



[발행일: 2020년 3월 27일]

고령층과 비대면 서비스

김지연¹

(연세대 소셜오믹스 연구센터 전임연구원)

코로나바이러스감염증-19(이하 코로나19) 위험이 몇달째 사라지지 않고 지속되면서 사회 각 분야에서도 많은 변화가 나타나고 있다. 그 중 주목할만한 건 비대면 방식 서비스의 증가이다. 그동안 비대면 서비스가 없었던 것은 아니지만, 코로나19의 유행으로 사회적 거리두기가 일상이 되면서 비대면 서비스에 대한 관심이 급격히 높아졌다. 쇼핑, 금융거래, 교육, 회의와 같이 예전부터 비대면 서비스가 이루어졌던 분야는 그 규모가 확대되었고, 공연관람, 스포츠 지도와 같이 그 동안 원격으로는 어렵다고 여겨졌던 영역 역시 비대면 방식으로 이루어지기 시작하였다.

비대면 방식은 그동안 대면 방식 서비스의 이용이 어려웠던 사람들이 해당 서비스에 쉽게 접근할 수 있도록 해준다는 장점이 있으나, 비대면 서비스의 확대가 특정 계층에게는 불편함을 초래할 수도 있다. 비대면 서비스에 필요한 기기를 갖추고 있지 못하거나, 기기가 있어도 제대로 활용을 하지 못하는 사람들이 어려움을 겪을텐데, 상당수의 고령자가 여기에 해당될 것이다. 이들은 익숙했던 대면 서비스 대신 생소한 비대면 서비스를 이용해야만 하는 과정에서 예상치 못한 생활상의 불편함과 위협에 노출될 수 있다.

구체적으로 우선 일상생활을 관리하는데 어려움을 겪을 수 있다. 이제는 쇼핑, 은행 업무와 같이 일상생활을 해나가는데 필수적인 일들은 인터넷이 연결되어 있다면 컴퓨터와 스마트폰으로 얼마든지 처리할 수 있지만, 기기가 없거나 기기가 있어도 사용법을 모르면 별 수 없이 문 밖을 나가서 오프라인으로 이용할 수 밖에 없다. 마스크 5부제를 실시하기 전에 한정된 수량의 마스크를 구매하기 위하여 많은 사람들이 몇 시간 동안이나 판매처에서 줄을 설 수 밖에 없었던 것이 그 예이다. 온라인 구매를 할 수 없는 상황이므로 그러한 수고를 마다하지 않고 줄을 섰을 것이다. 쇼핑 외에도 간단한 은행 업무 역시 젊은 사람들은 쉽게 컴퓨터와 핸드폰을 이용하여 처리하지만, 고령층의 상당수는 여전히 창구를 이용하고 있다. 노인들이 코로나19에 치명적이라고 밝혀진 상황이지만 일상생활을 해나가기 위하여 위험을 무릅쓰고 불안한 마음으로 외출을 감행해야 한다.

둘째로 대면 서비스의 감소와 비대면 서비스의 증가가 고령층의 건강관리 영역에서 여러가지 문제를 야기할 수 있다. 그 동안 고령층이 자주 이용해온 대면방식 서비스는 이들의 건강관리에 직간접적으로 연관된다. 고령층의 상당수가 경로당, 노인복지관과 같은 시설에서 운동 강좌, 취미 강좌를 수강하며, 다

¹ 서울대학교 심리학 박사(e-mail: jyeon2019@gmail.com)

른 사람들과 교류하며 친목을 쌓으며, 교회, 성당 등 종교시설에서 종교활동에 참여한다. 많은 연구들이 규칙적인 운동, 정기적인 사회적 교류, 종교활동은 고령층의 신체·정신건강에 긍정적인 영향을 끼친다고 보고한다. 그런데 코로나19 확산 방지를 위해서 그동안 고령층이 이용해왔던 시설이 폐쇄되면서, 이러한 시설을 바탕으로 관리되었던 고령층의 건강관리 역시 위협을 받게 되었다. 비대면 방식으로 운동 및 취미강좌 수강, 사회적 교류, 종교활동에 참여할 수 있는 길이 열리고는 있으나, 애초에 비대면 서비스를 불편하게 생각하는 고령층에게 진입장벽은 높다.

셋째로 기존에 불안, 우울과 같이 정신건강이 취약했던 사람들이 더 힘들어졌을 것이다. 전술했 듯이 코로나19는 고령층에게 더 치명적이라고 알려져있는데, 이러한 사실이 불안 수준이 높았던 고령자들의 불안을 더욱 가중시킬 수 있다. 우선은 감염 위험에도 불구하고, 비대면 서비스 이용이 어려운 관계로 여전히 대면 서비스를 이용해야 하는 상황이 불안을 가중시킬 수 있다. 준비가 미처 되지 않은 상태에서 대면 서비스가 비대면 서비스로 급속하게 전환되는 사회적 변화를 직면하며 느끼는 불안 역시 클 것이다. 한편, 우울은 다른 사람을 만나고, 바깥 활동을 할 때 좋아지는데 대면 방식의 교류가 막히면서 기존에 우울로 인해 고통받던 사람들은 이 시기를 지나는데 더 어려울 수 있다.

비대면 서비스가 급증하는 사회적 변화 속에서 고령층이 소외되지 않고 비대면 서비스에 쉽게 적응할 수 있도록 다각적 노력이 필요하다. 최근 정보통신정책연구원에서 발표한 디지털 디바이드 실태 보고서에 따르면 스마트폰 보급률이 20~40대에는 99%인데 반해 60대는 79%, 70대는 35%에 그쳤다. 고령층의 경우, 비대면 방식의 교류를 위한 최소한의 준비조차 돼있지 않은 비율이 높은 것이다. 더 우려스러운 점은 기기를 구비하고 있다고 하여도 기기 활용 능력이 낮다는 것이다. 동 보고서에 따르면 스마트폰 활용능력에서 세대 차이가 나타나서, 가장 간단한 용도라고 볼 수 있는 문자메시지 열람 및 확인의 경우에도 65세 미만에서는 97.4%가 가능한데 반해, 65세 이상에서는 62.1%만 가능하다고 응답했다. 그 밖에 무선 네트워크 설정은 17.1%, 애플리케이션 설치·삭제·업데이트는 7.5%만이 할 수 있었다(정보통신정책연구원, 2019)¹. 이러한 수치는 고령자가 비대면 방식의 교류에 동참하고 적응하도록 하기 위해서는 기기 보급 뿐만 아니라 기기 활용 교육 역시 필요하다는 것을 보여준다.

비대면 서비스는 잘만 활용되면 고령층에게 큰 혜택을 줄 수 있다. 일례로 비대면 모바일 헬스케어 기술은 상당 수준 발전하여 고령층 건강관리의 중요한 수단으로 주목받고 있다. 스마트폰, 웨어러블 기기를 사용하여 원격으로 식습관, 운동량, 당수치 등의 정보를 주고 피드백을 받을 수 있기 때문에 이동에 제약이 있는 고령층의 건강관리에 용이하다. 하지만 기술이 발전하는 속도에 비해서 고령층이 기술을 수용하는 속도는 느려서 정작 그 혜택을 누릴 수 있는 이용 대상자인 고령층은 이러한 기술에 접근하지 못하거나 단기이용에 그치고 있다.

기술수용 관련 연구에 따르면 기술수용은 크게 해당 기술을 사용중이거나 사용할 사람의 특성, 기술 자체의 특성, 기술을 둘러싼 환경의 특성의 영향을 받는다(Schulz, Wahl, Matthews, De Vito Dabbs, Beach, & Czaja, 2015)². 해당 기술을 사용중이거나 사용할 사람의 특성으로는 구체적으로 나이, 성별, 교육수준, 사회경제적 수준, 기술활용 능력, 기술활용에 대한 욕구, 기술활용에 대한 자기효능감이 포함될 수 있다. 특히 그 대상이 고령층인 경우에는 인지, 운동, 지각능력 역시 기술수용 수준을 결정하는 주요 인자이다(Rogers & Fisk, 2010)³. 기술 자체의 특성의 예로는 하드웨어나 소프트웨어 인터페이스가 있으며,

¹정보통신정책연구원(2019). 디지털 디바이드(Digital Divide)의 실태: 노년가구의 미디어 보유기기와 활용능력의 차이를 중심으로. KISDI STAT Report 19-22호.

² Schulz, R., Wahl, H. W., Matthews, J. T., De Vito Dabbs, A., Beach, S. R., & Czaja, S. J. (2015). Advancing the aging and technology agenda in gerontology. *The Gerontologist*, 55(5), 724-734.

³ Rogers, W. A., & Fisk, A. D. (2010). Toward a psychological science of advanced technology design for older adults. *Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 65(6), 645-653.

사회적 특성에는 건강정책, 기술규제 등이 포함될 수 있다.

이러한 기술수용 연구에 기반할 때, 고령층이 비대면 서비스를 적극적으로 이용하도록 하기 위해서는 이들이 비대면 서비스의 바탕이 되는 기술을 적극적으로 수용할 수 있도록 사용자의 특성, 기술 자체의 특성, 기술을 둘러싼 환경의 특성을 변화시킬 필요가 있다. 특히 이 중에서 사용자의 특성 수준은 변화시키기 어렵다고 생각될 수도 있지만, 기술활용 능력이나 기술활용에 대한 욕구나 자기효능감은 교육이나 경험을 통해 얼마든지 변화할 수 있으므로 고령층을 위한 기술활용 교육을 보급하고 확대하는 정책이 필요하다.

코로나19 유행은 우리 사회에 많은 변화를 안겨주었다. 전문가들은 이번에 코로나19가 해결된다고 하더라도 코로나19가 가져온 사회적 변화의 흐름이 멈추지는 않을 것이라고 예상한다. 급격한 사회환경의 변화로 인해 고령층은 기존에 익숙했던 사회환경에서 벗어나 비대면 방식의 서비스가 확대된 새로운 사회환경에 적응하는 것이 필요해졌다. 고령자들의 이러한 필요를 외면하지 말고, 새로운 환경에 순탄하게 적응하고 안착할 수 있도록 정책적 방안을 마련해야 할 것이다.