

디지털 취약 계층 어르신을 위한 대학생 디지털 동행 서포터즈

하동민
김성현

광입니다
강동수 김성현 윤광원

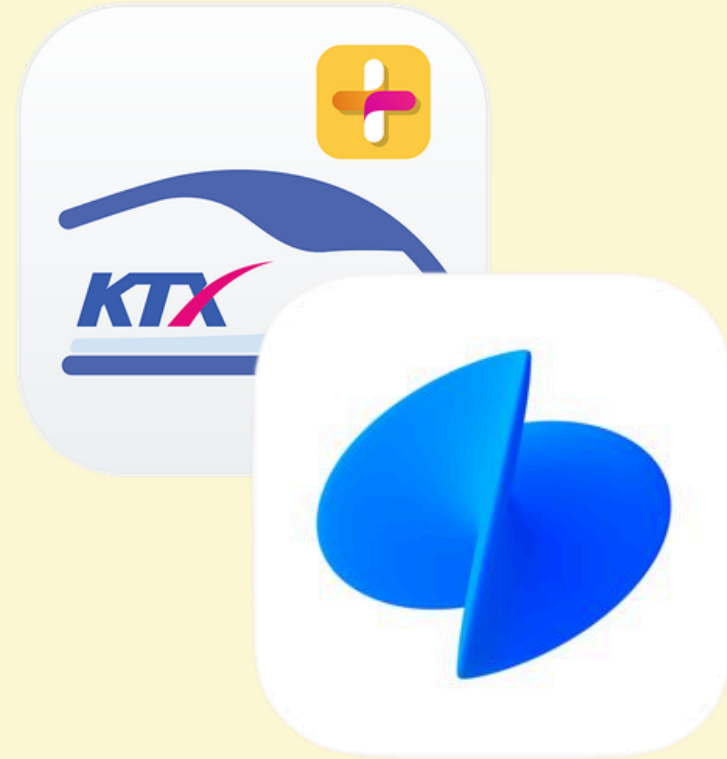
situation

디지털 전환은 이미 일상이 되었다

디지털 기술은 선택이 아닌 필수



병원 키오스크 어플 '똑닥'



기차 예매 어플 '코레일톡', 은행 어플 '토스'



행정 서비스 어플 '정부24'

situation

그러나, 모두가 이 변화를 활용하고 있는 것은 아니다

편리함은 누군가에게는 기회지만, 누군가에게는 소외

정부 조사에 따르면 고령자의 80%가 디지털 기기에 어려움을 겪고 있습니다.

게시일: 2025년 8월 21일 07:00

조선경제 > WEEKLY BIZ

"키오스크만 보면 겁이 덜컹"...'기술 격차'에 노년층 65% 일상 불편

[WEEKLY BIZ] [Biz&Tech] "어르신 받쳐주고 배려해야"

사회 사회일반

키오스크 앞에 선 노년...디지털 조력자 어디 없나요?

[황보연의 초고령사회의 질문들]

Ⓣ고령층 '디지털 소외' 막으려면

(제천 거주 70대 할아버지)
결제하더라도 그 자리에서 바로

problem

지속적으로 배우고 익힐 수 있는 환경의 부재

단순한 '기기 사용 능력'의 문제가 아니다



일회성 교육

한 번의 교육으로는 반복 학습이 어렵고
실패했을 때 되돌릴 방법을 모른다



조력자 부재

어르신들은 여러 오류 상황에서
누구에게 바로 물어볼 수 없다



실수에 대한 두려움

금전, 개인정보 문제로, 실수에 대한 부담이 커
모르면 눌러보는 것이 아닌 안 눌러보는 선택을 한다

생활의 제약과 사회적 위축

기존 디지털 교육은 ‘가르치는 방식’ 기술 학습 이전에 **심리적 안정과 반복 경험이 필요하다**

디지털 적응은 교육이 아니라 함께 해보는 과정에서 시작된다

“혼자 하려니 무섭다.”

“어디를 눌러야 하는지 헷갈린다.”

“나는 그런 거 잘 못 해.”

못하는 것
(능력의 부족)

“잘못 누를까 봐 손이 안 간다.”

함께 해본 경험이 적은 것
(동행의 부족)

“천천히 알려주면 할 수 있다.”

“옆에서 같이 보면서 하면 이해가 된다.”

“혼자가 아니라면 한 번 더 시도해 볼 수 있다.”

그렇다면, 누가 그 역할을 할 수 있을까?



일회성 교육

✓ 반복 경험을 만들어 줄 수 있는 '동행자'



조력자 부재

✓ 실전 상황에서 바로 옆에 있는 '즉시 조력자'



실수에 대한 두려움

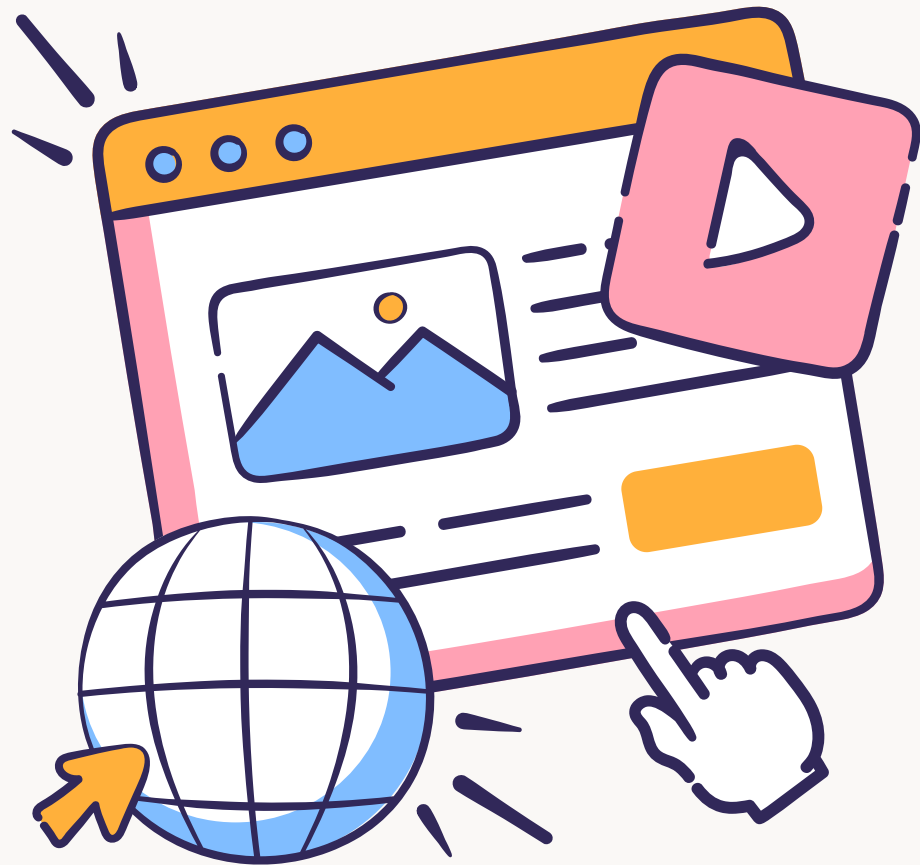
✓ 실수를 허용할 수 있는, 가장 낮은 심리적 장벽

대학생

'전문가'가 아닌 '함께 해보는 동행자'
디지털을 매개로 세대를 연결하는 '연결자'

디지털 취약 계층 어르신을 위한 대학생 디지털 동행 서포터즈

함께하는 디지털



디지털 취약 계층 어르신을 위한 대학생 디지털 동행 서포터즈

활동말동



**활동말동은 디지털 전환 시대에도 디지털 활용을 하는 등 마는 등한 어르신들과 함께 동행하며,
일상 속 디지털 사용을 자연스럽게 경험하도록 돕는 서포터즈**

어르신들이 디지털 시대에 눈을 말뚝히 뜨고 보다 간편한 생활과 삶의 질 향상을 누릴 수 있도록 돕는다는 의미를 담음



✓ 사전 준비 단계

주최 : 세명대학교

장소 : 공공 임대아파트 복지관

진행기간 : 한 기당 한 분기

모집 : 대학생 10명, 어르신 10명 / 1:1

모집방안 :

대학생 - 에브리타임, 인스타그램 등 SNS

어르신 - 복지관 연계, 아파트 홍보 포스터, 안내 방송

✓ 대학생 사전교육

대학생 서포터즈 2시간 사전교육 필수 이수

- 어르신 응대 방법
- 쉬운 언어 사용법
- 서포터즈 프로그램 이해



처음에는 함께,

중간에는 옆에서,

마지막에는 스스로

✓ 1~3주차 : 스마트폰 기본기

- 기본 기능 이해
- 카카오톡 실습
- 간단 두뇌 게임 활용

✓ 4~6주차 : 키오스크 실전

- 화면 구조 학습
- 실제 매장 방문 실습

✓ 7~9주차 : 디지털 범죄 예방

- 보이스피싱·스미싱 사례 학습
- 상황 대응 실습

✓ 10~12주차 : 복습 및 자립

- 전 과정 반복 실습
- 혼자 해보기 단계

활동명

기대효과

어르신, 대학생, 지속가능성

어르신

동행을 통해 디지털에 대한 자신감이 향상되고, 일상 속 디지털 활용이 가능해지며 생활 자립도가 높아지고, 그 과정에서 사회적 고립이 완화된다.

대학생

지역 어르신과 함께하며 지역 문제 해결 경험을 쌓고, 세대 간 소통을 통해 세대 공감 능력을 강화할 수 있다.

지속가능성

- ✓ 지역 구조 기반 대학이 위치한 제천의 인구 구조 특성상, 대학생-어르신 연결 모델의 필요성이 지속적으로 확대된다.
- ✓ 운영 구조 측면 매년 유입되는 대학생을 통해 인력이 순환되는 지속 운영 구조를 만들 수 있다.
- ✓ 지역 협력 기반 지역 복지관·노인기관·지역 기업 및 소상공인과의 협업을 통한 안정적인 운영이 가능하다.
- ✓ 참여 동기 강화 장치 봉사학점 연계와 참여 인증서 발급을 통해 대학생 참여 동기를 지속적으로 유지할 수 있다.

누군가에게만 당연한 디지털 일상을
누구나에게 당연한 일상이 되도록