

잠재노인소비자의 정보격차가 구매의사결정에 미치는 영향

홍 인 선* (동국대학교 가정학과 소비자학 전공 석사과정)

박 명 희 (동국대학교 사범대학 가정교육과 교수)

현재 우리사회는 정보사회의 기틀이 되는 초고속정보망이 전국에 구축되었으며, 우리나라 인구의 절반이 넘는 소비자들이 인터넷 및 정보화기기를 많이 활용하여 생활의 편리화를 추구하고 있다. 이런 삶 속에서 모든 소비자들이 자동으로 정보화에 대한 기회가 평등하게 분배되어 사용되어 온 것은 아니다. 정보사회를 선도하는 대도시의 고학력층, 젊은 층의 소비자들이 정보화를 받아들여 효율적으로 활용□ 수용하는 것에 비해, 첨단 정보화의 뒤편의 많은 사회계층들은 상대적인 소외감과 좌절감을 느끼고 있으며 그로인하여 집단적 위화감, 소외감 등의 사회문제가 발생하고 있다. 특히 정보화기기의 활용과 수용에 현격한 차이를 보이는 노년층은 문화의 주역에서 주변계층으로 밀려나 정보소외계층이 존재하는 지식정보사회 한 면을 보여준다. 대부분의 노인들은 컴퓨터와 관련된 기술과 훈련과정을 접할 기회가 많지 않았으며, 이는 노인들이 직장이나 사회생활의 주류로부터도 밀려나고 궁극적으로 소외되는 주요 원인으로 지목되고 있다(안미리,2001;구자순,2002).이러한 문제점 극복을 위한 정부의 대대적인 정보화 교육에도 불구하고 우리나라 전체 인터넷 이용자 중에서 60대 이상 노인들의 이용률은 2%~9.3%에 그치고 있다.(한국인터넷정보센터,2003;정보통신부,2003).이러한 현상은 20~30대 젊은 층의 인터넷 이용률이 90%를 상회하는 것과 비교해 볼 때 노인층 인터넷 이용 및 수용과 확산에는 젊은 세대와는 다른 특성이나 패턴이 존재함을 알 수 있다.

본 연구에서는 노인소비자들은 젊은 세대가 지닌 문제와는 다른 문제점을 지니고 있을 것으로 생각되어 그들이 생활 속에서 경험하고 있는 정보문제와 격차가 무엇인지 심층적으로 알아보려 한다. 조사대상은 가계생활주기 중 마지막 단계를 경험하게 될 50대 중반이상의 잠재노인소비자를 탐색적이고 심층적인 Ethnographic 면접기법을 채택하였다. 면접참여자는 서울과 경기도지역에 거주하는 남□녀 잠재노인계층으로 선정하였으며, 이들은 컴퓨터를 사용하는 참여자와 사용하지 않는 참여자로서 정보사회에서 경험한 생활장애와 소외감에 대하여 설명하며 이야기하였다.

연구결과 잠재노인소비자들은 정보화에 동참하기 어려운 현재 노인소비자들과는 달리 정보화기기에 접근하여 활용하며 생활하고 있었다. 잠재노인계층은 현재의 노인계층과는 달리 자신의 질 높은 노후생활과 여생을 위하여 경제력과 교육수준을 갖추어 노후설계를 할 것이며 그 생활의 일부로 인터넷 및 정보화를 중요하게 여기고 있었다. 이미 생활 속에 깊숙이 들어와 있는 정보화를 올바르게 향유할 수 있도록 다른 연령층과는 차별화된 노인소비자들만을 위한 정보환경을 구축해야 할 것이다.