

디지털 전환, 우리도 할 수 있어

서울시 복지기관 및 단체 업무효율증진을 위한 디지털역량강화사업
똑똑Smart work 1차년도 성과공유 사례집 2024. 6. 1 ~ 2025. 5. 31





서울특별시사회복지사협회
회장 심정원

빠르게 변화하는
디지털 환경 속에서
사회복지 현장이 마주한 과제 또한
새롭게 정의되고 있습니다.

특히 업무 효율성과 협업 방식의 전환은 더 이상 선택이 아닌 필수가 되었으며, 이에 대한 실질적인 대응과 실천이 그 어느 때보다 절실한 상황입니다.

서울특별시사회복지사협회는 2024년 서울 사회복지공동모금회 기획 사업 「서울시 사회복지기관 및 단체의 업무효율 증진을 위한 디지털 역량강화사업 : 똑똑 Smart_work」을 추진하고 있습니다. 이를 통해 서울시 사회복지기관 및 단체의 종사자들이 디지털 기술을 효과적으로 활용할 수 있도록 지원하는 맞춤형 컨설팅을 추진해 왔으며, 그동안 노력과 경험의 결실로 사례발표집을 제작하였습니다.

본 사업의 필요성을 인식하고 선도적으로, 적극적으로 지원해 주신 서울사회복지공동모금회에 다시 한번 감사 인사드립니다. 더불어 지난 1년간 열심히 참여해 주신 사업 수행기관, 그리고 현장에 대한 깊은 애정으로 성심성의껏 컨설팅해 주신 강사님들께도 감사드립니다.

본 사례발표집은 디지털 전환의 필요성에 대한 이해와 다양한 사례, 기관별 맞춤 실천 전략이 담겨있습니다. 특별히 최소 40시간 이상의 컨설팅을 바탕으로 한 기관별 변화 과정을 소개하여 사회복지 현장에 실질적으로 도움이 되는 실천 기반을 제공하고자 노력하였습니다.

본 사례발표집이 도움이 필요한 곳의 여러분께 디지털 전환을 위한 든든한 길잡이가 되기를 바랍니다. 더불어 사회복지 종사자 여러분이 새로운 기술을 두려워하지 않고, '똑소리 나는 변화'를 만들어가는 주체가 되시길 응원합니다. 서울특별시사회복지사협회는 앞으로도 복지 현장의 디지털 전환과 스마트워크 확산을 위한 지원을 아끼지 않겠습니다.

감사합니다.

똑똑 스마트워크 1차년도 성과사례집 발간사 : 서울 사회복지공동모금회

환경적 변화로 인해 사회 전반에
디지털 전환이 빠르게 진행되고 있지만
변화의 속도가 모두에게 동일하지는 않습니다.



서울 사회복지공동모금회
회장 김재욱

복지현장 역시 적응과 전환이 필요한 시점에 놓여 있지만 과중한 행정, 인력 및 자원부족으로 인한 디지털 격차 문제는 여전히 해결되기 어려운 과제로 남아 있습니다.

이러한 배경으로 서울 사회복지공동모금회는 사회복지현장 업무 방식 전환을 위해 『서울시 사회복지기관 및 단체의 업무효율 증진을 위한 디지털 역량강화사업: 똑똑 Smart Work』를 기획하게 되었고, 서울 시사회복지사협회와 함께 사업을 진행하고 있습니다.

똑똑 Smart Work는 기관별 업무 현황을 분석하고, 맞춤형 스마트 워크 도입을 통해 조직 전체의 '일하는 방식'을 개선할 수 있도록 설계하였습니다. 함께 참여한 다양한 조직들은 스마트워크를 적용하여 협업, 업무환경 및 시스템, 업무효율화 및 자동화 등의 개선사항을 도출하여 실행하였고 본 사례집에서 기관들의 노력과 성과를 확인하실 수 있습니다.

현장과 긴밀히 협력하며, 참여단체들이 직접 변화를 설계하고 실행해 나갈 수 있도록 든든한 역할을 수행해 주신 서울시사회복지사협회와 협약단체들, 변화를 위해 도전과 노력을 아끼지 않고, 소중한 사례가 되어주신 19개 기관에 진심으로 감사를 전합니다.

이번 사례집은 앞으로 3년간 진행될 본 사업의 첫 걸음입니다. 디지털 전환을 고민하는 많은 복지기관들에게 실용적 도움이 되시기를, 또한 새로운 출발의 계기가 되기를 기대합니다.

서울 사회복지공동모금회는 앞으로도 현장의 많은 기관, 단체들이 기술 변화의 흐름을 주체적으로 수용하고 적용하실 수 있도록 지속 가능한 동반자로서의 역할을 다하겠습니다.

감사합니다.

목차 Contents

사업소개	05
------------	----

Chapter 1

조직문화 변화 및 협업 혁신	07
-----------------------	----

서울시립남부장애인종합복지관 스마트워크로 새로 쓴 우리 조직 이야기	08
---	----

번오마을종합사회복지관 공유와 협업이 만든 새로운 일상	12
--	----

신세계중랑장애인자립생활센터 모두 함께 만든 우리의 스마트워크	17
--	----

연희노인복지관 소규모 복지관의 팀워크, 스마트워크로 완성하다	22
--	----

Chapter 2

업무환경 및 시스템 혁신	27
---------------------	----

힘터 Microsoft365로 시작한 스마트한 일상 변화	28
--	----

북서울종합사회복지관 디지털 기반 복지 서비스로 한걸음 더	30
--	----

태화해뜨는샘 구조를 바꾼 스마트워크, 연결과 성장	34
--------------------------------------	----

시립강북노인종합복지관 스마트워크 문화, 모두 함께 실천하다	38
---	----

종로장애인복지관 흐름을 만들고 기억을 쌓는 디지털 전환	41
---	----

Chapter 3

업무효율화 및 자동화	45
서대문노인종합복지관 데이터로 일상을 다시 쓰다	46
커리어플러스센터 사회복지 현장, 앱시트로 혁신하다	50
금천시니어클럽 노인일자리, 스마트하게 일하기	54
문정1동지역아동센터 데이터 기반으로 성장하는 아동복지	60
송정동노인복지관 신입도 해매지 않는 친절한 디지털 복지관	64

Chapter 4

디지털 역량 강화 및 대외 소통 혁신	68
동천의집 현장 업무를 똑똑하게, 거주시설 디지털화	69
마포영유아통합지원센터 스마트워크로 이어진 유아복지 현장	72
방아골종합사회복지관 스마트워크를 향한 일꾼들의 도전	01
은평의마을 늦게 시작해도 괜찮아, 점진적 디지털 혁신	80
신목종합사회복지관 협업과 소통, TEAMS로 다시 쓰다	83

사업소개

● 사업기간

1차년도 2024.06.01.~2025.05.31. | 2024.06.01.~2027.05.31.(총3년)

● 사업목적

「똑똑 Smart Work」사업은 서울시 내 사회복지기관 및 단체의 디지털 전환을 촉진하고, 업무효율성과 서비스 품질을 향상시키기 위해 기획된 디지털 역량강화지원사업입니다.

특히 팬데믹 이후 가속화된 원격·비대면 근무 환경에서 사회복지 현장이 직면한 디지털 격차 해소와 일상 속 스마트워크 정착을 목표로 하고 있으며, 기관별 맞춤형 지원을 통해 현장의 지속가능한 디지털 기반을 마련하고자 합니다.

● 사업목표

디지털 역량강화, 스마트워크 기반 마련, 디지털 업무문화 정착, 우수사례 발굴 및 확산

● 주요내용



참여기관



19개

구글워크스페이스 13개소
마이크로소프트6개소

참여인원



4,114명

19개 기관 총 참여인원
평균 수강인원 9명

인프라 지원



2,500,000원

기관당 연 최대 250만원
기기 및 소프트웨어 구매 지원

컨설팅 지원



총465회

기관별 평균 50시간.
방문 컨설팅 평균 23회

금천시니어클럽
동천의집
마포영유아통합지원센터
문정1동지역아동센터
번오마을종합사회복지관

은평의마을
종로장애인복지관
커리어플러스센터
태화해뜨는샘

방아골종합사회복지관
북서울종합사회복지관
서대문노인종합복지관
송정동노인복지관
시립남부장애인종합복지관

시립강북노인종합복지관
신세계중랑장애인자립생활센터
쉼터
신목종합사회복지관
연희노인복지관

함께해주신분들

김종원(소셜프리즘 대표), 신용우(휴먼임팩트협동조합 부장), 황흥기(사회복지법인 기아대책 사무국장) 박성기, 이희진(Microsoft MVP), 김근태 (복지꿀팁 대표), 강원남(웰다잉연구소 소장) 등



사업소개

1차년도 똑똑 Smart work 타임라인

'똑똑Smart Work' 사업은 2024년 서울 사회복지공동모금회의 기획사업으로 선정되어, 서울시 사회복지기관 및 단체의 디지털 전환을 지원하는 3개년 프로젝트입니다. 1차년도에는 19개 기관이 참여하여 맞춤형 컨설팅을 기반으로 업무 효율증진과 조직문화 개선 등 실질적인 성과를 이뤄냈습니다.

2024

- 2024.06 서울 사회복지공동모금회 기획사업 선정
- 2024.07 참여기관 모집(총 112개소 중 20개소 선정)



- 2024.10 - 맞춤형 컨설팅 시작
- 디지털 도입 지원(기기 및 소프트웨어)



2025

- 2025.01 담당자 직무역량강화 교육 (Google / Microsoft)



- 2025.04 분야별 사례발표회 진행
- 2025.05 1차년도 성과공유회 진행



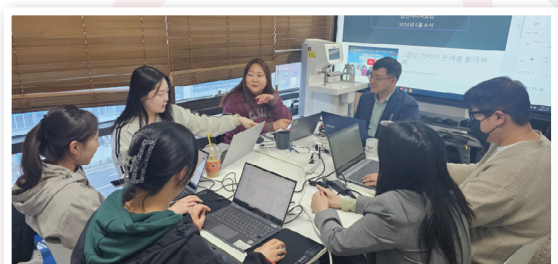
- 2024.08 컨소시엄 협약식 진행
- 2024.09 스마트워크 도입 및 구축(기관실사)



- 2024.11 디지털 전환 워크숍 실시



- 2025.03 디지털 스터디 진행






1장. 조직문화 변화 및 협업 혁신

스마트워크를 통해 조직 내부의 문화, 소통 방식, 협업 체계가 혁신된 사례를 소개합니다.

스마트워크로 새로 쓴 우리 조직 이야기

 서울시립남부장애인종합복지관 / 김용민



변화의 출발점

본 기관은 '조직 관행 개선을 통해 조직 문화와 체계를 변화시키는 것'에 관심을 가지고 있었습니다. 업무 효율화와 전산화, 그리고 이를 통해 궁극적으로 서비스의 양과 질을 강화하고자 하였고, 이중적인 시스템과 비효율적인 절차를 개선하는 과정에서 스마트워크 도입의 필요성을 절감했습니다.

이에 따라 구글 워크스페이스 도입, 실적 관리 시스템 개발 등을 진행했지만, '스마트워크 업무 환경을 구축하고 스마트워크 조직으로 전환'하기 위해서는 여전히 많은 과제가 남아 있었습니다.

우리가 일해왔던 방식

전자결재 시스템을 사용하고 있음에도 불구하고, 여전히 공문 접수, 배차 신청 등은 종이 출력 - 결재판 결재 - 스캔 - 편철 과정을 반복하는 비효율이 존재했습니다.

업무 시스템도 홈페이지 인트라넷, 진우 전산정보시스템, 각기 다른 캘린더 등으로 분산되어 있어 정보 접근성과 통일성에 한계가 있었으며, 신입 직원은 구두로 배워야 하는 등 체계적인 지식 공유가 어려운 구조였습니다.



스마트워크, 이렇게 활용했습니다.

기존	현재
홈페이지 인트라넷 (회의실 예약, 게시판 등)	구글 캘린더 사용 (캘린더, 회의실과 자원 예약)
팀별 캘린더 (네이버, 구글 등)	
공유PC (공유폴더)	구글 공유 드라이브 사용
부서장회의 회의록 미작성	구글 독스로 작성 후 공유
복지관 공통 지식은 구두로 인수인계	구글 사이트로 지식 공유
진우 전산정보시스템에서 참여자 관리	구글 스프레드 시트로 관리
공문서 접수 (종이로 출력, 결재판, 스캔, 편철)	공문서 접수 전산화 (기존 전자 결재 시스템 사용)
배차 신청, 차량운행일지 (종이로 출력, 결재)	배차 신청, 차량운행일지 전산화 (앱시트 등)
참여자 개별 파일 (종이로 출력하여 파일철)	참여자 개별 파일 전산화 (템플릿, 시트 활용)
프로그램 일지 작성 (수기, 한글, 엑셀 등)	앱시트, 스프레드 시트 등 활용하여 정리
전자결재시스템, 참여자 출석 시스템, 팀즈 메신저, 실적 관리 시스템 등	

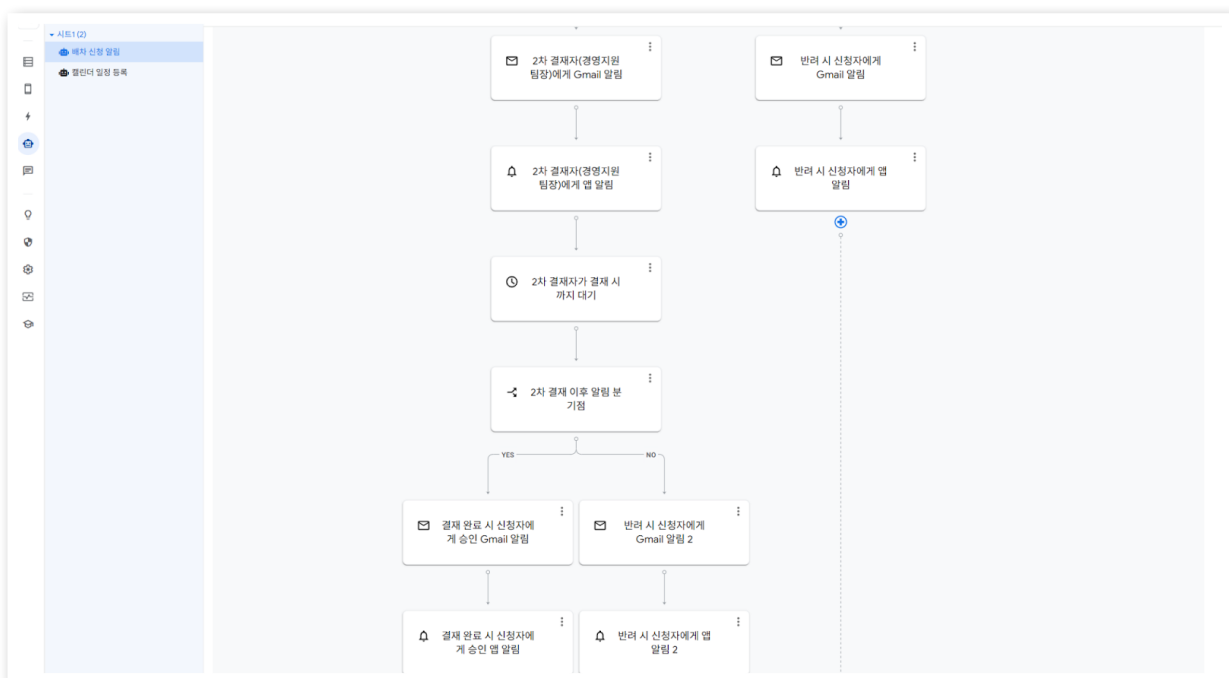
본 기관은 스마트워크 업무 환경 구축을 위해 위 표와 같이 스마트워크 도구를 적극 활용했습니다.

첫째, 기존의 파편화된 업무 체계를 통합했습니다. 홈페이지 인트라넷, 공유 PC, 각 팀별 캘린더, 진우 전산정보시스템 등으로 분산됐던 구조를 구글 드라이브, 캘린더, 스프레드시트, 사이트 등으로 일관성 있게 재구성했습니다.

둘째, 업무를 효율화했습니다. 종이로 출력하던 공문 접수를 온라인으로 접수·결재·검색할 수 있도록 전산화하여 공문 접수에 드는 시간을 단축했습니다. 배차 신청서도 앱시트와 구글 캘린더를 활용하여 자동으로 결재 알림이 가고 일정이 등록되도록 구축했습니다.



셋째, 직원 주도의 양식 개발이 확산됐습니다. 직원들이 프로그램 일지, 참여자 서명 등 필요한 양식을 자율적으로 제작하여 공유하고, 유연한 스마트워크 문화를 실현해가고 있습니다.



스마트워크 도입 실제 사례

사례 1: 구글 사이트를 통한 정보 공유 체계화

과거에는 팀 내 구두 전파나 팀즈에 흩어진 정보를 확인해야 했지만, 구글 사이트로 정보를 구조화하면서 직원들 간 정보 격차가 줄었고, 신입 직원도 필요한 정보를 직접 습득할 수 있어 어려움이 줄었습니다.

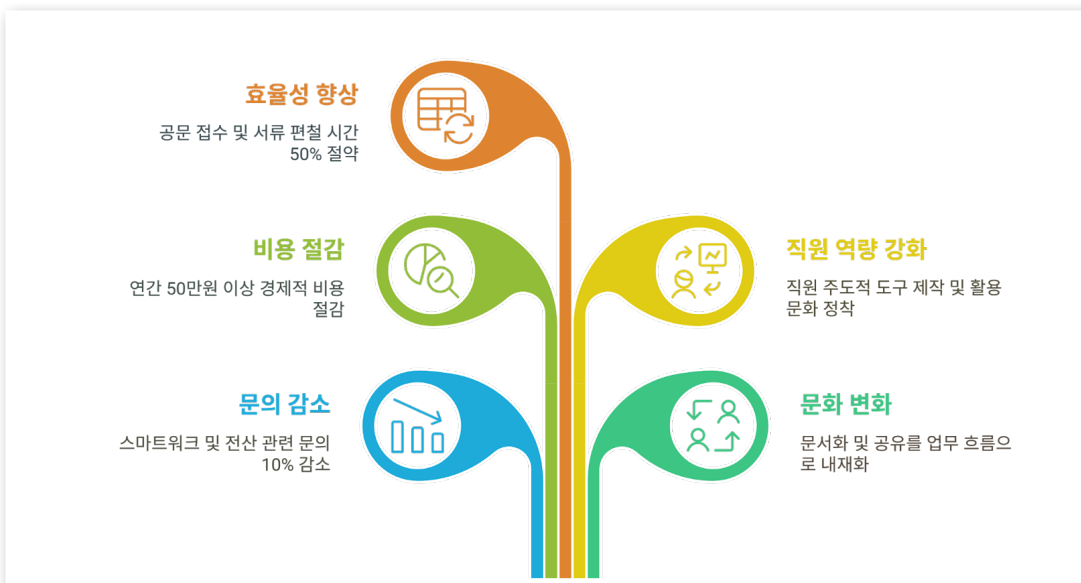
사례 2: 직원 주도의 양식 개발 문화 정착

스마트워크 교육을 통해 앱시트와 스프레드시트 활용 역량이 생기면서, 직원들이 각 부서에 필요한 양식을 자발적으로 제작하여 활용하게 되었습니다. 예를 들어, 태블릿을 활용해 서명을 받고 전산으로 정리하는 등, 조직 문화 전반에 긍정적인 변화가 생겼습니다.

디지털 전환, 이렇게 달라졌습니다

스마트워크를 조직 내부에 내재화한 결과, 업무의 효율성과 자율성이 동시에 향상되었습니다. 디지털 도구 활용이 전 직원에게 확산됐고, 문서화 및 정보 공유가 조직 문화로 정착되었습니다. 특히 공문 접수, 회의, 반복 업무 등에서 눈에 띄는 개선 효과가 나타났습니다.

- 공문 접수 및 서류 편철 업무 시간 절약: 50% 이상 감소
- 경제적 비용 절감: 미리캔버스, 구글 클라우드 구독료 등 연 50만원 이상 절감
- 스마트워크 및 전산 관련 문의 감소: 약 10% 감소
- 직원들이 문제 해결 관점에서 주도적으로 필요한 도구를 제작하고 활용하는 문화 정착
- 문서화 및 정보 공유를 업무 흐름으로 내재화
- 스마트워크를 특정한 전문가만 하는 것이 아닌, 누구나 다룰 수 있는 도구로 인식 전환



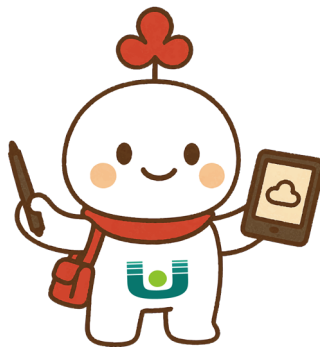
앞으로의 계획과 기대

‘똑똑 Smart Work 사업’을 통해 필요한 도구를 직접 제작하고 활용할 수 있는 역량을 충분히 갖추게 됐습니다. 앞으로의 계획은 다음과 같습니다.

- 1.구글 NotebookLM, 구글 사이트 등을 활용한 전 직원 공유 자료 정리
- 2.스마트워크 업무 흐름도 정리 및 공유
- 3.복지관 실인원 명단 자동화
- 4.사업별 필요한 양식 제작
- 5.기존 시스템 개선 및 유지보수
- 6.업무 자동화를 위한 앱시트 및 앱스 스크립트 활용

이번 사업을 통해 ‘물고기를 주는 것’이 아닌 ‘물고기 잡는 법’을 배웠습니다.

앞으로는 기관 내부에 그치지 않고 타 기관에도 스마트워크를 전파하고자 하며, ‘사회복지=보수적’이라는 인식을 넘어 ‘긍정적인 조직 문화’와 함께 ‘스마트한 사회복지 조직’으로 나아가기를 기대합니다.



공유와 협업이 만든 새로운 일상

 변오마을종합사회복지관 / 김하나



변오마을 스마트워크, 한 단계 더 발전이 필요할 때!

우리 복지관은 마을에 더 많이 나가고, 주민을 더 많이 만날 수 있는 환경을 지원하기 위해 스마트워크를 도입했습니다. 이에 따라 이 사업에 참여하기 전인 2021년부터 Google Workspace와 Slack 메시지를 도입하고, 업무 디지털 전환을 본격적으로 시작했습니다.

Google Workspace와 Slack을 연동함으로써 언제 어디서나 핸드폰과 노트북을 활용해 업무를 수행할 수 있게 되었고, 동시에 여러 명이 하나의 문서에서 협업할 수 있는 환경도 조성됐습니다. 특히 신규 직원이 들어와도 이전 기록을 함께 확인하며 빠르게 적응할 수 있었고, 직원들 모두 스마트워크 도입에 만족했습니다.

약 3년간 스마트워크 시스템을 적용하고 실천한 결과, 직원들의 스마트워크 활용 욕구가 더욱 높아졌습니다. 그러나 기존 시스템만으로는 이러한 욕구를 충족하기에는 한계가 있었습니다. 일부 직원들은 외부 교육을 수강했지만, 일회성 교육만으로는 기관에 적용 가능한 실질적인 성과를 만들기 어려웠습니다.

이러한 고민을 하던 중 서울시사회복지사협회의 '똑똑 Smart Work 지원사업'을 발견했습니다. 전 직원 교육부터 심화 과정, 도구 지원까지 우리 기관에 꼭 필요한 사업이었습니다. 사업 신청 전, 우리가 스마트워크 심화 과정에서 이루고자 하는 바를 다시 정리했고, '업무 프로세스의 디지털화를 통해 자동화된 시스템을 구축하여 효율성을 증대한다'는 목표를 수립했습니다.

특히 관장님께서도 이러한 전환에 대해 강한 의지를 갖고 계셨고, 직원들 또한 이번 지원사업을 통해 교육과 우리 복지관만의 데이터 축적 방법에 대한 필요성을 다시금 인식하여 전 직원의 동의를 얻어 신청할 수 있었습니다.

우리가 일해왔던 방식

우리 기관은 '똑똑 Smart Work' 지원사업에 참여하기 이전부터 Google Workspace를 비교적 활발히 활용해왔습니다. Slack, Google 캘린더, Gmail, 스프레드시트 등 다양한 기능을 전 직원이 일상적으로 사용하며 협업, 일정 공유, 자료 관리 등을 진행해왔습니다. 그러나 활용도는 기능의 기본 수준에 머물렀습니다. 회의나 행사 준비 시마다 새로운 문서 양식을 처음부터 다시 만들어야 했고, 이는 실무자의 반복적인 업무 부담을 줄이지 못했습니다.

재물조사 : 아날로그 방식의 반복

매년 재물조사를 진행할 때, 각 물품에 스티커를 직접 부착하는 방식으로 확인했습니다. 1,000개가 넘는 물품에 일일이 스티커를 붙이고, 새로 구매되거나 폐기되는 물품을 수동으로 목록에 반영해야 했습니다.

이로 인해 누락이 발생하거나 실시간 현황을 정확히 파악하기 어려웠으며, 담당자 한 명이 이를 모두 관리하기에는 부담이 컸습니다.

주민만나기 기록 : 현장에서 쓰고 사무실에서 또 쓰는 이중 작업

지역 밀착형 실천이 많아지면서 사회복지사들이 마을로 나가 주민을 만나는 일이 잦아졌습니다. 하지만 현장에서 수기로 기록한 내용을 사무실로 돌아와 다시 컴퓨터로 옮겨야 했고, 이중 기록으로 인해 많은 시간이 소요됐습니다

홈페이지 작성 : 같은 내용, 다른 형식의 작성 방법

각 프로그램이 종료되면 내부 기록용 과정기록지를 작성하고, 홈페이지 게시용 글을 별도로 작성했습니다. 단순 복사가 아닌, 홈페이지 구성에 맞게 재작성해야 했기에 실무자들에게는 또 하나의 업무로 다가왔습니다. 특히 홈페이지는 외부에 공개되는 공식 창구인 만큼 문장의 어투나 표현에도 신경을 써야 했고, 이로 인해 작성 시간이 오래 걸릴 수밖에 없었습니다.

실무자들은 주민을 직접 만나는 시간보다 컴퓨터 앞에서 기록을 정리하고 다듬는 시간이 점점 많아졌습니다. 또한 홈페이지는 별도의 마감기한이 없었기에 게시가 미뤄지거나 업로드되지 않는 경우도 발생했습니다.

스마트워크 활용의 개인차이 : 업무 속도와 효율성의 격차

구글 워크스페이스나 시 활용도는 담당 업무와 개인의 관심도에 따라 큰 차이를 보였습니다. 같은 양식을 사용하더라도, 각자가 기능을 얼마나 활용하느냐에 따라 업무 속도와 효율성에 점차적인 격차가 생겼습니다. 이러한 차이를 줄이기 위해 기능에 익숙한 직원이 동료들을 도우려는 시도도 있었지만, 바쁜 업무 속에서 별도의 시간을 내어 체계적으로 공유하기는 쉽지 않았습니다.

그동안 우리는 익숙한 방식 속에서도 서로를 배려하며 최선을 다해 일해왔습니다. 그러나 반복되는 작업은 직원들의 피로와 업무 부담으로 쌓이게 됐습니다. 이제는 기본적인 기능 활용을 넘어서, 업무를 보다 효율적으로 운영하고 소모되는 시간을 줄여야 할 시기입니다. 절약된 시간만큼 더 많은 주민과 마주하고 소통할 수 있기를 바랍니다.

스마트워크의 다양한 활용!

첫째, 구글의 기능 사용 역량 평준화 및 실질적 활용 확산

우리는 이미 Google Workspace를 사용하고 있었지만, 실제로는 그 기능의 50%도 채 활용하지 못하고 있었다는 점을 이번 교육을 통해 깨달았습니다. 전 직원이 기본 교육을 함께 수강함으로써 기능 활용에 대한 개인 간 격차를 줄일 수 있었고, 이제는 업무 중 서로에게 처음부터 다시 알려주기보다는 몰랐던 기능을 공유하고 팁을 나누는 수준까지 도달하게 됐습니다. 특히 Google Workspace의 장점인 기기 간 연동성이 더 활발하게 활용되고 있습니다.

예를 들어, 외부에서는 스마트폰으로 구글 킵(Google Keep)에 메모하고, 사무실에서는 PC로 바로 내용을 확인하며 업무를 이어가는 방식이 일상화됐습니다. 또한 팀 단위 캘린더를 별도로 생성해 일정 조율을 쉽게 하고, 구글 메일 계정 위임 기능을 통해 업무 대행도 가능해지는 등, 기본적인 업무 환경이 한층 유연해졌습니다.

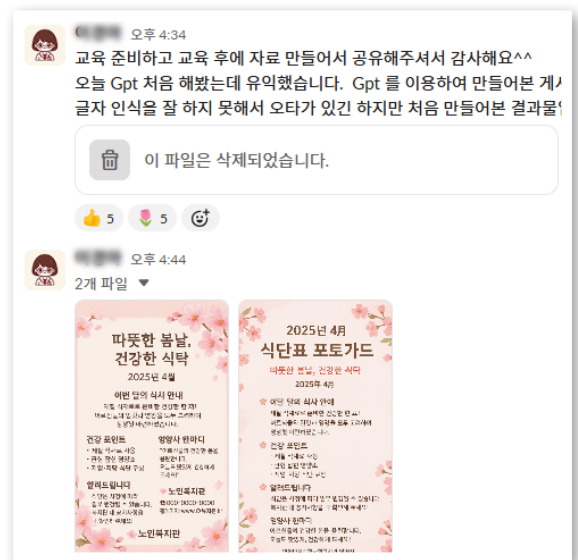
무엇보다도, 이전과 달리 직원들이 몰랐던 기능을 자발적으로 탐색하고 이를 업무에 적용하려는 시도가 늘어나고 있습니다. 이제는 누구나 필요한 기능을 손쉽게 찾아 활용할 수 있게 됐고, 스마트워크에 대한 이해와 활용 격차가 눈에 띄게 줄어든 것이 이번 변화의 가장 큰 성과입니다.

둘째, 앱시트를 통한 업무 절차의 디지털 전환

이번 사업을 통해 구글 앱시트(AppSheet)를 처음 배웠고, 기능을 차근차근 익힌 뒤 우리 기관에 필요했던 앱을 직접 제작해보았습니다. 교육 이후에는 챗GPT를 활용하여 도움을 받으며 자체적으로 앱을 제작하기도 했습니다.

그 결과, 구글폼으로 신청받던 노인맞춤돌봄서비스 생활지원사 휴가 신청서를 앱시트로 만들었고, 수기로 입력하던 사례관리 월실적도 앱시트 기반으로 전환했습니다.

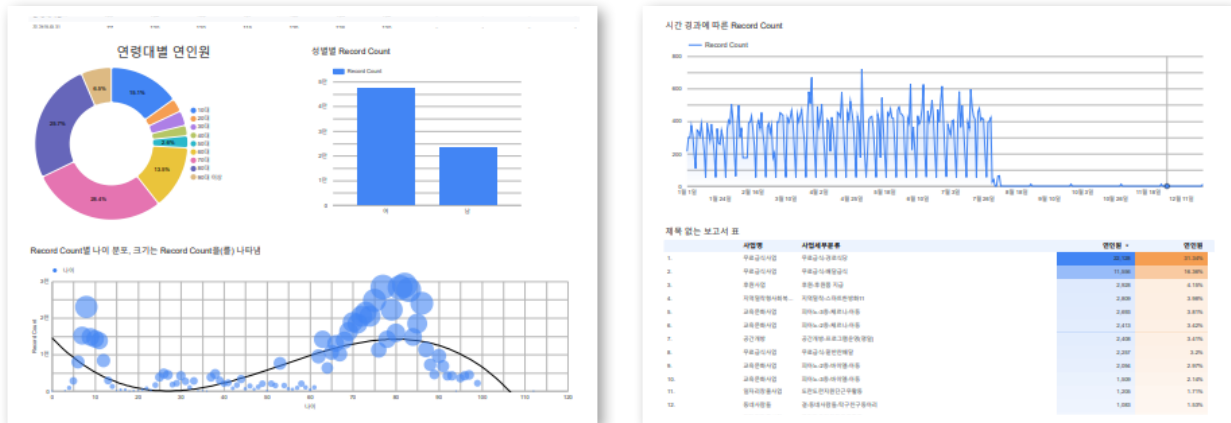
또한 종이 서류로 받던 이용자 참여신청서도 핸드폰으로 누구나 서명할 수 있도록 환했습니다. 앱시트를 활용해보니 이전보다 누락되는 일이 줄고, 바로바로 입력할 수 있어 편리함을 느낄 수 있었습니다.



셋째, 데이터 시각화를 위한 루커 스튜디오 활용 시도

루커스튜디오는 아직 본격적으로 활용하고 있지는 않지만, 복지관 이용자 분석을 위한 준비 단계에서 활용 가능성을 확인하고 있습니다. 이용자의 연령대, 서비스 이용 빈도, 상담 및 참여 기록 등을 시각화함으로써, 데이터 기반의 사업 기획과 개입 방향 수립이 가능할 것으로 기대하고 있습니다.

향후에는 챗GPT와 연계하여, 정리된 데이터를 기반으로 사업의 핵심 타깃을 정의하거나, 통계 수치를 반영한 사업 필요성 작성에도 활용할 수 있을 것으로 예상하고 있습니다. 또한 다양한 지표를 한눈에 보여줄 수 있는 대시보드 형태의 시각화는 내부 공유뿐만 아니라 외부 보고용 자료로도 유용하게 활용될 수 있어, 스마트워크 기반 의사결정 지원 도구로 기능할 수 있을 것으로 판단하고 있습니다.



[루커스튜디오 연습-복지관 이용자 분석]

스마트워크 도입 실제 사례

1. 공모사업 기획 및 작성 : 생성형 AI 활용

2025년 서울시 종합사회복지관 돌봄특화사업 공모를 준비하는 과정에서, 우리 기관은 챗GPT를 공모사업 기획 도구로 적극 활용했습니다. 복지관의 미션·비전, 주요 사업 구조, 지역 기반 특성(수유3동, 번1동 중심)을 챗GPT에 사전 입력하여 문맥을 이해시키는 프로젝트 환경을 구성했습니다. 이후 '중장년 고립가구를 위한 돌봄 사업'을 주제로 질문하자, 타 지역의 유사 사례, 정책 동향, 사회적 배경 등을 반영한 기획 방향이 즉각 도출됐습니다. 그 결과, 기획 단계에서의 소요 시간 단축과 아이디어의 다양성 확보가 가능했습니다.

또한 사업 필요성 작성 단계에서는 수유3동의 고립가구 현황을 주제로 문제 제기를 요청했고, 챗GPT는 서울시 복지 통계자료 및 관련 정책 문헌에서 필요한 수치와 근거 문장을 제시했습니다. 이를 바탕으로 단순한 진술이 아닌, 객관적이고 논리적인 주장 구조를 갖춘 작성이 가능해졌고, 결과적으로 사업 신청서의 완성도와 설득력 향상으로 이어졌습니다.

2. 재물조사 : QR 기반 자동화 시스템

구글폼을 접목한 자동화 시스템을 재물조사에 도입했습니다. 구글폼 링크를 QR코드로 변환하여 각 비품에 부착하고, 해당 QR을 스캔하면 조사 일시, 비품 번호, 품명, 위치 등의 주요 정보가 자동으로 엑셀 시트에 실시간으로 기록되도록 설계했습니다. 이제 누구나 쉽게 재물조사를 시행할 수 있게 되었고, 매년 스티커를 붙이는 수고로운 작업을 없앨 수 있게 됐습니다.



3. 주민만나기 기록 : Appsheet를 통한 현장 기록

즉시 현장에서 기록할 수 있는 시스템을 마련하기 위해 앱을 직접 제작했습니다. 이제 실무자들이 마을에서 주민 이름, 만남 장소, 연락처, 관심사 등 내용을 핸드폰으로 바로 입력할 수 있게 되었습니다. 입력된 정보는 자동으로 구글 시트에 누적 저장되어 실적 집계와 연동될 수 있도록 구성했습니다. 현장과 사무실 간의 이중 기록 부담을 없애고, 데이터화된 주민 정보 관리가 가능해졌습니다.

일자	만남 장소	성함	명수	전화번호	활동내용
					다음에 베트민정으로 직원들 초대 한다고 하셔서 관장님이랑도 인사 나누고 싶다고 함.
2025-04-18	아이스크림 할인점	사장님	1		작년에도 홍보지 부착 협조 해주셔서 인사드리며 올해 이웃소모임 활동 진행도 안내 드렸음.
2025-04-18	테라피미용실	사장님	1		안기철 단장님 아내 분의 추천으로 가게됨. 사장님은 미아사거리에 거주 중. 주민 분들이 많이 오신다고 하심
2025-04-18	인승빌라 꽃집	사장님 내외	2		방울토마토 구매 겸 방문함. 오늘 마을활동을 다니며 주택 앞마당에서 깻잎, 토마토, 상추를 많이 키우고 있디
2025-04-18	버스정류장	아버님 3분	3		할일이 없어서 매일 여기 나와서 시간을 보낸다고 하셨음.이웃 소모임 취지 알려드리니 눈과 귀로 즐기는 활동
2025-04-18	버스정류장	여성 어르신 세 분	3		한 분은 지난 번에 버스정류장에서 뵈음. 바로 오른쪽에 앉은 분과 전에 뵈던 분이 매일 운동하신다고 함. 다른
2025-04-24	삼양세탁소	남성 어르신	1		세탁소 한지 10년 되었다고 함. 148에 세탁소는 두 곳이고, 주로 어르신들이 이용하신다고 함. 충고가 낮아 들
2025-04-24	제일교회	신도 2분	2		평소에는 조용하던 교회 앞에서 흥겨운 노래 소리가 들려 가까이 갔더니 노래교실이 한창이었음. 안에 들어가

4. 홈페이지 작성 : ChatGPT 활용으로 시간 단축

기존에는 과정기록지를 바탕으로 홈페이지 게시글을 별도로 다시 작성해야 했지만, 이제는 GPT나 Claude와 같은 생성형 AI 도구를 활용하여 손쉽게 홈페이지 글을 완성하고 있습니다. 과정기록지 내용을 입력하면, 홈페이지 형식에 맞게 자연스럽게 재구성해주기 때문에 작성 소요 시간이 크게 줄었고, 글의 완성도 또한 향상됐습니다. 단순한 글쓰기 외에도 이모티콘 등을 활용해 내용도 더 풍부해졌습니다. 그 결과, 실무자들의 기록 부담감이 줄었고, 홈페이지 업로드 속도도 훨씬 빨라졌습니다.



스마트워크 도입 이후, 이렇게 달라졌습니다!

스마트워크 시스템 도입 이후, 조직 내 업무 효율성, 구성원의 만족도, 협업 방식 등 전반적인 근무 문화가 긍정적으로 전환되는 계기가 되었습니다.

1. 정량적 변화

- 업무 처리 시간 단축
반복적이고 수작업으로 진행되던 업무(예: 기록 정리, 보고서 취합 등)의 자동화로 인해 평균 업무 처리 시간이 약 30% 단축되었습니다.
- 회의 시간 효율화
사전 자료 공유와 협업 툴 활용이 활성화되면서 회의 시간도 평균 20% 이상 단축되었습니다.

2. 정성적 변화

- 직원 만족도 향상
비대면 업무 지원, 자료 접근성 향상, 유연한 업무 처리 등이 가능해지면서 직원들로부터 '업무 스트레스 감소', '자기주도적 근무 가능' 등의 긍정적인 피드백이 다수 나타났습니다.
- 협업 문화 개선
실시간 협업 툴을 활용함으로써 부서 간 정보 공유가 원활해졌고, 물리적 거리에 상관없이 상시 소통이 가능해져 협업 시 책임 분담과 피드백 속도가 개선되었습니다.
- 업무 투명성 증가
모든 업무 이력이 실시간 수정 기록에 나타나 구성원 간 신뢰가 높아졌고, 관리자 입장에서도 업무 진행 상황을 보다 명확하게 파악할 수 있게 되었습니다.

멈추지 않고 성장하는 스마트워크!

'똑똑 Smart Work 지원사업'을 통해 업무 프로세스의 디지털화 방법을 익혔다면, 앞으로는 이러한 기능들을 활용해 자동화된 시스템을 하나둘씩 만들어가고자 합니다. 앱을 활용하여 매일 정기적으로 운영되는 사업들의 자동 입력 시스템을 마련하고, 비품관리, 공익 기부, 공익활동 등 다양한 파트에서 이를 확장해나갈 계획입니다. 루커스튜디오를 통해 이용자 방문 데이터, 종사자별 교육, 슈퍼비전 데이터를 시각화하고자 하며, 이외에도 앱스 스크립트 등 구글의 다양한 기능을 활용해 직원들의 활용도와 업무 효율성을 높이고자 합니다.

또한 배웠던 교육 자료를 바탕으로 우리 복지관만의 스마트워크 교육 자료를 제작하여, 새롭게 입사하는 직원에게 그동안 구축되어 온 스마트워크 시스템이 잘 전달될 수 있도록 할 예정입니다. 우리 기관은 그동안 배우고 이뤄온 성과를 바탕으로 앞으로도 업무 흐름을 디지털화하고, 변오마을만의 스마트워크 체계를 구축해 나가고자 합니다. 기관 차원에서는 업무 시스템의 지속적인 개선과 혁신을 도모하고, 직원 차원에서는 스마트워크에 대한 이해와 활용 역량이 내재화될 수 있도록 할 것입니다. 기관과 직원 모두가 변화의 필요성을 인식하고 있는 만큼, 스마트워크는 일시적인 시도가 아닌 지속 가능한 복지 실천을 위한 핵심 전략으로 자리매김했습니다.

모두 함께 만든 우리의 스마트워크

신세계중랑장애인자립생활센터 / 장현록



변화의 출발점

우리 센터는 이미 Microsoft 365 비즈니스 프리미엄 라이선스를 도입하여 Teams, OneDrive 등 다양한 클라우드 기반 도구를 사용하고 있었지만, 실제 업무에서의 활용도는 낮은 편이었습니다. Teams는 주로 공지사항 공유, 월간·주간 업무보고, 현황 문서 업로드 등 제한적인 용도로만 사용됐고, 직관적이지 않은 업무 폴더 구조는 정보 접근을 어렵게 했습니다. 구성원들도 디지털 도구에 익숙하지 않았고, 실질적으로 협업 효율성이 향상됐다는 체감은 크지 않았습니다. 기술적인 측면에서도 여러 제약이 있었습니다. 네트워크 환경이 안정적이지 않았고, 일부 장비는 조립 PC 혹은 노후화된 상태였으며, 문서 작성은 여전히 '한글'에 의존하는 비율이 높았습니다. 이러한 구조는 효율적인 자료 공유와 협업을 방해했으며, 새로운 체계로의 전환을 어렵게 했습니다.

그럼에도 불구하고 우리 조직은 변화에 대한 저항감이 낮은 편이었습니다. 구성원들은 변화 자체를 거부하지 않았지만, 전체적인 업무 시스템의 변화에서 비롯된 피로감이 누적되어 있었습니다. "꼭 바꿔야 하는 이유"가 구체적으로 공유되지 않으면, 변화는 또 하나의 '귀찮음'으로 받아들여질 수 있는 상황이었습니다. 이러한 상황에서 관리자들의 역할은 더욱 중요했습니다. 일부 리더들은 스마트워크 사업에 적극적으로 참여하여 외부 지원을 유치하고 디지털 환경을 구축하는 데 앞장섰으며, 다른 관리자들도 변화의 필요성을 구성원들과 끊임없이 소통하며 '왜 이 변화가 필요한가'를 설득했고, 변화가 단지 위에서 강요된 정책이 아니라 모두를 위한 발전이라는 공감대를 형성하고자 노력했습니다.

기관 차원에서는 매년 직원 교육비를 편성하고 디지털 역량 강화에 대한 관심과 지원도 아끼지 않았습니다. 그러나 단순한 교육 참여를 넘어, 실질적인 업무 방식의 변화로 이어지지 않는 현실에 대한 아쉬움이 있었습니다. 우리는 '디지털 전환이 필요하다'고 명확히 인식했다기보다는, '지금의 방식으로는 뭔가 한계가 있다'는 막연한 고민 속에 있었습니다.

결국 우리 센터가 스마트워크 사업에 참여하게 된 출발점은 거창한 디지털 전략이 아니라, 작은 불편과 비효율, 그리고 "이대로 괜찮을까?"라는 구성원들의 솔직한 질문이었습니다. 변화는 어느 날 갑자기 다가온 것이 아니라, 조금씩 쌓여온 일상의 불편함에서 시작됐습니다.

우리가 일해왔던 방식

우리 센터는 다양한 현장 기반 사업과 행정 업무를 동시에 수행하며, 여러 도구를 활용하여 자료를 관리하고 업무를 조율해 왔습니다. SharePoint와 NAS 서버를 병행하여 문서를 저장했고, Microsoft Teams도 사용했지만 기능 전반에 대한 직원들의 이해와 학습이 충분하지 않아 일부 기능에만 국한된 활용이 이루어졌습니다.

업무 문서는 팀이나 사업 단위로 정리되기보다는 전체 폴더에 함께 저장됐고, 누구나 접근 가능한 구조로 운영되어 협업이 용이한 측면도 있었지만, 동시에 파일의 중복 저장이나 누락, 그리고 보안 관리의 어려움이 있었습니다. 실제로 중요한 공유 문서가 삭제되는 등의 예기치 않은 상황도 겪으며, 문서 관리의 일관성과 체계에 대한 필요성을 절감했습니다.

사례관리나 상담, 외부 기관과의 협력 사업을 진행하는 과정에서도 현장 중심의 업무가 많다 보니, 관련 서류와 기록이 사무실로 복귀한 뒤에야 보고서나 일지가 정리되는 경우가 많았습니다. 이러한 흐름은 누락이나 지연으로 이어질 수 있어, 업무의 효율성과 정확성을 높일 수 있는 대안 마련이 숙제로 남아 있었습니다.

또한 회의나 프로젝트성 사업을 진행할 때에는 구성원 간 일정 조율이나 업무 분장을 대면으로 해결하는 방식이 일반적이었습니다. 직접 만나서 조정하는 과정이 팀워크에는 긍정적인 면이 있었지만, 시간과 장소의 제약으로 인해 빠르고 유연한 조율이 어려운 경우도 잦았습니다.

그동안 우리는 현실적인 조건 속에서 최선을 다해 일해 왔고, 각자의 경험과 감각에 의존한 방식으로 유연하게 대응해 왔습니다. 그러나 점점 다양해지는 사업과 협업의 필요, 정보의 양이 증가함에 따라 체계적인 협업 도구의 필요성이 커졌습니다. 변화의 방향은 명확했습니다. 지금까지의 운영 방식을 존중하면서도, 보다 효율적이고 안정적인 디지털 기반의 업무 환경이 절실한 시점이었습니다.



스마트워크, 이렇게 활용했습니다.

스마트워크 체계는 단순히 디지털 도구의 도입을 넘어, 우리 조직의 일하는 방식을 구조적으로 바꾸는 실질적인 계기가 되었습니다. 기존의 업무 흐름에서 발생했던 중복, 누락, 비효율을 줄이고, 구성원 간 협업과 정보 접근성을 높이기 위해 다음과 같은 방향으로 스마트워크를 적극 활용했습니다.

1. 문서관리 체계의 디지털 전환

SharePoint를 중심으로 한 중앙 문서관리 시스템을 재구성하여, 사업별·팀별 폴더 구조를 직관적으로 정리했습니다. 더 이상 문서를 개인 PC나 중복된 서버에 저장하지 않고, OneDrive와 Teams의 연동 문서 공유 기능을 통해 실시간으로 협업하며 변경 이력을 기록했습니다. 중요 문서에는 편집 권한 제한과 보기 전용 설정을 적용해 문서 보안을 강화했습니다.

2. 협업과 소통의 체계화

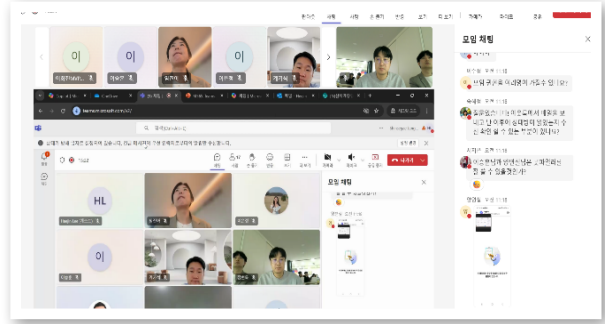
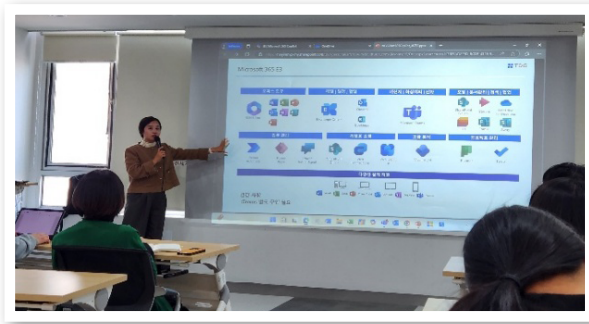
Teams와 Outlook을 통해 정기 회의 일정 예약, 회의록 실시간 작성 및 공유, 회의 녹화 기능 등을 활용하여 회의 효율성을 높였습니다. 특정 업무를 위한 프로젝트 팀을 구성하고 업무 진행에 있어 채널을 만들어 업무 역할 분담, 파일 공유, 일정 관리를 한 공간에서 통합적으로 운영했습니다. 또한 Teams 내 'Planner', 'To Do', 'List' 앱을 활용하여 업무 단위별 진행 상황을 시각화하고 관리했습니다.

3. 현장 업무의 실시간 행정지원

모바일 앱을 통해 Teams와 OneDrive에 접속함으로써 현장에서 직접 문서에 기록을 남기고, 정보를 확인하며 팀과 소통할 수 있도록 했습니다. 외부 사업 시 현장 사진 등을 실시간으로 등록하고, Teams 채팅 및 채널 게시글을 통해 관련 히스토리를 파악하며 대응해, 사무실과의 거리와 시간의 제약 없이 즉각적인 서비스가 이루어질 수 있는 구조를 마련했습니다.

4. 조직문화 개선과 피드백 문화 활성화

Teams의 [칭찬하기], [감정 표현] 기능을 팀 회의와 온라인 소통에 자연스럽게 접목하여 심리적 거리감을 해소하고, 긍정적인 피드백 문화를 조성했습니다. 지속적인 교육과 피드백을 통해 스마트워크가 단기 유행이 아닌 조직 문화로 정착되도록 노력하고 있습니다.



스마트워크 도입 실제 사례

스마트워크 사업에 참여한 이후, 우리 센터는 단순히 '도구를 갖추는 것'을 넘어서 '일하는 방식의 전환'을 본격적으로 시도하게 되었습니다. Teams, Outlook, OneDrive 등 M365 기반 도구들을 단순히 도입하는 수준이 아니라, 실질적인 활용법을 익히고 업무 전반에 적용하며 다음과 같은 변화를 체감했습니다.

사례 1: 협업 방식의 변화

문서를 이메일로 주고받거나 개별 폴더에 저장하면서 발생했던 중복 작업과 누락을 줄이고, Teams를 통해 실시간 문서 공유 및 피드백 방식으로 전환했습니다. 회의 일정 예약, 팀 단위 모임 구성, Teams 미팅 활용 등으로 회의 준비와 기록, 피드백 과정이 보다 명확하고 효율적으로 변화했습니다.

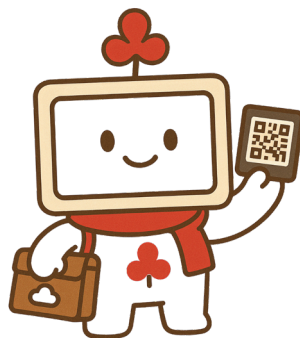
사례 2: 구성원 간 소통문화의 변화

단순 업무 지시나 보고 중심에서 벗어나, Teams의 기능 등을 활용해 동료 간 긍정적인 피드백과 격려가 자연스럽게 오가는 조직 문화가 형성되었습니다. 처음엔 어색했지만 점차 자발적인 활용으로 이어지고 있습니다.

사례 3: 디지털 전환에 대한 인식의 변화

단순히 '새로운 프로그램을 배운다'는 부담이 아닌, '일이 편해진다'는 경험을 통해 구성원들은 디지털 도구의 필요성과 장점을 체감하게 되었습니다. 기술에 대한 두려움이 줄어들었고, 자발적으로 기능을 탐색하고 공유하려는 시도도 증가했습니다.

스마트워크 도입은 우리 조직 문화를 근본적으로 변화시키는 시작점이 되었습니다. 물론 여전히 학습이 필요한 부분과 지속적인 점검이 필요한 단계지만, 중요한 것은 변화가 '시작됐다'는 점입니다. 앞으로도 사람 중심의 유연한 일 방식으로 전환해 나갈 계획입니다.



디지털 전환, 이렇게 달라졌습니다

아직은 진행형이며 새로운 업무 환경에 익숙해지기 위해 노력 중이지만, 스마트워크 도입 이후 신세계중량장애인 자립생활센터에는 많은 변화가 있었습니다. 특히 문서관리와 협업 관련 업무 및 자료 공유 측면에서 효율성과 만족도가 향상됐고, 직원들의 새로운 시스템에 대한 활용 역량도 긍정적인 변화를 보였습니다.

1. 회의 운영 방식의 변화

- Teams 기반 회의 예약 수가 월 평균 10건 이상 증가했습니다.
- 월간·주간 회의록을 실시간으로 공유하고, 슈퍼비전도 월 5회 이상 작성했습니다.



2. 문서관리의 효율성 증가

- 공유 문서의 중복 등록 건수가 90% 이상 감소했습니다.
- OneDrive 및 SharePoint를 통한 실시간 공동편집 문서는 월 평균 50건 이상 생성됐습니다.
- 문서 버전 복구 및 권한 오류 발생 건수는 0건이었습니다.

3. 직원 활용 역량 변화 및 협업 비율 상승

- 스마트워크를 활용한 협업 비율은 100%에 도달했습니다.
- M365 기능 활용 가능 항목 수는 평균 3개에서 5개 이상으로 증가했습니다.



앞으로의 계획과 기대

스마트워크 도입을 통해 조직 내부의 디지털 전환 기반은 마련됐지만, 이는 시작에 불과합니다. 이제 우리는 이 변화가 일시적인 경험에 머무르지 않고 지속 가능한 업무 문화로 정착할 수 있도록 더욱 체계적인 계획을 수립해야 합니다.

1. 디지털 도구의 활용 강화

현재 Teams, Outlook, OneDrive 등의 기본 기능은 정착 단계에 있으며, 향후에는 List, Planner, Loop, To Do 등의 추가 앱을 적극 도입하여 업무의 연결성과 실시간 협업 능력을 강화할 예정입니다. 특히 Loop 컴포넌트를 활용한 공동 작업 문서 실습, OneNote를 활용한 회의 기록 자동화 등은 팀 내 협업 구조의 효율성을 획기적으로 향상시킬 전략적 도구가 될 것입니다.

2. 기술 인프라 개선

업무 환경의 안정성을 강화하기 위해 노후화된 PC를 단계적으로 교체하고, 불안정한 네트워크 환경을 점진적으로 개선할 계획입니다. 스마트워크는 디지털 도구 자체보다 이를 안정적으로 활용할 수 있는 물리적 기반이 핵심이기에, IT 인프라의 지속적인 점검과 업그레이드를 주요 과제로 설정하고 있습니다.

3. 업무 적용을 위한 체계 구축

단순한 도구 소개를 넘어 전 직원이 자율적으로 활용할 수 있도록 M365 활용 지침을 자체 제작할 계획입니다. 또한 센터의 업무 흐름에 맞게 정리된 직관적인 폴더 구조와 명확한 데이터 접근 권한 설정 체계를 수립하여, 누구나 쉽게 필요한 자료를 찾고 공유할 수 있도록 할 것입니다. 이는 문서관리의 혼선 방지와 보안 강화를 동시에 달성할 수 있는 핵심 전략이 될 것입니다.

4. 지속 가능한 학습과 문화 조성

현재 일부 직원들의 숙련도와 활용 수준에 차이가 있는 상황을 개선하기 위해, 신입 직원 대상 디지털 도구 활용 교육을 기본 온보딩 과정에 포함할 예정입니다. 기존 구성원들에게도 Teams의 다양한 기능과 앱 활용을 위한 지속적인 교육 및 Q&A 세션을 통해 기능 공유와 학습 분위기를 조성하고, 스마트워크가 조직 문화로 자리 잡을 수 있도록 추진할 것입니다.

지금까지의 변화는 작은 출발이지만, 앞으로의 계획은 우리 조직의 체질을 변화시킬 중요한 기회입니다. 단순히 '디지털 도구를 사용하는 조직'이 아니라, '디지털 기반의 문제 해결과 소통을 실현하는 조직'으로 도약하기 위한 준비는 이미 시작됐습니다.

스마트워크는 기술이 아닌, 사람 중심의 유연한 일하는 방식의 전환을 위한 여정입니다.



소규모 복지관의 팀워크, 스마트워크로 완성하다

 연희노인복지관 / 허진수



새로운 가능성을 향한 첫 걸음

연희노인복지관은 소규모 시설로, 기관장 1명과 사회복지사 2명이 근무하고 있어 업무 소통에 큰 불편을 느끼지 못하고 있었습니다. 그러나 2020년 코로나19라는 큰 이슈와 함께 서대문종합사회복지관 부설 시설에서 독립 운영 체제로 전환되면서 변화가 불가피해졌습니다.

특히, 코로나19 팬데믹 상황 속에서 재택근무에 대한 대응책 마련이 시급해졌습니다. 당시 복지관에서는 구글 캘린더와 구글 드라이브 등을 활용해 긴급 상황에 대응하고자 했으나, 모든 직원이 그 방식을 수용하는 것은 아니었습니다. 총 4명이 근무하던 상황에서도 의견을 하나로 모으는 것이 쉽지 않았습니다.

업무 공유를 위해 구글 캘린더, 업무일지, 실적 보고서를 사용했으나, 결국 MS Excel과 Windows 환경에서 이루어지면서 이중 작업이 발생했고, 이로 인한 비효율성이 드러났습니다. 또한 카카오톡을 통해 소통하던 방식은 사적인 메시지와 업무 메시지가 뒤섞이며 한계를 보이기 시작했습니다.

업무 효율을 높이기 위해 도입했던 구글 캘린더, 구글 드라이브, 카카오톡 오픈채팅방 및 단체 채팅방, 공유 드라이브 등이 오히려 “자료를 어디까지, 어떻게 공유해야 할까?”라는 답이 없는 질문들만 남긴 채 혼란이 더해졌습니다. 그리고 카카오톡을 통한 업무방식은 업무와 일상을 분리하고 싶어하는 직원들의 욕구를 어떻게 해소할지에 대한 고민을 낳았습니다.

이러한 시행착오 과정을 거치며, 단순한 디지털화가 아니라 업무 전반에 걸친 스마트워크 활용 방향성을 다시 고민해야 한다는 내부 공감대가 형성되었습니다.

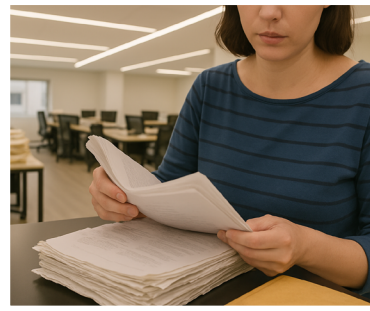
2021년부터 서대문구에서 지원받아 특화사업으로 운영 중인 ‘서대문 디지털 튜터 사업’을 통해 디지털 소외계층에 튜터를 파견하여 교육을 진행하면서, 기관 내부에서도 효율성과 협업을 위한 스마트워크 전환의 필요성을 재확인하게 되었습니다.

이에 따라 저희 기관은 Windows 기반의 Microsoft Office 환경에 적합한 스마트워크 시스템 구축을 본격적으로 검토하였고, 중장기 계획 수립 과정에서 ‘스마트 복지관 운영’이라는 목표를 설정했습니다. 업무 효율성을 획기적으로 개선하고자 하는 의지를 가지고 이번 스마트워크 사업에 참여하게 되었습니다.

흩어진 업무방식, 협업의 경계에서 시작된 변화의 질문

기존에는 사례관리, 행정, 서비스 제공 업무가 각각 다른 도구와 방식으로 운영됐습니다. 사례관리 담당자는 종이 상담 기록지를 사용해 내담자 면담 내용을 작성한 후, 이를 스캔해 폴더에 보관했습니다. 사회교육이나 현장 활동 등에서 만족도 조사가 필요할 때는 종이 설문지를 배포·수집한 뒤, 담당자가 사무실로 돌아와 그 결과를 Excel 시트에 수작업으로 입력해야 했습니다. 주간 회의 시에는 회의 안건을 프린트해 배포한 뒤, 서기가 수기로 회의록을 작성했고, 외부 강사의 근태 관리는 타임스탬프 앱과 카카오톡 단체 대화방을 병행해 관리했습니다. 이로 인해 파일 버전이 뒤섞이거나 기록이 개인 PC에만 저장되는 문제가 발생하기도 하였습니다.

Google 문서, MS Excel, 카카오톡, 종이 설문지 등 도구가 제각기 분산돼 있는 상태에서는 협업 과정에서 필요한 정보를 즉시 공유하거나, 일관되게 관리하는 데 뚜렷한 한계가 있었습니다.



스마트워크를 활용해 설계한 협업의 흐름과 효율적 일의 구조

기관은 스마트워크 도입의 첫 단계로 팀즈(Microsoft Teams)를 이용한 협업 커뮤니케이션 시스템을 구축하였습니다.

첫째, Microsoft Teams와 OneDrive를 연동해 파일 관리를 통합했습니다.

업무별·사업별로 분산되어 있던 자료를 '팀 채널' 단위로 정리하고, OneDrive를 저장소로 연결하여 파일 관리를 통합했습니다. 담당자들은 각 채널 안에서 필요한 문서를 바로 찾고 활용할 수 있으며, 사업별 폴더 구조를 미리 설계해 인수인계 시기마다 접근 권한을 조정함으로써 보안성과 사용 편의성을 동시에 확보했습니다.

둘째, OneNote 기반 회의록 시스템을 도입했습니다.

기존에는 회의자료를 인쇄해 배포하고, 서기가 수기로 회의록을 작성하던 방식이었습니다. 현재는 OneNote '회의록 템플릿'을 채널별로 운영하면서 회의 전 담당자가 미리 논의사항을 작성하고, 관리자는 이를 사전에 검토할 수 있게 되었습니다. 회의 중에는 실시간 필기나 타이핑이 모두 가능하고, 회의 종료 후 해당 페이지가 자동으로 팀 채널 게시물에 공유되어 구성원들이 즉시 확인하고 의견을 이어갈 수 있게 되었습니다.

셋째, Teams Planner를 활용해 과업 관리와 피드백 과정을 표준화했습니다.

과거에는 업무 일정을 Excel로 수기 관리했지만, 현재는 Planner의 '버킷(bucket)' 구조를 활용한 카드 방식으로 전환하였습니다. 과업별로 담당자, 마감일, 진행 상태를 명확히 입력하고, 실무자는 현황을 실시간으로 업데이트하며, 관리자는 카드 내 댓글 기능을 통해 결재 전에 피드백을 바로 제공하여 재작성·방향 수정에 소요되는 시간을 크게 줄였습니다.

넷째, Microsoft Forms와 Loop를 활용해 설문 조사와 자료 시각화를 자동화했습니다.

현장에서 종이 설문지를 수거하고 Excel에 수작업으로 입력하던 과정을 Forms를 통해 온라인 설문으로 전환하였고, Loop 구성 요소를 통해 실시간 대시보드를 제작, 주요 지표를 즉시 시각화할 수 있게 되었습니다. 응답 결과는 Teams 채널에 공유되어 빠른 논의가 가능하고, 실적보고나 규정·법인 등 유관기관 요청에도 빠르게 회신할 수 있는 체계가 마련되었습니다.

이처럼 현장에 밀착된 도구 도입과 단계별 교육을 통해, 업무 효율성과 협업이 눈에 띄게 증가했을 뿐 아니라 직원 간 친밀도 또한 상승했습니다.



스마트워크 도입 실제 사례 : 현장이 체감한 변화의 목소리

사례 1. 회의 준비와 소통 채널 통합

스마트워크 도입 전에는 회의 자료를 종이 문서나 타임스탬프 파일에서 직접 찾아야 했고, 회의록은 스캔 후 카카오톡으로 공유하는 방식이었습니다. 담당자별 논의사항을 사전에 어떻게 준비하고 전달해야 할지 파악하지 못해 회의 시간이 길어지고, 업무 효율성도 떨어졌습니다. 게다가 구글 드라이브, 공유 폴더, 카카오톡 등 다양한 플랫폼에 파일이 흩어져 있어 같은 공지를 여러 번 올리거나 버전이 뒤섞이는 상황도 빈번했습니다.

전환 후에는 Teams와 연동된 OneNote '회의록 템플릿'을 활용해 회의 전 논의사항을 미리 입력하고, 회의 중 작성되는 기록을 참석자 전원이 실시간으로 확인할 수 있게 되었습니다. 기록자와 전달자 사이에서 발생하던 결정사항 해석의 혼선이 줄었고, 모두가 동시에 편집할 수 있는 장점도 생겼습니다. 회의 종료 후에는 해당 회의록이 자동으로 채널에 공유되어 OneDrive 기반 채널별 폴더와 연동하여 사업별·담당자별 즉시 열람할 수 있고, 접근 권한 관리도 가능하여 졌습니다.

"회의 전 의제를 미리 확인할 수 있어 준비 부담이 줄었고, 회의 중 작성되는 회의록 덕분에 제 의견이 더 많이 반영되는 것 같아 업무 만족도가 올랐습니다."

- 3년 차 지역사회보호 담당자

"정기적으로 회의를 진행하는 횟수가 늘어나 직원들의 업무 진행도를 확인하고, 협업이 필요한 내용에 대해 직원 의견을 수렴하는 데 큰 도움이 되었습니다."

- 중간 관리자 / 사업 운영 총괄

사례 2. Planner 사용(업무 공유)

도입 전에는 각 담당자가 Excel 파일로 업무 일정과 진행 상황을 수기로 관리했고, 관리자는 결재 보고를 받은 후에야 피드백을 줄 수 있어 서류를 다시 쓰거나 방향을 수정하느라 시간 낭비가 많았습니다. 현재는 Teams Planner의 '버킷(bucket)' 기능을 통해 과업을 등록하고, 담당자, 마감일, 진행 상태를 카드에 기록하여 관리합니다. 관리자는 카드 내 댓글 기능을 활용해 결재 전에 실시간 피드백을 제공할 수 있어, 재작성이나 시행착오가 크게 줄었습니다.

"결재 보고 전에 피드백을 미리 받을 수 있어 서류 재작성이나 방향성 재고에 들어가는 시행착오를 줄일 수 있었습니다."

- 2년 차 특화사업 담당자

"기한 만료 전 전체 공지를 하고, 업무 시간의 효율성을 높이며 집중도를 높일 수 있었습니다."

- 중간 관리자 / 사업 운영 총괄

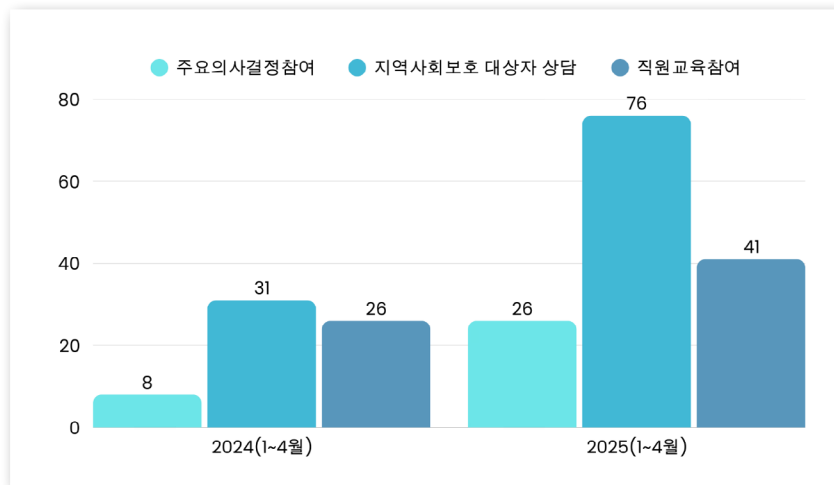
사례 3: 디지털 전환에 대한 인식의 변화

과거에는 현장에서 종이 설문지를 수거한 뒤 사무실로 돌아와 Excel에 수작업으로 입력·집계하였습니다. 지금은 Microsoft Forms를 활용해 설문을 온라인으로 진행하고, 결과를 실시간으로 집계·시각화하여 보고하고 있습니다. Loop를 활용해 구성 요소별 대시보드를 구성하고, 결과는 Teams 채널에 공유되어 즉시 논의가 가능해졌습니다. 이를 통해 실적 보고서나 유관기관 요청에도 빠르고 정확한 대응이 가능해졌습니다.

"만족도 조사를 하는 일이 많았는데, 설문 진행 후 시간화 단계가 크게 축소되고, 실적 자료가 자동으로 연결되어 업무 부담이 줄었습니다."

- 5년 차 사회교육 담당자

디지털 전환으로 변화된 일의 흐름과 조직의 온도



첫째, 주요의사결정참여 횟수가 크게 증가했습니다.

신속한 의사결정으로 지루하지 않는 회의시간!

월평균 1~2회에서 6~7회로 늘어나 부서 간 정보 공유가 빈번해지고 의사결정 속도가 빨라졌습니다. 회의 횟수는 증가했지만, 회의 시간은 오히려 단축되었습니다. 정기 회의에서만 모든 담당자별 업무 진행사항을 보고받던 이전에는 1시간 이상 소요되던 회의가, 지금은 플래너와 팀 채널을 활용한 사전에 안건을 공유하여 담당자별 안건이 있을 때만 논의하고, 그 외 시간은 업무에 집중할 수 있게 되었습니다.

회의시간마다 논의사항을 제안하는 데 느꼈던 심리적 부담이 줄어들었고, 담당자들의 의견이 보다 자유롭게 논의되면서 업무 만족감도 높아졌습니다.

둘째, 지역사회보호사업 상담 건수가 두 배 이상 증가했습니다.

담당자의 기록의 부담감 감소!

스마트워크 보조도구(생성형 AI기반_음성 기록 어플, 원노트, MS forms 등)를 활용하여 상담기록에 대한 부담감을 줄이고, CT(이용자)의 대화에 공감과 경청의 기술을 더 발휘하게 되었습니다. 기록에 소요되는 시간이 감소하게 됨으로써 CT를 상담하는 횟수가 증가함으로써 CT의 만족감도 상승하는 결과가 있었습니다.

셋째, 직원 교육 참여 기회가 확대되었습니다.

사회복지현장에서 새로운 교육 패러다임 시작



‘스마트워크가 업무의 효율성을 높여준다.’ ‘AI 시대이다.’

관리자가 스마트워크의 중요성을 아무리 강조해도 실무자가 직접적으로 경험할 수 없다면 지속하기 어렵습니다. 직무에 맞는 직원교육 편성도 중요하지만 원활한 직무수행을 위해 스마트워크 교육과정도 필수로 편성하였습니다. 담당자의 업무환경을 개선하고, 역량강화를 위한 전체 교육과 직무 특성에 맞는 교육을 제안하면서 스마트워크에 대한 관심을 높이고 업무에 적용함으로써 조직이 함께 성장함을 느낄 수 있게 하였습니다. 그 결과로 법정 교육을 제외한 자율 교육 참여 횟수가 26회에서 41회로 증가하였습니다. 직원들은 스마트워크 도입을 통해 자기개발과 업무 전문성 강화를 위한 교육에 참여할 기회가 확대되었습니다.

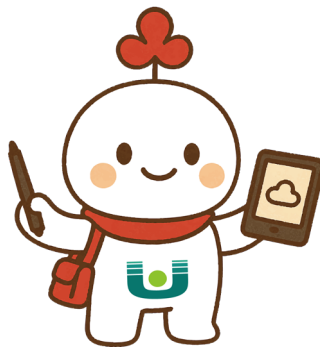
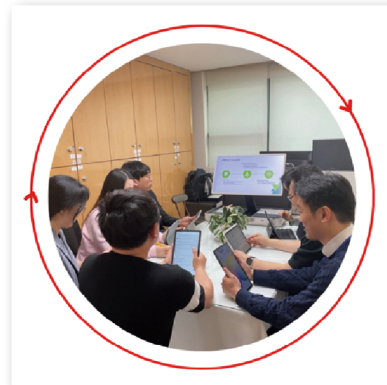
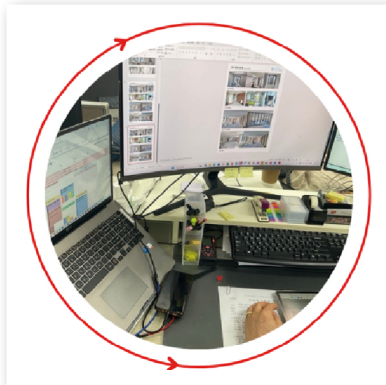
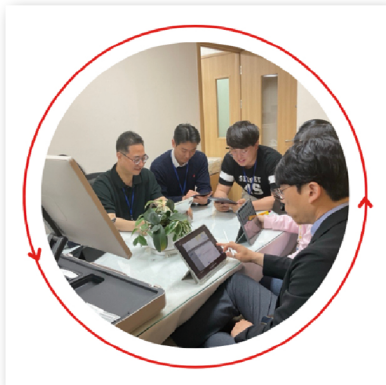
직원들은 “업무 방식이 체계화되어 부담이 줄고 협업이 수월해졌다”고 평가하고 있으며, 어르신들은 “자주 얼굴을 보고 이야기하니 필요한 지원도 솔직하게 이야기하게 되어 외롭지 않고 좋다”고 만족도를 표하셨습니다.

변화를 이어가는 디지털 전환, 확장과 연결을 기대하며

지금까지 구축한 스마트워크는 전체 직원의 업무 효율성과 협업을 목표로 삼아왔습니다. 이제는 채널 구조와 템플릿을 업무 특성별로 표준화하여, 누구나 편리하게 디지털 업무환경을 활용할 수 있도록 지원하려 합니다. 스마트워크 도입은 소규모 복지기관이 마주한 현실적 어려움을 해소하기 위한 선택이었습니다. 소규모 기관은 인력이 적지만, 처리해야 할 업무의 총량은 여느 기관과 다르지 않습니다. 사회복지사로서의 정체성을 고민하기보다는 매일 쌓이는 업무와 반복되는 야근으로 인해 근무환경에 대한 불만족이 높아지는 것이 현실이었습니다.

스마트워크 도입을 통해 행정업무를 간소화하고, 휴가나 교육 등으로 부재 시에도 업무 공유가 가능해짐으로써 업무 집중도를 높일 수 있게 되었습니다. 담당자는 근무시간을 체계적으로 관리할 수 있고, 관리자는 담당자의 근무 내용을 확인할 수 있어 상호 신뢰감이 높아졌습니다. 업무 효율성이 개선되며, 담당자는 확보된 시간을 CT(이용자)에게 집중할 수 있게 되었고, 시간 외 근무가 줄어들면서 워라밸 확보와 개인 역량 강화 활동에도 몰입할 수 있게 되었습니다. 그 결과, 조직에 대한 만족감이 높아지고 개인의 업무역량강화를 직접적으로 체감할 수 있는 환경이 되었습니다.

또한, 소규모 기관 운영의 어려움을 누구보다 잘 알기에, 스마트워크 도입으로 인한 긍정적인 사례를 공유하고 전달 교육을 하여 다른 기관의 스마트워크 안착도 함께하고자 합니다. 업무상 소통의 어려움을 함께 극복하며 성장하는 조직이 되는 것이 저희의 바람입니다. 똑똑 스마트워크를 통해 사회복지 현장이 효율성과 협업의 새로운 시대로 나아갈 수 있도록 복지현장의 지속 가능성을 고민해온 서울사회복지공동모금회 사랑의열매의 지원과, 현장의 언어와 필요에 귀 기울여 온 서울특별시사회복지사업회에 깊은 감사를 드립니다. 앞으로도 구축된 프로그램이 현장에 잘 정착될 수 있도록 지속적인 교육과 지원을 기대합니다.






2장. 업무환경 및 시스템 혁신

클라우드 기반 전환, 보안 강화, 문서 관리 체계화 등
업무 환경의 근본적 혁신 사례를 소개합니다.

Microsoft365로 시작한 스마트한 일상 변화

 심터 / 김대석



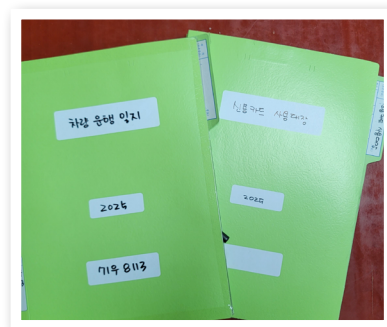
변화의 출발점

우리 기관은 2012년 서울시 행정감사를 계기로 조직 내 협업의 중요성과 업무 효율성 제고의 필요성을 체감하며 다양한 대안을 고민하던 중, 2015년경 Microsoft사의 Office365를 도입했습니다. 이후 약 10년간 Office365는 Microsoft365로 명칭이 변경되고 기능도 지속적으로 발전했지만, 우리는 초기 도입 당시 익숙해진 기능만 반복적으로 사용하는 데 그쳤습니다. 그 사이 변화된 기능과 사용 방식에 적절히 대응하지 못한 채, 시스템은 점차 시대에 뒤처지게 됐습니다. 기초적인 구조는 구축됐으나, 지속적인 업그레이드를 위해서는 전문가의 도움이 절실했습니다.

그러던 중 서울시사회복지사협회의 '디지털 전환 똑똑 Smart Work 지원 사업'에 선정되면서 전면적인 변화의 기회를 맞이했습니다. 기관 내부에서는 기존의 사용 방식에 익숙해져 변화에 대한 필요성을 크게 느끼지 못했으나, 조직과 더불어 업무 산출물인 파일과 기록 또한 관리의 대상으로 삼아야 한다는 관리자 입장에서 변화가 선택이 아닌 필수였습니다.

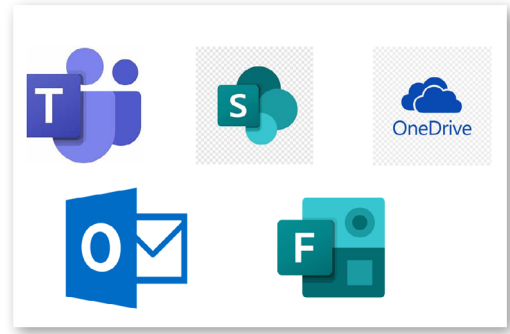
우리가 일해왔던 방식

Office365 초기 도입 시 가장 중점을 둔 부분은 직원들이 새로운 시스템을 이질감 없이 수용할 수 있도록 하는 것이었습니다. 이에 SharePoint를 인터넷처럼 활용하여 공지사항 전달, 일정 공유, 공동 작업 등을 진행했습니다. 그러나 파일 공유는 별도의 NAS를 통해 이루어졌고, NAS 장애 시 업무가 중단되는 일이 빈번하게 발생했습니다. Teams는 단순한 채팅 기능 위주로 사용했으며, 각각의 도구들이 개별적으로 활용되면서 업무의 연결성과 체계적인 협업에는 한계가 있었습니다.



스마트워크, 이렇게 활용했습니다

이번 사업을 통해 맞춤형 컨설팅 파견 강사의 도움으로 NAS 기반의 파일 공유를 완전히 Microsoft Teams로 전환했습니다. 각 팀에 맞는 채널 구조와 파일 정리를 통해 협업 환경을 체계화했으며, 각 계정을 새롭게 설정했고 보안 정책도 강화하여 데이터 유출 및 분실 위험을 최소화했습니다. Teams 내에는 부서별 채널뿐만 아니라 공지사항, 일정 관리, 긴급 대응 전용 채널도 운영했으며, 기존 밴드의 대체 채널로 비공개 채널도 개설했습니다. 다만 해당 비공개 채널의 활용률은 아직 낮아, 이후 사용 활성화를 위한 노력이 필요한 상황입니다. 그럼에도 불구하고 전체적인 업무 속도와 협업 체계는 확실히 개선됐음을 체감하고 있습니다.



디지털 전환, 이렇게 달라졌습니다

Microsoft365 전환 이후의 변화는 여러 지표를 통해 확인되고 있습니다. 특히 파일 접근의 간소화, 보안 강화, 그리고 업무 공유 구조의 명확화가 대표적인 변화입니다.

또한 Microsoft Forms를 통해 실시한 내부 인식 조사 결과, 많은 직원들이 디지털 전환에 긍정적인 반응을 보였으며, '효율성이 높아졌다'는 평가가 주를 이루었습니다. 물론 일부 직원들은 변화 속도가 빠르다고 느껴 어려움을 겪고 있다는 의견도 있었습니다.

그러나 이러한 변화는 시간이 지남에 따라 익숙해질 것이라 기대하고 있으며, 앞으로는 Power Apps나 Power Automate를 활용한 자동화 기능도 단계적으로 도입할 계획입니다.

아직 수기로 작성 중인 업무 또한 Teams 기반으로 전환할 예정이며, 천천히 그러나 확실하게 변화를 이어갈 계획입니다.


앞으로의 계획과 기대

우리는 이번 디지털 전환을 단순한 기술 도입이 아닌, 장기적인 업무 환경 개선 전략으로 인식하고 있습니다. 향후에는 다음과 같은 계획을 가지고 있습니다.

- 정기적인 직원 교육을 통한 디지털 활용 능력 향상
- Power Platform(Power Apps, Automate 등)을 활용한 자동화 시스템 구축
- 비공개 채널 및 기능별 채널 활용도를 높이기 위한 내부 커뮤니케이션 전략 마련

이러한 변화를 통해 우리 기관은 더욱 스마트하고 유연한 조직으로 거듭나고 있으며, 앞으로도 일하는 방식을 꾸준히 개선해 나갈 것입니다.

디지털 기반 복지 서비스로 한걸음 더

 북서울종합사회복지관 / 이수민



변화의 출발점

“그때는 이게 당연한 줄 알았어요.” 매일 무료급식 대상자 명단을 출력해서, 손으로 하나하나 체크하고, 연차와 근로시간을 장부에서 계산하고, 공간 대관 일정을 문의받을 때마다 담당자가 그룹웨어 강의실 현황을 열어 확인하던 그 시간들. 별문제 없다고 생각했지만, 어르신 성함이 헛갈려 급식 대상자를 잘못 체크하거나 누락된 날, 담당자가 없어서 일지나 일정 확인이 지연되는 날의 반복, 우리도 조금씩 “이대로 괜찮을까?” 하는 고민을 하게 되었습니다. 사실 “디지털 전환이 필요해요!” 같은 선명한 목표가 있었던 건 아니었습니다. 다만 막연하게라도 “이런 방식 말고 다른 방법은 없을까.,” “이 일이 꼭 특정 사람에게만 의존해야 하나.,” “더 효율적인 방법이 있을 텐데...” 그런 생각들이 모이기 시작했고, 그러던 중 서울시사회복지사협회 ‘똑똑Smart Work 1차년도 사업’을 만나게 되었습니다.

우리가 일해왔던 방식

우리 기관은 직원들의 역량과 전문성을 존중했지만, 그만큼 담당자 부재 시 업무의 공백이 생겼고, 방대한 정보를 분류하고 효율적으로 관리하는 데 어려움이 있었습니다.

무료급식사업

급식 대상자 명단은 출력해서 수기로 체크했고, 어르신 성함을 외우지 못하는 다른 직원들이 담당자를 대체하여 출석을 관리하는 경우에는 이중체크 또는 누락 실수가 잦았습니다. 그때마다 어르신에게 직접 전화하며 일일이 대조하여 결석 어르신을 재확인해야 했습니다.

연차 및 연장근로시간 관리

운영지원팀에서는 직원들이 제출한 서류를 토대로 장부에 수기로 계산하여 기입하고 관리했습니다. 직원들이 휴가신청서를 누락없이 제대로 제출되었는지 혹은 잔여휴가 일수가 얼마나 남았는지 확인하려면 직접 와서 물어봐야 했고, 그때마다 문서를 열람해야 했습니다. 덕분에 담당자는 단순 질의응답에 상당한 시간을 보내곤 했습니다.

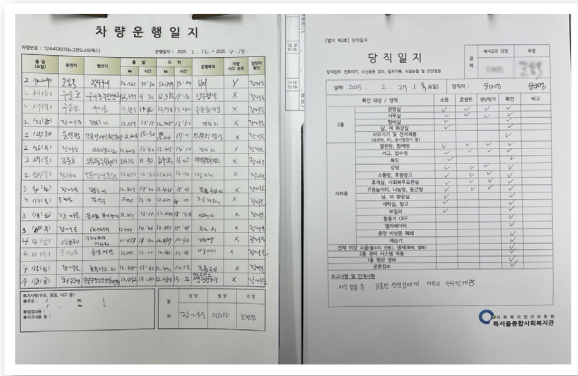
당직일지

당직자가 일지를 작성하려면 기관 라운딩 후 사무실로 돌아와 미리 출력된 양식에 복기하여 기재해야했고, 특이사항이 있는 경우 사진을 찍어 당직일지와는 별개로 카카오톡 단톡방에 추가로 보고했습니다. 가끔씩 양식이 미리 출력되어있지 않으면 작성 자체가 누락되기도 했습니다.

공간대관 신청

대관 신청을 원하는 이용자는 전화로 접수하고, 담당자가 강의실 현황을 일일이 확인해 가능 여부를 안내한 후에야 신청이 가능했습니다. 담당자가 없으면 확인이 늦어지고, 대관이 지연되는 경우도 있었습니다.

이러한 상황 속에서도 직원 모두가 배려하는 업무환경을 만들고자 노력하였지만, 결국은 특정 업무가 몇몇 사람에게 과도하게 집중되었고, 반복된 작업으로 불필요한 시간이 소모되었습니다. 그 구조가 우리 기관 전체의 비효율성과 오류 가능성을 높이고 있다는 점을 모두가 인식하기 시작하였습니다. 그래서 이번 스마트워크 도입은 단순한 디지털화가 아니라, 업무를 나누는 방식, 정보를 공유하는 태도, 일하는 문화 자체를 바꾸는 시도가 되었습니다.



스마트워크, 이렇게 활용했습니다.

우리 기관의 스마트워크는 아직 걸음마 단계지만, 현장의 문제를 푸는 실질적인 방법으로 접근했습니다.

첫째, 문제를 덜어내는 구조 만들기

우리 기관의 인지하고 있는 문제점은 담당자 부재 시 업무의 공백이 발생한다는 점이었습니다. 이 문제를 해결하기 위해서는 어떤 일의 주인이 꼭 특정한 사람일 필요가 없도록 만드는 것이었습니다. 누구든지 급식 출석을 체크할 수 있고, 누구든지 복지관을 순회하여 안전에 귀기울이며, 누구든지 나의 연차 현황을 확인하고, 누구든지 지역주민을 응대함에 있어서 막힘이 없도록 하는 것. 그래서 우리는 구글스마트워크의 도구들을 활용해서 실제 업무 흐름에 녹여내는 방식을 활용했습니다.

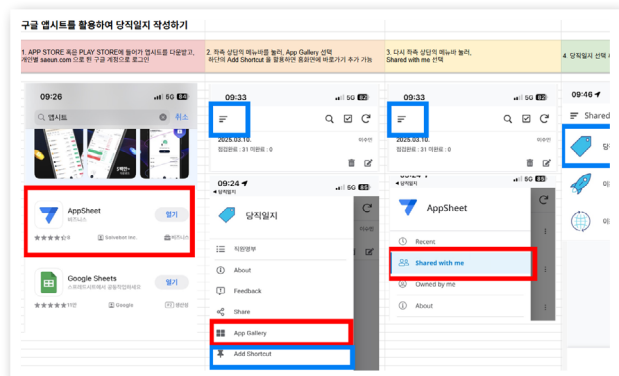
둘째, 업무 협업을 위한 공유 공간 구축

개인의 머릿속이나 개별 파일에 머물던 정보를, 모두가 함께 공유하고 함께 작업할 수 있는 공간으로 옮기는 것. 그를 통해 우리의 협업 구조를 효율적으로 바꾸는 큰 계기가 되었고, 실제로도 업무에 큰 효율을 가져왔습니다.

셋째, 일한만큼 '보여주는' 구조로 전환

직원 모두가 누구보다 사회복지사로서 사명감을 갖고 일하는 걸 너무 잘 아는 기관 입장에서는 일한만큼 눈으로 보여지고 근거가 쌓이고, 그로 인해 직원 스스로도 뿌듯하기를 기대하였습니다. 그러기 위해서는 활동의 모든 근거들이 데이터로 쌓여야만 했으며, 지금은 사업 별로 데이터 쌓기를 시작하게 되었습니다. 이렇게 쌓인 무수한 데이터는 우리가 걸어온 발자취이자 앞으로 걸어갈 방향성을 제시하게 될 것이라 확신합니다.

연차 확인						
직명명		장기근속유가시간	0	연차유가시간	111	
		누적유가시간	0	누적유가시간	45.5	
		잔여시간	0	잔여시간	65.5	
		가족/자녀유증유가시간	24	유가사용시간	0	
		차내유증유가사용시간	0	유가사용시간	32	
		가족유증유가사용시간	0	유증유가사용시간	0	
		잔여시간	24	약정유가사용시간	0	
연번	연차종류	연차시작일	연차종료일	연차사용일수	업무인수차	
1	연가	2025. 1. 31(금)	8 : 50	2025. 1. 31(금)	17 : 50	0
2	연가	2025. 2. 11(화)	14 : 50	2025. 2. 11(화)	17 : 50	4
3	연가	2025. 2. 20(화)	11 : 50	2025. 2. 20(화)	17 : 50	5
4	연가	2025. 2. 27(목)	14 : 50	2025. 2. 27(목)	17 : 50	3
5	연가	2025. 3. 12(수)	8 : 50	2025. 3. 13(목)	17 : 50	2
6	연가	2025. 3. 20(목)	15 : 50	2025. 3. 20(목)	17 : 50	2
7	연가	2025. 3. 21(금)	8 : 50	2025. 3. 21(금)	17 : 50	8
8	연가	2025. 3. 25(화)	8 : 50	2025. 3. 25(화)	11 : 20	2.5
9	연가	2025. 3. 26(수)	9 : 00	2025. 3. 26(수)	12 : 00	3
10	연가	2025. 3. 31(월)	8 : 50	2025. 3. 31(월)	17 : 50	8
11	무급연가	2025. 4. 1(화)	8 : 50	2025. 4. 4(금)	17 : 50	32
12						
13						



스마트워크 도입 실제 사례

스마트워크 도입 후 구체적인 성과는 몇 가지 실제 사례를 통해 명확히 확인할 수 있었습니다.

사례1, 무료급식사업 - QR코드로 누구나 관리할 수 있게

모든 어르신께QR코드를 배부하고, 핸드폰이나 소지품에 부착하도록 안내했습니다. 방문 시 스캔만 하면 출석이 자동으로 기록되고, 구글시트에 저장되어 누락 없는 출석 관리가 가능해졌습니다. 이 방식을 도입한 후, 현장에서 기록 누락 및 오류가 거의 0건으로 줄었고, 어르신의 성함을 외우고 있는 담당자가 아닌 누구라도 이 업무를 대체할 수 있게 되었습니다.

사례2, 당직일지 - 앱시트로 현장에서 바로 기록

앱시트를 활용해 당직 시 점검 체크리스트를 만들어 현장에서 바로 기록하고, 문제가 있으면 사진을 첨부해 공유합니다. 작성된 기록은 구글시트에 자동 저장되며, 누구든지 출력 양식 탭을 통해 스스로 인쇄하여 일지가 구비되어 있지 않아 작성하지 못하는 경우는 사라졌습니다. 스마트워크의 이해도가 낮은 직원이 있더라도 도입전 앱 설치 및 이용방법을 안내하고 시범 운영하여 단 한명도 이용하지 못하는 직원이 없게 하였습니다.

사례3, 연차휴가 및 연장근로시간 - 구글시트 기반 관리 시스템

연차 종류별 잔여일수, 연장근로시간, 보상휴가 사용가능 시간 내역을 구글시트를 통해 직원 개인별로 자동 계산되도록 구성했습니다. 직원들이 실시간으로 본인의 휴가 사용 내역을 확인할 수 있어, 운영지원 담당자의 응대 시간이 90% 이상 줄었을 뿐만 아니라, 중복으로 신청서를 제출하는 경우도 스스로 확인이 가능해 오류의 가능성을 줄이고, 사용 이력의 투명성을 확보하였습니다.

사례4, 공간 대관 - 구글 캘린더 기반 일정 및 공간 대관 관리

전 직원 일정은 구글 캘린더를 통해 공유되고 있습니다. 회의, 출장, 행사 등이 통합되어 중복 없이 실시간 확인이 가능해졌습니다. 기존에 사용하던 그룹웨어 시스템은 가독성이 떨어지고 한 일정에 사용 공간과 참여자를 설정할 수 없어, 강의실현황 및 개인업무현황에 중복으로 기록하여 관리해야만 했습니다.

익숙했던 기존 시스템을 두고 구글 캘린더로 한번에 옮겨오기가 쉽지 않았지만, 지속적으로 구글을 통해 안내하였으니 확인바란다는 공지를 통해 직원들이 확인하지 않을 수 없도록 하는 유예 기간을 두고 현재는 구글 캘린더 사용이 80% 정착되어 있는 상황입니다.

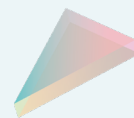
앞으로 이 구조를 활용해 홈페이지와 연동하여 주민이 직접 대관 신청을 할 수 있는 시스템을 준비 중입니다.

디지털 전환,이렇게 달라졌습니다

결과적으로 스마트워크 도입 이후, 정보 공유 문화로 업무의 표준화와 정보 접근 평등을 실현하고 이를 통해 담당자 부재 시 업무 연속성을 확보하여 직원 간 협업 분위기를 개선하였습니다. 또한 방대한 정보 및 문서 관리의 효율성이 크게 증가되었습니다. 특히 각 프로그램별 출석관리의 디지털화는 정보 누락 건수를 제거하여 실적 취합에 큰 도움을 주었습니다.

다음은 실제 디지털 전환을 통해 달라진 성과에 대한 수치입니다.

- 프로그램별 출석 누락: 일평균 5건 → 0건
- 당직일지 작성 누락: 사라짐
- 담당자 부재 시 이용자 응대시간: 30분 → 5분
- 협업 및 정보 공유 건수: 월평균 1회 → 월평균 10건 이상



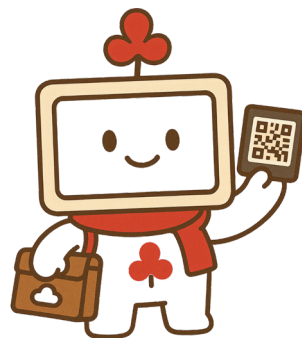
앞으로의 계획과 기대

스마트워크가 도입된 이후, 직원들은 업무의 효율성의 변화를 몸소 체감하고 있습니다. 이를 에너지로 삼아 기관에서는 앞으로도 더욱 효율적인 시스템 운영을 위한 노력을 계획하고 있습니다.

우선, 사무실 외부에서도 보고와 처리가 가능하도록 차량운행일지, 출장확인서, 대상자 방문일지 등의 업무를 앱 시트를 활용한 실시간 현장 기록 체계로 전환할 계획입니다. 또한, 구글 캘린더와 기관 홈페이지를 연동하여 주민이 프로그램실의 빈 시간을 직접 확인하고 대관 신청까지 할 수 있는 이용자 중심의 예약 시스템을 구축해 접근성을 높이고 절차를 간소화하고자 합니다.

이와 더불어, 직원들의 디지털 역량 강화를 위한 전략도 적극 추진하고 있습니다. 외부 전문강사를 초빙한 교육과 함께 실습 중심의 정기 교육을 운영하고, 스마트워크 매뉴얼을 제작 및 배포하여 전 직원이 디지털 환경에서 자율적으로 일할 수 있는 기반을 다질 예정입니다.

처음엔 “그냥 불편함을 감수하면 되지” 하며 넘겼던 일들이 스마트워크를 통해 하나씩 해결되면서, 우리가 왜 바뀌어야 하는지에 대한 공감의 자рын스럽게 자리 잡았습니다. 기록 누락이 줄고, 협업이 쉬워졌으며, 무엇보다도 “누구나, 언제든” 업무를 이어갈 수 있는 복지관으로 변화하고 있습니다. 이러한 변화는 단순히 시스템을 도입한 것이 아니라 우리의 업무 문화를 전환하는 과정이라 생각합니다. 이런 변화가 ‘똑똑Smart Work 1차년도 사업에 참여한 기관을 넘어, 서울시 전역의 사회복지 현장에서도 만나볼 수 있기를 기대합니다.



구조를 바꾼 스마트워크, 연결과 성장

태화해뜨는샘 / 원현숙



변화의 출발점

우리 기관은 2023년 서울시사회복지사협회의 '똑똑 Smart Work 1차년도 사업'에 선정되어 참여할 수 있게 되었습니다. 사업 참여 전 우리 기관의 업무 방식은 디지털과 아날로그가 혼합되어 있었습니다. 효율적인 업무처리를 추구했지만 늘 처리되지 않은 잔업이 남아 있었고, 그만큼 직원들이 느끼는 피로도도 날로 누적되고 있었습니다.

'우리도 보다 똑똑하게 행정업무를 효율적으로 처리할 수는 없을까?' 하는 고민에서 시작하여 우리 기관의 일하는 방식을 개선해 보자는 공감대가 형성되어 스마트워크 팀을 조직하게 되었습니다.

전자결재와 대면결재의 공존

우리 기관은 닥스웨이브라는 전자결재 시스템을 사용하고 있습니다. 전자결재 중심으로 문서를 처리하고 있지만 여전히 대면결재로 처리하는 몇 개의 문서가 남아 있었습니다.

특히 수기로 작성하고 결재 하는 차량대장, 교통카드 대장, 교육 및 운동 프로그램 출석부는 누락되는 경우 '누가 누락했는가?' '정확한 데이터는 무엇인가?'를 찾는 데 시간과 에너지가 많이 들었고, 이러한 상황이 반복되며 시스템 개선의 필요성을 절감했습니다.

대표계정의 공유

기관의 대표 이메일 계정은 기관의 직원이라면 누구나 로그인하여 이메일을 확인하고 사용할 수 있었습니다. 그리고 이 방법에 문제가 있다는 생각 없이 10년 이상 업무를 지속해 왔습니다. 그러나 구글 워크스페이스에서 대표메일에 관한 보안 위험을 수시로 알리고,알람이 뜨고 계정이 수시로 잠기기까지 하여 업무가



지연되기도 했습니다. 기관의 대표메일이 구글 워크스페이스 관리 계정이어서 보안이 무엇보다 중요했음에도 불구하고 인식하지 못한 채 여러 사람이 여러 공간에서 사용하고 있었습니다.

문서분실과 재작업의 늪

전자결재 외 대면결재로 남아 있는 문서는 결재가 지연되거나 분실되는 경우가 종종 있었습니다. 분실 서류를 다시 찾는 경우도 있었지만 많은 직원들은 저장되어 있는 데이터를 활용하여 다시 결재를 올렸습니다. 그러다 보니 행정업무가 계획한 기한에 대비하여 지연되는 경우도 잦았습니다. 이러한 상황의 반복은 각 직원들의 머릿속에 업무가 마무리되지 않는 것 같은 체감을 늘 주었고, 스트레스를 유발하며 직원들의 일상에 자리 잡고 있었습니다.

비효율적인 행정업무 방식

우리 기관의 가장 큰 문제는 스마트워크 체계가 존재하나 제대로 구현되지 않는 것이었습니다. 특히 모바일로 처리되지 않는 행정업무가 많다 보니 직원들은 각 업무를 진행한 후 항상 업무의 마무리는 사무실로 돌아와서 행정업무를 처리하는 것이 일상이었습니다. 이러한 업무 방식은 같은 업무를 여러 번 하는 느낌을 주었습니다. 또 시급한 업무가 집중되는 날에는 행정업무가 지연되거나 누락되어 밀린 업무를 야근으로 처리해야 하는 부담이 늘 있었습니다. 부서 간 정보 공유와 협력도 체계적으로 이루어지지 않다 보니 업무에 대한 책임과 일정 공유가 제대로 이루어지지 않아 업무를 진행할 때 추가적인 에너지가 많이 드는 어려움이 있었습니다.



스마트워크, 이렇게 활용했습니다.

첫째, 우리 기관은 스마트워크 도입의 첫 단계로 업무 관련 계정을 개인별로 분리하고 보안을 강화했습니다.

기관 대표메일의 보안을 강화하고, 각 직원들은 개인의 업무 계정 중심으로 업무를 진행하되 각 문서 공유 권한을 민감하게 체크하여 협업이 원활히 진행되도록 업무 방식을 변경했습니다.

둘째, 구글 캘린더(Google Calendar)와 구글 미트(Google Meet)를 활성화하여 일정 공유와 업무 소통 협력 체계를 강화했습니다.

전 직원 16명의 구글 캘린더를 활성화하여 사용함으로써 상호 간의 일정 공유와 협업이 자연스럽게 보완되었습니다. 또한 다양한 회의 시 구글 미트를 활용함으로써 보다 회의에 밀도 있게 집중하여 논의하는 회의가 되도록 업무 환경을 개선했습니다.

셋째, 앱시트(AppSheet)를 사용하여 업무 기록을 디지털화했습니다.

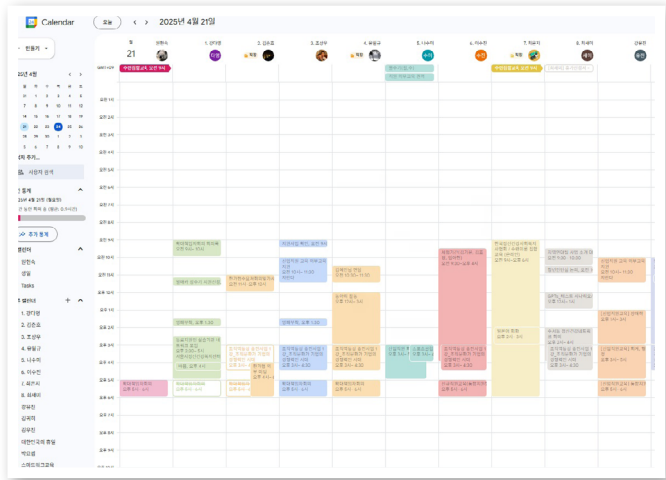
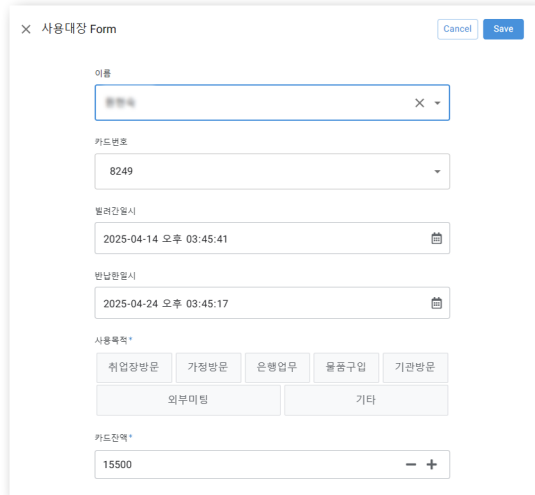
손으로 작성하던 차량대장, 교통카드 일지, 일일보안일지, 프로그램 출석부 등 서류를 앱시트를 활용하여 모바일로 입력하는 방식으로 변경함으로써 이전보다 편리하게 데이터를 입력할 수 있게 됐고, 업무가 지연되거나 누락되지 않아 시간 사용이 효율적으로 개선되었습니다.

넷째, 앱시트와 스프레드시트 함수를 사용하여 회원의 활동 실적을 체계적으로 관리할 수 있게 되었습니다.

이전에는 한글, 엑셀, 지류 종이 등으로 흩어져 있던 회원 활동 실적을 스프레드시트로 관리할 수 있게 되어 프로그램 중심, 사람 중심으로 원하는 데이터를 쉽게 추출해 낼 수 있게 됐고, 실적 관리가 매우 용이해졌습니다.

다섯째, 루커스튜디오를 도입하여 회원의 활동에 대한 자료를 시각화할 수 있게 되었습니다.

데이터를 사람이 인식하고 해석할 때 시각적 자료는 매우 중요합니다. 우리 기관도 데이터 시각화를 보다 전문적으로 구현하길 원했으며, 루커스튜디오 활용 방법을 습득하여 활용하게 됨으로써 직원들의 데이터 시각화 역량이 강화되었습니다. 앞으로 데이터에 대한 레포트를 작성할 때 보다 고도화된 시각화 자료를 구현할 수 있게 될 것이 기대됩니다.



스마트워크 도입 실제 사례

스마트워크 도입 후 우리는 몇가지의 구체적인 사례를 통해 성과는 명확히 확인할 수 있었습니다.

사례 1: 앱시트 활용 데이터 입력으로 누락 감소

이전에는 프로그램 출석부, 교통카드 대장, 차량대장, 일일보안일지 등을 수기로 입력하다 보니 직원이 바빠서 사무실 내 파일에 직접 기입하지 않으면 데이터 입력이 누락됐습니다. 그러나 앱시트를 활용하면서 언제 어디서나 터치로 쉽게 데이터를 입력할 수 있게 되어 데이터 입력 누락이 현저히 감소했습니다.

사례 2: 신입 직원의 빠른 업무 적응

이전에는 신입 직원이 입사하면 업무를 완벽히 인수받고 적응하는 데 2개월 이상의 시간이 소요됐습니다. 대부분의 직원이 다양한 업무로 바쁘고 분주하게 일하는 환경에서 누군가 상세하게 설명해 주지 않으면 이해하기 어려웠던 내용을 스마트워크 적용으로 온라인으로 소통하고 협업 툴을 가능한 시간에 열람하며 업무를 상세히 파악할 수 있게 되어 업무 적응 기간이 1개월 정도로 단축됐습니다.

사례 3: 직원들의 SI 활용 능력 향상

본 사업에 참여하기 이전에는 SI에 대한 관심이 적고 현장에서 적용점을 찾지 못했던 직원들이 많았습니다. 그러나 사업이 진행되며 SI 교육을 수강하고, SI 활용 비용을 지원받으며 SI 활용에 관심 갖는 직원들도 많아졌고, 실제로 사회사업 글쓰기, 앱시트 코딩, 이미지 및 영상 제작 등 다양한 업무에서 SI를 활용하는 직원들도 현저히 많아졌습니다.

사례 4: 회원 활동 데이터 구축

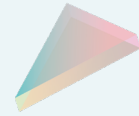
우리 기관은 의무적으로 실적 관리를 꾸준히 진행해 왔습니다. 그러나 각 프로그램별 월별 실적으로 기관을 이용하는 당사자인 회원 개인별로 활동 데이터를 추출하는 시스템은 갖춰져 있지 않았습니다. 회원 개인별 데이터를 명확하게 추출하여 시계열적인 변화를 보고 싶었지만, 데이터를 다루는 역량의 한계로 회원 변화를 기술할 때는 담당 직원의 기억력에 의존하여 기재됐습니다.

본 사업에 참여하면서 데이터 입력, 추적, 추출의 방법을 앱시트와 스프레드시트 함수를 사용하여 회원별 활동 데이터를 추출할 수 있게 됐습니다. 특히 우리 기관이 실천하는 클럽하우스 모델에서 중요하게 여기는 '일 중심의 일과' 참여 데이터를 확인할 수 있게 되어 매우 의미 있는 사업 참여였습니다. 앞으로 회원 개인별 데이터는 개별화된 사례관리 강화에 매우 유용하게 쓰일 것으로 예상되어 기대됩니다.

디지털 전환, 이렇게 달라졌습니다

결과적으로 스마트워크 도입 이후,
행정업무 기록 누락이 최소화되고, 타 부서나 팀원과의 협업과 소통이 활발해졌습니다.

- 각종 대장 기록 누락: 월 평균 2 건 → 0 건
- 신입직원 업무 인수인계기간: 2개월 → 1개월
- 시활용 직원수 증가: 2명 → 10명
- 회원별 활동데이터 추출: 불가능 → 가능



앞으로의 계획과 기대

스마트워크가 기관에 정착되면 이를 기반으로 다양한 시스템을 구축할 계획입니다.

첫째, 앱시트와 스프레드시트 함수 등 다양한 기능을 활용하여 회원 사례관리 시스템을 체계적으로 구축할 계획입니다.

회원 당사자가 자신의 회복 과정에 대한 데이터를 쌓는 과정에 직접 참여하도록 하고, 회복과 관련된 척도를 탑재함으로써 변화의 정도를 측정하고 시각화를 구현해 나갈 계획입니다.

둘째, 기관을 이용하는 회원별 활동 레포트를 매년 발행할 예정입니다.

이 레포트는 실제로 회원이 참여한 프로그램과 클럽하우스 일 중심의 일과 활동, 질적인 평가 등이 종합적으로 포함되어 이전보다 상세한 근거 기반의 레포트로서 당사자의 회복을 위한 활동을 촉진하는 중요 문서가 될 것입니다.

셋째, 직원들의 디지털 활용 능력을 높이기 위해 정기적인 스마트 교육 과정을 마련할 예정입니다.

구글 워크스페이스 내 툴 사용뿐만 아니라 다양한 협업 툴 및 시 활용 역량이 강화되어 직원 각 개인의 디지털 활용 능력이 향상되도록 추가적인 교육을 진행할 계획입니다.



스마트워크 문화, 모두 함께 실천하다

시립강북노인종합복지관 / 최원진 과장, 황인욱 사회복지사



변화의 출발점 - “조금만 더 이해하면 좋겠어!”

시립강북노인종합복지관(이하 '복지관')은 운영법인 차원에서 구글 워크스페이스를 활용하여 입·퇴사자 인사기록 관리, 문서 공유, Chat 기능, 공지사항 전달 등의 업무를 수행하고 있어 전 직원이 최소한의 활용 경험은 갖고 있었습니다. 그러나 실제 현장에서는 Sheets, Forms, 드라이브 등 일부 기능만을 몇몇 직원이 개별적으로 사용하고 있었고, 조직 전체의 협업이나 자료 연동 등 통합적 활용은 이뤄지지 않아 효율성이 떨어지는 상황이었습니다. 특히 기존 전자결재 시스템에 대한 익숙함과 NAS 기반 문서 관리 체계는 변화의 필요성과 협업을 위한 새로운 업무 체계에 대한 인식을 어렵게 만들었습니다.

그럼에도 불구하고 2024년 스마트워크 사업 참여를 준비하면서, NAS 시스템의 한계와 일부 업무에서 실시간 협업 필요성이 점차 부각되었고, 기존에 사용 중인 구글 워크스페이스도 '조금만 이해하면 더 잘 쓸 수 있다'는 내부 인식과 함께 교육에 대한 직원들의 기대와 욕구가 높아졌습니다. 이에 복지관에서는 '구글 워크스페이스를 조금만 더 이해하자'라는 목표를 설정하게 되었습니다.

우리가 일해왔던 방식 - “우리는 충분히 스마트하게 일하고 있어!”

2017년부터 '스마트 복지관'이라는 비전과, '스마트, 변화, 소통, 열정'의 핵심가치를 기반으로 복지관의 운영과 사업 전반에 '스마트' 방식을 중심에 두었습니다. 이러한 방향성은 운영법인 차원의 구글 워크스페이스 도입, 복지관 전자결재 시스템, NAS 및 회원전용 RFID 시스템이 구축되면서 '스마트워크'가 가능해졌습니다. 이를 통해 복지관은 문서 작성에서 결재에 이르는 업무 효율성이 증가했고, 중요 문서와 자료의 보관, 검색이 용이해졌으며, 부서 간 원활한 소통 기반의 협업도 가능해졌습니다. 또한 제한적이나마 재택·원격 업무도 가능한 환경을 갖추면서 '우리는 스마트하게 일하고 있다'는 인식을 갖게 되었습니다.

그러나 스마트워크에 대한 직원 간 이해, 역량, 활용도의 차이로 인해 일부 직원은 개인 비용을 지불하면서 외부 유료 프로그램을 활용했고, NAS 시스템 오류로 인한 일시적 전산 마비, 개인정보 보호에 대한 어려움, 한글 문서 기반의 업무로 실시간 협업이 어려운 점 등은 스마트워크 환경을 개선하고 고도화해야 할 필요성을 보여주었습니다.

스마트워크, '활용체계 구축'과 '협업구조 개선'으로 활용했습니다.

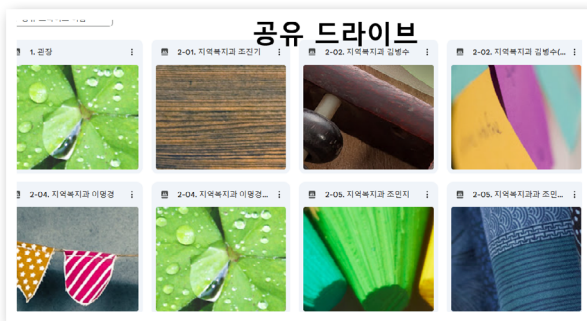
첫째, 교육을 통한 복지관 맞춤형 구글 워크스페이스 활용체계 구축입니다.

복지관에서는 스마트워크 교육을 통해 구글 워크스페이스의 다양한 기능 중, 기존 전자결재 시스템과 연계가 가능한 기능을 선별하여 복지관 상황에 맞는 체계를 구축했습니다. 대표적으로 구글 챗(Chat)과 캘린더를 활용해 복지관 내부 및 법인 소속 직원 간 소통과 정보 공유가 활성화됐습니다. 특히 구글 드라이브를 활용해 직원별 개인, 공유 드라이브를 구성함으로써, 기존 NAS 시스템에서는 어려웠던 실시간 협업, 안정적인 문서 저장, 다른 구글 앱과의 연계가 가능해졌습니다

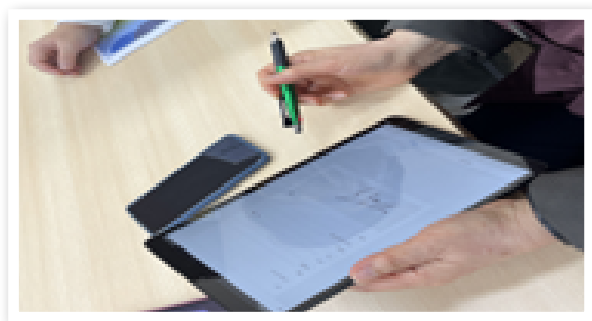
둘째, 드라이브, 문서(Sheets, Forms, Slide), 챗, 캘린더 사용으로 공유·협업 구조를 개선했습니다.

안정적인 구글 드라이브를 기반으로 문서도구 및 기타 앱의 활용도를 높여 공유와 협업 구조를 개선했습니다. 특히 문서(Sheets, Forms, Slide) 활용도가 폭발적으로 증가하면서 Sheets는 실시간 장소사용 현황 공유, 월별 일정표 작성, 간단한 자료 조사 및 공유 등에, Forms는 프로그램 사전/사후 설문 및 신청서 접수에, Slides는 운영위원회 자료 작성에, Chat은 실시간 정보 공유에, Calendar는 월별 일정표 공유에 활용되며, 실시간 자료 취합과 공유가 활발해졌고, 부서 간 협업과 직원 간 소통의 질이 향상됐습니다.

스마트워크 도입 실제 사례



[공유 드라이브]



[전자서명]

사례 1. 문서 저장 및 공유, 인수인계의 효율성 증가

과거에는 직원이 퇴사하거나 조직 개편으로 부서 간 이동할 경우, 공동 자료와 개인 자료를 구분하여 개별 NAS, 외장하드, 이메일, 대화방을 통해 전달했습니다. 이 과정에서 파일 누락, 삭제, 위치 변경 등으로 인해 자료를 파악하는 데 시간이 오래 걸렸고, 담당자 인수인계와 업무 파악, 부서장 점검에 평균 한 달 정도 소요됐습니다. 현재는 구글 드라이브의 '공유 드라이브'를 공동 업무용과 개인 저장 공간으로 구분하여 파일 관리를 용이하게 했으며, '소유자 변경' 기능을 통해 자료를 부서별로 이관할 수 있어, 소유자 변경만으로도 바로 업무를 이어갈 수 있는 구조를 만들었습니다. 또한 담당자의 업무별 진행 상황과 버전 히스토리가 남아 있어 업무 이해가 빠르고, 인수인계 기간이 평균 50% 이상 단축됐습니다.

사례 2. 부서 간 협업 및 일정 관리의 체계화 - 구글 챗, 스페이스, 캘린더 도입

과거에는 부서 간 일정 공유를 위해 담당자가 직접 찾아가 수기로 확인하거나 전달했습니다. 긴급 일정이 발생하면 반영되지 못하는 일이 많았고, 개인 SNS를 통한 소통으로 인해 누가 누구에게 자료를 요청하고 전달했는지 확인할 수 없어 자료가 손실되거나 누락돼 회의를 처음부터 다시 하는 일이 잦았습니다. 현재는 구글 캘린더를 통해 부서별, 개인별 일정이 통합 관리되고 있으며, 구글 챗과 부서 스페이스를 활용해 실시간 소통이 가능해졌습니다. 이를 통해 긴급 일정, 중요 자료, 내용 등을 즉시 공유할 수 있게 되었고, 회의, 행사 준비 등 협업과 일정 관리가 체계화돼 업무 효율성이 증가했습니다.

사례 3. 취업지원 AppSheet를 통한 현지 완결형 업무 가능 - 전자서명 및 위치 공유 활용

과거에는 취업지원 프로그램 운영 시 출석 확인, 동의서 등을 출력하고 대면으로 서명을 받은 뒤 수기로 보관하거나 엑셀로 정리하고 PDF로 저장해야 했습니다. 정리 및 결과 보고에만 3일 이상 소요됐으며, 업체 방문 상담도 최소 일주일 전에 전화를 통해 일정을 확인해야 했습니다. 현재는 스마트워크 교육 후 자체 제작한 취업지원 AppSheet를 구글 Sheets와 연동하여 관리하고 있으며, 참여자들은 스마트폰으로 즉시 전자서명을 할 수 있습니다. 또한 구글 맵을 연동해 업체의 위치와 약속 장소를 실시간으로 공유할 수 있게 됐습니다. 이로 인해 기록 관리의 정확도가 높아졌고, 관련 서류 점검 및 검토 시간이 대폭 감소했습니다.



[구글 캘린더]

디지털 전환, 이렇게 달라졌습니다



1. 직원역량 강화(상향 평준화) 및 협업체계 구축

과거에는 일부 직원들만 구글 워크스페이스 기능(Sheets, Forms, 드라이브 등)을 제한적으로 사용하고 있었으며, 전체 시스템에 대한 이해도가 낮아 스마트워크가 전면적으로 활용되지 못하고 있었습니다. 그러나 '스마트워크 교육'을 통해 전 직원이 구글 워크스페이스의 기본 기능부터 업무 활용 실습까지 교육받고, 반복 학습과 피드백 과정을 거치면서 전 직원의 역량이 상향 평준화되었습니다. 기존에는 문서 작성, 일정 공유 등을 위해 개인 업무가 과도하게 가중되는 구조였으나, 구글 챗, 부서별 스페이스, 캘린더, 공유 드라이브 등의 도입으로 정보 접근성과 공유가 실시간으로 가능해졌고, 그 결과 조직 내 협업과 공유 문화가 자연스럽게 형성되었습니다.

2. 업무 연속성 및 지속성 확보

기존에는 NAS, 외장하드, 이메일, 대화방 등을 통해 자료를 공유해야 했고, 이는 담당자가 바뀔 경우 인수인계 과정에서 누락과 업무 공백이 발생할 가능성이 높았습니다. 구글 드라이브 중심의 자료 공유로 전환하고, '공유 드라이브' 및 '소유자 이전' 기능을 통해 직원 개인 자료와 공동 업무 자료를 구분하여 체계적으로 관리 하면서, 버전 히스토리 및 업무 진행 상황 공유가 가능해졌습니다. 그 결과 새 담당자가 기존 업무 흐름을 빠르게 파악할 수 있어 전체 업무의 연속성과 지속성이 확보되었습니다.

3. 현지 완결형 업무 가능(AppSheet 기반)

스마트워크 교육을 통해 AppSheet 자체 개발 역량이 확보되었고, 이를 기반으로 현장에서 업무가 완결되는 구조가 마련되었습니다. 구글 Sheets와의 연동으로 실시간 정보 수집 및 기록 자동 저장이 가능해졌으며, 전자 서명 기능으로 종이 출력 없이 바로 서명을 받을 수 있게 되었습니다. 또한 구글 맵 연동을 통해 방문 위치 및 약속 장소를 즉시 공유함으로써 업무 준비와 실행의 정확도 및 속도가 향상되었습니다. 이로 인해 반복적이고 비효율적인 행정업무가 간소화되고, 전체 업무 프로세스가 정돈되었습니다.

앞으로의 계획과 기대

1. '스마트워크' 역량 강화(지속적인 교육 및 상향 평준화)

구글 워크스페이스, 전자결재, AppSheet, 생성형 AI 등 변화하는 업무 환경에 대응하여 실무 역량 중심의 교육을 지원할 계획입니다. 특히 신입 직원에게는 구글 워크스페이스 기초 활용법과 스마트워크 문화 이해를 위한 교육을 정기적으로 제공하고, 기존 직원들에게는 앱 개발, 데이터 분석, 자동화 기능 등 심화 과정을 운영할 예정입니다. 이를 통해 전 직원의 스마트워크 실무 역량을 향상시키고 조직 전반의 디지털 문화 정착을 도모하겠습니다.

2. 유관기관 공유 및 벤치마킹을 통한 '스마트워크' 고도화

스마트워크 사업에 새롭게 참여한 기관들과의 정보 공유 및 실무자 중심의 네트워크를 형성하고자 하며, 타 기관의 우수 사례를 벤치 마킹하여 우리 복지관에 적합한 스마트워크 환경을 더욱 고도화해 나갈 계획입니다. 이를 통해 단순한 도구 활용을 넘어, 복지관의 업무 흐름과 문화에 적합한 '스마트 일하기 방식'을 구축하고, 다양한 스마트워크 도입 효과를 극대화할 수 있도록 할 것입니다.

향후 우리 복지관은 스마트워크의 실천 경험을 바탕으로, 실무자가 체감할 수 있는 변화와 성과 중심의 디지털 혁신을 지속 추진하고자 하며, '보수적인 행정 문화'라는 인식을 넘어서 보다 효율적이고 유연한 복지 실천의 현장으로 발전하기 위한 노력을 멈추지 않겠습니다.

흐름을 만들고 기억을 쌓는 디지털 전환

종로장애인복지관 / 김성락



종로다움으로 시작된 디지털 전환

종로장애인복지관의 변화는 관장님의 한마디에서 출발했습니다.

“직원들의 행정업무, 이대로 괜찮은 걸까?”, “사람을 잘 만나기 위해 우리는 무엇을 바꿔야 할까?”

복지현장에서 ‘사람을 잘 만나는 일’은 사회복지사의 본질입니다. 하지만 쌓여가는 행정업무는 그 본질을 가로막는 현실적 과제였습니다.

계획서, 추경 계획서, 평가서 같은 문서를 반복적으로 작성하는 업무 속에서,

“처음 계획만 잘 세운다면, 이 일들을 자동화할 수 있지 않을까?”라는 질문이 바로 디지털 전환의 시작점이었습니다.

우리는 서울시사회복지사협회의 ‘똑똑 Smart Work 1차년도 사업’에 참여하며 행정업무의 구조를 바꾸고, 사람과 더 많이 마주할 수 있는 환경을 만들고자 했습니다.

“어디서부터 바꿔야 할까?”, “어떻게 하면, 더 나아질 수 있을까?”

이 질문들은 결국 구글워크스페이스라는 실천으로 이어졌고, 함께 배우고, 함께 시도하는 ‘종로만의 스마트워크’가 시작됐습니다.

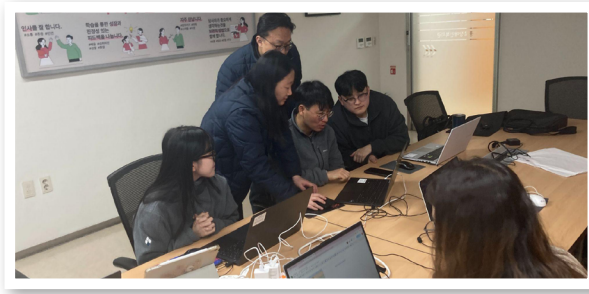
흐름은 끊기고, 기록은 사라졌다.

스마트워크 도입 전, 종로장애인복지관의 행정 구조는 개별 담당자 중심의 업무 운영이었습니다. 업무는 각자 성실히 수행되고 있었지만, 그 흐름은 공유되지 않았고 기록은 흐름 없이 흩어져 있었습니다. 주간업무보고와 월례회의 기록은 서버에서 엑셀을 통해 양식을 배포하고 작성하는 구조로, 공동작업이 불가능했고 자료를 취합하는 과정에서도 오랜 시간과 노력이 자주 발생했습니다. 각종 자료 역시 대부분 인쇄물에 머물거나 개별 컴퓨터에 산발적으로 저장되어 있었습니다.

이러한 구조적 비효율은 자기성장평가 과정에서 특히 두드러졌습니다. 한 해를 돌아보며 나의 목표, 실천 내용, 성과를 정리하려 할 때면, “작년의 나의 목표가 무엇이었지?”, “그때 어떤 일을 했더라?”라는 질문에 기억에만 의존해 문서를 하나하나 찾아야 했습니다.

이는 회의자료, 실행계획, 결과보고서가 서로 연결되지 않고 흩어져 있었기 때문입니다. 이런 구조에서는 업무를 누가, 언제, 어떻게 수행했는지를 확인하는 것조차 쉽지 않았습니다.

그 결과, 한 사람이 고립된 채로 일을 떠안게 되며, 같은 일을 반복하고, 구성원 간의 협업이 단절되는 상황이 이어졌습니다.



스마트워크, 이렇게 활용했습니다.

우리는 변화가 필요했습니다. 그리고 그 변화는 '스마트워크'라는 방식으로 실현되었습니다. 종로장애인복지관은 구글워크스페이스를 기반으로 한 스마트워크 체계를 도입해 기존의 단절된 행정 구조를 하나의 연결된 흐름으로 바꾸기 시작했습니다.

첫째, 주간업무와 월례회의의 흐름을 바꾸다

종로장애인복지관은 오랫동안 회의자료를 각 부서에서 따로 작성하고 출력해 회의 직전에 수합하는 방식을 사용해왔습니다. 이 과정에서 누락이나 중복이 종종 발생했고, 회의자료를 한데 모으는 데 많은 시간이 소요되었습니다. 회의 중 문서를 수정하거나 재확인하기도 어려웠고, 회의에 참여하지 못한 구성원은 내용을 다시 확인하기도 쉽지 않았습니다.

이러한 문제를 해결하기 위해, 스마트워크 기반의 회의 운영 방식을 도입하였습니다. 모든 부서가 하나의 구글시트에 주간업무 및 월례회의 자료를 동시에 작성하고, 회의는 해당 문서를 화면에 공유하며 실시간으로 진행되었습니다. 작성 중에도 수정이 가능하고, 수정된 내용은 자동으로 저장되며 기록으로 남게 되었습니다.

그 결과 회의자료를 취합하는 시간은 크게 줄었고, 정보 누락이나 전달 오류는 현저히 감소했습니다. 출력물을 준비할 필요 없이 문서 자체가 회의의 중심이 되었으며, 회의가 끝난 후에도 문서를 열어볼 수 있어 결정사항을 자연스럽게 이어가고 회의 불참자도 내용을 쉽게 파악할 수 있게 되었습니다. 회의가 더 이상 '자료를 준비하는 시간'이 아니라 '함께 흐름을 만들어가는 시간'으로 변화한 것입니다.

월례회의/ 주간업무보고

서버에서 엑셀로 작업
공동작업 안되서 기다리다 작성..
기다리다 까먹고 작성 안됨..
누군가 삭제하면 복구안되고
취합본 건드리지 마세요! 안돼요!
수동취합.. 일을 몇 번 하는건지..

·
·
·

서버>기획홍보>업무보고>
월간계획> 제출 > 2024....

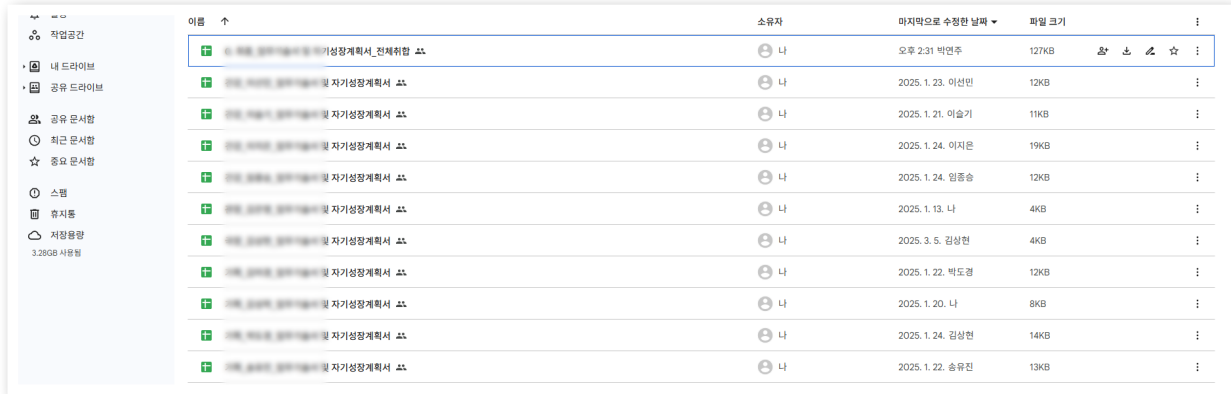
구글 시트로 작성

실시간 공동작업으로 시간 단축
실시간 코멘트 / 자료 누락 감소
앗! 모르고 지웠어요..
괜찮아 복구 할까요!
시트로 이전 작성 자료 한 눈에
한번에 출력!
직원들: 크게 달라진건 없지만
작성도 용이하고 핸드폰으로
작성되니 좋은데?
기획팀: 오! 바로 바로 볼 수있고
복구도 가능한데 취합도 편한데?

둘째, 자기성장평가, 잊히던 기록에서 성찰의 흐름으로

이전까지의 자기성장평가는 각 직원이 한글 파일로 양식을 작성해 제출하는 방식이었습니다. 하지만 이러한 방식은 제출한 문서를 별도로 저장하지 않으면 분실되기 쉬웠고, 이전에 작성한 내용을 다시 찾아보기 어려워 '작년에 내가 뭘 썼더라?'는 질문이 반복되곤 했습니다. 관리자와 팀장은 모든 파일을 열어봐야 제출 여부를 확인할 수 있었고, 제출 독촉이나 관리에 많은 시간이 들었습니다.

이를 개선하기 위해, 중로장애인복지관은 구글시트를 활용한 스마트워크형 평가 시스템을 도입하였습니다. 직원별로 자동 생성되는 구글 시트 기반의 평가 양식을 통해 각자의 기록이 제출과 동시에 정리되고, 팀장과 국장, 관장이 실시간으로 제출 현황을 확인할 수 있는 구조가 마련되었습니다. 무엇보다 중요한 변화는 기록이 자연스럽게 누적되기 시작했다는 점입니다. 구성원들은 언젠가 이전 평가서를 열어보며 자신의 변화와 실천을 돌아볼 수 있게 되었고, 평가가 단순히 '제출해야 하는 과제'에서 벗어나, 스스로를 성찰하고 성장의 흐름을 확인하는 기회로 자리매김하게 되었습니다.

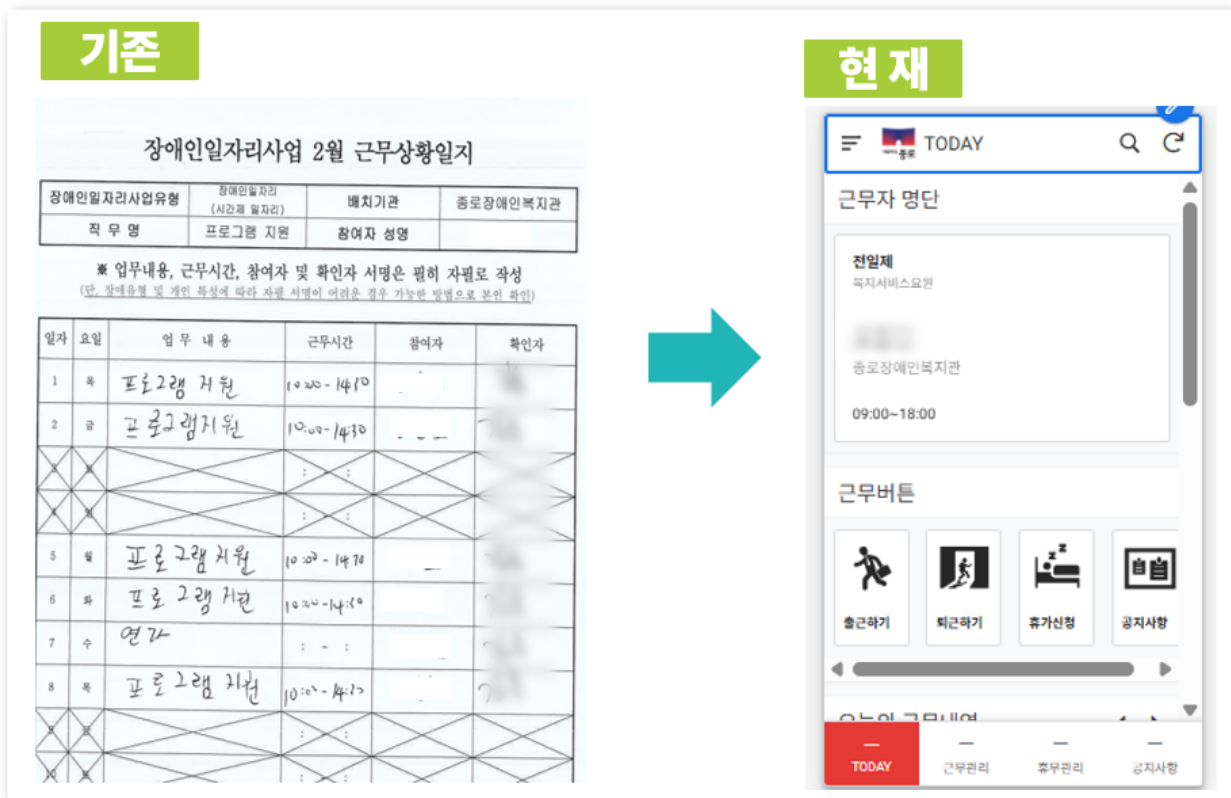


셋째, 일자리지원팀의 실천 - 장애인근로자 근무시스템 자동화

장애인근로자의 출퇴근 관리와 급여 산정 업무는 오랫동안 수기로 이루어졌습니다. 출퇴근부를 손으로 작성한 뒤, 다시 엑셀에 이중 입력하고, 급여 계산 시에는 오류를 반복적으로 점검해야 했습니다. 한 명의 기록을 처리하는 데 20~30분이 걸리는 경우도 있었고, 담당자가 자리에 없을 경우 기록 공백이 발생하기도 했습니다.

이러한 문제를 해결하고자, 일자리지원팀은 앱시트(AppSheet)와 구글시트를 연동한 디지털 근무관리 시스템을 구축하였습니다. 이제 장애인근로자들은 자신의 스마트폰을 통해 직접 출퇴근을 기록할 수 있으며, 이 기록은 실시간으로 반영되어 급여 계산까지 자동화됩니다.

시스템 도입 이후, 출퇴근 기록의 누락은 0건, 급여 계산의 오류율도 0%를 유지하고 있으며, 관리자의 주간 행정 소요 시간은 기존 4시간에서 1시간 이내로 줄어들었습니다. 근로자는 자기주도적으로 출퇴근 기록에 참여할 수 있게 되었고, 담당자는 누락 없이 실시간으로 확인할 수 있어 업무 신뢰도와 자립성 모두가 향상되었습니다.



디지털 전환, 이렇게 달라졌습니다

종로장애인복지관의 스마트워크 도입은 단순히 새로운 도구를 사용하는 데 그치지 않았습니다. 일하는 방식, 기록을 남기는 구조, 협업의 문화 전반에 걸쳐 실질적인 변화가 이루어졌습니다. 출력 중심의 회의는 실시간 협업 문서로, 잊히던 평가 기록은 성장의 흐름으로, 반복적이던 행정 업무는 자동화와 자립의 기반으로 전환되었습니다.

이러한 변화는 조직 구성원 모두가 더 나은 방식으로 일하고, 더 깊이 성장할 수 있는 환경을 만들기 위한 여정이었습니다. 그리고 우리는 그 첫 걸음을, 스마트워크와 함께 내딛었습니다.

앞으로의 계획과 기대

스마트워크는 단번에 완성되는 시스템이 아닙니다. 우리는 지금까지의 실천을 바탕으로, 더 넓고 더 안정적인 디지털 행정 구조를 준비하고 있습니다. 구글워크스페이스 도입을 통해 행정 효율성과 기록의 흐름을 경험한 지금, 이 변화를 복지관 전체의 문화로 확장하고자 합니다. 기술을 '도입'하는 데 그치지 않고, 일하는 방식을 근본적으로 바꾸는 실천을 지속하려 합니다.

앞으로도 종로장애인복지관은 함께 배우고, 함께 실천하며, 조직 구성원 모두가 변화를 체감할 수 있는 '종로다움의 스마트워크'를 완성해 나가겠습니다.





3장. 업무효율화 및 자동화

반복되는 행정업무를 디지털로 전환하고, 자동화 기술을 활용해 업무 속도와 품질을 높인 사례를 소개합니다.

데이터로 일상을 다시 쓰다

서대문노인종합복지관 / 권지현



변화의 출발점

우리 기관은 변화하는 환경에 대응하기 위해 ‘환경변화 TF-T’를 조직했고, 5개년 중장기 계획으로 ‘스마트 복지관 구축’이라는 목표를 세웠습니다. 그중 하나는 데이터베이스를 구축하고 문서를 전자화하여 업무 효율을 높일 수 있는 방안을 마련하고자 했습니다. 우리 기관의 가장 큰 고민은 수많은 일지를 모두 대면으로 결재하고 있어 이를 전자화할 수 있는 방안이었습니다.

그때, 관장님이 ‘똑똑 Smart Work’ 사업 공고를 보고 우리 기관에 필요한 사업일 것 같라며 지원해 보자고 추천했습니다. 2019년부터 구글 워크스페이스를 도입해 사용해 오던 우리는 이번 기회에 우리가 사용하고 있는 것들을 점검하고, 더 다양한 기능을 배워 활용해보고 싶은 마음에 공모사업에 신청하게 되었습니다.

우리가 일해왔던 방식

우리 기관은 오랫동안 대면 결재와 보고 중심으로 업무를 처리해 왔으며, 특히 지출 관련이나 당직 근무처럼 본인 확인이 중요한 일들은 여전히 수기로 처리하고 있었습니다. 오랜 시간 동안 익숙해진 업무 방식이라 그런지, 이런 일지들을 전자화해야 할 필요성에 대해 의문이 늘 함께했습니다. 하지만 구글 워크스페이스를 도입한 이후, 엑셀로 관리하던 업무 일지들을 스프레드시트로 옮겨 여러 사람이 동시에 작업할 수 있게 되면서 업무 환경이 눈에 띄게 개선되었습니다. 공동작업을 할 수 있다는 것만으로도 업무 시간이 상당히 단축되어 직원들의 만족도도 높았습니다. 그렇게 우리는 조금씩 업무를 더 효율적으로 만들어갈 방법을 찾아갔습니다.

[차량유류수불대장]

주유를 하고 난 뒤 주유량, 지출금액 등을 수기로 기록

[당직근무일지]

당직 근무 시 점검 사항, 응대 사항, 특근자 등을 기록하고 근무자의 서명을 필수로 작성

스마트워크, 이렇게 활용했습니다.

우리 기관은 '똑똑 Smart Work' 사업을 통해 앱시트와 시를 도입하여 현장에서 직접 기록하고 자동화된 방식으로 데이터를 처리할 수 있는 업무 환경을 구축했습니다. 기존 양식을 최대한 활용해 데이터를 체계적으로 쌓고, 스프레드시트와 수식을 연계해 업무에 적용이 가능한 자동화 시스템을 구현하여 스마트워크를 실현하고 있습니다.

첫째, 앱시트를 활용한 유연하고 효율적인 업무체계를 구축하다.

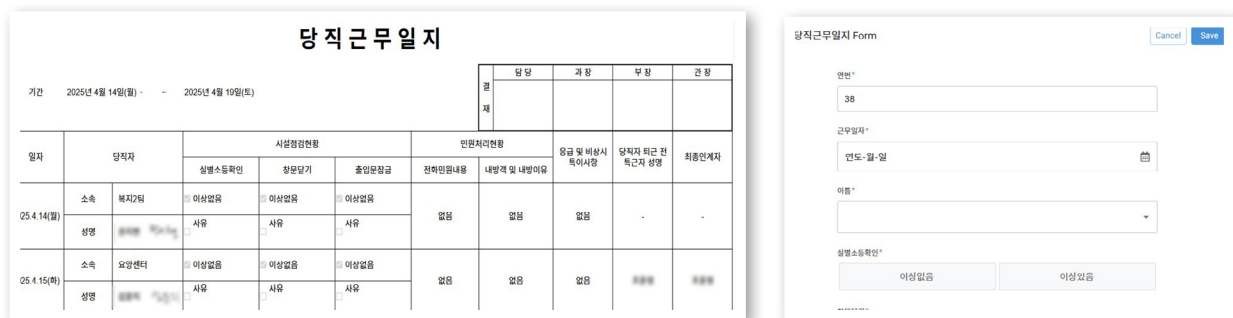
앱시트를 활용함으로써 공간의 제약을 넘어서는 유연한 업무 환경을 조성했습니다. 기존에는 어르신들과 상담한 내용을 수기로 작성한 후 기관으로 복귀해 컴퓨터에 다시 입력해야 했고, 물품 검수 시에도 휴대폰으로 촬영한 사진을 컴퓨터로 옮겨 정리하는 등 여러 단계를 거쳐야만 업무를 완료할 수 있었습니다. 그러나 앱시트 기반의 스마트폰 앱을 통해 현장에서 바로 기록하고 업로드함으로써 장소나 장비에 구애받지 않고 실시간으로 업무를 수행할 수 있게 됐습니다.

또한 기존에 수기로 작성하던 문서 중 지출과 서명이 필요한 자료들은 앱시트의 전자 서명 기능을 통해 간편하게 처리할 수 있어 업무 전자화가 더욱 가속화됐습니다. 이러한 변화는 불필요한 절차를 줄이고 업무 시간을 단축시켰으며, 직원들이 스마트워크 환경의 필요성과 가능성을 인식하는 계기가 됐습니다.

둘째, 데이터의 중요성을 이해하고 업무 자동화를 구현하다.

우리 기관은 복지관에서 기존에 사용하던 양식을 최대한 활용하여 업무 자동화를 실현하고자 했습니다. 우선 양식에 필요한 데이터를 쌓다 보니 데이터를 어떻게 기록할지에 대한 고민이 생겼습니다. 스프레드시트에 직접 작성할 것인지, 앱시트를 사용할 것인지 논의한 끝에 방향을 설정했습니다. 이후 쌓인 데이터를 바탕으로 수식을 만들고, 양식에 자동으로 값이 입력되도록 구현했습니다. 이 과정에서 '똑똑 Smart Work' 사업에서 지원받은 시를 적극 활용했습니다.

기본 함수로 데이터를 불러오고, 복잡한 구현이 필요할 때는 시의 도움을 받아 수식을 완성했습니다. 자동화된 시스템이 실제 업무에 적용 가능한지 확인하기 위해 직원들과 여러 차례 테스트를 진행했으며, 충분히 검증된 후 전 직원 대상 교육을 실시해 업무에 활용했습니다. 지금도 직원들의 피드백을 바탕으로 보완점을 찾아 더 나은 방향으로 개선해 나가고 있습니다.



스마트워크, 이렇게 활용했습니다.

사례 1: 당직근무 명령부 자동화 및 당직근무일지 전자화

20명이 넘는 직원의 평일·토요 당직 순번을 수기로 계산하던 업무를 구글시트 함수를 통해 자동화했습니다. 기존에는 매월 새로운 한글 파일을 만들고 수작업으로 순번을 입력해야 했지만, 이제는 함수를 기반으로 자동으로 순번이 적용되어 담당자가 매월 수행하던 업무 부담이 사라졌고 오류도 없어졌습니다.

총무팀 직원은 “업무량이 많아 매번 큰 부담이었는데 자동화 덕분에 훨씬 편해졌습니다. 수기로 작성하던 당직근무일지도 앱시트 덕분에 누락이 줄어들었고 편리해졌습니다.”라고 말했습니다.

사례 2: 차량유수불대장 현장 기록을 통한 간소화

기존의 차량 유수불대장은 사무실에 비치된 대장에 수기로 작성한 후 영수증을 복사해 별도로 첨부해야 하는 번거로움이 있었습니다. 앱시트 도입 이후에는 차량 주유 직후 차량 안에서 바로 기록할 수 있고, 영수증을 사진으로 즉시 첨부할 수 있어 별도의 복사 과정이 필요 없게 되었습니다. 주유 직후 모든 기록을 한 번에 완료할 수 있어 담당자들의 업무가 훨씬 간편하고 효율적으로 바뀌었습니다. 차량을 관리하는 직원은 “너무 편해요. 누락하는 직원이 한 명도 없어요! 그리고 유수불대장과 영수증을 비교하면서 숫자를 확인했는데 앱시트에서 한 번에 확인 가능하니까 정말 너무 좋은 거 있죠.”라고 말했습니다.

사례 3: 물품검수조서 자동화 및 사진 연동 시스템 구축

물품 검수사진과 조서는 모든 직원이 작성해야 하는 필수 서류임에도 불구하고 누락이 자주 발생했습니다. 사진을 찍고, 본인에게 전송한 뒤, 다시 한글 문서에 삽입하는 각각의 과정들이 끊어져 흐름이 단절되는 경우가 많았기 때문입니다.

이제는 사진을 앱사이트에 직접 업로드하면 자동으로 검수사진 관리와 조서에 연동되므로, 별도의 파일 관리나 기억에 의존할 필요 없이 즉시 처리할 수 있게 되었습니다. 양식은 간편했지만 따로 저장하고 붙여 넣는 번거로움이 사라지면서 직원들의 만족도가 매우 높아졌습니다.

사례 4: 희망이음과 연동한 예산사용일지 사용으로 오류 최소화

각 사업별 매월 사용금액과 누적금액을 확인하기 위해 만든 예산사용일지는 담당자들이 누락하는 건이 많아 항상 사용금액의 차이가 나타났습니다. 오류를 확인하기 위해 반복 업무를 수행하는 일이 많아 담당자들의 어려움이 있었습니다. 이에, 희망이음과 연동할 수 있는 방안을 고심했고, 앱스크립트를 통해 희망이음에서 결산서를 다운로드받아 지정 폴더에 업로드하면 그 내용이 자동으로 반영돼 매월 각 사업별 지출내역을 정리하여 예산사용일지에 반영되도록 했습니다. 현재 테스트 단계이며 오류율은 0%에 가까웠습니다. 이에 몇 개월간 테스트를 거쳐 직원들에게 배포할 예정입니다.

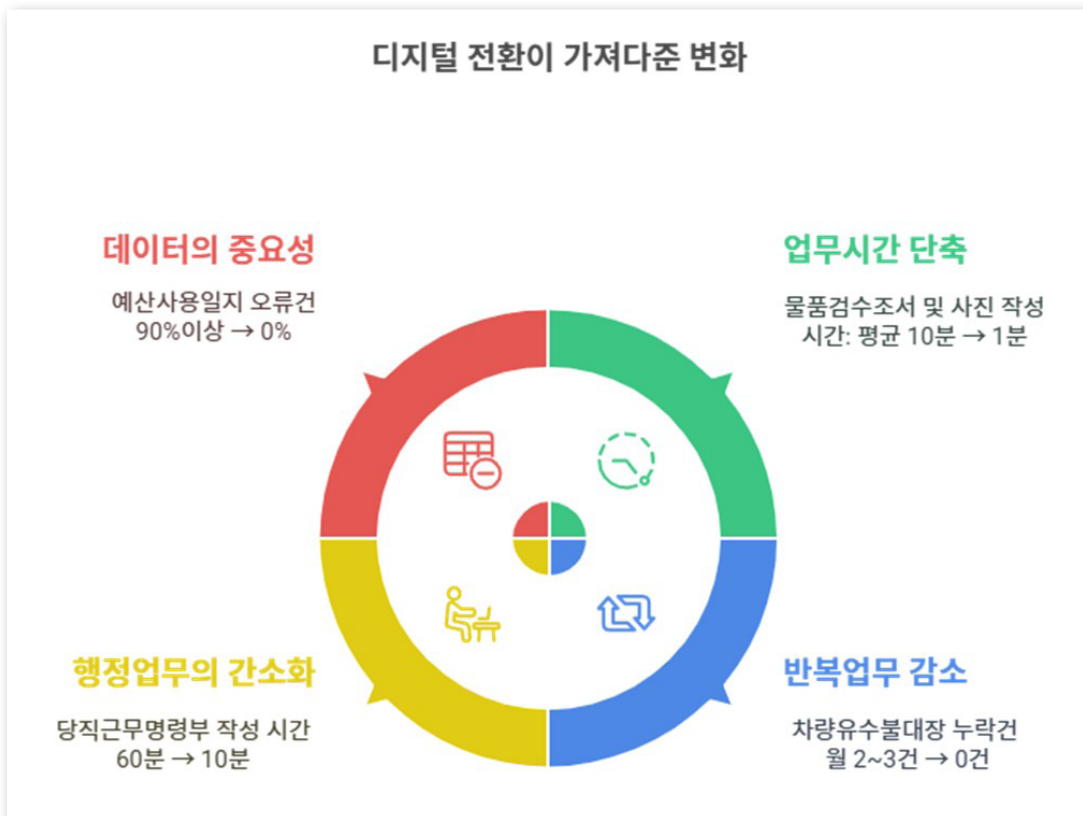
디지털 전환, 이렇게 달라졌습니다

스마트워크 도입은 행정 업무로 인한 피로도를 낮추고 업무 누락이나 오류를 최소화하여 반복적인 작업을 줄임으로써 전반적인 업무 효율성을 높이는 데 기여했습니다. 또한 관리자 입장에서도 업무 관리 및 통제가 용이하여 조직 운영에 긍정적인 영향을 끼쳤습니다.

- 당직근무명령부 작성시간: 1시간 이상 → 10분 이내
- 차량유수불대장 누락건: 월 2~3건 → 0건
- 물품검수조서 및 사진 작성시간: 평균 10분 → 1분
- 예산사용일지 오류건: 90%이상 → 0%



디지털 전환이 가져다준 변화

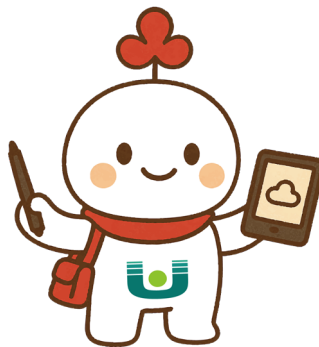
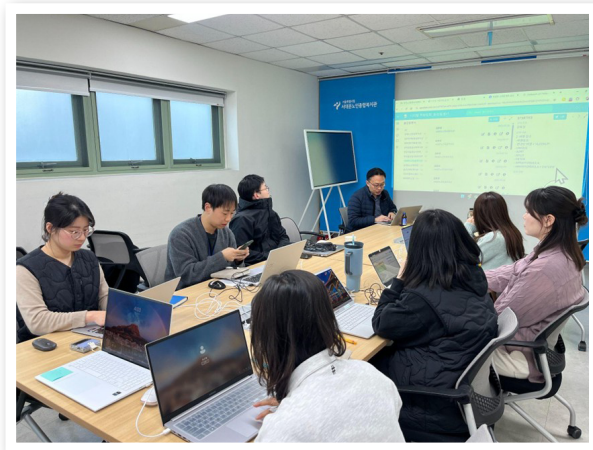


앞으로의 계획과 기대

우리 기관은 '똑똑 Smart Work' 사업을 통해 스마트복지관에 한 걸음 내딛었습니다. 교육을 통해 데이터를 쌓는 것이 중요함을 배웠고, 기존의 양식을 활용해 업무의 자동화를 할 수 있는 방법들을 배웠습니다.

이제는 우리 기관에 맞게 적용하고 응용할 단계라고 생각합니다. 직원들과 함께 스테디를 하며 기관에서 바꾸고 싶은 일지에 대해 이야기를 나눴고, 각 사업 담당자들이 담당 업무에서 바꾸고 싶은 것들을 찾아 적용해 보기로 했습니다.

올해 각 팀마다 5개씩 앱시트를 활용한 업무환경을 조성하기로 목표를 설정했습니다. 올해를 시작으로 앱시트를 활용한 스마트한 업무 환경 구축이 지속 가능한 변화로 이루어질 수 있도록, 조금 느려도 꾸준히 발전시켜 나가고자 합니다.



사회복지 현장, 앱시트로 혁신하다

커리어플러스센터 / 박부규



변화의 출발점: 업무를 위한 업무

과거 우리 센터는 과도한 행정업무와 비효율적인 기록 방식으로 인해 어려움을 겪었습니다. HWP 중심의 파일 관리, 엑셀 기반의 업무 일지 공유, 잦은 데이터 손실은 일상이었으며, 실적 보고를 위한 자료 취합은 막대한 시간과 인력 소모를 야기했습니다. 이는 마치 '가랑비에 옷 젖는 줄 모르는' 상황과 같았습니다. 작은 비효율들이 누적되어 조직 발전의 발목을 잡고 있었던 것입니다. 나이팅게일의 통계 활용 사례처럼, 데이터 관리와 분석의 중요성을 절실히 느끼며 클라우드 기반 업무 환경의 필요성을 절감했습니다.

변화의 제안: 구글 워크스페이스 도입

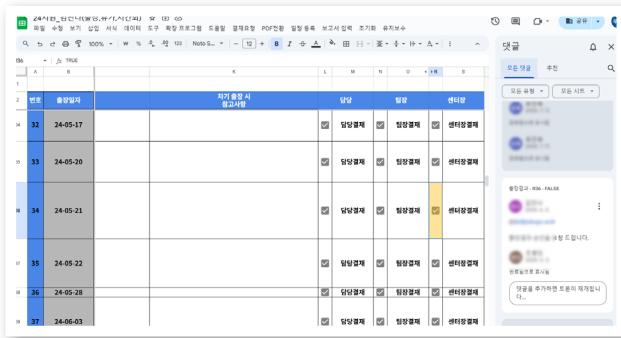
2023년 12월, 이러한 문제 해결을 위해 구글 워크스페이스 도입을 제안했습니다. 비용 부담 없이 즉시 도입 가능한 구글 워크스페이스는 2024년 1월부터 본격적으로 적용되었습니다. 기관 메일 및 메신저 시스템 변경, 전자 문서 도입과 함께 실적 입력 방식의 전산화를 추진했습니다.



99도의 한계와 원인: U라는 1도의 차이

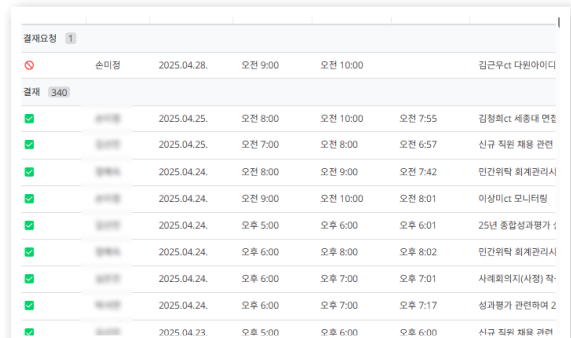
2024년 한 해 동안 기관은 변화를 위해 노력했지만, 8개월 만에 기술적인 한계에 직면했습니다. 혼자서 기능 개발과 유지보수를 감당하기에는 역부족이었고, 초기 열정은 점차 식어갔습니다.

그러던 중 우연히 서울시사회복지사협회의 똑똑 스마트워크 사업 소식을 접하게 됐습니다. 마치 “딱 1도만 높이면 뭔가 될 것 같은데”라며 절망하던 순간, 스마트워크 강사님은 문제의 핵심을 정확히 짚어주셨습니다. 바로 UI(User Interface)의 중요성이었습니다. 기술 부족으로 인해 불편한 UI를 감수하며 사용했던 2024년 시스템에서 앱시트로 전환하자, 직원들의 반응은 놀라울 정도로 긍정적이었습니다. “아, 이게 부족한 1도였구나”라는 탄식이 절로 나왔습니다.



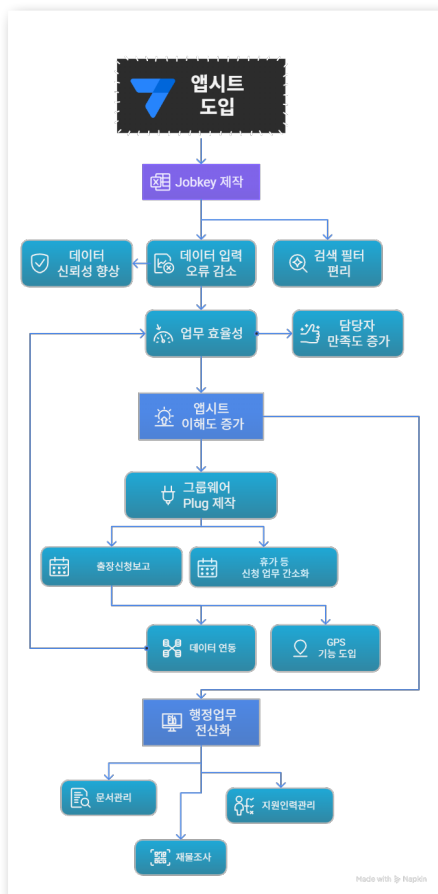
[기존]

데이터를 쌓는 시트에서 UI를 구현하여 사용자가 불편하고 행간 입력 오류 제어가 어려웠음



[앱시트 전환]

View와 Form으로 데이터를 관리하여 배치 가독성이 좋고 입력 오류 방지 가능



임계점 돌파, 그리고 그 결과: 앱시트 기반 업무 시스템 구축

8월 첫 미팅 이후, 컨설팅을 통해 구체적인 시스템 설계를 시작했고, 머릿속으로만 그려왔던 아이디어를 앱시트를 통해 현실로 구현해 나갔습니다.

Jobkey (이용자 통합 관리 시스템)

단일 엑셀 파일로 관리하던 1,700명의 이용자 데이터와 연간 발생하는 200여 명의 신규 이용자 데이터를 앱시트로 구축했습니다. 특히 일일 데이터 입력 시트의 열이 100개가 넘고, 2년간 누적된 2,000개 이상의 행으로 인해 잦은 입력 오류와 인적 실수가 발생했던 부분을 개선했습니다.

입력 값 통제를 통해 오류율을 현저히 낮추고, 담당자 만족도와 데이터 신뢰도를 동시에 향상시켰습니다. 이를 기반으로 앱시트 활용 능력을 높여 다른 업무 영역으로 시스템을 확장해 나갔습니다

Plug (내부 직원 통합 관리 시스템)

월 비용 없이 직원들의 휴가, 출장, 시간 외 근무 신청을 PC와 모바일에서 처리할 수 있는 그룹웨어 형태의 앱시트 시스템을 2025년 1월부터 운영하고 있습니다. 빠른 결재 처리와 종이 문서 감소로 직원과 관리자 모두 높은 만족도를 보이고 있습니다.

한편, 출장 시 클라이언트 기록을 HWP 파일에서 개별적으로 확인해야 했던 번거로움을 Jobkey와 데이터 연동을 통해 한 화면에서 통합적으로 검색할 수 있도록 개선했습니다. 또한, GPS 기능을 활용하여 출장 업무의 투명성을 높이고 정확한 여비 지급이 가능해졌습니다.

진짜 똑똑하고 따뜻한 사회복지사: Real Smart, Real Change

사회복지사로서 다양한 이들을 만나왔습니다. 감동적인 헌신을 보여주는 분들도 있는 반면, 안타까운 모습도 보았습니다. '왜 그럴까?' 라는 질문에 대한 답은 결국 '진짜 스마트워크'에 있었습니다.

업무 효율성을 높여 심리적 여유를 확보하고, 클라이언트에게 진심을 담은 더 나은 서비스를 제공하는 것, 이것이 스마트워크가 나아갈 방향이라고 생각합니다. 24년부터 홀로 전산화 업무를 진행하기 위해 직원 인터뷰로 마인드 맵 기반의 시스템 설계를 시작해 똑똑 스마트워크가 시작된 8월부터 12월까지의 앱시트 앱 개발 과정을 통해 다양한 앱시트를 통한 다양한 사회복지 업무 앱을 만들어 보았습니다.

스마트워크로 인적 실수가 줄어들고 정보 검색이 용이해졌으며, 반복적인 클릭 과정이 단축되고 자동화된 실적 보고 시스템이 구축되었습니다. 이러한 변화에 가능성을 확인한 직원들은 이제 단순히 만들어진 앱을 사용하는 것을 넘어 기능 개선 아이디어를 제안하고 새로운 앱 개발에 대한 의견을 제시하는 등 적극적인 변화의 주체로 성장하고 있습니다.

이후에도 계속 발전을 거듭하여, 이후에는 사회복지시설들이 자유롭게 앱을 개발하고, 서비스에 필요한 데이터를 효율적으로 공유하여 발달장애인들이 필요한 서비스를 신속하고 효율적으로 제공받아 이용자와 사회복지사 모두 행복한 사회가 될 수 있도록 배움과 연대를 놓치 않으려고 합니다.

좋은 기회 함께할 수 있어 진심으로 감사드리며, 이를 통해 배운 지식을 동료들과 많이 나누겠습니다.



노인일자리, 스마트하게 일하기

👤 금천시니어클럽 / 최순진



변화의 출발점

우리 기관은 “노인일자리”를 주된 사업으로 진행하기 위해 담당자들의 외근이 잦아 외근 후 행정업무를 진행하는 것에 직원들이 많이 지쳐 있는 상황이었으며, 2024년 서울시사회복지사협회의 ‘똑똑 Smart Work 1차년도 사업’에 참여를 신청하여 선정되었습니다.

클라이언트가 어르신이다 보니 수기로 작성한 서류들이 대다수였으며, 이러한 서류들은 수기로 작성한 내용을 디지털 전산화하는 이중 작업이 필요해져 직원들의 행정업무는 과중됐습니다. 또한 직원들의 인사이동, 입·퇴사 등과 관련하여 누락되거나 분실되는 서류가 많았고, 클라이언트는 동일한 서명을 두 번, 세 번 다시 해야 하는 경우도 많았습니다.

업무를 취합하는 과정에서도 여러 명의 기록을 개별 파일로 받아 각기 다른 폰트, 다른 양식을 정리하는 작업을 두세 번 반복해야 했으며, 취합자의 업무는 증가했고, 전반적인 업무 효율성은 크게 낮아진 상태였습니다. 이에 기관 차원에서 업무의 디지털 전환이 시급하다는 공감대가 형성됐고, 이 사업을 통해 구조적인 문제를 개선해보기로 했습니다.



[수기서명받은 서류]



[넘치는 서류때문에 둘 자리가 없어 쓰러질듯 높게 비치된 자료]

우리가 일해왔던 방식

“실장님! 문화활동 신청서 다 회수 받았습니다.” “그래요? 그럼 이제 엑셀로 성명, 생년월일, 연락처, 참여 여부 등 전산화 정리해둬시 다.” 참여자에게 수기로 받은 문서는 또다시 전산화를 위해 정리 작업 시간이 필요했습니다. 한 장 한 장 엑셀 파일에 입력하고, 누락된 항목이 없는지 확인해야 했으며, 업무 시간이 한참 넘은 후에 퇴근하는 직원도 자주 발생했습니다.

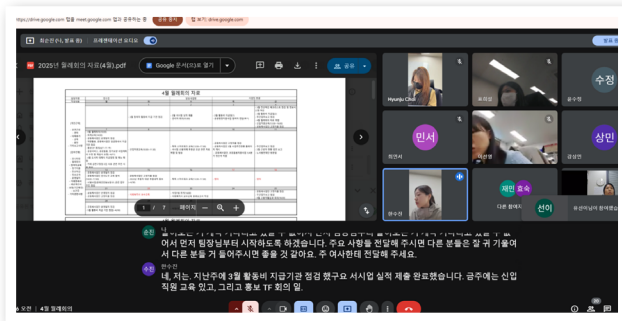
“협회 자료 내일까지 제출해야 하니 발송 드리는 양식에 작성해서 개별 파일로 제 메신저로 회신해 주세요.” 한 명, 두 명... 16명의 개별 자료를 취합하는 일은 생각보다 쉽지 않았습니다. 어떤 직원은 함수가 누락돼 합계가 맞지 않고, 어떤 직원은 폰트를 변경하여 발송하며, 또 어떤 직원은 여전히 자료를 보내지 않았습니다. 모두가 하나의 문서에서 동시에 작성하고 잘못된 부분을 바로 피드백할 수 있는 구조가 있으면 좋겠다는 생각이 들었습니다.

“저 급여명세서 문자 보내요~!” 한 명이 단체 문자를 발송하면 다른 직원은 기다려야 했고, 중간에 다른 직원이 사용하면 오류가 발생하여 엉뚱한 급여명세서가 발송되곤 했습니다. 결국 1,500명에게 문자를 보내기까지 모든 직원의 퇴근 시간은 늦어질 수밖에 없었습니다.

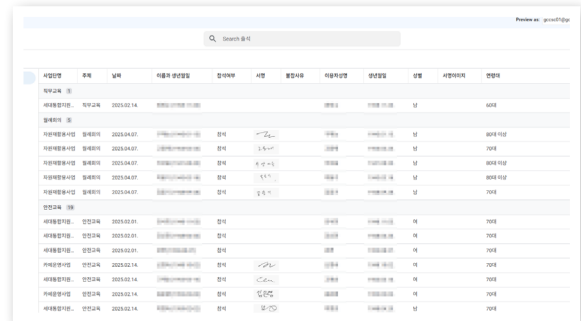
“전 직원 회의를 진행해야 하는데 장소가 마땅치 않네요. 어떻게 하면 좋을까요?” “Zoom을 이용해서 온라인으로 각자 자리에서 회의를 진행해볼까요?” 이렇게 진행된 회의는 40분이 지나면 회의가 꺼졌고, 다시 연결하는 데까지 15분 이상 소요됐습니다. 다들 바쁜 시간을 쪼개서 회의에 참여했는데 이대로 괜찮을까요?

스마트워크, 이렇게 활용했습니다.

본 기관은 스마트워크 도입의 첫 단계로 어르신들의 서명부를 전산화하기 위한 앱시트(AppSheet) 시스템 제작과 단체문자 전송을 위한 API 앱스크립트 활용, 구글 워크스페이스 도입을 통한 협업 커뮤니케이션 시스템 도입, 마지막으로 예산 절감의 효과를 내기 위해 선택한 구글 사이트 도구를 활용한 웹핀 발행 및 홍보 진행 등으로 스마트워크를 활용했습니다.



[구글 미트를 통한 개별 자리에서의 직원 월례회의]



[앱시트 개발을 위한 서명부 개발 화면]

첫째, 앱시트를 이용한 서명부의 전산화를 통한 서면 서류의 분실로 인한 중복 업무발생의 불편함을 개선할 수 있는 어르신과 함께하는 기관의 디지털화 앱시트는 직원들이 교육을 받으면서도 가장 어려웠던 부분 중 하나였습니다. 특히 코딩 작업이 처음이었던 직원들이 하나하나 교육을 받으며 오류를 개선해 나가며 만든 앱시트로 실제 어르신들께 안내하며, 서명하기 전 개인정보를 확인하고 인쇄하는 페이지까지 제작해 발전해나갔습니다.

“어르신들의 서명부를 잃어버려서 어르신들께 죄송할 일은 없을 것 같다”며 직원들이 좋아하는 모습과, 처음에는 생소해하시다가도 태블릿 위에 서명하시며 “신기하네, 이름만 쳐서 나오니까 좋네” 하시는 어르신들의 반응에서 실제 도입 사례 중 가장 활동도가 크게 느껴지는 전산화 작업이었습니다.



둘째, 단체문자 전송이 가능한 API 앱스크립트 활용을 통한 동시간 업무 효율화.

단체문자 전송을 동시 다발적으로 진행할 수 있다는 강사님의 교육은 직원들에게 매우 희망적인 소식이었습니다. 1,500여 명의 급여명세서를 문자로 발송하는 일은 생각보다 시간이 오래 걸리는 일이고, 한 명씩 발송하는 작업을 기다리다 보면 어쩔 수 없이 연장 근무를 하게 되는 일이 발생했기 때문이었습니다.

관련하여 스프레드시트로 기본적인 틀을 만들고, 구글 Gemini와 앱스크립트 등을 활용해 단체문자 사이트 API를 발급받아 스크립트를 작성하여 실제 발송을 진행했습니다.

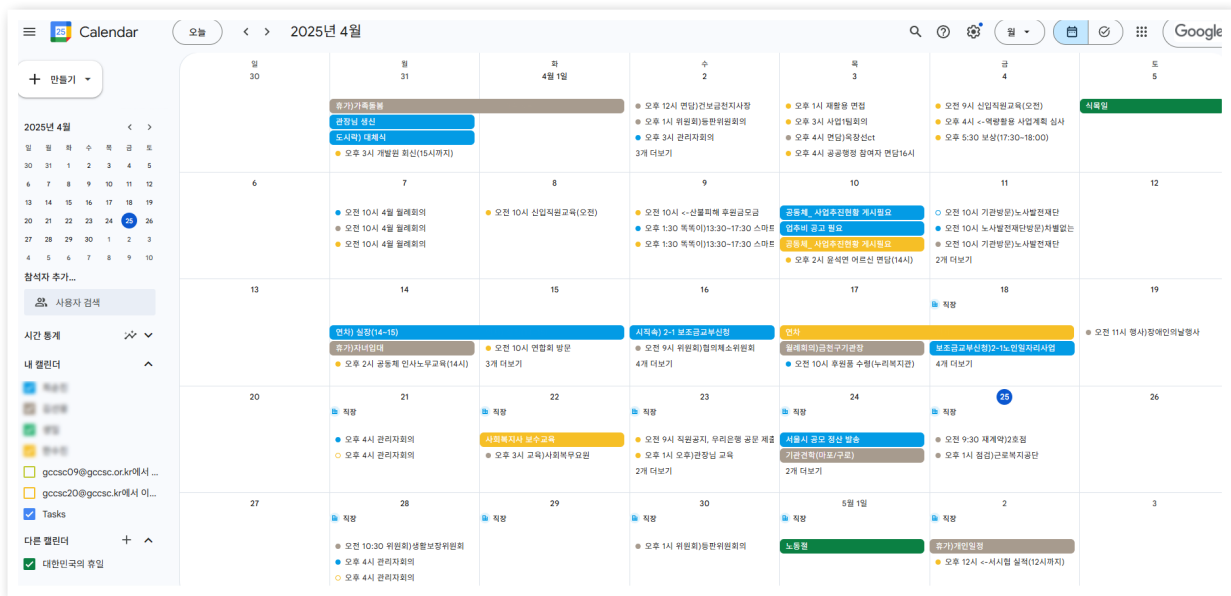
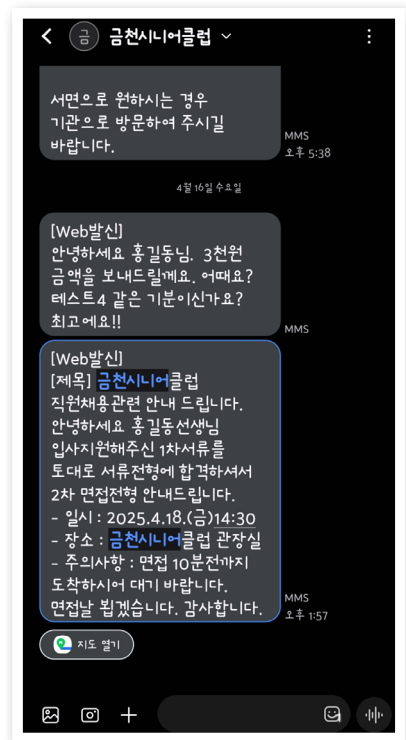
셋째, 구글 워크스페이스 도입을 통한 직원간의 업무 효율성 증대를 위한 협업커뮤니케이션 시스템 도입.

취합을 담당하고 있는 선임급 직원들에게는 문서 서식을 만들고 직원들에게 안내하고, 다시 개별 파일로 받고 그 파일을 다시 다듬어서 정리하는 일련의 과정들이 매우 비효율적으로 진행되고 있었기에 업무의 효율성 향상을 위해 구글 워크스페이스를 도입했습니다.

그 결과 외부에서도 구글 설문지를 활용해 직원 평가에 참여할 수 있어 빠르게 결과를 도출할 수 있었으며, 취합을 위한 문서를 한 번 만들어 링크를 안내하면 전체 직원이 동시에 문서 작업이 가능해 단시간 내 문서 작성이 완료되었습니다.

또한, 직원 개인의 업무 일정을 취합할 수 있는 캘린더 사용 및 알림 기능을 통해 일정을 놓치지 않고 진행할 수 있게 되었고, 구글 미트를 통해 작업장에서 외근 중인 직원도 회의에 참여할 수 있었으며, 모니터링 직후 구글 포토에 사진을 업로드해 실시간으로 사업단별 사진을 공유하는 것도 가능해졌습니다.

저장 용량이 적은 직원들은 공유 후 바로 삭제할 수 있어 매우 만족했습니다. 업무를 진행하는 데 있어 전체 직원의 업무 효율성이 크게 증대되었습니다.



넷째, 예산 절감을 위한 구글 사이트도구를 활용한 웹진 제작의 첫 발걸음.

예산이 많지 않은 소규모 사회복지시설에서는 효과적인 홍보 방법을 항상 고민합니다. 소식지 발행은 어르신들에게 홍보하기 가장 좋은 방법이지만, 디자인 및 인쇄 비용 등 많은 예산이 필요하기 때문에 본 기관에서는 예산을 절감하면서도 적극적인 홍보를 할 수 있는 방법을 고민하며 홍보 TF를 구성했습니다.

스마트워크 교육을 받으며 구글 사이트 도구로 웹진을 발행할 수 있다는 교육을 받고 이를 통해 실제 웹진을 제작하여 발행을 앞두고 있습니다. 구글 사이트 도구를 통한 웹진 제작은 제작이 용이하고, 모바일·태블릿·PC 버전의 미리보기가 가능하기 때문에 각 버전에 맞는 글씨 크기, 디자인 등을 사전에 고려하여 진행할 수 있습니다.

각 담당자가 함께 고민하고 논의하며 동시에 작업할 수 있는 장점이 있으며, 링크만으로 간편하게 접속이 가능하고, 어르신께 적합하도록 가독성이 좋은 큰 글씨 버전의 웹진 발행도 가능하여 가장 긍정적인 부분으로 인식되고 있습니다. 아직 발행 준비 중이지만, 상반기 중 발행을 진행하여 어르신들의 1차 의견을 수렴하고 이를 바탕으로 발전 방향을 마련해 지속 발행할 예정입니다.



스마트워크 도입 실제 사례

스마트워크 도입 후 구체적인 성과는 몇 가지 실제 사례를 통해 명확히 확인할 수 있었습니다.

사례 1: 신입 직원의 빠른 업무 적응

과거에는 신입 직원이 입사하면 업무를 완전히 인수받기까지 약 한 달 정도가 소요됐습니다. 하지만 구글 워크스페이스 도입 이후에는 전임자의 업무 기록과 회의 내용을 즉시 확인할 수 있어 적응 시간이 약 14일로 크게 단축됐습니다. 신입 직원은 “구글 워크스페이스의 공유문서를 통해 업무를 빠르게 파악하고 적응할 수 있었다”고 평가했습니다.

사례 2: 직원 수습평가 업무 효율성 증가

노인일자리 담당자가 많은 비중을 차지하는 본 기관에서는 직원의 입사와 관련하여 수습평가를 진행해야 합니다. 기존에는 종이 서류를 통해 수습평가 결과를 도출하고 보고서를 작성하는 데까지 약 5일이 소요됐지만, 구글 설문지를 도입한 이후에는 약 2일 만에 결과 보고서까지 결재가 완료되면서 업무 효율성이 크게 증대됐습니다.

사례 3: 동료직원의 휴가, 모니터링 등과 관련한 참여자의 응대 관련 정보 공유

동료 직원이 휴가나 모니터링 등으로 자리를 비웠을 때 해당 직원의 참여자가 방문해 서류를 요청하는 경우가 종종 있었습니다. 과거에는 이러한 상황에서 자료를 찾지 못해 참여자에게 다음 방문을 안내해야 했고, 이는 민원으로 이어질 수 있는 요인이었습니다. 그러나 구글 공유 드라이브를 통해 사업별 및 참여자별 문서가 정리되면서, 자료를 신속하게 확인하고 10분 이내에 참여자에게 응대할 수 있게 됐습니다. 직원들은 디지털 체계 덕분에 전체 인원이 자료를 공유하며, 즉각적인 협력과 빠른 응대가 가능해졌다고 평가했습니다.

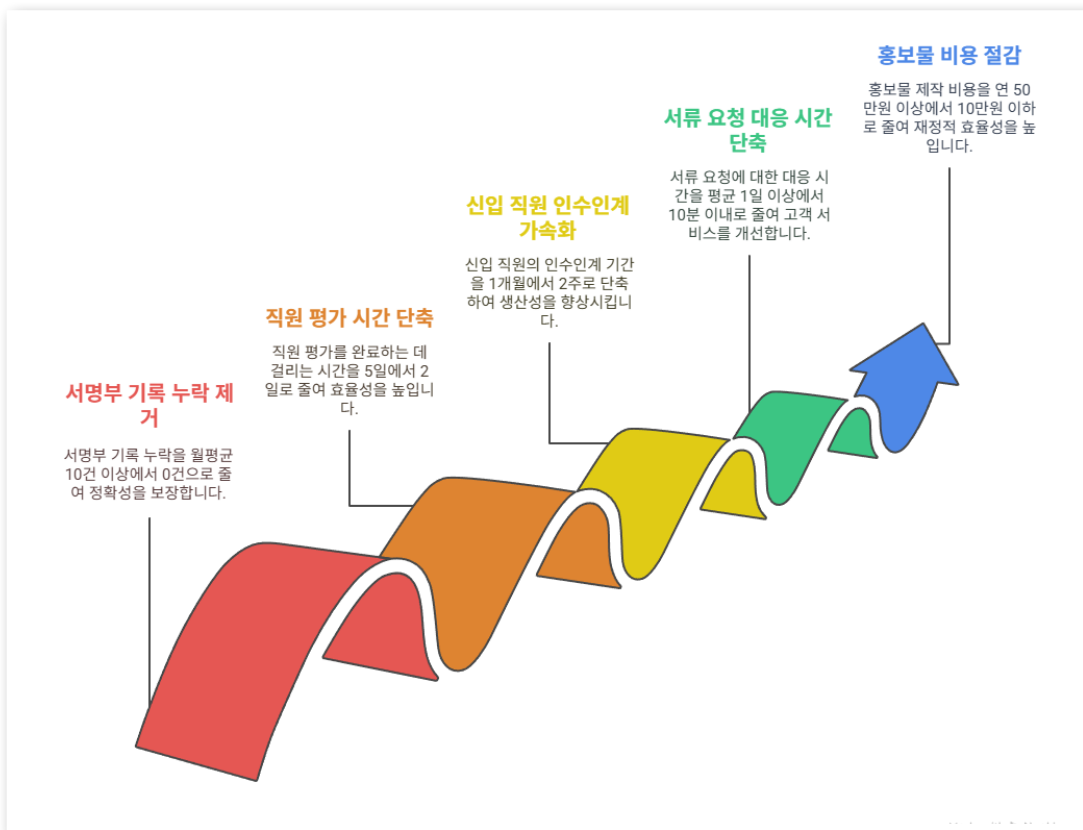
디지털 전환, 이렇게 달라졌습니다

결과적으로 스마트워크 도입 이후, 업무 효율성이 증대되고 참여자도 디지털 변화에 적응할 수 있도록 도움이 됐으며, 서면 자료의 분실이 감소하면서 업무 기록 누락은 최소화됐고, 협업과 업무 관리의 효율성은 크게 향상됐습니다. 특히 효율적인 업무를 통한 예산 절감 효과가 크게 나타났습니다.

- 서명부 기록 누락: 월평균 10건 이상 → 0건
- 직원평가 진행 소요시일: 5일 → 2일
- 신입 직원 업무 인수인계 기간: 1개월 → 2주
- 참여자 서류 요청 대응 소요시간: 평균 1일 이상 → 평균 10분 이내
- 홍보물 제작 비용 : 연 50만원 이상 → 연 10만원 이하



성과 개선 달성



앞으로의 계획과 기대

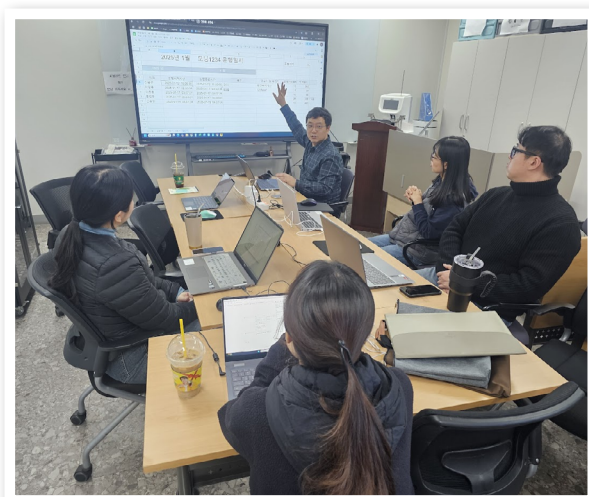
사실 아직까지 직원들이 스마트워크에 완전히 적응한 것은 아니지만, 시스템의 활용도 측면에서 직원 전반적으로 효율적으로 운영이 가능해졌다는 긍정적인 평가가 이어지고 있으며, 직원들도 적극적으로 배우려는 의지를 보이고 있습니다. 이에 따라 앞으로도 지속적으로 전산화 작업을 시행하며, 점차 서면 자료에서 전산 자료로 디지털 전환을 진행해 나가고자 합니다.

특히 직원들의 디지털 활용 능력을 높이기 위해 정기적인 교육 과정을 마련하여, 신입 직원에게는 전산 관련 기초 이해 교육을, 기존 직원들에게는 심화 교육 과정을 제공할 예정입니다. 또한 어르신들 중 디지털 사업에 대한 이해도가 높은 대상을 선발하여 노인일자리 담당자의 업무를 보조할 수 있도록 확장 교육도 계획하고 있습니다.

아울러 앱시트와 구글 워크스페이스의 다양한 앱 기능을 더욱 효율적으로 활용하여, 구글 애널리틱스를 통한 홍보(웹진, 홈페이지 등) 활용도 향상 및 보고서 자동화 등 추가적인 시스템 개선도 추진할 계획입니다.

본 기관은 이번 사업의 기반을 바탕으로 앞으로도 업무 효율성을 향상시킬 수 있는 다양한 앱시트를 개발하고, 앱스크립트를 활용한 업무 자동화를 추진할 예정입니다.

조직 내부의 신속한 협력과 적극적인 소통을 더욱 강화해 나가며, '노인일자리'라는 사업을 수행하는 데 있어 디지털 전환은 장기적인 과제로서 지속해야 할 중요한 업무 환경 개선 사항이라고 생각하고 있습니다.



데이터 기반으로 성장하는 아동복지

구립 문정1동 지역아동센터 / 신수정



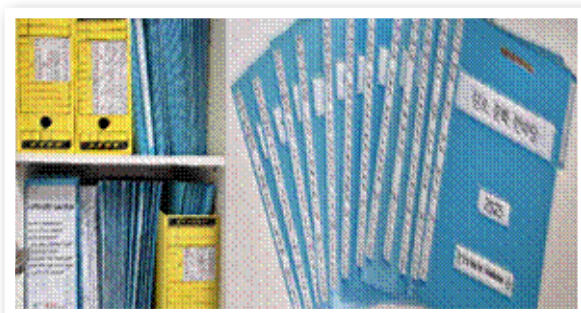
변화의 출발점

우리 기관은 지속적인 행정업무 증가로 인해 직원들의 피로감이 누적되고, 학생들과의 관계 형성에 집중할 시간이 줄어들고 있었습니다. 특히 문서 관리에 있어 반복적인 행정 작업이 많아지고, 업무의 인수인계나 협업 과정에서 혼선이 발생하는 등의 문제가 있었습니다. 기존의 업무 자료는 수기로 기록되거나, 주로 한글, MS 문서(엑셀, 파워포인트, 워드 등) 파일을 통해 전달돼 왔습니다. 이러한 방식은 긴급한 사례에 대한 즉각적인 대응이나 팀 간 협업을 어렵게 만들었고, 기록이 일부 누락되기도 했습니다.

이에 따라 업무의 디지털 전환이 시급하다는 공감대가 내부적으로 형성됐으나, 어디서부터 어떤 방식으로 시작해야 할지 방향을 잡는 데 어려움이 있었습니다. 특히 다양한 프로그램과 학생 활동 정보를 효과적으로 확인하고, 이를 통합 관리할 수 있는 체계의 필요성이 제기됐으며, 나아가 축적된 데이터를 분석하여 신규 프로그램 개발의 기초 자료로 활용하고자 하는 내부적 고민도 있었습니다.

우리가 일해왔던 방식

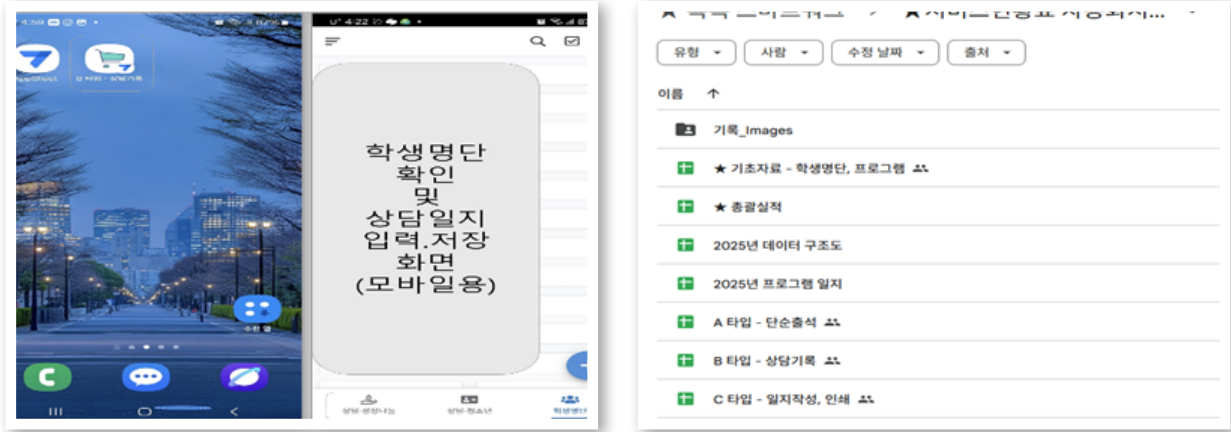
우리 기관은 일정 공유, 설문 작성, 클라우드 저장 등을 위해 구글 워크스페이스를 사용해 왔지만, 실제로 대부분은 '구글 드라이브 폴더 저장소' 기능에 그치고 있었습니다. 파일 수가 많아지며 원하는 자료를 찾는 데 시간이 오래 걸렸고, 문서 형식도 구글 독스, 한글, MS 문서 등으로 혼재되어 있어 파일 간 연동이나 분석이 어려웠습니다. 일부 문서는 여전히 수기로 작성돼 있었기 때문에 내용 확인을 위해 오프라인 문서를 하나씩 열어봐야 하는 비효율도 지속됐습니다.



[서비스 현황표 관리 파일]

스마트워크, 이렇게 활용했습니다.

우리 기관은 스마트워크의 시작점으로 아날로그 자료를 디지털화하고 구글 워크스페이스를 '단순 저장소'에서 능동적 활용 공간으로 전환하는 것을 목표로 삼았습니다. 그 첫 프로젝트로 '서비스 현황표 자동화 시스템'을 개발했습니다. 이 표는 학생별로 참여하고 있는 6대 영역(① 교육, ② 보호, ③ 문화, ④ 정서, ⑤ 지역네트워크, ⑥ 자치활동)의 세부 21개 활동 분야의 연간 참여 횟수를 자동으로 취합하고 분석하는 시스템으로 개발했습니다.



[앱시트를 활용하여 개발한 상담앱 및 서비스현황표 구성 파일 목록]

<데이터 유형별 디지털화 및 관리 체계>

1) A타입 :

- 수기 또는 개별분산 파일로 관리하던 참여 횟수를 구글 시트로 통합
- 구글시트 함수(예: SUMIF, QUERY 등)로 자동 누적·정리
- 데이터의 일관성과 접근성을 높이고, 수동 집계 과정 생략

2) B타입 :

- 상담 기록을 현장에서 AppSheet(앱시트)를 활용해 즉시 입력·저장
- PC 및 모바일에서 접근 가능한 데이터베이스(DB) 구축
- 실시간 데이터 수정·공유로 학생 상황에 대한 즉각적 대응이 가능
- 관리자는 실시간 차트·현황 대시보드 등으로 신속한 인사이트 확보

3) C타입 :

- 학생 활동 일지(기존 한글 파일 기반)를 구글 시트로 전면 전환
- 참여 내용 중심 데이터 구조화 및 자동화된 표준 서식 적용
- 구글 앱스크립트(Apps Script) 활용하여, 기존 한글 서식과 동일한 양식으로 자동 출력
- 기존 업무 프로세스를 존중하며, 자연스러운 디지털 전환 유도

<자동화 및 확장성>

- 기초 데이터 입력만으로 학생별, 영역별, 기간별 집계표·보고서 자동 생성
- 다양한 함수와 스크립트, 앱시트와의 연동으로 입력 오류 최소화
- 번거로운 복수 자료 취합, 중복 작업, 출력·보고용 서식 작성 등 수작업 대부분이 자동화
- 데이터 시각화, 대시보드 구성 등으로 실시간 데이터 기반 의사결정 지원
- 기존 문서 포맷(한글 파일 등) 호환 자동화로 현장 혼란 최소화

“처음에는 어떤 데이터부터 디지털화 할 지 막막했지만, 구조를 세분화하고 유형별로 접근하면서 방향이 잡혔습니다.”
_스마트워크 담당자

스마트워크 도입 실제 사례

서비스현황표 자동화시스템은 학생별로 참여하고 있는 6대 영역별 세부 21개 활동 분야의 연간 참여 횟수를 자동으로 취합하는 시스템으로, 아래와 같은 변화를 만들어냈습니다.

사례 1 : 서비스현황표 작성 시간 대폭 감소

기존에는 서비스현황표를 작성하려면 일주일 이상 소요되던 학생별 서비스현황표가, 자동화 이후 실시간으로 학생별 활동 현황 확인이 가능해졌고, 현황표 정리에도 단 하루면 가능하게 되었습니다.

사례 2 : 프로그램 분석 정교화

데이터 누적과 정리 체계가 마련되면서 프로그램별 정량적 분석이 가능해졌고, ChatGPT를 활용한 확장 기능 추가를 통해 참여 후기나 활동 성과에 대한 정성적 분석까지 수행할 수 있게 되었습니다.

사례 3: 학생별 상황 대응 속도 향상

상담 앱 도입으로 현장에서 바로 기록을 남기고 임직원 간 실시간 공유가 가능해짐에 따라 학생별 상황에 대한 대응이 보다신속하고 정확하게 이뤄지고 있습니다.

“파일 찾다 시간을 보내던 일이 많이 사라지고, 지금은 기록과 분석이 실시간으로 처리되는 구조가 만들어졌어요.”

— 프로그램 운영 담당자

디지털 전환, 이렇게 달라졌습니다

스마트워크 도입 이후, 우리 기관은 업무 효율성과 관계 중심의 서비스 제공이라는 두 축을 동시에 강화할 수 있었습니다. 반복적인 행정 작업 감소와 정보 접근의 용이성은 직원의 업무 스트레스를 줄이고, 학생들과의 의미 있는 상호작용 시간을 늘리는 데 긍정적인 영향을 줬습니다.

· 서비스 현황표 작성 시간 단축 :

기존에는 연 1회, 1주일 이상 소요되던 서비스현황표 작성을, 매일 자동 누적되는 시스템으로 변경함에 따라 작성 소요시간이 1일 이내로 단축됨.

· 기록 누락 및 이중작업 해소 :

아날로그 문서를 디지털화하고, 앱을 통한 실시간 입력으로 중복 작업과 수기 확인이 거의 사라짐.

· 학생별 정보 대응 속도 향상 :

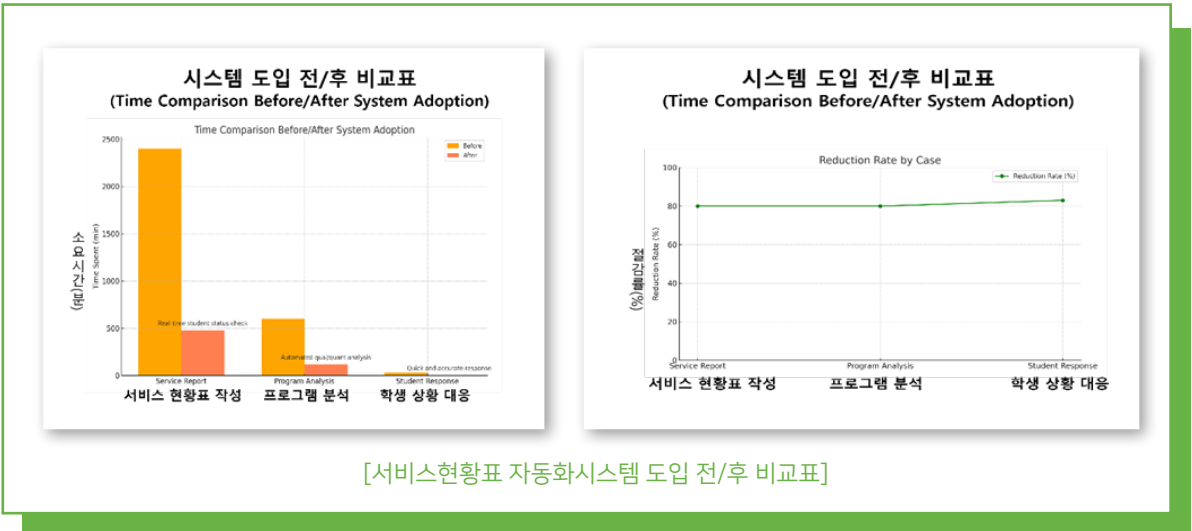
상담 내용을 앱을 통해 현장에서 바로 기록·공유함으로써, 학생 상황에 대한 대응 시간이 대폭 단축됨.

· 정량·정성 분석 가능성 확대 :

기존 단순 기록 중심에서 벗어나, ChatGPT를 포함한 AI 기반 텍스트 분석 기능을 결합함으로써 프로그램 효과에 대한 구조화된 분석 기반이 마련됨.

성과 요약표

사례	도입 전 소요 시간	도입 후 소요 시간	절감률	추가 개선 효과
서비스현황표 작성	40시간 이상(약 1주)	8시간 이내(약 1일)	80% 이상 감소	실시간 학생별 현황 확인
프로그램 분석	10시간 이상	1~3시간	70~90% 감소	정성·정량 분석 자동화
학생 상황 대응	30분	5분 이내	약 83% 감소	신속·정확한 실시간 대응



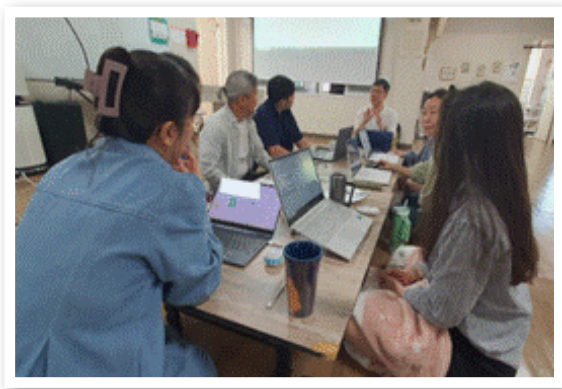
[서비스현황표 자동화시스템 도입 전/후 비교표]

앞으로의 계획과 기대

스마트워크가 정착되면 우리 기관은 앞으로도 더욱 효율적인 시스템 운영과 협업 문화 기반 조성을 위해 노력할 계획입니다. 2024년은 스마트워크 도입의 기초 인프라를 구축한 원년이었습니다. 아날로그로 관리되던 자료를 디지털로 전환하고, 구글 시트와 앱시트를 중심으로 데이터 기반의 업무 구조를 마련하면서 새로운 업무 흐름을 만들어냈습니다.

앞으로는 현재 분리되어 있는 A/B/C 형태의 데이터 구조를 보다 직관적이고 간결한 방식으로 통합해, 하나의 앱시트 내에서 입력부터 출력까지 모든 업무가 가능하도록 시스템을 고도화할 예정입니다. 이러한 변화는 반복 작업을 줄이고, 사용자 편의성을 높이며, 데이터의 일관성과 활용도를 더욱 높일 것으로 기대됩니다. 또한 정기적인 교육과 활용 매뉴얼 제공을 통해 누구나 쉽게 '서비스 현황표 자동화 시스템'에 접근할 수 있도록 돕고자 합니다. 이는 구성원 모두가 변화된 디지털 환경에 안정적으로 적응하고, 시스템을 일상적으로 활용할 수 있도록 지원하는 중요한 기반이 될 것입니다.

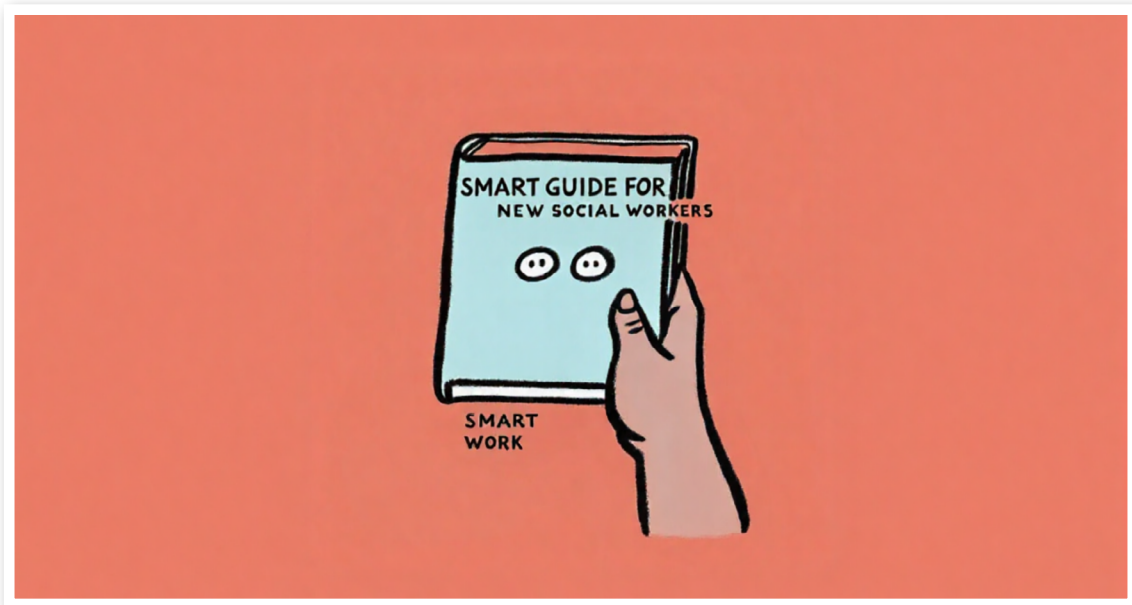
앞으로는 누적된 데이터를 단순 보관에 그치지 않고, 사업 기획과 예산 배정 등 주요 의사결정에 활용할 수 있도록 분석 체계를 갖춰 나갈 예정입니다. 이를 통해 업무의 효율성은 물론, 청소년 프로그램들에 대한 전문성과 확장성도 함께 확보해 나가고자 합니다. 스마트워크는 단순한 문서 처리 방식의 개선이 아닌, 우리 기관 전체의 일하는 방식과 문화를 바꾸는 중장기 전략으로 더욱 깊이 있는 실천과 개선을 통해 디지털 기반의 인간 중심 복지를 실현해 나갈 것입니다.



[서비스현황표 자동화시스템을 위한 교육 및 컨설팅 진행]

신입도 헤매지 않는 친절한 디지털 복지관

송정동노인복지관 / 박성목



변화의 출발점

2023년 10월에 개관한 성동구립 송정동노인복지관은 사회적협동조합 성동돌봄이 위탁 운영하는 신생 노인복지관으로, 총 9명의 직원이 데이케어센터와 스마트헬스케어센터 등을 운영하고 있습니다. 개관 초기, 기관은 수기로 작성되는 문서와 이메일, 개인 메신저 등을 통해 진행되는 행정 업무로 인해 과도한 반복 작업, 데이터 누락, 보안 등으로 행정의 비효율성과 직원 피로도가 높았습니다.

“업무용 메신저가 있었으면 좋겠어요.”라는 직원의 제안은 스마트워크 도입 논의의 출발점이 되었습니다. 다양한 스마트워크 도구를 비교한 결과, 비용 효율성, 협업 기능, 문서 호환성 등을 고려해 구글 워크스페이스를 최종 선택하게 되었습니다. 관장님의 적극적인 의지와 직원들의 구글 워크스페이스 사용 경험이 더해져 기관 차원의 빠른 전환이 가능했습니다.

우리가 일해왔던 방식

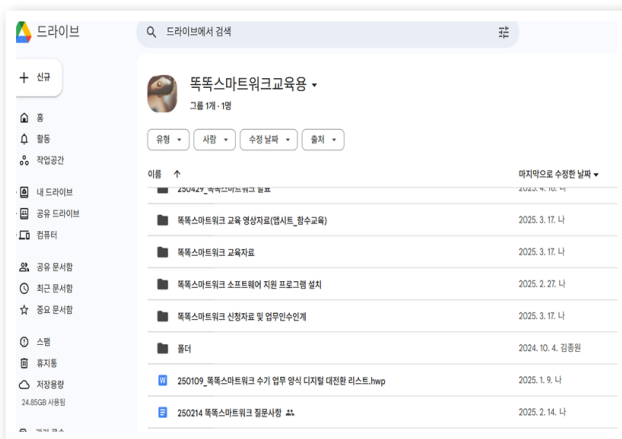
도입 전 기관의 행정은 수작업과 오프라인 중심으로 운영되었습니다. 업무 일정과 회의 자료는 종이로 인쇄되어 전달됐고, 주간 업무일지나 행사 자료는 공용 드라이브 또는 USB를 통해 비효율적으로 공유되었습니다. 함께 작업할 수 있는 업무 환경도 아니었고, 반복하지 않는 방식으로 데이터를 관리할 필요가 있었으며, 직원 일정 소통의 부재와 프로그램실의 중복 사용 문제도 빈번했습니다. 또한 N사와 K사의 공용 이메일 계정을 사용하면서 스팸 메일, 용량 초과, 로그인 충돌, 이메일 삭제 등의 문제가 빈번히 발생했고, 자료 제출이 지연되거나 누락되는 경우도 많았습니다. 업무 지시와 사진 공유는 개인 메신저를 통해 이루어졌으며, 이로 인해 업무와 사생활의 경계가 무너져 불편함이 가중되었습니다. 이러한 상황은 정보 공유의 불균형과 시간 낭비로 이어졌고, 궁극적으로는 복지 서비스 제공의 질 저하로까지 연결되었습니다.



스마트워크, 이렇게 활용했습니다.

구글 워크스페이스 도입을 통해 다음과 같은 도구들을 적극 활용했습니다.

- 구글 채팅: 업무용 메신저로 활용하여 공사 구분과 빠른 소통 실현
- 구글 드라이브: 사업 계획서, 예산안, 사진자료 등 실시간 공유 및 협업
- 구글 캘린더: 프로그램실 일정 예약, 장비 대여 등 부서 간 업무 예약 통합
- 구글 사이트도구: 직원 포털로 활용, 공용 양식 및 자료 취합 경로 제공
- 구글 설문지: 당직점검표, 만족도 조사, 교육 이수 체크 등에 활용
- 앱시트(AppSheet): 외근관리대장, 버스카드사용대장, 식대대장 등 수기문서 디지털화



특히 구글 사이트 도구를 통해 신입 직원이 입사했을 때 필요한 서류, 일정, 기관 안내 등을 한눈에 확인할 수 있도록 체계를 구성했으며, 모든 직원의 크롬 시작 페이지를 해당 사이트로 설정해 접근성과 활용도를 극대화했습니다. 구글 설문지는 실시간 응답 확인, 오류 방지, 자동 집계 기능을 제공하여 행정 효율을 높였으며, 앱시트를 통한 기록 자동화와 결재 절차의 디지털화는 문서 분실과 행정 누락의 위험을 줄였습니다.

스마트워크 도입 실제 사례

구글의 다양한 도구를 활용하여 업무 효율성을 높이고 있으며, 원격근무 도입 후, 다음과 같은 긍정적인 변화를 경험했습니다.

사례 1: 신입 직원의 빠른 업무 적응

신규 직원이 필요한 문서의 위치나 업무 절차를 쉽게 파악할 수 있도록 구글 사이트 도구가 효과적으로 활용되어 신속한 업무 투입이 가능해졌습니다. 업무를 막 시작한 신입 직원들은 필요한 문서를 찾는 데 어려움을 겪었지만, 구글 사이트 도구 덕분에 이러한 어려움을 해소할 수 있었습니다.

신입 직원은 “사이트 도구를 통해 업무 파악이 빠르게 이루어져 적응하는 데 큰 도움이 됐다”라고 말했습니다.

사례 2: 행정 업무의 효율성 증가

당직점검표를 구글 폼으로 전환한 이후, 문서 작성 및 관리에 소요되는 시간이 크게 줄었습니다. 이전에는 종이 문서를 작성하고, 이를 제출하고, 관리자 확인 및 보관까지 일련의 절차가 필요했지만, 이제는 모바일로 즉시 입력하고 실시간 확인이 가능해졌습니다. 총무 직원은 “문서 분실이나 오류 수정을 위해 전체 양식을다시 작성하는 일이 없어져 업무 부담이 크게 줄었다”라고 말했습니다.

사례 3: 프로그램실 예약 관리 개선

구글 캘린더를 통해 프로그램실 예약 현황을 실시간으로 공유하여 예약 관련 소통 오류와 중복 예약을 방지할 수 있었고, 효율적인 자원 관리가 가능해졌습니다.

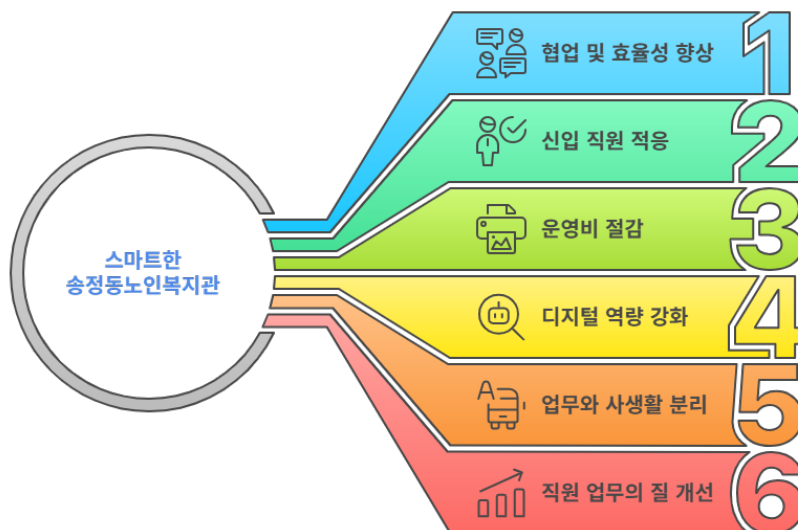
사례 4: 디지털 행정 시스템 구축

앱시트 활용을 통해 업무 자동화 기능을 구현해 출력이 필요 없는 디지털 행정 시스템을 구축했고, 반복적인 행정 업무를 간소화하여 업무의 질을 개선했습니다.

디지털 전환, 이렇게 달라졌습니다

스마트워크 도입 후, 우리 기관은 다음과 같은 뚜렷한 변화를 경험했습니다

- **협업 및 업무 관리 효율성 향상**
구글채팅 활성화와 공유 드라이브 활용으로 부서 간 협업 증진 (협업 경험, 개인 메신저 사용 빈도 20%, 업무용 메신저 사용 빈도 80%)
- **신입 직원 업무 적응 기간 단축**
필요한 정보를 쉽게 찾고 공유할 수 있는 환경 조성, 신입 직원의 업무 인수인계 기간 단축 “기관에 적응에 도움이 되었고, 모든 업무를 효율적으로 처리함”
- **인쇄 비용 절감**
온라인 회의 자료 공유, 온라인 설문조사 등으로 인쇄 종이 절감 효과 (2024년 총 6회 > 2025년 1회 용지 구입)
- **직원 디지털 역량 강화**
구글 스프레드시트, 앱시트 등 다양한 도구 활용 경험을 통해 직원들의 활용 능력 향상, 업무 자동화 사용 빈도 증가
- **업무와 사생활 분리**
업무용 메신저 사용으로 직원들이 업무 시간 외에는 개인적인 시간 보장
- **직원 업무의 질 개선**
스마트워크 도입으로 업무의 질이 향상



앞으로의 계획과 기대

스마트워크를 더욱 발전시키고 효율적인 운영을 위해 지속적으로 노력할 예정입니다.

자조 모임 실시를 통한 꾸준한 개선 및 보완점 논의

직원들의 아이디어 공유 및 개선 방안 논의를 위한 자조 모임을 정기적으로 실시하여 스마트워크 활용도를 높여나갈 예정입니다. 스마트워크 성공 경험을 전파하고 실무자들이 기능 제안을 주도하는 문화를 조성할 것입니다.

행정업무의 통합 플랫폼화

외근, 식대, 당직 등 다양한 행정 업무를 하나의 앱사이트에서 통합적으로 처리할 수 있는 직원 포털 형태의 플랫폼을 구축하여 행정 업무 효율성을 극대화할 계획입니다.

자동화 기능 적극 활용

반복적인 작업을 자동화하고 관리자의 모바일 승인 기능을 활용하여 실무자 대기 시간을 없애 업무 효율성을 더욱 높일 예정입니다.

스마트워크에 익숙해진 직원들이 주도적으로 새로운 기능 제안

직원들이 주도적으로 새로운 기능 제안을 할 수 있도록 장려할 계획입니다.

1차년도 구글워크스페이스 활용 기관 오픈 채팅방 운영 및 참가

1차년도 구글 워크스페이스 활용 기관들과의 오픈 채팅방 운영 경험을 바탕으로 스마트워크 문화 조성에 힘쓰고, 다른 기관들과의 협력을 통해 스마트워크 운영 경험을 공유하고 확산시켜 나갈 계획입니다.

1차년도 스마트워크 사업 기관들이 성공적으로 안착할 수 있도록 꾸준한 관심과 지원이 절실합니다. 먼저 스마트워크를 도입하여 그 효과를 체감하고 있는 20개 기관의 긍정적인 변화가 인근 시설 및 유사 규모의 복지시설에도 긍정적인 파급효과를 가져올 수 있기 때문입니다.

스마트워크가 사회복지 현장에 일시적인 유행이 아닌, 일상적인 업무 방식으로 자리매김하기 위해서는 초기 도입 기관들의 안정적인 정착이 무엇보다 중요하다고 생각합니다.

마치 거센 태풍이 아닌, 잔잔하지만 지속적인 바람처럼 스마트워크가 우리 사회복지계의 업무 환경에 자연스럽게 스며들어 업무 효율성을 높이고 서비스 질 향상에 기여할 수 있도록 지속적인 격려와 실제적인 지원이 필요합니다.





4장.

디지털 역량 강화 및 대외 소통 혁신

직원들의 디지털 활용 능력을 높이고, 대외 소통 창구를 디지털화하여 지역사회와 소통하는 방식을 혁신한 사례입니다.

현장 업무를 똑똑하게, 거주시설 디지털화

👤 동천의집 / 강소영



변화의 출발점

동천의집은 장애 당사자가 본인의 삶을 주도적으로 설계하고, 원하는 방향으로 나아갈 수 있도록 지원하는 장애인 거주시설입니다. 전체 인력의 약 60%가 3교대 근무 체제로 운영되고 있으며, 시설 이용인의 기본적인 생활유지 기능을 넘어, 당사자의 성별·연령·생애주기·장애 특성·질병 등을 고려한 개별 사례관리와 자립지원, 가족 조력, 지역사회 복지 인프라 역할 수행, 체험적 복지 교육의 현장 등 다양한 전문 업무를 수행하고 있습니다.

이처럼 높은 수준의 서비스를 제공하고 있음에도 불구하고, 업무 환경은 여전히 아날로그 방식에 머물러 있었습니다. 장애인복지시설의 열악한 재정 여건 속에서 대부분의 장비는 후원받은 중고 PC였고, 외장하드나 메모리, SSD를 추가해 사용하는 상황이었습니다. 특히 10년 이상 된 노후 PC는 잦은 고장으로 인해 업무 중단이나 자료 소실을 초래했으며, 긴급한 행정 업무 처리나 부서 간 협업에도 큰 어려움을 주었습니다.

초기에는 '디지털 전환이 필요하다'는 명확한 인식보다는 "이대로 괜찮은가?"라는 막연한 불편과 고민 속에 있었습니다. 공문서가 개인 USB 등에 분산 저장되어 보안과 자산 관리의 불안정성이 커졌고, 인트라넷, 카카오톡, 네이버 밴드 등 다양한 채널로 이루어진 커뮤니케이션 체계는 업무 집중도와 일관성을 떨어뜨렸습니다. 개인정보를 다루는 민감한 업무 특성상 보안에 대한 조직 차원의 문제의식도 점차 높아졌습니다. 더불어 직원들이 개인 전화 및 이메일로 업무를 처리하면서 비용을 자부담하고 있었고, 외부 유료 플랫폼 이용에 따른 기관 예산 낭비 문제도 제기됐습니다.

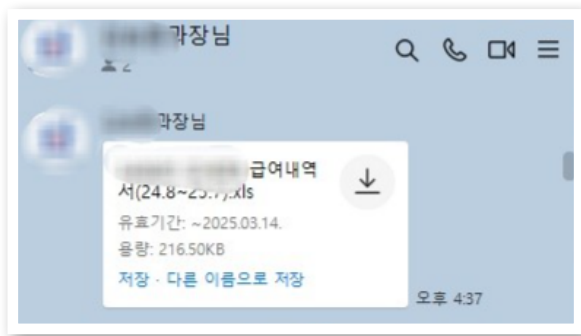
반복되는 불편과 고민 속에 우리는 단순한 디지털 기술 도입이 아닌, 업무 구조와 흐름을 근본적으로 혁신할 필요성을 절감했고, 그 고민을 풀어줄 실마리로 '똑똑 Smart Work 사업'을 만나게 되었습니다.

우리 기관의 스마트워크 과정

아날로그적 업무 방식이 여전히 많았습니다. 이용인 관찰기록과 개별 사례관리는 '희망이음'을 통해, 문서 작업은 '한글'과 엑셀, 발표 자료는 PPT로 작성했으며, 공문 및 기록은 인트라넷으로, 문서 전달은 주로 카카오톡을 활용했습니다. 카카오톡을 통한 협업은 간편했지만, 단체 채팅방이 많아지면서 업무시간 외 요청과 자료 삭제 문제가 빈번하게 발생했고, 출력하여 주고받는 문서 방식은 자원 소모와 효율 저하를 초래했습니다.

교대 근무 체제에 따라 전체 회의 또한 정기적으로 이루어지기 어려웠습니다. 회의는 주로 대면으로 진행됐으며, 회의록은 수기로 작성하거나 이메일로 공유했습니다. 아날로그와 디지털이 공존하는 업무 방식 속에서 팀마다 고유의 방식으로 기록을 관리하고 협업을 이어갔습니다.

하지만 업무량 증가와 정보 보안의 중요성이 커지면서 기존 방식에 한계가 드러났고, 우리는 보다 효율적이고 체계적인 방식으로의 전환 필요성을 인식하게 됐습니다. 이에 따라 단순한 도구의 변화가 아닌, 업무 문화의 근본적인 혁신을 위한 첫걸음으로 Microsoft 365를 도입하게 됐습니다.



스마트워크, 이렇게 활용했습니다.

“이제는 낡은 USB를 들고 다닐 필요가 없어요.”라는 직원의 말처럼, OneDrive 기반의 공문서 디지털 관리 체계를 도입하면서 자료 소실에 대한 불안 없이 언제 어디서나 업무를 이어갈 수 있는 환경을 구축했습니다. 기관의 지식 자산도 안전하게 관리되어 퇴직이나 인사 이동 시에도 문서의 안정적 보존과 연속적인 업무 수행이 가능해졌습니다.

또한 Microsoft Teams의 도입은 협업 속도를 획기적으로 높였습니다. 과거 반나절 이상 소요되던 피드백과 슈퍼비전은 이제 1시간 이내로 단축됐고, 문서 공유 시 접근 권한 설정이 가능해 정보 보안 수준도 한층 강화됐습니다. 출력 없이 실시간 문서 공유가 가능해지며 친환경 업무 환경이 조성됐고, Teams의 일정 공유 기능을 통해 팀원 간 일정 조율과 업무 분장도 더욱 원활해졌습니다. 하루의 업무 흐름을 확인하거나 협업 과정을 되짚는 것도 손쉽게 이루어지고 있습니다. 이처럼 스마트워크는 단순한 시스템 변화가 아니라, 조직 전체의 일하는 문화를 혁신하고 업무의 질과 속도를 개선하는 결정적인 계기가 됐습니다.

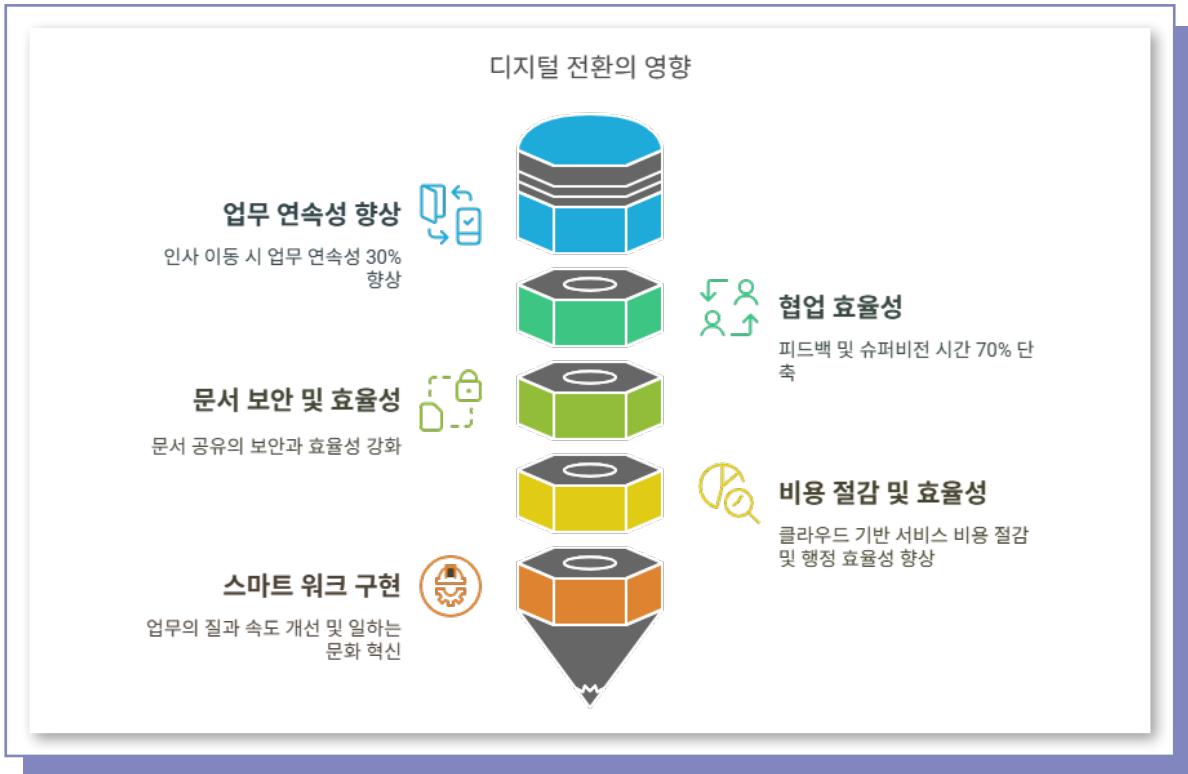
디지털 전환, 이렇게 달라졌습니다

스마트워크 도입으로 기관의 업무 전반에 긍정적인 변화가 있었습니다. 우선 OneDrive를 활용한 공문서 관리 체계를 구축하여 자료의 중앙 집중화와 실시간 백업을 통해 보안 수준을 크게 강화했습니다.

또한 Microsoft 365 사용을 통해 기존에 고정적으로 지출하던 외부 소프트웨어 및 플랫폼 구독료 비용을 절감할 수 있었고, 그렇게 확보된 예산으로 기관이 보유하고 있던 노후 PC 10대를 교체하여 시스템 속도와 안정성을 확보할 수 있었습니다. Microsoft Teams의 도입으로 공적 연락 체계를 일원화하여 실시간 업무 피드백이 가능해졌으며, 직원 간 업무 연락 시 사적 연락망을 사용하는 비율이 감소해 공적 영역과 사적 영역의 구분이 용이해진 점 또한 만족도가 높았습니다.

- 공문서 관리 체계의 디지털 전환 → 인사 이동 시 업무 연속성 30% 향상
- 협업 속도와 소통 구조의 개선 → 피드백·슈퍼비전 소요 시간 70% 단축 (반나절 → 1시간 이내)
- 문서 공유의 보안성·효율성 강화 → 월 평균 출력물 10% 절감, 공유 문서 접근 오류 0건 유지/친환경 업무환경 조성, 정보보안 수준 향상으로 직원 신뢰도 증가
- 클라우드 기반 외부 서비스 비용 절감 및 PC·노트북 10대 구입 → 행정 효율성 향상 및 돌봄서비스 확대
- Smart Work 정착 → 업무의 질과 속도 개선, 일하는 문화 혁신





앞으로의 계획과 기대

Microsoft 365 도입 초기에는 생소한 기능과 변화된 업무 방식으로 인해 구성원들의 적응에 시간이 필요했지만, 지속적인 교육과 실습을 통해 점차 익숙해지고 있는 상황입니다. 이러한 긍정적인 흐름을 지속적으로 이어가기 위해 정기적인 컴퓨터 활용 교육을 실시할 계획입니다. 특히 3고대 근무 체계에서 근무하는 전 인력이 동일한 수준의 디지털 역량을 갖출 수 있도록 교육 범위를 확대하고, 맞춤형 교육 방식 및 멘토링 제도 도입도 적극 검토하고 있습니다.

노후화된 컴퓨터는 순차적으로 교체하며 디지털 기반의 업무 환경을 안정적으로 구축하기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. 다만 여전히 해결되지 않은 과제도 존재합니다. 직원 간 M365 활용 능력 차이는 실질적인 현장 효율에 영향을 주고 있으며, 이를 해소하기 위한 장비 추가 도입과 예산 확보가 중요한 과제로 남아 있습니다. 외부 지원사업 공모와 후원 연계를 통해 이를 해결하고자 합니다. 정보 전달의 일관성과 업무 누락 방지를 위해 M365를 거주시설 환경에 맞게 확장할 계획입니다. Teams와 연동 가능한 업무 체크리스트 앱과 공유 캘린더 시스템을 도입하여 인수인계의 정확성과 효율을 높일 예정입니다. 이는 이용인의 약물 투약 여부, 인수인계 사항 등 반복적이고 민감한 정보를 신속하게 관리하는 데 유용하게 활용될 수 있습니다. 특히 야간 근무 시 돌발 상황 발생 시 Teams 영상통화를 통해 즉시 상황을 공유하고, 원격 협업을 실현할 수 있는 기반도 마련할 계획입니다.

이처럼 스마트워크는 단순한 시스템 도입이 아니라, 서비스의 질과 현장 대응력 향상에 실질적으로 기여하고 있습니다. 앞으로 전 직원이 이를 효과적으로 활용할 수 있도록 기반을 더욱 공고히 하여, 변화가 조직 전체로 확산되기를 기대합니다.



스마트워크로 이어진 유아복지 현장

마포영유아통합지원센터 / 박시인



변화의 출발점

우리 기관은 일반적인 사회복지시설과는 다른 방식으로 설립되었습니다. 모금회 사업으로 시작해 현재는 마포구 조례에 의해 마포구 사회복지시설로 분류되어 운영되지만 법정 사회복지시설로 인정되는 시설은 아닙니다. 법정시설로 인정되지 않으니, 시설신고증도 받을 수 없고 이로 인한 어려움이 여러가지 산재해 있습니다. 그중 대표적인 것이 시설신고증이 없다 보니 사회복지시설정보시스템이나 희망이음 등 공공 시스템을 사용할 수 없었고, 회계 업무만 사설업체에서 제공하는 프로그램을 유료로 이용하고 있습니다. 나머지 대부분의 업무는 개별 문서로만 관리되고 있어 데이터 관리의 일관성과 효율성에 어려움을 겪고 있었습니다. 특히 실적 기록의 경우, 각 사업 담당자가 엑셀로 내용을 입력하고 이를 월·분기·연도별로 정리해야 하는 구조였기 때문에, 담당자가 변경되면 기록이 누락되거나 실수가 생기기도 했습니다.

이러한 상황에서 우리는 김종원 선생님이 방화11종합사회복지관에서 개발한 실적관리 프로그램을 유튜브를 통해 접하게 되었고, 시스템이 없어도 스마트워크를 통해 우리의 문제를 해결할 수 있겠다는 희망을 갖게 되었습니다. 마침 서울사회복지사회협에서 똑똑스마트워크 참여기관을 모집한다는 소식을 듣고, 이 기회를 통해 업무환경을 개선하고자 참여하게 되었습니다. 사업에 신청할 당시만 해도 스마트워크에 대한 이해는 부족한 상태였고, 막연히 유튜브에서 봤던 실적관리 프로그램을 직접 만들어보고 싶다는 기대와 AI 기술을 활용해 문서 작성이나 자료 정리를 간편하게 할 수 있을 것 같다는 생각 정도였습니다. 실제로는 교육 외에도 많은 시간과 논의, 반복적인 시도와 적용이 필요하다는 점을 참여 후에야 체감하게 되었습니다.

우리 기관의 스마트워크 과정

똑똑스마트워크 사업에 참여한 기관들 중, 저희 기관만 유일하게 구글 워크스페이스가 설치되지 않은 상태에서 교육이 시작된 것으로 알고 있습니다. 당시에는 구글 드라이브를 개인 계정을 통해 사용하고 있었기 때문에, 파일이나 폴더 단위로 개별 공유자를 수동으로 추가하는 방식으로 협업이 이루어졌습니다. 개인 계정을 이용한 구글 드라이브 사용에는 여러 문제가 있었습니다. 가장 큰 문제는 직원 입퇴사 시 발생하는 공유 권한 관리의 어려움이었습니다. 퇴사자의 계정이 퇴사 이후에도 관련 업무 파일에 계속 접근할 수 있는 상황이 발생한 적도 있었습니다.

구분	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용	구분
2023.07.03(수) 10:00~11:00	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용
2023.07.04(목) 10:00~11:00	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용
2023.07.05(금) 10:00~11:00	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용
2023.07.06(토) 10:00~11:00	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용
2023.07.07(일) 10:00~11:00	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용
2023.07.08(월) 10:00~11:00	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용
2023.07.09(화) 10:00~11:00	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용
2023.07.10(수) 10:00~11:00	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용
2023.07.11(목) 10:00~11:00	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용
2023.07.12(금) 10:00~11:00	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용
2023.07.13(토) 10:00~11:00	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용
2023.07.14(일) 10:00~11:00	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용
2023.07.15(월) 10:00~11:00	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용
2023.07.16(화) 10:00~11:00	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용
2023.07.17(수) 10:00~11:00	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용
2023.07.18(목) 10:00~11:00	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용
2023.07.19(금) 10:00~11:00	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용
2023.07.20(토) 10:00~11:00	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용
2023.07.21(일) 10:00~11:00	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용
2023.07.22(월) 10:00~11:00	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용
2023.07.23(화) 10:00~11:00	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용
2023.07.24(수) 10:00~11:00	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용
2023.07.25(목) 10:00~11:00	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용
2023.07.26(금) 10:00~11:00	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용
2023.07.27(토) 10:00~11:00	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용
2023.07.28(일) 10:00~11:00	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용
2023.07.29(월) 10:00~11:00	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용
2023.07.30(화) 10:00~11:00	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용
2023.07.31(수) 10:00~11:00	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용	주요내용

또한, 개인 계정은 워크스페이스 계정보다 저장 용량이 현저히 작아 많은 파일을 보관하기 어려웠습니다. 이로 인해 구글 설문지와 연동되는 파일이나, 여러 직원이 동시에 수정해야 하는 문서 일부만 구글 드라이브를 통해 공유되었고, 대부분의 업무 문서는 여전히 나스(NAS) 서버를 통해 관리되고 있었습니다. 여러 명이 동시에 하나의 파일을 사용해야 할 경우, 사무실에서는 “이 파일 열고 계신 분 계신가요?”라는 질문이 빈번하게 오갔습니다. 구글 드라이브를 활용하면 동시 수정이 가능하다는 사실은 알고 있었지만, 기존 방식에 익숙해져 있던 탓에 나스 서버에 저장된 파일을 드라이브로 옮기려는 시도는 쉽게 이루어지지 않았습니다.

업무 일정을 공유하는 방식도 비효율적이었습니다. 구글 스프레드시트에 ‘월간 일정표’를 만들어 공통 일정을 작성한 뒤, 각 직원이 자신의 캘린더(네이버, 삼성 등)에 별도로 입력해야 했습니다. 일정이 변경되면 스프레드시트와 개인 캘린더를 모두 수정해야 해서 이중 작업이 반복되었습니다. 회원 정보 관리도 구조화되어 있지 않아 데이터를 활용하기 어려웠습니다. 약 2,000가정이 회원으로 등록되어 있었지만, 가정 단위로만 정보가 정리되어 있어 구성원별 데이터를 따로 확인하기 어려운 구조였습니다.

스마트워크, 이렇게 활용했습니다.

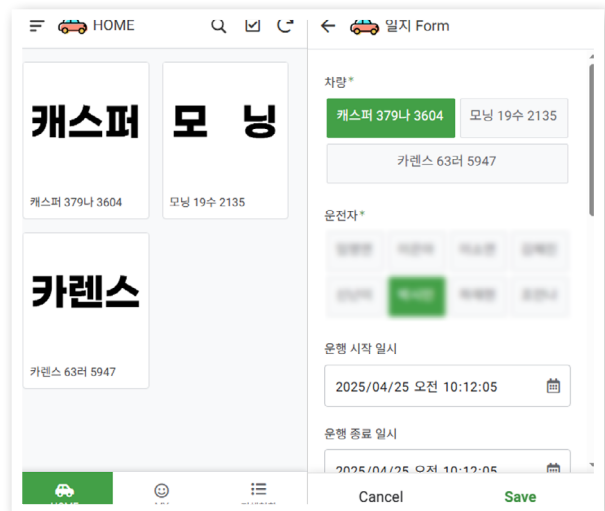
부끄럽지만, 이 교육을 시작하기 전까지는 ‘구글 워크스페이스’ 자체를 몰랐습니다. 교육을 통해 구글 워크스페이스의 존재를 처음 알게 되었고, 설치가 필요하다는 것도 그제서야 인식하게 되었습니다. 하지만 우리 기관은 비영리기관 인증을 받을 수 없는 상황이라, 워크스페이스 설치가 불가능했습니다. 이를 해결하기 위해 법인 명의로 워크스페이스를 개설하고, 하위 조직으로 우리 기관 도메인을 연결하는 방식으로 2024년 11월 말에 되어서야 워크스페이스를 사용할 수 있게 되었습니다.

워크스페이스 개설 이후, 기존에 개인 계정으로 사용하던 구글 드라이브 문서들을 워크스페이스 계정으로 옮기기 시작했습니다. 나스 서버에서 사용하던 파일들 중, 여러 명이 자주 열고 수정하는 문서들은 2025년부터는 구글 드라이브 기반으로 사용하도록 안내했습니다. 구글 캘린더에 대한 교육은 워크스페이스 설치 이전에 받았지만, 본격적으로 활용하기 시작한 것은 2025년 3월부터였습니다. 도입 초기에는 기존 방식에 익숙했던 탓에, 개별 캘린더와 공용 캘린더를 중복으로 작성하거나, 공통 일정이 오히려 불편하다고 느끼는 경우도 있었습니다. 일정을 작성하는 방법에도 방식이 달라, 작성 기준을 통일하기 위한 내부 논의 시간을 가지기도 했습니다.

우리 기관은 총 8명의 직원이 근무하는 소규모 조직이다 보니, 초기 교육에는 전 직원이 참여했고, 후반부 교육에도 절반 이상이 참여하며 비교적 높은 참여율을 보였습니다. 다만 스마트워크 전환을 전담할 TF팀은 구성되지 않아, 적용 방식과 시기를 정하는 데 시간이 오래 걸리기도 했습니다. 결국 TF 구성 없이도 담당자가 판단해 “이건 도입해도 좋겠다”고 생각되면 바로 적용하도록 공지하는 방식으로 운영하기로 결정했습니다. 교육에 함께 참여한 여러 직원이 각자 맡은 업무에 스마트워크를 접목시키려는 시도를 했습니다.

예를 들어:

- 재물조사 담당자는 앱시트(AppSheet)로 비품대장을 제작해, 비품 사진 등록을 간편하게 만들었습니다.
- 영유아 가족합창단 담당자는 구글설문지와 QR코드를 활용해 가족별 출석체크가 가능하도록 했습니다.
- 차량관리 담당자는 차량운행일지를 앱시트로 제작해, 입력 후 현황 보고서 작성 시간을 단축시켰습니다.
- 후원 담당자는 후원물품 입고 시 내용을 입력하고 사진을 첨부할 수 있도록 앱시트를 구축했습니다.



사이트도구&루커스튜디오로 후원금 모금 및 사용 내역 공유

공덕역에 위치한 에스오일 본사 앞에는 '구도일카페'라는 이름의 무료 자판기가 설치되어 있습니다. 이 자판기는 지역 주민이 자유롭게 이용할 수 있으며, 모금함을 통해 자발적으로 기부에 참여할 수 있도록 운영되고 있습니다.

우리는 이 자판기와 모금함을 보다 효과적으로 안내하고, 모금 내역을 투명하게 공유하기 위해 교육을 통해 배운 구글 사이트 도구를 활용하여 소개 페이지를 제작했습니다. 또한, 루커스튜디오를 이용해 월별 모금 현황을 시각화하고, 해당 차트를 사이트 도구에 삽입 하였습니다.

이 정보를 QR코드로 생성해 모금함 위에 부착함으로써, 자판기를 이용하는 지역 주민들이 스마트폰으로 접속하여 모금 목적과 누적 후원금, 월별 모금 현황을 직관적으로 확인할 수 있게 되었습니다. 이 방식은 단순한 정보 제공을 넘어 후원금 운영의 투명성과 신뢰성을 높이는 데 기여했습니다.



앱시트 도입으로 이중작업을 줄였습니다.

그동안 실적 관련 데이터를 기록하면서 반복되는 이중작업이 많은 부담이었습니다. 예를 들어, 수기로 작성된 자료를 다시 컴퓨터로 옮겨 정리해야 했고, 실적 집계 파일에 별도로 입력하는 번거로움이 있었습니다. 이러한 문제를 해결하기 위해, 여러 업무에 앱시트 (AppSheet)를 적용했습니다. 차량운행일지는 각 차량에 비치된 수기 양식으로 작성되었는데, 월초가 되면 차량 담당자가 서류를 모두 회수하여 한 달 치 현황을 직접 계산하고 보고서를 작성해야 했습니다.

앱시트로 차량운행일지를 전산화한 이후에는, 각 운행 기록이 실시간으로 통합되고, 정해진 서식에 따라 월별 출력이 자동화되어 수기 기록과 계산의 수고로움이 사라졌습니다. 다수 기관이 참여하는 회의에서는, 매번 참석자 명단을 출력해 서명받고, 회의가 끝난 후 실적 집계 파일에 수기로 다시 입력해야 했습니다. 이를 앱시트로 전환해, 회의 시 참석자가 패드로 직접 서명하면 자동으로 구글 스프레드시트에 기록이 누적되며, 참석자별 누적 회의 참여 횟수까지 실시간 확인할 수 있게 되었습니다. 이로 인해 서명부 출력, 수기 입력, 실적 누적 관리 등 반복적인 작업이 간소화되고, 시간과 행정 리소스를 절약할 수 있는 성과를 얻었습니다.

이처럼 실제 사례를 통해 스마트워크가 단순한 디지털 전환을 넘어서, 실질적인 업무 방식의 변화와 개선으로 이어졌다는 점을 현장에서 체감할 수 있었습니다.

디지털 전환, 이렇게 달라졌습니다

똑똑스마트워크 사업에 참여한 이후, 우리 기관 직원들은 업무를 바라보는 관점 자체가 달라졌습니다. 과거에는 불편함이 있더라도 “원래 이런 식으로 해왔다”는 익숙함에 기대어 기존 방식을 유지하는 경우가 많았습니다.

그러나 지금은 스마트워크 도구를 통해 불편함을 해결할 수 있다는 인식 변화가 생겼고, 새로운 방식에 대한 두려움보다 기대와 호기심이 앞서는 분위기로 바뀌었습니다.

교육을 통해 배운 내용을 적용해보기도 하고, 배우지 않은 기능이나 잘 모르는 부분에 대해서는 시에게 질문하면서 스스로 해결책을 찾아보려는 시도도 이어졌습니다. 스마트워크는 단순한 기술의 도입을 넘어서, 조직문화와 실천 방식에 긍정적인 영향을 준 계기가 되었습니다.

사례 1) “이 파일 열고 계신 분?”이라는 말이 사라졌습니다.

기존에는 나스(NAS) 서버에 저장된 엑셀 파일을 여러 명이 동시에 열어야 할 일이 자주 있었고, 그때마다 사무실에서는 “000파일 열고 계신 분 계신가요?” 라는 질문이 자연스럽게 오갔습니다. 교육 이후 “그 파일, 구글 드라이브로 옮겨서 같이 써요”라고 제안하는 문화가 생겼고, 중복 저장, 동시 작업 불가 등의 문제가 사라졌습니다. 실시간 협업 환경으로 바뀌면서, 협업 효율이 눈에 띄게 개선되었습니다.



사례 2) 가족 구성원별 데이터 전환, GPT로 성공

기존에는 회원 가정 정보를 ‘가정당 1행’으로만 정리하고 있어, 개인별 이용 현황을 확인하려면 일일이 데이터를 분리해야 했습니다. 업무량이 많고 수작업이 어려워 사실상 개별 데이터 분석이 불가능한 상태였습니다.

하지만 교육 과정에서 “이런 데이터도 스마트하게 처리할 수 있지 않을까?”라는 아이디어가 생겼고, 똑똑스마트워크 사업의 소프트웨어 지원으로 제공받은 ChatGPT PRO 버전을 활용해 방대한 데이터를 구성원별로 나누는 작업을 자동화하는 데 성공했습니다. 수차례 시도 끝에 원하는 결과물을 얻었고, 이를 통해 향후 데이터 기반 실적 분석 및 기획의 기반을 마련할 수 있었습니다. 단순한 도구 사용을 넘어, 창의적인 문제 해결의 사례로 직원들 간에도 큰 자극이 되었습니다.

앞으로의 계획과 기대

단독 워크스페이스 개설

현재는 법인 명의로 개설한 워크스페이스에 하위 조직으로 워크스페이스를 이용하고 있습니다. 감사하게도 법정기관으로 전환을 위한 논의가 진행되고 있어, 멀지 않은 시간 안에 법정시설로 변경하여 우리 기관 단독 명의로 워크스페이스를 개설할 수 있을 가능성이 생겼습니다. 교육에 참여하던 중 이 가능성을 확인하게 되어, 기존 나스(NAS) 서버에 저장된 자료들을 워크스페이스로 모두 이전하는 작업은 아직 진행하지 않았습니다. 하지만 단독 워크스페이스 사용이 가능해지는 시점이 오면, 감사님께서 권장하셨던 것처럼 나스는 백업용으로 활용하고, 주된 업무 자료는 워크스페이스 기반으로 정리해 협업 효율을 높일 계획입니다.

실적 데이터의 통일과 분석 기반 마련

현재까지는 각 담당자가 자신의 업무에 맞는 형태로 엑셀이나 구글 설문지를 구성해 데이터를 쌓아가고 있는 상황입니다. 이는 각 업무에 특화된 기록 방식으로는 유용하지만, 기관 전체의 실적을 통합적으로 분석하는 데는 어려움이 있습니다. 이에 따라 향후에는 논의와 합의를 거쳐 실적 데이터의 형태를 통일하고, 이를 바탕으로 ‘기관 전체 실적의 통합 관리’, ‘데이터 기반의 기획 수립’이 가능하도록 체계를 마련해 나가고자 합니다.

스마트워크는 이제 시작입니다.

똑똑스마트워크 사업을 통해 여러 차례 교육을 듣고 실제 업무에 적용하면서 많은 변화가 있었지만, 직원들은 “지금까지의 변화는 시작일 뿐”이라고 느끼고 있습니다. 업무의 효율을 높일 수 있는 방법이 있다는 것을 알게 된 지금, 앞으로는 더 많은 업무의 비효율을 줄여 사회복지 실천의 질을 높이는 데 더욱 집중할 수 있기를 기대합니다. 스마트워크는 단순한 기술의 도입이 아니라, 일을 대하는 태도와 방식, 조직문화의 진화를 이끄는 마중물이 되고 있습니다.

스마트워크를 향한 일꾼들의 도전

방아골종합사회복지관 / 박은하



변화의 출발점

우리 기관이 구글을 사용하기 시작한 것은 2016년도쯤이었습니다. 기관으로 공문이 발송되면 사무실 한켠에 놓여진 문서접수대장에 모두가 함께 수기로 작성을 했습니다. 지금으로부터 거의 10년 전의 이야기이기는 하지만, 그래도 21세기에 수기로 무언가를 작성한다니? 떠다니는 물음표를 잡재울 무언가가 필요했습니다. 그때 만난 것이 구글 드라이브였고, 문서 접수, 업무일지 작성 등 공동작업과 공유 중심으로 활용을 시작한 것이 구글과의 첫 만남이었습니다. 그러다 2019년쯤 G Suite, 협업도구라는 말이 조금씩 귀에 들려오기 시작했습니다. 디지털 전환에 따라 우리의 일하는 방식은 변화하고 있는가? 이전에 구글 드라이브 활용을 넘어 조금 더 다양한 협업 구조를 가질 수 있는 무언가에 호기심이 생기기 시작했습니다.

그쯤 김종원, 신용우 선생님이 서울사회복지사협회에서 진행하는 스마트워크 교육을 듣고, 1년을 묵혔다가 2020년이 되어서야 기관 계정을 통해 구글 워크스페이스 사용을 제안하고 업무효율 TF팀을 구성했습니다. '업무효율 TF' = '스마트워크 적용'은 아니었지만, 사회복지 실천에 따라오는 행정 등 업무 효율을 높이는 것이 우리의 목적이었습니다. 목표를 보다 명확하게 하기 위해 일꾼 의견을 수렴하고, 구글 개인 계정을 사용하는 것과 워크스페이스 사용의 차이점 등을 학습하고 정리하여 일꾼 전체의 동의를 구하는 과정을 거쳤습니다. 당시 업무효율 TF를 통해 워크스페이스 도입 후 단순 공동작업과 취합을 넘어 구글 함수를 활용하여 이전보다 발전된 행정적 효율을 꾀할 수 있었습니다.

■ 업무효율성TF 구성의 필요와 일꾼의견 수렴

- 기관에서 함께 사용하는 물품관리가 잘 되지 않는다. (사무, 후원, 기타물품)
- 사무실 분위기가 너~무~ 연속하다. 편안한 분위기 조성이 필요하다.
- 행정지원팀 업무집중시간이 필요하다
- 기록물, 데이터들이 잘 정리되지 않고 레이드라이브 사용의 가이드가 없다.
- 이는 백업, 공유, 저장, 전수의 내용과 연결되어 있다.
- 구글 드라이브 사용하고 있는데 관리자 불명확해 백업이 잘 되지 않고 무작위한 문서 생성, 문서 공유 범위(퇴사자에게 여전히 공유되는 등)가 관리 되지 않는다.
- 너무 많은 카톡으로 피로도 상승되며, 휴가일때도 업무에 노출
- 너무 많은 카톡대화에 문지는 공지사항, 명확하게 인지가 되지 않고 다시 찾아보기 어렵다
- 함께 해보자고 약속하고 계획했으나 달성되지 않는 프로젝트

■ 개인버전과의 차이(왜 기관계정 사용하려고 하는가?)

- 도메인 유무
- 입·퇴사자 관리의 어려움
- 협업시 민감함 내용 또는 중요한 내용에 대한 보안관리 이슈
- 무수히 많은 카톡으로 인한 피로도 상승(개인/업무 구분되지 않음)
- 카톡을 통한 주요 공시 명확히 속지 되지 않은 한계
- 기존 구글드라이브 무작위성 문서 생성과 관리의 부재
- 클라우드 기반이기 때문에 문서 분실 우려 없음 (google g suite의 강점)

[2020년 업무효율TF 운영시 업무효율과 관련한 일꾼 수렴 내용과 워크스페이스 도입을 일꾼들에게 설득하기 위한 슬라이드 자료 중 일부]

그러나 더 이상 스마트워크의 발전으로 이어지지 못했습니다. 구글 함수로 만들어낸 데이터들에서 오류가 발생하면 수정은 일부 일꾼만이 할 수 있었고, 더 심하게는 퇴사한 일꾼에게 연락해 도움을 요청할 수밖에 없는 상황이 발생했습니다.

스마트워크의 장점을 이해하고 그것을 활용해야 한다는 큰 틀의 맥락은 이해할 수 있었지만, 기술적으로 스마트워크를 구현하는 데에는 한계가 따랐습니다. 무엇보다 스마트워크를 기획하고 구성하는 것이 일부 일꾼들에 의해 만들어지는 것이 아니라, 여러 일꾼들이 함께 스마트워크를 이해하고 활용 방안을 함께 모색하여 발전시키는 것이 필요하다고 생각하는 시점에 서울시사회복지사업협회의 '똑똑 Smart Work'를 만나 함께할 수 있게 되었습니다.

우리가 일해왔던 방식

2016년 구글 사용 시작과 2020년 구글 워크스페이스 도입과 웹드라이브를 사용하면서 스마트워크를 위한 노력을 지속해오고 있습니다. 무엇보다 거점공간 두 곳을 운영하고 있는 우리 복지관은 스마트워크를 통해 각 일꾼들이 장소에 구애받지 않고 행정업무를 용이하게 수행할 수 있게 되었습니다. 그러나 여전히 우리는 스마트워크를 하고 있는가에 대한 의문은 계속 남습니다. 구글 워크스페이스 중심의 스마트워크를 하고 있지만, 생산하고 있는 문서의 대다수는 한글 소프트웨어를 통해 작성되고 있으며, 여전히 다양한 문서를 출력하여 대면을 통한 결재를 받고 있습니다. 그리고 구글 워크스페이스와 웹드라이브, 개별 컴퓨터 내 드라이브 활용 등 파일 관리 체계가 온전히 자리 잡지 못하고 있습니다.

스마트워크는 다양한 공간에서 업무할 수 있는 환경을 구축하는 것을 넘어, 스마트한 파일 체계의 구조를 갖추어 우리가 실천하고 있는 정보들을 잘 축적하고, 활용하고, 공유할 수 있어야 한다고 생각합니다. '똑똑 Smart Work'가 기초가 되어 일꾼들의 스마트워크 이해와 활동 정도의 확대, 더 나아가 생명력 있는 문서 관리와 활용을 어떻게 해나갈 수 있을지에 대한 고민을 이어나가고자 합니다.

스마트워크, 이렇게 활용했습니다.

우리 기관은 구글 워크스페이스를 중심으로 한 스마트워크를 도입하고 활용하고 있습니다.

첫째, 다양한 구글 앱을 활용하여 생산성과 데이터 활용도를 높이자.

● 구글 시트와 드라이브

공동 생산, 축적된 데이터 추출, 취합 등 데이터 관리를 효율화하기 위해 가장 다양하게 활용하고 있는 앱은 단연 구글 시트입니다. 후원 수입과 지출 관리, 사업일지 작성과 출력 구조 만들기, 실적 취합 등 외부 시스템에서 구현하기 어려운 우리 기관이 필요로 하는 데이터를 모으고 이를 다각적으로 활용하고 있습니다.

● 구글 독스와 드라이브

함께 쓰는 회의록을 통해 일꾼 의견에 귀 기울입니다. 구글 독스는 주로 다양한 회의록 작성을 위해 활용하고 있으며, 회의 전 스스로 공유할 사항과 안건을 정리하면서 회의를 준비할 수 있도록 도와줍니다. 회의 중에는 기록보다 서로의 의견에 집중할 수 있는 구조를 갖고 있으며, 드라이브를 통해 추가 회의 자료가 필요한 문서 등을 공유하여 회의의 집중도를 높이고 있습니다.

● 그 외 활용 사례

구글 포토를 활용해 사진을 취합하고, 구글 맵을 활용하여 급식 서비스 배달 지도를 만드는 등 다양한 방식으로 구글 앱을 업무에 적용하고 있습니다.

둘째, 소통은 높이고, 일과 삶의 균형을 찾자.

● 구글 챗

업무용 메신저를 활용하여 일과 삶의 균형을 유지합니다. 구글 챗은 팀, 업무별, TF별 필요에 맞게 다양한 스페이스를 생성하여 빠르고 집중된 업무 소통 창구로 활용되고 있습니다.

● 구글 캘린더

서로의 일정, 공간, 장비 사용을 공유하여 중복을 최소화하고 있습니다. 새로운 일꾼이 입사할 때에는 캘린더별 공유가 필요하며, 중복 예약을 걸러내지 못하는 한계가 있어 똑똑 Smart Work를 통해 알게 된 건물 및 리소스 활용 방식을 검토하고 있습니다.

셋째, 스마트워크 TF 운영을 통해 활용도를 높이고 일꾼 격차를 해소하자.

● 스마트워크 TF Team 운영:

팀별 스마트워크 활용 격차를 줄이고, 기관의 필요를 스스로 찾기 위해 똑똑 Smart Work 후반부에 TF를 운영하며 그동안 배운 내용을 다시 정비했습니다. 팀별 활용도를 점검하고, 기관이 함께 만들어갈 시스템을 함께 고민하고 있으며 실질적인 현장 적용을 위해 노력하고 있습니다.

● 스마트워크 활용 매뉴얼 정비

단지 기능을 갖추는 것에 그치지 않고 스마트워크를 위한 구조를 더 고민하고 있습니다. 똑똑 Smart Work를 계기로 구글 워크스페이스와 웹드라이브의 활용 목적과 범위에 대한 재정비가 필요하다는 의견을 모으고 이를 정비하고 있으며, 일꾼 간 활용 격차를 줄이기 위해 활용 매뉴얼을 TF Team에서 함께 만들어가고 있습니다.

디지털 전환, 이렇게 달라졌습니다



스마트워크에 대해 아직 익숙하지 않고 어려워하는 일꾼들이 있는 것은 사실입니다. 그러나 '똑똑 Smart Work' 교육을 통해 구글 워크스페이스에 대한 이해가 높아졌고, 기존에는 몇몇 일꾼들이 세팅해 놓은 것을 활용하는 데 그쳤다면, 이제는 "내가 진행하는 사업에서는 어떻게 활용해볼 수 있을까?" 고민하고 스스로 구조를 만들어보는 모습을 볼 수 있었습니다.

'똑똑 Smart Work' 교육을 들으며 가장 기억에 남는 이야기는 "데이터에 대한 주권을 찾자"는 것이었습니다. 기존 구글을 통해 진행했던 스마트워크는 실적 취합, 데이터 쌓기, 필요에 맞게 추출하기가 중심이었습니다. 실적 취합의 경우 계획 대비 달성 정도를 그래프로 보여줌으로써, 나의 실천에 대한 정량적인 성취감을 느낄 수 있었다는 일꾼들의 평가가 있었습니다.

아직까지 구현되지는 않았지만, 몇몇 일꾼들은 자신이 만나는 주민들의 변화를 루커 스튜디오 등을 통해 가시화해보고자 하는 의지를 보여주고도 있습니다. 데이터가 단지 숫자가 아닌, 그 안에 담긴 의미를 해석해내고자 하는 생각과 고민을 하고 있다는 점에서, 이것이 하나의 변화 지점이라 생각합니다.

앞으로의 계획과 기대

우리 기관은 개인 계정으로 구글을 사용했던 것을 포함하면 비교적 빨리 스마트워크에 대한 고민을 시작했지만 그 발전 속도는 다소 느린 편입니다. 왜 그럴까? 라고 생각해 봤을 때, 일꾼들이 이해와 공감감이 부족한 상태에서 도입한 시스템은 일을 스마트하게 만들어 주기보다 하나의 일 혹은 사용법을 이해해야만 하는 과제로 여겨졌기 때문이라고 생각합니다.

우리 기관이 '똑똑 Smart Work' 스마트워크를 신청하면서 어떤 모습을 기대하는지에 대해 다시 한 번 살펴보면, 지향점을 향해 더 발전하고 일꾼들이 다양하게 활용하는 구조를 만들어 나가하고자 합니다.

● 종이 사용을 줄이고, 디지털 문서 생성과 온라인 결재 확대

기록하고 종이로 출력되는 문서의 목적은 무엇일까? 기록을 다시 한 번 살펴보고 다시금 정리하는 데에는 분명 디지털화된 기록의 활용도가 높을 것입니다. 디지털 파일 체계 관리를 보다 분명히 하여 종이 사용을 줄이는 것은 물론 데이터, 디지털화된 문서 활용도를 높이고자 하는 고민을 이어가고자 합니다.

● 주민, 네트워크 단위와의 접근성 향상

연령대에 따라 편차는 있지만 디지털 활용은 보편화되었습니다. 스마트워크를 활용한 주민들과의 접점을 확대하고자 합니다. 또한 네트워크의 목적은 협업과 교류에 큰 방점이 있는 만큼, 네트워크 차원의 스마트워크를 위한 개방성에 대한 고민을 이어가고자 합니다.

● 행정업무 효율화

사회복지사들은 다양한 행정 업무에 많은 시간을 할애합니다. 특히 다양한 곳에서 다양한 형태로 데이터를 요구하고 우리는 그때마다 그에 맞는 행정을 추가로 진행합니다. 데이터를 효율적으로 쌓고 활용하는 지점을 '똑똑 Smart Work'에서 학습한 내용을 활용하고자 합니다.

● 실행 성과의 가시화

뜨겁게 소리칠 수 있겠지만 사회를 향한 목소리를 노래, 예술로 표현하는 것에 대한 동경이 있었던 적이 있습니다. 다양한 실천 기록들이 존재하지만 그것들이 다양한 사람들에게 공유되지 못하는 것에 대한 아쉬움이 있습니다. 그 정도가 단편적일 수는 있겠지만 데이터 간의 교차 혹은 루커스튜디오 등을 통해서 사회복지 실천의 성과들을 어떻게 가시화할 수 있을지 일꾼들과 소통하며 방법을 찾아가 보고자 합니다.

늦게 시작해도 괜찮아, 점진적 디지털 혁신

👤 서울특별시립은평의마을 / 우창래



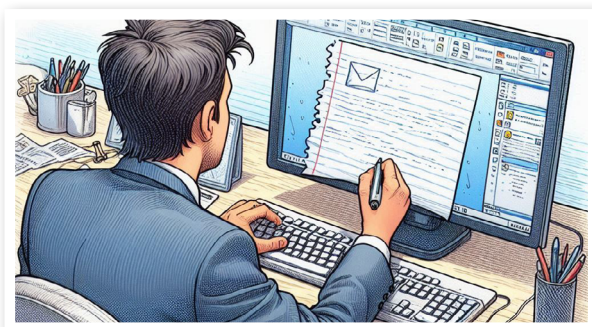
변화의 출발점

10여 년 전, 우리 기관은 스마트워크의 도입을 꿈꾸었습니다. 당시 우리는 구글 서비스 활용 및 전자결재 시스템 연계를 통한 업무 환경을 혁신해보려 했습니다. 그러나 그 시도는 결국 실패로 끝났습니다. 의지와 열정은 충분했지만, 현실을 반영한 구체적인 전략과 준비가 부족했습니다. 무엇보다도 기존의 업무 방식을 바꾸는 일이 얼마나 거대한 도전인지, 그때 우리는 온몸으로 느꼈습니다. 이후 오랜 시간이 흘러 맞이한 전환점이 작년, 서울사회복지사협회에서 진행한 '똑똑 Smart Work 1차년도 사업'에 참여하게 된 것이었습니다. 이 사업을 통해 디지털 전환은 더 이상 선택이 아닌, 조직이 지속 가능하기 위한 필수 과제임을 다시금 실감했습니다.

과거의 실패를 바탕으로, 우리는 변화에 대한 필요성과 방향을 보다 명확히 설정했습니다. 단순한 기술 도입을 넘어, 우리가 익숙하게 답습해 왔던 업무 방식 그 자체를 근본적으로 되돌아보고자 했습니다. 변화는 내부로부터 시작되어야 한다는 신념으로 준비에 임했습니다. 스마트 워크는 단순히 시스템의 문제가 아니었습니다. 그것은 조직의 문화, 사람들의 태도, 그리고 업무를 바라보는 시선의 변화까지도 요구하는 전방위적 과제였습니다.

우리가 일해왔던 방식

수기로 작성한 업무일지와 상담일지, 출력해서 보관하는 전자결재 문서. 아날로그와 디지털이 뒤섞인 비효율적인 시스템 속에서 우리는 일해 왔습니다. 파일 공유를 위해 NAS를 사용했지만, 실제 협업은 단독방이 중심이었습니다. 문서 취합은 메신저, 메일, 전화까지 총동원해야 했고, 수정이 반복되면 '최최최중.hwp' 파일이 남았습니다. 사회복지시설정보시스템부터 단독방까지, 사용하는 시스템은 많았지만 서로 연결되지 않았습니다. 스마트워크가 도입된다고 해도 "또 하나의 시스템이 추가되는 건가?" 하는 우려가 먼저 들었습니다.



스마트워크, 이렇게 활용했습니다.

스마트워크 도입의 첫 단계는 M365를 통한 업무 시스템을 구축하는 것이었습니다. 중구난방이던 시스템을 하나로 통합하고, 클라우드 기반으로 방식을 바꾸었습니다. Microsoft Teams를 중심으로 소통과 협업을 통합했습니다.

첫째, 클라우드 기반 협업 도구 도입

M365 도입으로 기존 혼재돼 있던 시스템을 하나로 통합하여 운영하고, 클라우드 기반으로 업무 방식을 변화시켜 업무의 효율성을 높이고자 했습니다.

둘째, Teams를 이용한 협업과 소통의 통합 추진

Teams를 도입하여 부서별 업무 채널로 소통하고 협업하며, 업무의 효율성을 높이고자 했습니다. 부서별 업무 채널을 활용하고 클라우드 공간에 파일을 공유함으로써 업무 흐름을 한눈에 파악할 수 있었으며, 교육을 통해 직원들이 빠르게 적응하고 활용할 수 있도록 했습니다.

스마트워크 도입 실제 사례

스마트워크 도입 후 구체적인 성과는 몇 가지 실제 사례를 통해 명확히 확인할 수 있었습니다.

사례 1: 관심의 시작

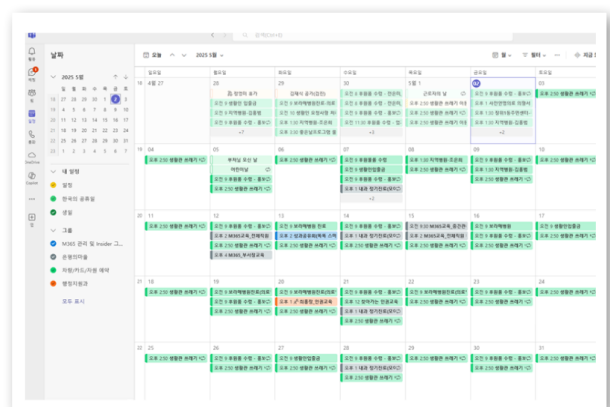
M365를 처음 접하는 경험만으로도 변화의 시작이며, 곧 혁신이었습니다. 부정적인 인식을 긍정적으로 바꾸기 위해 내부적으로 담당자들이 먼저 테스트 과정을 거쳤고, 피드백을 통해 서로 협력하며 업무 환경을 구축했습니다. 주어진 환경에서 벗어나, 스스로 만들어 나가는 환경으로 변화해 가고 있습니다.

사례 2: 외부 활동 중 접근성 향상

클라우드 기반 시스템 구축으로 외부 활동 중에도 접근이 용이해져 업무를 빠르게 파악하고 확인할 수 있게 되었습니다. 차량을 사용하기 위한 온라인 예약도 실시간으로 확인하며 진행할 수 있어 업무의 편의성이 높아졌습니다.

사례 3: SharePoint를 활용한 정보 공유

분산됐던 자료를 취합하고, 생활인의 의료정보를 통합하여 관리 및 공유함으로써 접근성이 높아졌습니다. 쉽게 자료를 찾아 작성할 수 있게 되었고, 여러 부서가 동시에 접근하여 공동 작업이 용이해졌습니다.



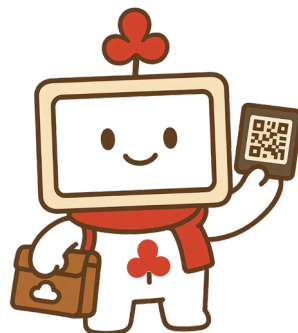
디지털 전환, 이렇게 달라졌습니다



우리 기관은 신청 기관 중 가장 늦게 시작했습니다. 아직 뚜렷한 성과는 많지 않지만, 스마트워크 도입을 통해 협업과 공유 문화가 자리 잡고 있습니다. Teams를 중심으로 업무용 소통 창구를 일원화했으며, 직원들의 업무 편의성도 향상됐습니다. 이로 인해 개인 업무와 공적 업무의 구분도 명확해졌습니다.

앞으로의 계획과 기대

스마트워크를 정착시키기 위해서는 지속 가능하도록 다양한 방면의 지원이 필요합니다. 우선 예산 확보와 정기적인 교육을 통해 사용자들을 지원하고, Teams의 기능을 활용하여 일원화된 소통 공간을 구축할 것입니다. 나아가 AI 활용 등 다양한 업무 도구를 도입하여 업무의 효율성을 높일 계획입니다. 당장 급하게 변화를 이끌어내기보다는 긴 호흡으로 인식의 전환을 유도하며 시스템을 안정화시키고, 노숙인 요양서비스의 특성과 현장의 요구를 반영한 스마트복지를 실천해 나가고자 합니다.



협업과 소통, TEAMS로 다시 쓰다

신목종합사회복지관 박지형



신목종합사회복지관

구글워크스페이스에서 Microsoft365로

시작은 구글 워크스페이스, 현재는 Microsoft 365

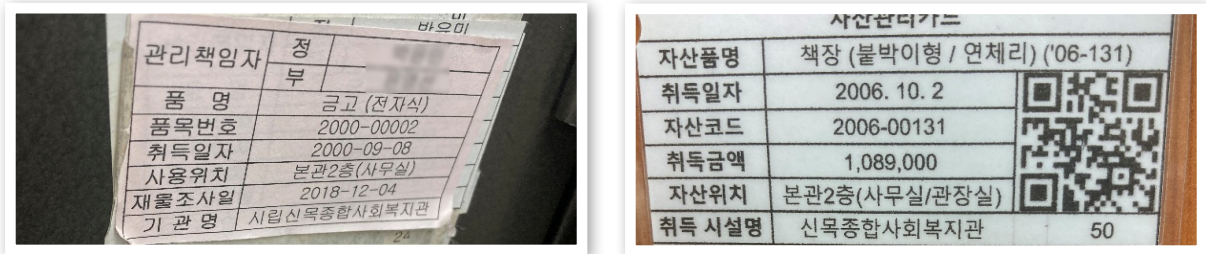
신목종합사회복지관은 2018년부터 현재까지 지역밀착형 사업을 운영하며, 거점 중심의 사회복지 실천을 진행해 왔습니다. 지역밀착형 사업 수행 이전에는 사무실 한 공간에서 모든 사회복지사가 함께 업무를 수행하였습니다. 직원들은 서류 중심의 행정체계에 익숙하였고, 대면 결재에 대한 어려움도 크지 않았기 때문에 스마트워크의 필요성을 크게 느끼지 않았습니다. 그러던 중 복지관의 법인이 변경되었고, 기관의 미션과 비전, 사회복지 실천 수행 방식 또한 변화하였습니다. 당시 생소하였던 지역밀착형 복지관의 수행 방식에 대해 직원들이 함께 학습하고, 어떻게 팀을 구성하여 진행할지 논의하였습니다. 그리고 2018년부터 각 거점을 기반으로 팀을 구성하여 사회복지 실천을 진행하게 되면서, 기존 행정체계 방식의 문제점들이 하나둘씩 드러나기 시작하였습니다. 우리 기관은 신정 2, 7동, 목 1, 5동 총 4개 동을 담당하고 있습니다. 기관 건물은 넓지 않지만 여러 곳으로 분산되어 있었고, 특히 거리가 먼 신정 7동의 경우 아파트 관리사무소 내에 거점을 마련하여 직원들이 출퇴근하며 현지 완결형 사회복지 실천하였습니다. 거점 기반으로 직원들이 출퇴근하며 업무를 수행하다 보니, 자연스럽게 직원 간 소통에 문제가 발생하기 시작하였습니다. 특히 대면 결재 방식에서 어려움이 나타났습니다. 상사의 일정에 따라 결재를 받지 못하는 사례가 빈번하였고, 공동으로 참여해야 하는 서류를 정리하는 데에도 많은 시간이 소요되었습니다. 기관에서는 업무 효율성 향상을 위해 고민하였으며, 스마트워크 기반의 업무 방식으로 전환하기 위해 정보 수집을 시작하였습니다.

당시에는 스마트워크에 대한 정보가 많지 않았기에, '맨땅에 헤딩'하는 심정으로 구글 워크스페이스를 도입하였습니다. 주변의 스마트워크 관련 교육을 찾아 수강하고, 몇몇 직원들과 인터넷 자료 및 관련 서적을 탐색하며 우리 기관 상황에 적합한 스마트워크 시스템을 도입하였습니다. 초기에는 어려움이 있었지만, 스마트워크 도입 이후 기관의 업무 효율성은 크게 향상되었고, 만족도도 높아졌습니다. 그러나 직원들이 느끼는 불편함이 완전히 해소되지는 않았습니다. 구글 워크스페이스는 매우 우수한 시스템이었고, 무료로 사용할 수 있다는 점이 큰 매력이었지만, 구글에서 제공하는 메신저는 직원 간 소통에 있어 한계가 있었습니다. 결국 사용이 용이한 카카오톡을 중심으로 소통하게 되었고, 이로 인해 업무와 개인 생활이 분리되지 않는 문제가 발생하였습니다. 직원의 연차나 외부 일정이 있을 때에도 계속 올리는 업무 메신저로 인해 스트레스가 가중되었고, 업무 중심의 메신저가 아니다 보니 자료 보안이나 자료 보관 기한 등에도 문제가 발생하였습니다. 이러한 상황에서 Microsoft 365의 Teams에 자연스럽게 관심을 갖게 되었으며, 스마트워크 시스템에 도입하면 좋겠다는 판단에 따라 기관에서는 구글에서 Microsoft 365로의 전환을 적극적으로 고민하였습니다.

전환에 대한 고민은 컸지만, 분명한 장점이 있었기에 결단을 내리고 서울시사회복지사협회에서 진행하는 스마트워크 사업에 신청하였습니다. 우리 기관이 구글 워크스페이스에서 Microsoft 365로 전환하게 된 가장 큰 이유는, 업무와 개인 생활을 분리할 수 있는 메신저를 사용하기 위함이었습니다. Teams(메신저)를 통해 업무 소통과 공동 업무 수행까지 함께 가능하도록 하여, 보다 효율적인 방안을 모색하고자 하였습니다. 실제로 많은 영리·비영리 단체들이 Teams를 사용하고 있는 사례를 확인하였으며, 우리 기관에서 사용하던 구글 워크스페이스 방식과 크게 다르지 않았기 때문에 시도해볼 만하다고 판단하였습니다.

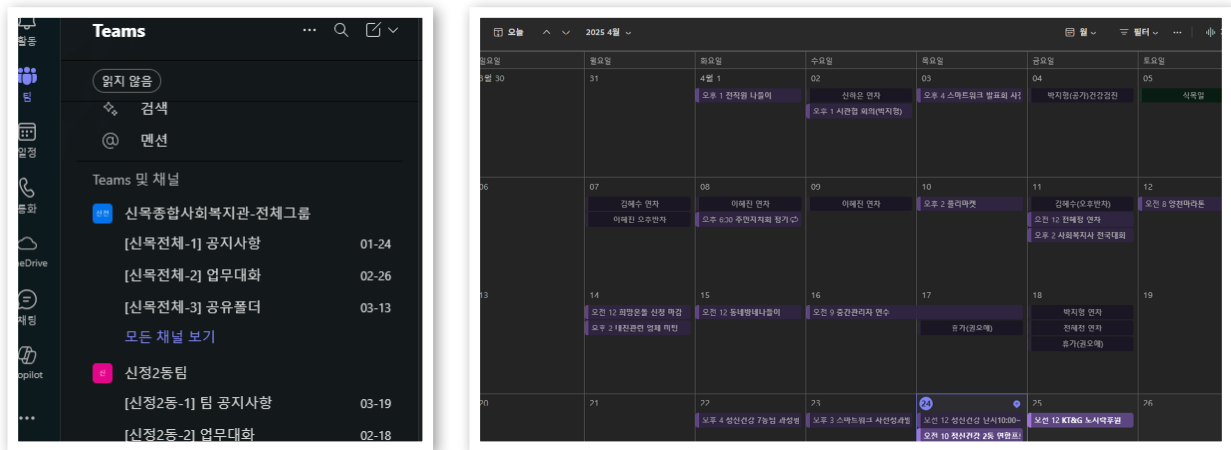
우리 기관의 스마트워크 과정

우리 기관은 내부망을 통해 업무를 수행했습니다. 한글, 엑셀, 파워포인트 등 프로그램들은 각자의 개인 컴퓨터에 저장하여 사용했습니다. 공동 작업이 필요한 경우에는 내부 네트워크 폴더를 만들어 협업을 진행했지만, 실무자들이 동시에 접속하여 함께 수정하는 것은 불가능했습니다. 누군가가 해당 파일을 열어놓고 있는 경우, 다른 직원은 작업을 진행할 수 없었으며, 개인 컴퓨터에 파일을 복사하여 본인의 작업을 수행한 후, 나중에 파일이 열릴 때 덮어쓰는 방식으로 업무가 진행됐습니다. 이러한 방식으로 업무를 처리하다 보니, 누군가가 내용을 지우거나 다른 파일로 덮어쓸 경우 기존 자료가 사라지는 일이 빈번하게 발생했습니다.



스마트워크 도입 이전에는 대부분의 자료를 인쇄물로 보관했기 때문에, 기관에서 사용하는 A4용지의 양도 상당했습니다. 연 2회 이상 대량의 A4용지를 구매하여 기관 창고에 비축해뒀습니다. 스마트워크를 시작한 이후에는 그동안 종이로 남겨두었던 자료들을 목록화 했으며, 인쇄 없이 관리가 가능한 파일들은 KT비즈메카, 구글 워크스페이스, 사회복지시설정보시스템으로 대체했습니다. 목록화하고 각 파일을 양식에 맞게 정리하는 과정에는 많은 시간과 노력이 필요했지만, 초기의 수고를 거친 이후에는 서류의 양이 현저히 줄어들었고, 직원들의 불필요한 업무도 감소하여 업무 집중도 및 효율성이 향상됐습니다.

우리 기관은 건물이 여러 개로 분리돼 있었기 때문에, 특히 총무팀에서 자료를 취합하거나 재물조사를 진행할 때 많은 어려움이 있었습니다. 직원들을 한곳에 모아 안내하는 시간을 따로 만들어야 했으며, 재물조사의 경우 특히 복잡했습니다. 기관의 재물마다 날짜를 기입한 라벨지를 프린트하고, 이를 칼로 잘라 이전에 부착된 곳에 덧붙이는 방식으로 조사했으며, 이 과정에는 많은 시간과 인력이 소요됐습니다. 이로 인해 재물에는 라벨 자국이 여기저기 남아 있거나, 중첩되어 부착됨으로써 두꺼운 흔적이 생기는 경우도 많았습니다. 이에 따라 재물조사 방식을 QR코드 기반으로 전환하여, 바코드를 스캔하면 재물 정보를 확인할 수 있도록 개선했습니다. 초기에 라벨을 한 번 부착한 이후에는 손상되지 않는 한 계속 사용할 수 있도록 하여 효율성을 확보했습니다.



스마트워크 도입 이전에는 업무에 대한 소통이 대부분 대면으로 이루어졌으며, 내선 전화나 카카오톡을 통해 자료를 전달하는 경우가 많았습니다. 이로 인해 공지사항이 정확하게 전달되지 않거나, 회의 내용을 각자가 다르게 이해하여 사업 진행 방향이 엉뚱하게 흐르는 경우도 있었습니다.

또한, 카카오톡으로 자료를 전달하다 보니 보안성과 보존성에도 문제가 발생했습니다. 업무 기반 메시지가 아니었기 때문에 자료 보관, 공유 기한 등에 제약이 있었고, 업무와 가정의 분리가 어려워 휴가나 출장 중에도 시도 때도 없이 올리는 카카오톡 메시지로 인해 스트레스를 받는 사례가 많았습니다. 이번 스마트워크 사업에 참여하게 되면서, 우리 기관은 Teams 메시지를 도입했고, 이 메시지를 통해 소통하면서 기존의 문제점들을 대부분 해결할 수 있게 됐습니다.

구글 워크스페이스에서 Microsoft 365 변화 사례

스마트워크 도입 후의 구체적인 성과는 몇 가지 실제 사례를 통해 명확히 확인할 수 있었습니다.

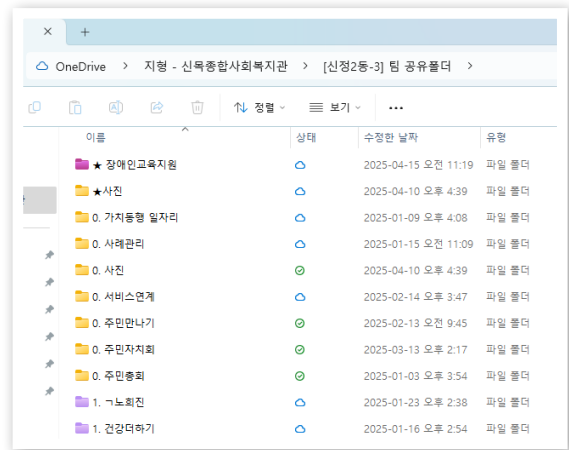
사례 1: TEAMS를 통한 업무 소통 및 협업

많은 기관들이 업무 소통에 대해 고민을 가지고 있으며, 우리 기관 역시 소통의 어려움을 겪고 있었기 때문에 이번 스마트워크 사업을 통해 가장 먼저 TEAMS를 도입하였습니다. 직원들에게 업무 메신저 사용을 안내하고, 앞으로의 모든 업무 소통은 TEAMS를 통해서만 이루어질 수 있도록 공지하였습니다. 처음에는 새로운 메신저 사용에 대한 부담감을 느끼는 직원도 있었으나, 약 6개월 정도 사용한 이후에는 TEAMS 사용에 대해 더 이상 불편함을 느끼지 않게 되었습니다. TEAMS 내에서 바로 파일을 수정하고 공동 작업을 수행할 수 있으며, 일정을 공유할 수 있게 되면서 편의성을 체감한 직원들은 빠르게 적응할 수 있었습니다.

구글 워크스페이스를 사용할 당시에는 링크를 공유하여 업무를 진행하였지만, TEAMS를 통해 OneDrive 파일을 직접 공유하고 함께 수정하는 방식으로 전환하면서 업무 소통이 원활해졌고, 협업의 수준도 향상되었습니다. 또한, 기존에는 대면으로만 진행하던 회의 방식을 TEAMS를 활용하여 무료 화상회의로 전환함으로써, 비대면 회의를 부담 없이 진행할 수 있게 되었습니다. 회의를 위해 이동하던 시간도 절약할 수 있게 되어 직원들의 만족도가 매우 높아졌습니다.

사례 2: OneDrive 기반의 업무 수행

이전에는 업무가 개인 컴퓨터에 종속되어 있었기 때문에, 실무자들은 고정된 장소에서만 일을 할 수 있었습니다. 다른 장소에서 업무를 수행하기 위해서는 이메일로 파일을 보내거나 USB, 외장하드에 저장해 사용하는 번거로움이 있었습니다. 이제는 OneDrive 기반으로 파일을 저장함으로써, 어디서든 파일에 접근할 수 있게 되었고, 업무 효율성이 크게 향상되었습니다. 처음에는 OneDrive 저장 방식에 직원들이 적응하지 못할까 우려되었지만, Microsoft 365가 윈도우 기반으로 운영되는 점에서 직원들은 빠르게 적응하였습니다. 물론 일부 직원들은 디지털 스트레스를 겪고 있었지만, 지속적인 도움과 반복적인 교육을 통해 점차 적응할 수 있게 되었습니다. 현재는 각 팀원이 자신들의 사업 관련 파일을 팀 폴더에 저장하고 있으며, 휴가, 인사 이동, 퇴사 등의 상황이 발생하더라도 공용 폴더를 통해 업무를 신속하게 인계하고 처리할 수 있게 되었습니다.



사례 3: 업무의 유연성 증가

스마트워크를 진행하면서 기존의 고정된 사고방식이 변화하였고, 이는 업무의 유연성을 높이는 계기가 되었습니다.이전에는 각자의 사무실에서, 개인 컴퓨터를 통해서만 업무가 가능하다는 인식이 강했으나, 이제는 어느 장소에서도 업무가 가능하다는 인식으로 변화하였습니다. 기관 내 공통 교육이 있거나, 타 부서의 회의에 참여할 때에도 노트북을 가져오거나 각자의 계정으로 로그인하여 업무를 수행할 수 있게 되었습니다.

또한, 스마트워크 도입 전에는 기존 양식을 불편해하면서도 그대로 사용하는 경우가 많았지만, 도입 이후에는 보다 효율적인 양식을 직접 제작하고자 하는 시도가 늘어났으며, 이러한 시도들이 쌓여 직원들의 업무에 대한 유연성이 증가하였습니다.

더불어, 우리 기관은 신목WIKI를 구축하여 신입 직원이 오거나 자주 사용하는 정보, 복지 혜택, 헛갈리는 정보 등을 기록할 수 있도록 하였습니다. 이를 통해 직원 누구나 WIKI에 접속하여 필요한 정보를 확인하고, 새롭게 알게 된 정보도 직접 입력하고 공유할 수 있는 협업 기반의 업무 방식이 마련되었습니다. 신입 직원이거나 정보를 잘 몰라 어려움을 겪던 직원들도 이제는 주변에 물어보지 않고도 신목WIKI를 통해 문제를 해결할 수 있게 되었습니다.

신목위키

이것은 효율적 업무를 위한 작은 노하우 모음집

0. 기본 사용요령

전제 : 이 문서는 운영규정이 아닙니다.

1. 업무일때 누구나 애매하거나 궁금하지만 물어보기도 헛한 것들을 주제에 따라 실무자들이 설명해둔 안내서라고 생각하시면 됩니다.
2. 신입직원이나, 다른 업무들을 잘 모르는 실무자들이 손쉽게 검색해보고 도움을 얻으시길 바랍니다.
3. 각 번호 별로 주제가 설정되어 있고 번호는 앞으로 계속 추가될 예정입니다.
4. 검색기능을 활용해서도 되고, 문서 왼쪽에 개요가 만들어져 있으니 개요를 보시고 필요한 부분을 찾아보시면 됩니다. 위키처럼 링크검색이나, 꼬리검색까지 지원되지는 않습니다.
5. 주로 운영지원과 관련한 항목들이 처음에 올라오겠지만, 주제선정이나 작성에 모든 직원들이 함께 참여해주시면 더 의미가 있겠습니다. 예를들어 팀 화식들이 좋은 맛집 같은 주제도 있을수있겠지요?
6. 이 문서는 반복되는 질문에 대해 문서로 답하는 용도를 가지고 있기도 합니다. 사실 우리는 대부분 습관적으로 이미 정해져있거나, 알고있거나, 선례가 있는 상황들에 대해서도 담당자에게 물어보곤하지요. 이 문서가 여러분의 업무 속도를 빠르게 해주고, 야근을 줄여주고, 소모적인 반복업무에서 조금이라도 벗어날 수 있게 하는 계기가 되었으면 좋겠네요. 그러기 위해서는 각자의 노하우를 자유롭게 여기에 담아주실 필요가 있겠습니다.
7. 작성된 항목에 대해서는 과장님들이 검수한번씩은 해주세요. 그리고 주제별 번호열에 작성되거나 변경된 날짜를 명기해주시면, 해당 주제가 언제 작성되었고, 언제 현행화되었는지를 서로 알수있을것 같습니다.

디지털 전환, 이렇게 달라졌습니다

스마트워크 도입 이후, 기관의 서류 작성 시간을 최소화할 수 있었으며, 줄어든 시간만큼 지역 주민들과 함께할 수 있는 시간은 증가하였습니다. TEAMS를 통한 소통 및 협업 체계를 구축함으로써 업무 효율성은 크게 향상되었고, 개인의 삶과 일을 분리할 수 있는 기반도 마련되었습니다. 대면 회의가 줄어들면서 회의 진행을 위해 소요되던 불필요한 시간을 절약할 수 있었으며, 전자결재 시스템을 도입하여 업무의 집중도 또한 높일 수 있었습니다.

성과 지표:

- TEAMS를 통한 협업 건수 증가: 일평균 0건 → 5건 이상
- 업무 효율성 증가: 50% → 95%
- 공동 작업 소요 시간 감소: 3시간 → 1시간
- 시간 외 근무시간 감소: 개인당 월평균 10시간 이상 → 월평균 4시간
- 지역 주민과의 만남 시간 증가: 일평균 2시간 → 일평균 5시간



사회복지 영역에서의 디지털 전환은 빠르게 진행되고 있습니다. 아직 시작하지 않은 기관은 있을 수 있지만, 스마트워크를 도입하고 실제로 업무의 효율성을 체감한 기관이라면 더 많은 변화와 개선을 위해 노력하게 될 것입니다. 우리 기관 또한 초기 도입 시에는 정보 부족, 가능성에 대한 의문 등 여러 고민이 있었으며, 그럼에도 불구하고 몇몇 관심 있는 직원들이 중심이 되어 변화를 시도하였고, 작은 것부터 꾸준히 시작해온 결과, 지금은 과거로 돌아가고자 하는 직원이 없을 것이라 확신합니다.

스마트워크 도입을 통해 불필요한 시간을 줄이고, 그만큼 늘어난 업무 시간은 주민들과 함께하는 시간으로 전환될 수 있었습니다. 또한, 시간 외 근무 시간이 대폭 감소하여 직원들의 일과 삶의 균형에도 긍정적인 변화가 있었습니다. 사회복지관은 지역사회와 함께하는 공간인 만큼, 더 이상 행정 때문에 주민을 만나지 못하는 상황이 발생해서는 안 됩니다. 스마트워크는 이러한 문제를 해결할 수 있는 유용한 대안이 될 수 있으며, 결과적으로 모두에게 도움이 되는 좋은 기회가 될 것입니다.

앞으로의 계획과 기대

우리 기관은 구글 워크스페이스에서 Microsoft 365로 전환할 당시, 스마트워크를 처음 도입하던 시기보다 더 큰 혼란을 겪었습니다. 기존의 구글 워크스페이스를 잘 사용하고 있었음에도, 굳이 전환해야 하는지에 대한 의문과 유료 계정 사용에 대한 불만이 존재했습니다.

그러나 현재는 TEAMS와 OneDrive를 기반으로 업무를 수행하면서 구성원들의 생각도 변화하기 시작했고, 실제 업무에 적용해 나가는 모습이 점차 정착되고 있습니다. 이전 구글 워크스페이스에서 만들어진 파일들을 Microsoft 365로 마이그레이션했으며, 지금도 엑셀 스프레드시트를 Excel 파일로 전환하는 작업을 지속적으로 진행하고 있습니다. 구글 기반 자료가 많은 관계로 전환은 한 번에 이루어지기 어려웠고, 시간을 두고 점진적으로 전환 작업을 수행하고 있습니다.

앞으로의 계획은 전환 작업을 마무리하고, 완전하게 Microsoft 365 중심의 업무 체계를 구축하는 것입니다. 이후에는 Copilot(AI)을 엑셀, 파워포인트, 워드 등 업무 전반에 적용하여 업무의 유연성과 효율성을 더욱 강화할 예정입니다. 기관 내 관심 있는 직원들부터 시작하여 AI 도입을 추진하고, 업무 자동화와 디지털 역량 강화를 병행해 나갈 계획입니다. 또한 TEAMS 내 다양한 앱 기능들을 활용하여, 현재 불필요한 시간을 소모하고 있는 업무와 연결하여 효율적으로 개선하고자 합니다.

스마트워크를 처음 시작했을 때보다 현재는 훨씬 더 발전하고 있으며, 우리 기관 또한 점점 더 많은 업무에 스마트워크 방식을 적용하고 있습니다. 향후 AI 기술이 발전함에 따라 스마트워크는 더 많은 사회복지 분야에 도입될 것으로 기대되며, 불필요한 행정 시간을 줄이고 사회복지사들이 지역사회 현장에 집중할 수 있는 기반이 마련되기를 기대합니다.



서울시 내 복지기관 및 단체 업무효율 증진을 위한

디지털역량강화사업 똑똑 Smart work

발행인 심정원

발행일 2025년 5월

발행처 서울특별시사회복지사협회

제작지원 서울 사회복지공동모금회

주소 서울시 영등포구 당산로171, 금강펜테리움IT타워 206호

전화 02-786-2962

디자인 기억사랑디자인

본 저작물의 저작권은 서울 사회복지공동모금회와
서울시사회복지사협회에 있으며, 무단전재와 복제를 금합니다.

