

# 정보통신기기에 대한 노인들의 만족감

김인순, 박세진

한국표준과학연구원 인간정보그룹

## The elderly's satisfaction of information telecommunication devices

Insoon Kim, Sejin Park

Dept. Korea research institute of standards and science, Ergonomics and  
information technology group

### Abstract

본 연구는 실버제품 개발을 위한 노인들의 기초데이터를 제공하고자 정보화사회에서 필수적으로 이용되는 정보통신기기에 대한 노인들의 만족감을 설문지법으로 조사하였다. 60세이상의 노인남녀 100명을 대상으로 조사되었으며, 핸드폰과 컴퓨터 사용시 느끼는 불편함등을 조사하였다. 설문내용은 정보통신기기중 핸드폰과 컴퓨터에 대하여 문자크기 및 간격에 대한 만족감, 화면밝기, 버튼의 크기 및 간격, 조작방법에 대한 만족감, 기기 사용시 불편함등으로 구성되었다. 조사결과, 노년층은 정보통신기기를 사용하는데 있어, 조작방법의 어려움, 문자의 크기나 다이얼 버튼의 크기나 버튼위의 문자가 작은것에 대해 불편함을 호소하고 있어 만족도가 낮은 것으로 나타났다.

Key Word : 컴퓨터, 핸드폰, 정보통신기기, 만족감, 설문조사, 노년층,

### 1. 서론

오늘날 전반적인 경제성장과 생활수준의 향상

으로 노인들의 경제여건이 좋아지고, 소비능력도 증가하였으나 기업이나 상인들은 젊은이의

기호에 맞는 제품을 생산, 판매하는데 중점을 두고 있어 노인의 특성이나 기호에 맞는 제품이 부재한 실정이다.

특히, 오늘날과 같이 핸드폰이나 컴퓨터와 같은 정보통신기기의 사용이 상용화되어 노인들도 많은 정보통신기기를 사용하고 있는 실정을 감안하여 볼 때, 젊은 층을 기준으로 한 이러한 기기들은 노인들이 사용하는데 많은 불편함과 불만족감을 제공할 수 있다.

이에 본 연구는 노인들의 정보통신기기에 대한 만족감을 설문조사하고 분석하여 노인들을 위한 제품 설계에 도움이 되는 자료를 제공하고자 한다.

## 2. 연구내용

컴퓨터와 핸드폰 사용시 불편한 사항에 대해 조사하였으며 설문내용은 <표1>에 제시하였다.

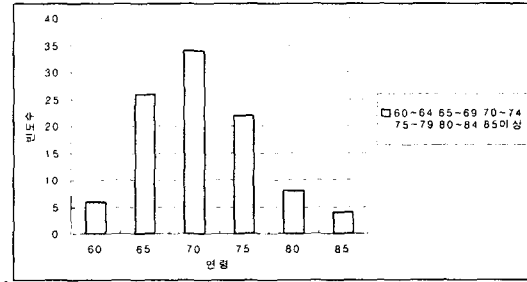
<표 1> 설문지의 내용

| 컴퓨터       | 핸드폰         |
|-----------|-------------|
| 화면의 글자크기  | 화면의 글자크기    |
| 화면의 글자간격  | 화면의 글자간격    |
| 화면의 밝기    | 화면의 밝기      |
| 키보드의 글자크기 | 다이얼버튼의 크기   |
| 키보드의 버튼간격 | 다이얼버튼사이의 간격 |
| 화면의 크기    | 조작방법의 어려움   |
| 조작방법의 어려움 | 주로 사용하는 기능  |

## 3. 연구대상

설문에 응한 60세 이상의 노인 남녀는 총 100명으로 남자가 35명(35%), 여자는 65명(65%)이었으며, 평균연령은 68.5 세였다.

연령층분포는 [그림1]과 같다.

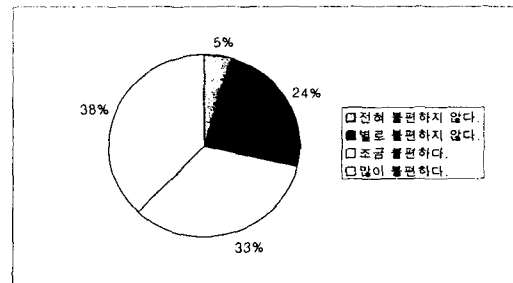


[그림1] 노년층 연령 분포

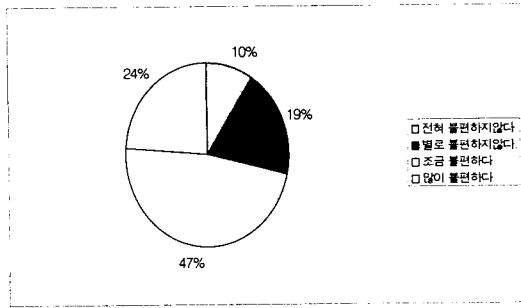
## 4. 결과

### 4.1 컴퓨터에 관한 설문조사 결과

[그림2]와 같이 컴퓨터 사용시 컴퓨터 화면의 글자가 작아서 불편하다는 문항에 대해 “많이 불편하다”가 38%, “조금 불편하다”가 33%로 높은 비율을 나타냈으며, 화면의 글자간격에 대한 불편함도 [그림3]과 같이 “많이 불편하다”가 47%, “조금 불편하다”가 24%로 높게 나타났다.

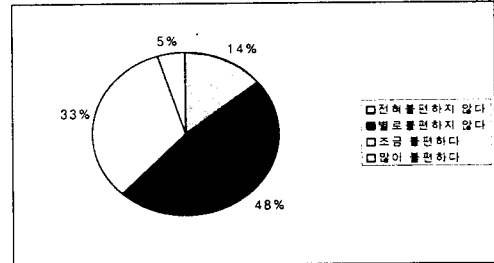


[그림2] 컴퓨터 화면 글자 크기로 인한 불편

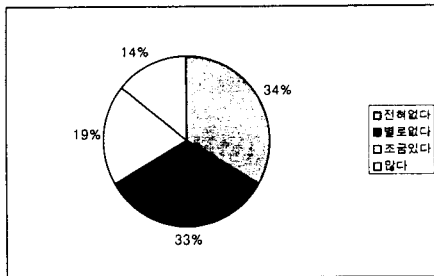


[그림3] 컴퓨터 화면 글자 간격으로 인한 불편  
컴퓨터 화면의 밝기로 인한 불편함에 대해서는 [그림4]와 같이 대체로 만족하고 있는 것으로 나타났고, 키보드 버튼의 글자크기에 대한 문항은 [그림5]와 같이 “조금 작다”가 66%, “매우작다”가 14%로 노인들은 키보드 버튼의 글자가 작아서 불편한 것으로 나타났다.

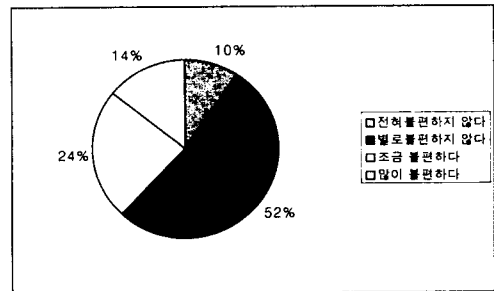
이 “별로 불편하지 않다”와 “조금 불편하다”가 각각 48%와 33%로 나타났으며, 컴퓨터 화면의 크기에 대해서는 [그림7]과 같이 “별로 불편하지 않다”가 52%로 나타났다.



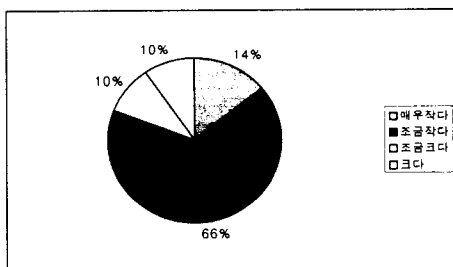
[그림6] 키보드 버튼 간격에 대한 불편



[그림4] 컴퓨터 화면 밝기에 관한 불편



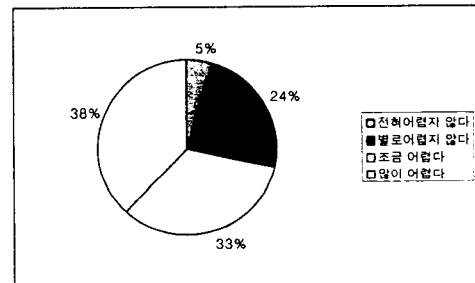
[그림 7] 화면의 크기에 관한 불편



[그림5] 키보드버튼의 글자 크기

컴퓨터 조작방법의 어려움은 [그림8]과 같이 “많이 어렵다”가 38%, “조금 어렵다”가 33%로 높게 나타났다.

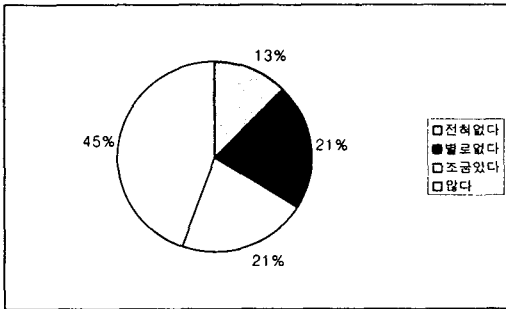
키보드 버튼 간격에 대한 불편은 [그림6]과 같



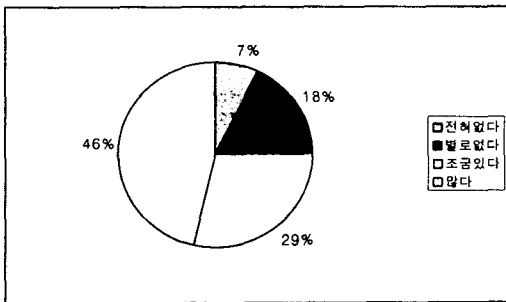
[그림8] 컴퓨터 조작방법의 어려움

#### 4.2 핸드폰에 관한 설문조사결과

핸드폰 사용에 관한 문항을 살펴보면, 핸드폰 화면의 글자크기가 작아서 불편한 정도에 관한 문항에서 [그림9]와 같이 응답자의 45%가 “불편이 많다”고 답하였고, “조금있다”가 21%로 나타났다. 핸드폰 화면의 글자간격에 의한 불편은 “많다”와 “조금있다”가 각각 46%와 29%로 응답하였다.

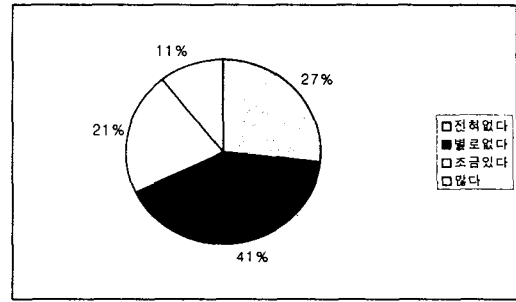


[그림9] 핸드폰 화면의 글자 크기에 대한 불편



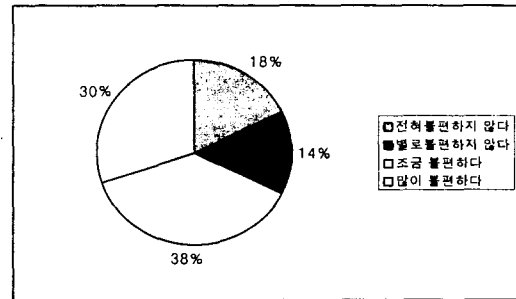
[그림10] 핸드폰 화면의 글자 간격에 대한 불편

핸드폰 액정화면의 밝기로 인한 불편함은 응답자의 27%가 “전혀없다”로 답하였고, 41%가 “별로없다”로 답하여 노인들이 핸드폰 화면의 밝기에는 대체로 만족감을 나타냈다.

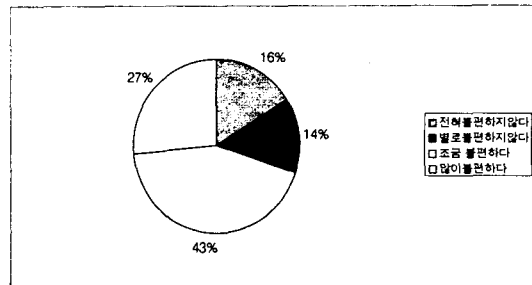


[그림11] 핸드폰 화면 밝기에 관한 불편

핸드폰 다이얼 버튼의 크기가 작은것에 대한 불편은 [그림12]와 같이 “많이 불편하다”가 30%, “조금 불편하다”가 38%로 나타났으며, 핸드폰 다이얼 버튼사이의 간격이 좁음으로 인한 불편은 “많이 불편하다”가 27%, “조금 불편하다”가 43%로 나타났다.

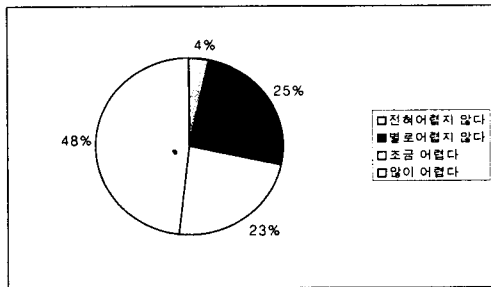


[그림12] 핸드폰 다이얼 버튼의 크기에 관한 불편



[그림13] 핸드폰다이얼 버튼 사이 간격에 대한 불편

핸드폰 조작방법의 어려움에 관한 문항은 응답자의 48%가 “많이 어렵다”, 23%가 “조금 어렵다”, 25%가 “별로 어렵지 않다”로 답하여 노인들이 핸드폰 사용시 조작방법에 대해 만족도가 낮은 것으로 나타났다.



[그림14] 핸드폰 조작 방법의 어려움

## 5. 결론

노인남녀 100명을 대상으로 주로 사용하는 정보통신기기 중 핸드폰과 컴퓨터에 관한 불편사항을 설문지로 조사하여 만족감을 파악하였다.

설문조사 결과, 노인들은 핸드폰 화면과 컴퓨터화면의 글자크기가 작아 읽기에 어려움을 느끼고 있었으며, 컴퓨터의 경우는 키보드 버튼위의 문자크기에 대해서, 핸드폰의 경우는 다이얼버튼의 크기에 대해 만족감이 낮은 것으로 나타났다.

또한 컴퓨터 조작방법과 핸드폰 조작방법이 어렵고 기능이 복잡하여 사용이 불편하다고 대답하였으며 만족감이 낮은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 노인들을 대상으로 하는 실버제품의 경우, 기존의 제품사이즈나 문자크기, 버튼의 크기등 디자인과 기능에 있어 변화가 있어야 함을 시사하고 있다.

또한, 앞으로 다가오는 고령화사회에서 노인들에게 만족감을 주기 위해서는 노인들의 선호도나 요구를 파악하기 위한 후속연구가 있어야 함을 제언하는 바이다.

## 6. 참고문헌

박종원, 박경란, 통합적 관점에서 본 노인소비자 행동, 경영학연구, 24(3), 1995

윤진, 성인노인심리학, 중앙적성 출판사, 1985

인하대학교, 노약자 장애인 감성인터페이스 기술 및 DB 개발, 1996

Gerontology society, Working with Older People - a Guide for Practice, Washington. D. C., 1968

野呂影勇, Illustrated Ergonomics, 한국공업표준협회, 1990