

청주시 노인의 디지털 정보격차 해소를 위한 ICT인프라 구축 및 교육복지 프로그램 지원 사업

ICT해피에이징

2025. 4. 28. ~ 2026. 3. 31.

ICT해피에이징은 ‘공간’, ‘교육’, ‘참여’가 유기적으로 결합된 복합 사회공헌 모델이다. 디지털 기기를 체험하고 즐기는 ICT사랑방(ICT복합문화공간)을 조성하고, 수준별 맞춤형 디지털 교육을 제공하며, ICT해피에이징 서포터즈(시니어 디지털 서포터즈)를 양성함으로써 참여자에서 제공자가 되는 노노케어 선순환을 구축하고 있다.



사회복지법인 하트-하트재단

하트-하트재단은 가난, 질병, 장애로 소외된 이웃의 역량을 강화하고 삶의 질을 개선하며 사회변화를 이끄는 글로벌 NGO입니다.

📍 서울특별시 송파구 송이로23길 34

☎ 02-430-2000

✉ info@heart-heart.org

🌐 www.heart-heart.org



기획배경

디지털 전환이 일상 전반으로 확산되는 시대에 고령층은 가장 취약한 사각지대에 놓인다. 단순한 기기 사용의 문제가 아닌, 소통·의료·금융·교통 등 생활 전반에서의 사회적 배제로 이어지는 구조적 문제이다. 재단은 이러한 문제에 대응하여 2022년부터 청주시 5개 노인복지관에 ICT사랑방을 조성하고 맞춤형 디지털 교육과 서포터즈 활동을 결합한 ICT해피에이징 사업을 추진해오고 있다.

핵심 참여자

청주시 거주 디지털 소외계층 노인 500명, 청주시 내 노인복지관 5개소(청주가경노인복지관, 청주내덕노인복지관, 청주상당노인복지관, 청주서원노인복지관, 청주시노인종합복지관)

주변 참여자

청주시 유관기관(청주시청, 시니어클럽, 종합사회복지관 등), 청주시 지역사회 주민 등



성과목표

- 노인의 디지털 정보 접근성 향상
- 시니어 서포터즈 디지털 역량 강화

프로그램 수행현황

세부사업명	추진내용	산출목표	산출목표 결과	시행시기
ICT사랑방 (시니어 ICT 복합문화공간) 조성	① ICT사랑방 조성기관 선정 - 신청서 접수 → 온라인 PT 심사 → 현장 모니터링 → 선정 → 협약 체결	1개소 선정	1개소 선정	25년 4월~6월
	② ICT사랑방 조성 - 조성기관 : 청주시노인종합복지관 - 조성내용 · 복지관 1층 전용 공간 약 61평 · 4개 공간 조성(교육/건강/체험/생활마당)	1개소 조성	1개소 조성	25년 8월 ~ 26년 3월
	③ ICT사랑방 개소식 - 시설 라운딩 및 커팅식 - ICT사랑방 경과보고 및 운영계획 발표 - ICT사랑방 테마별 체험 부스 운영	1회	1회	26년 3월
ICT해피에이징 서포터즈 및 공동협의체 운영	① ICT해피에이징 서포터즈 운영 - 모집 및 선정 : 154명 서포터즈 발대 (25.7.23. 발대식 기준) - 디지털 교육 수료 : 79회 · 기초 교육과정 : 34회 · 심화 교육과정 : 34회 · 공통 특강 : 11회 - 서포터즈 활동 : 1,470회 · 찾아가는 봉사 활동 · 정보화교육 보조, 주강사 활동 등 - 일자리 창출 : 49명(시니어클럽 연계)	서포터즈 100명 발대 교육 75회 활동 360회	서포터즈 154명 발대 교육 79회 활동1,470회	25년 5월 ~ 26년 3월
	② 공동협의체 운영 - 정기회의 : 4회 · 공동협의체 오리엔테이션 · ICT해피에이징 임팩트 측정 사업 논의 · 26년 ICT해피에이징 사업 방향 논의 · 임팩트 측정 연구 결과 공유 - 공동 프로그램: 2회 · 발대식 및 팀빌딩 · 성과공유회	6회	6회	25년 5월 ~ 26년 3월

세부사업명		추진내용	산출목표	산출목표 결과	시행시기
모니터링 및 평가	① 현장 모니터링 및 기타 회의				
	- ICT사랑방 조성기관 모니터링: 9회		11회		25년 5월
	- 공동협의체 회의: 4회		(월 1회 이상)	20회	~
	- 임팩트 측정 및 기타 회의: 7회				26년 3월
	② 2022~2025 ICT해피에이징 임팩트 측정				
	- 진행 일정 및 내용				
	일정	내용			
	25년 8~9월	- 연구 진행 계획 수립 - 공동협의체 대상 임팩트 측정 연구 관련 OT			
	10월	- ICT사랑방 3개소 견학 - 설문지 초안 작성(이용자, 서포터즈, 가족)			
11월	- 공동협의체 대상 설문지 의견 수렴 및 보완 - 설문지 최종본 완료	1회	1회	25년 8월 ~ 26년 3월	
12월	- 그룹별 면접조사(FGI) - 설문지 코딩, 에디팅, 조사분석 준비				
26년 1~2월	- 설문지, FGI, SROI 자료 분석 - SROI 자문회의 - 공동협의체 대상 연구 보고서 초안 공유 및 피드백, 보완 등				
3월	- 연구결과 보고서 최종본 완료 - 연구결과 임팩트 하이라이트(PPT) 내용 요약				



사업의 성과

성과목표	성과지표	평가결과
노인의 디지털 정보 접근성 향상	- ICT사랑방(ICT복합문화공간) 이용자 및 협력기관 담당자 대상 인터뷰 - ICT사랑방 이용자 대상 만족도 조사	- ICT사랑방 이용자 6인, 협력기관 담당자 2인 대상 인터뷰 진행 - ICT사랑방 이용자 172명, 서포터즈 99명 대상 만족도 조사 진행 → 'ICT사랑방을 이용하면서 전반적으로 얼마나 만족하는가'에 대해 ICT사랑방 이용자 평균 3.85점, 서포터즈 평균 4.25점으로 집계
시니어 서포터즈 디지털 역량 강화	- 서포터즈 대상 디지털 역량 향상 측정 - 서포터즈 활동 참여자 대상 인터뷰	- 서포터즈 99명 대상 디지털 역량 향상 측정 → '디지털기기 활용도', '사회적 관계 소통', '일상생활 활용', '여가/문화생활 활용' 부분에서 긍정적 변화 확인 - 서포터즈 활동 참여자 대상 인터뷰 진행

영향력 및 기여도

• 디지털 격차 해소를 넘어선 다층적 디지털 포용 성과

2022~2025 ICT해피에이징 임팩트 측정 연구 결과, ICT사랑방 이용자와 서포터즈 모두에서 디지털 기기에 대한 인식과 활용 능력이 유의미하게 향상됨을 확인하였다. ICT사랑방은 단순한 교육 공간을 넘어 사회적 교류의 거점으로 기능하고 있다. 이용자 다수가 정기적으로 공간을 방문해 공동 활동과 비공식적 교류를 통해 관계망을 형성하고 있으며, 초점집단인터뷰 결과, 어르신들은 해당 공간을 ‘천국과 같은 공간’으로 인식하고, 무료한 일상이 구조화되는 긍정적 변화를 경험하고 있다. 이는 고령층의 사회적 고립이 디지털 접근 부족뿐 아니라 관계 단절과 깊이 연관되어 있음을 보여준다.

• 노년층의 역할 전환과 사회적 주체화

ICT해피에이징 사업은 노인을 서비스의 단순 참여자가 아닌, 또 다른 노인을 돕는 제공자로 재정의한다. 서포터즈로 참여한 고령층은 동년배 교육, 상담, ICT사랑방 운영 지원 등을 수행하며 지역사회 내 새로운 사회적 역할을 형성한다. 서포터즈의 84.9%가 활동에 만족하며, 자신의 사회적 역할 회복에 대해 높은 자부심을 느끼고 있다.



주요 성공 사례

• 청주가경노인복지관 ‘ICT해피에이징 시니어 서포터즈 파견’을 통한 활동 참여자의 변화

ICT해피에이징 시니어 서포터즈의 찾아가는 봉사활동을 통해 경로당에서 디지털 교육을 수강한 어르신은 보이스피싱을 예방하는 어플을 설치하거나 낯선 전화를 거절할 수 있게 되었고, 키오스크 사용법을 알게 되어 디지털 기기 사용에 대한 자신감이 상승하였다. 94세 어르신의 경우 앱으로 택시 부르기 기능을 익혀 복지관을 이용할 때마다 활용하고 있다.

• 청주서원노인복지관 김O희 서포터즈 단원

김O희 단원(만 70세)은 서포터즈로 활동하며, 복지관 내 건강통합관리시스템 이용 및 검사 결과에 따른 건강관리 안내를 진행하고 있다. 활동을 통해 기기 운용 능력이 능숙해지는 등 본인의 디지털 역량이 눈에 띄게 향상되었으며, 이를 바탕으로 동년배 어르신들에게 더 정확하고 쉬운 정보를 전달하는 데 큰 보람을 느끼고 있다. 단순히 안내하는 역할을 넘어 본인이 습득한 지식과 기술을 더 많은 사람에게 나누고 싶다는 적극적인 의지를 보이고 있으며, 이러한 자신감을 바탕으로 내년에는 주도적으로 교육을 이끄는 전문 강사로 활동하여 지역사회에 더 큰 도움을 주고 싶다는 포부를 밝혔다.

향후계획



ICT해피에이징 사업 모델 고도화

- 현재 ICT해피에이징 사업은 현재 운영되고 있는 ICT사랑방 공간 구성, 기기 패키지, 교육 커리큘럼, 성과 지표 등을 표준화하여 매뉴얼로 정립함으로써, 본 사업이 다른 지역으로도 확산될 수 있는 기반을 마련하고자 한다.
- ICT해피에이징 시니어 서포터즈를 단계별(기초, 심화) 역량을 강화할 수 있는 교육체계로 구성하고, 교육프로세스, 인증 구조를 마련함으로써 지속가능한 참여를 유도하고자 한다. 아울러 청주시 내 5개 복지관과 함께 지역 내 자원봉사자 운영 뿐만 아니라 노인 일자리 사업과의 체계적인 연계 방안에 대해 지속적으로 논의하고자 한다.