

시니어 디지털 역량 강화를 위한
대학생 멘토링 봉사 프로그램
<이화 SHIFT(Senior Help In Future
Technology)> 제안

- 미국의 시니어 디지털 역량 지원 프로그램 조사를 바탕으로 -

이화 SHIFT

목차

I. 서론

1. 탐사배경
2. 탐사 주제 및 목표
3. 연구 방법
4. 문제 상황에 대한 자료
5. 국내외 현지 조사 및 인터뷰 기대효과

II. 본론 1: 현재 문제 상황

1. 정부/법률 인프라 미비
2. ‘시니어’라는 사회적 지위에 대한 배려 부족
3. 지속 불가능한 프로젝트성 프로그램

III. 본론 2: 탐사

IV. 본론 3: 개선 방안 - 탐사를 통한 대학교 모델 제언의 핵심 인사이트

1. 정부/법률 인프라 확충
2. ‘시니어’라는 사회적 지위에 대한 배려 확대
3. 지속 가능한 순환형 프로그램

V. 본론 4: 대학교 봉사 모델 <이화 SHIFT>

1. 프로그램 개요
2. 프로그램 운영 방식
3. 커리큘럼
4. 교육자료

VI. 결론

1. 기대효과
2. 국내외 탐사 한계 및 제언
3. 결론

[참고문헌]

[부록] 인터뷰 전문

[별첨1~9] 이화 SHIFT 프로그램 자료

I. 서론

1. 탐사배경

현대 사회에서 디지털 활용 능력은 매우 중요한 역량이다(양호정 외1, 2024). 의료, 경제, 정치 등 다양한 사회 영역에서 디지털 기술은 필수적인 역할을 하며, 디지털에 접근하여 정보를 수집·활용하고, 사회적인 관계를 형성하는 역량이 점차 중요한 능력으로 자리 잡고 있다(Loureiro & Barbas, 2014). 디지털 대전환이 가져온 새로운 사회적 환경은 개인의 삶에 무한한 가능성을 열어주지만, 동시에 디지털 기술을 익히지 못한 이들에게는 배제와 불평등을 초래할 수 있는 문제를 야기한다(김정수 외1, 2022).

2022년 「디지털 정보 격차 실태조사」에 따르면, 고령층의 디지털 활용 수준은 전체 국민의 평균 대비 약 30% 낮았다. 해당 결과는 농어민, 저소득층, 장애인 등의 정보 취약계층 중에서도 가장 낮은 디지털 활용 수준이다(한국지능정보사회진흥원, 2023). 또한 우리나라 16-24세의 디지털 숙련도는 OECD 국가 중 최고 수준이지만, 55-65세는 3.9%로 매우 낮아 세대 간 디지털 격차가 OECD 내에서 가장 큰 것으로 나타났다(한국경제연구원, 2023). 이는 현재 고령층을 비롯한 정보 취약계층이 디지털 기술에 접근하거나 이를 활용하는 데 어려움을 겪고 있으며, 이로 인해 사회적·경제적 격차가 확대되고 있음을 시사한다.

오늘날 한국의 고령화 속도는 매우 빠르게 진행되고 있다. 2022년 통계청 결과에 따르면, 우리나라의 65세 이상 인구는 전체 인구의 17.5%를 차지할 정도로 이미 초고령 사회에 진입했다. 이러한 상황에서 고령층의 디지털 역량 강화는, 단순히 한 개인의 삶의 질을 향상하는 것이 아닌 한국 사회 전반의 발전과 안녕을 위해 매우 중요한 과제이다. 이에 정부는 정보 격차 해소를 위한 법안과 정책을 마련하고, 민간에서는 디지털 교육 프로그램을 통해 정보 소외 계층을 지원하는 등 고령층의 디지털 정보 격차를 완화하기 위해 노력하고 있다. 서울시의 ‘디지털 세대 이음단’, 인천 노인 종합 문화회관, 세플러코리아의 대학생 봉사단 에버그린 등이 대표적인 예이다. 이러한 프로그램들은 고령층의 디지털 접근성을 높이려는 목표를 가지고, 이들이 디지털 사회에서 소외되지 않고 참여할 수 있도록 돕는다.

하지만 현재 진행되고 있는 대부분의 시니어 디지털 역량 프로그램은 기본 단계의 일회성 교육에 그치고 있어, 시니어 개별 학습자들에 맞춘 전문 교육 인력과 프로그램은 부족한 것으로 나타났다(김영대 외, 2017; 김홍록, 2011). 시니어들은 각자의 디지털 기술 수준과 학습 속도가 다르기 때문에, 일률적인 커리큘럼보다는 개인 맞춤형 교육이 필요(양호정 외1, 2024)하나, 현재 한국에서 진행되고 있는 시니어 디지털 역량 강화 프로그램이 시니어들의 디지털 기술 수준 및 학습 수준을 폭넓게 제공하고 있지 못한다(양호정 외1, 2024)는 것이다. 그러나 미국에서 진행되고 있는 Cyber Seniors를 비롯한 다수의 시니어 디지털 역량 강화 프로그램은 시니어에게 1:1로 멘토링을 제공하며, 시니어들의 다양한 요구를 반영한 교육 방식을 채택하고 있다. 또한 지역사회와 연계한 커뮤니티 중심의 디지털 교육을 적극적으로 활용하고 있어 교육에 참여한 시니어들의 만족도가 매우 높다. 더불어 이들이 익숙한 환경에서 학습할 수 있도록 시니어 커뮤니티 센터나 도서관 등 지역사회 기관을 교육의 거점으로 삼아 쉽게 접근할 수 있는 교육 환경을 조성하고 있다는 점에서 주변 기관 및 교육 효과에 대한 평가 또한 매우 우수하다.

이에 본 팀은 한국의 시니어 디지털 역량 강화 프로그램을 개선하기 위해서는 현재 앞서나가고 있는 미국의 시니어 디지털 역량 강화 프로그램 사례를 분석하여 디지털화와 고령화가

동시에 진행되면서 생긴 우리나라의 시니어 디지털 소외 및 격차 문제에 대한 해결방안을 탐색해야 한다고 보았다.

2. 탐사 주제 및 목표

본 팀은 <시니어 디지털 역량 강화를 위한 대학생 멘토링 봉사 프로그램 모델 개발>을 주제로 탐사를 진행하였다. 디지털 격차는 세대 간 소통과 사회적 통합을 저해하는 중요한 문제로 대두되고 있지만, 한국의 시니어 디지털 교육은 맞춤형 지원과 전문 교육 인력이 부족한 실정이다(김영대 외 2, 2017; 김홍록, 2011). 특히, 대학생이 멘토로 참여하는 체계적인 교육 모델이 부족하여, 효과적인 프로그램 운영을 위한 선례를 국내에서 찾기가 어려운 상황이다. 이에 본 팀은 해외의 성공적인 사례를 분석하여 효과적인 대학생 멘토링 봉사 모델을 개발하고자 하였으며, 이를 체계적으로 설계하기 위해 세 가지 하위 목표를 설정하였다.

해외 사례 분석을 위해 본 팀은 미국의 정부 차원의 기관부터 지역사회 복지관 및 대학교에서 진행하는 소규모 멘토링 봉사까지 폭넓게 조사하여, 시니어 맞춤형 교육 방식과 대학생 멘토 양성 과정, 운영 모델 등을 종합적으로 분석하고자 한다. 이를 통해 단순한 기술 교육을 넘어 세대 간 교류를 촉진하고, 시니어들의 디지털 접근성을 효과적으로 향상시키는 요소가 무엇인지 탐색할 예정이다.

이러한 분석을 바탕으로, 본 팀은 한국의 시니어 디지털 교육 프로그램이 보다 효과적으로 운영될 수 있도록 대학생 멘토링 봉사 모델을 개발하고자 하였다. 나아가, 이를 보다 구체적으로 실현하기 위해 본 팀의 모교인 이화여자대학교의 봉사 프로그램 <이화 SHIFT(Senior Help In Future Technology)>로 적용할 계획이다. 이를 통해 이화여대 학생들은 사회적 책임감을 함양하고 리더십을 기르는 동시에, 시니어와 더불어 살아가는 포용적 사회를 만드는 데 기여할 기회를 얻게 될 것이다.

탐사 주제	시니어 디지털 역량 강화를 위한 대학생 멘토링 봉사 프로그램 <이화 SHIFT(Senior Help In Future Technology)> 도출 - 미국 뉴욕시의 시니어 디지털 역량 지원 프로그램 조사를 바탕으로 -
-------	---

하위 목표	
1	시니어들의 디지털 격차 해소로 인한 사회적 고립감 해소 및 사회적 참여기회 확대
	디지털 기술이 빠르게 발전함에 따라, 일상생활에서 디지털 기기와 서비스를 활용하는 능력은 현대 사회의 필수 역량이 되었다. 그러나 디지털 환경에 익숙하지 않은 시니어들은 기본적인 디지털 기기 사용에 어려움을 겪으며, 이에 따른 정보 격차가 사회적 소외와 고립으로 이어지는 문제를 낳고 있다. 특히, 세대 간 디지털 역량의 차이는 소통의 단절을 심화시키고, 시니어들의 사회적 참여 기회를 제한하는 주요 요인으로 작용하고 있다. 이에 본 탐사는 시니어들의 디지털 접근성을 높이고, 이를 통해 세대 간 디지털 격차를 완화함으로써 사회적 고립감을 줄이며 사회적 참여 기회를 확대하

	는 것을 목표로 한다. 대학생 멘토링을 활용한 봉사 프로그램을 통해 시니어들이 디지털 기기와 서비스를 보다 쉽게 익힐 수 있도록 지원하고, 디지털 환경에서 가족 및 지역사회와의 교류를 활성화할 수 있도록 돕는 방안을 모색하고자 한다. 나아가, 디지털 기술을 활용한 시니어 커뮤니티 활동을 장려함으로써 시니어 세대의 사회적 연대 강화를 촉진하고, 보다 포용적인 디지털 사회를 구축하는 데 기여하는 것을 목표로 한다.
2	국민들의 디지털 포용의 실현 디지털 기술이 사회 전반에 걸쳐 필수 요소로 자리 잡으면서, 모든 국민이 디지털 환경에 원활히 적응할 수 있도록 돕는 ‘디지털 포용’이 중요한 사회적 과제로 대두되고 있다. 특히, 국회 본회의를 통과한 <디지털 포용법>은 디지털 역량 강화를 위한 정책적·경제적·교육적 지원을 확대하고, 민간 차원의 참여를 적극적으로 장려하고 있다. 이에 따라, 본 탐사는 민간 차원에서도 디지털 포용이 실현될 수 있음을 증명하고, 대학이 사회적 역할을 수행하는 모델을 제시하는 것을 목표로 한다. <이화 SHIFT>는 대학생 멘토링 봉사 프로그램을 통해 시니어들의 디지털 접근성을 높이고, 세대 간 디지털 격차를 완화함으로써 궁극적으로 디지털 포용 사회 구축에 기여할 수 있다. 이를 통해 민간의 자발적인 참여와 교육적 지원이 디지털 포용을 실현하는 효과적인 방법이 될 수 있음을 확인하고자 한다.
3	지속 가능한 봉사 모델 구축 현재 시니어 대상 디지털 역량 강화 교육 봉사 프로그램은 산발적으로 운영되거나 통일된 모델 없이 단기적인 형태로 진행되는 경우가 많다. 이러한 한계를 보완하기 위해서는 장기적으로 운영될 수 있는 체계적인 대학 기반 모델을 개발하는 것이 필요하다. 본 탐사는 대학이 주도하는 지속 가능한 봉사 프로그램의 가능성을 확인하는 것을 목표로 한다. 이를 위해 장기적으로 운영될 수 있는 대학 모델을 개발하고, 그 모델을 이화여자대학교에 처음으로 구체적으로 적용해봄으로써 실현 가능성을 검증하고자 한다. <이화 SHIFT>가 성공적으로 자리 잡으면, 타 지역 및 다른 대학에서도 시니어 대상 디지털 역량 강화 교육 봉사 프로그램을 도입하는 데 참고할 수 있는 모범적인 사례가 될 수 있다. 이를 통해 대학과 지역사회가 협력하여 디지털 포용을 실현하는 지속 가능한 교육 봉사 모델을 정립하고자 한다.

3. 연구 방법

본 팀은 효과적이고 지속 가능한 한국형 시니어 디지털 교육 프로그램을 구축하고, 이러한 프로그램이 장기적으로 운영되고 유지될 수 있도록 하는 방안으로서 이화여자대학교 사회봉사 팀에 새로운 봉사 프로그램을 제안하는 것을 목표로 한다. 본 연구를 보다 체계적으로 설계하기 위하여 본 팀에서 사용한 연구 방법은 아래와 같다.

A. 문헌조사

문헌조사는 기존 연구 및 보고서를 검토하여 연구 배경을 구축하고 관련 이론과 선행 연구를 파악하는 방법으로, 비용이 저렴하고 신속하게 자료를 확보할 수 있는 장점이 있다. 다만, 2차 자료에 의존하다 보니 실제 사례와 차이가 발생하거나 최신 정보가 반영되지 않을 수 있다는 한계가 있으나, 이러한 단점을 충분히 인지하고 보완할 수 있다는 점에서 유용하다. 본 연구에서는 사전 연구부터 최종 분석까지 문헌조사를 지속적으로 활용하였다. 신뢰도 높은 자료를 선별하고 보완하는 과정을 통해 연구의 기초를 탄탄히 다졌으며, 이를 바탕으로 연구 방향을 설정하는 데 큰 도움을 주었다.

B. 관찰하기

관찰하기는 연구 대상의 실제 행동과 환경을 직접 관찰하여 정량적 및 정성적 데이터를 수집하는 방법으로, 현장의 생생한 정보를 얻을 수 있다는 장점이 있다. 반면, 관찰 과정에서 연구자의 주관 개입 가능성과 시간·비용 부담, 그리고 관찰 사실 인지로 인한 행동 왜곡 등의 단점이 있으나, 보다 구체적인 상황적 이해, 인간 특성의 이해 등을 위한 자료를 위해서 매우 필요한 방법이다. 본 연구에서는 국내 시니어의 디지털 활용 특성 파악 및 국외에서 진행되는 시니어 대상 디지털 봉사 프로그램을 참관하는 데 현장 관찰 기법을 활용하였다.

C. 인터뷰

인터뷰는 연구 대상과 직접 대화를 통해 심층적이고 다양한 정보를 수집할 수 있는 효과적인 방법이다. 개방형 질문을 통해 다양한 관점을 반영할 수 있어, 상황에 따라 유동적으로 돌발 질문을 할 수 있다는 장점이 있다. 물론, 진행 과정에서 상당한 시간과 노력이 요구되는 단점도 존재하지만, 기관마다 달리 진행되는 세부 정보를 꼼꼼히 파악할 수 있다는 점에서 본 프로젝트에 가장 적합한 연구 방법으로 판단되었다. 본 연구에서는 국내 및 국외 관련 기관을 대상으로 여러 차례의 인터뷰를 실시하여 각 기관의 운영 방식과 실질적인 경험을 심도 있게 파악하였으며, 팀원 네 명이 공동으로 분석 기준을 설정하고 다각적인 시각에서 인터뷰 내용을 검토함으로써 주관적 해석의 한계를 최소화하고 객관성을 확보하였다.

D. 해외 탐사

본 팀의 경우 한국 내 유사 사례가 부족한 상황에서, 보다 효과적인 교육 프로그램 개발을 위해 외국 사례의 직접 탐색이 필수적이었다. 이에 따라, 해외 탐사를 통한 탐사 연구 방법을 채택하는 것이 최선의 접근이라고 판단되었다. 본 연구에서는 미국의 뉴욕을 중심으로 워싱턴, 보스턴의 도시를 탐사하며 시니어 디지털 역량 강화를 위한 봉사 프로그램 모델을 도출하기 위한 기관 8곳을 방문하였다.

4. 문제 상황에 대한 자료 : 문헌조사 및 관찰하기

A. 일반적 시니어 특성

1) 신체적 변화

한국의 시니어들은 다양한 신체적, 심리적 변화 속에서 살아가고 있다. 본 팀은 시니어의 특성을 파악하는 것이 시니어 디지털 역량 강화 프로그램을 위한 필수적인 요소라고 판단하였고, 이에 문헌조사 및 관찰하기를 진행하였다. 그 과정과 결과의 구체적인 내용은 아래와 같다.

시각 노화	- 감각기관 중 시각이 가장 먼저 노화가 진행됨 - 인간의 정보습득의 80% 이상을 시각이 차지하기 때문에, 주요 수단인 시각의 기능 저하로 스마트폰 화면 글자를 인지하기 어려움
청력 감퇴	- 청력 기능의 저하로 소리가 잘 들리지 않는 경우가 많음
기억력 감퇴	- 신체의 노화로 인해 행동 속도가 느려짐 - 손의 감각이 둔해져, 터치 스크린 작동이 어려움
느린 동작	- 기억력 저하로 반복하지 않으면 쉽게 잊음 - 쉽게 잊는다는 사실에 효능감이 떨어져있으며, 이에 따라 새로운 것들을 시도하려는 욕구가 대체로 부족함

<표1> 시니어의 신체적 변화

시니어는 신체적 노화와 함께 인지 및 행동 양식에서도 여러 변화가 나타난다. 우선, 시각은 감각기관 중 가장 먼저 노화가 진행되어 인간의 정보 습득의 80% 이상을 차지하는 시각 기능이 저하됨에 따라, 스마트폰 화면의 작은 글자를 인지하기 어려워진다. 청력 역시 감퇴하여 소리를 명확히 듣지 못하는 경우가 많고, 기억력 감퇴와 손의 감각 둔화로 인해 터치 스크린 작동이 어려워지며, 기억력 저하로 반복 학습을 하지 않으면 쉽게 잊어버려 새로운 시도를 꺼리는 경향이 있다.

2) 심리적 변화

사고방식	- 현실적인 사고 경향 증가 - 우울증, 내향성, 수동성 증가 - 자신의 존재 가치를 인정받고 싶어함 - 대체로 건강하게 오래 살기를 원함
디지털 불신	- 모르는 것에 대한 두려움으로 인해 평소 자주 사용하지 않는 매체에 불신하는 성향을 보임 - 같은 세대이더라도 디지털 사용 수준에 대한 격차가 매우 큼
행동성향	- 조심성 증가 - 친근한 사물 선호 - 경제적 자립과 독립을 추구

<표2> 시니어의 심리적 변화

동시에, 사고방식에서는 현실적인 사고 경향이 증가하고 우울증, 내향성, 수동성이 높아지는 반면, 자신의 존재 가치를 인정받고자 하는 욕구와 건강하게 오래 살고자 하는 희망이 공존한다. 또한, 모르는 것에 대한 두려움으로 디지털 미디어에 불신을 나타내며, 같은 세대 내에서도 디지털 사용 수준의 격차가 크게 나타난다. 행동 양식에서는 조심성이 증가하고 친근한 사물을 선호하며, 경제적 자립과 독립을 추구하는 특성이 두드러진다. 이러한 신체적, 인지적, 행동적 변화는 시니어 대상의 디지털 교육 프로그램 설계 시 반드시 고려

해야 할 중요한 요소로 작용한다.

3) 디지털 교육 상황에서의 시니어

시니어의 디지털 교육 환경에서는 다양한 문제점이 발견된다. 먼저, 시니어들이 보유한 전자기기의 기종이 매우 다양함에도 불구하고, 현재 대부분의 교육은 단일 기종을 기준으로 설계되어 있어 개별 기기에 맞춘 학습이 어렵다. 또한, 시니어들은 반복 학습을 통해 디지털 기기에 익숙해지는 경향이 있음에도 불구하고, 현재 제공되는 교육은 대부분 단발성 강의로 이루어져 학습 효과가 지속되지 않는 문제가 있다. 더불어, 시니어별 디지털 활용 역량의 차이가 커서 개별 맞춤형 교육이 필요함에도 불구하고, 기관에서는 여전히 그룹 강의 형태의 교육을 진행하고 있어 학습 효과가 제한적이다. 보다 자세한 내용은 <표4>를 통해 확인할 수 있다.

교육 상황에 서의 특성	문제점
다양한 전자 기기 기종 보유	- 사람마다 정말 다양한 기종의 전자기기를 보유하고 있으나, 현재 진행되는 대부분의 교육은 단일 기종에 맞춰진 콘텐츠로 구성되어 있어 시니어들이 각자 보유한 디지털 기기를 활용한 효과적인 교육이 어려움
반복학습이 효과적	- 현재 대다수의 교육이 일회성으로 이루어지고 있어 학습 효과가 미비함
디지털 역량 수준 상이	- 디지털 활용 역량 수준이 시니어 별로 매우 상이하기에 그룹학습은 효과가 미비함 - 시니어들의 디지털 활용 역량 수준이 개인마다 상이하여 그룹학습이 효과적이지 않음에도 불구하고, 대다수의 기관에서는 시니어 대상 교육을 그룹 강의 형태로 진행하고 있음

<표3> 시니어의 디지털 교육 학습에서의 특징

이러한 교육적 문제점은 시니어의 디지털 활용 방식과 학습 특성과도 맞닿아 있다. 이러한 특성을 고려할 때, 효과적인 시니어 디지털 교육을 위해서는 맞춤형 콘텐츠 제공, 반복 학습 기회 확대, 개별 기기 지원 등과 같은 체계적이고 지속적인 지원이 필요할 것으로 보인다.

B. 봉사 프로그램 조사

1) 국내 시니어 디지털 역량 강화 프로그램

앞선 시니어의 일반적인 특성에 대한 조사를 통해 효과적인 시니어 디지털 역량 강화를 위해서는 시니어 맞춤형 프로그램이 필요함을 확인할 수 있었다. 즉 시니어의 특성을 고려하여 진행되는 디지털 역량강화 프로그램의 경우 반복적으로 학습이 가능한 형태의 교육이어야 하며 체계적이고 지속적인 지원을 통해 시니어의 신체적, 심리적 특성을 고려한 형태의 교육 프로그램이 진행되어야 한다는 것이다. 이에 본 팀에서는 현재 진행되고 있는 한

국의 시니어 봉사 프로그램에는 무엇이 있는 지 문헌조사를 진행하였으며, 본 팀이 개발하려는 대학교 수준의 봉사 모델 개발을 위하여, 현재 이화여자대학교에서 진행하고 있는 봉사활동 프로그램에 대한 문헌조사도 함께 진행하였다.

▶ 서울시 디지털 세대 이음단(내 손안에 서울, 2021)

서울시의 '디지털 세대 이음단'은 50대와 60대 초반의 시니어 강사들이 70대 이상의 고령층을 대상으로 하는 1:2 소규모 디지털 교육 프로그램이다. 이 프로그램은 서울시 50플러스 재단이 운영하며, 서울시 소재의 67개 노인복지시설에서 ‘고령층의 디지털 격차 해소’를 목표로 교육 활동을 진행하고 있다. 프로그램의 주요 내용은 <표n>과 같다.

강사 선발 및 교육	시니어 강사단은 서류심사와 대면심사를 거쳐 선발되며, 디지털 역량과 고령층 학습자에 대한 이해, 공감 능력, 사회공헌 의지를 중점적으로 평가받는다. 선발된 강사들은 비대면 OT와 16시간의 역량 강화교육을 받는다.
교육 활동	강사들은 서울시의 67개 노인복지시설에서 1:2 소규모 강의를 진행한다. 학습 대상자는 스마트기기를 보유하고 있지만 활용에 어려움을 겪는 70대 이상의 고령층이다. 강사들은 학습주제를 설정하고, 맞춤형 워크북과 키오스크 교구를 사용하여 수업을 진행한다.
교재 및 콘텐츠	서울시50플러스재단은 고령층 맞춤형 디지털 콘텐츠와 학습자용 교재(워크북), 키오스크 교구를 개발하여 수업의 효과를 높이고 있다. 그림 카드 형태의 워크북은 상세한 설명이 포함되어 있어, 학습자들이 집에서도 반복 학습할 수 있도록 돕는다.

<표4> 디지털 세대 이음단 교육 활동 프로그램 내용(내 손안에 서울, 2021)

그러나, <표 n>에서 확인할 수 있듯이, 디지털 세대 이음단에서 제공하는 교육은, 교육 시간 부족 문제(4회 8시간), 학습자 간의 디지털 활용 수준 차이 문제, 다양한 스마트폰 기종으로 인한 어려움 발생 등개별 학습자의 특성에 맞는 정교한 수업 방식이 필요하다는 문제점이 제기되고 있었다. 즉 현재 진행되고 있는 교육의 경우 시니어들의 일반적 특성을 고려하지 않은 교육 방법으로서 교육 효과를 저해하고 있다는 한계점을 지니고 있었다.

▶ 세플러 코리아 대학생 봉사단 에버그린 봉사활동 사례

세플러코리아 대학생 봉사단 에버그린(EVERGREEN)은 최근 경기 광명시 하안노인종합복지관에서 ‘시니어 디지털 역량 강화 교육’ 봉사활동을 진행했다(Hello T, 2024). 진행한 봉사활동 방식 및 내용은 <표5>과 같다.

봉사 교육 내용	카카오톡을 통한 메시지 및 사진 전송법, 스마트폰 내비게이션을 활용한 길 찾기, 은행이나 병원, 패스트푸드점 등에서 사용하는 키오스크 결제 방법 등
봉사 방식	대학생 봉사단이 복지기관을 찾아가 시니어를 대상으로 한 봉사활동을 진행

<표5> 에버그린 봉사활동 방식 및 내용(Hello T, 2024)

에버그린은 지역 복지관을 직접 방문해 시니어의 디지털 역량 강화를 위한 봉사활동을 진행했으나, 주로 1회성으로 이루어지고 있어 장기적이고 지속적인 교육 및 지원이 부족하다는 문제점이 제기되었다. 또한 대학생 봉사단의 대외활동 차원에서 진행되는 행사라는

점에서, 시니어들이 디지털 기술에 꾸준히 접근하고 학습할 수 있는 구조적 지원은 미흡하다. 특히, 대학 차원에서 직접적으로 지원하는 시니어 대상의 디지털 교육 봉사 프로그램이 거의 없는 상황도 아쉬운 부분이다. 이러한 측면에 있어서 한국에서 진행되고 있는 시니어 대상 디지털 역량 강화 프로그램의 한계점을 확인할 수 있었다.

2) 대학교 봉사 프로그램

▶ 이화여자대학교 사회봉사팀 봉사 프로그램

이화여자대학교 사회봉사 팀은 본교의 건학이념인 '이웃사랑'을 사회 현장에서 실천하고, '더불어 살아가는 사회'를 이끌어갈 여성 지도자로서의 이화인을 양성하기 위한 다양한 봉사활동 프로그램을 기획 및 운영하고 있다(이화여자대학교 사회봉사 팀 홈페이지). 현재는 (1) 사회봉사교과목(사회봉사 I, II, III)을 운영, (2) 국내외 교육, 건축, 의료 봉사를 위한 이화봉사단 선발 및 파견, (3) 봉사동아리 및 전공연계 봉사활동 지원, (4) 소외아동 및 청소년을 위한 행사 개최, (5) 후원 행사 및 장학금 전달, (6) 그 외의 다양한 봉사활동 연계, 지원 활동을 진행하고 있다. 앞선 프로그램 중 국내에서 진행하고 있는 이화여자대학교 사회봉사 프로그램 내용은 <표 n>와 같다.

봉사 이름	대상	활동 내용
이화 프렌즈 in Korea	지역아동센터 및 초중고교	학습 교육 (영어, 수학, 과학, 컴퓨터) / 특별활동 (풍물, 연극, 율동, 레크리에이션, 캠프활동지도 등)
이화 다우리	이화여자대학교 신입생	1명의 선배인 멘토와 3명의 후배인 멘티가 대학 생활 적응 (대인관계, 학업, 미래 설계 등) 및 리더십 향상에 도움을 얻음
아름다운 세상	지역사회 주민, 이화여자대학교 재학생	사랑의 김장 나누기, 후원금 모금 및 장학금 전달, 사랑의 모자 뜨기, 봉사활동 사진전

<표8 : 이화여자대학교 국내 사회봉사 진행 내용>

<표 n>에서 볼 수 있듯이, 이화여자대학교 사회봉사 팀은 더불어 살아가는 사회를 이끌어갈 여성 지도자를 양성하기 위해 다양한 방면에서 장기적으로 노력하고 있다. 그러나 현재 아쉽게도 고령층을 대상으로 한 봉사 프로그램은 찾아볼 수 없었다. 이는 이화여자대학교만의 문제가 아닌 것으로 나타났다. 현재 서울 소재 대학교 봉사팀의 봉사 프로그램에는 시니어를 주 대상으로 하는 봉사 프로그램이 존재하지 않는 것으로 나타났다(자료조사 알아봐야함). 그러나 고령화 사회의 가장 직접적인 영향을 받게 될 세대는 지금의 20대 젊은 층이라 할 수 있다(문정은, 2011). 특히 고령화 문제에 대한 별다른 대책이 없이 고령사회로 진입 해가고 있는 우리의 현실에 비추어 볼 때, 고령화 문제를 해결하고 책임져야 할 지금의 20대 젊은 층이 노인에 대하여 어떠한 태도를 가지고 있는가는 향후 노인복지의 방향과 정책의 결정은 물론, 사회적 합의를 형성해 가는데 있어서도 매우 중요한 기준이 될 수 있다(한정란, 2000).

이에 본 팀은 한국의 시니어 디지털 역량 교육이 더 체계적이고 맞춤형으로 발전할 필요

성을 제기하며, 장기적이고 지속적인 교육 체계 구축, 개인 맞춤형 교육의 강화, 그리고 대규모 확산을 위한 전략적 접근이 포함된 시니어 디지털 역량 강화 교육을 제안하고자 한다. 또한, 국내 시니어 디지털 역량 강화를 위한 교육 프로그램의 대학생 멘토 교육 선례의 부족, 성공적으로 운영되는 해외 사례 분석 및 모델링의 필요성 대두에 따라 해외 탐사를 연계하고자 한다.

C. 국가 네트워크 준비 지수(NRI)와 시니어 역량 강화 프로그램

21세기 들어 정보통신기술(ICT)의 발전은 전 세계적인 디지털 전환을 가속화하고 있다. 특히 코로나19로 전 세계가 디지털 기술에 의존하는 경향을 강화한 상황 속에서, 미국은 디지털 혁신의 선두 주자로 자리 잡고 있으며, 그 기술력과 미래에 대한 준비 태세는 단연 주목할 만하다.

본 팀에서는 미국을 탐구해야 하는 이유를 디지털 혁신과 관련된 측면에서 살펴보고, 그 중에서도 시니어 디지털 역량 교육이 갖는 의미를 강조하고자 한다. 2022년 '국가별 네트워크 준비 지수(Network Readiness Index, NRI)'에 따르면 미국은 전 세계 131개국 중 1위를 차지하며, 디지털 전환과 관련된 준비도와 경쟁력 면에서 최고 수준임을 입증했다. 네트워크 준비 지수(NRI)는 각국이 정보통신기술(ICT)을 얼마나 효과적으로 활용할 준비가 되어 있는지를 평가하는 지표로, 2002년 세계경제포럼(WEF)에서 처음 도입되었다. 미국 포틀란스 연구소(Potlans Institute)와 영국 옥스퍼드대 사이드(Said) 경영대학원이 발표한 'NRI 2022' 보고서에 따르면, 미국은 기술, 인력, 거버넌스, 영향력의 네 가지 영역에서 58가지 지표를 바탕으로 평가된 131개국 중 80.30점으로 전통적으로 상위권을 유지하던 북유럽 국가들을 앞지르며 1위를 차지하였다.

국가	순위	점수	국가	순위	점수
미국	1	76.91	캐나다	11	71.99
싱가폴	2	76.81	이스라엘	12	71.82
핀란드	3	76.19	일본	13	71.06
네덜란드	4	76.04	호주	14	70.36
스웨덴	5	75.68	프랑스	15	70.17
스위스	6	74.76	노르웨이	16	69.70
대한민국	7	74.48	오스트리아	17	69.13
덴마크	8	74.06	룩셈부르크	18	67.84
독일	9	74.00	아일랜드	19	67.51
영국	10	72.75	중국	20	67.31

[출처] Potlans Institute, Network Readiness Index 2023.

<표9> 2023년 네트워크준비지수(NRI) 주요국 순위

미국의 디지털 준비도가 중요한 이유는 단순히 기술적 우위를 의미하는 것 이상이다. 준비된 디지털 인프라 환경을 적절히 활용할 수 있는 능력 역시 갖추고 있다. 지역사회와 연계한 커뮤니티 중심의 디지털 교육을 적극적으로 활용하고 있어 교육에 참여한 고령층들의 만족도가 매우 높게 나타나고 있다. 더불어 이들이 익숙한 환경에서 학습할 수 있도록 커뮤니티 센터나 도서관 등 지역사회 기관을 교육의 거점으로 삼아, 고령층들이 쉽게 접근할

수 있는 교육 환경을 조성하고 있어 주변 기관 및 교육 효과에 대한 평가 또한 매우 우수하다.

인공지능(AI), 사물인터넷(IoT) 등 미래 기술의 발전 속도는 빠르게 가속화되고 있으며, 이는 세계 각국이 직면한 사회적 도전과 환경 문제를 해결하는 데 중요한 역할을 하고 있다. 특히, 지속가능발전목표(SDG) 달성을 위한 디지털 기술의 활용은 필수적이며, 미국은 이러한 글로벌 이슈 해결에서도 중심적인 역할을 하고 있다. 따라서, 미국의 디지털 혁신을 탐구하는 것은 세계의 변화 속에서 미래를 준비하는 중요한 과정을 이해하는 것이며, 이를 통해 우리는 더욱 나은 한국의 디지털 역량 미래를 그려볼 수 있을 것이다.

5. 국내외 현지 조사 및 인터뷰 기대효과

A. 국내

아래 기관은 시니어 봉사 프로그램을 진행했던, 혹은 진행 하고있는 기관이다. 본 팀은 시니어 봉사 프로그램의 보다 자세한 한국 상태를 파악하고자 봉사 프로그램 경험이 있는 민간 기관을 컨택하였다.

성산 종합 사회복지관 1:1 디지털 교육 프로그램 운영자 주민서비스팀 지소현 사회복지사님
성산 종합 사회 복지관은 이화여자대학교 연계 종합 복지관으로 아동·청소년, 시니어, 지역사회 등 여러 분야에서 자원봉사 활동을 활발히 운영하고 있다. 특히 시니어를 대상으로 하는 1:1 디지털 멘토링 활동은 스마트폰, 키오스크 등 디지털 기기의 활용법을 안내하며, 시니어들이 디지털 환경에서 더욱 친숙해질 수 있도록 돕는 데 중점을 두고 있다. 이러한 활동은 시니어들이 새로운 기술을 익혀 일상 속 편리함을 누릴 수 있도록 지원함과 동시에, 디지털 격차를 해소하는 데에도 기여하고 있다. 본 팀은 성산 종합 사회복지관의 이러한 시니어 대상 봉사활동을 바탕으로 한국형 시니어 봉사 프로그램의 모델을 구체적으로 설계하고자 한다. 이를 위해 한국 시니어의 특성과 요구사항, 디지털 학습 과정에서의 유의점을 탐구할 필요성을 인식하였으며, 위 기관에 방문하여 진행하고있는 시니어 대상 프로그램의 운영 방식 및 참여율을 비롯한 정보를 포함하여 현 복지관의 상황(한계점, 보완해야할 점)에 대해 면밀히 조사하고자 한다.
중앙노인돌봄지원기관(독거노인종합지원센터) 삼성 시니어 디지털 아카데미 사업 담당 고수빈 사회복지사
삼성 시니어 디지털 아카데미(이하 SSDA)는 디지털 사회에서 시니어가 편리한 디지털 세상을 누리고 제2의 인생을 살아갈 수 있도록 디지털 역량 강화를 위한 교육과 디지털 역량 활용을 위한 사회참여를 지원하는 사회공헌사업이다. 시니어의 일상생활에서 필요한 기초 교육부터 유관 기관과 연계한 취업 역량 교육까지 개발해서 교육하고 있는 SSDA는 한국 시니어 디지털 역량 강화 프로그램 중에서도 가장 큰 규모의 협력체계를

자랑하며 장기간 존속하고 있다. 이에 본 팀은 성공적인 한국 시니어 디지털 역량 강화 프로그램으로 기능하고 있는 SSDA와의 인터뷰를 통해, <이화 SHIFT>가 더 체계적인 시스템을 갖추기 위해 어떻게 설계해야 하는지에 대한 프로그램 내용 및 현 사업의 한계점 등의 인사이트를 얻고자 기대한다.

본 팀은 대학교 기반 모델을 이화여자대학교 내에 구체화 시키기 위해서는 본교의 사회봉사팀 운영 담당자와의 인터뷰가 필요하다고 판단했다. 이에 학교 사회봉사팀 운영자와의 컨택을 통해 본 프로젝트의 현실 가능성 및 조언을 얻고자 컨택을 진행하였다.

이화여자대학교 사회봉사팀 운영 담당자 오혜원 팀장님·임서영 담당자님
이화여자대학교 사회봉사팀은 ‘대학의 사회적 책무를 이행하고 나눔과 베품의 정신을 가진 리더를 양성하는 것’을 목표로 다양한 교내 사회봉사 프로그램을 운영하고 있다. 특히, 국내에서는 ‘이화봉사단’ 프로그램을 통해 매년 여름방학과 겨울방학 동안 약 100명의 재학생이 전국 각지의 지역아동센터 및 초등학교를 방문하여 교육 봉사, 멘토링, 진로 상담 등의 활동에 참여하고 있다. 이화봉사단의 선발 과정은 봉사 활동을 성실하고 성공적으로 수행할 수 있는 인성과 능력을 갖춘 학생들을 선별하는 데 중점을 둔다. 또한, 사회봉사팀은 지속 가능한 봉사 프로그램 운영을 위해 봉사단 교육 강화, 활동 내용의 다변화, 기존 협력 기관과의 네트워크 유지 및 신규 기관 발굴 등 다양한 노력을 기울이고 있다. 이처럼 이화여자대학교의 봉사 프로그램은 재학생들이 자신의 역량을 발휘하여 타인을 돕고 봉사를 실천함으로써 나눔과 베품의 정신을 함양하도록 돕는다. 본 팀은 한국형 시니어 디지털 멘토링 봉사 프로그램 모델을 구축하고, 이화여자대학교 맞춤형 봉사 프로그램을 제안하고자 한다. 이를 위해, 기존 이화여자대학교 사회봉사 프로그램의 목표, 운영 과정 및 방식, 지속적인 운영을 위한 노력 등을 면밀히 파악하였으며, 이를 바탕으로 이화여자대학교에 더욱 적합한 봉사 프로그램을 설계하고자 한다.
이화여자대학교 사회봉사팀 프로그램 참여 재학생
본 팀은 이화여자대학교 내 사회봉사팀에 시니어 디지털 역량 강화 프로그램을 제안하는 것을 목표로 하고 있다. 따라서, 현재 이화여자대학교 내에서 진행하고 있는 사회봉사 참여 재학생 대상의 인터뷰를 통해 현 사회봉사팀의 프로그램 운영 실태, 참여자의 경험을 파악하며 실질적으로 봉사 프로그램 설계에 있어 참가자의 입장에서 고려해야 할 사항을 알아보하고자 한다.

B. 국외

▶ 대학교 수준 단위 기관

본 기관은 한국과 달리 시니어 대상 디지털 봉사 프로그램을 대학단위에서 지속적으로 진행하고 있다. 해당 기관이 현재 진행하고 있는 프로그램을 어떻게 지속적으로 유지하고

있는지에 대한 구체적인 사례 연구를 위해 컨택을 진행하였다.

University of Rhode Island
로드아일랜드 대학교(University of Rhode Island, URI)는 2015년부터 Cyber Seniors와 협력하여 노년층의 디지털 역량과 사회적 연결을 강화하는 engaging Generation Cyber Seniors(이하 eGen 프로그램)을 운영하고 있다. URI의 eGen 프로그램은 학생들에게 체험적 교육의 기회를 제공하며, 지역 사회의 고령자들에게 스마트폰, 태블릿, 노트북 등의 기기 사용법을 멘토링하는 활동을 통해 노년층의 삶의 질 향상에 기여하고 있다. 이 프로그램은 2016년부터 2023년까지 490명의 학생들이 참여하여 1,690명 이상의 시니어들에게 지원을 제공했으며, 지속적으로 전 주로 확대되고 있다. 또한, URI는 다양한 지역 사회 파트너와 협력하여 학생과 노년층이 상호작용하는 역멘토링 모델을 기반으로 한 디지털 교육과 커뮤니티 형성을 통해 사회적 유대감을 증진시키고 있다. URI의 eGen 프로그램은 본 팀이 개발하고자 하는 '시니어 대상 디지털 역량 강화 봉사 프로그램'의 성공적인 선례로 주목된다. 이 프로그램을 설계하고 관리하는 Human Development and Family Science 분야의 Skye Leedahl 교수와의 인터뷰를 통해, 이화여자대학교에 제안할 Ewha SHIFT 개발에 필요한 다양한 인사이트를 얻고자 기대한다.

▶ 지역 사회복지관 수준 단위 기관

아래 기관은 뉴욕시와 워싱턴 시에 있는 복지관으로 시니어를 대상으로 하는 다양한 헬스 케어 및 디지털 관련 봉사활동이 원활히 진행되고 있는 기관이다. 본 프로그램의 개발 목표는 대학교 내의 모델을 개발하는 것이지만 한국 복지관과는 다른 차별화되고 지속적인 프로그램의 효과성 및 프로그램 운영 방식에 대한 인사이트를 얻을 수 있다는 점에 있어서 해당 기관의 컨택을 진행하였다.

Morningside Retirement & Health Services
Morningside Retirement and Health Services (MRHS)는 뉴욕에 위치한 비영리 기관으로, 시니어들이 자택에서 안전하고 편안하게 생활할 수 있도록 다양한 프로그램과 서비스를 제공한다. MRHS는 교육, 건강 증진, 사회 활동 등 다양한 프로그램을 통해 시니어들의 삶의 질 향상을 도모하고 있으며 특히 'Digital Histories Project'와 같은 프로그램은 시니어들이 디지털 기술을 활용하여 자신의 이야기를 기록하고 공유할 수 있도록 지원한다. 본 팀은 시니어들의 디지털 역량 강화를 위한 하나의 모델로서 MRHS의 디지털 리터러시 교육 프로그램의 기획과 운영 방식을 직접 관찰하고, 해당 프로그램에 참여하는 시니어들의 반응과 성과를 직접 확인함으로써 디지털 리터러시 교육이 시니어들의 삶에 어떤 긍정적인 영향을 미치고 있는지 파악하고자 해당 기관을 방문하고자 한다. 이에 MRHS의 직원 및 프로그램 운영자 등 전문가들로부터 시니어 대

상 디지털 교육의 도전 과제와 성공 요인에 대한 깊은 통찰을 얻고자 한다.
Congress Heights Senior Wellness Center
On-ramps to careers의 유관 기관인 WildTech에서 주관하여 운영하는 ‘Senior Digital Equity Program’이 진행되는 D.C.의 두 시니어 센터 중 하나이다. 건강, 웰빙, 사회생활 전반에서 시니어들이 윤택할 생활을 이어갈 수 있도록 설계된 센터로서, 새로운 취미를 찾거나 새로운 주제를 탐구하는 것, 새로운 친구들과 소통하는 것을 중심으로 일상 활동, 단체 점심 식사, 운동 기구, 컴퓨터 실습실, 친근한 분위기가 마련되어 있어 건강한 소셜 네트워크를 조성하고 있는 곳으로, 실제 미국에서의 시니어들이 디지털 교육 봉사를 어떻게 진행받고 있는 지에 대한 환경 분석, 교수자 분석, 교육 자료 관찰 등을 통해 실제 시니어 디지털 교육 봉사에 대해 보다 면밀히 살펴보고자 기대한다.

▶ 지원 체계를 이루고 있는 정부/기관 단위 기관

아래의 기관들은 한국과 가장 다른 차별점을 가진 기관으로, 시니어들의 디지털 관련 봉사활동이 프로젝트성으로 끝나지 않게 해줄 수 있는 센터 기관으로서 시니어 대상 봉사를 지속적으로 운영해 나갈 수 있는 이해관계자들 및 재정적 지원, 법률적인 도움 등을 다 함께 받고 있다. 따라서, 아래의 기관들을 방문하여 어떻게 프로그램을 진행하고 있는지, 정부와 같은 공공부처와는 어떻게 협력하고 있는지 파악하고자 한다. 이는 대학교 기반 모델을 개발했을 때, 본 팀이 개발한 모델이 궁극적으로 지속적인 운영을 위해 필요한 거시적인 인사이트를 얻을 수 있는 중요한 기회가 되리라 판단하기에 선택하였다.

Lighthouse Guild
Lighthouse Guild는 시각 장애인을 위한 보조 기술 교육을 선도하는 기관으로, 최신 기술을 활용하여 시각 장애인의 디지털 접근성을 향상시키는 다양한 프로그램을 운영하고 있다. 이 기관에서는 텍스트 음성 변환, 점자 디스플레이, 음성 명령 기술 등의 보조 기술을 체계적으로 교육하여, 전문 보조 기술 교육자, 시각 재활 전문가, IT 전문가가 협력하여 맞춤형 교육을 제공한다. 또한, 실습 중심의 교육 방식을 통해 학습 효과를 극대화하고 있으며, 시각 장애인이 디지털 기기를 보다 효과적으로 활용할 수 있도록 지원하는 것이 특징이다. 이러한 Lighthouse Guild의 교육 방식과 보조 기술 활용법은 고령화 사회에서 시력 저하를 겪고 있는 시니어들에게도 중요한 인사이트를 제공할 수 있다. 현재 한국의 많은 시니어들은 고령화로 인해 시각적 어려움을 겪고 있으며, 이로 인해 디지털 기기 사용에 큰 어려움을 느끼고 있다. 따라서, 시각적 어려움을 겪는 시니어들을 위한 디지털 교육의 구체적인 방법을 탐구하는 것은 매우 유익한 인사이트가 될 것이라고 판단했다. 이에 더불어, Lighthouse Guild의 교육은 단순히 기술적 교육을 제공하는 것을 넘어, 다양한 전문가 및 기관과 협력하여 실질적인 학습 효과를 극대화하는 구조를 가지고 있다. 본 기관은 전문 보조 기술 교육자, 시각 재활 전문가, IT 전문가뿐만 아니라, 시각 장애인 커뮤니티와 연계하여 맞춤형 지도를 제공하기 때문에

‘시니어 대상 디지털 리터러시 교육 대학생 봉사단’이 지역 복지기관과 어떻게 협력해야 하는지에 대한 실질적인 모델을 파악할 수 있는 기회였다. 특히, 하나의 봉사단이 단순한 일회성 교육이 아닌 지속적이고 체계적인 지원을 제공하기 위해 필요한 협력 구조에 대한 인사이트를 얻을 수 있을 것으로 기대한다.
Cyber Seniors 미국에서 진행되는 'Cyber Senior Project'는 앞서 언급한 혁신적인 접근을 잘 보여주는 대표적인 프로그램 중 하나이다. 사이버 시니어는 디지털 격차 해소와 디지털 기술을 통한 세대 간 통합 및 고령층의 사회적 고립 문제 해소를 목표로 활동하는 지역사회 봉사 단체로, 세대 간 자원봉사 모델을 활용하여 고령층이 디지털 환경에서 실질적으로 필요한 역량을 키우는 중요한 기회를 크게 여섯 가지 주요 프로그램을 통해 제공한다. Cyber Senior Project는 8,500명 이상의 시니어들에게 기술 교육과 지원을 제공하고, 25,000명 이상의 참석자에게 온라인 프로그램과 서비스를 제공해 왔다. 또한, 1,500명 이상의 학생 자원봉사자가 참여하여 5,000시간 이상의 자원봉사 시간을 확보하는 성과(Cyber Seniors, 2020)를 거두었으며, 이는 여러 해에 걸쳐 축적된 지표로 나타난다. 따라서, 세대 간 상호작용을 통해 사회적 통합을 이끄는 중요한 모델인 Cyber Senior Project의 운영 방식과 성공 요인을 탐구하는 것은 디지털 소외와 세대 간 격차 문제를 해결하고자 하는 본 팀에게 필수적이다. 본 팀에서 이번 탐사를 통해 방문한 기관들은 대부분 Cyber Senior Project의 교육을 활용하고 있는 연계·유관 기관으로서, Cyber Senior Project의 프로그램이 실제 현장에서 어떻게 유효하게 작용하고 있는지, 개개인 수준에 맞는 멘토링이 어떻게 이루어지고 있는지 자세히 확인하기를 기대한다.
On-Ramps to Careers 교육 대상인 시니어층에 대한 분석도 중요하지만 멘티인 재학생, 청년층에 대한 탐사도 필요하다. On-Ramps to Careers는 Cyber Seniors의 워싱턴 D.C. 유관기관으로 지역의 고등학교 및 대학교의 학생들에게 인턴십을 제공하는 과정에서 시니어 센터나 관련 기업과의 가교 역할을 수행하고 있다. 주로 인턴십 프로그램을 주관하여 학교와 협력해 참여를 장려하고, 학생들을 인턴십 프로그램이 진행되는 파트너 기업에 매치시키고 그들이 투입되기 전 준비 단계의 교육을 제공한다. 이는 본 팀이 교육 봉사단의 교육, 지역 사회와의 연계의 중개자로 해야 하는 역할과 매우 유사하다고 볼 수 있다. 따라서, 교육 프로그램 자체에 대한 정보뿐만 아니라, 참여자들을 모집하고 다양한 이해관계자들(기업, 정부, 복지기관)과 협력하는 방법 등 프로그램 전반 운영 관리에 대한 조언을 얻을 수 있을 것으로 보인다. 더불어 인터뷰의 도움으로 같은 건물에 위치한 Samsung Executive Briefing Center의 관리자를 통해 삼성의 다양한 최첨단 기술들이 어떻게 시연되고 활용되는지 답사해볼 수 있어, 시니어 디지털 역량개발 교육에 도움이 될 만한 테크놀로지 차원의 잠재력과 가능성을 파악하고자 한다.
NYC Department of Aging

뉴욕 시청의 부서 중 하나인 DFTA는 지역사회 연계 교육과 지역사회 기관을 우수하게 활용하고 있다. 첫 번째, OTI(Office of Technology and Innovation) 부서와 협력해, OATS(Older Adults Technology Services)라는 디지털 리터러시 프로그램을 매년 8만 명이 넘는 시니어들에게 제공하고 있다. 두 번째, Cyber Seniors의 파트너 기관으로 뉴욕 내 시니어를 대상으로 한 일대일 프로그램, 그룹 프로그램을 나누어서 진행하고 있다. 세 번째, 300개 이상의 지역 내 OAC(Older Adult Centers)으로 직접적으로 지역사회 기관을 수급하고 있다. 해당 기관에서는 컴퓨터 수업, 영양 균형 잡힌 식사, 헬스 프로그램과 같이 교육 서비스, 복지서비스를 비롯한 시니어 디지털 교육을 무상으로 제공하고 있다.

이처럼 시니어 디지털 역량 강화 교육의 연계, 자문, 수급을 총괄하는 모든 역할을 수행하고 있는 DFTA는 시니어 디지털 역량 강화 교육뿐만 아니라 우수한 지역상생 사례로서 지역 연계와 협력에 대한 깊은 이해를 가지고 있다. 본 팀 또한 봉사단 프로그램 개발의 목적을 단순히 교육 과정의 수급으로 제한하지 않고, 지역 사회 내 복지관, 교내 재학생, 교내 사회봉사팀 등 다양한 관계자들과 연계, 봉사단 운영까지 다양한 기능을 완수하는 것으로 삼았기에 이러한 DFTA의 다각적인 역할을 중점으로 인터뷰 진행하고자 기대한다.

II. 본론 1: 현재 문제 상황

1. 정부/법률 인프라 미비

국가의 다양한 주체들이 시니어 디지털 리터러시 지원을 위해 노력을 기울이고 있지만, 여전히 시니어의 실질적인 디지털 리터러시 향상에 기여하기에는 어려운 인프라를 가진 현실이다.

A. 서울시 ‘디지털 역량 강화 협의체’

서울시는 ‘디지털 약자와의 동행’에 큰 힘을 기울이고 있다. 이는 디지털 5대 기본권(통신, 이동, 교육, 안전, 활용)을 기반으로 하는 디지털 포용 정책이 기반이 되는 서울시 과제이다. 현재 시행 중인 디지털 포용 정책의 현황은 <표10>과 같다.

구분	디지털 포용 정책	설명
통신	누구나 디지털 세상에 접속하는 통신기본권 보장	무료로 와이파이를 이용할 수 있도록 통신 인프라를 지속적으로 확대/조성하고 시민의 가계통신비 부담 완화 및 언제 어디서나 인터넷 접속환경 제공
이동	어디나 갈 수 있는 이동기본권 보장	장애인을 위한 자율주행차 운영, IOT센서와 CCTV를 활용한 장애인 전용 주차구역 확보 서비스, 가상으로 관광할 수 있는 메타버스 서비스 제공 등
교육	누구나 공평하게 교육받을 수 있는 교육기본권 보장	저소득층, 다문화가족 등 취약계층 학생들의 교육격차 해소를 위한 온라인 ‘서울런’ 서비스 제공, 메타버스 아바타 교육 상담실 제공 등
안전	언제나 안전하고 편안하게 생활할 수 있는 안전기본권 보장	IOT 기반 독거노인 돌봄체계 구축, GPS 내장의 실종예방 서비스, CCTV와 스마트폰 앱 연계한 ‘안심이’ 서비스, 우범지대 로봇 안전순찰 서비스 등 제공
활용	누구나 디지털기기의 편익을 누릴 수 있는 활용기본권 보장	어르신 대상 저렴한 스마트폰 보급사업, 휴머노이드형 로봇 LiKU 활용한 디지털 기기 활용 교육, 어르신 맞춤형 키오스크 표준 등 제공

<표10 : 디지털 포용 정책>

이에 더불어 서울시는 디지털 포용 정책의 일환으로 민간 기업과 협력한 ‘디지털 역량 강화 협의체’를 출범했다. 한국프렌차이즈산업협회, 대한노인회 서울시연합회, 서울노인복지센터, 한국장애인단체총연맹, 서울노인종합복지관협회, 서울시니어클럽협회, 서울시재가노인복지협회, 신한은행, CJ CGV, 롯데 세븐일레븐, KBS미디어, SK텔레콤, 에이릭스 등이 포함된 본 협의체는 시니어를 포함한 디지털 약자가 일상에서 느끼는 어려움과 개선안을 수렴해 실제 삶에 도움이 될 수 있는 정책을 만드는 동시에 디지털 격차 완화를 위한 인프라 조성이 주 목적이다. 구체적으로 디지털 약자 친화적 키오스크 개발, 디지털 약자 인식 개선을 위한 캠페인 진행, 디지털 기기 체험형 교육을 추진한다. 또한, ‘디지털 안내사’ 100명을 위촉했다. 디지털 안내사는 시니어 생활데이터를 분석해, 자주 방문하는 지점을 순회하면서 현장에서 디지털 기기 사용에 어려움을 겪는 문제의 해결을 돕는 역할을 한다.

서울시에서 추진하고 있는 디지털 포용 정책, 디지털 역량 강화 협의체는 뚜렷한 성과를 보기에는 아직 발자국을 떼고 있는 시점이다. 해외의 다양한 사례를 참고해서 디지털 포용의 제대로 된 방향 설정을 해야 할 때이다.

B. 디지털 포용법

디지털 가속화라는 흐름에 있어, 입법적 차원의 노력도 계속되고 있다. 기존에 존재하던 ‘지능정보화 기본법’은 정보격차해소를 위한 해결책의 마련과 대응 방안 그리고 디지털 약자의 고립을 막을 수 있는 접근성 보장 등의 측면에서 단편적인 규정을 두고 있어 디지털 가속화 사회의 흐름에 적응하기에 적절치 않다. 따라서, ‘디지털 포용법’의 제정으로 디지털 사회에서 국민 모두가 디지털을 잘 활용하고 차별 없이 디지털 기술의 이점을 누릴 수 있는 기반을 조성해 사회통합과 지속가능한 발전의 기반을 마련하는 것이 목표이다. 디지털 포용법, 디지털 포용 증진법의 제정으로 국회에서는 디지털 접근성 향상의 초석을 마련하고 관련 산업을 장려할 수 있는 법적·제도적 틀을 마련하고자 한다(디지털 포용 추진 계획, 2019).

이러한 디지털 포용법의 주요 내용은 다음과 같다. (가) 디지털포용 증진과 관련 산업 육성에 관한 사항을 규정함으로써 사회구성원의 삶의 질 향상과 사회통합에 이바지함을 목적으로 함(안 제1조), (나) 사회의 모든 구성원이 차별이나 배제 없이 디지털 기술의 혜택을 고르게 누릴 수 있도록 하는 환경 조성 및 그 지향점을 “디지털포용”이라 정의함(안 제2조), (다) 디지털포용에 관한 기본계획을 3년마다 수립·시행하여야 하며, 매년 시행계획을 수립하고 시행하도록 함(안 제6조 및 제7조), (라) 통합적인 디지털포용 정책 수립 및 이행을 위해 디지털포용 영향평가를 도입함(안 제10조), (마) 사회의 모든 구성원의 디지털역량 제고를 위하여 디지털역량 함양 활동, 디지털역량센터 설치 등을 규정하고, 디지털취약계층의 접근성 보장을 위하여 접근성 품질인증 제도, 우선 구매 촉진 등의 방안을 마련함(안 제12조부터 제22조까지), (바) 디지털포용기술서비스의 발전과 이용 활성화를 위하여 기술/서비스 표준화, 유망 디지털포용기술서비스에 대한 지정 및 지원, 세제지원, 수출진흥을 위해 필요한 조치를 할 수 있도록 함(안 제23조부터 제32조까지).

특히 세부내용 (마)에서는 디지털역량 제고를 위한 방안을 규정하고 있으며 이에 디지털역량교육의 시행도 포함되어 있다. 이렇듯 디지털 포용법에서는 모든 사회 구성원이 디지털 리터러시 능력을 함양할 수 있는 위한 인프라 조성에 큰 공을 들이고 있으며 유상임 과 학기술정보통신부 장관은 "이번 제정되는 디지털포용법은 장애인·고령층 뿐만 아니라 모든 국민이 AI·디지털 기술을 쉽게 이용할 수 있도록 지원하여 진정한 디지털 혁신을 실현하기 위한 법률"이라고 강조했다. 이러한 디지털 포용법은 지난 해 12월, 국회 본회의에서 의결되었다. 이후 정부로 이송되어 공포된다면 약 1년의 준비 기간을 거쳐 2026년부터 시행될 전망이다. 하지만, 디지털 포용법이 제정된다고 해서 끝이 아니다. 사회의 다양한 분야와 주체들과 연관되어 있기에 하위 법령과 행정 규칙의 마련, 민간 부분 확산을 위한 노력이 필요하다. 디지털 포용을 위한 첫 발을 떼고 있는 만큼 실효성 있는 정책/제도적 차원의 지원이 필요하다.

C. 한계점

국가의 다양한 주체들이 시너지를 디지털 리터러시 지원을 위해 노력을 기울이고 있지만, 여전히 무게 중심을 맡고 있는 주체가 없다는 건 아쉬운 사실이다. 앞서 분석한 사례의 주체는 보건복지부, 서울시, 대한민국 국회로 책임 주체가 모두 분산되어 있다. 각 기관이 맡은 책임 범위, 가동할 수 있는 지원의 범위가 다르며 오히려 다양한 기관의 사업 진행이

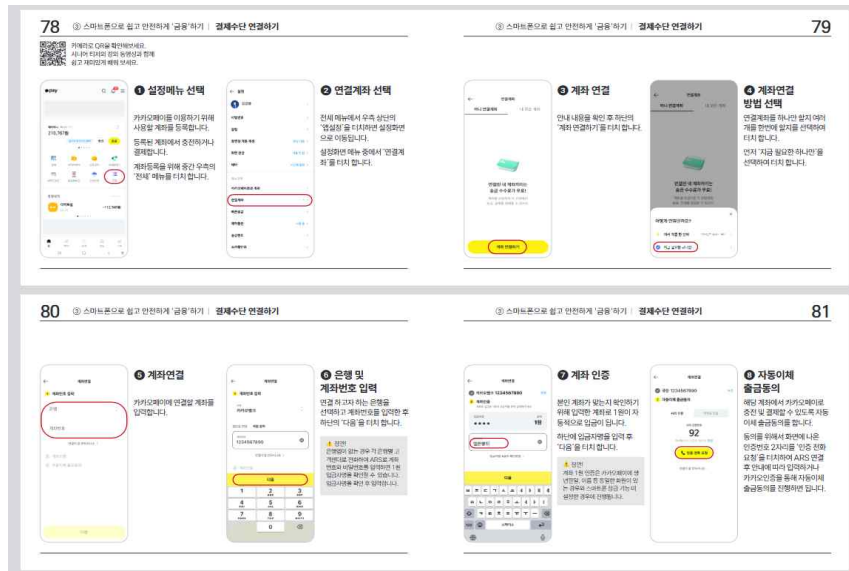
서비스의 다양성, 효율성을 가중시킬 가능성을 배제할 순 없다. 하지만, 전반적인 디지털 포용을 위한 지원 체계의 감독을 맡아줄 주체가 명확하다면 일정 수혜층의 소외, 중복을 막을 수 있는 동시에 효율적인 지원 서비스 제공으로 더 큰 시너지를 낼 수 있다. 단순히 효율적인 지원 체계의 시스템 구축뿐만 아니라 사업 진행으로 누적되는 데이터베이스의 활용으로 정확한 수요 파악, 후에 진행될 사업 계획 수립시 충분히 유의미한 참고사항으로 작용할 수 있다. 이 과정이 반복되면서 하나의 사업이 단발성에 그치지 않고 계속해서 순환을 만들어낸다면 더욱 큰 시너지를 만들 수 있다.

또한, 시니어 디지털 리터러시를 넘어서, 디지털 약자를 위한 디지털 포용을 위해 민간 참여와 인프라 조성이 병행되어야 한다. 디지털 포용법의 세부 내용에는 키오스크의 쉬운 사용을 위한 키오스크 제조/임대사업자의 이용 편의 제공 의무화가 포함되어 있는 등 규정상으로도 민간 참여의 확대를 의무화하고 있다. 하지만, 포괄적이고 추상적인 의무 정도에 그치고 있다. 디지털 포용의 정의처럼 모든 사회 구성원이 소외되지 않고 차별 없이 디지털/AI 기술을 활용하며 삶의 질을 향상시키고 사회적 통합을 이루기 위해서는 단지 국가의 책무를 이행하는 것만으로는 한계가 있다. 디지털 포용법 공포 이후 시행되는 것에만 모든 것을 기댈 수 없다. 민간 참여 확대를 위한 사회 환경 역시 마련되어야 한다. 디지털 기기의 생산이나 서비스를 제공하는 사업자의 역할과 제품을 이용하는 소비자 및 시민, 디지털 약자의 균등한 참여는 디지털 포용정책의 수립에 혁신적인 요소가 될 것이다(이우철 외 1인, 2023). 따라서, 사회의 의견을 반영할 수 있는 체계적인 시스템을 구축하며 디지털 포용이라는 시스템 안에 모두가 편입될 수 있게끔 인프라를 조성해야 한다.

2. ‘시니어’라는 사회적 지위에 대한 고려 부족

A. 보건복지부-카카오의 시니어 디지털 교육 업무 협약(MOU)

보건복지부와 카카오는 지난 10월, 시니어 대상 디지털 교육프로그램 운영에 관한 업무 협약을 체결했다. 협약의 내용은 시니어 대상 디지털 교육 교재 10만부 무상 제작 및 배포, 전국 100여개의 노인복지관 대상 시니어 디지털 교육 실시, 디지털 교육 키트 제작이었으며, 보건복지부 이기일 제 1차관은 “디지털 기기 보급 확산에 따라 시니어의 불편이 우려되는 상황인 바, 본 업무협약을 통해 내실있는 디지털 교육이 이루어지길 기원한다”는 해당 협약의 추진 배경을 설명했다. 보건복지부는 시니어 디지털 교육이 실시될 노인복지관 협조와 디지털 교육 교재 구성에 필요한 정보를 제공하며 카카오가 실시하는 사업 전반의 감독을 맡고 있다.



<그림1 : 찾아가는 시니어 디지털 스쿨 교재 발취>

무엇보다도 찾아가는 서비스와 쉬운 접근성을 필요로 하는 교육의 특성을 고려했을 때, 보건복지부 자체에서 진행하는 시니어 디지털 교육 사업보다 사회 기반의 기업과 함께하는 민관 협력 형태의 이번 업무 협약은 시니어 디지털 교육 확산에 있어, 좋은 선례가 될 수 있다. 하지만, 우리나라의 시니어 디지털 교육 관련 사업 및 민관 협력은 초기 단계로 우려되는 점이 많다. 우선, <그림1>을 통해 여전히 시니어의 특성을 충분히 고려하지 않은 교재 구성을 확인할 수 있다. 보건복지부가 디지털 교육 교재 구성에 참여했음에도 불구하고, 작은 글씨 중심, 어려운 단어가 주를 이루는 교재는 시니어의 학습에 실질적인 도움을 제공할 수 없는 것이 사실이다. 이에 교재 내용 및 구성의 수정을 비롯한 민관 협력 형태의 사업 진행에 걸맞는 시니어 이해도를 가진 체계의 구성이 필요하다.

사실 시니어 특성을 고려하지 못한 사업 및 지원 체계의 구성은 시니어 디지털 역량 부족을 사회적 문제가 아닌 개개인의 문제로 인식하고 있다는 것이 가장 큰 원인이다. 일반 복지 사업의 일환으로 시니어 디지털 리터러시 지원을 위한 사업을 남발한다 하더라도 시니어의 특성을 고려하지 못한 사업은 유의미한 디지털 역량 강화를 이끌어 낼 수도 없으며, 지원을 제공하는 측과 수혜 당사자인 시니어 측 사이의 단순 서비스 제공-수혜성의 소통만 지속되는 상황에서는 비약적인 발전을 기대할 수 없다. 이에 사회 전체의 문제로 확대된 사고가 요구되는 실정이다.

따라서, 2040세대를 문제의 당사자로 함께 취급해야 한다. 현 상황에서는 2040세대의 참여도가 두드러지지 않고 있다. 특히, ‘디지털 원주민’으로 불리우는 C세대(2000년대 이후 출생한 세대)의 참여가 부족하다. 누구보다도 스마트 기기를 다루는 데 익숙하며 디지털 사회로의 변화 중심에 있는 이들의 가장 도움이 필요한 부분인 시니어 디지털 역량 강화 교육에 적극적으로 참여하지 않고 있는 상황은 아쉽게 느껴진다.

문헌 조사에서 볼 수 있듯 에버그린의 경우, 대학생 봉사단으로 시니어 디지털 역량 교육에 대학생이 멘토로 참여하고 있는 모습을 볼 수 있었으나, 대학생의 대외활동에 더 치중되어 교육 방면에 큰 주의를 기울이지 못한 한계점을 보였다. 또한, 시니어와 대학생 간 세대 소통 역시 충분히 이루어지지 않아 당사자끼리의 라포 형성, 시니어에 대한 인식

개선 차원에서 괄목할만한 성과를 이루지 못했다는 점도 문제점으로 언급된다.

시니어에 대한 인식 개선과 해당 문제는 서로 물고 물리는 인과관계이다. 이는 이화여자 대학교 사회봉사팀 프로그램 참여 재학생 인터뷰 분석 과정에서 발견할 수 있었는데, 시니어 대상 봉사 프로그램의 참여는 아동이나 청소년 대상의 프로그램보다 꺼려지는 것이 사실이며, 준비가 필요할 것 같다는 등 시니어 세대에 대한 거부감을 확인할 수 있었다. 이에 시니어에 대한 인식 개선이 이루어진다면 시니어 디지털 역량 강화 교육/지원과 관련된 디지털 원주민 세대의 수요 역시 늘어날리라 유추해볼 수 있다. 이렇듯 시니어에 대한 인식 문제의 개선 역시 필요한 시점에서 디지털 원주민인 젊은 세대의 시니어 디지털 역량 강화 문제에 대한 참여가 절실하다.

아동이나 시니어와 같이 연령을 기준으로 사회에서 소외하기 시작한다면 우리는 모두 일 시적으로, 혹은 평생 사회적 배제의 당사자가 될 수 밖에 없다. 이는 지금의 기성세대와 청년세대 역시 예외는 없다. 우리 모두 당사자라는 시각을 가지고 참여해야 한다. 그렇기에 사회에서 잉여로 전락 해버린 디지털 원주민을 적절히 활용할 수 있는 방안을 강구하며 시니어의 디지털 리터러시 부족을 사회 공동의 문제로 전환해야 한다.

3. 지속 불가능한 프로젝트성 프로그램

시니어 디지털 역량 강화 교육은 여전히 이루어지고 있다. 그럼에도 불구하고 대부분의 사업은 프로젝트성 프로그램으로 단발성에 그치며 문헌조사에서 볼 수 있었던 서울시 디지털 세대 이음단의 경우에는, 인터뷰 진행을 위한 문의에 이미 끝난 사업이라 관련 인터뷰가 어렵다는 답변을 받았으며 대부분의 국내 시니어 디지털 역량 강화 교육 프로그램은 주로 한 회기, 또는 일 년 남짓의 시범운영만 남기고 사라지기 일쑤였다.

이와 비슷한 상황은 진행되고 있는 프로그램에서도 나타났다. 성산 종합 사회 복지관의 시니어 대상 1:1 디지털 교육 봉사활동 인터뷰 분석을 통해 드러난 문제점은 다음과 같다.

첫째, 성산 종합 사회 복지관의 시니어 대상 봉사활동에서 멘토 모집의 어려움은 봉사활동의 원활한 진행을 방해하는 주요 요인으로 지적되고 있다. 멘토가 충분히 모집되지 않으면 봉사활동 자체가 시작될 수 없으며, 인터뷰 결과 실제로 멘토 부족으로 인해 봉사활동이 지연되거나 무산된 사례가 있었다.

이러한 문제의 주요 원인 중 하나는 멘토 모집을 지원하는 외부 기관의 부족이기도 하다. 외부 기관, 특히 대학은 많은 학생 자원을 보유하고 있어, 복지관과 협력하여 멘토 모집과 교육을 함께 진행한다면 봉사활동의 지속성과 효과성을 높이는 데 큰 도움이 될 수 있다. 그러나 현재 성산복지관은 멘토 모집을 자체적으로 진행하고 있으며, 대학 등 외부 기관의 적극적인 지원이 부족한 상황이다.

둘째, 멘토 교육이 체계적으로 이루어지지 않고 있다. 시니어를 대상으로 하는 봉사활동은 멘토들이 적절한 역량을 갖추 수 있도록 구체적인 교육이 필수적이다. 그러나 현재 복지관에서는 멘토 교육을 1~2회의 단발적인 오리엔테이션 형식으로만 진행하고 있으며, 명확한 지침 없이 멘토들이 시니어들과 1:1로 시간을 보내도록 하고 있다. 이로 인해 멘토들은 활동 과정에서 당황하거나 어려움을 겪게 되고, 이러한 부담이 중도 탈락으로 이어지는 등 멘토 부족 문제가 반복되는 악순환이 지속되고 있다.

셋째, 운영자의 업무 부담이 과도하다. 현재 봉사활동에서 운영자는 멘토 모집, 멘티 모집, 멘토와 멘티의 연결, 멘토 교육 및 관리 등 모든 과정에 걸친 대부분의 역할을 혼자 담당하고 있다. 이러한 구조는 운영자에게 과도한 부담을 주며, 봉사활동의 원활한 진행을 저해하는 주요 요인이 되고 있었다.

해당 문제들은 현존하고 있는 시니어 디지털 역량 강화 교육프로그램 운영이 지속하기 어려운 상황으로 귀결된다. 앞서 언급했듯, 성산 종합 사회 복지관의 경우에는 멘토 모집에 가장 큰 부침을 겪으면서 존속하기 어려워지고 있는 실정이며 삼성 시니어 디지털 아카데미(이하 SSDA)의 경우, 체험센터 운영이 3주에서 약 한 달간 팝업 형태로만 이루어지고 있다. 아무리 시니어 디지털 역량 강화를 위한 사업을 남발한다고 해도 이는 단발성 사업에 그칠 수 밖에 없으며 유의미한 결과, 유의미한 데이터 베이스 구축에 도움이 될 수 없다.

III. 본론 2: 탐사

1. University of Rhode Island - eGen 프로그램

University of Rhode Island에서 운영 중인 eGen 프로그램은 학과 학생 및 로드 아일랜드 대학교 재학생들이 지역 커뮤니티 센터에서 시니어와 1:1로 만나 디지털 역량을 지원하는 활동이다. 이 프로그램은 지역사회에서 진행한 시니어 대상 아이패드 지원 사업의 필요성에서 출발했으나, 현재는 사업이 종료되어 시니어들의 개인 기기를 활용한 맞춤형 멘토링으로 전환되었다. 또한, 'Later Adulthood Growth and Development'라는 노년학 분야 교과 과목과 연계되어 운영되며, 수강생들은 현장학습의 일환으로 30시간의 eGen 프로그램에 참여하게 된다. digiAGE는 eGen의 파일럿 프로젝트로, 팬데믹 동안 로드 아일랜드 주 정부가 시니어의 디지털 역량 강화를 위해 100대의 아이패드를 지원하며 시작되었다. 이 프로젝트는 아이패드 활용을 중심으로 멘토링을 진행했고, 디지털 기기 활용뿐만 아니라 시니어의 사회적 웰빙 향상에도 긍정적인 영향을 미쳤다.

eGen 프로그램의 초기 도입 목적은 '학생들이 시니어와의 경험을 통해 전문적 기술과 배경지식을 습득하도록 돕기 위함'이었다. 현실적 통계에 따르면, 의료 혹은 인적 서비스 분야에 종사하는 사람들이 다루는 환자나 고객의 절반 가량은 고령자이라는 점을 고려하였을 때, 향후 학생들이 시니어와 함께해 본 경험을 기반으로 배경지식을 갖추 수 있도록 돕고자 한 것이다. 또한, 세대 간 소통의 긍정적 경험을 통해 학생들이 시니어와의 대화에서 흥미를 발견하고, 시니어는 자신이 필요로 여겨지는 경험에서 큰 가치를 느끼기도 했다.

프로그램의 준비 과정에서는 시니어 멘티들에게 제공할 체크리스트 제작에 중요시했다. 아이패드를 처음 사용하는 시니어들을 위해 제작된 기초부터 고급 단계의 체크리스트를 기반으로 학생들이 멘토링을 진행했기 때문이다. 이 체크리스트는 프로그램의 성공적인 운영에 중요한 요소로 평가됐다. 또한, 학생들의 사전교육도 중시했다. 학생들은 Cyber Seniors에서 제공하는 온라인 교육을 필수 이수해야 하며, 에이지즘(ageism) 관련 내용과 시니어와의 소통 방안을 포함한 대면 교육도 1시간에서 1시간 반 가량 진행한다.

eGen프로그램의 다수의 학생이 학과 교육과정의 일환으로 해당 프로그램에 참여하지만, 이외에도 인턴십 기회를 제공하거나 교내 구직 사이트에 공고를 게시하는 방법을 통해 홍보하고 있다. 이는 eGen 프로그램의 보상으로 주어지는 학점, 개인 경험, 경력 등이 일종의 홍보 효과로 작용하기를 의도한 것으로 볼 수 있다. 시니어 모집은 지역 커뮤니티 센터를 통한 포스터 부착과 온·오프라인 뉴스레터 활용으로 이루어진다. 한편, 프로그램의 지속성을 바탕으로 한 참여자들의 입소문이 가장 효과적인 홍보로 이어지기도 했다.

프로그램의 학습 자료로 제공된 바인더는 시니어들에게 익숙한 학습 도구로서 다양한 학습 방식을 충족시키는 데 도움이 되었으며, 핸드아웃은 프로그램의 정체성을 부여하여 시니어들이 진지하게 멘토링에 임하는 데 실질적인 효과를 가져왔다. 바인더 내 세부 내용으로는 프로그램 소개, 아이패드의 외관, 사용법, 케이스, 비밀번호 설정 방법 등이 있다. 또, 학습 목표가 적힌 체크리스트를 통해 학습자들이 직접 자신의 달성 정도를 확인해볼 수 있도록 되어 있다. 이외에도 대학생 스스로를 소개하는 내용, 아이패드 사용 팁, 필기 용지 등이 포함되었다.

학습 성취 수준 평가는 모두 전화 설문으로 진행되고 있었다. 시니어들이 온라인 설문에 익숙하지 않음을 고려했을 때, 전화 설문이 가장 적합했기 때문이다. 사전 설문, 사후 설문

을 모두 진행하여 변화된 디지털 기기의 사용 빈도나 방식을 파악했고, 사용 목적 및 활용 범위 등도 파악했다. 또, 12개 가량의 디지털 역량 과제를 정해놓은 후 수행할 수 있는지 여부를 묻는 5점 척도 설문을 진행했다. 시니어의 사회적 웰빙도 조사했다. 사회적 고립, 삶의 질, 외로움, 우울증이라는 4가지 주요 지표를 측정했고, 점수 변화를 확인했다. 이외에도 개방형 질문을 추가로 진행해 참여자들의 경험이나 의견을 수용하고자 했다. 조사 결과, 프로그램에 대한 참여자들의 전반적 만족도는 대체로 높았다. 시니어들은 대학생과의 대화뿐만 아니라 멘토링 경험을 즐겼으며, 대학생들은 새로운 경험과 기회를 긍정적으로 평가했다. 시니어들은 프로그램을 통해 가족과 소통하거나 온라인 쇼핑, 원격 상담 등의 변화를 경험하기도 했다고 답했다. 디지털 기기에 대한 두려움을 극복할 수 있었고, 사회적 고립감이 줄어들며 스스로를 가치 있는 사회 구성원으로 인식하기도 했다. 반면, 프로그램의 목적을 오해한 일부 시니어들은 불만을 표하기도 했다. 예를 들어, 컴퓨터 수리나 웹사이트 개발을 기대했던 경우이다. 이를 방지하기 위해 시니어들의 기대치를 명확히 설정하고, 프로그램의 목적을 분명히 전달하는 것이 중요함을 알 수 있었다. 한편, 몇몇의 참여자들은 피드백을 남기기도 했는데, 체크리스트의 양을 줄여달라거나, 특정 내용을 제외해달라, 단어 등을 바꾸어달라는 내용적 측면의 피드백이었다. 운영 담당자는 이를 반영해 지속적으로 자료를 수정 및 개선하고자 노력하고 있다.

대학생들이 시니어를 돕는 프로그램, eGen 프로그램이 갖는 고유한 장점은 ‘두 세대가 모두 전환점에 있는 상태라는 점에서 두 세대의 연결이 큰 시너지를 발휘한다는 점’이다. 시니어들은 은퇴를 하는 등의 이유로 기존의 사회적 틀에서 벗어나 새롭게 자신의 자리를 찾아가는 과정에 있고, 대학생들은 사회인이 되고자 전문성을 쌓아가는 과정에 있기 때문이다. 이러한 두 세대가 만나 서로의 취약한 부분을 공유하고 서로를 도와줄 수 있는 관계를 형성하는 것이 고유한 장점이라고 볼 수 있다. 다만, 프로그램 운영의 어려운 점도 있었다. 한 명의 담당자가 프로그램을 운영하였기 때문에 기기 관리와 커뮤니티 센터와의 파트너십 유지, 예산 관리 등에 한계가 있었다. 특히, 아이패드 관리, 소프트웨어 업데이트, 와이파이 문제 해결 등 기술적 어려움이 있었으며, 시니어 참여율 관리가 문제가 되기도 했다. 이러한 어려움을 극복하기 위해서는 운영 체계를 면밀히 구축하고, 운영 및 담당 인원의 확보를 통해 지속가능한 프로그램을 설계하는 것이 중요할 것이다.

URI의 eGen 프로그램은 대학교 차원에서 지역사회 복지 기관과 협력하여 지속적인 봉사 프로그램을 성공적으로 운영해나가고 있다는 점에서 주목할 만하다. 대학생이라는 젊은 세대와 시니어들 간의 교류를 통해 세대 간 화합에도 긍정적인 효과를 가져오고 있으며, 재학생의 사회와 더불어 살아가는 인재로서의 성장을 위해 대학 차원에서의 노력이 지속적으로 이루어지고 있음을 높게 평가할 수 있다.

2. Morningside Retirement and Health Services

Morningside Retirement and Health Services(이하 MRHS)는 사회 공동체로 기능하고 있는 단체이다. 아파트를 거점으로 건물이 위치해 있으며, 진행 중인 교육 프로그램은 그룹 활동에 초점을 두고 있다. 교육 프로그램의 경우, 두 가지 방법의 홍보 방식을 활용하고 있었다. 온라인 방식으로 웹사이트나 온라인 뉴스레터를 활용한 홍보를 진행하고 있었을 뿐만 아니라 오프라인 방식을 통해 인쇄된 형태의 뉴스레터를 각 가구에 배달을 하기도 한다. 이는 아파트에 거주하는 주민이 대부분 해당 프로그램에 참여하고 있기 때문에

가능한 것이다. 이러한 홍보 방식을 통해 시니어는 진행되는 프로그램을 확인하고, 홍보물을 달력처럼 사용하게 되며, 이는 뉴스레터가 단순 홍보물을 넘어서 시니어에게는 프로그램 팸플렛, 프로그램 안내서로 기능할 수 있음을 확인할 수 있었다.

MRHS는 Cyber Seniors의 유관 기관으로서 인근 지역 대학의 학생 인턴과 함께 세대 협력 프로그램을 진행한 바 있다. 소그룹으로 나누어 디지털 역량 강화 프로그램을 진행하고, 프로그램 중간중간 참가자 모두가 모여서 식사를 하고 친목 도모를 하는 등 단순히 개인적인 학습에 그치지 않고 따뜻한 커뮤니티 활동으로 운영되었다. 체계적인 교육 프로그램의 개발만큼이나 시니어와 젊은 세대 간의 세대 교류와 라포 형성에 주의를 기울일 필요가 있는 것이다.

MRHS는 봉사 프로그램에 대해 시니어가 ‘직접 필요하다고 느끼는 것’을 가장 중요하게 여겼다. 시니어는 돌봄을 받는 사람이지만 여전히 개개인의 자율성을 유지하고 싶어하고 당연히 그들의 자율성을 존중해야 하기 때문이다. 그렇기에, 더 나아가 자원봉사를 비롯한 사회 참여 기회를 제공하는 등 자율성을 유지할 수 있는 선택지를 만들고자 노력하고 있다. 또한, MRHS는 젊은 세대에게 당연한 것이 시니어에게는 당연하지 않다는 점을 늘 중시한다. 기술과 함께 자란 젊은 세대에게는 직관적인 사실들이 시니어에게는 어려운 길이 될 수 있기 때문이다.

MRHS는 젊은 세대의 유입을 위해 시니어와 더 많은 교류가 중요함을 강조한다. 젊은 세대의 유입을 위해 세대 간 행사, 재미있고 시니어도 참여할 수 있는 활동을 만드는 게 그 시작이 되는 것이다. 이를 통해 교류가 많아질수록 젊은 세대는 시니어가 죽음과 노화만을 겪는 사람들이 아니라, 이야기와 지혜를 나누고 공유할 수 있는 훌륭하고 지적인 사람일 수도 있음을 깨닫게 된다. 이를 통해 ‘시니어’라는 사회적 지위에 대한 배려 문제와 지속 불가능한 프로그램 실패는 서로 이어져 있음을 알 수 있다. 시니어의 사회적 인식 개선과 젊은 세대의 참여 문제가 서로 물리고 물리는 인과관계였듯, 시니어라는 사회적 지위를 존중하고 함께하는 사회적 인식이 생긴다면 젊은 세대의 적극적인 참여로 이어질 것이고, 시니어 디지털 역량 강화 프로그램도 자연스럽게 장시간 존속 가능하게 될 것이다.

3. Congress Heights Senior Wellness Center

Congress Heights Senior Wellness Center는 6번에서 언급할 On-ramps to Careers의 유관 기관으로, WildTech에서 주관하여 운영하는 ‘Senior Digital Equity Program’이 진행되는 DC의 센터이다. 건강, 웰빙, 사회생활 전반에서 시니어들이 윤택할 생활을 이어갈 수 있도록 설계된 센터로서, 새로운 취미를 찾거나 새로운 주제를 탐구하는 것, 새로운 친구들과 소통하는 것을 중심으로 일상 활동, 단체 점심 식사, 운동 기구, 컴퓨터 실습실, 친근한 분위기가 마련되어 있어 건강한 소셜 네트워크를 조성하고 있다.

본 팀은 해당 기관을 직접 방문하여 ‘Senior Digital Equity Program’을 참관하였으며, 이를 통해 종합적인 분석, 1:1 멘토링의 한계, 그룹 멘토링의 한계를 파악할 수 있었다. 프로그램 진행 방식은 전체 강의 진행자 1명이 프로그램을 이끌고, 각 테이블마다 1명의 퍼실리테이터와 약 6명의 시니어 참여자가 함께하는 형태였다. 이러한 구성은 대형 그룹 내에서도 개별적인 지원이 가능하도록 했으나, 몇 가지의 한계점을 발견할 수 있었다. 우선, 프로그램 진행 시 전달되는 정보가 많을 수록 참여자들의 집중력이 저하되고, 학습의 효율성이 떨어지는 것을 알 수 있었다. 이에 강의 진행자는 간결하고 명확하게 핵심 내용을 전

달해야 하며, 참여자들의 이해도를 수시로 파악하는 것이 중요하다. 또, 명확한 언어 전달을 위해 마이크를 사용하거나 충분한 크기의 목소리로 설명해야 한다. 다음으로 참여자들이 학습 흐름을 놓치지 않도록 지속적인 피드백이 요구되었다. 프로그램 진행 중 모든 참여자가 학습에 원활히 참여하고 있는지 수시로 점검해 이해도가 낮은 참여자들에게는 추가적인 설명을 제공하고, 높은 이해도를 보이는 참여자들에게는 과제를 부여하는 식의 보완이 필요했다.

1:1 멘토링의 경우, 개별 맞춤형 지도를 제공할 수 있다는 장점이 있었으나, 시니어 학습자 및 강사와의 활발한 상호작용을 유도하는 데에는 한계가 있었다. 반면, 그룹 멘토링은 시니어들 간의 상호작용을 촉진하여 시니어 간의 상호 관계를 맺고, 더 나아가 지역 사회 커뮤니티 차원에서도 교류와 네트워크 형성에 도움이 될 수 있었다. 특히, 시니어 간의 도움을 주고 받는 과정은 학습 동기를 높이고 지속적인 참여를 유도하는 요소로 작용되었다. 하지만 그룹 멘토링 또한 학습자별 수준차이로 인한 문제점이 있었다. 학습자별로 수준이 상이하여 학습 속도가 느린 참여자는 전체 흐름을 따라가기를 어려워했고, 반대로 학습 속도가 빠른 참여자들은 진도를 맞추는 데 부담을 느끼기도 했다. 이를 보완할 수 있는 방안으로서 학습 수준에 따라 적절한 활동을 부여하는 개별 맞춤형 멘토링 방안을 모색해 볼 수 있다.

4. Lighthouse Guild - Tech Pals

Lighthouse Guild는 시각장애인을 위한 다양한 서비스와 프로그램을 제공하는 기관으로, 1층부터 3층까지는 시각장애인을 위한 기술센터와 건강센터 등 의료 서비스를 제공하며, 4층에는 재활 사무실과 행동 건강 사무실이 위치해 있다. 이곳에는 정신과 의사 및 임상 사회복지사를 포함한 다양한 이해관계자들이 근무하며, 시각장애인을 위한 종합적인 지원을 제공한다. Lighthouse Guild는 시각장애인을 위한 다양한 프로그램을 운영하고 있으며, 대표적으로는 Tech Pals, Guild Care, Tele Support Network 등이 있었다.

▶ Tech Pals

Tech Pals는 55세 이상 시니어를 대상으로 기술 교육을 제공하는 프로그램이다. 참여자 대부분은 기술이 자신의 삶에 도움이 된다고 인식하고 있으며, 프로그램을 통해 실질적인 기술 활용법을 배우게 된다. 일부 시니어들은 기술의 유용성을 알고 있음에도 배우기를 주저하지만, Tech Pals는 배우고자 하는 의지가 있는 시니어들에게 중요한 기회를 제공한다. 이 프로그램은 주변인의 추천을 통해 참여율이 높은 것이 특징이다.

▶ Guild Care 프로그램

Guild Care 프로그램은 시각장애뿐만 아니라 의료적 이유로 낮 동안 돌봄이 필요한 사람들을 위한 프로그램으로, 시각장애인뿐만 아니라 지적장애인도 참여할 수 있다. 프로그램에서는 레크리에이션 활동, 작업치료, 물리치료, 언어치료 등을 제공하여 참가자들의 정신적·육체적 건강 증진을 돕는다. 또한, 가족들이 프로그램에 참여하여 돌봄을 지원하는 경우도 있어, 보다 효과적인 지원이 이루어진다.

▶ Tele Support Network

Tele Support Network는 시각장애인뿐만 아니라 시각장애인의 부모와 가족 등을 위

한 온라인 지원 프로그램으로, Zoom을 활용해 진행된다. 다양한 주제를 중심으로 가상 지원 그룹을 운영하며, 연령대와 필요에 맞춘 맞춤형 교육을 제공한다. 이를 통해 참가자들은 자신과 유사한 경험을 가진 사람들과 교류하며 실질적인 도움을 받을 수 있다.

Lighthouse Guild는 이와 같은 다양한 프로그램과 서비스 제공을 통해 시각장애인의 삶의 질을 향상시키는 데 기여하고 있다. 이 중 시니어 디지털 역량강화와 관련하여 가히 주목할만한 프로그램으로는 Tech Pals 프로그램이다.

Tech Pals 프로그램은 젊은 시각장애인 튜터가 시니어 시각장애인을 대상으로 기술 교육을 제공하는 멘토링 프로그램으로, 현재 3년째 운영되고 있다. 프로그램은 8~9월에 튜터 선발을 위한 인터뷰를 진행한 후, 선정된 튜터들이 교육을 받고 10월부터 다음 해 6월까지 본격적으로 운영된다. 이후 튜터들은 인턴십을 통해 추가적인 직무 경험을 쌓게 된다.

이 프로그램은 뉴욕주 시각장애인 위원회의 지원을 받아 운영되며, Cyber Seniors 기관과 협력 관계를 유지하고 있다. 튜터 선발 기준은 외향적이고 긍정적인 성향을 가진, 봉사 정신이 투철한 인재를 우선으로 한다. 특히, 젊은 시각장애인이 시니어 시각장애인을 교육하는 방식을 기본 모델로 삼고 있는데, 이는 두 세대가 같은 경험을 공유하기 때문에 보다 효과적인 교육이 가능하기 때문이다.

튜터들은 Cyber Seniors 기관의 교육 커리큘럼을 재구성한 과정을 통해 훈련받으며, 8명의 튜터가 교대로 수업을 진행한다. 1명의 튜터는 최대 2명의 시니어를 담당하며, 수업은 매주 목요일과 토요일에 진행된다. 한 세션은 90분 동안 1:1 방식으로 이루어진다. 이 프로그램은 표준화된 커리큘럼을 적용하지 않고, 각 시니어의 목표에 맞춘 맞춤형 교육을 제공한다. 따라서 학습 기간은 개별적으로 달라질 수 있으며, 한 번만 참여하는 경우도 있지만 7~8회 이상 지속적으로 교육받는 경우도 있다. 핵심 교육 내용은 휴대폰과 태블릿의 접근성 기능 활용법으로, 기본 전화 사용법(연락처 관리, Siri 활용 등), VoiceOver 기능(스와이프 및 탭을 활용한 기기 조작법) 등을 중심으로 진행된다. 모든 교육은 별도의 추가 장비 없이 기기 내장 접근성 기능을 활용하여 이루어지며, 이를 통해 튜터는 직무 경험을 쌓고, 시니어는 디지털 환경에 적응할 수 있도록 돕는다.

프로그램 홍보는 SNS, 보도자료, 주변인의 추천, 웹사이트 등을 통해 이루어졌으며, 특히 웹사이트와 주변인의 추천이 가장 효과적인 홍보 수단으로 나타났다. 또한, 프로그램의 효과를 평가하기 위해 사전·사후 테스트를 진행하며, 멘토링 경험, 프로그램 만족도, 학습 내용, 목표 달성 여부 등을 종합적으로 측정한다. 평가 결과, 참가자들의 만족도가 매우 높은 것으로 나타나 프로그램의 효과성과 필요성을 입증하고 있다.

Tech Pals 프로그램은 시각장애인의 디지털 역량 강화를 위한 환경이상대적으로 더 어려운 상황에서도 체계적이고 효과적인 교육 시스템을 구축하여 성공적인 순환형 모델을 만들어가고 있다는 점에서 주목할 만하다. 시각장애인 튜터와 시니어가 서로의 경험을 공유하며 학습하는 구조는 교육 효과를 극대화하며, 프로그램의 지속적인 성과 창출에도 중요한 역할을 하고 있다.

5. Cyber-Seniors

‘Cyber-Seniors’는 디지털 격차 해소와 디지털 기술을 통한 세대 간 통합 및 고령층의

사회적 고립 문제 해소를 목표로 활동하는 지역사회 봉사 단체이다. 'Cyber Senior Project'는 해당 기관에서 운영 중인 성공적인 대표 프로그램 중 하나이다.

Cyber-Seniors는 멘토의 역할에 대해서 고령자에게 기술을 가르치는 것이 아닌, 학습을 '돕는' 역할로 멘토가 기능할 수 있어야 함을 강조한다. 이는 즉, 단순한 정보 전달에 치중하는 게 아닌 단순히 자신이 관련 정보를 아는 상태에서 함께 나아가는 방식의 멘토링 교육이 중요하다는 점을 시사한다.

또한, 시니어의 특성과 관련하여 한 번에 많은 내용을 전달하기보다 단계적으로 접근하는 방식이 효과적이라고 여긴다. Cyber-Seniors는 '존중'에 가장 큰 중점을 두고 있다. 예를 들어, 많은 사람들이 온라인 뱅킹을 사용하는 데에 반해 시니어는 은행 방문을 선호할 수 있으며, 멘토는 이렇게 다양한 시니어의 선호 방식을 존중하여 강요하지 않아야 한다. 이에 더해 멘토링 방식은 반복적인 설명을 기반으로 진행해야 하며 시니어가 충분히 익숙해질 때까지 인내심을 가져야 함을 강조한다. 이와 같은 인터뷰 내용을 통해 시니어를 대상으로 하는 프로그램 설계는 좀 더 세밀하게 이루어질 필요가 있음을 확인할 수 있었다. 프로그램 설계에서도 중요한 지점이지만 그보다도 더 시니어와 소통하고 멘토의 역할을 수행할 젊은 세대, 대학생의 교육에 더 중요한 점으로 적용해야 한다.

Cyber-Seniors의 멘토는 중고등학생 자원봉사자임에도 불구하고 자원봉사자 간의 입소문 홍보를 통해 지속적으로 이어지고 있다. 프로그램의 기존 참여자들이 Cyber-Seniors에서 자원봉사 시간을 채울 수 있다는 정보를 공유하면서 자연스럽게 확산된 것이다. 이에 더해 소셜 미디어를 활용한 적극적인 온라인 홍보도 병행되었다. Cyber-seniors는 오프라인과 같은 접근성이 좋은 방식을 선호하는 시니어와 달리, 소셜 미디어와 같이 온라인을 활용한 홍보 방식이 편한 젊은 세대에 맞는 홍보 방법을 활용했으며 자원봉사 시간과 같은 보상을 제공해 프로그램에 원활히 참여할 수 있게끔 유도했다.

6. On-ramps to Career - iPad 프로젝트

On-ramps to Career은 디지털 기술의 빠른 발전 속 고령층의 디지털 소외 현상을 해결하고자 iPad 프로젝트를 운영 중에 있다. 이는 시니어들의 디지털 접근성을 향상시키고 사회와의 연결을 강화하기 위한 중요한 시도 중 하나이다. 구체적으로 iPad 프로젝트는 D.C. 지역의 시니어들에게 iPad를 무료로 제공하고, 이를 안전하고 효율적으로 사용하는 방법을 교육하는 프로그램이다. 교육 내용은 인터넷 접속 방법, 보안 유지(예: 의심스러운 링크 클릭하지 않기), 기본 앱 사용법 등 실생활에 바로 적용할 수 있는 주제들로 구성된다. 현재 프로젝트는 2명의 직원이 매주 금요일 두 곳의 시니어 센터를 방문해 교육을 진행하고, 필요시 주중에도 추가 교육을 제공한다. 그러나 정부 지원금 축소로 인해 운영 규모가 크게 줄어든 상황이라, 과거에는 10명의 직원이 연간 600대의 기기를 배포했지만 현재는 인력과 기기 배부 규모가 크게 감소했다.

해당 프로그램의 핵심 중 하나는 On-Ramps to Careers(이하 On-Ramps)와의 협력이다. On-Ramps는 고등학생 및 대학생 인턴을 모집해 시니어 교육을 돕도록 지원한다. 인턴들은 정부로부터 급여를 지급받기 때문에, 비용 부담 없이 안정적으로 인력을 확보할 수 있다. 이를 통해 멘토의 출석률이 높아지고, 프로그램의 신뢰도도 강화된다. 특히 DC의 고등학생 절반이 학교를 졸업하지 못한다는 현실에서, 이 인턴십은 학생들의 진로 의식과 학업 동기를 높이는 긍정적인 역할까지 하고 있다. On Ramps는 인턴들에게 이력서 작성,

면접 기술, 전문가와의 네트워킹 기회를 제공하고, 6월에 인턴십이 시작되기 전까지 철저한 준비 과정을 거치게 하여 개별 학생들이 공동체에 기여하는 사회인으로 성장할 수 있도록 돕는다.

한편, 이 프로그램에서는 iPad를 교육 기기로 선택했는데, 이는 컴퓨터보다는 단순하고 스마트폰보다는 화면이 커서 시니어들이 사용하기 쉬운 점을 고려한 것이다. 또한 대량 구매 시 비용 효율성이 높아, 예산이 빠듯한 상황에서도 최적의 선택이었다. 교육 콘텐츠는 WildTech사와의 협업을 통해 직접 제작되었으며, 시니어들의 기술 이해도에 따라 지속적으로 수정되었다. 실제로, 기본 버튼 위치조차 모르는 시니어도 있었기에, 교육 전 사전 수준 진단의 필요성이 대두되었다. 이를 통해 개인의 이해도에 맞춘 학습 속도 조절이 가능해졌으며, 이러한 유연성이 프로그램의 중요한 성공 요인이 되고 있었다. 다만, 한 명의 멘토가 10명 이상의 시니어를 담당하는 경우가 있어, 개별 맞춤형 교육에는 한계가 있었다.

On-Ramps는 iPad를 배포한 후 학습자의 성취 수준을 확인하는 과정을 포함하는 것을 강조하며, 일부 시니어가 기기를 받은 후 연락을 끊는 경우를 대비하고자 했다. 이는 단순히 기기를 제공하는 것만으로는 충분하지 않고, 지속적인 관심과 사후 관리가 필요함을 의미한다. 사후 관리 과정에서 매달 체크인을 통해 질문을 받고, 추가 교육을 제공하는 방식을 통해 학습 지속성을 높일 수 있는 시스템 강화가 중요한 과제로 남아 있다.

한편, 프로그램의 원활한 운영에 있어서는 후원자, 정부 기관, 지역 커뮤니티 등 다양한 이해관계자들과의 긴밀한 협력이 필수적이다. 먼저 후원자에게 명확한 예산과 구체적인 요청사항을 전달하고, 행사 후 감사 이메일을 보내는 등의 사후 관리가 관계 유지에 도움이 된다. 정부 기관의 경우, 디지털 포용 관련 부서와 직접 소통하거나, 이미 자금을 받은 기관과 협력해 공동 제안서를 제출하는 전략이 유효했으며, 지역사회에서는 시니어를 잘 아는 사람들의 조언을 경청하고, 그들의 아이디어를 실천에 옮기는 것이 중요했다.

본 팀이 On-ramps를 방문하였을 때 동일한 건물에 위치한 Samsung Executive Briefing Center에 방문할 기회가 있었다. 그곳은 미 국방부와의 협력을 통해 다양한 기술 지원 모델들을 시연하는 장소로서, 휴대폰, 태블릿 등의 보안을 강화하는 케이스와 삼성 디바이스들을 경찰차, 드론, 중앙 모니터링 시스템 등에서 활용하고 있는 모습을 관람할 수 있었다. 놀라운 기술들을 시니어 디지털 리터러시 교육에 적용할 수 있는 가능성에 대해 살펴봤을 때, 소외된 계층을 실제로 돕고 지원하는 디지털 기술의 무한한 가능성을 확인할 수 있었다. 먼저, 각종 헬스케어 디바이스(위치) 및 생체신호 감지 기술들을 통해 탈진이나 고심박수, 피로 등의 증상을 제때에 보고받고 예방할 수 있다. 또한, Knocks라는 삼성 소프트웨어 기술을 활용하여 시니어들이 활용할 디바이스에 제한된 어플 몇 가지만 보여지도록 하고, 중요한 기능 몇 가지만 실행될 수 있도록 하여 화면상의 복잡함과 혼란스러움을 줄이고 시니어들에게 명확한 태스크를 부여할 수 있다. Ephoto라는 기술을 통해서 기기 업데이트가 이루어질 때마다 화면이나 배치가 달라져 혼란을 겪지 않도록 모든 것들이 기존 설정 그대로 유지될 수 있다고 한다. 마지막으로 높은 명료도를 가진 고화질의 TV 모니터를 통해 화면의 글자가 잘 보이지 않는 고령층 대상 교육에 활용할 수 있다면 교육내용 전달에 도움이 될 것이다. 이러한 장비와 기술은 비용과 인프라의 측면에서 접근성이 아직은 낮은 실정이므로, 정부와 기업의 적극적인 투자와 지원이 없다면 불가능하다.

iPad 프로젝트는 시니어의 디지털 소외 문제를 실질적으로 해소할 수 있는 워싱턴 DC

의 강력한 선례 모델로 볼 만하다. 실제로 참여자 반응을 관찰하였을 때, 일부 시니어는 단순히 iPad 자체에 관심을 갖고 연락을 끊기도 했지만, 반대로 새로운 취미를 발견하고 계속해서 교육을 요청한 사례도 있었다. 멘토들 역시 책임감의 차이가 존재했으나, 진지하게 참여한 멘토들은 시니어들과 깊은 유대감을 형성하며 성장을 경험했다. 이러한 양면성을 고려할 때, 교육의 가치를 끝까지 전달하기 위한 지속적 소통과 피드백 시스템 강화가 본 팀의 프로그램에도 꼭 필요함을 알 수 있다. 뿐만 아니라, 예산 축소로 인한 인력 부족, 사후 관리의 어려움 등 개인이나 개별 기관의 차원에서는 해결하기 어려운 과제들이 여전히 남게 되기에, 안정적인 재정 지원, 인력 확충, 학습 지속성을 위한 구조적 보완이 선제적으로 이루어질 방안을 국내에서도 서둘러 모색해야 할 필요성이 있다. 개인에서부터 국가에 이르기까지 시니어 디지털 소외 현상 개선을 위해 각자가 맡은 바 노력을 기울인다면 iPad 프로젝트와 같은 디지털 교육이 세대 간 연결을 강화하고, 시니어의 삶의 질을 높이는 데 매우 효과적인 역할을 할 것이다.

7. NYC Department of Aging

NYC Department of Aging(이하 DFTA)는 미국 고령자 법에서 비롯된 시 기관 협력 기구로 뉴욕 시니어 중 약 10%에 서비스를 수혜하고 있는 영향력 있는 협력체이다. 시니어의 삶의 질을 향상시키는 직간접적 서비스는 대부분 비영리 단체와의 계약으로 제공되며 이는 '제안 요청 과정(REP)'으로 지역사회 기반 비영리단체와의 네트워크를 통해 이루어지는 사업 방식을 이야기한다. 뉴욕시의 규모와 다양성을 고려해 봤을 때, 중앙집중방식으로 시 기구가 모든 서비스를 이끄는 방식보다는, 지역사회 기반의 서비스 제공자들과 네트워크 방식으로 보조 운영하는 방식을 택했다.

DFTA의 교육 프로그램 도입부터 운영은 크게 세 단계로 진행된다. 운영 전, DFTA에서 교육, 레크레이션 활동, 건강과 같이 큰 틀의 주제를 요청하면 지역사회 기반 조직에서 세부 내용/주제를 선택한 후, 프로그램을 설계 및 운영한다. 그렇게 DFTA와 주 고령자 사무소에서 운영 횟수, 운영 실태에 관한 데이터를 확인하고 서비스가 실제로 제공되고 있는지 감독하는 과정을 거친다.

DFTA는 OATS(Older Adults Technology Services)와 협력해 교육 프로그램을 설계한 바 있다. 두 기관의 협력은 앞서 언급한 제안 요청 과정과 유사하게 DFTA에서 주제를 선정하면 OATS에서 시니어를 위한 커리큘럼을 개발하고 DFTA에서 검토해 시니어에게 유익하다는 판단이 서면 진행하는 방식이었다.

구체적으로 DFTA의 감독 체계는 다음과 같다. 프로그램은 컴퓨터 기본 교육, 스마트폰 사용법, 전자의료기록 접근방법, 손자/손녀에게 전화 거는 방법 등 10주 과정으로 기획되어 있으며, 최근 통과된 지역 법령에 따라 디지털 리터러시를 필수적으로 다루도록 요구되고 있다. 해당 법령은 뉴욕 지역 법령 82번으로 시니어를 위한 디지털 리터러시 프로그램의 실행을 의무화하는 내용으로 DFTA와 OTI가 협력해서 진행한다. 뉴욕시 시니어의 디지털 기술 및 이해를 향상시키는 것이 법령의 목적으로 특히, 기술 지원에 대한 요구 사항이 포함되어 있다. 여기서 기술지원은 1:1 지원 방식을 의미한다. 시니어에게는 1:1 서비스가 매우 중요하다. 이는 시니어가 기술을 이해하고 천천히 자신이 어려워하는 특정 부분을 다룰 수 있도록 설계하는 데에 매우 효과적이다.

이처럼 뉴욕시는 미국 고령자법과 같은 국가 단위의 법 이외에도 주와 같은 지자체(한국

단위)에서도 상황에 맞는 법령을 제정하고 바꾸는 등 합목적성에 부합하는 체계를 구축하고 있다. 이는 단순히 관련 교육, 지원을 시행하는 것보다 훨씬 더 효율적인 법적 안전망으로 기능할 수 있으며 앞서 언급한 문제 상황을 타개할 수 있는 방안 중 하나가 될 수 있다.

IV. 본론 3: 개선 방안 - 탐사를 통한 대학교 모델 제언의 핵심 인사이트

1. 정부/법률 인프라 확충

국가 차원의 제도적·법률적 인프라 확충 및 지원과 관련하여 탐사 기관들마다의 케이스 스터디를 진행한 결과, ‘지역사회 및 기관과의 협력 모델’ 그리고 ‘정부 및 국가 차원의 뒷받침 및 지원’이라는 두 가지 측면에서 유의미한 인사이트를 얻어낼 수 있었다.

▶ 지역사회 및 기관과의 협력 모델

NYC AGING	- 뉴욕의 디지털 리터러시 교육은 지역사회 기반의 기관(Older Adult Centers, 공공도서관 등)과 협력하여 운영. - 디지털 리터러시 교육은 노인센터(OAC)에서 제공해야 하는 4대 필수 서비스(건강, 식사, 교육, 교통) 중 하나로 지정되어 있음. - OATS(Older Adults Technology Services)와 협력하여 시니어 맞춤형 커리큘럼을 개발하고 운영. - 시니어에게 기본 디지털 기술 교육(10주 과정) 제공 → 스마트폰 사용법, 전자의료기록 접근, 가족과 영상통화하는 방법 등 실생활 중심 교육.
On-ramps to Careers	- 디지털 교육 프로그램의 지속성을 확보하기 위해 정부, 기업, 지역 기관과 협력하여 운영. - iPad 프로젝트: DC 지역 시니어들에게 iPad 제공 후, 학생 인턴들이 직접 방문하여 디지털 교육 진행. - iPad 프로젝트가 성공적으로 운영되었으나, 정부 지원금 축소로 인해 규모가 줄어든 사례가 있음 → 따라서 대학 멘토링 프로그램도 지속성을 고려한 운영 방안이 필요. - 시니어 교육뿐만 아니라, 멘토인 학생들에게도 커리어 개발 기회를 제공하는 방향으로 프로그램을 설계.

지역사회 및 기관과의 협력 모델에 있어서, 대학생 멘토링 프로그램은 지역사회 기관(복지관, 노인센터, 도서관 등)과의 협력이 필수적이라는 것을 확실히 확인할 수 있었다. 이때, 기존 기관이 제공하는 서비스와 연계하여 지속성을 높이는 것이 중요하다는 인사이트를 얻었고, 정부 및 기업과의 협력을 통해 자원(기기, 예산 등) 확보할 수 있도록 하는 노력이 선행되어야 함을 인식했다.

▶ 정부 및 국가 차원의 뒷받침 및 지원

NYC AGING	- 뉴욕 지역 법령 82번(디지털 리터러시 프로그램 의무화 법안) 통과 → 시니어를 위한 디지털 기술 교육이 정부 차원에서 의무적으로 제공되도록 규정. - Older Adult Centers(OAC) 300개 이상 운영
-----------	---

	→ 뉴욕시 시니어의 10%인 18만 명이 서비스 이용. - OTI(Office of Technology and Innovation)와 협력하여 디지털 리터러시 프로그램을 매년 8만 명 이상에게 제공.
On-ramps to Careers	- DC 지역의 iPad 프로젝트는 기기 수급과 인터넷 급여 제공을 위한 정부 보조금 지원을 통해 운영되었으나, 최근 예산 삭감으로 축소됨. - 지속적인 운영을 위해 공적자금과 민간재원이 함께 투입되는 민관 협력이 중요하며, 기업의 후원을 유치하는 전략도 필요.
SAM SUNG	- 미국 정부와 협력하여 디지털 기기 접근성을 개선하는 프로젝트 진행. - 시니어 및 장애인을 위해 Knox(필수 앱만 보이도록 설정하는 기능), Ephoto(기기 업데이트 후에도 인터페이스 유지) 등의 기술 지원.

디지털 리터러시 교육에 필요한 교육자료, 교육도구, 교육내용의 특성 상 정부의 정책적 지원이 필수적이다. 따라서 시니어 디지털 교육을 위한 정부 및 지자체의 재정 지원, 기기 보급, 법제화를 위한 노력이 증대될 필요가 있다. 미국의 경우, 비영리 기관과 정부가 협력하여 디지털 교육을 운영하는 사례가 다수 있었기에 이러한 시스템을 참고하는 것도 하나의 방안이 될 수 있다.

2. '시니어'라는 사회적 지위에 대한 배려 확대

‘시니어’의 사회적 지위, ‘시니어’의 특성을 고려한 프로그램 모델과 관련하여 탐사 기관 들마다의 케이스 스터디를 진행한 결과, ‘시니어 대상 맞춤형 교육 자료 및 콘텐츠 제공’ 그리고 ‘심리적 지원 및 접근 방법’, 그리고 ‘멘티의 바람직한 마음가짐’이라는 세 가지 측면에서 유의미한 인사이트를 얻어낼 수 있었다.

▶ 시니어 대상 맞춤형 교육 자료 및 콘텐츠 제공

University of Rhode Island	체크리스트와 바인더 제공 → 시니어가 학습 목표를 시각적으로 확인할 수 있도록 함. 자기주도적 학습자에게 적합한 방식으로, 스스로 내용을 복습하고 학습 진도를 조절할 수 있도록 함.
Lighthouse Guild	시각장애인을 위한 음성 지원 및 보이스오버 기능 중심의 교육 제공. 디지털 기기 내장 접근성 기능(Voiceover, Siri 등)을 활용하는 방법을 교육.

시니어 대상 맞춤형 교육 자료와 콘텐츠를 제공하는 것에는 매뉴얼, 체크리스트, 바인더 등의 교육 자료를 만들어 배부하는 방법이 효과적인 것으로 드러났다. 시니어는 종이 기반 자료를 선호하는 경우가 많아 디지털 콘텐츠 외에도 인쇄 자료를 병행할 필요가 있었고, 커리큘럼의 경우, 기본적인 기능(전화, 문자, 검색)부터 시작하여 점진적으로 난이도를 높이는 방식이 효과적이었다.

▶ 심리적 지원 및 접근 방법

MRHS	- 시니어들은 기술을 실수로 망가뜨릴까 봐 두려워하는 경우가 많음 → “내가 버튼을 잘못 누르면 고장이 날까 봐 무서워요” 같은 반응이 나옴. - 따라서 단계별 학습과 충분한 설명, 반복 교육이 필요. - 고령자는 돌봄을 받는 입장이지만 자율성을 유지하고 싶어함 → 봉사 활동 기회를 제공하는 등 능동적인 역할을 수행할 수 있도록 지원.
Cyber-Seniors	- 시니어가 기술을 배우는 과정에서 긴장감을 줄이기 위해 세대 간 교류를 적극 활용. 기술을 배우면서 자연스럽게 사회적 교류가 이루어질 수 있도록 구성하는 것이 효과적.

시니어는 디지털 기술에 대한 심리적 장벽(두려움, 불안, 자신감 부족)이 큰 것으로 드러났다. 따라서 기기 사용 실패에 대한 불안감 해소가 필요한데, 기술 교육을 부담스럽게 느끼지 않도록 천천히, 친숙한 방식으로 접근하는 것이 가장 중요하며, 학습 과정에서 개별 고령자의 자율성을 존중하면서 차근차근 진행하고, 자신감을 북돋아 주면서 인간적·정서적 교류를 병행하는 것이 필요하다.

▶ 멘티의 바람직한 마음가짐

MRHS	- 시니어는 기술에 대한 두려움을 가질 수 있으므로, "실수를 해도 괜찮다"는 인식이 중요. 기술을 배우는 것이 단순한 학습이 아니라, 사회적 교류의 기회가 될 수 있음을 인식해야 함.
Lighthouse Guild	- 시각장애 시니어들은 기존의 학습 방식과 다르더라도, 새로운 접근 방식(음성 명령, 점자 디스플레이 등)을 받아들이려는 태도가 필요. - 디지털 기기가 자신의 독립성을 높여줄 수 있다는 점을 인식하는 것이 중요.
University of Rhode Island	- 시니어 멘티들이 "내가 배울 수 있을까?" 하는 걱정을 하기보다는, 작은 성공을 쌓아가면서 자신감을 갖는 것이 중요. - 체크리스트를 활용하여, 자신이 학습한 내용을 직접 확인하고 성취감을 느낄 수 있도록 유도.

시니어는 먼저 기술에 대한 두려움을 극복하고, 열린 태도로 학습하려는 마음가짐을 가져야 한다. 디지털 학습을 통해 일상에서 실질적인 혜택(가족과의 소통, 온라인 쇼핑, 원격의료 등)을 경험할 수 있다는 내적 동기를 가지고, 스스로 적극적으로 질문하면서 반복 학습을 통해 익히는 자세가 반드시 필요하다. 뿐만 아니라 젊은 세대 멘토에게도 과도한 요구나 기대를 하기보다는, 도움을 주러 온 한 명의 자원봉사자라는 태도로 배려와 존중의 자세를 보여줄 필요가 있다.

3. 지속 가능한 순환형 프로그램

지속가능한 프로그램의 사례로서 케이스 스터디를 진행한 ‘Tech Pals Program’과

‘eGen Program’을 통해 본 팀은 ‘멘토링 방식 및 교육 방법’, ‘멘토 사전 교육 및 역량 강화’, ‘학습 성취 수준 평가 방법’, ‘프로그램 홍보 및 참여자 모집 전략’, ‘멘토 및 시니어의 프로그램 만족도’, ‘운영자(관리자)가 갖추어야 할 역량’이라는 핵심 요소를 발견할 수 있었다.

▶ 멘토링 방식 및 교육 방법

Unive rsity of Rhode Island	- 운영 기간: 학기제(1~2학기 동안 운영) - 교육 횟수: 학생 멘토들은 30시간의 봉사 활동의 일환으로 진행 - 교육 장소: 지역 커뮤니티 센터(시니어 센터, 복지관 등) - 교육 방식: 1:1 멘토링 진행 방식 및 특징: - 멘토와 멘티가 일정 조율 후 센터에서 직접 만남. - 프로그램 시작 전에 멘토들은 사전 면담 교육(1~1.5시간) 필수 이수. - 참여 학생들이 학점 인정 또는 인턴십 기회 제공을 받을 수 있도록 운영됨. - 시니어와의 지속적인 관계 형성을 중시하며, 기본 과정 이후에도 추가 멘토링 가능.
Cyber -Seni ors	- 운영 기간: 연중 상시 운영 - 교육 횟수: 멘티(시니어)가 원하는 만큼 자유롭게 참여 가능 - 교육 장소: 온라인(Zoom) 및 대면 교육(커뮤니티 센터) 병행 - 교육 방식: 1:1 맞춤형 멘토링이 주 방식이지만, 그룹 세션(웹 세미나)도 운영. 자원봉사자가 온라인으로 기술을 가르치거나, 지역 센터에서 직접 멘토링. 진행 방식 및 특징: - 웹사이트에서 시니어가 원하는 교육 주제를 선택 후 온라인 또는 오프라인 세션 예약. - 온라인 교육은 Zoom으로 진행되며, 강사와 시니어가 실시간 소통 가능. - 학생 봉사자는 원하는 시간대를 스스로 선택 가능 → 유연한 참여 가능. - 주제별(스마트폰 사용법, 온라인 बैं킹, 소셜미디어 등) 세션이 구분되어 있어 시니어가 필요한 부분만 선택하여 학습 가능.
Lighth ouse Guild	- 운영 기간: 10월~6월 (연간 운영) - 교육 횟수: 1회 90분씩 주 2회 진행 - 교육 장소: 오프라인(센터 내 교육 공간 활용) - 교육 방식: 1:1 멘토링이 원칙이며, 필요 시 1:2(멘토 1명당 시니어 2명)로도 운영. 주 2회(목요일, 토요일) 진행되며, 시니어가 원하는 목표를 달성할 때까지 지속적인 멘토링 가능. 진행 방식 및 특징: - 젊은 시각장애인 튜터가 고령 시각장애인에게 디지털기기 활용법 교육.

	- iPhone 및 iPad의 Voiceover(음성 안내) 기능 중심으로 학습 진행. - 목표 기반 학습 → 시니어가 원하는 기능을 완전히 익힐 때까지 반복 학습. - 튜터 선발 시 외향적이고 긍정적인 성향을 중시. - 멘티(시니어)가 목표를 달성할 때까지 장기간 지원 가능.
On-ramps to Careers	- 운영 기간: 학기제(1~2학기 동안 운영) - 교육 횟수: 시니어가 기기를 받은 후 일정 기간 동안 지속적 지원 - 교육 장소: 시니어 센터 - 교육 방식: 대학생 및 고등학생 인턴들이 WildTech과 같은 전문 기업의 디지털 기기 교육에 어시스턴트로서 보조 및 참여. 또는 시니어 센터를 통해 일정을 잡아 1:1로 멘토링 인턴십 진행. - 초기에는 그룹 교육으로 iPad 기본 사용법을 가르친 후, 필요 시 개별 지원. 진행 방식 및 특징: - DC 정부 지원으로 iPad를 제공받은 시니어들에게 인터넷 접속법, 온라인 보안, 기본 기능 활용법 교육. - iPad 지급 후에도 일정 기간 동안 정기적인 체크인(Call or 방문) 진행. - 초기 교육 후 자율 학습 지원 및 추가 요청 시 후속 교육 가능. - 시니어가 기기 사용 중 겪는 어려움을 해결해 주기 위한 지속적 피드백 과정 포함.
NYC AGING	- 운영 기간: 10주 과정으로 연속 운영 - 교육 횟수: 주 1~2회 진행 (총 10주 과정) - 교육 장소: 노인센터(OAC), 공공도서관 - 교육 방식: 소규모 그룹 교육(일대다) 중심. 1:1 세션도 제공하지만, 효율성을 고려하여 그룹 세션 선호. 진행 방식 및 특징: - 주제별 10주 과정(기본 교육 → 중급 → 고급)으로 설계됨. - 스마트폰 사용법, 온라인 의료 서비스 활용, 인터넷 보안, 이메일 사용법 등 실생활 중심 교육 제공. - 지역별 노인센터 및 도서관과 협력하여 운영. 정부 차원의 지원을 받아 안정적으로 운영되며, 뉴욕 시 전체에서 동일한 커리큘럼 적용.

멘토링 운영 방식은 기관별로 기간, 횟수, 장소, 형식(1:1 또는 그룹) 및 온라인·오프라인 여부에 따라 다양하게 설계된다. 효과적인 멘토링을 위해서는 1:1 방식의 강점을 살리면서도, 그룹 교육을 적절히 병행하여 상호 학습의 기회를 제공하는 것이 중요하다. 또한, 대면 교육이 선호되지만, 온라인 교육을 보완적으로 활용하면 접근성을 높이고 지속적인 학습을 가능하게 할 수 있다. 따라서 대상자의 특성과 환경을 고려한 맞춤형 운영 방식이 필수적이다.

▶ 멘토 사전 교육 및 역량 강화

Cyber-Seniors	멘토들에게 에이지즘(Ageism) 관련 교육을 제공하여 고령자를 존중하는 방식으로 접근하도록 지도. 고령자와 소통하는 방법, 기술을 쉽게 설명하는 법 등을 교육함.
University of Rhode Island	멘토들은 Cyber Seniors에서 제공하는 온라인 교육을 필수적으로 이수해야 함. 시니어의 특성을 이해하는 내용 포함 → 단순한 기술 교육이 아니라 심리적 배려까지 고려하도록 지도.
Lighthouse Guild	멘토 선발 시 외향적이고 긍정적인 성향을 갖춘 사람을 선호. 기술적 역량보다 고령자와 잘 어울릴 수 있는 성격이 더 중요함.
On-ramps to Careers	멘토 교육 시, 단순한 기술 전달이 아니라, “시니어와 관계를 형성하는 법”도 포함해야 함. 멘토가 단순한 기술 전문가가 아니라 사회적 지원자로서 역할을 수행할 수 있도록 훈련해야 함.
NYC AGING	멘토링을 진행하는 멘토들은 시니어 대상 교육 방법, 효과적인 설명법, 시니어의 디지털 격차 문제에 대한 이해가 필요. 정부 차원의 디지털 포용 정책과 연계하여 멘토들에게 관련 정보를 제공하는 것이 효과적일 수 있음.

멘토 사전 교육은 단순한 기술 교육이 아니라, 고령자와의 관계 형성 및 소통 방법을 포함한 교육이어야 한다. 멘토들이 고령자의 인지 수준, 학습 방식, 디지털 불안감을 이해할 수 있도록 하는 것에 멘토 사전 교육의 목적이 있으며, 중요한 것은 대학생 멘토들이 세대 간 문화 차이를 고려할 수 있도록 인식 교육을 하는 데 초점을 맞추어야 한다는 것이다.

▶ 프로그램 홍보 및 참여자 모집 전략

University of Rhode Island	- 지역 커뮤니티 센터와 협력하여 홍보 → 전단지 배포, 뉴스레터 활용. - 학생들은 학과 연계 및 인턴십 기회를 통해 모집. 프로그램이 지속적으로 운영되면서 기존 참여자들의 입소문이 강력한 홍보 효과를 가짐.
MRHS	- 시니어 대상 홍보 시 인쇄된 뉴스레터 활용. - 많은 시니어가 집으로 배달된 뉴스레터를 오랫동안 보관하며 참고.
Cyber-Seniors	- 소셜 미디어 및 온라인 홍보 적극 활용. - 기존 자원봉사자들이 “자원봉사 시간을 채울 수 있다”는 점을 홍보하면서 자연스럽게 확산.
On-ramps	- 멘토(학생) 모집 시 학교의 인턴십 프로그램과 연계하는 것이 효과적.

to Caree rs	- 학생들이 이력서 작성법, 면접 기술 등을 배우고, 실제 현장 경험을 쌓을 수 있도록 기회를 제공. - 리크루팅 웹사이트를 활용하여 효율적으로 적합한 멘토를 선발하는 방법도 고려해볼 수 있음.
NYC AGING	- 시니어 대상 홍보는 지역사회 기관(도서관, 노인센터 등)과 협력하여 진행하는 것이 효과적. 기존 복지 서비스와 연계하여 홍보할 경우, 참여율이 증가함.

프로그램 홍보와 참여자 모집 전략에 있어서, 시니어는 오프라인 홍보(전단지, 뉴스레터 등)에 더 친숙함을 발견하였다. 하지만 가장 효과적인 홍보 전략은 입소문(Word of Mouth)으로 드러났다. 그리고 대학생 멘토는 학과 연계나 인턴십 기회 제공 등을 중점으로 홍보하는 방식이 적합하다.

▶ 학습 성취 수준 평가 방법

Unive rsity of Rhode Island	- 전화 설문을 통해 성취 수준 평가 → 시니어들이 온라인 설문에 익숙하지 않기 때문. - 개방형 질문 포함 → 시니어가 느낀 변화와 의견을 수집.
Lighth ouse Guild	- Pre-test & Post-test 진행 → 프로그램 참여 전후 변화 평가. - 멘토와의 경험, 프로그램 만족도, 학습 목표 달성 여부를 평가함.
On-ra mps to Caree rs	- iPad 프로젝트에서는 사전-사후 평가를 통해 시니어의 학습 성취도를 측정. - 프로그램 종료 후에도 지속적인 지원이 필요한 경우가 많았으며, 단기 교육보다 장기적 지원 체계 구축이 필요.
NYC AGING	- 프로그램 시작 전, 해당 지역이나 기관마다 요구사항을 수행해 학습자들의 현재 상태를 파악하고 기대 수준과 목표하는 바를 명확히 분석하는 것이 중요. - 디지털 리터러시 교육에서는 정량적 데이터(참여율, 수업 횟수)뿐만 아니라 정성적 피드백(시니어의 만족도, 생활 변화 등)도 중요한 평가 지표로 활용됨. - 프로그램 종료 후에도 참여자의 기술 활용도를 지속적으로 모니터링하는 것이 효과적이므로 사후 평가를 수행하기 위해 노력 중.

학습 성취 수준을 평가하는 것은 프로그램의 지속적인 운영에 반드시 필요한 절차이다. 프로그램 진행 후에만 수준을 평가하는 것보다, 사전-사후 설문조사를 진행하여 비교분석을 통해 성취 수준을 측정해야 한다. 시니어들은 온라인 설문보다는 전화 설문이 더 효과적이라는 답변이 있었으며, 이때 자기 보고 방식(Self-Assessment), 즉 체크리스트를 활용하여 학습 목표 달성 여부를 직접 확인하는 것이 효과적이다.

▶ 멘토 및 시니어의 프로그램 만족도

Univer sity of Rhode Island	- 시니어의 경우 재학생들과 대화하고 배우며 학습 경험에 참여하는 것 자체를 긍정적으로 평가함. 더불어 온라인의 다양한 기능을 통해 가족들과 소통하고, 필요한 물건을 주문하며, 의사와 원격 상담을 진행하는 등 삶 전반의 큰 변화를 가져오기도 함. - 재학생 멘토는 새로운 경험을 통해 스스로가 중요한 역할을 맡고 리더로서 활약할 수 있는 기회를 얻게 된 점을 긍정적으로 여김.
Lighth ouse Guild	- 멘토는 젊은 시각장애인으로서 구성되어 있으며, 같은 경험을 공유하는 시니어와 연결됨으로써 더욱 강한 유대감을 형성. - 멘토링 과정에서 멘토들도 스스로의 디지털 역량을 다시 한번 점검할 기회를 가질 수 있었다고 평가. - 시니어들은 기본적인 기술을 익히는 것만큼이나, 자신이 ‘배울 수 있다’는 경험을 하는 것이 중요했다고 응답.
On-ra mps to Career s	- 단순히 무료 iPad를 원했던 멘티도 있었지만 매달 체크인하며 질문하고 더 많은 교육을 요청하거나, 이것을 계기로 새로운 취미를 발견하고 참여한 멘티도 있었음. - 멘토의 경우 책임감의 차이가 있었음. 일부는 매우 책임감 있게 행동했지만, 어떤 멘토들은 부모님께 연락해야 할 정도로 프로그램 만족도가 낮았음.

프로그램 만족도를 기관별로 조사한 결과, 대부분의 대학생 멘토는 프로그램 참여를 새로운 경험을 통해 리더십을 기를 수 있는 기회로 인식하고 있었다. 한편 시니어는 단순한 기술 학습을 넘어 이를 사회적 교류의 기회로 활용하기도 하였다. 일부 시니어는 ‘프로그램 목적을 오해(예: 컴퓨터 수리 기대)’하여 기대치 조정이 필요한 경우도 있었기에 사전 안내를 꼼꼼히 준비하여 이를 방지해야 한다.

▶ 운영자(관리자)가 갖추어야 할 역량

NYC AGING	- 뉴욕의 시니어 디지털 교육 담당자는 300개 이상의 노인센터(OAC)와 협력하며, 서비스 제공 및 모니터링을 담당. - 데이터 기반 의사결정 필수 → 각 프로그램의 성과를 평가하고, 피드백을 반영하여 지속적으로 개선하는 과정이 필요. - 비영리 단체 및 지역사회 기관과 협력하여 프로그램을 설계하고 정부 지원을 받을 수 있도록 관리해야 함.
On-ra mps to	- 프로그램 운영자는 정부 및 기업과 협력하여 예산을 확보하고, 청년 인턴을 모집하는 역할을 수행해야 함.

Career s	- 멘토링 프로그램이 지속적으로 유지될 수 있도록 참여율을 높이고, 만족도를 관리하는 전략 필요. - 더 많은 학생들에게 시니어 디지털 역량 강화 교육의 멘토로 인턴십을 도전할 기회를 제공하기 위해, 인턴십 급여를 지급할 수 있도록 끊임없이 기업 또는 정부와 연결고리를 만들고 계약을 진행하는 능력이 필요.
Univer sity of Rhode Island	- 교육 자료(바인더, 체크리스트 등) 제공이 프로그램 성공의 핵심 요소 중 하나. 프로그램 운영자는 교육 콘텐츠를 지속적으로 업데이트하고, 멘토 및 시니어의 피드백을 반영해야 함. - 개별 멘토, 개별 멘티, 협력 기관들과 지속적이고도 긴밀하게 소통하고 연결되어 있으면서 진행 상태를 확인하고 필요한 지원을 제공하는 성실함과 꼼꼼함이 필요.
Lighth ouse Guild	- 시각장애인을 위한 디지털 교육을 운영하는 기관으로, 보조 기술(Voiceover, 점자 디스플레이 등)에 대한 이해 필수. - 교육 관리자는 기술 전문가, 작업 치료사, 검안사, IT 전문가 등과 협력하여 맞춤형 교육 제공.

시니어 프로그램 운영자는 디지털 리터러시, 시니어 교육 방법, 행정 및 예산 관리 역량을 모두 갖춰야 한다. 특히, 지역사회 네트워크를 구축하고, 후원 및 협력 기관을 유지하는 능력이 중요하며, 타 프로그램 운영자와 비교했을 때 시니어 학습자의 특성을 고려한 유연한 교육 운영 능력이 필요하다.

V. 본론 4: 대학생 봉사 모델 <이화 SHIFT>

1. 프로그램 개요

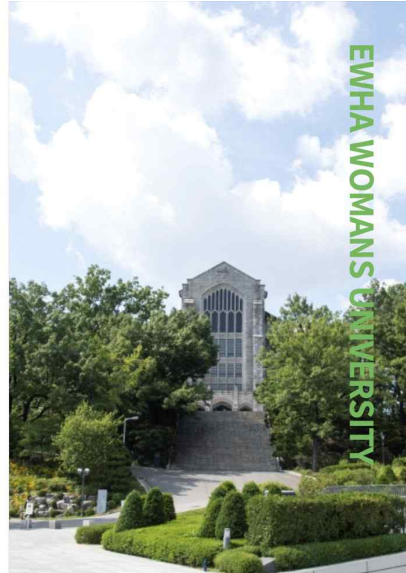
시니어 디지털 역량강화를 위한 대학생 멘토링 봉사 프로그램

이화 SHIFT

SENIOR HELP IN FUTURE TECHNOLOGY



교육공학과 2246014 박예빈
국어교육과 2110013 박예림
교육공학과 2246018 안재원
철학과 2226020 이윤서



<그림 2 : 이화 SHIFT>

본 프로그램은 시니어의 디지털 역량 강화를 위한 멘토링 봉사활동 모델로, 한국 대학의 운영 방식에 맞춰 설계되었다. 대학생들이 학기제 기반으로 활동할 수 있도록 3개월 단위의 멘토링 과정으로 운영되며, 봉사활동의 체계적인 운영을 위해 대학과 지역사회 기관이 협력하는 구조를 갖추고 있다. 또한, 사전 교육부터 사후 활동까지 포함된 체계적인 지원 시스템을 통해 멘토와 멘티의 지속적인 역량 강화를 도모한다. 보다 자세한 프로그램 개요는 다음과 같다.

- ✓ 단발적인 오리엔테이션이 아닌 체계적인 멘티·멘토 교육 프로그램 운영
- ✓ 멘티, 멘토 모두에게 멘토링 핵심 내용을 정리한 가이드라인 및 매뉴얼 제공
- ✓ 대학과 복지관 간의 협력을 통해 체계적인 멘티·멘토 모집 시스템 구축
- ✓ 멘티·멘토 모집, 교육, 관리 등의 역할을 대학과 복지관이 공동으로 담당
- ✓ 장기적인 지속 가능성을 고려한 시스템 및 협력 모델 도입

이화 SHIFT는 이러한 대학 기반 멘토링 모델을 바탕으로 본 팀이 개발한 이화여자대학교 시니어 디지털 역량 강화 멘토링 봉사단이다. 본 봉사단은 이화여자대학교와 연계된 성산복지관과 협력하여 봉사활동을 진행하며, 대학생 멘토가 직접 복지관을 방문해 시니어 멘티에게 모바일 기기의 접근성 기능 활용법을 교육하는 방식으로 운영된다.

이를 통해 대학생 멘토들은 문제 해결 능력, 효과적인 의사소통, 직업 윤리 등의 역량을 키울 수 있으며, 멘토와 멘티 간의 교류가 활발해질수록 세대 간 이해와 소통도 더욱 깊어질 것으로 기대된다. 또한, 멘토링을 통해 시니어들이 디지털 기술을 보다 쉽게 활용할 수 있게 되면 가족 및 지인과의 소통이 원활해지고, 지역사회와의 연결이 강화되어 보다 독립적인 생활을 유지하는 데 긍정적인 영향을 미칠 것으로 예상된다.

2. 프로그램 운영 방식

A. 프로그램 일정

시니어 디지털 역량 강화를 위한 대학생 멘토링 봉사활동 프로그램은 1년에 상반기(3-6월), 하반기(9-12월) 총 2번 진행되며, 보다 자세한 일정은 다음과 같다.

상반기(1월 중반) / 하반기(7월 중반)	대학생 멘토, 시니어 멘티 모집을 위한 홍보
상반기(2월 초 ~) / 하반기(8월 초~)	대학생 멘토 및 시니어 멘티 선발
상반기(~3/15) / 하반기(~9/15)	대학생: 멘토 사전 교육, 멘토 서약서 작성 시니어: 프로그램에 대한 안내를 받은 후 멘티 동의서 작성
상반기(3~6월) / 하반기(9~12월)	멘토링 시작 추가적인 기술 교육 및 돌발 문제 지원
상반기(7월 초) / 하반기(1월 초)	소감 공유회(상장교환식) 봉사 시간 및 수료증 부여

B. 프로그램 운영 내용

멘토링 형식 및 봉사 방법

- 멘토와 멘티 1:1 멘토링을 원칙으로 함
- 한 회당 최소 1시간 - 1시간 30분 교육 진행
- 매월 최소 3회 이상 봉사활동 참여 필수
- 반기별 운영 시 최소 5팀 최대 15팀 수용

*멘토 모집 인원이 5명 미만인 경우, 해당 학기 봉사활동은 진행하지 않는 것으로 함
*멘토 모집 인원이 15명을 초과할 경우, 멘토 모집 기준에 따라 적합한 멘토를 선발하는 것으로 함



<그림 3 : 프로그램 운영 내용>

멘토 자격 조건

- 1 | 3개월 (상반기: 3-6월 / 하반기: 9-12월) 간 최소 매주 1회 1시간 활동이 가능하여 주어진 기간 동안 프로그램을 완료할 수 있는 대학 기관 재학생
- 2 | 사전 멘토 교육 및 오리엔테이션 등 필장 단계에 대면으로 참석 가능한 자
- 3 | 책임감 있으며, 원활한 대인관계 능력, 동기 부여가 되어 있고, 약속을 잘 지키며, 배우고 가르치는 것에 대한 열정을 보유한 자
- 4 | 모바일 기기 활용 중급~고급 수준의 기술을 보유하며 접근성 기능에 대한 기본적인 이해가 있는 자
- 5 | 고령층과 긍정적인 교류 경험 보유한 자 (예: 조부모 또는 기타 연장자와의 소통 경험)
- 6 | 접근성 등의 각종 기기의 새로운 기술을 배우는 데 관심이 있는 자

시니어 디지털 역량 강화를 위한 대학생 멘토링 봉사활동 운영 내용과 이에 따른 멘토 자격 요건은 아래에서 확인할 수 있다.

- 멘토와 멘티 1:1 교육을 원칙으로 함
- 한회당 최소 1시간에서 1시간 30분 교육 진행
- 매월 최소 3회 이상 봉사활동 참여 필수
- 한번 운영할 때 가능한 수용 인원: 5팀 ~ 15팀

- ** 멘토 모집인원이 5명 이하인 경우, 해당 학기 봉사활동은 진행하지 않음.
- ** 멘토 모집인원이 15명을 초과할 경우, 멘토 모집 기준에 따라 적합한 멘토를 선발.

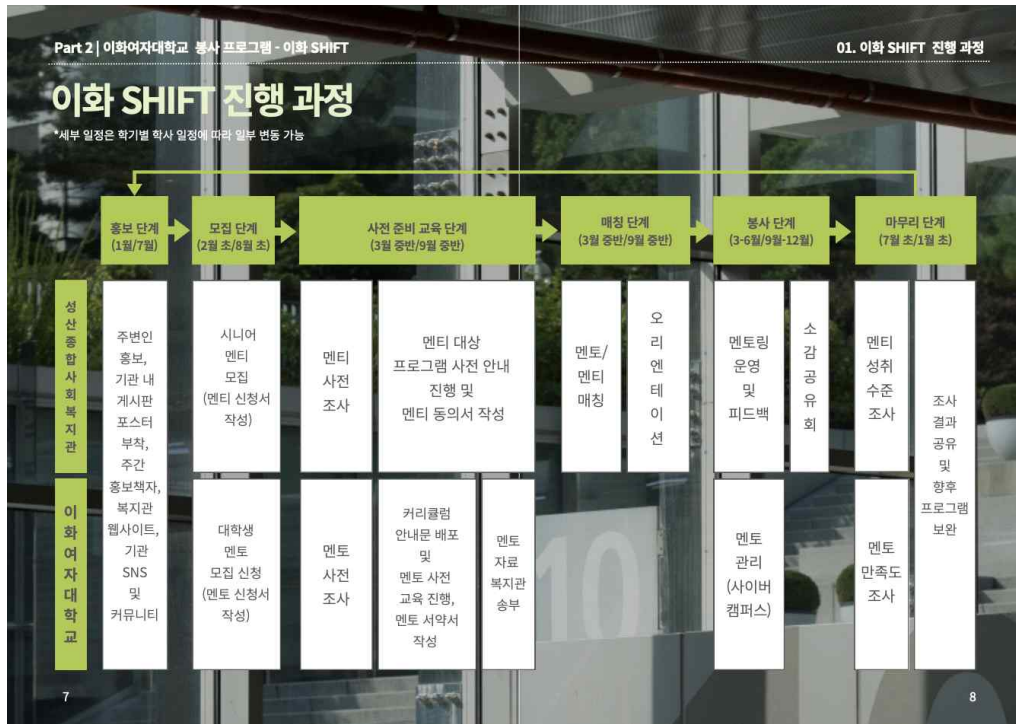
1. 3개월 (상반기 : 3-6월 / 하반기 : 9-12월) 간 최소 매주 1회 1시간 활동이 가능하여, 주어진 기간 동안 프로그램을 완료할 수 있는 사람
2. 사전 멘토 교육 및 오리엔테이션 등 필참 단계에 대면으로 참석 가능한 자
3. 책임감 있으며, 원활한 대인관계 능력, 동기 부여가 되어 있고, 약속을 잘 지키며, 배우고 가르치는 것에 대한 열정 보유
4. 모바일 기기 활용 중~고급 수준의 기술 보유 및 접근성 기능에 대한 기본적인 이해
5. 고령층과 긍정적인 교류 경험 보유 (예: 조부모 또는 기타 연장자와의 소통 경험)
6. 접근성 등의 각종 기기의 새로운 기술을 배우는 데 관심이 있는 사람

3. 프로그램 모델

본 팀이 개발한 대학교 기반 시니어 디지털 역량 강화 봉사 프로그램 모델은 <그림2>과 같으며, 이 모델은 순환형 구조를 채택하고 있어 기존 시니어 역량 강화 프로그램의 한계를 보완하고, 지속적인 역량 강화를 위한 새로운 대안이 될 수 있다.



<그림 4 : 프로그램 모델>



<그림 5 : 이화 SHIFT 진행 과정>

4. 교육내용 및 자료¹⁾

A. 멘토·멘티 교육 내용

이화 SHIFT

💡 시니어 디지털 역량 강화를 위한 이화여자대학교 멘토링 봉사 프로그램
이화 SHIFT (Senior Help in Future Technology)

📍 주요 안내사항

- 9:00-19:00 성산 복지관에서 멘토링을 진행합니다.
- 주소 : 서울특별시 마포구 월드컵로 215
- 전화번호 : 02) 374-5889
- 멘토와 멘티 1:1 교육을 원칙으로 합니다.
- 한 회당 최소 1시간 - 1시간 30분 멘토링을 진행합니다.
- 매월 최소 3회 이상 멘토링 필수입니다.
- 멘토링 진행 후 멘토링 일지를 작성해 당일에 복지관 담당자에게 제출해야 합니다.

📌 멘토 사전 안내사항

✅ 학습 목표 체크리스트

📁 멘토링 자료

❓ FAQ

<그림 6: 이화 SHIFT 교육 자료>

1) 본 팀이 개발한 시니어 봉사 프로그램의 운영을 위해 필요한 실제 자료 파일은 별첨하였음.

- ✓ 고령층과 원활하게 소통하는 방법 (사전 대면 교육)
- ✓ 고령층 특징 톺아보기 (사전 대면 교육)
- ✓ 봉사활동 필수 안내 사항 (사전 대면 교육)
- ✓ 고령층에게 기술을 가르치는 방법 (영상/자료 배부)
- ✓ 기술 사용 방법 가이드 라인 및 체크리스트 (영상/자료 배부)
- ✓ 프로그램의 영향력을 측정하는 이유 (자료 배부)
- ✓ 기술 문제 해결 방법 (영상/자료 배부)
- ✓ 기술 용어 재정의 (영상/자료 배부)

B. 프로그램 커리큘럼 안내문 내용

- ✓ 프로그램 소개
- ✓ 교육 일정 및 장소
- ✓ 멘토 지원자 조건
- ✓ 멘토 사전 교육 설명
- ✓ 프로그램 일정

C. 대학생(멘토) 참여 서약서 내용

1. 멘토의 책임
 - ✓ 활동 일정 준수 안내 (ex. 매월 1회, 성산복지관에서 활동할 것)
 - ✓ 멘토링 활동 수행 (ex. 인내심 있는 태도로 지도, 봉사일지 작성 안내)
 - ✓ 책임감 있는 근무 태도 (ex. 모르는것이 있으면 복지관 담당자 혹은 운영자에게 도움 요청하기, 갑작스러운 결석이 발생할 경우 최소 3일 전(72시간 전) 연락)
 - ✓ 복장 규정
2. 멘토 금지 사항
 - ✓ 활동 중에는 개인 휴대폰 사용(문자 전송, 전화 통화, SNS 확인 등)을 자제할 것.
 - ✓ 불편함을 느끼는 행동이나 문제가 발생할 경우, 즉시 복지관 담당자에게 보고할 것.
 - ✓ 멘티의 개인 금융 정보(은행 계좌, 신용카드 정보 등)나 비밀번호 관련 도움을 제공하지 않을 것.
 - ✓ 멘토링 활동 중 정치적, 종교적, 백신 등 개인적인 의견을 표현하지 않을 것.
 - ✓ 멘티에게 본인의 개인 정보를 제공하지 않을 것.
 - ✓ 부적절한 언어 및 행동을 삼가고, 멘티를 존중하는 태도로 활동할 것.
3. 대학생 멘토 서명/날짜란

D. 대학생(멘토) 참여 신청서 내용

- ✓ 봉사단 설명 (활동 내용 / 활동 혜택 / 모집 대상 / 활동 일정 / 신청 방법)
- ✓ 인구통계 기초자료 (학번/이름/학과 등)
- ✓ 봉사활동 신청 이유 (개방형)
- ✓ 모바일 기기 사용 능력 자기 평가
- ✓ 소유하고 있는 모바일 기기 체크
- ✓ 모바일 기기 접근성 기능 사용 경험
- ✓ 본인의 성격 체크 (복수선택)
- ✓ 고령층과 상호작용 경험

- ✓ 이전 봉사 경험 유무
- ✓ 기술 교육 경험 유무

E. 시니어 (멘티) 참여 동의서 내용

- ✓ 프로그램 안내
- ✓ 프로그램 참여 규칙
- ✓ 본 프로그램은 무료임. 대학생에게 금전이나 선물을 제공할 필요 없음.
- ✓ 개인정보(비밀번호, 계좌번호 등)를 알려주지 말 것. 금융 관련 도움이 필요하면 복지관 선생님에게 요청할 것.
- ✓ 데이트 사이트나 성인 콘텐츠(19금) 관련 사이트 사용법을 물어보지 말 것. 이러한 요청이 있을 경우, 교육이 중단될 수 있음.
- ✓ 예약된 교육 시간에 반드시 참여할 것.
- ✓ 참석이 어려우면 최소 3일 전에 미리 연락할 것.
- ✓ 갑작스러운 취소, 무단 불참, 자주 시간 변경이 있을 경우, 프로그램 참여가 제한될 수 있음.
- ✓ 효과적인 프로그램 참여 및 연습 방법
- ✓ 수업에서 배운 내용을 반복해서 연습할 것
- ✓ 수업 하면서 받은 자료를 확인하면 도움이 됨.
- ✓ 시니어 멘티 서명/날짜란

F. 시니어(멘티) 신청서 내용

- ✓ 인구통계 기초자료 (이름/전화번호/생년월일/주소 등)
- ✓ 사용하는 기기 종류
- ✓ 본인의 기기 사용 능력 자가 진단 체크
- ✓ 사용할 수 있는 기능 체크
- ✓ 봉사활동 참여 관련 질문 (참여 가능한 요일, 시간 등)
- ✓ 이전 기술 교육 경험
- ✓ 젊은세대와의 교육 경험
- ✓ 본인의 성격 및 학습 스타일 (복수선택)

G. 시니어(멘티) 사전 수준 진단서 내용

- ✓ 인구통계 기초자료 (이름/전화번호/생년월일/주소 등)
- ✓ 본 봉사프로그램을 알게된 계기
- ✓ 사용하는 기기 종류
- ✓ 사용할 수 있는 기능 (복수선택)
- ✓ 봉사 프로그램을 통해 배우고 싶은 내용 (개방형)
- ✓ 3개월 동안 함께할 선생님께 하고싶은 말 (개방형)

H.시니어(멘티) 사후 수준진단서 내용

- ✓ 이름
- ✓ 교육에 참석한 날짜
- ✓ 사용하는 기기 종류

- ✓ 함께 수업한 선생님 이름
- ✓ 수업을 받기 전과 후의 기기사용능력 자가 평가
- ✓ 수업에 대한 본인의 목표는 무엇이었는 지 (개방형)
- ✓ 수업에서 배운 내용은 무엇인지 (복수선택)
- ✓ 봉사 프로그램에 대한 만족도 평가 (수업 속도/ 담당선생님/ 교육환경/ 배운내용 등)
- ✓ 본 프로그램을 다른 사람에게 추천하는 지
- ✓ 그 외 하고싶은 말 (개방형)

I. 대학생(멘토) 사후 만족도 평가 내용

- ✓ 인구통계 기초자료(학번/이름/학과 등)
- ✓ 사전교육 및 교육 자료에 대한 만족도
- ✓ 운영 지원 체계(운영진의 도움, 문제 상황 시 대처 방법 등)에 대한 만족도
- ✓ 본인 봉사활동에 멘토링 대한 만족도
- ✓ 멘티의 학습태도 및 참여도에 대한 만족도
- ✓ 개인적인 성장과 경험 (문제해결 능력, 의사소통 능력, 진로설정 등)
- ✓ 본 프로그램을 다른 사람에게 추천하는지
- ✓ 좋았던 점 (개방형)
- ✓ 보완하고싶거나 제안하고싶은 점 (개방형)
- ✓ 추가적으로 하고싶은 점

VI. 결론

1. 기대효과

A. 사회적 차원의 기대 효과

<이화 SHIFT>의 도입을 통해 예상되는 사회적 차원의 기대효과는 다음과 같다. 첫째, 시니어 세대의 디지털 격차 해소이다. 디지털 기술 사용이 어려운 시니어들이 <이화 SHIFT>를 통해 디지털 기기와 서비스에 보다 쉽게 접근할 수 있도록 지원함으로써, 사회 문제로 대두되고 있는 세대 간 디지털 격차를 줄일 수 있을 것으로 기대된다. 특히, <이화 SHIFT>는 대학생 멘토를 활용한 봉사 프로그램이라는 점에서 세대 간 교류와 상호작용을 통해 통합을 촉진하고, 시니어들이 사회에 참여할 수 있는 발판을 마련할 수 있으며 이에 더해 디지털 사회에 보다 잘 적응할 수 있도록 돕는 역할까지 기대할 수 있다. 이러한 디지털 기기 활용 능력 함양으로 가족, 지인과 소통함으로써 시니어 소외 및 고립감을 줄이고, 사회적 연대를 높이는 데 기여할 수 있다. 더불어 시니어 간의 커뮤니티 활동이 단순 오프라인에 국한되지 않고 온라인으로까지 이어질 수 있다는 점을 고려했을 때, 시니어 세대의 사회적 교류와 참여를 늘릴 수 있을 것으로 기대된다.

둘째, 민간 차원에서 디지털 포용의 실현이 가능하다. 앞서 언급했듯이 현재 국회 본회의에서 통과된 <디지털 포용법>은 지식정보화 시대에 필수적인 디지털 역량을 함양하기 위한 정책적·경제적·교육적 지원을 확산하고, 민간 참여 확대를 강조하고 있다. 이에 따라 <이화 SHIFT>는 시의성 있는 현 과제 중 하나인 디지털 포용을 실현하고, 세대 간 디지털 격차 해소에 기여하는 프로그램으로서 중요한 역할을 할 수 있다.

마지막으로 지속 가능한 봉사 모델 구축이 가능하다. <이화 SHIFT>가 성공적으로 자리 잡음으로써 타 지역, 학교차원에서도 시니어를 대상으로 한 디지털 역량 강화 교육 봉사 프로그램을 도입하는 데 참고할 만한 좋은 모델이 될 수 있다. 산발적이며 통일되지 않은 현재 시니어 디지털 역량 강화 교육 봉사 프로그램의 한계를 보완할 수 있다.

B. 학교 차원의 기대 효과

<이화 SHIFT> 도입으로 얻게 될 이화여자대학교 차원의 기대효과는 다음과 같다. 첫째, 세대를 아우르는 포용적 리더십을 가진 인재를 양성할 수 있다. 시니어 대상 봉사 프로그램에 참여함으로써 학생들은 세대 간의 소통과 이해 능력을 키우고, 다양한 연령층과 협력할 수 있는 포용적 리더십을 갖추 수 있다. 이에 따라 미래 여성 지도자로서 세대와 사회적 계층을 아우르는 리더십을 갖춘 인재를 양성할 수 있을 것으로 기대된다.

둘째, 본교 핵심 가치를 구현해 낼 수 있다. <이화 SHIFT>는 세대 간 상호작용을 촉진하고 사회적 통합을 강화함으로써 본교의 핵심 가치를 구현하는 데 기여할 수 있다. 해당 프로그램을 통해 ‘섬김과 나눔’이라는 이화 정신을 실천하는 동시에, ‘창의와 도전’, ‘소통과 혁신’, ‘공감과 포용’이라는 이화여자대학교의 핵심 가치를 구체화하여 교내와 더불어, 사회 전반에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 기대된다.

셋째, 이화여자대학교의 사회적 이미지를 향상시킬 수 있다. 이화여자대학교 학생들이 지역사회 및 시니어 세대와의 상생과 교류를 통해 긍정적인 사회적 기여를 하는 봉사 프로그램 <이화 SHIFT>에 참여함으로써 이화여자대학교와 지역사회의 협력 관계를 강화하고

사회적 이미지를 향상하는 데 기여할 수 있다.

2. 국내외 탐사 한계 및 제언

이처럼 본 팀은 시니어 디지털 역량 강화를 위한 봉사 프로그램 <이화 SHIFT>를 설계하며 이화여자대학교 사회봉사팀에 제안한다. 하지만, <이화 SHIFT>가 이화여자대학교의 봉사단으로 운영된다고 해도 시니어 디지털 역량 강화의 비약적인 발전을 이끌어내기는 어렵다. 지금 우리 사회가 안고 있는 구조 자체의 변화가 선행되어야 한다.

앞선 국내 탐사에서 알 수 있었듯, 국내 시니어 디지털 역량 강화 프로그램 자체의 문제보다는 이미 국내 프로그램이 공유하고 있는 문제점이 대부분이었으며 이는 체계 자체의 문제라고 해석할 수 있다. 시니어 디지털 역량 강화를 위한 정책·제도가 초석을 쌓고 있으며 명확한 체계가 마련되어 있지 않기 때문에 순환 구조가 만들어지기 어려운 일회성 사업, 시니어에 대한 이해도가 부족한 프로그램 설계와 같은 문제를 안게 된 것이다.

따라서, 프로그램의 실질적인 운영을 위해서는 국가 차원의 노력이 필요하다. 우선, 시니어 디지털 역량 강화를 도울 인프라를 구축해야 한다. 국가적 차원에서, 디지털 가속화 사회에 모두가 편입될 수 있는 체계를 만들기 위한 목적으로 디지털 포용법을 제정하는 등 법적 틀 만들기에 박차를 가하고 있다. 하지만, 민간 협력과 참여로 이어져야 실효성 있는 법이 될 수 있다. 단순히 관련 의무를 법제화할 것이 아니라, 디지털 기기를 지원하는 국소적 차원의 인프라 구축이 아닌, 시니어가 쉽게 사용하고, 소통할 수 있는 장을 마련하고 우리에게 당연한 것이 그들에게 낯설다는 점을 유념해야 한다.

MRHS와의 인터뷰에서도 관련된 내용을 확인할 수 있었다. 시니어들은 “그냥 클릭하세요”라고 말하면 “어떻게?”라고 되묻는 경우가 굉장히 많으며 기술과 함께 자란 디지털 원주민에 해당하는 우리에게는 당연한 일이 그렇지 않은 시니어에게는 전혀 직관적이지 않다는 점을 기억해야 한다고 말했다. 이에 비추어 생각해 봤을 때, 디지털 가속화 사회가 우리에게 자연스러운 흐름이지만 시니어에게는 단절이 될 수 있다. 다시 연결 고리를 만들고 사회로 편입시키는 건 국가가 당연히 해야 할 의무이다. 하루가 다르게 사용할 수 있는 기술이 늘어나고 있으며 바뀌는 사회환경으로 변화에 익숙한 사람들조차도 디지털 기기를 사용하면서 한 번쯤은 당황한 경험이 있다. 이에 반해 시니어와 같은 디지털 취약계층의 어려움은 실제로 엄청난 것이다. 법령의 제정을 통한 디지털 역량 강화 및 격차해소를 위한 노력도 있어야 하지만 각종 디지털 기기의 인터페이스나 조작화면의 단순화, 통일화 등의 노력을 통해 국가적 차원의 표준적 모델의 제시도 중요한 부분이다(이우철 외1인, 2023).

또한, 매우 산발적이고 기관별로 다른 봉사 프로그램을 원형이 되는 모델을 구축하며 통일하는 것도 하나의 과제이다. 해외 탐사를 통해 알게된 미국의 시니어 디지털 역량 강화 프로그램의 대부분은 사이버 시니어와 협력하는 형태로 이루어지고 있었으며 사이버 시니어가 가진 원형 모델에서 기관이 가진 특성, 시니어의 특성에 맞게 변형된 형태의 교육 프로그램을 사용하고 있었다. 그렇기 때문에 안정적인 표준 모델의 수급으로 각 프로그램의 관리가 한 층 더 수월했으며 프로그램 간의 환류 가능한 시너지를 내고 있다는 사실을 알 수 있었다. 따라서, 한국에서도 시니어 디지털 역량 강화 프로그램의 중심을 구축하고 기본 모델을 개발한다면 시니어 디지털 역량 강화의 비약적 발전을 기대해 볼 수 있을 것이다.

3. 결론

본 팀의 연구는 오늘날 세대 간의 소통과 사회적 통합을 저해하는 주요한 문제로 대두되고 있는 디지털 격차에서 문제의식을 느끼고, 기존의 국내 디지털 역량 강화 프로그램의 문제점을 보완하기 위하여 장기적으로 시니어를 도울 수 있는 방안을 탐색하였다. 이 연구에서 본 팀은 디지털 역량 강화가 시니어의 사회적 참여를 촉진하고 삶의 질을 향상시키는 데 미치는 긍정적 영향을 탐색하며, 대학생 멘토링 봉사 프로그램이 기존 교육 방식의 한계를 보완할 수 있는 대안적 접근이 될 가능성을 분석하였다. 이에 한국 대학생들이 멘토링 봉사자로 참여하는 시니어 디지털 역량 강화 멘토링 봉사 프로그램의 모델을 수립하고, 이를 기반으로 먼저 본 팀이 소속된 이화여자대학교의 봉사 프로그램 “이화 SHIFT(Senior Help In Future Technology)”를 제안하였다. 국내외 사례를 조사한 결과, 이 멘토링 프로그램이 단순한 기술 교육 차원을 넘어 맞춤형 지원과 지속적인 학습 기회를 제공할 때 더욱 효과적으로 운영될 수 있으며, 사전·사후 평가를 통해 개별 학습자의 필요를 반영하는 것이 무엇보다 중요한 요소임을 확인할 수 있었다. 아울러, 본 프로그램은 세대 간 교류를 활성화하는 효과적인 장치로서 디지털 교육이 단순한 기술 습득을 넘어 사회적 연대와 소통을 강화하는 역할을 할 수 있음을 확인하는 기회가 될 수 있다. 해당 프로그램은 시니어 디지털 소외 및 격차를 해결하는 세대 간 교류 활동이 어떻게 학생들의 사회적 책임감을 키우고 리더로서의 자질을 함양하는 데 도움을 주는지 확인해 볼 수 있으며, 실제적으로 시니어들이 주체적인 공동체 구성원으로서 적극적으로 참여하고 삶의 질을 향상하여 그들의 노년기를 활력적이고 발전적으로 보낼 수 있는 시작이 됨으로써 시니어와 더불어 살아가는 사회를 만드는 데 이바지할 수 있다는 의의를 갖는다.

더 나아가, 사회적·정책적 측면에서는 대학, 지역사회, 공공기관 간 협력을 기반으로 한 지속 가능한 모델 구축의 가능성이 강조되었다. 특히, 성공적인 프로그램 운영을 위해서는 효과적인 홍보 전략과 지역사회 및 공공기관과의 협력이 필수적임을 여실히 느낄 수 있었는데, 디지털 포용법의 법제적 기초 위에서 다양한 정부 차원의 재정적·제도적 지원이 뒷받침될 때 대학을 비롯한 지역사회단체와 복지단체 또한 추진력을 얻어 장기적으로 이 프로그램을 지속해나갈 수 있을 것이기 때문이다. 이러한 맥락에서 향후 연구에서는 대학생 멘토링 봉사 프로그램의 지속성과 효과성을 평가하기 위한 후속 연구가 필요하며, 프로그램이 장기적으로 운영될 수 있도록 체계적인 지원 방안을 마련해야 할 것이다. 또한, 지역 및 학교 간 협력을 확대하여 보다 포괄적인 디지털 교육 네트워크를 구축하는 방안을 탐색할 필요가 있다. 이러한 노력이 뒷받침된다면, 본 팀의 시니어 디지털 역량 강화 대학생 멘토링 프로그램은 기술 격차 해소를 넘어 사회적 포용성과 세대 간 협력을 증진하는 중요한 역할을 수행하는 하나의 모델로서 기능할 수 있을 것이다.

참고문헌

<논문>

고정현, 「고령층의 정보의 질적 이용에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 : 디지털 조력자 활용방식을 중심으로」, 『한국공공관리학보』, 제 35권 제 3호, 한국공공관리학회, 2021.9., 23-46쪽.

과학기술정보통신부, 한국지능정보사회진흥원, 2023 디지털정보격차 실태조사.

관계부처 합동(2020), 혁신적 포용국가 실현을 위한 디지털 추진계획.

김영대.조윤희.서영길 (2017). 장노년층 정보화 교육의 효과에 관한 연구: 디지털 역량과 삶의 질 중심으로. 행정논총, 55(1): 229-259.

김영신. (2024). 유럽의 디지털 혁신역량에 대한 실증 분석: WEF의 네트워크준비지수를 중심으로. EU연구, 71, 239-264.

김정수·엄주희, 「디지털 시대의 소외와 포용, 그리고 공법적 대응」, 『법과 사회』, 제 71호, 법과 사회 이론학회, 2022.10., 228-253쪽.

김정희, 「고령소비자의 디지털 정보격차 문제와 디지털 역량 강화 방안 모색」, 『소비자문제연구』, 제 53권 제 3호, 한국소비자원, 2022.12, 28-54쪽.

김흥록 (2011). 노인 정보화교육을 위한 효율적인 교육과정에 관한 연구. 경원대학교 교육대학원 석사학위논문.

문정은. "대학생의 노인대상 자원봉사가 노인에 대한 인식 및 자기효능감에 미치는 영향." 국내석사학위논문 신라대학교 일반대학원, 2011. 부산

신어진·박소정, 「미국 노인 직업훈련 프로그램 및 노인 일자리 사업의 시사점」, 『국제사회보장리뷰』, 제 23권, 한국보건사회연구원, 2022, 93-105쪽.

양호정 and 전병국. (2024). 노인의 디지털 활용 교육 참여 경험. 사례관리연구, 15(1), 307-330.

이우철·김윤희, 「한국의 디지털 포용 법제에 관한 연구」, 『한국정책논집』, 23권, 한국정책연구원, 36-52쪽.

이은수·한유정·주운경, 「디지털 포용 정책 동향과 사례 -2020년 주목해야 할 디지털 포용 선진사례 20선-」, 『Digital Inclusion Report』, 제 1호, 한국정보화진흥원, 2020.

정영미, 「미국 공공도서관의 성인을 위한 디지털 리터러시 교육에 관한 연구」, 『한국문헌정보학회지』, 제 52권 제 1호, 한국문헌정보학회, 2018.2., 358-380쪽.

통계청 (2022). 2022년 주요 연령층별 추계인구 결과. 대전: 통계청

한정란(2000). "대학생들의 노인에 대한 태도에 관한 연구", 한국노년학.

한국경제연구원(2023). 한국, 디지털 접근성은 最高, 기업의 디지털 역량은 하위권. 서울: 한국경제연구원

International Conference on Learning and Collaboration Technologies, 450-459.

Jonathan M. Hollister·Jisue Lee, 「Digital Citizenship Library Programming in Award - Winning Libraries of the Future: A case review of public libraries in the United States」, 『Journal of Korean Library and Information Science Society』, Vol.54 No.4, 한국도서관·정보학회, 2023, 360-392쪽.

Loureiro, A., and Barbas, M.(2014). Active aging-enhancing digital literacies in elderly citizens. In

Soumitra Dutta and Bruno Lanvin (edited), 『Network Readiness Index 2023』, Portulans Institute and University of Oxford Saïd Business School,(2023).

<기사>

이창현, Hello T, 2024.08.05, '세플러, 대학생 봉사단과 시니어 디지털 교육 봉사활동 진행', <https://www.hellot.net/news/article.html?no=92298.rlwodlf>(검색일: 2024.09.17.)

추미향, 내 손 안에 서울, 2021.09.06., "80대 어르신 손주와 카톡을... '디지털 세대이음단' 역할 톡톡!", <https://mediahub.seoul.go.kr/archives/2002636>(검색일: 2024.09.17.)

서울시 50+ 포털, "중장년 일자리지원 강화를 위한 경력설계상담의 현황과 시사점",

<https://50plus.or.kr/detail.do?id=35938296>(검색일 : 2024.09.19.)

서울시 50+ 포털, “미국은퇴자협회(AARP)의 백투워크 50+ 사업”,
<https://www.50plus.or.kr/detail.do?id=44185>(검색일 : 2024.09.19.)

내 손 안에 서울, 2022.7.11., “어르신도 쓰기 쉬운 키오스크 만든다…디지털 약자와 동행”,
<https://mediahub.seoul.go.kr/archives/2005043>(검색일 : 2025.2.3.)

뉴스토마토, 2024.12.26., “디지털포용법 제정, 디지털 격차 해소 기대”,
<https://www.newstomato.com/ReadNews.aspx?no=1249235>(검색일 : 2025.2.3.)

뉴스시스, 2024.12.26., “전국민의 디지털 권리 보장…디지털 포용법 국회 통과”,
https://www.newsis.com/view/NISX20241226_0003011469(검색일 : 2025.2.3.)

보건복지부, 2024.10.4., “보건복지부-카카오, 어르신 디지털 교육을 위해 협력”,
https://www.mohw.go.kr/board.es?mid=a10503010100&bid=0027&act=view&list_no=1483275&tag=&nPage=1(검색일 : 2025.2.3.)

<홈페이지>

국회입법예고 홈페이지 :
https://pal.assembly.go.kr/napal/lgsltpa/lgsltpaOngoing/view.do?lgsltPaId=PRC_E2T4M0Y6T1K7T1Y5D4Y3A3I6I4V8Q3(검색일 : 2025.2.3.)

대한민국 정책 브리핑 홈페이지 :
<https://www2.korea.kr/briefing/pressReleaseView.do?newsId=156653564&pWise=sub&pWiseSub=C4>(검색일 : 2025.2.3.)

서울시 50 홈페이지: <https://50plus.or.kr/> (검색일: 2024.09.16.)

서울 솔루션 홈페이지 : <https://seoulsolution.kr/ko/content/9765>(검색일 : 2025.2.3.)

성산 종합 복지관 홈페이지:<https://sungsan21.org/40/>(검색일: 2024.11.11.)

이화여자대학교 사회봉사팀 홈페이지:<https://volunteer.ewha.ac.kr/volunteer/index.do>(검색일: 2024.09.16.)

Cyber Seniors 홈페이지:<https://cyberseniors.org/>(검색일: 2024.09.16.)

Senior Planet 홈페이지:<https://seniorplanet.org/>(검색일: 2024.09.16.)

Cyber Seniors (2020), CYBER- SENIORS 2020 and beyond. 2022.

부록 [인터뷰 전문]

1. 탐사 일정

일시	구분	기관명	시간	도시
01.13. 월	23:30 인천공항 출국			
01.14. 화	인터뷰 1	NYC Department of Aging	11:00-12:00	NY
01.16. 목	인터뷰 2	Lighthouse Guild	13:00-15:00	NY
01.17. 금	인터뷰 3	On-ramps to Career	10:00-12:00	D.C.
	답사 1	Congress Heights Senior Wellness Center	13:00-14:30	D.C.
01.20. 월	인터뷰 4	Morningside Retirements & Health Services	12:30-14:00	NY
01.21. 화	인터뷰 5	Cyber Seniors	11:00-12:00	Online
01.22. 수	인터뷰 6	University of Rhode Island	13:00-15:00	RI
01.24. 금	00:01 뉴욕공항 입국			

2. 국내 인터뷰

1) 교내 사회봉사팀

▶ 인터뷰 개요

- 일시 : 10/18일 금요일 ○ 인터뷰 방법: 서면 인터뷰
 ○ 인터뷰 대상자: 사회봉사팀 운영 담당자 오혜원 팀장님 /
 이화 봉사단 운영 및 이화인이 만드는 아름다운 세상 운영 임서영 담당자 님

▶ 인터뷰 내용 분석

사회봉사팀 관련 정보	교내 봉사 프로그램의 운영 방식	프로그램	활동 내용	봉사 대상
		이화봉사단 국내 교육 봉사/ 해외교육 봉사	- 매년 2회(여름, 겨울방학) 활동 - 다양한 주제의 교육봉사 - 멘토링 및 진로상담 - 문화교류, 예체능 활동 등	- 전국 각지 지역 아동센터 및 초등학교 (학기당 15-20개 기관) - 해외 저개발국가 저소득층 - 재외한인 입양 아동 및 청소년 (ex. 미국, 캄보디아)

			아 등)
		배꽃나눔 실천단	- 본교 고사리수련관 거점 충북 괴산 지역사회 내 봉사활동 - 교육, 변화, 음악, 디자인, 사진 분야 등
		이화봉사단은 해외 30명, 국내 100명 내외의 인원을 대상으로 여름, 겨울 학기당 운영됨. 배꽃나눔봉사단은 50명 내외의 인원을 대상으로 여름 연 1회 진행됨.	
	교내 봉사단 모집 과정	국내·해외 이화봉사단, 배꽃나눔실천단을 구성할 시, 학부생을 대상으로 모집 공고를 게시한 후 지원을 받는 방식으로 진행함. 내부 기준에 따라 서류심사 및 면접심사를 거쳐 최종 선발하여 봉사단을 조직함.	
담당자 의견	교내 봉사 프로그램 운영을 위한 필수 요소	봉사단의 학부생들이 가장 필수적인 요소로 여겨짐. 활동을 성공적으로 수행해나갈 수 있는 인성과 능력을 겸비한 학부생을 선발하는 것을 가장 중요시 생각함.	
	교내 봉사 프로그램 운영의 최종 목표	대학의 사회적 책무를 이행하고 나눔과 베품의 정신을 가진 리더를 양성하고자 함.	
	교내 봉사 프로그램의 지속적 운영을 위한 노력	봉사단 교육 강화 활동 및 콘텐츠 다변화, 기존 활동 기관과의 지속적 네트워크 유지 및 신규 기관 발굴들의 노력이 필요함.	

교내 사회봉사팀

인터뷰 전문 :

https://docs.google.com/document/d/1g7Sbk5NTZwUCr7HBUHy_mVzBPF1izs1UBl8gH4LFQY8/edit?usp=sharing

2) 사회봉사팀 프로그램 참여 재학생

본 팀은 교내 사회봉사 프로그램 전반의 과정과 참여자의 경험 등을 파악하고자 봉사 프로그램에 참여해 본 경험이 있는 두 학부생을 대상으로 인터뷰를 실시했다. 인터뷰는 2024년 10월 7일, 10월 8일에 구글 미트를 활용한 비대면 인터뷰로 각각 진행되었다. 주요 질문은 개인의 봉사 경험, 교내 사회봉사 프로그램의 운영, 시니어 및 디지털 역량 강화 교육 봉사에 대한 개인적 의견 등으로 구성되었다. 인터뷰를 분석한 결과는 다음과 같다.

	질문	23학번 유OO 답변	19학번 최OO 답변
--	----	-------------	-------------

개인 봉사 경험	참여한 사회봉사 프로그램	이화다우리 프로그램 / 멘티	이화다우리 프로그램 / 멘토, 멘티, 운영위원
	사회봉사 프로그램 참여 계기	주변인의 추천	- 학과 선배들과의 만남을 위해 참여 - 멘티로 참여하며 아쉬운 점을 직접 보완해 실질적인 도움을 제공하고자 멘토 지원 - 주변인의 추천으로 운영위원 지원
	구체적 활동 경험 및 참여 후기	- 교내에서 지원하는 프로그램에 참여하니 시간적, 금전적으로 여유로운 선후배 교류 가능 - 추후에 멘토로도 참여해보고 싶다는 생각이 들 - 봉사활동에 참여하고자 하는 원동력이 됨	- 스스로에 대한 보람을 느낄 수 있었던 경험. 아쉬웠던 점을 스스로 보완해 남에게 도움이 될 수 있었던 것 같아 뿌듯했음 - 긍정적 경험을 기반으로 다음에도 봉사활동에 잘 참여하고 싶다는 생각이 들 - 다양한 사람을 만나며 사람마다 봉사를 통해 얻고자 하는 니즈가 다르 다는 점을 확인할 수 있었던 기회가 되기도 함
사회 봉사 프로그램 운영	사회봉사 프로그램 시작 전 절차	- 이화여자대학교 포털에서 신청 후 합격 결과 확인 - 합격 후 이화여자대학교 사이버캠퍼스 내 공지사항 및 영상 강의를 통해 사전교육 진행 - 운영위원의 준비를 통한 발대식 진행. 발대식에서 프로그램 전반의 진행 과정 및 교육 추가 진행 ** 주요 이수 사항을 영상 강의로 안내함. 하지만 참여자도 해당 영상을 주의 깊게 보지 않는 경우가 많아 대면 교육이 더욱 효과적임.	
	사회봉사 프로그램 진행 중 관리	- 멘토, 멘티는 팀별 활동 내역을 기록하는 보고서를 제출 - 운영위원은 중간 점검을 비롯한 피드백 진행하고, 다양한 행사 활동(홈커밍데이, 멘토-운영위원 만남, 다우리데이 등)을 기획 - 운영위원은 운영 보고서를 제출 ** 멘토, 멘티가 작성하는 보고서를 반려하는 경우도 있었음. 이와 관련된 사전 안내가 영상 강의를 통해 이루어지다보니, 구체적 예시 혹은 작성 관련 정보를 사전에 모두 파악하고 있지 못한 경우가 많 았음.	
	사회봉사 프로그램 마무리	멘토, 멘티는 최종 보고서를 제출한 후 수료증을 발급받음. 영상 폐단식을 진행함.	
	사회봉사 프로그램	1, 2학기 지원의 정도가 다르고 홍보에 차이가 있다고 생	멘토가 실천할 수 있는 봉사 활동과 멘티가 원하는 바를 우선적으로 확인

	전반에 대한 의견	각. 다양한 교내 프로그램과 접쳐 홍보가 안될 경우를 고 려해야 할 필요성 있음.	하고 매칭하면 좋을 것 같음. 중간 보고는 좋지만 관리 방식을 통 일하면 좋을 것 같다고 생각함.
시니 어 디지털 역량 강화 봉사 프로 그램 에 대한 인식	시니어 대상 봉사 프로그램에 대한 인식	- 세대 간 격차와 더불어 디 지털 소외현상에 대해 익히 들어본 바 있음. 젊은 세대들 이 고령층 세대에게 도움을 제공할 필요성이 있다고 생각 함. - 언젠가 시니어를 대상으로 한 봉사 활동에도 참여해보고 싶음. 다양한 세대층과 봉사 를 진행해보는 것이 사회적으 로도 큰 기여를 할 수 있을 것 같다고 생각함.	- 고령층에게는 기술 발전에 따른 변 화가 빨라 적응이 더욱 어렵다고 생 각함. 이러한 특성을 지닌 세대층에 대한 이해가 필요하다고 생각함. 또 한 젊은 세대들의 수용과 포용의 태 도가 중요하다고 생각함. - 고령층이 나보다 사회적 약자라는 생 각을 잘 못하는 것이 젊은 세대의 문 제점이라고 생각함. - 고령층을 대상으로 한 봉사 활동은 사전에 필요한 나의 능력을 기른 후 에 하고자 할 것 같음. 봉사 프로그 램의 퀄리티를 보고 괜찮다면 참여할 것 같음.
	시니어 대상 디지털 역량 강화 교육 봉사 에 대한 의견	- 사전적 준비 및 교육이 중 요할 것이라고 생각함. 특히 영상 대체 교육보다는 대면 교육이 중요할 것 같음. - 특히 시니어 대상 특성을 잘 이해할 수 있는 절차가 필 요할 것 같음.	- 시니어층과 1:1 매칭이 필요할 것 같음. - 사전 교육을 잘 진행한 후, 교육에 서 습득한 내용을 시니어층에게 잘 전달할 수 있도록 진행하는 것이 더 욱 좋을 것 같음.

사회봉사팀 프로그램 참여 재학생

인터뷰 전문 :

https://docs.google.com/document/d/1BKZhEdipYYf9OvPxQ9cUWa3_SFPE03Zt91FAI7SPgeQ/edit?usp=sharing

3) 삼성 시니어 디지털 아카데미(SSDA)

▶ 인터뷰 개요

- 인터뷰 일시: 2024.12. 30.~2025.01.05.
- 인터뷰 방법: 서면 인터뷰
- 인터뷰 대상자: 중앙노인돌봄지원기관(독거노인종합지원센터)
삼성 시니어 디지털 아카데미 사업 담당 고수빈 사회복지사
- 인터뷰 주소: 고양시 문춘7사회복지관 시니어 참여자, 임직원 튜터

▶ 인터뷰 내용 분석

삼성 시니어 디지털 아카데미 (SSDA)의 운영 실태	- 지속가능경영과 UN 노인 원칙을 기반으로 설계된 사업으로, 노인의 디지털 역량 강화를 목표로 함. - 지역사회 내 사회적 고립을 예방하고, 디지털 환경 적응을 지원하는 역할 수행. - 5년간의 운영 계획을 갖추고 있으며, 단계적으로 대상과 프로그램을 확대하는 전략적 로드맵을 보유함. - 2023년 9월부터 1차년도 사업을 시작하여 2024년 9월까지 진행되었으며, 현재 2차년도(2024년 11월 ~ 2025년 10월) 운영 중. - 삼성의 지정 기탁 사업으로 운영되며, 중앙노인돌봄지원기관 (독거노인종합지원센터)과 한국노인인력개발원이 컨소시엄 형태로 공동 운영. - 중앙노인돌봄지원기관: 기본과정 운영 (생활맞춤형 디지털 교육 제공) - 한국노인인력개발원: 심화과정 운영 (취업 연계형 디지털 교육 제공)
가장 심도 있게 준비한 내용	✓ 단순한 교육 제공이 아니라, 시니어의 사회참여 활성화를 목표로 함. - 기본과정(생활맞춤형 교육)에서는 재능나눔 봉사활동을 통한 사회공헌을 강조함. - 심화과정(취업 연계 교육)에서는 직업 역량을 갖춘 시니어 인력 양성을 목표로 진행. ✓ 재능나눔 봉사활동 - 시니어가 학습한 디지털 기술을 활용하여 지역사회에 기여하는 방식으로 구성됨. - 예시) 시니어가 직접 튜터가 되어 이웃에게 스마트폰 사용법을 가르치거나, 키오스크 실습을 돕고, 인터넷에서 '선플 달기' 등의 봉사활동 수행. ✓ 심화과정 취업 연계 - 시니어가 디지털 활용 능력을 바탕으로 취업에 도전할 수 있도록 지원. - 실제 사례) SSDA를 수료한 시니어들이 서울교통공사의 T-플랫폼 물류매니저, CJ프레시웨이의 시니어 FS마스터 등으로 취업하여 활동 중. ✓ 교육 과정의 맞춤형 설계 - 공통된 필수 커리큘럼을 유지하면서도 개인의 디지털 학습 욕구, 관심 영역, 인지 수준에 맞춘 맞춤형 교육을 제공하는 것이 중요한 과제였음.
강사단 교육 커리큘럼	✓ 기본과정(생활맞춤형 교육)의 시니어 디지털 튜터 양성 커리큘럼 - 학습자에게 전달되는 8개 영역의 디지털 교육을 기반으로 구성됨. - 디지털 기기, 소통, 소비, 교통, 편의, 여가, 건강 등 필수주제 포함. ✓ 교수자(튜터) 커리큘럼 - 학습자 커리큘럼을 포괄하면서도 추가적인 교수법을 익혀 개별 학습자 맞춤 교육이 가능하도록 구성. - 시니어 학습자에 대한 이해, 교육의 필요성, 스마트폰 기본 기능 교육 등이 포함됨.

	- 실습 과정에서는 이론 교육 후 실제 스마트폰을 활용한 실습 진행, 질의 응답 방식으로 보완.
교육 자료 및 내용 구성	SSDA 기본과정 : 8개 영역(디지털 기기, 소통, 소비, 교통, 편의, 여가, 건강, 윤리) 중심의 교육 제공. 튜터 양성 교육 : 대면 교육과 온라인 강의 제공. 학습자 교육 : 1:1 대면 교육 및 단체 실습 교육 운영, 맞춤형 교육 어플 개발 및 활용.
해외 사례 참고 여부	✓ 미국, 독일, 일본의 노인 디지털 이용률 및 정책 참고 - 독일: 노인 인터넷 이용률 증가, 학력 수준에 따른 디지털 격차 확인 - 일본: 노인 디지털 교육을 위한 지역 단위 지원 체계 마련, 국가가 디지털 교육 비용 전액 부담 - 미국: 경찰과 협력한 노인 디지털 범죄 예방 프로그램 운영
순환 구조	✓ 국내 디지털 정보격차 실태조사 및 법률 개정안 조사 - 생활지원사가 튜터가 되어 노인을 교육하는 방식으로 순환됨 - 재능나눔 봉사활동을 통해 멘토-멘티 순환 구조 구축
맞춤형 학습 앱	- 시니어 학습욕구 반영하여 개발 - 연습용 기능 탑재로 부담 없는 학습 지원
학습자의 성취 수준 확인 방식	✓ 기본과정 - 교육 어플의 활동 기록을 통해 성취 수준을 모니터링. - 사회복지사 및 튜터가 학습자 활동을 확인하고 피드백 제공. - 사전-사후 검사 및 튜터 활동일지를 통한 질적 변화 평가 진행. ✓ 심화과정 - 과정 종료 후 심층 면접을 통해 성취 수준 평가. - 구직 활동, 취업 후 사후 모니터링 진행.
일반인 튜터	- 현재 양성 계획 없음 - 노인맞춤돌봄서비스 생활지원사를 튜터로 양성하여 운영
홍보 방식	온라인 홍보(홈페이지, 카카오톡 채널) + 오프라인 홍보(생활지원사의 방문 홍보)
SSDA의 효과, 한계, 발전 방향	- 시니어가 일상에서 필요한 스마트폰 사용법을 익히고, 자신감을 갖도록 지원하고, 키오스크 활용 등 지역사회 디지털 적응력을 향상시키는 효과. - 디지털 교육의 전국적 확산 필요. - 노인 디지털 격차를 줄이기 위한 인터넷 UI, UX 개선 및 법제화 필요. - 기업과의 협력을 통해 체험센터의 현실성을 높이고, 실제 활용 가능한 교육 확대 필요.
이화 SHIFT	- 장기적, 반복적 교육 필요성 - 맞춤형 교육 및 지속적인 결연 활동 필요성

삼성 시니어 디지털 아카데미(SSDA)

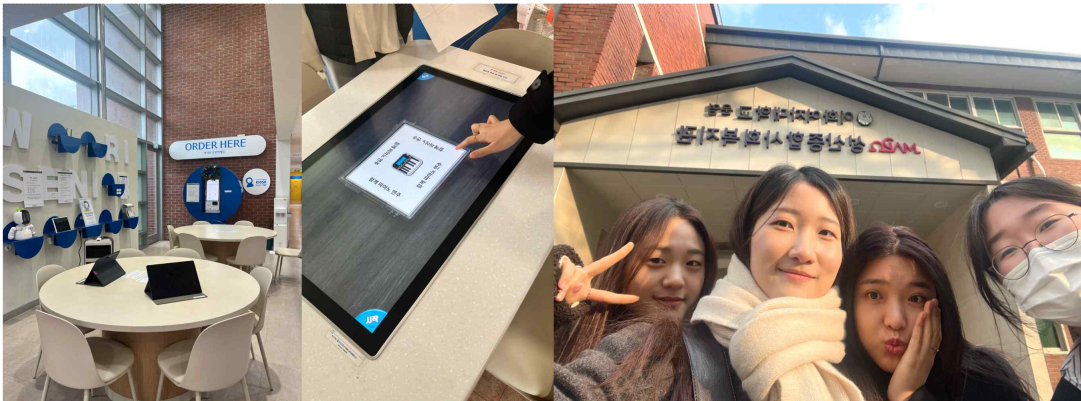
인터뷰 전문 :

<https://docs.google.com/document/d/1G1tWZ9gQ7J8mNNtbposeq8psmiLYo01RJ3nNFr8Mbdo/edit?usp=sharing>

4) 성산종합사회복지관

▶ 인터뷰 개요

- | | |
|---|------------------|
| ○ 인터뷰 일시: 2024.12. 30. 오후 2시 | ○ 인터뷰 방법: 대면 인터뷰 |
| ○ 인터뷰 대상자: 성산 종합 사회 복지관 시니어 1:1 디지털 교육 프로그램 운영자
주민서비스팀 지소현 사회복지사 | |



▶ 인터뷰 내용 분석

운영 과정	운영 전: 1~2회의 사전 멘토 교육이 단체로 진행. 운영 과정: 운영자가 멘토에게 수시로 연락하여 관리. 운영 후: 만족도 조사와 봉사활동 수료 상장 등의 보상이 제공.
멘토	- 시니어 대상 복지 사업에서 가장 중요한 필수 요소는 멘토(학생). - 시니어 특성으로 인해 봉사에 지원하지 않는 멘토가 많아 멘토 모집이 원활하게 이루어지지 않고, 그로 인해 프로그램이 밀리는 경우도 종종 발생.
멘티	- 현재 복지관에 많은 시니어분들이 자주 방문하시므로 모집에 어려움 없음.
운영자의 역할	성산 복지관에서 시니어 디지털 봉사활동이 원활하게 운영되기 위해서는 운영자의 역할은 매우 중요한 것으로 나타남. 운영자는 여러 측면에서 봉사활동의 성공을 좌우하고 있었으며, 구체적으로는 아래와 같은 역할을 수행하고 있음. 1. 멘토 모집 및 관리: 멘토 모집을 원활하게 진행하고, 모집된 멘토들이 봉사활동을 지속적으로 이어갈 수 있도록 지원함. (개인 사정으로 활동이 중단되지 않도록 지속적인 관리와 지원이 필요함) 2. 사전 교육 제공: 봉사 활동 전, 멘토들에게 1~2회의 사전 교육을 제공하여 활동에 필요한 기본적인 지식과 기술을 습득하게 함 3. 수시로 봉사 관리 및 지원: 봉사활동이 진행되는 동안, 운영자는 멘토들에게 수시로 연락하여 지원과 피드백을 제공하고, 문제 발생 시 적절한 해결책을 제시해야 했음

	4. 멘티와 멘토 간의 관계 유지: 멘토와 멘티 간의 관계가 원활히 유지되도록 도와주며, 필요한 경우 중재하거나 지원을 제공함 5. 만족도 조사 및 보상: 봉사활동 종료 후, 멘토와 멘티 모두에게 만족도 조사를 진행하고, 봉사활동 수료 상장 등의 보상을 제공하여 활동에 대한 감사와 동기부여를 진행함 이처럼 운영자는 봉사활동의 전 과정에 걸쳐 멘토와 멘티를 지원하고, 프로그램이 원활히 진행될 수 있도록 중요한 역할을 하고 있음.
--	---

성산종합사회복지관

인터뷰 전문 :

<https://docs.google.com/document/d/1NvLaQnLPomJbtEw1JfIEOdxrhzutQrqMmUoTHSI882k/edit?usp=sharing>

5) 시니어 대상 관찰하기 결과

- 시니어 대상으로 진행한 관찰하기 항목 : ① 디지털 활용 능력 ② 디지털 활용 역량
- 관찰하기 결과

- ✓ 시니어별로 디지털 기기 사용 능력에 대한 수준 차이가 매우 큼
- ✓ 디지털 사용과 관련하여 모르는 것은 주로 주변인에게 질문을 하며 문제를 해결함
- ✓ 온라인 주문이나 온라인 계좌 사용을 기피함
- ✓ 보이스피싱에 취약한 계층임
- ✓ 스마트 기기의 다양한 기능보다는 자주 사용하는 간단한 기능만을 사용함
- ✓ 디지털 역량 강화 교육에 관심을 갖고 있으며 교육의 필요성을 느낌
- ✓ 여러번 연습했을 때 디지털 활용에 익숙해짐
- ✓ 디지털 활용 자체에 조심성을 보임
- ✓ 글씨가 작은 화면을 보면 쉽게 피곤함을 느낌

3. 국외 인터뷰

1) University of Rhode Island

▶ 인터뷰 개요

- 일시 : 1월 22일 수요일
- 인터뷰 방법: 대면 인터뷰
- 인터뷰 장소: 2 Lower College Road in Kingston RI 02881 (office #112)
- 인터뷰 대상자: Skye Leedahl (학과장 겸 교수, Human Development and Family Science)



▶ 인터뷰 내용 분석

eGen (engaging Generation Cyber Seniors) 프로그램 소개	- eGen 프로그램은 로드 아일랜드 대학교의 재학생들이 지역사회의 어르신들을 1:1로 직접 만나 아이패드 및 스마트폰 등 디지털 기초 역량 증진에 도움을 제공하는 프로그램 - 본 프로그램은 초기 지역사회 아이패드 제공 사업을 기반으로 하여 진행되었으나, 해당 사업이 진행되지 않고 있는 최근에는 스마트폰 및 노트북 등 다양한 시니어의 개인 기기 활용을 중심으로 한 프로그램으로 운영되고 있음. 지역사회의 시니어 센터 공간을 이용하며, 대학생들의 시간 조율을 통해 효율적인 만남을 이어가고 있음.
digiAge (eGen 프로그램의 파일럿 프로젝트) 소개	- digiAGE는 코로나19 팬데믹 당시 주정부의 보조금 지원 사업을 기반으로 시작한 eGen의 파일럿 프로그램 - 보조금을 통해 초기 100대의 아이패드를 구매했고, 5곳의 시니어 센터를 선정해 일종의 연구 프로그램으로 멘토링을 진행함. 초기 Zoom이나 통화로 진행되었으나, 시간이 지나 대면 만남이 가능해지는 등 프로그램이 더욱 확대되고 활성화되었음. - 프로그램을 통해 참여자들의 긍정적 변화를 확인할 수 있었으며, 좋은 성과를 가져온 파일럿 프로그램으로 평가함.

대학 내 eGen 프로그램 운영 계기	- 대학생들의 전문적 기술 습득이 주된 목표 - 의료 및 인적 서비스와 관련된 학과의 특성상, 해당 분야에 종사하는 사람들이 다루는 환자 혹은 고객의 절반 가량은 고령자일 가능성이 있음. 이에 따라 eGen 프로그램에 참여하는 대학생들에게 시니어와 함께 해본 경험을 제공함과 동시에, 미래 직장에서 시니어를 마주했을 때 필요할 배경지식을 제공함.
eGen 프로그램 준비 과정	- 프로그램을 운영하면서 제공한 바인더와 핸드아웃 등을 준비하는 과정을 중시함. 학습 목표를 나열한 체크리스트, 간단한 기기 조작법을 담은 매뉴얼 등을 제작해 제공함. 이는 필수적인 것은 아니었으나, 프로그램의 성공에 큰 영향을 준 요소 중 하나였음. - 학생들을 대상으로 사전 교육을 진행 과정이 있음. 특히, 시니어를 대할 때 필요한 역량을 중심으로 교육을 진행함.
본교 재학생 멘토 모집 및 선발 과정	- 참여자 중 대다수의 재학생들은 학과 교육과정에 따라 필수적으로 해당 프로그램에 참여하게 되며, 별도의 선발 과정은 존재하지 않음. - 대학 구직사이트 내에서 인턴십 기회 홍보 등을 통해 재학생을 모집하기도 함.
본교 재학생 멘토 보상	- 주로 학점, 대학생의 개인적 경험, 이력서에 기재할 만한 경력이 보상이라고 볼 수 있음. - 시니어를 만나기 위해 이동이 필요한 학생들을 대상으로는 소액의 기프트카드를 제공하기도 함.
본교 재학생 멘토 대상 교육	- Cyber Seniors가 제공하는 온라인 교육을 이수해야 함. - 1시간에서 1시간 반 가량의 대면 교육을 진행함. 이때, 시니어를 대하는 방법 및 관계 형성 방법에 대해 교육하고, 온라인상의 데이터 안전을 보장하기 위한 간단한 정보를 전달함.
시니어 멘티 홍보 방법	- 지역사회 내 커뮤니티 센터와 협력을 통해 홍보함. 모든 센터에 전단지 등을 만들어 오프라인으로 배포하거나, 온·오프라인 모두를 활용한 뉴스레터를 발행함. - 입소문을 통한 자동적 홍보 효과도 있었음.
시니어 멘티 학습목표 성취 수준 확인 방안	- 시니어들의 디지털 활용 역량을 고려해 모든 성취 수준 확인은 전화 설문을 통해 진행됨. - 사전 설문조사와 사후 설문 조사를 통해 실질적인 참여자들의 역량 변화를 측정하고자 했으며, 개방형 질문을 통해 참여자들의 경험과 의견을 확인할 수 있었음.
시니어 멘티 교육 자료	- 구체적 학습목표 및 체크리스트, 매뉴얼 등이 담긴 바인더를 제공했음. - 바인더는 다양한 학습 방식을 만족시킬 수 있는 도구였음. 특히 자기

	주도적 학습자들에게 많은 도움이 되었을 것으로 예상됨. - 바인더 내 일부 페이지는 재학생 멘토가 직접 만들어 자신 스스로를 소개하거나 개인적인 팁을 전달하기도 했음.
프로그램 참여자의 전반적 만족도 및 반응	- 재학생 멘토와 시니어 멘티 모두 대체적으로 높은 만족도를 보였음. - 시니어의 경우 재학생들과 대화하고 배우며 학습 경험에 참여하는 것 자체를 긍정적으로 평가함. 더불어 온라인의 다양한 기능을 통해 가족들과 소통하고, 필요한 물건을 주문하며, 의사와 원격 상담을 진행하는 등 삶 전반의 큰 변화를 가져오기도 함. - 재학생 멘토는 새로운 경험을 통해 스스로가 중요한 역할을 맡고 리더로서 활약할 수 있는 기회를 얻게 된 점을 긍정적으로 여김. - 만족하지 못하는 시니어들도 종종 있었음. 그 이유는 시니어 멘티들이 해당 프로그램의 목적을 오해하고 있었기 때문임. 이를 해결하고자 시니어들의 기대치를 명확히 설정하고, 프로그램 목적을 분명히 전달하려고 했음.

University of Rhode Island

인터뷰 질문지(한+영) 및 전사본 자료(한) 링크 :

<https://docs.google.com/document/d/1WWc7q8LB6UzRIQLuOqqRpHnfvpttHe3osm5XCOgLZc/eit?usp=sharing>

2) Morningside Retirement & Health Services

▶ 인터뷰 개요

- 일시 : 1월 20일 월요일 ○ 인터뷰 방법: 대면 인터뷰
- 인터뷰 장소: 100 La Salle Street
- 인터뷰 대상자: Joanna Stolove and Ron Bruno(Executive Director)



▶ 인터뷰 내용 분석

전반적 운영	MRHS 실태	- 아파트 6개의 건물에 약 650명의 60세 이상 시니어가 거주하고 있음.
---------------	----------------	--

		- 정책 감독의 기능을 하는 이사회 4명과 센터에 근무하는 인원 5명이 있음. - 대부분 사회복지사와 간호사가 시니어가 거주하고 있는 아파트를 방문하여 건강관리나 기타 생활 관리를 돕는 방식으로 진행함. 센터에서도 매일 행사가 진행됨.
	교육프로그램 및 사업 운영	대부분의 그룹 활동은 훈련이나 교육이라기보다는 프로그램에 따라 진행자를 배정하는 방식임. 아주 다양한 방식.
	프로그램 홍보	인쇄된 형태의 뉴스레터와 이메일로 발송되는 뉴스레터 두 가지 방식이 존재함. 시니어에게는 여전히 종이로 된 뉴스레터가 유용함. 많은 시니어가 집으로 배달된 뉴스레터를 받으면 관심있는 프로그램에 동그라미 표시를 하고 한 달 내내 가지고 있으면서 다음 뉴스레터를 기다리는 경우가 많음.
학습자 관리	온라인 소통의 어려움	Zoom을 이용한 몇몇 프로그램은 팬데믹 기간 거주자들이 디지털 도구를 익힌 것을 활용하는 것임. 팬데믹 당시 시니어의 Zoom 교육을 돕기 위해 직접 방문 지원도 함. 현재는 방문 지원 요청이 없는 것으로 보아 관련 프로그램의 활용 능력이 있는 것으로 보임.
협력	Cyber Seniors와의 협력 사례	콜롬비아 대학에서 온 두 명의 사회복지 인턴이 전담해서 진행함. 젊은 참가자들이 시니어와 함께 저녁 식사를 하는 방식의 오티를 진행하며, 그 다음 몇 주동안 개별적으로 만나고 그 후 다시 모여 배운 것에 대해 이야기하는 시간을 가짐. 단순히 개인적인 학습에서 끝나지 않고, 따뜻한 커뮤니티 프로그램으로 발전했다는 의의가 있음.
커뮤니티 형성	주의사항	시니어가 직접 필요하다고 느끼는 것이 매우 중요함. 시니어는 돌봄을 받는 사람이지만 본인의 자율성을 유지하고 싶어함. 그렇기 때문에 자원봉사 기회를 제공하는 등 자율성을 유지할 수 있도록 많은 일을 함.
이화 SHIFT	우려되는 부분, 도움이 필요할 것 같은 부분	- 디지털 리터러시 관련 활동 계획과 관련해서 가장 흥미로운 점은 우리가 당연하게 생각하는 것들이 그들에게는 새로운 것일 수 있다는 점임. 기술과 함께 자라지 않은 사람들에게겐 직관적이지 않을 수 있음을 기억해야 함. - 시니어는 기술에 대한 두려움이 있음. “내가 뭔가를 터치하면 컴퓨터를 망가뜨릴까봐 걱정된다.”라는 생각을 함. 그래서 시니어에게는 모든 것을 천천히, 그리고 모든

		단계가 명확하게 설명되어야 함. - 다양한 디지털 리터러시 활용 수준에 따라 맞춰야 함. 그렇기에 표준 프로그램을 제시하는 것이 어려움.
	젊은 참여자를 이끌어내기 위한 유인	시니어와 더 많이 교류할수록 함께 일할 의향이 생김. 그래서 젊은 사람들을 참여시키기 위해 세대 간 행사나 재미있고 시니어도 참여할 수 있는 활동을 만드는 것이 좋음. 교류가 많아질수록 사실 그들은 죽음과 노화만을 겪는 사람들이 아니라, 이야기와 지혜를 나누고 공유할 수 있는 훌륭하고 지적인 사람들일 수 있다는 걸 알게 됨.

Morningside Retirement & Health Services

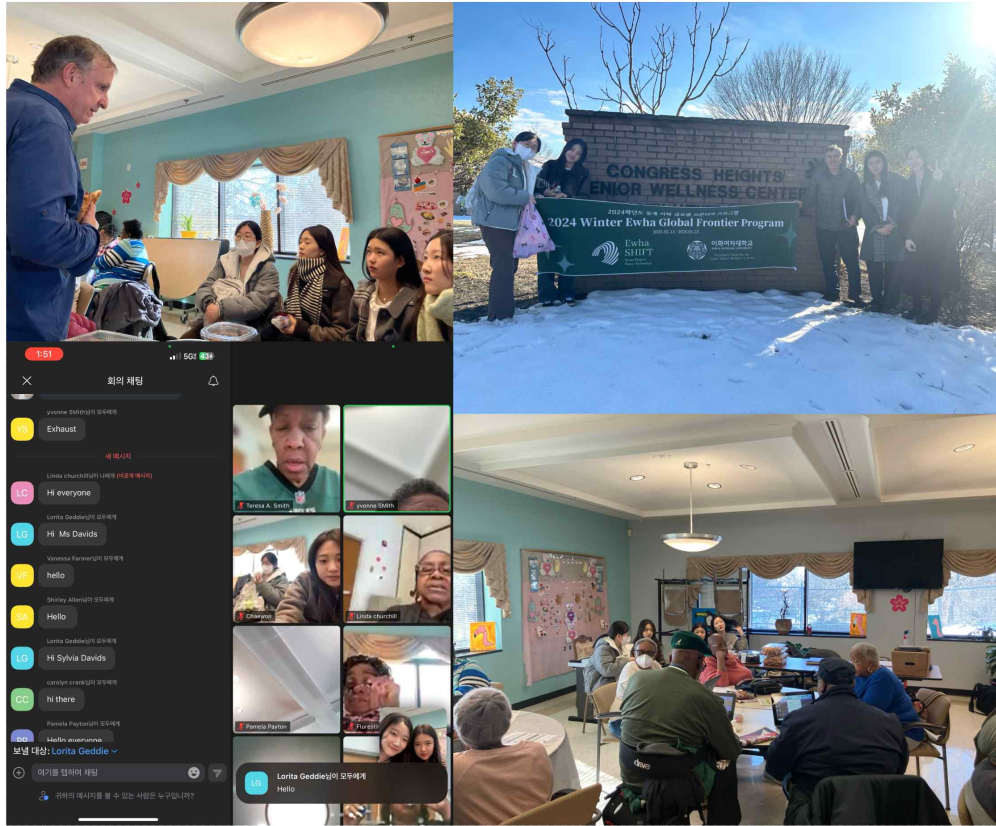
인터뷰 질문지(한+영) 및 전사본 자료(한) 링크 :

https://docs.google.com/document/d/1DjKqliQkvzhkOxGUOfFor0YSxoTBqqbiZU_3WcOcM_M/edit?usp=sharing

3) Congress Heights Senior Wellness Center

▶ 답사 개요

- | | |
|---|---------------------|
| ○ 일시 : 1월 17일 금요일 | ○ 답사 방법: 오프라인 수업 참관 |
| ○ 답사 장소: 3500 Martin Luther King Jr Ave SE, Washington, DC. | |
| Congress Heights Senior Wellness Center | |
| ○ 답사 프로그램: WildTech Senior Digital Equity Program | |



▶ 답사 내용 분석

종합적	
- 전체 강의 진행자 1명과 테이블 당 1명의 퍼실리테이터와 약 6명의 시니어 참여자. - 너무 알려주는 내용이 많을수록 집중력과 효율성이 떨어짐 - 강의 진행자는 명료한 전달력을 위해 마이크를 사용하거나 큰 목소리로 말해야 함. - 모든 참여자들이 다 흐름을 따라오고 있는지 시시때때로 확인하는 것이 중요함. - 대형 그룹 교육 현장을 관찰함으로써 1:1 멘토링과 그룹 멘토링의 장단점을 확인.	
1:1 멘토링의 한계	그룹 멘토링의 한계
- 노인 및 강사들과의 활발한 상호작용이 이루어지기 어려움 - 그룹 멘토링에서는 시니어들끼리 서로 도움을 주거나 대화를 나누면서 상호 관계를 맺고, 이것이 지역사회 커뮤니티 차원에서도 교류와 네트워크 형성에 도움이 될 수 있음.	- 학습자별로 기본 수준이 상이하여 내용을 습득하고 스텝을 완수하는 속도가 달라지다 보니, 속도가 느려 시니어 학습자들이 있고 반대로 속도가 빨라 버거워하는 시니어 학습자들도 있음. 개별 맞춤형 멘토링의 한계가 존재.

4) Lighthouse Guild

▶ 인터뷰 개요

- 일시 : 1월 16일 목요일 ○ 인터뷰 방법: 대면 인터뷰
- 인터뷰 장소: 250 West 64th Street between Amsterdam and West End Avenues
- 인터뷰 대상자: Judith Katzen and Jaydan Mitchell(Manager of Youth Services)



▶ 인터뷰 내용 분석

Lighthouse Guild 기관 소개	건물은 4층으로 이루어져있으며, 3층까지는 시각 장애인들을 위한 기술센터 및 건강센터 등의 의료 서비스를 제공하고, 4층에는 재활사무실, 행동 건강 사무실 등이 배치되어있어, 정신과 의사 및 임상 사회복지사를 포함한 다양한 이해관계자들이 사용하는 사무실이 마련되어 있다.	
Lighthouse Guild의 보조 기술 센터 운영 방식	기술센터 서비스 제공자	주치의, 검안사, 내분비학자, 족병학자 등 시각 관련 전문가
	기술센터 서비스 수혜자	시력질환과 나이 관련 질병이 많아 시니어분들이 많이 이용하고 있으나, 다양한 연령대의 시각장애인들이 이용함.
	시각 장애와 관련된 질병	당뇨병, 고혈압, 황반변성, 녹내장, 백내장 나이와 관련된 눈 질환이 많아 고령층이 많음
	기기 사용	(1) 검안사의 진단 및 보조기기 추천

	절차	(2) 작업 치료사에게 의뢰 후 기기 사용법을 교육함 (3) 기기 공급 및 계약은 회사에서 판매하지 않고 공급업체와 계약을 통해 진행됨
	기술센터 관리 및 인프라	최고 기술 책임자(CTO): 기술 구매 및 연구 동향 파악 전문가 팀 구성: 1팀에 검안사 4명, 작업 치료사 3명 기타 시설 : 안경실 (안경 제작 서비스 제공)
	스마트 기기 모델 아파트	아파트 내에 음성인식 장치 및 스마트 가전 제어 기능 제공 등의 스마트 기기와 연동된 기기를 배치하여, 시각 장애인들의 생활에 있어서 스마트 기기의 편리함 제공하도록 함
진행중인 프로그램	프로그램	세부 내용
	Tech Pals	- 참여 대상: 55세 이상 시니어 - 프로그램 내용: 기술을 배우는 것이 자신에게 도움이 된다고 인식하고 있는 대부분의 참여자들을 대상으로 기술 교육을 제공하는 프로그램이다. 물론 일부 시니어들은 기술이 유용하다는 사실을 알면서도 실제로 배우지 않는 경우도 있지만, Tech Pals는 기술을 배우고자 하는 시니어들에게 중요한 기회를 제공하는 프로그램이다. - 주변인 추천: 이 프로그램은 주변인의 추천을 통한 참여율이 높다.
	Guild Care 프로그램	- 참여 대상: 시각장애 및 의료적 이유로 낮 시간 동안 돌봄이 필요한 분들 (시각장애인 뿐만 아니라 지적장애인도 참여하는 프로그램) - 프로그램 내용: 레크레이션 활동, 작업치료, 물리치료, 언어치료 등을 제공 등을 통해 혼자 있을 수 없는 사람들에게 돌봄을 제공하여 정신적-육체적 건강을 증진시키는 역할을 함. - 가족 지원: 가족들이 프로그램에 참여하여 도움을 제공하기도 함
	Tele Support Network	- 참여 대상: 시각 장애인, 시각 장애인 부모, 가족 등 - 프로그램 내용: 다양한 문제를 가진 사람들을 위한 가상 지원(zoom) 프로그램으로, 여러개의 가상 지원 그룹을 묶어, 그룹별 주제에 맞춰 교육이 진행함. 이는 각 연령대와 필요에 맞는 맞춤형 지원을 제공하는 중요한 서비스임

Tech Pals 프로그램 관련 질문	
프로그램 기간	- 8월, 9월에 튜터들에 대한 인터뷰를 진행하며, 교육을 받은 튜터들과 함께 10월부터 다음해 6월까지 프로그램을 진행함. - 이후 튜터들은 인턴십을 통해 더 많은 직무 경험을 쌓게 됨
지원 및 협력 기관	- 뉴욕 주 시각 장애인 위원회에서 직업 경험 제공을 위한 지원금 제공 - Cyber Senior 기관과 협력 관계를 맺고 있음
튜터 선발 기준	- 외향적이고, 긍정적인 성향, 봉사 정신이 투철한 튜터를 선호함. - 젊은 시각장애인 튜터가 시니어 시각장애인을 교육하는 것을 기본 모델로 삼고 있는데, 그 이유는 그들은 같은 경험을 공유하기 때문임. 시각이 있는 젊은 사람들은 접근성 기술을 사용하지 않기 때문에 교육이 효과적이지 않을 수 있음. 따라서 젊은 시각 장애인이 시니어 시각 장애인을 가르치는 것을 기본 모델로 삼고 있음.
튜터의 역할 및 훈련	- Cyber Senior 기관에서 제공하는 튜터 교육 커리큘럼을 재구성하여 튜터 교육을 진행함
프로그램 소개 및 교육 진행 방식	- 시니어들에 대한 훈련을 위한 정해진 커리큘럼은 없음. 그 이유는 각 시니어마다 배워야 할 내용이 다르기 때문에 표준화된 커리큘럼을 적용할 수 없기 때문임. 그 대신, 그들이 원하는 기술을 배우기 위해 각자의 목표에 맞는 커리큘럼을 제공하고 있음. - 같은 맥락으로 프로그램의 세션은 나누어져있지 않으며, 시니어가 목표를 달성할 때까지 진행됨 (1번 듣는 분도 있고, 7-8번 듣는 분도 있음) - 3년째 프로그램 진행중임. 8명의 튜터를 기준으로 교대로 수업이 진행됨. 한 튜터당 최대 2명의 시니어를 담당하도록 함 - 수업은 목요일, 토요일에 진행되며 1회 90분, 튜터와 시니어 1:1으로 교육이 진행됨
핵심 교육 내용	- 휴대폰 및 태블릿의 접근성 기능에 초점 - 기본 전화 사용법 (연락처 기능, Siri 사용법 등) - Voiceover 기능 사용법 ((스와이프 및 탭으로 기기 조작) - Tech Pals 프로그램에서는 시니어들의 다양한 학습 스타일과 요구에 맞춘 기술 교육에 특별히 신경을 씀. 시니어들은 기술에 익숙하지 않거나 전혀 알지 못하는 경우가 많아, 기본적인 전화 사용법부터 시작하여 Siri, Voiceover와 같은 접근성 기능을 활용하는 방법을 가르침. 특히, Voiceover기능을 통해 시각장애인은 화면을 볼 수 없이도 스와이프하거나 탭하는 방식으로 기기를 조작할 수 있게 됨. - 위의 교육은 별도의 추가 장비 없이 기기 내에 기본적으로 내장된 접근성 기능 사용법을 교육함. 따라서 접근성이 좋은 휴대폰과 태블릿에 초점

	을 두고 교육을 진행하는데, 이는 젊은 튜터가 직무 경험을 얻고, 시니어들은 디지털 세상에 적응할 수 있는 능력을 기를 수 있도록 돕는 구조임.
프로그램 홍보	- 다양한 SNS 및 보도자료, 주변인의 추천, 웹사이트 등을 통해 홍보가 이루어졌으며 웹사이트와 주변인의 추천이 홍보에 가장 효과적이었음
프로그램 평가	- pre test & post test 평가 진행. - 멘토들과의 경험, 프로그램에 대한 만족도, 배운 내용, 목표를 달성했는지 여부 등을 평가함. (일종의 만족도 조사이기도 하며, 훈련 전후의 변화 평가이기도 함) 평가 결과 압도적으로 만족도가 높은 편.
앞으로의 방향	- 주중에 프로그램을 더 많이 운영하기 위해 노력중임 - 현재 기본적인 기술 교육만을 제공하며 더 상위 수준의 교육을 제공하고 있지 않지만, 해당 교육을 제공하는 서비스를 개발 중에 있음.

Lighthouse Guild

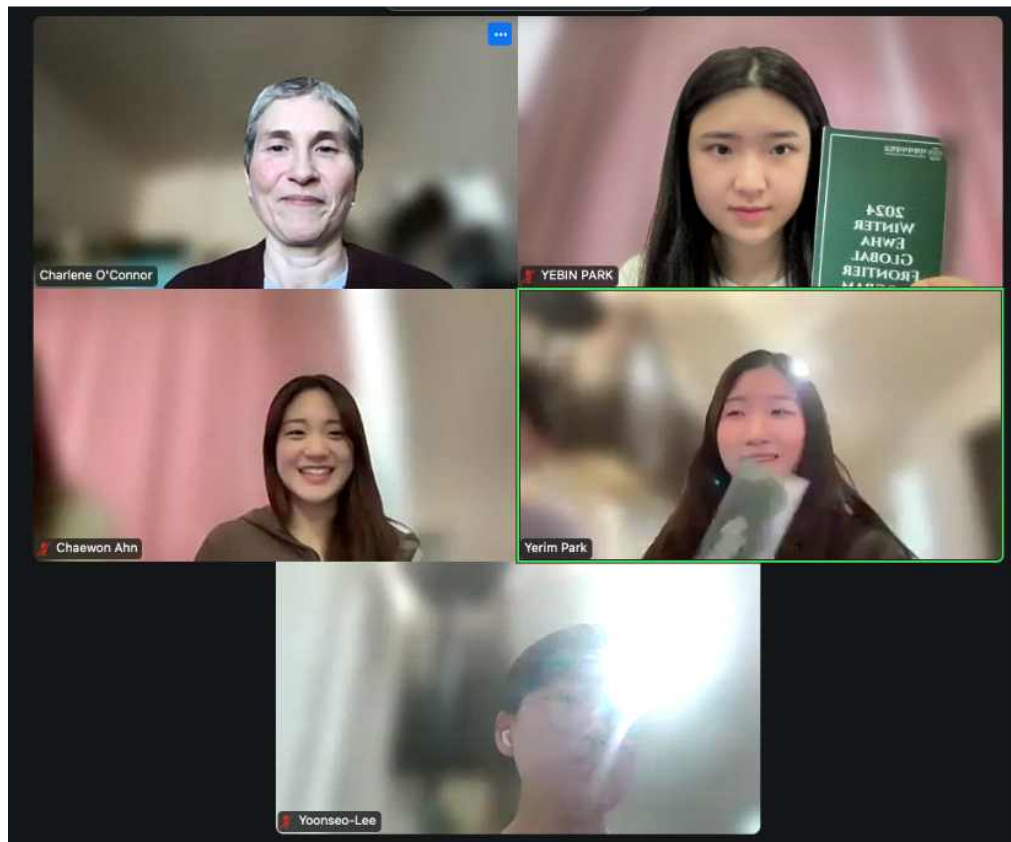
인터뷰 질문지(한+영) 및 전사본 자료(한) 링크 :

<https://docs.google.com/document/d/1wNVcB-BLm4gM7XoSMz5a9hagMMe7iTqC7bmlkoyQ23g/edit?usp=sharing>

5) Cyber-seniors

▶ 인터뷰 개요

- | | |
|------------------------------|------------------------|
| ○ 일시 : 1/21일 화요일 | ○ 인터뷰 방법: 비대면 zoom 인터뷰 |
| ○ 인터뷰 대상자: Charlene O'Connor | |



▶ 인터뷰 내용 분석

멘토의 역할	- 멘토의 역할은 고령자에게 기술을 가르치는 것이 아닌, 학습을 돕는 것. - 멘토는 가르치는 사람으로, 이미 기술을 알고 있는 상태에서 고령자의 학습을 지원하는 방식으로 접근해야 함. - 고령자는 풍부한 삶의 경험이 있는 반면, 디지털 기술에 대한 적응이 필요하므로 멘토는 그들의 학습 속도를 고려하여 교육해야 함. - 온라인 बैं킹 등 익숙한 기술도 고령자에게는 낯설 수 있으며, 한 번에 많은 내용을 전달하기보다 단계적으로 접근해야 효과적임.
시니어의 디지털 적응 과정에서의 고려 사항	- 많은 사람들이 온라인 बैं킹을 사용하지만, 고령자는 은행 방문을 선호할 수도 있음. - 은행 방문을 통해 사회적 교류를 즐기는 경우가 많으며, 멘토는 이를 고려하여 강요하지 않고 고령자의 선호 방식을 존중해야 함. - 멘토링 방식은 반복적인 설명을 기반으로 진행해야 하며, 고령자가 충분히 익숙해질 때까지 인내심을 갖고 교육해야 함.
멘토 선발 방식	- 별도의 심사 과정 없이 자원봉사 등록을 통해 누구나 멘토로 활동 가능. - 멘토는 자신이 보유한 기술을 바탕으로 지원하며, 각자의 전문 분야 (iPhone, Android, Microsoft 등)에 맞춰 멘토링 수행.

	- 전자 게시판을 통해 과제가 게시되며, 멘토는 자신이 원하는 과제를 선택하여 진행 가능. - 등록 시 보유 기술, 사용 가능한 언어, 참여 가능 시간 등을 기재하는 방식으로 운영.
자원봉사자 모집 및 홍보 방법	- 자원봉사자 간의 입소문(Word of Mouth) 홍보가 주요한 방식. - 기존 참여자들이 Cyber Seniors에서 자원봉사 시간을 채울 수 있다는 정보를 공유하면서 자연스럽게 확산됨. - 소셜 미디어를 활용한 적극적인 온라인 홍보 병행.
고령자의 개인정보 보호 방법	- 멘토는 고령자의 개인정보(은행 계좌번호, 비밀번호 등)를 묻지 않음. - 원격 접속 없이 고령자가 직접 사용하는 기기에서 교육 진행. - 고령자가 비밀번호를 안전하게 관리할 수 있도록 사이버 보안 관련 웹 세미나 제공.
봉사자의 혜택 여부	- 자원봉사 활동은 무급으로 진행되며, 별도의 보수 지급 없음. - 금전적 보상은 없으나, 자원봉사 시간을 인정받을 수 있는 기회 제공.

Cyber-Seniors

인터뷰 질문지(한+영) 및 전사본 자료(한) 링크 :

<https://docs.google.com/document/d/16OR7078taRh3hF3g-sSC4PAQQRv3MRSYzFxsZgcpZwc/edit?usp=sharing>

6) On-ramps to Career

▶ 인터뷰 개요

- 일시 : 1월 17일 금요일 ○ 인터뷰 방법: 대면 인터뷰
- 인터뷰 장소: 700 Pennsylvania Ave. SE, Washington, DC.2nd Floor 1호
- 답사 장소: 동일 건물 7th Floor Samsung Executive Briefing Center
- 인터뷰 대상자: John Capozzi, Richard Hart

▶ 인터뷰 내용 분석

On-ramps	
iPad 프로젝트 소개, 운영 현황, 참여자	- DC에 있는 시니어들에게 iPad를 무료로 제공하고, 이를 사용하는 방법에 대한 교육을 제공함. (인터넷에 접속하는 방법, 안전하게 사용하는 방법, 인터넷에서 안전을 지키기 위해 의심스러운 링크를 클릭하지 않는 것) - 현재 두 명의 직원이 매주 금요일에 두 개의 시니어 센터를 방문하여 교육을 진행하며, 주중에도 추가 교육을 제공함. - 정부의 지원금이 줄어들면서 지난 3년 동안 축소됨. 과거에는 약 10명의 직원이 있었고 연간 약 600대의 기기를 배포했지만, 현재는 두 명의



On Ramps 의 역할	수 있음. - 인턴들은 자원봉사자처럼 일하지만, 급여를 받고 있기 때문에 출석률도 높고, 단체에서 필요로 하는 업무를 수행할 수 있음. 이번 여름에도 On Ramps와 협력하여 인턴들이 iPad 프로젝트에 파견될 예정임.
iPad를 선택한 이유	- 시니어들에게 더 사용하기 쉬운 기기. 컴퓨터는 복잡하고, 휴대폰은 화면이 너무 작아서 적합하지 않음. - iPad는 사용법이 비교적 간단하며, 대량 구매 시 비용 효율성도 좋음.
교육콘텐츠 및 자료	- 초기에는 교육 과정을 직접 개발해야 했음. - 시니어들이 iPad 버튼의 위치조차 모르는 경우도 있어서, 이런 상황에 맞게 교육 내용을 수정하였음. - 실제로 프로그램을 시작하기 전에 시니어들의 교육 수준과 이해도를 파악하는 것이 중요함.
학습자의 성취 수준 확인 방법	- iPad를 제공한 후에도 학습자들이 기기를 제대로 이해하고 교육을 받았는지 확인하는 것이 프로젝트의 일환. - 하지만 일부 사람들은 iPad를 받은 뒤 연락을 끊기도 함. 이는 기기 제공뿐만 아니라 학습 성과를 확인하고 지원하는 과정의 중요성을 보여줌.
자원봉사자 (인턴)를 원활히 모집하기 위한 노력	1) 인터넷 상의 모든 직업을 한데 모아둔 곳에 광고를 올림. 문제는 200명이 이력서를 보내면 그걸 다 읽고, 검토하고, 인터뷰를 스케줄링. 2) Seek Out 검색 엔진 - '디지털 리터러시 교육자' 같은 직함이나 키워드를 입력하면 해당 경험이 이력서에 있는 사람들이 리스트업. 자원봉사든, 시간제 직업이든 관심 있는 사람을 찾을 가능성이 높아짐. 3) C Associates에 도움을 요청(John과 아들이 운영하는 인재 채용 회사)

	- 필요한 인재를 찾아서 고용주에게 추천. (가장 적합한 사람의 이력서를 골라 보내고, 인터뷰 주선) 그 결과 10명의 후보자를 인터뷰해서 5~6명을 고용
급여를 지급하는 문제	- 프로젝트를 성공적으로 진행하고 충분한 인원을 모집하기 위해 급여를 지급. 수익을 내기 위한 일이 아니라, 프로젝트의 성공을 위해서. - 자원봉사자가 무급으로 참여할 경우 신뢰성이 떨어질 수 있음. 개인 일정이 생기면 돈을 받는 것도 아닌데 굳이 갈 필요가 없다고 생각할 수 있음. 이 경우, 약속을 기다리는 시니어가 실망할 수 있다는 문제. - 시니어가 기다렸는데 멘토가 오지 않았다고 실망하는 상황은 피해야 함. 그래서 iPad 프로젝트에서는 모두에게 급여를 지급. 아무리 적은 금액이라도 교통비 정도를 지원하면 신뢰성이 높아짐.
참여자 모집과 선별에서 중요하게 여겨지는 기준	1) 신원 조회(Background Check)를 고려 - 125달러 정도를 지불하면 신원 조회 서비스를 통해 지원자의 학력, 범죄 기록, 신용 상태 등을 확인(경찰 기록)하는 서비스를 이용함. 조금 비싸긴 하지만, 문제가 발생했을 때 그것을 처리하는 비용보다 적음. - 신원 조회를 한다고 알려주면, 일부 사람들은 통과하지 못할 거라고 생각해서 스스로 지원을 포기함. 그러면 인터뷰와 대화하는 시간을 아낄 수 있음. 자원봉사를 요청할 때는 시간과 장소, 요구 사항을 분명히 설명하고, 신원 조회가 있다는 것도 미리 알려주어야 함. - 만약 나중에 문제가 생기면, 최소한 신원 조회를 했으니 신경 썼다고 말할 수 있고 사전 방지를 위해 노력했음을 보여줄 수 있음. 2) 시니어들과 잘 지낼 수 있는 인내심을 가진 사람, 실제로 시간을 낼 수 있는 사람, 에너지 수준이 높은 사람. - 인터뷰 질문 : "주말에 할 수 있나요?" 또는 "현재 어떤 상황이죠?" - 이력서를 볼 때, 가장 중요한 부분은 이 사람이 에너지가 넘치는지 확인하는 것. 기술적인 경험뿐만 아니라, 그 사람이 어떤 활동을 했는지, 예를 들어 "청소년 멘토링 희망 프로젝트"를 했다면 긍정적으로 평가함. 이 프로젝트가 무엇인지 물어보고, 그 대답을 통해 관심도와 진지하게 참여할 의지가 있는지 여부를 파악함.
다양한 이해관계자들과 소통할 때 가장 중요한 점	1) 후원자 - 후원자는 자금이나 자원을 제공하는 사람들이므로 기회를 잘 활용해야 함. 그 사람들에게 전문적으로 접근하는 것이 중요. 여분으로 준비한 자료들을 관련자들에게 나눠주고, 행사가 끝난 뒤 이메일로 감사 인사를 보내면서 연락을 유지. - 필요한 것을 명확히 전달하기. 자금이 필요하다면 두려워하지 말고 요

	청. 구체적인 예산을 제시하고, 필요한 금액과 항목을 명확히 자신감 있게 접근하여 설명. 많은 사람들이 후원금을 요청하는 걸 두려워하는데, 큰 기업은 자금이 부족하지 않고, 중요한 건 그들이 이 프로젝트를 신뢰하느냐. 2) 정부 기관 - 정부는 때로는 요청에 대해 '검토해 보겠다'는 식으로 말하며 명확히 거절하지 않는 경우가 있기 때문에 정부가 무엇을 할 수 있는지 정확히 이해하는 것이 중요. - 정부에 디지털 포용을 위한 시니어 교육 프로그램이 있는지 알아보고 서울시 정부나 구청, 중앙정부 등이 어떻게 연계되어 있는지 확인해서 적합한 기관에 요청을 해야 함. 잘못된 기관에 요청하면 서로 곤란해질 수 있으니 신중해야 함. - 공무원들은 네트워크가 굉장히 넓어서 이미 필요한 자원을 제공할 수 있는 정부 관계자나 후원자들을 알고 있을 가능성이 높음. - 이미 정부로부터 자금을 받은 파트너를 찾아 그들과 협력하는 방법도 있음. 여러 그룹과 함께 정부에 제안서를 제출하면 단일 단체보다 성공 가능성이 높아질 수 있음. 3) 커뮤니티 - 지역 사회에서 시니어들을 걱정하는 사람들을 찾아 그들의 조언을 구하고 그 아이디어를 실행에 옮기면 더욱 적극적으로 지원받을 수 있음. 항상 도움을 준 사람들에게 감사의 표시하기.
멘토와 멘티들의 전반적인 프로그램 반응과 만족도	- 어떤 사람들은 단순히 무료 iPad를 원했고, 나중에 우리가 다시 회수해야 했던 경우도 있었음 - 반면, 매달 체크인하며 질문하고 더 많은 교육을 요청한 사람들도 있었고, 이것을 계기로 새로운 취미를 발견하고 참여한 사람들도 있었음 - 멘토의 경우 책임감의 차이가 있었음. 일부 사람들은 매우 책임감 있게 행동했지만, 어떤 사람들은 부모님께 연락해야 할 정도로 도움이 필요한 경우도 있었음.
Samsung Executive Briefing Center	
미 국방부와 의 협력	- 휴대폰, 태블릿 등의 보안을 강화하는 케이스 - 경찰차에 탑재된 삼성 디바이스들
시니어 디지털 리터러시 교육과의 연관성	- 각종 헬스케어 디바이스(워치) 및 생체신호 감지 기술들을 통해 탈진이나 고심박수, 피로 등의 증상을 제때에 보고받고 예방할 수 있음. - Knocks라는 삼성 소프트웨어 기술을 활용하여 시니어들이 활용할 디바이스에 제한된 어플 몇 가지만 보여지도록 하고, 중요한 기능 몇 가지만 실행될 수 있도록 하여 복잡함과 혼란스러움을 줄이고 시니어들에게 명확

	한 태스크를 부여할 수 있음. - Ephoto라는 기술을 통해서 기기 업데이트가 이루어질 때마다 화면이나 배치가 달라져 혼란을 겪지 않도록 모든 것들이 기존 설정 그대로 유지될 수 있음. - 8K 이상의 어마어마한 명료도를 가진 TV 모니터를 통해 화면의 글자가 잘 보이지 않는 고령층 대상 교육에 활용할 수 있다면 교육내용 전달에 도움이 될 것임. - 이러한 고액의 장비와 기술을 활용하는 데 있어 정부의 지원이 필수적일 것임.
--	---

On-ramps to Career

인터뷰 질문지(한+영) 및 전사본 자료(한) 링크 :

<https://docs.google.com/document/d/1fmzQvxeKFDoqEx8MglvQLwTvOEKvYT39EAHiyRcdle8/edit?usp=sharing>

7) NYC Department of Aging

▶ 인터뷰 개요

- 일시 : 1월 14일 월요일
- 인터뷰 방법: 대면 인터뷰
- 인터뷰 장소: 2 Lafayette Street, New York, NY 10007
- 인터뷰 대상자: Josh Ling Gordon(사회복지국 부국장), Loulla Bers(지역사회서비스국 부국장), Megan, Josue Melendez, Lizzie



▶ 인터뷰 내용 분석

전반적 운영	운영 실태	- 미국 고령자법(Older Americans Act)에서 비롯되었으며 해당 법에서는 가정 간호, 사례 관리, 정신 건강, 돌봄 제공자, 시니어 학대 및 범죄 예방과 같은 서비스를 규정하고 있음. 단순히 고령자법의 의무사항을 넘어, 시험적으로 진행되는 프로그램도 상당수. - 뉴욕의 시니어 인구는 약 180만명으로 DFTA의 서비스를 제공하고 있는 시니어는 대략 10%인 18만명임. 부서 직원은 약 300
--------	-------	--

		명으로 시니어 인구에 비해서 적은 비율임. - 대부분의 서비스는 비영리 단체와의 계약을 통해 제공됨. 제안 요청(REP) 과정으로 지역사회 기반 비영리 단체와의 네트워크를 통해 이루어지는 사업 방식을 이야기함. 뉴욕시의 규모와 다양성을 고려했을 때, 중앙집중이 아닌 지역사회 기반을 둔 제공자들과 네트워크하는 방식을 쓰고 있음. - 고령 뉴요커를 위한 내각이 구성되어 있음. 약 22~26개의 시기관을 모아 협력하는 기구로, 영향력 있는 협력체임.		
	교육 프로그램 설계	- 교육 프로그램은 고령자법에 따라, 노인 센터(OAC)에서 제공해야 하는 네 가지 필수 서비스* 중 하나임. *건강 증진 활동과 식사 제공, 교육 세션, 교통편 제공 <table border="1"> <tr> <td>교육 프로그램 운영 과정</td> </tr> <tr> <td> - 운영 전) DFTA에서 큰 틀의 주제 요청(ex.교육, 레크레이션) - 운영) 지역사회 기반 조직들의 세부 내용/주제 선택 후 프로그램 설계 및 운영. -운영 중~) DFTA와 주 고령자 사무소에서 데이터를 확인하고 서비스가 실제로 제공되고 있는지 감독함. </td> </tr> </table> - 대부분의 서비스는 위탁 운영되고 있음. 하지만 직접 제공되는 서비스에는 직업 관련 서비스와 세대 간 프로그램 등이 있음.	교육 프로그램 운영 과정	- 운영 전) DFTA에서 큰 틀의 주제 요청(ex.교육, 레크레이션) - 운영) 지역사회 기반 조직들의 세부 내용/주제 선택 후 프로그램 설계 및 운영. -운영 중~) DFTA와 주 고령자 사무소에서 데이터를 확인하고 서비스가 실제로 제공되고 있는지 감독함.
교육 프로그램 운영 과정				
- 운영 전) DFTA에서 큰 틀의 주제 요청(ex.교육, 레크레이션) - 운영) 지역사회 기반 조직들의 세부 내용/주제 선택 후 프로그램 설계 및 운영. -운영 중~) DFTA와 주 고령자 사무소에서 데이터를 확인하고 서비스가 실제로 제공되고 있는지 감독함.				
	사후평가 /효과성 평가	- 각 프로그램은 담당자가 있으며 일정 수의 계약을 맡고 있음. 연간 평가를 통해 해당 계약들을 점검함. ✓ 교육에서 집중하는 항목 - 제공자들이 몇 번의 세션을 제공했는가 - 얼마나 많은 사람들이 서비스를 제공받고 있는가 - 계약 요구 사항을 이행하고 있는가 - 이러한 항목을 기반으로 데이터를 수집하고 해당 정보는 데이터 시스템에 저장됨. 데이터 시스템을 통해 제공자들이 몇 명의 고객을 대상으로 몇 번이나 서비스를 제공했는지 파악할 수 있음. - 피드백을 위한 광범위한 대중 홍보 프로그램도 운영하고 있음. 많은 외부 작업 및 이벤트를 통해서 시니어의 직접적 피드백을 받을 수 있음. 프로그램에 관련되어 있는 공무원과 협력하여 그들이 전해주는 피드백을 수집하기도 함. 이를 프로그램 담당자에게 전달하고, 그들의 경험과 결합하는 여러 단계의 감독 체계 구축.		
OATS (Older	프로그램 운영	- DFTA에서 주제를 선정 -> OATS에서 시니어를 위한 커리큘럼을 개발 -> DFTA에서 검토하는 과정을 거침. 시니어에게 유익하		

Adults Technology Services)	/관리 방식	다는 판단이 서면 진행하는 방식. ✓ 계약과 관련해서 다양한 방식이 있음. - 일반 계약(OATS의 경우) : 파트너를 임의로 선택할 수 없음. 특정 서비스를 제공할 수 있는 공급 업체를 찾아야 함. 이를 위해서는 시에서 요구하는 특정 계약 과정을 따라야 함. 입찰(BID)을 열어 새로운 공급 업체를 찾기도 함. - 특정 파트너와의 협력 : 소규모거나 보조금으로 직접 운영되는 경우임. 계약이 만료되면 입찰(BID)을 통해 새로운 공급 업체를 선정해야 함. - 비영리 단체들에게 일정 예산을 제공해 그들 스스로 공급업체를 선택하도록 하는 방식도 있음. 코로나 기간에는 이런 방식을 여러 차례 사용함.
	교육 내용 및 교육 자료	- 컴퓨터 기본 교육, 스마트폰 사용법, 전자의료기록 접근 방법, 손자·손녀에게 전화 거는 방법 등 10주 과정 프로그램을 운영하고 있음. - 기술 분야의 파트너들은 시니어가 기술에 대해 긴장하고 불편해 하는 경우가 많으니 친근하게 만드는 게 중요하다고 강조함. - 세대 간 연결 측면에서, 젊은 세대가 기술을 가르치는 부분을 검토 중에 있음. 이러한 세대 간 연결 프로그램의 운영은 자원봉사자(젊은 세대)들을 어떻게 검증하고 훈련할 것인지에 대한 부분이 가장 중요함. - 최근 통과된 지역 법령*에 따라 디지털 리터러시를 다루도록 요구되고 있음. 특히 기술 지원에 대한 요구 사항이 담겨 있음. 여기서 말하는 기술 지원은 1:1 지원 방식을 이야기함. 시니어에게는 1:1 서비스가 매우 중요함. 이는 시니어가 기술을 이해하고 천천히 자신이 어려워하는 특정 부분을 다룰 수 있도록 하는 데 매우 효과적임. *뉴욕 지역 법령 82번 시니어를 위한 디지털 리터러시 프로그램의 실행을 의무화 하는 내용. DFTA와 OTI(기술부서)가 협력해서 진행함. 뉴욕시 시니어의 디지털 기술 및 이해를 향상시키는 것이 목적임. 디지털 리터러시 프로그램에서 반드시 다뤄야 할 주제, 과정 일체의 내용을 규정하고 있음.
도서관 시스템	교육 프로그램	공공도서관에서는 스마트폰 사용법 및 기본앱 활용법, 노트북 사용법 등에 대한 수업을 제공함. 시니어가 자주 겪는 문제가 스마

		트폰 사용법, 은행 앱 활용법 등에서 나타나는 것을 확인했으며 관련된 주제의 프로그램도 진행하고 있음. 이러한 프로그램은 보 통 도서관 자체적으로 진행하거나 협력하는 비영리 단체와 함께 진행함.
--	--	---

NYC Department of Aging

인터뷰 질문지(한+영) 및 전사본 자료(한) 링크 :

https://docs.google.com/document/d/1bNwe5f8ZtKBMZ2mhJDSQZ-J6B4QfUh8tePZjcDJ_V1k/edit?usp=sharing