

# 디지털 소외계층을 위한 사회 자본으로써의 서비스 디자인 필요성

—노년층 인터넷 사용과 소외를 중심으로—

## The Necessity of Service Design as Social Capital for the Class of Digital Divide

— focused on the seniors' using the internet and their alienation from the internet —

윤정윤/ 백석예술대학 디자인학부 교수

Yoon, Jung Yoon/ Baekseok Arts University

이성한(교신저자)/ 우송정보대학 교수

Yi, Sung Han/ Woosong College

### Abstract

As capitalism enters a new phase, people regard society from as the concept of possession to as the concept of connection. According to this worldly trend the importance of service industry has been more highlighted than that of manufacturing industry. we do not recognize the worth of service if we do not experience it in person. So service could be called 'experience material'. While experiencing invisible service, we consider 'users' experience design' or 'service design' to be very important which is one of the ways to improve the whole worth. But being geared to the paradigm of industrial structure, the definition of service and its field and direction are still over-focused on the creation of value added. According to various case studies it is no exaggeration that especially in the digital society the class away from the digital experiences alienation from service design. Focusing both on the present address of information gaps in Korea and on the digital alienation phenomenon among the seniors in Korea, the research tries to find out the necessity of service design, the concept of service design, and its contribution to social welfare as social capital.

**Keyword/ Service Design, Social Capital, Digital Divide**

자본주의가 새로운 국면에 접어들어 사람들이 소유의 개념에서 접속의 개념으로 사회를 인식하고 있다. 이에 따라 세계적으로 제조산업보다 점차 서비스산업의 중요성이 부각되고 있는 추세이다. 서비스는 사용자가 직접 경험해보지 않으면 그 가치를 알 수 없는 '경험재'<sup>1)</sup>인 만큼 제조 결과물로서의 생산품 자체보다도 사용자가 생산품 또는 무형의 서비스를 경험하면서 느끼는 총체적인 가치를 향상시키기 위한 방안으로써 '사용자경험디자인' 또는 '서비스디자인'이 중요하게 부각되게 된 것이다.<sup>2)</sup> 그러나 아직까지 서비스디자인에 대한 정의와 분야 그리고 방향성은 산업구조의 패러다임에 맞춰 부가가치 창출에 고나한 것으로 지나치게 집중되어 있음을 볼 수 있다. 특히 디지털 사회에서의 디지털 소외계층은 서비스디자인의 많은 사례연구 가운데서도 서비스디자인의 소외를 경험하고 있다고 해도 과언이 아니다. 본 연구는 우리나라의 정보격차의 현주소와 우리나라 노년층의 디지털 소외현상에 집중하여 서비스디자인의 필요성과 서비스디자인의 개념이 사회적 공유의식을 함의하고 사회 자본으로써 사회 안녕에 기여할 가능성을 고찰 하는데 그 목적이 있다.

**중심어/ 서비스디자인, 사회적 자본, 디지털 디바이드**

1) 경험재(experience goods) : 재화는 크게 경험재와 탐색재로 구분할 수 있다. 탐색재는 제품에 관한 사전 정보만으로 제품에 대한 가치평가가 가능한 재화를 말하여 컴퓨터나 가구 등 제원으로 비교할 수 있는 대부분의 제품들이 그 예이다. 이에 비해 경험재는 사용해보아야만 가치를 알 수 있는 재화를 말한다. 모든 '서비스' 그리고 제품 중에도 알려진 정보만으로는 가치를 알 수 없는 것들, 영화나 책, 음식 등이 그런 예이다

2) 서비스디자인 현황과 사례 (출판한웹! usableweb.co.kr)

## 1. 서론

자본주의가 이제 새로운 국면에 접어들었다. 제러미 리프킨 그의 저서 '소유의 종말'에서 사람들은 더 이상 사유하지 않고 임시적으로 접속하려고 하는 특징을 가진다고 설명하고, '접속'을 새로운 시대를 정의하는 키워드로 사용하였다. 이러한 사회 속에서 개인은 하나의 접속점이 되며, 무수히 연결되는 관계망 속에 행동한다. 미래는 '얼마나 많은 사람과 접속할 수 있는가'가 그 사람의 능력을 표시하는 기준이 된다. 디지털 미디어의 확산과 기술의 발달은 네트워크 사회를 보다 빠르게 현실화 시켜주고 있다. 이러한 지식정보 시대의 요구에 맞춰 제품과 함께 제공되는 서비스 또는 서비스 자체가 상품화 되는 서비스 산업의 고도화가 필요해졌다. 이와 함께 디자인 분야에서도 서비스 디자인의 필요성이 부각되기 시작했다. 그러나 아직까지 서비스디자인에 대한 정의 및 분야, 방향성에 대한 개념 정립이 확실하지 않으며 산업구조의 패러다임에 맞춰 부가 가치 창출에 관한 것으로 지나치게 집중되어가고 있는 상태이다.

### 1.1 연구배경 및 목적

본 연구는 디지털 소외 계층을 위한 서비스디자인 활성화의 필요성을 인식하고, 디지털 소외계층이 가지고 있는 문제점을 해결하기 위한 서비스디자인 연구 분야를 제시함으로써 사회자본으로써의 서비스디자인의 가능성을 제안하고자 한다.

이에 디지털 소외의 정의, 개념, 구성요인에 대한 기초 연구를 통하여 우리나라 정보격차의 현주소와 문제점 파악한다. 이를 바탕으로 특히 우리나라 노년층의 디지털 소외 현상에 집중하여 문제점을 발견하고 서비스디자인으로 해결할 수 있는 방안을 모색하고자 하고자 한다. 더불어 서비스디자인의 개념이 사회적 공유의식을 함의하고 사회 자본으로써 사회안녕에 기여할 가능성을 제시 하는데 그 목적이 있다.

### 1.2 연구방법 및 범위

디지털 소외의 정의와 특징을 알아보고 우리나라 디지털 소외계층 중 우리나라 노년층의 인터넷 사용과 소외정도에 집중하여 인터넷 이용률, 일반국민대비 양적 정보활용 수준, 인터넷 비이용 이유와 학습 부담정도, 그리고 인터넷 이용 의향률을 바탕으로 새로운 대안으로써 서비스디자인방안을 모색하고자 한다.

## 2. 디지털 소외의 이론적 배경

### 2.1. 디지털 소외와 사회적 배제

소외(alienation)는 일반적으로 '어떤 대상에 대해서 이질적이 되는 과정이나 과정의 결과'(Petrovic, 1972;민경환, 1993에서 재인용)를 말하며, 현대 사회학에서는 주로 개인이 사회나 사람들에 대해서 느끼는 이질감을 소외라고 부른다(민경환,1993). 같은 맥락에서 소외를 '바람직한 관계의 상실, 혹은 부재'(Kenistone, 1960;박영숙,1997에서 재인용)로 규정하기도 한다. 소외에 관한 사회 심리학적 접근으로 대표되는 시이맨(Seeman,1959)은 현대의 구조적 경향이 소외의 제 형태를 낳고 그로부터 행동적 제 결과들이 발생한다고 하였으며, 소외의 형태를 무력감(powerlessness), 무의미성(meaninglessness), 무규범성(normlessness), 가치의 고립(value isolation), 자기소외(self-estrangement), 사회적 고립(social isolation)등으로 유형화 하였다. 소외는 사회적

인 문제이면서 지극히 심리적인 문제이다. 분리와 단절 그 자체가중요하기 보다는 결과적으로 경험하게 되는 개인의 정서적이고 감정적인 반응이 사회적인 의미를 지닐 만큼 보편적일 때 중요성이 부각된다. 소외에서는 분리와 단절에서 오는 우울, 위축감이나 상실감, 박탈감, 그 밖에 시이맨(1959)이 제시한 무력감이나 사회적 고립감 등의 심리적 증상들이 문제로 잠복해 있다.

디지털 소외는 디지털 격차에 의한 배제로부터 불가피하게 초래되는 현상이다. 디지털 배제란 디지털 사회에서 주변화되고 배제되는 사람들, 디지털로부터 불평등을 경험하는 사람들, 본인의 의사라기보다는 사회적 강제에 의해 구조적으로 디지털 혜택을 받지 못하는 사람들에 대한 관심이다.

한국정보문화진흥원이 접근성, 정보 역량, 활용도를 고려하여 측정한 전체 국민의 정보화 수준에 따르면 정보 빈곤층이 38.0%, 정보국민층이 14.6%로 나타나고 있다. 이 수치는 전체 국민의 절반 이상이 어떤 식으로든 정보 불평등을 경험하고 있다는 뜻이다. IT의 성장과 확산이 급속도로 진전되고 있다 해도 상당수의 사람들이 정보의 사각지대에 머물러 있으며, 디지털 정보기술의 혜택을 누리지 못하는 일종의 디지털 배제 상태에 놓여 있음을 의미한다(한국정보문화진흥원, 2005). [정보격차백서]에 의하면 디지털 배제는 두 가지 심각한 사회, 경제적 결과를 초래한다고 지적한다. 첫째는 개인적 입장에서 디지털로 제공되는 사회적 서비스의 혜택을 누리지 못하고, 디지털로 진행되는 사회 정치적 의사결정 과정에도 참여할 수 없게 됨에 따라 시민으로서의 참정권을 제대로 행사할 수 없으며 결과적으로 사회, 경제적 불이익을 당할 수 있다는 점이다. 둘째는 정부나 기업의 입장에서 보면 정보화 수준이 높아질수록 정보격차는 정보화 투자의 생산성을 저해하는 요소로 작용하게 된다는 점이다. 국민 모두가 인터넷을 활용할 수 있다면 모르지만 디지털 격차를 해소하지 않는 한 정부와 기업은 현재처럼 온라인 서비스와 함께 오프라인 서비스를 병행해야 할 것이고, 이중의 서비스로 인한 비효율성과 막대한 비용 역시 부담으로 작용하게 될 것이다. 이같이 우리 사회의 정보화 투자가 증가할수록 디지털 배제가 초래하는 사회적 비용은 상대적으로 커지게 될 것이라는 점이다(한국정보문화진흥원, 2005).

### 2.2. 디지털 디바이드(digital divide)

디지털 디바이드는 디지털 경제시대에 '정보 접근'과 '정보 이용'이 가능한 사람과 그렇지 못한 사람 사이에 발생하는 경제적, 사회적 불균형의 측면을 강조한 개념이다. '정보 접근'은 새로운 정보 기술에 접근할 수 있는 여건을 말하며, '정보 이용'은 정보기술을 통해 원하는 정보를 획득하고 처리해서 새로운 부가 가치를 창출할 수 있는 환경을 의미한다.

2001년 OECD는 디지털 디바이드를 '개인, 가정, 기업 및 지역들 간에 서로 상이한 사회경제적 조건으로 인해 나타나는 정보통신기술에 대한 접근기회 및 인터넷 이용에 있어서의 격차'라고 정의 했으며, 같은 해 독일연방의회는 '사회적으로 정보통신기술을 이용하거나 그렇지 않은(못하는) 사람들 간의 격차가 나타나는 것'으로 정의하며, 발생이유를 개인의 능력, 교육상태, 인프라 구조와 그에 적합한 이용조건 등으로 들었다.

디지털 디바이드는 한 사회의 소득 불평등 못지않은 중요한 이슈로 부각되고 있다. 네트워크 사회 속에서는 미디어에 제

대로 접속할 수 없다는 것 자체가 일종의 '장애(handicap)'로 까지 인식되기에 이르렀기 때문이다(Compaine, 2001). 다시 말해 디지털 디바이드는 단순한 정보 불평등 요인을 넘어서 다른 사회적 불평등 요인과 상호 연계되고 상승작용을 일으켜 사회 갈등을 더욱 증폭시키는 순환적 인과관계의 핵심이 되고 있다는 것이다<sup>3)</sup>

이와 더불어 디지털 미디어 수용자들의 정보 접근과 이용을 정량 분석을 중심으로 파악하는 경향이 많은 편으로 디지털 미디어의 수용에 대해서는 사회경제적 지위뿐만이 아니라 사회적 관계, 능력, 동기, 경험 등도 중요한 요인으로 고려해야 하며(이호영 외, 2005), 미디어 이용의 질적 측면이나 이용자의 성과와 관련된 분석이 이루어져야 한다는 관점(윤석민 외, 2004)이 제기되고 있다.

### 2.3. 디지털 격차와 불평등

디지털 격차(digital gap)는 정보기술에 대한 접근성을 소유하거나 소유하지 못한 집단과 개인 간의 격차로 정의될 수 있다. 그러나 디지털 격차는 단순히 정보기술의 빈곤만을 의미하는 것이 아니다. 디지털 불평등은 정보자원의 '배분'에만 국한되지 않고 '참여'의 문제도 고려되어야 한다. 왜냐하면 자원 배분의 평등이 완전한 참여를 보장하지는 않기 때문이다. 결과적으로 디지털 격차는 단순히 경제적 격차에서 끝나지 않고, 정보의 격차(information gap), 지식의 격차(knowledge gap), 다시 권력의 격차(power gap)로 이어지는 연쇄적 격차의 심화현상을 불러일으킨다. 이 경우 배제당하는 사람들은 사회 경제적인 불이익은 물론이고 그에 따른 사실감이나 소외감, 상대적 박탈감, 불평등의 심화 등 부정적인 측면에서의 다양한 심리적 증상들을 경험할 가능성이 높다.



[그림1] 디지털 격차의 계층구조

3. 우리나라의 디지털 소외(인터넷 이용을 중심으로) 각 나라에서 정보격차를 해결하려고 노력하는 이유는 정보격차가 사회, 경제적 불평등의 근본원인이 되기 때문이다. 지식정보사회에서는 정보 습득이 인터넷, 모바일 등 디지털 수단을 통해 이루어지는 상황에서 정보 접근, 활용도가 높은 젊은 층에 비해 장애인, 노인 등 정보취약계층은 자신들의 의견을 반영할 기회를 잃어가고 있다. 그럼 우리사회에서 이렇게 소외된 계층은 얼마나 있을 것인가?

연령별	정보화계층별	2004
전체	합계	100
전체	정보극빈층	14.5
전체	정보빈곤층	38
전체	정보중산층	34.5
전체	정보부유층	13
7-19세	합계	100

3) 우리가 주목할 점은 우리의 대다수가 하이퍼 유목민 보다는 가상 유목민이나 인프라 유목민에 해당한다는 것이다.

7-19세	정보극빈층	0.2
7-19세	정보빈곤층	18.8
7-19세	정보중산층	64.8
7-19세	정보부유층	16.3
20대	합계	100
20대	정보극빈층	1.1
20대	정보빈곤층	14.9
20대	정보중산층	52
20대	정보부유층	31.9
30대	합계	100
30대	정보극빈층	4.2
30대	정보빈곤층	40
30대	정보중산층	39.2
30대	정보부유층	16.6
40대	합계	100
40대	정보극빈층	8.1
40대	정보빈곤층	60.3
40대	정보중산층	25.6
40대	정보부유층	5.9
50대 이상	합계	100
50대 이상	정보극빈층	44.4
50대 이상	정보빈곤층	49.5
50대 이상	정보중산층	5.3
50대 이상	정보부유층	0.7

[표1] 연령별 정보화 계층 분류(2004), 행정안전부  
정보화전략실/정보화기획관 정보문화과

[표1] 통하여 연령별 정보화 소외가 뚜렷이 나타나는 것을 알 수 있다.

### 3.1. 세대별 범위와 특징

연령	구분	2010/1/2
3-9세	이용	85.5
3-9세	이용안함	14.5
10대	이용	99.9
10대	이용안함	0.1
20대	이용	99.9
20대	이용안함	0.1
30대	이용	99.3
30대	이용안함	0.7
40대	이용	87.3
40대	이용안함	12.7
50대	이용	55.2
50대	이용안함	44.8
60세 이상	이용	21.8
60세 이상	이용안함	78.2

[표2] 연령별 인터넷 이용률 2010, 방송통신위원회 네트워크정책국  
인터넷정책과

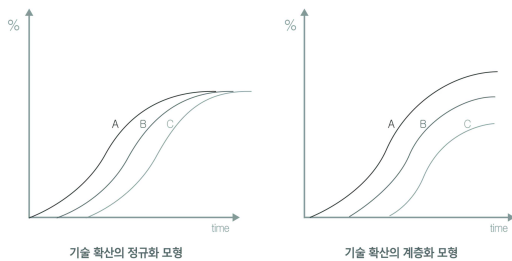
구분별 (1)	구분별 (2)	2005	2006	2007
일반국민	소계	100	100	100
성별	남성	110.9	110.7	107.0
성별	여성	89.1	89.3	93.1
연령별	19세이하	-	135.6	135.6
연령별	7-19세	141.2	-	-
연령별	20대	140.3	136.7	139.6

연령별	30대	120.9	124.6	128.9
연령별	40대	85.4	96.1	104.8
연령별	50대이상	33.6	41.7	44

[표3]성·연령·직업별 일반국민 대비 양적 정보활용 수준(2005~2007), 행정안전부 정보화전략실

디지털 배제에서 살펴보았듯이 우리나라 정보 빈곤층 38.0% 정보극빈층 14.5% 로 전체국민의 절반이상이 정보 불평등을 경험하고 있다. 그리고 [표2]을 살펴보면 3세부터 40까지 인터넷 이용률이 50%를 넘는 것에 반하여 50대는 절반, 60대 이상에서는 절반에도 못 미치는 21.8% 만이 인터넷을 사용하는 것으로 집계 되었다. 이는 60대 이상의 노년층의 대부분이 인터넷 사용에 어려움을 가지고 있으며 그 수는 2010년 인구 총조사에서 65세 이상인구가 542만명으로 집계(총인구의 11.3%)된 것으로 보면 많은 수의 노년층이 디지털 소외 집단으로 구분되어짐을 짐작할 수 있다. 정보 양적 활용 수준 또한 [표3] 50대 이상에서 현저하게 낮음을 알 수 있다.

### 3.2. 노년층 디지털 소외 특성과 이해



[그림2] 기술 확산모형 비교

S-모형은 기술혁신의 적용 과정에서 초기에는 소수의 채택자들만이 수용하여 기술의 수용과 확산이 느리지만, 임계수준(critical mass)의 성숙단계가 되면 다수가 기술을 수용하여 기술 확산이 급속하게 이루어지고, 그 이후에는 기술 수용과 보급률이 포화 상태에 이르러 다시 수요 증가 추세가 둔화되고 기술 확산 속도가 느려지는 이른바S자형의 패턴을 이룬다는 것이다(Norris, 2001). S-모형의 두 가지 중 '정규화 이론'은 초기에는 디지털 신기술을 이용하는 그룹이 자원, 지식, 기술 등 모든 면에서 우위를 차지하지만 장기적으로는 모든 사람들이 기술을 이용하게 됨에 따라 초기 이용자의 우위와 사회적 불평등은 점차 소멸되고 궁극적으로 축소될 것이라고 본다. 과거 전화나 TV가 이러한 발전 과정을 겪었으며 우리나라 노인들의 일상에서 인터넷 사용에 반하여 TV가 차지하는 비중이 매우 높은것을 보면 이러한 현상을 설명할 수 있다. 참고로 우리나라 60세 이상 노인들이 여가활동으로써 TV 시청률은 86.5% 이다. 이는 인터넷 활용도 매우 대조되는 비율이다.

S-모형의 다른 하나는 디지털 디바이드가 장기적으로 계속될 것이라고 보는 '계층화 이론'은 초기 디지털 신기술을 이용하는 그룹은 이를 이용하여 자신의 경제적 이익을 보다 강화할 수 있어 부유층은 더욱 부유하게 되고 빈곤층은 더욱

소외되고 낙후됨으로써 장기적으로 사회계층 간의 격차가 더욱 확대 된다는 입장이다. 전화나 TV와 같은 전통적인 미디어에 제공되는 서비스의 질이 동일했지만, 지금의 인터넷이나 디지털 미디어는 포맷과 내용이 끊임없이 진화하는 과정으로 미디어 접근과 이용에 있어서 계층화는 지속될 수밖에 없다는 것이다. 우리나라 인터넷 비이용의 이유를 살펴보면[표4] 사용 방법 모름과 어려움의 비중이 높은 것을 알 수 있는데 이것을 통해서 특히 소외계층에서 계층화 이론이 설득력을 가짐을 유추해 볼 수 있다

계층별	비이용이유별	2007
장애인	사용방법모름및 어려움	31.6
장애인	이용필요성부재	13.4
저소득층	사용방법모름및 어려움	30.6
저소득층	이용필요성부재	17.2
농어민	사용방법모름및 어려움	33.2
농어민	이용필요성부재	12.6
고령층	사용방법모름및 어려움	38.8
고령층	이용필요성부재	17.6

[표4]인터넷 비이용 주 이유 중 '사용방법 모름' 및 '이용 필요성 부재' 응답률(2007), 행정안전부 정보화전략실

[표4]에 나타난 소외계층 안에서의 인터넷 비이용의 비율을 살펴보면 사용방법 모름 및 어려움 항목이 다른 계층 보다 고령층의 비율이 높은 것을 알 수 있는데, 이것은 노년층이 조작법 습득의 어려움이 다른 군집보다 높음을 예상 할 수 있다.

이용의항별 (1)	계층별(1)	계층별(2)	2007
새로운이와의 교류나관계형성	고령층	순위	10
새로운이와의 교류나관계형성	고령층	의향률 (%)	10.8
아는이와의 교류나관계유지	고령층	순위	6
아는이와의 교류나관계유지	고령층	의향률 (%)	18.2
동호회나모임활동	고령층	순위	11
동호회나모임활동	고령층	의향률 (%)	9.8
정보및자료 검색·습득	고령층	순위	3
정보및자료 검색·습득	고령층	의향률 (%)	20.2
교육및학습	고령층	순위	13
교육및학습	고령층	의향률 (%)	6
각종거래처리	고령층	순위	9
각종거래처리	고령층	의향률 (%)	13.5
문화(오락)/	고령층	순위	5

여가/취미생활			
문화(오락)/여가/취미생활	고령층	의향률 (%)	18.7
뉴스보기/새로운소식알기	고령층	순위	2
뉴스보기/새로운소식알기	고령층	의향률 (%)	22.5
취약계층대상특화사이트이용	고령층	순위	4
취약계층대상특화사이트이용	고령층	의향률 (%)	19.8
디지털기기와PC/인터넷연계활용	고령층	순위	16
디지털기기와PC/인터넷연계활용	고령층	의향률 (%)	1.9
UCC활동(제작및공유)	고령층	순위	17
UCC활동(제작및공유)	고령층	의향률 (%)	1.7
정보검색·습득통한구직활동	고령층	순위	12
정보검색·습득통한구직활동	고령층	의향률 (%)	6.6
IT분야기술을익혀관련분야취업	고령층	순위	18
IT분야기술을익혀관련분야취업	고령층	의향률 (%)	1.5
컴퓨터·인터넷관련IT분야창업	고령층	순위	21
컴퓨터·인터넷관련IT분야창업	고령층	의향률 (%)	0.8
개인홈페이지모유	고령층	순위	18
개인홈페이지모유	고령층	의향률 (%)	1.5
떨어져있는이와의의사소통	고령층	순위	1
떨어져있는이와의의사소통	고령층	의향률 (%)	27.6
사회,정치,지역참여활동	고령층	순위	14
사회,정치,지역참여활동	고령층	의향률 (%)	5.5
취약계층을위한지역커뮤니티참여	고령층	순위	7
취약계층을위한지역커뮤니티참여	고령층	의향률 (%)	17.4
유비쿼터스생활서비스이용	고령층	순위	8
유비쿼터스생활서비스이용	고령층	의향률 (%)	17.2
문서나자료작성및관리	고령층	순위	15

문서나자료작성및관리	고령층	의향률 (%)	4.8
재택근무	고령층	순위	20
재택근무	고령층	의향률 (%)	1.4

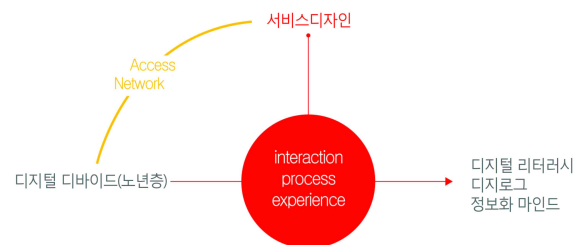
[표5]고령층 인터넷 이용 의향률 비교 (2007),행정안전부  
정보화전략실/정보화기획관 정보문화과

[표5]에서 고령층의 인터넷 이용 의향률을 보면 1위가 떨어져있는 이와의 의사소통, 2위가 뉴스보기와 새로운소식알기, 3위가 정보및자료검색·습득으로 나타나고 있다.

부담사유별	계층별	2007
인터넷을배우고싶어도엄두가나지않음	장애인	78.3
인터넷을배우고싶어도엄두가나지않음	저소득층	81.6
인터넷을배우고싶어도엄두가나지않음	농어민	86.1
인터넷을배우고싶어도엄두가나지않음	고령층	83.4
인터넷을배우고싶어도엄두가나지않음	평균	82.4
인터넷은배우기가무척어려울것임	장애인	84
인터넷은배우기가무척어려울것임	저소득층	85.2
인터넷은배우기가무척어려울것임	농어민	89.5
인터넷은배우기가무척어려울것임	고령층	88.5
인터넷은배우기가무척어려울것임	평균	86.8

[표6]취약계층별 인터넷 이용 학습에 대한 부담정도(2007),행정안전부  
정보화전략실

#### 4. 새로운 대안으로써 서비스디자인



[그림3]노년층 디지털 디바이드의 관계적개선 모형

디지털 네트워크 사회에서 노령층의 디지털 소외 현상은 우리가 풀어야 할 큰 이슈들 중의 하나가 되고 있다. 이러한 사람들은 어떻게 노년층이 보다 쉽게 디지털 네트워크와 교감할 수 있도록 하는지에 관한 문제를 풀기 위하여 서비스 디자인의 접근이 필요하다. 기존의 노인 관련 정책들이 해결할

수 없었던 노인들의 고독감과 사회부서의 괴리감과 불평등 대우 등의 문제를 서비스디자인의 감성적 측면을 활용하여 접근할 수 있다. 해결 위한 대안내용 으로는 디지로그, 정보화 마인드, 디지털 리터러시가 있다

#### 4.1 디지로그(Digilog)

디지털(digital)과 아날로그(analog)의 합성어로 아날로그 사회에서 디지털로 이행하는 과도기, 혹은 디지털 기반과 아날로그 정서가 융합하는 첨단기술을 의미하는 말이다. 디지털 기술의 제품이나 서비스를 아날로그로 보완함으로써 새로운 '틈새'의 영역을 장악하면서 사회, 문화, 산업 전반에 큰 흐름을 형성하고 있다. 디지털 기술의 발전만으로는 모든 소비자를 수용할 수 없음의 깨달음이 반영된 것이라고 할 수 있다. 가장 좋은 디지털이란 감성적이고 따뜻하며 인간적인 것이어야 한다는 인식이 중심에 있는 디지로그는 디지털 디바이드 중 특히 아날로그 시대에 젊은 시절을 보낸 현재의 노년층에 디지털 접근성을 높일 수 있다.

#### 4.2 정보화 마인드

정보화 사회에 대응해 가기 위한 사고 양식. 즉, 정보나 지식을 충분히 활용하면서 지적 창조를 하고, 미래를 향해 적극적으로 새로운 가능성을 추구해 나가는 생활 방식을 말한다. 아날로그 세대를 살아온 노년층의 디지털 소외계층에게 정보화 마인드를 구축하는 방식은 각 지자체가 국가적 개입과 노력이 필요하다. 디지털 디바이드에 대한 영국의 사례 예로 들 수 있다. 세계에서 가장 급속도로 디지털텔레비전 보급되고 있는 영국에서는 2006년 말 현재 디지털텔레비전 보급률이 70%를 넘는다. 방송의 디지털전환 과정은 사업자와 방송사들에게는 시장을 확대하는 계기가 되며 수용자들에게는 선택의 다양성을 가져다준다. 그러나 일부 수용자들에게 접근과 이용의 문제를 발생시켜 보편적 서비스로서의 방송서비스를 누리지 못하게 하는 디지털디바이드를 일으킨다. 디지털디바이드를 해소하는 두 가지 방법은 테크놀러지의 발달에 따른 점진적 해소와 국가의 적극적 정책개입이라는 두 가지 관점에서 모색되고 있다. 영국적 사례에서는 정부의 적극적 정책 개입으로 방송수용자들의 디지털디바이드를 해소하는 방안이 마련됐다. 영국정부와 방송사들은 사회적으로 취약한 소수의 대상자들에게 디지털디바이드가 일어나지 않도록 하는 '목표화된 도움계획'(Targeted Help Scheme)을 마련했다. 주 대상은 75세이상의 고령인구로, 4백만이 넘는 이들은 사회적 고립으로 인해 디지털전환시 가장 취약한 계층으로 파악됐다. 이들의 숫자는 전통적인 방송소외대상인 시각장애인을 훨씬 능가하는 수치이다. '목표화된 도움계획'에는 75세 이상노령 인구와 시각장애인에 대한 무상지원과 기타 소외계층에 대한 보조적지원이 포함된다. 이와 함께 영국정부와 방송계, 산업계는 디지털전환에 대한 대대적인 홍보로 디지털방송시대에 소외되는 사람이 없도록 범국가적인 노력을 기울이고 있다. 디지털전환에 관한 범국민적 관심이나 제도, 법령이 미흡한 우리나라의 현실에서 영국의 사례는 새로운 전범으로 고려될 수 있다

##### 3.2.1. 디지털 리터러시

노년층이 디지털 정보와 미디어에 대한 접근이 용이하다 하더라도 그것이 어떻게 개인의 일상생활의 질을 향상시킬 수

있는지 제대로 알지 못한다. 더구나 그것이 자신의 정체성 표현이나 사회적 참여에 구체적으로 어떻게 기여할 수 있는지를 인지하지 못한다. 이는 디지털 빈곤이 미디어와 정보 확대만으로는 해결될 수 없으며, 디지털 리터러시 능력을 담보하지 않으면 안 되는 근본적인 현상임을 주지시켜 준다. 디지털 미디어는 다양성과 보편성의 실현을 통해 궁극적으로 수용자의 선택성을 확대 한다고 강조되어 왔다. 여기서 수용자의 선택성은 이제까지처럼 주어진 것 안에서의 단순한 선택성이 아니라 수용자가 자신의 욕구를 무의식으로부터 끌어낼 줄 알고, 좋은것과 필요한 것을 가려낼 줄 알며, 그것을 직접 선택하는 행위로 이어지게 하는, 보다 확장된 의미의 선택성이다(이수영, 박은희, 2002). 이는 곧 디지털 리터러시에 근거한 선택성 개념으로 해석될 수 있다.

#### 5. 결론

디지털 네트워크 사회에서 노년층이 가지는 디지털 소외의 문제는 우리가 일반적으로 생각하는 노년층들의 디지털 네트워크와 정보화의 무관심에 있지 않다. 노년층은 정보와 정보 활용도에 많은 관심과 필요를 가지 있지만 사회는 그들을 수용할 방법과 대안을 가지고 있지 못하다. 서비스 디자인이 이 문제의 해결 방안으로 논의 될 수 있는 가장 큰 특징은 수용자와 문제점의 관계적 접근에 있다. 서비스 디자인이 내재적으로 갖는 지속적 가치, 반복적이고 꾸준한 관계성을 바탕으로 신뢰의 구조를 형성하려는 측면이 그러하다. 앞서 노년층 디지털 소외의 대안으로 제시한 디지털 리터러시와 디지털 마인드 구축은 관계적 신뢰 구축 개념을 기반으로 하기 때문에 서비스 디자인이 가장 바람직한 대안이라 하겠다. 현재까지의 서비스디자인에 대한 대부분의 논의와 연구들이 새로운 이윤 창출 방식에 초점을 맞추어 서비스 디자인을 다루었다. 하지만 본 연구는 서비스디자인이 소외계층을 위한 가장 적절한 방법임을 인식하는데 기여 할 것이 있으리라 생각한다. 향후 연구에는 서비스디자인의 본질적 특징인 관계성의 적용방법에 대한 지속적인 연구를 통하여 사회의 문제점들을 해결하는데 있어 차별화된 전략연구가 필요할 것이다.

#### □ 참고문헌

- 1)이호영, 박현주, 디지털 미디어의 확산 요인과 사용 실태. [KISDI 이슈리포트], 정보통신정책연구원. 2005
- 2)이호영, 박현주, 음수연, 디지털 시대의 문화수용 방식에 관한 연구. [정보통신정책연구원 연구보고서], 제8호. 2005
- 3)Compaine, Benjamin M. The Digital Divide: Facing a Crisis or Creating a Myth? Cambridge: MIT Press, 2001
- 4)한국정보문화진흥원, [정보격차 해소백서], 2005
- 5)한국정보문화진흥원, [정보격차 지수조사], 2005
- 6)행정안전부 정보화전략실, 정보문화와 연령별 정보화 계층 분류, 2004
- 7)방송통신위원회 네트워크정책국 인터넷정책과, [연령별 인터넷 이용률], 2010
- 8)행정안전부 정보화전략실, [성·연령·직업별 일반국민 대비 양적 정보활용 수준], 2007
- 9)행정안전부 정보화전략실, 인터넷 비용 주 이유 중 '사용방법 모름' 및 '이용 필요성 부재' 응답률, 2007
- 10)Noriss, Pippa. Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide. New York: Cambridge University Press. 2001
- 11)행정안전부 정보화전략, 고령층 인터넷 이용 의향률 비교, 2007
- 12)통계청 <http://www.kostat.go.kr/>
- 13)위키피디아 <http://www.wikipedia.org/>