

# 소상공인 재난지원금 집행과정에서 나타난 노인의 디지털 리터러시 문제와 해결방안

유종성

가천대학교 가천리버럴아츠칼리지 초빙교수  
(사) 포용사회연구소 연구위원장

# 목차

- 연구의 배경, 목적과 내용, 방법
- 문헌검토: 노인의 디지털 리터러시와 재난지원금
- 설문조사 결과:
  - 설문응답자 특성
  - 재난지원금 신청 및 수급경험
  - 인터넷 사용능력과 교육 수요
- 결론 및 정책제안

# 연구의 배경

- 디지털 문해력(digital literacy)의 격차에 따른 정보의 격차가 사회생활과 경제활동에 큰 격차를 초래
- 코로나19 팬데믹은 디지털 리터러시에 따른 격차의 문제를 더욱 증폭
- 디지털 리터러시에서 가장 취약한 집단의 하나가 노인
- 전국민 재난지원금과 소상공인 재난지원금 등 관련, 디지털 리터러시에 취약한 노인들이 불편과 어려움

# 연구의 목적과 내용

- 시장에서 장사하는 소상공인들의 경우 디지털 취약계층인 고령층이 많음.
- 고령화된 영세상인에 대한 실태조사를 통해서 이들의 디지털 접근성의 문제점을 파악하고 디지털 리터러시를 증진시키는 방안을 강구
  - 1) 중고령층 소상공인의 디지털 리터러시 현황
  - 2) 중고령층 소상공인들의 재난지원금 신청 및 수령 경험
  - 3) 고령층 소상공인들에게 디지털 리터러시를 제고하고 재난지원금 등 복지제도에 관한 정보 취득과 신청을 돕기 위한 정책대안 모색

# 연구의 방법

- 문헌검토: 노인의 디지털 리터러시 관련
- 설문조사(2021년 11월 12일-27일):
  - 서울시내 25개 구, 57개 전통시장 (구별로 1개 이상), 60세 이상 소상공인 총 310명 (구별로 10명 이상) 면접 조사(face-to-face interview)
    - 설문조사 요원 16명을 훈련시켜, 1인당 약 20명씩 면접조사
  - 설문항목: 인구사회학적 변수, 재난지원금 신청 및 수급경험, 인터넷 사용 능력과 교육 수요
- 조사원들을 대상으로 한 집단 인터뷰

# 노인의 디지털 리터러시와 디지털 격차

- 디지털 환경의 발전 속도가 빨라지면서 디지털 리터러시의 격차, 또는 디지털 격차(digital divide)의 문제가 더욱 확대
- 디지털 격차는 디지털 기기의 불평등한 소유 및 접근 및 활용 능력과 활용 기회에서의 격차를 포함
- 디지털 격차는 소득과 교육 수준 등의 사회경제적 배경에 따른 영향을 받는 외에 연령에 따른 영향이 매우 크다.
- 노인들의 경우 디지털 리터러시의 격차는 삶의 질과 만족도에 큰 영향
- 사회복지의 정보화와 함께 디지털 리터러시는 디지털 시대 노인복지의 중요한 과제

# 코로나19 팬데믹과 재난지원금

- 2020년 봄: 중앙정부가 제1차 ‘재난지원금’을 가구단위로 전국민에게 지급, 서울시는 중위소득 이하의 가구에 대해 ‘재난긴급생활비’를 추가로 지급하는 한편 소상공인들에게 ‘서울시 자영업자 생존자금’을 지급.
- 2020년 가을의 제2차 재난지원금부터는 선별지급으로 전환, 코로나19로 가장 큰 피해를 입은 계층인 소상공인에 대한 지원에 집중
- ‘소상공인 새희망자금’(제2차 재난지원금, 2020. 10월-12월),
- ‘소상공인 버팀목 자금’(제3차 재난지원금, 2021년 초),
- ‘소상공인 버팀목자금 플러스’ 및 ‘서울시 위기극복 재난지원금’(제4차 재난지원금, 2021년 3월 말부터 지급) 등.
- 2021년 가을: 88%의 국민에게 25만원씩의 준보편적 재난지원금

# 디지털 리터러시와 재난지원금

- 코로나19 관련 전국민 재난지원금과 소상공인 재난지원금은 정부의 복지정책 집행에 있어서 인터넷과 디지털 기술이 활용되어 향후 디지털 리터러시가 복지정책의 수혜를 받는 데 있어서도 중요하게 작용할 것임을 예시
- 선정기준과 절차 등에 관한 자세한 정보를 인터넷을 이용해서 확인하지 않고서는 파악하기 어려운 경우가 많음
- 신청도 온라인으로 하지 않으면 불편
- 온라인 신청 기간이 먼저 주어지고, 주민센터나 구청에 방문해서 신청할 수 있는 기간이 후에 주어짐.
- 디지털 리터러시가 취약한 고령층이 사각지대에 놓이거나 불이익을 받을 가능성



# 설문응답자 특성

- 성별: 남성 130명(42%), 여성 180명(58%)
- 연령: 60세-65세 161명(52%), 66세-70세 105명(34%), 70대 35명(11%), 80세 이상 9명(3%)
- 학력” 국졸 이하 37명(12%), 중졸 149명(48%), 고졸 108명(35%), 대졸 이상 16명(5%)
- 가구구성: 부양가족 없는 노인 단독세대 68명(22%), 노인 부부세대 145명(47%), 노인 부부와 부양가족이 함께 거주 74명(24%), 단독 노인과 부양가족 동거 23명(7%)

# 설문응답자 특성

- 업종별: 제조 가공(빵, 반찬가게 등) 54%, 음식업 34%, 도소매업(과일 채소 식사재 유통 등) 30%, 서비스업(미장원 등) 19%
- 유급 고용원수: 없음(무급가족종사자만 있는 경우 포함) 61%, 1명 23%, 2명 내지 4명 15%, 5명 이상 1%
- 국민연금 수급자 26%, 기초연금 수급자 35%, 기초생활보장 수급자 2%, 근로장려금 수급경험 4%
  - 국민연금 미수급 이유: 수급연령 미달 23%, 국민연금 미가입 또는 가입기간 부족 51%
  - 65세 이상 중 기초연금 수급률: 60% 가량
  - 근로장려금을 모른다: 28%
- 2020년 소득 1천만원 미만자가 39%인데 기초생활보장 수급자는 2% 불과
  - 소득 축소보고 가능성을 고려해도 공공부조의 사각지대가 큼을 보여줌

# 응답자의 2020년 소득과 코로나19 매출 영향

2020년 소득		코로나19 매출영향	
1천만원 미만	39%	30% 미만 감소	29%
2500만원 미만	46%	50% 미만 감소	31%
4천만원 미만	10%	70% 미만 감소	25%
6천만원 미만	4%	70% 이상 감소	5%
6천만원 이상	1%	변화 없음	9%
		증가	2%

- 매출 규모: 6천만원 미만 65%, 6천만원 이상 1억원 미만 31%, 1억원 이상 2억원 미만 3%, 2억원 이상 1%, 무응답 1%

# 재난지원금 수급경험

- ① 2020년 가구당 제1차 재난지원금 (232명, 75%)
- ② 서울시 재난긴급생활비, 서울시자영업자생존자금 (181명, 59%)
- ③ 2020년 10월부터 12월 사이 소상공인 새희망자금 ( 137명, 45%)
- ④ 2021년초 '소상공인 버팀목 자금'(제3차 재난지원금) ( 94명, 31%)
- ⑤ 2021년 3월말부터 서울시 위기극복 재난지원금 (제4차 재난지원금) (107명, 35%)
- ⑥ 2021년 5차 개인별 재난지원금 ( 184명, 60%)

# 재난지원금 정보파악

- 주된 경로: 가족이나 지인 42%, TV나 신문 40%, 핸드폰 문자 알림 15%, 인터넷 8%
- 정보파악에 인터넷 활용: 27%, 정보파악에 어려움 겪음: 65%
- 학력 및 연령별 정보파악의 어려움과 인터넷 활용자 비율

학력/연령	인원	어려웠음	인터넷 활용
국졸 이하	37명	57%	8%
중졸	149명	82%	19%
고졸	107명	51%	40%
대졸 이상	16명	19%	56%
60-65세	161명	61%	39%
66-70세	105명	77%	17%
71세 이상	44명	48%	7%

# 재난지원금 신청경험과 지급대상/방식 선호도

- 재난지원금 신청: “자녀와 지인의 도움을 받아서” 52%, “주민센터에 직접 가서 신청” 21%, “관공서나 상인회 등이 도움을 받아서” 12%, “인터넷이나 스마트폰으로 직접 신청” 15%
- 신청과정에서의 어려움: “신청절차가 인터넷을 통해서 해야 돼 어려웠다” 34%, “정확한 지급대상 등 정보파악이 어려웠다” 27%, “주민센터나 관공서 방문시 신청서 작성이나 증빙서류 제출이 힘들었다” 20%, 기타 19%
- 재난지원금 지급 대상에 대한 견해:
  - 보편지급 62%, 선별지급 38%
  - 가구단위 22%, 개인단위 78%
- 지역화폐를 통한 지급방식: 찬성 72%, 반대 22%

# 인터넷 사용능력

- 평소 인터넷이나 스마트폰을 사용?
  - “둘 다 잘 사용” 19%, “스마트폰만 사용” 42%, “인터넷만 사용” 5%, “사용 못 한다/스마트폰이 없다/기타” 34%
- 평상시 인터넷과 스마트폰 알림 사용에 어려움은 없는가?
  - “어려움이 없다” 3%, “내용을 이해하는 데 자녀나 지인의 도움 필요” 42%, “상인회나 관공서의 도움 필요” 21%, “내용을 이해하기 어려움” 12%, “보이스피싱 등의 우려로 사용하지 않음” 22%

# 인터넷 사용능력

- 인터넷과 스마트폰 사용의 주용도(중복선택 가능):
  - 동영상 보기(66%), 뉴스(56%), 카카오톡, 페이스북 등 SNS(55%), 음악 듣기(54%),
  - 인터넷 बैं킹이나 모바일 बैं킹(13%), 네비게이션과 길찾기(13%), 화상통화나 화상회의(10%), 온라인 쇼핑(8%), 게임이나 주식(3%)
- 사용 가능한 인터넷 기능(중복선택 가능):
  - 사진.영상 전송과 SNS 소통 77%,
  - 문서작성과 인터넷을 이용한 문서관리와 파일전송 11%, 인터넷으로 민원 24와 같은 공공서비스 활용 9%, 스마트폰이나 PC 관리능력 3%
- 스마트폰을 이용한 사진과 동영상 촬영:
  - 능숙한 편(10%), 보통(36%), 어려움을 느낌(39%), 사용하지 않음(13%), 스마트폰 없음(2%)



# 학력 및 연령별 인터넷 사용능력

- 인터넷/스마트폰 활용도와 문자알림 서비스 신청에 어려움을 겪지 않는 응답자 비율

학력/연령	평소 인터넷과 스마트폰 활용	문자알림 서비스 신청 어려움 없음
국졸 이하	6%	6%
중졸	6%	3%
고졸	36%	19%
대졸 이상	63%	50%
60-65세	28%	16%
66-70세	13%	7%
71세 이상	5%	5%
전체	19%	11%

# 인터넷 교육 및 디지털 도우미 수요

- 학력 및 연령별 인터넷/스마트폰 교육 및 디지털 도우미 수요

학력/연령	교육참여 의사 없음	디지털 도우미 파견 희망
국졸 이하	57%	75%
중졸	67%	56%
고졸	44%	75%
대졸 이상	20%	87%
60-65세	48%	71%
66-70세	63%	69%
71세 이상	67%	43%
전체	55%	65%

# 설문조사 주요 발견

- 매출과 소득 수준이 전반적으로 낮음
- 코로나19 팬데믹의 직격탄을 맞아 대다수가 매출감소로 인한 어려움을 겪음.
- 재난지원금 관련 정보 파악과 신청에 있어 인터넷 사용능력이 떨어지는 고령층 소상공인들이 상당한 어려움을 겪었음이 확인됨.
- 일반적인 인터넷 사용능력에 대한 설문 결과는 대다수의 응답자가 인터넷과 스마트폰 사용능력이 매우 제한적임을 보여줌.
  - 인터넷 사용능력의 가장 중요한 결정요인은 학력과 연령으로 나타남.
- 그럼에도 불구하고 인터넷 교육 프로그램에 대한 호응도는 그리 높지 않게 나타남.
- 다만, 디지털 도우미 제도에 대해서는 다수의 노인이 적극적인 호응을 보임.

# 정책 제안

- 고령층의 소상공인들의 특성상 교육 프로그램을 설치하여 수강을 권유하는 것보다는 각 전 통시장에 찾아가는 디지털 도우미, 또는 인터넷 도우미를 파견해서 돕는 방식이 더 효과적일 것으로 판단됨.
- 수요자들에게는 디지털이란 단어보다는 인터넷이란 단어가 보다 익숙하므로 인터넷 도우미라고 칭하는 게 나을 것.
- ‘인터넷 복지 도우미’ 제도 도입 제안
  - 찾아가는 복지 서비스로 복지 사각지대 해소
  - 복지 멤버십 (보건복지부, 차세대 사회보장 정보시스템 부분 개통), 백신접종 예약 등