



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

경영학석사 학위논문

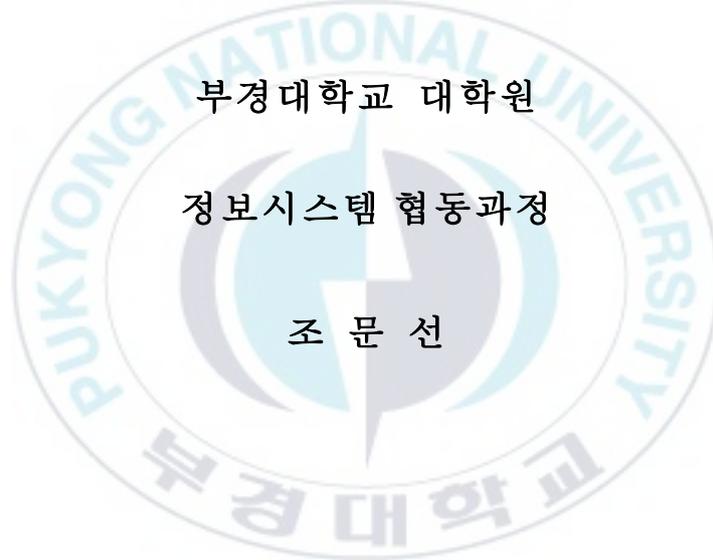
소외계층 정보복지 활성화를 위한 정책의 개선방향

2016년 2월

부경대학교 대학원

정보시스템 협동과정

조 문 선



경영학석사 학위논문

소외계층 정보복지 활성화를 위한 정책의 개선방향

지도교수 김 하 균

이 논문을 경영학석사 학위논문으로 제출함

2016년 2월

부경대학교 대학원

정보시스템 협동과정

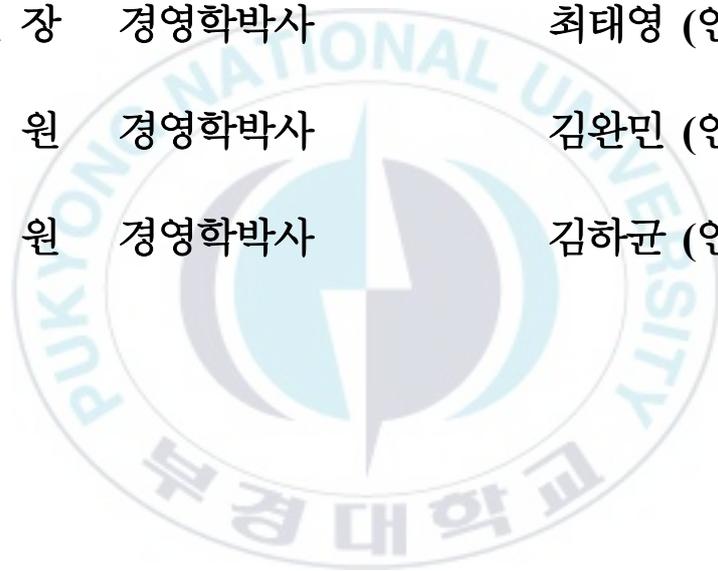
조 문 선



조문선의 경영학석사 학위논문을 인준함.

2016년 2월

위원장	경영학박사	최태영 (인)
위원	경영학박사	김완민 (인)
위원	경영학박사	김하균 (인)



【목 차】

Abstract

제 1 장 서 론	1
제 1 절 연구의 배경 및 목적	1
제 2 절 연구의 방법	3
제 3 절 연구의 구성	4
제 4 절 연구의 기대효과	5
제 2 장 이론적 배경	6
제 1 절 소외계층 정보복지의 개념	6
제 2 절 소외계층 정보복지화 현황	12
제 3 장 연구의 설계	21
제 1 절 연구의 모형	21
제 2 절 연구의 가설	22
제 3 절 변수의 조작적 정의	23
제 4 장 실증분석	26
제 1 절 자료의 수집 방법	26
제 2 절 자료의 분석 방법	27
제 3 절 신뢰성 · 타당성 · 상관관계 분석	28
제 4 절 구조모형의 결론	32
제 5 장 결 론	37
제 1 절 연구의 결과 요약	37
제 2 절 연구의 시사점	38
제 3 절 연구의 한계점 및 향후 연구 방향	39

[참고문헌]	40
[부 록]	
< 설문지 >	42
< 감사의글 >	45

【표 목 차】

<표 2-1> 소외계층 정보화 수준	13
<표 2-2> 2014년 계층별 지수	13
<표 2-3> 소외계층별 인터넷 이용 시 주 애로사항	15
<표 3-1> 변수의 설문문항	26
<표 4-1> 인구통계학적 분석	27
<표 4-2> 신뢰도 및 타당성 분석 결과	31
<표 4-3> 상관관계 및 판별타당성 분석 결과	32
<표 4-4> 가설검정 결과 요약	36

【그림 목 차】

<그림 2-1> 정보화 수준의 정의	12
<그림 2-2> 정보화의 수준	13
<그림 2-3> 정보화 애로사항	15
<그림 2-4> 스마트폰 보급률	16
<그림 3-1> 연구의 모형	21
<그림 4-1> 구조모형 분석결과	35

Abstract

Since the internet plays important role in our life due to its Innumerable amount of information, even ordinary person is asked for having sufficient internet skills on several situations. Because information becomes an indispensable resource in modern society from everyday life routine to complex problem, however, the informatization fetches digital divide between the digitally capable group and the digitally challenged group. Especially, Korean disadvantaged have even lower motive concerning internet skills and wider gap from the amount of available information in their daily life.

To close this gap, this study focuses on following three variables in information welfare for disadvantaged: improving current policy, making new policy, enhancing relationship property of internet. While improving does not support information welfare, making new one supports it. It seems that current policy focuses on distributing information technology only over 20 years which on the contrary to actual needs in information society. Meanwhile, relationship property of internet also supports information welfare which connects disadvantaged and the other citizens, in terms of stimulating social participation of them.

제1장 서론

제1절 연구의 배경 및 목적

현대 사회는 정보화 사회이다. 정보가 주요한 자원으로 부상하고 일상생활 곳곳에 정보기술이 적용되어 삶을 풍요롭게 만들어준다. 한편, 산업사회에서 자본의 유무로 양극화가 나타나듯이 정보화 사회에서는 정보의 유무로 인해 생겨나는 새로운 격차인 정보격차가 생겨나기도 한다.

여기서 정보복지의 개념을 도입할 필요성이 생기는데, 정보복지란 정보에 접근할 수 없는 소외계층에게 정보 접근의 기회를 제공하는 좁은 의미에서, 사회 구성원 전체의 정보 활용도를 높이는 것까지 포괄하는 의미를 가진다. 이러한 정보복지는 정보 접근 및 활용에서 소외된 계층들의 정보 접근에 대한 욕구를 충족시켜 개개인의 삶의 질을 높이며 사회 전체의 생산성 또한 발전시킬 수 있기 때문에 기존의 사회복지와 더불어 현대 사회에서 반드시 필요한 복지 중 하나로 꼽을 수 있다.

본 연구에서는 앞서 말한 두 가지의 의미 중 소외계층의 정보접근에 대한 정보복지를 중점으로 그 실태를 파악하고 해결책을 제시하는 것을 목표로 한다. 한국정보화진흥원의 실태조사에 따르면, 전체 소외계층의 평균적 정보 격차는 해가 갈수록 꾸준히 줄어드는 추세를 보이고 있다. 이는 정부에서 그 동안 수행해 온 저소득층 PC 보급 등의 노력 덕분에 소외계층 평균 정보화 수준이 전체 국민 대비 2014년에는 76.6%를 이룰 정도로 수치가 높아지긴 하였지만, 아직도 단순한 정보기술이 보급되기만 한 단계에 그쳐있고 개개 구성원들의 활용능력 측면은 비교적 떨어지는 양상을 보이고 있다. 이와 같은 현상이 일어나는 원인은 구성원이 정보기술을 사용할 동기가 부족함, 충분한 교육이 이루어지지 않음, 노후한 기종으로 인한 불편함 등이 주요 요인으로 파악되고 있다.

또한 최근 스마트폰의 빠른 보급으로 인해 기존의 PC기반 유선인터넷으로 인한 정보격차 뿐만 아니라, 또 다른 종류의 정보격차가 발생하고 있다. 특히 무선인터넷은 일정한 장소에 고정되어 모니터, 키보드, 마우스 등의 인터페이스로 정보에 접속하던 기존 PC기반 정보기술과는 달리, 이동하면서도 정보에 접속할 수 있으며 새로운 터치 기반의 인터페이스를 활용하기 때문에 더 높은 활용도를 보인다. 하지만

기존의 PC기반 정보화와는 달리 소외계층의 스마트 정보화 수준은 전체 국민의 스마트 정보화 수준에 비하여 낮은 수준이다. 현재의 스마트폰은 하나의 기기로 기존에 존재하던 여러 가지 기기들을 대체하는 효과를 낼 수 있으므로 정보기술에 투자할 수 있는 자본이 적은 소외계층에게 더욱 알맞다고 사료된다.

따라서 이제까지의 논의를 종합해 보면, 본 연구에서 고려할 사항은 다음과 같다. 첫째, 기존에 이미 시행중인 정보복지를 효율화하는 것이 정보복지 활성화에 도움이 되는지 알아볼 것이다. 이를 위해서 정보기술에 투자하는 비용에 대한 가치판단이나 현 정보화 교육에 대한 만족도, 정보기술에 대한 현행 유인책의 반응이나 현행 사용자 인터페이스에 대한 만족도 등을 기준으로 자료를 구성하였다.

둘째, 새로운 정보복지제도를 실현하는 것이 정보복지 활성화에 어떤 영향을 미치는지 알아볼 것이다. 이를 위해서 유무선 인터넷 기기의 보급이 정보복지에 미치는 영향, 인터페이스를 발전시킬 경우 얻을 수 있는 효용, 정보복지가 경제나 교육에 미치는 영향 등을 중심으로 자료를 구성하였다.

셋째, 정보복지로 사회를 통합하는 것이 정보복지 활성화에 미치는 영향에 대해 알아볼 것이다. 이를 위해서는 기존의 인간관계에 정보기술이 어느 정도 영향을 미쳤는지, 새로운 인간관계를 형성하는데 얼마나 도움을 줬는지, 소외계층의 정보복지가 사회 전체의 생산성 향상에 도움이 되는지 등을 중심으로 자료를 구성하였다.

제2절 연구의 방법

본 연구는 소외계층 정보복지에 있어서 기존 정보복지의 효율화와 새로운 정보복지, 그리고 정보복지로 인한 사회통합의 내용을 분석하기 위하여 문헌연구와 통계적 방법을 병행하여 실증연구를 하였다. 모든 설문문항은 리커트 7점 척도를 사용하였으며 본 연구에서 사용된 설문문항에 대한 신뢰성 및 타당성을 확보하기 위하여 신뢰성 검정과 타당성 검정 및 상관관계 분석을 실시하였다. 또한 Smart PLS 2.0을 사용하여 연구모형의 적합성을 검증하였다. 본 연구의 가설을 검정하기 위하여 사용한 측정모형 검증은 구조방정식 접근방법인 부분최소제곱법(Partial Least Square : PLS)을 사용하였으며 구조모형 분석을 통하여 경로계수와 내생변수에 대한 결정계수(R^2)값을 도출하였다.



제3절 연구의 구성

본 논문의 구성은 모두 5장으로 구성되었으며 각 장의 주요내용은 다음과 같다.

제1장 “서론”에서는 연구의 배경, 연구의 목적, 연구의 방법을 기술하였다.

제2장 “이론적 배경과 선행연구”에서는 문헌연구로서 소외계층 정보복지에 대한 이론연구이며 그 결과를 바탕으로 제3장의 연구모형과 연구가설을 설정하였다.

제3장 “연구의 설계”에서는 변수의 선정, 연구모형의 설정, 연구가설의 설정, 그리고 선정된 변수의 조작적 정의와 설문내용으로 구성하였다.

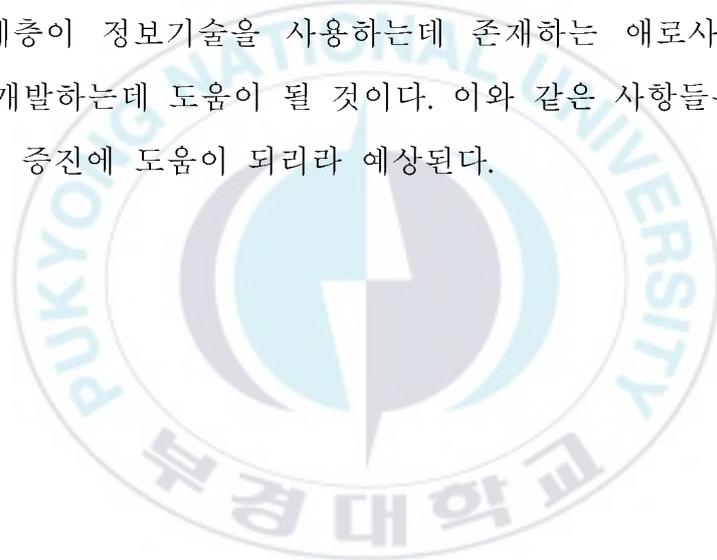
제4장 “가설검증 및 분석결과”에서는 자료의 수집방법, 자료의 분석방법, 그리고 구조모형 검증을 통하여 연구가설을 검증하였다.

제5장 “결론”에서는 연구결과를 요약하고 본 연구의 시사점을 제시하였으며 연구의 한계점 및 향후 연구방향을 제시하였다.

제4절 연구의 기대효과

본 연구의 결과는 복지정책을 수립하는 정부, 정보복지의 혜택을 받는 소외계층, 그리고 정보기술을 설계하고 개발하는 개발자 모두에게 도움이 될 것이다.

복지정책을 수립하는 위치에 있는 정부는 기존의 정보복지 정책에 대해 수정해야 할 점과 앞으로 나아가야 할 방향, 그리고 정보복지 정책의 효과를 파악하는 계기가 될 것이라 기대된다. 소외계층의 경우는 정보기술을 받아들이는 계기, 정보기기의 사용방향의 파악 등에 도움이 될 것이다. 개발자의 경우는 소외계층이 정보기술을 사용하는데 존재하는 애로사항을 파악하고 그에 맞추어 개발하는데 도움이 될 것이다. 이와 같은 사항들은 모두 소외계층의 정보복지 증진에 도움이 되리라 예상된다.



제2장 이론적 배경

제1절 소외계층 복지의 개념

1. 정보사회와 사회복지

정보화 사회란 산업사회와 달리 정보가 유력한 자원이 되고, 정보를 중심으로 사회와 경제가 운영되고 발전되는 사회를 말한다. 여기서 정보를 중심으로 운영된다는 것은, 각종 다양한 정보가 시간과 공간을 초월하여 자유롭게 교환되어짐을 의미한다. 이러한 정보화 사회가 가능해지는 가장 강력한 동인은 정보통신기술의 발전인데, 이 정보통신기술은 지난 수 세기 동안 산업사회를 주도해 온 산업기술과 근본적인 차이가 있다. 그러한 차이의 핵심은 산업기술이 ‘인간의 근육’을 확대한 것이라면 정보통신기술은 ‘인간의 두뇌’를 확장시킨 것이라는 점이다. 따라서 정보화 사회는 지금까지 산업사회가 갖는 특성과는 확연히 다른 몇 가지 특성을 지니고 있다.

첫째, 사회운영의 원리가 양의 사회에서 질의 사회로 전환하고 있다는 점이다. 자본주의에서는 이윤의 증대를 위해 더 많은 자본의 투입이 필요하지만 (이윤율 저하의 법칙), 정보통신기술의 혁신을 바탕으로 하는 정보화 사회에서는 자본투입의 증대가 아닌 비용의 절감을 통하여 이윤의 증대가 이루어진다는 점에서 양보다는 질을 중심으로 사회가 운영된다는 것이다.

둘째, 거리의 개념이 소멸되고 있다는 점이다. 인터넷 등 정보통신기술을 통해 어디서나 실시간으로 접속됨으로써 공간적 차원의 거리가 소멸되고, 언제나 접속이 가능하기 때문에 시간적 차원의 거리가 소멸되고 있는 것이다. 즉, 시간과 공간을 초월한 또 다른 세계인 사이버스페이스가 형성된다고 할 수 있다. 또한 매체가 주는 이미지를 직접 투사함으로써 인식의 주체와 대상 사이에 존재하는 거리가 소멸되어 인식대상이 주체 안으로 그대로 투영되는 인식적 차원의 거리도 소멸하고 있는 것이다. 결국 공공영역과 민간영역 간,

정보전달의 주체이자 객체로서, 그리고 각 부문의 장르와 경계를 초월하는 통합화 현상이 정보화 사회의 주요 특징이 되지만, 한편으로 이는 조직구성원들의 정체성 상실 내지 혼란을 겪게 되는 결과를 초래하기도 한다.

셋째, 사회의 구성원 간에 네트워크화가 진전되고 있다는 점이다. 각 개체들이 주체로 참여하며, 각자가 다양한 네트워크를 형성하고 이를 통해 정보의 통합이 이뤄지는 수평적 협력구조가 사회의 기본구조가 되며, 이 과정에서 업무의 처리가 분산적으로 이루어지는 특징을 갖는다. 이 같은 네트워크의 확장은 외부경제효과를 가지는 동인에 경직적이고 폐쇄적인 사고를 탈피하고 유연하고 개방적인 사고를 가능하게 하는 환경이 된다.

넷째, 정보들이 그 자체로 자원으로 활용되고 상품적 가치를 지닐 뿐만 아니라 정보의 생산과 확산, 재구성을 통해 창출되는 생산적 힘과 사회적 가치를 갖는 지식정보화 사회의 특성을 지닌다는 점이다. 따라서 가치 있는 정보를 생산하고 가공하여 효과적으로 이용하려는 지식과 기술이 계속 증가하고 있고, 지식을 생산하고 사용할 수 있는 능력은 가장 경쟁력 있는 요소가 되었다.

다섯째, 정보의 격차 문제로 인한 사회적 격차의 심화로 연결되는 구조를 갖고 있다는 점이다. 정보획득 능력에 따른 사회적 격차의 해소 문제는 개인·지역 관점에서 대단히 중요한 문제로 인식되고 있다. 정보격차문제의 해소수단은 학교교육뿐만 아니라 사회교육을 통해 이루어져야 하며, 궁극적으로는 다양한 가치관과 개성을 통한 창의력 있는 인재를 양성하는 것으로 인식된다.

이상의 정보화 사회의 특징들은 산업사회에서 자본의 유무로 인해 생기던 양극화를 넘어 정보의 유무로 인해 생기는 양극화를 낳는다(김혜경, 2003). 정보의 빈곤문제와 정보격차(불평등) 문제는 정보화 사회의 주요한 사회적 이슈가 되고 있으며, 사회의 조직적이고 체계적인 노력이 이의 해결에 필수적이라 할 수 있다. 여기서 정보복지가 도입될 필요성이 있는데, 이는 정보의 빈곤과 정보격차의 문제로 압축될 수 있다. 정보가 유력한 자원이기 때문

에 정보를 누가, 얼마나 소유하고 또 활용할 수 있는가는 이전 산업사회에서의 자본에 대한 부족 및 불평등과 유사한 속성을 지닌다.

2. 정보복지의 개념

정보복지(information welfare)란 정보(information)와 복지(welfare)의 합성어이다. 여기서 ‘정보’란 인간의 행동이나 사회의 존속에 있어 의미 있는 사물에 관한 알림을 말한다(한국정보화진흥원, 2014). 특히 정보사회에 있어서 정보는 요소로서의 기능과 상품으로서의 기능을 동시에 갖는다. 즉, 요소로서 정보는 기존의 생산요소를 보완하는 투입요소의 기능을 갖고, 상품으로서 정보는 그 자체로 하나의 경제적 재화 또는 독립 상품으로 처리될 수 있는 산출요소의 기능을 갖는다는 것이다. 따라서 정보는 기본적으로 비소모성, 비전이성, 비분할성, 누적성, 기밀성, 공개성, 개별성, 불확실성 등을 속성으로 갖고 있다.

‘복지’란 행복한 상태 내지는 만족한 상태를 말하는 것으로써 욕구가 충족된 상태와 그 상태를 지향하는 실천 활동을 지칭한다. 욕구가 충족된 상태란 인간의 생리적인 욕구에서부터 자아성취의 욕구에 이르기까지 다양한 욕구가 충족되었을 때를 말하고 또한 개인이나 집단 내지 사회가 갖고 있는 문제들이 해결되었을 때를 말한다고 할 수 있다. 한편 실천 활동이란 욕구와 문제를 해결하기 위한 개인적, 집단적 대책이나 노력, 인간관계의 문제를 조정하는 전문적 기술을 지칭하는 것이라 할 수 있다. 이렇게 볼 때, 인간이나 사회에서의 의미 있는 정보에 관한 욕구가 충족된 상태를 정보복지라 할 수 있다. 이를 이념적 의미에서 보면 정보의 접근이나 이용에 있어서 부족이 없는 충족된 상태를 말하지만, 실천적 의미에서는 그 이념의 달성을 위해 실천하는 체계적·조직적 활동을 말한다고 할 수 있다. 다시 말해, 정보복지란 ‘사회구성원들이 정보의 접근과 이용에 대한 기본적인 욕구를 자기 스스로 충족시킬 수 없게 되는 상황에서, 그 욕구충족을 위해 도움을 제공하는 조직화

된 사회적 활동의 총체'로 정의해 볼 수 있다. 여기서 정보에 대한 기본적인 욕구란 사람이 '인간다운 생활을 위해서는 적어도 이 정도는 기본적으로 정보접근과 이용욕구가 보장되어야 한다.'는 사회적 합의 수준을 말하는 것이다. 정보복지란 바로 정보의 접근과 이용의 문제를 '권리'의 개념으로 연결시켜주는 개념이라 할 수 있다.

정보복지의 개념은 단순히 사회적 약자에 대한 보호만을 의미하는 것이 아니라 정보화에 대한 생산적인 참여, 정보자원의 재분배, 삶의 질 차원에서 정보사회에서의 풍요로움의 향유, 참여를 통한 사회 성원들의 자기창조 능력을 배양할 수 있는 부가적 의미 등을 모두 포괄하는 확장된 개념으로 이해할 수 있다(김화숙 외, 2014). 정보사회에서 충족시켜야 할 정보욕구는 이처럼 절대적인 수준보다는 상대적인 수준이 오히려 중요하다. 산업사회에서의 물질적 욕구와는 달리, 정보라는 것은 그것이 부족하면 직접적으로 생존 자체를 위협하는 요소가 아니기 때문에 사회적 미니멈(social minimum)의 개념은 정보욕구에서는 성립하지 않는다고 볼 수 있다. 정보가 충분히 보유하고 그것을 잘 이용·활용할 수 없다면 일상생활의 불편을 초래할 수는 있으나 생활 그 자체가 불가능한 것은 아니다.

이러한 점에서 정보복지는 지난 1990년대에 등장하여 국제적인 주목을 받고 있는 사회적 배제(social exclusion)의 개념으로 설명할 수 있다. 경제적이고 물질적이고 측면에서의 부족만이 아니라 심리적이고 사회적인 측면에서의 부족이 보다 중요한 것으로 보아야 한다는 것이다. 나타나는 현상적인 측면만이 아니라 비현상적인 측면의 욕구도 강조되어야 한다는 점이다. 이렇게 볼 때, 정보복지는 절대적인 개념이기보다는 상대적인 개념으로 볼 수 있다. 절대적인 부족보다는 상대적인 정보격차가 더욱 중요한 이유는 여기에 있다. 결국, 정보사회가 풀어야 할 가장 시급한 문제가 정보격차, 즉 정보의 불평등의 문제라 할 수 있다. OECD는 정보격차를 개인, 가정, 기업 및 지역들 간에 서로 상이한 사회경제적 여건으로 인해 정보통신기술에 대한 접근기회와 다양한 활동을 위한 인터넷의 이용에 있어서의 차이(gap)라고 정의하고 있으

며, 미국 상무부는 새로운 정보기술에 접근할 수 있는 집단과 그렇지 못한 집단 간의 단절이라고 정의하고 있다(Van et. al., 2011).

정보복지는 선진국들이 국가 정보기반사업을 추진하는 과정에서 정보화의 부정적 양상들과 사회적 폐단을 극복하는 동시에 복지 서비스의 보편성과 효율성을 높이려는 취지에서 자연스럽게 발현된 비교적 최근 개념이자 정보사회가 지향해야 할 최선의 목표를 정립하는 개념이다. 정보복지는 정보가 가장 핵심적인 경쟁력의 원천으로 부상한 정보사회에서 시민들의 정보리터러시와 문화리터러시 증진을 일차적 목표로 하고, 나아가서는 정보화와의 연계를 통한 복지혜택의 다양화와 서비스의 질적 제고를 겨냥한다. 그것은 산업사회의 부작용과 사회적 전치현상을 치유하는 최선을 발명품으로서의 ‘복지국가’로 하여금 정치, 경제, 사회적 환경의 급격한 변화를 동반한 정보사회에서 새로운 형태로 태어날 수 있도록 적응력을 제공하는 개념이다.

정보사회론에서 제기된 정보복지 개념은 복지국가의 쇠신에 기폭제가 될 수 있으며, 적어도 사회복지의 하향조정 속도를 늦추고 제도의 효율성을 회복하는 데에 중대한 계기가 될 수 있을 것이다. 이러한 점에서 정보복지는 다음과 같은 점에서 복지국가 위기론에 대응하는 효과적인 대안이 될 수 있다.

첫째, 정보망과 정보기기의 접근기회를 확대하고 정보활용능력을 향상시키는 프로그램들은 임금생활자들의 기반확대와 인적자본의 향상을 동반한 것이어서 ‘정부실패’(government failure)의 개연성을 줄여준다.

둘째, 정부확대(government expansion)의 문제이다. 복지국가는 불가피하게 공공부문의 확대를 초래한다. 공공부문은 독점적 지위에 따른 경쟁부재, 도덕적 해이, 지대추구행위 등의 폐단을 안고 있는데, 정보화는 정보공개와 공유, 폐쇄적 조직의 개방화, 기업간 상호연계, 직무위계의 수평화 및 분산화를 촉진하기 때문에 공공부문의 독과점적 특성을 희석시킨다. 정보화는 복지업무의 생산성을 촉진한다.

셋째, 정부의 과부담(government overload)문제이다. 복지행정과 전달체계

에 고속정보망을 도입하면 정부의 과부담 문제를 어느 정도 해소할 수 있다. 우선, 다양한 서비스관련 콘텐츠를 보다 많은 대상자들에게 신속하게 전달할 수 있으며, 자격요건의 심사, 수혜의 판정, 서비스전달 등의 일련의 복지행정에 소요되는 비용을 절감하게 해준다. 또한 복지서비스 및 수혜자의 유형을 분류하여 민간부문과의 협력체제를 구축할 수 있기 때문에 재정적자를 축소하는 데에 출구를 마련해 줄 것이다.

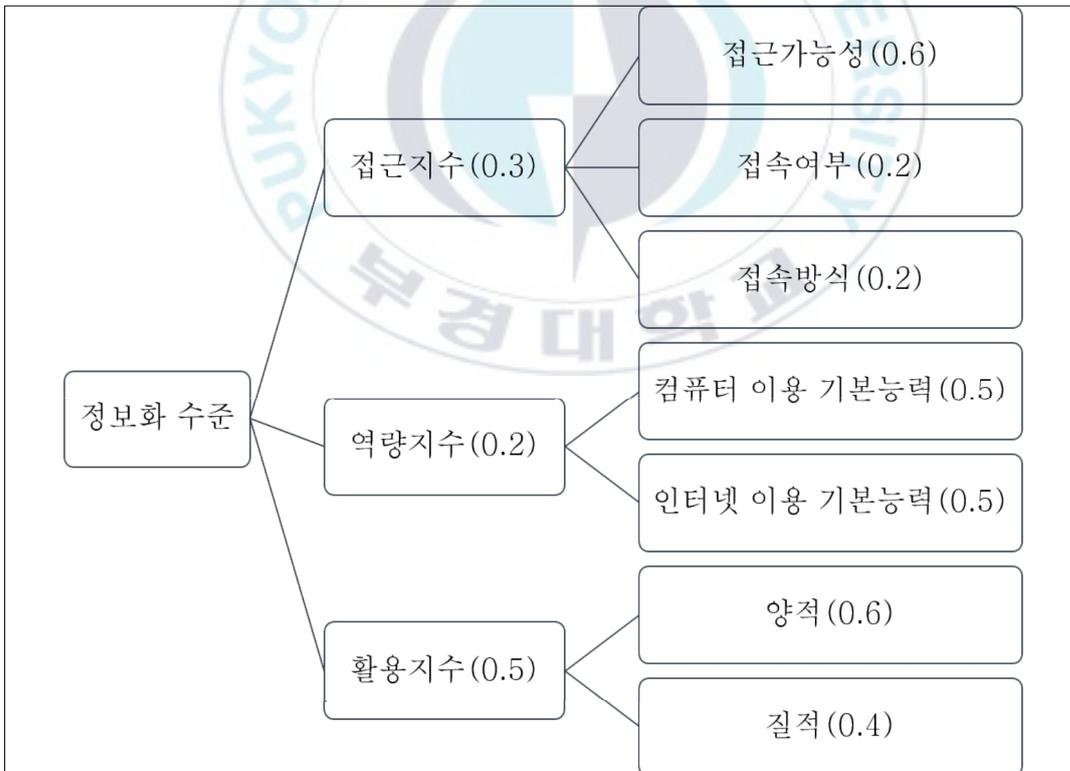


제2절 소외계층 정보 복지화 현황

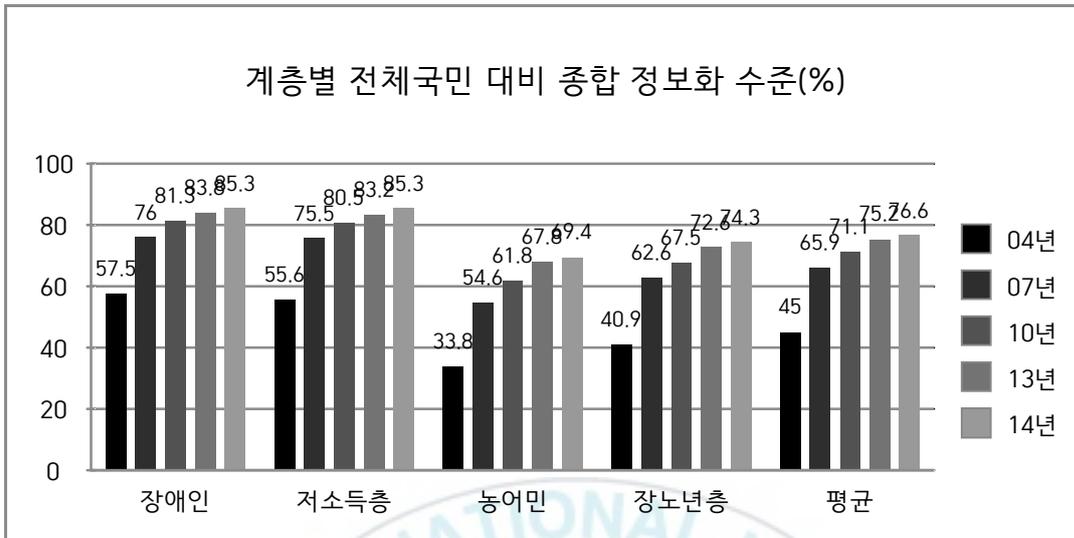
1. 정보격차 실태와 그 해소방안

정보화 수준은 <그림 2-1>과 같이 정의되며, <그림 2-2>, <표 2-1>은 소외계층의 정보화 수준을 한눈에 알아볼 수 있도록 그래프로 나타낸 것이다. 2014년 기준으로 소외계층의 평균적 정보화 수준은 75.2%로 2004년의 45%에 비해 크게 높아졌다. 하지만 <표 2-2>의 개별적 지수를 참고해보면 접근성은 큰 차이가 없더라도 역량과 활용의 두 부분에서 장노년층과 농어민이 크게 낮은 수준을 보여주었다. 현재 정보화 수준의 성장세 둔화는 이와 같은 문제에서 온다고 보이며, 대부분 연령의 문제로 새로운 기술의 습득이 어려운 점과 함께 후술할 정보화교육의 미비가 원인으로 추측된다.

<그림 2-1> 정보화 수준의 정의



<그림 2-2> 정보화의 수준



<표 2-1> 소외계층 정보화 수준(최완식 외, 2015, 83)

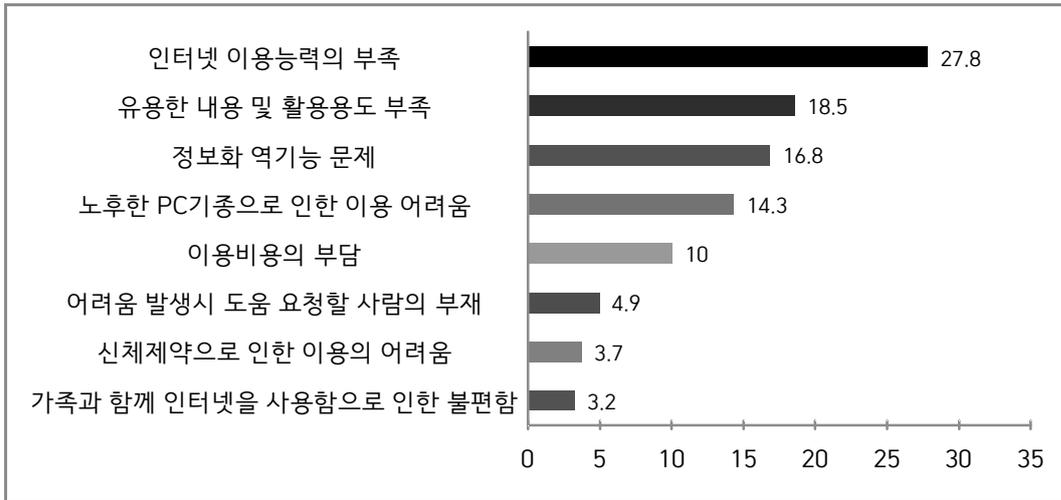
구분	04년	05년	06년	07년	08년	09년	10년	11년	12년	13년	14년
장애인	57.5	65.2	73.9	76	78.8	80.3	81.3	82.2	83.4	83.8	85.3
저소득층	55.6	64.2	73	75.5	78.1	79.5	80.5	81.4	82.2	83.2	85.3
농어민	33.8	41.7	49.8	54.6	57.9	60.3	61.8	63.6	64.8	67.8	69.4
장노년층	40.9	49.3	58.4	62.6	64.2	65.9	67.5	69.2	71.2	72.6	74.3
평균	45	53.3	62	65.9	68	69.7	71.1	72.4	74	75.2	76.6

<표 2-2> 2014년 계층별 지수(최완식 외, 2015, 90-101, 재작성)

	접근수준	역량수준	양적활용	질적활용
장애인	96.4	82.1	75.4	76.5
저소득층	94.4	84.2	77.7	74.4
농어민	89.3	47.9	56.8	56.7
장노년층	94.9	59	59.1	59.5
평균	94.3	64.1	63.5	63.4

<그림 2-3>, <표 2-3>는 인터넷 이용 시의 주요 애로사항을 나타낸 그래프이다. 위에서 알아본 바와 같이 소외계층을 대상으로 한 PC 보급은 진전을 보였으나, 이를 활용하여 정보를 얻는 데에 가장 중요한 인터넷 이용에 대해서는 어려움을 토로하는 경우가 많다. 장애인·저소득층·장노년층·농어민 모두 '인터넷 활용능력의 부족'을 인터넷 이용 시에 주 애로사항으로 선택하는 비율이 가장 높았다. 그 외에는 주로 인터넷 이용자의 저연령 및 학생 비율이 높고, 가구의 경제적 수준이 낮은 저소득층의 경우에는 '노후 PC기종에 의한 인터넷 속도 저하'라는 환경적 요인이 높았고, 반면 고연령 비율이 상대적으로 높은 농어민과 장노년층에서는 '인터넷 이용능력의 부족'이라는 개인적 요인이 높은 수준을 기록했다. 장애인 계층에서는 집단 특성상 '신체적 제약으로 인한 이용의 불편함'을 주 애로사항으로 꼽은 비율이 타 집단에 비하여 높았다. 이러한 사항을 고려할 때, 인터넷 이용 소외계층 대상에 특화된 맞춤형 생활밀착형 정보활용 교육의 강화, 장애인 대상 정보통신 보조기기 보급 및 저소득층 대상 최신 중고PC 보급 확대 등이 우선적으로 필요하다고 사료된다. 예를 들어 소외계층에서 높은 점유율을 보이는 고연령층의 경우 '인터넷 활용능력의 부족'을 주 애로사항으로 지적한 비율이 높은 것으로 보아, 이들 집단에 특화된 교육과정 개발이 중요할 것이다. 시각장애 집단에서는 '신체적 제약으로 인한 불편함'을 가장 크게 체감하기에, 이에 맞춘 정보통신 보조기기 보급의 확대가 필요하다.

<그림 2-3> 정보화 애로사항



<표 2-3> 소외계층별 인터넷 이용 시 주 애로사항(%) (최완식 외, 2015)

구분	장애인	저소득층	장노년층	농어민
인터넷 이용능력의 부족	25.6	29.1	39.6	31.4
유용한 내용(콘텐츠) 및 활용용도의 부족	18.5	17.7	18.8	21.2
좋지 않은(노후한) 컴퓨터 기종으로 인한 불편	16.2	18.6	10.4	13.6
신체장애나 제약으로 인한 이용의 어려움	14.9	1.7	2.3	1.6
이용비용의 부담	11.9	13.7	6.4	9.3
정보화역기능 문제	7.7	11.3	15.3	15.2

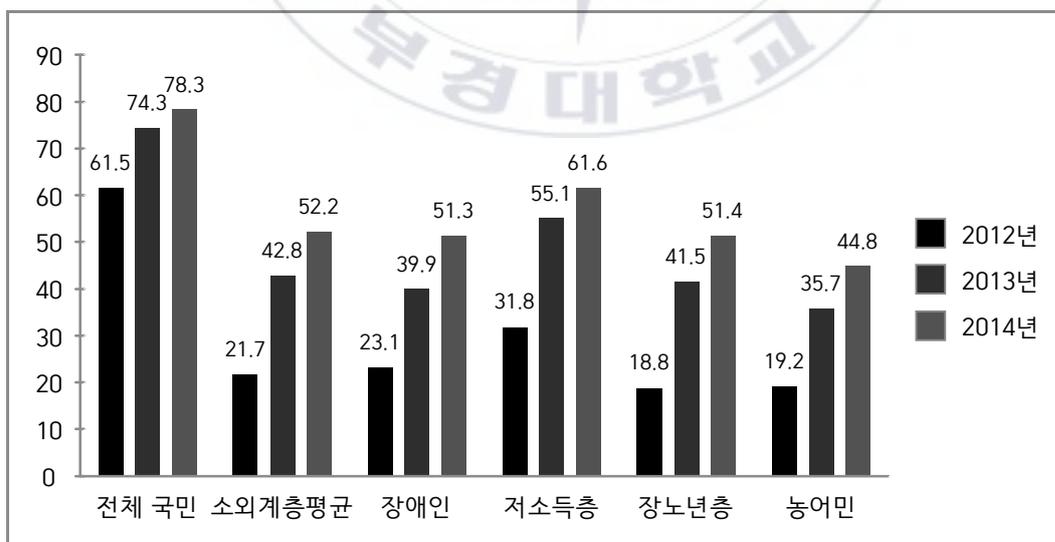
그러나 이러한 기존의 정보격차 해소로 정보복지가 완성되지는 않는다. 최근 스마트폰의 보급으로 PC 기반의 정보기술에서 생기는 정보격차가 아닌, 스마트 정보격차가 생겨나게 된 것이다. 스마트 정보격차는 업무나 학습, 정보습득의 특정 생활영역에 제한적으로 영향을 주던 기존의 정보격차와는 달리 인간관계나 문화, 소통 등의 모든 생활 영역에 전방위적으로 영향을 준다는 차이점이 있다. 이런 이유로 스마트 정보격차는 기존의 정보격차보다 더 중요하게 다루어질 필요성이 있다. 하지만 <그림 2-4>의 자료를 참고하면 전체 국민의 보유율 증가폭에 비하여 소외계층의 평균적인 보유율 증가폭은

높은 편이나, 아직도 전체 국민 대비 70%를 밑도는 수준이다. 이는 정부의 스마트폰 보급 대책이 아직 명확히 수립되지 않은 상태에서 고가의 비용을 부담하기에는 어려움이 따르기 때문으로 보인다.

스마트폰 보유율에 대한 계층별 분석을 해보자면 먼저 저소득층의 비율이 타 집단에 비하여 높은 것을 알 수 있는데, 이는 타 집단에 비하여 저연령층이 많은 저소득층의 특성에 기인한 것이다. 또한 이와 반대로 고연령층의 비중이 높은 장노년층과 농어민의 경우는 낮은 수치를 보여준다.

종합하자면, 소외계층의 정보화 수준 자체는 최근 들어서 크게 높아졌다고 할 수 있다. 하지만 정보화에서 가장 중요한 부분인 인터넷에서 이용능력이나 이용할 동기의 부족을 호소하는 경우가 많다는 것은 아직 정보기기 보급에 활용할 능력이 따라오지 못한다는 점을 알 수 있다. 이는 정보화 교육을 통하여 해결해야 할 필수과제이며, 동시에 소외계층이 사용하기 쉬운 인터페이스와 인터넷 이용 동기를 제공할 필요가 있다는 점을 시사한다.

<그림 2-4> 스마트폰 보급률



2. 정보 활용능력 함양을 위한 방안

정보격차는 정보 접근의 문제, 즉 정보기술과 기기의 소유 유무를 중심으로 논의되는 격차였다. 하지만 정보화가 더욱 진행된 현재에는 단순한 정보 접근가능성의 '기회 격차'의 문제에서 벗어나 '활용 격차'로, 이를 넘어서 '수용 격차'로 진화하고 있다. 이는 정보격차가 이전처럼 접근가능에서 논의될 문제가 아닌, 주체적 향유의 영역에 다다르고 있다고 할 수 있다. 즉, 기구나 인터넷 망 등 물질적인 요인에 한정되던 시대를 넘어서 기존에 존재하던 정보격차가 더 큰 정보격차를 낳는 상황이다. 이에 따라 현대의 정보격차를 해소하기 위해서는 정보 접근 가능성 향상을 넘어 정보 활용능력 향상이 필수적이다.

정보 활용능력은 네 가지의 종류로 나눌 수 있는데, 정보기기를 도구로 사용하는 매체 관련 능력들(Medium-related internet skills)로 작동 능력(Operational skill)과 구조 파악 능력(Formal skill)이 있으며 더 나아가 콘텐츠 관련 능력들로 탐색 능력(substantial information skill), 전략적 능력(Strategic skill)을 꼽을 수 있다. 작동 능력은 말 그대로 마우스를 클릭하거나 키보드로 문자를 입력하고 스마트폰으로 터치를 하는 등 정보기술을 사용하는 데에 필요한 기본적인 능력을 뜻한다. 구조 파악 능력은 하이퍼미디어 등 정보기기의 유저 인터페이스를 이해하고 목적을 수행하기 위해서 올바른 기능을 작동할 줄 아는 능력을 뜻한다. 탐색 능력은 정보를 얻기 위하여 검색엔진을 정해 적절한 검색어를 선정하고 검색 결과 목록에서 올바른 정보를 판별하는 등 정보 탐색에 필요한 능력을 뜻한다. 전략적 능력은 종합적으로 사용자의 이용 목적을 수행하기 위하여 얼마나 효율적인 방법을 택하는가에 중점을 둔 능력 분류이다(Van Deursen·Van Dijk, 2010).

<표 2-2>에서 제시하였던 통계에서 접근수준은 다년간의 보급으로 인하여 모든 소외계층에서 전체 국민에 대비해 별 차이가 없는 수준이지만, 장노년층과 농어민의 경우는 다른 세 항목에서 모두 50~60%로 낮다는 현실을 알

수 있었다. 이 수치를 일대일로 정보 활용능력에 대응시킬 수는 없지만, 접근가능성 이외의 다른 모든 수치가 낮다는 것은 작동능력 이외의 부분에서는 문제가 있다는 사실을 유추할 수 있다. 이는 연령대가 낮아 성장과정 및 교육과정에서 정보기술을 접한 장애인과 저소득층에 비해 정보기술을 접할 기회가 적었던 상황이 원인이라 할 수 있다.

정보화의 물결로 인해 점점 많은 서비스들이 오프라인에서 온라인으로 제공 장소를 바꾸면서 정보 활용능력이 중요한 능력중 하나로 위상이 올라가기 때문에, 정보화의 혜택을 받지 못하면 필요한 서비스가 존재하는 사실을 모른다거나 알고도 사용할 수 없는 등의 문제는 충분히 발생할 수 있다. 이 뿐만 아니라 대중의 사회적 관계나 경제활동 등이 대부분 정보기술을 기반으로 진행되기 때문에, 정보 활용능력이 떨어지는 소외계층의 경우 정보화의 사각지대에 놓이기 때문이다. 현재 이러한 소외계층에게 정보화교육을 제공하여 정보 활용능력을 향상시킬 경우, 정보복지 증진만이 아닌 다른 분야에 까지 간접적인 이득을 기대할 수 있다.

하지만 현재 추진되는 정보화교육 정책에는 다음과 같은 문제점들이 있다.

첫째, 예산이 인건비에 치중되어 편성된 점이다. 현재 장애인·노년층의 집합교육장에는 월 150만 원 정도가 인건비 명목으로 주어지며, 이외에 필요한 장비나 SW 구입비 등은 거의 보조되지 않고 있다. 강사의 경력이나 장애등급, 지역성 등을 전혀 고려하지 않고 예산이 책정되므로 이로 인해 우수 강사의 이탈이나 강사 부족에 의한 수준별 수업 불가능, 강사 수준 저하 및 예산 부족으로 인한 기초과정 양산 등의 부작용을 낳고 있다. 또한 빠른 시장의 변화에 교육과정이 따라가지 못하는 점 또한 문제로 꼽을 수 있다.

둘째, 특정 플랫폼에 종속된 교육과정이다. 자료와 강사 수준의 문제로 인하여 현행 정보화 교육은 특정 플랫폼에 의존하는 상태이고, 이는 새로운 플랫폼으로 주류가 이동하였을 때 새로이 교육할 필요성을 만들어낸다. 예를 들어 인터넷에 접속하기 위한 웹 브라우저에는 많은 종류가 있지만 대부분 인터넷 익스플로러 기준으로 교육이 진행되며, 심지어는 교육생이 아이콘을

기준으로 기억하는 결과를 낳아 다른 브라우저를 사용해야 할 때 어려움을 겪는 상황을 들 수 있다. 정보기술은 하위호환이나 사용자 적응을 위하여 서로 다른 플랫폼, 다른 아이콘을 사용할 지라도 기능은 큰 차이가 없기 때문에 본질적인 부분을 교육할 필요가 있다고 사료된다.

셋째, 정보의 진위를 가리는 능력을 기르지 못한다. 인터넷은 정보의 바다라고 표현할 만큼 수많은 정보에 접근할 수 있지만, 그중에서 정말로 필요한 정보를 가려내기는 힘든 속성을 가진다. 현대에 와서는 이를 악용하여 간단하게는 돈을 받고 특정 물품을 과장광고하거나 나아가서는 악의적인 링크를 제공하여 악성 프로그램을 유포하는 등의 경우가 많이 존재한다. 이를 구별하는 능력을 정보화교육으로 기르지 않고서 단지 정보에 접근하는 방법만을 교육했을 경우 수혜자가 예기치 못한 불이익을 얻을 수 있기 때문에 반드시 필요하다고 할 수 있다(최완식 외, 2015, 53-54).

그렇다면, 이러한 문제점을 해결하기 위해서는 다음과 같은 방안이 필요하다.

첫째, 예산의 확대가 필요하다. 갈수록 빨라지는 고령화 덕분에 앞으로 장·노년층의 비율은 더욱 늘어날 것으로 예상되기 때문에, 이를 대비하기 위해서는 우수한 강사진이 오랜 기간 경험을 쌓아 수혜자에 맞는 지도방법을 익힐 필요가 있다. 또한 수강생의 만족도가 강사의 능력에 가장 큰 영향을 받는다는 점을 생각해보면 이는 자칫하면 소외계층의 정보화가 정체될 가능성까지 연결될 수 있다. 마지막으로 정보의 진위를 가리는 능력을 교수하기 위해서는 강사진의 수준 또한 높을 필요가 있다. 이는 논리력과 사고력을 요하는 문제이기 때문에, 단순히 전공과정을 이수한 것만으로는 강의할 수 없기 때문이다.

둘째, 교육과정의 전폭적인 개선이 필요하다. 현재의 교육과정은 기능을 열거하는 정도에 그치고 있어 사실상 강사의 능력에 대부분 의존하는 상황이다. 소외계층은 특히 정보화교육을 수강하면서 자신의 정보 활용능력이 올라가는 것을 체감할 때 큰 달성감을 느끼므로, 이를 고려하여 단계별 학습과

연동되어 스스로 자신의 성장을 확인할 수 있도록 교육과정이 개선되어야 한다. 이는 정보화교육에 참여할 동기가 부족하거나, 한번 참여했다고 하더라도 새로운 것을 배우는 데에 대한 거부감 등으로 정보화교육을 포기한 사람에게 더욱 효과적인 결과를 낼 수 있으리라 사료된다. 또한 현재의 특정 플랫폼 종속적인 교육과정을 플랫폼 비 종속적인 형태로 바꾼다면, 앞으로 나올 새로운 정보기술에도 빠르게 적응할 수 있을 것이다.

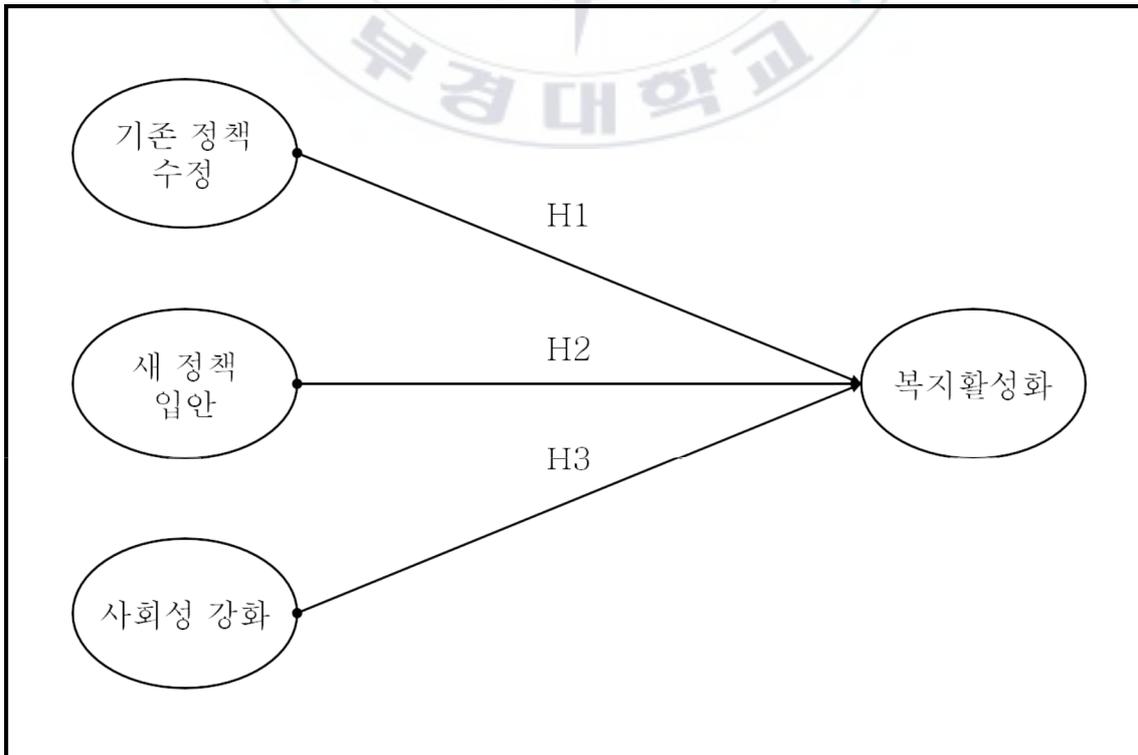


제3장 연구의 설계

제1절 연구의 모형

정보복지의 만족도 측정 방법이 정보복지 수혜자의 관점에서 시작되고 그 특성상 주관적이기 때문에, 수혜자 만족을 중심으로 측정된다. 소외계층의 경우 자발적인 정보사회 참여가 어렵거나 혹은 참여할 동기가 부족하기 때문에, 제공자의 역할이 매우 중요하다. 이는 물질적 지원, 교육적 지원, 동기 부여 등의 정보복지 제공으로 나타날 수 있으며, 활성화에 필요한 요인들은 기존 정책 수정, 새 정책 입안, 사회성 강화의 범주로 분류할 수 있다. 여기서 기존에 이미 존재하는 정보복지 정책에서 개선점을 찾아 효율성을 올리는 방안을 기존 정책 수정, 새로운 정보복지 정책을 도입하여 정보복지를 활성화하는 방안을 새 정책 입안, 정보복지로 소외계층의 사회성을 함양하는 방안을 사회성 강화로 설정하여 <그림 3-1>과 같은 모형을 얻었다.

<그림 3-1> 연구의 모형



제2절 연구의 가설

1. 정보복지 활성화에 관한 가설

(1) 기존의 정보복지 정책 수정

기존의 정보복지 정책 수정은 기존에 소외계층을 대상으로 제공되던 정보복지정책을 수정하는 것이다. 본 연구에서는 선행연구와 정부보고서를 통해 시행중인 정보복지 정책을 알아보았고, 이를 개선할 방안을 탐구했다(한국정보화진흥원, 2014; 최경애, 2013). 시행되던 정책에는 PC 보급사업, 저소득층 유무선 인터넷 요금 지원 등이 있으며, 그 효과를 규명하기 위하여 정부 보고서의 설문 문항을 본 연구에 맞게 재구성하였고, 결과 분석을 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 H1 기존의 정보복지 정책 수정은 정보복지 활성화에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

(2) 새로운 정보복지 정책 입안

새로운 정보복지 정책 입안은 새로운 정책으로 소외계층의 정보복지를 실현하는 데 주안점을 두었다. 정부 실태조사를 바탕으로 소외계층의 정보복지 현황을 알아보고, 선행연구들을 참조하였다(한국정보화진흥원, 2014; 이복자, 2015; 윤현숙·이은경 2015). 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 H2; 새로운 정보복지 정책 입안은 정보복지 활성화에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

(3) 사회성 강화

사회성 강화는 정보복지로 사회에서 소외된 계층의 사회참여가 얼마나 확대되는지를 중점으로 연구하였다. 이러한 영향을 통해 소외계층의 삶의 질이 올라가 복지가 활성화될 것이다(이복자, 2015; 박영미, 2004). 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 H3 기존 정책 수정은 정보복지 활성화에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.



제3절 변수의 조작적 정의

본 연구의 설문 문항은 선행연구에서 사용되었던 설문문항을 재구성하거나 가설에 맞는 문항을 작성하여 사용하였으며, 정보복지 활성화에 영향을 미치는 기존정책 수정, 새 정책 입안, 사회성 강화에 대한 분석을 위하여 총 17문항으로 구성되어 있다. 모든 문항은 Likert 7점 척도(scale)를 사용하였으며 1점 '전혀 아니다', 4점 '보통이다', 7점 '매우 그렇다'로 응답할 수 있다.

1. 변수의 조작적 정의

(1) 기존의 정보복지 정책 수정

기존정책 수정은 기존에 존재하는 복지정책에 수정을 가하여 얼마만큼의 효용을 얻을 수 있는지로 정의된다. 본 연구에서 기존정책 수정에 대한 측정항목은 선행연구에서 사용되었던 설문문항을 본 연구의 취지에 맞게 재구성하여 사용하였다. 측정문항으로는 정보기술은 적절한 가격임, 인터페이스는 사용하기 편리함, 정보화 교육 강사가 만족스러움, 인터넷으로 얻는 정보는 유용함 등의 4문항으로 구성하여 각 문항을 Likert 7점 척도(scale)로 측정하였다.

(2) 새로운 정보복지 정책 입안

복지 실현은 새로운 복지정책을 수립하여 얼마만큼의 효용을 얻을 수 있는지로 정의된다. 본 연구에서 복지 실현에 대한 측정항목은 선행연구에서 사용되었던 설문문항을 본 연구의 취지에 맞게 재구성하여 사용하였다. 측정문항으로는 스마트폰으로 기술 활용도가 높아짐, 인터페이스를 바꾸면 활용도가 높아짐, 정보화 교육이 달성감을 줌, 인터넷을 통해 가능한 여가활동이 많음, 정보기술을 사용할 용의가 있음 등의 4문항으로 구성하여 각 문항을 Likert 7점 척도(scale)로 측정하였다.

(3) 사회성 강화

사회성 강화는 정보화로 소외계층의 사회적 관계가 얼마나 진전이 있었는가로 정의된다. 본 연구에서 사회성 강화에 대한 측정항목은 선행연구에서 사용되었던 설문문항을 본 연구의 취지에 맞게 재구성하여 사용하였다. 측정문항으로는 인터넷은 기존의 인간관계에 도움이 됨, 인터넷은 새 인간관계에 도움이 됨, 인터넷은 사회참여에 도움이 됨, 인터넷은 정보생산에 도움이 됨 등의 4문항으로 구성하여 각 문항을 Likert 7점 척도(scale)로 측정하였다.

(4) 정보복지 활성화

복지활성화는 정보복지로 소외계층의 실질적 복지가 얼마나 향상되었는가로 정의된다. 본 연구에서 복지활성화에 대한 측정항목은 선행연구에서 사용되었던 설문문항을 본 연구의 취지에 맞게 재구성하여 사용하였다. 측정문항으로는 정보화가 자아실현에 도움이 됨, 정보화로 교육수준이 향상됨, 정보복지로 국가경쟁력이 향상됨, 정보복지로 소외계층 생산성이 향상됨 등의 4문항으로 구성하여 각 문항을 Likert 7점 척도(scale)로 측정하였다.

<표 3-1> 변수의 설문문항

변수	설문문항	설문내용	관련연구
정보복지활성화	기존 정책 수정	설문 1-4문항	이복자 (2015), 박영미 (2004), 윤혁규, 배기태 (2015), 윤정옥 외 (2012), 김종길 (2012)
	새 정책 입안	설문 5-9문항	
	사회성 강화	설문 10-13문항	
	복지 활성화	설문 14-17문항	
			-정보기술은 적절한 가격임 -인터페이스는 사용하기 편리함 -정보화 교육 강사가 만족스러움 -인터넷으로 얻는 정보는 유용함 -스마트폰으로 기술 활용도가 높아짐 -인터페이스를 바꾸면 활용도가 높아짐 -정보화 교육이 달성감을 줌 -인터넷을 통해 가능한 여가활동이 많음 -정보기술을 사용할 용의가 있음 -인터넷은 기존의 인간관계에 도움이 됨 -인터넷은 새 인간관계에 도움이 됨 -인터넷은 사회참여에 도움이 됨 -인터넷은 정보생산에 도움이 됨 -정보화가 자아실현에 도움이 됨 -정보화로 교육수준이 향상됨 -정보복지로 국가경쟁력이 향상됨 -정보복지로 소외계층 생산성이 향상됨



제4장 실증분석

제1절 자료의 수집 방법

총 250명을 설문하였다. 남성과 여성비율은 43%, 57%로 여성이 많았으며, 학력은 고졸 이하가 70%로 가장 높았다.

<표 4-1> 인구통계학적 분석

구분		빈도	%
성별	남성	107	43
	여성	143	57
연령	20대	43	17
	30대	64	26
	40대	72	29
	50대이상	71	28
학력	고졸이하	176	70
	전문대	37	15
	대학교	32	13
	석사(과정)	2	1
	박사(과정)	3	1

제2절 자료의 분석 방법

본 연구에서 사용된 설문 문항에 대한 신뢰성 및 타당성을 확보하기 위하여 신뢰성 분석과 타당성 분석을 실시하였다. 일반적으로 신뢰성은 Cronbach's Alpha 0.7 이상이면 문제가 없는 것으로 판단된다. 집중타당성은 각 요인의 요인적재 값, 구성신뢰도 및 AVE(평균분산추출: Average Variance Extracted) 값을 사용하였다. 일반적으로 요인적재 값은 0.6 이상, 구성신뢰도 지수는 0.7 이상, AVE 값은 0.5 이상이어야 집중타당성이 존재한다고 볼 수 있다. 판별타당성은 AVE 값의 제곱근 값과 잠재변수의 상관관계 분석 방법을 통해 AVE 값이 다른 잠재변수 간의 종과 횡의 상관계수 값을 초과하면 판별타당성에 문제가 없다. 또한 가설을 검정하기 위하여 측정모형 검증은 구조방정식(structural equation) 접근방법인 부분최소제곱법(PLS) 방법을 사용하였으며 주요 분석도구는 Smart PLS 2.0을 사용하였다.

PLS란 Partial Least Squares라는 말의 약자로 부분최소자승법을 이용해 구조방정식모델을 추정하는 기법을 사용하는 방법론을 의미한다. PLS 구조방정식모델은 기존의 공분산 구조방정식모델이 요구하는 측정변수의 다변량 정규분포 가정을 요구하지 않으며 동시에 표본의 크기가 상대적으로 작은 경우에도 분석이 가능하다는 장점이 있다. 주성분 분석을 기반으로 계수를 추정하는 성분기반 접근방식을 사용하는 구조방정식모델이다.

제3절 신뢰성 · 타당성 · 상관관계 분석

1. 신뢰성 분석

신뢰성이란 넓은 의미에서 측정상의 오류가 발생되지 않을 정도로 연구대상인 응답자에게 반복적인 측정을 했을 경우에 응답결과가 얼마나 일관성 있게 나타났느냐를 판단하는 개념이다.

신뢰성을 측정하기 위한 방법은 다양하나 일반적으로 Cronbach's α 계수에 의한 내적일관성 검정이 가장 많이 이용되고 있다. α 계수에 대한 통일된 절삭(cut-off) 기준은 없으나 예비적 조사연구(preliminary research)에서는 α 계수가 0.5~0.6 정도면 인정할 수 있는 수준이며 이미 기존의 연구가 진행되어 왔던 경우에는 0.7 이상이면 신뢰성이 인정된다고 할 수 있다.

본 연구에서는 각 구성개념별 신뢰성을 검정하기 위해 내적일관성 검정인 Cronbach's α 계수를 이용하였으며 그 결과 모든 측정 개념들의 α 계수가 0.759~0.818로 일반적 기준치인 0.7 이상으로 나타나 신뢰성이 인정되는 것으로 나타났다. 각 요인별 신뢰성 검정 결과 산출된 Cronbach's α 계수들이 <표 4-2>에 나타나 있다.

2. 타당성 분석

타당성이란 최대한 상이한 방법을 이용하여 동일한 속성을 두 시도간의 결과의 일치 정도로써 연구자가 측정하고자 하는 개념을 얼마나 정확하게 측정하였는가의 문제라고 할 수 있다.

측정도구 자체가 측정하고자 하는 속성이나 개념을 제대로 측정하고 있는지를 주관적으로 평가하는 내용타당성은 선행연구에서 사용되었던 설문 문항을 본 연구의 취지에 맞게 재구성하여 사용하였으므로 내용타당성은 충분히 인정된다고 할 수 있다.

측정하고자 하는 추상적인 개념이 실제로 측정도구에 의해서 제대로 측정

되었는가에 관한 구성타당성을 검증하기 위해 요인분석을 실시하였다. 이는 서로 상이한 개념에 대하여 각각 여러 가지의 측정도구들을 이용하여 측정을 실시한 후 각 문항들에 대해 요인분석을 하였을 때 추출된 요인들이 원래 의도한 개념을 대표할 수 있는가를 평가하는 것이다. 즉, 문항들 간의 상관관계가 높은 것 끼리 묶여 하나의 요인을 형성함으로써 서로 다른 요인들 간에는 상호 독립적이 되도록 하는 것이다. 따라서 하나의 요인 내에 묶여진 문항들은 동일한 개념을 측정하는 것으로 간주 될 수 있고 요인들 간의 상관관계는 없으므로 각각의 요인들은 서로 상이한 개념이라고 판단할 수 있는 것이다. 이와 같이 동일한 요인 내의 측정문항들은 집중타당성이 검증된 것이며 각기 다른 요인에 속한 측정문항들 간에는 판별타당성이 검증된다고 볼 수 있다.

따라서 본 연구에서는 소외계층 정보복지 활성화에 대한 측정도구의 구성타당성을 검증하기 위하여 정보의 손실을 최대한 줄이면서 많은 변수들을 가능한 한 적은 수의 요인으로 축소 또는 추출하는데 그 목적이 있는 주성분 분석(principal component analysis)과 요인들 간의 상호독립성을 유지하여 회전하는 직각회전방식인 배리맥스(varimax)를 적용하여 요인분석을 실시하였다.

측정도구의 타당성 검정을 위한 요인분석 결과 각기 다른 개념을 측정하는 문항들이 각각의 단일 차원으로 묶임으로써 구성타당성이 검증되었다. 집중타당성은 각 요인의 요인적재 값, 구성신뢰도 및 AVE 값을 사용하였다. 일반적으로 요인적재 값은 0.6 이상, 구성신뢰도 지수는 0.7 이상, AVE 값은 0.5 이상이어야 집중타당성이 존재한다고 볼 수 있다. <표 4-2>에서 보는 바와 같이 요인적재 값이 0.6 이상, 구성신뢰도 값이 0.8이상, AVE 값이 0.6 이상이므로 집중타당성에는 문제가 없는 것으로 판단된다. 측정도구 타당화 과정을 거쳐 신뢰성 및 타당성이 검증된 최종적인 문항들을 가지고 가설검정을 실시하였다.

<표 4-2> 신뢰도 및 타당성 분석 결과

변수		요인적재 값	구성신뢰도	Cronbach's α	AVE
정보 복지 활성 성 화	기 존 정 책 수 정	0.884	0.900	0.818	0.637
		1.153			
		1.150			
		0.820			
	새 정 책 입 안	2.308	0.770	0.793	0.759
		1.725			
		0.867			
		1.289			
	사 회 성 강 화	2.030	0.893	0.759	0.636
		2.155			
		1.343			
		2.291			
복지활성화	2.290	0.693	0.792	0.610	
	7.542				
	7.534				
	7.327				
	1.172				

3. 상관관계 분석

본 연구에서 설정한 가설검증을 실시하기에 앞서 모든 연구가설에 사용되는 측정변수들 간의 관련성을 분석하고 만약 관련성이 있다면 어느 정도 관련이 있는지 파악하기 위해서 상관관계 분석을 하였다.

상관관계 분석에 의한 상관계수는 0에서 ± 1 사이로 나타나며 ± 1 에 가까울수록 상관관계는 높아지고 0에 가까울수록 상관관계는 낮아진다. 즉, 변화의 강도는 절댓값 1에 가까울수록 높고 변화의 방향은 +는 정의 방향, -는 음의 방향이라고 한다. 상관관계 분석에서 변수들 간의 관련성 정도를 판단하는 기준은 ± 0.9 이상은 매우 높은 상관관계, $\pm 0.7 \sim \pm 0.9$ 미만은 높은 상관관계, $\pm 0.4 \sim \pm 0.7$ 미만은 다소 높은 상관관계, $\pm 0.2 \sim \pm 0.4$ 미만은 낮은 상관관계, ± 0.2 미만은 상관관계가 거의 없는 것으로 판단한다

통계적으로 볼 때 탐색적 요인분석은 종속변수에 대한 독립변수들의 영향 요인 분석 시에 독립변수의 다중공선성(multi-collinearity) 문제를 해결하기 위한 방법으로 활용되고 있다. 여기서 다중공선성이란 독립변수와 종속변수 간의 인과관계를 분석하는 회귀분석에서 기본적 가정이 독립변수들 각각은

독립적으로 서로 상관관계를 갖지 않아야 되지만 독립변수들 간에도 인과관계를 가지면서 발생하는 문제이다. 따라서 이러한 문제를 해결하기 위해서 독립변수들 간 상관관계가 있는 경우 상관관계가 서로 높은 것끼리 묶어서 적은 수의 새로운 독립변수를 추출하는데 적용할 수 있는 방법이 요인분석이다.

분석결과 상관관계는 복지활성화와 사회성 강화(0.762)이 가장 높게 나타났으며 새 정책 입안과 사회성 강화(0.443)이 가장 낮게 나타났다. 다중공선성은 본 연구에서 설정된 가설검증 결과 모든 가설검증에서 다중공선성의 문제는 발생하지 않았다. 판별타당성은 AVE 값의 제곱근 값과 잠재변수의 상관관계 분석 방법을 통해 AVE 값이 다른 잠재변수 간의 종과 횡의 상관계수 값을 초과하면 판별 타당성에 문제가 없다. <표 4-3>에서 보는 바와 같이 AVE의 제곱근이 상관계수의 종과 횡의 값을 초과하므로 판별타당성에는 문제가 없는 것으로 판단된다.

<표 4-3> 상관관계 및 판별타당성 분석 결과

변수	AVE	사회성 강화	복지활성화	기존 정책 수정
사회성 강화	0.636	0.798		
복지활성화	0.610	0.762	0.781	
기존 정책 수정	0.637	0.686	0.727	0.871
새 정책 입안	0.759	0.443	0.569	0.713

제4절 구조모형의 검증

구조모형의 검증은 Smart PLS 2.0을 사용하여 2단계 분석법을 적용하였다. 첫 번째 단계에서 측정변수들이 정확하게 측정되었는지를 검증하였다. 이 단계에서 문제가 있는 것으로 판단되는 측정항목은 제거되는데 본 연구에서는 요인적재 값이 기준치인 0.6을 모두 상회하므로 제거된 항목은 없었다. 두 번째 단계에서는 개념 간 경로계수의 통계적 유의성을 검증하여 구조모형을 추정하였다.

1. 연구모형의 적합도 분석

구조모형 분석은 Smart PLS 2.0을 사용하였으며 구조모형 분석을 통하여 경로계수와 내생변수에 대한 결정계수(R^2) 값을 도출하였다. 내생변수에 대한 결정계수(R^2)의 결과 값은 예측변수가 갖는 총 변동 중에서 회귀선, 독립변수에 의해 설명되는 비율을 의미한다. R^2 값이 0.26 이상이면 적합도를 ‘상’으로 0.26~0.13이면 ‘중’으로 0.13 이하는 적합도를 ‘하’로 표시할 수 있다 (Cohen, 1988). 구성요소 값이 교육만족도는 ‘상’으로, 인식된 교육유용성 및 교육생 가치는 ‘중’으로 평가할 수 있다.

가설검정을 위해 본 연구에서 설정한 연구모형의 적합도 분석 결과 독립변수들이 정보복지활성화에 미치는 영향에 대한 분석모형의 적합도를 나타내는 $R^2=0.662$ 로 독립변수는 통계적으로 유의한 66.2%의 높은 설명력을 가져 분석모형은 타당성이 있는 것으로 나타났다.

2. 가설의 검증 및 해석

소외계층 정보복지의 사회적 활성화에 대한 실증 분석을 위하여 가장 최근에 개발된 PLS 구조방정식모형(PLS structural equation model: PLS SEM) 분석 통계 패키지 Smart PLS 2.0을 사용하여 구조모형을 분석하였다.

<그림 4-1>은 각 항목의 변인들 간의 관계를 나타낸 것으로 실선 화살표 방향은 영향을 미치는 경로를 의미하는데 이를 통하여 가설의 채택 여부를 결정하였다.

(1) 가설 H1의 검정 및 해석

가설 H1의 "기존의 정보복지 정책 수정은 정보복지 활성화에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다."라는 가설은 유의수준 99%에서 통계적으로 유의한(H1; $\beta = 0.061$, $t = 0.874$, $p < 0.05$) 관계가 없는 것으로 분석되어 해당 가설은 기각되었다. PC보급, 인터넷 요금 지원 등의 기존에 존재하는 정보복지 정책을 확대하는 정보복지 활성화에 정(+)¹의 영향을 미치지 않는다는 것이다.

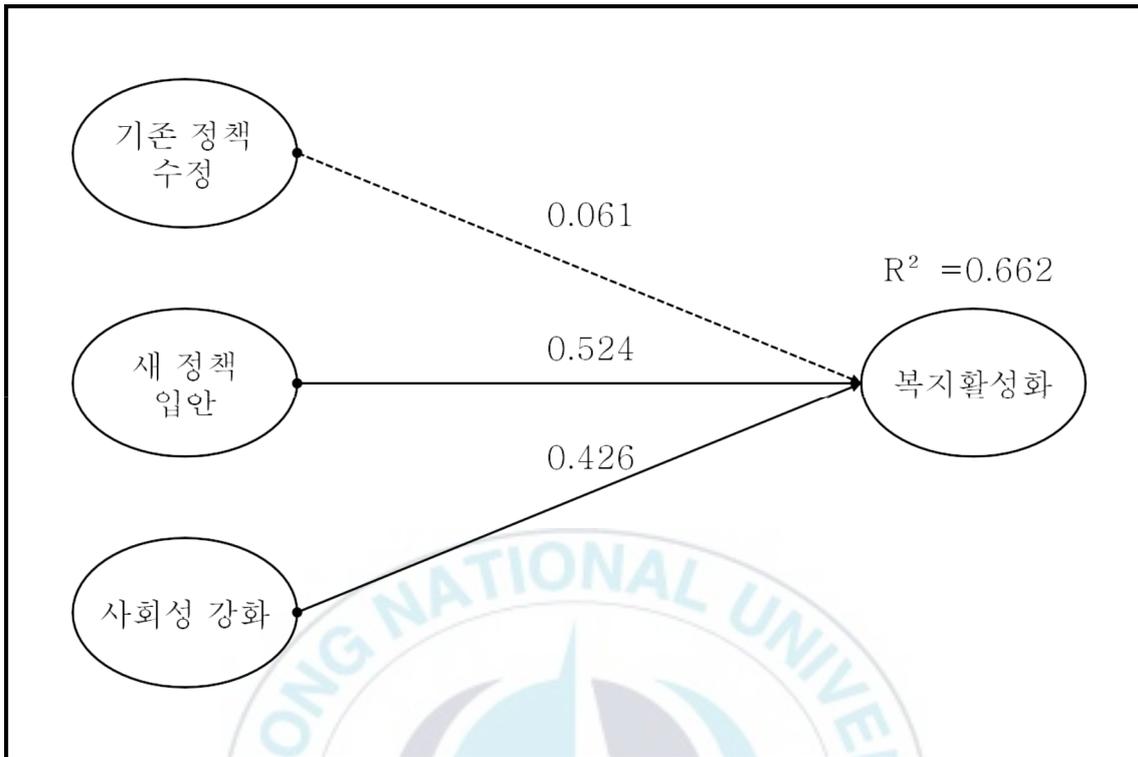
(2) 가설 H2의 검정 및 해석

가설 H2의 "새로운 정보복지 정책 입안은 정보복지 활성화에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다."라는 가설은 유의수준 99%에서 통계적으로 유의한(H2; $\beta = 0.524$, $t = 2.251$, $p < 0.05$) 관계가 있는 것으로 분석되어 해당 가설은 채택되었다. 정보화교육의 새로운 커리큘럼 작성, 인터페이스 개선 등의 새로운 정보복지 정책은 정보복지 활성화에 정(+)¹의 영향을 미친다는 것이다.

(3) 가설 H3의 검정 및 해석

가설 H3의 "사회성 강화는 정보복지 활성화에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다."라는 가설은 유의수준 99%에서 통계적으로 유의한(H3; $\beta = 0.426$, $t = 1.971$, $p < 0.05$) 관계가 있는 것으로 분석되어 해당 가설은 채택되었다. 정보화로 사회적 관계가 확장되는 결과가 정보복지 활성화에 정(+)¹의 영향을 미친다는 것이다.

<그림 4-1> 구조모형 분석결과



3. 가설의 검정 결과

앞서 살펴본 구조방정식 모형 분석 결과를 토대로 다음과 같은 가설 검정 결과를 도출하였다.

첫째, 가설 H1의 기존 정책 수정은 복지활성화에 정(+)의 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 90년대부터 정부가 꾸준히 정보복지 사업을 펼쳐왔기 때문에, 이미 여러 번의 개선을 거쳐 상당한 수준에 이르렀기 때문인 것으로 분석된다. 소외계층 평균 정보화 수준이 이전에 비해 매우 높은 수준이고, PC 보급 사업이나 장애인용 PC 인터페이스 개발 등이 오랜 기간 지속되었기 때문에 이를 더 개선하여 얻는 효용은 그리 크지 않다는 결론이다.

둘째, 가설 H2의 새 정책 입안은 복지활성화에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 그동안 존재했던 정책이 아닌, 새로운 방향의 정책이 필요하다고 할 수 있는 분석이다. 사고력 중심의 정보화교육 커리큘럼이나 장애인을 위한 스마트폰 인터페이스 앱 등 기존의 정책에서 다루지 못했던

부분을 다뤄 얻는 효용이 존재한다는 결론을 낼 수 있다.

셋째, 가설 H3의 사회성 강화는 복지활성화에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 정보화로 얻는 사회적 관계가 매우 중요하다는 분석이다. 소외계층의 경우 물리적, 금전적 제약 등으로 인하여 사회적 관계에 소극적인 경우가 많아, 인터넷을 통한 사회적 관계 생성이나 유지 등이 더욱 큰 시너지 효과를 낼 수 있다는 결론이다.

가설의 채택유무는 유의도 수준(significant level)과 t값을 기준으로 하여 결정하였다. 유의도 수준은 α (알파) 또는 p (probability : 확률)로 표시한다. α (알파) 또는 p 값은 가설의 채택유무를 결정하는 기준값이므로 일반적으로 사회과학 분야에서는 $\alpha=0.05$ 또는 $p<0.05$ 를 기준으로 한다. $\alpha=0.05$ 라는 것은 표본의 결과가 모집단의 본질과 관계없이 표본의 특성에 의해 우연히 나타났을 확률이 100번 가운데 5번 이하라는 뜻이다. 즉, 통계치가 모수치를 대표하는 정도에 있어서 오차가 5%이며 표본통계치의 신뢰도가 95%라는 것을 의미한다. 이렇듯 일반적으로 사회과학 분야에서는 5%의 오차를 인정하고 95%의 신뢰도를 확보하면 된다(송지준, 16: 2013). 가설을 채택하는 기준에는 p 값 이외에도 t 값이 있다. $\alpha=0.05$ 일 때 t 값은 1.96이다. 즉, t 값이 ± 1.96 이상이면 $\alpha=0.05$ 에서 유의적이라고 해석한다(송지준, 2013, p. 17). PLS 구조방정식모형 분석 결과를 기반으로 한 가설검정 결과를 요약하면 <표 4-4>과 같다.

<표 4-4> 가설검정 결과 요약(가설 H1~ H3)

가설 경로	표준화 계수(β)	t-value	채택 유무
기존 정책 수정 → 복지활성화	0.061	0.874	기각
새 정책 입안 → 복지활성화	0.524	2.251***	채택
사회성 강화 → 복지활성화	0.426	1.971***	채택

*** $p < 0.05$

제5장 결론

제1절 연구의 결과 요약

본 연구에서는 소외계층 정보복지 활성화를 위한 정책의 개선방향에 대하여 실증 분석을 행했다. 기존의 문헌을 정리하였으며 그 결과를 이론적 배경으로 하였다. 또한 선행연구를 바탕으로 연구모형과 연구가설을 설정하였고 가설을 검증하기 위하여 실증 연구를 실시하였다. 본 연구의 실증 분석 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 기존의 정보복지 정책 수정이 복지활성화에 정(+)의 영향을 미친다는 가설 H1은 기각되었다.

둘째, 새로운 정보복지 정책 입안이 복지활성화에 정(+)의 영향을 미친다는 가설 H2는 채택되었다.

셋째, 사회성 강화가 복지활성화에 정(+)의 영향을 미친다는 가설 H3는 채택되었다.

본 연구결과를 종합해보면, 그동안 정부에서 꾸준히 진행해왔던 PC보급사업 덕분에 소외계층의 정보화 수준은 올라가있었지만, 이를 제대로 활용하는 수준에는 아직 미치지 못한 것으로 나타났다. 이는 지속적인 정보화 교육과 유입요인 제공, 편리한 인터페이스 개발 등으로 실질적 정보격차를 줄여야 한다고 할 수 있다.

제2절 연구의 시사점

소외계층 정보복지 활성화를 위한 정책의 개선방향에 대하여 분석한 본 연구결과를 토대로 정부 관계자 · 복지수혜자 · 소프트웨어 개발자에게 다음과 같은 시사점을 제시할 수 있을 것이다.

첫째, 기존의 정보복지 정책과는 다른 관점으로 접근해야한다는 점이다. 기존의 정보복지 정책은 보급 우선, 정보화 교육 장소 제공, 특정 시스템에 종속된 커리큘럼 등의 문제점이 있었다. 이는 정보화 수치를 올리는 데는 적합하지만, 정보기기의 올바른 사용법 및 정보의 선별과정에는 큰 도움이 되지 못하는 단점이 있었다. 이는 정보기기를 가지고 있음에도 불구하고 정보화에 관심을 두지 못하는 결과로 이어져 특히 장·노년층의 정보화에 실질적인 도움이 되지 못하였다.

둘째, 정보 선별력을 키워야한다는 점이다. 흔히들 인터넷은 정보의 바다라고 칭할 만큼 다양한 정보로 넘쳐난다. 하지만 이중에는 허위사실이나 과장광고 등이 많이 섞여있고 또한 사용자의 관심을 끌기 위하여 클릭을 유도하는 형태로 쓰여 있다. 이를 구분하는 능력을 길러야만 올바른 정보의 입수로 정보화의 혜택을 얻을 수 있다고 해도 과언이 아니다.

셋째, 인터넷을 통하여 소외계층의 사회참여를 증진시켜야한다는 점이다. 소외계층은 여러 가지 제약으로 인하여 사회적 관계를 새로이 맺거나 기존의 관계를 유지하기 힘든 특징을 가지고 있다. 하지만 여기에 언제든, 어디서든 접속이 가능한 정보기술을 개입시키게 되면 그러한 제약을 크게 줄일 수 있어 지금껏 사회의 일원으로 기능하지 못했던 소외계층의 목소리를 들을 수 있음은 물론, 인간관계를 확장함으로써 소외계층의 자아실현에도 큰 도움을 주리라 예상된다.

제3절 연구의 한계점 및 기대효과

본 연구의 주된 한계점으로는 모형이 단순하고 표본 수가 적어 세밀한 분석을 행하기 어려웠다는 점을 꼽을 수 있다. 선행연구에서 어느 정도 검증된 사항을 기초로 하여 수정하였으나, 좀 더 자세한 모형과 많은 표본을 수집하였으면 더 정밀한 결과를 얻을 수 있었으리라 보인다. 그러나 접근할 수 있는 표본의 수가 매우 한정되어 있어 실현 가능한 범위에서는 어렵다. 특히 20대의 설문응답자가 많아 연구목적과 결과가 다를 수 있다. 향후에는 정보기술의 혜택을 받는 집단과 받지 않는 집단을 비교분석하여 일반적으로 통용되는 정보화의 장점 이외에도 정보화 역기능의 자세한 분석, 정보 이용능력이 낮은 집단의 정보화 거부의 심리 기저영역 등을 실증 분석할 계획이다.

마지막으로, 정보복지의 활성화 방안에 대하여 논의하고 실증적으로 검증한 본 연구가 실제 정보복지 관련 당사자에게 필요한 정보를 제공하여 제도의 개선이 이루어지고, 궁극적으로 소외계층의 정보복지 향상에 기여하여 그들의 삶의 질 향상뿐만 아니라 국가경쟁력 증진에도 기여하기를 바란다.

[참 고 문 헌]

< 국내문헌 >

- 김종길(2012), “지식정보사회의 발전과 ‘스마트복지’의 조건”, *사회와 이론*, 제21권 2호, 645-696.
- 김혜경(2003), “노인 정보화교육의 실태에 관한 탐색적 연구: 수혜자 및 공급자 측면에서”, *한국노인복지학회지*, 제20호, 69-94.
- 김화숙·김진욱·정광식(2014), “평생교육으로서 노인정보화 교육의 발전 방향: 구미시 노인종합복지회관의 정보화교육을 중심으로”, *한국디지털콘텐츠학회논문지*, 제15권 제4호, 491-500.
- 미래창조과학부·한국정보화진흥원(2014), *2014년 정보화교육사업 수혜자 만족도 조사결과 보고서*.
- 박수진·김홍진(2013), “제2기세대 사회활동을 위한 정보화교육 방안에 관한 연구”, *융복합지식학회논문지*, 제1권 제2호, 87-91.
- 박영미(2004), “정보복지를 위한 정보격차해소정책에 대한 분석: 정보가치배분의 형평성을 중심으로”, *정책분석평가학회보*, 제14권 제2호, 119-142.
- 윤정옥·곽동철·심경(2012), “정보취약계층의 정의와 속성에 관한 고찰”, *한국문헌정보학회지*, 제46권 제4호, 189-206.
- 윤혁규·배기태(2015), “장애인정보화교육 활성화 방안에 대한 연구: 정보화교육 강사 역량강화 중심으로”, *한국정보기술학회논문지*, 제13권 제7호, 99-107.
- 윤현숙·이은경(2015), “정보화 교육이 노인의 온라인 사회관계에 미치는 영향”, *한국콘텐츠학회논문지*, 제14권 제5호, 283-294.
- 이복자(2015), “노인의 정보화 수준 제고를 위한 정책방향 연구”, *한국노인복지학회*, 제 68호, 107-132.
- 최경애(2013), “노인 정보화교육의 참여동기, 지속동기, 학습지속유형에 관한

연구”, *교육연구논총*, 제34권 제1호, 65-90.

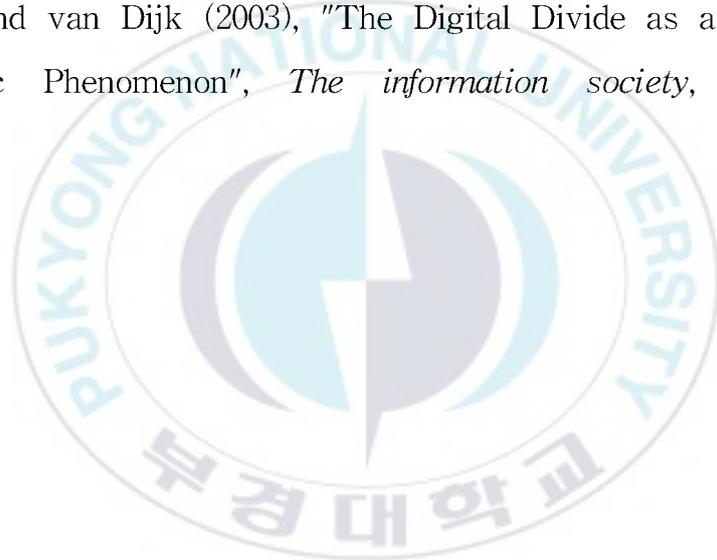
최완식·홍경순·최정아(2015), *2014 정보격차지수 및 실태조사*, 미래창조과학
부·한국정보화진흥원.

한국정보화진흥원(2014), *2014 국가정보화백서*.

< 국외문헌 >

Van Deursen AJAM and Van Dijk JAGM (2011), "Internet Skills and the
Digital Divide", *New Media & Society*, Vol.13 No.6, 893-911.

K. Hacker and van Dijk (2003), "The Digital Divide as a Complex and
Dynamic Phenomenon", *The information society*, Vol.19 No.4,
315-326.



[부 록]

< 설 문 지 >

안녕하십니까?

먼저 바쁘신 중에도 본 설문에 응해 주신데 대하여 깊은 감사의 말씀을 드립니다. 본 설문지는 “소외계층 정보복지 활성화를 위한 정책의 개선방향”을 연구하기 위한 설문입니다.

본 연구의 목적은 소외계층 정보복지에 있어서 복지 효율화, 복지 실현, 복지 사회통합이 복지활성화에 어떤 영향을 미치는지를 실증적으로 검증하기 위한 것입니다. 본 연구를 통하여 소외계층들에 대한 정보복지가 활성화되는 데에 기여하게 될 것입니다.

본 설문은 연구 목적에만 사용할 것이며 의견을 제시해 주신 분들의 비밀은 철저히 보장될 것입니다. 본 설문에 참여해 주신 분들께 진심으로 감사를 드리며 건승을 기원합니다. 대단히 감사합니다.

2015년 7월

부경대학교 대학원 정보시스템 협동과정

지도교수 : 김하균 교수

연구자 : 조문선

연락처 : 010-4565-9125

E-MAIL : joms1691@hanmail.net

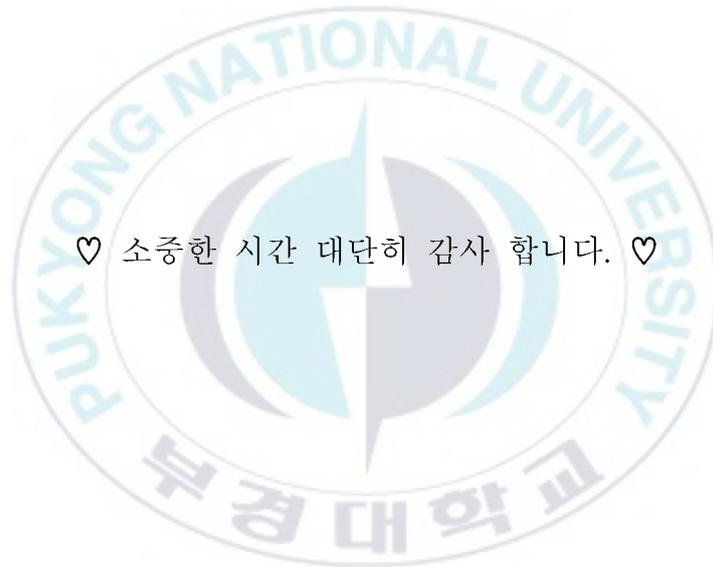
□ 다음의 각 설문 문항에 가장 적합하다고 생각하시는 번호에 ‘√’ 표시를 해 주십시오.

I. 복지활성화에 관한 내용입니다.

No	질문내용	매우 부정	조금 부정	보통 이하	보통	보통 이상	조금 긍정	매우 긍정
1	정보기술은 비용을 투자할 가치가 있다.							
2	컴퓨터나 스마트폰의 인터페이스는 사용하기 편리하다.							
3	정보기술 교육의 강사 만족스럽다.							
4	인터넷으로 얻는 정보는 유용하다.							
5	스마트폰 덕분에 정보기술 활용도가 높아졌다.							
6	정보기기의 인터페이스가 바뀌면 활용도가 높아질 것 같다.							
7	정보화 교육을 수료하면 달성감이 있다.							
8	정보화로 여가활동의 기회가 많아졌다.							
9	정보기술을 사용할 의지가 있다.							
10	인터넷은 기존의 인간관계 유지에 도움이 된다.							
11	인터넷으로 새로운 인간관계를 형성했다.							
12	인터넷을 통해서 더 적극적으로 사회에 참여하였다.							
13	인터넷으로 정보를 생산한다.							
14	정보화가 자아실현에 도움이 된다.							
15	정보화가 교육수준 향상에 도움이 된다.							
16	정보복지가 국가경쟁력 향상에 도움이 된다.							
17	정보복지가 소외계층 생산성 향상에 도움이 된다.							

II. 인구·통계학적 일반사항에 관한 내용입니다.

NO	설 문 내 용	①	②	③	④	⑤
1	귀하의 신분은 ?	대학생	일반인			
2	귀하의 성별은 ?	남성	여성			
3	귀하의 연령은 ?	10대	20대	30대	40대	50대 이상
4	귀하의 학력은 ?	고졸 이하	전문대	대학교	석사	박사
5	귀하의 결혼여부는 ?	미혼	기혼			



감사의 글

먼저 본 논문이 나오기 까지 바쁘신 중에도 세심한 지도와 격려를 해주신 지도교수 김하균 교수님께 진심으로 감사드립니다. 석사 과정에서 많은 가르침을 주신 최태영 교수님, 김완민 교수님께도 깊은 감사를 드립니다. 또한 격려와 용기를 주신 동료 학우님들과 선·후배님들에게도 감사를 드리며 논문 작성에 도움을 주신 여러분들께 감사드립니다.

이 자리를 빌어 다시 한 번 그동안 도움을 주신 모든 분들께 감사드리며 앞으로 더욱 연구에 정진하여 부족한 부분을 보완하도록 노력하겠습니다.

