



발행일 2020년 12월 4일
발행처 국회입법조사처
발행인 김만홍 국회입법조사처장
www.nars.go.kr

이슈와 논점

비대면 사회의 정보격차 해소방안

김나정*

전염병 확산 방지를 위해 급격히 조성된 비대면 사회는 정보격차를 다시 한 번 확대시키고 있다. 하지만 전 국민의 정보역량 강화를 위해 올해 정부가 새롭게 내놓은 디지털 포용계획은 기존의 정보격차 해소 정책과 뚜렷한 차별점을 찾기 어렵다. 정부는 새로운 양태의 정보격차 및 수요층의 니즈가 올바른 방향으로 반영될 수 있도록 하여야 하며, 비대면 환경에서 가장 크게 확대될 무인시스템의 원활한 이용과 보급을 위한 접근성 제고 노력이 확대되어야 한다. 이를 위해 민·관의 상호협력과 중앙정부 및 지자체 간의 협력과 배려 역시 필요하며, 역량과 동기부여가 부족한 계층까지 아우를 수 있는 정서적·사회적 지지와 관심이 수반되어야 한다.

1 들어가며

코로나바이러스감염증-19(이하 코로나19)는 우리 사회에 숨어있던 많은 단면을 수면 위로 드러나게 했으며, 다양한 일상의 모습을 꽤나 많이 변화시켰다. QR코드를 제시하고 입장하는 것이 생활화되었으며, 수시로 수신되는 문자를 통해 감염병 관련 정보를 습득한다. 타인과의 접촉을 줄이기 위해 전자상거래를 통한 물품 구입, 비대면 회의, 교육, 은행업무 등도 활발히 이루어지고 있다. 이러한 소비 패턴을 반영하여 시장은 변화하고 있고 초개인화 서비스도 폭발적으로 성장하고 있다.

하지만 엘리베이터 버튼 등에 부착된 항균필름이 시각장애인에겐 점자를 인식할 수 없게 만드는

장벽이 되고, 마스크 어플리케이션 접근이 어려운 고령층은 방역의 사각지대에 놓이게 되는 등 감염병 예방을 위해 조성된 환경은 이에 대한 접근과 활용이 용이하지 않은 정보취약계층에게는 더욱 큰 장벽이 되고 있다.

비대면, 무인화가 상용화되어가는 현실에서 고령층이나 장애인과 같은 기존 전통적 정보취약계층의 디지털 정보격차가 더욱 커지는 동시에, 일반 이용자 간에도 필요도와 활용능력, 관심도 등에 따라 격차가 발생하는 등 그 양상도 복잡해질 것으로 평가된다. 이러한 정보격차는 사회적 격차로 이어져 사회적 소외현상 및 사회분열의 우려를 수반한다.

본 글은 정보격차 해소를 위한 관련정책 목표 및 실행에 대한 점검과 더불어, 정책적 전환이 필요한 현 시점에서 현행 정보격차 해소정책의 한계를

살펴보고 코로나19 이후 비대면 시대를 대비하여 정보격차 해소를 위한 과제를 모색해보고자 한다.

2 기존 정보격차 해소정책의 평가

(1) 성과

우리나라는 2001년 「정보격차해소에 관한 법률」을 제정하면서 정보격차 개념을 정립하였다. 이후 「국가정보화 기본법」, 「지능정보화 기본법」으로의 개정을 통해 정보격차 해소를 위한 시책과 함께 관련정책 이행 근거조항을 마련하고, 정보화교육, 정보통신보조기기 보급사업, 정보접근성 보장 등과 같은 지원 정책들을 이어왔다.

과학기술정보통신부의 『2019 디지털정보격차』 조사결과에 따르면, 4대 정보취약계층¹⁾의 디지털 정보화 접근수준은 일반국민 대비 91.7% 수준으로 그 격차가 크지 않은 것으로 나타났다. 즉 정보통신보조기기 보급사업, 정보접근성 제고 등 정보에의 접근 보장을 위한 정부의 노력은 긍정적으로 평가할 수 있다. 하지만 정보취약계층의 디지털 역량수준(60.2%)²⁾과 디지털 활용수준(68.8%)³⁾은 일반국민 대비 여전히 그 격차가 큰 편으로 나타났다.

(2) 대면 교육 구성의 한계

정보화교육은 정보화 역량수준 및 활용수준 향상을 위한 해법으로 매년 언급되었으나, 관련 예산은 (2016년)71억 4천만 원→(2017년)69억 2천만 원→(2018년)63억 9천만 원→(2019년)58억 8천만 원으로 지속적으로 감소하고 있다. 특히 집합정보화 교육기관은 국비와 지방비의 1:1 매칭사업 형태로 운영되어 지자체별 편차가 큰 상황이다.

1) 한국정보화진흥원은 장애인, 고령층, 저소득층, 농어민을 4대 취약계층의 대상으로 하고 있으며, 2012년 이후부터는 4개 계층 외에 북한이탈주민과 결혼이민자도 조사대상에 포함시키고 있음

2) 컴퓨터·모바일 기기의 기본 이용 능력을 측정하는 지표

3) 컴퓨터·모바일 기기의 양적·질적 활용 정도를 측정하는 지표

또한 PC와 모바일 환경을 기준으로 기초적인 프로그램 활용능력과 경제활동을 위한 자격증 취득 등으로 분류 및 구성하고 있는 기존 정보화교육 프로그램은 금융과 같은 일부 진입장벽이 높은 영역이나 새롭게 등장하거나 수시로 화면배열이 조정되는 어플리케이션 등이 제공하는 정보에 접근하고 활용하는 방법을 교육하기에는 역부족이었다. 지금은 이마저도 코로나19로 인해 대면교육과 방문교육이 제한되면서, 교육 공백이 발생하고 있다.

(3) 비대면 환경에서의 정보접근성 저하

코로나19 예방을 위한 비대면 환경에서 승차권 예매나 음식 주문 외에도 무인포스 전용 점포 등 키오스크(KIOSK)의 활용이 보편화되고 있으나, 이는 동시에 정보취약계층에게 더욱 큰 장벽이 되고 있다. 터치스크린 방식의 정보전달 시스템인 키오스크가 고령층에게는 글씨가 작고 속도가 빨라 어렵고, 장애인에게는 점자 및 휠체어 등의 접근성이 떨어진다는 지적이다.

또한 정보접근성 인증을 위한 각 기기의 접근성 관리임무 및 제도 등이 기기별·대상별로 관련 분야 및 부처(과학기술정보통신부, 보건복지부, 행정안전부 등)로 분산되어 있어, 업무수행 및 협력·보완에 한계가 발생할 우려 역시 상존하고 있다.

3 디지털 포용 선순환을 위한 선제적 과제

(1) 정부의 명확한 역할 및 방향 정립

지난 6월 22일 과학기술정보통신부 외 관계부처⁴⁾는 합동으로 『혁신적 포용국가 실현을 위한 디지털 포용 추진계획』⁵⁾을 발표하였고 지난 7월에는 ‘한국판

4) 교육부, 문화체육관광부, 보건복지부, 고용노동부, 방송통신위원회, 행정안전부, 중소벤처기업부 등

5) 정부는 배제와 독식 없는 공존과 상생의 사회를 만들기 위한 국가비전으로 ‘포용국가’를 제시함(포용국가전략회의, 2018년 9월)

뉴딜 정책'을 통해, 데이터, 네트워크, 인공지능 등 디지털 비대면 유망산업 육성과 기반시설의 디지털화 등을 위해 향후 5년간 58조 원의 대규모 재원을 투입하여 일자리를 마련하고 사회·경제적 불평등을 해소하는 등 정보취약계층을 포함한 전 국민을 대상으로 디지털 역량강화를 시행하겠다는 의지를 밝힌 바 있다.

정보격차가 더 이상 정보취약계층만의 문제는 아니기에 전 국민을 대상으로 하는 정보격차 해소 정책의 수립은 바람직하나, 자칫 일반국민 대비 여전히 낮은 정보취약계층의 정보화수준 향상을 위한 정책방안이 소외되지 않도록 지속적인 검토가 필요하다. 특히 2020년 12월 10일부터 기존 「국가정보화 기본법」이 「지능정보화 기본법」으로 전면 개정되어 시행되므로, 관련 정책과 사업 등이 지속적이고 체계적으로 추진될 수 있도록 전반적인 재점검 및 법·정책적 보완이 필요한 시점이다.

또한 새롭게 제시된 디지털 포용계획은 기존의 정부주도에서 벗어나 시민사회·기업·정부의 상호 협력을 목표로 하므로, 지속가능한 정책 수행을 위해 정부가 명확한 역할과 방향을 확립하고 제시할 수 있어야 한다. 예컨대 뉴질랜드 정부는 2019년 3월 디지털포용청사진(Digital Inclusion Blueprint)을 통해 장기적인 타임라인을 마련하고, 투자기준 및 우선순위 설정, 커뮤니티와의 협력, 정부 내·외부 정책 연결 및 효과성 확인, 기반자료의 구축 및 평가 등의 추진계획을 제시한 바 있다.⁶⁾

(2) 중앙정부 및 지자체간의 협력과 배려

최근 서울특별시 '디지털 역량강화 종합대책'의 일환으로 65세 이상 노인들에게 저렴한 요금제의 스마트폰 보급, 로봇 활용 병행교육, 주민센터와 복지관 등에 디지털 배움터 및 키오스크 체험존 조성 등의 방안을 발표하였다. 하지만 많은 예산을

마련하기 힘든 소규모 지자체는 현실적으로 이와 같은 대안을 마련하고 실현하기 어렵고, 이는 곧 지역 격차 역시 심화시킬 것으로 우려된다.

이에 중앙정부와 각 지자체는 수도권과 지방의 거대한 인프라 격차를 해소할 수 있도록 지역별 차이와 특성화 요인들을 찾아낼 필요가 있으며, 한정된 자원으로 균형 있게 발전할 수 있도록 각 지자체 간의 배려 역시 필요하다.

(3) 비대면 시대를 대비한 정보접근성 제고

코로나19 이후 가장 크게 변화될 것으로 예상되는 지점은 무인시스템의 확충이다. 직관적인 구조, 단순한 기기 배치, 음성 지원, 큰 글씨 등 비대면 환경에서 연령, 성별, 국적, 장애유무 등에 상관없이 누구나 사용가능한 설계 도입이 시급하다. 일례로 서울디지털재단은 '코레일 키오스크 인터페이스 개선 사업'을 통해 승차권 발매 화면을 새롭게 구성하여 전국 기차역에 적용하고 경로할인대상 열차와 경로 승차권 등을 음성으로 안내하여, 보다 용이하게 사용할 수 있도록 시스템을 개선한 바 있다.

이 외에도 이용자가 지참한 모바일기기 어플리케이션 등을 이용해 사용자인터페이스(User Interface)를 간접적으로 구현하는 방안도 고려할 수 있으며, 이러한 '포팅(porting)' 방법은 스타벅스의 사이렌 오더 방식을 참고할 수 있다.⁷⁾

또한 정부는 가속화된 무인·비대면 중심의 디지털 전환에 대비하여, 공공성, 사업자 규모 등을 고려하여 키오스크 의무화를 단계적으로 추진하고 소프트웨어 표준 프레임 개발하고 장애인차별금지법령 개정과 함께 민간에 보급·확산할 예정이므로, 그 준수여부와 효과성에 대해서도 추후 평가가 이루어질 필요가 있다. 새롭게 개발되는 키오스크뿐만 아니라 기존 키오스크에도 쉽게 부착·개조가 가능하도록 한 미국의 이지 액세스(EZ Access)는 제도적 보완과 함께

6) 한국정보화진흥원, 「디지털 포용 정책 동향과 사례」, 2020.

7) 한국정보화진흥원, 「2019년 정보접근성 세미나: 키오스크 세상과 디지털 소외」 자료집, 2019, 46-48쪽.

분야별 관련 부처 및 민간의 자발적 참여가 이루어진 좋은 사례로 참고할 수 있다.⁸⁾

다만 정보격차 해소를 위한 2020년도 과학기술 정보통신부사업에서 정보접근성 제고 예산은 7.12억 원이며 그 중 키오스크 관련 예산은 1.58억 원(2019년과 동일)에 불과하여 단독 부처가 주도하여 관련기술을 개발하고 보급하는 데에는 부족하기에, 보다 적극적인 예산 지원이 필요할 것으로 보인다. 또한 분산되어 있는 부처 간 협력을 보완할 수 있도록 컨트롤 타워 혹은 범부처위원회 설치 등의 방안도 검토할 수 있다.

(4) 민·관 협력의 확대

정부에서 추진하고자 하는 다양한 정책에 정보취약계층 및 수요층의 니즈가 올바르게 반영되기 위해서는 그들에 대한 보다 면밀한 정보를 우선적으로 파악할 필요가 있다. 하지만 정보의 제공 및 활용은 정부의 일방적 개입만으로는 어렵다. 이를 해결하기 위해 가장 효율적인 방안은 정보취약계층이 속해있는 집단과의 연계를 통해 정부와 시민, 기업이 거버넌스 체계를 구축하는 것이다.⁹⁾

영국 정부는 2017년 3월 ‘UK Digital Strategy’를 발표하고, 주요 전략 중 하나로 정보격차 해소를 위해 다양한 민간부문과의 협력체계 구축 및 전 국민 대상의 디지털 역량 강화 방안을 추진하고 있다. 세계적인 금융그룹인 로이드뱅크그룹(Lloyds Banking Group)은 기업의 특성을 살려 영국 번영계획(Helping Britain Prosper Plan)의 일환으로 금융교육준을 설치하고 디지털 뱅킹 교육을 실시하는 등의 활동을 통해 잠재고객을 확보할 뿐만 아니라, 사회적 문제해결에도 기여하고 있다.¹⁰⁾

이와 같은 민간기관의 참여를 이끌어낼 수 있는 유인책을 마련하고, 모든 정보서비스를 공급자 중심에서 벗어나 수요자 중심으로 재편할 필요가 있다. 수요자 중심의 정보제공은 비자발적 비이용자나 자발적 비이용자 등과 같은 다양한 형태의 이용층을 포괄하여야 하며, 어떠한 형태로도 정보혜택을 받지 못하고 배제되는 이들을 위한 정보접근 방법의 대안도 세밀하게 마련할 필요가 있다.

4 나가며

현대사회에서 우리가 접근하고 활용한 정보는 새로운 정보를 생성하고, 이렇게 생산된 정보는 또 다른 사회를 만들어나간다. 이 과정에서 정보생산에 참여하지 못한 이들의 정보는 제외된 상태로 편향적인 정보가 생산되고, 이로 인한 잘못된 사회적 편견과 인식은 곧 편향된 사회를 만든다. 디지털 산업이 발전하면 할수록 이로 인해 고생하고 소외되는 이들은 많아질 것이며, 배제되고 도태된 이들을 위한 사회 및 정책은 마련되지 못할 것이다. 이러한 상황에서 이용자에게 배우고 습득하기만 하라고 하는 것은 무책임한 대응일 수 있다.

그러므로 정보격차 해소는 ‘복지’ 차원에서 다가갈 필요가 있다. ‘디지털 포용계획’의 대상이 기존의 정보취약계층에서 역량 및 동기부여가 부족한 모든 계층까지 확대되었으므로, 맞춤형 교육과 기술적 지원뿐만 아니라 동기부여, 격려 등의 정서적·사회적 지지와 보다 적극적이고 지속적인 정책적 관심이 수반되어야 한다.¹¹⁾

『이슈와 논점』은 국회의원의 입법활동을 지원하기 위해 최신 국내외 동향 및 현안에 대해 수시로 발간하는 정보 소식지입니다.

8) 한국정보화진흥원, 『디지털 포용 정책 동향과 사례』, 2020.

9) 경향신문, “정보격차, 불편함의 문제 아닌 불이익의 문제”, 2020년 3월 22일자.

10) 한국정보화진흥원, “영국의 디지털 교육 현황과 특징”, 2018.

11) 오주연, “디지털 포용: 모두를 위한 기술”, 『디지털사회』 제28호, 2020.

