

데이터로 사람을 읽고 복지를 지능화하다: 서울노인복지센터의 스마트 복지 혁신과 성과

최선희^{a)}

a) Choi Seon-Hui
서울노인복지센터
minimay99@hanmail.net

국문 초록과
영문 제목 및 영문 초록은 생략합니다.

1. 디지털 고착화 시대와 ‘접속된 배제(Connected Exclusion)’

최근 우리 사회의 디지털정보화 수준은 눈부신 기술적 진보를 이룩했으나, 역설적으로 그 내면을 들여다보면 계층 간의 ‘구조적 격차’가 굳어지는 새로운 국면에 직면해 있다. 과학기술정보통신부와 한국지능정보사회진흥원이 발표한 『2025 디지털정보격차 실태조사』는 이러한 현실을 통계적으로 명백히 증명한다. 조사 결과에 따르면, 우리 사회 취약계층 내부에서도 디지털 분화 현상이 매우 급격하게 일어나는 중이다. 그 중에서도 고령층의 종합 디지털정보화 수준은 일반 국민 대비 71.8%에 머물며, 장애인(84.1%), 저소득층(97.0%), 농어민(80.6%) 등 모든 비교 대상 계층을 통틀어 최하위를 기록했다. 이는 고령층이 디지털 사회에서 가장 취약한 핵심 소외 집단이며, 이들을 향한 정책적·실천적 개입이 그 어떤 분야보다 시급함을 시사한다.

더욱 심각하게 받아들여야 할 대목은 격차의 본질적 원인이다. 오늘날 고령층의 디지털 소외는 과거처럼 스마트폰이나 인터넷망이 없어서 발생하는 ‘접근’의 문제가 아니다. 고령층의 디지털 접근 수준은 무려 95.4%에 달해 일반 국민과 물리적 격차가 거의 해소된 것처럼 보인다. 그러나 이를 일상생활에서 능동적으로 제어하고 활용하는 ‘역량 수준’을 살펴보면 이야기가 완전히 달라진다. 고령층의 디지털 역량 수준은 56.2%로, 낙제점에 가까운 절반 수준에 머물러 있다.

이러한 불균형은 고령층을 이른바 ‘접속된 배제(connected exclusion)’라는 기이한 고립 상태로 몰아넣는다. 손에는 최신 스마트폰이 쥐어져 있고 기기는 상시 네트워크에 연결되어 있지만, 정작 그 안에서 이루어지는 모바일 금융, 행정 서비스, 복지 혜택 신청, 온라인 소통

등 실생활의 질적 변화를 이끄는 심화 영역에는 전혀 진입하지 못하는 것이다. 기술의 눈부신 발전이 고령층에게는 보이지 않는 거대한 장벽이 되어 새로운 형태의 소외와 구조적 불평등을 끊임없이 심화시키고 있다.

따라서 이러한 전례 없는 디지털 양극화 문제를 타파하기 위해서는, 과거 취약계층 전체를 하나의 덩어리로 묶어 단순 기기를 보급하거나 일회성 사용법을 가르치던 일률적 지원 방식에서 완전히 탈피해야 한다. 다시 말하면 고령층이 가진 신체적·인지적 특성과 실질적인 생활양식을 정밀하게 저격하는 ‘계층별 맞춤 포용 정책’과 현장 중심의 실천 패러다임 전환이 요구된다. 그리고 이 거대한 전환의 중심에서 변화를 선도해야 할 최전선 기지가 바로 지역사회 고령자 복지의 거점이자 삶의 터전인 ‘노인복지관’이다.

사실 고령층의 굳어진 디지털 무력감을 깨뜨리고 역량을 실질적으로 끌어올리기 위해서는 단순히 스마트폰 켜고 끄기, 무인 키오스크 몇 번 눌러보기 식의 단발성 교육으로는 불가능하다. 일상생활과 긴밀하게 밀착된 기초 역량 중심의 다각적 교육 과정과, 돌아서면 잊어버리기 쉬운 노년기 특성을 감안하여 지속적·체계적인 반복 학습 구조가 복지관 시스템 내에 안착되어야 한다. 더 나아가, 복지관이라는 공간 자체가 첨단 디지털 기술을 사회 복지 서비스 전반에 유기적으로 융합한 ‘스마트복지관’으로 완전히 재탄생해야 한다. 어르신들이 복지관의 문을 열고 들어오는 순간부터 자연스럽게 AI, 스마트 헬스케어, 디지털 미디어를 접하고, 이를 안전하고 친숙하게 경험할 수 있는 환경을 제공할 때 비로소 고령층은 디지털 소외자라는 꼬리표를 떼고 현대 사회의 주체적인 일원으로 거듭날 수 있다. 내 손안의 복지관, 서울노인복지센터라고 하는 스마트복지관으로서의 네이밍에 부응하여, 고

령층이 직면한 디지털 격차의 실태를 직시하고, 현장에서 이를 타파하고자 하는 다양한 사례들을 통해 노인복지 현장에서의 스마트 복지 실천 내용을 살펴보고자 한다.

2. 서울노인복지센터의 스마트 복지 실천 사례 및 성과 분석

1) 공간과 인프라의 혁신: 코로나 팬데믹기 IT 기반의 물리적 환경 변화

서울노인복지센터의 스마트 복지를 향한 여정은 단순히 최근의 유행을 따른 급조된 결과물이 아니다. 센터는 이미 지난 2000년대 초반, 대한민국에 PC 보급 열풍이 불던 시절부터 컴퓨터 중심의 정보화 교육을 선도적으로 수행해 왔다. 이러한 전통적 역량은 코로나19 팬데믹이라는 전지구적 재난 상황을 맞이하여, 기관의 물리적 공간과 운영 환경을 IT 중심으로 전면 재구조화하는 강력한 동력이 되었다. 센터는 감염병 확산 방지와 어르신들의 안전한 복지관 출입을 위해 가장 먼저 기관 정문에 ‘게이트 키퍼(Gate Keeper)’ 시스템을 설치하여 물리적 방역 체계를 구축했다.

복지관 내부 공간 역시 첨단 기술을 입혀 안전하고 스마트하게 변화시켰다. 당시 시설 구조를 스스로 인식하고 자율주행하며 방역 작업을 수행하는 ‘방역 로봇’을 현장에 투입하여 상시 안전한 환경을 조성했다. 또한, 종이 신문을 읽기 위해 밀집하던 어르신들의 동선을 고려하여, 전국 다양한 언론사의 신문을 터치 한 번으로 크게 확대해 볼 수 있는 ‘전자신문 키오스크’를 배치함으로써 정보 접근성과 안전성을 동시에 확보했다. 바둑장기실에서의 바둑 로봇과의 대국 역시 이러한 스마트 기기들을 활용한 취미여가 프로그램의 스마트한 변화로 볼 수 있다.

나아가 어르신들의 신체 및 인지 건강 증진을 위한 고도의 디지털 헬스케어 기기들이 관 내에 전격 설치되었다. 여가·교육용 복합 스마트 기기인 ‘해피테이블’을 도입하여 동료 어르신들과 게임을 즐기며 신체 활력을 높일 수 있도록 도왔으며, 치매 및 인지저하를 선제적으로 방어하기 위해 전문 인지재활 프로그램인 ‘브레인닥터’를 원천 도입하여 과학적인 두뇌 건강 관리 환경을 마련했다.

2) 문화·예술 영역의 디지털 확장과 온·오프라인 매체 경험의 제공

이러한 IT 기반의 공간 변화는 센터의 상징적인 문화 복지 공간인 ‘탐골미술관’의 패러다임마저 바꾸어 놓았다. 서울노인복지센터는 고령층이 평소 접하기 어려웠던 첨단 기술 융합형 ‘미디어 아트전’을 탐골미술관 실물 전시로 개최하여 어르신들에게 신선한 감각적 자극을 선사했다. 오프라인 관람에 그치지 않고, 가상 공간인 메타버스 플랫폼을 통해 탐골미술관을 그대로 구현한 가상 전시관 ‘한뼘미술관’을 개설하여 시공간의 제약을 뛰어넘는 관람 환경을 구축했다.

어르신들은 복지관 내 미디어 아트 전시관을 직접 체험하고 스마트폰이나 PC를 통해 가상 미술관을 향해하는 등, 다채로운 디지털 매체를 깊이 있게 경험하는 기회를 누렸다. 이러한 디지털 문화 경험은 고령층의 고정관념을 깨뜨렸으며, 센터는 프로그램 종료 후 ‘온라인 이용자 만족도 조사’ 체계를 활성화하여 어르신들이 디지털 매체를 통해 자신의 의견을 적극적으로 피력하고 시스템과 상호 작용하는 훈련을 상시 수행하도록 유도했다.





3) 능동적 주체로의 진화: 소비자를 넘어 디지털 매체의 '생산자'로의 역할 확대

인프라 구축과 매체 경험의 다변화가 가져온 가장 위대한 성과는 어르신들을 단순히 디지털 기술을 받아들이고 소비하는 '수혜자'의 영역에 머물게 하지 않고, 콘텐츠와 지식을 직접 만들어내는 '능동적 생산자'의 영역으로 확장시켰다는 점이다.

➤ 독창적인 문화 콘텐츠 생산자(영화제작 및 유튜브 크리에이터)

: 과거 PC 교육을 받던 어르신들은 이제 디지털 카메라와 편집 프로그램을 손에 쥐고 직접 영화를 기획·제작하는 감독으로 데뷔하기 시작했다. 이는 현재 대한민국에서 유일무이하게 고령층의 시선으로 세상을 바라보는 미디어 축제인 '서울국제노인영화제'를 매년 성공적으로 개최하는 거대한 원동력이 되었다. 또한, 지난 2020년 4월 개설된 공식 유튜브 채널 '탑골 TV'와 최고급 방송 사양을 갖춘 '비콘 스튜디오(Be@con Studio)'를 기반으로 어르신들은 단순 시청자가 아닌 1인 '유튜브 크리에이터'로 전면에 나서며 노인 미디어 복지의 심장부 역할을 수행하고 있다.

➤ 디지털 배움 공동체의 형성(온라인 커뮤니티 구성)

: 2021년 4월 개설되어 현재까지 약 1만 8천여 명의 어르신이 이용하는 온라인 교육 시스템 '도시락(도전하는 시니어의 즐거움)'은 양방향 플랫폼의 정수를 보여냈다. 어르신들은 단순히 강의 영상을 보는 것에 그치지 않고, '수강후기'를 남기고 배움의 성찰 과정을 글과 사진으로 남기는 '배움일기' 메뉴를 통해 끈끈한 '온라인 커뮤니티'

를 스스로 구성했다. 온라인 공간에서 서로 격려하고 소통하며 기술을 매개로 외로움을 타파하는 디지털 공동체를 직접 완성해 낸 것이다.

➤ 디지털 격차 해소의 주역(동년배 디지털 강사)

: 기술 확산의 가장 의미있는 성과는 노노(老老)케어의 실현에 있다. 디지털 기기 조작에 능숙해진 어르신들은 복지관 내에서 '동년배 디지털 활동가'로 활약하고 있다. 젊은 세대의 빠른 설명에 주눅 들었던 어르신들을 위해, 동년배 강사들이 철저히 고령층의 눈높이와 신체적 특성에 맞추어 스마트폰 활용법과 키오스크 주문법을 눈높이 교육으로 친절하게 전수한다. 이는 기술 교육을 넘어 고령층의 노인활동지원과 자존감 고취, 나아가 지역사회 디지털 격차를 스스로 치유하는 가장 이상적인 선순환 모델을 보여준다.

4) 데이터 기반의 관리 체계: 지능형 회원관리시스템 '복지i'와 마이페이지 '나.비'

이처럼 다양해진 어르신들의 생산 활동과 이용 패턴은 현장의 사회복지사가 다루는 회원관리시스템 '복지i(Intelligence)'를 통해 빅데이터로 촘촘하게 통합된다. 일일 평균 2,000명이 넘는 어르신들이 매일 복지관을 이용하면서 생겨나는 해피테이블 이용 이력, 브레인닥터 인지 점수, 도시락 수강 데이터, 영화 및 크리에이터 활동 실적 등 다양한 이용 현황들은 데이터화되어 사회복지사에 게 제공된다.

사회복지사는 이를 통해 회원 어르신의 성향을 '키워드(Keyword)' 단위로 정밀 분석하여 선제적 맞춤형 복지를 실천하는 데 활용하고자 했다. 이렇게 정제된 데이터는 다시 어르신의 스마트폰 속 개인 마이페이지 '나.비'

(Navigate)’와 실시간 연동된다.

어르신들은 기존 플라스틱 회원증을 전환한 ‘스마트회원증’을 통해 주체적인 일상 관리를 시작한다. 특히 스마트회원증 내부에 탑재된 ‘여가활동 추천테스트’는 개인 프로필 데이터를 기반으로 직관적인 ‘6가지 핵심 질문’을 던져, 어르신 스스로 본인의 잠재적 여가 욕구와 예술적 취향을 진단하고 관련 프로그램을 자발적으로 선택할 수 있는 강력한 자기주도성을 부여한다. 동시에 ‘나.비’는 복지관 건강실에서 측정한 혈압·혈당의 누적 추이 그래프와 치매 예방 프로그램 ‘브레인닥터’의 세부 인지 훈련 결과를 분석, 대시보드로 상시 제공함으로써 어르신 스스로가 신체와 정신 건강을 통합적으로 관리하고 맞춤형 건강 컨설팅을 제공받는 스마트 헬스케어 생태계를 고도화했다.

[스마트복지 데이터 선순환 구조]

사회복지사의 지능형 관리(복지i) →
빅데이터(이용내역·여가테스트·브레인닥터인지 데이터)
통합 분석 →
어르신의 주체적 일상·여가·건강 관리(나.비)

결국 서울노인복지센터가 도출해 낸 스마트 복지의 본질은 기술이 인간을 통제하는 것이 아니라, 하드웨어 공간의 스마트화부터 미디어 생산자로서의 참여 유도, 그리고 지능형 데이터 선순환에 이르기까지 모든 요소가 어르신의 주체성을 높이고 인간 존엄성을 극대화하는 ‘인간 중심의 따뜻한 스마트 복지’에 있다고 할 수 있다.

3. 사람을 향하는 기술, 스마트 복지가 가져올 미래와 실천적 과제

1) 데이터 기반 스마트 복지시스템이 가져올 기대효과
서울노인복지센터의 데이터 기반 스마트 복지 시스템은, 기존 대한민국 사회복지 실천 현장이 안고 있던 만성적인 한계와 구조적 맹점들을 일거에 해소하는 경이로운 기대 효과와 성과를 창출하고 있다. 그 핵심적 성과는 크게 세 가지 차원으로 요약할 수 있다.

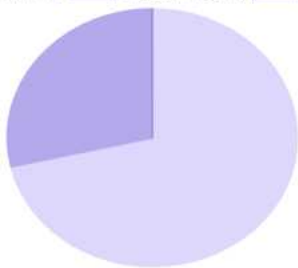
첫째, 소외된 ‘침묵의 다수’를 찾아내는 입체적 소외 계층 발굴의 실현이다.

과거의 전통적인 복지관 운영 체계에서는 언제나 목소리가 크고 외향적이거나, 복지관 활동에 적극적으로 나서는 소수의 어르신들의 의견과 욕구만이 전체 고령층의 니즈인 양 과대 대표되는 치명적인 오류가 있었다. 정작 거동이 불편하거나 내성적이어서 구석에 조용히 앉아 있다 귀가하는 다수의 평범한 어르신들, 혹은 복합적인 위기에 처해 있으면서도 부끄러움이나 정보 부족으로 사회복지사에겐 먼저 도움을 청하지 못하는 ‘침묵의 소외 계층’은 복지관 안에서도 늘 사각지대에 몰려 있었다.

하지만 ‘복지i’와 ‘나.비’를 융합한 빅데이터 분석 체계는 어르신들이 남긴 고요한 행동 패턴과 프로그램 참여 데이터 현황들을 포착해 낸다. 표현되지 않았던 대다수 어르신의 잠재적 욕구와 위기 징후를 입체적으로 추적하여 단 한 명의 노인도 복지관 생태계 내에서 고립되거나 소외되지 않도록 촘촘한 안전망을 짜는 혁신을 이룩했다.

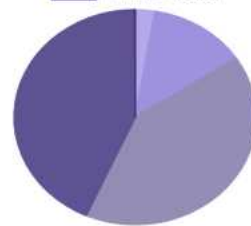
성별 구분별 (총인원 72,732명)

남 [51,919명][71.4%] 여 [20,794명][28.6%] 무응답 [19명][0.0%]



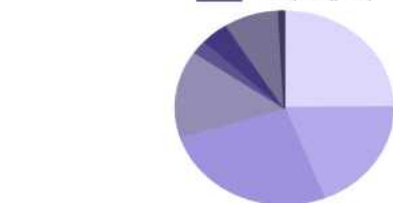
연령 구분별 (총인원 72,732명)

50대- [1명][0.0%] 60대- [1,940명][2.7%] 70대- [9,507명][13.1%]
80대- [29,754명][40.9%] 90대- [31,499명][43.3%]
무응답- [31명][0.0%]



학력 구분별 (총인원 72,732명)

초졸- [18,107명][24.9%] 중졸- [13,960명][19.2%]
고졸- [18,962명][26.1%] 대졸- [10,557명][14.5%]
대학원- [1,714명][2.4%] 무학- [2,977명][4.1%] 기타- [5,872명][8.1%]
무응답- [583명][0.8%]



보호 구분별 (총인원 72,732명)

미해당- [67,184명][92.4%] 기초생활수급자- [5,236명][7.2%]
자상위- [312명][0.4%] 무응답- [0명][0.0%]





둘째, 직관과 경험에만 의존하던 복지 행정을 타파하고 근거 기반(Evidence-based)의 정밀 복지 개입 체계를 수립했다.

과거에는 복지관의 새로운 프로그램을 기획할 때 사회 복지사 개인의 주관적 판단이나 대략적인 설문조사에 의존해 막연히 ‘어르신들이 좋아하시겠지’ 하며 획일적이고 다소 보편적인 프로그램을 개설하곤 했다. 그러나 스마트

복지 시스템 하에서는 철저하게 정량화된 데이터 근거를 바탕으로 움직인다. 예를 들어 ‘60대 초반의 은퇴 신입 회원’ 집단의 최근 이용 패턴과 여가활동 추천테스트 빅 데이터를 과학적으로 추출·분석하여, 이들의 젊고 역동적인 욕구에 정확히 부합하는 ‘체형 중심의 트렌디한 미술 교육’을 정밀 저격하여 개설하는 식이다. 또한 주거급여 수급 상태와 건강 데이터 체인을 유기적으로 결합 분석하여, 최근 가파른 인지저하 리스크나 낙상 위험도가 높게 도출된 ‘저소득 남성 독거 어르신’ 집단만을 긴급 추출해 낸 뒤 이들의 가정에 스마트 LED 전등 교체 및 사물인터넷(IoT) 안전 센서를 우선 집중 지원하는 등 사회복지 실천의 정당성과 객관적 예산 집행의 근거를 완벽하게 확보할 수 있게 되었다.

셋째, 서비스 수요 예측의 과학화를 통한 복지관 운영 효율성의 극대화다.

나날이 한정된 자원과 예산 속에서 복지관을 효율적으로 경영해야 하는 운영자 측면에서, 데이터 분석은 고도의 자원 최적화로 연결된다. 일례로 매주 특정 요일마다 복지관 급식소 이용률이 타 요일 대비 유독 폭발적으로 치솟는 현상이 발생했을 때, 과거에는 그저 막연한 추측에 의존해 식수를 예측하곤 했다. 그러나 이제는 ‘복지’에 축적된 회원의 인구학적 특성(연령대, 성별, 거주 지역 등)과 당일 개설된 복지관 프로그램 이용 빅데이터 간의 상관관계를 크로스 분석하여 명확한 인과관계를 규명해 낸다. 예를 들어, 특정 요일 오전 시간대에 70대 남성 회원의 선호도가 높은 대형 강좌나 미디어 프로그램이 집중 배치되어, 해당 인구학적 집단의 잔류 인원이 급식 이용으로 자연스럽게 이어졌음을 데이터 동향으로 읽어내는 식이다. 이를 바탕으로 요일별 프로그램 배치에 따른 실제 식수 인원을 객관적으로 예측하고, 근거에 기반한 정확한 식사량 계획을 수립함으로써 불필요한 예산 누수를 차단하고 공공 서비스의 생산성을 안정적으로 끌어올리는 스마트 경영의 초석을 다지게 된다.

2) 가상 시나리오로 가시화한 ‘나.비’와 함께하는 어르신의 스마트한 일상

이처럼 첨단 기술과 따뜻한 복지 철학이 융합된 서울 노인복지센터 스마트복지관 안에서 우리 시대 어르신들이 누리는 하루의 일상은 과거의 노년과는 비교할 수 없을 정도로 활기차고 스마트하다. 가상의 이용자인 76세 서노복 어르신의 하루 일과 시나리오를 통해 우리는 기술이 바꾸어 놓은 품격 있는 노년의 삶을 직관적으로 그려볼 수 있다.

“햇살이 맑은 아침, 침대에서 일어난 서노복 어르신은 돋보기안경을 찾은 대신 손에 익은 스마트폰을 켜고 마이 페이지 ‘나.비’ 앱을 터치한다. 화면에는 복지관이 전송한 알림을 통해 오늘의 프로그램 정보를 제공받을 수 있다. 예전에는 작은 수첩에 일일이 적어야 했던 일정을, 이제 어르신은 스마트폰 화면 속 일정 리스트로 확인한다. 미리 신청해 둔 요일별 수업을 잊지 않고, 가벼운 발걸음으로 집을 나선다.

복지관에 도착한 서노복 어르신은 종이 가방에서 지갑을 꺼내 뒤적거리는 번거로운 과정 없이, 스마트폰 화면 속에 띄워진 ‘스마트회원증’을 가지고 오전부터 오후까지 이어질 복지관에서의 일상을 위해 점심 식권부터 발권한다. 식권 키오스크에 가볍게 태그하며 수업시간을 고려한 식사시간의 식권을 들고 오전의 수업부터 참여한다. 오전 수업만 동료들과는 지난번에 했던 ‘여가활동 추천테스트’로 추천받은 각자의 추천 취향을 공유하며 웃음꽃을 피운다.

점심 식사를 마친 서노복 어르신은 복지관 2층에 마련된 건강놀이터의 해피테이블과 치매 예방 인지 훈련 프로그램인 ‘브레인닥터’ 게임을 플레이한다. 오늘의 집중력 퍼즐과 기억력 카드 맞추기 퀘스트를 성공적으로 수행하자, 오늘 획득한 인지 점수와 지난달 대비 두뇌 기억력 향상 결과 데이터가 실시간으로 플랫폼에 쌓여 의료건강팀에서 확인된다.

오후에는 지난주 유튜브 채널 ‘탐골 TV’에 업로드된 브이로그 영상과 ‘도시락’ 플랫폼의 콘텐츠를 시청한다. 귀가 전 복지관 진료실에 들러 측정한 혈압과 혈당은 내일이면 스마트회원증 ‘나.비’에서 지금까지의 추이를 확인할 수 있다.

집으로 돌아가는 버스 안에서 서노복 어르신은 오늘 수업만 단체톡방에서 수업에 대한 소회를 함께 나누고 다음 주에 배울 강의자료를 전달받는다. 수업에 함께 하는 참여자들의 응원과 각오의 댓글들에 배움에 대한 자부심을 느끼며 내일의 복지관 여정을 설레는 마음으로 기다린다.”



3) 지속 가능한 스마트 복지 생태계 구축을 위한 향후 과제

결국 서울노인복지센터의 스마트 복지 실천이 도달하고자 하는 지향점은 기기의 단순한 도입이나 최신 디지털 장비의 활용 자체가 아니다. 그 본질적 가치는 기술과 데이터를 매개로 어르신의 이용 패턴과 잠재적 욕구를 보다 정밀하게 파악하고, 이를 통해 대면 서비스의 전문성과 밀도를 높이는 디지털 기술의 복지적 재정의에 있다.

디지털 대전환 속에서 고령층이 직면한 ‘접속된 배제’라는 현대적 위기를 극복하는 힘은 기술을 소외의 원인으로 방치하는 것이 아니라, 현장의 실천력을 바탕으로 ‘사람을 더 깊이 이해하기 위한 도구’로 활용하는 데서 나온다.

데이터의 수집과 정제가 촘촘하게 고도화될수록 행정 업무가 효율화되어 사회복지사는 본연의 밀도 높은 인간적 개입과 소통에 집중할 수 있게 되며, 이용자인 어르신들은 주체적으로 취향을 발굴하고 인지 건강 관리를 스스로 주도하는 활기찬 일상을 경험하게 된다.

다만, 이러한 성과가 일시적인 유행이나 개별 기관의 독자적인 노력에 그치지 않고 대한민국 전체 노인 복지 현장의 보편적인 모델로 확산되기 위해서는 해결해야 할 현실적인 과제들이 존재한다.

무엇보다 복지 현장에 최적화된 추천 및 예측 시스템의 정확도를 높이기 위해서는, 현재 서울노인복지센터가 선도적으로 정착시킨 맞춤형 프로그램 모델을 넘어 장기적이고 표준화된 양질의 복지 데이터 축적 체계가 범국가적으로 선행되어야 한다. 동시에 지능화된 시스템이 제공하는 정밀한 시각화 대시보드를 올바르게 해석하고, 이를 실천적인 대면 복지 기획으로 연결해 낼 수 있도록 현장 사회복지사를 대상으로 한 ‘데이터 리터러시(Data Literacy)’ 및 디지털 활용 역량 강화 교육이 지속적인 커리큘럼으로 제도화되어야 할 것이다.

나아가 전국 노인복지관이 이러한 흐름에 발맞추어 동반 성장하기 위해서는 인프라 구축과 전문 인력 양성을

뒷받침할 인적·물적 자원의 투입이 필수적이다. 현재 대다수 지역사회 복지 현장은 노후화된 전산 환경과 인력 부족으로 인해 고도화된 지능형 시스템을 도입하고 데이터를 축적하는 데 재정적·운영적 한계를 겪고 있다.

따라서 정부와 지자체 차원에서 스마트복지관 구축을 위한 표준화된 가이드라인을 수립하고, 지속 가능한 시스템 유지보수 예산과 인력 배치를 제도적으로 보장하는 정책적 지원이 구체화되어야 한다. 현장의 실천적 노력과 거시적인 정책 지원이 유기적으로 맞물릴 때, 비로소 고령층의 구조적 디지털 격차를 실질적으로 완화하고 노인복지 전반의 서비스 질적 향상을 도모할 수 있을 것이다.

텍스트 마이닝을 활용한 세대 간 연령주의(Ageism) 인식 차이와 세대 갈등 해소 방안에 관한 질적 연구

신수민^{a)}

a) Shin Soomin
국립한국교통대학교
sooming.shin@gmail.com

국문 초록과
영문 제목 및 영문 초록은 생략합니다.

I. 서론 (연구의 필요성 및 문제제기)

오늘날 현대 사회는 의료 기술의 비약적인 발전과 공중 보건에 힘입어 인류의 평균 수명이 전례 없이 연장되고 있으며, 전체 인구 구조 내에서 노년층이 차지하는 비율이 가파르게 상승하는 거대한 인구통계학적 변환을 경험하고 있다. 특히 한국은 전 세계적으로 유례를 찾기 힘들 만큼 고령화 속도가 빠른 국가로, 2024년 말에서 2025년 초를 기점으로 고령 인구 20%를 초과하는 초고령사회(Super-Aged Society)에 진입하게 되었다.¹⁾ 단 7년 만에 고령사회에서 초고령사회로 이행하는 이러한 압축적 인구 구조의 변화는 단순히 노인 인구의 양적 증가를 넘어, 노동 시장의 구조 재편, 연금 및 의료 재정의 고갈 우려, 노인 빈곤 등 다차원적이고 복합적인 사회문제를 파생시키고 있다.²⁾

가장 우려스러운 지점은 이러한 인구학적 격동이 세대 간의 자원 배분 경쟁으로 이어지며 노인을 둘러싼 세대 갈등이 점차 심화되고, 나아가 노인에 대한 혐오가 일상적이고 구조적인 차원으로 고착화되고 있다는 점이다. 최근 온라인 커뮤니티와 소셜 미디어를 중심으로 노년층을 비하하고 배제하는 신조어가 무분별하게 확산되고 있다. 틀니를 부딪치는 소리를 빗대어 노인을 폄하하는 ‘틀딱’, 국민연금 고갈에 대한 청년층의 경제적 분노가 투영된 ‘연금충’, 공공장소에서 큰 소리로 대화하는 여성 노인을 매미에 비유한 ‘할매미’ 등이 대표적인 사례이다.³⁾ 나아가 오프라인 공간에서는 아동의 출입을 제한하는 노키즈존(No-Kids Zone)에 이어 노년층의 출입을 거부하는 ‘노시니어존(No-Senior Zone)’까지 등장하고 있으니, 이는 한국 사회에서 노년

세대를 바라보는 시선이 과거 유교적 전통에 기반했던 존경과 배려의 대상이 아닌 무시와 차별, 나아가 혐오와 사회적 배제의 대상으로 전락하였음을 명확히 방증한다.⁴⁾

한국리서치⁵⁾에서 수행한 여론조사 결과에 따르면, 우리 사회의 세대 갈등이 ‘매우 심각하다’ 혹은 ‘심각한 편이다’라고 응답한 비율은 무려 81%에 달했으며, 향후 세대 갈등이 ‘지금보다 심각해질 것’이거나 ‘비슷한 수준일 것’이라고 비관적으로 전망한 비율 역시 약 90%를 상회하였다. 이처럼 세대 갈등과 노인 혐오 현상이 확산되는 기저에는 ‘연령주의(Ageism)’가 확고히 자리 잡고 있다. 특정 연령 집단에 대한 고정관념과 차별적 기제를 의미하는 연령주의는 단순히 세대 간 소통 단절로 인한 오해를 넘어, 노년층의 인권을 침해하고 이들을 타자화함으로써 사회적 결속을 붕괴시키는 심각한 위험성을 내포하고 있다.⁶⁾

지금까지 한국 사회에서 세대 갈등이나 노인 인식에 관한 다수의 연구는 주로 대규모 설문조사를 통한 양적 연구나 거시적 담론 분석에 편중되어 있었다. 그러나 세대 간 갈등의 근본적인 원인을 진단하고 상호 이해를 위한 실효성 있는 실마리를 찾기 위해서는, 개별 주체들이 서로의 세대를 어떻게 인식하고 어떤 지점에서 단절과 위협을 경험하는지에 대한 심층적인 질적 탐구가 필수적이다. 더욱이 전통적인 질적 인터뷰 연구가 지니는 연구자의 주관적 편향 개입 및 해석의 자의성 문제를 극복하기 위해, 최근 사회과학 및 인문학 분야에서는 대량의 텍스트 데이터에서 객관적 패턴과 구조를 계량적으로 도출해 내는 텍스트 마이닝(Text Mining) 기법의 활용이 적극적으로 대두되고 있다.⁷⁾

이에 본 연구는 청장년 세대와 노년 세대를 대상으로 개별 심층 인터뷰(In-depth Interview)를 수행하고, 여기서 도출된 방대한 질적 텍스트 데이터를 바탕으로 텍스트 마이닝 및 감성 분석(Sentiment Analysis)을 혼용하여 실시하고자 한다. 이를 통해 각 세대가 연령주의와 세대 갈등을 어떠한 맥락에서 어떻게 인식하고 있는지 그 이면의 잠재적 구조를 규명하고, 초고령사회에서 세대 간 화합과 포용을 이끌어내기 위한 실천적·정책적 대안을 모색하는 데 본 연구의 근본적인 목적이 있다.

II. 이론적 배경 및 선행연구 고찰

1. 연령주의의 개념적 발전과 한국 사회의 구조적 특수성

연령주의(Ageism)는 1969년 미국의 노년학자 로버트 버틀러(Robert Butler)에 의해 최초로 학술적 개념으로 정립되었으며, 성차별(Sexism)이나 인종차별(Racism)과 동일한 층위에서 특정 연령에 기반을 두고 개인이나 집단에게 가해지는 체계적인 고정관념과 차별적 태도를 의미한다. 서구 학계에서 촉발된 연령주의 논의는 노인에 대한 개인적 편견을 넘어, 이들을 사회적 기회와 자원으로부터 의도적으로 배제하는 구조적 관계로 굳어지는 이데올로기적 성격을 지니는 것으로 지적되어 왔다.⁸⁾ 노년기를 쇠퇴와 의존의 시기로만 규정하는 이러한 관념은 노동 시장에서의 연령 제한, 의료 및 복지 자원 배분에서의 후순위 배치 등 제도적 차별을 정당화하는 기제로 작동한다.

한국 사회에서 연령주의가 발현되고 고착화되는 과정은 압축적인 근대화 및 산업화라는 한국 특유의 사회구조적 맥락과 궤를 같이한다. 전통적인 농경사회에서 노인은 농사 기술과 날씨 예측 등 생존에 직결되는 지식을 독점한 지혜의 원천이자 가부장제 체제하에서 절대적인 권위를 지닌 존재로 존경받았다. 그러나 급격한 산업화와 복지국가 모델의 도입, 그리고 은퇴 제도의 확립은 노년기를 사회적으로 '재구성'하였다. 4차 산업혁명으로 대변되는 고도의 정보화 사회로 진입함에 따라 노년층이 축적해 온 과거의 지식과 경험은 그 가치를 급격히 상실하였고, 생애발달단계의 변화와 연대기적 연령 간의 괴리는 심화되었다. 국가적 차원의 촘촘한 노후 소득 보장 제도가 미비한 상태에서 맞이하는 은퇴는 곧 경제적 의존성의 급증을 의미했으며, 이는 청장년 세대에게 부양 부담을 가중시키며 노년층을 '비생산적 짐'으로 낙인찍는 현대적 연령주의를 배태한 것으로 분석된다.⁹⁾

2. 세대 갈등과 노인 혐오 표현의 사회학적 발현 기제

한국 사회의 연령주의는 최근 세대 간 갈등을 넘어 노인 혐오라는 극단적이고 공격적인 형태로 표출되고 있다. 혐오 표현은 "어떤 개인이나 집단에 대하여 그들이 사회적 소수자로서의 속성을 가졌다는 이유로 그들을 차별·혐오하거나, 차별, 적의, 폭력을 선동하는 표현"으로 명확히 규정된다.¹⁰⁾ 노인 혐오 역시 이 범주에 속하며, 오프라인의 대면 상호작용보다 혐오의 재생산이 용이한 온라인 익명성 공간을 기반으로 폭발적으로 확산하고 있다. 소셜 빅데이터 텍스트 분석 결과, 온라인상에서 노인을 지칭하는 어휘들이 주로 '툼딱', '꼰대', '연금충' 등으로 나타나며, 이러한 단어들이 주로 정치·경제적 이슈 맥락에서 청년들에게 짐만 되는 노인들을 비난하고 혐오하는 데 사용됨이 실증적으로 확인되었다.¹¹⁾

세대 갈등과 노인 혐오가 심화되는 기저 원인에 대해서는 다차원적인 분석이 존재한다. 첫째, 신자유주의 체제하의 구조적 불평등과 감정의 문화정치이다. 신자유주의 시대의 극심한 경쟁과 사회경제적 불평등이 심화되는 가운데, 청년 세대가 겪는 취업난과 자산 형성의 좌절감이 취약한 대상인 노년층을 향한 분노와 혐오로 전치(Displacement)되었다고 해석할 수 있다. 즉, 갈등을 부추기는 세대 담론은 실상 세대를 넘어 대물림되는 계급적 불평등의 본질을 호도하고 체제의 모순을 은폐하는 이데올로기적 기능을 수행하는 것으로 파악된다.¹²⁾

둘째, 타 집단의 가치관이 자신의 신념 체계를 위협한다고 느끼는 '상징적 위협감(Symbolic Threat)'의 작동이다. 젊은 세대가 노인에게 혐오 표현을 사용하는 주된 원인은 일자리 경합이나 복지 재원 분배와 같은 '현실적 위협감'이라기보다, 전통적이고 위계적인 유교 문화에 익숙한 노인 세대의 언행이 수평적이고 민주적인 가치관을 지향하는 청년 세대의 삶의 양식을 훼손한다는 상징적 위협감에 기인하는 것으로 파악된다.¹³⁾ 나아가 이러한 노인 혐오 표현에 빈번하게 노출된 비노인층일수록 노인에 대한 '낙인(Stigma)'을 깊게 인식하게 되며, 이것이 결국 실제적인 노인 차별 행위로 직결됨이 입증된 바 있다.¹⁴⁾

3. 집단 간 접촉 이론(Intergroup Contact Theory)과 미디어의 영향

연령주의를 극복하고 세대 간 갈등을 완화하기 위한 핵심적인 이론적 틀로는 알포트(Allport)가 제안하고

후속 학자들이 발전시킨 '집단 간 접촉 이론(Intergroup Contact Theory)'이 주로 논의된다. 이 이론에 따르면, 서로 다른 외집단 구성원들이 동등한 지위에서 공통의 목표를 향해 협력하고 기관의 지지를 받는 조건 하에서 상호작용할 때 집단 간 불안이 감소하고 편견이 해소되는 것으로 나타났다.¹⁵⁾ 한국 대학생을 대상으로 한 연구에서도 직계 조부모를 제외한 노년 세대와의 양적 접촉 빈도와 질적 상호작용 수준이 높을수록 노인 집단에 대한 암묵적·명시적 태도가 긍정적으로 변화하는 메커니즘이 확인된 바 있다.¹⁶⁾ 그러나 핵가족화의 급격한 진행과 세대 간 거주지 및 생활 환경의 공간적 분리로 인해, 현대 사회의 청장년 세대는 노년 세대와 일상적인 수준에서 긍정적 교류를 쌓을 수 있는 물리적 접점 자체가 심각하게 훼손되어 있다.¹⁷⁾

일상적 접촉이 부재한 빈자리는 미디어가 대체하여 강력한 영향력을 행사한다. 미디어는 복잡하고 다양한 노년층의 모습을 단일화하여 지나치게 의존적이고 쇠약한 무능력자 혹은 불통의 상징으로 재현함으로써 고정관념을 고착화한다. 이처럼 미디어에서 지속적으로 생산되고 여과 없이 소비되는 연령주의적 스테레오타입은 젊은 세대에게는 늙음에 대한 맹목적인 공포와 외집단 혐오를 조장하며, 반대로 노년 세대 당사자들에게는 스스로 노화에 대한 불안과 부정적 자아상을 내재화하게 만들어 정신적 쇠락과 자아존중감 하락을 가속화하는 악순환을 유발한다.¹⁸⁾ 따라서 세대 갈등 해소를 위해서는 세대 간의 유의미한 접점을 복원함과 동시에, 미디어의 노인 재현 방식을 비판적으로 성찰하는 다각도의 학술적 고찰이 요구된다.

III. 연구방법

본 연구는 연령주의 및 세대 간 갈등에 대한 복잡하고 심층적인 주관적 인식을 탐색하기 위해 정성적 질적 연구의 일환인 개인 심층 인터뷰를 수행하였으며, 수집된 비정형 텍스트 데이터를 과학적이고 객관적으로 분석하기 위해 텍스트 마이닝 방법론을 혼합 적용하였다. 질적 연구가 범하기 쉬운 해석적 자의성과 표본의 주관성 한계를 데이터 사이언스 기법을 통해 보완함으로써, 텍스트에 내재된 은닉된 패턴과 의미망을 도출하는 데 주안점을 두었다.

1. 연구 설계 및 자료 수집 절차

본 연구는 연령주의와 세대 갈등에 대해 풍부하고 심도 있는 서사를 제공할 수 있는 청장년 세대와 노년 세대를 의도적 표집 방식을 통해 선정하였다(본 연구

관련 IRB 승인 획득 후 수행됨. (IRB승인번호: 70079 71-202305-002A). 상이한 세대 간의 인식 차이를 대조하기 위해, 청장년 세대에서는 연령주의 현상을 다양한 사회적 위치에서 직간접적으로 경험하고 있는 20대, 30대, 40대 참여자를 각 1명씩 섭외하였다. 노년 세대 그룹은 노년학 및 노인복지에 대한 학문적, 전문적 식견을 갖춘 학계 은퇴자 2명과, 노년기에도 비영리 단체장 및 협동조합 이사장으로 왕성하게 사회 활동을 전개하며 당사자의 목소리를 대변할 수 있는 70대 및 80대 시니어 2명을 포함하여 총 4명으로 구성하였다.

자료 수집은 구조화된 제약을 넘어 유연한 응답을 도출하기 위해 반구조화된 질문지를 활용한 1:1 개인 심층 인터뷰 형식으로 진행되었다. 연구의 윤리성을 확보하기 위해 인터뷰에 앞서 모든 참여자에게 연구의 목적과 데이터 활용 범위를 상세히 고지하고 자발적 사전 동의를 구하였으며, 수집된 발화 내용은 전량 녹음된 후 정밀한 전사 작업을 거쳐 분석 가능한 원시 텍스트 데이터로 변환되었다.

2. 텍스트 마이닝 분석의 알고리즘 및 수학적 절차

1) 자연어 전처리(Natural Language Preprocessing)

방대한 비정형 녹취 텍스트를 정제하기 위해 한국어 자연어 처리 라이브러리인 KoNLPy를 활용하여 형태소 분석을 실시하였다. 품사 태깅 과정을 통해 구문적 의미 전달의 핵심이 되는 명사, 동사, 형용사만을 추출하는 토큰화(Tokenization) 작업을 수행하였다. 이후, 발화 빈도는 높으나 의미론적 가치가 떨어지는 조사, 접속사, 의존명사 및 연구 목적에 부합하지 않는 일반적 불용어(Stop-words) 리스트를 구축하여 필터링하는 데이터 클렌징 작업을 거쳤다.

2) 단어 빈도-역문서 빈도(TF-IDF) 가중치 부여 및 워드클라우드

정제된 코퍼스(Corpus)를 기반으로 단순히 출현 횟수(Term Frequency)만 고려하는 것을 넘어, 특정 문서(세대별 인터뷰)에서만 집중적으로 등장하는 단어에 더 큰 가중치를 부여하는 TF-IDF(Term Frequency-Inverse Document Frequency) 값을 산출하였다. 산출된 상위 핵심 키워드들은 각 세대가 연령주의를 언급할 때 무의식적으로 강조하는 담론의 비중을 직관적으로 시각화하기 위해 워드클라우드 기법을 적용해 맵핑하였다.

3) 잠재 디리클레 할당(LDA) 기반 토픽 모델링(Topic Modeling)

텍스트 이면에 잠재된 하위 의미 군집(Latent Topic)을 확률적으로 추론하기 위해 텍스트 마이닝의 대표적 알고리즘인 LDA(Latent Dirichlet Allocation) 토픽 모델링 기법을 적용하였다. LDA는 개별 문서가 여러 토픽의 확률적 혼합물이며, 각 토픽은 다시 여러 단어들의 확률적 분포로 구성된다는 베이지 추론(Bayesian Inference) 기반의 생성 모델이다. 하이퍼파라미터 튜닝을 통해 문맥적 응집성(Coherence Score)을 정량적으로 평가하고, 노인/청년 각 그룹별 인터뷰를 가장 타당하게 설명하는 최적의 토픽 개수를 설정하여 의미망 구조를 분석하였다.

4) 감성사전기반 감성 분석(Lexicon-based Sentiment Analysis)

화자가 노화 및 세대 갈등의 특정 의제를 발화할 때 내포된 감정적 극성을 파악하기 위해, 한국어 감성 사전(KOSAC 등)을 토대로 수치를 산출하는 감성 분석(Sentiment Analysis)을 실시하였다. 텍스트 데이터를 형태소 단위로 분절한 뒤 긍정(Positive)어와 부정(Negative)어의 매칭 스코어를 합산함으로써, 담론의 주제별 감성적 편향성을 도출하였다.

표1 심층 인터뷰 연구 참여자 구성 및 주요 백그라운드

구분	집단 내 특성	연령대	주요 배경 및 전문성
청장년 세대	Z세대	20대	비영리 민간의료단체(프리메드) 대표, 주말 무료진료소 운영 통한 빈곤 노인 접촉 경험
	M세대	30대	대학병원 신경과 전문의, 치매 및 파킨슨 등 노인성 질환자 임상 진료 경험
	X세대	40대	폐지수거 노인 대상 업사이클링 사회적기업 대표, 노인 일자리 창출 활동
노년세대	전기 노인	70대	대학 사회복지대학원 명예교수, 시니어 라이프 관련 에세이집 저자
	전기 노인	70대	전국 노인복지단체연합회 회장
	후기 노인	80대	시니어 사업 중심의 사회적 협동조합 이사장
	후기 노인	90대	의과대학 정신과 명예교수, 노년기 심리 변화 및 노년학 관련 저술가

그림1 워드클라우드로 본 청장년 세대(상) 및 노년 세대(하)의 세대갈등과 나이들의 이미지



IV. 연구결과

1. 청장년 세대가 인식하는 노년에 대한 이미지와 갈등의 본질

청장년 세대 참여자들의 인터뷰 텍스트를 형태소 분석 및 LDA 토픽 모델링을 통해 분석한 결과, 세 가지 핵심적인 담론 구조가 파악되었다.

첫째, '배제된 삶'과 구조적 타자화의 시선(토픽1)

청장년 세대 참여자들은 현대 사회에서 노인의 이미지를 떠올릴 때 '배제'와 '스킵(Skip)'이라는 단어를 중점적으로 사용하였다. 사회적기업 대표인 40대 참여자는 “배제라는 단어는 존재하지만 노인은 그냥 스킵된 대상들이잖아요. 그 사람한테 멈춰서야 되는데, 노인을 빼고 건너를 그냥 보는 거예요”라고 진술하며, 극도의 효율성과 속도를 중시하는 현대 자본주의 체제에서 노인이 의도적으로 지워지고 투명 인간 취급을 받는 현실을 꼬집었다. 의료 단체를 운영하는 20대 참여자 역시, 막연히 노인을 우리가 보호하고 도와야 할 나약한 존재로 규정하는 시혜적 접근 자체가 또 다른 타자화이자 혐오의 변형이 될 수 있음을 성찰하며 조심스러운 태도를 견지하였다.

둘째, 세대 갈등 프레임의 허구성과 '상식 대 비상식'의 대립(토픽2)

놀랍게도 청장년층은 연일 미디어가 보도하는 극한

의 세대 갈등 상황이 실제 현실보다 이데올로기적으로 과장되어 있다고 평가하였다. 이들은 갈등의 본질이 청년 세대와 노년 세대 간의 본질적 적대감이 아니라, 타인을 배려하지 않는 특정 개인의 '비상식적 행동'에 있다고 규정하였다. “프레임은 노인과 청년의 갈등으로 짜가지고 언론에서 계속 양산하니까 싸움이 된 것이지, 사실은 나의 편함을 통해 타인을 불편하게 하면 안 된다는 상식과 비상식의 대립”이라는 발언이 이를 뒷받침한다. 이는 청년들이 노인 전체를 혐오한다기보다, 질서를 지키지 않거나 강요하는 일부 권위주의적 노인들을 통해 상징적 위협감을 느끼고 이를 혐오 표현으로 표출하는 메커니즘과 일치하는 것으로 파악된다.¹⁹⁾

셋째, 세대 접점의 붕괴로 인한 '인식론적 부정(Epistemological Denial)'(토픽3)

핵가족화와 공간의 분리로 인해 노년 세대와 긍정적인 관계를 맺어본 경험이 전무한 청년들은, 타 집단에 대한 무지를 넘어 알고조차 하지 않는 '인식론적 부정'의 상태를 드러냈다. 인터뷰에 참여한 의료 전문가는 “치매 어르신이나 할머니에 대한 돌봄 경험이 없다면 우리는 왜 대처하지 못할까를 생각해보면, 몰라도 전혀 불편하지 않은 인식론적 부정 때문”이라고 분석하였다. 즉, 경험의 단절이 이해의 단절로, 나아가 노화와 늙어가는 신체에 대한 사회적 대처 능력의 총체적 부족으로 이어지고 있음을 확인하였다.

표2 청장년 세대 인터뷰 텍스트의 토픽 모델링 및 키워드 분석 결과

토픽 넘버(LDA)	의미망 주제	형태소 빈도 분석 및 TF-IDF 상위 핵심 키워드
Topic 1	배제된 존재와 타자화 방지	배제, 해결, 변환, 활동, 키트, 사람, 기술, 마음, 시스템, 문제
Topic 2	갈등의 미디어 조장과 상식	공간, 미디어, 최, 이미지, 청년들, 혐오, 부담, 관심, 기업, 운동
Topic 3	노화에 대한 무지와 단절	어르신들, 단어, 치매, 가족들, 세상, 파킨슨, 경험, 역할, 식사, 양 극화

2. 노년 세대가 체감하는 나이듦의 의미와 세대 단절의 이면

노년 세대의 인터뷰 텍스트를 동일한 마이닝 기법으로 분석한 결과, 과거에 매몰되어 있다는 편견과 달리 변화에 순응하며 공동체의 융합을 바라는 세 가지 주된 의미망이 도출되었다.

첫째, 시대 변천에 따른 권위의 상실 수용과 순응(토픽1)

노년 세대는 지식 정보화 사회로 넘어오며 자신들의

가부장적 권위와 지적 자본이 쇠락했음을 누구보다 명확히 인지하고 있었다. 90대의 명예교수는 “사회가 발달하면 발달할수록 나는 무식해지는 거야. 학생들에게 지금까지는 내가 너희의 선생이었지만 다음부터는 너희들이 나의 스승이라고 말했다”며, 젊은 세대의 정보 습득 능력을 인정하고 수용하는 유연한 태도를 보여주었다. 노년이라는 단어가 존경의 의미를 상실하고 단지 생애주기를 뜻하는 중립적 단어로 격하된 사회 구조적 변화를 담담히 받아들이고 있었다.

둘째, 자랑스러운 역사적 공지와 사회적 부담감 사이의 양가감정(토픽2)

노년층은 자신들이 일제강점기, 해방, 빈곤의 극복과 민주화를 거치며 한국 사회의 경제 대국 도약을 일궈 낸 주역이라는 강렬한 세대적 자부심을 공유하고 있었다. 이들에게 늙는다는 것은 포기할 수 없는 “자랑스러운 삶의 마침표”였다. 그러나 이와 모순되게도 국가로부터 무료 지하철 탑승 등 복지 혜택을 제공받을 때 “내가 사회에서 보호를 받아야 되는 대상이 되었구나”라며 깊은 부끄러움과 미안함을 느끼는 양가감정을 토로하였다. 경제적으로 자립하지 못해 치열한 경쟁 환경에 놓인 청년층에게 짐이나 부담으로 작용할 것에 대한 길은 우리가 담겨 있었다.

셋째, 이기주의의 극복과 연대를 향한 공동체 의식의 호소(토픽3)

세대 갈등의 해법에 대해 묻는 질문에 노년층 역시 청장년과 마찬가지로 “근원적으로 같이 살아보거나 경험을 안 해봤기 때문”이라며 단절된 접촉을 지적하였다. 이들은 성공, 출세, 돈 등 입신양명만을 위해 질주하도록 강요받는 청장년 세대를 안타까워하며, 파편화된 한국 사회에 필요한 것은 ‘나보다 우리’를 생각하는 공동체 정신의 회복이라고 역설하였다. “자원이 부족한 우리나라에서 자비심을 넘어 우리는 같이 사는 거라는 타협과 양보의 훈련이 전 국가적으로 필요하다”는 발언은 세대 통합의 철학적 기반을 제시한다.

표3 노년 세대 인터뷰 텍스트의 토픽 모델링 및 키워드 분석 결과

토픽 넘버(LDA)	의미망 주제	형태소 빈도 분석 및 TF-IDF 상위 핵심 키워드
Topic 1	변화의 수용과 권위의 양보	노인들, 역할, 가족, 자녀, 친구, 대한민국, 지역사회, 긍정적, 필요
Topic 2	자부심과 의존적 보호의 모순	행복, 세상, 문제, 기다리다, 기력, 관계, 봉사, 일자리, 차별, 공동체
Topic 3	이기주의 비판과 공동체 연대	젊은이들, 시니어, 건강, 가정, 복지, 아름답다, 의학, 발달, 은퇴, 불안

3. 세대 간 에이지즘 담론에 대한 텍스트 감성 분석 (Sentiment Analysis) 결과

발화 맥락에 따른 화자의 정서적 편향을 파악하기 위해 긍정/부정 감성 사전을 대조하여 분석한 결과, 세대 갈등과 노화와 관련된 특정 의제에 따라 명확한 감성 점수(Sentiment Score)의 편차가 관찰되었다.

긍정적 특성이 강한 맥락의 경우, 생애주기에 따른 자연스러운 현상으로서의 노화를 수용하고, 100세 시대, 시니어 클럽, 노인 자원봉사, 일자리 참여 등 노년층이 주체적이고 능동적으로 사회에 기여하는 '활동적 노년(Active Aging)' 담론에서는 긍정어의 가중치가 압도적으로 높았다. 인간은 누구나 늙는다는 보편적 사실을 타자화하지 않고 스스로 수용할 때 갈등의 여지가 줄어드는 경향을 보였다.

반면 부정적 특성이 강한 맥락의 경우, 노인 빈곤, 치매, 요양병원, 노인 혐오, 안락사와 같이 단어가 지닌 어감 자체가 어두운 경우 부정적 수치가 높게 도출되었다. 그러나 감성 분석에서 가장 눈여겨볼 인사이트는, 노인 부양, 노인 연금, 주택 문제 등 한정된 국가 재원을 두고 노년층이 단순히 일방적인 수혜자로 묘사

되며 청장년층에게 경제적 책임감이나 물리적 부담이 부과되는 문맥에서 극단적인 부정적 감성이 폭발적으로 표출되었다는 점이다. 이는 노인 혐오가 노인 자체에 대한 생물학적 거부감이라기보다, 신자유주의 하에서 심화된 청년 빈곤과 자원 고갈에 대한 구조적 불안이 약자인 노년층을 향해 투사된 결과라는 기존 이론의 타당성을 계량적으로 입증하는 대목이다.²⁰⁾²¹⁾

V. 논의 및 제언

1. 연구결과의 종합 및 이론적 논의

본 연구는 초고령사회의 한국 사회에서 각 세대가 노인과 나이듦, 그리고 세대 갈등을 어떠한 맥락에서 인식하는지 질적 인터뷰를 수행하고, 텍스트 마이닝을 통해 객관적 담론 구조를 해부하였다.

도출된 연구결과를 선행 이론과 결부시켜 심층적으로 논의하면 첫째, 청장년 세대가 지닌 연령주의와 노인 혐오의 근간에는 '상식의 위협'과 구조적 분노의 전치가 자리 잡고 있다. 청장년층은 세대 갈등의 본질을 연령의 차이가 아닌 상식 대 비상식의 대립으로 인식

하고 있었다. 이는 선행연구에서 제시된 '상징적 위협감'²²⁾을 강력하게 지지하는 결과로, 일상의 무례함이나 권위적 행태를 보이는 일부 노인과의 마찰이 집단 전체에 대한 편견으로 일반화되는 것이다. 더불어, 감성 분석에서 부양 의무나 연금 고갈 의제에 대해 극도의 부정성이 나타난 것은 감정의 문화정치 논리²³⁾와 부합하는 맥락이다. 취업과 주거 확보의 실패라는 사회구조적 불평등이 낳은 청년들의 불안이, 부양해야 할 '부담스러운 집'으로 상징되는 노인 집단을 향한 혐오 표현(틀딱, 연금충 등)으로 터져 나오는 것으로 해석된다²⁴⁾.

둘째, 세대 간 공간적·정서적 분리가 집단 간 편견을 강화하는 핵심 기제로 작용하고 있다. 인터뷰 결과 두 세대 모두 교류의 부재를 단절의 근본 원인으로 꼽았다. 집단 간 접촉 이론이 입증한 바와 같이, 타 집단과의 양질의 상호작용 부재는 외집단 동질성 편향을 심화시키는 것으로 파악된다.²⁵⁾ 청년들은 노화의 과정에 대해 지식을 습득할 기회를 잃어버린 채 '인식론적 부정' 상태에 머물러 있으며, 노인 집단 역시 자신들이 청년의 삶을 옥죄고 있다는 과도한 부끄러움과 미안함의 양가감정 속에서 위축되고 있었다.

셋째, 미디어의 무분별한 갈등 프레이밍이 이데올로기적 배제를 가속화하고 있다. 청장년층은 갈등의 심각성이 언론에 의해 실제보다 훨씬 자극적으로 부풀려져 조장되고 있음을 날카롭게 지적하였다. 미디어가 혐오 신조어를 여과 없이 송출하고 노인들을 무능력자나 불통의 존재로 전형화함으로써²⁶⁾, 연령주의라는 구조적 폭력을 정당화하고 노인 낙인을 조장하는 촉매 역할을 수행하고 있는 것이다.

2. 세대 화합 및 연령주의 극복을 위한 실천적·정책적 제언

본 질적 텍스트 분석의 결과적 통찰을 바탕으로, 연령주의 극복과 '함께하는 공동체' 실현을 위한 구체적인 대안을 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 세대 통합형 공간 설계 및 질적 접촉 프로그램의 제도화이다. 물리적 분리가 낳은 인식론적 부정을 극복하기 위해, 지역사회 내에 세대가 일상적으로 조우하고 교류할 수 있는 융합형 커뮤니티 거점을 구축해야 한다. 기존의 노인 중심 경로당이나 복지관을 청년층의 스타트업 코워킹 스페이스, 문화 창작 공간과 결합하는 정책 설계가 필요하다. 또한, 대학생과 독거노인이 주거를 공유하는 룸셰어링(Room-sharing)이나, 시니어가 청년의 삶의 멘토링을 제공하고 청년이 시니어의 디지털 리터러시를 보조하는 양방향 자원봉사 프

로그램을 확대하여 양질의 접촉을 보장해야 한다.

둘째로, 생애주기별 '나이드' 리터러시 교육의 도입이 필요하다. 젊은 세대가 지닌 늙음에 대한 맹목적 불안과 지식의 부재를 해소하기 위해, 초·중·고 정규 교육 과정 및 대학 교양 과목에 노년학(Gerontology)적 관점을 반영한 인문학 교육을 필수화해야 한다. 노화가 단순히 쇠퇴와 의존의 과정이 아니라, 경험의 통합과 지혜가 완성되는 생물학적이고 자연스러운 과정임을 수용할 때, 노인을 '우리와는 다른 타자'가 아닌 '미래의 내 모습'으로 포용하는 세대 간 공감의 가능성이 가능해질 것이다.

셋째, 혐오 표현의 근절을 위한 미디어 윤리 가이드라인 제정 및 대안적 서사를 발굴할 필요가 있다. 언론과 대중 미디어가 클릭 수와 화제성을 좇아 세대 갈등을 자극적으로 소비하고 이분법적 프레임을 씌우는 관행에 제동을 걸어야 한다. 한국기자협회의 자살 보도 윤리 강령처럼, 노인 차별 및 세대 혐오 조장을 방지하기 위한 체계적인 미디어 윤리 가이드라인이 조속히 마련되어야 할 것이다. 또한 쇠약함의 이미지를 탈피하여 폐지 수거 노인이 자원재생 활동가로 변모하듯, 독립적이고 적극적으로 삶을 영위하는 성공적 노화의 긍정적 서사를 발굴하고 확산하는 스토리텔링 지원 사업이 병행되어야 한다.

마지막으로, 제로섬 프레임 탈피와 불평등 해소를 향한 패러다임 전환이 요구된다. 세대 갈등 담론의 방향을 본질적인 불평등 해소로 전환해야 한다. 청년 실업과 노인 빈곤은 서로 대립하는 문제가 아니라, 노동 시장의 이중 구조와 복지 사각지대라는 동일한 병리적 원인에서 출발한다. 노인을 부양비 폭탄의 주범으로 치부하는 제로섬(Zero-sum) 경쟁의 논리를 경계하고, 전 세대의 생존권과 인간다운 삶을 보장할 수 있는 보편적 복지 모델과 사회적 안전망 재구축에 국가적 역량을 집중해야 한다.

3. 연구의 한계 및 향후 방향

본 연구는 기존의 대량 양적 조사가 담아내지 못한 세대 간의 깊은 정서적 괴리와 인식의 결을 심층 인터뷰를 통해 끄집어내고, 이를 텍스트 마이닝이라는 객관적 데이터 방법론으로 검증하여 질적 연구의 신뢰성을 제고하였다는 데 학술적 의의를 지닌다.

다만, 인터뷰에 응한 7명의 참여자는 각 세대 내에서 전문적 식견을 갖추었거나 사회 참여가 매우 활발한 특수성을 지닌 그룹이므로, 도출된 담론을 일반 대중의 보편적 인식으로 확대 해석하는 데에는 신중해야 한다. 향후 후속 연구에서는 네이버, 다음 등 대형

포털의 뉴스 댓글이나 주요 소셜 미디어(Twitter, 커뮤니티 게시판 등)의 텍스트 빅데이터 수십만 건을 웹 크롤링하여, 본 연구에서 도출된 하위 토픽(상식의 대립, 인식론적 부정, 양가감정 등)이 온라인 생태계에서 실제로 어떻게 군집화하고 발화되는지를 확률적으로 검증하는 대규모 혼합 연구(Mixed Methods)가 수반되어야 할 것이다. 초고령사회라는 정해진 미래를 횡단하는 한국 사회가 혐오의 수렁에서 벗어나 공감의 다리를 잇기 위해서는, 차이를 인정하되 단절을 메우려는 사회적 연대의 철학이 절실히 요구된다.

Notes

- 1) 통계청, 2024, 장래인구추계.
- 2) 이정화, 이유희, 윤정원, 장경애, 2021, 노인인권침해 지각이 노인의 사회적 차별 인지도에 미치는 영향: 노인봉사경험의 매개효과를 중심으로, 한국구강보건과학회지, 9(3), 67-73.
- 3) 신수민, 임보민, 2024, 차이를 말하다, 공감을 듣다: 세대별 에이지즘 인식에 대한 텍스트 분석 연구, 한국아동가족복지학회 춘계공동학술대회 자료집.
- 4) 위 신수민, 임보민, 2024의 글.
- 5) 한국리서치, 2021, 세대갈등 인식조사.
- 6) 김주현, 주경희, 오혜인, 2016, 전문가집단의 연령주의(Ageism) 인식과 경험에 대한 질적 연구: 의료, 사회서비스, 법률, 금융 전문가의 고령자와의 상호작용을 중심으로, 노인복지연구, 71(1), 9-47.
- 7) 안순태, 이하나, 정순돌, 2021, 온라인상에서 공유되는 노인에 대한 사회적 인식과 태도: 소셜 빅데이터 분석을 중심으로, 한국노년학, 41(4), 1-15.
- 8) 위 김주현 외, 2016의 글.
- 9) 장상철, 2024, 신자유주의 시대 한국사회에서의 감정의 문화정치와 노인 혐오, 사회와이론, 47(1), 241-265.
- 10) 홍성수, 김정혜, 노진석, 류민희, 이승현, 이주영, 조승미, 2016, 혐오표현 실태조사 및 규제방안 연구, 국가인권위원회 실태조사 보고서, 숙명여자대학교 산학협력단.
- 11) 위 안순태 외, 2021의 글.
- 12) 위 장상철, 2024의 글.
- 13) 신인철, 최지원, 박민진, 2019, 세대간 혐오실태와 사회적 포용의 모색, 한국노년학회 학술대회 논문집, 2019(5), 104-106.
- 14) 정순돌, 이연지, 박민선, 2022, 59세 이하 성인 집단의 노인 혐오표현을 접한 경험 정도가 노인 차별행위에 미치는 영향: 노인 낙인인식의 매개효과, 노인복지연구, 77(2), 7-30.
- 15) Pettigrew, T. F. & Tropp, L. R., 2008, How does intergroup contact reduce prejudice? Meta-analytic tests of three mediators, European Journal of Social Psychology, 38(6), 922-934.
- 16) Tam, T., Hewstone, M., Harwood, J., Voci, A., & Kenworthy, J., 2006, Intergroup contact and grandparent-grandchild communication: The effects of self-disclosure on implicit and explicit biases against older people, Group processes & intergroup relations, 9(3), 413-429.
- 17) 위 이정화 외, 2021의 글.
- 18) Levy, B. R., & Leifheit-Limson, E., 2009, The stereotype matching effect: Greater influence on functioning when age stereotypes correspond to outcomes. Psychology and Aging, 24(1), 230-233.
- 19) 위 신인철 외, 2019의 글.
- 20) 위 장상철, 2024의 글.
- 21) 위 정순돌 외, 2022의 글.
- 22) 위 신인철 외, 2019의 글.
- 23) 위 장상철, 2024의 글.
- 24) 위 안순태 외, 2021의 글.
- 25) 위 Pettigrew & Tropp, 2008의 글.
- 26) 위 정순돌 외, 2022의 글.