

노인을 위한 재난안전 정보 서비스 현황과 개선방안 연구

*정지혜 **표경수

국립재난안전연구원

*jh1009@korea.kr, **kspyo@korea.kr

A Study on Current Status and improvement of Disaster Safety Information Service for the Elderly

*Jeong, Ji-Hye **Pyo, Kyung-Soo

National Disaster Management Research Institute

요약

디지털과 인터넷의 발달로 재난안전 정보 서비스는 오프라인, 온라인 등 다양한 채널을 통하여 제공되고 있다. 특히, 재난안전과 관련된 정보는 재난 대비와 재난 피해에 영향을 미치는 점에서 재난안전 정보 서비스 제공은 중요하다. 그러나 노인은 오프라인과 온라인 정보 접근성에 있어 제한사항이 있다. 따라서 본 연구에서는 노인의 관점에서 현재 제공되고 있는 대비에 초점을 둔 재난안전 정보 서비스를 오프라인과 온라인으로 구분하여 현황분석을 하였다. 노인을 위한 재난 안전 정보 서비스의 개선방안을 통하여 앞으로 재난안전 정책에서 나아가야 할 방향을 살펴보고자 한다.

1. 서론

디지털과 인터넷의 발달로 인하여 TV, 라디오, 현장교육 등 오프라인(offline) 기반의 전통적인 정보 매체와 더불어 유튜브, 어플리케이션 등 인터넷을 기반으로 하는 온라인(online) 정보 매체가 등장하게 되었다. 전통적 매체는 시간, 공간상의 제약이라는 단점을 지닌 반면 인터넷을 기반으로 한 매체들은 이용자의 특성에 맞게 언제 어디서나 사용할 수 있다는 장점을 지닌다.

2011년 동일본 대지진의 사례를 살펴보면, 재난 정보를 얻기 위해 다양한 채널의 매체 사용량이 증가하였으며, 오프라인과 온라인의 정보가 상호보완적인 역할을 하는 것으로 나타났다[1]. 이와 같이 재난 피해를 경감시키기 위하여 효과적인 정보의 보급은 중요하다. 국내에서도 재난에 대한 행동요령, 재난 발생 상황, 재난 복지 서비스 등 재난과 관련된 정보가 다양한 형태로 국민에게 제공되고 있다[2].

ICT 발달과 디지털 기기의 확산은 온라인 정보의 확산에 긍정적인 영향을 미쳐왔다. 그럼에도 불구하고 정보 매체에 접근하기 어렵거나 제한적인 접근만이 가능한 정보 소외계층(노인 등)이 발생하였고, 정보 격차는 불평등의 문제뿐만 아니라 사회적 소외(social exclusion)로 이어지게 되었다[3]. 다양한 정보가 온라인 정보로 제공되고 있는 현대 사회에서 노인 계층은 일반인과 달리 정보 접근성과 이해능력에 제약이 있다[4]. 특히 재난 예방 및 대비에 관한 정보는 안전과 직결되는 부분으로, 노인의 정보 부족은 재난 대비 능력 저하뿐만 아니라 재난의 피해 정도에 부정적 영향을 미쳐 많은 피해를 입을 수 있다[5].

따라서 본 논문은 대비에 초점을 둔 재난안전 정보 서비스의 현황을 노인의 관점에서 분석하여 재난안전 정보 서비스가 나아가야 할 방향을 제시하고자 한다. 먼저, 전통적 매체인 방송, 교육 등의 오프라인 서비스와 웹사이트, 모바일 등 온라인 서비스로 구분하여 사례를 분석한다. 이에 기반하여 노인의 관점에서 개선방안을 제시하고자 한다.

2. 본론

1) 재난안전 오프라인 정보 서비스

노인과 관련된 재난안전 오프라인 정보 서비스로는 보건복지부에서 추진하는 노인돌봄기본서비스와 보건복지부·지자체별로 배포하는 재난 리플렛 등이 있다. 노인돌봄기본서비스는 노인을 대상으로 하는 복지서비스로 주로 안전 확인과 더불어 화재, 폭염, 지진 등 노인에게 발생할 수 있는 재난에 대한 교육을 생활교육 형태로 제공하고 있다. '생활관리사'라는 친밀감을 지닌 서비스 제공자를 통해, 재난 정보에 대한 분기별 1회 현장 방문 교육을 실시한다. 또한 보건복지부와 개별 지자체는 무더위에 취약한 노인들의 폭염 피해를 예방하기 위하여 건강관리 정보를 리플렛으로 작성하여 배포하고 있다.

[표 1] 재난안전 정보 오프라인 서비스

대상	서비스명	서비스 내용	특성
독거노인 (일반교육)	노인돌봄 기본서비스 (보건복지부)	- 생활교육(화재, 지진 등 재난 생활 교육) - 정기적인 안부 확인	- 노인 대상 교육 제공
노인 (리플렛)	노인 재난 리플렛 (보건복지부, 개별 지자체)	- 폭염 대처 방안 등 정보 제공	- 노인 대상 콘텐츠 - 단순 일회성 배포

2) 재난안전 온라인 정보 서비스

재난안전 온라인 정보 서비스의 매체로는 웹사이트와 모바일 어플리케이션으로 구분되며, 일반인을 대상으로 개발되어 있다. '국민안전

방송 안전한 TV' 웹사이트에서는 노인을 대상으로 하는 별도의 동영상을 만들어 대피, 안전 등에 관한 정보를 제공하고 있다. 어플리케이션 서비스는 재난 및 일상생활의 안전에 관한 행동요령과 관련 시설물의 위치 소개 등의 내용을 담고 있다. '안전 충남지킴이'를 제외하고 노인을 대상으로 하는 별도의 콘텐츠는 없었으나, 맞춤형 정보, 글씨 크기 제공 등을 통하여 노인들의 어플리케이션 활용도를 높였다. 이 외의 재난안전 온라인 정보 제공 웹사이트 및 어플리케이션에서는 노인을 대상으로 하는 콘텐츠나 기능이 부족한 것으로 나타났다.

[표 2] 재난안전 정보 온라인 서비스

대상	서비스명	서비스 내용	특성
일반 (웹사이트)	국민안전 방송 안전한 TV (행정안전부)	- 재난 안전 동영상 교육	- 노인 동영상 교육 제공
일반 (어플리 케이션)	안전디딤돌 (행정안전부)	- 재난 및 일상생활 관련 재난안전 정보 - 재난발생정보, 기상특보 등 국민행동요령 - 사용자 맞춤설정을 통한 유형별 콘텐츠 제공	- 맞춤형 정보 제공 - 글씨 크기 조정 가능
	서울안전 (서울특별시)	- 재난및사고에대한속보제공 - 재난의 유형, 종류에 따른 시민 행동요령 - 대피소, 병의원 등 지도 기반 정보 제공	- 맞춤형 정보 제공
	경기 안전대응여지도 (경기도청)	- 재난 상황 전파 - 생활안전, 위험정보 등 불편지역 안내 - 긴급전화 연결 - 출동차량 위치 및 도착예 정시간 알림	- 치매 노인 찾기 서비스
	안전 충남지킴이 (충남도청)	- 재난, 사고에 따른 준비 및 점검사항, 행동요령, 교육 등 정보 - 대피소, 병원, 약국 등 경 로 안내	- 사용자 정보 설정 - 사용자에 따른 동영상 교육자료 제공

3) 노인 대상 재난안전 정보 서비스 개선방안

재난안전 정보 서비스를 살펴본 결과, 노인 대상 교육, 맞춤형 정보 제공 등의 콘텐츠와 글씨 크기 조정과 같은 기능이 있는 것으로 나타났다. 세부적으로 살펴보면, 오프라인의 경우, 노인 맞춤형으로 교육 과정을 구성하여 정보를 제공하는 것으로 나타났으나, 양과 질적인 측면에서 서비스가 부족한 것으로 나타났다. 온라인의 경우 사용자에 따른 정보 제공, 글씨 크기 조정 등 노인을 위한 콘텐츠와 기능이 일부 포함되어 있었으나, 일반인을 대상으로 구축되어 있어 노인이 이용하기에 한계점이 있는 것으로 분석되었다.

노인의 관점에서 재난안전 정보 서비스 개선을 위해 다음의 개선 사항을 제시하고자 한다. 첫째, 단순한 정보 접근을 보장한 정책보다는 노인들에게 오프라인 서비스를 함께 지원하는 정책으로 발전하여야 한다. 오프라인과 온라인 서비스 모두 재난에 관한 비대면 교육이 포함되어야 정보의 효과성이 높아질 수 있다. 특히, 노인복지관, 행정복지센터 중심으로 일회성 교육이 진행되고 있으나, 노인의 재난안전

정보 활용을 위해서는 주기적인 재난 교육이 필요하다. 둘째, 대상자 특성에 따른 정보 서비스가 제공되어야 한다. 지금까지 교육, 리플렛, 웹사이트, 어플리케이션 등은 일반인을 대상으로 주로 개발되어져 왔으며, 노인계층을 위한 일부 콘텐츠와 기능이 포함되어져 있지만 부족한 상황이다. 따라서 글씨 크기 확대, 대상자 맞춤형 정보, 동영상, 그림 중심의 정보 제공 등의 서비스가 필요할 것이다. 마지막으로, 다른 연령층과 정보격차의 가속화가 발생할 수 있다. 온라인 정보가 확산됨에 따라 상대적으로 오프라인 정보에 대한 투자가 줄어들고 있으나, 재난 정보에 있어 온라인과 오프라인 하나의 정보만을 선택하는 것이 아니라 상호보완적으로 사용하기 때문에 두 채널 모두 양적확대가 필요하다고 할 수 있다.

3. 결론

본 논문에서 노인 재난 대비에 중점을 두어 재난안전 정보 서비스 현황을 분석하였다. 연구 결과, 노인을 대상으로 하는 재난안전 정보 서비스가 부족하여 양적 확대가 필요함과 동시에 교육을 함께 진행하는 방향으로 나아가야 할 필요가 있다. 또한, 다른 계층과의 정보 격차를 줄이기 위해서는 재난안전 정보 서비스의 전달 채널의 다양화와 노인 맞춤형 콘텐츠 및 기능을 강화해야하며, 이를 통해 노인계층의 재난안전 정보 서비스에 대한 접근성 및 활용성을 높일 수 있을 것으로 기대된다.

ACKNOWLEDGMENT

본 연구는 국립재난안전연구원 2020년도 재난안전관리 업무지원 기술개발 사업인 '안전취약계층 맞춤형 재난안전 지원기술 개발' 과제 (NDMI-주요-2020-02-01)의 일환으로 이루어졌습니다. 이에 감사드립니다.

참 고 문 헌

- [1] Cheng, John W., and Hitoshi Mitomo. "Multi-channel information dissemination for disaster evacuees—the case of the 2016 Kumamoto Earthquake in Japan.", 29th European Regional Conference of the International Telecommunications Society(ITS), 2018.
- [2] 정지혜, 표경수, "노인 이용자를 위한 재난안전 정보 어플리케이션 사례 연구", 한국통신학회 동계종합학술발표회, pp. 500-501, 2020.
- [3] 황현정, 황용석, "노인집단내 정보격차와 그에 따른 삶의 만족도 연구", 사회과학연구, 24(3), pp.359-pp.386, 2017.
- [4] 장영은, "노인의 특성이 정보격차에 미치는 연구", 한국컴퓨터정보학회논문지, 24(2), pp. 209-215. 2019.
- [5] Muttarak, R., & Lutz, W. "Is education a key to reducing vulnerability to natural disasters and hence unavoidable climate change?". Ecology and Society, 19(1), pp. 1-18. 2014.