



2023 임팩트그라운드

미래비전 계획서

재단법인 브라이언임팩트는

기술이 사람을 도와 더 나은 세상을 만들 수 있다는 믿음을 바탕으로,
기술로 세상을 바꾸는 혁신가들과
여러 분야에서 성실하게 살아가는 사람들을 지원하기 위해
2021년 6월 출범했습니다

임팩트그라운드는

사회혁신조직들이 창의적이고 혁신적으로 사회문제를 풀어내고,
스케일업/스케일아웃 할 수 있도록 지원하는 사업입니다.
사회문제의 근본적 해결을 위해, 다양한 실험과 아이디어를 시도해볼 수 있도록 돕습니다.

※ 본 자료는 2023 임팩트그라운드의 지원을 받는 사회혁신조직의 미래비전계획서입니다.
사회공익을 위해, 본 자료를 공유하며, 영리목적의 사용이나 자료의 편집은 불가합니다.

- 주요 사업(3개 이내)

사업명	사업 내용 (한 문장으로 기술)
위기임신 지원사업 -품(puum) 앱	위기상황에 놓인 부모들이 아기를 키울 수 있도록, 필요한 정보와 자원을 쉽고 빠르게, 각 가정의 상황에 맞게 맞춤 전달하는 모바일 플랫폼 개발 및 운영
자립지원사업 -옥토포수 (oktoposu.net)	한부모가족이 기초생활수급에서 벗어나 안정적인 소득을 벌며 자립할 수 있도록, 자립의지부터 해결해 성공률을 높인 한부모 자립 지원 솔루션인 옥토포수 개발 및 운영. 자립의지가 생긴 한부모에게는 한부모 친화적인 일자리를 개발해 연결

- 키워드 / 조직을 잘 표현할 수 있는 키워드를 3개 작성해 주세요.

Ex. #환경 #IT #기술 #사회복지 #알권리 #성소수자 #인권 #장애인...

#양육 #청년 #자립

■ 제2장 문제정의와 문제해결 프레임워크

● [문제정의] 해결하고자 하는 문제는 무엇인가?

필요성과 중요성을 중심으로 기술 (왜 문제이고 누가 이 문제에 대해 영향을 받는지 설명)

비투비가 해결하고자 하는 사회문제는 “아기를 키우고 싶지만 어려운 상황 때문에 아기를 포기하는 부모들이 아기를 직접 기르면서 자립할 수 있게 하려면 어떻게 해야 할까”이며, 이중에서도 특히 정보와 자원의 접근성이 떨어져 아기를 키우는 데 필요한 자원을 연결받지 못하거나 자립하지 못하는 상황에 집중하고 있다.

이 문제는 ‘버려지는’ 아기들이 들어온다는 베이비박스 문제를 근본적으로 해결하기 위한 시도로부터 시작했다. 2010~2014년에 베이비박스를 찾은 부모들의 데이터를 분석한 결과,

- 부모들이 무책임하거나 성적으로 문란하다는 사회의 인식과는 달리, 이들은 빈곤, 주거 불안정, 가족의 부재, 장애와 비혼한부모에 대한 사회적 차별 등 여러 사회구조적 문제에 처한 부모가 된 청년들이었다.
- 베이비박스에 들어온 아기들은 모두 ‘버려진’ 아기들이라는 언론보도와는 달리, 30%의 부모가 아기를 다시 찾아갔다.

위 근거는 베이비박스를 찾는 부모들도 아기를 키우고자 하는 의지가 있으며, 많은 부모들이 아기를 보호하기 위해 자신들이 처한 상황에서 최선의 선택으로 베이비박스를 찾는다는 것을 보여준다. 비투비는 기존 언론보도에서 조명하지 않은 이 부모들의 양육 의지를 해결책의 실마리로 보았다.

- 결정적으로, 부모들이 충동적으로 베이비박스를 찾는다는 인식과 달리, 임신 사실을 안 부모들이 가장 먼저 하는 일은 아기를 키울 수 있는 방법을 찾기 위해 인터넷 검색을 하는 것이었다. 하지만 이들을 위한 정보는 흩어져 있고, 찾아도 이해하기 어려웠다.

비투비가 이 문제를 해결하기 위해 정보와 자원의 접근성에 집중하게 된 근거이다.

이 문제가 ‘지금’ 해결되어야 하는 이유는 이 문제가 대물림 되기 때문이다. 수많은 전문가들과의 인터뷰와 연구결과에 따르면, 가정의 부재는 또 다른 가정의 부재를 낳기 쉽다.

악순환의 고리는 끊어야 하고, 그 지점은 지금 아기를 키우고자하는 부모부터 시작해야 한다. 아기를 살리기 위해서는 부모를 살려야 하기 때문이다.

● [프레임워크] 우리 조직이 사용하는 프레임워크(문제해결 모델)

프레임워크 소개 : 타겟 및 접근 방법 등

베이비박스를 찾는 부모들로 대표되는, 아기를 기르기 위해 지원이 필요한 가족들(이하 사용자)의 임신과 출산, 양육을 지원하며, 사용자들이 단순히 위기상황을 모면하는 것을 넘어 경제적 자립에 이르는 것을 목표로한다. 비혼한부모, 청소년 부모 등 가족의 형태에 상관없이 아기를 기르는 부모라면 모두 대상으로 하며, 특히 아래의 대상은 비투비의 미션과 직결된 그룹으로, 1순위로 지원한다:

1순위 지원 대상

임신~만36개월 미만 자녀가 있는 가구 중,

- ① 주거: 아이와 함께 살아갈 최소한의 주거 공간이 없거나,
- ② 생활환경: 기본적인 세간 물품이 없거나,
- ③ 소득: 중위소득30% 미만으로 생계급여 수급 대상이거나,
- ④ 의료: 신체, 정서 건강상 문제로 부/모 또는 아동의 생활에 심각한 문제가 발생하거나,
- ⑤ 법률: 출생신고가 되지 않아 공적 시스템에서 제외된 경우, 그리고 그 외 ①~⑤의 기준에는 벗어나지만, 비투비의 판단 하에 자원 연결이 필요한 복지사각지대라고 판단되는 경우이다.

비투비는 임신, 출산, 양육의 단계에서 발생할 수 있는 위기상황을 해결하는 (1) '위기 임신 지원'과, 장기적으로 자립할 수 있도록 여건을 만들고 취업을 지원하는 (2) '자립 지원'으로 사업을 진행하고 있다.

1. 위기임신 지원: 품(puum)

출산과 양육을 위해 도움이 필요한 부모가 가장 먼저 하는 일은 인터넷 검색이지만, 이들을 위한 자원은 인터넷에 흩어져 있어 정작 위급한 상황에서 찾아 이용하기 어렵다. 비투비는 인터넷을 샅샅이 찾을 시간과 여력이 없는 위기임신 부모가 필요한 자원을 쉽게 찾고 이용할 수 있도록, 정부와 민간의 자원을 한곳에 모으고 (원스톱 플랫폼) 사용자가 입력한 상황에 맞는 자원만을 제공하는 모바일 플랫폼 '품'을 운영하고 있다 (2020.4 품 모바일 웹 런칭, 2022.4 품 모바일 앱 런칭).



품(PUUM)

어려운 환경에 놓인 부모들에게 아기를 키우는데 필요한 정보를
획기적으로 쉽고 빠르게 전달하는 모바일 웹

집이 없어 공원벤치에서 잠을 자며, 휴대폰으로 미혼모 보호시설 게시판에 도움을 청하는 임신부도, 하루종일 어깨에서 떨어지지 않으려는 아픈 아기를 안은 엄마와 같이 환경이 어려운 저소득층 부모들도 한손으로도 쉽게 정보를 찾을 수 있도록 사용성을 획기적으로 개선한 모바일 웹 서비스 품(puum)을 솔루션으로 도출해 개발하였으며, 모바일 웹(품 1.0)에 이어 앱(품 2.0)을 출시해 운영하고 있다.

▲ 품 1.0 메인 화면

품puum 서비스의 특징

1) 민간과 정부를 포함해 모든 영역의 자원 연결

정부 지원 뿐 아니라 민간 자원을 하나의 플랫폼에서 제공하여, 시간과 여력이 없는 사용자가 품 한 곳만 둘러보면 필요한 모든 정보를 찾을 수 있다.

2) 맞춤 정보로 쉽고 빠르게 정보를 전달

수많은 정보 속에서 자신에게 필요한 정보와 자원만을 쉽게 찾을 수 있도록, 사용자가 입력한 자신의 상황에 따라 개별화된 지원 정보를 제공한다.

3) 유기적 정보 전달

실질적으로 위기상황에서 벗어날 수 있도록 필요한 자원을 유기적으로 전달한다.

예1) 정부 주거 지원인 신혼부부전세임대주택에 선정될 시 본인부담금이 없으면 입주가 불가하므로, 민간의 주거비 지원사업을 연결해 본인부담금을 마련할 수 있도록 지원

예2) 긴급생계비가 다 떨어진 후, 기초생활수급비를 지원하게 되면 2-3개월의 공백기간이 생기므로, 두 지원을 동시에 신청하도록 안내

2. 자립지원: 옥토포수 (<https://oktoposu.net/>)

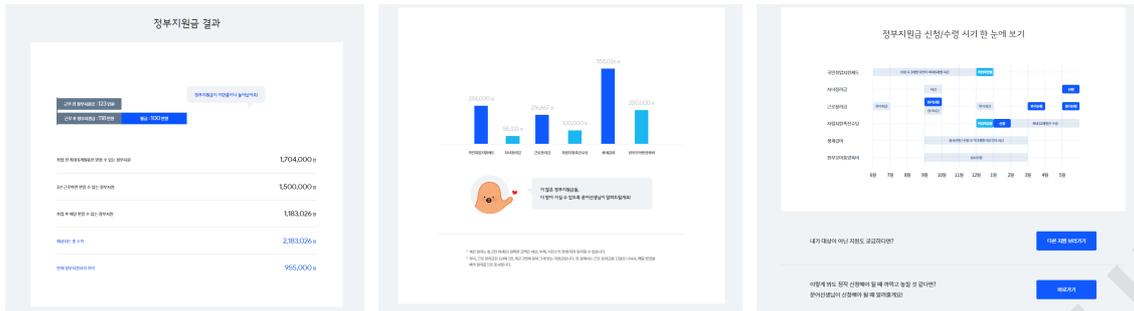
현재 전국의 미취업 한부모가구는 약 24만 가구에 이른다. 한부모가구의 낮은 취업의지는 취업시 정부지원이 중단된다는 오해 때문으로, 오히려 취업시 받을 수 있는 정부지원금이 많아 소득이 훨씬 더 커질 수 있지만, 이러한 지원제도는 담당공무원조차도 알기 어려울 정도로 복잡해 문제가 계속되고 있다. 비투비는 취업시 받을 수 있는 정부지원을 시각화해 전달하는 웹솔루션을 통해 취업의지를 증진하고, 실제 기업의 일자리를 연계하는 자립지원 사업 '옥토포수 프로젝트'를 진행 중이다.

옥토포수만의 특징

1) 동기부여 부터 해결하여 자립지원의 성공률 증대

한부모들의 취업 의지가 낮은 주요한 원인인, 취업을 하면 정부지원이 모두 끊긴다는 오해를 정부지원금에 대한 정확한 정보를 쉽게 전달하여 해소했다. 취업 후에도 소득에 따라 받을 수 있는 정부지원금을 계산해 시각화된 정보로 전달하고, 취업 전 정부지원만 받을 때의 총 소득과 취업 후 월급에 정부지원을 더해 받을 때의 소득과 비교해 볼 수 있게 하였다.

▲본인과 자녀의 생년월일, 월 소득 희망액, 생계급여 여부 등의 기본적인 정보를 입력하면,



▲ 월 소득 희망액에 따라 받을 수 있는 6가지 정부지원금 각각의 금액과 함께, 취업 전 소득과 취업 후 소득 비교, 언제 신청하고 받을 수 있는지에 대한 정보를 알 수 있다.

2) 기업의 일자리 연계

취업을 원하는 한부모에게 자활근로나 아르바이트가 아닌, 실제 기업의 일자리를 연계한다. 한부모가 원하는 일자리에 취직할 수 있도록, 구체적으로 아래의 지원을 연결한다.

이를 위해 비투비는

- ① 취업교육을 통해 안정적인 일자리에 취직할 수 있는 직무 역량을 개발하고,
- ② 오랫동안 사회생활을 하지 않은 사용자가 채용 과정을 진행할 수 있도록 자소서 및 면접 코칭을 지원한다.

3) 다각적 지원

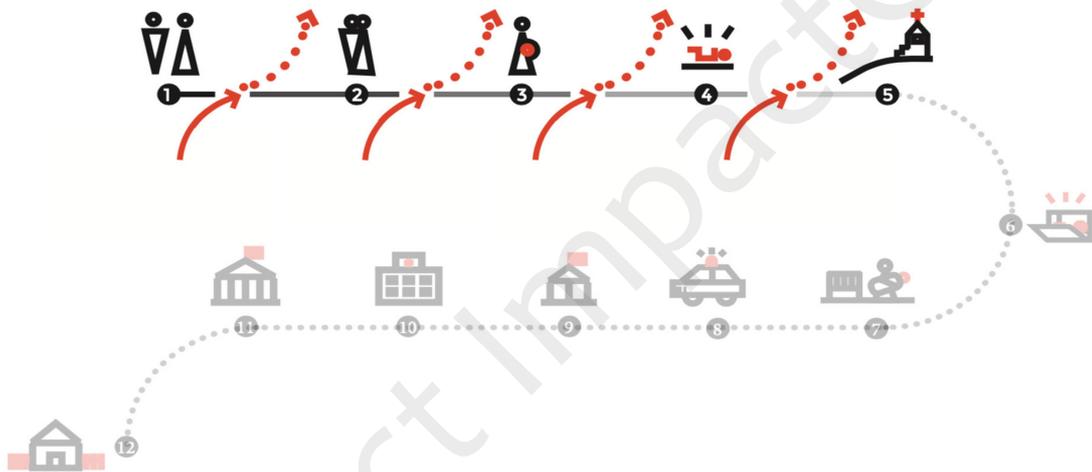
그동안의 현장경험을 바탕으로 취약가족 취업에 필수적인 돌봄지원을 제공하고, 더 나아가 한부모가족들이 취업교육을 듣거나 취업을 준비하는 기간동안 식품지원과 물품지원을 전달하여, 한부모가족이 사회적 지지 속에서 자립할 수 있도록 지원한다.

기존 프레임워크와의 차별점(혁신점)

I. 문제의 근본적 해결을 위한 프레임워크

1. 강의 상류에서 문제 해결

부모가 아기를 데리고 베이비박스를 찾기까지의 과정을 하나의 강의 흐름으로 볼 때, 기존의 해결방식은 아기가 베이비박스에 이미 들어온 후 전국의 보육원으로 보내지는 과정, 즉 강의 하류에 집중하고 있다. 이로 인해 베이비박스에 들어온 아기를 도울 수는 있어도, 아기가 베이비박스에 들어오지 않게 할 수는 없어, 문제에 대처만 할 뿐 문제 자체를 근본적으로 해결할 수는 없었다.



▲부모가 아기를 잉태, 임신, 출산하고 베이비박스까지 오는 과정을 강의 상류, 아기가 베이비박스에 들어온 후, 전국의 보육원으로 보내지는 과정을 강의 하류라고 봤다. 비투비는 강의 상류에 개입해서 강의 흐름을 바꿈으로써, 문제를 해결해나가고 있다.

비투비는 강의 상류에 개입하여 강의 종착지를 바꾸는 방식으로 문제를 해결한다. 아기가 베이비박스에 들어오기 전, 부모를 지원함으로써 애초에 부모와 아기가 분리되지 않을 수 있도록 지원하고 있다.

2. 문제의 악화 방지를 넘어서 해결을 지향 - 위기임신에서 자립지원까지

비투비는 위기가정을 지원하면서 수년간의 현장경험을 바탕으로, 결국 '자립'에 도달하지 않는다면 위기는 계속 반복된다는 결론에 다다랐다. 이러한 현장의 인사이트를 토대로 비투비는 위기임신 지원뿐만 아니라 경제적·정서적으로 안정된 상태를 유지할 수 있도록 돕는 자립지원 사업까지 사업영역을 확대하였다.

비투비의 자립지원은 기존의 자립지원 사업에서 주목하지 않았던, 부모들의 낮은 취업 의지부터 해결해 문제해결의 성공률을 높였다. 자립을 준비하며 아직 소득이 부족한 가정에는 식품 지원, 육아용품 지원 등의 일시지원을 자립을 위한 인센티브로 활용하고, 보통 일회성으로 끝나는 지원들도 장기적으로 자립이라는 궁극적인 임팩트를 만들어내는 자원으로 쓰일 수 있게 하고 있다. 또한, 유연근무제 등 한부모가족에 친화적인 일자리를 제공하는 기업 네트워크를 만들어, 취업의지를 가진 한부모에게 실제로 일할 수 있는 일자리를 연결했다. 이처럼 취업의지 증진부터 시작해 일할 수 있는 환경 마련, 실제 일자리 연결까지, 자립을 위해 필요한 모든 지원을 연결해 이탈률을 최소화했다.

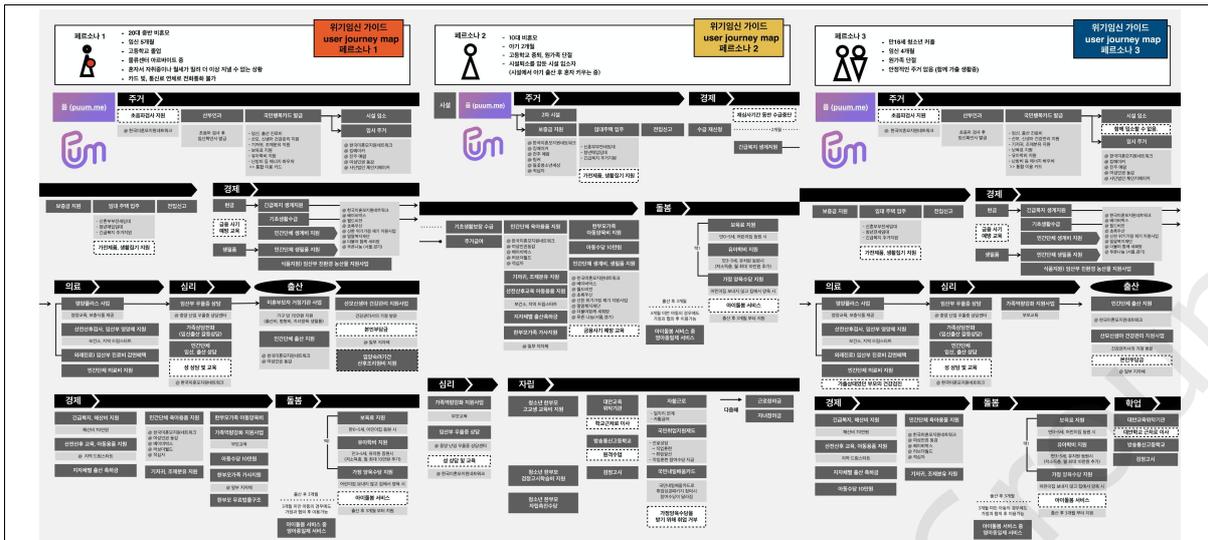
II. 문제의 효율적인 해결을 위한 프레임워크

1. 유저저니매핑

비투비는 UX 기법 중 하나인 페르소나와 유저저니매핑(user journey mapping)을 복지 영역에 접목하여 문제해결에 활용하고 있다. 현장에서 1:1로 지원하는 과정에서, 반복적으로 관찰되는 사용자의 유형을 파악해 위기임신 아래 여러 페르소나(persona)를 정의했다.

(예: 비혼모 시설 퇴소를 앞둔 청소년 비혼모, 임신중 경제적 어려움으로 갈 곳이 없어 떠돌아다니고 있는 20대 비혼모, 원가족에서 지원을 받지 못하고 가출한 임신중 10대 청소년 부모, 아기를 키우는 비혼부 등).

페르소나 정의 후, 비투비는 각 페르소나별로 어떤 환경에서 어떤 문제가 발생해 위기 상황이 되었는지, 그리고 자립으로 나아가기 위해서는 단계적으로 어떤 자원이 제공되어야 하는지를 파악해, 위기상황에서 자립에 이르는 여정을 정리한 유저저니맵을 그려 나가고 있다.



▲ 페르소나별 유저저니맵 예시

UX기법을 통한 문제해결은 아래와 같은 지점에서 보다 효과적으로, 또 효율적으로 문제에 접근할 수 있게 한다:

(1) 유저저니맵 - 사람을 중심으로 하는 문제해결 관점

유저저니매핑은 사회자원 공급의 관점이 아닌 사람을 중심으로, 한 사람의 생애주기를 따라가기 때문에, 부모들이 삶의 여러가지 변수로 또다른 어려움에 빠지는 경우, 이를 놓치지 않고 지원할 수 있게 하며, 결과적으로 이들이 사각지대에 빠지는 것을 방지할 수 있게 한다.

지원을 한 번 받은 가족들이 여러 변수로 예상치 못한 또 다른 어려움에 빠지고, 사회적 자원의 공백이나 지원이 존재하는지 몰라서 사각지대에 빠지는 사례들은 비일비재하다. 예를 들어, 임신 중 하혈로 입원했는데 의료비가 해결되지 않아 높은 이자의 불법대출을 써 더 경제적으로 악화된 청소년 부모의 경우, 행정 오류로 기초생활수급이 제때 나오지 않아 극심한 경제난이 지속된 미성년자 비혼모의 경우, 또는 임신 중 정보의 부재로 청결하지 못한 시설에 입소했다가 아기가 병을 얻어 나와 더 상황이 어려워진 30대 한부모의 경우 등이 그런 사례들이다.

유저저니매핑은 당장의 위기상황을 벗어났다 하더라도, 앞으로 자원의 공백이 생길 수 있는 영역을 예측하고 대비할 수 있게 한다.

(2) 유저저니맵 - 일시적 지원이 아닌, 지속적인 시각

유저저니맵은 말그대로 사용자 “여정”을 그리는 작업이기 때문에, 단순히 당장의 위기 상황을 벗어나기 위한 일시적 지원이 아닌, 지속적인 지원을 제공할 수 있게 하며, 사용자에게 예상되는 필요에 맞춰 지원을 연결할 수 있다.

예를 들어, 미혼모 시설 퇴소를 대비해 부모에게 LH신혼부부전세임대주택과 본인부담금 보증금을 지원할 수 있는 기관을 찾아보게 하고, 퇴소 후에는 기초생활수급 신청과 동시에 긴급복지 생계지원을 안내해서, 긴급생계비가 끊어지고 기초생활수급 선정까지 걸리는 2-3개월의 자원의 공백을 메울 수 있다.

비투비는 더 나아가 추후 품의 UI를 설계할때, 각 사용자가 자신의 개개인의 여정에 맞는 유저저니맵을 품 앱에서 볼 수 있게 해서, 각 페르소나별 임신 인지부터 자립까지의 일직선상에서, 알맞은 시공간에 각 지원들을 위치시킨 하나의 ‘생애 지도’ 형태로 정보를 전달하고자 한다. 이로써 품에서 정보를 얻는 사용자는 ‘사회에 흩어져 있는 여러 지원 정보’가 아니라, ‘어떤 지원을 어떻게 이용하며 살아갈 수 있는지의 정보’를 얻을 수 있다.

(3) 페르소나 - 눈 앞의 1명을 통해 백,천,만명을 살리는 접근방식

한 페르소나가 비슷한 상황에 있는 여러 사례들을 대표하기 때문에, 그 페르소나를 위한 솔루션은 그 페르소나에 속한 수많은 다른 사례들에게도 지원할 수 있다. 비투비는 눈 앞에 1명을 도움으로써, 다른 백 명, 천 명, 만 명도 살릴 수 있다고 생각하는 근거이다.

2. 온라인 플랫폼을 통한 확산

위기상황의 부모들을 지원하는 기존의 민간 기관의 지원 방식은 담당자가 일대일로 상담을 진행한 후 지원을 결정하는 방식이다. 하지만 이 방식으로는 한번에 많은 부모를 지원하는데 제한이 있으며, 그나마의 민간기관도 서울 지역에 집중되어 있어 지방의 부모들은 필요한 도움을 받기가 더욱 어렵다.

비투비는 한번에 1단위씩만 해결할 수 있던 기존 방식에서 벗어나, 직접 현장 전문가와 상담하거나 기관을 방문하지 않아도 시공간의 제약없이 필요한 지원을 찾을 수 있도록 온라인 솔루션을 활용해, 문제 해결의 효율성을 추구한다.

● 프레임워크를 활용한 성공의 경험

본 조직의 문제해결을 위한 프레임워크를 활용하여 성공한 경험에 대해 기술

비투비 팀을 계속 앞으로 나갈 수 있게 해주는 가장 큰 원동력은, 팀이 설계한 intervention이 적중해서, 의도한 반응을 만들어냈을 때와 실제 한 명 한 명의 변화를 사용자들의 목소리로 직접 들을 때이다. 위기임신과 자립지원 영역에서 그동안 작은 성공의 사례들을 보여주는 현장의 목소리들을 모았다:

위기임신 지원

1. 현장에서 품의 필요성을 반복적으로 확인했을 때:

- 아기를 지켜내려면 정보력이 생명인데, 그런 정보력을 주는 앱이 됐으면 좋겠어요. [임신 중 베이비박스과 입양을 고려하다가 아기를 키우고 있는 30대 비혼모]
- 개발 공부 중인데 나중에 꼭 만들어야지 했던 서비스예요. 너무 좋아요TT 앱도 만드실 예정인가요?! ㅎㅎㅎ 너무 기대됩니다!
[30대 비혼모]
- 이런 앱이 필요해서, 만들려고 개발자 다 설득해놓고 했는데, 막판에 너무나 큰 비용을 요구해서 무산됐어요. [사단법인 한생명복지재단 이효천 대표]

2. 품 사용자들이 "정보접근성"을 품의 가장 큰 장점으로 뽑은 경우:

- 저는 비투비 플랫폼 품에서 가장 많은 정보를 얻었거든요? 자신에게 맞는 필요한 정보들을 다 간추려 놓고 있는 플랫폼 품이요!! 저는 거기서 엄청 많은 지원을 받았어요.
[시설 퇴소 후, 생계물품이 없어 텅 빈 새 집에 아기와 함께 지내고 있는 만18세 비혼모]
- 시간이 없어서 품만 사용해요.
[둘째를 임신 중인 청소년 부부]
- 우리기관에 어떤 경로로 연락을 줬냐고 물어보니, 품에 올라간 정보를 보고 연락했다고 하네요. 이게 다 품이 잘 작동하고 있다는 증거 아니겠어요? [미혼모지원 네트워크 유미숙 대외협력국장]

3. 품을 통해 가족들이 위기상황에서 벗어난 사례들:

비투비 위기임신지원의 경우, 외부 지원과 연결되지 않으면 생명에 지장이 있을 수 있는 가장 긴급한 상황을 집중적으로 지원한다:

- 임신 중 갈 곳이 없어서 지식인에 도움을 요청했는데, 도와주는 대가로 성매매 제안이 많았어요. 다행히 지식인으로 품을 알게되어서 긴급주택에 들어갈 수 있었어요.

[긴급주택에 연결되어 안전하게 출산한 20대 비혼모]

- 품에서 정보 얻어서 미혼모 센터에 임시로 있다가 어제 새로운 집으로 이사했어요. 그리고 보증금 100만원도 지원 받았어요. 정말 급하게 알아봤는데 품에 정보가 잘 있어서 감사합니다.

[발달장애가 있는 아기와 갈 곳이 없어 병원에서 지내다가 새 보금자리에 들어간 비혼모]

- 막막하고 불안해서 아기 아빠랑 안 좋은 생각도 했었는데 먹거리 지원도 해주시고 도와주셔서 의지도 생기고 긍정적으로 생각이 변하는 것 같아요. 여러모로 정말 감사합니다.

[주거 취약 상황으로 인해 긴급주택으로 이사한 임신 3개월 청소년부모]

- 아무런 대책없이 찾아보다가 무작정 여기저기 연락을 넣었는데.. 덕분에 저희끼리 해결하는 느낌이 아니라, 도움받는다느 느낌에 자꾸 울컥울컥해요. 이렇게 챙겨주셔서 감사드립니다.

- 이사비용이랑 생계비로 돈 다 써서 집에 라면 하나랑 통장에 4천500원밖에 없었는데... 마실 물이랑 음식 많이 챙겨주셔서 정말 감사해요.

[시설 퇴소 후, 텅 빈 새 집에 아기와 함께 지내고 있던 만18세 비혼모]

4. 기존자원 연결외에도 품에서 직접 새로운 자원을 만들어 전달한 경우, 부모들의 후기:

품 런칭 후, 기존의 사회자원을 연결하는 일 외에도, 타 커뮤니티에 제공되지 않던 새로운 자원들을 새롭게 연결해 전달하기 시작했고, 22년 9월 현재, 총 1,493가정에 207,956,800원 치의 자원을 전달했다. 식품지원, 유아용품, 발달기질검사, 가족사진 등, 품을 통해 연결되는 지원으로 필요한 물품을 전달받은 사용자들이 남긴 후기이다:

- 품을 통해 아기비데가 있다는 걸 처음 알았어요. 세면대가 없어서 대야랑 싱크대에서 목시켰는데, 비데를 쓰니 팔목도 안 아프고 아기도 기대서 씻는게 좋은가봐요! 즐거운 목욕시간 보내고 있습니다. 감사합니다.
- 시나 복지관등에서 노인분들이나 장애인들이 우선순위고 지역특성상 다문화 가정, 다동이 가정이 먼저고, 생계비 받으니 코로나19로 아무런 도움도 못 받아 내심 속상했는데.. 이렇게 큰 도움 받게 되서 너무 감사드립니다!!
- 직접 물품을 배달해주시러 왔을 때가 저와 제 딸이 정말 힘든 시기였는데, 그 어떤 대기업에서 받았던 지원보다 큰 힘이 되었어요. 아, 이 세상에 나와 아기를 생각해주는 젊은 사람들이 있구나 하고...

5. 앱 사용 후기

- 좋은 일 하시는 좋은 사람들 덕분에, 살아갈 마음이 납니다.
- 좋아요 도움이 많이 돼요.
- 우리같이 소외되어 있는 사람들을 전국적으로 지원하는 서비스

자립지원 파트

부모들에게 일자리를 연결하는 자립지원 사업의 경우, 수많은 변수를 경험하곤 한다. 출근 첫날, 정부지원이 끊길 것이 두려워 딸의 출근을 막은 한부모의 사례, 극심한 우울증으로 이틀만에 일을 그만 둔 비혼모, 10년 넘게 받아오던 기초생활수급에서 벗어나 일하고 싶다고 해 일자리를 연결했지만, 막상 면접을 앞두고 연락을 끊은 비혼모 등 변수도 많고, 또 물품지원이나 식품지원에 비해서 확실히 부모들의 반응이 적다. 그래서 더더욱 수급에서 벗어나 일하기로 선택하는 부모들을 만나고, 지원해서 한 명 한 명의 변화를 만들어 낼 때, 더더욱 그 의미가 크다.

수급비에 의존하지 않고 일하고자 하는 사례들을 지원한 경우:

- 앞으로 여기서든 어디서든 계속 일하고 싶어요.
[밖으로 나오지 않고 방 안에서 은둔하며 살다가, 취미로 시작한 코딩을 살려 비투비가 연계한 일자리에서 일하는 한부모가족의 자녀]

- 품을 통해 일자리를 소개받아 취직했어요. 아직 한달밖에 안됐지만 일이 재밌어서 오래할 수 있을 것 같아요! 얼른 적응해서 아기랑 여행도 다니고, 누구보다 부족함 없이 키우고 싶어요.

[베이비박스에 아기를 맡겼다가 다시 데려가, 어린 아기를 키우면서 경제활동을 시작한 청소년 비혼모]

- 나라에서 지원받는 것 보다 제가 열심히 일하는 모습을 보고 자랄 아이를 생각하면 너무 감사하죠.

[비투비와 파트너십을 맺은 롯데피플네트웍스 일자리에서 근무하는 비혼모]

- 저 일 해야 해요! 아들이 인지치료를 하고 있어서 자유직을 찾고 있었는데 마땅한 곳을 찾기 힘들더라고요. 근무시간 조정이 가능한 곳이라고 해서 정말 좋았어요.

[비투비와 파트너십을 맺은 롯데피플네트웍스 일자리에서 근무하는 비혼모]

각자의 적성과 재능을 살린 직종에서 일할 수 있도록 취업교육을 연결한 사례:

- 일자리 교육과정이 힘들어도 나중엔 피가 되고 살이 될 거라고 믿어요. 그리고 프로그램 비용은 저를 위한 계발비로 질렀습니다.

[루트임팩트 디지털마케팅 수업을 수강한 한부모]

- 업무가 생소하니 읽을거리도 서치도 많이 필요했어요. 업무 압박감도 컸고요. 이게 최선일까 생각하다가 혼자 처리하던 일을 관련부서에 문의하고, 이메일 내용도 참고해 조언을 받으며 업무를 수행하고 있어요. 평소보다 몇배는 제 자신을 칭찬했습니다!

[루트임팩트 디지털마케팅 수업을 수강한 한부모]

- 당장 급한 돈을 위해 콜센터 알바를 할 수 있지만 근본적으로 해결할 방법이 아니기에 당장 눈앞에 보이는 돈을 포기하고 개발자가 되기 위한 공부를 선택했습니다.

[더 높은 소득의 일자리를 위해 비투비에서 지원한 코딩교육을 받은 20대 비혼모]

비투비가 업무협약을 통해 만들어낸 한부모 친화적인 일자리에 대한 후기:

- 고객상담, 아웃바운드, 인바운드 다 경험이 있어요. 나이가 30대 중반이니까 면접 봐도 잘 안 뽑아주더라고요. 경력단절이에요. 한부모 전용 일자리여서 너무 좋은 것 같아요.

[비투비가 연계한 더화이트커뮤니케이션 일자리에 근무하는 한부모]

비투비의 지원 끝에 완전한 자립에 이른 경우:

- 비투비에서 교육 연계해주셨을 때만 해도, 제 수준엔 너무 어려운 내용이라고 생각했어요. 교육 다 듣고 나서 취업하는 건 더더욱 자신 없었고요. 7년동안 알바만 하다가, 해외취업까지 성공해서 너무 뿌듯하고 기대돼요. 10월 출국을 앞두고 있어요!

[임신 중 베이비박스과 입양을 고려하다가 비투비가 연계한 CX교육을 토대로 해외취업에 성공해 자립의 길로 들어선 30대 비혼모]

한 명 한 명의 변화의 스토리는 수치적으로도 입증되었다.

베이비박스 프로젝트로부터 도출한 솔루션, 품1.0 (모바일 웹)을 런칭한 후, 예산과 인력의 제약으로 별다른 홍보활동을 진행하지 못했음에도, 첫 오픈 3주 만에 천 명이 넘는 사용자가 품에 접속해 정보를 얻어갔으며, 같은 지원사업 정보를 안내한 타 기관 사이트의 페이지뷰가 600건을 기록하는 동안 품에 올린 해당 포스팅의 페이지뷰 수는 8,000이 넘었다.



■ 제3장 미래비전

● 해결하고자 하는 문제의 어떤 요소를 해결하려고 하는가?

임팩트 그라운드를 통해 3년간 지속적으로 후원을 받는다면, 어떤 요소를 해결하고 싶은가?

비투비는 양육의지가 있는 부모들이 필요한 자원을 연결받지 못해 아기를 키우지 못하는 문제를 해결하고자 하며, 이를 위해 특히 아래 세 가지 요소를 해결하고자 한다:

1. 정보 접근성 향상

아기를 키울 의지가 있는 부모들은 인터넷으로 받을 수 있는 지원, 도움되는 정보에 대해 찾아보지만, 이들에게 필요한 정보는 인터넷 곳곳에 흩어져 있어 찾기가 어렵다. 또한, 복지직 공무원도 이해하기 어려운 용어와 설명으로 인해, 행여 정보를 찾아도 결국 활용하지 못하는 경우가 많다.

비투비는 온라인 플랫폼 '품(puum)'으로 이 문제를 해결한다. 우선, 정부의 복지 정보, 민간기관의 지원사업, 기업의 CSR 활동 등, 부모에게 필요한 모든 정보를 품 한 곳에 모아 지원이 필요한 부모가 품 한 곳에서 필요한 모든 정보를 찾을 수 있게 하였다. 업로드할 때는 육아로 바쁜 부모들이 잠깐만 봐도 이해할 수 있도록 쉬운 언어로 콘텐츠를 가공해, 단순히 정보를 전달하는 것뿐만 아니라 실제로 활용할 수 있게 했다.

또한, 사용자가 자신의 상황 (ex. 본인 나이, 자녀 나이, 이혼/비혼 여부, 장애 여부 등)을 입력하면, 이에 맞는 지원사업 정보만 필터해 보여주는 '맞춤정보' 기능을 제공해, 사용자가 품 안의 정보를 다 읽어보지 않아도 본인에게 필요한 정보만을 골라 볼 수 있다.

2. 섹터 전반의 효율성 개선

사용자가 자립에 이르기 위해서는 주거, 의료, 경제 등 다양한 분야의 자원이 필요하다. 이 문제는 한 개인이나 한 개 기관이 해결할 수 있는 범위의 문제가 아니기에, 비투비가 문제를 효율적으로 해결하기 위해서는 섹터 전반의 효율성을 개선해야 한다. 이를 위해, 비투비는 위기 상황의 부모를 지원하는 전국의 기관들과 네트워크를 구성하여 업무효율성 툴 도입을 지원하고, 기관들마다 각각 다른 양식으로 사용하는 지원사업 신청서 양식을 통일화하는 활동들을 진행해왔다.

앞으로는 품 내에 민간 기관의 지원사업을 업로드하고 지원자를 관리하는 기능을 도입해, 전국의 민간기관 담당자들이 품 솔루션 내에서 온라인으로 협업하고 정보를 주고받는 시스템을 구성할 계획이다.

또한, 자원매핑을 통해 어떤 자원으로 공급이 물리는지, 어떤 자원은 부족한 지, 이로 인해 어떤 사각지대가 발생하는지를 파악하여, 자원이 균형적으로 공급될 수 있도록 조율하고 개발하는 역할을 수행한다.

3. 온라인 솔루션을 통한 대단위 문제해결

사회복지 영역에서 위기상황의 부모들을 돕는 전통적인 방법은 사례관리자가 1:1로 상담을 진행하고, 그에 맞게 지원계획을 수립하고 실행하는 것이다. 하지만, 이러한 방식은 그만큼 시간과 인력을 많이 소요하고, 접근성이 떨어지는 지역의 대상자는 지원하기가 어렵다는 한계가 있다.

비투비는 시간적·공간적 제약이 없는 온라인 솔루션을 통해 지원사업 정보와 현장전문가의 노하우를 전달하여, 지방에 사는 사용자, 갓 태어난 아기와 기관을 방문할 여력이 없는 사용자, 혹은 산후우울증 등의 정서적 문제로 집 밖에 나오기 어려운 사용자까지, 모두 동시에 지원이 가능한 대단위 문제 해결을 추구한다.

● 지원금 사용에 대한 아이디어

지원금이 주로 사용될 분야와 사업에 대해, 다양한 아이디어와 장기적인 미래비전을 기술

비투비의 두 솔루션 품(puum)과 옥토포수가 플랫폼 솔루션이라는 특성상, 매해 운영을 통해 지속적으로 user data 와 industry data 가 축적되고 있다. 앞으로는 중장기적으로 이 데이터를 활용해서, 단지 비투비의 솔루션을 잘 운영하는 것 뿐만 아니라, 위기상황의 부모를 지원하는 industry 차원에서 효율성을 개선하고 문제 해결에 기여하고자 한다.

구체적으로 비투비는 중장기적으로 (향후 3년 이후), (1) 위기상황에 놓인 가족을 대상으로 자원을 제공하는 기관들의 공급을 현장의 수요에 맞게 자원의 흐름을 조절하는 민간 자원 컨트롤 타워 역할을 수행하고, (2) 꼭 필요하지만 없는 자원은 새로 개발해 자원의 빈틈을 채우고자 한다.

I. 향후 3년간 실행하고자 하는 아이디어들 (Y1-3):

1. 위기임신지원 솔루션 - 품
2. 자립지원 솔루션 - 옥토포수

II. 향후 3년 이후, 실행하고자하는 아이디어들 (Y3+)

1. 컨트롤타워
2. 신규자원개발

I. 향후 3년 계획(Y1-3): 솔루션 (품, 옥토포수) 운영 및 고도화

분야	사업연도	Y0 (2022)	Y1	Y2	Y3
공급 1. 기존자원 연결		50%	70%	100%	100%
시스템 개발_품		품 앱 런칭	자동업로드 기능	중위소득 계산 기능	통합지원네트워크(가칭)*
시스템 개발_옥토포수		-	정부정책 업데이트	정부정책 업데이트	정부정책 업데이트

▲ 품, 옥토포수 운영 계획

1. 위기임신지원 솔루션 - 품(puum)

품이 더욱 사용자 중심으로 정보를 전달하는 시스템이 될 수 있도록 지속적으로 시스템을 개선한다. 현재 사용자 인터뷰와 품 운영을 통해 현재 아래의 개선 리스트가 도출했으며, 앞으로도 운영 경험에 따라 솔루션을 계속 개선해나갈 계획이다.

① Y1 (2023)

- 자동 푸쉬 알림: 개별 사용자의 상황에 맞는 지원사업이 업로드될 때 푸쉬로 알림을 주어 확인할 수 있게 한다.
- 콘텐츠 페이지: 지원사업뿐 아니라 발달단계별 육아팁 등의 전반적인 정보를 전달하는 페이지를 구성한다.
- 데이터 크롤링: 지자체 관할 복지사업을 자동으로 품에 업로드해, 품에서 전달하는 정부지원의 양과 스피드, 정확도를 늘린다.

② Y2 (2024)

- 입력한 가구원수와 소득에 따라 중위소득 대비 몇%의 소득 수준인지를 계산하여, 정부 지원금에 대상이 되는지 여부를 판별해주는 기능을 개발한다.

③ Y3 (2025)

- 지원사업 신청절차 통일
사용자가 품 내에서 일관된 신청서 양식을 통해 여러 민간 기관의 지원사업에 신청할 수 있는 기능을 개발하고, 협력 기관 네트워크를 구축한다.
- 사용자별 유저저니맵 (personalized user journey map)
품 내에서 사용자 각자의 생애지도를 볼 수 있게 해서, 단순히 자원을 단편적으로 전달하는 것이 아닌, 사회의 여러 자원을 어떤 순서대로 활용하며 자립에 이를 수 있는지 가이드한다.

2. 자립지원 솔루션 - 옥토포수

2021년 11월 런칭한 옥토포수 프로젝트는 예산과 인력의 제한으로, 런칭 후 적극적으로 홍보하거나 운영하지 못했다. 충분한 예산을 마련해서, 아래 영역에서 옥토포수 플랫폼을 본격적으로 운영해보고 가설을 테스트해나가고자 한다:

- 시스템 업데이트

옥토포수는 일을 할 경우, 한부모가족이 받을 수 있는 6가지 정부지원금 (국민취업지원제도, 자녀장려금, 근로장려금, 자립지원촉진수당, 생계급여, 한부모아동양육비)를 각자의 상황(부모의 나이와 아기 개월수)에 맞게 전달하기 때문에 매년 바뀌는 정부정책을 시스템에 반영해, 사용자들이 정확한 정보를 받아볼 수 있게 하는 것이 필수이다. 이를 위해 2023년 옥토포수의 알고리즘을 업데이트한다.
- 일자리 네트워크 확장

비투비는 TWC(더화이트커뮤니케이션)와 롯데피플네트웍스와 업무협약을 맺어 한부모가족에 친화적인 일자리를 연결하고 있다. 앞으로는 어느 지역에 거주하더라도 일자리를 찾을 수 있도록, 전국의 다양한 지역에서 더 다양한 직군에서 일자리를 선택할 수 있도록 한부모가족 자립 취지에 동참하는 기업의 네트워크를 확대해나갈 계획이다.
- 사례관리 및 자립준비가 된 인력 풀 구축

비투비는 사업을 진행한 피드백을 매년 사업내용에 반영하면서, 문제해결의 수사망을 좁혀나가고 있다. 2021년 자립지원사업을 시작한 첫 해에는 주로 바로 일자리를 구하는 한가족들을 기업의 일자리에 연계해 채용과정을 지원하고 채용 후 사례관리를 하는 방식으로 진행해왔다.

첫 해 자립사업 진행결과, 당장 일하고자하는 가족들을 지원하는 일도 유의미하나, 당장 취직이 가능한 일들은 주로 높은 역량이 필요하지 않은 저소득 일자리가 많으며, 채용된 이들 가족들의 근속률이 그리 높지 않았다. 따라서, 보다더 초기단계부터 자립할 수 있는 여건을 준비할 수 있게 지원하는 것도 필요하다는 결론에 다다랐다.

자립지원 사업을 하는 두번째 해인 올해에는 (1) 출산직후 산후조리를 못해서 악화된 건강이 자립에까지 영향을 미치는 것을 방지하고자 산후조리 및 운동을 지원하고, (2) 적성탐색을 통해 보다 개개인 고유의 특성에 맞는 진로를 찾고,

그 진로를 준비할 수 있도록 두 가지 트랙을 추가적으로 기획 운영하면서 가설을 테스트해보고 있으며 이 시도를 2023 년에도 이어갈 계획이다.

- 홍보 및 캠페인

옥토포수는 1 년전 11 월 11 일, "11 월 11 일은 빼빼로데이가 아닙니다. 스스로 일어나는 날입니다"라는 슬로건과 함께 런칭했다. 앞으로 매년 11 월 11 일, 이 슬로건과 함께 한부모가족의 자립에 대한 사회적 관심을 고취시키고 자립의 여정에 들어선 한부모가족들을 celebrate 하는 축제분위기의 캠페인을 열고자 한다.



11월 11일은 빼빼로데이가 아니라
스스로 일어나는 날입니다.

또한 온오프라인 채널, 민간-관공서 네트워크를 통해 본격적으로 홍보해서, 옥토포수 타겟사용자들에게 본격적으로 옥토포수를 알리고, 정확한 정보를 기반으로 '자립'에 대한 동기부여부터 시작할 계획이다.

II. 향후 3년 이후 계획 (Y3+)

1. 컨트롤타워

플랫폼 솔루션이라는 품의 특성상, 품을 운영하며 현재 사회에서 위기가족을 대상으로 어떤 영역에서 어떤 자원이 얼마나 공급되는지 데이터가 쌓이며, 자원공급 현황을 파악할 수 있다.

공급되는 자원을 파악한 결과, 아기를 기르는 부모에게 꼭 필요하지만 어디서도 제공하지 않는 자원이 있는 반면 (ex. 생계급여 재심사 기간 동안의 생활비 지원, 장애아동 대상 아이돌봄서비스, 전세임대주택 입주 후 가전제품/생활집기 지원 등), 공급이 많이 몰리는 영역(ex. 기저귀, 분유 등)이 있다.

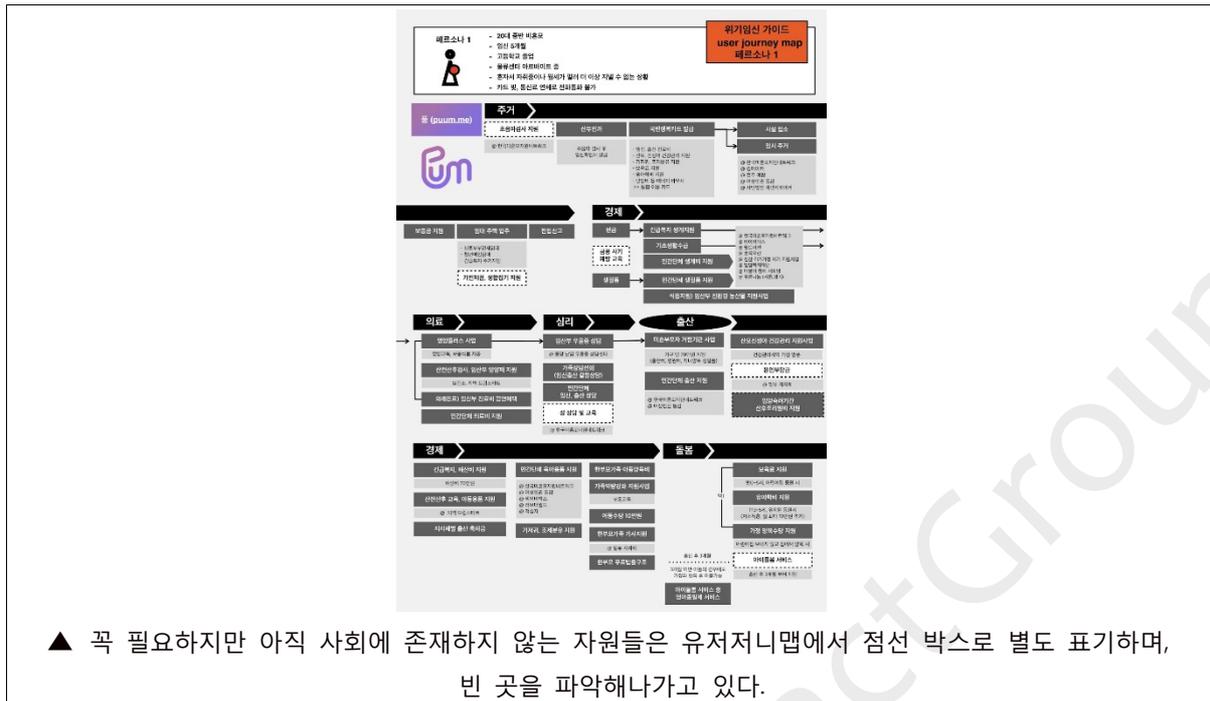
이로 인해, 부모 또는 아이의 나이, 거주지역을 기준으로 지원여부가 갈려 사각지대에 처하는 대상자가 생기고, 초진 초음파 비용이나 산후조리 등의 자원은 아예 제공되지 않아서 위기상황의 부모가 제때 치료를 받지 못해 악화된 상황으로 빠지기도 한다. 또한, 자원 공급의 불균형으로 집에 햇반은 쌓아뒀지만 이를 조리할 전자렌지도, 수저도 없어 먹지 못하는 사례가 생기기도 한다.

비투비는 자원매핑을 통해 어떤 자원으로 공급이 몰리는지, 어떤 자원은 부족한 지, 이로 인해 어떤 사각지대가 발생하는지를 파악하여, 자원이 균형적으로 공급될 수 있도록 조율하고 개발하는 역할을 수행하고자 한다. CSR 사업을 구상하는 기업이나 복지수요를 파악하려는 정부기관에서 자문을 요청할 때, 품의 데이터 분석 결과 현재 부족한 자원을 전달하여, 꼭 필요한 자원이 공급될 수 있게 한다. 이를 통해, 현재 한국 사회에서 위기 상황의 부모를 위해 공급되는 자원의 양 자체를 늘리지 않아도, 효율성을 개선해 임팩트를 늘릴 수 있다.

2. 신규자원개발

향후 3년간 user 와 industry 데이터를 축적해, 개발해야하는 자원들을 파악하고, 이를 현장 수요의 빈도와 긴급성에 따라 우선순위를 설정한다. 이후 비투비가 가장 잘 개발할 수 있는 영역은 직접 개발하고, 협업이 필요한 영역은 공공에 공유해, 비투비 외에도 더 많은 기관과 조직들이 사회적 공백을 메우는 작업에 참여할 수 있도록 collective call for action 을 청할 계획이다.

비투비는 최근 비어있는 영역을 파악하고 자원을 개발하는 작업을 작은 스케일로 시작했다. 일례로, 임신 중 의료지원을 받기 위해서는 국민행복카드 발급이 필요한데, 이를 위해서는 병원에서 임신확인증이 필요하며, 임신확인증을 발급받기 위해서는 먼저 초음파검사를 받아야한다. 하지만 많은 위기상황 속 산모들은 초음파검사를 받는 첫 단계를 하지 못해, 임신 중 병원진료를 받지 못하는 사례가 허다하다. 비투비는 올해 5월 대통령인수위에서 이 같은 내용에 대해 제언했고, 이를 들은 인수위 위원 한 분이 제약회사를 연결해서, 사각지대에 있는 산모와 출산을 한 위기가족을 위한 의료비 지원이 마련되었다. 이는 비투비가 현장에서 비어있는 영역을 파악해 새로운 자원을 만들어낸 첫 사례이며, 향후 3년 이후부터는 비어있는 자원을 개발하는 일을 더 본격적으로 진행할 계획이다.



● **지원사업의 성과 정의**

임팩트 그라운드 지원의 지원을 통해 원활하게 사업이 진행된다면, 어떠한 변화를 ‘성공’으로 정의할 수 있을까요?

비투비는 궁극적으로 품 사용자가 품을 더 이상 필요로 하지 않는 상태에 이르는 것 즉, 사용자가 안정적인 소득을 벌어 더 이상 외부지원 없이도 스스로 건강한 가정을 유지하는 상태를 목표로 한다.

그동안 현장경험을 바탕으로, 자립이라는 최종 성과에 이르는 과정을 크게 ‘위기상황’과 ‘안정기’로 나눴다. 성공의 모습이 궁극적 자립이라면 아래 각 단계에서 사용자에게 필요한 자원을 연결하거나, 각 사용자가 다음 단계로 갈 수 있게 한 경우, 최종적 성공으로 이르는 많은 작은 ‘성공’들로 정의할 수 있을 것이다.



▲ 위기상황부터 자립에 이르기까지의 단계

1. 위기상황

기본적인 삶의 유지, 즉 의식주를 위한 자원이 부족한 상황으로, 이 단계를 빠르게 벗어날 수 있게 한다. ① 가장 먼저, 효과적인 홍보를 통해 위기상황의 잠재사용자가 품에 닿을 수 있게 만들고, ② 품과 연결된 이후에는 신속하게 자원을 연결한다. 특히 정부지원을 연결받기 전의 가족들이 사각지대에 빠지지 않도록 지원한다.

2. 안정기 1

긴급한 위기상황을 벗어났지만 근로소득 없이 정부지원을 받으며 생계를 유지하는 단계이다. 이 단계에서는 ① 물품지원을 통한 경제적 지원, ② 정서지원, ③ 필요하지만 자원이 없는 경우 새로운 자원을 창출하여 아기를 잘 키울 수 있도록 돕는다. 안정기 1에서의 활동은 이후 단계에서도 필요시 연결한다.

3. 안정기 2

교육과 같은 취업활동에 참여하며 경제활동을 준비하는 단계이다. 취업에 대한 동기, 자립에 대한 의지를 높이기 위해 ‘옥토포수’로 정부지원금 정보를 전달하고, 취업 전후의 소득을 비교하여 보여준다. 또한 일할 수 있는 상태에 이를 수 있도록 건강회복을 지원하고, 적성교육 등 취업준비를 할 수 있도록 돕는다.

4. 안정기 3 & 안정기 4

안정기 3은 단시간 일자리에 종사하는 경우, 안정기 4는 풀타임으로 근무하지만 충분한 소득을 벌지 못해 정부지원이 필요한 단계이다. 아기를 키우기에 충분한 소득을 벌고, 보다 안정적인 일자리를 가질 수 있도록 역량강화를 위해 취업교육을 지원한다. 또한 일을 하기 위해 반드시 필요한 돌봄인력이 없다면, 돌봄서비스를 연계한다.

5. 안정기 5

육아와 생계를 위해 충분한 소득을 벌고 있는 단계이다. 일을 지속적으로 이어나갈 수 있도록 모니터링하며 어려움을 파악하고, 어려움을 해소할 수 있도록 지원한다.

6. 자립

안정기 4, 5를 1년 이상 유지하면 이를 “자립”이라고 본다. 안정기 4를 포함하는 것은, 부양가족이 많거나 지속적인 의료 수요가 있을 경우 소득이 많아도 지속적인 정부 지원이 필요한 경우가 있고, 이 경우 지원을 받더라도 생활이 안정적으로 유지된다면 자립으로 볼 수 있다고 판단하기 때문이다.

자립한 가족에게는 멘토링을 연결하거나 또 멘토링을 줄 수 있게 하여, 자립한 가족들의 커뮤니티를 더 풍성하게 만들어나간다.

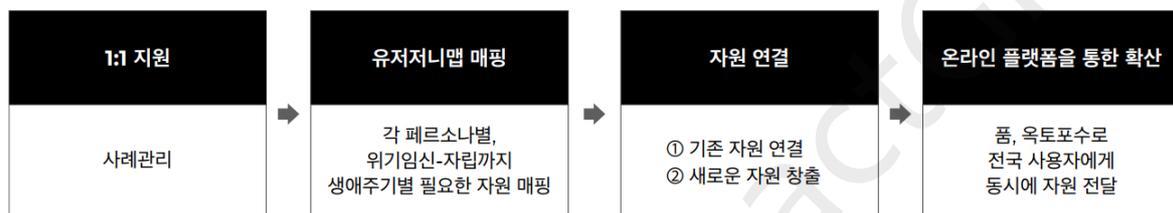
● 스케일업 또는 스케일아웃에 대한 계획

Scale-Up 이란? 조직의 규모와 역량을 강화함으로써, 문제를 해결하려는 방법

Scale-Out 이란? 조직을 분화/모델링함으로써, 문제를 해결하려는 수평적 방법

1. Scale-Up: 유저저니매핑과 온라인 플랫폼을 통한 대단위 문제해결

비투비는 궁극적으로 사회문제를 해결하기 위해 시작된 조직이다. 사회문제를 해결하기 위해서는 개별 단위의 문제 해결을 넘어서 시스템적인 변화를 이끌어내야 하기 때문에, 아래와 같은 프레임워크를 통해 문제를 해결해나가고 있다:



1. 1:1 사례관리를 통해 각 사례를 지원한다.
2. 각 사례를 페르소나로 유형화하고, 각 페르소나 별로 자립에 이르기까지 어떤 지원이 필요한지 파악하고, 연결할 수 있는 자원을 매핑해 유저저니맵을 그린다.
3. 필요자원으로 파악된 자원들을 폼을 통해 연결하며, 이 과정에서 꼭 필요하지만 아직 사회에 없는 자원은 새로 개발하여 연결한다.
4. 1~3 번까지의 과정으로 완성된 솔루션을 온라인 플랫폼을 통해 확산하여 스케일업하고, 시스템적인 변화를 창출한다.

향후 3 년간 위 1 과 2 단계를 충실히 수행해, 그 이후 해야 할 일들을 체계적으로 도출하고, 솔루션을 개발해 온라인 플랫폼을 통해 이를 확산했을 때, 장기적으로 문제해결의 임팩트를 스케일업 - 문제가 해결되는 속도를 가속화하고, 지원받는 대상자들의 수를 스케일화 - 할 수 있을 것이라 예상한다. 또한 3 에서 의미하는 '꼭 필요하지만 사회에 존재하지 않는 자원'은 비단 '비혼모부를 위한 새로운 형태의 주거공간'과 같이 물질적인 자원만을 의미하지 않으며, 20 대초반부터 카드빚을 안고 시작하는 학교밖 청소년들을 위한 금융교육, 자립을 위해 일을 시작했을때 출퇴근을 정기적으로 하는 방법, 취약한 상황에서 계획되지 않은 반복적 임신을 예방하는 법 등 사용자들의 행동 (user behavior)을 변화시킬 수 있는 솔루션도 의미한다.

2. Scale-Out: 민간기관 멤버십 (사업명 가제)

비투비는 단지 사용자들의 삶만 개선하는 것이 아니라, 위기상황의 가족들을 지원하는 민간 섹터의 업무효율성도 개선하여, 이 섹터 전반의 효율과 임팩트를 증진하는 것을 목표로 한다.

그동안 품과 옥토포수를 운영해오면서, 아래 영역에서 민간섹터에 작은 스케일로나마 기여해왔다:

① 온라인 툴 도입을 통한 업무효율성 개선

기존 우편이나 팩스, 방문신청으로 지원사업 신청을 받던 민간기관에, 구글폼, 네이버폼 등의 온라인 툴 도입을 지원하여, 업무효율을 300%로 늘리고 사용자도 핸드폰으로 수월하게 지원사업에 신청할 수 있게 하였다.

② 통일된 신청서 양식 초안 마련

현재 민간기관마다 각기 다른 신청서 양식을 사용하여, 사용자들이 지원사업에 신청할 때 매번 다른 신청서와 필요서류를 마련해야 하는 불필요한 어려움이 있다. 비투비는 2020년 11월 전국 10개 기관의 16명의 실무자와 워크숍을 진행해, 70여개 문항을 담은 통일된 신청서 양식의 초안을 개발했다. 통일된 신청서 초안은 각 기관에서 지원사업 신청을 받을 때 사용자에게 묻는 문항을 모두 모은 후 중복된 내용을 제거한 버전이며, 앞으로 이 통합버전의 신청서를 품 시스템에 반영하는 것이 목표이다.

③ 상담 툴로 품과 옥토포수 활용

현장에서 사례가족들을 상담하거나 지원할 때, 기관담당자들이 품 또는 옥토포수를 활용해 상담하는 경우가 늘고 있다. 이는 사람이 일일이 찾거나 계산하기 어려운 정보들을 쉽게 알려주기 때문이다.

앞으로도 비투비는 지속적으로 민간 섹터 전반의 업무효율성을 개선해갈 계획이다. 우선, 각 기관에서 지원사업의 신청자를 받을 때 사용하는 신청서 양식을 통일하고, 품 시스템에서 신청과 선정을 관리할 수 있는 기능을 개발한다. 이를 통해 민간 섹터에서 아래의 3가지 변화를 이룰 수 있다:

① 지원사업 신청서 통일/간소화

사용자가 품을 통해 각 기관의 지원사업에 신청할 때 사용하는 신청서 양식을 정해두어, 현재 기관마다 다른 신청서 양식을 통일하고 사용자와 기관 모두의 편의성을 증진한다. 사용자는 최초 1회 신청서를 작성하면 이후에는 매번 다른 서류를 준비할 필요 없이 작성한 신청서로 다양한 기관의 지원사업에 신청할 수 있고, 기관에서는 다른 기관과 같은 정보를 수집하게 되어 사례의 공유와 중복 지원 방지에 활용할 수 있다.

② 공동 사례관리로 중복수혜 방지

같은 대상에게 서로 다른 기관에서 중복으로 지원하지 않는 것, 즉 자원을 가장 필요한 사람에게 연결하여 최대의 임팩트를 내는 것은 모든 민간 기관에서 해결하기 위해 애쓰는 문제이다. 민간 기관들이 품 시스템 내에서 지원사업의 신청자를 접수받고 관리하게 된다면, 각 사용자들이 지금까지 어떤 기관에서 어떤 자원을 연결받았는지에 대한 정보를 전달받아 중복 지원을 방지할 수 있다.

③ 온라인 홍보 (지원사업 대상자 모집)

경제적으로 취약한 대상은 정보접근성도 그만큼 낮기 때문에, 더 취약한 대상을 지원하는 사업일수록 지원 대상자를 찾기가 어렵다. 이로 인해, 미성년 부모나 발달장애 부모 등 여러 문제가 중첩된 대상을 타깃으로 하는 지원사업은, 다른 여타 지원사업과는 달리 기관에서 지원할 수 있는 여력에 비해 오히려 연결되는 대상자가 적은 상황이다.

해당 지원사업들을 플랫폼 솔루션인 품에 업로드하고 홍보하여, 전국의 대상자에 더 쉽고 빠르게 연결될 수 있게 할 수 있다. 기관 담당자들이 직접 품에 업로드할 수는 없는 지금도, 지원사업의 대상자를 충분히 찾지 못한 기관들에서 비투비에 연락해, 품에 올려 홍보해 달라는 요청이 지속적으로 들어오고 있다.

● 디지털 기술의 활용

스케일업 또는 스케일아웃의 과정 속에서 활용할 수 있는 '디지털 기술'에 대해서 기술

비투비는 모바일 플랫폼 '폼' 솔루션으로 취약가족을 위한 자원을 전달하고, '옥토포수' 솔루션으로 취업 후에도 희망소득에 따라 받을 수 있는 정부지원금을 안내하는 등, 조직의 주요 사업이 모두 디지털 기술을 활용하고 있다.

앞으로도 더욱 정보 전달의 효율과 임팩트를 증진하기 위해 폼 시스템을 기술적으로 개선하고자 하며, 전달하는 정보에 가장 적합한 기술 매체를 활용해나갈 계획이다.

예 1) 음성인식 기반 솔루션

아이를 키우느라 양손이 자유롭지 않은 부모, 글을 읽을 여유가 없는 상황에서 말로 정보를 검색하고 소리로 정보를 얻어야 하는 부모, 그리고 시각장애인도 필요한 정보를 찾을 수 있도록, AI 스피커 등 음성인식 기반으로 정보를 연결할 수 있도록 한다.

예 2) AI 챗봇 활용

사용자가 자주 묻는 질문이나 요청에 대해 AI 챗봇을 구성하여, 1:1 상담 없이 필요한 정보를 제공할 수 있게 한다.