

취약계층 정보활용기회 확대방안 연구*

The study on the expention program of Digital Opportunity for information disadvantaged groups

조선구**, 노영**, 정해용**

목 차

- | | |
|----------------------------|-------------------------------------|
| I. 서론 | III. 취약계층별 정보활용기회 확대 방안을 위한 요구사항 분석 |
| II. 이론적 배경 | 1. 연구설계 |
| 1. 정보격차의 개념과 특성 | 2. 기존정책의 만족도 분석 |
| 2. 취약계층의 정보격차 해소관련 선행연구 검토 | 3. 요구사항 조사결과 요약 |
| 3. 선행연구의 시사점과 정보격차의 요인 모형 | IV. 웹기반 원격근무 및 교육센터 모형 |
| 4. 소외계층별 정보격차 해소관련 기존정책 검토 | V. 결론 |
| | 참고문헌 |

Key Words : 정보격차, 정보기회, 원격근무, 원격교육센터

Abstract

본 논문에서는 이론적, 실무적 선행연구들에 대한 검토를 토대로 통합적인 정보격차 요인모형을 제시하고 정보격차 요인모형에서 도출된 변수들과 기존정책들을 중심으로 표적집단심층면접법(Focus Group Interview, FGI)를 이용하여 정보취약계층인 장애인, 노인층, 저소득층을 대상으로 정보활용기회를 확대하기 위한 방안들을 실증적으로 도출하였으며 또한 기존 정책에 대한 만족도 및 효과성을 측정하였다.

FGI 조사결과 취약계층별로 차별화된 정책적 요구사항이 도출되었으며, 통합적으로 정보접근, 정보이용, 정보활용을 지원할 수 있는 통합적 지원체계가 가장 절실한 것으로 나타났다. 또한, 취약계층별 개별 대상자의 개별적인 정보화수준 및 요구사항을 반영하기 위하여 개별 인적자원에 대한 통합관리가 필요한 것으로 나타났다.

아울러, 정보접근정책 및 정보이용지원정책, 정보활용지원정책별로 포괄적인 만족도 조사를 실시한 결과 공히 만족도 수준이 보통이하인 것으로 나타나 개별 정책에 대한 지원전략의 수정이 필요한 것으로 나타났다.

Key Words : 정보격차(Digital Divide), 정보활용기회(Digital Opportunity), 웹 기반 원격근무

* 이 논문은 2004년도 정보통신부의 정보통신학술연구지원사업에 의해 연구되었음.

** 나사렛대학교 경영정보학과 교수(sgcho@kornu.ac.kr, ynoh@kornu.ac.kr, hyjung@kornu.ac.kr.)

I. 서론

장애인 및 노인, 저소득층으로 분류되는 정보취약계층의 경우, 정보이용 시설의 확대 및 무료교육과 같은 지속적인 정보화 촉진정책에도 불구하고, 여전히 정보화 선도계층과의 정보격차가 오히려 확대되어 가고 있다. 이러한 현상은 현재 사회의 전반적인 기반이 고령화사회, 지식정보화사회로 변화하면서, 다양한 정보에 대한 접근성의 한계와 정보를 이용하고 활용하는 측면에서 주도계층과 취약계층의 취급정보에 대한 질적 차이에 비례하여 정보활용의 격차 정도가 심화되고 있음을 의미한다.

그동안 정보 취약계층에 대한 정부의 정보격차 해소 및 정보활용기회 확대를 위한 정책은 정보격차해소에 관한 법률과 동 법률에 의하여 2001년 9월 국무총리 산하 '정보격차 해소 위원회'에서 정보통신부 등 14개 부처가 공동으로 마련한 '정보격차해소 종합 계획(2001-2005)'에 의하여 종합적으로 추진되고 있다.

그러나 2004년 정보통신부가 발표한 "2003년 정보취약계층 정보격차 실태조사"의 조사결과에 따르면 장애인층, 노인층, 저소득층으로 분류되는 정보취약계층의 정보화 수준이 현저히 낮아 이에 대한 해소방안이 절실한 것으로 나타나고 있으며, 이에 대응하여 정보통신부는 정보취약계층의 정보화 수준 향상을 위해 2004년의 경우에도 총 541억 원을 투입하고, 사업목표를 정보취약계층의 정보접근기회 제공에서 취업과 소득증대에 도움이 되는 실용교육 위주의 정보기회(Digital Opportunity) 확대에 초점을 맞춘 정보격차해소 사업을 추진하고 있다(나운환, 2003).

지금까지 추진되고 있는 정보격차해소에 관한

정책은 공급자중심의 정보접근도 향상에 초점을 맞춘 양적지원에 초점이 두어져 있으며, 종합적 지원체계의 미흡, 취약계층별 세분화된 집단별 특성을 감안하지 못하였다는 점들이 지적되고 있다.

따라서 통합적인 지원체계하에 세분화된 질적 측면의 지원을 확대하기 위해서는 그 동안의 기존 정책들을 차분히 살펴보고 취약계층의 실제적인 요구사항을 반영할 필요가 제기되고 있다.

이에 따라 본 논문에서는 첫째, 이론적, 실무적 선행연구들에 대한 검토를 토대로 통합적인 정보격차 요인모형을 제시하고 둘째, 정보격차 요인모형에서 도출된 변수들과 기존정책들을 중심으로 표적집단심층면접법(Focus Group Interview, FGI)를 이용하여 정보취약계층인 장애인, 노인층, 저소득층을 대상으로 정보활용기회를 확대하기 위한 방안들을 실증적으로 도출하였으며 또한 기존 정책에 대한 만족도 및 효과성을 측정하였다. 아울러, FGI 분석결과 향후 취약계층에 필요한 것으로 확인된 종합적인 지원체계의 일환으로 교육과 고용을 통합적으로 지원할 수 있는 웹기반 원격교육 및 원격근무 모형을 제시하며, 또한 취약계층별 정보격차 문제를 해소하고 정보활용의 기회를 확대하기 위한 세분화된 정책적 방안을 제시한다.

II. 이론적 배경

1. 정보격차의 개념과 특성

일반적으로 정보격차의 개념은 "지식과 정보와 같은 새로운 기술을 사용하는 사람과 그렇지 않은 사람과의 차이"(LA Times) 혹은 미국 상무성 산

하 NTIA(1995)의 보고서에서 정의하고 있는 “새로운 기술에 접근할 수 있는 사람과 그렇지 못한 사람간의 단절”로 정의할 수 있다.

국내에서도 서이중(2000), 조정문(2001, 2003) 등의 학자들이 정보화에 접근하는 관점의 차이에 따라 개념 차이를 언급하는 등 다양하게 사용되어 왔는데 특히, 조정문(2003)은 정보격차를 ‘정보에의 접근 및 활용이 여러 사회집단간 동등한 수준으로 진행되지 않는 현상을 지칭하는 포괄적인 용어’로 정의하면서 정보격차의 유형을 다음의 <표 1>과 같이 제시하고 있다.

<표 1> 정보격차의 유형

정보격차의 측면	정보격차의 종류
정보격차의 주체	성별간, 계층간, 세대간, 지역간, 민간과 공공간, 장애인과 일반인간, 국가각 정보격차
정보격차의 대상물	아날로그 정보격차, 디지털 정보격차, 생활정보격차, 생산정보격차
정보격차의 심화정도	정보취약, 정보단절, 정보계급화
정보격차의 매커니즘	정보접근격차, 정보이용격차, 정보활용격차, 정보생산격차

의 접근이나 소유 그리고 이용방법에 대한 교육이 핵심이슈였다. 그러나 정보통신환경의 발전에 따라 컴퓨터의 접근이나 기본적인 인터넷의 이용이 이미 보편화된 지금, 인터넷의 활용을 고용 및 복지차원으로 접근하는 해소정책이 요구되고 있다. 따라서 본 논문에서는 이러한 정보격차에 대한 개념을 2001년에 제정된 “정보격차해소에 관한 법률”에서 정의한 “정보격차란 경제적, 지역적, 신체적 또는 사회적 여건으로 인하여 정보통신망을 통한 정보통신 서비스에 접근하거나 이용할 수 있는 기회에 있어서의 차이”라는 틀 안에서 기존의 haves와 have-nots의 정보격차의 차원에서 lean(poor)과 rich의 정보기회(Digital Opportunity)차원으로 접근하고자 한다. 그러나 정보취약계층에 있어서 정보접근과 같은 인프라에의 접근은 정보 활용을 위해 반드시 필요한 기반조성의 의미를 갖고 있어, 정보기회에의 접근에서 고용과 복지까지의 단계적 구분이 필요하므로 정보기회를 다시 정보접근기회(Digital access Opportunity), 정보이용기회(Digital usage Opportunity), 정보활용기회(Digital practical use Opportunity)로 세분화하고자 한다. 기존의

<표 2> 정보격차와 정보기회의 관계

구분		정보획득 메커니즘		
		접근단계 (Access)	이용단계 (Use)	활용단계 (Practical Use)
정보 획득 유형	격차 (Divide)	(접근격차) 정보통신기기의 유무, 초고속정보통신망 등 기본 인프라 구축	(이용격차) 정보통신서비스 이용 인터넷뱅킹 등 인프라 이용 능력	(활용격차) 복지향상, 생산적 정보 활용 능력, 정보의 생산적 활용
	기회 (Opportunity)	(접근기회) 고용 활성화를 위한 사회문화적 환경 조성 등 정보접근	(이용기회) 고용을 위한 정보화 심화교육으로 기업과의 연계 교육	(활용기회) 고용, 취업, 복지향상

우우리나라에서 정보격차에 대한 해소정책을 본격적으로 시작한 2000년 초에는 컴퓨터와 인터넷

정보격차에 대한 개념을 종합적으로 정리하고 본 연구의 주요 주제인 정보기회와의 개념을 비교하여 제시하면 다음의 <표 2>와 같다.

〈표 2〉에서는 정보격차와 정보기회를 정보접근 단계, 이용단계, 활용단계로 구분하여 제시하였는데, 정보접근 기회는 컴퓨터와 인터넷 등의 소유 및 접근성에 대한 관점으로 주로 정보통신기기와 같은 인프라의 접근에 포인트를 두고 있는 기존의 정보접근격차의 개념과 인프라에의 접근기회를 확산하기 위한 사회적·문화적 분위기 형성, 즉 취약계층과 선도계층의 사회통합을 위한 관점이다. 정보이용기회는 컴퓨터나 인터넷 등의 사용 능력 수준에 대한 관점으로 고용과 소득증대를 위하여 인프라 이용이 가능하도록 정보화교육을 심화한다는 관점이다. 마지막 단계인 정보활용기회는 컴퓨터와 인터넷 등의 정보기기의 사용의 질로서 컴퓨터의 숙련도와 각종 소프트웨어의 활용능력 그리고 이를 통한 고용 및 복지를 위한 정보 활용 수준의 관점이다.

2. 취약계층의 정보격차 해소관련 선행연구 검토

정보격차에 대한 이론적 연구로는 정보격차가 시간이 지남에 따라 축소될 것이라는 확산가설과 이와는 달리 정보격차가 확대될 것이라는 격차가설, 정보격차에 대한 현실적 대응을 중시하는 현실론 등의 측면에서 연구되어 왔다.

확산가설은 새로운 미디어의 보급초기에는 선도층 중심으로 수용 및 활용하지만 기술이 발전하고 저렴한 가격등으로 새로운 미디어가 보편화됨으로써 계층간 정보격차는 줄어들 것이라는 가설이며, 격차가설은 확산가설과는 달리 정보화가 진전됨에 따라 정보격차가 악화되기보다는 확대될 것이라고 주장한다. Haywood(1998)는 정보통신기술의 보급초기에는 소수만이 사용하지만 시간이 지남에 따라 사회전반으로 확산될 것으로 보는 침투이론(trickle down effect)을 비판하면서 정보접근기회의 불평등이 지속될 뿐 아니라 정보격차로 인한

빈부격차의 심화 가능성까지 지적하고 있다. 또한, 정보격차에 대한 현실론은 정보격차의 확대 및 축소에 관한 이론적 논의보다는 정보격차를 어떻게 해소할 것인가 하는 현실적 대안을 강조하는 입장이다.

그 동안 정보격차에 관한 국내의 연구들은 정보격차가설과 정보확산가설과 같은 이론적 논의보다는 현실적 대안을 찾는 현실론에 입각하여 현실적으로 정보 선도계층과 정보 소외 계층간의 정보격차 해소 및 소외계층에 대한 정보활용기회를 모색하기 위한 실무적 차원의 정책연구들이 주류를 이루고 있다.

정보격차를 해소하기 위한 실무적 차원의 연구들은 정보격차의 요인을 찾는 연구들과 정보격차의 요인별 즉, 개인적 요인, 사회구조적 요인, 복합적 요인 등을 구체적으로 찾는 연구와 이러한 요인들을 중심으로 구체적으로 정책적 대안을 제시하는 연구들로 다시 세분화할 수 있다.

1) 정보격차의 개인적 요인

지식격차의 가설을 처음으로 제시한 Tichenor, Donohue, Olien(1970)은 교육을 많이 받은 계층이 교육을 받지 못한 계층에 비해 정보를 많이 획득한다는 것인데 이러한 연구결과는 지식격차가 발생하는 가장 기본적인 요인은 교육수준이라는 것이다. 또한 Childers와 Post는 이러한 개인적 측면에서의 지식격차의 또 다른 요인으로는 경제적요인으로 소득수준을 추가하였는데 즉 교육수준과 소득수준이 지식격차를 가져오는 중요한 요인으로 볼 수 있다는 것인데 정보격차 또한 교육수준과 소득수준이 중요한 요인으로 유추할 수 있다.

이후 Gaziano(1983)은 교육수준과 소득수준 등의 사회경제적 변수외에 내용의 유형, 미디어의 대중성 수준, ~~차이점의 세분화 전체 내용과~~ 관련된 사

회갈등의 유무, 정보취득의 동기와 관심의 수준 등의 상황적 변수로서 중재변수 내지 매개변수를 제시하고 있다. 이와 관련하여 Miyo는 지식격차의 증가와 감소는 수용자가 선택하는 미디어의 종류와 수용자의 동기에 따라 영향을 받는다는 것을 확인하였다.

2) 정보격차의 사회구조적 요인

정보기기에 의한 정보격차, 불평등 현상을 개인적 특성에 기인하기 보다는 사회구조적 문제에 기인한다고 보는 관점으로 매스미디어의 수혜자는 대부분 교육수준과 소득수준이 높은 시민들이 주로 집착할 기회가 많으므로 자연히 저소득층과 교육수준이 낮은 시민들은 상대적으로 격차가 발생한다는 것이다.

따라서 정보격차, 지식격차는 개인적 요인에 앞서 사회구조적 요인, 매스미디어 체계의 제도적 특성 등에 의한 불평등한 정보획득에 의해 발생한다고 보는 것이다(전효진, 2002). 기존의 개인적 특성에 의한 지식격차는 주로 미국학자 중심으로 제기되었다면 사회구조적 요인에 의한 지식 및 정보격차는 라틴아메리카와 제 3세계의 학자들에 의해 주로 제기되어 왔는데, 이는 각 학자들이 소속된 나라의 사회구조 및 체계를 반영한 것이라고 할 수 있다.

3) 정보격차의 복합적 요인

정보격차가 발생시키는 요인으로 개인적 특성과 사회구조적 특성 등을 살펴보았는데 주로 개인적 특성은 미국을 중심으로, 사회구조적 특성은 라틴아메리카와 제 3세계의 학자들 중심으로 제기되어 왔다.

복합적 요인은 소득수준과 교육수준으로 대표적

인 개인적 특성과 매스미디어의 제도적 특성 및 사회구조적 특성이 복합적으로 정보격차를 발생시킨다는 것이다.

3. 선행연구의 시사점과 정보격차의 요인 모형

지금까지 제시된 정보격차 내지 지식격차의 원인은 개인적인 특성과 사회구조적인 특성으로 요약할 수 있는데 기존 연구의 대부분은 컴퓨터와 인터넷이라는 새로운 정보매체가 가지는 특성 자체를 감안하지 않고 있다. 즉, 기존의 연구들은 라디오, TV, 전화 등과 같은 고전적이며, 전통적인 매스커뮤니케이션을 위한 정보매체라는 한계속에서 이루어졌다는 점에서 컴퓨터와 인터넷, 기타 모바일 등 최근의 다양한 정보기기의 특성을 반영하지 않았는데 예를 들면 상대적으로 최근의 정보기기는 상대적으로 매우 다루기 어렵고 매우 복잡한 기능들로 인하여 사용의 용이성은 뒤떨어진다고 볼 수 있다.

이러한 점에서 기존 선행연구들에서 제시된 격차요인들인 소득수준과 교육수준외에도 직업, 사회적 지위, 기존에 가지고 있는 정보활용 수준, 개인적 정보욕구 내지는 절실하게 필요한 정도 등이 복합적으로 정보격차의 요인으로 작용한다고 볼 수 있을 것이다.

또한 인구통계학적 특성도 중요한 요인이라 할 수 있는데 성별, 연령별, 거주지, 학력, 직업 등과 같은 요인들에 의해 정보접근가능성, 태도, 활용방식 등이 유의미한 요인임을 김문조와 김종길(2002)의 연구 등의 연구에서 확인되고 있다.

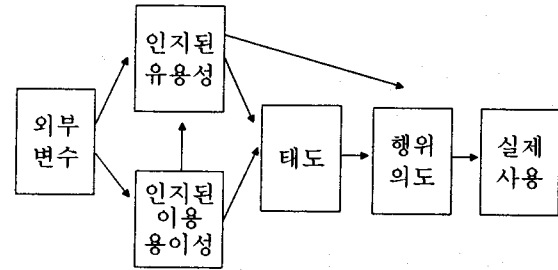
김문조와 김종길(2002)의 연구에서는 미 상무성(1995, 1998, 1999, 2000), Thomas(1995), Schiller(1996), 박형준(1996), Hoffman, Novak & Schlosser(2000), World Bank(2001) 등의 연구에 기초하여 일반적으로 정보격차는 계층, 성,

세대, 지역(국가간 차이를 포함)이라는 4대 변인에 의하여 발현되지만, 정보기기의 이용 및 접근과 관련된 사회경제적인 요인에 의하여 발원한다고 주장하면서 정보격차의 양상을 첫째, 정보기기나 정보자료에 대한 접근가능성(정보의 접근성), 둘째, 정보자원을 적절히 활용할 수 있는 능력(정보의 활용성), 셋째, 정보기기나 정보자료를 선용하려는 의욕 및 수용태도(정보의 수용성)으로 변화한다고 주장한다.

한편, Davis(1989)에 의하여 최초로 개발된 정보기술수용 모형(Technology Acceptance Model, TAM)은 개인의 정보기술 수용에 대한 설명과 예측을 위한 모형으로 Fishbein과 Ajzen(1975)의 추론된 행동이론(TRA; Theory of Reasoned Action)을 기초로 하고 있으며, 도식화하면 <그림 1>과 같다.

TAM모형에서는 수용행위의 주요변수로서 인지된 유용성(Perceived Usefulness)과 인지된 이용의 용이성(Perceived Ease of Use)을 제시하고 있다. 인지된 이용의 용이성이란 쉽게 특정 시스템을 사용할 수 있다는 믿음 정도를 의미하며, 인지된 유용성은 특정시스템을 사용하면 업무수행이 높아진다고 믿는 정도를 의미한다(Davis, 1989) 즉 TAM모형은 인지된 유용성과 인지된 이용의 용이성이 사용자의 태도 즉, 정보매체의 사용이 좋다/나쁘다 등에 영향을 미치고 태도는 다시 기술을 사용하려는 의도를 결정하고 실제 사용에 영향을 미친다는 것이다.

Davis(1989)의 TAM모형은 개인별 특성과 능력이 동일하다는 전제하에 인지된 유용성과 이용의 용이성에 따라 사용도가 달라진다는 것인데 정보격차는 개인별 특성에 따라 정보매체의 접근도와 정보이용능력의 차이가 발생하므로 이들 변수에 영향을 미치는 선행변수로 설정할 수 있다.



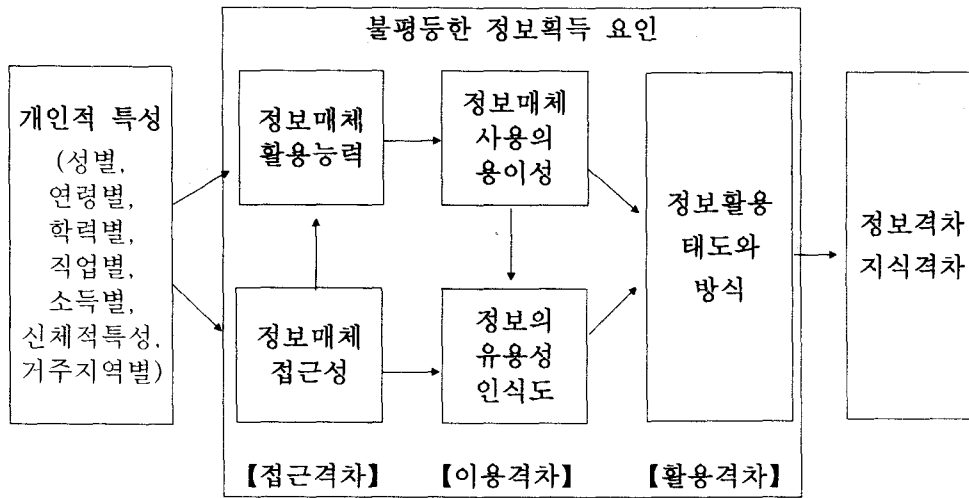
<그림 1> 정보기술 수용모형(Davis, 1989)

정보격차에 대한 선행연구와 TAM모형을 이용하여 본 연구에서 새롭게 제시한 정보격차 발생요인 모형을 제시하면 <그림 2>와 같다.

본 연구에서 제시한 정보격차 발생요인 모형은 결국 정보격차가 발생하는 계층은 결국 성별, 연령별, 학력별, 직업별, 소득별, 신체적 특성, 거주지역의 특성 등 개인적 특성이 정보매체의 활용능력과 정보매체의 접근성에 영향을 미친다는 것이며, 이들 변수들은 동시에 정보매체의 사용용이성과 정보의 유용성 인식도에 영향을 미치고 결국 정보활용의 태도의 방식에 영향을 미치므로 정보활용의 격차로 이어진다는 것이다.

선행연구들에서는 정보격차의 발생요인이 계층, 성, 세대, 지역이라는 특성에 의하여 생성된다는 연구들이 설득력을 얻고 있는데 이러한 특성들과 본 연구에서 제시한 개인적 특성들을 종합하면 결국 성별, 연령에 의한 세대별, 지역별, 신체적 특성인 장애인과 비장애인, 경제적 요인에 의한 계층인 저소득층과 중상위소득층 등으로 구분하여 정보활용의 격차가 발생한다고 볼 수 있다.

그러나 우리사회에서 문제가 되고 있는 정보격차의 계층의 구분으로 성별에 의한 구분은 여성의 사회적 진출의 확대와 교육기회의 확대 등으로 상대적으로 정보활용의 격차의 폭이 적다고 할 수 있



〈그림 2〉 본 연구에서 제시하는 정보격차 발생요인 모형

으며, 지역별 구분은 연령 및 계층으로 흡수 가능하므로 결국 정보격차의 범주는 경제적 요인인 저소득층과 중상소득층, 연령에 의한 장노인층, 신체적 특성에 의한 장애인과 비장애인층으로 개인적 특성을 범주화할 수 있다.

또한 정보격차의 발생요인으로는 선행연구의 검토 등을 통하여 불평등한 정보획득의 원인변수들

인 정보매체의 접근성, 정보매체의 활용능력, 정보매체의 사용용이성, 정보의 유용성 인식도, 정보활용의 태도와 방식이라 할 수 있으므로 따라서 본 연구에서는 장애인, 저소득층, 노인층을 대상으로 이들 불평등 정보획득 요인중심으로 정보활용의 기회를 확대하기 위한 다양한 방안을 모색하고자 한다.

〈표 3〉 정보격차 해소를 위한 정책 사업 내용

구 분	정책사업 내용
정보통신 기반구축	○ 초고속통신망의 조기구축 - 2002년까지 모든 읍. 면에 ADSL 보급(읍 200개, 면 1223개)
정보 접근 기회 확대	○ 무료 인터넷 이용시설의 설치 - 우체국 인터넷 프라자 설치(2001년 5월 현재 1217개) - 읍. 면. 동사무소에 지역정보접근센터 설치 - 정보소외계층에 중고PC 보급(1997년 이후 8786대 보급) - 장애인을 위한 기술개발 추진
정보이용능력의 향상	○ 1000만 명 정보화 교육 추진 - 2000년 지방자치단체, 농림수산정보센터 등을 통해 33,161명의 농업인에 대한 정보화교육 실시 - 우체국 정보교육센터 구축(2001년 6월 말 현재 75개소)
정보 활용의 촉진	○ 정보소외계층에 대한 통신요금 지원 - ADSL 불통 읍면지역에 대한 위성 인터넷 특별요금제 - 장애인(전화료50%감면), 저소득층(월 75도수 무료통화) - 장애인, 저소득층 이동전화/무선호출요금 30% 감면 ○ 노인 및 장애인 전용 포털 사이트 등 콘텐츠 개발 및 보급
관련제도의 정비	○ 정보격차 해소에 관한 법률 제정 ○ 정보화추진위원회분과위원회로 정보격차 해소위원회 설치 ○ 매 5년마다 '정보격차 해소 종합계획' 및 '정보격차 해소 시행계획'의 수립

4. 소외계층별 정보격차 해소 관련 기존정책 검토

소외계층에 대한 정보격차 해소관련 정부의 정책은 「정보격차 해소종합계획」에 의하여 수립 및 시행되고 있으며, 동 계획의 주요내용을 요약하여 제시하면 〈표 3〉과 같다.

〈표 3〉에서 제시된 바와 같이 정보격차 해소를 위한 주요 정책내용은 정보접근 기회확대, 정보이용능력의 향상, 정보활용의 촉진 등 저보접근도, 정보이용도, 정보활용도 향상에 초점을 맞추고 있음을 알수 있다.

그러나 정보격차 해소를 위한 동 정책은 취약계층별로 차별화된 정책이 제시되지 못하고 있으며, 통합적인 지원체계 및 취약계층의 인적자원관리 부재, 수용자 중심의 질적 지원에는 미흡한 것으로 분석되고 있다.

Ⅲ. 취약계층별 정보활용 기회 확대 방안을 위한 요구사항 분석

1. 연구설계

1) 표적집단심층면접법

정보 취약계층별 정보화 장애요인 및 니즈 등을 파악하여 새로운 정책개발 방향도출을 위한 기초자료로 활용하기 위하여 취약계층별로 정보활용기회에 대한 요구사항을 분석하였다.

요구사항 분석기법은 표적집단면접법(Focus Group Interview, FGI)을 이용하여 조사하였는데, FGI는 소수의 응답자와 집중적인 대화를 통하여 정보를 찾아내는 소비자 면접조사로서 초점집

단면접법이라고도 한다. 표적시장으로 예상되는 소비자를 일정한 자격기준에 따라 6~12명 정도 선발하여 한 장소에 모이게 한 후 면접자의 진행 아래 조사목적과 관련된 토론을 함으로써 자료를 수집하는 기법으로 주로 마케팅조사에서 많이 활용되고 있다.

이는 소비자를 대상으로 수치화된 자료를 수집하는 정량적(quantitative) 조사방법과는 달리 토론을 통하여 소비자의 심리상태를 파악하는 정성적(qualitative) 조사방법이며, 정량적 조사에 앞서 탐색조사로 이용된다. 보통 1시간 30분에서 2시간 정도 걸리며, 응답자들간의 상호작용을 통하여 유의한 정보가 도출되도록 함으로써 유용한 정보를 도출하는 방법이다. FGI의 결과로 설문지작성에 필요한 기본정보를 수집할 수 있고, 신제품에 대한 아이디어, 소비자의 제품구매 및 사용실태에 대한 이해, 제품사용에서의 문제점 등을 파악할 수 있다.

2) 조사대상

조사는 2005년 4월 27일부터 4월 29일까지 3일 동안 3회에 걸쳐 조사대상인 장애인, 저소득층, 노인층을 대상으로 실시되었으며 장애인에 대한 추가조사의 일환으로 장애인 보호 및 관리시설에 프로그램 운영을 담당하고 전문가 4명을 대상을 5월 6일 추가 FGI를 실시하였다. 주요 조사대상별 조사인원 및 주요 조사내용을 살펴보면 다음과 같다.

3) 주요 조사내용

장애인, 저소득층(기초생활보장수급층 및 차상위계층), 장노년층(50대이상) 별로 각각 6명에서 10명내외의 그룹을 구성하여 취약계층별 정보화 장애요인, 일상생활내 정보활용 니즈, 희망 정책내용 등을 조사하였다.

○ 장애인층

- 장소 : 아산시장애인복지관 회의실
- 일시 : 4. 27일(수요일) 10:30-12:00
- 참여자 : 장애인 7명
(지체 5명, 정신 1명, 시각 1명)
- * 장애인 보호시설 운영자 1명 포함
- 장애인층 요구사항 추가조사 실시 : 기관별 담당자 4명 대상, 5. 6(금요일) 15:30

○ 노인층

- 장소 : 천안시노인종합복지관
- 일시 : 4. 29일(금요일) 13:30-15:00
- 참여자 : 노인층 10명

○ 저소득층

- 장소 : 천안 YWCA 여성인력개발센터
- 일시 : 4. 29일(금요일) 15:30-17:00
- 참여자 : 저소득층 8명

조사내용은 기존의 제1차 정보격차해소종합계획과 매년 한국정보문화진흥원에서 실시하고 있는 취약계층별 정보화실태조사 등에 기초하여 조사항목을 결정하고 세부적인 시나리오는 통해 진행되었다.

세부 조사내용으로는 개인별 간단한 인적사항, 정보화에 대한 인식도, 정보화 접근도, 정보화 역량도, 정보화 활용도와 기존에 제 1차 정보격차해소종합계획(2001년-2005년)에서 중점적으로 추진하고 있는 정책에 대한 만족도 및 효과성 분석차원에서 각 정책내용을 소개하고 정책별 만족도 및 미래에 필요한 정도, 새로운 정책적 요구사항들을 조사하였다.

진행순서는 조사내용별로 사회자가 취지를 설명하고 각 문항별 토론 및 설문을 병행하여 실시하였다. 진행과정상에 있어서 제1차 정보격차해소종합계획(2001년-2005년)은 양적접근에 초점을 두어 초고속정보통신망 구축, 컴퓨터 및 인터넷 보급촉

진, 인터넷 이용촉진 및 활성화 등에 초점을 두었다면 제2차 정보격차해소종합계획(2006년-2010년)은 질적인 측면에서 삶의 질 향상, 사회참여, 경제생활 제고 등에 대한 계획에 초점을 둔다는 정책 방향을 염두에 두고 조사하도록 하였다.

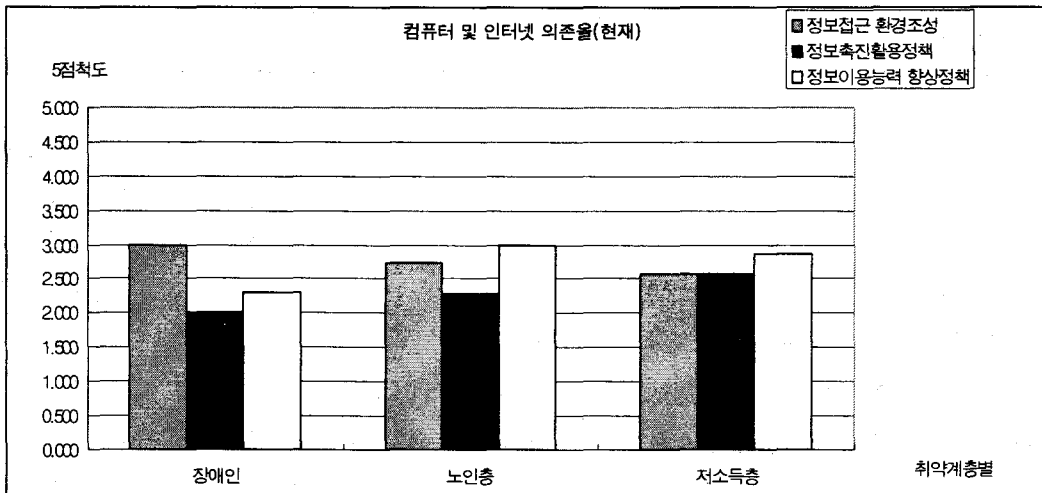
2. 기존정책의 만족도 분석

2001년도부터 수립·시행된 저보격차 해소정책은 크게 정보접근 환경조성, 정보촉진 활용정책, 정보이용 향상정책으로 범주화할 수 있으며, 앞에서 제시한 <표 3>과 같이 세부적인 정책으로 실행되고 있다.

본 정책에 대하여 장애인, 노인층, 저소득층을

대상으로 정책의 만족도를 5점 척도를 측정한 결과, 장애인은 정보접근환경조성 정책에 대한 만족도가 가장 높았으며, 그 다음으로 정보이용 향상정책과 정보촉진활용정책의 순으로 나타났으며, 전반적으로 정보접근 환경조성이 보통으로 나머지는 보통이하로 평가하는 것으로 나타났다. 이는 요구사항 분석결과에서도 도출되었듯이 정보이용요금에 대한 지원정책에 상당히 만족하지 못하는 것에 기인하는 것으로 분석된다.

그러나 노인층은 정보이용향상정책, 정보활용촉진정책, 정보접근환경조성의 순으로 나타났는데 이는 정보화교육에 대한 좋은 평가와 인터넷 사용료 등 정보이용요금 지원정책에 대한 불만인 것으로 분석된다.



<그림 3> 기존 정책의 만족도

〈표 4〉 FGI 기법을 이용한 취약계층별 요구사항 조사분석 요약

구분	핵심 요구사항 요약		
	정보접근 격차측면	정보이용 격차측면	정보활용 격차측면
장애인	장애유형별로 다양한 지원 필요(중증 재가장애인의 경우 정보기기 개발 및 보급, 기타 시설이용자의 경우에는 공동이용시설에 설치지원 등)	능력있고 다양하고 전문화된 강사를 통한 다양한 정보화교육을 원하는 것으로 나타났음	장애인 개인별로 통합 DB를 통하여 개인별 교육이력 및 정보화 수준관리를 체계적으로 하고 하나의 센터의 중심으로 교육과 취업, 창업을 연계한 원스톱 지원 체제 구축
노인층	정보접근 공동이용시설의 지원	다양한 교육보다는 반복교육을 제한 없이 받을 수 있는 기회를 달라는 의견과 인터넷 이용요금을 저렴하게 해달라는 요구사항이 많음	악성코드, 컴퓨터 일반적 오류 등에 의한 컴퓨터 관리에 대한 지원도 고려할 필요가 있으며, 음란물 등에 대한 관리와 노인층을 위한 콘텐츠 제공도 고려할 필요가 있음
저소득층	정보접근 공동이용시설의 지원	인터넷 이용요금의 지원 및 취업과 연계된 체계적인 교육을 지원받기를 원하며, 취업으로 이어지기를 원함	장애인과 동일
공통사항	<ul style="list-style-type: none"> - 취약계층을 위한 통합관리센터 필요성이 요구되며, 한국문화정보진흥원을 중심으로 기존의 장애인고용촉진공단 본부 및 지부, 체신청, 지방자치단체 및 지자체별 종합사회복지관, 지자체별 노인종합복지관, 지자체별 장애인복지관, 지역사회 대학 및 각종 교육기관 등 조직간 연계 및 역할분담의 명확화가 필요한 것으로 나타남 - 통합관리센터는 취약계층의 개인별 정보화니즈 분석, 정보화교육과정 개발 및 지원, 개인별 수준 및 교육이수 실적 등의 체계적인 관리, 취업센터로서의 기업과 연계 등에 대한 기능수행이 요구됨. - 통합된 접근성지원, 정보활용촉진지원, 이용능력향상지원, 취업연계지원 등에 대한 정책적 사항들에 대한 지속적인 홍보를 강화할 필요가 있는 것으로 나타남. 		

〈표 5〉 기존정책에 대한 포괄적 만족도

구분	정보접근 환경조성	정보촉진 활용정책	정보이용 향상정책
장애인	3.000	2.000	2.300
노인층	2.750	2.286	3.000
저소득층	2.571	2.571	2.857

또한 저소득층도 노인층과 같이 정보이용향상정책, 정보활용촉진정책, 정보접근환경조성의 순으로 나타났는데 전반적으로 평균이하의 만족도 점수를 주는 것으로 나타났다.

3. 요구사항 조사결과 요약

취약계층별 요구사항 분석을 FGI 기법으로 실시한 결과는 취약계층별 핵심 요구사항을 제시하면 〈표 4〉와 같다.

〈표 4〉에서 보는 바와 같이 취약계층별로 차별적인 요구사항이 제시되었는데, 장애인의 경우에는 정보접근 이용시설의 지원, 능력있는 다양한 전문강사의 지원 및 교육의 다양화, 교육과 취업을 연계하고 개인별 이력관리 등을 통합적으로 지원해 줄수 있는 통합관리센터를 요구하는 것으로 나타났다.

또한 노인층의 경우에는 언제나 이용가능한 공동이용 시설의 지원을 요구하고 있는데 교육을 동시에 지원해 주기를 원하며, 다양한 교육보다는 반복교육을 원하는 것으로 나타나 재미와 여가시간을 보내기 위한 수단으로 활용하는 것이 주된 목적인 것으로 분석되며, 아울러 노인층의 경우 정보기에 대한 유지관리 지원이 절실한 것으로 나타났다.

저소득층의 경우에는 교육과 취업의 연계를 꾀하였으며, 취업과 연계되는 실무적 차원의 교육을 원하는 것으로 나타났다. 또한 저소득층은 인터넷 이용요금 등 정보활용촉진전략에 대한 지원이 절실한 것으로 나타났다.

세분화된 정책적 지원이 요구된다 할 것이다.

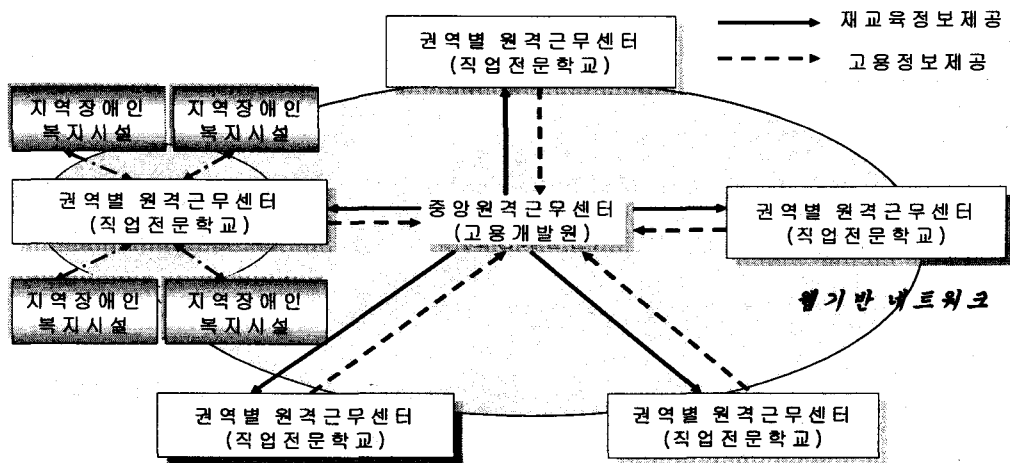
특히 교육에 대한 체계적인 지원을 위해서는 계층별 수준별 정보화교육의 다양화에 따른 교재개발, 강사지원, 취약계층별 인력DB 관리 등 통합적으로 취약계층에 대한 정책이 지원될 조직이 구성될 필요가 있다.

본 연구에서는 이러한 관점에서 웹을 통한 원격교육 및 원격근무 등을 지원해줄 수 있는 모형을 <그림4>와 같이 제시하였다.

IV. 웹기반 원격근무 및 교육센터 모형

본 원격근무 및 원격교육 센터는 기존의 장애인 고용촉진공단의 고용개발원을 확대 개편하여 중앙원격근무센터로 개편하고 취약계층별 인력을 체계적으로 관리함과 아울러 각종 교육설계 및 개발, 전문강사의 활용, 기업과 연계하여 취업지원 등을 총괄하는 정보격차 해소 종합센터의 담당하는 것으로 시범적으로 설계 및 제시하였다.

본 연구의 요구사항 조사결과, 전반적으로 정보 접근, 정보이용, 정보촉진을 취약계층별로 차별적인 요구사항들이 도출되었으며, 아울러 이에 대한



<그림 4> 웹 기반 원격근무 및 원격교육 모형

V. 결 론

본 논문에서는 선행연구에 대한 검토를 토대로 정보격차 요인모형을 정립하였으며, 접근격차, 이용격차, 활용격차의 구체적인 추가 변수를 제시하였으며, 이 모형하에 취약계층별 표적집단 심층면접법을 이용하여 기존 정책에 대한 만족도와 새로운 요구사항을 도출하였다.

FGI를 이용한 조사결과, 취약계층별로 차별화된 요구사항과 기존 정책에 대한 만족도가 분석되었다.

또한 본 연구에서의 주요한 요구사항 등의 하나인 교육 및 취업 등에 대한 통합관리의 지원 필요성에 따라 웹에 기반한 원격근무 및 원격교육 센터 모형을 아울러 제시하였다.

본 연구의 주요 연구결과는 선행연구의 검토를 통하여 정보격차 요인모형을 정립하였으며, 취약계층별로 세분화된 새로운 정책적 요구사항이 도출되었다는 점이다.

기존 연구들에서는 취약계층별로 동일한 정책적 지원이 이루어졌으나 본 연구를 통하여 세분화된 차별적 정책이 이루어질 수 있는 근거를 마련하였다는 점에서도 그 의의가 있다 할 것이다.

향후 좀더 정교화된 설문문항과 FGI 토론그룹의 정교화된 표본추출 등을 통하여 통제된 환경하에서 FGI 조사가 이루어진다면 더욱 의미있는 정책적 전략이 도출될 수 있을 것으로 보며, 아울러 기존 정보격차 해소를 위한 정책의 만족도 조사에 있어서도 각 항목별 현재 만족도와 필요정도에 대한 차이분석을 실시하되, 설문대상자를 늘려 통계적 추론과정을 거친다면 더욱 객관성과 신뢰성이 확보된 연구결과로 일반화할 수 있을 것이다.

참고문헌

1. 김문조와 김종길(2002), “정보격차(Digital Divide)의 이론적·정책적 재고,” 한국사회학, 제36집, 제4호, pp. 123-155 아울러 각종 교육설계 및 개발, 전문강사의 활용, 기업과 연계하여 취업지원 등을 총괄하는 정보격차 해소 중
2. 나운환(2003) “정보소외계층의 사회 참여 확보를 위한 복지정보통신기술 발전 방향”, 한국정보문화진흥원,
3. 전효진(2002), 한국의 정보격차 해소방안에 관한 연구, 연세대학교대학원 석사학위논문.
4. 조정문(2001) “정보격차현황 및 정책의 발전 방향”, 한국전산원
5. 조정문(2003) “정보격차를 해소하기 위한 노력들 리뷰,” 사이버커뮤니케이션학회, 제16회 정보문화의 달 특별세미나 논문발표집, pp. 35-65.
6. 서이중(1999) “디지털 정보격차의 구조와 사회문제화”, 「정보와 사회」, 제2호
7. Gaziano, Cecilié.(1983), “The Knowledge Gap: An Analytical Review of Media Effects,” Communication Research, Vol. 10, No. 4, pp. 447-486.
8. Davis, F. D., “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance,” MIS Quarterly, Vol. 13, No. 3, 1989, pp. 319-340.
9. Department of Commerce, NTIA(1995) “Falling Through The Net.”, A Survey of the Have Nots in Rural and Urban America.
10. Department of Commerce, NTIA(1998) Falling Through The Net.
11. Department of Commerce, NTIA(2000) Falling Through The Net.
12. Tichenor, P. J., Donohue, G. A., and Olinen, C. N.(1970), “Mass Media Flow and Differential Growth in Knowledge,” Public Opinion Quarterly, Vol. 34. pp. 159-170.