

최종보고서

서대문구 주민 정보격차 해소방안 마련을 위한 실태조사 연구

2020. 11.

연구수행 기관 : (주) 채 인 지



서 대 문 구 의 회

제 출 문

서대문구의회 귀하

본 보고서를 「서대문구 주민 정보격차 해소방안 마련을 위한 실태조사 연구용역」의 최종보고서로 제출합니다.

2020. 11

■ 연구수행기관: (주)채인지

■ 책임연구원: 양 한 순 ((주)채인지 대표)

■ 공동연구원: 박 동 성 (순천향대학교 교수)

박 신 윤 (워크토크 대표)

■ 보조연구원: 박 윤 형 (채인지 연구원)

임 보 람 (채인지 연구원)

요 약

1. 연구의 필요성 및 목적

- 정보 접근 및 이용의 차이가 사회경제적 격차로 이어지면서 점차 정보에 대한 빠른 접근과 디지털 리터러시 역량이 중요해지고 있음. 특히 정보소외계층에서의 디지털 리터러시 역량의 차이는 삶의 질의 격차를 만들고 있어 이를 방지하기 위한 노력이 요구됨. 이에 서대문구 의회는 서대문구 구민의 정보화 역량 강화의 일환으로 정보소외계층의 대상 별 요구조사를 기반으로 한 차별화된 정보격차해소방안을 제공하고자 하는 목적으로 수행기관에 연구를 발주함.
- 이에 본 연구에서는 서대문구 정보소외계층의 정보격차해소를 위한 실질적인 정책방안을 제시하고자 하는 목적으로, ①서대문구 정보 취약계층의 정보이용 및 정보격차 현황 파악, ② 서대문구 주민, 다문화 주민, 노인층 주민, 관계기관 실무자를 대상 요구 파악, ③연구결과에 기반, 서대문구 정보격차해소를 위한 정책방안 제시 등을 연구의 범위로 정하여 연구를 시행함.

2. 연구의 내용 및 방법

- 본 연구를 효과적으로 수행하고자, 문헌고찰을 통한 정보소외계층의 현황 파악 및 실태를 분석하여 시사점을 제시하고 자료조사를 통해 서대문구 정보소외계층의 정보소외의 주요 원인 및 요구사항을 도출하고자 함.
- 조사결과 후 본 연구의 주요 내용인 심층 인터뷰를 실시하였으며, 인터뷰는 2020년 9월부터 2020년 10월까지 진행하였다. 인터뷰를 통해 도출하고자 하는 결과물은 다음과 같다. 서대문구 주민이 일상생활의 어떤 맥락에서 정보에 접근하는지, 정보 활용 시 어떤 문제가 발생하는지, 정보격차의 구체적인 요인은 무엇인지, 어떤 해결책을 바라는지 등.
- 응답자는 일반 주민(A) 14명, 다문화 주민(B) 12명, 노인층 주민(C) 12명, 관계기관 실무자(D) 6명 등 총 47명이고 이들과의 인터뷰는 주로 이들이 접근하기 쉬운 장소(복지관, 기관, 구청, 동사무소, 가정, 가게, 학원, 경로당, 카페 등)를 선정하여 이루어짐.
- 본 연구의 자료조사 시, 정보소외계층을 다문화 주민, 노인층, 장애인으로 정하여 문헌고찰 결과를 제시하였음에도 본 연구의 심층인터뷰에서는 장애인을 인터뷰 대상에서 포함시키지 않았다. 그 이유는 장애인의 경우 그 유형이 매우 다양하여 각 유형별로 보다 전문적인 접근이 필요하기 때문이다. 따라서 본 연구에서는 심층인터뷰 대상을 다문화 주민, 노인층 주민에

맞춤으로써 더 이들 집단에 보다 심층적인 결과물을 도출하고자 하였다. 또한 일반주민을 연구대상에 포함시켜 정보소외계층과의 비교 군으로서의 결과를 함께 제시하고자 하였음.

3. 연구 결과

- 문헌고찰 결과, 서대문구는 외국인 주민 집중 거주지역 중 하나로 특히 화교인구가 밀집되어 있으며 다문화가구는 2019년 현재 5053명이고 신촌동, 연희동, 남가좌 2동, 홍은 2동 순으로 많이 거주하고 있음. 노인층은 2020년 현재 대한민국 전체 인구의 15.7%이고 계속 증가하는 추세임. 특히 서대문구는 고령의 복지대상자 및 독거노인의 수가 많은 편으로 앞으로 더 늘어날 예정임. 분포는 현재 홍제 3동(21.1%), 홍은 1동(19%), 북가좌 2동(18%)의 순임.
- 서대문구 정보취약계층 중 다문화 외국인, 노인, 장애인을 대상으로 실시한 설문조사 결과, 이들이 공통으로 가장 필요로 하는 정보는 복지서비스, 건강, 교육, 일자리 관련 정보들이고 특히, 다문화가족의 경우 자녀교육에 대한 정보, 노인은 건강정보, 장애인은 복지서비스 정보가 가장 필요한 것으로 나타남.
- 일상생활 중 정보획득경로는 주로 인터넷, 가족/지인, 복지시설/기관 등이었고 이외에도 도서관, 동사무소, 미용실, 동네 가게, 이웃 등이 있음. 이들은 개인적 인맥보다 도서관과 동사무소와 같은 공공기관을 주로 이용하여 정보를 획득함.
- 코로나 19로 인해 특히 어려운 점의 경우, 다문화 주민은 디지털기기의 사용법을 모르거나 디지털기기가 부족함으로 인해, 노인은 정보의 진위를 판별하기 어려움으로 인해, 장애인은 도움을 받을 사람이 없는 것으로 인해 가장 큰 어려움으로 느끼고 있었으며 도움을 주는 대상은 주로 다문화 주민은 가족/지인, 노인층은 인터넷, 장애인은 복지사 등으로 나타남.
- 최근 관심을 두고 찾아보는 정보로는 다문화 주민은 교육, 자격증강좌, 건강정보 순이고 노인층은 건강, 문화행사, 뉴스 순이며 장애인은 보조금이나 복지 관련 제도, 복지관, 교육 정보 순임. 공통적으로 이들은 시급하고 직접 도움이 될 만한 정보를 원하고 있음.
- 종합적으로 조사 대상 모두 현재 전담기관에서 주는 정보에 크게 의존하고 있었는데 예를 들면 다문화가족지원센터, 노인복지관, 장애인복지관 등임. 이에 전담기관은 앞으로도 주도적인 역할을 지속하는 것은 물론 공공기관은 이들 기관과의 협력 및 지원을 통해 정보취약계층의 정보격차를 해소할 만한 방안을 마련할 필요가 있음.
- 47명을 대상으로 심층 인터뷰를 실시한 결과를 분석하면 다음과 같음. 인터뷰 대상 모두

주로 이용하는 일상정보는 유사하고 내용은 다양하였음. 예를 들면 날씨, 거리, 뉴스 시사, 역사, 책, 교양, 종교, 모임, 영화, 교육, 길 찾기, 코로나 현황 및 지원금, 건강정보, 자녀교육, 자격증 및 취업 정보, 건강, SNS, 복지정책, 생활 정보, 뉴스, 학습, 검색, 사진, 쇼핑, 요리, 엔터테인먼트, 게임, 유튜브 등.

- 서대문구 다문화 주민은 다른 집단에 비해 정보격차를 가장 많이 체험하며 살아가고 있음. 언어 문제 이외에도 한국의 디지털정보화 환경이 매우 빠르게 변하고 있기 때문에 이에 적응하는데 노력이 필요한 상황.
- 한국에서 생활하는데 각종 서류작업, 일자리, 자녀교육 등 일상생활의 기본 영역에서 디지털 리터러시가 요구되고 있는데, 이런 디지털정보화에 적응할 수 있도록 지원이 필요한 상황. 하지만 노인층의 디지털정보화 교육은 다양하게 진행되지만 다문화 주민을 대상으로 하는 교육은 거의 없는 상황임.
- 서대문 다문화 주민에게 다문화가족지원센터는 정착과정 뿐만 아니라 일자리를 찾고 일상의 다양한 정보생활에서 필요한 도움을 주는 매우 중요한 역할을 담당. 향후 이 기관과 협력하여 정보화교육 프로그램을 진행한다면 커다란 효과를 가져올 것으로 볼 수 있음.
- 노인층의 경우 또한 정보접근이 어려운 것은 아니나 디지털 기기 사용에 대한 의욕 부족 및 리터러시(문해력) 부족으로 인해 정보 활용 정도가 떨어짐. 이에 대면해서 정보를 얻는 것을 편하게 느끼긴 하나 그럼에도 정보이용의 답답함으로 인해 디지털 기기를 활용하는 방법에 대한 학습 욕구가 강하였음.
- 위의 연구결과를 기초로 정보격차해소방안에 관한 몇 가지 정책방안을 제언하면 우선, 정보서비스의 경우 기존 지역 네트워크 활용 및 기존서비스 업그레이드, 정보 역량 수준별 서비스 및 기기를 활용한 서비스 등을 통해 서비스의 효율성을 확보할 필요가 있으며 더불어 생활밀착형 정보나 주민의 생계에 도움이 되는 정보 그리고 문제발생 시 지역 내 접근이 어려운 전문기관 및 전문가와의 연계로 문제를 해결하는 등 활용성 높은 서비스 중심으로 서비스를 제공할 필요가 있음.
- 행정서비스의 경우, 모든 서비스가 대상이 명확할수록 질과 효율성이 커지는 만큼 현실적인 행정서비스를 제공할 필요가 있음. 이에 부서, 기관, 단체 등 관련 업무를 실시하는 기관 간 연계로 서비스의 연속성을 확보하고 담당자의 전문성을 확보하여 경험을 바탕으로 서비스 대상에 맞는 탄력적인 활용과 효과적인 서비스의 확장을 시도할 필요가 있음.
- 의회서비스의 경우, 의회 존재의 목적이 주민의 요구에 응답하는 것이라는 사실을 인식하고 이에 의회는 주민과 소통하기 위한 다양한 채널을 만들 필요가 있으며 이러한 채널을 효과적

으로 활용하여 단지 요구조사에서 끝나는 것이 아니라 이들의 문제를 해결하기 위해 관심을 기울이고 실제로 해결하고자 노력하며 이러한 결과로 신뢰를 쌓을 수 있도록 해야 할 것임.

- 노인층 대상 서비스는, 정보접근 자체가 어려운 경우 다양한 지원을 통해 보편적 접근성을 보장하고 정보 활용이 부족한 경우 이들 일상에 필요한 부분을 중심으로 접근 가능한 프로그램을 통해 이들을 학습시킬 수 있는 지원이 요구됨. 또한 이들을 위한 서비스는 이해가 쉽도록 복잡한 절차나 어려운 단어는 지양하는 한편, 이들에게도 경제활동은 매우 중요한 이슈이므로 이들의 사회경제적 참여를 도울만한 지원을 지속적으로 이어나가야 할 것임.
- 다문화 주민 서비스의 경우, 거주기간, 언어 능력 등을 고려한 맞춤형 정보 및 교육 프로그램을 제공하고 다문화 가정의 청소년을 대상으로 하는 진로 및 상담 프로그램 제공, 학습지원 서비스 및 가정통신문 통·번역 서비스 등 실질적인 지원과 우리나라에서 이질감을 느끼지 않도록 한국인과의 소통의 장, 네트워크 등 이들이 대한민국 국민으로 성장하는데 필요한 지원을 제공할 필요가 있음.
- 결과적으로, 정보격차의 해소는 구성원들이 정보의 생산과 소통에 주체적으로 참여함으로써 효과적으로 해소될 수 있음. 정보 부족으로 인한 주민의 불이익을 최소화하기 위해서는 온, 오프라인을 포함, 다양한 정보 채널을 통하여 서대문구 지역사회 연결과 외부사회와의 활발한 왕래를 가능하도록 해야 할 것임. 이를 위해서 주민 스스로 정보를 생산하고 소비하는 주체가 될 수 있도록 서대문구 지역정보생태계를 구축할 필요가 있음.
- 본 조사를 통해 확인할 수 있었던 것 가운데 하나는 서대문구 주민들의 지역공동체에 대한 욕구였음. 서대문구에 대한 높은 만족도는 그만큼 서대문구 지역사회에 대한 자부심과 희망을 갖고 있다는 지표임.
- 지역공동체는 구성원들의 정보가 충분히 교류되는 정보생태계를 구축해야 가능. 코로나19의 극복, 일자리 확충, 민주주의 건설, 인권, 지역경제 활성화, 환경문제 극복 등 다양한 차원에서 지역공동체의 활성화가 요구되는 상황임.
- 의외로 많은 주민들이 서대문구의 소식지 『서대문마당』을 보며 필요한 정보를 찾아내고 있었고 구청 홈페이지를 통해 지역사회의 다양한 정보를 얻고 싶어했음. 또한 구의회와 더 적극적인 소통을 원하고 있었음. 구의회가 지역정보생태계의 중심적 역할을 할 필요가 있어 보임. 그리고 그 과정에서 정보의 사각지대와 정보격차를 해소할 다양하고 실질적인 정책을 도입할 필요가 있음.

제 목 차 례

I. 서론	1
1. 연구의 배경 및 목적	1
2. 연구방법 및 연구수행 근거	3
II. 서대문구 정보취약계층 현황	6
1. 서대문구 정보취약계층의 인구통계학적 특성	6
2. 서대문구 정보취약계층 기초 설문조사 데이터 분석	20
3. 시사점	44
III. 서대문구 정보취약계층 심층인터뷰 분석	46
1. 심층인터뷰 참여자의 특성	47
2. 디지털정보의 이용과 인식	52
3. 일상생활 중 정보생활	56
4. 디지털 정보교육의 필요성	78
5. 코로나 19로 인한 생활의 변화	81
6. 서대문구에 대한 인식	89
7. 종합 및 시사점	103
IV. 결론: 정책제안	108
1. 정보서비스	109
2. 행정서비스	111
3. 의회서비스	113
4. 정보소외계층 서비스	114
5. 제언	121
〈참고문헌〉	123

표 차례

〈표 II-1〉 서대문구 다문화가구 구성원 및 외국인주민 인구 변화	10
〈표 II-2〉 서대문구 행정동 별 다문화가구 구성원 및 외국인 주민 현황 (2019년)	10
〈표 II-3〉 서대문구 행정동 별 노인 인구 분포	14
〈표 II-4〉 서대문구 장애인 현황 요약	17
〈표 II-5〉 서대문구 행정동별 장애인 분포	17
〈표 II-6〉 서대문구 장애 유형별 인구 수 및 비율	18
〈표 II-7〉 서대문구 중증장애인의 인구	18
〈표 II-8〉 서대문구 중증장애인의 연도별, 행정동별 분포	19
〈표 II-9〉 다문화 응답자 특성	20
〈표 II-10〉 한국어 능력 수준	20
〈표 II-11〉 다문화 시민이 일상생활에서 필요한 정보	21
〈표 II-12〉 다문화 시민 일상생활의 정보 습득 경로	22
〈표 II-12〉 다문화 시민이 정보습득에 어려운 점	23
〈표 II-13〉 다문화 시민이 일상생활에서 정보습득에 도움을 얻는 곳	24
〈표 II-14〉 다문화 시민이 최근 관심을 가지고 찾아본 정보	25
〈표 II-15〉 다문화 시민이 모국어를 사용하는 비중	26
〈표 II-16〉 다문화 시민이 정보습득 시 답답한 점	27
〈표 II-17〉 다문화 응답자들의 인터넷 활용 수준	28
〈표 II-18〉 인터넷 활용능력의 집단 간 비교	28
〈표 II-19〉 다문화 응답자들의 디지털 리터러시 수준	28
〈표 II-20〉 디지털 리터러시 수준의 집단 간 비교	29
〈표 II-21〉 다문화 응답자들의 디지털 정보 활용 수준 비교	29
〈표 II-22〉 노인층 응답자의 인구통계학적 특성	30
〈표 II-23〉 노인층의 일상생활에서 필요한 정보	31
〈표 II-24〉 노인층 일상생활의 정보 습득 경로	32
〈표 II-25〉 노인층이 정보 습득에 어려운 점	33
〈표 II-26〉 노인층이 정보습득에 도움을 얻는 곳	34
〈표 II-27〉 노인층이 최근 관심 있는 정보	35

〈표 II-28〉 노인층의 디지털 정보 활용 수준	36
〈표 II-29〉 장애인 응답자 특성	37
〈표 II-30〉 장애인이 일상생활에서 필요한 정보	38
〈표 II-31〉 일상생활의 정보습득 경로	39
〈표 II-32〉 장애인이 정보습득에 어려운 점	40
〈표 II-33〉 장애인이 정보습득 시 도움을 얻는 곳	41
〈표 II-34〉 장애인이 최근 관심 있는 정보	42
〈표 II-35〉 장애인의 디지털 정보 활용 수준	43
〈표 III-1〉 일반인 인터뷰 응답자 인구통계학적 특징	47
〈표 III-1〉 일반인 인터뷰 응답자 서대문구 거주기간 및 소속	48
〈표 III-3〉 다문화 주민 인터뷰 응답자 인구통계학적 특징	49
〈표 III-4〉 다문화 주민 인터뷰 응답자 서대문구 거주기간 및 소속	49
〈표 III-5〉 노인층 인터뷰 응답자 인구통계학적 특징	50
〈표 III-6〉 노인층 인터뷰 응답자 서대문구 거주기간 및 소속	51
〈표 III-7〉 서대문구 만족도 점수	90

그림 차례

[그림 I-1] 연구의 배경	1
[그림 I-2] 연구의 목적	2
[그림 I-3] 연구수행 방법	3
[그림 II-1] 서대문구 정보취약계층 설문조사 활용의 목적	6
[그림 II-2] 국가통계포털(2019년도)	8
[그림 II-3] 서울시 지역별 외국인주민 인구(2018)	8
[그림 II-4] 2019 다문화가구 수 및 가구원 수 (국가통계포털)	9
[그림 II-5] 서울시 다문화가구 수 및 가구원 수	9
[그림 II-6] 고령인구(65세 이상) 및 구성비, 노인의 삶의 만족도	11
[그림 II-7] 전국 고령인구(2019)	12
[그림 II-8] 서울시 고령인구(2019)	12
[그림 II-9] 서대문구 동별 세대 및 인구 분포	14
[그림 II-10] 우리나라 등록장애인 수 및 장애인구 고령화 비율	15
[그림 II-11] 2018년 국내 장애 유형별 분포	15
[그림 II-12] 전국 장애인 인구	16
[그림 II-13] 서울시 장애인 인구	16
[그림 II-14] 다문화 시민이 일상생활에서 필요한 정보	21
[그림 II-15] 다문화 시민 일상생활의 정보 습득 경로	22
[그림 II-16] 다문화 시민이 정보습득에 어려운 점	23
[그림 II-17] 다문화 시민이 일상생활에서 정보습득에 도움을 얻는 곳	24
[그림 II-18] 다문화 시민이 최근 관심을 가지고 찾아본 정보	26
[그림 II-19] 다문화 시민이 정보습득 시 답답한 점	27
[그림 II-20] 노인층의 일상생활에서 필요한 정보	31
[그림 II-21] 노인층 일상생활의 정보 습득 경로	32
[그림 II-22] 노인층이 정보 습득에 어려운 점	33
[그림 II-23] 노인층이 정보습득에 도움을 얻는 곳	34
[그림 II-24] 노인층이 최근 관심 있는 정보	36

[그림 II-25] 장애인이 일상생활에서 필요한 정보	38
[그림 II-26] 일상생활의 정보습득 경로	39
[그림 II-27] 장애인이 정보습득에 어려운 점	40
[그림 II-28] 장애인이 정보습득 시 도움을 얻는 곳	41
[그림 II-29] 장애인이 최근 관심 있는 정보	43
 [그림 III-1] 정보격차해소 KQ를 통한 정책방향 제시	46
 [그림 IV-1] 정보서비스 정책 방안	109
[그림 IV-2] 행정서비스 정책방안	111
[그림 IV-3] 의회서비스 정책 방안	113
[그림 IV-4] 노인층 대상 서비스 정책방안	114
[그림 IV-5] 다문화 주민 대상 서비스 정책 방안	116
[그림 IV-6] 장애인 대상 서비스 정책 방안	118
[그림 IV-7] 다양한 정보 채널을 통한 서대문구 지역정보생태계 구축	121

I. 서론

1. 연구의 배경 및 목적
2. 연구수행 내용과 근거

I. 서론

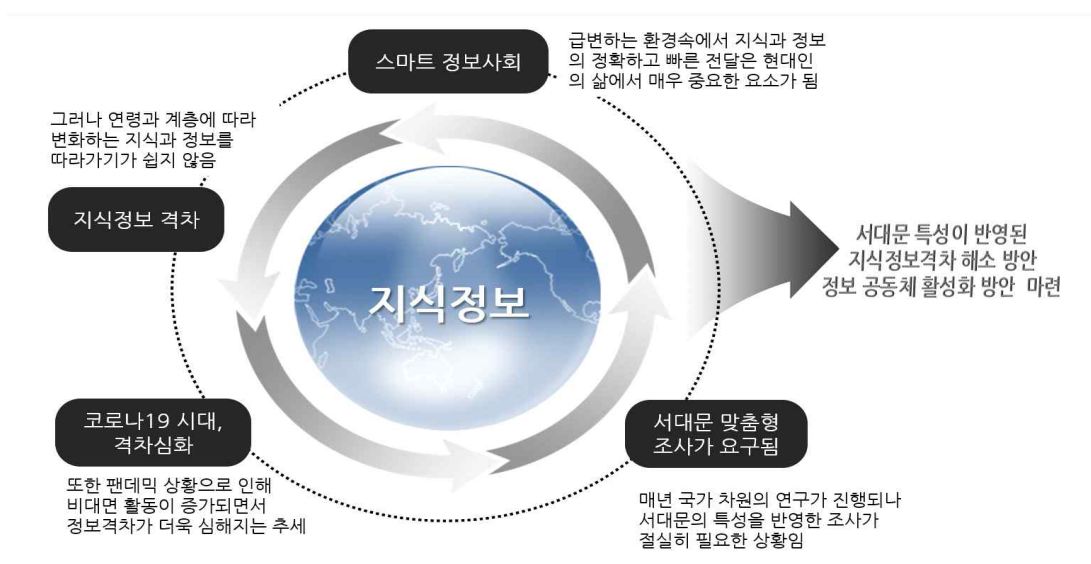
1. 연구의 배경 및 목적

가. 연구의 배경

□ 정보 접근 및 이용의 차이에 따른 정보격차가 사회경제적 격차로 이어지면서 정보에 대한 빠른 접근과 디지털 리터러시가 점차 중요해지고 있음. 이에 정보 취약계층이 많은 서대문구의 지역적 특성별 실태 및 요구조사를 시행하여 서대문구의 차별화된 정보격차 해소 정책 수립할 필요가 있다고 판단됨.

□ 또한, 정보격차의 실제적이고 구체적인 이유를 파악하여 커뮤니티 기반의 디지털 리터러시(Digital Literacy) 역량을 향상할 만한 방안이 필요하며 특히 코로나 19 상황으로 비대면 활동이 증가하면서 디지털 기기의 보유와 활용능력의 중요성이 높아져 정보격차의 심화가 우려되는 상황에서 향후 정보화 역량은 사회적 차원에서도 매우 중요한 요인이 될 것으로 판단됨.

□ 이에 정보화 역량 및 정보 취약계층에 대한 문헌 고찰 및 서대문구 주민을 대상으로 구체적인 세부적인 요인에 대한 질적 연구수행의 필요성을 인식하여 본 연구를 수행하게 되었고 그 결과로 서대문구 주민의 정보격차 해소방안에 관한 정책제안을 제시하고자 하며 이러한 배경을 요약하면 다음과 같음([그림 1-1] 참고).



[그림 1-1] 연구의 배경

나. 연구의 목적

□ 본 연구의 목적은 서대문구 정보 취약계층의 실태를 분석한 결과를 바탕으로 정보격차 해소를 위한 실질적인 정책방안을 제시하고자 하는 데 있으며 이러한 목적을 달성하기 위해 다음과 같은 세부목표를 제시함.

- 서대문구 정보 취약계층의 정보이용 및 정보격차 현황 파악
- 서대문구 주민과 정보 소외계층, 관계기관 실무자를 대상으로 요구조사 시행
- 연구결과에 기반한 서대문구 정보격차 해소를 위한 정책방안 제시



[그림 I -2] 연구의 목적

2. 연구방법 및 연구수행 근거

가. 연구방법 및 범위

1) 문헌고찰 및 자료 분석

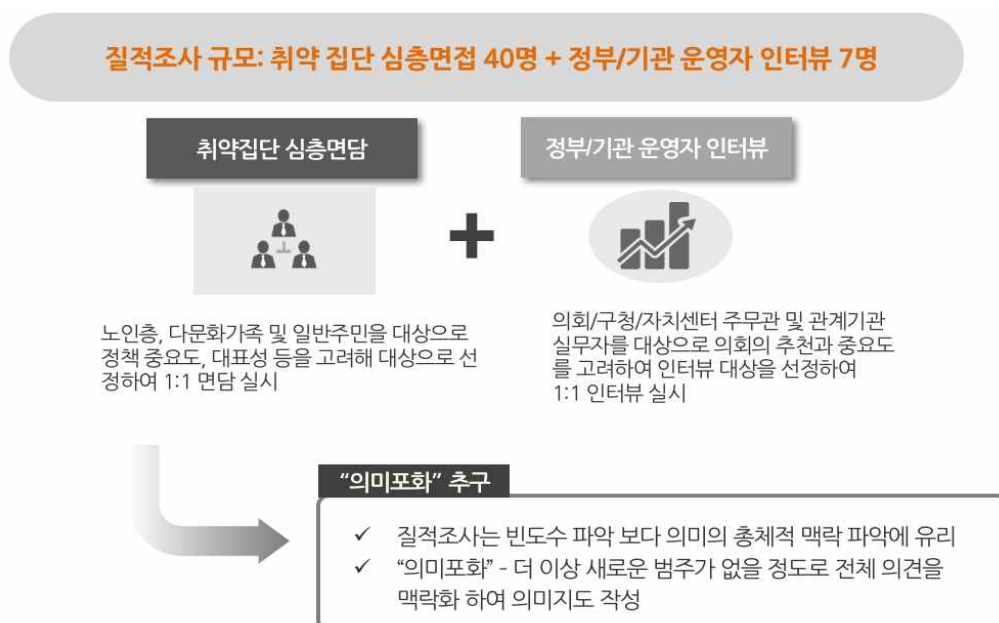
현대사회에서의 정보화 역량의 중요성과 정보 취약계층의 정보격차 실태 및 현황 파악, 서대문구 정보 취약계층의 정보이용 및 정보격차 현황 등을 파악하기 위하여 문헌 고찰과 기존에 시행한 설문 조사 결과를 분석하였음.

2) 면대면 인터뷰

서대문구 주민, 노인, 다문화 주민, 관계기관 실무자 등 총 47명을 대상으로 각 1시간 동안의 면대면 인터뷰 및 집단 인터뷰를 시행하여 서대문구에 대한 인식과 요구사항 등을 도출하여 그 결과를 질적 연구방법에 근거하여 분석하였음

3) 연구결과분석

문헌 고찰 및 인터뷰 분석결과를 토대로 서대문구 주민의 정보화 역량을 강화하고 정보 소외계층의 정보격차를 해소함으로써 이들의 삶의 질을 높일 수 있을 만한 실질적인 방안을 제시하고자 함.



[그림 I-3] 연구수행 방법

나. 연구수행의 근거

본 연구의 수행근거는 서대문구 정보화 기본 조례 및 국가정보화 기본법, 서대문구 인터넷시스템 설치 및 운영에 관한 조례에 근거하며 자세한 내용은 다음과 같음.

☐ 서울특별시 서대문구 정보화 기본 조례

제21조(정보격차의 해소 추진)

① 구청장은 모든 주민이 정보통신 서비스에 원활하게 접근하고 정보를 유익하게 활용하는데 필요한 정책을 마련하여야 한다.

② 구청장은 정보격차를 해소하기 위하여 다음 각 호의 사항을 추진할 수 있다.

1. 정보 취약 계층의 정보 접근, 이용 편의 증진을 위하여 정보통신제품을 개발·생산하거나 관련 기술을 개발·보급하는 사업자에게 재정적·기술적 지원
2. 정보 취약 계층과 구청장이 필요하다고 인정하는 사람에게 정보통신제품이나 정보통신 서비스 유상 또는 무상 지원
3. 정보격차 해소에 필요한 교육 수행
4. 그밖에 정보격차 해소에 필요한 사항

☐ 국가정보화 기본법

제31조(정보격차 해소 시책의 마련) 국가기관과 지방자치단체는 모든 국민이 정보통신서비스에 원활하게 접근하고 정보를 유익하게 활용할 기본적 권리를 실질적으로 누릴 수 있도록 필요한 시책을 마련하여야 한다.

☐ 서울특별시 서대문구 인터넷시스템 설치 및 운영에 관한 조례

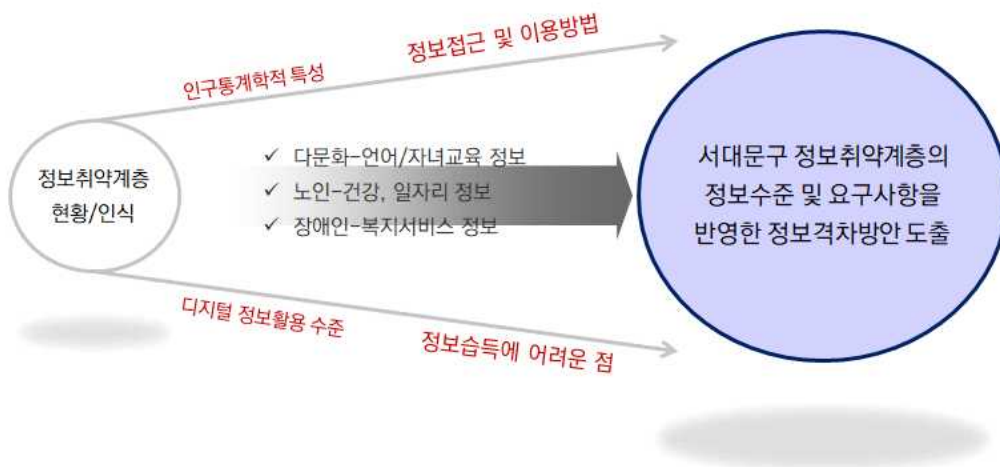
제22조(정보격차 해소) 구청장은 정보격차를 해소하기 위하여 정보화 소외 계층도 홈페이지를 이용할 수 있도록 노력하여야 한다

II. 서대문구 정보취약계층 현황

1. 서대문 정보취약계층의 인구통계학적
특성
2. 서대문 정보취약계층 기초 설문조사
데이터 분석
3. 시사점

II. 서대문구 정보취약계층 현황

- 본 장에서는 전국, 서울시, 서대문구의 통계 및 현황자료 그리고 기존의 서대문구 지식정보취약계층에 대한 실태조사 데이터를 이용하여 지식정보취약계층의 현황을 파악하고자 한다. 본 장 2절의 서대문구 지식정보취약계층 기초 설문조사 데이터는 본 연구기관에서 2020년에 수행한 『서대문구립도서관 지식정보취약계층 실태조사 및 도서관 서비스 개발』(2020, 서대문구도서관) 결과에서 인용하였다.



[그림 II-1] 서대문구 정보취약계층 설문조사 활용의 목적

1. 서대문구 정보취약계층의 인구통계학적 특성

가. 외국인 및 다문화 주민 인구

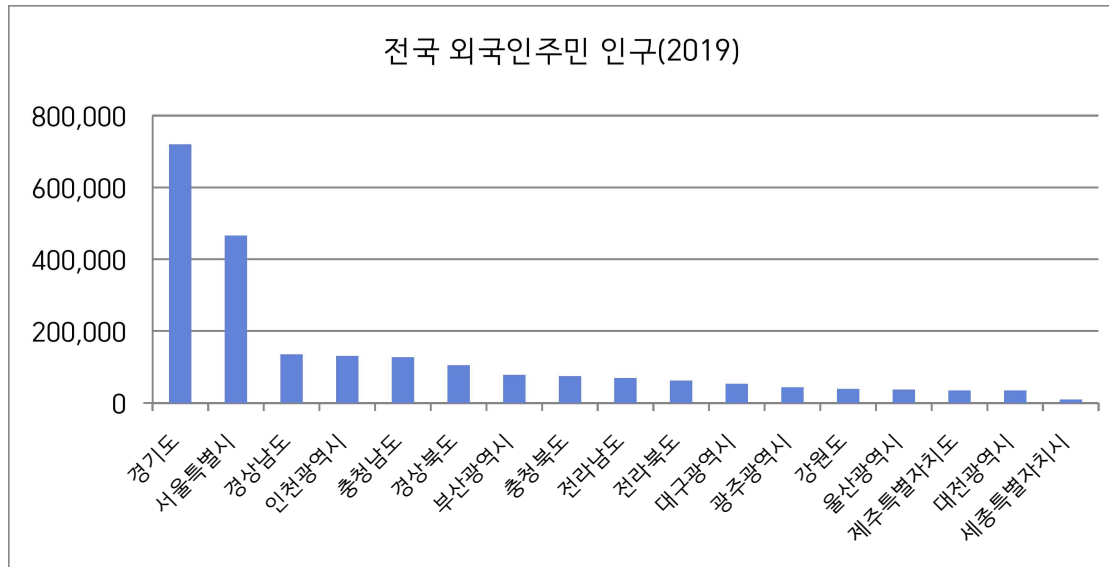
- 외국인주민에는 외국인 근로자, 결혼이민자, 유학생, 외국 국적 동포, 기타외국인, 한국 국적을 취득한 자, 외국인 주민 자녀를 포함하며 다문화 주민은 결혼이주민들을 통해 구성된 가구로 구성된 주민을 의미함.
- 2020년 한국의 체류 외국인은 총 240만 명으로 전체인구의 4.6%를 차지하고 있으며, 이 중 3개월 이상을 체류하는 장기체류 인구는 170만 명으로 전체인구의 3.3%를 차지하고 있음. 2019년 통계청의 조사에 따르면, 서울시의 외국인 주민 인구는 465,885명이며 서대문구의 외국인 주민 인구는 18,179명임. 서대문구의 경우 서울시 25개의 자치구 중 상위 9번째로,

거주하는 외국인 주민 인구가 서울시 평균보다 많음.

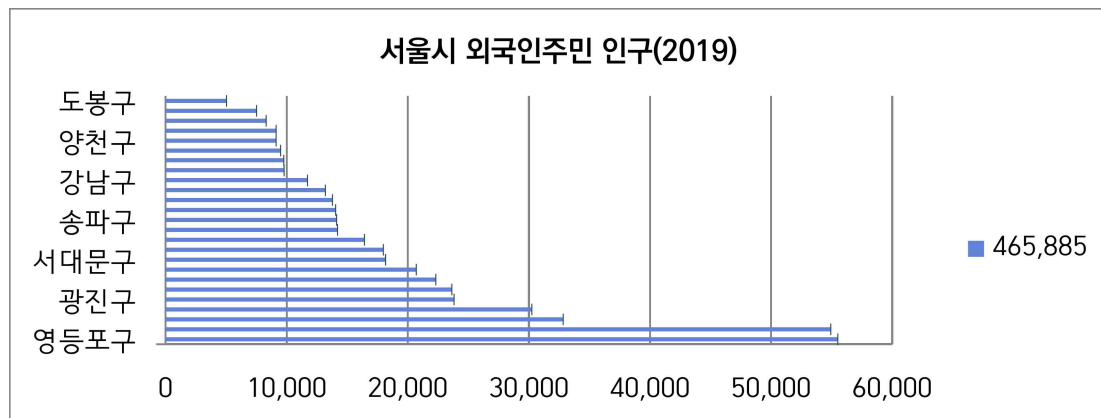
□ 서대문구의 경우 특징적으로 화교인구가 밀집되어 있음. 서대문구 연희동에는 한성 화교 중고등학교가 있으므로 서울에서 화교가 가장 밀집하여 거주하고 있음. 화교로 추정되는 서울시의 대만 국적자 8,687명의 27%인 2,316명이 서대문구에 거주하고 있음. 그리고 이들 화교의 가족과 귀화자 등을 고려하면 서대문구에 거주하는 실제의 화교인구는 훨씬 더 많을 것으로 추정됨.

□ 서대문구는 행정안전부의 조사에서 시, 군, 구의 외국인 주민이 1만 명 이상이거나 혹은 인구 대비 비율이 5% 이상인 ‘외국인 주민 집중 거주지역’ 전국 82개 지역 중 하나에 속함. 그 때문에 외국인 및 다문화 인구는 지역사회의 주민을 구성하는 주요 일원이며 주민의 권리와 의무를 수행하기 때문에 지방정부에서는 이에 대한 제도를 정비하고 있음.

- 「다문화가족지원법」에 따라, 국가와 지방자치단체는 결혼이민자와 그들 가족의 구성원이 생활하는데 필요한 생활 정보 및 교육을 지원하고 다문화가족지원센터를 설치하고 운영할 수 있으며 특히 서대문구「다문화가족 및 외국인주민 지원 조례」에서는 일반 구민과 동일하게 구의 재산과 공공시설을 이용할 수 있으며, 구의 각종 행정 혜택을 받을 수 있다고 규정하고 있음.

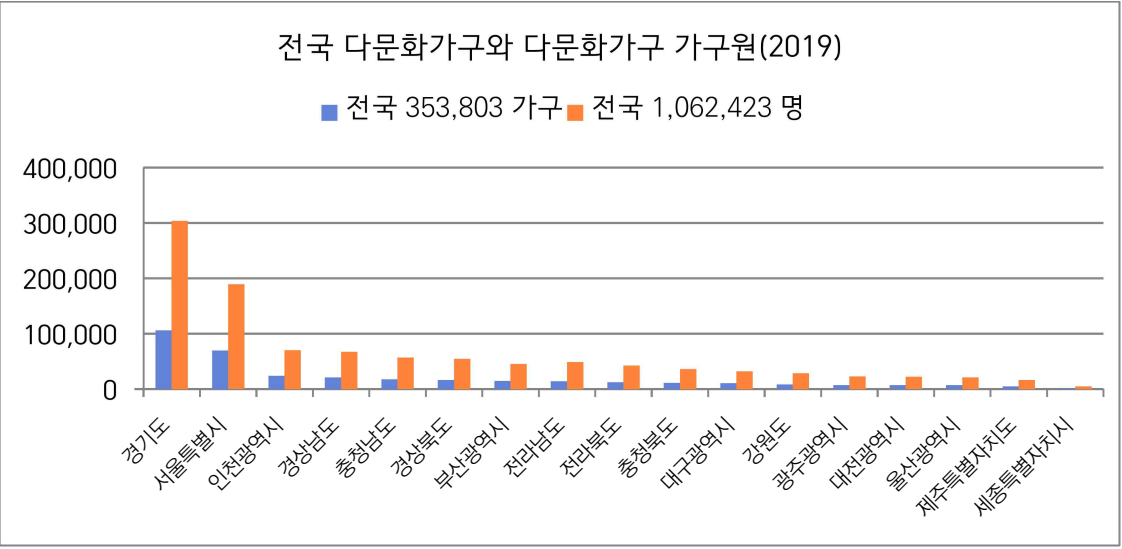


[그림 II-2] 국가통계포털(2019년도)



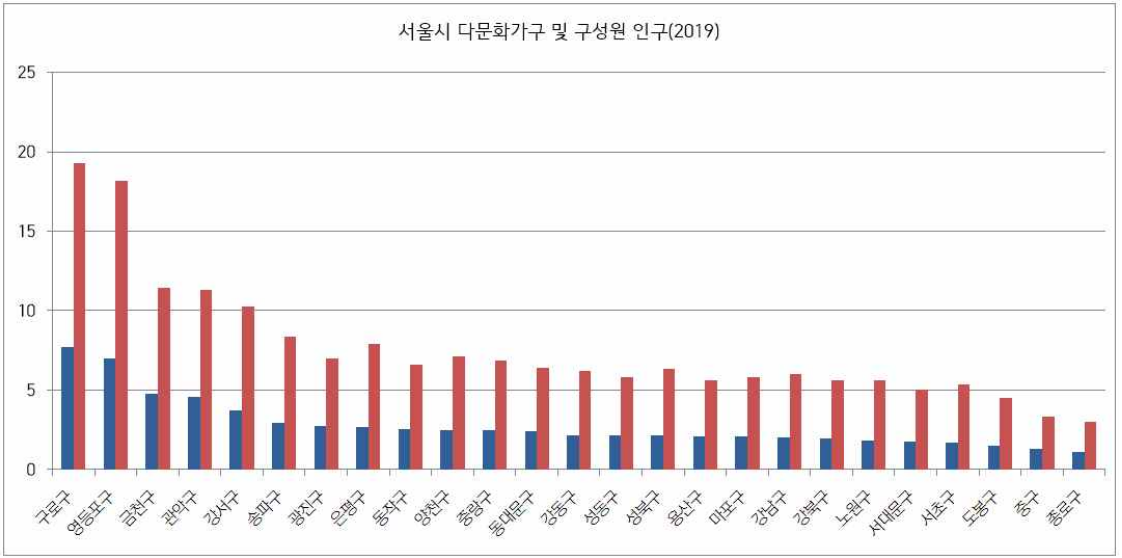
[그림 II-3] 서울시 지역별 외국인주민 인구(2018)

□ 2019년 통계청의 조사에 따르면, 전국 다문화가구는 353,803가구이며, 다문화가구 인구는 1,062,423명임.



[그림 II-4] 2019 다문화가구 수 및 가구원 수 (국가통계포털)

□ 2019년 통계청의 조사에 따르면, 서울시의 다문화가구는 69,738명으로 다문화 가구원은 189,010명. 서대문구의 다문화가구는 1,753명이며 다문화 가구원은 5,053명임.



[그림 II-5] 서울시 다문화가구 수 및 가구원 수

□ 서대문구의 다문화가구 및 외국인 주민은 최근 완만한 증가세를 보임.

<표 II-1> 서대문구 다문화가구 구성원 및 외국인주민 인구 변화

연도	서대문구 인구	다문화가구	다문화가구 구성원	외국인주민
2019년	323,171	1,707	5,053	18,179
2018년	323,080	1,642	4,788	16,065
2017년	325,028	1,600	4,595	14,763
2016년	325,871	1,530	4,765	13,436

□ 서대문구 지역별 다문화가구 및 외국인주민 인구분포를 지역별로 보면, 서대문구의 외국인 주민의 비교적 많이 거주하는 지역은 신촌동, 연희동, 남가좌2동과 홍은 2동 순이며, 다문화가구가 비교적 많은 지역은 연희동, 북가좌 2동, 홍은2동 순임. 다문화가족에 대한 지원 서비스를 담당하는 ‘서대문구 건강가정 다문화가족지원센터’는 북가좌 2동에 있으며 다음과 같음(<표 II-2> 참고).

<표 II-2> 서대문구 행정동 별 다문화가구 구성원 및 외국인 주민 현황 (2019년)

서대문구	동별 인구	다문화가구 가구원 (명)	외국인주민 (명)
계	323,171	5,053	18,179
천연동	18,704	215	485
홍제1동	24,997	323	480
홍제2동	14,570	180	232
홍제3동	16,420	224	296
홍은1동	22,920	330	449
홍은2동	28,394	520	1,271
남가좌1동	16,918	278	419
남가좌2동	25,947	436	1,550
북가좌1동	19,610	300	328
북가좌2동	33,810	614	763
충현동	18,113	288	698
북아현동	17,525	291	578
신촌동	24,372	225	6,518
연희동	41,339	829	5,503

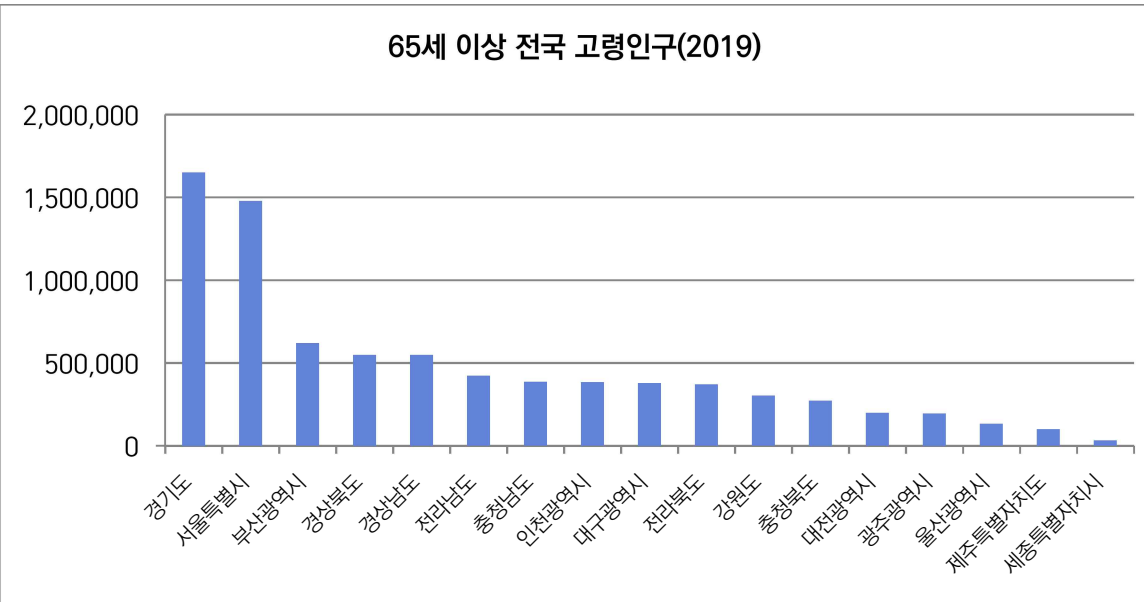
나. 노인층 인구

- 「노인복지법」에서는 국내에 거주하는 만 65세 이상의 사람을 노인(고령자)으로 분류하고 2020년 통계청이 발표한 『2020년 고령자 통계 보고서』에 따르면, 전국의 65세 이상 고령 인구는 812만 5천 명(전체인구의 15.7%)이며, 노인 가구는 5가구 중 1가구(22.8%) 비율로 나타남. 이는 2019년 노인 인구 768만 5천 명보다 0.8% 증가한 수치로 노인 인구의 급격한 증가 속도를 보여주는 결과임.
- 현재 우리나라의 노인 인구는 4명 중 3명이 현재 자신의 삶에 만족하지 못하고 있으며, 특히 최근에는 코로나 19 사태 장기화로 인해 사회적 관계 형성 및 정보 욕구가 증가하고 있는 것으로 나타남. 또한, 노인층 대부분은 인터넷과 TV 시청으로 여가를 보내며 일자리를 구하는 노인은 해마다 증가하는 추세임.
- 이에 정부는 점차 높아지는 노인 인구와 100만 퇴직자에 대비하여 노인을 위한 맞춤형 건강 의료지원 및 경제, 사회적 돌봄 관리 등 다양한 정책을 제공하고 있으며 이러한 정책을 시행하는 데 수요자를 더 효율적으로 관리하고자 그 유형을 전기노인(80세 미만)과 후기노인(80세 이상)으로 분류하여 관리하고 있음.

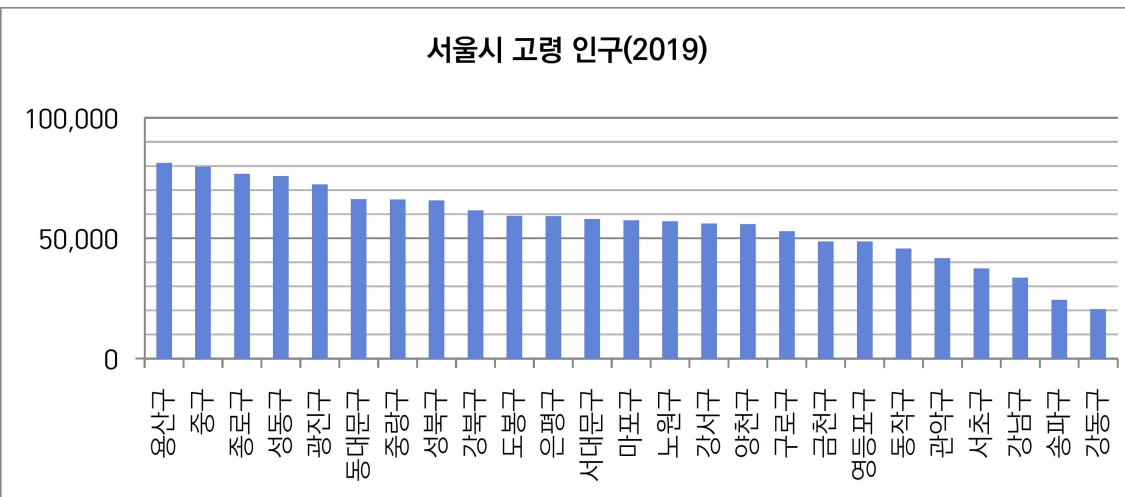


[그림 II-6] 고령인구(65세 이상) 및 구성비, 노인의 삶의 만족도

□ 『2020년 고령자 통계 보고서』(서울 열린데이터 광장)의 통계자료를 정리하면 전국의 지역별 고령 인구와 서울시의 지역별 고령 인구를 다음 그림과 같이 나타낼 수 있음.



[그림 II-7] 전국 고령인구(2019)



[그림 II-8] 서울시 고령인구(2019)

□ 서대문구의 『2019년 복지대상자 현황 및 변동추이 분석 보고서』에 따르면 관내 노인 인구는 지속적인 증가추세에 있으며 초고령 사회로 진입 중으로 대책 마련이 시급한 상황임.

□ 서대문구 노인 인구의 세부적인 수치는 2020(3/4분기) 기준 서대문구의 인구 323,860명 중 65세 이상 고령자는 53,869명(16.6%)으로 서울시 평균(15.6%)보다 높으며 이 중 80세 미만 인구가 82.6%로 앞으로 이들은 후기노인이 될 것이므로 노인 인구는 점차 더 늘어갈 것으로 예상됨.

서대문구 총인구		309,397명
노인인구		51,645명(16.7%)
노인유형	전기노인(80세 미만)	42,623명(82.6%)
	후기노인(80세 이상)	7,422명(17.4%)
독거노인(1인 가구)		11,331가구(6.2%)
1인 가구 노인 중 국민기초생활보장 수급권자		2033명(17.9%)

출처: 서대문구(2019). 서대문구 통계연보, 2018, 2020 서대문구 지역사회보장협의체 자료

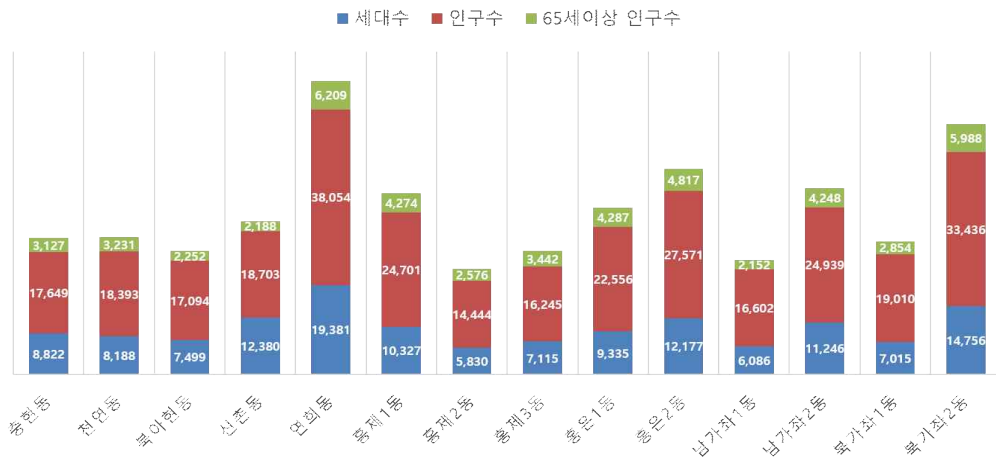
□ 서대문구 노인 인구 연도별 현황을 보면 65세 이상 고령자의 숫자가 증가하면서 독거노인의 숫자도 증가하고 있음.

(단위: 명)

연 도	독거노인	65세 이상 고령자	65세 이상 수급자
2019년	12,230	51,456	51,456
2018년	11,331	49,886	49,886
2017년	10,980	48,752	48,752
2016년	10,482	47,303	47,303

출처: 서대문구(2019). 서대문구 통계연보, 2018, 2020 서대문구 지역사회보장협의체 자료

- 『2019년 복지대상자 현황 및 변동추이 분석 보고서』에 나타난 서대문구 지역별 노인 인구 분포를 보면, 노인이 많이 거주하는 지역은 홍제 3동(21.1%), 홍은 1동(19%), 북가좌 2동(18%)의 순으로 나타나고 있음.



[그림 II-9] 서대문구 동별 세대 및 인구 분포

출처: 『2019년 복지대상자 현황 및 변동추이 분석 보고서』, p3.

- 한편, 독거노인 인구 비율이 높은 지역은 천연동(56.5%)이며 저소득 노인이 가장 많은 곳은 홍제 3동으로 나타남.

<표 II-3> 서대문구 행정동 별 노인 인구 분포

(단위: 가구, 명)

동	노인 현황						
	어르신 수	독거노인	수급자	차상위	장애인노인	치매대상자	문안대상
소계	49,632	10,980	2,345	1,375	6,294	1,851	1,080
충현동	3,068	783	140	77	348	78	107
천연동	3,136	894	266	88	418	101	94
북아현동	2,233	538	105	46	302	108	57
신촌동	2,152	548	67	42	239	77	70
연희동	5,975	1,314	203	99	706	228	20
홍제1동	3,952	853	145	221	461	159	97
홍제2동	2,520	535	128	114	350	99	105
홍제3동	3,285	741	176	125	460	141	45
홍은1동	4,245	939	242	119	552	179	148
홍은2동	4,766	926	201	115	614	206	71
남가좌1동	2,059	353	69	36	263	66	23
남가좌2동	3,842	870	254	105	501	132	109
북가좌1동	2,780	416	95	46	349	101	56
북가좌2동	5,619	1,270	254	143	731	176	78

출처: 서대문구 제4기(2019~2022) 지역사회보장계획(2018). p. 5

다. 장애인 인구

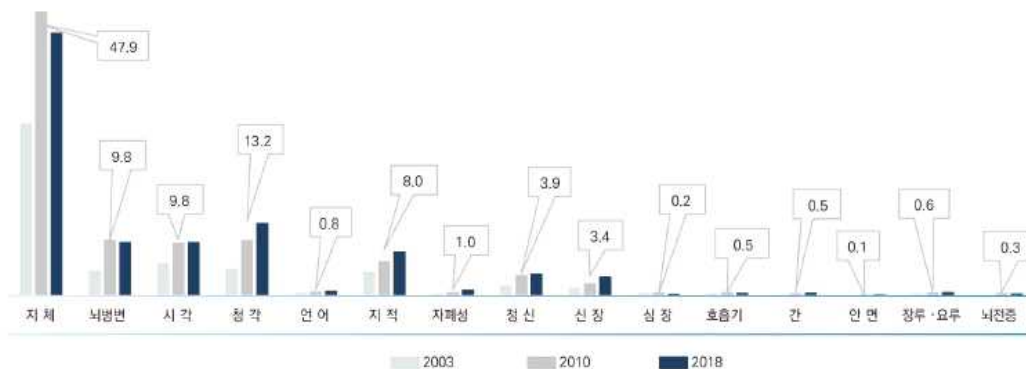
- 장애인은 장애인복지법 제2조의 기준에 해당하는 장애인을 말하며 『2019년 장애통계 연보』(2019)에 따르면, 장애인의 숫자는 1990년도에는 24만 명, 2018년은 258만 명이고 2019년에는 261만 명으로 지속해서 증가하고 있는 상황으로 우리나라 총인구의 약 5%에 해당하고 특히 전체 고령화 비율의 증가하면서 장애인들의 고령화 비율이 증가하는 추세임. 이러한 내용을 그림으로 설명하면 다음과 같음([그림 II-12] 참고).



[그림 II-10] 우리나라 등록장애인 수 및 장애인구 고령화 비율

출처: 『2019년 장애통계 연보』, p. 24

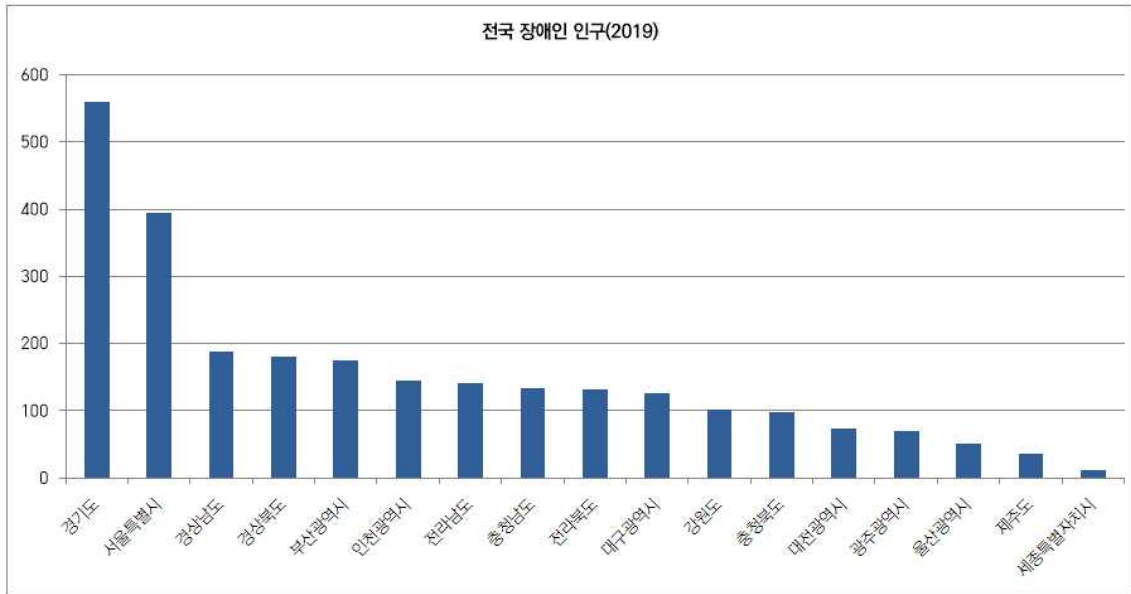
- 장애 유형별 분포를 살펴보면, 지체장애가 47.9%, 청각장애 13.2%, 시각장애 9.8% 뇌병변 장애 9.8%의 순으로 나타났으며 그 중 지체장애가 가장 높은 비율을 나타냄.



[그림 II-11] 2018년 국내 장애 유형별 분포

출처 : 『2019년 장애통계 연보』, p. 23

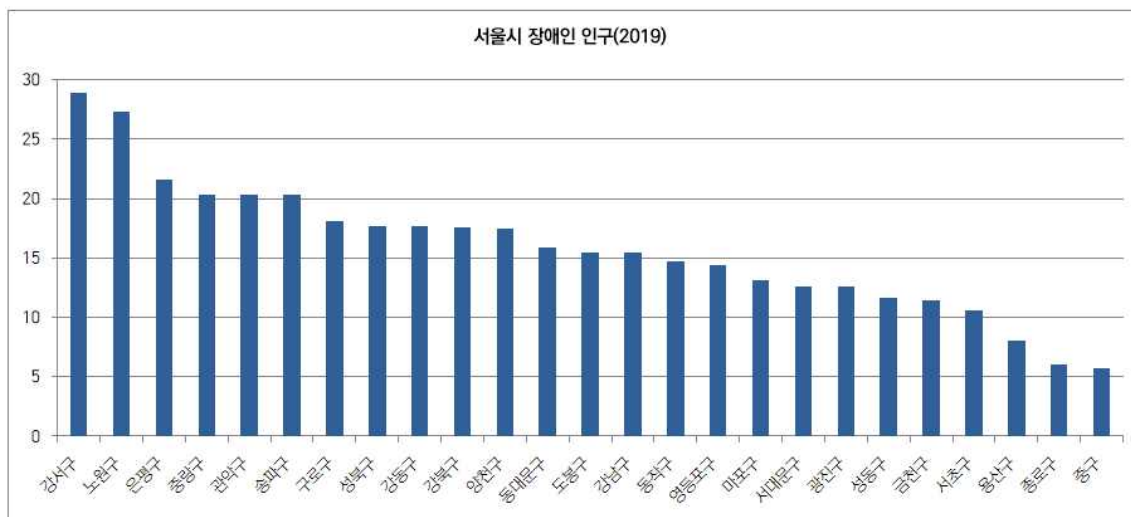
- 전국 장애인 현황을 보면 경기도, 서울시, 경상남도 순으로 나타나며 이는 전체인구 순서와 일치하는 분포이므로 어느 지역에 특별히 장애인이 집중되어 있는 현상은 볼 수 없음.



[그림 II-12] 전국 장애인 인구

출처 : 국가통계포털

- 서울시 장애인 인구 분포를 살펴보면 강서구, 노원구, 은평구 순이고 서대문구는 장애인의 경우 비교적 숫자가 적은 편임.



[그림 II-13] 서울시 장애인 인구

출처 : 국가통계포털

- 서대문구의 장애인 비율은 3.9%이고 지체장애의 비율이 가장 높고, 뇌병변, 시각장애, 정각장애, 지적장애, 정신장애, 언어장애 순으로 나타났고 장애인 고용율은 1.97%로 서울시 평균(2.45%)보다 낮은 것으로 나타남.

<표 II-4> 서대문구 장애인 현황 요약

서대문구 총인구	325,028명
장애인 인구	12,610명 (3.9%)
장애유형	지체장애 (44.9%), 뇌병변 (11.4%) 시각장애 (10.7%), 청각장애 (13.4%) 언어장애 (0.9%), 지적장애 (6.3%), 정신장애 (4.2%) 등
장애인 1인 가구	1,125 가구
장애인 차상위 가구	381가구
장애인 연금수령	1,023가구
장애인 고용률	1.97% (서울시 평균 2.45%)

출처: 『서대문구 통계연보 2019』 장애인 데이터 추출을 기반으로 작성

- 서대문구 행정동 별 등록 장애인 분포는 북가좌 2동, 연희동, 홍은 2동 순으로 나타나며 장애인 인구의 비율은 홍제3동이 4.8%로 가장 높고, 홍은1동, 남가좌2동, 북가좌2동 순으로 나타남.

<표 II-5> 서대문구 행정동별 장애인 분포

행정동	세대	총인구	장애인등록	동별 장애인 분포
총현동	8,790	18,768	725	3.9%
천연동	8,331	19,365	776	4.0%
북아현동	7,493	17,688	626	3.5%
신촌동	11,307	23,309	482	2.1%
연희동	18,503	40,828	1,377	3.4%
홍제1동	9,885	24,422	865	3.5%
홍제2동	5,849	15,009	648	4.3%
홍제3동	7,241	17,201	825	4.8%
홍은1동	9,425	23,321	1,099	4.7%
홍은2동	12,550	30,116	1,298	4.3%
남가좌1동	6,030	17,266	537	3.1%
남가좌2동	10,141	23,238	1,060	4.6%
북가좌1동	7,047	19,779	709	3.6%
북가좌2동	14,674	34,718	1,583	4.6%
합계	137,266	325,028	12,610	3.9%

출처: 『서대문구 통계연보 2019』 장애인 데이터 추출을 기반으로 작성

□ 장애 유형별 분포를 살펴보면, 신체(외부 신체)기능 장애인 지체(44.9%) 및 뇌병변 장애인(11.4%)이 전체의 55.4%를 차지하며, 청각장애인 13.4%, 시각장애인 10.7%의 순으로 나타났고, 신체(내부 신체)기능 장애인은 전체의 7%이며, 정신적 장애 유형은 11.6%로 나타남.

<표 II-6> 서대문구 장애 유형별 인구 수 및 비율

2018	신체적 장애												정신적 장애			합계
	외부 신체기능 장애						내부 신체기능 장애						발달		정신	
	지체	뇌병변	시각	청각	언어	안면	신장	심장	호흡기	간	장루, 요루	뇌전증	지적	자폐	정신	
인구	5,664	1,443	1,344	1,692	117	9	577	30	53	87	103	34	791	141	525	12,610
비율	44.9%	11.4%	10.7%	13.4%	0.9%	0.1%	4.6%	0.2%	0.4%	0.7%	0.8%	0.3%	6.3%	1.1%	4.2%	100%

출처: 『서대문구 통계연보 2019』 장애인 데이터 추출을 기반으로 작성

□ 장애의 정도에 따라 중증장애와 경증장애로 구분하여 장애 급수 1급-3급은 중증장애로 분류하는데, 서대문구 중증장애인은 2018년 기준 총 4,608명으로 전체 장애인의 약 37%를 차지함.

<표 II-7> 서대문구 중증장애인의 인구

연도	장애급수별 인구		
2018년도	1급	2급	3급
	985	1,596	2,027

출처: 『서대문구 통계연보 2019』, p.200

- 중증장애인으로 분류되는 1~3등급 장애인은 연도별로 보면 숫자의 큰 변동이 없으며, 행정동 별로는 연희동과 홍은동이 비교적 많은 편임.

<표 II-8> 서대문구 중증장애인의 연도별, 행정동별 분포

(단위 : 명)

	장 애 등 급								
	1급 1st Grade			2급 2nd Grade			3급 3rd Grade		
		남	여		남	여		남	여
2013	1,047	612	435	1,689	971	718	2,055	1,224	831
2014	1,033	588	445	1,656	954	702	2,011	1,184	827
2015	987	570	417	1,629	940	689	2,022	1,201	821
2016	990	568	422	1,640	964	676	2,021	1,184	837
2017	981	568	413	1,625	962	663	2,045	1,194	851
2018	985	558	427	1,596	941	655	2,027	1,203	824
충현동	44	23	21	90	52	38	122	83	39
천연동	73	43	30	108	66	42	119	68	51
북아현동	51	26	25	81	41	40	92	54	38
신촌동	41	26	15	53	32	21	87	48	39
연희동	128	73	55	178	108	70	214	125	89
홍제1동	67	34	33	121	71	50	112	66	46
홍제2동	62	33	29	67	39	28	91	59	32
홍제3동	56	36	20	87	56	31	142	82	60
홍은1동	70	45	25	144	79	65	160	101	59
홍은2동	114	64	50	179	114	65	222	141	81
남가좌1동	47	27	20	60	35	25	79	43	36
남가좌2동	78	42	36	120	64	56	203	110	93
북가좌1동	61	33	28	82	52	30	118	71	47
북가좌2동	93	53	40	226	132	94	266	152	114

2. 서대문구 정보취약계층 기초 설문조사 데이터 분석

- 본 절의 설문조사 데이터는 서대문구도서관(2020)『서대문구립도서관 지식정보취약계층 실태조사 및 도서관 서비스 개발』 p.73-188 내용의 일부를 인용하였음.

가. 다문화 주민

1) 다문화 응답자의 특성

- 설문조사에 참여한 다문화 응답자는 총 32명으로 모두 여성이고 1명은 화교 가족이고 나머지 31명은 다문화가족을 이룬 여성 결혼이민자들이고 연령대는 20대가 7명(22%), 30대가 21명(66%), 그리고 40대 이상이 4명(12%)으로서 대부분 20-30대의 젊은 층이었음.
- 평균 세대인원은 3.9명으로 서대문구 평균 세대 당 인구인 2.2명 보다 많은 가족원들로 구성됨. 응답자 32명 중 모국어가 베트남어인 사람은 24명(75%), 일본어 1명(3.1%), 중국어 4명(12.5%), 한국어 2명(6.3%)이고 학력은 고졸과 대졸이 70%를 넘는 것으로 나타남.

<표 II-9> 다문화 응답자 특성

구분		빈도(명)	비율(%)
연령대	20대	7	21.9
	30대	21	65.6
	40대 이상	4	12.5
세대 인원 수	1명	0	0
	2명	1	3.1
	3명	9	28.1
	4명	22	68.7
최종 학력	초졸	1	3.1
	중졸	8	25
	고졸	13	40.6
	대졸	10	31.2
	대학원졸	0	0
경제활동 유무	경제활동	13	40.6
	비경제활동	19	59.4
합계		36	100

- 한국어 수준은 65.6%가 ‘보통’ 이라고 응답하였음.

<표 II-10> 한국어 능력 수준

구분	명	비율(단위 : %)
① 매우 잘함	1	3.1
② 잘함	6	18.8
③ 보통	21	65.6
④ 한국어를 거의 이해하지 못함	3	9.4

2) 정보접근 및 이용

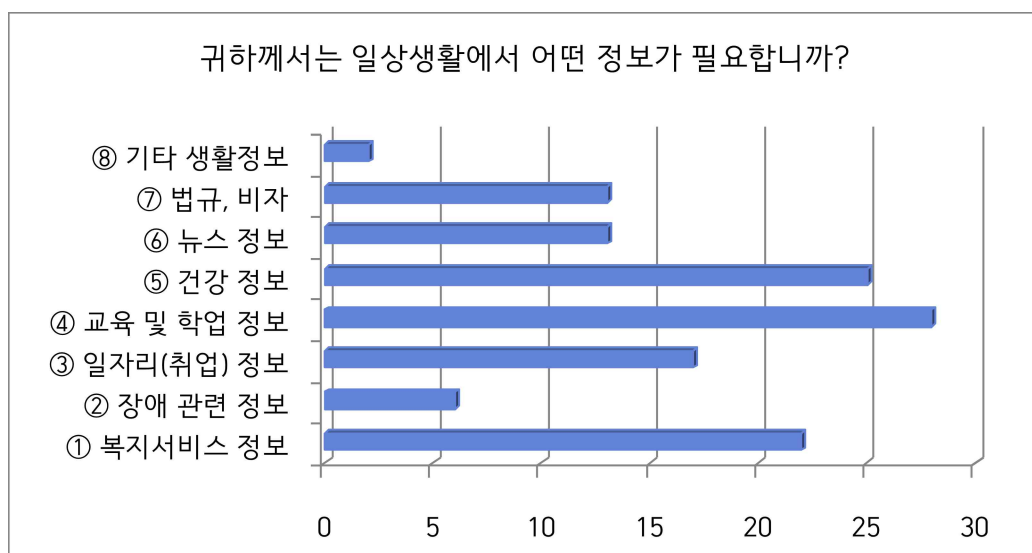
① 일상생활에서 필요한 정보

- 일상생활에서 필요한 정보에 대한 질문에 다문화 응답자의 22.4%가 ‘교육 및 학업 정보’ 라고 응답하였으며, 다음으로 ‘건강 정보’ (20%), ‘복지서비스 정보’ (17.6%), ‘일자리(취업) 정보’ (13.6%) 순이었고, 이러한 내용을 심층면담을 통해 확인한 결과, 대부분의 응답자들은 “교육 및 학업 정보”란 문항을 자녀들의 교육 및 학업정보 즉 자녀 양육과 교육관련 정보로 이해하고 답하였고 기타 응답으로는 우리 동네의 직접적이고 구체적인 뉴스, 정보/제로페이 사용법 이라고 응답함.

<표 II-11> 다문화 시민이 일상생활에서 필요한 정보

(단위: 명, %)

항목	응답 수	비율(단위 : %)
① 복지서비스 정보	22	17.6
② 장애 관련 정보	6	4.8
③ 일자리(취업) 정보	17	13.6
④ 교육 및 학업 정보	28	22.4
⑤ 건강 정보	25	20
⑥ 뉴스 정보	13	9.6
⑦ 법규, 비자	13	10.4
⑧ 기타 생활정보	2	1.6



[그림 II-14] 다문화 시민이 일상생활에서 필요한 정보

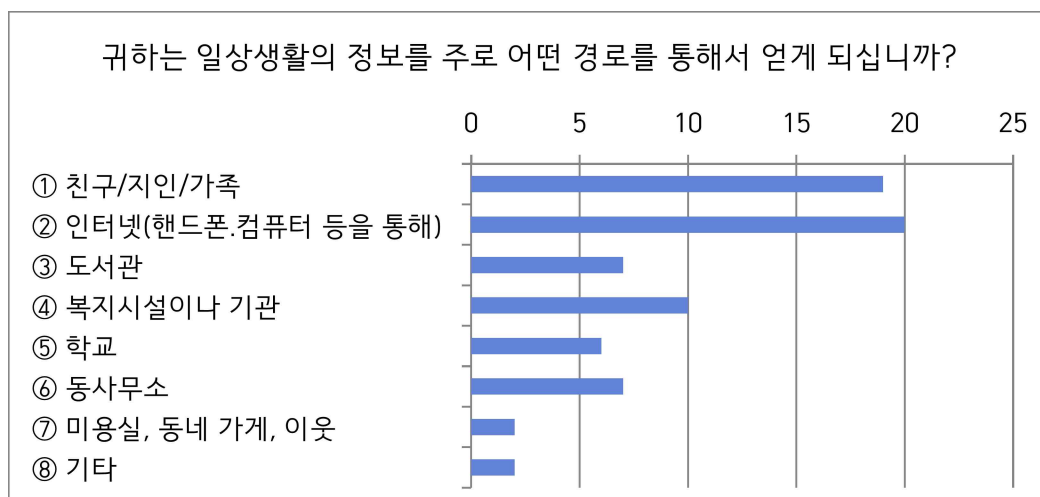
② 일상생활의 정보습득 경로

- 일상생활의 정보를 주로 얻게 되는 경로에 대한 질문에 다문화 응답자의 27.3%가 ‘인터넷(핸드폰이나 컴퓨터 등 온라인을 통해)’ 라고 응답하였고 다음으로 ‘친구/지인/가족’ (26.0%), ‘복지시설이나 기관’ (13.7%) 그리고 기타 응답으로는 버스 내 광고, 다문화 센터 등으로 응답함.

<표 II-12> 다문화 시민 일상생활의 정보 습득 경로

(단위: 명, %)

항목	응답 수	비율(단위 : %)
① 친구/지인/가족	19	26.0
② 인터넷(핸드폰이나 컴퓨터 등 온라인을 통해)	20	27.3
③ 도서관	7	9.6
④ 복지시설이나 기관	10	13.7
⑤ 학교	6	8.2
⑥ 동사무소	7	9.6
⑦ 미용실, 동네 가게, 이웃	2	2.7
⑧ 기타	2	2.7



[그림 II-15] 다문화 시민 일상생활의 정보 습득 경로

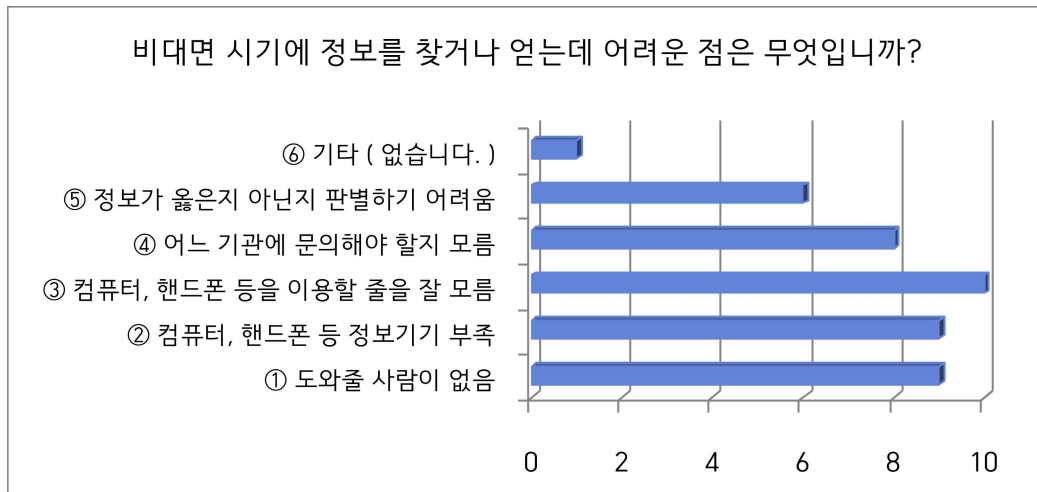
③정보습득에 어려운 점

□ 비대면 시기에 정보를 찾거나 얻는데 어려운 점에 대한 질문에 다문화 응답자의 23.2%가 ‘컴퓨터, 핸드폰 등을 이용할 줄을 잘 모름’ 이라고 응답하였으며, 다음으로 ‘도와줄 사람이 없음’ (20.9%), ‘컴퓨터, 핸드폰 등 정보기기가 부족’ (20.9%), ‘어느 기관에 문의해야 할지 모름’ (18.6%) 등의 순으로 나타남.

<표 II-12> 다문화 시민이 정보습득에 어려운 점

(단위: 명, %)

항목	응답 수	비율(단위 : %)
① 도와줄 사람이 없음	9	20.9
② 컴퓨터, 핸드폰 등 정보기기가 부족	9	20.9
③ 컴퓨터, 핸드폰 등을 이용할 줄을 잘 모름	10	23.2
④ 어느 기관에 문의해야 할지 모름	8	18.6
⑤ 정보가 옳은지 아닌지 판별하기 어려움	6	13.9
⑥ 기타 (없습니다.)	1	2.3



[그림 II-16] 다문화 시민이 정보습득에 어려운 점

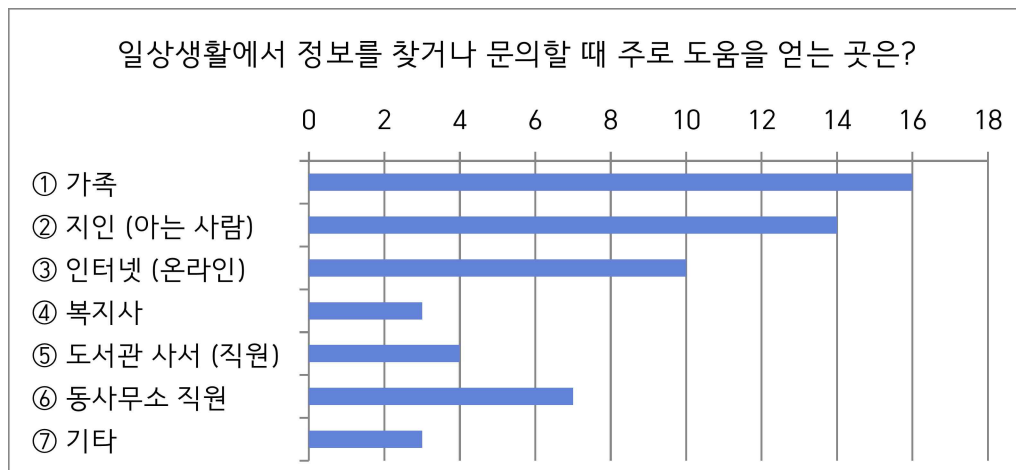
④정보습득 시 도움을 얻는 곳

□ 일상생활에서 정보를 찾거나 문의할 때 주로 도움을 얻는 곳에 대한 질문에 다문화 응답자의 28.1%가 ‘가족’ 이라고 응답하였으며, 다음으로 ‘지인(아는 사람)’ (24.5%), ‘인터넷’ (17.5%), ‘동사무소 직원(12.2%) 등의 순으로 나타났고 기타 응답으로는 다문화센터 (2), 120 다산콜 센터 등이 있음.

<표 II-13> 다문화 시민이 일상생활에서 정보습득에 도움을 얻는 곳

(단위: 명, %)

항목	응답 수	비율(단위 : %)
① 가족	16	28.1
② 지인 (아는 사람)	14	24.5
③ 인터넷 (온라인)	10	17.5
④ 복지사	3	5.2
⑤ 도서관 사서 (직원)	4	7.0
⑥ 동사무소 직원	7	12.2
⑦ 기타	3	5.2



[그림 II-17] 다문화 시민이 일상생활에서 정보습득에 도움을 얻는 곳

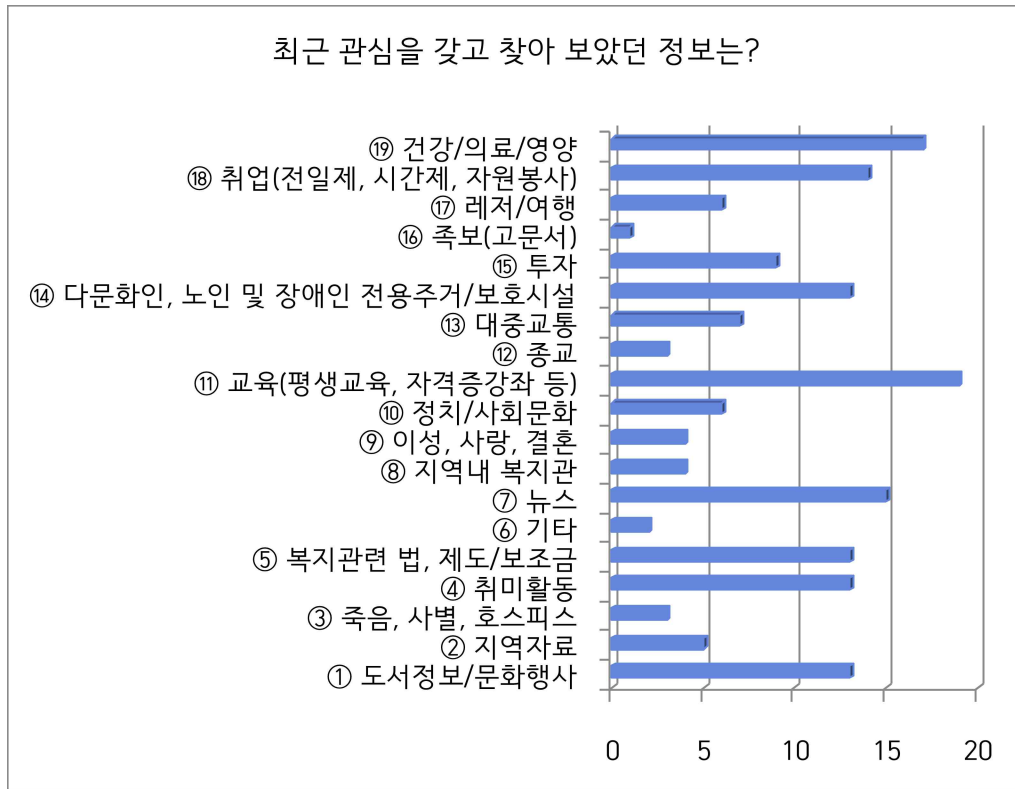
⑤최근 관심 있는 정보

□ 최근 관심을 가지고 찾아보았던 정보의 종류에 대한 질문에 다문화 응답자의 11.3%가 ‘교육(평생교육, 자격증강좌 등)’ 이라고 응답하였으며, 다음으로 ‘건강’ (10.1%), ‘뉴스’ (8.9%), ‘취업’ (8.3%) 등의 순으로 나타남.

<표 II-14> 다문화 시민이 최근 관심을 가지고 찾아본 정보

(단위: 명, %)

항목	응답 수	비율(단위 : %)
① 도서정보/문화행사	13	7.7
② 지역자료	5	2.9
③ 죽음, 사별, 호스피스	3	1.7
④ 취미활동	13	7.7
⑤ 복지관련 법, 제도/보조금	13	7.7
⑥ 기타	2	1.1
⑦ 뉴스	15	8.9
⑧ 지역내 복지관	4	2.3
⑨ 이성, 사랑, 결혼	4	2.3
⑩ 정치/사회문화	6	3.5
⑪ 교육(평생교육, 자격증강좌 등)	19	11.3
⑫ 종교	3	1.7
⑬ 대중교통	7	4.1
⑭ 다문화인, 노인 및 장애인 전용주거/보호시설	13	7.7
⑮ 투자	9	5.3
⑯ 족보(고문서)	1	0.5
⑰ 레저/여행	6	3.5
⑱ 취업(전일제, 시간제, 자원봉사)	14	8.3
⑲ 건강/의료/영양	17	10.1



[그림 II-18] 다문화 시민이 최근 관심을 가지고 찾아본 정보

⑥모국어 사용 비중

□ 한국어로 된 정보가 모국어의 정보에 비해 얼마나 큰 비중을 차지하는지를 묻는 질문에 대해서 다문화 응답자 32명 중 각각 34.4%가 ‘대부분 한국어로 된 정보만으로 생활한다.(11명)’, ‘한국어 정보와 모국어로 된 정보가 비슷한 정도이다.(11명)’ 이라고 응답하였음. 한편, ‘모국어로 된 정보를 더 많이 찾아보며 생활한다.’ (15.6%), ‘한국어 정보는 거의 찾아볼 기회가 없다.’ (12.5%)는 응답이 뒤를 이은 것으로 나타나, 모국어를 여전히 많이 사용하고 있는 외국인 주민도 많은 것으로 나타난.

<표 II-15> 다문화 시민이 모국어를 사용하는 비중

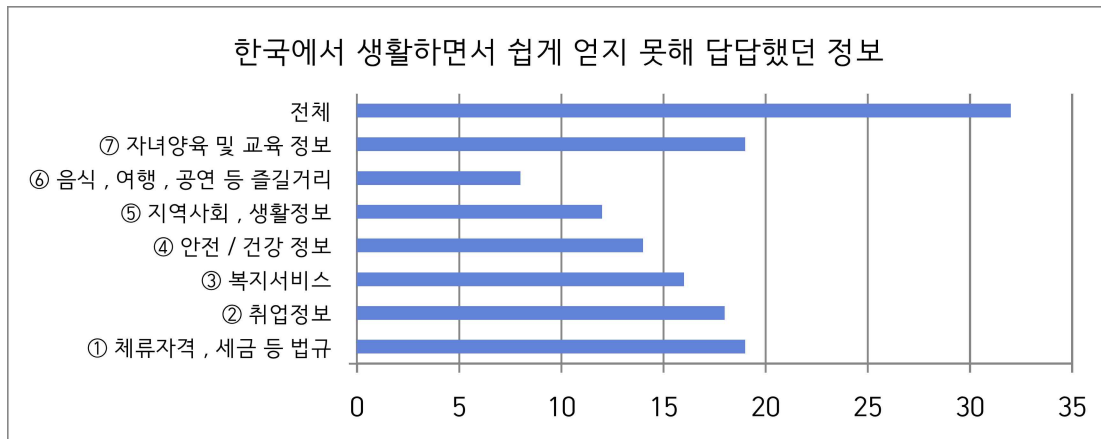
구분	명	비율(단위 : %)
① 대부분 한국어로 된 정보만으로 생활한다.	11	34.4
② 한국어 정보와 모국어로 된 정보가 비슷한 정도이다.	11	34.4
③ 모국어로 된 정보를 더 많이 찾아보며 생활한다.	5	15.6
④ 한국어 정보는 거의 찾아볼 기회가 없다.	4	12.5
전체	32	100

⑦정보습득 시 답답한 점

□ 한국에서 생활하면서 쉽게 얻지 못해 답답했던 정보를 묻는 질문에 다문화 응답자의 17.9%(각각 19명)가 ‘체류자격, 세금 등 법규’, ‘자녀양육 및 교육 정보’ 라고 응답하였으며, 그 다음으로 ‘취업정보’ (16.9%), 복지서비스(15.0%) 등으로 나타남.

<표 II-16> 다문화 시민이 정보습득 시 답답한 점

항목	응답 수	비율(단위 : %)
① 체류자격, 세금 등 법규	19	17.9
② 취업정보	18	16.9
③ 복지서비스	16	15.0
④ 안전 / 건강 정보	14	13.2
⑤ 지역사회, 생활정보	12	11.3
⑥ 음식, 여행, 공연 등 즐길거리	8	7.5
⑦ 자녀양육 및 교육 정보	19	17.9
전체	32	100



[그림 II-19] 다문화 시민이 정보습득 시 답답한 점

⑧인터넷 활용 수준

- 컴퓨터 및 핸드폰을 활용하여 인터넷에서 원하는 정보를 검색하는 능력 수준에 관한 질문을 하고 그 응답을 5점 척도(1점-매우 낮음, 5점-매우 높음)로 조사한 결과, 질문에 다문화 응답자의 평균은 2.97점으로 서대문구 장애인, 노인, 다문화 세 집단 응답자의 전체 평균인 3.07점보다 낮은 것으로 나타남.

<표 II-17> 다문화 응답자들의 인터넷 활용 수준

항목	응답수	비율 단위 (%)
① 매우 못함	1	3.1
② 못함	5	15.6
③ 보통	21	65.6
④ 잘함	5	15.6
⑤ 매우 잘함	0	0

<표 II-18> 인터넷 활용능력의 집단 간 비교

전체 평균	유형별		
	장애인	노인	다문화
3.07	3.14	3.11	2.97

⑨디지털 리터러시 수준

- 필요한 정보를 수집하고 해석하여 원하는 바대로 적극적으로 활용할 수 있는 디지털 리터러시 능력 수준에 관한 질문을 하고 그 응답을 5점 척도(1점-매우 낮음, 5점-매우 높음)로 조사한 결과, 다문화 응답자 평균은 2.97로서, 이 영역 역시 서대문구 장애인, 노인, 다문화 세 집단 응답자의 전체 평균인 3.09점보다 낮은 것으로 나타남.

<표 II-19> 다문화 응답자들의 디지털 리터러시 수준

항목	응답 수	비율 단위 (%)
① 매우 못함	2	6.25
② 못함	2	6.25
③ 보통	23	71.8
④ 잘함	5	15.6
⑤ 매우 잘함	0	0

<표 II-20> 디지털 리터러시 수준의 집단 간 비교

전체 평균	유형별		
	장애인	노인	다문화
3.09	3.03	3.25	2.97

<표 II-21> 다문화 응답자들의 디지털 정보 활용 수준 비교

(단위: 명, %)

디지털 정보 활용 수준	다문화 구성원 응답자 평균	정보취약계층 전체 평균
컴퓨터 및 핸드폰 활용	2.97	3.07
정보 활용능력(디지털 리터러시)	2.97	3.09

나. 노인층 주민

1) 노인층 응답자의 특성

- 설문조사에 참여한 노인응답자는 총 36명이었으며 여성 26명(72.2%), 남성 10명(27.8%)이 참여하여 여성의 참여가 높았다. 연령대는 60대 12명(33.3%), 70대 17명(47.2%), 80대 7명(19.4%)으로 나타나 80세 이하 전기노인 29명(80.6%)의 참여도가 높음.
- 노인가구의 평균 세대인원은 2.3명으로 나타났으며 이중 독거노인의 비율이 25%로 나타나 서울시 독거노인 평균 비율보다 다소 높으며 학력은 대졸이상 18명(50%)으로 가장 많고 초등학교와 중학교 졸업이 9명, 고등학교 졸업이 9명인 것으로 나타났으며 이외 이들의 인구통계학적 특성은 다음과 같음(<표 II-22> 참고).

<표 II-22> 노인층 응답자의 인구통계학적 특성

(단위: 명, %)

구분		빈도	비율
연령대	60대	12	33.3
	70대	17	47.2
	80대 이상	7	19.4
성별	남	10	27.8
	녀	26	72.2
세대 인원 수	1명	9	25.0
	2명	20	55.6
	3명	4	11.1
	4명	3	8.3
최종 학력	초졸	6	16.7
	중졸	3	8.3
	고졸	9	25.0
	대졸	16	44.4
	대학원졸	2	5.6
경제활동 유무	경제활동	11	30.6
	비경제활동	25	69.4
합계		36	100.0

2) 일상생활 속의 정보생활

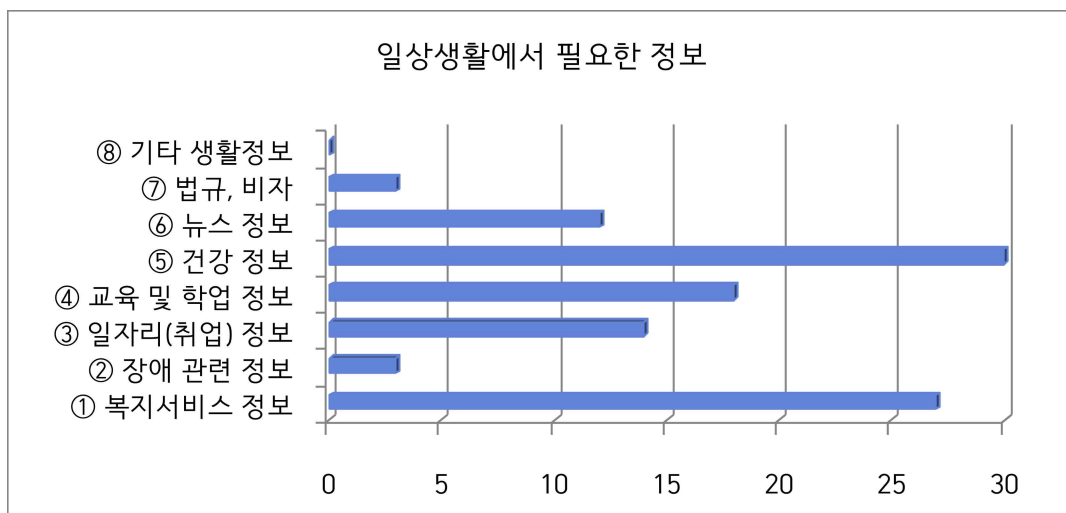
① 일상생활에서 필요한 정보

□ 일상생활에서 필요한 정보에 대한 질문에 노인층 응답자의 28.0%가 ‘건강 정보’ 라고 응답하였으며, 다음으로 ‘복지서비스 정보’ (25.2%), ‘교육 및 학업 정보’ (16.8%), ‘일자리(취업) 정보’ (13.1%) 등의 순으로 나타남.

<표 II-23> 노인층의 일상생활에서 필요한 정보

(단위: 명, %)

항목	응답 수	비율(단위 : %)
① 복지서비스 정보	27	25.2
② 장애 관련 정보	3	2.8
③ 일자리(취업) 정보	14	13.1
④ 교육 및 학업 정보	18	16.8
⑤ 건강 정보	30	28.0
⑥ 뉴스 정보	12	11.2
⑦ 법규, 비자	3	2.8
⑧ 기타 생활정보	0	0.0



[그림 II-20] 노인층의 일상생활에서 필요한 정보

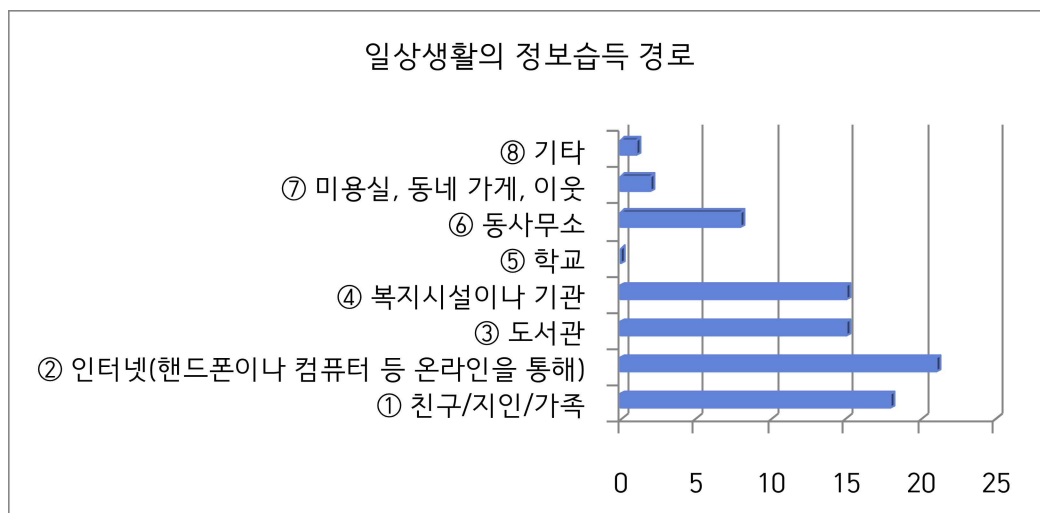
② 일상생활의 정보습득 경로

□ 일상생활의 정보를 주로 얻게 되는 경로에 대한 질문에 노인층 응답자의 26.3%가 ‘인터넷(핸드폰이나 컴퓨터 등 온라인을 통해)’ 라고 응답하였으며, 다음으로 ‘친구/지인/가족’ (22.5%), ‘도서관’ (18.8%), ‘복지시설이나 기관’ (18.8%) 등의 순으로 나타났으며 기타에는 ‘뉴스에서 얻음’ 이 있음.

<표 II-24> 노인층 일상생활의 정보 습득 경로

(단위: 명, %)

항목	응답 수	비율(단위 : %)
① 친구/지인/가족	18	22.5
② 인터넷(핸드폰이나 컴퓨터 등 온라인을 통해)	21	26.3
③ 도서관	15	18.8
④ 복지시설이나 기관	15	18.8
⑤ 학교	0	0.0
⑥ 동사무소	8	10.0
⑦ 미용실, 동네 가게, 이웃	2	2.5
⑧ 기타	1	1.3



[그림 II-21] 노인층 일상생활의 정보 습득 경로

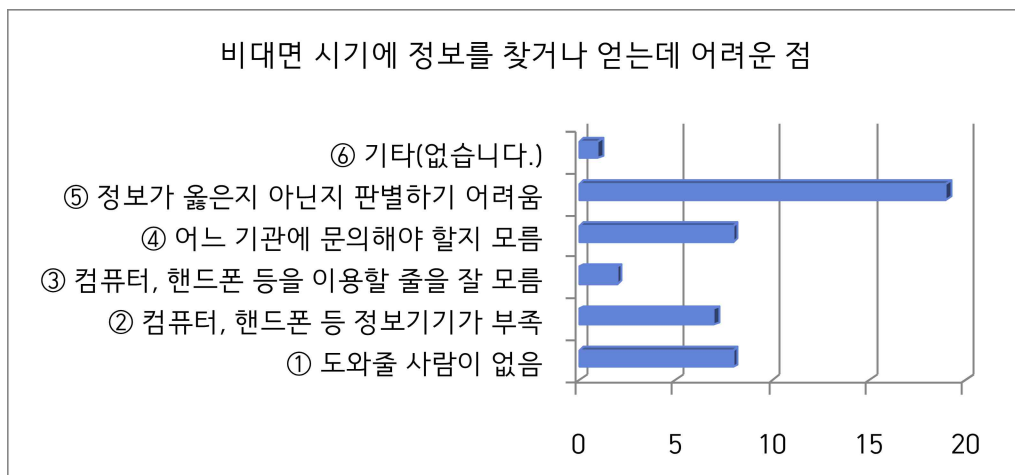
③정보습득에 어려운 점

□ 코로나 19 이후에 급격하게 변화한 비대면 시기에 정보를 찾거나 얻는데 어려운 점에 대한 질문에 노인층 응답자의 42.2%가 ‘정보가 옳은지 아닌지 판별하기 어려움’ 이라고 응답하였고 다음으로, ‘도와줄 사람이 없음’ (17.8%), ‘어느 기관에 문의해야 할지 모름’ (17.8%), ‘컴퓨터, 핸드폰 등 정보기기가 부족’ (15.6%) 등의 순으로 나타남.

<표 II-25> 노인층이 정보 습득에 어려운 점

(단위: 명, %)

항목	응답 수	비율(단위 : %)
① 도와줄 사람이 없음	8	17.8
② 컴퓨터, 핸드폰 등 정보기기가 부족	7	15.6
③ 컴퓨터, 핸드폰 등을 이용할 줄을 잘 모름	2	4.4
④ 어느 기관에 문의해야 할지 모름	8	17.8
⑤ 정보가 옳은지 아닌지 판별하기 어려움	19	42.2
⑥ 기타(없습니다.)	1	2.2



[그림 II-22] 노인층이 정보 습득에 어려운 점

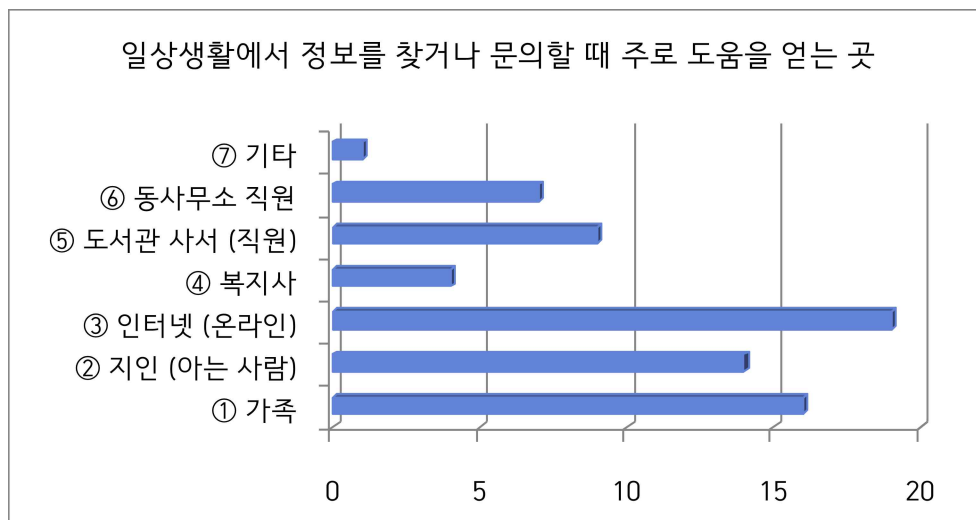
④정보습득 시 도움을 얻는 곳

□ 일상생활에서 정보를 찾거나 문의할 때 주로 도움을 얻는 곳에 대한 질문에 노인층 응답자의 27.1%가 ‘인터넷 (온라인)’ 이라고 응답하였으며, 다음으로 ‘가족’ (22.9%), ‘지인 (아는 사람)’ (20.0%), ‘도서관 사서 (직원)’ (12.9%) 등의 순으로 나타났고 기타 의견으로는 ‘책’ 이 있었음.

<표 II-26> 노인층이 정보습득에 도움을 얻는 곳

(단위: 명, %)

항목	응답 수	비율(단위 : %)
① 가족	16	22.9
② 지인 (아는 사람)	14	20.0
③ 인터넷 (온라인)	19	27.1
④ 복지사	4	5.7
⑤ 도서관 사서 (직원)	9	12.9
⑥ 동사무소 직원	7	10.0
⑦ 기타	1	1.4



[그림 II-23] 노인층이 정보습득에 도움을 얻는 곳

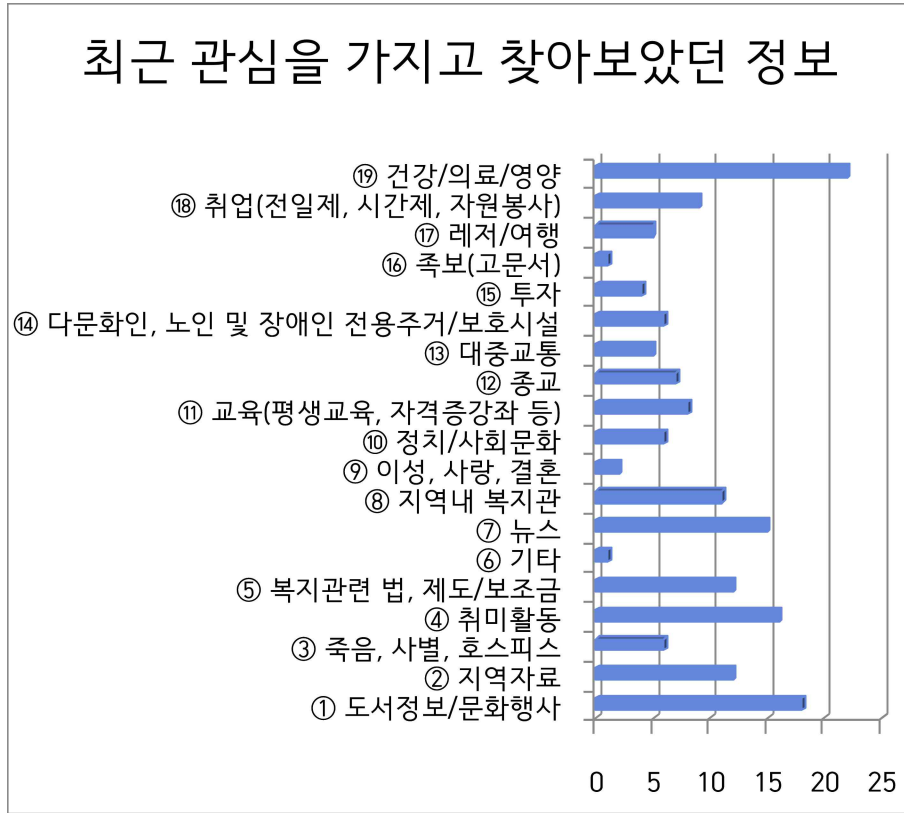
⑤최근 관심 있는 정보

□ 노인층이 최근 관심을 가지고 여러 차례 찾아보았던 정보의 종류에 대한 질문에 노인층 응답자의 13.3%가 ‘건강/의료/영양’ 이라고 응답하였으며, 다음으로 ‘도서정보/문화행사’ (10.8%), ‘취미활동’ (9.6%), ‘뉴스’ (9.0%) 등의 순으로 나타남.

<표 II-27> 노인층이 최근 관심 있는 정보

(단위: 명, %)

항목	응답 수	비율(단위 : %)
① 도서정보/문화행사	18	10.8
② 지역자료	12	7.2
③ 죽음, 사별, 호스피스	6	3.6
④ 취미활동	16	9.6
⑤ 복지관련 법, 제도/보조금	12	7.2
⑥ 기타	1	0.6
⑦ 뉴스	15	9.0
⑧ 지역내 복지관	11	6.6
⑨ 이성, 사랑, 결혼	2	1.2
⑩ 정치/사회문화	6	3.6
⑪ 교육(평생교육, 자격증강좌 등)	8	4.8
⑫ 종교	7	4.2
⑬ 대중교통	5	3.0
⑭ 다문화인, 노인 및 장애인 전용주거/보호시설	6	3.6
⑮ 투자	4	2.4
⑯ 족보(고문서)	1	0.6
⑰ 레저/여행	5	3.0
⑱ 취업(전일제, 시간제, 자원봉사)	9	5.4
⑲ 건강/의료/영양	22	13.3



[그림 II-24] 노인층이 최근 관심 있는 정보

⑥디지털 정보 활용 수준

□ 컴퓨터 및 핸드폰을 활용하여 원하는 정보를 찾을 수 있는 인터넷 활용 수준에 대한 질문에 대하여 노인층 응답자의 평균은 3.11점으로 서대문구 정보취약계층(장애인, 노인, 다문화) 응답자의 전체 평균인 3.07점보다 비교적 높은 것으로 나타났으며, 필요한 정보를 수집하고 해석하며 활용할 수 있는 능력에 대한 질문에 노인층 응답자의 평균은 3.25점으로 서대문구 정보취약계층 응답자의 전체 평균인 3.09점보다 비교적 높은 것으로 나타남.

<표 II-28> 노인층의 디지털 정보 활용 수준

(단위: 명, %)

디지털 정보 활용 능력	노인층 응답자 평균	정보취약계층 전체 평균
컴퓨터 및 핸드폰 활용 능력	3.11	3.07
정보 활용능력(디지털 리터러시)	3.25	3.09

다. 장애인 주민

1) 장애인 응답자의 특성

- 설문조사에 참여한 장애인응답자는 총 30명이었으며, 장애유형별로 보면 시각장애 5명, 청각장애 10명, 지적장애 5명, 지체 및 뇌병변 장애 10명이고 장애의 정도별로 구분해 보면 경증장애인이 9명, 중증장애인이 21명이며 평균연령은 54세이고 남성 10명, 여성 20명임.
- 설문조사는 대부분 장애인 유관기관을 이용하는 중증장애인을 대상으로 이루어졌는데 이들 중 세대 거주 인원은 평균 2.7명이고 혼인한 적이 없는 장애인이 13명으로 43%를 차지하였음. 최종학력은 고등학교 졸업이 43%로 가장 많았고, 무학 혹은 초등학교 중퇴가 2인이 포함된 반면, 대학원 졸업자가 3인으로 설문대상 장애인의 학력이 개별적 환경에 따라 다양한 것으로 나타남.
- 현재의 경제활동은 활동을 하는 응답자 수가 16명으로 과반수가 넘었고, 직업으로는 주부, 일반사무직, 생산기술직 및 기타 급식보조원, 환경미화원, 장애인 복지 일자리 등 기타 직업이 포함됨.

<표 II-29> 장애인 응답자 특성

(단위: 명, %)

구분		빈도			비율
성별	남	10			33.3
	녀	20			66.6
장애유형	장애유형/ 장애정도	경증장애	중증장애	합계	
	시각장애	2	3	5	16.6
	청각장애	0	10	10	33.3
	지적(발달 및 자폐증)장애	0	5	5	16.6
	지체 및 뇌병변 장애	7	3	10	33.3
	합계	9	21	30	100
혼인 상태	결혼한 적 없음	13			43.3
	기혼	13			43.3
	이혼	1			3.3
	사별	1			3.3
	동거	2			6.6
경제활동 유무	경제활동	16			53.3
	비경제활동	14			46.6
합계					100

2) 일상생활 속의 정보 생활

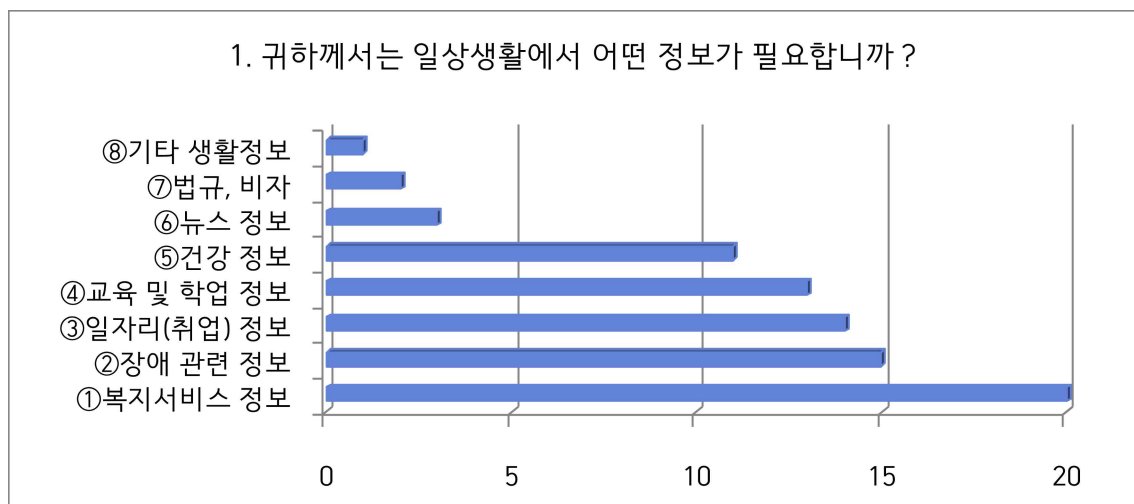
① 일상생활에서 필요한 정보

□ 일상생활의 가장 필요한 정보에 대한 질문에 장애인층 응답자의 25.3%가 복지서비스 정보가 필요하다고 응답하였으며, 다음으로는 일자리(취업)정보, 건강정보, 장애관련 정보, 교육 및 학업정보, 뉴스정보, 법규 및 비자, 기타 순으로 나타남.

<표 II-30> 장애인이 일상생활에서 필요한 정보

(단위: 명, %)

항목	응답 수	비율(단위 : %)
① 복지서비스 정보	20	25.3
② 장애 관련 정보	13	16.4
③ 일자리(취업) 정보	15	18.9
④ 교육 및 학업 정보	11	13.9
⑤ 건강 정보	14	17.7
⑥ 뉴스 정보	3	3.7
⑦ 법규, 비자	2	2.5
⑧ 기타 생활정보	1	1.2



[그림 II-25] 장애인이 일상생활에서 필요한 정보

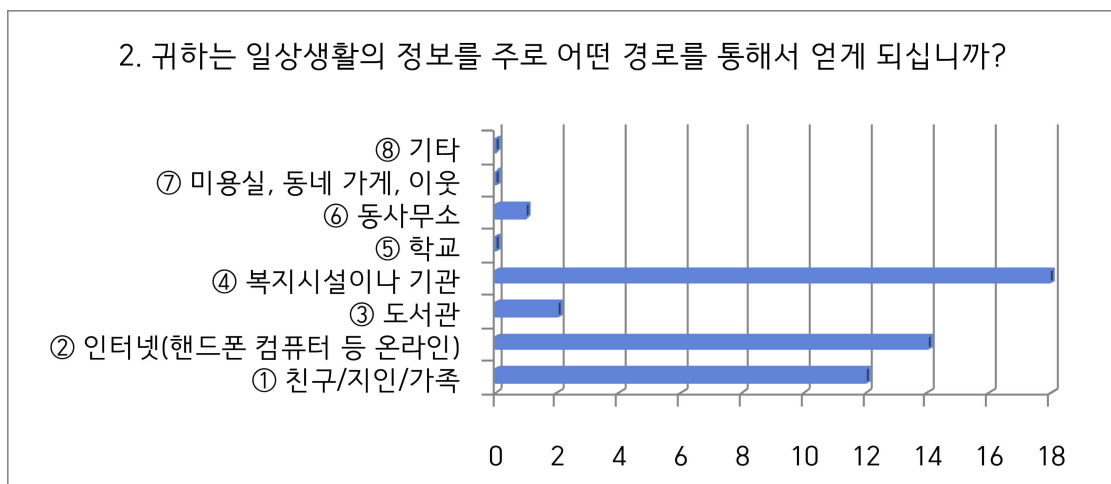
② 일상생활의 정보습득 경로

□ 일상생활의 정보는 주로 복지시설이나 기관으로부터 얻게 되고, 인터넷(핸드폰이나 컴퓨터 등 온라인을 통해), 친구, 지인, 가족이 그 다음 순위임. 도서관이나 동사무소로부터 얻는 경우보다는 주로 복지시설이나 장애관련 기관으로부터 정보를 얻고 있음을 알 수 있음.

<표 II-31> 일상생활의 정보습득 경로

(단위: 명, %)

항목	응답 수	비율(단위 : %)
① 친구/지인/가족	12	25.5
② 인터넷(핸드폰이나 컴퓨터 등 온라인을 통해)	14	29.7
③ 도서관	2	4.2
④ 복지시설이나 기관	18	38.2
⑤ 학교	0	0
⑥ 동사무소	1	2.1
⑦ 미용실, 동네 가게, 이웃	0	0
⑧ 기타	0	0



[그림 II-26] 일상생활의 정보습득 경로

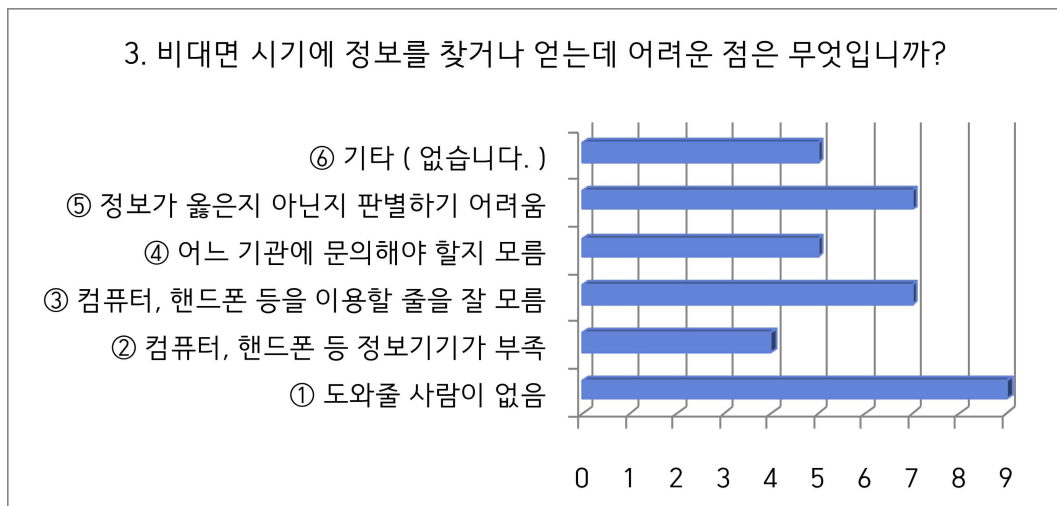
③정보습득에 어려운 점

- 비대면 시대로 인해 정보습득에 어려운 점으로는 우선, 도와줄 사람이 없는 것, 컴퓨터와 핸드폰 등을 이용할 줄 모르는 것 등이고, 정보가 옳은지 아닌지 판별하기 어려운 부분과 어느 기관에 문의해야 할지 모르는 부분이 그 다음으로 나타남.
- 또한 컴퓨터나 핸드폰 등 정보기기가 부족해서 어려운 측면보다는 디지털 리터러시 역량을 부족으로 정보에 접근하고 해석하는데 어려움을 겪는 경우가 많았으며 특히 어려운 상황에서 찾을 만한 사람이 없는 것에 대해 가장 절실한 요구가 있었음.

<표 II-32> 장애인이 정보습득에 어려운 점

(단위: 명, %)

항목	응답 수	비율(단위 : %)
① 도와줄 사람이 없음	9	24.3
② 컴퓨터, 핸드폰 등 정보기기가 부족	4	10.8
③ 컴퓨터, 핸드폰 등을 이용할 줄을 잘 모름	7	18.9
④ 어느 기관에 문의해야 할지 모름	5	13.5
⑤ 정보가 옳은지 아닌지 판별하기 어려움	7	18.9
⑥ 기타 (없습니다.)	5	13.5



[그림 II-27] 장애인이 정보습득에 어려운 점

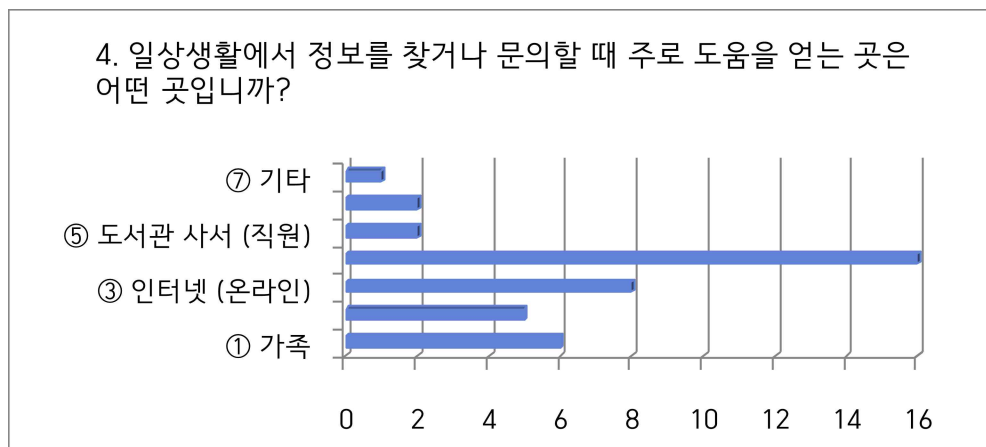
④정보습득 시 도움을 얻는 곳

□ 일상생활의 정보의 도움을 얻는 곳은 복지사에 의존하는 비율이 가장 높았으며 그 외에 온라인 인터넷, 가족, 지인, 동사무소 직원의 순이었음. 장애인들은 주로 복지사에게 의존을 많이 하는 것으로 나타남.

<표 II-33> 장애인이 정보습득 시 도움을 얻는 곳

(단위: 명, %)

항목	응답 수	비율(단위 : %)
① 가족	6	20.7
② 지인 (아는 사람)	5	17.2
③ 인터넷 (온라인)	8	27.6
④ 복지사	16	55.2
⑤ 도서관 사서 (직원)	2	6.9
⑥ 동사무소 직원	2	6.9
⑦ 기타	1	3.4



[그림 II-28] 장애인이 정보습득 시 도움을 얻는 곳

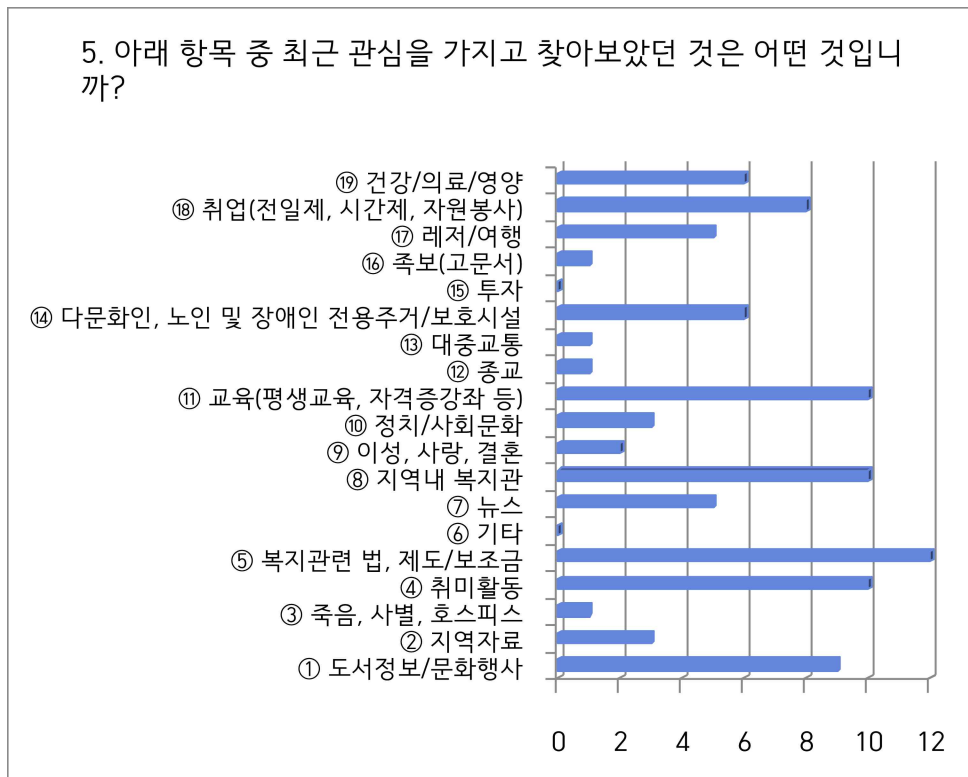
⑤최근 관심 있는 정보

□ 장애인들의 최근 관심사는 복지관련 법, 제도, 보조금이고 그밖에는 취미활동, 지역 내 복지관, 교육(평생교육, 자격증 강좌 등), 도서정보 및 문화행사, 취업정보, 주거 및 보호 시설 정보, 건강정보, 뉴스, 여행, 지역자료, 정치 및 사회문화, 이성 및 결혼, 종교, 대중교통, 족보 순으로 나타나 장애인들은 취미활동이나 교육, 문화 등 다방면에 관심이 많은 것으로 나타남.

<표 II-34> 장애인이 최근 관심 있는 정보

(단위: 명, %)

항목	응답 수	비율(단위 : %)
① 도서정보/문화행사	9	9.6
② 지역자료	3	3.2
③ 죽음, 사별, 호스피스	1	1.0
④ 취미활동	10	10.7
⑤ 복지관련 법, 제도/보조금	12	12.9
⑥ 기타	0	0
⑦ 뉴스	5	5.3
⑧ 지역내 복지관	10	10.7
⑨ 이성, 사랑, 결혼	2	2.1
⑩ 정치/사회문화	3	3.2
⑪ 교육(평생교육, 자격증강좌 등)	10	10.7
⑫ 종교	1	1.0
⑬ 대중교통	1	1.0
⑭ 다문화인, 노인 및 장애인 전용주거/보호시설	6	6.4
⑮ 투자	0	0
⑯ 족보(고문서)	1	1.0
⑰ 레저/여행	5	5.3
⑱ 취업(전일제, 시간제, 자원봉사)	8	8.6
⑲ 건강/의료/영양	6	6.4



[그림 II-29] 장애인이 최근 관심 있는 정보

⑥ 디지털 정보 활용 수준

□ 장애인들이 스스로 본인의 디지털 정보 활용능력을 평가할 때, 컴퓨터와 핸드폰을 활용하여 원하는 정보를 인터넷에서 찾는 능력은 서대문구 정보취약계층(장애인, 노인, 다문화) 전체 평균보다 높게 나타났지만, 본인이 필요한 정보를 수집하고 해석해서 원하는 곳에 활용할 수 있는 능력(디지털 리터러시)은 정보취약계층 전체 평균에 비해 다소 낮게 평가하고 있는 것으로 나타남.

<표 II-35> 장애인의 디지털 정보 활용 수준

(단위: 명, %)

디지털 정보 활용 능력	장애인 응답자 평균	정보취약계층 전체 평균
컴퓨터 및 핸드폰 활용	3.14	3.07
정보 활용능력(디지털 리터러시)	3.07	3.09

3. 시사점

- ☐ 서대문구 정보취약계층 중 다문화 외국인, 노인, 장애인을 대상으로 실시하여 설문조사 결과, 이들이 공통으로 가장 필요로 하는 정보는 복지서비스, 건강, 교육, 일자리 관련 정보들이었으며 집단별로 다른 것은, 다문화가족의 경우 자녀교육에 대한 정보, 노인은 건강정보, 장애인은 복지서비스 정보가 가장 필요하다는 것임.
- ☐ 일상생활에서 정보를 획득하는 경로는 주로 인터넷, 가족/지인, 복지시설/기관 등이었고 이 중 노인과 다문화 집단은 인터넷이 가장 중요한 경로인 반면, 장애인은 복지시설/기관이 더 중요한 경로인 것으로 나타남.
- ☐ 이외에도 일상생활을 하면서 주로 정보를 얻는 장소나 대상은 도서관, 동사무소, 미용실, 동네 가게, 이웃 등이 있었는데 이 중 주목할 점은 이들이 정보를 얻는데 개인적인 네트워크보다 도서관과 동사무소와 같은 공공기관을 주로 이용하고 있다는 점이었음.
- ☐ 코로나 19로 인한 거리 두기가 진행되는 동안 정보 획득 과정에서 느끼는 어려움에 대해서는 집단별로 차이가 있었는데 다문화집단은 디지털기기의 사용법을 모르거나 디지털기기가 부족해서 어려움을 겪는 반면, 노인은 정보의 진위를 판별하는 데 가장 어려움이 크며 장애인은 도움을 받을 사람이 없는 것이 가장 큰 어려움이라고 응답함.
- ☐ 일상생활에서 정보습득이 어려울 때 도움을 받는 대상에 대해서는 다문화 집단은 주로 가족/지인을 통해 어려움을 해결하였고 노인은 인터넷을 통해, 장애인은 복지사를 통해 도움을 받는다고 응답함.
- ☐ 최근 관심을 두고 찾아보는 정보로는 다문화 집단은 교육, 자격증강좌, 건강정보 순이고 노인은 건강, 문화행사, 뉴스 순이며 장애인은 보조금이나 복지 관련 제도, 복지관, 교육 정보 순으로 나타나 시급하고 직접 도움이 되는 정보가 우선된다는 사실을 확인함.
- ☐ 종합적으로 조사 대상 모두 현재 전담기관에서 주는 정보에 크게 의존하고 있으므로 다문화가족지원센터, 노인복지관, 장애인복지관 등의 전담기관이 앞으로도 주도적인 역할을 지속하는 것은 물론 이들 기관과의 협력 및 지원을 통해 정보취약계층의 정보격차를 해소할 만한 방안을 마련할 필요가 있음.

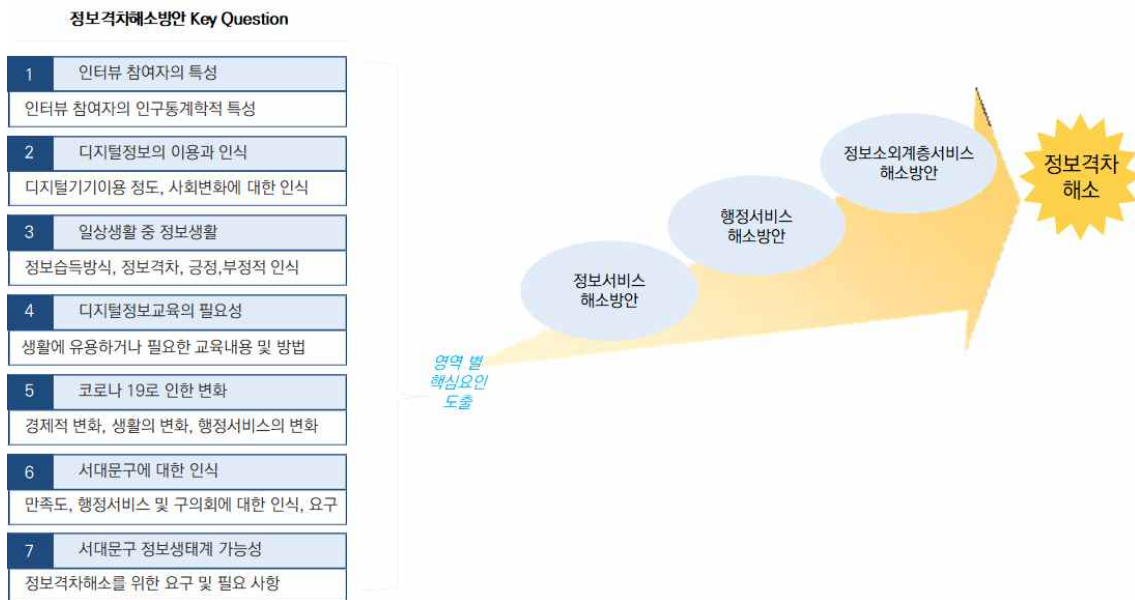
III. 서대문구 정보취약계층 심층인터뷰 분석

1. 심층인터뷰 참여자의 특성
2. 디지털정보의 이용과 인식
3. 일상생활 중 정보생활
4. 디지털 정보교육의 필요성
5. 코로나19로 인한 생활의 변화
6. 서대문구에 대한 인식
7. 종합 및 시사점

Ⅲ. 서대문구 정보취약계층 심층인터뷰 분석

□ 이 장에서는, 앞서 제시한 서대문구 지식정보 취약계층에 대한 통계 현황 및 설문조사 결과를 통해 인지한 서대문구의 다문화, 노인층, 장애인 주민의 정보 생활에 대한 기본적인 사항을 기반으로 이들이 일상생활의 어떤 맥락에서 정보 접근과 활용에 문제가 발생하는지 즉, 정보격차의 구체적인 면모를 정확히 파악하고자 하는 목적으로 면대면 심층 인터뷰를 시행한 결과를 제시하였음.

□ 심층 면담은 이들과의 소통이 쉬운 복지관, 다문화가족지원센터와 같은 기관, 구청, 동사무소, 가정, 가게, 학원, 경로당 등의 장소에서 진행하였으며 현장 방문 과정에서 관찰을 통해 면담의 내용을 구체적으로 확인할 기회를 가지고자 하였음. 또한, 참여자의 생활현장에서 면담이 어려운 경우는 카페 등의 장소를 이용하기도 함.



[그림 Ⅲ-1] 정보격차해소 KQ를 통한 정책방향 제시

1. 심층인터뷰 참여자의 특성

가. 일반 주민(A)

□ 일반인 인터뷰 응답자의 인구통계학적 특징은 다음 표와 같음.

<표 III-1> 일반인 인터뷰 응답자 인구통계학적 특징

구분		인원
연령대	20대	0
	30대	2
	40대	5
	50대	4
	60대	3
	무응답	0
성별	남	1
	여	13
주거지	북가좌동	1
	천연동	1
	홍은동	2
	연희동	5
	북아현동	4
	무응답	1
거주 기간	1~5년	2
	6~10년	3
	11~20년	5
	21~30년	1
	31~40년	1
	41~50년	0
	51~60년	1
	무응답	1
단체소속 여부	소속 단체 있음	3
	소속 단체 없음	11
합계		14

<표 III-1> 일반인 인터뷰 응답자 서대문구 거주기간 및 소속

이름	성별	나이	거주 기간	소속 단체 여부
1.AA	여	60대	16년	X
2.AB	여	60대	60년	마봄협의체
3.AC	여	50대	30년	마봄협의체
4.AD	여	50대	30년	마봄협의체
5.AE	남	50대	31년	X
6.AF	여	40대	14년	X
7.AG	여	50대	6년	X
8.AH	여	30대	6~7년	X
9.AI	여	40대	4년	X
10.AJ	여	40대	10년	X
11.AK	여	40대	1년	X
12.AL	여	40대	-	X
13.AM	여	30대	18년	X
14.AN	여	60대	18년	X

나. 다문화 주민(B)

□ 외국인 및 다문화 인구집단의 인구 사회학적 특징은 다음 표와 같음.

<표 III-3> 다문화 주민 인터뷰 응답자 인구통계학적 특징

구분		빈도
연령대	20대	1
	30대	5
	40대	2
	50대	1
	무응답	2
성별	남	0
	여	12
주거지	북가좌동	7
	홍제동	1
	홍은동	0
	연희동	3
	남가좌동	1
	무응답	0
거주 기간	1~5년	3
	6~10년	8
	11~20년	1
	21~30년	0
	31~40년	0
	41~50년	0
	51~60년	0
	무응답	0
단체소속 여부	소속 단체 있음	10
	소속 단체 없음	2
합계		12

<표 III-4> 다문화 주민 인터뷰 응답자 서대문구 거주기간 및 소속

이름	성별	나이	거주 기간	소속 단체 여부
1.BA	여	30대	10년	서대문구다문화가족지원센터
2.BB	여	-	5년	서대문구다문화가족지원센터
3.BC	여	40대	7년	서대문구다문화가족지원센터
4.BD	여	30대	9년	서대문구다문화가족지원센터
5.BE	여	30대	8년	서대문구다문화가족지원센터
6.BF	여	30대	7년	서대문구다문화가족지원센터
7.BG	여	20대	3년	서대문구다문화가족지원센터

8.BH	여	30대	8년	서대문구다문화가족지원센터
9.BI	여	40대	12년	서대문구다문화가족지원센터
10.BJ	여	30대	6년	서대문구다문화가족지원센터
11.BK	여	-	1년	X
12.BL	여	50대	10년	X

다. 노인층 주민(C)

<표 III-5> 노인층 인터뷰 응답자 인구통계학적 특징

구분		빈도
연령대	60대	1
	70대	2
	80대 이상	6
	무응답	6
성별	남	8
	여	4
주거지	북가좌동	0
	홍제동	2
	홍은동	3
	연희동	0
	북아현동	1
	무응답	5
거주 기간	1~5년	0
	6~10년	0
	11~20년	2
	21~30년	2
	31~40년	4
	41~50년	2
	51~60년	1
	무응답	1
단체소속 여부	소속 단체 있음	12
	소속 단체 없음	0
합계		12

□ 노인층 인구집단의 인구 사회학적 특징은 다음 표와 같음.

<표 III-6> 노인층 인터뷰 응답자 서대문구 거주기간 및 소속

이름	성별	나이	거주 기간	소속 단체 여부
1.CA	여	80대	15년	서대문노인종합복지관
2.CB	남	80대	-	서대문노인종합복지관
3.CC	남	80대	40년	서대문노인종합복지관
4.CD	여	-	39년	서대문노인종합복지관
5.CE	여	-	14년	서대문노인종합복지관
6.CF	남	70대	55년	서대문노인종합복지관
7.CG	남	-	23년	서대문노인종합복지관
8.CH	남	80대	30년	홍제한양아파트경로당
9.CI	남	80대	50년	홍제한양아파트경로당
10.CJ	남	70대	30년	논골문화원
11.CK	여	60대	36년	논골문화원
12.CL	남	80대	46년	논골문화원

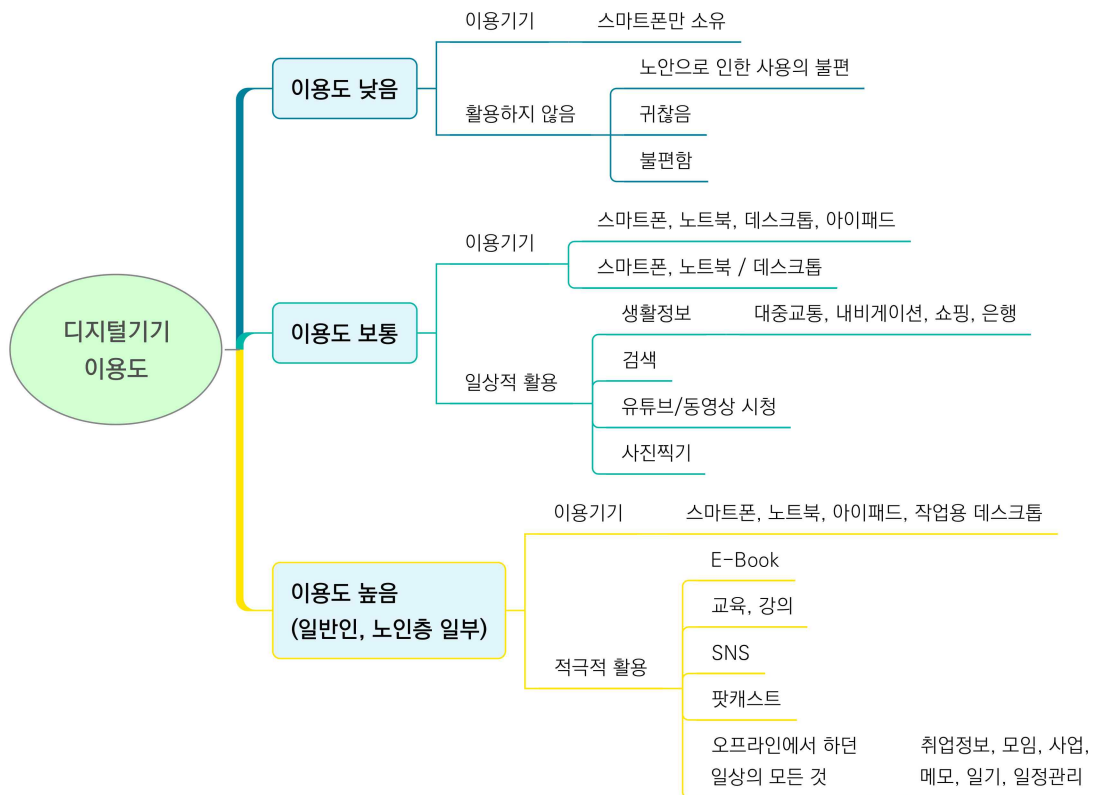
라. 관련 실무자(D)

□ 연구 대상인 정보 취약계층을 대상으로 인터뷰를 진행하기에 앞서 연구진들은 본 연구에 대하여 통찰력을 가질 수 있도록, 관련 대상자의 복지와 삶의 질 향상을 위해 관련 업무를 수행하고 있는 공공기관 및 관련 센터의 담당자 6명을 섭외하여 인터뷰를 시행하였음. 이들은 다문화가족지원센터 실무자 1명, 동사무소 복지실무자 2명, 서대문구청 실무자 3명으로 이들은 남성 2명, 여성 4명이며 이들과의 인터뷰를 통해 지식정보 취약계층과 관련 기관과의 연계 방식과 현장에서 실무를 통해 알게 되거나 경험을 통해 습득한 정보 취약계층에 관한 정보와 생각, 복지정책이 나아갈 방향 등을 파악하고자 하였음.

2. 디지털정보의 이용과 인식

□ 디지털기기를 통한 정보는 주민들의 삶의 한 부분을 이루고 있으며 인터뷰를 통해 나타난 주민들이 즐겨 찾게 되는 정보는 날씨, 뉴스 시사, 역사, 책, 교양, 종교, 행사, 영화, 길 찾기, 코로나 현황 및 지원금, 건강정보, 자녀교육, 자격증 및 취업 정보, SNS, 복지정책, 생활정보, 사진, 쇼핑, 요리, 엔터테인먼트, 게임, 유튜브 등 일상 정보 등. 더불어 사람들마다 디지털기기의 이용도의 차이, 현재 진행되고 있는 디지털정보사회로의 변화 대한 인식 등을

가. 디지털기기 이용도



1) 이용 수준이 낮은 경우

- ☐ 이용도가 낮은 참여자들은 모두 노인층 주민으로 스마트폰만을 가지고 있을 뿐 활용을 거의 하지 않는 경우. 즉, 오는 전화만 받을 뿐 문자도 잘 쓰지 않으며 그 이유로는 노안으로 인한 사용의 불편함, 귀찮음, 불필요함 등을 들고 있음.

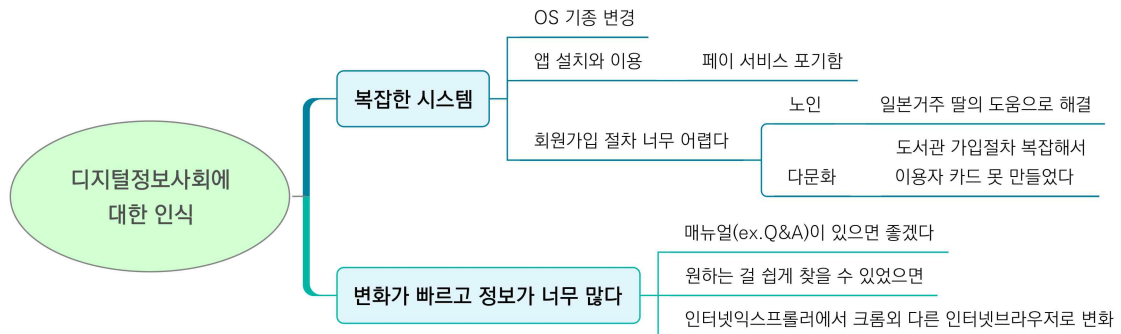
2) 이용 수준이 보통인 경우

- ☐ 이번 심층인터뷰 참여자 대부분은 스마트폰, 노트북, 데스크톱, 아이패드 등 여러 개의 기기를 소유하고 있으며 이 중 스마트폰을 가장 많이 사용하고 평균적으로 2~6시간을 사용하고 있었다.
- ☐ 사용 내용으로는 대중교통, 내비게이션, 쇼핑, 은행 업무 등 일상생활을 영위하기 위한 기능과 키워드 검색, 사진 찍기, 뉴스, 유튜브/동영상 시청 등 여유 시간을 즐겁게 보내는 기능으로 활용함.

3) 이용 수준이 높은 경우

- ☐ 스마트폰, 노트북, 아이패드, 작업용 데스크톱 등을 소유하고 있으며 스마트폰과 작업용 데스크톱을 주로 사용하고 사용 시간은 6시간 이상으로 디지털 기기로 업무를 수행하는 경우와 하루 종일 습관처럼 스마트폰을 보는 경우 등임. 이들이 스마트폰을 사용하는 이유는 그때그때 필요한 생활 정보 외에도 E-BOOK, 교육·강의, SNS(유튜브, 인스타그램, 트위터, 페이스북), 팟 캐스트, 취업 정보, 모임, 사업, 가계부, 메모, 일기, 일정 등 기존 오프라인에서 하던 일상의 모든 부분과 모임, 업무 관련된 삶의 모든 부분에 활용함.

나. 디지털정보사회에 대한 인식



1) 복잡한 시스템

□ 디지털기기 사용에는 취약계층만이 아니라 일반적으로 여러 가지로 어려움을 느끼고 있음. 특히 공인인증서와 같은 인증 절차 때문에 손해를 보는 일도 있다고 생각함.

“쇼핑몰 같은 데 들어가려면 인증번호를 입력해야 하니까, 가입하기가 좀 어려워요. 시간이 오래 걸리죠. 공인인증서도 있고, 우리페이인가? 페이 가입해보다가 안 돼서 그만뒀어요. 나이 먹으면 잘 못 하죠. 저는 젊었을 때 사회활동을 해봤기 때문에, 안되거나 안되면 전화해서 물어보고 그런 스타일이에요. 가수 하는 애가 있는데, 이런 기기를 다룰 줄 몰라요. 신도시로 멀리 이사하니까 교통편이 안 좋아서 마트를 못 간대요. 그래서 내가 쿠팡을 쓰라고 했는데, 자기는 못 하겠대. 아들한테 도와달라고 했는데 아들도 못 한 거야. 그래서 핸드폰 가게로 가서 도움을 받아 해결했다고 하더라고요 핸드폰 가게 직원에게 무척 고마웠대요.” - AA

□ OS 기종을 변경하는 경우 또는 복잡한 회원가입 절차 또는 앱 설치 등의 방법이 너무 어렵거나 다루기가 불편함.

“인터넷뱅킹, 그다음에 국세청 세금계산서 발행. 그런 거 할 때 너무 많이 오류가 나요. 그다음에 매킨토시에서 사용하다 보니까 윈도 OS와 달라서 호환성 문제 때문에 예전엔 컴퓨터 2개를 동시에 사용했어야 했어요. 요즘은 조금씩 나아지고 있지요.” - AI

□ 노인과 다문화 주민의 경우 무언가를 하려고 할 때 회원가입 절차에서 어려움을 겪으며 가족, 주변에 부탁해도 가족이 잘 모르거나 대신해주지 않아 포기하는 경우도 적지 않음.

“모든 사이트 들어가기 전에 회원 가입해야 해요. 개인정보 모두 다 입력하잖아요. 뭐 하나만 잘못 입력하면 또 핸드폰 인증하고, 주소도 입력하고, 어떤 때는 또 다 입력했다가 아이디 잘못 입력했으면 또다시 처음부터 하고. 그런 건 좀 불편해요.” -BI

“물건을 사려고 하는데 썬 사이트에서 사려고 하면 또 회원가입하고 카드 또 추가해야 해요.”
- BD

“회원 가입할 때 너무 까다로워요. 여러 가지 하면 또 여러 가지 하라고. 너무 불편해요. 좀 간단하게 했으면 좋겠어요. 예를 들면 구글처럼.” - BE

“회원가입 할 때, 몇 번을 해도 안 돼요. 일본에 있는 딸한테 대신해달라고 카톡을 하면 그제야 시작해요.” - CD

□ 적극적으로 배우고자 하는 의욕은 없지만, 세상이 변하는 대로 자연스럽게 변하면서 살아야 한다고 인식하고 있음. 그러나 버전 업그레이드가 잦고, 앱과 기술 너무 많아 원하는 것을 찾아내는 데에 어쩔 수 없이 어려움이 있음.

□ 공공기관에서 정보를 얻을 때는 스마트폰 환경에 안 맞는 경우들이 있음. 데스크톱이나 노트북을 사용하지 않아도 스마트폰으로 접근할 수 있는 앱을 만들어서 접근이 쉽게 활용할 수 있도록 해줬으면 좋겠음.

“공공기관에서 정보를 얻을 때는 노트북, 스마트폰 환경에 안 맞는 경우들이 꽤 있어요. 공인인증서나 팝업창이 다른 브라우저에서 작동하지 않아서 공공기관을 이용할 때는 다시 브라우저 이동을 해서 사용해요.” - AF

“노안, 노화에 따른 기억력 감퇴로 비밀번호와 아이디를 계속 바꾸고 잊어버려요. 시간이 지나면 휴대폰 내 운영체제 업그레이드되는데 핸드폰의 기능이 따라가지 못해 계속 교체해야 하는 번거로움이 있어요.” -AG

2) 변화가 빠르고 정보가 너무 많다

□ 변화가 너무 빨라서 매번 새로운 것에 익숙해져야 하는 번거로움에 대해서 불편함으로 호소. 또한 정보가 너무 많아서 오히려 필요한 걸 찾는 데에 어려움을 느끼므로 Q&A 등 정확한 매뉴얼이 있거나 정보를 쉽게 풀어놓은 자료를 원함. 특히 다문화가정의 경우 세금혜택이나 행정제도 등과 같이 반드시 알아야 할 정보의 경우 한국말로 찾아도 무슨 말인지 모르므로 자국어로 안내해주기를 바람.

“하도 새로운 어플이 많이 나와서, 계속 새로운 게 나오니까 사용을 시도하려고 하지만 불편하죠. 안 해봤던 걸 하려고 하니까.” -AH

“버전이 올라감에 따라 새로운 앱이 개발됨으로 사용법이 어려워지는 게 불편합니다.” - AE

“정보 검색할 때 제가 필요한 건 안 나와요. 정보 너무 많아서 검색할 때는 Q&A보고, 제가 원하는 건 없어서. 교실이나 별도의 가르침이 필요하다기보다는 정확한 매뉴얼을 잘 찾을 수 있으면 좋겠어요. 기본적인 것만 알고 싶어요.” - BK

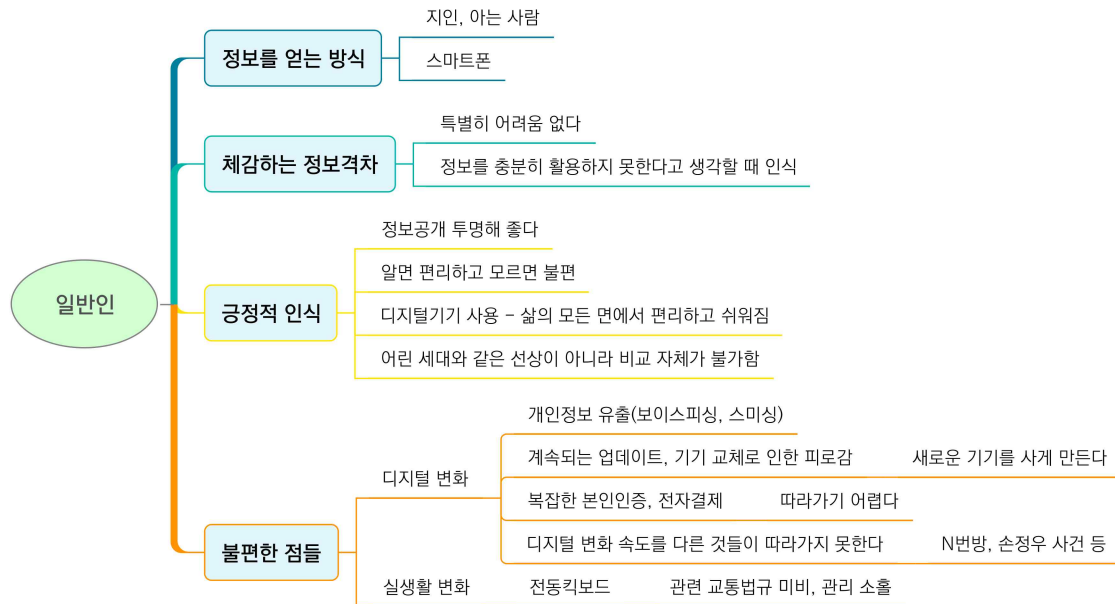
“알아보고 싶은데, 일본어를 한국어로 바꿀 때 어떻게 바꿔야 찾을 수 있는지 헷갈려요. 예를 들면, 소득에 대해서 (세금 제도 같은 걸 모르니까) 일본에서는 맞벌이해도 주부가 알바하면 100만 원 이하라면 세금이. 이런 게 한국에도 있는지 그런 걸 찾아보기가 힘들어서. 지금 제가 일을 하고 있어서 이런 데에 관심이 있는데, 한국에는 주휴수당 있잖아요. 사업하시는 분들이 오픈하게 말하지 않고, 법적으로 있기는 있는데 말을 하면 주는 거라. 뭐라고 할까요? 그레이존. 노무 정보는 알기 어려워요. 쉽게 가볍게 알 수 있으면 좋겠어요.” -BB

- 디지털정보사회로의 변화는 편리함도 동시에 빠른 변화와 잦은 업그레이드 복잡한 시스템 때문에 그리고 너무나 많은 정보 때문에 일반인들도 적응에 어려움을 호소하기도 한다. 하지만 일반인들의 경우 대부분 적응이 빠르고 어렵지 않게 문제를 해결해 낼 수 있지만 결혼이주민들과 노인은 적응이 느리고 혼자 문제를 해결하지 못해 다른 사람의 도움을 필요로 하는 경우가 적지 않음.

3. 일상생활 중 정보생활

- 본 연구에서 목적인 서대문구 정보소외계층의 정보격차 해소방안을 찾기 위해 우선적으로 주민들의 일상생활의 어떠한 맥락에서 어떤 정보를 필요로 하는지에 대해 이해할 필요가 있음. 또한 정보소외계층이 겪고 있는 정보소외의 양상을 파악하기 위해 우선 일반 주민들의 정보생활에 대해 살펴보았으며 다음과 같음.

가. 일반인의 정보생활



1) 정보를 얻는 방식

- 서대문구의 일반 주민들은 대부분 기본적으로 디지털매체 특히 스마트폰의 사용에 익숙한 편이며 온라인으로 정보를 찾아 해결하고 있으며 필요한 정보를 온라인에서 찾지 못한 경우, 주로 가족, 친구, 직장 동료 등 주위 사람을 통해서 정보를 얻고 정말 필요한 경우 관련 기관이나 관공서에 전화로 물어봄.

“그때그때 필요한 정보를 찾아서, (어떤 상황에서 정보를 찾느냐는) 질문 자체가 난해하게 느껴질 정도로 그냥 그때그때 항상 찾아봐요. TV를 보다가 찾아보고, 궁금할 때 찾아보고, 일할 때도 찾아보고.” - AM

“찾는 정보에 따라서 다른데, 지인 중 잘 아는 사람한테 물어봐요. 육아에 대해서나 학원에 대해서 알아봐야 하는데 잘 안 나온다고 하면 동생한테 물어보고.” -AL

“주위에서 알 것 같은 사람한테 먼저 물어보고 그 사람도 모르면 다산콜센터에 물어봐요.” -AM

“카페. 인터넷을 통해서. 인터넷을 통해서 알 수 없는 정보들은 주변 지인들한테 물어보거나 담당 기관에 바로 전화를 해보거나.” -AH

“저는 주로 제 친구에게 도움을 많이 받고요. 친구들은 내가 갖지 못한 정보를 가지고 있을 수도 있으니까. 수다도 떨고. 앱이나 소프트웨어, 학습 기회 같은 거. 아니면 직장 동료한테 물어보거나. 옆에 있는 사람한테 물어보는 그런 식이에요. 근데 이번에 비대면 수업을 했거든요. 탁 터놓고 나는 잘 모른다, 어떻게 진행해야 할지 잘 모르니까 정보를 달라. 그랬더니 쉽게 주더라고요. 그래서 못하는 걸 간신히 모면했어요.” - AJ

“혜택받을 게 있으면 문자로도 와요. 문화누리카드, 지원금 등등.” - AA

“제가 이런 걸 잘하는 사람이라 주변 사람들이 저한테(요청해요) 가족들도 그렇고, 가까운 사람들도 그렇고 저한테 부탁해요.” - AI

2) 체감하는 정보격차

☐ 자신이 정보를 충분히 활용하고 있다고 인식.

“정보격차를 느낀 적은 별로 없어요. 원하는 게 있으면 찾아보기 때문에. 그 정보가 없을 때, 그 정보공유를 활발하게 하지 않는 업체가 있을 때는 답답하죠. ‘이걸 전화해서 물어보라는 거야 뭐야?’ 싶지만, 공개된 한에서는 다 찾아볼 수 있죠.” - AM

“관심도에 따라 다른 거라고 생각해요. (...) 관심이 있으면 검색을 해보고 알아보고 들어가 보고 할 텐데, 일단 그거에 대한 관심이 멀어지면 아무래도 접할 기회가 없죠.” - AL

“저는 아직은 노안이 온 것도 아니고, 작은 화면도 잘 보고 그러니까. 아직 저한테는. 제가 사용하는 게 깊이 있는 건 아니라서, 컴퓨터에서 소프트웨어 같은 건 프로그램에 대해서 배워야 하잖아요. 그런 거 말고는 일반적으로 사용하고 그런 거는 어려움이 없어요.” - AL

☐ 평소 정보를 찾는 데에 일상적으로 불편을 겪지는 않으나, 개개인의 관심도, 그리고 SNS 사용 여부에 따라 정보격차를 느끼기도 함. 특히 빠른 변화에 적응하는 것은 일반인들에게도 부담감으로 작용하고 있음. 그리고 나이 어린 세대와 비교하면 뒤처진다는 느낌을 받고 살고 있음.

“정보격차 느꼈던 적 있어요. 최근에 QR코드를 계속 써야 하잖아요. 근데 제가 그걸 못 여는 거예요. 그래서 젊은 분들한테 물어본 적 있어요. 아 이런 게 그런 느낌이구나. 이런 걸 모르는 게 되게 답답하구나.” - AJ

“SNS 하지 않는데, 요즘은 홍보를 다 SNS로 해서 정보에 뒤떨어져요.” - AG

“저도 나름 잘 헤쳐 왔다고 생각해요. 그냥 맞춰서 항상 어떻게든 해왔다. 이런 느낌. 우리는 다른 식의 자기계발이 필요하지 전문적으로 하는 사람에게 못 미칠 게 확실하기 때문에 거기 경쟁을 하거나 내가 맞설만한 지식이 있어야 한다는 생각도 안 해요. 그건 그냥 그 전문가들한테 맡기기 때문에. 아예 그런 생각도 안 들어요. 그런데 갈수록 올라오는 애들을 보면 불안 보다는 정말 다르다. 나는 저렇게는 할 수 없다 그런 생각은 들어요. (...) 요즘 애들이 너무 출중하니까. 개네는 정말 이걸로 자랐구나. 이게 정말 생활이구나 그런 생각이 듭니다.

예를 들어서 학원에서 애들을 가르치잖아요. 5학년, 4학년 아이들이 파워포인트를 척척 해서 프레젠테이션을 영어로 해요. 진짜 1시간이면 똑딱 만들어 오거든요. 그런 걸 보면 요즘 애들은 얘기 때부터 그런 걸 보고 자랐으니까 그게 그냥 일상화가 된 거잖아요. 저는 종일 걸려도 파워포인트는 잘못해요.” -AI

“그쵸. 저도 너무 떨려요. 저는 정보기기에 느린 편이거든요. 여기서 본인 인증하고, 전자결제 하고 하는 것들을 지금은 쓰지만 따라가는 거 자체가 저는 어려워요. 요즘엔 인터넷 결제 시스템을 바꿔볼까 하는데 가짓수도 많고 종류가 많아서 이럴 때는 차이점이나 좋은 점을 다 찾아봐서 우리한테 맞는 걸 찾아내야 하는데... 그런 점이 어렵고 불편한 점이 있는 것 같아요.” - D

3) 긍정적인 인식

- 디지털정보화 세상이 되면서 사회가 각박해지고 빠른 변화로 불안하고 적응에 어려움을 느끼기도 하지만 당연히 편리하다고 여기고 있음. 뿐만 아니라 정보가 공개되면서 투명성, 신뢰감이 높아진다는 장점이 있다고 보고 있음. 또한 변화가 너무 빠르지만 자연스럽게 변화를 따라가는 게 당연하다고 여기고 있음.

“긍정적으로 생각해요. 당연히 생각하고 있었는데. 부작용은 어쩔 수 없는 거라고 생각하고요. (...) 당연히 발전은 좋은 거라고 생각하고 있어요.” -AM

“내가 알면 빠르고 편리하고 내가 모르면 불편하고 어렵죠. 옛날에는 이력서 집에 와서 종이 사서 작성하고 보내고 그랬는데 요즘은 다 핸드폰으로 하니까 빠르고 편하죠.” - BG

“당연한 건데, 세상은 자꾸 변화하고 변화가 있어야 또 좋은 것이 있는 것이고 그런데, 거기에 우리가 쫓아가지 못하니까. 사실상 자꾸 바뀌는 건 좋죠. 발전하면 그만큼 사람들이 편해지고 좋아지는 거니까. 다만 우리가 따라가지 못하니까 안타까울 뿐이죠...” -CH

4) 불편한 점들

- 디지털 세상으로의 변화로 인해 개인정보 유출, 보이스 피싱, 스미싱 등 피해가 너무 많으며 현재 막을 방법도 딱히 없고 막는다고 해도 악용의 속도를 따라잡지 못할 것. 또한, 디지털 정보 환경의 빠른 변화로 적응하는 데 어려움을 느끼며 너무 빠른 기술의 발전에 따른 부작용에 대한 우려됨. 특히 자연환경의 파괴되는 것이 안타까움.

“디지털 미디어 환경이 변화하는 속도를 다른 모든 것들이 따라가지 못합니다. N번방, 손정우 사건 등 사법, 교육제도 모두 못 따라가고 디지털 리터러시 교육해야 한다는 말은 나오지만 어떤 내용으로 어떻게 접근해야 하는지 모르고 모든 게 다 느리게 따라잡고 있어서 갭이 생기고 이 갭에서 벌어지는 나쁜 일들이 너무 많아요, 아이들은 다 어른들이 접근할 수 없는 세계로 더 멀리 사라져가고 그래서 아이들의 세계에 닿을 수가 없어요.” - AF

“자연이나 환경에 대해 배려하지 않고 인간 편의만 생각해서 누군가는 소외가 계속되고, 우리도 점점 못 따라갈 거고 되게 우울해지겠죠. 예를 들어, TV를 틀면 게임 광고가 나온다. 보긴 보는데 저게 뭔지 하나도 모른 채로 넘어가고 그런 게 한 두 가지가 아닐 거 같아요. 늘어나는 이동수단에 비해 관리가 소홀합니다. 그리고 심각한 문제가 또 있습니다. 개인 이동수단이 종류가 많아지고 있는데, 관련 교통법규도 미비하고, 주차구역도 따로 없고, 그냥 아무 데나 내팽개치고...” - AG

“요즘 들어서 뭐 제 나이 같은 경우에는 5G. LTE에서 5G로 됐다가, 지금 5G로 바뀌고 있는 거죠? 아무튼, 그런 식으로 변할 때 이게 너무 상업적으로 뭔가 쉽게 말하면 당한다는 느낌?. 디지털 쓰레기가 처리 불가능한 속도라... 사실은 다른 전자제품처럼 10년을 쓸 수 있어야 하는데 계속 업그레이드랍시고 새로 만들면서 사게 만드니까.” - AI

“스스로 가짜뉴스를 거를 수는 있지만, 알고리즘 때문에 한 번 검색하면 계속 광고가 따라올 때는 소름이 끼칩니다. 디지털 기기 및 사용 분야가 다양해서 항상 격차를 느끼게 되고 버전이 올라가고 새로운 앱이 개발되면서 사용법도 더 어려워져 오히려 불편합니다. 너무 새로운 어플이 많이 나오니까 이제 사용을 시도하기도 어렵죠. 안 해봤던 걸 하려고 하니까. 저희 엄마만 해도 핸드폰을 전화기 기능으로만 사용하시더라고요” - AG

나. 서대문구 다문화가족의 정보생활



1) 알고 싶은 정보

- ☐ 인터뷰를 통해 나타난 다문화 주민들이 일상생활에서 필요로 하는 정보로는 취업정보, 노동정보, 그리고 취업에 필요한 소프트웨어 활용법에 대한 교육, 그리고 무엇보다 자녀교육에 대한 정보로 나타남. 또한 기술을 배워서 좋은 조건 직장에 취업하고 싶어함. 그러나 취업을 하려면 컴퓨터 실력을 갖추어야 함.
- ☐ 자녀교육과 관련해서는, 가까운 지역사회에서 열리는 아이들이 참여할 수 있는 행사에 대한 정보를 필요로 하고 화교 주민의 경우, 서대문구에 많은 화교가 거주하고 있지만 화교정책을 전담하는 부서가 없어 화교정책이 새롭게 바뀌었을 때 마땅히 문의할 곳이 없어 불편했다는 점을 호소함.

“한울타리. (서울시 다문화가족을 위한 사이트) 여기서 취업 같은 정보도 공지사항에 올라오고 우리는 하고 싶으면 누르고 전화번호도 있어요. 선생님 이메일이랑 다 있어요. 이름이랑 보내면 우리한테 연락하는 거예요. 그분들이.” - BE

“알아보고 싶은데, 일본어를 한국어로 바꿀 때 어떻게 바꿔야 찾을 수 있는지 헛갈려요. 예를 들면, 소득에 대해서 ‘하꾸로꾸만노 카베(106만의 벽)’ 소득에 대해서 일본에서는 맞벌이해도 주부가 알바하면 100만 원 이하라면 세금이. 이런 게 한국에도 있는지 그런 걸 찾아보기가 힘들어서. 지금 제가 일을 하고 있어서 이런 데에 관심이 있는데, 한국에는 주휴수당 있잖아요. 사업하시는 분들이 오픈하게 말하지 않고, 법적으로 있기는 있는데 말을 하면 주는 거라. 뭐라고 할까요? 그레이존. 노무 정보는 알기 어려워요. 쉽게 가볍게 알 수 있으면 좋겠어요.” - BB

“서대문에 화교가 많이 살고 있지만 화교정책에 대해 물어 볼 곳이 없어요. 출입국 정책이 새로 바뀌었는데 몰라서 고생한 적이 있어요. 그런 정보를 보도해주는 언론도 없고.” - BL

2) 정보를 얻는 방식

- ☐ 다문화 주민 또한 인터넷을 일상생활에서 활발하게 이용하고 있음. 특히 단톡방, 페이스북 등을 통해 정보교류를 활발하게 하고 있으며, 합리적인 쇼핑을 하기 위해 인터넷을 이용하고 있음.
- ☐ 다문화가족들은 쇼핑 방식에 변화가 있음. 온라인 시장을 많이 이용하게 되고 본국에서 주

문하는 경우가 늘어남. 또한, 베트남의 경우 주로 페이스북을 주로 이용하고 편리한 앱을 적극적으로 이용하면 합리적인 소비가 가능하다는 인식은 하고 있지만, 때에 따라서는 그냥 편한 쪽을 택하기도 함.

“베트남 사람들은 페이스북을 많이 사용해요. 카톡은 몇십 명, 몇백 명 들어있는 방에서 정보를 올리는데 단톡방이 10개 넘어요. 그리고 단톡방 하나에 45명 이상 있고 또 제가 참여하는 어떤 프로그램 단톡방은 200명 이상 있기도 해요.” - BI

“저는 단톡방이 8개 있는데 베트남 사람들이 페이스북에서 물건 사고 친구들한테 사라고 말하고, 페이스북에서 라이브 통해서 판매하는 경우도 있어요. 아니면 개인적으로 식품 수입하는 거, 직접 베트남에서 들어오는 거 재료 같은 거 많이 사고, 베트남에서 물건 사다가 한국에 보내는 업체. 그리고 한국에 사는 베트남 사람들은 인삼, 화장품, 옷 같은 거 온라인 라이브 통해서 보내줘요.” - BJ

“요즘 편해요. 저는 직접 가서 사지 않아요. 페이스북에서 어떤 사람을 통해서 많이 사서 친구들이랑 나눠요. 직접 가면 하나씩 두 개씩 사니까 비싼데 여기는 동네에 베트남 사람들이 많아요. 그래서 만약에 국수는 한 박스 50개 주문해서 한 명에 5개씩 나눠서 사요.” - BI

“친구들은 중국에서 직접 구매하는 사람이 많아졌어요. 저는 중국에서 구매하는 것은 잘 이용하지 않아요. 식자재는 대림시장에 가서 중국식품점에서 사요. 가족들이 한국에 많이 들어와 있어서.” - BD

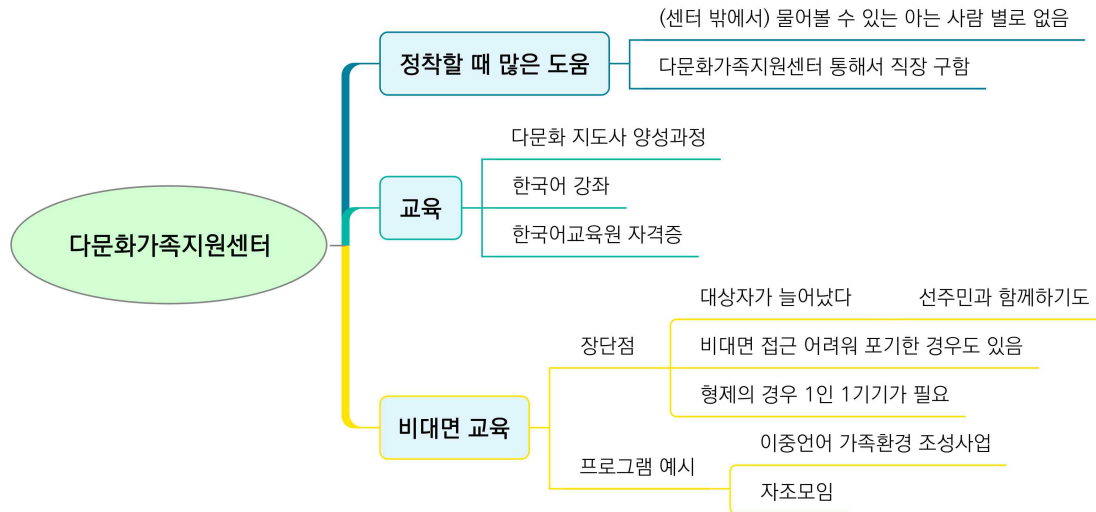
“앱으로 핸드폰으로 쿠팡, 위메프, G마켓 많이 봐요. 구경 많이 해요. 아이 옷이나. 시장에서 사는 게 좋을 때도 있고, 인터넷으로 사는 게 쌀 때도 있고. 왜냐면 애기 빨리 자라니까 몇 개월 입으면 또 사야 하니까 그냥 쌀 거로 사요. 10,000원~20,000원 정도. 직접 가서 사는 게 좀 더 비싸요.” - BF

□ 베트남인 다문화 주민은 SNS 앱 가운데 주로 페이스북을 많이 이용. 일본인 다문화 주민은 “맘카페”를 활발히 이용하며 정보를 공유하고 있었음.

“맘카페에서 한국 생활 먼저 하고 있는 선배들이 많아서 거기다가 물어봐요, 거기서 많이 대답해줘요. 육아 질문이나 맛집 정보.” - BB

“저도 맘카페 이용해요. 많이 쓰지는 않아요. 많이 활동해야 정보도 많이 받을 수 있으니까.” - BC

3) 다문화가족지원센터



<1> 정착할 때 많은 도움

- ☐ 다문화가족지원센터는 결혼이주민의 정보생활에서 매우 중요한 역할을 담당하고 있음. 다문화가족지원센터는 결혼이주자들이 정착할 때 많은 도움을 주며, 이곳을 통해서 직장을 구하기도 함.
- ☐ 시간이 지나고 나서 좋은 정보가 있었다는 것을 알고 아쉬운 마음이 들었음. 관련 기관에서 적극적으로 필요한 사람에게 정보를 제공할 필요가 있음.

"저 한국 친구 사귀고 싶지만 1명도 없어요. 제가 여기 10년 동안 있었는데 사귀기 어려웠어요. 문화가 달라서요. 다문화는 생활비도 적게 쓰고, 놀러 가도 뭐 안 먹고 하나까요. 저는 다문화 친구밖에 없어요. 다문화 사람들 살기 어려워요. 한국 사람들은 시집가도 친정엄마도 계시고, 언니들도 다 있잖아요. 근데 (저는) 다문화 친구밖에 없어요. 어디 가도 운전도 못 하고, 자동차도 없어요." - BA

"다문화센터 언니 통해서 직장 구했어요. 재봉일 하고 있어요. OO와 같은 곳에서 하는데 층만 달라요. 증산역에서 일해요. 요즘 코로나 때문에 일 많이 안 해요. 하루 8시간 일하고, 쉬니까 힘들지 않아요. 일자리는 많지 않아요." - BF

"다문화센터마다 프로그램 여러 가지 있어요. 여기 프로그램도 있고, 참석했던 프로그램은 다른 데. 구로 여성, 서울시? 여러 가지. 할 수 있으면 넣어보고." - BE

"아이가 어릴 때 분유 같은 아기용품 지원하는 것 나중에 알았어요. 1년 지나고 나서 알았기 때문에 소용없죠. 커 버려서." - BD

〈2〉 교육프로그램

- 다문화가족지원센터를 통해 들을 수 있는 다문화 지도사 양성과정, 한국어 강좌는 결혼이주민의 정착에 큰 도움을 주고 있으며, 이를 통해 센터 내에서 혹은 다문화 관련 기관에서 일자리를 얻는데 큰 역할을 하고 있음.

“다문화 지도사 양성과정을 3개월 동안 들으면 어린이집이나 학교 가서 다문화 인식 개선 교육을 할 수 있습니다. 그리고 가끔 다문화센터에서 제공하는 초기정착 프로그램, 경제교육을 들어요. 그리고 매주 월수금 한국어 토익 강좌를 들어요.” - BJ

“저는 다문화센터 통·번역 업무를 하는데 초기 입국하는 사람들이 병원에 가거나 가족 내에서 갈등 있거나 할 때 상담 통역해주고, 그렇게 일하다가 저녁에는 제 공부를 해요. 6년 동안에, 2년은 사이버대 사회복지학과를 졸업했어요. 그리고 사이버 외국어대학교 베트남어학과 2년 과정을 졸업했고 지금은 한국어 교육원 자격증 2급을 따려고 공부하고 있고 내년 말에 졸업 예정이에요. 매일 저녁 1시간 반에서 2시간 정도 듣고 있어요.” - BI

〈3〉 비대면 교육

- 코로나19 상황에서의 비대면 교육으로 전환함. 다문화 주민이 컴퓨터를 잘 이용할 줄 모르기 때문에, 수업을 포기한 경우도 적지 않음. 또한 실무자들이 직접 가정을 방문해서 프로그램을 설치해주기도 했음.

“지금은 코로나가 있으니 우리가 한국어 교육을 비대면 교육으로 바뀌었다. 그 과정에서 접근하기 어려워서 아예 한국어 교육 자체를 포기한 사람이 10명 중 3, 4명이다. 그리고 프로그램 깔고 접근하는 것도 10명 중에 7~8명 이상은 센터에 와서 담당자가 깔아주고 알려주느라, 원활하게 수업이 되는 건 중간 지점 이후부터였다. 배움 지도사와 직원들이 다문화가정 포함 취약계층 가정까지 꽤 많이 방문했다. 지금은 잘 접속하는데, 새로운 사람에게 신청을 받으면 다시 또 그런 일이 생길 것” - D

- 애초에 염려했던 것보다는 프로그램이 원활하게 진행되고 있고, 어떤 부분은 오프라인 때보다 활발해지기도 했음. 비대면 온라인 프로그램이 의외로 큰 효과를 보이고 있음.

“비대면으로 프로그램을 진행하니까 ‘이중언어 가족 환경 조성사업’의 경우는 대상자가 늘었죠. 우리 센터가 좁은데, 공간의 제약이 적으니까 거의 100 이상 접수를 많이 받아서 이용자가 늘었죠. 모든 프로그램에서 다 늘었어요. 이중언어 가족 환경 조성사업은 거의 매주 아이와 같이 해야 하는 프로그램이에요. 그런데 엄마들이 아이들 데리고 오기 힘들니까, 잘 못 오셨거든요. 근데 그런 프로그램에 빠지지 않고 정기적으로 잘 참여하세요.

아이와 놀아주는 방법들을 알려드리면 집에서 실시간으로 아이들이랑 같이 해보는 것도 있고요. 자조 모임을 자기들끼리 온라인으로 모여서, 정서적으로 서로 외로움도 달래고 그런 것들이 많이 달라졌어요.” - D

“이중언어 가족 환경 조성사업은 담당 선생님은 좀 어려워하시는데요. 참여하는 분들은 만족도가 많이 높아졌어요. 통상적으로 프로그램에 아이를 1명만 받았었는데, 형제나 자매들도 다 같이 들어와서 같이 할 수 있으니까 나아졌죠.

다문화 분들은 선주민분들이랑 같이 하는 걸 약간 멋쩍고 힘들어하는데, 두근두근 프로그램에서 선주민이랑 같이 하는 부모교육프로그램 같은 경우 자연스럽게 들어와서 같이 참여하시고, 그런 부분이 달라진 것 같아요. 선주민도 많이 늘었어요. 원래 청소년기 부모 교육하면 15명 채우기 어려웠는데, 지금은 50명 정도 참여하세요. 선주민은 40명 정도, 이주가정 10명입니다. 저희가 20명 모으면, 20명 다 참여하는 게 쉽지 않았거든요. 근데 지금은 거의 다 오세요.

이중언어는 어쨌든 온라인으로 아이들 해야 하는 걸 봐야 해서 20명까지만 했어요. 그전까지는 그 숫자 채우기가 어려웠는데.” - D

- 가족끼리의 교류에서 다국적 가족이 함께 교류하는 것은 환영하지만 한국인 가족이 같이 그룹에 들어와서 교류하는 것에 대해서 거부감을 느끼기도 함. 한국인 가족이 차별할지도 모른다는 생각과 차별을 받는다는 생각을 가지는 경우가 있음

“전에 들어봤는데, 같이 하면 좀 어려워요. 분위기가 형성되지 않아요. 1회, 2회 프로그램은 일회성이니까 사실 아무 문제 없어요. 근데 지속적으로 하면 문화 차이 같은 것도 있고 제가 원하는 건 완전히 그 모임에서 고향 언어를 사용하고, 아이가 그 환경에서 언어 노출이 되고, 엄마들끼리 고향 음식을 만들고 근데 한국 엄마들이랑 다문화 엄마들이랑 같이 하면 일단 한국어로만 해야 하고, 음식도 한국 음식이어야 하잖아요. 외국 음식 좋아하시는 분 있지만 그렇지 않은 분들도 있어요. 그거 다 고려해야 해요. 그러면 그 엄마 나라 환경이 되지 못하는 거죠.” - D

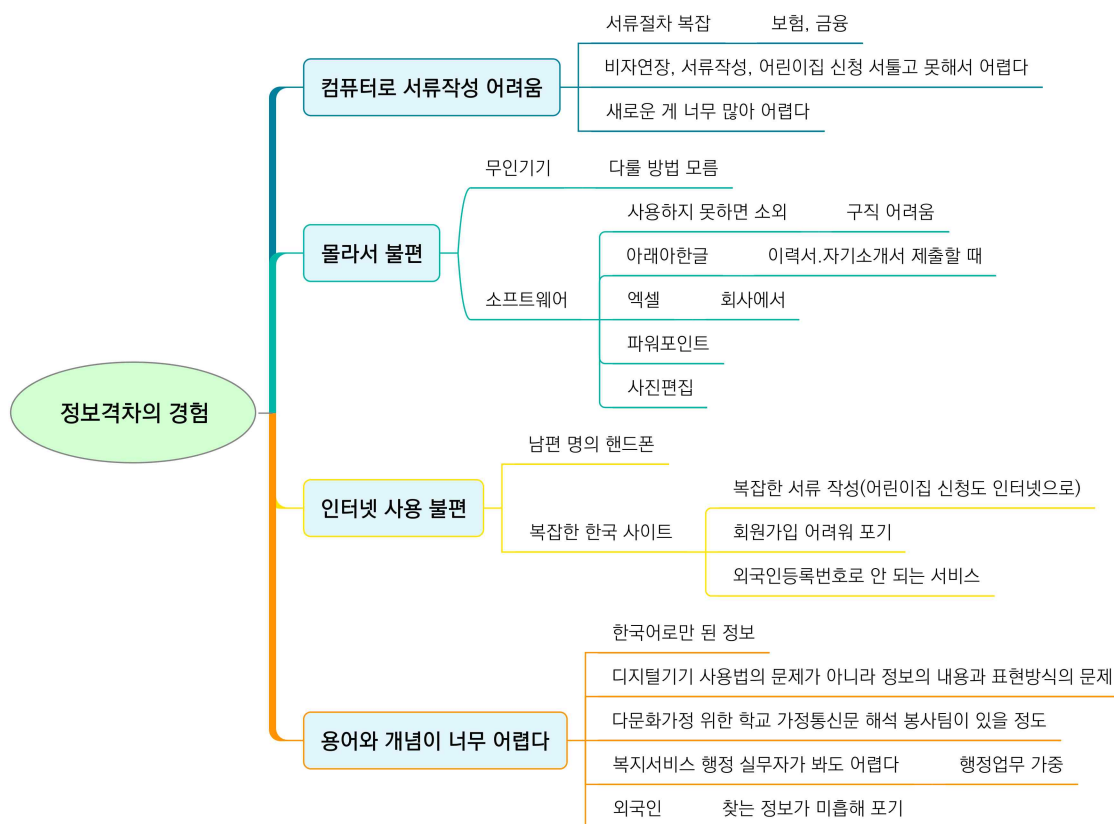
- 형제가 있는 경우, 실제로는 두 대의 컴퓨터가 필요한 상황

“한 가정에서 여러 참가자가 있을 경우에 동시 접속할 수 있는 기기나 대안이 필요할 텐데, 부모님들이 핸드폰을 많이 보는 거에 대한 저항감이 좀 있으신 것 같고요. 형제가 있는 경우엔 컴퓨터가 여러 대가 아니니까 그런 부분에 대한 어려움이 있었다는 얘길 들었어요. 그 경우엔 센터에 노트북 2대 정도 있는데, 센터에 오게 해서 하거나 그런 식으로 했는데, 사실은 그렇게 하는 것도 한계가 있고 집에 구비가 될 수 있도록 마련하는 게 필요하죠.” - D

□ 다문화가족끼리 자조 모임 활동을 통하여 지속해서 교류하고 있어서 생활에 대하여 정보를 교환하고 여러 가지로 도움을 주고받음

“다문화센터에서 자조 모임 있어요. 6팀 있어요. 베트남 2팀, 중국 2팀, 일본 1팀, 캄보디아 1팀. 올해는 캄보디아 팀 참여 안 해서 베트남 3팀. 저도 관여하는 팀은 8명, 다른 팀은 아기 엄마 포함해서 한 10명? 요리해서도 먹고, 코로나 상황 심해서 요리 못하면 아이들 재료 사 와서 각자 집에서 만들고 그 다음엔 결과물을 공유하는. 코로나 없을 때는 거의 한 달에 한 번씩 만나서 나들이도 했어요. 요즘은 그런 거 없어서 집 안에서 놀아요. 작년에 자조 모임 베트남 전통춤 모임 있었어요. 올해는 코로나 때문에 그런 공연 못 하니까 수공예, 포장, 목걸이 만들기 여러 가지. 그 물품들은 다문화 임산부한테 주는 거죠. 한 달에 5만 원씩 지원해주요.” - BI

4) 정보격차의 경험



<1> 컴퓨터로 서류작성의 어려움

- 결혼이민으로 한국에 살게 된 다문화 주민에게 한국의 디지털정보화 환경에 적응하기 위해서는 많은 시간과 노력이 필요한 상황. 한국에 와 보니 대부분의 서류는 이제 컴퓨터로 작성해야 하는 상황인데, 한국어에 어느 정도 익숙해졌어도 컴퓨터로 필요한 서류를 작성해서 제출하는 일은 대부분의 다문화 주민에게 여전히 어려운 일임.

“기술의 변화 따라가기 너무 힘들어요. 한국 사람들은 변하면 변하는 대로 적응할 수 있겠지만 결혼이민자들에게는 어려워요. 다문화 선생님한테 물어봐요. 너무 빨라서 기능도 제대로 사용할 수 없어요.” - BE

“컴퓨터로는 어느 프로그램에 대해서 아래아한글 문서 작성하는 거랑 엑셀, 다른 사람한테 보내는 게 어려워요. 만약에 기회 있어서 배우면 문제없이 배울 수 있어요. 근데 배울 수 있는 기회가 많지 않아요.”

“비자연장이나, 어린이집 신청서를 작성하는데 어려움이 많아요.” - BG

- 생활에 필요한 정보를 얻는 데 불편한 점은 근본적으로 언어에 관한 것이라고 생각함. 한국어로만 된 자료가 너무 많고 용어도 어려워서 이해할 수가 없음.

“예를 들어 전에 쓰레기 버리는 정보가 왔는데 다 한국말로 왔어요. 저도 이 정도는 알 수 있는데 아는 엄마가 아제르바이잔 엄마(한국에 온지 7~8년/ 다문화센터 모름)라서 어려워했어요. 외국인 많이 사는데, 왜 한국말로만 보내주는지 모르겠어요. 주민 센터 정도만 가는 거로 알고 있어요. 등록할 때 쓰레기 버리는 거나 이런 정보 안내받지 못했어요. 그래서 그런 거 알고 싶으면 다 전화로 문의하거나 해야 해요.” - BB

<2> 몰라서 불편

- 무인기기 사용할 줄 몰라 도서관 출입증을 만들지 못하고 포기함.

“프로그램 사용이 필수적이지만 다루는 법을 알 방법이 별로 없어요. 도서관을 처음 접했을 때도 무인 기계로 해야 해서 안내와 도움 필요한데. 회원 발급 무인기기가 너무 어려워서 가입을 중간에 포기하는 사람들도 있습니다.” - BH

- 소프트웨어 사용할 줄 몰라서 불편. 취직을 위한 이력서, 자기소개서를 제출에 필요한 한글 파일 작성과 엑셀, 파워포인트 등 회사에서 업무를 볼 때 필한 것들을 학습하고자 함

“엑셀 자격증을 요구해요. 그래서 엑셀을 다문화센터에서 2~3개월 정도 배웠어요. 요새는 종이 안 쓰잖고 다 컴퓨터로 쓰고 보내니까 자기소개서랑 이력서 작성하려면 다 배워야 합니다. 근데 파워포인트는 배우기가 어려워요.” - BG

“불리했던 적 있어요. 서류 보내는 일. 언어문제보다 디지털 능력이 더 중요해요. 제 친구 중 아마 80%가 못하는 것 같아요.” - BA

“컴퓨터 개인적으로 배우면, 100만 원까지도 들어가요. 근데 인터넷에 있는 강의 들어도 너무 빨라서 따라갈 수가 없어요. 옆에서 도와줄 선생님이 필요해요. 아니면 아주 처음이라도 선생님이 알려줘야 해요. 여기 다문화센터에 여러 취미 강좌 많은데, 다른... 직업 자격증은 잘 안 만들어줘요.” - BH

“요즘은 디지털 기기를 다루는 능력이 없으면 일자리 찾기 힘들어요. 만약에 제가 바리스타 자격증은 있는데 컴퓨터 자격증 없으면 안 써줘요.” - BH

<3> 인터넷 사용 불편

- 국적을 취득하지 않은 결혼이민자의 경우 배우자 명의의 휴대전화를 가지고 있는 경우가 많아 회원가입이나 본인 인증이 어려워 불편한 것들이 많음. 따라서 남편이나 다문화센터를 통하지 않으면 서류를 발급받기가 거의 불가능함. 또한 남편 명의의 휴대전화를 사용하기 때문에 자신의 방식으로 임의대로 소비할 수가 없는 경우도 있음.

“결혼이주여성들은 주로 핸드폰으로 정보에 접근하는데, 남편 명의인 경우들이 더러 있다. 그 경우, 본인 인증을 해야 하는 것에 접근하지 못한다. 전화 사용이 자유롭지 않다, 요금이 남편 앞으로 나오니까 핸드폰 사용을 자유롭게 못 한다. 10명이면 2~3명 정도.” - D

“처음에 이 핸드폰 명의가 남편 명의라서, 가입하려고 할 때 이름을 안 맞아서 못하는 경우 많았어요. 그래서 매번 남편한테 부탁하는 거 부담스럽고.” - BC

- 한국은 인터넷 사이트 이용하는 게 너무 어려움. 회원가입 절차, 보험 서류 등 한국어가 어려워서 사용하기 어려운 면이 있음.
- 인터넷을 잘 이용하면 여러 가지 이득을 얻을 수 있는데 사용 환경이 외국인에게 어렵게 되어있어서 포기하기도 함.

“보험회사나 금융 업무를 할 때, 서류를 만들 때 오류가 많이 나와요. 한글 이름으로 하면 문제가 없는 데 내용에 중국어를 넣거나, 대문자 소문자 구분 같은 게 어려워요. 보험 처리하는 데 며칠이 걸리고 끝나고 나서도 잘 모르는 경우도 있어요.” - D

“회원가입 하는 게 너무 많아서 어렵고 물건 가격 비교해서싼 사이트 들어가려고 하면 회원 가입하라고 하고 또 하라고 해서 너무 어려워 포기하게 돼요.” - BB

“지마켓이 혜택 많아서 가입하려고 했는데, 외국인등록증으로 안돼서 혜택 못 받았어요. 이름 세글자밖에 안 돼서. 지금은 가입했는데, 갑자기 나오는 할인 혜택 받으려고 했는데 국내인만 받을 수 있는 거였어요.” - BB

- 자국어로 된 해설이 없어서 불편하다고 생각함. 인터넷 홈페이지에 자국어 번역이 있으면 좋을 텐데 준비가 되어있지 않음. 구청의 서류나 홍보물도 외국어 버전이 없는 것이 많다고 생각함.

“제 친구가 외국인인데 한국어로만 되어있는 정보가 있을 때가 있어요. 예를 들어 코레일 같은 거. 하나만 누르면 되는 건데 그게 한국어로만 되어있거나 외국인 등록번호를 넣었는데 안 될 때는 그런 걸 어려워해요.” - AJ

<4> 용어와 개념의 어려움

- 인터넷 활용능력이나 한국어 능력이 충분한 경우에도 요즘 사용하는 용어와 개념이 어려워 이해할 수 없다는 문제제기가 많음. 즉, 온라인 상의 유행어가 많은데, 정부나 공공기관의 문서에도 이런 용어가 자주 쓰이기 때문에 어려움을 호소함.
- 대부분의 다문화 주민들이 자녀 학교의 가정통신문을 제대로 이해하지 못해, 학습지도에 어려움이 많음. 이것은 전국의 결혼이민자들에게 공통적인 현상임. 따라서 이들에게 도움을 주는 봉사활동이 등장함. 예를 들어, SK행복나눔재단에서는 ‘결혼이주여성 알림장 번역 활동가 양성’ 과정 또는 ‘세상 파일(학교 알림장 번역 및 상담 활동가)’ 과 같은 자원봉사자가 활동 중에 있음.
- 그리고 이러한 공공문서에서의 어려운 용어와 유행어의 문제는 다문화 주민들에게만 해당하는 것이 아니라 노인등 지식정보취약계층 모두에게 해당하는 것임. 서대문구 복지 공무원들 또한 이러한 문제를 잘 인식하고 있었음.

행정 서류 단어가 일반적으로 생활 용어랑 동떨어져있다보니까 특히, 어르신들은 ‘힐링’ 프로그램 같은 식으로 이름이 붙여지면 이해하지 못하거든요. 이런 거는 젊은 사람들이나 알거든요. - D

5) 해결방식

- 서대문구의 다문화 주민들은 정보격차를 자주 경험하며 살아감. 잘 모르는 문제에 대해서 가족 외에 가장 많은 도움을 받는 곳은 다문화가족지원센터이며 주민센터에 문의하는 경우도 적지 않음. 그리고 육아나 진로 정보 등은 필요한 카페 회원들과 정보를 교환하기도 하지만 모두가 대부분 한계가 있어 주로 혼자 온라인을 통해 해결하려고 노력하는 편임.

“모르는 게 있으면 유치원 선생님에게 물어보기도 하고 한국에 있는 중국인 친구에게 물어보기도 해요. 1학기에 학교에서 기기를 받아 왔는데 사용법을 몰라서 며칠 동안 못 하다가 다시 학교에 가져가서 물어봤어요.” -BD

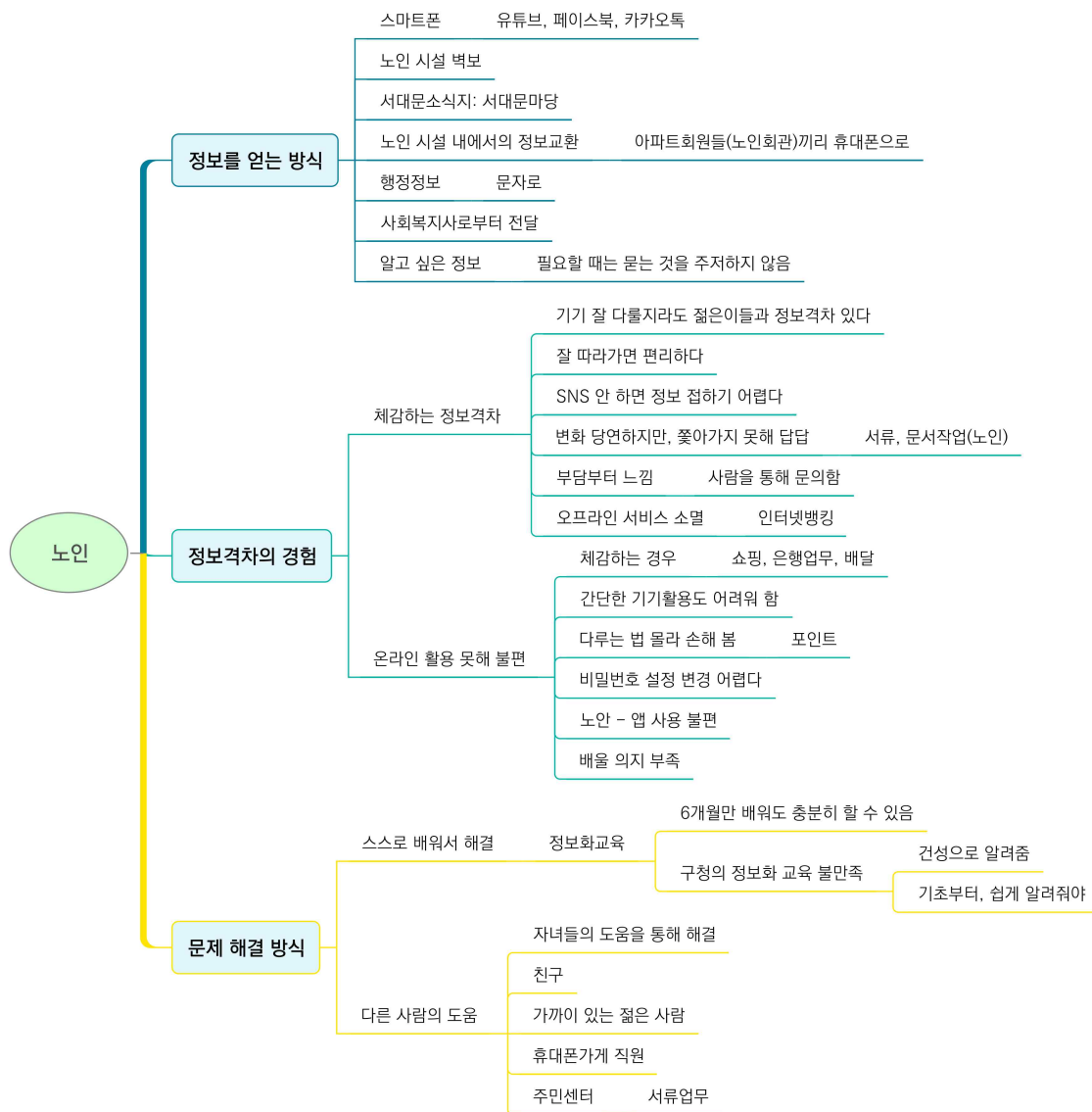
“주민 센터 가서 물어보기도 하고, 친구나 인터넷에도 물어봐요.” -BG

“다문화센터에 있는 언니랑 선생님들한테 물어보고 부탁해야 해요. 무슨 소식 있으면 언니가 우리한테 알려주고, 신청해주고 그래요.” - BH

- 도움을 받을 곳이 없어 문제를 해결하지 못하면 포기함. 이를 방지하기 위해서는 다양한 문의 채널을 가질 필요가 있음.

“남편한테, 그리고 어머니한테. 가입할 때 어려우니까 남편 있으면 부탁하고, 너무 귀찮으면 안 할래. 하고 포기해요.” - BJ

다. 서대문구 노인층의 정보생활



1) 정보를 얻는 방식

- 노인층이 정보를 얻는 방식은 매우 다양한데, 노인 시설의 게시판, 벽보, 책자, 노인 시설 내에서의 정보 교환, 사회복지사로부터 전달, 스마트폰 등 광범위한 매체와 방법을 사용하고 있음.

“우리야 옛날식으로 하고, 스마트폰이 꼭 필요할 때는 애들한테 부탁하죠.” - CJ

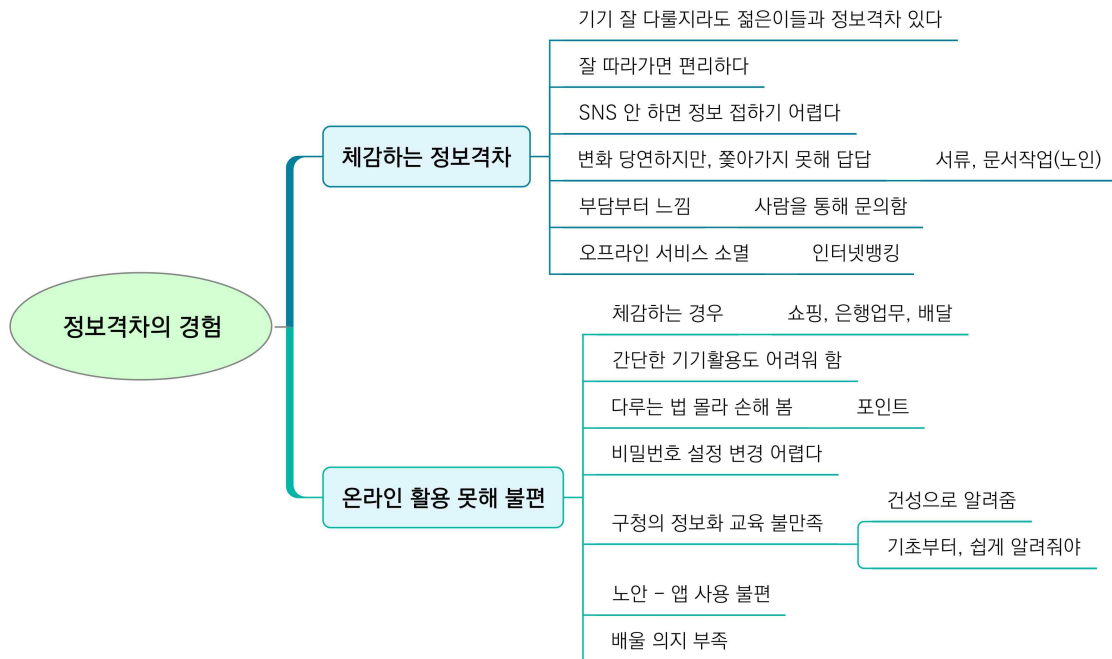
“젊은 애들이 스마트폰을 능숙하게 다루잖아요. 쿠팡에서 포인트가 쌓이는 걸 모르고 계속 썼는데, 미용실에서 젊은 사람한테 뭘 하나 물어봤는데, 그때 보고 “여기 포인트 이만 얼마 쌓여 있는데 사용하실 거예요?” 그러는데 나는 그때 안 거야. 몰랐다가. 은행은 인터넷뱅킹을 하잖아요. 그런 거는 핸드폰으로 하니까 글씨가 작아서 불편하더라고요. 그걸 능숙하게 다루고 싶고. 예를 들어 청와대에 청원 글을 올리고 싶다. 그러면 어떻게 해야 하는지. 그리고 어디 갈 때 길 찾는 게 익숙하지 않으니까 보는 게 힘들고. 그런 걸 익숙하게 봤으면 좋겠어요.” - AA

- 노인들은 디지털 기기에 대해서는 자신이 부족한 점이 있다고 생각하기 때문에 묻는 것을 주저하지 않음. 컴퓨터보다는 스마트폰만을 이용하여 소통하는 것이 일반적.

“꼭 물어봐야 할 일들만 (물어봐요). 직접 가서 차 다니는 것도 보고, 귀동냥도 하고. 그렇게 많이 가본 데가 없으니까 우리는.” - CL

“그건 우리 회원들. 같은 아파트 회원들은 이제 우리가 일이 있다거나 전달할 사항이 있다거나 하면 카톡을 쏜다거나 메시지를 통해서 하고. 근데 아까도 말했지만, 컴퓨터 같은 건 소지하고 있는 건 없고, 주로 핸드폰으로 이렇게 연락을 취하고 서로 정보 교환을 하고 있는 거죠. - CH

2) 정보격차의 경험



<1> 체감하는 정보격차

- 노인들은 자신이 스마트기기를 잘 사용한다고 생각하지만, 젊은이들과의 사이에 정보격차는 존재한다고 느낌. 변화가 당연하지만 적응하지 못하는 게 답답하다고 인식하고 있음.
- 배워서 해결하겠다는 의지는 부족한 경우가 많지만, 실제로는 다양한 방식으로 문제를 해결하고 있음.

“노인들이 그걸 배워놓으면 굉장히 편리한 게 많죠. 근데 그걸 못하고 기기를 만질 줄을 몰라가지고 찢 찢매고 있는 걸 보면 참 안타까워요. 온라인으로 주문을 못 하시는 분들이 너무 많아요. 어느 정도라도 좀 배우면 되는데... 나도 75살에 배웠어요. 근데 딴 사람들은 "야 같이 좀 배워보자" 그러면 "에이 이 나이에 뭘 배우냐" 그래요.

기기를 젊은이들이야 잘하지만요. 노인분들이야 뭐를 어떻게 누르는지도 모른단 말이에요. 그런 정도로. 전화 받는 거 정도야 알지만은 카톡을 하면 무엇을 누르고, 화면이 어떻게 들어가야 하고 이런 거를 몰라요. 간단한 건데, 우리가 생각하면 답답하죠. 이거 하나 누르면 되는 건데 또 못하신단 말이에요. 그러니까 우리가 앉아서 "이것은 이렇게 하면 되고" 그렇게 해서 조금씩 배워서 하시는 분들도 있어요.” – CH

“현재로서는 전화기 외에는 거의 노인분들이... 접근하지를 못하고 있습니다. 우리 000 같은 경우도, 컴퓨터나 이런 걸 사용하시는 분들은 거의 없어요. 우리 회원들이 한 50 몇 명 되는데, 컴퓨터를 만질 수 있는 사람들은 한, 두세 사람. 그 정도밖에 안 되고, 그렇기 때문에 정보 교환이나 이런 것들은 전화기나 이런 것을 통해서 하지 다른 매체로서는 하기 어려운 게 있습니다.

카톡도 있고, 메시지도 있고, 그렇지 않으면 전화를 해서 메시지를 한다던가. 이런 정도고, 주로 카톡도 못 하시는 분들도 있고, 또 메시지도 못 보시는 분들이 많아요. 그런 분들한테 우리가 여기서 알려주고 이렇게 해서 조금씩 소통이 되는데, 본인들도 노력하고 그러면 배우는데 본인들이 배움에 대해서 의욕이 없는 것 같아요. 그래서 좀 배우세요. 그러면 "아유 내가 이제 이거 배워서 뭐 하나" 그런 말씀을 자주 하시는데 그래도 소통을 해야 되는 거니까 이런 것은 조금씩 배워서 좀 하십시오 그러는데 카톡이나 메시지 같은 거 두드려 볼 수 있는 정도는 우리가 일러주고 소통을 하고 있어요.” - CH

〈2〉 온라인 활용 못해 불편

- ☐ 원하는 정보를 찾으려고 해도 어려워져 찾을 수 없고 정보를 얻어도 현실적으로 활용할 수 없는 정보(예를 들어 혜택이 얻을 수 있는 곳의 위치를 모르거나 알아도 너무 멀거나 너무 늦게 알았거나 등)인 경우가 많아 적극적으로 활용하지 않고 있음.
- ☐ 노안으로 보기 불편하거나 노화에 따른 기억력 감퇴로 비밀번호와 아이디를 계속 바꾸고 잊어버리는 경우가 많고 시간이 지나면 휴대폰 내 운영체제 업그레이드되는데 핸드폰의 기능이 따라가지 못해 계속 교체해야 하는 번거로움이 있음.
- ☐ 인터넷상의 정보검색 방법을 잘 모르기 때문에 디지털 기기의 활용법을 계속 따라가기가 너무 어려움.

“은행에 송금한다던가 보안카드 하나 있으니까 은행에 송금할 수 있고 이게 입출금을 다 관리하잖아요. 그런 걸 가르쳐주면 좋은데. 보안카드가 뭔지 어쩐지. 모르니까 은행에 쫓아가고 또 은행에서 뭐 뭐 작성하라 그러면 거기서 또, 그러니까 답답한 사람이 많아요.” - CI

“은행은 인터넷뱅킹을 핸드폰으로 하니까 글씨가 작아서 안보여서. 그걸 능숙하게 다루고 싶은데... 그리고 청와대에 청원을 올리고 싶다. 그러면 어떻게 해야 하는지. 그리고 어디 갈 때 길 찾는 게 익숙하지 않으니까 보는 게 힘들고. 그런 걸 익숙하게 봤으면 좋겠어요.” - AA

“특히 노년층이 진짜 소외되고 있는 건 인터넷뱅킹인 것 같습니다. 은행은 점점 없어지는 추세이고, 그럼 이제 그런 사람들은 어찌라는 건지.” - AG

- ☐ 남들은 능숙하게 하지만 나는 못 한다는 것을 자각할 때 정보격차를 느낌. 한 노인의 경우 무인 마트에 갔다가 계산하는 방법을 몰라 결제를 하지 못하고 나온 적이 있음.

“마트 갔는데 주인이 없는 겁니다. 그래서 옆에 있는 학생한테 물어봤어요. 근데 그 사람도 바쁘니까, “절차가 까다로운데요...”라고 하더라고요. 카드는 있는데 사용하는 방법을 모르니까 결제를 못 하고 나온 적이 있어요. 굉장히 답답하더라고요.” - CF

“ 많죠. 나도 완벽하게는 못하지만. 저 사람은 하고 있지마는 내가 하지 못할 때. 예를 들어서 은행 업무랄지, 쇼핑이라던지, 배달 주문이라던지.” - CH

“쿠팡에서 포인트가 쌓이는 걸 모르고 계속 썼는데, 미용실에서 “여기 포인트 얼마 쌓여 있는데 사용하실 거예요?”. ” 라고 물어봐서 그때 안 거야.” - AA

3) 문제해결 방식

- ☐ 노인들 또한 정보화교육을 통해 큰 효과와 자신감을 갖는 경우가 있음.
- ☐ 그런데 구청의 정보화 교육에 대해 불만의 목소리도 있음.

“나도 처음엔 굉장히 겁을 냈어요. 근데 기초부터 하니까 별거 아니더라고. 그래서 한 6개월 정도 주에 3번 가고 2번 가고 이렇게 해서 배웠는데, 기초만 배워봐도 내가 살아가는 데에는 지장이 없는 거예요. 어려운 건 하다가 바쁘기도 해서 그만두고.” - CH

“서대문구청에서 가르쳐주잖아요. 이분들이 가르쳐줘서 가서 몇 번을 배웠는데 몰라. '이렇게 하세요' 그러지 건성이야 건성. 한 30명 앉혀놓고 하는데 기초반 중급반 이렇게 하잖아요. 중간에 가서 애처롭게 뭘 하나 이 말이야. 체계적으로 같이 해야지... 기초부터 해야 하는데, 여기 와서 보니까 중급부터 이렇게 하는데, 기초부터 모르는데 어떻게 해요.” - CH

- ☐ 노인의 경우, 다문화 주민과 다른 점 하나는 다른 사람의 도움을 많이 받고 있다는 점이다. 자녀, 친구, 주민센터 뿐만 아니라 전철에서 옆자리에 앉은 사람이나 길거리의 휴대폰 매장 등 주저하지 않고 도움을 청하는 경우가 많다.

“지하철 타다가도 젊은 사람들에 알려달라고 해요. 그럼 금방 잘 가르쳐줘요. 집에서 애한테 물어보면, 개네는 안 알려줘. 쉽게 쉽게 하니까 애들은 잘 안 가르쳐줘요.” -CF

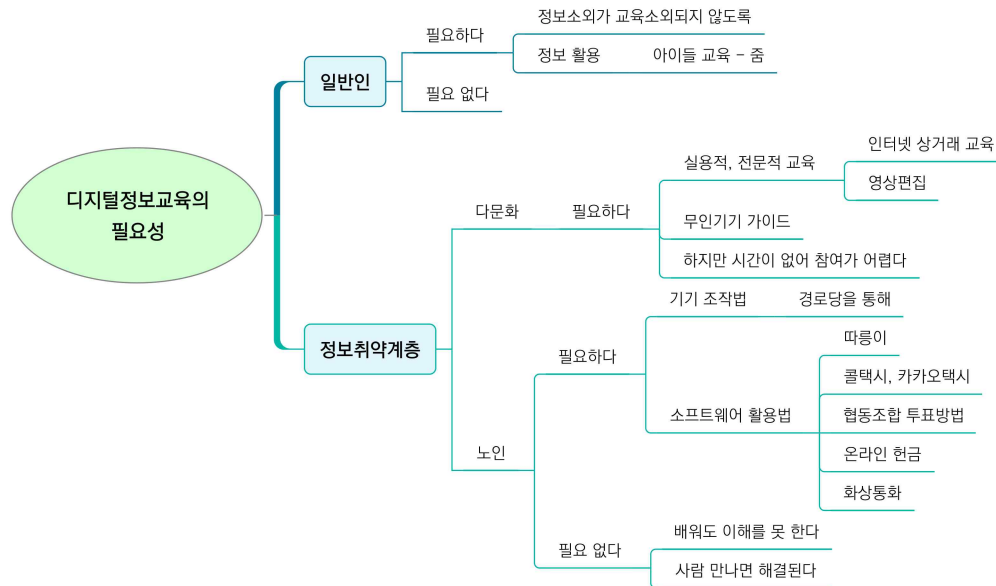
“나이 먹으면 잘 못 하죠. (...) 저 같은 경우는 하다가 막히면 핸드폰 가게를 가요. 아주 친절하게. 교회
는 너무 멀거든요. 우리 친구 같은 경우도, 아들한테 도와달라고 했더니 막 짜증을 내더라고요. 그래서 핸드
드폰 가게로 가라고 했더니 아주 친절하게 해줬다고. (...) 아무래도 기계는 우리 같은 사람은 익숙지가
않잖아요. 일단 부담부터 느끼는 거예요.” - AA

- 지역사회보장 계획에 노인층을 대상으로 하는 보장계획이 촘촘히 마련되어 있음. 복지혜택
이나 세금 등 필요한 행정서비스 정보는 문자로 전송받아서 다 알 수 있고 팩스 등 서류
업무가 필요한 경우에는 주민센터를 직접 방문해서 해결. 필요한 만큼만 배워서 사용하고
정 모르는 경우 주변에 젊은 사람들에게 물어보면 알 수 있으므로 정보부족으로 크게 불
편함을 느끼지는 않고 있음.

“그런 거는 시장에 내가 나가니까. 모이면 뭐는 비싸다 뭐는 어떻다 알게 되지. 복지관이랑 시장에 가서.
몇몇 친구들 얘기도 듣고... 사람들이랑 어울리다 보면 필요한 정보는 다 얻게 되는 거지.” -AN

“일주일에 2번~ 3번 정도 동사무소에서 전화가 오죠. 안부 전화. 그럼 궁금한 거 물어보고 안되면 쫓아
가고. 동사무소 가까우니까.” -CB

4. 디지털 정보교육의 필요성



□ 교육이 부족해서 정보를 얻지 못한다고 인식하는 경우는 많지 않으며 현재도 만족스러운 교육이 제공되고 있으나 사정이 있어 참여가 어렵거나 배워도 이해를 못 하는 경우가 많음.

□ 이에 정보 취약계층 대상 교육은 인터넷뱅킹, 지도 보는 법, 대중교통 이용하는 방법, 이동 통신사에서 주는 포인트로 할인받는 바코드 사용방법 등 현실적으로 활용이 가능한 수준과 접근을 할 수 있는 범위에서의 맞춤형 교육이 우선적으로 필요함.

가. 일반 주민

□ 일반 주민의 경우, 정보와 관련된 교육이 따로 필요하다고 느끼지 않고 취약계층이 더 필요하다는 의견. 이는 정보 소외가 더 많은 격차를 불러올 것에 대해 우려에 기인함.

“요즘은 스마트폰이 없으면 접근이 아예 불가능한 것들이 많아서 스마트폰이 없는 사람들은 당연히 소외될 것 같은데요. 예를 들면 소속된 협동조합에서 투표하는 방법이나 ‘따릉이’ 어플을 활용하는 방법처럼 유익한 정보에 대해서는 정보 취약계층을 대상으로 전반적인 교육이 이루어지면 좋을 것 같아요.” - AF

“아이들 같은 경우에는, 줌을 할 수 있는 기기를 갖추지 못한 경우나 기기를 갖췄더라도 능숙하게 다룰 수 있는 보호자가 없는 경우 정보나 교육에 소외가 발생할 수 있으므로 이런 것들이 해소될 수 있음 좋을 것 같아요” - AF

나. 다문화 주민

- 다문화 주민의 경우, 멘토링, 엑셀이나 파워포인트 같은 실무 컴퓨터 스킬, 사진이나 영상 편집과 같이 유용하게 활용할 만한 컴퓨터 스킬 교육을 필요로 함.

“요즘은 디지털 기기를 다루는 능력이 없으면 일자리 찾기 힘들어요. 만약에 제가 바리스타 자격증은 있는데 컴퓨터 자격증 없으면 안 써줘요.” - BH

“엑셀 자격증을 요구해요. 그래서 엑셀을 다문화센터에서 2~3개월 정도 배웠어요. 요새는 종이 안 쓰고 다 컴퓨터로 쓰고 보내니까 자기소개서랑 이력서 작성하려면 다 배워야 해요. 근데 파워포인트는 배우기가 어려워요.” - BG

- 무인기기로 서비스를 하는 경우, 디지털 기기 사용법을 모르거나 언어적인 문제로 사용법을 몰라 가입하지 못하고 도서관 문턱에서 발걸음을 돌리는 경우가 있음. 따라서 사용방법을 직원이 알려주든지 기기를 쉽게 사용할 수 있도록 해야 함.

“프로그램 사용이 필수적이지만 다루는 법을 알 방법이 별로 없어요. 도서관을 처음 접했을 때도 무인 기계로 해야 해서 안내와 도움 필요한데. 회원 발급 무인기기가 너무 어려워서 가입을 중간에 포기하는 사람들도 있습니다.” - BH

“특히 도서관 사용하는 거 너무 불편해요. 10년 전인가 카드 발급하는데, 그냥 건강보험증, 외국인등록증 가져다주면 도서관 카드 발급해줘요. 요즘은 본인이 직접 신청하는 기계 있어요. 컴퓨터에서 개인정보 입력하고 뭐 인증하고. 근데 그게 어려우니까 아예 포기하는 경우가 있어요.” - BI

다. 노인층

- 기본적인 디지털 기기 활용법에 대한 교육이 필요. 이 메일 쓰는 법, 양식 서류 쓰는 법 등 배우도 자주 쓰지 않아 잊어버리거나 강의 진도를 따라가지 못해 포기하는 경우가 많음. 또한, 뱅킹서비스 등 편리한 소프트웨어에 대해 안내해줄 사람 혹은 교육이 필요함. 그리고 이때 거동에 제한이 있는 경우 먼 곳까지 이동하지 못하는 노인의 특성상 경로당을 순회하며 지속해서 쉽게 교육해주는 것도 좋은 방법임.

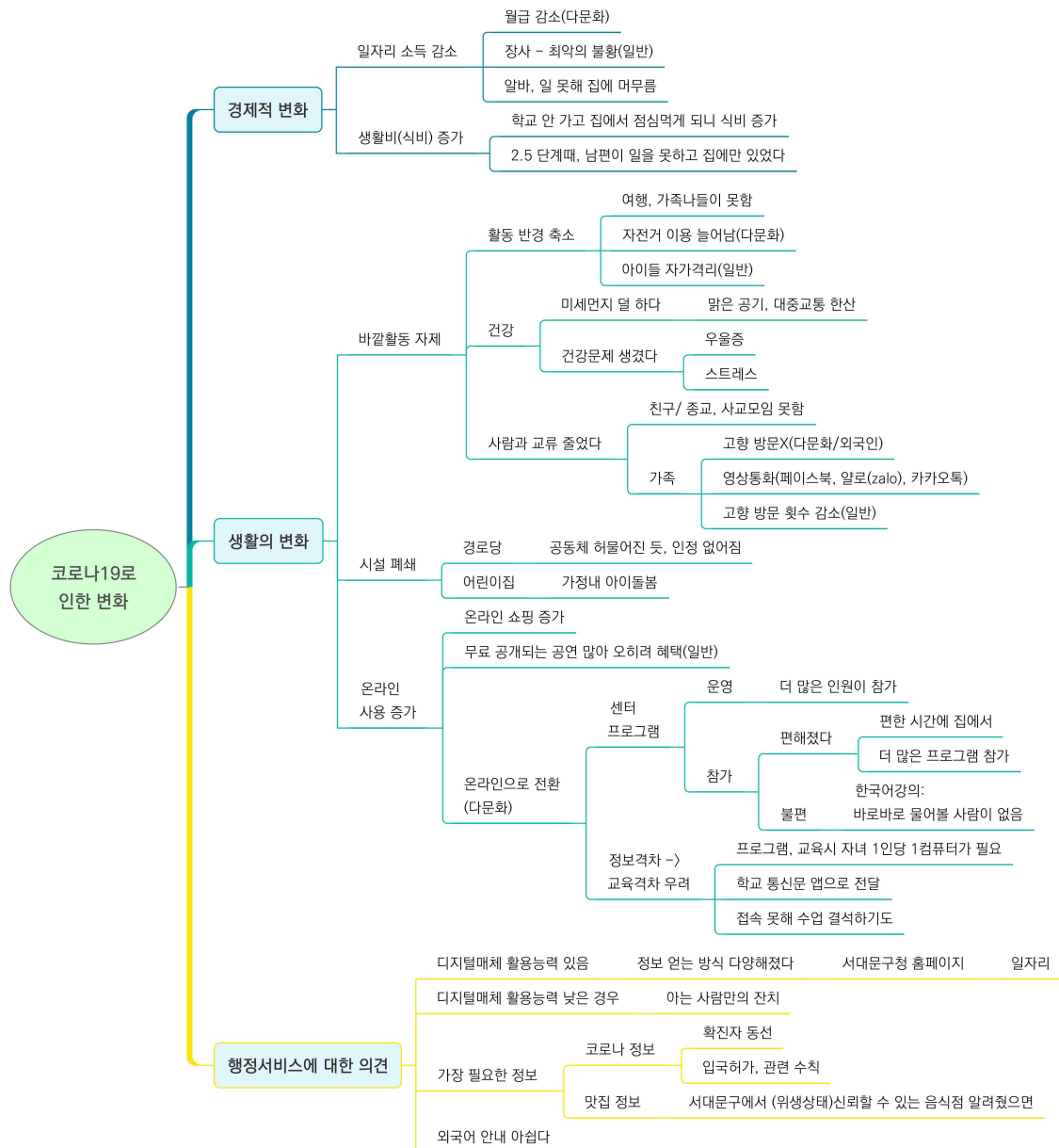
“충현동주민센터에서 컴퓨터 기초반을 배우다가 일이 있어서 그만뒀어요. 그게 늘 아쉽더라고요. 한 1달 반쯤? 동생네 집에 가서 연습해서 이메일 주고받을 정도는 됐는데, 아프고 하면서 다 잊어버렸죠. 구청에서든지 주민 센터에서든지 컴퓨터 교육을 해줬으면 좋겠어요. 한글만 배우다가 그만뒀어서 양식 서류 찾아서 쓰는 것도 배우고 싶고 그래요. 일단 알아놓으면 살다 보면 또 모르죠.” - AA

“우리가 생각할 때는, 그런 기계들을 사용할 수 있도록 좀 깨우쳐줘야 하지 않겠느냐 이런 생각도 좀 해 봅니다. 왜냐면은 그전에는 구청에서도 해줬지마는 우리가 좀 소극적이었고... 좀 적극적으로 경로당을 순회해서 한다던가 이렇게 해서 지금 가지고 있는 기기라도 제대로 좀 잘 다룰 수 있도록 좀 해 주시면 많은 도움이 되죠.” - CH

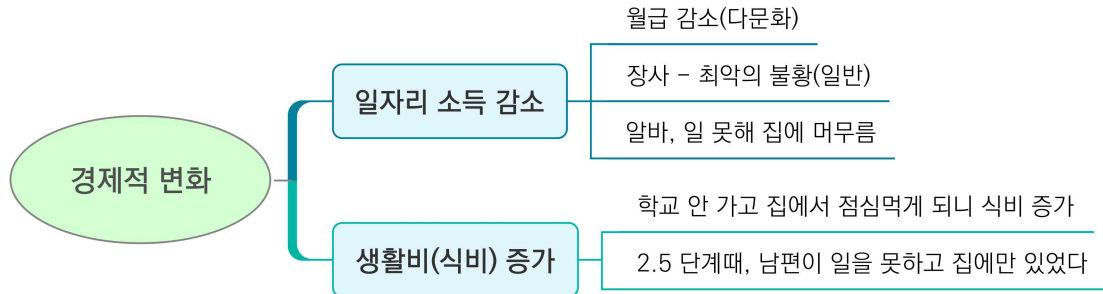
“내가 친구들 보니까 교육이 있어. 경로당에서 가르쳐요. 하나부터 열까지, 메시지 보낸다던가 카카오톡을 보낸다던가 전화를 거는 거 받는 거 이메일 하는 거. 계속 와서 가르치더라고.” - CI

“노인층에는 콜택시나 카카오 택시 이용하는 방법, 언택트 시대에 교회 못가 속상한 분들도 있으니까 카카오페이 현금을 낼 방법을 알려주거나 화상통화 방법에 대한 교육이 있으면 좋을 것 같습니다.” - AF

5. 코로나 19로 인한 생활의 변화



가. 경제적 변화



- 코로나 19로 인한 일자리와 소득 감소. 전체적으로 소득의 감소를 경험하고 있으며 아르바이트 자리도 마찬가지로 일을 찾기가 쉽지 않으며 장사를 하는 경우 손님이 찾아오지 않아 ‘최악의 불황’을 맞음.

“아빠 가게에서 알바를 했었거든요, 근데 가게가 안되니까 알바도 못하고, 그리고 또 자주 보면 안 되니까, 알바를 못하고 주로 집에만 있어요. 그렇게 됐어요.” - AJ

“장사가 안되니까 수입이 안 돼서 힘들고, 시장도 지금 최악이야. 내가 수십 년을 장사했는데, 이렇게 최악은 처음이야. 웬만한 사람들 다 그만둬. 월세를 못 내. 10명이면 1, 2명만 괜찮고 나머지 사람들은. 지금 시장 사람들 그만두는 사람들 엄청 많아. 경기가 바닥까지 쳐서. 코로나 때문에 사람이 안 들어와. 참 힘들어.” - CA

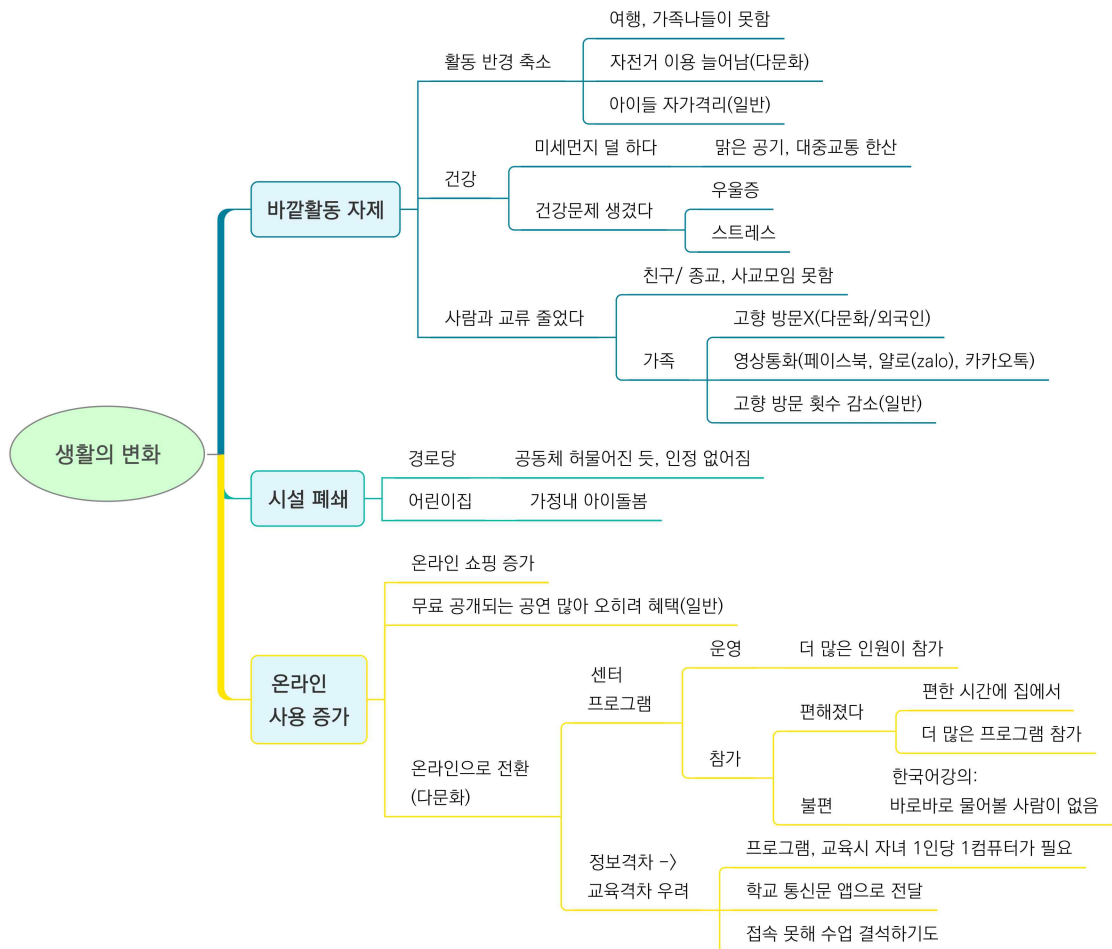
- 더불어 집에 머무는 시간이 길어져 전반적인 생활비(식비)가 증가함. 일하는 경우, 돌봄 시설 폐쇄로 인해 아이를 돌봐줄 곳이 없어서 시댁의 도움을 받기도 함.

“식비 올라갔어요, 애가 어린이집 안 가서 점심을 다 집에서 해결해야 하니까. 남편이 2.5단계 때 일을 못 해서 집에만 있었어요. 보통 식비가 얼마 안 되는데, 남편까지 있으면 더 올라가고” - BB

“아이들이 학교에 다니면 급식을 먹는데 집에 있으니까, 거기다가 남편까지 쉴 때도 있어서 식비가 엄청나게 많이 나와요. 맨날 밥만 해야 해요.” - BD

“일이 많이 줄었어요. 월급도 적게 받았어요. (아이를 어린이집에 보낼 수 없으니) 생활비도 많이 아껴서 쓰고 있어요. 원래 국립어린이집에 보내면 돈 많이 안 들어요. 국가지원도 받고 근데 요즘은 코로나 때문에 다닐 수 없게 됐어요. 아이가 학원도 못 가니까, 시어머니가 육아를 많이 도와줬어요. 출근하기 전에 어머니 와서 아이 돌봐주고, 어머니 집에 데려도 가고.” -BF

나. 생활의 변화



- 바깥 활동을 자제해야 하므로 친구를 만나거나 놀러 가는 기회가 극단적으로 줄고 가족끼리 놀이공원에 갈 수가 없게 되었으며, 외출이나 외식 기회가 줄었음. 다문화가족과 외국인 주민들은 고향을 방문할 수가 없게 되어 비대면으로 소통하는 일이 많아져서 스마트폰이나 컴퓨터 등 전자기기 등 이용시간이 길어짐.
- 활동반경이 축소되어 여행, 가족나들이 등을 못 하고 집에만 있음. 떨어져 있는 가족과 만나는 횟수가 현저히 줄어들었음. 외출 시에도 근거리 위주로 다니며 대중교통 대신 자전거를 타기도 함.

"(생활 변화는) 그쵸 많죠 뭐, 일단 집에만 있으니까요. 여행도 잘 안 다니고요. 원래는 여행을 자주 다녔지만 보통 사람처럼 다녔는데. 가족도 지방에 계시는데, 전에는 일주일에 1번은 뵈러 갔거든요. 온양이요. 그렇게 멀지 않아요. 천안 쪽이에요, 왜냐면 아빠 가게에서 알바를 했었거든요. 근데 가게가 안되니까 알바도 못하게 되고, 그리고 또 자주 보면 안 되니까, 그걸 못하고 주로 집에만 있어요. 그렇게 됐어요." - AJ

"작년에는 주말에는 아이들이 집에 거의 없었어요. 항상 멀리 놀러 다녔어요. 요즘은 근처에서만 다녀요. 자전거를 안 탔는데 코로나 터지면서 자전거 타고 다니게 됐어요. 원래 버스를 타고 다니던 곳도 자전거 타고 다니게 됐어요. 통제하는 곳이 많아져서 갈 데가 별로 없어요. 산에 정자도 통제하고." - BD

"늘 함께해야 하는 마스크가 있고요. 전에는 코로나 심하다고 해도 저랑 먼일 같았어요. 가족이나 지인 중에 코로나에 걸렸다는 분도 없고 그러니까. 근데 큰애 학교의 옆 반 친구가 코로나 걸려가지고 2주 동안 자가격리를 해보고, 또 작은애는 윗반 언니 반에서 1명이 또 나와가지고 2주간 집에 있어야 하고 이러니까 그때는 피부로 와닿더라고요. 요즘에는 2.5단계 하니까 나가지도 않고 집에만 꼭 있었는데 워낙에 애도 나가고 싶어 하니까 요즘은 가끔 나가서 썩썩이도 타고 그래요." - AL

□ 집단, 세대를 막론하고 건강에 관한 관심 보임. 코로나 19로 인해 변한 것 중 건강에 대해서는 긍정적인 면과 부정적인 면이 함께 나타남. 미세먼지가 덜 해서 공기가 맑고 대중교통이 한산해 쾌적하지만, 본인/ 주변에서 우울증 등의 건강문제가 생기기도 함.

□ 사람과의 교류가 줄어들고 디지털 기기의 사용이 늘어남. 직접 만나는 것보다 메신저로 소통을 하는 일이 많아지고, 회의도 주로 온라인으로 진행하고, 봉사활동도 온라인이 많아짐. 친구나 종교, 사교모임 등의 외부활동에 나가지 못하는 것은 물론이고, 고향에 있는 가족도 만나지 못하거나 만나는 횟수가 줄어듦.

"가볍게 왔다 갔다 못 하는 게 제일 힘들고, 가까운 데에만 가야 하잖아요. 고향인 일본에 못 가는 게 제일 크고요. 근데 하나, 코로나 때문에 미세먼지 덜 한 건 좋아요. 산책도 작년에 더 많이 했어요. 남편이 2.5단계 때 일을 못 해서 집에만 있었어요. 보통 식비가 얼마 안 되는데, 남편까지 있으면 더 올라가고... 식자재 구매는 주로 마트에서 많이 해요. 코로나 심할 때는 인터넷으로 샀고요. 더 비싸서 요즘은 잘 안 해요." - BC

"장보기, 쇼핑은 주로 인터넷으로 했고, 외식도 좀 줄이고 시택이 부산인데 이번에 안 갔어요. 집 주위 산책도 줄었어요. 우리 집 옆에 있는 어린이집에서 확진자가 생겨서, 밖에 외출도 잘 못 했어요. 식비 올라갔어요. 애가 어린이집 안 가서 점심을 다 집에서 해결해야 하니까." - BB

“온라인으로 자녀 디지털 기기 사용에 대한 부모교육을 하고 있는 게 있고요, 온라인으로 아이들 프로그램을 제공하면서 온라인을 긍정적으로 사용하는 거에 대해서 아이들한테 알려주는 이런 정도예요. 강압적인 방법은 아이들하고 잘 맞지 않는 것 같고요, 디지털 기기 말고도 다른 방법으로도 얼마든지 가족들과 함께 즐겁게 시간을 보낼 수 있는 방법을 알려주고 있거든요.” - D

“디지털기기 더 많이 사용하게 돼요. 왜냐면 밖에도 못 나가니까. 사람 많은 곳 못 가니까 영상통화하고, 고향의 가족, 친척. 페이스북 메신저나 알로. 한국에서는 카카오톡 영상통화 친구랑 많이 해요.” -BF

- ☐ 노인층의 경우 경로당 폐쇄로 사회활동을 못 해 ‘공동체가 무너진 듯하다.’, ‘인정머리 없어졌다.’ 라고 느끼며 기존의 생활 방식이 무너짐.

“많이 변했죠. 결과적으로는 모임을 못 하는 거. 자꾸만 사람이 나태해지고, 그전에는 여기 와서 점심도 같이 먹고, 서로 모여서 자랑도 하고 이렇게 하며 놀다가, 코로나 19 이후로 갑자기 경로당에 모임도 못 한다고 이렇게 하니까. 이게 사람 사는 거냐 싶더라고요, 사람이라는 건 더불어 사는 게 아니겠습니까. 더불어 사는 건데, 홀로 있는 것 같고 그런 느낌이 자꾸 들어요. 결과적으로 이제 가족이나 모든 다 공동체 안이니까, 공동체를 이탈하는 것이 굉장히 노인들로서는 힘든 일이에요. 서로 더불어 사는 건데, 이 공동체가 허물어져 버리니까. 이거는 완전히 사람 사는 것 같지도 않고.” - CH

“코로나 생기고 나서부터 새벽 교회를 안 갑니다. 그전까지만 해도 매일 새벽 4시 반에서 5시 사이에 가서 7시 되어야 들어왔습니다. 그리고 사람이 인정머리가 없어졌어.” - CG

“우리 같으면 점심을 여기서 해 주거든요. 지원이 전부 구청에서 와요. 구청에서 경로당 운영비랑 쌀을 줘요. 필요한 모든 공과금을 지원해주고, 그걸로 부식도 사서 먹고 그렇게 운영을 했지만, 코로나 이후로 그게 끊겼죠. 점심을 못 먹으니까.” - CJ

“특히 아주머니들은 이거 사람 사는 거 아니다 그래요. 나와서 놀면 좋은데. 밥도 먹고, 같이 놀다 가고 그러는데 집에 가만히 있으려니까. 또 예를 들어서 손자 공부하는데 (집에서 뭘 할 수도 없고) 그러니까 혼자 나갔다 오고. 경로당 닫아버리니까 생활 리듬이 깨져버린 거예요.” - CI

- ☐ 온라인 쇼핑 증가, 프로그램 및 교육 온라인 전환. 일반인의 경우 오픈소스로 무료 공개되는 공연 많아서 오히려 혜택을 보고 있다고 생각하기도 함.

- ☐ 다문화가족 지원센터의 경우, 프로그램을 대면으로 진행할 수 없게 되면서 상반기에는 프로그램이 크게 줄었음. 그런데 이후 여러 가지 궁리를 해서 상당히 좋은 방향으로 개선되

있음. 비교적 공간, 시간적 제약 없어 더 많은 인원이 여러 프로그램에 참여할 수 있게 됨.
편한 시간에 집에서 모든 자녀와 함께 할 수 있다는 것에 만족함.

"좋은 건, 요리 프로그램 참여하는 데에 진짜 편해졌어요. 직접 요리 교실도 가야 하고, 아침 일찍 일어나서 준비도 해야 하고. 근데 지금은 집에서 편한 시간에 요리할 수 있는 게 신기해요. 나가서 요리하고 먹고 오면 하루 다 지나갔는데, 지금은 오전에 프로그램하고 끝날 수 있는 거. 시간 절약할 수 있는 거. 오늘 치즈 프로그램 경품 뽑는 거 있어요. 앉아서 그냥 이름 부르는 거 너무 신기해요." - BI

"편한 시간에 교육을 더 많이 받을 수 있었어요. 센터에 와서 교육받으면 많이 못 해요. 안 좋은 점은, 작년엔 주말마다 남편이랑 나가고 그랬는데 맨날 집에만 있으니까 스트레스받아요. 아이들이랑 공원 같은 데는 조금씩만 가요." - BJ

"청소년기 부모교육' 프로그램은 청소년기 자녀를 둔 부모교육. 대부분 청소년기 자녀를 둔 아이들 부모님은 진짜 안 오시거든요. 대부분의 청소년기 아이들이 말을 안 들으니까 내가 어떻게 해서 바뀔 거라는 생각을 안 하시기 때문에. 작년에 15명 모으려고 했는데, 13명 왔어요. 올해는 50명이 왔어요. 한 20명 올 거라고 생각했는데, 저희 예상보다 많아졌어요. 근데 온라인이니까 다 받은 거죠. 오프라인보다 만족도도 떨어질 거로 생각했는데, 의외로 그렇지 않아요. 작년이랑 별반 차이가 없고 오히려 더 높기도 해요." - D

□ 정보격차가 교육격차로 진행될 수 있다는 우려를 함. 이에 자녀교육에 대한 다양한 변화가 발생(아이들 학교 보내기 변화, 비대면 수업, 자녀 1인당 컴퓨터가 필요, 앱으로 전달되는 가정통신문 등)하기 때문에 정보격차로 인하여 교육이 뒤떨어질 것을 우려함. 접속을 못해 수업을 결석하기도 함. 온라인교육으로 이점이 상당히 많지만, 가장 큰 단점이 즉각적인 피드백을 받을 수 없다는 것.

"온라인 한국어 공부할 때도 엄청 어려워요. 직접 배우면 모르는 거 바로 물어보고, 그러는데 지금은 온라인으로 하니까 선생임으로 물어보는 거 애매하고, 친구가 누구인지도 모르고." - BI

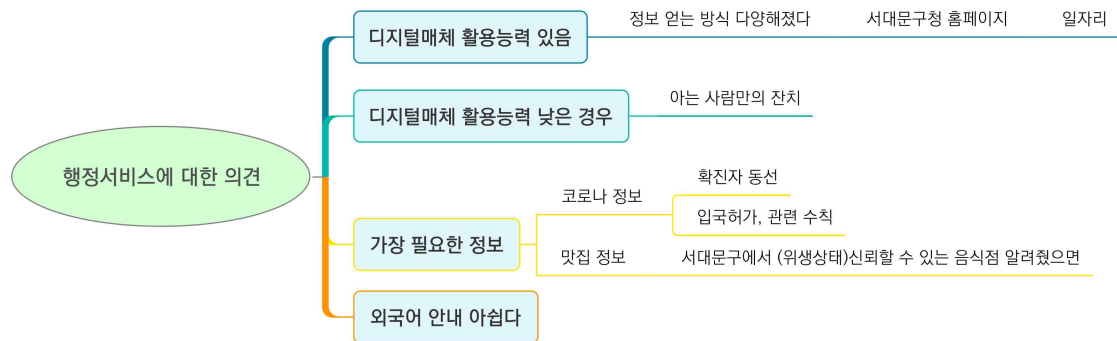
"더 많이 돼요. 엄마들이 불편한 것 같아요. 원격수업할 때, 영상 하나 보고 숙제 제출하고 끝이니까. 격차가 더 심해지는 것 같아요. 공부 잘하는 애들은 스스로 공부할 수 있으면 더 잘할 수 있을 테지만, 공부 못하는 애들은 선생님도 없고 친구 영향도 못 받으면 공부의 질이 혼자 떨어질 수 있잖아요." - D

"저는 아이 교육, 요즘은 학교통신문 다 앱으로 보내주잖아요. 저 애 2명 있어요, 학교마다 따로 있어서, 앱 2개 써요, 거기 매일 들어가서 확인하고." - BI

"온라인 접속 문제 때문에 제대로 수업을 받지 못하는 다문화가정 자녀가 있을 때는 나가서 직접 온라인으로 접속하는 걸 가르쳐준 적이 있어요. 가정에서 직접 연락이 왔고, 사례관리대상자들은 저희가 전화를 해서 다 물어봤어요.

다문화가정 자녀들이 온라인 접속을 못 해서 결석하는 예도 있었어요. 초기에 교육청에서 도움 요청도 오고, 교육청에서는 아예 센터에 컴퓨터를 갖다 놓고 여기 오게 해달라고 했는데 휴관 중이라서 그렇게 하지 못하고, 저희가 가정으로 가서 접속하고, 수업 잘 따라가게 하고, 다문화가정은 숙제나 수업내용도 엄마들이 잘 못 해 주니까 그런 것들도 저희가 해줬어요, 배움 지도사와 저희 직원들이 많이 가서 해줬어요." - D

다. 행정서비스의 변화



- 거리 두기 시대에 가장 필요한 정보는 코로나 정보임. 확진자 동선, 일자리를 찾으러 서대문구청 홈페이지에 자주 들어가며 다문화가족의 경우, 입국허가, 관련 수칙 등의 정보가 한국어로 제공되어 어려움을 겪음.

"블로그는 이제 뭐 찾아 보면 들어갈 때가 있어요. 거의 서대문구에 대한 일을 알려고 할 때는 서대문구청 홈페이지나 공지사항, 고시공고에 들어가서 일자리도 알아보고. 많이는 안 들어가는데 일자리를 구하는 시즌에만. 그거나 아니면 코로나 확진자 있으면 동선 알아보기." - AL

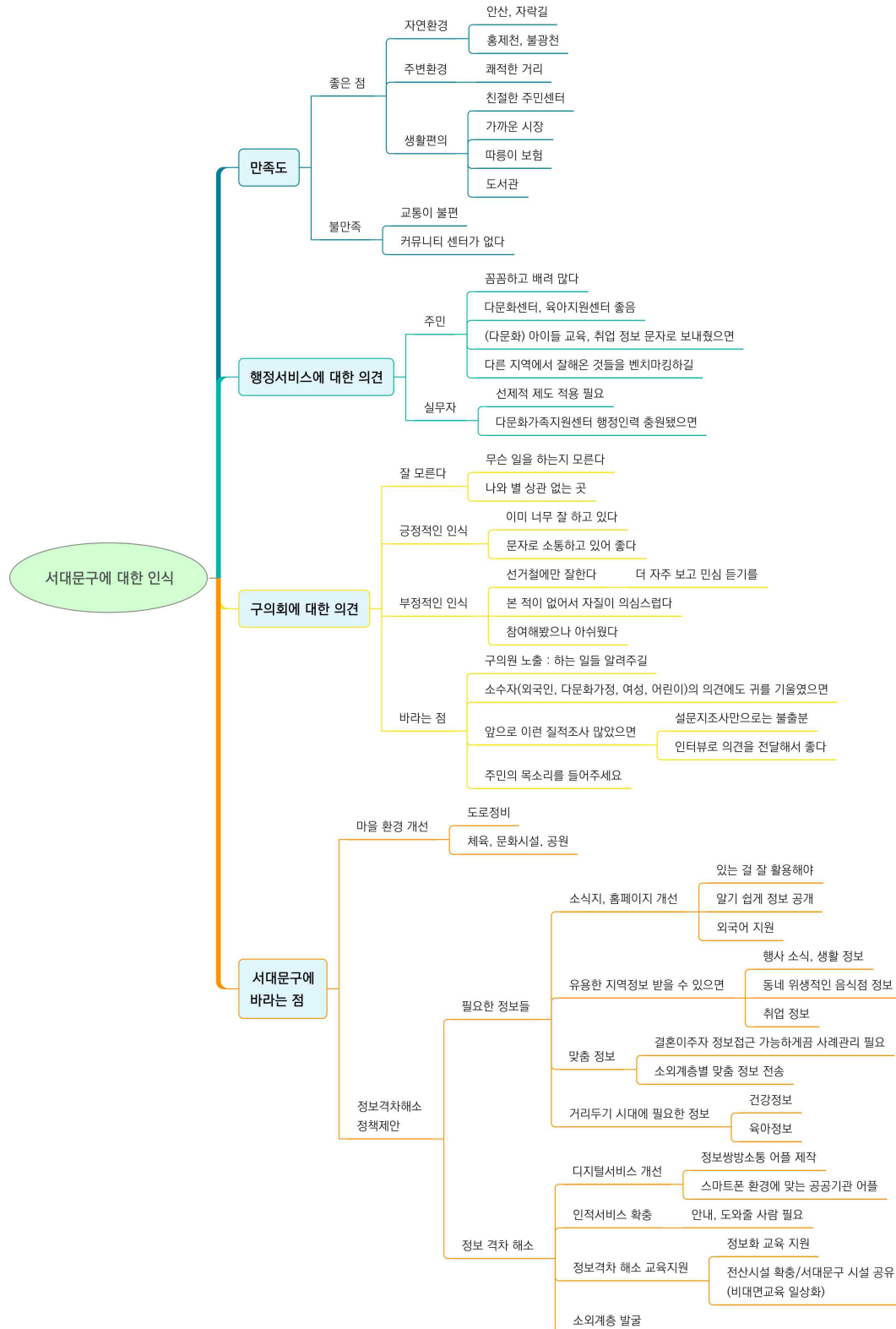
"코로나 확진자가 생기면 전에는 확진자 경로가 올라왔는데, 지금은 많으니까 안 나와요. 그 정보가 제일 필요한데 정보가 늦게 뜨니까." - BC

“만약에 일본에 갔다 오면 어떤 서류가 필요한지, 어떻게 해야 하는지 맘카페에서 들었는데 입국허가 받을 때, 어디에서 언제까지 해야 하는지도 모르겠고, 행동요령에 대해서 알기가 어려워요. 한국어로 알려줘도 좀 어려워서.” - BB

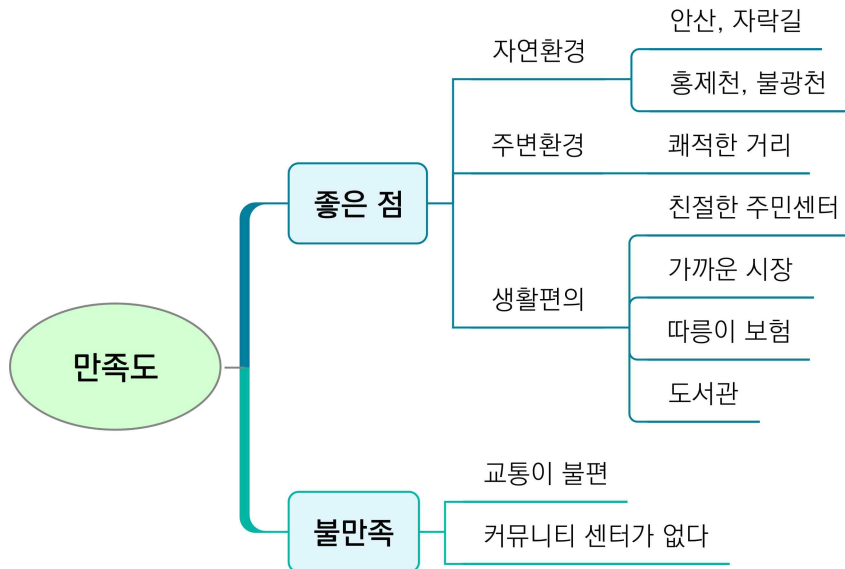
- 주민들이 신뢰할 만한 근거를 가진 명확한 정보, 예를 들어 서대문구에서 위생상태 신뢰할 수 있는 음식점 알려주는 맛집 정보 제공 등이 필요함.

“저는 웬만한 것들을 블로그 같은 거로 이용을 하는데, 상가 행사 이런 것들을 서대문구에서 했으면 좋겠는 게 저는 지금 보건소 쪽에서 일하잖아요. 거기서는 우리가 자주 가는 음식점 같은 거에도, 외식을 좋아하다 보니까, 외식 업체에 대한 정보, 어디 보면, 구에서 보면 맛집까지는 아니어도 위생상태까지는 알 수 있잖아요. 그런 부분에는 좀 경각심도 올릴 겸, 연계해서 위생 점수가 나와 주면 우리가 볼 때 얼마나 맘 편하게 가겠어요. 솔직히 다 못 믿잖아요. 돈 주고도 하고, 그렇게 믿을 만한 게 되면 다른 구에서도 올 수도 있잖아요. 제가 하다 보니까 너무 깨끗해 보이는데 실상은 그렇지 않은 데가 되게 많더라고요. 신뢰할 만한 근거를 가진 정보.” - AL

6. 서대문구에 대한 인식



가. 서대문구 만족도



□ 총 38명 중 30명이 응답을 하였으며 만족도 평균은 83.9점으로 나타남.

<표 III-7> 서대문구 만족도 점수

	응답자	평균(83.9)	만족도 점수									
일반인	10명/14명	73.8	80	50	93	80	70	95	70	70	80	50
다문화	10명/12명	88	90	85	100	100	70	90	90	100	85	70
노인	10명/12명	89.9	75	80	80	99	80	90	95	100	100	100

1) 만족하는 부분

□ 안산/홍제천 등의 자연환경이 좋으며, 생활편의시설(마트, 학교, 도서관) 등이 잘 갖추어져 있고, 행정서비스의 질이 높음.

“안산이나 이런 근처에 사는 분들은 좋다고 하세요. 왜냐면 홍제천이 있고, 저쪽에는 불광천이 있고 하니까.” - AL

“일단 안산 자락이 있다는 거. 언제든 갈 수 있는 안산 자락이 있다는 거. 거리가 깨끗하다는 거. 그리고 주민 센터 가도 항상 친절하게 응대해준다는 거. 옛날보다 친절하게 잘 되어있더라고요. 생활도 편하죠. 왜냐면 시장, 마트 가까이 있고, 교통편 좋고 시내 가깝고. 병원도 있고. 친구들도 옛 정취가 남아있는 정감 있는 마을이라고.” - AA

“제가 따릉이 많이 이용하는데, 이번에 서대문구에서 다 보험 가입해놓고 있다고 해서(좋았어요). 이번에 SNS에서 나왔어요.” - BC

“가끔 서대문구청 홈페이지에 들어가 보면 뜻밖의 정보들이 좀 있어요. 예를 들면 서대문구에서 전 구민에 대해 자전거 보험이 들어있다. 그래서 자전거 사고가 나면 보험 혜택을 받을 수 있는 거로 알고 있어요.” - AG

“도서관 좋아요. 요즘은 (코로나 때문에) 이용하기가 좀 어렵지만, 아이 어릴 때는 도서관 이용 많이 했어요. 일본에 비해서도 많은 것 같아요. 놀이는 별로 없어요. 놀이터가 많으면 좋겠지만, 다양한 분들이 많이 이용하니까 도서관 이용할 때 눈치 좀 봐야 해요.” - BC

2) 아쉬운 부분

☐ 교통이 불편한 지역이 있으며 커뮤니티 센터, 체육/ 문화시설이 부재함.

“다른 구에 비해서 교통편이 나쁘다고 생각하는데, 과거 강남에 살았을 때의 편리함과 비교하고 있으며, 현재 사는 곳이 큰길에서 제법 떨어져 있는 곳이어서 교통이 잘 연결이 안 되어 불편” - AA

“부족한 건 크게 없는 것 같고요, 교통 정도? 그때는 망원동 전철도 10분이면 갈 수 있고, 집 코앞에 버스정류장 있고 이러니까 전혀 그때는 의식도 못 하면서 너무 편하게 지내다가 여기서는 어디를 나가야 하고, 버스를 타야 전철을 탈 수 있고 그러니까 그게 좀 번거롭게 느껴질 때가 있는 정도.” - AJ

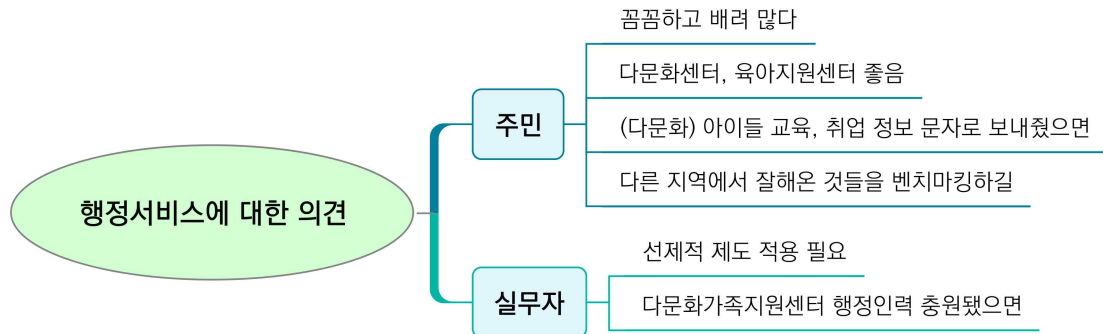
“여기 이사 와서 제가 현재 임신 중이고, 내년엔 아이가 나오는데 그에 관련해서 커뮤니티 센터 같은 걸 좀 알아봤는데, 주민들이 모이고 정보를 공유할 수 있는 공간이 없는 것 같아요.” - AH

“체육, 문화시설이 너무 없어요. 이번에 들어올 줄 알았더니 그런 것도 안 들어오고, 다른 구에는 이미 그 구 주민만으로도 다 차서 들어가기 힘들어요. 하나 있는데 청소년 거기는 너무 멀어.” - AB

“여기 체육회관이 하나 생기는데 우리에게 필요한 건 없어요. 가고 싶다는 게 하나도 없어요. 그냥 형식적으로만 짓는 것 같아서. 문화회관이라고 해야 하나? 생활편의시설 이런 게. 그러니까 다 마포로 가요.” - AC

“낙후된 사회시설이 아쉽습니다.” - AE

나. 행정서비스 만족도



1) 주민의 의견

☐ 꼼꼼하고 배려가 많음.

"제가 지금 주거급여 수급자거든요. 보증 잘못 서 가지고 뒤집어지고 아프고 이러면서 굉장히 위급한 상태가 됐었어요. 주민 센터에 가서 상담했더니, 그걸 해줘서 지금 맘 편히 살 수 있는 거예요. 너무 고맙죠. 그리고 팩스, 서류 양식 같은 게 필요할 때도 아주 유용해요. 제가 할 줄 모르는 걸 부탁하면 아주 친절하게 해 주니까. 김미숙 씨라고 아주 잘해주세요. 그리고 최재혜 복지사님. 저한테 참 많은 도움을 주셨어요. 그래서 작년엔 고마워서 카드도 보내드리고." - AA

"참 친절하게 잘 해줘요. 참 서비스 좋아요. 동에서 뭐 나오면, 생일 때 되면 생일 때 뭐라 하면서 돈도 주고 다른 구는 들어보니까, (복지관에) 은평구도 많거든. 서대문은 복지가 좋은 편이지. 그래서 우리는 복 받은 사람이다 그러지." - CB

☐ 다문화가족지원센터, 육아 지원센터 등이 있어서 좋음.

"다문화센터 가까이에 있어서 뭘 일 있을 때마다 도와줘요." - BA

"애들 교육에 관한 거, 다문화가정 대상의 정책에 관심이 많죠. 결혼이민자들 취업에 관해서도 관심 많아요. 그런 걸 보내주면 관심 있게 보지 않을까. 종이는 낭비고, 단체문자로 보내주면 좋을 것 같아요." - BD

"(구에서 전달되는 정보가) 당연히 중요하죠. 아마 구에서 하는 영어캠프 한 번 있었을 거예요. 저도 인문 교양 프로그램 같은 거 가면 좋을 것 같아요. 같이 이는 언니가 구청 것을 바로바로 찍어주는 언니가 있으면 좋죠." - BD

□ 다른 지역에서 성공적으로 시행되는 서비스를 서대문에서도 실천해주기를 바람.

"다른 구나 다른 지역의 잘된 점들을 잘 배웠으면 좋겠어요. 뭔가 새로운 걸 내야지 하는 것보다는, 다른 곳에서 하고 있는 것도 일단 기본적인 뭔가가 있어야지 좀 더 그것보다 나은 걸 업그레이드할 수 있을 것 같아서." - AL

"구의원으로 해결이 될지 모르겠는데 구청이 좀 더 동물 친화적인 전담부서가 있으면 좋겠는데 없고, 일 자리경제과에서 길고양이 관련한 사업들을 하는 게 말이 안 되잖아요. 동물복지과도 아니고 동물복지과라는 게 없어요. 근데 있는 자치구들이 있거든요. 잘 운영하고 있고 그런 데를 좀 벤치마킹해서 서대문구도 안산만 같고 닭을 게 아니라 그런 걸 좀 하면 좋겠어요." - AG

2) 실무자의 의견

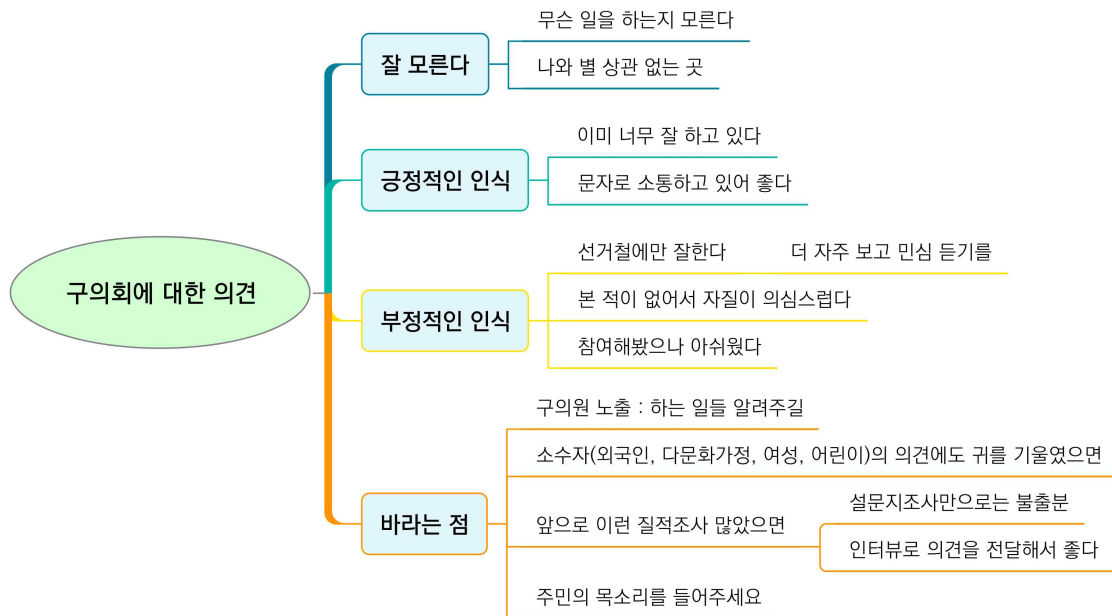
□ 선제적 제도 적용 필요 - 최근 zoom을 자주 활용하고 있는데 줌은 정부 보조금 카드로 결제할 수 없음. 정부 보조금 카드로 해외결제가 가능하면 좋겠음.

"줌이 결제가 보조금 카드로 안 돼요. 정부 보조금 카드로 결제가 되는 걸 사용해보려고 했는데, 줌이 보안이 취약하다고 해서 염려를 많이 하잖아요. 근데 해보니까 결국 이용자들이 들어오기가 편해서 줌을 이용하고 있는데, 해외결제라서 보조금 카드로 결제가 안 돼요. 그래서 제가 개인카드로 결제를 하고 있어요. 보조금 카드가 그런 기능이 없으니까, 제 개인카드로 결제를 하고, 증빙을 부치고, 계좌이체를 받는 방식으로 하려고 했는데 허락을 안 해 주시더라고요. 종로구 같은 경우에는 그런 거 결제할 수 있게 별도의 카드를 지급했다고 하더라고요. 그것만 결제하게. 근데 서대문구에서는 승인을 안 해줘서. 저희는 프로그램이 여러 개니까 2개를 제가 꼬박꼬박 결제해주고 있어요." - D

"일이 많이 바빠졌죠. 저희가 하는 프로그램 중에 한 프로그램은 비대면 전환하면서 원래 30명 하려고 했는데 120명을 했어요. 저희가 키트를 다 보내잖아요. 담당자가 죽으려고 해요. 하하.

이게 다 정부 보조금이기 때문에 수령을 확인해야 하는데 여기 오실 수가 없잖아요. 그래서 집에서 받은 인증사진을 다 받아야 하니까, 그전에는 영수증만 첨부했다면 이제는 별도의 작업이 더 들어가야 하는 거죠. 근무시간은 똑같으니 어딘가 안 보이는 곳에서 처리하고 있지 않을까요? 저희 행정인력이 조금 더 충원된다면 너무 좋을 것 같긴 해요." - D

다. 구의회에 대한 인식



1) 어떤 일을 하는 곳인지 잘 모르겠다

- 구의회에 대한 인식 자체가 없는 사람이 많음. 소식을 들어본 적이 없거나, 안다고 해도 구의회가 하는 정확한 역할을 모르거나, 막연히 나와는 관련 없을 거라고 생각하기도 함.

"있다는 것만 알고 있어요. 누구를 찍었는지는 기억이 안 나요. 당을 보고 찍는 그런 식이라 생각해본 적이 없어요. 너무나 멀게 느껴져요. 정치를 하긴 하는데, 지역 정치를 하는 곳인가요?" - AJ

"뭘 하는지는 대충 알 것 같은데, 나랑 별 상관없이 그냥 흘러가겠지. 그렇게 생각했어요." - AM

"구의원이 그렇게 대단한 일을 했다는 얘길 들어본 적이 없기 때문에." - AG

2) 긍정적인 인식

- 노인층의 경우 문자, 이미 너무 잘하고 있다, 문자로 소통하고 있어 좋다 등 경로당을 통해 구의원들을 접할 일이 비교적 많아 구의회에 대해 이미 인지하고 있는 경우가 많았으며 특히 자주 소통하는 H 의원에 대해서 신임하고 신경 써줌에 매우 고마워함.

"건의하고 싶은 건 없어요, 우리 홍길식 의원이 너무 잘하니까. 건의할 것도 없고, 뭘 일 있다면 연락도 주고 하니까. "홍의원, 이것 좀 해줘" 그러면, 되냐 안 되냐가 그날로 답이 와요. 의원이 바뀐다면, 그렇게나 주민을 위해서 애쓰는 사람이 있을까." - CJ

"홍길식 의원이 가려운 데를 다 긁어줘요, 우리 동네뿐만 아니라 그분 하는 구역은 안 닿는 곳이 없어요, 우리 아이들 등교할 적에, 다 말도 놓고 그런 식으로 친절해요." - CK

"가끔 구의원 후보한테 메시지가 들어와요, 코로나 조심해라, 규칙 지켜라, 이런 거. 구의원이 보잘것없는 나한테까지 메시지를 주니 좋죠." - CF

3) 부정적인 인식

☐ 몰라서 부정적으로 인식하고 있는 경우와 적극적인 참여를 해봤으나 소용이 없었다고 느끼는 경우로 나뉨. 그러나 주민의 의견을 지속적으로 반영하여 신뢰가 생긴다면 본인들도 적극적으로 참여하고 싶어 함.

☐ 노년층의 경우 구의회에 대해 잘 알고 평소에도 소통하지만 원하는 만큼 소통이 잘되지 않는다는 점과 그 과정에서의 서운함을 동시에 토로함.

"얼굴도 모르고 이름도 모르죠. 본 일이 없으니까. 미국에 가서 가이드 때리고 이런 거 보니까 자질이 의심스러워가지고." - AA

"서대문구 협치회라는 게 있어요. 그거 1년 동안 해봤는데 크게 도움이 안 돼요. 그다지 중요한 일 하는 것 같지도 않고." - CC

"일회성이 있어요. 저도 해봤는데, 그걸 세금으로 다 하잖아요. 지속성을 갖고 해야 하는데 일회로 끝나 버리는 거예요. 그래서 과연 이게 진짜 필요한 건가 싶어요. 프로그램 자체는 좋은데, 진행이나 이런 것도 다 잘 되는데, 이게 지속성이 정말 있나? 협치 임원들이 다 그런 것 같아요." - CF

"구청에 민관 협치 위원에 자원해서 회의에 몇 번 나갔는데 실망감이 컸어요. 다 정해져 있는데, (나름대로 전문적인) 주민 인력들이 전혀 활용되지도 않았고, 돈을 확실히 주고, 의견을 내면 반영되는 구조가 만들어지면 좋겠어요. (...) 더불어, 민원이 반영되지 않는 경향이 있어서 불만이에요." - AF

"당연히 알죠. 우리가 선출하는데. 자주 좀 와서 민의를 들으셨으면 좋겠어요. 선거 때만 찾아올 게 아니라 평상시 찾아와서 주민의 민원을 듣고 실행되든 안 되든 좀 반영을 했으면 좋겠다 이 애깁니다." - CH

4) 구의회에 바라는 점

- 구의원은 자주 노출을 해서 본인들의 존재를 알리고, 하는 일들 알려주기를 원하고 선거 때문이 아니라 선거가 끝난 후에도 주민과 접촉 활동을 지속하고 소통하기를 원함.

"어떤 분이 구의원인지 모르니까, 일단 얼굴을 노출시키는 게 중요하다고 생각해요. 그래야 지나가다가 인사도 하고 그럴 거 아니에요." - AA

"당선된 후에 스스로와의 약속을 지키듯이 정말 뭔가를 이뤄야겠다고 생각해서 개선하고, 개선한 걸 알렸으면 좋겠어요. 알리면 저희도 의견을 낼 수 있는데 사실 지금으로서는 그동안에 했던 것도 뭔지 잘 모르겠고, 없을 수도 있고요." - AM

"일단 구의회가 본인들을 노출해주셨으면 좋겠어요. 그다음에 소통창구도 만들고 노출. 뭐 이런 것들이 있으면, 일단 그게 막 반드시 성공적으로 이루어져야 한다는 건 아니니까. 첫술에 배부를 수 없으니 그러라도 뚫어놓고 거기서 또 의견수렴하고 발전시키는 그런 방법?" - AI

"대부분 무슨 일이 생기면, 어떤 문제든 관공서에 먼저 가거나 구청장한테 바란다. 이런 거는 몇 번 쓰는데, 그 전에 구의원한테 가서까지 이걸 어떻게 해달라고 할 만한 기회가 없었고 저도 살면서 뭔가 중요한 영향이 있다는 걸 인지하면 해볼 수는 있을 것 같아요." - AL

- 소수자(외국인, 다문화가정, 여성, 어린이)의 의견에도 귀를 기울이기를 바람.

"다수의 의견도 중요하지만, 소수의 의견에도 귀를 기울여주면 좋겠어요. 여성이라든지 어린이라든지." - AJ

"의원들 저 한국 사람들 아니라서, 저에 대해서 아무 관심 없을 거라고 생각해요. 그래서 사실은 제가 같이 뭔가 소통하는 걸 바라지 않는다고 생각해요." - BK

- 직접 말할 수 있는 이러한 질적 조사를 앞으로 많이 했으면 좋겠다는 응답. 즉, 직접 인터뷰를 하면서 자신이 원하는 것을 전달했다는 느낌이 든다는 것.

"일반설문지에는 1, 2, 3, 4, 5 이렇게 있고 하니까 그중에서 그나마 내가 비슷한 걸 고르고 끝나는데, 기타로 쓰시는 분들 거의 없어요. 근데 인터뷰 형식으로 하니까 만약에 되든 안 되든 저의 의견을 전할 수 있어서 좋았고, 훨씬 나은 것 같아요. 설문지는 짧은 시간에 할 수 있지만, 진짜 제 얘기를 담기엔 부족하거든요. 일단은 나의 의견이 교류된다는 것만 해도 훨씬 좋은 것 같아요.

의회에서 항상 문제 얘기만 들었는데, 이렇게 욕구 조사를 하는 걸 보니 내 의견을 좀 존중하는구나, 원하는구나 하니까 좀 더 긍정적인 마음이 들죠." - AL

"티가 났으면 좋겠어요. 분명히 어떤 일을 하고 계실 텐데, 제가 체감상 느낄 수 있는. 무슨 일이 일어났다, 뭘 하고 계신다는 걸 느꼈으면 좋겠어요. 저희 소리를 듣고자 하는 인터뷰도 하겠죠. 제가 지금 이 인터뷰를 하는 걸 보면? 그런 걸 더욱 열심히." -AH

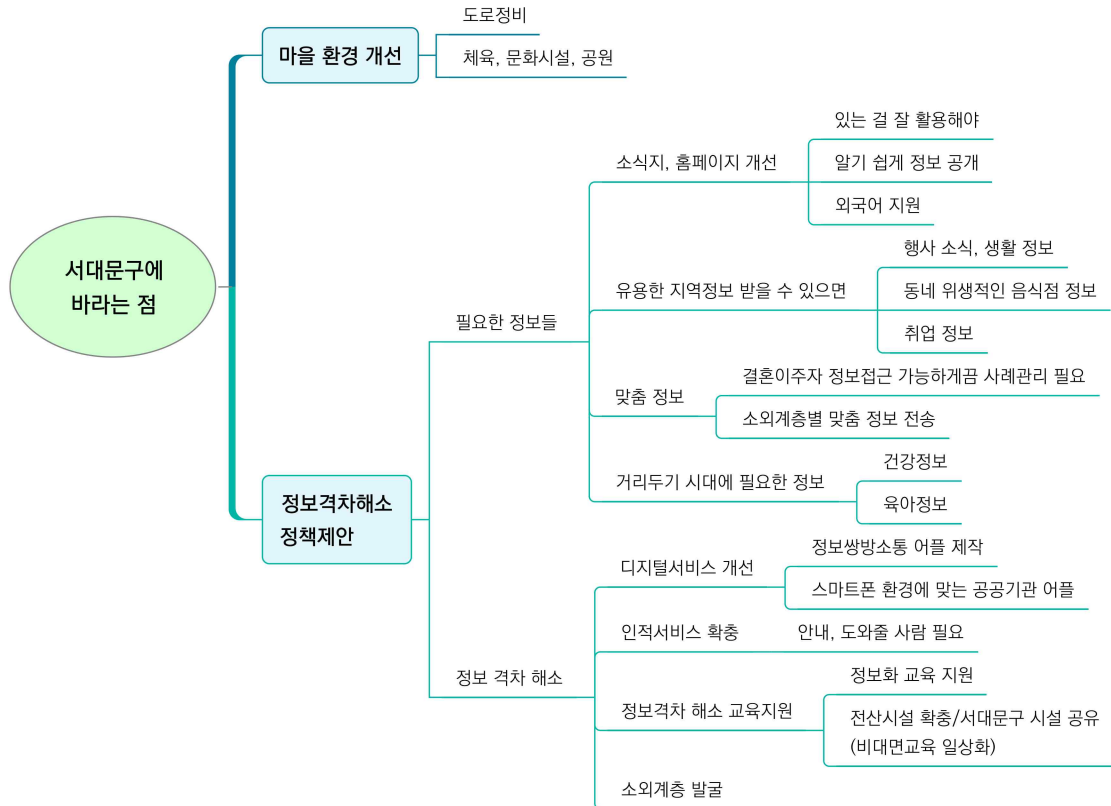
"소수의 의견을 갖고 더 소수가 결정할까 봐 걱정돼요. 질적인 조사를 양적으로 많이 해야 할 것 같아요." -AM

□ 기타의견

"주민의 의견을 수렴해주었으면 좋겠어요." - AG

"특권의식 버리고 국민의 목소리를 듣는 역할을 했으면 좋겠어요."- AF

라. 서대문구에 바라는 점



1) 마을 환경 개선

□ 도로정비, 주민들이 누릴 수 있는 체육/문화시설, 공원이 더 생겼으면 좋겠다는 요구를 함.

"부탁하고 싶은 건 도로정비. 도로가 꺼진 데는 꺼지고 그래서. 걸려서 무릎이 까졌어요. 옷이 찢어질 정도." - AA

"보도블록을 정말 바꿔야 할 곳이나 했으면 좋겠다는 얘기를 먼저 하고 싶고요. 어딘가는 움푹 패기도 하고 올라와 있어서 넘어질 수 있는 그런 데에는 별로(없더라고요). 그래서 저도 한 번 넘어져서 연락을 해봤거든요. 근데 조만간 확인 한 번 해보겠다고만 했어요. 지금은 재개발해서 없어졌지만요." - AL

"낙후된 사회시설들이 바뀌었으면 좋겠어요." - AE

"체육, 문화시설이 너무 없어요. 이번에 들어올 줄 알았더니 그런 것도 안 들어오고. 다른 구에는 이미 그 구 주민만으로도 다 차서 들어가기가 힘들어요. 하나 있는데 청소년 거기는 너무 멀어." - AB

"여기 체육회관이 하나 생기는데 우리한테 필요한 건 없어요. 가고 싶다는 게 하나도 없어요. 그냥 형식적으로만 짓는 것 같아서. 문화회관이라고 해야 하나? 생활편의시설 이런 게 그러니까 다 마포로 가요."-AC

2) 정보격차 해소 정책제안

- 정보격차 해소 방안으로 소식지, 홈페이지 개선이 있음. 새로운 걸 만들기보다 기존의 소통창구를 잘 활용하고, 홈페이지에서는 알기 쉽게 정보를 공개해놓으며, 외국어 지원이 되면 좋겠음.

"있는 거(기존의 소통창구들) 잘 활용해야지 자꾸 뭘 만드는 거 싫어요. 지금은 너무 많은 게 문제지. 옛날하곤 달라서 민원 넣으면 또 바로바로 되니까." - AB

"저 같은 경우는 구청 애플리케이션을 다운받을 필요가 없다고 생각하거든요. 그걸 만들 게 아니라 오히려 많이 쓰는 곳에 입점해야 하는 거죠." - AM

"도시행정과에서 하는 것 같은데 제가 텃밭을 도전해보려고 서대문구청이랑 사이트에서 뒤져본 적이 있어요. 근데 거기에 관련된 정보가 아예 없더라고요. 그럼 그걸 누구한테 전화해서 '이게 뭐냐, 나 하고 싶다' 그래야 되잖아요. 저는 사실은 이런 걸 다 인터넷에서 하고 처리하고 하니까, 전화해서 또 설명하고 물어보고 하는 게 귀찮아요.

정보가 공유됐으면 좋겠어요. 다 찾아볼 수 있지만 공개되어 있지 않은 정보에 대해서 답답함을 느껴요. 홈페이지 관리를 누가 하는지는 모르겠지만 보여주고 싶은 것만 보여주고 있다고 느껴져요. 거기서 정보를 얻을 수 없고. 나와 있는 정보를 보고 스스로 판단하는 게 더 편해요." - AM

- 홈페이지나 행정자료에 외국어 지원에 대한 요망이 있음.

"아무래도 일본어? 외국어로 되어있는 게 별로 없어요. 번역은 구글 번역 사용하는데, 이상하게 바뀌어요." - BC

"서대문구 소개만 일본어를 볼 수 있고 나머지는."- BB

- 유용한 지역 정보를 받을 수 있으면 함. 행사 소식, 취업, 생활 정보, 신뢰할 수 있는 정보 등.

"행사나 지역 상가. 뭔가 새로운, 자체적으로 바뀐 거나 생활에 필요한 것들이 있으면. 육아에 정보가 있다면 공동육아가 어디 있더라 이런 것들 있으면 그런 부분에서 메시지를 주면 그거는 반영할 수 있겠죠." - AL

"만약에 그런 정보(아이들 행사 프로그램) 있으면 문자로 보내주면 안 될까요? 프로그램 있으면 누구 참석할 수 있는지, 어떻게 신청하는지 문자로 안내해주면 좋겠어요. 아이와 다양한 곳 놀러 가고 싶은데 월드컵 공원밖에 모르겠어요." - BA

"유용한 지역 정보를 받을 수 있으면 좋겠다고 생각해요. 특히 어린 아이들 있는 집이 맨날 집에만 있기는 힘들어서, 행사 있으면. 이런 정보 있으면 찾아가고 되게 좋을 것 같아요." - D

"예를 들면 안산 자락길에서 밑에 있는 서대문 도서관에 연결되는 길이 없었어요. 그런데 어느 날 보니까 이제 길을 내는 공사를 시작할 거라는 안내가 있었는데, 공사가 완료됐을 때 그런 정보가 구청 홈페이지에 있었는지 잘 모르겠는데 그런 거를 다 알 수 있으면 좋죠. 아주 세세한 것들을." - AG

"저는 웬만한 것들을 블로그 같은 거로 이용을 하는데, 상가 행사 이런 정보들을 서대문구에서 올려줬으면 좋겠는 게, (...) 구에서 보면 맛집까진 아니어도 위생상태까지는 알 수 있잖아요. 그런 부분에는 좀 경각심도 올릴 겸, 연계해서 위생 점수가 나와 주면 우리가 볼 때 얼마나 맘 편하게 가겠어요. 솔직히 다 못 믿잖아요. 돈 주고도 하고, 그렇게 믿을 만한 게 되면 다른 구에서도 올 수도 있잖아요. 제가 하다 보니까 너무 깨끗해 보이는데 실상은 그렇지 않은 데가 되게 많더라고요. 신뢰할 만한 근거를 가진 정보를 줬으면 해요." - AL

"취업 정보 같은 거 봐야 할 때 많은 정보를 거기(서대문구 사이트)서 제공해야 한다고 생각해요." - AG

- ☐ 정보격차 해소를 위한 디지털 서비스 개선이 필요함. 쌍방향으로 정보교류가 이루어질 수 있는 어플 제작 등의 시도가 필요함.

"서대문구청에서 내용이 충실한 앱을 잘 만들어 필요한 구민들이 스마트폰에 설치하여 원 하는 정보를 쌍방 발신하는 시스템 구축이 필요합니다." - AE

"공공기관에서 정보를 얻을 때는 노트북, 스마트폰 환경에 안 맞는 경우들이 꽤 있어서, 노트북 접속하지 않아도 접근할 수 있도록 스마트폰 환경에 맞는 어플들을 만들어줘야 할 것 같아요." - AG

- ☐ 인적서비스 확충 : 취약계층에게 정보 제공, 안내해줄 사람이 필요함. 외국인의 경우 물어볼 사람이 없거나, 도움을 얻으려고 찾아가도 담당자가 피하기도함.

"도우미는 진짜 좋은 방법인 것 같아요. 그래야 당장 어떤 게 필요하고 뭐가 달라졌는지를 바로 소통할 수 있으니까." - AH

"그 자리에서 정보를 주는 분들이 계신다면, 만약에 주민 센터에 갔어. 아니면 어디를 가셨어요. 근데 그 일 자체가 이걸로만 할 수 있는 것이라면 누군가가 친절하게 “이렇게 이렇게 들어가 보세요.” 라고 말해주는 사람이 있으면 좋을 것 같다는 생각을 했어요. 아니면 “여기에서밖에 할 수 없어요.” 라고 안내를 해 주면 좀 덜 귀찮지 않을까요?” - AJ

"봉사하는 분들이 가이드를 해준다든지 나서서 해 주면 좋겠네.” -AN

"일하는 사람들이 나를 도와주고 싶은지를 모르고 그걸 눈치 봐야 하니까 그게 불편해요. (...) 가끔씩 글로벌센터에 가지만 별로 도움이 안 돼요. 제가 거기에 포함이 되는지 안 되는지를 공무원, 직원도 잘 모르니까, 피해요.” -BK

"혼자니까 누구한테 물어볼지 모르겠어요. 다문화 선생님 너무 바빠서 물어보기가 뭐해요.” - BE

- ☐ 정보격차 해소 교육지원을 위해서 비대면 교육 일상화로 인한 전산시설 확충, 서대문구의 시설을 다문화가족지원센터 등 하위 기관과 공유하는 것이 바람직함.

"그리고 구청에 전산실이 있으니까 또 해달라고 하기는 그런데, 조그맣게라도, 한 10대 정도라도 전산을 상시로 할 수 있는 게 있으면 좋겠어요. 저희가 대상자들이 왔을 때, 여기도 저기도 프로그램을 하는 중인데 사무실에 들어와서 직원 노트북에서 알려드릴 수는 없잖아요. 그런 게 갖춰졌으면 좋겠어요. 그러면 대상자들이 왔을 때 쉽게 알려줄 수 있겠죠.” - D

- ☐ 정보화 교육을 적극적으로 지원하기를 원함. 특히 다문화(외국인), 노인 대상으로 수요가 많으며 노인층은 아주 기본적인 기기 사용에 대한 안내, 다문화 주민은 육아나 근무시간 벗어난 시간대에 교육받을 수 있도록 장소, 시간을 배려한 교육 프로그램을 제공.

"만약 교육해준다면 꼭 컴퓨터 교육 해줬으면 좋겠어요. 인터넷 검색, 이메일 보내기, 한글 작성하기 이런 거.” - BI

"교육도 받을 수 없는 시간에 하는 교육은 의미가 없어요. 그리고 어딘가에 꼭 멀리 가서 해야 되는 거는 못 가는 사람들이 있을 수 있기 때문에 곳곳에 선택할 수 있는 시간과 장소가 많아야 하죠.” - AG

“제가 아는 건, 서대문구청에서 노인 대상으로 컴퓨터 강좌 있는데 다문화 대상으로는 강좌가 없어요. 사용할 수 있으면 좋겠어요. 같이 쓰고 싶어요. 주말 말고 평일에 가르쳐주면 좋겠어요. 주말에는 아이 봐주는 사람 없어서 들을 수가 없어요.” - BH

"저희 어머니가 살아계셨을 때, 장애인 센터에서 홈페이지 개설하는 거 배우시고 그러셨거든요. 그래서 그걸 활용을 많이 하셨었어요. 어머니가 젊으셨을 때 뇌졸중을 앓으셔서 말씀을 못 하시게 됐어요. 제 나 이 때부터. 엄마가 말씀을 못 하셨기 때문에, 답답하니까 시간이 지나면서 찾게 된 게 장애인 센터나 복지센터에서 강좌를 많이 열잖아요. 주로 핸드폰이랑 엄마 블로그랑 엄마 카페로 많이 하셨는데, 그게 엄마한테는 정말 생명줄이구나 라는 생각을 많이 했고요, 실질적으로 혜택을 봤기 때문에 그게 굉장히 중요하다는 것을 잘 알고 있어요." - AJ

□ 때에 따라서는 노인에게 디지털 기기의 사용이 더 절실하기도 함. 외부와 연결되는 유일한 통로가 스마트폰일 경우가 있기 때문.

"보니까 연세 드신 분들이 와이파이가 문제가 아니라 데이터 자체를 아예 막아두니까 사용을 못 하시더라고요. 이번에 코로나 때문에 전자 인명을 설치해야 하는데 그렇게 막아둔 상태에서는 아무리 공공와이파이를 확충을 해줘도 모르죠. 일단은 그런 부분에 대해 안내를 한 다음에 공공와이파이를 확대해야 할 것 같아요." - AL

"그래서 우리로서는, 어떻게 하면 우리 노인들이 기기를 제대로 사용할 수 있느냐가 가장 중요합니다. 노인들이 서로 좀 소통할 수 있는 이런 게 필요하죠." - CH

□ 소외계층 발굴해서 적극적인 지원을 해야 함. 주민이 필요로 하는 것을 행정이 파악하고, 사회적 약자의 목소리를 들을 수 있어야 함.

"저번 여름엔 흑인 여자가 애를 포대기에 얹고 의류 수거함을 뒤킨대더라고요. 입을 옷이 없었는지. 그런 분들을 발굴해서 도와주시면 어떨까 싶어요. 몰라서 못 받을 거 아니에요." - AA

"필요한 것이 무엇인가에 대한 게 뭔지를 더 알아야 한다고 생각해요. 그냥 이들을 위해서 뭘 해주자가 아니라, 정말 어떤 게 필요한지." - AM

"소외된 사람한테 혜택이 더 잘 갔으면 좋겠어요. 진짜 소외된 사람한테는 덜 가고, 그저 동에 대해 조금만 알면 안 받아도 될 사람들은 전부 구멍 나서 새어나간다던가 그러지 않았으면 좋겠어요. 실제로는 비참한 사람들 너무 많아." - CA

"사실 사회적 약자라고 함이, 목소리를 낼 수 있는 사람이 적다고 생각해요. 나는 건강하니까 지금 인터뷰를 하고 있는데, 밖에서 보는 사람도, 우리가 일상생활에서 아픈 사람 보지 않잖아요. 실제로 도움이 필요한 사람들은, 말을 할 수 없고, 소통할 수 없는 구역에 누워있으니까. 이런 사람을 계속 찾아야 하는 게 정부가 해야 할 일이라고 생각하고, 서대문구에서 노력을 해줬으면 좋겠어요." - AH

7. 종합 및 시사점

가. 디지털화로 인한 새로운 불평등

- ☐ 정보기술의 발달로 인한 일상의 디지털화는 물리적 공간의 소멸과 디지털 세계에서의 무한정보의 유통, 실시간대의 의사소통 등을 가능케 하였고 지식과 정보가 소통되는 방식을 이전과는 근본적으로 다른 세상으로 변화도록 하고 있음.
- ☐ 이 때문에 어떤 정보를 얼마나 빠르게 이용할 수 있는가는 얼마만큼의 생산적인 부가가치를 산출할 수 있는가와 직결되어 '정보부유층과 정보 빈곤층'과 같이 새로운 형태의 사회계층을 형성시키고 있음. 즉, 정보격차로 인해 사회집단 간 격차가 만들어지고 이는 디지털화라는 새로운 사회 환경에서 대두되고 있는 새로운 형태의 사회 불평등을 시사함.
- ☐ 인터뷰에 참여한 서대문구 주민들 모두 디지털정보화가 너무 빠르고 정보도 많고 시스템이 복잡하기 때문에 정보격차가 발생하고 있다고 인식을 하고 있음. 서대문구의 경우 지식정보취약계층이라고 할 수 있는 장애인, 다문화, 노인들 가운데 다문화 주민들이 정보격차가 가장 취약한 것으로 나타남. <표 II-18>와 <표 II-20>에서 볼 수 있듯이 인터넷 활용능력은 장애인이 가장 높고 그 다음으로 노인이며, 다문화가 가장 낮음. 또한 정보를 활용하는 능력은 노인이 가장 높고 그 다음으로 장애인이며, 다문화는 이중 가장 낮았음.

나. 서대문구의 일반 주민

- ☐ 서대문구 일반 주민들 또한 빠른 디지털정보화사회로의 변화로 인해 불편함을 느끼고 있지만 지식정보취약계층에 비해 적응도 빠르고 정보격차를 크게 느끼지 않고 있음.
- ☐ 디지털정보화에 처음에 적응하기에 불편하지만 잘 적응하면 훨씬 편리하고 정보공개가 점점 투명해져서 좋다는 긍정적인 인식이 많음.

다. 다문화 주민

- ☐ 서대문구 다문화 주민은 다른 집단에 비해 정보격차를 가장 많이 체험하며 살아가고 있음. 언어 문제 이외에도 한국의 디지털정보화 환경이 매우 빠르게 변하고 있기 때문에 이에 적응하는데 노력이 필요한 상황.
- ☐ 한국에서 생활하는데 각종 서류작업, 일자리, 자녀교육 등 일상생활의 기본 영역에서 디지

텔리터러시가 요구되고 있는데, 이런 디지털정보화에 적응할 수 있도록 지원이 필요한 상황. 하지만 노인층의 디지털정보화 교육은 다양하게 진행되지만 다문화 주민을 대상으로 하는 교육은 거의 없는 상황임.

- ☐ 서대문 다문화 주민에게 다문화가족지원센터는 정착과정 뿐만 아니라 일자리를 찾고 일상의 다양한 정보생활에서 필요한 도움을 주는 매우 중요한 역할을 담당. 향후 이 기관과 협력하여 정보화교육 프로그램을 진행한다면 커다란 효과를 가져올 것으로 볼 수 있음.

라. 노인층

- ☐ 서대문구 노인 대다수 또한 정보격차를 경험하고 있지만 다문화 주민에 비해 수월하게 문제를 해결하고 있음. 우선 노인대상 복지제도가 촘촘하게 짜여 있고, 노인대상 정보화 교육 프로그램도 다양한 상황. 노인들도 정보화 교육을 원하고 있지만 배운 것을 쉽게 잊거나 의지가 부족해서 그 효과는 적은 상황.
- ☐ 노인들은 자녀를 비롯해서 주민센터, 친구 뿐만 아니라 모르는 사람에게도 주저하지 않고 질문하며 문제해결을 하는 경향이 강함.

마. 디지털정보교육의 필요성

- ☐ 정보취약계층 가운데 다문화 주민에 대한 교육지원이 시급한 상황으로 판단됨. 노인에 대한 교육 프로그램은 이미 다양하게 진행되고 있지만, 서대문의 다문화 주민을 대상으로 하는 디지털정보화 교육 지원 프로그램은 없는 상황.
- ☐ 다문화 주민들은 자녀교육, 서류작성, 취업에서 활용되는 기초 소프트웨어인 아래아한글, 워드, 엑셀, 파워포인트 등에 대한 학습욕구가 강함.

바. 코로나19로 인한 생활의 변화

- ☐ 서대문구 주민 대부분 일자리 기회와 소득의 감소를 겪고 있음.
- ☐ 사회적 격리가 지속되면서 온라인 활동이 증가하고 있음. 따라서 디지털정보화 능력이 더 요구되는 상황. 정보격차가 심화될 수 있기 때문에 정보취약계층에 대한 디지털기기의 보급과 디지털정보화 교육에 대한 지원이 더 필요한 상황.
- ☐ 주민들은 코로나19에 대한 정보를 얻기 위해 서대문구의 홈페이지를 방문한 경험이 많아

졌지만, 외국어 안내나 서대문구에 대한 콘텐츠가 부족하다고 인식.

사. 서대문구에 대한 의견

- ☐ 심층면담에 나타난 서대문구 주민들의 서대문구에 대한 만족도는 83.9로서 높은 편임. 그런데 만족도는 일반인보다 다문화 주민과 노인층이 더 높는데, 노인은 89.9, 다문화 주민은 88점으로 서대문구의 거주에 대해 만족도가 매우 높음.
- ☐ 구의 행정서비스에 대해서도 꼼꼼하고 배려가 많다는 긍정적 인식이 많았음. 다문화가족지원센터, 육아지원센터, 복지관 등의 복지.지원 기관에 만족도가 높았음.
- ☐ 구의회에 대해서는 다양한 인식을 하고 있었는데, 가장 중요한 점은 구의원과 주민과의 소통에 대한 요구가 가장 중요한 것으로 판단됨. 특히 주민의 목소리를 직접 들을 수 있는 기회를 많이 갖기를 요구하는 의견이 많았음.

아. 서대문구 정보생태계 가능성

- ☐ 본 조사를 통해 확인할 수 있었던 것 가운데 하나는 서대문구 주민들의 지역공동체에 대한 욕구였음. 서대문구에 대한 높은 만족도는 그 만큼 서대문구 지역사회에 대한 자부심과 희망을 갖고 있다는 지표.
- ☐ 지역공동체는 구성원들의 정보가 충분히 교류되는 정보생태계를 구축해야 가능. 코로나19의 극복, 일자리 확충, 민주주의 건설, 인권, 지역경제 활성화, 환경문제 극복 등 다양한 차원에서 지역공동체의 활성화가 요구되는 상황임.
- ☐ 의외로 많은 주민들이 서대문구의 소식지 『서대문마당』을 보며 필요한 정보를 찾아내고 있었고 구청 홈페이지를 통해 지역사회의 다양한 정보를 얻고 싶어했음. 또한 구의회와 더 적극적인 소통을 원하고 있었음. 구의회가 지역정보생태계의 중심적 역할을 할 필요가 있어 보임. 그리고 그 과정에서 정보의 사각지대와 정보격차를 해소할 다양하고 실질적인 정책을 도입할 필요가 있음.

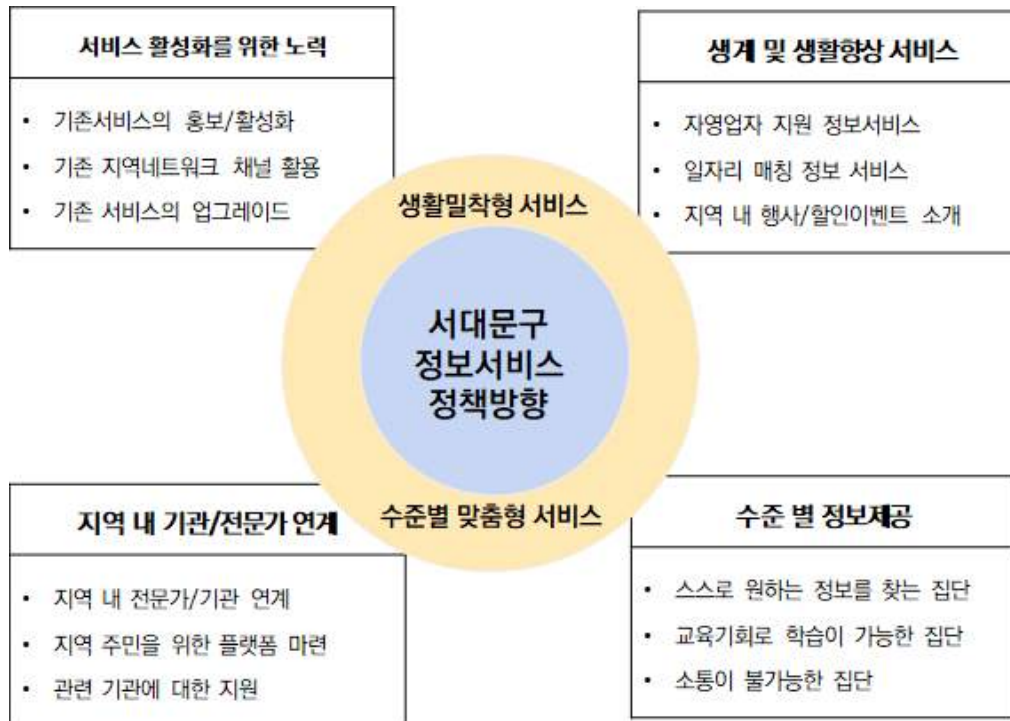
IV. 서대문구 정책제안

1. 정보서비스
2. 행정서비스
3. 의회서비스
4. 정보소외계층 서비스

IV. 결론: 정책제안

- 서대문구의 정보생태계를 활성화하여 더욱 발전되고 만족스러운 지역공동체를 만들기 위해 정보격차와 정보사각지대를 해소하는 일이 중요함.
- 정보격차의 해소를 위한 정보취약계층에 대한 지원은 그들의 취업이나 정보활용의 실용적 능력 향상에도 있지만, 이들이 다양한 방식으로 지역공동체 활동에 참여함으로써 소외라는 차별과 편견으로 상처받은 자존감을 회복하고 평등한 이웃으로 함께 살아가도록 도와주는 역할을 하는 것.
- 최근 발생한 신종 코로나바이러스로 이동이 제한되면서 격리 생활의 답답함이나 경제적 타격을 극복하는데 가족과 이웃, 지역사회 정보유통의 중요성이 부각되고 있으며 향후로도 지속적으로 지역공동체에 관한 관심과 중요도는 높아질 것으로 보임.
- 최근 행정안전부(2020)에서는 전국 각지의 지역공동체가 코로나 19 극복하기 위해 공동체 내 의사소통을 활성화하고 있으며 이러한 노력을 소개하기 위해 최근 지역공동체 포럼을 개최(9월 17일)한 바 있음. 예를 들면, 대구의 ‘소화정 공동체’는 공적 마스크 수급으로 지친 약사들에게 지역 주민들이 위로와 감사의 마음을 담은 엽서와 응원품 등을 전달하였고, 전남의 ‘마을미디어 공동체’는 마을 방송국을 개설하여 코로나 19로 대면 활동이 어려워진 마을 주민들에게 온라인으로 마을 활동과 공동체 소식을 전하고 있다고 함.
- 서대문구의 경우, 이미 복지 플래너, 봉사자, 시민참여예산 지역회의, 민관 협치, 주민자치위원회 활동 등 다양한 방법으로 기초 자치단체와의 협력과 촘촘한 복지 행정과 찾아가는 복지를 실천하고 있으며 자치구 단위의 지역공동체의 중요성과 코로나 19 방역의 중요성 또한 잘 인식하고 있는 것으로 보임.

1. 정보서비스



[그림 IV-1] 정보서비스 정책 방안

가. 서비스 활성화를 위한 노력

- **【기존 지역 네트워크 활용 및 기존서비스 업그레이드】** 서대문구는 그간 다양한 시도로 다양한 형태의 행정서비스를 마련하여 이미 수적으로는 충분한 콘텐츠를 확보하여 현재까지도 활발히 진행 중에 있음. 그러나 일부 서비스의 경우, 의도나 아이디어가 우수함에도 불구하고 여러 가지 요인으로 활성화되지 못하거나 수혜자에게 전달되지 못한 바 있어 주민의 참여 확대 및 효과성 향상을 위한 서비스 홍보 방안에 대한 고민이 요구됨. 이에 이미 유용하게 활용되고 있는 ‘당근마켓’이나 ‘숨고’ 등 지역 네트워크를 활용한 채널을 함께 활용하는 방안도 검토하여 효율, 효과적인 서비스가 되도록 해야 할 것임.

나. 생활 밀착형 정보서비스 지원

- **【주민의 생계 및 생활 향상에 도움이 되는 서비스 제공】** 노인·외국인을 포함, 대부분의 사람에게 가장 중요한 정보는 생계와 관련된 것들 즉, 자영업자에게는 정부방침 및 지원, 구직자에게는 일자리 제공 등 자신의 생계와 생활 향상에 도움이 되는 제도나 정보일 것

임. 이에 지역 내 일자리 정보 제공 및 매칭 서비스의 발굴은 주민들에게 가장 높은 관심과 만족감을 줄 수 있을 것임. 이에 지역 주민이라는 점을 강점으로 활용하여 제공할 수 있는 서비스 방안을 지속적으로 찾을 필요가 있으며 더불어 지역 내 다양한 행사나 할인 이벤트 등 주민의 관심을 유발할만한 생활 밀착형 정보를 제공하고, 동시에 주민이 지역에서 알아야 하거나 지켜야 할 사항들을 공지한다면 더 많은 주민에게 쉽게 원하는 정보들을 제공할 수 있을 것임.

다. 수준별 정보서비스 제공

- **【정보 역량 수준에 따라 4집단으로 구분하여 서비스를 제공】** 사람마다 필요한 정보 및 콘텐츠와 이를 이용하는 수준이 상이하여 아무리 좋은 정보서비스를 제공해도 모든 사람이 만족할 수는 없음. 이에 효율적인 서비스 관리를 위해 서비스 대상을 정보 역량 수준에 따라 구분하여 대상에게 맞도록 서비스를 제공하는 것이 바람직할 것임. 예를 들면 다음과 같음.

- ① 스스로 원하는 정보를 모두 찾을 수 있는 정보 자족 집단
- ② 교육기회가 주어지면 학습이 가능한 학습요구집단
- ③ 직접 찾아가 정보를 전달해야 하는 디지털소통 불가 집단
- ④ 정보전달을 포함, 개인 문제까지도 도움이 필요한 도움이 필요한 집단

라. 기기를 활용한 서비스 탐색

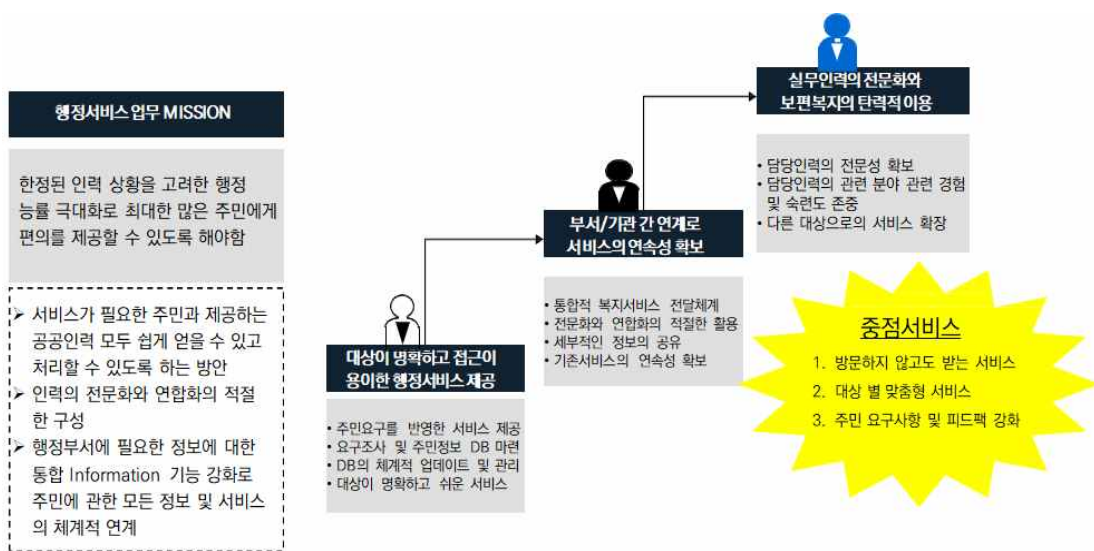
- **【장애인, 외국인을 대상 유용한 최신 기기 활용을 위한 탐색 필요】** 행정서비스를 지원하는 공무원의 수는 매우 한정적임. 이에 많은 주민의 다양한 상황에 맞춘 서비스를 제공하기는 거의 불가능함. 그러나 최근 높아지는 기술력으로 인해 청각, 시각장애인 등을 위한 보조 기기의 편리성이 점차 높아지고 있으며 통·번역기 또한 날로 정확도가 높아지고 있음. 이러한 점을 인식할 때 최신 기기를 활용한 서비스로 추가인력투입이 없이 더 나은 대민서비스를 제공하는 방안을 검토할 필요가 있음.

마. 지역 내 전문기관과 전문가 연계

- **【지역 내 전문기관 및 전문가와의 연계로 접근이 어려운 문제를 해결】** 현재 서대문구는 지역구 내에 있는 명지전문대 문예창작학과와 연계하여 어르신 대상 ‘2020 행복 타임머신’ 사업을 추진하여 자서전 쓰기, 민화 그리기 건강 100세 열정 박수 유튜브 제작하기 등의 프로그램을 운영하고 있음. 이같이 전문기관과의 연계를 통해 지역 주민들에게 서비스를 제공

하는 경우, 기관의 전문성으로 서비스 수준이 높아져 서비스의 만족도도 높음. 이에 진로 또는 전문영역에 관한 상담 등 주민들이 접근하기 어려운 문제에 대하여 관련 기관이나 전문가 연계 서비스를 제공한다면 매우 유용하게 활용될 것임. 이러한 서비스가 제공되는 경우 노인복지관이나 다문화가족지원센터 등 정보 취약계층 관련 기관에 적극적으로 홍보할 필요가 있음.

2. 행정서비스



[그림 IV-2] 행정서비스 정책방안

가. 현실적인 행정서비스 제공

- **【대상이 명확하고 현실적인 행정서비스 마련】** 모든 대민서비스는 결국 수요자 요구에서 비롯되는 것이며 그럴 때 더 효용 가치가 높을 것임. 이에 서비스를 마련하는 초기 단계부터 주민의 요구를 반영하여 서비스가 제공될 때는 주민이 스스로 찾아올 수 있도록 해야함. 이를 위해서는 모든 요구조사결과 및 주민 정보 관련 DB가 체계적으로 업데이트·관리되어야 하고 이를 기반으로 대상이 명확한 행정서비스를 마련·제공해야 할 것임. 예를 들면 노인 대상으로 스마트폰 사용법을 가르치고자 한다면, 교육자로 동사무소의 공익근무요원이나 휴대폰 판매점 점원 등 노인이 접근하기 용이하고 숙련된 인력을 봉사자로 활용하거나 다문화 주민의 경우 외국인과 자원봉사자 간 연결을 돕는 버디 관계(혹은 멘토-멘티 관계)를 제공하여 알아서 도움을 주고받을 수 있도록 하는 등.

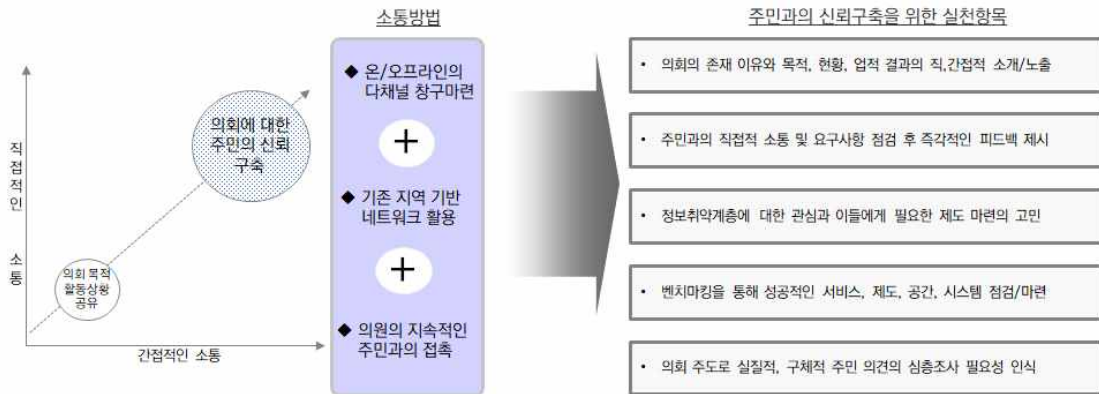
나. 행정업무의 효율성 제고

- **【행정부서의 효율적 운영을 통한 서비스의 연속성 확보】** 행정부서의 한정된 인력으로 다양한 집단에 서비스를 제공하기 위해서는 통합적인 사회복지서비스 전달체계가 마련되어야 함. 이를 위해서는 행정서비스의 전문화와 연합화를 적절히 활용하여 업무 간 협동체계를 효과적으로 조정하며 대민서비스의 내용이나 상황에 대한 세부적인 정보를 함께 공유함으로써 담당자나 책임 부서가 변경되더라도 기존서비스의 연속성이 떨어지거나 이해도의 차이가 발생하지 않도록 해야 함. 서비스의 파편화, 단절, 비체계적 관리는 서비스의 중복과 무책임성, 관계성 결핍을 발생시킴. 그리고 이를 근본적으로 방지해야 지속적이고 상호 효율적인 서비스로 자리매김할 수 있음.

다. 분야별 담당 인력의 전문화

- **【복지담당 인력의 전문화와 보편 복지의 탄력적 이용】** 대민서비스의 경우 하나의 목적을 가지고 그 연속 선상에서 제공되어야 함. 이에 주민의 욕구는 이들의 특성, 지역, 환경에 따라 다를 수 있지만, 서비스의 목적이나 형태는 유사한 경우가 많은 것임. 이에 담당 인력이 숙련된 노하우와 전문성, 업무처리방식 등은 서비스 효과에 큰 차이를 가져올 수 있음. 때문에 그가 가진 경험과 지식을 서비스 대상에게 맞도록 탄력적으로 활용하고 담당자 역량을 높임으로써 서비스의 질과 효율성을 제고할 수 있음. 특히 복지업무는 특정 집단을 대면하는 경우가 많으므로 관련 대상 및 현황에 대한 이해도와 업무 숙련도, 전문성 그리고 이들에 대한 연민과 애정을 가져야만 진정성 있는 서비스를 제공할 수 있을 것임.

3. 의회서비스



[그림 IV-3] 의회서비스 정책 방안

가. 의회의 존재와 활동 공유

- **【주민들과의 소통을 통해 의회의 목적과 활동 공유】** 현재 서대문구의 많은 주민이 의회의 존재감을 느끼지 못하고 있으므로 의회는 주민과 직접 소통하는 창구를 온/오프라인에 구성하여 의회의 목적과 활동 상황 등을 주민과 공유함으로써 의회의 존재 이유를 어필하고 정치 무관심 또는 혐오를 방지할 필요가 있음. 또한, 의회는 주민을 고객으로 둔 대의 기관으로서 주민의 목소리에 귀 기울이고 이와 소통해야 할 의무가 있는 만큼 다양한 방법으로 주민의 요구를 파악하고자 노력해야 할 것임.

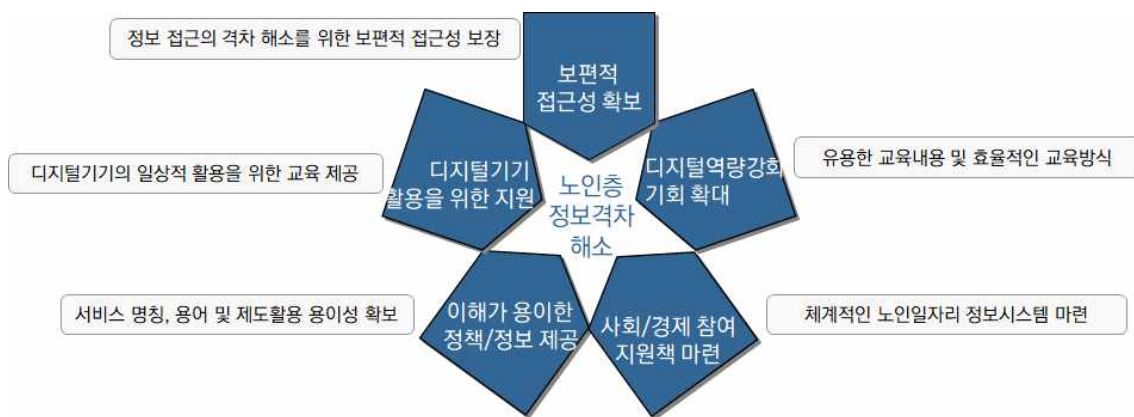
나. 의원과 주민 간 신뢰 관계 구축

- **【의원과 주민이 직접 소통을 통한 신뢰 관계 구축】** 의회의 의원은 다채널로 주민과 소통하여 주민의 요구를 적극적으로 파악해야 함. 이를 위한 방법으로는, 기존의 지역 기반 네트워크를 활용하여 의회의 활동을 홍보하거나 독자적인 채널을 구축하여 이를 주민들과의 소통창구로 활용하거나 주민이 모이는 곳을 수시로 방문하여 잠깐 머무는 것이 아니라 시간을 들여 소통함으로써 지역에 대해 생생하고 다양한 이슈를 파악해야 하고 주민이 문제를 제기하는 경우 이를 적극적으로 수렴하여 해결함으로써 주민들의 신뢰를 얻고 서대문구 의회에 대한 존재감과 함께 인식을 제고하도록 해야 함. 그리고 이러한 노력은 곧 지역 사회참여에 대한 주민들의 관심을 제고하는 결과로 이어질 것임.

4. 정보 소외계층 서비스

정보격차의 현황분석 및 인터뷰 결과 고령층의 경우가 정보에 대한 접근, 역량, 활용 모든 부문에서 취약한 것으로 나타났으며 특히 정보에 대한 접근은 가능하나 역량과 활용의 격차가 매우 크게 나타남. 이에 고령층의 삶의 질 향상 및 경제활동을 위해서는 이들의 디지털 정보 활용을 지원할 만한 대책 마련이 요구되어 몇 가지를 제시하면 다음과 같음.

가. 노인 대상 서비스



[그림 IV-4] 노인층 대상 서비스 정책방안

1) 보편적 접근성을 위한 서비스

- **【정보 접근의 격차 해소를 위한 보편적 접근성 보장】** 고령층을 위한 정보 해소방안을 앞서 제시한 바와 같이 정보 접근(Access)과 정보이용(Literacy) 부문으로 구분하여 제시하면, 우선 ‘정보 접근’의 격차의 해소는 스마트폰과 같이 인터넷 자체를 접하기 어려운 상태로 인한 정보격차를 의미하므로 이러한 경우 일반적으로 독거노인에게서는 인터넷이 가능한 저가형 또는 중고 스마트폰 또는 PC를 보급하는 등의 지원으로 보편적 접근성을 보장하는 경우가 많으며 기기 보급이 이루어지는 경우, 이들이 가정에서 인터넷을 자유롭게 쓸 수 있도록 통신비 감면이나 비용 지원 등을 함께 추진하기도 함. 그러나 취약계층을 대상으로 하는 스마트폰의 보급 등은 때로는 단편적인 접근에서 끝나는 경우가 많음으로 여기서 안주해서는 안 됨.

2) 디지털 기기의 일상적 활용 지원

- **【디지털 기기의 일상적 활용을 위한 실효성 있는 교육 제공】** 다음으로, ‘정보이용’ 격

차를 해소하기 위한 방안으로는 주로 교육 지원을 하며 이러한 경우 지역 내 자원봉사자, 공공기관, 학원, 기업, 단체 등 다양한 기관과의 협력을 통한 정보화 교육을 이룰 수 있도록 해야 함. 그러나 사실상 고령층은 디지털 기기에 대한 학습능력이 떨어져 수차례의 반복교육이 필요한 경우가 많고 보행이 불편해 교육 시설에 올 수 없는 경우도 많아 교육이 형식적이고 단편적인 서비스에 그치는 경우 효과를 보기 어려움. 이에 노인복지관, 경로당, 노인교실, 동사무소와 같이 접근이 용이한 공공시설로의 방문이나 1:1 방문 교육 등 다양한 교육 제공 방식과 스마트폰 활용법, 온라인 쇼핑 등 원하는 학습 내용에 대한 요구조사가 철저히 이루어져야 하고 노인을 대상으로 한 온라인 과정을 보급하여 이들이 언제든지 들을 수 있도록 하거나 실버 봉사단으로 하여금 찾아가는 디지털 교육을 확대하도록 하는 등 실현 가능한 방법 중 실효성 있는 방법을 찾아 제공해야 할 것임.

3) 이해하기 쉬운 정책/정보 제공

- **【영어사용 및 복잡한 절차를 개선하여 이해하기 쉽게 정보 제공】** 글로벌 사회로의 변화로 인해 요양원을 ‘데이케어센터’ 라고 쓰는 등 새롭게 사용되는 기관의 명칭이나 용어, 약자 등을 영어로 바꾸는 경우가 빈번하여 많은 노인이 이해하기 어려워함. 뿐만 아니라 전 국민을 대상으로 하는 정책도 절차가 너무 복잡하거나 이해하기 어렵게 소개하는 경우가 있음. 예를 들면, 최근 코로나 19 보조금의 기준이 복잡해 지원금을 받으려면 민원인이 모든 조건을 증명해야만 하여 노인을 포함한 정보 소외계층의 경우 지원을 받는 데 어려움을 느끼는 경우가 많았음. 이에 모두를 대상으로 제공되는 정보의 경우 복잡하게 제공하고 있지는 않은지를 확인하고 누구나 이해하기 쉬운 용어와 단순한 절차와 기준으로 제공하는 것이 바람직할 것임.

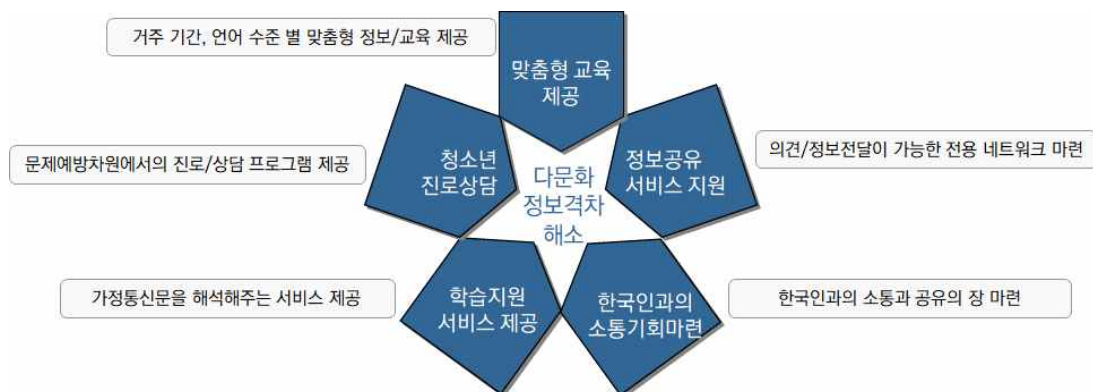
4) 디지털 역량 강화를 위한 기회 확대

- **【고령층의 경제활동 참여를 확대하기 위한 IT 전문교육 시행】** 고령층의 정보 활용 격차 해소를 위해 공공기관의 DB의 디지털 전환 사업에 일부 노인들을 고용하거나 모니터링 업무, 게시판 운영관리, 노인 대상 정보화 교육 중급 이상의 고령층 재택근무를 활성화하되 특히, 전문직이나 사무직에서 은퇴한 고령층이 지속적인 경제활동 참여가 가능하도록 효율적인 재택근무 시스템을 마련할 필요가 있으며 이는 서울시 50+재단과 같은 가까운 교육기관과의 연계를 통해 고령층의 일자리에 대한 종합적이고 체계적인 정보를 보다 효율적으로 제공할 수 있는 기관과의 연계 시스템을 강화할 수 있도록 할 필요가 있음.

5) 사회참여와 경제참여를 위한 지원책 마련

- **【고령층의 사회 경제활동 참여를 확대하기 위한 다양한 정책 마련】** 공공기관에서 일반적으로 제공하는 노인 대상 취업 정보는 대부분 정보 제공 수준이고 실제 구인·구직을 연결하는 정보는 거의 없음. 그러나 노령화 사회로의 변화로 인해 많은 노인 인구가 적은 보상만으로 높은 수준의 직무를 제공할 의사가 있는 만큼 체계적인 노인 일자리 정보시스템을 마련하여 원하는 일자리를 제공하고 더불어 이들의 봉사활동을 촉진하기 위한 ‘자원봉사 영역’도 추가하여 노인에게 적합한 사회봉사 활동영역, 업체 제휴를 통한 보상책 혹은 인센티브, 다양한 프로그램을 개발하여, 예를 들면 디지털 기기 활용에 능한 노인이 교육을 원하는 노인에게 교육을 시킬 수 있도록 하는 등의 봉사활동의 대상과 고령층 봉사자들을 연계할 수도 있을 것임.

나. 다문화 주민 대상 서비스



[그림 IV-5] 다문화 주민 대상 서비스 정책 방안

1) 맞춤형 교육을 위한 노력

- **【거주 기간, 언어 능력 등을 고려한 맞춤형 정보 및 교육 프로그램 제공】** 외국인 및 다문화주민의 경우 대다수가 젊은 계층으로 디지털 기기 이용에는 거의 문제가 없으나 기기를 활용할 때 안내 자체가 한국어로 되어있는 경우나 외국인을 위한 별도의 안내가 없는 경우 등으로 어려움을 겪는 경우가 많은 상태임. 이에 거주 기간, 언어 능력 등을 고려하여 한국어 교육을 포함, 맞춤형 정보 및 교육 프로그램 제공이 필요함. 장기적으로는 서대문구의 모든 행정서비스에서 외국어 안내가 포함되도록 방향 설정을 할 필요가 있음.

2) 다문화가정 청소년 진로상담

- **【다문화가정의 청소년을 대상으로 한 진로 및 상담 프로그램 제공】** 다문화가정의 아동이나 청소년의 경우 한국인 가정과 비교할 때 현실적인 진로 문제뿐 아니라 심리적으로도 문제를 겪는 경우가 많음. 또한 다문화가정 부모는 정보부족으로 인하여 자녀가 진학에서 불리할 것이라는 불안감을 가지고 있음. 이에 지역에서 다문화가정을 대상으로 진로 및 상담 프로그램을 확대 및 체계화하여 청소년 문제의 해결 및 다문화가정에 대한 정보격차 불안 해소에 큰 도움을 줄 수 있음.

3) 다문화 자녀 학습지원 서비스 제공

- **【다문화가정 자녀의 가정통신문을 해석해주는 서비스 제공】** 어린 자녀를 둔 다문화가정의 부모의 경우, 학교에서 제공하는 가정통신문, 공문, 알림장, 안내 도우미 등을 이해하지 못하여 자녀의 학습을 지원하는 데 많은 어려움을 느끼고 있음. 알림장을 해당 외국어로 번역하여 제공하는 경우에도 용어를 이해하지 못하여 겪는 이와 같은 문제는 우리 지역뿐 아니라 전국적인 문제임. 때문에 SK행복나눔재단의 ‘결혼이주여성 알림장 번역 활동가 양성’ 과정 또는 ‘세상 파일(학교 알림장 번역 및 상담 활동가)’ 과 같은 자원봉사자가 활동 중에 있음. 이에 공공기관에서 다문화 이주민을 위해 간단한 해석 도우미 서비스를 제공한다면 이들에게는 큰 도움이 될 것임.

4) 한국인들과의 소통의 장 마련

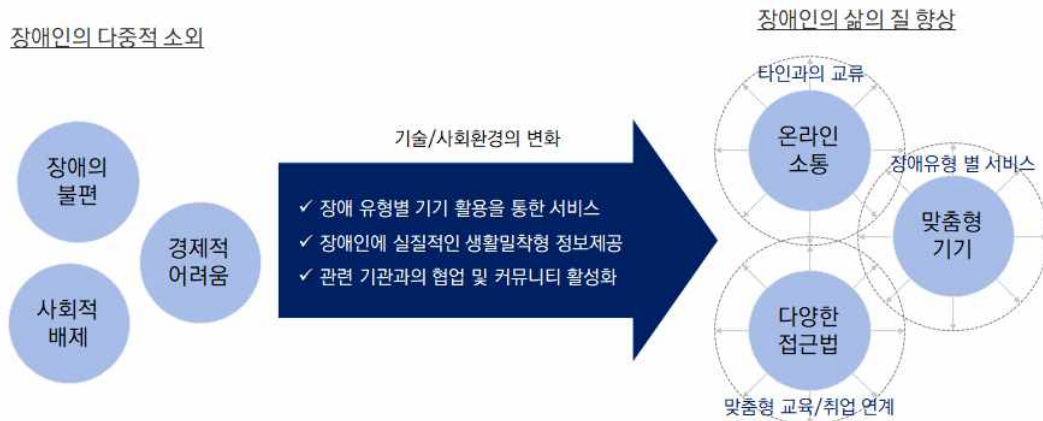
- **【한국인과 언어와 문화를 공유할 수 있는 소통의 장 마련】** 외국인 인터뷰 결과, 지역에 정착한 이주민들은 현재 자국민들과의 교류는 이미 활발히 이루어지고 있으나 한국인들과 소통할 기회는 상대적으로 매우 부족하다고 느낌. 지역사회에서 선주민과 이주민의 이원화를 예방하고 소통 및 교육활성화를 위한 마을공동체 구성을 위한 시도로 이루어진 아산시의

‘신창그라운드’ 사업과 같은 교류프로그램에서 시사점을 찾을 수 있음. 서대문구에서도 지역사회 내 다문화 자녀가 다니는 학교 또는 기관이 중심이 되어 해당 외국어나 문화를 가르치고 배우거나 교류할만한 기회를 마련한다면 이들에게 정서적, 문화적으로 큰 만족감을 줄 수 있을 것임.

5) 외국인을 위한 정보공유 서비스 지원

- **【다양한 외국인의 의견수렴 및 정보전달이 가능한 네트워크 마련】** 서대문구에 거주하는 외국인 중 현재 국가에 세금을 내고 있는 주민이라면 누구나 지역사회의 주요 이슈나 정보를 알 권리가 있음. 그러나 지역사회에 거주하는 모든 외국인이 이해할 만한 모든 언어로 이러한 정보를 전달하는 일은 쉽지 않을 것임. 그러나 최소한, 주요 언어를 사용하여 이들이 정보에 스스로 접근 가능할 수 있는 네트워크 서비스를 제공함으로써 주민의 한 사람으로서 자신의 불편함을 토로하고 의견을 전달하고 정보를 얻을 수 있도록 할 필요가 있으며 만약 외국인이 이와 같이 공공기관 네트워크로 자신의 의견을 전달할 수 있고 이를 지역사회가 성의껏 수렴한다는 사실을 안다면 이들은 서대문구의 주민으로서의 소속감은 물론 대한민국의 주인으로서의 자부심을 느낄 수 있을 것임.

다. 장애인 대상 서비스



[그림 IV-6] 장애인 대상 서비스 정책 방안

1) 디지털 격차와 장애인

- **【장애와 정보 소외라는 이중적 소외는 심각한 불평등을 초래】** 디지털 격차의 원인은 정보기술 이용자가 가지는 소득, 성, 연령, 학력, 직업, 지역, 장애 여부 등과 같은 인구·사

회학적 특성의 차이 외에도 사회경제적 여건, 정보 욕구, 신기술 수용, 산업자본의 집중화 등의 차이와 자본주의의 불평등구조, 새로운 테크놀로지의 빠른 속도 등으로 인해 발생함. 그러나 장애인에게 있어 정보기술의 이용은 정보수집뿐 아니라 구직과 사람들과의 교류, 권리 행사, 여가와 취미생활까지 가능하게 함으로써 이들의 삶의 질을 높이고 세상과 연결 해주는 통로 역할을 하므로 그 차이 정도가 매우 다른 수준임. 때문에 장애인의 정보 소외는 장애의 불편함에 더하여 이중적인 사회적 배제로 심각한 불평등 상황을 초래하고 이는 결과적으로 심각한 사회문제로 야기될 수 있음.

2) 장애인이 필요로 하는 교육 제공

- **【접근성과 활용성을 높이는 동시에 생활 밀착형 정보교육 제공】** 장애인을 위한 복지서비스 중 맞춤형 정보화기기를 보급하여 장애인의 정보화기기 접근성을 증대시킬 필요가 있음. 그러나 보급과 동시에 이들이 기기를 통해 정보이용을 능숙하게 할 수 있도록 하는 교육을 제공하여 이들이 삶의 다양한 영역에서 기기를 활용하도록 하는 것이 함께 제공되어야 함. 이를 위해서는 장애 유형별 맞춤형 기기나 교육 프로그램 개발 및 확보가 필요할 것임. 그러나 경기도 정보 소외계층 정보화 교육·운영 관리 지침에 따르면, ‘장애인 정보화 교육’은 초급교육과 중급이상의 교육과정으로 구성되어 있고 교육의 내용이 PC를 기반으로 한 문서작업이나 인터넷을 활용하는 방법, 윈도 등의 컴퓨터 과정이 주를 이루고 있음(Lee, et al, 2017). 즉, 정보 활용에 대한 접근보다는 정보 접근성 향상에 초점을 두고 있다는 것임. 그러나 일상생활에서 장애인은 대부분 스마트폰을 주로 이용하고 있어 이들이 원하는 교육이 컴퓨터 기술 관련 내용이 주가 되지 않음. 즉, 장애인 대상 정보화 교육 과정이 장애인 맞춤형으로 이루어지지 않는다는 것. 이에 PC가 아닌 스마트폰을 사용하여 정보검색 및 공유, SNS 사용, 교통정보, 금융거래, 쇼핑, 사회참여, 취업 활동 등 생활 밀착형 정보를 습득할 수 있도록 하는 것이 더 시급한 교육이라는 사실을 인식해야 함.

3) 장애 유형별 맞춤형 서비스 제공

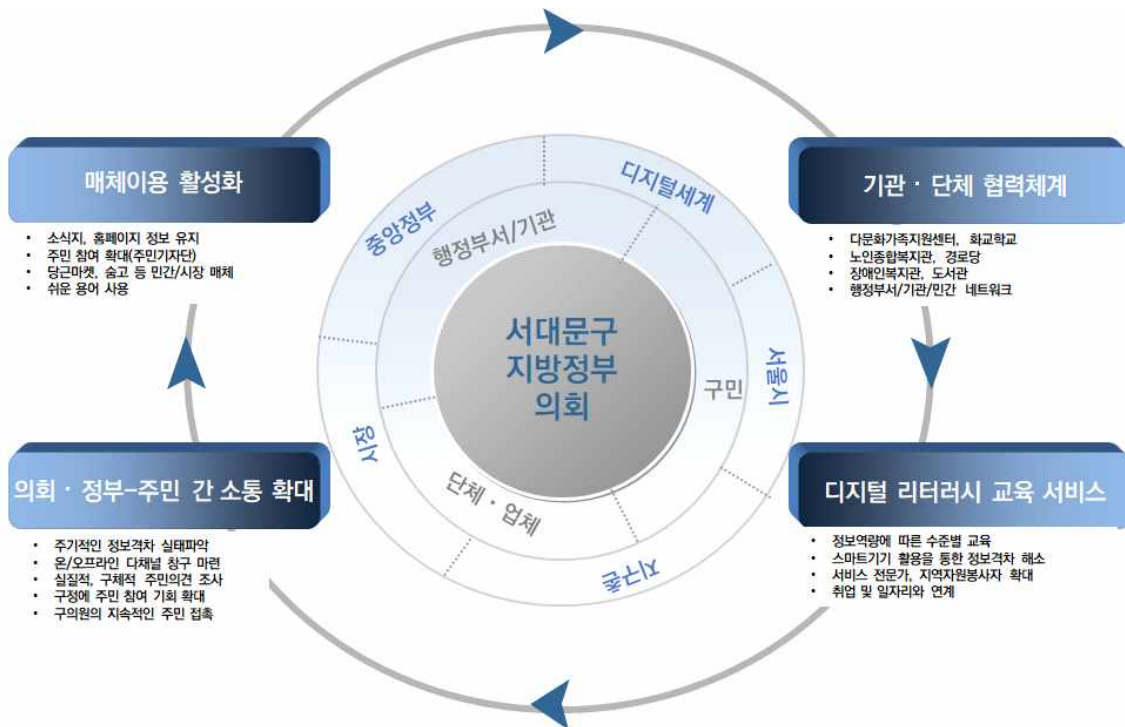
- **【중증장애인 편리하게 이용할 만한 생활 밀착형 정보교육 제공】** 「2000년도 장애인실태조사」에서 제시한 장애 유형은 15개이고 시각, 청각, 지체 장애 등 그 유형이 다양하여 국가 차원의 노력에도 불구하고 모두를 만족시킬 만한 제도를 만들기는 쉽지 않음. 따라서 지역 내 공공기관이 주민의 상황을 가까이서 파악할 필요가 있음. 특히 대민업무를 주로 하는 의회나 구청 등의 공공기관이 지역 내 장애인과 장애 정도 및 유형 등의 상황과 요구를 파악하여 가장 많은 대상이 만족할만한 포괄하는 서비스에서부터 장애 유형별 촘촘한 서비스에 이르기까지 점진적으로 복지 영역을 확대할 필요가 있음. 또한, 접근방법에는

차이가 있겠으나 교육수준이 낮고 경제활동을 못 하는 중증장애인에게 우선하여 서비스를 제공하는 것이 바람직할 것이며 이러한 서비스를 효과적으로 실천하기 위해서는 지역 내 장애인 지원 단체를 포함한 관련 기관과의 협업과 온라인 커뮤니티 활성화 등을 주선하여 장애인 유형과 정도별 맞춤형 서비스 및 교육을 확대한다면 이들의 디지털 활용 수준을 개선할 수 있을 것이며 결과적으로 이들의 생활만족도를 높일 수 있을 것임.

4) 장애인의 삶의 질 향상

- **【장애인의 삶의 질 향상을 통해 모두를 포괄하는 통합사회를 구현】** 일반인을 포함, 정보이용 수준이 장애인의 삶의 만족도에도 큰 영향을 미친다는 사실은 이미 검증된 바 있으며 특히 장애인에게는 그 자체만으로도 자유로움과 편리함을 제공하여 삶의 만족감을 높여주지만, 사회적 교류를 활성화하고 상호인정과 공동체 의식 형성, 지위의 상승효과 등을 일으킴으로써 이들의 생활만족도를 제고한다는 점에서 삶에 더 중요한 요소가 되고 있음. 또한, 최근에는 신종 코로나바이러스로 인해 ‘언택트(untact)’가 강조되면서 장애인의 경우 대면 활동 시 장애인이 갖게 되는 제약이 제거되어 이들의 사회적 활동 범위와 수준이 높아지는 결과를 가져오기도 함. 이제 장애인에게 정보 관련 서비스는 선택이 아닌 필수적인 권리로 받아들여짐에도 우리나라의 정보통신 기술과 서비스는 여전히 장애인을 충분히 고려하지 않음으로써 이들을 개인적인 장애 이외에 재정적 장벽, 사회적인 배제, 교육 훈련의 장벽에 부딪히도록 하고 있음. 이에 의사결정 기관은 책임감을 가지고 장애인의 어려움을 적극적으로 파악하고 비장애인과의 정보격차를 해소하기 위한 정책적 노력을 통해 장애인의 삶의 질 향상과 모든 시민을 포괄하는 통합사회를 구현할 필요가 있음.

5. 제언



[그림 IV-7] 다양한 정보 채널을 통한 서대문구 지역정보생태계 구축

- 정보격차의 해소는 구성원들이 정보의 생산과 소통에 주체적으로 참여함으로써 효과적으로 해소될 수 있음. 정보 부족으로 인한 주민의 불이익을 최소화하기 위해서는 온, 오프라인을 포함, 다양한 정보 채널을 통하여 서대문구 지역사회 연결과 외부사회와의 활발한 왕래를 가능하도록 해야 할 것임. 이를 위해서 주민 스스로 정보를 생산하고 소비하는 주체가 될 수 있도록 서대문구 지역정보생태계가 구축되어야 함.
- 여기서의 생태계란 생물 군집이 생식하는 물리적 환경과 결합하여 존재하는 상태와 같이 외부와 구별되는 일정한 내부를 가지는 환경을 의미. 즉 그 내부에서는 다양한 종의 생멸과 환경의 변화가 이루어지는 중에 지속적으로 존재하는 것과 같이 생태계의 범위와 경계를 설정하기 어렵지만 상정하는 대상에 따라 소규모에서 전 세계가 될 수도 있음. 그리고 이러한 지속성을 위해서는 적절한 환경의 유지와 생물 다양성을 확보하는 것이 중요함.
- 이에 정보생태계란 일정 지역이나 사이버 공간에서 정보가 생성, 유통, 성장, 사멸하는 과정이 마치 유기체와 같음. 지역정보생태계 또한 일정한 지역 내에서 정보 및 정보의 매개체가 공생하면서 지속되는 상태로 지방자치단체는 정치단위로서 하나의 완결된 체계를 구

성하기 때문에 폐쇄 생태계와 유사한 성격을 가지기도 하지만 지역정보생태계는 외부 정보생태계의 일부를 구성하는 체계로 존재할 수 있음.

□ 이에 지역정보생태계를 구축하여 온라인, 오프라인을 망라하는 다양한 정보 채널이 서대문구 지역사회와 연결되도록 함으로써 정보의 주체들이 이상적으로 생존할 수 있는 환경을 제공할 필요. 예를 들면, 공공기관의 인터넷 홈페이지(서대문구, 의회, 동사무소 등), 도서관, 건강가족·다문화가족 지원센터, 당근마켓, 다양한 SNS 등을 활용 서대문구 정보생태계가 구성되면 이들은 다시 서울시, 대한민국 정부로 연결되고, 유튜브, 페이스북 등의 매체를 통하여 내외부로 연결될 수 있음. 이에 서대문구는 이러한 생태계 구축하여 다양한 정보와 정보매체, 주민들이 지역정보생태계에서 잘 활동할 수 있는 환경을 제공할 수 있도록 할 필요가 있음.

□ 이러한 서대문구의 정보 플랫폼을 통해 지역사회 및 외부사회의 다양한 (거의 모든) 디지털 정보가 왕래할 수 있도록 관리함으로써 서대문구 주민 모두가 정보에 쉽게 접근하고 사용할 수 있고 이 생태계 안에서 지역주민은 스스로 정보를 생산하고 소비하는 주체(정보프로슈머)가 되어 쌍방향 소통한다면 정보격차 없는 서대문구로 발전할 수 있을 것임.

<참고문헌>

- 과학기술정보통신부, 한국정보화진흥원. (2020). 『2019 디지털정보격차실태조사』.
- 국가인권위원회. (2020). 「코로나19와 이주민 인권 모니터링」, 국가인권위원회.
- 김정희. (2019). 「노년층 미디어 이용행태와 디지털 격차: 스마트한 세상이 더 살기 힘들어요」, 『미디어 리터러시』 vol.11: 6-12.
- 김정언 노용환 최두진 정부연 김재경 (2007). 「고령층의 정보격차 현황 분석 및 정책 방안」, 정보통신정책연구원.
- 김재현, 홍성우, 정상빈, 김광용. (2019). 「디지털 정보취약계층 대상으로 행동모델링 요인이 디지털 금융 서비스 사용의도에 미치는 영향에 관한 연구」, 『한국 IT 서비스학회 학술대회 논문집』, 617-628.
- 김진숙 (2018). 「고령사회의 도래와 노인 미디어교육 방법」, 『노인세대와 만나는 미디어교육』 vol.3: 5-12
- 김현성. (2019). 「스마트시대 전자정부서비스의 이용활성화를 위한 정보격차 해소전략에 관한 연구」, 『융합사회와 공공정책(구 공공정책과 국정관리)』, 12(4), 75-104.
- 서대문구. (2019). 「서대문구 사회복지 시설편람」, 서대문구.
- _____. (2019). 「서대문구 통계연보」, 서대문구.
- _____. (2018). 「제4기 지역사회 보장계획(2019-2022)」, 서대문구.
- _____. (2020). 「제4기('19~' 22) 지역사회보장계획의 2019년도 연차별 시행계획의 시행결과 보고서」, 서대문구.
- _____. (2020). 「2019년 복지대상자 현황 및 변동추이 분석 보고서」, 서대문구.
- 서대문구립도서관 (2020). 『서대문구립도서관 지식정보취약계층 실태조사 및 도서관 서비스 개발』.
- 서울시장개발연구원 (2005). 「공공문화시설에서의 정보격차해소 프로그램 특성화 연구」, 서울시장개발연구원
- 손미. (2009). 「정보생태계의 변화와정보리터러시 재조명: 자원기발학습환경 설계에의 함의」, 『교육정보미디어연구』 15(4): 231-249.
- 안전행정부. (2013). 「현대적 의미의 지역공동체 모델 및 활성화 추진방향」, 안전행정부.
- 이기호 (2019). 「지능정보사회에서의 디지털 정보 격차와 과제」, 『보건복지포럼』, 2019(8), 16-28.
- 정형철 외. (2020). 정보화 패러다임 전환에 따른 새로운 정보격차 해소방안 연구, 한국정보화진흥원
- 통계청. (2020). 「2020년 고령자 통계 보고서」, 통계청.
- 한국보건사회연구원. (2000). 「2000년도 장애인실태조사」, 보건복지부.
- 한국장애인개발원. (2019). 『2019년 장애통계 연보』.
- 한국지역진흥재단. (2016). 「지역공동체 활성화 마스터플랜 수립 연구」, 행정자치부.
- 대한민국정책브리핑. (2020). “2019년 디지털정보격차 실태조사 결과 발표”

<https://www.korea.kr/news/pressReleaseView.do?newsId=156378652>

연 구 진

- 책임연구원: 양 한 순 (주식회사 채인지 대표)
- 공동연구원: 박 동 성 (순천향대학교 교수)
박 신 윤 (워크토크 대표)
- 보조연구원: 박 윤 형 (채인지 연구원)
임 보 람 (채인지 연구원)

서대문구 주민 정보격차 해소방안 마련을 위한 실태조사 연구

발행일 : 2020년 11월

발행처 : 서대문구의회

연구수행기관 : (주) 채 인 지

서울시 중구 퇴계로 197 충무빌딩 411

www.chainjee.com