

부산지역 노령인구의 정보소외 양상과 노년층을 위한 공공 정보서비스 활성화 방안 연구*

The Information World of the Aged and the Role of Public Information Services : with Special Reference to Busan Area

장 덕 현(Duk-Hyun Chang)**

목 차

- | | |
|---------------|---------------|
| 1. 서론 | 2.3 자료분석 |
| 1.1 연구의 배경 | 2.4 관련연구의 동향 |
| 1.2 연구의 필요성 | 3. 조사결과 |
| 1.3 연구의 목적 | 3.1 일상적 요구 |
| 2. 연구 내용 및 방법 | 3.2 정보화와 정보이용 |
| 2.1 연구의 대상 | 4. 논의 |
| 2.2 연구방법 | 5. 결론 |

초 록

이 연구는 부산지역에 거주하는 노년층의 일상적 정보세계를 그리고자 한 조사연구이다. 자료는 연구대상의 생애사에 대한 기초적인 설문조사와 면담 및 사례 관찰을 통하여 수집하고 분석하였다. 구체적으로 이 연구에서는 부산지역 노년층의 일상 속에서 정보와 관련된 기본적인 양상과 노년계층의 정보화를 저해하는 요인을 파악하여 분석하고 이를 정보화정책에 연계할 수 있는 모티브를 찾고자 하였다. 궁극적으로 이를 통하여 지역의 유관 기관을 중심으로 하는 공공 정보서비스의 확대방안을 모색하고자 하였다. 이를 위하여 이 연구에서는 (1) 일상적 관심사의 유형과 대처 방식, (2) 정보화의 계기와 현재 정보화 수준, (3)일상의 영위를 위해 필요로 하는 정보를 얻기 위하여 그들이 이용하는 매체의 유형과 특성 등의 범주를 다루었다.

ABSTRACT

This study intends to portray the everyday lives of senior citizens in Busan metro area in terms of the information use and behaviors. Employing basic qualitative data collection tools such as interviews and participant observation, the study attempts to illustrate information needs and behaviors of the aged population in their everyday lives. This paper specifically focuses on the following characteristics of information need and information-related behavior of the aged: types of everyday concerns and ways to cope with such concerns; information literacy levels and motives to get information literacy education; and characteristics of information channels of everyday information seeking and information gathering. The role that interpersonal sources play in their everyday lives has been emphasized. Some suggestions to enhance the levels of information literacy of the aged were added as conclusions.

키워드: 정보격차, 정보소외, 노년층, 정보화

Information Alienation, Digital Divide, Information Poverty, Public Information Service, Aged Population

* 이 연구는 한국학술진흥재단의 지원(KRF-2004-002-H00009)에 의하여 수행되었음.

** 부산대학교 문헌정보학과 부교수(dchang@pusan.ac.kr)

논문접수일자 2007년 5월 19일

게재확정일자 2007년 6월 17일

1. 서론

1.1 연구의 배경

정보화의 진행에 따라 생활의 편리가 증대된 것은 사실이지만, 편리함 못지않게 그 부작용에 대한 지적도 적지 않게 제기되고 있다. 정보화의 가속화에 따른 역기능으로서 가장 흔히 거론되는 것은 정보의 부익부 빈익빈 현상, 즉 정보격차에 대한 우려이다.¹⁾ 이는 최근 우리나라에서도 중요한 공공정책상의 문제로 부각되고 있는데, 이에 따라 정보통신부는 '정보격차해소에 관한법률'을 제정(2001.1)하고 '정보격차해소 종합계획(2001-2005)'과 '제 2차 정보격차해소 종합계획(2006-2010)' 등을 수립하여 지역마다 정보화를 위한 지역접근센터를 설치하는 등 정보격차 해소 정책을 적극 추진하고 있다. 이러한 노력의 결과로 국민들의 전반적 정보화 수준이 높아진 것은 사실이다. 그러나 정보화수준의 상승과 함께 연령, 학력, 소득에 따른 격차는 더욱 심화되는 현상도 나타나고 있다.

정보격차는 새로운 기술을 채택하거나 그것을 이용하는 데 드는 비용이 클수록, 그리고 사용방법이 복잡할수록 더욱 두드러진다. 정보격차 문제가 대두될 수밖에 없는 것은 정보를 이용하기 위해서 그에 상응하는 금전적 혹은 비금전적 비용을 지불해야 하며, 아울러 정보화 기기나 정보서비스를 운용하기 위해서는 사용방법의 어려

움으로 인해 그것을 어떻게 사용하는지를 알아야 하기 때문이다. 즉, 사용자의 의도에 따라 능동적으로 정보기술을 선택, 이용할 수 있는 정보활용 능력을 보유하고 있어야 하는데, 이러한 능력의 학습은 일정정도의 경제적, 정서적, 시간적, 육체적 부담을 요구한다. 이러한 이유로 인해 정보기술의 여러 편리함과 유익함은 경제적으로나 시간적으로 여유가 더 많은 계층에게 먼저 돌아간다는 것이 일반적인 인식이다.

여기에서 간과할 수 없는 것이 노년층의 정보소의 현상이다. 경제적 요인,²⁾ 또는 신체적 요인(장애),³⁾ 정치적 요인(신분)⁴⁾ 등에 의한 정보소외의 양상에 대한 분석은 이미 다른 연구들에서도 다루어진 바 있다. 반면 노년층의 경우는 경제적 요인이나 시간적인 변수보다는 정보활용 능력의 소유 여부가 정보소외의 주된 이유가 되는 것으로 알려져 있다. 특히, 노인들의 경우 평생을 통틀어 정보활용능력을 습득한 기회를 갖지 못하였다. 더욱이 우리나라는 현재 세계에서 가장 급속한 정보화와 유례없이 빠른 고령화를 동시에 경험하고 있어, 현실적으로 정보화에 발빠르게 대응하기 어려운 노년층의 정보소의 현상을 극복하는 것은 매우 시급한 현안이 되고 있는 것이 사실이다.

1.2 연구의 필요성

노인이 존재하지 않았던 시대는 없었다. 하지

-
- 1) Phillip J. Tichenor, et.al., "Mass Media Flow and Differential Growth in Knowledge." *Public Opinion Quarterly* 34(1970): 159-170.
 - 2) 장덕현, 2005. 도시저소득층의 정보빈곤 양상과 정보격차 해소를 위한 공공도서관 봉사방안 연구. 『한국도서관정보학회지』, 36(1): 219-236.
 - 3) 장덕현, 임신영, 2005. 지체장애인의 정보소외 양상에 대한 문화기술적 연구. 『한국비블리아학회지』, 16(2): 89-108.
 - 4) 조용완, 2006. 북한이탈주민의 정보빈곤 해소를 위한 정보서비스 방안. 『한국도서관정보학회지』, 37(3): 325-356.

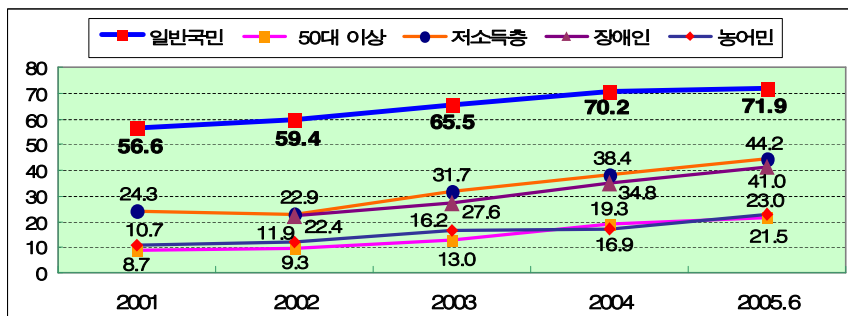
만 윌렌스키(Wilensky)와 르보(Lebeaux)가 현대의 사회문제 중에서 노인문제보다 더 심각한 것은 없다고 주장할 정도로 현재와 같이 노인이 심각한 '문제'로 부각되었던 적은 없었다.⁵⁾

노인문제의 중심에 정보화가 있다. 지난 5년간 계층별 인터넷 이용률 증가추이를 살펴보면 수치상 상승한 것이 사실이지만 여전히 노령인구의 인터넷 사용율은 21.5%로 일반국민의 71.9%에 현저히 미치지 못하는 것으로 나타나고 있으며, 장애인이나 저소득층, 농어민 등 일반적인 사회적 소외계층 가운데서도 노령인구의 인터넷 사용이 가장 저조한 것으로 나타나고 있다.⁶⁾

우리 사회의 노인들은 대체로 농업사회에서 태어나서 식민통치와 해방공간의 와중에 어린 시절을 보내고, 전쟁과 정치적 격변의 시기에 성장하였으며, 공업기반의 고도성장사회를 이 끝다가 은퇴하여, 이제 낫설기만 한 지식정보 사회라는 새로운 물결에 적응해야 하는 처지에 놓여 있다. 반면, 현재 노인들의 교육수준은 상

대적으로 낮은 편으로, 통계청 자료에 의하면, 전체의 78.1%가 초등학교 이하의 학력을 지니고 있으며, 전체의 44.3%는 학교를 다닌 적이 없다. 30대 인구의 90%가 고등학교 교육을 마친 반면 노인의 경우 전체의 13.5%만이 고등학교 교육을 마친 것으로 나타나 있다.⁷⁾ 또 현재 우리 사회의 노인들은 활자에 익숙하지 않기 때문에 현재의 정보사회에 적응하는데 상당한 한계를 지닌다. 이는 삶을 영위하는 방식에 있어서 극명한 차이를 가져와, 전체 노인의 2.9%만이 컴퓨터를 사용할 수 있으며,⁸⁾ 신문구독이나 독서인구의 비율도 매우 낮아 정보의 흐름에서 소외될 수밖에 없다. 이렇게 볼 때 노령인구야말로 우리사회에 존재하는 정보격차의 가장 대표적인 피해자인 것이다.

더구나 우리나라의 경우 전례없이 빠른 고령화를 경험하고 있다. 통계에 따르면 2000년 당시 65세 이상 인구의 비율이 전체의 7.2%로 아직 고령화 사회의 초입이었지만, 이 비율은 2005



〈그림 1〉 계층별 인터넷 이용률 증가추이(2001-2005.6)

5) Harold Wilensky & Charles Lebeaux, 1965, *Industrial Society and Social Welfare*, New York: Free Press.
 6) 제 2차 정보격차해소 종합계획(2006-2001): 3.
 7) 통계청, 인구주택 총조사 보고서, 2003.
 8) 정경희, 2003, 노인들은 왜 자신을 부정하는가: 격변기 한국사회에서의 노인 정체성의 형성과정. 『당대비평』, 22: 306-318.

년 9.1%로 급격히 증가하였으며, 2018년 14.3% (고령사회), 그리고 2026년 20.8%의 초고령 사회⁹⁾로 진입할 것이라고 한다.¹⁰⁾ 고령화의 진행 속도면에서 단연 세계 최고이다. 선진국에서 100년 동안에 일어난 변화가 우리나라에서는 30년이 채 안 걸린다. 한국의 노인들은 지금 세계에서 가장 준비가 덜 된 나라에서 급하게 닥친 노인사회를 맞고 있다. 이에 따라 정부에서도 “장애인·노인 등의 정보통신 접근성 향상을 위한 권장지침(2002)”을 제정하는 등 노령인구 정보화에 부심하고 있는 형편이다.

이러한 현실에서 노인들의 일상적 삶 속에서 정보와 관련된 기본적인 양상과 노년계층의 정보화를 저해하는 요인을 밝혀내고 이를 정책에 연계하는 전략은 매우 긴요하다고 할 수 있다. 특히 정보의 생산, 조직, 유통 및 이용의 편리성을 모색하고 있는 문헌정보학 분야에 있어서, 우리사회 노년층의 정보빈곤의 문제를 깊이 있게 다루어 지역의 유관 기관을 중심으로 하는 공공 정보서비스의 확대방안을 모색하여야 할 필요성은 대단히 크다고 할 것이다.

1.3 연구의 목적

이 연구는 대도시 지역 노년층의 일상생활에 노정된 정보빈곤의 양상을 조망하기 위하여 부산광역시 지역에 거주하는 노령인구를 대상으로 한 양적/ 질적 조사의 수행을 주된 내용으로 하고 있다.

노령인구 비율의 증가에 따라 65세 이후에도 활발한 사회생활을 영위하며 왕성한 지식정보와 정보기술 활용에 대한 요구를 가진 노년층은 급증하는 추세이지만 이들이 겪고 있는 정보빈곤 현상은 매우 심각한 것이 현실이다. 2006년 연령별 인터넷 이용률 조사를 자세히 살펴보면, 6-19세 사이의 인구는 98.1%, 20대 98.1%, 그리고 30대는 91.6%의 인터넷 이용율을 보이고 있는 반면, 40대는 71.0%, 50대 37.5%, 그리고 60세 이상은 15.2%로서 급격하게 떨어지고 있음을 알 수 있다. 또한, 2005년 정보격차 조사에 의하면 현재 20대 국민의 정보화 수준을 100이라 할 때, 10대 이하 99.7%, 30대 87.1%, 40대 68.3%, 50대 이상 37.5%로 나타나 연령을 변수로 하는 정보격차가 매우 심각한 수준임을 보여주고 있다.¹¹⁾

이러한 문제인식에서 이 연구에서는 부산지역에 거주하는 노년층들의 일상적 정보요구와 그들의 정보리터러시 수준, 그리고 정보이용의 행태를 조사함으로써 일상적 정보소외의 양상을 분석하고, 이를 토대로 주류 사회와 노년층 간의 정보격차를 해소하기 위한 공공 정보서비스 체계 확립 및 정보화 정책에 연계시킬 수 있는 방안을 제시하고자 하였다. 구체적으로 부산광역시 지역에 거주하는 노년층 주민들을 대상으로 한 연구를 통하여 그들의 삶에 있어서 과연 “정보”란 어떠한 의미를 지니며, 그들이 일상생활 속에서 입수하는 정보는 주로 어떠한 범위와 내용을 지니고 있는지, 그들이 실질적

9) UN은 연령구조에 따라 한 국가의 인구유형을 65세 이상 노인이 전체 인구에서 차지하는 비중이 7% 이상인 사회를 고령화사회, 14% 이상 20% 미만인 사회를 고령사회, 20%를 웃돌 경우 초고령사회로 세분류 한다. (<http://chosun.com/cp/edaily/200511/04/20051104000225.html>) 참조.

10) 통계청홈페이지(<http://www.nso.go.kr>), 분야별통계, 추계인구, “노인인구 및 고령인구 증가 추이” 참조.

11) 한국인터넷진흥원, <2006년 상반기 정보화실태조사>, 2006.8; 한국정보문화진흥원, <2005 정보격차해소백서>, 2006.3.

으로 원하는 정보화에 대한 요구는 무엇인지를 밝히고, 그들을 사회의 정보흐름에 편입시키기 위한 사회적 장치로서 공공 정보서비스(public information services)의 활성화 정책 방향을 모색하였다.

2. 연구내용 및 방법

2.1 연구의 대상

이 연구에서는 부산광역시 지역 내에서 선정 한 만 65세 이상의 주민으로 연구대상을 한정하였다. 부산지역은 서울특별시를 포함한 수도권 지역과 6대 광역시 지역 가운데서도 가장 높은 노년인구 구성 비율을 나타내고 있으며, 현재 7.9%인 노년인구 구성율이 2020년에는 15% 이상으로 높아질 것으로 전망되는 등, 이 연구를 수행하기에 가장 적절한 대상으로 판단되었다. 우리나라 수도권 및 6대 광역시의 노령인구 규모와 구성비율은 아래 표와 같다.

부산을 비롯한 대도시지역의 노령인구는 농촌지역의 노령인구에 비하여 전문직, 관리직 등

의 활발한 사회생활 이후에 퇴직한 경우가 많아 일반적으로 역동적인 정보추구 행태와 강한 동기(motivation)를 보인다. 이러한 전제 하에 이 연구에서는 자료조사를 위하여 부산광역시 D지역에 위치한 D 복지관의 노인정보화 프로그램을 방문하여 여기에 참여하고 있는 노년층을 6개월동안 관찰하여 자료를 획득하였다. 이를 위하여 2005년 1월부터 6월까지 교육을 참관하고 혹은 지원하면서 이들과 라포(rapport)를 형성하고 수시로 인터뷰를 시행하였다.

2.2 연구방법

이 연구는 노년층의 정보소외 양상을 밝히고 이들을 위한 공공정보서비스 방안을 모색하기 위한 사례연구이다. 연구 수행을 위하여 두 가지 영역에서 관련문헌을 분석하였다. 우선 선행연구를 분석하여 연구의 이론적 프레임워크를 구축하고 연구문제(problem)들을 분석함으로써 선행연구들에서 경제적 요인, 계층, 성별, 교육 수준 등과 같은 주요 변수들이 어떻게 다루어졌는지를 파악하였다. 이어서 정부의 정보화계획들과 한국인터넷정보센터의 [인터넷이용자수및

<표 1> 수도권, 광역시 지역 노년인구(자료: 통계청, 전국주민등록인구통계, 2005)

	총인구(명)	인구(명)			인구 구성비(%)			노년부양비 (%)	노령화지수 (%)
		0-14세	15-64세	65세 이상	0-14세	15-64세	65세 이상		
전국	48,082,163	9,417,397	34,482,994	4,181,772	19.6	71.7	8.7	12.1	44.4
서울특별시	10,023,546	1,722,058	7,624,859	676,629	17.2	76.1	6.8	8.9	39.3
부산광역시	3,619,267	618,536	2,713,828	286,903	17.1	75.0	7.9	10.6	46.4
대구광역시	2,553,885	496,501	1,869,305	188,079	19.4	73.2	7.4	10.1	37.9
인천광역시	2,580,422	536,483	1,873,990	169,949	20.8	72.6	6.6	9.1	31.7
광주광역시	1,428,587	315,403	1,018,163	95,021	22.1	71.3	6.7	9.3	30.1
대전광역시	1,463,767	302,669	1,065,762	95,336	20.7	72.8	6.5	8.9	31.5
울산광역시	1,082,045	244,313	784,228	53,504	22.6	72.5	4.9	6.8	21.9

이용행태 조사], 한국정보문화진흥원(KADO)의 [정보취약계층 정보격차 실태조사: 고령층] 등 정보화실태관련 보고서와 원자료들을 분석하였다. 주요한 계량적 데이터들이 이 과정에서 확보되었다.

사례연구에 필요한 자료수집을 위하여 2005년 1월 5일부터 6월 말까지 6개월 동안 부산 D 복지관에서 실시하고 있는 정보화교육에 연구원들이 보조강사로 참여하면서 연구대상과의 감정이입(empathy)을 통하여 그들의 요구와 정보이용의 행태를 조사하였다. 연구대상에 접근하는 방법은 다양하겠으나 이 연구에서는 생애사 연구의 기법을 적용하여 자료를 수집하였다. 생애사 연구는 “한 개인의 지나온 삶을 자

신의 말로 이야기한 기록”으로 내부자(insider)의 관점에서 자신의 문화적 배경을 표현하기 때문에 개인의 주관적 경험에 접근할 수 있는 가장 좋은 도구로 여겨지고 있다. 노년층의 정보세계 또한 생활의 배경과 같은 개인적 요소에 따라 다양한 편차를 보이지만, 그 가장 두드러진 특징은 현재의 환경보다는 살아왔던 개인적 역사의 과정이 정보이용에 더 큰 영향을 미친다는 것이다. 따라서 과거의 삶과 현재의 그것을 유리시키지 않도록 하기 위하여 적절한 방법을 모색하고자 하였다.

구체적으로 자료의 수집은 관찰과 면담을 통해 이루어졌다. 면담은 사전에 준비한 구조화된 질문지를 중심으로 자연스럽게 대화하는 형

〈표 2〉 면담 참여자 리스트

성명(가명)	성별	출생년도	특징
이화식	남	1937	초교 중퇴. 40년 가까이 쌀집 운영. 현재는 장남이 쌀집 일을 맡고 있음. 슬하에 3남 2녀를 둔. 모두 출가함. 부인은 당뇨로 건강이 좋지 않아 집에서 요양 중. 현재 장남 내외와 거주. 고집이 세고, 자기주장이 강한 편. 주변사람들과 마찰이 잦지만 성격은 좋은 편. 기본과, 수업자체에 대한 흥미보다 복지관에 오는 것에 더 의미를 둠.
임병수	남	1938	고졸. 사립학교 행정업무 담당. 퇴직 후 다양한 자원봉사활동에 참여. 2남 3녀를 둔. 현재 둘째 아들 내외와 함께 생활. 열정적인 성격. 수업 후에도 좀처럼 자리를 뜨지 않는 편. 부인과 함께 수업을 듣지만 부인은 컴퓨터에 큰 흥미를 느끼지 못해 자주 빠짐. 후덕한 인상으로 은근한 리더십을 발휘해 동료들 사이에서 가장 신뢰가 높음. 그러나 가끔은 투정을 부리기도 함.
임영철	남	1939	대졸. 전직 초등학교 교사. 퇴직후 계속 복지관에서 수업(영어회화, 컴퓨터 등)을 들어옴. 컴퓨터 교실 수강자 중 가장 능숙하게 컴퓨터를 다룸. 남이 도와주는 것을 별로 좋아하지 않음. 슬하에 1남 3녀를 둔. 현재 부인과 둘이 생활.
정연순	여	1934	고졸. 학교졸업과 동시에 군인인 남편과 결혼. 슬하에 3남 1녀를 둔. 86년 남편 퇴역후 미국으로 이민. LA에서 거주하며 세탁소를 운영 함. 99년 귀국. 둘째 아들 내외와 함께 살고 있음. 활발한 성격에 말씀도 많고, 동료들과도 잘 어울리는 편. 수업에 빠지는 일이 거의 없으나 허리가 안 좋아 지팡이에 의지해 걸음.
김순임	여	1942	초교 졸. 재봉사로 일하다가 스물셋에 양장점에 취직. 양장점 사장이었던 현재의 남편과 스물다섯에 결혼. 현재 남편과 둘이 생활하고 있음. 슬하에 2남을 둔. 첫째 내외는 서울. 둘째 내외는 창원에 거주. 정보화교실에서 ‘얼짱’으로 통함. 자신감 있고 활발한 성격. 자기의견을 내는데 서슴없고, 수업에도 적극적으로 참여함.
이정숙	여	1942	중졸. 오랫동안 보험일을 해서 그런지 언변이 좋음. 나이보다 젊어 보이는 외모. 남편과는 지난 2001년 사별. 간암으로 3년간 투병하다 돌아가심. 현재 장남 내외와 함께 생활하고 있음. 모르는 것은 주저 않고 물어보며 가장 질문을 많이 함.

식으로 진행되었다. 질문지는 크게 인구통계학적 데이터와 정보환경, 정보요구, 정보화 수용태도, 정보이용 등으로 구성되었으며, 편안하고 익숙한 분위기에서 면담을 진행하여 그들의 인식이 답변에 자연스럽게 나타나도록 유도하였다. 면담의 형식적 요소들을 배제하기 위하여 간간히 가벼운 세상 이야기 등을 덧붙여 전반적으로 친숙한 분위기를 조성해 나갔다.

면담과정에서 가장 중요시된 요소는 '유연성(flexibility)'이었다. 사전에 그리고 면담과정에서 전개방식이나 한계를 규정하지 않았고, 최대한 연구문제에 광범하게 접근하여 점차 이야기의 범주를 좁혀가는 형식으로 면담을 진행하였으며, 논의가 풍성하고 자유분방하게 이루어질 수 있도록 피면담자들의 답변을 제한하지 않았다. 면담참여자들의 신상은 아래 표에 나타난 것과 같다.

2.3 자료분석

녹취록(transcript)과 함께 그들의 일상에 정기적으로 참여하면서 느낀 점이나 발견된 점들을 기록한 현장노트가 중요한 자료로 활용되었다. 녹취록과 현장노트를 분석하여 그 결과를 확인하고 기술한 이후 연구대상자와의 면담을 통해 자료의 사용여부를 결정하였다. 이어서, 자료를 분석하고 코딩(coding)작업을 진행하여 자료에서 반복적으로 등장하는 개념, 장면 등에 일정한 코드를 부여하여 자료를 범주화하였다. 이 연구에서는 우선 개방적 코딩(open coding)

을 통하여 가용한 범주들을 열거한 다음, 중추적 코딩(axial coding)을 통하여 몇 개의 중심 범주들을 설정하고 주변 범주들을 수렴시키는 일반적 과정을 따랐다.

2.4 관련연구의 동향

국내 문헌정보학계에서 정보소외 문제에 관한 관심은 그다지 높지 않은 편이다. 최근에 정보화 소외계층에 대한 관심이 표면화되고 있는 것은 고무적이지만 아직은 인접 사회과학 분야의 연구들에 비하면 양적, 질적으로 부족한 것이 사실이다. 특히 노령인구를 대상으로 한 연구는 더욱 희소한데, 문헌정보학 분야에서는 공공도서관을 둘러싸고 있는 사회 환경의 여러 가지 변화를 언급하면서 고령화 사회의 공공도서관 봉사의 대상으로서의 노인에 대한 복지서비스가 그 활로가 될 수 있음을 연구¹²⁾하거나, 노령의 공공도서관 이용자들을 대상으로 퇴직 직전의 직업, 연령, 학력 등을 주요 변수로 퇴직 이후의 노령인구의 공공도서관 이용 양상을 분석하여 학력은 노인들의 도서관 이용에 우열을 가리지는 못하지만 연령은 건강의 척도가 된다는 점을 밝힌 연구¹³⁾들이 대표적이다. 이 분야의 가장 활발한 연구자인 김선호는 공공도서관의 노인 서비스 정책을 국가적 차원에서 개발하기 위하여 바람직한 방향을 제시하고 있는데, 최근 연구에서는 공공도서관의 노인 서비스 정책을 개발하기 위해 우선적으로 노인 인구의 변화, 노인 선호 정보의 유형, 정보기술

12) 이진영. 1998. 공공도서관의 노인 복지 봉사를 위한 연구. 『도서관학논집』, 27: 245-269.

13) 정종기. 2001. 지역사회개발 측면에서 노인을 위한 공공도서관 프로그램 개발 확대방안에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 32(1): 53-71.

의 수준, 그리고 정보활동에 장애가 되는 요인 등을 분석하고 있다.¹⁴⁾ 근래에 나온 장혜란의 연구에서는 노인들의 삶의 모습을 정보원, 정보요구 그리고 정보이용의 현황을 중심으로 조망하여, 최근에 관심 영역으로 부각되고 있는 인터넷 이용과 관련 교육에 있어서도 공공도서관이 중요한 역할을 수행할 수 있음을 증명하고 있다. 결과적으로 노인들은 대중매체와 비공식 구두 커뮤니케이션을 선호하며, 요구정보는 건강의료, 뉴스, 취미, 종교, 레저여행의 순서로 나타났다. 노인들의 인터넷 활용은 23% 정도였으며, 인터넷 이용 시 발생하는 장애요인도 밝히고 있다.¹⁵⁾

한편, 서양에서는 채트먼이 여성노인들의 정보세계를 조사하고, 정보를 습득하는 매체의 유용도와 선호도, 그리고 신뢰도를 조사하여 인쇄매체와 방송매체가 유용성은 높지만 정작 그들이 신뢰도하는 정보원은 인쇄매체도, 방송매체도 아닌 주위사람의 경험으로부터 나오는 정보라는 사실을 확인하였다. 노인들이 자신 정보요구를 표현하는데 익숙하지 못하며, 건강 관련 정보의 중요성은 인정하는 반면 자신의 건강에 관한 정보는 노출을 꺼리는 등 정보추구에 있어서 매우 소극적인 경향을 나타냄을 밝혀 내었다.¹⁶⁾

이러한 최근의 연구경향에 비추어 볼 때, 소외된 삶의 정보세계에 접근하여 그들의 일상생활에서 정보의 의미를 밝히고 현재의 정보수준을 규정하며, 그들이 정보를 획득하고 이용하

는 양상을 분석하여 그들이 필요로 하는 정보를 제공해줄 수 있는 수단으로서의 공공도서관과 같은 공공 정보서비스의 확충을 기하는 것은 매우 긴요한 작업이 될 것이다. 이러한 필요로부터 이 연구는 출발하고 있다.

3. 조사결과

3.1 일상적 요구

노년층의 일상 속에 누적된 고민들을 파악하기 위하여 기초적인 설문조사를 실시하고 이어서 고민의 유형별로 면담을 실시하였다. 응답내용 분석 결과 일반 기성세대들의 일상적 고민이 여전히 이들의 생활에 있어서도 중요한 부분으로 작용하고 있는 반면 건강과 생활의 안전에 대한 요구가 많이 표현되었다. 관련 연구들에 따르면 노년층의 일상적 요구는 다음의 여섯 가지 범주로 집약된다.¹⁷⁾

3.1.1 상실감 극복

삶의 질 향상과 의료기술의 발달로 평균수명은 점차 늘어나고 이에 따라 우리나라도 곧 고령사회에 진입할 것이라고 하지만, 노년에 대한 사회전반의 인식 수준은 그다지 높지 않다. 특히 한국사회는 IMF 체제의 극복과 연이은 신자유주의 정책, 그리고 기업사회시대의 도래에 따라 개인이 극심한 경쟁에 내몰리게 되면

14) 김선호, 2002, 공공 도서관의 노인 서비스 정책에 관한 연구, 『한국도서관·정보학회지』, 33(4): 101-123.

15) 장혜란, 2002, 노인들을 위한 인터넷기반 정보서비스 구축에 관한 연구, 『정보관리학회지』, 19(4): 185-212.

16) Elfreda Chatman, 1992, *The Information World of Retired Women*, Westport, CT: Greenwood.

17) Elfreda Chatman, 위의 글.

서 기존의 가치체계가 급격하게 붕괴되고 있다. 많은 사람들이 '명예퇴직'을 당하면서 '정년'의 개념이 사라지게 되었고 '원로'와 '연공서열'이 대접받던 사회에서 '능력', '젊음', '생산성'이 새로운 코드로 부상하는 사회로 급변하고 있다. 이에 따라 사회구조의 변화에 쉽게 적응하지 못하는데서 오는 스트레스와 상실감, 무능력감이 노년인구 전반에서 관찰되고 있으며, 그 결과 물질적 소유와 가족, 동료, 건강 등 자신과 주변의 일에 대한 통제권을 잃어버리는데서 오는 상실감을 극복하는 것이 중요한 요구가 된다. 행정당국에서도 대안 마련에 부심하고 있는데, 예를 들어 현재 지자체들을 중심으로 시행되고 있는 '노인 일자리 찾아주기'사업이 일례가 되겠다. 이 일을 담당하고 있는 복지관 직원은 노인들의 경우 일자리로 인하여 경제적 도움을 얻겠다는 요구보다는 '뭔가 일을 한다'라는 정서적인 지원이 중요하다고 이야기 한다. 그와의 면담에서 노인들로부터 일자리 알선에 대한 요구가 가장 많다는 것과 '노인일자리 신청일'이 되면 복지관이 매우 붐비는 것을 볼 수 있었다.

3.1.2 죽음에 대한 두려움 극복

사실 무능력감과 소외감은 꼭 노년층에만 국한되어 있지는 않다. 그러나 자신뿐만 아니라 주변인들의 갑작스런 사망으로 인한 공포와 두려움은 노년층에게서 두드러지게 나타나는 매우 중요한 스트레스 요인이다. 죽음으로 조금씩 다가가고 있다는 인식은 삶의 태도에 다양한 변화를 야기하기도 하고 작은 건강상의 문

제조차 확대해서 받아들이게 되어 소극성을 야기하기도 한다. 면담자들의 경우에도 이러한 걱정이 항상 떠나지 않는다고 말하고 있었다.

우리 마누라가 아프잖아. 미운 정 고운 정 다 들었는데 늘그막에 아파서 골골하니까 아무래도 걱정이 되지. 먼저가면 안되는데 싶기도 하고.(이화식)

내가 마흔에 큰 수술을 한번 받았거든, 간이 안좋아서. 그 후로는 건강문제가 제일 신경이 쓰이지. 아무리 돈이 많으면 뭘해. 죽으면 그만인 걸...(임병수)

3.1.3 노화(aging)에 대응하는 방식

노화(Aging)란 성숙한 생명체의 여러 가지 기능들이 시간이 경과함에 따라서 점차적으로 쇠퇴해가는 과정이며, 유전적으로 결정된 과정에 의해 누구에게나 공통적으로 일어나는 현상¹⁸⁾이다. 그럼에도 불구하고 자신이 나이 들어가고 있음을 인정하는 것은 결코 쉽지 않다. 노화를 실제적으로 인지하게 되는 노년의 삶은 여러 가지 신체적, 심리적, 사회적 변화를 겪어야 하는 삶의 전환기이기도 하다. 이 시기에는 신체기능의 퇴화와 질병으로 인한 건강문제와 변화하는 외모에 대한 스트레스, 체력저하 등을 극복하는 것 또한 중요한 문제이다. 실제로 면담에 참여한 노인들은 자식들 다 출가시켰고 요즘 세상에 먹고사는 문제로 걱정하는 사람도 없으니 어떻게든 건강하고 젊게 살고 싶다고 이야기 하고 있었다. 교육시간에 미니홈피를

18) 권석만, 민병배. 2001. 『노년기 정신장애』, 학지사, 20쪽.

만드는 과정에서 다른 사람들이 홈페이지를 방문해서는 나이가 많은 것을 보고는 기겁해서 달아난다며 농담반 진담반으로 생년월일을 비공개로 설정해 달라고 요청해서 방법을 알려준 적도 있었다.

다른 건 다 웬만하고 건강이 제일 큰 관심거리지 뭐. 몸뚱이가 건강해야 뭘 해도 하지. 늘그막에 몸뚱이 아픈 거만큼 서러운 게 또 있다.(이화식)

3.1.4 미래에 대한 불안감

노년인구는 다가오는 미래에 대한 두려움을 지니고 있다. 물리적, 경제적, 사회적 영향력이 점점 저하될 것에 대한 불안감, 그리고 현대사회가 구조개혁, 직업의 분화, 도시집중화, 핵가족화와 더불어 생산성과 효율성에 집중하는 사회이다 보니 나이가 들어갈수록 사회에서나 가정에서 할 수 있는 일들이 축소되고 소외될 것에 대한 두려움이 있다. 학자들은 직장으로부터의 은퇴와 그로 인한 사회적 지위와 권력의 상실, 경제적 능력의 상실, 삶의 의욕 상실 등의 상황에 따른 스트레스를 지적하고 있지만, 면담대상자들의 경우는 경제적 능력의 상실에 따른 불안감은 그다지 높지 않은 것으로 나타났다.

나는 연금도 있고 일하면서 모아둔 돈도 좀 있으니까. 그리고 애들도 잘 벌고...돈 걱정이야 있나?(임영철)

늘그막에 돈 없어서 고생하는 사람들은 자식 농사 잘못지어서 그렇지. 애들만 잘 키워도 왜 방 한칸이 없어?(이정숙)

3.1.5 범죄 및 사고에 대한 불안감

은퇴자가 늘고 사회복지 수준이 높아지면서 예전과 달리 일정의 경제력을 갖춘 노령인구가 등장하고 있으며, 이에 따라 경제적 불안감은 감소한 것으로 조사결과 나타났다. 반면 안전에 대한 걱정과 가족에 대한 의존도가 높게 나타났다는데, 실제로 노년층의 경제적 성장이 실버산업의 호황으로 이어질 것이라는 예측이 지배적이지만 반면 그들이 지닌 경제력이 노령인구를 각종 범죄 위협에 노출되게 하는 원인이 되고 있기도 하다. 경찰청에 따르면 각종 범죄 피해자 중 61세 이상 노인이 2001년 4만 2,535명, 2002년 4만 2,270명이었다가 2003년에 4만 5,231명으로 증가했고 2004년에는 7만 2,969명으로 훌쩍 뛰었다. 2004년 기준으로 하루 200명의 노인이 범죄 피해를 본 셈이다.¹⁹⁾ 노인들이 쉽게 범죄의 표적이 되는 것은 젊은 사람들에 비해 분별력이나 판단력이 떨어지기 때문이다. 특히 고령사회로 접어들면서 노후자금을 노리는 경우도 급증하고 있다. 또 가족이나 사회와 충분한 정보 교류 없이 고립되어 지내는 경우가 많은 것도 주요 원인이 되고 있다. 사정이 이렇다보니 노년층 인구는 정보추구에 있어서 매우 소극적인 동시에 가족에게 강하게 의존하는 경향을 보인다. 또한 이것이 다른 사람들에 대한 불신으로 이어지기도 한다.

정연자: 내가 뭘 따로 알아보고 그런 거는 없지. 뭐든지 우리 애들한테 말하고 그러면 애들이 알아보지. 우리 아들 며느리가 이제 내 보호자니까. 하라는대로 해야지 안하면 혼나(웃음)
(정연순)

19) 국민일보(2006. 4. 13) 5면.

우리는 물건도 시장 가서 직접보고 사야지. 생겨먹은 걸 그렇게 생겨먹어서 그게 잘 안 바뀌더라고, 은행도 안가는 사람 많은 데 뭐, 불안해서 은행에 어떻게 돈을 맡기냐고 그러지. 차라리 그런 사람들은 집에 돈을 쌓아둔다고 거 왜 노인들 상대로 무슨 물건 사라 그러고는 사기치는 이야기도 많이 나오잖아...(김순임)

3.1.6 외로움의 극복

나이가 들어감에 따라 경제적 여유와 자녀들의 성공은 '성공적인 나이듦'의 잣대로 평가되지만 정작 노인들이 겪는 고독감과 소외감을 이겨내는 것은 매우 어려운 문제이다. 일반적으로 나이가 들어 갈수록 신체적 감각이 둔화되어 행동거지를 조심하게 되지만 그럼에도 불구하고 자녀들에게 외면당한다는 느낌도 많다. 정보화 교육 중에 영상시 HTML소스를 가져오는 것을 배우는 과정이 있었다. 혼자 산다는 W할머니는 남녀가 사이 좋게 나와 있는 그림이 싫다고 말하며, 풍경사진이 좋지, 남녀사진은 싫다고 늘 말하기도 했다. 이러한 비근한 예에서 보듯 잃어버린 가족을 생각할 때마다, 혹은 자녀와의 긴장과 갈등에서 오는 무기력감, 좌절과 허탈감 등을 극복하는 것 또한 노년층의 요구의 한 부분을 형성하고 있다.

나도 똑 같지. 그런데 나는 우리 집사람이랑 둘만 사니까 아무래도 외롭고 그렇지. 둘 다 아파서 드러누우면 어찌나 싶고.(임영철)

3.2 정보화와 정보이용

3.2.1 환경적 배경

노령인구의 정보활용 정도와 정보이용의 패턴을 조사하기 위하여 정보화교육을 이수하고 있는 노년층을 대상으로 참여관찰과 면담을 수행하였다. 우선 그들의 교육과정을 면밀히 관찰하면서 그들이 실질적으로 필요로 하는 정보는 무엇이며, 그들이 정보활용능력을 습득하는데 있어서 장애요인은 무엇인지, 그리고 그들의 정보이용 행태는 어떠한지 조사해 보았다. 이는 정보화의 초입에 들어있는 이들이 정보화에 대한 의지가 있는 노년정보화의 선도층이라고 판단하였기 때문이다. 따라서 이들에게 정보화의 목적과 정보리터러시의 수준을 알아보고, 전술한 노년층의 요구를 충족할 수 있는 도구로서의 정보화의 가능성을 가늠해 보고자 하였다.

자료조사를 위하여 방문한 D복지관은 비교적 최근(2000년)에 개관한 탓에 전반적으로 소박하고 밝은 분위기를 풍기는 곳이었다. 이곳의 노인정보화 교육은 10평 정도의 교실에서 10 여명의 남녀 노인들이 일주일에 세 번 수업에 참여하는 형태로 진행되고 있었다. 강사를 포함하여 세 명이 교육에 매달리지만 노인들의 질문과 요구가 많아 일손이 부족할 정도였다. 노인들이 소극적이고 자신의 요구를 표현하는데 익숙하지 못하다는 일반적인 관찰은 적어도 여기에서는 들어맞지 않았다. 더욱이 피교육자의 특성상 끊임없이 반복설명을 해야 하는 상황이라 일반성인이나 청소년을 대상으로 하는 교육에 비하여 보조교사의 비중이 큰 것으로 관찰되었다.

현재의 교육프로그램은 노인들의 홈페이지를 만들어달라는 복지관측의 요구가 있었고, 이에 따라 교육 이후 '프로그램만족도조사'와 노인들의 '욕구조사' 결과를 참고로 결정되었다

고 한다. 연구팀이 조사를 수행한 학기에는 싸이월드의 미니홈피를 만드는 방법을 교육하고 있었다. 그런데, 대부분의 노인들의 경우 컴퓨터보다 타자부터 가르쳐야 하는 문제가 있었다. 타자연습부터 하고 자판에 충분히 익숙해 지지 않으면 다음 진도가 나가는 것은 불가능했다. 또한 사이트에 가입하는 데에만 30분이 넘게 소요되었다. 가입에만 1시간 정도가 걸리는 경우도 있었다. 무엇보다 영어로 된 아이디와 영어와 숫자를 혼합해서 만드는 패스워드를 외우는데 문제가 있었다. 한글을 정확하게 모르거나 예전의 맞춤법과 현재의 그것을 혼동하여 새해를 '세해', 그리고 막내를 '막네', 장난을 '작란'으로 쓰는 경우도 있었다.

3.2.2 정보화의 계기

정보화에 대한 요구를 조사하기 위해서 우선 정보화교육에 참여하는 이유에 대하여 물어보았다. 이들은 노령인구 가운데서도 정보화선도 층이라고 할 수 있다. 대부분의 노인들은 인터넷과 같은 정보매체가 배우기에 어렵지 않고 유용하다는 사실을 이미 주지하고 있음에도 그 매체를 활용하여 정보를 얻으려고 노력하지 않는다. 정보매체를 활용하지 못하여 발생하는 문제들이 '얼마남지 않은' 자신의 삶에 크게 영향을 미치지 않는다고 생각하므로 이를 심각하게 받아들이지 않는다. 즉, 노인들이 이러한 교육프로그램에 참여하지 않는 이유는 뒤늦게 배워서 뭐하겠냐는 생각에서다. 그냥 수지침을 맞거나 의료서비스를 받기 위해서 복지관을 방문한다고 한다. 따라서 이러한 일반적인 인식을 탈피하여 정보화교육을 적극적으로 이수하고 있는 노인들의 정보화교육 참여의 모티브를

파악하고자 하였다.

그런데, 정보화교육에 참여하는 이유와 인터넷을 배우게 된 계기에 대해서는 대부분이 "그냥"이라고 답하였다. "이 나이에는 무엇인가를 배워야 한다"고 말한다. '컴퓨터를 하면 시간가는줄 모르기 때문에 시간 보내기에는 제일 좋다', '예전에는 장기 두면서 놀았는데 이제는 컴퓨터로 다 되니 장기를 안둔다.'고도 한다. 그러다보니 컴퓨터를 통해서 실생활에서 도움을 얻겠다는 생각은 그다지 많지 않고 오히려 교육장에 나오면 사람들을 만나고 교류할 수 있는데 의의를 두는 경우도 적지 않았다.

약수 뜨러 등산 다니는데 그거는 취미고 취미랑 배우는 거는 다른 거라니까. 사람이 머리를 써야 건강해지지. 나는 여기 나와서 이렇게 배우는 건 치매예방 차원도 있다고...(임병수)

그러니까 그게 뽐내기라는 거지. 할 줄 아는 걸 자랑하려고 하는 거야. 실생활에서는 거의 안쓴다고 별로 필요가 없지. 이메일 보낼 사람도 거의 없고 싸이 홈피만들어서 제대로 운영하는 사람도 거의 없다고. 그냥 이렇게 있구나 배우는 거야. 꼭 필요한 게 아니라...(임영철)

익명을 요구한 A씨는 경우는 어느날 5살 된 손자가 고스톱 게임을 쳐주더니 해보라고 하더라. 할아버지가 순서도 놓치고 잘 못하니 뒤에서 비웃더라던 것이다. 이 일이 계기가 되어서 족보도 정리해야 할 것 같아 컴퓨터를 배우다고 하였다.

반면 이메일, 홈페이지, 메신저, 문자메세지 등을 통한 가족과의 커뮤니케이션이 명시적인

이유로서는 가장 많이 등장하였다. 그러나 이러한 용도도 처음에는 유용하겠지만 시간이 지날수록 시들해 진다고 말한다. 임병수씨는 정성들여서 이메일을 보내도 손자들이 답장도 없는 것이 못내 서운한 모양이었다.

나는 배운 것을 바탕으로 정성들여서 보내도 아이들한테는 누구나 할 수 있는 대수롭지 않은 것이기 때문에 시시하게 여기더라고. 처음엔 아이들과 채팅도 했지만 타자가 너무 느려서 아이들이 재미없어 하더라고...(임병수)

3.2.3 정보원의 활용

그들이 직면한 일상적 고민과 거기서 발생하는 요구는 보통의 기성세대와 크게 다르지 않게 유형화되었지만 그 고민과 문제에 대처하는 방식은 사뭇 달랐다. 우선, 가장 신뢰하는 정보원은 공통적으로 자기 자신의 경험과 가족들인 것으로 나타났다.²⁰⁾ 그들은 대인관계, 여가생활 등에 관한 고민을 유일하게 가족들과 공유하고 있으며, 일자리문제와 같은 사회성 문제는 복지관의 담당자들과 상의하고 있었다. 특히 가족에 대한 의존도는 절대적이라고 해도 과언이 아니었다. 연구대상자들은 자신의 신변에 어떤 문제가 생겼을 때 가장 먼저 가족에게 그 문제를 상담하는 것으로 나타났으며, 가족 이외에는 아무도 믿지 않는다고 하였다.

다른 사람 믿었다가 발등 찍히느니 혼자 알아서 하는 게 백 번 낫지. 뭐가 그렇게 어려워서...

그냥 사람이 사람을 믿는 거지. 급할 때는 믿을게 사람밖에 없다고. 가족만큼 중한 사람이 있나... 그런데 하기야. 나 이는 집은 아들이 다 들고 미국으로 도망갔다니까. 두 노인네가 아주 거리에 나앉게 생겼었어.(김순임)

하기야 우리 나이에 사기 한번 안 당해 본 사람이 있나. 한번 크게 당해도 이 사람은 안 그러겠지 하고 또 믿어버리는 게 사람인데... 그러니 자식들 맡고는 믿으면 안되는거라...(이정숙)

연구대상자들은 생각했던 것 이상으로 일상 생활에서 발생하는 요구들을 해결하기 위해 정보나 도움을 찾는데 소극적이었고 다양한 채널을 사용하지 않고 있었다. 비록 인터넷 사용 방법을 배우고 있기는 하지만, 노인들은 가장 신뢰할 만한 채널로 가족을 꼽았다. 특히 자식들을 절대적으로 신뢰하고 있었는데, 이는 매우 한국적인 정서에서 비롯된 것으로 보였다. TV를 선호도는 높으나 신뢰도가 떨어지는 채널로, 신문을 신뢰도는 높으나 선호도가 떨어지는 채널로 꼽았으며, 책에 대한 선호도와 신뢰도는 TV나 신문에 비해 매우 낮았다.

TV는 가만 앉아 있으면 다 말해주는데 신문은 내가 읽어야 되니까 힘이 들지. 글자도 작고 (이화식)

TV에서 하는 거는 죄다 거짓말 같아서 믿을 수가 없어가지. 다 도둑놈 같이 생겼더라고.(웃)

20) 여러 분야의 연구에서 사람들이 당면한 문제에 대처하기 위하여 정보를 추구할 때, 가장먼저 자신의 경험을 회고하고, 그 다음 자신의 가족이나 친구들을 찾게 된다는 사실이 보여 지고 있다. 반면, 제도적, 공식적 자원들에는 덜 의지하는 편이며, 이 같은 결론은 문헌정보학과 신문방송학, 심리학 연구 등에서도 공통적으로 나타난다 (Harris & Dewdney, 1994 24).

음)(김순임)

즉, 연구대상자들이 일상적으로 사용하는 매체는 TV뿐인 것으로 나타났다. 그렇다고 TV를 전적으로 신뢰하는 것은 아니며 그저 습관적으로 사용할 뿐인 것으로 보였다. 신문은 정기적으로 구독하고 있기는 하였으나 노안으로 '눈이 침침하여' 읽기가 어렵다는 지적이 많았다. 그들은 인터넷이 제공하는 정보가 그들의 일상에 도움이 된다고 인식하고 있지 않았고, 오히려 TV뉴스나 신문에서 얻는 정보가 유용하다고 생각했다. 즉 컴퓨터나 인터넷을 사용할 줄 아는 것과 주정보원으로 인터넷을 일상적으로 사용하는 것 사이에는 상관관계가 없는 것으로 나타났다. 하지만, TV 역시 대부분 일찍 잠자리에 드는 탓(9시 전후에 취침하여 5시 전후에 기상)에 9시 뉴스만 겨우 본다고 응답하였다. 채트먼이 지적하듯이 이들은 동료간에도 서로 고민을 나누거나 정보를 공유하지 않았으며, 공유하더라도 매우 제한된 범위의 고민과 정보만을 공유하는 경향이 있었다. 그들은 그들 자신의 지식이나 경험을 매우 중요하게 생각하기 때문에 스스로 문제는 스스로에게 국한하려는 경향이 강했다.

반면, 연구대상자들의 일상적 인식에 공공도서관은 존재하지 않았다. 그들은 도서관서비스를 이용해본 경험이 거의 없기 때문에 '관공서와 다르지 않은 경직된 기관일 것이다' 혹은 '내가 도서관 갈 일이 뭐 있다고...'라고 미루어 짐작하고 있었다. D복지관 인근에도 공공도서관이 있지만 노인들에게 도서관이란 그저 '학생들이 공부하러 가는 곳' 이상은 아니었다. '도서관에서 책은 한두번 빌려 보았는데 잘 안 읽게

되더라'고 말하는 그들은 공공도서관 사서들과 직접 소통해본 경험이 없어 공공도서관에서 어떠한 서비스가 제공되고 있는지 추측만으로 판단하고 있었다.

4. 논의

노인들은 연약(frail)하다. 지금처럼 각박하지도 않고 사람들 간에 정이 오가던 시절에 성장기를 보내고 원로와 연공이 존중받던 시기에 성공을 이룬 우리 사회의 노인들은 순진하고 작은 유혹에도 쉽게 빠지곤 한다. 가족들과 떨어져 살고 있는 노인들이 증가하고 노인들의 정서적 외로움이 커지면서 자그마한 호의에도 그들의 마음은 쉽게 열리곤 한다. 직장에서 은퇴했지만 건강을 유지하고 있는 노인들은 '뭔가 밥벌이'를 해야 한다는 강박감에 빠져 있기도 하다. 반면 컴퓨터나 휴대전화 등 새로운 정보화기기에 익숙지 못한 점 때문에 범죄의 대상이 되기도 한다. 가족과의 유대관계가 끊어지면서 자문을 구할 곳이 없어진 노인들에게 필요한 것은 정보적 도움이다. 따라서 그들의 판단력을 보완해 줄 수 있는 정보적 도움이 절실하며 이를 통하여 노인들에게 사회와의 연대 회복을 기해야 한다.

노년층을 위한 정보화교육도 이러한 전제에서 출발하여야 한다. 인터넷 세상이니까 무조건 인터넷을 알아야 하기 때문에 정보화교육을 받아야 한다고 할 것이 아니라, 홈페이지는 무엇이며 메신저는 무엇인지, 이것들은 용도가 무엇인지 등에 대한 사전 설명이 충분해야 한다. 젊은 사람에겐 별 것 아닌 작은 것들도 그들

에겐 다 조심스럽다는 점을 인지하여야 한다. 더블클릭(double click)을 하고, 엔터(Enter)를 치는 것조차도 그들에게는 버겁다. 또 대부분 영어에 약하기 때문에 주소 창에 주소를 넣는데 만도 한참 걸린다. 따라서 컴퓨터 자체보다는 간단한 영어와 타자 연습이 우선이라는 사실도 잊어서는 안된다. 또한, 인터넷 포털이나 인터넷 쇼핑몰 등 서비스 제공자들이 노년층을 위해서는 한글로 아이디를 만들 수 있도록 하거나 패스워드도 단순화해서 사용할 수 있도록 허용할 필요가 있다.

이러한 특징들을 잘 고려하여 정보화교육의 방향을 설정하여야 한다. 현재 노인정보화 교육을 담당하는 기관은 전국의 복지관을 합해 1천 여개에 달한다. 관련 사업을 담당하는 사단법인까지 만들어져 있다. 그러나 이같은 지원 체계에도 사각지대가 있다. 우선 커리큘럼과 강사의 질적 제고가 시급하다. 따라서 정보화 프로그램을 단지 노인복지 차원에서만 접근할 것이 아니라, 다양한 자료와 디지털자료실, 그리고 전문사서를 갖추고 있는 공공도서관들과의 협력으로 노년층을 위한 서비스를 개발하여야 할 필요가 있다. 노년층은 시력, 청력, 근력 등 제반 신체적 기능이 저하되어 있고, 과거지향적('예전에는 잘 나갔다'는 식의)이며, 대체

로 고집스러우면서 동시에 소극적인 경향이 강하므로 이러한 특징을 고려하여 공공도서관에서는 일반이용자 공간과 독립된 노년층 전용공간을 조성하여 보호할 필요가 있다.²¹⁾ 실례를 보아도 대전 한밭도서관의 경우 60세 이상의 노년층만을 위한 독서문화정보 공간인 '청록실'을 99㎡ 규모로 설치하여 독서, 영상, 정보검색 활동을 지원하고 있다.²²⁾ 이러한 실버 열람실에는 노인용 정보화 기기를 배치하고 가능하다면 노년층 전문 서비스를 담당하는 사서를 배치하여 노령인구의 정보 리터러시 확보와 다양한 정보, 문화 프로그램²³⁾ 업무를 전담하도록 하는 것이 좋겠다.²⁴⁾

5. 결 론

정보통신부가 최근에 발표한 '희망한국 비전 2030'에 의하면 정부는 2007년 농어촌 초고속망 구축을 완료, 전 국민이 원할 때 언제, 어디서든 인터넷을 이용할 수 있는 환경을 만들고, 전자정부를 통한 전자민원 서비스를 확충하며, IPTV(인터넷포털TV), 인터넷 전화 등 멀티미디어서비스 시대에 대비한다고 한다. 이러한 기조 속에서 정보이용능력을 소유하지 못한 정

21) 김선호, 앞의 글.

22) 대전한밭도서관 <<http://hanbat.metro.daejeon.kr/>>(2007.5.1). 그 외, 대구 서구도서관, 인천 계양도서관, 경북 안동도서관, 전남 목포도서관 등에서도 별도의 노인 전용 공간 등을 개설하고 컴퓨터 교육, 영화상영, 여가 프로그램 등 다양한 노령인구를 위한 서비스를 제공하고 있다.

23) 한국정보문화진흥원에서는 노인전용 콘텐츠 개발 분야를 다음의 8개로 선정한 바 있다. 1) 치매정보: 증상, 예방, 전문병원 및 요양시설 안내 정보; 2) 평생교육정보: 노인대상 평생교육기관, 평생교육 프로그램 안내 및 교양강좌 정보; 3) 노년건강 정보: 노인병, 질환, 운동 및 영양관련 정보; 4) 학술자료 정보: 노인관련 복지 문화 등 관련논문 정보; 5) 노인레포츠정보: 게이트볼 규칙, 경기법 등 노인 오락 및 취미프로그램 정보; 6) 노인 복지시설정보: 노인복지관, 양로원 등 노인전용 복지시설 정보; 7) 실버용품 정보: 활동보조 기구, 노인전용 용품 및 장례용품 정보; 8) 간병인 정보: 간병 기초상식, 응급처치, 복지서비스 등 정보(<http://www.kado.or.kr>)

24) 국립중앙도서관, 2006. 『국립디지털도서관 운영전략 세부계획 보고서』, 국립중앙도서관, pp.380-385.

보화 취약계층, 특히 노년층의 일상적 소외현상은 점점 심화될 것으로 예상된다.

공공영역 뿐 아니라 사적영역에서는 이미 인터넷이 없어서는 안 되는 도구가 되고 있다. 예를 들어 은행업무만 하더라도 2006년 말 현재 19개 시중은행에 등록된 인터넷 뱅킹 고객 수는 3,591만 명이며, 인터넷뱅킹을 통한 업무처리 비중은 36.7%로, 일선 은행 창구직원을 통한 업무 처리 비중(27%)은 물론 현금자동지급기(CD/ATM)(25%), 텔레뱅킹(11.3%)을 훨씬 앞질렀다. 상대적으로 인터넷뱅킹 확산속도가 빠른 7개 주요 시중은행만 놓고 봤을 때 인터넷뱅킹 서비스 비중은 전체의 41.5%에 달했다. 처음으로 40%대를 넘어서며 전통적인 창구 서비스(22.7%)의 두 배 가까운 수준으로 늘어난 것이다.²⁵⁾ 이에 따라 시중은행들은 인터넷 또는 자동화기기 수수료는 면제하는 대신 창구 수수료는 인상하는 등의 조치를 취하고 있어 여러 가지 이유로 인터넷을 자유롭게 이용할 수 없는 노년층의 경우에는 직접 은행에 왕래하면서 동시에 수수료 부담까지 떠안아야 하는 이중부담을 겪고 있는 것이다.

이 연구에서는 우리사회의 노년층이 이러한 급변하는 정보환경에 어떻게 대처하고 있으며, 정보에 어떠한 의미를 두고 있는지 파악하고자 하였다. 채트면에 의하면 사회적 소외계층은 신문, 잡지 등의 인쇄매체를 유용한 정보원으로 생각하고 유용성은 다소 낮더라도 텔레비전에 대한 선호를 보이는 반면, 실생활 속에서 그들이 가장 신뢰하는 정보원은 스스로, 혹은 주변 사람의 경험으로부터 나오는 정보라고 하는 즉,

유용성, 선호도, 신뢰성에 있어서의 편차를 보인다. 대표적 정보화 소외계층인 노인들의 경우도 이러한 양상을 보였다. 그들이 주로 입수하는 정보는 그들의 삶의 경험이나, 가족, 친지라는 비공식적 채널을 신뢰하는 경향을 보인다.

한편, 노년층의 정보요구를 밝혀내기 위하여 가장 큰 제약으로 작용하는 것은 그들이 스스로의 요구를 표현하는데 매우 소극적이라는 점이다. 실제로 현재 우리 사회의 노인들은 자신의 요구를 표현하는 훈련을 받은 적이 거의 없다. 오히려 원하는 것이 있더라도 참고 견디는 것이 미덕으로 여겨지는 문화에서 성장하였다. 예를 들어 관련연구들에 의하면 노인들의 경우 가장 중요한 정보요구를 건강정보로 꼽고 있는데, 실제로는 노인들의 경우는 자신의 건강이 좋지 않다는 것을 숨기는 경향이 매우 강하게 나타난다. 이는 주로 건강이 나빠짐으로써 다른 사람들이 자신을 귀찮게 여길지도 모른다는 은폐의 욕구에서 비롯되는 것이다.²⁶⁾ 미리 도움을 포기하고 단념할 수도 있다. 사정이 이렇다보니 노인들의 경우, 공식적으로 존재하는 정보서비스기관이나 매스미디어보다 친지나 자신의 경험에서 우러난 정보에 대한 신뢰가 높게 나타나는 것이다. 이들은 정보 공유를 꺼려하므로 익숙하지 않은 정보원에 대한 거부감이 크다. 스스로가 겪은 오랜 세월 동안의 경험에 대한 의존이 높아, 오히려 신문이나 텔레비전 뉴스에서 다루는 정보에 대한 신뢰는 낮은 편이다.

요컨대 노년층을 정보화에 적극 개입시키지 않고서는 정보의 대중화는 가능하지 않다. 이에

25) 한국은행. '2006년 중 국내 인터넷뱅킹 서비스 이용현황' 자료.

26) Elfreda Chatman, 앞의 글.

따라 요사이 정부의 각 부처에서도 실버세대를 대상으로 한 정보화 교육을 실시하기 위해 다채로운 방안을 수립, 실천하고 있다. 초기에 노인 정보화 사업을 추진할 때만 해도 노인들에게 소일거리를 마련해주는 차원에서 접근했지만 이제 정보화는 단순한 재미를 주는 도구가 아니라

인생의 새로운 의미를 부여하는 역할을 하여야 한다. 여기에는 결국 정보격차라는 문제는 단순히 정보수단의 보유 여부라는 문제뿐만 아니라 교육과 문화, 그리고 사회화 과정의 증첩구조를 포괄하는 매우 복합적인 사회적 문제라는 인식이 사회 저변에 깔려있어야 한다.

참 고 문 헌

- 강유진, 한경혜. 2002. 한국여성노인의 생애사 분석을 통한 노년기 삶의 이해: 인생전환점·삶의 맥락·적응전략을 중심으로. 『한국가족관계학회지』, 7: 99-126.
- 곽형식. 2001. 한국사회의 노인문제와 노인복지 정책방안의 모색. 『교육학연구』, 18: 227-247.
- 국립중앙도서관. 2006. 『국립디지털도서관 운영 전략 세부계획 보고서』. 국립중앙도서관 380-385.
- 김동배 외. 2003. 고령화 사회에 있어서의 노인 문제 어떻게 풀 것인가? 『사회복지』, 157: 69-77.
- 김선호. 2002. 공공도서관의 노인서비스 정책에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 33: 101-123.
- 김정근. 1998. 『학술연구에서 문화기술법이란 무엇인가』. 서울: 한울.
- 부산 YMCA. 반송종합사회복지관. 2003. 『살다 보면』. 부산: 뽀얏출판사.
- 오창근. 2001. 노인의 삶의 질 향상을 위한 복지 정책활성화 방안. 『사회과학논집』, 5: 139-165.
- 이소연, 김인순. 2004. 『여성노령인구의 정보화 정책 개발에 관한 연구』. 한국여성개발원
- 이진영. 1998. 공공도서관의 노인 복지 봉사를 위한 연구. 『도서관학논집』, 27: 245-269.
- 장덕현, 장영남. 2006. 나이들의 상처 극복을 위한 독서치료. 『한국비블리아학회지』, 17(1): 201-221.
- 장혜란. 2002. 노인들을 위한 인터넷기반 정보서비스 구축에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 19: 185-212.
- 정경희. 2003. 노인들은 왜 자신을 부정하는가: 격변기 한국사회에서의 노인 정체성의 형성과정. 『당대비평』, 22: 306-318.
- 정종기. 2001. 지역사회개발 측면에서 노인을 위한 공공도서관 프로그램 확대방안에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 32: 53-71.
- Chatman, Elfreda A. "Information, Mass Media Use and the Working Poor," *Library and Information Science Research*, 7(1985): 97-113.

- Chatman, Elfreda A. "Life in a Small World: Applicability of Gratification Theory to Information Seeking Behavior," *Journal of the American Society for Information Science* 42(1991), 438-49.
- Chatman, Elfreda A. *The Information World of Retired Women*. Westport, CT: Greenwood, 1992.
- Foley, Douglas E. "On Writing Reflexive Realist Narratives." Geoffrey Shacklock and John Smyth ed. *Critical Reflexive Educational Research*. New York: Falmer press, 1998: 110-129.
- Harris, Roma and Patricia Dewdney. *Barriers to Information: How Formal Help Systems Fail Battered Women*. Westport, CT: Greenwood, 1994.
- Wilensky, Harold & Lebeaux, Charles. *Industrial Society and Social Welfare*. New York: Free Press: 1965.