

AI디지털기술 발전과 사회복지종사자 교육 및 시사점

목차

- I. 디지털기술과 교육현황
- II. 경기도 사회복지종사자의
디지털역량 인식과 교육욕구
- III. 정책제언

AI디지털기술 활용 확대되나 종사자의 디지털역량교육 제한적

- ▶ AI디지털기술의 도입과 활용으로 복지정책과 복지현장 큰 변화
 - 저출생·고령화에 따른 돌봄수요 증가하며 AI 활용 독거노인·장애인 응급안
전서비스, 말벗서비스 등 돌봄 사업 실시
 - 디지털기술을 활용한 복지서비스의 효과성 및 업무의 효율화에 관심 증가
- ▶ 생성형 AI 활용범위 확대로 관련 교육 증가추세이나 사회복지종사자
의 디지털역량 교육은 제한적
 - 공공 및 민간영역에서 기초부터 심화까지 AI관련 교육을 확대하여 개설
 - 복지종사자 대상 교육은 제공기관마다 편차가 있고 다양성 측면에서 한계와
일회성인 경향임

사회복지종사자 디지털역량 강화 및 인프라구축 지원 필요

- ▶ 경기도 사회복지종사자의 디지털역량 인식은 보통 이하이나, 디지털
역량의 중요성과 관련 교육의 참여의지는 높은 편
 - 디지털역량에 대한 인식은 평균 2.98점(5점 만점)이나 중요도 4.04~4.26점
 - 디지털 직무역량과 디지털 리더십역량 교육 참여의사 높고, 서비스유형에
따라 종사자의 디지털기술 활용에 대한 민감성과 활용 역량의 차이 존재
- ▶ 기관의 스마트워크 도입은 절반 정도 수준이고 도입이 어려운 이유는
비용 문제가 가장 높음
 - 스마트워크 도입은 46.90%이고 도입 여부를 모른다는 응답도 18.70%
 - 도입의 어려움의 1순위는 활용프로그램 및 인프라 구축 위한 비용 문제

정책 제언

- ▶ 디지털역량 향상을 위한 교육과정 개발 및 디지털역량 교육체계 구축
- ▶ 디지털역량 강화를 위한 스마트러닝 교육방식과 교육환경 마련
- ▶ 사회복지시설 디지털 활용프로그램과 인프라 지원



9 772982 554000
ISSN 2982-5547

AI디지털기술
활용하여 복지서비스
욕구에 대응 및
업무효율화에 관심

빠르게 발전하는 AI디지털기술의 도입과 활용으로 복지정책과 복지현장은 큰 변화를 겪고 있음

- ▶ AI디지털기술의 발전은 산업뿐 아니라 복지정책과 복지서비스에도 영향을 미치고 있음
 - 하루가 다르게 디지털기술이 발전하고 있으며, 빅데이터·인공지능(AI) 기술은 급속도로 발전하여 산업 및 서비스 현장 등 우리 생활의 전반에 영향을 미치고 있음
 - 무엇보다 한국사회는 저출생과 고령화가 급속히 진행되고 돌봄 수요는 증가하고 있어, 4차 산업혁명 시대의 디지털기술에 주목하고 있음
 - 중앙정부와 지방자치단체는 AI를 활용하여 독거노인·장애인 응급안전안심서비스, 인공지능 돌봄사업 등을 실시하였음¹⁾
- ▶ 사회복지현장은 AI디지털기술을 활용하여 복지서비스 욕구에 맞춤형으로 대응하면서 효과성과 효율성을 기대하고 있음
 - 사회복지현장은 그간에는 대면 서비스가 중심이었으나 2020년 발생한 코로나19 이후 다양한 분야에서(특히 노인계층) 디지털기술을 활용한 비대면 서비스를 개발하여 제공하는 시도가 나타남
 - 대표적으로는 인공지능 로봇 ‘효돌이’, 말벗 서비스, 투약알림 서비스, 움직임 감지 서비스 등이 해당되며, 이와 관련한 돌봄서비스 제공 어플리케이션도 개발하여 보급하였음
- ▶ AI의 상용화 가능성이 커지면서 사회복지종사자는 업무의 효율화 측면에서 다양한 스마트워크 활용에 관심이 커짐
 - 사회복지종사자들은 디지털기술의 발전에 따라 스마트워크를 활용한 업무의 효율화를 시도하고 있음
 - 2023년도 들어 생성형 AI의 등장과 보급으로 서울시사회복지사협회 등에서는 생성형 AI의 복지현장 적용을 위한 세미나나 교육을 실시, 스마트워크를 활용한 서비스의 효과성 및 업무의 효율화에 관심이 높아지고 있음

근래 오픈AI, 챗GPT, 코파일럿 등 다양한 생성형 인공지능(AI) 등장 및 활용범위의 확대에 따라 이에 관한 교육도 증가추세임

- ▶ 공공영역 및 민간영역, 사회복지 분야 종사자 등의 AI와 관련한 교육수요가 높아지고 있어, 근래 이에 대한 교육이 활성화 경향임
 - 국가인재개발원, 한국보건복지인재원 등 전국단위 공공 교육기관에서는 집합교육과 다양한 이러닝 교육과정을 발빠르게 준비하여 제공하고 있음

1) 관계합동부처(2019.12). 인공지능 국가전략

I. 디지털기술과 교육현황

생성형 AI 확대로 관련 교육도 증가추세

- 한국보건복지인재원은 AI·디지털플랫폼을 활용한 보건데이터역량과정 등 일부 집합교육과 AI는 못하는 진짜 창의력의 기술과정 등 다수의 이러닝 교육과정을 개발하여 운영 중임

〈표 1〉 한국보건복지인재원 교육과정

교육과정(집합교육)	교육과정(이러닝교육)
AI를 활용한 데이터 분석 실습	ChatGPT가 바꿔놓은 9가지 기획의 기술
AI·디지털플랫폼을 활용한 보건데이터역량과정	오늘도 야근하는 너에게 : ChatGPT 실전 활용법
SI기반 신약개발 사례중심 과정	AI는 못하는 진짜 창의력의 기술
	AI 기반 디지털 환경의 이해
	HR도 ChatGPT로 하는 시대가 왔다
	패러다임을 뒤바꿀 AI의 시작, ChatGPT
	ChatGPT혁명, AI시대에서 살아남는 질문력
	인공지능이 이렇게 쉬웠어?
	보건복지 우수사례를 찾아서
	- AI·IoT기반 어르신 건강관리편
	취업코치의 꿀팁 대방출(스펙부터 AI면접까지)
	비즈니스 애널리틱스, 데이터 분석 첫걸음

자료: 한국보건복지인재원 홈페이지

- 국가인재개발원은 집합교육 중심으로 디지털(AI·데이터)를 활용 미래예측 대응과정, 디지털역량교육을 운영하고 있으며, 입문부터 심화까지 세부적으로 설계하여 제공함

〈표 2〉 국가인재개발원 교육과정

교육과정	교육내용
디지털(AI·데이터)를 활용 미래예측 대응과정	1. 빅데이터를 활용한 행정사례 및 중요성 이해 2. 빅데이터 이해·분석·해석 능력 배양 3. 인공지능의 중요성 이해 및 인공지능 활용능력 배양
디지털역량교육	1. 디지털 아카데미(입문, 일반, 전문, 심화) 2. 정보화 직무공통(입문, 일반, 전문) 3. 정보보안 전문성 향상(입문, 일반, 전문)

자료: 국가인재개발원 홈페이지

- 한국사회복지사협회, 광역 및 기초단위 복지재단 등 복지분야 기관에서도 AI와 관련된 다양한 교육을 제공하고 있는 추세임
- 한국사회복지사협회는 사회복지사들의 전문성 향상을 위한 교육을 제공하고 있으며, AI와 관련하여서 챗GPT를 활용한 사회복지 글쓰기 교육과정 등을 제공하고 있음. 주요 내용은 아래와 같음

〈표 3〉 한국사회복지사협회 교육과정

교육과정	교육내용
챗GPT를 활용한 사회복지 글쓰기	- 사회복지 글쓰기와 일반 글쓰기의 차이 이해 - 업무용 글쓰기 - 글쓰기 노하우 - ChatGPT 기본 이해, 로그인, 검색어 입력 방법 - 그 외 활용가능한 오픈 AI, 앱 소개 및 활용법
AI 활용한 사회복지 홍보콘텐츠 제작하기	- 챗GPT 소개 - 사회복지 홍보물의 중요성과 기본 원칙 - 챗GPT를 이용한 텍스트 및 콘텐츠 생성 - AI 툴을 활용한 스마트폰 영상 편집

I. 디지털기술과 교육현황

공공영역 및
복지교육기관도
AI디지털기술 교육
운영

교육과정	교육내용
야근을 줄이는 AI 활용기술 노하우	<ul style="list-style-type: none"> - AI에 대한 이해 - 사회복지사 AI에 대해 학습해야 하는 이유 - 사회복지현장의 AI 활용 사례 - AI를 활용한 글쓰기 - AI를 활용한 홍보자료제작
데이터를 쌓아야 GPT로 분석하지!	<ul style="list-style-type: none"> - 데이터 개념 - 스몰데이터와 빅데이터 - 빅데이터 시대에 주목 받는 '스몰데이터'와 다양한 사례 - 복지관의 실적관리 업무 프로세서 예시 - GPT의 개념과 GPT API 업무 활용
AI를 활용한 사회복지 실천의 새로운 방향성	<ul style="list-style-type: none"> - AI 기술의 이해와 사회복지 현장 적용 필요성 - AI가 가져올 사회복지 실천의 변화 - 사회복지 현장에서의 활용 가능 사례 - AI의 효과적인 적용과 주의사항
AI 시대, 디지털윤리와 사회사업가의 고민은?	<ul style="list-style-type: none"> - 인공지능(AI)의 이해 - 인공지능 윤리가 우리에게 미치는 영향 - 인공지능 시대 사회사업가의 역할
업무의 효율성 증대를 위한 chat GPT 이해와 활용 (인공지능 기술의 복지현장 적용과 활용)	<ul style="list-style-type: none"> - ChatGPT로 기획하기 - ChatGPT 200% 활용을 위한 셋팅 - ChatGPT를 활용한 업무 자동화 - 보고서 작성 및 문서 요약 - 모바일에서의 ChatGPT - 사업계획서, 보도자료, 블로그 글쓰기 자동화 - 저작권 이슈
chatGPT 활용 사업계획서 작성	<ul style="list-style-type: none"> - chatGPT 소개 - 사회복지 영역에서 chatGPT 활용 트렌드 - 활용법 연습 - AI활용 위한 윤리적 가이드라인

자료: 한국사회복지사협회 홈페이지

- 지자체 복지재단에서 제공하고 있는 AI관련 교육과정을 살펴보면, 경기복지재단은 이러닝교육 3개외에 집합교육을 제공하고 있고, 그 외 지자체 복지재단은 집합교육을 중심으로 운영하고 있음. 세부 내용은 아래와 같음

〈표 4〉 광역 및 지자체 복지재단의 교육과정

구분	교육과정
경기복지재단	(이러닝교육) 도와줘! AI틀/ AI in Action/ 직장인의 무기 Chat GPT (집합교육) 생성형 인공지능활용 프로포절 작성교육
화성시복지재단	사회복지서비스 현장 홍보전략(이론)/ 생성형AI를 활용한 홍보콘텐츠 제작(실습)
창원복지재단	Chat GPT 개념과 사회복지현장에서의 활용/ Chat GPT를 통한 업무활용방법
창원복지재단	Chat GPT 개념과 사회복지현장에서의 활용
김해시복지재단	챗GPT 이해와 활용교육
청주복지재단	<ul style="list-style-type: none"> - 사회복지 기술을 만나다 · 4차 산업혁명에 따른 사회복지현장의 변화 · 돌봄로봇의 유용성과 사회복지현장의 과제 · 스마트돌봄스페이스와 스마트홈의 현황과 과제 - 현장견학(스마트돌봄스페이스, 스마트홈, 중앙보조기기센터 등)

자료: 경기복지재단·화성시복지재단·창원복지재단·김해시복지재단·청주복지재단 홈페이지

I. 디지털기술과 교육현황

민간영역은 기초부터
전문교육까지 다채롭게
AI디지털기술
교육추진

- ▶ 한편 민간영역으로 한국표준협회, (재)네이버 커넥트 등 교육전문기관 및 소프트웨어 교육기관 등에서는 다양하고 전문적인 교육과정을 제공하고 있음
 - (재)네이버 커넥트에서는 ‘소프트웨어야 놀자’ 사이트를 운영하면서 학생들에게 인공지능과 데이터 과학을 가르치는 교사를 위한 다양한 콘텐츠와 워크시트를 제공하고 있음. 주요 교육주제는 Play with AI, 인공지능 윤리, 생성형 인공지능 윤리 1, 2로 하고 있음. 상세 내용은 아래와 같음

〈표 5〉 소프트웨어 놀자의 교육과정

Play with AI	인공지능 윤리
인공지능이란 인공지능의 전통적인 접근법 나를 찾아봐 스마트홈 만들기 나만의 번역기 만들기 나만의 이미지 분류 모델만들기 롤러봇 만들기 나만의 자율주행 자동차 만들기	인공지능의 신뢰성 인공지능의 편향성 인공지능의 악용가능성 인공지능의 책임성
생성형 인공지능 윤리1 (엔트리)	생성형 인공지능 윤리 2 (파이썬)
생성형 인공지능과 인공지능 윤리 너와 나를 지키는 인공지능 윤리 모두의 인권을 위한 인공지능 다양성을 존중하는 인공지능 보다 더 많은 사람을 위한 인공지능 위험을 예방하여 더 안전한 인공지능 우리가 생각해야 할 10가지 질문	생성형 AI윤리 교육 시리즈1 생성형 AI윤리 교육 시리즈2

자료: 소프트웨어야 놀자 홈페이지

- 한국능률협회는 AI 영역, BIG DATA 영역, DIGITAL 영역 등으로 구분하여 교육과정을 제공하고 있으며, 최고경영자과정도 개설하여 운영하고 있음

〈표 6〉 한국능률협회 교육과정

AI 교육과정	BIG DATA 교육과정
AI와 함께하는 차세대 프로젝트관리	AI와 엑셀로 창출하는 데이터 시각화 전략
Chat GPT를 활용한 데이터 기반 페르소나 모델링	ChatGPT X 파이썬을 통한 업무효율화
ChatGPT X Nocode&Lowcode 업무효율화	ChatGPT를 활용한 수요 만족도 통계 분석 및 교육과정 개발
DX시대, AI 활용 업무 방식의 이해	R과 ChatGPT를 활용한 빅데이터 분석 및 인사이트 도출
문과생도 쉽게! ChatGPT와 파이썬 업무자동화 입문	구글 애널리틱스(GA4) 실무
데이터 기반 보고서에 활용하는 AI(with ChatGPT)	문과생도 쉽게! ChatGPT와 파이썬 업무자동화 입문
생성 AI시대, 인공지능 이해와 ChatGPT 활용	빅데이터 분석 Basic : R, Python
생성형 AI 엑셀/PPT 보고서 작성	엑셀과 ChatGPT를 활용한 데이터 전략 인텔리전스
생성형AI 프롬프트 엔지니어링	파이썬 한국어 텍스트 분석
실무에 꼭 필요한 ChatGPT 마스터 클래스	빅데이터를 활용한 기획력 향상
[생성형 AI+파이썬] 왕초보도 가능한 데이터 분석	파워BI 빅데이터 시각화
미래 기술 융합 최고경영자과정	데이터 리더러시(데이터 초심자를 위한)
미래 기술 융합 최고경영자과정	

자료: 한국능률협회 홈페이지

I. 디지털기술과 교육현황

최근까지 복지종사자 디지털역량 교육은 제한적인 편

- 시플랫폼을 활용하여 이커머스 웹서비스 개발을 전문으로 하는 코드랩은 웹 개발 기초 교육, 시플랫폼 활용 집중교육, 현업개발자와 협업 실전 프로젝트 단계로 전문가를 양성하는 교육을 실시하고 있음
- 이와 더불어 한국교육학술정보원은 2024년도 AI디지털교과서 개발 가이드 라인을 개발하여 교사들이 활용할 수 있도록 하면서 전문성 강화를 위한 노력을 하고 있음. 이에 대한 세부 내용은 다음과 같음
 - AI 디지털교과서 서비스 개념과 AI 디지털교과서 서비스 구성, AI 디지털교과서 개발, 인프라, 공통기능연계, AI 기반 맞춤형 학습 지원(학습 진단, 맞춤형 콘텐츠, 대시보드, AI 튜터, AI 보조교사, 교사 재구성 기능), 학습데이터 수집/관리/전송, UDL 및 접근성, 기타 준수 사항(목적 외 활용 금지, 선행학습 금지, AI 리스크 관리, 저작권 확보), AI 디지털교과서 운영 및 유지/관리 등
- ▶ 한편, 앞서 AI(인공지능) 관련 교육과정을 제외하고 최근까지 사회복지종사자 대상 디지털역량 교육은 제한적인 편임
 - 한국사회복지협의회를 비롯하여 서울복지교육센터, 지방자치단체 복지재단 등에서 제공되는 디지털역량 교육은 편차도 있고 다양한 교육과정이 개설되지 않고 있음
 - 한국사회복지협의회는 NIA와 협력하여 사회복지시설 종사자의 온라인 플랫폼을 활용한 디지털 협력, 다양한 온라인 협업 툴, 유튜브 동영상 편집, 스마트 뇌활력, 가상현실 체험 등 스마트워크 디지털역량 강화를 지원함

〈표 7〉 한국사회복지협의회의 디지털역량 교육

구분	내용	비고
디지털로 일하기	기초 <ul style="list-style-type: none"> - 공유 폴더 및 공유 문서 개념 이해 - 다양한 온라인 협업툴 (구글 드라이브, 클라우드 등) 경험하기 - 온라인 화상회의 솔루션(줌, 구글미트, MS팀즈) 이해 및 회의 초대 방법 이해 	한국지능정보사회진흥원(NIA)과의 협력
	심화 <ul style="list-style-type: none"> - 공유 폴더 및 공유 문서 실습하기 [ex.자원봉사자 정보 관리] - 구글/네이버 설문 생성하기(자원봉사자 신청 설문/만족도 조사) 및 결과 분석 - 온라인 화상회의 솔루션(줌, 구글미트, MS팀즈) 활용하기 [행사진행을 위한 기능 활용] 	
디지털 홍보 크리에이터	기초 <ul style="list-style-type: none"> - 유튜브 동영상 편집 툴의 기능 이해 (편집 기능 상세) - 유튜브 채널 개설을 위한 계정 생성 및 영상 업로드/수정/삭제 방법 이해 - 이미지 제작툴(미리캔버스)의 기능 이해 (이미지 업로드 및 콘텐츠 제작) 	
	심화 <ul style="list-style-type: none"> - 유튜브 동영상 편집 툴의 기능 이해 및 동영상 제작 실습 - 유튜브 채널 개설을 위한 계정 생성 및 영상 업로드/수정/삭제 실습 - 이미지 제작툴 (미리캔버스)을 활용한 홍보포스트제작실습 [자원봉사자 모집 등] 	
디지털 Life	<ul style="list-style-type: none"> - 사진 동영상 어플/ 사진편집 어플/ SNS 활용 어플/ KIOSK 활용 	KT IT서포터즈를 활용한' KT ICT 스마트 스쿨- 사회복지자 스마트 역량 UP 교육
스마트 뇌활력	<ul style="list-style-type: none"> - 스마트 뇌활력/ 스마트 뇌활력 증강/ 가상현실 체험 	
나도 1인 미디어	<ul style="list-style-type: none"> - 1인 크리에이터 되기/ 스마트폰 동영상 제작 	
나만의 카드뉴스 만들기	<ul style="list-style-type: none"> - 카드뉴스 만들기/미리캔버스 활용법 	

자료: 신재은 외(2023). 경기도 사회복지종사자의 디지털역량 및 디지털역량교육 요구분석 연구

- 경기도사회복지협의회와 경기복지재단, 울산사회복지협의회 및 서울복지교육센터와 제천복지재단도 챗GPT 활용이나 스마트워크, 영상제작 및 편집 등의 교육과정 제공

디지털시대에 적합한 복지실천을 위해 사회복지종사자의 디지털역량 요구

〈표 8〉 사회복지교육기관의 디지털 업무역량 교육

구분		내용
경기복지재단	뉴-노멀 스마트워크(2022년), 디지털역량강화 I, II (2023년)	- 스마트폰 촬영 및 영상편집 기초 및 심화/ PC편집 프로그램을 활용한 영상편집 등
경기도 사회복지사 협회	현장실무(스마트워크 활용, 2023년)	- 사회복지 현장에서 스마트워크 도입의 필요성 및 활용사례, 적용 방법 - 일하는 방식의 변화가 왜 필요한가?/사회복지현장에서 왜 스마트워크가 필요한가?/스마트워크 도입 전에 알아야 할 것들/사회복지현장에서 활용하는 다양한 사례/스마트워크 도입부터 스마트하게
서울복지 교육센터	챗GPT 활용을 위한 질문기술	- 질문 구조화 작업 및 업무활용 도구 소개 등
	챗GPT를 활용 사업계획서 작성 실습	- 아이디어 도출 및 계획서 초안 작성하기, 사업계획서 업그레이드하기 등
제천복지재단	영상 크리에이터 과정	- 영상 기획, 편집 기법 이해, 프로그램 이용 영상제작
울산 사회복지협의회	콘텐츠 제작 및 SNS 홍보	- 스마트폰의 스톱모션 앱을 활용한 애니메이션 제작 및 편집 실습 등

자료: 신재은 외(2023)에서 편집 사용

디지털 시대에 적합한 사회복지 실천을 준비하기 위해서 사회복지종사자는 디지털역량을 견비해야 하고 융합적 교육 제공도 필요

- ▶ AI의 상용화 등 급속한 디지털화로 사회복지종사자의 디지털 직무역량은 필수가 되고 있음
 - 챗GPT와 같은 AI는 효율적인 의사소통이나 정보제공 도구로 활용될 수 있고, 그 외에 다양한 디지털기술과 AI의 활용은 양질의 복지서비스를 제공하기 위해서 중요한 역할을 할 수 있음
 - 빠른 디지털화와 복지 욕구에 부응하기 위해 사회복지종사자는 전통적 복지전문성은 물론 디지털기술에 대한 지식과 활용 역량이 점점 더 요구되고 있음
 - 즉 ICT 기반 기술을 연계한 실천을 위해서는 ICT 기반 최신 기술 역량과 사회복지 전문지식과의 접점에 대한 이해를 높이는 교육이 필요함²⁾³⁾
- ▶ 본 연구에서는 디지털교육 현황과 사회복지종사자의 디지털 역량 인식에 대해 살펴보고 교육적 시사점을 제시하고자 함

2) 박동진 외(2021). 사회복지사의 복지테크놀로지 개념 인식과 적용 사례. 디지털융복합연구, 19(3)

3) 이선영, 박수지(2023). 4차 산업혁명시대 사회복지전공 대학생의 핵심 미래역량 중요도-실행도 분석. 한국사회복지교육, 62

II. 경기도 사회복지종사자의 디지털역량 인식과 교육욕구

디지털역량이란
디지털기술을 활용한
복지서비스제공 및
복지정책개발,
조직관리 역량

경기도 사회복지종사자의 디지털역량 인식 수준과 교육욕구 현황⁴⁾

- ▶ 빠르게 발전하는 디지털기술을 활용한 복지서비스와 디지털 업무환경은 덜 숙련된 종사자들에게 부담이지만 디지털역량의 요구는 커짐
 - 코로나19 이후 디지털기술 활용 복지서비스가 빠르게 증가하였고, 이를 제공하면서 종사자의 디지털역량이 함께 강화되는 사례가 나타나고 있음⁵⁾
 - 그러나 사회복지종사자는 기존에 디지털 기기를 활용하여 복지서비스를 제공한 경험이 적고 디지털기술을 활용한 프로그램개발 역량도 부족하여 업무부담이 가중되었음
 - 코로나19 이후 디지털기술을 활용한 서비스의 개발 및 보급의 필요성이 높아지면서 복지서비스 운영에 대한 종사자의 디지털역량 요구가 급증하고 있음
 - 구체적으로는 스마트기기 기반 비대면 사회서비스를 개발 및 제공할 수 있는 디지털역량이 요구되며, ICT 기술 사용 및 활용 미숙으로 인한 실수가 이용자의 삶의 질에 부정적 영향을 미치지 않도록 사회복지종사자의 디지털역량 강화가 필요함
- ▶ 사회복지종사자의 디지털역량은 디지털기술을 활용하여 복지서비스를 제공, 복지정책개발, 조직관리를 할 수 있는 역량임
 - 사회복지종사자의 디지털역량을 강화한다는 것은 사회복지서비스 제공의 질 향상과 복지정책 개발에 있어서 효율성을 높이며, 사회복지조직의 효과적인 관리로 연결될 수 있음
 - 따라서 사회복지종사자에게는 디지털 기술에 대한 지식, 사용 능력, 평가 능력, 윤리성 등이 필요함
 - 디지털 기술에 대한 지식은 디지털 기술의 기본 개념과 기능에 대한 이해가 필요하며, 디지털 기술사용 능력은 디지털 기술을 활용하여 복지서비스를 제공, 복지정책개발, 조직관리할 수 있는 능력이 요구됨
 - 디지털 기술을 비판적으로 평가하는 능력은 디지털 기술의 장단점을 파악하고, 적절한 기술을 선택하고, 기술을 책임감 있게 사용할 수 있는 능력이 필요함
 - 디지털 기술을 윤리적으로 사용하는 능력은 디지털 기술을 사용하여 다른 사람의 권리를 침해하거나 해를 끼치지 않도록 하는 능력이 요구됨
- ▶ 경기도 사회복지종사자의 디지털역량 인식 현황을 고려한 디지털역량 개발 필요
 - 경기도 사회복지종사자의 디지털역량 구성요소와 교육욕구는 사회복지와 디지털 분야의 전문적 지식을 갖춘 전문가 7명으로 구성된 FGI를 3차에 걸쳐 진행 후 도출
 - 디지털역량 구성요소는 디지털 공통역량, 디지털 직무역량, 디지털 리더십역량으로 구분하여 총 12개 항목이며 <표 9>과 같음
 - 디지털 공통역량 : 디지털 기술에 대한 기초적인 개념을 이해하는 역량
 - 디지털 직무역량 : 사회복지현장에서 필요한 디지털 기술을 활용하는 역량
 - 디지털 리더십역량 : 관리적 측면으로 윤리와 보완 및 관리적 측면을 포함

4) 신재은 외(2023). 「경기도 사회복지종사자의 디지털역량 및 디지털역량교육 요구분석 연구」의 일부 내용을 발췌함

5) 김용득 외(2022). 코로나19 시기 디지털활용을 선도한 현장 사회복지사의 실천경험, 한국사회복지행정학, 24(1).

II. 경기도 사회복지종사자의 디지털역량 인식과 교육욕구

경기도
사회복지종사자의
디지털역량 인식은
보통 이하로 낮은 편

- 디지털역량의 구성요소를 살펴보면, 공통역량은 디지털혁신마인드, 디지털트렌드이해, 디지털 윤리이고, 직무역량은 디지털 활용 서비스, 디지털 행정업무, 디지털 콘텐츠개발 등이며, 디지털 리더십역량은 디지털 변화관리와 디지털 역량관리로 구성됨

〈표 9〉 경기도 사회복지종사자 디지털역량 구성요소

역량		내용
디지털 공통역량	디지털 혁신 마인드	디지털 변화가 왜 필요한지 'why'에 대한 마인드
	디지털 트렌드 이해	최신 디지털 기술을 체험 및 실습, 국내외 스마트 사회복지 사례
	디지털 윤리	디지털 리터러시에 필요한 기본법규·윤리의식
디지털 직무역량	디지털 활용 서비스	스마트 복지서비스 관련 실습 및 활용
	디지털 행정업무	업무에 필요한 설문, 비즈니스 앱, 협업도구 등 활용 (예: 구글스마트 워크, 카카오휴리, welfare114 등)
	디지털 콘텐츠 개발	디지털 콘텐츠 기획, 메시징 능력, 디지털 콘텐츠 제작 능력, 디지털 콘텐츠 제작 윤리, 디지털 지적재산 보호 (예: 홍보영상 제작 등)
	데이터 분석·활용	데이터 유형 이해, 데이터 기반 업무 및 서비스
디지털 리더십역량	공유복지 플랫폼	사회복지 관련 데이터, 정보, 지식, 자원 등을 발굴하고 축적하여 기관과 개인을 연결하고 공유하는 체계
	디지털 변화관리	디지털/데이터 활용과 관련된 조직문화 조성 및 업무 변화관리와 관련된 의사결정과 리더십
	디지털 역량관리	사회복지서비스 및 행정업무의 디지털 활용에 따라 필요한 개인/조직 역량 관리

▶ 경기도 사회복지종사자의 디지털역량 인식은 보통 이하(평균 2.98점/5점만점)며, 근무기관 유형에 따라 역량별 인식의 차이가 나타남

- 디지털역량 인식에서 공통역량(3.13점)은 보통 수준이고, 직무역량(2.92점), 리더십역량(2.91점)은 인식 수준이 낮은 편이었음. 세부적으로는 디지털 혁신마인드가 가장 높았고 데이터 분석·활용은 가장 낮게 나타남
- 이것은 디지털기술 발전에 따라 디지털 변화가 왜 필요하고 디지털 트렌드 이해와 디지털 윤리에 대한 인식은 보통으로 인식하고 있으나, 실질적으로 직무에 적용하여 활용하거나 조직 차원의 디지털역량을 관리하는 면에서는 인식이 낮음을 의미함

〈표 10〉 경기도 사회복지종사자의 디지털역량 인식

역량		평균(표준편차)	역량		평균(표준편차)
디지털 공통역량	디지털 혁신마인드	3.32(.987)	디지털 직무역량	디지털활용 서비스	2.90(1.068)
	디지털 트렌드이해	2.95(1.031)		디지털 행정업무	3.07(1.111)
	디지털 윤리	3.12(1.053)		디지털콘텐츠 개발	2.90(1.083)
디지털 리더십역량	디지털 변화관리	2.89(.736)		데이터 분석·활용	2.84(1.044)
	디지털역량관리	2.93(1.021)		공유복지 플랫폼	2.89(1.032)

- 근무기관 유형별에 따라 디지털역량 인식에 차이가 있는데, 종합사회복지관은 디지털 행정업무, 노인복지시설(이용시설)종사자는 데이터분석·활용을 높게 인식함
- 디지털 행정업무의 경우 종합사회복지관 종사자가 노인복지시설(생활시설), 장애인복지시설(생활시설), 아동복지시설(이용시설) 종사자의 수준보다 높게 인식하는 것으로 나타남. 이 역량에서 기관유형별 디지털역량 인식에 관한 집단 간 유의미한 차이가 확인됨

II. 경기도 사회복지종사자의 디지털역량 인식과 교육욕구

사회복지종사자의 근무기관 유형에 따라 디지털역량 인식 상이, 디지털역량 보유도보다 중요도 높게 인식

- 디지털 콘텐츠 개발의 경우 노인복지시설(이용시설) 종사자가 아동복지시설(이용시설) 종사자의 수준보다 높게 인식하는 것으로 나타났음. 이 역량에서 기관유형별 디지털역량 인식에 관한 집단 간 유의미한 차이가 확인됨
- 아동부터 노인에 이르기까지 다양한 연령층에게 서비스를 제공하는 종합사회복지관 종사자의 경우 행정업무수행에 각종 스마트워크 도구를 활용하며, 노인복지시설(이용시설)은 노인층을 대상으로 디지털 기기 활용 서비스의 확대에 따른 영향을 고려할 수 있음. 이로 보아 서비스유형에 따라 근무하는 종사자의 디지털기술 활용에 대한 민감성과 활용 역량의 차이가 있음을 시사함

〈표 11〉 근무기관 유형별 디지털역량 인식

구분		① (N=75)	② (N=22)	③ (N=39)	④ (N=17)	⑤ (N=33)	⑥ (N=19)	⑦ (N=64)	비고
		평균 (표준편차)	평균 (표준편차)	평균 (표준편차)	평균 (표준편차)	평균 (표준편차)	평균 (표준편차)	평균 (표준편차)	
디지털 공통역량	디지털 혁신 마인드	3.49 (1.19)	2.91 (0.75)	3.26 (0.938)	3.00 (1.225)	3.27 (0.876)	3.11 (0.809)	3.5 (0.756)	
	디지털 트렌드 이해	3.19 (1.111)	2.73 (0.935)	2.92 (1.085)	2.59 (1.064)	2.76 (1.001)	2.79 (0.787)	3.0 (0.959)	
	디지털 윤리	3.17 (1.178)	3.05 (0.999)	3.15 (0.933)	3.12 (0.993)	2.97 (1.045)	3.05 (1.026)	3.19 (1.067)	
디지털 직무역량	디지털 활용 서비스	3.05 (1.207)	2.82 (1.006)	2.97 (0.986)	2.41 (1.064)	2.64 (0.895)	2.89 (0.994)	2.98 (1.061)	
	디지털 행정업무	3.15 (1.147)	2.73 (0.985)	3.15 (1.04)	2.35 (1.169)	2.52 (1.004)	2.74 (0.991)	3.63 (0.934)	②④⑤ ⑦
	디지털 콘텐츠 개발	3.15 (1.182)	2.59 (0.959)	3.03 (1.088)	2.53 (1.125)	2.64 (1.025)	2.47 (0.905)	2.98 (0.984)	⑤<①
	데이터 분석·활용	3.15 (1.099)	2.59 (0.734)	3.03 (0.986)	2.53 (1.231)	2.42 (0.969)	2.53 (0.841)	2.84 (1.027)	
	공유복지 플랫폼	3.15 (1.182)	2.68 (0.78)	2.97 (0.986)	2.71 (1.105)	2.61 (0.966)	2.84 (1.119)	2.81 (1.022)	
디지털 리더십 역량	디지털 변화관리	3.09 (1.199)	2.77 (0.813)	3.05 (0.972)	2.65 (1.057)	2.7 (1.045)	2.68 (0.82)	2.83 (0.969)	
	디지털 역량관리	3.13 (1.155)	2.82 (0.907)	3.03 (0.873)	2.71 (1.16)	2.67 (1.051)	2.68 (0.885)	2.92 (0.931)	

① 노인복지시설(이용시설), ② 노인복지시설(생활시설), ③ 장애인복지시설(이용시설), ④ 장애인복지시설(생활시설), ⑤ 아동복지시설(이용시설), ⑥ 아동복지시설(생활시설), ⑦ 종합사회복지관

- 경기도 사회복지종사자 디지털역량의 보유도와 중요도 인식에서는 모든 항목에서 보유도 보다는 중요도가 높은 것으로 나타남

- 〈표 12〉를 살펴보면, 보유도는 보통 이하 수준(2.84점~3.32점)으로 나타났으나, 중요도는 높게 나타남(4.04점~4.26점)
- 이는 현재 자신이 보유하고 있는 수준은 낮지만 업무를 수행함에 있어서 디지털역량의 중요성이 크다고 인식하고 있음을 의미함. 특히 디지털 행정업무(4.26), 디지털 윤리(4.22)에 대한 인식이 가장 높게 나타난 것을 볼 때, 디지털기술 활용에 따른 효율성 측면에 관심이 있고 윤리적 측면에서 민감성이 요구됨을 인식하는 것으로 생각됨

〈표 12〉 경기도 사회복지종사자의 디지털역량 보유도와 중요도

구분		보유도	중요도	비고
		M(SD)	M(SD)	
디지털 공통역량	디지털 혁신 마인드	3.32(0.987)	4.10(0.805)	보<중
	디지털 트렌드 이해	2.95(1.03)	4.02(0.818)	보<중
	디지털 윤리	3.12(1.05)	4.22(0.812)	보<중
디지털 직무역량	디지털 활용 서비스	2.90(1.07)	4.16(0.727)	보<중
	디지털 행정업무	3.07(1.11)	4.26(0.734)	보<중
	디지털 콘텐츠 개발	2.9(1.08)	4.12(0.823)	보<중
	데이터 분석·활용	2.84(1.04)	4.04(0.763)	보<중
	공유복지 플랫폼	2.89(1.06)	4.19(0.772)	보<중
디지털 리더십역량	디지털 변화관리	2.89(1.03)	4.08(0.763)	보<중
	디지털 역량관리	2.93(1.02)	4.15(0.736)	보<중

II. 경기도 사회복지종사자의 디지털역량 인식과 교육욕구

디지털 직무역량과 리더십역량에서 교육 참여의사 수준이 높음

- ▶ 경기도 사회복지종사자의 디지털 역량별 교육욕구에 따른 교육 제공 필요
 - 디지털역량의 교육 욕구는 디지털 공통역량 8개, 디지털 직무역량 12개, 디지털 리더십 역량 3개를 포함하여 총 23개 항목으로 구성됨

〈표 13〉 경기도 사회복지종사자의 디지털역량 교육욕구

구분	구성요소	교육 욕구
디지털 공통역량	디지털 혁신 마인드	스마트복지의 개념, 디지털역량의 필요성 이해
	디지털 트렌드 이해	인간과 디지털 기술 이해, 사회복지와 디지털 혁신 마인드, 최신 디지털 기술 체험 및 업무적용 사례, 국내외 스마트 사회복지 사례
	디지털 윤리	디지털 윤리와 시민의식, 저작권 및 개인 정보 보호, 정보보안 이해
디지털 직무역량	디지털활용 서비스	스마트 돌봄케어 기기의 이해 및 활용, 스마트 헬스케어(인지훈련 등) 기기의 이해 및 활용, 인공지능(AI) 활용 사례와 적용, 3D 프린팅 기초와 실습
	디지털 행정업무	파일 관리 공유 드라이브 활용법(구글, 스마트워크 등), 협업도구(예: 구글스마트워크, 카카오투크, welfare114 등) 활용, 사회복지 그룹웨어 활용
	디지털 콘텐츠 개발	디지털 콘텐츠 기획, 모바일 콘텐츠 제작 도구 활용, 영상 편집
	데이터 분석·활용	데이터 처리 및 분석, 빅데이터 분석
	공유복지 플랫폼	공유복지 플랫폼 이해와 활용
디지털 리더십 역량	디지털 변화관리	디지털 데이터를 활용한 의사결정, 디지털 사회와 조직문화
	디지털 역량관리	내부 직원의 디지털역량 관리, 조직의 디지털역량 관리

- 경기도 사회복지종사자의 디지털역량 교육욕구에서는 디지털 직무역량과 리더십역량에서 현재 보유수준에 비해 교육 참여의사 수준이 높게 나타남

〈표 14〉 디지털역량 교육의 현재 수준과 참여의사 수준

구분			보유도	참여도	비고
			평균(표준편차)	평균(표준편차)	
디지털 공통역량	디지털 혁신 마인드	스마트복지의 개념 이해	3.11(0.87)	3.32(1.01)	보<참
		디지털역량의 필요성 이해	3.32(0.894)	3.35(0.963)	
	디지털 트렌드 이해	인간과 디지털 기술 이해	3.12(0.887)	3.23(0.983)	보<참
		사회복지와 디지털 혁신마인드	3.09(0.962)	3.28(0.99)	
		최신 디지털기술 체험 및 업무적용 사례	2.88(0.996)	3.29(1.1)	
	디지털 윤리	국내외 스마트 사회복지 사례	2.75(0.962)	3.18(1.1)	보<참
		디지털 윤리와 시민의식	3.25(0.944)	3.27(0.995)	
저작권 및 개인 정보 보호		3.49(0.997)	3.48(1.03)		
	정보보안 이해	3.51(0.944)	3.49(0.971)		
디지털 직무역량	디지털활용 서비스	스마트 돌봄 케어 기기의 이해	2.91(0.958)	3.21(1.1)	보<참
		스마트 돌봄 케어 기기의 활용	2.75(0.995)	3.11(1.11)	
		스마트 헬스케어 기기의 이해	2.79(1.04)	3.14(1.12)	
		스마트 헬스케어 기기의 활용	2.7(1.03)	3.12(1.15)	
		인공지능(AI) 활용 사례와 적용	2.57(1.08)	3.03(1.19)	
		3D 프린팅 기초와 실습	2.19(1.08)	2.77(1.28)	
	디지털 행정 업무	파일관리 공유 드라이브 활용법	3.14(1.04)	3.29(1.16)	보<참
		협업도구 활용	3.02(1.08)	3.31(1.16)	
		사회복지 그룹웨어 활용	3.07(1.03)	3.26(1.14)	
	디지털 콘텐츠 개발	디지털 콘텐츠 기획	2.68(1.03)	3.15(1.18)	보<참
		모바일 콘텐츠 제작 도구 활용	2.66(1.03)	3.16(1.18)	
		영상 편집	2.74(1.09)	3.1(1.2)	
데이터 분석·활용	데이터 처리 및 분석	2.67(0.997)	3.03(1.21)	보<참	
	빅데이터 분석	2.38(1.01)	2.97(1.23)		
공유복지 플랫폼	공유복지 플랫폼 이해와 활용	2.68(1.01)	3.14(1.17)	보<참	
디지털 리더십 역량	디지털 변화 관리	디지털 데이터를 활용한 의사결정	2.67(0.952)	3.16(1.19)	보<참
		디지털 사회와 조직문화	2.7(0.957)	3.15(1.15)	
	디지털 역량 관리	내부 직원의 디지털역량 관리	2.7(0.985)	3.19(1.13)	보<참
		조직의 디지털역량 관리	2.69(0.971)	3.19(1.14)	

II. 경기도 사회복지종사자의 디지털역량 인식과 교육욕구

스마트워크 도입은
절반 정도이며 이를
도입하기 어려운
이유는 활용프로그램
및 인프라 구축
비용문제임

- 현재수준은 디지털 직무역량의 디지털 활용 서비스, 디지털 콘텐츠 개발, 데이터분석 및 활용, 공유플랫폼, 디지털 변화관리와 역량관리 부문에서 2점대로 낮게 인식하고 있음. 교육 참여의사는 디지털 직무역량과 디지털 리더십역량의 하위요소 모두에서 현재수준 대비 높게 나타났고, 유의수준 검토에서 현재수준과 참여의사수준 간에 유의하게 차이가 있는 역량은 비교란에 기술하였음
 - 이러한 결과로 볼 때, 경기도 사회복지종사자들이 중요하다고 인식하고 교육 참여의사가 높은 디지털 직무역량 및 디지털 리더십역량과 관련한 교육과정을 적극적으로 개발하여 제공할 필요가 있음
 - 최근 제공되고 있는 디지털역량 교육은 해당 시기에 관심이 높은 영역에 치우쳐져 있어, 사회복지종사자들에게 필요한 전반적 디지털역량을 고려하는 점에서는 미약함
- 기관의 스마트워크 도입은 절반 정도 수준이었고, 이를 도입하기 어려운 이유는 활용프로그램 및 인프라 구축을 위한 비용 문제가 높은 비중을 차지함
- 스마트워크 도입여부를 설문한 결과, 도입함 46.90%, 도입하지 않음 34.40%, 잘 모름이 18.70%로 나타남
 - 이러한 결과로 보아, 사회복지관별 또는 사회복지종사자별로 스마트워크 인식과 활용에 있어서 편차가 존재할 것으로 생각됨

〈표 15〉 스마트워크 도입 여부

스마트워크 도입(구글도구 활용, 전자결재시스템 등)	빈도(명)	비율(%)
도입함	128	46.90
도입하지 않음	94	34.40
잘 모름	51	18.70

- 기관에서 스마트워크를 도입하는 것에 대한 설문 결과, 활용프로그램이나 인프라 구축 비용의 문제, 디지털 기술에 대한 낮은 인식과 이해, 디지털 역량강화를 위한 체계적인 교육 부재 등을 도입이 어려운 이유로 인식하고 있는 것으로 나타남
- 이는 디지털사회로 변화되고 디지털기술 활용한 복지서비스가 제공되면서 종사자의 디지털역량이 요구되고 있지만, 정작 조직차원에서는 비용 문제와 체계적 교육부재, 디지털기술에 대한 낮은 인식 등이 걸림돌로 작용하고 있을 수 있음을 알 수 있음

〈표 16〉 기관에서 스마트워크 도입이 어려운 이유(복수응답)

구 분	빈도(명)	비율(%)
활용프로그램 및 인프라 구축을 위한 비용 문제	137	50.18
디지털 기술에 대한 낮은 인식과 이해	120	43.96
디지털 역량강화를 위한 체계적인 교육 부재	118	43.22
직원들의 디지털역량 부족	84	30.77
경직된 조직문화와 분위기	65	23.81

디지털역량 강화를 위한 교육체계 마련과 교육운영 개선

디지털역량을 향상시킬 수 있는 새로운 교육과정 개발과 융합역량 강화

▶ 빅데이터·인공지능(AI) 기술의 급속한 발전·적용 등으로 디지털역량에 대한 요구가 높아져 신규 교육과정 개발과 교육개선 방안 필요

- 저출생·고령화에 따른 급증하는 복지 수요에 대비하기 위하여 디지털 기술을 융합한 복지서비스 요구는 더욱 확대될 것임
- 사회복지종사자 교육은 노인, 장애인, 아동 등 복지수요자의 새로운 욕구에 부합하는 디지털기술 활용 서비스개발과 운영을 위해 융합역량을 강화하는 새로운 교육과정 개발을 꾸준히 시도하여야 함
 - 선행연구 결과로 볼 때, 사회복지종사자의 디지털역량 인식은 대체로 낮은 편으로, 교육 또한 기초적인 개념 이해를 토대로 복지전문성을 어떻게 적용할 수 있을지 학습자가 고민하고 토론하면서 역량을 강화할 수 있는 교육을 고려
 - 교육과정 내에서 ICT, IoT, 인공지능, 빅데이터 등의 디지털기술을 이해하고 이를 복지서비스 이용자에게 활용할 방안을 학습자들이 탐구하여 제시해 볼 수 있도록 교육을 운영할 필요가 있음
 - 교육과정 개발 시, 교과목을 기획하고 교수활동 설계에 있어서 복지전공자로 한정할 수 없는 현상이 발생함. 따라서 복지전공 교수자와 과학기술 분야 전공 배경 교수가 함께 교과목 개발과 운영에 참여가 필요함

- 복지시설 유형별 맞춤형교육과정 개발·제공해 디지털역량 강화교육의 참여도를 제고
 - 설문조사 결과, 근무기관 유형별에 따라 디지털역량 교육의 참여의사 수준에서 유의미한 차이가 나타남. 이것은 복지서비스를 제공할 이용자의 특성에 따라 필요한 디지털기술에서 차이가 있을 수 있음을 의미함. 따라서 시설유형 및 특성을 고려한 현장 적용사례와 적용방법을 제공하여 교육의 실효성을 높일 수 있음
 - 교육과정 개발은 디지털 직무역량과 디지털 리더십 역량 교육육구와 관련된 교육과정과 시설유형별 특성을 고려한다면 디지털 행정업무, 디지털 콘텐츠 개발을 위한 교육과정을 우선 개발하여 제공

- 경기복지재단을 비롯한 사회복지교육기관은 디지털역량 교육체계 마련 필요
 - 조사 결과, 기관에서 스마트워크를 도입하기 어려운 이유로 응답자의 43.22%가 디지털역량 강화를 위한 체계적인 교육부재를 꼽았음. 복지환경 변화와 종사자의 디지털역량 교육육구에 부응하는 교육과정 개발 노력이 요구됨
 - 종사자의 직무 및 기관유형별 특성을 고려하여 기존 교육과정을 수정·보완하거나 디지털역량 교육을 강화하는 디지털역량 교육체계 마련

▶ 사회복지종사자 교육생의 디지털역량 강화를 위한 교육운영 개선

- 디지털역량을 활용하여 복지수요자에게 필요한 기술과 서비스를 개발하기 위해서는 학습자를 위한 스마트러닝 교육방식과 교육환경 구성 필요
 - 교육생들이 교육장에서 VR을 직접 체험하면 어려운 설명보다 기술에 대한 이해도가 높아질 수 있음. 이처럼 교육장에서 직접 체험과 실습을 할 수 있는 실습실과 실습용 프로그램을 구축
 - 예를 들면, 생성형 AI를 활용해 프롬프트를 입력해 보고 결과물을 산출하는 등 새로운 기술들을 직접 체험하면서 장단점을 분석하거나 학습한 디지털기술 활용 방안에 대해서 상호 토론하는 방식을 고려해 볼 수 있음. 이러한 방식으로 디지털 기술과 복지전문성이 융합함으로써 디지털 융합 역량을 증진할 수 있을 것임

복지시설의 디지털역량 수준을 평가하고 인프라구축 지원

- AI 등 디지털기술 활용 교육에서 디지털 윤리 교육과 가이드 라인이 필요
 - 인공지능(AI)의 급격한 진보는 윤리적, 기술적 문제를 동반, AI 기술과 윤리 통합 교육이 마련⁶⁾ 되어야 함이 강조되고 있음. AI는 기계학습을 넘어서 딥러닝을 하게 됨으로써 개발자와 사용자가 AI 윤리의식 강화(AI를 어떻게 개발하고 사용할 것인가, 어디에 활용할 것인가, 어디까지 적용할 것인가, 왜 사용할 것인가, 무엇을 사용할 것인가 등)에 대한 교육이 필요함⁷⁾
 - 교육운영에 있어서 특히 생성형 AI 활용은 인공지능과 윤리 교육과정을 필수로 이수하도록 하고, 교수자와 학습자의 가이드라인과 윤리지침 마련

사회복지시설의 디지털 활용 프로그램과 인프라 지원 필요

▶ 사회복지종사자의 디지털역량 강화는 종사자 개인 차원도 중요하나 기관 차원의 선제적인 인프라 구축 필요

- 사회복지시설의 스마트워크 도입은 디지털 활용 프로그램 및 인프라 구축을 위한 비용 문제가 우선 해결이 되어야 할 부분
 - 선행연구 결과에 따르면, 1순위가 디지털역량 강화교육 참여에 필요한 활용프로그램과 인프라 구축 그리고 이를 위한 재정적 지원(50.18%)이었음. 이로 볼 때, 기관 차원의 인프라 구축이 선행 또는 병행이 우선 되어야 함을 의미함
 - 즉, 기관의 디지털 시스템 역량(기기 및 활용프로그램 보급 등)이 우선적이며 필수적으로 이루어져야 할 것임
- 이와 함께 디지털기술 기반의 서비스 제공을 위한 시스템 개발 및 구축, 법규마련 등 스마트워크 근무환경 조성⁸⁾과 기관의 혁신적인 조직문화의 마련이 필요

▶ 경기도는 사회복지시설의 기관차원 디지털역량 수준을 평가하고 지원

- 사회복지시설의 디지털/데이터 활용과 관련된 조직문화 조성은 종사자의 디지털역량과 직결됨
 - 기관의 업무 변화관리, 복지서비스 및 행정업무의 디지털 활용에 따라 필요한 개인 및 조직역량 관리는 디지털 리더십역량과 관련이 있다고 할 수 있음
 - 선행연구 결과에서도 스마트워크 도입의 어려움이 ‘낮은 인식과 이해’(43.96%), ‘경직된 조직문화와 분위기’(23.81%)인 점은 기관운영과 관련이 있다고 판단됨
 - 따라서 사회복지조직 차원에서는 디지털역량 강화와 스마트기술 활용에 대한 전폭적인 리더(기관장)의 의지와 지원이 요구됨
- 디지털전환 시대에 걸맞게 사회복지시설의 디지털역량 수준을 진단하고 진단결과에 따른 맞춤 지원 필요
 - 경기도는 복지시설차원과 종사자 차원에서 진단할 수 있는 디지털역량 진단 지표를 개발하여 디지털 복지서비스 운영에 요구되는 기초역량을 진단
 - 진단에 따른 개선 및 지원 사항을 발굴, 디지털 시스템 역량 강화할 예산 등 지원

6) 유화선 외(2024). 인공지능 윤리(AI Ethics): 인간과 인공지능의 조화로운 공존 방안. KISTI ISSUE BRIEF, 68

7) 김성희(2021). 디지털 빅데이터 교실에서 스마트교육의 실제와 활용: 에듀테크를 활용한 학습자 중심 교육. Journal of the Korea Entertainment Industry Association(JKEIA), 15(4)