

복지서비스를 위한 비대면 플랫폼 분석

Analysis of Non-Face-to-Face Platforms for Welfare Services

서창희¹, 추병주², 김정현³, 권지은^{4*}

Changhee Seo¹, Byungjoo Chu², Junghyun Kim³, Jieun Kwon^{4*}

요약

최근 팬데믹으로 인한 사회적 거리 두기가 지속되면서 대면 서비스는 축소되고 디지털 플랫폼 또는 스마트폰 애플리케이션을 기반으로 한 비대면 서비스는 확대 중이다. 전통적으로 대면 방식이 주를 이루었던 복지 분야에서도 비대면 서비스 제공을 위한 플랫폼의 필요성이 증가하고 있다. 본 논문은 복지 영역에서 운영되고 있는 비대면 플랫폼을 분석하여 현황을 파악하고 복지서비스 사용자 중심의 쉽고 편리한 비대면 플랫폼 개발을 위한 방향성을 제안하고자 한다. 이를 위해 첫째, 문헌 조사를 통해 복지서비스와 운영체계에 대한 정의, 기능과 역할에 대해 파악한다. 둘째, 6가지 국내 비대면 플랫폼 사례를 조사하여 비교 분석한다. 마지막으로, 분석 결과를 바탕으로 모든 사람이 편리하고 간편하게 활용할 수 있는 비대면 복지 플랫폼 개발에 필요한 시사점을 도출한다. 연구 결과에 기반한 비대면 복지 플랫폼 개발 방향성은 복지서비스가 필요한 더 많은 사람이 효과적으로 복지서비스를 이용하는 데에 이바지할 것이다.

핵심어 : 복지서비스, 비대면 플랫폼, 사용자, UX 디자인, UI 디자인

Abstract

Recently, as social distancing due to the pandemic continues, face-to-face services are being reduced and non-face-to-face services based on digital platforms or smartphone applications are expanding. In the social work sector where face-to-face methods have traditionally been dominated, the need for a platform for providing non-face-to-face services is increasing. This paper aims to analyze the non-face-to-face platforms operated in the social work services sector to understand the current status and suggest directions for the development of easy and convenient non-face-to-face platforms centered on service users. For this, first, through literature research, the definition, function, and role of social work services and operating systems are identified. Second, six domestic non-face-to-face platform cases are analyzed and compared. Finally, based on the analysis results, the implications necessary for the development of a non-face-to-face social work platform that can be used conveniently and comfortably by all users are derived. Therefore, the direction of developing a non-face-to-face social work platform based on the research results will contribute to the effective use of social work services by more and more people.

Keyword : Social work service, Non-Face-to-Face Platform, User, UX Design, UI Design

1 Department Emotion Engineering, Sangmyung University, Seoul, Korea [Graduate Student]
e-mail: 286756@naver.com

2 Department Social Service Central Support, KOHI, Chungcheongbuk-do, Korea [Evaluation Research Team Manager]
e-mail: bjchu7@gmail.com

3 Department Research & Development, Seoul Welfare Foundation, Seoul, Korea [Research Fellow]
e-mail: jhkim@welfare.seoul.kr

4 Department Human-centered Artificial Intelligence, Sangmyung University, Seoul, Korea [Professor]
e-mail: jieun@smu.ac.kr (Corresponding author)

Received(May 10, 2022), Review Result(1st: May 25, 2022), Accepted(June 10, 2022), Published(June 30, 2022)



© 2022 The Authors. Published by NCISS.
This is an open access article licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.
To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>.

1. 서론

1.1 연구 배경 및 목적

코로나19로 인한 팬데믹 상황에 따른 ‘사회적 거리 두기’가 일상화되었다. 동시에 감염병 확산 방지를 위하여 사회복지시설 이용은 제한되고, 대면 복지서비스 제공과 이용이 어려워졌다. 이로 인해 대면 중심의 전통적인 복지서비스 운영방식과 전달체계만으로는 해결될 수 없는 부분이 생겨나고, 사회적 고립으로 인한 복지 사각지대 증가를 초래했다 [1]. 이러한 현상들로 인해 현시점은 기존 대면 방식과 더불어서, 비대면 복지서비스 제공 방식과 운영체계 개발이 필요한 추세이다. 이러한 상황과 맞물려 긴급재난지원금, 소상공인지원 등 사회보장 차원에서 코로나19에 대응하기 위한 복지급여는 모바일 애플리케이션 또는 홈페이지를 통해 신청을 받고 개인의 신용 또는 체크 카드로 지급하는 서비스를 시행하였다. 그 결과, 신청자의 90% 이상은 비대면 방식으로 신청하였다. 비대면 방식으로 신청한 사람들은 대면으로 신청한 이들보다 약 3배 정도 사용률이 높게 나타났다 [2]. 이러한 결과는 현금지원 방식의 사회보장 영역에서도 비대면 방식에 대한 우호적인 태도와 점진적인 대중화가 진행 중임을 의미한다.

이렇듯 디지털 기술의 적용이 일상화되면 사람들은 적절한 역할 수행에 필요한 지식, 기술, 태도 등을 골고루 갖추어야 한다. 즉, 디지털 사회에서 미디어나 도구를 잘 사용하여 정보를 다양한 방법으로 활용하고 적용하는 능력인 디지털 리터러시 역량이 요구된다 [2]. 현재 정보 취약계층인 고령층, 농어민, 장애인, 저소득층 등의 디지털 정보화 수준은 일반 국민 대비 고령층이 68.6%, 농어민이 77.3%, 장애인이 81.3%, 저소득층이 95.1%로 정보 취약계층의 정보화 수준이 지속해서 향상되고 있지만, 여전히 일반인보다 낮은 수준이다 [3]. 복지서비스의 주요 대상이기도 한 정보 취약계층은 비대면 복지서비스 운영체계의 기능과 작동 원리, 적용되는 정보통신기술(ICT)에 대한 이해도가 낮으며 디지털 기기 사용에 익숙하지 않아 어려움을 겪는다. 따라서, 공급자 관점에서 비대면 서비스를 개발하기보다 사용자가 쉽고 편리하게 이용할 수 있는 비대면 방식의 디지털 플랫폼이 필요하다.

따라서 본 논문은 복지서비스를 위해 운영되고 있는 비대면 플랫폼을 분석하여 현황을 파악하고 모든 사람이 쉽고 간편하게 이용할 수 있는 사용자 중심의 복지서비스 비대면 플랫폼의 개발 방향성을 제안하고자 한다.

1.2 연구 방법 및 범위

첫째, 각종 논문, 저널, 저서 등을 통한 문헌 조사를 기반으로 복지서비스와 운영체계에 대한 정

의, 기능과 역할에 대해 파악한다. 이를 바탕으로 현재 비대면 방식으로 제공 중인 복지서비스의 종류와 상용화된 복지서비스 비대면 플랫폼 사례를 조사한다.

둘째, 조사한 사례들을 문헌 조사 결과 도출한 기준에 따라 운영체계 구성과 활용 방식에 대하여 비교 분석하고 그에 대한 사용 환경과 요소에 대해서 파악한다. 비교 분석한 각각의 결과는 종합적으로 정리하여 현재 복지서비스 비대면 플랫폼의 사용성에 대한 시사점을 도출한다.

마지막으로, 도출한 시사점을 통해서 비대면 복지서비스 비대면 플랫폼 개발 방향성을 제안하여 모든 사람이 편리하고 간편하게 효과적으로 활용할 수 있는 방안을 모색한다.

2. 복지서비스와 비대면 플랫폼

2.1 복지서비스 운영체계

복지서비스란 사회보장 제도의 일종으로 불우한 처지에 있거나 사회적으로 열세한 위치에 있는 사람들을 대상으로 어려운 상황을 해결해 줌으로써 정상적인 사회인으로서 권리를 누리고 의무를 수행할 수 있도록 제공하는 것이다 [4][5]. 최근에는 단순히 최저생계비 이하 대상자 혹은 특정 기준에 맞는 저소득 소외계층을 지원하는 선별적 복지에만 국한되지 않으며, 일반인들에게도 다양한 분야의 복지 혜택을 주는 보편적 복지 형태의 서비스로 확장되고 있다 [6]. 따라서, 복지서비스는 고령층, 임산부, 영유아, 장애인 등 다양한 대상에게 상황, 환경, 나이 등에 따른 맞춤형 복지 혜택을 제공하여 경제적, 사회적 삶의 질 향상에 도움을 준다 [7]. 복지서비스의 대상이 모든 사회 구성원으로 확대되고, 중요성도 커짐에 따라 효율적으로 복지서비스를 전달할 수 있는 운영체계 구축에 관한 관심도 높아지고 있다.

즉, 복지서비스 운영체계란 복지서비스 욕구가 있는 이들을 발굴하고 그 욕구에 상응하는 적절한 서비스를 효율적으로 제공하는 것과 관련된 체계 또는 제도를 의미한다 [8]. 복지서비스 전달체계의 원칙은 ‘통합성’, ‘전문성’, ‘책임성’, ‘포괄성’, ‘적절성’, ‘지속성’, ‘접근 용이성’ 등 7가지로 요약된다. ‘통합성’이란 수요자에게 발생하는 문제는 대부분 복합적이고 상호연관되어 있어 문제에 대한 해결책으로 서비스를 제공하기 위해서 상호연관성을 파악해야 함을 뜻한다. ‘전문성’이란 복지 제공기관의 목표에 부합되는 서비스의 경우 반드시 전문가의 개입의 필요성을 의미한다. ‘책임성’이란 수요자에게 복지서비스가 전달되기까지 적합한 전달체계 안에서 적절히 대응하고 서비스 효율성에 대하여 책임지는 것을 의미한다. ‘포괄성’이란 대상자의 욕구에 부응하기 위해서 다양한 복지서비스가 제공되어야 한다는 것을 의미한다. ‘적절성’이란 공급자 관점에서 서비스를 기획하기 보다는 수요자 관점으로 서비스 제공이 어떻게 이루어지고 있는지 고려하며 수요자의 욕구 충족과 서비스의 목표 달성에 중점을 두어야 하는 것을 의미한다. ‘지속성’이란 한 개인의 욕구나 문제를 해결하는 과정 중 필요한 서비스의 종류 및 질이 달라져야 하는 경우가 발생하면, 연속적으로 서

비스를 이용할 수 있어야 한다는 것을 의미한다. ‘접근 용이성’은 수요자가 필요로 하는 서비스를 원하는 시점에 받을 수 있어야 한다는 것을 의미한다 [9].

이러한 복지서비스를 제공하기 위해서 운영체계는 직접적인 대면 관계와 간접적인 비대면 관계를 모두 포함하여 공급자와 이용자를 연결한 모형을 구축한다. 대면 관계의 운영체계는 신청자의 읍·면·동주민센터 또는 사회복지시설을 방문하여 정보를 습득하거나 담당자와 상담 후 맞춤형 복지 서비스신청과 접수, 사후관리 단계를 포괄한다. 또한, 복지 사각지대를 발굴하고 국민의 복지 체감도를 높이기 위하여 복지업무 담당자가 대상자를 직접 찾아가 제공하는 방문형 보건·복지 서비스도 포함한다. 웹 플랫폼 또는 스마트폰 애플리케이션을 기반에 둔 비대면 관계의 운영체계는 주로 다양한 종류의 복지서비스에 대한 광범위한 정보 제공을 목적으로 활용된다. 또한, 복지 관련 웹 플랫폼 또는 애플리케이션에 따라 복지서비스를 온라인으로 신청하는 기능을 담고 있어 직접 방문하지 않고도 서류를 첨부하고 신청할 수 있다.

2.2 복지서비스와 비대면 플랫폼

복지서비스 비대면 플랫폼 개발은 앞서 제시한 복지서비스 전달체계의 원칙을 고려하여 수요자 중심의 미래지향적인 정보화 표준 플랫폼 구축을 위하여 이루어져야 한다. 이에 관한 내용으로 우리나라의 대표적인 복지급여 관련 시스템인 ‘사회보장정보시스템-행복e음’의 변화와 추진 방향을 적용하여 살펴볼 수 있다. 2010년 사회보장정보시스템은 개통된 이후 복지 영역의 양적·질적 확대와 더불어 구축기, 확장기, 성숙기를 거쳐 지속해서 개편되고 있다. 구축기를 거쳐 성숙기로 변화하며 단순한 운영자 중심이 아닌 수요자 즉, 복지급여의 대상자가 될 수 있는 모든 국민에게 초점을 두며 다양한 복지사업, 이와 관련하여 필요한 정보와 기능까지 종합적으로 제공하여 업무처리를 지원하는 표준 플랫폼으로 진화하고 있다.

그에 따라, 복지서비스 비대면 플랫폼의 방향도 ‘개방형’, ‘지능형’, ‘소통형’의 세 가지 측면에서 바라볼 수 있다. ‘개방형’은 복지의 수요자인 모든 국민에게 열려 있는 플랫폼으로서 시간과 공간의 물리적인 제약을 넘어 언제 어디서나 편리하게 복지정보에 접근하고 각종 서비스를 받을 수 있어야 함을 명시한다. ‘지능형’은 단순한 복지정보 및 서비스 제공에서 나아가 수요자가 처한 상황이나 복지 욕구에 선제적으로 대응하여야 함을 의미한다. 또한, 공급자 측면에서도 수요자 맞춤형으로 관리할 수 있도록 수요자와 공급자의 상호 소통과 의사 결정이 지능적으로 이루어져야 함을 포함한다. ‘소통형’은 플랫폼의 연결을 통해 민간과 공공 간 협업과 공유를 기반으로 서로 정보를 활용해야 함을 의미한다 [10].

통합적인 관점에서의 비대면 복지서비스 플랫폼 구축과 수요자와 공급자가 정보를 공유하면서 최적의 맞춤형 서비스를 설계할 수 있는 운영체계의 적용이 필요한 시점이다.

3. 복지서비스 플랫폼 분석

3.1 분석 방법 및 범위

복지서비스 플랫폼 분석은 크게 ‘개요’, ‘콘텐츠 구성’, ‘UX/UI 디자인’ 3가지로 나누어 진행하였다. ‘개요’는 플랫폼의 목적과 운영 주체, 사용 대상에 관한 내용을 담고 있으며 전반적인 플랫폼 내용의 구성에 대해서도 포함한다. ‘콘텐츠 구성’은 크게 ‘정보서비스’, ‘민원행정’, ‘소통’, ‘참여’ 4가지로 나누어 분석하였고, ‘정보서비스’는 ‘정보 제공’, ‘서류열람, 교부’로 구성되고 ‘민원행정’은 ‘서류제출’, ‘서비스신청’, ‘서비스 비용납부’로 구성되며 소통은 ‘커뮤니티’ 참여는 ‘각종 제안’, ‘고충 민원’으로 구성된다. ‘UX/UI 디자인’은 웹 플랫폼으로만 운영이 되는지 또는 모바일 애플리케이션도 함께 구현되는지에 대한 ‘구현 및 운영’, 구조에 대해 Depth의 단계에 따라 나타난 ‘IA 구조’, 가지고 있는 모든 기능에 관해 분석한 ‘기능’, 여러 기능 중 복지서비스를 신청할 수 있는 기능의 프로세스에 대해 단계에 따라 이미지와 간략한 설명을 통해 가시적으로 나타난 ‘네비게이션’, 전체적인 화면 구성에 대해 분석한 ‘레이아웃’, 적용된 디자인 요소(타이포그래피/색채-색상, 채도, 명도/아이콘)에 대해 분석한 ‘시각 요소’와 같이 총 6가지 요인으로 분류하여 분석하였다.

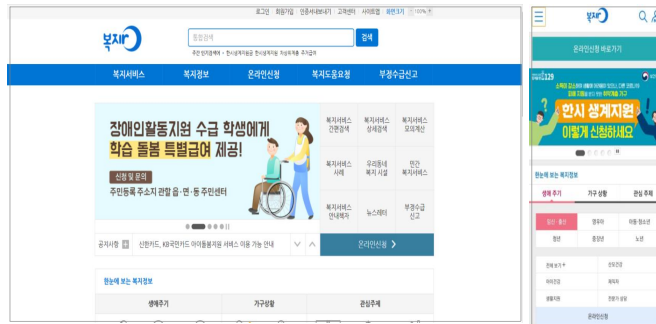
분석 대상은 현재 상용화되고 있는 국내 복지서비스 플랫폼들인 ‘서울복지포털’, ‘복지로’, ‘더강남’, ‘국민안심서비스’, ‘용산 똑똑 알리미’, ‘경기복지 플랫폼’으로 총 6가지이다.

‘서울복지포털’은 서울시에서 운영하는 서울형 복지를 구현하기 위해 맞춤형 복지를 강화하고 복지 전달체계를 개선하고 공공돌봄을 확립하기 위한 추진 방향을 가지고 운영하는 플랫폼이다. 서울의 복지 사각지대를 해소하는 돌봄 복지를 제공하고 모든 서울시민의 적정생활을 보장하는 안심 복지를 제공하는 것을 목표로 정립되었다 [11]. 서울복지포털 웹 플랫폼과 애플리케이션 화면 구성은 [그림 1]과 같다.



[그림 1] 서울복지포털 웹 플랫폼과 애플리케이션
[Fig. 1] Seoul Welfare Portal Web Platform and Application

‘복지로’는 보건복지부 주관으로 중앙부처 및 지방자치단체에서 이루어지는 다양한 복지제도에 대한 정보와 맞춤형 복지서비스를 간편히 검색하고, 시간과 장소의 제약 없이 복지서비스를 편리하게 온라인으로 신청할 수 있도록 제공하는 플랫폼이다. 또한, 복지지원이 꼭 필요한 모든 시민을 대상으로 생활이 힘들어 도움을 요청하거나 부정수급 신고를 통해 복지 혜택을 전달해주는 통로의 역할도 하고 있다 [12]. 복지로의 웹 플랫폼과 애플리케이션 화면 구성은 [그림 2]와 같다.



[그림 2] 복지로 웹 플랫폼과 애플리케이션

[Fig. 2] Bokjiro Web Platform and Application

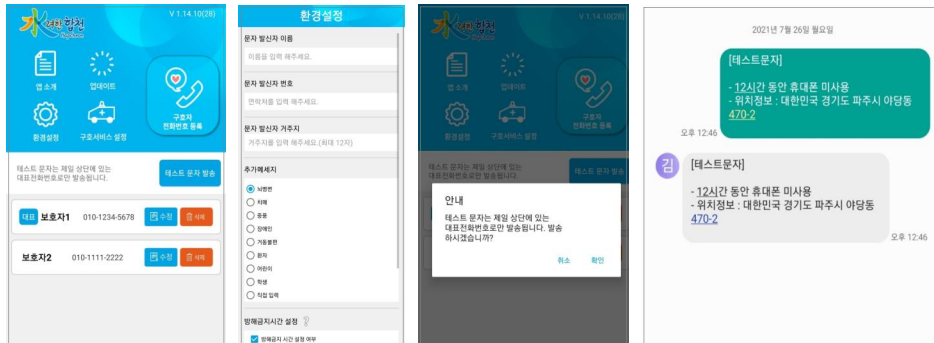
‘더 강남’ 앱은 강남 구청에서 강남구민을 위한 주민투표, 빅데이터, 공유경제 기능을 통해 온라인 거버넌스를 실현하기 위해 제작한 애플리케이션으로 IoT 기술을 접목하여 강남의 유명 관광지를 특화하고 이를 찾기 쉽도록 앱 내 비콘 서비스 기능도 함께 추가하였다. 강남 주민을 위한 각종 민원서비스를 비대면으로 간편하게 하는 핵심 기능과 더불어 강남에 대한 편의 정보들을 담고 있다 [13]. 더 강남 애플리케이션의 메인 화면과 세부 메뉴의 화면 구성은 [그림 3]과 같다.



[그림 3] 더 강남 애플리케이션

[Fig. 3] The Gangnam Application

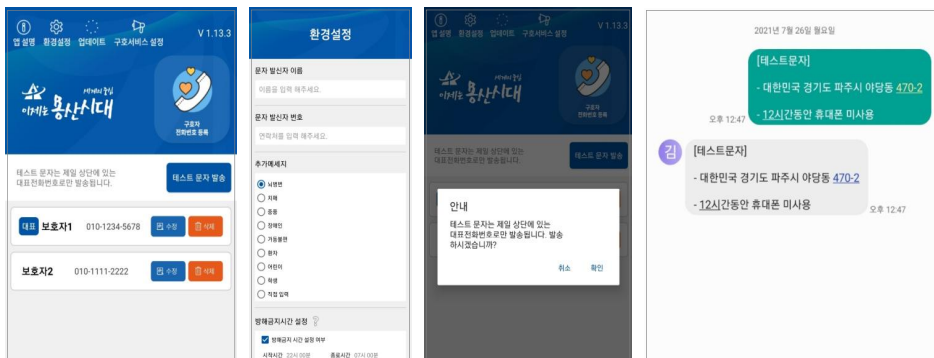
‘국민안심서비스’는 경남 합천군에서 안전취약계층, 유치원생, 초중고 학생 등을 대상으로 실종, 납치, 고독사 등 긴급 상황이 발생했을 때 빠른시간내에 구조가 가능하도록 개발한 애플리케이션이다 [14]. 국민안심서비스 애플리케이션 메인 화면과 세부 메뉴 구성은 [그림4]와 같다.



[그림 4] 국민안심서비스 애플리케이션

[Fig. 4] National Security Service Application

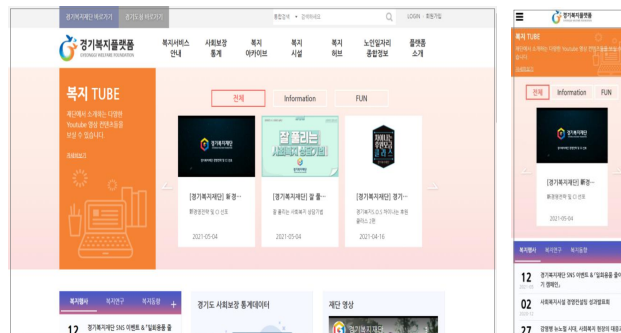
‘용산 똑똑 알리미’는 용산구에서 1인 취약계층 가구 및 안전 취약계층을 대상으로 상시 돌봄 체계를 구축하여 위급 상황 시 빠른 구조가 가능하도록 만든 애플리케이션이다 [15]. 용산 똑똑 알리미 애플리케이션의 메인 화면과 세부 메뉴 구성은 [그림 5]와 같다.



[그림 5] 용산 똑똑 알리미 애플리케이션

[Fig. 5] Yongsan Smart Alert Application

‘경기복지 플랫폼’은 경기복지재단에서 운영하는 경기도민과 사회복지 종사자들이 소통할 수 있고 복지정보와 자원을 지속 할 수 있게 공유할 수 있는 복지정보체계를 구축하여 경기도 복지서비스 향상에 이바지하기 위해 구축했다 [16]. 경기복지 플랫폼의 웹 플랫폼과 애플리케이션 화면 구성은 [그림 6]과 같다.



[그림 6] 경기복지플랫폼 웹 플랫폼과 애플리케이션

[Fig. 6] Gyeonggi Welfare Web Platform and Application

3.2 분석 결과

[표 1]은 앞서 분석한 복지서비스 플랫폼에 관한 결과를 운영 주체, 목적, 콘텐츠 크게 3가지 항목을 기준으로 전체적으로 정리한 것이다. 분석한 6개의 상용화되고 있는 국내 복지서비스 플랫폼 중에서 고독사 예방과 긴급구호 알림이라는 특수한 목적성을 띠고 있는 국민안심서비스와 용산 똑똑 알리미를 제외한 플랫폼은 복지서비스와 관련한 다양한 정보를 주된 콘텐츠로 제공한다.

그에 비해 복지서비스를 온라인에서 직접 신청하고 서류를 제출할 수 있는 기능을 담고 있는 플랫폼은 현저히 부족하다. 그 중, 대표적으로 신청체계가 잘 구축된 플랫폼은 ‘복지로’와 ‘더 강남’이다. ‘복지로’ 플랫폼은 간단한 개인 인증절차를 거쳐 필요한 정보 기재 및 신청서 작성과 서류 첨부과 같은 체계적인 복지급여 서비스 온라인신청 프로세스를 기반으로 구축되어 있다. 따라서 누구나 순서에 따라 비대면으로 간편하게 복지서비스를 신청할 수 있다는 장점이 있어 현재와 같은 시기에 더욱이 다방면으로 활용될 수 있다. 또한, 어떠한 복지서비스를 선택하더라도 해당 서비스에 대한 세부 내용과 신청 방법을 안내하여 처음 접하는 사람들도 손쉽게 사용할 수 있다. 즉, 온라인을 활용하여 비대면으로 복지서비스를 신청할 때 사용자의 관점에서 그들의 어려움을 줄이고 편리성을 증대시키는 방법을 적용한다. 이와 함께, ‘더 강남’ 애플리케이션은 강남구와 관련한 생활 기반의 복지서비스에 대한 민원신청이 가능하다. 스마트폰 애플리케이션 기반의 간단한 본인 인증 절차를 거쳐 신청서를 작성하고 전자 서명 후 제출하는 단순한 방식으로 구성되어 있으며, 주차요금 등 비용납부 기능도 가진다. 복지로가 전국의 모든 복지서비스를 포괄한다면, 더 강남 앱은 이처럼 강남구 복지서비스로 한정하여 일상에서 누릴 수 있는 단순한 복지서비스 제공에 초점을 두고 설계되었다. 두 가지 사례 모두 비대면 복지서비스 플랫폼이 필수적으로 갖추어야 할 복지서비스 온라인신청 기능이 효율적으로 적용되어 그에 대한 공통된 시사점을 도출할 수 있다.

소통과 참여 측면에서는 ‘더 강남’ 애플리케이션이 같은 강남구에 거주하는 주민들끼리의 양방

향성 커뮤니티 형태로 지식과 재능을 공유하고 물품과 공간을 공유하며 공유경제를 창조한다. 그 밖에 ‘복지로’와 ‘경기복지플랫폼’은 플랫폼 자체에서 어려움을 겪는 사람의 사례를 사용자들에게 공유하고 서로 도움을 요청하는 방식의 단방향의 커뮤니티를 구성해놓았다. 이러한 커뮤니티 기능을 통해 사용자끼리 서로 정보를 공유함으로써 알지 못했던 정보에 대해 알게 되고 실제 서로 다른 복지서비스를 신청하고 경험해본 사용자들끼리의 소통을 통해 실질적인 도움을 주고받는다. ‘복지로’는 소통과 함께 복지서비스 구축에 대한 시민들의 참여로 부정수급에 대한 신고와 각종 복지 정책에 대한 제안에 대한 복지 신고의 기능을 담고 있다. ‘더 강남’ 앱은 생활 불편신고, 불법 주차차신고 등과 같은 민원 신고에 관한 내용을 담는다. 이는 플랫폼 사용자들을 단순한 사용자만 여기는 것이 아닌 복지 운영체계의 가장 주된 구성원으로서 이들에게 정말 필요한 것이 무엇인지에 대하여 고려한다는 점을 시사한다.

[표 1] 복지서비스 플랫폼 분석 결과

[Table 1] Welfare Service Platform Analysis Results

구분			서울 복지 포털	복지로	더 강남	국민 안심 서비스	용산 똑똑 알리미	경기복지 플랫폼
운영 주체			서울특별시	보건복지부	강남 구청 (서울)	합천군청 (경남)	용산구청 (서울)	경기도청
			서울 복지 재단	한국 사회보장 정보원				경기복지재단
목적			복지정보 제공	복지정보제공 복지서비스 신청	모바일 행정 플랫폼	고독사 예방	고독사 예방	복지정보 제공
			복지 사각 지대 해소	복지 도움 요청 부정수급 신고				생활밀착서비스
콘텐츠	정보 서비스	정보 제공	◎	◎	◎	-	-	◎
		서류 열람 & 교부	-	◎	◎	-	-	-
	민원 행정	서류 제출	-	◎	○	-	-	◎
		서비스 신청	○	◎	◎	-	-	-
		서비스 비용 납부	-	-	◎	-	-	-
	소통	커뮤니티	-	○	◎	-	-	○
	참여	각종 제안	-	◎	○	-	-	-
		고충 민원	-	○	○	-	-	-
기타			-	-	-	○ (구호서비스)	○ (구호서비스)	-

4. 결론

본 논문은 복지서비스와 관련한 비대면 플랫폼의 필요성을 인지하고 현황을 분석함으로써, 앞으로 개발되어야 할 비대면 복지 플랫폼의 방향성을 제시하고자 하였다.

첫째, 복지서비스의 비대면 플랫폼 개발은 전면 비대면으로 전환하는 것보다는 국민이 이용할 수 있는 또 하나의 채널을 생성하는 관점에서 단계적 발전이 필요하다. 사용자 입장에서는 자신의 상황이나 편의성에 맞도록 대면 또는 비대면 서비스를 선택할 수 있도록 한다. 따라서, 동일한 서비스에 대한 2가지 방식을 효율적으로 관리할 수 있도록 대면과 비대면 방식을 서로 연계하고, 운영자 관점에서 과업이 증폭되지 않도록 비대면 플랫폼을 개발해야 한다.

둘째, 사용자 중심의 UI/UX 디자인을 적용함으로써, 접근성을 높이고 사용의 편의성에 중점을 두어야 한다. 비대면 플랫폼은 사용자의 디지털 리터러시와 매우 관련이 깊다. 복지서비스의 주된 대상자인 고령자나 사회경제적 취약계층 중에서는 디지털 리터러시가 약한 사용자가 많다. 따라서, 누구나 쉽게 비대면 플랫폼에 접근하고 쉽게 사용할 수 있도록 해야 한다. 예를 들어, 고령의 사용자가 쉽게 알 수 있는 폰트 크기나 정확하고 간결한 정보 전달, 웹툰이나 동영상 등을 활용한 친근한 매체 활용, 메뉴의 간소화와 3단계 이하의 Depth 설계 등이 있다.

셋째, 복지서비스를 위한 비대면 플랫폼 개발을 위해서는 신청과 서류의 간소화가 정책적으로 선행되어야 한다. 수많은 복지서비스는 저마다의 신청 방법과 적격자 판정 기준 등이 갖추어져 있어 디지털 시스템으로 전환하는 데 어려움이 있다. 따라서, 비대면 플랫폼을 활용한 신청과 이용에 우선 적용 가능한 복지서비스를 분류하고 체계화하여야 한다. 비대면 플랫폼을 활용한 서비스 이용 시 발생할 수 있는 부정수급 방지를 위한 대책 마련도 반드시 고려되어야 한다.

넷째, 비대면 플랫폼에서의 정보는 간결하고 정확하게 신뢰성을 바탕으로 전달되어야 한다. 사용자들은 공공기관이 운영하는 비대면 플랫폼에서의 정보를 신뢰하는 경향이 있으며 정확한 정보에 대한 기대가 크다. 그러므로 정보의 빠른 업데이트와 정보의 출처에 대한 언급 등이 필요하다. 또한, 이러한 정보서비스가 복지서비스 운영자와 사용자 간의 상호작용이 가능한 소통 채널로 확장되어야 한다. 사용자가 비대면 플랫폼에 접근할 때까지 기다리는 것이 아니라, 적극적으로 신청 가능한 서비스에 대한 알림, 신청한 서비스에 대한 현황 정보 제공, 챗봇을 이용한 24시간 소통 서비스 적용 등을 고려하여야 한다.

본 연구에서 제시한 내용을 바탕으로 비대면 복지서비스 플랫폼을 개발한다면 사용자가 편리하게 복지서비스를 경험할 수 있을 뿐만 아니라, 운영자들도 체계적이고 효율적인 관리가 가능한 것이다.

References

- [1] B. G. Choi, "Future tasks of social welfare facilities due to prolonged COVID-19", National Assembly Research, Seoul, Korea, 31-9735042-001341-14, April 2021. [Online]. Available: www.nars.go.kr.
- [2] S. Y. Choi, "A Study on the Digital Competency for the Fourth Industrial Revolution", Journal of Korean Association of Computer Education, vol. 21, no. 5, September 2018, pp. 25-35, doi: 10.32431/kace.2018.21.5.003.
- [3] J. D. Kim, S. W. Kim, and J. M. Park, "The Report on the Digital Divide 2020", Ministry of Science and ICT, Sejong-si, Korea, 120017, December 2020. [Online]. Available: <https://www.msit.go.kr/publicinfo>.
- [4] D. S. Ha, "Social Welfare Service_an easy to understand dictionary of administrative terms", naver.com, <http://terms.naver.com/entry.naver?docId=659668&cid=42152&categoryId=4215>, (accessed May 1, 2022).
- [5] D. C. Kwon, "Ministry of Health and Welfare", MOHW.go.kr, <http://www.mohw.go.kr>, (accessed May 5, 2022).
- [6] G. C. You, M. H. Seo, and W. S. Im, "A study on the collective action about the universal welfare and the selective welfare", Korea Institute for Health and Social Affairs, Sejong-si, Korea, 2011-14, December 2011. [Online]. Available: <https://www.kihasa.re.kr>.
- [7] Bokjiro and MOHW, "Welfare service that gives me strength", MOHW, Sejong-si, Korea, 11-1352000-001921-10, April 2021. [Online]. Available: <http://www.mohw.go.kr>.
- [8] G. H. Kim, "Research on the Improvement of Welfare Service Delivery System : Focusing on the development of a consumer-centered delivery system model", National Assembly Budget Office, Seoul, Korea, December 2013. [Online]. Available: <https://www.nabo.go.kr>.
- [9] S. Y. Oh, Social Welfare Policy Theory -the 3rd edition-, Yangseowon Public, 2014.
- [10] B. J. Chu and S. M. Park, "The Social Security Information System: Current State and Challenges Ahead", Journal of KIHASA, vol. 253, November 2017, pp. 74-87, doi: 10.23062/2017.11.6.
- [11] Seoul Metropolitan Government, "Seoul Welfare Portal", Seoul.go.kr, <https://wis.seoul.go.kr>, (accessed May 2, 2022).
- [12] Ministry of Health and Welfare & Korea Social Security Information Service, "Bokjiro", Bokjiro.go.kr, <https://www.bokjiro.go.kr>, (accessed May 3, 2022).
- [13] D. H. Kim, " 'The Gangnam'. Meet Gangnam smartly through the app", sedaily.com, <https://www.sedaily.com/NewsView/22U45XT5N4>, (accessed May 6, 2022).
- [14] D. H. Kim, "The name of application 'Hapcheon-gun Gyeongnam Relief Service' was changed to 'National Relief Service App'", sisajournal.com, <https://www.sisajournal.com/news/articleView.html?idxno=214837>, (accessed May 6, 2022).
- [15] D. P. Hong, "Yongsan-gu distributes 'mobile app' to prevent loneliness", siminilbo.com, <https://www.siminilbo.co.kr/news/newsview.php?ncode=1065591656207529>, (accessed May 6, 2022).
- [16] Gyeonggi Provincial Government, "Gyeonggi Welfare Foundation", ggwf.or.kr, <https://www.ggwf.or.kr/>, (accessed May 8, 2022).