

# 봉사활동을 통한 노인의 스마트폰 활용 사례 분석

김동준†

† 서울청담고등학교

## Analysis of Smartphone Uses of the Elderly

Dong-Jun Kim†

† Seoul Chungdam Highschool

### 요 약

노인복지회관에서 어르신들을 대상으로 스마트폰 사용법 도움 봉사활동을 하면서, 어르신들의 스마트폰 사용법 질문의 수집 분석을 통하여 어떤 부분에 가장 많이 어려움을 겪고 있는지를 조사하였다. 또한 그런 조사를 바탕으로 스마트폰 사용에 도움을 받을 수 있는 효과적인 방법을 고려하여 보았다. 연구 결과 어르신들은 정보의 생산, 공유, 관리에 매우 적극적인 활용 욕구를 가지고 있었으며 동영상 및 사진에 대한 관심이 무척 높고, 친구 및 가족과의 소통을 위하여 카톡을 주로 사용하고 페이스북에 대한 관심이 높아지는 것을 확인하였다. 그리고 이동을 위한 교통에 대한 도움을 받고자 하는 비율이 높았다.

## 1. 서 론

스마트폰의 등장과 대중화는 사회·경제·문화뿐만 아니라 우리의 생활 방식과 사고방식에도 큰 변화를 가져왔다. 행정서비스와 금융서비스, 재난방송에 이르기까지 스마트폰은 사회 기본 인프라의 역할을 하고 있기 때문에 스마트폰의 사용은 현대 사회를 살아가는데 필수적인 요소가 되었고, 보유와 사용여부는 사회적 경제적 격차까지 만들어 낼 가능성이 있다.

스마트폰에 대한 접근성이 떨어지는 60세 이상 노인의 경우에도 최근에 스마트폰 사용이 크게 증가하고 있다. 60에 이상의 경우 스마트폰 보유현황이 2012년 6.8%에 불과하였으나 2015년에는 32.1%로 크게 증가하였다[1]. 50대의 경우도 같은 기간 31.4%에서 81.9%로 크게 증가하고였다. 노인 인구의 스마트폰 보유율은 앞으로 더욱 크게 증가하여 곧 80%를 순회할 것으로 예상된다. 한국 갤럽 조사에서도 비슷한 패턴을 보이고 있는데, [그림 1]에서 보는 것과 같이 60대 이상의 경우 스마트폰 사용율은 2012년에는 10%에 불과하였으나 2013년 30%, 2016년 60%, 2017년 1월에는 76%에 이르는 것으로 나와 있다[2].

하지만 스마트폰을 보유하고는 있지만 여전히 제대로 사용하는 데에는 많은 어려움을 겪고 있다. 60세 이상의 노인을 대상으로 한 LG전자의 조사에 의하면 스마트폰 기초적인 사용에도 많은 어려움을 보이고 있다[3]. 예를 들면 진동모두 전환, 바탕화면 앱 제거, 배경화면 설정, 통화끊기, 글씨 크기 변경, 비밀번호 설정 등에 어려움 겪고 있으며 터치 인터페이스에 익숙하지 않아서 발생하는 실수도 많다고 한다.

본 연구에서는 고등학생 봉사활동으로 스마트폰 보유 어르신들을 대상으로 한 사용법 교육활동을 통하여 수집된 질의응답 내용, 그리고 관찰된 내용을 통하여 어르신들이 어떠한 쪽에 어려움을 겪는데, 어르신들의 관심 요소는 무엇인지를 분석하고 시사점을 도출하고자 하였다.

◎ 2012년1월~2017년1월 스마트폰 사용률 추이 - 월별, 연령별



[그림 1] 한국갤럽의 나이별 스마트폰 사용률 변화 추이

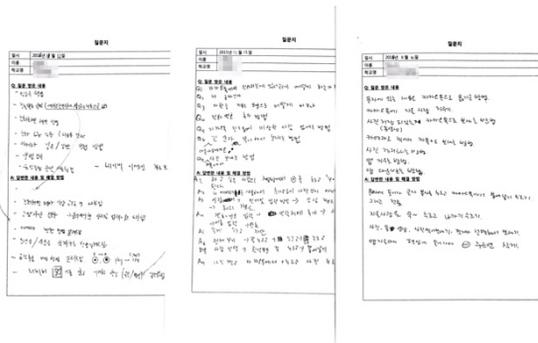
## 2. 노인 스마트폰 사용 관심도 조사

### 2.1 데이터 수집

2016년 일 년 동안 강남구 시니어플라자에서 한달에 한 차례씩 모두 10회 토요일 봉사활동을 수행하였으며, 봉사활동의 내용은 신청한 어르신들을 대상으로 스마트폰 사용과 관계된 질문을 받고 그것에 대한 해결을 드리는 것이다. 매 회당 20명의 어르신이 참가를

하였고 봉사 고등학생 20명이 배정되어 1대1로 질의응답 봉사활동을 진행하였다. 매 회당 다른 20명의 어르신이 참가를 하였으므로 전체적으로 약 300-400명이 참가한 것이며 남녀의 비율은 비슷했으며 봉사 학생 20명은 고정되어 있다.

수집된 데이터는 봉사활동 2회에 걸쳐 수집된 40건의 질의응답내용을 기록한 것을 사용하였다. 질문지의 모습은 [그림2]와 같다.



[그림 2] 봉사활동에 사용한 질문지와 수집된 자료의 예

## 2.2 질문의 내용 분류 및 분석

### 2.2.1 기기의 종류

조사된 40명 어르신은 모두 스마트폰을 소유하고 있었으며 모두 안드로이드 운영체제를 사용하고 있었고 아이폰 사용자는 없었다.

### 2.2.2 질문의 분류 및 시사점

질문을 분석한 결과 다음과 같은 몇 가지 특징을 발견했다.

- 사진과 동영상에 대한 관심이 무척 높았다
  - 동영상과 사진을 보내는 방법 (10)
  - 동영상과 사진을 저장하는 방법 (3)
  - 동영상과 사진을 정리하는 방법 (5)
  - 동영상과 사진을 촬영하는 방법 (4)
  - 사진을 편집하는 방법
  - 셀카모드로 바꾸는 법
  - 유튜브 동영상 공유하는 방법
  - 페이스북 프로필 사진 설정하는 법
  - 현재 위치 지도를 보내는 방법

어르신들이 가족의 구성원 그리고 친구들과 문자 이외에도 다양한 사진과 동영상 같은 미디어 정보에 대한 사용 빈도가 높아지면서 이에 대한 관심이 크게 증가하고 있음을 확인하였다. 두 번째 특징은 다음과 같다.

- 정보의 기록과 검색 및 전달에 대한 요구가 높았다

- 문자 대화의 기록 및 삭제 방법
- 전화기록의 삭제
- 연락처 관리
- 사진의 정리
- 메모 검색
- 녹음하는 법
- 페이스북에 글과 사진을 업로드 하는 법

정보를 적극적으로 만들고, 공유하고 삭제나 정리와 같은 관리를 하고자 하는 욕구가 강해지는 것을 확인하였다. 세 번째 특징은 정보의 공유와 소통에서 그것을 적극적으로 관리하고자 하는 것이다.

- 공유와 소통의 대상을 관리하여 정보의 내용과 양을 조정하고자 한다
  - 카톡에서 친구 추가 및 사람 차단, 그룹관리
  - 페이스북에서 친구 추가

마지막으로 교통과 이동에 대한 활동이 늘어나면서 그것에 대한 정보를 활용하고자 하는 특징을 보였다.

- 교통과 이동 활동에 대한 정보 요구가 많다
  - 목적지 지도 찾기
  - 현재의 위치 찾기 및 현재 위치를 친구에게 보내기
  - 지하철 노선 및 버스시간 노선
  - KTX와 같은 기차표를 스마트폰으로 구매하는 방법
  - 네비게이션

이상과 같은 특징은 정보의 생산과 공유, 그리고 그 내용의 통제에 있어서 보다 적극적인 모습을 보이고 있으며, 정보의 내용에 있어서도 사진과 동영상 같은 멀티미디어 정보를 선호하기 시작함을 보이고 있다. 그리고 본인의 활동(주로 교통과 이동)에 스마트폰을 적극적으로 활용하려는 경향을 보였다.

이번에는 설문을 분석하면서 어떤 앱과 기능을 주로 사용하는지를 질문 내용을 통하여 조사하여 보았다.

- 카톡
  - 친구와 가족과의 소통은 주로 카톡을 사용하고 있었다.
- 유튜브
  - 음악을 듣거나 짧은 소식, 영상물 등은 주로 유튜브를 사용하고 있었으며, 그것의 사용법에 대한 질문이 많았다.
- 페이스북
  - 페이스북의 사용에 대한 질문이 의외로 많았으며, 아마도 페이스북이 이미 사용하고 있는 가족과의 연결을 위하여 사용하고자 하는 것으로 파악된다.
  - 프로필 사진 설정, 글과 사진을 업로드, 친구 추가 및 차단에 대한 질문이 있었다.
- 그 외에 설치를 원하는 앱은 다음과 같다
  - 홈쇼핑, 바둑, 그림그리기 와 같은 취미
  - 지하철 및 버스 실시간 안내 앱, 지도
  - 만보기

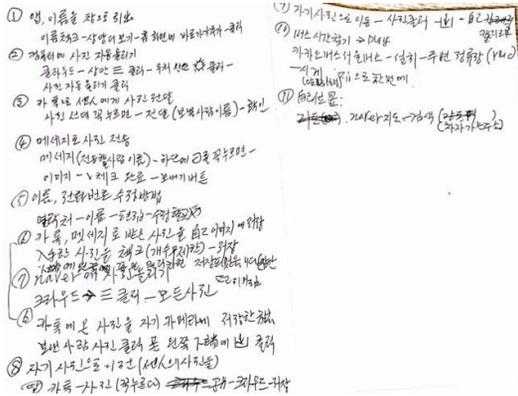
- DMB

사용 앱에 대한 질문 중에서 의외로 웹브라우저 사용에 대한 질문은 없었으며, 이미 스마트폰을 사용하면서 웹사이트 검색과 사용은 익숙해져 있는 상태라고 판단된다. 이 외에 자판설정, 한자 치는 방법, 와이파이 연결 선택하는 것 등과 같은 질문도 많았다.

2.2.3 그 외의 특징

질문 조사에서 또 하나의 흥미로운 특징은 어르신들은 돈에 대한 걱정이 많다는 것이다. 질문 중에, 앱을 설치하면 돈이 드는지를 확인하고자 하였으며, 보이스톡을 하면 돈이 드는지, 와이파이가 아닌 데이터를 사용하면 얼마의 돈이 드는지, 그리고 데이터 사용량을 확인 하는 법 등 돈에 대한 걱정이 전반적으로 많이 있음을 확인하였다.

그리고 거의 모든 어르신은 고등학생 봉사자를 보면서 자신의 손자 손녀 이야기를 꺼내어 대화를 시작하려고 하였으며, 봉사자를 손자 손녀로 대하고자 하는 모습을 보였다. 예를 들어, 점심값 용돈을 주려고 하는 분도 계셨고 과거에 영어교사였던 어르신은 봉사학생에게 영어를 가르치면서 이야기를 하는 경우도 있었다. 또한 고학력자의 어르신이 많았으며 학습한 내용을 스스로 잘 정리하고자 하는 모습을 대부분 보였다 ([그림3]).



[그림 3] 어르신이 배운 내용을 나름대로 정리 기록하여 사용하고 있는 예

- 동영상 사용 빈도와 관심이 증가하고 있으므로, 주로 나오는 질문에 대한 해결방법을 동영상으로 제작하여 제공하는 것이 효율적인 것.
- 어르신들은 잘 모르는 사람 앞에서 자신이 모르는 부분을 직접 묻는 것을 꺼려하는 경향이 있는데, 손자나이의 학생과의 1:1 대화는 큰 불편함이 없어 했다.
- 어르신들은 배운 내용을 목록별로 분류하여 기록하는 경향이 높았으며 ([그림3] 참조), 교육자료 또한 많은 관심이 있는 순서대로 목록별로 분류하여 제공하는 것이 효과적일 것.

3. 결론 및 논의

2016년 일년동안 진행된 강남구청의 시니어플라자에서 어르신을 대상으로 스마트폰 사용방법에 대한 고등학생 봉사활동에서 수집된 질문 내용을 분석하였다. 막연하게 생각했던 것과는 달리 어르신들의 정보 생산, 공유, 관리의 욕구는 더 컸으며 동영상과 같은 미디어 사용에도 매우 적극적이었다. 가족 및 친구와의 정보 공유와 소통을 위하여 사용하는 앱 도구도 대상과 목적별로 조금씩 다른 경향을 보였고, 이동을 위한 교통 관련 정보 활용에 많은 관심을 보였다. 상담자가 고등학생 봉사단이어서 어르신들이 더 적극적으로 질문에 참여할 수 있었다.

이와 같은 내용을 바탕으로 어르신들을 위한 스마트폰 활용 교육자료 혹은 앱을 개발할 때 유용하게 사용될 수 있을 것으로 판단된다.

참고 문헌

[1] 정용찬 (2016). 세대별 스마트폰 이용 특성과 영향력 변화, KISDI STAT Report 16(6), 정보통신정책연구원

[2] 2012년1월-2017년1월 스마트폰 사용율 추이 - 월별, 연령별. www.gallup.co.kr

[3] 한국경제 기사(2015) news.hankyung.com/article/2015030429591

2.3 교육 도구 설계 시사점

어르신 대상의 스마트폰 사용 교육자료를 만들 때 고려해야 하는 점은 다음과 같다.

- 어르신의 교육수준, 취미와 관심 분야는 너무나 상이하여 하나로 일반화시키기가 힘들 것이어서, 대상에 따른 사전 조사를 통하여 그 결과를 바탕으로 구성.