



연구 요약



연구 요약

1. 연구목적

본 연구의 목적은 경상남도 인공지능 통합돌봄사업 대상자 만족도 조사를 통해 그동안의 사업성과를 진단하고, 효율적인 사업 운영을 위한 사업의 방향을 제시하는 것임. 이를 통해 궁극적으로 경상남도 내 돌봄이 필요한 대상자들의 인공지능 통합돌봄사업 이용률을 높여 취약계층의 정서돌봄 제공 및 지역사회 안전망을 확보하고자 함

2. 연구내용 및 방법

본 연구를 위해 18개 시·군 서비스 대상자 1,126명을 대상으로 설문조사를 실시함. 설문조사를 통해 수집된 자료의 분석은 크게 5가지 차원으로 나누어 진행됨. 먼저 전체 응답자를 대상으로 인공지능 통합돌봄사업 이용실태 및 만족도를 살펴봄. 다음으로 성별(남성/여성), 연령(전기노인/후기노인), 거주지역(18개 시·군), 지역단위(읍면/동)별 이용실태 및 만족도 차이를 분석함

3. 주요 연구결과

1) 전체 대상 분석결과

항목	주요내용
사업인지 경로	○ 공무원, 복지사 등 외부 전문가(75.4%)
일상생활 조력자	○ 1순위: 가족(39.2%) ○ 2순위: 이웃(37.3%) ○ 3순위: 복지사 등 돌봄인력(35.0%)

항목	주요내용
인공지능 스피커 이용실태	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인공지능 스피커 사용 빈도: 매일(72.5%) ○ 가장 만족하는 서비스: 음악 등 스피커에서 제공되는 서비스 (88.0%) ○ 인공지능 스피커를 활용한 음악청취 시간: 1시간 미만(56.5%) ○ 인공지능 스피커 사용 시 만족스러운 점 <ul style="list-style-type: none"> - 1순위: 외로움을 덜어줌(53.6%) - 2순위: 위급상황 시 기댈 곳이 있어서 안심(30.2%) ○ 인공지능 스피커 사용 시 불편한 점 <ul style="list-style-type: none"> - 1순위: 스피커 연결 끊김으로 인한 불편(35.6%) - 2순위: 기계 오작동이 많음(32.6%)
서비스 만족 및 재이용 의사	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인공지능 스피커 관련 만족도 <ul style="list-style-type: none"> - 인공지능 스피커 활용 시 즐거움: 4.3점 - 인공지능 스피커 사용의 편리함: 4.2점 - 인공지능 스피커 사용 후 삶의 변화: 4.1점 - 서비스 타인 추천: 4.2점
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스 만족도 및 재이용 의사 <ul style="list-style-type: none"> - 비용부담 있을 시 서비스 재이용 의사: 2.5점 - 비용부담 없을 시 서비스 재이용 의사: 4.6점

2) 성별 차이분석 결과

항목	주요내용
사업인지 경로	<ul style="list-style-type: none"> ○ 남성: 공무원, 복지사 등 외부 전문가(81.7%) ○ 여성: 공무원, 복지사 등 외부 전문가(72.9%)
일상생활 조력자 (1순위)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 남성: 복지사 등 돌봄인력(37.3%) ○ 여성: 가족(41.9%)
인공지능 스피커 이용실태	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인공지능 스피커 사용 빈도 <ul style="list-style-type: none"> - 남성: 매일(69.6%) - 여성: 매일(73.6%) ○ 가장 만족하는 서비스 <ul style="list-style-type: none"> - 남성: 음악 등 스피커에서 제공되는 서비스(86.4%) - 여성: 음악 등 스피커에서 제공되는 서비스(88.7%) ○ 인공지능 스피커를 활용한 음악청취 시간 <ul style="list-style-type: none"> - 남성: 1시간 미만(52.3%) - 여성: 1시간 미만(57.5%)

항목	주요내용
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인공지능 스피커 사용 시 만족스러운 점(1순위) <ul style="list-style-type: none"> - 남성: 외로움을 덜어줌(46.4%) - 여성: 외로움을 덜어줌(56.2%) ○ 인공지능 스피커 사용 시 불편한 점(1순위) <ul style="list-style-type: none"> - 남성: 스피커 연결 끊김으로 인한 불편(33.9%) - 여성: 스피커 연결 끊김으로 인한 불편(35.8%)
서비스 만족 및 재이용 의사	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인공지능 스피커 관련 만족도 <ul style="list-style-type: none"> - 인공지능 스피커 활용 시 즐거움: 남성(4.2점), 여성(4.3점) - 인공지능 스피커 사용의 편리함: 남성(4.2점), 여성(4.2점) - 인공지능 스피커 사용 후 삶의 변화: 남성(4.2점), 여성(4.1점) - 서비스 타인 추천: 남성(4.2점), 여성(4.2점) ○ 서비스 만족도 및 재이용 의사 <ul style="list-style-type: none"> - 비용부담 있을 시 서비스 재이용 의사: 남성(2.6점), 여성(2.5점) - 비용부담 있을 시 서비스 재이용 의사: 남성(4.6점), 여성(4.6점)

3) 연령 차이분석 결과

항목	주요내용
사업인지 경로	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전기노인: 공무원, 복지사 등 외부 전문가(77.3%) ○ 후기노인: 공무원, 복지사 등 외부 전문가(76.5%)
일상생활 조력자 (1순위)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전기노인: 가족(35.3%) ○ 전기노인: 가족(40.3%)
인공지능 스피커 이용실태	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인공지능 스피커 사용 빈도 <ul style="list-style-type: none"> - 전기노인: 매일(67.1%) - 후기노인: 매일(75.4%) ○ 가장 만족하는 서비스 <ul style="list-style-type: none"> - 전기노인: 음악 등 스피커에서 제공되는 서비스(90.1%) - 후기노인: 음악 등 스피커에서 제공되는 서비스(86.8%) ○ 인공지능 스피커를 활용한 음악청취 시간 <ul style="list-style-type: none"> - 전기노인: 1시간 미만(55.0%) - 후기노인: 1시간 미만(57.6%) ○ 인공지능 스피커 사용 시 만족스러운 점(1순위) <ul style="list-style-type: none"> - 전기노인: 외로움을 덜어줌(51.9%) - 후기노인: 외로움을 덜어줌(56.5%)

항목	주요내용
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인공지능 스피커 사용 시 불편한 점(1순위) <ul style="list-style-type: none"> - 전기노인: 스피커 연결 끊김으로 인한 불편(33.2%) - 후기노인: 스피커 연결 끊김으로 인한 불편(37.1%)
서비스 만족 및 재이용 의사	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인공지능 스피커 관련 만족도 <ul style="list-style-type: none"> - 인공지능 스피커 활용 시 즐거움: 전기노인(4.2점), 후기노인(4.3점) - 인공지능 스피커 사용의 편리함: 전기노인(4.1점), 후기노인(4.2점) - 인공지능 스피커 사용 후 삶의 변화: 전기노인(4.1점), 후기노인(4.2점) - 서비스 타인 추천: 전기노인(4.2점), 후기노인(4.2점)
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스 만족도 및 재이용 의사 <ul style="list-style-type: none"> - 비용부담 있을 시 서비스 재이용 의사: 전기노인(2.5점), 후기노인(2.5점) - 비용부담 없을 시 서비스 재이용 의사: 전기노인(4.5점), 후기노인(4.6점)

4) 거주지역 차이분석 결과

항목	주요내용
사업인지 경로 (가장 높은 지역)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 가족: 창녕군(25.7%) ○ 이웃 주민: 사천시(40.0%) ○ 공무원, 복지사 등 외부 전문가: 산청군(100.0%), 함양군(100.0%) ○ 개인적으로 찾음: 하동군(15.9%)
일상생활 조력자 (1순위, 가장 높은 지역)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 가족: 의령군(67.4%) ○ 이웃: 거창군(41.4%) ○ 돌봄인력: 거제시(65.8%) ○ 특별히 도와주는 사람 없음: 함양군(88.9%)
인공지능 스피커 이용실태 (가장 높은 지역)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인공지능 스피커 사용 빈도 <ul style="list-style-type: none"> - 매일: 양산시(100.0%), 함양군(100.0%) ○ 가장 만족하는 서비스 <ul style="list-style-type: none"> - 음악 등 스피커에서 제공되는 서비스: 진주시(100.0%), 거제시(100.0%), 함안군(100.0%) ○ 인공지능 스피커를 활용한 음악청취 시간 <ul style="list-style-type: none"> - 1시간 미만: 창녕군(82.4%)

항목	주요내용
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인공지능 스피커 사용 시 만족스러운 점(1순위) <ul style="list-style-type: none"> - 외로움을 덜어줌: 함안군(82.4%) - 위급상황 시 기댈 곳이 있어서 안심: 거창군(35.7%) ○ 인공지능 스피커 사용 시 불편한 점(1순위) <ul style="list-style-type: none"> - 스피커 연결 끊김으로 인한 불편: 산청군(94.3%) - 기계 오작동이 많음: 함양군(28.9%)
서비스 만족 및 재이용 의사 (가장 높은 지역/ 가장 낮은 지역)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인공지능 스피커 관련 만족도 <ul style="list-style-type: none"> - 인공지능 스피커 활용 시 즐거움: 양산시(5.0점) / 의령군(3.5점) - 인공지능 스피커 사용의 편리함: 양산시(5.0점), 산청군(5.0점) / 의령군(3.3점) - 인공지능 스피커 사용 후 삶의 변화: 양산시(5.0점), 산청군(5.0점) / 진주시(3.4점), 의령군(3.4점) - 서비스 타인 추천: 양산시(5.0점), 산청군(5.0점) / 의령군(3.3점)
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스 만족도 및 재이용 의사 <ul style="list-style-type: none"> - 비용부담 있을 시 서비스 재이용 의사: 거제시(3.9점) / 산청군(1.0점) - 비용부담 있을 시 서비스 재이용 의사: 하동군(5.0점), 산청군(5.0점) / 의령군(3.8점)

5) 지역단위별 차이분석 결과

항목	주요내용
사업인지 경로	<ul style="list-style-type: none"> ○ 읍면: 공무원, 복지사 등 외부 전문가(73.8%) ○ 동: 공무원, 복지사 등 외부 전문가(77.1%)
일상생활 조력자 (1순위)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 읍면: 가족(40.6%) ○ 동: 돌봄인력(37.3%)
인공지능 스피커 이용실태	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인공지능 스피커 사용 빈도 <ul style="list-style-type: none"> - 읍면: : 매일(77.7%) - 동: 매일(66.5%) ○ 가장 만족하는 서비스 <ul style="list-style-type: none"> - 읍면: 음악 등 스피커에서 제공되는 서비스(87.4%) - 동: 음악 등 스피커에서 제공되는 서비스(89.3%)

항목	주요내용
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인공지능 스피커를 활용한 음악청취 시간 <ul style="list-style-type: none"> - 음면: 1시간 미만(49.2%) - 동: 1시간 미만(67.9%) ○ 인공지능 스피커 사용 시 만족스러운 점(1순위) <ul style="list-style-type: none"> - 음면: 외로움을 덜어줌(53.1%) - 동: 외로움을 덜어줌(53.2%) ○ 인공지능 스피커 사용 시 불편한 점(1순위) <ul style="list-style-type: none"> - 음면: 스피커 연결 끊김으로 인한 불편(40.4%) - 동: 기타(33.5%)
서비스 만족 및 재이용 의사	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인공지능 스피커 관련 만족도 <ul style="list-style-type: none"> - 인공지능 스피커 활용 시 즐거움: 음면(4.3점), 동(4.3점) - 인공지능 스피커 사용의 편리함: 음면(4.3점), 동(4.2점) - 인공지능 스피커 사용 후 삶의 변화: 음면(4.2점), 동(4.2점) - 서비스 타인 추천: 음면(4.2점), 동(4.2점) ○ 서비스 만족도 및 재이용 의사 <ul style="list-style-type: none"> - 비용부담 있을 시 서비스 재이용 의사: 음면(2.5점), 동(2.7점) - 비용부담 없을 시 서비스 재이용 의사: 음면(4.7점), 동(4.6점)

4. 제언

- 1) 인공지능 통합돌봄사업의 확대 운영
- 2) 인공지능 스피커 기능 개발 및 기기의 지속적인 품질개선
- 3) 대상자의 특성을 반영한 맞춤형 서비스 제공 필요
- 4) ICT 활용능력이 낮은 노인을 위한 수시 교육 필요
- 5) 주기적인 만족도 및 욕구조사 실시 필요