

## 고령화 정책 브리프 26번: 디지털 시대의 나이듦

Policy brief: Ageing in the Digital Era  
(UNECE Policy Brief on Ageing No. 26, July 2021)

유엔 유럽경제위원회(UNECE)

### 디지털 기술을 수반하는 상품과 서비스에 대한 접근 보장

*(Ensuring access to goods and services that involve digital technology)*

커뮤니케이션, 보건과 사회적 돌봄, 은행, 교육, 교통, 쇼핑 및 엔터테인먼트와 같은 정보와 일상 생활 관련 서비스는 사회적으로 디지털화가 진전됨에 따라 점점 더 온라인으로 이동하고 있다. 유엔 유럽경제위원회 회원국에서는 공기관과의 접촉 대부분도 전자 정부(e-Government) 개발 노력의 일환으로 온라인에서 이루어지고 있다. 그러나 현재 유럽 연합 국가에서는 평균적으로 노인 남녀 3명 중 1명 미만이 이러한 목적으로 인터넷을 사용하고 있으며, 노인의 인터넷 사용이 상대적으로 낮은 국가에서는 일반적으로 그 수가 더 적다. 디지털 포용력을 개선하려는 활동은 능력과 상관없이 사람들이 그러한 활동 내용에 접근할 수 있고 혜택을 받을 수 있도록 보장해야 한다.

### 보편적인 연결성: 모든 사용자가 인터넷을 이용할 수 있도록 보장

*(Universal connectivity: ensure that everyone can access the Internet)*

지난 20년 동안 인터넷 사용이 상당히 많아졌지만, 유엔 유럽경제위원회 지역 전체로 볼 때 동등한 발전은 아니었다. 현재 광대역 인터넷은 유럽과 북미 전역에서 이용할 수 있지만, 상기 지역의 동부와 특히 중앙아시아에서는 인터넷 사용이 여전히 유의미하게 낮다(그림 1 참조, 디지털 시대의 나이듦 1). 따라서 고속 인터넷 인프라를 개발하고 인터넷 접속의

지리적 범위를 넓히는 것은 유엔 유럽경제위원회 지역에서 인터넷 사용의 보편성이라는 목표를 달성하기 위한 디지털 전략의 우선순위로 남아 있다. 인터넷 접속에 관한 국가 평균이 요양원 거주자나 기타 시설 인구 등 특정 인구 그룹에 대한 인터넷 접근성의 불평등 문제를 가린다는 사실 또한 기억해야 한다.

영국 '돌봄의 질 위원회(Care Quality Commission)'의 연구에 따르면 2020년 영국의 요양 시설 7,000개에서는 적절한 인터넷 서비스가 없었고, 요양 시설 부문의 3분의 1만이 완전하게 디지털화한 것으로 나타났다. 코로나 19 팬데믹 기간 디지털 연결의 중요성이 시급해짐에 따라 영국 '사용자 경험 국가보건의료서비스(NHSX)'와 '디지털 국가보건의료서비스(NHS Digital)'는 텔레커뮤니케이션 회사와 협력하여 요양 시설 및 돌봄 제공자가 인터넷을 사용하거나 기존 인터넷 서비스를 업그레이드할 수 있도록 일련의 쉬운 제안을 개시했다.<sup>20</sup> 요양 시설에서 누구나 사용할 수 있는 인터넷 서비스를 시행하면 행정 과정 및 (텔레)보건과 기타 서비스에 대한 접근성을 촉진하는 데 기여할 뿐만 아니라 시설 거주자가 디지털 포용의 이점을 활용할 수도 있게 된다. 이는 요양 시설 거주자가 디지털 기술을 배우고 친구 및 친척과 연락을 유지할 수 있도록 하려는 이니셔티브의 전제 조건이며, 코로나 19 팬데믹의 물리적 거리 두기와 고립 기간에 특히 필요했다.

<sup>20</sup> <https://www.digitalsocialcare.co.uk/offers-from-internet-providers-to-get-care-homes-connected-during-covid-19/>, accessed on 25 May 2021. NHSX is a joint unit of the National Health Service England and the Department of Health and Social Care, supporting local NHS and care organisations to digitise their services, connect the health and social care systems through technology and transform the way patients' care is delivered at home, in the community and in hospital(NHSX는 잉글랜드 국가보건의료서비스와 영국 보건사회복지부의 합동 기관이다. NHSX는 지역 국가보건의료서비스와 돌봄 기관이 디지털화하고, 기술을 통해 보건과 사회복지 시스템을 연결하며, 가정, 지역사회 및 병원에서 환자의 돌봄 방식을 변화시킬 수 있도록 지원하고 있다). <https://www.nhsx.nhs.uk/about-us/who-we-are/>; NHS Digital design, develop and operate the national IT and data services to use data to improve health and care(NHS Digital은 의료서비스 개선을 위한 데이터 사용을 위해 국가 IT 및 데이터 서비스를 디자인, 개발 및 운영한다). <https://digital.nhs.uk/about-nhs-digital>.

*디지털 기술, 기기 및 인터넷에 대한 접근을 용이하게 하는 재정적 지원*

*(Financial support to facilitate access to digital technologies, devices and the Internet)*

광대역 인터넷 연결, 스마트폰, 컴퓨터, 소프트웨어뿐만 아니라 보조 장치의 비용은 필요한 자원이 부족한 개인에게는 엄청난 접근 장벽이 될 수 있다. 저소득 가구를 위한 광대역 인터넷 연결 비용을 지원하는 조치는 사회경제적 배경과 무관하게 동등한 인터넷 접속과 디지털 포용을 보장하는 데 중요한 기여를 한다. 코로나 19 팬데믹은 봉쇄와 물리적 거리두기 기간 사회적 연결을 유지하고 필수적인 정보와 서비스에 접근할 수 있도록 디지털로 연결되는 것의 중요성을 가시화했다. 여러 국가에서 디지털 소외를 줄이기 위해 인터넷 서비스를 이용할 자원이 부족한 사람에게 재정 보조금을 지원하는 제도가 도입됐다. 예를 들어 미국에서는 2021년 연방통신위원회(Federal Communications Commission)가 팬데믹 기간 인터넷 서비스 및 기기 비용 마련이 어려운 가구를 위해 '응급 브로드밴드 혜택 프로그램(Emergency Broadband Benefit Programme, EBBP)'이라는 할인 프로그램을 제공하였다.<sup>21</sup>

벨기에에서는 브뤼셀 지역의 프랑스 공동체 위원회(Commission communautaire française de la Région Buxelles-Capitale)가 팬데믹 기간 더욱 분명해진 디지털 격차를 해결하기 위해 취약한 인구와 협력하는 165개의 단체에 디지털 기기 구매를 위한 900,000 유로(EUR)의 일회성 보조금을 지원했다.<sup>22</sup>

<sup>21</sup> <https://leadingage.org/cast/new-policy-could-help-older-adults-afford-internet>, accessed 25 May 2021.

<sup>22</sup> Information provided by the National Focal Point on Ageing from Belgium(벨기에의 고령화 연락기관에 의해 제공된 정보).

### 모두를 위한 디자인: 연령 친화적인 디지털 기술 보장

(Design for all: ensure age-friendly digital technology)

기술 디자인은 자주 노인, 어린이, 여성 또는 장애인과 같은 최종 사용자의 다양한 요구에 충분히 부응하지 못한다. 사용성(usability), 유용성(usefulness), 기능성(functionality), 수용성(acceptability) 및 접근성(accessibility)은 사용자가 새로운 기기 또는 서비스를 수용할 것으로 예상될 때 중요하다.<sup>23</sup> 다수의 국제 및 지역 규범은 디지털 접근성에 관한 개선을 요구하고 있다. 여기에는 유엔 장애인 권리협약(United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities)과 유럽 접근성 법(European Accessibility Act)이 포함되어 있다.

#### 상자 3

##### 디지털 접근성을 촉진하는 주요 규범

###### 2006 년 유엔 장애인 권리협약

**(United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities,  
2006)**

유엔 장애인 권리협약(UN CRPD)은 장애인이 사회의 다른 구성원과 동일한 인권을 누리고 동등한 기회를 얻도록 보장하고자 한다. 몇 개의 조항은 인권에 디지털화가 미치는 영향과 관련되어 있다:

접근성에 관한 제 9 조는 장애인이 정보통신 기술 등에 접근할 수 있도록 국가가 보장하고 방해 사항 등을 식별하여 제거하도록

<sup>23</sup> Fang et al, 2019.

요구한다.

표현과 의견의 자유 및 정보에의 접근에 관한 제 21 조는 다양한 종류의 장애를 가진 이들에게 접근이 가능한 형식과 기술로 정보를 제공하고, 인터넷과 매스 미디어 등 대중에게 서비스를 제공하는 민간 부문에 접근 가능한 형식으로 정보와 서비스를 제공하도록 촉구하기 위해 당사국이 모든 적절한 조치를 할 것을 요구한다.

개인정보보호에 관한 제 22 조는 장애인이 사생활, 가족, 가정, 서신 또는 커뮤니케이션에 대해 자의적이거나 불법적인 간섭을 받지 않도록 당사국이 보장하도록 요구하고 있다. 장애인의 개인, 건강 및 재활 정보에 대한 사생활은 다른 사람과 마찬가지로 보호되어야 한다.

보건에 관한 제 25 조는 "공공 및 민간 의료 서비스의 윤리적 기준에 관한 훈련과 공표를 통해 장애인의 인권, 존엄성, 자율성과 그들의 요구에 대한 인식을 제고하면서, 자유와 정보에 입각한 동의 등 의료 전문가들이 장애인에게 다른 사람과 동일한 질의 돌봄 서비스를 제공하도록" 당사국이 요구할 것을 촉구한다.

<https://www.ohchr.org/EN/HRBodies/CRPD/Pages/ConventionRightsPersonsWithDisabilities.aspx#21>.

## **2016 년 유럽의 웹 접근성 지침**

### **(European Web Accessibility Directive, 2016)**

유럽의 웹 접근성 지침은 온라인에서 모든 공공 부문 기관에 접근할 수 있도록 2016 년 유럽연합 회원국에 의해 채택되었다. 이 지침은 각 웹사이트와 모바일 애플리케이션에 대한 접근성 설명, 사용자가 접근성 문제를 제기하거나 접근 불가능한 형식으로 게시된 정보를 요청할 수 있는 피드백 메커니즘, 공공 부문 웹 사이트 및 앱의 주기적인 동향과 결과 보고 등 공공 부문 기관의 웹사이트와 모바일 애플리케이션이 구체적인 기술 접근성 기준을 충족하도록 요구한다.

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016L2102>.

## **2019 년 유럽 접근성 법**

### **(European Accessibility Act, 2019)**

유럽 접근성 법은 유엔 장애인 권리협약과 웹 접근성 지침과 관련된 의무 사항을 반영하며 유럽연합 회원국 간의 접근 가능한 상품과 서비스의 교역을 촉진하기 위해 개발되었다. 이 법은 유럽 연합 국가에서 접근성 요건이 다를 수 있는 일상적인 디지털 제품과 서비스를 다루는데, 예를 들어, 컴퓨터, 현금 자동 입출금기(ATMs), 발권 및 체크인 기계(ticketing and check-in machines), 스마트폰, 은행 서비스(banking services), 전자책(e-books), 전자상거래(e-commerce)

등이 이에 속한다. 일상생활에서 중요한 기술로부터의 사회적 소외를 피하거나 최소화하기 위해서, 계속 개발되는 기술적 부분과 인터페이스에도 비디지털 서비스(non-digital services)를 사용할 수 있는 선택권이 유지되도록 국가는 힘써야 한다.

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0882>.

이러한 규범은 유엔 유럽경제위원회 지역 전체의 디지털 접근성을 위한 국가 법률 개발에 지침을 주어 노인 기술 사용자, 장애인 및 일반인에게 혜택을 주었다. 노인을 디지털 상품과 서비스의 디자인 과정에 참여시키면 사용자 친화적일 뿐만 아니라 노인의 필요와 관심에 적합하게 만들 수도 있다.

#### *디지털 기술에의 참여 및 공동 디자인 권장*

*(Encourage participatory design and co-design of digital technology)*

사용자의 충분한 참여는 디자인된 기술이 결과적으로 수용되고 사용될 가능성을 높이는 것으로 밝혀졌다. 이것은 노인의 긍정적인 참여와 주인의식을 촉진하고 디자인의 질을 개선한다.<sup>24</sup> 시스템을 시작하기 전에 사용 적합성 문제를 식별하고 해결할 수 있기 때문에 개발 시간이 유의미하게 단축된다.<sup>25</sup> 사용자 참여가 노인에 대한 고정관념을 조명하고 상쇄하는 데에도 도움이 될 수 있다는 점은 중요하다.<sup>26</sup>

사용자를 혁신 과정에 참여시키기 위한 다양한 선택, 방법 및 도구가 존재한다. 여기에는

<sup>24</sup> Fischer et al, 2020.

<sup>25</sup> Harte et al, 2017.

<sup>26</sup> Frennert and Östlund, 2014.

공동 디자인/공동 제작과 참여형 설계 등이 포함된다.<sup>27</sup> 참여형 설계에서 최종 사용자는 제품 또는 기기의 구현뿐만 아니라 디자인 과정의 모든 단계에 참여한다; 따라서 제품의 개발은 최종 사용자의 필요와 의도에 전적으로 기초한다. 공동 제작 과정을 통해 최종 사용자는 처음부터 장벽이 없는 사용을 보장하는 기술 개발에 직접적인 영향을 미칠 수 있다. 이상적으로 최종 사용자는 그들의 요구에서 시작하여 적용된 방법이 결과를 개선했는지에 대한 평가로 끝나는 전체 디자인 과정에 관여한다.

노인이나 장애인을 단순히 특정 기술을 정당화하기 위해 포함시키거나, 노인의 피드백을 받고도 이행하지 않는 것은 역효과를 내므로 피해야 한다. 장애가 있는 노인과 없는 노인을 대상으로 한 기술 디자인도 기술을 “고령화 문제(problems of ageing)”의 해법으로 제시하는 개입주의적 논리에 신중해야 한다.<sup>28</sup> 의료 서비스와 독립생활을 지원하는 기술에 지나치게 집중하는 것 외에 여가 및 사회적 상호작용을 위한 디지털 가공품과 서비스의 디자인도 똑같이 촉진되어야 한다.

#### **체코: 활동적인 노인을 위한 가상현실**

##### **(Czech Republic: Virtual Reality (VR) in activating older persons)**

가상현실은 새로운 기술에 대한 노인의 편견을 타파할 수 있는 활성화 도구가 될 수 있다. 가상현실의 경험은 노인의 자기표현과 자신감에 긍정적인 영향을 미칠 수 있고 동기를 부여하며 호기심을 자극하고 노인의 웰빙을 강화할 수 있다. 체코의 노동사회부(Ministry of Labour and Social Affairs of the Czech Republic)와의 협력 하에 이루어지고

<sup>27</sup> Kushniruk and Nøhr, 2016; Harder et al, 2013; Merkel and Kucharski, 2019.

<sup>28</sup> Peine and Neven, 2020.

있는 남보헤미아 대학교(University of South Bohemia) 신학부의 교수진, 체코 정보 과학, 로봇 공학 및 사이버네틱스 연구소(Czech Institute of Informatics, Robotics, and Cybernetics), 가상 및 증강현실 협회(Association for Virtual and Augmented Reality) 등에 의한 새로운 프로젝트(2019~2022)에서는 가상현실 소프트웨어 개발을 위해 요양 시설 거주자와 관계하는데, 이러한 소프트웨어는 자연스러운 활동 환경을 제공하는 일련의 가상 경험을 위한 것이다. 요양 시설의 노인은 그들이 선호하는 환경에 대해 자문을 제공하였고 그 결과로 체코의 숲, 체코 국내외 여행, 체코의 도시나 마을의 중심지가 가상 환경의 조성을 위해 선정되었다. 상기 프로젝트에서는 요양 시설 직원에게 이 새로운 기술의 사용법과 가상환경에서의 경험 활용 사례 등을 제공할 것이다. 요양 시설의 활동 코디네이터와 비공식 돌봄 제공자를 위한 작업표에는 그룹 또는 개인별 기억 훈련 등 가상 현실에서의 경험을 다루는 방법이 수록되어 있다. 이 소프트웨어의 첫 번째 버전은 노인과 활동 코디네이터의 피드백을 위해 요양 시설에서 시험 될 것이며, 이것은 상기 소프트웨어를 그들의 필요에 맞게 조정하고 사용자 친화적인 프로그램으로 개선하는 데 도움이 될 것이다.

*출처: 체코의 고령화 연락기관에 의해 제공된 정보.*

### *온라인으로 전환되는 일상 서비스 사용에 관한 맞춤형 지원 제공*

*(Providing tailored support in using everyday services that move online)*

디지털 상품과 서비스에 대한 디자인 측면에서의 접근성 보장에 더해 노인의 사용 능력과 자신감 증진을 위한 맞춤형 지원이 필요할 수 있다. 이것은 전자 은행, 전자정부, 전자상거래와 이러닝과 같은 필수적인 일상 서비스와 특히 관련이 있다.

### *전자 은행: 온라인 금융거래에서의 노인 지원*

*(e-banking: supporting older persons in making financial transactions online)*

온라인에서 제공되는 금융 서비스가 증가하고 있으며, 이것은 은행 고객이 집에서 그들의 은행 계좌에 접속하고 금융 이체를 할 수 있는 편리함을 제공하고 있다. 유럽연합-27의 2020년 데이터에 따르면 45~54세 연령층의 57%가 온라인 뱅킹을 사용했으나 65~74세에서는 1/3 미만(31%)이 그러했다. 남성 노인은 여성보다 온라인 뱅킹을 더 많이 이용하는 경향이 있다(그림 6 참조, 디지털 시대의 나이들 1). 노인 고객이 디지털 서비스를 사용할 수 있도록 지원하기 위해 금융 기관은 대상 지원 서비스를 제공할 수 있다. 이러한 유용 사례는 정부의 조치를 통해 장려될 수 있다. 캐나다에서는 2021년 발효된 새로운 행동수칙으로 은행이 노인의 필요를 충족시킬 수 있는 은행 서비스를 제공하는 데 지침이 되는 주요 원칙을 수립했다. 아래 슬로베니아 모바일 은행 지점은 은행 업무 조언자가 직접 디지털 서비스를 지원하는 사례이다.

## 캐나다와 슬로베니아 노인을 위한 온라인 은행 서비스 지원

(Support to older persons with online banking services in Canada and Slovenia)

### 노인 대상 은행 서비스 제공을 위한 행동 수칙, 캐나다 (Code of Conduct for the Delivery of Banking Services to Seniors, Canada)

노인이 마주치는 은행 부문 관련 업무의 어려움을 확인한 후 2019년 캐나다 재무부 장관, 노인부 장관, 금융소비자청(Financial Consumer Agency of Canada, FCAC)은 '노인 대상 은행 서비스 제공을 위한 행동 수칙'을 채택했다. 이 수칙은 60세 이상의 고객에게 개인 은행 서비스를 제공하는 데 도움이 되고, 은행에 지침을 제공하는 7가지 주요 원칙을 확립하고 있다. 7가지 주요 원칙에는 이 수칙을 지원하기 위한 적절한 정책; 절차와 과정; 효과적인 커뮤니케이션; 은행 직원 및 대리인을 위한 적절한 교육; 노인에 대한 잠재적 재정 피해 완화; 지점 폐쇄; 수칙의 원칙 지원을 위해 취한 조치의 공시가 포함된다. 수칙의 일부로서 각 은행은 노인의 이익을 증진할 의무가 있는 '시니어 챔피언(Seniors Champion)'도 임명해야 한다. 이 전략의 시행은 정보에의 접근과 온라인 은행 서비스의 이용 측면에서 노인이 더 쉽게 사용할 수 있도록 지원하는 데 그 취지가 있다.

### 슬로베니아 – NLB 모바일 지점 Bank&Go

슬로베니아에서는 노인이 디지털 은행 서비스를 이용하도록 유도하기 위해 ATM과 사무실 및 대기실 등의 시설을 갖춘 모바일 은행 차량이 개발됐다. 모바일 은행 차량은 2 주마다 최대 40 개의 행선지를 방문해 노인이 휴대전화(와 기타 디지털 기기)를 활용해 온라인 은행 서비스를 수행하는 방법을 조언하고 시연할 예정이다. 모바일 은행 지점에서 이용할 수 있는 서비스에는 은행 계좌 개설 및 일괄 서비스; 현금을 사용하지 않는 결제; 현금 입출금 및 ATM 을 사용한 청구 지급; 지급 요청; 대출 신청; 저축 또는 예금 계좌 개설 및 기타 투자; 생명 및 손해 보험에 대한 조언; 디지털 서비스 활용 방법에 대한 훈련 등이 있다. 이번 시책은 노인이 디지털 서비스 이용에 대한 경계심이나 걱정을 덜도록 은행 업무 조언자와의 직접 대면과 디지털 기술을 접목한 것이다.

출처: 캐나다와 슬로베니아의 고령화 연락기관에서 제공한 정보.

*전자 정부: 정부가 제공하는 정보와 서비스에 대한 접근 촉진*

*(e-Government: facilitating access to government-provided information and services)*

정부가 온라인에서 제공하는 노인 관련 정보와 서비스가 증가하고 있다. 가장 최근의 2020년 유엔 전자정부 설문조사(United Nations E-Government Survey 2020)에 따르면 2018년 이후 디지털 소외 인구 집단을 대상으로 웹 기반 정보와 서비스를 제공하는 국가의 수가 약 11% 증가한 것으로 나타났다. 노인과 이주민(14% 증가) 및 여성(11% 증가)을 위한

온라인 서비스 공급에서 가장 큰 증가가 보고되었다. 전자정부 서비스는 은퇴, 주거시설, 장기요양 프로그램 신청 과정, 가정에서의 돌봄 및 지원에 대한 선택 사항 등에 대한 정보 제공을 포함한다.<sup>29</sup>

정부가 제공하는 정보와 서비스의 온라인 가용성은 접근을 용이하게 할 수 있지만, 일부 노인은 전자 정부 포털 사이트를 다루는 데 어려움을 겪는다. 유럽연합(EU-27)의 2020년 데이터에 따르면 지난해 65세부터 74세 사이의 인구 중 3분의 1(34%)만이 공기관과의 접촉을 위해 인터넷을 사용한 것으로 나타났으나 45세부터 54세 인구의 관련 수치는 61%에 달했다. 낮은 수준의 교육을 받은 노년층(55~74세)은 전자 정부 서비스를 가장 적게 이용했는데, 16%만이 인터넷을 사용하여 공기관 웹 사이트에서 정보를 얻었고, 10%는 공식 양식을 다운로드했으며, 15%는 완성된 양식을 제출했다. 이는 지난해 높은 수준의 교육을 받은 노인(55~74세) 중 62%가 공기관 웹사이트에서 정보를 얻었고, 49%가 공식 양식을 다운로드했으며, 54%가 완성된 양식을 제출한 수치와 비교된다.<sup>30</sup> 정부 제공 정보와 서비스에 대한 접근을 촉진하기 위해 세르비아 적십자사는 선별한 전자정부 서비스에 대한 단계별 가이드를 개발했고 노인을 위한 지원을 제공한다.

---

<sup>29</sup> United Nations, Department of Economic and Social Affairs, 2020, p.27.

<sup>30</sup> Eurostat dataset on 'E-government activities of individuals via websites'('웹사이트를 통한 개인의 전자정부 활동'에 대한 유럽연합 통계청의 데이터 세트), isoc\_ciegi\_ac.

### 노인을 위한 전자정부 서비스 이용 지원, 세르비아 적십자사

(Support to older persons in using e-Government services, Red Cross Serbia)

'더 강하고 연결되게(Stronger and Connected)' 프로젝트의 일환으로 세르비아 적십자사의 자원봉사자는 전화, 스카이프(Skype) 및 기타 디지털 수단을 통해 노인을 지원한다. 이전 프로젝트에서 개발된 선별된 전자 서비스 사용에 대한 단계별 가이드는 개인 문서 관리, 예약, 의료 약물 검색, 세르비아 법원 포털 사이트에 나와 있는 법정 사건 검토와 여러 인기 있는 전자 은행 애플리케이션 등 노인이 전자정부 포털 사이트를 사용할 때 도움이 된다. 또한 이러한 지원에는 코로나 19 팬데믹과 관련 보호 조치에 대한 신뢰할 수 있는 정보 출처를 식별하고, 그러한 정보를 사용하는 데 필요한 정보와 도움을 포함한다. 이러한 지원은 노인 수혜자의 필요와 선호에 맞춰 조정된다.

*출처: 세르비아 적십자사가 제공한 정보.*

*전자상거래: 상품과 서비스 구매를 위한 인터넷 사용*

*(e-commerce: using the Internet to purchase goods and services)*

식품, 의류, 의약품, 대중교통과 엔터테인먼트 관련 티켓 구매 등 일상에서 쓰이는 상품과 서비스의 온라인 쇼핑과 배송은 점점 일반화되고 있으며, 코로나 19 팬데믹 기간 사람들은

이것에 더욱 많이 의존하게 되었다. 그러나 많은 노인이 아직도 온라인 쇼핑을 하지 않는다. 2020년 65세에서 74세 사이의 유럽연합-27 인구 4명 중 1명만이 지난 3개월 동안 온라인 구매를 한 것으로 응답했고, 3명 중 1명만이 지난 1년 동안 온라인 구매를 한 것으로 나타났다.<sup>31</sup>

이는 대다수의 노인이 온라인 쇼핑이 제공하는 혜택을 아직 받고 있지 못하다는 것을 나타낸다. 특히 상점에 오가거나 상품을 집으로 가져오는 데 어려움을 겪을 수 있으며, 온라인 구매와 배달 서비스의 편리함을 환영할 신체장애 노인도 이에 해당한다. Age UK와 같은 사회복지 제공자와 NGO는 인터넷 접속이 불가능한 노인을 대신하여 주문과 배송을 대행함으로써 온라인 쇼핑에 대한 지원을 제공한다.<sup>32</sup>

*이러닝: 학습 기회를 위한 전제 조건으로서의 디지털 포용*

*(e-learning: digital inclusion as a precondition to access learning opportunities)*

미국 여론조사 기관 퓨 리서치 센터(*PEW Research Center*)의 보고서에 따르면, 스마트폰이나 가정용 브로드밴드와 같은 기술 자산은 개인 또는 전문적인 온라인 학습에 참여할 수 있는 개인의 능력과 강하게 연관되어 있다.<sup>33</sup> 21세기의 삶과 코로나 19 팬데믹과 같은 상황에서 평생 학습의 기회는 점점 더 디지털 리터러시와 디지털 기기 및 인터넷에의 접근성에 달려있다. 따라서 디지털 리터러시는 다른 학습 기회에 접근하기 위한 전제조건이다.

<sup>31</sup> Eurostat, 2020. isoc\_ec\_ib20 database, accessed 8 June 2021.

<sup>32</sup> <https://www.ageuk.org.uk/services/in-your-area/shopping/>, accessed on 25 May 2021.

<sup>33</sup> Horrigan, 2016

*상품과 서비스에 대한 오프라인 접근 유지(Maintain offline access to goods and services)*

상기 디지털 소외에 관한 많은 요인을 고려할 때 상품과 서비스에 대한 오프라인 접근을 항상 유지하는 것이 필수적이다. 은행 거래나 대중교통 이용권 구매에서와같이 오프라인 서비스에 대한 추가 수수료를 부과하는 경우가 증가하고 있는데, 이는 온라인 서비스에 접근할 수 없거나 원하지 않는 사람들에게 벌금에 물리는 것이다.

이것은 디지털 장비와 인터넷 가입 비용을 감당할 수 없기 때문에 디지털 세계에서 배제된 인구 집단에 특히 문제가 될 수 있으며, 사회적 참여에 대한 장벽을 만들어 기존의 불평등을 악화시키는 데 일조한다. 서비스 제공자가 최종 사용자에게 추가 비용 없이 서비스에 대한 오프라인 접근을 허용하고, 온라인 서비스 사용에 오프라인 지원을 함께 제공하도록 권장되어야 한다.

\* 이번 국문 번역 요약본은 원문의 '노인에 대한 디지털 포용과 권한 부여를 향하여'의 '디지털 기술을 수반하는 상품과 서비스에 대한 접근 보장'을 담았습니다. 더욱 자세한 내용은 아래 링크의 보고서 원문을 참고하여 주시기 바랍니다

( [https://unece.org/sites/default/files/2021-07/PB26-ECE-WG.1-38\\_0.pdf](https://unece.org/sites/default/files/2021-07/PB26-ECE-WG.1-38_0.pdf) ).

\* 아셈노인인권정책센터는 아셈 지역과 국제사회의 고령화와 노인인권 관련 자료를 정기적으로 모니터링하고 주요 자료를 요약 및 번역하여 공유하고 있습니다. 자료의 내용에 대한 책임은 각 기관에 있음을 참고하여 주시기 바라며, 번역에 대한 의견이 있으시면 담당자( [elee@asemgac.org](mailto:elee@asemgac.org) )에게 연락해주시기 바랍니다.