

영국의 디지털 포용 정책과 비대면 장애인 복지서비스의 함의

Digital Inclusion Policy in the U.K. and
Implication for Non Face-to-Face Social Services for Disabled People

이동석 (대구대학교 교수)
Dongsuk Lee (Daegu University)

코로나19로 강제된 사회적 거리 두기 상황에서 디지털 활용이 증가함에 따라 디지털 기술 사용이 미숙한 일부 장애인들은 일상의 삶에서, 사회서비스 분야에서 모두 배제되고 있다. 이와 같은 현실에서 디지털을 활용한 온라인 비대면 사회서비스 개발 및 적용이 필요하게 되었다. 물론 대인서비스를 기본으로 하는 사회서비스는 대면 서비스가 원칙이기 때문에 서비스 전달 과정에서 코로나19와 같은 전염병의 위험을 낮추는 것이 필요하지만, 디지털 활용 온라인 비대면 사회서비스 적용에 따라 사회서비스 공백을 최소화할 뿐만 아니라 일상의 디지털 격차도 줄일 수 있을 것이다. 이에 따라 장애인의 디지털 불평등을 해소하기 위한 각종 디지털 포용정책을 추진하고 있는 영국의 2014년 디지털 포용 전략, 2017년 디지털 전략과 이를 사회서비스에 적용하는 지침인 NHS의 사회서비스 디지털 포용 가이드를 살펴보았다. 디지털 포용이 사회서비스에서 중요한 이유, 디지털 포용 지원 방법에 대해서도 알아 보았다. 이와 더불어 2020년 영국 보건복지부에서 발표한 '코로나19 대응 성인 사회 돌봄 행동계획' 중 비대면 사회서비스 활용 부분을 살펴보았다. 이를 통해 사회서비스 기관의 디지털 기술 훈련 제공 확대, 디지털 오프라인 양성 및 활용, 디지털 기기 접근을 위한 보조공학 기기 활용 증대, 무료 와이파이 제공, 사회서비스 현장의 디지털 역량 강화 등이 우리나라에 시사하는 함의를 도출하였다.

1. 들어가며

코로나19 확산에 따라 사회서비스가 필요한 장애인은 다중의 어려움을 겪고 있다. 첫째, 사회적 거리 두기 생활이 보편화되면서 디지털 장비가 없거나 기술 사용이 미숙한 일부 장애인들은 디지털 소외(digital exclusion)에 따라 일상의 어려움을 겪어야 했다. 예를 들어 감염이 확산된 상황에서도 마스크를 구매하기 위해 오프라인 매장을 찾아다니거나, 식료품 및 생활용품

구매를 위해 외출을 하여야 했다(김영선, 2020). 디지털 소외로 인해 그들의 목소리는 묻히게 되고, 경제적·사회적 배제는 더 심해지며, 결국 디지털 격차(digital divide)가 발생하게 되었다(APLE Collective, 2021). 우리 사회는 디지털 격차 해소 방안으로 기기 및 기술 접근성 확산 노력을 기울여 왔다(관계부처합동, 2020; 정준화 외, 2020). 하지만 ‘2019년 디지털 정보 격차 실태조사’에 따르면 일반 국민의 디지털 정보화 수준을 100%로 가정했을 때 장애인 계층의 디지털 정보화 수준은 75.2%로 나타났다(과학기술정보통신부, 한국정보화진흥원, 2019). 디지털 격차는 자체적인 불편함도 만들어 내지만 이와 함께 사회적, 경제적 불평등도 가져온다(이기호, 2019).

둘째, 코로나19 이전에 받아 오던 지원서비스가 단절됨에 따라 삶이 붕괴되는 어려움을 겪었다. 사회복지시설은 작년 2월 23일 휴관을 시작으로 전면 휴관과 부분 휴관을 반복하였다. 이에 따라 무료급식, 생활 지원서비스, 돌봄서비스 등이 중단되면서 사회서비스를 받던 장애인의 고립이 가중되었다(방혜선 외, 2020). 또 돌봄의 책임이 다시 가정으로 환원되는 문제들도 나타나기 시작했다. 이와 같은 문제들을 해결하기 위해 사회서비스 현장도 온라인을 통한 비대면 서비스를 확장하였다(방혜선 외, 2020). 특수학교는 온라인 수업을 하고, 장애인복지관은 유튜브, 줌 등을 통한 소통, 밀 키트 또는 활동 키트 제공, 랜선건강클럽 등 비대면 사회서비스를 하였다(김미현 외, 2020; 태화샘솟는집, 2020). 하지만 이와 같은 온라인 비대면 서비스 활성화는 디지털 격차가 존재했던 이용자의 불평등을 더욱 심화시켰다. 이처럼 사회적 거리 두기 사회에서의 디지털 활용이 증가함에 따라 디지털 기기가 없거나 또는 디지털 기술 사용이 미숙한 일부 장애인은 일상의 삶에서, 사회서비스 분야에서 모두 배제되는 현상이 나타났다.

물론 사회서비스는 대면 서비스가 원칙이기 때문에 앞으로도 대면 서비스 비중이 클 것이다. 또 코로나19와 같은 상황에서는 전염병의 위험을 낮추면서 대면 서비스를 제공하는 방안이 우선 모색되어야 한다. 하지만 코로나19가 종식된다고 하여도 사회서비스에서 디지털 활용은 더 커질 것으로 보인다. 정보화 사회의 진전에 따라 사회서비스 관련 정보는 직접 대면 접촉이나 인쇄물을 통한 제공보다는 관련 홈페이지 등 인터넷 환경을 통해 제공되는 경향이 점점 커지고 있기 때문이다. 또 일부 서비스의 경우 활동 키트 제공 및 비대면 서비스를 통해 개별 맞춤 지원이 더 확대되기도 했기 때문에 향후 비대면 사회서비스 활용은 확대될 것으로

보인다. 특히 온라인 비대면 사회서비스 활용에 따라 사회서비스 공백을 최소화할 뿐만 아니라 일상의 디지털 격차도 줄일 수 있을 것이다. 이에 따라 디지털 격차를 좁히고, 특히 코로나19와 같은 집단 감염 상황에서 시행되는 온라인 비대면 사회서비스에서의 소외 현상을 방지하기 위해(석희정, 2020), 디지털 포용을 이룰 수 있는 정책 및 실천의 필요성은 더욱 커지게 되었다.

영국은 ‘디지털 포용 전략’을 2014년부터 시행하고 있다. 또한 2017년에는 디지털 포용 정책을 포괄하는 ‘디지털 전략’을 발표하여 시행하고 있다. 2017년 디지털 전략은 2014년의 디지털 포용 전략을 계승 발전시키되 포용 전략뿐만 아니라 세계 최고 수준의 디지털 경제를 이끌기 위한 포괄적인 전략을 만든 것이다. 또 이들 전략에 따라 국민보건서비스(NHS)는 사회서비스 디지털 포용 가이드를 만들고, 장애인 등 디지털 소외 계층을 대상으로 디지털 활용 교육, 온라인 건강관리 지원, 온라인 돌봄서비스 제공 등을 하고 있다. 따라서 영국의 디지털 포용 정책 및 이를 사회서비스에 적용하고자 하는 사회서비스 디지털 포용 정책은 코로나19 상황 및 향후 미래 시대에 온라인 비대면 사회서비스를 확대할 수밖에 없는 사회서비스 실천 현장에 주는 함의가 클 것으로 기대된다. 이에 따라 장애인 등의 디지털 불평등을 해소하기 위한 각종 정책을 추진하고 있는 영국의 사례를 살펴보았다. 이와 더불어 2020년 영국 보건복지부에서 발표한 ‘코로나19 대응 성인 사회 돌봄 행동계획’ 중 비대면 사회서비스 활용 부분도 함께 살펴봄으로써 우리나라에 시사하는 함의를 찾고자 하였다.

2. 2014년 디지털 포용 전략

영국 정부는 2014년 4월 디지털 격차 문제 해소를 위해 디지털 통합 전략(Digital Inclusion Strategy)을 발표하였다(Government Digital Service, 2014). 영국의 최고 발명품 중 하나인 ‘웹(World Wide Web)’은 공적, 사적 모든 삶의 양상을 바꾸어 놓았다. 하지만 2013년 BBC 보도에 따르면 영국 국민의 21%는 웹을 사용하지 않았고, 14%는 단 한 번도 인터넷 접속을 해본 적이 없었으며, 7%는 인터넷에 접속은 하지만 이를 통한 이익이 없다고 생각하고 있었다(BBC, 2013). 특히 당시 장애인 중 33%는 인터넷을 사용한 경험이 전혀 없었다. 이는 인터넷 사용 경험이 없는 사람 중 54%를 차지하는 것이었다(Government Digital Service, 2014). 이에 따라 웹이 장애인 등 디지털 소외 계층을 포함한 모든 사람을 위한 것이 되기 위

해서는 모든 사람의 온라인 접근성을 높이는 것뿐만 아니라 온라인 활용 기술, 동기, 자신감을 높여서 인터넷을 활용할 디지털 역량을 높일 필요성이 높아졌다. 하지만 이와 같은 일은 어느 한 조직에서 해결할 수 있는 것이 아니다. 국가의 모든 분야가 강력한 파트너십을 형성하여야만 성공할 수 있다. 이에 따라 디지털 소외를 감소시키기 위하여 중앙정부, 민간, 시민단체, 지방정부의 모든 파트너들이 참여하는 전략을 마련하였다(Government Digital Service, 2014).

디지털 포용은 디지털 기술, 연결성, 접근성을 포함한다(NHS Digital, 2019). 디지털 기술이란 컴퓨터, 스마트폰, 인터넷 등 디지털 기기를 사용할 수 있는 능력을 의미한다. 기술은 중요하기는 하지만 사람들이 마주하는 유일한 장벽도 아니고 가장 큰 장벽도 아니다. 연결성은 광대역, 와이파이, 모바일을 통한 인터넷 접속을 의미한다. 모든 사람은 적절한 기반 시설이 필요하고, 이것은 출발선일 따름이다. 접근성은 디지털 서비스에 접근하기 위하여 보조적 기술에 의존해야 하는 사람들을 포함하여 모든 이용자의 욕구를 충족할 수 있도록 서비스가 디자인될 필요가 있음을 의미한다.

따라서 디지털 포용 전략은 인터넷이나 온라인에 접속할 능력이 부족함에 따라 발생하는 접근의 어려움, 인터넷이나 온라인 서비스를 활용할 수 있는 기술의 부족, 인터넷 사용의 이익이 무엇인지를 앞으로써 생기는 활용 동기의 결핍, 온라인 범죄에 대한 두려움과 어디서부터 시작할지를 모름에 따른 자신감의 부족과 같은 디지털 소외 계층이 겪고 있는 어려움을 극복하고자 하는 것이다(Government Digital Service, 2014). 사람들이 온라인에 접속하고 인터넷 활용을 통해 이익을 얻을 수 있도록 돕기 위해 디지털 포용 전략은 정부의 분절적 재정 지출을 중지하고, 차별화된 선도 정책이나 기관을 대폭 지원하고, 개인, 기업, 비영리기관, 공공 영역 간 협업을 강화하는 환경 조성에 초점을 맞추었다.

이에 따른 영국 정부의 디지털 포용 전략의 주요 10가지 실행 계획은 다음과 같다(Government Digital Service, 2014). 첫째, 디지털 포용 정책을 보다 광범위한 정부 정책, 프로그램, 디지털 서비스의 일부로 추진한다. 둘째, 양질의 범정부 디지털 역량 프로그램을 개발한다. 셋째, 정부 서비스 활용 개선을 위해 공무원들의 디지털 역량을 강화한다. 넷째, 이 전략에 참여하는 모든 주체는 디지털 기술과 역량에 대한 공통된 정의를 사용하는 데 동의한다. 다섯째, 영국 전역에 걸쳐 GO ON UK의 파트너십 프로그램을 활성화한다. GO

ON UK는 디지털 기술 연합체로, 영국 전역에 걸쳐 디지털 역량을 키우고자 하는 사람들을 지원하기 위한 기관들로 구성되어 있다. 여섯째, 파트너십 업무를 확대하고 개선한다. 일곱째, GO ON UK가 개발 보급하는 디지털 포용에 대한 공유 언어를 사용한다. 여덟째, 디지털 역량 강화 지원 거점을 단일화한다. 이를 위해 GO ON UK는 digitalskills.com을 만들고 정보 제공과 조언을 위해 활용한다. 아홉째, 중소기업과 시민단체 지원을 위한 디지털 포용 프로그램을 제공한다. 열째, 성과 측정과 개선 방안 마련을 위해 데이터를 사용한다.

이와 같은 영국의 디지털 포용 전략은 다음과 같은 특징이 존재한다. 첫째, 영국의 정보화 전략은 정부와 민간, 시민단체, 지방정부와의 파트너십을 통해 구현되고 있다. 중앙정부에서는 정보화 전략에 대한 전반적인 계획과 관리를 맡고 있으며, 구체적인 집행은 Digital Unite과 L&W 같은 비영리기관에서 수행하고 있다. 지방정부도 디지털 격차 문제를 해소하기 위해 중앙정부, 민간기업, 시민단체 등과의 협업을 통해 다양한 프로젝트를 진행하고 있다. 둘째, 정보화 교육을 위한 기본 교육훈련 프로그램을 개발하여 제공한다. 영국은 디지털 기술을 일상생활에서 모든 국민이 익숙하고 자연스럽게 활용할 수 있는 기본적인 기술 활용 능력의 기준을 만들고(기본 디지털 기술), 이를 학습하고 교육하기 위한 정보를 온라인과 오프라인에서 모두 활용할 수 있도록 하고 있다. 셋째, 정보화 교육 기관은 정보화 교육훈련만을 담당하지 않고 노인의 삶의 질 향상을 위한 프로그램을 정보화 교육과 함께 다양하게 제공하고 있다. 예를 들어 ‘아이디어 스토어(idea store)’는 지역사회 문화생활 공간으로 온라인에 접근할 수 있는 무료 정보통신기술(ICT) 기기들을 배치하고 있으며, 정보화 교육, 직업 교육, 문화생활, 온라인 학습 등 통합적인 서비스를 제공하고 있다(서영길 외, 2016).

이 전략을 수립하면서 정부는 2020년까지 모든 사람이 디지털을 활용할 수 있도록 하는 것을 목표로 하였다(Government Digital Service, 2014). 하지만 2020년 로이드은행이 조사한 ‘2020 소비자 디지털 색인’에 따르면 여전히 16%인 900만 명은 인터넷이나 관련 기기를 스스로 사용할 수 없었다(Lloyds Bank, 2020). 또 장애인은 여전히 온라인에 머무르지 못하고 오프라인에 있을 가능성이 비장애인에 비해 4배나 높다. 장애인의 25%는 디지털에서 소외되고 있는데, 영국 인구의 6%가 오프라인에 있는 것과 비교하면 4배나 높은 수치이다(Lloyds Bank, 2018).

3. 2017년 디지털 전략

영국은 2017년 3월 세계 최고 수준의 디지털 경제를 이끌기 위한 ‘영국 디지털 전략^{UK Digital Strategy}’을 발표하였다(Department of Digital, Culture, Media & Sport, 2017). 2017년 디지털 전략은 세계 수준의 디지털 연결성 기반 구축, 누구든지 필요한 디지털 기술에 접근할 수 있도록 하는 디지털 포용 구축, 영국을 디지털 기업을 시작하고 번성시킬 수 있는 최고의 장소로 구축, 영국의 모든 기업이 디지털 기업이 되도록 디지털 전환 지원, 온라인에서 영국을 가장 살기 좋고 안전한 장소로 구현, 국민에게 온라인으로 서비스를 제공하는 세계 최고의 디지털 정부 구축, 데이터 개방 확대 및 데이터 신뢰성 향상과 같은 7개 전략으로 구성되어 있다. 이 중 디지털 포용 전략은 ‘모든 시민의 필수 디지털 역량 강화 지원’, ‘디지털 경제를 위한 인재 양성’, ‘기업 등과의 협력’과 같은 세 가지 접근 방법을 통해 그 누구도 소외되지 않도록 영국의 모든 시민을 위한 디지털 역량 강화 계획을 제시하고 있다(Department of Digital, Culture, Media & Sport, 2017).

모든 시민의 필수 디지털 역량 강화 지원 정책에는 디지털 격차 해소를 위해 지역 거점으로 도서관을 활용하여 무료 와이파이를 제공하고, 자원봉사자 및 직원의 기술 훈련을 지원하며, 프로젝트 랩 공간을 제공함으로써 디지털 활용 교육을 시행하는 정책, 디지털포용협의회(Council for Digital Inclusion)를 통해 더 많은 시민에게 인터넷 활용을 지원하는 정책, 초중등 학생 대상 코딩 교육을 의무화하는 등 국가 정규 교육으로 디지털 관련 교육을 추진하는 정책, 국민보건서비스(NHS: National Health Service)를 통해 노숙자, 장애인 등 소외 계층을 대상으로 디지털 활용 교육을 통해 온라인으로 건강관리를 할 수 있도록 지원하는 정책들이 포함된다. 정부는 노숙자, 장애인, 정신질환자 등의 디지털 포용을 위해 NHS에 110만 파운드를 투자하였다(Department of Digital, Culture, Media & Sport, 2017).

런던 내에서 디지털 소외 현상이 가장 큰 지역으로 조사된 루이삼(Lewisham)자치구에서 2017년 4월부터 2018년 3월까지 진행된 미 와이파이(Mi Wi-fi) 시범사업은 공공도서관·커뮤니티센터 등에서 와이파이 접속이 가능한 스마트폰, 태블릿PC 등과 같은 모바일 디바이스를 노인, 장애인, 사회적 배제자에게 빌려주고 사용법을 가르쳐 주는 프로젝트이다(Communities & Social Policy Unit, 2018). 이 사업에 시 정부는 5만 파운드(약 7200만원)를 지원하였다. 이 사업에 따라 총 70개의 모바일 디바이스를 노인, 장애인 등 239명에게

무상 대여와 교육을 진행하였다. 프로젝트에 참여한 모든 사람은 모바일 디바이스를 활용한 인터넷 이용에 자신감을 가지게 되었고, 모든 참여자가 기본 레벨(Basic Level) 이상의 디지털 활용 능력을 갖추게 되는 성과를 나타냈다. 또 46%는 자기 소유의 기기를 구매할 의사가 있음을 밝혔고, 77%는 교육이 매우 효과적이었다고 응답했다(Communities & Social Policy Unit, 2018).

영국 정부는 2020년에 새로운 디지털 전략을 발표하려고 하였으나, 코로나19 상황에 의해 발표를 계속 연기하였다. 2021년 봄에 발표하겠다고 밝힌 상황이다. 코로나19 팬데믹 상황에서도 적용할 수 있는 디지털 전략을 개발하고, 전략 실행을 위한 시간표를 재조정하다 보니 발표 시기가 늦어지고 있다고 한다(Evenstad, 2021).

4. NHS의 사회서비스 디지털 포용 가이드

사회서비스 이용자에게 디지털 건강(digital health)이란 사회서비스 관련 정보와 서비스에 관한 더 나은 접근성, 편리성의 증가, 자신의 건강과 돌봄서비스에 대한 더 많은 통제 기회를 의미한다. 또 사회서비스 제공 시스템 측면에서 디지털 건강은 더 나은 성과와 비용 절감에 따른 효율적인 사회서비스 전달을 의미하기도 한다(NHS Digital, 2019). 하지만 사회서비스 이용자 중에서 디지털 서비스로부터 이익을 얻을 수 있는 사람은 많지 않다. 영국 인구의 20% 정도인 1100만 명 정도는 기초적인 디지털 기술이 부족하거나 디지털 기술을 전혀 사용하지 않는다(NHS Digital, 2019). 고령, 저학력, 건강하지 않은 사람들이 이에 속한다. 따라서 지역 사회서비스 제공 주체는 디지털 소외 계층의 욕구를 반드시 고려하여 다양한 지역사회 파트너와 디지털 포용을 개선하기 위해 노력하여야 하고, 서비스 이용자들의 디지털 건강 확보를 명확히 하고 있는 것이다.

가. 디지털 포용이 사회서비스에서 중요한 이유

사회서비스 영역에서 디지털 포용은 중요한 의미가 있다. 첫째, 사람들이 온라인으로 연결하여 디지털 건강 자원을 사용하도록 지원하는 것은 신체적·정신적 행복, 예방, 자기 돌봄, 공유 의사 결정, 장기적인 상태 관리, 응급 상황의 대처 등을 포함하여 우선순위를 확보하는데 중요하다(NHS Digital, 2019).

둘째, 사회서비스 조직은 불평등을 감소시킬 책임이 있다. 그런데 디지털 소외는 다양한 사회적, 경제적 불평등을 야기한다. 디지털 소외는 저소득, 저학력, 열악한 거주 환경과 같은 사회적 불이익과 상관관계가 있다. 디지털 소외자는 서비스 접근성이 떨어지고, 이에 따라 건강이 나빠진다. 나이, 장애, 인종과 같이 '영국 평등법 2020'에 의해 보호되어야 하는 속성을 가진 사람들은 인터넷에 대한 접근성과 인터넷을 사용하는 기술이 떨어지는 경향이 있다. 사회 서비스 조직은 평등영향평가를 수행할 때 이 점을 반드시 고려해야 하고, 이에 따라 불평등 감소를 위해 사회서비스 조직은 디지털 포용을 위한 노력을 하여야 한다(NHS Digital, 2019).

셋째, NHS 장기 계획, 건강 돌봄의 미래, 디지털 미래를 위한 건강 돌봄 종사자 준비 등과 같은 최근의 다양한 정책에 이미 디지털 포용에 대한 중요한 합의가 존재하고 있다. 이에 따라 사회서비스 조직은 관련 정책을 실행하기 위해 디지털 포용을 위한 노력을 할 수밖에 없다(NHS Digital, 2019).

넷째, 온라인에 접속하려는 사람들을 지원함으로써 얻는 디지털 건강의 장점을 보여 주는 명백한 사례들이 존재한다(NHS Digital, 2019). NHS 디지털 참여 확대 프로그램 시행 이후 평가를 보면 건강에 대한 디지털 포용의 영향을 잘 볼 수 있다. 이 평가에 따르면 59%는 온라인 건강 정보 사용에 더 자신감이 생겼고, 52%는 고립감이 줄었다. 또 21%는 사소한 질병으로 인한 주치의 방문이 줄었고, 22%는 주치의로 온라인으로 예약을 할 수 있게 되었으며, 20%는 온라인으로 처방을 주문할 수 있게 되었다. 39%는 온라인으로 건강 교환을 함에 따라 시간을 절약할 수 있었다. 이를 종합하면 디지털 포용 지원을 위해 NHS가 지불한 1파운드당 6.4파운드의 투자 이익이 발생한 것으로 평가되었다(NHS Digital, 2019).

디지털 포용 증진은 사회 전체적으로도 이익이 된다. 영국에 본부를 두고 있는 다국적 통신 지주회사인 브리티시텔레콤(BT: British Telecom)이 2014년 디지털 포용에 대해 발간한 보고서에 따르면 디지털 포용 투자에 의해 자신감 증대, 고립감 감소, 재정적 절약, 고용 및 레저 기회의 확대 등으로 인해 개인당 연간 1064파운드의 투자 이익이 발생하고, 노동자의 경우 원거리 작업 기회 및 취직 기회 증대에 따라 연간 3568파운드의 투자 이익이 발생한다(BT, 2014). 또 2016년 카네기영국재단(Carnegie UK Trust)이 수행한 스코틀랜드 데이터 분석에 따르면 인터넷 사용의 사회적 이익이 건강 및 복지와 어떻게 연결되는지를 알 수 있다(White, 2016). 인터넷을 사용하는 사람은 외부 문화 활동이 증가하고, 스포츠나 자원봉사에 참여하

는 경향이 높아지나, 온라인을 사용하지 않는 사람은 한 달에 한 번 이상 의사를 만날 가능성이 더 커진다는 것이다.

하지만 장점과 더불어 단점도 존재한다. 일부는 사이버 범죄의 대상이 되었고, 일부는 온라인 괴롭힘의 대상이 되었다. 또 질이 낮은 건강 정보에 의한 가짜뉴스도 넘쳐 난다. 이에 따라 디지털 기술 지원은 점점 더 개인이 비판적으로 인터넷에 접근하여 정보를 평가할 수 있도록 지원하는 데 초점을 맞추고 있다(NHS Digital, 2019).

나. 디지털 포용을 지원하기 위한 실천 방법

사회서비스에서 디지털 포용을 지원하기 위해 다양한 방법이 실천되고 있다. 첫째, 디지털 참여 확대 프로그램이 시행되고 있다. 이 프로그램은 현재 'NHS 디지털'에서 관리하고, '좋은 일 재단(Good Things Foundation)'에서 시행하고 있다. 2013~16년 동안 이 프로그램은 사람들이 디지털 기술을 발달시켜 자신의 건강에서 적극적인 역할을 할 수 있도록 지원하였다. 3년 동안 38만 7000명이 참여하여 22만 1000명이 디지털 기술 훈련을 받았다(NHS Digital, 2019). 2017~20년 사이에 제2차 프로그램이 시행되었다. 2차 프로그램에서는 디지털 기술 훈련 접근을 채택하는 대신 장벽 발견, 서비스 디자인, 공동 생산 방법을 사용하고 있다(NHS Digital, 2019). 지원인력(Pathfinders)와 함께 디지털 포용의 장벽이 무엇인지를 찾아보고 어떻게 극복할 수 있는지에 대해 살펴보는 것이다.

둘째, 디지털 기술 훈련이 제공되고 있다. 현재 영국의 지역 대부분에는 온라인 접속을 지원하는 온라인 센터가 있으며, 지역 도서관, 주민센터 등이 이 역할을 담당하고 있다. 이 센터는 대부분 디지털 기술 훈련도 함께 제공하고 있다. 디지털 기술을 발전시키기 위한 기초적인 내용부터 온라인 건강 증진과 같은 특정 주제에 초점을 맞춘 과정까지 다양한 무료 온라인 과정이 있다(NHS Digital, 2019).

셋째, 디지털 옹호자를 양성하고 활용하고 있다. 많은 기관은 훈련된 직원과 자원봉사자를 디지털 옹호자로서 확보하고 있다. 디지털 옹호자는 다른 사람들이 그들의 디지털 기술을 발전시키는 것을 돕고, 온라인 접속의 이익을 이해할 수 있도록 돕는 역할을 한다(NHS Digital, 2019). 훈련을 받은 디지털 옹호자들은 지원이 필요한 사람들에게 디지털 기술 훈련 등을 제공함으로써 디지털 격차를 줄이고 있다.

넷째, 세대 간 멘토링 방법이 사용되고 있다. 디지털 시대에 자라난 젊은 층은 노령층에게 디지털 서비스를 소개할 수 있는 훌륭한 자원이다. 이에 따라 북서런던 디지털 시민 교육 프로그램은 지역 학교와 거주시설을 연결하기도 하였다(NHS Digital, 2019). 이처럼 디지털 환경에 익숙한 고등학생, 대학생 등이 디지털 옹호자 역할을 할 수 있다.

다섯째, 보조공학기술을 활용하여 디지털 접근을 지원하고 있다. 일부 사람들은 시력 감퇴, 디지털 기술과 자신감의 부족으로 인해 컴퓨터 키보드 사용이 어려울 수도 있다. 이 경우 음성인식 장치를 사용하면 이와 같은 사람들이 디지털 소외 계층이 되지 않도록 새로운 기회를 제공해 줄 수 있다(NHS Digital, 2019). 이처럼 장애인이 독립적으로 살기 위해 디지털을 활용할 수 있도록 보조공학기술 활용이 지원되는 것이다. 이와 같은 접근성 개념은 장애인에게 중요하지만, 장애인에게만 적용되는 것은 아니다.

여섯째, 무료 공공 와이파이 지원이 이루어지고 있다. 데이터 비용이 부담스러운 사람들에게 무료 와이파이에 대한 접근은 매우 중요하다. 현재 영국은 도서관, 주민센터 등을 온라인 센터로 활용하여 무료 와이파이를 제공하고 있다(NHS Digital, 2019).

일곱째, 디지털 포용을 위한 전문가에게 비용을 지원해 주고 연결하는 방법이 실천되고 있다. 지방정부가 디지털 포용 지원이 필요한 사람을 연결자(link worker)라고 하는 전문가에게 의뢰하는 방식이다. 연결자는 당사자에게 중요한 것에 초점을 맞추면서 당사자의 건강과 복지에 대한 전체적인 접근을 하면서 지원하는 사람이다. 일부 지역에서는 전문가 개인이 아닌 디지털 포용 지원을 제공하는 기관과 연계하기도 한다(NHS Digital, 2019).

여덟째, 디지털 포용 지원을 위해 직원의 디지털 기술 향상이 필요하다. 사회서비스 직원이 항상 디지털 자원을 활용하는 데 기술을 갖고 있거나 자신이 있는 것은 아니다. 이 경우 직원은 디지털 옹호자처럼 행동하거나 이용자에게 디지털 도구를 추천하지 못할 수도 있다. 이런 상황은 디지털 포용에서 가장 큰 장애물일 수 있다. 따라서 사회서비스 기관에 종사하는 직원의 디지털 기술 향상도 중요한 실천 방법이다(NHS Digital, 2019).

5. 코로나19 대응 성인사회돌봄 행동계획

2020년 팬데믹으로 인한 사회적 거리 두기 상황에서 대면 서비스로 이루어져야 하는 사회 서비스 분야에서 다양한 어려움이 발생하자 영국 보건복지부는 4월 15일 ‘코로나19 대응 성

인사회돌봄 행동계획'을 발표하였다(Department of Health & Social Care, 2020). 행동 계획에서는 추가 예산 확대 등을 통한 사회서비스 분야에서의 감염 확산 통제를 주요 원칙으로 삼고 있다. 특히 팬데믹 동안 병원을 떠나 지역사회에서 사회서비스를 받아야 하는 경우가 많아지기 때문에 이를 위해 NHS와 지방정부를 통해 13억 파운드를 지원하기도 하였다(Department of Health & Social Care, 2020). 또 사회서비스는 대면 서비스로 이루어지는 경우가 많기에 마스크, 장갑, 방호복 등과 같은 개인방호장비를 지급하였다. 이와 더불어 긴급 돌봄 등 사회서비스 제공 인력의 확대가 필요함에 따라 퇴직자의 재취업 촉진, 새로운 돌봄 노동자 교육 확대 등의 정책을 추진하였다. 이 행동계획에서 정부는 비대면 서비스 활용도 강조하였다(Department of Health & Social Care, 2020). 우선 코로나19로 인해 고립된 소외 계층을 원격 지원할 수 있는 사람들을 모집, 훈련하여 테크포스 19(TechForce19) 운영 계획을 밝혔다. 또 정부는 페이스북과 협조하여 영상통화를 할 수 있는 장비를 병원, 거주시설, 기타 시설 등에 2050대 이상 보급하도록 계획하고 지원하였다(Department of Health & Social Care, 2020). 이를 통해 직접 면회를 못 하더라도 가족 등과의 영상통화를 통해 정서적 안정을 찾도록 지원하고자 한 것이다. 문자메시지를 통해 최신 정보를 서비스 이용자 및 돌봄 제공자들에게 지속적으로 제공하기도 하였다. 거주시설에 있는 이용자를 위하여 담당 주치의는 방문 대신 전화나 영상통화를 통해 진단 및 처방을 확대하였다(Department of Health & Social Care, 2020).

이와 더불어 국민보건서비스(NHS), 돌봄인력개발연구소(Social Care Institute for Excellence) 같은 공공 기관, 장애인 단체, 서비스 제공 기관 등은 사회적 거리 두기 규칙에 대한 쉬운 글, 코로나19에 대한 쉬운 글 정보, 집에서 할 수 있는 활동, 게임, 교육 등의 구체적인 활용 방법, 온라인 활동 정보, 가상 여행 정보, 동물원 웹캠 정보, 와츠앱(WhatsApp)을 통한 소통 방법 등을 홈페이지, 사회소통망 등을 통해 제공하였다(Learning Disability England, 2020; Mencap, 2020; NHS, 2020; SCIE, 2021). 물론 이와 같은 온라인을 통한 비대면 서비스의 경우 디지털 장비가 불충분하거나 활용 기술이 부족할 경우 소외될 수밖에 없을 것이다. 하지만 디지털 포용 정책을 통해 꾸준히 디지털 기기, 와이파이 등 장비를 보급하고 활용 기술 교육을 해왔기 때문에 사회적 거리 두기 상황에서 활용할 수 있는 각종 활동 프로그램을 전달할 수 있었던 것으로 평가된다.

6. 나가며

코로나19로 인해 강제된 사회적 거리 두기 상황에서 디지털 활용이 증가함에 따라 디지털 장비가 부족하거나 기술 사용이 미숙한 일부 장애인들은 일상의 삶에서, 그리고 사회서비스 분야에서 모두 배제되고 있다. 이와 같은 현실에서 사회서비스 분야는 방호복 등 개인보호장비를 통한 감염 위험을 낮추면서 대면 서비스 제공 방식을 유지하되 한편으로는 디지털을 활용한 비대면 서비스를 집중적으로 개발하여야 한다(김용득, 2020). 이를 위해 장애인의 디지털 불평등을 해소하기 위한 각종 정책을 추진하고 있는 영국의 사례를 살펴보았다.

영국도 디지털 포용 전략을 강화하고 있음에도 장애인의 디지털 소외 현상이 여전한함을 확인할 수 있다. 하지만 디지털 포용 정책을 통해 꾸준히 디지털 기기, 와이파이 등의 장비를 보급하고 활용 기술 교육을 해 왔다. 집에서 활용할 수 있는 각종 활동 프로그램을 홈페이지, 사회소통망, 앱 등을 통해 전달함으로써 코로나19로 인한 사회적 거리 두기 상황에서도 사회 돌봄이 어느 정도 지속된 것으로 평가할 수 있다. 이와 같은 영국의 사례를 통해 디지털 포용의 개념, 디지털 포용이 사회서비스에서 중요한 이유, 디지털 포용 지원 방법 등을 알아볼 수 있었다. 이러한 것들이 우리나라에 시사하는 함의는 다음과 같다.

첫째, 코로나19가 종식된다고 하여도 미래 정보사회에서 장애인들이 포용적으로 살기 위해서는 디지털 포용이 반드시 이루어져야 한다. 이를 위해서 디지털 기술 훈련이 필요한데, 사회서비스와 별도로 제공될 것이 아니라 사회서비스 제공 조직을 통해 서비스의 일환으로 제공되어야 한다. 즉 사회복지기관은 전통적인 프로그램을 탈피하여 디지털 기반 프로그램을 활성화하여야 한다. 예를 들어 스마트폰으로 음식 배달하기, 물품 주문하기 등과 같이 실생활에 활용될 수 있는 디지털 프로그램 진행이 필요하다.

둘째, 디지털 옹호자 양성 및 활용이 필요하다. 사회복지기관에서만 프로그램으로 디지털 기술 훈련이 이루어지는 것이 아니라 일상의 삶 속에서 디지털 기술 훈련이 이루어질 수 있도록 서비스 이용자 주변인을 디지털 옹호자로 양성하고 활용할 필요가 있다. 최근 장애인복지관에서는 시민옹호인¹⁾을 양성하여 활용하는 프로그램을 많이 진행하고 있다. 시민옹호인

1) 시민옹호인은 사회적 배제의 위험에 처해 있는 장애인이 다시 지역사회와 연결되는 것을 돕는 시민을 의미한다. 시민옹호인은 장애인 당사자의 선택을 강조하는 장기간의 관계 형성을 통해 장애인의 이익을 이해하고, 반응하고, 대변하는 활동을 한다.

의 디지털 역량을 강화하여 이들이 디지털 옹호자로 활동하도록 할 수도 있다. 또 중고등학교 자원봉사자들을 디지털 옹호자로 양성하여 활용할 수도 있다.

셋째, 디지털 기기에 접근할 수 있는 보조공학 기기의 활용이 반드시 이루어져야 한다. 디지털 기기 활용법에 대한 교육만 이루어져서는 안 되고, 디지털 기기에 접근할 수 없는 특정 손상이 있는 장애인의 경우 접근을 위한 보조공학 기기도 함께 지원되어야 한다. 이를 위해 사회복지 전문인력은 보조공학 기기에 대한 이해를 높일 필요가 있다.

넷째, 무료 와이파이 제공이 필요하다. 현재 장애인복지관, 공공기관 등에서 공공 와이파이 지원이 이루어지고 있다. 하지만 장애인 가정에서도 데이터 사용이 가능해야 한다. 이를 위해 장애인 가구에 대해 민간 통신회사가 30% 정도 할인해 주는 정책과 더불어 저소득 장애인의 경우 정부가 모든 인터넷 요금을 지원해 주는 정책이 필요하다. 또 스마트폰, 태블릿 PC 등과 같은 정보화 기기에 대한 대폭 지원도 필요하다.

다섯째, 사회서비스 현장의 디지털 역량을 개발해야 한다(김용득, 2020). 원격 의사소통을 위한 디지털 매체 사용 기술과 같은 직원들의 디지털 역량을 높일 뿐만 아니라, ICT 기반 비대면, 비접촉 방식의 서비스를 확대해야 한다.

참고문헌

- 과학기술정보통신부, 한국정보화진흥원. (2019). 2019 디지털정보격차 실태조사. 과학기술정보통신부, 한국정보화진흥원.
- 관계부처 합동. (2020). 디지털 미디어 소통역량 강화 종합계획(안). 관계부처 합동.
- 김미현, 김정현, 김현승, 문해진 외. (2020). 2020년 코로나19 대응 현안 연구. 서울서복지재단.
- 김영선. (2020). 코로나 시대 노인의 디지털 격차. **한국노년학회칼럼**. <http://www.silvernews.com/news/articleView.html?idxno=5159>에서 인출.
- 김용득. (2020). 현장에서 만들어지고 있는 사회서비스 뉴 노멀. **복지이슈 투데이**, 87호, 4.
- 방해선, 서재욱, 이지은, 홍재은. (2020). 언택트 시대, 사회복지서비스 현안과 대응. (재)청주복지재단.
- 서영길, 박관규, 하민철, 김영대, 이상식, 조윤희, 황해동, 김두규, 윤성원, 김윤재. (2016). 초고령 사회를 대비한 고령층 ICT 실태조사 및 디지털복지 증진 정책방안 연구. 미래창조과학부, 정보통신기술진흥센터.
- 석희정. (2020). 코로나19 감염병 발생과 지역사회복지관의 비대면서비스 운영실태. 경기복지재단, **복지이슈 포커스**, 2020년 6호.
- 이기호. (2019). 지능정보사회에서의 디지털 정보 격차와 과제. **보건복지포럼**, 28, 16-28.
- 정준화, 신용우, 권성훈. (2020). 비대면 경제 활성화를 위한 정보통신기술의 현황과 과제. 국회입법조사처, 현안분석, 제178호.
- 태화샘솟는집. (2020). 언택트 사회복지, COVID-19 사회복지실천사례. 태화샘솟는집.
- APPLE Collective. (2021). A fair society means options for all: APPLE Collective reflect on digital choice and opportunity. APPLE Collective blog.
- BBC. (2013). Media Literacy: Understanding Digital Capabilities follow-up. Sep, 2013.
- BT. (2014). Digital inclusion - The social return on investment. BT.
- Communities & Social Policy Unit. (2018). Mi Wifi Self-evaluation Report. <https://www.london.gov.uk/what-we-do/digital-inclusion-london#acc-i-53894>

-
- Department of Digital, Culture, Media & Sport. (2017). UK Digital Strategy. <https://www.gov.uk/government/publications/uk-digital-strategy/uk-digital-strategy#digital-skills-and-inclusion---giving-everyone-access-to-the-digital-skills-they-need>
- Department of Health & Social Care. (2020). Covid-19: Our Action Plan for Adult Social Care. Department of Health & Social Care.
- Evenstad, L. (2021). Government delays digital strategy. ComputerWeekly.com. 5. Jan. 2021.
- Government Digital Service. (2014). Government Digital Inclusion Strategy. <https://www.gov.uk/government/publications/government-digital-inclusion-strategy>
- Learning Disability England. (2020). Using WhatsApp: a quick guide. Learning Disability England.
- Lloyds Bank. (2018). Lloyds Bank UK Consumer Digital Index 2018. Lloyds Bank.
- Lloyds Bank. (2020). Lloyds Bank UK Consumer Digital Index 2020. Lloyds Bank.
- Mencap. (2020). Resources to help with structure and keeping busy. Mencap Homepage.
- NHS. (2020). Keeping Busy at Home. NHS.
- NHS Digital. (2019). Digital inclusion guide for health and social care. NHS.
- SCIE. (2021). COVID-19 guide for care staff supporting adults with learning disabilities or autistic adults. SCIE.
- White, D. (2016). Digital Participation and Social Justice in Scotland. Carnegie UK.