

인터넷 사이트에 나타난 노인 관련 서비스 내용 분석

김미경 · 류은영 · 오영은 · 최미경
아동 · 가정복지학전공('02 졸업)

I. 서론

노인인구의 절대적 증가는 사회문제 중 노인복지의 비중을 증가시켰고, 피부양인구의 격증이라는 경제문제를 가져왔다. 이 같은 고령화문제에 대한 우리 나라의 사회정책 및 복지정책은 아직까지도 미흡한 편이며, 더욱이 앞으로도 계속될 노인인구 증가의 전망으로 보아 고령화사회에 따른 정책마련은 시급하다고 할 수 있다. 하지만, 아직까지 우리 나라의 노인복지정책은 국가차원에서 전적으로 이루어지기 보다는 일부 시설이나 기관을 중심으로 이루어지고 있다. 이렇다 보니 가족구성원들이 노인복지에 대한 인식이 제대로 서 있지 않은 상태이고, 어떤 서비스가 제공되고 있는지도 알지 못하는 경우가 있다.

이러한 문제를 해결하기 위해서 이용할 수 있는 방법 중의 하나가 인터넷을 이용하는 것이다. 정보화시대가 도래함에 따라서 많은 정보를 손쉽게 얻을 수 있는 인터넷이 노인복지에도 영향을 주고 있다. 노인과 관련된 기관이나 시설들이 홈페이지를 통해 어떤 서비스를 제공하는지를 알려줌으로써 노인뿐만 아니라 가족구성원 누구라도 필요한 정보를 획득할 수 있게 되었다.

따라서 본 연구에서는 노인복지차원에서 인터넷 사이트에 나타난 노인관련 서비스들을 조사하여 각각의 사이트에서 제공하는 서비스를 분석해보고자 한다. 노인 관련 인터넷 사이트에서는 어떤 내용의 정보를 노인이나 가족구성원들에게 제공하는지, 어떠한 정보들이 보편적으로 제공되는지, 미흡한 점은 없는지 등을 분석하여 노인복지차원에서 쉽게 서비스의 혜택을 받을 수 있도록 도움을 줄 수 있을 것이라 생각한다.

앞으로 정보가 우리 삶에서 차지하는 비중은 더 커질 것이고, 또한 사회뿐만 아니라 가정에서의 인터넷 활용이 생활 깊숙이 자리잡을 것이기 때문에 인터넷을 이용한 노인문제 해결 특히, 가정에서의 정보부족으로 인한 노인 care의 어려움 해결에 상당한 도움이 될 것이다.

II. 연구방법

1. 연구방법

2001년 1월 30일부터 2월 25일 사이에 인터넷 검색엔진에서 노인이라는 단어를 검색하

여 나온 256개의 사이트 중에서 노인과 관련이 없는 내용과 조사기간 중에 폐쇄된 사이트를 제외한 91개의 사이트가 어떠한 서비스를 제공하고 있는지 분석하였다.

2. 연구문제

각각의 사이트들이 어떤 정보를 제공해 주는지 알아보기 위해 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

연구문제1) 노인 관련 인터넷 사이트의 현황은 어떠한가?

연구문제2) 인터넷 사이트에 나타난 노인 관련 서비스의 내용은 어떠한가?

3. 연구의 제한점

본 연구는 인터넷 사이트를 대상으로 조사하였기 때문에 그에 따른 제한점이 나타났다.

인터넷 사이트에서 제공되고 있는 정보를 조사함에 있어 인터넷이라는 공간은 시시각각으로 정보가 사라지고 새로이 출현하기 때문에 조사기간 이외에 개설된 인터넷 사이트의 노인관련 서비스를 모두 포함하지 못했다.

인터넷 사이트에서 제공되고 있는 노인관련 서비스의 현황을 파악하고 내용을 분석하는 것이 연구의 주제임으로 인해 본 연구를 진행하기 위해서는 특정한 기간에 한정해 관련 서비스들을 조사할 수밖에 없었다. 이러한 과정에서 조사기간 이외에 개설되거나 삭제된 사이트는 연구에 포함되지 않았다. 따라서, 본 연구는 최근에 개설된 인터넷 사이트의 노인관련 서비스의 내용을 포함하지 않아, 인터넷 사이트의 노인 관련 제공서비스의 흐름을 명확히 할 수 없음을 밝힌다.

Ⅲ. 연구결과 및 결론

1. 노인 관련 인터넷 사이트의 현황

검색엔진을 통해 조사한 91개의 노인관련 인터넷 사이트들을 서비스 제공 주체자-복지기관, 의료기관, 상업기관(노인용품 쇼핑몰, 실버타운), 학회·개인-에 따라 복지시설, 의료사이트, 노인용품 쇼핑몰, 정보제공, 실버타운으로 구분하였다.

<표 1> 서비스 제공 주체자에 따른 노인관련 인터넷 사이트 분류

분류	빈도(개)	비율(%)
복지시설	48	52
의료사이트	24	26
노인용품 쇼핑몰	10	11
정보제공	5	5
실버타운	4	4
총	91	100

총 91개의 사이트 중 복지시설 사이트는 48개(52%), 의료사이트는 24개(26%), 노인용품 쇼핑몰 10개(11%), 정보제공 5개(5%), 실버타운은 4개(4%)를 차지하고 있다.

2. 노인 관련 인터넷 사이트의 서비스 내용분석

복지시설 사이트의 서비스 내용은 의료서비스, 여가, 교육, 생활서비스, 취업, 결연사업, 보호로 구분할 수 있다. 48개의 복지시설 사이트 중 의료서비스를 제공하고 있는 사이트는 32개, 여가를 제공하고 있는 사이트는 31개, 교육을 제공하고 있는 사이트는 25개이며, 생활서비스를 실시하고 있는 사이트는 34개로 나타났다. 또, 취업은 11개의 사이트에서, 결연사업은 22개, 보호는 16개의 사이트에서 서비스를 제공하고 있다.

의료서비스에서 가장 많이 하고 있는 서비스는 물리치료로 해당 사이트의 53%가 실시하고 있다. 그러나, 복지시설의 의료서비스가 주로 물리치료에 치중하는 경향이 있으며, 의료비 지원 및 감면사업, 틀니사업 등 노인의 경제적 측면과 관련된 서비스는 미흡하다. 여가와 관련된 서비스에서는 해당 사이트의 51%가 관광사업을 주로 실시하고 있다. 하지만, 같은 관광사업이라 하더라도 복지시설마다 실시하는 사업 내용의 차이가 있어, 공통적으로 실시하는 사업을 늘리는 것이 효과적이라고 생각한다. 가장 많이 실시하고 있는 교육은 한글교실로 44%의 사이트에서 한글에 관한 교육을 하고 있으나, 직업 교육과 같이 노인의 경제생활에 직접적인 영향을 미칠 수 있는 사업이 미흡한 것으로 보인다. 생활서비스는 가사적 서비스, 급식, 정서적 서비스, 사회적 서비스로 구분했으며, 가사적 서비스에서는 집안청소, 세탁 등의 일을 대신해 주는 가사서비스를 해당 사이트의 55%에서 실시하고 있다. 급식은 경제적 어려움이나 건강상의 이유로 반찬을 만들지 못하는 노인들을 위한 밑반찬 제공 서비스는 사이트의 44%가 실시하고 있으며, 정서적 서비스에서 가장 많이 실시하고 있는 서비스는 노인상담으로 사이트의 47%가 실시하고 있다. 마지막으로 사회적 서비스에서 가장 많이 실시하고 있는 서비스는 주민등록등본 등의 관공서업무 대신해 주는 행정업무대행이 14%로 가장 많았다. 취업과 관련된 사이트에서는 해당복지시설의 73%가 취업알선에 중점을 두고 서비스를 실시하고 있으며, 결연사업에서는 후원금지원을 해당 사이트의 41%가 실시하고 있다. 결연사업은 주로 후원금 지원과 결연사업에 치중하고 있는데, 푸드뱅크와 같은 생활사업도 확장시키는 것이 필요하다고 생각된다. 보호와 관련된 사이트에서 가장 많이 실시하고 있는 것은 가족의 보호를 받을 수 없는 노인들을 낮 동안에 보살펴주는 주간보호로 해당 사이트의 50%가 하고 있다.

복지시설 사이트의 서비스 내용을 살펴본 결과, 생활서비스를 제공하고 있는 사이트가 34개로 가장 많고, 다음으로 의료서비스를 제공하고 있는 사이트가 32개로 많다. 이것은 대부분의 복지시설에서 생활서비스와 의료서비스를 실시하고 있는 것을 알 수 있으며, 복지시설에서 제공하는 서비스가 유사한 것을 볼 수 있다. 우리나라의 복지시설이 실시하는 서비스가 유사하고, 특징적인 것이 없는 문제점을 생각해 볼 때, 문제가 되지 않을 수 없다.

24개의 의료사이트에서 제공하는 서비스를 의료기관, 의료봉사, 건강정보, 상담으로 분류하여 살펴보았는데, 전체의 의료사이트 24개 중 건강정보를 제공하는 사이트가 18개로 제일 많았고, 의료기관은 9개, 상담은 8개, 의료봉사 3개 순으로 나타났다.

의료기관에서는 노인성질환치료, 요양병원 운영, 특수클리닉 등의 사업을 실시하는데 노인성질환치료와 요양병원 운영이 각각 55%로 대부분의 의료기관이 노인성질환을 치료하

거나 요양병원을 운영하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 노인센터 같은 특수클리닉은 1개였는데, 치매나 중풍 등 다른 특수클리닉서비스를 제공하는 사이트가 증가해야 할 것이다. 건강정보에서는 노인의학정보, 치매중풍정보, 간병상식, 건강교육, 노인복지정보, 노인질환포럼, 실버스포츠, 치매노인을 위한 음악치료정보, 간질정보, 노인병클리닉 등의 정보를 제공하고 있다. 그 중 노인의학정보와 치매중풍정보가 각각 44%, 38%로 많이 제공되고 있다. 치료와 관련된 정보는 많이 제공되고 있으나 건강을 유지하기 위한 실버스포츠에 관한 정보 등 예방차원의 정보를 제공하는 사이트는 부족하다. 예방 차원에서 정보를 제공해주는 것도 간과해서는 안 될 것이다. 의료봉사는 일률적으로 간병서비스를 모두 제공하고 있다.

상담서비스는 의학상담, 상담실 운영, 메일상담, 진료상담, 기타 등으로 분류할 수 있다. 의학상담이 63%로 대부분의 상담사이트에서 실시하고 있으나 이용자들의 참여가 미흡한 편이다. 이용자들의 참여를 유도할 수 있는 적극적인 방법을 마련할 필요성이 있다.

10개의 노인용품 쇼핑몰에서는 노인의료기기판매, 보조기구판매, 건강정보제공, 치매용품판매 등을 실시하고 있는데 노인의료기기판매가 가장 많이 이루어지고 있다. 하지만 판매품이 의료기기쪽으로 한정되어 있어 다양한 욕구를 가지고 있는 다양한 소비자들이 모두 쇼핑몰을 이용하기에는 부족한 점이 있다.

정보제공을 담당하는 5개의 사이트에서는 노인문제, 법관련 정보, 노인관련 자료, 사회복지관련 자료, 말벗대화방 등의 서비스를 통해 정보를 제공하고 있다. 노인문제에 관해서 정보를 제공하는 경우가 60%로 제일 높으나 정보제공 사이트의 수가 절대적으로 적어 어떤 내용이 많고, 적다고 하는 것은 별다른 의미를 가진다고 판단하기가 어렵다. 정보획득의 욕구가 높아지고 있는 만큼, 정보를 제공하는 사이트의 증가가 필요한 실정이다.

실버타운에서 운영하고 있는 4개의 사이트에서 제공하고 있는 서비스 내용은 의료, 생활서비스, 문화레저, 식사서비스, 실버마트, 기타서비스로 분류할 수 있는데, 이런 내용들이 실버타운에 대한 정보를 제공하기 위한 것이 아니라 상업적인 이윤추구를 목적으로 하고 있기 때문에 광고에 치우쳐 있는 문제점이 있다.

IV. 제 언

연구결과를 토대로 몇 가지 제언을 하고자 한다.

첫째, 노인관련 사이트 중 복지시설 사이트의 비중이 높다. 총 91개의 사이트 중 복지시설 사이트는 48개를 차지한다. 노인복지에 관해서 전반적인 사업을 담당하는 것이 복지시설이긴 하지만, 복지시설 사이트에서 제공할 수 없는 정보도 많이 있다. 예를 들어 상담의 경우, 복지시설보다는 전문 의료사이트나 전문 상담사이트에서 실시하는 것이 훨씬 효과적일 수 있으나, 의료사이트나 상담사이트는 복지시설 사이트에 비해 수가 적다. 따라서 노인에 관련된 다양한 정보를 제공할 수 있는 사이트들이 많이 생겨야 할 것이다.

둘째, 노인문제에 관련해 좀더 다양한 내용을 사이트에서 다루어야 한다. 「2000년 한국의 사회지표, 10-16 노인문제에 대한 인식(’98)」에 따르면 노인문제를 경제적 문제(29.3%), 건강문제(23.5%), 외로움·소외감(20.8%)으로 인식하고 있음을 알 수 있으며, 이 같은 것은 노인복지를 위해 어떤 문제를 해결해야 하는지에 대한 방향을 제시해 준다. 노인관련 인터넷 사이트가 주로 건강문제, 정서문제 해결을 위한 서비스를 중심으로 다루고 있는 경향이

나타나는데, 이러한 것은 노인문제로 인식하고 있는 다른 경제적 문제를 간과하고 있는 것이다. 경제적 문제는 노인의 복지수준 향상을 위한 실질적인 사항이므로 노인관련 사이트에서 노인의 경제적 수준을 높일 수 있는 취업관련 내용을 좀더 구체적으로 다루어야 할 필요가 있다.

셋째, 복지시설 사이트의 서비스 내용이 각각의 복지시설마다 차이가 있다. 공통적으로 실시하는 서비스가 있지만 3~4개의 서비스를 제외하고는 복지시설에서 서비스를 제공하는 비율이 낮은 편이다. 예를 들어 생활서비스 중 정서적서비스를 살펴보면, 노인상담, 정서서비스 등은 많이 실시되고 있지만, 책 읽어주기나 편지 써주기, 전화상담, 학습지도, 우애서비스, 위로하기 등은 1~2개의 복지시설에서 밖에 실시되고 있지 않다. 사이트간의 연계를 통해 공통적인 서비스를 제공하여 노인들이 어느 사이트에서나 필요한 정보를 얻을 수 있도록 해야 할 필요가 있다.

넷째, 노인 사이트 운영자들의 관리가 소홀하다. 사이트의 정보를 업데이트 하는 시기가 너무 길고 게시판 운영상태가 단순히 일방적으로 정보를 공지하는 수준에 머물러 있어서 이용자와 함께 하는 사이트가 되기 위해 운영자들의 적극적인 관리가 필요하다.

다섯째, 현재 장애인이나 어린이를 대상으로 하는 포탈검색사이트는 존재하나 노인관련 포탈사이트는 미비하다. 종합검색사이트보다는 노인관련사이트를 모아 놓은 노인전문검색사이트가 있다면 일반인에 비해 정보습득 능력이 떨어지는 노인들도 용이하게 정보를 습득할 수 있으므로 이런 사이트의 연구·개발이 필요하다.

마지막으로 노인 사이트 이용을 활성화시키기에 앞서서 노인들의 컴퓨터 이용능력을 향상시키는 것이 우선시 되어야 할 것이다. 현재 노인의 컴퓨터 이용정도는 미비하며 인터넷 사용량 역시 저조하다. 이에 정부에서는 우체국을 이용하여, 그리고 민간단체에서는 여러 복지시설 등을 이용하여 무료로 정보화 교육을 실시 중이지만, 이런 혜택을 받는 노인의 수는 일부이기 때문에 이런 사업은 계속 확대시켜 노인의 컴퓨터 이용능력과 정보습득능력을 길러주어야 할 것이다.

참고문헌

- 정규준(1983), 한국노인복지정책의 실태와 그 개선방안에 관한 연구, 서울: 중앙대학교, 학위논문(석사).
- 서정희·성종희(1999), 사이버공간 소비자정보의 현황과 발전방향, 울산대학교.
- 이근화(1985), 노인복지의 실태와 발전방향 경상북도 노인복지를 중심으로, 경산: 대구대학교 사회개발대학원, 학위논문(석사).
- 윤상원(1987), 한국의 노인복지정책에 관한 연구, 부산: 동의대학교 행정대학원, 학위논문(석사).
- 부산대학교 사회조사연구소(1985), 정보화사회구현을 위한 통신정보의 이용과 장기적 전망, 부산: 부산대학교 사회조사연구소.
- 통계청, 2000 한국의 사회지표.

통계청 <http://www.nso.go.kr/>

보건복지부 <http://www.mohw.go.kr/>

정보통신부 <http://www.mic.go.kr/>

동아일보 <http://www.donga.com/>

조선일보 <http://www.chosun.com/>