비스 이용자 관련 데이터를 수집하는 것에 있어서는 정보통신기술을 활용한 복지테크놀로지를 통하여 평상시에 축적하게 되는 서비스 이용과정, 이용내용, 이용실적 및 성과 자료들을 데이터베이스화하여 상시적으로 축적되게 할 수 있다. 이로써 별도로 이들 정보를 수집하기 위한 절차가 필요하지 않게 되고, 그만큼 정보 수집을 위한 시간과 노력을 절약할 수 있게 된다. 평상시에 축적된 데이터들은 필요에 따라서 확인하고, 활용하여 유의미한 데이터로써 서비스 제공에 대한 근거자료, 서비스 제공에 따른 성과자료 등으로 사용할 수 있게 되어, 보다 근거중심의 사회복지실천을 할 수 있는 토대를 만들어줄 수 있을 것으로 인식하였다.

3.2 복지테크놀로지의 필요성

3.2.1 전산정보시스템의 도입으로 인해 새로운 업무 환경에의 대응을 할 수 있게 함

사회복지사는 전산정보시스템의 도입으로 인한 새로운 업무환경에의 대응을 하는 차원에서 복지테크놀로지의 필요성을 보는 관점을 갖고 있었다. 이를테면 “행복e음”으로 일컫는 사회복지통합정보시스템이 도입되면서 전자시스템에 다양한 정보를 입력하여 축적하고, 이를 통해 서비스 운영 및 관리가 이루어져 전산정보, 정보통신 등의 기술이 사회복지현장에서도 점차 확대되어 활용되고 있다는 점을 크게 느끼고 있었다.

저희가 이제 사회복지업무를 하면서 전자시스템이 도입이 되고 있는 상황이잖아요. 그 중 하나가 이제 사회복지통합정보시스템을 이용하는데 (연구참여자 A)

사회복지통합정보시스템이 사회복지서비스 제공에 있어 필수적으로 사용해야 하는 시스템으로 개발되고 현장에 도입되다보니 이에 대응하고 적응하는 필요성이 제기된 것이다. 이에 따라 사회복지사가 업무수행을 하는 모든 내용들이 이 시스템에 필수적으로 기록되어야 한다. 이러한 업무환경의 변화는 사회복지사들로 하여금 이 시스템에 대한 고민을 하게 한다. 업무환경이 이제는 전산정보시스템 도입 등 상당히 다른 모습으로 변화하고 있는 것이고, 이에 사회복지사들은 적응하고 대처해나가야 하는 것이다. 그러나 이것이 갑작스럽게 도입된 시스템이 아니다. 왜냐하면 서비스이용자에 대한 서비스 제공에 있어서 보다 다차원적인 정보를 근거로 서비스를 받을 수 있는 자격이 판단되고, 이에 따라 서비스이용자들에 대한 서비스 제공계획이 수립되기 때문이다.

이를 위해 다차원적인 정보들을 수집하고, 관리하기 위해서 사회복지통합정보시스템과 같은 데이터베이스가 구축되었다. 보다 복합적인 욕구를 가진 서비스이용자들에 대한 적절한 서비스 제공을 위해 도입된 시스템이고, 이를 기반으로 과거와는 다른 방식의 업무수행이 요구되었다. 이를 통해 볼 때 앞으로도 새로운 복지테크놀로지가 개발되고 도입될 것이고, 이를 기반으로 업무수행을 해야 하는 요구들이 계속 제기될 것이라는 사실을 확인할 수 있다.

사회복지사에게 있어서 보다 질 높은 사회복지서비스를 위해 복지테크놀로지에 대한 이해와 이를 활용하는 능력이 필요하게 되었고, 일례로 사회복지통합정보시스템을 활용하여 실천에서의 성과, 서비스의 성과를 도출할 수 있는 이

해와 훈련의 필요성이 제기되었다고 보고 있었다. 이에 따라 복지테크놀로지의 필요성과 함께 이를 이해하고 활용할 수 있는 능력을 함양하는 것에 대한 필요성도 느끼고 있다고 볼 수 있었다.

이제 종사자를 반드시 포함시켜야 된다는 부분들이 아무런 이런 기술이나 환경이 잘 조성되어 있다고 하더라도 그것을 같이 활용하고 이용하고 성과를 낼 수 있는 사람이 그만큼 이해가, 훈련이 되어있지 않으면 결국 이 시스템은 작동하는데 어려움이 있을 거라는 생각이 들더라고요. 좀 강조가 되는 부분을 저는 개인적으로 복지테크놀로지를 하기 위해서는 환경보다는 이 환경을 조금 더 관리하면서 더 디벨로프시킬 수 있는 역량과 트레이닝을 반드시 필요하겠다는 생각이 들더라고요. (연구참여자 A)

3.2.2 사회적 연결이 미약해진 상황에서 이를 보완해주고 활성화시킴

공적인 전자시스템 외에도 다양한 정보통신기기를 활용하여 서비스이용자와의 상시적인 연락이 가능해져 사회복지사와 서비스이용자 간의 접촉 빈도가 비교적 증가되고 있다는 점이 보다 복지테크놀로지 활용의 필요성과 이에 대한 중요성이 더해지고 있는 환경으로 인식하였다.

과거에는 직접 대면을 하거나, 전화통화를 통해서 서비스이용자와 접촉하였으나, 이제는 화상통화, 상시적인 메시지 교환 등이 가능한 장치들을 보편적으로 많은 사람들을 소지하게 된만큼, 이를 기반으로 의사소통을 활발하게 할 수 있게 되었다. 이는 사회복지현장에서도 많은 변화를 가져왔는데, 서비스 이용자들을 대면하기 위해서 사회복지사가 직접 서비스 이용자의 집으로 찾아가거나, 혹은 서비스 이용자가 사회복지기관으로 찾아오는 직접적인 방식을 넘어 화상통화 등으로 간접적인 방식으로도 대면하는 효과를 거둘 수 있게 되었다는 것이다. 이는 이동을 해야 하는 거리가 갖는 한계성을 극복할 수 있게 해주었고, 사회복지사의 한정된 시간과 에너지를 가지고 예전보다 많은 수의 서비스 이용자들을 접촉할 수 있는 것이 가능하게 해주었다.

이에 따라 사회복지현장에서 보다 서비스이용자에게 찾아가는 서비스 제공이 가능해지고, 대면접촉이 어려웠던 상황여건에서 간접적이거나 화상통화 등을 통한 보완적인 접촉이 가능해지고 있는 환경이 되었다고 할 수 있다. 이에 따라 서비스이용자에 대한 보다 질적으로 향상된 서비스 제공이 가능해지므로 앞으로 복지테크놀로지가 실천현장에서 더 많이 보급되고 활용되어야 한다고 인식하고 있었다.

3.3 복지테크놀로지의 활용현황

3.3.1 사회복지사의 행정업무에서의 활용

복지테크놀로지는 사회복지사가 행정업무를 하는 데 있어서도 활용되고 있었다. 업무 전반에 복지테크놀로지가 전면적으로 도입되어 활용되고 있는 것은 아니지만, RFID를 활용하여 출근과 퇴근 체크를 하여 근태관리를 하는 경우가 다수 확인되었다. 이는 사회복지사의 근태관리 뿐 아니라 서비스 이용자들의 서비스 이용내역을 확인하는 데에도 활용되고 있다.

우리가 출결 할 때 RFID를 하잖아요. 그런데 딱 하면 왔다 다 그러는데 (연구참여자 A)

사회복지사가 프로그램마다 구두로 참석자들의 출결상태를 확인하는 데에서 RFID카드를 태그하면 자동으로 출결이 확인되고, 이것이 데이터로 축적되는 것이다. RFID카드 태그에서부터 출결데이터 생성까지 순간에 이루어지기 때문에 사회복지사가 구두로 확인하는 데 소요되는 시간을 크게 감소시켜주고 있었다. 또한 출결상태를 확인하고, 이를 문서화할 때 과거에는 출석부를 기초로 사회복지사가 출결상태를 확인하고 이를 문서로 만들었다며, RFID시스템에서는 사회복지사의 작업량이 크게 없고, 자동으로 출결상태가 데이터로 축적된다. 그만큼 업무에 있어서 효율성이 높아지기에 현재 일선의 사회복지현장에서는 많이 활용하고 있었다.

또한 실천기록들을 컴퓨터 문서파일로 작성하는 것은 일찍이 사용된 형태였으며, 온라인 상 일정한 서식을 저장해놓고, 내용만을 기록하여 서류를 작성하는 것, 이렇게 입력된 정보들을 종합적으로 관리하고 활용할 수 있도록 하고 있었다.

3.3.2 사회복지사의 대면서비스에의 활용

복지테크놀로지는 사회복지사가 서비스이용자와 대면하여 제공하는 서비스에 있어서 특히 유용하게 활용되고 있었다. 사회복지사는 서비스이용자와의 대면접촉을 중요하게 생각하고, 빈번하게 하는 것이 필요하다는 것에 대해서는 인지하고 있었으나, 업무의 과다로 인하여 사무실 밖으로 나가 서비스이용자들을 대면하여 접촉하는 것이 매우 제한적인 상황에 처해있었다.

이러한 연유로 서비스이용자와 대면하여 접촉하고, 면담 혹은 상담 등을 진행하는 것에 많은 어려움을 겪고 있었다. 이는 서비스이용자의 입장에서조차 같은 맥락으로 이해

될 수 있었는데, 서비스 이용자로부터 사회복지사를 대면하는 것이 어렵고, 이에 따라 서비스 이용자의 욕구를 충분히 전달하고, 현재의 상황을 에게 서비스를 제공하는 과정에서 편의성을 크게 증진시켜주고 있어, 사회복지사는 복지테크놀로지를 편의성을 증진하는 기술로 인식하고 있었다.

이것은 일선현장의 사회복지사들이 많이 수행하고 있는 문서작업에서의 효율화에도 크게 기여하는 현상으로 나타나고 있었다.

요새 에버노트 있잖아요. 에버노트 같은 경우에는 조금 돈을 주면요. 보이스레코드가 되면서 라이팅이 돼요. 소프트웨어는 있어요. 여러 가지 어플이 많아요. 그니까 아까 제일 많이 쓰는 게 에버노트를 쓰게 되면 그 보이스를 녹음한 것을 바로 레코딩이 돼요. 우리 핸드폰도 돼요. (연구참여자 A)

사실은 인테이크 나가면 사회복지사들이 집중하기가 굉장히 힘들어요. 어른시 말씀도 들어야하고 기억 해야 한다는 부담이 있어서. 그런 기술이 개발이 된다면 너무 효율적으로 쓸 수 있을 것 같아요. 어차피 다시 손을 봐야하긴 하지만 그렇게 될 수 있는 앱이든 기반이든 물품이 있다고 하면 기본적으로 그 장소에서 체크할 수 있는 상황들, 사진이라든가 아니면 건강에 대한 기본적인 요소들 다 체크가 되어서 연동이 되는 거잖아요. 그런 기술 있으면 너무 도입을 하고 싶은 것 같아요. (연구참여자 E)

사회복지사가 서비스 이용자를 만나 서비스를 제공하는 과정은 모두 기록이 된다. 근데 이는 사회복지사가 하는 업무 중에 많은 비중을 차지하고 있는데, 복지테크놀로지가 이러한 업무의 부담을 감소시키는 데 활용될 수 있다. 즉 음성용 문자로 변환해주는 프로그램을 통해서이다. 사회복지사가 서비스 이용자와 면담을 할 때 녹음기로 면담내용을 녹음을 하고, 그 이후 그 내용들을 문서로 정리하는 데에는 많은 시간이 소요된다. 그러나 음성을 문자로 변화시켜주는 프로그램이 있다면 사회복지사가 면담내용을 정리하는 데 소요되는 시간과 노력을 상당부분 감소시켜줄 수 있을 것이다.

3.4 복지테크놀로지의 향후 발전전망

3.4.1 서비스이용자의 상황을 상시 모니터링 할 수 있는 방안으로 활용

사회복지사들은 복지테크놀로지가 서비스 이용자들의 상황을 상시 모니터링할 수 있는 방안으로 활용할 수 있을 원했으며, 그렇게 발전해나갈 것이라고 전망하였다. 서

비스 이용자들 중에는 상시 모니터링을 하면서 필요 시 긴급하게 대응해야 하는 집단이 있다. 이를테면, 고령노인, 환자, 중증장애인 등을 말할 수 있는데, 현실적인 여건에서 사회복지사가 매 순간 이들을 관찰하면서 모니터링할 수 없다. 복지테크놀로지를 활용한 모니터링시스템이 도입된다면 모니터링에 대한 욕구에 대응하지 못하는 문제를 상당부분 해결할 수 있고, 위급 상황 시 즉시 개입할 수 있는 여건을 조성할 수 있다.

저희 어르신들이 다 회원카드를 가지고 있거든요. 회원카드를 수업시간에 출석체크용으로 쓰고 있어요. 그런데 그렇게 출석체크 뿐만 용도 아니라 하나의 체크를 하면서 어르신에 대한 정보, 건강정보라든지 매일매일 수집할 수 있으면 좋겠다고 하는데 우리가 필요한 정보를 걸러서 그때그때 확인할 수 있는 그런 시스템도 있으면 좋겠다 이런 이야기들을 해봤었거든요. 그래서 지금 저희 사회복지현장에서는 현장가들한테 실제적으로 복지테크놀로지가 도입되면 어르신들한테 우리가 항상 추구하는 질적서비스를 줄 수 있는 계기가 될 수 있을 것 같고 (연구참여자 J)

그 게시판 같은 게 복지관 로비에 존재하면 그게 제가 왔을 때 지문인식이라든지 카드를 찍으면 혈압정보, 건강정보 같은 게 데이터가 파악되고 데이터가 축적이 되고, 그러면서 하루 이용 내가 거기서 이용하는 것들이 다 거기에 하나의 데이터로 축적이 되는 거예요. 그래서 그거를 건강프로그램이라든지 건강강좌가 있을 때 정보들이 뜨잖아요. 저에 대한. 만약에 혈당 혈압에 대한 강좌를 그 사회복지사가 만들었을 때 그걸 필요한 어르신들이 꼭 뜨고 그 어르신들한테 그거에 대한 안내를 해주고 이런 것들이 생기면 좋겠다. (연구참여자 J)

인바디 프로그램이라는 걸 했는데 저희가 유일하게 저희 복지관에서 전산망하고 연결이 되어서 회원관리와 인바디 프로그램 연결이 되어서 카드로 찍으시고 기계를 올라가면 전체적인 정보가 저희 서버에 저장이 돼요. 이 서버가 연결이 되면 되게 좋다는 거죠. 인바디가 전반적인 신체적인 것들을 검토해주잖아요. 이게 막상 신체적으로 문제가 있다고 하면 저희가 협력기관이랑 연결해서 진료를 봐줄 수 있게 하거나 이런 식으로 하면 좋지 않을까 생각을 잠깐 해봤습니다. (연구참여자 C)

물론 위급상황을 대비하지 않다고 할지라도 일반적인 사회복지서비스를 제공함에 있어서 특정 서비스 제공에 그

치는 것이 아니라, 동시에 서비스 이용자의 건강상태 등을 확인할 수 있다면 보다 효율적인 서비스 제공이 가능할 것이다. '연구참여자 A'는 도시락 배달을 예시로 하여 배달에 그치는 것이 아니라 서비스 이용자의 음식섭취상태, 소화상태 등을 동시에 확인할 수 있는 시스템이 필요하다고 말하였다.

*급식, 밑반찬이나 후식 배달 같은 경우에 어르신들 가정
에 우리가 이제 도시락 배달을 해드리거든요. 배달만 해드
려요. 그런데 이 분이 얼마큼 드셨고, 잘 드셨고, 소화가 잘
되었는지를 체크를 잘 못해요. 단지 저희는 전달해드리고
공급해드리는 입장인데, 근본의 목적은 그것도 있지만, 세
컨드 목적은 잘 드시고 건강해지시고 그게 목적인데 그걸
현실적으로 할 수 없는 시스템이거든요. 만약 된다면 배달
뿐만 아니라 드시는 양이나 소화 같은 부분들을 이걸 또 한
번에 드시는지, 두 번에 드시는지 그걸 활용할 수 있고 매칭
할 수 있는 그런 어떤 기술이 좀 있으면 좋겠다는 생각이 들
고요.(연구참여자 A)*

이는 동시다발적으로 서비스 제공 및 서비스 후속조치를 할 수 있는 시스템이 개발된다면 보다 효율적이고 효과적인 서비스 제공이 이루어질 수 있다고 보는 입장이라고 할 수 있다. 현재는 동시다발적인 서비스 제공과 후속조치보다는 상시적으로 서비스 이용자의 상황을 모니터링하는 시스템이 운영되고는 있다. 이를테면 재가노인들의 집에 설치된 활동감지기를 통하여 상시적으로 모니터링하고 있는 시스템이 운영되고 있는 것이다.

*이제 독거노인 서비스 관리자 분들이 일과 연계해서 센
서 작동이 미작동이 되면 119가 가서 안전 확인 하는 것도
있었고.(연구참여자 L)*

그런데 이는 활동의 유무를 감지할 수 있을 뿐 서비스 이용자의 건강상태 등과 같은 구체적인 정보를 제공해주지 못한다. 그러나 단순히 활동을 감지할 수 있는 수준에서 더 나아가 재가노인들의 건강상태들을 상시적으로 모니터링한다면 위급상황에서 속히 대응할 수 있는 기회를 가질 수 있었고, 이로 인해 사회복지사가 평상시에 갖게 되는 부담감을 감소시켜주었다. 언제 무슨 일이 벌어질지 긴장하면서 있지 않아도 되며, 활동감지기를 통해 활동이 감지되지 않는 특정한 시기에 신속히 대처하는 것으로 시스템이 구성되기 때문이다. 이것이 더 나아가 서비스이용자들을 대면 접촉할 수 있는 시간적인 여유가 절대적으로 부족한 현

재의 업무상황에서 사회복지사들이 복지테크놀로지를 활용하여 개발된 데이터베이스를 통하여 서비스이용자의 현재 상황을 상시적으로 확인할 수 있을 것이다. 더 나아가 이를 종합적으로 처리하여 미처 생각하지 못한 서비스를 개발하여 제공할 수 있다면 보다 종합적인 서비스 제공이 될 것으로 기대해볼 수 있다.

3.4.2 서비스 이용자에 대한 상시적인 안내를 제공할 수 있는 방안으로 활용

서비스가 필요한 사람에게 서비스를 제공하기 위해서는 사회복지사가 서비스 이용자를 찾아나서는 것도 중요하지만, 서비스가 필요한 사람이 사회복지기관에 올 수 있도록 정보를 제공하고, 안내를 하는 것도 중요하다고 할 수 있다. 현재에는 지인을 통한 안내, 전단지 등을 통한 안내 등이 주를 이루지만, 현재 개발되어있는 AI장치, 스마트폰 앱 등의 기술들을 활용한다면 이전보다 발전된 형태로 서비스 정보를 제공하고, 안내를 할 수 있다.

활성화 한다면 저희가 지금 안내 게시판이 있어요. 이것도 어떻게 보면 아날로그죠. 어르신들한테 가입을 유도하고 앱에서 어르신들이 정보를 준다면 어르신들도 접근성이나 편리성이 조금 높아지겠죠. 아직까지는 핸드폰을 이용하시는 분들의 비율은 낮지만 활성화된다면 앞으로의 이용자들의 입장에서는 이걸 가능하신 분들이 많기 때문에 이런 것들이 되지 않을까라는 생각이 들었습니다.(연구참여자 J)

또한 사회복지사들은 AI장치를 통해 서비스 이용자에게 상시적으로 사회복지서비스에 관한 정보들을 상시적으로 안내할 수 있게 될 것으로 전망할 수 있다. 현재 일상생활에서 음악을 듣거나, 집 안 가전들을 조작할 때에 AI스피커 등이 활용되고 있고, 그것을 활용하는 수도 급속도로 증가하고 있다. 이를 활용한다면 사회복지사가 일일이 사람들을 응대하지 않더라도 기초적인 정보의 경우, 이러한 장치들을 통하여 서비스 이용자들에게 제공될 수 있고, 안내될 수 있는 것이다.

저기에 수요자. 어르신들 입장에서 봤을 때는 조금 쓰고 그런 게 아니라 그 뭐죠? 기가 지니처럼 스피커를 생각하고 있는데, 스피커 같은 것을 어르신 댁에 하나 세팅해놓아서 오늘 나는 식사할 시간이 몇 시간이었고, 식사를 다 했어. 그렇게 그것을 리코딩 해놓고 오늘 먹었는데 음식이 좀 잔 것 같고, 어디가 좀 불편한 것 같아. 그런 것들이 시스템이

계속 리뷰가 된다면 나중에 어르신들의 건강이나 식사량이 나 그런 것도 몰입도 할 수 있겠다라는 생각이 들더라고요. (연구참여자 A)

이것을 보다 적극적으로 활용한다면 서비스 이용자들의 욕구들을 충족할 수도 있다. 과거에 사람이 일일이 대응하는 형태에서 나아가 장치를 통한 대응은 사회복지사가 보다 전문성을 발휘할 수 있는 부분에 집중하게 하고, 사례의 우선순위에 따라 처리할 수 있는 여건들을 마련해줄 수 있다.

3.4.3 가상적인 체험활동을 할 수 있는 방안으로 활용

서비스 이용자들이 다양한 체험활동을 하고자 하여도 물리적인 환경이 갖추어지지 않으면 그 활동을 할 수 없는 경우가 많다. 복지관에서도 다양한 체험적 활동을 시도하지만, 복지관 내 공간과 장치를 마련하여 지속적으로 운영하는 것이 현실적으로 어렵다. 특히 노인의 경우에는 건강관리 측면에서 다양한 기구들을 활용한 운동 또는 재활프로그램들을 운영하는데 다양한 욕구에 맞추어 기구들을 모두 갖추기는 예산문제 등등으로 인하여 어려운 상황이다. 이러한 상황에서 VR을 활용한다면 간단한 VR기구만으로 여행, 운동 등 다양한 체험적 활동이 가능할 수 있다.

어르신들이 자전거를 타고 나갔을 때에 사고를 예방하기 위해서 시뮬레이션 바이크라는 것 있잖아요. 집에서 자기 동네에 자기가 다닐 동선들을 먼저 담아놓고 그것을 집에 있는 자전거를 통해서 시뮬레이션을 계속 몇 번을 한 후에 그 훈련 과정을 거친 후에 나갈 수 있는 그런 시스템이 있잖아요. 저희 어르신들이 만약에 노인을 대상으로 한다면 몸이 굉장히 쇠약해서서 나의 고향에 다시 가볼 수 없거나 비행기를 한 번도 못타봤는데 타보고 싶거나 늙었지만 오토바이를 타보고 싶거나 이런 것들을 문화적인 차원에서 그런 것들을 간접 경험을 해줄 수 있는 프로그램은 충분히 나올 수 있을 것 같다. (연구참여자 L)

VR안경을 쓴다면 가상현실공간에서 이루어지는 다양한 장소들의 풍경들을 볼 수 있고, VR프로그램을 통하여 댄스, 체조 등으로 운동도 할 수 있다. 이것들을 전문적인 운동처방과 연관 짓는다면 물리적 환경의 큰 제약 없이 VR 프로그램만으로도 다양한 운동도 가능하게 되는 것이다.

다양한 욕구에 민감하게 반응해야 하는 사회복지현장에서 VR을 활용한 다양한 체험적 활동이 가능하다면 물리적 제약을 극복하고 다양한 형태의 서비스를 서비스 이용자들에게 제공할 수 있을 것이다.

3.4.4 로봇을 활용한 서비스를 제공할 수 있는 방안으로 활용

아직 로봇이 사회복지현장에 도입되지 않지만, 국외의 사례를 보았을 때 노인, 장애인 등 집중적인 조력이 필요한 서비스이용자의 경우에는 로봇을 활용할 수 있다는 가능성을 충분히 생각해볼 수 있다. 로봇이 사회복지사의 전문성을 대체할 수 없지만 조력을 제공해줄 수 있는 보조자로서의 역할을 담당할 수 있는 것이다.

저는 장애인복지관에서 근무했다보니 장애인복지관에서는 사실상 엄청 필요한 기술이거든요. 그래서 이제 다중 서비스를 막 하다보면 노인복지관에서도 강좌 프로그램 돌리면 1대 다수 1대 20명까지 강사 1분이 소화할 수 있지만 장애인복지관 같은 경우에는 1대 4, 4명이 넘어가면 강사 한 명이 이 사람들을 수강을 할 수 있는 이런 범위가 넘어가서 보조 인력이 필요한 상황들이 계속 되면 보조 인력들이 로봇으로 대체된다면 보조 인력들이 또 다른 프로그램을 만들어내고, 보조 인력이 로봇이 대체하고 이런 것들이 된다면 이제 이런 것들 때문에 필요하지 않을까라는 생각이 들고 (연구참여자 G)

노인, 장애인 등은 이들의 활동을 보조할 수 있는 조력자가 필요하다. 그러나 이러한 인력을 충분한 수를 확보하는 것도 어렵고, 사회복지사가 이러한 조력자 역할을 수행하는 것도 여타 업무를 고려할 때 쉽지 않다. 이런 상황에서 서비스 제공과정에서 로봇을 도입하여 활용할 수 있다면, 매우 기초적인 조력은 이 로봇을 통해 가능하게 될 것이고, 이를 통해 인력확보의 어려움을 해소할 수 있음과 동시에 보다 지속적인 활동이 가능하게 될 것이다.

4. 결론 및 제언

본 연구는 다양한 사회복지실천현장 중에서 서울, 경기 지역 사회복지관에서 근무하고 있는 사회복지사들을 대상으로, 사회복지사가 복지테크놀로지에 대해 어떻게 인식하는지 파악하기 위한 목적으로 이루어졌다. 본 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 사회복지사들은 복지테크놀로지에 대해 접근성을 용이하게 하는 기술, 편의성을 증진하는 기술, 운영의 효율성을 향상시키는 기술이라고 개념 정의를 내리고 있었다. 이는 복지관 이용자 측면에서 서비스를 제공받는 것과 사회복지사 측면에서 서비스를 제공하는 것과 관련하여 긍정

적인 기능을 하는 테크놀로지라는 의미로 해석할 수 있었다.

둘째, 사회복지사는 사회복지현장에서 사회복지통합정보시스템을 비롯하여 전자결재시스템, 등 다양한 전자정보시스템을 사용하게 되면서 새로운 업무환경을 맞이하였다고 인식하였다. 이를 통해 온라인 환경의 활성화로 인하여 직접적인 대면접촉이 줄어들고, 이에 따라 사회적인 연결이 미약해진 상황에서 이를 보완적이면서 즉시적으로 대응하는 데 유용하게 활용될 수 있을 것으로 볼 수 있었다.

셋째, 사회복지현장에서 복지테크놀로지는 특히 사회복지사의 업무에서 주로 활용되고 있었다. 이는 크게 행정업무, 대면서비스, 문서작업 등으로 구분할 수 있었는데, 먼저 행정업무에서는 RFID를 활용한 사무행정관리, 실천기록의 전자문서화, 실천기록의 종합적인 관리와 활용이라는 측면에서 활용되고 있었다. 그리고 대면서비스에서는 화상통화를 통하여 간접적인 대면접촉을 통해서 상시 서비스를 제공하고 있었고, 문서작업에서는 문서작업시간을 단축시키고, 많은 서류 출력을 감소시키는 데 활용하고 있었다.

넷째, 복지테크놀로지의 향후전망에 대해서는 서비스이용자의 상황을 상시 모니터링 할 수 있는 방향으로 점차 발전될 것이며, AI장치를 통해 서비스 이용자에게 상시적으로 사회복지 관련 정보를 안내할 수 있는 방향으로 점차 발전될 것으로 보았다. 또한 VR을 활용한 체험적 활동이 가능해져 시설 내에서 안전이 확보된 상황에서 서비스 이용자들이 다채로운 활동체험을 할 수 있게 될 것이며, 로봇을 통한 서비스 제공도 가능하게 되리라고 전망하였다.

이를 기초로 하여 사회복지현장에서의 복지테크놀로지의 활성화를 위하여 다음과 제언하고자 한다.

첫째, 복지테크놀로지가 보다 더 많은 사회복지기관에 도입되고, 서비스 제공과정에서 실제적으로 활용되기 위해서는 복지테크놀로지에 대한 적극적인 홍보와 안내가 필요하다. 여전히 사회복지현장에서 사회복지사 및 서비스 이용자들은 복지테크놀로지에 대한 명확한 이해를 갖고 있지 못하였다. 그러나 시대의 변화에 따라 복지테크놀로지가 개발되고 현장에서 활용되기 시작한 현재의 상황에서 복지테크놀로지를 적극적으로 유용하게 활용하기 위해서는 사회복지현장에서의 복지테크놀로지에 대한 이해가 증진될 필요가 있다. 복지테크놀로지는 통신지원, 일상생활 지원, 질병 모니터링 및 원격진료, 사회적·감정적인 지원 등등을 포괄하는 지원기술이라고 할 수 있을 정도로 삶 전반에 폭넓게 적용할 수 있는 기술이다[14]. 노인, 장애인을 비롯한 모든 사람들의 삶의 질을 향상시키는 데 크게 기여할 수 있을 것으로 기대된다. 이것이 사회복지현장에서 널리 활용되기 위해서는 현장실무자 및 서비스이용자들의 복

지테크놀로지에 대한 이해가 있어야 한다. 이를 위해서 중앙정부, 지방자치단체, 대학, 사회복지기관 등에서는 사회복지사, 서비스 이용자 등을 대상으로 한 복지테크놀로지에 대한 기본적인 개념을 비롯하여 활용할 수 있는 분야, 구체적인 활용의 사례 제시 등을 중심으로 한 교육, 연수를 실시하고, 실제 현장에서 적용하여 활용할 수 있도록 지속적인 지원이 필요하다. 또한 홍보자료 제작·배포 등도 적극적으로 시도하여 보다 복지테크놀로지에 대한 이해가 확산될 수 있도록 해야 할 것이다.

둘째, 사회복지사는 이미 사회복지현장에서 사용하고 있는 다양한 형식과 수준의 복지테크놀로지를 직간접적으로 경험하고 있었다. 이에 따라 앞으로 복지테크놀로지가 보다 다양한 분야와 영역에서 활용될 것이라고 전망하였다. 그러나 이러한 실제적으로 사회복지현장에서 복지테크놀로지가 활용되기 위해서는 이를 위한 공간 및 예산지원이 필요하다. 일례로 노인복지관, 장애인복지관 등에서의 서비스이용자들이 가상현실 게임을 이용한 운동기구를 사용할 수 있도록 하기 위해서는 기본적으로 복지관 내에 별도의 공간이 필요하다. 이뿐 아니라 가상현실 게임을 이용한 운동기구의 구입비용, 설치비용과 함께 유지·보수 등 관리를 위한 비용도 필요하다. 이를 개별 복지관에서 자체 예산으로 추진하기에는 매우 어렵다. 특히 공적인 돌봄이 필요한 노인, 장애인 인구가 증가하고 있는 북유럽의 많은 국가들에서는 복지테크놀로지의 필요성과 중요성이 더욱 증대되고 있으며, 이에 따라 복지테크놀로지를 개발하는데 많은 투자를 하고 있다. 특히 노르웨이 등의 국가에서는 복지테크놀로지를 개발하는 중소기업에 지속적으로 지원하여 중소기업의 발전도 도모하면서도 복지테크놀로지를 통한 국민들의 삶의 질 향상을 도모하고 있다[27,28]. 그러므로 우리나라에서도 복지테크놀로지가 사회복지현장에서 확산되기 위해서는 우선 중앙정부, 지방자치단체 및 민간기관 등에서의 적극적인 재정지원이 필요하다고 할 수 있다.

본 연구는 복지와 테크놀로지와의 융합이 보다 활발하게 되고, 실천현장에서 복지테크놀로지의 활용도가 점차 확대되고 있는 현재 상황에서 사회복지현장에서 사회복지사들이 복지테크놀로지에 대해서 어떻게 인식하고 있으며, 향후 이를 어떻게 도입하고 활용할지에 대한 기초적인 정보를 확인하였다는 점에서 매우 큰 의의가 있다고 할 수 있다. 또한 복지테크놀로지는 비대면 서비스 제공이 필수적으로 요구되는 현 시점에서 사회복지현장에서 필수적으로 활용될 중요한 기술이라는 점을 재차 확인할 수 있었다. 향후 사회적 변화는 복지테크놀로지 확장을 요구하고 있다고

할 수 있으며, 이에 복지테크놀로지에 대한 지속적인 연구가 필요한 상황에서 본 연구는 복지테크놀로지에 대한 연구에 중요한 기초자료를 제공하고, 함의를 제공할 수 있었다.

그러나 본 연구는 다양한 사회복지실천현장 중에서도 서울, 경기 지역에서 복지테크놀로지와 관련된 경험을 갖고 있는 사회복지관에서 근무하고 있는 사회복지사들을 대상으로 연구를 하였으므로, 본 연구의 결과를 전국 사회복지사에게 일반화하는 데는 한계가 있다고 할 수 있다. 다만, 전국적으로 살펴보았을 때, 비교적 서울, 경기 지역에서 복지테크놀로지에 대한 정보를 더 많이 접하고, 이를 직간접적으로 사용한 경험이 더 많이 있는 것으로 판단하였고, 서울, 경기 지역의 사례가 전국을 대표하기는 어렵지만, 현 상황에서 비교적 풍부한 자료를 제공해줄 수 있었다고 판단하였다. 추후 연구에서는 서울, 경기 지역뿐 아니라 전국 단위의 조사를 통하여 사회복지현장에서의 복지테크놀로지 인식 및 실태를 살펴볼 수 있다면 본 연구결과에서 보다 발전된 결과를 기대할 수 있을 것이다.

REFERENCES

- [1] T. E. Kim. (2017). Use of welfare technology in Nordic countries and their implications, *Health and Welfare Forum*, 246, 77-87.
- [2] S. Y. Park., Y. S. Lee., C. W. Kang., H. O. Park., S. K. Bae., J. W. Lee. & S. S. Choi. (2017) 「Current Trends Analysis of Welfare Technology in Korea for Older Adults and People with Disabilities, *Journal of the Korea Convergence Society*, 8(1), 295-304.
DOI : 10.15207/JKCS.2017.8.10.295
- [3] S. W. Kim., J. H. Choi. & D. J. Park. (2017). A Qualitative Study on Use of Welfare Technology in the Long-term Care Service Provision, *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*, 72(4), 29-60.
DOI : 10.21194/kjgsw.72.4.201712.29
- [4] H. Y. Kim., K. S. Kim., J. K. Ko. & S. M. Seo. (2013). Welfare meets technology: a new strategy for welfare innovation, *Issue & Assesment*, Suwon : Gyeonggi Research Institute.
UCI : I410-ECN-0101-2015-300-002803338
- [5] S. K. Park. (2014). Challenges and Tasks of Convergence of Welfare Technology: Focusing on Information and Communication Technology, *Health and Welfare Forum*, 209, 28-35.
- [6] C. W. Kang., H. W. Kang., S. W. Kim., E. H. Kim., H. Y. Kim., H. S. Kim., S. Y. Park., S. K. Bae., J. H. Ahn., J. W. Lim., Y. S. Lee., J. W. Lee., K. T. Choi., S. S. Choi. & H. C. Choi. (2018). *Welfare and Technology*(2nd Edition), Paju :Yangseowon.
- [7] Danish Government. (2013). *Digital Welfare 2013~2020*.
- [8] J. A. Lee. (2018). Trends and Challenges of Using Welfare Technology in Elderly Care, *International Journal of Contents*, 14(2), 30-34.
- [9] S. W. Kim. & J. H. Choi. (2018) Long-term Care Service Policy and Welfare Technology in South Korea : How Does Long-term Care Insurance Restrict the Quasi-Market for Welfare Technology?, *Korea Social Policy Review*, 25(1), 287-320
DOI : 10.17000/kspr.25.1.201803.287
- [10] S. C. Shin. (2014). On the aging society and issues for science and technology based welfare policy, *korean policy sciences review*, 8(1), 67-90.
UCI : G704-000863.2004.8.1.011
- [11] Søndergård, D. (2014). Future Challenges and the Role of Welfare Technology, in *Sourcebook for International Conference on Welfare Technology 'Future Challenges for Social Welfare and the Role of Welfare Technology'*, KIHASA, STEPI & Nordic Centre for Welfare and Social Issues.
- [12] S. H. Ahn., Y. R. Park., N. Sasaki., S. W. Kim., W. J. Shim. & K. S. Park. (2014). A study on planning a new welfare service model, a type of technological innovation, *Institute of Social Welfare of Seoul National University, Ministry of Science, ICT and Future Planning*.
- [13] G. C. Ryu., (2014). Three perspectives on future welfare and technology convergence: instrumental aspects of science and technology, welfare finance, and appropriate technology, *Health and Welfare Forum*, 209, 5-15.
- [14] G. C. Ryu. J. Y. Seo., J. I. Kim., T. E. Kim., Y. H. Choi., J. W. Jung., S. H. Kim., D. W. Lee., J. S. Lee. & K. J. Cho. (2014). A Study on the System Building for Successful Application of Welfare Technology to Welfare System, *Sejong : Korea Institute for Health and Social Affairs*.
- [15] Pollitt. C. (2012). *New Perspectives on Public Services: Place and Technoloy*, Oxford: Oxford University Press.
- [16] S. K. Park. (2014). Welfare Technology Convergence: Focused on Information Communication Technology, *Health and Welfare Forum*, 209, 28-35.
- [17] J. H. Choi. & S. W. Kim. (2017). A Study on Public Social Workers' Attitudes toward social security information system('Haengbok-eUm') in Public Welfare Delivery System, *Social Welfare Policy*, 44(4), 181-213.
DOI : 10.15855/swp.2017.44.4.188
- [18] S. Y. Kim. (2018). The Influence of Information and Communication Technologies on the Power Dynamics between Social Welfare Bureaucrats and Recipients, *Korean Journal of Social Welfare Studies* , 49(1), 335-374.
DOI : 10.16999/kasws.2018.49.1.335

[19] S. W. Shim. (2002). Welfare Science and Technology Responsive to Ageing, *Journal of Science & Technology Studies*, 2(2), 145-189.

[20] J. Y. Seo. (2014). Conditions of welfare-technology linkage, *Health and Welfare Forum*, 209, 16-27.

[21] Reamer, F. (2012). Social Work in a digital age: ethical and risk management challenges, *Social Work*, 58(2), 163-172.
DOI: 10.1093/sw/swt003

[22] Gillingham. P. (2015). Electric Information System in Human Service Organisation : The What, Who, and How of Information, *British Journal of Social Work*, 45(5), 1598-1613.
DOI: 10.1080/23303131.2014.987412

[23] S. H. Ahn., S. W. Kim., & J. Y. Park. (2018) Preliminary Study on a Social-Enterprise-centered Model of Welfare Technology Ecosystem, *Social Enterprise Studies*, 10(2), 167-195.
DOI : 10.32675/ses.2017.10.2.006

[24] J. K. Kang. (2016). A study on acceptance of information and communication technology-based welfare service for the elderly living alone : focusing on emergency safety care service for the elderly living alone, Doctorate Dissertation, University of Seoul, Seoul.

[25] M. Y. Kim. & H. J. Jun. (2017). The Effects of Smartphone Use on Life Satisfaction in Older Adults : The Mediating Role of Participation in Social Activities, *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*, 72(3), 343-370.
DOI : 10.21194/kjgsw.72.3.201709.343

[26] J. K. Kim. (2018). Study on Welfare Technology and Welfare Technology Assessment for Older Adults, *The Journal of the Korea Contents Association*, 18(5), 156-166.
DOI : 10.5392/JKCA.2018.18.05.156

[27] M. Cozza., L. Crevani., A. Hallin. & J. Schaeffer. (2019). Future ageing : Welfare technology practices for our future older selves, *Futures*, 109, 117-129
DOI :10.1016/j.futures.2018.03.011

[28] J. G. Lim. (2019). Introduction of Welfare Technology, Summer Conference(pp.1472-1473). Seoul : The Institute of Electronics and Information Engineers.

김 혜 성(Hae Sung Kim)

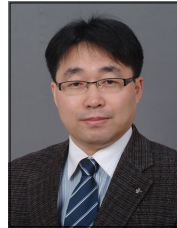
[정회원]



- 2005년 5월 : State University of New York at Albany(사회복지학박사)
- 2007년 3월 ~ 현재 : 강남대학교 사회복지학부 교수
- 관심분야 : 고독사, 영아유기, 자기방임
- E-Mail : park3kim1@hanmail.net

최 희 철(Hee-Chul Choi)

[정회원]



- 2009년 8월 : 송실대학교 사회복지학과(박사)
- 2009년 8월 ~ 2010년 2월 : 경기복지재단 책임연구원
- 2010년 3월 ~ 현재 : 강남대학교 사회복지학부 부교수
- 관심분야 : 정신건강, 사회복지실천
- E-Mail : pride838@kangnam.ac.kr

최 권 택(Kwon-Taeg Choi)

[정회원]



- 2011년 2월 : 연세대학교 컴퓨터과학과(공학박사)
- 2016년 3월 ~ 현재 : 강남대학교 소프트웨어응용학부 조교수
- 관심분야 : 가상현실, 모바일컴퓨팅, 기계학습, HCI
- E-Mail : kwongtaeg.choi@kangnam.ac.kr

박 동 진(Dong-Jin Park)

[정회원]



- 2015년 2월 : 강남대학교 사회복지학과(사회복지학 박사)
- 2017년 7월 ~ 2020년 2월 : 강남대학교 한국사회복지연구소 연구교수
- 2020년 3월 ~ 현재 : 한영대학교 사회복지과 조교수
- 관심분야 : 사회복지실천

· E-Mail : wookana@hanmail.net