

발간등록번호

11-1620000-000907-01

2022년도 인권상황실태조사  
연구용역보고서

# 디지털 격차로 인한 노인의 인권상황 실태조사



National Human Rights Commission of Korea



# 디지털 격차로 인한 노인의 인권상황 실태조사

2022년도 국가인권위원회 일반 과제 실태조사  
연구용역보고서를 제출합니다

2022. 12.

연구수행기관	(주) 케이스탯컨설팅
연구책임자	장안식(케이스탯 공공사회정책연구소 소장)
공동연구원	이상일(케이스탯 컨설팅 소장) 강동훈(선문대학교 교수) 김남옥(강원대학교 강사) 정지연(동국대학교 연구교수) 염지혜(중원대학교 교수)
보조연구원	김민주(케이스탯컨설팅 연구원) 여지민(케이스탯컨설팅 연구원)

이 보고서는 연구용역수행기관의 결과물로서,  
국가인권위원회의 입장과 다를 수 있습니다.

# 요 약 문

## 1. 서론

### □ 연구의 목적 및 필요성

- 한국 사회의 급격한 인구고령화와 더불어 노인인구가 양적으로 늘어날 뿐만 아니라 노인 내부의 다양성도 증대하고 있어, 노인인구에 대한 지속적인 사회적 관심이 요구되고 있음
- 우리나라 노인인구는 2020년 823만 명(15.7%)에서 2025년 1,000만 명(20.3%)으로 증가하여 초고령사회로 진입할 것으로 전망되며, 서구 고령사회와 비교할 때에도 매우 급속한 인구 변화를 경험
- ‘4차 기술혁명’의 주창자 클라우스 슈밥은 Covid-19 팬데믹으로 촉발된 전 세계적 위기 사태가 우리를 여러 세대 만에 직면해본 가장 어려운 시기로 몰아넣고 있다고 진단
- 이러한 배경에는 이미 시작된 디지털 기술의 혁명과 이의 급진적인 발달이 존재. 지리적 공간, 시간적 제약을 넘어 현실과 가상을 잇는 인터넷 공간에서 언제, 어디서든 업무, 교육, 소비 등 대부분의 생활이 가능할 수 있는 디지털 환경이 구축되었기 때문
- 디지털 전환은 우리가 생산·소비·거래·관리하는 방식의 변화를 가속화시킴으로써 편리성과 효율성을 극대화시키고 있음

- 이 같은 기술적 환경은 많은 이들에게 새로운 가능성을 열어준 것도 사실이나 디지털 격차를 격화시킴으로써 새로운 불평등을 가중시키고 있음
- 특히 정보취약계층인 노인들의 문제는 더욱 심각. 노인들의 경우 4대 정보취약계층(장애인, 저소득층, 농어민, 고령층) 중에서도 디지털정보화 수준이 낮게 조사된 바 있는데, 디지털 기술의 활용이 생존조건이 된 현실에서 노인들이 직면하는 문제는 불편함을 넘어 불이익으로 다가오고, 일상적 삶의 위기로 다가오기 때문
- 더욱이 코로나19가 앞당긴 비대면 시대에 노인의 정보 소외 현상이 심화하고 디지털 격차 현상도 가속화되고 있음
- 모든 정보가 온라인을 통해 실시간으로 오가는 상황에서 코로나19에 가장 취약한 고령층이 정보 획득에선 한발 늦을 수밖에 없음. 노인들이 이러한 현실에 직면했을 때의 당황스러움은 분노 또는 자존감 하락으로 이어질 수 있고 우울·고립감이 한층 악화할 수 있음
- 이는 누구나 존엄한 삶을 누릴 권리를 박탈당하는 문제와 직결됨. 디지털 격차 해소는 보호와 시혜적 차원이 아닌 마땅히 누려야 할 노인들의 권리라는 인식이 필요함
- 이러한 상황에서, 코로나19 팬데믹과 비대면 사회 도래에 따른 노인의 디지털 격차와 소외 실태에 대한 다각적 분석과 노인의 디지털 권리와 인권 보호를 위한 정책적 대안을 모색할 필요가 있음
- 본 연구는 노인들의 디지털기기 보유, 유지 및 접근성의 실태를

파악하고, 디지털 기기에서 소외된 원인을 분석하며 동시에 디지털 소외로 인한 노인의 인권상황 실태를 다층적으로 조사·연구함으로써, 그 결과를 바탕으로 실효성 있는 노인 인권 보호 방안을 마련하는 데에 목적이 있음

## □ 연구의 범위

- 본 연구의 주요 내용은 크게 ① 노인의 디지털 기기 보유, 유지 및 접근성 실태 파악 및 사용 현황 분석, ② 노인의 디지털 격차와 관련한 유의미한 해외사례 비교 연구, ③ 디지털 격차로 인한 노인의 인권상황 전반에 대한 심층면접조사 ④ 코로나19 재난 속에서 노인이 겪는 디지털 격차·소외 해소를 위한 정책 현황 파악 및 개선 방안 제안으로 구성됨

## □ 연구방법

- 본 연구는 디지털 격차로 인한 노인의 인권상황 실태를 분석하기 위해서, 관련 기초자료 및 정보를 광범위하게 수집하여 분석하고, 부 및 관련 기관이 제공하는 기초통계자료를 통해 노인의 디지털 격차·소외 실태와 관련 정책 및 프로그램의 현황을 파악하고자 함
- 본 연구는 질적 조사 중심으로 진행하며, 1:1 심층 면접을 통해 수집한 실태조사 결과를 체계적으로 분석하고, 그 결과를 바탕으로 코로나19 등 비대면 상황에서의 노인의 디지털 격차·소외 인권 보장 정책 방안을 제시하고자 함

## 2. 이론적 논의(디지털 시대의 도래와 노인의 인권)와 실태

### 1) 디지털 리터러시(Digital Literacy)와 노인

- 디지털 리터러시에 대한 능력은 노인들에게도 필수적으로 요구되고 있으며, 디지털 사회는 디지털 기기와 문화에 익숙하지 않은 노인들에게도 변화와 함께, 새로운 삶의 양식을 요구하고 있음
- 하지만, 디지털 기기가 없거나 사용이 미숙한 노인들은 디지털 사회 각지대에 놓여 디지털 소외 (Digital exclusion)로 일상생활에서 다양한 어려움을 경험
- 특히, 노인들의 지역, 경제, 사회, 문화적 배경과 낮은 소득수준, 교육수준 등의 영향으로 다른 세대들과의 디지털 격차를 증가시키고 있으며, 사회적 불평등의 문제로 이어짐
- 노인들의 낮은 스마트 기기의 보급과 접근성, 낮은 소득수준과 환경적 특성 등은 디지털 서비스 구매 및 이용을 제한하고, 다른 세대와 비교하여 노인들의 디지털 격차를 증가시키는 중요한 요인으로 고려되고 있음
- 게다가 노인들의 노화 과정에서 발생하는 인지적, 신체적 기능 저하는 다양한 디지털 기기를 학습하는 데 어려움을 증가시키고, 다양한 디지털 서비스를 활용하는 데 있어서 상당한 제한으로 작용하고 있음. 이에 따라서, 노인들은 자신감이 저하되고, 일상생활에서 높은 불안과 스트레스 수준을 경험
- 노인들의 정보격차는 다양한 선행연구를 통해 보고되고 있음



## 2) 디지털 격차(Digital Divide)와 노인 인권

- 디지털 격차는 주로 계층, 성, 세대, 지역, 국가라는 변인에 의해 발생되고, 그 구체적 양상으로는 디지털기기에 대한 접근성의 격차, 정보 활용 능력의 격차, 정보에 대한 수용 태도의 격차로 세분화할 수 있음
- 디지털 격차란 “컴퓨터와 인터넷에 접근할 수 있는 사람과 없는 사람 간의 격차”로 정의하기 쉬우나 디지털 격차는 매우 다면적이며 접근성, 이용범위, 검색 지식, 기술적 연결과 사회적 지원의 질, 정보의 질에 대한 판별 능력과 정보 이용의 다양성 등 많은 요소를 포함하고 있는 개념으로 이해할 수 있음
- 디지털 격차는 기회격차(Opportunity Gap), 활용격차(Utilization Gap), 수용격차(Reception Gap) 등으로 구분됨
- 디지털 격차의 유형을 기회격차, 활용격차, 수용격차의 세 차원으로 구분한 이 같은 논의는 반 다이크의 ‘자원과 전유이론(resources and appropriation theory)’과 연결시켜 논의를 확장할 수 있다고 봄
- 반 다이크는 ‘자원과 전유 이론(resources and appropriation theory)’을 통해 디지털 격차가 단순히 기기의 접근 가능성 여부만을 의미하지 않는다는 점을 분명히 함
- 기술수용이 일어나기 위해서는 먼저 사람들의 동기 유발이 일어나야 함. 기술을 수용하고자 하는 동기가 긍정적이냐 부정적이냐에 따라 디지털 격차의 첫 번째 수준인 디지털 기기의 소유 혹은 접

근 가능성 여부를 결정함. 이는 또한 디지털 기량 또는 디지털 활용역량의 함양으로 연결되며, 그 결과 자원의 불평등한 분배를 초래한다는 디지털 격차의 4단계 모형을 제시한 바가 있음

- 디지털 기술의 급진적 발전으로 한국을 비롯한 여러 국가는 이미 인터넷 이용률이 95%를 상회함. 그럼에도 디지털 격차는 해소된 것이 아니라 오히려 다층적이고 복합적인 형태로 진화해나가고 있음
- 반 다이크의 자원과 전유이론은 ‘사회의 범주적 불평등→자원의 불평등한 분배→디지털 기술에 대한 불평등한 접근’으로 진행되는 것을 핵심으로 함. 따라서 디지털 격차를 해소하기 위해서는 불평등을 해결하기 위한 정책이 우선되어야 함

## □ 디지털 자본(Digital Capital)

- 자본의 개념을 경제적 차원만으로 규정한 마르크스와 달리 부르디외는 자본이 반드시 ‘물질적 부의 집합’으로 해석되는 경제자본으로 환원될 수 없다고 봄. 그는 자본을 네 가지 유형으로 구분: 경제자본(Economic Capital), 사회자본(Social Capital), 문화자본(Cultural Capital), 상징자본(Symbolic Capital)
- 카츠와 라이스(Katz & Rice, 2002)는 부르디외의 자본 개념을 다음과 같이 인터넷에 적용가능하다고 봄. 모든 형태의 자본이 인터넷 액세스에 영향을 미치기 때문.
- Ragnedda와 Ruiu는 이를 ‘디지털 자본(Digital Capital)’으로 개념

- 화. 자본의 한 형태로서 디지털 자본은 부르디외가 상정하고 자본의 기능, 즉 (1) 사회적 이익을 낳는다 (2) 축적될 수 있다 (3) 투자와 노력이 필요하다 (4) 다른 형태의 자본으로 전환될 수 있다, 이 네 가지 요소를 모두 포함하고 있다고 봄
- 그러므로 인터넷과 부르디외의 자본개념을 결합해 ‘디지털 자본’으로 개념화할 수 있음. 이는 자본을 강화하는 방식으로 인터넷을 사용하느냐 그렇지 않은 방식으로 사용하느냐를 가늠하는 ‘사용격차’로 연결된다고 볼 수 있음
  - 요컨대 디지털 자본의 개념은 축적, 전환 및 수익성 측면에서 부르디외가 나열한 모든 속성을 포함. 인터넷 중심 사회에서 디지털 자본은 부르디외의 자본과 같이 사회 계층화 및 관련 불평등을 해석하는 핵심 구성 요소가 됨

### 3) 디지털 양극화와 노인 인권

- ‘디지털경쟁력 비교분석’에서 한국은 OECD국가 중 세대 간 디지털 격차가 가장 큰 것으로 나타났는데, 이 역시 고도화되고 있는 한국의 디지털 환경과 ‘디지털 취약 계층’의 증가가 맞물리는 현상이 불가피하게 전개될 것이라는 전망과 맞물림. 이는 곧 ‘고령화’와 ‘디지털 양극화’가 우리 사회의 주요 과제임을 시사함
- 디지털 기술의 급진전으로 인한 디지털 양극화로 노인들의 소외가 배가 되고 있음. 구호에 그치고 있는 ‘노인을 위한 유엔 원칙’이 디지털 양극화 시대에도 여전히 호명되어야 할 원칙임

- 디지털 기술의 역설과 초고속 광대역 접속의 중요성은 Covid-19 팬데믹 기간 동안 더 명백해짐. 코로나19 발생 이후 그동안 당연하게 생각했던 생활방식이 더 이상 당연하지 않게 됨. “온라인을 통한 재난지원금 신청과 백신접종 예약, QR코드 인증을 통한 백신패스 정책, 키오스크의 확산 등은 특히 ‘온택트(On-tact)’역량이 부족한 노인들에게 큰 장벽이 되었음”
- 심화되는 디지털 격차로 겪게 되는 노인들의 이 같은 불편은 단순히 개인이 감내해야 될 문제가 아니라 부당함으로 인식하는 것이 필요함. 이는 “디지털 접근(digital access)은 곧 인권과 사회 정의(justice)의 문제”라는 Sanders와 Scanlon의 문제의식과 맥이 닿아 있음

#### 4) 노인 디지털 격차·소외, 사회적 배제 현황

- 고령층의 경우 디지털 정보화 수준은 2017년 58.3%에서 2020년 68.6%로 10.3%p 증가하여 취약계층 평균 증가율 7.6%p보다 높음. 하지만 다른 취약계층인 장애인, 저소득층, 농어민에 비해서도 디지털 정보화 수준은 한참 낮음
- 취약계층의 디지털 정보화 수준을 비교한 결과 고령층은 모든 부분에서 가장 낮은 점수를 차지함
- 특히 디지털 정보화 역량 수준은 53.7%로 다른 부문에 비해 낮아 고령층은 디지털 기기를 이용하는 것 자체가 어려움을 알 수 있음
- 분야별로 고령층의 디지털 정보화 수준을 살펴보았을 때, 디지털

정보화 접근수준은 92.8%로 일반인 100.0%에 거의 접근한 것으로 볼 수 있음. 즉, 고령층의 유무선 정보기기 보유나 인터넷 상시 접속 가능성은 높아서 디지털 기기 인프라는 높다고 할 수 있으나 이에 실제로 접근하거나 활용하는 정도가 낮은 것을 알 수 있음

- 스마트폰을 소유하는 것과 이를 이용하는 것은 차이가 있음을 보여줌. 인터넷을 이용할 수 있는 환경인지 여부에 관해 청년층의 99.3%, 중장년층의 99.1%가 이용할 수 있다고 했으나, 노년층은 73.1%만이 이용 가능하다고 하여 4명 중 1명의 노인은 인터넷을 이용할 수 없는 환경에 있음을 확인할 수 있음
- 디지털 정보화 역량 수준은 고령층의 인구사회학적 특징에 따라서도 격차가 발생함
- 디지털 사회로의 변화뿐 아니라 노화 역시 고령층의 디지털 적응을 어렵게 하는 기제로 작동함. 예컨대 시력의 약화, 신조어의 출현, 정보화 적응의 어려움 등이 다양한 정보들을 활용하는 데에 장벽으로 작용할 수 있음

### 3. 국내외 대응체계와 노인 디지털 격차·소외 인권보장 정책 사례

#### □ 노인 디지털 격차 관련 해외 정책 사례 분석

- WHO 디지털 기술 포용 정책
  - ▶ WHO에서는 디지털 건강이 보편화됨에 따라 정보통신 기술의 이해력, 장비, 광대역 및 인터넷 접근성과 같은 건강의 디지털 결정요인이 더욱 중요해지고 있다고 강조
- The International Telecommunication Union (ITU) of UN 디지털 기술 포용 정책
  - ▶ ITU는 정보통신기술 (ICT)에 대한 UN 전문기관으로, 모든 사람의 의사소통 권리를 보호하고 지원하는 역할을 수행하고 있음. ITU의 사명은 전 세계 모든 사람들이 디지털 정보, 제품 서비스를 동등하고 공평하게 사용하며, 이에 대한 혜택을 받을 수 있도록 보장하는 것이며, 새로운 정보통신 기술의 이점을 전 세계 모든 주민들에게 확대 적용하기 위해서 효율적이고 저렴한 ICT 인프라와 서비스를 구축하고, 정책 및 환경을 조성하는 것을 지원하고 있음
- EU 디지털 기술 포용 정책
  - ▶ EU에서 디지털 포용정책은 2006년 리가 장관선언 (Riga Ministerial Declaration)에 기초하여 정보통신기술이 보건, 의료, 정치, 경제의 다양한 분야와 참여, 생산성의 증가, 기회의 균등 등에 걸쳐 개인과 사회에 영향을 미치는 필수기술로 인정하면서, 디지털 포용정책을 추진. 이에 유럽 내 지리적 정보격차를 해소하고, 디지털화에 대한 접근과 활용성을

향상시키고, 디지털 리터러시에 대한 교육을 강화함. 디지털 포용정책은 2008년 디지털 포용계획(e-Inclusion initiative)과 2009년 디지털 유럽 전략 (Digital Europe Strategy)을 통해 고도화되었고, 지역사회 문제를 해결하는 핵심 아젠다로 추진되고 있음

- ▶ EU에서는 디지털 기술 활용 촉진을 통한 노인복지 증진정책을 발표하였고, 고령화되고 있는 노인들을 위해 가정이나 직장, 사회 전반에 걸친 정보사회 노인복지 실행계획을 채택하여 정보통신기술(ICT)의 개발과 연구사업에 대한 투자를 확대

#### - 영국 디지털 기술 포용 정책

- ▶ 영국에서 디지털 포용을 지원하기 위해서, 디지털 참여 확대 프로그램과 디지털 기술훈련을 제공하고 있으며, 디지털 옹호자를 양성하고, 세대 간 멘토링 방법을 활용하여 세대 간 디지털 정보격차를 감소시키고 있음

#### - 일본 디지털 기술 포용 정책

- ▶ 일본 정부는 연령에 따른 디지털 격차를 해소하고 진입 장벽을 해소하기 위해 통신·방송과 관련한 다양한 기술개발과 연구사업을 실시. 세부적으로, 65세 이상 노인들이 디지털 기기를 활용하여 행정 및 은행 서비스나 헬스케어 등 다양한 서비스를 이용할 수 있도록 지역 내 인력을 통한 디지털 활용 도우미 사업을 추진하고 있음
- ▶ 2019년 AI for inclusion technology 전략에 기초하여 노인 등 다양한 계층을 지원하는 기술개발을 추진하고 있음. AI를 활용한 디지털 포용 정책으로 원격행정, 의료 서비스 지원에 있어서 AI를 활용하여 일상 생활과 관련한 다양한 디지털 서비스를 이용할 수 있도록 하며, 인간의 능력을 보완하고, 능력을 확장하는 기술개발을 목표로 설정하여 의료돌봄 서비스 분야에서 AI를 활용한 서비스를 추진

## - 미국 디지털 기술 포용 정책

- ▶ 미국에서는 정보격차를 해소하기 위해서 디지털 리터러시에도 집중적인 투자가 이루어지고 있음. 디지털 리터러시는 미국의 국립보건원(National Institute of Health) 산하 국립의학도서관에서 디지털 역량이 낮은 사람들이 디지털 리터러시 기술을 학습하고, 온라인 건강정보에 접근하고 평가할 수 있도록 하는 디지털 헬스 리터러시 교육을 제공

## □ 노인 디지털 포용 해외 정책 사례

### - EU 주요 국가들의 디지털 기술 포용 정책 사례

- ▶ 덴마크 사례 : 덴마크에서는 2016년-2020년의 디지털 전략의 3대 목표에 기초하여 디지털 포용 정책과 함께 관련 사업들이 추진. 디지털 전략의 3대 목표는 1) 쉽고 빠른 고품질의 디지털 해결 시스템 구축, 2) 디지털화와 성장을 위한 더 나은 환경 제공, 3) 보안 강화와 자신감 향상으로 설정되었으며, 보안 강화와 자신감의 목표를 달성하기 위한 방안으로 디지털 포용 관련 계획인 모두를 위한 디지털화(Digitization for everyone)를 추진
- ▶ 핀란드 사례 : 핀란드의 디지털 리터러시 교육은 1960년대 시민교육의 일환으로 시작되었으며, 2013년부터 미디어와 정보 리터러시를 중심으로 정보에 대한 접근과 이해를 강조
- ▶ 스웨덴 사례 : 스웨덴에서 2010년-2013년 Digidel 캠페인이 추진됨. 캠페인은 모두가 인터넷을 활용하고, 공유할 수 있게 하는 목표를 달성하기 위해 추진되었고, 범국민 캠페인으로 스웨덴 인구 중 인터넷을 이용하지 않는 비이용인구 50만명을 인터넷 이용자로 전환하기 위한 활동



으로 추진

- ▶ 네덜란드 사례 : 네덜란드는 2018년 네덜란드 디지털화 전략(Dutch Digitization Strategy)를 발표하여 디지털 정책을 추진하였고, 디지털 전환의 테스트 베드로써 역할을 수행함. 특히, 지속가능한 평생교육, 디지털 능력의 증진을 위해서 국민이 디지털화 시대에서 소외되지 않도록 전략을 추진
- 영국의 스마트 기기 대여 및 교육지원 시범사업 (Mi Wifi)
  - ▶ 영국 런던에서는 2017년부터 2018년까지 고령층과 장애인 등 취약계층을 대상으로 스마트 기기를 대여해주고, 디지털 교육을 제공하는 Mi Wifi 시범사업을 시행하고 있음. 사업의 결과로 70개의 모바일 기기를 노인과 장애인 등 239명에게 대여해주었고, 이들 모두 디지털 기기 활용 교육에 참여하고 있음. 참여자 전원이 모바일 기기의 활용에 있어서 자신감이 향상되었다고 응답하였고, 기본 레벨 이상의 디지털 활용 능력을 습득함
- 일본의 스마트 돌봄 로봇 지원사업
  - ▶ 일본의 경우 2000년대부터 돌봄 로봇에 대한 개발을 시작했으며, 2015년 로봇신전략 등에 기초하여, 개호로봇의 개발뿐 아니라 개호보험의 적용 등으로 사용화가 빠르게 이루어지고 있으며, 개발과 상용화를 선도하고 있음
- 미국의 디지털 포용 정책 사례
  - ▶ 디지털 정보 격차를 해소하기 위한 사이버 시니어(Cyber Seniors) 프로젝트 : 사이버 시니어 (Cyber Seniors)는 2009년부터 노인들의 디지털 격차를 해소하고, 디지털 기술을 통해 세대 간 통합과 노인들의 사회적 고립 문제를 해소하는 것을 목표로 활동하는 지역사회 봉사단체로서, 봉

사단체에 소속된 청년 멘토들이 노인들의 가정이나 관련 시설을 방문하여 1:1 맞춤형 디지털 기기 학습을 제공하는 프로젝트를 수행하고 있음

- ▶ 직업훈련과 고용기회를 제공하는 빈티지 에이징(Vantage Aging) 프로젝트 : 빈티지 에이징(Vantage Aging)은 1975년부터 미국 고용노동부와 오하이오주의 직업과 가족 서비스로부터 자금을 지원받아 노인들의 직업 훈련과 은퇴 후 자원봉사 프로그램을 운영하여 건강한 노년을 지원하는 비영리기관. 빈티지 에이징에서 노인들의 지역사회 고용 프로그램 (Senior Community Service Employment Program)에 기초하여 노인들을 대상으로 직업 관련 훈련을 제공하고 지역사회의 다양한 기관들과 연계하여 고용의 기회를 제공하고 있음
- ▶ 노인들의 재취업 및 자립을 위한 시니어 플래닛(Senior Planet) 프로젝트 : 시니어 플래닛(Senior Planet)은 모바일 기기와 PC 등을 활용할 수 있는 최첨단 디지털 환경을 갖춘 커뮤니티 및 대형 활동공간으로써, 기초적인 디지털 교육에서부터 직업과 관련한 ICT 교육까지 통합적으로 제공하는 교육 공간임. 프로젝트를 통해서 제공되는 기초적인 디지털 교육은 인터넷 연결과 스마트폰 사용 등 디지털 기기 사용과 관련한 기본 교육을 제공하며, 관련된 상담과 세미나를 통해서 기기 활용을 지원하고 있음

## 4. 심층면접 : 노인 대상 디지털 격차·소외 분석

### □ 심층면접 개요

- 심층면접 대상은 총 50명을 대상으로 하였고, 분석에는 총 48명을 포함
- 피면접자는 연령, 소득 수준 등을 고려하여 대상자를 선별
- 면접지는 반구조화된 질문지를 활용. 심층면접의 주요 내용은 일상적 삶(가족, 경제활동, 건강, 돌봄, 사회참여)과 디지털 접근, 디지털 역량, 디지털 소외의 경험과 코로나19와 비대면 사회로의 전환의 경험과 교육 경험 등을 파악할 수 있는 항목으로 구성
- 면접자는 피면접자에게 질문지를 바탕으로 인터뷰하되, 개개인의 특성에 맞게 심층면접을 수행함

### 〈주요 결과〉

#### □ 노인의 디지털 생활환경

- 디지털 기기는 스마트폰이나 노트북 등과 같이 개인이 휴대하거나 개별 가정에서 이용할 수 있는 기기와 키오스크, 셀프 계산대와 같이 특정 매장에서 이용할 수 있는 기기로 분류할 수 있음. 노인들의 디지털 기기 접근 수준과 그것에 대한 활용은 응답자에 따라 다양하게 나타남

- 디지털 기기의 소유(접근성) 여부와 활용 정도에 따라 응답자들을 몇 가지 유형을 분류하는 것이 가능

### 〈기기소유 및 사용에 따른 분류〉

소유 및 활용 유형	기기 소유	기기 사용
스마트폰 보유 및 사용	스마트폰	- 스마트폰
다중기기 보유 및 스마트폰 사용	스마트폰 컴퓨터, 노트북, 태블릿	- 스마트폰만 사용 - 다른 기기들은 사용할 줄 모름 - 다른 기기들은 사용이 불편함(익숙치 않음)
다중기기 보유 및 사용	스마트폰 컴퓨터, 노트북, 태블릿	- 스마트폰뿐만 아니라 다른 기기들 이용 - 스마트폰은 화면이 작아서 사용이 어려움 - 스마트폰에 없는 기능들 사용

#### □ 디지털 기기 활용 및 자원 활용 경험

- 노인들의 디지털 기기 활용 경험은 단지 어떤 기기를 가지고 있다는 것만으로 결정되지 않음. 스마트폰만 보유하고 있더라도, 스마트폰에 있는 다양한 앱을 사용할 수도 있음. 스마트폰 이외에 컴퓨터, 노트북, 태블릿을 사용하더라도 스마트폰에서 사용하는 앱과 동일한 것을 사용할 수 있음
- 핸드폰을 가지고 있더라도 전화와 문자 이외에 다른 기능을 사용하지 못하는 응답자들이 있었음. 이들은 사진 촬영이나, 문자 메시지를 보내고, 읽는 것의 어려움을 토로함

## 〈노인들의 디지털 기기 활용〉

기능	PC / 노트북	핸드폰
은행거래 앱		- 송금, 입금 등
주식/가상자산		- 업비트 이용 - 공모주 - 시세만 확인
영상/사진		- 사진 - 유튜브
OTT		- 넷플릭스
SNS		- 카카오톡 - 밴드
엑셀 혹은 문서	- 교회 재정 상태를 엑셀로 작성 및 저장 - PPT 작성	
동영상	- 유튜브 이용(드라마/야구중계 등)	
이메일	- 교회 목사님과 소통 - 사업을 위해 사용	
온라인 쇼핑	- 11번가, 위메프, 알리익스프레스 등 사용	
길찾기 서비스/지도		- 카카오맵, 네이버맵 - 지하철 노선도 - 버스시간 검색
학습 및 취미		- 영어학습앱 - 바이올린 조율 앱
대중교통 예매		- KTX 예매
페이 앱		- 페이 앱 이용
홈카메라		- 반려동물을 위한 앱

## □ 노인의 디지털 기기 활용의 어려움 및 활용 격차 배경

### - 노인의 디지털 기기 활용의 어려움 :

- ▶ 디지털 기기를 적극적으로 활용하지 않았던 현재의 노인들은 점점 복잡해지는 디지털 기기의 기능을 익히기 쉽지 않음. 면접자들에게 디지털 기기 활용의 어려움에 대해 가장 많이 들을 수 있는 이유는 어렵다 혹은 복잡하다는 것
- ▶ 디지털 기기의 활용의 어려움은 단계가 많거나 사용법이 복잡한 경우도 있으나 이를 사용하기 위한 설명문 혹은 설명서들이 익숙하지 않은 경우도 있음
- ▶ 비단 설명문뿐만 아니라 사람이 설명을 하는 경우에도 쉽게 따라갈 수 없는 경우가 발생. 면접자들은 자신이 사람의 설명을 잘 따라가지 못하는 상황에서 자신을 노인이 됐음을 느낌
- ▶ 디지털 기기 자체에 익숙하지 않은 채 새로운 기기를 사용해야 한다는 압력은 디지털 기기 사용에 대한 부담을 가중시키는 요소
- ▶ 디지털 기기를 사용하고 싶은 욕구는 있으나 주변에서 적극적으로 지원하지 않거나 디지털 기기 활용을 격려하지 않을 때 어려움을 경험

### - 노인의 디지털 기기 활용 격차 배경

- ▶ 은퇴 전 디지털 기기 활용 경험
- ▶ 다양한 사회활동 속에서 디지털 기기 사용 능력 요구
- ▶ 주변인들의 디지털 기기 활용 도움 정도

## □ 디지털 사회와 격차에 대한 노인의 인식과 태도

- 디지털 사회에 대한 노인의 인식과 태도 : 디지털 사회에 대한 노인들의 인식은 기술의 발전으로 생활이 편리해졌다는 긍정적인 인식과 너무 빠른 변화를 따라가지 못한다는 부정적 인식으로 분류할 수 있음
- 디지털 사회의 격차에 대한 인식과 태도 : 디지털 기기 활용의 어려움에 대한 인식과 태도는 몇 가지 유형으로 분류할 수 있음. 이는 디지털 사회에 대한 평가와도 맞닿아 있는 부분으로, △ 면접자들은 디지털 기기를 잘 사용하지 못하기 때문에 빠르게 변화하는 사회에 뒤처진다는 두려움 △디지털을 잘 사용하지 못하는 경우 다른 사람에게 도움을 요청해야 한다는 점에서 미안하거나 폐를 끼치고 있다는 인식 △배우기가 쉽지 않으며 배우도 잘 모르겠다는 인식 △디지털 기기를 잘못 사용하면 정보 유출 등 문제 발생 가능성에 대한 우려로 사용하기 어렵다는 인식 △디지털 기기를 활용하지 않아도 살아가는 데 불편함이 없어 배우고 싶지 않다는 인식 등이 있음
- 디지털 기기 교육 경험과 필요성 : 디지털 교육에 대한 긍정적 반응이 있었음에도 불구하고, 많은 경우 디지털 활용 능력의 증가로 이어지지 못함. 면접자들은 디지털 기기 교육을 받았음에도 실제 활용하는 것은 어려웠다고 함. 이는 교육을 받은 이후 실제로 문서 작성 등 교육과정에 배운 내용을 반복해 볼 만한 기회 혹은 동기가 충분하지 않았기 때문. 면접자들은 문서 작성법을 배운 후

실제 사용해 본 기회가 없다고 함

## □ 디지털 기기 활용 격차에 따른 유형화

소극적 활용형	적극적 활용형
<ul style="list-style-type: none"><li>- 디지털 기기를 별로 활용하지 않음</li><li>- 활용의 필요성을 느끼지 않음</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- 이전에 디지털 기기를 활용한 경험이 있음</li><li>- 사회활동이나 경제적 생활을 위해 적극적으로 이용함</li></ul>

## □ 노인의 입장에서: 노인의 디지털 격차 해소를 위한 지원과 정책

- 노인의 입장에서 노인들의 디지털 격차 해소를 위해서 무엇이 필요한가에 대해서 노인들은 선뜻 응답하지 못함. 응답하지 못하는 노인들의 대다수는 실제로 디지털과 관련해서 그들이 필요한 것이 무엇인지 알지 못함
- 공적 지원과 개선 : 많은 노인들은 여전히 교육의 필요성에 대해서 강하게 공감함. 이러한 과정에서 노인들에게 가장 친숙한 ‘동사무소’ 등과 같은 장소가 그들의 헬프데스크가 될 수 있기를 바라는 등 노인들은 노인의 디지털 격차와 관련하여 보다 적극적인 공적 행정을 원하고 있음
- 공적 디지털 환경 조성 - “어떻게 보면 환경 조성인 것 같아요.” : 스마트폰과 같은 디지털 기기를 비롯하여 인터넷 와이파이 문제



까지 노인 스스로 부담하기 어려운 여건들이 존재. 이에 대해서, 많은 노인들은 정부가 노인에게 디지털 관련 공적 지원을 모색할 필요가 있다고 말함

- 민간 영역에서의 개선 방안

- 글씨가 안보임(핸드폰, 키오스크)
- 핸드폰은 너무 크고 무거움.....(집에서는 컴퓨터나 패드를 이용하게 됨)
- 은행 등이 없어서 옛날에는 걸어 다녔는데, 지금은 차를 타고 가야 함
- 키오스크가 너무 복잡함
- 민간: 기계의 노인 친화 디자인(효도폰처럼 글씨 크게...노인들이 사용하기 쉬운 디자인)
- 은행 등 노인들도 많이 이용하는 필수 앱을 쉽게 만드는 것 필요(공인인증서 등 사용 어려움)

- 디지털 교육에 대한 노인들의 제언 : 디지털 기기 소극적 활용층부터 적극적 활용층까지 교육 대상의 층위별 맞춤형 교육 과정이 필요하며, 관련 강의 내용 및 구성은 노인들이 직관적으로 이해할 수 있을 정도로 매우 쉽게 구성할 필요 있음

- 노인들의 디지털 도우미 - 사회적 관계의 활용

- “아들 딸은 나의 디지털 도우미”
- “모든 젊은 친구들이 선생이지...”

□ 노인의 디지털 격차에 관한 몇 가지 주제

- “뭐가 잘못되는게 아닐까?” “잘못해서 엉킬까봐라는 두려움”
- “무조건 딸이에요 ... ” “아들이 해줬어요 ..”

- “필요한 게 없어요.” “할 줄 알아야 쓰고 싶은 생각도 있죠...”
- “어우, 하죠 .... 얼마나 편해요” “행복해... 이걸 누려보니까”

## 5. 농촌 지역 노인들의 디지털 격차

□ 농촌이 직면하고 있는 문제는 매우 복잡적임. 도시와 농촌 간 격차는 의료, 교육, 교통, 정보 등과 같은 인프라 격차는 물론 경제적 격차 및 문화적 격차가 전방위적이고 점증적으로 커지고 있는 것임. 여기에 ‘인구감소-출산율 절벽-고령화’와 더불어 디지털 격차가 가중되고 있는 실정

### □ 농촌 지역 노인의 디지털 생활환경

- 디지털 접근성 : 농촌 지역 노인들은 스마트폰만을 소유하고 있고, 그나마도 자녀들과의 통화 도구로만 사용하는 비율이 높기 때문에 ‘디지털 하층민(digital underclass)’의 면모를 보이고 있다고 볼 수 있음
- 디지털 기기 활용 및 자원 활용 경험 : 농촌지역의 노인들이 보유하고 있는 디지털 자원은 매우 빈곤함. 디지털 기기로는 스마트폰이 유일한 경우가 많고 와이파이 환경도 마련되어 있지 않은 경우가 많음. 더욱이 스마트폰의 활용역량 또한 현저하게 낮은 것을 알 수 있음

- 일상생활에서 매우 중요한 부문에 속하는 금융거래 역시 농촌 지역 노인들에게는 불편함을 넘어 두려움의 대상
- 전자 상거래 역시 농촌 지역 노인들에게는 어려움의 대상
- 키오스크 사용 격차는 농촌 지역의 노인들에게 더욱 크게 나타나고 있음

#### □ 농촌 지역 노인의 디지털 격차에 대한 인식과 태도

- 팬데믹을 계기로 급진전된 비대면사회로의 전환은 디지털 양극화를 가져왔고, 노인들의 디지털 양극화의 최하층에 농촌 지역의 노인들이 자리하게 되었음
- 농촌 지역 노인들이 디지털 사회임을 체감하게 된 것은 비대면의 일상화와 관련이 있음
- 그들은 스스로를 디지털 사회에서 뒤떨어진 사람이라는 생각하는 경향이 있음
- 이러한 격차 의식은 무엇보다 답답함, 위축감, 두려움, 그리고 좌절과 회피 및 포기정서로 연결되고 있음

## 6. 노인 관련 종사자·전문가·정책관계자 분석

### 1) 노인 관련 종사자·디지털 교육 전문가 FGI 분석 결과

- (인터뷰 대상자) 노인 디지털 교육 관련 종사자 및 디지털 교육 전문가 5인을 선정
  - ▶ 교육 관련 종사자의 경우 현재 노인복지현장에서 노인 대상으로 다양한 디지털 교육 서비스를 제공하고 있는 노인복지관, 실버 복지센터의 교육 강사 3인을 대상으로 하였으며,
  - ▶ 교육 프로그램 기획자와 정보화교육 프로그램 기획 관련 업무를 수행하고 있는 정보화교육 프로그램 기획자와 노인 디지털 격차 문제 전반에 대해 오랜 기간 연구해온 정보화교육 프로그램 기획자 2인이 참여하였음
- (인터뷰 내용) 주요 질문으로는 종사자가 파악하는 ‘(노인의) 디지털 접근수준’, ‘(노인의) 디지털 활용 유형’, ‘(종사자가 파악하는) 코로나로 인한 노인의 디지털 격차 확대와 노인의 자존감/만족감’, ‘(종사자 입장에서 본) 노인들이 디지털을 잘 사용하지 못하는 이유’, ‘(종사자와 교육전문가가 제안하는) 노인의 디지털 격차 해소를 위한 정책적 제언’ 등을 제시하였음

#### □ 분석 결과

- (노인의) 디지털 접근수준에 대하여
- (노인의) 디지털 활용 유형
- (코로나로 인한) 노인의 디지털 격차와 진입 장벽의 확대와 노인

의 만족감/자존감

- 노인들이 디지털을 잘 사용하지 못하는 이유

## □ 디지털 격차에 대한 노인을 위한 정책: 노인 관련 종사자와 전문가

- 노인의 눈높이: 노인의 언어 노인을 위한 언어는 단순히 디지털 기기의 글자를 크게 하는 것만 의미하는 것이 아니라 디지털과 관련하여 사용하는 모든 언어들을 노인에게 설명할 때 노인이 이해할 수 있는 언어로 사용해야 함을 의미
- 노인 전용의 필요성: 공간과 디자인: 노인 전용의 필요성은 노인을 위한 물리적인 공간 확보뿐만 아니라 노인을 위한 디자인 등이 포함
- 노인의 디지털 격차 문제: 교육기관에서 행정기관 중심으로 : 노인의 디지털 격차 해소를 위한 공공의 노력으로 필요한 것이 무엇인가에 대한 노인 관련 종사자와 전문가들의 제언은 행정기관 중심으로 시스템을 재편하는 것
- 민간 기업에 대한 제언: 노인 디지털 매뉴얼 구비 및 디지털 표준화
- 장기 교육과 반복적 교육 프로그램의 필요성
- 노인의 디지털 격차는 노인 인권의 문제 : 노인의 디지털 격차가 심각한 이유는 사회적 활동영역의 많은 부분이 디지털 영역으로 무한 확대되고 있는데 오프라인 활동조차도 제한된 대다수의 노인

들은 디지털영역에 진입조차 못하고 있으니 이들의 디지털 인지력 및 문해력의 문제는 기본적 평등권 침해로 볼 수밖에 없고 이들의 디지털 격차는 심각한 차별로 평등권이 훼손된 상태라고 볼 수 있음

- 노인의 디지털 격차를 위한 정책 홍보 제고 및 지자체의 역할
- 디지털 인권 강사의 양성

## 2) 노인 정책 전문가 인터뷰 결과

- (인터뷰 대상자) 노인복지 관련 현장 및 학계 전문가 5인을 선정 하였음
  - ▶ 현장 전문가의 경우 현재 복지 현장에서 노인 대상으로 다양한 서비스를 제공하고 있는 노인종합사회복지관, 독거노인종합지원센터의 기관장 2인을 대상으로 하였으며,
  - ▶ 학계에서는 디지털 격차 관련 연구를 수행하고 있는 대학교수와 국책 연구기관 연구원, 그리고 노인 문제 전반에 대해 오랜 기간 연구해온 지자체 연구기관의 연구원 등 3인이 참여하였음
- (인터뷰 내용) 주요 질문으로는 ‘디지털 격차로 인해 노인이 겪게 되는 인권침해적 상황’, ‘디지털 격차 해소를 위한 공공 및 민간영역에서의 지원 및 개선방안’, ‘노인의 디지털 교육 문제 및 개선방안’ 등을 제시하였음

### □ 디지털 격차로 인한 노인인권 침해 현황

- (사회권/자기결정권 침해) 디지털 중심의 온라인 활동은 병원, 은

행, 식당, 취미활동 등 일상생활에서의 사회참여 한계로 이어져 노인의 자기결정권이 박탈당하는 상황으로 이어지고 있음

#### □ (공공영역) 기존 제도 개선 및 신설 아이디어

- 제도적 측면: 지원방안 제도화, 고령 친화 관리체계 수립, 어르신 전용 채널 운영
- 인프라 측면: 전담조직 마련, 디지털 기기 및 교육 지원, 디지털 상담도우미 운영, 인력 양성
- 기술적 측면: 공공기관 알림서비스 개선, 고령친화적 기기 개발, 취약계층 접근성 강화

#### □ (민간영역) 일상생활 어려움 개선 방안

- 개인별 학습 지원
- 老-老 정보화 교육

□ 노인의 디지털 교육 문제점과 개선방안: 기억력 감퇴, 용어 순화, 개인 능력 차이 고려, 소규모 교육 지향, 교육전문가 양성, 교육체계 수립

□ 노인 디지털 교육도우미 활용방안: 지원 인력 활용, 청년봉사자 활용, 비상 연락망

## 7. 노인 디지털 인권보장을 위한 정책 제언

### 1) 실태조사 결과 요약

#### □ 조사 대상자별 디지털 격차에 대한 인식

- 노인들은 대부분 스마트폰을 소유하고 있으나 개인 간 활용역량 차이가 크고, 배워도 금방 잊어버리며 주변인의 도움에 의지하는 경우가 많았음
- 디지털 전환에 적응하기 어려워지면서 노인들은 뒤처진다는 두려움, 사회 참여 저하에 따른 소외감 등에 따라 전반적인 자존감 저하가 우려되고 있었음
- 특히 종사자/교육전문가 및 정책전문가들은 디지털 격차는 차별이며 평등권, 자기결정권, 경제권, 정보접근권, 학습권 등 다양한 분야에서 발생하는 인권 침해로 인식했음



### 〈노인, 분야 종사자와 정책전문가 의견 비교〉

구분	노인	종사자/교육전문가	정책전문가
특징	대부분 스마트폰 소유	디지털기기 활용능력 부족은 경험할 기회의 부족 탓	-
	자녀 등 주변인 도움받거나 직접 해달라고 요청		
	기기 사용법 숙지 어려움		
	배워도 금방 잊어버림		
	개인 간 역량 차이 크며 활용범위 격차도 큼	저소득일수록 노인 디지털 활용 소외	
심리	금융사기, 개인정보 유출 등에 대한 불안감	디지털기기 활용 원하나 두려워함	사회참여 저하 및 사회적 배제 초래
	배워두면 편리하다고 생각함		
	사회변화에 적응하지 못하고 뒤처진다는 두려움		
	온라인으로 가능한 활동 많아지면서 소외감 느낌	디지털 활용 능력 향상은 노인 자존감 제고에 기여	타인 의존도 심화되어 자존감 저하
	적시에 도움 못 받고 반복해서 물어볼 때 무시당함을 느끼고 동기 저하		
인권	-	디지털 격차는 차별이며 인권(평등권) 침해	노인의 자기결정권, 경제권, 생존권, 정보접근권, 이동권, 학습권 등 침해

#### □ 조사 대상자별 디지털 격차 해소에 대한 의견

- 노인, 종사자/교육전문가, 정책전문가의 3개 집단은 디지털 격차 해소와 관련하여 다음과 같이 교육활성화 및 제도개선 방안을 제시하였음

### 〈노인 분야 종사자와 정책전문가의 정책 제언〉

구분	노인	종사자/교육전문가	정책전문가	
교육 활성 화	방법	일상생활 활용에 도움이 되는 지속적인 교육 필요 (스마트폰 사용법 등) ; 반복 교육 ; 찾아가는 교육 ; 실습 교육	디지털 교육에 대한 체계적/장기적 계획	
	인력	또래 노인의 설명이 더 효과적	디지털 인권 강사 양성	
	접근성	동사무소 등 친숙한 장소를 헬프데스크로 활용  디지털 비용 지원 (와이파이, 기기 등)  디지털 교육 홍보 강화	접근성 좋은 주민센터 활용 (교육/헬프데스크)  이동식 디지털 헬프데스크 운영	교육체계 수립: 타정책과 융합서비스로 제공 개인별(소규모) 학습지원 ; 반복 교육 ; 개인별 능력 차이 고려 전담 조직 설치 실습환경 구축  老老 정보화교육 확대 교육, 모니터링, 평가 등 수행하는 전문인력 양성 기존 인력 활용(요양보호사, 생활지원사 등) 및 청년봉사자 활용  공공기관 등 접근성 좋은 장소에 인력 배치 취약노인 지원(기기보급, 비용지원, 감면 등) 지역사회 인프라 활용한 맞춤형교육
제도 개선	용어	글씨가 작음	노인 눈높이에 맞는 용어 사용	외국어 사용 지양 및 쉬운 용어 활용 필요
	고령 친화 기준	키오스크, 앱 구성이 복잡함	키오스크 등 디지털 기기에 표준화된 인터페이스 및 메뉴얼 구비  직관적 이해 가능한 디지털 기기 디자인	고령 친화 관리체계 및 기준 마련 필요(디지털 접근성 표준 등)  음성인식 등 고령 친화적 기기 개발 지원
	기타	-	-	배리어프리(barrier free)에 디지털 격차 항목 추가

## 2) 정책 제언: 노인 디지털 교육 및 지원 활성화 방안 마련

- 조사 대상 집단인 노인, 종사자 및 교육전문가, 정책전문가들은 공통적으로 디지털 교육이 활성화될 필요가 있음을 주장하고 있음
- 디지털 교육을 효과적으로 수행할 인력의 양성과 더불어 교육방법 개선과 교육 접근성 제고가 중요함을 지적하고 있음
- 노인의 경우 기억력 감퇴 및 인지기능 저하 등으로 인해 대규모 집합교육으로는 교육효과 한계가 있으며, 이를 해결하기 위해 노인의 디지털 역량 수준에 따른 개인별 혹은 소그룹 중심의 맞춤형 교육이 지속적으로 제공될 필요가 있음
- 이를 위해 디지털 교육 인력 양성방안 및 디지털 교육체계 수립 등을 검토해볼 수 있으며 세부적으로는 다음과 같이 제안함

### □ 요양보호사, 생활지원사 등 취약계층 노인과 밀접한 기존의 지원인력을 통해 디지털 교육을 제공하는 방법을 제안함

- 조사대상 노인 집단에서는 디지털 교육이 일상생활 활용에 도움이 되기 위해서는 반복 교육, 실습 교육, 찾아가는 교육이 필요하다고 하였고, 전문가 집단에서도 반복 교육, 개인별 능력 차이에 따른 교육, 노인에게 친숙한 기존 인력을 활용하는 방안을 제안

### □ 디지털 교육 인력을 새롭게 양성하는 방법으로 또래 노인, 자원봉사자 등을 활용하는 방법을 제안함

- 또래 노인 활용
- 대학생 자원봉사자 활용

#### □ 노인의 디지털 역량 수준에 따른 분야별 교육체계 마련

- 디지털 교육이 체계적으로 진행되기 위해서는 종합적인 전략 하에서 체계적으로 진행되어야 함
- 조사 대상인 종사자/현장전문가 및 정책전문가 집단은 디지털 교육에 대한 체계적이고 장기적인 교육계획 마련이 필요하다고 주장하였고, 찾아가는 교육, 실습 교육, 개인역량별 교육 등 교육 방법 개선뿐 아니라 교육계획 수립, 평가, 모니터링, 인력 양성, 제도 개선 등 종합적 수행을 위해 전담 수행체계가 필요하며, 교육 접근성 제고를 위해 노인에게 친숙한 행정기관까지 활용할 필요가 있다는 입장을 제시

#### □ 노인 역량 수준에 따른 체계적인 교육전략 수립

- 교육체계 마련 : 기초부터 심화까지 각 영역별 교육체계를 수립하여 관련 교육과정 및 교재 개발이 유기적으로 이루어지도록 할 필요가 있음. 또한 교육 전반을 담당할 전문인력 양성이 필요함
- 종합계획 수립 : 기존의 정보화 관련 계획\*은 디지털·정보화 선도를 통한 경제 및 산업 개발 측면에 초점을 맞추고 있음. 하지만 디지털 격차가 가속화될수록 발생할 수 있는 다양한 사회문제에 초점을 맞추고 이를 해결할 수 있는 방안으로 대책을 마련해야 함

- 2021년 관련법 전부개정(「국가정보화 기본법」☞「지능정보화 기본법」)에 따라 국가정보화 기본계획이 지능정보사회 종합계획으로 변경됨
- 전담조직 설치 : 전담조직 설치는 정책전문가 집단에서 주장한 내용으로서, 전담조직 설치에 디지털 격차 해소에 대한 정부의 실행 의지를 보여준다는 데서 중요한 의미가 있으며 실질적인 문제 해결을 위해서도 반드시 필요

#### □ 다양한 교육기회 제공 확대를 통한 교육접근성 제고

- 헬프데스크 운영 : 도움이 필요할 때 상시적으로 도움을 받을 수 있는 헬프데스크가 필요하다는 의견은 노인 및 전문가 집단 모두에서 제기된 내용. 헬프데스크는 스마트폰 사용 등에 불편을 느끼는 노인이 직접 찾아가 필요한 부분에 한하여 도움을 받기 때문에 스스로 학습하는 효과가 있음
- 교육 전달체계 확대 : 현재 디지털 교육은 디지털 배움터를 중심으로 운영되고 있으며, 관공서, 공공기관 등 전국 1천여 개의 시설이 디지털 교육장소로 등록되어 있음; 과학기술정보통신부 산하 공공기관인 지능정보사회진흥원에서 운영; 다만 디지털 교육에 대한 홍보, 신청 등이 온라인 중심으로 진행되고 있고, 교육프로그램이 상시적으로 개설되어 있지 않아 활용에 한계가 있음; 여기에 복지시설, 학교, 대학평생교육원 등 지역사회 내 기존의 인프라도 디지털 배움터의 범위에 포함

### 3) 제도 개선

- 조사 대상 노인, 종사자/현장전문가, 정책전문가 집단에서는 디지털 관련 용어의 개선, 디지털 기기 설계 시 고령친화적 기준 마련 등 디지털 관련 제도 개선이 필요하다고 주장
- 기존의 정책과 제도는 일반적인 사회구성원을 대상으로 설계되어 왔으나 노인인구 증가 등 인구구조의 변화에 따라 노인의 눈높이에 맞게 쉽고 용이하게 개선되도록 할 필요가 있음
- 이에 다음과 같은 제도적 개선을 제안함이 필요

#### □ 고령친화적 가이드라인 제시

- 디지털 기기 및 콘텐츠 설계·개발 시 중앙정부 차원의 표준화된 지침 마련을 통해 고령 친화적인 가이드라인을 제공할 필요가 있음
- ※ 서울시의 경우 '고령층 친화 디지털 접근성 표준'을 마련하여 모바일웹, 앱, 영상콘텐츠 설계 시 관련 사항을 준수하게 하여 고령층의 디지털 접근성을 강화하고 있음

## □ 디지털 취약계층에 대한 보호 및 지원제도 마련

- 금융사기 위험이 큰 노인에 대한 예방 지원제도를 마련하고, 일반 기업에서 마케팅, 홍보 목적으로 노인의 개인정보 활용 시 보안 관련 사항을 더욱 엄격하게 준수하도록 추가적인 규제 및 처벌에 관한 내용 명문화가 필요
- 저소득노인 등 디지털 취약계층 대상으로 디지털기기 보급과 더불어 요금감면제도 확대 등을 통해 경제적 이유로 사회참여가 위축되는 여건을 개선해야 할 필요가 있음
- 서울시, 전주시 등 노인 대상 스마트폰 보급 사업 추진(2021년): 기기 보급, 요금 감면 등
- 고령친화적인 기업과 점포에 대한 인센티브 제공을 통해 기업들이 기획 단계에서부터 사용 취약계층의 입장을 고려할 수 있도록 유도할 필요가 있음

## □ 「장애물없는 생활환경 인증에 관한 규칙」개정

- 노인을 비롯한 취약계층의 편의증진 보장을 위해 「장애물 없는 생활환경 인증에 관한 규칙」 \* 개정을 검토할 필요가 있음
- ※ 장애물 없는 생활환경 인증에 관한 규칙(barrier free) : 장애인, 노인, 임산부, 교통약자 등의 편의증진을 위해 지역, 도로, 공원, 여객시설, 건축물, 교통수단, 인증 명판 및 안내판 등 주요 생활영역에 대해 인증을 받도록 한 규칙임

# 목 차

## 요 약 문

<b>제1장 서론</b> .....	<b>3</b>
1. 연구목적 및 필요성 .....	3
2. 연구의 범위 .....	6
3. 연구방법 .....	8
<b>제2장 디지털 시대의 도래와 노인의 인권</b> .....	<b>11</b>
1. 디지털 리터러시(Digital Literacy)와 노인 .....	14
2. 디지털 격차(Digital Divide)와 노인 인권 .....	19
3. 디지털 양극화와 노인 인권 .....	28
4. 노인 디지털 격차·소외, 사회적 배제 현황 .....	38
<b>제3장 국내외 대응체계와 노인 디지털 격차·소외 인권보장 정책 사례</b> ....	<b>63</b>
1. 국내 노인 디지털 권리 관련 법령 및 제도, 정책 현황 .....	63
2. 노인 디지털 격차 관련 해외 정책사례 분석 .....	65
3. 노인 디지털 포용 해외 정책사례 .....	78
<b>제4장 심층면접</b> .....	<b>93</b>
1. 심층면접 개요 .....	93



2. 노인 대상 디지털 격차·소외 분석 결과 .....	101
<b>제5장 농촌 지역 노인들의 디지털 격차 .....</b>	<b>189</b>
1. 농촌 지역 노인의 디지털 생활환경 .....	191
2. 농촌 지역 노인의 디지털 격차에 대한 인식과 태도 .....	203
3. 소결 .....	209
<b>제6장 노인 관련 종사자·전문가·정책관계자 조사 결과 .....</b>	<b>215</b>
1. 노인 관련 종사자·디지털 교육 전문가 FGI 분석 결과 .....	215
2. 노인 정책 전문가 조사 결과 .....	257
<b>제7장 노인 디지털 인권보장을 위한 정책제언 .....</b>	<b>271</b>
1. 실태조사 결과 요약 .....	271
2. 정책 제언: 노인 디지털 교육 및 지원 활성화 방안 마련 .....	275
3. 제도 개선 .....	289
<b>참고문헌 .....</b>	<b>295</b>

## 〈표 차례〉

〈표 1〉 주요 연구 내용 .....	7
〈표 2〉 디지털정보화 수준의 연도별 비교 .....	41
〈표 3〉 취약계층의 디지털정보화 수준 .....	43
〈표 4〉 생애주기별 디지털정보화 접근수준 .....	45
〈표 5〉 생애주기별 디지털 활동 역량 수준 .....	46
〈표 6〉 디지털정보화 접근수준 .....	49
〈표 7〉 디지털정보화 역량 수준 .....	51
〈표 8〉 디지털정보화 접근/역량/활용 수준에 따른 노년층 유형화 .....	53
〈표 9〉 고령소비자 비대면 거래 관련 피해구제 접수 건수 .....	54
〈표 10〉 전자상거래를 이용하지 않는 이유(중복응답) .....	56
〈표 11〉 키오스크를 이용하지 않는 이유(중복응답) .....	58
〈표 12〉 생활정보 이용의 어려움 .....	59
〈표 13〉 정보화 기기 이용의 불편함 .....	60
〈표 14〉 심층면접 질문지 - 일상적 삶 ① .....	94
〈표 15〉 심층면접 질문지 - 디지털 라이프 ② .....	95
〈표 16〉 심층면접 참여자 ① .....	97
〈표 17〉 심층면접 참여자 ② .....	99
〈표 18〉 기기소유 및 사용에 따른 분류 .....	106
〈표 19〉 노인들의 디지털 기기 활용 .....	109
〈표 20〉 종사자 전문가 FGI 참여자 ① .....	216
〈표 21〉 노인분야 정책전문가 인터뷰 세부 내용 .....	258

〈표 22〉 노인, 분야 종사자와 정책전문가 의견 비교 .....	272
〈표 23〉 노인 분야 종사자와 정책전문가의 정책 제언 .....	274
〈표 24〉 요양보호사의 활동 .....	278
〈표 25〉 생활지원사의 활동 .....	279

## 〈그림 차례〉

[그림 1] 고령인구(65세 이상) 비중 .....	3
[그림 2] 성별 고령인구(65세 이상) 비중 .....	3
[그림 3] 노인들의 디지털 리터러시 프로세스 (Martinez-Alcala et al., 2021) 16	
[그림 4] 디지털 정보격차 .....	18
[그림 5] 부르디외의 자본의 인터넷 적용 .....	26
[그림 6] 디지털 자본의 구성 요소 .....	28
[그림 7] 연령별 스마트폰 및 스마트워치 보유율 .....	47
[그림 8] 연령별 스마트폰의 필수매체 인식 추이 .....	48
[그림 9] 장노년층의 거주지에 따른 디지털 정보화 수준 .....	50
[그림 10] 디지털 포용 단계 .....	73
[그림 11] 2018년 일본의 디지털 기기 이용률 .....	74
[그림 12] 일본 디지털 활용 도우미 사업 .....	76
[그림 13] Digital inclusion strategy Mi Wifi for the elderly .....	84
[그림 14] 일본의 스마트 돌봄 로봇 .....	85
[그림 15] 사이버 시니어 프로그램 .....	86
[그림 16] 시니어 플래닛 프로젝트 .....	89
[그림 17] 디지털 활용의 유형 .....	150



# 제1장 서론

1. 연구의 목적 및 필요성
2. 연구의 내용과 범위
3. 연구 방법

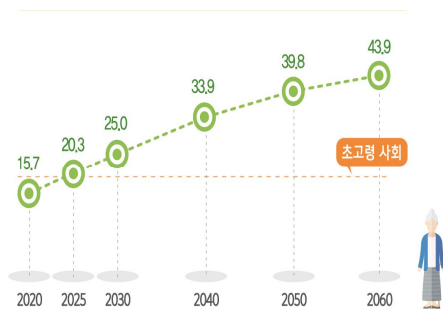


# 제1장 서론

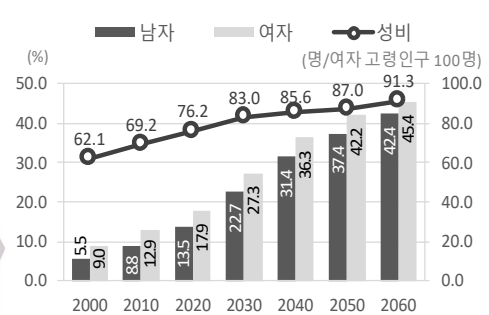
## 1. 연구목적 및 필요성

한국 사회의 급격한 인구고령화와 더불어 노인인구가 양적으로 늘어날 뿐만 아니라 노인 내부의 다양성도 증대하고 있어, 노인인구에 대한 지속적인 사회적 관심이 요구되고 있다. 우리나라 노인인구는 2020년 823만 명(15.7%)에서 2025년 1,000만 명(20.3%)으로 증가하여 초고령사회로 진입할 것으로 전망되며, 서구 고령사회와 비교할 때에도 매우 급속한 인구 변화를 경험하고 있다(통계청, 2021).

[그림1] 고령인구(65세 이상) 비중



[그림2] 성별 고령인구(65세 이상) 비중



자료: 통계청, 「장래인구특별추계: 2017~2067」

‘4차 기술혁명’의 주창자 클라우드 슈밥은 Covid-19 팬데믹으로 촉발된 전 세계적 위기 사태가 우리를 여러 세대 만에 직면해본 가장 어려운 시기로 몰아넣고 있다고 진단한다. Covid-19는 엄청난 규모

의 경제적 혼란을 초래하고, 정치·사회·지정학 등 다차원적 측면에서 위험하고 변동성이 큰 시기를 만들고 있다는 것이다. 그는 특히 바로 지금까지 우리가 알고 있던 세상은 더 이상 존재하지 않는다는 점을 강조한다. 실제로 포스트 코로나 시대에 대한 학자들의 공통적인 전망은 예전과 근본적으로 다른 새로운 일상인 뉴노멀(new normal)이 펼쳐질 것이라는 사실이다(슈밥, 2021).

실제로 코로나19 팬데믹으로 모든 것이 바뀌었다. 사회적 접촉이 ‘금기시’되었고, 앱으로 음식을 배달 및 상거래를 하고, 온라인으로 영화를 보고, 친구나 동료와 원격으로 대화하고, 비대면 수업을 하는 등 과거에는 디지털 애플리케이션과 서비스에 지나치게 의존하는 것을 꺼렸던 많은 사람들이 재빠르게 습관을 바꿀 수밖에 없는 상황이 되었다. 사회적 거리두기 및 봉쇄조치는 결과적으로 디지털 전환의 가속화를 불러온 것이다.

이러한 배경에는 이미 시작된 디지털기술의 혁명과 그의 급진적인 발달이 존재한다. 지리적 공간, 시간적 제약을 넘어 현실과 가상을 잇는 인터넷 공간에서 언제, 어디서든 업무, 교육, 소비 등 대부분의 생활이 가능할 수 있는 디지털 환경이 구축되었기 때문이다. 나아가 사물인터넷, 인공지능, 로봇공학 등으로 대변되는 ‘4차산업혁명’의 흐름과 더불어 무인화·자동화를 가속화시키고 있다. 사회적 거리두기가 의무화됨에 따라 다양한 장소에서 QR코드 체크인이 생활화되었고, 카페나 패스트푸드점에서는 키오스크를 통해 메뉴를 선택 주문하고, 증명서나 승차권 예매 등 각종 업무를 인터넷 또는 무인단말기를 통해 발급받아야 하는 등 생활세계의 디지털화가 급진전되었다. 이제



디지털 기술의 활용은 선택의 수준을 넘어 삶의 필수 영역이 되었다.

이처럼 디지털 전환은 우리가 생산하고 소비하고 거래하고 관리하는 방식을 가속화시킴으로써 편리성과 효율성을 극대화시키고 있다(카스텔, 2003:11). 이 같은 기술적 환경은 많은 이들에게 새로운 가능성을 열어준 것도 사실이나 디지털 격차를 격화시킴으로써 새로운 불평등을 가중시키고 있다(민동원, 2020; 박소영 외, 2019). 특히 정보취약계층인 노인들의 문제는 더욱 심각하다(오솔미 외, 2021). 노인들의 경우 4대 정보취약계층(장애인, 저소득층, 농어민, 고령층) 중에서도 디지털정보화 수준이 낮게 조사된 바 있는데, 디지털기술의 활용이 생존조건이 된 현실에서 노인들이 직면하는 문제는 불편함을 넘어 불이익으로 다가오고, 일상적 삶의 위기로 다가오기 때문이다. 더욱이 코로나 19가 앞당긴 비대면 시대에 노인의 정보 소외 현상이 심화되고 디지털 격차 현상도 가속화되고 있다.

컴퓨터나 인터넷을 사용해본 적이 없는 노인에게는 자동화 기술이 행정영역으로 확장된 상황에서 공공기관의 서비스를 받는 것은 무척 난해한 일이다. 또한 코로나19와 관련한 모든 정보가 온라인을 통해 실시간으로 오가는 상황에서 코로나19에 가장 취약한 고령층이 정보 획득에선 한발 늦을 수밖에 없다. 노인들이 이러한 현실에 직면했을 때의 당황스러움은 분노 또는 자존감 하락으로 이어질 수 있고 우울·고립감이 한층 악화될 수 있다(장인선, 2021). 이는 누구나 존엄한 삶을 누릴 권리를 박탈당하는 문제와 직결된다. 디지털 격차 해소는 보호와 시혜적 차원이 아닌 마땅히 누려야 할 노인들의 권리라는 인식이 필요하다.

이러한 상황에서, 코로나19 팬데믹과 비대면 사회 도래에 따른 노인의 디지털 격차와 소외 실태에 대한 다각적 분석과 노인의 디지털 권리와 인권 보호를 위한 정책적 대안을 모색할 필요가 있다. 따라서 본 연구는 노인들의 디지털기기 보유, 유지 및 접근성의 실태를 파악하고, 디지털 기기에서 소외된 원인을 분석하며 동시에 디지털 소외로 인한 노인의 인권상황 실태를 다층적으로 조사·연구함으로써, 그 결과를 바탕으로 실효성 있는 노인인권 보호 방안을 마련하는 데에 목적이 있다.

## 2. 연구의 범위

본 연구의 주요 내용은 크게 ① 노인의 디지털 기기 보유, 유지 및 접근성 실태 파악 및 사용 현황 분석, ② 노인의 디지털 격차와 관련한 유의미한 해외사례 비교 연구, ③ 디지털 격차로 인한 노인의 인권상황 전반에 대한 심층면접조사 ④ 코로나19 재난 속에서 노인이 겪는 디지털 격차·소외 해소를 위한 정책 현황 파악 및 개선 방안 제안으로 구성된다.

〈표 1〉 주요 연구 내용

연구내용		세부내용
1	노인의 디지털 기기 보유, 유지 및 접근성 실태 파악 및 사용 현황 분석	<p>1 디지털격차와 노인의 디지털 소외 등에 관한 국내외 선행연구 검토</p> <p>2 노인 디지털 격차 관련 실태조사 자료 수집·분석 기 발표된 관련 보고서 및 양적 통계자료 분석(디지털 소유 및 사용료 지출 등)</p> <p>3 코로나19 등 사회구조적 요인에 따른 노인의 디지털 격차와 소외 등 노인 인권 관련 주요 이슈 및 현황 분석</p>
2	노인의 디지털 격차와 관련한 유의미한 해외사례 비교연구	<p>1 국내외 노인 관련 법령 및 제도 분석, 사례 연구</p> <p>2 노인의 디지털소외와 격차 문제를 해소할 수 있는 유의미한 해외사례 비교연구</p>
3	디지털 격차로 인한 노인의 인권상황 전반에 대한 심층면접조사	<p>1 면접조사를 통해 평생교육권, 정보접근권 등의 측면에서 노인의 권리 침해 실태 파악 - 심층면접 실시(50명, 성별, 연령별, 지역별 및 경제활동시기 근로 유형 고려)</p> <p>2 심층면접 분석 - 디지털 소외의 경로, 노인 디지털 격차의 사회구조적 요인 등 분석 - 사회적 거리두기로 인한 노인 소외/디지털 소외, 디지털 격차 및 사회적 관계망 축소 양상 분석</p>
4	코로나19 재난 속에서 노인이 겪는 디지털 격차·소외 해소를 위한 정책 현황 파악 및 개선 방안 제안	<p>1 전문가 정책자문</p> <p>2 디지털 소외 문제 해소와 평생교육을 받을 권리, 정보접근권 보장을 위한 구체적인 제도적 개선방안 제안</p>

### 3. 연구방법

본 연구는 디지털 격차로 인한 노인의 인권상황 실태를 분석하기 위해서, 관련 기초자료 및 정보를 광범위하게 수집하여 분석한다. 기존의 유사 연구와 조사의 원자료(raw data)를 수집하고, 행정 데이터와 통계청 마이크로 데이터, 정부 및 관련 기관이 제공하는 기초통계 자료를 통해 노인의 디지털 격차·소의 실태와 관련 정책 및 프로그램의 현황을 파악한다.

특히, 본 연구는 질적 조사 중심으로 진행된다. 사전 조사는 연구책임자와 공동연구원 전원이 참여하여 각 대상별 심층 면접질문 개발, 문항 적합성 검증과 조사대상자 선정, 그리고 조사 방법과 진행 과정의 점검 사항을 검토하였다. 기본적으로 1:1 심층 면접을 통해 수집한 실태조사 결과를 체계적으로 분석하고, 그 결과를 바탕으로 코로나19 등 비대면 상황에서의 노인의 디지털 격차·소의 인권보장 정책 방안을 제시하고자 한다.

## 제2장

# 디지털 시대의 도래와 노인의 인권

1. 디지털 리터러시(Digital Literacy)와 노인
2. 디지털 격차(Digital Divide)와 노인 인권
3. 디지털 양극화와 노인 인권
4. 노인 디지털 격차·소외, 사회적 배제 현황



## 제2장 디지털 시대의 도래와 노인의 인권

20세기 끝자락에 폭발한 디지털기술혁명은 인류의 삶의 기반을 근본적으로 바꾸며 격변을 거듭하고 있다. 빛의 속도로 색깔도 무게도 없는 비트를 세계에 전달하는 정보기술혁명이 우리가 생각하고 꿈꾸고 소통하고 사랑하는 방식을 변모시켰고, 우리가 생산하고 소비하고 거래하고 관리하는 방식, 살고 죽는 방식을 변화시켰다. 디지털기술의 막강한 사회적 구성력이 삶의 터전을 전면적으로 개편하고, 사이버공간이라는 새로운 활동 무대를 선보이게 된 것이다(김문조, 2021: Toffler, 2002; Negroponte, 2007; Castells, 2003; 김남옥, 2017).

디지털기술혁명으로 촉발된 이 같은 변화에 주목한 초기 정보사회 학자들은 정보화의 진전이 인간의 삶의 질을 전반적으로 향상시킬 것이라는 낙관적 견해를 제기했다. 기술적 혁신으로 창조적 파괴와 경제발전을 가져올 것이고, 정치참여의 확대로 민주주의의 발전에 기여할 것이며, 정보 지식 전문가가 노동력의 다수를 차지함으로써 맑스가 주장한 계급관계가 소멸할 것으로 본 것이다(이명진, 박기태, 2009). 그러나 점차 디지털 시대의 어두운 측면을 직시하는 비판론적 견해를 제시하는 학자들이 등장하면서 기술과잉으로 인한 비인간화, 사생활침해와 같은 인권침해, 정보기술의 오남용에 대한 정보재해, 정보의 불균등한 분포로 인한 불평등 현상과 같은 디지털사회의 부작용

에 대한 비판론이 제기되었다.

그중에서도 ‘디지털 격차(Digital Divide)’로 통칭되는 새로운 ‘불평등’ 문제는 지대한 관심을 촉발해 왔다. 디지털 기술혁명이 주도하는 새로운 사회를 희망적으로 그리는 초기의 낙관론자들은 ‘디지털 격차’를 사회문제로 보지 못했을 뿐만 아니라 설령, 디지털 격차가 존재하더라도 정보화가 진전되면 자연스럽게 해결될 것으로 봄으로써 정보의 속성이 지닌 한계 및 지역, 계급, 세대, 젠더, 인종에 따라 불평등을 유발시킬 수 있음을 간과했다는 비판이 제기되었다. 이는 디지털 격차가 단순히 정보의 불균등한 분포에 그치는 것이 아니라 기존의 경제적, 사회적, 문화적 불평등과 맞물려 있다는 데 문제의 중요성이 존재한다. 디지털 시대에도 기존의 산업사회와 마찬가지로 부익부빈의 법칙이 정치·경제·사회·문화를 아우르는 모든 영역에 적용된다는 것이다(김문조, 2021; 이명진, 박기태, 2009).

이러한 문제는 사회체계의 존립을 위협하는 심각한 위기를 초래할 수 있다는 데 문제의 심각성이 존재한다. 접근성, 활용성의 격차가 기회 균등을 훼손시켜 기본적인 인권 보장 및 사회 자본(social capita) 형성에 악영향을 미칠 수 있을 뿐만 아니라 정보 소유 양과 질에 따라 계급분화가 일어날 수 있기 때문이다.

더욱이 AI로 대변되는 지능기술이 디지털 전환의 시대를 열어가고



있는 시점이다. 사물인터넷(IoT), 인공지능(AI), 로봇 공학과 같은 지능화된 디지털 기술의 세계화와 급속한 진화가 사회에 중대한 변화를 가져올 것으로 예견되고 있다. 이제 초지능(Super-intelligence), 초연결사회(Hyper-connected Society)가 우리 삶을 지배하는 생태계가 될 것으로 보인다(김남옥, 2022). 디지털 전환 국면은 ‘디지털 격차’의 새로운 단계에 진입하고 있음을 말해준다.

이러한 기술적 기반은 ‘Covid-19’ 팬데믹을 계기로 디지털화를 가속화시키는 원동력이 되었다. 일상적인 서비스가 점점 더 온라인으로 이동함에 따라 ‘언택트의 일상화’ 현상이 두드러지면서 디지털 격차는 더 큰 사회문제로 대두되고 있다. 정보기기 소유 및 인터넷 접속 가능 여부뿐만 아니라 디지털 활용 및 역량 수준에 취약한, 디지털 소외계층 - 장애인, 저소득층, 농어민이 배제되는 등 디지털 격차가 더욱 벌어지고 있다. 특히 팬데믹 기간에 가속화된 디지털화는 노인들의 소외감, 고립감, 우울감을 증가를 초래했다. 디지털화가 노인들에게 여러 기회를 제공할 수 있지만 자율성, 존엄성, 연결성을 강화하는 방향으로 디지털 시대의 노인 인권이 보장되는 정책이 마련될 필요가 있다.

# 1. 디지털 리터러시(Digital Literacy)와 노인

## 가) 디지털 리터러시(Digital Literacy) 개념과 구성요소

디지털 리터러시 (Digital literacy)는 다양한 디지털 자료에서 나온 정보들을 이해하고 활용할 수 있는 능력으로 정의되며, 현대사회에서 디지털 기술을 활용한 다양한 매체와 기기를 활용하여 지역사회에서 문화 및 사회적 활동을 적절하게 수행할 수 있도록 지원하는 능력을 의미한다 (권성호 & 현승혜, 2014). 디지털 리터러시는 디지털 기기들을 조작하는 능력에서부터 정보를 취득하고 취득한 정보를 활용하여 실제 일상생활에 적용하는 모든 과정에 이르기까지의 디지털 사용 능력을 의미한다 (임주희 등, 2020).

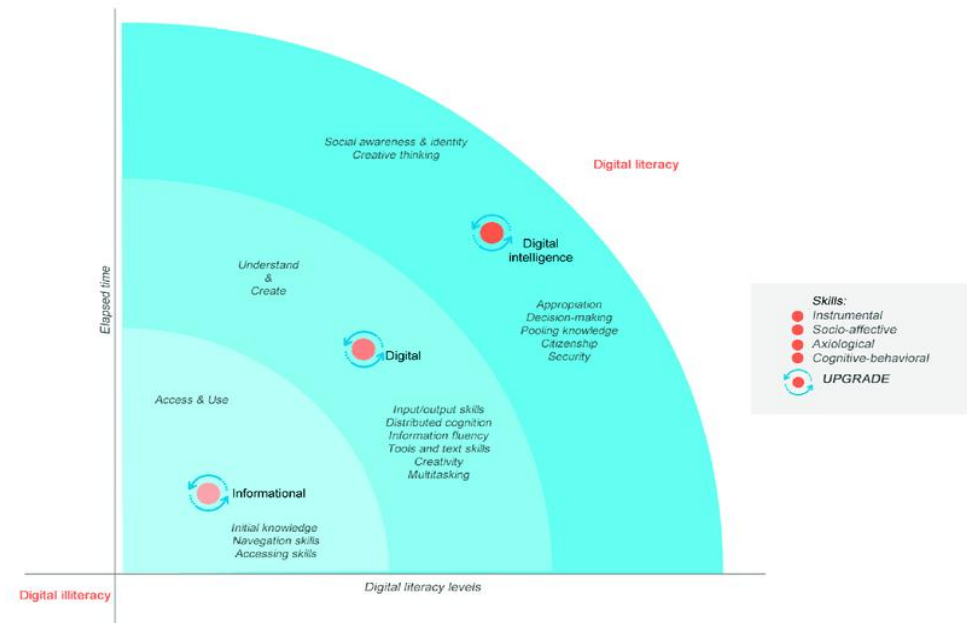
디지털 리터러시 능력은 디지털 기기에 대한 지식을 습득하여 활용할 수 있는 수용 (Accessibility) 능력과 디지털 기기를 사용하여 문제를 해결할 수 있게 하는 활용(Usability) 능력, 그리고, 정보를 활용하여 새로운 지식을 재구성하거나 재창출하는 창조적 생산 (Creative production) 능력이 포함되는 능력이다 (곽은지, 2016; 권성호 & 현승혜, 2014). 또한, 강정목 등 (2014)의 연구에서는 디지털 리터러시 능력에는 정보를 활용하고 문제를 해결할 수 있는 능력과 비판적 해석 능력, 디지털 기기를 활용하여 정보나 의견을 교류하는 의사소통 능력이 포함된다고 정의한다.

디지털화는 개인의 욕구에 기반한 맞춤형 서비스를 파악하여 효과적으로 활용할 수 있게 지원하며, 시간적, 공간적 한계를 벗어나 사회적 관계를 확장하고 생활의 편리함을 제공하고 있다 (임주희 등, 2020). 헬스케어 분야에서도, 디지털 기술을 활용하여 개인의 변화와 흐름을 파악하여 미래를 예측하며, 최적화된 서비스를 도출하여 개개인에게 필요한 맞춤형 헬스케어 솔루션을 제공하고 있다 (KCERN, 2017). 따라서, 디지털 리터러시 능력은 현대사회에서의 적응과 스마트한 일상생활의 전개를 위한 필수 능력으로 고려되며, 기본 역량으로 자리를 잡고 있다 (임주희 등, 2020).

## 나) 노인과 디지털 리터러시(Digital Literacy)

디지털 리터러시에 대한 능력은 노인들에게도 필수적으로 요구되고 있으며, 디지털 사회는 디지털 기기와 문화에 익숙하지 않는 노인들에게도 변화와 함께, 새로운 삶의 양식을 요구하고 있다 (임정훈, 등, 2020). 하지만, 디지털 기기가 없거나 사용이 미숙한 노인들은 디지털 사각지대에 놓여 디지털 소외 (Digital exclusion) 일상생활에서 다양한 어려움을 경험하고 있다 (이동석, 2021). 특히, 노인들의 지역, 경제, 사회, 문화적 배경과 낮은 소득수준과 교육수준 등의 영향으로 다른 세대들과 디지털 격차를 증가시키고 있으며, 사회적 불평 등의 문제로 이어지고 있다 (임주희 등, 2020).

[그림 3] 노인들의 디지털 리터러시 프로세스 (Martinez-Alcala et al., 2021)



노인들이 디지털 리터러시 레벨에서 고려하는 네 가지 기술은 1) 도구 (Instrumental): 하드웨어 및 소프트웨어 사용을 위한 실용적 지식과 디지털 기술의 사용에 대한 학습과 이해를 포함, 2) 사회-정서적 (Socio-affective): 정보통신 기술을 활용하여 타인과 정서적 유대를 형성하고 효과적인 의사소통을 할 수 있는 능력으로, ICT를 통한 의사소통 및 사회화 능력을 의미, 3) 가치 (Axiological): ICT 사용과 관련하여 윤리적 가치를 획득하는 능력으로 인터넷 정보에 대한 인식을 의미, 4) 인지적 행동 (Cognitive-behavioral): 정보에 의미를 부여하기 위해 검색, 선택, 분석, 해석, 재창조할 수 있는 지식과 인지적 기술의 습득을 의미한다 (Martinez-Alcala et al., 2021). 일련의 기술은 [그림 3]과 같이 단계적으로 이어지며, 일련의 기술은 Digital intelligence로 이어지며, 디지털 생활의 요구에 적응해 나가

게 된다 (Rahman et al., 2021).

특히, 노인들의 낮은 스마트 기기의 보급과 접근성, 낮은 소득수준과 환경적 특성 등은 디지털 서비스를 구매하고 이용을 제한하고, 다른 세대와 비교하여 노인들의 디지털 격차를 증가시키는 중요한 요인으로 고려되고 있다 (주경희 등, 2018). 게다가 노인들의 노화과정에서 발생하는 인지적, 신체적 기능 저하는 다양한 디지털 기기를 학습하는 데 어려움을 증가시키고, 다양한 디지털 서비스를 활용하는 데 있어서 상당한 제한으로 작용하고 있다. 이에 따라서, 노인들은 자신감이 저하되고, 일상생활에서 높은 불안과 스트레스 수준을 경험하고 있다 (임정훈 등, 2020).

2019년 디지털 정보격차 실태조사에 따르면, 노인들은 [그림 4]와 같이 정보취약계층으로 분류되며, 다른 인구집단에 비해서 정보취약성이 매우 높은 집단으로 보고된다 (과학기술정보통신부, 2019). 노인들은 디지털 정보화 수준 중에서 접근과 역량, 활용의 모든 부분에서 어려움을 겪고 있었으며, 컴퓨터, 모바일 기기, 인터넷 등의 보유수준이 적고, 이를 활용한 인터넷 쇼핑, 은행, 행정 서비스 이용과 식당 카페에서의 키오스크 (Kiosk, 무인주문단말기) 이용에 있어 상당한 어려움을 겪고 있다고 보고된다 (한국보건사회연구원, 2020).

[그림 4] 디지털 정보격차



노인들의 정보격차는 다양한 선행연구를 통해 보고되고 있다. 황용석 등 (2012)는 20대와 30대와 비교하여 노인들은 온라인 기술수준에서 현저히 낮은 수준을 보인다고 하였고, 안정임 & 서윤경 (2014)도 미디어 이용기술, 속성이해, 정보평가, 표현능력 및 기술, 소통과 공유, 시민성에서 60대 이상 노인은 다른 연령대에 비해 가장 낮은 수준이라고 보고하고 있다. 이숙정 & 육은희 (2014)도 정보활용, 콘텐츠 생산, 사회적 연계 능력에서 60대 노인들이 가장 낮은 수준이라고 보고한다. 최인호 등 (2018)도 노인들의 기능적 및 비판적 소비능력, 기능적 및 비판적 생산능력이 낮다고 보고한다. 김경희 등 (2019)도 노인들이 모바일, 컴퓨터, 인터넷 이용, 차단 및 조절, 비판적 이해, 사회적 소통, 책임과 권리능력이 다른 연령보다 현저하게 낮게 나타났다고 보고하고 있다.

## 2. 디지털 격차(Digital Divide)와 노인 인권

### 1) 디지털 격차의 개념적 논의

오늘날 디지털 기술은 생산과 소통을 위해 경제적, 정치적, 사회문화적으로 활용되고 있다. 따라서 더 나은 접근성과 기술적 전문성을 갖춘 사람들은 정보통신기술(ICT) 기술의 잠재력을 최대한 활용 가능하다. 최신 기술 노하우를 가진 사람은 더 많은 혜택을 누리고 높은 사회적 경제적 지위를 점할 수 있으며, 더 많은 사회적 자본(Social Capital)을 소유할 수 있는 것이 특징이다. 온라인에서 보내는 시간, 인터넷 사용에 대한 능숙도 및 다양한 인터넷 사용 방법을 소유한 사람들은 ICT 사용으로부터 더 많은 혜택을 얻게 되는 것이다. 이는 ‘디지털기술발전’이 사회불평등의 새로운 요소라는 문제의식과 맥을 같이 한다.

디지털 격차는 주로 계층, 성, 세대, 지역, 국가라는 변인에 의해 발생된다고 보고되어 왔다.<sup>1)</sup> 그 구체적 양상으로는 디지털기기에 대한 접근성의 격차, 정보 활용능력의 격차, 정보에 대한 수용태도의 격차로 세분화할 수 있다(김문조·김종길, 2002). 디지털 격차는 컴퓨터나 인터넷이 보급되기 시작한 초반에는 주로 기기에의 접근성에 초점

---

1) ‘디지털 격차(Digital Divide)’라는 용어는 1995년 미국의 여러 신문에서 처음 사용되었다. 물론 ‘디지털 격차(Digital Divide)’ 개념은 너무나 다양한 정의와 함께 무수한 논란과 오해를 불러일으켰고 심지어 이 개념을 폐기하자는 주장도 제기되었으나 곧 다른 국가로 확산되면서 2000년대 접어들면서 사회적, 학문적 의제로 확실하게 자리 잡았다(반 다이크, 2022: 12).

을 맞추었다면, 이후에는 디지털 기기에의 접근성보다는 디지털 활용 능력에 주목하는 경향이 있다(van Deursen & van Dijk, 2019).

디지털 격차란 “컴퓨터와 인터넷에 접근할 수 있는 사람과 없는 사람 간의 격차”로 정의하기 쉬우나 디지털 격차는 매우 다면적이며 접근성, 이용범위, 검색 지식, 기술적 연결과 사회적 지원의 질, 정보의 질에 대한 판별 능력과 정보 이용의 다양성 등 많은 요소를 포함하고 있는 개념으로 이해할 수 있다(Dimaggio, 2001). 김문조와 김종길은 일찍이 디지털 격차를 세 가지 유형으로 분류한 바 있다. 기회격차(Opportunity Gap), 활용 격차(Utilization Gap), 수용격차(Reception Gap)가 그것이다.

기회격차(Opportunity Gap)는 접근성에서 기인한 디지털 격차(access digital divide)로, 컴퓨터와 인터넷 접근성(access)을 소유한 사람과 그렇지 못한 사람으로 구분할 수 있다. 디지털 사회에서는 정보접근을 위한 기기와 같은 하드웨어뿐만 아니라 필요한 소프트웨어나 콘텐츠에 대한 대가를 치러야 정보화의 기회를 누릴 수 있게 된다. 이러한 사회에서는 경제적 취약계층에게 정보이용 기회가 제한될 수밖에 없다(황영호, 2022; 김문조, 2021).

활용 격차(Utilization Gap)는 정보 획득을 위해 비용을 지불할 능력뿐만 아니라 원하는 정보를 잘 찾아낼 수 있는 프로그램 활용 능력에 의해서도 좌우된다고 볼 수 있다. 기회격차로 인한 수혜층과 비수혜층 간의 디지털 격차는 정보기기의 정교화나 사용방식의 복잡성이 증대됨에 따라 효율적 활용의 측면으로 이어질 가능성이 높다. 프로그램 활용 역량을 지닌 디지털 전문직 종사자와 같은 사람들이 상위



계층으로 이동하고 있는 추이는 이와 관련이 깊다 하겠다. 이는 또한 인간관계나 신뢰가 직결된 ‘사회자본(Social Capital)’과 직결되는 변인이라 할 수 있다(황혜선, 1999; 김문조, 2021).

수용격차(Reception Gap)는 정보기기의 접근성이나 정보 활용성을 넘어, 사용자들이 디지털 콘텐츠를 적절히 받아들여 삶의 질을 향상시킬 수 있는지의 여부와 관련을 맺는다. 이는 단순히 게임, 커뮤니케이션, 전자상거래 혹은 인터넷 주식매매 등을 넘어 폭넓은 생활 체험이나 문화 체험으로 확장시킬 수 있는 소통 기회의 증진에 있으므로, 수용격차의 경우 정보의 주체적 향유가 중시된다고 볼 수 있다. 이는 디지털 격차 논의를 리터러시 개념으로 구분한 Cavin(2000)의 논의와도 통한다.

디지털 격차의 유형을 기회격차, 활용 격차, 수용격차의 세 차원으로 구분한 이 같은 논의는 반 다이크의 ‘자원과 전유이론(resources and appropriation theory)’과 연결시켜 논의를 확장할 수 있다고 본다.

## 2) 4단계 디지털 격차론

반 다이크는 ‘자원과 전유 이론(resources and appropriation theory)’을 통해 디지털 격차가 단순히 기기의 접근가능성 여부만을 의미하지 않는다는 점을 분명히 한다. 말하자면 기술수용이 일어나기 위해서는 먼저 사람들의 동기 유발이 일어나야 한다. 기술을 수용하

고자 하는 동기가 긍정적이냐 부정적이냐에 따라 디지털 격차의 첫 번째 수준인 디지털 기기의 소유 혹은 접근 가능성 여부를 결정하고, 이는 또한 디지털기량 또는 디지털 활용 역량의 함양으로 연결되며, 그 결과 자원의 불평등한 분배를 초래한다는 디지털 격차의 4단계 모형을 제시한 바가 있다(반 다이크, 2022).

이는 오랫동안 한 국가의 인터넷 연결률이 포화상태에 이르면 디지털 격차 문제가 해소될 것이라는 정책입안자들의 공통된 의견에 대한 반론이기도 하다. 디지털 기술의 급진적 발전으로 한국을 비롯한 여러 국가들은 이미 인터넷 이용률이 95%를 상회한다. 그럼에도 디지털 격차는 해소된 것이 아니라 오히려 다층적이고 복합적인 형태로 진화해나가고 있다는 것이 반 다이크의 진단인 것이다(van Deursen & van Dijk, 2019: 354-355: 반 다이크, 2022).

이처럼 반 다이크는 인터넷 연결률이 높은 수준에 도달함에 따라 디지털 격차에 대한 연구의 많은 관심이 인터넷 연결(access)과 관련된 지표(격차 1단계)에서 인터넷 기술과 이용에 대한 지표(격차 2단계)로 옮겨갔으며, 보다 최근에는 인터넷 사용의 결과로 파생되는 다양한 자본의 불평등한 분배 지표(격차 3단계)로 초점을 맞추고 있다는 점을 강조한다. 그러나 유비쿼터스적인 디지털 환경을 구축한 국가들이라 하더라도 물리적 접근에서 1단계 차원의 격차를 간과해서는 안 된다고 본다. ‘동기→엑세스→활용역량→참여’는 순차적으로 진행되는 것으로 보기 때문이다(van Deursen & van Dijk, 2019:354-355).

이러한 맥락에서 반 뒤르센과 반 다이크(van Deursen & van Dijk)는 첫 번째 단계의 엑세스 격차가 노인들의 디지털 환경에서의

삶의 수준을 측정하는 척도가 될 수 있음을 시사한다고 보았다. 예컨대 인터넷에 접속하는 데 사용되는 일반적인 기기는 데스크톱과 노트북, 태블릿 그리고 스마트폰이다. 그 외 게임콘솔과 스마트TV가 있다. 또한 다양한 주변 장비를 사용할 수 있으며 그중 가장 일반적인 것은 프린터, 스캐너, 추가 화면 및 하드 드라이브, 도킹 스테이션이다. 이러한 각 추가 기능은 보다 만족스러운 온라인 경험을 제공하여 사용자를 지원한다.

결국 각각의 기기는 저마다의 기능이 있고 더 많은 기기를 소유할수록 사회적 참여나 콘텐츠 생성 및 정보 검색 수준에 영향을 미치기 때문에 더 좋고 다양한 경험을 할 수 있는 기회가 제공된다고 할 수 있다. 이 때문에 이들은 스마트폰이나 태블릿만 사용하는 사람들을 ‘모바일 하층민(mobile underclass)’으로 규정한다. 이는 다양한 기기의 소유 여부가 세대 및 소득 격차와 직결되므로 이른바 ‘디지털 취약계층’, 그중에서 노인들의 디지털 배제 정도를 측정하는 척도가 될 수 있음을 시사한다.

또한 1단계 디지털 격차에서 고려해야 할 것은 디지털 기기의 유지관리비용 문제이다. 기기가 불안정해지거나 고장이 나거나 소프트웨어 업데이트를 할 수 있는 추가 비용이나 수리비용이 이에 해당한다(van Deursen & van Dijk , 2019: 257). 이는 많은 사람들이 지속적으로 안정적으로 인터넷을 사용할 수 있는 조건이므로 디지털 격차를 알아볼 수 있는 지표가 될 수 있다고 본다.

따라서 접근 기회 격차는 결국 개인이 속한 사회경제적 위치가 결정한다고 볼 수 있다. 그리고 이러한 경제적 격차는 디지털 기술역량

의 불평등으로 연결되고 중국에는 각종 사회적 참여를 제한함으로써 다양한 자원을 획득할 수 없는 결과로 이어진다. 요컨대 반 다이크의 자원과 전유이론은 ‘사회의 범주적 불평등→자원의 불평등한 분배→디지털 기술에 대한 불평등한 접근’으로 진행된다는 것을 핵심으로 한다. 따라서 디지털 격차를 해소하기 위해서는 불평등을 해결하기 위한 정책이 우선돼야 한다는 것이 그의 주장인 것이다.

### 3) 디지털 자본(Digital Capital)

부르디외는 자본의 개념을 그것을 소유한 사람들에게 이점을 제공하고 시간이 지남에 따라 축적되고 영속화될 수 있는 모든 자원으로 해석한다. 자본의 개념을 경제적 차원만으로 규정한 마르크스와 달리 부르디외는 자본이 반드시 ‘물질적 부의 집합’으로 해석되는 경제자본으로 환원될 수 없다고 보았다. 그는 자본을 네 가지 유형으로 구분했다. 경제자본(Economic Capital), 사회자본(Social Capital), 문화자본(Cultural Capital), 상징자본(Symbolic Capital)이 그것이다. 이들은 사회적 구성에 따라 가치가 부여되고 개인의 일상생활과 사회적 불평등을 생산/재생산하는 데 핵심적인 역할을 하는 자원의 유형인 것이다(Ragnedda & Ruiu, 2020). 이 가운데 특히 강조되어야 할 것은 경제자본, 사회자본, 문화자본이다.

경제자본(economic capital)은 그야말로 상품과 서비스를 소비하기 위해 사용될 수 있는 돈과 물질적 대상을 지칭한다면 사회자본

(social capital)은 집단 소속에 기초한 자원을 의미한다. 문화자본(cultural capital)은 지식, 기술, 교육, 사회문화적 구별에 의해 형성되는 것이라 할 수 있다.

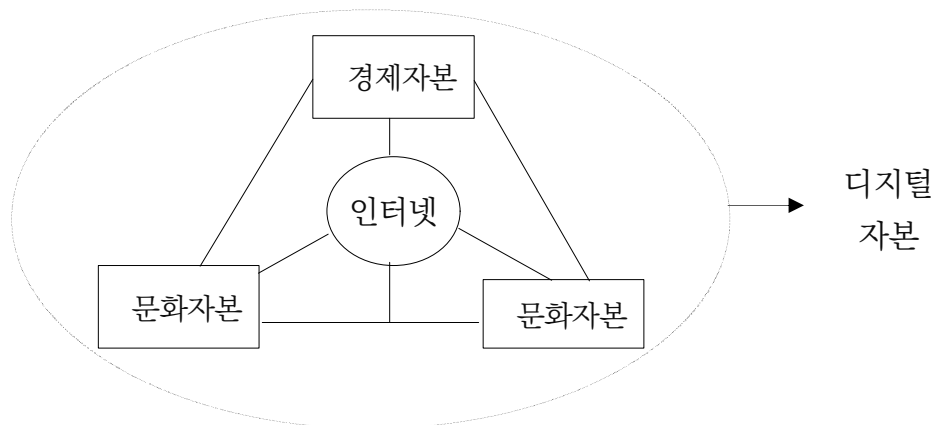
카츠와 라이스(Katz & Rice, 2002)는 부르디외의 자본 개념을 다음과 같이 인터넷에 적용 가능하다고 보았다. 모든 형태의 자본이 인터넷 액세스에 영향을 미치기 때문이다.

우선 경제자본은 컴퓨터와 인터넷에 대한 물리적이고 물질적인 접근을 위해서는 반드시 필요한 요소이다. 또한 사회자본은 다른 사람들로부터 인터넷에 연결하는 방법이나 스마트폰 앱 설치 및 사용 방법을 배울 수 있는 길이 될 수 있으며, 문화자본은 문화적 배경이 다른 사람들이 이용할 수 있는 콘텐츠의 다양성을 경험하는 데 중요한 자원이라 할 수 있다. 그리고 이 세 가지 조건이 충족되면 다시 인터넷은 다시 각각의 자본 형태에 영향을 미친다고 보는 것이다. 예컨대 수익성 있는 자원을 온라인으로 구매하거나 더 나은 일자리를 찾음으로써 경제자본이 증가한다든지(경제자본), 물리적 네트워크를 가상 네트워크로 확장하여 시민참여와 공동체의식을 증대시킬 수 있으며(사회자본), 인터넷을 학습 목적으로 사용함으로써 문화자본을 증대시킬 수 있는 것이다(Katz & Rice, 2002).

Ragnedda와 Ruiu는 이를 ‘디지털 자본(Digital Capital)’으로 개념화한다. 자본의 한 형태로서 디지털 자본은 부르디외가 상정하고 자본의 기능, 즉 (1) 사회적 이익을 낳는다 (2) 축적될 수 있다 (3) 투자와 노력이 필요하다 (4) 다른 형태의 자본으로 전환될 수 있다, 이 네 가지 요소를 모두 포함하고 있다고 본 것이다(Ragnedda &

Ruiu, 2020: 18).

[그림 5] 부르디외의 자본의 인터넷 적용



그러므로 인터넷과 부르디외의 자본개념을 결합해 ‘디지털 자본’으로 개념화할 수 있을 것으로 보인다. 이는 자본을 강화하는 방식으로 인터넷을 사용하느냐 그렇지 않은 방식으로 사용하느냐를 가늠하는 ‘사용격차’로 연결된다고 볼 수 있다.

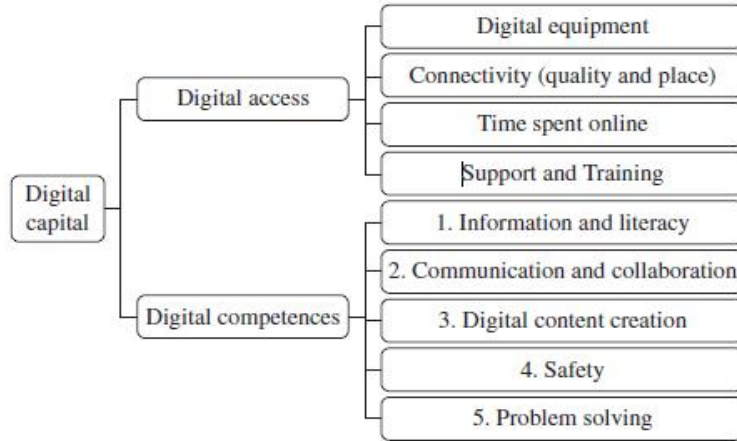
요컨대 디지털 자본의 개념은 축적, 전환 및 수익성 측면에서 부르디외가 나열한 모든 속성을 포함하고 있다. 인터넷 중심 사회에서 디지털 자본은 부르디외의 자본과 같이 사회 계층화 및 관련 불평등을 해석하는 핵심 구성 요소가 된다. 다시 말해 디지털 자본은 축적될 수 있는 내재화된 능력과 적성(디지털 역량), 외재화된 자원(디지털 기기)의 축적으로 해석되어야 할 뿐만 아니라 변형되고 생산적으로 재투자되어 다른 형태의 자본으로 전환될 수 있으므로 디지털 시대의 불평등을 이해하기에 적절한 도구가 될 수 있는 것이다(Ragnedda &

Ruiu, 2020).

Ragnedda & Ruiu는 디지털 자본 이론이 반 다이크의 자원과 전 유 이론과도 맥이 닿아 있다는 점을 강조한다. 전술한 바와 같이 반 다이크는 범주적 불평등(개인 및 위치)이 자원의 불평등한 불평등을 낳고, 이는 다시 사회에서 디지털 기술에 대한 불평등한 접근을 유발한다는 점을 강조한 바 있다. Ragnedda & Ruiu에 의하면 반 다이크의 이러한 주장은 경제자본이 접근의 불평등으로 요약되는 1단계 디지털 격차에 영향을 미치는 반면, 문화자본은 2단계 디지털 격차, 즉 디지털 기술 및 인터넷 사용의 불평등에 영향을 미치고 결정한다(Ragnedda & Ruiu, 2020: 22). 결국 사회경제적, 문화적 요인이 디지털 참여에 필요한 ‘디지털 준비성(readiness)’을 향상시키는 요인이라 볼 수 있는데, 이 ‘디지털 준비성(readiness)’은 다른 형태의 자본처럼 디지털 기술의 배우기 위한 시간과 노력의 측면에서 투자를 요구하는 ‘디지털 미디어 리터러시(digital media literacy)’에 선행하는 것으로 해석할 수 있는 것이다(반 다이크, 2022; Ragnedda & Ruiu, 2020: 23).

다음은 ‘디지털 자본의 구성 요소’이다.

[그림 6] 디지털 자본의 구성 요소



### 3. 디지털 양극화와 노인 인권

한국은 높은 수준의 디지털 인프라를 갖추고 있는 국가로 손꼽힌다. 한국이 디지털 환경에 있어 단연 상위권에 속하는 것으로 평가되는 이유이다. “세계 최고 수준의 디지털 접근성 보유”<sup>2)</sup>, “세계 최고 수준인 한국”<sup>3)</sup>, “OECD국가 중 디지털 접근성 최고”<sup>4)</sup>…등은 2022년 3월에 한국경제연구원이 내놓은 ‘해외 주요 기관의 디지털 경쟁력 비교 자료 분석 결과’를 언론사들이 보도하면서 내세운 표제어들이다. 이는 특히 한국이 “OECD 국가들 가운데 ‘인구 100명당 100Mbps 이상

2) 장문기, 2022, “한국, 세계최고 수준 디지털 접근성 보유…기업들 제대로 활용 못해”, 야주경제(2022.3.29., 최종접속일 2022. 11. 7.).  
 3) 최태우, 2022, “디지털 접근성 최고 수준인 한국, 기업 DT역량은 하위권…이유는?”.ITBizNews(2022.3.29., 최종접속일, 2022.11.7.).  
 4) 한예슬, 2022, “韓, OECD 중 디지털 접근성 최고…기술 활용 역량은 하위권”, 중앙일보(2022.3.9., 최종접속일, 2022.11.7.).



고정 광대역 가입자 수'가 40.0명으로 가장 높아, 고품질 인터넷에 대한 접근성이 세계 최고 수준인 것으로 나타났다”는 한국경제연구원의 ‘보도자료’(2022.3.29.)<sup>5)</sup>에 기반한 것으로 풀이된다.

물론 이 보도자료는 ‘세계 최고 수준의 디지털 인프라에 비해 기업들의 디지털 활용역량이 지극히 낮은’ 한국사회의 현실을 표제로 내세웠다. 그런데 이를 다시 면밀히 들여다보면 우리 사회가 직면한 문제의 핵심이 무엇인가가 단적으로 드러난다. 중소기업의 디지털 역량이 대기업에 비해 현저하게 뒤처지는 현실, 그리고 중소기업 종사자 중 60세 이상의 비율이 매우 높은 현실을 반영하고 있기 때문이다. 특히 세계 주요 기관의 ‘디지털경쟁력 비교분석’에서 한국은 OECD국가 중 세대 간 디지털 격차가 가장 큰 것으로 나타났는데, 이 역시 고도화되고 있는 한국의 디지털 환경과 ‘디지털 취약 계층’의 증가가 맞물리는 현상이 불가피하게 전개될 것이라는 전망과 맞물린다. 이는 곧 ‘고령화’와 ‘디지털 양극화’가 우리 사회의 주요 과제를 시사한다.

그런데, 중요한 것은 디지털 격차가 단순히 개인이 감수해야하는 불편이나 역량 부족의 측면으로 인식해서는 안 된다는 것이다. 디지털 격차로 인해 발생하는 모든 문제는 불편의 문제가 아니라 불이익의 문제로 인식해야 한다는 것이다. 즉 디지털 액세스는 곧 인권문제요

---

5) 한경연의 2022년 3월 29일 석간, “디지털 역량의 국제비교와 시사점”이라는 보도자료 참고(“한국, 디지털 접근성은 最高, 기업의 디지털 역량은 하위권”  
[http://www.keri.org/web/www/news\\_02?p\\_p\\_id=EXT\\_BBS&p\\_p\\_lifecycle=0&p\\_p\\_state=normal&p\\_p\\_mode=view&\\_EXT\\_BBS\\_struts\\_action=%2Fext%2Fbbs%2Fview\\_message&\\_EXT\\_BBS\\_messageId=356334](http://www.keri.org/web/www/news_02?p_p_id=EXT_BBS&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&_EXT_BBS_struts_action=%2Fext%2Fbbs%2Fview_message&_EXT_BBS_messageId=356334), 최종접속 2022.11.7.).

사회 정의의 문제인 것이다. 특히 노인들은 디지털 취약 계층으로 분류되는 집단 중에서도 디지털 격차로 인해 발생하는 시민적, 정치적, 경제적, 사회적 및 문화적 권리에서 배제되고 있는 대표적인 그룹이라 할 수 있다. 그럼에도 지금까지 디지털 격차에 관한 논의는 시혜적인 관점에서 이루어진 측면이 강하다. 또한 ‘디지털 격차는 곧 인권 문제’라는 문제의식이 제기되고 있으면서도 이에 대한 개념 정의와 충분한 이론적 논의가 이루어진 상태는 아니라 논의의 ‘과정’ 중에 있는 이슈이다. 디지털 격차에 대한 새로운 관점이 요구되는 이유이다.

## 1) 고령화와 노인 인권

고령화는 세계적인 현상이다. 한국사회 또한 예외는 아니다. 우리의 고령화는 이미 1980년도부터 시작되어 1995년에 고령사회로 진입하기 시작했으며 2000년에 초고령사회로의 진입이 시작되었다고 보고되고 있다. ‘2022통계청 고령자 통계’에 따르면 2022년 65세 이상 고령인구 비율이 전체 인구의 17.5%인 901만 8천 명으로, 2025년에 이르면 이 비중이 20%를 넘어설 것으로 예측된다. OECD 국가들 중 가장 가파르게 진행되는 ‘초고속’ 고령화 국가로 손꼽히는 한국사회는 사회의 전방위적인 차원의 정책적 변화가 요구되는 시점이라 하겠다 (최재현·윤현위, 2012: 363-364; BBC Korea, 2022<sup>6)</sup>).

고령화로 인한 사회 문제는 노동생산성 저하와 연금 수급자 증가, 그리고 복지비용의 급속한 증가 등 사회 전 영역에 걸쳐 광범위하게 현시되고 있다. 이러한 문제는 세대갈등이나 노인 개인의 삶에 부정

---

6) BBC Korea, 2022. “한국 ‘초고속 고령화’ 진행중..사람들 문제 체감 못하는 이유?”( BBC Korea, 2022. 9.30. <https://www.bbc.com/korean/articles/cqlynv7ql8lo>)

적인 영향을 미칠 공산이 크다. 노년기는 신체적, 인지적, 정신적 발달의 퇴행기다. 일자리 상실로 인한 경제적 어려움, 신체건강의 약화와 판단능력 부족 등을 겪을 확률 또한 노인이 다른 계층에 비해 월등히 높은 것도 사실이다. 이는 노인들이 편견이나 차별, 학대, 소외 등 다양한 인권 침해에 노출될 가능성이 높아짐을 시사한다.

실제로 2017년 국가인권위원회의 보고서에는 대다수 노인들이 실생활에서 다양한 종류의 차별 경험을 공유하고 있었음을 밝히고 있다. 2015년 노인 권리 국제연대(Global Alliance for the Rights of Older People)가 50개국 노인을 대상으로 조사한 결과, 응답자들은 사회활동, 재정 서비스, 정보, 신기술 등 다양한 영역에서 배제되었고 심지어는 낙인찍히고, 무시와 모욕을 당하고, 신체폭력이나 언어폭력을 당한 경험을 공유하고 있었다. 나아가 이들은 고립감, 외로움, 소외감, 죄절감 등으로 고통을 겪고 있었다(국가인권위원회, 2017:3-7). 한국사회의 노인들의 상황도 크게 다르지 않다.

고령화에 대한 국제사회의 논의는 1982년 ‘비엔나 회의’와 2002년 ‘마드리드 회의’에서 이루어졌다. 선진국의 고령화문제를 주제로 개최된 ‘비엔나 회의’에서는 ‘고령화에 관한 정치선언과 행동계획’을 채택했는데, 여기에서는 노인들의 건강과 영양, 노인소비자보호, 주거와 환경, 가족, 사회복지, 소득보장과 고용, 교육 등의 분야에서 실시되어야 할 정책방향이 권고되어 있다. 또한 고령화가 선진국만의 문제가 아니라는 차원에서 이 문제를 다룬 ‘마드리드회의’에서는 ‘고령화에 대한 정치선언과 행동계획’을 채택했다. 이 채택은 모든 사람들이 안전과 존엄을 가지고 노후를 보내며 완전한 권리를 가진 시민으로서

지속적인 사회 참여를 보장하는 것을 골자로 하고 있다. 이 두 회의 사이에 유엔총회에서 채택된 것이 ‘노인을 위한 유엔원칙’<sup>7)</sup>(1991년)”이다. 이 원칙은 고령화와 노인인권에 대한 이 원칙은 고령화와 노인의 인권에 대한 논의의 뼈대를 이루고 있다는 데 의의가 있다(류은숙, 2006: 심재호, 2005).<sup>8)</sup>

노인을 위한 유엔원칙이 표명하고 있는 키워드는 ‘독립 (Independence), 참여 (Participation), 돌봄(Care), 자아실현, 존엄’이다. 이는 노인들이 독립된 삶을 살아가기 위한 물질, 정신적, 교육적, 건강 보호를 위한 지원을 제공받는 것, 정책형성과 이행에 참여하고 다양한 사회활동에 참여하는 것, 존엄성이 보장되는 돌봄을 받는 것, 자아실현을 위해 여러 자원에 접근하는 것, 공정하게 대우받으며 육체적 정신적 학대로부터 자유로워야 하는 것, 이 모든 것들은 노인들이 마땅히 누려야 할 권리임을 천명한 것이라 볼 수 있다(노인을 위한 유엔원칙).

그러나 현실은 이러한 원칙이 구호 차원에 머물러 있다는 것이다. 오히려 노인 차별, 혐오가 부각되고 있고 세대 간 갈등의 심각성이 자리하고 것이다. 여기에 더해 디지털 기술의 급진전으로 인한 디지털 양극화로 노인들의 소외가 배가 되고 있다. 구호에 그치고 있는 ‘노인을 위한 유엔 원칙’이 디지털양극화시대에도 여전히 호명되어야

---

7) 1991년 12월 16일 유엔총회 결의 46/91

8) 류은숙, 2006, “노인을 위한 유엔 원칙((UN Principles for Older Persons, 인권운동사랑방. 1991.9.26.), <https://www.sarangbang.or.kr/oreum/69127>)  
심재호, 2005, “노인의 인권과 사회복지”(참여연대, 2005.5.10. 류은숙, 2006, “노인을 위한 유엔 원칙((UN Principles for Older Persons, 인권운동사랑방. 1991.9.26.), <https://www.sarangbang.or.kr/oreum/69127>)

할 원칙인 것이다.

## 2) 디지털 양극화와 노인 인권

점차 디지털 기술은 급진화·고도화·정교화되고 있어 기술지체 현상 또한 일상화되고 있다. 실제로 소수의 얼리어답터가 아닌 이상 새로운 기술, 기기에 대한 역량이 오히려 감축되고 있다고 보고된다. 대부분 스마트폰 소지자들이 활용가능한 수많은 기능들 중 전화통화, 문자 교환, 뉴스 검색, 유튜브 영상물 감상 등 지극히 한정된 범주의 활동들만 구사하며 살아간다는 최근 조사결과가 이를 뒷받침한다(김문조, 2021). 이는 '20:80 사회'로 대변되는 '경제적 양극화' 논제와 마찬가지로 디지털 자본의 양극화에 대한 논의가 확산될 가능성이 크다. 디지털 부자와 디지털 빈자간의 격차는 경제자본, 사회자본, 문화자본과 섞이면서 생활세계의 격차로 이어질 수 있기 때문이다.

디지털 기술의 역할과 초고속 광대역 접속의 중요성은 Covid-19 팬데믹 기간 동안 더 명백해졌다. 초고속 인터넷은 사람들이 일상 업무를 수행하고, 다른 사람들과 의사소통하고, 가족 및 친구와 연락을 유지하며, 학업을 완료하고, 구직 활동 및 이벤트를 확인하며, 금융거래를 하는 데 필수불가결한 도구가 되었다. 그럼에도 세계의 많은 지역, 다양한 계층의 사람들이 초고속 인터넷에 액세스조차 할 수 없는 비율도 높은 상황이다. 이는 사회, 정치, 경제, 문화 생활에 참여하는 능력에 영향을 미침으로써 불이익을 초래한다는 데 문제가 있

다. 이러한 구조적 현실은 “디지털 레드라이닝(Digital redlining)”, 즉 디지털 기술, 디지털 콘텐츠, 인터넷을 사용해 이미 소외된 그룹들 간 불평등을 영구화를 초래하고 이는 결국 사회적, 경제적 불평등을 공고히 할 수 있기 때문이다(Sanders & Scanlon, 2021)<sup>9)</sup>.

이처럼 오늘날 디지털 시대에 인터넷은 자원, 직업, 의료 및 교육에 대한 접근권을 확보하는데 중심적인 역할을 한다는 점은 분명하다. 샌더스와 스캔론은 이러한 점을 고려할 때 광대역 초고속 인터넷에 대한 보편적인 접근은 분명 인권의 영역에 속한다고 단언한다(Sanders & Scanlon, 2021). 따라서 디지털 격차로 인해 야기되는 많은 문제들은 단순히 불편함이 아니라 부당함의 문제인 것이고, 이러한 부당함을 해결함으로써 인권을 보호하고 증진하고자 하는 정책적 노력을 전개하는 것은 모든 국가가 행해야 할 의무 사항인 것이다.

코로나-19 발생 이후 일상적으로 필요한 서비스가 비대면 방식으로 이동함에 따라 인터넷에 접근할 수 없고 활용할 수 없는 ‘디지털 빈곤층’은 급변하는 디지털 기술 혁신 시대에 배제 계층으로 전락할 위험에 처해 있다. 이러한 문제는 디지털 환경에 익숙하지 못한 노인들과 가장 밀접한 관련을 갖는다. “온라인을 통한 재난지원금 신청과 백신접종 예약, QR코드 인증을 통한 백신패스 정책, 키오스크의 확산 등은 특히 ‘온택트(On-tact)’역량이 부족한 노인들에게 큰 장벽이 되었다”(정성식, 2022)<sup>10)</sup>.

---

9) Sanders & Scanlon, 2021, “ The Digital Divide Is a Human Rights Issue: Advancing Social Inclusion Through Social Work Advocacy”, *Journal of Human Rights and Social Work* volume 6, pages130-143 (2021)

디지털화의 급진전으로 인한 노인들이 배제 계층으로 전락할 위험을 진단하고 이를 인권적 차원에서 해결하려는 국제적인 움직임도 포착되고 있다. 대표적인 사례로 2021년에 유엔 유럽경제위원회(UNECE Policy Brief on Ageing No. 26, July 2021)<sup>11)</sup>의 “고령화 정책 브리프 26번 : 디지털 시대의 나이 듦”이 있다. 이 정책 브리핑에는 노인들의 디지털 장벽을 이해하기 위해서는 노인의 디지털 기술사용 여부를 결정하는 다양한 요인의 교차점을 인식하는 것이 중요하다라는 점을 강조한다. 이러한 장벽에는 디지털 기기 또는 인터넷 연결에의 접근성 외에도 적절한 기량과 경험의 부족, 자신감, 동기 부여 및 관심의 부족, 접근 불가능한 설계 또는 관련성 부족, 신체 및 인지적 장애가 포함된다는 것이다.

여기에서 집중적으로 살피는 것은 (1) 부족한 디지털 기량(Lacking digital skills), (2) 연령주의(Ageism), (3) 디자인(Design), (4) 신체 및 인지적 장애(Physical and cognitive impairments)이다. 우선 노인들의 디지털 기량은 개인의 사회경제적, 교육적, 직업적 배경이 변수로 작용하는데, 교육수준이 낮은 노인은 직장 생활 기간 노년층의 디지털화 수준이 낮은 직종에서 근무하여 디지털 기량을 습득하거나 일상생활에서 디지털 기술을 사용할 필요성을 덜 느꼈을 수 있다고 보았다. 다음으로 디지털 기술의 수용과 사용에 장벽으로 작용하는 것으로 연령주의를 꼽는다. 노인은 평생 “기술 사용 노인(older technology user)”에 대한 부정적인 담론을 받아들여 연령주의적 고

---

10) 정성식, 2022, “노인을 배제하는 ‘디지털포용’”, 대학원신문, 2022.5.1.

<http://gspress.cauon.net/news/articleView.html?idxno=22335>

11) [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)

정관념을 내재화할 수 있다는 것이다. 더불어 디지털 기술에 대한 낮은 참여는 시간이 지남에 따라 나이듦에 대한 더 부정적인 자기인식과 연관된다. 자기효능감(self-efficacy), 자존감(self-esteem), 내재화된 연령주의 및 시간, 동기, 관심의 부족 등과 같이 노년의 디지털 기술 사용을 방해하는 것으로 알려진 심리적 장벽은 노인을 무력화시키는 사회적 환경에 의해 공고화될 수 있는 것으로 보았다. 세 번째 장벽은 노인을 위한 디지털 기술의 친화적이지 않은 디자인이나 관련성 부족이 사용 장벽으로 작용할 수 있다는 것이다. 이는 종종 접근성과 포용성의 기준을 충족하지 못하는 요인으로 작용한다. 마지막으로 노년기의 신체 및 인지적 장애가 노인의 디지털 기술을 사용하는데 장벽이 되고 있다. 노인이 치매 등과 같은 인지장애를 겪게 되면 급변하는 디지털 환경에 진입하기는 어렵다는 것이다.

이와 같은 점을 고려하여 ‘고령화 정책 브리프 26’은 디지털 장벽에 처한 위험을 완화하고 디지털 기술 혜택을 모두가 누릴 수 있도록 보장하는 실천 모델이 중요함을 강조한다. 이에 인권적 차원에서 제안된 전략은 크게 4가지다. (1) 디지털 기술을 수반하는 상품과 서비스에 대한 접근성을 보장한다, (2) 노인의 디지털 리터러시를 향상을 위해 지원한다, (3) 활동적이고 건강한 나이듦과 노인의 웰빙 및 권한 강화를 위한 디지털 기술의 잠재력을 활용한다, (4) 노인의 인권 보호를 보장한다.

이 가운데 노인의 디지털 포용을 향상시키기 위한 인권적 차원에서 고려되어야 할 전제 역시 4가지로 요약된다. (1) 존엄성과 자율성(Dignity and autonomy), (2) 사생활(Privacy), (3) 의사결정 참여



(Participation in decision-making), (4) 고지된 동의(Free and informed consent)가 그것이다. 즉 모두를 위한 액세스를 통한 존엄성과 자율성이 보장, 수집된 데이터의 보호와 윤리적 사용을 보장으로 사생활이 보장되어야 하며, 디지털 기술 사용에 대한 의사결정 프로세스에 노인과 대표자를 참여시키고, 디지털화가 가장 취약한 사람들을 포함하여 노인들에게 미치는 영향을 모니터링함으로써 노인들의 의사결정권을 보장해야 한다. 또한 맞춤형 정보 및 교육을 통해 노인들이 기술사용의 위험성과 이점을 판단할 수 있도록 지원해야 하고, 이들에 대한 정보 수집과 처리 및 접근을 통제해야 한다고 보는 것이다.

노인의 디지털 배제를 해결하고자 하는 이 같은 인권적 노력은 1982년 ‘비엔나 회의’에서 채택한 ‘고령화에 관한 정치선언과 행동계획’, 1991년 유엔에서 채택한 ‘노인을 위한 유엔원칙’<sup>12)</sup>, 2002년 ‘마드리드 회의’에서 고령화에 대한 정치선언과 행동계획’과 맥이 닿아 있다. “모든 사람들이 안전과 존엄을 가지고 노후를 보내며 완전한 권리를 가진 시민으로서 지속적인 사회 참여를 보장해야 한다”는 원칙은 디지털시대에도 지켜져야 할 원칙인 것이다. 즉, 디지털 격차로 인해 노인들의 안전과 존엄, 완전한 권리를 가진 시민으로서 사회 참여가 훼손되어서는 안 되기 때문이다.

---

12) 1991년 12월 16일 유엔총회 결의 46/91

## 4. 노인 디지털 격차·소외, 사회적 배제 현황

### 1) 노인과 디지털 리터러시

디지털 미디어는 다양한 특성을 통합하며 발전하고 있다. 이러한 상황에서 디지털 리터러시의 의미에 대한 논의는 활발하게 진행되고 있다. 일반적으로 디지털 미디어 리터러시는 한 사회의 구성원으로서 갖추어야 할 필수적인 능력으로 “개인의 정보 관심, 욕구에 대한 지식과 정보를 인식, 검색, 평가, 조직하는 능력, 그리고 이슈를 검토하고 당면 문제들을 해결하기 위해 정보를 창조, 활용, 소통하는 능력을 포함한다”.

전세계적으로 디지털 미디어 리터러시에 대한 정의가 일치하진 않으나 비슷한 구성요소들을 포섭하고 있다. 영국의 경우, 영국 방송통신위원회 Ofcom은 디지털 시대의 미디어 리터러시를 ‘접근, 이해, 창조’의 세 차원으로 구분한다. 미국의 미디어교육학회(NAMLE: National Association for Media Literacy Education)는 ‘접근, 분석, 평가, 소통’으로 정의하고, 유럽연합 위원회(European Commission)에서는 ‘기술적 차원, 해독과 이해, 생산능력’을 미디어 리터러시의 핵심요인으로 본다.

하지만, 본격적인 디지털 사회로의 진입과 더불어, 디지털 리터러시의 개념은 디지털 미디어의 인터페이스를 통한 사용자 간의 상호작용 및 사회적 네트워킹, 시민적 참여의 측면이 강조되기도 하였다. 이러한 논의의 연장선상에서, 디지털 리터러시는 민주주의에 대한 참여와

적극적 시민의식, 그리고 지식경제에 대한 능력의 제고 등이 중요한 요인으로 고려되어야 한다고 강조되기도 한다. 유럽연합의 시청자 권익 위원회(EAVI: European Association for Viewers Interest)는 디지털 미디어 리터러시를 기술적 활용, 비판적 이해역량, 커뮤니케이션 능력으로 분류하고 있는데, 이 중에서 커뮤니케이션 능력은 온라인 미디어상에서의 사회적 관계, 시민적 참여, 그리고 콘텐츠 생산으로 구성된다.

이러한 디지털 리터러시의 개념적 확장은 중요한 의미가 있다. 노인의 디지털 격차의 문제에 있어서, 디지털 미디어를 양적 질적으로 적극적으로 활용한다고 해도 사회적 소통과 참여로 확대되지 못한다면 디지털 격차는 여전히 발생하고 확대될 수 있음을 의미한다. 즉, 정보의 생산과 공유 활동의 격차는 디지털 격차의 주요 원인으로 작동할 수 있다(Hargittai and Walejko, 2008). 따라서, 디지털 리터러시의 논의에서 디지털 사회 참여의 개념을 더욱 확장시킬 필요가 있고, 정보생산자로서뿐만 아니라 온라인을 매개로 한 사회적/정치적 사회참여가 얼마나 활성화되어 있는지를 살펴볼 필요가 있다.

## 2) 노인 디지털 격차의 원인

일반적으로 디지털 격차는 다양한 요인들과 밀접하게 관련이 있다. 따라서, 다양하게 나타나는 디지털 격차의 원인에 대해서 그 양상이 어떻게 나타나고 또 어떤 특성을 보이는지를 살펴볼 필요가 있다. 특히 디지털 격차를 미디어의 이용을 둘러싼 개인적 차원에서 벗어나

미디어를 통한 사회적 관계 형성 및 참여의 차원에서 검토할 필요성이 제기된다.

노인의 디지털 격차 발생 원인의 분석은 격차 해소를 위한 방안을 제시하는데 있어 중요한 단서가 될 수 있다. 일반적으로 선행연구들을 통해 공통적으로 지적되어온 디지털 격차의 원인은 연령/세대, 경제 수준, 성별, 교육 수준 등의 인구사회학적 요인들이다. 노인의 디지털 격차에서 가장 두드러지는 원인은 세대와 경제적 수준이라 할 수 있다.

일반적으로 디지털 이용과 활용은 연령과 반비례하는 경향을 보인다. 많은 선행연구에서, 콘텐츠 생산 및 표현의 영역에서 젊은 세대와 노인들 간의 격차가 높다는 것은 주지의 사실이다. 실제로, 디지털 환경에서 커뮤니케이션의 능력의 격차를 가장 잘 설명하는 요인은 연령 변수라 할 수 있다(황용석 외, 2012). 즉, 연령의 격차는 다양한 디지털 환경에서 차별적으로 그 격차를 드러낸다. 때때로, 이러한 연령에서 오는 격차는 디지털 사회의 보편화가 진행되면서 접근성의 격차가 줄어들지만, 활용 측면에서의 격차는 여전히 크게 나타나기도 한다(민영, 2011). 즉, 디지털 접근성을 위한 물리적/환경적 환경이 조성되더라도 노인의 디지털 기기 활용과 정보의 획득, 그리고 디지털 삶의 질은 젊은 세대에 비해 매우 제한적인 수준에 머물러 있을 수 있다.

디지털 격차에 대한 연령의 효과는 성별, 교육, 소득수준 등과 같은 다양한 요인들과 상호작용하면 그 영향을 심화시키기도 한다. 예를 들어, 사회경제적 수준으로 인한 디지털 격차는 동일한 연령집단 내에서도 큰 차이를 발생시킨다. 예컨대 노인 집단 내에서도 본인의 경

제수준, 디지털 기기의 소유 여부에 따라 디지털 격차가 나타날 수 있다. 이는 곧 디지털 격차를 설명하는 원인으로서의 세대와 사회경제적 수준, 그리고 사회적 환경(가족의 유무 등) 간의 상호작용 가능성을 의미한다.

### 3) 노년층의 디지털 격차 동향

한국지능정보사회진흥원은 일반 국민을 비롯하여 취약계층의 정보화 수준을 조사하였는데, 이 중 취약계층은 장애인, 저소득층, 농어민, 북한이탈주민, 결혼이민자이며, 이중 고령층은 만 55세 이상을 의미하고 그 결과는 다음과 같다(한국지능정보사회진흥원, 2020).

〈표 2〉 디지털정보화 수준의 연도별 비교

(단위: %)

구분	2017	2018	2019	2020
장애인	70.0	74.6	75.2	81.3
저소득층	81.4	86.8	87.8	95.1
농어민	64.8	69.8	70.6	77.3
<b>고령층</b>	<b>58.3</b>	<b>63.1</b>	<b>64.3</b>	<b>68.6</b>
취약계층 평균	65.1	68.9	69.9	72.7

출처: 한국지능정보사회진흥원(2020)

디지털정보화 수준은 디지털정보화 접근수준, 디지털정보화 역량수준, 디지털정보화 활용 수준을 지표화한 것이다. 디지털정보화 수준은 일반국민의 디지털정보화 수준을 100으로 설정했을 때, 일반국민 대비 정보취약계층의 디지털정보화 수준을 나타낸다. 연도별로 취약계층의 정보화 수준은 점차 상승하여 일반인 평균에 가까워지는 추세를 보이고 있다(〈표 2〉).

고령층의 경우 디지털정보화 수준은 2017년 58.3%에서 2020년 68.6%로 10.3%p 증가하여 취약계층 평균 증가율 7.6%p보다 높다. 하지만 다른 취약계층인 장애인, 저소득층, 농어민에 비해서도 디지털 정보화 수준은 한참 낮다.

〈표 3〉 취약계층의 디지털정보화 수준

	장애인	저소득층	농어민	고령층	북한이탈 주민	결혼이민 자
디지털정보화 수준	81.3	95.1	77.3	<b>68.6</b>	95.4	92.8
디지털정보화 접근 수준	95.4	98.3	94.8	<b>92.8</b>	93.7	96.9
디지털정보화 역량수준(%)	74.2	92.5	69.0	<b>53.7</b>	84.3	78.4
디지털정보화 활용 수준(%)	81.4	96.1	76.9	<b>71.4</b>	107.4	15.3

주: 디지털정보화 접근수준: 유무선 정보기기 보유여부/인터넷상시 접속가능 여부  
 디지털정보화 역량 수준: PC 이용능력/모바일기기 이용 능력  
 디지털정보화 활용 수준: 유선 및 모바일 인터넷 이용여부/인터넷 서비스  
 이용다양성/인터넷 심화 활용정도

출처: 한국지능정보사회진흥원(2020)

디지털정보화 수준의 세부 지표의 점수는 다음과 같음 취약계층의 디지털정보화 수준을 비교한 결과 고령층은 모든 부분에서 가장 낮은 점수를 차지하였다(〈표 3〉). 특히 디지털정보화 역량 수준은 53.7%로 다른 부문에 비해 낮아 고령층은 디지털 기기를 이용하는 것 자체가 어려움을 알 수 있다(오솔미 외, 2021).

분야별로 고령층의 디지털정보화 수준을 살펴보았을 때, 디지털정보화 접근 수준은 92.8%로 일반인 100.0%에 거의 접근한 것으로 볼 수 있다. 즉, 고령층의 유무선 정보기기 보유나 인터넷 상시 접속 가능성은 높아서 디지털기기 인프라는 높다고 할 수 있으나 이에 실제로 접근하거나 활용하는 정도가 낮은 것을 알 수 있다.

2020년 디지털정보격차 실태조사를 이용하여 디지털 정보화 접근수준을 청년층, 중장년층, 노년층의 생애주기별로 살펴보면 노년층은 청년층이나 중장년층에 비해 접근수준이 낮음을 알 수 있다(〈표 3〉). 청년층의 PC 보유율이 94.1%, 중장년층의 PC 보유율이 93.1%인데 반해 노년층의 PC 보유율은 47.2%로 나타났다. 생애주기별 격차는 데스크탑 컴퓨터보다는 노트북 소유 여부에서 차이가 많이 발생하는 것으로 나타났다. 데스크탑 컴퓨터가 집안에서만 이용할 수 있는 반면, 노트북은 휴대가 가능하다는 점을 고려하면 집 외부에서의 디지털 기기에 대한 접근 가능성은 노년층에서 현저히 낮게 나타난다고 할 수 있다.

모바일 기기 보유율은 모든 생애주기에서 PC 보유율보다 높게 나타난다. 특히 청년층은 스마트폰을 100.0% 보유하고 있으며, 중장년층 역시 98.7%로 PC 보유율보다 높다. 또한, 노년층의 모바일 기기 보유율은 65.0%로 PC 보유율보다 높다. 이는 스마트폰이 휴대폰으로부터 진화했기 때문에 접근 가능성이 더 높은 것으로 볼 수 있다.

하지만 스마트폰을 소유하는 것과 이를 이용하는 것은 차이가 있음을 보여준다. 인터넷을 이용할 수 있는 환경인지 여부에 관해 청년층의 99.3%, 중장년층의 99.1%가 이용할 수 있다고 했으나, 노년층은 73.1%만이 이용 가능하다고 하여 4명 중 1명의 노인은 인터넷을 이용할 수 없는 환경에 있음을 확인할 수 있다(〈표 4〉).



〈표 4〉 생애주기별 디지털정보화 접근수준

(단위: %)

구분		청년층	중장년층	노년층
PC	보유율	94.1	93.1	47.2
	데스크탑 컴퓨터	75.2	83.0	43.9
	노트북	65.6	51.6	16.5
모바일	기기 보유율	100.0	98.8	65.0
	스마트폰	100.0	98.7	64.5
	스마트패드(태블릿 PC)	33.3	24.6	4.6
	스마트 주변기기	10.0	5.4	1.2
인터넷 접속 환경	이용할 수 있음	99.2	99.1	73.1
	이용할 수 없음	0.7	0.9	26.9

출처: 황남희 외(2020)

생애주기별로 디지털정보화 역량수준을 살펴보면 노년층은 중장년층이나 청년층에 비해 역량수준이 낮음을 확인할 수 있다(〈표 5〉). 노년층의 PC관련 정보화 역량수준은 20% 미만인데 반해, 모바일기기의 정보화 역량수준은 PC를 사용할 때보다 높은 것을 알 수 있다. 이는 노년층에게까지 스마트폰이 보급됨으로 활용도가 더 높으며, 이에 따라 사용할 기회가 많아져 더 쉽게 이용할 수 있다고 볼 수 있다.

〈표 5〉 생애주기별 디지털 활동 역량 수준

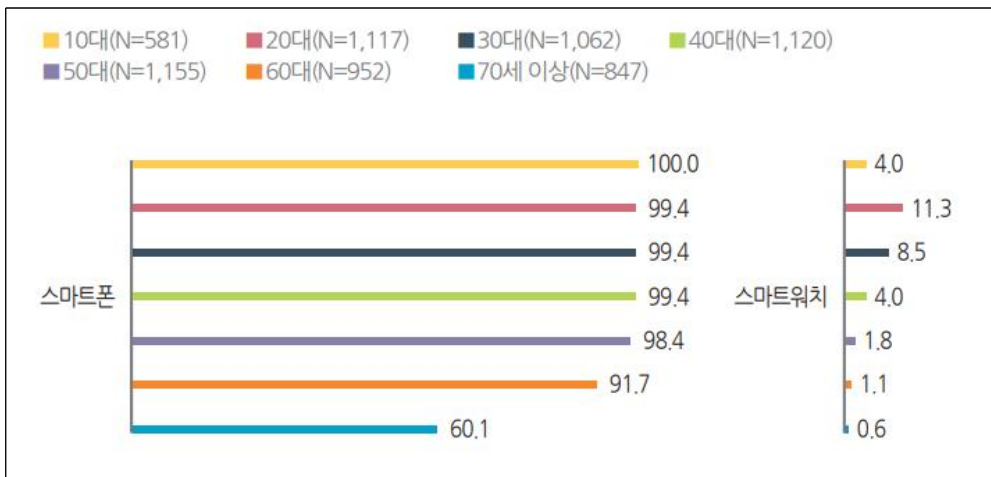
구분		청년층	중장년층	노년층
PC	소프트웨어 설치 및 삭제	90.1	67.0	17.0
	인터넷 연결 및 사용	87.6	69.3	19.1
	웹브라우저 환경 설정	83.0	55.8	14.7
	다양한 외장기기 연결 및 이용	85.5	61.5	15.6
	인터넷 통한 파일 전송	88.6	68.0	19.2
	악성코드 검사 및 치료	77.8	51.0	14.8
	문서 및 자료 작성	83.9	55.4	15.2
모바일 기기	기본적인 환경설정	89.9	88.0	43.8
	무선 네트워크 설정	89.1	85.6	38.6
	파일을 컴퓨터에 이동	87.7	68.2	21.5
	다른 사람에게 파일 전송	88.4	86.7	46.4
	필요한 앱 설치 및 이용	88.7	79.7	28.8
	악성코드 검사 및 치료	79.8	56.6	18.5
	문서 및 자료 작성	87.4	66.0	23.2

주: '귀하는 PC/모바일기기를 통해 다음의 활동을 스스로 얼마나 하실 수 있습니까?'라는 문항에 '그런 편이다'와 '매우 그렇다'로 응답한 비율을 합산.  
출처: 황남희 외(2020)

방송매체이용행태 조사에서도 노년층은 다른 생애주기보다 모바일 기기를 보유하고 있는 비율이 낮게 나타난다(그림 7). 50대까지의 스마트폰 보유율이 98% 이상으로 거의 모든 사람이 스마트폰을 소유

하고 있고, 60대 역시 스마트폰 보유율이 91.7%로 높은 편이나 70대 이상의 스마트폰 보유율은 60.1%로 낮아지는 것을 확인할 수 있다. 스마트워치 보유율은 20대가 11.3%로 가장 높고, 연령이 증가함에 따라 스마트폰 보유율은 감소한다. 60대의 스마트워치 보유율은 1.1%이고 70대의 스마트워치 보유율은 0.6%에 그치고 있음을 확인할 수 있다.

[그림 7] 연령별 스마트폰 및 스마트워치 보유율

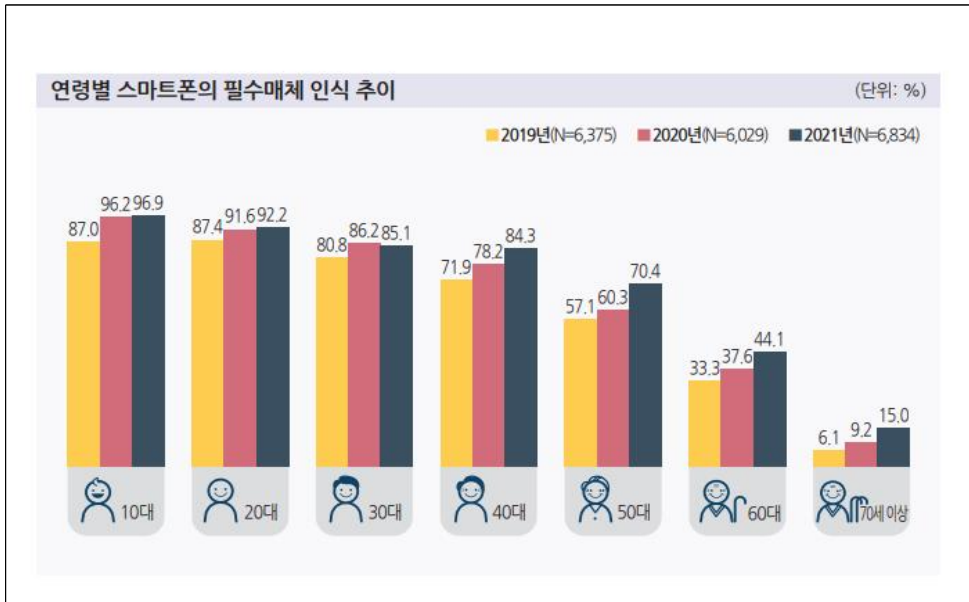


자료 : 방송매체이용행태조사, 2021

디지털기기 보유는 필수가 아니라는 인식은 오히려 노년층에서 상대적으로 낮게 나타난다([그림 8]). 2021년 방송매체이용행태 조사(정용찬·김윤화, 2021)에 의하면 60대에서 스마트폰을 필수매체로 인식하는 비율은 2019년 33.3%에서 2021년 44.1%로 증가하였으며, 70대는 2019년 6.1%에서 2021년 15.0%로 증가하였다. 이는 청소년 및 청장년에 해당하는 10대와 20-30대에 비해서도 낮을 뿐 아니라, 중장년층인 40-50대에 비해서도 낮은 비율이다. 스마트폰 보유율이

60대 91.7%, 70대 60.1%임을 고려하면([그림 7]), 60-70대는 모바일 기기 보유자의 절반 정도가 스마트폰을 필수매체로 인식하지 않을 가능성이 있다.

[그림 8] 연령별 스마트폰의 필수매체 인식 추이



자료 : 방송매체이용행태조사, 2021

한편 디지털정보화 수준은 고령층 가운데서도 격차가 나타나는 것을 볼 수 있다. 디지털정보화 접근수준의 세부 항목을 살펴보면, 성별로는 남성보다는 여성이, 연령별로는 연령이 높을수록 이용 가능한 PC나 모바일 기기 보유율이 낮다. 가구 내 인터넷 이용가능 여부 역시 여성, 70대 이상의 연령이 높은 집단의 접근성이 현저히 낮게 나타난다(<표 6>).

〈표 6〉 디지털정보화 접근수준

(단위: %)

구분	세부항목	PC 보유율	모바일기기 보유율	가구내 인터넷 이용 가능성
성별	남성	64.1	80.6	88.6
	여성	<b>58.9</b>	<b>74.0</b>	<b>82.5</b>
연령별	50대	86.0	98.8	99.7
	60대	70.8	89.7	95.2
	70대 이상	<b>30.6</b>	<b>44.9</b>	<b>62.3</b>

출처: 한국지능정보사회진흥원(2020)

노년층의 거주지에 따라서도 디지털 정보화 수준은 달라진다(그림 9). 강소랑 외(2018)의 연구에서는 2016년부터 2018년까지 3개년 디지털정보격차 실태조사를 이용하여 장노년층<sup>13)</sup>의 거주지에 따라 디지털 정보화 수준의 차이를 분석하였다. 2018년을 기준으로 서울시에 거주하는 장노년층의 디지털 정보화 수준은 70.7%로 전국 평균 68.3%에 비해 높았다(강소랑 외, 2018). 군지역에 거주하는 장노년층의 디지털 정보화 수준은 63.4%로 시지역 거주자 평균 68.6%에 비해 낮았다. 이는 학력이나 사회활동참여, 경제수준의 차이로 인한 것일 수도 있으나 농촌과 도시, 도농복합지역 등 거주지의 환경에 따라서도 디지털 격차가 발생할 수 있다는 것을 의미한다.

13) 강소랑 외(2018)의 연구에서는 50세 이상을 묶어 장노년층으로 정의하였음.

[그림 9] 장노년층의 거주지에 따른 디지털 정보화 수준



디지털정보화 역량 수준은 고령층의 인구사회학적 특징에 따라서도 격차가 발생한다(〈표 7〉). PC 이용 및 모바일 이용은 남성의 이용 능력이 여성에 비해 높으며, 연령별로는 50대가 가장 높다. 또한 소득별로 소득이 높을수록 이용 능력이 높은 것으로 나타났다.

인터넷을 이용하지 않은 이유에 비해 고령층 응답자의 72.5%가 ‘이용할 여건은 되지만 필요성을 못 느껴서 이용하고 있지 않다’고 응답하였고, 27.5%는 ‘이용할 마음은 있으니 이용할 여건이 되지 않아서 이용하지 못하고 있다’고 응답하였다. 즉, 인터넷을 이용하지 않는 고령층 4명 중 한 명은 이용하고 싶으나 이용하지 못한다고 볼 수 있다. 비자발적 비이용자의 경우 응답자의 75.7%가 ‘사용방법을 모르거나 어려워서’라고 응답하였으며, 41.9%는 ‘인터넷 이용요금이 부담스러워서’, 35.1%는 ‘이용할 기기가 없어서’라고 응답하였다.

〈표 7〉 디지털정보화 역량 수준

(단위: %)

구분	세부항목	PC 인터넷 연결 및 사용	모바일기기 기본적인 환경설정	pc 모바일 기기이용 다양한 활동에 참여
성별	남성	36.0	63.7	25.3
	<b>여성</b>	<b>28.1</b>	<b>53.0</b>	<b>14.7</b>
연령별	50대	58.9	88.3	31.7
	60대	35.0	67.6	21.9
	<b>70대 이상</b>	<b>6.6</b>	<b>22.4</b>	<b>7.3</b>
월소득	100만원 미만	1.3	16.3	2.5
	100-199만원	5.4	25.2	5.4
	200-299만원	20.6	47.1	13.3
	300-399만원	31.8	65.6	18.0
	<b>400만원 이상</b>	<b>46.0</b>	<b>70.5</b>	<b>28.3</b>

주: 점수는 ‘그렇다’와 ‘그런 편이다’를 합한 수치임  
출처: 한국지능정보사회진흥원(2020)

따라서 노년층 내 디지털 격차를 파악하는 것은 중요하다. 이와 관련하여 황남희 외(2020)의 연구에서는 노년층을 대상으로 정보화수준과 관련된 지표들을 혼합하여 노년층의 정보화 수준을 유형화하였다. 그 결과 노년층은 ‘디지털 소외형’, ‘저역량·저활용형’ ‘적극활용형’의 3가지 유형으로 분류하였다(황남희 외, 2020). A유형은 디지털 소외형으로써 일반 국민의 정보화 수준에 비해 접근 4.68%, 역량 1.59%, 활용(8.56%) 모두 낮으며 종합지수 역시 4.93으로 매우 낮은 수준을

보인다. B유형은 저역량/저활용형으로 디지털 정보화 접근은 92.58%로 높으나 역량과 활용은 9.92%, 30.57%로 낮은 수준을 드러낸다. C유형은 적극활용형으로 디지털 정보화 접근 101.1%, 역량 85.05%, 활용 88.40%로 모두 높은 수준임을 확인할 수 있다.

이에 대해서 A유형을 위해서는 정보화 기기 접근성을 높이기 위한 현물 및 현금 지원정책의 필요성을, B유형을 위해서는 정보화 교육을 통한 디지털 기기역량 강화를, C유형을 위해서는 B유형과 다르게 정보화 역량 강화를 위한 지원정책을 제안할 수 있다(황남희 외, 2020).



〈표 8〉 디지털정보화 접근/역량/활용 수준에 따른 노년층 유형화

(단위: %, 명)

구분	A유형 (디지털 소외형)	B유형 (저역량·저활용형)	C유형 (적극활용형)
접근	4.68	92.58	101.1
역량	1.59	9.92	85.05
활용	8.56	30.57	88.40
종합	4.93	36.60	90.52
사례수 (비율)	408(24.7)	596(36.7)	645(39.1)

주1: 접근 = 유무선 정보기기 보유여부와 인터넷 상시 접속가능여부를 지표화

주2: 역량 = PC이용능력과 모바일 기기 이용능력을 지표화

주3: 활용 = 유선 및 모바일 인터넷 이용여부, 인터넷 서비스 이용 다양성, 인터넷 심화 활용 정도를 지표화

주3: 디지털 정보화 수준은 접근, 역량, 활용을 종합하여 지표화

주4: 값은 일반국민의 디지털정보화 수준을 100%라고 했을 때 일반국민 대비 평균값. 즉, 노년층의 정보화 수준이 100이라면 일반국민과 비슷한 수준이라고 할 수 있음.

출처: 황남희 외(2020)

따라서 고령층에게 인터넷 이용방법 교육, 사용비용 부담, 기기보급 등을 통해 고령층의 디지털정보 접근성을 높일 수 있으며, 같은 고령층이라 하더라도 정보화 수준의 접근이나 활용, 역량이 다르다는 점을 고려하여 다차원적인 정책지원이 필요함을 확인할 수 있다.

한편, 사회의 디지털화는 고령층의 PC 혹은 모바일기기 뿐 아니라 일상생활에서의 디지털격차를 생산하는 요소로 작동한다. 예컨대, 키

오스크의 확대와 같은 비대면 서비스의 증가는 매장을 방문하여 상품을 구입하고자 하는 고령층에게 방해요소로 작동한다. 2017년부터 2019년까지 한국소비자원에 접수된 비대면 거래 관련 피해 구제 접수건을 연령별로 비교하면 65세 이상 고령층의 비율이 점차 증가하고 있는 것으로 나타난다(〈표 9〉).

〈표 9〉 고령소비자 비대면 거래 관련 피해구제 접수 건수

(단위: 건, %)

구분	2017년	2018년	2019년
전체건수	13,922	15,514	18,817
65세 이상 건수(비율)	310(2.2)	516(3.3)	788(4.1)

출처: 한국소비자원(2020)

국내 키오스크 시장 규모는 2006년 600억원에서 2018년 3,000억 원으로 연평균 성장률은 13.9%를 보이고 있다. 2020년 한국소비자원에 의하면 비대면 거래경험이 있는 고령소비자 300명을 대상으로 조사한 결과 ‘전자상거래를 통한 거래’ 경험이 있는 응답자는 18.3%, ‘키오스크를 통한 거래’ 경험이 있는 응답자는 40.3%였으며, 둘다 경험이 있는 응답자는 41.4%로 나타났다(〈표 10〉).

특히 비대면 거래 경험이 있으나 전자상거래를 이용해 보지 않은 고령소비자와 비대면 거래 경험이 없는 고령소비자에게 전자상거래를

이용하지 않은 이유를 조사한 결과 ‘방법이 어려울 것 같아서’가 각각 51.1%(비대면 거래 경험 고령소비자), 49.0%(비대면 거래 비경험 고령소비자)로 나타났다. 이는 고령소비자에게 디지털이 아직까지 낯선 경험이며, 이를 적극적으로 사용하기 어려워하는 부분이 있음을 보여 준다.

〈표 10〉 전자상거래를 이용하지 않는 이유(중복응답)

(단위: 명, %)

비대면 거래 경험자			비대면 거래 미경험자		
순위	문항	응답	순위	문항	응답
1	컴퓨터나 스마트폰은 가지고 있으나 전자상거래 방법이 어려울 것 같아서	63 (52.1)	1	컴퓨터나 스마트폰은 가지고 있으나 전자상거래 방법이 어려울 것 같아서	49 (49)
2	직접 상품을 보지 못한 채 구매하는 것에 믿음이 가지 않아서	44 (36.4)	2	크게 필요성을 느끼지 못해서	39 (39)
3	매장을 방문하여 구매하는 것을 즐겨서	37 (30.6)	3	매장을 방문하여 구매하는 것을 즐겨서	25 (25)
4	크게 필요성을 느끼지 못해서	31 (25.6)	4	시도해 본 적은 있으나 너무 어려워서	22 (22)
5	시도해 본 적은 있으나 너무 어려워서	29 (24.0)	5	직접 상품을 보지 못한 채 구매하는 것에 믿음이 가지 않아서	19 (19)
6	교환, 환불 등이 어려울 것 같아서	27 (22.3)	6	교환, 환불 등이 어려울 것 같아서	15 (15)
7	컴퓨터나 스마트폰을 가지고 있지 않아서	16 (13.0)	7	컴퓨터나 스마트폰을 가지고 있지 않아서	7 (7)
			기 타	시간이 없어서	2 (2)

출처: 한국소비자원(2020)

한편, 키오스크 이용자는 전자상거래 이용자에 비해 많았으나 키오스크를 이용하지 않은 고령층 소비자 역시 존재하였다. 키오스크는 직원을 직접 대면하여 비용을 지불하지 않고 기계의 작동을 통해 상품에 대한 비용을 지불한다는 점에서, 특히, 고령층에게 익숙하지 않게 다가올 수 있다. 키오스크를 이용해보지 않은 고령소비자에게 그 이유를 물은 결과 비대면 거래 이용경험이 있는 이용자는 ‘이용할 기회가 없어서’가 41.8%로 가장 높고, 비대면 거래 경험이 없는 이용자는 ‘직원을 통해 사는 것이 더 편해서’가 47%로 가장 높았다(〈표 11〉).

〈표 11〉 키오스크를 이용하지 않는 이유(중복응답)

(단위: 명, %)

비대면 거래 경험자			비대면 거래 미경험자		
순위	문항	응답	순위	문항	응답
1	무인주문단말기를 이용할 기회가 없어서	23 (41.8)	1	직원을 통해 사는 것이 더 편해서	47 (47)
2	무인주문단말기를 본 적은 있으나 이용하기 어려울 것 같아서	14 (25.5)	2	크게 필요성을 느끼지 못해서	39 (39)
3	크게 필요성을 느끼지 못해서	14 (25.5)	3	무인주문단말기를 본 적은 있으나 이용하기 어려울 것 같아서	27 (27)
4	직원을 통해 사는 것이 더 편해서	13 (23.6)	4	시도해 본 적은 있으나 너무 어려워서	22 (22)
5	이용하고 싶었지만 무인주문단말기 사용방법 안내가 부족해서	10 (18.2)	5	무인주문단말기를 이용할 기회가 없어서	15 (15)
6	무인주문단말기 주문 시간이 길어져 뒷사람에게 불편을 줄까봐	6 (10.9)	6	무인주문단말기 주문 시간이 길어져 뒷사람에게 불편을 줄까봐	12 (12)
7		3 (5.5)	7	이용하고 싶었지만 무인주문단말기 사용방법 안내가 부족해서	11 (11)
	시도해 본 적은 있으나 어려워서		8	기계를 이용하여 구매하는 것에 믿음이 가지 않아서	7 (7)
			9	이용하고 싶었지만 매장에 마땅히 물어볼 사람이 없어서	4 (4)
8	기계를 이용하여 구매하는 것에 믿음이 가지 않아서	1 (1.8)	기타	시간이 없어서	2 (2)

출처: 한국소비자원(2020)

한편 디지털 사회로의 변화뿐 아니라 노화 역시 고령층의 디지털 적응을 어렵게 하는 기제로 작동한다. 예컨대 시력의 약화, 신조어의 출현, 정보화 적응의 어려움 등이 다양한 정보들을 이용하는 데에 어려움을 느낄 수 있다. 구체적으로 생활정보 이용의 어려움은 ‘정부나 공공기관 우편물 또는 공지사항 용어, 내용 이해 어려움’이 58.9%, ‘공공기관, 마을, 마트 공지사항 글씨 크기가 작아 내용 이해 어려움’이 63.5%, ‘정보제공 서비스가 온라인 인터넷 중심이어서 이용하기 어려움’이 74.1%로 나타났다(<표 12>).

〈표 12〉 생활정보 이용의 어려움

(단위: %)

구분	정부나 공공기관 우편물 또는 공지사항 용어, 내용이해 어려움	공공기관, 마을, 마트 공지사항 글씨 크기가 작아 내용이해 어려움	정보제공 서비스가 온라인 인터넷 중심이어서 이용하기 어려움
응답률	58.0	63.5	74.1

출처: 이윤경 외(2020)

생활정보 이용이 어렵다고 느낄 뿐 아니라, 실제 정보화 기기를 이용하는 점에서 있어서도 불편하다고 응답하는 비율은 상대적으로 높게 나타난다. 다만 정보화 기기를 이용하는 종류에 따라 이용률과 불편함의 정도는 달라짐을 확인할 수 있다. 은행 ATM이나 은행점포 감소로 인한 불편은 이용경험자 88.9% 중 38.4%, 신용카드, 체크카드

만 이용가능한 점포 증가로 인한 불편은 이용자 87.9% 중 31.3%가 불편하다고 응답하였다.

반면, 정보화 기기를 이용하여 기차, 고속버스 시외버스 예매 불편함은 이용경험자 58.3% 중 60.4%, 식당 기계주문 불편함은 이용자 58.1% 중 64.2%가 불편하다고 응답하여 비교적 최근에 시작한 정보화 기기 서비스 이용경험율이 낮고, 불편함에 대한 인식이 높았다.

〈표 13〉 정보화 기기 이용의 불편함

(단위: %)

구분	기차, 고속버스, 시외버스 예매 불편함 정도	식당 기계주문 불편함 정도	은행 ATM 사용 또는 은행 점포 감소로 인한 불편함 정도	신용카드, 체크카드만 이용 가능한 점포 증가로 인한 불편함 정도
이용경험	58.3	58.1	88.9	87.9
불편함	60.4	64.2	38.4	31.3

출처: 이윤경 외(2020)



# 제3장

## 국내외 대응체계와 노인 디지털 격차·소외 인권보장 정책 사례

1. 국내 노인 디지털 권리 관련 법령  
및 제도, 정책 현황
2. 노인 디지털 격차 관련 해외  
정책사례 분석
3. 노인 디지털 포용 해외 정책 사례



## 제3장 국내외 대응체계와 노인

### 디지털 격차·소외 인권보장 정책 사례

#### 1. 국내 노인 디지털 권리 관련 법령 및 제도, 정책 현황

##### 1) 사회참여 및 이동: 평생교육법

평생교육이란 ‘학교의 정규교육과정을 제외한 학력보완 교육, 성인 문자해독 교육, 직업능력 향상 교육, 인문교양 교육, 문화예술 교육, 시민참여 교육 등을 포함하는 모든 형태의 조직적인 교육활동을 말한다(제2조의 1)’. 이 법 제4조는 모든 국민은 평생교육의 기회를 균등하게 보장받는다고 정하고 있어 노인 또한 평생교육을 받을 권리를 지닌 주체임을 명확히 한다. 특히 평생교육소외계층에게 우선적으로 평생교육이용권을 발급할 수 있도록 했으며(제16조의 2의 2), 대통령령 제7조의 2는 국민기초생활보장 급여의 수급자, 장애인연금 수급자, 장애수당을 지급 받는 사람을 평생교육소외계층으로 정하고 있다. 이에 따라 소득이 낮거나 장애가 있는 노인은 평생교육이용권을 통해 무료로 평생교육에 참여할 수 있다.

##### 2) 사회참여정책

노인을 위한 사회참여지원정책은 여가문화활동, 자원봉사활동, 평생

교육활동으로 구분된다. 노인의 여가문화활동을 지원하는 여가복지시설은 노인복지법상 노인복지관, 경로당, 노인교실로 정해져 있다.

노인복지관은 취미생활과 사회참여 활동에 필요한 정보와 서비스를 제공한다. 더불어 노인의 건강관리와 기능증진을 위한 서비스, 사례관리 등 다양한 재가복지서비스를 제공한다.

경로당은 노인의 친목도모와 여가활동을 위한 장소의 제공을 목적으로 하는 시설이고, 노인교실은 취미생활 및 학습프로그램을 제공한다 (최혜지 외, 2020).

문화체육관광부는 지방문화원과 노인복지관을 통해 다양한 노인 여가문화프로그램을 제공하고 저소득 노인을 위한 통합문화이용권을 지급한다. 교육부는 대학기관 등과 연계하여 노인을 위한 문해교육과 다양한 평생교육 프로그램을 제공한다. 그 외에도 행정안전부, 여성가족부 등 다양한 행정부처가 노인 자원봉사활동, 취미·여가활동, 교육 프로그램 등을 제공하고 있다.

## 2. 노인 디지털 격차 관련 해외 정책사례 분석

### 1) WHO 디지털 기술 포용 정책

지속가능한 발전을 위한 WHO의 2030의제는 정보통신기술과 글로벌 상호연결의 확산이 인간의 발전과 디지털 격차를 해소하고, 지식 사회로의 발전을 위한 잠재력을 가지고 있다고 강조하고 있다. 글로벌 전략 중에서 디지털 기술을 디지털 공공재로 적절하게 사용하는 것을 촉진하는 전략에서는 국가, 인종을 떠나서 누구도 소외되지 않도록 디지털 자원에 대한 접근과 형평성을 지원해야 하며, 잘못된 정보와 정보의 오용, 부적절한 사용과 인종 차별 및 인권 침해 등으로부터 사람과 인구집단, 의료 전문가와 시스템을 보호해야 한다고 강조함 WHO에서는 디지털 건강이 보편화됨에 따라 정보통신 기술의 이해력, 장비, 광대역 및 인터넷 접근성과 같은 건강의 디지털 결정요인이 더욱 중요해지고 있다고 강조하였으며, 국가전략 속에서 디지털 기반을 구축해야 할 필요성을 강조하고, 모든 수준에서 다양한 분야와 이해관계자들 간의 협력이 필수적으로 요구되어 진다고 강조한다 (WHO, 2021).

## 2) The International Telecommunication Union (ITU) of UN 디지털 기술 포용 정책

ITU는 정보통신기술 (ICT)에 대한 UN 전문기관으로, 모든 사람의 의사소통 권리를 보호하고 지원하는 역할을 수행하고 있다. ITU의 사명은 전세계 모든 사람들이 디지털 정보, 제품 서비스를 동등하고 공평하게 사용하며, 이에 대한 혜택을 받을 수 있도록 보장하는 것이며, 새로운 정보통신 기술의 이점을 전세계 모든 주민들에게 확대적용하기 위해서 효율적이고 저렴한 ICT 인프라와 서비스를 구축하고, 정책 및 환경을 조성하는 것을 지원하고 있다 (ITU, 2017). ITU의 Connect 2030 의제는 기술의 발전이 2030년까지 UN의 지속가능한 발전의 목표 (SDG)를 달성하는 데 중점을 두고 있다 (ITU, 2022).

ITU의 Connect 2030의제의 목표는 1) 성장: 디지털 경제와 사회를 지원하기 위해 통신/ITC에 대한 접근과 사용증가를 가능하게 하고 촉진, 2) 포용성: 디지털 격차를 해소하고 모두에게 광대역 액세스를 제공, 3) 지속가능성: 통신/ICT의 급속한 성장으로 인한 새로운 위험, 도전과 기회를 관리, 4) 혁신: 사회의 디지털 전환을 지원, 5) 파트너십: 회원국과 기타 모든 이해관계자 간의 협력을 강화이며, 세계 정보통신개발회의를 통해서 모두를 위한 디지털 포용을 달성하는 것을 주요 목표로 설정하고 있다. 이를 달성하기 위해서, ITU는 기술 및 네트워크 인프라를 개발하고 규제 및 시장환경을 개선하여 모든 사람이 인터넷에 액세스하고 사용할 수 있도록 맞춤형 프로그램을 개발하고 있다 (ITU, 2022).

ITU의 세부 추진전략으로 연령에 관계없이 디지털 포용을 유도하며, General Connection을 통해서 글로벌 청소년을 참여시키고, 디지털 변화의 리더와 함께 동등한 파트너로써 참여를 장려하며, 2030 지속가능한 발전 의제 구현과정에서 의미 있는 참여를 보장하고, 청소년 디지털 격차를 줄이기 위해 노력하고 있다. 새로운 2020 아동 온라인 보호지침 (COP)에서는 아동, 부모, 교육자, 업계, 정책 입안자들이 협력하여 아동과 청소년이 안전하고 자신의 권한이 부여되는 온라인 환경의 개발에 기여하는 포괄적인 권장사항을 제공한다 (ITU, 2017).

ITU는 ICT에 접근할 수 있는 권리에 대한 인식을 높이고, 국제 ICT 표준 개발에서 접근성을 강조하고, 주요 접근성의 문제에 대한 교육과 훈련을 제공하여 장애인을 포함한 취약계층의 ICT 접근성을 강화하고 있다. 성별과 관련한 디지털 격차 감소 정책에 있어서도 ITU는 정보통신 기술 분야에서 학업과 직업을 고려할 수 있도록 권한을 부여하고, 장려하는 글로벌 환경을 조성하는 데 초점을 두고 있다. 또한, 다중 이해관계자 이니셔티브로 디지털 시대의 양성평등을 위한 글로벌 파트너십으로 성별과 관련한 디지털 격차를 감소시키고, 디지털 기술에 대한 동등한 접근을 지원하고, ICT를 창조 기술을 지원하고 있다 (ITU, 2022).

### 3) EU 디지털 기술 포용 정책

EU는 2010년 유럽 2020 (Europe 2020) 전략을 발표하면서 경제와 사회와 관련한 목표를 달성하기 위한 전략목표를 설정하였으며, 스마트한 성장과 지속적, 포괄적 성장의 전략 테마로써 플래그쉽 이니셔티브를 설정하여 추진하였다. 스마트 성장 전략으로는 혁신적 경제국가의 건설과 청년 인적자원의 활성화, 유럽 디지털 아젠다를 추진하였으며, 지속적 성장 전략으로는 자원 효율적인 유럽, 글로벌 시대의 산업정책, 포괄적 성장의 전략으로는 신기술 일자리 아젠다, 빈곤퇴치를 위한 유럽플랫폼을 추진하였다 (KCERN, 2020).

유럽 2020 전략에 기초하여, 디지털 포용을 위한 지원사업으로, 회원국의 평생교육프로그램을 지원하였으며, 유럽의 모든 학교에 온라인 커뮤니티 eTwinning 시스템을 구축하여 가상공간에서 학습하고 토론할 수 있는 온라인 시스템을 구축하였다. 그리고 포용적 성장을 위해서 노년층을 위해서 디지털 기술에 대한 교육과 직업훈련 시스템을 구축하였고, 고용과 복지시스템에 투자하여 모든 노인들이 혜택을 받을 수 있도록 유럽 전역에 걸쳐 확대 추진하였다 (KCERN, 2020).

EU에서 디지털 포용정책은 2006년 리가 장관선언 (Riga Ministerial Declaration)에 기초하여 정보통신기술이 보건, 의료, 정치, 경제의 다양한 분야와 참여, 생산성의 증가, 기회의 균등 등에 걸쳐 개인과 사회에 영향을 미치는 필수기술로 인정하면서, 디지털 포



용정책을 추진하였다. 이에, 유럽 내 지리적 정보격차를 해소하고, 디지털화에 대한 접근과 활용성을 향상시키고, 디지털 리터러시에 대한 교육을 강화하였다. 디지털 포용정책은 2008년 디지털 포용계획 (e-Inclusion initiative)과 2009년 디지털 유럽 전략 (Digital Europe Strategy)을 통해 고도화되었고, 지역사회 문제를 해결하는 핵심 아젠다로 추진되고 있다 (황용석, 2019).

EU에서 디지털 포용은 모든 사람이 디지털 세계에 기여하고 혜택을 받을 수 있게 하는 것을 중요한 목표로 설정한다. 이에, 모든 사람들이 ICT를 보다 쉽게 이용할 수 있도록 접근가능한 기술을 개발하고 있으며, 디지털 세계에서 정보 취약계층으로 고려되는 장애인들과 노인들을 지원하는 ICT 보조기술을 개발하는 것을 확대하고 있다. 교육에서는 ICT를 통해 시민들이 소외되고, 단절되지 않도록 디지털 기술과 리터러시에 대한 교육을 지속적으로 추진하고 있다. 사회적 포용 프로젝트를 운영하여 공공과 사회, 경제 활동에 취약한 사람들에 대한 참여와 활동을 적극적으로 지원하고 있다.

EU에서는 디지털 기술 활용촉진을 통한 노인복지 증진정책을 발표하였고, 고령화되고 있는 노인들을 위해 가정이나 직장, 사회 전반에 걸친 정보사회 노인복지 실행계획을 채택하여 정보통신기술 (ICT)의 개발과 연구사업에 대한 투자를 확대하였다. 세부 실천목표로 1) 인터넷 포털 사이트 구축 등을 통한 회원국 간 모범사례의 공유를 촉진하

며, 시장 평가를 통해 시장 발전에 장애가 되는 기술적, 규제적 문제 점을 극복, 2) 시범 프로젝트 등을 촉진하고, 스마트 홈(smart home)과 노인들의 독립적 생활지원을 위한 유용한 어플리케이션 개발 지원 체계를 수립, 3) 환경지원 생활(Ambient assisted living)을 위한 공공, 민간부문의 공동 연구프로그램 지원을 통해 노령 인구를 위한 정보통신기술 기반의 혁신적 제품, 서비스, 시스템 개발 유도를 설정하고 있다 (유럽집행위원회, 2007).

이러한 실행계획과 연구프로젝트 등의 적용으로 보건 및 사회보장 비용을 획기적으로 절감되며, 유럽의 정보통신기술과 노인들을 위한 산업체 마련으로 비즈니스 기회가 확대되었다. 노인들의 입장에서는 사회적 참여와 활동의 수행이 촉진되고, 맞춤형 보건 및 사회보장서비스가 제공되어 개인의 삶의 질이 개선될 것이며, 생활에 있어서 편의성과 효율성이 향상되고, 독립적인 생활이 지원된다 (유럽집행위원회, 2007).

#### 4) 영국 디지털 기술 포용 정책

영국은 2014년부터 디지털 포용전략을 시행하였고, 2017년에 디지털 포용 정책을 포괄하는 디지털 전략을 발표하여 이를 추진하고 있다 (Department of Digital, Culture, Media & Sport, 2017). 영국 국민보건서비스 (NHS)에서는 사회서비스와 관련한 디지털 포용가이드 ([그림 10])를 제작하고, 독거노인과 장애인 등 디지털 소외계층

을 대상으로 디지털 활용 교육과 온라인 건강지원과 돌봄 서비스를 제공하고 있다 (이동석, 2021). 정책적 목적은 그 누구도 소외되지 않도록 영국의 모든 시민의 디지털 역량을 강화하는 것으로 세계 수준의 디지털 연결성 기반을 구축하고, 노인들도 소외되지 않고 필요한 디지털 기술에 접근할 수 있도록 디지털 포용을 구축해 나가고 있다 (NIA 한국정보화진흥원, 2020).

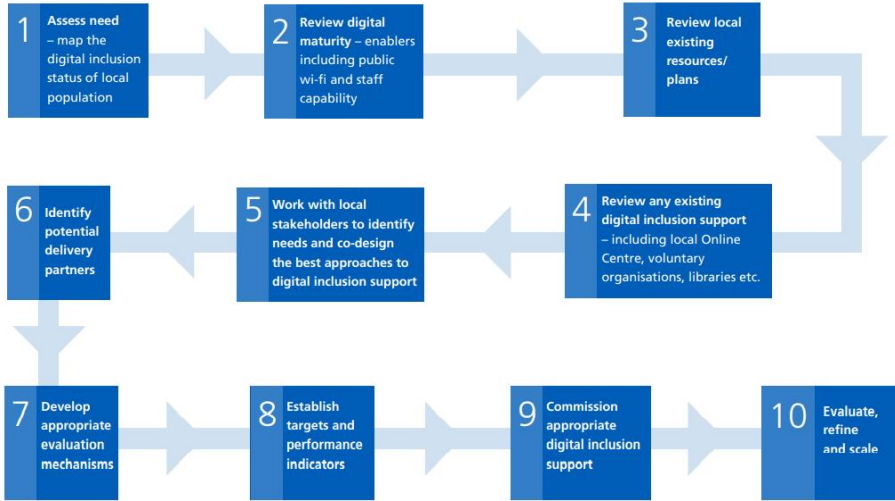
영국 정부는 정책적 목표를 달성하기 위해 모든 시민이 필수 디지털 역량을 강화할 수 있도록 지원하고 있고, 디지털 경제를 위해 인력을 양성하며, 기업들과 협력체계를 구축해 나가고 있다 (이동석, 2021). 지역 거점으로 도서관을 활용하여 자원봉사자와 직원의 기술 훈련을 지원하고, 프로젝트 랩 공간을 제공하여 디지털 활용 교육을 시행하고 있다 (NHS Digital, 2019). 또한, 국가 정규교육으로 디지털 관련 교육을 제공하고, NHS를 연계하여 독거노인 등 소외계층과 장애인 등 정보취약계층을 대상으로 디지털 활용교육을 제공하고, 다양한 디지털 서비스를 활용할 수 있도록 적극적으로 지원하고 있다 (Department of Digital, Culture, Media & Sport, 2017).

특히, 영국은 NHS와 연계하여 디지털 건강전략으로 사회서비스를 포함한 포괄적인 디지털 포용 정책을 추진하고 있으며, 사회서비스 이용자들의 신체적, 정신적 행복과 예방을 증진시키고, 자기돌봄, 공유 의사결정, 장기적 상태관리, 응급상황의 대처를 포함한 불평등을 감

소시킴을 위해 노력하고 있다 (NHS Digital, 2019). 이를 위해서, 사회서비스 대상들에게 서비스와 관련된 정보를 체계적으로 제공하고, 접근성을 강화하며, 편리성을 증가시켜 자신의 건강을 효율적으로 관리해 나갈 수 있도록 지원하고 있다 (NIA 한국정보화진흥원, 2020).

영국에서는 디지털 포용을 지원하기 위해서, 디지털 참여확대 프로그램과 디지털 기술훈련을 제공하고 있으며, 디지털 옹호자를 양성하고, 세대간 멘토링 방법을 활용하여 세대간 디지털 정보격차를 감소시키고 있다 (이동석, 2021). 디지털 참여확대 프로그램은 디지털 기술을 발전시켜 자신의 건강관리에 활용할 수 있도록 지원하는 프로그램으로 장벽을 발견하거나 서비스 디자인과 공동생산 방법을 활용하여 프로그램을 운영한다. 디지털 기술훈련 프로그램은 지역 도서관과 주민센터 등 온라인 센터를 활용하여 제공되고 있으며, 기초에서부터 온라인 건강증진과 같은 특정 주제로 훈련이 제공되고 있다 (Government Digital service, 2014).

[그림 10] 디지털 포용 단계



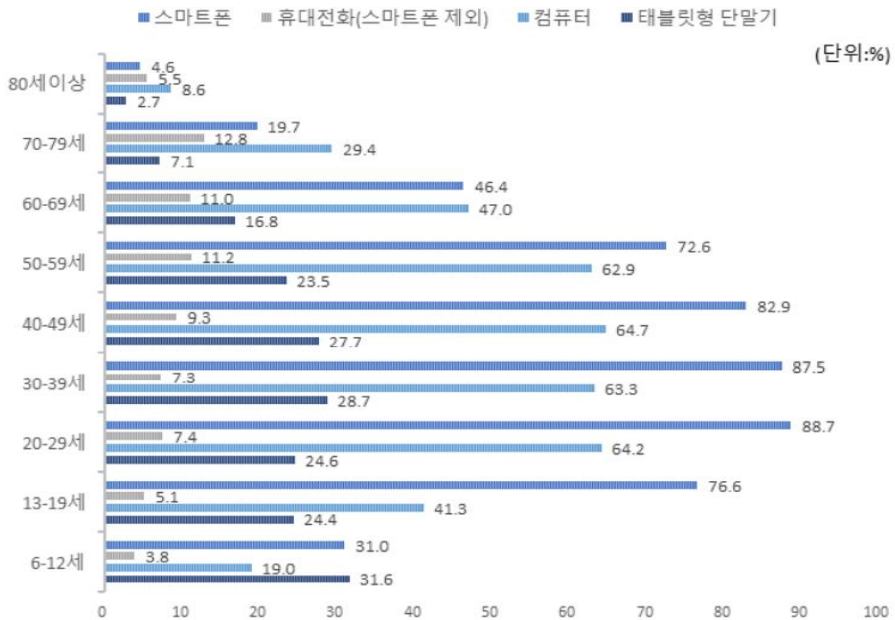
자료 : NHS Digital, 2019

다양한 디지털 기술 훈련을 활용하여 다른 사람들과 취약계층들의 디지털 기술의 발전과 온라인 접속의 이익을 이해할 수 있게 하는 디지털 옹호자를 양성하고 있으며, 멘토링 서비스로써, 성인과 청소년들이 노인들에게 디지털 서비스를 소개하고 제공하는 프로그램을 운영한다. 그리고, 신체구조 기능에 있어서의 문제와 장애로 인하여 디지털 기술의 활용이 제한된 사람들에게 보조공학적인 접근을 활용하여 디지털 소외계층이 되지 않도록 참여와 활동의 기회를 제공하고 있다 (Government Digital service, 2014).

## 5) 일본 디지털 기술 포용 정책

일본은 전세계적으로도 유명한 초고령사회로써, 디지털 기기의 사용 측면에서도 세대 간의 디지털 격차가 매우 심한 나라이다 (NIA 한국 정보화진흥원, 2020). 60대 이상 노인부터 인터넷 이용률에 대한 격차가 나타나며, 디지털 기기의 사용에서도 [그림 11]과 같이 휴대폰을 제외한 모든 디지털 기기의 이용이 노인에서 낮게 나타난다 (Aung et al., 2022). 이를 해결하기 위해 일본 정부는 2020년 경제재정 자문회의에서 노인을 위한 정보화 교육을 중요하게 추진하면서 정보화 정책을 가속화하고 있다 (한국보건사회연구원, 2020).

[그림 11] 2018년 일본의 디지털 기기 이용률



자료 : 한국보건사회연구원, 2020

일본 정부는 연령에 따른 디지털 격차를 해소하고 진입 장벽을 해소하기 위해 통신방송과 관련한 다양한 기술개발과 연구사업을 실시하고 있다. 세부적으로, 65세 이상 노인들이 디지털 기기를 활용하여 행정 및 은행서비스나 헬스케어 등 다양한 서비스를 이용할 수 있도록 지역 내 인력을 통한 디지털 활용 도우미 사업을 추진하고 있다 (한국보건사회연구원, 2020). 디지털 활용 도우미 사업은 [그림 12]와 같이 지역사회 내 디지털 기기 사용이 익숙한 도우미들이 지리적으로 거주지와 가까운 장소에서 노인들에게 정보기기의 사용법을 가르쳐주는 사업으로 디지털 기기 학습을 지원하여 삶의 질을 향상시키고, 고용을 유도하는 데 중요한 역할을 수행하고 있다 (한국보건사회연구원, 2021).

[그림 12] 일본 디지털 활용 도우미 사업



자료 : 한국보건사회연구원, 2020

2019년 AI for inclusion technology 전략에 기초하여 노인 등 다양한 계층을 지원하는 기술개발을 추진하고 있다. AI를 활용한 디지털 포용 정책으로 원격행정, 의료 서비스 지원에 있어서 AI를 활용하여 일상생활과 관련한 다양한 디지털 서비스를 이용할 수 있도록 하며, 인간의 능력을 보완하고, 능력을 확장하는 기술개발을 목표로 설정하여 의료돌봄 서비스 분야에서 AI를 활용한 서비스를 추진하고 있다. 이를 통해 일상생활에서 예방적 의료서비스로 자연적인 건강관리를 실현할 수 있도록 하고, 고도화된 의료기술과 서비스를 제공할 수 있도록 하고 있다 (NIA 한국정보화진흥원, 2020).



## 6) 미국 디지털 기술 포용 정책

미국에서 디지털 산업이 폭발적으로 성장했음에도 불구하고, 여전히 디지털 격차가 심한 나라 중 하나로 고려되고 있다. 디지털 격차는 주요한 디지털 서비스의 격차를 강화하며, 인터넷 이용이 불가하기 때문에 많은 필수 서비스에 접근할 수 없고, 보건의료서비스의 이용과 온라인 학습과정에서의 문제를 유발한다. 이에 다른 불공정과 불평등이 유발되며, 인종적 불평등도 강화된다. 따라서, 디지털 격차를 해소하는 것은 인프라, 포괄성, 제도, 개인 디지털 숙련도의 문제를 모두 고려해야 하며, 인종 불평등에서부터 의료 및 교육을 포함한 필수 요구사항에 대한 불공정에 이르기까지 복합적인 접근전략이 요구된다 (Chakravorti, 2021).

이를 해결하기 위한 방법으로 구체적인 정책적 전략을 제시한다. 첫 번째로, 예산부족을 충당하기 위해서 디지털 광고의 수익에 세금을 부가하는 “Romer” 세금을 이용하는 방법을 제시하였으며, Romer 세금은 노벨상 수상자인 폴 로머 (Paul Romer)가 타겟 디지털 광고 수익에 세금 부과를 제안한 방법을 의미한다. 두 번째 전략으로는 지역적으로 적절한 해결책을 조정하고, 디지털 격차를 해소하기 위해 빅테크와 주요 인터넷 제공자를 모집하여 활용하는 방안이 제시된다. 이를 통해 민관 파트너십 솔루션을 촉진하며, 미래 대비 프로그램을 구축하는 것을 목표로 설정한다 (Chakravorti, 2021).

미국에서는 정보격차를 해소하기 위해서 디지털 리터러시에도 집중적인 투자가 이루어지고 있다. 디지털 리터러시는 미국의 국립보건원(National Institute of Health) 산하 국립의학도서관에서 디지털 역량이 낮은 사람들이 디지털 리터러시 기술을 학습하고, 온라인 건강 정보에 접근하고 평가할 수 있도록 하는 디지털 헬스 리터러시 교육이 제공되고 있다. 미국에서 추진되고 있는 디지털 리터러시 교육은 크게 두 가지로 구분되며, 온라인상에서 신뢰할 수 있는 정보를 찾는 과정과 인터넷 기술 학습의 과정으로 구분된다(최슬기 등, 2022).

### 3. 노인 디지털 포용 해외 정책사례

#### 1) EU 주요국가들의 디지털 기술 포용 정책 사례

##### 가) 덴마크 사례

덴마크에서는 2016-2020년의 디지털 전략의 3대 목표에 기초하여 디지털 포용 정책과 함께 관련 사업들이 추진되었다. 디지털 전략의 3대 목표는 1) 쉽고 빠른 고품질의 디지털 해결 시스템 구축, 2) 디지털화와 성장을 위한 더 나은 환경 제공, 3) 보안 강화와 자신감 향상으로 설정되었으며, 보안 강화와 자신감의 목표를 달성하기 위한 방안으로 디지털 포용 관련 계획인 모두를 위한 디지털화(Digitization for everyone)를 추진하였다(Ministry of Industry, Business and Financial Affairs, 2018).

이를 위해 디지털 활용과 접근이 불가능한 노인 등 취약 계층뿐만 아니라 디지털화가 아직 준비되어 있지 않은 모두를 포용하여 국민 모두의 디지털 역량을 강화하는 것을 중점 목표로 추진되며, 특히, 노인을 대상으로 공공부문 디지털 서비스 관련 정보를 제공하고, 이에 대한 활용 교육을 제공한다. 이와 함께, 디지털 환경 속에서 상호작용이 가능하도록 지원하며, 디지털 기술제공을 위한 노인 맞춤형 교육 프로그램을 지원한다 (NIA 보건산업진흥원, 2020).

## 나) 핀란드 사례

핀란드의 디지털 리터러시 교육은 1960년대 시민교육의 일환으로 시작되었으며, 2013년부터 미디어와 정보 리터러시를 중심으로 정보에 대한 접근과 이해를 강조하였다 (김유지, 권순정, 2019). 핀란드의 디지털 리터러시 교육은 교육을 통해서 미래를 위한 지식과 경쟁력을 강화하고, 어느 누구도 디지털 리터러시 교육에 참여하도록 지원하는 것을 중요한 목표로 설정하고 있다 (국회입법조사처, 2019). 이에 핀란드 국가교육위원회는 2016년부터 미래사회를 대비하기 위한 7가지의 교과 공통 역량으로 다중 리터러시와 ICT 역량이 포함하였다 (강진숙 등, 2017).

디지털 리터러시 교육은 핀란드에서 핀란드 디지털 아젠다

(Finland's Digital Agenda 2011-2020)의 정책에 포함된 교육으로 관련 교육을 촉진시키기 위해 기술개발과 다양한 프로젝트가 추진되고 있다. 세부 추진활동으로 개인이 사회에 참여하고, 발전하며, 일상생활 전반에 걸쳐 디지털 기술을 학습하는 것을 목적으로 민주주의 교육, 소비자 교육 등의 다차원적 접근이 추진되고 있으며, 미디어 리터러시 주간 (Media Literacy Week) 행사를 통해서 미디어 리터러시에 대한 인식을 강화하고 있다. 또한, 국가시청각연구소의 주최로 미디어교육 포럼이 연구자와 전문가들을 대상으로 정기적으로 개최되어 디지털 리터러시와 관련한 교육을 촉진하기 위한 논의를 진행하고 있다 (국회입법조사처, 2019).

#### 다) 스웨덴 사례

스웨덴에서 2010년-2013년 Digidel 캠페인이 추진됨. 캠페인은 모두가 인터넷을 활용하고, 공유할 수 있게 하는 목표를 달성하기 위해 추진되었고, 범국민 캠페인으로 스웨덴 인구 중 인터넷을 이용하지 않는 비이용인구 50만명을 인터넷 이용자로 전환하기 위한 활동으로 추진되었다. 그 결과, 스웨덴 전역에 시민들의 디지털 참여가 강화되었고, 이를 위한 시민 참여 교육 네트워크인 Digidel이 설립되어졌다. 그 이후 Digidel은 디지털 교육공간으로써 시민들이 쉽게 접근할 수 있는 도서관을 중심으로 Digidel center로 전환되어 운영되고 있다 (NIA 한국정보화진흥원, 2020).

Digidel center에서는 시민들의 디지털 포용을 확대하기 위해 스마트 기기에 대한 기초교육을 제공하였으며, 기기와 기기의 활용에 관한 상담서비스를 제공함. Digidel center별로 다양한 프로그램들이 운영되어졌고, VR 체험과 교육 세미나 등 다양한 형태로 운영되고 있다. Motala 센터에서는 IT 가이드 프로젝트로 IT 지식이 풍부한 청년층이 봉사자로 참여하여 노인들에게 컴퓨터와 디지털 기기에 대한 사용법을 교육한다. Sundsvall 센터에서는 로봇과 VR 등의 기술을 활용하여 쉽고 재미있게 디지털 기술을 체험할 수 있는 프로그램을 운영하였다 (NIA 한국정보화진흥원, 2020).

#### 라) 네덜란드 사례

네덜란드는 2018년 네덜란드 디지털화 전략 (Dutch Digitization Strategy)를 발표하여 디지털 정책을 추진하였고, 디지털 전환의 테스트 베드로써 역할을 수행함. 특히, 지속가능한 평생교육, 디지털 능력의 증진을 위해서 국민이 디지털화 시대에서 소외되지 않도록 전략을 추진하였다. 특히, Digitization 전략을 통해서 모빌리티, 케어, 교육 등의 분야에서 공공과 민간파트너가 함께 디지털 능력과 사이버 보안 등에 초점을 맞추었다. 그리고 획기적인 연구와 교육을 통해서 새로운 지식을 형성하며, 평생교육으로써 모든 EU 주민이 참여할 수 있도록 지원하였다 (KCERN, 2020).

이를 통해서 주민과 조직의 회복탄력성을 강화하기 위해서 디지털

보안을 강화하고, 개인 프라이버시가 존중될 수 있도록 디지털 시대에서의 신뢰체계를 구축하고 강화하였다 (KCERN, 2020). 세부 전략 이니셔티브로써 고령층의 디지털 기기 이용을 증진시키고, 이와 관련된 학습을 지원하기 위해서 쉽게 접근할 수 있는 온오프라인 교육과정 (Senior web)을 운영하여 노인들에게 다양한 교육 정보와 교육 프로그램을 제공한다 (NIA 한국정보화진흥원, 2020).

네덜란드 Senior web에서는 기기 사용이 발생하는 다양한 오류를 해결하는 상담 창구 (PC Hulp)를 운영하여 문제해결을 지원함. 또한, 노인들의 일상생활공간과 생활 환경 속에서 실제적인 학습과 디지털 기기의 활용이 이루어질 수 있도록 맞춤형 방문교육서비스 (Learning at Home)를 1회 1시간, 3-4회기로 제공되었다. 온라인 교육과정으로 타이핑 훈련과 인터넷의 안전한 사용, 컴퓨터의 유지관리 등 컴퓨터에 대한 기초강좌를 제공하였으며, 모바일 기기 활용에 대한 교육으로 사진관리 및 편집강좌를 제공하였다 (NIA 한국정보화진흥원, 2020).

## 2) 영국의 스마트 기기 대여 및 교육지원 시범사업 (Mi Wifi)

영국 런던에서는 17년부터 18년까지 고령층과 장애인 등 취약계층을 대상으로 스마트 기기를 대여해주고, 디지털 교육을 제공하는 Mi Wifi 시범사업을 시행하고 있다 (NIA 한국정보화진흥원, 2020). Mi Wifi 시범사업으로 선정된 런던시의 Lewisham 지역은 디지털 소외

현장이 가장 큰 지역으로 알려져 있다. [그림 13]과 같이 노인과 장애인 등 지역 내 취약계층을 대상으로 공공도서관과 지역 내 커뮤니티 센터 등에서 와이파이 접속이 가능한 스마트폰, 태블릿 PC 등의 모바일 기기를 대여해주고 사용법을 교육하고 있다 (Communities & Social Policy Unit, 2018).

사업의 결과로 70개의 모바일 기기를 노인과 장애인 등 239명에게 대여해 주었고, 이들 모두 디지털 기기 활용 교육에 참여하고 있다. 참여자 전원이 모바일 기기의 활용에 있어서 자신감이 향상되었다고 응답하였고, 기본 레벨 이상의 디지털 활용능력을 습득하였다 (이동석, 2021). 이 시범 사업은 지역 주민들의 지역사회 생활 환경 속에서 접근성이 높은 공공시설과 연계하여 디지털 접근기회를 제공하여 커뮤니티 활성화를 유도하였으며, 실질적인 디지털 기기 사용과 관련한 역량을 강화하고, 디지털 소외 현상을 감소시켰다는 점에서 중요한 의미를 지닌다 (NIA 한국정보화진흥원, 2020).

[그림 13] Digital inclusion strategy Mi Wifi for the elderly



자료 : NHS Digital, 2019

### 3) 일본의 스마트 돌봄 로봇 지원사업

일본의 경우 2000년대부터 돌봄 로봇에 대한 개발을 시작했으며, 15년 로봇신전략 등에 기초하여, 개호로봇의 개발뿐 아니라 개호보험의 적용 등으로 사용화가 빠르게 이루어지고 있으며, 개발과 상용화를 선도하고 있다 (한국로봇산업진흥원, 2019). 로봇지원사업의 일환으로 요양원 이용 노인들의 돌봄과 건강한 생활을 지원하기 위한 서비스로 요양원 의료로봇 운영 및 개발 지원사업을 운영하고 있다. Shntomi 요양원의 의료시스템을 전자화하고, 의료로봇을 도입하여 요양원을 이용하는 노인들의 재활과 정신건강, 24시간의 일상생활을 지원하는 서비스를 제공하고 있다 (NIA 한국정보화진흥원, 2020).

일본에서 돌봄 로봇은 [그림 14]와 같이 신체지원, 생활지원, 정서지원 로봇으로 구분하여 운영되고 있다. 신체지원 로봇은 요양시설에



서 요양보호사들이 대상자를 이동 지원할 때 요통을 감소시키면서 안전하게 지원하는데 목적을 둔다. 신체지원 로봇으로 이동지원기술을 가진 리프팅 어시스트 로봇과 화장실 로봇, 기립지원 로봇, 유모차 형태의 스마트 워커, 입욕지원 로봇, 식사보조 로봇 등의 형태로 활용된다. 생활지원 로봇으로는 간병서비스 로봇이 있으며, 약 복용 알림과 혈압체크, 안전여부를 확인하는 역할을 수행함. 정서지원 로봇으로 사용자와 상호작용하며 심리정서적 안정을 유도하고, 문제행동의 감소를 유도한다 (한국로봇산업진흥원, 2019).

[그림 14] 일본의 스마트 돌봄 로봇



#### 4) 미국의 디지털 포용 정책 사례

##### 가) 디지털 정보 격차를 해소하기 위한 사이버 시니어 (Cyber Seniors) 프로젝트

사이버 시니어 (Cyber Seniors)는 2009년부터 노인들의 디지털 격차를 해소하고, 디지털 기술을 통해 세대 간 통합과 노인들의 사회적 고립 문제를 해소하는 것을 목표로 활동하는 지역사회 봉사단체로서, 봉사단체에 소속된 청년 멘토들이 노인들의 가정과 관련 시설을 방문하여 1:1 맞춤형 디지털 기기 학습을 제공하는 프로젝트를 수행하고 있다 ([그림 15]). 이와 함께 다른 개인이나 단체가 이러한 프로젝트에 함께 참여할 수 있도록 디지털 교육 모델을 개발하여 제시하고, 매뉴얼화 하여 배포한다 (NIA 한국정보화진흥원, 2020).

[그림 15] 사이버 시니어 프로그램



노인의 경우 프로그램을 통해 디지털 학습에 참여하여 수료하게 되면 단계별 배지와 인증서를 제공받게 된다. 멘토의 경우에는 프로그램을 위해서 온라인 교육이 제공되며, 특정 과정을 완료할 경우 장학금이 제공된다. 프로젝트 관리자의 경우에는 핸드북 등 자료와 설문조사 등을 제공하여 프로그램에 대한 관리와 효과를 측정하는 역할을 수행하고 있다 (NIA 한국정보화진흥원, 2020).

#### 나) 직업훈련과 고용기회를 제공하는 빈티지 에이징 (Vantage Aging) 프로젝트

Vantage Aging은 75년부터 미국 고용노동부와 오하이오주의 직업과 가족 서비스로부터 자금을 지원받아 노인들의 직업훈련과 은퇴 후 자원봉사 프로그램을 운영하여 건강한 노년을 지원하는 비영리기관이다. Vantage Aging에서 노인들의 지역사회 고령 프로그램 (Senior Community Service Employment Program)에 기초하여 노인들을 대상으로 직업 관련 훈련을 제공하고 지역사회의 다양한 기관들과 연계하여 고용의 기회를 제공하고 있다 (NIA 한국정보화진흥원, 2020).

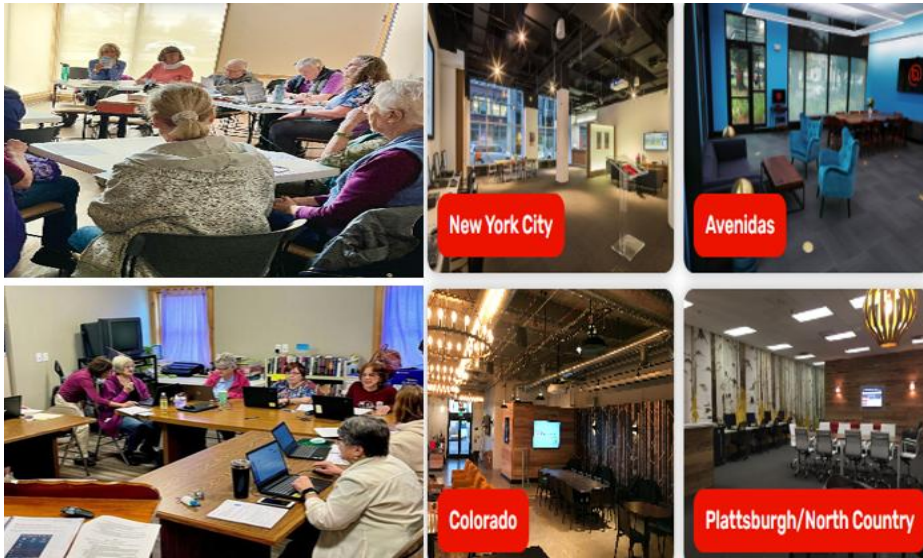
Vantage Aging 프로젝트에서는 55세 이상 오하이오 지역에 거주하고 있는 저소득 노인들을 대상으로 지역의 고용주와 연계하여 12주간의 직업체험 프로그램 (On the job experience)를 제공하고, 교육 후 평가결과에 따라서 채용을 지원하고 있다. 특히, 12주간의 직

업체험 프로그램에 참여하여 직무와 환경 등에 대한 탐색의 기회를 제공하며, 이후 평가결과에 기초하여 채용 시 일반 근로자로 전환되는 자격을 부여받게 된다. Vantage Aging은 취업을 위해서 요구되는 직무관련 기술에 대한 학습과 디지털 활용에 대한 교육을 연계하여 직접적인 고용을 지원하고 창출한다는 점에서 의미를 지니고 있다 (NIA 한국정보화진흥원, 2020).

#### 다) 노인들의 재취업 및 자립을 위한 시니어 플래닛 (Senior Planet) 프로젝트

시니어 플래닛은 모바일 기기와 PC 등을 활용할 수 있는 최첨단 디지털 환경을 갖춘 커뮤니티 및 대형 활동공간으로써, 기초적인 디지털 교육에서부터 직업과 관련한 ICT 교육까지 통합적으로 제공하는 교육공간이다 ([그림 16]). 프로젝트를 통해서 제공되는 기초적인 디지털 교육은 인터넷 연결과 스마트폰 사용 등 디지털 기기 사용과 관련한 기본 교육을 제공하며, 관련된 상담과 세미나를 통해서 기기 활용을 지원하고 있다 (NIA 한국정보화진흥원, 2020).

[그림 16] 시니어 플래닛 프로젝트



시니어 플래닛 프로젝트는 노인들을 대상으로 디지털과 관련한 교육을 제공하는 것에 그치지 않고, 교육과 함께 재취업 교육과 연계하여 프로그램을 운영하는데 시사점을 지닌다. 노인들의 통합적 ICT 역량을 강화하여 지역사회 재적용 기회를 제공하고 있으며, 특히, Capital One의 지역 은행과 교육 프로그램을 연계하여 지역의 커뮤니티를 활용한 온라인 및 모바일 banking 서비스 활용교육을 제공하고 있다 (NIA 한국정보화진흥원, 2020).



# 제4장

## 심층면접

1. 심층면접 개요
2. 노인 대상 디지털 격차·소외  
분석 결과





## 제4장 심층면접

### 1. 심층면접 개요

- 심층면접 대상은 총 50명을 대상으로 하였고, 분석에는 총 48명을 포함하였다(〈표 16 & 17〉 참조).
- 피면접자는 연령, 소득 수준 등을 고려하여 대상자를 선별하였다.
- 피면접자에게 면접의 목적과 취지를 설명하고, 비밀보장 및 익명성에 관해 확인해 주었다. 녹음에 대한 동의를 구두로 받고 면접내용을 녹취하였다.
- 면접지는 반구조화된 질문지를 활용하였다. 심층면접의 주요 내용은 일상적 삶(가족, 경제활동, 건강, 돌봄, 사회참여)과 디지털 접근, 디지털 역량, 디지털 소외의 경험과 코로나19와 비대면 사회로의 전환의 경험과 교육 경험 등을 파악할 수 있는 항목으로 구성하였다(〈표 14〉 〈표 15〉 참조).
- 면접자는 피면접자에게 다음과 같은 질문을 중심으로 인터뷰 하되, 개개인의 특성에 맞게 심층면접을 수행하였다.

〈표 14〉 심층면접 질문지 - 일상적 삶 ①

영역		주요 내용
일상적 삶	가족	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 하루 일과가 어떠신가요?</li> <li>• 현재 가족과 함께 사시나요?</li> <li>• 근처에 가족이 있으신가요? 자주 왕래가 있나요? 얼마나 자주 왕래 하시나요?</li> <li>• 자녀나 배우자 등의 가족에게 도움을 주고 계신가요? 받고 계신가요?</li> <li>• 어떤 가족과 함께 사시나요?</li> <li>• 돌봄이 필요한 가족에게 도움을 주고 계시는가요?</li> <li>• 가족들과 관계는 어떠신가요? 함께 지내시는 데 어려움은 없으신가요?</li> </ul>
	경제적 상황	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 현재 연금 및 근로소득 등을 다 합쳐서 한 달 생활하시는 데 충분하신가요?</li> <li>• 그 이외의 소득이 있으신가요? (손자녀 돌봄, 자녀로부터 받는 용돈 등)</li> <li>• 남은 생애동안 경제적 상태에 대해 어떻게 생각하시나요?</li> </ul>
	건강 돌봄 분야	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 건강하십니까? 1주일 기준으로 규칙적인 운동을 하시나요?</li> <li>• 규칙적으로 식사를 하십니까?</li> <li>• 평생 음주와 흡연을 얼마나 하셨나요? 음주와 흡연에 대해 특별히 조언을 들은 적은 없으신가요?</li> <li>• 평소에 하고 계신 건강관리는 있으신가요?</li> <li>• 건강검진은 받고 계시는가요? 병원에는 얼마나 자주 정기적으로 가시나요?</li> <li>• 평소 건강 등에 대해 조언을 구할 사람이 있나요?</li> <li>• 몸이 불편한데 치료받지 못하신 적이 있으신가요? 어떤 이유로 치료받지 못하셨나요?</li> <li>• 우울감을 경험할 때, 특별히 하신 조치는 무엇인가요?</li> </ul>
	사회 참여	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주변에 마음을 터놓고 이야기할 수 있는 친구분은 있으신가요? 있으시다면 주로 어떤 이야기들을 하시나요?</li> <li>• 평소 노인회관이나 문화센터 등에 다니시나요?</li> <li>• 하루에 텔레비전 등 유튜브 시청은 얼마나 하시나요?</li> <li>• 노인회 등의 활동에 참여하시나요? 참여 안 하시는 이유는 무엇인가요?</li> <li>• 평소에 어떤 활동을 주로 하시나요? 어렵다면, 그 이유는 무엇인가요?</li> <li>• 현재 거주하고 있는 지역에 참여할 수 있는 프로그램이 있나요?</li> <li>• 자원봉사활동에 참여한 적이 있으신가요?</li> <li>• 여가시간 등에 하고 싶은 활동이 있으신가요?</li> </ul>

〈표 15〉 심층면접 질문지 - 디지털 라이프 ②

영역	주요 내용
디지털 접근 수준	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 댁에 어떤 유무선 디지털 기기들을 가지고 계시는가요?</li> <li>• 직접 사용하시는 디지털 기기는 무엇인가요?</li> <li>• 디지털 기기는 어디서 구매하셨어요?</li> <li>• →누구와 함께 구매하셨어요? 어디서 구매하셨어요?</li> <li>• 댁에 인터넷/와이파이는 연결되어 있으신가요?</li> <li>• →인터넷/와이파이 이용요금은 얼마나 나오나요? 누가 부담하는지?</li> <li>• (인터넷 非이용자) 향후 인터넷을 사용할 의향이 있으신가요?</li> </ul>
디지털 라이프	<p><b>(일상생활 디지털 기기 이용 능력 및 수준)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 이메일을 사용하세요? 이메일로 파일을 주고, 받기도 하세요?</li> <li>• →사용 과정에서 어려운 부분이 있으셨나요?</li> <li>• PC나 핸드폰으로 쇼핑(물건 구매)을 하신 적 있으신가요?</li> <li>• →사용 과정에서 어려운 부분이 있으셨나요?</li> <li>• 디지털 기기로 금융 거래를 하신 적 있으신가요?</li> <li>• →사용 과정에서 어려운 부분이 있으셨나요?</li> </ul> <p><b>(PC 이용 능력 및 수준)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 컴퓨터/노트북으로 주로 무엇을 하세요? 얼마나 자주 사용하세요?</li> <li>• 사용 방법은 어떻게 익히셨어요?</li> </ul> <p><b>(모바일 이용 능력 및 수준)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 스마트폰/2G폰으로 주로 무엇을 하세요? 얼마나 자주 사용하세요?</li> <li>• →가족, 친구, 지인 등이 보낸 문자 메시지를 확인하세요?</li> <li>• →핸드폰으로 사진도 찍으세요?</li> <li>• (스마트폰 사용자) 카카오톡을 사용하세요?</li> <li>• →카톡 메시지를 보내고, 받고 하세요?</li> <li>• →사진, 메시지, 온라인(뉴스·정보) 링크, 파일 등을 가족, 친구에게 공유해본 경험이 있으세요?</li> <li>• →사용 과정에서 어려운 부분이 있으셨나요?</li> <li>• (스마트폰 사용자) Youtube, SNS/OTT를 사용하세요? (쉽게 풀어서 질문)</li> <li>• (스마트폰 사용자) 그밖에 사용하시는 앱(어플리케이션)들은 무엇이 있으신가요?</li> <li>• 스마트폰으로 하고 싶은게 있는지? (배우고 싶은게 있는지?)</li> <li>• 핸드폰 사용 방법은 어떻게 익히셨어요?</li> </ul>

영역	주요 내용
	<p><b>(키오스크 이용 능력 및 수준)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>키오스크(무인주문단말기)를 사용하신 적 있으신가요? 사용 방법은 어떻게 익히셨어요?</li> <li>키오스크 사용시 어려웠던/당황했던 점이 있는지?</li> </ul> <p><b>(셀프계산대 이용 능력 및 수준)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>셀프계산대를 사용하신 적 있으신가요? 사용 방법은 어떻게 익히셨어요?</li> <li>사용 시 어려웠던/당황했던 점은 있는지?</li> </ul>
디지털 소외 격차 경험	<ul style="list-style-type: none"> <li>특히 온라인상 정보 접근, 대중교통 예매, 식당 기계 주문, 금융 거래 등과 관련하여 일상생활에서 불편함을 겪은 경험이나 일화가 있으신가요?</li> <li>디지털 기기를 사용하면서 소외감이나 우울감을 경험한 적 있으신가요? (어려움 등)</li> <li>허위정보를 접하거나, 보이스피싱의 위험에 노출되었거나, 겪은 적 있으신가요?</li> <li>주변과 비교해, (본인의) 디지털 기기 사용 역량은 어느 정도라고 생각하세요?</li> </ul>
코로나 19의 영향 및 비대면 사회 경험	<ul style="list-style-type: none"> <li>코로나19 팬데믹을 전후로 디지털 기기 사용에 어떠한 변화가 있었나요?</li> <li>→코로나 백신(예방접종) 예약은 온라인 예약(사전예약시스템)으로 하셨어요? 전화로 하셨어요?</li> <li>→(온라인 예약자) PC나 모바일로 직접 예약하셨나요? 혹은 가족, 친구 등의 도움을 받으셨어요? 어떤 점이 어려우셨어요?</li> <li>→QR코드 생성·인증과 관련해 어려움은 없으셨어요?</li> <li>→코로나19 재난지원금·생활지원금 등의 신청은 어떻게 하셨어요? 온라인(PC·모바일)으로 하셨나요? 전화, 또는 주민센터 직접 방문 등을 통해서 하셨나요?</li> <li>코로나19 이후, 디지털 사회를 특히 체감한 경험이나 일화가 있으신가요?</li> <li>디지털 사회로의 진입(풀어서 설명 필요)에 대해 어떻게 생각하세요?</li> </ul>
디지털 교육 경험	<ul style="list-style-type: none"> <li>문화원이나 노인복지관에서 시행하는 ‘디지털 역량 교육’, ‘디지털기기 활용 교육’ 등에 관해 들어본 적 있으신가요?</li> <li>→디지털 관련 교육을 수강하신 적 있으신가요?</li> <li>→(교육 수강자) 교육 수강 과정에서 발생한 애로사항이나 불편했던 것은 무엇인가요?</li> <li>→(교육 수강자) 교육 수강 후 디지털 기기 사용/디지털 학습에 도움이 되셨나요?</li> </ul>

〈표 16〉 심층면접 참여자 ①

번호	성별	나이	학력	거주지역	직업	보유스마트기기
강○○ (I_001)	남	77	고졸이하	서울	자영업	스마트폰
곽○○ (I_002)	남	67	전문대졸 이상	서울	사무/기술직	스마트폰, 데스크탑
김○○ (I_003)	여	65	고졸이하	경기도	어린이집	스마트폰
김○○ (I_004)	남	77	전문대졸 이상	경기도	은퇴(자영업)	스마트폰
김○○ (I_005)	여	73	고졸이하	경기도	초등학교등교 도우미	스마트폰
백○○ (I_006)	남	69	고졸이하	경기도	기능작업직	스마트폰
송○○ (I_007)	여	74	고졸이하	서울	급식실근무	스마트폰
송○○ (I_008)	여	69	고졸이하	경기도	전업주부	스마트폰
송○○ (I_009)	남	66	전문대졸 이상	서울	중국어교습소	스마트폰
신○○ (I_010)	남	68	전문대졸 이상	서울	은퇴(사무/기술 직)	스마트폰
오○○ (I_011)	여	65	전문대졸 이상	경기도	판매영업직	스마트폰
오○○ (I_012)	남	65	전문대졸 이상	서울	판매/ 영업서비스직	스마트폰, 노트북, 태블릿
이○○ (I_013)	남	65	전문대졸 이상	서울	사무/기술직	스마트폰, 노트북, 태블릿
이○○ (I_014)	남	73	전문대졸 이상	경기도	은퇴(자유/전문 직)	스마트폰
이○○ (I_015)	여	72	고졸이하	서울	전업주부	스마트폰
장○○ (I_016)	남	70	전문대졸 이상	경기도	은퇴 (판매/영업직)	스마트폰

정○○ (I_017)	여	65	전문대졸이 상	서울	전업주부	스마트폰
조○○ (I_018)	여	71	고졸이하	경기도	전업주부	스마트폰
조○○ (I_019)	남	74	전문대졸이 상	서울	은퇴 (관광가이드)	스마트폰
최○○ (I_020)	여	71	고졸이하	경기도	전업주부	스마트폰
최○○ (I_021)	여	66	전문대졸 이상	경기도	전업주부	스마트폰
최○○ (I_022)	남	71	전문대졸 이상	서울	기능/작업직	스마트폰, 태블릿
최○○ (I_023)	여	70	전문대졸 이상	경기도	판매영업직	스마트폰
최○○ (I_024)	남	72	전문대졸 이상	서울	은퇴(무역상담)	스마트폰
추○○ (I_025)	여	70	고졸이하	경기도	전업주부	스마트폰

〈표 17〉 심층면접 참여자 ②

번호	성별	나이	학력	거주지역	직업	보유스마트기기
한○○ (I_026)	여	65	고졸이하	경기도	부동산	스마트폰, 노트북
홍○○ (I_027)	여	66	고졸이하	경기도	전업주부	스마트폰
홍○○ (I_028)	남	77	전문대졸 이상	서울	은퇴	스마트폰
홍○○ (I_029)	여	74	고졸이하	경기도	전업주부	스마트폰
홍○○ (I_030)	남	68	전문대졸이 상	경기도	은퇴(사무/기술 직)	스마트폰
김○○ (I_031)	여	69	고졸이하 (초졸)	인천	화장품외판, 기초수급	스마트폰
김○○ (I_032)	여	77	고졸이하 (초졸)	충청남도	주부(독거), 기초수급	스마트폰
김○○ (I_033)	여	74	고졸이하 (중졸)	충청남도	주부(귀촌)	스마트폰
김○○ (I_034)	여	82	초등졸	충청북도	주부	스마트폰
김○○ (I_035)	여	70	초등졸	충청북도	주부	스마트폰
이○○ (I_036)	여	75	초등중퇴	충청북도	주부	없음(구형 휴대폰)
이○○ (I_037)	남	72	고졸	대전	경비원	스마트폰
김○○ (I_038)	남	85	대학중퇴	대전	은퇴	스마트폰
김○○ (I_039)	여	77	초등졸	충청북도	주부	스마트폰
권○○ (I_040)	남	73	중졸	충청북도	은퇴(세탁소)	스마트폰
오○○ (I_041)	남	75	초등졸	충청북도	농업	스마트폰, 데스크탑

이○○ (I_042)	여	71	초등졸	충청북도	주부	스마트폰
최○○ (I_043)	남	75	초등졸	충청북도	은퇴(농업)	스마트폰
황○○ (I_044)	여	74	중졸	서울	의류업(은퇴)	스마트폰
노○○ (I_045)	여	72	초등졸	서울	주부	스마트폰
원○○ (I_046)	여	78	대학원졸	서울	주부	스마트폰
박○○ (I_047)	여	72	무학	강원도	농업	없음(구형 휴대폰)
이○○ (I_048)	여	76	고졸	강원도	주부(귀촌)	스마트폰



## 2. 노인 대상 디지털 격차·소외 분석 결과

### 1) 노인의 디지털 생활 환경

#### 가) 디지털 기기 활용

“다른 건 없고 스마트폰밖에 없죠.”  
“(기기) 아무것도 없어요, 휴대폰 그거 한 개요.”  
“오면 문자 답이나 하고, 전화나 받고, 그렇게 다른 건 하나 할 수도 없  
고요.”  
“노트북은 없고 컴퓨터가 있는데 이거 스마트폰 나오고 나서부터.. 필요 없  
더라고”

디지털 기기는 스마트폰이나 노트북 등과 같이 개인이 휴대하거나 개별 가정에서 이용할 수 있는 기기와 키오스크, 셀프 계산대와 같이 특정 매장에서 이용할 수 있는 기기로 분류할 수 있다. 노인들의 디지털 기기 접근 수준과 그것에 대한 활용은 응답자에 따라 다양하게 나타난다.

우선 개인이 혹은 가정에서 접근할 수 있는 PC, 노트북, 태블릿, 스마트폰 등을 살펴보면 개인에 따라 디지털 기기활용은 매우 다르게 나타났다. 디지털 기기의 소유(접근성) 여부와 활용정도에 따라 응답자들을 몇가지 유형을 분류하는 것이 가능하다.<sup>14)</sup>

14) 면접 참여자 중 디지털 기기를 하나도 보유하지 않은 응답자는 없었다. 최소한 한가지 이상의 디지털 기기를 개별적으로 혹은 가정내에서 보유하고 있다는 점에서 디지털 접근성이 전혀 없다라고 할 수 있는 이 절에서는 고려하지 않았다.

첫째 유형은 최소한의 디지털 기기만 보유하고 있는 유형이다. 이 유형의 응답자들은 PC나 노트북 같은 다른 디지털 기기는 보유하지 않고, 스마트폰만 가지고 있다고 하였다.

“다른 건 없고 스마트폰밖에 없죠.”(김○○(I\_031))

“(기기) 아무것도 없어요, 휴대폰 그거 한 개요.”(김○○(I\_032))

“스마트폰밖에 없어요.”(김○○(I\_033))

위의 응답자들은 PC나 노트북 등 다른 디지털 기기들은 보유하지 않아도 스마트폰을 가지고 있다는 점에서 스마트폰이 가장 기본적인 디지털 기기임을 알 수 있다. 이는 스마트폰이 전화기로부터 발전했으며, 현재 스마트폰은 인터넷 검색이나 여러 앱 사용 등 다양한 기능이 있으나 기본적으로 타인과의 통신수단인 전화, 문자가 기본기능이다. 면접자들 중에는 스마트폰만 보유하고 있으며 전화, 문자 등의 기능만 이용하는 사람들이 있었다.

“오면 문자 답이나 하고, 전화나 받고, 그렇게 다른 건 하나 할 수도 없고요.”(김○○(I\_032))

“아들하고 통화하고. 근데 뭐 이렇게 활동력이 없으니까 어디서 오는 거는 없지 전화가 (그러면은 이제 이 통화하는 거 말고는 뭐 뭐 이렇게 문자나 메시지라고 하는 거나 이런 것도 안 하시겠네) 그런 건 안 해요.(박○○(I\_047))

둘째 유형은 PC 혹은 노트북, 핸드폰 등 2-3개의 디지털 기기를 보유하고 있는 다중기기 보유형이다. 하지만 PC 노트북, 핸드폰 등 여러 개의 디지털 기기를 보유하고 있다는 것이 여러 개의 디지털 기기를 모두 사용하고 있다는 의미는 아니다. 다중 기기 보유형은 여러 개의 디지털 기기가 있음에도 불구하고 스마트폰만 쓰는 유형, 스마트폰 이외에 보유하고 있는 디지털 기기를 사용하는 유형으로 다시 분류할 수 있다.

“인터넷 있고 노트북, 스마트폰 있어요. 스마트폰으로 많이 보죠. 노트북으로는 눈 아프고 스마트폰 있으니까 안 하게 돼요.”

(한○○(I\_026))

“직접 사용하는 거는 PC하고 휴대폰이죠.”(곽○○(I\_002))

“제일 많이 쓰는 게 스마트폰, 노트북이죠. 노트북은 수업할 때도 많이 쓰고요”(송○○(I\_009))

“저는 노트북 그거 하나 있고, 그거 하고 이거 있으니까 다 되던데요... 이걸(노트북) 주로 사용해요. 그리고 컴퓨터 있는데 노트북이 있어서 그건 안 써요.”(최○○(I\_024)).

다른 디지털 기기를 보유하고 있음에도 스마트폰만 사용한다는 응답자들에게 왜 스마트폰만 사용하는지에 대해 물었다. 스마트폰만 사용하는 이유로는 PC나 노트북은 사용하기 어렵고, 상대적으로 스마트폰이 사용하기 용이하기 때문이라고 하였다. 즉, 노인들도 스마트폰을 늘 소유하고 있어 상대적으로 활용하기 쉬우며 PC나 노트북에서 할 수 있는 일들-인터넷 검색이나 유튜브 시청 등-도 스마트폰을 이용하

는 것이 가능하기 때문에 다른 기기들을 사용하는 것보다 편리하다고 하였다.

“(기기들이) 집에 있는데 안 해요. 제가 머리가 아프니까 복잡한 건 싫은 거예요...스마트폰으로 웬만한 건 하니까요. 촬영하는 거나 이런 거 영상이나 이런 거, 다 할 줄 아니까요. 동영상도 촬영할 줄 알아요.”(강○○(I\_001))

“인터넷 있고 노트북, 스마트폰 있어요. 스마트폰으로 많이 보죠. 노트북으로는 눈 아프고 스마트폰 있으니까 안 하게 돼요.”(한○○(I\_026))

“노트북은 없고 컴퓨터가 있는데 이거 스마트폰 나오고 나서부터 ...필요 없더라고” (이○○(I\_015))

이와 같이 다중기기 보유형 중 스마트폰만 사용하는 유형의 경우 스마트폰이 기본적으로 전화, 문자 등 타인과 연락하는 기능을 가지고 있고, PC나 노트북으로 할 수 있는 일부 기능을 스마트폰을 통해 사용할 수 있으며 스마트폰은 휴대가 가능하기 때문에 스마트폰을 주로 사용한다. 또한 대부분의 응답자는 기본적으로 스마트폰을 사용하고 있으나 스마트폰을 사용한다는 것이 인터넷 검색, 온라인쇼핑, 은행 앱 사용 등 다양한 기능을 사용한다는 의미는 아니다.

한편 다중기기 보유형들은 가정에 PC, 노트북을 보유하고 있어, 실제 PC나 노트북을 사용하기도 하지만, 대부분의 응답자들은 자녀들이

업무용, 개인보유용으로 구매한 것을 더 이상 사용하지 않게 되어 자신들이 사용하게 되었다고 하였다. 즉, 자신의 필요에 의해 구매하지 않은 응답자들은 주로 스마트폰만 사용하는 경우가 있었다.

“데스크탑하고 pc하고 저기 노트북은 내 전용은 없고 이제 우리 아이 거 있긴 있는데...집에서 태블릿도 우리 아이가 갖고 다니는데”(곽○○(I\_002))

“노트북. 네, 노트북은 이제 딸 건데....”(최○○(I\_021))

반면 일부 응답자는 본인이 PC나 노트북이 필요해서 구매하였다고 하였다.

“저는 제가 직접 구매하고요. 구매하기 전에는 인터넷에서 이렇게 검색해서 저한테 제일 맞는 거 제일 비싼 거는 안 사고 저한테 제일 맞는 거 선택해서요. 그리고 이제 후기도 보고 노트북도 그랬고요.”(송○○(I\_009))

“컴퓨터, 스마트폰. 소유.....대리점에서 (직접) 샀어요.”(홍○○(I\_028))

따라서 디지털 기기의 접근성을 보면 크게 스마트폰만 가지고 있는 유형, 스마트폰 이외에 다른 디지털 기기를 함께 보유하고 있는 유형으로 분류할 수 있다. 또 사용하는 정도에 따라 스마트폰의 기본기능인 전화, 문자만 사용하는 유형, 인터넷 검색 등 다른 기능을 함께 사용하는 유형으로 분류할 수 있다. 한편, 다중기기 보유유형 중에는 스

마트폰만 사용하는 유형, 다른 디지털 기기도 함께 사용하는 유형으로 분류할 수 있다. 스마트폰을 제외한 다른 디지털 기기는 필요에 의한 직접 구매형, 자녀들이 사용하던 기기가 가정 내 존재하기 때문에 직접 구매하지 않고 사용하는 유형으로 분류할 수 있다.

〈표 18〉 기기소유 및 사용에 따른 분류

소유 및 활용 유형	기기 소유	기기 사용
스마트폰 보유 및 사용	스마트폰	- 스마트폰
다중기기 보유 및 스마트폰 사용	스마트폰 컴퓨터, 노트북, 태블릿	- 스마트폰만 사용 - 다른 기기들은 사용할 줄 모름 - 다른 기기들은 사용이 불편함(익숙치 않음)
다중기기 보유 및 사용	스마트폰 컴퓨터, 노트북, 태블릿	- 스마트폰뿐만 아니라 다른 기기들 이용 - 스마트폰은 화면이 작아서 사용이 어려움 - 스마트폰에 없는 기능들 사용

## 나) 디지털 기기 활용 및 자원 활용 경험

“사진 못 찍어요. 사진은 못 찍어요. 딸이 가르쳐줬는데도 또 잊어버려요.”

“이메일은 내가 할 줄을 몰라요. 이메일 계정은 있죠. 근데 아들이 해줬어요.”

“제가 인터넷 쇼핑을 많이 하거든요. ...에서 많이 삽니다. 배송이 오래 걸려서 그렇지”

“금융거래는 그거 하고 있어요.” “주식도 조금 해요.”

“카카오 지하철... 엄청 좋아요....”

“넷플릭스로 (오징어게임) 봤어요.” “일상으로 그냥 유튜브도 보고....”  
“영어 강좌도 듣고 스마트폰 강좌도 듣고 ...”

노인들의 디지털 기기 활용 경험은 단지 어떤 기기를 가지고 있다는 것만으로 결정되지 않는다. 스마트폰만 보유하고 있더라도, 스마트폰에 있는 다양한 앱을 사용할 수도 있다. 스마트폰 이외에 컴퓨터, 노트북, 태블릿을 사용하더라도 스마트폰에서 사용하는 앱과 동일한 것을 사용할 수 있다.

핸드폰을 가지고 있더라도 전화와 문자 이외에 다른 기능을 사용하지 못하는 응답자들이 있었다. 이들은 사진 촬영이나, 문자 메시지를 보내고 읽는 것이 어렵다고 하였다. 자녀들이 사진 찍거나 문자전송 방법을 가르쳐 주더라도 금방 잊어버린다고 하였다.

“사진 못 찍어요. 사진은 못 찍어요. 딸이 가르쳐줬는데도 또 잊어버려요.” (김○○(I\_034))

“(근데 문자 오는 거 보실 줄 아시나요.) 보는 것도 이제 어려운데 잘 안 되더라.”(최○○(I\_043))

“한 번 가르쳐주면 애들이 와서 자꾸 가르쳐줘야 선생님 되는데. 또 이거를 맨날 자꾸 주물럭거려야 되는데 한 번 오면 그거 받고 서는 며칠 있다가 또 한 번 해 보려고 그러면 이거를 눌러야 되나 그러다 보면 또 잊어버리고 그래서 차라리 이제 뭐 나이가 80 다 된 놈이고”(최○○(I\_043))

핸드폰으로 기능을 잘 사용하지 못한다고 한 응답자들은 해당 기능에 익숙해질 때까지 여러번 사용해봐야 하는데, 반복하기 이전에 이미 잊어버리는 경향이 있기 때문이다. 이러한 응답자들의 디지털 기기 활용능력 향상을 위해서 잊어버리기 이전에 반복해서 학습하도록 격려하고 가르쳐 줄 수 있는 지원자가 필요하다.

반면 면접에 참여한 응답자들은 핸드폰 혹은 노트북이나 컴퓨터를 활용하여 여러 기능을 사용할 수 있었다. 이들이 활용하고 있는 디지털 기기 기능은 다음과 같다.



〈표 19〉 노인들의 디지털 기기 활용

기능	PC / 노트북	핸드폰
은행거래 앱		- 송금, 입금 등
주식/가상자산		- 업비트 이용 - 공모주 - 시세만 확인
영상/사진		- 사진 - 유튜브
OTT		- 넷플릭스
SNS		- 카카오톡 - 밴드
엑셀 혹은 문서	- 교회 재정상태를 엑셀로 작성 및 저장 - PPT 작성	
동영상	- 유튜브 이용(드라마/야구중계 등)	
이메일	- 교회목사님과 소통 - 사업을 위해 사용	
온라인 쇼핑	- 11번가, 위메프, 알리익스프레스 등 사용	
길찾기 서비스/지도		- 카카오맵, 네이버맵 - 지하철 노선도 - 버스시간 검색
학습 및 취미		- 영어학습앱 - 바이올린 조율 앱
대중교통 예매		- KTX 예매
페이 앱		- 페이 앱 이용
홈카메라		- 반려동물을 위한 앱

즉, 노인이라고 해서 모든 디지털 기기를 이용하지 못하는 것은 아니고 개인에 따라 사용할 수 있는 범위가 다르다. 또한 컴퓨터나 핸드폰을 활용하여 여러 기능을 사용한다 하더라도 사용에 따른 어려움은 존재한다.

### (1) 이메일 활용

이메일은 주로 컴퓨터나 노트북을 활용하여 사용하고 있었다. 이메일 송수신을 핸드폰으로 하기도 하지만 핸드폰은 컴퓨터나 노트북보다 글자 크기가 작아 사용하기 어렵다. 또한 이메일을 주고받을 필요가 없는 면접자의 경우 계정이 있거나 이메일 사용법을 배우더라도 자주 사용하지 않아 익숙해지지 않고 결국 사용하기를 포기하는 경우도 있다.

“이메일은 내가 할 줄을 몰라요. 이메일 계정은 있죠. 근데 아들이 해줬어요.”(김○○(I\_031)).

“(이메일 사용?) 예. 그거는 처음에 학교 가서 배워서 하게 됐는데요. 학교에서 그런 거 많이 배웠는데 다 잊어버렸어요...처음에 할 때는 딸이 해줬어요....이메일 보낼 때 처음 보내는 사람한테 주소 입력할 때요. 조금 어렵더라고요.”(김○○(I\_033))

하지만 이메일을 꼭 사용할 필요가 있는 경우 혹은 본인의 사용의지가 있는 경우 이메일을 지속적으로 활용하고 있었다. 홍○○(I\_030)은 교회 봉사를 하면서 예배를 위한 주보를 만드는데, 주보에 들어갈 내용을 목사님과 이메일로 주고 받는다. 이○○(I\_013)의 원래 직업은

원래 무역업이었는데, 은퇴한 후에도 파트타임으로 무역업을 하기 위해 해외 파트너들과 정보를 주고받고 있었다. 이○○(I\_013)이 해외 파트너들과 정보를 주고받는 중요한 수단이 이메일이었다. 홍○○(I\_030)은 은퇴이전에 공무원으로 재직하면서 컴퓨터로 업무를 수행하는데 익숙했었고, 이○○(I\_013) 역시 이메일로 의사소통하는 것이 주된 업무였다. 즉, 이들은 노년기에 진입하기 이전에 이미 이메일을 사용했던 경험 때문에 이메일 사용을 어려워하지 않았다.

“제가 이제 주보라고 아실지 모르겠네. 목사님이 이제 저한테 메일로 보내요 네 찬송가를 몇 장 몇 장 한다 성경 말씀 몇 절 한다. 이런 식으로 나한테 메일 보내면 내가 주보를 만들어요.” (홍○○(I\_030)).

“왜냐하면 제가 해외 무역을 라이트 하려고 옛날 시계 무역을 계속 했었어요....그쪽에 있는 파트너들이 아직도 있기 때문에 개네들하고 이제 안부전화 하고 개네들은 새 제품이 나오고 중고 어차피 병행 수입이니까 재고품이 나오면 알려줘요.”(이○○(I\_013)).

## (2) 온라인 거래

인터넷이 발달하며 온라인으로 물건을 주문하고 배달, 택배 서비스를 이용해 주문한 물건을 받는 것은 현대사회의 일상이 되었다. 면접에 참여한 노인들 역시 온라인으로 물건을 주문하는데 익숙하다고 하였다. 성별로 남성 면접자들이 여성 면접자들보다 온라인 주문 경험

이 많았다.

“PC로는 하죠. 자주는 안 하더라도 가격 비교하고 pc로 구매하면 싸잖아요.”(송○○(I\_009))

“제가 인터넷 쇼핑을 많이 하거든요. 알리 익스프레스라고. 그런데 거기에 보면 사진이 이걸로 보면 작아요. 알리에서 많이 삽니다. 배송이 오래 걸려서 그렇지”(이○○(I\_013))

“인터넷 쇼핑은 앱을 깔고 합니다.....쿠팡에서 와우 로켓인가가 돼 있어서 오늘 주문하니까 내일 바로 오더라고요. 배송료도 안 받아서 쿠팡을 주로 이용하고 다른 거는 거의 안 들어갑니다.”(최○○(I\_024))

여성들은 컴퓨터나 노트북 혹은 핸드폰의 온라인 쇼핑앱을 이용하기보다 TV 홈쇼핑을 이용한다고 하였다.

“(연구자: 온라인 쇼핑은 해보셨어요?) 한두 번 있어요. 직접.... (연구자: 앱으로 하신거예요?) 앱이 아니라 (TV) 홈쇼핑에서 한두 번 정도 했는데 그냥 되던데요. 두 번 카드로 결제했어요.”(김○○(I\_031))

온라인을 통한 소비의 차이는 디지털 기기 활용에 누가 더 익숙한가의 차이를 대변한다고 할 수 있다. 디지털 정보화 역량수준은 성별로 차이가 나는데, ‘PC 인터넷 연결 및 사용’항목의 역량은 남성 36.0%, 여성 28.1%, ‘PC 모바일 기기이용 다양한 활동에 참여’는 남

성 25.3%, 여성 14.7%인 것을 고려하면 디지털 역량의 성별 차이는 온라인에서의 쇼핑의 차이로 이어진다. 온라인 쇼핑을 하는 남성들의 경우 아내가 부탁하는 물품들을 함께 구입한다. 이는 여성들의 온라인 쇼핑이 적은 이유가 여성들의 온라인 쇼핑에 대한 욕구가 남성에 비해 적기 때문이 아님을 보여준다.

한편 온라인 쇼핑을 잘하는 면접자와 그렇지 못한 면접자들 모두 온라인 쇼핑의 어려움으로 초기 회원가입과 적절한 물건 고르기, 반품처리를 들었다.

“(연구자: 혹시 온라인으로 물건 구매는?) 했어요. 하죠 하죠. 11번가라든가 위메프라든가 네 그거 다 온라인으로 주문하죠 네 근데 그게 처음에는 이제 가입하기가 좀 까다로워서 그렇지 일단 한 번만 가입하면은 그냥 수월하잖아요.”(홍○○(I\_030))  
“지금 예를 들어서 내가 이제 a라는 물건을 원했는데 네 b라는 물건이 도착하면은 반품을 해야 되잖아요. 네 그러면 이제 그 반품하는 과정이 좀 복잡한데 그래도 처리는 해주더라고요. 복잡한 건 어쩔 수 없죠.”(홍○○(I\_030))

온라인 쇼핑을 종종 한다고 한 응답자들은 핸드폰에 앱을 깔고 사용하기도 하지만, PC나 노트북을 사용한다고 하였다. 핸드폰이 소지하기 편함에도 불구하고 PC나 노트북을 더 많이 사용하는 이유는 핸드폰은 화면이 작아 잘 보이지 않기 때문이다.

“스마트폰으로도 좀 하는데 불편하더라고요. 스마트 앱도 깔고 하는데 아무래도 화면이 작으니까 불편하게 느끼나 봐요....그래서 교보문구에서 뭘 사고 할 때도 같이 있으면 pc로 가거든요. 그런데 급한 데 없잖아요. pc가 없고 그러면 이제 스마트폰으로 이렇게 하는데 훨씬 불편하다고 느껴지죠.”(송○○(I\_009)).

### (3) 디지털 기기에서의 금융거래

면접자들은 디지털 기기를 활용하여 여러 금융거래를 한다고 하였다. 이들이 하는 금융거래는 은행거래를 비롯해 주식, 가상자산 거래까지 다양하였다. 이중 가장 많이 하고 있는 것은 은행거래였다.

“주식도 조금 해요. 많이 떨어졌는데. 전적으로 투자하는 게 아니고 해서 재미로 해서 한 3 4천만 원 이렇게 투자해 봤지.”(권○○(I\_040))

“은행에서 직접 깔았어요. 보증보험 때문에 그전에는 보증보험 이렇게 자필로 해서 서명하고 했는데 5월부터 그게 안 되는 거예요. 직접 인증을 받아서 해야 하는데, 할 줄 모르니까 OO은행 가서 직접 만들었어요. 근데 그건 어려워서 못 하고 오로지 카카오텍으로 해요.”(김○○(I\_031)).

“금융거래는 그거 하고 있어요. 제가 국민은행 하는데 국민은행 앱 깔아봤어요....그거를 이체하고 얼마 전에 재산세를 내고, 낼 거 있으면은 그거로 내고요...”(최○○(I\_024)).

“제가 이제 증권을 같은 경우는 많이 하는데 증권을 이제 하고 있는데 네 계좌를 갖고 증권하고 이 증권 안에서 또 기능이 많잖아요.” (오○○(I\_012))

“(연구자: 스마트폰 안에서 제일 많이 사용하는 게 뭐예요?) 제일 많이 사용하는 거요.... 증권 그걸로 공모주 하는 거...” (정○○(I\_017))

핸드폰에 금융거래 앱 설치하는 자녀를 비롯한 가족, 지인들이 도와주거나 은행에 방문하여 은행 직원의 도움을 받아 설치하기도 하였다. 금융거래는 앱을 설치한 이후 공인인증이나 자기신분 증명 등 여러 과정을 거친다. 이 과정을 혼자 했다고 한 면접자도 있었으나 많은 경우 타인의 도움을 받아 설치하였다.

“(은행 앱 설치는) 딸이 해줬어요. 이건 지금도 난 못 하는 거 같은데요. 앱이 깔려있으면 거기서 하는 거죠.”(한○○(I\_026))

“(연구자: 은행 앱 어플은 어떻게 까셨어요?)은행에서 가르쳐줬어요.”(최○○(I\_024))

“(연구자: 처음 어플은 어떻게?) 여기 플레이 스토어, 우리 애한테 배웠죠. 플레이스토어 가서 이렇게 깔면 된다고 해서 한두 번 해 보니까 편하더라고...”(홍○○(I\_028))

면접자들은 노트북이나 PC보다는 핸드폰 금융거래 앱을 사용한다고 하였다. 이는 면접자들에게 은행앱을 통해 잔액 확인, 송금 등 반복적으로 사용하는 기능이 일부이기 때문에 이 기능들에 익숙해진 것으로

보인다. 즉, 면접자들이 PC나 노트북보다 핸드폰의 은행앱을 사용하는 이유는 선택지가 많고 알아야 할 정보의 양이 많은 온라인 쇼핑과 달리 비교적 간단하게 접근할 수 있고 글자도 면접참여자들이 읽을 수 있을만큼 크기 때문인 것으로 보인다. 특히 최근의 은행거래는 공인인증서 대신 비밀번호만을 입력하도록 하는 등 거래단계를 간소화함에 따라 면접 참여자들에게 사용이 쉽게 느껴질 수 있다.

“카카오뱅크는 이체하는 것도 간단하고 그러니까 카카오뱅크로 수금도 받고요. 우리가 그전에는 사무실에 들어가서 직접 입금을 사무실 직원한테 했는데 지금은 우리가 이체를 해줘야 하니까 카카오뱅크를 아들이 어느 몇 년 전에 그걸 해주더라고요. 그래서 그걸로 사용하니까 세상 편할 수가 없어요. 내가 직접 보낼 사람한테 다 이름 찍어서 하면 들어가더라고요.”(김○○(I\_031))

“그런데 이제 은행도 이게 지문 등록하고 얼굴 인식하고 이제 그러는 것도 있고 그런데 이게 지문 등록보다도 얼굴 인식하는 거를 깔아서 썼었는데 이게 또 인식이 잘 안되더라고요. 그래서 지금 그냥 번호 눌러 가지고 비번 눌러서 하는 거 그걸로 그냥 바꿨거든요.”(곽○○(I\_002))



#### (4) 기타 활용

##### ▶ a. 내비게이션 활용

핸드폰을 이용하여 많이 활용하는 앱은 지도, 내비게이션 등 길 찾기와 관련된 것들이었다. 면접자들은 도보, 운전, 대중교통 이용 등 이동이 필요할 때 각종 앱을 사용한다고 하였다.

“여기(면접장소) 올 때도 저기서 14번에서 나와 가지고... (연구자: 지도 쳐 갖고 오셨어요?) 아니 내비 쳐가지고 ... 걷는 걸로 ... (연구자: 그건 어떻게 제일 처음에 누가 가르쳐줬나요?) 가르쳐줬죠.... 요건 후배가 ... ” (백○○(I\_006))

“카카오 지하철... 엄청 좋아요...여기 이제 오늘 찾아올 때 주소 갖고 검색해서, 그거를 배우기는 배웠는데 헛갈려요. 네비라고 그러죠. 운전할 때 내비는 그대로 가겠는데 걸어가는 거리는 익숙지 않아가지고... 그래서 이제 미리 주소 쳐가지고 내일에 어디에 어느 정도 있다고 대충 알고 오는 거지...지하철 노선도만 카카오 지하철....그리고 저는 티맵 그걸 많이 쓰게 되더라고요. 두 개” (최○○(I\_021))

“이젠 여기 버스 같은 거 오고 그걸로 해야죠 ... 내비게이션은 차 운전할 때 하고 어디 갈 때 차 타고 다닐 때 그걸로 하죠. ... (뭘 쓰세요. 내비게이션?) 네비는 저기 어디냐 그 네이버 지도도 있고 이거야. 네이버 지도 그리고 티맵 했는데 티맵이 자꾸 좀 안 맞을 때도 있더라고요. 네 저기 저거 길 찾기 할때 보통 이거 네이버 지도를 많이 해요. 그래 갖고 여기 찾아오려면은

여기 이거 찍어가지고 뭐 얼마 걸리고 뭐 뭇 갈아타고 뭐 너무 좋아요. ... ” (송○○(I\_008))

▶ b. 미디어 시청

면접자들은 핸드폰이나 PC, 노트북으로 유튜브를 시청하거나 OTT를 이용하는 등 미디어 시청을 하는데 이용하기도 하였다. 유튜브 동영상은 면접자 개인의 성향에 따라 다양한 종류의 영상을 선호하였다.

“넷플릭스로 (오징어게임) 봤어요. 우리 애가 거기 가입해서 넷플릭스 깔아놨어요. 그래서 가르쳐줬어요. 이렇게 해서 넷플릭스의 영화 볼 수 있게끔 해서요.”(송○○(I\_009))

“일상으로 그냥 유튜브도 보고....유튜브 들어가면 그냥 유튜브에 뜨는 거 이렇게 짧게 뜨는 거 그런 거 봐요.”(김○○(I\_031))

PC나 핸드폰에서 유튜브 등의 동영상을 시청하지 않고 TV를 본다는 면접자들도 많았다. 면접자들은 TV를 적극적으로 시청하기보다 틀어놓은 채로 다른 일을 하거나 여가시간에 TV를 본다고 하였다. 반면 PC나 핸드폰 앱을 통해 동영상을 시청하는 면접자들은 지인이 보내준 동영상을 시청하거나 TV에는 나오지 않지만 유튜브에 나오는 동영상, TV에서 이전에 방송했었으나 동영상에서도 볼 수 있는 영상 등 다양하다. 예컨대, 면접자들은 TV에서 방송해주지 않는 야구 중계를 보거나(홍○○(I\_030)), TV에서 했던 인간극장(홍○○(I\_029)), 음식 레시피(최○○(I\_021)) 등이다. 즉, PC나 핸드폰을 통해 동영상을

시청하는 면접자들은 자신이 좋아하는 종류의 영상을 보기 위해 적극적으로 검색하는 경우가 많았다.

▶ c. 학습 및 취미생활

일부 면접자들의 경우 핸드폰을 사용하여 영어강좌를 듣거나 취미생활을 하는 등 다양한 기능을 사용하였다.

“파파고로 영어 공부도 혼자서 ... (파파고도 하세요?) 파파고 하나까 너무 좋아요. 발음도 정확하게 선생님만 하고 하는 것보다 더 좋아요... (그런 건 다 누가 가르쳐주셨어요?) 네 우리 딸이 ... ” (최○○(I\_020))

“영어 강좌도 듣고 스마트폰 강좌도 듣고 ... 또 주로 영어, 스마트폰해요. ... 아니면 국립중앙도서관에서 하는 인문사회 계통에 교수 저자 강사들이 나와서 하는 게 퍽퍽 있어요.” (신○○(I\_010))

“또 좋은 게 이 바이올린 제가 하나까 ...이 어플에서 이제 조율을 하는 거예요.” (추○○(I\_025))

## 2) 노인의 디지털 기기 활용의 어려움 및 활용 격차 배경

### 가) 노인의 디지털 기기 활용의 어려움

“근데 이게 좀 단계래도 몇 단계만 괜찮은데 너무 길으니까. ... 단계가 너무 길면은 그게 좀 너무 복잡하면 좀 그렇더라고.”

“근데 그게 이것도 엄청 복잡하고 좀 간단하게 그걸 여기 단축을 해 가지고 간단하게 좀 설명도 좀 했으면 좋은데..”

“그 당시에는 키오스크 단어 자체가 뭘지 몰라서...”

“...그리고 (딸이 말하길) ‘엄마는 해보려고 들지를 않아...이거 이렇게 하면 다 답이 나와... 해봐 직접...’”

이 절에서는 노인들이 디지털 기기를 활용하고자 할 때 어떤 어려운 점들이 있는지 살펴보고자 한다. 디지털 기기를 사용하는 것이 어렵지 않고 적극적으로 활용하는 노인들이 있는 반면, 여전히 디지털 기기를 활용하는 것이 어려운 노인들이 있다. 디지털 기기를 활용하는 것을 원하지 않는 노인들도 있으나 이러한 경우는 제외하고 디지털 기기 활용의 필요성을 느끼고 있으나 활용을 어렵게 만드는 요소는 다음과 같다.

우선 면접자들이 디지털 기기를 활용하고 싶더라도 디지털 기기 자체가 면접자들에게 익숙하지 않아 활용이 어려워진다. 한국사회에서 본격적으로 컴퓨터가 보급되고 인터넷이 발달하게 된 시기는 1990년대 중후반이다. 또한 핸드폰이 전화와 문자를 주고받는 통신기능에서 인터넷 검색, 앱을 통한 다양한 기능을 등장시킨 것은 2010년대이다.

현재 노인들이 중장년이던 시기 디지털 기기가 등장했다고는 하지만 디지털 기기를 적극적으로 활용하지 않아도 일상생활에는 지장이 없던 시기였다. 따라서 이 시기 디지털 기기를 적극적으로 활용하지 않았던 현재의 노인들은 점점 복잡해지는 디지털 기기의 기능을 익히기 쉽지 않다. 면접자들에게 디지털 기기 활용의 어려움에 대해 가장 많이 들을 수 있는 이유는 어렵다 혹은 복잡하다는 것이었다. 복잡하다는 것은 디지털 기기를 사용하기 위해서는 여러 단계를 거쳐야 하는데, 사람에게 물어보면 한 번에 해결되는 것과 대조적으로 보이기 때문이다. 즉, 디지털 기기를 활용하기 위해 설정해야 할 것이 많을수록 면접자들에게 디지털 기기 활용은 더 어려워지는 것처럼 보인다.

“근데 이게 좀 단계래도 몇 단계만 괜찮은데 너무 길으니까. ... 단계가 너무 길어면은 그게 좀 너무 복잡하면 좀 그렇더라고. 하다가 하기 싫어지더라고요. 그게 ..., 어느 정도...몇 단계 정도는 괜찮은데 너무 계속 누르니까. 그래서 나중에 너무 길다 보면 나중에 무슨 말인지 모르겠어”(송○○(I\_008)).

디지털 기기의 활용의 어려움은 단계가 많거나 사용법이 복잡한 경우도 있으나 이를 사용하기 위한 설명문 혹은 설명서들이 익숙하지 않은 경우도 있다. 이런 경우 노인들은 디지털 기기를 사용하기 위한 진입장벽이 높다고 여긴다. 더군다나 시력이 약해지는 노인의 특성상 설명이 많다면 글을 읽는 것 자체에 불편함을 느끼게 되고 이는 디지털 기기 사용을 포기하는 단계로 이어진다.

“근데 그게 이것도 엄청 복잡하고 좀 간단하게 그걸 여기 단축을 해 가지고 간단하게 좀 설명도 좀 했으면 좋은데 그 나이 들은 사람들은 저도 이게 뭐 나이 들어 자꾸 눈들이 나빠져서 이제 난시거든요. 근데 자꾸 안 보이는 데서 이게 글씨가 너무 많으면은 그거 다 읽을래도 사실 저도 읽어보니까, 거 다 읽기가 너무 복잡해 글씨도 작잖아요. 거 다 읽어보고 뭐 할려면은 그게 힘들겠더라고요.”(송○○(I\_008)).

비단 설명문 뿐 아니라 사람이 설명을 하는 경우에도 쉽게 따라갈 수 없는 경우가 발생한다. 면접자들은 자신이 사람의 설명을 잘 따라가지 못하는 상황에서 자신을 노인이 됐음을 느낀다고 하였다.

“연락이 안 된다든지 또 어떤 경우는 요즘에는 삼성전자 Qs 이런 데도 전화로 해서 해결시키더라고요. 무슨 노트북에 문제 있으면 어딜 들어와서 뭘 하세요. 이러니까요...원격으로 들어와서 해본 적도 있는데 그런 것들이 원활하게 제가 그 지시사항을 못 쫓아가는 경우들이 있더라고요. 그럴 때는 이거 이제 노인이 됐구나...”(송○○(I\_009))

더군다나 디지털 기기는 현재도 발전하고 있다. 예컨대, 면접자들은 비교적 최근에 보급되기 시작한 무인주문 시스템인 키오스크의 용어조차 익숙하지 않은 상태에서 사용을 해야만 했다고 하였다. 이럴 경우 디지털 기기 자체에 익숙하지 않은 채 새로운 기기를 사용해야 한다는 압력은 디지털에 대한 부담을 가중시키는 요소이다.

“(연구자: 키오스크 사용하실 때 제일 당황했던 적이 언제?) 그날 이에요. 은행에서... (연구자: 왜 당황했어요? 못 알아들어서?) 처음이고 은행에서 통장을 키오스크로 신청한다는게 처음이라 당황을 했고 일단 그 소리에 당황을 했고 창구로 갔더니 저기 가서 하세요. 그러잖아 ... 그 당시에는 키오스크 단어 자체가 뭔지 몰라서 키오스크 가라는데 그것조차도 저는 ... 그 뒤에 가서 알아보니까 이 가리키는 데로 갔지. 키오스크가 뭔지 모르고 가는 거니까 ...” (백○○(I\_006))

다음으로 면접자들은 디지털 기기를 사용하고 싶은 욕구는 있으나 주변에서 적극적으로 지원하지 않거나 디지털 기기 활용을 격려하지 않을 때 어려움을 경험한다. 면접자들이 디지털 기기를 활용하고 싶을 때 가장 많이 의존하는 존재는 자녀들이다. 자녀들은 노년기인 면접자들에 비해 디지털 기기에 익숙하기 때문에 면접자들은 사용법에 대해 자녀들에게 도움을 요청한다. 이때 자녀들이 면접자들에게 디지털 기기 활용법을 잘 알려주지 않고 무시하는 듯한 태도를 보일 때 면접자들은 자녀들과 갈등이 발생하는 동시에 디지털 기기를 활용하고자 하는 동기를 상실한다.

“엄청 그래. 그리고 (딸이 말하길) ‘엄마는 해보려고 들지를 않아...이거 이렇게 하면 다 답이 나와... 해봐 직접....그리고 내가 바빠 죽겠는데 뭐 이렇게 기대기만 한다’는 등 구박을 엄청 해요...그리고 이런 거 이제 사이트도 어떻게 이제는 내가 배워서

하지. 할 줄 모르면... ‘이거 있다는데 이거 좀 봐줄래?’ 이러면 ‘알았어.’ 해놓고는 안 해줘...나는 또 ‘빨리 해줘. 이거 마음대로 못한다.’ 이러면은 ‘알았어.’ 이라고 구박하고...”(최○○ (I\_021))

“이놈의 자식들 뭐가 그렇게 귀찮은지 지금 이거 어떻게 된 거냐 그러면 처음에 설명을 해 보고 이해를 못하잖아요? 지는 이제 가르쳐준다고 가르쳐주는데 그냥 귀찮아서 가르쳐주는 거예요.”(홍○○(I\_030))

## 나) 노인의 디지털 기기 활용 격차 배경

“그때 90년부터 다 했으니까요....엑셀하고 다 했어요....이메일은 우리 저 회사 다닐 때 그 업무를 이메일로 다 했어요”

“지금 교회일을 하다 보니까 재정 같은 것도 일단 컴퓨터에다 다 보관을 해요.”

“우리 경비 업체에서 한 번씩 시험을 봐요. 그거를 그러면 스마트폰으로.”

“애들한테 배웠어요.....내가 모르는 것은 ... 가르쳐달라고”

기존의 통계자료는 노인들의 디지털 기기활용 역량은 일반 국민들에 비해 낮다고 밝히고 있다. 이는 노인을 하나의 집단으로 설정하여 노인 간 디지털 기기 활용 역량이 차이가 있을 수 있다는 것을 고려하지 않은 해석이다. 위의 면접에서 본 것처럼 같은 노인집단임에도 불구하고 디지털 기기 활용의 차이가 나타났다. 예컨대, 스마트폰을 사용함에도 불구하고 전화 혹은 문자 기능만 사용하는 면접자가 있는가 하면 금융, 네비게이션, 학습 앱 등을 다양하게 사용하는 면접자도



있었다. 컴퓨터나 노트북을 사용하는 경우에도 가정에 이들 기기들이 비치되어 있으나 사용하지 않는 면접자부터 여러 용도로 활용하는 면접자까지 다양하였다.

### (1) 은퇴 전 디지털 기기 활용 경험

면접을 통해 드러난 노인들의 디지털 기기 활용 차이는 몇 가지로 분류할 수 있다. 우선 면접자들의 은퇴 전 직업에서 찾아볼 수 있다. 은퇴 전 직업이 컴퓨터로 업무처리를 해야 하는 경우 디지털 기기 활용이 어렵지 않았다. 즉, 노년기에 이르기 전 컴퓨터를 사용해 본 면접자들은 그렇지 않은 면접자들에 비해 디지털 기기 활용을 잘 하였다.

“컴퓨터는 한 90년부터 무역업체 같은 데는 제가 상당히 빨리 들어왔어요. 다른 직장하고 다르게 그것도 반정부 비슷하게 그런 기관이 돼서 다 했죠. 과거에는 기안서도 그때 90년부터 다 했으니깐요....엑셀하고 다 했어요....이메일은 우리 저 회사 다닐 때 그 업무를 이메일로 다 했어요. 그리고 쪽지 보내는 거 있잖아요. 전화 통화 대신에 메신저도 하고요.”(최○○(I\_024))

“왜냐하면 제가 해외 무역을.... 옛날 시계 무역을 계속 했었어요. 그쪽에 있는 파트너들이 아직도 있기 때문에 개네들하고.... 개네들은 새 제품이 나오고 중고 어차피 병행 수입이니까 재고품이 나오면 알려줘요....그러면 제가 팔 때 있으면 그거 파서 팔러 다니고”(이○○(I\_013))

노인들이 디지털 기기 활용 역량이 약한 가장 큰 이유는 청년, 중장년세대만큼 일상생활 속에서 디지털 기기를 활용해본 경험이 없기 때문이다. 하지만 모든 노인이 디지털 기기 활용 경험이 없는 것은 아니다. 특히 초기 노년기에 해당하는 60대나 70대 초반의 경우 직업군에 따라 컴퓨터를 사용하여 업무를 처리하거나 인터넷, 이메일을 일상적으로 사용한 사람들도 있다. 이러한 경험이 있었던 면접자들은 이메일을 사용하거나 기본적인 문서작성능력이 있으며, 이러한 능력을 바탕으로 스마트폰이나 다른 기기들도 쉽게 활용할 수 있다.

## (2) 다양한 사회활동 속에서 디지털 기기 사용 능력 요구

면접자들은 다양한 사회활동을 하고 있는데, 이러한 사회활동이 디지털 기기를 활용해야 할 필요가 있는 경우 활용 역량이 강화된다. 이는 면접자들이 디지털 기기를 활용할 수 밖에 없는 사회적 환경에 놓이게 됨에 따라 관심을 가지고 적극적으로 대응한 결과 디지털 기기 활용 역량이 강화되는 것이라 할 수 있다. 예컨대, 교회에서 컴퓨터를 활용하여 문서를 작성해야 하거나 zoom을 이용하여 모임을 하는 경우(홍○○(I\_030), 정○○(I\_017)), 현재 일을 하는데 디지털 기기 활용 능력이 필요한 경우이다(이○○(I\_037)).

“지금 교회일을 하다 보니까 재정 같은 것도 일단 컴퓨터에다 보관을 해요. 그리고 그걸 갖다가 이제 usb에다 저장해가지고 그걸 또 이제 교회에 가서 또 이제 현금 들어오는 거 또 지출

하는 거, 입 지출 그런 거 다 하고 어디에 뭐에 썼다는 거 그런 거 엑셀 작업해가지고 정리하고 하다 보니까 꾸준히 하고 있고...그리고 지금 제가 노트북을 이용하는 게 또 처음에는 ppt 있잖아요. .그거를 제가 만들어 가지고 예배 시간에 그걸 띄워요. 그래서 제가 집에서 그 작업을 다 해요. 찬송가 같은 건 이제 악보 같은 거 올리고, 말씀도 쪽 올리고 그래서 교회가면 제가 그 ppt를 쓴단 말이에요...그래서 그 작업도 그 노트북에다 해요.”(홍○○(I\_030))

“zoom은 어쩔 수 없이 교회에서 오는 거니까 (교회에서 zoom으로 해요?) 어 저기 할 때 그거 코로나 때문에 zoom으로 했죠. (zoom 계정이 있으세요?) 그럼요 그래서 저기할 때 그리고 저기 할 때 기도 모임도 zoom으로 오고 매주 목요일 날 그리고 손 모임도 저기 안내 할 때는 zoom으로 했었거든요.” (정○○(I\_017))

“우리 경비 업체에서 한 번씩 시험을 봐요. 그거를 그러면 스마트폰으로. 시험을 봐가지고서 이제 60점 이하면 탈락을 주거든요”(이○○(I\_037))

### (3) 주변인들의 디지털 기기 활용 도움 정도

한편 면접자들의 가족은 디지털 기기활용 능력에 이중적인 요소로 작동한다. 면접자들은 디지털 기기 사용이 어려울 때 자녀들에게 사용방법을 배우거나 대신 활용하도록 부탁한다고 하였다. 일부 면접자들은 자녀들에게 디지털 기기 활용을 배워서 익숙해질 때까지 스스로 반복하였다. 이 경우 면접자들의 디지털 기기 활용 능력은 강화된다.

“(연구자: 앱으로 계좌 이체하고 이런 거 처음에 어떻게 사용하셨어요?) 애들한테 배웠어요.....가끔 아들이 오거나 딸이 오면은 내가 모르는 것은 그거 가르쳐달라고 또 설치해달라고 해서요.”(홍○○(I\_028))

“은행 거래는 pc보다는 주로 핸드폰으로 해요. 앱을 깔고 그건 쉽더라고요....여기 플레이 스토어, 우리 애한테 배웠죠. 플레이 스토어 가서 이렇게 깔면 된다고 해서 한두 번 해 보니까 편하더라고”(송○○(I\_009))

반면, 일부 면접자들은 자녀들에게 핸드폰 앱을 사용하거나 온라인으로 물건을 주문하는 등 디지털 기기를 활용해야 하는 일이 발생할 때 자녀들에게 대신 부탁하기도 하였다. 이 경우 면접자들의 디지털 기기 활용 능력은 강화되지 않고 자녀들의 도움을 지속적으로 필요로 하는 상태가 된다.

“(배달앱 사용)그건 안 해 봤어요. 애들이 음식을 시키니까요...쿠팡 같은 거도 안 해요. 그런 건 딸이 다 시켜서 보내주는 거죠. 나는 마트 가서 직접 물품을 보고 사고 그래요.”(한○○(I\_026)).

“(디지털 기기 사용은) 안 하고 그냥 집에 있으면 딸이 다 하니까요.”(강○○(I\_001))

### 3) 디지털 사회와 격차에 대한 노인의 인식과 태도

#### 가) 디지털 사회에 대한 노인의 인식과 태도

“저는 휴대폰 이게 참 고마운 제...” “궁금한 거 빨리 해결하고 ...”  
 “이제(키오스크) 처음이니까 좀 그랬는데 몇 번 해보니까 그래도 좀 무난  
 하더라고요... 편리하기도 하고.”  
 “어우. 하죠 ... 얼마나 편해요.” “... 빠르죠... 쫓아가기가 쉽지 않죠.”  
 “사회가 그렇게 되니까 어차피 따라가야 되겠지만은 ...너무 세상이 삭막  
 하다...”  
 “..사실 마음이 아까처럼 따뜻한 마음은 없어서 기계가 내 마음을 대변할  
 수 있는 것도 아니고..”

디지털 사회에 대한 노인들의 인식은 기술의 발전으로 생활이 편리  
 해졌다는 긍정적인 인식과 너무 빠른 변화를 따라가지 못한다는 부정  
 적 인식으로 분류할 수 있다. 우선 디지털 사회에 대한 긍정적 인식  
 으로는 기술이 발전함에 따라 원하는 정보를 찾기 편해졌다는 것이  
 있다. 면접자들은 이전에는 쉽게 찾을 수 없거나 사람들에게 물어봤  
 어야 하는 것을 짧은 시간 동안 검색을 통해 알 수 있다는 점에서 편  
 리해졌다고 하였다.

“저는 휴대폰 이게 참 고마운 게 ...옛날에는 음식 하다 모르면  
 엄마한테 엄마 이거 어떻게 하잖아요. ...요새는 ...너무 레시피  
 도 잘 나오고 ...(다 있죠. 정보가) 그니까 ... 물어볼 필요가 없어  
 요. 옛날에 전화번호 어디 여기 만약에 온다. 그럼 모르면 114  
 물어보잖아요. ... 다 검색해 보면 지도 나오고 뭐 다 배경 이  
 동네 지도 다 나오잖아요. 다 나오고 걸리는 시간 지하철 타도  
 몇 번에서 타면 나가기 좋고 그것까지 다 나오잖아요” (추○○  
 (I\_025))

인터넷의 발달과 디지털 기기를 활용한 정보검색 및 활용의 편리함은 노인들에게도 동일하게 적용되는 것임을 알 수 있다. 또한 인터넷의 발달은 서로 떨어져 있던 사람들의 소식을 쉽게 전해준다는 점에서 노인들의 사회적 관계의 확장을 가능하게 한다.

“소식을 여러 군데 소식을 접할 수 있잖아요. 여러 가지를 소식 접하고 그 내가 궁금한 걸 다 서칭 할 수 있고 ... 그럼 궁금한 거 빨리 해결하고 ...”(백○○(I\_006))

둘째, 면접자들은 디지털 사회가 편리하다는 점을 긍정적으로 인식하고 있었다. 예컨대, 은행에 가지 않아도 금융거래가 가능하고, 카드를 소지하지 않아도 핸드폰만 있으면 결제가 가능하다는 점, 무인주문 시스템인 키오스크나 셀프 계산대 등이다. 물론 면접자들은 디지털 기기를 처음 접할 때 익숙하지 않아 어려움이 있지만, 반복하여 접하면 익숙해진다고 하였다.

“처음에는 이게(키오스크) 처음이니까 좀 그랬는데 몇 번 해보니까 그래도 좀 무난하더라고요... 편리하기도 하고.”(홍○○(I\_030))

“핸드폰에다가 카드를 심으니까 결제하기가 참 좋더라고요 ...그러니까 이제 만약에 마트 갔다. 그러면은 이제 이마트 가면은 이 카드(페이) 꺼내고 그죠..그러면 적립도 되고 할인도 되고”(추○○(I\_025))

“(연구자: 폰뱅킹 같은 거 이용하세요?) 어우 하죠 ... 얼마나 편해요.”(신○○(I\_010)).

일부 면접자들은 무인주문이나 셀프 계산대 같은 경우에도 사람들이 물건을 계산해주는 것보다 편리하다고 하였는데, 그 이유로 사람과 대면할 경우 발생할 수 있는 갈등 소지가 적기 때문이라고 하였다.

“어저께도 롯데마트에 가서 계산하는데 또 셀프 계산대로 다 바뀌었더라고요 ... 편하더라고 아줌마들이랑 안 싸워서 캐쉬어랑 시비 걸 것도 없고 그것도 간단하게 해놨어요 ...”(백○○(I\_006))

“(연구자:셀프 계산대 따로 있잖아요. 이용해 본 적 있으세요.) 많이 하죠 ... 저는 거기 가서해요. 항상 ... 셀프 계산이 편해서 ... 편해요 ... 벌써 한 2년 됐죠 그거 이제 아니까 쉽죠.”(오○○(I\_012))

이는 모든 노인들이 디지털 기기 사용을 불편해하거나 디지털 기기보다 대면 시스템을 더 편하게 생각하는 것은 아님을 보여준다. 노인들도 대면시 발생할 수 있는 사람과의 갈등을 감소하는데 디지털화가 주요하게 작동한다는 인식을 가지고 있음을 알 수 있다.

반면 사회적으로 디지털 기기의 확산에 대해 부정적으로 인식하는 면접자들도 있었다. 이들은 사회가 급속도로 변함에 따라 자신들이

변화를 따라가지 못한다는 점, 디지털 기기를 사용함에 따라 쉽게 할 수 있는 일들을 복잡하게 해야 한다는 점, 대면사회에서 비대면 사회로 변화함에 따라 비인간적이고 삭막해진다는 점을 부정적으로 여겼다.

우선 사회의 디지털화는 그 동안 행해왔던 삶의 방식을 변화해야 함을 의미한다. 예컨대, 물건을 살 때 자연스럽게 사람에게 돈을 지불하고 식당에서 종업원에게 메뉴를 주문하던 방식에서 무인주문기에 자신이 원하는 메뉴를 선택하고 계산하고, 자신이 산 물건들을 스스로 바코드를 찍어 계산해야 한다. 태어나면서부터 디지털 사회에 익숙한 청년세대와 달리 노인세대에게 디지털 기기의 확산은 스스로의 삶을 변화하라는 압력으로 다가온다. 면접자들은 이러한 사회의 변화가 너무 급속하여 적응하기 어렵다고 하였다.

“옛날에는 온라인이라는 거를 몰랐죠. 비대면으로 진짜 그렇게 모든 거를 접하고 보고 할 수 있다는 건 상상도 못 했어요. 코로나 때문에 그런 온라인이라는 교회도 안 가고 집에서 보고 핸드폰으로 보고 예배드리고 그러면 정말 세상이 빠르게 변하는구나 싶어요.” (김○○(I\_033))

“아유 (변화하는 속도가) 빠르죠... (변화가 빨라서) 쫓아가기가 쉽지 않죠.” (이○○(I\_014))

“좀 미리 우리가 나이가 좀 젊었으면 그런 세대에서 우리가 좀 이런 걸 열심히 빨리빨리 받아들이고 했을 텐데... 아무것도 모



르고 있다가 어느 날 바뀌어진 상태에서 받아들이려니까 우리 같은 사람은 너무 힘이 들지”(최○○(I\_021))

이러한 변화는 같은 노인집단이더라도 디지털 사회에 적응하는 사람과 그렇지 못한 사람으로 분류하게 된다. 일부 면접자의 경우 디지털 기기 사용이 어렵지 않으며, 다른 사람들의 디지털 기기 활용까지 도울수 있는 역량이 되는 반면 그렇지 못한 사람들은 다른 사람들에게 도움을 받아야 하는 위치에 놓인다. 면접 참여자들 중에서 디지털 기기 활용 능력이 뛰어난 사람들은 자신과 같이 디지털 기기를 활용할 수 있는 사람들은 더 편한 반면, 디지털 기기를 잘 활용 못하는 사람은 불편하다고 하였다.

“(연구자: 주위에 그냥 친구분들 교회에서 만나는 무슨 구역원이 나 아니면 같이 복지관에서 일하시는 분들이나 그런 분들 그냥 평가해 보면 이런 기기 사용 잘 하세요?) 못 해요. 메일도 잘 못 봐요 그래서 참 불편해요. 뭐든지 카톡으로 보내드리거나 문자를 보내드리고 싶은데 전화를 해야 돼요...교회 식구들도 그저 전화 주고받고 뭐 애들이 다 해주고 남편이 해주고 그러지 크게 사용 많이 안 하는 것 같아요...”(최○○(I\_020))

“그래서 또 형제가 많은데 친정 식구들이 이렇게 스마트폰을 잘 다루는 형제는 편해요. 말하기도 편하고 이렇게 같이 모여도 뭐가 통하는데 나 그거 못해 할 줄 몰라 하고 가만히 있는 형제는 갑갑한 거예요.”(추○○(I\_025))

두 번째, 디지털 기기를 원하는대로 사용하기 위해서는 복잡한 단계를 거쳐야 한다는 점에서 노인들은 디지털 사회의 확산을 부정적으로 인식하고 있었다. 예컨대, 셀프 계산대를 이용할 때 결제수단을 스스로 선택해야 하고 결제수단이 현금이나, 카드나, 페이냐에 따라 결제 방법이 달라진다. 이전에는 직원에게 이야기하고 결제수단을 건네주면 되었던 것이지만 셀프 계산대를 이용할 때는 스스로 결제를 마쳐야 하기 때문에 사용이 복잡해진 것처럼 보인다.

“근데 이제 근데 이게 왜냐면은 포인트 그런 게 없으면 그런 것까지 해보면 결제 수단이 있잖아요. 응 결제 수단 뭐 인제 그게 뭐 어느 카드냐 어디 은행이냐 뭐 또 그런 게 또 다르니까 인제 그런 데서 쯤 쯤 해매는거 것 같아요. 왜냐하면, 저도 이거 지금 이제 계좌 이체 하거나 지금 스마트폰으로 그거 삼성페이 그걸로 하자 하잖아요. 요새 나도 핸드폰으로 결제를 하는데 처음에는 그게 이렇게 뭐 LG 페이를 갔다가 삼성 페이를 쓴다거나 뭐 그러면 그럴 때 또 착각해서 그게 안 되더라고요.” (송○○ (I\_008))

특히 코로나가 급속하게 확산될 무렵 면접자들은 각종 시설을 이용할 때 QR코드를 체크해야만 입장이 가능했던 경험을 하였다. 면접자들은 이 경험을 통해 디지털은 번거롭다는 인식을 가지게 되었다.

“그러니까 제일 그런 게 어디 업소 출입할 때 qr 찍어야지 들어갔잖아요. 그거 처음에 못 해 가지고 막 그냥 거기 안내하는

직원들한테 열어달라고 그러고 뭐 하고 그러고 또 극장 갔을 때, 극장 갔을 때 그건 좀 복잡하게 하더라고 개들이 그때 내가 이거 저기만 해서 내 걸로 그냥 인식하면 통과되는 게 아니라 저기 극장에서 그때 어떻게 했더라. 극장에서 qr 인식하면 개들이 다시 또 뭘 보내 가지고 그렇게 한 적이 있어요. 출입할 때 그렇게 했는데 그거는 조금 좀 한 단계 더 번거롭더라고요.”(곽○○(I\_002))

디지털 기기 활용의 복잡함은 일상생활에서 가장 많이 사용하는 금융생활에서도 나타난다. 면접자들은 금융앱을 사용하기 위해서는 계좌번호나 비밀번호 등 외워야 할 것들이 많은데 따로 적지 않고 외워야 하는 것이 복잡하다고 하였다.

“제가 이제 은행을 이제 텔레뱅킹으로 읽어 다 아는데 사실은 텔레뱅킹 하려면 계좌번호 외워야 되고 비밀번호 외워야 되죠 텔레뱅킹 비밀번호 따로 있죠. 다 이거를 이걸 적어놓고 할 수가 없으니까 이거 다 머리에 가지고 가야 되니까. 야 내가 지금도 하면서도 야 내가 언제까지 할까. 이거를 내가 이거 잊어버리면 안 되지 자꾸 이런 생각을 해서...”(오○○(I\_041))

세 번째, 면접자들은 디지털 기기의 확산으로 대면사회에서 비대면 사회로 변화함에 따라 세상이 삭막해진다고 하였다. 사회의 비인간화는 대면을 줄임으로서 면접자들에게 익숙했던 사회적 관계의 변형을 요구한다는 점에서 부정적으로 인식된다. 예컨대, 면접자들은 손자와

마주보고 무언가를 함께 하고 싶지만, 핸드폰만 가지고 노는 손자와 함께 할 수 있는 것이 감소한다고 하였다.

“사회가 그렇게 되니까 어차피 따라가야 되겠지만은 ...첫째로는 너무 세상이 삭막하다 ..우리 손주도 자기가 그 핸드폰 뭐 보고 하고 막 그런 거에 막 열중을 하니까 작년에만 해도 할머니 할아버지하고 같이 놀자 그래갖고 바둑도 하고 장기도 두고 그런 놀이를 많이 했는데.. 이번에는 그거 할 생각도 안해요.” (이○○ (I\_015)).

다른 한편으로 기계는 사람과 같이 마음을 나눌 수 있는 대상은 아니다. 따라서 기계를 마주보고 어떤 일을 처리한다는 것은 예전과 같이 사람과 사람과의 대화가 이루어질 수 없다는 것을 의미한다. 면접자들은 기계를 통해 일처리를 하기보다 사람을 통해 해결하고 싶은 순간이 있다고 하였다. 이러한 점에서 면접자들은 디지털 사회의 확산으로 인해 사회가 삭막해지고 있다고 하였다.

“기계 자체에서 아까처럼 기계를 만든다는 게 사실 마음이 아까처럼 따뜻한 마음은 없어서 기계가 내 마음을 대변할 수 있는 것도 아니고 아까처럼 안 되면 힘들었죠. 이렇게 말해주는 게 없다. 보니까 조금 짜증이 나죠 ... 당황스럽고 누구 해결을 해주고 도움을 받고 싶은데 기계는 도움을 안 받잖아요.”(정○○ (I\_017))

위에서 기술한 바와 같이 디지털 사회에 대한 노인들의 평가는 긍정적인 측면과 부정적인 측면을 모두 포함한다. 사회의 변화는 필요하며 사회가 편리해진다는 점에서는 긍정적으로 인식하고 있었다. 반면, 사회의 변화를 노인들이 따라가기 어렵다는 점, 익숙하지 않은 디지털 기기의 사용이 노인들에게는 복잡해 보인다는 점, 대면사회에서 비대면 사회로 변화함에 따라 사회가 삭막하게 인식된다는 점에서 면접자들은 디지털 사회로의 변화를 부정적으로 인식하고 있었다.

#### 나) 디지털 사회의 격차에 대한 인식과 태도

“요새는 비대면이라고 그래서 여기서 교육을 앱으로 다 해주더라고요.”  
 “갑자기 앱을 깔아서 해야 한다고 그러니까 당황스럽고, 그게 좀 짜증나더라고요. ... 소외감 많이 들죠. 왜 나는 못 배웠을까...”  
 “뒷사람이 젊은 사람이면은 ... 뭐 물어보든가 그러면 노인네가 거기서 하니까 답답하잖아”  
 “그런데 이제 그게 불편해 힘들더라고요.”  
 “이게 불안하더라고요 좀 핸드폰에 낀다는 자체가...”  
 “쓸 일은 없어요. ... 필요성이 없어서”

기존의 연구에서도 지적하듯이 노인의 디지털 기기 활용 능력은 청년이나 중장년에 비해 낮은 편이다. 위에서 기술한 바와 같이 디지털 기기를 적극적으로 다루고 활용하는 노인들이 존재하지만, 핸드폰이나 PC 노트북 등의 디지털 기기를 다루기 어려워하는 노인들도 여전히 존재한다. 따라서 이 절에서는 디지털 기기 활용의 어려움에 대한 노인의 인식과 태도는 어떠한지 분석하고자 한다.

디지털 기기 활용의 어려움에 대한 인식과 태도는 몇가지 유형으로 분류할 수 있다. 이는 디지털 사회에 대한 평가와도 맞닿아 있는 부분이다. 면접자들은 디지털 기기를 잘 사용하지 못하기 때문에 빠르게 변화하는 사회에 뒤처진다는 두려움, 디지털을 잘 사용하지 못하는 경우 다른 사람에게 도움을 요청해야 한다는 점에서 미안하거나 폐를 끼치고 있다는 인식, 배우는 것이 쉽지 않으며 배워도 잘 모르겠다는 인식, 디지털 기기를 잘못 사용하면 정보유출 등 문제가 발생할까봐 사용하기 어렵다는 인식, 디지털 기기를 활용하지 않아도 사는데 불편함이 없어 배우고 싶지 않다는 인식이다.

첫째, 면접자들은 디지털 기기를 잘 사용하지 못하기 때문에 빠르게 변화하는 사회에 뒤처진다는 두려움을 가지고 있었다. 면접자들은 디지털 기기 사용을 시도해보기도 하고, 자녀나 다른 사람들한테 물어보기도 한다. 또 노인복지관이나 문화센터에서 하는 디지털 교육에 참여하기도 한다. 하지만 짧은 시간에 디지털 기기를 익숙하게 사용하기는 어렵다. 따라서 자신들이 디지털 기기에 익숙하지 않은 상황에 직면하면 좌절하고 자신들은 사회에 뒤쳐져 있다는 인식을 가지게 된다.

“요새는 비대면이라고 그래서 여기서 교육을 앱으로 다 해주더라고요. 그런데 앱으로 해 주는 게 좀 조금 어려운 게 젊은 분들은 빨리빨리 알아듣는지 왜냐면 우리는 아무래도 저기 옛날에 그 뭐야 아날로그 세대다 보니까 ...”(오○○(I\_012))

“너무 불편하죠. 전부 다 수동으로 하다가 전부 다 기계식으로 하려면 진짜 100세 시대인데 지금 70만 먹어도 힘든 사회거든요. 근데 전부 다 그렇게 된다고 그러면 이 노인들은 어디로 가야 하나요? (연구자: 뭔가 쓸모없어지고, 뒤떨어지고 그런 기분이 드는 거?) 예, 뒤처지니까요.”(김○○(I\_031))

둘째, 면접자들은 디지털 사회의 변화에 적응하지 못함에 따라 소외감을 느낀다고 하였다. 특히 기존에 오프라인 혹은 직접 대면하여 가능했던 것들이 온라인으로만 가능하게 바뀌게 되면서 디지털 기기를 활용할 수 없는 면접자들은 소외감을 느낀다는 것이다.

“코앱 깔라 할 때요. 그거 전혀 해보지 않았고, 보증보험 드는데 처음에 시작할 때는 사람이 연대 보증을 서줬거든요. 그러다가 어느 해부터는 그쪽 대리점하고 계약을 맺은 거를 그 보증보험 서류가 또 따로 있어서 그거를 써서 했는데 지금은 갑자기 앱을 깔아서 해야 한다고 그러니까 당황스럽고, 그게 좀 짜증나더라고요. 그래서 나 할 줄 모르는데 어떡하냐고 그랬더니 그래도 해야 한 대요. 그래서 내가 급여 받는 통장이 우리은행이니까 우리은행 가서 사정 얘기하고 깔아달라고 그랬죠. 소외감 많이 들죠. 왜 나는 못 배웠을까....”(김○○(I\_031))

셋째, 면접자들은 다른 사람에게 도움을 요청하는 것이 미안하거나 방해된다는 인식이 있다. 핸드폰이나 PC등을 사용할 때는 주로 자녀들에게 도움을 요청한다. 하지만 사용방법을 한번 배웠다고 해서 완

벽하게 익숙해지는 것은 아니다. 면접자들은 디지털 기기 사용을 위해 자녀들에게 몇 번 반복해서 물어야 하는 상황이 불편하다고 하였다. 한편 키오스크와 같이 공공장소에서 타인과 함께 사용하는 경우 면접자들이 디지털 기기를 잘 사용하지 못할 경우 타인들이 오랫동안 기다리게 되어 폐를 끼치는 듯한 느낌을 가진다고 하였다.

“(키오스크 쓸 때) 어쨌든 간에 우리가 가면은 이렇게 떠듬떠듬 하고 뭐 하고 하니까 뭐 누구든지 옆에서 그렇게 오더라고 도와주는 사람이 ... 뒷사람이 젊은 사람이면은 ... 뭐 물어보든가 그러면 노인네가 거기서 하니까 답답하잖아” (이○○(I\_015))

“그러니까 이제 다니는 데서의 키오스크는 배워서 알고 이렇게 하면 돼 이제 이제 누구 그 직원이라 누가 가르쳐줘서 쉽게 그다음에 가서 이용하는데 새로운 어떤 점포에 가서 새로운 시스템으로 하다 보면 성공 확률이 굉장히 낮더라고요. 그리고 뒤에 다른 분들이 있잖아요. 그러니까 몇 번 하다가 미안하잖아요.”(송○○(I\_009))

지금은 딸이 얘기를 딱 하면 해주니까 근데 이제 개도 이제 저희가 좀 점점 노인이 되잖아요. 그러면 싫을 거 아니에요. 자꾸 이것도 해줘야 되고 저것도 해줘야 되고 지네도 이제 또 나이 들어서 애 바쁘고 할 텐데 뭘 해달라 해달라 그럼 개네들은 나중에 나중에 하거든요.”(홍○○(I\_027))

넷째, 면접자들은 디지털 기기를 활용하는 법을 배우기 어려우며 이전 방식으로 해결되는 경우가 많기 때문에 디지털 기기 활용이 어



렵다고 하였다. 예컨대, KTX, 고속버스 예매 등은 기차역이나 고속버스역에 가지 않아도 핸드폰 앱이나 인터넷 홈페이지를 통한 온라인 예매가 가능하다. 하지만 온라인을 통하지 않고 역에서 직접 표를 구매하는 것 역시 가능하다. 이런 경우 온라인에 익숙하지 않은 노인들은 직접 역을 가는 것을 선택한다. 즉, 디지털 기기 사용방법을 배우는 것보다 이동을 해서 표를 구매하는 것이 면접자들에게는 더 효율적인 방법처럼 인식된다.

“그러니까 고속버스 가서도 그 무인 티켓 빼잖아요. 그것도 말하자면 하기 싫은 거예요. 그러니까 고속버스 타러 가면 다 무인 티켓이고, 한 군데 딱 아가씨 혼자 앉아서 티켓 줘서 꼭 거기 가서 티켓 받아요.”(홍○○(I\_028))

“(키오스크)한 번 해봤어요. 한 번 해봤는데 한참 하다가 좀 가르쳐달라고 해서 보고 해본 적 있어요. 그런데 이제 그게 불편해 힘들더라고요.”(강○○(I\_001))

다섯째, 디지털 기기의 여러 기능을 사용하다가 정보가 유출되는 등의 문제가 발생할까봐 디지털 기기를 잘 사용하지 못하겠다는 면접자들이 있었다. 이들은 핸드폰으로 수신되는 광고, 보험권유 전화, 주식 권유 연락 등 타인이 자신의 정보를 알고 연락하는 일이 발생하기 때문이 디지털 기기 활용이 불안하다고 하였다.

“그러니까 예를 들어서 이게 스마트폰은 내 정보가 너무 많이 노출돼 있어가지고 전혀 모르는 데서도 계속 연락이 와요. 광고

라든가 주식 권유라든가 보험 권유라든가. 스마트폰은 내 정보가 많이 노출됐어요. 스마트폰은 모르는데서 전화가 너무 많이 와요....그래서 내가 지금 여기에 그런 거 올 때마다 전부 다 차단 번호를 등록을 시켜놓거든요.” (홍○○(I\_030))

“그렇죠 오래는 안 됐어요. 몇 년 됐죠 이게 불안하더라고 좀 핸드폰에 깬다는 자체가...애들 말로 해킹이라고 그러나 그런 것도 그렇고...우리는 무서워서 네 이거 이렇게 하다 보니까 이상하게 많이 들어와요 정보가 많이 털렸나 봐 내가...증권도 엄청 들어와요 개인 번호로. 무조건 차단하죠.주식을 어떻게 하면 얼마를 벌게 해준다든지 이런 거 많이 들어와...다 보지도 않고...정보 알고서는.. 이런 걸 내가 많이 털렸나 봐 애들 말대로...우리는 무서우니까 그냥 무조건 안 보고 차단하고 보이스피싱 같은 걸 수도 있고” (최○○(I\_021))

마지막으로 디지털 기기활용이 자신에게는 필요하지 않아 특별히 배우지 않겠다는 면접자들이 있었다. 일부 면접자들은 디지털 기기를 적극적으로 다루는 편이나 필요한 부분은 활용하되 필요 없는 부분은 굳이 배우지 않는다고 하였다. 예컨대, 한 면접자는 음식을 배달시켜 먹을 필요가 없어 배달앱을 사용하지 않는다고 하였다.

“전혀 내가 만약에 이제 불편하면은 하겠는데 그리고 이제 배달이라든가 전 배달 앱도 안 깔았어요...그래 가지고 굳이 배달 음식 먹을 필요도 없고 안 하고 그냥 뭐 그러니까 굳이 애들이 이제 제 명절 때다 이제 가끔 가다 애들이 오면은 지네들이 있으

니까는 지네들이 배달시켜 먹지 우리는 그런 거 없어요. 그래서 아예 깔아놓지도 않고 근데 자주 이용하는 사람 같으면 물론 필요로 하겠죠. 특히 젊은 사람들 많이 필요하잖아요.”(홍○○ (I\_030))

또한 대중교통의 경우에도 많이 이용하는 것들은 핸드폰이나 컴퓨터를 이용하여 표를 구매하지만 많이 이용하지 않는 경우에는 필요없다고 하였다.

“우리는 많이 이용을 안 하니까는 굳이 그걸 깔고 이렇게 하지는 않아요.

네 근데 시간표나 지금 인터넷 들어가서 시간표 몇 시에 출발하는 거야 그런 거나 좀 들여다볼까... 전화번호 다 있으니까 그리 전화해서 몇 시 예약할 수 있느냐 자리가 있느냐 이렇게 물어보고 왕복 이렇게 끊어가지고 그렇게 하면 되지 굳이 자주 이용하는 사람 같으면 그냥 필요하겠죠. 우리는 어쩌다 1년에 한두 번 이용할까 하는 사람은 굳이 이게 필요가 없다고 생각을 해요. 내 생각에는”(홍○○(I\_030))

다른 면접자는 스마트폰에 기능이 많이 있지만 쓰지 않아도 불편하지 않고, 궁금하지도 않아 기능을 활용하지 않는다고 하였다. 컴퓨터 역시 마찬가지로 이유로 사용하지 않는다고 한 면접자도 있었다.

“그게 뭐가 알아야 궁금한 것도 있는데 내가 그냥 여기 쓰고

있는 데서는 그렇게 많이 불편하지 않고 그러니까 뭐가 더 있는지 궁금한 게 없으니까 그런 거 같아요.”(홍○○(I\_029))

“솔직히 컴퓨터 쓸 일은 없어요. ...필요성이 없어서” (추○○(I\_025))

“(연구자: 스마트폰이나 디지털 기기로 배우고 싶은 것?) 별로 배우고 싶다고 생각해 본 일이 없어요. 그냥 현재 하는 걸로도 그렇게 생활이 그렇게 불편하지 않아요.”(홍○○(I\_028))

“우리는 그래요 바꿀 때 해서 바꾸지 그냥 뭐 새로운 기계 나왔다고 막 젊은 애들처럼 안 그래요. 불편하지만 않으면 그냥 마냥 쓰는 거지”(최○○(I\_021))

이렇듯 디지털 기기를 잘 활용하지 못하는 것에 대한 면접자들의 태도와 인식은 다양하다. 많은 경우 면접자들은 디지털 기기를 잘 사용하지 못함으로 인해 사회에 뒤처지거나 소외된다는 인식, 진작 배웠어야 할 것들을 배우지 못한 것에 대한 아쉬움을 가지고 있었다. 그럼에도 불구하고 디지털 기기 사용에 대해 다른 사람에게 물어보거나 배울 생각을 하지 않는데, 이는 다른 사람에게 물어보는 것이 폐를 끼치는 일이며 디지털 기기 활용을 위해 시도하더라도 익숙하지 않아 배우는 것을 어려워하였다. 또한 디지털 기기를 잘못 사용했을 때 정보유출이나 보이스 피싱 등 오히려 해를 당할 수 있다는 인식은 디지털 기기 활용을 어렵게 하는 요소로 작용한다. 마지막으로 디지털 기기를 사용하지 못하는 것이 노인들의 일상생활을 심각하게 위협하는 요소로 여겨지는 것은 아니다. 즉, 디지털 기기를 활용하지 못하더라도 현재의 생활을 그대로 유지할 수 있고, 특히 자녀 등 대신 디

지털 기기를 사용하여 도움을 줄 수 있는 경우 디지털 기기 활용은 어렵다.

## 다) 디지털 기기 교육 경험과 필요성

“이거 교육도 받았어요. ...좋았죠. 근데 자꾸 잊어먹어요.”  
“처음에는 두려움이 많았는데 배우고 나니까 이제 그런 두려움은 좀 없어졌어요..”  
“머리 아파서 그렇게 배우고 싶지 않더라고요. 그거를 또 계속 필요하다면 정신 바짝 차리고 할 텐데 그런 것도 아니라 금방 잊었어요.”  
“지금도 불편한 거 없는데, 그런 게 없으니까 그걸 배운다는 생각을 안 해.”

노인을 대상으로 하는 디지털 기기 교육이 아예 없는 것은 아니다. 노인복지관이나 주민센터에서는 노인들을 대상으로 하는 디지털 기기 사용교육을 개설하여 제공하고 있다. 면접자들은 디지털 기기 활용을 위한 여러 경험에 참여한 경험들이 있다. 이들은 주로 컴퓨터로 문서를 작성하는 교육을 받았다.

“컴퓨터였을 거야 맞아 처음에는 우리가 컴퓨터는 막 애들이 뭐 잘못 건드리면 정보 다 날아가서..네 그랬어요. 그래서 못 건드리고 있었는데 그거 컴퓨터 배우는 거 진짜 값었다...그럼 거기 가서 이메일만 만들고 들어가서 보는 거 여러 가지(최○○(I\_021))

가서 파워포인트 교육도 한번 받아봤고요. 뭐 받았나 하여튼 2년 전인가 브이로그 강의를 있더라고요..그리고 브이로그 교육은

그때 마천동 제가 송파구니까 마천동 주민센터 옆에 무슨 교육에서 했는데.”(송○○(I\_009))

“구청에서 컴퓨터 가르쳐서, 구청에서 컴퓨터 그거 접수해서 무료로 타이핑 배웠어요.”(한○○(I\_026))

“이거 교육도 받았어요. 제가 강동구청에서 정보화 교육을 두 번 받았어요. (연구자: 정보화 교육 받으셨어요. 어떠셨어요?) 좋았죠. 근데 자꾸 잊어먹어요. 강동구청에서 정보화 교육도 받았고 저기 그 삼성 서비스에서 가서 한 두어달 또 받고 매달 또 뽑거든요 여기서...구청에서 여 선생이고 가르치는데 좋았지만 맨 앞에 앉아가지고 ...”(이○○(I\_014))

면접자들은 교육 이후 디지털 기기를 사용하는 것에 대한 두려움이 어느 정도 사라진 것을 긍정적으로 꼽았다.

“(수업 이후)컴퓨터에 대한 두려움이 좀 없어졌어요...그때는 컴퓨터를 켜고 잘못 누르면 큰일 나는 줄 알아가지고 애들 거니까...그래서 저는 키고 끄는 것도 잘 못하고 처음에는 두려움이 많았는데 배우고 나니까 이제 그런 두려움은 좀 없어졌어요.”(최○○(I\_021))

디지털 교육에 대한 긍정적 반응이 있었음에도 불구하고, 많은 경우 디지털 활용능력의 증가로 이어지지 못하였다. 면접자들은 디지털 기기를 교육을 받았음에도 실제 활용하는 것은 어려웠다고 하였다. 이는 교육을 받은 이후 실제로 문서 작성 등 교육과정에 배운 내용을 반복해볼만한 기회 혹은 동기가 충분하지 않았기 때문이다. 면접자들은

문서작성들을 배운 후 실제 사용해 본 기회가 없다고 하였다.

“파워포인트 교육은 잘 따라갔어요. 잘했거든요. 한 달 했나 하여튼 한 2~3년 전에 했기 때문에 기억이 잘 안 나요. 문제는 그 후에는 그걸 안 쓰잖아요. 그래서 다 잊어먹었어요.”(송○○(I\_009))

“(브이로그는) 이제 사실은 모든 걸 다 때려치고 그 교육을 듣고 와서 막 찍어보고 뭐 하고, 열심히 예습 복습을 이게 해야 되는데 제가 또 학원에 가서 일을 하고 뭐 이러다 보니까 강의 듣고 대충 이렇게 너무 머리로만 하려고 했던 거 그런 거가 그 실패의 원인이었다고 생각해요....그래서 배워서 제가 여행을 자주 다니는 사람이다 그러면 계속 찍어보고 안 되면 강사한테 전화해서 물어본다든지 뭐 해서 해결하면 이제 나의 어떤 지식이 되고 이럴 텐데 빼고 그게 좀 아쉬웠어요. 그래서 맛만 봤어요.”(송○○(I\_009))

위에서 기술한 바와 같이 디지털 기기 사용 교육을 배웠더라도 교육과정은 문서작성 위주로 진행되며 실제 노인들이 활용하는 용도는 아니다. 면접자들도 교육에 참여했더라도 실제로 일상생활에서 중요하게 필요한 것은 아니었기 때문에 활용하기 어려웠다고 하였다.

“이거 자판 글씨 같은 거 또 이거를 해서 또 사진을 포토를 어떻게 하고 머리 아파서 그렇게 배우고 싶지 않더라고요. 그거를 또 계속 필요하다면 정신 바짝 차리고 할 텐데 그런 것도 아니라 금방 잊었어요.”(한○○(I\_026))

교육에 참여한 면접자들도 자신들에게는 필요가 없어 교육내용을 활용하지는 못했으나 교육 자체가 필요없다는 의견은 없었다. 다만 교육이 노인에게 필요한 교육인지가 문제이다. 교육경험이 없는 면접자들 역시 노인을 위한 디지털 교육이 존재한다는 것은 들어봤으나 자신과 관련없는 것이라고 여겨 참여하지 않았다고 하였다.

“그전에 컴퓨터 가르친다는 건 들었어요. 해 본 건 없는데 주민 센터에서 컴퓨터 가르친다는 소리는 들어봤어요. 근데 사는데 바빠서 그런데 뭐 가볼 여유도 없고, 컴퓨터도 이렇게 그전에 집에서 아들한테 배워서 성경 타자, 성타 하는 거는 좀 하다가 컴퓨터 고장 나는 바람에 중단하고 못 하고 있는데...”(김○○ (I\_031))

“지금도 불편한 거 없는데, 그런 게 없으니까 그걸 배운다는 생각을 안 해”(김○○(I\_039))

면접자들은 실생활에 필요한 교육, 자신이 활용해 볼 수 있는 교육을 받고 싶다고 하였다. 노인들이 경험하는 디지털 기기 활용의 어려움은 그 층위가 다양함에도 불구하고 대부분의 교육은 컴퓨터 문서작성이나 인터넷 사용법 등이 전부이다. 하지만 노인들은 컴퓨터보다는 핸드폰이 더 익숙하며, 알고 싶은 것도 매우 다르기 때문에 다양한 교육 프로그램, 노인들 개개인의 필요에 맞춘 교육이 필요하다고 하였다.



“그래서 어떻게 보면 그런 프로그램들이 많은 거 같지 않아요. 좀 세분화 되어 있고 그러면 좋겠고 이런 시스템은 어떨까. 그러니까 교과 과정이 있어서 이 필요한 사람이 와라 이런 거보다는 그전에 그랬어요. 뭐냐면 한국에 있는 은행은 내가 만약에 대출을 받으려면 2층의 대출 창고에 가고 예금을 하려면 만약에 출금하면 1층에 누구한테 가야 되고 그랬거든요. .... 근데 그 과거에도 만약에 시티뱅크 이런 데 가면은 직원이 앉아 있잖아요. 아무데나 내가 가서 나의 문제를 얘기하면 여기서 다 해결이 돼....”  
(송○○(I\_009))

이러한 점에서 노인들이 어려워하는 디지털 기기를 세분화하여 교육을 단순화하는 대신 다양한 필요에 맞게 교육을 받을 수 있도록 하는 것이 필요하다.

#### 4) 디지털 기기 활용 격차에 따른 유형화

심층면접의 내용을 바탕으로 하여 면접자들의 디지털 기기 활용 격차에 따른 유형화를 하였다. 면접자들의 디지털 기기활용은 디지털 기기를 일부만 활용하거나 아예 활용하지 않는 소극적 활용유형에서 여러 기기와 앱을 적극적으로 활용하는 적극적 활용형으로 분류할 수 있다.

## [그림 17] 디지털 활용의 유형



우선 소극적 활용 유형은 디지털 기기들을 별로 활용하지 않는다. 기본적으로 핸드폰을 가지고 있으며 핸드폰도 인터넷 검색이나 각종 앱은 사용하지 않고 통화 혹은 문자와 같은 통신수단으로만 사용한다. 이들은 활용의 필요성을 느끼지 못하거나 디지털 기기 활용이 어렵기 때문에 사용을 포기한다.

반면 적극적 활용 유형은 핸드폰을 사용하더라도 다양한 앱을 사용하거나 컴퓨터, 노트북 등 다른 기기도 활발하게 사용한다. 적극적 활용 유형은 디지털 기기 활용 능력이 노년기에 접어들기 전부터 이미 있었거나 노년기에 여러 사회활동을 하면서 디지털 기기를 사용할만한 동기가 있는 사람들이다.

### 5) 노인의 입장에서: 노인의 디지털 격차 해소를 위한 지원과 정책

노인의 입장에서 노인들의 디지털 격차 해소를 위해서 무엇이 필요한가에 대해서 노인들은 선뜻 응답하지 못한다. 응답하지 못하는 노

인들의 대다수는 실제로 디지털과 관련해서 그들이 필요한 것이 무엇인지 알지 못한다. 그렇기 때문에 자신에게 디지털과 관련하여 무엇이 필요한지 모르기에 특별한 지원이나 정책적 요구가 없다고 응답하기도 한다.

“그냥 내가 필요한 거는 하나까 내가 더 알고 싶은 게 뭔지를 몰라서 요구를 못하겠어요.” (홍○○(I\_029))

많은 노인들이 디지털 관련 배움의 필요성을 공감하지만, 노인이 되어서 배운들 얼마나 효과가 있을까라는 회의감에 빠지기도 한다.

“(기계는 그걸 좀 배우시고 싶다 이런 생각은 안 드시나요?) 그 배운다고 해도 쓸모 없어”(이○○(I\_037))

“눈이 이제 안 좋아요. 네 이것도 많이 보면 저기 해서 별로지 별로 그거 지금 현재 스마트폰만 있어도 되는데. 컴퓨터 해 갖고 뭘 할 거예요.”(권○○(I\_040))

“계속 제가 이런 데 가서 아까 말씀하신 데 가서 교육을 좀 받고 싶은데 받아도 소용이 없어요. 그걸 계속 이렇게 젊었을 때는 사무실에 앉아서 했지만 지금은 금세 까먹어.

그래 소용이 없어요. 그러면 그냥 하는 대로 하는 사람 하면 된다.’(오○○(I\_041))

## 가) 공적 지원과 개선

“헬프 데스크 같은 곳이 곳곳에 있었으면 좋겠어요... 핸드폰 매장처럼 자유롭게 들어가서 물어볼 수 있게...”  
“어떻게 보면 환경 조성인 것 같아요.”

노인들 스스로 세상이 디지털로 변해가고 있으며, 노인들 역시 이러한 변화에 적응해야 한다는 것을 잘 알고 있다. 디지털 사회로 진입하는 속도가 빨라지면서, 적응하지 못하는 노인들은 도태될 수 있다는 불안감에 사로잡히기도 한다. 그러한 과정에서 노인들은 전면적인 디지털로 전환이 아닌 기존의 시스템을 보존하여 그들이 적응할 수 있도록 도와야 한다고 말한다. 예를 들어, 은행과 관련된 업무에서 노인들은 통장에 찍히는 숫자를 보면서 안도감을 느끼는데, 전면적인 디지털과 온라인 banking으로의 전환은 그들에게 고립감을 가중시킬 수 있다고 말한다. 이러한 상황에서 노인들은 디지털 전환에 대한 공적인 교육이 1차적으로 필요하지만, 여전히 디지털에 적응하지 못하는 노인들을 위한 기존 시스템의 보존 또한 필요할 것이라 말한다.

“그런데 그건 어쩔 수 없네요. 세상이 돌아가는 건 어쩔 수 없는 건데 물론 이제 나이 드신 분들은 좀 어려움을 느끼겠죠. 그렇다고 해서 그 노인들을 무시할 수는 없어요. 지금 이제 어떻게 보면 이제 과도기잖아요. 점점 바뀌는 과정인데 그거를 나이 든 사람은 감안을 해야죠 본인이 배우든지 아니면 도태되든지 하나인데, 배우긴 해야 돼. 그렇다고 정부에서도 그런 사람들 나몰라

라 할 수는 없어요. 요즘 추세를 보면은 은행도 점점 없어지잖아요. 근데 그런 식으로 아예 없애면은 노인들은 그런 기계를 사용할지 모르기 때문에 통장이라도 뭐가 있어야지 자기가 그 글씨를 봐야지 확인이 되거든요. 근데 만약에 모바일이라든가 그런 거 보면은 그 노인네들은 볼 수가 없잖아요. 그 노인네들은 통장에 찍힌 그 금액을 보고서는 안심을 하고 얼마 있네 얼마 나갔네 이렇게 확인이 되잖아요. 그러니까 그런 분들을 위해서라도 아예 그냥 다 없애면 안 된다는 생각이거든요. 물론 이제 정부에서는 힘이 들겠지만 다 해야죠.....그런데 정부에서 지원을 해준다는 거는 1차적으로 일단교육이 제일 먼저 1차적인 것 같고 ... 그 다음에는 뭐 글씨요 뭐 딱히... 여태까지 쪽 얘기해 왔지만은 우리가 일상적으로 계속 반복해가지고 사용하면 모를까 그렇게 굳이 필요성을 못 느끼는 분들이 너무 많을 거예요. 제 생각이지만은 ... 어떻게 변화가 되든 간에 전부 다 갑자기 단절시키지 말고 그래도 아날로그 같은 경우 기존적으로 조금이라도 좀 남겨놔요면 하는 생각이 들어요. 물론 변화도 좋지만 그래도 소수 노인네들을 위해서는 좀 그런 것도 좀 있어야 되고... 그렇잖아요. 노인네들은 이게 보통... 우리도 그렇지만은 연세가 더 많으신 게 70대 80대 이런 분들은 이 스마트폰이라는 거는 그냥 통화 전화기잖아. 전화기 수준이잖아요. 지금 젊은 사람들처럼 그거 가지고 다양하게 인터넷 정보를 습득을 하고, 그 다음에 사용하고 그런 것까지는 안 되니까는 굳이...“(홍ㅇㅇ(I\_030))

하지만, 현재 지자체 수준에서 노인을 위한 디지털 전환 교육을 활

발히 이루어지지 않는 것으로 보인다.

“(스마트폰이든 인터넷이든 이런 거나 뭐 이런 거 사용하는 거를 가르쳐주겠다거나 군에서나 뭐 이런 게 혹시 없었어요?) 없었어요.”(박○○(I\_047))

“이 농촌에서 그걸 못하고 있는 게 자녀들이 같이 살지 않기 때문에 전부 노인들만 살고 있으니까 배울 사람이 없어요. 그래서 가끔 이 회관 같은 데서 앞으로 인터넷 이런 거, 카톡 보내고 하는 거, 노인들한테 가르쳐줬으면 좋을 거 같아요.” 73세 여(김○○(I\_033))

현재 지자체 수준에서 노인을 위한 공적인 디지털 교육이 활발하게 이루어지지 않는 않지만, 많은 노인들은 여전히 교육의 필요성에 대해서 강하게 공감한다. 또한, 공적인 차원에서 보다 적극적으로 노인을 위한 교육이 이루어질 수 있기를 희망한다. 이러한 과정에서 노인들에게 가장 친숙한 ‘동사무소’ 등과 같은 장소가 그들의 헬프데스크가 될 수 있기를 바란다.

“(뭘 해줬으면 좋겠어요. 노인들을 위해서) 특별히 해줄 건 없어요. 그 각 매장별로 아니면 뭐 키오스크 설치한 데서 직원들 중에 수시로 그 주시고 있다가 헤매는 노인이 있으면 빨리 가서 니들이 가르쳐주는 게 제일 좋습니다. (그 정도면 된다?) 뭐 정부에서 가서 할 사람도 없고 지가 급할 때 배워야지 그제 싹싹 들어가는 거예요. (미리 배우면 다 ...) 네 현장 지도요원

현장 안내요원이 더 많이 필요하죠 ...” (백○○(I\_006))

“(이제 가르쳐주는 사람이 없는데...) 네 있어야 할 것 같아요. (어디 있어야 될까요?) 동사무소 같은 게 있으면 좋죠 동사무소를 많이 이용하는데 거기서도 그렇게 옛날에는 청원경찰도 있고 왜 그런 민방위 그런 사람들이 있었는데 그런 사람들은 잘 다루잖아요. 그게 진짜 저기 많이 필요한데 아무도 물어볼 때가 없어요 ... ” (정○○(I\_017))

이러한 측면에서, 노인들은 노인의 디지털 격차와 관련하여 보다 적극적인 공적 행정을 원하고 있는 것으로 보인다. 또한, 기존의 디지털 관련 교육이 널리 알려지지 않거나 실질적인 도움이 되지 못한 이유로 홍보의 문제를 제기하기도 한다.

“무조건 교육에 대한 것은 정부에서 책임져야죠. ... 저희 같은 경우는 이제 정부에서 각 지자체에 위임해서, 지자체에서 모여서 강습을 한다든지, 교육 한다든지 하는 것이 있을 테고 전에 말씀드렸듯이 배우기 힘드신 분들, 그분들은 왜냐하면 자격지심이 있어서도 못 가고, 또 가서 배우고 싶어도 알아듣지 못하니까 못 배웠고, 그런 사람들은 별도 그룹으로 지자체에서 말하자면 찾아가서 가르쳐야죠. 어떤 방법이 됐든.” 77세 남(홍○○(I\_028))

“(정부가 이제 적극적으로 교육 나서서 직접 찾아가서 교육 서비스를 해 주면 조금 이제) 낫겠죠....(나을 것 같으세요)...그러니까 그거를 찾아가야 된다는 거예요. 오기를 바라지 말거라 그러

면 예를 들면 지금 한국 같은 데서 서울만 해도 동만 해도 인구가 3만 4만 그렇잖아요. 한 동이 그렇죠 구하면 몇 십만 맞아요. 4~50만씩 하잖아요. 네 어마어마한 큰 인거예요. 근데 거기에 동 주민센터 하나에 한 3만 인구가 사는데 ...거기 그 사람이 주변 사람이 거기 사는 사람은 가까우니까 갈 수 있지만 좀 떨어지면은 첫째는 나이 드신 분들은 이동에 제한이 있다는 거 그걸 고려해야 된다 이동에 제한이 갖고 있기 위해서 뭐냐면 그게 고려되지 않은 상태에서 그 사람들이 여기서 여기서 한 10분 거리에서 오기를 바라면 그 사람이 안 간다는 거죠. ...이런 거리가 멀죠. 그러니까 좀 가까이 갈 수 있는 거점을 만들어서는 데가 있으면 거기 가서 가리켜주는 애는 그 사람들이 할 거다 그 대신 기능 같은 걸 줘 ...”(오ㅇㅇ(I\_012))

“제가 아는 거 제가 아는 거는 네 그게 그런 강좌가 많이 있는데 네 안 가는 이유가 있을 거예요. 안 가는 이유가 있을 거고 못 가는 이유가 있을 건데 제가 생각하기에는 물론 그 강좌를 개최 하는 쪽에서도 어려운 점이 있겠지만 그분들이 오기를 바라는 거보다 찾아봐야 되는 게 맞는 것 같아요.”(오ㅇㅇ(I\_012))

“모른다는 게 결국은 홍보를 잘못해서 ... 결국에는 ... 홍보가 안 돼서 이 사람들이 모르고 있는 거예요. 그쵸 .. (근본적인 원인이 어쨌든 그걸 알려야 되는데 그거부터 알리지 못해서) 그렇죠. 네네. (알지 못해서 못 가신다) 버스 타고 나와서 걸어나올 정도면 ... 건강하고 뭔가 능력이 있다는 사람이거든요. 그럼 예를 들어서 아파서 집에 있는 사람도 tv를 보고 어떤 매체를 활용할 수 있잖아요.”(추ㅇㅇ(I\_025))



□ 공적 디지털 환경 조성 - “어떻게 보면 환경 조성인 것 같아요.”

노인의 디지털 격차와 관련하여 언급되는 또 다른 요인은 공적인 디지털 환경 구축이라고 할 수 있다. 노인들은 노인들이 마음만 먹는다고 디지털 삶에 쉽게 들어설 수 없음을 이야기한다. 예를 들어, 스마트폰과 같은 디지털 기기를 비롯하여 인터넷 와이파이 문제까지 노인 스스로 부담하기 어려운 여건들이 존재한다. 이에 대해서, 많은 노인들은 정부가 노인에게 디지털 관련 공적 지원을 모색할 필요가 있다고 말한다. 예를 들어, 저소득층 노인에게 무료 와이파이를 제공한다면 혹은 디지털 기기를 지원하는 등의 디지털 환경 구축을 위한 공적 지원이 노인들의 디지털 격차를 위한 실질적인 도움이 될 수 있을거라 말한다.

“음... 어떻게 보면 환경 조성인 것 같아요. 이게 조금 어려울지 모르지만, 어느 정도 이제 저 같은 경우는 중류 도시에서 중류 그 정도의 삶을 산다고 하는데 이제 노인들 중에 소득이 좀 낮거나 이런 분들은 통신료 내기도 힘든 분들도 있고 그래서 정부에서 예를 들어서 요즘에는 복지가 좋아져서 쌀이라든지 이런 생필품 쪽은 거의 충분히 공급되는 것 같아요. ... 제가 독거노인도 이렇게 봉사활동 하러 가 보면 근데 그것뿐만 아니라 디지털 분야에서도 예를 들어서 저소득층한테 와이파이도 될 수 있도록 이렇게 해준다든지 뭐 스마트폰이 너무 기능이 떨어지면 정부에서 어느 급 정도의 스마트폰은 싸게 또는 정부에서 그러니까 이 값의 일부를 지원한다든지 그런 환경들. 그다음에 또 필요하

다면 컴퓨터라든지 물론 교육에서 가르쳐주기도 하고 컴퓨터를 통해서 많은 이득을 그러니까 도움을 받을 수 있는 그런 부분도 교육도 해야죠. 가져다만 놓으면 안 되지만 그래서 그런 부분들 이라든지 그래서 이런 어떤 물질적인 것도 어느 수준을 삶을 살 수 있도록 도와주는 것뿐만 아니라 디지털 환경 부분도 정부에서 관여를 해줘서 격차를 줄여주면 좋지 않을까 싶어요. ...예. (디지털 기기는) 필수품이죠. 물론 통화 기능 이런 것만 대부분 하시더라도 근데 이게 통화만 되는 게 아니잖아요. 그래서 그런 정도의 역량을 쓰게 하려면 정부에서 와이파이라든지 이런 환경 아니 와이파이는 아니더라도 인터넷을 쓸 수 있는 환경이나 지원을 노인분들한테 해주고 교육도 시켜주고 교육도 중요하죠. 환경만 해주면 안 되고 ...”66세 남(곽○○(I\_002))

“아마 요금 문제 아니겠어요. 제 생각에는 요금 문제가 그래도 제일 노인네들이나 아까도 얘기했지만, 요금 문제가 제일 문제가 되겠죠. ..기본요금이 있고 그러니까 노인네들한테는 아무래도 저 같은 경우에는 보통 한 달 그런 데로 ..먹고 사는데 저보다 못한 사람들 많이 있지 않습니까. 그러면 요금 문제가 제일 문제일 것 같아요.” 77세 남(강○○(I\_001))

## 나) 민간 영역에서의 개선 방안

- 글씨가 안보임(핸드폰, 키오스크)
- 핸드폰은 너무 크고 무거움.....(집에서는 컴퓨터나 패드를 이용하게됨)
- 은행 등이 없어져서 옛날에는 걸어다녔는데, 지금은 차를 타고 가야함.
- 키오스크가 너무 복잡함
- 민간: 기계의 노인친화 디자인(효도폰처럼 글씨 크게...노인들이 사용하기 쉬운 디자인)
- 가능하면 은행 등 노인들도 많이 이용하는 필수앱을 쉽게 만드는 것이 필요(공인인증서 등 사용 어려움)

사회가 점차 디지털 친화적으로 되면서 노인들이 느끼는 단상은 사회가 노인 친화적이지 않고 기계도 덩달아서 노인 친화적이지 않다는 생각이다. 마트의 예를 들면서, 많은 노인들은 노인들이 보기에는 기계 속의 활자가 너무 작아서 읽기가 힘들다고 말한다. 이러한 환경 속에서 노인들은 세상이 그들에게 친절하지 않다고 느낀다.

“그런 거예요. 아주 그냥 확 어디 갔나 찾아야 되고 막 그렇더라고요 ... 좀 글씨를 좀 크게 써서 뭐는 얼마다 그거보다 얼마든지 크게 써서도 붙일 수 있어요. ... 여기 이렇게 선반이 넓게 이만하잖아요. 근데 그렇게 조그맣게 써서 붙여놓더라고 그러니까 그게 진짜 참 답답해요. 나이 먹은 사람한테 대한 배려는 하나도 없다 싶은 생각이 다 들고... 물론 젊은 사람들이 활동적이고 그러니까 젊은 사람들 위주로 그렇게 했기는 했겠지만”(홍○○ (I\_029))

실제로 돋보기에 의존하는 노인들은 키오스크 등의 디지털 기기 속의 글씨가 작으면 매우 불편해한다. 그래서 노인들은 보다 큰 화면과 큰 활자를 선호하게 된다.

“(pc로 컴퓨터를 더 잘 사용하시네요) 아니 그러니까 크니까 ... 널찍하니까 보고 내가 또 이게 의자 앉아서 편하게 앉아서 하는 게 좋지 이거 구부리고 막 짝 걸려서 걸려 하면 짜증나고 어떨 때는 작은 글씨 잘 보이잖아 나 이거 돋보기 쓰니까 안 쓰면 지금 안 보여요 이거 잘 (잘 안보이세요?) 예 그거 조금 하지 많은 거죠. 조금, 조금씩 자꾸 넘겨야 되고 이거 연결이 안 돼요 연결해 넘기려고 그러는데 .. 넘기려면 연결이 안 되고 ... 막 그래요 이게 좀 커야지 커야 화면이 좋잖아요. 누구든지”(신○○ (I\_010))

노인들이 큰 글씨를 선호하는 것과 더불어 노인들은 그들이 쉽게 사용할 수 있는 사용 앱이 있었으면 하는 바램을 가지고 있다. 노인들이 느끼기에 기존의 앱이나 키오스크의 구성 등이 너무 복잡하다고 느끼고, 보다 단순하게 구성된 앱과 키오스크 등을 사용할 수 있기를 바란다. 실제로 노인들이 banking과 관련한 디지털 기기나 앱 등을 사용할 때 느끼는 불안감은 일반인이 생각하는 것보다 훨씬 크다. 이러한 환경에서 노인들은 이것 저것 살펴보고 고민할 필요 없는 단순한 앱 혹은 단순한 인터페이스 환경이 조성되길 원한다.

“(약간 노년층들 위주로 조금 간략하게 쓸 수 있는 기능을 갖춘 어플이 따로 나오면 더 좋겠다는 생각이 있으세요?) 단순하게, 그런것도 있어요. 그렇죠 (맞춤형으로) 또 노인도 쓰기에는 너무 복잡해”(오ㅇㅇ(I\_012))

“전 두렵게요. 지금 아까 내가 조금 전에 얘기했던 걸 좀 구현을 좀 할게요. 네 나이 먹은 사람들이 네 이거 잘 익숙하게 안 하려고 하는 이유가 좀 있어요. ...그게 이제 아까 말씀 그런 혹시 내가 잘못될까봐 (혹시 내가 제대로 못 알고했다가 잘못될까봐)...잘못 놀러서 이거는 그냥 어떻게 손 하면 잘못하면 되잖아요. 이 잠재적으로 나이 먹어서 하는 그런 불안한 감정이 있어요. 그러니까 자꾸 은행 같은 데 가보면 전부 나이 먹으시는 분들만 오잖아요. 그분들이 직접 불편해도 가서 이렇게 넣고 어찌고 하는 게 낫지 이거 하다가 이거 하다가 잘못해서 내가 뭘 하나 잘못 찍으면은몇 배 돈이 잘못 갈 수도 있고 막 그런 거 있잖아요. 그런 불안감이 항상 있어요. 나이 먹은 사람은 그래서 저는 그 프로그램 만든 사람들한테 ...물론 나이 먹은 사람들 위주로 살 수는 없는 거지만 앞으로 세상이 글썽 그게 기술적으로 될지 어찌 지 모르겠지만 그래서 그런 걸 좀 이원화시켜 가지고 나이 먹은 사람들이 불안감에 그런 잠재적인 게 있다. 그러니까 그걸 가장 최소화하고 단순하고 해서 그 사람만 쓸 수 있는 프로그램이 따로 있으면 만들 수 있게 그걸 일반화시키면 ...”(오ㅇㅇ(I\_012))

## 다) 디지털 교육에 대한 노인들의 제언

-교육의 층위는 다양하게-인터넷 검색 강의도 매우 쉽게 구성.../적극적 활용층을 위한 교육도 필요함.....

대부분의 노인들은 디지털 교육에 대한 필요성을 공감한다. 노인들은 기본적인 생활에서 사용할 수 있는 초보적인 수준의 디지털 교육을 선호하는 것으로 보인다. 하지만, 단순 교육에서 보다 심화적인 교육에 이르기까지는 쉽지 않다고 말한다.

“기본적인 것만 알면 되지, 그렇게까지 깊이는 알고 싶은 게 있을지 모르겠어요.” 65세 여(한○○(I\_026))

“그렇죠. 왜냐면 지금 나이 먹은 노인네들, 노인네들이 속성이 외로움, 도태감, 우울감, 무기력감 이런 게 지금 계속 ... 이게 커지는 데다 되고 ... 이런 것까지 나라의 정부에서 교육까지도 돈 내니까 배제시키고 이렇게 되면은 더 더 소외감 생기고 더 ... 그렇기 때문에 그런 걸 잠재위기를 떠나서 또 오히려 또 사람이 언제 살까지 모르겠지만 그래도 기본적인 것은 가르쳐줘야 되지 않느냐”(신○○(I\_010))

“(디지털 활용 교육) 필요하죠. 모르는 사람들 그게 또 이제 꼭 필요해서 진짜 하다못해 이제 손주하고도 이렇게 영상 통화도 해야 되고 사진도 보내고 주고받고 이제 그래야 되는데 그런 거 못 하면 안 되잖아요. 자식들 키울 때하고 손주 손녀들한테는 완전히 이제 할아버지 할머니 입장에서 진짜 애들하고 가까워지

려고 그러면 그런 것도 한 방법이잖아요. 그걸 못하면은 진짜 막 스트레스 받고 그럴 수 있죠. 그러니까 그건 필요하다고 느껴져요.”67세 남(곽○○(I\_002))

“우리는 장보기 같은 거 뭐 카드 심는 거 이런 거 좀 배웠으면 했는데 그런 게 아니라

좀 복잡한 단계로 배우니까 안 가게 되더라고”(최○○(I\_021))

하지만, 노인을 위한 디지털 교육을 쉽게 접할 기회가 없는 취약 지역의 노인들에게는 단발적인 교육보다는 지속적이고 적극적인 교육이 필요하다고 말한다. 예를 들어, 이동성이 떨어지는 노인들은 가정 방문과 같은 방식을 통해서 교육이 이루어질 수 있기를 기대하기도 한다. 또한, 돌아서면 잊어버리는 노인의 특성상 반복적인 학습의 기회가 주어지길 바란다.

“그냥 그냥 그냥 사는 거예요. 배우면 좋지 그게 인터넷도 여기 이렇게 움직이지 못하는 노인네들 군에서 아니면 시에서 정부에서 가정 방문해가지고 이렇게 와서 핸드폰 노트북 갖고 다니면서 이런 것도 가르쳐주고 물건 사는 것도 이런 것도 좀 알려주고 하면은 좋지 그러는데 반복해서 여러 번 가르키면은 그래도 할 수 있잖아요. 그 한 번 가르키면 몰라요 몰라”(이○○(I\_048))

“(이런 생활에 적응하는 노인을 위해서 가장 필요한 게?) 도우미 교육이지 그러니까 현장 교육 현장교육 학원 교육 미디어 교육 필요 없고 현장 도우미 ... (미리 배우는 건 필요 없다?) 다 잊어버려요 ... 급할 때 배워야 되는 ... 계속 해야 돼요 배우고 하고

그게 점점 많아질 거 아닙니까 ... ” (백○○(I\_006))

“(강형욱 프로그램처럼)tv 프로그램으로 그런 교육이 있었으면 좋겠다라고 말씀하신거죠 ... 그게 참 중요해요. 그 노인들을 한번 들으면 또 까먹거든 그러니까 반복적으로 ... 짧게 하루에 한 가지라도 만약에 일주일 동안 한다고 (많은 건 아니더라도) 그렇죠 그렇죠 ... 한 가지 계속 반복적으로 ... (그러니까 대중적으로 접근할 수 있도록 하고) 네. 젊은 사람들이 생각하기에 이 정도 왜 모르겠어 그거를 모른다고 제일 중요한걸 몰라요 .. 그렇죠. 노파심에서 제가 감히 말씀드리면 그 계획을 참 잘 짜야 될 거예요. 많은 자료를 모으고 노인네들이 정말, 정말 시험들처럼 나눠줘서 부끄럽게 하지 말고 이거 압니까 모릅니까 잘 조사를 해야 될 것 같아요.” (추○○(I\_025))

동거가족이 있는 노인들에게 가장 큰 디지털 도우미는 젊은 자녀들이라 할 수 있다. 실제로 많은 노인들은 자녀들에게 디지털과 관련한 모든 것을 의지한다. 그렇지만, 대개의 자녀들이 그렇듯이 디지털에 익숙치 않은 노인들에게 그리 친절하게 설명하지 못할 경우도 많다. 또한, 이미 디지털에 익숙한 젊은 세대가 그들의 속도로 얘기하는 것을 많은 노인들이 쫓아가지 못하며 충분히 이해하지 못하는 경우가 많다. 이러한 상황에서, 많은 노인들은 이미 다른 디지털 영역에서 살고 있는 젊은 세대의 설명보다는 비슷한 경험을 겪고 있는 또래 노인들의 설명이 더 효과적으로 느껴진다고 말한다.

“(친구가) 만나면 자기가 모르는 걸 나한테 가르쳐 달라고 그러



고 내가 아는 거는 가르쳐주고 ...쉬우니까 서로 마음이 잘 통하  
잖아요. ... 그러니까 어떤 부분이 딱 부족한지 서로 잘 알고  
하니까” (추○○(I\_025))

“(아들이 가르쳐 줄 때랑 아니면 그 또래 동료나 아니면?) 후배가  
가르쳐주는 게 훨씬요 왜 왜냐면 나한테 짜증 못 내니까 ... (설명  
은 누가?) 아들은 너무 빨리 나가 진도가 ... (근데 그 후배나  
친구들은 속도가 빠르지 않나요?) 안 빨라요 지들 수준에서 해주  
니까 ... 나보다 많이 아니까 ... (어르신은 그러면 또래가 가르쳐  
주면 쉽게 알아들으세요?) 그럼요 ... 짜증 내지 않고 천천히 얘  
기하면 ... 잘하니까요...” (백○○(I\_006))

“(친구들한테 배울 때나 아니면 딸이 가르쳐 줄 때 혹은 모르는  
선생님이 가르쳐 때 어떤 때가 제일 좋을 것 같으세요?) 오히려  
또래 친구가 더 나은 것 같아 그런데 딸 들은 가르쳐주면 자꾸  
빨리 가요. 이렇게 해서 이렇게 해야 되잖아 이렇게 그러면 우리  
는 못 따라가는데 자기는 벌써 이거 이렇게 했으니까 다음 넘어  
가는 거예요. ... 그러면 천천히 해달라 하면 또 답답한 거지  
우리가 그래서 (먼저 먼저 배운 친구분이 설명해 주는 게 더  
편하세요? 또래가 혹은 그렇게 가르쳐본 적 있으세요? 친구들한  
테 이거 한번 해봐 이러면서 보여주면 잘 알아듣던가요?) 친구들  
은 우리가 또 우리가 맞게 가르쳐주잖아요. 근데 물론 이제 딸은  
편한데 아니 그럼 막 그렇게 가요. 이거 했잖아요. 다음에 이거  
눌러 이래가지고 못 알아듣게 막 하고 그리고 또 결국은 가르쳐  
주는 것보다 자기가 해버리는 거야 좀 저는 이제 적어야 되거든  
요. 요즘은 맞아요. 이거 누르면 다음에 뭘 눌러야 되고 저는

이제 그래야 돼요 저걸로 하면 밤에 그건 밤에 하고 그냥 자기가 해버리는 거예요. 그래서 저는 이제 일단 배우는 데 가서 하는 게 제일 좋을거 같아요 ...”(홍○○(I\_027))

“이게 그게 맨날 잊어먹는데 이런 게 있어요. 내 주변에 친한 친구들이 두 명 있어, 두 명이 있는데, 하나는 강남경찰서 경감이 있고 후배인데 그 사람들은 이거 잘해요. 이게 핸드폰을 그 사람들한테 그전에 많이 배우고 있는데 너무 잘하더라고. 그런데 녹음하는 걸 나는 맨날 가르쳐줘도 몰라서 그걸 하고 싶은 못 하겠고 그 사람들은 웬만하면 녹음해요. 직업은 버릴 수가 없어 자기한테 불리한 건 싸우다가 녹음해요. 저번에는 해줘서 했는데 쓸데없는 게 녹음 돼서 다 딸한테 지우라고 그랬어요.”(강○○(I\_001))

기본적으로 새로운 것을 배우는 것에 두려움을 가지고 있는 노인들에게 디지털 교육의 방식은 온라인보다는 오프라인 교육과 실습 위주의 교육을 더 선호하는 것으로 보인다. 줌이나 다른 매체를 통해서 이루어지는 온라인 교육의 경우 노인들의 이해력이 크게 떨어지는 것으로 보이고, 노인들은 실제로 눌러보고, 이야기하는 것을 직접 시연하면서 진행되는 교육 방식에서 학습의 효과가 높아진다고 말한다.

“(기본적으로 새로운 거에 대한 두려움은 있으시네요?) 그렇죠 좀 있죠 그런데 그걸 해야 한다 그러면 받아야 해서 조금씩 이제 하나씩 하는데 한마디로 조금 당황스럽기도 하고 그러고 그래도 이제 주변에서 볼 때는 그래도 엄마는 빠른 편이야 하려고 하니

까 그리고 참여하려고 하니까 그래도 괜찮지 않을까 이렇게 위로  
를 조금 옆에서 해주니까 이제 해보는 거죠. 그리고 조금 든해요.  
자꾸 그런 기계가 워낙 잘 못 만지니까 서로 저부터도 그렇고  
남편도 그렇고 이 직접적으로 이렇게 공부하는 것도 이렇게 좋아  
하지만 직접 칠판에다 이렇게 가리키면서 하는 게 좋지 줌으로  
하는 거는 재미없어서 지금도 강의 안 듣고 있어요. 계속 했었거  
든요. 복지관에서 하는 프로그램 ... (디지털 기기도 사람이 직접  
앞에서 가르쳐주는 게 훨씬 더 좋겠네요?) 그렇죠 사람이 있어야  
저는 ...”(정○○(I\_017))

“놀러 보지도 못 했지만 교육 기관이 있었으면 좋겠다는 생각을  
좀 많이 해요 (각 어플별로 생활에 필수적으로 쓰는 것들) 여기  
보면 이제 요새는 요새는 비대면이라고 그래서 여기서 교육을  
앱으로 다 해주더라고요. 그런데 앱으로 해 주는 게 좀 조금  
어려운 게 젊은 분들은 빨리빨리 알아듣는지 왜냐면 우리는 아무  
래도 저기 옛날에 그 뭐야 아날로그 세대다 보니까 ..”(오○○  
(I\_012))

“옆에서 이렇게 해가면서 해야지 빨리 익숙해지거든요. 말이 들  
어서 (옆에서 봐주면서) 그치 봐주면서 한 번 이렇게 실습을 해봐  
야 되는데 비대면을 하게 되면 실습할 기회가 없잖아 (스스로  
보고 이제 찾아서 눌러봐야 되고 잘 되는지 봐야되니까) 그런데  
이게 뭘 가르쳐주려면 한정된 시간 안에 가는 거 아니에요. 교습  
을 하는 거 아니에요. 그런데 그 교습을 해 주려고 했는데 내가  
거기서 실습을 하면서 이러면서 그 시간을 할 수가 없잖아요.  
그러니까 뭐 그게 안 맞는 거지 그러니까 그 교육을 받아도 그걸

받아도 의미가 없는 거죠. 얘기는 많이 들었지만 하나도 남는 게 없어요.”(오○○(I\_012))

“저도 직장에서 이제 필요해서 엑셀 교육을 좀 받아보려고 (컴퓨터) 엑셀 엑셀 좀 교육을 받아보려고 한 직장에서 이제 대체근무를 해서 하루 이렇게 이틀 이렇게 집에서 해봤는데 줌으로 해봤는데도 그게 어려운 게 우리는 실습 ... (줌으로 교육 들으셨어요?) 이게 지금 해가면서 뭐 실습을 해가면서 이게 해야지 지금 어느 정도 이게 숙달이 되는데 말만 계속 설명 들으면 그걸 들 때는 뭘 얘기는 대강 알게는데 따라가기도 조금 벅찬 면도 있지만 그래도 알아듣겠는데 실습을 안 할 것 같기 때문에 ... (하나씩 어떻게 과정하면서 실습을 보면서 이제 가능 방법이 좋은데) 제가 작동을 해 이게 익숙해 내가 내 거가 되는데 내 머릿속에 입력이 되는데 말만 들어갔고 입력이 안 되더라고요 ... 들 때는 알겠거니 했는데 또 스스로 해보면 안되죠”(오○○(I\_012))

기본적 디지털 활용 교육 외에 많은 노인들이 다양한 디지털 관련 교육을 원하기도 한다. 영상 편집이라든지 사진을 전문적으로 편집하는 것과 같은 높은 수준의 디지털 활용 교육을 원하는 목소리도 존재한다. 어느 정도 디지털 활용에 익숙해진 노인들은 보다 발전된 디지털 활용 방법에 대한 학습 욕구도 존재한다.

“저는 영상, 동영상 같은 거 동영상이나 스틸 영상 정 사진을 해서 편집하고 자막을 넣고 뭐 음악을 넣는다든지 뭐 이런 거는

좀 배우고 싶어요. ... 그런데 그거를 어디서 배워야 되는 지 잘 모르겠고요. 아 물론 이제 무슨 학원 뭐 이런 데 찾아보면 있겠지만 그걸 돈 내고 배워 그런 느낌은 안 들어요.” 66세 남(송○○(I\_009))

“배우고 싶은 거 있죠. 그림도 있고, 사진도 있고, 사진도 이제 포샵 같은 거요. 하고 싶긴 하지만 사진이나 그림에 내 적성이 있고 거기에 취미가 있으면 그쪽에 자꾸 이렇게 들어가고 싶지만 그런 생각이 아직 크게 없어서요. 있으면 또 우리 친구 중에 사진 찍으러 다닌 친구가 있어요. 경치 좋은 데 있으니까 어떤 행사라든지 가서 사진 찍고 그리는데 뭐 그런 경우는 있겠죠. 저도 사진 찍고 더 잘 그리고 배우고 싶지만 근데 활동을 다양하게 할 그런 시간적 여유가 없는 것 같아요. 72세 남(최○○(I\_024))

(뭐 배우고 싶은 게 있으세요?) 아 배우고 싶은 거 많죠... 노래 부른 거 녹음을 해보고 싶고...사진 찍는 것도 하고 싶고...”(김○○(I\_034))

## 라) 노인들의 디지털 도우미 - 사회적 관계의 활용

*아들 딸은 나의 디지털 도우미  
“모든 젊은 친구들이 선생이지 ...*

디지털을 잘 모르는 노인들이 디지털 활용을 처음 접하고 배우게 되는 사람들은 가족이라 할 수 있다. 가족 중에서도 젊은 자녀 세대들은 노인들이 디지털 활용에서 가장 많이 찾고 의지하게 되는 디지

털 도우미라 할 수 있다. 예를 들어, 스마트폰을 새로 사거나 바꿀 경우, 부모 노인들은 자녀들에게 부탁하고 자녀들이 부모를 위해서 스마트폰의 환경을 설정해주는 모습을 보인다. 자녀들에게 배우고 시작한 디지털 생활은 점차 자식들에게 전적으로 의지하는 모습을 보이기도 한다. 노인의 입장에서, 노인들은 자녀들이 문제를 가르쳐주는 것이 아니라 그냥 해결만 해주기 때문에 자녀들에 더 의지하게 된다고 말한다. 그래서 재난지원금이나 백신 신청 등과 같은 것 역시 본인이 할 수 있지만, 아들이 딸이 해준다고 하니 편하고 신경 쓸 일이 없어서 그냥 다 의지하게 된다고 말한다. 다양한 디지털 활용을 하는 노인들도 자녀들이 와이파이나 기본 설정을 해주기 때문에, 구체적으로 어떻게 설정해야 하는지 잘 모르고 문제 해결 능력이 떨어지기도 한다.

“(아들에게 주로 사용법을 배움)

우리 아들도 이제 가르쳐줄 때 내가 이거 뭐야 그러면은 해줘요. ...그러면 야 네가 이렇게 해 주면 내가 나중에 너한테 또 물어봐야 되잖아 그렇게 하지 말고 어떻게 하는 건지를 알려줘. 그럼 내가 그 다음에 너한테 안 물어봐도 되고. 나도 내 거가 되잖아요. ..이건 맨날 지 거가 되지 그렇게 가르쳐주면 ..그래서 이제 요새는 이제 저기 뭐냐, 아들이 이제 이렇게 뭐 하면은 어떻게 하는 거를 가르쳐주죠 그렇게 하면 그렇게 해서 내가 하는 것도 있고 어려운 것도 내가 안 하는 것도 있고”(홍○○(I\_029))

“(아들이 가르쳐주려하기 보다는 해결해주려고 함)

(인터넷 검색을) 그걸(컴퓨터)로는 안 하고 그냥 휴대폰으로만 좀 하는데... 하기는 하는데 내가 정확하게 그렇게 다 알지는 몰라요. 내가 그냥 이렇게 이제 뭐에 대해서 궁금하다 그러면 그걸 이렇게 대강 찾아보는데... 우리 아들 보면 뭐를 산다고 그러면은 제일 싸게 하는 그 사이트에서 보통 이렇게 막 찾아가 지고 싸고 그러는데  
아직 컴퓨터 이걸로 내가 구매하는 거는 그거는 또 뭐 인증을 해야 되고 그걸 내가 아이디 등록 그런 걸 해놔야 되더라고요. 그래서 내가 그거를 해결 좀 가르쳐달라고 그랬더니 그냥 엄마 그냥 필요할 때 말하세요. 그러더라구..."(홍○○(I\_029))

“와이파이는 해놨어 (그건 뭐예요. kt?) 그게 아니고 그거 확실히 모르겠네 딸래미가 ... 딸래미가 해가지고 (와이파이는 했는데 설치는?) 딸래미가 그걸 (설정을 해 줬어요. 그러면 전화 ...) 지가 재택근무할 때 해야 되니까 그래서 (원래는 없었어요? 그럼 와이파이가?) 글로 이사 가서 얼마 안 있다가 불편해서 이제 딸이 한 거죠. (그러면 제일 처음에 가서는 ...) 없었죠. (그럼 tv도 못 보셨겠네요?) 그 전에 이사 가기 전에 11동 전에는 송내동에서 다 돼 있었죠. (그때 누가 설정했어요?) 그때는 제가 했죠. ...”(이○○(I\_014))

“(따님이 해 주기 때문에 결제는 직접 해보신 적이 없으세요?) 예 그래서 이제 그것도 좀 해볼려고 하는데 왜냐면, 뭐 포인트 들어오고 할인 티켓 찾고 그런 걸 해야 젊은 사람들이 그건 더 잘하더라고요. 일단 너가 잘하니까 우선 개한테 맡기는 거고.

야 나 저거 뭐 하나 결제해 봐 내가 물건을 내가 또 필요하면  
찾기도 하고, 젊은 사람들이 쓰 할인해서 파는 것도 잘 알더라고  
요...”(송○○(I\_008))

“(애초에 그거는 자녀분들한테 배웠어요?) 첨에는 우리 애한테  
... 컴퓨터도 옛날에 접었을 때 우리 딸이 가르쳐주고 ...”(최○○  
(I\_020))

“무조건 딸이에요. 그런 거 그런 거를 좋아해요. 막 검색해서  
엄마한테 도움 되는 정보 교육 같은 거 있으면은 다 엄마 그거  
저기 신청해 줄게요 그러면 다 신청하고 거의 화수목금은 뭐  
여기 스마트 유스센터 거기 가서 손자녀 양육 센터 마음 힐링  
이런 거 하고 그리고 수요일 날은 오늘 사실 저기 서초 이동  
도서관에서 인문학 강자가 12주 동안 있거든요. 그런 거 다 제가  
갔을 때 신청하든가 아니면 딸이 봐서 괜찮은 거 하고 거의 오전  
시간에는 2시간 정도 프로그램이 있으면 그걸로 하죠. 이용해서  
근데 아직도 이제 내가 막 클릭해서 하는 것보다는 이제 직접  
가서 도서관에 있는 사람이 몇 번 하다 보니까 이거 너무 좋다고  
해보시라 그러면 신청해달라고 그러면 이제 앱으로 해야 되네  
요. 요즘 다 앱으로 해야 더라고요 그러면 좀 잘 모르니까 도와주  
세요. 그러면 거의 다 도와주고...”(정○○(I\_017))

“우리 애들이 자식들이 와서 다 해줬어요. 공유, 공유기인가?  
... 이런 거 해줬고 또 이거 노인네들은 좀 저렴한 걸로 해서  
기본요금도 해가지고 있어요. 무제한” (신○○(I\_010))

“(공유기 이런 거 만들어 놓고 설정해놓고 그것도 이제 아드님이  
오셔서 다 연결 해주셨어요?) 다 그런 거 해놓으니까 ...그래서



자식은 필요한 것 같아요. 꼭..”(이○○(I\_015))

“(보통 이제 뒤에 서 있거나 이제 주변에 젊은 애들한테 여쭙보  
세요. 점원보다는?) 그렇죠. 왜냐하면 요즘 그게 점원들이 바쁘  
니까 대신 그걸 본 거잖아 ... 그러니까 점원을 부르기에는 너무  
더 힘들고 오히려 주위에 있는 사람한테 그리고 또 이렇게 머뭇  
머뭇 하면은 도와드릴까요 하는 사람도 있어요. (세상 살기 아직  
까지는 좋네요) 마냥 삭막하지만은 않은 사회인 것 같기도 해요.  
어떻게 보면”(이○○(I\_015))

“(따님이 어떻게 하는지 하나씩 다 알려준거예요?) 그렇죠. 네네  
...(뭐 적어가면서 알려줘요) 아니 아니 ... 엄마 이제 이렇게 이렇  
게 하는 거야 하나씩 놀러가면서”(추○○(I\_025))

“맞아 그것도 우리 애가 인터넷으로 신청해서 받았어요. 통장으  
로 들어오게 하고 처음에는 뭐가 좀 미비했는지 또 동사무소  
주소라 해서 또 가고 불편하더라고 그다음 나중에 또 시정이  
돼서 통장으로 들어오고 그 이제 그런 모든 발단은 우리 애가  
다 해주는 거죠.”(추○○(I\_025))

“안 해봤어요. 딸이 다 해요.”(김○○(I\_034)1)

“(스마트폰 어디서 구매하셨어요?) 삼성 건데요. 네 청주서 했어  
요. (누구랑 같이 하셨어요?) 큰 딸내미가 네 선물해 준 거예요.  
엄마 거 내 거 비용도 다 딸이 해. ..(그건 어디서 배우셨어요.  
그렇게 카톡하고 주식 거래하고) 한번 애들한테 물어보고”(권○  
○(I\_040))

“(이 전화기는 지금 이 2g 폴더 폰 쓰고 계시는데 언제 어디서  
구매하셨어요.) 이것도 이제 딸내미 애들이 사줘서 3년 전에.

(이용 요금은 누가 내세요. 딸이 내 딸이 내주세요?) 네.”(최○○  
(I\_043))

젊은 자녀 외에 가족은 또 하나의 디지털 도우미로서 역할을 한다. 예를 들어, 아내가 모바일 앱을 전혀 사용하지 못하는 경우, 남편은 아내를 위해서 온라인 쇼핑을 도와준다. 남편이 아내보다 디지털 활용을 더 잘한다면 아내에겐 남편이 디지털 선생님이 되고, 노년의 부부는 서로에게 디지털 도우미의 역할을 한다.

“나만 믿어요. 어디 가든지 나만... 나랑 같이 가면은 신경 안 쓰면 돼 ... 근데 이제 혼자 갈 때는 이제 가지 신경 쓰고 그러는데 그리고 홈쇼핑이든 뭐든 다 이제 나한테 얘기하면 내가 이렇게 찾아서 해주니까 그런 거 전혀 문의하는 데 어떻게 보면은 오로지 그냥 그림만 그리고 그냥 그렇게 살아요. 자기 건강이나 챙기고 나 밥이나 해주고”(홍○○(I\_030))

“(무제한이면 요금은 얼마나 내세요?) 저도 잘 모르겠어요. 남편 에다가 해놔서 .. (남편분하고 같이 패키지예요?) 이거는 다 딸이 담당해가지고 다 뭔가 제가 다 이렇게 해놔서 저는 얼마가 나가는지 ... (돈은 남편분이 내주시는 거예요. 그럼) 자금 이체하고 설정하고 이런 건 딸이 다 ... (설정 할 줄 모르세요?) 뭐 요금제 이런 거를 ... 해서 그냥 딸이 좋더라고요 그래서 딸이 옆에 있으니까...”(홍○○(I\_027))

“(카드 만들고 뭐 이렇게 할 때는 어떻게 자체분이 도와주세요?) 우리 양반하고 같이 가죠. 아저씨하고 (처음에 만들 때 어떻게

하셨어요? 카드 만들 때는) .. 카드 만들 때는 이제 우리 영감 보고 내가 시켰어요. 주민등록 줘가지고 나는 그때 이제 일을 하러 다녔으니까”(박○○(I\_047))

가족 외에 주변 지인과 친구들은 또 다른 디지털 도우미 혹은 선생님이 되기도 한다. 주변에 있는 같은 또래의 노인들에게 새로운 정보를 습득하고 새로운 앱을 깔기도 하는 등 주변의 도움으로 디지털 활용 기술을 습득하기도 한다. 가족 외에 비슷한 관심사를 가지고 있는 주변 지인이나 친구들과 소통을 하면서 새로운 디지털 활용을 폭을 넓혀가기도 한다. 또한, 주변에 상대적으로 젊은 이웃은 디지털 활용이 부족한 노년의 이웃에게 주요 정보 채널이 되기도 한다.

“이거는 딸보다 하는 엄마들이 많이 앱을 가르쳐줘서 딸은 잘 몰라요 ... 이런 건 또 내가 많이 듣고서는 그 제목만 알면 앱이 깔리니까 사이트 제목이라고 해요. ...알바몬이면 알바몬 이런 거...”(최○○(I\_021))

“(스마트폰에 앱이 어떤 게 주로 있으세요?) 우리는 앱이 많 많아요 그리고 저희가 이렇게 하다 보니까 하다 보니 이제 친구들이 저희도 이제 이것도 몰랐잖아요. 이런 거 근데 이제 친구로 통해서 알았는데 ... 그리고 앱이 그런 것도 있어요. 저희는 ... (뭘 갖고 계세요?) 피부를 이렇게 저희 임상하는 데가 있어요. ... 피부과 연구소라고 ... (그런 앱이 있어요. 이걸 누구한테 들었어요?) 그 친구 ... 전화를 많이 하더라고요 그러면 거기 화장품을 연구하는 데예요. 그래 가지고 저희들이 가면 화장품 주고 거기

서 다 찍고 이제 한 두 보름 동안 바르고 와서 이제 이런 식으로 하는 그런 화장품 연구소가 몇 개 있어요. 그리고 이제 그런 앱도 있고 근데 이제 저희는 나이가 있어서 이제 별 없고 그전에는 55 65세 전에는 좀 했죠. 그리고 아니 그런 앱들이 좀 있어요. ...”(홍○○(I\_027))

“불편한 게 많죠. 내가 이제 뭐 이렇게 좀 티비 같은 거 보면 좀 싸게 나오는 물건 같은 거 내가 사고 싶잖아요. ... (홈쇼핑 이렇게 방송하고 그러는거?) 그러면은 이제 이 집(옆집)한테 부탁을 해요....이제 이 집 도움을 많이 보죠. 제가 이 집도 차도 있고 하나까. 또 이 집 도움을 많이 봐요.”(박○○(I\_047))

“저 이제 군에서 신청을 해갖고 산에 땡기면서 풀 깎고 뭐 이랬어요 ... (군에 그런 일자리가 지금 가면 있어 없어 이걸 어떻게 아세요?) ... 그것도 많더라고요. 쓰는게 많더라고요. ... 이 집(옆집)이 이제 인터넷을 보고 알더라고 ...”(박○○(I\_047))

#### 마) “모든 젊은 친구들이 선생이지 ...

한국사회 노인들에게 젊은 세대들은 모두 그들의 디지털 도우미겸 선생님의 역할을 하기도 한다. 한국사회의 독특한 면이라 할 수 있지만, 많은 노인들이 젊은이들한테 디지털 활용과 관련하여 도움을 요청하는 것을 그리 꺼려하지 않는 것을 확인할 수 있다. 자식들한테 직접적으로 물어보기 어려운 사안에 대해서 주변의 많은 젊은이들은 노인들에게 친절한 도우미 역할을 마다하지 않는 것으로 보인다. 개

인정보와 같이 민감 정보가 포함된 사안은 제외하더라도, 디지털 활용 부분에서 주변의 젊은이들 혹은 청원경찰 혹은 회사의 젊은 동료들은 노인들의 디지털 도우미 역할을 심심찮게 하고 있음을 확인할 수 있다.

“그렇지 않아도 이메일이 있는데 잘 안 써요 ... (어디 거 가지고 계세요?) 네이버 (네이버 이메일은 갖고 계신데 잘 안 쓰세요? 이메일로 받거나 그러지도 않으시네요?) 이 메일로 엇저께 카드 영수증 하나 받았죠 ... (확인은 어떻게 하세요. 이메일 왔다는 거) 아니 그걸 잘 몰라서 젊은 애들한테 알아가지고 ... (젊은 애들?) 판데 보내줬죠 이게 잘 안 되더라고요 ... 몇 사람한테 물어 봐가지고 몇 사람한테 물어 봐가지고 아주 고등학교 다니니까 그래서 잘하더라고요 그래서 해주더라고요 그래서 (어떻게 물어봤어요? 길거리에서요?) 아니 이걸 아파트 정자에서 ... (아 왔다 갔다 하다?) 거기 젊은 애들 보고 이제 물어보고 ... (근데 만약에 하는데 잘 안 되면 어떤 기분 드세요?) 안 되면 뭐 어쩔 수 없죠. 제가 못하니까 그렇게라도 배워야지 별 수 없죠... (그러세요? 기분 나쁘지는 않으세요? 왜 이게 안 돼 ...) 기분 나쁘긴 .. 제가 못해가지고 남한테 배우는데 기분 나쁘게 있어요? 이거는 세 사람 두 사람인가 못 하더라고요 그랬더니 젊은 친구가 한참 하더니 되더라고 그래서 (뭐였는데요?) 한 3년 전에 저기 카드 쓴 게 있는데 네 그걸 누가 돌려받게 해준다고 그래서 이제 카드사에 전화해가지고 왔기를 이제 그걸 첨부 파일이라고 보라고 그랬더니 아니 아무래도 안 돼요 ... (첨부파일 하는 게?) 그래

서 이제 젊은 친구가 해줘가지고 ... (아드님이나 따님한테 부탁 하시고?) 그건 좀 그런 면이 있어가지고 애들한테 잘하는 애들한테 다 물어보고 아들이 잘하거든요. 프로그래머라 그 IT 계통 하거든요. 네 그런 것들 다 이제 하는데 그건 좀 비밀이 있어 애들한테 물어보기...”(이○○(I\_014))

“(모를 경우에는 아드님이나 아니면) 물어봐요 (물어봐요 그럼 잘 알려주세요?) 알려줘요 ... 많지는 않아요. 아들 가끔씩 ... 이제 저는 이제 회사에서 회사에서 동료들한테 젊은 동료들한테 많이 물어보죠.”(오○○(I\_012))

## 5) 노인의 디지털 격차에 관한 몇 가지 주제

### 가) “뭐가 잘못되는게 아닐까?” “잘못해서 엉킬까봐”라는 두려움”

많은 한국사회 노인들에게 디지털 세상은 두려움의 대상으로 남아 있다. 디지털 환경과 활용에 대한 전반적인 자신감이 결여된 노인들은 잘못 눌러서 엉켜버리거나, 잘못해서 금전적으로 큰 피해를 당할지도 모른다는 막연한 두려움으로 새로운 디지털 기술 앞에 움츠러들게 되고 시도하지 않는 모습을 보인다.

“근데 뭐 이렇게 이제 하다 보면 어떤 걸 누르면 혹시나 잘못 들어가가지고 뭐가 어떻게 될까 겁이 나는 거 같아요 ... (잘못되는 거 겁이 나는데 뭐가 제일 겁나세요?) 그런 거 할 때 돈은

그렇고 내가 갖고 있는 그 자료들 있잖아요. 그런 게 다 날아갈까 봐 그 여러 가지 사진이라든가 파일에 있는 거나 아니면 이제 뭐 연락처나 여기에 다 담겨져 있는 게 혹 날아가는 경우가 있잖아요...” (홍○○(I\_027))

“그걸 우리가 쓰지도 않고 또 뭐가 뭔지도 모르고 잘못 눌렀다면 고장나고 엉뚱하고 엉킬까 봐서 ... 그건 건들지 않고 일반적으로 우리가 많이 하는 거 그것만 계속 하다 보니까 거기만 알지” (신○○(I\_010))

“테레비는 보지만은 컴퓨터 같은 건 안 해 못 해...컴퓨터는 갖고 집에는 있지만 못 써요. 그거를 엄두를 안 내” (김○○(I\_034))

“한 번 해봤어요. 한 번 해봤는데 한참 하다가 좀 가르쳐달라고 해서 보고 해본 적 있어요. 그런데 이제 그게 불편해 힘들더라고 요. 집 옆에 무인 아이스크림 가게도 생겼는데 잘못 찍히면 더 돈 나갈까 봐 하여튼 복잡하더라고요. ... 잘못 찍혀서 더 빠져나갈까 봐 그게 겁나는 거야.” (강○○(I\_001))

나) “무조건 딸이에요 ... ” “아들이 해줬어요 ...”

한국사회 노인들에게 가장 큰 디지털 도우미는 젊은 자녀들이다. 거의 모든 디지털 기기에 대해서 아들과 딸에게서 사용법을 익히고 본격적으로 스스로 적용하기도 하지만, 대개의 경우 많은 노인들은 아들과 딸에게 종속되어 모든 디지털 삶을 의지하게 되기도 한다. 본인들이 실제로 적용하고 사용해본 적도 없고 필요도 없기에 이들에게 디지털 세상은 아들과 딸이 대신 해주는 것 혹은 아들과 딸이 해줘야 하는 것

으로 인식되기도 한다. 물론, 노인들은 곁에서 이러한 것들을 해결해주는 아들과 딸이 있음에 고마워하고, 옆에서 도와줄 사람이 없는 독거 노인들이 참 힘들거라고 여긴다.

“무조건 딸이에요. 그런 거 그런 거를 좋아해요. 막 검색해서 엄마한테 도움 되는 정보 교육 같은 거 있으면은 다 엄마 그거 저기 신청해 줄게요 그러면 다 신청하고 거의 화수목금은 뭐 여기 스마트 유스센터 거기 가서 손자녀 양육 센터 마음 힐링 이런 거 하고 그리고 수요일 날은 오늘 사실 저기 서초 이동 도서관에서 인문학 강자가 12주 동안 있거든요. 그런 거 다 제가 갔을 때 신청하든가 아니면 딸이 봐서 괜찮은 거 하고 거의 오전 시간에는 2시간 정도 프로그램이 있으면 그걸로 하죠. ...”(정○○(I\_017))

“(핸드폰으로 물건 같은 거 구매해 보신 적 있으세요?) 아들이 이제 그거를 해주죠”(이○○(I\_037))

“(배달앱 사용) 그건 안 해 봤어요. 애들이 음식을 시키니까요... 쿠팡 같은 거도 안 해요. 그런 건 딸이 다 시켜서 보내주는 거죠. 나는 마트 가서 직접 물품을 보고 사고 그래요.”(한○○(I\_026))  
“직접은 안 하고 딸이 해줬어요. ... 그것도 딸이 다 해줬어요.”(김○○(I\_033))

“(열차표) 예, 그냥 현장에서 해요.....꼭 좀 복잡할 때 그때는 미리 이제 알아보죠, 애들한테 예약하라고 해요.”(홍○○(I\_028))

“(사용한 적) 없어요. (당황스러운 적) 당황스러운 거 없어요.



가 봐야 아들하고 가니까. (아들이 없으면?) 안 가죠. 그게 아니라 안 가는 편이에요. 음식점이라든가, 카페라든가 가끔 아들하고 가고 가면 아들이 하니까요.” (김○○(I\_031))

“그런 거도 못 해요. 애들이랑 다니면 애들이 다 해주니까요. ... 이젠 배우고 싶지도 않아요.” (김○○(I\_032))

“... 아들이 해줬어요. 내가 안 했어요. ... 아들이 일주일마다 오니까 이제 내가 이런 문자 왔다 그러면 자기가 알아서 해주더라고요” (홍○○(I\_029))

“(처음에 누가?) 아들이 했어요. 독거노인들은 참 힘들 것 같아요.” (김○○(I\_031))

다) “필요한 게 없어요.” “할 줄 알아야 쓰고 싶은 생각도 있죠...”

노인의 입장에서 디지털 활용을 위해서 필요한 것이 무엇인가에 대해서 선뜻 응답하지 못하는 노인들을 보면, 노인들은 실제로 디지털과 관련해서 그들에게 필요한 것이 무엇인지 알지 못하고 있다. 많은 노인들은 기본적인 수준의 디지털 활용 외의 수많은 디지털 활용에 대해서 실질적인 사용 필요성을 느끼지 못한다고 할 수 있다. 이와 같은 이유로, 노인들은 여전히 기존 방식을 고수하거나, 새로운 무언가를 배우는데 주저하는 모습을 보이게 된다.

“제가 보기에는 노년층은 몇 가지 없어요. 딱 저거 하고 은행하는 거 그 다음에 병원 같은 거”(오○○(I\_012))

“할 줄 알아야 쓰고 싶은 생각도 있죠. 그래서 사람들에게 갈

날 가까운데다 기권이라고 말해요”(김○○(I\_032))

“(의류도 구매하시고) 하지만 전화로 (스마트폰은 안하시고) 텔레비 보면서 ... 우리는 그게 더 편한 게 그게 좋아 눈을 직접 보면서”(신○○(I\_010))

“(스마트폰) 우리 애가 ...사다줬어 ..우리 애가 같이 가서 사줬어요. ..그때는 내가 그렇게 크게 필요성을 안 느꼈기 때문에 그냥 사진 그때는 손해 보는 게 제일 기본이잖아 ..그리고 사진 나오는 거 판 거는 이용도 할 줄 모르니까 네 그냥 뭐 아들이 해주는 거 나는 그냥 뭐 항상 거기 여기서 ...그러면 스마트폰도 사용하고 계시고 되게 컴퓨터도 가지고 계시요. 데스크탑이나 노트북도 있으세요.) ..노트북은 없고 컴퓨터가 있는데 이거 스마트폰 나오고 나서부터 ...필요 없더라고” (이○○(I\_015))

“솔직히 컴퓨터 쓸 일은 없어요. ...필요성이 없어서”(추영옥(I\_025))

“(근데 문자 오는 거 보실 줄 아시나요.) 보는 것도 이제 어려운데 잘 안 되더라.”(최병창(I\_043))

“한 번 가르쳐주면 애들이 와서 자꾸 가르쳐줘야 선생님 되는데. 또 이거를 맨날 자꾸 주물럭거려야 되는데 한 번 오면 그거 받고서는 며칠 있다가 또 한 번 해 보려고 그러면 이거를 눌러야 되나 그러다 보면 또 잊어버리고 그래서 차라리 이제 뭐 나이가 80 다 된 놈이고(불편하신 게 있나요. 그런 거 못 하셔서). 별로 그런 걸 느끼보지는 안았어.”(최○○(I\_043))

“(대중교통, 열차표예매) (사용한 적) 없어요. 저기 역 가서 직접 해요. 지하철 같은 건 이제 노인들 무임승차 있으니까요.”(김○

○(I\_031))

“그런데 그게 내가 보면 안 하는 사람이 몰라서 안 하는 게 아니라 배우려 들지 않아서 안 하는 것 같아요. ... 그런데 본인이 안 하려고 그러면 할 수 없는 거지” (홍○○(I\_029))

“필요성 ... 소외감 등 ... 못 느꼈어요.”(홍○○(I\_021))

“(기차나 아니면 영화관 예매는 해보셨어요?) 안 해봤지 (코레일 기차표 예매해 보신 적 없으세요?) 기차 탈 일이 없으니까 .. (기차 탈 일이 없어서 ... 아니면 뭐 버스표 같은 거 영화관?) 그런 것도 안 해봤어요. ... (관공서에서 주민등록 등본이나 아니면 공과금이나 세금 조회하고 하는 거 스마트폰으로 해 보신 적 있으세요?) 할 일이 없지 않습니까 이제 나이가 있으니까 ...” (이○○(I\_014))

“... 배울 생각들을 안 하는 것 같아요... (왜 안 하는 것 같으세요?) 그냥 통화하고 그냥 꼭 필요한 거 사진 정도 보낼 줄 알고 그 기능만 하는 것 같아요. ...”(최○○(I\_020))

“우리는 그래요 바꿀 때 해서 바꾸지 그냥 뭐 새로운 기계 나왔다 고 막 젊은 애들처럼 안 그래요. 불편하지만 않으면 그냥 마냥 쓰는 거지”(최○○(I\_021))

라) “어우, 하죠 .... 얼마나 편해요” “행복해 ... 이걸 누려보니까”

디지털 삶에 가장 적극적으로 참여하고 그 혜택을 누리는 노인들의 만족도 매우 높은 것으로 보인다. 이들은 삶의 거의 모든 부분에서 디지털 기술과 기기를 활용하고 그 이점을 누리고 있다. 이들은 핸드폰

을 이용한 문화 생활의 영역뿐만 아니라, 온라인 주문과 주식과 금융까지 삶의 거의 모든 부분을 디지털 활용을 통해서 충족하고 적극적으로 활용하는 모습을 보인다. 비록 노인 세대에서 이들이 차지하는 비중이 그리 높다고 할 순 없지만, 디지털 사회에 가장 적극적으로 적응하고 삶의 만족감을 높여가는 노인들로 그들의 삶은 많은 부분이 디지털화되었다고 할 수 있다. 이들은 스스로의 삶이 디지털화되면서 보다 편리해졌고 행복해졌노라고 말한다.

“(주식 앱 있겠네요. 앱으로 주식?) 주식에 앱만 한 여섯 군데가 있죠. 왜냐하면 공모주 하느라고 ... (주식 앱 말고 가장 많이 사용하는 게 뭐예요?) 카톡이 제일 많이 (한 두세 개만 더 말씀하시면 어떤 앱을 제일 많이 사용하세요?) 할인 중독 ... (할인 중독 쇼핑하는 거 또?) 메시지 띄우는 거 해요 .... 친구들한테 누구한테 이 메시지 띄우잖아 이거 보고 문자 메시지요 (아 문자 메시지...한 두 가지만 더 말씀해 주세요. 뭐 사용하시는지) 하나은행이 주거래 은행이니까 ... 잔고 확인이나 보내고 내리고 또 뭐가 있나 ... ” (이○○(I\_014))

“(폰뱅킹 같은 거 이용하세요?) 어우. 하죠 ... 얼마나 편해요. 그게 폰뱅킹 같은 게 (이체하고 입금하고 이런 거) 폰뱅크 있잖아요. nh 사용하고 있죠” (신○○(I\_010))

“구글에서 유튜브 이거 하루에 몇 번씩은 보죠. ..., 한 번 보면 재밌는 거 또 보고 싶어 또 또 들어요. 중독 걸려요. 또 그래서 아 이거 또 안 되겠구나 못 쓰겠구나 이 좋은 게 아니구나 ... 필요한 것만 봐야겠구나, 그렇게. 크롬도 있고 내가 줌도 다 끄고

“죽도 화상이 하느냐고 죽도 했고 그랬죠 내가” (신○○(I\_010))

“국민은행하고 신한은행하고 토스하고...” (홍옥○○(I\_029))

“저는 기업은행하고 토스하고 그거 주로 씁니다. 네 모바일 뱅킹으로요. 송금, 입금, 그리고 토스에서 주식도 하고 ...저것도 해요.” 업비트(이○○(I\_013))

“(혹시 온라인으로 물건 구매는?)했어요. 하죠 하죠. 11번가라든가 위메프라든가 네 그거 다 온라인으로 주문하죠 네 근데 그게 처음에는 이제 가입하기가 좀 까다로워서 그렇지 일단 한 번만 가입하면은 그냥 수월하잖아요.” (홍○○(I\_030))

“카카오 지하철... 엄청 좋아요....여기 이제 오늘 찾아올 때 주소 갖고 검색해서, 그거를 배우기는 배웠는데 헛갈려요. 네비라고 그러죠. 운전할 때 내비는 그대로 가겠는데 걸어가는 거리는 익숙지 않아가지고... 그래서 이제 미리 주소 쳐가지고 내일에 어디에 어느 정도 있다고 대충 알고 오는 거지...지하철 노선도만 카카오 지하철....그리고 저는 티맵 그걸 많이 쓰게 되더라고요. 두 개” (최○○(I\_021))

“(성경도 앱으로 보세요?) 네 요새는 안 갖고 다녀요 성경 찬송 이거 다 창세기부터 다 있잖아요... ” (최○○(I\_020))

“지도도 띄어보니까 저는 여기가 굉장히 큰 대리인 줄 알았어요.” (추○○(I\_025))

“인터넷 쇼핑은 앱을 깔고 합니다.” (최○○(I\_024))

“예, 그거는 제가 다 합니다. 은행 돈, 이체, 송금 그다음에 잔액이 얼마 남아 있는 거 이거는 제가 다 해요.” (강○○(I\_001))

“아무래도 이제 주식은 제일 먼저 토스로 한 이유가 토스는 너무

너무 쉽게 돼 있어요. ...그러다가 이번에 공모주에서 또 에너지에서 lg 에너지 한주 했어요” (이ㅇㅇ(I\_013))

“(옛날보다 더 나아진 것 같으세요. 노인의 삶이?) 나아졌죠. (어떤 게 제일?) 노인인데 노인 같지가 않아요. 이제 (몸이요?) 아니 그 모든 게 내 스스로도 칠십인데도 칠십 같지가 않아요. ... 그 디지털화 돼 있잖아요. 거기에 파묻히다 보니까 괜히 ... 그저께도 롯데마트에 가서 계산하는데 또 셀프 계산대로 다 바뀌었더라고요 ... 편하더라고 아줌마들이랑 안 싸워서 캐쉬어랑 ... 시비 걸 것도 없고 그것도 간단하게 해냈어요. ... 롯데마트는 또 그래서 아 이런 시대라는 게 얼마나 행복해 이걸 느끼고 누려보니까 ... (편해졌다?) 빠르고 ... ” (백ㅇㅇ(I\_006))

# 제5장

## 농촌 지역 노인들의 디지털 격차

1. 농촌 지역 노인의 디지털 생활환경
2. 농촌 지역 노인의 디지털 격차에  
대한 인식과 태도
3. 소결





## 제5장 농촌 지역 노인들의 디지털 격차

농촌이 직면하고 있는 문제는 매우 복잡적이다. 도시와 농촌 간 격차는 의료, 교육, 교통, 정보 등과 같은 인프라 격차는 물론 경제적 격차 및 문화적 격차가 전방위적이고 점증적으로 커지고 있는 것이다. 여기에 ‘인구감소-출산율 절벽-고령화’와 더불어 디지털 격차가 가중되고 있는 실정이다.

디지털 격차에 대한 각종 조사 결과에 따르면 여타의 지역과 마찬가지로 농촌의 디지털 수준은 매년 조금씩 개선되고 있는 것으로 조사되고 있다. 이는 과학기술정보통신부와 한국지능정보사회진흥원이 발표한 “2021년 디지털정보격차 실태조사”를 통해서도 뒷받침된다. 이 보고서에 드러난 ‘디지털 격차 현황’에 따르면 취약계층(장애인, 저소득층, 농어민, 고령층)의 디지털 수준은 매년 꾸준히 상승해 2021년도는 일반 국민의 75.4%로 전년대비 2.7% 상승한 것으로 나타났다. 계층별로는 저소득층의 디지털 수준이 95.4%로 일반 국민과 격차(5.6%)가 상대적으로 낮았으나, 장애인은 81.7%, 농어민은 78.1%, 고령층은 69.1%로 일반국민과의 격차가 상대적으로 큰 것으로 나타났다. 또한 접근수준, 역량수준, 활용수준으로 구분해 각각의 수준을 측정해 본 결과 이 수준 또한 상승 추세를 보이고 있으나 접근수준을 넘어 디지털 역량 및 활용 수준으로 갈수록 그 격차는 더 크게 나타나고 있는 것을 알 수 있다(NIA, 2021).

여기서 주목할 사항은 컴퓨터·모바일 기기 보유 및 인터넷 사용

가능 여부를 측정하는 지표인 ‘접근 수준’을 넘어 기기 기본 이용 능력을 측정하는 지표인 ‘역량 수준’과 기기 인터넷 양적·질적 활용 정도를 측정하는 활용 수준으로 넘어갈수록 디지털 격차가 더 크게 나타나고 있다는 점, 그리고 60대 이상 연령 변수로 접근했을 때 역량이나 활용 수준이 현저하게 낮은 수치를 보이고 있다는 점이다. 말하자면 농어촌의 60대 이상 고령층의 디지털 접근 수준은 일반국민 대비 92.2%, 역량수준은 52.5%, 활용수준은 65.9%로 나타났는데, 이는 인터넷에 접근할 수 있는 기기의 보급은 매우 높으나 이를 적절히 사용하고 활용하는 디지털 역량은 현저히 낮아 그 격차가 매우 크다는 것을 의미한다. 또한 농어촌 고령층의 디지털 수준은 고령층 전체의 수준, 즉 고령층의 접근 수준 93.1%, 역량수준 53.9%, 활용수준 72.3%보다도 낮은 수치를 보이고 있다(NIA, 2021). 이는 고령층 내에서도 도시와 농촌 간의 디지털 격차가 크다는 것을 말해준다.

이러한 농촌 노인들의 디지털 격차는 본 조사에서도 잘 드러나지만, 농촌 노인들의 현실은 이보다 더 열악한 것으로 드러났다. 말하자면 본 조사 결과 농촌 지역 고령층은 ‘디지털 하층민(digital underclass)’의 면모를 보이고 있음은 주목할 만하다. 이는 학력과 연령, 사회자본, 경제자본, 문화자본의 ‘빈곤’이 중층적이고 복합적으로 얽혀 있는 현실적인 결과이자 원인으로 풀이할 수 있다. 특히 농촌 지역의 노인들은 단순히 스마트폰 기기를 소유하고 있을 뿐 이를 적절히 사용할 수 있는 역량이 매우 낮은 상태이다. 버스시간 정보, ATM 서비스이용, 전자상거래 등과 같은 생활의 불편을 넘어 기차나 고속버스의 좌석 예약과 같이 좋은 좌석을 우선 배정받을 수 있는 기

회를 박탈당하고 있는 것이다.

결국 ‘인터넷에 접근하고, 이를 적절하게 이용하고 활용할 수 있는 역량에 따라 개인의 경제적, 사회적, 문화적 자본에 지대한 영향을 미치는 정보사회에서 농촌지역의 노인들은 일반국민들은 물론 도시의 노인들에 비해도 디지털환경에서 더욱 소외되고 고립될 위기에 처해 있는 것이다. 즉 고령층 내에서도 도시와 농촌 간 디지털 격차가 현시되고 있는데, 이는 농촌 지역의 고령층이 디지털 배제의 최전선에 자리하고 있음을 말해준다.

## 1. 농촌 지역 노인의 디지털 생활환경

### 가) 디지털 접근성

본 조사에서 농촌 지역 면접 대상자들 대부분은 디지털 격차의 1단계인 접근 수준에서부터 어려움을 겪고 있는 것을 확인할 수 있었다. 인터넷에 접속할 수 있는 와이파이를 설치하지 않은 가구 비율이 높고 와이파이를 있다고 하더라도 이를 활용하는 범위는 매우 제한적이다. 또한 스마트폰 기기를 보유하고 있는 비율은 매우 높으나 이들이 스마트폰을 사용하는 것은 대체로 통화를 하는 도구 정도로 사용하고 있음을 알 수 있다.

van Deursen과 van Dijk는 컴퓨터, 프린터기, 스캐너, 스마트폰, 태블릿……등 많은 디지털 기기들은 저마다의 기능이 있고 더 많은 기기를 소유할수록 사회적 참여나 콘텐츠 생성 및 정보 검색 수준에

영향을 미치기 때문에 더 좋고 다양한 경험을 할 수 있는 기회가 제공된다고 보았다. 이 때문에 그들은 스마트폰이나 태블릿만 사용하는 사람을 ‘모바일 하층민(mobile underclass)’으로 규정하고 있다(van Deursen & van Dijk, 2019: 257).

그런 차원에서 볼 때 농촌 지역 노인들은 스마트폰만을 소유하고 있고, 그나마도 자녀들과의 통화 도구로만 사용하는 비율이 높기 때문에 ‘디지털 하층민(digital underclass)’의 면모를 보이고 있다고 볼 수 있다. 실제로 농촌 지역 면접자 대부분은 스마트폰만 소유하고 있고, 그것도 전화를 받는 용도로 사용하고 있다고 응답했다. 뿐만 아니라 와이파이가 설치된 가구 비율도 매우 낮은 현실이다.

“(사용하는 기기는)스마트폰밖에 없어요.”(김○○(I-33))

“(기기는)아무것도 없어요, 휴대폰 그거 한 개요. 오면 문자 답이나 하고, 전화나 받고, 그렇게 다른 건 하나 할 수도 없고요. 인터넷 그런 것도 없고 스마트폰 하나죠.

(인터넷 사용 의향은) 할 줄 알아야 쓰고 싶은 생각도 있죠. 그래서 사람들에게 갈 날 가까운데 다 기권이라고 말해요.”(김○○(I\_32))

“이제 핸드폰은 이거 그냥 이런 거 쓰고.(예전 핸드폰 쓰시고) 아들하고 통화하고. 근데 뭐 이렇게 활동력이 없으니까 어디서 오는 거는 없지 전화가 (그러면은 이제 이 통화하는 거 말고는 뭐 뭐 이렇게 문자나 메시지라고 하는 거나 이런 것도 안 하시겠

네) 그런 건 안 해요. 제가요...( 요즘 스마트폰이라고 하는 거 보면은 여기 뭐 유튜브 동영상도 많이 보고 그러잖아요)...많이 나오고 그러는데 창피해 싫은 말로 제가 글을 몰라요. ...그러니까 이제 어려운 건 못 쓰겠더라고”(박○○(I\_47))

“텔레비는 보지만은 컴퓨터 같은 건 안 해 못 해...컴퓨터는 갖고 집에는 있지만 못 써요. 그거를 엄두를 안 내.”(김○○1(I\_34))

“(그러면 갖고 계신 거는 그냥 핸드폰 정도인가요?) 폰하고 텔레비전예요.”(김○○(I\_35))

이처럼 농촌 거주 노인들은 대부분 스마트폰 하나를 소유하고 있으며, 이들은 스마트폰을 인터넷에 접근해 생활 편익을 누리는 것이 아니라 단순히 통화 용도로만 사용하고 있음을 알 수 있다. 또한 와이파이기가 설치되어 있지 않은 가구 비율 또한 높은 것을 알 수 있다.

“(저는) 와이파이는 있어요. 이 동네에 와이파이 있는 집이 별로 없어요. 우리만 달아 있고 그 어떤 사람들은 카톡 한 번 하려면 어디 구석에 가서 하면 된다고 그러더라고요. 예, 여기 사람들은 조그만 거 스마트폰 들고서 그걸로 전화 받고, 걸고, 그런 거나 하죠.”(김○○(I\_33))

“(인터넷은 쓰세요?) 아니요 아니. ...안 달았어요. ...할 줄도 모르고 아는 사람도 없고 하니까 애들 오면 좀 불편하지 그런 게

없으니까 지금은 ... 손주들이 오면 그게 불편하지” (박○○  
(I\_47))

결국 반 다이크가 ‘자원과 전유 이론’에서 디지털 격차의 수준을 순차적으로 진행되는 4단계로 상정하고 있으나 농촌 지역 노인들은 디지털 기기 사용에 대한 긍정적 동기나 태도라는 심리적 차원의 수준과 기기 소유 및 접근 가능성이라는 초보단계의 장벽도 통과하지 못하고 있음을 알 수 있다. 이러한 상황은 자연스럽게 디지털 기기 활용 및 자원 활용의 장벽도 넘을 수 없는 열악한 환경에 놓일 수밖에 없는 것이다.

#### 나) 디지털 기기 활용 및 자원 활용 경험

전술한 바와 같이 농촌지역의 노인들이 보유하고 있는 디지털 자원은 매우 빈곤하다. 디지털 기기로는 스마트폰이 유일한 경우가 많고 와이파이 환경도 마련되어 있지 않은 경우가 많다. 더욱이 스마트폰의 활용역량 또한 현저하게 낮은 것을 알 수 있다.

현대인의 필수품이 된 스마트폰은 휴대 전화 기능과 컴퓨팅 기능이 하나로 결합된 획기적인 인터넷 통신 기기라 할 수 있다. 스마트폰은 음성통화 및 문자메시지와 같은 전화 기능, 모바일 광대역을 통한 웹 브라우징을 포함하는 인터넷 기능과 음악, 비디오, 카메라 및 게임을 용이하게 하는 멀티미디어 기능, 텍스트 읽고, 쓰고 저장하기, 추가적인 앱 설치로 응용기기로서의 기능 등 다양한 고급기능을 수행할 수 있

다. 그러므로 개인의 디지털 역량에 따라 스마트폰 기기 하나만으로도 온라인으로 장을 보고, 은행 업무를 처리하며, 기차나 고속버스 표를 예매, 식당 예약, 실시간 교통정보 확인 등 많은 생활편익을 누릴 수 있다.

그러나, 본 조사 결과 농촌 지역 노인들은 스마트폰을 전화통화용으로만 사용하는 경우가 대부분이기 때문에 문자나 사진 전송, 스마트 금융 서비스, 키오스크사용, 버스시간 검색, 사진을 찍고 전송하는 일, 셀프계산대 사용 등 일상생활에서 느끼는 디지털 장벽은 매우 높은 것으로 나타났다.

#### ① 문자나 사진 전송 역량

“(핸드폰으로 돈) 부치는 건 못해요. 전화만 해요...사진 못 찍어요. 사진은 못 찍어요. 딸이 가르쳐줬는데도 또 잊어버려요.”(김○○(I\_34))

“(문자 오는 거 보실 줄 아시나요.) 보는 것도 이제 어려운데 잘 안 되더라...한 번 가르쳐주면 애들이 와서 자꾸 가르쳐줘야 선생님 되는데. 또 이거를 맨날 자꾸 주물럭거려야 되는데 한번 오면 그거 받고서는 며칠 있다가 또 한 번 해 보려고 그러면 이거를 눌러야 되나 그러다 보면 또 잊어버리고 그래서 차라리 이제 뭐 나이가 80 다 된 늙이고. (그런 거 못 해서 불편하신 게) 별로 그런 걸 느끼보지는 않았어”(최○○(I\_43))

“(지금 휴대 쓰시는 폰은 사진 찍는 것도 안 되나 그 기능이?) 사진 찍는 것도 있고 다 있어요. 다 있는데 내가 할 줄 모르니까 사용을 안 하지. 그래 이제 사진 찍는 거는 ...(손주들 사진도 보고 그러실 거 아니까) 그런데 이거를 내가 확인을 할 줄 몰라 갖고.. 못 봐.” (박○○ (I\_47))

“(현재 사용하는 핸드폰은) 스마트폰인데, 스마트폰은 오는 전화만 받고 ... 유튜브 오는 것만 보지. 보낼지는 모르고 ... (누가 보내준 거는) 그것만 눌러 ..(사진 같은 것도) 이 그런 거 오면은 그냥 보기만 하죠. 그냥 못해요. 전화 외에는 다른 거 할지 몰라요. 그것도 배워야 하잖아요...그런데 영어는 배울 때도 없잖아요.”(이○○(I\_48))

“카톡은 하지, 답변도 하고요. (앱은 누가 깔아줬는지?) 자녀가요. 근데 가르쳐 줬는데 그때는 하더니 다 잊었어요. 애들이 이렇게 먼저 하면 답장하고요. 사진도 자꾸 찍어보라고 하는데 안 돼요. (동영상, 문자 메시지) 받아서 보기는 하지. 보는 건 하는데 동영상 보내기는 못 해요. (배워보고 싶은 생각은 있으신지?) 배우고 싶은 생각도 없어요. 왜냐하면 이 머리가 녹슬어서 안 돼요.”(김○○(I\_32))

“해볼 엄두도 안 났으니까 그리고 또 핸드폰도 또 내가 이런 것 좀 해보고 싶는데 이게 마음대로 안 되고 그래서 그래서 아예 이제 핸드폰도 접어놨어 이제. 그냥 내가 하는 것만 해 문자 보고 노래 오는 거 찍어보고” (김○○1)



이처럼 디지털 활용 경험에 대한 면접자들의 답변은 매우 단순하다. 이들의 경험은 스마트폰으로 사진이나 문자를 주고받는 것 자체를 전혀 할 수 없거나 오는 것만 확인할 수 있는 정도의 수준으로 수렴된다. 카카오톡 문자를 받을 수 있는 사람은 극히 드물다. 그러므로 일상생활에서 이메일로 파일을 주고받는 행위는 이들에게 해당되지 않는다. 게다가 이들에게는 이메일과 파일 전송이라는 말 자체를 알지 못하기도 하도 필요성도 인지하고 있지 않은 상황이라 할 수 있다.

## ② 금융 거래 및 전자 상거래

일상생활에서 매우 중요한 부문에 속하는 금융거래 역시 농촌 지역 노인들에게는 불편함을 넘어 두려움의 대상이다. 이들에게 은행 앱은 아예 선택지점이 아니다. 다만 ATM기에 대한 인식은 있으나 낯설거나 두려운 대상이므로 은행 창구에서 해결하거나 자녀들에게 의존하고 있는 상황이다.

“(돈을 보내거나 받거나 그런 건) 농협 가서 나는 그런 것도 할지도 모르고 애들이 주면 쓰고 여기서 또 돈 쓸 필요도 없고 애들이 다 사다가 주니까 (그러면은 그냥 그런 금융 거래도 은행도 잘 안 가시고 그래도 이제 혼자 계시니까 뭐가 필요할 때도 있고) 여기서 필요한 것이 뭣이 있어요. 시골에서 애들이 자주 왔다 갔다 하니까 애들이 엄마가 뭐 필요해요 그러면은 사다 주고 그냥 그래요. 그냥 그리고 좀 만약에 카드를 쥐었잖아요. 딸이 카드 그래 가지고 카드만 써요. 우리 동생 따라서 가가지고 뭐

특별하게 살 거 있으면 ...” (이○○(I\_48))

“은행은 직접 가죠. 근데 은행 없어질 때까지 내가 살려나 싶어요. 기계로도 언젠가 한 번 그렇게 해서 거기에 넣고서 뺐는데 그것도 잊어버렸어. 왜냐하면 그때 통장을 넣고 하는데 안 나와서 그때 이후로 안 해요. 그렇지. 그때 놀라서 그 뒤로 안 해.”(김○○(I\_32))

금융 거래와 마찬가지로 전자 상거래 역시 농촌 지역 노인들에게는 그림의 떡이다. 사고 싶은 물건이 있어도 그냥 TV를 보는 것으로 만족하고, 아니면 아래와 같이 자녀 또는 인터넷을 활용할 수 있는 이웃의 도움을 받아 구매를 하는 것이다. 즉 스마트폰을 활용해 스스로 상품을 선택해서 구매하는 것은 어려운 상황이다.

“(tv 보면 홈쇼핑) 저는 사고 싶어도 할 줄 모르니까 그냥 쳐다만 봐요. 그래가지고 딸이 왔으면 우리 딸이 우리 딸보고 나 저거 하나 사줘. 그러면은 엄마 저거 갖고 싶어? 그래 가지고 사주고 그러지. 나 혼자서 못 하니까 뭐 일 못 저지르고 그냥 편안하게 살아요. 그냥.”(이○○(I\_48)).

“불편한 게 많죠. 내가 이제 뭐 이렇게 좀 티비 같은 거 보면 좀 싸게 나오는 물건 같은 거 내가 사고 싶잖아요. (홈쇼핑 이렇게 방송하고 그러는 거?) 그러면은 이제 이 집(옆집)한테 부탁을

해요....이제 이 집 도움을 많이 보죠. 제가 이 집도 차도 있고  
하니까. 또 이 집 도움을 많이 봐요.”(박○○(I\_47))

### ③ 키오스크 이용 및 대중교통 표 예매

팬데믹을 기점으로 소비문화가 급격히 변화하고 있다. 그 중 하나는 키오스크의 증가다. 식당, 카페, 병원, 은행 등에서 키오스크로 주문하고 결제하는 시스템이 확산되면서 노인들이 어려움을 겪고 있다는 기사가 빈번하게 올라오고 있다. 실제로 노인들은 “영어, 큰 키, 카드 사용, 좋은 시력”등의 조건과 더불어 주문에서 결제에 이르는 복잡한 과정을 요구하는 키오스크 시스템에 미숙할 수밖에 없다. “매장 밖 창을 통해 키오스크만 보이고 직원이 안 보이는 매장에 들어가지 않는다”고 답하는(이보라, 2022)<sup>15)</sup> 노인들이 많다는 것이다.

그런데 키오스크 사용 격차는 농촌 지역의 노인들에게 더욱 크게 나타나고 있다고 볼 수 있다. 면접자 중에는 키오스크를 사용해본 경험이 있으나 처음에는 당황스럽고 두려운 생각 때문에 그 근처에도 가지 못했던 경험, 키오스크 사용이 쉽지 않았던 경험이 있었음을 토로한다.

“서울에서 해봤어요. 여기서는 그런 데 가볼 일이 별로 없으니까  
요. 그것도 딸이 하는 거 보고 따라 했는데 되더라고요. 처음에는

---

15) 이보라, 2022, “키오스크 앞에서 서성이는 노인들”. (한겨레21, 2022. 1.15.  
[https://h21.hani.co.kr/arti/society/society\\_general/51487.html](https://h21.hani.co.kr/arti/society/society_general/51487.html), 최종 검색일 2022년 11월 15일).

당황스럽기도 했었죠. 어떻게 할까 두려운 생각 때문에 그 근처 가지도 못했는데.... 예, 그랬는데 용기를 내서 해봤어요.”(김○○ (I\_33))

“(키오스크) 써보기는 했는데 네 결국에는 안 돼갖고 도와줘요.... 덕평 휴게소인가 거기 가서 했는데 이게 돈은 결제가 됐는데 이게 안 나오는 거예요...저거는 안 된다고 막 그랬더니 그 사람들이 해 주더라고. 셀프 계산대 해봤는데 예 어떤 날은 잘 되는데 어떤 날은 안 돼.” (김○○ (I\_35))

“(실수하시거나 당황하셨던) 그런 적도 있어요. 약 같으면은 잘못 눌러가지고 취소를 해야 되는데 취소를 못해가지고 다시 또 눌러 버리면 계산을 해야 되는 거잖아요. 이제 계산이 중복으로 된다거나 그런 경우를 한 번 겪은 적이 있어요.”(오○○(I\_41))

위 사례는 키오스크 사용에 당황스러움과 두려움을 느끼면서도 사용해보았다고 답한 경우이다. 반면 농촌 지역 노인 면접자 10명 중 7명은 키오스크 사용 경험이 전혀 없다고 답한 사례다. 키오스크가 없는 지역에 살기 때문이기도 하고 키오스크를 이용하는 곳에 가지 않기 때문이기도 하다.

“(무인 주문과 셀프계산대 등에 대해서) 이게 식당이라는 안 가봐서요... (밖에 잘 안 나가시고) 예. 그냥 고만큼만 살아요. ... (갑갑하다고 느끼세요?) 갑갑하나 마나지. 뭐 다 갑갑하지 내가

모르니까” (박○○(I\_47))

대중교통 이용 시에도 농촌 노인들은 터미널이나 역으로 나가 대면으로 승차권을 구매하거나 자녀들이 예매를 해줘서 이용하는 경우가 대부분이다. 심지어는 면접자 중에는 차를 타고 나가기가 두려워 집에만 있다고 응답한 사례도 있다.

“차표 예매하는 것도 애들이 해줬어요.”(김○○( I\_32))

“이제 지금 제일 내가 어려운 점이 ktx를 타려고 하는데 그 예매가 어렵더라고.”(오○○(I\_41))

“(대중교통 이용시 차표 구매) 그런 거 이제 터미널 나가서 직접 끊지 ... 그런 건 하나도 못하지... ”

(여기서 하면 내가 내일 두 시 차를 타야지 그러면 내가 골라서 딱 하는데 그게 사람들이 그렇게 다 해버리고 나면 내가 터미널 가보면 표가 막 한참 없고 이럴 거 아니야 그럼 불편하시잖아요.) 불편하지 뭐 그런...

(따님한테 나 이거 좀 가르쳐줘 이렇게는 안 해보셨어요?) 가르쳐주지 엄마 이거 이렇게 해요. 이렇게 하는데 들을 때만 응응하고 돌아 쉬면 다 잊어버리고 ... 돌아서면 다 잊어버려요.”(박○○(I\_47))

“차 타고 어디 못 다녀요. 한 번도 버스 타고 다녀 본 적이 없어요. 무서워서 못 당기고 그냥 집에만 있어요.”(이○○(I\_48))

이처럼 농촌 지역 노인들은 온라인으로 승차권 예매가 가능한 경우는 거의 없는 것으로 조사되었다. 이는 단순히 터미널이나 기차역으로 나가야 하는 불편함을 감수하는 것 이상의 문제이다. 온라인 예매는 원하는 날짜와 시간, 그리고 선호하는 좌석을 선점할 수 있는 이점이 있다. 그러나 현장 예매는 미리 선점한 좌석 외 잔여석을 할당 받거나 아예 승차권 구매가 불가능한 경우도 발생한다. 이는 단순히 농촌 노인들이 겪어야 하는 불편함을 넘어서는 문제다. 낮은 디지털 역량 때문에 겪어야 하는 명백한 사회적 배제이자 불이익이기 때문이다.

최근에는 모바일·비대면 서비스 추세에 따라 다양한 철도 서비스를 운영하고 있다는 보도가 있었다. “기차 안에서 가만히 앉아 승무원을 부를 수 있는, 모바일 앱 승무원 호출 서비스콜”, “역사 및 열차 이용, 승차권 예약·환불·보상·할인 제도 등을 활용할 수 있는, SRT 챗봇 서비스”, “열차 출발 30분 전까지 무료로 변경할 수 있는, 무료여행변경 서비스” 등이 그것이다(국토교통부, 2021).<sup>16)</sup>

이러한 철도 서비스가 많은 사람들에게 편익을 제공하는 것은 사실이다. 그러나 모바일 디지털 양극화의 극단에 있는 농촌 지역 노인들에게는 중층적인 배제로 이어질 수 있다는 사실도 염두에 둘 필요가 있다. 원하는 좌석 선점에서 배제되는 것에 더해 다양하게 제공되는 철도 서비스 혜택을 누릴 수 있는 기회를 박탈당하기 때문이다.

---

16) 국토교통부, 2021, “기차에서도 가만히 앉아 승무원을 부를 수 있다?”, 대한민국정책브리핑(2021.6.22).  
<https://www.korea.kr/news/visualNewsView.do?newsId=148889061>, 최종 기사 검색일, 2022. 11.25.)

## 2. 농촌 지역 노인의 디지털 격차에 대한 인식과 태도

“코로나 때문에 안 다니지. 요즘 다 중지됐어. 코로나 때문에 안 다녔지 노상 다녔었죠. 노래 교실 저거 하는 거 운동해 놓은 거.”(김○○2(I\_39))

“코로나 때문에 만나서 하다못해 커피라도 한 잔 하고 했는데 코로나 때문에 위험하니까... 모임이 우리가 초등학교 중학교 모임이 우리 애들이 그 저 동생들이 아주 드셔 여자들 여자 친구들이 더 드셔. 니가 인마 너 왜 안 나와 이런다고. 근데 코로나 때문에 못 만나잖아.”(권○○(I\_40))

팬데믹은 우리의 일상생활에 지대한 영향을 미쳤다. 지금까지 당연하게 여겼던 일상이 더 이상 당연하지 않게 되었다. 대면적인 사회적 상호작용이 단절되었고, 디지털 기술 기반의 비대면 문화가 일상화되었다. 사회적 거리두기, 온라인을 통한 정보교류, 생필품 구매, 백신 예약, 재난지원금 신청, 그리고 QR코드 사용 등과 같은 새롭고 낯선 환경을 마주해야 했다. 이러한 생활 조건의 변화로 노인들은 어느 세대보다도 소외감, 고립감, 박탈감, 위축감, 상실감, 무력감, 불안감을 더 심각하게 겪게 되었다고 할 수 있다(김인숙, 2021: 32).<sup>17)</sup>

이처럼 팬데믹을 계기로 급진전된 비대면사회로의 전환은 디지털 양극화를 가져왔고, 노인들 디지털 양극화의 최하층에 농촌 지역의

---

17) 김인숙, 2021, “코로나19 팬데믹 불안을 겪는 노인들의 불안감 완화를 위한 대면 비대면 융합 차문화치료 프로그램”, 『사물인터넷융복합논문지』 Vol. 7, No. 3, pp. 31-37, 2021

노인들이 자리하게 되었다고 해도 과언은 아니다. 실제로 농촌지역의 면접자들 가운데 백신예약이나 재난지원금을 온라인으로 신청한 사람은 단 한사람도 없는 것으로 조사되었다. 또한 이들은 디지털 격차에 대한 인식을 하고 있었고 이 때문에 상당한 위축감을 가지고 있는 것을 확인할 수 있었다.

### 가) 디지털 사회 체감 경험

농촌 노인들이 ‘우리가 디지털 사회에 살고 있다’고 체감하게 된 계기는 코로나19 팬데믹이다. QR코드, 온라인, 키오스크 등 새로운 문화를 접하게 되면서 디지털 기술은 피할 수 없는 생활환경이 되었다고 느끼는 계기가 되었기 때문이다. 특히 아래의 진술과 같이 교회 다니는 사람의 입장에서는 교회에 가지 않고 예배를 본다는 것은 상상을 할 수 없는 일이었다. 그런데 팬데믹으로 인해 모임이 제한되면서 새롭게 접하게 된 비대면 예배라는 새로운 경험은 우리가 살고 있는 사회가 디지털 사회임을 체감하는 계기가 된 것이다.

“옛날에는 온라인이라는 거를 몰랐죠. 비대면으로 진짜 그렇게 모든 거를 접하고 보고 할 수 있다는 건 상상도 못 했어요. 코로나 때문에 그런 온라인이라는 교회도 안 가고 집에서 보고 핸드폰으로 보고 예배드리고 그러면 정말 세상이 빠르게 변하는구나 싶어요. … 어떤 분은 온라인으로 보니까 골방 기도방 같아서 더 좋았다고 한다고. 근데 목사님은 쓸쓸한 거죠. 근데 진짜 그런 거 보면서 수시로 실시간도 볼 수 있고 내가 그 시간에 못 봤을



때 또 보고 그렇게 하니까 그래서 교회 갈 필요가 없구나 라는 생각이 들었어요.”(김○○(I\_33))

“기계로 그렇게 연락도 하고 주고받고 하는 거 보면 (디지털사회라고)그렇게 느껴요.

우리도 그때 온라인으로 그냥 집에서 했어요. 집에 앉아서 교회 방송 틀어서 그거 봤죠.”(김○○(I\_32))

또한 펜데믹을 기점으로 각종 정보를 문자로 받아보게 된 것도 디지털 사회임을 체감하게 된 계기가 되었다. 코로나 확진자 수나 재난 문자 등의 정보를 직접 찾아가 알아보지 않아도 있는 문자로 정보를 수신받게 된 것도 과거와는 다른 점이다.

“핸드폰 상황에서 코로나 옛날 같으면은 누가 뭐가 코로나 걸렸는지도 모르고 답답한데 휴대폰이 있으니까 친구도 누가 전화 걸어서 나 걸렸다. 누구도 걸렸다. 이런 신속하게 서로서로 정보를 공유할 수 있는 거 아주 그게 상당히 편리하게 느꼈다...이제 한 가지 걱정이 되는 거는, 우리 70대들이 생각 이상 생각하는 건 좀 더 가족 관계가 소홀해지지 않을까 그게 좀 걱정이 됩니다. 근데 이제 그게 비가 너무 많이 온다든지 이러면은 뭔가 군에서 이렇게 문자도 보내고 그러잖아요. 근데 사실 핸드폰이 없으신 분들 그걸 또 확인을 못하시는 분들은 그거 그냥 모르고 그래. 근데 그게 없었다면 그 사람들이 직접 가서...이러이러한 이렇게 대처하십시오. 이렇게 할 텐데 안 하잖아요. 문자 보낸 걸로 끝내

는 거죠.”(오○○(I\_41))

## 나) 농촌 노인들의 디지털 활용 격차에 대한 인식 및 태도

전술한 바와 같이 농촌 지역 노인들이 디지털 사회임을 체감하게 된 것은 비대면의 일상화와 관련이 있다. 종교행사도, 각종 정보도 온라인 또는 문자 수신을 통해서 알 수 있게 된 점은 분명 새로운 체험이요, 편리함이다. 그러면서도 그들은 스스로를 디지털 사회에서 뒤떨어진 사람이라는 생각하는 경향이 있었다. 이러한 격차의식은 무엇보다 답답함, 위축감, 두려움, 그리고 좌절과 회피 및 포기정서로 연결되고 있음을 알 수 있다.

“스마트폰에서 사진만 주고받아도 손주들하고도 많이 이렇게 요새 새로 찍은 사진 좀 보내다오 그러면 애들 크는 거 보실 텐데) ... 그런 걸 하나 못하니까 갑갑하지 갑갑하게 살아요. 그냥 모르니까”(박○○(I\_47))

“해볼 엄두도 안 났으니까 그리고 또 핸드폰도 또 내가 이런 것 좀 해보고 싶은데 이게 마음대로 안 되고 그래서 그래서 아예 이제 핸드폰도 접어놨어 이제...그냥 내가 하는 것만 해 문자 보고 노래 오는 거 찍어보고.”(김○○1( I\_340))

“그런 생각 들죠. 다른 사람들은 잘하는데 왜 나는 못 하나 싶고, 딸이 은행가서 기계에다 넣고 해보라는데, 놀란 뒤로는 안 한다

고 해버려요.”(김○○(I\_32))

“(카카오톡)이제 이게 이제 처음에 이제는 어려웠는데 네 이 기계가 바뀌잖아 그렇죠 기계가 바뀌면 한 달 정도는 좀 애먹어. 이게 처음부터 또 이게 어디 있나 이렇게 해서. 찾아야 되고 그냥 이 손놀림도 또 틀린 거.” (김○○(I\_35))

위의 사례는 좌절을 넘어 포기과 불안의 정서가 드러나는 고백들이다. 스마트폰으로 최소한의 것이라도 해보고 싶지만 스마트폰을 활용하는 것은 엄두가 나지 않는 일이므로 핸드폰 접어두고 그냥 포기하고 살아가는 길을 택했다는 고백인 것이다. 또한 카톡하는 방법을 어렵게어렵게 익혔지만 이후 기계가 바뀌게 되면 또 얼마나 어렵게 익혀야 하는지에 대한 걱정과 불안이 함축되어 있다. 다음의 사례는 디지털 기술과 관련해 농촌 노인들 스스로 무능함, 위축감을 경험하고 있다는 것을 보여주는 예이다.

“저건 부럽다. 젊은 사람들 잘 산다. 부럽다. 이거지 그렇게 그냥 막 내가 또 못해. 바보지 뭐 아주.”(김○○(I\_35))

“(도시에 사는 분들하고 조금 뭔가 격차가 있다면) 그 사람들은 눈으로 보는 것도 많고 그렇죠. 우리는 뭐 아는 말로 농사짓는 일 외에 뭐 어디 돌아다니지도 않고 그렇죠. 그러니까 좀 뭐가 떨어져. 생활이고 뭐고 많이 좀 떨어지는 그런 느낌은 들지 그런 느낌은 들어.”(김○○2(I\_39))

“그러니까 뭐 하다 보면 이거는 어떻게 하는 거지, 그렇게 막힐 때가 있어요. 그래서 나도 자식이 옆에 없어서 이거 못 배우네 이런 생각이 들 때가 답답할 때 가끔 있고 그러면은 또 막 문자로 이런 상황에 이거 어떻게 하냐고 그렇게 물어봐서 할 수도 있는데 그런데도 말로 들어가지고는 잘 안 돼요.”(김○○(I\_33))  
“근데 격차는 있어요. 친구들도 보면 뭐 다 핸드폰으로 이런 거 저런 거 다 이렇게 했는데 나는 못하잖아 그러니까 그게 도시하고 여기하고는 틀려. 암만 그래도 노인네들도 다 아는 거를 조금 여기도 나이 조금 먹은 사람도 다 못하잖아. 못 하잖아요. 그러니까 격차가 있지”(이○○(I\_42)).

“그거는 좀 한 번 해보고 싶어 왜 그러냐면 애들은 그렇게 하면은 뭐 길도 잘 찾고...어디 가면 무슨 맛있는 거 있다고 그러면서 거기 찾아가자 그러고 이러는데 그거는 못해. 네 그래서 걸고 받고 카톡 오는 거 그냥 보내고 그냥.”(김○○(I\_35))

“그 배운다고 해도 쓸모 없어”(이○○(I\_37))

살펴본 바와 같이 농촌 노인들이 디지털 격차에 대한 인식 및 태도는 뒤쳐진다는 데서 오는 위축감, 무능함, 배우는 것이 쉽지 않고 배워도 잘 모르겠다는 좌절감으로 표현되었다. 이러한 감정은 곧 배울 필요도 없다는 회피정서나 그냥 모르는 상태로 살겠다는 포기정서로 이어지고 있음을 알 수 있다.

### 3. 소결

지금까지 농촌 지역 노인들의 인터뷰를 중심으로 디지털 환경 및 디지털 격차 수준을 살펴보았다. 농촌 노인들의 디지털정보화 수준은 전국민 대비, 세대 및 디지털 취약계층 대비 현저하게 낮은 수준을 보여주고 있다. 또한 노인집단 가운데서도 도시 노인들과의 격차도 존재하는 실정이다.

본 조사에서 농촌 노인들의 디지털 환경 및 수준은 생각보다 열악한 것으로 드러났다. 스마트폰을 소유하고 있는 비율은 매우 높지만 이를 활용하는 디지털 역량은 제로에 가깝다고 할 수 있다. 인터넷에 접속할 수 있는 가장 기본적인 기반인 ‘와이파이’도 없는 경우가 대부분이고, 버스시간 정보, ATM 서비스이용, 전자상거래 등 전반적으로 인터넷에 접속해 활용할 수 있는 면접자가 거의 없는 상태였다. 말하자면 본 조사 결과 농촌 지역 고령층은 ‘디지털 하층민(digital underclass)’의 자리를 점하고 있다고 할 수 있다. 이는 학력과 연령, 사회자본, 경제자본, 문화자본의 ‘빈곤’이 중층적이고 복합적으로 얽혀 있는 현실적인 결과이자 원인으로 풀이할 수 있다.

일반적으로 디지털 격차는 순차적인 관계로 일반적으로 디지털 격차를 순차적인 관계로 파악한다. ‘(1)기기 접근(동기,태도 및 물리적 접근)→ (2) 역량(디지털 기량) → (3) 활용(사회적 참여)’가 그것이다. 그런데 본 조사에서 드러난 농촌 지역 노인들은 도시의 노인집단들과 비교해도 디지털 격차의 특징이 확연하게 드러나고 있음을 알 수 있다. 도시 지역 노인들도 물론 전국민 대비 디지털 정보화 수준이 낮

게 나타나고 있지만 그들은 경제, 사회, 문화 자본의 양에 따라 순차적으로 접근 수준, 역량 수준, 활용수준에서 각각의 격차가 나타났다. 반면 농촌 지역 노인들은 디지털 격차의 1단계 수준인 접근성 단계도 벗어나지 못하고 있는 실정이다. 이들은 스마트폰 보유율만 높을 뿐 통화 용도로만 사용한다는 점, 인터넷에 접근할 수 있는 기본적인 기반인 와이파이조차 설치되지 않은 가구가 많다는 점에서 그렇다. 이러한 상황에서 2단계 역량 수준, 3단계 활용수준에서의 격차를 말하는 것은 무의미한 것이다.

이와 관련하여 면접자들이 느끼는 디지털 격차에 대한 인식 및 태도는 스스로를 디지털 사회에서 뒤떨어진 사람이라는 생각하는 경향이 있었다. 이러한 격차의식은 무엇보다 답답함, 위축감, 두려움, 그리고 좌절과 회피 및 포기정서로 연결되고 있음을 알 수 있다.

이러한 포기정서는 노인의 디지털 격차 해소를 위한 지원과 정책적 제언에 대한 응답에서 분명하게 드러난다. 도시지역 노인들이 디지털 역량 교육의 필요성과 수준별 교육의 필요성 등 다양한 의견을 제시한 데 반해 농촌 지역 면접자들은 ‘배울 필요가 없다’는 응답이 절대다수를 차지한다. 물론 교육을 받고 싶다는 소수의 의견이 존재하지만 매우 소극적 차원의 의견이다.

“그 배운다고 해도 쓸모없어”(이○○(I\_37))

“눈이 이제 안 좋아요. 네 이것도 많이 보면 저기 해서 별로지 별로 그거 지금 현재 스마트폰만 있어도 되는데. 컴퓨터 해 갖고

뭘 할 거예요.”(권〇〇(I\_40))

“계속 제가 이런 데 가서 아까 말씀하신 데 가서 교육을 좀 받고 싶는데 받아도 소용이 없어요. 그걸 계속 이렇게 젊었을 때는 사무실에 앉아서 했지만 지금은 금세 까먹어. 그래 소용이 없어요. 그러면 그냥 하는 대로 하는 사람 하면 된다.”(오〇〇(I\_41))





# 제6장

## 노인 관련 종사자·전문가·정책관계자 조사 결과

1. 노인 관련 종사자·디지털 교육  
전문가 FGI 분석 결과
2. 노인 정책 전문가 조사 결과



## 제6장 노인 관련

### 종사자·전문가·정책관계자 조사 결과

#### 1. 노인 관련 종사자·디지털 교육 전문가 FGI 분석 결과

##### 1) 노인 디지털 교육 관련 종사자 및 교육전문가 FGI 개요

노인의 디지털 격차로 인해 발생될 수 있는 다양한 문제들과 해결 방안에 대해 노인 디지털 교육 관련 종사자와 전문가들을 대상으로 FGI를 진행하였다.

- (인터뷰 대상자) 노인 디지털 교육 관련 종사자 및 디지털 교육 전문가 5인을 선정하였다.
  - ▶ 교육 관련 종사자의 경우 현재 노인복지현장에서 노인 대상으로 다양한 디지털 교육 서비스를 제공하고 있는 노인복지관, 실버 복지센터의 교육 강사 3인을 대상으로 하였으며,
  - ▶ 교육 프로그램 기획자와 정보화교육 프로그램 기획 관련 업무를 수행하고 있는 정보화교육 프로그램 기획자와 노인 디지털 격차 문제 전반에 대해 오랜 기간 연구해온 정보화교육 프로그램 기획자 2인이 참여하였다.
- (인터뷰 내용) 주요 질문으로는 종사자가 파악하는 ‘(노인의) 디지털 접근수준’, ‘(노인의) 디지털 활용 유형’, ‘(종사자가 파악하

는) 코로나로 인한 노인의 디지털 격차 확대와 노인의 자존감/만족감’, ‘(종사자 입장에서 본) 노인들이 디지털을 잘 사용하지 못하는 이유’, ‘(종사자와 교육전문가가 제안하는) 노인의 디지털 격차 해소를 위한 정책적 제언’ 등을 제시하였다.

〈표 20〉 종사자 전문가 FGI 참여자 ①

참여자	성별	나이	소속기관	담당업무
정○○	남	55	강서노인복지관	노인복지관 교육강사
선○○	여	39	정릉실버복지관	실버대상 교육강사
이○○	남	33	한국건강증진개발원	정보화교육 프로그램 기획자
조○○	여	40	금천노종합복지관	디지털 교육강사
박○○	여	39	상월곡실버복지센터	정보화교육 프로그램 기획자

## 2) (노인의) 디지털 접근수준에 대하여

다수의 노인 관련 종사자와 디지털 교육 전문가들은 노인들의 디지털 접근수준을 매우 낮게 평가하고 있다. 그들이 경험하는 노인들은 디지털 사회와는 동떨어진 삶을 사는 분들이 대부분으로 보인다.

“그리고 구직 활동을 어떻게 하시고 계신지 여쭙봤더니 정말 다 기관에 찾아가시거나 식당에 찾아가시거나 이렇게 뭔가 전화를 하신다거나 해서 전혀 디지털을 사용하고 있지 않으시더라고요.” (조○○)

일반적인 노인들은 PC나 다른 디지털기기 보다는 스마트폰을 주로 이용하고 있다. 노인을 대상 시설에 참석하는 거의 모든 대부분의 노인들은 스마트폰을 사용하고 있는 것으로 보인다.

“PC보다 아무래도 스마트폰, 저희는 이용 시설이거든요. 건강한 어르신들이 많이 오시는 분인데 거의 한 90%이상은 스마트폰을 쓰거든요. 거의 100%라고 생각하시면 될 거 같아요.” (박ㅇㅇ)

하지만, 대부분의 노인 관련 종사자와 디지털 교육 전문가들은 거의 모든 노인이 스마트폰을 사용하지만, 스마트폰을 제대로 사용하는 노인은 거의 없다고 평가하고 있다. 스마트폰을 사용하지만, 대부분의 노인들이 개념적으로는 디지털 기기를 이해하지 못하고 있다는 의견인데, 개념적으로 이해하지 못하는 노인들인 단순 반복적인 사용으로 스마트폰 등과 다양한 디지털 기기를 사용하고 있다고 평가한다.

“문제는 그걸 어떻게 쓰는 게 잘 쓰는지 전혀 모르고 계신다는 것 그중에 한 20% 정도만 자유롭게 쓰신다고 생각하고 나머지 분들은 개념을 잘 이해를 못하셔서 활용을 못하시는 분이 뭔가를 처음배울 때 이론부터 배워서 차근차근 가야 되는데 항상 스마트폰 교육할 때 아쉬운 게 그거거든요. 반복적인 것만 너무 이렇게 외우듯이 배우려고 하시고 이게 어떤 기계인지를 잘 머릿속으로 이해를 못하니까 옛날에 리모컨을 만질 때 전원 버튼을 왜 눌러야 이게 무슨 전파를 통해서 켜지고 이런 원리적인 것을 교육에 넣어서 해야지 좀 이해를 할 수 있는데 그런 이해가 좀 많이

떨어진다고 느꼈어요.” (박○○)

예전에 비해 노인들의 디지털 개념이 이전에 비해서 높아진 건 사실이지만, 대부분의 노인들은 여전히 단순 반복 사용에 그치고 있다. 노인 관련 종사자와 디지털 교육 전문가들 역시 노인의 디지털 개념이 크게 달라지지 않았다고 평가하고, 노인들의 디지털 기기 사용이나 인식은 여전히 제한적이라 평가한다.

“예전하고 비교하면 확실히 많이 인지 수준이 좀 높아졌다고 말할 수 있을 것 같아요. 예전에 제가 한 10년 전에 그때 활동할 때 하고 지금 비교하면 그때는 핸드폰이주로 전화 통화하고 그런 용도로 많이 쓰고 그 안에서 뭐 정보를 찾는다거나 그때는 그렇게까지 그 욕구가 많지는 않았던 것 같아요.” (정○○)

노인 관련 종사자와 전문가들이 봤을 때, 많은 노인들은 디지털 삶에 들어서려 하지 않는다. 가장 큰 이유는 디지털 없이 사는 삶이 불편하지 않거나 혹은 그러한 삶이 존재하는지 몰라서일 것이라고 말한다.

“그런데 돈을 뽑으러 은행을 갔다가 장을 보러 시장을 갔다가 하신다는데 분명히 가지 않고도 돈을 보낼 수 있고 알고 계시거든요. 그런데 은행마다 다니신다는 거예요. 도대체 왜 그러시냐고 왜 물어보는지 ... 자체를 이해를 못하시는 거예요. 내가 거기에 시간을 쓰는 것은 너무 당연한 건데 왜 나한테 뭐라고 해

그러시는 거예요. 그런 거 보면 몰라서 그러니까 진짜 필요한 걸 몰라서 안 쓰시는 것도 너무 많은 거 같아요.” (박○○)

노인 디지털 교육 전무가들이 봤을 때, 노인들이 제일 많이 사용하는 앱은 카카오톡이나 유튜브 등이라 할 수 있다. 기본적인 소통의 기능을 담당하는 앱을 가장 많이 사용하는 것으로 보이고, 나머지 은행이나 병원 앱 등을 사용 빈도는 매우 낮은 것으로 나타난다. 기타 앱 등을 사용하지 않는 가장 큰 이유로는 ‘몰라서’이기도 하지만, 앱을 신뢰하지 못하기 때문이기도 하다.

“유튜브, 카카오톡” “카톡 때문에 스마트폰으로 바꾸시는 분들이 참 많아요. 왜냐하면 나만 안 쓰더라 거기서 내가 단톡방에 못 들어갔더라 그래서 바꾸신 분들이 많아요” (조○○)

“카카오톡에 1위일 것 같아요. 그다음에 유튜브” (박○○)

“(은행 이체 하시는 분들?) 못 하세요 ...” (모두)

“(병원 앱 같은 거는 ...) 없어요” (이○○)

(앱을 잘 사용 안하시네요....) “그걸 믿지 못하시는 것 같아요. 은행도 알려 드렸는데 (돈과 관련된 건 절대 안하시나요?) 네” (선○○)

### 3) (노인의) 디지털 활용 유형

노인의 디지털 활용의 수준은 노인의 개인적 배경이나 특성에 따라 크게 달라지기도 한다. 예를 들면, 노인이 경험했던 사회생활의 수준

에 따라 디지털 활용도가 달라지기도 하는데 이는 학력과 회사 생활 경험 등이 큰 영향을 주는 것으로 파악된다. 이전에 사무직을 경험했던 분들은 새로운 스마트 기기를 받아들이는데 보다 적극적인데 반해서, 이전에도 전자기기 활용에 능숙하지 못했던 분들에게는 더 큰 어려움을 겪고 있는 것으로 보인다.

“65세 이상이면 누구나 다 신청이 가능하거든요. 그런데 저희는 그래도 취약 계층을 좀 더 타겟으로 하고 싶었는데 대부분 다 그래도 약간 좀 여유가 있으신 분들 그리고 또 학력도 대졸 이상 이신 분들 그런 분들이 좀 많았더라고요. 그래서 이게 보건소랑 또 얘기를 해보니까 아무래도 이게 학력이 대졸 미만이신 분들하고 취약계층들은 많이 못 따라온다고 하시더라고요. 그래서 이 격차도 많은 것 같다고 하더라고요. .... 네. 그래서 일부 어르신들은 진짜 잘 못 따라오시더라고요, 집에서도 AI 스피커 이런 것도 사용하신다고” (이ㅇㅇ)

노인 관련 종사자와 디지털 교육 전문가들이 생각하는 노인들이 디지털 기기 활용을 배우는 가장 가깝고 빠른 경로는 주로 자녀들에게 배우는 것이라 말한다. 노인들은 주로 자녀들로부터 디지털 기기와 경험을 배우게 되는데, 이 과정이 항상 원만하게 이루어지지 않는 것으로 보인다. 노인 복지관이나 생활관에 디지털 기기를 배우기 위해서 오시는 분들 중 많은 분들이 자녀들이 잘 가르쳐주지 않아서 배우러 온다고 하는 것을 보면 자녀를 통한 배움이 항상 긍정적으로 작동하는 것은 아닌 것으로 보인다.



“자녀들에게 물어보지 않는 한 ...” (박○○)

“자녀들이 안 알려주신대요. 저희 센터에 오신 분들은 자녀분들이 안 알려주셔서 오셨고 원래는 여기 다니기 전에는 못 했대요. 줄도 못 썼고 그냥 사람 찾아갔다라는 무서웠다 내가 두려웠다고 하셨어요. 저희 수업 들으시는 분들이” (조○○)

(노인분들은주로 자녀들을 통해서 스마트폰이나 이런 거 배우나요?) “그렇지요” (박○○)

대부분의 노인들이 자녀나 동거 가족을 통해서 다양한 디지털 기기를 학습하고 접하게 되는 것은 분명하지만, 독거노인이라 해서 동거 가족이 있는 노인들에 비해서 더 큰 불이익을 경험하고 있진 않다고 말한다. 이 부분에서 노인 관련 종사자와 디지털 교육 전문가들은 노인 독거 그 자체가 문제라기보다는 노인의 개별적 성향과 성격 그리고 기질이 더 큰 차이를 가져오는 요인이라 말한다.

“그런데 오히려 독거라고 해서 그걸 못 다루는 것은 아닌 것 같고요. 오히려 혼자 계시기 때문에 뭔가 적극적으로 사람들을 만나려고 하고 배우려고 하는 의지가 있으신데 제가 볼 때는 오히려 가족이 따로 있는 분들이 더 안 배우시려고 하는 것 같아요. 난 딸이 언제 와서 해줄 거야 아들에게 물어보면 돼 그래서 그냥 문자 전화 정도만 카카오톡에 보는 정도만 하시고 오히려 그런 분들이 더 안 하시려고 하세요. 필요성이 없어요.” (박○○)

결국 노인의 디지털 활용에서의 핵심은 노인 스스로 느끼는 ‘필요

성'의 문제일 수도 있다. 노인 관련 종사자와 전문가들은 그들에 경험에서 동거 가족이 있는 노인들의 적극성이 독거노인들에 비해서 현저히 떨어지고 있음을 말한다. 즉, 집에 누군가 대신 해줄 수 있는 사람이 있는 노인들은 스마트폰 사용과 같은 새로운 디지털 기기 활용에 대해서 적극성이 떨어질 수 밖에 없어 보인다. 이러한 적극성은 노인의 개인적 성격과 성향에 따라 크게 달라지기도 한다. 노인 관련 종사자와 전문가 입장에서 노인의 적극성은 환경의 문제보다는 노인 개인의 적극적인 성향과 밀접하게 관련이 있다.

“반반인 것이 독거노인 분들은 알려줄 사람이 없잖아요. 만약에 자녀분들이라도 있으면 좀 물어보라고 그러는데 이분들은 제가 키오스크 교육을 하면서 자녀가 있고 없는 분하고 차이가 나는데 이걸 아예 모르시는 거예요. 알려줄 사람도 없고 뭐 하나 앱을 깔아봐도 앱조차 뭐 눌러야 되는 건지도 모르시는 거고 이렇게 보니까 그런 부분에 솔직히 반반인 것 같아요. 약간 적극성 그런 것으로 좀 나뉘지는 것 같아요. 성향상 나뉘지는 것 같아요.” (선 〇〇)

“디지털은 확실히 어른 성향에 따라 달라지는 거 같아요. 뭔가 환경이라든지 이런 것보다는” (선 〇〇)

“그건 어르신들의 성향 차이가 조금 있었던 거 같아요.” (박 〇〇)

“성향도 개인에 따라 성향 그래서 새로운 걸 이렇게 받아들이는 그런 스타일의 분들도 분명히 있잖아요. 전부 다 그렇지는 않지요. 그런데 그런 분들은 더 뚜렷하게 그런 쪽으로 더 빨리 진입을 하게 되고 그런 분들로 인해서 영향이 다른 분들한테 조금씩

전해지고” (정○○)

이러한 측면에서, 많은 노인 관련 종사자와 디지털 교육 전문가들은 노인 여성들이 남성 노인들보다 더 적극적으로 보이고, 사회생활을 경험했던 남성 노인들의 이해력이 조금 더 빠르다고 평가한다.

“오히려 여자들이” (박○○) “복지관가면 대부분 여자 분이예요.” (정○○)

“그런데 성별로 굳이 따지자면 여성이 더 좀 개방적이고 ... 그리고 소통을 많이 하시는 분들일수록 또 더 그런데 남성보다 여성들이 소통을 더 많이 하는 경향이 좀 있는 거 같아요. 나이가 이렇게 되면 ” (정○○)

“남자 분들이 이해력은 좀 좋으신 것 같은데 제가 경험한 어르신들은 ...” (박○○)

“사회생활을 하실 분들은 또” (정○○)

“또 워낙 책도 많이 읽으셨고 그래서 더 습득력이 빠르신 걸 수도 있어요. 책을 많이 읽으시고 하시더라고요.” (조○○)

결국 노인의 디지털 활용 수준의 차이는 새로운 디지털 문화에 대한 학습 능력의 차이라 할 수 있다. 노인 관련 종사자와 디지털 교육 전문가들은 이를 ‘디지털 문해력’이라 표현한다. 일반적으로 노인들의 디지털 문해력이 떨어지지만, 노인들 안에서도 이 문해력의 차이는 크게 벌어진다.

“이렇게 경험을 말씀해 주시는 것이 이론적으로 보면 결국엔 새로운 것을 받아들이시는 차이인 것 같거든요. 학습능력 차이. 제가 문해력에 쫓혀서 그 문해력이라는 것을 진짜 무시 못하는 것 같더라고요. 그분들은 그런 능력이 훨씬 남들보다 뛰어나다고 생각하시는 분들이잖아요. 일반적으로 저희 지금 70대 이상의 어르신들은 워낙에 그런 시대를 살아오셨으니까 확실히 떨어지시거든요. 그런 것들이 지금은 디지털 문화 기술까지 영향을 미치지 않나 그런 생각을 계속 해요. 그래서 뭔가 알려 드릴 때 새로운 개념을 알려 드리는 것이 아니라 예전에 알고 계셨던 개념하고 같이 좀 맞물려서이게 이런 것을 대체해서 요새는 이렇게 한다는 것을 차근차근 알려드리면 충분히 이해하실 수 있는데 지금교육들이 새로운 것을 약간 주입식으로 막 계속 하다보니까 개념적인 것이 이해가 잘 안 돼서 스마트폰을 새로 배우든 키오스크를 새로 배우든 늘 새로우신거예요 그들 입장에서는. 저도 강사님한테 항상 요구 드리는 사항이 너무 진도 나가는 것에만 하시지 말고 이게 뭔지 하나씩 이용하실 수있게끔 좀 기본적인 것을 많이 좀 해달라고 요구를 드리거든요. 그런게 잘 이해되시는 분들은 어려운 것이 나가도 어느 정도 이해를 하시려고는 해요.” (박○○)

이러한 차원에서 노인들 간의 디지털 격차는 노인들 간의 세대 격차로 나타나기도 한다.

(노인들 사이에서 혹시 세대 격차가 있나요?) “엄청 많지요.” (조

○○)

“카카오톡을 하냐 안 하냐 차이도 있고요. 못하시는 분들도 계세요.” (선○○)

(세대에 따라 다른가요?) “거의 60대랑 70대 ... 이 정도인 것 같아요.” (박○○)

노인들이 디지털 사회에 진입하는 것과 디지털 소외를 겪는데 있어 가장 큰 원인으로 노인 관련 종사자와 디지털 교육 전문가들이 지적하는 것은 ‘디지털 문해력’이라 할 수 있다. 디지털 사회에서 ‘디지털 문해력’은 디지털을 읽지 못하는 것이 아니라 디지털 기기와 문화를 읽어내지만 그 의미가 무엇이진 알지 못하는 것이라 할 수 있다. 디지털 세대가 아닌 노인들이 숙명적으로 겪어야 하는 문제일 수 있는 ‘디지털 문해력’의 문제는 현 상황에서 왜 많은 노인들이 디지털 기기 사용에 어려움을 겪는지 이해할 수 있는 단초를 제공한다. 현재 수많은 디지털 기기 사용을 학습하고 반복적으로 사용하지만, 그 의미를 이해하지 못하는 노인들이 대다수인 현실에서 ‘디지털 문해력’을 높이는 교육과 정책적 전략 수립이 필요함을 지적한다고 할 수 있다.

(기차표무인 발급기가 왜 어려워요?) “무섭다고 하셨고 잘 모른다고 하시고 뭘 눌러야 될지 모르겠다고 하시고 우리가 봤을 때 너무 쉬운데 그분들한테는 어렵다고 하세요.” (조○○)

“제가 봤을 때 디지털 문해 능력 차이 같아요. 해석의 차이” (글을 못 읽는게 아니라..) “그걸 읽었는데 그게 어떤 의미인지 모르시기 때문에 저희 진짜 스마트폰이랑 키오스크 완전 전문가 뺨

치게 잘하시는 어르신이 있는데 이번에 핸드폰이 먹통이라서 가져오셨는데 유튜브에 뜨는 광고와 실제 영상을 구분하실 줄도 몰라서 광고를 계속 누르신 거예요. 이렇게 팝업이 뜬다 하면 그걸 끄는 거를 계속 누르시는데 그게 스펀 같은 거였던 거예요. 그래서 계속 스펀이 엄청나게 깔려서 먹통이 되신 거예요. 그분이 저희 복지관에서는 거의 진짜 으뜸으로 스마트폰을 잘했던 분이셨거든요. 그걸 보면서 뭔가 이 상황에 놓였을 때 그걸 해석하는 능력이 확실히 어르신들 젊은 사람에 비해서 조금 떨어지는구나 그러니까 익숙하긴 하지만 또 새로운 걸 맞닥뜨렸을 때 그걸 이렇게 본인 스타일로 해석하는 능력” (박○○)

“그런데 꼭 노인만 그렇다기보다 저도 예전에 처음에 디지털기를 처음 접해서 그걸 알아가는 과정을 기억을 걸고 보면 저도 그게 뭔지 처음에 잘 모르는 거지요. 그 다음에 KTX예약을 하려고 그래도 이거 어떻게 들어가지 한참 헤매는 과정을 겪고 그다음에 그중에 뭔가를 결제를 한다고 하면 그럼 또 굉장히 신중하게 하다가 상당히 힘들게 사실은 우리들 그런 것들을 이렇게 많이 이렇게 노출을 하고 경험을 하니까 아 이런 거구나라고 그런 학습과정을 하는데 노인 그러니까 이전 세대 그분들은 지금 사람들처럼 그렇게 많이 경험을 하는 그런 체험도 없고 그리고 그런 시점에서 새롭게 그걸 경험을 해야 하는데 좀 상당히 두렵고 그러니까 그런 건 정말 강사분들이 이렇게 가르쳐주고 해도 이걸 배워서 뭐를 해야 되는구나 이렇게 생각하지 자기 생활을 문화처럼 이렇게 익숙하게 되어지는 데는 시간이 좀 걸릴 것 같고 그다음에 차라리 어르신들이 필요한 정보나 그런 플랫폼이

라지 그런 것을 만드실 때는 특히 어르신들 눈높이에 맞게 앱의 모양이라든지 그다음에 거기에 들어가는 경로나 그런 것들이 조금 좀 그 어르신들한테 좀 맞게 해야 될 필요가 왜냐면 이게 좀 익숙하지 않으니까 몇 번 이렇게 해서” (정ㅇㅇ)

노인 관련 종사자와 디지털 교육 전문가들이 평가하는 노인의 디지털 활용 유형은 생각보다 단순하고, 디지털 사회에 적극적으로 참여하고 있는 노인의 비율은 매우 낮다고 할 수 있다. 예를 들어, 노인 관련 종사자와 전문가들이 생각하는 노인의 키오스크/셀프 계산 등의 사용 비율은 약 10%로 매우 낮게 평가된다.

(노인분들이 키오스크나 아니면 셀프 계산 몇 퍼센트나 하실 것 같아요?) “10%” (다수)

“10% 미만, 교육 받으시는 분은 10% 그러니까 두려워서 못하는 거예요. 제가 봤을 때는 이게 두렵고 낯설고” (조ㅇㅇ)

노인 관련 종사자들과 전문가들이 봤을 때, 디지털 사회에서 고립되고 소외되고 있는 노인의 비율은 일반적인 이해보다 높게 나타난다. 이들이 평가가 주로 교육을 받는 노인들을 가르쳤던 경험을 바탕으로 하고 있다. 이들의 체험에 의하면, 대다수의 노인들은 여전히 디지털 사회에 진입하지 못하고 소외/고립되고 있는 형편이라 할 수 있다.

(고립되고 소외되는 게 한 50%나 돼요?) “그 정도 돼요. 구체적 인 통계는 아니지만 체험상, 경험상” (정ㅇㅇ)

이들의 경험으로 노인의 디지털 활용의 유형은 몇 가지로 세분화되는데, 흔히 언론들에서 ‘키오스크는 고문기계’라고 언급하는 대상들은 ‘복지관 어르신’들로서 그나마 가장 활발한 사회활동을 하는 적극적인 계층이라 할 수 있다. 어찌됐건 복지관에 출입하며 새로운 것을 배우려고 하는 노인들은 적어도 노인들 중에서는 가장 활발한 활동 계층이라 할 수 있다. 두 번째 유형은 ‘경로당 어르신’으로 이들은 복지관 어르신 만큼 적극적이지는 않지만 적어도 지역적인 소통이 가능한 계층이라 할 수 있다. 세 번째 유형은 복지관이나 경로당은 자신의 수준이나 취향과 달라 참여하지 않지만, 가족과는 적극적으로 소통하고 디지털 삶을 공유하며 사는 노인들의 유형이라 할 수 있다. 사별 등의 이유로 홀로 있으며 앞서 언급한 세 가지 유형에 속하지 못하는 노인들이 ‘일반적인 독거노인’들의 유형이라 할 수 있으며, 이들은 대개의 경우 디지털 삶에서 큰 소외를 겪고 있기도 한다. 마지막으로, ‘경제적으로 소외되고 생계가 어려운 독거노인’들은 사회경제적 소외뿐만 아니라 디지털 삶에서의 소외 역시 극단적으로 경험하고 있는 계층이라 할 수 있다. 노인의 디지털 활용 유형에서 디지털 진입장벽은 전 생애에 걸쳐 경험적으로 소외된 이들에게 1차적 장벽으로 작동하고 있으며, 새로운 것을 회피하는 노인의 특성이 두 번째 장벽이라 할 수 있다. 이를 종합해보면, 노인들의 디지털 활용 유형은 노인의 계층별 구조적 특성으로 구분되기도 하고 개별적인 사회활동성향에 따라 구분되기도 하지만, 많은 노인 관련 종사자와 디지털 교육 전문가들은 그나마 디지털 정보를 적극적으로 소비하는 노인은 극소수라



고 보는 게 타당할 것이라 평가한다.

“제가 여태까지 하여튼 이렇게 쪽 보면 어르신들이 한 세 분류 뭔가 이렇게 적극적으로 하시는 분들은 주로복지관에 나오신 분들은 활발하게 활동을 하시는 분들이고 그 다음에 경로당이 있는데 경로당은 복지관가시면서 경로당도 나가시는 분들도 있고 그런데 경로당은 조금 더 연세가 많으시거나 이 지역에 국한해서활동을 하고 뭔가 더 배우고 그런 것보다는 자기들끼리 이렇게 그리고 경로당에 나오시는 분들도 그래도 좀 활동이에요. 그것도 그런데 이 정도가 반이 아닐까 싶어요.” (정○○)

“하여튼 어르신들 세계가 혼자 있는 분 조금 친구들을 이렇게 만나는 분, 자기들 개인적인 모임 갖거나 사회적 활동을 좀 하시는 경향을 가지고 있지만 경로당이나 그런데 정기적으로 나가지 않는 부류가 또 있고 또 경로당에 나가는 부류가 있고 좀 적극적으로 복지관에 나가시는 분도 있고 그리고 실버대학이나 그런데서 이렇게 쪽 갈수록 글썽요 갈수록 좁아지는 건가 하여튼 이렇게 좀 나누어지는 것 같아요.” (정○○)

“엄청 공감이 돼요.” (박○○)

#### 4) (코로나로 인한) 노인의 디지털 격차와 진입 장벽의 확대와 노인의 만족감/자존감

노인 관련 종사자들과 디지털 교육 전문가들이 느끼기에, 지난 2년

간 코로나를 겪으면서 노인들 간의 격차는 전방위적으로 벌어졌다. 코로나 이전의 노인간 격차는 코로나시기를 겪으면서 총체적인 소통의 격차로까지 어어졌다. 코로나로 인한 강제적인 비대면으로의 전환은 많은 노인들에게 소통의 단절을 겪게 했다고 이들은 평가한다.

“확실히 저희는 이용 시설에서 여기 코로나 시대에 그게 성향이 확 갈렸거든요. 분명히 그전에는 비슷비슷해 보이는 분들이셨는데 이런 디지털기술에 관심 있으신 분들과 필요성을 느끼지 못하는 분들이 그 2-3년 동안에 엄청난 차이를 진짜 보여줬어요. 나는 필요 없다고 하고 그냥 동네에서 친구들 그냥 좀 만나고 산책하고 이 정도로 여가 활동 즐기시는 쪽으로 빠지신 분들은 지금 건강이 너무 안 좋아지신 분들 많아가지고 이게 건강이라도 되게 밀접하게” (격차가 확 벌어졌군요.) “엄청 벌어졌어요.” (박 〇〇)

“그런데 어르신들한테는 이렇게 소통을 하고 안 하고가 상당히 큰 거거든요. 건강이 무슨 신체적인 건강 정신적인 거 그다음에 정서적사회적인 건강 뭘 하면 그런데 특히 코로나 때 지금 굉장히 의미 있는 말씀을 해 주셨는데 제가 거기 복지관이 잘못된 건 아닌데 이렇게 굉장히 발 빠르게 처음부터 줌에 대해서 사람들하고 1:1로다 줌을 어떻게 하는 겁니까 그런 과정이 없이 코로나가 왔기 때문에 그런 것이 전혀 없는 상태에서 아무리 복지관에서 무슨 그런 강의를 하고 싶어도 만날 수가 없고 그다음에 그 사람들에게 전화로 줌이라는 걸 이렇게 설명을 할 수도 없고 거기에 할 수가 없으니까 그냥 단절이 되는 거예요. 이렇게 단절

이 되면 그러니까 복지관에 나오시는 분들은 정기적으로 꾸준히 나오시는 거거든요. 그런데 거기에 나오는 것만으로도 일단은 한 60-70%는 건강한 생활에 결정적인 영향을 줘요. 왜냐하면 사람들하고 같이 보면 꾸미기도 하고 사람으로서 뭔가 영향을 스스로 갖고 그런 마음도 갖게 되고 또 말을 하고 거기서 움직이고 운동도 하고 또 배우고 이게 계속 이렇게 선순환 되는데 그게 딱 끊기면 어떻게 되냐면 복지관에 나오지 않고 고립돼 있는 사람처럼 그렇게 되어 지는데 그런데 이분들하고 이분들은 굉장히 큰 차이가 있거든요. 이분들은 계속 혼자 있으니까 계속 그러고만 싶어 해요. 저렇게 하지 못해 점점 점점 그러면 그 자체가 신체적으로 근력도 약해질 뿐더러 발이라든가 그런 감각 기관들을 경험 못 하니까 뇌 기능도 떨어지고 그러다 보면 80대이렇게 되면 급격하게 거기다가 코로나 해서 아예 이렇게 봉쇄가 돼버리니까 그건 굉장히 크게 차이가 있을 거예요. ... 일반인들도 코로나에 대해서 그런 것을 겪지 않습니까 그런데 노인층은 더 크지요. 큰 타격을 받지요.” (정ㅇㅇ)

많은 노인들은 디지털의 사용이 주가 되는 비대면 사회로의 전환에 대해서 내가 이런 것도 새로 배워야하는가 하고 스트레스를 받기도 하지만, 이전보다 분명히 편해질 수 있다는 점에 대해서 공감한다고 말한다. 이러한 점에서 노인 관련 종사자와 디지털 교육 전문가들은 노인의 디지털 교육이 새로운 소통의 기회를 넓힐 수 있다고 믿는다. 또한, 많은 노인들이 새로운 디지털 삶을 경험하면서 새로운 소통을 넓히고 그로 인해 삶의 만족감을 느끼고 있다고 말한다.

“스트레스 받아 하시는 분도 계시고 또 배워야 되냐 이런 분도 계시지요. 내가 이것도 배워야 되냐 이러면서” (조○○)

“편해졌다고 하는데 그걸 따라가지 못하면 본인한테 안타까워 하는게 좀 더 많을 수 있지요.” (박○○)

“그런데 새로운 거 하나로 알아가면서 더 좋아하시는 그래도 너희랑 소통을, 얘기를 할 수 있는 게 좋다 라고 하시는 부분도 있고 왜냐하면 카카오톡도 원래는 못 하셨잖아요. 그게 뭐야 그냥 전화로 하면 땡이었는데 그런데 이걸 하면서 친구들하고도 연결이 되고 그러다 보니까 재미있어하시고” (선○○)

노인 관련 종사자와 디지털 교육 전문가들이 느끼는 디지털 사회에 대한 노인들의 감정은 편리함, 생소함, 만족감, 자존감 등으로 나타난다. 디지털 사회에 대한 노인들의 가장 대표적인 감정은 ‘편리함’인데, 이는 본인이 사용할 수 있는 경우 보다 극대화된다. 노인이 디지털 기기를 자유롭게 두려움 없이 사용하면 노인의 자신감과 만족감은 보다 극대화되는 것으로 보인다. 이들에 의하면, 디지털을 잘 사용하는 노인들의 자존감과 만족감은 그에 정비례하여 높아지는 것으로 나타난다.

“일단은 편리함이라고 하는 게 있을 것 같은데 .. 왜냐하면 강사 하고 수업을 할 때 그리고 그게 끝나면 뭘 어떻게 해야 하는지 기억이 안 나는데 거기 딱 들어가 보면 쪽 이렇게 하고 있으니까 내가 원하면 언제든지 볼 수가 있고 그러니까 그런 것이 편리한

거지요.” (정○○)

“저는 자신감 같아요” (선○○)

(만족도차이도 되게 크겠네요. 할 줄 아는 분하고 할 줄 모르는 분들 간에) “주변에 자랑도 하고 그런 거잖아요. 그럼 그런 데에서 자극도 받고” (정○○)

“그렇지요. 자신감이 좀 확실하게 있으신 것 같아요. 자존감이 눈에 보이고” (선○○)

노인 관련 종사자와 전문가들은 디지털을 잘 사용하는 노인들의 자존감과 만족감이 비례하여 높아진다고 하는데, 그렇지 하지 못하는 노인들이 느끼는 감정은 다양하게 나타난다. 대표적으로, 새로운 문명 기기로 인식되는 디지털 기기에 대한 노인들의 두려움이 가장 앞서 나타난다. 또한, 새로운 것에 대한 노인들의 두려움은 노인들의 디지털 사회 진입을 막고 생활의 불편함으로 이어지게 한다고 말한다. 그들의 경험에 의하면, 대다수의 노인들은 여전히 디지털 기기나 사회가 무엇인지 경험하지 못한 채 생소하게 남아 있다.

“지금 시대에 와서 편해졌다는 얘기도 많긴 하지만 그래도 아직까지는 두려움이 제일 크신 것 같아요. ... 네. 어르신들이 가장 크게 느끼는 게 두려움이 아닌가” (이○○)

“제가 봤을 때도 두려움이에요. 가장 큰 문제는 두려워서 못 하시는 거예요. 그 벽을 못 넘어가는 분들이 너무 많고요. 이 벽을 지금 뚫으려고 하는 분들은 저희 복지관에 오시는 분들이고 아직도 이 벽 안쪽에 못 들어오신 분들이 너무 많은 거지요. 이걸

뚱으려고 노력조차 못하시고 못 깨달으시고 아직 그냥 그리고 불편하신 거예요. 그러면 불편하신 거예요.” (조○○)

“저는 생소함 같아요. 저는 워낙 노인복지 한다고 하지만 진짜 편협하게 하는거거든요. 건강하신 어르신들만 보는 거기 때문에 치매 걸린 어르신들이라든가 아니면 진짜 집에 혼자 계신 분들 이런 분들은 잘 접할 기회가 없는데 이번에 그런 분들이 7월 노인의 날이 있거든요. 그런 행사가 많아요. 그래서 거기 가서 그 행사 자체를 같이 주관을 하면서 그런 어르신들도 몇 천 명이 모이는 걸 봤는데 오히려 두려운 것도 물론 있는데 아예 모르시는 거예요 무슨 개념인지 조차를. 저기 가서 스마트폰 보여주시면 스마트폰이라는 게 뭔지를 모르시는 분들이 그렇게 많이 온 지 처음 봤어요. 핸드폰 있으세요? 꺼내면 다 폴더 옛날 거 갖고 계신 거예요. 오히려 개념을 몰라서 못 쓰시는 분들도 생각보다 많을 것 같아요. 그리고 스마트폰이 뭔지 알아도 거기서 내가 뭘 할 수 있는지를 모르기 때문에 저는 오히려 어르신들한테 디지털 기술은 약간 생소한 거 같아요.” (박○○)

## 5) 노인들이 디지털을 잘 사용하지 못하는 이유

노인 관련 종사자와 전문가들이 느끼는 노인의 디지털 사용 비율은 매우 낮게 나타난다. 이들이 주로 노인 대상 디지털 교육을 담당한다는 점을 고려하면, 약 10%에 그치고 있는 디지털 활용 노인의 비율은 매우 낮다고 할 수 있다. 왜 많은 노인들이 디지털 활용을 하지 못하는가에 대해서 이들이 교육과 강좌 진행을 하면서 느낀 점은 배

움의 기회로 집중된다. 이들이 느끼기에 키오스크나 셀프 계산대를 사용하지 못하는 노인들의 대부분은 실제로 경험해보지 않았기 때문에 사용하지 못하는 것이라 평가한다. 많은 전문가들은 배울 수 있는 장소와 기회의 부족이 많은 노인들로 하여금 잘 사용하지 못해 눈치가 보이게 만들고, 새로운 시도에 두려움을 먼저 가지게 한다고 말한다.

“배울 수 있는 그런 게 별로 없어요. 그냥 찾아가지 않는 한”  
(선○○)

“줄서는 것이 눈치 보인다고 하셨어요. 왜냐하면 젊은 애들이서 있으니깐 내가 느리니까 안 될 것 같아 그게 되게 크셔가지고 못 가시는 거더라고요. 뒤에서 뭘가 나를 욕하지 않을까 이런 거 되게 무서워하시더라고요.” (조○○)

“그만큼 경험이 좀 없어서 그런 게 아닐까 싶어요. 주로 디지털 기기를 수동적으로 이렇게 TV 보는거, 참여하는 것보다 이렇게 보는 거 위주로 해서 저기다가 내가 뭘이렇게 뭘 한다 이런 식의 경험이 잘 없으니깐 일단은 경험을 좀 하면 새로운 기계에 접근하는 것도 그런 거겠지 하고 이렇게 눌러볼 텐데 항상 하는 스마트폰만 이렇게 하면 스마트폰만 하는 거지 또 새로운 기계는 전혀 다르게 생각을 하지요. 이렇게 그런 경험을 자꾸 해보는 것이 그런 경우가 없어서 그러지 않을까 싶어요.” (정○○)

새로운 디지털 경험에 대한 노인들의 두려움과 무지의 대부분은 이전에 경험할 수 있는 기회 부족의 탓으로 보인다. 동거하는 자녀들의

도움을 받아 디지털 생활에 참여하는 노인 분들도 많지만, 자녀에게 전적으로 의존하는 방식이 항상 효과적이지는 않은 것으로 보인다. 노인들이 새로운 디지털 활용을 배우고 싶어도 기회가 없다고 느끼는 점은 의미가 있는데, 노인이 그런 걸 ‘배워서 뭐해’ 라고 말은 하면서도 대부분의 노인들이 실제로는 새로운 디지털 활용과 디지털 사회를 더 많이 배우고 싶어 하고, 더 잘하는 노인들이 자존감이 높다는 것을 생각하면 기회 차원의 진입장벽이 일차적인 장벽으로 작동하고 있음을 확인할 수 있다.

(노인이 디지털을 사용하지 않는 혹은 잘 못하는 이유 ...) “기회가 없으니까” (박○○)

“자녀분들이 너무 잘 알려주는 자녀도 있는 반면 대부분 저희 복지관오신 분들은 안 알려주려고 그런대요. 알려줘도 모르잖아, 그냥 이렇게 무시를 하시는 거지요. 알려줘봤자 몰라 그냥 내가 해줄게 귀찮으신 거예요. 자녀분들은 알려줘서 이걸 해주고 이렇게 시간도 많이 걸리고 활용하기 힘들니까 귀찮아 하시는 것 같아요. 자녀분들 꼭 물어보면 그냥 모른다고 안 알려준다고” (조○○)

“말로 그렇게 하시는데 실제로 배우고 싶어하세요.” (박○○)

“자존심상해서 그러시는 거지 배우고 싶어하세요.” (선○○)

(말로논이거 뭐 하려 해 그러는데) “배우고 싶어 하시는” (선○○) “저희가올해 지금 키오스크 교육을 장기적으로 처음 시작했거든요. 지금1년을 하고 있는데 대상자가 코로나 시대에 디지털 관련경험이 거의 없으신 분들 위주로 모집을 했어요. 진짜 힘들



있어요 모집할 때 왜냐하면 워낙에 안 하려고 해서코로나 때 안 하셨던 분들이기 때문에 처음에는 내가 도대체 그런 걸 왜 배워야 되냐 키오스크라는 말 자체도처음 들어보셨다고 하셨는데 무조건 하셔야 된다고 끌고 나와 가지고 열 여덟 분이 지금까지 하고 계시거든요. 그런데 지금은 키오스크만 보면 그냥 친구 데리고 가서 내가 알려주는 수준으로 하세요. 그 중에 부부 분도 계신데 남편분이 특히나 난 그런 거 안 배워도 경험하면 무조건 할 수 있다 하지만 막상 앞에 서면 덜덜덜 떠시는 스타일이었는데 지금은 진짜 잘하시거든요. 그런 것을 봤을 때는 하고자 하는 마음은 누구나 갖고 계신것 같아요.” (박ㅇㅇ)

“진입장벽이 그걸 이렇게 넘어서면 아 이게 그냥 사람들이이렇게 사는 거구나 하는데 그 벽 바깥에 있을 때는 저건 뭐...” (정ㅇㅇ)

## 6) 디지털 격차에 대한 노인을 위한 정책: 노인 관련 종사자와 전문가

### 가) 노인의 눈높이: 노인의 언어

디지털 격차와 관련하여 노인을 위한 정책에서 가장 먼저 제시하는 정책은 노인의 눈높이에 맞는 정책이라 할 수 있다. 노인의 눈높이라는 것이 매우 추상적으로 들리지만, 노인 관련 종사자와 디지털 교육 전문가들은 가장 먼저 노인을 위한 용어와 노인의 언어를 사용할 것

을 제안한다. 노인을 위한 언어는 단순히 디지털 기기의 글자를 크게 하는 것만 의미하는 것이 아니라 디지털과 관련하여 사용하는 모든 언어들을 노인에게 설명할 때 노인이 이해할 수 있는 언어로 사용해야 함을 의미한다.

“그래서 아무튼 은행에 가면 출금기에 보면 ATM기에 보면 글씨가 확대되는 거 누르면 확대가 된다거나 그런 게 조금 있었으면 하는 생각 저도 나이가 40인데 키오스크를 아주 잘 알지만은 순간 새로운 걸 보면 이렇게 하게 되더라고요. 이렇게 하게 되더라고요. 이게 맞는지 2-3번은 왔다 갔다 하고 저도 젊은 사람이긴 한데... 젊은 사람도 버벅거리는데 어른 분들은 똑같은 걸 알려드려도 그다음 날 또 까먹으신단 말이에요.” (선ㅇㅇ)

또한, 많은 노인 관련 종사자와 디지털 교육 전문가들은 노인의 디지털 사용을 위한 설명이나 학습 등의 과정에서 사용 언어의 문제는 매우 중요하다고 지적한다. 디지털 문해력이 떨어지는 노인들은 그들이 사용하는 언어가 아닌 일반 대중의 언어를 듣게 될 때, 많은 노인들이 그 의미가 무엇인지 알지 못할 수 있다는 점을 지적한다. 예를 들면, ‘클릭’하세요 혹은 ‘터치’하세요라는 말은 노인들이 이해하지 못할 수도 있기 때문에 노인들이 흔히 사용하는 노인의 언어로 대체할 필요가 있다.

“스마트폰 젊은 강사님이랑 연세 있으신 분들이 동시에 진행하신 적이 있었거든요. 젊은 분들은 너무 아무렇지 않게 클릭하세

요 터치하세요 이렇게 얘기를 하는데 어르신들은 그걸 모르시거든요. 손가락으로 톡 누르세요 아니면 꼭 누르세요 이걸 구분을 해서 얘기를 해줘야 되는데 젊은 분들은 그런 개념이 없어요. 그래서 못 따라가세요 젊은 분들이 하는 것은” (박ㅇㅇ)

요약하면, 노인들이 디지털 사회에 진입하는데 가장 큰 장벽을 많은 종사자와 전문가들은 의외로 ‘용어’라 지적한다. 대다수의 디지털 관련 용어들이 외래어로 구성되어 있지만, 노인들은 그 혼한 용어조차 이해에 어려움을 겪을 수 있다는 점을 지적한다. 예를 들어, 키오스크나 스마트폰이라는 단어는 일단 어려워 보이기도 하고, 노인들이 쉽게 이해할 수 있는 용어가 아닐 수 있다.

“용어에 대한 것이 진짜 어르신들에게 진입 장벽이에요.” (박ㅇㅇ)

“일단 키오스크라는 단어도 한국말로 좀 바꾸면 좋을 것 같아요.” (정ㅇㅇ)

“홍보를 스마트 교육이라 하면 스마트폰 이름도 잘 모르시는 분도 있고 디지털이라는 단어도 모르시고 계시는 분도 있기 때문에 그런 것을 만약에 플랜카드를 한다거나 전단지를 뿌릴 때 이렇게 핸드폰이라는 단어를 이렇게 쓰면서 이렇게 풀어가지고 글씨를 좀 잘 알 수 있게 하는 것도 나쁘지 않을 것 같아요. 왜냐하면 디지털이라고 하면 저희 젊은 사람한테 어렵게 느껴지는 단어이기도 하거든요.” (선ㅇㅇ)

노인을 위한 디지털 정책에서 핵심은 디지털에 대한 설명은 노인이 쉽게 알아들을 수 있는 말로 이루어져야 한다는 점이다. 많은 종사자와 디지털 교육 전문가들은 그들의 경험을 바탕으로 노인 친화적 용어로 노인에게 설명하고 제시할 필요성을 강조한다.

“저는 저희 앱이 어르신 약 복용 매일매일 복용하시는 분들 복용 하라고 미션 카드가 있거든요. 앱에 그게 나오는데 거기서 약 먹기 미션에는 약 먹었어요 복용 완료, 복용 안 했음 이런 거 있거든요. 그런데 그걸 어르신들 좀 말투로 좀 친숙하게 밥 먹었어요 밥 안 먹었어요 이렇게 문구를 바꿔봤거든요. 그랬더니 어르신들 반응이 굉장히 좋았거든요. 복용 완료 이런 말은 좀 이해를 못하시는 어르신들도 조금 계시더라고요 그런데 문구를 이렇게 바꾸니까 좀 더 친숙하고 좋다는 의견을 굉장히 많이 받았어요.” (이○○)

“문어체로 해서 결제 확인 그런 거 말고 ... 어떤 영화 보시겠어요 고르세요 이렇게 해서 고른다든지 그다음에 누르세요” (정○○)

## 나) 노인 전용의 필요성: 공간과 디자인

노인 전용의 필요성은 노인을 위한 물리적인 공간 확보뿐만 아니라 노인을 위한 디자인 등이 포함된다. 노인들이 어려움을 겪는 가장 대표적인 디지털 기기라 할 수 있는 키오스크를 살펴보면, 많은 노인들이 키오스크를 어려워하고 사용하기를 꺼려하는 이유 중의 하나는 자

신으로 인해 줄이 길게 늘어져 다른 이들에게 민폐를 끼치지 않을까 하는 두려움이라 할 수 있다. 이런 환경에서 노인을 위한 전용 키오스크 등을 구비하는 것이 필요하다고 말한다.

“어르신들 용이 따로 있으면 거기는 어르신들만 줄 서서 눈치 볼 필요도 없고” (정○○)

“느려도 눈치 안 보고” (선○○)

노인 친화 디자인의 핵심은 단순히 노인을 위한 큰글자 서비스만을 의미하지는 않는다. 기존에 시행되는 큰글자 서비스 등과 같은 물리적인 글자 크기 확대 역시 효과적일 수 있지만, 화려하고 복잡해 보이는 인터페이스 구성 보다는 단순한 구성이 보다 효과적일 수 있다고 말한다. 즉, 기본적으로 큰 글자 인터페이스가 노인들에게 큰 도움이 되지만, 복잡한 인터페이스는 노인들을 더 혼란스럽게 만든다. 노인 친화 디자인의 핵심은 노인들이 직관적으로 이해할 수 있는 디자인이라 할 수 있다.

“글자가 작다는 것은 한 화면에 너무 정보가 많다는 거잖아요.” (박○○)

“글씨가 크고 직관적이어야 되고” (조○○)

“그리고 굉장히 현란하게 이렇게 색채도 화려하고 하니까 어르신들에게는 혼란스러울 수 있지요.” (정○○)

## 다) 노인의 디지털 격차 문제: 교육기관에서 행정기관 중심으로

노인의 디지털 격차 해소를 위한 공공의 노력으로 필요한 것이 무엇인가에 대한 노인 관련 종사자와 전문가들의 제언은 행정기관 중심으로 시스템을 재편하는 것이다. 코로나 시기에도 대다수의 노인들은 비대면 사회로 전환되었기보다는 거의 모든 정보와 일상을 주민센터에 전적으로 의존하며 살았다. 노인들은 실제로 재난지원금 등을 수령하기 위해서 스마트폰 앱을 사용한다거나 하는 것이 아니라 주민센터에 직접 방문하여 문제를 해결하거나 도움을 받았다. 이러한 상황에서 많은 종사자와 전문가들은 디지털 격차 해소를 위한 교육을 따로 교육전담 기관에서 진행하는 것이 그리 효과적이지 않을 수 있다는 점을 지적한다. 즉, 실제 복지관이나 평생학습관 등을 통해서 이루어지는 노인 디지털 교육은 애초에 찾아오는 노인들은 상위 몇%의 자발적인 활발한 활동 계층에 한정될 수 밖에 없다. 그렇기 때문에, 더 많은 노인들이 디지털 교육을 경험하고 노출되기 위해서는 모든 취약 계층들이 쉽게 드나들 수 있는 주민센터나 행정기관을 통한 디지털 격차 교육 정책이 펼쳐져야 한다고 주장한다.

“너무 교육이라는 것에 치중해서 복지기관이나 평생학습관이나 이런 교육기관 위주로 그런 사업들을 나라에서 하는데 너무 안타까워요 (교육기관 위주가 아니라 차라리 행정기관 위주로?) 네....” (박○○)

“(복지기관 등으로) 찾아오는 분들이 10% 15%밖에 안 되시거든

요” (선○○)

“복지관은 하여튼 자발성 가지고 활동력 있는 사람들이 많이 오는 거거든요. 그렇지 않은 사람들이 너무 많으니까 그건 취약 계층이나 그건 주민센터 행정기관을 통해서 하는 게 맞을 것 같아요” (정○○)

많은 노인들이 주민센터에 대해서 가지는 인식을 활용하여 노인 디지털 격차 해소를 위한 공공 헬프데스크처럼 주민센터를 활용하자는 의견 또한 제시되었다. 노인들이 디지털 기기와 관련하여 가장 많이 찾게 되는 곳은 통신업체나 단말기 업체의 서비스센터이다. 많은 노인들이 최신의 스마트폰을 소지하게 되는 이유 또한 이들이 사기업 서비스센터에서 거의 모든 디지털 관련 문제를 해결하고자 하기 때문이라고 할 수 있다.

“산 데를 가서 자꾸, 센터를 가셔야 되는데 산데 가서 다시 새 것으로 바꿔 오시거나” (그 사람들도 또 잘 가르쳐주나 보네요)  
“새로 사시는 거지요 ... 그걸 센터 가서 고치라고 말해 주면 되는데 자기네들은 그냥 이거 사세요라고 해서 또 영업을 해서 팔고” (조○○)

“진짜 똑똑한 분들이 복지관으로 가시는 분들이고요. 대부분은 내가 산 데 가면 알아서 해줄 거야” (박○○) “그러면 새로 바꿔 오시지요” (조○○)

이런 문제 의식 속에서, 많은 노인 관련 종사자와 전문가들은 주민

센터나 공공기관에 사설기업의 서비스센터와 같은 헬프데스크가 있다면 디지털 활용의 문제로 인해서 어려움을 겪는 노인들이 보다 쉽게 찾아올 수 있을 것이라고 말한다.

“공공기관들이 그런 헬프 데스크 있으면 진짜 좋을 것 같아요.”

(조○○)

“사실 공공기관이 헬프 데스크잖아요 그 자체가 그런 역할을 지금 하고 있는데 디지털 관련해서 창구를 ....” (정○○)

“저희가 올해 또 지원해서 하는 사업 중에 하나가 서울디지털재단에서 어르신 헬프 데스크가 있어요. 그래서 저희 지금 복지기관들을 되게 많이 하고 있거든요. 그런데 사실 그것도 몰라서 못 오시는 거예요. 저희 상시 열어놓는 거예요. 선생님이 계속 계시고 어르신들이 수시로 와가지고 모르는 걸 물어보시는 창구거든요. 그걸 몰라서 못 오시는 분들 되게 많이 있어요 (그래서 행정기관을 적극 활용하자는 말씀이신 거지요?) ... 네” (박○○)

노인의 디지털 격차 해소를 위한 공공의 노력으로 주민센터를 직접적으로 활용하는 방법은 노인들이 보통 자식들보다 주민센터를 더 많이 의지한다는 점뿐만 아니라 복지관이나 평생학습관 등은 노인들의 자발성을 기대해야 하지만, 주민센터 등의 행정기관은 이미 많은 노인들이 자발적으로 드나들면서 의지하고 있다는 점에 기인한다. 노인들의 삶에 주민센터가 미치는 긍정적 영향을 파악하는 종사자와 전문가들은 보다 적극적으로 주민센터와 같은 행정기관의 활용 필요성을 제기한다.



“저는 아까 그 주민센터 말씀하신 거 너무 공감한 것이 제가 요즘 진짜 필요하다고 생각했거든요. 복지관 쪽으로 바로 이렇게 사업들을 주실 게 아니고 주민센터에 오히려 그런 사업들을 안내를 해줘야 그걸 모르는 어르신들이 알고 배우실 수 있는데” (박○○)

“어르신들이 보통 자식보다는 주민센터에도 의지를 많이 하는 분들이 많아요. 왜냐하면 진짜 자식들은 진짜 말씀하신 대로 잘 알려주는 자식이 있는가 반면 그냥 뭐 필요하지 않으니까 내가 알아서 해줄게 대신 해줄게 이러시는 그런 사람이 많기 때문에 그러면 결국은 주민센터 가서 자기가 들어야지 인식을 하시는 분들이 많아요. 그러다 보니까 주민센터를 많이 의지하시고 막 그러다 보니 거기 나온 것 같아요.” (선○○)

“창구를 만들어주는 거지요” (조○○)

“제가 말씀드리는 건 오히려 배울 수 있는 장소보다는 정보를 습득할 수 있는 곳으로 이런 곳에 가면 이런 것이 있다는 정보를 알려주는 창구가 주민센터가 됐으면 좋겠다. 저희 같은 복지기관들은 알고 계신 분들 아닌 이상은 그 정보를 절대 알 수가 없어요. 누가 소개해 주지 않는 한” (정○○)

즉, 많은 종사자들은 노인 디지털 교육의 주체나 장소가 노인들이 가장 빈번히 찾고 가장 친근하게 느끼는 주민센터가 되었으면 좋겠다는 의견이 주를 이룬다.

“그래서 저는 생각한 것이 일반 어른 분들이 접근성이 편한 게 주민센터 이런 데가 많잖아요. 복지관은 솔직히 내가 찾아가서 해야 되는 데지만 주민센터는 자기네가 필요로 해서 더 뭐 하나 물어보려고 가는 데인데 거기서 진짜 이런 시스템 교육이 있다 해서 일반 분들도 접근성 편하게 오시라고 한 교육이 생겼으면 하는 생각이 좀 들더라고요. 내가 알아서 가는 것보다 이거 이런 교육이 있으니 와서 좀 배우세요. 요즘 시대가 이렇게 바뀌고 있으니 이런 교육이 있었으면 하는 그런 게 있더라고요.” (선 〇 〇)

“주민센터에서 그분들이 좀 믿고 무조건 뭐 할 때도 가시고 하기 때문에 일자리로 거기서 주시고 하시니까 주민센터를 자주 방앗간처럼 왔다 갔다 하시는 분들이 많단 말이에요. 그러다 보니까 그분들은 거의 의지하고 있으니 거기서 많이 캐치를 해서 하시는 게 나올 것 같아요.” (선 〇 〇)

또한, 공공기관에서 현재 활용하는 모델을 적용하여 노인 디지털 격차 해소를 위한 정책에 활용할 필요성을 제기하기도 한다. 예를 들어, 이동도서관이나 푸드 트럭처럼 이동 디지털 헬프 트럭이 있다면 노인을 위한 접근성 제고의 효과를 높일 수 있을 것이라고 말한다. 건강공단에서 운동 강사 파견을 통해서 노인 건강 제고의 효과를 보였던 것처럼 보다 적극적이고 창의적인 노인 디지털 격차 해소를 위한 접근법이 요구된다.

“... 푸드트럭처럼 이동하는 헬프 데스크가 있으면 그런 분들이

계신 곳에 가서 오늘은 여기 오늘은 중랑구에서 했으면 다음에 노원구 가서 하고” (박○○)

“이동 도서관처럼, 버스 이동 도서관처럼” (조○○)

“찾아가는 그런 교실 사업이 좋겠네요” (정○○)

“건강 운동 관련해서는 요즘 어르신들이 일주일에 3회, 1시간씩 3회 이상 하면 병원에 가는 숫자가 준다 이제 그런 연구가 있어서 건강공단에서 어르신들한테 강사비를 주고 강사를 파견해서 이 사람들을 운동을 하게 하는 거예요. .... 네. 그러면 병원에 덜 가니까 건강공단이 적자 폭이 해소되는 거 그래서 건강공단에서 1년에 한 번씩 연초에 강사를 뽑아요. 그럼 건강공단은 이렇게 지역별로 짝 있잖아요. 지사가 짝 있고 그러면 거기에서 강사들을 뽑아가시고 그 강사가 구석구석하게 경로당 그런 데 다 가서 어르신들하고 운동 일주일에 세 번은 한 시간씩 꼭 운동을 하는 거예요. 그럼 그 사람들이 어떻게든 운동을 하게끔 되는 시스템이 되는 거거든요. 그런 식으로 하여튼 그런 부서가 됐든 뭐가 됐든 이런 강사들을 이렇게 뽑아서 한다든지 아니면 그리고 찾아가는 그런 교육해서 지금 말씀하신 키오스크, 병원 키오스크, 극장 그다음에 또 은행 몇 가지 꼭 필요한 거 몇 개를 가지고 싣고 가서 이걸 일일이 다 가르쳐주고 이렇게 중요하게 어르신들이 할 수 있는 것들 또 가르쳐주고 또 거기에서 잘못된 길로 빠질 수 있는 편향성 그런 부분들에 대해서도 좀 주의를 주고 이런 전반적인 그런 시스템이 갖춰진 매뉴얼로 이렇게 일관 되게 쪽 하는 그런 교육 파트라든지 그런 부서나 그런 걸 좀 하면 좋겠네요.” (정○○)

## 라) 민간 기업에 대한 제언: 노인 디지털 매뉴얼 구비 및 디지털 표준화

노인 관련 종사자와 전문가가 민간 기업에 제안하는 것은 두 가지로 요약될 수 있다. 첫 번째는 노인을 위한 디지털 매뉴얼 구비와 보급이다. 우선 노인을 위한 키오스크와는 별도로 기존의 디지털 기기에서 새로운 사용자를 위한 설명 매뉴얼이 부족한 형편이다. 많은 노인 종사자와 전문가들은 노인 전용 공간과 기기 설치도 중요하지만, 기존의 디지털 기기에 대한 보다 친절한 사용 설명과 같은 매뉴얼이 구비될 필요가 있다고 말한다.

“매뉴얼들을 조금 만들어주셨으면 ...그러니까 이런 키오스크도 사용 방법을 좀 잘 적어주면 좋는데 키오스크도 아무 것도 없이..” (조○○)

“노인을 위한 키오스크가 따로 있거나” (선○○)

이와 더불어, 많은 종사자와 전문가들은 키오스크와 같은 디지털 활용 기기에 대한 민간 표준화 작업의 필요성을 제기한다. 노인들의 경우, 기본적인 디지털 기기 활용 능력도 떨어지지만, 응용 능력 혹은 디지털 문해력 또한 떨어진다. 이러한 상황에서, 한 업소의 기기와 다른 업소의 기기 차이가 너무 크다면, 이 또한 노인들에게는 디지털 장벽으로 작동하게 된다. 이러한 측면에서, 키오스크와 같은 디지털 기기의 단순화와 더불어 표준적인 인터페이스 설치 등과 같은 노력이 필요하다고 주장한다.

“무인카페 그런데 들어가서 하는 것도 기계를 다 다르니까 해매는 것이 맞지요. ... 새롭게 변하고 또” (정ㅇㅇ)

“아니 그리고 이게 민간에서 해야 될지 모르겠지만 기계들이 너무 다 다양해서 좀 통일을 시켜줬으면 하는 것도 있어요. 왜냐하면 A 기계를 배우면 B 기계 다르고 왜 기계들이 그렇게 많은 기업이 있어서 그런지 모르겠지만 다 틀리더라고요 기계들이 그래서 배웠는데 내가 지금 맥도널드에서 배웠는데 버거킹 가면 또 못하시는 거예요. 기계가 다르니까. 그리고 A커피숍에서 배웠는데 B커피숍은 옆인데 커피숍 기계가 또 다른 거예요. 워낙 많은 기계가 있다 보니 그냥 좀 이렇게 기본적으로 통일화 되어 있으면 배우시기가 쉬울 텐데 기계들이 도입할 때도 어디는 여기, 여기는 여기 약간 이게 되게 힘들다고 하시더라고요” (조ㅇㅇ)

“(표준화) 기계들도 표준화 시키면” (조ㅇㅇ)

#### 마) 장기 교육과 반복적 교육 프로그램의 필요성

노인들의 디지털 도우미는 자녀의 존재가 1순위인 것으로 보인다. 가족 외에는 친구의 존재 역시 노인의 디지털 도우미에서 큰 역할을 한다. 또한, 가족이 부재하거나 보다 적극적인 노인분들은 복지관 등을 통해서 디지털 체험과 교육을 경험한다. 가족과 친구 그리고 복지관 등을 통해서 습득하는 디지털 관련 지식의 체계성은 많이 떨어지고 주먹구구일 수밖에 없다.

(노인들의 디지털 도우미는?) “복지관 (조○○)” “자녀들이 제일 크지 않을까요? (박○○)” “자녀 (이○○)” “자녀가 1순위가긴 하지요 (선○○)”

“(가족? 자녀는 잘 가르쳐주나요?) 반반이에요 (선○○)”

“안 알려주셔서 복지관에 오신 분도 많아요” (조○○)

“(가족이 없는 분들은 배울 기회도 없겠네요?) 그렇지요. 그게 지금 제일 안타까워요.”(선○○)

(그럼 노인이 제일 자주 만나고 배우는 사람은?)

“친구 (모두)” “누구한테 이거 배웠어 이렇게 얘기 많이 하시니까” (조○○)

노인을 대상으로 하는 디지털 교육이 어떻게 바뀌었으면 좋겠냐는 의견에 대해서 노인 관련 종사자와 디지털 교육전문가들은 기존의 단발성 혹은 이벤트성 교육이 보다 체계적이고 장기적인 계획 하에서 이루어져야 한다는 점을 지적한다. 휘발성이 강한 노인의 교육 경험 특성에 맞춰 노인을 대상으로 하는 교육은 보다 장기적인 플랜이 가능해야 할 것이고, 반복적인 교육이 마련되어야 할 것이라 말한다.

“일시적인 것보다는 좀 장기적이고 반복적인 교육들이 많아져야 된다고 생각합니다 ... 지금은 점차 그렇게 확대되고 있기는 한데 아직까지 조금 과도기여서 좀 더 실적 위주의 약간 많은 어르신들한테 알려주는 쪽으로 아직까지는 이루어지고 있어서 한 어르신을 대상으로 좀 장기적인 교육이 필요해요” (박○○)

“왜냐하면 어르신들은 완벽한 마스터는 없는, 마지막은 없는 것 같아요. 배움을 계속 가야 되기 때문에 저 같은 경우는 강의를 나가지만 처음과 끝을 그냥 강의 커리큘럼을 짜서 가거든요. 그런데 그게 아니라 어른들은 커리큘럼을 짜서 가도 계속 딜레이가 된단 말이에요. 그렇기 때문에 처음과 끝이 없다고 생각을 계속 들어요. 그러다 보니까 계속 그냥 그냥 계속 배워야 한다고 생각을 해요 계속” (선○○)

## 바) 노인의 디지털 격차는 노인 인권의 문제

노인의 디지털 격차라는 문제에서 노인의 생애에 걸쳐 경험적으로 쌓인 디지털 진입장벽이 1차적 장벽이라 한다면, 새로운 것을 회피하는 노인의 특성이 2차적 장벽이라 할 수 있다. 이러한 차원에서 살펴보면, 인구사회학적 특성과 개인의 사회활동성향에 따라 그나마 디지털 정보를 접할 수 있는 노인 계층은 그리 많지 않다고 보는 게 타당해 보인다.

“디지털소외층이 30%라고 했는데 생각해보니 거꾸로 같아요 혜택을 갖는 계층이 오히려 30%라고 생각합니다.” (정○○)

노인의 디지털격차가 심각한 이유는 사회적 활동영역의 많은 부분이 디지털 영역으로 무한 확대되고 있는데 오프라인 활동조차도 제한된 대다수의 노인들은 디지털영역에 진입조차 못하고 있으니 이들의 디지털인지력 및 문해력의 문제는 기본적 평등권 침해로 볼 수 밖에

없고 이들의 디지털 격차는 심각한 차별로 평등권이 훼손된 상태라고 볼 수 있다.

(디지털 격차는 노인의 인권 문제인가?) “인권 문제지요” (정○○)

“삶의 질이 확 떨어지고 그리고 불편하고 점점 그리고 무시당하고 소외되고 그래서 자존감이 떨어지고 그러면 정말 진짜 자살할 수도 있고 우울증이 올 수도 있고 점점 이게 뭔가 자존감, 노인들의 자존감을 떨어뜨리는 문제이지 않을까 싶어요. 특히 디지털 문맹이라고 하지요. 지금 디지털 문맹들은 자존감이 너무 낮단 말이에요. 남들은 다 하는데 난 못해 그런데 난 못 배워 이런 분도 되게 많아요.” (조○○)

“보통 병원에 창구로 가면 수납 창구에 사람들이 있잖아요. 거기 는 줄을 서가지고 기다려야 되고 그런데 여기는 가서 딱 하고 그냥 가버리는 거예요. 너무 차이가 큰데 이거 몇 개 아는 거 그걸 모르니까 사실은 디지털을 인권 차원에서 보면 그것도 어떻게 보면 권리지요 권리 내가 그런 걸 통해서 혜택을 얻을 수 있는 권리를 내가 다 가지고 있는데 그걸 몰라가지고 권리를 못 누르니까 인권의 문제가 맞지요. ... 그런데 그 디지털이 자기는 생각을 못하니까 그 권리를 찾아 혜택을 받지 못한다고 볼 수 있겠지요. 되게 큰 차별이라고 볼 수도 있겠지요. 디지털 차별” (정○○)

“(노인 분들도 권리라 생각할까요?) 그러실 거 같아요” (박○○)



## 사) 노인의 디지털 격차를 위한 정책 홍보 제고 및 지자체의 역할

노인의 디지털 격차를 위한 다양한 정책들이 도입되었지만, 실질적인 홍보 효과 등은 미비했던 것으로 보인다. 많은 종사자들은 본인들이 다양한 노인 디지털 교육에 참여하고 있지만, 노인 디지털 관련 법이나 정책 등에 대해서는 잘 몰랐다고 말한다. 실제로, 현재 운영되는 많은 프로그램들이 각 노인 종합복지관의 각자도생적인 시도에 따라 이루어지고 있다고 말한다. 즉, 노인 디지털 격차를 해소하기 위한 지역의 프로그램이 종합적이고 체계적이라기보다는 각 자치구별 혹은 종합복지관별 역량에 따라 달라진다는 점을 지적한다. 노인 관련 종사자들은 노인의 디지털 격차를 위한 정책은 보다 더 적극적으로 홍보가 될 필요가 있고, 관련 프로그램은 적어도 자치구별로 체계적으로 조직될 필요가 있음을 언급한다.

“저희는 정부 정책 자체를 지금 처음 경험하고 있거든요. 다른 것들은 서울 디지털 재단이라든지 아니면 50플러스 센터라든지” (박○○)

“(정책 자체를 ...) 몰라요” (모두)

(디지털 포용법 이런 거 ...) “홍보가 안 돼 있어 있어요 ... 홍보가 잘 안 돼 있는 것 같아요. 복지관 분들도 잘 모르시고” (조○○)

“저도 작년에 처음 본 거라서” (박○○)

(혹은 정보화 기본법 이런 거 들어보셨나요) “ ... (모두)”

(전문가들이신데도 그런 법령이나 새로 제정된 법령이나 아니면

정책 같은 것들에 대해서 잘 모르실 수도 있겠네요.) “아직까지 디지털 기술이 어르신들 대상으로 하는 복지 서비스에서는 조금 더 고차원적인 거랑 어르신 생계 관련된 것들은 저희 같은 사회 복지사들은 보수 교육을 듣거나 어디 가서 교육 듣거나 하면서 많이 정보를 접하는데 그런 것들은 사실 아직까지 많이 교육하는데가 없기도 하고요 그거는 아름아름 진짜 무슨 사업하듯이 사회 복지사들이 노력을 해야지만이 어르신들한테 혜택을 드릴 수 있는 수준인 것 같아요 아직까지는 ... 그런데 발 빠른 복지관들이 특히나 서울시에서는 시에서 운영 각 구마다 서울시비를 받아서 운영하는 종합복지관 노인종합복지관이 하나씩 있어요. 그런 것들이 시랑 연결이 되어 있고 또 협회가 있거든요. 노인종합복지관 협회가 있으니까 그런 정보력이 훨씬 뛰어난데 사실 서울시에 그런 노인종합복지관보다는 지역 밀착형으로 소규모 복지관들이 훨씬 많아요. 저희 성북구만 해도 종합복지관은 1개고 소규모 복지관 5개거든요. 그 5개 기관들은 거의 각자도생하듯이 진짜 사회복지사들이 일을 하지 않으면 어르신들도 혜택을 받지 않는 거의 그 수준으로 돌아가기 때문에 사실 아시겠지만 자치구에서 운영하는 사업들은 아직까지 그냥 뭐라고 해야 되지요 체계적이지 못하고 그런 것들이 많잖아요. 담당하는 주무관이 또 얼마나 관심 있냐에 따라서도 워낙에 다르고요. 저희는 올해에서야 담당하시는 자치구의 주무관 분들이 노력을 하셔가지고 서울시 예산을 따서 키오스크를 각 복지관에 하나씩 계속을 해주시고 그래서 키오스크 교육을 하고 있는 거거든요. 자치구의 노력도 굉장히 중요한 것 같아요.” (박ㅇㅇ)

## 아) 디지털 인권 강사의 양성

노인 관련 종사자들과 전문가들이 볼 때, 디지털 사회를 살아가는 노인들의 삶은 ‘풍요 속의 빈곤’으로 표현된다. 무언가 디지털로 인해 삶은 편안해지고 풍요로워진 것 같지만, 노인들은 여전히 디지털 불안에서 벗어나지 못하고 있는 형편이라 할 수 있다. 이들이 느끼기에 노인의 디지털 격차 해소를 위해서는 한 세대 정도가 필요할 것이라 말한다. 지금의 70대가 90세 이상이 되는 시기가 되면 적어도 노인 디지털 격차의 폭이 줄어들 수 있을 것이라는 예측이다.

“풍요 속에 빈곤 ... 세상은 풍요롭지만 어르신들은 디지털 빈곤이지 않을까” (박○○)

“모르면 불편하다, 배워야 한다 ... 배우려고 좀 의지가 생겼으면 좋겠는데 필요성을 못 느끼니까 ... 사회에서도 좀 의지가 생기게끔 동기부여를 시켜주셔야 되는데 동기부여시켜주지도 않고” (조○○)

“저도 약간 풍요 속의 빈곤이라는 말이 좀 많이 와 닿았는데 디지털 시대가 오면서 아무래도 그냥 제가 느끼기에는 노인들은 계속 불안함을 더 느끼게 될 것 같아요” (이○○)

이들은 국가가 ‘디지털 인권강사’를 양성하고 노인의 디지털 격차를 인권 차원에서 접근하는 것을 제안한다.

“국가는 노인을 위한 디지털인권강사를 양성하고 이를 지원 관리하는 행정시스템 및 사회적 기구를 시급히 발족하여야합니다. ... 건강운동 관련하여 건강보험공단이 만성적자를 해소하기 위해 주3회1시간씩 운동이 노인의 병원비용을 줄인다는 연구를 기반으로 연초 각 지역사별로 강사를 뽑아 그 지역의 복지관, 경로당, 노인모임 등을 매칭하여 강사를 파견하여 건강증진과 적자해소라는 두 마리 토끼를 잡은 것은 매우 효과적인 정책이었 습니다” (정○○)

성차별해소를 위해 여성가족부의 한국양성평등교육진흥원에서는 법령에 따라 젠더기반 폭력예방교육 강사를 양성하고 교육을 수행하고 있으며 스포츠 폭력을 해소하기위해 스포츠윤리센터를 발족하여 강사 양성과 현장교육을 지원하고 있다. 또한 국가인권위원회에서도 인권교육강사과정을 통해 인권교육강사 양성을 하고 있다. 산업자원부와 복지부 등 행정부처가 주축이 되서 국가인권위원회가 감수하고 사회적 기구를 발족하여 ‘디지털 문해력’이 떨어져 부분적 활용에 그치거나 오히려 정치권력에 편향된 소비재로 전락하는 노인들에게는 올바른 정보와 인권 감수성에 의한 균형 잡힌 디지털 교육서비스를 제공할 필요성이 제기된다.

많은 노인 관련 종사자들과 전문가들이 봤을 때, 현재 우리 사회는 노인의 특성을 고려한 눈높이의 디지털 인권교육이 요구된다. 노인의 디지털격차를 해소하고 평등권을 회복하는 어르신 눈높이 디지털 인권 교육을 실시하는 강사를 양성하고 각 부서를 기능을 유기적으로 조율, 협력하는 총괄시스템을 국가는 이제 갖추어야 할 시점이라고 말한다.

## 2. 노인 정책 전문가 조사 결과

### 1) 노인 정책 전문가 인터뷰 개요

□ 노인의 디지털 격차로 인해 발생할 수 있는 다양한 문제들과 해결방안에 대해 노인분야 전문가들을 대상으로 서면인터뷰를 진행하였다.

- (인터뷰 대상자) 노인복지 관련 현장 및 학계 전문가 5인을 선정하였다.
  - ▶ 현장전문가의 경우 현재 복지현장에서 노인 대상으로 다양한 서비스를 제공하고 있는 노인종합사회복지관, 독거노인종합지원센터의 기관장 2인을 대상으로 하였으며,
  - ▶ 학계에서는 디지털 격차 관련 연구를 수행하고 있는 대학교수와 국책연구기관 연구원, 그리고 노인 문제 전반에 대해 오랜 기간 연구해온 지자체 연구기관의 연구원 등 3인이 참여하였다.
- (인터뷰 내용) 주요 질문으로는 ‘디지털 격차로 인해 노인이 겪게 되는 인권침해적 상황’, ‘디지털 격차 해소를 위한 공공 및 민간영역에서의 지원 및 개선방안’, ‘노인의 디지털 교육 문제 및 개선방안’등을 제시하였다.

## 2) 인터뷰 주요 내용

〈표 21〉 노인분야 정책전문가 인터뷰 세부 내용

구분	주요내용
디지털 격차의 노인 인권 침해	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 디지털 중심의 온라인 활동은 사회참여 한계로 이어져 노인의 자기결정권 박탈</li> <li>* 식당(키오스크), 병원(온라인 예약), 은행(ATM기 대체), 영화관(예매), 무인판매(카드전용) 등 일상생활 참여 제약</li> <li>* 자원봉사나 취미활동 등 온라인 모집 및 활동으로 사회활동 참여 제약</li> <li>* 노화 특성인 시청각장애로 참여 한계: 키오스크 및 단말기에 점자/소리가 없거나(시각), 안내음성 부재(청각)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 금리나 은행수수료, 포인트 적립 등 경제적으로 불이익</li> <li>• 디지털 능력을 활용한 취업/창업 등 경제적 일자리 활동 제한</li> <li>• QR체크, 백신접종 예약 등 코로나 환경에 취약</li> <li>• 디지털 헬스기기 서비스 이용방법 무지로 건강 위협(충분한 서비스 접근에 한계)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공공서비스 신청 등 배제 위험</li> <li>* 특히 저소득, 독거, 저학력노인 등 정보접근 한계</li> <li>• 공공정보 접근 제약으로 위기대처 한계(재난지원금 등)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 택시 호출, 기차 및 버스표 구매, 지도앱 등 이용 한계</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 디지털교육을 받을 권리 침해</li> <li>• 디지털기기를 이용한 교육자료 접근 어려움으로 인한 권리 침해</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 디지털 활용을 위해 다른 사람에게 계속 의존하게 되어 자존감 하락 및 무가치한 느낌</li> <li>• 장기적으로 디지털 배제는 사회 자체에서 배제되는 결과 초래</li> </ul>
공공영역	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (고령친화 관리체계 수립) 중앙정부 차원의 관리체계 도입</li> </ul>

에서의 제도 개선 및 신설 의견	측면	<p>및 근거 법령 마련(ex: 2020 서울디지털재단에서 ‘고령친화 디지털접근성 표준’제시)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (지원제도 마련) 디지털 격차를 경험하는 노인/장애인을 위한 지원방안 법제화 및 자치단체 단위의 역할 정립 필요 (ex: 디지털기기나 비용 보장, 요금감면 제도 확대 등)</li> <li>• (금융사기 예방) 금융사기 위험이 큰 노인에 대한 예방 지원 및 취약계층대상 금융사기에 대한 가중처벌 근거 마련</li> <li>• (개인정보보호) 개인정보보호가 취약한 노인의 경우 제도를 보완하여 일반기업에서 마케팅, 홍보 목적으로 노인 개인정보 활용 시 추가적으로 보안 관련 사항 준수토록 명문화(규제/처벌) 필요</li> </ul>
	인프라 측면	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (인센티브) 고령친화적 점포, 기업 등에 인센티브 제공</li> <li>• (어르신 전용 온라인 포털 운영) 노인 디지털 피해 신고, 노인복지제도 안내 등 어르신 전용 채널 운영</li> <li>• (디지털교육 바우처 연계) 노인 디지털 교육에 대한 사회서비스 바우처 연계로 교육 활성화.</li> <li>• (베리어 프리) 노인 디지털 격차 관련하여 베리어 프리(barrier free)개념 도입. ‘장애물없는 생활환경 인증에 관한 규칙’에 디지털 격차 관련 항목 추가 및 관련 제품을 개발하는 기업에 대하여 규정 준수 유도.</li> <li>• (정보통신 접근성) 병원 및 공공기관 등 웹, 모바일서비스, 무인단말기 활용 시 디지털취약계층의 보편적 접근 용이하도록 기준 마련 및 의무 강화</li> </ul> <hr style="border-top: 1px dotted #000;"/> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (전담조직) 중앙정부 차원에서 디지털 기기 시장 활용 시 디지털 취약계층 입장에서 사용기준 설정 및 모니터링과 감독할 수 있는 전담조직 마련 및 권한부여</li> <li>• 정보취약계층 노인 장애인에 대한 접근성을 높이기 위한 공용와이파이 구역 확대를 위한 예산 및 설치 근거 마련</li> <li>• (교육 지원) 디지털 취약계층에 대한 기기 활용교육이 경로당이나 노인복지관 등에서 진행될수 있도록 강사 및 비용 지원 근거 마련</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• (디지털 도우미 운영) 구청, 역, 터미널, 병원, 은행, 복지관 등 인력 지원(핫라인, 상시배치, 독거노인/병원 등 방문)</li> <li>• (디지털 사회복지인력 육성) 디지털복지기술 발전, 디지털기술 활용한 돌봄 확대 등에 대응하여 교육을 강화하고, 디지털 기기 도입과 활용, 평가 등을 수행하는 전문인력(디지털 사회복지사 등) 양성 필요</li> <li>• (기기 보급) 노화로 인한 장애를 보완해주는 기기 보급 및 견보나 장기요양기반의 보조금 지급이나 렌탈제도 마련(시각 장애인용 스크린 리더, 청각장애인용 음성증폭기, 지차장애인용 멀티터치모니터 등)</li> </ul>
	기술적 측면	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (공공기관 알림서비스) 위기재난문자, 보이스피싱 위험, 노인 일자리 안내 등 주요정보 수신 제한 극복을 위해 수신 채널 다양화 등 필요</li> <li>• (고령친화적 기기 개발) 키오스크 등을 제작하는 단말기 제조업체, 플랫폼 및 ICT기업 개발업체에 고령친화적 개발 가이드라인 제공 및 준수 유도</li> <li>• (디지털 인터페이스) 연령통합적 디지털 인터페이스 및 플랫폼 개발을 위한 제도적 기준 마련 필요</li> <li>• (음성인식기기 확대) 노인을 위한 AI음성인식 제품(SK 누구, KT 기가지니 등) 다각화 지원</li> </ul>
민간영역에서의 개선방안	일상생활 어려움 개선 방안	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (개인별 학습 지원) 노인의 욕구에 따라 스스로 할 수 있도록 지원(어르신전용온라인포탈, 자원봉사자 활용 등)하거나 노인복지관, 정보도서관, 대학평생교육원 등에서 맞춤형교육 지속</li> <li>• (老-老 정보화교육) 디지털기기에 익숙한 노인이 그렇지 못한 노인을 교육 및 지원하고 기업/은행/대형매장 등에서 기본사용법 교육</li> <li>• (상담원 운영) 온라인을 통한 구매, 서비스 제공 외에 노인을 위한 오프라인 서비스(상담원 등) 동시 운영</li> </ul>
	사회복지 현장에서 개선 방안	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 동년배 멘토단 운영</li> <li>• 디지털고충처리 상담창구 상시운영</li> <li>• 디지털 맞춤형교육 확대 및 상시프로그램으로 운영</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 디지털 돌봄기기 보급과 직원 재교육 강화</li> <li>• 가정내 와이파이 설치 지원</li> <li>• 디지털 도우미를 노인일자리 사업과 연계 운영</li> </ul>
노인의 디지털 교육	문제점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (노화로 인한 인지능력 감소) 교육과정은 있으나 집에 돌아가면 잊어버림</li> <li>• (용어 이해 어려움) 디지털용어의 영어/외국어 혼용으로 이해 어렵고, 국문해독이 안되는 어르신도 있음</li> <li>• (연령대 차이 간과) 노인연령대가 길기 때문에 노인교육으로 집단화하여 일괄적 교육은 한계</li> <li>• (대규모 교육 효과 한계) 지속적 교육 필요한데 한꺼번에 많은 인원 교육 실시</li> <li>• (전문가 및 교육체계 부재) 노인을 위한 디지털교육 전문가 양성 및 개인수준에 따른 교육체계 세분화 필요</li> </ul>
	개선방안	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상시적인 소규모(3~5인) 교육 필요(혹은 1:1)</li> <li>• (현장교육병행 필요) 현장에서 키오스크 활용 실습</li> <li>• (연령대 구분 교육) 75세 미만과 이후 구분</li> <li>• 디지털 역량 수준에 따른 다양한 교육체계 필요</li> </ul>
	디지털 교육 도우미 활용 방안	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 요양보호사, 노인생활지원사 등 지원인력 활용</li> <li>* 디지털교육 업무를 추가로 규정한 별도 지침 필요</li> <li>* 보수교육 이수 시 인센티브 제공 등 제도 보완</li> <li>* 노인 대상 디지털 교육 관련 인증제도(자격증/수료증 등)를 마련</li> <li>• (청년봉사자 활용) 교육청, 대학과 연계하여 청소년, 대학생에게 자원봉사시간 및 학점 부여 등 제도보완으로 청-노 디지털 교육모델을 사회적 운동으로 확산 필요</li> <li>• 요양보호사, 사회복지사 등 지역사회 자원들을 체계화하여 '디지털 비상 연락망'같은 제도를 운영하여 필요시 도움제공</li> </ul>
추가 의견		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 노인 유니버설디자인 개념 적용</li> <li>• 정보접근권을 국민 기본권으로 보장: 헌법상의 기본권으로</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 타정책과의 융합서비스로 제공: 복지정책-성인교육-고용/일자리정책-문화정책 등이 연계되어야 효과 발휘</li> <li>• 취약계층 노인은 기기 보유 및 이용료 지불능력 부족. 이용능력 뿐 아니라 기기보유와 이용료 지불단계까지 폭넓은 고려 필요</li> </ul>
--	--

### 3) 인터뷰 주요 결과

#### □ 디지털 격차로 인한 노인인권 침해 현황

- (사회권/자기결정권 침해) 디지털 중심의 온라인 활동은 병원, 은행, 식당, 취미활동 등 일상생활에서의 사회참여 한계로 이어져 노인의 자기결정권이 박탈당하는 상황으로 이어지고 있다.
- (경제권/생존권 침해) 오프라인 중심의 금융활동은 디지털 기기를 활용한 온라인 금융활동으로 받게 되는 금리, 수수료 등의 혜택을 누리지 못하고, QR체크, 백신접종 예약 어려움 등으로 생존권에 위협을 받을 수 있다.
- (정보접근권/이동권 침해) 공공서비스 신청 및 공공정보가 온라인 중심으로 확대되고 있어 공공기관에서 제공하는 다양한 서비스를 이용하지 못하게 되며, 기차/고속버스/택시 등 대중교통 이용이 온라인 티켓팅 중심으로 확산되고 있어 이동권에 침해를 받을 수 있다.
- (학습권 침해 및 자존감 저하) 디지털기기 활용 역량을 갖추기 위해 디지털 교육을 받아야 하나 그렇지 못하게 되면 학습권을 침해

받게 되는 상황이 되고, 디지털 활용을 위해 타인에 대한 의존이 심화될 경우 이는 자존감 하락 등 심리정서적 문제로 확산될 수 있다.

## □ (공공영역) 기존 제도 개선 및 신설 아이디어

### 〈제도적 측면〉

- (지원방안 제도화) 디지털기기 보급, 비용지원, 요금감면, 기업 인센티브 등 다양한 기준 마련이 필요하다.
  - ※ '장애물없는 생활환경 인증에 관한 규칙(barrier free)'에 디지털 격차 항목 추가(현재는 지역, 도로, 공원, 여객시설, 건축물, 교통수단 등의 항목으로 구성)
- (고령친화 관리체계 수립) 모바일웹 등 디지털 산출물 개발 시 고령친화적 접근성 제고를 위해 중앙정부 차원의 관리체계 도입이 필요하다.
  - ※ ex: 2020년 서울시와 서울디지털재단에서 모바일웹·앱 및 영상콘텐츠 설계 시 고려해야하는 '고령친화 디지털 접근성 표준' 제시
- (금융사기 예방 및 개인정보보호) 금융사기 위험이 큰 노인에 대한 예방 지원이 필요하고, 개인정보보호를 위해 마케팅, 홍보 목적으로 노인 개인정보 활용 시 추가적으로 보안 관련 사항 준수토록 명문화(규제/처벌) 필요하다.
- (어르신 전용 채널 운영) 노인 디지털피해 신고, 디지털 정보 제

공 등 어르신 전용채널(ex 전화, 포털 등) 운영이 필요하다.

### 〈인프라 측면〉

- (전담조직 마련) 디지털 취약계층 입장에서 디지털 격차 관련 모니터링 및 관리감독을 수행할 수 있는 전담조직이 필요하고 그에 따른 권한부여가 요구된다.
- (디지털 기기 및 교육 지원) 디지털 약자에 대한 기기지원 및 활용교육 지원 확대가 필요하다.
- (디지털 상담도우미 운영) 공공기관, 역, 터미널, 병원, 은행, 복지관 등 어르신들이 많이 이용하는 장소에 전문적으로 상담하고 지원할 수 있는 인력 배치가 필요하다.
- (인력 양성) 디지털 취약계층에 대한 교육, 모니터링 및 평가 등을 수행하는 전문인력(디지털사회복지사 등) 양성이 필요하다.

### 〈기술적 측면〉

- (공공기관 알림서비스 개선) 보이스피싱 위험을 사전에 고지하고, 노인일자리사업 안내 등 주요 공공정보를 알려주는 수신 채널을 다양화(온라인/오프라인)할 필요가 있다.
- (고령친화적 기기 개발) 키오스크 제작 시 개발업체에 고령친화적 개발가이드라인을 제공하거나 사용 시 AI음성인식이 가능한 제품 개발을 지원하는 등 관련 기기 개발 지원이 필요하다.

- (취약계층 접근성 강화) 웹, 모바일서비스, 무인단말기 활용 시 디지털 취약계층 접근성 용이하도록 기준을 마련하고 연령통합적 디지털 인터페이스 및 플랫폼 개발을 위한 기준을 마련하는 등 공공 차원에서 기준을 제시하는 것이 필요하다.

#### □ (민간영역) 일상생활 어려움 개선 방안

- (개인별 학습 지원) 노인의 욕구에 따라 스스로 할 수 있도록 지원(자원봉사자 활용 등)하거나 노인복지관, 정보도서관, 대학평생교육원 등에서 맞춤형교육을 지속해야 한다.
- (老-老 정보화교육) 디지털기에 익숙한 노인이 그렇지 못한 노인을 교육 및 지원하고 기업, 은행, 대형매장 등에서 기본사용법을 익히도록 실습환경을 제공해야 한다.

#### □ 노인의 디지털 교육 문제점과 개선방안

- (기억력 감퇴) 노인들은 인지기능 저하 및 기억력 감퇴 등 노화현상으로 인해 금방 잊어버리는 단점이 있음. 지속적인 반복 교육과 현장실습 교육을 통해 활용 능력 제고가 필요하다.
- (용어 순화) 디지털 기기에는 외국어가 많이 사용되어 어려움을 느낄 수 있기 때문에 한국어로 순화하거나 쉬운 용어를 활용도록 할 필요가 있다.
- (개인 능력 차이 고려) 개인역량 및 연령에 따라 디지털 기기 활

용 습득 능력에 차이가 발생할 수 있으므로 관련 교육 시 개인별 수준 및 연령대(전기노인/후기노인 등)를 고려하여 교육프로그램을 차등화할 필요가 있다.

- (소규모 교육 지향) 대규모 교육은 개인역량 차이에 따른 교육 제공이 어렵기 때문에 효과에 한계가 있으므로 소규모 및 1:1 교육을 통해 맞춤형으로 제공될 필요가 있다.
- (교육전문가 양성) 디지털교육 전문가는 많지만 노인에 맞는 교육 전문가는 찾아보기 어려움. 노인 눈높이에 맞게 쉽고 단순하게 알려주는 디지털 교육 전문가 양성이 필요하다.
- (교육체계 수립) 노인을 위한 디지털 교육체계가 부재한 상황이므로 디지털 유형 및 역량수준에 따른 교육체계를 수립하고 다양한 전달체계를 확보하여 노인들이 손쉽게 교육에 접근할 수 있도록 해야한다.

#### □ 노인 디지털 교육도우미 활용방안

- (지원인력 활용) 요양보호사, 노인생활지원사 등 기존 지원인력 활용은 좋은 대안이 될 수 있다.
  - ※ 디지털교육 관련 업무를 추가로 규정한 별도 지침 및 예산 확보 필요
  - ※ 노인 대상 디지털교육 이수 시 인센티브 제공 등이 필요하며 디지털 교육 관련 인증제도(자격증/수료증 등) 마련 필요
- (청년봉사자 활용) 교육청, 대학과 연계하여 청소년, 대학생이 노

인들에게 디지털 교육을 실시하고 자원봉사시간 및 학점 부여 등의 방법으로 활성화한다면, 이는 새로운 청-노 디지털 교육모델로서 사회통합의 좋은 예시가 될 것이며 사회적으로도 좋은 영향력을 미칠 것으로 보인다.

- (비상 연락망) 요양보호사, 사회복지사 등 지역사회 자원들을 체계화하여 ‘디지털 비상 연락망’같은 제도를 운영하여 필요시 도움 제공할 필요성이 있다.

## □ 기타 의견

- 디지털에서도 유니버설 디자인의 개념이 필요하다. (모든 사람들이 보편적으로 접근 가능한 개념)
- 정보접근권을 국민 기본권으로 보장하여 디지털 역량 부족으로 인해 필요한 정보를 얻지 못하는 일이 없도록 적극적으로 접근해야 한다.
- 다양한 정책들이 융합되어 관련 서비스가 제공되어야 함: 복지-교육-고용-문화 등 연계해야 효과가 발생한다.
- 저소득 등 취약계층 노인은 디지털기기 보유 및 이용료 지불능력이 부족함을 항상 고려해야한다.





# 제7장

## 노인 디지털 인권보장을 위한 정책제언

1. 실태조사 결과 요약
2. 정책 제언: 노인 디지털 교육  
및 지원 활성화 방안 마련
3. 제도 개선



## 제7장 노인 디지털 인권보장을 위한 정책제언

디지털기술 발전은 많은 사람들에게 편리함을 가져다주지만, 노인에게 디지털 격차는 사회참여 제약과 더불어 사회적 배제를 야기함으로써 궁극적으로 사회적 갈등과 분열을 초래할 수 있다. 이러한 문제를 해결하기 위해 아래와 같이 정책적 제언을 하고자 한다.

### 1. 실태조사 결과 요약

#### □ 조사 대상자별 디지털 격차에 대한 인식

- 노인, 종사자/교육전문가, 정책전문가의 3개 집단은 디지털과 관련한 노인의 특징, 디지털 가속화에 따른 노인의 심리, 그리고 인권 측면에서 다음과 같은 인식을 지니고 있었다.

#### □ 노인들은 대부분 스마트폰을 소유하고 있으나 개인 간 활용 역량 차이가 크고, 배워도 금방 잊어버리며 주변인의 도움에 의지하는 경우가 많았다.

- 디지털 전환에 적응하기 어려워지면서 노인들은 뒤처진다는 두려움, 사회참여 저하에 따른 소외감 등에 따라 전반적인 자존감 저하가 우려되고 있었다.

- 특히 종사자/교육전문가 및 정책전문가들은 디지털 격차는 차별이며 평등권, 자기결정권, 경제권, 정보접근권, 학습권 등 다양한 분야에서 발생하고 있는 인권 침해라고 인식하고 있었다.

〈표 22〉 노인, 분야 종사자와 정책전문가 의견 비교

구분	노인	종사자/교육전문가	정책전문가
특징	대부분 스마트폰 소유	디지털기기 활용능력 부족은 경험할 기회의 부족 탓	
	자녀 등 주변인 도움받거나 직접해달라고 요청		
	기기 사용법 숙지 어려움		
	배워도 금방 잊어버림		
	개인 간 역량차이 크며 활용범위 격차도 큼	저소득일수록 노인 디지털 활용 소외	
심리	금융사기, 개인정보 유출 등에 대한 불안감	디지털기기 활용 원하나 두려워함	사회참여 저하 및 사회적 배제 초래
	배워두면 편리하다고 생각함		
	사회변화에 적응하지 못하고 뒤처진다는 두려움		
	온라인으로 가능한 활동 많아지면서 소외감 느낌	디지털 활용 능력 향상은 노인 자존감 제고에 기여	타인 의존도 심화되어 자존감 저하
	적시에 도움 못 받고 반복해서 물어볼 때 무시당함을 느끼고 동기 저하		
인권		디지털 격차는 차별이며 인권(평등권) 침해	노인 자기결정권, 경제권, 생존권, 정보접근권, 이동권, 학습권 등 침해

## □ 조사 대상자별 디지털 격차 해소에 대한 의견

- 노인, 종사자/교육전문가, 정책전문가의 3개 집단은 디지털 격차 해소와 관련하여 다음과 같이 교육활성화 및 제도개선 방안을 제시하였다.

## □ 교육활성화 방안

- (교육방법) 노인들은 기억력이 감퇴되는 특성상 반복교육, 실습교육 및 개인별 능력 차이에 따른 차별화된 교육을 요구하고 있으며, 전문가들은 체계적이고 장기적인 교육계획 수립과 더불어 이를 수행할 전담조직 설치가 필요하다고 인식하고 있다.
- (교육인력) 당사자인 노인은 또래 노인의 설명이 더 친숙하다고 느끼고 있으며, 전문가들은 전문인력 양성과 더불어 요양보호사 등 기존의 노인 돌봄인력과 봉사자를 활용하는 방안, 그리고 노인이 노인을 돕는 老-老교육 활성화 등 인력 관련 다양한 방안이 필요하다고 인식하고 있다.
- (접근성) 노인들은 친숙한 장소에서 도움받기를 원하고 있으며, 기기 구입, 와이파이 설치 등 비용 지원과 더불어 관련 교육을 어디서 받을 수 있는지 알려달라고 요청하고 있다. 이에 전문가들도 노인들의 의견에 상당 부분 동의하며 디지털 교육을 위해 지역사회와 다양한 인프라를 활용할 것을 제안하고 있다.

□ 제도개선방안

- (용어) 디지털 기기의 글씨가 작고 용어가 어려워 이해에 한계를 느끼고, 노인 눈높이에 맞는 용어로 순화가 필요하다고 인식하고 있다.
- (고령친화 기준) 키오스크, 어플리케이션 등의 구성이 복잡하고 기기마다 작동방식이 달라 어려움이 가중되고 있다. 관련 기기 개발 시 인터페이스 기준을 통일하고 직관적으로 이해되도록 기기를 디자인하도록 지원하는 등 관련 제도 개선이 필요하다고 인식하고 있다.

〈표 23〉 노인 분야 종사자와 정책전문가의 정책 제언

구분	노인	종사자/교육전문가	정책전문가
교육 활성화	방법	디지털 교육에 대한 체계적/장기적 계획	교육체계 수립: 타정책과 융합서비스로 제공 개인별(소규모) 학습지원 ; 반복 교육 ; 개인별 능력 차이 고려 전담조직 설치 실습환경 구축
	인력	또래 노인의 설명이 더 효과적	디지털 인권강사 양성 老-老 정보화 교육 확대 교육, 모니터링, 평가 등 수행하는 전문인력 양성

				기존인력 활용(요양보호사, 생활지원사 등) 및 청년봉사자 활용
접근성		동사무소 등 친숙한 장소를 헬프데스크로 활용	접근성 좋은 주민센터 활용(교육/헬프데스크)	공공기관 등 접근성 좋은 장소에 인력 배치
		디지털 비용 지원(와이파이, 기기 등)	이동식 디지털 헬프데스크 운영	취약노인 지원(기기보급, 비용지원, 감면 등)
		디지털 교육 홍보 강화		지역사회 인프라 활용한 맞춤형교육
제도 개선	용어	글씨가 작음	노인 눈높이에 맞는 용어 사용	외국어 사용 지양 및 쉬운 용어 활용 필요
	고령친화 기준	키오스크, 앱 구성이 복잡함	키오스크 등 디지털 기기에 표준화된 인터페이스 및 매뉴얼 구비	고령친화 관리체계 및 기준마련 필요(디지털 접근성 표준 등)
			직관적 이해 가능한 디지털 기기 디자인	음성인식 등 고령친화적 기기 개발 지원
	기타			배리어프리(barrier free)에 디지털 격차 항목 추가

## 2. 정책 제언: 노인 디지털 교육 및 지원 활성화 방안 마련

조사 대상 집단인 노인, 종사자 및 교육전문가, 정책전문가들은 공통적으로 디지털 교육이 활성화될 필요가 있음을 주장하고 있다. 디

지털 교육을 효과적으로 수행할 인력의 양성과 더불어 교육방법 개선과 교육 접근성 제고가 중요함을 지적하고 있다. 노인의 경우 기억력 감퇴 및 인지기능 저하 등으로 인해 대규모 집합교육으로는 교육효과 한계가 있으며, 이를 해결하기 위해 노인의 디지털 역량 수준에 따른 개인별 혹은 소그룹 중심의 맞춤형 교육이 지속적으로 제공될 필요가 있다. 이를 위해 디지털교육 인력 양성방안 및 디지털 교육체계 수립 등을 검토해볼 수 있으며 세부적으로는 다음과 같이 제안한다.

## 1) 노인 디지털교육 인력 양성

□ 디지털교육을 통한 노인의 디지털 역량을 제고시키기 위해서는, 노인을 위한 디지털교육 체계 마련과 더불어 관련 인력 양성이 동시에 진행되어야 하며, 디지털교육 인력 양성은 기존인력을 활용하는 방법과 새롭게 양성하는 방법으로 구분할 수 있다.

(1) 요양보호사, 생활지원사 등 취약계층 노인과 밀접한 기존의 지원인력을 통해 디지털교육을 제공하는 방법을 제안.

- 조사대상 노인 집단에서는 디지털교육이 일상생활 활용에 도움이 되기 위해서는 반복교육, 실습교육, 찾아가는 교육이 필요하다고 하였고, 전문가 집단에서도 반복교육, 개인별 능력 차이에 따른 교육, 노인에게 친숙한 기존 인력을 활용하는 방안을 제안하였다.



- ▶ **요양보호사**는 장기요양보험제도의 장기요양요원 중 하나로 고령이나 노인성 질환 등을 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 성인에게 신체활동 및 일상생활을 지원하는 역할을 하며,
- ▶ **생활지원사**는 노인맞춤돌봄사업의 수행 인력으로서, 일상생활 영위가 어려운 취약 노인에게 적절한 돌봄서비스를 제공하여 안전과 기초적인 생활을 돌봐주는 일을 담당함
- ▶ 노인을 케어한다는 측면에서는 유사하나, 요양보호사는 장기요양보험제도의 적용을 받는 노인(ex 거동불편 노인)을 대상으로 하고, 생활지원사는 장기요양보험제도의 적용을 받지 않지만 도움이 필요한 노인(ex 독거노인)을 대상으로 한다는 점에서 차이가 있음(정부사업)

- 요양보호사와 생활지원사는 대상 노인을 정기적으로 방문하여 케어하는 역할을 하므로 노인의 디지털 역량 수준에 따라 1:1 맞춤형 교육이 가능하여 기억력 감퇴 및 인지능력이 저하되고 있는 노인에게 지속적인 반복 교육으로 학습효과를 높일 수 있는 장점이 있으며,

- 또한 외출 동행 서비스를 통해 키오스크가 있는 매장을 방문하는 등 현장에서의 실습교육도 일부 진행 가능함

※ 재가요양보호사와 생활지원사는 최소 주 1회 이상 대상자를 방문

- 요양보호사의 활동은 아래표와 같이 신체활동 지원, 인지활동지원, 일상생활지원, 정서지원 등으로 구분(22년 요양보호사 직무교육

교재, 국민건강보험공단)되며, 생활지원사는 안전지원, 사회참여, 생활교육, 일상생활지원, 연계서비스 등을 제공한다고 명시되어 있음('22년 노인보건복지사업, 보건복지부)

〈표 24〉 요양보호사의 활동

구분	세부 내용
신체활동지원	식사 및 약 챙겨드리기, 개인위생활동(세수, 양치, 머리 감기, 목욕 등) 몸단장(머리 손질, 손·발톱 정리, 옷 갈아입기 등) 체위변경, 이동 도움, 배설 도움(화장실·이동변기 이용, 기저귀 교체 등) 신체기능 증진활동 등
인지활동지원	회상훈련, 기억력 향상활동, 남아있는 기능의 유지·향상을 위한 사회활동 훈련(수급자와 함께 옷 개기, 요리하기 등)
일상생활지원 등	외출 동행(장보기, 산책, 물품 구매, 병원 이용 등) 수급자의 방안 청소 및 환경 관리, 빨래, 식사준비, 설거지 등 단, 가족을 위한 행위 제외
정서지원	말벗, 의소사통 도움 등

자료 : '22년 요양보호사 직무교육 교재(국민건강보험공단)

〈표 25〉 생활지원사의 활동

구분	대분류	중분류	소분류
직접 서비스 (방문·통원 등)	안전 지원	방문 안전지원	안전·안부확인, 말벗(정서지원) 정보제공(사회·재난안전, 보건·복지 정보제공) 생활안전점검(안전관리점검, 위생관리점검)
		전화 안전지원	
		ICT 안전지원	ICT 관리·교육, ICT 안전·안부 확인
	사회 참여	사회관계 향상 프로그램	여가활동, 평생교육활동, 문화활동
		자조모임	자조모임
	생활 교육	신체건강분야	영양교육, 보건교육, 건강교육
		정신건강분야	우울예방 프로그램, 인지활동 프로그램
	일상생활 지원	이동·활동지원	외출동행
		가사지원	식사관리, 청소관리
	연계서비스 (민간후원자원)	생활지원연계, 주거개선연계, 건강지원연계, 기타서비스	
특화서비스	개별 맞춤형 사례관리, 집단활동, 우울증 진단 및 투약 지원		

자료 : '22년 노인보건복지사업(보건복지부)

- 현재 요양보호사와 생활지원사의 직무 및 활동 내용을 살펴보면 대상자에 대한 디지털 격차 해소를 위한 교육 관련 내용은 포함되어 있지 않아 관련 내용을 추가하는 방안이 검토되어야 한다.

※ 생활지원사의 활동 중 'ICT 안전지원'의 경우 독거노인의 안전 및 모니터링을 위해 가정에 설치되어 있는 ICT 장비의 점검 및 활용법에 대한 교육이므로 디지털 교육과는 상이함

- 다만 요양보호사와 생활지원사 당사자의 디지털 역량 수준이 낮을 경우 추가 학습이 필요하고, 별도 업무(디지털 교육) 수행에 따른 수당 제공 등에 대한 요구가 발생할 수 있다. 이에 관련 지침\* 개정 및 예산 확보 등의 검토가 이루어져야 한다.

※ 요양보호사: 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」(보건복지부고시 제2022-219호)

※ 생활지원사: 노인보건복지사업 안내(보건복지부 지침)

- 가정방문을 주로 하는 재가 요양보호사의 경우 434천명이 714천의 대상자를 케어하고 있고(통계청, 2021년), 생활지원사의 경우 현재 약 30천명이 483천명의 노인에게 서비스를 제공(중앙노인돌봄지원기관, 2022년)하고 있는 것으로 나타나, 정책이 실현될 경우 디지털 격차 완화의 효과가 상당 부분 있을 것으로 사료된다.

## (2) 디지털 교육 인력을 새롭게 양성하는 방법으로 또래 노인, 자원봉사자 등을 활용하는 방법을 제안

### 가. 또래 노인 활용

- 조사 대상 노인 집단에서는 디지털 교육 시 또래 노인의 설명이 더 이해하기 쉽다고 진술한 바 있다.
- 이러한 교육형태는 같은 노인의 눈높이에서 진행될 수 있다는 장

점이 있어 디지털 역량 제고 뿐 아니라 또래 간의 소통으로 인한 사회적 관계 향상으로 노인의 외로움, 우울, 자살생각 등을 완화하는 효과도 기대할 수 있다.

- 노인이 노인에 대한 디지털 교육을 제공하는 사업으로는 과학기술 정보통신부의 ICT사회참여활동사업(老老교육), 서울시의 어디나지원단(어르신 디지털 나들이)사업, 유사사업으로 보건복지부의 老老케어사업을 들 수 있다.

▶ **老老교육**의 경우 ‘디지털 배움터’라는 온라인 사이트에서 신청 접수 및 기관 검색이 이루어지고 있어 디지털 기초지식 및 활용 능력이 없는 노인의 경우 신청 자체에서 어려움을 겪을 수 있음

\* 老老교육 강사의 경우 시간당 13천원으로 월 최대 14시간 활동

▶ **어디나지원단**의 경우 2021년 100명의 노인강사가 8,323명의 노인에게 디지털 교육을 실시한 것으로 나타나고 있으나 강사수에 비해 대상 노인이 너무 많아 교육의 실효성에 한계가 있을 것으로 사료됨

\* 시간당 22천원으로 월 최대 30시간 활동

▶ **老老케어**의 경우 건강한 노인이 취약계층 노인을 케어하는 사업으로서, 노인일자리사업 중 공익형사업의 일환으로 시행되고 있음. 2021년 노인 1인당 1.7명의 노인에게 케어를 제공, 114천명의 노인이 수혜를 받은 것으로 나타남

\* 매월 최대 30시간 활동에 27만원의 수당이 제공

- 이처럼 다양한 기관에서 유사사업이 진행되고 있는데 반해 명칭, 수당, 활동시간 등 근무조건이 상이하여 이를 통합 혹은 연계하여 체계적으로 관리하는 것이 필요하다.
  - 이에 老老케어와 老老교육을 통합, ‘(가칭)老老디지털케어’로 확대하고 이를 노인일자리사업과 연계한다면 취약계층 노인에 대한 케어와 디지털 역량 향상뿐 아니라 서비스 제공 노인에 대한 소득보장의 3가지 효과를 기대할 수 있다.
- ※ 추후 사회서비스 바우처사업으로 확대하여 더 많은 노인의 참여 확대 유도 가능

#### 나. 대학생 자원봉사자 활용

- 전문가 집단에서는 디지털 교육 활성화를 위해 전문인력 양성과 더불어 자원봉사자 활용의 필요성도 언급한 바 있다.
- 앞서 설명했던 요양보호사, 생활지원사, 老老교육 등은 기본적으로 거동이 불편하거나 저소득 노인 대상으로 활동이 이루어지는 한계가 있다.
- 노인인구 9백만명, 독거노인 2백만명 시대에 저소득층이 아닌 노인의 디지털 욕구도 충족되어야 하며 이를 위해 대학생 자원봉사자를 활용하는 방안이 필요하다.
- 전국 250여개 대학에서는 대학생의 사회봉사활동을 지원하는 기

구(ex 사회봉사센터)가 설치되어 지역사회에 대한 사회공헌활동을 수행하고 있으며 졸업 요건으로 사회봉사 의무시간을 배정해놓고 있다.

- ※ 봉사 의무시간은 학교마다 상이하나 졸업전까지 대체로 수습시간 요구
- 교육부, 한국장학재단 등 관련 기관에서도 대학생의 자원봉사 확대를 위한 다양한 사업을 진행하고 있다.

- ※ 글로컬시티즌십, 재능봉사캠프 등 지역사회 취약계층 대상으로 찾아가는 봉사활동 수행

- 이에 많은 학생들이 봉사 의무시간을 채우기 위해 대학 사회봉사 센터에 문의하여 봉사처를 찾고 있는 상황이다.
- 대학생은 기본적으로 디지털 활용능력을 대부분 가지고 있기 때문에 별도 사전교육없이 지역사회 내 디지털 취약계층에게 찾아가는 맞춤형 교육을 반복적으로 제공할 수 있다.
- 이에 지역사회 노인들에게 디지털 교육을 제공함으로써 노인의 디지털 역량 제고의 효과는 물론, 대학입장에서도 지역사회에 대한 기여도를 높일 수 있으며, 사회적으로도 노인과 청년 간의 소통을 통해 사회통합에 기여할 수 있다는 장점이 있다.

- ※ 사회봉사센터를 운영하는 대부분의 대학이 대학사회봉사협의회에 가입되어 있으므로 창구를 단일화하여 사업 홍보 가능

## 2) 노인의 디지털 역량 수준에 따른 분야별 교육체계 마련

- 디지털 교육이 체계적으로 진행되기 위해서는 종합적인 전략하에서 체계적으로 진행되어야 한다. 조사 대상인 종사자/현장전문가 및 정책전문가 집단은 디지털 교육에 대한 체계적이고 장기적인 교육계획 마련이 필요하다고 주장하였고, 찾아가는 교육, 실습교육, 개인역량별 교육 등 교육방법 개선 뿐 아니라 교육계획 수립, 평가, 모니터링, 인력 양성, 제도 개선 등 종합적 수행을 위해 전담수행체계가 필요하며, 교육접근성 제고를 위해 노인에게 친숙한 행정기관까지 활용할 필요가 있다는 입장을 제시하고 있다.

### (1) 노인 역량 수준에 따른 체계적인 교육전략 수립

#### 가. 교육체계 마련

- 디지털 분야의 경우 노인들이 스마트폰을 통해 많이 접하는 모바일웹, 어플리케이션, 영상콘텐츠 이용에서부터 프로그램 개발까지 매우 다양할 수 있다.
- 기초부터 심화까지 각 영역별 교육체계를 수립하여 관련 교육과정 및 교재 개발이 유기적으로 이루어지도록 할 필요가 있다.
- 교육체계는 오프라인교육, 온라인교육, 찾아가는 교육 등 수요자의



요청에 따라 다양하게 제공되어야 하며, 교육계획-실행-모니터링 및 평가 등의 각 단계가 유기적으로 이루어져야 함에 따라 교육전반을 담당할 전문인력 양성이 필요하다.

## 나. 종합계획 수립

- 노인의 디지털 격차 완화를 위해서는 국가 차원의 중장기적 전략이 필요하다.
- 기존의 정보화 관련 계획\*은 디지털·정보화 선도를 통한 경제 및 산업 개발 측면에 초점을 맞추고 있음. 하지만 디지털 격차가 가속화될수록 발생할 수 있는 다양한 사회문제에 초점을 맞추고 이를 해결할 수 있는 방안으로 대책을 마련해야 한다.

※ 2021년 관련법 전부개정(「국가정보화 기본법」, 「지능정보화 기본법」)에 따라 국가정보화 기본계획이 지능정보사회 종합계획으로 변경됨

- 계획 수립 시 디지털 격차가 삶의 다양한 측면에 어떠한 영향을 미치는지 검토하고 이에 대한 실질적인 해결방안 도출을 위해 과학기술-정보통신-보건-복지-고용-여가-문화-교육-산업 등 다양한 분야의 검토 및 협업이 이루어져야 한다.

▶ 디지털 격차는 삶의 특정 영역에서만 발생하는 것이 아니라 정치, 경제, 사회, 문화, 환경, 교육 등 대부분 영역에서 발생하고 있으며 이러한 영역에 접근하는 수단이 디지털화 되고 있음에 따라 다학제적인 접근이 필요함

- 우선, 디지털 격차로 인해 발생하고 있는 다양한 노인 인권 침해 실태를 파악하고, 노인들이 당하기 쉬운 금융사기나 개인정보 도용 등의 다양한 사례를 수집하는 등 현황과 원인에 대한 파악이 이루어져야 한다.
- 이후 이러한 문제들로 인해 파급되는 또 다른 문제들(소외, 우울, 사회참여 감소, 세대 간 갈등 등)에 대한 검토 및 분석이 이루어져야 한다.
- 이러한 문제 파악 이후 교육, 제도 개선, 자원 연계 등 문제 해결을 위한 다양한 실행체계들이 가동되어야 한다.
- 이에 종합계획 수립 시 주관부처인 과학기술정보통신부 외에 상기 부처들이 합동으로 계획 수립에 참여하여 실질적인 계획이 되도록 할 필요가 있다.

#### 다. 전담조직 설치

- 전담조직 설치는 정책전문가 집단에서 주장한 내용으로서, 전담조직 설치의 디지털 격차 해소에 대한 정부의 실행 의지를 보여주는 데서 중요한 의미가 있으며 실질적인 문제 해결을 위해서도 반드시 필요하다. 전담조직을 통해 디지털 격차가 어느정도 해소되고 있는지 모니터링하고 평가해야 실질적인 변화가 일어난다.
- 현재 과학기술정보통신부 산하의 지능정보사회진흥원에서 디지털 격차실태조사 실시, 디지털 배움터 운영 등 일부 역할을 담당하고

있지만, 설립 목적 자체가 지능정보사회 관련 정책 개발과 전문기술 지원 등 정보화 사업 지원을 위한 것으로 디지털 격차 해소를 위한 구체적인 대안 제시 및 사업 추진에는 한계가 있는 것으로 보인다.

- 전담조직은 노인 등 취약계층의 디지털 격차 실태조사 및 종합계획 수립, 디지털교육 체계 수립 및 모니터링, 인력양성, 교육효과성 분석 등의 디지털 관련 종합적인 업무를 수행해야한다.
- 디지털 격차에 따른 다양한 문제점 및 해소방안을 인권적 측면 뿐 아니라 산업적, 문화적, 사회적 측면에서 검토하기 위해 과학기술 정보통신부를 비롯한 여러 부처와의 협업체계가 필요하며 이를 효율적으로 조율하기 위해 신설 조직은 총리실에 두는 것이 바람직할 것으로 보여진다.

## (2) 다양한 교육기회 제공 확대를 통한 교육접근성 제고

### 가. 헬프데스크 운영

- 도움이 필요할 때 상시적으로 도움을 받을 수 있는 헬프데스크가 필요하다는 의견은 노인 및 전문가 집단 모두에서 제기된 내용이다. 헬프데스크는 스마트폰 사용 등에 불편을 느끼는 노인이 직접 찾아가 필요한 부분에 한해 도움을 받기 때문에 스스로 학습하는 효과가 있다.
- 노인 가정을 방문하여 찾아가는 교육을 실시하는 것은 필요한 부

분이지만 교육 사각지대가 발생할 수밖에 없고, 스마트기기 사용 중 불편함을 느껴 이를 해결하고자 하는 일반 노인에게도 도움받을 수 있는 기회가 제공되어야하기 때문에 헬프데스크는 반드시 필요하다.

- 이에 노인들에게 친숙하고 또 가장 많이 찾아가는 읍면동 주민센터를 헬프데스크로 활용하자는 의견이 다수 제기되었다.
- 주민센터는 전국 3,500개가 설치되어 있는 ‘걸어서 갈 수 있는 국가’로 접근성이 좋을 뿐 아니라 디지털 격차해소의 공공성 확보 측면에서도 장점이 있다.
- 다만 주민센터에 디지털 교육 인력으로 공무원을 배치하는 것은 현실성이 없으며, 자원봉사자나 행정도우미를 활용하거나 노인일자리사업과 연계하여 디지털 역량이 있는 노인을 배치하는 것이 실효성이 있다고 보여진다.

## 나. 교육전달체계 확대

- 현재 디지털 교육은 디지털 배움터\* 중심으로 운영되고 있으며, 관공서, 공공기관 등 전국 1천여개의 시설이 디지털 교육장소로 등록되어 있다.

※ 과학기술정보통신부 산하 공공기관인 지능정보사회진흥원에서 운영

- 다만 디지털 교육에 대한 홍보, 신청 등이 온라인 중심으로 진행되고 있고 교육프로그램이 상시적으로 개설되어 있지 않아 활용에

한계가 있다.

- 여기에 복지시설, 학교, 대학평생교육원 등 지역사회 내 기존의 인프라도 디지털 배움터의 범위에 포함, 교육전달체계를 다양화하여 수요자들에게 교육기회가 충분히 제공될 필요가 있다.

### 3. 제도 개선

조사 대상 노인, 종사자/현장전문가, 정책전문가 집단에서는 디지털 관련 용어의 개선, 디지털 기기 설계 시 고령친화적 기준 마련 등 디지털 관련 제도 개선이 필요하다고 주장하였다. 기존의 정책과 제도는 일반적인 사회구성원을 대상으로 설계되어 왔으나 노인인구 증가 등 인구구조의 변화에 따라 노인의 눈높이에 맞게 쉽고 용이하게 개선되도록 할 필요가 있다. 이에 다음과 같은 제도적 개선을 제안한다.

#### 가. 고령친화적 가이드라인 제시

- 키오스크 등 각종 디지털 단말기가 개발되어 식당, 병원, 공공기관, 은행 등 다양한 곳에서 활용되고 있는데 반해, 사용방법이 각양각색임에 따라 디지털 취약계층의 보편적 접근 및 활용이 어려움이 있다.
- 디지털 기기 및 콘텐츠 설계·개발 시 중앙정부 차원의 표준화된 지침 마련을 통해 고령 친화적인 가이드라인을 제공할 필요가 있다.

※ 서울시의 경우 '고령층 친화 디지털 접근성 표준'을 마련하여 모바일웹, 앱, 영상콘텐츠 설계 시 관련사항을 준수하게 하여 고령층의 디지털 접근성을 강화하고 있음

서울시 고령층 친화 디지털 접근성 표준 10대 지침	
모바일웹 및 앱	영상콘텐츠
1. 글자는 크고 선명해야 합니다	1. 영상 내 자막은 크고 선명해야 합니다
2. 필수적인 요소로 구성되어야 합니다	2. 충분한 조음 속도를 유지해야 합니다
3. 정보구조는 단순하고 친숙해야 합니다	3. 방해되지 않는 배경음을 사용해야 합니다
4. 용어는 이해하기 쉬워야 합니다	4. 설명대상은 크게 확대해야 합니다
5. 시스템 상태는 가시적이어야 합니다	5. 색에 무관하게 콘텐츠를 인식해야 합니다
6. 조작기능은 행동을 유발해야 합니다	6. 텍스트 콘텐츠의 명도는 뚜렷해야 합니다
7. 조작기능은 신속하고 정확하게 조절할 수 있어야 합니다	7. 안내 또는 지시사항은 명확해야 합니다
8. 조작결과를 제공해야 합니다	8. 용어는 이해하기 쉬워야 합니다
9. 사용자 오류를 예방하고 복구할 수 있어야 합니다	9. 원하는 구간으로 이동할 수 있어야 합니다
10. 심리적 부담을 줄여야 합니다	10. 중요한 내용은 재확인할 수 있도록 해야 합니다

## 나. 디지털 취약계층에 대한 보호 및 지원 제도 마련

- 금융사기 위험이 큰 노인에 대한 예방 지원제도를 마련하고, 일반 기업에서 마케팅, 홍보 목적으로 노인의 개인정보 활용 시 보안 관련 사항을 더욱 엄격하게 준수하도록 추가적인 규제 및 처벌에 관한 내용 명문화가 필요하다.

※ 2021년 노인 대상 보이스피싱 피해금액은 약 614억원이며, 전체 피해 건수의 40.7% 차지(정혜진, 2022)

※ 금융피해 관련법으로는 「금융소비자보호법」, 「통신사기피해환급법」 등이

있으나 연령과 상관없이 적용되는 법이고 「노인복지법」은 고령자를 위한 법이기는 하나 경제적 착취를 언급하는데 그치고 있음

- 저소득노인 등 디지털 취약계층 대상으로 디지털기기 보급과 더불어 요금감면제도 확대 등을 통해 경제적 이유로 사회참여가 위축되는 여건을 개선해야할 필요가 있다.

※ 서울시, 전주시 등 노인 대상 스마트폰 보급 사업 추진(2021년): 기기 보급, 요금 감면 등

- 고령친화적인 기업과 점포에 대한 인센티브 제공을 통해 기업들이 기획 단계에서부터 사용 취약계층의 입장을 고려할 수 있도록 유도할 필요가 있다.

※ 보건복지부에서 노인일자리 및 사회활동지원사업의 일환으로 고령자친화기업 제도를 운영하고 있으나 고령자 다수 채용 시 기업에 재정지원을 하는 것이 주된 내용이어서 디지털 격차 해소와는 차이가 있음

#### 다. 「장애물없는 생활환경 인증에 관한 규칙」개정

- 노인을 비롯한 취약계층의 편의증진 보장을 위해 「장애물없는 생활환경 인증에 관한 규칙」 \* 개정을 검토할 필요가 있다.

※ 장애물없는 생활환경 인증에 관한 규칙(barrier free) : 장애인, 노인, 임산부, 교통약자 등의 편의증진을 위해 지역, 도로, 공원, 여객시설, 건축물, 교통수단, 인증명판 및 안내판 등 주요 생활영역에 대해 인증을 받도록 한 규칙임

- 최근 디지털이 생활의 중요한 영역으로 확장되고 있고, 디지털 격

차로 인해 취약계층의 편의가 위축되고 있음을 감안할 때, 상기  
규칙을 개정, 디지털 관련 항목을 추가함으로써 노인을 비롯한 취  
약계층의 편의증진을 위한 제도적 장치를 강화할 필요가 있다.



**부록**

**참고문헌**



## 참고문헌

- 강월석, 김명숙, & 고재욱. 2013. 스마트폰 정보 활용과 이용성도가 노인의 삶의 만족도에 미치는 영향. *한국노년학*, 33(1), 199-214.
- 강정묵, 송효진, 김현성. 2014. 스마트시대의 디지털 리터러시 측정을 위한 진단도구의 개발과 적용. *한국지역정보보호학회지*, 17(3), 143-173.
- 김경희, 김광재, 이숙정. 2019. 모바일 환경에서의 미디어 리터러시 구성 요소와 세대 간 미디어 리터러시 격차. *한국방송학보*, 33(4), 5-36.
- 강진숙, 조재희, 정수영, 박성우. 2017. 해외 미디어교육 법체계 및 정책기구 연구. *한국언론진흥재단*, 105.
- 경기도. 2022. 『경기도 정보화 기본계획(2022-2026)』. 경기도.
- 국민건강보험공단. 2022. 『2022년도 요양보호사 직무교육 교재』. 국민건강보험공단.
- 국회입법조사처. 2019. 『디지털 시대의 미디어 리터러시 해외 사례 및 시사점』. 국회입법조사처
- 김명용. 2016. 서울시 여성노인의 정보기술 이용 및 비이용 태도 연구. *한국산학기술학회지*, 17(3), 352-363.
- 김봉섭, & 김정미. 2009. 노년층의 정보격차 결정요인 연구 - 정보기술수용모형을 중심으로. *사회과학연구*, 35(2), 193-222.
- 김수경, 신혜리, & 김영선. 2019. 중고령자의 디지털정보화 접근수준과 삶의 만족도 간의 관계에서 온라인 사회참여/네트워크 활동의 매개효과. *디지털융복합연구*, 17(12), 23-34.
- 김유리, 권순정. 2019. 디지털 세대를 위한 교육정책의 방향. *서울교육 이슈페이퍼*, 4.
- 과학기술정보통신부. 2019. 2019 디지털 정보격차 실태조사. 보고서.
- 과학기술정보통신부. 2018. 제6차 국가정보화 기본계획(2018~2022) 보도자료. 과학기술정보통신부.
- 곽은지. 2016. 사이버대학 학습자의 디지털 리터러시 역량과 학습성과의 관계에서 학습자 연령의 조절효과 검증. *이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문*.

- 권성호, 현승혜. 2014. 중장년층 직장인의 디지털 리터러시에 대한 연구: 디지털 리터러시 향상을 중심으로. 학습과학연구, 8(1), 120-140.
- 남궁현경, 김일호, & 천희란. 2017. 서울시 고령자의 정보격차 관련 요인에 관한 연구. 디지털융복합연구, 15(4), 73-81.
- 노용환, 김정언, & 김원중. 2009. 컴퓨터와 인터넷 채택 및 이용의 결정요인 분석 : 고령화와 정보격차에 대한 시사점. e-비즈니스연구, 10(4), 319-350.
- 마누엘 카스텔, 2003, 『네트워크 사회의 도래』, 김목한 외 옮김, 한울아카데미.
- 민동원. 2020. 노년층 소비자의 디지털 정보격차 완화를 위한 심리적 접근: 사회정서적 선택이론의 관점에서. 디지털융복합연구, 18(3), 133-138.
- 박소영, & 김지원. 2019. 노년층 세대 내 디지털 정보격차 분석: 2010-2018 한국 미디어 패널조사를 중심으로. Journal of the Korean Data Analysis Society, 21(5), 2407-2418.
- 박창희, & 장석준. 2013. 노년층 스마트 미디어와 디지털 복지 - 스마트 기기 접근 및 이용 격차를 중심으로. 언론학연구, 17(4), 79-105.
- 배영현. 2021. 장애인 및 노인을 위한 뉴노멀 시대의 재가 복지기술 활성화를 위한 과제: 국내 스마트홈 기반 리빙랩 사례 중심으로. 사회과학논총, 24, 109-134.
- 백기훈, 봉진숙, & 신용태. 2015. 노년층의 스마트 정보격차 요인 및 해소방안에 관한 실증적 연구. 정보과학회논문지, 42(10), 1207-1221.
- 보건복지부. 2022. 『노인보건복지사업안내 I』. 보건복지부.
- 보건복지부. 2022. 『노인보건복지사업안내 II』. 보건복지부.
- 보건복지부. 2022. 『2022년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내』. 보건복지부.
- 보건복지부. 2022. 『2022년 노인일자리 및 사회활동 지원사업 운영안내』. 보건복지부.
- 보건복지부. 2022. 『2022년 요양보호사 양성지침』. 보건복지부.
- 서울디지털재단. 2020. 『고령층 친화 디지털 접근성 표준(모바일웹·앱)』. 서울특별시.
- 서울디지털재단. 2020. 『고령층 친화 디지털 접근성 표준(영상콘텐츠)』. 서울특별시.
- 서울특별시. 2021. 『서울특별시 스마트도시 및 정보화 기본계획(2021~2025)』. 서울특별시.
- 안정임, 서윤경. 2014. 디지털 미디어 리터러시 격차의 세부요인 분석: 세대와 경제

- 수준을 중심으로. 디지털융복합연구, 12(2), 69-78.
- 오솔미, & 최송식. 2021. 노인의 디지털 정보수준이 신기술 이용의사에 미치는 영향: 기술적 자기효능감과 이용성과의 다중매개효과를 중심으로. 노인복지연구, 76(4), 137-170.
- 유럽집행위원회. 2007. EU, 디지털기술 활용촉진을 통한 노인 복지증진정책 발표. <https://now.k2base.re.kr/portal/trend/ovseaTrend/view.do?poliTrndId=TRND00000000000011200&menuNo=200043&pageUnit=10&pageIndex=2577>.
- 이동석. 2021. 영국의 디지털 포용 정책과 비대면 장애인 복지서비스의 함의. 국제사회보장리뷰, 16, 27-40.
- 이숙정, 육은희. 2014. 디지털 활용 격차와 결과 격차 -디지털 활용 능력과 정보적 지지를 중심으로. 한국언론학보, 58(5), 206-232.
- 이윤경·김세진·황남희·임정미·주보혜·남궁은하·이선희·정경희·강은나·김경혜. 2020. 『2020년도 노인실태조사』. 보건복지부·한국보건사회연구원.
- 이재현. 2011. 노인의 정보 접근성 향상을 통한 교육 콘텐츠 개발. 한국지식정보기술학회지, 6(5), 19-25.
- 이향수, 이성훈, & 최정아. 2016. 정보소외계층 제정의를 통한 정책방향의 제시: 정보격차조사 모집단으로서 장애인, 저소득층, 장노년층을 중심으로. 디지털융복합연구, 14(3), 1-12.
- 이홍재, & 박미경. 2020. 노인의 정보격차와 삶의 만족도: PC와 모바일 기기 비교를 중심으로. 한국행정연구, 29(2), 209-241.
- 임정훈, 이혁준, 이지훈. 2020. 장노년층의 디지털 정보격차 영향요인: 베이비붐 세대와 노인세대의 비교를 중심으로. 한국콘텐츠학회논문지, 20(9), 475-485.
- 임주희, 김은경, 김문희. 2020. 디지털 리터러시가 노년기 삶의 질에 미치는 영향. 평생학습사회, 16(2), 111-135.
- 장영은. 2019. 노인의 특성이 정보격차에 미치는 영향. 한국컴퓨터정보학회논문지, 24(2), 209-215.
- 장인선. 2021. “커지는 ‘디지털 격차’, 노년 우울감 키운다”. (경향신문 2021.06.24.)
- 정혜진. 2022. 『고령자 금융피해 방지를 위한 방안과 입법과제』. 국회입법조사처

- 조주은. 2014. 정보 격차의 확대재생산:노인의 스마트폰 수용을 중심으로. 한국사회학, 48(5), 211-242.
- 조진실, 송상현, 김은정, & 이주영. 2021. 노년층의 디지털기술교육의 과제 : 노인수강자, 교육자, 정부관계자를 중심으로. 차세대융합기술학회논문지, 5(1), 115-123.
- 주경희, 김동심, 김주현. 2018. 노년층의 정보격차에 대한 성별에 따른 차이분석과 예측변인 탐색. 사회복지정책, 45(2), 95-121.
- 최슬기, 천희란, 최은진. 2022. 디지털 헬스리터러시 증진을 위한 국외 동향과 시사점. 보건교육건강증진학회지, 39(4), 15-28.
- 최인호, 염정운, 김류원, 정세훈. 2018. 소득, 연령, 인지욕구가 뉴미디어 리터러시에 미치는 영향과 연령과 인지욕구의 조절효과. 사이버커뮤니케이션 학보, 35(2), 181-221.
- 최혜지, & 최혜진. 2019. 고령자의 정보격차의 또 다른 위험, 정치참여의 소외. 비판사회정책, 65, 169-204.
- 클라우드 슈밥·티에리 말르레. 2021,『위대한 리셋』, 이진원 옮김, 메가스터디 BOOKS.
- 한국보건사회연구원. 2020. 『노년기 정보활용 현황 및 디지털 소외 해소 방안 모색』. 보고서.
- 한국보건사회연구원. 2021. 『미래 노인 정책 혁신을 위한 종합적 체계 연구』. 보고서.
- 한국로봇산업진흥원. 2019. 『고령화 시대, 돌봄로봇 동향과 수요환경』. 보고서.
- 한국지능정보사회진흥원. 2020. 『2020디지털정보격차 실태조사』. 한국지능정보사회진흥원.
- 한국소비자원. 2020. 『고령소비자 비대면 거래 실태조사』. 한국소비자원
- 한국정보화진흥원. 2020. 『디지털 포용 정책 동향과 사례: 2020년 주목해야 할 디지털 포용 선진사례 20선』. 보고서.
- 한정란, 김승원, & 박미경. 2019. 세대 간 정보격차 해소를 위한 노인 휴대폰 활용교육의 성과. 노년교육연구, 5(1), 43-61.
- 황남희, 김혜수, 주보혜, 홍석호, 김주현. 2020. 노년기 정보 활용 현황 및 디지털 소

- 외 해소 방안 모색. 한국보건사회연구원.
- 황용석. 2019. 디지털 포용정책의 체계적인 전략과 비전, 정책수단 절실하다. ISSUE: 당신의 디지털, 341.
- 황용석, 박남수, 이현주, 이원태. 2012. 디지털 미디어 환경과 커뮤니케이션 격차 연구: 세대 요인을 중심으로. 한국언론학보, 56(2), 198-225.
- 황현정, & 황용석. 2017. 노인집단내 정보격차와 그에 따른 삶의 만족도 연구: 가구 구성형태 효과를 중심으로. 사회과학연구, 24(3), 359-386.
- 허성호. 2020. 디지털 격차가 노인의 디지털 일상생활에 미치는 영향. 디지털융복합 연구, 18(9), 9-15.

국가정보화 기본법 (국가법령정보센터). <https://www.law.go.kr/법령/국가정보화기본법>

노인장기요양보험법(국가법령정보센). <https://www.law.go.kr/법령/노인장기요양보험법>

디지털 배움터 홈페이지. <https://www.xn--2z1bw8k1pjz5ccumkb.kr/main.do>

서울디지털재단 홈페이지. <https://sdf.seoul.kr/>

스마트서울 포털, <https://smart.seoul.go.kr/content/view/MN01060100.do>

장애물 없는 생활환경 인증에 관한 규칙(국가법령정보센터).  
<https://www.law.go.kr/장애물없는생활환경인증에관한규칙>

중앙노인돌봄지원기관 홈페이지, <http://www.1661-2129.or.kr/main/index.do>

지능정보화 기본법, 국가법령정보센터.

통계청, 장기요양 전문인력 현황 및 장기요양 급여실적, <https://kosis.kr/>

한국대학사회봉사협의회 홈페이지, <http://www.kucss.or.kr/main>

한국지능정보사회진흥원 홈페이지, [https://www.nia.or.kr/site/nia\\_kor/main.do](https://www.nia.or.kr/site/nia_kor/main.do)

Aung, M. N., Koyanagi, Y., Nagamine, Y., Nam, E. W., Mulati, N., Kyaw, M. Y., ... & Yuasa, M. 2022. Digitally Inclusive, Healthy Aging Communities (DIHAC): A Cross-Cultural Study in Japan, Republic of Korea, Singapore, and Thailand. International Journal of Environmental Research and Public Health, 19(12), 6976.

- Chakravorti, B. 2021. How to Close the Digital Divide in the US. Harvard Business Review.
- Department of Digital, Culture, Media & Sport. 2017. UK Digital Strategy. <https://www.gov.uk/government/publications/uk-digital-strategy/uk-digital-strategy#digital-skills-and-inclusion---giving-everyone-access-to-the-digital-skills-they-need>.
- Government Digital Service. 2014. Government Digital Inclusion Strategy. <https://www.gov.uk/government/publications/government-digitalinclusion-strategy>.
- International Telecommunication Union. 2022. <https://www.itu.int/en/mediacentre/backgrounders/Pages/digital-inclusion-of-all.aspx>.
- International Telecommunication Union. 2017. Bridging the digital innovation divide: A toolkit for strengthening ICT centric ecosystems. Report.
- KCERN. 2020. 『유럽의 디지털 정책 현황』. 보고서.
- KCERN. 2017. 『디지털 헬스 국가전략. 포럼보고서, 1-201』.
- Martinez-Alcala, C.I., Rosales-Lagarde, A., Perez-Perez, Y. M., Lopez-Noguerola, J. S., Bautista-Diaz, M. L., & Agis-Juarez, R. A. 2021. The effects of Covid-19 on the digital literacy of the elderly: norms for digital inclusion. In *Frontiers in Education* (Vol. 6, p. 716025). Frontiers Media SA.
- Ministry of Industry, Business and Financial Affairs. 2018. Strategy for Denmark's digital growth. The Danish Government Report.
- NHS Digital. 2019. Digital inclusion guide for health and social care. NHS.
- Rahman, T., Amalia, A., and Aziz, Z. 2021. From Digital Literacy to Digital Intelligence. In 4th International Conference on Sustainable



Innovation 2020?Social, Humanity, and Education (ICoSIHESS 2020)  
(pp. 154?159). Atlantis Press. 13th-14th October 2020. Makarova.  
WHO. 2021. Global strategy on digital health 2020-2025. Report.



## 디지털 격차로 인한 노인의 인권상황 실태조사

| 인쇄일 | 2022년 12월

| 발행일 | 2022년 12월

| 발행처 | 국가인권위원회

| 주 소 | 04551 서울시 중구 삼일대로 340 나라카움 저동빌딩

<http://www.humanrights.go.kr>

| 문의전화 | 사회인권과 02)2125-9845

| F A X | 02)2125-0933

| E-mail | [welfare@humanrights.go.kr](mailto:welfare@humanrights.go.kr)

| 제 작 | 네오블루 02)2274-1937

ISBN : 978-89-6114-927-3 93330 비매품