

# 노령이용자의 정보 및 소셜 컴퓨팅 서비스 이용에 관한 연구\*

## A Study on the Use of Information and Social Computing Service by the Elderly

이지연(Jee Yeon Lee)\*\*

### 초 록

의료기술과 생활환경의 발달로 인해 급속하게 노령화 사회가 진행되면서 노년의 삶에 대한 관심이 증가하고 있다. 본 연구는 32명의 노령이용자와의 심층면접을 통하여 정보요구와 이용행태를 파악하고 정보 접근 경로 및 온라인 커뮤니케이션 방식에 대하여 알아보고자 하였다. 면담내용 분석 결과 노령이용자들이 주로 정보를 찾고자 하는 주제들은 건강과 뉴스, 여가 및 취미 생활로 조사되었고, 주로 이용하는 매체는 TV, 라디오, 인터넷, 가족 및 친지, 그리고 신문 등이었으며, 온라인 커뮤니티, 블로그, 소셜 네트워크 사이트와 같은 소셜 컴퓨팅 서비스는 현재 노령이용자층의 이용률은 낮지만 가족 및 사회 구성원과의 접촉 및 커뮤니케이션 기회를 확대함으로써 삶에 대한 만족감과 정신적 행복감을 증가시킬 수 있는 효과가 있을 것으로 인지하고 있는 것으로 파악되었다.

### ABSTRACT

The population aging occurs rapidly due to the advancement of the medical technology and living conditions and this led increased interests in how the elderly manages their lives. This study attempted to understand the information needs and behavior of the elderly users as well as to find about their information access and online communications. Based on the analysis of the interviews with thirty-two elderly users, they mainly looked for information on the topics such as health, news, leisure, and hobby. In addition, they primarily used television, radio, Internet, family members, relatives, and newspaper to obtain information. Their current use of social computing services including online communities, blogs, social network sites were low. However, the elderly users were aware of the social computing services' effectiveness in increasing the satisfaction and happiness of their lives by expanding the opportunities for them to communicate with family members and other social members.

키워드: 정보행태, 소셜 컴퓨팅 서비스, 노령이용자, 이용자연구, 심층면접  
information behavior, social computing service, elderly user, user study,  
in-depth interview

\* 이 논문은 2010학년도 연세대학교 학술연구비의 지원에 의하여 이루어진 것임.

\*\* 연세대학교 문헌정보학과 부교수(jlee01@yonsei.ac.kr)

■ 논문접수일자: 2012년 3월 18일 ■ 최초심사일자: 2012년 3월 18일 ■ 게재확정일자: 2012년 3월 21일  
■ 정보관리학회지, 29(1), 375-393, 2012. [<http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2012.29.1.375>]

## 1. 서론

### 1.1 연구배경 및 목적

통계청 자료에 의하면 우리나라는 2000년에 총인구 중 노령인구가 7% 이상에 달하는 고령화 사회에 진입하였고, 2018년에는 고령사회(14% 이상)에, 2026년에는 초(超)고령사회(20% 이상)에 진입할 것으로 예상된다(통계청, 2010). 이처럼 빠르게 진행되고 있는 고령화에 대비하기 위해 사회적으로 많은 노력이 필요한 상황이다. 특히 정보통신기술이 일상생활에서의 정보 획득을 위한 중요한 수단으로 보편화된 정보사회에서 노령인구는 정보화에 취약한 계층 중 하나로 인식되고 있다. 정보사회에서 정보소외로 인한 정보격차는 사회활동에 참여할 수 있는 기회를 상실하게 된다는 것을 의미하며, 따라서 노인 복지에 있어 이러한 정보소외현상을 해결하는 것이 중요한 시사점으로 대두되고 있다.

최근 웹기반 정보환경이 웹 2.0 패러다임으로 전환되면서 학술·연구 분야뿐만 아니라 일상생활 속에서의 정보이용행태도 변화하고 있다. 이용자들은 단순히 정보를 제공받는 수동적인 위치에서 벗어나 블로그, 위키 등 정보를 생산하는 주체로서 서로간의 상호작용을 통해 콘텐츠를 생산하는데 참여하게 되었다. 이런 변화에 따라 노인 정보화가 단순히 복지센터에서 기초적인 정보화 교육을 제공하는 데에 그치지 않고, 한 단계 더 나아가 노인들이 직접 필요한 정보를 획득하고 공유함으로써 사회적 네트워크에 참여하도록 기회를 제공할 수 있는 방향으로의 전환이 필요하게 되었다. 사회적으로 소외감을 느끼기 쉬운 노인들이 사회적 네트워크에 참여함

으로써 노인들의 정신적, 신체적 건강에 긍정적인 영향을 미치고 사망위험률도 감소시킬 수 있다는 의견도 나타나고 있다(Wilson, 2008).

웹 2.0 환경 속에서 최근 새롭게 떠오르고 있는 소셜 컴퓨팅은 온라인상에서 발생하는 사람들의 사회적 행위를 지원해주는 모든 소프트웨어를 의미한다. 소셜 컴퓨팅의 대표적인 예로 블로그, 이메일, 메신저, 소셜 네트워크 서비스, 위키, 소셜 북마크 등의 서비스가 있다.

본 연구는 노령이용자의 정보요구와 정보이용행태를 파악하고, 나아가 노령이용자를 대상으로 한 연구사례가 적은 소셜 컴퓨팅 서비스에 대한 인식 및 이용 패턴을 알아보고자 하였다. 이를 통해 노령이용자를 위한 소셜 컴퓨팅 서비스의 방향성과 서비스 제공 시 고려사항을 제안하였다.

### 1.2 연구범위 및 방법

본 연구는 노령이용자의 정보이용행태 및 온라인 커뮤니케이션에 영향을 미치는 요인에 대한 문헌 조사를 실시하였다.

노인에 대한 범위는 사회적 인식이나 법령에 따라 상이하게 나타난다. 국내의 경우 노인복지법에서는 65세 이상인 자를 노인으로 규정하는 반면 국민연금법에서는 60세부터 노인으로 인식한다. UN에서는 65세의 인구를 노령인구의 기준으로 잡고 고령화 사회를 분류하고 있다.

노인의 범위에 대한 기준과 문헌 조사에서 파악된 요인에 따라 노령이용자 그룹을 세분화하여 각 그룹에 해당하는 노령이용자를 대상으로 심층면접을 통한 질적 연구를 수행하였다. 인터뷰 내용은 노령이용자들의 정보이용행태, 여가

및 사회활동행태, 인터넷 이용 경향, 온라인 사회활동실태로 구분하여 분석되었다. 분석 결과를 토대로 노령이용자를 위한 소셜 컴퓨팅 서비스 제공에 있어 고려할 사항을 제안하였다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 정보 이용자로서의 노인

현대사회는 평균 수명의 증가와 함께 지속적인 저출산으로 고령화 사회로 빠르게 진입하고 있으며, 그로 인해 노령인구가 우리 사회에서 차지하는 비율은 점차로 증가하고 있다. 이중 대부분의 노령인구는 인터넷에서 소외된 계층이다(김주현, 2009; 장혜란, 2002). 노령인구가 온라인 환경에 있어서 소외되는 원인은 여러 가지가 있는데, 우선 노령인구는 개인용 단말기를 소유하는 경우가 다른 세대에 비해 현저히 적은 편이고, 컴퓨터나 네트워크와 같은 인터넷 운용 환경이 노령인구의 인터넷 이용에 있어 장애물이 되고 있으며, 시력이나 자세와 같은 노령인구의 건강 저해 요인 또한 노인들의 인터넷 이용을 막고 있다(김선호, 2003; Selwy, Gorar, Furlon, & Madde, 2003; Freese, Rivasb, & Hargittaic, 2006). 또한 기존의 TV나 라디오와 같은 중앙 집중식 전달 방식을 취하는 매체에 익숙한 노령인구에게 인터넷과 같은 분산형 정보 전달 방식이 익숙하지 않아 이용에 어려움을 겪고 있으며, 노령인구를 대상으로 하는 콘텐츠가 충분하지 않다는 점에서 노령인구가 인터넷을 적극적으로 이용할 동기요인을 가지기 힘들다는 점이 문제가 되고 있다(김수영, 2000). 이에 따라 미국이

나 일본과 같은 국가에서는 노령인구를 정보 약자로서 파악하고, 그들에게 자유로운 정보에의 접근을 보장하기 위해 노력하고 있다. 그 예로 SeniorNet(<http://www.seniornet.org>)과 같은 노령인구를 대상으로 한 온라인 웹사이트의 운영을 들 수 있는데, 이 사이트는 노인에 관련된 민간, 공공 자원에서의 접근을 보장하고 있다.

노령인구의 경우 노화에 따라 활동력이 떨어지고 그에 따라 사람들과의 커뮤니케이션에 있어서 거리나 시간적 제약을 받게 된다. 또한 현대사회는 핵가족 사회로 많은 노령인구가 자녀들과 떨어져 있는 상황은 노령인구에게 온라인 커뮤니케이션이 다양한 방식으로 활용될 수 있는 충분한 가능성을 가지고 있다는 점을 시사하고 있다.

기존의 노령인구의 정보 이용에 관한 연구들은 주로 노인 복지학과 정보학의 관점에서 다루어졌다. 노인 복지학의 경우 인터넷 이용이 노인의 삶의 질을 향상시킬 수 있는지에 관심을 두고 있고(이복자, 2010; 이복자, 명승환, 2011; 정순돌, 박지영, 2008), 정보학의 경우 노령인구를 정보 소외 계층으로 보아 정보화 교육의 대상으로서 파악하고 있었다(남영준, 2007; 이명희, 김미초, 2010). 두 분야 모두 노령인구에 적합한 콘텐츠를 설계하기 이전에 노령인구가 인터넷 환경에서 소외되고 있는 상황을 지적하고 노령인구에게 정보화 교육을 제공하는 부분에 중점을 두어 연구하고 있다. 해외의 경우 무선 장거리 인터넷과 같이 기존의 온라인 환경을 이용해 전혀 새로운 디지털 기기를 개발하여 노령인구의 온라인 커뮤니케이션을 시도하고 있으나, 국내의 경우에는 컴퓨터가 아닌 다른 기기를 통한 커뮤니케이션을 노령인구에게 시도하는 경우는

별로 없는 편이다. 그러나 유비쿼터스 환경이 되면서 컴퓨터는 물론 각종 모바일 기기를 통한 이미지나 화상 전송이 가능한 최근의 온라인 환경은 다양한 서비스의 개발을 가능하게 하고 있으며, 그런 점에서 노령인구를 대상으로 하는 서비스 역시 기존보다 다양하고 새로운 방식으로 접근이 가능할 것이다.

## 2.2 소셜 컴퓨팅 서비스

### 2.2.1 소셜 컴퓨팅 서비스의 개념

소셜 컴퓨팅은 온라인상에서 이용자들의 사회적 행위를 지원하는 소셜 소프트웨어를 의미하는 것으로 이메일, 블로그, 위키, 소셜 네트워크 서비스 등 다양한 형태의 서비스가 이루어지고 있다.

소셜 컴퓨팅 중 소셜 네트워크 서비스는 공통의 관심사를 가진 사람들 간의 온라인 커뮤니티를 구축하도록 플랫폼을 제공하는데 초점을 두고 있는데, 최근 들어 미국에서 큰 붐을 일으키고 있는 Myspace나 Facebook 등의 사이트가 이에 해당한다.

이러한 소셜 컴퓨팅 기법을 노령인구를 대상으로 하는 서비스에 적용한다면, 정보사회에서 소외되기 쉬운 노인계층을 다시금 사회 네트워크에 참여할 수 있도록 이끄는 계기로 작용하여 사회적 소외감과 고립감 해소라는 문제 해결에 도움을 줄 수 있을 것이다. 또한 노인계층을 위한 소셜 컴퓨팅 서비스를 개발하여 디지털 콘텐츠를 공유할 수 있는 플랫폼을 제공할 수 있다면, 노인들 간의 폭넓은 상호관계 형성을 가능케 하고, 정보를 탐색하고 공유하는 능력을 길러줌으로써 새로운 노인계층의 문화를 형성해

나갈 수 있을 것으로 기대한다.

### 2.2.2 노년층을 위한 소셜 컴퓨팅 서비스 사례

#### 1) 9988 어르신 포털

최근 급속한 노령화 사회로의 진입으로 인해 정부 공공기관에서 노인에 대한 관심이 높아지고 있으며, 노년층을 위한 다양한 정책을 제시하고 있다. 이러한 경향을 반영하여 서울시에서는 노년층 지원 사업의 일환으로 2009년 '9988 어르신 포털' 사이트(<http://9988.seoul.go.kr>)를 개설하였다. 국내에는 노인을 대상으로 특화된 웹사이트가 드물고, 기존에 공공기관에서 제공하던 사이트도 노인 정보화 교육의 정보를 제공하는 수준에 머물고 있었다. 이에 반해 '9988 어르신 포털'은 노인복지정책 방향 알람 공고에서부터 노인들의 실생활과 밀접한 관계를 가지는 생활정보까지 다양한 정보를 공유하며, 세대 간의 통합의 장이 되고자 하는 목적을 가지고 설립되었다.

'9988 어르신 포털'은 노년층을 위해 특화된 종합 정보 서비스를 표방했다는 점에서는 의의를 가지나 새롭게 변화하는 웹 환경 및 기술은 적용된 것이 없어 한계점을 가진다. 아직까지 '9988어르신 포털'의 정보서비스는 공공기관의 복지 정보를 게재하거나 시정 정책을 홍보하는 수준에 머무르고 있으며, 노인들을 위한 커뮤니티 공간이 제공되거나 이용자 간 상호작용이 일어날 수 있는 기능은 주어지지 않고 있다. 또한 홈페이지의 인터페이스 또는 메뉴와 콘텐츠 구성에 있어서 일반 이용자 대상의 사이트와 별다른 차이가 없어 인지 능력이 저하되는 노령이용자가 주된 이용대상이 될 것임에도 불구하고 이들의 특성을 반영하지 못하였음을 보여준다.

## 2) 아름다운 60대

노령이용자의 커뮤니티로는 '아름다운 60대' (<http://cafe.daum.net/sixty>) 라는 사례가 있다. 포털사이트 다음(DAUM)의 카페 중 이용자들에게 주목 받는 카페로 선정되어 카페 메인 화면에 소개되는 '카페포커스'란에 소개되기도 했던 '아름다운 60대'는 2001년에 개설된 이래 17,000명에 가까운 회원을 보유하고 있다. 카페에 가입할 수 있는 자격 조건을 '1955년 이전 출생자만 가입가능'으로 제한하고 있어 노령이용자라고 분류할 수 있는 연령대의 회원들로만 구성된 커뮤니티이다.

운동, 취미, 학습, 지역, 연령, 종교 등 노령이용자들이 많이 관심을 가지는 주제별로 게시판을 제공하고 있어 같은 관심사를 가진 회원 간 커뮤니케이션의 장을 제공하고 있다. 정기적인 오프라인 모임도 이루어지고 있어 노령이용자들의 온라인 커뮤니케이션이 활발하며 이것이 노령이용자의 사회적 상호작용 형성에 긍정적인 영향을 미치고 있다고 볼 수 있다. 그러나 노년층으로만 회원 가입을 제한하고 있어 노령이용자들과 다른 세대와의 커뮤니케이션은 이루어지지 않고 있으며, 이들이 공유하고 있는 건강 정보에 대한 신뢰성을 판단할 수 없다. 또한 모든 이용자들을 대상으로 제공되는 다음의 카페 서비스를 이용하고 있기 때문에 노령이용자를 위한 화면 확대 와 같은 기능이 제공되지 않으며, 인터넷으로의 접근이 어렵거나 컴퓨터 활용능력이 떨어지는 노령이용자의 경우 다음이라는 포털 사이트에 가입을 하는 것에서부터 어려움을 겪어 온라인 커뮤니티로의 접근성 및 편의성이 떨어진다는 단점을 가진다.

## 2.3 노령이용자의 정보이용행태에 영향을 미치는 요인

노인층의 정보화 실태 및 현상 분석에 대한 연구는 2000년 전후로 활발히 수행되기 시작하였다. 정용선과 김인숙의 연구(1998)는 건강보조식품을 중심으로 하여 어떠한 요인들이 노인 소비자들로 하여금 정보 탐색을 하도록 만드는지에 대한 연구를 수행하였다. 신체적·경제적·심리적·사회적·미래에 대해서 노화인지를 많이 하는 소비자일수록 정보탐색노력이 감소하고, 탐색동기가 높으면 정보탐색노력이 증가하는 것으로 나타났다. 그러나 인터넷이나 컴퓨터와 같은 새로운 정보 매체는 물론이고 TV, 라디오, 신문, 전화 등 정보 매체의 이용에 관한 분석이 이루어지지 않았다는 점이 한계로 볼 수 있다.

2000년대 들어서 정보화가 급속히 이루어지면서 정보화의 혜택을 받지 못하는 정보취약계층에 대한 연구들이 증가하면서 노령이용자층의 정보격차와 관련한 연구 또한 꾸준히 이루어지고 있다. 예를 들어 김혜경(2004)은 우리나라의 노인 정보화의 현황과 실태를 고찰하고 분석하면서 노인 정보격차는 정보접근격차, 정보이용능력의 격차, 정보 활용 및 수용 능력의 격차로 각기 유형화 되어가고 있다는 것을 발견하였다. 인터넷을 포함하여 노령이용자층의 정보매체 이용에 영향을 미치는 변인들에 대한 연구를 수행한 어성연의 연구(2008)는 연령, 교육수준, 거주지역, 독거노인 여부, 그리고 건강 상태에 따른 정보 격차를 발견하였다.

김미량, 김태웅, 김재현(2009)의 연구에서는 보다 직접적으로 노년 이용자층의 인터넷 활용

영향 요인에 대한 분석이 이루어졌다. 그 결과 인터넷 활용 유용성에 영향을 미치는 요인으로 자기효능감과 용이성이 있었고, 수입이나 스트레스는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 세대 간 갈등에 대한 인지정도는 약간이나마 유용성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 인터넷 활용 용이성에 영향을 미치는 것으로 판단된 요인으로는 자기효능감과 수입이 영향을 미치는 것으로 나타났다.

한편, 노인의 복지와 관련하여 해당 기초 통계조사는 계속해서 이루어지고 있는데, 보건복지가족부에서 작성한 2008년 노인실태조사의 일부로서 조사된 컴퓨터 및 인터넷 이용실태 자료에 의하면 노인의 컴퓨터 및 인터넷 이용에 대한 영향 요인으로 성별, 연령, 교육수준, 지역 거주지, 배우자 유무, 독거 유무, 월 가구소득, 건강상태 등이 나타난 것으로 조사되었다(보건복지가족부, 2009).

외국의 노년 이용자층에 대한 연구 역시 국내의 연구 경향과 크게 다르지 않으나, 좀 더 매체 지향적이고 정보기술 지향적인 연구가 수행되었다. Morrell, Mayhorn, Bennett(2000)은 웹을 이용하는 계층과 목적을 밝혀내기 위해 중년층 이용자(45세~55세)와 노년층 이용자(55세 이상) 중 웹을 이용하는 사람과 이용하지 않는 사람들 간에 어떠한 차이점이 있는지를 분석하였다. 분석 결과, 1) 웹을 이용하는 사람과 이용하지 않는 사람 간에는 연령별, 인구 통계학적 차이가 존재하고, 2) 웹 이용의 선행 요인은 컴퓨터 사용이며, 3) 중년층과 노년층 이용자들은 웹 이용 정도와 패턴, 익히게 되는 방법, 웹을 이용하면서 마주하게 되는 문제점, 웹 이용에 따른 인지적 효용성 등 많은 부분에서 매우

비슷한 양태를 보이고 있었고, 4) 모든 연령층에서 웹을 이용하는 방법을 알고 싶어 하며, 주로 배우고자 하는 주제는 메일을 보내는 방법과 건강 및 여행 정보를 접할 수 있는 방법으로 나타났다.

Selwy, Gorar, Furlon, Madde(2003)는 노년 이용자들이 일상생활에서 정보통신기술을 이용하는데 있어 연령이 중요한 결정 요소이며, 노년층이 컴퓨터를 잘 사용하지 못하는 것이 새로운 기술과 친밀함을 느끼지 못하기 때문이 아니라 노년 이용자들의 생활과 직접적인 관련이 없기 때문인 것으로 드러났다. 한편 노령이용자들의 인터넷 사용에 대해 인터넷 자기효능감과 결과에 대한 기대감이 미치는 영향에 대해 사회인지이론을 적용한 연구에서는 인터넷 자기효능감과 결과에 대한 기대감이 노령이용자들의 인터넷 사용 의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 주위의 환경적 지원이 자기 효능감과 기대감에 중요한 영향을 미친다는 점을 밝혀냈다(Lam & Lee, 2006).

이상에서 살펴본 선행연구들을 고찰해보면 노령이용자층에 대한 연구는 국내외를 막론하고 계속해서 꾸준히 이루어지고 있으나 연구들 간에 영향 요인으로 밝혀진 것들이 차이가 있다는 것을 알 수 있다. 예를 들면 어성연의 연구와 김혜경의 연구에서는 성별에 따른 영향이 없다는 결과가 나왔으나 보건복지가족부의 통계치에서는 성별에 따른 차이가 있는 것으로 나타났다. 직업이나 경제수준 역시 연구 간 차이를 보이는 요인 중 하나이다. 따라서 이 연구에서는 차이를 보이는 요인에 따라 다양한 이용자를 연구 대상으로 선정하여 피면담자의 요인별 특성에 균형을 이루도록 하였다.

### 3. 노령이용자의 소셜 컴퓨팅 서비스 이용행태 조사

#### 3.1 연구대상의 선정

선행연구를 통하여 노령이용자의 정보이용 행태에 영향을 미치는 것으로 밝혀진 변수는 건강상태, 경제수준, 연령, 성별, 교육수준, 지역, 가족 구성원, 성격, 주위 환경, 그리고 직업 등이다(김미량, 김태웅, 김재현, 2009; 김혜경, 2004; 보건복지가족부, 2009; 어성연, 2008; 정용선, 김인숙, 1998). 그러나 일부 연구에서 노인의 정보탐색 행태에 영향을 미친다고 보고한 변수들이 다른 연구에서는 영향을 미치지 않는다는 결과를 보이는 등 이견을 보이고 있었다. 따라서 본 연구에서는 기존 연구 대부분에서 영향력이 있는 것으로 나타난 요인인 건강상태(정기적 병원 진료 여부), 경제수준(통계청 소득 자료 중간치 이상 또는 이하), 교육수준(중등교육 기준 및 인터넷 이용을 고려한 영어수준에 따라 구분), 연령(통계청 주직업 평균은퇴연령인 55세와 UN의 고령화 사회 구분 기준인 65세를 고려하여 65세 이상 또는 55세 이상 65세 미만)에

따라 양호나 미흡 또는 높고 낮은 경우의 이용자가 골고루 선정되도록 판단표집(judgment sampling)을 적용하여 32명의 노령이용자를 선정하였다.

#### 3.2 데이터 수집 및 분석 방법

심층면접은 2010년 6월부터 2010년 10월까지 5개월간 진행되었는데 사전에 2명과 프리테스트를 통하여 질문 문항을 검토하였고 2명 모두 무난하게 이해할 수 있는 것으로 확인하였다. 면담 내용은 피면담자가 동의한 후 녹취하여 내용분석을 실시하였다. 노령이용자의 자세하고 포괄적인 답변을 유도하도록 질문은 <표 1>의 내용을 중심으로 비구조화된 방식으로 제시되었다.

#### 3.3 분석 결과

##### 3.3.1 노령이용자의 정보 매체 이용 행태 및 정보 탐색 경로

노령이용자들이 가장 많이 찾는 주제는 건강, 뉴스, 여가 및 취미 생활, 여행, 종교, 복지, 교육,

<표 1> 면담 시 사용한 질문의 범주와 내용

범주	내용
정보이용행태	주 이용정보원 정보탐색경로 선호 정보원의 기준
노령이용자의 사회적 관계와 활동	사회적 관계 중요시하는 가치 활동
소셜 컴퓨팅 서비스 이용 현황	관계 형성 양상 온라인 커뮤니케이션 양상
기타	기타 노년의 삶에 대한 의견

봉사, 취업, 사교의 순으로 나타났다. 조사 대상자의 71.9%가 건강에 관한 정보를 많이 찾다고 답을 하여, 일반적으로 노인이 건강에 대한 관심이 많을 것이라고 예상하던 것이 사실임을 알 수 있다.

다음으로, 노령이용자들이 자주 찾는 주제에 대하여 어떠한 정보 매체를 주로 사용하는지와 선호하는 이유에 관해 파악하였다. 선호하는 이유는 ① 신뢰감을 주기 때문에, ② 다양한 주제의 정보를 한꺼번에 얻을 수 있어서, ③ 얻고 싶은 주제에 대한 정보를 자유롭게 찾을 수 있어서, ④ 빠르게 정보를 찾을 수 있어서, ⑤ 기타로 구성되었다. 32명이 복수응답으로 언급한 매체의 유형과 이유는 <표 2>와 같다.

TV나 라디오가 37건으로 가장 많은 선택을 받았으며, 인터넷과 가족 및 친지가 22건으로 두 번째로 많은 선택을 받았다. 신문 역시 19건의 선택을 받음으로써 높은 선택률을 보였다. 그 외 책이나 관공서, 복지관, 문화센터 등의 매체들은 그다지 선호되지 않는 것으로 나타났다.

주 이용정보원의 종류는 이용자가 찾고자 하는 정보의 종류에 따라 다르게 나타났다. 텔레비전이나 라디오, 신문의 경우 전반적인 정보를

얻는 정보원이면서 특히 뉴스 정보를 얻을 때 주로 이용한다고 답하였다. 여행, 건강 정보 등의 경우 주변인에게 정보를 묻는 경우가 많았으며, 인터넷의 경우 특정 종류의 정보원 보다는 자신이 찾고자 하는 정보를 바로 찾고자 할 때 주로 이용하는 정보원으로 나타났다.

정보를 탐색하는 경로는 크게 직접 탐색, 수동적 수용, 대리적 탐색의 세 가지로 나누어 볼 수 있었다. 직접 탐색의 경우 노령이용자가 직접 신문 보거나 인터넷 검색 등을 통해 정보를 직접 검색하는 경우를 말한다. 수동적 수용의 경우 텔레비전이나 라디오, 신문만을 주로 이용하는 이용자들에게서 나타나는 경우다. 자신이 직접 적극적으로 정보를 찾을 의지를 보이기도 하는 텔레비전, 라디오, 신문에서 제공하는 정보를 수동적으로 수용하는 경우이다. 인터뷰 대상자 중에서 신문 기사의 경우 스크랩하여 나중에 다시 찾아본다고 답한 경우가 있었는데 이런 경우 수동적 수용이 아닌 직접 탐색으로 분류하였다. 수동적 수용은 앞의 경우와는 다르게 당일 매체에서 제공하는 정보 중 자신이 흥미를 가지는 정보를 선택적으로 수용하는 것을 자신의 정보 탐색 행위로 보고 있었으며, 방송 시기

<표 2> 정보 접근 매체 및 선호 이유

매체 유형	응답 수(%)	선호 이유 및 순서
TV, 라디오	37(31.9)	다양한 주제 접근 → 빠른 탐색 → 신뢰감 → 자유로운 탐색
인터넷	22(19.0)	자유로운 탐색 → 다양한 주제 접근 → 빠른 탐색
가족, 친지	22(19.0)	신뢰감 → 빠른 탐색 → 자유로운 탐색
신문	19(16.3)	다양한 주제 접근 → 신뢰감
문화센터	6(5.2)	자유로운 탐색 → 신뢰감
책	5(4.3)	신뢰감 → 자유로운 탐색 → 다양한 주제 접근
복지관	4(3.4)	자유로운 탐색 → 다양한 주제 접근
관공서	1(0.8)	신뢰감
합계	116(100.0)	



또는 특정일의 신문을 놓친 경우 텔레비전 프로그램의 재방송 시청, 지난 신문기사 찾기 등 정보 재탐색을 시도하지 않고 포기하는 경우로 규정하였다. 대리 탐색은 자신이 정보를 찾고 싶어 하지만 정보를 찾을 수 있는 매체를 사용할 줄 모르거나 더 빨리 탐색된다는 이유로 주변인에게 정보 탐색을 의뢰하는 경우라고 보았다. 주로 인터넷과 그 기능에 대해 인지하고 있는 노령이용자가 가족에게 인터넷을 통한 정보 탐색을 의뢰하는 형식이 많았다. 수동적 수용이 검색이라는 행위를 수행하지 않는 반면 대리 탐색은 타인을 통하였으나 정보를 검색하여 요구에 적합한 정보를 찾는다는 행위에 대해 인지하고 있다는 차이점을 가진다.

1차 정보 탐색을 시도한 후 실패하였을 때 2차로 시도하는 탐색 경로에 대한 질문에서는 직접 또는 대리인을 통한 인터넷 검색, 주변인에게 질문, 또는 정보탐색을 포기하는 경우가 주로 나타났다. 인터넷의 경우 인터넷에서 찾을 수 없는 정보가 거의 없고, 인터넷에서 찾은 정보에 대해 막연하면서 강한 신뢰감을 보이고 있었다. 인터넷을 사용할 수 있거나 대리 탐색을 행하는 노령이용자는 인터넷이 주는 정보 검색의 편리함에 대해 매우 긍정적으로 인지하고 있었으나 인터넷에서 주로 이용하는 서비스가 첫 화면에 나타나는 포털 사이트의 정보 검색으로 인터넷 활용에 아직 많은 제한점을 가지고 있었다. 인터뷰 대상자 중에서 인터넷에서 정보를 찾는 통로로 포털 사이트 외에 다른 사이트를 인지하는 경우가 없었으며 포털 사이트의 검색 결과에 대한 질적 판단을 내려 적합한 정보를 선별해 내기 보다는 첫 화면에서 단순히 선택하여 정보를 확인하는 경우가 많았다. 정보의 질적 판단 및 선

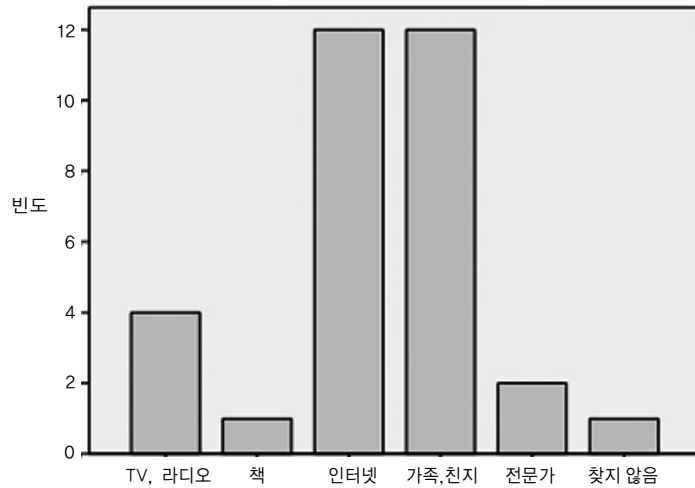
별 과정을 하지 않는 이유로는 검색 결과에 너무 많이 나와 판단하기 어렵다는 점과 인터넷에 올라온 정보는 전문가 등의 견해가 담긴 것으로 무조건적인 신뢰를 보이는 경우가 있었다.

노령이용자들의 정보 매체 이용 행태를 알기 위해 세 번째로 조사한 것은 노령이용자들이 자신이 어디서 정보를 탐색해야 할지 잘 알지 못한다거나 혹은 정보를 탐색한 결과가 불만족스러웠을 경우 최후의 수단으로 어떤 매체를 선택하는지에 관한 것이었다. 이에 대한 조사 결과는 <그림 1>과 같이 나타났다.

노령이용자들이 어떤 매체를 선택해야 할지 잘 알지 못할 경우 또는 탐색 결과가 불만족스러울 경우 최후의 해결책으로 의지하는 매체로 가장 많은 응답을 받은 것은 인터넷과 가족 및 친지로 모두 37.5%의 수치를 나타냈다. 그 다음으로 많은 응답을 받은 매체는 12.5%가 선택한 TV 및 라디오였고 전문가와 책이 그 다음을 이었다.

그 밖에 정보 매체를 이용하면서 노령이용자들이 느끼는 애로사항들을 자유 기술 형식으로 조사한 결과 다음과 같은 의견들이 나타났다.

- ① 원하는 분야의 책을 서점에서 쉽게 찾기 어렵다.
- ② 인터넷을 사용하는데 있어서 검색 방법이 어렵게 느껴진다.
- ③ 너무 많은 정보가 쏟아져서 어느 것이 정확한 정보이고 믿을 만한 정보인지를 알기가 쉽지 않다.
- ④ 원하는 답을 항상 그리고 즉시 찾을 수 없다.
- ⑤ TV나 라디오의 경우 정보가 너무 빨리 지나가서 충분히 이해하지 못하는 경우가 발생한다.



〈그림 1〉 마지막 수단으로 선택하는 정보 매체

- ⑥ 자기 소유의 컴퓨터를 가지지 못하여 불편하다.
- ⑦ 관공서의 경우 휴일에는 이용할 수 없다.

### 3.3.2 노령이용자의 여가 및 사회 활동 현황

#### 1) 사회적 관계

노령이용자가 주로 커뮤니케이션을 하는 대상자는 가족, 친구였으며 기타로 같은 종교인 등 같은 소속을 가진 사람들과 주로 사회적 관계를 맺고 있다고 답하였다. 현재 자녀가 독립해서 사는 경우 정기적인 만남과 연락을 통해 관계를 지속해나가고 있었으며, 주된 커뮤니케이션 매체는 전화와 직접대면이었다. 전화의 경우 영상통화는 거의 언급되지 않았고 주로 음성 통화와 문자 메시지를 이용하고 있었다. 노령이용자가 컴퓨터를 사용할 수 있는 경우 자녀가 이메일 또는 미니홈피를 통해 사진과 동영상을 전달하기도 하였다. 이번 인터뷰 대상자들 중에서 실제로 미니홈피와 같은 소셜 네트워킹 서비스를 사용하고 있던 노령이용자는 단 한 명뿐이

었으나 일부 인터뷰 대상자는 인터넷에서 정보 검색뿐만 아니라 사진이나 동영상 등을 가족, 친구 등 주변인과 공유할 수 있다는 사실을 인지하고 있었으며 실제로 자신이 사용하는 방법을 모르지만 이러한 공유 행위로 인해 사회적 공감대를 형성할 수 있다는데 동의를 하고 있었다. 친구들과도 마찬가지로 주로 정기적인 모임을 통한 직접 대면과 텍스트 메시지 및 음성 통화를 이용한 전화사용을 커뮤니케이션의 수단으로 사용하고 있었다.

기타 관계를 맺는 사람들로 같은 종교인을 들은 경우가 많았다. 특정 종교를 가지고 있는 인터뷰 대상자들의 경우 자신이 속한 종교 단체의 같은 소속 종교인과의 현재 맺고 있는 사회적 관계가 기존에 오래된 친구들과의 사회적 관계보다 더 우선시한다고 응답하였다. 학창시절 동창이나 동향인 중에서 자신의 종교관과 맞지 않는 경우 깊은 관계 형성에 불편을 느끼고 현재로서는 같은 가치관을 공유하고 있는 같은 종교인과의 사회적 관계가 보다 편하고 돈독하다고

응답하였다. 인터뷰 중 친구를 사귀는데 있어서 같은 취미를 공유한다는 점이 중요시되었다. 노령이용자의 환경적 특성 상 공적으로 형성하게 되는 사회적 관계보다 감성적인 사회적 관계 형성을 우선순위로 두고 있으며, 같은 종교관 또한 같은 가치관 공유라는 것이 특징적으로 나타난 것으로 볼 수 있다.

### 2) 가치

현재 자신의 삶에 있어서 중요한 가치들에 대하여 질문을 하였다. 이에 대한 응답은 크게 정신적 가치와 물질적 가치로 나뉘어 나타났다. 정신적 가치로는 긍정적인 사고방식, 종교적 가치관, 심리적 안정감, 삶의 충실성, 사회적 유대감 등을 언급하였으며, 물질적 가치로 분류된 응답은 건강과 재산이었다.

인터뷰 대상자 중에서 현재의 생활에 만족을 표시하고 있는 경우가 많았다. 노년층을 위한 복지서비스나 정보 서비스가 개선되어야 할 부분은 있으며, 자신이 컴퓨터를 배우으로써 생활에 편리함을 더할 수 있다는 것을 인식하고 있음에도 노령이용자는 주로 자신이 고령이라는 점을 언급하면서 자신의 상황이 변화하지 않아도 현재의 삶에 만족한다고 응답하였다. 이러한 응답을 긍정적인 사고방식으로 규정하였다. 종교를 가지고 있다고 의사표시를 한 이용자의 경우 종교에 대한 강한 의지를 표현하는 경우가 많았다. 심리적 안정감은 가족과의 유대감 형성 및 종교적 가치관 등을 통해 얻고자 하는 것이었으며, 삶의 충실성의 경우 자신의 현재 삶을 충실하게 이루어 나가는 가치를 추구한다고 답하였다.

물질적 가치는 현재 자신이 노령이용자이지만 앞으로의 삶이 오래 남아있으며, 현재 언제

까지 근로활동을 지속할 수 있을지 모른다는 미래에 대한 불안감으로 인하여 자신과 자녀를 위한 재산과 건강의 유지 및 확보에 대한 것을 중요하게 여기고 있었다.

### 3) 여가 활동

노령이용자들이 현재 어떠한 여가 생활을 즐기고 있는지 그 현황을 살펴보기 위해 면담을 진행하였다. 응답자들의 다중 응답 분석 결과는 <표 3>과 같다.

많은 응답자가 여가시간에 TV시청·라디오 청취·신문읽기를 하고 있다고 답하였고 그 뒤로 사교 활동, 여행, 컴퓨터, 휴식 및 수면, 종교 활동, 체육 활동 등이 높은 응답을 나타냈다. 이에 반해 가사일 돕기, 자원봉사, 공부·연구 활동, 문화예술 관람 등은 상대적으로 낮은 응답을 보였다.

한편, 노령이용자들이 현재 어떠한 사회생활을 하고 있는지 파악하기 위해 참여하고 있는 단체 활동이 있는지, 있다면 어떤 종류의 단체 활동을 하고 있는지를 조사하였다. 조사 결과 81.3%의 응답자가 현재 어떠한 종류로든 단체 활동을 하고 있다고 응답을 하였고, 아무런 단체 활동을 하고 있지 않다는 응답은 18.8%를 보였다. 단체 활동을 하고 있다고 응답한 노령이용자들이 참여하고 있는 단체의 종류는 친목 단체, 종교 단체, 학습 단체, 스포츠레저 단체, 봉사 단체, 시민·사회 단체, 문화활동 단체, 이익 및 정치 단체 순이었다.

노령이용자들이 여가 및 사회 단체 활동을 하기 위해 가족·친지·친구들과 연락을 할 때, 어떠한 매체들을 얼마나 자주 사용하는가를 알아보기 위한 질문을 하였고 결과는 <표 4>와

〈표 3〉 노령이용자들이 현재 즐기고 있는 여가 활동

여가 활동	응답 수	백분율(%)
TV, 라디오, 신문	26	16.5
사교 활동	20	12.7
여행	17	10.8
컴퓨터	16	10.1
휴식, 수면	16	10.1
종교 활동	15	9.5
체육 활동	15	9.5
가사일	11	7.0
자원봉사	8	5.1
공부 혹은 연구 활동	7	4.4
문화예술관람	6	3.8
기타	1	0.6
합계	158	100.0

〈표 4〉 노령이용자들이 사용하는 연락 수단

매체	전혀(1점)	가끔(2점)	보통(3점)	자주(4점)	항상(5점)	평균
직접 대면	4명 (12.5%)	22명 (68.8%)	3명 (9.4%)	2명 (6.3%)	1명 (3.1%)	2.19
전화	0명 (0.0%)	4명 (12.5%)	7명 (21.9%)	10명 (31.3%)	11명 (34.4%)	3.88
편지	30명 (93.8%)	1명 (3.1%)	0명 (0.0%)	1명 (3.1%)	0명 (0.0%)	1.13
이메일	21명 (65.6%)	8명 (25.0%)	2명 (6.3%)	0명 (0.0%)	1명 (3.1%)	1.50
온라인 채팅	32명 (100.0%)	0명 (0.0%)	0명 (0.0%)	0명 (0.0%)	0명 (0.0%)	1.00
온라인 커뮤니티	29명 (90.6%)	1명 (3.1%)	0명 (0.0%)	2명 (6.3%)	0명 (0.0%)	1.22

같다.

빈도 점수를 비교해본 결과, 전화를 사용하는 경우의 점수가 3.88로 가장 높았다. 그 다음으로 높은 것은 직접 대면하는 것으로 빈도 점수가 2.19로 나타났고, 이메일이 1.50, 온라인 커뮤니티가 1.22, 편지가 1.13, 온라인 채팅이 1.00으로 나타났다. 흥미로운 점은 편지보다 이메일이나

온라인 커뮤니티를 더 많이 사용한다는 점이었다. 이는 노령이용자층에서도 편지를 청첩장이라든가 특별한 일이 있을 경우에만 사용하고 일상적인 연락 용도로는 사용하지 않는다는 것을 의미한다고 볼 수 있다. 또한 온라인 채팅의 경우 모든 응답자가 전혀 사용하지 않는다고 답을 하여 메신저 등의 프로그램은 아직 노령이용

자들에게는 익숙하지 않은 것으로 나타났다.

### 3.3.3 노령이용자들의 인터넷 이용 행태

노령이용자들이 인터넷을 이용해 본 경험이 있는지를 조사해본 결과 전체 응답자의 62.5%가 인터넷을 이용해 본 경험을 가지고 있다고 응답했고, 37.5%가 이용해 본 적이 없다고 응답을 하였다.

먼저, 인터넷을 이용해 본 적이 없는 응답자들을 대상으로 이용하지 않은 이유가 무엇인지를 조사하였다. 인터넷을 이용해 본 경험이 없다고 응답한 노령이용자들 중 83.3%가 컴퓨터를 사용할 줄 모르기 때문에 인터넷을 사용하지 않는다고 답하였다. 컴퓨터를 사용할 줄 알지만 인터넷을 사용할 줄 모르기 때문이라고 답한 경우는 해당 응답자의 16.7%에 불과하여, 인터넷 사용에 있어서 가장 큰 걸림돌은 컴퓨터라는 매체 자체라는 것을 알 수 있었다.

인터넷을 이용해 본 경험이 없다고 응답한 노령이용자들이 실제로 인터넷이 어떤 기능을 수행할 수 있는지 알고 있는지를 알아보기 위해, 인터넷의 기능 중 대표적인 서비스들을 몇 가지 예시를 들어 어떤 것인지 알고 있는지를 조사하였다. 조사 결과 인터넷을 이용한 경험이 없는 노령이용자들이라도 인터넷으로 수행할 수 있는 대부분의 기능들이 무엇인지는 많은 수가 알고 있었고, 가장 많이 알고 있다는 응답을 받은 것은 정보 검색과 전자상거래로 각각 85.7%의 응답률을 나타냈다. 가장 적게 알고 있다는 응답을 받은 것은 미니홈피와 블로그였으나 이 또한 42.9%가 알고 있다고 응답을 하여 약 절반이 약간 안 되는 정도의 노령이용자들이 해당 기능을 알고 있는 것으로 볼 수 있다.

이후에 인터넷을 사용할 의향이 있는가를 조사한 결과, 인터넷 이용 경험이 없는 노령이용자들 중 절반이 이후에는 인터넷을 사용할 의향이 있다고 응답을 했으며, 나머지 절반은 여전히 인터넷을 사용할 의향이 없다고 응답을 했다. 또한, 이후에 인터넷을 이용할 의향이 있다고 응답한 노령이용자들 중 83.3%가 정보 검색을 위해 이용할 것이라고 답을 하였으며, 전자상거래를 위해 이용할 것이라고 답한 경우도 50.0%로 나타났다.

한편, 인터넷을 이용해 본 경험이 있는 노령이용자들을 대상으로는 먼저 어떤 목적으로 인터넷을 사용하는가에 대한 조사를 진행하였다. 가장 많은 응답을 받은 것은 정보 검색이었고 다음으로 많은 응답을 받은 것은 전자상거래였으며, 메일 보내기, 게임, 기타, 온라인채팅·커뮤니티 활동 순이었지만 그 비율은 낮은 것으로 나타났다. 또한 미니홈피와 블로그를 위해 인터넷을 사용한다고 응답한 노령이용자는 한 명도 없는 것으로 나타났다.

인터넷을 이용하는데 어떠한 어려움을 겪는지를 알아보았는데, 가장 큰 요인으로 꼽은 것은 화면 구성이 복잡하다는 응답과 정보 찾기가 어렵다는 응답이었고 너무 많은 정보가 한 화면에 나타난다는 응답도 높게 나타났다. 그 다음으로는 찾은 정보가 신뢰성이 있는지 모른다는 응답이었다.

### 3.3.4 노령이용자의 온라인 사회활동 및

#### 커뮤니케이션 행태

피면담자들이 기존의 커뮤니케이션 매체 외에 온라인 커뮤니케이션을 통한 새로운 사회적 관계 형성을 어떻게 받아들이는지에 대해 파악해 보았다.

## 1) 관계 양상

노령이용자가 공적인 관계가 아닌 친밀도에 의해 형성되는 사회적 관계에 있어서 어떠한 내용과 커뮤니케이션 매체를 선택하는지에 대해 살펴보고자 하였다. 온라인 커뮤니케이션이 크게 효과를 보이는 원거리 커뮤니케이션에 초점을 두고 관계를 맺는 대상에 따라 멀리 떨어진 가족, 원 거리에 위치한 기존의 친구, 근 거리에 위치한 기존의 친구, 원 거리에 위치한 새로운 친구로 크게 네 가지 카테고리의 상황으로 나누어 제시하였다.

해외 또는 지방 등 쉽게 방문할 수 없는 원거리에 위치한 가족의 경우 이들과 공유하고 싶은 내용으로는 주로 가족의 건강 안부, 일상사, 중대사 등 이었다. 특별히 어떠한 중대사만을 알고 싶다고보다는 가족이 어떻게 지내는지 일상사를 알고 싶어 했다. 노령이용자는 커뮤니케이션의 내용보다는 연락을 통한 가족 간의 관계를 지속해나간다는 점에 더 가치를 두고 있었다. 1차로 주로 시도하는 전화 등의 매체를 통한 커뮤니케이션이 실패하였을 때 어떻게 대처하겠는가에 대한 응답으로는 다른 가족을 통하거나 편지, 또는 메일과 미니홈피 등 다른 매체를 통하여 연락을 시도하겠다고 답하였다. 인터넷을 사용할 줄 모르는 노령이용자의 경우 가족과의 연락을 위해서 인터넷을 배우겠다는 의사를 표현하였다. 이 외에도 국제 전화 등 기존 연락 수단이 실패했을 때 재 연락 시도를 포기하겠다는 응답도 있었다.

기존의 친구 중 원거리에 위치하고 있는 친구의 경우 정기적 또는 비정기적으로 만나는 모임을 통하여 사회적 관계 형성을 한다고 응답하였다. 원거리 친구와 대면 시 같이 하게 되는 활동

으로는 주로 여행, 운동, 식사를 꼽았다. 자주 만나지 못하는 친구이나 음성 전화 및 문자 메시지를 통한 연락과 드물게 만나는 기회를 통해 사회적 관계가 충분히 형성되고 유지될 수 있다고 보았다. 원거리에 위치한 친구와 대면 기회가 실패할 경우에 대한 대응으로는 대면 커뮤니케이션을 독려하여 모임에 참여하도록 유도하거나 음성전화, 텍스트 메시지, 이메일 등의 대체 수단으로 연락한다고 응답하였다.

기존의 친구 중 근거리에 위치한 친구의 경우 원거리에 위치한 친구보다 대면 시 함께하는 활동이 보다 다양하게 나타났다. 여행을 가거나 게임을 하거나 같이 강좌를 수강하여 학습 활동을 진행하거나 기타 여가활동으로 즐길 수 있는 활동들을 같이 할 수 있음이 나타났다. 대면 실패 시 시도하는 커뮤니케이션 방법으로는 전화만을 언급하였다. 근거리에 위치한 친구인 만큼 대면 기회가 많기 때문에 다른 커뮤니케이션 수단은 크게 고려되지 않고 있었다. 기존의 근거리 친구와 나누는 커뮤니케이션은 가족과 마찬가지로 일상사와 중대사를 포함하고 있었으며, 함께 하는 활동이 많은 이유로 취미생활에 대한 이야기도 나눈다고 하였다.

새로운 친구를 사귀었으나 원거리에 거주하여 자주 대면하지 못하는 경우 커뮤니케이션 수단으로 선택하는 것은 대면, 전화, 이메일, 온라인 커뮤니티 등이었다. 그러나 면담자의 답변은 대체로 적은 횟수라도 대면을 통해 같이 활동할 수 있는 것을 선호하고 있었다.

## 2) 온라인 사회활동

온라인상에서 사회활동에 대한 노령이용자의 의견을 조사한 결과는 다음과 같다.

첫째, 노령이용자들은 온라인을 통한 사교에 대해 다소 부정적인 의견을 가지고 있었다. 또한 실제 오프라인 상에서의 사교 활동과 온라인 상에서의 사교 활동이 전혀 다르다고 인식하고 있다는 것으로 나타났다.

둘째, 노령이용자들이 많이 알고 있는 온라인 커뮤니케이션 매체에 대해서는 이메일, 채팅, 커뮤니티, 블로그, 소셜 네트워킹 서비스 순으로 나타났다.

셋째, 소셜 네트워킹 서비스를 알고 있다고 답한 노령이용자들은 서비스에 대해서 주로 가족과 친구들을 통해 알게 된 경우가 많았고, 실제로 서비스를 이용하는 노인은 매우 적은 것으로 나타났다. 그러나 서비스의 필요성에 대해서는 어느 정도 필요하다고 느끼고 있는 것으로 나타났다. 반면에 서비스에 대해서 모르고 있다고 응답한 노인들은 소셜 네트워킹 서비스를 통한 온라인 활동에 대해 부정적인 생각을 가지고 있는 것을 알 수 있었다.

### 3) 온라인 커뮤니케이션

온라인 커뮤니케이션은 전화, 편지 등 기존의 커뮤니케이션의 대중 매체 외에 인터넷의 등장으로 가능해진 커뮤니케이션 수단으로 이메일, 온라인 커뮤니티, 온라인 채팅, 소셜 네트워킹 서비스 등을 그 예로 한다. 타인과의 커뮤니케이션 수단으로 주로 떠올리는 것은 이메일이었다. 그 외 소셜 네트워킹 사이트로 명확하게 인지되고 있지는 않으나 미니홈피를 통한 커뮤니케이션이 가능하다고 보고 있었다. 온라인 커뮤니티의 경우 같은 취미 활동을 위한 공간으로서 인식을 하고 있었으며, 온라인 채팅의 경우 사용하고 있는 피면담자가 없었다. 피면담자 중

한명은 온라인 채팅에 대하여 채팅 프로그램을 같이 사용할 동년배, 친구가 없어 사용할 필요를 못 느끼고 있다고 답하였다.

온라인 커뮤니케이션을 사용하는 이유로는 심리적 안정감, 시간과 장소의 제약 없음, 편리함, 흥미유발 등을 들었다. 기존의 연락 수단으로 커뮤니케이션이 어려운 상황에서 온라인 커뮤니케이션 수단을 통해 간접적으로 연결되어 있다는 데서 심리적인 안정감을 얻으며, 시간과 장소의 제약이 없이 컴퓨터만 있다면 편리하게 사용할 수 있다고 답하였다.

온라인 커뮤니케이션에의 요구사항으로는 사용의 용이성과 상대방에 대한 신뢰성 확보를 언급하였다. 서비스를 사용하기 위해 회원 가입을 하는 경우 정보를 요구하는 창이 많으며 제공되는 서비스 기능이 많으나 이에 대한 이해가 어렵고 화면 구성이 복잡하여 노령이용자가 사용하기에는 어려움이 많다고 답하였다. 따라서 노령이용자를 위한 소셜 컴퓨팅 서비스를 개발할 때에는 이들을 위한 쉬운 인터페이스 개발이 필요한 것으로 파악되었다. 또한 온라인상에서 상대방과 관계를 맺고자 할 때에도 상대방에 대한 신뢰성을 쉽게 확보할 수 없다는 점에서 온라인 상에서의 새로운 관계 맺기를 부정적으로 생각하게 된다고 하였다. 소셜 컴퓨팅 서비스 개발 시 상대방에 대한 신뢰성 확보를 위한 정보 공유 및 관리도 필요한 것으로 나타났다.

## 4. 결론 및 제언

인터뷰 전반에서 노령이용자는 주로 건강과 경제에 관련된 이슈를 노년의 삶에 있어서 중요

한 요인으로 언급하고 있었다. 노화가 진행됨에 따라 저하되는 신체 기능에 대한 우려로 인해 건강 정보에 대한 요구가 매우 높게 나타났으나 노령이용자에게는 젊은 층에 비해 접근할 수 있는 정보원이 매우 제한되어 있었다. 노령이용자가 컴퓨터 활용 능력을 갖고 있지 못하거나 신체적 어려움으로 인해 이동이 불편한 경우 쉽게 사용할 수 있는 매체인 텔레비전, 라디오, 신문에 의존하는 비율이 매우 높았다. 인터넷의 경우도 국가 지원의 정보화 교육이 노령이용자의 요구를 충족시킬 만큼 충분하게 이루어지지 못하고 있으며, 인터넷 상에서 노령이용자를 위한 정보원이 부족한 현실이다. 노령이용자는 주로 첫 화면으로 설정되는 포털 사이트에서의 검색 결과에 정보 탐색을 의존하고 있었다.

노령이용자들의 요구 분석을 통해 소셜 컴퓨팅 서비스를 위하여 고려해야 할 요인은 크게 건강, 사람간의 커뮤니케이션, 복지로 보았다. 또한 노령이용자들은 친목 단체 활동에 많이 참여하고 있었으며, 가족들 또는 자신과 같은 관심사를 가진 사람들과의 만남과 지속적인 사회관계 형성에 강한 의지를 나타내고 있었다. 따라서 노령이용자의 삶의 질을 증진시키기 위해 이들의 사회적 관계를 유지하면서 노년층을 위한 각종

사회적 지원 및 정보를 제공할 수 있는 복지 관련 서비스가 제안되어야 할 필요가 있다.

노령이용자가 희망하는 노년의 삶은 체계적으로 구성되어 있지 못하는 경우가 많았다. 또한 그 활동이 근로 활동보다는 비용 소모적인 일부 여가활동에 집중되어 있었다. 이는 국내에 노령이용자를 위한 콘텐츠적인 측면이 부족함을 의미한다고 볼 수 있다. 노령이용자를 위한 서비스를 개발하고자 할 때 이들을 위한 다양한 종류의 콘텐츠 및 활동이 제시될 수 있어야 할 것이다.

마지막으로 노령이용자들은 컴퓨터와 인터넷이라는 새로운 매체에 대하여 배우려는 적극적인 의지를 보였으며, 이에 대한 필요성도 인식하고 있었다. 노령이용자는 기존 커뮤니케이션 매체에 대한 충성도가 높았다. 컴퓨터 이용 방법을 배울 경우 편리할 것이라는 것을 알고 있음에도 불구하고 기존 매체에 대하여 큰 불만 없이 이용할 수 있다는 익숙함에 우선순위를 두고 있기 때문이다. 노령이용자를 위한 소셜 컴퓨팅 서비스를 개발하고자 할 때 노령이용자를 위한 쉬운 인터페이스를 도입하여 이용성을 높이는 노력이 필요할 것이다.

## 참 고 문 헌

- 김미량, 김태웅, 김재현 (2009). 실버세대의 인터넷 활용 영향요인 연구. 한국인터넷정보학회, 10(1), 145-158.
- 김선호 (2003). 공공도서관 노인용 인터페이스 디자인에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 34(3), 1-14.



- 김수영 (2000). 노인을 위한 인터넷 정보활용 활성화 방안. 노인복지연구, 여름호, 61-93.
- 김용순, 최영훈 (2007). 노인정보화와 노인복지간의 관계: 공무원, 전문가 및 노인의 인식을 중심으로. 한국행정학보, 41(2), 167-193.
- 김주현 (2009). 연령주의 관점을 통한 노년의 이해. 사회와역사, 82, 361-391.
- 김혜경 (2004). 노인의 정보화 촉진 및 정보 격차 해소를 위한 통합방안. 정보격차 이슈리포트, 8, 1-44.
- 남영준 (2007). 정보취약계층을 위한 도서관 서비스 활성화 방안에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 41(4), 49-68 .
- 보건복지가족부 (2009). 2008년도 노인실태조사 기초분석보고서. 서울: 보건복지부.
- 여성연 (2008). 정보화 사회에서의 노인가족의 소외. 한국가정관리학회 2008년 추계학술대회, 137-143.
- 이명희, 김미초 (2010). 공공도서관에서 제공하는 노인대상 교육프로그램에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 21(3), 91-107.
- 이복자 (2010). 노인의 정보화인식과 인터넷활용이 사회적 네트워크 형성에 미치는 영향. 한국지역정보학회지, 13(4), 151-179.
- 이복자, 명승환 (2011). 광역자치단체별 노인의 정보활용 실태 비교분석. 한국정책과학학회보, 15(1), 25-51.
- 장혜란 (2002). 노인들을 위한 인터넷기반 정보서비스 구축에 관한 연구. 정보관리학회지, 19(4), 185-206.
- 정순돌, 박지영 (2008). 정보화 교육이 노인의 심리사회적 적응에 미치는 영향. 한국사회복지학회 2008년도 춘계학술대회, 433-435.
- 정용선, 김인숙 (1998). 노인소비자 정보탐색에 영향을 미치는 변수들에 관한 연구. 마케팅과학연구, 1, 87-108.
- 통계청 (2010). 2010 고령자 통계. 대전: 통계청.
- Freese, J., Rivasb, S., & Hargittaic, E. (2006). Cognitive ability and Internet use among older adults. *Poetics*, 34, 236-249.
- Lam, J., & Lee, M. (2006). Digital inclusiveness-longitudinal study of Internet adoption by older adults. *Journal of Management Information Systems*, 22(4), 177-206.
- Morrell, R. W., Mayhorn, C. B., & Bennett, J. (2000). A survey of World Wide Web use in middle-aged and older adults. *Human Factors*, 42(2), 175-182.
- Morris, A., Goodman, J., & Brading, H. (2007). Internet use and non-use: Views of older users. *Universal Access in the Information Society*, 6(1), 43-57.
- Selwy, N., Gorard, S., Furlong, J., & Madden, L. (2003.) Older adults' use of information and communications technology in everyday life. *Aging & Society*, 23(5), 561-582.
- Wilson, M., & Nicholas, C. (2008). Topological analysis of an online social network for older adults. In *Proceeding of the 2008 ACM Workshop on Search in Social Media* (Napa Valley,

California, USA, October 30 - 30, 2008). SSM '08. ACM, New York, NY, 51-58.

• 국문 참고문헌에 대한 영문 표기  
(English translation of references written in Korean)

- Auh, S. (2008). A study on the alienation of the elderly in the information society. The Korean Home Management Association Fall Academic Conference, 137-143.
- Chung, S., & Park, J. (2008). Effects of information literacy education on the psychological and social adaptation of the elderly. Proceedings of The Korean Society for Social Welfare 2008 Spring Conference, 433-435.
- Chung, Y., & Kim, I. (1998). Factors affecting the information seeking of the elderly consumer. Marketing Science Research, 1(1), 87-108.
- Jang, Hae-Lan (2002). A study on the development of Internet-based information services for the older adults. Journal of the Korean Society for Information Management, 19(4), 185-206.
- Kim, H. (2004). Strategies to facilitate the information literacy of the elderly and to solve the digital divide in Korea. Digital Divide Issue Reports, 8, 1-44.
- Kim, J. (2009). Understanding of the elderly from the perspectives of ages. Society and History, 82, 361-391.
- Kim, Mi-Ryang, Kim, Tae-Ung, & Kim, Jaehyoun (2009). A study on the factors influencing the intention of silver generation to use the Internet. Journal of Korean Society for Internet Information, 10(1), 145-158.
- Kim, S. (2000). Improving Internet information uses by the elderly. Research of the Elderly Welfare, Summer, 61-93.
- Kim, Sun-Ho (2003). A study on the interface design of the public library for the elderly. Journal of Korea Library and Information Science Society, 34(3), 1-14.
- Kim, Y., & Choi, Y. (2007). Relationships between information literacy and social welfare of senior citizens. Public Administration Review, 41(2), 167-193.
- Korea National Statistical Office (2010). Government statistics of elderly in 2008. Daejeon: Korea National Statistical Office.
- Lee, B. (2010). Effects of the elderly's information level and Internet use on the formation of social network. Journal of Korean Society for Regional Information, 13(4), 151-179.
- Lee, B., & Myung, S. (2011). Comparative analysis of the elderly's information use by regional province. Journal of Korean Society for Policy Science, 15(1), 25-51.

- Lee, Myeong-Hee, & Kim, Mi-Cho (2010). Educational program provided by public libraries for the elderly. *Journal of Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 21(3), 91-107.
- Ministry of Health and Welfare (2009). The fundamental analysis report for the case study on the elderly 2008. Ministry of Health and Welfare, Korea.
- Nam, Young-Joon (2007) Improving library services for the information alienated class. *Journal of Korea Library and Information Science Society*, 41(4), 49-68.