

발 간 등 록 번 호

11-1620000-000553-01

www.humanrights.go.kr  
사람이 사람답게 사는 세상



# 2014 제6기 노인인권지킴이단 활동보고서

## - 노인의 정보접근권 -

National Human Rights Commission of Korea



## 인사말

안녕하십니까?

국가인권위원회 위원장 현병철입니다.



노인인권에 관심을 가지고 노인인권지킴이단에 기꺼이 참여해주신  
여러분 한분 한분께 감사와 존경의 인사를 드립니다.

올 초부터 기초노령연금을 둘러싸고 정치권에서 큰 갈등이 있었습니다. 우리 위원회는  
지난해 1월 노인의 기초 소득 보장을 위하여 현 제도를 검토하고 개선안을 마련할 것을  
권고하기도 하였습니다. 이런 사회적 관심에도 불구하고 우리나라 노인의 삶은 여전히  
힘겨운 상황에 놓여 있습니다. 노인의 빈곤율과 자살률은 나아지지 않다는 보고가 이어  
지고 있는 가운데 최근 노인요양원에서의 잇단 사망사건이 보도되기도 하였습니다.

우리 위원회는 설립 때부터 노인인권에 많은 관심을 가져왔습니다. 노인복지시설에서  
생활하시는 노인들의 인권상황을 조사하고 개선을 권고하였으며, 2009년에는 노인인권  
상황 실태조사를 실시하고, 지난해에는 각계 전문가들로 노인인권정책기획단을 운영, 논의  
결과를 반영하여 관련 정부 부처와 광역지방자치단체에 노인인권관련 소득보장, 건강,  
노동, 주거, 학대 및 자살예방 등 관련 정책 개선을 권고하였습니다. 지난해 일하는 노인  
중 특히 열악한 근로조건에 놓여 있다고 보고된 감시·단속적 노인근로자에 대한 실태조사를  
실시하고 관련 정책 개선사항을 권고한데 이어 올해는 노인요양병원의 노인 환자 인권상황에  
대한 실태조사 이후 관계 기관에 정책개선을 권고할 예정 입니다.

제6기 모니터링 사업은 노인의 정보접근권 보장을 주제로 정하였습니다. 현대 사회에서 정보 접근권의 보장은 다른 인권 보장의 기반이 되는 아주 중요한 권리입니다. 이미, 다양한 정보가 인터넷, 모바일 기기 등으로 제공되고 있고 최근 논의가 활발한 원격의료 가 시행되면 기본적인 병원 업무도 정보화 기기를 통해 제공받게 될 것입니다. 따라서 정보접근 현황에 대한 파악은 관련 정책 추진의 중요한 기초자료로 활용될 것입니다. 여러분의 열정과 헌신에 기대어 추진한 사업이니만큼 특별한 관심과 활동을 부탁드립니다.

다시 한번 제6기 노인인권지킴이단 단원으로 참여해 주신 모든 분들께 감사의 말씀을 드리며, 다양한 분야에서 쌓은 훌륭한 사회적 경험과 경륜을 바탕으로 사람이 사람답게 사는 세상을 만들어 가는 데 함께 해 주실 것을 부탁드립니다. 감사합니다.

국가인권위원회 위원장 **현 병철**

## 노인인권지킴이단 다짐

우리는 국가인권위원회와 협력하여 우리 사회 노인인권의 보호와 증진을 도모하기 위해서, 인권에 관한 국제적 기준과 국내법이 정하는 바에 따라 노인의 기본적 권리를 옹호하고, 그 현실을 살펴 대안을 모색하기 위해 노력하기로 하고 다음과 같이 다짐합니다. 우리는 노년을 맞이하고 있는 당사자로서, 어려운 처지에 있는 노인들에게 다가가 필요한 도움을 주는 한편, 이들의 인권이 제대로 보장될 수 있는 방안을 고민하겠습니다.

우리는 국가의 노인 정책이 보다 큰 효과를 거둘 수 있도록 일상 생활 속의 인권 문제를 모니터링하고 건강한 비판자의 역할을 하겠습니다.

우리는 노인인권에 대한 인식과 실천의 결과를 상세하게 기록하고 충실하게 토론하여 많은 사람들과 공유하겠습니다.

우리는 우리의 활동 과정에서 만나게 될 노인 당사자, 공무원, 시설 종사자, 기타 일반시민들에게 따듯한 마음가짐과 태도를 견지하겠습니다.

우리는 노인의 인권 신장이 결국 우리 사회 전체의 인권 향상에 이르게 될 것이라고 확신하며, 더불어 어린이·여성·장애인·이주민 등 사회적 약자의 인권 보호와 증진을 위해 노력하겠습니다.

노인인권지킴이 일동

## 제6기 노인인권지킴이단 소개

### 노인 인권 지킴이단 선발 현황

- 선발결과: 4개 권역 60명 선발 (수도권14, 부산15, 대구15, 광주16)
- 노인 인권 지킴이단 연령 현황

	최종 선발			
	50대	60대	70대	합계
총 계	1명	29명	31명	60명

### 2014 노인 인권 모니터링 주제: '노인의 정보접근권 보장'

- 「국가정보화 기본법」의 시행으로 정보격차에 대한 정의가 규정됨으로써 정보 격차의 해소를 위한 법적 근거가 마련되고, 2013년 소외계층(장애인, 저소득층, 농어민, 장노년층)의 PC기반 정보화 수준은 전체 국민의 75.2%로 측정을 시작한 2004년 이후 꾸준히 향상되고 있음
- 그러나 전체 국민의 인터넷 이용률은 82.1%인데 반하여, 소외 계층은 48.5%로 나타나고 있으며, 모바일 활용 수준도 전체 국민의 30% 수준을 조금 넘긴 것으로 나타났으며, 저소득층 내 고연령 집단의 정보화 수준은 저소득과 고연령이라는 이중의 정보 이용 장애로 인하여 크게 취약한 것으로 나타나고 있음(2013)

- 또한 PC기반 장노년층의 전체 국민 대비 종합 정보화 수준을 연령대별로 분석했을 때 50~59세 장년층의 수준은 전체 국민의 90.7%로 높게 나타났으나 60세 이상 노년층은 전체국민의 56.2%로 나타났고, 전년대비 0.2% 높아진 것으로 나타났다음
- 결국 고연령, 저학력, 군지역거주(농어민), 비경제활동인구 비율이 높은 60대 이상 노년층의 정보화 수준은 모든 부문에서 크게 낮은 수준임
- 국제 사회 또한 인터넷 접속 여부에 따라 정보격차가 발생한다는 점에서 인터넷 접속권을 새로운 인권으로 보고 있음
- 따라서 노인(만65세 이상)의 정보접근권을 모니터링하고 노인정보접근권 관련 정책개선 방향 모색에 참고하고자 함

## 발대식 축하공연

### 서울노인복지센터 늘푸른예술단 소개

서울노인복지센터 늘푸른예술단은 춤과 멋을 아는 60세 이상의 여자 어르신 30여명이 모여 독창적 작품을 선보이는 전문 예술공연단입니다. 노혜인 단장을 필두로 현대무용에서부터 전통한국무용까지 다양한 종목의 춤 공연을 펼치고 있습니다. 춤을 통해 건강하고 아름다운 노년 문화를 만드는 데 앞장서고 있습니다.

2002년 4월 설립 이후, 매년 전국 규모의 댄스대회에 참여하여 우수한 성과를 이루고 있으며, 지역사회와 다양한 세대들에게 재능기부 공연을 통하여 그 명성을 더하여 왔습니다. 단원들은 여러 세대에게 문화적 향유의 기회를 전파하는 노인문화예술 단으로써 꾸준히 활동하며 서울노인복지센터의 대표 문화예술공연단으로 자리매김하고 있습니다. 세계 최고의 예술단을 만들어 우리의 전통춤을 알리는 것이 늘푸른 예술단의 최종 목표입니다.

### 연 혁

- 2002.04 서울노인복지센터 늘푸른예술단 설립
- 2010.06.08 제7회 어르신문화축제 대상
- 2010.06.24 제9회 전국노년문화교류예술제 장수상
- 2010.10.10 제6회 전국시니어포크댄스대회 우정상
- 2011.05.13 제10회 전국노년문화교류예술제 참여
- 2011.11.13 제7회 전국시니어포크댄스대회 어울림상
- 2011.11.13 제7회 전국시니어포크댄스대회 으뜸상

- 2012.10.21 제8회 전국시니어포크댄스대회 인기상
- 2013.05.12 조계사 불교문화한마당 초청공연
- 2013.06.14 2013년 토토시니어 서울예선 은상
- 2013.10.06 전국시니어포크댄스대회 인기상
- 2013.10.16 2013 어르신생활체육경연대회 참여

## 활동사진



늘푸른 예술단 좋은 인연 공연



늘푸른 예술단 탐골대동제 공연

## 발대식 공연

순서	내용	시간	인원
1	태평무	7"13	3
2	별밤의 세레나데	5"00	8
3	진도북	6"00	2
4	즉흥 시나위	6"00	1
5	헤레나/하와이연정	4"00	10



제6기 국가인권위원회 노인인권지킴이단 워크숍



2014 제6기 노인인권지킴이단 활동보고서  
노인의 정보접근권



## 차 례

- 국가인권위원회 위원장 발대식 인사말
- 노인인권지킴이단 다짐
- 제6기 노인인권지킴이단 소개
- 발대식 축하공연
  
- 2014년도 제6기 노인인권 지킴이단  
    ‘노인의 정보접근권’ 분석결과 \_\_ 01
  
- 제6기 노인인권 지킴이단  
    ‘노인의 정보접근권’ 면접조사 답변기록 \_\_ 29
  
- 2014 노인인권모니터링 정보접근권 설문지 \_\_ 193
  
- 부 록 \_\_ 203
  1. 세계인권선언\_205
  2. 시민적 및 정치적 권리에 관한 국제규약\_213
  3. 경제적, 사회적 및 문화적 권리에 관한 국제규약\_235
  4. 노인을 위한 UN 원칙\_246
  5. 마드리드 고령화국제행동계획\_248
  6. 노인인권 관련 정책 개선 권고, 국가인권위원회\_254





2014 제6기 노인인권지킴이단 활동보고서  
노인의 정보접근권

# 2014년도 제6기 노인인권 지킴이단 '노인의 정보접근권' 분석결과





## I. 조사개요 및 방법

구분	내 용
조사기간	2014년 4월 ~ 9월 중 (지역인권사무소별 4개월 간 진행)
조사대상	60세 이상 준고령자 및 노인 1,700명
조사방법	구조화된 설문지를 이용한 면접조사
신뢰구간	신뢰구간 95%, 표본오차 ±2.4%p
조사기관	국가인권위원회 ‘노인인권지킴이단’
분석방법	PASW 통계패키지를 활용한 기초 및 기술 통계분석

## II. 조사 내용

항목	내 용
응답자 특성	우리나라 60세 이상 노인 (남성/여성, 도시/농·산·어촌 지역 구분)
접근격차	(정보격차) 필요시 PC 및 인터넷 접근가능 정도 (신정보격차) 가구 내 유무선 초고속 인터넷 접속 가능여부
역량격차	(정보격차) PC 기반 인터넷 기본용도별 이용기술 보유 정도 (신정보격차) PC 이용능력, 모바일 스마트기기 이용 능력
활용격차	(정보격차) PC 기반 인터넷 이용시간 및 기본용도별 이용정도, 일상생활 도움정도 등 (신정보격차) 유선 및 모바일 인터넷 이용여부, 인터넷 서비스 이용 다양성, 정보생산/공유 정도, 네트워킹 정도, 인터넷을 위한 사회·경제활동 정도

### Ⅲ. 조사 결과

#### □ 응답자 특성

- 60세 이상 준고령자 및 65세 이상 노인 1,700명이 응답하였으며, 인구학적 특성에 의한 응답 현황은 다음과 같음
- 성별 분포의 경우, ‘남성’은 793명(46.6%), ‘여성’은 907명(53.4%) 응답
- 연령 분포의 경우 ‘60세-64세 이하’는 505명(29.7%), ‘65세-69세 이하’는 471명(27.7%), ‘70세-74세 이하’는 476명(28.0%), ‘75세-79세 이하’는 221명(13.0%), 그리고 ‘80세 이상’은 27명(1.6%)이 응답하였음
- 지역(인권사무소를 기준으로 함) 분포의 경우 ‘광주’는 419명(24.6%), ‘대구’는 421명(24.8%), ‘부산’은 420명(24.7%), 그리고 서울은 440명(25.9%)이 응답하였음
- 지역형태 분포의 경우 ‘도시지역’은 1,443명(84.9%), ‘농산어촌지역’은 257명(15.1%)이 응답하였음

〈표 1〉 응답자 특성

(n=1,700, 단위: 명, %)

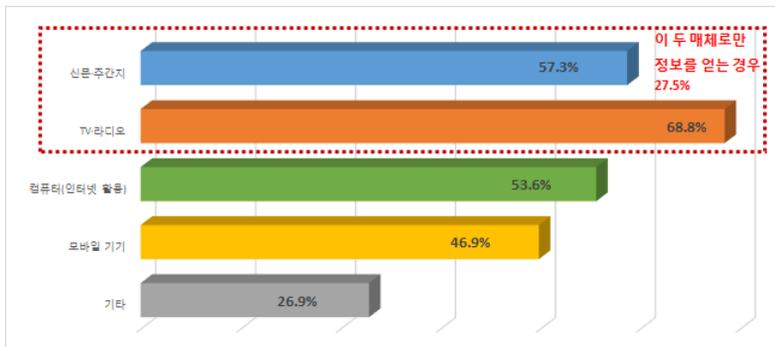
항목	범주	빈도	비율
성별	남성	793	46.6
	여성	907	53.4
연령	60세 - 64세 이하	505	29.7
	65세 - 69세 이하	471	27.7
	70세 - 74세 이하	476	28.0
	75세 - 79세 이하	221	13.0
	80세 이상	27	1.6
지역*	광주	419	24.6
	대구	421	24.8
	부산	420	24.7
	서울	440	25.9
지역형태	도시지역	1,443	84.9
	농산어촌지역	257	15.1

주 \* 지역은 국가인권위원회의 인권사무소를 기준으로 하였음

## □ 정보 습득 경로

### 1. 일상에서의 정보를 어떤 매체를 통해 얻고 있는가?

- 노인들은 ‘인터넷’이나 ‘모바일’ 등의 IT 매체보다는 여전히 ‘TV·라디오’ 또는 ‘신문·주간지’의 기존 매체를 통하여 일상에서의 정보를 얻는 비율이 높았으며, IT 매체는 약 2명 중 1명의 노인이 활용
  - 응답자 1,700명 중 ‘TV·라디오’를 통해 얻는 응답자는 68.8%(1,169명)로 가장 많았으며, ‘신문·주간지’는 57.3%(974명)로 그 다음으로 많았음
    - ※ 이 두 가지 매체만으로 정보를 얻는 비율은 27.5%에 이침
  - 반면, ‘컴퓨터(인터넷 활용)’와 ‘스마트폰 등 모바일 기기’를 통해 얻는다는 응답자는 각각 53.6%(912명)과 46.9%(797명)로 나타났음



[그림 1] 매체별 정보 습득률 (복수응답)

<표 2> 매체별 정보 습득률 (복수응답)

(n=1,700, 단위: 명, %)

구분	빈도	정보 습득률	
		습득률	백분율
신문·주간지	974	57.3	27.5
TV·라디오	1,169	68.8	
컴퓨터(인터넷 활용)	912	53.6	72.5
스마트폰·스마트패드·일반휴대폰 등 모바일 기기	797	46.9	
기타	457	26.9	
합계	3,852	-	100.0

- 응답자 특성에 따른 차이
  - (연령) 60대 일수록 IT 기기 등 다양한 매체 활용 높음
  - (성별) 남성일수록 IT 기기 등 다양한 매체 활용 높음
  - (지역) 광주와 서울지역 등이 상대적으로 IT 관련 다양한 매체 활용 높음
  - (지역형태) 도시지역일수록 IT 관련 다양한 매체 활용 높음

〈표 3〉 응답자 특성에 따른 정보 습득 매체형태

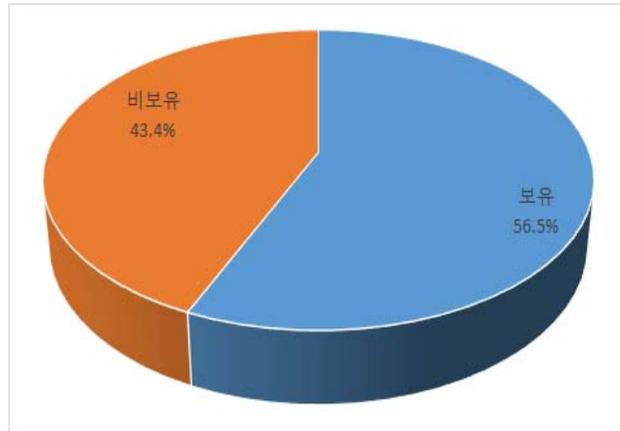
(단위: %)

구분	연령		성별		지역				지역형태	
	60대	70대 이상	남성	여성	광주	대구	부산	서울	도시 지역	농산 어촌 지역
비IT 매체로만 정보습득	20.6	36.7	20.4	33.6	22.4	37.5	53.3	19.1	24.1	46.3
다양한 매체로 정보습득	79.4	63.3	79.6	66.4	77.6	62.5	46.7	80.9	75.9	53.7
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

## □ 접근격차

### 2. 컴퓨터 보유 여부와 모든 가구원이 필요할 때 이용 가능한가?

- 노인들의 약 절반 가구에서만 “컴퓨터를 보유”하고 있음(약 2명 중 1명)
  - 컴퓨터를 ‘보유’하고 있는 경우는 56.5%이며, ‘비보유’하고 있는 경우(43.4%)로 보유하고 있는 경우가 비보유하고 있는 경우보다 노IT지만 약 절반의 노인 가구에서 컴퓨터를 보유하고 있지 않은 것으로 판단됨
  - 다만, 컴퓨터를 보유하고 있는 가구원이 이용 가능한 경우는 89.9%(829명)이었음



[그림 2] 컴퓨터 보유 여부 현황

〈표 4〉 컴퓨터 보유 여부 및 가구원의 이용가능 여부

(단위: 명, %)

컴퓨터 보유 여부			가구원의 이용가능 여부		
구분	빈도	비율	구분	빈도	비율
보유	959	56.5	이용 가능	829	89.9
비보유	737	43.5	이용 불가능	93	10.1
합계	1,696	100.0			

○ 응답자 특성에 따른 차이

- (연령) 60대 노인이 70대 이상 노인보다 컴퓨터 보유율 높음
- (성별) 남성노인이 여성노인보다 컴퓨터 보유율 높음
- (지역) 서울지역 거주 노인이 상대적으로 타지역 거주노인보다 컴퓨터 보유율 높음
- (지역형태) 도시지역 거주 노인이 농산어촌지역 거주 노인보다 보유율 높음

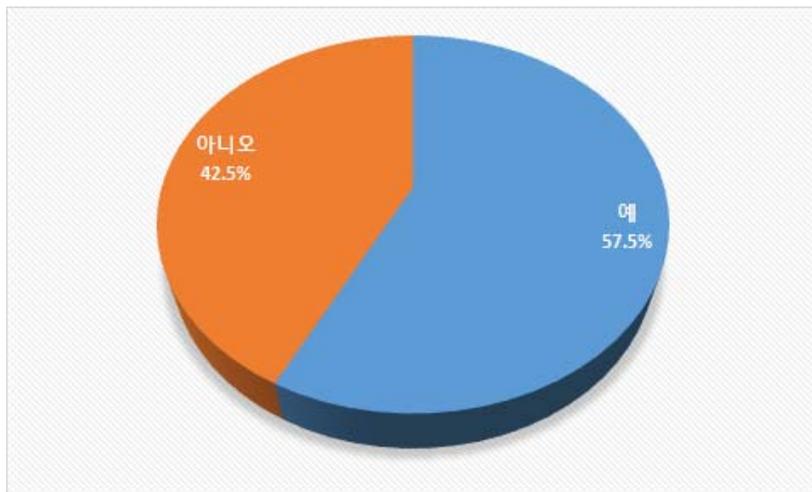
〈표 5〉 응답자 특성에 따른 컴퓨터 보유 여부 차이

(단위: %)

구분	연령		성별		지역				지역형태	
	60대	70대 이상	남성	여성	광주	대구	부산	서울	도시 지역	농산 어촌 지역
보유	66.4	43.3	67.5	47.0	51.1	54.2	43.6	76.6	61.7	27.6
비보유	33.7	55.8	32.5	53.0	48.9	45.9	56.4	23.4	38.3	72.4
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

### 3. 컴퓨터를 사용할 필요가 있을 때 대체로 가능한 편인가?

- 노인의 약 57%만이 “필요할 때 컴퓨터 사용이 가능함”으로 응답하여 역시 2명 중 1명의 노인만 컴퓨터 사용가능한 편
- ‘사용 가능함’은 57.5%이며, 반면 ‘사용 불가능’한 경우는 42.5%에 불과함



[그림 3] 필요할 때 컴퓨터 사용 가능 여부

〈표 6〉 필요할 때 컴퓨터 사용 가능 여부

(단위: 명, %)

구분	빈도	비율
예	978	57.5
아니오	721	42.5
합계	1,699	100.0

○ 응답자 특성에 따른 차이

- (연령) 60대가 70대 이상 노인보다 상대적으로 컴퓨터 사용 가능성 더 높음
- (성별) 남성노인이 여성노인보다 상대적으로 컴퓨터 사용 가능성 더 높음
- (지역) 서울지역 거주노인이 가장 높으며, 상대적으로 부산지역 거주노인이 가장 낮음
- (지역형태) 도시지역 거주노인이 농산어촌지역 거주노인보다 상대적으로 사용가능성 높음

〈표 7〉 응답자 특성에 따른 필요 시 컴퓨터 사용 가능 여부 차이

(단위: %)

구분	연령		성별		지역				지역형태	
	60대	70대 이상	남성	여성	광주	대구	부산	서울	도시 지역	농산 어촌 지역
예	67.3	44.4	69.4	47.2	51.1	56.3	44.5	77.4	62.8	28.0
아니오	32.7	55.6	30.6	52.8	48.9	43.7	55.5	22.6	37.2	72.0
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

4. 사용하려고 할 때 컴퓨터가 주변에 얼마나 가까운 거리에 있는가?

- 컴퓨터가 사용가능 노인들을 대상으로 조사할 경우, “사용하려고 할 때 컴퓨터가 놓인 위치적 거리”는 비교적 근방에 있는 것으로 나타나고 있으나, 컴퓨터 사용 불가능한 노인과 멀리 위치해 있다고 하는 경우까지 포함하면 접근성은 좋지 않음으로 판단해야 함

- ‘10분 미만 거리’에 위치해 있는 경우가 81.9%(825명)로 대다수를 차지하며, ‘10분-60분 미만 거리’의 경우는 15.2%(153명)로 나타났고, ‘60분 이상 거리’는 2.9%(29명)에 불과한 것으로 나타남



[그림 4] 사용하려고 할 때 컴퓨터 위치의 거리

[표 8] 사용하려고 할 때 컴퓨터 위치의 거리

(단위: 명, %)

구분	빈도	비율
10분 미만 거리	825	81.9
10분-60분 미만 거리	153	15.2
60분 이상 거리	29	2.9
합계	1,007	100.0

- 응답자 특성에 따른 차이
  - (연령) 60대일수록 상대적으로 컴퓨터의 위치 가까움
  - (지역) 광주지역이 상대적으로 가장 가까운 거리에 컴퓨터가 위치해 있음

〈표 9〉 응답자 특성에 따른 컴퓨터 위치적 거리

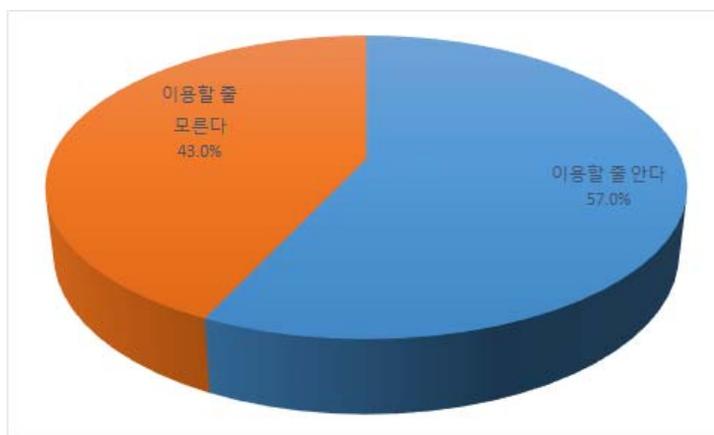
(단위: %)

구분	연령		성별		지역				지역형태	
	60대	70대 이상	남성	여성	광주	대구	부산	서울	도시 지역	농산 어촌 지역
10분 미만 거리	82.6	80.6	83.5	80.0	89.3	87.5	78.5	75.3	81.7	85.3
10분-60분 미만 거리	15.8	14.0	14.3	16.3	8.0	11.7	18.3	20.5	15.5	12.0
60분 이상 거리	1.6	5.4	2.2	3.8	2.7	0.8	3.1	4.3	2.9	2.7
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ [정보격차] 컴퓨터 및 인터넷 관련 사용능력

5. 컴퓨터를 이용할 줄 아는가?

- ‘컴퓨터를 이용할 줄 모른다’고 응답한 노인은 43.0%로 10명 중 4명 이상의 노인이 컴퓨터를 이용할 줄 모르고 있음
- ‘이용할 줄 안다’는 응답은 57.0%인 반면, ‘이용할 줄 모른다’는 응답은 43.0%이었음



[그림 5] 컴퓨터의 이용 여부

〈표 10〉 컴퓨터의 이용 여부

(단위: 명, %)

구분	빈도	비율
이용할 줄 안다	969	57.0
이용할 줄 모른다	729	43.0
합계	1,698	100.0

○ 응답자 특성에 따른 차이

- (연령) 60대일수록 이용할 줄 아는 정도가 높음
- (성별) 남성일수록 이용할 줄 아는 정도가 높음
- (지역) 서울>대구>광주>부산 순으로 이용할 줄 아는 정도가 높음
- (지역형태) 도시지역이 이용할 줄 아는 정도가 높음

〈표 11〉 응답자 특성에 따른 컴퓨터 이용 여부 차이

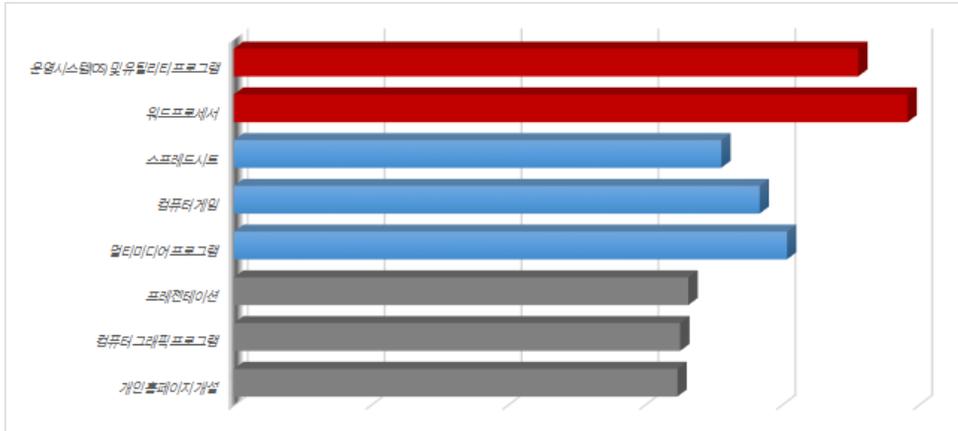
(단위: %)

구분	연령		성별		지역				지역형태	
	60대	70대 이상	남성	여성	광주	대구	부산	서울	도시 지역	농산 어촌 지역
이용할 줄 안다	67.2	43.4	69.5	46.2	52.0	56.1	44.0	75.3	62.3	27.6
이용할 줄 모른다	32.8	56.6	30.5	53.8	48.0	43.9	56.0	24.7	37.7	12.4
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

6. 컴퓨터 이용능력에 대한 주관적 평가

- 컴퓨터를 이용하는 노인들을 대상으로 이용능력에 대한 주관적 평가를 한 경우, 약 80% 이상이 문서작성 등을 위한 ‘워드 프로세서’와 ‘운영시스템 및 유틸리티 프로그램’에서 상대적으로 높게 평가
  - ‘워드프로세서’와 ‘운영시스템 및 유틸리티 프로그램’의 경우 약 80% 이상 사용 가능 수준으로 평가
  - ‘컴퓨터 게임’과 ‘멀티미디어 프로그램’의 경우 약 70%의 응답자가 사용 가능 수준으로 평가

- 그 외 프로그램은 약 절반의 응답자만 가능한 수준으로 평가



[그림 6] 본인의 컴퓨터 이용능력에 대한 주관적 평가

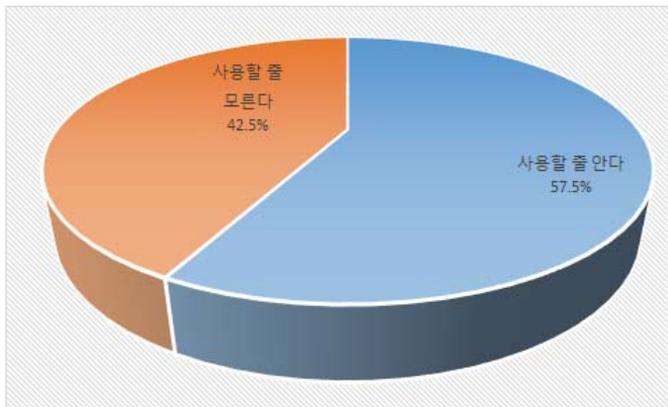
<표 12> 본인의 컴퓨터 이용능력에 대한 주관적 평가

(단위: 명, %)

구분	전혀 사용 못함	초급	중급	고급	합계 (평균)
1) 운영시스템(OS) 및 유틸리티 프로그램	181 (18.1)	445 (44.5)	315 (31.5)	58 (5.8)	999 (2.28)
2) 워드프로세서	103 (10.2)	440 (43.7)	364 (36.1)	100 (9.9)	1,007 (2.46)
3) 스프레드시트	440 (44.0)	375 (37.5)	152 (15.2)	34 (3.4)	1,001 (1.78)
4) 컴퓨터 게임	348 (34.9)	420 (42.1)	193 (19.3)	37 (3.7)	1,010 (1.92)
5) 멀티미디어 프로그램	301 (30.0)	428 (42.7)	222 (22.1)	52 (5.2)	1,003 (2.02)
6) 프레젠테이션	547 (54.9)	281 (28.2)	133 (13.3)	36 (3.6)	997 (1.66)
7) 컴퓨터 그래픽 프로그램	551 (55.1)	304 (30.4)	114 (11.4)	31 (3.1)	1,000 (1.63)
8) 개인 홈페이지 개설	573 (57.5)	265 (26.6)	125 (12.5)	34 (3.4)	997 (1.62)

## 7. 인터넷 사용 여부

- 노인의 약 10명 중 4명 이상은 “인터넷을 사용할 줄 모른다”고 응답됨
  - 인터넷을 ‘사용할 줄 안다’는 노인은 57.5인 반면, ‘사용할 줄 모른다’는 노인은 42.5%에 이릅니다



[그림 7] 인터넷의 사용 여부

<표 13> 인터넷의 사용 여부

(단위: 명, %)

구분	빈도	비율
사용할 줄 안다	974	57.5
사용할 줄 모른다	721	42.5
합계	1,695	100.0

- 응답자 특성에 따른 차이
  - (연령) 60대가 상대적으로 인터넷 사용할 줄 아는 정도 높음
  - (성별) 남성노인이 상대적으로 인터넷 사용할 줄 아는 정도 높음
  - (지역) 서울>대구>광주>부산 순으로 인터넷 사용할 줄 아는 정도 높음
  - (지역형태) 도시지역이 상대적으로 인터넷 사용할 줄 아는 정도 높음

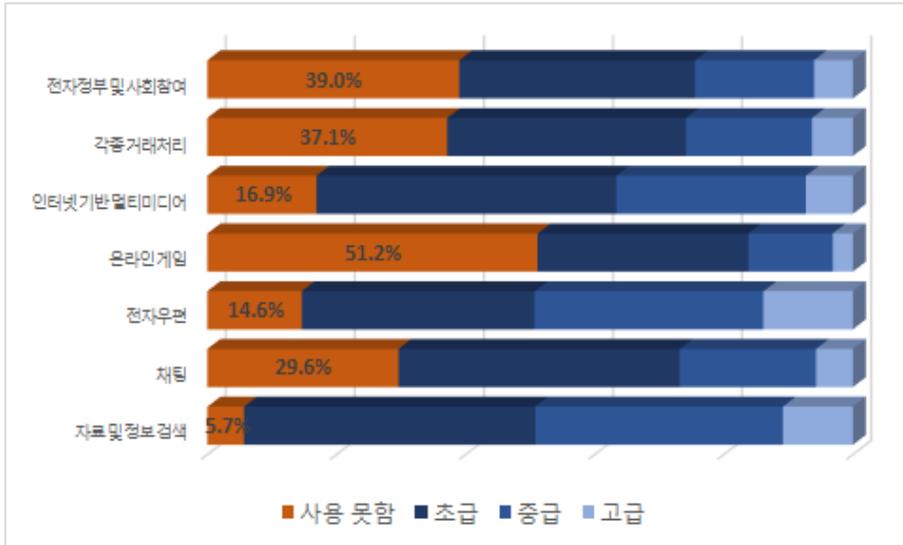
〈표 14〉 응답자 특성에 따른 인터넷 사용 여부의 차이

(단위: %)

구분	연령		성별		지역				지역형태	
	60대	70대 이상	남성	여성	광주	대구	부산	서울	도시 지역	농산 어촌 지역
사용할 줄 안다	67.4	44.1	69.9	46.5	52.0	56.1	45.5	75.6	62.8	27.6
사용할 줄 모른다	32.6	55.9	30.1	53.5	48.0	43.9	54.5	24.4	31.2	72.4
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

### 8. 컴퓨터 사용능력에 대한 주관적 평가

- 인터넷을 사용할 줄 아는 노인들을 대상으로 조사한 경우로서, “본인의 인터넷 사용능력”에 대한 주관적 평가를 했을 때 노인들은 주로 ‘자료 및 정보 검색’에서 높게 평가됨(10명 중 9명 이상)
  - ‘자료 및 정보 검색’은 5.7%를 제외한 응답자 대부분이 사용가능한 수준으로 평가
  - 그 다음으로 사용가능한 수준으로 높게 평가한 것은 ‘전자우편’ > ‘인터넷 기반 멀티미디어’ 등임
  - 반면, 사용가능하지 않다고 높게 평가된 사항은 ‘온라인 게임’ > ‘전자정부 및 사회참여’ 등임



[그림 8] 본인의 인터넷 사용능력에 대한 주관적 평가

<표 15> 본인의 인터넷 사용능력에 대한 주관적 평가

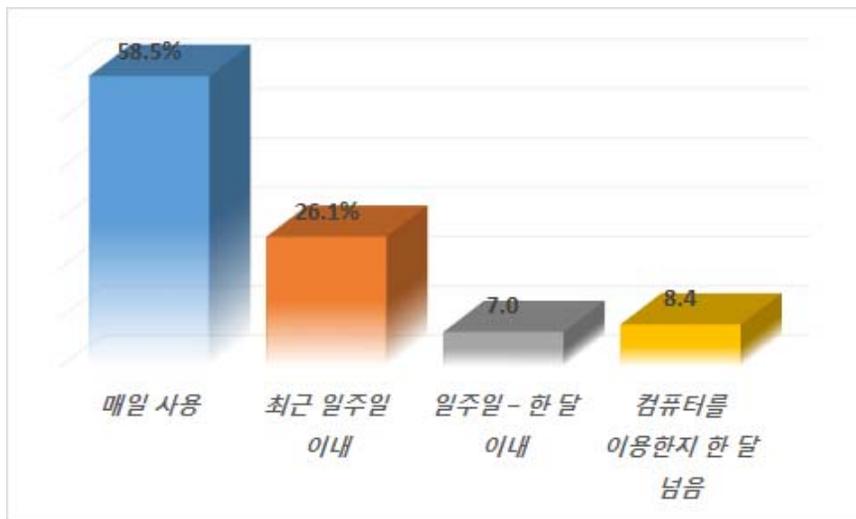
(단위: 명, %)

구분	전혀 사용 못함	초급	중급	고급	합계
1) 자료 및 정보 검색	57 (5.7)	455 (45.1)	387 (38.4)	109 (10.8)	1,008 (2.54)
2) 채팅	297 (29.6)	437 (43.6)	212 (21.1)	57 (5.7)	1,003 (2.03)
3) 전자우편	147 (14.6)	362 (36.1)	356 (35.5)	139 (13.8)	1,004 (2.49)
4) 온라인 게임	509 (51.2)	325 (32.7)	130 (13.1)	31 (3.1)	995 (1.68)
5) 인터넷기반 멀티미디어	170 (16.9)	467 (46.5)	295 (29.4)	73 (7.3)	1,005 (2.27)
6) 각종 거래처리	371 (37.1)	370 (37.0)	195 (19.5)	63 (6.3)	999 (1.95)
7) 전자정부 및 사회참여	390 (39.0)	365 (36.5)	184 (18.4)	60 (6.0)	1,010 (1.91)

□ [활용격차] 컴퓨터 및 인터넷 이용 현황

9. 최근 컴퓨터를 언제 이용하였는가?

- 노인의 2명 중 1명 이상은 컴퓨터를 “매일 사용”하는 것으로 응답하였음
  - ‘매일 사용’한다는 응답자는 58.5%(589명)로 가장 높았으며, ‘최근 일주일 이내 사용’의 응답자는 26.1%(263명)로 그 다음 높았음
  - 반면 ‘컴퓨터를 이용한지 한 달 넘음’은 약 8.4%로 약 10명 중 1명 이내에 해당하였음



[그림 9] 최근 컴퓨터 이용 기간

<표 16> 최근 컴퓨터 이용 기간

(단위: 명, %)

구분	빈도	비율
매일 사용	589	58.5
최근 일주일 이내	263	26.1
일주일 - 한 달 이내	70	7.0
컴퓨터를 이용한지 한 달 넘음	85	8.4
합계	1,007	100.0

- 응답자 특성에 따른 차이
  - (성별) 남성이 상대적으로 사용 기간이 많음
  - (지역) 상대적으로 광주와 서울지역이 사용 기간이 많음

〈표 17〉 응답자 특성에 따른 최근 컴퓨터 이용 기간의 차이

(단위: %)

구분	연령		성별		지역				지역형태	
	60대	70대 이상	남성	여성	광주	대구	부산	서울	도시 지역	농산 어촌 지역
매일 사용	57.9	59.7	67.0	48.0	61.2	55.0	51.3	63.1	59.1	50.7
최근 일주일 이내	27.7	23.0	22.4	30.7	26.3	32.5	26.2	21.6	26.1	26.7
일주일 - 한 달 이내	7.3	6.3	5.6	8.7	4.5	7.9	9.9	6.3	6.7	10.7
컴퓨터를 이용한 지 한 달 넘음	7.1	11.0	5.0	12.7	8.0	4.6	12.6	9.1	8.2	12.0
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

### 9-1. 컴퓨터를 사용한 날(일일기준)에 평균 몇 시간 정도 사용하였는가?

- 컴퓨터를 사용하는 노인들을 대상으로 조사했을 때, 일일기준 컴퓨터 사용시간은 평균 1시간 40분 정도였음
  - 평균 이용시간은 약 100분이었으며, '1시간에서 2시간 미만'을 사용하는 노인들이 약 70%로 10명 중 7명에 이름
  - '3시간 이상'도 10명 중 1명 이상을 차지하였으며, 최대 시간은 10시간 이상이었음

〈표 18〉 최근 일일기준 컴퓨터 사용 평균 시간

(단위: 명, %)

구분	빈도 (비율)	평균 (표준편차)
30분 미만	52 (5.3)	평균 100.19분 (표준편차 74.975) 최소이용시간 : 1분 최대이용시간 : 600분
30분 - 60분 미만	124 (12.6)	
60분(1시간)-120분(2시간) 미만	440 (44.8)	
120분(2시간)-180분(3시간) 미만	217 (26.0)	
180분(3시간)-240분(4시간) 미만	82 (8.4)	
240분(4시간) 이상	64 (6.5)	
합계	982 (100.0)	

○ 응답자 특성에 따른 차이

- (연령) 60대노인이 70대 이상 노인보다 평균 사용시간이 더 많음
- (성별) 남성노인이 여성노인보다 평균 사용시간이 더 많음
- (지역) 서울>광주>부산>대구 순으로 평균 사용시간이 더 많음
- (지역형태) 도시지역이 농산어촌지역보다 평균 사용시간이 더 많음

〈표 19〉 응답자 특성에 따른 컴퓨터 사용 평균 시간의 차이

(단위: 시간)

구분	연령		성별		지역				지역형태	
	60대	70대 이상	남성	여성	광주	대구	부산	서울	도시 지역	농산 어촌 지역
평균 시간	105.6	89.1	104.5	94.6	100.7	83.0	96.8	113.8	101.9	78.6

10. 최근 인터넷을 언제 이용하였는가?

- 인터넷을 이용하는 노인을 대상으로 조사하였을 경우, 인터넷 이용을 ‘매일 사용하는 노인’이 많았음
  - ‘매일 사용’한다는 응답자는 66.5%이었으며, 그 다음으로는 ‘최근 일주일 이

내'로 21.4%이었음

- 반면, '인터넷을 이용한 지 한 달 넘음'은 4.0%에 불과하였음



[그림 10] 최근 인터넷 이용 기간

<표 20> 최근 인터넷 이용 기간

(단위: 명, %)

구분	빈도	비율
매일 사용	670	66.5
최근 일주일 이내	216	21.4
일주일 - 한 달 이내	81	8.0
컴퓨터를 이용한지 한 달 넘음	40	4.0
합계	1,007	100.0

○ 응답자 특성에 따른 차이

- (성별) 남성이 이용 기간이 많음
- (지역) 서울>광주>대구>부산 순으로 이용 기간이 많음
- (지역형태) 도시지역이 이용 기간이 많음

〈표 21〉 응답자 특성에 따른 최근 인터넷 이용 기간의 차이

(단위: %)

구분	연령		성별		지역				지역형태	
	60대	70대 이상	남성	여성	광주	대구	부산	서울	도시 지역	농산 어촌 지역
매일 사용	66.9	65.9	71.9	59.9	68.3	60.0	58.1	74.4	67.7	52.0
최근 일주일 이내	21.8	20.7	18.5	25.2	20.5	28.8	24.6	15.3	20.9	28.0
일주일 - 한 달 이내	8.3	7.5	7.5	8.7	6.3	8.3	13.3	6.0	7.6	13.3
컴퓨터를 이용한 지 한 달 넘음	3.0	6.0	2.2	6.2	4.9	2.9	3.7	4.3	3.8	6.7
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

10-1. 인터넷을 사용한 날(일일기준)에 평균 몇 시간 정도 사용하였는가?

- 인터넷을 이용하는 노인을 대상으로 조사하였을 경우, 일일기준 인터넷 평균 시간은 약 1시간 30분 정도였음
  - 일일기준 평균 인터넷 시간은 92.87분으로 약 67% 정도가 ‘1시간에서 2시간 미만’으로 인터넷을 사용하였음
  - ‘3시간 이상’은 12.6%였으며, 최대 이용시간은 601분(10시간)이었음

〈표 22〉 최근 일일기준 인터넷 사용 평균 시간

(단위: 명, %)

구분	빈도 (비율)	평균 (표준편차)
30분 미만	52 (5.2)	평균 92.87분 (표준편차 64.918) 최소이용시간 : 2분 최대이용시간 : 601분
30분 - 60분 미만	147 (14.7)	
60분(1시간)-120분(2시간) 미만	460 (46.1)	
120분(2시간)-180분(3시간) 미만	210 (21.0)	
180분(3시간)-240분(4시간) 미만	85 (8.5)	
240분(4시간) 이상	44 (4.1)	
합계	998 (100.0)	

- 응답자 특성에 따른 차이
  - (연령) 60대노인이 상대적으로 인터넷 평균 사용시간이 많음
  - (지역) 서울>광주>부산>대구 순으로 인터넷 평균 사용시간이 많음
  - (지역형태) 도시지역이 상대적으로 인터넷 평균 사용시간이 많음

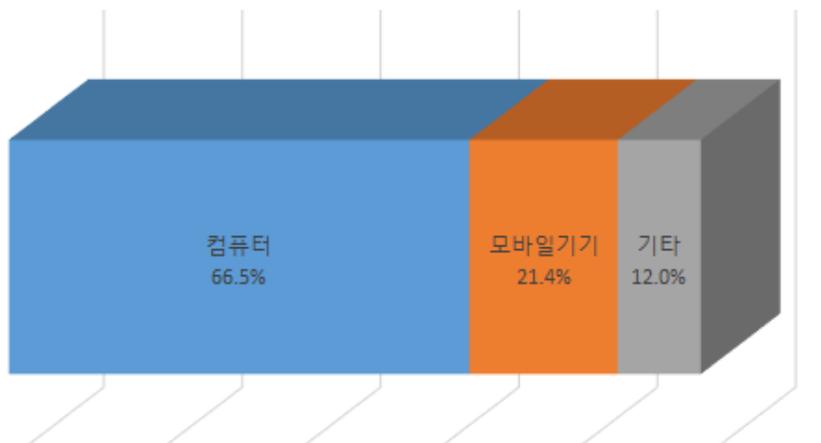
〈표 23〉 응답자 특성에 따른 컴퓨터 사용 평균 시간의 차이

(단위: 시간)

구분	연령		성별		지역				지역형태	
	60대	70대 이상	남성	여성	광주	대구	부산	서울	도시 지역	농산 어촌 지역
평균 시간	96.1	86.4	94.1	91.4	92.3	76.4	91.9	105.2	94.5	71.7

### 11. 주로 어떤 기기를 통해 인터넷을 이용하는가?

- 인터넷을 ‘모바일기기’보다는 ‘컴퓨터’를 통해 이용하는 경우가 상대적으로 높았음
  - ‘컴퓨터를 통한 인터넷 이용’은 66.5%(670명)이었던 반면, ‘모바일기기를 통한 인터넷 이용’은 21.4%(216명)로 상대적으로 낮았음
  - 이외의 다른 기기나 두 가지 기기를 모두 사용하는 경우는 12.0%(121명)이었음



[그림 11] 인터넷을 이용하는 기기

〈표 24〉 인터넷을 이용하는 기기

(단위: 명, %)

구분	빈도	비율
컴퓨터를 통한 인터넷 이용	670	66.5
모바일기기를 통한 인터넷 이용	216	21.4
기타	121	12.0
합계	1,007	100.0

○ 응답자 특성에 따른 차이

- (연령) 60대노인이 상대적으로 모바일기기 이용 높음
- (성별) 남성노인이 상대적으로 모바일기기 이용 높음
- (지역) 부산>서울>광주>대구 순으로 모바일기기 이용 높음

〈표 25〉 응답자 특성에 따른 인터넷 이용 기기의 차이

(단위: %)

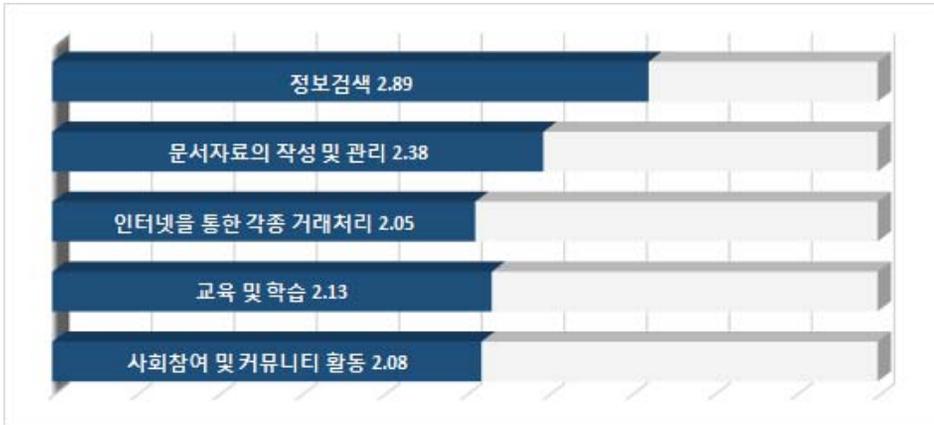
구분	연령		성별		지역				지역형태	
	60대	70대 이상	남성	여성	광주	대구	부산	서울	도시 지역	농산 어촌 지역
컴퓨터	72.2	79.9	82.2	65.7	82.6	85.8	74.9	61.6	74.6	77.0
모바일기기	22.1	17.0	13.0	29.4	17.4	14.2	25.1	24.1	20.2	23.0
기타	5.7	3.0	4.8	4.9	0.0	0.0	0.0	14.3	5.2	0.0
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

12. 컴퓨터 및 인터넷 용도별 이용정도

- “컴퓨터 및 인터넷 이용 용도”로 높게 나타난 순은 ‘정보검색’ > ‘문서·자료의 작성 및 관리’ > ‘교육 및 학습’ 등임
- ‘정보검색’은 4점 중 평균 2.89점으로 약 70%가 컴퓨터 및 인터넷을 정보검색으로 이용하는 비중이 가장 높았음
- 그 다음은 ‘문서·자료의 작성 및 관리’로서 평균 2.38점이었고, ‘교육 및 학습’

은 평균 2.13%로 나타났음

- 반면, '인터넷을 통한 각종 거래처리'와 '사회참여 및 커뮤니티 활동'이 가장 낮은 용도로 이용되고 있었음



[그림 12] 컴퓨터 및 인터넷 용도별 이용정도

<표 26> 컴퓨터 및 인터넷 용도별 이용정도

(단위: 명, %)

구분	전혀 이용 안함	별로 이용 안하는편	다소 이용 하는편 중급	자주 이용 하는편	합계 (평균)
1) 정보검색	60 (6.0)	236 (23.4)	463 (45.9)	249 (24.7)	1,008 (2.89)
2) 문서·자료의 작성 및 관리	226 (22.6)	309 (30.8)	326 (32.5)	141 (14.1)	1,002 (2.38)
3) 인터넷을 통한 각종 거래처리	375 (37.3)	294 (29.2)	248 (24.7)	89 (8.8)	1,006 (2.05)
4) 교육 및 학습	315 (31.3)	340 (33.8)	257 (25.5)	95 (9.4)	1,007 (2.13)
5) 사회참여 및 커뮤니티 활동	342 (34.1)	310 (30.9)	279 (27.8)	72 (7.2)	1,003 (2.08)

### 13. 컴퓨터나 인터넷을 사용하는 것의 도움 정도에 대한 주관적 평가

- 컴퓨터 또는 인터넷 사용이 약간이라도 도움이 된다고 생각하는 노인이 대다수를 차지하였으며, 그 중 ‘평생교육’과 ‘여가활동’에서 도움이 크다고 평가
  - ‘평생교육’은 4점 만점 중 2.76점 > ‘여가활동’은 2.73점 > ‘가사 및 개인용무’는 2.62점 등으로 상대적으로 높았음
  - ‘사회(참여)활동’과 ‘의사소통 및 교제활동’은 각각 2.41점과 2.54점으로 나타나 상대적으로 낮았음



[그림 13] 컴퓨터 또는 인터넷 사용의 도움 정도 평가

<표 27> 컴퓨터 또는 인터넷 사용의 도움 정도 평가

(단위: 명, %)

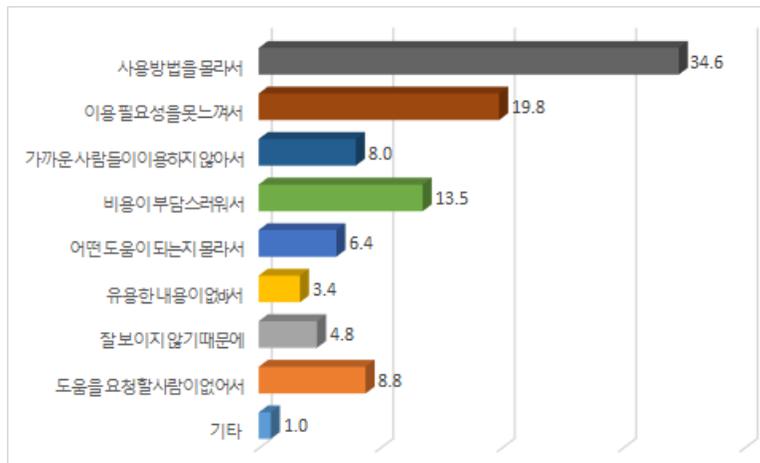
구분	도움안됨	약간도움	제법도움	매우도움	합계 (평균)
1) 평생교육	81 (8.1)	329 (32.8)	345 (34.4)	249 (24.8)	1,004 (2.76)
2) 가사 및 개인용무	88 (8.8)	377 (37.7)	364 (36.4)	172 (17.2)	1,001 (2.62)
3) 여가활동	62 (6.2)	323 (32.2)	441 (44.0)	176 (17.6)	1,002 (2.73)
4) 사회(참여)활동	167 (16.7)	394 (39.5)	299 (30.0)	138 (13.8)	998 (2.41)
5) 의사소통 및 교제활동	145 (14.5)	340 (34.1)	344 (34.5)	169 (16.9)	998 (2.54)

□ [정보화기기 사용에 대한 거부] 정보화기기의 사용을 원치 않는 이유

14. 정보화기기(컴퓨터, 스마트폰, 스마트패드 등)의 사용을 원하지 않는 이유가 무엇인가?

○ 정보화기기의 사용을 원하지 않는 가장 큰 이유로 최대 2명 중 1명의 노인은 ‘사용방법을 모르거나 사용방법이 어려워서’로 나타남

- 사용을 원하지 않는 이유로 높게 응답한 순 : (1순위) ‘사용방법을 모르거나 사용방법이 어려워서(배우기 어려울 것 같아서)’ > (2순위) ‘이용 필요성 못 느껴서’ > (3순위) ‘구매비용 또는 통신요금이 부담스러워서’



[그림 14] 정보화기기의 사용을 원치 않는 이유

<표 28> 정보화기기의 사용을 원치 않는 이유

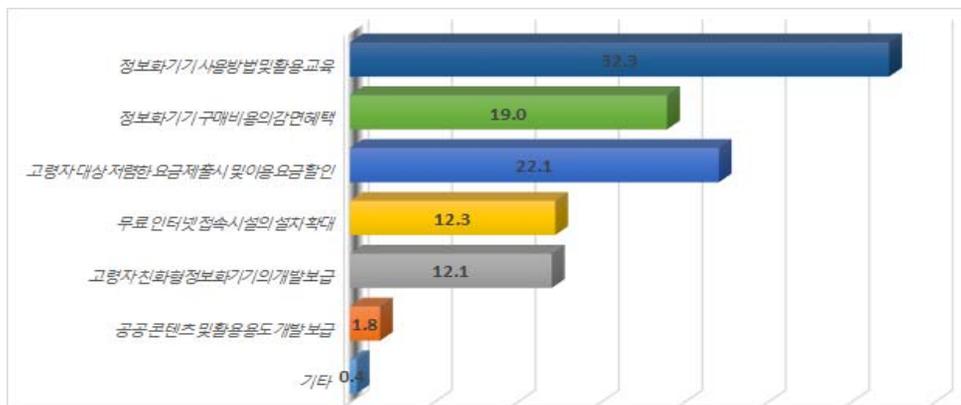
(단위: 명, %)

구분	1순위	2순위	3순위	합계
사용방법을 모르거나 사용방법이 어려워서 (배우기 어려울 것 같아서)	443 (56.0)	107 (13.8)	75 (10.1)	539 (34.6)
이용 필요성을 못 느껴서	139 (17.6)	222 (28.6)	65 (8.7)	309 (19.8)
가깝게 지내는 사람들 대부분이 이용하지 않기 때문에	25 (3.2)	101 (13.0)	96 (12.9)	124 (8.0)

구분	1순위	2순위	3순위	합계
구매 비용 또는 통신요금이 부담스러워서	92 (11.6)	121 (15.6)	111 (14.9)	210 (13.5)
나에게 어떤 도움이 되는지 몰라서 (무엇을 할 수 있는지 몰라서)	13 (1.6)	79 (10.2)	100 (13.4)	99 (6.4)
도움이 될 만한(유용한) 내용이 없거나 없을 것 같아서	21 (2.7)	26 (3.4)	42 (5.6)	52 (3.4)
화면의 글자 크기가 작아서 잘 보이지 않기 때문에	15 (1.9)	52 (6.7)	60 (8.1)	70 (4.8)
이용방법 등에 대한 의문점이나 고장 등의 어려움이 생길 경우 물어보거나 도움을 요청할 사람이 없어서	33 (4.2)	61 (7.9)	191 (25.6)	137 (8.8)
기타	10 (1.3)	7 (0.9)	5 (0.7)	16 (1.0)
합계	909 (100.0)	776 (100.0)	745 (100.0)	1,557 (100.0)

15. 정보화기기(컴퓨터, 스마트폰, 스마트패드 등) 활용 지원에서 우선 필요한 것은 무엇인가?

- 정보화기기 활용을 위한 지원으로 가장 높게 응답한 것은 ‘정보화기기 사용 방법 및 활용 교육’으로 나타남
  - 1순위 : ‘정보화기기 사용 방법 및 활용 교육’
  - 2순위 : ‘고령자 대상 저렴한 요금제 출시 및 이용요금 할인’
  - 3순위 : ‘정보화기기 구매 비용의 감면 혜택’



[그림 15] 정보화기기의 사용을 원치 않는 이유

〈표 29〉 정보화기기의 사용을 원치 않는 이유

(단위: 명, %)

구분	1순위	2순위	3순위	합계
정보화기기 사용방법 및 활용 교육	432	78	112	521 (32.3)
정보화기기 구매 비용의 감면 혜택	115	239	96	306 (19.0)
고령자 대상 저렴한 요금제 출시 및 이용요금 할인	129	248	188	357 (22.1)
무료 인터넷 접속 시설의 설치·확대	56	145	140	199 (12.3)
고령자 친화형 정보화기기의 개발·보급	75	85	192	196 (12.1)
공공 콘텐츠 및 활용 용도 개발·보급	2	15	52	29 (1.8)
기타	5	0	2	6 (0.4)
합계	877	810	782	1,615 (100.0)



2014 제6기 노인인권지킴이단 활동보고서  
노인의 정보접근권

# 제6기 노인인권 지킴이단 '노인의 정보접근권' 면접조사 답변기록

- ▶ 수도권 지역
- ▶ 광 주 지역
- ▶ 대 구 지역
- ▶ 부 산 지역





## 수도권 지역

- 어르신컴퓨터 무료교육 범위확대와 수준향상이 필요하다. 현재 어르신들의 컴퓨터와 인터넷 활용교육을 각 지방자치단체의 평생학습센터와 노인종합복지관 교육프로그램에서 55세 이상 어르신들에 대하여 무료수강으로 진행하고 있는데, 무료교육 내용과 수준이 어르신컴퓨터기본과정(초보, 중급)과 어르신스마트 폰 체험과정(특강) 정도로 국한되어 있다. 따라서 어르신들이 이러한 기본교육을 수료하고 한 단계 높은 내용의 “과워포인트 기본”이나 “엑셀과정의 기본”, “스마트 폰의 활용도 향상교육”에 대한 욕구가 있어도 유료교육이라는 부담감으로 수강을 포기하는 사례를 볼 수 있다. 수강료가 20,000~30,000원으로 일반적으로 생각하기엔 그리 비싸지 않은 금액이라 할지 모르겠지만 연세가 있는 어르신 입장에서는 무료교육의 혜택이 있었으면 하는 바람이 상당함을 느낄 수 있었다. 어르신들에 대한 교육정보접근 및 교육만족도 향상을 위해서는 55세 이상 어르신에 대해서는 일정수준의 한 단계 높은 교육범위까지는 무료교육으로 진행하여 더 많은 어르신들이 컴퓨터, 인터넷, 스마트 폰 접근의 용이성과 활용성을 높이는 것이 정보사회발전에 다 같이 동참하는 계기가 될 것이다.
- 지방자치단체(구청, 주민자치센터 등)나 노인종합복지관 등에서 구민 정보화교실을 개설하고 컴퓨터교육, 스마트폰교육 등 정보화 교육프로그램을 개설 운영하고 있다. 이러한 교육에서 기초과정이나 중급과정을 습득하신 어르신들은 배운 내용을 개인적으로 연습하면서 자기의 실력을 검증하고 발전시켜 나가기를 원하고 있으나, 개인적으로 자유롭게 사용할 수 있는 컴퓨터가 없기 때문에 많은 아쉬움을 가지고 있는 어르신들이 많은 것으로 보인다. 따라서 지자체나 복지관 등에서 운영하는 컴퓨터교육실을 교육이 없을 때에는 어르신들이 이용 할 수 있게 개방한다거나, 적당한 장소에 **컴퓨터 룸 같은 공간**을 마련하여 어르신들을 위한 **“어르신 방”**으로 설정하여 어르신들이 남을 의식하지 않고 컴퓨터를 자유롭게 이용하여 실력이 향상 될 수 있도록 배려 함으로서 어르신의 정보접근권의 활성화를 도모 해 줌이 타당하다고 생각한다.

- 요즘은 어르신들이 사회참여활동 욕구가 높아짐에 따라 자원봉사, 강의참여, 일자리지원, 행사참여 등 등 각종 사회공헌활동에 참여하려는 어르신이 매우 많은데, 해당단체에 지원 할 경우 대부분이 인터넷 접수로 이루어지고 있고 현장접수의 경우는 점점 감소하고 있는 현실이다. 이러한 경우 인터넷 지식이 없는 어르신들은 매우 당혹스러워 하고 불만을 토로하는 사례를 종종 볼 수 있다. 물론 여러 지자체나 공공기관, 복지관 등에서 무료로 인터넷이나 스마트 폰 교육을 하고 있어 어르신 본인의 참여의지와 성의가 있으면 정보접근 관련 지식을 습득할 기회가 많아 본인의 책임으로 볼 수도 있겠지만 생활여건이 여의치 못해 컴퓨터의 이용기회가 없거나 스마트폰을 소지 할 형편이 못되는 어르신의 경우 이를 도와 줄 대책장구가 또한 필요하다고 생각된다. 따라서 이러한 어르신들을 위하여 공공기관이나 복지관 등 인접단체에서 해당서류의 작성과 신청을 도와주는 도우미 역할을 해 주는 직원을 선정하여 겸임업무를 하게 하면 나름대로 효과가 있을 것으로 생각한다. 또한 해당사안을 도와 드릴 때 간단히 처리내용을 설명하면서 정보교육의 필요성도 강조하면 정보관련 교육을 받고자 하는 동기부여를 자연적으로 할 수 있는 장점을 가지게 될 것이며, 그로 인해 교육에 참여하게 되고 정보접근의 용이성을 확보 한다면 매우 바람직 한 결과라 하겠다.
  
- 남성들은 장기, 바둑에, 여성들은 속창 고도리치기에 흥미를 두고 여가를 보내고 있는 실정으로 나타나고 있다. 이들이 생활에서 정보접근에 흥미를 갖기 위해서는 ‘바둑두기 소모임’처럼 “정보생활 소통을 위한 소모임”의 필요성을 생각해 보게 된다. PC, 장소, 지도자 등을 고려할 때 지역 동자울센터(동사무소) 등의 후원, 협력이 선결 조건이 되리라 보인다.
  - 고교 교사출신들도 나이가 들어서도 정보접근에 별 관심이 없다는 느낌을 받았다. 예비군 중대장 출신 2명도 정보접근에 별 흥미를 느끼지 않는 것으로 나타났다. 이들은 주로 등산 및 소일을 건강에 두고 생활하고 있는 실정이었던 것으로 나타나고 있었다. 이들이 생활에서 정보접근에 흥미를 갖기 위해서는 ‘바둑두기 소모임’처럼 “정보생활 소통을 위한 소모임”의 필요성을 생각해 보게 된다.

- 고교 교사출신들도 나이가 들어서도 정보접근에 별 관심이 없다는 느낌을 받았다. 예비군 중대장 출신 2명도 정보접근에 별 흥미를 느끼지 않는 것으로 나타났다. 이들이 생활에서 정보접근에 흥미를 갖기 위해서는 우선적으로 ‘어르신 정보접근을 위한 시설 및 프로그램 확산’을 생각해 보게 된다.
  - 자원봉사자를 모집하여 스마트폰 이용법을 술안바둑회원 10명에게 가르쳐 주고, 또한 운동을 위해 오는 시민들에게도 정보접근이 용이하게 확산하면 좋겠다는 생각을 해 본다.
  - 9월 중에는 5일과 7일 부천시 원미구 상동 반달마을 경로당이 2개소 있어서 5일과 7일을 통해 한 사람씩 대면 접촉하며 모니터링을 하였다. 이 어르신들이 정보접근에 흥미를 갖기 위해서는 “정보생활 소통을 위한 소모임”의 필요성을 생각해 보게 된다. PC, 장소, 지도자 등을 고려할 때 지역 동자울센터(동사무소) 등의 후원, 협력이 선결 조건이 되리라 보인다. 더 세부적인 방법으로는 구체적으로는 아파트마다 소재한 경로당과 문화센터, 노인복지관을 통하여 PC(컴퓨터), 스마트폰 등을 구비하여 1주일에 2~3회의 정기 교육프로그램을 실행하는 것이 되리라 생각하여 본다.
- 와이파이가 안 되는 곳이 많다. 불편하고 가격(데이터요금)이 너무 비싸서 집에 놓고 다닌다.
  - 가장 쉽게 활용하면서 재미를 느끼는 부분이 사진을 찍는 것임. 또한 모든 사진을 자유롭게 담아서 언제든 크게 볼 수 있게 화면에 띄워놓고 수시로 볼 수 있는 것에 만족한다.
  - 경로당 어르신들 중 스마트폰 사용이 어려워 2G폰으로 다시 바꾼 어르신들이 많다. 생일 선물로 스마트폰을 받고 싶지만 사용하다보면 사용하기 어렵기 때문에 바꾼다고 한다.
  - 인터넷을 사용하긴 하지만 검색 기능만을 가끔 사용하기 때문에 좀 더 편하게

언제 어디서든지 사용하고 싶다.

- 컴퓨터로 물건을 고르고 여기저기서 가격을 비교하는 것이 아주 즐겁다. 잘 활용하지 못해서 시간이 많이 걸리는 것이 안타까움.
- 컴퓨터를 이용해서 소식을 전하는 것을 배우고 싶고 카카오톡 같은 곳에 사진을 올려서 사람들과 공유하는 것이 좋다.
- 버스 노선 등 궁금사항을 스마트폰으로 검색하여 알아볼 수 있는 기능을 배우고 싶다.
- 본인의 궁금증을 다른사람에게 물어볼 필요없이 스마트폰을 통하여 해소할 수 있는 기능을 배우고 싶다.
- 스마트폰이나 인터넷을 배우고 싶은 열정과 의욕이 있으므로 정보화교육의 보편화로 노인들이 편리하게 인터넷교육을 받았으면 좋겠다.
- 경로당에서 일과를 보내는 어르신들에게 단체로 체계적으로 정보화교육을 지원하면 좋겠다.
- 친구와 함께 지역 노인문화센터에서 컴퓨터 초급과정 공부를 했습니다. 컴퓨터 반 동료 몇분과 e-메일을 서툴게 주고 받았습니다. 기쁘고 좋았습니다. 안부도 전하고 수다도 떨고요. 좀 익숙해질 무렵 손자가 태어나 못하고 있습니다.(72세 할머니)
- 거실에 손녀 컴퓨터가 있습니다. 아직은 서툴러 시간도 많이 걸리고 어렵습니다. 고장 날까봐 걱정도 되고요. 제 개인용 컴퓨터가 없어 아쉽습니다.(76세 할아버지)

- 딸이 생일선물로 스마트폰과 사용법을 잘 가르쳐 주었습니다. 통화는 물론 문자 받기 보내기도 하는데 시도 때도 없이 들어오는 대출관련정보 성인물 선전 등 모르는 전화 문자는 절대 열어보지말라는 딸 보이스피싱 공포 등 마음이 편치 못합니다. 좀더 편안하게 쓸수 있는 조치가 있었으면 좋겠습니다.(69세 할머니)
- 74(여): 주위(가족 친구)에서는 컴퓨터를 배우라고 자꾸 권합니다. 한번은 친구를 따라 노인복지관 교육프로그램 컴퓨터 반에 신청하여 컴퓨터앞에서 처음 설명을 듣고 흥미도 있고 하여 3일을 다녔으나 용어도 어렵고 손가락도 말을 듣지 않아서 머리에 쥐가 날 정도로 힘들었다. 70평생을 잘 살아왔는데 그냥 포기하고 살기로 했습니다.
- 70(남): 노인복지관에서 컴퓨터 공부를 같이 한 친구와 편지를 주고 받는데 재미도 있고 신기하기도 합니다. 편지 쓰는데 시간은 많이 걸리고 힘들지만 자존감을 느끼며 열심히 하고 있습니다. 재미가 있습니다.
- 72(남): 컴퓨터 공부를 하고나서 노인보깃관 행사안내 교육안내 친구들로부터 모임메일 스마트폰 문자 등 아직 서툴기는 하지만 좋다. 좋은 세상이라는 생각이 든다. 좀 더 오래 쓸 수 있고 기기와 요금제가 저렴해졌으면 좋겠다.
- 자녀들을 대신해서 손주를 돌봐주는 어르신을 위한 교육이 많아졌으면 좋겠다. 사진을 찍어서 같이 공유하고 손주들의 노는 모습을 찍어서 엄마, 아빠들에게 자랑하고 싶다. 그러나 인터넷 요금이 너무 비싸기 때문에 이용에 한계가 있다. 고령자를 위한 저렴한 요금제 개발이 필요하다. 누구나 쉽게 이용할 수 있도록 정보화교육과 저렴한 요금제 개발이 필요하다.
- 복지관에서 정보화에 대한 교육을 하는데, 강사가 진도만 나가는 느낌이 많은데, 개개인의 수준에 맞춰서 1:1지도를 해줬으면 좋겠다.

- 67세 초등학교 동창 000은 영문이라고는 모르고 전자기기 울렁증이 있는 컴맹이다. 구청이나 주민자치센터에서 무료로 정보화교육이 진행되니 수강신청 해보라고 권유하였으나 컴퓨터 자판기나 스마트폰 여기저기가 영문글자가 안 들어 간곳이 없어 못하겠다고 한다. 정보접근권을 아무리 보장해준다고 해결될 사안이 아니라고 항변한다. 이와 같은 취약계층의 정보화 교육 강사들은 이들의 애로사항을 면밀히 파악하여 수치심을 유발하지 않도록 강의에 임하였으면 한다.
- 어느 날 서울 어느 지하철 역사 내 매표소 근처를 지나가고 있었다. 방금 시골에서 농사짓다가 올라 온 듯한 어느 70대 할아버지가 현금 5000원을 가지고 승차권을 사려고 하는데 직원은 안보이고 돈을 어디에다가 넣고 승차권을 사야하는지 몰라 두리번거리고 당황하는 모습을 목격했다. 다가가서 당장은 해결해드렸지만 이와 같은 사례가 상당수 있을 것 이라고 예상이 되었다. 따라서 이들을 위한 정보화기기 사용법을 보다 알기 쉽게 풀어서 큰 글씨로 써 붙여놓아야 할 것으로 본다.
- 60대여성 A씨는 아직도 스마트폰을 사용할 줄 몰라 구형 핸드폰을 쓰고 있는데 친구들로부터 간혹 무시당한다는 느낌을 받는다고 한다. 전화 송수신 만 하면 되는데 어려운 기능만 잔뜩 만들어 놓고 이런 서러움만 받게하는지 모르겠다고 불만이다. 기본적 기능만 있는 값싼 핸드폰을 더 많이 출시하였으면 한다.
- 60대 남성 B씨는 백화점이나 일반매장에서 물건을 구매하는것 보다 인터넷으로 물건을 사면 상당히 저렴한 가격으로 구입한다고 하여 서투른 컴퓨터 실력으로 등산화를 구입하려고 더듬더듬 구매사이트에 들어갔다. 물건을 보지않고 구입한다는것도 문제지만 우선계좌번호를 잘못 눌러 다른사람한테 입금시키지 않나? 또 숫자를 잘못 눌러 더 많은 돈이통장에서 빠져 나가지 않나? 너무 어렵고 두려움이 앞서 이용을 할 수가 없다.

- 이번 무더운 여름 8월에 모니터링을 실행하면서 느낀점을 기술하려고 합니다. 통계법 제 33조 비밀의 보호 등에 관하여 통계 작성 과정에서 알려진 사항인 개인, 법인, 단체의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 하다고 미리 말했다. 명명 작성자들은 의례히 귀찮아서 피하거나 머뭇거림이 많았다. 특히 여성분들은 컴맹이 많았으며, 수십명을 만나야 한 두명 작성되었다. 그들의 반문의 대답은 복잡한 것들을 배워서 어디에 쓸 것인가라고 질문을 던지는 노년층들이 태반이었다.
- 앞으로는 ‘의료원격진료’처럼 노인들이 병원에 가지 않고도 영상으로 진료나 상담을 받을 수 있는 시기가 도래한다고 한다. 이처럼 인터넷으로 진료를 받기 위해서는 원격진료에 대처할 능력을 갖추어야 할텐데 현재로서는 많은 노인들이 그러한 능력을 갖추었는지 의문스럽다. 이러한 기술을 현재화시키기 위해서는 일선교육기관이나 사회복지기관에서 노인의 컴퓨터 및 인터넷교육을 확대시킬 필요가 있다.
- 63세(여): 기초적인 컴퓨터를 힘들게 배웠지만 아무 소용없었다. 메일을 같이 나눌 상대도 별로 없고 정보검색하는 것도 모르니 시간만 낭비한 것같다고 한다. 반면 스마트폰은 정보 검색도 가볍게 할 수가 있고 문자도 보낼 수가 있어서 좋다고 한다. 갖고 다닐 수 있는 컴퓨터는 스마트폰으로 스마트폰 사용방법을 교육하는 곳이 있었으면 좋겠다.
- 72(여): 열심히 공부하여 컴퓨터는 중급정도라고 한다. 일상생활에 많은 도움을 받고 있지만 혼자이기 때문에 고장이 날 경우 막막하다고 한다. 고장센터에 전화를 걸면 몇번을 누르세요 그 이야기를 반복해 쉽게 신고할 수 없으며 글씨가 작아 눈이 아파 돋보기를 벗었다 썼다 hip하게 컴퓨터와 가까이 하려고 최선을 다하고 있다고 한다.

- 74세(여): 컴퓨터를 이용할 필요도 없고 사용방법이 아주 어려울 것 같아서 컴퓨터는 아예 할 생각이 없다. 휴대폰도 전화를 주고받는 용도로만 사용하고 있다.
- 62세(여): 모든 정보는 Tv, 라디오를 통해서 듣고 있고, 휴대폰으로는 문자를 주고 받는 정도이다. 자식들이 스마트폰을 사준다고 하지만 손끝으로 제대로 움직이지 못할 것 같아서 싫다고 거절하였다. 그리고 컴퓨터를 이용하려고 해도 가까운 친구들이 대부분 이용하지 않기 때문에 컴퓨터를 활용할 필요성을 느끼지 못한다.
- 인터넷금융사기가 겁나서 스마트폰이나 인터넷사용이 꺼려진다.
- 가정에서 의료상담을 받거나 진료를 받았으면 좋겠다.
- 노인을 위한 스마트폰이 판매되면 한다. 노인들은 많은 기능이 있는 스마트폰은 별로 필요없고 문자, 전화 수발신, 사진찍기 정도의 기능이 있는 스마트폰이 있으면 좋겠다. 또한 노인을 위한 정보화교육이 구청이나 주민센터에서 무료로 실시되면 좋겠다.
- 스마트폰을 사용할 경우 요금이 너무 고가이다. 노인이 매월 단말기 값을 낼 정도로 여유가 없다. 그리고 스마트폰의 경우 노인이 그 많은 것을 다 이용하려면 스마트폰에 대한 교육이 무료로 이뤄져야 한다. 각 구청단위의 노인정보화 교육센터가 필요하다.
- 정보접근권의 격차는 기회의 불평등을 만든다.
- 국가인권위원회 노인인권지킴이단은 현재 2014년도 제4기 모니터요원들로 구성되어 있다. 수도권, 부산, 광주, 대구 4개 지역별로 나누어 활동을 전개하고 있으며, 모니터링과제로서 정보접근권의 설문조사를 실시하여 그 결과와 사례조

사를 매일 제출하도록 임무가 부여됐다.

- 설문조사 방법은 노인인권지킴이단 모니터요원들에게 각 개인별로 노인인권 증진을 위한 활동범위를 정하여 지역별 나이별 성별로 구분하여 활동하도록 구체적으로 명시됐다. 이것은 정보화 시대를 맞이하여 사회적 약자인 노인들의 정보접근권의 필요성이 제기되고 있기 때문인 것으로 풀이된다.
- 이번 활동에 앞서 설문지 작성방법과 모니터링시 유의사항에 대해서도 국가인권위 담당관으로부터 교육도 받았다. 먼저 조사 당사자를 만나면 조사를 실시하는 이유를 설명해 주고, 성명이나 주민번호는 묻지 않으며, 성별은 알 수 있기 때문에 나이와 거주지만 묻는다.
- 컴퓨터와 인터넷을 이용한 정보화 사회에 디지털 경제가 우리생활 깊숙이 들어오면서 정보격차도 확대되고 있다는 것을 알 수 있다. TV는 전원을 켜고 스위치를 누르는 순간 간단한 조치로 정보의 내용을 선택할 수 있기 때문에 누구든지 쉽게 방송의 혜택을 누릴 수 있다.
- 그러나 디지털 정보통신기술은 누구나 쉽게 접하고 이용할 수 있는 것이 아니다. 최소한 컴퓨터, 그리고 이를 다룰 수 있는 기술이 필요하다. 글자를 모르는 사람이 책으로부터의 정보를 얻을 수 없듯이 컴퓨터와 인터넷을 이해하지 못하면 어떠한 정보도 얻을 수 없다.
- 이번 주어진 설문과정에서 직접 체험할 수 있듯이 나이, 성별, 지역, 직업, 경제력 등에 따라 컴퓨터와 인터넷의 활용도에 정보격차가 크게 나타나고 있었다. 이는 인터넷을 이용할 줄 아는 사람에게 이야기일 뿐이며, 사용하지 못한 사람에게는 해당이 안 된다.
- 인터넷을 이용하려면 신문이나 TV와는 컴퓨터 활용능력이 필요하고 비교적 높은 비용의 경제적인 부담도 따르기 마련이다. 단순히 컴퓨터를 켜는 것뿐 아니라 일정요금을 지불하고 인터넷에 접속해야 하며, 검색하고자 하는 주소를 입력하고 회원가입을 위한 개인정보도 제공해야 한다.
- 그런데 빈부격차에서 비롯된 '정보격차는 기회의 불평등'을 만들기 때문에 빈부격차의 확대로 이어질 수 있다는 것을 알았다. 이러한 악순환을 차단하고 정보격차를 줄이기 위해서 '보편적 서비스'가 요구되고 있다. 다시 말해서 국

민 모두가 나이, 성별, 지역, 계층에 상관없이 정보통신기기에 접근해 정보를 얻을 수 있는 동등한 기회와 권리가 보장돼야 한다.

- 우선 '보편적 서비스'를 실현하기 위해서는 정부와 지방자치단체가 계획을 세우고 적극적인 지원을 해야 한다는 목소리도 높아지고 있다. 공공시설에 정보통신시설을 설치하고, 노인들에게도 차별 없이 일정한 교육혜택을 받도록 프로그램을 개발하여 운영해야 할 것이다.

○ 오늘날은 디지털시대를 맞아 정보화 사회가 되면서 정보접근이 쉬워졌다. 하지만 그동안 모니터링 결과 느낀 사례로서 노인이나 농어촌지역은 아직도 열악한 환경에 처해 있으며, 이 때문에 정보의 격차는 더욱 심해졌다고 해도 과언이 아닐 것 같다. 이러한 문제점을 해결하기 위해서는 농어촌지역에 컴퓨터-인터넷 보급을 더 강화하고, 교육도 강화해 나가야한다고 느껴졌다. 아울러 정보사회의 기능은 인터넷 게임, 음악 듣기, 블로그 같은 이용 등의 활용으로 장점이 많지만 단점도 있으며 해결할 과제도 있기 마련이다. 특히 모니터링하면서 이용자들의 말을 종합해서 본다면 “정보사회를 이용한 해커, 바이러스, 악성코드 등이 나타남에 따라 이에 맞서 해결책으로 백신들이 나오고 있다. 하지만 바이러스는 계속해서 나오고 있기 때문에 이에 대한 방지책 마련도 중요하다”고 강조 했다. 또한 어르신들이 지역사회 복지관에서 컴퓨터 교육을 받으면서 우려의 목소리가 나왔다. “정보접근의 장점이 많다는 것도 이해하지만 단점으로는 개인정보의 유출로 사생활에 침해를 당할까 걱정된다.”면서 염려하는 목소리도 만만치 않았다. 정부나 관계자는 물론이지만 이용자들도 개인정보 보호를 위해서 더 많은 신경을 써야 할 것이다(14/08/22).

○ 어르신(노인)들이 일상생활 속에서 보면 컴퓨터나 인터넷을 가정에서 보다는 종합 복지관에서 주로 사용하고 있었다. 또한 종합복지관에 마련된 컴퓨터 프로그램에 대체적으로 만족하고 있는 편이다. 그러나 이것은 일부의 어르신들에게 국한 되었으며,복지관 이용자 10명 중에 1명 정도만 교육을 이수한 정도로 나타났다. 이들도 교육을 이수했다고 해서 이들이 모두 상품구매나, 인터넷송

금 등이 가능한 것은 아니었다. 그 뿐만 아니라 친지들에게 이메일을 보내는 사람도 흔치 않았다. 그 이유는 친지라 할지라도 상대방이 전자메일을 이용해야 하는 데 요즘은 대부분 스마트 폰으로 연락을 하고 있기 때문인 것으로 나타나고 있었다. 주목할 점은 요양원과 양로원을 여러 곳을 다녀 보았지만 컴퓨터나 인터넷을 이용하고 있는 입소자는 단 한 명도 본 일이 없다. 물론 요양원의 경우는 건강상으로 귀찮아 이용을 꺼려할 수도 있지만 이와 달리 양로원은 이용을 희망하는 사람도 있을 것으로 예상된다. 컴퓨터와 인터넷 이용을 희망하는 사람들을 위해서라도 요양원이나 양로원 일부 코너에 이용할 수 있는 공간을 마련해 주는 것도 인권 정보접근권의 인권 보호 차원에서도 바람직한 일이라 느껴지기도 한다.

- 과거에 주민센터에서 기본적인 컴퓨터 사용방법을 배워서 기초적인 것은 알고 있으나 개인적인 사정으로 자주 컴퓨터를 이용하지 않다보지 사용하는데 어려움이 많다.
- 기회가 된다면 생활에 도움이 되는 기본적인 컴퓨터 사용방법을 배워서 은행업무, 공과금 납부, 인터넷 쇼핑, 전자우편 등을 하고 싶은데 주변에 가르쳐 주는 곳을 찾기가 힘들다.
- 아직은 불편함을 느끼지 못해서 별반 문제는 없으나, 언제나 쉽게 접근할 수 있는 엑셀, 파워포인트방법이 있었으면 좋겠다.
- 주로 스마트폰을 이용하다 보니 컴퓨터를 사용하는 경우가 없어서 컴퓨터보다는 스마트폰에 대한 기본적인 사용방법을 배우고 싶다.
- 1년 동안 중소기업을 경영하면서 기초적인 컴퓨터이용능력은 있으나 앞으로 전문적인 이용능력을 배워서 복지관, 노인요양원, 방문병원에 대한 정보 및 진료내용을 받아보거나 활용할 수 있기를 바란다.

- 인터넷쇼핑을 할 경우 결제절차가 복잡하여 한번 이용한 후에는 이용하지 않고 있다.
- 개인병력자료를 스마트 카드화하여 긴급 시에 활용하였으면 좋겠다.
- 병원 방문 시 담당의사가 바빠서 질병에 대한 자세한 설명을 못 받는 경우가 많으므로 진료 후 별도로 컴퓨터 등을 통하여 자세한 내용을 받아볼 수 있는 방법이 있었으면 좋겠다.
- 스마트폰의 개인카드의 경우 개인정보유출문제로 이용하고 싶은 마음이 적다. 또한 통신이용요금이 과다하기 때문에 이용이 꺼려진다.
- 컴퓨터를 과거에는 사용한 적이 있으나 최근에는 사용하지 않고 있기 때문에 많은 활용능력을 잃어버렸다. 그러나 중고컴퓨터라도 있으면 다시 익혀서 사용하고 싶다.
- 조사대상자들이 대부분 60대 중반인 분들이 많았으며, 많은 분들이 아직 사회 생활을 하면서 컴퓨터나 스마트폰을 사용하면서 다양한 정보를 습득하거나 활용하고 있음을 알 수 있었습니다. 또한, 많은 분들이 신문이나 텔레비전 등을 즐겨 보거나 시청하는 경향이 확연히 줄어들었음을 알게 되었습니다. 즉 서울 지역에 사시는 분들은 대부분 스마트폰을 이용하는 경향이 많았습니다.
  - 많은 분들이 강조하는 것은 통신비가 과하다는 의견과 스마트폰이 필요이상 의 기능을 갖고 있어서 노인분들을 위한 별도의 스마트폰이 있었으면 좋겠고 아울러 일부 기능에 대한 교육이 있었으면 하는 바람이 많았습니다.
  - 다음은 노인을 위한 정보전달제도가 확립되었으면 하는 의견이 많았습니다.
  - 첫째, 금융거래에 따른 안전도를 위한 제도적인 장치가 갖추어 졌으면 하는 것입니다. 즉, 노인들이 거래 시 감시기능이 있어서 안전하게 거래가 이루어 졌으면 하는 바람입니다.

- 둘째, 노인분들이 병원이용의 횡수가 많아지는 점을 감안하여 노인분들에 대한 이용병원에서의 개인에 대한 질병관련 정보라든가 진찰 등에 대한 알람을 사전에 개인 모바일기기를 통하여 알려주어야 한다는 것이 제도화될 수 있었으면 하는 바람입니다.
  - 셋째, 독거노인이나 노인부부만의 거주하는 가정이 늘어나고 있는 점을 감안하여 컴퓨터나 스마트폰 등 개인 모바일기기를 이용하시는 분들에게는 공지 사항이라든가, 노인들을 위한 공공행사라든가, 건강이나 날씨변화 등에 따른 주의사항 등을 알려줄 수 있는 제도가 확립되었으면 하는 바람입니다.
- 네 살 배기 손자가 나를 만나기만 하면 내 스마트폰을 빼앗아간다. 고사리 손으로 화면을 움직여 유튜브를 켜 뽀로로를 신나게 보고 있다. 사진을 찍는다고 화분의 꽃도 촬영하고 내가 책을 읽고 있는 모습도 촬영하고, 가끔 단축번호로 전화도 하곤 한다.
- 너무 많은 시간 스마트폰을 가지고 논다고 빼앗으면 싫다고 온통 방을 굴러다니며 울고 제 할머니 보고 빼앗아달라고 고자질도 한다.
  - 그런데 나는 유튜브 사용을 잘못한다. 기껏해야 전화하고 사진촬영하고 인터넷 연결 뉴스를 보고 필요한 자료를 찾아보는 정도로 활용하고 있다. 온라인 은행 송금, 주식거래, 쇼핑 등은 한 번도 해본일이 없다. 요 며칠 전에는 손자 놈이 유튜브 시작 하는 것을 보고 나도 활용하는 방법을 배웠다. 우리 사회는 세계적으로도 그 유래를 찾아보기 힘들 정도로 초고속 정보 네트워크가 매우 빠른 속도로 구축되고 있으며, 무선 단말기도 급격하게 보급되어 인터넷인구가 1천8백만 명에 이르고 있다고 한다. 이로 인해 상거래 관행뿐만 아니라 직업생활이나 생활습관 등 많은 면에서 빠른 변화가 이어나고 있다. 그러나 이러한 변화에 뒤지지 않기 위해서는 컴퓨터나 스마트폰 활용 공부를 많이 해야 한다.
- 컴퓨터 게임으로 바둑을 가끔 두는데 열심히 바둑은 두었는데 마지막 개가하는 방법을 잘 몰라서 시간초과로 패배하는 경우가 많았다. 컴퓨터 바둑게임의 규

책을 친구에게 설명을 듣고 배웠다, 잘 숙지하고 게임을 하니 승리 횟수가 늘어나고 게임의 즐거움도 커졌다. 역시 인터넷 활용능력이 부족하면 여가활동에도 제한을 받는다는 것을 느끼게 되었다.

- 모 사회교육기관에서 NPO 활동의 향상을 위한 교육을 수강했는데 “선을 위한 힘”이라는 책을 교제로 선택하여 face book BAND로 각 章별로 읽고 느끼는 자기생각을 사전에 발표하기로 하므로, 모임 전에 여러 회원들의 의견을 듣고 교육을 시작하니 시간이 절약되고 깊이 있는 토론이 이루어졌다.
- 지난 지방자치단체 동시선거시 모 정당 자치단체 장 경선에 내가 항상 애기는 두 제자가 경쟁을 하게 되었다. 어느 한쪽 을 일방적으로 지지할 수 없는 상황 이어서 사무실을 찾아가 격려하기가 곤란했다. 그러나 어떻게든 격려 해주어야 했기에 face book을 통해서 두 제자에게 똑같은 격려와 지원의 글을 보냈다. 제자들도 감사하다는 답 글을 보내주니 더 많은 글로 격려해줄 수 있었고 기쁜 마음으로 제자들의 선의의 경쟁을 기대할 수 있었다.
- 나는 외손자녀들과 같이 여행을 가거나 가족들의 여러 행사가 있을 때 손자 손녀들의 재물을 스마트폰으로 사진 촬영하여 보관하고 있는데 그 양이 너무 많아 관리하기가 복잡하였다. 어떻게 잘 정리 해두면 좋겠다고 생각하던 중 지난 주에는 여유로운 시간이 있어 여행일자별로, 손자 손녀별로 컴퓨터로 잘 정리 하였다. 정리 하고보니 그때 그때 손자들의 재물이 기억이 되살아나서 아내와 같이 웃으면서 또 다른 즐거운 시간을 보낼 수 있었다. 스마트폰으로 사진이나 여러 자료들을 수집하여 컴퓨터에 잘 정리하여 두면 가치있는 정보집을 만들 수 있을 것이다.

## 광주 지역

### 1. 사례조사

모니터링을 하면서 느꼈던 정서를 간단히 메모함

장소 : 아파트 노인정

남, 여 68세에서 80세가 넘는 어르신들이 5명에서 8명이 매일 3~4시간은 노인정에서 함께 세상 이야기, 자녀, 이웃 등 對話의 樂을 교환하신다는 노인회장님의 답변이다. “정보 같은 것은 주로 어디에서 가장 도움을 많이 받으시는지?” 라는 물음에 “신문이나 TV를 보고 노인정에 나와서 입심을 즐기신다네요”라는 답변을 하셨다. 덧붙여 노인정에 컴퓨터는 기대할 수도 없고, 있다고 하더라도 인터넷 요금이 많이 들고, 컴퓨터나 터치폰을 사용할 만한 분들은 귀한 사람이다라는 답변을 하셨다. 마지막으로 마을 노인정에도 한 두분을 위해 컴퓨터를 놓아야 한다는 생각도 못해 봤다고 하였다.

☞ 노인인권의 정보화 모니터링을 계기로

일정한 시간에 조금씩 정보화의 체계적인 교육이 필요하고 터치폰을 이용하면 편한 점과 불편한 점에 대해 사전 교육이 있어야 할 것 같다. 정보화를 통해 노인이 머릿속에 입력해야할 필요성을 설명해서 비록 늦었지만 정보화를 함께 공유하며 오랜 시간의 삶을 새로운 변신의 樂으로 대한민국 행복 복지사회를 기대합니다.

### 2. 사례조사

장소 : 전남 장성군의 작은 마을(남여 포함 34명, 컴퓨터 없음)

- 통신기거나 인터넷을 사용할 줄 모르는 노인 분들임
- 정보기능이 있다고 해도 일예다 농촌의 정서에서 컴퓨터만 익히고 놀 수 없음
- 터치 폰을 사용한다 해도 요금이 일반 휴대폰의 배가 들어 사용 못함
- 터치 폰을 잘못 누르면 요금이 쓰지 않아도 ping ping 센다.
- 현재 정보화 시대는 노인들이 꾸밈없이 배우고 노력하지 않으면 쇠퇴하는 뇌기

능에다 소외감까지 겹쳐 우락으로 죽음을 기다리는, 희망이 없다는 말씀

### 3. 사례조사

은행에 가지 않고 컴퓨터로 송금하거나 주식 거래를 하고자 하여도 컴퓨터 구입비 부담도 되고 교육 미숙으로 어려움이 있어 컴퓨터 보급 지원부터 실시 교육과정까지 체계적으로 교육이 실시되었으면 좋겠습니다.

### 4. 사례조사

스마트폰은 글자의 크기가 작아서 사용이 힘들고 컴퓨터를 통해서 은행에 가지 않고 송금하는 편리함과 새로운 소식과 간단한 소식 등으로 여가생활 함

### 5. 사례조사

병원에 가지 않고 일을 보는데 있어 더욱 자세하게 알려주는 교육도 필요하고 정보화 기기를 접하는데 있어 구매 비용도 좀더 저렴하고 노인들에게 이용요금 할인 혜택 또 문자 등도 보기 수월하게 되었으면 하는 생각입니다.

### 6. 사례조사

인터넷 banking이나 텔레뱅킹을 할 때 정확히 해도(예 : 보안카드 번호, 인정번호, 비밀번호 등) 오류로 나올 때가 있어서 은행에 가서 문의해야 하는 불편함으로 스트레스를 받는다.

### 7. 사례조사

은행 인터넷 banking 오류 시 3회 한정으로 은행에 나가야 하는 불편 사례가 있음

### 8. 사례조사

컴퓨터를 일부러 안 사는데 보급이 되 있어야 이용을 한다.

### 9. 사례조사

- 컴퓨터 보급과 이용범위의 무한정 확대로 실생활에 많은 도움을 받고 있음
- 스마트폰의 보급이 확산되어 교통 통신의 편리함과 실생활에 매우 유용하게 사용되어 옛날에 비하여 딴 세상에서 사는 것 같음

### 10. 사례조사

인터넷을 활용하여 쇼핑을 하고자 할 때 본인의 신상정보가 노출되는 점이 싫어서 이용하지 않는 편입니다.

### 11. 사례조사

스마트폰에서 얻고 싶습니다. 그러나 잘 모르는 점이 있어 불편한 점이 있습니다.

### 12. 사례조사

민원서류 발급, 인터넷 뱅킹 등에 필요한 공인인증서 발급 절차가 너무 까다로워 이용하기 불편하고 만료 후 사용연장도 어렵다.

### 13. 사례조사

유료가 많고 접속할 수 있는 순서가 너무 낡아 짜증 날 때가 있습니다.

### 14. 사례조사

유료, 무료 자료에 대한 구분이 모호하여 사용하기에 불편한 점이 많고 적극적인 사용을 방해한다.

### 15. 사례조사

인터넷 상에서 정보검색을 하다보면 원만한 정보와 지식은 검색되나 깊이 있는 심

도 있는 지식이 검색되지 않아 아쉬움이 있다. 믿음직한 전문인의 조언이나 정보를 원하는데 일반인이 올린 글들이 많다.

#### 16. 사례조사

지역 사회 발전과 노인정책의 선진화의 일환으로 새로운 패러다임에 맞춘 맞춤형 노인 정보화 교육을 지속적으로 프로그램 개발하여 적극적인 노인교육의 지표로 삼았으면 좋겠습니다.

#### 17. 사례조사

컴퓨터 사용하다 고장이 났다거나 작동이 되지 않을 경우 방문하여 수리하거나 점검해줄 수 있는 시스템적인 보완 필요함

#### 18. 사례조사

집에서 컴퓨터를 이용하는데 가끔 인터넷이 잘 안되거나 할 때 원격지원이나 방문 수리가 수월하게 이루어졌으면 좋을 것 같습니다.

#### 19. 사례조사

전남 장흥 농촌지역 60대 여성에 관한 사례이다.

몇 년 전 면사무소에서 컴퓨터 교육을 위해 홍보도 하고 지원자를 모아 교육도 시켰다. 처음에는 기쁘고 설레는 마음이었고 컴퓨터에 대해서는 백지상태였지만 모니터 화면만 보아도 신기했기에 공부하기로 마음먹었다.

그러나 막상 배워 나갈수록 컴퓨터 공부는 더 어려웠고 배울 때는 알 것 같았지만 막상 집에 와서 아이들의 컴퓨터를 열어 보면 도무지 뭐가 뭔지 알 수가 없었다. 행정당국에서는 많은 노력을 하는 것 같았지만 지역 주민들의 눈높이와는 차이가 너무나 컸다. 차츰 호응도는 낮아졌고 오래지 않아 교육프로그램도 없어졌다. 그

후 중학교에서도 컴퓨터 강좌를 개설했으나 호응하는 사람이 없었다.

처음에는 호기심으로 상당수가 참가하였으나 배워 갈수록 배워 가는 것보다 잊어 버리는 것이 더 많다는 표현이 옳을 것이다. 우리는 10대 청소년이 아니라 60대가 넘는 황혼 인생들이다. 반복되는 교육에도 진도가 더딜 수밖에 없다. 이쯤 되다보면 가르치는 선생님이 더 힘들기 마련이고 선생님의 꾸준도 가끔 듣게 되다 보니 공부하는 시간이 두렵기도 하고 흥미를 잃게 되어 “나는 컴퓨터에 소질이 없다보다” 자책하면서 교육시간에 결석하게 된다. 아마 대부분의 사람들도 나와 생각이 거의 비슷하리라 생각된다.

우리에게 컴퓨터 공부가 어려운 것은 농촌의 생활환경에 더 큰 이유가 있다. 농촌에는 한가하고 여유로운 사람은 거의 없다. 낮 밤이 따로 없이 항상 바쁘다. 할 일이 너무나 많기 때문이다. 바쁜 일 제쳐두고 컴퓨터 공부 시간을 할애 한다는 것은 결코 쉽지 않은 일이다. 일하지 않으면 살아갈 수 없기 때문이다. 이런 현실적인 여건이 어려운 컴퓨터 공부를 더 어렵게 만드는 것이 아닌가 생각한다. 이제는 배우고 싶어도 가까운 곳에서는 컴퓨터를 공부할 수 있는 교육기관이 없다. 공부하려면 읍 소재지로 나가야 한다. 그것은 더 어려운 일이다.

## 20. 사례조사

도시 지역 70대 초반 부부에 관한 사례이다.

주민 센터에서 유익한 교육 프로그램이 있다는 소식을 듣고 직접 주민 센터를 방문하게 되었고 거기서 안내를 받아 컴퓨터 교육프로그램을 접하게 되었다. 우리는 컴퓨터에 관한한 왕초보요 완전 컴맹들이다.

교육은 하루 1시간씩 월요일~금요일까지 매주 5시간 공부하는 과정이다. 한학기가 2개월이니까 전 과정이 80시간인 셈이다. 교재대금과 수강료는 완전 무료이다. 수강 대상자는 연령에 제한이 없으나 자연히 배움이 더딘 노인들이 같은

반이 되어 함께 공부하고 있다.

2014년 1월부터 교육을 받고 있으니 3기째요. 6개월을 계속 같은 과정을 반복 하고 있다. 이렇게 하는 이유는 배우기는 해도 돌아 서면 잊어버리기 때문이다. 3기째 계속 배우다 보니 이제 겨우 무섭기만 하던 컴퓨터에 정이 들고 조금은 친근해진 느낌이다. 이제 겨우 검색하는 방법과 이메일을 받아보는 정도이다. 그러나 이메일 발송은 아직도 제대로 되지 않아 애를 먹고 있다. 계속 공부하다보면 잘 이용할 수 있는 날이 오리라 믿는다. 그때 쯤 되면 아들들이나 자부들에게 대면하여 못한 말 할 수 있어서 좋을 것 같고, 손자 손녀들과 세대 차의 간격을 조금은 좁힐 수 있을 것 같아, 그런 날이 어서 오기를 손꼽아 기다리고 있다.

아쉬운 점은 공부 시간이 60분이어서 너무 짧아 조금은 안타깝다. 그러나 이런 교육프로그램을 마련한 관계당국이 한 없이 고맙고, 진도가 늦다고 꾸중하지 않는 선생님들에게 너무나 고맙고 감사하다. 나이 많은 노인들이 모여 함께 배우다보니 자연스럽게 교제의 장이 되어 유유상종하는 재미도 덤으로 받아 챙기고 있다.

## 21. 사례조사

현재 각 구형 또는 복지관에서의 무료 교육 프로그램을 다양해 나아가야 될 것 같다.

## 22. 사례조사

컴퓨터 프로그램 이용할 때 인적사항 세세히 답하여야 하는 복잡한 과정, 전자 우편 과정은 어렵지 않으나 눈이 어두움, 컴퓨터로 받아본 경험 없음, 영상 진료한 사실이 없음

## 23. 사례조사

주민 센터에서 운영하는 프로그램에 노인들을 상대로한 정보 접근 요령 교육시간을 편성하여 다수 노인들이 활용할 수 있도록 권장요망.

인터넷 프로그램 바이러스 감염 검색 프로그램을 간소하게 할 수 있도록 하는 프로그램 개발

#### 24. 사례조사

컴퓨터와 인터넷을 활용하여 쇼핑하고 싶었으나 가입절차가 까다롭고 혹시 내 정보가 유출될 수 있을 것 같아 꺼렸다.

#### 25. 사례조사

**제목 : 원격진료에 대해 바라는 본인의 개별 사례**

“정부는 원격의료 시범사업을 6월부터 11월까지 광역시와 중소도시 6곳, 도서지역 3곳을 선정하여 사업 안전성과 유효성을 검증하기 위해 시범사업을 실시한다고 6월 30일 밝혔다.”

원격진료대상은 고혈압과 당뇨 같은 만성질환자를 대상으로 스마트폰, 일반전화, PC(영상통신장비포함) 등을 이용해 원격 모니터링하고 상담교육, 진단 처방 등, 도서와 벽지는 감기나 소화불량과 같은 경증질환 초진, 재진 환자도 포함된다고 한다.

대상 환자는 본인동의를 받아 모집하는 방식이고 건강보험 수가 적용여부는 추후 검토계획이라고 한다.

검증내용은 첫째 오진과 부작용 발생 등을 따져 원격진료와 대면 진료 간 진단의 정확성을 비교 평가하는 임상적 안전성, 둘째 정보 시스템 등의 기술적 안전성, 셋째 복약준수율과 환자 만족도 조사 등이며, 특히 오진이 발생했을 때 법적 책임소재를 어떻게 따질 것인지도 검증할 예정이라고 밝힌 바 있다.

그러나 의료계 내부는 물론 국민 대다수의 의견은 위험한 발상이라고 반발하고 있다.

원격 진료를 추진함으로써 의료기관 방문이 다소 어렵고, 거동이 어려운 노인·장애인 등에 의료서비스를 받기 편하게 개선하여, 의료 접근성을 높이고, 혈압·혈당 수치가 안정적인 고혈압·당뇨병 등 의학적 위험성이 낮은 만성 질환자, 상시적인 질병관리가 필요한 환자, 상당기간 진료를 계속 받고 있는 환자, 상시적 관리로 치료 효과를 높여 나가기 위한 제한적 허용의 필요성은 있다.

하지만, 원격진료라서 더욱 접근하기 편하다는 이유로 가벼운 증상의 환자가 대형 병원에 집중되지 않도록 동네의원을 중심으로 원격 진료를 제한적으로 허용되어야 한다.

또한 원격진료는 상시적인 질병관리가 가능하고 의료접근성이 더 좋아질 것으로 기대되는 환자들에 한해 동네의원 중심으로 허용되어야 하며, 도서 벽지 등 주민과 군·교도소 등 특수지역 환자, 수술 퇴원 후 추적 관찰이 필요한 재택 환자분들을 대상으로 엄격한 대상을 선정하여 추진하여야 될 것이다.

원격진료를 위해서는 경증환자진료, 만성질환관리 등 일차 진료의 활성화를 동네 의원을 중심으로 하여야 할 것이고, 전면적 허용보다 질병의 종류를 대상으로 초진·재진 등을 제한하여 원격진료 허용과 동시에 정보보호 규정강화 및 관리감독 체계 등 정보보안시스템 보완에 중점 투자와 철저한 관리가 필요하다고 본다.

환자는 직접 만나서 보고, 듣고, 두드려보고 만져보는 것이 진단의 가장 기본이고 중요한 점이며 각종 검사와 영상학적 진단을 통해 확진해야 오진의 위험이 적을 것이다. 환자를 스마트폰이나 PC(화상전화 등)으로만 진단하여 확진한다는 것은 오진의 안전성 문제가 따르며 산간벽지와 도서지방의 국민들은 의료접근성이 떨어지고, 만성질환자들이 핸드폰이나 PC를 통해 진료 시 위험부담 문제 등 문제가 많으므로 대면 진료접근성을 강화시키는 정책이 국민건강권을 수호하는 길이라 생각 된다.

도서 산간 지방에는 청장년층보다 노인들이 많으나 이들은 스마트폰이나 PC기기

차체를 소지하고 있지 않거나 스마트폰이나 PC기기를 사용하지 않는 분들이 많아 산간 도서지방에서는 오히려 의료정책의 퇴보가 될 것 같아 조심스럽게 접근하는 것이 바람직하다고 생각된다.

국민들의 건강권을 확보하고 국민의 건강권을 수호하는 길이라면 대면진료 접근성을 강화하는 정책이 바람직하나 굳이 원격진료를 허용해야 한다면 엄격하게 원격진료 대상을 선정하여 의료사고의 위험성 문제, 개인 정보보호 등의 문제점이 대두되지 않도록 하여야 할 것이다.

우선 의사가 직접 장기간 추적관찰하지 않았던 환자를 진료하는 것을 제한하거나 장기간 의사에게 진료를 받아온 만성 질환자의 병의 상태가 매우 안정적이며, 응급 상황 시 곧바로 대응할 수 있는 체제가 갖추어진 후 추진해도 늦지 않는다고 본다. 그러나 아직은 대상이 광범위하고, 기준이 모호하여 안전성과 효율성이 입증되지 않아 위험한 발상이라고 본다.

본인은 2006년 급성 심근경색으로 후송되어 2월 7일과 14일 두 차례에 걸쳐 관상동맥 스텐트 시술을 받은 사실이 있다. 그 외에도 당뇨병도 있어 정기진료를 받고 있는 실정이다.

그러나 오래 전부터 3개월에 한 번 정도의 정기 검사를 받기 위해 순환기 내과를 찾곤 하는데 의사와 대면시간은 겨우 5분 이내이고, 의사와의 대화는 “어떠합니까?” 와 같은 단지 한 두 마디정도에 불과하며 가슴에 형식적인 청진기만 대고 처방만 받고 오는 실정이다.

이와 같이 순환기 내과에만 찾는 환자 수도 상당히리라 본다. 정상적으로 생활할 수 있는 만성질환자 등은 허용되어도 괜찮다고 보나 기타 위험이 많은 처지의 환자가 많고, 아직은 의료 접근성과 산간벽지와 도서 지역 등 취약지역에 거주하는 주민들은 정보통신기술이 부족한 사람이 많이 오기 때문에 이들에게는 아직 위험성이 많고, 기기 사용의 미숙으로 인해 오진의 확률이 높을 것으로 사료된다.

즉, 의료시설이 취약한 지역과 도서 벽지 등은 방문 진료의 활성화를 통해 정보접근권도 확보될 수 있도록 우선 노력하는 것이 현실적으로 바람직한 것이라 생각된다.

## 26. 사례조사

지역사회 노인복지관에서 컴퓨터 교육프로그램 이용 과정에서의 교육정보접근 및 교육만족 등의 사례

1. 조사대상 : 광산구 노인복지관, 북구 노인종합복지관 등
2. 광산구 노인복지관은 3개월 과정으로 초급반 22명, 중급반 22명으로 초급은 인터넷과 한글 등, 중급반은 엑셀과 PDF 드라이버 사용 등.

북구 노인종합복지관은 화요일 컴퓨터 기초와 활용교육이고, 목요일은 컴퓨터 기초와 활용, 사진반이 운영되고 있음, 금요일은 인터넷 활용(중급)과 멀티미디어 등 다양한 교육을 모집 실시 중.

처음 컴퓨터 교육프로그램을 이용하는 어르신들의 교육정보접근과 교육만족도 사례를 수집한다는 것이 난처하여 조심스런 접근일 수밖에 없었다.

“C.T(정보통신기술)교육을 받은 후 달라진 점은 무엇입니까?” 라는 질문에 “컴퓨터를 배우면서 새로운 정보를 알게 되고, 또 새로운 정보를 서로 교환하는 친구가 많이 생겼습니다. 자주 만나지는 못하지만 매일 스마트폰으로 문자를 주고받을 수도 있게 되었고 이제는 손자와도 메일을 통한 대화도 가능하여 매우 기쁘다.”는 한 어르신의 말씀은 새로운 삶을 살고 있다고 한다.

어느 70대 어르신은 “초급과정을 배울 때는 매우 힘이 들어 포기할까도 생각했는데, 중급과정을 배울 때부터는 너무 즐거워서 큰 보람을 갖고 생활하고 있다.”며, “실버들에게 교육의 기회가 계속되기를 바라며 실버들이 정보화교육을 통해 젊은

이와 인터넷을 공유하고 매사에 자신감을 갖고 도전하는 마음도 생기고, 삶의 질이 향상되었다.”고 자신의 소견을 밝혔다.

김○○(75세)씨는 “평생 컴퓨터 마우스 한번 잡아본 적이 없었는데 지인의 소개로 교육을 통해 인터넷 신문도 보고 궁금한 것도 검색할 수 있어 너무 기쁘고, 예전에 몰랐던 새로운 세상을 만나게 되었다”는 분도 있었다.

“손자에게 컴퓨터를 배우려고 했지만 도저히 이해하지 못해 답답했었는데 노인들 눈높이에 맞추어 강의를 해주어 이제는 컴퓨터 교육이 기다려진다.”는 어느 어르신 의 말씀도 있었다.

“컴퓨터만 보아도 머리가 아프고 문외한이었지만 이제는 인터넷 접속과 e-메일 사용방법을 알게 되어 따로 살고 있는 아들, 딸, 손자와 함께 소식을 전하고 사진을 주고받고 있어 삶이 즐겁다”는 어느 어르신의 말씀 속에서 삶의 즐거움을 느끼게 되었다.

“처음 배울 때는 용어가 영어이고 생소해서 따라가기가 너무 힘들었다. 그때의 어려움을 생각하면 노인들이 이해할 수 있도록 쉽게 지도해주어 수강자들의 반응이 좋은 것 같다.”고 말했다.

캘리포니아 대학교 로스엔젤레스 캠퍼스 연구팀은 “인터넷 검색이 독서보다 효과적으로 노이의 광범위한 역할을 자극하는 것으로 나타났다”며 노인들의 사고력과 기억력을 유지하는데, 인터넷이 중요한 역할을 할 수 있을 것으로 밝힌 바 있다.

정보화 교육에 참여하는 노인들의 인터넷 활용 만족 수준은 대체적으로 만족스런 답변을 하고 있으며 생활만족도에도 크게 영향을 준다는 사실을 알게 되었고 노년층 대상 지속적인 정보화 교육의 긍정적 성과가 확인 되었다.

그러나 아직은 대부분의 노인들은 기본적으로 컴퓨터에 익숙하지 못하고 인터넷이라는 전혀 다른 정보방식을 쉽게 접근하지 못하는 실정이다. 이들이 인터넷의 사

용자가 되기 위해서는 노인 인터넷의 외부 환경의 변화는 물론 인터넷 사이트의 내부적인 환경을 변화시키는 전략이 동시에 해결될 때 노인들의 정보화 사회로의 진입도 가능해 질 것이다.

또 어떤 이는 컴퓨터를 이용하여 새로운 정보와 일상에서 도움을 받고 싶지만 수요에 미치지 못해 정보사회에서 소외당하는 느낌이 든다는 분도 있어 컴퓨터 교육 활성화를 위한 대책도 강구되기를 희망한다는 질책도 듣게 되었다.

‘컴퓨터 활용 실버봉사단’을 모집 파견하여 컴퓨터 사용법, 인터넷 검색, 스마트폰 사용법 등 반복교육을 통해 정보화 사회에 동참할 수 있는 계기가 되기를 희망한다.

통계청 자료에 의하면, 2013년도 우리나라 60대 이상의 인터넷 이용률은 41.8%, 70대 이상은 11.3%에 불과하다고 한다. 전체국민의 인터넷 평균 이용률은 82.1% 인데 비해 60세 이상은 26.8%에 불과하다는 보도내용도 있듯이 아직 노인세대의 ICT활용능력은 부족한 것이 사실이다.

그나마 복지관이나 구청 등 기관에서 혜택을 받을 수 있는 계층은 일부에 지나지 않음을 인식하고 농어촌 등 취약지역에 거주하는 노인계층에도 정보화 교육에 대한 다양한 혜택이 이루어지도록 지속적이고 적극적인 정부의 노력이 필요하리라 본다.

## 27. 사례조사

- 남구청의 정보화 교실과 동신복지관 정보화 교육실에서 여러 가지 새로운 정보 교육을 만족스럽게 받고 있다.
- 친구와 친지들에게 편지를 보내고 싶어도 그 친구가 컴퓨터가 없어 안타까울 때가 있고 또 손이 굳어서 타자 치기가 좀 힘들다.
- 친구들과 여러 카페에서 우리 생활에 유익한 정보를 많이 보내 주신데 대해 감사하고 고맙게 생각합니다.

## 28. 사례조사

- 지역사회노인복지관의 컴퓨터는 대부분이 노후화되어서 인터넷 발견이 늦거나 안 되는 경우도 많으며 프로그램이 설치가 오래되어서 작동이 안 되는 경우가 많으며 보수유지에 대한 지원이 부족하여 예산 확보가 되도록 하였으면 한다.
- 스마트폰 사용하는데 배터리를 하루도 쓰지 못하고 충전해야 되는 바 성능을 높이도록 하였으면 한다.
- 스마트폰의 가격을 낮추도록 정책을 진행하여주었으면 한다.

## 29. 사례조사

제목 : 지역사회 노인복지관에서 컴퓨터 교육프로그램 이용 과정에서의 교육정보접근 및 교육만족 등의 사례.

- 강사들의 개별지도 시간이 충분해 시중에 산재해 있는 학원형의 컴퓨터 연수 공간보다 노인계층의 교육정보접근이 친근하고 용이함.
- 개인별 컴퓨터 활용 능력이나 수준에 맞춰 지도가 이루어지고 있어 수강자의 만족도가 매우 높음.

## 30. 사례조사

제목 : 은행에 가지 않고 컴퓨터로 송금하거나 주식 거래를 하고자 하는 과정에서의 어려움이나 불편함.

- 은행에서 운영하고 있는 송금 및 주식거래 프로그램에 대한 이해도 부족하지만 보안에 대한 신뢰를 확신하기가 어려워 자주 활용하는 것을 꺼리고 있음.
- 대다수의 노인계층에서는 경제활동을 활발히 하는 비율이 낮아 온라인 송금 및 주식거래사례가 빈번하지 않을 것이고 본인도 여기에 해당됨.

### 31. 사례조사

**제목 :** 직접 물건을 보지 않고 컴퓨터와 인터넷을 활용하여 쇼핑하고자 하는 과정에서의 어려움이나 불편함.

- 온라인상의 송금 및 주식거래와 마찬가지로 온라인 프로그램의 보안유지에 대한 확신이 없어 인터넷 활용 쇼핑사례가 드뭄.

### 32. 사례조사

**제목 :** 친구나 친지에게 전자우편으로 편지를 써 보내고자 하는 과정에서의 어려움이나 불편함.

- 일반 보통 수준의 전자우편 작성이나 송수신에는 큰 어려움이 없지만 복잡하고 정교한 전자우편 작성에는 온라인문서 편집기능 수준이 높지 않아 어려움을 느끼는 경우를 자주 경험함.

### 33. 사례조사

**제목 :** 복지관이나 노인요양원의 소식을 집에서 컴퓨터로 받아보았던 경험에 대한 사례.

- 여러 유형의 복지관에서 노인들을 위한 정보접근권 신장을 위한 프로그램을 운영하고 있다는 소식이나 사례를 접할 때 마다 본인도 참여하고 싶다는 생각을 함.
- 가까운 복지관에 찾아가 정보 활용 프로그램 운영 실태를 알아보고 본인에게 필요한 프로그램에 참여하여 몇 개월동안 컴퓨터 활용 능력 향상에 관심을 가졌던 경험이 최근 10여 년 동안에 몇 차례 있었음.

### 34. 사례조사

**제목 :** 병원에 가지 않고 영상으로 진료 및 상담을 받을 수 있는 원격진료에 대해 바라는 점.

- 전 국민이 영상으로 원격진료 및 상담을 받을 수 있는 시설이나 시스템을 우선 정비.
- 시설이나 시스템이 누구나 신뢰할 만한 수준의 확신이 담보 되어야겠음.

- 의료혜택 수준이 낮은 농·어·산촌지역 등 취약계층 대상자들이 수혜자가 될 수 있도록 지역적 배려가 우선 되어야 함.
- 대상 환자 선정을 환자 본인이 아닌 의사가 할 것.
- 대상 환자가 영상시설이 갖추어진 공간에서 영상진료 및 상담을 받을 때에는 반드시 전문가의 도움을 받을 수 있는 시스템 구축 필요.
- 영상 원격 진료비는 수요자에게 부담이 되지 않게 건강보험 재정에서 부담해야 함.

### 35. 사례조사

전남 장성군 황룡면에 거주하는 ○○○(68)씨는 이곳 시골에서 태어나 초등학교를 졸업하고 농사일만하다 30여년 전에 우연히 지인의 소개로 광주에 와서 개인회사 경비원으로 일을 하고 있었다. 그러나 2년 전에 그곳에서는 나이가 많다는 이유로 그만 두게 되었고 그 후 다시 고향으로 내려와 농사를 짓고 손주를 돌보며 소일을 하고 있다.

금년 초에 군청에서 무료로 컴퓨터교육을 한다는 소식을 듣고 망설이고 있었는데 며느리의 간청으로 컴퓨터교육을 신청하여 현재는 열심히 다니고 있는 할아버지로서 컴퓨터에 조금씩 눈을 뜨기 시작하여 재미를 느끼고 있다.

집에 컴퓨터가 없어 연습하는데 어려움을 겪었으나 4월 중순 중고 컴퓨터를 구입하여 본격적으로 시작하게 되면서 재미와 즐거움을 느끼고 있다고 하였다.

전에는 컴퓨터 배움을 포기했었는데 이렇게 배우니 나도 할 수 있다는 생각도 들고 손주와 같이 통하기도 하였다. 또한 컴퓨터를 못하는 다른 노인들에게 자랑도 하고 권유도 하면서 시골 일을 하면서도 재미를 느끼며 살고 있다고 한다.

#### ◎ 컴퓨터 교육을 받으시면서 무엇을 느끼셨습니까?

☞ E-mail을 배워 광주에 있는 아들, 딸과 또한 손자와도 편지를 주고 받고 사진도 보내면서 이렇게 편리하고 재미있는 세상도 있다는 것을 느꼈습니다.

(아들과 며느리의 적극적인 협조가 있어 배우는데 큰 애로는 없었습니다.)

☞ 왜 내가 진작 배우지 않고 이제야 배우게 되었는지 모르겠다고 후회 비슷하게

장난말까지 하면서 올해 1년만 배우면 나도 어느 정도 잘할 수 있다며 큰소리 하였다.

### 36. 사례조사

컴퓨터를 전혀 모르는 같은 동네에 사는 ○○○씨에게 접근하여 “혹시 컴퓨터를 배워보실 생각은 없으신지요?” 라고 물었더니 ○○○씨는 전남고흥에서 초등학교 만 졸업하고 광주에 올라와 신문배달에서부터 시작해 날품팔이, 중국집 배달, 건설 업체 일 등 다양한 일을 접하며 살아왔다. 그러면서 운전을 배워 택시운전을 20년 정도 하다가 사고로 그만두게 되었다고 한다. 나의 물음에 “이 나이에 무슨 컴퓨터를 배워 어디에 써먹겠냐고 반문하였다.

그 대답을 듣고 인생은 60대부터라는 말도 있고 내가 배워보니 생각보다 쉽고, 배우면 주변에 있는 친구는 물론이고 초, 중, 고, 대학생 뿐 만아니라 애인하고도 문자가 가능하여 정말 재미있는 생활을 할 수 있으니 내 말을 믿고 복지관에 가서 신청하여 배울 것을 권유하였다.

공짜인가라며 반문을 하자 배울 생각이 있다는 것을 감지하고 그럼! 공짜고 말고 실버들은 공짜야 라고 했더니 고개를 갸우뚱갸우뚱하면서 집에서 마땅히 할 일도 없고 돈도 안 들어가니 들린 쪽 대고 한번 배워보시게나 라고 하였다니 그러면 노니 염불한다고 한번 배워볼까 라고 하였다.

다음날 다시 만나 차 한 잔 하면서 또 다시 권유하니 지금은 마음의 준비가 덜 되었으니 가을부터 배우겠다고 하여 가을이 되기 전이라도 언제든지 나한테 얘기하면 같이 가서 내가 신청하여 준다고 약속하였다.

인권위원회의 정책으로 이렇게 주변의 실버들에게 권유하여 컴퓨터를 배운 다고하니 얼마나 다행한일인가, 앞으로도 이런 일을 많이 하여 밝고 명랑한 사회를 만드는데 헌신하겠습니다.

### 37. 사례조사

정보접근권에 대해 바라는 본인의 개별 사례

조사방법 : 직접 상담

면담대상 : ○○○

○○○ 씨는 개인택시를 운전하시는 분으로 이틀 근무하고 하루를 쉬는 관계로 휴일에도 전일에 근무한 피로감 때문에 집 밖 출입을 못하고 있는 형편이라고 한다. 때문에 정보접근방법은 휴일에 집에서 시청하는 TV와 근무 때 차안에서 청취하는 라디오가 전부라고 한다. 그래서 상담자가 “휴일에 시간을 할애해서 인근 복지관이나 구청 등에 가서 정보화 교육을 수강하면 어떻겠느냐?”라고 묻자 휴일에는 피로누적 때문에 휴식이 필요하고 차량도 손질해야 하기 때문에 불가능 하다는 것이다. 그래서 우리나라가 세계적인 IT강국 아리고 하지만 어르신들의 말씀에 의하면 광주에서 택시 업계에 종사하는 65세 이상 노인 인구가 1만 여명은 족히 넘는데도 이분들에 대한 정보접근 방법에 대한 당국의 대책은 전혀 없는 실정이라고 한다. 택시 등 운송업에 종사하는 분들은 시민들의 안위에도 지대한 영향을 미치는 분들인데 이분들에 대한 정보접근방법에 대한 당국의 대책이 전혀 없다는 것은, 특히 요즘 같이 하루가 다르게 변화하는 정보화 시대에 시민의 발 역할을 하면서 곳곳의 행선지에 대한 정보를 파악하고 터득해야 할 택시 및 대중교통을 운전하는 분들에게 정보화교육이 시급함을 느꼈고, 이분들 역시 공감은 하고 있었다. 하지만 이분들을 위한 당국의 대책과 혜택을 전혀 느끼지 못하고 있다는 어르신이 인권위원회에서 당국에 건의해서 우리들에게도 혜택이 돌아와서 컴퓨터에 접근할 수 있는 기회와 저렴한 가격으로 컴퓨터와 스마트 폰 등을 구입할 수 있게 해 주었으면 좋겠다는 요청을 받고는 반영을 해보겠다고 대답은 하고 상담을 마쳤지만 어쩐지 쓸쓸한 기분이 들었다.

### 38. 사례조사

광주 ○구 노인들의 정보접근 실태

조사방법 : 직접상담

면담대상 : ○○

○○○ 여사는 3년전 만 해도 컴퓨터가 생소하기만 했었고 접근하는 것조차도 두려워서 컴퓨터에 접근할 엄두도 내지 못하였다고 합니다. 그러던 중 교회에서 목사님이 설교시간에 우리교회의 홈페이지에 교회에 대한 좋은 정보가 실시간에 실리고 있는데도 모든 성도들이 이걸 이용하지 못하고 있는 것 같아서 안타깝다고 하시는 말씀을 듣고는 언젠가 기회가 오면 나도 꼭 컴퓨터를 배워서 교회홈페이지에도 들어가고 손자들까지도 소통해야겠다고 생각은 하면서도 접근하는 방법을 몰라서 전전긍긍하던 차에 우연한 기회에 친지의 소개로 용기를 내어서 구청에서 실시하고 있는 정보화교육장에 가서 컴퓨터 기초반에 접수하게 되었습니다. 매주 월, 수, 금요일에 실시하는 컴퓨터 익히기와 인터넷 이해 과정을 반복해서 3개월간 수업을 한 후에 어느 정도 자신이 생겨 매주 화, 목요일에 실시하는 인터넷 활용 SNS 과정에도 도전하여 수강을 한 결과, 지금은 교회 홈페이지에도 들어가서 교회에 대한 정보를 많이 접촉할 수 있게 되었고 타지에 있는 자식들과도 e-메일을 주고받게 되어서 너무 행복하다고 하십니다. 이렇게 편리하고 좋은 것을 여태까지 사용하지 못하고 지내온 세월이 너무 억울한 생각도 들었다고 합니다. 지금은 애들이 구입해 준 스마트 폰으로도 e-메일을 검색 할 수 있어 하루하루가 너무 즐겁다고 하시면서 자신들만 부지런하고 자기 발전을 위하여 노력만 하면 각 기관에서 실시하고 있는 정보화 교육장을 이용하여 나이 많은 노인들도 얼마든지 정보에 접근할 수 있다고 하시면서 지금도 정보화 교육장에서 실시하고 있는 한글 2010과정을 이수하고 있다고 하십니다. 저 역시 상담을 마치고 돌아 서면서 여사님의 말씀과 같이 '이 나이에 배워서 뭘해' 하면서 포기하지 마시고 자신의 행복한 노년생활과 발전을 위하여 노력만 하시면 시청, 구청, 복지관 등을 방문하여 문의하시면 친절한 안대로 100세시대의 노후가 더욱 알차고 행복해 지실 거라는 생각이 들었습니다.

### 39. 사례조사

몸이 불편하여 인터넷으로 물건을 사 배달시키고 싶으나 인터넷을 사용 할 줄 모른다. 또한 집에 컴퓨터가 설치되지 않아 설치를 하는데 비용이 많이 들어 부담이 된다.

### 40. 사례조사

채팅의 경우 몸이 불편한 노인들이 배울 수 있게 하면 유용할 것이라 생각 된다. 거동이 불편한 노인들에게 채팅은 놀이거리가 될 수 있을 것이다. 외부에 나가는데 어려움이 따라 집에만 있어야하는 노인들은 말할 사람도 없이 TV가 유일한 놀거리이다. 이러한 어르신들에게 채팅할 수 있는 방법을 알려주도록 하여 집에서 사회활동에 참여할 수 있는 기회도 주고, 사람과 대화하는데도 도움이 된다.

### 41. 사례조사

농어촌 노인들의 정보접근 실태

조사방법 : 전화면담

면담 : 농어촌 면사무소 경로 및 사회복지 담당관

◎ 전라남도 고흥군 점암면사무소 (산간벽지)

문답내용

1. 점암면 노인들의 수

☞ 남자 487명, 여자 901명으로 총 1388분이 계신다.

2. 면소재지에 노인복지회관이 있는가?

☞ 노인복지회관은 없지만 마을별로 마을 회관이 있어 그곳에서 노인들이 모여 상호 정보를 교환하고 휴식을 취하기도 한다.

3. 마을회관에 컴퓨터가 있는가?

☞ 면 전체 마을회관에 1대도 없으며, 가정에도 거의 없다.

4. 컴퓨터를 구입해 달라는 요청은 있는가?
  - ☞ 필요성을 느끼지 않으며 구입 요청은 없다.
5. 면사무소 민원실에 컴퓨터 2대가 있지만 그 컴퓨터를 사용하는 노인을 본적이 없고, 40~50대들도 컴퓨터를 다룰 줄 아는 사람은 거의 없다.

◎ 전라남도 여수시 울촌면사무소(여천공단을 낀 소득수준이 높은 도시인근 면)

1. 노인들의 수
  - ☞ 약 2100명
2. 면소재지에 노인복지회관이 있는가?
  - ☞ 마을마다 마을회관이 있다.
3. 컴퓨터가 있는 마을은 몇 개 정도 인가?
  - ☞ 2개의 마을에 있다(컴퓨터 사양은 매우 낮은 편이다.)
4. 시에서 수시로 출장을 나와 필요한 분께 교육을 하고 있다.
5. 컴퓨터를 구입해 달라는 요청은 있는가?
  - ☞ 컴퓨터 구입 요청은 한 곳도 없다
6. 컴퓨터의 사용은 한 두 분에 불과하며 날씨 정도만 볼 줄 알며 일기예보를 찾는 경로만 기억하여 그 외 이메일이나 다른 작업은 하지 못한다.
7. 노인들이 가지고 있는 스마트폰의 경우에는 순수한 전화용으로 다른 용도로 사용은 못하고 계신다.

◎ 전라남도 신안군 지도읍 (도서지역)

1. 노인들의 수
  - ☞ 남자는 690명, 여자 990명으로 총 1687분이 계신다
2. 마을회관은 48곳이 있다.
3. 컴퓨터가 있는 마을은 몇 개 정도 인가?
  - ☞ 10개의 마을에 컴퓨터가 있으나 오래된 컴퓨터인지라 낡아서 사용하지 못한다.

4. 인터넷 교육을 시도해 본적이 있으나 한 분도 참석하지 않았다. 그리하여 홍보하기 위한 비용과 시간 낭비로 인해 교육은 무산되었다.
5. 현재 컴퓨터를 사용하는 가정은 없다.
6. 이곳에서 아직 스마트폰을 사용하는 노인을 본적이 없다.
7. 면사무소 민원실에 오래된 컴퓨터 1대가 있지만 그 컴퓨터를 사용하지 않을 뿐더러 관심도 주지 않은 채 남아있다.

▶ 3군대를 조사해 보았지만 다른 군 지역들도 이런 상황과 비슷할 것으로 예상된다. 컴퓨터 교육을 이들에게 실시할지라도 컴퓨터의 필요성을 인지하고 있지 않아 교육의 참여가 제대로 이루어지지 않고 있다. 군 지역 노인들이 컴퓨터의 편리함을 인지할 수 있도록 알리고, 노인들이 쉽게 컴퓨터에 접근하여 사용할 수 있는 방안이 필요하다고 생각한다.

#### 42. 사례조사

스팸 메일을 통해 바이러스가 감염되었을 때 바이러스를 제거하기 위해 컴퓨터를 들고 수리하러 가기도 하고, 수리를 부르는데 있어 어려움도 있지만, 포맷하는 과정에서 여러 가지 중요한 자료나 즐겨찾기 등이 저장되지 않고 사라져 그런 자료들을 다시 찾거나 혹은 찾지 못해 어려움이나 불편을 느꼈던 적이 있습니다.

컴퓨터 활용 능력이 뛰어난 사람들은 별 문제가 따르지 않지만 우리처럼 더듬거리는 사람들은 사라진 자료를 다시 만들고 다시 찾기 위해서 많은 시간과 노력이 필요합니다.

찾거나 다시 만들어지면 다행이지만 그렇지 못할 경우 받는 정신적 스트레스도 상당히 큰 문제라고 생각합니다.

#### 43. 사례조사

정보접근을 위한 Computer 와 Internet사용 개별사례.

컴퓨터(Computer)는 미리 정해진 방법에 따라 자료를 수집, 가공, 처리, 활용하여

문제를 해결할 수 있도록 다양한 형태의 자동장치로 사람의 개입 없이 신속하고 정확하게 자료를 처리하여 주는 장치이다.

컴퓨터 통신은 정보의 획득·분석·조직·저장·유포 같은 정보통신뿐만 아니라 우리가 늘 몸에 휴대하고 언제 어디서나 상호작용하며 정보를 나누고 소통하고 정보를 습득할 수 있는 전화망에도 이용되며, 정부기관·병원·대학 등에서 정보를 다루기 위해 컴퓨터 데이터베이스 시스템들이 널리 이용되고, 또 개인용 컴퓨터 사용자들에게 전화선 등을 이용하여 중앙 데이터베이스에서 뉴스, 기업정보, 교육과 오락을 제공하며, 금융거래, 전자상거래, 원격진료 등 고객이 직접 원하는 장소에 가지 않고도 다양한 서비스가 제공받고 있는 실정이다.

인터넷(internet)은 수많은 컴퓨터들을 상호 연결시키는 네트워크로 인터넷의 본래 용도는 전자우편(E-mail), 파일전송 프로토콜(ftp)에 의한 파일 전송, 전자게시판 및 뉴스그룹, 원격 컴퓨터 접속(telnet), 네트워크 게임, 네트워크 상거래, 가상 박물관 등으로 확장되었고 아마추어 라디오, 케이블 텔레비전 망, 스프레드 스펙트럼 라디오, 인공위성, 광섬유 등이 인터넷 서비스 전달에 활용되고 있으며, 그래픽 환경을 통해 인터넷 사이트들을 간단하고 쉽게 사용할 수 있도록 만든 월드 와이드 웹(www)이 급격하게 확산되면서 인터넷의 핵심요소가 되었다.

지금 우리는 정보화 사회와 지식 정보화 사회에서 정보가 홍수처럼 넘치는 정보의 바다에 살고 있다. 정보를 어떻게 수집, 가공, 처리, 활용하느냐에 따라 삶의 질이 향상 될 수도 있고 아니면 크나큰 난관에 처하는 상황이 될 수도 있다.

예를 들어 주식시장에서 정확한 정보를 신속히 수집, 가공, 처리, 활용하여 이익을 보거나 옳지 못한 정보로 기업분석을 잘 못하고 주식에 투자해서 손실을 보는 경우를 듣는다.

우리나라는 정보화의 선진국이고 인터넷 보급률이나 인터넷 속도가 세계적인 수준에 와 있기 때문에 컴퓨터와 인터넷을 잘 알기만 하면 일상생활 서비스를 받기 위해서 직접 해당 장소에 가지 않고 인터넷을 통해서 많은 일들을 처리할 수 있기

때문에 거동이 자유롭지 못한 노인들에게는 아주 좋은 정보화 장치이다.

하지만 우리의 현실은 어떠한가? 통계청 자료에 따르면 나이가 많아질수록, 학력이 낮을수록, 도시보다 농촌에 사는 분과 소득이 낮은 사람일수록 컴퓨터와 인터넷을 잘 사용하지 못하는 실태이고 정보접근 권에서도 노인들은 수집, 가공, 처리, 활용능력이 보편적으로 떨어져 정보홍수 속에서도 정보 빈곤상태에 있으며, 삶의 질 또한 떨어져 있는 것이 사실이다.

우리노인들은 정보의 중요성을 인식하면서도 쉽게 정보접근에 다가가지 못하는 사례로 컴퓨터와 인터넷을 잘 이해하지 모르는 것에서 찾을 수 있다고 생각합니다. 여러 어르신들과 정보접근 설문조사과정에서 느낀 점은 컴퓨터와 인터넷을 잘 모른다는 것을 알 수 있었습니다. 컴퓨터를 배우고 싶어도 입력장치(키보드) 조작이 어렵고 영어에 익숙하지 않아서 용어를 잘 이해하지 못하는 경우가 많고, 컴퓨터 기본구조나 운용프로그램(O/S)을 거의 이해하지 못하여 고장이나 문제가 발생했을 때 어떻게 해야 할지를 몰라 중도에 골치 아프다고 포기하는 경우가 많다고 합니다. 노인관련기관에서 컴퓨터나 인터넷에 대하여 교육을 실시하고 있으나 노인들 눈높이에 맞는 전문적이고 체계적이지 못하고 우선 흥미위주로 교육이 진행되는 것도 원인이 있다고 하겠습니다.

제 Computer 운영체제는 얼마 전까지는 Windows xp를 사용하다 현재는 Windows 07로 사용하고 있는데, O/S가 미처 익숙해지기 전에 Windows 08이 나와서 운영되고 있다.

날로 발전하는 운영체제는 전문가도 따라가기 어려운데, 저로서도 배우기 상당히 어렵고 전문적으로 교육하는 곳도 그리 많지 않아서 교육을 받지 못하고 문제발생 시 인터넷에서 자료를 찾아 해결하거나, 서비스센터나 원격지원서비스로 종종 해결해 사용한다. 사실 인터넷을 잘 하는 사람도 어려운 문제에 부딪치면 현 상태를 진단하여 서비스센터에 상담하거나 원격지원으로 해결하는 경우가 많은데, 우리 노인들은 간단한 진단도 못하거나 손쉬운 서비스센터의 도움을 받지 못하는 경우

도 상당히 많고, 서비스센터에 도움을 받을 때도 컴퓨터나 인터넷 용어를 잘 몰라서 상호작용이 되지 못하고 중도에 포기 하는 경우가 많다고 합니다.

저는 office 프로그램인 한글이나 Excel, Power point, PDF file 사용에 불편을 느껴서 학원에 접수하여 공부했는데, 내 눈높이에 맞는 학원을 찾지 못하고 젊은이들이 다니는 학원에 다니며 열심히 하는데도 따라가기 어려운 실정이었다. 어찌됐던 도전하고 배워서 지금은 혼자서 파워포인트로 작성하고 프리젠테이션을 할 수 있을 정도로 발전했다.

지금 이 순간에도 제2의 이모작 인생을 위하여 열정적으로 도전하며 배우고자하는 노인들을 위하여 노인그룹의 눈높이에 맞는 교육을 국가나 지방자치단체, 사회단체 등이 적극적으로 노인들에게 좀 더 세심한 관심을 가지고 노인들의 눈높이에 맞는 교육 콘텐츠나 스킬을 만들어 체계적인 학습이 가능하도록 배려해야 할 것으로 생각되는 부분이다.

또한, 인터넷에 정보가 홍수처럼 넘쳐있는데, 모두가 유용한 정보가 아니기 때문에 이 많은 정보들을 우리는 무조건 활용하면 되는 것일까? 의문을 갖지 않을 수 없다. 정보는 정확성을 잃으면 효용가치가 없으며 정보를 잘못 사용하면 크나큰 손실을 볼 수도 있기 때문이다. 올바른 정보를 선택하여 활용 할 수 있도록 공신력 있는 기관의 자료를 활용하여야 하며 국가도 공신력 있는 사이트에 대하여 인증 제도를 도입하는 것은 어떨지 생각하여 본다.

우리나라 노인들은 산업화 사회의 주역으로 초고속 성장이 가능 하도록 땀과 피눈물을 흘리며 현재 우리나라가 세계적인 인터넷 강국의 초석을 마련하여 주었으나, 정보가 홍수처럼 넘치는 인터넷 강국에서 살면서도 정보의 빈곤 속에 시달리며 삶의 질이 향상되지 못하는 실정입니다. 우리나라 노인들이 정보통신 강국답게 올바른 정보를 쉽게 수집, 가공, 처리, 활용할 수 있도록 많은 관심을 가지고 많은 도움을 드리고 올바른 정보접근으로 행복한 삶을 누리시길 간절히 기원합니다.

#### 44. 사례조사

##### 컴퓨터와 인터넷 사용시 어려움 해결사례.

저는 Computer와 internet에서 평생교육으로 영어공부, 자격증공부도하고 주식거래, 전자상거래, 금융거래 그리고 홈쇼핑거래도 한다. Computer와 internet 사용에 큰 어려움은 없으나 컴퓨터와 인터넷을 사용하다보면 고장발생시 컴퓨터 자체 고장 시에는 해당 컴퓨터서비스센터에 원격지원을 받고, 인터넷 접속에 문제가 발생될 때는 해당 통신사에 원격지원이나 서비스센터 지원을 받아 거의 다 간단하게 해결하여 사용해 왔다. 다른 전자거래나 금융거래, 원격진료서비스 등도 해당기관의 원격서비스를 받으면 해결할 수 있다. 다만 상호간 의사소통이 가능할 정도의 기량을 갖추고 있어야 한다.

그러나 office 프로그램(엑셀, 워드, 파워포인트 등)은 본인이 학습을 통해 숙달하지 못하면 남의 손을 빌려야하기 때문에 어려움이 많이 발생한다. 시간이 많이 걸리고 힘들더라도 학원에서 정식으로 배워야 한다. 다만 나의 눈높이에 맞는 학원을 찾는데 많은 시간이 필요했다. 그럼에도 배우는데 어려움은 많았다.

끝으로 전자상거래에 필요한 공인인증서는 보안성이 생명이기 때문에 신청에서 발급까지 해당 홈페이지의 절차를 준수하여 처리해가고 모르는 것은 인증센터에 문의하여 처리하고 그래도 어려우면 가족과 함께 발급받아 보안성을 확보하는 것이 중요하다.

#### 45. 사례조사

##### 인터넷 전자상거래 가입절차가 복잡.

전자상거래로 물품 구입 및 정보이용 시 인터넷 가입절차가 어려워 편리성을 알면서도 이용하지 않는다고 하였다. 여러 가지 보안상 문제가 있을 수 있으나 노인들도 쉽게 가입하고 편리하게 이용할 수 있도록 바뀌지길 바라는 마음입니다.

#### 46. 사례조사

정보접근에 필요한 컴퓨터 관리소홀.

우리주변에 있는 복지관, 우체국, 동사무소 등에 설치되어 있는 컴퓨터가 고장상태로 방치되고 있어 사용하고 싶을 때 사용하지 못 할 때가 많다.

#### 47. 사례조사

노인 눈높이에 맞는 교육기관이 필요하다.

포토샵을 배우고 싶으나 교육처가 흔치않고 교육을 한다 해도 노인들 수준에 맞게 가르쳐 주는 곳이 없는 것 같아서 못 배우니 불편 합니다. 또한, 복지관이나 노인요양원 등의 정보를 습득하려면 어떻게 해야 올바른 정보를 얻는지 몰라서 못하고, 병원 원격진료는 어떻게 이용해야하는지 홍보를 충분히 해주시면 고맙겠습니다.

#### 48. 사례조사

인터넷 전자상거래 구매과정이 어렵다.

인터넷 전자상거래를 이용하여 직접 물건을 보지 않고 컴퓨터와 인터넷을 활용하여 쇼핑하고자 하였으나 구매과정이 어려워 못하고 아들이 집에 와서 같이 쇼핑하는 방법을 익혀서 햇반이나 과일 등을 주문하였더니 물건이 도착하여 마음이 흐뭇했는데, 요즘도 간혹 주말에 비용이 염가로 광고가 나와 전자상거래로 주문하여 구매하고 있다.

#### 49. 사례조사

농촌지역 마을회관 PC설치 및 사용요령 교육요망.

농촌은 고령화로 고령자(65세 이상)가 주로 생활하시는데, 정보화 기기(PC등)에 대한 지식이 많이 낮은 수준인바 농촌 노인들의 정보접근을 위해 마을회관에 PC를 설치하여 운용되도록 하고 마을주민 중 PC활용 가능자가 여가를 이용하여 사용법

및 활용요령을 숙지토록 수시로 실습 및 교육으로 정보습득능력이 향상되도록 제도적으로 개선해 주길 바랍니다.

## 50. 사례조사

### 도시주변 노인의 정보접근

나의 주변에서 쉽게 만날 수 있는 노인에게 정보격차지수를 파악하기위해 모니터링을 실시하고 그 결과를 종합적으로 요약해 보면 다음과 같다.

- ① 같은 지역과 같은 연령대 일지라도 정보접근 사례는 경제적인 여유와 취미, 그리고 학력수준에 따라 차이가 있음을 발견할 수 있었다.

경제적 여유가 있고 학력이 높을수록 신문이나 컴퓨터에 의해 정보를 접근하고 많은 시간을 활용하였으나 경제적 여유가 없거나 학력이 낮을수록 신문과 컴퓨터보다는 TV나 짬질방 등 노인이 많이 운집하는 곳에서 정보를 얻고 있었다.

- ② 신체적인 조건과 취미에 따라서도 정보접근이 상이하였다.

평소 건강하시고 활동적인 노인은 등산이나 골프와 같은 취미생활을 하시는데 비해 홀로 있기를 좋아하거나 내성적이며 비활동적인 노인은 집안의 화초 가꾸기나 손자를 돌보거나 공원 또는 개방된 공공장소의 한쪽에서 서성거리거나 장거나 바둑 등을 하면서 정보를 주고받는 실정이었다.

- ③ 컴퓨터를 이용하는데 애로사항

날이 갈수록 몸은 퇴화하기에 순발력과 인지기능, 그리고 이해력 등도 날로 예전 같지 않고 컴퓨터나 스마트폰 등의 기능이 날로 새로워지며 복잡해지는데 이를 따라가며 소화할 수 있는 노인은 없는 실정이었다. 따라서 이에 대한 보충학습을 집 근처에서 손쉽게 받을 수 있다며 좋을 일인데 현실이 그러하지 못하니 아쉬운 형편이었다.

### 농촌지역의 노인들의 정보접근

도시지역 노인보다는 무료한 시간이 없고 농번기가 아니더라도 특수작물을 재배하는 지역이 많아서 대체로 한가한 시간이 없는 실정이었다.

노인들은 주로 주간에는 바쁜 활동을 하였지만 대체로 야간에는 나만의 시간을 보내는 실정이었다. 여유시간이 있을 때는 무료한 시간을 달래기 위해 남녀노소 가릴 것 없이 대부분 TV를 시청하거나 신문이나 라디오를 청취하면서 세상의 돌아가는 정보를 얻는 실정이었다.

지금은 정보화시대라고 말한다. 그러나 평소에 정보에 대한 관심부족과 생활에 직접 영향을 받지 않은 노인에게는 정보의 필요성을 피부로 느끼지 못한 실정이었다. 하지만 사회활동을 많이 하는 노인일수록 신속하게 정보를 주고받는 컴퓨터나 스마트폰을 필요로 하였다. 그 같은 노인에게도 최신제품을 소지한 어르신은 많지 않은 실정이었으며 성능이 좋은 모델의 컴퓨터나 스마트폰이 있다면 제대로 기능을 알면서 이용한 어르신은 없는 실정이었다.

## ☞ 정보화시대를 맞아 정보접근에 관한 바램

### 1. 정보화시대를 위한 노인들의 정보화기기의 교육기회

하루가 멀다하게 성능과 규격이 새로운 기기들이 봇물처럼 출시되고 있다. 그런데 이를 활용할 줄 모르기에 자식이나 손자 같은 어린사람에게 물어보며 활용한다. 하지만 손아래사람에게 물어본다는 것은 체면과 자존심 그리고 위용까지 모두 내려놓고 물어보아야 하기 때문에 손쉬운 일이 아니다. 하물며 물어볼 때도 없는 농촌지역에서는 어찌할 방법이 없는 실정이다. 그러기에 정보화산업을 위해서라면 면사무소와 복지관 같은 곳에 정보화기기를 상담해줄 수 있는 직원이 상주한다면 정보화시대를 살아가는 현대인에게 큰 도움이 될 것이라 생각한다.

### 2. 컴퓨터나 스마트폰 이용요금 부담

컴퓨터나 스마트폰은 날이 갈수록 새로운 제품이 출시되고 있으며 성능이 좋은 신제품으로 교체를 하려면 노인으로서 감당하기 어려운 경제적 지출이 요구된다. 뿐만 아니라 매월 지급해야할 통신요금도 걱정될 만큼 부담이 된다. 따라서 좀 더 정보화시대를 앞당기려면 제품의 가격과 이용요금을 단계적으로 인하해야 된다고 생각한다.

### 3. 기기관리능력 부족

원하지 않은 상업성 광고물이 넘치게 접근하거나 바이러스로 기기를 손상했을 때 복구하는 능력이 부족한 실정이다. 이를 위해 기기를 제작하는 업체에서 지금보다 더 쉽고 친절하게 A/S 받을 수 있도록 제도가 필요한 실정이다.

#### 51. 사례조사

컴퓨터와 인터넷을 활용하여 쇼핑과정에서 어려움은 물품에 대한 견물생심으로 물품을 구매하고자 하는 충동이 일어나서 구매하여 보면 물품의 결함도 있거나 사이즈가 원하지 않은 규격이어서 난감할 때가 있다. 그래서 물품의 구입은 인근 상가나 백화점 같은 곳에서 질 좋고 믿을 수 있는 제품을 구입하는 것이 좋다고 생각한다.

#### 52. 사례조사

정보화시대에 노인들은 동참하기 어렵다. 지금은 정보화 시대라고 말한다. 날로 정보는 밀물처럼 쏟아져 나오고 이를 소화 하는데는 어려움이 많다. 더구나 나이 드신 어르신께서는 오늘 배운 것도 활용하려면 벌써 낡은 방법인 것이다. 현시대에는 노인들에게 변화하는 사회에 적응하기 어려운 시대가 된 것이다. 아무리 재력 있고 품위 있는 멋쟁이 신사라 할지라도 모르면 바보와 다를 바가 없다. 그리고 시대에 뒤처지고 만다. 그리하여 모두 사회에 한 조직으로 동참하려면 정보화교육이 절실히 필요하다. 교육을 시키고 동참하여 한 국민으로 생활하다보면 나라의 결집력에도 영향이 있을 것이다.

조사방법 : 복지관, 노인정 등을 방문하여 직접 면담조사와 지인들과 전화통화 조사

#### 53. 사례조사

##### 접근격차

도시와 농촌, 빈부의 차이, 교육수준에 따라 큰 격차가 있었음. 도시는 복지관, 주

미센터 등 마음만 먹으면 언제든지 접근할 수 있는 환경인데 반해 농촌지역에서는 그러한 기회를 접하기가 힘든 실정임

#### 54. 사례조사

##### 역량격차

학력의 고하에 따른 큰 격차를 알 수 있었으며 전직에 따라서도 큰 차이가 있었음. 컴퓨터나 인터넷은 성격상 학력에 따라 차이가 날 수 밖에 없으며, 전직 즉 노동에 종사했느냐 사무직에 있었느냐에 따라서도 차이가 날 수 밖에 없는 구조적 환경임.

#### 55. 사례조사

##### 활용격차

자녀들의 독려에 따른 격차. 즉 자녀들이나 손주, 손녀들의 독려에 처음엔 어쩔 수 없이 배우고 활용하다가 나중엔 재미를 붙이고 열심히 노력하는 어르신도 있었음.

#### 56. 사례조사

##### 정보화 기기 사용에 대한 거부

고령일수록 정보와 기기 사용에 대한 거부가 강함. 그 첫째 이유가 눈이 어두워 보기가 어렵고 기기에 대한 두려움이 있으며, 배우기가 쉽지 않고 짧은 시절만큼 기억력이 좋지 않아 자주 잊어버리기 때문에 나중에는 포기상태로 들어감.

##### 맺는 말

사실 나이가 들어 컴퓨터를 접한 다는 게 쉽지 많은 않은 일이다. 하지만 마음을 먹고 죽기 살기로 공부한다면 못할 거 또한 없는 일이다. 그리고 지금의 사회는 마음만 먹으면 배울 기회나 정보접근의 기회는 얼마든지 있다. 그럼에도 불구하고 많은 어르신들이 컴퓨터에 대해 그리 크게 반하지 않는 이유는 컴퓨터를 그렇게 잘하지 않더라도 생활에 큰 불편을 느끼지 않기 때문이다.

1. 핸드폰은 걸고 받을 줄만 알면 된다.
2. 굳이 컴퓨터가 아니더라도 정보화 매체는 많다(라디오, 텔레비전, 신문, 잡지 등).
3. 인터넷 뱅킹을 모르면 은행에 직접 찾아가면 된다.
4. 어르신들의 인터넷 등의 정보 접근의 차이는 관심의 차이라고 본다. 예를 들어 같은 복지관을 다니시는 어르신들이 할지라도 컴퓨터 관련 수업을 받는 어르신들과는 하늘과 땅차이다. 같은 세대일지라도 전자는 신세대 못 지 않은 감각으로 정보화에 접하는 어르신이 있는가 하면 후자에서는 아예 두려움에 자관한자 두드리지 못하는 어르신도 있다.

이러한 분들을 위해서는 필요성을 강조하기 보다는 흥미를 유발시키는 프로그램 개발에 중점을 두어야 할 것이다.

#### 57. 사례조사

노인복지관이나 경로당에서 무료로 영어도 모르고 한글 공부도 겨우 하는 노인들을 별도로 모여서 컴퓨터나 스마트 사용을 배워서 손자들과 게임도 해보고 싶습니다. 영상진료는 바다, 섬이나 버스도 다니지 않는 산골에 필요하다고 생각합니다.

#### 58. 사례조사

어르신들이 많이 모이는 경로당이나 모임장소에 인터넷을 할 수 있는 시설을 설치해야한다.

#### 59. 사례조사

어르신들이 보다 더 쉽고 편리하게 정보에 접근할 수 있게 해야 합니다.

#### 60. 사례조사

각 경로당에 무료로 컴퓨터를 설치하고 무상으로 컴퓨터 교육을 해주시어 컴퓨터로 여가선용을 하게 해주십시오.

61. 사례조사

동마다 인터넷을 무료로 할 수 있는 시설을 바랍니다.

62. 사례조사

거동이 불편한 독거노인, 농어촌, 영상의료원을 정부 지원으로 사용하게 했으면 좋겠습니다.

63. 사례조사

시골에 사시는 어르신들은 정보기기 사용이나 컴퓨터는 아예 젊은이들의 공유물로만 인식되고 있었고 알 필요성도 느끼지 않은 채 평소의 습 생활이었다. 장흥군 용산면 모산리에 저희 고모님께 자세하게 여쭙어 봤더니 대부분의 노인들이 그런지 몰라도 끝내려고 하신다니 노인 정보화 접근의 모니터링은 좀 실효성이 떨어지지 않을까, 다른 방안으로 접근 찾기가 필요하다고 본다.

64. 사례조사

물품구입 및 정보 이용 시 인터넷 가입 절차 난해함.

65. 사례조사

일부 병원의 원격진료에 대한 반대로 원격진료가 제대로 실시되지 못하는데 정부에서 이에 대하여 적극적으로 추진하여 움직이지 못하는 분들에 대한 원격진료가 빠른 시일 내에 이루어지면 좋겠다.

66. 사례조사

인터넷 활용하여 물품 받고 마음에 들지 않아 반품하는데 애로사항이 많습니다. 시정을 바랍니다. 반품을 잘 안 받아 줍니다. 황금만능시대 돈이 최고로 여기는 자본주의 사회에서 도덕과 윤리가 앞서가는 우리 국민이 됐으면 합니다.

#### 67. 사례조사

- 컴퓨터 송금하고자 할 때 여러 단계를 거치며 복잡하여 포기할 때가 많음(상품 구매 시).
- 이메일을 보낼 때 첨부파일까지 보낼 때 어려움을 많이 겪음.
- 노인을 위한 컴퓨터 교육이 가까운 장소에서 쉽게 접할 수 있게 해야 함.

#### 68. 사례조사

컴퓨터, 인터넷, 스마트폰을 이용하여 쇼핑몰 이용 시 회원가입, 본인인증절차, 구매결정시 카드결제 인증 복잡으로 인해 구입이 어렵고, 물건에 대해 사진이나 설명이 부족해서 구매결정 하기도 힘들, 경로이상자는 간단한 결제시스템, 회원가입 등이 이루어졌으면 좋겠음.

#### 69. 사례조사

컴퓨터에서 은행 일을 볼 때 개인 정보 유출이 두려워 자주 사용을 못하고 있으므로 이에 대한 시정을 요구합니다.

#### 70. 사례조사

카카오 특으로 1:1채팅, 다자 채팅, 문자보내기 받기, 사진 보내기 받기-카카오 특, 문자, 사진 찍는 방법-여러 장 찍기, 멀리 있는 것 가깝게 찍기, 음성 녹음하는 것, 음정보내기(녹음된 것)들을 배우고 싶음.

#### 71. 사례조사

복지관의 컴퓨터 교육을 받고 나서 사진 보정 작업을 할 수 있게 되어 옛날 사진을 보정 하게 된 적이 있다.

72. 사례조사

복지관에서 컴퓨터로 소식을 받아 본 적이 있는데 조금 더 자세한 내용을 보내주  
시면 좋겠습니다. 교육이 좀 더 세밀하게 해주면 좋을 것 같습니다.

73. 사례조사

복지관 컴퓨터 교육에 적극성을 띠려면 컴퓨터 성능이 좋아야 하는데 노인들이라  
협조 부탁드립니다.

74. 사례조사

핸드폰을 활용함으로 유선 전화가 아닌 아무 곳에서도 상대와 통화를 주고받을 수  
있어 좋고 문자 메시지로 대화를 주고받을 수 있어 좋은 것 같습니다. 조금 익숙해  
지면 스마트폰으로 카카오톡으로 모든 것을 요금부담 없이 나눌 수 있어 좋은 것  
같습니다.

75. 사례조사

컴퓨터 구입비도 부담이 되고 교육도 못받아 어려움이 있어 불편합니다. 교육도  
받고 저렴하게 구입도 했으면 증권투자도 하고 여러 가지로 편리하겠습니다.

76. 사례조사

- 컴퓨터 송금하고자 할 때 여러 단계를 거치며 복잡하여 포기할 때가 많음(상품  
구매 시).
- 이메일을 보낼 때 첨부파일까지 보낼 때 어려움을 많이 겪음.
- 노인을 위한 컴퓨터 교육이 가까운 장소에서 쉽게 접할 수 있게 해야 함.

77. 사례조사

컴퓨터, 인터넷, 스마트폰을 이용하여 쇼핑몰 이용 시 회원가입, 본인인증절차, 구

매결정시 카드결제 인증 복잡으로 인해 구입이 어렵고, 물건에 대해 사진이나 설명이 부족해서 구매결정 하기도 힘들, 경로이상자는 간단한 결제시스템, 회원가입 등이 이루어졌으면 좋겠음.

#### 78. 사례조사

컴퓨터에서 은행 일을 볼 때 개인 정보 유출이 두려워 자주 사용을 못하고 있으므로 이에 대한 시정을 요구합니다.

#### 79. 사례조사

카카오 특으로 1:1채팅, 다자 채팅, 문자보내기 받기, 사진 보내기 받기-카카오 특, 문자, 사진 찍는 방법-여러 장 찍기, 멀리 있는 것 가깝게 찍기, 음성 녹음하는 것, 음성보내기(녹음된 것)들을 배우고 싶음.

#### 80. 사례조사

복지관의 컴퓨터 교육을 받고 나서 사진 보정 작업을 할 수 있게 되어 옛날 사진을 보정 하게 된 적이 있다.

#### 81. 사례조사

복지관에서 컴퓨터로 소식을 받아 본 적이 있는데 조금 더 자세한 내용을 보내주 시면 좋겠습니다. 교육이 좀 더 세밀하게 해주면 좋을 것 같습니다.

#### 82. 사례조사

복지관 컴퓨터 교육에 적극성을 띠려면 컴퓨터 성능이 좋아야 하는데 노인들이라 협조 부탁드립니다.

### 83. 사례조사

핸드폰을 활용함으로 유선 전화가 아닌 아무 곳에서도나 상대와 통화를 주고받을 수 있어 좋고 문자 메시지로 대화를 주고받을 수 있어 좋은 것 같습니다. 조금 익숙해지면 스마트폰으로 카카오톡으로 모든 것을 요금부담 없이 나눌 수 있어 좋은 것 같습니다.

### 84. 사례조사

컴퓨터 구입비도 부담이 되고 교육도 못 받아 어려움이 있어 불편합니다. 교육도 받고 저렴하게 구입도 했으면 증권투자도 하고 여러 가지로 편리하겠습니다.

### 85. 사례조사

컴퓨터를 배워 일상생활에 활용하고 싶으나

- 일해야 먹고 살 수 있으므로 배울 기회가 없다.
- 컴퓨터를 마련할 여력이 없다.
- 컴퓨터를 접할 기회도 없었다.
- 컴퓨터 하면 겁부터 난다.
- 어디서 어떻게 배우는지도 모른다.

### 86. 사례조사

컴퓨터로 은행 업무를 보는 것이 편할 거 같기는 하지만 절차가 복잡하고 금융사기 위험 때문에 하지 않고 있습니다.

### 87. 사례조사

군 지역 농어촌 60대 중반의 남녀 두 명의 경우이다.

전형적인 농촌 거주 농업에 종사하고 있으며, 대부분의 정보는 TV에서 얻고 있다. 농촌은 할 일이 많고 늘 바쁘기 때문에 인터넷 등을 통한 정보 활용은 상상도

못하고 있다. 저학력인 데다가 배울 기회도 얻기 힘들 뿐 아니라 문명의 이기를 통한 정보를 얻기 위한 관심이나 필요성을 느끼지 못하고 있는 심정이다.

65세의 남성 K씨의 경우 하루 종일 논밭에서 일하고 일몰 후 집에 돌아오는 경우가 대부분인데 고된 노동에 지치게 되고 식사 후 잠시 TV를 시청하다가 그대로 잠드는 경우가 일상이다.

간혹 마을 회관이나 경로당에서 ‘한글 반’, ‘건강 체조’ 같은 프로그램 등이 있어 참석하는 경우가 있으나 그것도 농한기에 한한다. 그들에게는 한도 끝도 없는 일이 기다리고 있기 때문이다.

컴퓨터를 배우고 싶어도 배울 수가 없다. 배우려고 하면 먼 소재지나 읍 지역까지 나가야 하는데 교통편도 여의치 못하고 시간을 내기도 힘들 뿐 아니라 지속적으로 참석하기란 너무나 힘들다.

몇 시간 배워 사용하는 것도 아니고 어느 정도 기초실력을 쌓아야 하는데 그 시간을 낸다는 자체가 불가능 하고 배운 것도 오래가지 못해 잊어버린 경우가 많고 조그마한 고장에도 애를 먹기 마련이고 기사를 부르는 경우 비용도 만만치가 않다. 이런 부정적인 경험담이 긍정적인 경우보다 훨씬 많기 때문에 60대 이상의 연령층에서는 현실적이지 않다고 판단되며 다른 차원에서의 정보 접근에 대한 연구가 검토되어야 하는 판단이다.

## 88. 사례조사

은행에 가지 않고 컴퓨터 송금, 주식거래 과정 어려움, 불편함

컴퓨터를 이용하는데 있어 많은 어려움이 있다. 노인복지관에서 이루어지는 컴퓨터 교육에 대해서는 교육 대상자의 요구와 교육과정의 개발 및 그 운영에서의 전문성을 무시하고 단순히 학교 교육을 모방하여 왔으며, 복지 정책의 일부로 인식하여 왔다. 따라서 교육 목표는 타당성이 없으며 목표와 내용이 일관성이 없으며 간단한 교육만 이루어지고 있다.

컴퓨터로 송금할 수 있는 방법이나 주식거래를 하고자 할 때 설명이 어렵고 절차가 복잡하여 활용하기 어렵다. 은행거래 계좌에 대한 인터넷 뱅킹 서비스 신청 및

보안카드 받기 등 절차가 어렵게 진행된다.

인터넷의 경우 전화와 달리 정보의 내용과 이용능력이 서비스 이용에 큰 영향을 미치기 때문에 보편적 접근에 초점을 맞춰 기존의 보편적 서비스의 개념이 이용능력으로까지 확대될 필요가 있을 것이다.

## 89. 사례조사

컴퓨터를 배울 수 있게 돼서 대단히 감사한 마음입니다.

친지들에게 메일로 편지도 주고받을 수 있고 세계를 다 들여다 볼 수 있게 되어 많은 정보도 얻을 수 있고 동영상 등 여러 가지 게임도 할 수 있게 되어 즐거움이 더할 나위 없습니다. 아쉬운 점 단 한 가지 정보유출 때문에 인터넷으로 쇼핑을 할 수 없다는 점이 안타깝습니다. 복지관에서 공부하고 있는 학생(어른)입니다. 감사합니다.

## 90. 사례조사

### 어르신들의 전자 상거래상의 쇼핑과 관한 정보 접근권

#### 1. 인터넷 쇼핑의 접근성 문제

현재 우리 생활에서 깊숙이 자리 잡고 있는 인터넷은 우리의 문화이고 생활이 된지 오래이다. 실질적으로 인터넷 문화에서 소외된 계층 일부를 제외하고는 인터넷 문화를 접하고 있는 실정이다.

그러나 인터넷 문화가 우리를 위협하는 범죄와 불법행위는 이미 도를 넘었으며, 개인정보의 유출, 저장정보에 대한 바이러스로 인한 피해, 스팸메일의 남용과 비속어, 은어 등의 문제로 어르신들의 인터넷 접근을 더욱 어렵게 하는 것이 현실이다. 더욱 온라인 쇼핑몰은 거래에 대한 위험성과 여러 가지 문제점을 가지고 있어 인터넷 문화에 익숙하지 못한 어르신들에게는 인터넷 쇼핑에 접근하기란 쉽지 않은 실정이다.

## 2. 인터넷의 이용과 인터넷 쇼핑의 현실

미래창조과학부가 발표한 2012~2013년 인터넷 이요실태조사 결과를 보면 “가  
구 인터넷 접속률(모바일 인터넷 제외)은 2012년 97.4%, 2013년 98.1%이며,  
**연령별은 60대 이상은 2012년 38.5%에서 2013년 41.8%, 70세 이상은 2012년  
9.7%에서 2013년 11.3%로 나타났으며**, 주 1회 이상 인터넷 이용자는 2012년  
98.8%에서 2013년에는 98.5%이고, 주 평균 인터넷 시간은 2012년 16.3시간에  
서 2013년 13.9시간이며, 인터넷 쇼핑 이용률은 63.5%에서 50.4%, 인터넷 뱅  
킹 이용률은 2012년 43.2%에서 45.3%, 인터넷 주식 거래는 2012년 9.6%에서  
4.6%로 나타난 반면, **60세 이상 인터넷 쇼핑 이용자는 2012년 18.9%에서  
2013년 7.6%**”로 나타나 인터넷 쇼핑은 전년대비 연령대에서 줄고 있는데, 그  
이유는 인터넷 할 때 사용하는 기기가 데스크 탑에서 스마트폰으로 옮겨가고  
있고, 이와 관련해 인터넷 뱅킹이 늘고 있는 것은 편리함을 찾아가는 당연한  
추세인 것 같다.

## 3. 실버들의 온라인 쇼핑의 어려움

실버들의 인터넷 쇼핑이 늘고 있는 것은 인터넷을 사용하는 어르신들이 늘었  
다는 것을 의미하는데, 실버들의 정보화 교육과 무관하지는 않다고 본다.  
삶의 질이 향상되고 수명이 늘어나면서 건강에 신경을 쓰는 실버계층을 겨냥  
한 건강과 관련된 각종용품이나 식품들이 온라인 시장에 엄청난 규모로 성장  
하고 있는 것이 현실이며, 실버들을 위한 온라인 쇼핑몰이 다양하게 늘고 있  
는 것도 사실이다. 인터넷 쇼핑은 쉽고 빠르고 저렴하다는 장점 그리고 시간  
절약, 쿠폰 적립 등 다양한 혜택으로 실버들을 유혹하고 있는 것도 사실이다.  
때문에 오프라인 매장보다 온라인 쇼핑몰을 찾는 실버계층이 늘어나고 있는  
추세이다.

“금융위원회는 인터넷 쇼핑몰 카드결제 시 공인인증서 의무사용을 6월부터 폐  
지한다고 발표한바 있다. (기존 30만 원 이상의 물품구매 시는 제외)”

이와 같은 조치는 인증절차 간소화에 따른 결제불편 및 시간 단축 등 온라인  
평균 구매가격 상승효과도 있으리라 본다.

그러나, 개인정보 유출문제, 해킹, 인터넷 쇼핑사기, 금융범죄 등에 취약한 실버들에게 온라인 쇼핑은 어려움이 따른다.

#### 4. 실버들의 온라인 쇼핑의 위험성

인터넷 제품을 구매하는 과정은 보통 구입하려는 제품들의 종류조사, 최종 선택 제품의 가격조사, 최저가 쇼핑물 찾기, 할인쿠폰이나 신용카드 할인적용 여부 등을 여러 가격 비교 사이트에서 확인해야 하고, 컴퓨터와 모바일에 각각 다르게 적용되는 판매가격으로 인하여, 인터넷에 익숙하지 않은 어르신들에게는 어려움이 따를 수밖에 없다.

특히 IE와 액티브-X에 의존하는 환경에서 오는 심각한 부작용의 문제, 각종 인터넷 사이트에서 ‘액티브-X’를 설치하겠느냐는 팝업창에 어르신들은 무심코 “예”라고 답하고 있어, 컴퓨터에 자신도 모르게 무수히 많은 악성코드가 설치되고 있는 사실이고, 액티브-X와 마이크로소프트의 IE는 사이버 공격에 상대적으로 취약한 문제점이 있어 인터넷에 익숙하지 못한 어르신들에게는 위험성이 있다.

이와 같이 피싱(phishing) 공격과 SQL 인젝션 공격(공격자가 주소창 혹은 ID, pw 창에 SQL 명령어를 입력한 후 웹사이트에 침투하여 서버를 제어하고 해당 서비스가 공격 명령에 따라 정보를 출력하는 방식) 등의 온라인 쇼핑의 위험성이 곳곳에 도사리고 있다는 사실이다.

#### 5. 온라인 쇼핑과 관련한 정보접근성의 문제

온라인 쇼핑을 위해서는 웹 서버 인증서가 설치된 사이트 인지 아닌지 인증마크를 획득한 인터넷 쇼핑물을 확인한다든가 또한 불필요한 개인정보 요구는 없는지 등 거래조건을 꼼꼼히 확인한다든지 - 이용약관, 광고내용, 배송기간, 배송료, 교환, 환불 등과 아이디와 비밀번호 주기적 변경 등 안전을 위한 장치가 필요하지만, 고 연령, 저학력, 농어민, 비 경제활동 인구 비율이 높은 60대 이상의 노년층은 매우 정보화 수준이 낮아 문제점 발생시 대처 능력이 부족하여 처리하기가 쉽지 않다.

지금 현재는 모바일 쇼핑 시장이 폭발적으로 성장하는 추세이며, pc보다 스마트폰으로 편안하게 쇼핑을 즐기는 ‘시트 백(sit back)족’ 혹은 ‘린 백(lean back)족’의 등장으로 ‘마우스 족’들이 모바일로 쇼핑하는 ‘엄지 족’으로 바뀌고 있는 실정이다.

젊은 세대는 백화점 등 오프라인 매장에서 상품을 직접 보고, 온라인 몰에서 쇼핑하기 때문에 오프매장이 ‘쇼룸(show room)’으로 전락했다는 의미의 ‘쇼룸밍(showrooming)족’도 등장했다. 이와 같이 날로 새롭게 변하는 정보사회에서 살아남기 위해선 부단한 정보습득기술의 노력이 필요하지만, 현실적으로 여러 여건이 만족한 어르신들의 형편으론 어려움이 따르지만 보다 더 안전하고 편안한 쇼핑문화가 형성되기를 바라는 마음이 간절할 뿐이다.

## 91. 사례조사

현재 개인정보유출 사고가 끊임없이 일어나고 있다. 나도 현재 수많은 은행과 거래를 하고 휴대폰을 쓰면서 언제 내 정보가 유출될지 모르는 채 두려움에 떨고 있다. 어찌면 이미 내 정보가 어디에선가 떠돌아 다닐지도 모른다. 개인정보가 유출되지 않기 위해 다 쓴 정보는 폐기하는 방법과 같은 제도개선이 필요하다고 생각한다.

## 92. 사례조사

은퇴하고 10여년이 되니 과거 사용했던 컴퓨터가 낡설어지고 많이 잊어버린 것을 알게 되었습니다. 복지관 교육을 통하여 새롭게 컴퓨터 교육을 받으며 컴퓨터가 많이 발전하였다는 것을 알게 되었습니다. 이제는 메일이나 나의 블로그도 만들 수 있으며 은행 송금이나 주식거래도 할 수 있게 되었습니다.

복지관 교육생이 노인들이라 선생님들이 쉽게 강의를 하여도 이해를 못하는 분들에게 친절히 개인지도 하듯 가르쳐 주신 선생님들의 열의에 감동 받느 바 있습니다. 감사합니다.

### 93. 사례조사

인터넷에서 은행거래를 할 때나 무엇을 신청할 때 젊은 사람들 위주로 되어 복잡 다단합니다. 어른들이 잘 할 수 있도록(쉽게) 해주셨으면 합니다.

### 94. 사례조사

- 컴퓨터로 이체 송금 시 비밀번호 등의 정보유출로 인한 피해 불안이 따름
- 컴퓨터, 인터넷을 활용하여 물품을 구입할 때 모니터로 보고 고르기가 애매함 (사이즈, 색상 등)
- 컴퓨터 기본교육이 되지 않는 분은 컴퓨터, 인터넷 구매 등을 선호하려는 의도가 없음.

### 95. 사례조사

제목 : 지역사회 노인복지관에서 컴퓨터 교육프로그램 이용 과정에서의 교육정보접근 및 교육만족 등의 사례.

- 복지관에서 활동하고 있는 전임 강사들의 개별지도도 만족스러웠지만 강사가 아닌 연수생들의 눈높이에 맞는 개별 도움과 지도도 학원형의 컴퓨터 연수 공간보다 노인계층의 컴퓨터 활용능력 제고에 도움이 됨.
- 수강생 수준에 맞춰 단계별 지도가 자상하게 이루어지고 있어 수강생의 만족도가 매우 높은 편임.

### 96. 사례조사

제목 : 은행에 가지 않고 컴퓨터로 송금하거나 주식 거래를 하고자 하는 과정에서의 어려움이나 불편함.

- 은행마다 운영하고 있는 주식거래 및 송금 프로그램이 달라 프로그램 이해도 부족하지만 보안에 대한 신뢰를 확신하기가 어려워 주식거래 및 송금 프로그램 활용하는 것을 꺼리고 있음

- 경제활동을 온라인 프로그램을 활발히 활용하여 하는 편이 못되기 때문에 지속적인 관심과 연수가 필요함

#### 97. 사례조사

제목 : 친구나 친지에게 전자우편으로 편지를 써 보내고자 하는 과정에서의 어려움이나 불편함.

- 일반 보통 수준의 전자우편 작성이나 송수신에는 큰 어려움이 없지만 복잡하고 정교한 전자우편 작성에는 온라인문서 편집기능 수준이 높지 않아 어려움을 느끼는 경우를 자주 경험함.

#### 98. 사례조사

제목 : 복지관이나 노인요양원의 소식을 집에서 컴퓨터로 받아보았던 경험에 대한 사례.

- 여러 유형의 복지관에서 노인들을 위한 정보접근권 신장을 위한 프로그램을 운영하고 있다는 소식이나 사례를 접할 때 마다 본인도 참여하고 싶다는 생각을 함.
- 몇 군데 복지관에 찾아가 컴퓨터 프로그램 운영 실태를 알아보고 본인에게 필요한 프로그램을 운영하고 있는지 확인하고 싶었음.

#### 99. 사례조사

광주광역시 시청과 광주광역시 북구청에서 2012~2014년 수차례 실시하는 시만 정보화교육을 수강하여 정보화 능력(문서작성, 엑셀, 인터넷 활용 등)이 향상되었음.

#### 100. 사례조사

광주광역시 북구 ○○○아파트(나는 이 아파트에서 24년간 살고 있으며 현재 아파트 서거 관리 위원장입니다.) 여성 노인정을 조그마한 야구르트 100개를 사가지고 방문하였습니다.

약 50여명의 할머니들이 모여 있는데 2군데서 6명씩 둘러 앉아 100곳에 10원 내기

화투를 치고 있고, 한쪽에선 입담 좋은 할머니가 10여명에게 남의 험담 얘기를 재미있게 하는데 웃음소리가 끝이 없었다. 또 작은 방에는 피곤한지 낮잠 지는 할머니가 5~6명 있었습니다.

야구르트를 나누어 드리면서 이중에서 혹시 Computer나 SmartPhon을 하실 줄 아시는 분 계세요? 했더니 한 할머니가 나는 지금 우리손주(중1)에게 Computer를 배우고 있는데 도대체 어려워서 알 수가 없다고 하여 얼마나 배우셨냐고 묻자 1달쯤 되는 것 같은데, 했다 안했다하여 지금 글자판도 어디에 그 자가 있는지 한참 찾아야 된다고 어려움을 털어 놓았다.

배우실 생각은 있으시구나 눈치를 채고, 그러면 아파트 회의실에서 Computer가 있는데 내가 가르쳐드리면 배우실 생각은 있으신지요? 했더니(아파트 회장에게 Computer를 쓴다고 사전에 허락받음) 좋기는 한데 쑥스러워서 어떻게 배워! 하셔서 괜찮습니다. 매일 오후 4시부터 1시간씩 가르쳐 드릴 테니 회의실로 나오십시오 했더니, 혼자는 쑥스러우니 이 친구하고 같이 배우면 하겠다고 하면서 옆에 있는 친구를 가르쳤다. 그러시면 더욱 좋다고 쾌히 승낙하였습니다.

그러면 오늘이 6월 28일 토요일이니까 7월 1일부터 가르쳐드린다고 약속하였으며 할머니들이 비록 손가락에 유연성이 없어 무척 어려울 것이라고 생각하지만 우리 아파트에 거주하시는 실버들에게 가르치는 것을 나의 보람으로 알고 열심히 가르쳐 E mail로 친구들과 또는 손주들한테 편지를 주고 받는 즐거움을 안겨드려 새로운 정보와 새로운 삶을 멋지게 살아갈 수 있는 보람을 느낄 수 있도록 최선을 다해 가르쳐 우리 아파트와 사회에 크게 봉사하고 싶습니다.

## 101. 사례조사

7월 1일부터 우리 아파트 할머니 2명에게 Computer를 가르치고 있다.

오늘이 7월 9일이니까 벌써 날짜로는 9일 됐지만 토요일, 일요일을 빼면 일주일

다. 그러나 할머니들의 실력은 별로 진전이 없다.

하루 가르치고 다음날 진도가 나가려면 어제했던 것을 다시 한 번 해보고 나가는데 어제 것을 하는데 시간이 많이 걸려 진도는 별로 못나가는 편이다.

물론 진도가 문제되는 것은 아니지만 가르치는 나는 생각보다 많이 힘이 든다.

하지만 나는 어떤 일을 시작하면 끝을 보는 장점을 가지고 있기 때문에 어떤 일이 있어도 중간에 그만두는 일은 없을 것이라고 마음을 추수려 본다.

어제는 공부 끝나고 우리 동네 맛나 중국집에 모시고 가서 짜장면 3인분을 같이 먹으니 너무나 맛있다고 고마워하셨다. 다른 중국집은 짜장면 한 그릇에 4000원하는데 우리 동네 맛나 집은 2000원 한다. 처음에는 값이 싸니까 맛이 없던지 양이 적든지 하겠지 했는데 반대로 맛도 있고 양도 많다. 나중에 안 사실인데 부부가 남편은 주방에서 짜장면을 만들고 아내는 서빙을 하고 배달은 안하므로 인건비가 안나가므로 2000원을 받아도 남는다고 한다.

지금은 소문이 나서 손님이 바글바글한다. 할머니들도 너무너무 좋아하며 아들한테 얘기 하여 손주들하고 같이 와야겠다고 한다.

7일 날은 일이 있어 가르치고 내가 먼저 나갔는데 할머니들이 더 연습하고 늦게 가셨다는 말을 듣고 더 열심히 가르쳐야 겠다는 생각이 들었다.

할머니들의 손가락에 유연성이 없어 비록 독수리 타범이지만 그래도 연습하고 나면 무언가 보람을 느끼신 것 같다.

지금은 다소 힘들지만 열정을 가지고 열심히 가르치면 좋은 결과가 있을 것을 믿고 또 우리아파트 실버들을 위하여 최선을 다할 것을 다짐해 본다.

## 102. 사례조사

◎ 조사방법 : 직접 상담

◎ 면담 대상 : ○○○ (여, 72세)

○○○ 여사는 평범한 가정의 전업 주부로 5남매 을 (딸2,아들3) 남부럽지 않게 양육하여 각기 출가를 시킨 후 지금은 두 내외가 광산구 수등로 s중흥아파트에서 여가(생활 체육) 와 종교 활동 등을 하면서 단란하게 생활을 하고 있다고 한다, 그러나 머릿속에는 항상 어린 시절 집안 형편이 넉넉지 못해서 초등학교 밖에 나오지 못한 열등의식이 잠재해 있었는데, 손자들이 장성해가면서 할머니에게 이것저것을 물어 올 때 마다 제대로 답변을 못하고 어물쩍 넘기곤 하였는데 특히 요즘은 부모들하고 할머니 집에 올 때 마다 스마트폰을 가지고 와서는 할머니 도 같이 하자고 할 때마다 곤욕을 치르는 일이 다반사라고 하신다, 그래서 나도 언젠가는 컴퓨터를 꼭 배워야 하겠다는 각오를 다지곤 했는데 우연히 같은 교회에 다니는 교우가 시청에서 시민들에게 무료로 컴퓨터 교육을 시켜주는데 본인도 거기서 2년간 배워서 지금은 웬만큼은 한다고 하면서 시청 정보화담당관실로 문의하여 접수하면 선착순으로 50명씩 선발하여 교육을 받을 수 있다는 말을 전해 듣고 신청을 한 결과 다행히 선발이 되어서 컴퓨터 기초반교육을 시청정보화교육실에서 수업을 받게 되었는데, 부끄러운 말 같지만 초등학교만 나왔기 때문에 영어는 A, B, C도 모르는 데 컴퓨터 용어에 영어가 너무 많고 생소해서 더듬거리는 내 모습이 옆 사람에게 너무 창피해서 이를 극복하지 못하고 몇 일만에 그만 두고 말았는데, 지금 생각하니 좀 더 인내심을 가지고 노력하지 못한 것이 후회스럽기도 하지만 당국에 건의 하여 우리 같은 저학력 층을 위한 교재와 컴퓨터를 개발하여 좀더 쉬운 방법으로 컴퓨터에 접근하게 해달라고 요청 하시기에 컴퓨터가 원래 미국에서 발명되었기 때문에 모든 용어를 하루아침에 모두를 한글화 하기는 어렵지만 반영은 시켜 보겠다는 말씀을 끝으로 상담을 마치고나오면서 저학력 층과 저 소득층을 위한 당국의 배려가 더한 층 심도 있게 추진되어야 국민의 문화생활이 향상되고 국력이 신장 되겠다는 생각을 갖게 되었습니다.

### 103. 사례조사

◎ 조사 방법 : 직접 상담

◎ 면담 대상 : ○○ (남,73세)

○○○ 선생님은 지방에서 교장선생님으로 재직하시다가 2003년 정년퇴직을 하시고 교회에서 신앙생활을 열심히 하시는 분인데, 막상 퇴임을 하고 사회생활을 하다 보니 그 동안 오직 학생들을 가르치고 학교 일에만 전념 해오면서 자신을 위한 개발에는 너무 각박했었다는 것을 느꼈다고 한다. 더구나 정보화 시대에 필수인 컴퓨터 등 SNS에 너무 소홀 해서 컴맹이었다는 것이다. 하지만 교육자 출신에 체면 때문에 들어 내 놓고 말도 못하고 속만 태우던 차에 각 지방 자치단체에서 정보화 교육을 실시하고 있다는 말을 전해 듣고는 광주시청 민원실을 방문하여 자초지정을 이야기하자 친절하게 안내해 주어서 광주시청에서 시민들의 정보화 교육을 위하여 무료 학습으로 운영하고 있는 정보화교육장에서 2006년 2월에 초급반부터 시작하여 디지털 이미지 편집, 내 컴퓨터 활용, 동영상제작, 블로그와 트위터 과정과 엑셀, 파워포인트, 포토샵 등을 수료하여 그 때마다 시청에서 수여한 수료증만 해도 14개나 되는 등 각고의 노력 끝에 컴퓨터에 능숙하게 되어서, 이제는 교회에서 실버합창단의 편곡을 맡아서 컴퓨터에서 다운을 받아 단원들에게 배포하는 등 왕성한 사회 활동을 하고 계신다고 합니다. 만약 그때 체면 때문에 계속 움츠리고만 있었다면 오늘 날 과 같은 제2의 인생을 이렇게 활발하게 살게 되었겠나?,고 하시면서, 배움에는 왕도가 없다는 말과 같이 체면 치레같은 것은 버리고 노인들도 자기 개발을 위하여 노력하면 더욱 질이 향상된 노년을 보낼 수 있지 않겠느냐고?, 하시면서 자신은 지금도 철학자 스피노자가 남긴 '내일 세계의 종말이 오더라도 나는 한 그루의 사과나무를 심겠다.'는 말을 신조로 삼고 생활하고 있다고 하셨습니다. 상담을 마치고 작별 인사를 하면서도 새삼 추 선생님이 더욱 존경스럽게 느껴졌으며 모든 노인들이 이분과 같은 정신과 각오를 본받았으면 좋겠다는 생각을 하면서 흐뭇한 마음이 들었습니다.

#### 104. 사례조사

저 같은 경우 컴퓨터나 인터넷으로 계좌이체나 송금 할 때 여러 관문을 통해야 만  
이 입금할 수 있기에 어려움이 많아 사용하지 못하고 있습니다. 아직은 초보자라  
그런지 번거로워서 사용하지 못하고 은행으로 다니나 좀 더 간편하게 시설 과정이  
되었으면 좋겠다는 생각이 들 때가 많습니다.

#### 105. 사례조사

내가 이번에 2014년 노인인권 모니터링 ‘정보접근권’ 사례조사를 화순군에 70이 넘  
으신 할머니와 광주에 거주하는 아파트 경비원을 하시는 분을 정보를 접근해본 소  
감은 너무 천만 뜻밖이었다. 두 분 다 일상에서의 정보는 TV·라디오와 일반휴대폰  
이 고작이었다.

컴퓨터는 산지기 거문고였다. 그런데 경비원 중 한 분은 조장이라 아파트의 기기  
도 다소 다를 줄 알지만 내가 조사 대상으로 삼은 한 분은 청소나 경비업무 정도  
밖에 할 수 없어 경보기가 울려도 한 번은 두 분 다 불러서 와서도 응급조치를 못  
해 소장에게 연락하여서야 처리할 수 있다니!

고로 경비도 상급아파트에서는 젊은이를 쓰는 이유가 거기에 있는 거 같았다.  
또한 교직과 공직생활에 전문적으로 참여했고 문단활동을 전문적으로 40여년 하고  
완전히 편집까지 해서 보내지만 장보전급은 어려운 게 실정임을 고백하지 않을 수  
없다.

한 마디로 답은 하나 뿐이었다. 노인들은 정보에 어둡다. 기기사용도 두렵다. 옛날  
로 회귀해서 삼시 세 때 식사 잘 챙겨 먹고 아프기 전에 운동 열심히 하고, 아프면  
병원에 열심히 다니고, 좋은 친구들과 잘 어울리고 일가친척 선후배 동료들과 원만  
하게 지내는 것이 좋을 듯 싶다. 하지만, 정보화기기의 사용이나 정보매체를 원하  
는 분들은 교육기회나 수리나 정보매체를 시·읍·면·동·리 단위로 손쉽고, 값싸게  
도움을 주었으면 한다.

## 106. 사례조사

농촌에서는 고령화(65세 이상)을 정보화기기(PC)에 대한 지식이 전무한 바 마을 회관에 PC를 설치하여 운용화(혹은 마을 주민 PC 활용 가능화)가 여가를 이용하여 사용법 및 활용요령을 수시 실습 및 교육으로 정보화를 습득할 수 있도록 제도적으로 습득하여 일상생활에 도움 되도록 개설토록 방안 강구

## 107. 사례조사

별로 중요치 않은 내 정보에 대한 잊혀질 권리

지난 5월경인가 KB 국민카드사로부터 편지 한 장을 받았습니다.

내 정보가 유출되어 미안하다는 내용이었습니다.

KB와는 거래가 없는데 궁금하여 생각하니 1982년 무렵 국민카드를 발급받아 3년 정도 사용한 적이 있었습니다. 어림잡아 30년이 지났는데 별로 중요치도 않은 내 정보 몇 가지를 지금껏 보관하고 있었을까 궁금하네요.

기술의 능력과 발달이 인간에게 주체할 수 없이 많은 양의 정보를 저장할 수 있게 해주었고 그로 인해 우리 삶이 편리하고 발달하게 된 건 사실입니다.

하지만 그 이면에 아려지고 싶지 않고 알 필요도 없는 300여건의 개인 신상정보들이 보관되고 유통되고 유실되고 팔려지고 있다니 어이없는 일입니다.

기억되고 남겨지고 싶은 정보들에 대한 접근은 허락되지 않고 잊혀지고 싶지만 잊혀지지 않은 인터넷 시대에 내 신상보호는 어떻게 할까 나는 방법이 없습니다. 그동안 살아오면서 각종 사이트에 가입하며 넘겨준 내 정보들이 탈퇴 혹은 장기간 접속치 않아도 지워지지 않고 100% 살아 있다가 내 의사와 관계없이 악용되거나 신상 털기에 이용되어 사생활보호에 역행하고 있다고 합니다.

내 정보들에 대하여 소유권 강화 유통기한 설정 삭제 수정 영구적 파기 등을 요구할 수 있는 내 정보에 대한 잊혀질 권리 행사가 쉬워져야 한다고 생각합니다.

## 108. 사례조사

직접 물건을 보지 않고 인터넷을 활용하여 쇼핑하는 과정에서 생긴 어려움이나 문제점

- 잘 살피지 못한 나의 잘못 -

얼마 전 인터넷 아웃도어 매장에서 우리 식구 바지 하나를 샀습니다.

모양과 색상이 맘에 들고 가볍게 보였습니다. 값도 싸 7만원 정도여서 주문하였더니 다음날 바로 도착하였습니다. 비싼 메이커 제품은 아니지만 그래도 아내에게 새 바지 한 개 사준다는 마음이 뿌듯했습니다.

안에서 바쁘게 일하는 아내를 불렀습니다.

“여보, 당신 입으면 멋지게 어울릴 것 같은 바지가 보여 한 개 샀으니 와서 입어 봐요.”

아내가 바지를 입고 나오는 모습을 보니 웃음도 나오고 참 이상했습니다.

마치 내의를 입고 있는 듯한 모습이었습니다.

요즘 이삼 십대 분들이 몸에 착 붙게 입는 그런 스타일의 옷이었습니다.

60대 할머니가 입으니 보기 민망한 그런 모습이었습니다.

그 회사 고객센터에 사정을 이야기 하니 다음날 택배사에서 와서 옷을 가져갔습니다. 이런 저런 것 따지지 않고 바로 반품처리 시켜주었습니다.

반송료도 1800원씩 왕복 3600원으로 비교적 짳습니다.

회사에 무슨 잘못이 있나 핑계거릴 찾아보려 했으나 모두 나의 잘못이었습니다.

회사는 그 옷에 대하여 아주 자세하게 설명해 두었습니다.

기장, 허리둘레, 무릎, 밑단 등 여러 곳의 사이즈를 cm단위로 표시하여 소비자들이 자기에게 맞고 어울리는 옷을 고를 수 있게 잘 설명해 두었는데 나는 허리사이즈만 대충 살펴보고 흘려보냈습니다.

이제 나이든 만큼 판단력이나 변별력도 뒤진 터에 남의 말 듣는 것도 뒤처지다 보니 모양만 보고 큰 충동을 느끼는 그런 형편이 되었습니다.

나이 몸매 사이즈 등을 세밀히 살펴보고 아내와도 의논해보는 그런 지혜로움이 있어야 했는데 나는 그런 것이 부족했습니다.

그 회사에 미안한 생각도 들었습니다.

다시 반품 받아 구겨진 곳 펴고 다듬어야 하는 회사 관계자분들에겐 미안했습니다.

“웃은 자기가 직접 입어보고 사야 좋은 거예요.”

하는 우리 식구 말 되새기며 나로 인해 생긴 인터넷 쇼핑의 문제점을 생각해 봅니다. 인터넷이 아무리 편리하고 유용해도 나의 능력이나 이용이 바르지 못하면 어려움이나 문제점이 생긴다는 걸 느꼈습니다.

### 109. 사례조사

인터넷을 배우고 동호회 활동이 즐거워 졌다.

사례자는 컴퓨터를 잘 모르고 겨우 인터넷에 연결하여 동호회카페에 들어가서 동호회 활동과 취미생활에 필요한 정보를 검색하고 동호회 공지사항을 본다고 했다. 처음에는 인터넷을 잘 몰라 자식에게 조금씩 배워가면서 자신감을 얻었고, 주변 사람들과 복지관에서 배우고 교육을 받으면서 즐거움을 느끼게 되었다고 한다.

키보드를 잘 사용하지 못해 더듬더듬 한 자씩 또박또박 치긴 하지만 인터넷을 몰라 동호회 소식을 핸드폰 메시지로 받다가 내가 직접 동호회 카페에 접속하여 보니 내용도 상세히 알 수 있고 회원들이 올려놓는 소식을 이것저것 보면서 즐거움이 저절로 나서 한번 카페에 들어가면 시간가는 줄 모르고 즐겁다고 했다.

지금도 많이 부족하지만 컴퓨터를 좀 더 배우고 키보드 연습도 많이 해서 메일도 보내고 문서도 만들 수 있도록 열심히 배워야겠다고 생각한다. 아무쪼록 노인들이 컴퓨터를 쉽게 배울 수 있도록 배움의 문이 많아졌으면 좋겠다.

### 110. 사례조사

신용거래가 편리하지만 갈 길은 멀다.

사례자는 홈쇼핑에서 물건을 종종 구입한다고 했다. 처음에는 주변에서 물건을 홈쇼핑에서 구입한다기에 별로 관심이 없었는데, 홈쇼핑에서 물건을 구입하면 저렴하게 구입 할 수도 있고 구입 후 맘에 들지 않으면 반납도 쉽게 할 수 있다고 해서 관심을 가지게 되었고 애들에게 구입방법을 물어서 홈쇼핑에 등록하고 이용방법을

배워서 사용하기 시작했다. 처음에는 두려움과 걱정으로 소량 구입하여 사용하다 보니 가격도 저렴하고 시간도 절약할 수 있어 편리하다는 것을 알게 되어 지금은 종종 구매해서 사용하지만 인터넷을 잘 사용하지 못하여 편리하지만 인터넷 거래는 하지 못하고 있어 갈 길은 멀다. 가장 큰 걱정은 개인정보가 누설되면 큰 피해를 입을 수 있는 것도 있고 전자거래처도 믿을 수 있는 것인지도 잘 구분하지 못하고 가입절차도 어른들이 쉽게 할 수 있도록 하고 개인정보도 걱정되지 않게 보완해서 고령사회에 거동이 불편한 어른들이 안전하고 쉽고 편리하게 이용할 수 있도록 했으면 좋겠다고 했다.

### 111. 사례조사

노인들이 다양한 장소에서 컴퓨터를 쉽게 배울 터전 마련.

요즘은 노인들도 직장생활을 하려면 컴퓨터를 알아야한다며, 직장생활의 업무행정에 필요한 기본적인 소양을 배울 수 있도록 노인들의 컴퓨터 수강을 위해 다양한 장소에서 편리하게 컴퓨터를 접할 수 있는 프로그램을 개발하여 컴퓨터를 쉽게 배울 수 있는 터전 마련으로 컴퓨터 학원에서 수강이 가능하도록 했으면 좋겠다.

### 112. 사례조사

- 컴퓨터에 관한 용어를 이해 못하여 배울 용기가 나지 못하고 핸드폰으로 문자 메시지나 보내고 저장 수준의 실력임.
- 주민 센터에서 기초지식을 수강하고자 하나 워낙 컴맹이고 창피하여 가고 싶은 생각이 전혀 없음.
- 자식들이 인터넷을 이용하는 것을 보고 배우려고 하나 나이 때문에 외면 당하니 관심이 저조함.

### 113. 사례조사

고령자에 대한 사용요금이 많고 스마트폰 기계구입비용이 많아 정보화 시대에 어려움이 있음.

#### 114. 사례조사

##### 노인복지관에서 컴퓨터 교육프로그램 이용과정에서의 교육정보접근사례

노인 복지관의 출입은 어쩐지 쉽지 않다고 생각한다. 왜냐하면 복지관까지의 거리도 먼 곳이 있고 복지관에서 교육이 있다 하지만 수업의 분위기나 연령 그리고 수준까지 나와의 접근이 어렵기 때문이다. 그러기에 정보화를 위한 교육은 각 동사무소에서 노인들을 위한 교육이나 평상시 컴퓨터와 스마트폰 이용자들의 어려운 부분을 수시로 상담 할 수 있는 곳이 있다면 변화하는 정보화시대에 도움이 될 것이다.

#### 115. 사례조사

J씨는 76세 된 어르신이다. 대학을 졸업하고 대기업체에 근무하다가 퇴직하셨다. 하지만 몇 년 전만 하더라도 컴퓨터에 대해서는 문외한 이였다. 그 분이 회사생활을 하던 때만 하더라도 컴퓨터란 생소한 단어이었고 타자 또한 타자수 여직원의 전담된 일이였으므로 자판 두드리는 일조차 서툴렀다. 그렇게 컴퓨터는 젊은이들이나 하고 자기와는 아무런 상관이 없는 것처럼 생각하고 생활에 큰 불편 없이 노후생활을 보내고 있었다.

그러던 어느 날 서울에 사는 딸로부터 스마트폰을 선물 받았다. 이왕 핸드폰 쓰시는 것, 스마트폰으로 바꿔 쓰시라는 것이었다. 그로부터 관심을 가지고 이것저것 배우다 보면서 “아, 이런 세상도 있구나” 크게 깨달으시고 지금은 아주 열성적인 스마트폰 애창자가 되었다. 다음은 그 분의 스마트폰 애창론이다.

##### 사례:

대학교 앞에서 다세대 주택을 운영하며 노후를 보내고 있는 76세 노인입니다. 컴퓨터를 다룰 줄 모르는 늙은이가 2012년 06월26일 스마트폰을 구입하자 생활패턴이 달라졌습니다. 처음 다루는 기기라 폭탄 요금이 두려워 피쳐폰 요금제로 승계하고, 필요한 앱만 활용하면서 모르는 대목이 나오면 길거리나 지하철역에서도 젊은이들에게 물어보았지요.

우리 젊은이들이 100이면 100 한결같이 친절하게 지도해 주었습니다.

우리 집 앞에서 Vietnam Air-lines를 운영하는 젊은 사장은 내가 인터넷을 다룰 줄 모르는 것을 알고 회사 인터넷 망을 연결해주 우리 집 안방에서도 와이파이기가 터져 큰 도움을 받고 있습니다. 덕분에 나는 미국 미주리에 살고 있는 자식과 며느리와 공짜로 카카오톡을 주고 받으며 손주들(12세·09세)이 하루하루가 몰라보게 커가는 모습을 “순간 포착”하며 친구처럼 나의 카카오톡스토리에 저장하는 재미로 살고 있어요.

이왕 쓴 김에 일상생활과 연계된 보람 있는 일을 소개합니다.

저는 입주자 앞으로 오는 택배는 도착과 함께 카톡으로 연결해서 “○○에서 보낸 택배가 도착했습니다.” 라는 카톡 문자를 전송하고 있습니다.

이 같은 일은 봉사도 하고 스마트폰도 다용도로 활용하는 일석이조라고 생각하면서 서 노인의 하루를 즐겁게 보내고 있습니다.

☞ 컴퓨터에 접한다는 것은 사람에 따라 능력의 한계가 있다. 하지만 충분한 능력을 가지고 있는 어르신들도 배우려는 성의가 없으면 컴퓨터란 남의 나라 이야기다. 반대로 배우려는 의지만 있으면 언제 어디서고 기회는 충분히 있다고 생각된다. 사례에서 보는바와 같이 노인들의 친구는 어린이이다. 따라서 어린이와 노인들이 함께 만들어가는 컴퓨터 세상을 만들어 가는 것도 활기차고 즐거운 노후생활이 될 것이라 믿는다^^

## 116. 사례조사

일시 : 2014. 07. 07

장소 : 광주광역시 북구 두암동 노인종합복지관

대상 : 컴퓨터 반(66~69세 여성)

이번 조사는 어르신 중에서도 컴퓨터에 관심을 갖고 열심히 공부하는 어르신을 대상으로 했다. 능동적, 적극적으로 배우려는 의지가 있는 분들의 어려움을 알아보기 위함이었다. 그러나 배우려는 의지가 있는 분들에게는 사회적 불공평으로 인한 큰

어려움은 없는 것 같았다. 공부하려는 의지만 있으면 얼마든지 배울 수가 있었다. 다만 눈이 침침하고 손이 떨려 자판을 두들기는 데 어려움이 있고 기억력이 전처럼 좋지가 않아 자꾸 잊어버리는 것은 세월을 탓할 뿐 어쩔 수 없이 받아들여야 할 것 같다.

5,000원이면 한 달 수업료, 어르신들을 배려한 무료교육도 많았다. 여기에 그 실례 하나를 소개한다.

### 광주 북구 50세 이상 어르신 인터넷 교육

[광주/아침신문]광주시 북구가 지역 50세 이상 어르신들을 대상으로 실버 인터넷 교육을 실시한다. 북구는 오는 25일부터 30일까지 6일간 세대간 정보격차해소와 어르신들의 새로운 여가 문화 형성을 위해 50세 이상 어르신을 대상으로 오는 15일 까지 실버 인터넷 교육 희망자를 모집한다고 밝혔다.

이번 실버 인터넷 교육은 무료이며 인터넷 초급, 포토샵, 문서실무 등 3개 반으로 각 40명씩 120명을 선착순으로 모집한다. 장소는 서영대학교 서강 관 컴퓨터 교실이며 인터넷 초급 및 포토샵 반은 오전 9시부터 오후 1시까지, 문서실무반은 오후 1시부터 5시까지 각각 4시간씩 교육을 한다. 강사진은 서영대학교 사회복지학과 김윤배 교수 등 15명으로 구성돼 어르신들의 수준에 맞춘 맞춤형 교육으로 진행한다. 자세한 문의는 북구 복지증진과 노인복지 팀 및 북구노인종합복지관과 각동 주민 센터에 하면 된다.

북구청 관계자는 “이번 실버 인터넷 교육은 어르신들이 정보화 사회에서 소외되지 않도록 하고자 마련했다”며 “앞으로도 계층 간, 세대 간 격차 해소를 위해 다양한 프로그램을 개발해 어르신들의 사회참여 확대에 노력하겠다”고 말했다.

이상에서 보는 바와 같이 노인들의 정보접근은 무엇보다도 어르신들이 취미를 가지고 적극적으로 도전하려는 의지를 고취시키는 방법이 무엇일까를 연구했으면 한다. 조사대상자 중에는 60이 넘어서 자판을 익히고 공부했지만 지금은 엑셀 2급, 워드 2급 자격증까지 취득하고 어르신 컴퓨터 장원시험에 도전하여 금상을 받은 어르신도 만날 수 있었다.^^

### 117. 사례조사

영상의학은 섬이나 교통에 불편한데서 필요할 것 같습니다. 장애인 일자리로 컴퓨터, 인터넷 교육을 국가가 무료로 전문 인력을 양성하여 노동력이 힘든 장애인 일자리로 공무원, 국가 기관에 참여시켜 그들의 생활의 활로가 됐으면 합니다.

### 118. 사례조사

지역 사회 노인 복지관에서 교육프로그를 노인 눈높이에 맞춰 교육했으면 합니다. 개개인 능력 차이가 많으므로 진도가 잘 나가지 않습니다. 전날 배운 컴퓨터 반복 공부하고 혼자 컴퓨터로 메일을 보내고 손자들과 즐겁게 보내고 싶습니다.

### 119. 사례조사

컴퓨터 강사님께서 눈높이 교육과 진도를 천천히 하여 한사람도 빠짐없이 잘 지도를 바랍니다. 나이 많은 노인들은 기억력이 감소되어 방금 잊어버리고 다시 반복 교육이 꼭 필요하므로 노인은 노인들이 컴퓨터 기초교육을 배워 손자들과 이메일을 할 수 있으면 합니다.

### 120. 사례조사

영상진료는 농촌, 어촌, 산촌 교통 불편한 곳 군, 면 단위 보건소에 설치를 바랍니다. 농, 어촌 젊은이는 도시로 직장을 찾아서 떠나고 나이 많은 노인들이 마을을 지키고 농업, 어업을 직업으로 하기 때문에 몸이 힘들고 무리한 노동으로 병원이 먼 거리에 있어 자주 이용할 수 없습니다.

### 121. 사례조사

1998년 6월 30일자로 체신부 공무원 광주 우체국에서 정년퇴직 했습니다. 1999년도부터 자연보호와 환경지킴이 활동을 하면서 “컴퓨터” 교육에 뜻이 있어 광주시 북구청 전남대학교 기초 컴퓨터 교육, 북부종합복지관, 광주 공원 복지관, 동신대

복지관, KT컴퓨터 반에 열심히 배우고 지금도 꾸준히 컴퓨터에 열중하고 있습니다. 은행, 쇼핑몰은 사용 않습니다. 정보공개가 의심나고 쇼핑몰은 반품이 어렵고 복지관카페나 메일은 참 편안 합니다. 영상진료는 가까운 거리에 병원 의원이 있어 필요 없으나 농, 어촌은 필요하다고 생각합니다.

## 대구 지역

### 1. 사례조사

아들(컴퓨터 소유)과 먼 곳에 살고 있고, 컴퓨터를 배우고 싶은 마음으로 복지관에서 초급반 수업을 시간 맞춰서 배우고 있다. 복지관에 있는 컴퓨터는 고장 난 것이 많아 진도가 늦고, (더 고장날까봐) 선생님 말씀에 쉽게 행동을 못한다. 배운 내용을 실습하는 장소는 은행이나 복지관 컴퓨터를 수업시간 내에 가서 실습을 자주한다. 노인들도 컴퓨터를 자유롭게 사용할 수 있는 장소가 더 있었으면 한다. 배우고 싶은 욕구는 많으나 쉽게 접할 수 없는 환경이 단점인 거 같다.

### 2. 사례조사

컴퓨터로 송금하는 사람을 보면 매우 부럽다. 우체국에서 송금 업무를 위해 신청하니 번호표를 주면서 접속하라는 대로 하다가 어려워 중도 포기 하였다. 지금도 못하고 있어 안타깝다.

### 3. 사례조사

어르신들이 인터넷 뱅킹을 통하여 송금하고자 하는 경우, 인터넷 뱅킹을 로그인 하고 이체를 클릭하여 화면 순서에 따라 순서대로 기록하면 송금이 가능하도록 되어 있으나, 나이 많으신 어르신들의 경우, 송금하고자 하는 은행과 계좌번호를 입력하는 과정에서 계좌 번호 숫자 하나만이라도 잘못 입력하면 화면 순서에 따라 최종 확인 시, 계좌번호, 거래은행, 수신자 성명 등에 대하여 철저한 확인이 필요하나 글씨가 작아 잘 보이지 않고, 확인한 것으로 착각하는 등 실수로 타인에게 송금할까 봐 인터넷 뱅킹을 기피하는 사례가 있다.

실제로 계좌번호를 잘못 입력하여 100,000원을 타인에게 송금하게 되어 은행에 찾아가 직원에게 사례를 이야기하고 은행 직원이 직접 송금된 사람에게 연락하였으나 반환치 못한다고 하여 여러 번 은행 직원이 사정을 하여 3개월 후에야 반환 받았다고 한다.

#### 4. 사례조사

설문대상 어르신들의 경우, 구청에서 운영하는 노인복지관에서 컴퓨터 초급 및 중급 교육을 받았으므로 컴퓨터 프로그램을 이용하여 손자들에게 편지도 쓰고, 자서전도 쓰며, 인터넷 게임(바둑, 오목, 장기, 오락)을 하여 여가 생활도 보내고 있다.

#### 5. 사례조사

##### ○ 컴퓨터로 계좌조회, 송금, 공과금 납부

본인은 평소에 컴퓨터로 계좌에 입금되었는지 또한 송금 할 일이 너무 많아 만약 컴퓨터가 없고 은행 프로그램이 없다면 하루에도 수차례 은행에 입금 확인, 송금 하려고 얼마나 은행에 드나들지 생각만 하여도 너무 피로 합니다. 이렇게 편리한 점을 알면 배우기 힘이 들어도 모두가 컴퓨터로 은행 업무를 볼 것이다.

##### ○ 주식 거래

옛날에는 방송으로 시세를 말하면 시세판에 받아 적을 대부터 주식 거래를 하여 지금에 이르렀습니다. 지금은 증권가 객장 시세 전광판에 정보가 나타나고 증권사 객장에 나가지 않고도 시세(현재가, 등락, 매도, 매수, 거래량), 차트, 뉴스, 공시, 주문 등 많은 정보를 받을 수 있기 때문에 집에서 얼마든지 주식 거래를 할 수 있어 매우 편리하다.

#### 6. 사례조사

어르신들은 컴퓨터라 하면 선입견으로 어려운 것이라고 생각한다. 복지관, 각종 공공단체에 가보면 어르신들을 위한 프로그램이 많으나, 컴퓨터 교육 프로그램은 언제든 경쟁률이 높아서 교육받을 기회를 얻지 못하며, 교육의 기회가 주어진다 하여도 교육 진행 속도에 따라 가지 못하여 교육 중도에 그만두는 사례가 많다. 교육 도우미를 10명 아니면 5명당 1명씩 하여, 교육 진행에 따라 갈 수 있도록 하는 것이 교육 효율을 높이는 방법이 되겠다.

## 7. 사례조사

봉사활동을 하면서 보고서 제출에 3시간 정도의 시간이 소요 되었습니다. 대중교통을 이용하고도 얼마큼 걸어야하니 갑자기 눈, 비가 오거나 추운 겨울에는 낭패를 볼 때도 있었습니다. 담당자가 외근을 나갔을 때는 다른 사람에게 새 용지를 부탁해야하는 어려움도 있었구요. 지난해부터 담당자와 메일을 이용하고 보고서를 첨부파일로 보내니 편리하고 문서도 깨끗하여 참 좋았습니다. 정보화 사회에 컴퓨터가 기동력이 떨어지는 노인세대에 더욱 유용하다는 것을 실감했습니다. 많이 보급 되었으면 하는 바람입니다.

## 8. 사례조사

교육정보에 관한 건은 본인이 공무원 연금센터에서 컴퓨터와 스마트폰 교육을 쉽게 접근하여 교육을 받았다. 인터넷 뱅킹은 쉽게 송금하며 주식 거래는 하지 않는다. 쇼핑은 별 어려움이 없다. E-mail은 그룹을 본인이 주선하여 10년 전부터 실행하며 서로 정보를 교환하나 요즘은 스마트폰을 더 자주 활용하고 있다. 원격진료가 쉽게 접할 수 있는 접근 의 용이성에 대한 연구가 필요할 것 같다.

## 9. 사례조사

병원에 가지 않고 영상으로 진료 및 상담을 받을 수 있으면 좋겠지만, 무엇으로 어떻게 할 것인지 몰라서 답답하네요.

## 10. 사례조사

급한 일이 있으면 전화 하면 되고, 뉴스는 TV에서 보고 듣고, 컴퓨터 그 골치 아픈 것 무엇 하러 배우는지, 아무 필요 없어요.

## 11. 사례조사

친구나 친지에게 가끔 전자 우편으로 편지를 보내고 받고 하는데 큰 불편이나 어

려움은 없고, 가끔 주소가 잘못 되어 반송 되는 예는 있습니다. 그리고 복지관에서 시행하는 교육 프로그램 같은 정보와 홈페이지를 통해 도움을 받을 때 편리함을 느낍니다.

## 12. 사례조사

컴퓨터로 송금이나 주식 거래 등 그리고 터넷 쇼핑 등은 전혀 하지 않고 전자우편을 비교적 많이 활용 합니다만 그에 대한 불편이나 어려움은 없고 원격진료에 대해서는 정확성을 기할 수 있을지 믿음이 가지 않습니다.

## 13. 사례조사

컴퓨터를 이용하는데 기초적인 것만 이용하고 있다. 요즘 젊은이들이 많이 이용하는 것으로 알고 있는 인터넷을 통한 쇼핑(물건 사는 것)을 하는 것은 검색하는데 어려움이 있고, 또 한 가지는 실제 물건을 확인하는 과정에서 내가 생각하고 내가 원하는 그 물건의 사이즈와 품질, 색상 등에 대한 의문도 있고, 혹시나 광고하는 그대로 맞을지, 잘못하면 속는 것이 아닌지 하는 마음 그리고 어렵게 인터넷을 찾아서 시도를 하려고 해도 잘 되지 않고, 어떻게 잘못 하면 화면이 사라지고 하니 화도 나고, 또 송금 문제가 나오면 정말 이 돈을 보내줘서 내가 필요로 하는 물건이 제대로 배달될까, 하는 의문과 믿어지지 않는 점이 많다. 그래서 복잡한 과정을 거치고 제대로 확인할 수 없는 점 때문에 이용하지 않는 것이 좋지 않겠는가 하는 생각으로 이용을 하지 못하겠다. 지난날 소비자 연맹에서 봉사활동을 하면서 피해자들의 신고를 받아 상담과 처리를 도우면서 인터넷 쇼핑을 더 믿지 못하게 됐다. 그래서 이용하고 싶은 마음이 별로 없다.

## 14. 사례조사

- 지역사회(구청) 컴퓨터 교육은 유익하고 (진홍원) 강사는 잘 가르쳐 주시나 매달 신청 시, 경쟁률이 심하다.
- 컴퓨터 송금은 계좌 노출이 두려워 사용하지 못하고 주식 거래는 편리하다.

- 인터넷 쇼핑은 거짓 상품이 많을 것 같아 활용하지 못하고 있다.
- 전자우편은 사진, 동영상, 음성, 스캔 등 첨부하기 복잡하여 방법을 자주 잊어 버린다.
- 복지관, 요양원은 홈페이지의 소개 영상과 실제의 현장은 괴리가 있는 것 같다.
- 원격진료는 대면진료의 상담보조 수단으로 활용하는 것이 좋을 듯하다. 대면진료에서도 정확한 진료가 어렵고 오진을 내기도 하는데 영상으로 처방을 내리고 진료하는 것은 생명경시 풍조를 가져올 수 있다.

#### 15. 사례조사

여유 시간을 보내기 위해 매주 2일간 컴퓨터 초급반에 가서 편집 교육을 받고 있다.

#### 16. 사례조사

이메일 정보 교환으로 도움이 됩니다.

#### 17. 사례조사

어르신께서 은행에 가지 않고 컴퓨터로 송금하거나 주식 거래를 하고자 하는 과정에서 어려움과 불편함이 있다.

#### 18. 사례조사

스마트폰 활용을 못하니 스마트폰 활용교육을 많이 해주셨으면 합니다.

#### 19. 사례조사

지역사회 노인복지관에서 컴퓨터 교육 프로그램 이용으로 교육정보 접근 및 교육 만족에 도움이 되었으면 좋겠다.

#### 20. 사례조사

우리나라는 지식정보사회 구현을 위해 정보활동 교육, 연구 등에 인프라를 구축하

여 노인 정보 접근에 앞장서서 활동하여야 한다. 어르신께서 여유 시간을 활용하여 주2회 정도 노인복지관, 지역주민센터 등에서 친구들과 함께 컴퓨터 교육을 즐겁고 신바람 나게 받도록 하면 좋겠다. 정보화 교육, 즉 ICT기술을 노인들에게 접목시켜 인간 능력 향상의 발전, 인지 분야를 통한 정보를 충분히 찾아 누구나 활용할 수 있다는 신념과 실천이 되도록 정보화 교육 향상을 꾀하면 좋겠다. 이미 신문, 주간지, TV 등을 통해 정보를 더 잘 알고 공유하고 있는 편이나 컴퓨터 평생학습, 스마트폰, 일반휴대폰 등 매체의 교육프로그램을 계획하여 정보에 대한 접근성을 높이면 좋겠다. 농촌 지역에도 어르신과 아들, 딸과 함께 광대역망 이용의 활성화 및 산간 격오지 농민의 실생활에 인터넷 농산물 주문 판매, 원자재 구입, 신기술 공유, 각종 동아리 활동과 교육 등을 통해 점진적으로 정보를 통한 복지를 누리고, 개인 구매 사업에 호의적인 동참을 유도했으면 좋겠다. 활용이 용이한 프로그램을 제작, 정보화기기 사용 방법, 활용 교육으로 정보 격차를 줄이는데 힘쓰며, 모든 것이 인간 중심으로 서로 연결과 접속을 할 수 있게 하며, 상호 작용, 소통의 다양화와 모든 사람이 안전하고 편리하게 삶의 질 향상을 추구하는 세상으로 전환할 수 있으면 좋겠다.

## 21. 사례조사

노인들이 정보화 교육을 쉽게 접할 수 있게 하여 컴퓨터를 자유롭게 활용할 수 있게 해주었으면 좋겠습니다.

## 22. 사례조사

각종 정보교육을 터득하여 생활화하는 것은 절대 필요하다. 좀 더 나아지는 기회가 있도록 항상 정보교육을 강조하면 어르신들의 정보 접근이 빨라지리라 사료되고, 앞으로 컴퓨터 교육을 많이 시켰으면 좋겠다.

## 23. 사례조사

각종 정보화 교육을 복지관에서 프로그램에 따라 주 2~3회 교육을 받아 활용하니

한층 신기하고 흥미가 매우 높다. 어르신들이 정보에 쉽게 접할 수 있게 컴퓨터를 언제, 어디서나 자유롭게 활용할 수 있었으면 좋겠다. 자녀들이 스마트폰을 구입해 주는데 통화는 익숙하나 스마트폰을 통해 정보 찾거나 카카오톡 전송은 좀 더 배움이 필요하다 인식되고 흥미도 있다. 스마트폰으로 문자 보내기와 읽기는 능숙하게 다루며, 컴퓨터로 e-메일 작성, 보내기, 읽기 등에 조금 미숙하나 실생활에 가치를 느낀다. 지식정보사회의 환경개선을 위하여 어르신께 가구당 아니면 동단위 반별 컴퓨터 무상 대여가 필요함을 느낀다. ICT 교육이 프로그램의 다양화, 시간의 적절성, 수준별로 복지관, 지역주민센터 등에서 체계적으로 친절하게 무료 교육이 실시되기를 바란다. 또한 어르신들의 사생활보호, 인권침해, 각종 금융사기 등 보안에 위협이 있다고 걱정을 하시는 편이다.

#### 24. 사례조사

노인들이 복지관에서 컴퓨터 배우는데 눈도 어둡고 배우기 어려웠습니다.

#### 25. 사례조사

컴퓨터 기초 교육을 받아봤으나 잘 따라가기 어려웠다.

#### 26. 사례조사

복지관에서 잘 가르치는데 따라가기가 힘들었다. 하라는 대로만 하면 되는데 자꾸 잊어버려 적어서 연습한다.

#### 27. 사례조사

컴퓨터 배울 마음이 없고 스마트폰도 어렵고 비사서 사지 않고 활용 안한다.

#### 28. 사례조사

구청에서 교육받아 기초과정을 했으나 자주 하지 않으니 어려워 잊어버리기 쉬워

앞으로 계속 연습할 예정이다.

### 29. 사례조사

기초 과정을 앞으로 배우려 하는데 어떻게 절차를 밟아 어디서 배워야 하는지 상세한 안내와 홍보가 필요하다.

### 30. 사례조사

컴퓨터는 집에 있어도 하기 어렵고 스마트폰은 활용하기 어려워 휴대폰 그대로 사용한다.

### 31. 사례조사

설문조사 하는 과정에서 우리 노인들의 실정을 많이 생각하게 되었다. 정보화 시대에 더 많이 노인들에게 정보화 기기 사용 방법들을 무료 교육하고, 컴퓨터 스마트폰 사용이 넓은 곳으로 보급되었으면 하는 생각이 들었다.

### 32. 사례조사

- 물건을 직접 보지 않고 인터넷 쇼핑을 할 때 물건의 진위를 구별하는데 어려움이 있다.
- 컴퓨터로 송금할 때 개인정보 유출로 인해 금전적 피해를 볼 수 있다.

### 33. 사례조사

- 인터넷 쇼핑을 할 때 공인인증서를 받아야 하는 어려움이 있다.
- 송금할 때 개인정보유출로 인해 피해를 당할까 걱정 된다.
- 스마트폰으로 스미싱 문자가 자주 와서 짜증스럽다.

### 34. 사례조사

- 컴퓨터로 송금하고자 할 때 ID, 비밀번호 등 기본사항을 기재할 때 번거롭고 까다롭다.
- 컴퓨터 기본 교육을 받을 장소가 찾아가기 불편하고 기초 과정 교육이 어렵다.
- 인터넷 쇼핑을 하고자 할 때 개인정보 유출로 인한 피해를 볼 우려가 있다.

### 35. 사례조사

지금까지 조사 대상자의 대부분이 조사자가 관여하는 기관 또는 지역 주민으로서 비교적 컴퓨터를 어느 정도 사용이 가능한 노인으로서 인터넷을 통해 다양한 사람들과 소통을 하면서 사회적인 소속감과 활동폭도 넓어지고 개인적인 역량 강화는 물론 특히 떨어져 사는 가족들과 메일을 주고받으면서 외로움이나 소외감을 해소할 수 있고 자부심을 지니고 있는 반면, 그렇지 않는 전혀 컴퓨터를 모르는 노인들은 그에 대한 필요성이나 관심조차 없었다.

그 이유는 첫째 못 배운 것(학력) 그리고 경제적 여유도 없고 지금 배워 무엇 하겠느냐는 것이 공통된 이유였다. 한편 놀라운 사실은 고등교육을 받은 지식층 노인도 정보화 교육에 대한 인식이나 관심이 전혀 없는 노인도 있었다. 이것은 노인 정보화 교육에 대한 인식 그리고 홍보의 부재에 원인이 있다고 사료된다.

그리고 컴퓨터를 이용하는 노인들이 겪는 가장 큰 애로사항은 컴퓨터에 갑작스런 문제가 발생했을 때 어디에 도움을 요청해야할지 몰라 그냥 가까운 컴퓨터 수리점에 연락하는 수밖에 없다는 것이다. 그러면 출장비만 해도 최소 2만원을 지불해야 하는데 노인들로서는 부담이 된다는 것이다. 이런 점을 감안해서 노인들이 소유, 이용하는 컴퓨터에 대해서는 특별한 서비스 체제가 필요하지 않을까 사료되어 노인 복지 차원에서 대책이 요망된다.

### 36. 사례조사

- 교육정보 접근의 이용도 용이하지 않지만, 노인들의 이해력을 고려하여 그에 적합한 교수법 적용이 필요하다.

- 적절한 교육 과정 없이 컴퓨터 송금, 인터넷 쇼핑, 전자우편 등에 대한 접근이 어렵다.
- 원격진료를 통한 상담 및 진료를 원하지만, 우선 거기에 접근할 수 있는 교육의 보급이 우선 시 되어야 한다고 생각한다.

### 37. 사례조사

컴퓨터를 일상 생활화 하시는 분인데 거의가 친구지간에 보내오는 내용을 확인하고 참고하고 친구도 알아야 되고 보여주고 싶은 사진 등은 보내주기도 하면서 생활을 하는데 간혹 TV에 나오지 않는 뉴스도 한 번씩 찾아보다 보면 특이한 뉴스도 접하기도 한다.

그러다가 요즘 젊은이들과 친인척간 그리고 관계되는 곳에서 인터넷 뱅킹을 더러 하는데 한편으로 나도 해볼까 하고 생각도 해봤고 주식도 하고 싶은 것은 있으나 실지로 송금 및 주식 거래 그 자체가 믿음이 가지 않아 송금은 직접 은행에 가서 하는 편이다.

이제 나이도 먹고 하니 새로운 것에 뒤 아 간다는 게 크게 마음이 내키지 않고 귀찮은 관계로 크게 깨우고 싶지 않은 것이 실지의 심정이다.

### 38. 사례조사

처음 컴퓨터 배우려고 복지관에서 책을 사서 시간에 맞춰서 다른 분들과 같이 선생 말씀 따라서 열심히 배웠다. 복지관 컴퓨터는 고장이 많고 (모니터 화면의 광고를 지우다 보면 무엇을 배웠는지 금방 지나가 버려 무척 당황하였고 잘 따라 할 수 없어 무척 짜증이 났다. '한글 2000'은 하루 짜여진 시간 내 마무리를 하지 못하고 더듬거리다가 끝나고 집에 와서는 아무것도 머리에 남는 것은 없고 포기하고 싶은 생각도 많이 하였으나, 세월이 약이라는 말과 같이 이젠 조금 알게 되고 시간만 나면 컴퓨터방에서 산다. 복지관에 초보인 분들이 많이 오시는데 고장이 잦은 기기는 새것으로 교체해 주셨으면 합니다.

### 39. 사례조사

2013년 봄, 친구의 권유로 컴퓨터 무료수강이 있다기에 신청하여 복지관에 가서 수강을 하였으나 기초가 부족하고 기본 지식이 전무하여 교사의 강의나 실습 내용을 잘 이해하지 못할뿐더러 실습 시 선생님은 친절하게 강의는 하고 있으나 나이가 있는 관계로 감각이 우둔하고 금방 실습한 사항도 곧 잘 잊어버림으로써 다른 수강생에게 피해만 주는 것 같아서 3~4회 수강하여 보았으나 적응하기가 매우 힘들고 어려워 수강을 포기하더니 다음부터는 컴퓨터를 대하기가 겁부터 난다. 노인들의 정보 접근을 위하여서는 컴퓨터 기기를 다룰 줄 아는 정도에 따라 구분하여 진도보다는 숙달여부를 사람, 사람마다 확인하여 컴퓨터 교육에 흥미를 가질 수 있고 자신감을 얻을 수 있는 교육 방법이 필요하다고 생각된다. 컴퓨터 이용 능력이 비슷한 사람끼리 모아 서로 화합하는 분위기에서 교육을 받을 수 있는 환경 조성이 우선되어야 한다고 본다.

### 40. 사례조사

요즈음엔 예전과 달라 홈페이지에 회원을 가입하는 것도 힘이 든다. 홈페이지 별로 회원 가입하는 방법도 가지각색 다르고 핸드폰으로 본인을 인증해야 하는 경우도 있어 어렵고, 비밀번호 경우에도 개인정보 보호차원에서 길게 설정하는 것도 좋지만, 몇 자 이상을 써야하고 영문, 숫자 혼합 및 대소문자 구분하여 가입해야 하는 등 어려운 점이 많다. 기기는 신형이 자꾸 나오는데 사용하는 데는 조금 어렵다.

### 41. 사례조사

현대 문명의 발달과 과학의 발전으로 지구촌은 1일 생활권으로 접어들었다. 일상 생활에 있어서 컴퓨터를 활용하여 문서를 작성하거나 인터넷을 사용하여 지역의 사소한 일부부터 세계 도처에 일어난 뉴스를 한 번에 보고 들을 수 있어 일상생활에 큰 도움을 받고 있다.

그러나 이렇게 발전된 21세기 문화사회 속에서도 과학의 혜택을 받지 못하고 있는 국민이 많다는 것을 이번 모니터링을 통하여 접할 수 있었다. 도시의 40~50대는

컴퓨터나 인터넷을 사용하여 초급 수준은 가능하나 이메일, 홈페이지, 그림 그리기 등 중급의 컴퓨터는 할 수 없었고, 60대 이상은 관심 부족과 생활의 필성을 느끼지 못하고 있었으며 해보지도 않고 거부감을 갖고 있었다.

개선 방안으로 농촌 및 도시 저소득층에 인터넷 무상 대여 또는 원가 공급과 컴퓨터 인터넷 기초 교육을 확대 실시하여 모든 국민이 문화의 혜택을 받을 수 있도록 정책적 배려가 있어야 할 것이다.

#### 42. 사례조사

매년 분기별로 컴퓨터 교육 프로그램이 있으나 컴퓨터가 20여대 정도 밖에 없기 때문에 교육 대상자를 컴퓨터 숫자에 맞추어 선발하기 때문에 몇 차례 신청을 하였으나 탈락 되어서 이제는 더 이상 컴퓨터 교육 신청을 하고 싶지 않다. 교육 대상자가 되기 위해서는 아주 많은 운이 있어야 한다.

#### 43. 사례조사

지인의 권유로 복지관에서 컴퓨터를 배워 어느 정도 활용하고 있습니다. 처음에는 어려워도 반복 연습하니 참 재미있습니다. 정보검색도하고 모임에서 통보하는 장소도 인터넷 검색으로 쉽게 찾아가며 시내 지리도 익힙니다. 여러 종류의 신문을 보고 온라인 게임도 하지요. 스스로 새로운 정보를 검색하고 안다는 것은 때로는 희열이며, 컴퓨터는 노인들의 여가선용에 필수입니다. 바쁜 지인을 불러 바둑한판 뜨려 해도 시간이 안 맞고, 취미가 안 맞아서 은근히 힘들었는데 온라인에 들어가면 실시간으로 아주 편리합니다.

그런데 한 가지 문제는 뉴스나 신문을 보려하면 광고가 너무 많이 뜨고 오래 자리를 차지하고 해서 짜증이 납니다. 어느 정도의 광고는 수궁이 가는데 너무 지나친다는 생각입니다. (x)표에 클릭을 해도 커졌다 작아졌다 얼마나 교묘한지 짜증만 더 돋우네요. 수없이 뜨는 광고를 차단하는 재주도 없고 하여 화를 내며 컴퓨터를 꺼버릴 때도 종종 있습니다. 좋은 해결책이 있었으면 합니다.

#### 44. 사례조사

늦게나마 컴퓨터를 배워 정보검색도하고 지인과 이메일도 주고, 받으며 유익하게 사용하고 있습니다. 개인적 사소한 불일로 자주 은행에 가는데 지인은 웃으며 충고합니다. 공과금은 자동이체 걸어놓고 송금 등 웬만한 것은 인터넷 뱅킹을 이용하라네요. 지인의 권유대로 공과금은 자동이체 신청을 하니 아주 유용하고 참 편리했습니다. 그런데 정작 인터넷 뱅킹은 사용하려니, 유사 사이트로 본인도 모르게 유도되어 엉뚱한 곳으로 송금될까봐 겁이 납니다. 망설이고 있는 중에 또 다른 지인은 인터넷 뱅킹을 평소 사용하다가도 요즘은 사기가 워낙 교묘하고 지능적이라서 아예 사용을 그만두고 직접 은행에 간다고 합니다. 노친네가 간 크게 무슨 인터넷 뱅킹이라며 면박을 주네요. 환경은 좋아졌는데 노파심인지 세월 탓인지 모르지만, 기동력도 떨어지는 노인들이 이래저래 개인용무도 힘들게 처리합니다.

#### 45. 사례조사

칠순선물로 막내가 스마트폰을 사주었습니다. 친구와 카톡도 하고 손주들 동영상도 즐겨보며 옥상에 화분과 채소를 촬영하여 갤러리에 올려놓고 지인에게 보여주기도 합니다. 화질도 좋고 통화할 때 바로 옆에서 조근조근 이야기하는 것 같아 아주 편리하고 기분이 좋습니다. 지하철에서 인터넷도 하고 깨끗한 통화도 하니 마치 딴 세상을 사는 것 같은 생각도 들어 지인에게 권유도 했지요. 그런데 옥에 티가 있더군요. 나이가 들어 손이 어둔한지 까딱하면 엉뚱한 곳으로 전화연결이 되고 문자도 복수로 전송이 되어 난감 할 때가 있습니다. 더욱 힘든 것은 깜박 잊고 통화 후 종료 버튼을 누르지 않아 계속 통화요금이 올라갔을 때지요. 정말 심란하여 도로 폴더 폰으로 바꾸고 싶었습니다. 인터넷을 할 때 일정시간이 지나면 자동 로그아웃이 되듯이 대화 없이 어느 정도 시간이 지나면 자동종료를 할 수는 없는지요? 그것이 어렵다면 70세 이상의 값싼 요금제라도 있었으면 하는 간절한 바람입니다. 나이가 들수록 건망증이 심해지고 생활이 빠듯한 노인들을 위한, 사용하기 간편하고 가격이 저렴한 정보화기기가 많이 보급되어 노인들도 신바람난 일상이었으면 합니다.

#### 46. 사례조사

시골에도 학생이 있는 가구는 모두 컴퓨터가 있는데 노인들만 생활하는 세대에는 정보화기기가 거의 없습니다. 옛날 문맹자들이 그냥 편하게 생활하는 것과 같은 현상입니다. 요즘이 비싸고 잘 다루지도 못하는데 굳이 큰돈 들여 살 필요가 있는냐는 뜻이지요. 어려운 것을 땀겨 배우느냐고 겁부터 냅니다. 나이가 들수록 더 정보화는 필요할 것 같은데 아직은 경제적 문제와 인식의 차이가 있는 것 같습니다. 정보화기기를 다루는 세대는 농사에도 도움을 받습니다. 온라인 판매도 하고 정보도 공유하니깐요. 시골에는 아직 예상외로 한글 문맹자도 있습니다. 복지관에서 한글과 컴퓨터 등 여러 가지를 교육하고 있어, 많이 개선되어 가고 있습니다. 가격이 저렴하고 사용하기 편리한 정보화기기가 많이 보급되어 컴맹자도 없었으면 하고 힘든 농업에도 보탬이 되었으면 하는 소박한 바램입니다.

#### 47. 사례조사

컴퓨터를 이용할 상대가 대도시 지역은 많고 각종 기기에 의한 접근이 용이하지만, 농촌지역은 컴퓨터나 스마트폰으로 어떠한 정보에 접근하려는 대상자가 그리 많지 않다. 농촌지역의 노인에게 정보접근을 권유하기는 그리 쉬운 일은 결코 아닐 것이다. 농촌지역의 노인정에는 TV가 하루 종일 켜진 상태에서 모든 정보를 입수하고 있는 실정으로 컴퓨터나 스마트폰을 통하여 정보접근을 유도하기는 매우 어렵다 할 것이다. 이러한 여건 속에서 정보접근을 유도하려면 좀 더 적극적인 방법이 필요할 것으로 사료된다.

그 대책으로 첫째, 노인정마다 PC를 무상으로 설치하여 무상으로 사용토록 하여야 한다. 둘째, 관심 있는 노인 1~2명에게 적극적인 주입 교육으로 (컴퓨터) 요원화 한다. 면 소재지 단위로 집합 무상교육도 실시한다. 셋째, 고장 시 방치가 쉬우니 PC 관리를 위하여 전담요원 상시 대기하여 컴퓨터를 수리 또는 관리토록 한다. (컴퓨터) 요원화 하여 농촌지역 컴퓨터 붐을 일으키도록 유도하고 향후 영상, 원격 진료 등을 병원에 가지 않고 진료 또는 상담 받을 수 있도록 할 것이다.

#### 48. 한 번 실수로 다시 하고 싶은 맘이 없다

- 은행에 가지 않고 송금도하는 등 금융거래를 할 수 있다하여 어려운 가입절차를 거쳐 몇 번 거래해 보니 신기하고 편리하다고 생각하여 다른 사람 즉 친구와 친지에게 자랑삼아 가입을 권장하였다. 그러던 중 지난 4월 경 친구의 아들 혼사가 있어 예식장에 참석할 여건이 되지 않아 참석하는 친구에게 전화로 부조를 전달해 달라하고는 계좌로 송금 해 주기로 했다. 즉시로 송금 절차를 컴퓨터로 신나게 두드렸다. 친구에게도 송금했다고 전화로 통보하고 까맣게 잊고 있었는데 그 친구가 돈이 안 들어 왔다는 것이다. 그래서 거래은행을 방문하여 확인한 결과 다른 사람에게 송금 된 사실을 확인하게 되었다. 은행원에게 수취인 전화 연락처를 알려 달라하니 거절당하였다. 마침 아는 직원이 있어 자초지종을 이야기하니 기다려 달란다. 은행직원이 친절하게 처리하여 주었다. 은행 측 이야기는 잘 아는 직원이 있어 쉽게 처리 되었으나 송금하다가 이런 실수하는 어르신이 간혹 있다는 것이다. 쉽게 해결이 되지 않는 예가 있으며, 처리기간도 많이 걸린다는 게 은행 측의 이야기이다. 나이가 들면 눈도 어둡고 손가락도 잘 안 움직여 애로사항이 이만저만이 아니다. 이제는 송금과 같은 중요한 일은 애들 시키고 문자 편지나 쓰고 해야겠다.
- 또 한사람은 조금 큰돈을 송금하다가 실수한 사실이 있다는 친구의 이야기를 듣고 폰뱅킹은 아예 할 생각을 하지 않는다고 한다. 컴퓨터로 오락이나 하고 친구 간에 소식이나 전하는 메일을 보내고 좋은 정보나 상식을 얻어 나이가 들어도 현재 시사에 밝아 남에게 뒤지지 않는다고 자부 한다.

상기와 같은 사실 2건으로 보아 조그마한 실수로 인하여 고생도 많이 하는 현실에 불안해 할 수밖에 없다. 실수를 하여 또 다른 피해는 입지 않았나, 해킹이나 당하지 않았나 하는 불안 속에 살고 있다. 편리하게 쓸 기기를 불안의 기기로 전환됨이 심히 걱정스럽다.

노인에게 송금이나 주식 거래 등 피해가 있어도 쉽게 해결될 수 있어야 접근을 유

도하고 정보화에 접근할 수 있게 할 수 있으며, 기기 또한 노인의 격에 맞게 활자  
판도 크게 화면도 크게 하여 안경을 끼지 않아도 글자를 잘 볼 수 있게 크게 만들  
어주었으면 한다.

#### 49. 사례조사

친구들은 스마트폰으로 카톡하나 부러워도 기계가 없다. 하고 싶어도 눈이 아프면  
못할 것 같다. (노안 우려, 눈물이 안 난다.)

#### 50. 사례조사

농촌 지역에서는 정보 접근의 필요성을 느끼지 못하고 고가의 기기 구입 필요성이  
없다.

#### 51. 사례조사

주위의 친구 몇 명은 스마트폰으로 안부를 전하고 사진도 찍어서 서로 보내 주고  
하는 것을 볼 때 부럽다. 그럴 땐 컴퓨터나 스마트폰을 가지고 싶지만 워낙 고가에  
다 사용하는 방법도 몰라 도리어 두려움이 앞선다. 무료로 기계(스마트폰, 컴퓨터)  
를 준다고 해도 스마트폰으로는 전화만 받고 걸기만 할 거 같다.

#### 52. 사례조사

대구중구청에서는 매월 정보교육(인터넷 기초, 엑셀 ,포토샵, 트위터, 문서작성 등)  
몇 년째 실시하여 중구 주민들에게 많은 사랑을 받고 있는 사업이다. 매달 20일 오  
전 9시부터 전화로 선착순 30명 교육 신청을 받는데 노인들은 전화의 폭주로 접속  
이 안 되고, 또 노인들은 자기가 필요로 하는 강좌를 얻기가 쉽지 않다고 호소한  
다. 일반 주민들에게는 미안한 일이지만 노인의 일정한 인센티브를 주는 것이 좋  
겠다고 노인들은 주장한다. 노인 들은 정보 기술의 빠른 변화로 새로운 정보사회  
문화에 적응하기가 쉽지 않고, 고령사회 진입을 바라보면서 트위터, 유튜브 등 여

론 매체에 주체적으로 개별로 참여해야 하는 것이 특성이지만 노인들은 거의 참여가 없다. 한국정보진흥원에서 “디지털 평등사회 건설”이라는 기치로 고령층, 장애인 교육을 실시하고 있는 것으로 알고 있지만 일반 노인들은 잘 모르고 있다. 노인의 인권차원에서 대한노인회 등과 MOU 협력사업 통하여 정보교육을 실시할 필요가 있다고들 노인들은 말하고 있다.

### 53. 사례조사

친구나 친지에게 전자우편, 이메일, 채팅 등 활용할 수 있으니 우정과 정보접근, 안부 등 불편함이 없다고 생각되며 계속 컴퓨터를 통해 교육과 활용 방법을 배우고 싶다.

### 54. 사례조사

친구들에게 이메일과 전자 우편을 보낸 경험이 있으며 전자우편으로 상호 소식을 전하면 정보에 관심을 가질 수 있다.

### 55. 사례조사

어르신들 수준에 맞춰 지도 강의를 친절히 해주셨으면 감사하겠습니다.

### 56. 사례조사

친구들에게 문자나 E-mail을 주고받을 수 있으나 컴퓨터를 통한 송금, 주식 등 할 수 있는 프로그램이 많이 없다. 간단하게 활용할 수 있기를 요망한다.

### 57. 사례조사

스마트폰 사용 방법이 어렵고, 글씨가 작아서 불편하니 쉽게 접근할 수 있는 장치와 교육이 필요합니다.

## 58. 사례조사

어르신께서 서울 병원을 가기위해 인터넷으로 KTX 열차표를 예매하기 위하여 컴퓨터 인터넷 예매에 따른 결제금액이 잘못되어 요금 반환한 사례입니다.

지난 6월 초순에 서울 삼성병원 수술 후 점검을 받으려는 부인을 위해 남편(설문 응답자)이 KTX 열차표를 예매하려 했습니다. 인터넷으로 예매하면 쉽고 직접 방문을 하지 않아도 된다고 처음으로 열차표 예매를 하기로 하고 저녁을 먹고 8시부터 한국 코레일 사이트로 들어갔습니다. 처음에는 쉽게 할 수 있을 것이라 생각하고 자신 있게 작동을 하여 동대구역에서 서울역까지 왕복 예매 2장, 사이트에 일반석, 경로석, 장애자, 4살 이하 등 여러 배너가 있어 경로석에 왕복 2장을 커서로 확인하고 카드 결제가 있어 카드 번호를 입력하고 결제를 누르니 결제 대금이 일반석 2장, 경로석 2장, 합이 4장에 결제금액과 표 숫자가 2배가 됐습니다. 어떻게 하여야 할지 생각 끝에 철도 ARS전화 1544-7788 문의하니 왜 이렇게 복잡하고 통화가 안 되는지, 계속 통화중이다가 자정이 가까워져 어렵게 상담자와 통화하였고, 상담자가 시키는 대로 반환 청구를 했으며, 그 후 다시 예매를 했습니다. 그래서 인터넷 활용의 부족함을 느껴 컴퓨터 교육을 주 2회 받고 있으며, 다시는 이런 실수가 없도록 하고 싶습니다. 아울러 문화예술 공연표, 기차표, 버스표, 홈쇼핑 등 모든 사이트와 배너를 좀 더 쉽고 간편하게 만들어 노인들이 인터넷으로 다양한 활용을 할 수 있게 되었으면 합니다.

## 59. 사례조사

컴퓨터 교육 시간이 부족하다. 컴퓨터 사용 방법이 서투러 잘 사용 안하게 된다. 스마트폰을 통해 인터넷을 가끔 사용하는 정도다.

## 60. 사례조사

- 컴퓨터 사용료에 경로우대 할인 또는 무료 지원이 필요하다.
- 컴퓨터 교육 시설 확대로 컴퓨터 수준이 보편화 되었으면 좋겠다.
- 스마트폰 값이 너무 비싸고 요금도 일반 휴대폰보다 훨씬 많은 요금이다.

61. 사례조사

- 스마트폰 가격을 저렴하게 하여 노인들에 혜택을 주길 바란다.
- 컴퓨터 공부를 할 수 있는 환경 확대를 요망한다.

62. 사례조사

- 교육 신청에 경합이 심하다.
- 스마트폰 사용이 노인들에게 기기, 요금의 부담이 된다.
- 통신회사에 노인폰을 제작하여 싼 가격으로 널리 보급해야 한다.

63. 사례조사

복지관에는 컴퓨터 교육 모집 인원 경쟁이 심하여 추첨을 한다. 구청에는 전화로 신청하기가 어렵다. 1시간 넘으면 이미 마감이다.

64. 사례조사

스마트폰 무료 제공, 컴퓨터(인터넷) 참여 쉽게 할 수 있도록 해줄 것, 컴퓨터 시설 확대가 필요하다.

65. 사례조사

- 정보화 교육 장소 및 기회 확대  
어르신 컴퓨터 교육 수용 장소가 제한되어 있고 신청을 해도 문이 좁아 초보자 교육의 기회 및 장소를 더욱 확대할 필요가 있다.
- 교육장이 주거지와 거리가 멀고 교통이 불편하다.
- 신청 방법이 전화로 선착순이라 교육의 기회가 제약되는 경향이 있다.
- 복지관에도 신청하면 인원이 제한되어 추첨하니 경쟁이 되어 기회가 제한된다.
- 스마트폰 기기 및 요금이 엄청나게 고가라서 대중 통신이라 할 수 없을 정도로 노인들에게 부담을 갖게 한다.

- 스마트폰 기기 사용이 어려우므로 교육 기회 확대가 필요하다.

#### 66. 사례조사

- 모바일 기기값, 월정 요금이 너무 비싸다.
- 개인정보 유출로 인해 스미싱 피해를 당할 뻔 한 경험이 있다.
- 인터넷을 이용하여 쇼핑하고자 할 때 절차가 까다롭다.

#### 67. 사례조사

- 개인의 전화번호가 유출되어 쓸 데 없는 전화나 문자가 올 때는 정말 귀찮다.
- 인터넷 사용료와 스마트폰 구입비와 사용료가 한 달 생활비에 버금가는 것으로 경제적 손실이 크다.

#### 68. 사례조사

나이가 들어서 할 일도 없고 돈벌이도 없어서 아침만 먹으면 복개천에 나가 동네 친구들과 장기나 두고 막걸리 한 병으로 오전 일과를 때우고 있다. 그런데 선거철이 다가오자 매일 전화벨이 울리고 문자 메시지가 오고 있다. 자식들한테서 오는 전화인 줄 알고 기쁜 마음에 얼른 전화를 받으면 당에 대한 인지도와 어느 후보자를 지지하느냐는 전화에 실망할 날이 참 많았다.

누구를 선택하면 몇 번을 누르라고 하는데 눈도 어둡고 글자도 작아서 신경질이 나고 정말 짜증스럽다. 나의 정보가 고스란히 다른 사람에게 노출되어 내 정보를 훤히 들여 보고 있는 것 같아서 무섭기도 하고 불안스럽다. 정부에서 단속을 해주었으면 좋겠다. 내가 알고 있는 사람이 아니면 전화도 받지 않고 문자 메시지도 안 보지만, '시도 때도 없이 부러지는 문자 메시지를 오지 않도록 하는 방법은 없을까' 하고 고민해 본 일이 한두 번이 아니다.

우리들은 몇 번을 누르라고 해도 어려워져 잘 눌러지지 않는다. 70세 넘은 노인네가 한글도 잘 모를 뿐만 아니라 눈이 어두워서 작은 글씨를 잘 볼 수 없다. 지금 나이에 한글을 익혀서 컴퓨터를 배우고 스마트폰을 사용하기에는 무리인 거 같다.

정부의 취지는 잘 알겠는데 노인네들에게는 어려운 정책이라 생각한다.

## 69. 사례조사

우리나라 정보화 시대는 어르신들이 직면하기에는 배움이 부족하고 컴퓨터의 글자와 내용 등이 이해가 잘 되지 않고 혹시나 고장이나 나면 어쩌나 걱정부터 앞서니 선 듯 컴퓨터 앞에 앉는 것이 두려움부터 앞서신다고들 하신다.

정부가 각 구청, 동사무소 등에서 무료 강습을 해주거나 또는 스마트폰을 구입하면 구입하는 매장에서라도 상세히 가르쳐주셨으면 한다. 한 번, 두 번, 여러 번 반복 하시면 이해가 가실는지 모른다. 복지관에서도 수업이 있지만 짧은 시간에 배우시기에는 어려운 것들이라고들 하신다.

손자, 손녀들이 다 스마트폰을 가지고 있는데 가지고 싶어도 두려움이 앞서서 모르니까 그만 두신다고 한다. 어르신들도 자신감을 갖고 메일, 차표 예약, 각종 쇼핑 물 등 개인 용무도 하고 영화, 음악, 감상 등 자유로이 여가 활동을 했으면 하는 생각이 든다. 인터넷을 이용해서 자기가 할 수 있는 업무뿐만 아니라 의사소통, 교제활동의 일환으로 친지, 친구 외에도 사진 보내기 등을 가능한 많이 배웠으면 하는 바램이다.

## 70. 사례조사

옛날 우리 어린 시절 아버지께서 먹을 갈고 가느다란 붓에 먹물을 묻혀 대청마루에 하얀 한지를 넓게 깔고 양 모퉁이에는 쇠붙이를 눌러 놓으시고 고정시켜 먹을 갈아서 붓으로 먹물을 찍어서 조용하고 조심스럽게 글을 쓰시던 모습이 떠오른다. 사랑의 말을 전하시려고.

지금 시대엔 컴퓨터를 켜고 손가락으로 꺾꺾 눌러주면 세계 각국마다 안부와 사랑을 전한다. 처음 컴퓨터 배울 땐 땀 앞좌석에 앉으려고 일찍 간다. 컴퓨터가 고장난 게 많아서.

광고 선전 X표 지우다 보면 가르쳐 주시던 말은 잊어버리고 어떻게 다음 페이지가 넘어 갔는지 아무것도 생각나지 않아서 부끄럽고 속상했다. 자존심이 상하고 그렇지만 참 잘 배웠다고 생각하고 나 자신에게 감사한다. 하지만 서로 만나서 손잡고 마주보며 웃고 안아주고 쓰디듬고 하고 싶은 얘기를 나누며 인정이 넘치는 세상이 다시 올 수 있을까? 얼굴은 마주 볼 수 없고 기계에만 의존하니깐 정이 메마른 것 같아서.

## 71. 사례조사

### ○ 컴퓨터 사용이나 인터넷 이용의 필요성을 못 느낀 어르신

서구 평리동에 사시는 73세 정도의 어르신을 만나서 컴퓨터와 인터넷 등 정보 접근권에 대하여 의견을 나누어 보았다. 어르신은 평소 과묵한 성격이며 조사(모니터링)에도 잘 협조하지 않아 현재 우리사회의 정보접근의 발전성에 대하여 의견을 교환하고자 하였으나 막무가내로 '다 늙어 곧 죽을 사람이 컴퓨터가 무엇 때문에 필요하고, 인터넷이 왜 필요한지 모르겠다, 요새 신문·라디오·TV 등에서 뉴스 등 다양한 정보가 제공되는데 왜 하필이면 어려운 컴퓨터나 인터넷을 사용해야 하는지 모르겠다, 이번 모니터링을 할 시간이 있으면 사회봉사나 하라'는 충고였다. 나이 많으신 어르신들에게 인터넷이나 컴퓨터를 통한 정보접근권의 교육이나 정보화 기기 활용 지원 시 연령층이나 남녀 등을 나누어 지원 방법을 따로 정하여 운영하는 것이 적당할 것으로 사료된다.

## 72. 사례조사

얼마 전 복지관 컴퓨터 교육 프로그램이 있어 엑셀, 파워포인트, 포토샵 공부를 하였으나 잘 몰라서 한 번 더 엑셀, 파워포인트, 포토샵을 공부 하려고 하였으나 지적소유권으로 프로그램이 없어 (교육 강좌가 개설이 안 되어) 공부할 수 없어 배우지를 못 하니 교육용 컴퓨터는 프로그램을 사용할 수 있도록 하여 계속 공부할 수 있었으면 좋겠다. 집에서 프로그램을 접속하려고 하니 사용료 관계로 더 이상 컴퓨터 공부를 할 수 없네요.

### 73. 사례조사

- 꼭 컴퓨터를 써야 하나?

나는 스마트폰으로 내가 할 수 있는 정보를 다 받을 수 있다고 본다. 나는 TV, 라디오로 뉴스나 세상 돌아가는 이야기 특히 시사성이 매우 높은 프로그램을 통해 많은 정보를 얻는다. 스마트폰 카카오톡으로 인생, 뉴스, 좋은 글, 시사 특히 정치 비판 등 좋고, 나쁜 정보를 많이 접하고 있다. 지금 컴퓨터나 인터넷으로 무엇을 하려해도 하도 험한 세상이라 겁부터 난다. 아예 배우고 싶은 마음이 없다. 나이가 많아 문명의 기기는 스마트폰만 있어도 족하다.

### 74. 사례조사

인터넷으로 쇼핑한 경험이 있는데 물건이 전시한 제품보다 질이 떨어지는 것 같다. 제품에 속는 기분이다.

### 75. 사례조사

피조사자는 중등교육을 받은 시골에서는 제법 인텔리에 속하는 깔끔하고 건강한 중노인으로서 젊었을 때는 대구에서 어느 중소기업에서 직장생활을 하다가 장남이라 부모님을 모시기 위해 약 20년 전에 귀농을 했다고 하였다. 아무리 시골에서 농사를 짓고 살아도 시대에 맞춰 새로운 지식이 필요하고 특히 컴퓨터가 농사뿐만 아니라 모든 생활에 필요하다는 것은 충분히 알고 있지만 시골에서는 배울 엄두를 낼 수가 없다고 하였다. 하루 이틀에 되는 것도 아니고 수개월을 배워도 될까 말까 한데 그것도 몇 십리 멀리가야 하고 농사일도 바쁘는데 도저히 불가능하기 때문에 포기할 수밖에 없다고 탄신하였다.

그리고 조사자에게 간곡한 요망 사항이 있었다. 최소한 면단위에 한 곳 정도 컴퓨터 교실을 설치해서 농한기 또는 야간 수업이라도 받을 수 있게 지원을 해주시면 배울 사람이 있을 것이라고 하였다. 배우기만 하면 피조사자 같은 경우 객지에 사는 자식들에게 부탁하면 컴퓨터 중고품이라도 구입해 줄 것이라고 장담하였다.

그래서 조사자가 수업료 부담이 있어도 배우겠냐고 질문을 하니 피조사자 같으

면 하겠지만 수업료를 부담하고 배울 사람이 몇 사람이나 될지, 하고 고개를 흔들었다. 조사자 의견 역시 도시 같으면 재능 기부하는 자원봉사자도 있겠지만 시골 농촌에서 시설이야 회관이나 노인정 같은 곳이 있어도 마땅한 강사를 찾기가 쉽지 않을 것으로 생각이 들었다. 면단위 같으면 면사무소와 초등학교 하나쯤은 있을 것 같은데 그곳 직원이나 교사들을 활용할 수 있는 사회적 여건을 조성할 수 있는 제도적인 정책이나 지원이 마련되었으면 하는 생각을 해보았다.

## 76. 사례조사

### ○ “사랑의 표현과 교통사고의 예방”

휴대 전화기를 처음 구입하던 날 본인은 일찍 잠이 들고 그 전화기 벨소리가 계속 울리고 있어서 켜고 끌줄도 모르는 아내가 어쩔 줄 몰라 마지막 수단으로 그 전화기를 드레스룸에 가두려 밖에서 소리가 안 들리게 한 기막힌 사연이 있었다. 그러나 지금에 와서는 모바일로 정보를 교환하는 그 방법이 너무나 세련되어 있다.

어느 날 아내와 드라이브를 하다 갑자기 방향을 바꾸어 병원에 가야할 형편이 되었다. 그런데 아내는 내 전화기에 저장되어 있는 번호로 전화를 할 수 없기에 운전 중 내가 직접 전화를 할 수밖에 없어 전화를 걸다가 교통 경찰관에게 적발되어 주의를 받은 적이 있었다. 그 후 아내는 하마터면 교통사고가 날 뻔했던 그 일 후로는 모바일을 배워 지금은 운전 중 내 대신 전화를 받거나 입력되어 있는 전화를 대신 걸어 주기도 하지만 차차 발전되어 스마트폰으로 대신 받아 주거나 걸어 주기도 하는 편리한 점도 있다. 평생의 벗인 아내가 모바일에 두려워하지 않고 따라춤에 고마울 뿐이다.

나아가서 애정의 표현을 하트(♥)로도 하지만 카카오톡으로 정보교환 등 너무나 편리한 정보 수단을 늦게나마 배운 것을 다행으로 생각한다. 이제 나의 가족 밴드(BAND)로 서로의 기쁜 소식을 전달하는 소통이 이루어지고 있다. 며느리, 손자, 손녀, 딸 식두와도 밴드로 이어지고 있다.

정보 격차 해소는 나이 차도 물론 중요하지만 교육 프로그램을 이용하거나 가장 중요한 것은 본인이 자기 주도적으로 하고자 하는 의욕과 노력이 더 중요하리라 생각한다. 그러나 연령이 높을수록 두려워하거나 새로운 기기에 접근을 회피하는 고령자를 위한 제도적 배려는 연구, 실천되어야 하리라 생각한다.

## 77. 사례조사

우리 노인들이 정보화 시대를 살아가는 현 시점에 시니어들에게 이런 여론조사를 모니터링 한다는데 대하여 실버들에게도 인권위원회에서 그나마 생각하고 있구나, 라고 마음을 가져보니 마음속에 무언가는 모르겠지만 웅어리진 것이 조금은 풀리는 느낌을 받았다.

나도 남 못지않게 살아 보려고 그동안 노력도 많이 했는데 그것이 다 여의치 않아 지금은 몸이 아파 병원 신세를 지고 살아가면서 그동안에 배운 컴퓨터 덕에 이나마라도 필요한 정보를 얻고 있기는 하지만, 사람의 욕심은 한이 없다는 말이 있듯이 나도 젊은이들처럼 컴퓨터를 능수능란하게 하여 모든 정보를 한눈에 보았으면 하는 마음은 가지지만 그것이 마음대로 되지 않아 어떤 때는 내 자신을 원망도 하고 실망스런 생각도 해본다. 좀 더 젊은 시절에 더 노력하여 컴퓨터를 잘 배워 둘 것을 하고.

병원을 자주 가다보니 어떤 때는 번거롭고 또 어떤 때는 귀찮고 그래서 병원에 가지 않고 영상을 통해 원격진료를 한다는 말을 들을 때 나도 할 수 있으면 하고 싶은 마음은 가지지만 배우는데도 힘이 들 것 같고 자신이 생기지 않아 자신이 또 원망스러워 진다. 그리고 한 번 시도를 해보고 싶은데 마땅히 이런 것을 중점적으로 배울 수 있는 곳도 없고 하여 마음뿐으로 살아간다. 혹시나 이제라도 내명이 언제일는지 모르겠으나 할 수 있다면 노력하고 싶은 생각도 한 번씩 가져 보기도 하는데 될는지 모르겠다.

## 78. 사례조사

무의촌이 없는 우리나라에서는 원격 영상 진료는 대면 진료의 보조 수단으로 하는

것이 좋겠다. 대한의사회와 정부 간의 원격진료에 대한 여러 분야 갈등이 있는 것 같다. 대면 진료에서도 오진으로 인한 문제가 발생할 수 있는데 원격 영상으로 처방을 내리고 진료하는 것은 기계에 의존하는 인명경시사상을 불러올 수 있다는 생각이다. 어쨌거나 IT기술의 발달로 영상 원격진료 발전의 한 축을 이루어 의료기술을 선도하고 IT 영상 국가가 되어 세계를 선도하여 많은 외화 획득으로 나라 발전에 도움이 되었으면 좋겠다.

#### 79. 사례조사

송금을 컴퓨터로 활용하려하니 첫째 믿지 못하고, 인증서로 사용 하는데 비밀이 보장되지 않는 것 같아 편리하게 활용할 수 있는 보장 교육이 요구됨.

#### 80. 사례조사

은행에 컴퓨터나 스마트폰으로 송금이나 금융기관을 이용하려 해도 컴퓨터 마우스가 잘 안 되어 실수가 많아 인터넷 쇼핑을 하기에 부담이 됨.

#### 81. 사례조사

매일 컴퓨터로 인터넷 신문 읽기, 새로운 정보, 인기 글, 메일 주고받기, 고스톱, 바둑 등을 자주 이용하는 편입니다. 같은 또래 친구들보다는 컴퓨터 이용을 잘 하는 편이나 부족한 동영상 제작 연수를 신청하였는데 초보라서 수준이 너무 높아 동영상 제작, 속도, 이해력, 실기, 용어 설명 등 교육 수준이 높고 진도가 빨라서 따라가지 못하여 3주쯤 되어 중도 포기하고 말았다. 그래서 우리 노인들을 위한 영상 제작 교육 프로그램의 단계를 완전 초보, 기초반, 중급, 고급 등 4단계 과정이라도 세분화하여 교육을 실시한다면 이해하기 쉽고 활용 가능할 것 같습니다. 또 저물어가는 노인들에게도 변화하는 사회에 젊은이와 함께 정보 동반자다 되도록 각종 교육을 받는 수준별 프로그램을 기대합니다.

## 82. 사례조사

은행에서 실시하는 온라인 서비스를 어르신들은 아직도 잘 몰라서 많은 어려움을 겪는 것을 참고하여 어르신들도 아주 쉽게 알 수 있게 정보화 시스템을 구축 하도록 바랍니다.

## 83. 사례조사

- 실비용 스마트폰 무료 제공
- 컴퓨터 저렴하게 제공
- 스마트폰 사용 교육 확대

## 84. 사례조사

- 구청에서 실시하는 노인 정보화 교육 기초과정을 받았으나 자주 활용하지 않으니 잊어버린다. 교육 받을 수 있는 기회와 활용 기회 확대를 요한다.
- 스마트폰 가격에 또한 요금의 고가에 노인들은 부담을 느끼는데 노인들에게 노인 스마트폰을 생산, 보급했으면 합니다.
- 집에서 은행 업무, 쇼핑하는 방법이 어렵고 절차가 복잡하여 쉽게 활용할 수 없기에 홍보 및 교육의 기회 확대를 요한다.

## 85. 사례조사

- 컴퓨터, 휴대폰(스마트폰) 교육을 더욱 확대 실시하여 충분히 활용할 수 있도록 교육장 및 교육 기회를 넓혔으면 감사합니다.
- 스마트폰 노인폰을 생산하여 저렴한 가격으로 사용할 수 있도록 협조를 올립니다.

## 86. 사례조사

- 스마트폰 가격 및 요금이 노인에게 부담되니 인하하여 저렴하게 사용했으면 합니다.

### 87. 사례조사

- 스마트폰을 가지고 있지만 사용하기가 어려워 교육을 받을 수 있는 기회와 장소가 많았으면 합니다.
- 스마트폰 요금을 더욱 저렴하게 노인들에게 혜택을 줬으면 합니다.

### 88. 사례조사

- 스마트폰 가격 및 통화요금이 노령인에게 부담이 줄도록 했으면 합니다.
- 컴퓨터 교육을 쉽게 받을 수 있게 장소를 많이 갖춰 누구나 쉽게 사용할 수 있도록 정보화 교육장을 확대 했으면 합니다.

### 89. 사례조사

- 인터넷을 통한 물품구입사례  
 대구광역시 달서구 진천동에 사는 70대 후반의 어느 노인의 인터넷을 통한 물품구입사례입니다. 노인이 사용하는 1인용 침대가 오래되고 낡아 구입할 생각으로 요즈음 주요일간신문에 광고되고 있는 접이식 라꾸라꾸 침대가 할인대행사로 대당 158,000원에 판매한다는 광고를 보고, 참고로 침대를 인터넷 옥션사이트에서 검색한 결과, 110,600원에 판매한다기에 즉시 구입 수령확인해 보니, 노인들이 거동이 불편하고 밤에 잠을 자고 아침에 기상 시에 방바닥에서 바로 일어나면 불편할 뿐 아니라 정신이 멍 할 때가 있어 늙을수록 침대가 필요하기에 실물을 보지 않고 구입해 보니 침대 높이가 31cm밖에 안 되어 별 도움이 되지 않았다는 사례입니다. 인터넷을 통한 물품구입보다는 노인들은 실물을 보고 구입하는 것이 옳다는 사례입니다.

### 90. 사례조사

- 어르신들의 스마트폰 사용 가격을 낮추어야  
 대구달서구노인종합복지관의 자원봉사단 회원들과 2014년 6월 24일 화요일 오

후 2시에 나는 실례입니다. 요즘 정보화 시대에 스마트폰으로 전국의 관광지나 대중교통편, 숙박시설 시간 교통요금까지 검색할 수 있다. 이를 이용하여 메일을 보내거나 서로의 안부를, 또한 뉴스는 물론 각종경기의 생생한 모습도 볼 수 있다. 카메라가 필요 없이 스마트폰으로 생생한 어떠한 현장의 모습도 동영상으로 까지 활용할 수 있다.

노인들도 스마트폰을 활용할 수 있어야 한다. 지하철의 모습을 보자. 지하철의 승객 중 노인의 제외한 어린 학생은 물론 젊은이들은 모두가 스마트폰에 몰입되어 있다. 솔직히 노인들은 사용요금이 문제다. 스마트폰에 온갖 문자가 오지만 사용요금이 겁이 나서 사용하기가 어렵다. 손자들의 이야기가 전화가 오면 받고, 꼭 전화할 일이 있으면 전화하면 된다는 것이다. 휴대폰 기능이다. 스마트폰이 아니다. 이에 노인들의 스마트폰 요금의 획기적인 인하로 정보화 시대에 살고 있는 노인들에게 보람이 되었으면 한다.

## 91. 사례조사

인터넷으로 쇼핑을 할 때면 인증 처리가 까다롭고 어렵다. ID와 비밀번호를 적어 두었는데 분실한 뒤로는 컴퓨터를 사용하지 않는다. 직장 다니는 딸이 집에 올 때면 컴퓨터로 물건을 사면 더 싸다고 하면서 주문해 주는 경우가 있다. 밭에 일하러 가기 바쁘고 농사일에 매달리다 보니 컴퓨터를 만질 시간도 없고 인터넷을 사용할 시간도 없다. 눈 뜨고 일하러 가고 해지면 집에 들어오는 관계로 컴퓨터가 농촌생활과는 거리가 멀다고 느껴진다.

## 92. 사례조사

- 이제는 나이가 있어(들어서) 컴퓨터 교육이 어렵고 기기 사용을 할 줄 모른다.
- 글을 모르니 편지를 쓸 수가 없어 소식을 전하기가 어렵다.
- (원격진료보다) 아프면 보건소에 가는 길이 가장 빠르고 가까운 병원에 찾아가는 것이 쉬운 길이다.

### 93. 사례조사

- 내 주변에 친구들이 전자우편이나 스마트폰으로 편지나 메시지를 보낼 수 있는 사람이 없다. 그렇게 때문에 소식을 전할 수 있는 상대는 주로 자녀들이다. 요즘은 공짜로 문자를 보낼 수 있는 사이트가 있어서 좋다. 자식들이 소식을 보내올 때면 기분이 좋고 하루가 즐겁다. 우리 노인들도 인터넷 교육을 받아 친구나 가족들과 서로 소식을 주고받았으면 좋겠다.
- 구마다 복지관에서 무료 교육을 하고 있으나 대체로 젊은 사람들만 교육을 받을 수 있는 기회가 주어진다. 신청을 받을 때 조금만 동작이 느려도 2순위로 밀려나기 때문이다. 교육을 받을 때 연령별대로 신청을 받으면 좋겠다. 사회 평생 교육도 빈익빈부익부가 되어서는 곤란하다. 노인들에게는 익숙할 수 있도록 계속적이고 반복적인 교육이 필요하다고 본다.

### 94. 사례조사

스마트폰을 가지고 있으나 활용 방법을 잘 몰라서 전화를 걸고 받는 용도 이외에는 사용할 줄 모른다. 집 주변에 컴퓨터 교육을 하는 곳이 없고 가르쳐 주는 사람이 없으니 스마트폰이 있어도 전화 이외에는 사용하지 않는다. 노인들을 위해 마을 단위로 노인정에서나 마을회관에서 기기 사용에 대한 교육을 해주었으면 좋겠다. 우리 노인들은 머리와 손이 굳어서 한두 번 교육으로는 기기 사용이 어렵다.

### 95. 사례조사

많은 분들을 만나서 정보접근권 노인모니터링 서류를 내밀며 조사를 하다보면 (많은 분들이) 거절한다. 성함, 주민등록번호는 기재하지 않고 현재 하실 수 있는 것만 부탁드리며 친근감을 주고받아야만 적어주신다. 부동산 하시는 분들은 인터넷을 통한 각종 거래나 민원서류는 잘 하시지만 인터넷 기반 멀티미디어 등 여러 가지는 못하시는 분들이 많으며 원격진료에 대해서는 이용하시는 분들은 없었다. 복지관에서 (설문을 진행하다보면) 배운 후 복습하는 시간이 너무 짧아서 그냥, 그냥 넘어가니 어려운 점이 많았다고 합니다. 젊은 세대들은 잘 해나가고 있지만 연세

많은 분들은 쉬운 게 아니다. 눈들도 보던 기억력도 다 젊은 시절 같지가 않다는 분들이 많다.

## 96. 사례조사

수성구 범어동 거주 72세 노인께서 컴퓨터를 통하여 등산용 상·하의를 구입하기 위하여 홈쇼핑에 들어가니 회원가입 하라고 하여 회원으로 가입하려고 하였으나 '세션이 완료되어 다시 로그인 하라는 화면이 나타나 회원가입도 되지 않았는데 로그인 될 수 없잖아요'라며 부득이하게 비회원으로 구매하기에 들어가 주문자 정보 입력, 배송정보 입력, 개인정보 수집에 대한 동의 등의 까다로운 절차로 인하여 상당한 어려움을 겪었을 뿐 아니라 결제하기로 진행되면서 카드명, 카드번호 등 입력 하면서 혹시 개인정보가 노출되면서 통장에 남아 있는 돈이 인출되지나 않을까, 홈쇼핑 회사에서 개인정보와 카드번호를 이용하여 다른 홈쇼핑을 통하여 많은 물건을 사지나 않을까 조마조마한 마음에 결국 홈쇼핑을 통한 물건 구입을 포기하고 매장에 직접 나가서 구입한 사례가 있다는 의견을 진술, 홈쇼핑의 절차 간소화와 개인정보 보호방안 강구가 시급하다.

## 97. 사례조사

스마트폰 LG 구형이라 충전을 하여도 몇 시간 사용하지 못하여 여행이나 고향에 가서 충전을 하려고 하나 충전팩이 맞지 아니하여 규격화하여 쓰면 불편이 없겠습니다. 또 스마트폰으로 문자를 보내려고 손자, 손녀에게 어렵게 배워서 사용하고 있는데 새로 구입하여 사용해볼까 생각중이나 사용방법이 다르다 하여 새로 구입하여 배우려하니 걱정이 됩니다.

## 98. 사례조사

각 가정마다 컴퓨터가 1대씩 보급 되어가는 우리나라의 현실 속에서 컴퓨터 활용 능력은 사회생활 하는데 없어서는 안 될 능력으로 평가받고 있다. 이러한 풍토로 인하여 어릴 적부터 컴퓨터를 가까이에 두게 된 가정의 아이들은 쉽게 컴퓨터를

배울 수 있게 되지만, 노인들과 중년 여성층은 배울 기회도 없었거니와 생활에 불편함을 느끼지 못하였기에 외면하고 있는 실태이다. 비록 어르신께서 지역사회 복지관, 농협, 농업기술센터, 동사무소, 우체국, 학교 등 다양한 기관에서 컴퓨터 교육을 실시 하지만 1회 수강인원을 수용할 시설도 부족하지만 연 1~4회에 걸쳐 수강생을 모집함으로써 컴퓨터 교육을 받는 인원은 제한적이라 할 수 있다. 그러므로 컴퓨터를 활용 할려면 기초도 모르고 관심도 부족한 실정이었다.

### 99. 사례조사

IT기술의 발달로 새롭게 변화하는 사회에 노인들은 적응하기가 쉽지 않다. 은행에 가지 않고 계좌송금을 하려고 하니 몇 가지 비밀번호를 기억하거나 메모해야 되고 메모하여 두어도 깜빡하여 잊고 산다. 자주 사용하지 않으니 시간의 여유를 내어 발품을 팔아 확인하는 것이 나에게 알맞다. 인터넷 쇼핑은 사기를 당한다는 뉴스도 있고 또 애들에게 맡기고 내가 필요한 물품은 직접 백화점이나 마트에 가서 구입한다.

### 100. 사례조사

컴퓨터 활용 정보 접근의 필요성을 크게 느끼지 못한다. 나이가 있어 그런지 기기의 표준화, 규격화하여 사용상 용이하도록 했으면 좋겠다. 예를 들어 스마트폰의 경우 자판의 크기가 작아서 바로 맞추기 어렵다. 옆 글자 찍기가 예사다. 기계마다 자판이 틀린다. 배터리 부족으로 남의 폰으로 문자를 보낼 때 글자 자판이 틀려 이용하기 어렵다.

### 101. 사례조사

인터넷 통한 동영상 교육, 유튜브 등을 통한 전문지식 습득 등 여러 가지 도움이 많다.

### 102. 사례조사

- 현재 전자통신 중 메시지 발송, 접수는 휴대전화로 가능하나 그 이외의 전자기기 사용은 접근 가능한 기회가 적어 재래식 삶에 익숙해 있으며 기타 전자기기의 이용은 자녀들을 통해 도움 받고 있음.
- 고령자 친화형 정보화 기기의 개발, 보급이 필요함.
- 가족 중 소자와 약속을 하여 매일 1시간 이내 자판(워드), 마우스 이용, 인터넷 사용법, 한자와 표준어 바꾸기 등 다양하게 배우고 있음.
- 조손 사이 밥상머리 교육도 되며 손자도 공부에 흥미가 있다하고 이젠 낮에 열심히 복습하며 홈쇼핑도 조금 할 수 있어 많은 도움 됨.

### 103. 사례조사

정보화 기기의 사용에 대한 기초 부족으로 정보매체에 부담감이 있음.

### 104. 사례조사

- 컴퓨터 모니터가 작고 구형이라 글씨가 잘 안 보임.
- 구형 컴퓨터 프린터가 구형이라 고장이 많다.
- 소프트웨어가 2003, 2005, 2007이고 2010이 설치 안 되어 불편함.

### 105. 사례조사

컴퓨터를 배우고 싶어 복지관에 신청하여 배우고 있으며 자판을 이용해 인터넷 조금 이용하다 마우스 사용과 자판 연습을 하며 메일 보내기를 친구와 할 수 있게 됨.

### 106. 사례조사

컴퓨터를 쉽게 익히기 위해 쉬운 프로그램을 개발하고, 주민자치센터에 수시로 배울 수 있는 환경이 요구됩니다.

### 107. 사례조사

스마트폰, 인터넷d,로 친구들과 메일을 주고받을 수 있으며 개인용무와 정보검색, 메신저를 할 수 있음. 앞으로 인터넷 사용료가 저가로 사용하였으면 합니다.

### 108. 사례조사

집에서 몸이 아플 때 영상으로 원격 진료 및 상담을 받을 수 있도록 하였으면 좋겠다.

### 109. 사례조사

컴퓨터 프로그램 교육을 받고 정보검색과 친구들과 메일을 주고 공유할 수 있으나 다양한 복지시설에서 프로그램 교육을 연장하여 받을 수 있었으면 합니다.

### 110. 사례조사

요즘 살맛나고 신바람이 납니다. 우리 손자 중학생이라 할아버지와 놀이, 게임을 통해 조손간에 친하여 밥상머리 인터넷 정보교육을 잘 받고 활용하고 있습니다. 현재 전자통신 중 메시지 발송, 접속은 휴대전화로 가능하나, 그 외의 전자기기 사용은 접근 가능한 기회가 적어 재래식 삶에 익숙해 있으나, 불편한 점이 있어 컴퓨터를 통한 인터넷 정보검색, 문자 주고받기, 인기글, 스포츠 등 다양한 정보를 배우고 싶어 학원보다, 손자가 가르쳐 주기로 하여 매일 1시간 정도 워드연습, 인터넷 찾기, 마우스 움직임, 내가 원하는 것 낱말과 뜻 알기, 어려운 한자 찾고 쓰기, 표준말 찾기 등 손자를 통해 단계적으로 배우고 있습니다. 또 매일 배운 내용에 대하여 1~2시간은 배운 것을 복습하고, 잘 모르고 잊어지는 것들은 메모하여 손자에게 묻고 활용하니 컴퓨터 학원도 좋은 프로그램을 교육하지만 조손간에 이해하고 묻고, 실습을 통하여 자신감이 생겨 인터넷으로 쇼핑을 할 수 있을 정도입니다. 학원에서 배울 수 있으나, 나처럼 가족에게 배울 수 있다는 것을 안내 드리며, 또 어르신들께서 정보접근을 충분히 할 수 있는 정보화기기의 용이성, 휴대하기 간편하고 자판의 글자크기 등을 개발하여 보급해 주시기를 바랍니다.

### 111. 사례조사

초등학교에 다니는 우리 손자의 경우 인터넷을 통하여 학교에서 알려준 공지 사항과 숙제는 물론이거니와 과외 선생님의 공부도 인터넷을 통하여 공부하고 있다. 인터넷은 우리 생활에 꼭 필요한 도구임에는 틀림없다고 생각한다. 왜냐하면 인터넷이 없으면 우리의 생활은 뒤쳐지게 될 것입니다. 또 인터넷으로 많은 정보도 얻고 여러 가지 활동(음악 듣기, 게임)을 즐길 수도 있어 좋은 것임에 틀림없다. 하지만 인터넷을 무리하게 많이 하게 되면 눈 건강을 해칠까 걱정이 앞선다. 아무리 인터넷이 지식을 얻을 수 있고 지구촌의 뉴스와 정보를 실시간으로 알 수 있어 좋긴 한데 노령의 나에게서는 무용지물이다. 인터넷의 말도 생소하거니와 좌판에 쓰여진 글자(한글, 영어)도 희미하게 보이고 있으니 말이다.

돋보기 안경을 쓰고 볼 수는 있다 하더라도 나이 많은 우리를 가르쳐 주는 곳도 흔치 않다. 복지관 등에서 수강생 모집에도 경쟁이 심하고 한두 번 들어봐야 무슨 말인지 이해가 잘 되지 않으니 말이다.

그야 말로 나이 많은 노인네에게는 인터넷이 그림의 떡이라 할까?

### 112. 사례조사

농촌생활에서 바쁘니까 가끔 쉴 때 컴퓨터를 켜서 정보를 검색하는 기본, 기초 초보자임. 농촌에서 교육받을 시간도 없고 군까지 거리가 15km이상이라 갈 시간이 없어 학교 다니는 자녀에게 기본을 배워 활용했음.

### 113. 사례조사

주로 스마트폰을 사용하여 정보 검색을 한다. 스마트폰 사용 수수료가 부담이 되어 되도록 용무만 이용하는 편이다. 컴퓨터를 잘 활용할 줄 몰라 앞으로 기회가 되면 기본, 기초 교육을 받고 배워서 활용하고 싶습니다.

114. 사례조사

컴퓨터는 번거로워 주로 스마트폰 사용 정보 수집, 의사소통한다. 좀 더 전문적인 활용법을 위해서 교육이 필요하며 교육의 기회가 있으면 항상 더욱 폭넓은 활용법을 배우겠음.

115. 사례조사

컴퓨터가 있어도 배우려 하니까 기회가 없어 교육을 못 받고 있음. 주로 스마트폰으로 검색하고 사용하기 편리하므로 주로 사용함.

116. 사례조사

- 스마트폰으로 간단히 정보 검색이 되니 많이 활용하고 컴퓨터 사용빈도가 낮아짐.
- 스마트폰 사용료가 실버들에게는 더욱 많은 혜택이 가도록 요금 대폭 인하가 요구됨.

117. 사례조사

- 컴퓨터 사용에 능숙치 못해 군 복지관에서 정확, 정직하게 가르쳐 주시고 교육을 쉽게 받을 수 있게 교육장 확대.
- 컴퓨터를 요금이 저렴하게 구입할 수 있고 사용료도 비사니까 기기값, 요금 모두 노인에게 할인혜택을 받을 수 있었으면 좋겠다.

118. 사례조사

이곳 농촌에서 군 복지관까지 13km 거리나 차를 타고 부부 함께 주 2회 정도 가서 컴퓨터 교육을 받아서 기초·초보 정도로 활용하고 있음.

### 119. 사례조사

- 농촌에서 군 복지관이 멀어 컴퓨터 기본교육을 받기가 어렵다.
- 자녀들에게 사용, 활용 방법을 배우려 해도 시간을 잘 낼 수 없다.
- 쉽게 교육 받을 여건의 기회가 자주 있었으면 좋겠다.
- 기기 및 통신 요금 등 노인에게 경비의 부담이 적도록 운영했으면 합니다.

### 120. 사례조사

- 연령별 도시 농촌지역남녀를 대상으로 한 사례조사에서 어떤 수준별 기준대상을 표본으로 잡기가 모호했다.
- 도시의 남녀설문 조사 대상지는 함께 노인대학, 노인 복지관 등 함께 문화 활동 봉사단원 등에서 설문 표집조사에서는 비교적 수준이 거의 평준화 되어 접근하기가 쉬웠고, 또한 활동을 잘하는 군지역의 집단에서는 표집대상은 쉽게 접근할 수 있는 노인들을 선정해서 설문하기 용인했으나, 사회활동 잘 참여하지 않고 농사일에만 몰두하거나 또한 도시·농촌 공히 고령으로 집이나 경로당에서 시간을 보내는 노인은 대개 정보접근이 tv나 신문 잡지를 통해서 정보를 얻는 편이었다.
- 농촌에는 비교적 젊은이와 손자·손녀들이 함께 거주하거나 가까운 거리에 살며 자주 접하는 자손들이 있는 곳에는 컴퓨터나 혹은 스마트폰 등이 있어 정보 접근성이 용이하나, 고령층의 부부나 독거노인들은 정보접근성이 쉽지 않고 대개가 교통 및 건강 노쇠 등으로 교육 환경 여건이 어려워 정보교육을 받지 못하는 실정이다.
- 도시, 농촌 공히 노인들에게는 컴퓨터, 스마트폰 기기 활용이 어렵고 스마트폰 사용이 번거로워 노인들에게는 아직 스마트폰 보급이 잘 되지 않고 있어 정보 교육 기회 확대와 스마트폰 역시 기기 값의 부담과 통신요금의 부담을 줄여 노인들에게 혜택을 줄 수 있도록 정보통신부의 정책 노력을 기대한다.
- 노인들에게 공히 컴퓨터, 스마트폰 기기의 요금 부담을 줄여줄 수 있도록 정부에서 적극 도와주시어 교육확대와 복지혜택을 더욱 확대하는 더욱 적극적 정책

을 거듭 떠나갔으면 합니다.

## 121. 사례조사

현재 우리나라 어르신들의 정보접근 현황 및 그 실태를 파악하기 위해 이번에 노인 정보접근권 모니터링을 실시하면서 여러 계층의 노인들을 접하고 대화 하면서 많은 것을 배웠다. 특히 컴퓨터가 노인복지의 중요한 부분을 차지하고 있음을 절실히 느꼈다. 어느 칠순이 넘은 노인은 내 인생이 이렇게 바뀔 줄은 몰랐다고 하시면서 처음 시작할 때는 어렵고 골치 아파 이것해서 무엇하나 하고 포기할 생각을 몇 번이나 하면서 그래도 할 일 없이 지내는 것보다 친구도 사귀고 억지로 참고 배우다 보니 이제 같이 공부한 친구들끼리 메일도 보내고 무엇보다 떨어져 사는 손주 녀석들하고 대화를 주고받고 하니 하루하루가 얼마나 즐겁고 한층 젊어지는 느낌이고 또 컴맹이라는 보잘 것 없는 늙은이 취급을 안 받게 되어 정말 정보화 교육을 고맙게 생각한다 하셨다.

핵가족 사회에 동거하지 않는 형제, 자녀, 손주들과 자연스럽게 소통을 하면서 스스로 인터넷을 통해 본인이 필요한 건강 지식이나 여러 가지 정보를 얻고 자원봉사활동과 취미활동을 하면서 건강은 물론 자기개발과 자아실현 욕구를 충족하면서 노년의 고독과 소외로부터 벗어나 즐겁고 긍정적인 삶을 살아가는 많은 노인들을 만나볼 수 있었다. 이제 컴퓨터가 젊은이의 전용물이 아니다. 노인문제를 함께 고민하고 해결책을 찾는 수단이 될 수도 있고, 고령사회에 노인의 삶의 질을 높이고 그들의 경험과 지식을 사회에 활용할 수 있는 필수품이라는 생각이 들었다.

아직도 도시와 농촌의 조건과 환경의 차이를 실감할 수 있었고 이를 해소하기 위한 당국의 적극적인 지원과 대책을 촉구하면서 지금도 망설이고 있는 많은 노인들이 컴퓨터를 배워서 새롭게 제2의 인생의 장을 열 수 있게 복지관 문을 두드리시기 바랍니다. 늦지 않았습시다. 인생은 늘 처음으로 시작의 연속이라고 했습니다. 시작 하십시오. 늦다고 생각할 때가 가장 빠른 때입니다.

## 122. 사례조사

인간 커뮤니케이션 수단과 관계망들이 유례없는 발전을 이룬 오늘날, 우리는 서로 어울리고 만나고 서로 감사고 지지하며 이 흐름에 참여하는 신비를 발견하고 전달 하도록 도전을 받고 있음을 느낀다. 이 흐름은 연대의 행렬과 거룩한 순례가 될 수 있을 것으로 생각한다. 본인이 올해 3월부터 5월 중순까지 국민생활체육 대구광역시 생활체육회가 주최하는 Park Golf 교실의 강사로 봉사활동 한 적이 있었는데 수강 대상자의 연령이 50대 중반에서 60대 중반에 이르는 집단이기에 Band를 이용하여 강의 요목을 사전 전달하거나 새로운 소식을 전달하는 창을 열어 봤는데 수강자들이 너무나 활발하고 학습 의욕도 왕성하여 그들을 수료시킨 뒤 지금까지 그 Band로 수강생들과 정보교환이 이루어지고 있다. 자기 안에만 머무는 내재성에서 벗어나 다른 이들과 함께하는 것은 우리에게 더 없이 좋을 것으로 생각된다. 반면에 국민생활체육 전국 파크골프연합회가 주최하는 어르신 파크골프교실을 5월초부터 6월 중순까지 열었으나 그들의 평균연령이 64세(60~72)로 Band는 불가능하며 문자 메시지로 전달할 수밖에 없는 세대차를 느낄 수 있었다.

세대별 정보의 격차는 좁히기 어려우나 새로운 것에 도전하는 것을 망설이는 고령자가 두려움 없이 쉽게 접근할 수 있는 프로그램의 개발이 필요하리라 생각한다. 그래서 다음과 같은 제안을 해본다. 예컨대 어르신이 같은 어르신을 지도한다면 젊은이가 지도하는 것보다 이해의 속도와 접근의 용이성 등은 간과할 수 없는 교수법일 것이다. 그러기 위해서는 어르신의 지도자를 육성하여 전달 강습을 통하여 그들이 가온 어르신들에게 지도한다면 참으로 좋고 자유롭고 위안을 얻으며 희망이 들어갈 수 있는 마음의 자리를 쉽게 마련할 수 있을 것으로 생각한다.

## 123. 사례조사

우리 실버들을 위하여 좋은 일 하십니다. 그리고 고맙습니다. 우리의 대면 역할 하시느라고 수고가 많으시지요. 실지로 컴퓨터라는 물건이 좋기는 한데 사용 방법이 너무 다양하고 어떤 것은 배우려고 하니 어려워요. 나도 이제 이만큼 늙고 보니 젊은 시절과 다르게 몸도 마음대로 움직여 주지 않아 속상한 때가 많아요. 그래서

실지로 컴퓨터를 통한 송금과 주식 거래도 하고 싶고 하지만 컴퓨터 조작 방법을 몰라서 접근하려고 하니 겁이 나요. 또 영상 진료도 어느 곳이던 구체적으로 가까워질 수 있는 교육 장소도 모르겠고 노인요양원 시설 소식과 요금 문제 등 알고 싶은 것이 많은데 마땅히 그런 내용을 속 시원하게 알려주는 곳이 없어 알고자 하는 문제들을 알려고 하니 힘이 많이 듭니다. 컴퓨터를 내 마음대로 조작할 수 있으면 원하는 것을 속 시원히 알게 될는지, 가능하면 이런 실버들의 어려움을 아시고 간단하게 방법들을 알 수 있는 소식지 같은 것이 있었으면 하는 바람이다.

부산 지역

『사례조사 No 1』

정보접근권의 모니터링을 위하여 부산과 이웃시골인 기장군 등의 노인들의 휴식처 몇 곳을 다니면서 정보 격차지수 파악을 위한 모니터링을 실시하였던바, 도시지역은 대부분 질문에 심한 반발을 일으킨다. 마지못해 응해줄 정도로 정보접근권에 대한 반응들이 신통하지 못하였고 시골지역은 친절히 잘 응해주는 편이었다.

대부분의 노인들은 설문지 자체를 읽지를 못하였다.(시력저하)

설문지를 읽어 주면서 하나하나 체크해 나가면서 질문들을 하여보았다.

현재 집에 사용 가능한 컴퓨터가 있느냐니까 대부분의 집에는 컴퓨터가 없다고 답하였고 컴퓨터 교육은 복지관이나 군청 등에서 가르쳐 주었는데 배우고 집으로 오는 도중에 다 잊어버린다고 한다.

휴대전화기는 무엇을 사용하느냐고 하니 폴더 폰을 사용하고 있는 어르신이 대부분이었다.

전화를 주고받는 데에는 전혀 지장이 없다고 하신다.

도시지역의 노인들은 그나마 조금은 나은 정도였다. 가끔 스마트폰을 사용하시고 계신분도 있고 전화로 송금도 주고받는단다. 인터넷 사용은 돈이 많이 들어가니 집에 가서 아이들이 사용하는 컴퓨터를 사용하신단다.

하루에 얼마나 사용 하냐고 물으니 보통 1-2시간을 사용 할 때도 있고 눈이 아파서 많은 시간은 이용이 불편하다고 하신다.

여러 사람들에게 공통으로 컴퓨터는 어디서 배웠느냐의 질문에 대학의 3개월과정(일주일에 1번), 복지관, 구청, 동사무소 등 국가에서 운영하는 기관이 대부분을 차지하였고 학원 등에서 공부한 열성파도 더러 있었다.

지금이라도 구형 컴퓨터라도 노인들에게 나누어 주었으면 많은 도움과 새로운 인생의 도전으로 삼겠다는 사람도 많았다

대부분의 노인들이 필요는 하면서 경제적인 부담 때문에 컴퓨터를 가까이 두지를 못하고 있는 실정이다.

먼저 교육을 할 수 있는 분위기 조성이 앞서야 할 것 같다.

시간을 보낼 수 있는 매체가 없는 노인들에게 새로운 정보와 전자기기의 활용으로 유익한 노후를 즐길 수 있는 기회를 정부나 자치단체, 일반 회사에서도 많은 관심을 가져 주었으면 한다.

## 『사례조사 No 2』

**제목 : 어르신 컴퓨터 교육과 스마트폰 1:1 맞춤 특강이 세대간 IT격차 해소 기여**

**내용 :**

우리나라 가정에 한 대 이상의 컴퓨터 소유와 스마트폰 가입자 4000만 명의 시대로 진입한 이때 디지털기기는 생활의 주요한 필수품이 되었다. 하지만 우리 생활에 깊숙이 자리한 디지털문화는 세대 간 정보접근권의 격차를 보이고 있는 것은 사실이다. 컴퓨터나 스마트폰으로 누구나 쉽게 인터넷 정보를 얻을 수 있는 것이 아니다. 최소한 전화회선과 컴퓨터, 스마트폰 그리고 이를 다룰 수 있는 기본적인 소양이 필요하다. 글자를 모르는 사람이 책으로부터의 정보를 얻을 수 없듯이 컴퓨터 운영과 인터넷 원리를 알지 못하면 어떠한 정보에도 접근할 수 없다. 실제 학력, 직업, 경제력, 지역 등에 따라 컴퓨터와 인터넷의 활용도에 많은 차이가 나므로 정보접근 격차를 해소하기 위해서는 어르신을 위한 정보화 교육이 필수이다. 현재 우체국과 KT, 노인교육기관에서는 55세 이상 고령자를 대상으로 디지털기기 운영 기초교육을 실시하고, 한국전산원은 노인생활에 필요한 각종 정보를 종합적으로 제공하는 노인전용 포털 사이트를 개발·운영하고 있다. 그리고 부산노인종합복지관에서는 100여명의 어르신이 참가한 가운데 스마트폰 1:1 맞춤특강 및 활용경연대회를 개최하여 디지털 실버족으로 거듭나게 하는 계기를 마련하고 있다. 또한, 각 지역별 지자체에서는 노인을 위한 컴퓨터 기초·기본교육 프로그램을 개발하여 활발하게 진행하고 있다. 때문에 노인들이 디지털기기 운영에 대한 두려움 해소와 필요성을 알아 적극적인 관심을 가진다면 디지털기기를 이용한 정보접근에 대한 격차는 쉽게 해결될 것이다.

『사례조사 No 3』

○ 제목 : 노인정보 접근 모니터링

○ 내용

국민의 인터넷이나 스마트폰 이용률이 80%가 넘지만 저소득층과 고령자 층에서는 아주 취약하고 남자보다 여자가 정보수준 모든 부분에서 낮은 수준입니다. 하루가 다르게 급속히 변해가는 정보화 시대에 저소득층이나 노인들은 편리한 정보화 접근에서 소외되고 젊은 층과의 정보격차 수준이 갈수록 심각한 형편입니다.

선진국으로 진입하는 과정에서 국민의 정보접근 수준이 어느 정도 인가가 그 나라 국민 수준의 척도라 할 수 있습니다. 인터넷이나 스마트폰, pc 등을 이용하여 시장에 직접 가지 않고도 시장보기가 가능하고 은행에 가지 않고도 송금 등 은행업무 처리가 가능하고 모든 생활용품을 집안에서 자기가 원하는 대로 구입할 수 있는 그야말로 생활의 편리함을 누릴 수 있습니다. 이렇게 편리하고 쉽게 생활할 수 있는 정보화시대에 살고 있으면서 이용이 불가능한 취약계층이나 노인들을 위한 한층 더 높은 정부의 정보화 접근 정책이 필요하다고 느껴집니다.

모니터링 과정에서 도시지역보다는 농어촌지역, 남자보다는 여자 층에서 더 많은 컴맹이 있는 것으로 알 수 있습니다.

65세 이상 남자들도 인터넷을 한다하여도 아주 낮은 수준으로 취약하고, 여자 65세분들은 대부분 인터넷 접속을 못하는 것으로 나타났습니다. 국가에서 접근성이 쉬운 프로그램을 개발하여 노인정이나 시니어 클럽 등에서 배울 수 있도록 권장하고 생활에 필요성을 알게 되면 무료를 시간들 배울 의욕이 생길 것으로 생각합니다.

현재 대부분 도시지역이나 농촌지역은 가정 컴퓨터를 보유하고 있는 실정으므로 쉽게 접근할 수 있는 초보 프로그램에 참여하여 쉽게 배울 수 있는 사회 분위기 조성이 필요하고, 많은 노인세대가 필요를 느끼지 않고 접근성이 어렵다는 것이 공통된 의견으로 모니터링 과정에서 취득한 정보입니다

『사례조사 No 4』

우리나라 65세 이상 고령인구가 2000년을 기점으로 총인구의 7%를 넘어 이미 고령화 사회에 진입해 있다. 15년 후인 2019년에는 고령인구의 비중이 14%를 넘어 고령 사회에 접어들 것으로 전망 된다. 10대 선진국의 평균 고령화 속도가 28.5년인 것에 비하면 4배 이상 빠르게 고령화가 진행되는 것으로 나타났다. 지난해 대한 은퇴자 협회가 조사한 바에 따르면 40대 이상이 체감하는 세대차이 체감지수가 높고 청소년들의 노인에 대한 태도가 매우 부정적인 것으로 나타나 세대 간 갈등이 점차 확산되고 있는 것으로 조사됐다. 향후 세대 간 갈등 폭은 더욱 커질 것으로 예상된다. 이 같은 인구의 고령화는 경제적 활력을 떨어뜨리고 노인실업과 연금제도 부실 등 심각한 사회문제와 갈등을 초래 한다. 또한 일상생활에 정보화가 급속하게 침투하고 있는 점을 감안할 때 기본적인 정보화 능력을 갖추지 못한 중장년층과 정보와 세대와의 세대 간 갈등은 적지 않은 사회적 비용을 발생 시킬 것으로 전망되고 있다. 이러한 가운데 노인정보화를 통하여 개인은 물론 사회전반에 새로운 활력을 불어넣는 방안이 모색 되어야 한다. 60~70대의 고령에 대한 쉽게 접근할 수 있는 눈높이 컴퓨터 교육을 실시하여 세대 간의 격차를 줄이고 고령사회의 일자리를 높이며 제2인생의 새로운 즐거움을 찾는 노인사회가 되길 바란다.

『사례조사 No 5』

○ 제목 : 어르신들의 정보접근권의 사례조사

○ 내용 :

날로 발전하는 인터넷 문화가 우리 생활에 깊숙이 자리하고 우리나라 국민 이용률이 상위권에 속한다곤 하지만 역시나 고령 노인층은 소외되고 정보화 사회와는 접근성이 어려운 실정이다.

아는 것만큼 보인다고 어르신들의 눈높이에 맞는 노인 생활에 필요한 각종 정보를 기초부터 실시하는 방안이 필요하다.

멀지 않은 주민 센터나 대단지 아파트 노인정 등에 무료PC교육 운영이 쉽게 접근할 수 있는 방법이며 어르신들의 정보접근에 대한 격차가 그나마 해소될 듯 싶다.

『사례조사 No 6』

○ 제목 : 정보화 사례 조사를 하면서

노인들이 컴퓨터 교육을 받는 데는 어려운 점이 한둘이 아니다. 우선 컴퓨터 용어가 생소한 단어가 많다. 모니터링 대상자가 60대 이상이다. 이때만 해도 먹고 살기가 급급해서 초등학교에도 가지 못하고 집안일을 도우는 데 전념했던 세대들이다. 그 후 새마을운동이 전개되면서 살기가 점점 좋아져 정보화시대를 맞이했으나 컴퓨터를 배우기란 쉽지 않았다. 자식들이 사용하는 컴퓨터는 고장 낼까봐 사용할 수가 없었다. 동사무소, 아니면 구청에서 컴퓨터 교육을 무상으로 한다고 해서 찾아 갔으나 정원이 넘어 마감이라고 하면서 차기 교육은 예정에 없다고 했다. 배울 운이 없다하며 돌아서는데 지인의 안내로 찾아간 것이 우체국이었다. 선생님의 설명을 따라가기란 힘이 든다. 조금만 부주의해서 놓쳐버리면 이해가 되지 않고 그날 공부는 허탕을 친 셈이 된다. 이런 경험을 자주하다 보면 한 개라도 머리에 남는 것이 있었다. 교육을 받을 때는 이해가 가고 알만 하다가 집에 와서 복습을 할 때면 그만 잊어먹고 생각이 나지 않았다. 그나마 자식들의 덕으로 낡은 컴퓨터라도 있어서 다행이다. 핵가족시대가 되면서 주고 간 기계들은 10년이 넘어 말을 듣지 않은 오래 된 기계라, 이렇게 저렇게 만지다 보면 꼼짝도 하지 않을 때면 신경질이 나고 인터넷 사용료가 아까워진다. 경제적인 문제와 기술적인 문제가 겹치면서 컴퓨터하고는 거리가 멀어졌다고 한다. 이런 저런 이야기를 듣고 보니 우리들 세대들은 비슷하게 살아왔다는 느낌이 든다.

『사례조사 No 7』

제목 : 실버세대의 컴퓨터 이용실태와 정보접근 실태조사 보고

현재 65세 이상을 실버세대라고 하고 있고 이들 세대들의 컴퓨터 및 정보화 활용도와 교육 이수실태를 조사한 결과 현재 이들이 한창 교육을 받던 년대를 계산해보면 65세가 20-30세 전후의 년대를 역으로 계산해보면 1970년대 정도로 볼 수 있는데 이때의 우리나라에는 컴퓨터는 특수계층 이외에는 도입도 되지 않았고 타자기 정도가 고작이었던 현실이었다.

그렇기 때문에 이들 실버세대는 교육현장을 떠나서 실제 경제 활동 중에는 컴퓨터를 접할 기회가 거의 없었고 활용도 거의 없었다.

근래 들어서 정부의 정보화 보급 확대를 위하여 복지관 등을 이용한 정보화 교육을 다양하게 보급 노력은 하고 있으나 그들 실버세대들은 기초가 거의 없고 그들 개인의 기호에 맞는 여가활용을 이용하다보니 정보화 교육에 등한시할 수밖에 없는 실정이다.

따라서 국민 각자의 다양한 정보화 활용을 끌고루 이용토록 하기 위하여는 정보화 활용의 편의성·時期性 등을 많이 홍보하여 각자가 활용의 의지를 갖도록 함이 필요할 것으로 보며 정부에서도 국민에 고루한 정보화를 활용한 국민 삶의 질 향상을 기하기 위해서는 실버세대들이 쉽게 접할 수 있는 프로그램 개발 등 다양한 노력이 필요할 것으로 본다.

#### 『사례조사 No 8』

어르신께서 병원에 가지 않고 영상으로 진료 및 상담을 받을 수 있는 원격진료에 대하여 바라는 점

: 지금까지의 의료 진료는 의사가 환자의 얼굴을 보고 서로 간 병원 진료 상담을 하는 1:1의 직접 대면진료에서 영상이라는 매개물을 이용한 의료 진료의 변화를 말함인데, 원격 의료가 도입되면 농어촌 지역이나 거동이 불편한 노약자들이 가정에서 TV로 진료와 상담을 받거나 인터넷으로 의료기관 정보를 쉽게 접할 수 있는 획기적인 의료혁명이라 할 수 있습니다.

그러나 이 제도는 지금까지의 대면진료의 전통에서 벗어나 의료의 본질을 바꾸는 것으로 의료제도 전반에 커다란 혼란과 동네병원과 지방병원의 붕괴를 예고하고 있어 소비자인 소시민이나 노약자들에게는 장점보다 환자를 본 후 몸 상태를 처방하는 기존의 상식에서 벗어나 전화 혹은 화상으로 진료나 약을 짓는다는 의사와 환자의 불신에 의해 오진위험이 커질 수 있고 의약품 배송으로 이어지는 과정에서 악영향과 의료사고를 높인다는 불신이 높아질 것입니다.

개선책으로 당분간은 의학적 위험이 낮은 재진환자로 상시적인 질병 관리가 필요

한 환자를 먼저 시범 시행함으로써 시행착오를 사전 예방함이 바람직하고, 다음으로 병의원 이용이 어려워 의료 접근성이 떨어지는 환자에 한해 허용시한을 정해 시행함도 생각해 봄직 합니다.

마지막으로 노인들의 화상 이용 편의와 활용에 대한 정보 교육과 홍보 교육이 필요하며, 건강 방송이나 화상방송 채널을 설치하여 장수 시대에 대비함도 생각해 봄직 합니다.

『사례조사 No 9』

**제목: 실버세대의 인터넷뱅킹 & 텔레뱅킹의 이용실태조사**

인터넷뱅킹이나 텔레뱅킹은 금융거래와 인터넷의 접목으로 경제활동의 편리성이나 신속성에 있어 꼭 필수불가의 요소는 맞으나 이를 이용하기 위하여는 컴퓨터 접속과 본인 인증절차 등 까다로운 절차를 거치지 않으면 불가능한 방법이다.

따라서 이들 인증을 거치기 위해서는 컴퓨터가 가정에 있거나 전화의 까다로운 인증절차를 거쳐야 액수, 인증번호 등을 금융권과 접속거래를 할 수 있다.

그런데 현재 대체적인 실버세대들은 컴퓨터의 기본 워드프로세서나 기초적인 인터넷 접속을 이용한 정보획득 이외에 금융거래까지 이용하기에는 어려운 실태에 있다. 금번 인권위원회에서 시행하는 정보이용 실태 및 활용도 모니터링도 실버세대에게 경제활동에서 편리성, 신속성을 추구토록 개선키 위하여 하는 사업으로 이를 확대 보급하기 위하여는 노인복지관이나 각종실버세대가 이용하는 교육기관에서 기초적인 컴퓨터 교육과정에 기초적인 금융거래시스템을 첨가하여 홍보함으로써 실버세대들이 인터넷뱅킹이나 텔레뱅킹의 필요성을 인식하고 본인이 숙달토록 노력하는 것이 필요하다고 본다.

『사례조사 No 10』

- 제목 : 어르신께서 지역사회 노인복지관에서 컴퓨터 교육 프로그램 이용 과정에서의 교육 정보접근 및 교육 만족 등의 사례

○ 내용 :

전국적으로 노인복지관에서 실행하고 있는 컴퓨터 프로그램 교육이 초급 · 중급으로 나뉘어 초급 3개월 과정을 거쳐야만 중급으로 이동 할 수 있는 system으로 진행되고 있습니다.

여기서 중급으로 이동하신 어르신들 중에서 사뭇 잘 이해가 안 되고 하는 개인차이가 있어 다시 초급을 들으려고 하면 복지관 운영방침에 따라 3개월을 기다려야만 수업을 받을 수 있는 규정이 있어 접근하고자 하는 의욕을 상실해버림으로서 진전된 컴퓨터 이용의 발전이 더디어지는 사례가 있음을 숙지하여 주시기 바랍니다.

(해운대 복지관의 경우)

『사례조사 No 11』

현재 우리나라에서 노인이라고 칭하는 사람들의 연령을 말하면 대개 만65세 이상인 분들을 지칭한다. 노인이라는 분들을 호칭하는 말이 즉 일상적으로 쓰이는 말은 어르신이라고 한다.

어르신의 말은 노인을 상당히 존경하는 말임에는 틀림이 없는데 실제로 어르신의 호칭을 들을 수 있을 정도로 품위를 유지해야 하는데 그렇게 되기는 상당히 어렵다. 지하철은 이런 어르신을 지공선사라 자칭하면서 무임승차를 한다. 가끔은 이 무임승차를 두고 지하철 적자의 원인이 이런 어르신들 때문이라고 신문에도 나고 방송도 나고 하였다. 이렇게 집안에서 가만히 조용히 편안하게 세월을 보낼 수 없을까 하는 생각을 가지신 분들이 많을 것이다. 이렇게 하루를 외출하는 것부터가 타인의 질시의 대상으로 보이고 있음을 아는 어르신들 마음이 편안하지가 않다. 그러나 그런 어르신이 오늘의 우리나라의 변영의 초석의 역할을 하였다고 속으로는 자부를 하면서 무임승차를 한다. 그러나 어르신의 외출은 그렇게 행복하지도 편안하지가 아니한다. 가능하면 출퇴근시간을 제외한 시간을 이용하는 것이지만 본인은 그렇게 행복하지가 아니하다.

집에서 외출을 할 때의 기분은 열차에 승차하면서 좌우로 살펴본다. 이때부터 마음 어디부터 언짢아 진다. 어디 빈자리가 있는가 하면서 살펴본다. 있긴 있는데 일반적

이다. 경로석이 아니면 쉽게 자리차지를 못한다. 그리고 젊은 사람들이 스마트폰으로 열심히 손가락을 움직인다. 옛날에 우리가 학교나 직장생활을 할 때는 상상을 할 수가 없는 현실을 마주하면서 세월이 나에게 필요한 정보접근을 멀리하고, 이젠 육체적인 활동도 뒤처지고, 동시에 약간의 금원의 수입도 없는 현실이 컴퓨터나 스마트폰 등으로 새로운 정보의 접근은 더욱 어려워지고 있다. 정보접근권이란 여기서부터 노인들을 고민과 피곤하게 한다.

### 『사례조사 No 12』

어르신들도 컴퓨터를 배워야 한다.

어르신들도 컴퓨터를 배워야 한다고 생각한다. 아침나절에 지하철을 탄다. 젊은이들은 모두 스마트폰을 붙잡고 무엇을 하는지 열심히인데 어르신들은 멍하게 먼 곳을 바라보고 있다. 그래도 지하철은 열심히 달린다. 어르신들이 컴맹이어서 생기는 현상이다.

열심히 돈 벌어서 키워 놓은 젊은이들은 스마트폰이고, 어르신들은 일반 전화기이다. 어르신들이 스마트폰을 못 가지고 일반 전화기를 소지하고 계시는 원인을 생각해 보니 컴맹이기 때문이다. 따라서 어르신들도 컴퓨터를 배워야 된다고 생각한다. 그래서 노인 복지관이 곳곳에 있기 때문에 어르신도 그 곳에서 컴퓨터를 배워야 한다. 그래서 아침 지하철을 탈 때 스마트폰을 조작하면서 목적지까지 갈 수 있을 것이다. 어르신도 정보화 시대에 살고 있다. 한번은 서울 근처에 살고 있는 아들이 한번 다녀가라는 연락이 왔다. 손자의 재롱도 보고 싶고 해서 그곳에 가기는 가야했는데 어떻게 가야할지 난감하였다. 지리를 모르는 것은 물론이고 무엇을 타야 바르게 가며 차비는 얼마인지 궁금하였다. 한번은 동창회를 하였는데 오랜만에 초등학교 친구들이 다 모였다. 나는 아들의 집에 어떻게 가야 할지 친구들에게 고민을 털어 냈다. 그 중 에서도 공부를 많이 한 친구가 자세히 가르쳐 주었다. 사이트(네이버나 다음 등)에 들어가서 검색을 하면 교통을 어떻게 이용하며 그 도시에 가서 대중교통을 이용하는 방법에 차비까지 가르쳐 주었다. 서울까지 가는 KTX 표까지 컴퓨터에서 뽑아 주는 것이다. 친구 한번 잘 만나서 득을 보는구나 생각했다. 친구 말대로 검색해

서 손자의 재물을 잘 보고 왔다. 이게 컴퓨터의 좋은 점이며 정보화 시대의 첫 걸음인 셈이다.

모든 지식이 컴퓨터 속에 있으니 우리 노인도 컴퓨터와 친해져야 할 것 같다. 그래서 나는 지금 컴퓨터 앞에 앉아서 검색을 열심히 하고 있다. 그래서 정보의 바다에 폭 빠져 있다. 지하철에서 스마트폰으로 카카오톡을 즐기면서 목적지까지 갈 어르신들이 많아 졌으면 한다. 전국에 산재해 있는 복지관이 컴맹인 어르신들을 해방시켜야 할 것 같다.

### 『사례조사 No 13』

○ 제목 : 군 지역을 다녀와서

○ 내용 :

얼마 전 신문을 보니 CNN 조사에 의하면 “미래를 보고 싶다면 먼저 한국을 들여다 봐야 한다.”며 “한국의 인터넷 사용률은 82.7%로 세계에서 가장 높고 80% 가까운 국민이 스마트폰을 사용 한다”고 전했다. 또 “한국에서는 카카오톡 등 메신저 애플리케이션으로 채팅하고 지하철에서 DMB로 TV를 시청 한다”며 “2011년에는 세계 최초로 QR코드를 이용해 물건을 구매할 수 있는 ‘가상 슈퍼마켓’을 열기도 했다”고 덧붙였다.

그런데 5월 말경 군 지역으로 친척 집을 기준으로 가정도 방문하고 노인정에도 들러서 시골에 계신 어르신들에 정보 접근에 대해서 조사해 보고 너무나도 예상외로 놀라고 말았다. 참으로 부끄럽게 생각했다. 대부분 컴퓨터는 접해본 경험도 사용한 적도 없었다는 것을 알고 아무리 시골이지만 이렇게도 모른단 말인가 하고 놀랐다. 나이 드신 노부부들만 사는 집은 아예 컴퓨터란 게 없었고 젊은 자식이 있는 집은 열 집에 한집 정도인데 나이 많은 어른들은 대략 모르고 살고 있는 게 현실이라고 말할 수 있었다. 그리고 내가 묻는 설문지 내용은 처음부터 꺼내보지도 못하고 과거에 김대중 대통령 시절에는 면 소재지 우체국에서 무료로 기초를 한 달간 배운 적은 있었지만, 집에는 컴퓨터가 없다 보니 잊은 지 오래되었다고 말했다. 내가 겪은 바에 의하면 농촌에도 컴퓨터가 어느 정도 보급이 된다면 이렇게까지는 정보에 어둡지는

않을 것 아닌가 생각되어 컴퓨터 가격 인터넷 요금도 도시와 다른 특혜가 있어야 하겠다고 생각되었다.

『사례조사 No 14』

제목: 나는 젊은 날보다 훨씬 디지털적인 장년을 살고 있다

부산에서 나고 자란 부산 토박이다. 노인 인권 모니터링단 활동을 3년째 하고 있다. 올해는 노인 당사자로서 노인의 정보 접근권 실태에 대한 모니터링을 위하여 설문지 활동을 하면서 나를 돌아보게 된다.

정보접근 기반은 나날이 풍요로워지고 있는 시대에 살고 있지만 역량이나 활용은 아직 초보다. 생각 해 보면 젊은 날 재직시절에 있어서 업무에 관한 한 PC 활용은 필수였다. 1994에 직장에서 처음으로 PC를 만날 수 있었다. PC 활용법 시리즈를 CD로 세트로 묶어 직장으로 팔려오는 장사가 있었다. 제1권에는 PC를 켜고 끄는 법부터 시작했다. 제일 시급한 것이 한글 워드 작성과 엑셀, 파워포인트였다. 단체로 구입해서 개별로 통달해서 맡은 업무에 도움이 되도록 해야 했다. 그때 PC는 나는 물론 주변 사람들 모두에게 두려움이었고 먼저 터득한 사람들에게는 최고의 자만심이 되기도 했다. 인터넷이라는 말은 언제부터인지 모른 채, 세월이 가면서 인터넷상 떠도는 루머 운운부터 체감되기 시작 한 것 같다.

예나 지금이나 직장여성은 직장업무와 가사가 힘에 벅찼다. 3년 정도는 재빠른 젊은 동료들에게 업혀 해결 해 나갔다. 주 업무가 그게 아니었기에 망정이지 지금 생각해 도 대단한 격랑기로 기억된다. 1997년에 학교의 학생생활기록부가 손으로 기록 되는 게 아니라 PC로 기록 저장되면서 공식적인 기밀문서로 품위유지가 가능하게 되고, 교무업무가 전산화 되면서 괴로움도 더 커지기 시작했다. 어떤 후배는 퇴근 후 이틀만 낱밤을 지새우면 도통 할 수가 있다고 위로 했지만 나의 한계를 극복하지 못했다. 수업이 위주였으므로 새로 채용된 전산 전문교사의 업무보조를 받을 수 있었다. 내 스스로 하는 것과는 비교가 될 수 없었다고 기억된다. 그 후 시간이 많이 흘

렸던 것으로 기억되는 어느 날 퇴근 무렵 행정실 일용직으로 근무 하시는 나이 드셨던 분이 내게 하신 말씀이 있다. 이제 앞으로는 문맹이 달리 없다 PC문맹자는 생필품도 구입하기가 쉽지 않을 거라시며 늦게 퇴근 잘하는 내게 가르쳐 주기를 요청 했지만 들어드리지 못했다.

퇴임 후, 구청에서 배운 가장 기초가 되는 워드 프로세서 기본만으로도 지금보다 젊은 날, 나를 위축 시켰던 ‘컴’을 사용 할 줄 안다고 말한다. 업무가 아닌 개인 생활에 필요한 행정정보제공이용, 금융, 생필품 구매··· 등 일상의 정보화가 확대되어가도 크게 필요성이 절실하지 않고 필요한 만큼만 하게 된다. PC에 능한 지금 젊은이들은 노인이 되면 어떤 생활을 하고 있을까? 자못 궁금해진다. 지금 나는 홈페이지도 두고, 동인회카페도 들락거리니 즐겁고, 사회활동, 여가활동도 제자리에서 가능해 졌다. 수강용 평생교육을 가능하게 하는 것도 PC·인터넷만한 것이 없다. 팔로우 수 1위를 달리고 있는 이외수씨 트위터를 팔로우 해보기도 한다. 열심히 배웠던 것도 일 상에서 멀어지면 방법도 멀어지지만 다시 가까이 하면 친해진다.

젊은 날이 아날로그 적이었다면 이제, 나는 디지털적인 장년을 마무리 하고 있는 셈이다. 그러나 나도 모르게 마음만은 언제나 아날로그를 그리워하게 된다. 일부러 손주들에게 손 편지를 보내곤 한다. 과학 만화에서만 등장하던 기계인간이 14세의 인간 지능을 갖고 태어난 디지털 시대를 맞이하고 보니 마음이 그러한가 보다. 우리들은 언제나 따뜻한 마음을 가진 인간으로 서로 도우며 살아야 하리라. 조금밖에 몰랐어도 나처럼 알맞게 필요한 만큼만 충족 해 가는 이가 있는가하면 모니터링 활동으로 만나게 되던, 정보 접근권에서 소외되던 이들이 부지기수이다. 꼭 배우고 싶다고 시선을 떨구던 노인을 또 만나기 위해서 요즈음은 모니터링단 동료들과 함께 하루를 시작하고 있다.

『사례조사 No 15』

(사례조사 대상자 : 부산광역시 부산진구 거주 남자, 66세)

제목 : 직접 물건을 보지 않고 컴퓨터와 인터넷을 활용하여 쇼핑하고자 하는 과정에서 어려움

내용 :

가방, 옷, 넥타이, 운동화, 가전제품 등 물품을 인터넷 상으로 구입하려고 하면 구입하는 방식을 알 수가 없어 자녀들에게 물어서 구입을 하게 되는데 이는 직접 물건을 확인하여 보지 못하고 인터넷 상의 화면으로 보게 되어 구입을 위해 육안으로 보지 못하여 구입하기가 어렵고,

- 자녀가 인터넷 상으로 화면으로 보여주는 대로 보고는 구입하여 택배로 자택으로 배달되어 온 물품을 보면 인터넷 상으로 볼 때와 실제로 보는 것과는 색깔 면 등에서 많이 상이하므로 반품하여 새로이 구입하는 사례가 잦으므로 인터넷 상으로 물품 구입은 싼 물품 아니면 고가품 구입은 자연스럽게 구입하지 않게 됨.
- 특히 어르신(노인)들이 직접 인터넷 상으로 구입할 수가 없어 더욱 갑갑한 심정임으로 자녀들의 손을 빌어 구입 하려면 피곤하기가 상당함.
- 어르신(노인)들이 직접 인터넷 상으로 물품 구입을 할 수 있도록 정부에서 정보화 기기 사용방법 및 활용교육을 무료로 구청이나 주민센터, 사회복지관 등에서 실시하여 주었으면 하는 요망사항임.

『사례조사 No 16』

어르신이 홈뱅킹을 이용한 사례

- 홈뱅킹을 함에 있어서 편리한 점과 과정의 어려움 -

홈뱅킹이란 은행에 직접 가지 않고 집에서 컴퓨터를 이용하여 잔액조회, 계좌이체

(송금), 대출 등의 은행 업무를 처리할 수 있는 서비스인데, 대부분 주요 은행이 공동으로 예금조회 등은 물론 계좌 간 이체, 각종 세금 및 공공요금의 납부, 신용 카드 결제 등을 포함한 종합가계 금융 서비스를 개시함에 따라 가정 은행업무 서비스가 본격적으로 시행되었다. 어르신이 컴퓨터를 이용하여 인터넷으로 홈뱅킹을 하려고 한다면 먼저 주거래은행을 방문하여 신청서를 작성하고 공인인증서를 발급받으면 은행에서 본인만 사용할 수 있는 보안카드를 지급해 준다. 집에 와서 본인의 컴퓨터에 공인인증서를 확인하여 등록하면 홈뱅킹을 할 수 있다. 처음에는 절차가 복잡하고 혹 서툴러서 또 잘못 입력될까 봐 두려움이 있지만, 차차 익숙해지면 은행까지 발품을 팔지 않더라도 집에서 편안하게 은행 거래를 할 수 있는 장점이 있다. 예를 들어 본인이 자원봉사를 하는 곳에서 일정한 금액의 활동비를 준다면 그것이 입금되었는지를 알아보려면 주거래은행 홈페이지에 들어가 계좌조회를 해보면 금방 알 수 있다. 그리고 건강식품을 구매하였을 경우 상대방의 은행계좌와 전화번호를 안다면 은행에 갈 필요가 없이 인터넷으로 일정한 순서에 따라 계좌이체(송금)를 하고 확인을 하면 간단히 해결된다. 하지만 이렇게 편리한 제도도 컴퓨터에 능숙하지 않으면 실수할 우려 때문에 두려움이 앞서 포기하고 말기 때문에 어르신을 위한 교육이 필요하다. 그리고 자신의 개인 정보가 누출될 수 있다는 점이다. 홈뱅킹을 할 때 주민등록번호와 전화번호 주소 등 개인의 신상정보를 입력해야 하는데 보안장벽이 철저하다고 하는 은행마저도 해킹을 당했다는 보도가 있으니 걱정이 된다. 또 어르신을 괴롭히는 불법 거래자나 전화금융사기를 당하지 않도록 하는 방지 대책이 필요하다. 그리고 뭐니 뭐니 해도 어르신들이 홈뱅킹에 쉽게 접근하여 누구나 이용할 수 있는 간단한 프로그램을 개발하여 공급하는 것이 꼭 필요하다.

### 『사례조사 No 17』

#### 2014 노인 인권 모니터링 “정보접근권”

정보접근권의 모니터링을 위하여 부산의 노인들의 휴식처를 다니면서 정보 격차지수 파악을 위한 모니터링을 실시하였던바 10명중에 1명 정도만 질문에 응해줄 정도로 정보접근권에 대한 반응들이 신통하지 못했다. 조사 용지를 읽어 주면서 하나하

나 체크해 나가면서 여러 가지의 질문들을 해보았다. 현재 집에 사용 가능한 컴퓨터를 보유하고 있는지 컴퓨터는 있는데 손자가 사용 하고 있다면서 자신은 복지관에서 기본교육을 2달 가까이 받았지만 컴퓨터를 마음대로 활용하지를 못하고, 또 혼자서 컴퓨터를 사용하다가 보면 엉뚱한 곳으로 흘러버리고 컴퓨터의 무엇이 망가졌는지 손주한테 컴퓨터를 손대는 날은 여지없이 잔소리를 듣다보니 컴퓨터를 쳐다보기도 싫을 때도 있다고 하신다. 어르신께 은행에 가지 않아도 송금을 마음대로 집에서도 컴퓨터를 통해서 할 수 있다고 설명을 해 드리면서 은행에서 송금을 하면 수수료가 들지만 컴퓨터로 하면 돈이 들지 않는다고 설명을 하여 주기도 하였다. 컴퓨터를 이용하면 많은 물건들도 집안에 앉아서 시장을 볼 수 있다고 설명을 해드렸더니 어르신께서도 배워서 해보았단다. 그런데 물건을 살려고 하니 주문하는 방식이 너무 까다로워서 항상 중도에서 포기를 해 버린다고 한다. 지금은 그나마 멀리 있는 친구하고 편지를 주고받고 하는 재미로 컴퓨터를 며칠에 한번 씩 사용 하고 있다고 하신다. 전화기는 폴더 폰을 그대로 사용하고 있었다. 앞으로는 전부 스마트폰으로 바뀌니 지금부터라도 공부를 하시라고 말씀드렸더니 전화를 주고받는 데는 전혀 지장이 없으니 전화기가 없어 질 때까지는 전혀 바꿀 생각이 없다고 하신다. 많은 노인 중에서 그나마 대답해 주시는 노인이 이정도이니 컴퓨터라면 고개를 흔드는 노인들이 훨씬 많으며 이 나이에 복잡하게 배워서 어디에 써먹겠느냐고 하시며 관심이 없는 어르신들이 많다. 노인들의 정보접근권에 다시 한번 새로운 시각으로 신경을 써 주기를 바란다.

### 『사례조사 No 18』

홈뱅킹이란 직접 은행을 방문하지 않고 스마트폰이나 컴퓨터를 이용하여 은행 업무를 처리하는 서비스인데 현재 스마트폰 가입자가 4,000만 명 시대에 접어든 이때 노인층에도 스마트폰이 필수품으로 자리 잡게 되었다.

IT는 더 이상 젊은이들 것만이 아니라는 것을 인식하고 각급 기관단체에서 이 같은 어르신을 위한 교육이 활발하게 이루어져 디지털 실버족으로 거듭나게 하는 기회가 많았으면 하는 바람이다.

번거롭게 발품 팔지 않고 집안에서 계좌이체, 잔액조회, 대출 등의 업무를 편안하게 할 수 있는 장점이 있지만 반대로 어르신들의 원활하고 능숙하지 못한 두려움 때문에 그리고 신상정보를 입력해야 하는 부담감 때문에 쉽게 접근하기가 어렵다고 들은 목소리다. 보안장벽이 철저하다고 하는 은행마저도 해킹을 당했다고 보도 되는 바 어르신들의 믿음이 홈뱅킹 이용률과 관계가 있다.

어르신들을 괴롭히는 금융 사기나 불법거래 방지 대책이 필요하다.

### 『사례조사 No 19』

#### 제목 : 정보화시대와 노인

노인들을 위한 정보화 접근 모니터링을 하면서 느낀 점은 늙었다는 이유 하나만으로 지금에 와서 어려운 컴퓨터를 배워서 무엇 하느냐? 전화만 주고받으면 된다는 이야기다. 이번 기회에 ‘정보화접근권’ 모니터링이 정책수립에 반영되었으면 한다.

우선 한글도 겨우 읽을 수 있는 노인들에게 컴퓨터를 가까이 하라는 이야기는 거리가 있다. 그러나 본인이 배우고 싶은 마음만 있으면 이메일 주고받을 정도는 할 수가 있기 때문이다. 문제는 포기하고 있는 컴맹대상자들을 어떻게 해서 컴퓨터를 가까이 할 것인가는 정부가 고민해야할 문제이다. 이에 반해 노인들도 존경을 받기 위해서는 스스로 변화해야 하고 노력해야한다.

젊은 세대와 소통하기 위해서는 빠른 정보에 민감해야 그에 어울리는 대우를 받을 수 있다. 노인은 사회 구성원일 뿐이지 존경의 대상이나 권위의 대상이 아니라는 낮은 자세로 죽을 때까지 배워야 한다는 각오가 필요하다.

### 『사례조사 No 20』

#### 제목: 실버세대의 e-mail 사용에 관한 실태 사례보고

우선 e-mail을 활용하여 소식이나 정보를 보내고 받을 시 시기성이나 경제성 모든 면에서 유익하고 편리한 점은 인정하나 이들 e-mail을 쓰기 위하여는 컴퓨터를 활용하여 word작업을 할 수 있어야하고 word작업한 것을 internet을 통하여 e-mail에 접속하여 작업한 word내용을 상대방에게 전달하면 되고 이런 작업이 이루어지면 이

내용을 순간적으로 상대방에 전달되고 내가 보내고자 하는 내용이 상대방 컴퓨터의 모니터에 나타날 수 있어 의사전달로는 매우 유익한 내용은 틀림없으나 이 모두는 컴퓨터를 활용할 수 있을 때 가능함으로 실버세대가 이런 교육 정보를 접하고 익힐 때 국민 모두의 균형된 정보화 활용도에 기여할 것으로 본다.

『사례조사 No 21』

어르신께서 노인복지관에서 컴퓨터교육의 접근 및 교육에 대한 소고

: 우리 노인들도 국제환경에 따라 세계화에 맞추어나가는 정보화 사회에 나도 모르게 살고 있으며, 국내 환경도 노인 인구가 늘어나고 고령화와 정보화 시대에 시간적 혁명과 공간적 혁명이 존재하는 초고속 시대에 우리 노인들의 위상과 가능성을 갖추자면 빠르게 변화하는 지식 정보화 사회에서 성인학습자들이 받는 기존 생각으로는 여기에 대응하기가 어렵게 되었다. 여기에 부응하기 위해서는 어느 때 보다 인터넷 분야의 평생교육에 관심을 갖고 꾸준히 노력하여 노인들의 위상과 가능성을 갖추어야만 제대로의 대우와 정보사회에 발맞추어 살아 갈수 있다고 본다. 그러기 위해서는

첫째 빠르게 변화하는 정보화시대에 적응키 위해, 평생학습의 기회를 활용하여야겠는데, 이 교육이 나에게 어떤 도움이 되는지도 모르고 살아가는 노인들이 우리 주변에도 많이 볼 수 있고, 이분에게 어디서 배워야 하는지의 정보 제공이 필수적이다.

둘째 인터넷을 생활화 하면서 컴퓨터 사용의 간편성, 다시 말해 주어진 인터넷의 맞춤형 교육으로 노인의 학력이나, 연령에 따라 맞춤형 교육으로 자기의 생활과 취미생활에 맞는 검색과 사용방법의 간단한 교육이 필요하다.

셋째 노인들이 스스로 나도 할 수 있다는 자신감과 적극적인 자세로의 인식전환과, 인터넷을 이용함으로 필요성과 편리함으로 가족 친구와의 상호 소통의 원활함으로 성취감을 갖도록 하는 인식의 전환이 우선이다.

이러기 위해서는 지역신문이나 동네 노인회관, 경로당을 통해 컴퓨터에 대한 사용방법과 필요성에 대한 홍보와, 선입견으로 사용방법이 어렵고 비싼 가격으로 접근

하기가 어렵다는 인식에서 탈출하여 쉽게 접근할 수 있고, 이웃과 친구 간 소통의 일환으로 편리함을 알리고 구매 비용과 교육의 수월함을 알림이 필요하다.

더더욱 필요함은 명예퇴직이나 직장 퇴직 후의 사회적응 교육이 필수적으로 필요하며, 이 교육 중 많은 시간에 정보검색과 인터넷 교육이 필요 하다고 사료된다.

『사례조사 No 22』

제목: 실버세대의 홈쇼핑 & 인터넷쇼핑을 접하는데 따른 문제점

현재 물건을 구입하는데 홈쇼핑이나 인터넷 쇼핑은 상가나 백화점을 통하여 물건을 구입할 때보다는 많게는 50% 적게는 20% 저렴하게 구입할 수 있다고 본다.

왜냐하면 유통 구조 상 중간 마진이 적게 생산자와 소비자의 거래에서 직거래형식으로 이루어지기 때문에 이런 형태의 유통이 이루어 질 수 있다.

그러나 실버세대는 인터넷쇼핑이나 홈쇼핑을 전혀 생각도 못하고 있다.

왜냐하면 홈쇼핑은 TV를 통하여 홍보하는 것을 전화로 구입 신청을 하여 대금을 금융계좌 입금을 하여야 거래가 이루어지는데 이 모두는 인터넷뱅킹이나 텔레뱅킹에서 이루어짐으로 이들 거래가 어려우면 거래 자체가 불가하다.

또 실버세대들은 이들 거래에서 직접상품을 만져보거나 촉감을 느끼기 전에는 구입했다가 구입목적 상품과 차이가 있을 때 반품의 어려움이 있어 이들 상거래 방법과는 접하기가 어렵다고 본다.

『사례조사 No 23』

○ 제목 : 어르신께서 은행에 가지 않고 컴퓨터로 송금하거나 주식거래를 하고자 하는 과정에서 어려움이나 불편함에 대한 사례

○ 내용 :

어르신들이 컴퓨터를 활용하고 사용하고 있는 경우에 은행 업무를 하고자 접근을 하였을 때 공인인증을 받기가 번거롭기도 하고 복잡한 감이 있어 포기하고 있습니다. 또한 오류발생에 대한 두려움 때문에 선불리 조작하기를 거부하여 접근성이 떨어집니다.

그리고 은행 용어가 어려워서 클릭을 하면 혹시 컴퓨터 거래가 잘못되어서 날아가 버릴까 겁이 나서 못하고 있음이 실제 예입니다.

### 『사례조사 No 24』

#### 노인들의 정보접근권 도전정신에 대하여

우리나라는 현재 50~60대 베이비부머에 대하여 우리정부에서 무척이나 큰 관심을 갖고 있는 것 같다. 기초연금 수급대상자가 국민연금과 관련을 짓기 때문에 국민연금을 탈퇴하는 사람이 다수 발생한다고 한다. 이 글을 쓰는 사람도 기초연금 수급자가 될지는 아직은 모른다.

65세 이상의 노인을 일반적으로 사용하는 어르신의 호칭을 들을 수 있을 정도로 품위를 유지해야 하는데 그렇게 되기는 상당히 어렵다. 그것은 현재 소득이 국민연금이 겨우 기십만 원 정도로 너무 없기 때문이다.

오늘은 무임승차인 지하철을 이용하여 구청에 가본다. 담당부서를 찾아 컴퓨터 기초를 배우려면 어떻게 하는지를 질문한다. 담당자는 친절히 답변을 한다. 지금은 접수가 마감 되었고 하니 다음 달 수강을 할 수 있도록 접수하고 집으로 돌아온다. 오늘 외출을 하지 아니하고 이렇게 집안에서 가만히 조용히 편안하게 세월을 보낼 수 있을 것인데 무더운 여름 날씨를 무릅쓰고 다녀왔다.

나는 왜 직장생활을 할 때 컴퓨터를 혼자 자유자재로 사용할 수 있을 정도로 좀 배우지를 못하고 퇴직을 하였을까? 집에서 신문이나 TV 정도로 모든 정보를 취득하는 것은 상당히 쉽기는 하다. 그러나 그 정보의 질이나 량에 대하여는 너무나 부족하다. 지금부터 새삼스럽게 컴퓨터 책을 사서 보는 것도 너무 불편하고 독습하기는 너무 힘들고 어렵다.

구청정보센터 강의실에서 생전 처음으로 컴퓨터를 만져 본다. 그렇게 어려운 것은 아니다. 손가락을 움직이는 수고밖에는 없다. 이렇게 저렇게 하면 컴퓨터 본체에 불이 들어오고 나가고 그리고 자판기를 만져 보곤 한글문자를 만들어서 한 줄의 글자를 쳐 본다. 참 좋다. 기분도 좋다. 깨끗한 글자로 인쇄체가 적어진다. 볼펜으로 글

씨를 적어서 편지를 써서 친구에게 보내는 글씨체가 이렇게 깨끗하게 된다면 하고 기분도 좋아진다.

그래서 집에서 연습을 해보려고 한다. 그러나 우리 집에는 컴퓨터가 없다. 컴퓨터를 하나 마련해야 하겠다는 생각은 간절하게 있지만 일백만원 이상을 투자해야만 할 것 같다. 뽀인가 프린트기, 복사용지, 프린트잉크, 그리고 인터넷 연결을 하여야 한다. 구청컴퓨터 정보센터 강의실에서 컴퓨터를 배울 때는 기분도 좋고 한데 집에서 복습이나 연습을 할 수가 없다. 집에서 오늘 배운 것들을 복습을 하려면 컴퓨터가 있어야 한다.

정보접근권으로 컴퓨터나 혹은 스마트 폰을 구입 하려면 기백만 원을 지출해야 한다. 나에게 당장 그렇게 투자해야 할 여유가 있는가? 올해 6월부터는 영상으로 원격 진료도 한다고 하는데... 당장 정보접근권을 생각하면 반드시 필요한 장비를 준비하여야 하는데 그렇게 할 수가 없다. 내일은 컴퓨터 강의실로 출근이 쉽게 이루어 질 것인가?

그는 심사숙고 해 봐야겠다고 생각을 한다.

## 『사례조사 No 25』

### 노인들의 인식개선

정보사회에서 접속사회로 급속도로 변화하는 시대에 노인들의 인식 전환이 절실하다고 생각된다. 가장 시급하게 해결할 과제로 급속한 노령화에 대한 문제이다.

OECD 역시 한국 노인 문제의 심각성을 경고했다. 일자리에서 배제되고 가족과 이웃에게서 멀어지고 있다. 첨단 기술에 뒤처져 정보격차가 벌어지는 악순환이 반복된다. 하지만 단절이 초래한 고독과 친해지는 것만이 능사가 아닌 것은 노인들이 세대 간 소통을 원활하게 하고 정보격차를 해소하는 한편 일자리 창출과 연계시켜 노인 세대가 지속해서 사회에 참여할 수 있도록 해야 한다. 노인이 정보통신을 이용해 원격 진료를 받고 물품을 구매하고 가족과 소통하는 등 정보통신을 몸에 익혀서 자유자재로 활동하는 능력을 키워주는 것과 함께 재취업과 창업으로 이어질 수 있게끔 사회자본이 필요할 것 같다. 누구나 평등하게 누릴 수 있는 게 IT이기 때문에 이를

활용한 디지털 정보를 통해 노인들의 문제도 풀어나가야 한다고 생각한다. 노인 정보화 수준도 낮고 인터넷 강국이라고 하는데도 인터넷 보급률은 터무니없이 낮다고 본다. 그러다 보니 노년층은 아직도 선진국보다 뒤처지고 있다고 본다. 방송통신 위원회의 '2012년 인터넷 이용 실태조사'에 따르면 60대 이상의 인터넷 이용률은 2.3%(2002년)에서 22.9%(2011)로 비약적으로 늘어났지만 2008(19.0%)년 이후 20%대에서 정체된 상태다.

모니터링 과정에서 70세 이상 노인들은 컴퓨터를 어느 정도 하시는 분도 있었지만 거의 모르는 분들이 너무 많았다. 이유를 물어본즉 노인들의 인식이 "늙어서 배우면 뭐하나, 어려운 것 신경 쓰기 싫다. 현재는 배울 수 있으나 돈 주고 배워야 한다." 등 자포자기식 인식이 큰 걸림돌이다. 노인들이 쉽게 정보에 접근할 수 있도록 우리 사회가 계속 노력해야 하겠고 거기에 대한 대안이 시급히 마련되어야 하겠다고 생각한다.

#### 『사례조사 No 26』

- 제목 : 정보접근권에 대한 조사 사례
- 내용 : 정보화 시대와 정보격차

'정보 사회'는 얼마나 정확한 정보를, 빨리, 많이 소유하느냐가 생존의 조건이 되는 사회이기도 하다. 인터넷이 등장하자 사람들은 정보 사회가 실현된다고 생각했다. 그래서 인터넷이 지역과 계층, 부의 벽을 허무는 획기적인 수단이 될 것이라고 기대도 했다. 그러나 지금 사람들의 꿈과 기대는 많이 무너지고 있다.

디지털 정보통신기술은 누구나 쉽게 접하고 이용할 수 있는 것이 아니다. 최소한 전화회선과 컴퓨터, 그리고 이를 다룰 수 있는 기술이 필요하다. 글자를 모르는 사람이 책으로부터의 정보를 얻을 수 없듯이 컴퓨터 명령어와 인터넷을 알지 못하면 컴퓨터에서 어떠한 정보도 얻을 수 없다. 여기서 정보격차가 발생한다. 실제 학력, 직업, 경제력, 지역 등에 따라 컴퓨터와 인터넷의 활용도에 차이가 나타나고 있다. 대다수 노인은 그래도 시간의 여유가 있고 지식이 있는 분들은 우선 컴퓨터를 배우려면 학원을 가야 하는데 초등학교생들과 같이 배우게 되면 이해하는데 너무나 격차가

나고 또한 학원비가 너무나 많아서 못 가고 복지관 컴퓨터교실을 찾는데 보통 몇 개월은 기다려야 하고 다른 것은 무료가 많은데 컴퓨터는 무료로 가르쳐 주는 데가 별로 없다고 한다. 그리고 일주일에 잘하면 한 시간씩 두 번 가는데 하루쯤 결석해 버리면 따라가기 힘들고 기초를 조금 배워도 집에 컴퓨터가 없으면 조금 배운 것도 얼마 안 가서 다 잊어버린다고 한다.

컴퓨터를 사는 것도 비싸고 잘하지도 못하면서 새것으로 산다는 것이 쉽지 않고 인터넷 개설하려면 한 달에 25,000원 이상을 내기가 힘들다 보니 인터넷에서 정보를 접근한다는 것이 쉽지가 않다면서 아직은 많은 노인이 인터넷을 이용하여 정보에 접근하려면 컴퓨터 가격이 비싸고 매달 내는 인터넷요금이 특별히 혜택을 주지 않는 한 아직은 어렵다고들 한다.

### 『사례조사 No 27』

#### 인터넷 쇼핑 (일상에서 가장 직면하게)

북구 만덕동에 사시는 66세의 어르신은 일상의 정보를 TV에서 얻고 계신다. 직장에 다니는 어린 딸에게 더 많은 정보를 얻는 편이다.

집안에는 택배상자가 현관 입구부터 쌓여있다. 상자를 함부로 갖다 버리지 않고 모아두었다가 한꺼번에 고물상에 내다파는 수입원이 되기도 한다. 과일 모양을 본 따서 만들어진 스티로폼이 콕콕 채워져 있다. 우송되려면 저 정도의 벽으로 둘러싸야 신선도가 유지 될 듯하다. 물론 인공 얼음 팩도 있었을 것이다. 배보다 배꼽이 더 큰 저 많은 거추장스러운 보조물품들은 어르신에게는 재활용 활동에 불과하다.

상자에 붙어있던 조그마한 것을 떼 내어 내게 건넨다. 과일 자르는 칼이란다. 쇼핑 물에서 특별히 보내준단다. 상자에 붙여진 채, 분리도 안된 채, 배출 될 뻔 했다. 얼른 보기에 같은 아닌데 노란색과 자주색의 플라스틱 기구다. 미국산 자몽을 먹기 좋게 가르는 것이다. 상당히 정성들여 만들어 진 듯, 소비자에게 감동을 주는 배려인 듯하다.

동네에서 사먹는 것 보다 맛이 신선하고 좋아서 과일은 대부분 인터넷에서 구입 하시는 정도다. 구입은 미혼인 딸이 해준다. 그럴 때마다 자신이 할 수 있으면 얼마나 좋을까? 생각 해 본다.

딸은 귀가시간이 늦어지면 야단맞기 일쑤인데 그때마다 스마트 폰으로 인터넷 쇼핑 물을 뒤적이며 모친에게 선심을 쓴다. 이러지도 저러지도 못하는 나이 드신 엄마의 얼굴이 상상된다. 어르신은 눈시울이 붉어지신다. 생활비도 딸에게 의존한다. 외국에서 모녀가 귀국 한지는 5년 전이다. 스페인에서 선박 수리공을 하는 남편을 40대 중반에 여기서 중매로 만나 시작한 결혼 생활은 순탄하지 않았다. 폭언, 폭력, 노름... 나쁜 짓은 다했다. 어린 딸 때문에 선택수급자의 혜택을 받지만 외국에서 고등학교를 졸업 못 한 딸(20세)은 취업조차 힘들다. 늦게 후회가 되어 마산에 있는 방송통신고등학교에 다니다가 출석일 미달로 그나마 잘렸다. 노래방 도우미로 취직 해서 달세 70만원으로 살았는데, 가게가 영업정지를 당해 현재 실직자가 되었다. 한·두 달 실직상태이면 나라에서 수급비를 또 받을 수가 있단다. 말이 한·두 달이지 굶을 때도 있지 않을까? 주민 센터에서 수입원이 있는지 주시한단다. 노인 일자리도 못한다. 굶고 있다가 두 달째 수급비가 나오기 시작하면 이웃사람이 그 돈으로 장례 치루라고 주는 것 같다.

딸의 꿈은 졸업장이다. 취직이 쉬울 것 같아서이다. 서울에 스페인어 능력시험을 치러 가는데 읽기, 쓰기, 말하기들을 하나씩 따로 보는 바람에 비용이 많이 든단다. 점수는 항상 만점에 가까워서 막연히 어릴 때 살던 외국어를 잊지 않으려고 나름의 노력을 한다고 어르신은 한숨이다.

딸이 좀 더 일찍 귀가 하던지 더 늦게 귀가해서 야단을 맞기 전에 더 친절하게 가르쳐 주든지 가리지 않았단다. 어르신은 구청에서 배워보고 싶다. 자식한테는 자존심이 상해서 너무 힘들다고 하신다. 집에는 PC가 없는데 동네에 있는 가게에서 TV겸 PC모니터가 되는 기구가 있다고 설치하라고 하는데 방세도 힘든데 엄두가 나지 않는다. 딸한테 배워서 끄고, 켜고 노래도 들었는데 지금은 모르신다.

경제적으로나 정보접근권에서나 어르신은 취약하다. 절실한 만큼 구하게 되는데서 부터 천천히 시작하여야겠다. 어르신의 간절한 소망이 행복한 국민을 위해 노력하는 모녀의 조국에서 이뤄지기를 바란다.

『사례조사 No 28』

(사례조사대상자 : 부산광역시 연제구. 남자. 63세)

제 목 : 스마트폰을 사용하지 않고 휴대폰을 사용하고 있음으로 인하여 시대에 뒤떨어진다고 말을 듣는 느낌의 삶

관련내용 :

- 최근 들어 대다수 시민들은 스마트폰을 사용하고 있는 현실이다. 스마트폰을 사용하는 친구들을 볼 때 부럽기도 하고 손으로 만지는 것을 보면 골치 아프게 뭐 하려고 복잡한 스마트폰을 가지고 조작하고 있느냐고 생각이 들지만 친구들은 자랑삼아 너는 스마트폰을 구입하지도 않고 있다면서 요즘 들어 스마트폰 사용하지 않는 사람은 미개인이다 라고까지 욕하는 친구도 있어 매우 신경질 나지만 꼭 참고 휴대폰만 해도 충분히 친구들과 사회의 지인들도 소통하고 있는데 하고 자위하면서 집에 컴퓨터 있는데 검색하면 다되는데 굳이 스마트폰을 구입하기까지는 아직은 그래도 답답하지 않다.
- 구입하더라도 배우기가 어려울 것 같고 구매 비용과 통신요금이 부담스럽고 화면의 글자 크기가 작아서 잘 보이지 않고 사용방법에 있어 계속적으로 누군가에게 물어야 하기 때문에 구입하기가 정녕 망설여진다.
- 정보화기기 사용방법 및 활용교육, 구매비용 감면혜택, 만 60세 이상 고령자 대상 저렴한 요금제 출시와 이용요금 할인, 화면이 크고 조작이 아주 쉬운 스마트폰이 출시되면 몰라도 얼마간은 더 기다렸다가 스마트폰을 구입토록 하여 나도 다른 사람들과 같이 스마트폰을 구입하여 자녀들에게 조작방법을 익혀 시대에 뒤떨어진다는 말과 미개인이라는 말을 듣지 않고 세상을 살 것이다라고 다짐하

면서 국가(정부)에서 상기 기록한 사항에 대해 적극 검토하여 시행이 되길 바라는 마음이라는 요지이다.

『사례조사 No 29』

**제목 : 실버세대의 인터넷뱅킹 & 텔레뱅킹 이용에 관한 실태보고**

실버세대는 거의 금융거래는 금융권에 직접방문 이용하는 것 이외에는 별로 금융거래가 이용되지 않고 있었음.

왜냐하면 인터넷뱅킹이나 텔레뱅킹은 인터넷에서 본인인증 절차나 텔레뱅킹도 본인인증절차가 필요한데 실버세대의 노인들은 이들 인증절차 및 원활한 인터넷 사용이 되지 않으면 이 금융거래는 어려울 것으로 보이며 한번 사용하다가 액수의 차이 등 실수를 유발 시 번복이 어려운 점을 감안하여 이 금융거래는 매우 어려울 것으로 보임.

『사례조사 No 30』

**제목: 실버세대의 e-mail사용에 관한 실태 조사**

컴퓨터를 이용하는 e-mail은 상대방에게 의사를 전달하는 아주 훌륭한 통신방법임에는 틀림없으나 e-mail을 사용키 위하여는 통신방법에 따라 회원가입이 되고 집주소가 아닌 e-mail주소를 부여받아 상대방의 주소도 e-mail주소로 설정하여 서류나 편지 등 형식에 따라 작성한 컴퓨터 상의 용지를 상대방에게 전송하는 방법으로 경제성, 신속성, 편리성 등 제반 유익한 점은 아주 많다.

컴퓨터를 익숙하게 다루고 e-mail 사용법이나 송신방법을 익혀야 되는 어려움이 있으나 실제 사용법을 배워보면 아주 쉽게 느껴진다고 본다.

노인복지관 등 실버들이 접하는 공공장소에는 이런 교육을 상례적으로 시켜 편리한 통신방법을 보급하였으면 한다.

『사례조사 No 31』

2014 노인 인권 모니터링 “정보접근권”

정보 접근권의 모니터링을 위하여 부산의 중구복지관을 찾았다.

살고 있는 집에 컴퓨터가 있느냐는 질문에 있다고 한다.

항상 사용할 수 있느냐는 질문에 조금 오래되긴 했지만 사용 하는 데는 지장이 없단다.

평소에 얼마나 자주 컴퓨터를 아용하느냐는 질문에, 매일 사용 한단다

수준은 어느 정도 되느냐는 질문에 큰 불편 없이 인터넷을 이용한다.

나이를 물어보니 67세라고 한다. 직장은 어디를 다녔느냐는 질문에 고등학교 교장 출신이란다.

오히려 조사하는 나보다 컴퓨터에 대해서 더 많이 활용하고 있는 느낌이 든다.

전화기는 스마트폰을 사용하고 있단다.

평소의 생활은 스마트폰으로 친구들과 문자를 주고받고 동영상도 이용을 하고 있단다. 과히 현대에 잘 적응하여 모든 전자문화를 잘 활용하고 있단다.

공과금 납부도 인터넷을 이용하기도 하고 필요한 물건구입이나 여행정보도 인터넷을 이용하고 있단다.

많은 노인 중에서 그나마 노인이 이 정도로 컴퓨터를 이용하는 사람은 처음 만나보았다.

주위의 탄 노인에게 질문을 하여 보았다.

자기는 컴퓨터를 전혀 못 했는데 친구가 재미있게 이용하는 것을 보고 친구에게 컴퓨터를 배우고 있단다.

물론 전용 컴퓨터를 구입해서 사용하고 있단다.

전화기는 스마트폰 사용이 어려워서 폴더 폰으로 사용하고 있단다.

자기도 인터넷 사용에는 어려움이 없단다.

아직까지 금융거래는 하고 있지 않고 직접 은행에 가서 해야만 안심이 된단다.

나이를 물어보니 68세라고 한다. 젊었을 적에는 사업을 하였다고 한다.

복지관에서도 컴퓨터 기초교육은 계속해서 가르치고 있다고 한다.

가끔 전화기 판매 회사에서 스마트폰 강의를 해주기도 하면서 대학생들의 자원봉사

자들에게서 스마트폰 교육을 받기도 한다.

복지관을 이용하는 노인들은 그나마 정보습득을 위한 기회가 주어지기도 한다.

『사례조사 No 32』

2014 노인 인권 모니터링 “정보접근권”

정보 접근권의 모니터링을 위하여 기장군 일광면 사무소를 찾았다.

면사무소 직원의 소개로 복지관과 양로원을 방문하였다.

여자 분들에게 먼저 정보관련 질문을 하여 보았다.

대부분의 대답은 전혀 컴퓨터의 실체조차 모르고 있고 물론 사용방법도 모르고 컴퓨터가 일상생활에 무슨 필요가 있느냐고 반문을 한다.

살아가면서 세상 물정은 어디서 듣느냐고 하니 신문도 보지 않고 오직 TV를 통하여 정보를 습득하고 있단다.

남자 노인 분들에게 질문을 하여보니 현재 노인정에 있는 노인 34명중 3명만이 컴퓨터를 이용하고 있고 나머지는 모두 컴맹이란다.

시골의 노인들이지만 너무 정보를 이용하지 않고 있어 나이를 물어보니 65세서 90세까지 고루 분포되어 있는데 나이별로 조사를 해보아도 대부분 컴퓨터를 사용하지 못하고 있고, 집에 컴퓨터가 있는 사람을 파악하니 젊은 사람이 있는 집에는 컴퓨터가 있고 나머지는 없다고 한다.

컴퓨터가 있는 가정은 10% 도 안되는 것 같다.

컴퓨터나 스마트폰 같은 전자기기의 필요성에 대해서 설명을 하니 대부분이 부정적으로 대한다.

노인정의 회장님에게 질문을 하여보니 농촌지역에서는 그저 농사 외에는 전혀 신경을 쓰지 않는단다.

농촌지도소에서 나와서 강의를 하면서 컴퓨터를 이용하여 정보를 습득하면 농사를 하는 데에도 많은 도움을 준다는 강의를 몇 번이나 듣고 일부는 정보화의 교육도 받았단다.

그래도 평소에 사용하지 않는 관계로 모두 잊어버리고 만단다.

농촌 노인들에게 정보화는 아주 먼 거리에 있구나 하면서 이번의 정보화관련 시골 조사는 쓸쓸히 마무리 지어본다.

『사례조사 No 33』

◇ 어르신 정보접근권 사례 조사 ◇

제목 : 전자우편으로 친구에게 편지를 보내는 기쁨과 과정상 어려움

내용 :

친구나 친지, 또는 여러 곳의 사람에게 자신의 희로애락을 전하거나 상대방으로부터 소식을 받고자 할 때는 예전에는 인편이나 우체국을 이용하였다. 인편을 이용한다면 직접 만나는 기쁨도 있겠지만 전하는 소식이 늦을 수도 있고 또 도로나 대중교통을 이용해야만 하는 수고로움이 있다. 그리고 공공기관인 우체국을 이용한다면 전해야 할 내용을 편지지에 써서 봉투에 넣어 우체국에 가서 소정의 우표를 붙여야만 상대방에게 나의 소식을 전달할 수 있었다. 물론 여러 과정을 거치는 동안 본인이나 상대방에게 전달되는데 일정한 시일이 소요되는 것은 틀림없는 사실이다. 지금도 많이 사람들이 소포나 등기와 같은 중요한 문서는 우체국을 이용하지만, 일반적인 편지는 예전과 같이 널리 이용되지 않는다. 오늘날 컴퓨터기기가 대중화되고 전자메일(E-mail)이 개발되면서 이 기능을 습득하기만 하면 국내는 물론이고 먼 나라에까지 짧은 시간 내에 모든 소식이 전해진다. 며칠 전 미국에 거주하고 있는 친구에게 안부 소식을 전자우편을 보냈더니 곧바로 답장을 받고 얼마나 감격했는지 모른다. 그리고 서울과 거제도에 있는 친구에게도 가끔 소식을 보내면 틀림없이 답장이 오는 것을 보고 참 좋은 세상에 살고 있구나 하는 생각을 한다. 그리고 집안의 대소사도 전자우편을 이용하면 쉽게 본인의 뜻을 전파할 수 있어 얼마나 편리한지 모른다. 하지만 상대방이 컴퓨터에 문외한이라 그 기능을 알지 못한다면 소통할 수 없다. 그리고 설령 전자우편의 기능이 편리하고 전달하는 속도가 빠르다고 할지라도 컴퓨터가 없다면 만사가 헛일이다. 또한 컴퓨터가 있다손 치더라도 상대방이 인터넷 단말기가 설치되지 않았다면 이 또한 소통할 수 없다. 요즘은 노인종합복지관이나 공공기관에서 컴퓨터에 대한 다양한 프로그램으로 교육하고 있으니 망설임 없이 컴퓨터 교육

을 받아 컴맹에서 탈출한다면 세대 간 소통이 잘 이루어져 황혼의 삶을 보람 있게 보내지 않을까 한다.

## 『사례조사 No 34』

### 노인 정보접근 모니터링

우리나라는 2000년대를 거치면서 인터넷 기반의 신 사업 서비스가 꽃피면서 글로벌(ICT)강국으로 도약하면서 도시와 농촌지역까지 인터넷 서비스 지역을 넓혔다. ICT 발전지수 세계2위, 전자정부 발전지수 세계1위, 온라인 발전지수 세계1위 등 세계가 대한민국의 ICT 발전을 인정한 것이다.

우리나라 국민의 인터넷 이용률은 82%로 10대부터 30대까지는 99%에 육박 하는 등 인터넷은 일상생활을 넘어 쇼핑 금융 공공서비스에 이르기까지 다양한 영역에서 새로운 변화를 만들었다. 업계에선 앞으로 농업 금융 헬스케어 교통 등 일상생활이 인터넷과 접목돼 새로운 융합산업이 만들어지는 스마트 신 경제가 본격화 될 것으로 보고 있다. 유선에서 시작된 인터넷은 무선과의 융합을 거쳐 사람과 사물 간 구분 없이 모든 사물이 인터넷에 연결되는 사물인터넷으로 진화중이다.

이와 같이 인터넷이 우리인간의 생활중심에서 빠르게 성장하면서 세계에서 인정하는 인터넷 강국으로 젊은 층에서는 거의 인터넷을 상용화 하고 있다. 우리나라는 1994년 6월 최초로 인터넷 상용 서비스를 시작함으로써 20년이라는 기간 동안 빠르게 성장하면서 올 하반기에는 기존보다 10배 빠른 기가 인터넷(FTTH)을 본격적으로 제공 할 것이라 한다. 그러나 노인세대는 인터넷 사용률이 저조하고 농촌지역은 인터넷 강국을 무색케 하고 있다. 인터넷 스마트 폰 시대를 살아가면서 인터넷이나 스마트 폰에 접근조차 어려운 노인세대와 장애인을 중심으로 더욱 접근성이 쉬운 정책개발이 필요하고 앞으로 새로운 정보화 세계에서 낙오 없이 인터넷 강국다운 전 국민이 정보접근에 어려움 없이 참여하여 다양한 서비스로 삶의 격을 높이고 차별 없이 국가의 정보화 정책의 혜택을 누릴 수 있도록 노인세대, 장애인들을 위한 특별한 프로그램 개발과 국가차원의 정보접근 정책이 필요할 것으로 모니터링 과정에서 느낀 점이다.

『사례조사 No 35』

노인 정보 접근권 관련

그 옛날 우 마차나 인편으로 전해지던 편지나 소식 등이 최근에는 정보통신의 발달로 몇 분 만에 외국에 있는 자녀나 친지들에게 전해지고 하루에도 몇 번이나 통화가 가능한 정보통신의 발달로 과거 생각조차 하기 힘든 꿈같은 일들이 지금 우리 생활에 현실화 됐다. 그뿐인가 직접 얼굴을 보면서 화상대화도 할 수 있으니 정보통신의 발달변화는 어디까지인지 알 수 없다. 종이가 처음 발명되어 우리생활의 편리함을 실감한지가 그리 멀지 않는 시대인데 이제 그 종이마저 필요 없는 전자우편시대가 우리 중심에 차지하고 있으니 스마트폰이나 컴퓨터 활용이 얼마나 필요한지 실감나게 느끼게 된 것이다. 문자 메시지로 하루에도 수없이 주고받는 대화, 우체국을 통하지 않고도 전국 어디라도 전자우편을 통해 소식을 주고받는 첨단정보화 시대가 펼쳐져 있으나 농촌지역이나 70세 이상 노인 또는 여성분 들은 대부분 모니터링을 통해 파악된 사례에서는 컴퓨터나 핸드폰에 대하여 필요성을 느끼지도 못하고 사용방법이 어려워서 접근을 피하는 사례가 대부분인 것 같다. 정보통신의 편리함으로 필요성은 알지만 접근성이 쉽지 않다는 대부분의 노인들의 공통된 점이며 고령자 친화형 정보기기의 개발보급 및 활용에 대한 정책개발이 필요할 것으로 생각된다. 앞으로 병원에 가지 않고 영상으로 진료 및 상담을 받을 수 있는 원격진료가 실시될 것으로 보아 생활에 편리함은 점점 더 커질 것으로 생각되어 노인 정보접근의 필요성이 절실히 요구된다.

『사례조사 No 36』

2014 노인 인권 모니터링 “정보접근권”

정보접근권의 모니터링을 위하여 우리 팀은 7월 2일 일광면 이천리 주민 센터에 방문하게 되었다. 주민 센터에 미리 연락하여 약속을 하였기 때문에 순조롭게 만날 수가 있었다. 주민 센터에서 노인 경로당을 안내받아 방문하게 되어 대표되는 남자 회장님을 소개받게 되어 인사를 나누고 방문하게 된 취지를 설명해 드리면서 협조를 부탁하였다. 마침 점심식사 시간이어서 많은 어르신들을 쉽게 만날 수가 있었다. 우

리 노인들은 인터넷이나 스마트폰에 대하여 잘 활용하고 있는 노인들이 별로 없고 겨우 몇 명 정도 그것도 기초정도 익힐 정도이고 너무 어렵고 복잡하여 관심이 없다고 말씀하시며 인터넷을 배우고 싶어도 배우고 나면 인터넷 구입하는 비용이 너무 비싸고 스마트폰도 익히는데 복잡하여 기존 폰을 대부분 거의 쓰고 있다고 하신다. 노인들의 정보접근 방법에 있어 정부차원에서 특별한 혜택과 언제 어디서나 쉽게 배울 수 있는 교육 방법을 마련하여 노인들에게도 젊은 세대와 소외되지 않고 소통할 수 있는 관계가 되고 적극적인 사회 활동과 삶의 질을 높이고 보람되고 안정된 생활을 할 수 있도록 다양한 교육들이 마련 되도록 노력해 달라고 부탁을 받으며 우리 일행은 그곳을 나오게 되었다.

### 『사례조사 No 37』

#### 어르신들의 정보접근권 사례조사

우리나라 가정마다 한 대 이상의 컴퓨터와 스마트폰 이용자가 4000만 명을 넘었다고 한다.

생활의 필수품인 컴퓨터나 스마트폰으로 집에 가만히 앉아서 모든 정보를 다 얻을 수 있고 특히 요즘같이 더운 날 비싼 기름 때면서 차 굴러 마트까지 가지 않고도 인터넷 쇼핑 정말 편리하다.

나는 일전에 ‘애터미’라는 인터넷 쇼핑몰에 접속하여 여러 가지 필요한 다양한 물건을 구입했다.

장바구니에 필요한 물건, 라면, 김치, 고등어 등등 담고 클릭하고 결제만 하면 다음 날 집에까지 택배해 주는 이런 정말 편리하고 편한 세상이 되었다.

하지만 확실한 쇼핑몰이 아닌 유령 쇼핑몰도 있다는 점을 알아야 한다. 결제금액만 날리고 물건을 받지 못하는 경우도 있다고 뉴스를 통해 보도된바 일부 어르신들은 직접 재래시장을 찾는 경우가 많다.

컴퓨터와 스마트폰을 어렵다고만 생각지 마시고 노인복지센터나 주민 센터에 가서 컴퓨터 기능과 운용 방법을 배워서 100세까지 살아가는 데 많은 도움이 되었으면 하는 바람이다.

『사례조사 No 38』

- 사례 조사 -

제목 : 정부 시책에 기대를 걸어본다

노년층을 상대로 하는 모니터링이라 첫째로 용돈이 필요한 시점인데 무슨 정보접근이나? 하루에 만원을 지갑에 넣고 나오면 쓸 것이 없다고 하면서 정보화 접근권 모니터링을 하게 되었다.

늘 사용해 온 컴퓨터가 있는데 오래된 기종이라 방치상태이고 수리를 해서 쓰고 싶어도 형편이 되지 않아 사용을 못한다고 했다.

이번 모니터링이 정책에 반영되어 늙은이들이 사용하는 컴퓨터를 할값으로 고쳐 주는 시책이 이루어져 정보격차 해소에 보탬이 되었으면 좋겠다는 말에 동감을 표시하였다.

제목 : 무지부터 탈피하자

2014년도 모니터링은 장소에 따라 차이가 있었다. 지식층이 많이 모이는 곳에서는 <문1의 3,4>를 표기하는 사람이 많았고 (컴퓨터, 스마트폰 등 모바일기기를 이용하는 사람이 많음), 그 외에는 <문18, 19>번으로 넘어가는데 한마디로 관심이 없었다. 무관심에 한글도 모르는 어르신들에게 모니터링을 해서 정책에 반영된다 하여도 실효성이 얼마나 있을까하는 생각이 들었다.

『사례조사 No 39』

원격진료와 모바일, IT 융합 의료기기에 혁신적 서비스의 창출

의료인이 정보기술을 이용하여 멀리 떨어져 있는 환자에 대해 질병관리 및 진단, 처방 등 의료 서비스를 제공하는 것으로 의료대상은 의학적 위험성이 낮은 재진환자 즉 고혈압, 당뇨 등 만성질환자 및 정신질환자를 대상으로 거동이 어려운 노인 및 장애인을 대상으로 도서,벽지 및 군부대 등 의료 접근이 떨어지는 환자 등을 상대로 원격 진료를 함으로 의료 소외 계층의 의료 접근성을 높여 환자의 편익과 건강증

진에 기여함을 목적으로 시행하고자 하는 제도이나 정부와 의료 사업자간 소통의 부재와 대체의료 준비의 미비로 실시 못하고 있는 현재의 실정에 이 제도가 실시되면 의료와 IT 기술을 접목하여 의사가 시간 및 공간적 제약 없이 언제 어디서나 진료 및 건강관리 등 보건의료를 제공하는 서비스를 일반인이 쉽게 받을 수 있는 편리함을 누릴 수 있도록 하기 위함인데 지금 시행된다면 사회 혼란과 무질서로 우리 사회가 어려움에 처할 것이다.

선진국에서는 디지털 관련 건강 분야 사업에 대한 투자가 증가하고 있고 건강 관련 분야는 모바일과 디지털을 이용한 기술 분야 등을 중심으로 패러다임이 전환되고 있는 시점에 우리 한국도 모바일 의료 앱, IT 융합 의료기기에 대한 규제를 완화해 주고 여기에 대한 투자와 연구가 앞서야겠다.

원격의료에 대해 의협은 원격의료를 반대하는 게 아니라 원격진료를 반대하고 있다. 이는 정부와의 신뢰 문제가 관련돼 있는데 의료서비스 비용이 낮는데 원격진료를 도입한다고 해서 크게 얻을 수 있는 이익이 없어 도입을 해야 할 이유를 못 느끼고 있다. 우리나라의 경우 의료서비스 비용이 낮기 때문에 원격진료를 도입한다고 해서 얻는 의료 환경에 도움을 주는 것이 아닌데 왜 하느냐라는 의구심으로부터 ‘음모론’이 제기되는 것이다. 특히 산간 오 벽지 에서 원격진료가 시행될 경우 발생할 수 있는 문제점과 대면 진료에 비해 환자정보 및 진단에 정확성이 떨어지고, 오진 사고 발생 시 책임성의 문제로 어려움이 있어 원격진료가 시행되면 그 지역의 병의원은 줄어들다가 결국 사라지게 될 확률이 높는데, 원격진료 기기 오작동이 발생할 경우 환자는 찾아갈 병의원이 없는 상황이 발생한다는 것이다. 원격진료 보다 모바일 의료 앱, IT 융합 의료기기 규제를 완화해야 한다.

또 IT발달로 스마트 헬스 케어 제품이 활발히 개발되고 있지만 현행 의료기기법에서 의료기기 허가 절차를 엄격히 관리하고 있다는 점도 문제다.

너무 지나친 의료기기 허가 절차 규정을 완화하고, 모바일 의료 앱, IT 융합 의료기기에 혁신적 서비스를 창출하기 위해 개인 정보 보호체계도 완화해야 하며, 여기에 대한 연구와 투자가 있어야겠다.

『사례조사 No 40』

◇ 사례 조사 ◇

○ 제목 : 어르신께서 직접 물건을 보지 않고 컴퓨터와 인터넷을 활용하여 쇼핑을 하고자하는 과정에서의 어려움이나 불편함에 관한 사례

○ 내용 :

인터넷 쇼핑을 하려고 할 때에 결제하려는 과정이 너무 복잡하여서 혹시 클릭을 잘못하여서 통장에서 돈이 빠져나가 버릴까 하는 두려움에서 겁을 먹고 이용을 하지 못하고 있음이 실제로 노인들이 갖고 있는 현실적인 단면입니다.

『사례조사 No 41』

농촌친구 댁을 방문한다.

기장군 대룡리를 찾아간다.

지하철을 타고 그리고 해운대에서 울산행 시외버스를 이용한다. 사전에 이야기를 한 것이 있어서 집에서 반가운 마중을 받는다.

김 선생님은 오늘 어떻게 외출은 아니 하시는가 하니 오후에는 농장에 가봐야 한다고 하신다. 그래서 다짜고짜로 컴퓨터 사용은 주로 언제 하는가를 물어보니 일요일이나 토요일 오후에 주로 접근하여 열어본다고 한다. 우선은 메일이나 사회단체에 소속되어 있는 카페에 들어가서 아는 사람이 올린 게시 글이나 사진 및 영상을 보며 새로운 소식과 아름다운 사진 등을 보면서 참여정신을 즐긴다고, 그리고 저녁에는 시력이 약하여 텔레비전이나 본다고 한다.

사모님은 컴퓨터에 대하여 어떻게 생각하시는가를 물어본다. 낮에는 밭이나 들에 나가고 또 시간이 있으면 친지들을 만나러 부산이나 울산 등으로 외출을 한다. 그래서 막상 영감이 집에서 컴퓨터를 하는걸 보면 어떻게 나도 좀 배워봐야지 하는 의욕이 생기거나 하지만 시력도 좋지 아니하고 또 조작이 어려워서 컴퓨터를 만지는 것을

자연 멀리하게 된다. 휴대전화도 좀 오래 된 것이기는 하나 누구와 소식을 묻고 듣는 것에만 한정하니 비용도 많이 아니 들고 해서 항상 소지하고 다닌다.

농촌 살림살이에 컴퓨터를 배운다는 것은 우리 같은 늙은이는 모두가 실정에 맞지가 않다고 하신다.

### 『사례조사 No 42』

#### 어르신들의 정보 접근권

지금 우리는 지식 정보화 사회에서 정보가 홍수처럼 넘치는 정보의 바다에 살고 있다. 정보를 어떻게 수집, 가공, 처리, 활용하느냐에 따라 삶의 질이 향상 될 수도 있고 아니면 크나큰 난관에 처하는 상황이 될 수도 있다.

예를 들어 주식시장에서 정확한 정보를 신속히 수집, 가공, 처리, 활용하여 이익을 보거나, 옳지 못한 정보로 기업분석을 잘못하고 주식에 투자해서 손실을 보는 경우를 듣는다.

나이가 많아질수록, 도시보다 농촌에 사시는 분이나 소득이 낮은 사람일수록 컴퓨터와 인터넷을 잘 사용하지 못하는 실태이고 정보접근 권에서도 노인들은 수집, 가공, 처리, 활용능력이 보편적으로 떨어져 정보 홍수 속에서도 정보 빈곤상태에 있으며, 삶의 질 또한 떨어져 있는 것이 사실이다.

그러나 office 프로그램(엑셀, 워드, 파워포인트 등)은 본인이 학습을 통해 숙달하지 못하면 남의 손을 빌려야하기 때문에 어려움이 많이 발생한다. 시간이 많이 걸리고 힘들더라도 학원에서 정식으로 배워야 하는데 각 노인분의 각 각 눈높이에 맞는 학원을 찾는데 많은 시간이 필요하다.

또한, 복지관이나 노인요양원 등의 정보를 습득하려면 어떻게 해야 올바른 정보를 얻는지 몰라서 못하고, 병원 원격진료는 어떻게 이용해야하는지 모르는 경우가 많아 충분한 홍보가 필요하다.

농촌은 청년들이 직업을 찾아 도시로 이주하여 현재 65세 고령자가 주로 생활하는데, 정보화 기기에 대한 지식이 많이 낮은 수준이며 농촌 노인들의 정보접근을 위해

마을회관에 PC를 설치하여 운용되도록 하고 전문 강사지원을 통하여 정보화기기 사용법 및 활용요령을 숙지토록 수시로 실습 및 교육으로 정보습득 능력이 향상되도록 제도적 개선이 필요하다.

『사례조사 No 43』

◇ 사례 조사서 ◇

○ 제목 : 정보평등권으로서의 알 권리

○ 내용 :

정보화 시대를 사는 국민에게 정보에 대한 알 권리는 사회 평균치의 삶을 살아가는데 필수적인 요건이 되고 있다. 따라서 국민의 생존권을 보장하기 위해 국민이 최소한의 정보에 접근할 수 있도록 보장해야 한다. 사회적 약자들이 쉽게 정보에 접근할 수 있도록 하고 정보를 공유할 수 있도록 하여 국민의 알 권리를 적극적으로 충족시켜야 한다. 부산에서 가장 규모가 크다는 연산동에 있는 종합복지관을 갔었는데 여러 어르신을 만나서 인터넷에 관해서 여러 사람과 이야기를 나누었으나 대다수의 사람이 배우기가 어렵고 복지관에서도 컴퓨터를 배우려면 신청해도 몇 개월 기다려야 하고 다른 것은 돈을 안 내도 컴퓨터는 3만원 이상 내야하고 집에 컴퓨터가 없다 보니 배워도 오래 안 가 있게 되며 인터넷 요금이 비싸다고 한 목소리들이다.

며칠 전 아들이 울산 공사현장에 있는데 주말에 왔다가 간다고 인사하러 왔기에 현장에 일하는 분들이 얼마나 되느냐고 했더니 200명쯤 된다고 해서 그중에 나이가 얼마나 되느냐 하니 50대 60대라고 해서 차편으로 따라가서 60대 이상만 만나게 해달라고 했더니 70대도 있어서 여러 사람을 설문지대로 조사하고 왔는데 예상한 대로 인터넷을 할 수 있다는 사람은 3%도 되지 않았다.

하기야 공사장에 일하는 분들이니 더욱 그러겠지만 정말로 정보와는 너무나 뒤떨어져 안타까운 생각을 많이 하게 되었다.

정말 국민들에게 정보에 접근할 수 있도록 할 거라면 특별 대책이 있지 않고는 안 되겠다는 생각을 했다.

『사례조사 No 44』

**제목 : 노인의 정보 접근권 보장, 노인 강사가 나선다.**

68세 (여) 부산 동래구 도시지역에 거주 하신다.

면접자와는 30년 지기 이웃사촌이다. 젊어서부터 남편을 도와서 짜장면 집을 운영했다. 남편께서 업무 과로가 겹쳐 갑자기 저세상 사람이 되었을 때 불행 중 다행으로 1남1녀의 자녀들은 제 앞을 가리게 된 즈음 이었다. 자녀들을 불러 앉혀놓고 말한다. 배우지 못한 게 여태 한이 되었으니 이제부터라도 자신을 위해 살겠다고 선언한다. 내가 근무하던 직장에 점심 배달을 했을 때에도 눈이 오나 비가 오나 하루도 빠짐없이 부지런하던 분이었는데, 이웃 중학교의 교장 선생님께서도 근면한 성품을 인정하셨는지 쾌히 허락을 해주셔서 주간으로 입학을 하여 어린 학생들과 공부를 시작하게 되었고, 졸업까지 하여 평생의 한을 풀게 된다.

TV에서 '내 고향 6시'를 보다가 시골 어르신들이 PC를 하는 것을 보고 자신도 할 수 있을 거라는 희망으로 구청에 등록하게 된다. 그때 나이가 58세~60세, 열심히 공부한 결과 구청에서 일하는 PC지도 강사자격증까지 취득한다.

그리고 부산 어르신 과거 시험에도 응시 했지만 지도 강사는 응시자격 상실이라는 벽에 부딪힌다. 지금은 구청에서 오전 오후 격주제로 근무한다.

두 자녀는 서울에 살고 구청 강사로 일한다. 노인 가정에 방문도 한다. 몸이 아프지 않으면 언제까지라도 이일을 할 것이라고 한다.

인터넷을 자신의 생활에 유용하게 쓰지는 않고, 남을 가르칠 때 보람을 느낀다. 질문에 대한 대답을 잘 해 줄 수 있을 때, 가장 기쁘다. 올해처럼 노인 세대의 정보접근권이 노인 인권의 화두가 되고 있는데, 얼마든지 자원해서 봉사하려고 한다. 원격진료는 관심은 있지만 구체적으로 생각해 보지 않았다.

열심히 하는 사람에게는 노소를 가리지 않고 꿈은 이루어진다.

『사례조사 No 45』

◇ 사례조사 ◇

제목 : 친구나 친지 잘 아는 지인에게 전자우편으로 편지를 써 보내고자 하는 과정에서 어렵고 불편함.

내용 :

사회적으로 잘 아는 지인이나, 친지, 친구 등에게 전자우편으로 편지를 써 보내려고 하면 컴퓨터를 앞에 두고 혼자서 조작할 수가 없어 우선 앞이 캄캄해진다. 보낼 내용은 안부 인사나 모임일정, 각종 좋은 내용이 있으면 서로 정보 공유를 할 텐데 안타깝다. 이럴 때는 어쩔 수 없이 자택에서 공무원 시험에 응시하기 위해 열심히 공부하는 딸의 협조를 구할 수밖에 없다.

딸이 전자우편으로 내용을 쓸 수 있도록 조작해주면 친지, 지인을 제외하고 매일 내가 친구에게만 최근 안부와 모임일정을 부부동반으로 회원 전원 참석하라는 내용을 써놓으면 딸이 전자우편 조작을 할 줄 아는 내 친구에게 모임일정을 보내준다. 이것이 내가 전자우편을 써서 보내는 수준이다. 물론 나와 같이 전자우편 조작을 할 수 없는 친구들에게는 내가 휴대폰으로 문자로 일정을 알려주고 있다.

내가 전자우편을 보내는 것을 완전히 숙지하지 못하고 있음으로 인하여 딸에게 조작의 도움을 받아야 하니깐 나도 불편하고 딸도 불편하다. 모든 것을 모르면 배워야 하는데 컴퓨터 조작은 특히 전자우편 조작은 나에게서 너무 까다롭고 어렵다. 내 나이에 전자우편을 잘하는 사람도 상당히 많은데 내가 왜 이러나 하고 나에게 반문한다. 누구의 도움도 받지 않고 내가 직접 조작하여 전자우편으로 편지를 보낼 수 있을 때까지 연습해 보지만 시간이 지나면 금방 잊어버린다. 보내는 과정을 순서대로 기록해두지 않으면 안 될 정도다.

전자우편 조작이 까다롭지 않고 어려운 과정 없이 간단한 조작으로 나이 많은 사람들이 쉽게 전자우편으로 편지를 자유자재로 써서 보내고 받을 수 있도록 되었으면 하는 바람이다.

- 사례조사대상자 : 부산광역시 동래구 온천 2동. 남자. 65세.

『사례조사 No 46』

2014 노인 인권 모니터링 “정보접근권” 마지막 정보를 위하여 주위의 친구들을 만나 보기로 하였다.

남자 친구들은 70나이에든 현장에서 근무를 하고 있는 사람들이 대부분이다. 직업별로 나누어 보면 운전을 하는 친구들은 10명중 1명 정도만 컴퓨터를 이용한다고 한다.

다들 나이가 있으니 개인 사업이 아니면 경비업무가 대부분이다.

그나마 기업체의 경비들은 컴퓨터를 이용하는 회수가 자주 있고, 아파트의 경비들은 전혀 근무 환경이 컴퓨터를 이용할 수가 없단다.

그나마 몇몇은 스마트폰을 이용하고 있단다.

주위 친구들의 환경을 보면 건강이 안 좋아서 집에서 쉬고 있는 사람들은 무료한 시간을 달래기 위해 컴퓨터를 이용하는 사람들이 몇 몇 있다.

물론 대부분의 시간은 TV를 시청하는 것으로 시간을 보내고 있지만, 그래도 도시의 노인들은 컴퓨터의 유용성을 잘 알고 있다.

컴퓨터를 이용하면 많은 물건들도 집안에 앉아서 시장을 볼 수 있고 마음만 먹으면 컴퓨터를 이용하여 모든 정보를 수집 할 수 있다는 것을 알고 있다.

물건을 사려고 하면 주문하는 방식이 너무 까다로워서 중도에서 포기를 하여 버리는 경우도 있다고 한다.

친구하고 E-mail을 주고받고 하는 재미로 컴퓨터를 사용하기도 한단다.

전화기도 스마트폰을 사용하고 있었다.

이번 조사 결과를 보면 시골 노인들과 도시 노인들과의 정보 접근은 상당한 차이를 느낄 수가 있었다.

요즘을 살아가는 노인들은 마음만 먹으면 컴퓨터를 쉽게 구입 할 수 있는 환경이 조성 되어 있어서 주위에서 조금만 인도를 해주면 정보접근에 많은 도움이 될 수 있을 것 같다.

『사례조사 No 47』

◇ 어르신 정보접근권 사례 조사 ◇

제목 : 물건을 보지 않고 인터넷을 활용하여 물건을 구매한 사례

내용 :

우리나라가 세계최강의 IT강국이라는 것은 이미 누구나 인정하는 현실이다. 나는 오랜 공직생활을 기반으로 항상 컴퓨터를 가까이 하면서 생활해왔다. 지금은 수준급의 워드 작업과 전자 메일을 쉽게 보내고 받을 수 있다. 그리고 인터넷을 통하여 웬만한 정보를 검색하여 일상생활에 활용한다. 그리고 매일 매일 쏟아지는 지인들이 보낸 다양한 E-mail을 보느라 정신이 없다. 내용은 주로 일상생활에 필요한 정보와 건강에 대한 소식이다. 그리고 각종 단체에서 오는 유익한 소식과 물건 구매에 관한 정보도 있다. 인터넷을 통하여 물건을 구매하면 복잡한 유통 경로를 거치지 않으니 값도 싸고 질도 좋은 그 지방의 특산물을 구입할 수 있다고 한다. 그러나 직접 눈으로 물건을 확인할 수 없으니 나이든 우리에게는 불신이 앞선다. 얼마 전에 운동을 하다 목을 다쳐 검진 결과 목 디스크란 진단을 받았다. 팔이 저리고 어깨가 무척 아프다. 그래서 슈퍼 전동 꺼꾸리를 구입하여 아침, 저녁으로 거꾸로 매달리면 효과가 있다는 말을 듣고 구입하기로 마음을 먹었다. 실제 고가의 물건이니 시장 조사는 필수다. 전문 운동기구점에 확인한 결과 그 가격이 만만치 않았다. 그래서 인터넷으로 검색한 결과 외국에서 만든 제품과 우리나라 중소기업에서 만들어 특허를 얻은 제품도 있었다. 그래서 우리나라 특허를 획득한 제품을 사기로 결정을 하고 인터넷을 통하여 제품의 가격, 성능과 A/S 사항 등 다양한 정보를 얻어 구입하였다. 중량이 무려 160kg인 것을 운반하여 설치하는 것은 실로 쉬운 일이 아니었다. 그리고 물건 값을 지불하였는데 물건이 오지 않으면 어떻게 하나 걱정도 되었다. 하지만 믿고 인터넷으로 돈을 지불하니 바로 이틀 후에 물건이 당도하여 설치를 완료 하였다. 집에 가만히 앉아서 물건을 고르고 돈을 지불하여 필요한 물품을 구입하는 형편이니 이처럼 편리한 세상이 또 있을까? 이제 100세 시대이다. 컴퓨터가 어렵다고 등한시 하지 말고 가까운 노인종합복지센터에 달려가 컴퓨터의 다양한 기능과 운용방법을 배우면 백세를 살아가는 데 편리할 것이다. 이번 겨울에는 김장배추를 인터넷으로 구입하려 한다.

『사례조사 No 48』

노인 정보 접근에 대한 모니터링

4개월 간 모니터링을 하면서 도시지역과 농촌지역, 또한 남녀 연령별로 모니터링을 해본 결과 65세 이상 노인세대는 정보접근 상태가 아주 취약한 것 같습니다.

우리나라가 인터넷 상용 서비스를 시작한지 20년이란 기간에 정보통신 기술 강국이 되었으나 노인세대는 대부분 컴퓨터 기본기조차 모르고 있으며, 20대-30대 인터넷 사용이 99%인데 비해 심각한 격차가 아닐 수 없습니다.

- 0, 접근성이 쉽지 않다(배우기가 어렵다).
- 0, 필요성을 별로 느끼지 못한다.
- 0, 통신요금이 부담이 된다.

대부분 위와 같은 응답이 많았으며 남자보다 여자가 훨씬 많이 컴맹인 것으로 조사됐습니다. 우리나라가 중학교까지 의무교육을 실시하고 있듯이 초기 정보교육도 의무교육으로 실시하여 편리한 정보 활용을 국민 모두가 쉽게 이용 할 수 있도록 기본법 제정이 필요할 것 같습니다. 65세 이상 노인 일자리 사업 참여자는 스마트폰이나 인터넷 접속에 필요성을 느끼고 초보적이거나 사용하는 분들이 다소 있으나 그 외 대부분은 노인정 같은 곳에서 무료한 시간을 보내고 있는 실정입니다. 빠르게 변하고 있는 정보화 시대에 그 나라 국력을 정보 이용률로 평가한다니 국가정보화 기본법 시행으로 정보 격차해소가 시급한 실정이라 하겠습니다. 모니터링 과정에서 대상자들의 응답 회피로 어려움이 많았음을 말씀드리고 현장에서 느낀 점에 대해 정책반영에 도움이 되었으면 합니다.

『사례조사 No 49』

노인인권 정보접근권 사례조사

현대 사회에서 정보란 인간이 살아가는데 있어 필수적인 요건이 되고 있다. 정보를 모르면 소외될 수밖에 없다. 사회가 급속히 변화되고 있는 시점에서 다양한 정보가 인터넷이나 모바일기기 등으로 제공되어 있고 앞으로 원격의료도 시행될 예정이라

고 하니 그때에는 병원 업무도 정보화 기기를 통하여 제공될 전망이다. 우리나라 노인 인구가 전체인구의 10%를 넘어선 상태이다. 노인세대에 있어 거동이 불편하고 여러 가지 질병으로 인해 활동이 자유롭지 못한 노인들에게 편리하게 이용 될 수 있을 것으로 생각된다. 이렇게 편리하게 이용할 수 있는 인터넷이나 모바일기기를 다루지 못한다면 삶의 질이 떨어질 수밖에 없다. 국가 정보화 기본법의 시행으로 정보격차의 해소를 위한 법적근거가 마련되었다고 하니 노인세대와 소외계층의 인터넷 이용률을 높이기 위한 정책이 마련되어야 할 것이다. 그리하여 노인들에게도 기본적인 노후생활을 편안하고 인간다운 생활을 영위하기 위하여 국가정책을 마련해야 한다고 생각한다. 이번 노인인권 정보접근 모니터링을 하면서 여러 다양한 어르신들을 만나게 되었지만 인터넷이나 모바일기기를 잘 사용하는 어르신들은 드물었다. 국민의 생존권을 보장하기 위해 국민이 최소한의 정보에 접근할 수 있도록 보장해야 한다. 사회적 약자들이 쉽게 정보에 접근할 수 있도록 하고 정보를 공유 할 수 있도록 하여 국민의 알 권리를 적극적으로 충족 시켜야 한다. 정보를 공유함으로써 다양하고 유익한 정보들에 국민 누구나 차별 없이 접근할 수 있어야 할 것이다.

### 『사례조사 No 50』

#### 어르신의 정보접근권 사례조사

어제가 옛날이고 하루가 다르게 급속하게 변해가는 기술 정보화 수준은 세계에서 상위권에 속한다고는 하지만 반대로 빠른 고령화 사회로 진입하는 이 시점에서 노인층은 소외되고 정보화 사회와는 거리가 멀다는 것을 보고 느꼈다.

지난달 기장군 일광면 농촌지역을 방문하여 어르신들이 인터넷을 활용하여 쇼핑하시는 것과 복지관이나 노인 요양원의 소식을 집에서 컴퓨터로 받아 본 경험에 대해 조사해 본 바 어르신들 중 한분도 계시질 않았다.

첫째, 농촌 어르신들은 얼마나 편리하고 좋은지 필요성을 못 느끼시는 것 같고, 둘째, 시니어 클럽이나 주민 센터 등 무료 PC교육에 참여해서 배우고자 하는 열의가 없다. 시대는 변하고 있는데 100세 시대에 살고 있는데 정말 컴맹 없는 100세 시대를 희망할 뿐 안타깝기만 하다.

『사례조사 No 51』

제목 : 정보는 소유가 아니고 활용이다

많은 분들이 스마트폰을 가지고 있으면서 기능을 50%도 채 사용하지 못하고 50%는 비싼 돈 주고 사서 놀리는 실정이다. 다시 말하면 80만원 짜리 스마트폰을 샀다면 40만원 어치만 사용하고 나머지 반을 버리고 있는 셈이다. 지금도 글자 모르고, 자동차 운전 못하고, 비행기 안 타 본 사람도 있다. 경험이 있고 없고가 문제가 되지 않는다. 국내에서는 영어를 할 줄 모른다 해도 불편할 것 없다. 그러나 외국에 가면 불편을 느끼게 된다. 농촌에서도 옛날 방법으로 농사를 짓는 시대는 지나갔다. 트랙터, 경운기 등의 농기계와 선진 농업기술을 배우거나 새로운 정보 없이는 경쟁에서 살아남을 수 없다. 컴퓨터에는 모든 것이 다 들어있다. 손 안에 컴퓨터인 스마트폰이 개발되면서 전화도 할 수 있고 카메라, 녹음기, 계산기, 뉴스, 신문, 책, 한글 사전, 영문 사전, 영화, 음악, 지도, 내비게이션, TV, 은행 관공서의 민원업무, 편지, 맛집 등의 각종 정보 등 이루 헤아릴 수 없을 정도로 많다. 들고 다니면서 손끝으로 몇 번 톡톡 치면 모든 정보를 얻을 수 있는 시대에 살고 있다. 60~70년대는 주택을 보유하고 있느냐? 없느냐? 그 다음 자동차로 옮겨 오면서 대형 고급 외제 차 보유로 신분 척도를 가늠하는 때도 있었다.

오늘날 우리 사회는 디지털 시대로 전환되면서 하루가 멀다 하고 새로운 모습으로 변화하고 있다. 어제의 신기술과 지식이 오늘에는 이미 낡은 기술이 되고 있다. 아날로그 시대의 문맹은 벗어났으나 디지털 시대에는 컴퓨터를 극복하지 못하면 컴맹이란 소리를 들을 수 밖에 없다. 더 나아가서 정보화 네트워크 시대가 정착되면서 '디지털 시대의 바보' 라는 말도 생겨났다. 즉 디지털 시대에는 정보를 소유하지 못한 사람이 아니라 정보를 활용하지 못하는 사람을 '디지털 시대의 바보'라고 부른다. 마치 '땅 많은 거지'와 같은 맥락이다. 정보는 소유하는 것만으로 돈이 되지 않는다. 활용해야 돈이 된다. 자연 디지털 시대를 살고 있는 늙은이들도 디지털 시대에 부응할 수 있는 최소한의 기초 교육이라도 받아야 한다. 스마트폰과 이메일, 블로그 정도는 가지고 있어야 한다. 홈페이지 개설까지도 보편화하는 실정이다. 삶의 질을 높이면서 젊은이들과 자유로운 소통을 위해 열심히 배워야 한다.

『사례조사 No 52』

**제목: 실버세대의 인터넷 활용교육의 중요성**

요즘 우리사회에는 인터넷을 활용하여서 다양한 정보접근, 통신기능, 금융거래, 스포츠 정보공유 등 삶에 유익한 점이 아주 많다.

그러나 실버세대는 지금까지 여러 번 사례조사 보고서에서 언급했듯이 컴퓨터 활용의 미숙과 활용방법의 무지로 활용을 못하고 있는 실버들이 많이 있다고 본다.

이들 실버들에게 정보화교육을 주기적으로 다양한 방법으로 시킬 경우 많은 실버세대들이 정보화에 접근이 쉽게 이루어지리라 본다.

우선교육의 방법으로는 복지관에 교육 프로그램, 노인일자리 참여자에 반강제적인 교육시행으로 어느 정도의 정보화활용이 가능한 사람만이 일자리를 참여할 수 있게 강제규정을 만들면 정보화 접근이 어려운 세대들이 교육에 참여치 않을까 본다.

『사례조사 No 53』

**어르신들의 정보접근과 개선점**

오늘날 우리 사회는 디지털시대로 전환되면서 하루가 멀다 하고, 새로운 모습으로 변화하고 있다. 어제의 신기술과 지식이 오늘에는 이미 낡은 기술이 되고 진부한 지식이 될 정도다.

이러한 디지털 경제체제로의 전환이 정보의 공유와 보편화를 통한 시장효율화 측면에서 긍정적인 면도 크지만 우리 어르신들을 정보 소외계층으로 전락시켜 사회 문제로 대두되고 있다.

이렇게 변화된 사회에 살고 있는 우리들은 이에 부응할 수 있는 최소한의 기초교육도 새롭게 요구되며, 삶의 질을 높일 것인가? 불편하게 살 것인가는 바로 우리 노인들의 선택이다.

우리나라 고령층의 정보화 수준은 소폭이나마 개선되고 있는 것으로 보이나, 고령층 내 저학력, 저소득, 비사무직 계층의 정보화 수준은 매우 낮아 월10만원 미만인 고령층의 인터넷 가입률은 일반국민에 비해 6.9% 에 그치고 있다. 특히 정보접근 측면에서 일반 국민에 비해 정보이용 능력과 활용측면에서 매우 낮은 수준이다. 고령

화가 빠르게 진행되고 향후 필요한 정보의 실생활간의 관계가 밀접해질 것이라는 점을 고려하면, 고령층의 정보 소외 현상은 심각한 사회 문제이며, 이러한 측면에서 정보격차 해소방안을 시급히 마련하여 지속적으로 추진하는 것이 무엇보다 절실하다. 여기에 부응하기 위해서는 정부는 먼저 인터넷이 가능한 “저가형 또는 중고 피시” 보급으로 특히 독거노인과 저소득층 노인을 중심으로 보다 많은 혜택이 주어지도록 하는 PC 보급에 앞장서야겠다.

둘째, 보편적 접근성 보장 강화를 위한, 기술개발 및 지원정책 확대로 표준화된 콘텐츠에 대한 접근성을 보장하여 고령층이 쉽게 이용하도록 하는 표준화 확대가 필요하다.

셋째, 디지털 방송전환으로 고령층의 신규서비스 혜택이 주어지도록 통방융합과 디지털방송 전환에 따른 기기보급 및 교육확대가 시급하다.

넷째, 이용방법의 어려움으로 고령층의 정보격차 해소를 위한 수준에 맞춘 다양한 교육과정 및 교재개발 이 확대 되어야 한다.

다섯째, 고령층은 건강과 학습능력이 떨어져 “실버 온라인 및 방문교육” 확대가 필요하다. 방문교육의 확대로 “노노 정보화 교육”확대가 요구되며, 정보화 자원봉사 활동을 적극 지원함도 한 방법이다.

마지막으로 고령층을 위한 콘텐츠 개발이 시급하고 실버 온라인 스쿨을 구축하여 정규 교육프로그램 이외 여가, 노인대학 복지회관 등 자기개발을 위한 평생 프로그램을 운영함도 중요한 방안으로 여겨진다.

아날로그 시대의 문맹(文盲)은 벗어났으나, 디지털시대에는 컴퓨터를 극복하지 못하면, 컴맹이란 소리를 들을 수밖에 없으며, 정보를 소유하지 못한 사람이 아니라 정보를 활용하지 못하면 사회의 낙오자가 될 것이며, 경쟁의 시대에 살아남기 위해서는 필수적이다!

『사례조사 No 54』

제목 : 실버세대들의 스마트폰 활용방안

요즘 통신업계의 휴대폰 이용도는 전체 휴대폰의 70%이상이 스마트폰을 사용하고

있고 이들 스마트폰은 다양한 기능을 갖추고 있어 우리의 삶에 많은 풍요로움을 주는 것은 말할 나위도 없다.

우선 문자전송이 다양화되고 인터넷 기능이 있고 사진촬영도 고기능의 화소를 갖추고 있어 디지털카메라 이상의 기능을 갖추고 있어 동영상도 자유자재로 촬영되고 이외에도 카카오톡, 카카오프스토리기능은 아주 다양한 정보를 상대방에게 전달하여 의사전달의 획기적인 발전을 가져온 것은 두말할 나위도 없다.

또 지도검색기능, 뉴스검색기능 등 다양한 삶에 유익한 기능이 있다.

그러나 이런 기능 등을 활용하기 위해서는 활용방법의 교육 및 휴대폰 사용요금의 현실화 등이 선행되지 않으면 매우어려움에는 틀림없다.

활용방법의 교육은 복지관 등에 교육프로그램을 설정하여 주기적인 교육을 시행할 경우 처음에는 실버세대들이 접근이 어렵겠지만 활용도의 편리성이 부각될 경우 많은 실버들이 배우려고 할 것으로 보이며 또 통신요금의 현실화 지원이 필요하다고 본다.

기존의 폴더 폰보다 스마트폰은 매월사용요금이 많아서 실버세대들이 사용을 꺼리겠지만 정책적으로 통신사의 지원을 받아서 장애복지요금 수준으로 실버세대들에게 낮출 수 있는 방안이 있으면 많은 실버세대들이 정보화의 유리한 점을 활용하여 삶의 질 향상에 많은 도움이 되리라고 본다.

『사례조사 No 55』

◇ 사례 조사 ◇

○ 내용 :

전반적 설문조사를 하면서 알게 된 사례를 말씀드리고자 합니다.

어르신들은 컴퓨터를 활용하면 유익하고 빠른 정보가 있음을 인지하고 있으나 첫째, 컴퓨터를 보유하고 있으면서도 (자식들 用) 활용하는 관심도가 없고 필요성을 느끼지 못하는 예가 다반사적으로 많은 편입니다.

둘째, 컴퓨터를 사용하는 노인들 중에는 인터넷으로 간단한 정보검색과 E-mail 정도 까지만 습득하여 즐기고 있습니다.

셋째, 컴퓨터가 없기 때문에 스마트폰으로 간편한 활용을 하고 있었습니다.  
 마지막으로 컴퓨터 활용을 잘하는 분들은 전직 공무직을 하셨던 분 그 외에는 관심도가 매우 적었음을 인식하였습니다.

『사례조사 No 56』

원격진료에 대하여

정부에서는 원격진료를 올해 6월부터 시범적으로 실행한다고 한다. 시범적으로 시행하는 지역이 어디인지 모르지만 아무래도 부산은 해당되지 않을까 생각을 한다. 시범적으로 실시하는 곳이 있으면 영상원격진료에 해당하는 병명은 어떤 것 일지도 알아야 하지만 여하튼 몸이 아파서 병원까지 통원을 해야 하는 중병환자로서는 아주 유익한 제도가 아닐까 생각한다. 지금도 119 긴급구조 차량 이용으로 아주 유익한 제도가 자리 잡고 있는데 생각을 하고 있다.

영상원격진료를 한다고 하면 대형병원에서 필요한 장비와 시설을 갖추어서 환자를 찾아가서 진료를 할 것인가? 또는 환자가 자기 집안에서 컴퓨터를 활용 할 것인지에 대하여 생각을 가지게 된다.

대형병원에서 장비와 시설을 완비하여 환자의 집을 방문하여 진료를 한다고 할 경우 환자가 병원으로 통원하여 진료를 받는 것 보다 환자가 부담하는 비용은 더 많을 것이 아닌가? 또는 병원에서 장비와 시설을 환자가 있는 주거지에 찾았을 때 소방차가 화재현장에 장애차량으로 진입을 하지 못하는 애로는 없을 것인지도 문제가 있지 않을까 생각된다.

또 한 가지는 환자가 있는 가정에서 잘 정리되고 있는 컴퓨터를 활용한다면 컴퓨터에 장착할 부품이 또 상당하게 필요하게 될 것이다. 이럴 경우 각 가정마다 설치할 비용이 상당히 많이 소비되기 때문에 어느 지역에 중심이 되는 컴퓨터 사용자가 영상진료에 따른 기초교육을 이수하여야 한다고 생각된다. 그래야만 신속한 영상 진료가 실시되는 효과가 있을 것이다.

여하튼 영상원격진료가 실시되면 그런대로 새로운 직업군이 탄생될 것이고 컴퓨터 관련 기술과 직업적인 정보접근권이 나타날 것이다. 우리 부산에도 조속한 시일 안

에 새로운 원격영상진료가 실행되는 세상이 조성되기를 기대한다.

## 『사례조사 No 57』

### 어르신들의 전자메일 사용의 어려움

인터넷 사용에 있어 어르신들에게 공통적으로 나타나는 기본적인 특성은 인터넷 사용 시 발생할 수 있는 실수에 대해 두려워하는 것이다. 실수한 경우에 ‘내가 잘 못 찾아서 미안해’ 등의 말을 하는 경우가 생기는 이유이기도 하다. 이는 노인의 특성 중 자신감 감퇴의 특징을 나타내는 것으로 볼 수 있다. 그러나 특정한 개개인에 따라 차이가 날 수 있으며 허용적 분위기에서 일대일로 피드백을 줄 수 있다면 많은 변화가 될 여지가 있다고 보여진다.

전자메일 사용에 있어 가장 큰 저해요인으로 나타나는 것은 오타의 오류이다. 특별히 영문 입력에 익숙하지 않은 상황에서 이메일 주소가 영문이기 때문에 오타가 많이 발생하며 시간 또한 많이 소요되고 있는 현실이다. 그리고 아이디 비밀번호 접속 화면에서 일반 로그인 또는 보안 로그인 등의 아이콘을 사용하면서 이에 관한 자세한 설명이 없어 메일 보안의 중요성에도 불구하고 노인들에게 오히려 방해의 요인으로 작용하고 있는 예도 있다.

정보 검색 사이트 메뉴의 위치를 잘 기억하지 못 하거나 쉽게 찾지 못하는 경우가 나타났는데 이는 가장 중요한 메인 아이콘(메일쓰기, 받기 등)의 경우 시각적으로 두드러지게 나타나도록 설계해야 함에도 명확하지 않은 메타포의 사용 또는 작은 글씨체의 사용으로 노인들에게 불편한 환경적 요소로 작용할 수 있음을 보여준다. 시력은 가장 많은 노인들에게 나타나는 특징인 만큼 노인을 배려한 인터페이스의 설계에서 가장 중요하게 다루어야 할 문제라고 여겨진다.

전자메일 사이트에 난무하는 스팸 전자메일에 대한 불만도 많이 있는데 스팸신고나 수신거부의 메뉴들이 있지만 절차가 복잡해서 수동으로 스팸메일을 지우는 경우가 많다. 이는 필요한 메뉴를 구성해 놓았음에도 적절하게 노인사용자들이 사용하지 못하고 있음을 나타내어 노인사용자들의 편의를 위해서는 좀 더 간소화된 메뉴로 스팸메일을 차단할 수 있는 방법의 고안이 필요하다고 하겠다.

『사례조사 No 58』

◇ 사례 조사 ◇

○ 제목 : 정보평등의 알 권리

○ 내용 :

한국정보문화센터가 실시한 정보생활 실태조사 결과에는 학력과 소득이 낮을수록 방송에 의존하는 반면, 학력과 소득이 높을수록 신문과 컴퓨터통신·인터넷을 이용하여 정보를 획득하고 있는 것으로 나타났다. 디지털정보 통신기술과 인터넷 활용능력에서도 교육수준에 따른 차이를 보였다. 컴퓨터의 유무, 나이, 계층별로 정보격차가 생기기 시작하면 이후 더욱 심화되기 마련이다. 우리나라처럼 정보통신 환경이 공공 영역이 아니라 시장에 의해 주도되는 상황에서는 더욱 그렇다. 누구나 정보통신기기를 이용할 수 있는지의 문제가 보편적 서비스라고 할 때, 정보화한 환경 속에서 어떤 정보를 어디까지 국민의 알 권리로 보장할 것이냐의 문제가 정보평등권으로서의 알 권리라고 해야 한다. 이는 정보격차 해소의 문제와 맞물려 생각해 볼 부분이기도 하다. 정보격차 발생의 여러 요인 중 접근 가능한 정보의 차별과 한계에서 오는 정보격차현상도 문제점으로 지적되고 있기 때문이다.

정보화 시대를 사는 국민에게 정보에 대한 알 권리는 사회 평균치의 삶을 살아가는데 필수적인 요건이 되고 있다. 따라서 국민의 생존권을 보장하기 위해 국민이 최소한의 정보에 접근할 수 있도록 보장해야 한다. 사회적 약자들이 쉽게 정보에 접근할 수 있도록 하고 정보를 공유할 수 있도록 하여 국민의 알 권리를 적극적으로 충족시켜야 한다고 생각한다. 이번 정보 접근에 대해서 모니터링하면서 배우고 느낀 것이 너무나 많았고 현재의 노인층은 대부분 인터넷을 못하고 있으며 배우기는 조금 했지만, 집에서 인터넷을 연결하는 비용 때문에 대부분 안 하고 있는 것으로 조사되었다. 이제는 이 점을 안 이상 인터넷을 연결하는 요금을 노인들에게는 아주 실비로 해준다면 많은 도움이 되리라고 생각하게 되었다. 정보 접근권으로서의 알 권리까지 확대해야 하는 이유가 여기에 있다.

『사례조사 No 59』

제목 : 정보 접근권이 무엇인가요?

66세 (여) 기장군 지역에 거주하신다.

PC는 전혀 뜻이 없다. 시간이 모자란다. 시간이 나면 미역을 펼치고 말리는데도 일 할 사람과 일 할 시간이 모자란다. 집안 경제가 먼저다. 열심히 일하시던 노인세대들이야말로 우리 경제의 기둥이다. 일에서 물러날 때가 언제일지 모르겠으나 그때쯤 예나 한번 배워볼 생각이다. 정보를 먼저 알게 된 사람의 말이 정보다. 주변에서 듣고 있던 주민이 농촌 이야기도 하신다. 농부들은 농협직원의 설명으로 농사정보를 듣고 농사를 짓고 하면 다 된다고 한다. 그나마 50대 젊은이들은 이웃나라에 마을 대표로 견학을 가기도 한다.

75세 (남) 도시지역 나의 주치의(이비인후과) 이시다.

환자의 진료카드를 보기위해서 하루 종일 5~7시간 정도 PC를 사용한다. 그 외 것은 전혀 보지 않는다. 굵은 안경너머로 PC를 들여다보고 계시니 인사를 하는지도 모르지 않을까 싶기도 하다. 진료대에 앉아서야 서로 바라 볼 수가 있다. 원격진료에 대해서는 의사가 말할 수 없는 것이라고 하신다. 그러니까 필요 한 것만 사용한다. 인터넷으로 생활을 즐길 자료를 얻는다거나 하지 않는다. 인터넷이 없는 시대에도 얼마든지 살아온 습관이라 불편하지 않다.

시장에서 사람들이 붐비지 않는 시간이라 여기저기를 기웃거리는데 마이크 소리가 울려 나왔다. 지금 컴퓨터 공부를 시작 할 터이니 시간 있는 분은 얼른 모이란다. 한가한 시간에 번영회에서 컴퓨터공부를 시킬 모양이다.

제안, 노인 세대들은 생각보다 정보접근권에서 멀리 떨어져 있다. 필요한 만큼만 사람들은 필요로 한다. 65세 이하의 노인에게 철저히 교육하는 일도 앞으로 노인이 되었을 때, 확실한 노후를 누릴 수가 있지 않을까 생각된다. 65세 이상의 도시세대들도 한두 가지 자신이 필요 한 것만 이용하는 편이다. 도시 농어촌의 고령 세대들의

원격 진료 같은 것은 그 부분만 집중해서 구청이나 개인지도를 한다면 우리 모두의 존엄에 충실한 복지가 되지 않을까 싶다.

『사례조사 No 60』

제목 : 컴퓨터를 통하여 유익하게 정보를 접함으로 인한 매일 즐거운 삶 영위

내용 :

나는 컴퓨터(인터넷 활용)를 매일 3-5시간 정도의 시간을 사용하면서 각종 자료 및 정보검색을 생활화 하고 있으며, 가끔 친구에게 이메일을 주고 받으면서 서로 유익한 정보를 공유하고 있음으로 인한 더 넓고 광범위한 각종 정보를 입수하면서 생활하고 있으며 또한 유익한 강좌도 수강하고 있다.

가정에는 컴퓨터를 보유하고 있고 전 가족이 거의 매일 컴퓨터를 이용하고 있으며, 내가 컴퓨터를 사용할 땐 글자를 크게 잘 알아보기 쉽게 해서 하지만 자녀들은 컴퓨터의 글자크기를 작게 해서 사용하고 있어 탁상용 컴퓨터 1대를 보유하고서는 전 가족들이 사용하기에는 매우 불편하여 내가 별도로 사용 할 수 있는 노트북을 구입하여 사용하고 있다. 이제는 컴퓨터 없이는 하루도 답답하여 살아갈 수가 없다고 하겠다. 최근 국가인권위원회에서 노인인권 지킴이단을 통하여 2014 노인인권 정보접근권 모니터링을 실시하게 되어 나는 부산광역시내와 기장군에 거주하는 남녀, 60-70대 노인들을 대상으로 정보접근권 모니터링을 실시하여 본바,

나를 비롯하여 대다수 노인들은 컴퓨터, 스마트폰 등의 정보접근권에 밝지 못한 상황임으로, 컴퓨터, 스마트폰, 스마트 패드 등이 화면이 크고 조작성이 쉬운 정보화 기기가 생산 되었으면 하고, 고령자 대상 저렴한 요금제 출시와 이용요금 할인, 무료 인터넷 접속 시설의 확대, 공공콘텐츠 및 활용용도 개발보급, 정보화기기 구매비용의 감면혜택, 정보화 기기 사용방법 및 활용교육을 주민 센터 등에서 무료로 실시하여 주었으면 하는 등의 요망사항이다.

사례조사자 : 부산광역시 동래구 총렬대로 487



2014 제6기 노인인권지킴이단 활동보고서  
노인의 정보접근권

# 2014 노인인권모니터링 정보접근권 설문지







통계법 제33조(비밀의 보호 등)  
 통계작성과정에서 알려진 사항으로서 개인 또는 법인이나 단체의 비밀에 속하는 사항은 보호  
 되어야 한다.

## 2014 노인 인권 모니터링 “정보접근권”

ID					
----	--	--	--	--	--

안녕하십니까? 국가인권위원회 노인 인권 모니터링단은 우리나라 어르신들의 정보접근 현황 및 실태를 파악하기 위해 ‘정보접근권’ 모니터링을 실시하고 있습니다. 본 조사결과는 어르신들의 정보격차해소 정책수립을 위한 기초자료로 활용될 것입니다. 본 조사의 응답 내용 및 개인신상 정보는 통계법 제33조(비밀의 보호 등)와 제34조(통계작성 사무종사자 등의 의무)에 의해 비밀이 철저히 보장됨을 알려드립니다. 바쁘시더라도 면접원의 안내와 기입 요청에 따라 성의껏 응답해 주시면 대단히 감사하겠습니다.  
 국가인권위원회 위원장

(정보격차지수) 파악을 위한 질문 : 접근격차, 역량격차, 활용격차

문1) 현재 귀하께서는 일상에서의 정보를 어떤 매체를 통해 얻고 계십니까? (복수응답 가능)

- 1. 신문·주간지
- 2. TV·라디오
- 3. 컴퓨터(인터넷 활용)
- 4. 스마트폰·스마트패드·일반휴대폰 등 모바일 기기
- 5. 기타(적어 주십시오 : \_\_\_\_\_)

※ 위 문1) 질문에 대한 답변으로 보기 [1.신문·주간지]/ [2.TV·라디오]에만 답변하신 분은  
 4페이지 문18)번으로 가시기 바랍니다.

[접근격차] 지금부터 ‘컴퓨터 및 인터넷 이용’과 관련하여 몇 가지 여쭙어 보겠습니다.

문2) 현재 귀댁의 컴퓨터 보유여부와 집에 있는 컴퓨터를 모든 가구원이 필요할 때 언제나 이용할 수 있는지를 기입해 주십시오.

(예를 들어, 아들이 가지고 있는 노트북을 다른 식구들이 필요시 언제나 사용하기 어려우면 이용 불가능에 표시)

그리고, 직장, 학교(연구실) 등에서의 컴퓨터 보유 여부도 기입해 주시기 바랍니다.

✓ 본인의 소유가 아니더라도 **집(가정)에 있는 경우, 가구가 보유하고 있는 것으로 표시할 것**

구 분	가구 보유 여부	모든 가구원 이용가능 여부
컴퓨터	<input type="checkbox"/> ①보유 <input type="checkbox"/> ②비보유	<input type="checkbox"/> ①이용 가능 <input type="checkbox"/> ②이용 불가능

문3) 귀하께서는 컴퓨터를 사용할 필요가 있을 때(사용할 일이 생겼을 때) **대체로 사용이 가능한 편**입니까?

(본인이 사용할 줄 모르더라도 집, 직장, PC방, 공공시설 등 주변에 사용가능한 컴퓨터가 있을 경우엔 “예”로 응답)

1. 예                       2. 아니오

문4) 귀하께서 컴퓨터를 사용하려고 할 때 대체로 **컴퓨터가 주변에 얼마나 가까운 거리**에 있습니까?

1. 10분 미만 거리(예 : 매우 가까운 곳에 컴퓨터가 있어서 즉각 사용이 가능한 경우)  
 2. 10분~60분 미만 거리(예 : 즉각 사용은 못하나, 어느 정도 가까운 곳에 컴퓨터가 있어서 이용하는데 크게 불편하지 않은 경우)  
 3. 60분 이상 거리(예 : 먼 곳에 떨어져 있어서 한 번 사용하려면 시간이 오래 걸리는 경우)

[역량격차] 다음으로 '컴퓨터 및 인터넷 관련 사용능력'에 대해 몇 가지 여쭙어 보겠습니다.

문5) 귀하께서는 **컴퓨터를 사용할** 줄 아십니까?

1. 사용할 줄 안다                       2. 사용할 줄 모른다

문6) 다음은 **컴퓨터 사용능력**에 대한 질문입니다. 보기카드의 각 항목별 평가 기준에 따라 본인의 사용 능력이 해당되는 곳에 표시(○)해 주십시오. **모든 항목**에 대해 응답해 주십시오.

구 분	전혀 사용 못함	초급	중급	고급
1) 운영시스템(OS) 및 유틸리티 프로그램 (예: 윈도우 98/2000/XP, 리눅스, 매킨토시 등)	1	2	3	4
2) 워드프로세서 (예: 아래한글, 훈민정음, MS 워드 등)	1	2	3	4
3) 스프레드시트 (예: 엑셀 등)	1	2	3	4
4) 컴퓨터 게임 (예 : 테트리스, 바둑 등의 오프라인 게임)	1	2	3	4
5) 멀티미디어 프로그램 (예: 음악 및 영상 재생 소프트웨어 등)	1	2	3	4
6) 프레젠테이션 (예: 파워포인트 등)	1	2	3	4
7) 컴퓨터 그래픽 프로그램 (예: 포토샵, 플래시, 일러스트 등)	1	2	3	4
8) 개인 홈페이지 개설(홈페이지 제작도 포함)	1	2	3	4

문7) 귀하는 **인터넷을 사용할** 줄 아십니까?

1. 사용할 줄 안다                       2. 사용할 줄 모른다

문8) 다음은 **인터넷 사용능력**에 대한 질문입니다. 보기카드의 각 항목별 평가 기준에 따라 본인의 사용능력이 해당되는 곳에 표시(○)해 주십시오. **모든 항목**에 대해 응답해 주십시오.

구 분	전혀 사용 못함	초급	중급	고급
1) 자료 및 정보검색	1	2	3	4
2) 채팅 (메신저)	1	2	3	4
3) 전자우편 (이메일)	1	2	3	4
4) 온라인 게임 (스타크래프트, 리니지 등 온라인 실시간 게임)	1	2	3	4
5) 인터넷 기반 멀티미디어 (예 : 영화보기, TV시청, 음악듣기, 신문/잡지 등)	1	2	3	4
6) 각종 거래처리(예: 공인인증서 발급, 인터넷 뱅킹/주식, 인터넷 쇼핑, 예약/예매 등)	1	2	3	4
7) 전자정부 및 사회참여 (예: 인터넷 공과금 납부, 인터넷 민원 서비스, 게시판 이용, 인터넷 커뮤니티 등)	1	2	3	4



**[활용격차]** 다음은 컴퓨터와 인터넷의 이용용도에 대한 설명입니다.  
아래의 설명을 참고하시어 문13)~문17)을 응답하여 주십시오.

※ 귀하께서는 컴퓨터나 인터넷을 사용하는 것이 다음의 사항들에 얼마나 도움이 된다고 생각하십니까?

구 분	도움 안됨	약간 도움	제법 도움	매우 도움
문13) 평생교육(학습)	1	2	3	4
문14) 가사 및 개인용무	1	2	3	4
문15) 여가활동	1	2	3	4
문16) 사회(참여)활동	1	2	3	4
문17) 의사소통 및 교제활동	1	2	3	4

**[정보화기기 사용에 대한 거부]** 다음은 정보화기기의 사용을 원치 않는 이유에 대한 질문입니다.

**문18) 귀하께서 정보화기기(컴퓨터, 스마트폰, 스마트패드 등)의 사용을 원하지 않는 이유에 대해 자유롭게 작성하여 주시거나, 방문하여 질문하는 조사원에게 자유롭게 답변하여 주시기 바랍니다.**  
해당되는 것을 순서대로 선택해 주십시오.

1순위\_\_\_\_\_ 2순위\_\_\_\_\_ 3순위\_\_\_\_\_

1. 사용방법을 모르거나 사용방법이 어려워(배우기 어려울 것 같아서)
2. 이용 필요성을 못 느껴서
3. 가깝게 지내는 사람(가족·친구·동료 등)들 대부분이 이용하지 않기 때문에
4. 구매 비용 또는 통신요금이 부담스러워서
5. 나에게 어떤 도움이 되는지 몰라서(무엇을 할 수 있는지 몰라서)
6. 도움이 될 만한(유용한) 내용이 없거나 없을 것 같아서
7. 화면의 글자 크기가 작아서 잘 보이지 않기 때문에
8. 이용방법 등에 대한 의문점이나 고장 등의 어려움이 생길 경우, 물어보거나 도움을 요청할 사람이 없어서 (어려움 발생시, 혼자 해결할 자신이 없어서)
9. 기타(구체적으로 기입: \_\_\_\_\_ )

**문19) 그렇다면, 귀하께서는 정보화기기(컴퓨터, 스마트폰, 스마트패드 등) 활용 지원에서 우선적으로 필요한 것은 무엇이라고 생각하십니까?**  
해당되는 것을 순서대로 선택해 주십시오.

1순위\_\_\_\_\_ 2순위\_\_\_\_\_ 3순위\_\_\_\_\_

1. 정보화기기 사용방법 및 활용 교육
2. 정보화기기 구매 비용의 감면 혜택
3. 고령자 대상 저렴한 요금제 출시 및 이용요금 할인
4. 무료 인터넷 접속 시설의 설치·확대
5. 고령자 친화형 정보화기기의 개발·보급(예로 화면이 크고 조작이 쉬운 스마트폰 등)
6. 공공 콘텐츠 및 활용 용도 개발·보급
7. 기타(구체적으로 기입: \_\_\_\_\_ )



[사례 조사] 다음은 정보접근권 관련 구체적인 개별 사례에 대한 개방형 질문입니다.

**작성 예시)**

우리나라 어르신(노인)들이 일상생활 속에서 직면하게 되는 정보접근권에 관련한 사항을 조사하시어 작성하시기 바랍니다.

- 어르신께서 지역사회 노인복지관에서 컴퓨터 교육프로그램 이용 과정에서의 교육정보접근 및 교육만족 등의 사례
- 어르신께서 은행에 가지 않고 컴퓨터로 송금하거나 주식 거래를 하고자 하는 과정에서의 어려움이나 불편함
- 어르신께서 직접 물건을 보지 않고 컴퓨터와 인터넷을 활용하여 쇼핑하고자 하는 과정에서의 어려움이나 불편함
- 어르신께서 친구나 친지에게 전자우편으로 편지를 써 보내고자 하는 과정에서의 어려움이나 불편함
- 어르신께서 복지관이나 노인요양원의 소식을 집에서 컴퓨터로 받아보았던 경험에 대한 사례
- 어르신께서 병원에 가지 않고 영상으로 진료 및 상담을 받을 수 있는 원격진료에 대해 바라는 점 등

※ 위 작성 예시를 참고하여 사례조사를 진행하시되, 다양한 개별 사례들을 조사하시기 바랍니다.



2014 제6기 노인인권지킴이단 활동보고서  
노인의 정보접근권

## 부 록

1. 세계인권선언
2. 시민적 및 정치적 권리에 관한 국제규약
3. 경제적, 사회적 및 문화적 권리에 관한 국제규약
4. 노인을 위한 UN 원칙
5. 마드리드 고령화국제행동계획
6. 노인인권 관련 정책 개선 권고, 국가인권위원회





## 세계인권선언\*

1948. 12. 10 국제연합 총회에서 채택

인류 가족 모든 구성원의 고유한 존엄성과 평등하고 양도할 수 없는 권리를 인정하는 것이 세계의 자유, 정의, 평화의 기초가 됨을 인정하며, 인권에 대한 무시와 경멸은 인류의 양심을 짓밟는 야만적 행위를 결과하였으며, 인류가 언론의 자유, 신념의 자유, 공포와 궁핍으로부터의 자유를 향유하는 세계의 도래가 일반인의 지고한 열망으로 천명되었으며, 사람들이 폭정과 억압에 대항하는 마지막 수단으로서 반란에 호소하도록 강요받지 않으려면, 인권이 법에 의한 지배에 의하여 보호되어야 함이 필수적이며, 국가 간의 친선관계의 발전을 촉진시키는 것이 긴급하며, 국제연합의 여러 국민들은 그 현장에서 기본적인 인권과, 인간의 존엄과 가치, 남녀의 동등한 권리에 대한 신념을 재확인하였으며, 더욱 폭넓은 자유 속에서 사회적 진보와 생활수준의 개선을 촉진할 것을 다짐하였으며, 회원국들은 국제연합과 협력하여 인권과 기본적 자유에 대한 보편적 존중과 준수의 증진을 달성할 것을 서약하였으며, 이들 권리와 자유에 대한 공통의 이해가 이러한 서약의 이행을 위하여 가장 중요하므로, 따라서 이제 국제연합 총회는 모든 개인과 사회의 각 기관은 세계인권선언을 항상 마음속에 간직한 채, 교육과 학업을 통하여 이러한 권리와 자유에 대한 존중을 신장시키기 위하여 노력하고, 점진적인 국내적 및 국제적 조치를 통하여 회원국 국민 및 회원국 관할하의 영토의 국민들 양자 모두에게 권리와 자유의 보편적이고 효과적인 인정과 준수를 보장하기 위하여 힘쓰도록, 모든 국민들과 국가에 대한 공통의 기준으로서 본 세계인권선언을 선포한다.

### 제1조

모든 사람은 태어날 때부터 자유롭고, 존엄성과 권리에 있어서 평등하다. 사람은 이성과 양심을 부여받았으며 서로에게 형제의 정신으로 대하여야 한다.

\* 출처: 『국제인권조약집』 (정인섭 서울대 교수 편역, 경인문화사, 2008) 자료를 이용함.

## 제2조

모든 사람은 인종, 피부색, 성, 언어, 종교, 정치적 또는 그 밖의 견해, 민족적 또는 사회적 출신, 재산, 출생, 기타의 지위 등에 따른 어떠한 종류의 구별도 없이, 이 선언에 제시된 모든 권리와 자유를 누릴 자격이 있다.

나아가 개인이 속한 나라나 영역이 독립국이든 신탁통치지역이든, 비자치지역이든 또는 그 밖의 다른 주권상의 제한을 받고 있는 지역이든, 그 나라나 영역의 정치적, 사법적, 국제적 지위를 근거로 차별이 행하여져서는 아니된다.

## 제3조

모든 사람은 생명권과 신체의 자유와 안전을 누릴 권리가 있다.

## 제4조

어느 누구도 노예나 예속상태에 놓이지 아니한다. 모든 형태의 노예제도 및 노예매매는 금지된다.

## 제5조

어느 누구도 고문이나, 잔혹하거나, 비인도적이거나, 모욕적인 취급 또는 형벌을 받지 아니한다.

## 제6조

모든 사람은 어디에서나 법 앞에 인간으로서 인정받을 권리를 가진다.

## 제7조

모든 사람은 법 앞에 평등하고, 어떠한 차별도 없이 법의 평등한 보호를 받을 권리를 가진다.

모든 사람은 이 선언을 위반하는 어떠한 차별에 대하여도, 또한 어떠한 차별적 선동에 대하여도 평등한 보호를 받을 권리를 가진다.

## 제8조

모든 사람은 헌법 또는 법률이 부여하는 기본권을 침해하는 행위에 대하여 담당 국가법원에 의하여 효과적인 구제를 받을 권리를 가진다.

## 제9조

어느 누구도 자의적인 체포, 구금 또는 추방을 당하지 아니한다.

## 제10조

모든 사람은 자신의 권리와 의무, 그리고 자신에 대한 형사상의 혐의를 결정함에 있어서, 독립적이고 편견 없는 법정에서 공정하고도 공개적인 심문을 전적으로 평등하게 받을 권리를 가진다.

## 제11조

1. 형사범죄로 소추당한 모든 사람은 자신의 변호를 위하여 필요한 모든 장치를 갖춘 공개된 재판에서 법률에 따라 유죄로 입증될 때까지 무죄로 추정받을 권리를 가진다.
2. 어느 누구도 행위시의 국내법 또는 국제법상으로 범죄를 구성하지 아니하는 작위 또는 부작위를 이유로 유죄로 되지 아니한다. 또한 범죄가 행하여진 때에 적용될 수 있는 형벌보다 무거운 형벌이 부과되지 아니한다.

## 제12조

어느 누구도 자신의 사생활, 가정, 주거 또는 통신에 대하여 자의적인 간섭을 받지 않으며, 자신의 명예와 신용에 대하여 공격을 받지 아니한다. 모든 사람은 그러한 간섭과 공격에 대하여 법률의 보호를 받을 권리를 가진다.

## 제13조

1. 모든 사람은 각국의 영역 내에서 이전과 거주에 관한 권리를 가진다.
2. 모든 사람은 자국을 포함한 어떤 나라로부터도 출국할 권리가 있으며, 또한 자국

으로 돌아올 권리를 가진다.

#### 제14조

1. 모든 사람은 박해를 피하여 타국에서 피난처를 구하고 비호를 향유할 권리를 가진다.
2. 이 권리는 비정치적인 범죄 또는 국제연합의 목적과 원칙에 반하는 행위만으로 인하여 제기된 소추의 경우에는 활용될 수 없다.

#### 제15조

1. 모든 사람은 국적을 가질 권리를 가진다.
2. 어느 누구도 자의적으로 자신의 국적을 박탈당하거나 그의 국적을 바꿀 권리를 부인당하지 아니한다.

#### 제16조

1. 성년에 이른 남녀는 인종, 국적 또는 종교에 따른 어떠한 제한도 받지 않고 혼인하여 가정을 이룰 권리를 가진다. 이들은 혼인 기간 중 및 그 해소시 혼인에 관하여 동등한 권리를 가진다.
2. 결혼은 양당사자의 자유롭고도 완전한 합의에 의하여만 성립된다.
3. 가정은 사회의 자연적이며 기초적인 구성단위이며, 사회와 국가의 보호를 받을 권리를 가진다.

#### 제17조

1. 모든 사람은 단독으로는 물론 타인과 공동으로 자신의 재산을 소유할 권리를 가진다.
2. 어느 누구도 자신의 재산을 자의적으로 박탈당하지 아니한다.

#### 제18조

모든 사람은 사상, 양심 및 종교의 자유에 대한 권리를 가진다. 이러한 권리는 자신

의 종교 또는 신념을 바꿀 자유와 선교, 행사, 예배, 의식에 있어서 단독으로 또는 다른 사람과 공동으로, 공적으로 또는 사적으로 자신의 종교나 신념을 표명하는 자유를 포함한다.

### 제19조

모든 사람은 의견과 표현의 자유에 관한 권리를 가진다. 이 권리는 간섭받지 않고 의견을 가질 자유와 모든 매체를 통하여 국경에 관계없이 정보와 사상을 추구하고, 접수하고, 전달하는 자유를 포함한다.

### 제20조

1. 모든 사람은 평화적 집회와 결사의 자유에 관한 권리를 가진다.
2. 어느 누구도 어떤 결사에 소속될 것을 강요받지 아니한다.

### 제21조

1. 모든 사람은 직접 또는 자유롭게 선출된 대표를 통하여 자국의 통치에 참여할 권리를 가진다.
2. 모든 사람은 자국의 공무에 취임할 동등한 권리를 가진다.
3. 국민의 의사는 정부의 권위의 기초가 된다. 이 의사는 보통 및 평등 선거권에 의거하며, 또한 비밀투표 또는 이와 동등한 자유로운 투표 절차에 따라 실시되는 정기적이고 진정한 선거를 통하여 표현된다.

### 제22조

모든 사람은 사회의 일원으로서 사회보장제도에 관한 권리를 가지며, 국가적 노력과 국제적 협력을 통하여 그리고 각국의 조직과 자원에 따라 자신의 존엄성과 인격의 자유로운 발전을 위하여 불가결한 경제적, 사회적 및 문화적 권리의 실현에 관한 권리를 가진다.

### 제23조

1. 모든 사람은 근로의 권리, 자유로운 직업 선택권, 공정하고 유리한 근로조건에 관한 권리 및 실업으로부터 보호받을 권리를 가진다.
2. 모든 사람은 어떠한 차별도 받지 않고 동등한 노동에 대하여 동등한 보수를 받을 권리를 가진다.
3. 모든 근로자는 자신과 가족에게 인간적 존엄에 합당한 생활을 보장하여 주며, 필요할 경우 다른 사회적 보호의 수단에 의하여 보완되는, 정당하고 유리한 보수를 받을 권리를 가진다.
4. 모든 사람은 자신의 이익을 보호하기 위하여 노동조합을 결성하고, 가입할 권리를 가진다.

### 제24조

모든 사람은 근로시간의 합리적 제한과 정기적인 유급휴일을 포함한 휴식과 여가에 관한 권리를 가진다.

### 제25조

1. 모든 사람은 식량, 의복, 주택, 의료, 필수적인 사회역무를 포함하여 자신과 가족의 건강과 안녕에 적합한 생활수준을 누릴 권리를 가지며, 실업, 질병, 불구, 배우자와의 사별, 노령, 그 밖의 자신이 통제할 수 없는 상황에서의 다른 생계 결핍의 경우 사회보장을 누릴 권리를 가진다.
2. 모자는 특별한 보살핌과 도움을 받을 권리를 가진다. 모든 어린이는 부모의 혼인 여부에 관계없이 동등한 사회적 보호를 향유한다.

### 제26조

1. 모든 사람은 교육을 받을 권리를 가진다. 교육은 최소한 초등기초단계에서는 무상이어야 한다. 초등교육은 의무적이어야 한다. 기술교육과 직업교육은 일반적으로 이용할 수 있어야 하며, 고등교육도 능력에 따라 모든 사람에게 평등하게 개방되어야 한다.

2. 교육은 인격의 완전한 발전과 인권 및 기본적 자유에 대한 존중의 강화를 목표로 하여야 한다. 교육은 모든 국가들과 인종적 또는 종교적 집단간에 있어서 이해, 관용 및 친선을 증진시키고 평화를 유지하기 위한 국제연합의 활동을 촉진시켜야 한다.
3. 부모는 자녀에게 제공되는 교육의 종류를 선택함에 있어서 우선권을 가진다.

### 제27조

1. 모든 사람은 공동체의 문화생활에 자유롭게 참여하고, 예술을 감상하며, 과학의 진보와 그 혜택을 향유할 권리를 가진다.
2. 모든 사람은 자신이 창조한 모든 과학적, 문학적, 예술적 창작물에서 생기는 정신적, 물질적 이익을 보호받을 권리를 가진다.

### 제28조

모든 사람은 이 선언에 제시된 권리와 자유가 완전히 실현될 수 있는 사회적 및 국제적 질서에 대한 권리를 가진다.

### 제29조

1. 모든 사람은 그 안에서만 자신의 인격을 자유롭게 완전하게 발전시킬 수 있는 공동체에 대하여 의무를 부담한다.
2. 모든 사람은 자신의 권리와 자유를 행사함에 있어서, 타인의 권리와 자유에 대한 적절한 인정과 존중을 보장하고, 민주사회에서의 도덕심, 공공질서, 일반의 복지를 위하여 정당한 필요를 충족시키기 위한 목적에서만 법률에 규정된 제한을 받는다.
3. 이러한 권리와 자유는 어떤 경우에도 국제연합의 목적과 원칙에 반하여 행사될 수 없다.

### 제30조

이 선언의 그 어떠한 조항도 특정 국가, 집단 또는 개인이 이 선언에 규정된 어떠한 권리와 자유를 파괴할 목적의 활동에 종사하거나, 또는 그와 같은 행위를 행할 어떠한 권리도 가지는 것으로 해석되지 아니한다.

## 시민적 및 정치적 권리에 관한 국제규약

채택일 1966. 12. 16/발효일 1976. 3. 23 단, 제41조는 1979. 3. 28에 발효/당사국 수 166/  
대한민국 적용일 1990. 7. 10\*

이 규약의 당사국은, 국제연합 헌장에 선언된 원칙에 따라 인류사회의 모든 구성원의 고유의 존엄성 및 평등하고 양도할 수 없는 권리를 인정하는 것이 세계의 자유, 정의 및 평화의 기초가 됨을 고려하고, 이러한 권리는 인간의 고유한 존엄성으로부터 유래함을 인정하며, 세계인권선언에 따라 시민적, 정치적 자유 및 공포와 결핍으로부터의 자유를 향유하는 자유인간의 이상은 모든 사람이 자신의 경제적, 사회적 및 문화적 권리뿐만 아니라 시민적 및 정치적 권리를 향유할 수 있는 여건이 조성되는 경우에만 성취될 수 있음을 인정하며, 인권과 자유에 대한 보편적 존중과 준수를 촉진시킬 국제연합 헌장상의 국가의 의무를 고려하며, 타 개인과 자기가 속한 사회에 대한 의무를 지고 있는 개인은, 이 규약에서 인정된 권리의 증진과 준수를 위하여 노력하여야 할 책임이 있음을 인식하여, 다음의 조문들에 합의한다.

### 제부

#### 제1조

1. 모든 사람은 자결권을 가진다. 이 권리에 기초하여 모든 사람은 그들의 정치적 지위를 자유로이 결정하고, 또한 그들의 경제적, 사회적 및 문화적 발전을 자유로이 추구한다.
2. 법상의 의무에 위반하지 아니하는 한, 그들 자신의 목적을 위하여 그들의 천연의 부와 자원을 자유로이 처분할 수 있다. 어떠한 경우에도 사람은 그들의 생존수단

\* 유보 : 대한민국 정부는 동 규약을 심의한 후, 동 규약의 제14조제5항, 제14조제7항, 제22조 및 제23조 4항의 규정이 대한민국 헌법을 포함한 관련 국내법 규정에 일치되도록 적용될 것임과 동 규약 제41조상의 인권이사회의 권한을 인정함을 선언하며, 이에 동규약에 가입한다.

유보철회 : 상기 유보선언에 대해 대한민국은 동 규약 제23조제4항을 1991년 3월 15일 유보철회하였고(조약 제 1042호), 제14조제7항에 대해 1993년 1월 21일 유보철회하였으며, 제14조제5항에 대해 2007년 4월 2일 유보철회하였음(조약 제1840호).

을 박탈당하지 아니한다.

3. 비자치지역 및 신탁통치지역의 행정책임을 맡고 있는 국가들을 포함하여 이 규약의 당사국은 국제연합 헌장의 규정에 따라 자결권의 실현을 촉진하고 동 권리를 존중하여야 한다.

## 제2부

### 제2조

1. 이 규약의 각 당사국은 자국의 영토 내에 있으며, 그 관할권하에 있는 모든 개인에 대하여 인종, 피부색, 성, 언어, 종교, 정치적 또는 기타의 의견, 민족적 또는 사회적 출신, 재산, 출생 또는 기타의 신분 등에 의한 어떠한 종류의 차별도 없이 이 규약에서 인정되는 권리들을 존중하고 확보할 것을 약속한다.
2. 이 규약의 각 당사국은 현행의 입법조치 또는 기타 조치에 의하여 아직 규정되어 있지 아니한 경우, 이 규약에서 인정되는 권리들을 실현하기 위하여 필요한 입법조치 또는 기타 조치를 취하기 위하여 자국의 헌법상의 절차 및 이 규약의 규정에 따라 필요한 조치를 취할 것을 약속한다.
3. 이 규약의 각 당사국은 다음의 조치를 취할 것을 약속한다.
  - (a) 이 규약에서 인정되는 권리 또는 자유를 침해당한 사람에 대하여, 그러한 침해가 공무집행 중인 자에 의하여 자행된 것이라 할지라도 효과적인 구제조치를 받도록 확보할 것
  - (b) 그러한 구제조치를 청구하는 개인에 대하여, 권한 있는 사법, 행정 또는 입법 당국 또는 당해 국가의 법률제도가 정하는 기타 권한 있는 당국에 의하여 그 권리가 결정될 것을 확보하고, 또한 사법적 구제조치의 가능성을 발전시킬 것
  - (c) 그러한 구제조치가 허용되는 경우, 권한 있는 당국이 이를 집행할 것을 확보할 것

### 제3조

이 규약의 당사국은 이 규약에서 규정된 모든 시민적 및 정치적 권리를 향유함에 있어서 남녀에게 동등한 권리를 확보할 것을 약속한다.

### 제4조

1. 국민의 생존을 위협하는 공공의 비상사태의 경우에 있어서 그러한 비상사태의 존재가 공식으로 선포되어 있을 때에는 이 규약의 당사국은 당해 사태의 긴급성에 의하여 엄격히 요구되는 한도 내에서 이 규약상의 의무를 위반하는 조치를 취할 수 있다. 다만, 그러한 조치는 당해국의 국제법상의 여타 의무에 저촉되어서는 아니 되며, 또한 인종, 피부색, 성, 언어, 종교 또는 사회적 출신만을 이유로 하는 차별을 포함하여서는 아니 된다.
2. 전항의 규정은 제6조, 제7조, 제8조(제1항 및 제2항), 제11조, 제15조, 제16조 및 제18조에 대한 위반을 허용하지 아니 한다.
3. 의무를 위반하는 조치를 취할 권리를 행사하는 이 규약의 당사국은, 위반하는 규정 및 위반하게 된 이유를, 국제연합 사무총장을 통하여 이 규약의 타 당사국들에게 즉시 통지한다. 또한 당사국은 그러한 위반이 종료되는 날에 동일한 경로를 통하여 그 내용을 통지한다.

### 제5조

1. 이 규약의 어떠한 규정도 국가, 집단 또는 개인이 이 규약에서 인정되는 권리 및 자유를 파괴하거나, 또는 이 규약에서 규정된 제한의 범위를 넘어 제한하는 것을 목적으로 하는 활동에 종사하거나 또는 그와 같은 것을 목적으로 하는 행위를 행할 권리를 가지는 것으로 해석되지 아니한다.
2. 이 규약의 어떠한 당사국에서 법률, 협정, 규칙 또는 관습에 의하여 인정되거나 또는 현존하고 있는 기본적 인권에 대하여는, 이 규약이 그러한 권리를 인정하지 아니하거나 또는 그 인정의 범위가 보다 협소하다는 것을 구실로 동 권리를 제한하거나 또는 훼손하여서는 아니 된다.

## 제3부

### 제6조

1. 모든 인간은 고유한 생명권을 가진다. 이 권리는 법률에 의하여 보호된다. 어느 누구도 자의적으로 자신의 생명을 박탈당하지 아니한다.
2. 사형을 폐지하지 아니하고 있는 국가에 있어서 사형은 범죄 당시의 현행법에 따라서 또한 이 규약의 규정과 집단살해죄의 방지 및 처벌에 관한 협약에 저촉되지 아니하는 법률에 의하여 가장 중한 범죄에 대해서만 선고될 수 있다. 이 형벌은 권한 있는 법원이 내린 최종판결에 의하여서만 집행될 수 있다.
3. 생명의 박탈이 집단살해죄를 구성하는 경우에는 이 조의 어떠한 규정도 이 규약의 당사국이 집단살해죄의 방지 및 처벌에 관한 협약의 규정에 따라 지고 있는 의무를 어떠한 방법으로도 위반하는 것을 허용하는 것은 아니라고 이해한다.
4. 사형을 선고받은 사람은 누구나 사면 또는 감형을 청구할 권리를 가진다. 사형선고에 대한 일반사면, 특별사면 또는 감형은 모든 경우에 부여될 수 있다.
5. 사형선고는 18세 미만의 자가 범한 범죄에 대하여 과하여져서는 아니 되며, 또한 임신부에 대하여 집행되어서는 아니 된다.
6. 이 규약의 어떠한 규정도 이 규약의 당사국에 의하여 사형의 폐지를 지연시키거나 또는 방해하기 위하여 원용되어서는 아니 된다.

### 제7조

어느 누구도 고문 또는 잔혹한, 비인도적인 또는 굴욕적인 취급 또는 형벌을 받지 아니한다. 특히 누구든지 자신의 자유로운 동의 없이 의학적이거나 또는 과학적 실험을 받지 아니한다.

### 제8조

1. 어느 누구도 노예상태에 놓이지 아니한다. 모든 형태의 노예제도 및 노예매매는 금지된다.

2. 어느 누구도 예속상태에 놓이지 아니한다.
3. (a) 어느 누구도 강제노동을 하도록 요구되지 아니한다.
  - (b) 제3항 “(a)”의 규정은 범죄에 대한 형벌로 중노동을 수반한 구금형을 부과할 수 있는 국가에서, 권한 있는 법원에 의하여 그러한 형의 선고에 따른 중노동을 시키는 것을 금지하는 것으로 해석되지 아니한다.
  - (c) 이 항의 적용상 “강제노동”이라는 용어는 다음 사항을 포함하지 아니한다.
    - (i) “(b)”에서 언급되지 아니한 작업 또는 역무로서 법원의 합법적 명령에 의하여 억류되어 있는 자 또는 그러한 억류로부터 조건부 석방 중에 있는 자에게 통상적으로 요구되는 것
    - (ii) 군사적 성격의 역무 및 양심적 병역거부가 인정되고 있는 국가에 있어서는 양심적 병역거부자에게 법률에 의하여 요구되는 국민적 역무
    - (iii) 공동사회의 존립 또는 복지를 위협하는 긴급사태 또는 재난시에 요구되는 역무
    - (iv) 시민으로서 통상적인 의무를 구성하는 작업 또는 역무

## 제9조

1. 모든 사람은 신체의 자유와 안전에 대한 권리를 가진다. 누구든지 자의적으로 체포되거나 또는 억류되지 아니한다. 어느 누구도 법률로 정한 이유 및 절차에 따르지 아니하고는 그 자유를 박탈당하지 아니한다.
2. 체포된 사람은 누구든지 체포시에 체포이유를 통고받으며, 또한 그에 대한 피의 사실을 신속히 통고받는다.
3. 형사상의 죄의 혐의로 체포되거나 또는 억류된 사람은 법관 또는 법률에 의하여 사법권을 행사할 권한을 부여받은 기타 관헌에게 신속히 회부되어야 하며, 또한 그는 합리적인 기간 내에 재판관을 받거나 또는 석방될 권리를 가진다. 재판에 회부되는 사람을 억류하는 것이 일반적인 원칙이 되어서는 아니 되며, 석방은 재판 기타 사법적 절차의 모든 단계에서 출두 및 필요한 경우 판결의 집행을 위하여 출두할 것이라는 보증을 조건으로 이루어질 수 있다.
4. 체포 또는 억류에 의하여 자유를 박탈당한 사람은 누구든지, 법원이 그의 억류의

합법성을 지체없이 결정하고, 그의 억류가 합법적이 아닌 경우에는 그의 석방을 명령할 수 있도록 하기 위하여, 법원에 절차를 취할 권리를 가진다.

5. 불법적인 체포 또는 억류의 희생이 된 사람은 누구든지 보상을 받을 권리를 가진다.

## 제10조

1. 자유를 박탈당한 모든 사람은 인도적으로 또한 인간의 고유한 존엄성을 존중하여 취급된다.
2. (a) 피고인은 예외적인 사정이 있는 경우를 제외하고는 기결수와 격리되며, 또한 유죄의 판결을 받고 있지 아니한 자로서의 지위에 상응하는 별도의 취급을 받는다.  
(b) 미성년 피고인은 성인과 격리되며 또한 가능한 한 신속히 재판에 회부된다.
3. 교도소 수감제도는 재소자들의 교정과 사회복귀를 기본적인 목적으로 하는 처우를 포함한다. 미성년 범죄자는 성인과 격리되며 또한 그들의 연령 및 법적 지위에 상응하는 대우가 부여된다.

## 제11조

어느 누구도 계약상 의무의 이행불능만을 이유로 구금되지 아니한다.

## 제12조

1. 합법적으로 어느 국가의 영역 내에 있는 모든 사람은, 그 영역 내에서 이동의 자유 및 거주에 관한 권리를 가진다.
2. 모든 사람은 자국을 포함하여 어떠한 나라로부터도 자유로이 되거할 수 있다.
3. 상기 권리는 법률에 의하여 규정되고, 국가안보, 공공질서, 공중보건 또는 도덕 또는 타인의 권리와 자유를 보호하기 위하여 필요하고, 또한 이 규약에서 인정되는 기타 권리와 양립되는 것을 제외하고는 어떠한 제한도 받지 아니한다.
4. 어느 누구도 자국에 돌아올 권리를 자의적으로 박탈당하지 아니한다.

### 제13조

합법적으로 이 규약의 당사국의 영역 내에 있는 외국인인, 법률에 따라 이루어진 결정에 의하여서만 그 영역으로부터 추방될 수 있으며, 또한 국가안보상 불가피하게 달리 요구되는 경우를 제외하고는 자기의 추방에 반대하는 이유를 제시할 수 있고 또한 권한 있는 당국 또는 동 당국에 의하여 특별히 지명된 자에 의하여 자기의 사안이 심사되는 것이 인정되며, 또한 이를 위하여 그 당국 또는 사람 앞에서 다른 사람이 그를 대리하는 것이 인정된다.

### 제14조

1. 모든 사람은 재판에 있어서 평등하다. 모든 사람은 그에 대한 형사상의 죄의 결정 또는 민사상의 권리 및 의무의 다툼에 관한 결정을 위하여 법률에 의하여 설치된 권한 있는 독립적이고 공평한 법원에 의한 공정한 공개심리를 받을 권리를 가진다. 보도기관 및 공중에 대하여서는, 민주 사회에 있어서 도덕, 공공질서 또는 국가안보를 이유로 하거나 또는 당사자들의 사생활의 이익을 위하여 필요한 경우, 또는 공개가 사법상 이익을 해할 특별한 사정이 있는 경우 법원의 견해로 엄격히 필요하다고 판단되는 한도에서 재판의 전부 또는 일부를 공개하지 않을 수 있다. 다만, 형사소송 기타 소송에서 선고되는 판결은 미성년자의 이익을 위하여 필요한 경우 또는 당해 절차가 혼인관계의 분쟁이나 아동의 후견문제에 관한 경우를 제외하고는 공개된다.
2. 모든 형사피의자는 법률에 따라 유죄가 입증될 때까지 무죄로 추정받을 권리를 가진다.
3. 모든 사람은 그에 대한 형사상의 죄를 결정함에 있어서 적어도 다음과 같은 보장을 완전 평등하게 받을 권리를 가진다.
  - (a) 그에 대한 죄의 성질 및 이유에 관하여 그가 이해하는 언어로 신속하고 상세하게 통고받을 것
  - (b) 변호의 준비를 위하여 충분한 시간과 편의를 가질 것과 본인이 선임한 변호인과 연락을 취할 것
  - (c) 부당하게 지체됨이 없이 재판을 받을 것

- (d) 본인의 출석하에 재판을 받으며, 또한 직접 또는 본인이 선임하는 자의 법적 조력을 통하여 변호할 것. 만약 법적 조력을 받지 못하는 경우 변호인의 조력을 받을 권리에 대하여 통지를 받을 것. 사법상의 이익을 위하여 필요한 경우 및 충분한 지불수단을 가지고 있지 못하는 경우 본인이 그 비용을 부담하지 아니하고 법적 조력이 그에게 주어지도록 할 것
  - (e) 자기에 불리한 증인을 신문하거나 또는 신문받도록 할 것과 자기에 불리한 증인과 동일한 조건으로 자기를 위한 증인을 출석시키도록 하고 또한 신문받도록 할 것
  - (f) 법정에서 사용되는 언어를 이해하지 못하거나 또는 말할 수 없는 경우에는 무료로 통역의 조력을 받을 것
  - (g) 자기에 불리한 진술 또는 유죄의 자백을 강요당하지 아니할 것
4. 미성년자의 경우에는 그 절차가 그들의 연령을 고려하고 또한 그들의 갱생을 촉진하고자 하는 요망을 고려한 것이어야 한다.
  5. 유죄판결을 받은 모든 사람은 법률에 따라 그 판결 및 형벌에 대하여 상급 법원에서 재심을 받을 권리를 가진다.
  6. 어떤 사람이 확정판결에 의하여 유죄판결을 받았으나, 그 후 새로운 사실 또는 새로 발견된 사실에 의하여 오심이 있었음을 결정적으로 입증함으로써 그에 대한 유죄판결이 파기되었거나 또는 사면을 받았을 경우에는 유죄판결의 결과 형벌을 받은 자는 법률에 따라 보상을 받는다. 다만, 그 알지 못한 사실이 적시에 밝혀지지 않은 것이 전체적으로 또는 부분적으로 그에게 책임이 있었다는 것이 증명된 경우에는 그러하지 아니한다.
  7. 어느 누구도 각국의 법률 및 형사절차에 따라 이미 확정적으로 유죄 또는 무죄선고를 받은 행위에 관하여서는 다시 재판 또는 처벌을 받지 아니한다.

## 제15조

1. 어느 누구도 행위시의 국내법 또는 국제법에 의하여 범죄를 구성하지 아니하는 작위 또는 부작위를 이유로 유죄로 되지 아니한다. 또한 어느 누구도 범죄가 행하여진 때에 적용될 수 있는 형벌보다도 중한 형벌을 받지 아니한다. 범죄인은

범죄가 행하여진 후에 보다 가벼운 형을 부과하도록 하는 규정이 법률에 정해진 경우에는 그 혜택을 받는다.

2. 이 조의 어떠한 규정도 국제사회에 의하여 인정된 법의 일반원칙에 따라 그 행위에 범죄를 구성하는 작위 또는 부작위를 이유로 당해인을 재판하고 처벌하는 것을 방해하지 아니한다.

### 제16조

모든 사람은 어디에서나 법 앞에 인간으로서 인정받을 권리를 가진다.

### 제17조

1. 어느 누구도 그의 사생활, 가정, 주거 또는 통신에 대하여 자의적이거나 불법적인 간섭을 받거나 또는 그의 명예와 신용에 대한 불법적인 비난을 받지 아니한다.
2. 모든 사람은 그러한 간섭 또는 비난에 대하여 법의 보호를 받을 권리를 가진다.

### 제18조

1. 모든 사람은 사상, 양심 및 종교의 자유에 대한 권리를 가진다. 이러한 권리는 스스로 선택하는 종교나 신념을 가지거나 받아들일 자유와 단독으로 또는 다른 사람과 공동으로, 공적 또는 사적으로 예배, 의식, 행사 및 선교에 의하여 그의 종교나 신념을 표명하는 자유를 포함한다.
2. 어느 누구도 스스로 선택하는 종교나 신념을 가지거나 받아들일 자유를 침해하게 될 강제를 받지 아니한다.
3. 자신의 종교나 신념을 표명하는 자유는, 법률에 규정되고 공공의 안전, 질서, 공중보건, 도덕 또는 타인의 기본적 권리 및 자유를 보호하기 위하여 필요한 경우에만 제한받을 수 있다.
4. 이 규약의 당사국은 부모 또는 경우에 따라 법정 후견인이 그들의 신념에 따라 자녀의 종교적, 도덕적 교육을 확보할 자유를 존중할 것을 약속한다.

## 제19조

1. 모든 사람은 간섭받지 아니하고 의견을 가질 권리를 가진다.
2. 모든 사람은 표현의 자유에 대한 권리를 가진다. 이 권리는 구두, 서면 또는 인쇄, 예술의 형태 또는 스스로 선택하는 기타의 방법을 통하여 국경에 관계없이 모든 종류의 정보와 사상을 추구하고 접수하며 전달하는 자유를 포함한다.
3. 이 조 제2항에 규정된 권리의 행사에는 특별한 의무와 책임이 따른다. 따라서 그러한 권리의 행사는 일정한 제한을 받을 수 있다. 다만, 그 제한은 법률에 의하여 규정되고 또한 다음 사항을 위하여 필요한 경우에만 한정된다.
  - (a) 타인의 권리 또는 신용의 존중
  - (b) 국가안보 또는 공공질서 또는 공중보건 또는 도덕의 보호

## 제20조

1. 전쟁을 위한 어떠한 선전도 법률에 의하여 금지된다.
2. 차별, 적의 또는 폭력의 선동이 될 민족적, 인종적 또는 종교적 증오의 고취는 법률에 의하여 금지된다.

## 제21조

평화적인 집회의 권리가 인정된다. 이 권리의 행사에 대하여는 법률에 따라 부과되고, 또한 국가안보 또는 공공의 안전, 공공질서, 공중보건 또는 도덕의 보호 또는 타인의 권리 및 자유의 보호를 위하여 민주사회에서 필요한 것 이외의 어떠한 제한도 과하여져서는 아니된다.

## 제22조

1. 모든 사람은 자기의 이익을 보호하기 위하여 노동조합을 결성하고 이에 가입하는 권리를 포함하여 다른 사람과의 결사의 자유에 대한 권리를 갖는다.
2. 이 권리의 행사에 대하여는 법률에 의하여 규정되고, 국가안보 또는 공공의 안전, 공공질서, 공중보건 또는 도덕의 보호 또는 타인의 권리 및 자유의 보호를 위하여 민주사회에서 필요한 것 이외의 어떠한 제한도 과하여져서는 아니 된다. 이

조는 군대와 경찰의 구성원이 이 권리를 행사하는 데 대하여 합법적인 제한을 부과하는 것을 방해하지 아니한다.

3. 이 조의 어떠한 규정도 결사의 자유 및 단결권의 보호에 관한 1948년의 국제노동기구협약의 당사국이 동 협약에 규정하는 보장을 저해하려는 입법조치를 취하도록 하거나 또는 이를 저해하려는 방법으로 법률을 적용할 것을 허용하는 것은 아니다.

### 제23조

1. 가정은 사회의 자연적이며 기초적인 단위이고, 사회와 국가의 보호를 받을 권리를 가진다.
2. 혼인적령의 남녀가 혼인을 하고, 가정을 구성할 권리가 인정된다.
3. 혼인은 양당사자의 자유롭고 완전한 합의 없이는 성립되지 아니한다.
4. 이 규약의 당사국은 혼인 기간 중 및 혼인 해소시에 혼인에 대한 배우자의 권리 및 책임의 평등을 확보하기 위하여 적절한 조치를 취한다. 혼인 해소의 경우에는 자녀에 대한 필요한 보호를 위한 조치를 취한다.

### 제24조

1. 모든 어린이는 인종, 피부색, 성, 언어, 종교, 민족적 또는 사회적 출신, 재산 또는 출생에 관하여 어떠한 차별도 받지 아니하고 자신의 가족, 사회 및 국가에 대하여 미성년자로서의 지위로 인하여 요구되는 보호조치를 받을 권리를 가진다.
2. 모든 어린이는 출생 후 즉시 등록되고, 성명을 가진다.
3. 모든 어린이는 국적을 취득할 권리를 가진다.

### 제25조

모든 시민은 제2조에 규정하는 어떠한 차별이나 또는 불합리한 제한도 받지 아니하고 다음의 권리 및 기회를 가진다.

- (a) 직접 또는 자유로이 선출한 대표자를 통하여 정치에 참여하는 것
- (b) 보통, 평등 선거권에 따라 비밀투표에 의하여 행하여지고, 선거인의 의사의 자유

로운 표명을 보장하는 진정한 정기적 선거에서 투표하거나 피선되는 것  
(c) 일반적인 평등 조건하에 자국의 공무에 취임하는 것

### 제26조

모든 사람은 법 앞에 평등하고 어떠한 차별도 없이 법의 평등한 보호를 받을 권리를 가진다. 이를 위하여 법률은 모든 차별을 금지하고, 인종, 피부색, 성, 언어, 종교, 정치적, 또는 기타의 의견, 민족적 또는 사회적 출신, 재산, 출생 또는 기타의 신분 등의 어떠한 이유에 의한 차별에 대하여도 평등하고 효과적인 보호를 모든 사람에게 보장한다.

### 제27조

종족적, 종교적 또는 언어적 소수민족이 존재하는 국가에 있어서는 그러한 소수민족에 속하는 사람들에게 그 집단의 다른 구성원들과 함께 그들 자신의 문화를 향유하고, 그들 자신의 종교를 표명하고 실행하거나 또는 그들 자신의 언어를 사용할 권리가 부인되지 아니한다.

## 제4부

### 제28조

1. 인권이사회(이하 이 규약에서 이사회라 한다)를 설치한다. 이사회는 18인의 위원으로 구성되며 이하에 규정된 임무를 행한다.
2. 이사회는 고매한 인격을 가지고 인권 분야에서 능력이 인정된 이 규약의 당사국의 국민들로 구성하고, 법률적 경험을 가진 약간명의 인사의 참여가 유익할 것이라는 점을 고려한다.
3. 이사회위원은 개인적 자격으로 선출되고, 직무를 수행한다.

### 제29조

1. 이사회는 위원은 제28조에 규정된 자격을 가지고 이 규약의 당사국에 의하여 선거를 위하여 지명된 자의 명단 중에서 비밀투표에 의하여 선출된다.
2. 이 규약의 각 당사국은 2인 이하의 자를 지명할 수 있다. 이러한 자는 지명하는 국가의 국민이어야 한다.
3. 동일인이 재지명 받을 수 있다.

### 제30조

1. 최초의 선거는 이 규약의 발효일로부터 6개월 이내에 실시된다.
2. 국제연합 사무총장은, 제34조에 따라 선언된 결원의 보충선거를 제외하고는, 이 사회의 구성을 위한 각 선거일의 최소 4개월 전에, 이 규약당사국이 3개월 이내에 위원회의 위원후보 지명을 제출하도록 하기 위하여 당사국에 서면 초청장을 발송한다.
3. 국제연합 사무총장은, 이와 같이 지명된 후보들을 지명국 이름의 명사와 함께 알파벳 순으로 명단을 작성하여 늦어도 선거일 1개월 전에 동 명단을 이 규약당사국에게 송부한다.
4. 이사회 위원의 선거는 국제연합 사무총장이 국제연합 본부에서 소집한 이 규약 당사국 회합에서 실시된다. 이 회합은 이 규약당사국의 3분의 2를 정족수로 하고, 출석하여 투표하는 당사국 대표의 최대다수표 및 절대다수표를 획득하는 후보가 위원으로 선출된다.

### 제31조

1. 이사회는 동일국가의 국민을 2인 이상 포함할 수 없다.
2. 이사회 선거에 있어서는 위원의 공평한 지리적 안배와 상이한 문명 형태 및 주요한 법률체계가 대표되도록 고려한다.

### 제32조

1. 이사회는 위원은 4년 임기로 선출된다. 모든 위원은 재지명된 경우에 재선될 수

있다. 다만, 최초의 선거에서 선출된 위원 중 9인의 임기는 2년 후에 종료된다. 이들 9인 위원의 명단은 최초 선거 후 즉시 제30조제4항에 언급된 회합의 의장에 의하여 추첨으로 선정된다.

2. 임기 만료시의 선거는 이 규약 제4부의 전기 조문들의 규정에 따라 실시된다.

### 제33조

1. 이사회는 어느 한 위원이 그의 임무를 수행할 수 없는 것이 일시적 성격의 결석 이 아닌 다른 이유로 인한 것이라고 다른 위원 전원이 생각할 경우, 이사회는 의장은 국제연합 사무총장에게 이를 통보하며, 사무총장은 이때 동 위원의 결석을 선언한다.
2. 이사회는 위원이 사망 또는 사임한 경우, 의장은 국제연합 사무총장에게 이를 즉시 통보하여야 하며, 사무총장은 사망일 또는 사임의 효력발생일로부터 그 좌석의 결석을 선언한다.

### 제34조

1. 제33조에 의해 결석이 선언되고, 교체될 결석위원의 잔여임기가 결석 선언일로부터 6개월 이내에 종료되지 아니할 때에는, 국제연합 사무총장은 이 규약의 각 당사국에게 이를 통보하며, 각 당사국은 결석을 충원하기 위하여 제29조에 따라서 2개월 이내에 후보자의 지명서를 제출할 수 있다.
2. 국제연합 사무총장은 이와 같이 지명된 후보들의 명단을 알파벳 순으로 작성, 이를 이 규약의 당사국에게 송부한다. 보궐선거는 이 규약 제4부의 관계규정에 따라 실시된다.
3. 제33조에 따라 선언되는 결석을 충원하기 위하여 선출되는 위원은 동조의 규정에 따라 결석위원의 잔여임기 동안 재직한다.

### 제35조

이사회는 위원들은 국제연합 총회가 이사회의 책임의 중요성을 고려하여 결정하게 될 조건에 따라, 국제연합의 재원에서 동 총회의 승인을 얻어 보수를 받는다.

### 제36조

국제연합 사무총장은 이 규정상 이사회의 효과적인 기능수행을 위하여 필요한 직원과 편의를 제공한다.

### 제37조

1. 국제연합 사무총장은 이사회의 최초 회의를 국제연합본부에서 소집한다.
2. 최초 회의 이후에는, 이사회는 이사회의 절차규칙이 정하는 시기에 회합한다.
3. 이사회는 통상 국제연합본부나 제네바 소재 국제연합사무소에서 회합을 가진다.

### 제38조

이사회의 각 위원은 취임에 앞서 이사회의 공개석상에서 자기의 직무를 공평하고 양심적으로 수행할 것을 엄숙히 선언한다.

### 제39조

1. 이사회는 임기 2년의 임원을 선출한다. 임원은 재선될 수 있다.
2. 이사회는 자체의 절차규칙을 제정하며 이 규칙은 특히 다음 사항을 규정한다.
  - (a) 의사정족수는 위원 12인으로 한다.
  - (b) 이사회의 의결은 출석위원 과반수의 투표로 한다.

### 제40조

1. 이 규약의 당사국은 규약에서 인정된 권리를 실현하기 위하여 취한 조치와 그러한 권리를 향유함에 있어서 성취된 진전사항에 관한 보고서를 다음과 같이 제출할 것을 약속한다.
  - (a) 관계당사국에 대하여는 이 규약의 발효 후 1년 이내
  - (b) 그 이후에는 이사회가 요청하는 때
2. 모든 보고서는 국제연합 사무총장에게 제출되며 사무총장은 이를 이사회가 심의할 수 있도록 이사회에 송부한다. 동 보고서에는 이 규약의 이행에 영향을 미치는 요소와 장애가 있을 경우, 이를 기재한다.

3. 국제연합 사무총장은 이사회와의 협의 후 해당 전문기구에 그 전문기구의 권한의 분야에 속하는 보고서 관련 부분의 사본을 송부한다.
4. 이사회는 이 규약의 당사국에 의하여 제출된 보고서를 검토한다. 이사회는 이사회 자체의 보고서와 이사회가 적당하다고 간주하는 일반적 의견을 당사국에게 송부한다. 이사회는 또한 이 규약의 당사국으로부터 접수한 보고서 사본과 함께 동 일반적 의견을 경제사회이사회에 제출할 수 있다.
5. 이 규약의 당사국은 본 조 제4항에 따라 표명된 의견에 대한 견해를 이사회에 제출할 수 있다.

#### 제41조

1. 이 규약의 당사국은 타 당사국이 이 규약상의 의무를 이행하지 아니하고 있다고 주장하는 일 당사국의 통보를 접수, 심리하는 이사회에 권한을 인정한다는 것을 이 조에 의하여 언제든지 선언할 수 있다. 이 조의 통보는 이 규약의 당사국 중 자국에 대한 이사회에 그러한 권한의 인정을 선언한 당사국에 의하여 제출될 경우에만 접수, 심리될 수 있다. 이사회는 그러한 선언을 행하지 아니한 당사국에 관한 통보는 접수하지 아니한다. 이 조에 따라 접수된 통보는 다음의 절차에 따라 처리된다.
  - (a) 이 규약의 당사국은 타 당사국이 이 규약의 규정을 이행하고 있지 아니하다고 생각할 경우에는, 서면통보에 의하여 이 문제에 관하여 그 당사국의 주의를 환기시킬 수 있다. 통보를 접수한 국가는 통보를 접수한 후 3개월 이내에 당해 문제를 해명하는 설명서 또는 기타 진술을 서면으로 통보한 국가에 송부한다. 그러한 해명서에는 가능하고 적절한 범위 내에서, 동 국가가 당해 문제와 관련하여 이미 취하였든가, 현재 취하고 있든가 또는 취할 국내절차와 구제수단에 관한 언급이 포함된다.
  - (b) 통보를 접수한 국가가 최초의 통보를 접수한 후 6개월 이내에 당해 문제가 관련 당사국 쌍방에게 만족스럽게 조정되지 아니할 경우에는, 양당사국 중 일방에 의한 이사회와 타 당사국에 대한 통고로 당해 문제를 이사회에 회부할 권리를 가진다.

- (c) 이사회는, 이사회에 회부된 문제의 처리에 있어서, 일반적으로 승인된 국제법의 원칙에 따라 모든 가능한 국내적 구제절차가 원용되고 완료되었음을 확인한 다음에만 그 문제를 처리한다. 다만, 구제수단의 적용이 부당하게 지연되고 있을 경우에는 그러하지 아니한다.
  - (d) 이사회가 이 조에 의한 통보를 심사할 경우에는 비공개 토의를 가진다.
  - (e) “(c)”의 규정에 따를 것을 조건으로, 이사회는 이 규약에서 인정된 인권과 기본적 자유에 대한 존중의 기초 위에서 문제를 우호적으로 해결하기 위하여 관계당사국에게 주선을 제공한다.
  - (f) 이사회는 회부받은 어떠한 문제에 관하여도 “(b)”에 언급된 관계당사국들에게 모든 관련정보를 제출할 것을 요청할 수 있다.
  - (g) “(b)”에서 언급된 관계당사국은 당해 문제가 이사회에서 심의되고 있는 동안 자국의 대표를 참석시키고 구두 또는 서면으로 의견을 제출할 권리를 가진다.
  - (h) 이사회는 “(b)”에 의한 통보의 접수일로부터 12개월 이내에 보고서를 제출한다.
    - (i) “(e)”의 규정에 따라 해결에 도달한 경우에는 이사회는 보고서를 사실과 도달된 해결에 관한 간략한 설명에만 국한시킨다.
    - (ii) “(e)”의 규정에 따라 해결에 도달하지 못한 경우에는 이사회는 보고서를 사실에 관한 간략한 설명에만 국한시키고 관계당사국이 제출한 서면 의견과 구두 의견의 기록을 동 보고서에 첨부시킨다. 모든 경우에 보고서는 관계당사국에 통보된다.
2. 이 조의 제규정은 이 규약의 10개 당사국이 이 조 제1항에 따른 선언을 하였을 때 발효된다. 당사국은 동 선언문을 국제연합 사무총장에게 기탁하며, 사무총장은 선언문의 사본을 타 당사국에 송부한다. 이와 같은 선언은 사무총장에 대한 통고에 의하여 언제든지 철회될 수 있다. 이 철회는 이 조에 의하여 이미 송부된 통보에 따른 어떠한 문제의 심의도 방해하지 아니한다. 어떠한 당사국에 의한 추후의 통보는 사무총장이 선언 철회의 통고를 접수한 후에는 관계당사국이 새로운 선언을 하지 아니하는 한 접수되지 아니한다.

## 제42조

1. (a) 제41조에 따라 이사회에 회부된 문제가 관계당사국들에 만족스럽게 타결되지 못하는 경우에는 이사회는 관계당사국의 사전 동의를 얻어 특별조정위원회 (이하 조정위원회라 한다)를 임명할 수 있다. 조정위원회는 이 규약의 존중에 기초하여 당해 문제를 우호적으로 해결하기 위하여 관계당사국에게 주선을 제공한다.
- (b) 조정위원회는 관계당사국에게 모두 수락될 수 있는 5인의 위원으로 구성된다. 관계당사국이 3개월 이내에 조정위원회의 전부 또는 일부의 구성에 관하여 합의에 이르지 못하는 경우에는, 합의를 보지 못하는 조정위원회의 위원은 비밀투표에 의하여 인권이사회 위원 중에서 인권이사회 위원 3분의 2의 다수결 투표로 선출된다.
2. 조정위원회의 위원은 개인자격으로 직무를 수행한다. 동 위원은 관계당사국, 이 규약의 비당사국 또는 제41조에 의한 선언을 행하지 아니한 당사국의 국민이어서는 아니 된다.
3. 조정위원회는 자체의 의장을 선출하고 또한 자체의 절차규칙을 채택한다.
4. 조정위원회의 회의는 통상 국제연합본부 또는 제네바 소재 국제연합사무소에서 개최된다. 그러나, 동 회의는 조정위원회가 국제연합 사무총장 및 관계당사국과 협의하여 결정하는 기타 편리한 장소에서도 개최될 수 있다.
5. 제36조에 따라 설치된 사무국은 이 조에서 임명된 조정위원회에 대하여도 역무를 제공한다.
6. 이사회가 접수하여 정리한 정보는 조정위원회가 이용할 수 있으며, 조정위원회는 관계당사국에게 기타 관련자료의 제출을 요구할 수 있다.
7. 조정위원회는 문제를 충분히 검토한 후, 또는 당해 문제를 접수한 후, 어떠한 경우에도 12개월 이내에, 관계당사국에 통보하기 위하여 인권이사회의 위원장에게 보고서를 제출한다.
  - (a) 조정위원회가 12개월 이내에 당해 문제에 대한 심의를 종료할 수 없을 경우, 조정위원회는 보고서를 당해 문제의 심의현황에 관한 간략한 설명에 국한시킨다.

- (b) 조정위원회가 이 규약에서 인정된 인권의 존중에 기초하여 당해 문제에 대한 우호적인 해결에 도달한 경우, 조정위원회는 보고서를 사실과 도달한 해결에 관한 간략한 설명에 국한시킨다.
  - (c) 조정위원회가 “(b)”의 규정에 의한 해결에 도달하지 못한 경우, 조정위원회의 보고서는 관계당국간의 쟁점에 관계되는 모든 사실문제에 대한 자체의 조사 결과 및 문제의 우호적인 해결 가능성에 관한 견해를 기술한다. 동 보고서는 또한 관계당사국이 제출한 서면 의견 및 구두 의견의 기록을 포함한다.
  - (d) “(c)”에 의하여 조정위원회의 보고서가 제출되는 경우, 관계당사국은 동 보고서의 접수로부터 3개월 이내에 인권이사회의 위원장에게 조정위원회의 보고서 내용의 수락 여부를 통고한다.
8. 이 조의 규정은 제41조에 의한 이사회의 책임을 침해하지 아니한다.
  9. 관계당사국은 국제연합 사무총장이 제출하는 견적에 따라 조정위원회의 모든 경비를 균등히 분담한다.
  10. 국제연합 사무총장은 필요한 경우, 이 조 제9항에 의하여 관계당사국이 분담금을 납입하기 전에 조정위원회의 위원의 경비를 지급할 수 있는 권한을 가진다.

### 제43조

이사회의 위원과 제42조에 의하여 임명되는 특별조정위원회의 위원은 국제연합의 특권 및 면제에 관한 협약의 관계 조항에 규정된 바에 따라 국제연합을 위한 직무를 행하는 전문가로서의 편의, 특권 및 면제를 향유한다.

### 제44조

이 규약의 이행에 관한 규정은 국제연합과 그 전문기구의 설립헌장 및 협약에 의하여 또는 헌장 및 협약하에서의 인권 분야에 규정된 절차의 적용을 방해하지 아니하고, 이 규약당사국이 당사국간에 발효 중인 일반적인 또는 특별한 국제협정에 따라 분쟁의 해결을 위하여 다른 절차를 이용하는 것을 방해하지 아니한다.

### 제45조

이사회는 그 활동에 관한 연례보고서를 경제사회이사회를 통하여 국제연합 총회에 제출한다.

## 제5부

### 제46조

이 규약의 어떠한 규정도 이 규약에서 취급되는 문제에 관하여 국제연합의 여러 기관과 전문기구의 책임을 각각 명시하고 있는 국제연합 헌장 및 전문기구 헌장의 규정을 침해하는 것으로 해석되지 아니한다.

### 제47조

이 규약의 어떠한 규정도 모든 사람이 그들의 천연적 부와 자원을 충분히 자유로이 향유하고, 이용할 수 있는 고유의 권리를 침해하는 것으로 해석되지 아니한다.

## 제6부

### 제48조

1. 이 규약은 국제연합의 모든 회원국, 전문기구의 모든 회원국, 국제사법재판소 규정의 모든 당사국 또한 국제연합 총회가 이 규약에 가입하도록 초청한 기타 모든 국가들의 서명을 위하여 개방된다.
2. 이 규약은 비준되어야 한다. 비준서는 국제연합 사무총장에게 기탁된다.
3. 이 규약은 이 조 제1항에서 언급된 모든 국가들의 가입을 위하여 개방된다.
4. 가입은 가입서를 국제연합 사무총장에게 기탁함으로써 이루어진다.
5. 국제연합 사무총장은 이 규약에 서명 또는 가입한 모든 국가들에게 각 비준서 또는 가입서의 기탁을 통보한다.

### 제49조

1. 이 규약은 35번째의 비준서 또는 가입서가 국제연합 사무총장에게 기탁되는 날로부터 3개월 후에 발효한다.
2. 35번째의 비준서 또는 가입서의 기탁 후에 이 규약을 비준하거나 또는 이 조약에 가입하는 국가에 대하여는, 이 규약은 그 국가의 비준서 또는 가입서가 기탁된 날로부터 3개월 후에 발효한다.

### 제50조

이 규약의 규정은 어떠한 제한이나 예외 없이 연방국가의 모든 지역에 적용된다.

### 제51조

1. 이 규약의 당사국은 개정안을 제안하고 이를 국제연합 사무총장에게 제출할 수 있다. 사무총장은 개정안을 접수하는 대로, 각 당사국에게 동 제안을 심의하고 표결에 회부하기 위한 당사국회의 개최에 찬성하는지에 관한 의견을 사무총장에게 통보하여 줄 것을 요청하는 것과 함께, 개정안을 이 규약의 각 당사국에게 송부한다. 당사국 중 최소 3분의 1이 당사국회의 개최에 찬성하는 경우, 사무총장은 국제연합의 주관하에 동 회의를 소집한다.  
동 회의에 출석하고 표결한 당사국의 과반수에 의하여 채택된 개정안은 그 승인을 위하여 국제연합 총회에 제출된다.
2. 개정안은 국제연합 총회의 승인을 얻고, 각기 자국의 헌법상 절차에 따라 이 규약당사국의 3분의 2의 다수가 수락하는 때 발효한다.
3. 개정안은 발효시 이를 수락한 당사국을 구속하고, 여타 당사국은 계속하여 이 규약의 규정 및 이미 수락한 그 이전의 모든 개정에 의하여 구속된다.

### 제52조

제48조제5항에 의한 통보에 관계없이, 국제연합 사무총장은 동조 제1항에서 언급된 모든 국가에 다음을 통보한다.

- (a) 제48조에 의한 서명, 비준 및 가입

(b) 제49조에 의한 이 규약의 발효일자 및 제51조에 의한 모든 개정의 발효일자

### 제53조

1. 이 규약은 중국어, 영어, 불어, 러시아어 및 서반아어본이 동등히 정본이며 국제연합 문서보존소에 기탁된다.
2. 국제연합 사무총장은 제48조에서 언급된 모든 국가들에게 이 규약의 인증등본을 송부한다.

이상의 증거로, 하기 서명자들은 각자의 정부에 의하여 정당히 권한을 위임받아 1966년 12월 19일 뉴욕에서 서명을 위하여 개방된 이 규약에 서명하였다.

## 경제적, 사회적 및 문화적 권리에 관한 국제규약

채택일 1966. 12. 16/발효일 1976. 1. 3/당사국 수 160/대한민국 적용일 1990. 7. 10

이 규약 당사국은, 국제연합헌장에 선언된 원칙에 따라 인류사회의 모든 구성원의 고유한 존엄성 및 평등하고 양도할 수 없는 권리를 인정하는 것이 세계의 자유, 정의 및 평화의 기초가 됨을 고려하고, 이러한 권리는 인간의 고유한 존엄성으로부터 유래함을 인정하며, 세계인권선언에 따라 공포와 결핍으로부터의 자유를 향유하는 자유인간의 이상은 모든 사람이 자신의 시민적, 정치적 권리뿐 아니라 경제적, 사회적 및 문화적 권리를 향유할 수 있는 여건이 조성되는 경우에만 성취될 수 있음을 인정하며, 인권과 자유에 대한 보편적 존중과 준수를 촉진시킬 국제연합헌장 상 국가의 의무를 고려하며, 타 개인과 자기가 속한 사회에 대한 의무를 지는 개인은, 이 규약에서 인정된 권리의 증진과 준수를 위하여 노력해야 할 책임이 있음을 인식하여, 다음 조문들에 합의한다.

### 제1부

#### 제1조

1. 모든 사람은 자결권을 가진다. 이 권리에 기초하여 모든 사람은 그들의 정치적 지위를 자유로이 결정하고, 또한 그들의 경제적, 사회적 및 문화적 발전을 자유로이 추구한다.
2. 모든 사람은, 호혜의 원칙에 입각한 국제경제협력으로부터 발생하는 의무 및 국제법상 의무에 위반하지 않는 한, 그들 자신의 목적을 위하여 그들의 천연의 부와 자원을 자유로이 처분할 수 있다. 어떠한 경우에도 사람은 그들의 생존수단을 박탈당하지 아니한다.
3. 비자치지역 및 신탁통치지역의 행정책임을 맡고 있는 국가들을 포함하여 이 규약 당사국은 국제연합헌장의 규정에 따라 자결권의 실현을 촉진하고 동 권리를 존중하여야 한다.

## 제2부

### 제2조

1. 이 규약의 각 당사국은 특히 입법조치의 채택을 포함한 모든 적절한 수단에 의하여 이 규약에서 인정된 권리의 완전한 실현을 점진적으로 달성하기 위하여, 개별적으로 또한 특히 경제적, 기술적인 국제지원과 국제협력을 통하여, 자국의 가용 자원이 허용하는 최대한도까지 조치를 취할 것을 약속한다.
2. 이 규약의 당사국은 이 규약에서 선언된 권리들이 인종, 피부색, 성, 언어, 종교, 정치적 또는 기타의 의견, 민족적 또는 사회적 출신, 재산, 출생 또는 기타의 신분 등에 의한 어떠한 종류의 차별도 없이 행사되도록 보장할 것을 약속한다.
3. 개발도상국은, 인권과 국가 경제를 충분히 고려하여 이 규약에서 인정된 경제적 권리를 어느 정도까지 자국의 국민이 아닌 자에게 보장할 것인가를 결정할 수 있다.

### 제3조

이 규약의 당사국은 이 규약에 규정된 모든 경제적, 사회적 및 문화적 권리를 향유함에 있어서 남녀에게 동등한 권리를 확보할 것을 약속한다.

### 제4조

이 규약의 당사국은, 국가가 이 규약에 따라 부여하는 권리를 향유함에 있어서, 그러한 권리의 본질과 양립할 수 있는 한도 내에서, 또한 오직 민주 사회에서의 공공복리 증진의 목적으로 반드시 법률에 의하여 정하여지는 제한에 의해서만, 그러한 권리를 제한할 수 있음을 인정한다.

### 제5조

1. 이 규약의 어떠한 규정도 국가, 집단 또는 개인이 이 규약에서 인정되는 권리 및 자유를 파괴하거나, 또는 이 규약에서 규정된 제한의 범위를 넘어 제한하는 것을 목적으로 하는 활동에 종사하거나 또는 그와 같은 것을 목적으로 하는 행위를 행

할 권리를 가지는 것으로 해석되지 아니한다.

2. 이 규약 당사국에서 법률, 협정, 규칙 또는 관습에 의하여 인정되거나 또는 현존하는 기본적 인권에 대하여는, 이 규약이 그러한 권리를 인정하지 아니한다거나 그 인정범위가 보다 협소하다는 구실로 동 권리를 제한하거나 또는 훼손하는 것이 허용되지 아니한다.

## 제3부

### 제6조

1. 이 규약 당사국은, 모든 사람이 자유로이 선택하거나 수락하는 노동에 의하여 생계를 영위할 권리를 포함하는 근로의 권리를 인정하며, 동 권리의 보호를 위하여 적절한 조치를 취한다.
2. 이 규약 당사국이 근로권의 완전한 실현을 위하여 취하는 제반조치에는 개인에게 기본적인 정치적, 경제적 자유를 보장하는 조건하에서 착실한 경제적, 사회적, 문화적 발전과 생산적인 완전고용을 달성하기 위한 기술 및 직업의 지도, 훈련계획, 정책 및 기술이 포함되어야 한다.

### 제7조

이 규약의 당사국은 특히 다음 사항이 확보되는 공정하고 유리한 근로조건을 모든 사람이 향유할 권리를 가지는 것을 인정한다.

- (a) 모든 근로자에게 최소한 다음의 것을 제공하는 보수
  - (i) 공정한 임금과 어떠한 종류의 차별도 없는 동등한 가치의 노동에 대한 동등한 보수, 특히 여성에게 대하여는 동등한 노동에 대한 동등한 보수와 함께 남성이 향유하는 것보다 열등하지 아니한 근로조건 보장
  - (ii) 이 규약의 규정에 따른 근로자 자신과 그 가족의 품위 있는 생활
- (b) 안전하고 건강한 근로조건
- (c) 연공서열 및 능력 이외의 다른 고려에 의하지 아니하고, 모든 사람이 자기의 직

- 장에서 적절한 상위직으로 승진할 수 있는 동등한 기회
- (d) 휴식, 여가 및 근로시간의 합리적 제한, 공휴일에 대한 보수와 정기적인 유급휴일

## 제8조

1. 이 규약의 당사국은 다음의 권리를 확보할 것을 약속한다.
  - (a) 모든 사람은 그의 경제적, 사회적 이익의 증진·보호를 위하여 관계단체의 규칙에만 따를 것을 조건으로 노동조합을 결성하고, 그가 선택한 노동조합에 가입할 권리. 그러한 권리의 행사에 대하여는 법률로 정해져 있거나 국가안보, 공공질서, 타인의 권리와 자유의 보호를 위하여 민주 사회에서 필요한 것 이외의 어떠한 제한도 과할 수 없다.
  - (b) 노동조합이 전국적인 연합 또는 총연합을 설립하는 권리 및 총연합이 국제노동조합조직을 결성하거나 또는 가입할 권리
  - (c) 노동조합은 법률로 정하여진 것 이외의 또한 국가안보, 공공질서를 위하여거나 또는 타인의 권리와 자유를 보호하기 위하여 민주사회에서 필요한 제한 이외의 어떠한 제한도 받지 아니하고 자유로이 활동할 권리
2. 이 조는 군인, 경찰 구성원 또는 행정관리가 전기한 권리들을 행사하는 것에 대하여 합법적인 제한을 부과하는 것을 방해하지 아니한다.
3. 이 조의 어떠한 규정도 결사의 자유 및 단결권의 보호에 관한 1948년의 국제노동기구협약의 당사국이 동 협약에 규정된 보장을 저해하려는 입법조치를 취하도록 하거나, 또는 이를 저해하려는 방법으로 법률을 적용할 것을 허용하지 아니한다.

## 제9조

이 규약의 당사국은 모든 사람이 사회보험을 포함한 사회보장에 대한 권리를 가지는 것을 인정한다.

## 제10조

이 규약의 당사국은 다음 사항을 인정한다.

1. 사회의 자연적이고 기초적인 단위인 가정에 대하여는, 특히 가정의 성립을 위하

여 그리고 가정이 부양 어린이의 양육과 교육을 책임지고 있는 동안에는 가능한 광범위한 보호와 지원이 부여된다. 혼인은 혼인 의사를 가진 양당사자의 자유로운 동의하에 성립된다.

2. 임신부에게는 분만 전후 적당한 기간 동안 특별한 보호가 부여된다. 동 기간 중 근로 임신부에게는 유급휴가 또는 적당한 사회보장의 혜택이 있는 휴가가 부여된다.
3. 가문 기타 조건에 의한 어떠한 차별 없이, 모든 어린이와 연소자를 위한 특별한 보호와 원조 조치가 취하여진다. 어린이와 연소자는 경제적, 사회적 착취로부터 보호된다. 어린이와 연소자를 도덕 또는 건강상 유해하거나 생명에 위험하거나 정상적 발육을 저해할 우려가 있는 노동에 고용하는 것은 법률로써 처벌할 수 있다. 또한 당사국은 연령제한을 정하여 그 연령에달하지 않은 어린이에 대한 유급 노동에의 고용이 법률로 금지되고 처벌될 수 있도록 한다.

## 제11조

1. 이 규약 당사국은 모든 사람이 적당한 식량, 의복 및 주택을 포함하여 자기 자신과 가정을 위한 적당한 생활수준을 누릴 권리와 생활조건을 지속적으로 개선할 권리를 가지는 것을 인정한다. 당사국은 그러한 취지에서 자유로운 동의에 입각한 국제적 협력의 본질적 중요성을 인정하고, 그 권리의 실현을 확보하기 위한 적당한 조치를 취한다.
2. 이 규약 당사국은 기아로부터의 해방이라는 모든 사람의 기본적인 권리를 인정하고, 개별적으로 또는 국제협력을 통하여 아래 사항을 위하여 구체적 계획을 포함하는 필요한 조치를 취한다.
  - (a) 과학·기술 지식을 충분히 활용하고, 영양에 관한 원칙에 대한 지식을 보급하고, 천연자원을 가장 효율적으로 개발하고 이용할 수 있도록 농지제도를 발전시키거나 개혁함으로써 식량의 생산, 보존 및 분배의 방법을 개선할 것
  - (b) 식량수입국 및 식량수출국 쌍방의 문제를 고려하여 필요에 따라 세계식량공급의 공평한 분배를 확보할 것

## 제12조

1. 이 규약의 당사국은 모든 사람이 도달 가능한 최고 수준의 신체적·정신적 건강을 향유할 권리를 가지는 것을 인정한다.
2. 이 규약당사국이 동 권리의 완전한 실현을 달성하기 위하여 취할 조치에는 다음 사항을 위하여 필요한 조치가 포함된다.
  - (a) 사산율과 유아사망률의 감소 및 어린이의 건강한 발육
  - (b) 환경 및 산업위생의 모든 부문의 개선
  - (c) 전염병, 풍토병, 직업병 및 기타 질병의 예방, 치료 및 통제
  - (d) 질병 발생시 모든 사람에게 의료와 간호를 확보할 여건의 조성

## 제13조

1. 이 규약의 당사국은 모든 사람이 교육에 대한 권리를 가짐을 인정한다. 당사국은 교육이 인격과 인격의 존엄성에 대한 의식이 완전히 발전되는 방향으로 나아가야 하며, 교육이 인권과 기본적 자유를 더욱 존중하여야 한다는 것에 동의한다. 당사국은 나아가서 교육에 의하여 모든 사람이 자유사회에 효율적으로 참여하며, 민족간에 있어서나 모든 인종적, 종족적 또는 종교적 집단간에 있어서 이해, 관용 및 친선을 증진시키고, 평화유지를 위한 국제연합의 활동을 증진시킬 수 있도록 하는 것에 동의한다.
2. 이 규약의 당사국은 동 권리의 완전한 실현을 달성하기 위하여 다음 사항을 인정한다.
  - (a) 초등교육은 모든 사람에게 무상 의무교육으로 실시된다.
  - (b) 기술 및 직업 중등교육을 포함하여 여러 가지 형태의 중등교육은, 모든 적당한 수단에 의하여, 특히 무상교육의 점진적 도입에 의하여 모든 사람이 일반적으로 이용할 수 있도록 하고, 또한 모든 사람에게 개방된다.
  - (c) 고등교육은, 모든 적당한 수단에 의하여, 특히 무상교육의 점진적 도입에 의하여, 능력에 기초하여 모든 사람에게 동등하게 개방된다.
  - (d) 기본교육은 초등교육을 받지 못하였거나 또는 초등교육의 전기간을 이수하지 못한 사람들을 위하여 가능한 한 장려되고 강화된다.

- (e) 모든 단계에 있어서 학교제도의 발전이 적극적으로 추구하고, 적당한 연구·장학제도가 수립되며, 교직원의 물질적 처우는 계속적으로 개선된다.
3. 이 규약의 당사국은 부모 또는 경우에 따라서 법정후견인이 그들 자녀를 위하여 공공기관에 의하여 설립된 학교 이외의 학교로서 국가가 정하거나 승인하는 최소한의 교육수준에 부합하는 학교를 선택하는 자유 및 그들의 신념에 따라 자녀의 종교적, 도덕적 교육을 확보할 수 있는 자유를 존중할 것을 약속한다.
  4. 이 조의 어떠한 부분도 항상 이 조 제1항에 규정된 원칙을 준수하고, 그 교육기관에서의 교육이 국가가 결정하는 최소한의 기준에 일치한다는 요건 하에서, 개인과 단체가 교육기관을 설립, 운영할 수 있는 자유를 간섭하는 것으로 해석되지 아니한다.

#### 제14조

이 규약의 당사국이 되는 때 그 본토나 자국 관할 내에 있는 기타 영토에서 무상으로 초등의무교육을 확보할 수 없는 각 당사국은 계획상에 정해질 합리적인 연한 이내에 모든 사람에 대한 무상의무교육 원칙을 점진적으로 시행하기 위한 세부실천계획을 2년 이내에 입안, 채택할 것을 약속한다.

#### 제15조

1. 이 규약의 당사국은 모든 사람의 다음 권리를 인정한다.
  - (a) 문화생활에 참여할 권리
  - (b) 과학의 진보 및 응용으로부터 이익을 향유할 권리
  - (c) 자기가 저작한 모든 과학적, 문학적 또는 예술적 창작품으로부터 생기는 정신적, 물질적 이익의 보호로부터 이익을 받을 권리
2. 이 규약의 당사국이 그러한 권리의 완전한 실현을 달성하기 위하여 취하는 조치에는 과학과 문화의 보존, 발전 및 보급에 필요한 제반조치가 포함된다.
3. 이 규약의 당사국은 과학적 연구와 창조적 활동에 필수 불가결한 자유를 존중할 것을 약속한다.
4. 이 규약의 당사국은 국제적 접촉의 장려와 발전 및 과학과 문화 분야에서의 협력으로부터 이익이 초래됨을 인정한다.

## 제4부

### 제16조

1. 이 규약의 당사국은 규약에서 인정된 권리의 준수를 실현하기 위하여 취한 조치와 성취된 진전사항에 관한 보고서를 이 부의 규정에 따라 제출할 것을 약속한다.
2. (a) 모든 보고서는 국제연합 사무총장에게 제출된다. 사무총장은 이 규약의 규정에 따라, 경제사회이사회가 심의할 수 있도록 보고서 사본을 동 이사회에 송부한다.  
(b) 국제연합 사무총장은 이 규약의 당사국으로서 국제연합 전문기구의 회원국인 국가가 제출한 보고서 또는 보고서 내용의 일부가 전문기구의 창설 규정에 따라 동 전문기구의 책임에 속하는 문제와 관계가 있는 경우, 동 보고서 사본 또는 그 내용 중의 관련 부분의 사본을 동 전문기구에 송부한다.

### 제17조

1. 이 규약의 당사국은 경제사회이사회가 규약당사국 및 관련 전문기구와 협의한 후, 이 규약의 발효 후 1년 이내에 수립하는 계획에 따라, 자국의 보고서를 각 단계별로 제출한다.
2. 동 보고서는 이 규약상의 의무의 이행 정도에 영향을 미치는 요소 및 장애를 지적할 수 있다.
3. 이 규약의 당사국이 이미 국제연합 또는 전문기구에 관련 정보를 제출한 경우에는, 동일한 정보를 다시 작성하지 않고 동 정보에 대한 정확한 언급으로서 족하다.

### 제18조

경제사회이사회는 인권과 기본적 자유의 분야에서의 국제연합 현장상의 책임에 따라, 전문기구가 동 기구의 활동영역에 속하는 이 규약 규정의 준수를 달성하기 위하여 성취된 진전사항을 이사회에 보고하는 것과 관련하여, 당해 전문기구와 협정을 체결할 수 있다. 그러한 보고서에는 전문기구의 권한 있는 기관이 채택한 규정의 이행에 관한 결정 및 권고의 상세를 포함할 수 있다.

### 제19조

경제사회이사회는 제16조 및 제7조에 따라 각국이 제출하는 인권에 관한 보고서 및 제18조에 따라 전문기구가 제출하는 인권에 관한 보고서 중 국제연합 인권위원회의 검토, 일반적 권고, 또는 정보를 위하여 적당한 보고서를 인권위원회에 송부할 수 있다.

### 제20조

이 규약의 당사국과 관련 전문기구는 제19조에 의한 일반적 권고에 대한 의견 또는 국제연합인권위원회의 보고서 또는 보고서에서 언급된 어떠한 문서에서도 그와 같은 일반적 권고에 대하여 언급하고 있는 부분에 관한 의견을 경제사회이사회에 제출할 수 있다.

### 제21조

경제사회이사회는 일반적 성격의 권고를 포함하는 보고서와 이 규약에서 인정된 권리의 일반적 준수를 달성하기 위하여 취한 조치 및 성취된 진전사항에 관하여 이 규약의 당사국 및 전문기구로부터 입수한 정보의 개요를 수시로 총회에 제출할 수 있다.

### 제22조

경제사회이사회는 이 규약의 제4부에서 언급된 보고서에서 생기는 문제로서, 국제연합의 타기관, 그 보조기관 및 기술원조의 제공에 관여하는 전문기구가 각기 그 권한 내에서 이 규약의 효과적, 점진적 실시에 기여할 수 있는 국제적 조치의 타당성을 결정하는 데 도움이 될 수 있는 문제에 대하여 그들의 주의를 환기시킬 수 있다.

### 제23조

이 규약의 당사국은 이 규약에서 인정된 권리의 실현을 위한 국제적 조치에는 협약의 체결, 권고의 채택, 기술원조의 제공 및 관계정부와 협력하여 조직된 협의와 연구를 목적으로 하는 지역별 회의 및 기술적 회의의 개최와 같은 방안이 포함된다는 것에 동의한다.

### 제24조

이 규약의 어떤 규정도 이 규약이 취급하는 문제에 관하여 국제연합의 여러 기관과

전문기구의 책임을 명시하는 국제연합헌장 및 전문기구헌장의 규정을 침해하는 것으로 해석되지 아니한다.

### 제25조

이 규약의 어떤 규정도 모든 사람이 그들의 천연적 부와 자원을 충분히, 자유로이 향유하고, 이용할 수 있는 고유의 권리를 침해하는 것으로 해석되지 아니한다.

## 제5부

### 제26조

1. 이 규약은 국제연합과 전문기구의 모든 회원국, 국제사법재판소 규정의 모든 당사국 또한 국제연합 총회가 이 규약에 가입하도록 초청한 국가 기타 모든 국가들의 서명을 위하여 개방된다.
2. 이 규약은 비준되어야 한다. 비준서는 국제연합 사무총장에게 기탁된다.
3. 이 규약은 이 조 제1항에서 언급된 모든 국가들의 가입을 위하여 개방된다.
4. 가입은 가입서를 국제연합 사무총장에게 기탁함으로써 이루어진다.
5. 국제연합 사무총장은 이 규약에 서명 또는 가입한 모든 국가들에게 각 비준서 또는 가입서의 기탁을 통보한다.

### 제27조

1. 이 규약은 35번째의 비준서 또는 가입서가 국제연합 사무총장에게 기탁된 날로부터 3개월 후에 발효한다.
2. 35번째 비준서 또는 가입서의 기탁 후에 이 규약을 비준하거나 또는 이 규약에 가입하는 국가에 대하여는, 이 규약은 그 국가의 비준서 또는 가입서가 기탁된 날로부터 3개월 후에 발효한다.

### 제28조

이 규약의 규정은 어떠한 제한이나 예외 없이 연방국가의 모든 지역에 적용된다.

### 제29조

1. 이 규약 당사국은 개정안을 제안하여 국제연합 사무총장에게 제출할 수 있다. 사무총장은 개정안을 접수하는 대로, 각 당사국에게 동 제안을 심의하고 표결에 회부하기 위한 당사국회의 개최에 찬성하는지에 관한 의견을 사무총장에게 통보하여 줄 것을 요청하는 것과 함께, 개정안을 이 규약의 각 당사국에게 송부한다. 당사국 중 최소 3분의 1이 당사국회의 개최에 찬성하는 경우, 사무총장은 국제연합의 주관하에 동 회의를 소집한다. 동 회의에 출석하고 표결한 당사국의 과반수에 의하여 채택된 개정안은 그 승인을 위하여 국제연합 총회에 제출된다.
2. 개정안은 국제연합 총회의 승인을 얻고, 각각 자국의 헌법적 절차에 따라 이 규약당사국의 3분의 2 이상 다수가 수락하는 때에 발효한다.
3. 규정 및 이미 수락한 그 이전의 모든 개정에 의하여 구속된다.

### 제30조

제26조제5항에 의한 통보에 관계없이, 국제연합 사무총장은 동 조 제1항에서 언급된 모든 국가에 다음을 통보한다.

- (a) 제26조에 의한 서명, 비준 및 가입
- (b) 제27조에 의한 이 규약의 발효일자 및 제29조에 의한 모든 개정의 발효일자

### 제31조

1. 이 규약은 중국어, 영어, 불어, 러시아어 및 서반아어본이 동등히 정본이며, 국제연합 문서보존소에 기탁된다.
2. 국제연합 사무총장은 제26조에서 언급된 모든 국가들에게 이 규약의 인증등본을 송부한다.

이상의 증거로, 하기 서명자들은 각자의 정부에 의하여 정당히 권한을 위임받아 1966년 12월 19일 뉴욕에서 서명을 위하여 개방된 이 규약에 서명하였다.

## 노인을 위한 UN 원칙

노인을 위한 유엔원칙은 1991.12.16 유엔 총회 결의안 46/91에 의해 채택되었다. 노인을 위한 유엔원칙은 사회에 기여하는 노인들에 대한 감사에서 시작되며, 각 국가들은 가능한 시기에 그들의 국내 프로그램에 이 원칙들을 반영하여야 한다. 원칙들은 다음과 같다.

### 독립 Independence

1. 노인들은 소득이나 가족 및 지역공동체의 지원 그리고 스스로의 능력으로 적절한 의식주와 의료보호 서비스에 접근할 수 있어야 한다.
2. 노인들은 일할 기회를 갖거나 소득을 늘릴 수 있는 다른 기회에 접근할 수 있어야 한다.
3. 노인들은 언제, 어느 시기에 현재 종사하고 있는 노동으로부터 제외될지 결정하는 데 참여할 수 있어야 한다.
4. 노인들은 알맞은 교육과 훈련 프로그램에 접근할 수 있어야 한다.
5. 노인들은 개인의 선호와 변화능력에 따라 안전하고 적응가능한 환경에서 살 수 있어야 한다.
6. 노인들은 가능한 한 오랫동안 가정에서 거주하여야 한다.

### 참여 Participation

7. 노인들은 사회에 통합되어 생활하고, 직접적으로 자신들의 참 삶에 영향을 주는 정책의 형성과 실행에 활발하게 참여하며, 자신들의 지식과 기술을 젊은 세대와 공유해야 한다.
8. 노인들은 공동체를 위한 서비스 기회를 찾고 개발 할 수 있어야 하며, 자원봉사자로서 자신들의 관심과 능력에 따라 알맞은 위치에서 봉사할 수 있어야 한다.
9. 노인들은 노인들을 위한 사회운동이나 단체를 형성할 수 있어야 한다.

## 보살핌 Care

10. 노인들은 가족과 공동체의 보살핌 그리고 문화적 가치에 따른 각 사회 시스템에 부합하는 보호에서 우선 혜택을 받아야 한다.
11. 노인들은 신체적, 정신적 최적의 상태와 감성적인 안정을 유지하거나 되찾기 위해 또는 발병을 예방하거나 늦추기 위해 보건의료 서비스에 접근할 수 있어야 한다.
12. 노인들은 자신들의 자치, 보호 및 보살핌을 향상시키기 위해 사회적, 법적 서비스에 접근할 수 있어야 한다.
13. 노인들은 인도적이고 안전한 환경에서 보호, 자활, 그리고 사회적, 정신적 자극을 제공하는 제도적인 보살핌을 알맞은 수준에서 활용할 수 있어야 한다.
14. 노인들은 어떤 주거지에서 생활하든 자신들의 존엄, 믿음, 필요, 사생활, 그리고 자신들의 간호와 삶의 질을 결정하는 권리를 포함하는 인권과 기본적 자유를 향유할 수 있어야 한다.

## 자아실현 Self-fulfillment

15. 노인들은 자신의 잠재력을 완전히 계발시킬 수 있는 기회를 추구할 수 있어야 한다.
16. 노인들은 사회의 교육적, 사회적, 영적 및 여가적인 자원에 접근할 수 있어야 한다.

## 존엄 Dignity

17. 노인들은 존엄성을 가지고 안전한 곳에서 살 수 있어야 하며, 착취와 육체적, 정신적 학대로부터 자유로워야 한다.
18. 노인들은 나이, 성, 인종적 혹은 민족적 배경, 장애 또는 다른 직위와 상관없이 공평하게 대우받아야 하며, 그들의 경제적 기여와 무관하게 존중받아야 한다.

## 마드리드 고령화국제행동계획

### 서문

1. 비엔나에서 개최된 제1차 세계고령화회의에서 채택된 “고령화국제행동계획”은 중요한 정책과 사업이 발전하면서 과거 20년간 고령화와 관련된 사고와 행동을 지배해 왔다. 노인을 위한 인권과 관련하여 1991년에 만들어진 “노인을 위한 유엔 원칙”은 독립, 참여, 보호, 자아실현 및 존엄과 같은 영역에 지침을 제공하였다.
2. 20세기에 장수와 관련한 혁명이 이루어졌다. 평균수명은 1950년 이후 20세가 늘어 66세로 증가하였으며, 2050년에는 10년이 더 연장될 것으로 예상되고 있다. 이러한 인구학적 승리와 21세기 전반기의 빠른 인구증가는 2000년 6억명이던 60세 이상의 인구가 2050년에 20억명 정도로 증가하는 것을 의미하며, 세계의 노인 인구의 비율도 1998년 10%에서 2025년에는 15%로 증가할 것으로 전망되고 있다. 이러한 증가는 향후 50년 사이에 노인인구가 4배로 증가할 것으로 예상되는 개발도상국가에서 가장 크고 빠르게 이루어질 것이다. 아시아와 라틴아메리카는 노인인구의 비율이 1998년 8%에서 2025년 15%로 증가하는 반면, 아프리카는 그 비율이 단지 같은 기간동안 5%에서 6%로 증가하였지만 2050년이 되면 두배로 증가할 것으로 예상되고 있다. 만연되어 있는 에이즈와의 투쟁과 경제·사회적 어려움이 계속되고 있는 사하라사막 이남의 아프리카지역은 노인인구의 비율이 위 수준의 절반정도가 될 것이다. 유럽과 북미지역은 노인인구의 비율이 1998년에서 2025년 사이에 각각 20%에서 28%로, 16%에서 26%로 증가할 것이다. 이러한 세계적인 인구학적 변화는 모든 개인, 지역사회, 국가 및 국제적인 생활에 심각한 결과를 가져올 것이다. 인류의 사회, 경제, 정치, 문화, 심리, 정신적인 모든 분야가 발전될 것이다.
3. 현재 진행중인 현저한 인구변화는 금세기 중반이면 세계인구에서 노인층과 청년층이 동일한 비율을 점유하게 될 것이다. 세계적으로 60세 이상의 인구비율은

2000년과 2050년 사이에 두배가 되어 10%에서 21%로 증가할 것으로 예상되는 반면에, 아동인구 비율은 1/3이 감소되어 30%에서 21%수준이 될 것으로 전망된다. 일부 개발도상국가와 경제체제전환국가의 경우 노인인구 수는 이미 아동의 수를 넘어섰고, 출산율은 인구대체수준 이하로 떨어졌다. 일부 선진국의 경우 2050년이면 노인 수가 아동 수의 두 배를 넘을 것이다. 선진국은 71명의 노인 성비(100명의 여성 대비 남성 수)가 78로 증가할 것으로 보인다. 개발도상국은 일반적으로 평균수명의 남녀간 차이가 더 적기 때문에 여성노인이 선진국과 같은 정도로 남성노인보다 많게 되지는 않을 것이다. 현재 개발도상국은 60세 이상 노인인구의 평균성비가 88이며 세기 중반이면 약 87 정도가 될 것으로 전망된다.

4. 21세기 전반에 빠르게 인구고령화를 경험할 것으로 전망되고 있는 개발도상국가에서는 인구의 고령화가 중요한 사회문제로 대두될 것이다. 노인비율이 2050년이면 8%에서 19%로 증가하는 반면, 아동비율은 33%에서 22%로 감소할 것이다. 이러한 인구변화는 커다란 자원문제를 제기한다. 선진국들은 고령화가 점진적으로 진전되어 왔음에도 불구하고 고령화와 실업 및 연금제도의 지속성과 관련하여 도전에 직면하고 있는 반면에, 개발도상국들은 인구의 고령화와 발전이라는 두 가지 도전에 동시에 직면하고 있다.
5. 선진국과 개발도상국은 여타 중요한 인구학적 차이를 갖고 있다. 선진국의 경우 대부분의 노인들이 도시지역에 살고 있으나, 개발도상국가의 경우 노인들의 다수가 오늘날에도 농촌지역에 살고 있다. 인구전망에 의하면 2025년까지 선진국 인구의 82%가 도시 지역에 살게 될 것이나, 개발도상국은 인구의 절반이하가 도시 지역에 거주할 것으로 보인다. 개발도상국은 농촌지역의 노인인구 비율이 도시지역보다 높다. 고령화와 도시화 관계에 대하여 더 많은 연구가 필요하기는 하지만, 인구전망에 따르면 향후 많은 개발도상국의 농촌지역에 더 많은 노인인구가 있게 될 것이다.

6. 또한, 노인이 살고 있는 가구의 종류와 관련하여 선진국과 개발도상국 사이에 중요한 차이가 있다. 개발도상국은 노인의 많은 비율이 다세대 가구에 살고 있다. 이러한 차이는 개발도상국과 선진국의 정책방향이 동일해서는 안될 것임을 암시한다.
7. 노인인구 중에서 가장 빠르게 증가하는 집단은 80세 이상의 후기고령층 노인들이다. 2000년 후기고령층 노인은 7천만 명이었으나 다음 50년간에 5배 이상으로 증가할 것으로 전망된다.
8. 노인인구가 증가하면서 점차적으로 여성노인이 남성노인을 수적으로 압도하게 될 것이다. 모든 곳에서 여성노인의 상황이 정책 행동을 위한 우선 순위가 되어야 한다. 남성과 여성의 완전한 평등을 확보하고 고령화 문제에 대한 효과적이고 효율적인 방안을 마련하는데 있어 고령화가 여성과 남성에게 상이한 영향을 미치는 것을 인식하는 것이 불가결하다. 따라서, 모든 정책·사업·입법에서 남녀 성평등적 관점의 통합을 확보하는 것이 중요하다.
9. 세계적인 고령화 진전과정을 더 큰 발전의 과정에 통합하는 것이 필요하다. 고령화 관련 정책은 주요 유엔회의와 정상회의에서 최근에 채택된 세계적인 조치들과 기본원칙들을 고려하면서 더 광범위한 삶의 과정과 사회적 견해를 담고 있는 발전적인 관점에서 면밀하게 검토되어야 할 것이다.
10. 2002 고령화국제행동계획은 21세기 고령화의 엄청난 잠재가능성이 실현될 수 있도록 하기 위하여 모든 분야의 모든 수준에서 태도, 정책 및 관행의 변화를 요구하고 있다. 많은 노인들이 안전과 존엄을 가지고 노후를 보내고 있으며 또한, 그들의 가정과 지역사회에서 참여를 하고 있다. 행동계획의 목적은 모든 사람들이 안전과 존엄을 가지고 노후를 보내며 완전한 권리를 가진 시민으로서 그들의 사회에 참여를 계속하도록 보장을 하는 것이다. 건강하고 풍성한 노년의 기초는 인생에서 일찍이 닦여지는 것을 인식하면서, 행동계획은 정책결정자들이

개인과 인구의 고령화에 관련된 중요한 우선 순위에 초점을 맞추도록 도와주는 실제적인 도구가 되는 것을 의도하고 있다. 고령화의 본질과 그것이 제기하는 도전의 공통적인 모습은 인식되었으며, 특정한 권고들은 각 국가들이 처한 다양한 상황에 맞추어 적용시킬 수 있도록 입안되었다. 행동계획은 세계화 과정에 있는 모든 국가들의 상호의존성은 물론, 다양한 지역에서 발생하고 있는 발전과 변천의 많은 상이한 단계를 고려하고 있다.

11. 1999년 세계노인의 해 주제이었던 “모든 세대를 위한 사회”는 개인의 평생개발, 다세대간 관계, 인구고령화와 발전과의 상호 관계, 그리고 노인의 현황 이렇게 네 가지 영역을 담고 있다. 세계노인의 해는 고령화 문제를 모든 분야에 통합시키고, 생활의 모든 영역에서 중요한 기회들을 촉진하기 위한 노력들을 포함하여, 전 세계적으로 인식, 조사연구 및 정책행동을 진전시키는 것을 도왔다.
  
12. 중요한 유엔 회의, 정상회의, 특별총회 그리고 후속검토과정들은 모든 사람의 경제·사회적 여건 향상을 위한 모든 수준에서의 목적, 목표와 약속들을 수립했다. 이러한 것들은 노인들을 위하여 특별한 기여와 관심이 있어야 한다는 맥락을 제공하고 있다. 그러한 조치들을 이행하는 것은 노인들이 발전과정에 완전히 참여하고 평등하게 발전의 혜택을 받도록 할 것이다. 이러한 목적, 목표와 약속들과 관련하여 2002 고령화국제행동계획에 담겨 있는 중심적인 여러 가지 주제들은 다음과 같다.
  - (a) 모든 사람의 인권과 모든 노인들의 기본적인 자유의 완전한 실현
  - (b) 노년기의 빈곤해소 및 노인을 위한 유엔원칙을 세우는 목표를 재확인하는 것을 포함하여 안전한 노후의 달성
  - (c) 노인들이 소득활동과 봉사활동을 포함하여 사회의 경제·정치·사회적 생활에 완전하고 효과적으로 참여할 수 있게 능력을 부여하기
  - (d) 노인들이 단일한 동질집단이 아니라는 것을 인식하면서, 노후에 지역사회에서의 평생교육과 참여와 같은 것은 물론, 전 생애를 통한 개인개발, 자아실현 및 복지를 위한 기회 제공

- (e) 개인의 경제적, 사회적, 문화적 권리 및 시민적, 정치적 권리의 완전한 향유와 노인에 대한 모든 형태의 폭력과 차별의 철폐
- (f) 특히, 성차별의 철폐를 통하여 노인의 성평등 달성
- (g) 사회개발을 위하여 가정, 세대간 상호의존, 연대와 호혜주의의 중요성 인식
- (h) 예방적 보건의료와 재활관련 보건의료를 포함한 노인을 위한 보건의료, 지원, 사회적 보호의 제공
- (i) 국제행동계획을 실제적인 행동으로 전환함에 있어 모든 수준의 정부, 시민사회, 민간분야 및 노인들 사이의 협력관계 촉진
- (j) 특히 개도국에서 과학적 연구와 전문적 지식을 강화하고, 기술의 가능성을 고령화가 개인, 사회, 건강 분야에 미치는 영향에 초점을 맞추도록 하는 것
- (k) 노화과정에 있는 노인에 고유한 상황과 노인들의 특수한 환경에 대한 인식 및 노인들에게 직접 영향을 미치는 결정에 노인들이 자신들의 소리를 효과적으로 낼 수 있는 방법을 찾을 필요성에 대한 인식

13. 노인들이 완전히 차별 없이 평등하게 참여하는 모든 세대를 위한 포괄적인 사회를 창조하기 위하여, 발전에의 권리를 포함하여 모든 인권과 기본적인 자유를 증진하고 보호하는 것은 중요하다. 연령에 근거한 차별과 싸우고 노인들의 존엄을 증진하는 것은 노인들이 받아야 할 존경을 확보하는데 있어 기본적인 것이다. 모든 인권과 기본적인 자유의 증진과 보호는 모든 세대를 위한 사회에 도달하는데 있어 매우 중요하다. 이러한 가운데, 세대간 상호부조적인 관계는 포괄적이고 효과적인 대화를 통하여 키워지고 강조되고 장려되어야 한다.

14. 행동을 위한 권고는 노인과 발전, 노후까지 건강과 안녕 증진, 능력을 부여하고 지원하는 환경 확보라고 하는 3가지 주요 방향으로 구성되었다. 노인들의 생활이 어느 정도 안전한가는 이 세 가지 방향으로의 진전에 따라서 크게 영향을 받는다. 주요 방향은 고령화 세계에서 성공적인 적응이라는 특정한 목표를 위한 정책의 형성과 이행을 안내하기 위한 것이다. 이때 고령화 세계에서 성공적인 적응은 사회개발, 노인의 삶의 질 향상, 그리고 전 생애에 걸쳐 복지의 질을 밑

에서 떠받치고 있는 다양한 공식·비공식 제도의 지속 가능성으로 측정된다.

15. 세계적인 의제들 안으로 고령화를 주류화하는 것이 중요하다. 광범위하고 공평한 접근을 통하여 정책적 통합을 이루기 위해서는 공동의 노력이 요구된다. 주어진 과제는 사회적 경제적 발전과 인권을 위한 여타 체제와 고령화를 연계시키는 것이다. 특정한 정책들이 나라와 지역에 따라 상이하겠지만, 인구고령화는 세계화와 같은 정도로 미래를 바꿀 힘을 가지고 있는 범 세계적인 힘이다. 노인 자신들의 향상뿐만이 아니라 전체 사회의 향상을 위해 선두 적인 역할을 함으로써 사회에 기여할 수 있는 노인들의 능력을 인식하는 것이 중요하다. 인구 고령화의 잠재력을 미래발전의 근거로 끌어안는 적극적인 사고가 우리에게 요구되고 있다.

## 노인인권 관련 정책 개선 권고, 국가인권위원회

### 【결정사항】

보건복지부·고용노동부·국토교통부장관 및 광역지방자치단체의 장에게, 정부차원의 예산지원을 통하여 노인 빈곤율을 낮출 수 있는 방안의 강구, 노인 친화적 보건의료 체계의 구축, 노인의 노동권 보장 방안 강구, 노인 가구에 대한 안정적 주거 공급 및 환경개선, 학대와 자살에 취약한 저소득 노인 보호를 위한 범정부적 노력 및 협력체계 구축 등 노인인권 개선을 위한 정책방안을 권고

### 【결정요지】

- [1] 우리나라 노인의 소득은 사적이전 소득에 편중되어 특히 저소득 계층의 경우 노령에 이르러 일자리 상실과 함께 소득유지에 어려움을 겪을 가능성이 큼. 따라서 정부차원의 예산지원을 통해 공적이전의 노후 소득대체율을 증대시켜 노인 빈곤율을 낮추는 방안을 강구할 필요가 있음.
- [2] 노인 계층 내 건강 불평등은 소득수준에 따라 크게 나타나는데 취약계층 노인의 의료 접근성을 제고하고 영양 사업을 활성화하며, 건강한 상태부터 종말기까지 보건·의료서비스를 연속적으로 제공하는 등 노인 친화적 보건의료 체계를 수립할 필요가 있음.
- [3] 우리나라의 노인은 노후 생활의 경제적, 정신적 인프라가 미흡한 상황에서 비자발적으로 은퇴하는 경우가 많아 소득 및 사회적 관계의 단절로 이어질 소지가 크고, 계속 일을 하더라도 열악한 지위에 있게 되는 경우가 많으므로 노인의 노동권 보장 방안이 강구되어야 함.
- [4] 적절한 수준의 주거공간은 노후생활의 기초인바, 고령자용 공공임대주택 공급을 확대하고 최저 주거기준에 미달되는 노인가구에 대해서는 환경개선을 위한 기준 마련 및 주택 개조 방안의 강구가 필요함.
- [5] 정부와 지방자치단체의 노력에도 불구하고 노인 학대와 자살률은 지속적으로 증가하고 있으므로 노인 학대 및 자살 예방을 위한 관계기관 간 협의 체계 구축 필요함.

### 【참조조문】

- [1] 「헌법」 제34조 및 제35조, 「노인복지법」, 「국민기초생활보장법」, 「장애인·고령자 등 주거약자 지원에 관한 법률」 등 관련 국내 법령
- [2] 「유엔 경제적, 사회적, 문화적 권리에 관한 국제규약」 제1조, 제2조, 제6조, 제10조, 제12조, 「유엔 시민적, 정치적 권리에 관한 국제규약」 제1조, 제2조, 제6조, 제23조 등 국제협약

구분	권고	피권고기관
<b>I. 노인의 소득보장</b>		
1. 공공부조와 사회보험의 급여수준 확대	<p>I-1-1. 공공부조의 지급수준과 노령연금의 급여수준을 높이고, 정부차원의 예산지원을 통해 노후 소득 대체율을 증대하여 노인 빈곤율을 낮출 수 있도록 제도 개선</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 기초노령연금의 급여수준의 상향</li> <li>• 기초생활수급자 대상선정과정에서 노인에게 제약이 되는 수급 자격 개선: 부양의무자기준의 상향조정 및 재산의 소득환산율 지속 완화</li> </ul>	보건복지부장관
<b>II. 노인의 건강권 보장</b>		
1. 건강수명의 연장	II-1-1. 노인의 건강과 기능수준을 유지할 뿐만 아니라 기능회복을 도모하고 제한된 기능을 보완하기 위한 다양한 재활서비스 제공	보건복지부장관 광역자치단체장
2. 보건의료 서비스에 대한 접근성 제고	<p>II-2-1. 보건의료 서비스에 대한 접근성을 높이기 위해 노인이 쉽게 접할 수 있는 방법으로 관련정보를 제공</p> <p>II-2-2. 만성유병 저소득층 노인을 중심으로 보건의료에 대한 접근성 제고</p>	
3. 보건의료 서비스의 형평성 제고	II-3-1. 보건의료에 대한 미충족 욕구가 다른 연령층과 차이가 없도록 노인의료 욕구실태조사 등을 통한 정책마련	보건복지부장관 광역자치단체장
	II-3-2. 다음의 노인 대상 보건의료 서비스를 강화하되 차별 없이 이용 가능하도록 물리적, 경제적으로 평등한 접근 기회가 보장되어야 하며, 특히 제공되는 보건의료서비스는 질적으로 적절한 수준을 유지	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 노인건강 검진 및 영양 사업 활성화</li> <li>• 지역 내 물리치료 서비스 강화</li> <li>• 복지용구사업 활성화</li> <li>• 재가복지서비스 확대</li> <li>• 장애인노인 재활서비스 강화</li> </ul>
4. 노인친화적 보건 의료체계 구축	II-4-1. 일차 의료, 입원 치료, 장기요양 케어, 종말기 케어로 이어지는 통합된 형태의 노인 보건의료 체계를 구축	보건복지부장관 광역자치단체장
	II-4-2. 치료중심에서 건강검진, 영양관리, 건강증진(물리적 치료·재활서비스 등 포함), 만성질환의 체계적 관리를 통한 예방중심의 사전 예방적 의료지원체계 확립	
5. 노인장기요양 서비스 이용의 접근 형평성 강화	<p>II-5-1. 장기요양기관의 지역에 따른 수요·공급 불균형 해소</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 수요공급이 원활히 이루어지지 못하는 농어촌의 경우 공공기관 활용방안 마련(보건기관 활용방안)</li> <li>• 농어촌 지역에 우선적으로 공공 노인요양기관 설립 및 운영비 지원</li> <li>• 기존의 기능보강사업비를 지역별로 차등화하여 열악한 시설 리모델링에 효과적으로 사용토록 함</li> </ul>	보건복지부장관

구분	권고	피권고기관
	II-5-2. 수급자 판정기준의 객관화·명확화	보건복지부장관
	II-5-3. 장기요양 서비스와 관련하여 이용자의 욕구를 반영한 적정 급여 체계 및 맞춤형 서비스체계 마련	보건복지부장관
	II-5-4. 등급 외 판정을 받은 사람들에 대해서도 건강증진 서비스와 생활지원서비스의 제공을 위한 대안 마련. 특히 최근 도입하기 시작한 “포괄 케어시스템” 시범사업의 운영 결과를 적극 반영	보건복지부장관 광역자치단체장
<b>III. 노인의 노동권 보장</b>		
1. 차별과 배제 없는 노동권의 실현	III-1-1. 노인 스스로가 자신의 권리를 알고 사업장 내 차별이나 노동권 침해가 발생한 경우 구제 받을 수 있는 절차를 안내할 것: 고령자 취업알선센터의 노인노동권 침해와 관련된 전문성을 강화하고 관련 내용에 대한 상담 기능을 확충할 것	보건복지부장관 고용노동부장관 광역자치단체장
2. 노년기 기본생활로써 노동기회 보장	III-2-1. 노인노동이 노후 기본생활임을 인지하고 정년의 연장을 포함하는 내부의 다양성(교육정도, 성별, 욕구 등)을 반영하는 다차원적인 고령 노동정책 수립	보건복지부장관 고용노동부장관 광역자치단체장
	III-2-2. 공공영역에서 선도적으로 정년 이후 재고용, 최저임금 준수 등 노인의 노동권 보장 방안을 강구	고용노동부장관 광역자치단체장
	III-2-3. 공익형 사업을 단순 근로부터 전문적 영역까지 확대하고, 급여를 단계별로 상승시킬 수 있는 방안을 마련하되 근로의 연속성이 보장될 수 있도록 조치	보건복지부장관 광역자치단체장
3. 안정된 노동활동의 보장 : 정년연장	III-3-1. 기업이 일률적인 정년 연령 제도에서 벗어나 정년퇴직 및 은퇴 연령의 자율적 연장을 위한 기업 문화를 형성할 수 있도록 다양한 교육·홍보 프로그램 마련	고용노동부장관
	III-3-2. 고령자들이 능력을 발휘하고 생산성과 연결되어 기업의 이익을 창출할 수 있는 직무를 개발하고 그것을 임금피크제나 고용연장제도와 연계하는 등 방안 강구	
<b>IV. 노인의 주거권 보장</b>		
1. 노인 가구를 위한 적정수준의 주거공급 확대	IV-1-1. 노인 가구를 대상으로 한 적정수준의 주택, 특히 보금자리주택을 비롯한 공공임대주택의 공급확대 • 2012년 시행될 고령자, 장애인 등 주거약자 주거지원법에서 규정하고 있는 보금자리지구 내 고령자용 보금자리주택 건설규정을 적극 추진토록 하며, 이와 함께 신규건설 이외 기존주택을 활용한 고령자용 공공임대주택 확보방안도 마련해야 함	국토교통부장관
	IV-1-2. 고령자 대상 보금자리주택 및 공공임대 주택 건설·보급시 노인을 위한 계획적인 주거유형 개발·적용	
	IV-1-3. 열악한 주거환경에서 생활하는 노인 1인 가구에 대하여 우선적으로 주거를 지원할 수 있는 방안 마련	보건복지부장관 광역자치단체장

구분	권고	피권고기관
2. 노인가구를 위한 안전하고 편의시설을 갖춘 주거공간 조성	IV-2-1. ‘장애인·노약자를 위한 편의시설 설치기준’을 수정·보완, 노인가구에 적합한 주택개조기준 마련	국토교통부장관
	IV-2-2. 노인 가구를 대상으로 한 ‘주택 개조 지원 사업’ 활성화 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 안전시설 등 각종 편의시설 설치사업 별도 도입</li> <li>• 저소득 취약계층 노인의 주택개조 지원 방안 강구</li> </ul>	
3. 노인주거복지 시설의 다양화 및 공급확대	IV-3-1. 노인 주거복지시설 생활환경을 개선하고 입주를 원하는 노인의 필요와 욕구에 따라 다양한 서비스를 제공할 수 있도록 관련 기관 간 협조체계를 구축	보건복지부장관 광역자치단체장
	IV-3-2. 지역별로 다양한 유형의 노인주거복지시설 공급 확대	보건복지부장관
4. 지역사회에 기반한 노인주거 복지체계구축	IV-4-1. 노인이 거주하는 주택 등 주거공간을 거점으로 지역사회 내 노인복지지원체계(보건, 복지, 의료, 관련공무원 등의 연계 등)를 구축할 것	국토교통부장관 보건복지부장관
<b>V. 학대 및 자살 예방</b>		
1. 노인 학대·자살 실태 파악 및 대안마련을 위한 기반 구축	V-1-1. 노인복지관, 119, 병원, 정신보건센터, 알코올 상담센터 등 유관기관 간 협조체계 구축을 통한 실태 파악 및 예방 대책 마련 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 복지, 보건(정신보건포함), 고용 등 노인대상 서비스 현장에서의 노인자살위험군에 대한 보고 및 기초 자료 공유 체계 구축, 자살 시도자에 대한 응급치료 및 후속조치를 위한 네트워크 구축</li> <li>• 관련기관 간 정보공유를 통한 학대 피해자, 자살 시도자에 대한 적절한 사후관리체계 마련</li> </ul>	고용노동부장관 보건복지부장관 광역자치단체장
2. 노인 서비스기관 종사자들의 학대 및 자살 예방 관련 전문성 강화	V-2-1. 노인 학대 및 자살 예방 전문 인력 보강 및 노인 서비스 기관 종사자에 대한 관련 교육 강화 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 노인 학대 및 자살 예방 전문가 양성 및 재교육 전략 수립</li> <li>• 노인서비스 기관 종사자들이 쉽게 사용할 수 있는 노인 우울, 자해, 자살 등 위기 사정 및 조기대응관련 업무 매뉴얼, 교육자료 개발 및 제공</li> <li>• 노인 학대 및 자살 예방 상담자의 소진 및 트라우마 관리를 위한 대책 마련</li> </ul>	고용노동부장관 보건복지부장관 광역자치단체장
3. 서비스 접근성 확보	V-3-1. 노인친화적인 자살예방을 위해 기존의 재가복지, 가정방문 등 찾아가는 서비스의 효과적 위기사정 및 개입기능 강화	보건복지부장관 광역자치단체장



---

## 2014 제6기 노인인권지킴이단 활동보고서: 노인의 정보접근권

---

| 인 쇄 | 2014년 11월

| 발 행 | 2014년 11월

| 발행인 | **현 병 철** (국가인권위원회 위원장)

| 발행처 | **국가인권위원회 인권정책과**

| 주 소 | (100-842) 서울특별시 중구 무교로 6  
금세기B/D (을지로1가 16번지)

| 전 화 | (02) 2125-9837 | F A X | (02) 2125-0919

| Homepage | [www.humanrights.go.kr](http://www.humanrights.go.kr)

| 인쇄처 | 도서출판 **한학문화**

| 전 화 | (02) 313-7593 | F A X | (02) 393-3016

---

발간등록번호 11-1620000-000553-01

사전승인 없이 본 내용의 무단복제를 금함