

김현숙·황혜미. 2021. “코로나19 위기 온택트 경험을 통해 살펴본 정보격차 연구” 『인권연구』 4(1): 1-45.

Kim Hyunsook · Hwang Hyemi. 2021. “A Study on the Digital Divide through the On-Tact Experience in the COVID-19 Crisis” *Journal of Human Rights Studies* 4(1): 1-45.

DOI: <http://www.doi.or.kr/10.22976/JHRS.2021.4.1.1>

[일반논문]

코로나19 위기 온택트 경험을 통해 살펴본 정보격차 연구*

김 현 숙** · 황 혜 미***

한글초록

본 연구는 코로나19 시기 급격하게 확산된 비대면 “온택트” 상황을 정보인권적 관점에서 살펴보았다. 먼저 정보인권, 정보접근권, 정보격차에 관한 이론적 논의를 검토하였다. 다음은 30-70대에 속하는 경제 활동 중인 1인 가구원 14명을 대상으로 면접조사를 진행하였다. 연구 참여자의 코로나19 시기 비대면 일상의 경험, 정보접근, 정보격차에 대한 생각과 대응 방안을 살펴보았다. 결과에서 연구 참여자들이 정보격차를 인권이슈로 명확하게 언급하지는 않았지만, 삶의 영위, 생존과 직결되는 문제로 인식하고 있어 정보격차를 인권의 문제로 인식함을 확인할 수 있었다.

주제어: 정보인권, 정보접근, 정보 격차, 온택트, 코로나19

* 이 논문은 정보 관련 사업체인 예비 사회적 기업 (주)쏠선과 공동으로 진행하였던 <온택트 시대 복지서비스 연구> 보고서를 기초로 새롭게 보완 발전시킨 연구이다. (주)쏠선의 지원에 감사드린다.

** 숙명여자대학교 정치외교학과 강사. 인권문화연구회 이사.

*** 숙명여자대학교 정치외교학과 박사과정 수료.

목 차

- I. 들어가면서
- II. 이론적 논의와 선행연구 검토
- III. 연구방법
- IV. 질적 연구 분석 결과
- V. 결론

I. 들어가면서

2019년 12월 중국에서 처음 발생하여 2020년 1월 세계보건기구가 세계적 대유행 팬데믹을 선언한 코로나19는 2021년 6월 현재 진행형이다. 중국 우한에서 첫 환자가 발생하였다는 이유로 다양한 혐오와 억측이 난무하는 가운데, 2020년 2월 세계 보건기구(WHO)는 공식적으로 바이러스 명칭을 COVID-19로 발표하였다.(WHO, 2020) 코로나(CORona)+바이러스(VIRus)+질환(Disease)+발병시기(2019)를 의미하는 것으로 명칭으로 인한 낙인, 혐오를 끊기 위함이었다. 그러나 2021년 4월 현재 코로나19는 백신의 개발에도 불구하고 4차 대유행 경향을 보이고 있으며, 전 세계 확진자는 1억 4600만 명이 넘었고, 사망자도 약 310만 명에 이르고 있다.(Wikipedia, 2021-4-25 검색)

코로나19 대유행은 인명피해뿐 아니라 혐오, 차별, 불평등 등 다양하고 심각한 인권 문제를 야기하였다. 코로나19와 같은 재난은 누구도 피해갈 수 없어 보편적으로 보이지만, 그로 인한 영향은 차별적이다. 즉 사회의 약한 고리에 해당하는 사람들에게 더 차별적으로 영향을 미쳐 기존 불평등을 심화시키게 된다는 것이다.(조효제, 2021)

유엔인권최고대표사무소(OHCHR)는 코로나19 상황을 국가별, 이슈별로 모니터링하면서 의료접근권, 장애인, 노인, 젠더, 아동, 인종차별, 사회경제적 파급, 물과 위생권, 주거권, 식량권, 개인정보보호, 정보공유, 경제제재 조치 등 19개 항목의 지침을 제시했고, 그중에서도 여

성, 이주자, 성소수자, 수감자에 대해서는 보다 구체적인 지침을 발표하였다.¹⁾ 유엔사무총장은 2020년 4월 23일 코로나19 대응에서 인권 기반적 접근과 국제연대의 필요성을 강조하였으며, 특히 온라인을 통한 차별, 혐오에 있어 소셜미디어 기업을 포함한 모든 참여자들의 역할에 대해 언급하였다.(국가인권위원회, 2020) 코로나19로 인한 국경 폐쇄, 섀다운 등으로 비대면 온라인 환경이 활성화되면서 온라인을 통해 인종차별, 혐오, 낙인, 차별이 급속하게 확산²⁾되는 것에 대한 우려로 볼 수 있다.

코로나19 시대 인터넷을 통한 활발한 정보교류의 부정적인 면을 언급하였지만, 정보의 디지털화 기술은 코로나19 대응과정에 없어서는

1) 유엔인권최고대표사무소(UNOHCHR)은 2020. 4. 27 COVID-19 지침을 발표하였다. 구체적인 내용은 국가인권위원회의 <COVID-19 관련 국제 인권 규범 모음집 >에서 확인 가능하다. 휴먼라이츠워치도 표현의 자유 보호, 정보접근의 보장, 격리와 봉쇄, 교도소, 시설수용자의 보호, 보건의료 노동자 보호, 학생들의 교육권, 차별, 낙인의 문제 등에 관한 인권 존중 방법을 제시하고 권고하는 내용을 2020년 3월 19일에 발표하였고, 이어 4월 14일에는 빈곤층, 민족 종족적 소수집단, 여성, 장애인, 고령자, 성소수자, 이주민, 난민, 아동 등 가장 취약한 집단 욕구를 고려한 인권 중심적 대응 지침을 마련 발표하기도 하였다.

2) LIGHT는 코로나 이후 수백만 개의 웹사이트, 십대 채팅방, 게임 플랫폼을 심층 분석하여 온라인 혐오표현의 위험성, 사이버 괴롭힘이 급격히 증가하고 있다고 밝혔다. 트위터 등에서 중국, 중국인에 대한 혐오표현이 900% 증가, 아시아인에 대한 특정 게시물, 혐오사이트에 대한 트래픽이 200% 증가, 온라인 채팅에서 어린이와 청소년들 간의 혐오가 70% 증가, 인기 게임 플랫폼에서 게이머들 간에 온라인 유해성(Online Toxicity)이 40% 증가하였다고 한다. 트위터 글들을 분석한 결과 혐오 발언, 욕설의 상당수는 중국, 중국인뿐 아니라 세계 곳곳에 있는 아시아인을 향하고 있다고 보았다.(LIGHT, 2020) 미국의 최대 온라인 커뮤니티 사이트인 레드딧(reddit.com)의 게시판인 서버레딧 중 COVID-19 관련이 2020년 5월 말까지 약 400개 이상이었다. 400개 이상 서버레딧 사용자 542,000명 중 72,000명 정도가 반아시아 감정과 같은 극단적 커뮤니티와 겹쳐졌으며, 이들 사용자들은 레드딧, 트위터, 4chan에서도 반아시아주의, 중국 혐오적 행위를 하였다고 한다.(알렉사 엘리스 주빈, 2020)

안되는 중요한 부분이기도 하다.³⁾ OHCHR(2020)은 코로나19 시기 정보화 기술의 혜택에서 소외, 배제가 없어야 하며, 각국 정부나 지방 정부 등이 디지털 기술에 관한 결정을 할 때 인권에 대한 고려, 투명성, 책임성 원칙에 입각할 것을 권고하고 있다. 실제 코로나19 이후 전 세계 인터넷 사용량은 폭증하였고, 이로 인한 접속 장애 등이 발생하면서 이를 막기 위해 페이스북, 넷플릭스, 유튜브, 아마존 등이 동영상 스트리밍 품질을 낮춰 접속 장애를 막기 위한 노력을 하겠다고 밝히기도 하였다.(서유진, 2020-04-03) 한편 일부 국가들은 이런 위기 상황에 인터넷 접속을 제한, 차단하여 코로나19 관련 정보 획득을 어렵게 하거나, 사람들을 고립시켜 심각한 건강위기를 겪게 만들고 있다. 특히 여성, 장애인, 노인, 이주민, 난민, 성소수자 등 사회적 약자의 안전, 건강이 더 큰 영향을 받고 있어 OHCHR도 2020년 3월 27일 모든 정부가 심각한 인권 침해를 막기 위해 인터넷 중단을 중단할 것을 촉구하기도 하였다.(Human Rights Watch, 2020-03-31) 이처럼 코로나 대응에 있어 정보화 기술은 인권의 문제이며, 인권적 접근의 필요성을 확인하게 된다.

코로나 이전부터 정보화 발전은 새로운 인권개념의 형성, 관계, 중요성에 변화를 가져왔다.⁴⁾ 유엔 등 국제기구도 정보사회, 디지털 환경에서의 인권 가치 옹호를 지속적으로 주장하고, 모든 인권과 기본권적

3) UN공공제도 디지털정보국은 코로나 팬데믹에서 다양한 디지털 기술이 활용된 사례를 발표하기도 하였다. 한국의 재난문자와 같은 정보공유분야, 가져뉴스에 대한 대응, 코로나19 정보에 대한 정부와 시민 간의 소통, 심리치료 등 다양한 활용을 소개하였다.(박수형, 2020-11-12)

4) 표현의 자유는 기본권의 하나이지만, 일반 대중이 직접 자신을 표현하는 인터넷에서 편집되지 않은 낱것 그대로의 표현에 대한 규제 이슈 라던지, 인터넷 혐오표현의 손쉬운 복제, 전파 문제가 표현의 자유와의 균형 문제를 발생하였다. 또한 정보통신 기기의 자동화된 정보수집, 개인정보의 데이터베이스, 분석기술의 발전, 인터넷 패킷 감청, 해킹 수사 같은 감시의 확대 문제 등은 전통적 프라이버시권이 개인정보 자기결정권, 통신비밀의 보호, 반감시권 등으로 확대된다.(이지은, 2019: 20)

자유와 보편성, 분리 불가능성, 상호의존성을 재확인하고 있었다.(이지은, 2019: 20) 그러나 언택트⁵⁾가 노멀(normal)로 자리한 코로나19로 인해 정보화, 디지털 기술은 더욱더 삶의 중요한 영역으로 부상하였고, 사회생활을 영위하는 필수 요소가 되었다. 따라서 코로나19 시기 유엔을 비롯한 많은 인권기구들은 코로나 대응에서 디지털 기술이 정상화를 위한 중요한 도구라고 보고 이런 기술의 사용에서 시민들의 권리에 대한 존중, 개방성, 투명성, 디지털 기술에서의 불평등 해소 등 디지털 권리 강화를 강조하고 있다.(Milou-Jansen, 2020)

특히 코로나19 시기 인권단체들은 건강 관련 정보에 대한 접근성, 건강 관련 문제의 예방, 관리법에 대한 교육 및 정보 접근성이 건강권의 핵심적 부분으로 보았다. 정보 접근이 어려울 경우 중앙정부, 지방정부 등의 공중보건 대응에 문제가 발생하고, 타인의 건강을 해치는 인권침해로 이어질 수 있다는 점을 언급(국제앰네스티, 2020) 하는 등 정보 접근권, 정보 불평등, 정보 격차(digital divide)해소를 위한 노력을 강조하고 있다. IT 기술에 자부심을 가지는 한국은 국민들의 정보 접근성, 정보 격차가 상당히 해소되었다고 인식하고 있으며, 코로나19 시기 정보공개, 투명성, 접근성에 정부가 많은 노력을 해 온 것도 사실이다. 그러나 면대면(face to face)중심의 일상이 코로나 상황으로 비대면, 온라인 중심으로의 이동하면서 디지털 정보기술의 접근과 활용이 용이하지 않은 정보 약자들은 큰 어려움에 처하게 되었다. 최근 포스트 코로나에 대한 전망을 보면, 향후 상당한 부분에서 코로나19 시기의 비대면 온택트⁶⁾가 일상으로 자리할 가능성이 높다고 보고 있

5) 언택트(untact)는 사람 간 접촉이 없이 이루어지는 ‘무인기술’ 혹은 사람 간 상호작용 없이 이루어지는 비대면 서비스를 가리키는 용어로 사용되는데, 코로나 이후 생성된 용어는 아니다. 코로나19 이후 ‘언택트’는 단순한 경제 활동을 벗어나 모든 산업 분야로 확대되어 쓰이거나 사회 문화적 현상을 가리키는 말로 자리잡게 되었다.(강희숙, 2021: 123)

6) 2017년 하반기부터 주로 마케팅 분야에서 사용되던 언택트(untact)가 코로나19가 확산되면서 사회적 거리두기 방역대책이 나오면서 빈번하게 사용되기 시작하였다. 온택트(ontact)는 언택트에 연결을 더한다는 의미로 사용되며,

다. 이런 상황 속에 우려하는 지점은 디지털 정보화의 가속화 과정에 정보 약자들의 정보 소외, 정보 불평등을 통한 기본권 침해 가능성이 다.

코로나19 시기 정보 인권 이슈는 다양하고 정보와 관련된 거의 모든 부분이 제기되었다고 할 수 있다. 다양한 정보 인권 이슈 중 본 연구에서는 정보접근과 정보 격차에 주목한다. 이론적 논의에서 정보 인권, 정보 접근권, 정보 격차의 개념, 학자들의 논의를 중심으로 살펴본 다음, 정보 격차에 관한 기존 연구를 검토하였다. 본 연구에서는 정보 격차가 대표적인 정보 약자층인 장애인, 고령층만의 문제가 아니며, 코로나19로 마주한 비대면 상황에 대부분의 중장년층이 정보 격차의 어려움을 겪을 것으로 보았다. 따라서 비대면 코로나19 시기 정서적 고립감을 더 느끼기 쉬운 1인 가구원 중 30대 이상 경제활동을 하는 사람을 대상으로 단계별 정보 격차 수준과 온택트 상황에 대한 인식을 살펴보았다. 조사결과를 통해 본 연구는 향후 가속화될 디지털 정보화 환경 속에 정보접근, 정보 격차가 인권의 문제이며, 이를 해소하기 위한 적극적 노력의 필요성 강조를 목적으로 한다.

II. 이론적 논의와 선행연구 검토

1. 정보인권 연관 개념들

(1) 정보인권

코로나19로 전세계는 대면 중심의 일상이 비대면으로 급속하게 대체되고 재택근무, 화상 교육, 인터넷 주문 등 많은 일상의 변화는 D.N.A.(데이터, 네트워크, 인공지능) 등의 지능정보기술에 대한 일반인의 관심을 높였다. 뿐만아니라 한국은 방역 과정에 이런 기술들을

온택트는 온라인을 통해 소통하는 방식, 모든 연령층이 디지털 영역에서 일상생활과 산업활동을 영위하게 되는 것을 의미한다.(강희숙, 2021)

적절하고 빠르게 도입하면서 K-방역 모델을 만들어내는 등 성공적인 모습을 보였지만, 건강정보, 위치정보 등에 관한 개인정보 수집, 처리, 공개가 개인정보 침해 논란으로 이어졌고, 국가감시, 소수자 차별 우려가 제기되기도 하였다. 코로나19는 일상화된 지능정보기술의 인권적 사용, 인권 기준에 대한 고민을 던져주었다.

정보인권은 과거 자유권, 정치적 보장에 관한 1세대 인권, 경제, 사회 문화적 측면을 강조한 2세대 인권, 3세대 연대권을 거쳐 정보사회, 디지털 사회 인간의 의사소통자유 보장의 권리로 4세대 인권으로 불리면서 디지털 인권, 사이버 인권으로 중요성이 부각되고 있는 권리이다.

대한민국 헌법 제10조는 “모든 국민은 인간으로서의 존엄과 가치를 가지며, 행복을 추구할 권리를 가진다. 국가는 개인이 가지는 불가침의 기본적 인권을 확인하고 이를 보장할 의무를 진다”고 선언하고 있어 국가의 인권보장 의무를 명시하고 있다. 그러나 정보인권에 대해서는 어떤 명문 규정도 없지만, 제 37조 제1항에서 “국민의 자유와 권리는 헌법에 열거되지 아니한 이유로 경시되지 아니한다.”라고 명시되어 정보인권은 국민의 정보 생활과 관련된 기본권의 조합으로 헌법에 열거된 기본권을 통해 유추해 볼 수 있다.(지성우, 2012) 알 권리, 프라이버시권, 정보 접근, 표현의 자유를 중심으로 개별적 접근으로 이루어지다 2001년 정보 관련 기본권이 정보기본권으로 명명되면서 독자적, 통합적 관점에서 정보 기본법으로 개념화되기 시작하였다.(김배원, 2001)

정보인권에 관한 국제규범 역시 명확하지 않아 정보사회, 디지털 환경에서도 반복적으로 인권의 가치가 옹호되어야 하는 것을 선언하는 정도이다. 2003년 제1차 정보사회 세계정상회의(World Summit on the Information Society, WSIS)에서 정보사회의 이념이 국제평화와 보편적 인권을 바탕으로 한다는 것을 강조하였는데, 제네바 원칙 선언 4항과 5항에서는 세계인권선언의 19조, 29조를 완전하게 언급하면서 모든 사람들이 어디서나 정보사회에 참여할 수 있도록 하고, 인간의

존엄성이 존중되는 정보사회가 되어야 함을 분명히 하고 있다.(김은규, 2006: 45) 유엔 인권이사회도 2012년 7월 85개국이 서명한 5개 조항의 <인터넷에서 인권의 증진, 보호 및 향유 결의안>을 통해 오프라인에서 개인이 가지는 기본권이 온라인에서도 똑같이 적용되어야 함을 확인하였는데, 이는 유엔인권기구 최초의 결의안이었다. 2014년에 이어 2016년에도 온라인 환경에서 인권보호를 어떻게 적용할 것인가에 대한 좀 더 구체적인 내용으로 15개 조항의 결의안이 채택되었다.(Human Rights Council, 2016) 2016년 유엔 의사 표현의 자유 특별보고관은 <디지털 시대 표현의 자유와 민간기업 보고서>를 통해 여러 이해 관계자가 인터넷 관련 원칙, 규범, 정책 등을 합의된 절차와 동등한 참여를 통해 결정하는 인터넷 거버넌스에 있어 표현의 자유가 정책 추진의 중요한 추진동력이었음을 밝히면서 인권 감수성 있는 기술 전문가를 늘리는 방법으로 정책개발, 기타기준 수립 절차에서 실질적 시민사회의 참여를 보장해야 한다고 지적하고 있다.(이지은, 2019: 20-21)

국내에서 정보인권 용어는 학계를 중심으로 사용되던 ‘정보기본권’ 개념이 2002년 교육행정 정보시스템(NEIS)을 둘러싼 논쟁(로7)가면서 시민단체를 중심으로 정보인권 보호라는 구호가 확산되고, 점차 ‘정보인권’이 보편적 용어로 사용되기 시작하였다.(국가인권위원회, 2013)

학문적으로도 정보 인권은 명확한 정의 없이 다양한 정의들이 존재하였다. 이인호(2008)는 정보인권은 헌법상 정보 질서를 구현하기 위해 정보의 자유(공적 정보 자유)와 정보 프라이버시(사적 정보보호)를

7) 시도 교육청 및 교육인적자원부가 모든 교육행정 기관 및 초·중·등학교를 인터넷으로 연결하여 교육행정 전반의 업무를 연계 처리하는 교육행정 정보시스템(NEIS) 시스템 도입을 둘러싸고, 교사, 학부모, 학생 등이 정보 주체의 동의나 법적 근거 없이 중앙정부가 전자적으로 정보를 수집, 처리하는 것이 정보 인권 침해라는 주장과 함께 반대하면서 논란이 커졌고 여기서 정보 인권에 대한 논쟁이 발생하였다.(이지은, 2019: 22)

통해 국민 개개인이 정보 유통에 대한 통제력을 지니게 되는 권리로 보았다. 이민영(2010)은 인간 존엄성을 유지하기 위한 삶의 조건에 중요한 부분인 정보는 그것을 가공할수록 가치가 증대되고, 이런 정보를 수집, 가공, 유통, 활용하는 것이 상품, 권력 자원으로서 가치를 지닌다고 보았다. 따라서 정보 인권은 이런 정보가 수집, 가공, 유통, 활용되는 과정, 그 결과로 얻어진 정보 가치에 따라 인간 존엄성이 훼손되지 않고, 이를 통해 삶의 조건이 개선될 수 있도록 하는 최소한의 권리라고 정의했다. 권건보(2020)는 개인이 자신의 의사를 표현, 소통하는데 필요한 정보에 손쉽게 접근, 수집하고, 자유롭게 전파, 활용할 수 있으면서도 자신에 관한 정보가 타의에 의해 무분별하게 활용되는 것을 막기 위해 일정한 통제력을 행사할 수 있도록 하는 기본적인 권리를 정보 인권이라고 보았다.

한편 국가인권위원회는 정보 인권은 디지털 정보, 매체를 안전하고 자유롭게 차별 없이 이용할 수 있는 정보사회의 권리로서 정보의 생산에 참여할 권리, 정보를 공개하고 공유할 권리, 정보에 접근할 권리, 정보를 향유 할 권리, 자신에 관한 정보를 통제할 권리로 구성된다고 보고 있다.(국가인권위원회, 2013: 9)

(2) 정보 접근권

정보는 인류 역사에서 중요한 힘이자 권력이었으나, 정보 의존도가 극대화되는 현대 정보화 사회로 오면서 정보는 인간 생활을 영위하는 필수 수단이자 요소가 되었다. 정보의 접근과 유통이 자유롭지 못하면 사회가 활력을 잃고 붕괴될 수 있으며, 정보가 편재될 경우 정보를 매개로 한 권력독점, 소수의 억압이 초래될 수 있는 것이다. 따라서 정보는 접근 가능성을 열어두는 수준을 넘어 정보의 자유로운 접근, 수집, 전파, 이용 권리 보장이 민주사회 주권자의 권리가 되었다.

국가인권위원회(2013)는 정보인권을 공적 정보와 사적 정보의 보호로 나누고, 세부적으로 프라이버시권, 표현의 자유권, 정보 접근권, 정보문화향유권으로 분류하면서 정보 접근권을 정보 인권의 한 유형으

로 보고 있다.

권건보(2020: 8-9)은 정보 접근권을 ‘정보의 자유’에 속하는 권리로 보면서 구체적으로 ‘온라인 표현의 자유’ ‘정보 접근권’ ‘정보향유권’을 포함하고 있다. ‘정보 접근권’은 공적 성격의 정보 및 정보 주체의 개인정보에 대해 자유롭고 평등하게 접근을 보장하는 권리로서 ‘알 권리’와 밀접하게 연관되어 있다고 보았다. 따라서 알 권리 실현 수단으로서 ‘정보 접근권’은 정보의 자유로운 접근을 가로막는 제도, 조치의 제거를 요구할 수 있는 ‘정보방해제거청구권’, 공공기관이 보유, 관리하는 정보의 공개를 청구할 수 있는 ‘정보공개청구권’, 정보의 격차를 해소하기 위한 적극적 조치를 요구할 수 있는 ‘정보 격차 해소권’ 등을 포함한다고 보고 있다. ‘정보방해제거청구권’은 정보의 자유가 내포하는 방어권의 일부로 당연히 인정된다고 볼 수 있지만, ‘정보공개청구권’, ‘정보 격차 해소권’은 전통적 자유권적 기본권의 내용을 넘어서는 적극적 성격의 권리로 볼 수 있다.

이처럼 정보 접근권은 소극적 권리 수준을 넘어 적극적으로 국민에게 정보를 개방하고, 국민이 정보에 접근할 수 있는 수단과 방법을 제공해야 하는 수준으로 확대되고 있다. 김민호(2015)는 정보 접근권은 접근하고자 하는 활동 또는 서비스가 인터넷 또는 정보통신 서비스라고 보고, 이런 정보 접근권은 다시 접근권의 향유(권리) 주체에 따라 ‘복지로서의 정보 접근권’과 ‘자유로운 정보 접근권’으로 나누어서 정의한다. ‘자유로운 정보 접근권’은 모든 국민이 개방성, 중립성, 참여성, 공유성, 자율성이 보장된 인터넷을 향유 할 수 있는 권리로 해석하면서, 인터넷의 개방성, 중립성, 참여성, 공유성, 자율성 보장이 정보 접근권 보장을 위한 국가의 역할이라고 보았다. ‘복지로서 정보 접근권’은 다양한 사회적 약자가 인터넷 또는 정보통신 서비스에 쉽고 차별 없이 접근할 수 있는 권리이며, 이들의 이용을 위해 기술적 조치 강구 등 정책적 지원 필요성을 언급하고 있다.⁸⁾

8) 김민호는 접근권의 용어 정의를 선행하면서, 접근권은 차별 없이 어떤 활동이나 서비스에 접근할 수 있도록 하는 ‘복지로서의 접근권’과 외부적 요

(3) 정보 격차(Digital divide)

가. 정보 격차의 개념

정보 격차 용어는 1995년 뉴욕타임즈 저널리스트인 게리 앤드류 풀(Gary Andrew Poole)이 처음으로 사용했다고 하지만, 대체로 누가 언제 어떤 의미로 사용하였는지는 명확하지 않지만, 정보에 대한 접근과 활용의 불평등을 설명하기 위한 용어로 사용된다. 현실적인 과제로 정보 불평등 문제를 처음 다룬 것은 1970년 필립 타이치너(Philip Tichenor)의 지식 격차 가설(knowledge gap hypothesis)⁹⁾ 연구로 볼 수 있다. 이후 정보 격차는 1980년대 후반 뉴미디어의 등장, 확산으로 새로운 사회적 담론으로 자리하면서 논의가 활발해졌다.(김문조 외, 2002) 특히 2000년 1월 미국 클린턴 행정부 연두발표에서 좁아지는 사회적 약자의 취업기회 문제 해결을 위해 학교와 도서관 중심으로 인터넷 접속기회를 제공하고 관계 기관의 직원 재교육 실시를 주장하면서 정보 격차의 의미와 개념이 복잡하고 다중적으로 사용되었다.(이승민, 2020)

국내에서도 2001년 1월 「정보격차해소에 관한 법률」의 제정 전후인 1990년대 말, 2000년대 초에 논의가 시작되었으나, 정보 불평등 문제

소(국가의 규제, 시장 제한, 비 대체적 기술의 채택 등)에 구애받지 않고 자유롭게 어떤 활동, 서비스에 접근할 수 있도록 하는 ‘자유로운 접근권’으로 나누고 있다. 이런 분류가 ‘정보접근권’에도 적용된다고 보는 것이다. 한편 인터넷과 정보통신서비스가 동일한 의미가 아니고, 인터넷 정의 역시 활동이나 서비스를 의미하는 것은 아니지만 인터넷 사용자의 입장에서는 정보통신 서비스를 이용하거나 제공받기 위한 도구적 개념으로 이해된다고 보고 정보 접근권을 인터넷 접근권을 포섭하는 광의의 개념으로 정의하고 있다.(김민호, 2015: 5-6)

9) 매스미디어가 확산되고 유통되는 정보의 양이 많아지면 사회 경제적 상층부가 하층부보다 더 많은 정보 매체, 정보를 이용, 획득하게 되고 그 결과로 계층 간 지식 격차가 나타나게 된다는 것이다. 이런 격차는 시간이 지날수록 감소보다 더 증가하는 경향을 보인다는 것이 지식 격차 가설이다.(김문조 외, 2002: 127)

를 자원 배분론적 관점에서 고찰하는 경우가 많았다.(김문조 외, 2002)

전통적으로 정보 격차는 정보를 소유한 사람과 소유하지 못한 사람 사이에 발생하는 정보 불평등을 의미하지만, ICT를 다룰 수 있는 사람과 그렇지 못한 사람 간에 발생하는 격차를 의미하며, 여기서 핵심 사안은 컴퓨터와 인터넷이다.(이승민, 2020)

OECD는 정보 격차를 “ICT에 효과적으로 접근 할수 있는 기회와 정보이용 능력을 기준으로 개인 간, 기업 간, 지역 간, 세대 간 등 다양한 분야에 존재하는 경제 사회적 격차”로 보고 있고, 미국 상무성 산하 국가정보통신 관리청(National Telecommunications and Information Administration, NTIA)은 “새로운 기술에 접근할 수 있는 사람들과 그렇지 못한 사람들 간의 격차”로 정의한다. OECD가 정보 격차를 사회경제적 수준에 따른 접근능력의 차이로 보았다면, NTIA는 기술적 접근을 할수 있느냐, 없느냐의 결과를 중심으로 보고 있다.(이성신 외, 2019: 6-7)

국내에서는 2001년 1월 제정된 「정보격차해소에 관한 법률」에서 경제적·지역적·신체적 또는 사회적 여건으로 인하여 정보통신망을 통한 정보통신서비스에 접근하거나 이용 할수 있는 기회의 차이로 정의하고 있다. 국가인권위원회(2013)는 이러한 정보 격차(digital divide)는 정보화 사회가 진전되면서 교육, 소득수준, 성별, 지역 등 다양한 차이로 인하여 정보 접근과 이용에서의 차별, 그로 인한 사회경제적 불균형의 야기, 정보 불평등으로 이어지며, 정보 접근의 차단은 인간 생존에 필수적인 수단의 결여, 정치, 경제, 사회, 문화의 기회 박탈로 이어질 수 있다고 보았다. 따라서 정보 격차는 단순히 차별을 금지하거나, 복지정책 수준을 넘어서서 정보 접근권의 실질적 보장 차원의 접근이 필요하다고 보며, 정보 격차 시정에 있어 국가는 적극적 의무자 역할 담당을 강조한다.

나. 정보 격차의 성격과 유형

정보 격차는 정보 종류에 따라 아날로그 정보 격차와 디지털 정보 격차, 일상생활 정보 격차와 업무 관련 정보 격차로 나누며, 정보 격차의 심화 정도에 따라 정보 접근 및 이용이 불편한 정보 취약, 정보 접근이 원천적으로 불가능한 정보단절, 집단 간 정보보유의 현격한 격차로 인한 정보 계층화, 정보 계급화 등으로 나누기도 한다. 정보 격차는 정보화 부작용 계층의 사회적 커뮤니케이션 단절이라는 1차 적 문제뿐만 아니라 정보 빈곤층이 원하는 정보를 획득 가공하여 부가가치를 창출할 수 있는 경제적 환경을 제약하여 기회 불평등으로 인한 빈부격차의 심화, 사회 양극화의 심화라는 또 다른 경제 사회적 문제도 야기 하게 된다. 이런 기회 불평등이 취약계층을 사회적으로 소외시키는 사회적 배제라고 볼 때, 정보 격차를 디지털 기회, 디지털 참여의 문제로 바라볼 수 있다.(이은우, 2018: 107)

정보의 내재적 격차요인에 따라 정보 격차 성격을 구분할 경우, 매체 접근성, 정보동원력, 정보의식으로 나눈다. 정보기기나 정보에 대한 접근 가능성인 매체 접근성은 하드웨어적인 면으로 경제력에 영향을 받는다. 정보자원을 능숙하게 활용하는 능력인 정보동원력은 소프트웨어적인 면으로 정보기기 사용, 활용과 연결된다. 정보 매체 이용을 위한 지적 능력이 수반되지 않을 때 사용자는 정보 활용에서 소외되며, 사용자가 무가치한 정보수집, 활용으로 일관한다면 정보 빈곤을 초래하게 된다. 정보 활용에 대한 욕구, 수용 태도를 의미하는 정보의식은 휴먼웨어적인 측면으로, 정보의 가치나 유해성을 스스로 인지하고 평가할 수 있는 분별력과 연관된다. 사용자의 주관적 생활세계 혹은 그가 몸담은 하위문화의 특성에 상응하는 성찰력과 직결되는 문제인 것이다.

이러한 정보 격차의 성격에 따라 정보 격차 유형을 3가지로 나누기도 하는데, 제1유형은 접근격차, 제2유형은 활용격차, 제3유형은 수용격차로 보고 있다. 접근격차인 제1유형은 PC, 인터넷 도구, 통신비용 등 하드웨어 부분 접근 여부로 ‘기회 격차’의 단계인데, 이 시기 정보

기회 확보 여부는 경제적 자원의 소유, 과다로 결정되며, 수혜의 상위 집단의 경우 ‘능숙한 조작자’로 지칭할 수 있다. 활용격차인 제2유형에서는 정보를 얻기 위해 비용을 지불할 능력이 있는 사람들, 정보가 필요하고, 정보를 활용할 수 있는 능력 있는 사람들 즉 부유하고 교육받은 사람들에게 정보사회의 혜택이 우선적으로 돌아가게 된다. 따라서 정보화가 진전될수록 수혜자와 비 수혜자 간의 격차는 커질 것이고 이것은 또 다른 격차를 유발하게 되는데 수혜자가 단순한 교습과 조작이 아닌 실천체험과 현장 활동을 통해 자신의 정보 능력을 격상시키는 ‘능란한 사용자’가 된다는 것이다. 제3유형인 수용격차의 문제는 정보화 진전에 따라 정보화 마인드로 무장한 적극적 참여집단과 자신의 의지 부족, 무능력으로 소극적인 비참여 집단 간에 발생하는 격차이다. 여기서 관건은 첨단 정보기기, 시설물에의 접근, 활용 자체가 아니라 사용자들이 그것을 어떻게 삶의 이기로 수용할 수 있는냐의 문제이다. 즉 제3유형인 수용격차는 정보의 보편적 소유, 활용이 아닌 주체적 향유의 문제이다.(김문조 외, 2002)

이승민(2020)은 현재의 정보 격차는 정보기술에 대한 접근에 따라 명확하게 구분되는 계층적 불평등이라는 정적 개념이 아닌 사회 구조적으로 지속, 반복, 재생산되는 동적 개념으로 진화하고 있다고 보았다. 이런 변화에 따라 정보 격차의 유형을 1세대, 2세대로 구분하였고, 1세대 정보 격차는 정보기기의 보유 여부, 정보에 대한 접근성이 중요하다는 차원에서 양적 정보 활용에 있어서 격차로 보았다. 2세대 정보 격차는 정보기기의 활용 및 정보 접근을 통해 정보를 소유하고 있는 계층 내에서 발생하는 정보 격차로 정보 접근의 불평등한 기회뿐 아니라 소유한 정보, 정보기기의 활용 여부 정도에 따라 발생하는 정보 활용의 질적 격차로 구분하였다. 최근에는 정보의 양이 급증하고 유형도 다양화되는 상황에서 정보 활용능력 외 정보의 가치와 신뢰성을 판단하고 이를 선택하는 활동의 질이 중요한 의미를 가진다. 정보 활용능력이 약한 사람은 정보의 적절성, 신뢰성을 판단하기 어려워 정보활동의 효율성이 저하되지만, 정보 활용능력이 강한 사람은 양질의

정보를 집적하는 정보활동이 가능하다는 것이다. 이 경우 두 집단 간에는 기존의 양적, 질적 정보 격차보다 더 심화된 격차가 발생하며, 이는 정보 활용에서 지적 수준이 영향을 미친다는 것이다. 과거 정보 격차 보다 진화되고 복잡하며 심화된 정보 격차를 ‘지적정보 격차’라고 보면서 이는 인식격차, 역량 격차와 연관된 개념이면서 개인의 가치판단 능력, 정보 분석능력까지 포함하는 개념으로 보고 있다. 이런 지적 정보 격차의 주요 원인은 인터넷 환경을 통해 입수 혹은 접근하는 정보가 지닌 의미, 함의를 파악하고 이를 통해 가치 창출을 할 수 있는지 여부에 달려있다고 본다.

이상의 정보 격차 유형을 보면, 정보 격차의 유형을 상이하게 명명하고 있지만, 제1유형인 접근격차와 1세대 격차, 제2유형인 활용격차와 2세대 격차, 수용격차인 3유형과 지적 정보 격차가 거의 유사한 개념으로 볼 수 있다. 본 연구의 질적 조사 분석 부분에서는 이런 정보 격차의 유형 분류 방식으로 연구 참여자들의 정보 격차 현황을 살펴보고, 코로나19 시기 온택트 상황에 정보 격차가 어떻게 드러나고 연구 참여자들은 이를 어떻게 인식하는지를 분석하고자 한다.

2. 정보 격차에 관한 선행연구

정보 격차의 기존 연구들은 정보 격차의 결정요인에 관심을 가졌고, 주로 정보 격차가 개인의 인구 사회학적 요인, 심리적, 사회적, 정책적 요인에 의해 발생하며, 이들 간 상호작용에 따라 다양하게 분화되는 양상을 보인다.(이홍재 외, 2020) 특히 정보 격차에서 연령에 주목하면서, 연령이 디지털 환경에서 접근, 이용 능력, 활용수준의 차이를 설명하는 주요 변인으로 간주 되었다. 정보 격차에 있어 젊은 세대보다 상대적으로 디지털 환경에 낯선 고령층이 디지털 소외현상을 겪고 있다는 주장이다. 한국 미디어 패널조사 자료 분석을 통해 연령별 미디어 보유기와 미디어 활용능력을 비교하여 세대 간 디지털 격차 현상을 살펴본 박주영(2018)은 20대-40대 스마트폰 보유가 99%에 달

했으나 60대는 79%, 70대는 35%로 현저하게 낮은 보유율을 보였으며, 노년 가구의 기타 미디어 기기(스마트 TV, 노트북 컴퓨터 등) 보유율 역시 낮다고 밝혔다. 노트북 컴퓨터, 태블릿pc 보유율은 0%에 가까웠다. 미디어 활용능력 역시 세대 간 많은 차이가 났으며, 특히 65세 이상 고령층은 타 세대보다 스마트폰 활용능력이 매우 낮게 나타났다. 미디어 활용능력을 보유하지 못한 고령층 중 저소득, 저학력, 무직, 1인 가구 또는 1세대 가구가 미디어 활용 능력을 보유한 고령층보다 비율이 높아 고령층 내 미디어 활용능력과 기타 개인적 배경 간에 상당한 차이가 있음을 보여주었다.

이런 결과는 한국지능정보사회진흥원 조사(2020)에서도 유사하여 정보 취약 계층(장애인, 저소득층, 농어민, 고령층)중 고령층의 디지털 정보화 수준이 가장 낮은 것으로 나타났다. 일반 국민의 디지털 정보화 수준을 100%로 볼 때 20대, 30대는 120% 이상이었고, 60대는 78.8% 70대 이상은 38.8%로 매우 큰 격차를 보였다. 정보 격차를 세분화하여 정보 접근 수준을 살펴보았을 때, 일반 국민이 93.7%, 고령층이 92.8%로 격차가 그리 크지 않았으며, 해를 거듭할수록 줄어들고 있었다. 이처럼 정보접근 부분에서 한국인의 정보 격차는 매우 양호한 수준임을 알 수 있다.

그러나 정보 접근 문제와 달리 디지털 이용 능력과 질적 활용에 관한 정보 격차 부분을 보면 상황은 좀 달라진다. 고령층의 이용 능력(정보역량 53.7%)과 정보 활용 수준(71.4%)이 정보 접근(92.8%)에 비해 상당한 격차를 보이고 있다. 그러나 매년 조금씩 점수는 높아지고 있다. 그럼에도 불구하고 다른 정보 취약계층보다 고령층의 정보역량, 정보 활용수준이 훨씬 낮아 이들이 심각한 정보 취약층임을 알 수 있다.(한국지능정보사회진흥원, 2020)

많은 연구가 디지털 이용 능력과 정보 활용 간의 연관성을 보고하고 있다. 인터넷 이용 능력에 따라 정보 활용 내용이 달라질 수 있고,(Van Dijk, 2005) 인터넷 이용 능력이 높을수록 인터넷 정보, 서비스 이용의 질적 다양성이 높아진다는 것이다.(Livingstone and

Helsper, 2007) 디지털 기기 이용 능력을 도구적 역량과 내용적 역량을 포함한 개념으로 보면서 이런 역량이 디지털 활용수준에 긍정적 영향을 미친다는 연구도 있으며,(김시정 외, 2019) 노년층 역시 이런 디지털 역량이 디지털 정보 활용의 다양성, 심화 활용에 긍정적 영향을 미친다고 보았다.(김효정 외, 2018)

또한 나이가 들수록 인지능력이 떨어지는 노년층의 인지적 차이가 정보처리에 영향을 미친다는 기존 주장과 달리 나이에 의한 동기적 차이 즉 청년층과 달리 노년층의 개인적 가치와 경험에 더 무게를 두는 경향이 정보처리 과정에 영향을 준다는 연구도 있다.(Carstensen, 1992)

한편 노년층의 시간에 대한 지각과 정보습득 간의 관계에 관한 연구에서는 시간에 대한 지각에 따라 사람들의 행동 방향이나 중요성을 두는 목표가 달라진다고 보면서 생의 남은 시간이 얼마 되지 않는다고 지각할 경우, 정서적 만족과 현재 지향적 목표를 추구하게 된다는 것이다. 이런 경향은 노년층이 새로운 정보습득을 덜 하게 만들고, 새로운 정보를 습득하는 과정에 발생하는 부정적 경험을 피하게 한다는 것이다.(민동원a, 2020) 또 다른 연구에서는 노년층은 정보를 수용했을 때 얻게 되는 혜택에 대한 기대보다 디지털 정보 접근의 어려움, 새로운 형태의 지식 습득과정의 실패에 대한 예상이 훨씬 강력하게 영향을 미친다는 것이다. 그러나 결과에서 긍정적인 점은 디지털 정보의 보편화에 따라 본인들도 정보에 익숙해져야 한다는 목표가 생기면 정보를 처리하려는 의도와 처리 후의 성과 예상이 높아진다는 것이다. 따라서 노년층의 디지털 정보 격차의 원인에는 인지적 측면과 심리적 측면이 다 존재하며 해소를 위해 인지적 측면뿐 아니라 심리적 측면의 목표설정이 필요하다는 것이다.(민동원b, 2020)

정보 격차가 유발하는 결과에 관한 연구들은 정보 격차가 사회 구조적 불평등을 더욱 확대, 심화시킬 수 있다고 보고 있다. 인터넷 이용 능력의 차이만 해도 인터넷을 통한 자원에 영향을 주게 되고 이는 사회적 불평등 심화로 이어진다는 것이다.(Van Dijk, 2005) 이는 디지

텔 기기 이용과 정보 활용에 익숙하지 못한 노년층에서 확연하게 드러난다. 디지털 기기를 이용한 후 체감하는 생활의 변화에 관한 연구에서는 여가의 기회, 신속한 정보습득 및 정보획득 증가, 사회적 네트워크 유지 강화 및 사회참여 활동, 학습 또는 업무 효율성 증가, 일상 생활의 편리성 구체적인 성과들이 언급되었다.(김균 외, 2011; 김호기 외, 2011) 노년층 경우, 이런 디지털 정보 활용이 자아존중감, 우울감 해소와 같은 심리적, 정신적 건강은 물론 사회참여 또는 사회적 관계 확대, 여가 문화생활 경험과 기회 증진으로 이어져 삶의 활력과 질 향상에 기여 한다고 보았다.(박소영 외, 2019) 60세 이상 고령층의 정보 기기 활용수준이 삶의 질에 대한 행복감에 긍정적 영향을 미친다거나,(김판수 외, 2014) 디지털 기기 이용 능력이 노인들 삶의 만족도에 긍정적 영향을 미친다는 결과,(황현정 외, 2017) 디지털 이용 능력이 향상될수록 삶에 대한 태도가 긍정적으로 변화한다(김효정 외, 2018) 등의 연구가 있다. 이 연구들은 노년층의 디지털 기기, 정보 활용이 삶의 만족도, 삶의 질에 긍정적 영향을 미친다는 점을 강조하고 있다.

정보기기 활용 연구 중 구체적으로 노년층의 휴대폰 활용 효과를 살펴본 연구에서는 노년기 스마트폰 사용의 긍정적인 면을 부각하면서, 노년기 스마트폰 사용이 사회활동 참여 수준과 삶의 만족도에 긍정적 영향을 미친다고 보았다. 특히 사회활동 참여 확대를 통하여 삶의 만족도를 간접적으로 높이는 효과도 있다고 보았다.(김명용 외, 2017; 황순현 외, 2017)

한편 노년층의 스마트폰 사용이 은퇴 노인들의 구조적 사회관계망을 증진하는데 유의미한 영향을 주는 변수라는 연구(엄사랑 외, 2018)와 함께 스마트폰의 활용이 노인들의 소외나 사회적 고립으로부터 보호하지 못한다는 연구도 있다. 가상적 교류보다 물리적 교류의 증가가 필요하다는 것이다.(최혜지, 2018)

그러나 노인대상 휴대폰 활용 교육에 관한 연구에서는 교육 이전보다 교육 후 노인들의 생활만족도, 자아존중감, 자기효능감이 유의미하

게 향상한 점을 들어 정보화 사회변화 적응 교육이 노년기 삶의 질 향상에 기여 할 수 있다고 본다.(한정란 외, 2019) 이런 점은 노년층 뿐 아니라 중장년층 정보 격차 해소 교육에 관한 연구에서도 유사하게 드러났다. 중장년층의 정보 격차 해소 교육참여 중장년층이 컴퓨터와 인터넷에 대한 지식과 정보를 습득하는 삶의 역량이 증진되었고, 이것은 세대 간 의사소통 도구로 확장되면서 상호문화와 관계에 대한 이해의 폭이 넓어져 공생과 행함을 위한 역량도 증가시키는 것으로 나타났다.(이은진 외, 2017)

Ⅲ. 연구방법

1. 연구대상

코로나19로 인한 사회적 거리두기는 오프라인의 사회관계를 급속한 비대면(언택트, untact)으로 전환 시켰다. 회사, 공공기관의 온라인 비대면 화상회의, 초등학생부터 대학원생까지 비대면 화상강의, 웨비나(Web+seminar)등이 보편화되었고, e-커머스, 온라인 배달과 주문, 금융 등 비대면 경제도 활성화되었다. 본 연구에서는 코로나19 상황으로 인한 급속한 온택트로의 전환을 국민들이 어떻게 받아들이는지를 살펴보고자 하였다. 정보 능력이 연령, 계층 간 상당하다는 연구결과는 이미 존재하지만, 비일상적인 온택트 상황에서 연구 참여자의 정보 격차(양적, 질적, 지적 정보 격차) 현황이 어떠한지, ICT기술을 통한 가상적 교류가 물리적 교류를 대체할 수 있을지, 이로 인한 심리적, 정서적 어려움은 없는지 등을 확인하고자 하였다. 특히 연구대상을 1인 가구원으로 특정한 것은 가정 내 심리적 교류 기회가 거의 단절된 만큼 정보 격차에 어려움을 겪을 경우 삶의 질뿐 아니라 건강권에 미치는 영향이 다인 가구보다 더 클 수도 있다는 생각을 확인해보고자 하였기 때문이다.

연구대상은 30대-70대 연령의 현재 경제 활동 중인 1인 가구원으로

서울, 경기, 충남, 세종, 부산 거주자 14명이다. 조사대상자 선정은 비확률 표집인 눈덩이 표집(snowball sampling) 방법을 사용하였다. 조사 대상자의 연령별 인원은 30대 1명, 40대 3명, 50대 5명, 60대 4명, 70대 1명이다.

대상자의 일반적 사항은 아래 <표 1>과 같다.

<표 1> 연구 대상자 일반사항

구분	연령	학력
참여자 1	40대	대학원 재학
참여자 2	30대	4년제 대학 졸업
참여자 3	60대	4년제 대학 졸업
참여자 4	60대	고졸
참여자 5	50대	고졸
참여자 6	60대	2년제 대학 졸업
참여자 7	60대	대학원 졸업
참여자 8	40대	4년제 대학 졸업
참여자 9	50대	2년제 대학 졸업
참여자 10	50대	4년제 대학 졸업
참여자 11	50대	대학원 졸업
참여자 12	40대	고졸
참여자 13	70대	고졸
참여자 14	50대	2년제 대학 졸업

2. 연구방법

본 연구는 문헌연구와 질적 조사 연구방법으로 진행하였다. 질적 조사는 코로나19 상황의 사회적 거리 두기로 인하여 면대면의 심층 면접 조사 방식을 취하기 어려워 서면 조사 방식과 면접 조사를 혼합하는 방식을 취하였다. 1차 조사에서 반 구조화된 면접 문항을 14명에게 발송하여 면접지를 수거하였다. 2차 조사에서는 연구자가 각 항목에 대한 답변을 확인한 이후, 전화면접을 통하여 각 답변의 내용을

확인하고, 상세하고 심층적 답변이 필요한 내용을 중심으로 집중적으로 질문하는 형태로 조사를 진행하였다. 본 연구의 면접 조사 기간은 2020년 11월 30일 ~ 2020년 12월 25일까지 26일간이며, 전화면접은 약 30분 정도 소요되었다.

IV. 질적 연구 분석 결과

1. 양적 정보 격차인 정보 접근 수준

본 연구 대상자에 대한 1세대 정보 격차 즉 양적 정보 격차인 정보 접근 수준은 정보기기의 보유 여부와 인터넷 상시접속 가능 여부로 확인하였다. 정보기기 보유수준을 보면, 본 연구 참여자 14명 전원(100%)이 안드로이드 스마트폰을 소유하고 있었고, 가정 내 인터넷 접속 가능 여부와 관련하여서는 70대 1명을 제외한 13명(93%)이 접속 가능하였다. 이런 결과를 통해 볼 때, 본 연구 참여자들은 1세대 즉 양적 정보 격차 문제가 거의 없는 것으로 보인다. 그러나 70대 참여자가 가정 내 인터넷 연결, 가정 내 PC를 보유하지 않은 것으로 나타나 고령층의 다양한 정보기기 소유에 있어 정보 접근의 취약성이 드러난다고 보았던 기존 연구와 유사한 결과를 보였다.

2. 질적 정보 격차인 정보 활용수준

2세대 격차인 질적 정보 격차 부분으로 정보기기의 활용, 정보기기를 통한 정보 접근과 같은 활용격차의 부분이다. 본 연구 참여자의 연령과 스마트폰 하루 사용시간을 보면 14명 중 12명이 1시간~3시간 정도 사용하고 있었고, 50-70대에 해당하는 10명 중 8명이 스마트폰 사용시간이 1-3시간 정도 사용하고 있었다. 그러나 60대 2명이 4시간, 8시간 스마트폰을 사용하고 있어 스마트폰 사용시간과 연령 간의 관계를 확인하기는 어려웠다. 그러나 스마트폰의 활용 용도, 스마트폰을

통한 정보 접근, 기타 정보기기의 활용 면에서 연령 과의 연관성을 확인할 수 있었다.

“휴대폰은 주로 전화로 사용하고 검색하는 정도 외에 거의 사용을 안 합니다. 컴퓨터도 많이 사용하지 않고요. 그렇지만 외국에 사는 딸과 화상통화는 자주 해요.” [참여자 4(60대)]

“휴대폰 앱은 사용 안하고 문자나 검색 정도...(손해보험)일 하는데 활용하는 정도예요.” [참여자 6(60대)]

“휴대폰은 주로 전화로 전화사용량이 많아요. 2/3 정도가 다 업무 전화이고, 개인적으로는 휴대폰으로 카톡 사용하는 정도...나는 계속 업무를 해왔고 온라인 기기 사용 등이 원활한 편이에요.” [참여자 7(60대)]

“현재 직장을 다니다 보니...컴퓨터 활용능력이 중 정도 돼요. 과거보다는 많이 높아졌어요.” [참여자 8(40대)]

“집에서도 휴대폰, PC 둘 다 사용하지만...휴대폰도 최소로 이용해요. 시간이 없어요. 일하면서 주변 어르신들 케어하고 하느라...” [참여자 5(50대)]

“휴대폰으로 전화, 문자, 업무용 메일 확인, 인터넷 서핑 등 다양하게 사용해요. 앱도 이용하고 PC로 오디오북, 인터넷 강의 언어인강 같은 것 들으면서 생활해요.” [참여자 3(60대)]

“휴대폰 사용의 대부분이 카카오톡이에요. 업무 용도도 있고 개인 연락도 카카오톡으로 이용하고 있습니다. 퇴근 후 휴대폰은 통화나 뉴스검색 같은 용도로 사용하고...인터넷은 주로 휴대폰으로 사용해요.” [참여자 9(50대)]

“집에서도 주로 휴대폰 사용합니다. 스마트폰은 문자, 전화 위주고 네이버 실시간 검색이나 가입한 카페 들어가 보는 정도로만 이용하고 있습니다.” [참여자 2(30대)]

“집에서 인터넷은 휴대폰이나 PC 비슷하게 사용하는 것 같아요. 스마트폰은 주로 문자나 카톡 이용하고요.” [참여자 1(40대)]

“집에서 인터넷은 주로 휴대폰 사용하죠. 요즘은 재택을 하게 되면서 집에서도 노트북을 이용해서 인터넷을 사용하고 있어요. 휴대폰은 전화나 카톡 정도고 뉴스검색 정도 였는데, 요즘은 인터넷 쇼핑 비중이 늘고 있습니다. 주말에는 유튜브로 이용하고요.” [참여자 10(50대)]

“휴대폰과 PC 모두 사용해요. 주로 휴대폰을 많이 사용하죠. PC는 업무 할 때 주로 사용하고... 휴대폰 많이 사용하는 데... 주로 여가 시간에 유튜브 시청하거나 카톡 하는 용도로 사용합니다.” [참여자 11(50대)]

“스마트폰을 사용하여 뉴스 같은 정보를 받아봐요” [참여자 13(70대)]

“최근에는 온라인 쇼핑 장보기 횟수가 늘어나는 것 같아요.” [참여자 14(50대)]

휴대폰, PC 활용에 관한 위의 답변을 보면, 대체로 참여자들은 업무가 아닌 경우 휴대폰과 PC 중 휴대폰을 사용하여 인터넷을 이용하고 검색, 콘텐츠 서비스를 이용하고 있었다. 또한 검색, 사회적 관계 서비스(예, 카카오톡) 등은 연령대에 상관없이 사용하고 있었다. 그러나 [참여자 7], [참여자 3]을 제외하고 60대 이상 고연령층의 경우 콘텐츠의 이용, 생활서비스(온라인 금융, 전자상거래 등), 온라인 네트워크 활동 등은 거의 하지 않는 것으로 나타났다. 60대 중 [참여자 7]은 온라인 기기 사용능력이 충분함에도 불구하고 사회적 관계 서비스 정도밖에 이용하지 않는다고 말하고 있고, [참여자 3]은 다양한 콘텐츠의 이용, 활동 등으로 정보 활용수준이 높은 것으로 나타났다.

이런 결과는 고령층으로 갈수록 정보 활용 능력이 떨어진다는 기존 연구들과 유사하다. 고령층으로 갈수록 스마트폰을 소유하고 있지만 카카오톡과 같은 사회관계 서비스 일부, 뉴스 검색과 같은 일부 한정된 영역만 이용하고 있다는 것이다. 이유는 정보활용 능력의 부족으로 설명할 수도 있지만 익숙하지 않은 정보 서비스를 활용할 의욕, 동기

부족에서 원인을 찾을 수 있을 것으로 보인다. 본 연구에 참여한 60대 이상 고령층은 고졸 이상의 학력으로 현재 경제 활동을 하고 있으며, 직장에서 업무 관련 교육 등을 받아왔다는 점에서 고령층 내에서 정보 활용능력이 낮은 집단으로 보기 어렵다. 60대 이상 참여자 중 일부는 정보기기 활용능력은 충분하나 거의 사용하지 않는다고 답하고 있어 정보기기 활용에 대한 동기부여가 없는 것으로 보인다. 반면 다양하게 정보기기를 활용하지 않는다고 답하는 50대 참여자들도 코로나19와 같은 비대면 상황에서는 온라인 쇼핑과 같은 생활서비스의 활용이 늘고 있다고 답하였다. 이는 코로나19 상황이 정보기기 활용의 동기가 되고 있음을 의미한다. 이러한 차이점은 향후 고령층 정보 활용격차 해소를 위한 방안 마련을 위해 유의 깊게 볼 필요가 있다.

3. 코로나19로 인한 온택트 상황에 대한 인식

(1) 코로나19로 인한 일상의 변화

코로나19 이후 사회적 거리 두기는 면대면의 우리 일상이 순식간에 비대면 일상으로의 전환을 가져왔다. 이러한 사회적 거리 두기가 경제 활동 중인 본 연구 참여자들에게도 영향을 미치는지를 보기 위해 코로나 이후 실외활동 감소, 1주일 중 전혀 외출하지 않는 날이 있는지(직장 포함), 1주일 중 전혀 사람을 만나지 않은 날이 있는지(직장 포함)에 대해 질문하였다. 아래 <표 2>를 보면 전체 71.4%가 실외활동이 감소하였고, 외출하지 않는 날이 있다는 답변이 57.1%, 전혀 사람을 만나지 않은 날이 있다는 답변이 42.9%였다.

또한 실외 활동이 감소하였다고 답변한 10명 중 6명이 50대 이상 이었고, 외출하지 않는 날이 있다고 답변한 8명 중 50대 이상이 5명이었다. 전혀 사람을 만나지 않는 날이 있다고 답변한 6명 중 5명이 50대 이상이었다. 이런 답변을 통해 비대면 일상의 변화는 중고령 층에서 더 심각하게 겪고 있는 것으로 보인다.

<표 2> 코로나19 시기 일상생활

	답변	30대	40대	50대	60대	70대	전체	(%)
코로나 이후 실외활동 감소	예	1	3	4	2	0	10	71.4
	아니요	0	0	1	2	1	4	28.6
코로나 이후 1주일 중 외출하지 않는 날이 있는가?	예	1	2	2	2	1	8	57.1
	아니요	0	1	3	2	0	6	42.9
코로나 이후 1주일 중 전혀 사람을 만나지 않는날 있는가?	예	0	1	3	1	1	6	42.9
	아니요	1	2	2	3	0	8	57.1
합계							14	100

코로나 상황 속에서 구체적으로 어떤 일상을 보내고 있는지에 대한 답변에서는 거의 모두 모임, 운동을 비롯한 친구도 만나지 않고 집안에서만 생활하고 있었고, 외식대신 배달, 직접 조리하는 형태로 거의 외부와 단절상태로 지내고 있음을 알 수 있다. 본 연구 참여자들이 직장인이기는 하지만, 모두 1인 가구라는 점을 감안 한다면 2인 이상 가구원들이 코로나19 상황에서 겪는 단절과는 또 다른 단절을 경험할 것이다. 이런 상황에 느끼는 고립감, 불안감은 더 클 가능성이 있다.

“코로나 이전 가족 친구와 지내던 시간이 대폭 감소하고, 쇼핑도 온라인으로 대체하고 주말엔 밖으로 나가지를 않아요. 식사도 외식 대신 배달주문이나 직접 조리하는 쪽으로 변하고요. 침엔 많이 갑갑했죠...”[참여자 10(50대)]

“...외출이 거의 없고 외식보다 배달과 택배신청이 많아졌어요.”[참여자 8(40대)]

“가족이 멀리 있어 교류도 없어지고, 취미활동, 동호회 활동도 다 중단되어 집안에만 있어요.”[참여자 14. 50대]

“어머니가 집에 오시거나 제가 가거나 하는데 1년간 제가 딱 한번 뵈러 갔다 왔네요...마트, 회식, 친구 만나는 횟수가

1/5로 준 것 같아요. 밖으로 나가는 시간이 거의 줄고 집에 있는 시간이 많이 늘었죠.”[참여자 2(30대)]

“만남자체가 폐가 될수 있어...확산 이후 어떤 대외활동도 안해요...장보기, 쇼핑도 확산 이후 자제하고...장보기도 몰아서 하다 보니 횡수가 많이 줄었어요.”[참여자 9(50대)]

“집안에서만 보내거나 혼자 잠시 야외에 나가는 정도...”[참여자 11(50대)]

“집에서 온라인으로 개인적인 시간보내고, 공부하면서...불편하지 않게 지내요.”[참여자 3(60대)]

“주로 집에서 TV보고 유튜브 시청하면서 지내요.”[참여자 4(60대)]

“(코로나)이전에는 지인들과 여행도 자주 다니고 했는데... 못하게 되니...지인들과 만남도 줄었어요. 코로나가 장기화되면 전화통화, 카톡도 하지 않으면서 교류가(거의) 줄어들었고 공감대 형성도 안되는 상황이에요.”[참여자 5(50대)]

“주말이면 무조건 여행을 다녔어요. 현재는 집에만 있어요.” [참여자 6(60대)]

“코로나 핑계로 통화만 주로 하고 만남이 줄고...관계 정리가 자동으로 되는 것 같아요.”[참여자 7(60대)]

“운동도 못하고 일하는 시간 빼고 거의 집에 있어요.”[참여자 1(40대)]

“운동도 집안에서 하고 외출도 줄었어요.”[참여자 13(70대)]

코로나19 상황으로 인한 일상의 변화가 많은 사람에게 경제적이든 심리적으로든 어려움을 주고 있는 것은 사실이다. 본 연구 참여자들에게도 ‘전 년에 비해 더 힘들고 부정적인 생각을 많이 하게 되었는데’ 질문하였다. 아래 <표 3>을 보면, 전체 43%가 ‘전혀 아니다’, ‘약간 아니다’의 긍정 답변을 하였다. 그러나 ‘보통이다’ 부터 ‘정말 그렇다’ 까지 부정적인 답변이 57%(8명)로 절반 이상이 코로나 상황으로 인해 심리적 어려움을 겪고 있음을 알 수 있다. 또한 부정 답변자 8명 중

7명이 50대 이상 중 고령층으로 나타나 연령적 차이도 확인할 수 있다.

<표 3> 2020년 부정적 생각

	답변	30대	40대	50대	60대	70대	전체	(%)
2019년보다 2020년이 특별히 더 힘들고 부정적인 생각을 많이 했다	전혀 아니다	1	2	1	1	0	5	36
	약간 아니다	0	0	0	1	0	1	7
	보통 이다	0	0	2	2	1	5	36
	조금 그렇다	0	1	1	0	0	2	14
	정말 그렇다	0	0	1	0	0	1	7
합계		1	3	5	4	1	14	100

이상의 부정적 답변의 원인이 코로나19 이후 어려워진 실물경제에 의한 것인지를 확인하기 위해 코로나19로 경제적 어려움이 가중되었는지를 질문하였다. 아래 <표 4>를 보면, 코로나로 인하여 경제적 어려움을 겪고 있는 사람은 14명 중 4명 즉 28.5%에 불과하였고 대부분은 코로나19로 경제적 타격을 받은 것으로 보이지는 않았다. 그렇지만 <표 3>을 보면 참여자의 절반이 넘는 사람들(8명, 57.1%)이 코로나로 인해 심리적 어려움을 겪고 이들 중 7명이 50대 이상이었다. 경제적으로 어려워졌다는 답변 4명 중 3명이 50대 이상이었다. 실제 본 연구 참여자의 월 소득 현황에서도 전체 14명 중 9명(64%)가 월 소득 100만원 ~ 300만 원 미만이며 그중 5명이 50대 이상이었다. 이 중 2명은 200만 원 미만으로 평소 소득수준이 높지 않은 상황에서 코로나로 크게 타격을 받아 더 큰 어려움에 봉착하였을 가능성도 있어 보인다.

<표 4> 코로나19로 인한 경제적 어려움

	답변	30대	40대	50대	60대	70대	전체	(%)
코로나 이후 경제적으로 더 어려워졌나요?	예, 코로나로 더 어려워졌습니다.	0	1	1	1	1	4	28.5
	아니요, 코로나는 크게 상관없습니다.	1	2	4	3	0	10	71.5
	합계	1	3	5	4	1	14	100

이상의 결과를 통해, 50대 이상 중고령 층 참여자들은 실외활동, 외출, 사람들과의 교류 감소로 자발적이든 비자발적이든 비대면 일상에 심각하게 노출되어 있으며, 전년에 비해 부정적이고 힘들다는 생각도 더 많이 하는 편인 것으로 나타났다. 본 연구 참여자들은 코로나로 인해 경제적 타격을 심하게 받지는 않은 것으로 나타났지만, 경제적 어려움을 언급한 참여자에서 중고령 층 비중이 높게 나타났다. 이것은 이들이 가지고 있는 기존의 경제적 취약성¹⁰⁾이 재난으로 가중되어 더 힘들어지는 구조적 취약성에 의한 문제로 보인다. 코로나19 시기 일상생활의 변화를 살펴본 결과, 본 연구 참여자 중 중고령층이 심리 정서적, 경제적 어려움을 더 크게 느끼고 있음을 알 수 있다.

10) 가계동향조사나 실태 조사등을 통해 노인빈곤율은 지속적으로 증가하는 추세이며, 75세 이상 집단의 빈곤화는 더 심하다. 또한 독거노인 10가구 중 8-9가구가 빈곤 상태인 것으로 나타났다.(김태완 외, 2020) 근로 빈곤 노인의 열악함은 최근 국가인권위원회 보고서(국가인권위원회b, 2020)에서도 확인된다. 연령 계층별로 일하고 있는 근로 빈곤 현황을 보면, 청장년층 근로 빈곤 가구는 5.4%이지만 중고령층 근로 빈곤 가구는 14.2% 70세 이상 고령층의 근로 빈곤은 44%에 이르고 있다. 또한 빈곤 노인 중 32.8%만 경제 활동을 하지 않으며 대부분의 빈곤 노인은 일을 하고 있는 것으로 나타났다.

(2) 비대면 시기 온택트 경험

가. 개인적 경험으로 온택트 평가

우리는 코로나19로 인한 비대면 일상 속에서도 재택근무, 화상통화, 화상회의 등을 통해 일상의 업무를 비롯한 다양한 일들이 처리되는 상황을 경험하고 있다. 본 연구 참여자들 역시 직장생활, 관계 교류 등을 통해 온택트를 경험하기도 하고, 전혀 온택트와 상관없이 삶을 살아가기도 하였다. 이런 개인적 경험을 떠나 현재 생활세계에 바짝 다가온 온택트에 대해 어떤 생각을 가지는지 확인하였다. <표 5>를 보면 온택트에 대한 정보, 경험 여부를 떠나 받아들일 수 있는 상황이라고 64.3%가 인식하고 있었다. 반면 35.7%는 이러한 상황을 받아들이기 힘들어하고 있다. 이는 참여자 대부분이 온택트는 피할 수 없는 문제로 인식하고 있음을 보여준다.

연령대를 보면 50대보다 40대가 더 받아들이기 힘들어하고, 60대 역시 수용하는 측과 수용하기 어려운 측으로 나누어지고 있다. 이는 단순하게 연령적 접근으로 정보 이용 능력, 정보 활용능력을 판단하기에는 무리가 있음을 의미한다. 즉 연령대가 높아질수록 정보 활용능력이 떨어지는 것으로 해석하기보다는 계층 내 차이, 활용, 이용에 대한 동기와 같은 심리적 문제를 동시에 살펴보는 접근법이 필요하다는 것이다.

<표 5> 온택트에 대한 인식

	답변	30대	40대	50대	60대	70대	전체	(%)
온택트 내가 잘 몰라도 충분히 경험할 수 있는 상황이라고 생각하십니까?	예	1	1	5	2	0	9	64.3
	아니요	0	2	0	2	1	5	35.7
	합계	1	3	5	4	1	14	100

개별 면접에서 연구 참여자들은 코로나 이후 마주한 온택트 상황의 도래에 대해 어쩔 수 없다는 입장으로 상황에 수긍하고 있었다. 또한

코로나19로 면대면이 불가능한 시점에 경험했던 온택트가 만족스럽지는 않았지만, 위안이 되거나 생각보다 편안했었던 사례도 언급하였다. 아래 답변을 보면 나의 선호와 상관없이 참여자 대부분(13명)이 온택트 상황은 지속될 것으로 전망하면서, 받아들여야만 한다는 입장을 취하고 있다.

“온택트가 대면교류의 60% 이상을 대체하고 있다고 보고, 앞으로 그 비율이 더 올라갈 수 있을 것 같아요...온택트는 앞으로 계속 정착될 거고 대면교류는 점점 축소 되겠죠...처음에는 온택트만으로 불편해하던 사람들도 점점 적응 중이고..어렵다고 느끼는 사람도 적응할 수밖에 없겠죠...이미 노인세대를 제외한 대부분의 세대가 적응하고 있고요...대면하면서 얻을 수 있는 인간관계도 무시할 수 없지만 온택트를 통한 새로운 관계형성도 이루어질거라고 생각해요.”[참여자 10(50대)]

“...화상으로 면접을 본적이 있는데...편했어요. 처음엔 좀 어색했지만...사실 주변에 화상으로 업무를 처리하거나 이런 걸 이용하는 사람들이 잘 없어서 필요성은 못 느끼지만 앞으로 활성화될 것 같아요.”[참여자 8(40대)]

“원격교류가 대면 교류를 일부 충족은 시켜주겠지만 만족할 상황이 아닌 건 분명해요. 그런데 요양원에 계신 엄마 면회가 잠시 허용되었을 때 화상통화만으로도 반가움과 위안이 되었던 경험은 있어서...상황에 따라 원격교류 필요하다고 생각해요.”[참여자 14(50대)]

“...(어머니를) 뵙지 못하니 화상통화를 종종하게 되어서 어디가 불편하신지 집 상태는 어떤지를 볼 수 있어서 좋았어요...사촌동생이 해외와 화상 회의를 주로 하는데 큰 불편함이 없다고 하고...자주 하다보니 익숙해져 표정이나 기운을 느끼는 것도 화상으로 충분하다고 하더라구요.”[참여자 2(30대)]

“(온택트) 개인적으로 선호하지는 않지만 필요하다는 생각은 들어요. 제가 속한 부서도 출장이 많은 부서인데 코로나 이후

모든 회의가 화상으로 전환되어 진행되고 있거든요.”[참여자 9(50대)]

“만족하지는 않아요. 그래도 필요하다라는 생각은 들어요.”[참여자 11(50대)]

“일본계 회사라 아침 조회, 미팅을 카톡 같은 걸로 일주일에 서너번 해요. 불편한 건 별로 없어요. 매일 하다보니...”[참여자 3(60대)]

“코로나 이후에도 원격교류가 당연히 일상화된다고 생각하고 있고 그런 방향으로 가야한다고 생각해요. 제가 콜센터에 근무하는데 현재 재택근무 환경을 조성하고 준비하고 있어요... 이런 변화 방향을 어떻게 받아들이느냐의 차이인데... 당연히 가는 방향으로 받아들이야한다고 생각해요.”[참여자 4(60대)]

“(온택트) 만족하지는 않지만, 필요는 하죠. 시간도 절약되고...”[참여자 6(60대)]

“금요일은 재택근무를 하는데 ... 프로그램을 원격으로 연결해서 사용하는데 전혀 불편함이 없고 사실 재택근무가 더 좋아요.”[참여자 7(60대)]

“많은 부분에서(온택트로) 대체가 가능하다고 생각해요.”[참여자 12(40대)]

“코로나 이후 온택트가 일상화 될 것 같아요.”[참여자 1(40대)]

나. 비대면 온택트가 면대면을 대체할 수 있을까?

한편 온택트 세상 도래에 대해 수궁하면서도 비대면 온택트가 면대면을 대체할 수 있을까에 대한 우려와 걱정이 있었으며, 온택트 상황에서 온라인 환경에 익숙하지 못하거나 능숙하지 못한 경우 당하게 될 배제, 소외, 도태에 대해서도 걱정하고 있었다. 비대면 온택트가 대면 교류의 장점을 대체하기 어려울 것이라는 점에 대해 많은 걱정을 하고 있었고, 특히 50대 이상 중고령 층에서 이런 면이 두드러졌다.

“(비대면 상황으로) 직접 만나지 않으니(사람들과) 별로 마음 상하거나 다툼 일이 없어 좋아요. 그런데 반대로 만나지 않으니 상대방에 대한 자세한 상황을 파악하기 힘들다는 단점도 있어요...강의가 화상으로 진행되고 있는데 집중력과 효율적인 면이 많이 떨어지는 것 같아요.”[참여자 1(40대)]

“(온택트가) 대면 교류를 대체할 수 없다고 생각해요. 직접 만나지 못해서 답답해요.”[참여자 13(70대)]

“...사실(온택트는) 혼자 살거나 나이 들수록 이런 기능이 더 필요한데...나이 드신 분들이 이런 거에 익숙하지 않고 ...활용하는 과정도 쉽지가 않아서 이용이 쉽지는 않을 것 같아요. 활성화하는 다양한 방안이 모색되어야...”[참여자 8(40대)]

“업무 등에서 온택트가 거의 일상화 되어 ... 대면교류 대체율이 높을 거라고 생각해요. 하지만 사적 부분에서는 그렇지 않을 것 같고 저 포함해서 제 주변에 온택트로 모임이나 만남을 가졌다는 사례는 별로 못 들었거든요...”[참여자 9(50대)]

“온택트가 직접 만남보다 전달력이나 효과가 떨어질 것 같아요.”[참여자 11. 50대]]

“사실 눈 마주치면서 대면하면서 하는 게 아직은 좋아요. 부드럽고 가끔 안되는 일도 대면으로 가능하기도 하고... 직원들 중 자녀들이 최근 화상교육 하면서 어려움을 많이 호소해요...40대도 힘들어 하더라구요.”[참여자 3(60대)]

“오늘은 80살 노모가 배달을 위해 버거킹 앱을 깔려고 끄끄 거리고 있더라고요. 비대면이 지속되면서 배달 앱 등 생존을 위해서라도 도시에서는 특히 배워야 하는 어쩔 수 없는 상황인데...휴대폰도 제대로 활용하는 사람이 없는데...”[참여자 5(50대)]

“(온택트) 어쩔수 없는 상황이라고는 하지만, 대체하기에는 부족하다고 생각해요...카톡만 해도 의사전달이 정확하고 분명하게 안돼서 오해가 많이 발생하는데...”[참여자 6(60대)]

“...온택트로 필요한 부분들 소통은 할 수 있으니 일상의 생

활에 큰 불편은 없다고 봐요. 단지 대면교류 보다 감정 전달이 미흡한 점이 단점인데...개인적으로 코로나 상황, 비대면 상황이 일상이 간결해져서 괜찮아요. 그리고 나는 계속 업무를 해왔고 온라인 기기 등 사용이 원활하지만 대부분 나이가 들수록 이런 부분이 약하고 부족해요. 정보수집, 소통을 원활하게 하려면 이런 기능을 잘 익혀야하는데...”[참여자 7(60대)]

다. 온택트 환경 취약층을 위한 해결방안은?

본 연구 참여자들은 약 1년 가까운 코로나19 상황 속에서도 여전히 경제 활동을 해온 분들로 업무적으로 온택트 경험 비율이 높았다. 온택트 경험을 통해 온택트가 가지는 장점을 이해하기도 했지만, 대체로 대면 교류와 달리 전달력, 효과성이나 대면 교류에서 오는 따뜻함과 같은 감정적, 정서적 교류에 어려움이 있다고 평가하였다. 한편 온택트 경험을 통해 이러한 감정적 교류의 어려움 해소는 심리적 장애 문제로 극복방안을 찾으면 해결할 수 있다는 입장도 있었다. 다가올 세상에 대한 다양한 측면의 준비가 필요함을 의미한다.

이런 모든 것보다 온택트 상황에서 가장 큰 문제는 시스템을 이용할 수 있는 능력 즉 온택트 접근을 위한 정보기기 이용, 활용 능력을 언급하였다. 기술적 능력을 갖추어야 정보 활용이 가능하다는 차원에서 기기 활용 문제 해결을 중요하게 보았다. 한 참여자는 비대면 상황에 도시에 사는 사람으로 누구도 나를 도와줄 사람이 없는데, 스마트폰 활용능력이 부족해 배달앱 조작도 어렵다면 심각한 상황을 맞을 수도 있다는 말을 하였다. 이런 문제는 정보 약자인 중고령층 만의 문제는 아니다. 40대 장년층 중 비대면으로 이루어지는 자녀의 학교 교육에 어려움을 겪고 있다는 사례 등을 통해 볼 때 특정 연령대와 세대에 국한된 문제가 아님을 알 수 있다. 정보 활용 능력 문제 해결을 위해 특정 연령, 특정 계층만이 어려움을 겪을 것이라는 사고에서 벗어날 필요가 있음을 의미한다. 가속화되는 정보화, 정보기술의 발달은 정도의 차이가 있을 뿐 누구라도 문제에 봉착할 수 있다는 열린

사고 속에서 해결책을 모색하고 다양한 시도가 필요하다고 보인다.

“...사람들과 어울려 사는 데 익숙해서 당장 1, 2년은 문제가 없겠지만(온택트 상황) 지속 된다면 ... 대면 교류를 대체하기엔... 사람 사는 맛에 대한 어려움이 있을 것 같아요...사회적 문화도 많이 달라질거고... 대체를 위한...연구가 필요하다고 여겨집니다.”[참여자 7(60대)]

“온택트 경우 시스템을 이용할 수 있는 능력이 필요한데... 나이가 많은 사람들... 불편 할 수 있죠..제가 컴퓨터 강사를 오래 했는데 한동안 컴퓨터를 배우려는 수요가 줄었어요. 코로나 이후 온라인 컴퓨터 가르치려는 수요가 다시 늘고 있는데...(온라인 수업 때문에) 자녀들을 가르치면서 부모도 같이 배우는 수요가 늘어난 거죠...(활용 어려운 분들, 나이드신 분들)이런 분들 위해서라도 공공적으로 기본적인 것들 가르쳐주어야 할 것 같아요. 주민센터, 복지센터 등에서 이런 걸 무료로 하거나 집으로 방문하여 시행하는 방법 등 고민을 해야 할 것 같아요...다양한 시도와 고민이 있어야 할 것 같습니다.”[참여자 5(50대)]

“...재택하며 직원 간 소통이나 거래처와 소통 등 모든 게 가능하더라구요. 아직 정착되지 못해 혼란스러운 부분도 있지만...기술적 문제보다 정서적 문제가 더 큰 장애 같아요. 특히 경영자들이 재택에 대한 인식이 좋지 않아 온택트에 대한 불신이 있는거 같아요...교육분야도 보완해야 할 문제가 많아 보여요. 비대면 수업으로 교육 질이 떨어지고, 학습평가에도 어려움을 겪고 있어 획기적인 방법이 나와야 할 것 같아요.”[참여자 10(50대)]

“컴퓨터, 온라인 기기 활용능력을 어떻게 올릴 것인가가 문제예요. 원격교류를 활성화 하려면 이런 환경에 익숙하지 않은 나이 드신 분들을 어떻게 해야 할 지 전제가 되어하는데... 사실 나이가 들수록 혼자 살면서 나를 도와줄 여러 기능이 필요

하죠... 그런데 이런 걸 해결하려면 많은 과정이 쉽지 않을 것 같아요.”[참여자 8(40대)]

“저는 개인적으로 온택트를 선호하지 않아 장점이나 개선점에 대해 생각 해본 적은 별로 없지만...보편화를 위한다면 온택트 활용법 교육이나 혹시 발생할 수 있는 사용 비용에 대해 지원을 해주면 좋을 것 같아요.”[참여자 9(50대)]

“온택트 시대로 가는데 정작 필요한 사람들이 이런 것들로부터 소외될 수 있어 이런 걸 보완하기 위한 교육, 소소하고 작은 거라도 필요한 걸 알려주고...PC활용 이라던가, 이런 것들을 찾아가서 무료로 알려주고 하는 게... 제대로 나가는 방향 아닐까요?”[참여자 7(60대)]

“회사 직원들 중 자녀들이 최근 화상 교육하면서 어려움을 호소해요...애들 거 하는데 이해하기도 어렵다고...좀 쉽게 할 수 있는 콘텐츠 개발되면 좋을 것 같아요. 어떻게 할지, 시간, 방법을 고민 해야겠지만...”[참여자 3(60대)]

이상의 답변들을 보면, 연구 참여자들은 코로나19 재난 상황에서 온택트 경험을 통해 정보 격차가 생명, 생존, 삶의 질을 좌우하는 데 중요한 문제임을 인식하고 있다. 정보 격차 해소가 쉽지는 않겠지만 다양한 방안 마련과 진지한 고민이 필요하다는 입장에 대해 언급한 것이다. 이들은 명확하게 정보 격차가 인권의 문제라고 언급하고 있지는 않지만, 삶을 영위하는데 필요한 부분이며, 문제 해결이 필요하다는 인식을 통해 기본적 권리로 은연중에 인식하고 있음을 알 수 있다.

한편 온택트 상황에 자신들이 제공받으면 좋을 것 같은 서비스를 묻는 질문에서 건강관련 서비스, 공동체, 사회교류를 위한 서비스, 문화생활을 위한 서비스, 어르신들 편의를 위한 생활서비스 등을 언급하였다. 대체로 건강권, 문화향유권 등 삶의 질 향상과 연관된 부분들이었다. 적극적 답변자는 모두 60대로 가속화될 온택트 환경에 대해 거의 이견이 없어 보이며, 자신들의 삶에 보탬이 되고 삶의 질 향상을

위해 온택트를 이용하겠다는 생각도 가지고 있었다. 코로나 이후 온택트 경험을 통해 고령층도 온라인 환경의 적극적 향유자로 나설 마음의 준비가 된 것으로 보여져 향후 다양한 대책 마련이 필요해 보인다.

“...원격 업무가 잘되면 전원생활을 하면서 재택근무를 하려고 생각하고 있다. 이런 내 생활과 관련해서는 병원 안가도 되는 것... 건강 관련 원격진료 서비스...만들어지면 좋을 것 같습니다.”[참여자 4(60대)]

“내 생활에 도움이 될만한 앱, 서비스로 건강관련 된거면 좋겠어요. 운동도 좋고, 마을공동체, 같은 아파트에서만 공동으로 사용하는 그런거라도 사용하고 참여할 의향이 있어요.”[참여자 6(60대)]

“개인적으로 책 읽어주는 앱 같은 문화생활을 위한 서비스, 프로그램 등...이런게 유료는 많지만 무료로...이용할 수 있게 해주면 이용을 적극적으로 할 것 같아요.”[참여자 7(60대)]

“...시골의 연로하신 분들 경우 카메라나 이런거 필요할 것 같은데... 사생활 침해라 가능할까요? 그래도 필요한 것 같아요.”[참여자 8(40대)]

“재난 문자 같은 것도 오니까 좋아요. 거부감 없고 필요한 정보 같은 건 필요하다고 생각해요.”[참여자 3(60대)]

V. 결론

전 세계인이 2020년 코로나19 시대를 살아가면서 정보, 정보 접근의 중요성을 몸으로 실감하면서 살고 있다. 많은 곳에서 정보, 정보 접근이 삶의 편의를 위한 필요뿐만 아니라 생존과 직결되는 경험을 하고 있다. 따라서 본 연구에서는 우선되어야 할 정보 이슈를 정보 접근권으로 보면서, 정보 접근, 정보 격차의 문제를 살펴보았다. 이론적 논의에서 정보인권, 정보접근권, 정보격차의 개념을 다루고, 정보격

차에 관한 다양한 선행연구들을 살펴보았다. 또한 ICT 강국으로 불리우는 한국에서 코로나19 시기 동안 경제 활동 중인 30대 이상 청장년, 중고령층 14명이 온택트 환경 속에서 경험한 일상의 변화, 정보 접근, 정보 격차 현황을 살펴보았다. 온택트 환경이 이들에게 어떤 영향을 미쳤으며, 이런 환경에서 정보 격차를 어떻게 인식하였는지를 확인하고자 하였다. 이를 통해 코로나 이후 가속화될 온라인 환경에서 정보 인권의 중요성과 해소 방안 모색을 강조하고자 하였다.

면접조사 연구의 결과를 보면, 우선 정보 격차 부분에서 양적 격차 즉 정보기기의 보유, 인터넷 상시접속 등과 같은 하드웨어적인 측면의 정보 접근에 관한 부분을 살펴보았다. 양적 격차에서는 전혀 문제가 없고 매우 우수하였다. 14명 전원이 스마트폰을 보유하고 상시 인터넷 접속이 가능한 것으로 나타났다.

두 번째, 질적 정보 격차인 정보 활용 부분이다. 연령대와 상관없이 인터넷 접속, 정보검색은 주로 스마트폰을 사용하고 연령대와 상관없이 검색, 카카오톡과 같은 사회관계 서비스를 이용하는 것으로 나타났다. 그러나 60대 이상 고령층의 경우, 보다 심화된 활용인 생활서비스(온라인 금융, 전자상거래), 콘텐츠 이용, 온라인 네트워크 활동은 하지 않는 것으로 나타났다. 60대 이상 참여자 1명은 심화 된 활용을 하는 분도 있었고, 다른 분은 온라인 기기 사용능력이 충분하지만, 개인적 이유로 이용하지 않는 것으로 나타났다. 이런 점들은 고령층의 질적 정보 활용능력이 청년, 장년, 중년층에 비해 떨어지는 것은 사실이나 집단 내부의 차이가 상당하다는 점을 고려하여 정책적 접근을 해야 함을 의미한다.

셋째, 코로나19 시기 참여자들 일상의 변화와 온택트 상황 즉 디지털 방식으로 일상생활, 업무 활동을 하는 방식에 대한 경험과 인식에 대해 살펴보았다. 코로나19로 인한 일상의 변화는 누구나 겪고 있으며, 본 연구 참여자들도 예외가 아니었다. 실외활동 감소, 외출, 사람들 간의 만남이 대부분 줄어든 비대면 일상을 보내고 있었다. 특히 중고령 층의 경우 비대면 일상의 변화를 더 심각하게 겪고 있었다.

전년보다 심리적으로 힘들다는 답변자가 절반 이상이었고, 부정 답변자의 대부분이 50대 이상 중고령 층이었다. 경제적으로 어려워졌다는 답변자의 대다수가 중고령층 이었다. 이를 통해 코로나19의 일상생활에 중고령층이 심리 정서적, 경제적 어려움을 더 느끼는 것을 알 수 있었다.

또한 온택트 세상에 대해서는 자신의 경험 여부, 앎의 수준을 떠나 받아들여야 하는 것으로 인식하고 있었고, 잘 모르지만 경험할 만한 일이라고 생각(64.3%)하고 있었다. 그러나 비대면 온택트가 면대면을 대체하는 부분에 대해서는 우려와 걱정을 하고 있었으며, 이는 50대 이상 중고령 층에서 두드러졌다.

온택트 상황에서 온라인 환경에 익숙하지 않아 당하게 될 배제, 소외, 도태에 대해 걱정하고, 이런 부분이 생명, 생존, 삶의 질을 좌우하는 문제로 인식하고 있었다. 물론 직접적으로 기본권, 인권의 문제로 인식한 것은 아니지만, 정보 격차가 내 삶을 좌우할 수 있다는 생각으로 연결되어 격차 해소에 상당한 관심과 우려를 가지고 있었다. 이러한 인식은 코로나19 시기 참여자들의 개별적인 온택트 경험을 통해 향후 정보 생활의 질¹¹⁾이 삶의 질의 상당 부분을 차지할 가능성이 높다는 것을 알게 된 것으로 보인다. 따라서 온택트 환경에 취약한 사람들을 위한 해결방안이 마련되어야 하며, 온택트 활용을 위한 소소하고 사소한 부분을 포함하는 세심한 교육이 필요하다고 보기도 하였다. 중고령층이 가지는 온택트에 대한 심리 정서적 장애 문제도 해결점을 찾아야 한다고 보고 있었다.

이상의 결과를 통해 양적 정보 격차는 상당 부분 해소 되었음을 알 수 있다. 그러나 질적 정보 격차는 코로나19 상황을 통해 생존과 삶의 질 문제로 바짝 다가온 만큼 정보 인권적 차원의 접근이 필요함을 확인하였다. 질적 정보 격차에서도 단순히 고령층은 정보 활용에 어려

11) 정보생활의 질(QOIL, Quality of Information Life)은 향후 삶의 질의 상당 부분을 차지하게 될 기준으로 보면서, 정보재 가치의 중요성이 단순한 도구적 차원을 넘어서는 문제로 보고 있다.(김문조 외, 2002)

움을 겪는다는 결과가 아닌 고령층 내부의 격차도 상당하며, 정보 활용에 대한 욕구의 수준도 다름을 알 수 있었다. 또한 본 연구뿐 아니라 선행연구들에서 고령층의 심리 정서적 위축도 정보 활용에 대한 동기부여를 어렵게 하는 요인이 되고 있음을 알 수 있었다. 정보 격차가 정보 불평등으로 이어진다는 점을 고려할 때 고령층뿐 아니라 중장년층, 정보 격차로 어려움을 겪는 정보 약자의 디지털 정보 접근을 개인의 선택 영역으로 접근하는 방식이 아닌 보다 적극적인 격차 해소 접근법이 필요하다. 정보 격차 해소의 인권적 접근을 위해 다차원적이고 경계 없는 다양한 시도들이 필요해 보인다. 이런 시도를 위하여 정보 격차 해소 대안, 방안에 관한 다양한 후속 연구를 기대한다.

본 연구는 면접 대상자의 연령, 성별분포, 대상자의 수 등에서 많은 한계가 있다. 그럼에도 불구하고 코로나19 비대면 상황 속에서 온택트, 정보 격차에 관한 조사를 진행하여 현황을 파악할 수 있었다는 점에 의의를 두고 다음 연구에서 한계를 보완하고자 한다.

(논문접수일: 2021.05.19 논문심사일: 2021.06.08, 게재확정일: 2021.06.08)

참고문헌

- 강희숙. 2021. “코로나-19 신어와 코로나 뉴노멀”. 『인문학 연구』 61: 115-138.
- 국가인권위원회. 2013. 『정보인권 보고서』. 서울:국가인권위원회.
- 국가인권위원회a. 2020. 『COVID-19 관련 국제 인권규범 모음집』. 서울:국가인권위원회.
- 국가인권위원회b. 2020. 『일할 수밖에 없는 노인의 인권상황 실태조사』. 서울:국가인권위원회.
- 국제앰네스티. 2020. 『코로나19 대응과 국가의 인권 의무: 예비 관찰연구』. 서울: 국제앰네스티 한국지부.
- 권건보. 2020. “감염병 위기 대응과 정보인권”. 『공법학 연구』 21(3): 3-32.
- 김균·김양은. 2011. 『고령화 시대 노인층의 미디어 이용행태 및 지원방안 연구』 서울: 한국언론재단.
- 김명용·전혜정. 2017. “노인의 스마트폰 이용이 삶의 만족도에 미치는 영향: 사회활동 참여의 매개효과”. 『노인복지연구』 72(3): 343-370.
- 김문조·김종길. 2002. “정보 격차의 이론적 정책적 제고”. 『한국사회학』 36(4): 123-155.
- 김민호. 2015. “인터넷 접근성 보장 및 국가의 역할”. 『성균관법학』 27(3): 1-22.
- 김배원. 2001. “정보관련 기본권의 독자적, 통합적 보장을 위한 시론”. 『헌법학연구』 7(2): 79-130.
- 김시정·최상욱. 2019. “디지털 이용 역량과 활용이 개인정보위험 인식에 미치는 영향 연구”. 『한국사회와 행정연구』 30(2): 257-284.
- 김은규. 2006. “21세기 국제정보질서의 새로운 패러다임?: 정보사회 세계정상회의(W SIS)의 역사적 맥락과 의제 검토”. 『한국언론정보학보』 34: 34-62
- 김판수·김희섭·이미숙. 2014. “고령층의 정보 활용수준이 삶의 질에 미치는 영향”. 『한국지역정보학회지』 17(1): 25-47.
- 김태완 외. 2020. 『노인빈곤의 실태와 사회경제적 영향분석 연구』 경제인문

사회연구회.

- 김호기·신기욱·고동현·이승훈. 2011. 『스마트폰 시대의 모바일 디바이드』 서울: KT경제경영연구소.
- 김효정·이진명. 2018. “시니어 소비자의 모바일 디지털정보 활용의 결정요인. 2차적 디지털 격차를 중심으로”. 『가족환경연구』 56(6): 493-506.
- 민동원a. 2020. “명령문에 대한 행동의도와 기억에 있어서 나이와 명령문 유형이 미치는 영향”. 『디지털융복합연구』 18(1): 53-58.
- 민동원b. 2020. “노년층 소비자의 디지털 정보 격차 완화를 위한 심리적 접근: 사회정서적 선택이론의 관점에서”. 『디지털융복합연구』 18(3): 133-138.
- 박소영·정순돌. 2019. “중고령자의 디지털 정보접근성이 우울 증상에 미치는 영향: 디지털정보활용능력과 사회적 네트워크의 매개효과를 중심으로”. 『보건사회연구』 39(3): 179-214.
- 박주영. 2019. “디지털 디바이드의 실태: 노년가구의 미디어보유기기와 활용 능력의 차이를 중심으로” 『KISDI STAT Report』 Vol.19-22: 1-7.
- 알렉사 엘리스 주빈. 2020. “미국의 반아시아 인종차별주의의 근원: 팬데믹과 ‘황화론’”, 『국제사회보장리뷰』 15: 50-59.
- 엄사랑·최은영·조성은·최인정·김영선. 2018. “스마트폰 이용이 은퇴 노인의 구조적 사회관계망에 미치는 영향”. 『한국노년학』 38(3): 481-499.
- 이민영. 2010. “정보인권의 법적의의와 좌표”. 『정보인권의 법적 보장과 그 구체화 공동학술세미나』 발제문: 3-24.
- 이성신·강보라·이세나. 2019. “정보 격차 연구동향분석: 문헌정보학분야와 일반사회과학분야와의 비교” 『한국도서관정보학회지』 50(3): 139-166.
- 이승민. 2020. “정보 격차의 패러다임 전환과 지적정보 격차”. 『한국도서관정보학회지』 51(1): 91-114.
- 이은진·조정은·윤명희. 2017. “정보격차 해소교육이 중장년층의 평생학습역량에 미치는 효과”. 『수산해양교육연구』 29(5): 1313-1330.
- 이은우. 2018. “정보 격차 해소 및 정보독점”. 『정보기본권과 개헌: 개헌정책 토론회 자료집』: 104-123.
- 이인호. 2008. “정보인권 논의가 시사하는 헌법학적 프레임”. 『법학연구』 3:

45-49.

- 이지은. 2019. “디지털시대의 정보인권과 법”. 『아세아여성법학』 22: 19-70.
- 이홍재·박미경. 2020. “노인의 정보 격차와 삶의 만족도: pc와 모바일 기기비교를 중심으로”. 『한국행정연구』 29(2): 209-241.
- 조효제. 2021. 『탄소사회의 종말』. 파주:21세기 북스.
- 지성우. 2012. 『정보인권으로서의 잊혀질 권리 보장을 위한 입법방안』 서울:국회입법조사처.
- 최혜지. 2018. “사회적 교류 공간의 세대간 분절 그리고 소외”. 『한국사회복지조사연구』, 57: 5-27.
- 한국지능정보사회진흥원. 2020. 『2020 디지털 정보 격차 실태조사』
- 한정란·김승원·서정분. 2019. “세대 간 정보 격차 해소를 위한 노인 휴대폰 활용교육의 성과” 『노년교육연구』 5(1): 43-61.
- 황순현, 이해진, 하은희, 김소형, 정근경, 최효진. 2017. “스마트폰 사용 및 인지기능이 노인의 우울감, 고독감에 미치는 영향”. 『고령자치매작업치료학회지』 11(1): 9-19.
- 황현정·황용석. 2017. “노인집단 내 정보 격차와 그에 따른 삶의 만족도 연구”. 『사회과학연구』. 24(3): 359-386.
- Carstensen, L. L. 1992. “Social and emotional patterns in adulthood: Support for socioemotional selectivity theory”. *Psychology and Aging* 7(3): 331-338.
- Human Rights Council. 2016-06-27. “The promotion, protection and enjoyment of human rights on the Internet”. United Nations General Assembly A/HRC/32/L.20.
- Livingstone, S., and Helsper, E. 2007. “Gradations in Digital Inclusion: Children, Young People and the Digital Divide”. *New Media & Society*, 9(4): 671-696.
- Van Dijk, J. 2005. *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. London: SAGE.
- 국가법령정보센터. “정보 격차해소에 관한 법률”. 검색일 2021-04-20. <https://law.go.kr/LSW/lsInfoP.do?lsiSeq=32465#0000>

- 박수형. 2020-11-12. “코로나19 대응에 디지털 기술이 큰 도움 됐다” ZDNet Korea. 검색일 2021-04-20. <https://zdnet.co.kr/view/?no=20201112154337>
- 서유진. 2020-04-03. “격리에 인터넷 사용량 급증...케냐에선 거대 통신 풍선 띄웠다”. 검색일 202-04-15. <https://news.joins.com/article/23746538>
- Human Rights Watch. 2020-03-31. “End Internet Shutdowns to Manage COVID-19”. 검색일 2021-04-15 <https://www.hrw.org/news/2020/03/31/end-internet-shutdowns-manage-covid-19>
- L1GHT. 2020. 『Rising Levels of Hate Speech & Online Toxicity During This Time of Crisis』 https://l1ght.com/Toxicity_during_coronavirus_Report-L1ght.pdf
- Milou-Jansen. 2020-06-03. “CC4DR Position Statement & Recommendations: Safeguarding Digital Rights when Applying COVID-19 Related Technologies”. 검색일 2021-05-02. <https://citiesfordigitalrights.org/cc4dr-position-statement-recommendations-safeguarding-digital-rights-when-applying-covid-19-related>
- OHCHR. 2020. “Digital rights in the COVID-19 era”. 검색일 2021-04-15. <https://www.ohchr.org/EN/NewsEvents/Pages/DisplayNews.aspx?NewsID=26131&LangID=E>
- WHO. 2020. “WHO Director-General's remarks at the media briefing on 2019-nCoV on 11 February 2020”. <https://www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-remarks-at-the-media-briefing-on-2019-ncov-on-11-february-2020>
- Wikipedia. “COVID-19 pandemic data”. 검색일 2021-04-25. https://en.wikipedia.org/wiki/Template:COVID-19_pandemic_data

<Abstract>

A Study on the Digital Divide through the On-Tact Experience in the COVID-19 Crisis

Kim Hyunsook* · Hwang Hyemi**

This study looked at the non-face-to-face “on-tact” situation that rapidly spread during the COVID-19 period from the perspective of information human rights. First, theoretical discussions on information human rights, the right to access information, and the digital divide were reviewed. Although there is no clear international norm on information human rights, it is clear that the information society should be where human dignity is respected. In particular, after COVID-19, we have confirmed that the digital divide, such as access to information and ability to use it, is an important issue that is directly related to life along with inequality of opportunity.

Next an interview survey was conducted targeting 14 single household members in their 30s and 70s who were working. We examined the participants' on-contact experiences, information access, and thoughts and countermeasures for digital divide in COVID-19 non-face-to-face daily life.

According to the results of the study, all participants had and were using an information device. There was no problem with the quantitative digital divide. However, as the age of the participants

* Lecturer of Sookmyung Women's Univ.

** Ph.D. Program Course Work Finished on Political Science & International Relations in Graduate School of Sookmyung Women's Univ.

increased, the level of using information devices decreased. This is similar to the results of previous studies. What was different from the previous study was that participants thought ‘on-tact’ would become common even if they did not like the “on-tact” environment after COVID-19. They thought they needed the ability to take advantage of information devices as non-face-to-face situations like Covid-19 could come again in the future. Participants did not explicitly state that the digital divide was a human rights issue. However, since the digital divide is recognized as a problem directly related to life and survival, it can be confirmed that it is linked to human rights issues.

Keywords: COVID-19, On-tact, Digital Divide, Information Human Rights, Information Access