

# 기술 활용의지, 디지털 소외감, 조력자 경험이 고령소비자의 삶의 만족도에 미치는 영향

장은교<sup>1</sup>, 이진명<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>충남대학교 소비자학과 박사과정, <sup>2</sup>충남대학교 소비자학과 부교수

## The Effects of Willingness to use Technology, Digital Alienation and Assistant Experiences on the Life Satisfaction of Elderly Consumers

Eun-Gyo Jang<sup>1</sup>, Jin-Myong Lee<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Student, Dept. of Consumer Science, Chungnam National University

<sup>2</sup>Associate Professor, Dept. of Consumer Science, Chungnam National University

요 약 최근 인터넷과 디지털 기기를 능동적으로 활용하는 고령층이 점차 증가하고 있다. 본 연구는 정보기술 활용에 있어서 취약계층으로 여겨지는 고령소비자의 기술 활용의지와 디지털 소외감 그리고 정보기술 활용을 돕는 조력자 경험이 삶의 만족도에 미치는 영향력을 규명하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 인터넷 활용이 가능한 60대 이상의 고령소비자 총 311명을 연구대상으로 선정하여 온라인 설문조사를 통해 자료를 수집 및 분석하였다. 연구결과, 고령소비자는 정보기술을 주체적으로 활용하려는 의지가 강하고 디지털 소외감을 낮게 지각하며 기술 활용 시 조력자의 도움을 많이 받는 것으로 나타났다. 회귀분석 결과, 디지털 소외감을 낮게 지각할수록, 기술사용에 있어서 조력자의 도움을 많이 경험할수록 고령소비자의 삶의 만족도가 유의하게 증가하였다. 본 연구는 첨단정보기술 환경에서 고령소비자의 삶의 만족도 증진에의 영향요인을 밝히고 정책적, 실무적 시사점을 제안한다는 점에서 가치가 있다.

주제어 : 고령소비자, 정보기술, 디지털 소외감, 조력자 경험, 삶의 만족도

Abstract Recently, the elderly who actively use the Internet and digital devices are increasing. This study aims to investigate the effect of the willingness to use technology, digital alienation and experience of assistant who help technology use on life satisfactions of elderly consumers who are considered to be the vulnerable in the use of information technology. A total of 311 elderly consumers over 60 who can utilize information technology were selected as a research sample and data were collected through an online survey. As a result, it was found that elderly consumers have a strong will to utilize information technology independently, perceive a low sense of digital alienation, and receive help from others when using technology. In addition, the lower the perceived digital alienation, the greater the experience of help from others in the use of technology, the higher the elderly consumers' life satisfaction significantly increased. This study is valuable in that it reveals the factors affecting the improvement of life satisfaction of elderly consumers in the high-tech environment and suggests political and practical implications.

Key Words : Elderly Consumers, Information Technology, Digital Alienation, Assistant Experience, Life Satisfaction

\*Corresponding Author : Jin-Myong Lee(jmlee@cnu.ac.kr)

Received July 26, 2021

Accepted October 20, 2021

Revised August 18, 2021

Published October 28, 2021

## 1. 서론

정보기술(Information Technology: IT)의 발전과 고령화는 미래사회의 변화를 이끄는 핵심 동인으로 꼽힌다. 정보기술은 사회의 변화와 혁신을 주도하며 일상생활 전반의 디지털화를 이끌고 있으며[1], 우리나라의 고령층 인구는 2019년 14.9%에서 2045년에는 37%까지 증가하여 초고령 사회가 예견되고 있다[2].

일반적으로 고령층은 정보격차를 겪거나 혁신적 기술이 적용된 제품 및 서비스로부터 소외되는 계층으로 인식된다[3,4]. 한국정보화진흥원(2019) 자료에 따르면 고령층은 농어민, 저소득층, 장애인, 결혼이민자, 북한이탈주민보다 디지털 정보화 수준이 낮은 것으로 보고되고[5], 이들의 정보사회에의 적응 부족과 정보격차 문제도 지속적으로 제기되고 있다[4,6].

하지만 최근 정보기술을 능동적으로 활용하는 고령층이 점차 증가하는 추세이다. 특히, 코로나19 이후 고령소비자들의 온라인 활용이 빠르게 증가하고 있다. 그동안 전자상거래의 회원가입, 전자결제 등 번거로운 절차가 고령소비자들에게 진입장벽으로 작용했지만, 오프라인쇼핑이라는 대안이 없어지자 자녀나 지인의 도움을 받아 온라인시장에 진입하기 시작한 것으로 분석된다[7]. 젊은 세대보다 높은 경제력과 구매력을 갖춘 고령층이 코로나19로 인한 경기침체에도 상대적으로 양호한 소비 수준을 유지하고 있다는 점에 주목할 때 정보사회에 적응하고 정보기술을 능동적으로 활용하는 고령소비자의 특성과 행태를 보다 정교하게 이해할 필요가 있다.

현재까지 수행된 고령소비자의 디지털 활용 역량에 관한 학술논문 및 보고서는 고령층의 정보격차에 관한 연구[4,6,10], SNS 등 고령소비자의 미디어 이용에 관한 연구[5,8,9], 기술 활용이 고령층의 삶에 만족도에 미치는 영향에 관한 연구[11-14] 등으로 구분해볼 수 있다. 정보기술 활용에 있어서 고령소비자 스스로의 능동적인 활용의지는 물론 주변 조력자의 도움이 중요한 요인으로 제기되고 있으나[15] 이러한 요인들이 노인의 삶의 만족도에 미치는 영향력을 총체적으로 실증한 연구는 제한적이다. 또한, 기술에 대한 반응과 태도는 상이할 수 있으나 고령소비자를 동질적인 정보 취약계층으로 바라본 연구가 대부분이다.

이에 본 연구는 고령소비자 집단에서도 정보기술의 활용에 큰 차이가 존재한다는 가정 하에 정보기술에 접근 및 활용할 수 있는 고령소비자, 일명 실버 서퍼(silver surfer)들의 기술 활용의지와 디지털 소외감 그리고 조력

자 경험의 수준을 파악하고 이러한 요인들이 고령소비자의 삶의 만족도에 미치는 영향을 밝히는 것을 목적으로 한다. 본 연구는 인터넷 사용이 가능한 고령소비자들을 연구대상으로 하여 정보기술을 능동적으로 활용하려는 의지, 정보기술의 편익으로부터 소외되는지에 대한 지각, 정보기술에의 적응을 돕는 조력자 경험이 궁극적으로 고령소비자의 삶의 질에 영향을 미치는지를 총체적으로 규명함으로써 정보기술 환경에서 고령소비자의 삶의 만족도 증진을 위해 필요한 정책적, 실무적 시사점을 제언한다는 점에서 차별점 및 의의를 가진다.

## 2. 이론적 배경 및 선행연구 고찰

### 2.1 기술 활용의지

기술 활용의지는 개인 혹은 사용자가 컴퓨터·모바일 기기를 업무, 여가, 의사소통, 대인관계 등에 스스로 활용하려는 의지의 정도를 의미한다. 현재 공공 및 민간 영역에서는 고령층의 정보격차 해소를 위해 다양한 정보화 교육을 시행하고 있으나, 교육 참여율은 미미한 상황이다. 정보화 사회에서 기술 활용의 다양한 편익을 누리기 위해서는 고령자 스스로 기술을 능동적으로 활용하려는 의지를 갖는 것이 중요하며, 이러한 의지를 기반으로 스스로 혹은 타인의 조력을 통해 디지털 서비스를 활용할 수 있다[16].

한국인터넷진흥원에서 실시한 2019 인터넷이용실태 조사에 따르면 연령별 디지털 서비스 이용률은 10대, 20대, 30대가 99.9%에 달하며, 40대는 99.7%, 50대는 98.7%, 60대는 88.8%, 70대는 38.6%로 나타났다. 이러한 결과는 고령소비자로 묶이는 60대와 70대 간에도 디지털 서비스 활용의 차이가 크다는 점을 보여주며 고령소비자 집단 내에도 디지털 서비스를 활용하는 실버 서퍼들의 비중이 상당하다는 점을 예측하게 한다.

기술 활용의지에 관한 선행연구를 살펴보면 다음과 같다. 오수연(2019)은 고령 세대에서 동년배 간 서로 기술 활용을 독려하고 정보를 공유하는 문화가 확산되고 있다고 하였으며[17], 이미숙 외(2015)는 정보활동이 고령층 삶의 행복감에 영향을 미치며 이를 토대로 그들의 삶의 질을 높이기 위해 보다 세분화된 연구가 필요하다고 주장하였다[18]. Lifshitz 외(2018)의 연구에서는 50세 이상 중·고령자의 커뮤니케이션, 정보검색, 업무수행, 여가활동 이용 등 디지털정보화 활용 수준이 높을수록 삶의 만족도가 높은 것으로 나타났고[19], 정보격차에 관한 한

국정보화진흥원(2019)의 보고서에서도 정보화 사회에 대해 긍정적일수록 디지털 서비스를 능동적으로 활용하며 자신의 삶에 만족하는 것으로 나타났다[5].

이상의 연구를 통해 정보기술의 활용이 고령소비자의 삶의 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 요인임을 알 수 있다. 삶의 질과 편리함을 위해 고령소비자들의 정보 활용능력을 높이는 것이 중요하지만 이는 정보기술을 익히고 활용하려는 본인의 의지가 없으면 불가능하다는 점에서 다음의 가설을 설정하였다.

가설 1: 기술 활용의지는 삶의 만족도에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

## 2.2 디지털 소외감

김시월(2019)은 모든 상황이나 대상으로부터 신체·정서·심리적 거리감을 겪으며 개인이 경험하는 낮습, 외로움, 소외감 등의 인지 감정을 소외감이라고 명명하고 시장에서 소비자가 소외되는 문제점을 지적하였다[20]. 정보기술이 일상생활 전반의 디지털화를 이끌고 있으나 정보의 빈익빈 부익부 현상은 더욱 심화되고 이에 따라 취약계층의 정보격차는 여전히 풀어야 할 과제로 존재하고 있다[21]. 특히, 고령층은 생산력과 소비력이 감소한다는 점에서 전체 소비집단 중에서도 큰 관심을 받지 못하고, 정보기술의 활용에 있어서는 더욱이 주요 타겟이 되지 못하여 시장의 마케팅 활동에서 소외되기 쉽다[21]. Dainnow(2016)는 이처럼 정보기술 이용에 있어서 격차로 인해 낮습, 무력감 등을 느끼는 현상을 디지털 소외감(digital alienation)이라고 명명하였다[22].

한국정보화진흥원(2019)에 따르면 고령층의 디지털 접근 수준은 90.6%로 매우 높은 반면 디지털 정보화 역량과 활용 수준은 51.6%와 63.9%로 매우 취약한 실정이다[5]. 이흥재와 박미경(2020)은 고령층의 정보격차가 디지털 접근보다는 디지털 이용 능력이나 활용 차원에서 상대적으로 심화되고 있다고 밝혔다[10]. 장영은(2019)과 김봉섭 외(2009)도 노인이 디지털 사회에 적응 부족과 정보격차를 경험한다고 밝히며 고령소비자를 정보 소외계층으로 분류한 바 있다[4,6].

포스트휴먼 시대의 고령소비자는 기술의 적극적 도움을 받을 수 있는 대상이다. 기술이 고령층의 신체적 한계와 사회적 소외를 극복하는 데 많은 도움이 될 수 있기 때문이다. 하지만 현실에서는 다소 불친절하고 수용하기에 벽찬 속도로 기술이 전개됨에 따라 기대와는 달리 고령층이 기술진보의 혜택에서 많은 부분 소외되고 있다.

본 연구는 고령소비자들이 정보화 사회와 기술 발전 속에서 자신이 소외되었다고 인식할수록 삶의 만족도가 낮아질 것으로 보고 다음의 가설을 설정하였다.

가설 2: 디지털 소외감은 삶의 만족도에 부정적 영향을 미칠 것이다.

## 2.3 조력자 경험

고령층은 신체적, 정신적으로 노화가 진행되고 사회적 역할이 감소하는 시기로 정보 매체 또는 정보통신기와 같은 새로운 기기 및 서비스 이용에 대한 사용법을 습득하기 위해서는 외부의 도움을 필요로 하는 경우가 많다[23]. 대체로 노인들은 인지적 능력 퇴화로 신기술을 습득하고 활용하는 데 있어서 오랜 시간이 걸리며 지속적인 교육과 더불어 이를 위한 주변의 도움이 매우 중요하다[15]. 김봉섭과 고정현(2020)은 이런 역할을 하는 사람을 통칭하여 디지털 조력자(digital supporter)로 명명하고, 디지털 조력자를 IT 전문가, 정보화 교육과정, 안내 데스크와 같은 공식적인 조력자와 가족, 친구, 지인과 같은 비공식적인 조력자로 구분하였다[15].

디지털 조력자의 영향력은 다양한 선행연구에서 보고되고 있다. Hunsaker 외 (2019)는 디지털 조력자가 노인들의 디지털 기기 이용에 있어서 중요한 요인이라고 주장한 바 있으며[24], 국내 선행연구는 대부분 디지털 조력자로서 가족에 초점을 맞추고 있다. 황현정과 황용석(2017)은 가구 구성형태에 따라 고령층의 디지털 활용능력에 유의미한 차이가 있다고 밝혔는데, 특히 독거가구노인은 전반적인 디지털 활용 정도가 낮게 나타났다[9]. 오주현(2017)의 연구에서도 혼자 사는 것보다 배우자와 함께 살 때, 부부만 사는 것보다 자녀와 함께 살 때 정보기술 이용이 높게 나타났다[25]. 가족 형태가 다양화되고 고령화가 심화됨에 따라 가족 외 조력자나 정부, 지역사회의 지원에 의한 전문조력자의 역할이 점차 증대할 것으로 기대되나 관련 연구는 부족한 실정이다.

한편, 조력자는 일종의 사회적 자본으로서의 역할을 하며, 정보기술에 있어서 사회적 자본은 정보기술 활용의 결과로서 삶의 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다[26]. 따라서 정보사회에서 고령소비자들이 디지털 조력자의 도움을 원활하게 받을수록 삶의 만족도가 높아질 것으로 예측하고 다음의 가설을 설정하였다.

가설 3: 조력자 경험은 삶의 만족도에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

## 2.4 삶의 만족도

삶의 만족도는 개인이 자신의 삶이나 생활 전반에서 느끼는 주관적이며 복합적인 감정을 의미한다[27]. 최근 노년기의 기간이 길어짐에 따라 이 시기를 제2의 인생을 만들어가는 능동적인 시기로 인식해야 한다는 생애기간에 대한 새로운 입장이 제기됨에 따라 삶의 만족도는 고령소비자 연구의 중요한 지표가 되고 있다. 또한, 정보화의 진전으로 고령층의 일상생활 편의 증진뿐만 아니라 사회활동 참여, 건강 등과 같은 삶의 질 측면에서 정보기술의 영향력과 중요성이 점차 커지고 있다[8].

권중돈과 조주연(2000)은 고령층의 인구사회학적 특성, 신체 및 정신건강 수준, 경제활동 및 경제수준, 여가 활용, 사회적 관계 등의 다양한 요인이 삶의 만족도에 유의한 영향을 미친다고 밝혔으며[12], 허성호와 김종대(2006)의 연구에서는 고령층의 신체적, 정신적, 사회적 요소로 구성되는 자립의 개념이 정보기술과 연관되어 삶의 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다[13]. 또한, 김명용과 전해정(2016)은 스마트폰이 컴퓨터, 인터넷과 더불어 정보통신 기술의 주요한 매체로 자리를 잡아감에 따라 스마트폰 이용이 노인의 사회활동 참여 증진을 통한 삶의 만족도를 높이는데 기여하는지를 분석하였다[14]. 이 연구를 통해 정보기술에 적응하고 능동적으로 활용할 때 시장에서의 구매 및 사회참여 활동이 활발해지고 결과적으로 고령소비자의 삶의 만족도가 향상되는 것으로 나타났다.

이상의 선행연구를 종합해보면 정보사회로의 변화는 고령소비자의 일상을 크게 변화시키며, 이러한 변화에 대응하여 정보기술을 능동적으로 활용할 의지가 있는지, 변화의 편익으로부터 본인이 소외된다고 느끼는지, 또한 변화에 적응할 수 있도록 돕는 조력자를 경험하는지에 따라 고령소비자의 삶의 질과 만족도가 달라질 수 있을 것으로 예측된다. 선행연구에서는 고령소비자의 기술 활용 의지와 디지털 소외감 그리고 조력자 경험의 특성과 개별적 효과가 보고되고 있으며 본 연구는 정보기술에 관한 세 변수의 총체적인 영향력을 비교·분석한다는 점에서 연구모형의 차별점을 갖는다.

## 3. 연구모형 및 연구방법

### 3.1 연구모형

본 연구는 고령소비자의 삶의 만족도에 영향을 미치는

요인으로서 기술 활용의지, 디지털 소외감, 정보기술의 활용을 돕는 조력자 경험을 채택하고 가설을 설정하였다. 또한, 고령층은 인구통계학적 변수에 따라 소비패턴 및 정보기술 활용의 차이가 나타나는 것으로 보고되어[12] 인구통계적 특성을 통제변수로 채택하였다. 본 연구의 연구모형은 Fig. 1과 같으며, 연구문제는 다음과 같다.

[연구문제 1] 고령소비자의 기술 활용의지, 디지털 소외감, 조력자 경험 및 삶의 만족도의 수준은 어떠한가?

[연구문제 2] 고령소비자의 기술 활용의지, 디지털 소외감, 조력자 경험이 고령소비자의 삶의 만족도에 미치는 영향은 어떠한가?

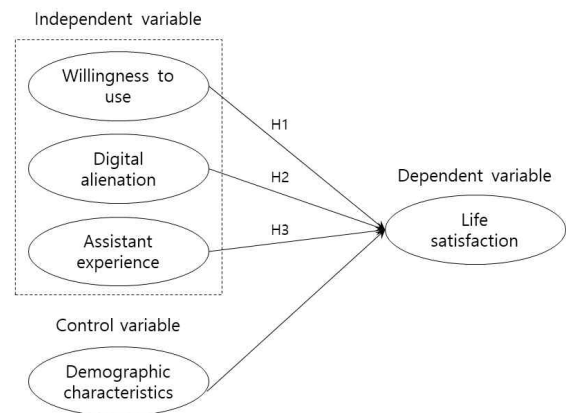


Fig. 1. Research Model

### 3.2 조사도구의 구성

본 연구는 선행연구에서 타당성과 신뢰성이 검증된 척도들을 채택하고 본 연구의 맥락에 맞게 문항을 일부 수정하여 조사도구를 구성하였다. 독립변수인 기술 활용의지와 디지털 소외감은 각각 '정보기술을 일상생활에서의 과업수행을 위해 스스로 활용하려는 의지의 정도', '정보기술 이용에 있어서 격차로 인해 낯설, 무력감 등을 느끼는 현상'으로 정의하고 한국정보화진흥원(2019)의 디지털정보격차실태조사 문항을 참조하여 질문을 구성하였다[5]. 기술 활용의지는 정보습득의지, 타인과의 소통의지, 의견 표출의지, 학습의지 총 네 문항으로 구성하였고, 디지털 소외감은 정보력 부족, 변화 적응도, 기술사용의 어려움, 기술사용에의 무력감으로 문항을 구성하였다. 조력자 경험은 '정보기술 이용을 위해 외부의 도움을 경험한 정도'로 정의하고 Hunsaker 외(2019)의 연구를 참조하여 타인의 도움, 지인이나 가족 도움, 전문가의 도움 총 세 문항으로 구성하였다[24].

종속변수인 삶의 만족도는 ‘자신의 삶이나 생활 전반에 대해 느끼는 주관적 감정이자 평가’로 정의하고, 한국 소비자원(2017)의 한국 소비생활지표를 참고하여 개인적 측면에서의 만족도와 관계적 측면에서의 만족도, 속한 집단에서의 만족도로 문항을 구성하였다[27].

조사도구의 타당성과 신뢰도를 검토하기 위해 고유값 1을 기준으로 한 주성분 분석과 베리맥스(Varimax) 방식을 적용한 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인분석 결과와 신뢰도 검증 결과는 Table 1과 같다. KMO값이 0.5 이상이며 Bartlett-test가 통계적으로 유의한 것으로 나타났고 모든 문항의 요인적재량이 0.5 이상으로 타당성이 확보되었다. 또한, 모든 변수의 Cronbach’s  $\alpha$  계수가 0.6 이상으로 신뢰할 수 있는 수준으로 확인되었다.

Table 1. Validity and reliability test

Construct	Items	Factor loading	Eigen value	Cronbach's $\alpha$
Willingness to use Technology	WT1	.739	5.527	0.955
	WT2	.916		
	WT3	.905		
	WT4	.817		
Digital Alienation	DA1	.793	2.386	0.910
	DA2	.831		
	DA3	.853		
	DA4	.889		
Assistant Experiences	AE1	.899	1.364	0.935
	AE2	.873		
	AE3	.698		
KMO = .844, Bartlett-test = 2843.459***				
Life Satisfaction	LS 1/2/3	-	-	0.791

### 3.3 자료의 수집 및 분석방법

본 연구는 스크린 문항을 통해 인터넷 접근이 가능하고 실제 인터넷을 이용 중인 고령소비자만을 조사대상으로 하였다. 표본은 만 60대 이상을 성별, 연령대별로 할당하여 구성하였다. 조사전문업체 엠브레인의 패널을 대상으로 2019년 5월 23일부터 26일까지 총 4일간 온라인 조사를 시행하여 총 311명의 자료를 수집하고 분석에 활용하였다. 조사대상자의 일반적 특성은 Table 2와 같다.

자료의 분석은 SPSS 26.0 프로그램을 이용하였다. 조사대상자의 일반적 특성을 파악하고 변수들의 타당성 및 신뢰성을 검증하기 위해 빈도분석, 요인분석, 신뢰도 분석을 실시하였다. 변수의 일반적 수준과 인구통계적 특성에 따른 차이를 알아보기 위해 기술통계 분석, t-test, 분

산분석을 수행하였고, 연구모형을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

Table 2. General Characteristics of Participants (n=311)

		N	%
Gender	Male	157	50.5
	Female	154	49.5
Age (Average 64.1)	60-64	207	66.6
	65-69	73	23.54
	70-74	18	5.8
	75+	13	4.2
Education level	High school (below)	117	37.6
	University Graduate (above)	194	62.4
Monthly Income (Average 301.7)	160>	78	25.1
	161-290	78	25.1
	291-400	87	28.0
	401<	68	21.9
Household type	Alone	19	6.1
	with spouse	118	37.9
	Multi	174	56.0

## 4. 연구결과

### 4.1 기술 활용의지, 디지털 소외감, 조력자 경험 및 삶의 만족도의 수준

주요 변수의 일반적 수준을 파악하기 위해 기술통계 분석을 시행했으며 결과는 Table 3과 같다. 기술 활용의지가 5.02로 가장 높았고, 삶의 만족도(4.85), 조력자 경험(4.04) 디지털소외감(2.63) 순으로 나타났다. 고령소비자는 디지털 소외감을 상당히 낮게 지각하며, 정보기술을 주체적으로 활용하려는 의지가 강하고 조력자 경험도 높은 수준임을 알 수 있다.

Table 3. Descriptive statistics result

	Mean	S.D.
Willingness to use	5.02	1.11
Digital Alienation	2.63	1.11
Assistant Experiences	4.04	1.37
Life Satisfaction	4.85	1.06

인구통계학적 특성 중 성별, 소득, 교육수준, 가구형태에 따른 고령소비자의 기술 활용의지와 디지털 소외감, 조력자 경험 및 삶의 만족도의 차이를 분석한 결과는

Table 4. Demographic Characteristics by Variables

		Willingness to use		Digital Alienation		Assistant Experiences		Life Satisfaction	
		M(S.D)/D	t/F(p)	M(S.D)/D	t/F(p)	M(S.D)/D	t/F(p)	M(S.D)/D	t/F(p)
Gender	Male	5.08(1.05)	0.93	2.56(1.13)	-1.18	3.97(1.41)	-0.88	4.74(1.14)	-1.90
	Female	4.96(1.17)		2.71(1.08)		4.11(1.32)		4.96(0.96)	
Income	160>	4.74(1.82) a	6.674***	2.93(1.15) b	4.728**	4.21(1.31)	1.527	4.55(1.15) a	9.543***
	161-290	4.84(1.10) a		2.58(1.07)ab		4.14(1.32)		4.59(1.14) a	
	291-400	5.07(1.07) ab		2.70(1.11)ab		4.03(1.31)		4.96(0.89) ab	
	401<	5.48(0.94) b		2.26(0.99)a		3.75(1.52)		5.34(0.85) b	
education	elementary	3.25(1.62) a	5.695**	2.95(0.60) ab	5.686**	4.89(0.71) a	3.256*	3.92(2.25)	2.674*
	Middle	4.31(0.74) ab		4.00(1.15) b		4.14(1.24) b		4.30(0.93)	
	High	4.94(1.08) b		2.70(1.14) ab		3.98(1.41) ab		4.76(0.92)	
	university	5.13(10.9) b		2.52(1.05) a		4.04(1.37) ab		4.94(1.09)	
Household type	Alone & with spouse	5.09(1.06)	1.078	2.59(1.15)	-.621	4.09(1.42)	.527	4.78(1.14)	-1.177
	Multi	4.96(1.15)		2.66(1.08)		4.01(1.34)		4.92(0.99)	

\* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001

Table 4와 같다. 가구 형태는 독거가구와 부부가구, 2세대 이상 가구의 2개 유형으로 분석하였다. 성별, 가구형태에 따라서는 변수의 유의한 차이가 없었고, 소득과 교육수준이 높을수록 기술 활용의지와 만족감이 유의하게 높고 낮을수록 디지털 소외감을 느끼는 것으로 나타났다.

#### 4.2 삶의 만족도에 영향을 미치는 요인

기술 활용의지와 디지털 소외감 그리고 정보기술의 활용을 돕는 조력자 경험이 고령소비자 삶의 만족도에 미치는 영향력을 규명하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과는 Table 5와 같다. 인구통계학적 변수인 성별, 소득, 가구 형태를 통제변수로 투입하였다.

회귀모형의 설명력이 양호한 것으로 나타났고( $R^2 = .302$ ) 다중공선성의 문제도 없는 것으로 확인되었다. 먼저, 통제변수인 성별( $\beta = .207$ ), 소득( $\beta = .259$ )은 삶의 만족도에 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 독립변수 중 기술 활용의지의 영향력은 유의하지 않았고, 디지털 소외감( $\beta = -.406$ )은 삶의 만족도에 유의한 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조력자 경험( $\beta = .250$ )은 삶의 만족도에 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 가설 1은 기각되고, 가설 2, 가설 3은 채택되었다. 이러한 결과는 실버 서퍼 고령소비자의 삶의

만족도를 높이는 데 있어서 기술 활용에 대처할 수 있는 조력자의 도움과 기술이 주는 편의의 주체로서 소외감을 느끼지 않도록 하는 것이 중요하다는 것을 시사한다.

Table 5. Results of Multiple Regression

		B	$\beta$	t	p	Result
Control variables	Gender(0=man)	.439	.207***	4.120	.000	-
	Income	.001	.259***	4.986	.000	-
	Household type(0=elderly)	.164	.077	1.591	.113	-
Willingness to use Technology		.076	.080	1.406	.161	rejected
Digital Alienation		-.387	-.406***	-6.840	.000	supported
Assistant Experiences		.193	.250***	4.794	.000	supported
Construct / F		3.969*** / 21.655***				
$R^2$ (Adjusted $R^2$ )		.302(0.288***)				

\*\*\* p<.001, Durbin Waston : 1.985

#### 5. 결론 및 시사점

본 연구는 정보기술의 주체적, 능동적 활용이 생활 전반에 미치는 영향력이 커지는 환경에서 인터넷 접근 및 활용이 가능한 고령소비자들의 삶의 만족도에 영향을 미치는 정보기술 관련 변인의 효과를 규명하고자 하였다.

연구의 주요 결과와 시사점은 다음과 같다.

첫째, 주요 변수의 일반적 수준을 조사한 결과, 실버서퍼 고령소비자들은 정보기술을 활용하려는 의지가 매우 높으며, 디지털 소외감의 지각 수준은 보통 이하로 낮게 나타났다. 이러한 결과는 고령소비자 전체를 정보에 취약한 집단으로 바라보기보다는 보다 세분화된 분류를 통해 정보환경에 적응하고 기술 이용의 편익을 추구하는 고령층이 다수 존재한다는 것을 인식하는 것이 필요하다는 점을 시사한다. 이러한 결과를 참조하여 정보격차 해소를 위한 정책 방향을 고안하는 데도 인터넷 이용 여부, 기기 보유 여부, 가구 유형, 기술에 대한 태도와 역량 등에 따른 맞춤형 접근이 요구된다. 특히, 기술을 활용하려는 의지가 높은 고령층들이 신체적, 인지적 능력의 퇴화로 어려움을 겪을 때 실질적인 도움을 구할 수 있는 조력자를 확보하는 것이 중요할 것이다. 인구통계적 특성에 따른 변수의 차이를 분석한 결과, 소득과 교육수준이 높을수록 기술 활용의지와 만족감이 유의하게 높고 낮을수록 디지털 소외감을 느끼는 것으로 나타났다. 저소득, 저학력 집단의 기술 활용에 관한 자기효능감을 높이는 것이 필요하며 이들이 정보사회에서 느끼는 소외감과 무력감을 이해하고 적정기술(appropriate technology)의 개발과 확산 방안을 고민하는 것이 필요하다.

둘째, 회귀분석을 통해 기술 활용의지, 디지털 소외감, 조력자 경험이 고령소비자의 삶의 만족도에 미치는 영향을 분석한 결과, 디지털 소외감은 삶의 만족도에 부적 영향, 조력자 경험은 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 남성에 비해 여성의 삶의 만족도가 높으며 소득이 높을수록 삶의 만족도가 유의하게 높아지는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 인구통계적 특성과 기술 활용에 있어서의 조력자 경험이 고령층의 생활 만족도에 있어 중요한 요인이라는 선행연구와 일치하는 결과이다[12]. 표준화 회귀계수로 볼 때 디지털 소외감의 영향력이 가장 강하며 다음으로 소득, 조력자 경험의 순으로 나타났다. 고령소비자들이 기술 발전에 따른 정보화 사회에서 무력감이나 소외감을 느끼지 않도록 이들의 특성과 니즈를 고려한 기술의 개발 및 커뮤니케이션이 필요하다. 고령소비자의 주요 조력자는 비공식적인 가족들이다. 그러나 많은 고령층이 2세대 이상의 대가족보다는 독거나 고령가구의 형태로 구성되어 있다[2]. 이러한 환경에서는 가족 중심의 조력을 기대하기 어려우므로 공공의 영역에서 기술 활용을 돕는 역할을 보다 적극적으로 수행해야 할 것이다. 예를 들어, 지자체에서 수행하는 정보화 교육을 고령층 관점에서 개편하여 수동적인 강의 중심이 아

니라 기기를 설치하고 실제 소비자가 필요로 하는 맥락에서 활용하는 방법을 맞춤형 방식으로 밀착 지원하는 등의 변화가 필요하다. 나아가 고령층이 기술 활용에 있어서 어려움을 겪을 때 상시 조력을 받을 수 있도록 공공 조력서비스의 접근성을 높이고 시스템을 개선하는 것도 고령소비자의 삶의 만족도 제고를 위한 효과적인 방안이 될 수 있을 것이다.

본 연구의 실무적인 시사점은 다음과 같다. 향후 고령소비자의 구매력은 줄지 않을 것이며 전체 가구에서 차지하는 구성비 또한 점차 증가할 것으로 예상된다. 이는 디지털 트랜스포메이션이 이루어지는 모든 산업 영역에서 고령소비자를 마케팅적으로 중요한 타겟 집단으로 바라봐야 함을 시사한다. 따라서 고령층이 새로운 기기 및 서비스를 접할 때 소외감을 느끼지 않도록 광고, 프로모션 등의 정보 메시지를 고령층이 친근하게 받아들일 수 있도록 개발하는 것이 필요하다. 고령자를 모델로 기용하거나 고령자 맞춤형 서비스를 활용하는 시나리오를 구체적으로 제시하는 것도 좋은 접근이 될 수 있을 것이다. 또한, 인적 서비스자원을 활용하여 사후의 문제해결뿐만 아니라 상품이나 서비스를 구매하는 시점에서 구매방법, 사용방법, 설치방법 등을 직관적으로 파악할 수 있도록 인적 가이드 채널을 마련하는 것이 필요하다. 정보기술 활용을 돕는 조력자에는 가족, 지인 등의 비공식적 조력자뿐만 아니라 제조사, 공공기관 등 공식적 조력자도 포함될 수 있으며, 정책적으로 공식적 조력방안을 마련하는 것을 통해 고령소비자의 디지털 격차를 해소하는 데에도 이바지할 수 있을 것이다.

본 연구는 기술중심의 변화에 대응하여 정보기술을 능동적으로 활용할 의지가 있는지, 변화의 편익으로부터 본인이 소외된다고 느끼는지, 변화에 적응할 수 있도록 돕는 조력자를 경험하는지가 고령소비자의 삶의 만족도에 미치는 영향력을 규명하는 것을 통해 고령소비자들의 정보격차를 해소하고 후생 증진에 필요한 정책적, 실무적 제언을 도출했다는 점에서 의의가 있다. 인터넷 접근 및 활용이 가능한 실버서퍼 고령소비자를 표본으로 선정하였다는 점이 본 연구의 차별화될 수 있으나 한편으로는 연구결과를 전체 고령소비자 집단에 적용하여 일반화하기에는 어렵다는 점에서 한계를 갖는다. 또한, 디지털 기기 활용수준이나 정보화 교육경험 등에 따라 기술에 대한 반응에 차이가 나타날 수 있으므로 후속연구에서는 표본의 수를 확대하여 고령소비자의 다양한 특성에 따른 변수의 수준 및 연구모형의 차이를 비교해보는 것도 의미 있는 후속 연구의 방향이 될 수 있을 것이다.

## REFERENCES

- [1] S. Y. Baek & K. S. Park. (2001). A Study on the Characteristics of IT Innovations. *Journal of Information Technology Application*, 3(3), 71-90.
- [2] Korea National Statistical Office. (2019). *Korea National Statistical Office*. <http://www.kostat.go.kr>
- [3] S. Y. Oh & H. R. Kim. (2019). *Status and implications of the digital divide between insurance and financial consumers of the elderly*. Seoul : Kiri
- [4] Y. E. Jang. (2019). The Influence of the Digital Divide in Elderly's Traits. *Journal of the Korea society of computer and information*, 24(2), 209-215. DOI : 10.9708/jksci.2019.24.02.209
- [5] National Information Society Agency. (2019). *2019 Survey on the Internet Usage*. Daegu : NIA
- [6] B. S. Kim & J. M. Kim. (2009). A study on Digital Divide trigger factor of older people - focused on Technology Acceptance Model -. *Journal of Social Science*, 35(2), 193-222. DOI : 10.15820/khjss.2009.35.2.008
- [7] S. P. Park. (2020). *silver surfer up, "We shop online too"*. BRAVOMyLife. [http://bravo.etoday.co.kr/view/atc\\_view.php?varAtcId=11101](http://bravo.etoday.co.kr/view/atc_view.php?varAtcId=11101)
- [8] National Information Society Agency. (2018). *2018 The Report on the Digital Divide*. Daegu : NIA
- [9] H. J. Hwang & Y. S. Hwang. (2017). Gaps and Reasons of Digital Divide within the Elderly in Korea: Focusing on Household Composition. *THE JOURNAL OF SOCIAL SCIENCE*, 24(3), 359-386. DOI : 10.46415/jss.2017.09.24.3.359
- [10] H. J. Lee & M. K. Park. (2020). Older Adults' Digital Divide and Life Satisfaction : Comparing Mobile and PC-based Digital Divide. *(The) Korea Public Administration Journal*, 29(2), 209-241. DOI : 10.22897/kipajn.2020.29.2.007
- [11] D. S. Ra & Y. D. Kim. (2011). The Impact of the Elderly's Sexual Life and Sexual Attitude on Their Life Satisfaction. *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*, 0(52), 185-204. DOI : 10.21194/kjgsw..52.201106.185
- [12] J. D. Kwan & J. Y. Joo. (2000). A Study of Factors Influencing the Life Satisfaction of the Aged. *Journal of the Korean Gerontological Society*, 20(3), 61-76.
- [13] S. H. Hu & J. D. Kim. (2006). Analysis of Multi-level Effectiveness on Life Satisfaction in Old Age at KLIPS 2006. *Journal of the Korean Gerontological Society*, 31(2), 407-418.
- [14] M. Y. Kim & H. J. Jun (2016). Longitudinal Trends(2004-2014) of the Use and Non-use of Information Technology among Older Adults. *Korea Academy Industrial Cooperation Society*, 17(6), 482-494.
- [15] B. S. Kim & J. H. Ko. (2020). A Study on the Impact of Digital Supporter on Digital Social Capital in the Elderly : Focusing on the Mediating Effect of Digital Usage. *Discourse and Policy In Social Science*, 13(2), 27-57. DOI : 10.22417/DPSS.2020.10.13.2.27
- [16] H. J. Yoon, H. R. Shin & Y. S. Kim. (2020). A Study on the Relationship between Level of Digital Information Usage and Life Satisfaction: The Mediating Effect of the Social Capital. *Informatization policy*, 27(4), 85-100. DOI : 10.22693/NIAIP.2020.27.4.085
- [17] S. Y. Oh. (2019). Silver surfer is coming up. *Excellence Marketing for Customer*, 53(5), 41-47.
- [18] M. S. Lee, H. S. Kim & S. G. Hong. (2015). The Impact of Silver Generation's Life Happiness and Satisfaction on the Perceived Internet Usefulness and Willingness to Use Internet. *The Journal of Internet Electronic Commerce Research*, 15(1), 17-32.
- [19] R. Lifshitz, G. Nimrod & Y. G. Bachner. (2018). Internet use and well-being in later life: A functional approach. *Aging & mental health*, 22(1), 85-91.
- [20] S. W. Kim. (2019). Direction of Consumer Policy for the Elderly: Focusing on consumer alienation. *Journal of consumer policy studies*, 50(3), 127-154. DOI : 10.15723/jcps.50.3.201912.127
- [21] S. H. Myeong & B. J. Lee. (2010). A Study on Elderly People's Behavior for Information Use: Focusing on the Elderly People's Perception for Information Technologies. *The Korean Association For Regional Information Society*, 13(2), 23-47.
- [22] B. Dainow. (2016). Digital alienation as the foundation of online privacy concerns. *Acm Sigcas Computers and Society*, 45(3), 109-117. DOI : 10.1145/2874239.2874255
- [23] S. Y. Bae, S. J. Oh, H. J. Yoo, J. E. Kim, H. K. Koo & H. J. Cho. (2016). *The study of the comprehensive plans for elderly consumers' problems*. Jincheon : KCA
- [24] A. Hunsaker, M. Nguyen, J. Fuchs, T. Djukaric, L. Hugentobler & E. Hargittai. (2019). He explained it to me and I also did it myself: How older adults get support with their technology uses. *Sociological Research for a Dynamic World*, 5, 1-13.
- [25] J. H. Oh. (2017). *Study on the Social Relationship of Old Generations and Use of Smart Media - Shedding light on Intra-generation Digital Divide and the Effect of Bridging Generations-*. Doctoral dissertation. YONSEI University, Seoul
- [26] H. Yoon, H. Shin & Y. Kin. (2020). A Study on the Relationship between Level of Digital Information Usage and Life Satisfaction: The Mediating Effect of the Social Capital. *Informatization policy*, 27(4), 85-100.



[27] Korea Consumer Agency. (2017). *2017 Consumption Life Indicators in KOREA*. Jincheon : KCA

장 은 교(Jang, Eun-Gyo)

[영학원]



- 2020년 2월 : 충남대학교 소비자학과 석사
- 2020년 9월 ~ 현재 : 충남대학교 소비자학과 박사과정
- 관심분야 : ICT 환경과 소비자행동, 소비자 후생
- E-Mail : eun-j@cnu.ac.kr

이 진 명(Lee, Jin-Myong)

[영학원]



- 2009년 8월 : 서울대학교 소비자학과 석사
- 2015년 8월 : 서울대학교 소비자학과 박사
- 2016년 9월 ~ 현재 : 충남대학교 소비자학과 부교수
- 관심분야 : 유통환경 변화와 소비자 후생, 정보 프라이버시, ICT 환경과 소비자 행동, 지속가능소비
- E-Mail : jmlee@cnu.ac.kr