

노인의 스마트폰 활용역량 차이에 따른 사용경험 연구

A Study on the Experience of Using Smartphones
according to Differences in Smartphone Literacy among the Older Adults

도 화 정*

서울대학교 사회복지학과

Hwajeong Do

Department of Social Welfare, Seoul National University

(초록)

노인은 스마트폰 사용경험에 관한 대다수의 연구에서 디지털 취약계층으로 다루어지고 있지만, 노인마다 스마트폰 활용역량은 다를 수 있다. 이에 본 연구에서는 그 역량에 따른 스마트폰 사용 관련 경험과 욕구의 차이가 어떻게 나타나는지 살펴보고자 했다. 이를 위하여 서울 소재 노인복지관을 이용하고 있는 만 71세부터 90세 사이의 노인 8명을 대상으로 스마트폰 사용경험에 대한 심층 인터뷰를 진행하였다. 인터뷰 내용을 주제 분석 방법으로 분석한 결과, 3개의 주제와 12개의 범주가 도출되었다. 첫 번째 주제는 '스마트폰 사용 장벽'이었는데, 스마트폰을 늦은 나이에 접한 노인들은 신체 노화와 주변의 지지 부족 등으로 스마트폰 사용에 어려움을 겪고 있었다. 두 번째 주제는 '스마트폰 사용과정'이었는데, 스마트폰 활용역량이 낮은 노인은 스마트폰의 한정된 기능만을 사용하고 있었던 반면 높은 노인은 스마트폰의 다양한 기능을 활용하여 사회적 관계 맺기나 취미생활을 즐기고 있었다. 세 번째 주제는 '스마트폰 활용 욕구'인데, 활용역량이 낮은 노인은 사회적 교류나 새로운 정보 추구의 욕구가 컸던 반면 높은 노인은 스마트폰을 젊은 세대처럼 활용하면서 디지털 사회의 변화에 적응하고자 하는 욕구를 보였다. 본 연구에서는 스마트폰 사용역량에 따라 노인의 스마트폰 사용경험과 욕구, 그리고 스마트폰에 대한 적응과정이 다른 것을 확인하였다. 이에 따라서 노인 개개인의 특성을 고려한 교육 프로그램 구성이나 제공의 필요함을 제안하였다.

주제어 : 노인의 스마트폰 사용, 스마트폰 활용역량, 디지털 격차

* Correspondence to: (우) 08826 서울특별시 관악구 관악로 1, 서울대학교 대학원 사회복지학과 석사과정 도화정 (Hwajeong Do) (e-mail: sunrhwn2671@naver.com)

(Abstract)

Older adults have been considered as a digitally vulnerable group in most studies on their smartphone usage experience, but their capability of using the smartphone may vary from person to person. Therefore, it was examined how the differences in both smartphone usage experience and needs appear according to the capabilities in this study. For the purpose of this study, in-depth interviews were conducted with eight members of a senior welfare center located in Seoul and aged from 71 to 90 years. As a result of thematic analyses of the interview contents, three themes and twelve categories were derived. The first theme was 'barriers to utilizing the smartphone', and older adults who began to use smartphones at a later age had difficulties in using them due to physical aging and lack of support from people close to them. The second theme was 'process of utilizing the smartphone', and older adults with low smartphone literacy were using only limited functions of the smartphones whereas those with high literacy were enjoying social relationships and hobbies through a variety of smartphone functions. The third theme was 'needs for utilizing the smartphone', and older adults with low literacy had high needs for seeking social interactions and new information whereas those with high literacy showed needs of adapting to the change in the digital society by utilizing smartphones like younger generations. It was confirmed that the usage experience and needs as well as the process of adapting to the smartphone of the older adults were different according to the level of smartphone literacy in this study. Based on the findings, the necessity of organizing or providing educational programs considering the characteristics of the elderly was suggested.

Key words : Smartphone usage among older adults, Smartphone literacy, Digital divide

I. 서론

1. 디지털 격차

디지털 격차(digital divide)의 정의는 연구자마다 다르지만, 일반적으로 새로운 형태의 정보 기술에 접근할 수 있는 자와 접근할 수 없는 자 간의 차이를 의미한다(Gunkel, 2003; Van Dijk, 2006). 초창기 한 연구는 디지털 격차를 디지털 기술의 가치에 대해 옹호하는 집단과 그렇지 않은 집단의 구별이라고 정의하면서 디지털 기술의 효용성을 수용하는 정도가 디지털 격차를 유발한다고 설명하였다

(Moore, 1995). 이후 디지털 기술에 '접근'할 수 있는 수준의 차이를 디지털 격차로 설명하기도 했지만(NTIA, 1999), 최근 연구에서는 정보 획득 및 의사소통 도구로서 디지털 기술을 효과적으로 '활용'할 수 있는 집단과 그렇지 못한 집단 간 차이로 보고 있다(Gunkel, 2003; Venkatesh & Sykes, 2013). 그와 같이 디지털 격차는 디지털 기술이 존재하는 사회 내 개인이나 집단에 따라 구분되는 상대적인 개념인데, 그 개념은 새로운 디지털 기술이 유입될 때마다 달라질 수 있다.

디지털 격차의 발생 요인 관련 요인을 밝히는 여러 연구에 의하면, 세대나 경제 수준,

교육 수준 등이 공통 요인으로 드러났다. 이를 구체적으로 살펴보면, 우선 세대는 디지털 격차를 설명하는 주요인으로 드러났는데, 일반적으로 나이가 많을수록 디지털 역량(digital literacy)이 더 낮은 편이다. 설령 디지털 기기에 대한 물리적 접근성이 커진다고 해도 고령자는 젊은 세대에 비해 사용 범위가 더 제한적이다(Ahn, Seo, & Kim, 2014). 일부 연구자는 디지털에 대한 물리적 접근이 갖추어진 상황에서 사용자 집단 내에서 발생하는 디지털 격차를 탐색하기도 했지만(Hargittai & Walejko, 2008), 유사한 특성을 공유하고 있는 집단 내 디지털 격차의 탐구는 아직 충분하지 못한 편이다.

특히 디지털 정보 소외계층에 속하는 고령자 집단 내에서 보이는 디지털 역량 수준 차에 관한 연구는 노인인구의 비중을 고려할 때 매우 절실한 실정이다. 최근 노인의 디지털 기술 관련 경험에 관한 한 연구에 의하면, 노인들은 디지털 기술을 수용하지 않는 유형, 적극적이지는 않더라도 생활의 편의를 위해 불가피하게 수용하는 유형, 그리고 디지털 기술을 적극적으로 수용하고자 하는 유형으로 또래 집단 내에서도 디지털 기술에 대한 태도가 다양한 것으로 나타났다(Nam, Han, Kim, & Park, 2022). 역시 노인집단 내에서도 나이에 따라 디지털 격차가 드러났는데, 특히 75세 이상에서는 나이가 많을수록 디지털 역량 수준이 더 낮은 편이었다(Park & Kim, 2019).

COVID-19의 확산 이후 감염 예방 및 집단 방역을 위해 정보통신기술이 전례 없이 빠른 속도로 사회 전반에 도입되었다. 상거래를 비롯하여 문화 및 여가 생활, 교육, 종교활동 등

일상 곳곳에 디지털 기술이 도입된 사회로 변했고, 그로 인해 사회 구성원들은 정보통신기술이 응용된 제반 상황을 수용하고 또 적응해야 했다. 젊은 세대도 예전에 사용하지 않았던 디지털 기술이 접목된 상황에 노출될 때 어려움을 겪는데, 노년층이 겪는 어려움은 젊은 세대와 비교할 수 없을 정도로 심하다. 특히 새로운 디지털 기술을 습득하지 못했던 노인은 COVID-19의 대유행으로 사회적 거리두기가 강화되었던 시기에 심한 사회적 고립감과 소외감을 경험했는데, 이는 외부와의 단절을 부분적으로 보완할 수 있는 디지털 기술 사용이 어려웠기 때문이었다(Shin, Yoon, Kim, & Kim, 2020). 이에 COVID-19 대유행 시기는 노인집단의 디지털 격차 양상을 급격하게 변화시킨 주요한 사회적 맥락이었다고 할 수 있다. 디지털 기술이 접목된 여러 기기 중 이동 중에도 사용하는 모바일 기기는 시간과 장소의 제약 없이 온라인에 접속하면서 사람들과 소통하거나 정보를 획득할 수 있는 중요한 수단인 것을 고려한다면, 모바일 기기의 활용에서 비롯된 디지털 격차는 그 대유행 시기를 기점으로 더 심해졌다고 여겨진다(Hong & Lee, 2021).

2. 노인의 스마트폰 사용

정보통신기술의 급속한 발전으로 모바일 기기 보급이 확산했고, 그 기기를 활용한 일상생활이 보편화되고 있다. 모바일 기기 중 스마트폰 보유율은 단연 높은 수치를 보여주고 있는데, 2021년 기준 전체 스마트폰 보유율은 93.4%에 이른다. 보유율을 연령대별로

살펴봤을 때 10대에서 40대까지는 99% 이상 이었고, 50대는 98.4%, 그리고 70세 이상은 60.1%였다. 그와 같이 고령자의 스마트폰 보유율이 낮지 않음에도 불구하고 그들의 다수는 디지털 정보 접근성이 낮은 실정이다. 즉, 디지털 정보 취약계층에 속하는 노인이나 장애인, 저소득층, 농어민 집단 중에서도 노인의 디지털 정보화 역량 수준이 가장 낮은 편이다(MSICT, 2021). 이는 디지털 기기의 보급으로 노인의 취약성을 개선하고자 했던 양적 접근이 아니라 이제는 디지털 기기 ‘활용’에 대한 접근성을 높이기 위한 질적 차원의 접근이 더 필요해지고 있음을 시사한다.

고령자는 퇴직 이후 여러 가지 이유로 활동 영역이 감소하면서 사회적 소통에서 단절되기 쉽다. 이러한 소통의 단절은 생활에 필요한 정보 획득의 단절을 초래할 수 있는데, 특히 모바일 기기와 같은 디지털 환경에서의 정보 소외는 일상생활에서의 소외로 연결될 수 있다(K. Kim & Yoo, 2020). 한편, 모바일 기기는 온라인으로 사회활동을 도모하고, 다양한 사회적 자본을 형성하고, 또 필요한 정보를 획득하는 등 삶에 도움이 되는 여러 가지 기능을 지니고 있어서 고령자들이 일상생활에서 겪게 될 어려움을 보완해줄 수 있다(S. Kim, Shin, & Kim, 2019; H. Lee & Lee, 2014). 그러나 대다수 노인은 디지털 기기에 익숙하지 않아 생활에 도움이 되는 기능을 거의 활용하지 못하는 실정이다(H. Kim & Shim, 2020; Nam et al., 2022). 모바일 기기 활용 능력이 부족하게 되면 경제활동이나 사회 참여, 타인과의 소통에도 부정적인 영향을 미치고(H. Kim & Shim, 2020; Kwon, Kim, &

Um, 2012), 더 나아가 자아효능감이나 생활 만족감 저하로도 이어진다(Hasan & Linger, 2016; Seo, 2019; Yoon, Lee, Beum, & Gim, 2016).

이에 디지털 기기를 통한 소통이 활발해지고 있는 현실을 고려할 때 최신기술에 익숙하거나 능숙하지 않은 노인이 이러한 디지털 변화에 잘 적응하고 있는지 아니면 이러한 변화로부터 소외되고 있는지에 대한 연구적 관심이 커지고 있다(Ferraro & Carr, 2021). 즉 노인의 스마트폰 사용에 관한 연구가 근래 활발하게 이루어지고 있다. 관련 연구들은 주로 스마트폰 활용이 노인의 삶의 만족도, 우울 등의 정신건강, 여가 및 사회활동 등에 미치는 영향을 밝힌 것들이었다(An & Park, 2019; S. Hwang, Lee, Ha, Kim, Jung, & Choi, 2017; Kang, Kim, & Ko, 2013; M. Kim & Jun, 2017; S. Kim & Choi, 2019). 또 노인의 디지털 소외 경험에 관한 연구도 활발한 편이지만, 대다수 연구가 노인의 다양성을 고려하지 못한 상태로 접근하면서 젊은 세대와의 차이를 부각하고 있다(Cho, 2014; N. Hwang, Kim, Kim, Ju, Hong, & Kim, 2020; Paek, Bong, & Shin, 2015). 물론 일부 연구는 노인의 나이나 성별, 스마트폰 기술 수용도 등에 따라 스마트폰 활용 정도를 비교해보고자 했지만(J. Kim, 2020; G. Lee & Lee, 2018; Nam et al., 2022; Shin et al., 2020), 여전히 노인집단을 구분하는 기준에 대해 다양한 탐색적 접근이 부족한 실정이다.

노인의 스마트폰 사용 관련 어려움을 이해하기 위해서는 먼저 스마트폰을 사용하는 주체로서 노인의 인지 및 신체적 특성을 살펴볼

필요가 있다. 노인은 나이가 들어감에 따라 자연스러운 노화의 과정을 겪게 되고, 노화로 인한 이와 같은 변화는 스마트폰 사용의 용이성을 저해하는 요인으로 작용한다. 일반적으로 노화로 인해 인지기능을 비롯하여 시각이나 청각 기능의 저하, 미세 근육의 움직임이나 눈과 손의 협응 능력 저하 등으로 물체의 변별이나 상황 판단 능력 등이 저하된다. 이러한 노인의 보편적인 인지 및 신체 특징은 스마트폰 스크린과 같은 화면에서 빠른 손동작 수행이 필요한 스마트폰을 사용하기 어렵게 한다(Hu, Li, Wang, Qin, Ren, Hu, & Li, 2022; Lin & Ho, 2020).

노인의 스마트폰 활용의 어려움을 이해하기 위해서는 노화의 특성 외에도 노인이 살아온 사회문화적 배경과 이로 인한 스마트폰에 대한 심리적 접근성 역시 중요한 부분이다. 스마트폰을 비롯한 제반 ICT 활용 기기가 없었던 젊은 시절을 보냈던 노인은 나이가 들어서 스마트폰의 기본적 원리 및 구동 방식, 기능 관련 용어를 접하거나 받아들이는 것이 쉽지 않다. 예를 들면, 스마트폰을 사용하는 고령자 대상의 한 조사에 의하면, 대다수 응답자가 용어를 이해하지 못하였고, 또 용어를 이해하지 못한 채로 해당 기능을 사용하고 있었다. 그동안 ICT가 발달하지 못했던 시절에 살아왔던 노인에게 스마트폰의 사용이나 기능에 관한 용어는 마치 새로운 언어를 습득하는 것처럼 생소하고, 그로 인해 사용 시에 발생하는 문제 상황에 대처하지 못하면서 스마트폰은 어려운 기기로서 인식된다. 즉 스마트폰을 소지하더라도 그 기능을 큰 불편함 없이 사용하는 노인은 많지 않은 실정이다(Chung

& Kim, 2014).

스마트폰을 소지한 고령자 비율이 점점 높아지고 있더라도 스마트폰 활용의 필요성은 근래 COVID-19의 창궐로 사회적 거리두기가 강화되면서 부각했다(Hong & Lee, 2021; Nam et al., 2022; Shin et al., 2020). 최근에는 고령자 대상 스마트폰 활용 조사 결과가 불과 10여 년 전과 다른 양상을 보이기도 한다. 그 이유는 몇 년 전부터 노년층에 유입되기 시작한 베이비붐 세대와 관련된다. 베이비붐 세대는 70대 이상의 고령자와 비교할 시 교육 수준이나 사회경제적 지위도 더 높아 건강 관리도 더 잘해온 자들로 이미 장년기부터 스마트폰을 자주 활용해왔다(Cho, 2010; Chung & Kim, 2014; J. Kim, 2020). 이러한 사실은 노인 집단 중에서 베이비붐 세대도 젊은이들보다 ICT 기기 활용에 취약하지만, 70대 이상의 고령자는 그보다 더 취약함을 시사한다.

3. 본 연구의 필요성

노인의 모바일 기기 역량에 관한 기존 연구의 대부분은 노인을 하나의 집단으로 인식하고 이들을 디지털 소외계층으로 분류하여 다른 세대와의 디지털 격차를 살펴보는 접근 방식을 취하였다. 그러나 노인의 스마트폰 사용경험은 이들의 나이나 성별, 인지 및 신체 능력, 사회경제적 지위, 역량 수준 등에 따른 차이를 보인다. 일반적으로 여성보다 남성이, 나이가 젊을수록, 학력이나 소득수준이 높을수록, 그리고 도시지역 거주자가 다른 지역 거주자보다 스마트폰을 더 활발하게 이용하고 있는 것으로 나타났다(An & Park, 2019; Hu

et al, 2022; S. Kim & Choi, 2019; Nam et al., 2022). 노인 집단 내에서 스마트폰 활용 경험의 차이에 관련된 주요인은 나이인데, 나이가 많을수록 스마트폰 활용에서 더 큰 어려움을 겪는다. 특히 근래 노인 집단에 유입되고 있는 세대는 스마트폰 사용경험에서 기존의 노인 집단과 차이를 보여주고 있는데, 이와 같은 경험 차이는 앞으로 더 커질 가능성이 있다. 다시 말하면, 우리나라는 2020년도부터 베이비붐 세대가 노년층으로 유입되기 시작했는데, 그들은 기존의 노인 집단과 달리 ICT가 접목된 사회문화적 환경에 어느 정도 익숙한 세대이다(J. Kim, 2020). 이는 노인 세대의 디지털 격차나 소외에 관한 관심을 가질 때 특히 나이가 더 많은 노인의 디지털 격차에 관심이 더 지대해야 함을 의미한다. 이에 본 연구에서는 베이비붐 세대가 아닌 기존의 노인, 즉 일상생활에서 ICT 활용이 보편화되기 이전에 장년기나 노년기를 맞이한 세대 중 스마트폰을 소지하고 있는 자의 스마트폰 사용경

험을 살펴봄과 동시에 스마트폰 사용역량 수준에 따른 경험의 차이를 비교해보고자 했다. 이와 같은 연구는 고령자의 현실 적응 능력을 향상하는 방안이나 정책 마련에 기초자료가 될 수 있을 것이다.

II. 방법

1. 연구 참여자

본 연구의 참여자는 서울 소재 한 노인복지관을 이용하고 있는 회원 중 스마트폰을 보유하고 있는 8명(여성 3명, 남성 5명)의 고령자였다. 그들의 나이는 71세에서 90세 사이로 평균 82.8세였다. 교육 수준은 중학교 졸업 이하가 2명, 고등학교 졸업이 4명, 그리고 대학교 졸업이 2명이었다. 가구 형태는 혼자 거주하는 참여자가 2명이었고, 나머지 6명은 배우자와 함께 거주하는 것으로 나타났다.

〈Table 1〉 General characteristics of the study participants

Participant	Sex	Age	Years of schooling	Household type	Smartphone capabilities score*	Group by capabilities
1	male	87	12	living with spouse	2	lower group
2	male	71	9	living with spouse	3	
3	male	90	12	living with spouse	6	
4	male	87	16	living with spouse	7	
5	female	87	12	living alone	10	upper group
6	female	78	6	living alone	12	
7	male	81	16	living with spouse	15	
8	female	81	16	living with spouse	15	

* Smartphone capabilities score는 J. Kim(2020)의 척도(점수 범위 0-14)를 가공하여 측정하였음.

연구목적에 따라 참여자는 스마트폰 활용 역량 수준이 높은 자(이하 상위집단) 그리고 낮은 자(이하 하위집단)로 이분했다. 하위집단의 경우 전화 수·발신만 가능하거나 문자 수신까지만 가능한 자 또는 문자 발송이나 사진 및 동영상 촬영도 부분적으로 가능한 자로 구성되었으며, 상위집단의 경우 메신저 앱과 정보성 콘텐츠를 제공하는 앱 등을 다룰 수 있는 자로 구성되었다. 기타 참여자 특성은 <Table 1>과 같다.

2. 연구 도구

본 연구에서 이용한 도구는 두 가지였다. 하나는 연구참여자를 스마트폰 역량 수준에 따라 두 집단으로 구분하기 위한 척도 그리고 스마트폰 이용에 관한 인터뷰 질문지였다. 참여자의 역량 수준을 측정하는 척도는 J. Kim(2020)의 스마트폰 이용역량 척도의 문항 중 ‘자신에게 수신된 문자를 확인할 수 있다’, ‘인스턴트 메신저(카카오톡, 라인 등)로 메시

지를 작성하여 타인에게 보낼 수 있다’, ‘무선 네트워크(와이파이)를 설정할 수 있다’, ‘인터넷 뱅킹을 할 수 있다’, ‘온라인 쇼핑을 할 수 있다’, ‘이메일을 확인할 수 있다’, 그리고 ‘파일을 다운로드해서 확인할 수 있다’의 7개 문항 그리고 연구자가 임의로 작성한 ‘전화를 받을 수 있다’, ‘원하는 사람에게 전화를 걸 수 있다’, ‘원하는 사람에게 문자를 보낼 수 있다’, ‘사진이나 동영상을 촬영할 수 있다’, ‘소리 또는 알람을 설정할 수 있다’, ‘유튜브에 들어가 동영상을 시청할 수 있다’, ‘인터넷으로 들어가 원하는 정보를 검색할 수 있다’, 그리고 ‘길 찾기를 할 수 있다’의 8개 문항을 추가하여 총 15개 문항으로 구성되었다. 각 문항은 ‘예’ 또는 ‘아니오’로 응답하는 것으로 ‘예’를 1점 그리고 ‘아니오’를 0점으로 채점하였다. 곧 총점의 범위는 0-15점으로 점수가 높을수록 참여자가 남의 도움 없이 스마트폰을 이용할 수 있는 역량 수준이 더 높음을 의미한다.

인터뷰의 질문 내용은 다음의 <Table 2>와

<Table 2> Interview questions

1. When was the time that you started to use smartphone?
2. What were some of the joys you had in using your smartphone?
3. What were some of the difficult things you had in using your smartphone?
4. When you had difficult using smartphone, who did you have ever ask for help?
5. Have you ever taken a smartphone education program? If so, what was helpful and disappointing?
6. What activities do you do the most with your smartphone these days? Why do you do this activity the most?
7. What has changed in your life since you used a smartphone?
8. What would be different if you could use your smartphone better than now?
9. Feel free to give your opinion or thought on the use of smartphones by the elderly.

같았다. 질문 내용의 일부(1, 3, & 4번)는 Nam et al.(2021)과 Cho(2014)의 인터뷰 질문을 참고하였다. 나머지 6개 문항은 연구자가 노인의 스마트폰 사용경험의 전반을 탐색하기 위해 스마트폰을 처음 사용한 시기부터 현재까지의 사용경험, 그리고 앞으로 스마트폰을 사용하면서 기대하는 점, 바라는 점 등을 질문 내용으로 가공하였다.

3. 연구 절차

본 연구자는 서울 소재 한 노인복지관에 연구참여자 모집 관련 협조를 요청했으며, 그곳의 한 사회복지사의 도움으로 스마트폰을 소지하고 있으면서 스마트폰 사용경험에 대해 적극적으로 이야기해줄 수 있는 예비 참여자를 찾았다. 처음 8명의 대상자가 확보되어 그들의 스마트폰 활용역량 수준을 사전에 준비한 스마트폰 사용역량 측정 도구로 측정한 결과, 평균 8.75점에 점수 분포가 2점에서 15점으로 개인 간 편차가 큰 것으로 나타났다. 점수를 4분위로 나누어보았을 때, 분위별로 참여자들이 2명씩 분포되어 있었다. 연구목적에 부합하게 참여자들의 척도 점수 분포에 따라 7점 이하 참여자 4명을 역량 수준 하위집단 그리고 8점 이상 참여자 4명을 상위집단으로 구분하였다. 곧바로 그 8명을 대상으로 인터뷰를 진행하는 과정에서 상위집단의 한 참여자가 연구의 취지와 녹음 등에 대해 동의하지 않아 인터뷰를 중단하였다. 이에 그 참여자의 역량과 유사한 수준의 다른 참여자 1명을 추가로 모집했으며, 참여자 8명의 역량 점수는 <Table 1>에 제시했다. 최종적으로 8명의 참

여자를 대상으로 모든 인터뷰는 진행 도중 중단되지 않고 완료되었다.

참여자들은 인터뷰가 진행되기 전에 개별적으로 연구목적과 취지 등의 연구에 대한 구체적인 정보를 충분히 안내받았으며, 또 연구 참여에 관한 동의서에 자발적으로 서명하였다. 본 연구의 면접 자료는 2023년 2월 초순부터 중순 사이에 개별적으로 1회기 인터뷰를 통해 수집되었으며, 인터뷰에 소요한 시간은 최소 30분 이상 60분 이하였다. 면접은 참여자가 이용 중인 복지관 내의 상담실에서 진행했으며, 면접을 진행하기 전에 참여자로부터 구두 동의를 얻은 후 녹취를 진행하였다. 인터뷰는 <Table 2>의 반구조화 질문을 토대로 진행하였다.

인터뷰한 내용은 전사한 뒤 주제별로 공통점과 차이점을 도출하기 위한 주제 분석 방법(thematic analysis)으로 분석했다. 아울러 분석 시 Dey(1993)의 방법을 참고하여 전사한 자료를 읽어보면서 자료 내 핵심 용어나 아이디어를 기술하여 정리하는 포괄 분석(global analysis)을 진행하였다. 다음으로 인터뷰 내용 기저에 있는 노인의 스마트폰 사용경험에 대한 맥락을 파악하기 위하여 Strauss와 Corbin(1994)이 제안한 방법에 따라 줄 단위를 기준으로 자료들을 분석하여 개념과 범주를 유목화하였다. 유목화한 개념과 범주를 바탕으로 여러 참여자로부터 드러난 공통된 의미 있는 주제를 발견하는 귀납적 주제 분석(inductive thematic analysis)을 수행하였다(Vears & Gillam, 2022).

III. 결과

주제 분석을 통해 도출된 주제는 모두 세 가지였는데, 이들은 ‘스마트폰 사용 장벽’, ‘스마트폰 사용과정’, 그리고 ‘스마트폰 활용 욕구(needs)’였다. 첫 번째 주제는 스마트폰 사용 장벽으로 여기에는 심신 기능 저하, 주변의 지지 부족, 그리고 학습자 관점의 접근의 3개 범주로 구성되어 있다. 두 번째 주제는 스마트폰 사용과정으로 여기에는 도움 자원, 또래 간 역량 차, 한정된 기능 사용, 그리고 생활양식의 변화의 4개 범주로 구성되어 있다. 마지막 주제는 스마트폰 활용 욕구로 여기에는 스마트폰 학습 욕구의 다양성, 타인과의 소통 욕구, 정보 획득 욕구, 사회일원으로 변화 동참 욕구, 그리고 스마트폰 사용 권유 욕구의 5개 범주로 구성되어 있다. 이들에 대한 세부적인 설명은 다음과 같다.

1. 스마트폰 사용 장벽

스마트폰 사용 장벽이라는 주제에 속한 세 개의 범주는 모두 참여자들의 스마트폰 역량

수준과 관계없이 참여자들이 공통으로 경험한 어려움을 담고 있다. 세 범주의 구체적인 내용은 아래와 같으며, 그 요지는 <Table 3>에 제시했다.

1) 심신 기능 저하

참여자들은 스마트폰 역량 수준에 상관없이 공통으로 노화로 인해 기억력 감퇴, 인지 및 운동 기능의 저하 등을 경험하였고, 이로 인한 스마트폰 사용의 어려움을 호소하였다. 참여자들은 어떤 기능을 배웠어도 반복적으로 사용하지 않으면 곧바로 잊어버리는 일을 자주 경험하였다. 특히 질환이나 수술 등으로 심신이 쇠약해진 참여자들은 이전과 달라진 건강 상태와 일상생활의 변화로 인해 스마트폰 사용법을 배우고자 하는 동기가 매우 약해진 상태였다. 심신의 기능 저하로 스마트폰 사용의 어려움을 보여주는 참여자들의 진술문에는 아래와 같다.

자꾸 잊어버려. 기억이 상실되는 거 같아. 조금 머리도 아프고 답답하고, 어떨 땐 졸리고 체력도 안 되고. (참여자 2)

<Table 3> 노인 스마트폰 사용 장벽

Category	Description	Group
심신 기능 저하	- 기억력이 안 좋아져 모르는 걸 물어봐도 금방 잊어버림 - 질병과 수술로 스마트폰을 배우거나 쓰는 게 어려움 - 나이가 많아 가르쳐줘도 배울 수 없을 것 같음	upper & lower group
주변의 지지 부족	- 가족(자녀, 손자)에게 물어보았다가 창피를 당함 - 가족이 바빠서 물어보기 어렵고 미안함	upper & lower group
학습자 관점의 접근	- 어릴 때부터 자연스럽게 스마트폰을 사용해온 젊은 세대는 노인의 어려움을 잘 모름 - 배워도 기능과 체제가 자주 바뀌어 따라가기 어려움	upper & lower group

완벽하게 배우면 안 잊어버리는데 조금 배우다가 안 하면 잊어버려요. 내가 바느질을 좀 해보니까 완벽하게 배운 건 안 잊어버려요. 공부도 그렇잖아요. 그래서 조금 더 긴 시간을 배우면 잊어버리지 않고, 나이 먹은 탓이죠. 나이 먹으니까 자꾸 듣고도 모르고 보고도 모르고, 또 알려주면 ‘아 맞아, 그랬지!’ 이렇게 생각하면서도 기억을 잘못하고. 옛날과 달라요. (참여자 6)

뇌경색이 왔는데, 시술하다가 잘못 건드려서 한동안 말을 못 했어요. 한창 아플 때는 동사무소에서 주소를 쓰려다가도 생각이 안 나요. 이제 나이가 90 다 되어가고, 뇌경색이기 때문에 가르쳐줘도 몰라요. 자꾸만 까먹기 때문에 배우고 싶어도 못 하죠. (참여자 1)

2) 주변의 지지 부족

참여자들은 스마트폰 사용 시 시행착오를 겪는 과정에서 대부분 주변의 사람으로부터 긍정적인 지지를 받고 있지 못하고 있었다. 참여자들은 오히려 자녀와 손자 등 가까운 가족에게서 불편함이나 어려움 없이 스마트폰을 사용하지 못하는 것에 대한 부정적인 반응을 자주 경험했다. 그로 인해 참여자는 가족에게 스마트폰을 꺼내어 보이거나 모르는 것을 물어보기 주저하는 모습을 보였다. 주변 사람으로부터 지지를 얻지 못해 스마트폰 사용을 꺼리는 참여자들의 진술문 예는 아래와 같다.

큰딸이 우리 집사람은 한 번에 알아서 했는데, 나는 두 번 세 번 해도 못 하니

간 나보고 바보래 바보. (참여자 1)

자식들은 내가 자꾸 얕은 수준을 물어 보다가 영상통화 같은 걸 구체적으로 물어보면 어이없어하죠. (참여자 4)

우리 1학년짜리 손주가 전에 ‘할머니 이것도 몰라? 이 정도는 알아야 하잖아!’ 이러더라고. 1학년이니까 아무것도 모르고 그래. (참여자 6)

3) 학습자 관점의 접근

참여자들은 스마트폰을 접한 시기가 고령이기 때문에 스마트폰 활용법이나 기기 관련 용어들을 차근차근 배워야 하는 어려움을 겪고 있었다. 스마트폰을 어릴 때부터 자연스럽게 접해온 디지털 내러티브(digital narrative) 세대인 젊은이와 다르게, 체계적 교육이 없으면 스마트폰 활용이 쉽지 않다는 특성을 보였다. 고령자들이 스마트폰 활용법을 익히는 데 있어 가장 큰 장벽은 대부분 기기나 활용법에 관련된 전문용어였다. 그 용어들은 거의 영문으로 표기되어 있어서 특히 영어에 친숙하지 않은 참여자들은 용어에 대한 자세한 설명이 없으면 원리를 이해하지 못하고 스마트폰을 기계적으로만 작동할 뿐이었다. 스마트폰 사용 시 어려움이 생길 때마다 가족이나 지인으로부터 사용법을 익혀가는 참여자들도 있었지만, 결국 일정 수준 이상의 기능을 사용해야 할 때는 체계적으로 배워야 활용에서 어려움이 크지 않게 된다. 스마트폰을 또래에 비해 잘 활용하고 있다는 참여자도 역시 시시각각 변하고 발전하는 스마트폰의 기능들을 계속

공부해 나가야 하는 어려움이 있음을 호소했다. 스마트폰 활용법을 지속적으로 배워 나가야 하는 어려움을 겪고 있는 참여자들의 진술문 예는 아래와 같다.

자식은 스마트폰을 학문적으로 해온 게 아니라 어려서부터 자연스럽게 써왔으니까 차근차근 안 배워도 활발하게 잘 하잖아요. 개네는 그냥 일상생활로 익힌 거라서 나 같은 노인한테 가르쳐주거나 그럴 때 내가 어렵게 느끼는 부분을 이해하지 못해요. (참여자 4)

첫째는 용어를 못 알아들어요. 왜냐하면 다 우리말로만 돼 있지는 않잖아. 영어로 돼 있잖아. 그러니까 그걸 못 알아들어! (참여자 5)

처음에 이거 스마트폰 배울 때는 이 친구 저 친구한테 막 물어봐서 배웠는데 헛갈려요. (참여자 7)

물이 흘러서 빠져나갔더라도 콩나물이 자라는 거와 같이 교육을 들어서 잊어버린 사람하고 교육을 안 들어서 모르는 사람은 차원이 달라요. 가방만 들고 왔다 갔다 해도 안 해본 거보다 낫다는 것과 마찬가지로요. (참여자 8)

2. 스마트폰 사용과정

참여자들의 스마트폰 사용과정이라는 주제에 속한 범주는 모두 네 개였는데, 스마트폰을 활용하는 역량에 따라 범주의 도출이나 적용이 다르게 나타났다. 우선 도움 자원 및 또

〈Table 4〉 노인 스마트폰 사용과정

Category	Description	Group
도움 자원	- 친한 강사가 친절하고 체계적으로 알려줌 - 자녀나 손자가 집을 방문했을 때 물어봄 - 집 근처 휴대폰 대리점 직원에게 물어봄	upper & lower group
또래 간 역량 차	- 잘하는 사람을 보면 상대적 박탈감을 느낌 - 노인 중에서도 젊을수록 더 빨리 스마트폰을 배우는 것 같음 - 스마트폰 사용이 어려운 친구에게 사용법을 알려주고 있음 - 노인 대상 스마트폰 수업에 봉사자로 참여하고 있음	upper & lower group
한정된 기능 사용	- 스마트폰을 피쳐폰처럼 사용하고 있음 - 메신저로 연락하는 법을 몰라 복지관 소식을 놓친 적이 많음 - 사용 기회와 계기가 부족함	lower group
생활양식의 변화	- 스마트폰으로 친구와 소통하면서 재밌게 보내고 있음 - COVID-19로 인한 격리 기간에도 기존 모임(종교, 친구 등)을 유지하면서 고립감에서 벗어날 수 있었음 - 취미생활(서예, 가곡 연습 등)을 위해 교육 동영상 시청함 - 동영상을 만들어서 지인과 자주 공유하고 있음	upper group

래 노인 간 역량 차의 두 범주는 참여자의 역량 수준에 상관없이 공통으로 도출되었지만, 한정된 기능 사용 범주는 하위집단 참여자 그리고 생활양식의 변화 범주는 상위집단 참여자들에게서만 도출되었다. 네 범주의 구체적인 내용은 아래와 같으며, 그 요지는 <Table 4>에 제시했다.

1) 도움 자원

참여자들은 스마트폰을 사용하면서 어려움을 겪을 때 주변의 다양한 자원을 자주 활용하고 있었다. 복지관을 이용하고 있는 참여자들은 그곳에서 스마트폰 활용법을 가르치는 강사에게 쉽게 접근하면서 많은 도움을 받고 있다고 진술했다. 한편, 스마트폰 학습 욕구가 비교적 강했던 참여자는 COVID-19로 인한 사회적 거리두기 기간 교육을 받을 수 없는 상황에서 화상회의 프로그램을 통해 강사에게 모르는 내용을 질문했다고 진술했다. 참여자 상당수는 강사 이외에도 자녀나 손주 등 가족, 친구, 사회복지사, 휴대폰 대리점 직원 등이 도움을 줄 수 있는 자원이라고 응답하였다. 그중 참여자들에게 가장 많은 도움을 주었던 자원은 휴대폰 대리점 직원인 것으로 나타났다는데, 그 이유는 거주지와 근접성 때문으로 확인되었다. 본 연구의 참여자들은 모두 손·자녀와 동거하고 있지 않았기 때문에 집 근처 휴대폰 대리점 직원은 스마트폰 사용 문제나 어려움이 생길 때 바로 찾아가 해결책을 구할 수 있는 자원이었다. 스마트폰 사용 역량 수준과 관계없이 참여자들의 스마트폰 활용을 도와줄 수 있는 도움 자원에 대한 진술문 예는 아래와 같다.

내가 복지관 강사님들을 많이 아니까 선생님 수업 시간이 끝나면 물어봐요. 전화로 물어보고, 내가 늘 선생님들하고 이렇게 교류해요. 집에서 코로나 때문에 수업을 못 했잖아요. 그때는 줌을 깔아서 거기서 물어봤어요. (참여자 8)

손자가 지금 고3인데 좀 물어볼 때도 있어요. 제일 편하죠. (참여자 6)

집 앞에 바로 대리점이 있거든요. 대리점 거기 가서 젊은 친구한테 물어봐요. 아니면 친구들한테 물어보고, 근데 친구는 만나야 하잖아요. 대리점 직원은 바로 집 앞에 있으니까 제일 낫죠. (참여자 7)

2) 또래 간 역량 차

참여자들은 또래와의 교류에서 본인의 스마트폰 사용역량 수준을 파악할 수 있었고, 이를 통해 같은 노인이지만 스마트폰 활용 능력에서 차이가 있음을 인식하고 있었다. 하위집단에 속한 참여자들은 스마트폰 사용을 자신보다 더 잘하는 또래를 보면서 상대적 박탈감을 느끼고 있었다. 이러한 박탈감으로 인해 또래에게 모르는 내용에 관한 질문을 주저했다고 반응한 참여자도 있었다. 또 하위집단의 참여자들은 노인이더라도 젊을수록 스마트폰을 더 수월하게 배운다고 생각하고 있었다. 반면, 상위집단의 참여자들은 어느 또래보다 자신이 스마트폰 사용을 더 잘하고 있다고 인지하고 있었는데, 일부 참여자는 또래의 스마트폰 사용을 도와주는 역할 경험에 대해 언급하기도 했다. 예를 들면, 한 여성 참여자(참여자 8)는 노인복지관에서 실시된 스마트폰 활

용 교육에 봉사자로 참여하여 또래에게 도움을 주기도 하였다. 스마트폰을 잘 다루는 참여자는 스마트폰으로 지인과 적극적으로 소통하고 있지만, 그렇지 못한 다수의 참여자는 원하는 소통을 하지 못하는 상황을 자주 경험하면서 또래 간의 역량 차를 크게 느끼고 있었다. 참여자들은 스마트폰 활용역량의 수준에 상관없이 노인마다 그 수준이 다를 것을 모두 인식하고 있었는데, 이에 대한 참여자들의 진술문 예는 아래와 같다.

남들도 다 하는데 왜 못 하는지. 친구들한테 그거 물어보는 것도 한두 번이지. 조금 수치심도 들어. (참여자 2)

수업에서 앞서는 사람을 보면 그래도 나이가 그중에서는 제일 어리더라고. 오늘 어떤 사람이 좀 잘해서 젊으신 것 같다고 몇 살이냐고 물어보니까 70이라더라고. 우린 벌써 15년 차이가 나는데, 그 사람들은 그간에 따라가고 접촉한 게 다르잖아요. (참여자 4)

내가 어떤 할머니한테 복지관에서 문자로 소식들이 오면 계속 간접적으로 알려드리거든. (참여자 5)

‘나 이거 자기가 가르쳐준 대로 했는데 어딘가 틀렸나 봐’ 이렇게 친구들이 말하면, 내가 ‘여기가 좀 미숙한데 이렇게 고쳐봐’라고 해줘요. 플레이 스토어에 들어가서 사람들 앱을 다 깔아줘요. 제가 교회에서도 그룹 카톡을 만들어서 늘 띄우는데 교회 사람들이 보지를 못하는 거에

요. 그걸 보내면 다들 어디서 찾냐고 그래요. (참여자 8)

3) 한정된 기능 사용

본 연구의 참여자 중 하위집단은 스마트폰을 소지하고 있지만 그 기능을 제대로 활용하지 못하고 마치 피쳐폰(기능형 휴대전화)처럼 사용하고 있었다. 그들은 스마트폰으로 대부분 전화 수신이나 발신 또는 문자 확인의 기능만을 사용하고 있었는데, 이와 같은 한정된 기능 사용으로 인해 일상생활에서 불편함이 작지 않다고 토로하였다. 예를 들면, 참여한 분은 전기요금을 문자로 받고서 이를 확인할 수는 있었지만, 문자의 발신처에 연락을 취하여 요금 납부 절차를 문의하거나 고지서 발송 형태를 바꾸는 방법을 몰라 석 달 동안 전기요금 미납을 겪기도 했다. 역량 수준이 낮은 참여자들은 복지관에서 메신저 앱이나 문자로 오는 소식을 확인하지 못하고 있었다. 정보 전달이나 소통 방식이 시시각각 발전하고 있어 스마트폰의 한정된 기능만을 사용 중인 참여자들은 앞으로도 일상생활에서 어려움을 더 심하게 겪게 될 것으로 보인다. 물론 참여자들은 그 기능의 활용을 배우려는 의지가 있지만 막상 힘들게 배우더라도 이를 일상생활에서 곧바로 활용하는 기회나 계기가 많지 않아 그 기능에 익숙해지는 데까지는 상당기간이 걸린다고 호소하였다. 스마트폰을 매우 한정된 범위 내에서 사용함으로 인해 일상생활에서 어려움을 겪고 있는 참여자들의 진술문 예는 아래와 같다.

단지 전화 들어오는 거만 받고 그래요.

문자 볼 줄 몰라서 복지관 소식 놓친 적 많죠. (참여자 1)

한국전력 요금을 문자로 받기로 했어. 근데 이거(스마트폰)로 못해. 지금 미납이 계속되고 있어. (참여자 2)

아직은 금방 응용은 되지 않아요. 항상 활용할 수 있는 입장인 것 같으면 오늘 배운 것도 어떻게 하면 더 좋을까 하는 식으로 되는데. 계기가 없기 때문에 활발하게 잘되지 않아요. 익숙해지지 않아요. (참여자 4)

4) 생활양식의 변화

스마트폰 활용역량 수준이 높은 참여자들은 스마트폰을 사용하기 전과 후의 생활에서 눈에 띄는 변화가 있음을 보여주었다. 역량 수준이 높은 참여자들은 메신저 앱을 활용해 가족이나 친구 등과 수시로 연락을 주고받으면서 관계를 유지하고 있었다. Covid-19의 대유행으로 외출이 제한되었던 시기에는 집에서 친구들과 메신저 앱으로 소통하거나 종교모임에 비대면으로 참여하면서 사회적 고립감을 해소하는 모습을 보였다. 그들은 스마트폰을 적극적으로 활용하여 자신의 취미생활도 더 풍요롭게 할 수 있었다. 스마트폰 기능에 익숙한 일부 참여자는 동영상 앱을 통해 교육영상을 시청한 후에도 이를 반복적으로 시청하는 등 자신의 취미 생활을 더 풍요롭게 활용도로 스마트폰을 사용하고 있었다. 그들 중에는 취미생활의 향유를 위해 스마트폰을 도구로 활용하고 있는 참여자가 있는 한편, 스

마트폰 활용이나 사용 자체가 취미 생활인 참여자도 있었다. 예를 들면, 한 여성 참여자(참여자 8)는 스마트폰으로 동영상 제작 앱을 다룰 줄 알았고, 이러한 앱들을 사용하여 다양한 동영상 제작하는 것이 요즘 일상에서 가장 많이 하는 활동이라고 언급하였다. 스마트폰 기능의 발전을 수용하여 여가 및 사회생활에서 스마트폰을 적극적으로 활용하고 있는 참여자들의 진술문 예는 아래와 같다.

즐거움은 친구들하고 카톡 주고받는 거. 명절 때나 서로 안 보고 해도 축하하고 그런 게 너무 좋죠. 코로나 때는 집에 갇혀서 카톡만 했어요. 근데 또 카톡이라는 게 내가 많이 보내야 오지 내가 안 보내면 안 와요. (참여자 5)

노래 연습하는 데 지금 가장 많이 활용하고 있어요. 새로운 가곡을 일주일에 한 곡씩 배우거든요. 그러면 우리 조장이 악보하고 노래 부르는 사람 나오는 유튜브를 회원들한테 보내줘요. 그걸 듣고 연습해서 가면, 다음날 훨씬 쉽잖아요. (참여자 5)

유튜브에 요새 서예 프로그램이 있더라고. 서예로 쓰는 방법 같은 거. 내가 복지관에서 서예를 배우는데 그것도 보니까 많은 도움이 돼요. (참여자 7)

스마트폰으로 가장 많이 하는 게 영상 만드는 일. 카톡 단톡방에 만든 거를 보내는 일을 많이 해요. 그룹으로 카톡 오픈 채팅도 많이 해요. (참여자 8)

3. 스마트폰 활용 욕구

스마트폰 학습 욕구(needs)라는 주제에 속한 범주는 모두 다섯 개였는데, 스마트폰을 활용하는 역량에 따라 범주의 도출이나 적용이 다르게 나타났다. 타인과의 소통 욕구 및 정보 획득 욕구의 두 범주는 하위 집단에게만 나타났다으며, 사회일원으로 변화 동참 욕구 및 스마트폰 사용 권유 욕구의 두 범주는 상위 집단에게만 나타났다으며, 스마트폰 학습 욕구의 다양성 범주는 두 집단 모두에게서 나타났다. 구체적인 내용은 다음의 <Table 5>와 같다.

1) 스마트폰 학습 욕구의 다양성

본 연구의 참여자들은 모두 스마트폰 학습에 대한 욕구가 작지 않음을 보여주었다. 스마트폰을 어떠한 형태로 학습하고 싶은지에 대해서는 참여자마다 의견이 달랐지만, 학습의 공통적인 목적은 전문적이고 복잡한 기능

보다 일상생활의 영위에서 불편감이 생기지 않을 정도의 기능을 배우고 익히는 것이었다. 이를 위해서 개별 지도, 스마트폰 기본 용어나 원리부터 알려주는 체계적인 학습, 노인 세대의 눈높이에 맞는 학습 등에 대한 욕구 등이 도출되었다. 참여자들의 개인적인 상황에 따라 학습 욕구의 내용은 다양하였고, 이에 대한 진술문 예는 아래와 같다.

노인들은 전문적인 것을 그렇게 원치 않아요. 학습을 한다고 거기까지 향상이 될 수가 없어요. 그러니까 일반적으로 생활하는 데 불편이 없는 만큼만. 문맹이 있었듯이 이제 저희는 완전히 스마트 문맹이잖아요. 그러니까 그거를 벗어날 수 있는 그 정도의 교육. 누구한테든지 자유롭게 내가 쓸 수 있는 수준이 좋은 거 같아요. (참여자 4)

<Table 5> 노인 스마트폰 사용 욕구

Category	Description	Group
스마트폰 학습 욕구의 다양성	- 생활에서 필요한 것 위주로 학습했으면 좋겠음 - 노인의 특성이나 수준을 고려해서 알려주면 좋겠음 - 스마트폰 수업은 용어부터 체계적으로 배울 수 있어서 좋음	upper & lower group
타인과의 소통 욕구	- 받은 문자에 잘 받았다고 응답하고 싶음 - 스마트폰을 잘 활용해서 자유롭게 소통하고 싶음	lower group
정보 획득 욕구	- 세상살이 돌아가는 것을 알고 싶음 - 길을 찾을 때 사람들에게 묻지 않고 직접 찾고 싶음	lower group
사회일원으로 변화 동참 욕구	- 이 나이에 사회 변화에 잘 적응하려면 스마트폰이 필요함 - 시시각각 변하는 시대에 부응하기가 힘들어도 계속 배워야 함	upper group
스마트폰 사용 권유 욕구	- 혼자 사는 노인이라면 필히 스마트폰을 사용할 줄 알아야 함 - 일상생활에서의 불편감 해소를 위해 노인도 스마트폰을 배웠으면 좋겠음	upper group

그전에 학생들이 두 명씩 복지관 복도에서 책상을 놓고 있었는데 꼭 하고 싶은데 할 줄 모르는 것을 물어보면 친절하게 가르쳐줬어. 내가 꼭 하고 싶은 거는 저 사람한테 가서 하나부터 열까지를 세밀하게 가르쳐주거든. 내가 맨날 저거 참 잘했다고 했어요. (참여자 3)

아무리 초급반이더라도 체계적으로 배우는 게 더 좋다고 생각이 돼. 그게 정석이야. (참여자 5)

요즘 우리가 살아가면서 알아두면 좋을 것들을 우리 세대에 맞게 가르쳐줬으면 좋겠다는 생각이 들어요. (참여자 6)

2) 타인과의 소통 욕구

참여자들은 스마트폰을 통하여 가족이나 지인들과 소통하고 싶은 욕구가 작지 않음을 보여주었다. 다른 사람들에게서 문자 연락이 올 때 이를 확인하는 것이 가능해도 답신에는 능숙하지 못한 참여자들은 메신저 등 다양한 방법으로 현재보다 더 활발하게 소통할 수 있기를 기대하는 모습을 보였다. 참여자들은 타인과 스마트폰을 매개로 연락을 주고받는 것이 단순히 교류의 의미를 넘어서 자유롭게 의사를 표현하는 하나의 수단으로 여기고 있었다. 다른 사람과의 소통을 위한 목적으로 스마트폰을 활용하고자 하는 참여자들의 진술문 예는 아래와 같다.

복지관에서 카톡 같은 게 많이 오거든요. 그거 복지관에서 선생님들이 보내는 거잖아. 그런 거는 잘 받았다고 나도 답

해야 하는데, 할 줄 몰라서. 이제 앞으로 해야지. (참여자 3)

자유롭게 의사를 표현할 수 있고 또 다른 사람이 보내는 모든 것을 제가 자유롭게 볼 수 있다는 걸 목표로 하고 있죠. (참여자 4)

3) 정보 획득 욕구

참여자들은 뉴스 기사를 비롯하여 원하는 정보를 인터넷 검색으로 획득하고자 하는 욕구를 지니고 있었다. 그들은 정보화 사회로 변모하면서 과거에 아날로그 형태로 받아보던 정보를 스마트폰으로 더 쉽고 빠르게 확인할 수 있음을 모두 인지하고 있었고, 이에 일부 참여자들은 길이나 특정한 장소를 찾을 때 또는 공적인 정보나 관심사 등을 알고 싶을 때 스스로 스마트폰을 통해 해결하고자 하는 욕구를 강하게 내비쳤다. 다양한 정보의 검색 목적으로 스마트폰을 활용하고자 하는 참여자들의 진술문 예는 아래와 같다.

더 잘하게 되면 세상살이 돌아가는 것도 알 수 있고. (참여자 1)

내가 어디 모르는 길이라든지 여행지라든지 유적지라든지 이런 걸 이 스마트폰을 가지고 자유자재로 찾을 수 있고 또 더 복잡한 것도 배울 수 있지 않겠나 싶은 거죠. (참여자 3)

4) 사회일원으로 변화 동참 욕구

스마트폰 활용 방법을 계속 배우고자 하는 이유에 대해 상위집단 참여자 일부는 사회적

원으로서 디지털 시대의 변화를 적극적으로 수용하고 싶기 때문이라고 이야기하였다. 참여자들은 기술이 발전하면서 스마트폰의 활용 범위도 갈수록 넓어지고 있는 상황을 인지하고 있었으며, 역시 변화하는 사회에 잘 적응하면서 살아가기 위해 힘들더라도 새로운 기능을 배우고 익히려는 노력을 지속해야 한다고 생각하고 있었다. 또 그들에게 스마트폰과 같은 기기 사용이 시대의 변화를 수용하는 계기가 되었는데, 그들은 사용법을 잘 습득해야 사회일원으로서 역할 수행도 더 적극적으로 할 수 있다고 믿고 있었다. 특히 사회일원으로서 변화 동참 욕구가 큰 참여자는 스마트폰 운영체제나 새로운 앱 출시 등을 다른 참여자보다 더 민첩하게 받아들이고 있었다. 스마트폰의 변화를 적극적으로 받아들이고자 하는 욕구를 가진 참여자들의 진술문 예는 아래와 같다.

아무리 나이 먹었어도 내가 할 수 있는 한 시대 흐름에 따라 같이 가면 좋은 것 같은 생각이 들어요. 자꾸 모든 것이 더 발전하고 더 새로운 것이 나오고 이런 거 보면. (참여자 6)

스마트폰을 하면 세상을 우리가 뒤지지 않고 살아갈 수 있는 능력이 생겨요. 그래서 나는 저거 필요 없어 그게 아니고, 세상이 바뀌는 것만큼 나도 거기에 따라가야 할 거 같아. 그래야 발맞춰 걸 어갈 수 있어요. 그때는 그 시대에 맞게 살았고 지금은 이 시대에 맞게 살아야 하잖아요. 그러니까 내가 힘들어도 계속해서 배워야 한다고 생각해요. 노인이라

고 우리는 뒤로 빠지고 그렇게 하고 싶지는 않아요. (참여자 8)

5) 스마트폰 사용 권유 욕구

상위집단 참여자들은 스마트폰 사용에 익숙하지 않은 또래도 이제부터는 사용에 익숙하기를 바라는 욕구를 보여주었다. ‘또래 간 역량 차’ 범주에서 드러난 바와 같이 스마트폰을 잘 사용하는 참여하는 자신이 또래보다 스마트폰 사용에 더 익숙함을 명확하게 인지하고 있었다. 이에 상위집단 참여자들은 스마트폰을 잘 사용하지 못한 또래가 일상생활에 불편함을 겪거나 겪게 될 것을 우려하면서 또래에게 적극적으로 스마트폰 사용법을 배우라고 권유하는 마음을 드러냈다. 이러한 욕구는 스마트폰을 활용하지 못했을 때 자신도 생활의 불편함을 겪어본 경험 때문에 또래의 입장에 공감한 것으로 볼 수 있다. 또래가 스마트폰 사용을 더 잘할 수 있기를 권유하고자 하는 욕구에 대한 참여자들의 진술문 예는 아래와 같다.

스마트폰이 어떻게 돌아가는지도 모르는 할머니들이 내가 볼 때는 한 70 프로는 되는 거 같아. 나도 할머니지만 나보다 나이 훨씬 적은 할머니들도 못 해요. 그래서 이거 배워야 한다, 앞으로는 이거 없으면 안 된다, 그렇게 말하는데 알아듣지 못해. 그럼, 얼마나 답답하겠어요. 그러니까 이제 복지관 소식도 문자를 봐야 하는데 문자도 볼 줄 모르고 그러는 사람들은 답답할 게 아니야. (참여자 5)

‘너 스마트폰 잘하지만 까먹은 게 많을 거잖아. 다시 배워’ 이렇게 추천할 거 같아요. 생활에 불편하니까 잘 쓰려고 노력해야겠죠. 좀 자기 편하라고. (참여자 7)

IV. 논의

본 연구는 노인의 스마트폰 활용역량을 향상하는 방안을 모색하기 위해 수행되었다. 구체적으로 본 연구에서는 ICT 활용이 보편화되기 이전에 장년 및 노년기를 맞이한 70대 이상의 고령자를 대상으로 스마트폰 활용 수준에 따른 경험 차이를 살펴보았다. 이를 위하여 8명의 참여자를 대상으로 스마트폰 역량 수준을 확인한 후 스마트폰 사용과정에서의 경험을 개별적으로 면담했다. 면담의 결과는 주제 분석을 토대로 도출된 3개의 주제 및 12개의 범주에 의해 정리했는데, 그 3개의 주제는 스마트폰 사용 장벽, 스마트폰 사용과정, 그리고 스마트폰 사용 욕구였다. 아래에서는 노인의 스마트폰 사용경험의 주요 내용을 그 3개의 주제로 구분하여 논했는데, 스마트폰 역량 수준에 따른 차이에도 역점을 두었다.

첫째, 스마트폰 사용 장벽에 관한 사항이다. 참여자는 스마트폰을 사용하거나 기능을 습득하고자 할 때마다 여러 가지 장벽을 마주치고 있었다. 그 주요한 장벽은 기억력 저하이며, 그로 인해 예전부터 스마트폰을 어느 정도 사용하고 있었던 노인조차도 새로운 기능이 탑재된 스마트폰에 익숙해지기가 어렵다고 호소하였다. 참여자는 기억력 저하에 대처하기 위해 자기 나름의 전략을 활용했는데,

예를 들면, 교육 프로그램에서 배운 내용을 메모하고 집에서 이 내용들을 주기적으로 복습하는 방법이었다. 대다수 참여자는 그와 같은 노력에도 불구하고 최근에 습득한 기능을 실제 생활에서 써볼 계기나 기회가 많지 않아 기억력 저하로 인한 어려움이 가중된다는 점도 호소하였다.

고령자는 젊은 시절보다 사회 참여의 기회가 줄고 또 사회적 관계의 폭이 더 좁아진 상태에서 지내고 있다(Wenger, 1997). 이렇게 교류가 감소한 상황은 고령자가 스마트폰의 새로운 기능을 배우기도 어렵고 또 설령 배웠더라도 이를 직접 활용하는 기회가 많이 생기지 않게 된다. 역시 고령자는 질병이나 장애, 또는 노화로 인해 신체 및 인지 기능의 저하로 일상생활에서 여러 가지 불편함을 겪고 있는데(D. Kim, 2016), 이러한 점 때문에 익숙하지 않은 스마트폰 활용에 대한 학습 동기나 의지가 높지 않은 것으로 나타났다. 또 일반적으로 학생은 교사나 가족 등 주변 사람의 관심이나 지지를 얻을 때 공부를 더 잘하는 편인데(Wang & Eccles, 2012), 고령자의 스마트폰 활용 습득과정도 마찬가지로 맥락이라고 할 수 있다. 본 연구에 참여한 고령자들은 전반적으로 주변인으로부터 지지가 격려가 부족한 상태에서 스마트폰 활용을 배우고 있었는데, 그 활용도 심리적 위축으로 인해 한계가 있을 것으로 예상된다.

이처럼 노인들은 신체적 노화와 주변인의 지지 부족으로 스마트폰 기능의 변화에 끊임 없이 적응해야 하는 어려움을 겪고 있었다. 정보통신기술의 발달로 스마트폰에 내장된 기술이나 운영체제도 수시로 진화하고 있는데,

고령자도 이러한 상황에서 학습자로서 스마트폰 사용에 익숙해지려는 노력이 필요하다. 그러나 면담 과정에서 고령자들이 스마트폰을 적절하게 사용하려면 젊은 세대와 달리 스마트폰에 관련된 용어나 원리부터 배울 필요가 있음을 확인했다. 이런 상황에서 참여자의 스마트폰 사용에 도움을 주는 자는 대부분 손자녀를 비롯한 젊은 사람들이었는데, 그들은 노인의 특성을 제대로 이해하지 못한 상태에서 접근하고 있어서 노인의 욕구를 채워주지 못했다. 근래 노인종합복지관 등에서 고령자 대상 스마트폰 활용 교육이 진행되고 있는데, 노인 학습자의 특성을 잘 이해하는 강사의 역할이 매우 중요하다(Jang, 2019). 이러한 부분의 고려가 바로 노인의 스마트폰 사용에서 마주치게 되는 하나의 장벽을 제거하는 일이 된다.

둘째, 스마트폰 사용과정에 관한 사항이다. 그 주된 내용은 동년배라도 노인들의 스마트폰 활용역량 차이가 매우 크다는 점이다. 그 역량이 비교적 높았던 참여자는 일상생활에서 스마트폰을 사용할 때 큰 어려움이 없다고 언급하였다. 예를 들면, 전화 및 문자를 주고받는 활동뿐만 아니라 인스턴트 메신저와 카메라 사용도 대부분 무리 없이 사용하고 있었다. 게다가 COVID-19 창궐에 의한 팬데믹 동안 사회적으로 고립될 수 있는 위기 상황에서도 스마트폰을 통해 지인들과 적극적으로 소통할 수 있을 정도였다. 스마트폰을 매우 능숙하게 사용하는 참여자는 취미 생활을 위해 스마트폰을 적극적으로 활용하고 있었다. 한편, 스마트폰 활용역량 수준이 낮은 참여자의 경우, 스마트폰을 마치 기존의 피쳐폰처럼 통

화 위주로만 사용하고 있었다. 그러다 보니 관공서나 복지관 등에서 문자나 메신저 앱으로 제공되는 중요한 정보를 놓치는 경우가 빈번했다. 즉 동년배 집단에서도 노인들의 스마트폰 활용역량의 차이가 컸는데, 특히 그 역량 수준이 낮은 참여자들은 일상생활에서 불편함을 심하게 겪고 있었다. 이에 그 역량 차이를 좁혀주는, 다시 말하면, 스마트폰 사용이 익숙하지 않은 노인을 위한 사회적 관심이 절대적으로 필요함을 확인할 수 있었다.

셋째, 스마트폰 사용 욕구가 역량 수준에 따라 다르다는 점이다. 스마트폰을 다루는 게 익숙하지 않은 참여자들은 일상생활의 불편해소를 위해 다른 사람과 소통을 지금보다 더 잘하고 싶은, 남에게 묻지 않고서 본인이 직접 정보를 찾고 싶은, 그리고 이를 위해 스마트폰 사용법을 체계적으로 배우고 싶은 욕구를 강하게 보였다. 특히 노인의 특성을 고려하여 전문적이고 복잡한 내용보다는 생활에서 필요한 기능 중심의 배움을 원했다. 한편, 스마트폰을 큰 불편함 없이 어느 정도 활용 중인 노인의 경우 젊은 세대 못지않게 사회의 변화를 적극적으로 수용하고자 하는 욕구를 드러냈다. 그와 같은 욕구에는 스마트폰의 변화와 발전을 따라간다면 사회일원으로서 제 역할을 더 적극적으로 행할 수 있다는 믿음이 깔려 있었으며, 아울러 주변의 또래 노인들이 스마트폰을 지금보다 더 잘 활용하여 본인과 같이 사회의 변화를 수용하고 일상의 불편함에서 탈피하기를 기대하는 마음도 들어 있었다.

지금까지 노인의 스마트폰 역량 수준에 따라 그 사용경험이 어떻게 다른지를 세 가지

주제별로 구분하여 논하였다. 상술한 논의를 바탕으로 고령자가 디지털 사회에서 소외되지 않도록 하기 위한 스마트폰 활용역량 제고에 관해서 제안하고자 한다. 그 제안은 모두 교육에 관한 사항으로 다음과 같은 두 가지로 정리된다.

첫째, 스마트폰 사용 관련 교육 프로그램을 현재보다 더 구체화할 필요가 있다. 현재 정부의 적극적인 지원에 힘입어 복지관, 주민센터 등 다양한 곳에서 교육이 보급되고 있는데 (K. Choi, 2013), 노인의 개별적 특성을 고려한 교육 프로그램을 더 적극적으로 모색해야 한다. 즉, 시각이나 청각 기능이 약한 노인인지, 한글이나 영문 단어를 잘 이해하지 못하는 노인인지, 거동이 불편해서 바깥출입이 어려운 노인인지, 혹은 스마트폰을 비교적 잘 활용하는 노인인지 등 학습자의 스마트폰 활용 수준이나 상태 등을 고려한 프로그램을 구체화하는 것이다. 예를 들면, 거동이 불편해 교육기관에 직접 방문하기 어려운 노인에게는 방문교육을 생각해볼 수 있다.

둘째, 노인 대상 스마트폰 사용 관련 교육 프로그램에 또래가 참여할 수 있도록 하는 것이다. 노인들은 스마트폰이나 태블릿 PC 등 모바일 기기 사용에 익숙하지 않으며, 어쩔 수 없이 사용하게 되더라도 불안이나 불편함을 심하게 겪는다. 일반적으로 노인의 입장이나 특성을 잘 이해하는 사람이 정보통신기술 관련 교육에 관여했을 때 교육의 효과가 높아질 수 있는데, 그중에 가장 적격인 자가 바로 또래이다(H. Kim, Freddolino, & Greenhow, 2023; Zaid, Ahmad, Abd Rauf, Zainal, Razak, Shahdan, & Pek, 2023). 이에 복지관 등에서

교육 프로그램을 운영할 시 또래 노인을 도움자원으로 적극 활용할 필요가 있다.

지금까지 고령자의 스마트폰 사용경험에 관한 연구 결과를 논했지만, 그 결과를 일반화시킬 때는 몇 가지 제안사항을 고려할 필요가 있다. 우선 연구대상자가 모두 사회활동 참여가 비교적 활발한, 즉 노인복지관을 이용하는 노인으로만 한정되었다는 점이다. 게다가 질적 연구에서 연구대상자 규모의 적정성을 평가할 시 기본 개념이 되는 자료의 포화(saturation)를 고려하지 못했다는 점이다(Gill, 2020). 이와 같은 제한점에도 기존 연구들이 노인을 ‘디지털 약자’ 또는 ‘디지털 취약계층’으로만 바라보았던 것과 달리 본 연구는 노인 집단 내에서도 스마트폰을 활용하는 역량은 물론 사용경험이나 욕구의 다양성을 확인했다는 점에서 의의를 찾을 수 있다. 본 연구에서는 스마트폰 역량 수준에 따른 노인 집단 내 사용경험의 차이에 주목하였지만, 추후 연구에서는 고령자의 디지털 사회 적응을 돕기 위해 그 차이에 관련된 요인 등을 고찰할 필요가 있을 것으로 사료된다.

Conflict of interests

The Author declares no conflict of interest.

References

- Ahn, J., Seo, Y., & Kim, S. (2017). Research trends on media literacy in Korea: Focusing

- on research characteristics, the role of media and media literacy competences. *Korean Journal of Broadcasting and Telecommunication Studies*, 31 (5), 5-49.
- An, J., & Park, K. (2019). Smartphone utilization and satisfaction in community dwelling elderly. *Journal of the Korean Society of Living Environment System*, 26 (4), 540-549.
- Cho, J. (2010). Mobile phone adoption by elderly user. *Journal of Communication Science*, 10 (4), 533-561.
- Cho, J. (2014). Expanded reproduction of digital divide: Acceptance of smartphones among the elderly. *Korean Journal of Sociology*, 48 (5), 211-242.
- Choi, K. (2013). A study on learning motivations and learning continuation types in the elderly's computer education. *Journal of Education Studies*, 34 (1), 65-90.
- Chung, S., & Kim, W. (2014). A study on improvement of smartphone use for seniors: Improvement plans in perspectives of bodily perception and understanding of terms, concepts and technologies. *Design Convergence Study*, 13 (2), 277-295.
- Dey, I. (1993). *Qualitative data analysis: A user-friendly guide for social scientist*. New York: Routledge.
- Ferraro, K., & Carr, D. (Eds.). (2021). *Handbook of aging and the social sciences*. San Diego, California: Academic Press.
- Gill, S. (2020). Qualitative sampling methods. *Journal of Human Lactation*, 36 (4), 579-581.
- Gunkel, D. (2003). Second thoughts: Toward a critique of the digital divide. *New Media & Society*, 5 (4), 499-522.
- Hargittai, E., & Walejko, G. (2008). The participation divide: Content creation and sharing in the digital age. *Information, Communication & Society*, 11 (2), 239-256.
- Hasan, H., & Linger, H. (2016). Enhancing the well-being of the elderly: Social use of digital technologies in aged care. *Educational Gerontology*, 42 (11), 749-757.
- Hong, S., & Lee, D. (2021). The impact of COVID-19 on old people's online social participation and online network activity: Focused on digital information divide. *Korean Journal of Local Government & Administration Studies*, 35 (3), 321-341.
- Hu, Q., Li, Y., Wang, B., Qin, X., Ren, T., Hu, Y., & Li, X. (2022). The correlation between near vision and smartphone use among ageing populations. *Annals of Palliative Medicine*, 11 (2), 560-567.
- Hwang, N., Kim, H., Kim, K., Ju, B., Hong, S., & Kim, J. (2020). *Older adults and the digital divide: Current conditions and policy implication* (Research Report 2020-46). Sejong, Korea: Korea Institute for Health and Social Affairs.
- Hwang, S., Lee, H., Ha, E., Kim, S., Jung, G., & Choi, H. (2017). The effects of use of smartphone and cognitive function on

- depression and loneliness of life in elders. *The Journal of Occupational Therapy for the Aged and Dementia*, 11 (1), 9-19.
- Jang, Y. (2019). The influence of the digital divide in elderly's traits. *Journal of the Korea Society of Computer and Information*, 24 (2), 209-215.
- Kang, W., Kim, M., & Ko, J. (2013). Effects of the smartphone information use and performance on life satisfaction among the elderly. *Journal of the Korean Gerontological Society*, 33 (1), 199-214.
- Kim, D. (2016). Correlation between physical function, cognitive function, and health-related quality of life in elderly persons. *Journal of Physical Therapy Science*, 28 (6), 1844-1848.
- Kim, H., Freddolino, P., & Greenhow, C. (2023). Older adults' technology anxiety as a barrier to digital inclusion: A scoping review. *Educational Gerontology* [doi: 10.1080/03601277.2023.2202080].
- Kim, H., & Shim, J. (2020). Digital literacy of elderly people and social activities. *Korean Journal of Policy Analysis Evaluation*, 30, 153-180.
- Kim, J. (2020). How much do we know about the use of smartphones in the silver generation?: Determinants of the digital divide within the silver generation. *Information Society & Media*, 21 (3), 33-64.
- Kim, K., & Yoo, S. (2020). Impact of media literacy of the elderly on their self-efficacy and satisfaction with life: Comparative study against the mature age group with a focus on media access and social communications capabilities. *Journal of Cybercommunication Academic Society*, 37 (3), 95-138.
- Kim, M., & Jun, H. (2017). The effects of smartphone use on life satisfaction in older adults: The mediating role of participation in social activities. *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*, 72 (3), 343-370.
- Kim, S., & Choi, H. (2019). The effect of the using a smartphone by the elderly on life satisfaction. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, 9 (11), 841-851.
- Kim, S., Shin, H., & Kim, Y. (2019). Accessibility to digital information of middle-aged and elderly people, and its impact on life satisfaction level: Sequential mediation effects on online social engagement and online network activity. *Journal of Digital Convergence*, 17 (12), 23-34.
- Kwon, J., Kim, Y., & Um, T. (2012). A qualitative study on experiences of internet use in their daily lives and its meaning among older adults. *Journal of the Korean Gerontological Society*, 32, 835-850.
- Lee, H., & Lee, N. (2014). Effect of online community activities on social capital. *The Journal of the Korea Contents Association*,

- 14 (9), 153-163.
- Lee, G., & Lee, S. (2018). A study on the characteristics of smartphone use by the elderly: Focused on women over 70 years old. *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*, 73, 193-216.
- Lin, C., & Ho, S. (2020). The development of a mobile user interface ability evaluation system for the elderly. *Applied Ergonomics*, 89 [doi: 10.1016/j.apergo.2020.103215].
- MSICT (Ministry of Science and ICT) (2021). *The report on the digital divide* (2021 디지털 정보격차 실태조사: NIA VIII-RSC-C-21050). Sejong, Korea: The Author.
- Moore, D. (1995). *The emperor's virtual clothes: The naked truth about internet culture*. New York: Algonquin Books.
- Nam, S., Han, S., Kim, T., & Park, Y. (2022). Why am I still marginalized? A study on the heterogeneity of digital divide among older adults. *Journal of the Korean Gerontological Society*, 42 (3), 731-753.
- NTIA (National Telecommunications and Information Administration). (1999). *Falling through the net: Defining the digital divide*. Washington, DC: US Department of Commerce.
- Paek, K., Bong, J., & Shin, Y. (2015). An empirical study on the factors and resolution methods of the smart divide of older adults. *Journal of KIISE*, 42 (10), 1207-1221.
- Park, S., & Kim, J. (2019). A panel analysis (2010 - 2018) of the digital divide among different age groups among older adults. *Journal of Korean Data Analysis Society*, 21, 2407-2418.
- Seo, S. (2019). The effect of smartphone education on the quality of life, self-efficacy, well-being for the elderly. *Journal of Convergence for Information Technology*, 9 (5), 165-171.
- Shin, H., Yoon, T., Kim, S., & Kim, Y. (2020). An exploratory study on changes in daily life of the elderly amid COVID-19: Focusing on technology use and restrictions on participation in elderly welfare centers. *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*, 75 (4), 207-232.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1994). Grounded theory methodology: An overview. In N. Denzin & Y. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp. 273-285). Newbury Park, California: Sage.
- Van Dijk, J. (2006). Digital divide research, achievements and shortcomings. *Poetics*, 34 (4/5), 221-235.
- Vears, D., & Gillam, L. (2022). Inductive content analysis: A guide for beginning qualitative researchers. *Focus on Health Professional Education: A Multi-disciplinary Journal*, 23 (1), 111-127.
- Venkatesh, V., & Sykes, T. (2013). Digital divide initiative success in developing countries: A longitudinal field study in a village in India. *Information Systems*

- Research*, 24 (2), 239-260.
- Wang, M., & Eccles, J. (2012). Social support matters: Longitudinal effects of social support on three dimensions of school engagement from middle to high school. *Child Development*, 83 (3), 877-895.
- Wenger, G. (1997). Social networks and the prediction of elderly people at risk. *Aging & Mental Health*, 1 (4), 311-320.
- Yoon, H., Lee, O., Beum, K., & Gim, Y. (2016). Effects of online social relationship on depression among older adults in South Korea. *The Journal of the Korea Contents Association*, 16 (5), 623-637.
- Zaid, N., Ahmad, N., Abd Rauf, M., Zainal, A., Razak, F., Shahdan, T., & Pek, L. (2023). Elderly and their barriers to accepting and learning to use technology: A scoping review. *Masyarakat, Kebudayaan dan Politik*, 36 (1), 1-17.
- Received: March 22, 2023
Revised (first form): May 26, 2023
Revised (final form): June 13, 2023
Accepted: June 19, 2023