

# 온라인 교육 수용 환경에서 시니어들의 디지털 행동 이해: 근거이론 적용<sup>1</sup>

## Understanding Seniors' Acceptance and Usage for Online Education Program: Based on Grounded Theory

장 현 용 (Hyun Yong Jang) 고령친화산업지원센터<sup>2</sup>

박 상 철 (Sang Cheol Park) 대구대학교 경영학과<sup>3</sup>

고 준 (Joon Koh) 전남대학교 경영학부<sup>4</sup>

### ABSTRACT

This study conducted a qualitative study on 23 seniors over 55 years old to understand the digital behavior of seniors in the online education acceptance environment. Grounded Theory methodology was applied to the initial enrollment behavior, login behavior, and utilization behavior of online education program. Through the process of open coding, axis coding, and selective coding, the framework in the online education environment of the senior generation was finally derived. As a causal conditions for the senior generation to participate in the online education environment, goal orientation, relationship orientation, leisure orientation and external compulsory were derived, and shadow work appeared as the central phenomenon. Also, contextual conditions resulted in social change, physical and cognitive aging, and psychological atrophy. The intervening conditions included digital device acceptance, educational attitudes, environmental factors, and self-efficacy. Based on this, the action/interactions strategy formed a positive and negative attitude toward shadow work. As a result, positive response behavior, compromising behavior, and shadow work avoidance behavior were shown. It is hoped that this study will be reflected in future researches for the use of digital devices of the elderly and the expansion of online education participation and government policy.

*Keywords: Senior, Online education, Grounded theory, Knowledge management, Shadow work.*

1) 이 논문은 2018년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2018S1A5A2A03031352).

논문접수일: 2020년 5월 10일; 1차 수정: 2020년 5월 26일; 게재확정일: 2020년 5월 27일

2) 제 1저자 (hyjang@gstc.or.kr)

3) 제 2저자(sangch77@gmail.com)

4) 교신저자 (kjoon@chonnam.ac.kr)

## 1. 서론

지난 2010년 1955년생이 만 55세가 되면서 한국은 1차 베이비부머 세대의 은퇴를 시작으로 2020년부터는 베이비부머 세대가 생산가능 인구에서 고령인구로 이동함에 따라 시니어 인구의 급증세가 전망되었다. 또한 2035년이 되면 베이비부머 은퇴에 따른 신규 일자리 수요가 약 158만개에 달하고, 이는 은퇴 후 약 30년을 더 살아야 하는 100세 시대를 준비하는 인구가 시장으로 진입할 것으로 예측된다(윤영중·박환용 2019). 현재의 베이비부머 세대는 부모세대의 부양과 함께 자녀를 돌보아야 하는 샌드위치 세대이며, 이러한 상황에 따라 베이비부머 세대는 은퇴 후 제2의 인생설계를 위하여 온라인 교육에 참여하고 있는 실정이다(황민영 등 2019).

시니어 세대의 온라인 교육이 중요한 화두로 등장하면서 효율적으로 시니어 세대에게 교육을 제공할 수 있는 다양한 연구와 시도들이 계속되고 있으며, 시니어 세대는 온라인 상에서 체득한 학습경험을 일상생활에 반영하고, 일상생활에서 발생하는 학습의 욕구를 다시 온라인에 투영하는 방식으로 선순환하며 더 나은 삶으로 나아가고 있다(장현용·고준 2019). 그러나 온라인 교육 관련하여 산업적으로 빠른 양적 성장에도 불구하고 실제 학습자의 욕구를 고려하지 않은 활용률 향상에만 치중하여 획일적인 보급 등이 이루어지고 있는 것이 현실이다(손맥 등 2014).

한편, 2018년 4월 기준 50대 이상 시니어의 유튜브(YouTube) 총 사용 시간은 51억분에 달하였고, 이는 30대의 42억분, 40대의 38억분보다 높은 수치다(이유진 2018). 유튜브는 동영상 콘텐츠를 제공하는 서비스이며, 시니어 세대는 새로운 교육 콘텐츠를 생성하거나 생성된 교육 콘텐츠를 자유롭게 활용하고 있다(전남화·조원일 2018).

본 연구에서는 시니어가 자발적, 비자발적으로 참여

하게 되는 온라인 교육 상황에서 발생할 수 있는 여러 기제(mechanism)들을 파악하고, 이를 통해 온라인 교육 참여를 확대시키는 것을 넘어, 세대 간의 디지털 격차를 해소할 수 있는 방안 등을 근거이론(grounded theory) 방법을 활용하여 제시하고자 한다. 근거이론은 특정현상을 설명할 수 있는 개념적 틀이 명확하지 않고, 개념 간 관계의 이해가 부족하거나, 특정한 현상 및 문제에 대한 반복적 연구수행이 이루어지지 않아 적절한 설명 변수들을 결정하기 힘들 때 사용하며, 근거이론 방법론(grounded theory methodology, 이하 GTM)은 원자료에 근거하여 현상의 설명 및 숨겨진 이론을 제시하고자 인터뷰나 관찰 등의 방식으로 질적 자료를 수집하고 절차에 따라 분석하는데 활용되는 연구 방법 중 하나이다(Strauss and Corbin 1990). GTM의 핵심역할은 연구대상자를 통해 확보된 자료를 단계별로 코딩하여 이를 근거로 숨겨진 이론을 찾아낼 수 있는 토대가 된다는 것이다. 이는 현상 및 문제를 관찰하여, 연역적이 아닌 귀납적으로 일정한 패턴을 찾아가는 접근 방법이라 할 수 있으며, 비구조화 된 연구 질문과 연구 현장에서의 언어들을 기반으로 코드화 한다(박상철 2019; Strauss and Corbin 1990).

근거이론의 특성은, 과정에 초점을 두고 단계를 갖는다는 점과, 행동과 변화를 나타내는 동명사를 사용한다는 점, 추상적이지만 범주 간의 관계적 진술을 통해 서술적 자료를 명확하게 제시한다는 점이다(Morse 2004). 따라서 근거이론은 현실에서의 숨겨진 과정을 확인 및 분석함에 적합하고, 분명한 형태의 결과물이 생성되는 이론이다. 근거이론은 현상 속의 실체를 가장 잘 표현할 수 있는 단초를 제공하며 연구의 결과는 새로운 지식을 창조하고 학술적, 실무적인 시사점을 안내한다(임병우·이옥자 2012; Morse 1997).

GTM에서 코딩은 개방코딩(open coding)과 축코딩(axis coding), 선택코딩(selective coding)으로 구분된다. 개방코딩은 원자료의 면밀한 검토를 통하여 특정

현상 설명이 가능한 코드들을 발견하는 과정이다. 축코딩은 개방코딩으로 발견된 코드들을 비슷한 속성 중심으로 범주화 하여 각 코드들의 주제를 찾는 과정이다. 선택코딩은 범주들을 재통합하고 중심이 되는 현상을 발견하여 서술하는 단계로, 이야기 형태로 도출된 범주들 간의 연결을 체계적으로 제시하여 새로운 이론의 근거가 된다(박상철 등 2020; 양정훈 2015).

## 2. 선행연구 고찰

### 2.1 시니어의 디지털기기 활용

시니어는 새로운 상황 및 기술을 스스로 수용하는 환경에서 젊은 세대와 비교하여 인지하는 능력 감소로 어려움을 겪을 수 있다(장현용·고준 2017; Plude and

Hoyer 1985). 따라서 최신 디지털기기의 사용에 대해 시니어를 대상으로 하는 기초연구가 진행되어야 함에도, 관련된 선행연구는 여전히 미진한 수준이다. 또한 기존의 시니어를 대상으로 하는 디지털기기 활용 관련 연구들은 시니어를 위한 기기의 디자인 및 마케팅, 인지적 특성의 차이점에 관한 연구가 대다수이다(장현용·고준 2017).

최근에 시니어 세대와 젊은 세대 간의 디지털기기 사용에 영향을 주는 요인에 관한 비교연구가 진행되었으나, 이는 기존의 넷세대 시니어와 뉴 시니어 세대를 구분하여 수행한 연구로서(이충훈 등 2014), 실제 디지털기기를 사용하고 있는 55세 이상의 시니어만을 초점으로 한 연구는 아니었다. 시니어를 대상으로 하는 디지털기기 사용 관련 주요 선행연구는 다음의 <표 1>과 같다.

<표 1> 시니어 대상 디지털기기 사용 관련 연구

저자	연구주제	연구내용	연구결과
최지호 등 (2010)	시니어를 위한 모바일 안내 시스템의 유저 인터페이스 개발	시니어에게 특화된 모바일 UI를 개발하기 위해 SWG-A 212의 16개 분류를 이용해 시니어들의 특성을 물리적/인지적 기준으로 구분하고, 시니어에게 발생하는 문제점 파악 후 요구사항을 도출	시니어를 위한 UI 가이드라인을 설정하고, Digital Guardian를 위한 UI 도출
Ordenez et al. (2011)	온라인 상황에서의 디지털기기 활용 프로그램이 시니어 인지능력에 미치는 영향	디지털기기를 활용한 인터넷 수업 15개에 참여한 시니어들의 기억력, 언어 등에 대한 평가 진행 후 결과 도출	컴퓨터를 활용하면, 시니어의 신체적, 정신적 건강 및 삶의 질 향상에 기여 가능하다는 점 제안
이충훈 등 (2014)	세대 간 스마트폰 사용에 영향을 미치는 요인에 관한 비교연구	뉴실버 세대를 대상으로 실증연구를 진행하고, 디지털 친화적인 넷세대와 뉴실버 세대를 스마트폰 사용에 영향을 주는 변수들을 중심으로 비교 연구 진행	뉴실버 세대는 넷세대의 혁신성 및 인지적 몰입과 유사한 특징을 갖고 있는 것으로 확인되었으며, 성과기대와 노력기대는 넷 세대보다 뉴실버세대가 스마트폰 사용에 더 강한 영향을 줌
정승호·김원택 (2014)	시니어 사용자의 스마트폰 사용에 대한 개선방안 연구	시니어의 낮은 수준의 스마트폰 활용과 관련하여 실제 사례연구, 사용행태 관찰을 통한 개선 방향을 제시, 시니어 세대를 위한 스마트폰 발전 방향을 탐색, 기본원칙 제안	시니어 세대의 스마트폰 사용에 있어 중요한 개선방향은 융합적 형태로 시니어의 특성이 반영되도록 세밀하게, 보정되어야 함
전인규·정진현 (2015)	고령화 세대의 스마트폰 사용자를 위한 GUI 디자인 융복합 가이드라인 연구	스마트폰 GUI의 기본 구성요소인 색상, 글자, 아이콘 등의 요소에 대해 시니어를 대상으로 조사연구 진행	GUI 테마 결정 시 검정색으로, 서체는 산세리프체로, 아이콘 타입은 픽토스타일로, 메뉴바 제작 시 채도가 높아야 함

## 2.2 시니어의 온라인 교육 참여

시니어들은 전통적 미디어(old media)부터 디지털화(digitalization)된 뉴미디어(new media)까지 미디어에 대한 다양한 경험을 가지고 있다. 시니어가 주로 사용하는 미디어의 종류에는 책, 신문, TV, 인터넷, 모바일(스마트폰) 등이 있으며, 동일한 미디어 환경에 노출되어 있지만 이들의 경우 디지털 시대에 태어나 디지털 환경이 익숙한 세대인 디지털 네이티브(digital native) 세대와는 다른 양상을 보인다(김영룡 2019). 시니어들은 현재 TV 다음으로 스마트폰을 가장 많이 사용하고 있으며, 이들은 스마트폰을 소유하게 됨으로써 통화 기능뿐 만 아니라 온라인 교육에도 활용하고 있다. 시니어의 경우 미디어 활용에 소극적 태도를 보일 수밖에 없는 노화현상이라는 특정한 상황에 처해 있으며, 이로 인하여 미디어에 대한 비판적 사고를 형성하거나 일반적인 정보를 여과 없이 받아들이는 경향이 높다. 따라서 시니어들이 보다 긍정적인 측면에서 미디어를 활용한 온라인 교육의 리터러시(literacy)가 향상될 수 있도록 개인뿐 아니라 사회적, 정책적으로도 많은 노력이

필요하다(정보통신정책연구원 2016).

위와 같은 상황에서 본 연구는 시니어 세대의 온라인 교육 참여 활성화 과정에서의 특정한 상황을 도출하여, 온라인 교육의 리터러시가 향상될 수 있도록 하는 전략을 제시하고자 한다. 시니어를 대상으로 하는 온라인 교육 참여 관련 선행연구는 다음의 <표 2>와 같다.

## 2.3 시니어 대상 근거이론 활용 연구

최근 시니어와 직접 이야기하며, 생생한 현장의 이야기를 담아냄으로써, 기존에 연구자들이 발견하지 못하였던 시니어 세대만의 기제를 발견하기 위한 다양한 형태의 근거이론을 활용한 질적 연구가 이루어지고 있다. 국내에서는 시니어 세대가 처한 다양한 사회 속 상황들을 이해하기 위하여, 남성, 여성 시니어로 구분하여 연구를 진행하기도 하고, 연령대를 특정 짓기도 하며, 시니어가 활동하고 있는 생활영역을 한정하여 연구를 진행하기도 하였다(남순현 2017; 임병우·이옥자 2012; 정주연·김현석 2015; 정희원 등 2011). 국내에서 시니어를 대상으로 근거이론을 활용하였던 주요 선행연구는

<표 2> 시니어 대상 온라인 교육 참여 관련 연구

저자	연구주제	연구내용	연구결과
김균·김양은 (2011)	고령화 시대 노인층의 미디어 이용행태 및 지원방안 연구	기존 연구분석 및 질적 연구를 통한 시니어 세대의 정보복지 실현을 위한 미디어 교육 지원 방안 도출(시니어 6명 심층인터뷰)	디지털 미디어 교육에 대한 수용자들의 태도를 거부형, 주저형, 관여형으로 구분하여 제시
김민정 (2015)	노인의 이러닝 활성화를 위한 이러닝 수용태도 및 수용의도 연구	이러닝 수용모형을 개발하여 시니어의 이러닝 수용의도를 분석함 (246명의 65세 이상의 시니어 대상 실증연구 추진)	시니어의 이러닝 관련 접근성, 생활패턴에 부합하는 콘텐츠 개발, 학습공동체 구축 등 제안
Leen et al. (2013)	성인 학습자의 특성과 학습동기 성과, 삶의 만족 간의 관계 연구	20대와 60대를 비교하여 동일한 학습동기 부여 설문지와, 주관적인 연령 등을 구분 지어 비교 연구 추진	나이가 더 많은 학습자는 사회적 동기가 강하며, 상대적으로 젊다고 느끼는 학습자일 수록 실질적인 지식을 배우고자 하는 동기가 강함
강소량 등 (2018)	50+ 세대의 디지털 정보화 실태 분석과 정보화 교육과정 개발	50+세대의 디지털 정보화 실태 및 정보화 교육과정 현황을 분석하고, 분석결과를 기반으로 50+캠퍼스와 센터에서 활용 가능한 교육과정 체계를 제안	시니어 세대의 정보화 실태에 맞춘 기본, 일반, 전문 과정을 각각 초급, 중급, 고급으로 구분하여 개발

<표 3> 시니어 대상 근거이론 활용 관련 연구

저자	연구대상	연구내용	연구결과
정희원 등 (2011)	베이비 붐 시니어 30명(1955~1963년생)	현재 베이비 붐 세대가 장기요양에 대해 어떠한 준비과정을 경험하고 있는지를 알아보기 위해 근거이론을 기반으로 한 질적 연구 시행	베이비 붐 세대의 장기요양 준비 유형을 노후준비형, 해결모색형, 국가의 도움이 필요한 형으로 비교 분석
임병우·이옥자 (2012)	50대 이상 남성 시니어 8명, 여성 시니어 8명	노년기에 어떠한 사회활동을 경험하는지, 사회활동에 대한 경험을 어떻게 느끼고 있는지, 사회활동에 참여하는 동기가 무엇인지를 근거이론 적용 분석	사회활동의 참여유형을 자기만족형, 관계형성형, 사회통합형으로 구분하여 제시
정주연·김현석 (2015)	55세 이상의 시니어 10명	시니어가 공공 환경에서 쉽게 접하는 디지털 기기 중 ATM을 중심으로 디지털기기 사용태도 및 한계점 등을 알아보고자 함	기기 사용에 있어 편리함, 합리성, 심리적 부분의 비중을 포함하여 제시
남순현 (2017)	은퇴 후 일 경험이 있는 65세 이상 시니어 18명	Glaser의 근거이론적 접근을 통해서 은퇴 후 일 경험이 있는 시니어의 삶의 적응과정을 살펴보고자 함	은퇴 시니어의 적응 유형을 부인, 무념쾌락, 현실인식, 역할창출, 역할 수용 단계로 제시

다음의 <표 3>에 정리하였다.

본 연구에서는 연구대상을 55세 이상의 온라인 교육 참여 경험이 있는 시니어로 한정하여, 1:1 심층 인터뷰를 진행한 후, 근거이론 방법론을 활용하여 온라인 교육 상황에서 발생할 수 있는 그림자 노동의 유형을 도출하고, 시니어 세대만이 갖는 차별적인 기제를 제시해 보고자 한다.

### 3. 연구방법

#### 3.1 근거이론 방법론 적용

본 연구에서는 GTM을 사용하여, 이론적 표본추출 과정의 단계별로 연구를 진행하였다. 우선, 개방코딩 단계에서는 연구대상자에게서 자료를 수집하는 과정 내 각각의 속성과 개념에 따라 시니어 세대가 온라인 교육 프로그램에 초기 참여하게 되는 상황, 이후 지속

적으로 교육 프로그램을 활용하면서 나타나는 현상들을 발견하였고, 속성별로 라벨링(labeling)을 하기 위하여 각각의 범주를 구성하였다. 축코딩에서는 개방코딩에서 발견하여 정의한 범주들을 패러다임 모형으로 제시하였다. 마지막으로, 선택코딩에서는 패러다임 모형을 근거로 이야기 형태로 진술하는 내용의 근거를 명확하게 하기 위하여 각각의 범주가 포화될 때까지 연구자를 통해 자료를 수집하는 과정을 반복하였다. 이론적인 포화는 생성된 범주를 기준으로 더 이상 새롭고 연관된 자료가 생성되지 않는 경우를 의미한다. 본 연구는 근거이론 상의 포화법칙에 의거하여 더 이상 새로운 연구대상자에게 차별적인 속성 정보가 도출되지 않는 시점에서 인터뷰를 중단하였으며, 최종적으로 인터뷰에 참여한 시니어 응답자는 23명이었다.

#### 3.2 자료수집 및 연구대상 표본의 특성

본 연구 시행 시 자료수집은 광주광역시 남구 고령

친화산업지원센터 시설을 방문하는 시니어를 대상으로 인터뷰(interview), 관찰(observations), 문서기록(archival records), 열람 등의 방법으로 2019년 9월부터 2019년 10월까지 진행되었다. 고령친화산업지원센터란 전 세계적인 급속한 인구고령화에 따른 평균수명 연장으로 발생하는 다양한 개인적이며, 사회적인 문제 해결을 목적으로 하는 산업인, 고령친화 관련산업의 육성을 목적으로 광주와 성남, 부산 등에 설립된 거점기관이다(장현용·김기선 2015).

본 연구에는 온라인 교육에 참여경험이 있는 55세 이상의 시니어들이 참여하였으며, 온라인 교육에 참여하는 3가지 과정으로 각각 나누어 인터뷰를 시행하였다. 인터뷰 대상자의 평균 나이는 64.1세, 평균 인터뷰 시간은 29분이었다. 디지털기기의 사용관련 하여 1일 기준으로 평균 142.2분을 사용하고 있었으며, 직장에서의 근무경력은 평균 31년이였다. 인터뷰 대상자에 대한 기본 특성은 다음의 <표 4>와 같다.

<표 4> 인터뷰 대상자의 특성

구분		성별	나이	인터뷰시간	근무경력
(과정1) 온라인 교육 프로그램 초기가입 행동	1A	남	72	30분12초	20년
	1B	남	60	31분37초	40년
	1C	남	65	35분30초	40년
	1D	남	71	23분38초	39년
	1E	남	66	29분30초	40년
	1F	여	57	23분22초	33년
	1G	여	59	21분19초	37년
(과정2) 온라인 교육 프로그램 로그인 행동	2A	남	77	47분12초	24년
	2B	남	67	24분29초	30년
	2C	남	66	39분30초	20년
	2D	남	58	29분13초	18년
	2E	남	73	31분17초	36년
	2F	남	65	19분54초	40년
	2G	여	58	19분06초	32년
	2H	여	57	24분59초	12년
(과정3) 온라인 교육 프로그램 활용행동	3A	남	62	39분56초	36년
	3B	남	76	30분14초	35년
	3C	남	61	25분39초	27년
	3D	남	55	34분04초	24년
	3E	남	69	31분51초	30년
	3F	남	62	28분07초	30년
	3G	남	60	29분19초	40년
	3H	남	58	22분20초	32년

## 4. 분석 및 결과

### 4.1 근거이론방법론 적용

인터뷰는 1:1 대면 인터뷰 방식을 활용하였으며, 인터뷰의 모든 내용은 인터뷰 참가자의 사전동의 하에 녹음하였다. 녹음된 인터뷰 자료는 참가자가 질문에 대하여 답변한 언어 그대로를 텍스트로 변환하여 원자료(raw data)를 확보하였다. 원자료는 A4용지 총 102장 분량이었으며, 과정1에 해당하는 인터뷰 대상자는 총 7명(1A~1G로 표시)으로 28장 분량의 원자료가 확보되었다. 과정2에 해당하는 인터뷰 대상자는 총 8명(2A~2H로 표시)으로 32장 분량의 원자료가 확보되었으며, 과정3에 해당하는 인터뷰 대상자는 총 8명으로 (3A~3H로 표시) 42장 분량의 원자료가 확보되었다.

확보된 원자료의 개방코딩으로 도출된 범주들을 중심현상(central phenomenon), 인과적 조건(causal conditions), 맥락적 조건(contextual conditions), 중재적 조건(intervening conditions), 작용/상호작용 전략(strategic actions/Interactions) 및 결과(consequences)로 구분하여 연결하고 범주 간의 의미

와 연결 관계를 패러다임을 통해 분석하는 작업을 시행하였다.

본 연구의 평가는 Strauss and Corbin(1990)이 제시 하였던 기준을 충족시키기 위해, 다양한 연구자를 연구에 참여시켜 교차 검증하는 삼각검증법을 시행하였다 (Campbell and Fiske 1959). 즉, 분석과정마다 시니어 대상 온라인 교육프로그램을 운영해 본 경험이 있는 다른 연구자와 상호 논의하며 수정 및 보완하는 작업을 진행하였고, 코더 간의 신뢰성 확보를 위해서 1차 코딩 작업이 진행된 이후, 일주일의 시간이 지난 후 2차 코딩 작업을 시행하게 하여, 코딩 된 코드의 값의 유사성을 파악하고, 상호 간의 결과 비교 및 분석을 통한 참가자 확인과 검증을 거쳐서 최종 결과를 도출하였다.

### 4.2 개방코딩

시니어 세대의 온라인 교육 프로그램의 초기가입 행동의 코드 범주화 결과는 총 57개의 코드가 도출되었으며, 비슷한 개념 간의 통합과정을 거쳐 총 12개의 범주가 구성되었다. 초기가입 행동의 범주화 결과는 다음의 <표 5>에 정리하였다.

<표 5> 온라인 교육 프로그램 초기가입 행동의 코드 범주화

No	프레임워크	상위범주	하위범주	코드
1	인과적 조건	교육 참여 동기 발생	목표지향성	목적성이 있는 교육 추구
2				관심분야의 능력 배양을 위한 교육 추구
3				시험에 응시를 위한 교육 추구
4				평가를 받기 위한 교육 추구
5				디지털 기기의 수월한 활용을 위한 교육 추구
6				긍정적인 삶 준비 차원에서 교육 추구
7				미래사회 준비 차원에서 교육 추구
8			관계지향성	외국에 있는 가족과의 연결을 위한 교육 추구
9				젊은 사람들과 소통하기 위하여 교육 추구
10			여가지향성	여유시간 활용을 위한 교육 추구

11	맥락적 조건	개인적 노화	심리적 위축	은퇴후의 낮아진 열정
12				사회에 적응하기 위한 노력 열정감소
13				인지적 노화
14			인지적 노화를 인식함	
15			바꾼 비밀번호를 기억하지 못함	
16			실시간으로 대응이 어려움	
17			리터러시 문제 발생	
18			신체적 노화	스마트폰의 화면이 잘 보이지 않음
19			사회적 변화	사회적 변화
20	중심현상	그림자 노동	그림자 노동 인식	어려운 방법과 절차 인식
21				인증 절차의 번거러움 인식
22				비밀번호 조합의 불편한 점 인식
23				비밀번호 변경 절차의 복잡성 인식
24			그림자 노동 참여	회원가입 절차 진행
25				생성된 비밀번호의 메모
26	중재적 조건	디지털기기에 대한 인식	디지털기기 거부	디지털기기의 불안전성 기반 비 선호
27				타 디지털기기에 대한 거부감
28			디지털기기 수용	디지털기기는 생활의 필수품
29				스마트폰 활용의 편의성
30				다양한 디지털기기 사용 가능
31				스마트폰 보다 PC가 더 편함
32		교육에 대한 인식	교육자체의 선호	시간의 제약이 없는 실시간 교육 선호
33				실질적으로 도움되는 교육에 대한 호감
34			교육자체의 부정	너무 많은 교육시간 경험
35				스스로의 전문성 때문에 교육참여 거부
36				주입식 교육 거부
37		환경에 대한 인식	환경적 제약	디바이스의 물리적 상태에 따른 불편함 발생
38				데이터 문제 때문에 실시간 교육 참여의 한계점 발생
39			환경적 이점	주위의 도움을 받을 수 있다는 기대감
40		작용/상호 작용 전략	부정적 태도 형성	회피감정
41	불만감정			
42	불안감정			동일한 비밀번호에 따른 정보유출 위험 우려
43				개인정보 해킹의 우려 발생
44				개인 정보의 중요성 차등적 인식
45	긍정적 태도 형성			적응의지형성
46			문제 발생 시 스스로 해결하고자 하는 의지	
47			바뀌는 환경에 대해서 스스로 적응	



48	결과	타협점 모색	타협점 모색	모든 사이트의 비밀번호 통일
49				초기 가입 시 아이디와 비밀번호 통일
50				현실을 인지하여 비밀번호 끝자리만 조금씩 바꿈
51				비밀번호를 개인 클라우드에 저장하여 관리
52				자동로그인 기능 활용
53				정해진 비밀번호만 사용
54		로그인 시 비밀번호는 절대 바꾸지 않음		
55		타협점 모색	타협점 모색	교육을 위해 초기가입을 하는 것을 회피함
56				가입과정 없는 교육에 참여
57		긍정적 행동	긍정적 행동	교육 콘텐츠 지속적 참여

온라인 교육 로그인 행동 코드 범주화 결과는 총 92개의 코드가 도출되었으며, 총 13개의 범주가 구성되었다. 로그인 행동의 범주화 결과는 다음의 <표 6>에 정리하였다.

<표 6> 온라인 교육 로그인 행동의 코드 범주화

No	프레임워크	상위범주	하위범주	코드	
1	인과적 조건	로그인 동기 발생	목표지향성	평점을 위한 로그인 행동 추구	
2				근무경력의 연속성 유지를 위한 로그인 행동 추구	
3				은퇴 전 목표의 달성을 위한 온라인 교육 로그인 행동 추구	
4				실생활 지식 확장을 위한 로그인 행동 추구	
5				본인 관심사의 해소를 위한 교육시스템 로그인 행동 추구	
6			관계지향성	젊은 세대와의 소통 욕구 해소를 위한 로그인 행동	
7			외부강제성	시스템 자체적으로 로그인 비밀번호 변경의 압박 발생	
8				외부 강요에 따른 로그인 행동 시행	
9				강제성이 있는 교육 참여 시 로그인 행동	
10				교육 시 체력의 한계로 집중력 저하 문제 발생	
11	이동하면서 활용하면 눈이 어지럽고 힘들				
12	맥락적 조건	개인적 노화	신체적 노화	교육에 참여를 해보고자 하는데 여의치가 않음	
13				노화에 따른 지속적인 교육내용 확인 절차 필요	
14				기존에 들었던 교육이 잘 기억나지 않음	
15				비밀번호 변경 후 비밀번호를 변경했다는 사실 인지 못함	
16				스스로는 받아들이고자 하는 욕구가 있으나 잘 되지 않음	
17			심리적 위축	인지적 노화	노화에 따른 로그인 행동이 힘들
18					디지털 기기의 사용 자체가 너무 힘들
19					스마트폰 활용 교육부터 참여하고 있으나 쉽지 않음
20					디지털기기에 대한 이해가 어려움
21					새로운 것을 받아들이기 어려움
22					젊었을 때의 열정이 노화에 따라 약해짐
23					아날로그 세대의 인지와 격차 공감
24					스스로 새로운 것에서 멀어지는 기분을 느낌
25					빠르게 변화하는 정보에 적응하지 못함
26					본인도 모르는 사이에 정보관계에서 소외됨
27					정보에 대한 두려움 때문에 회피 행동발생
28					접근성이 어렵다는 인식
29					오류 상황에 대한 두려움
30					사회적 변화

31	중심현상	그림자노동 참여	그림자노동 참여	비밀번호의 쉬운 설정과 특수문자 조합 행동
32				로그인 비밀번호의 지속적인 메모 행동
33				로그인 정보의 확인 및 찾기 행동
34				로그인 실패에 따른 재로그인 진행 행동
35				로그인 비밀번호의 주기적 변경 행동
36				실시간 로그인을 위한 시스템화 행동
37	중재적 조건	디지털기기에 대한 인식	디지털기기 거부	스마트폰의 화면적인 문제때문에 사용 기피
38				온라인 교육 참여의 접근 애로사항 발생
39				통신망 적인 시스템 불편으로 인한 불만발생
40				스마트폰은 집중하거나 메모가 불편함
41				업로드 시스템 때문에 디지털기기의 사용거부
42				디지털기기 수용
43		디지털기기의 상시 휴대하여 사용		
44		가정에서 개인PC를 활용하여 교육 참여		
45		교육목표 달성을 위한 디지털기기의 보조 사용		
46		스스로의 불편함을 디지털기기 활용을 통한 해소		
47		스스로에 맞추어서 디지털기기를 사용		
48		변경시간에 대한 낮은 부담감		
49		디지털 산업에 적응과 활용은 필수적이라는 인식		
50		환경에 대한 인식	환경적 제약	온라인 교육 참여시 무료 네트워크 제공이 필요
51				관련 이슈가 정리된 초기화면의 편의성 중요
52				스마트폰과PC화면의 동일한 제공 중요
53				온라인 교육의 목표달성을 위한 시간적 여유 부족
54				개인생활에 따른 온라인 교육 참여 시간 부족
55		환경적 이점	주위사람에게 로그인 도움을 받을 수 있다는 기대감	
56			외부 도움을 요청하여 로그인을 지원받음	
57		교육에 대한 인식	교육자체의 선호	온라인 교육 참여비용이 무료인 점이 긍정적
58				유료 교육의 질이 더 높다는 인식
59			교육자체의 부정	디지털기기 사용관련 교육을 인지하나 수준차이로 미 참여
60				온라인 교육의 지루한 측면
61	너무 다양한 교육 콘텐츠로 효율성 저하			
62	알고 있는 내용의 교육의 거부감			
63	자기효능감	자기효능감	비밀번호의 기억은 타인에 비하여 용이한 편을 인식	
64			외부의 도움없이 스스로 디지털기기 구입하여 사용법 터득	
65			주위 사람들에게 디지털기기 사용관련 도움을 줌	
66			타인의 디지털기기 활용의 미숙함을 이해 못함	

67	작용/상호 작용전략	긍정적 태도 형성	긍정적 수용	로그인 과정에서의 비밀번호 변경 행동 긍정적 수용
68				개인정보 보안을 위한 불편함 감소
69				다양한 디지털기기를 활용한 로그인 행동 필요 인식
70				로그인 과정에서의 불편함은 감수해야 한다는 인식
71				기초적인 것들부터 교육받으면서 노력
72				노화에 따른 맞춤형 로그인 방안 시행 고민
73				실시간으로 궁금한 사항 해소할 수 있는 상호작용 고민
74				유용성 인지
75		다양한 기능적인 만족도 인식		
76		디지털 기기의 사용 수준을 높이고자 교육 참여 인식		
77		부정적 태도 형성	불안 감정	
78			가정용 개인PC에만 비밀번호 설정	
79			불만 감정	
80			주기적인 비밀번호 변경 행동은 영업적 관심을 유도를 위한 로그인 비밀번호 변경 요청	
81			두려움	
82		로그인 실수를 반복함에 따른 당황		
83	결과	부정적 행동	부정적 행동	개인정보 유출 부담
84				활용 시 실수의 누적에 따른 두려움 발생
85		긍정적 행동	긍정적 행동	서너 번 로그인을 시도하다가 포기
86				로그인이 필요 없는 교육 참여
87		타협점 모색	타협점 모색	지속적인 사용을 위한 스스로의 변경행동 발생
88				주위 사람이 스스로 교육에 참여하게 하는 행동
89				아이디를 전화번호로 설정하여 간편한 기억
90				로그인 비밀번호 변경을 일괄적으로 전체 다 바꿈
91				기존의 아이디와 비밀번호를 그대로 사용
92				로그인 시 비밀번호는 한 가지로 모두 통일하여 사용
	자동로그인 기능의 활용 요구 증대			
	편의성 있는 비밀번호의 활용			

온라인 교육 프로그램 활용 행동의 코드 범주화 결과는 총 75개의 코드가 도출되었으며, 총 12개의 범주가 구성되었다. 프로그램 활용 행동의 범주화 결과는 <표 7>에 정리하였다.

<표 7> 온라인 교육 프로그램 활용 행동의 코드 범주화

No	프레임워크	상위범주	하위범주	코드	
1	인과적 조건	지속적 교육참여 동기 발생	목표지향성	디지털기기를 활용한 정보획득 목적 교육참여	
2				스스로의 선택에 따라 지식의 함양을 위한 교육 활용	
3				목적성 있는 심화 교육에 참여를 희망	
4				어학 증진을 위하여 온라인 교육에 자발적으로 참여	
5				스스로의 관심사에 따라 온라인 교육에 참여	
6			외부강제성	사례위주의 온라인 강의에 참여	
7				의무적으로 온라인 교육에 참여	
8				온라인 교육 수료를 위하여 강제적으로 참여	
9			관계지향성	여가지향성	직장에서의 시험 패스를 위한 온라인 교육 참여
10					가족과의 소통을 위하여 지속적 교육에 참여
11					여유시간을 활용하여 온라인 교육 활용

12	맥락적 조건	개인적 노화	신체적 노화	노화에 따른 장시간 디지털기기 사용의 자제		
13				노화에 따라 장시간 교육받는 것에 대한 부담		
14				스마트폰으로 참여하는 교육은 눈이 쉽게 피로해짐		
15			인지적 노화	디지털기기의 기능에 대한 이해력 부족		
16				디지털기기 사용에 익숙하지 않음		
17				기억력 감퇴 인지		
18				디지털기기 활용의 부담감 발생		
19				노화에 따른 교육 참여의 한계점 발생		
20				심리적 위축	스스로 변화에 적응하지 못하는 현실에 대한 안타까움	
21			타인보다 상대적으로 뒤처지면 안된다는 압박감			
22			기존에 알고 있던 지식을 꾸준히 배양하지 않으면 뒤처짐			
23			노화에 따라 젊은 세대와의 격차를 실감함			
24			오프라인 교육 참여 시 노화에 따른 눈치가 보임			
25			강사에게 듣는 핀잔			
26			세대간 격차에 따른 오프라인 교육 참여 부담			
27			사회적 변화	사회적 변화	너무 빠르게 변화해가는 현상에 대한 인식	
28			중심현상	그림자 노동 참여	그림자 노동 참여	다양한 교육 채널 검색 행동
29						다양한 교육 콘텐츠 검색
30						디지털기기 별 최적의 교육 방법 확인
31						새로운 교육 방식 관련 정보 습득
32						관심있는 주제를 찾는 노력
33						온라인 교육 참여 시 광고 시청
34						디지털기기 간 호환성 문제 해결
35						주기적 사용자 인증 대응
36			중재적 조건	디지털기기에 대한 인식	디지털기기 수용	디지털기기의 편리함에 대한 인식
37						굳이 사용하고 있는 기기의 변경 불필요
38						외부에서도 스마트폰을 활용한 교육 참여
39	유비쿼터스 개념으로 시공간 제약없이 교육 참여					
40	스마트폰 활용을 통한 온라인 교육 참여에 거부감 없음					
41	디지털기기 활용의 익숙함에 따른 다양한 활용					
42	디지털기기 거부	화면이 작은 스마트폰을 활용한 온라인 교육 참여 거부				
43		작은 화면의 스마트기기 활용에 따른 불편				
44		집중력 저하 때문에 스마트폰 사용을 거부함				
45	환경에 대한 인식	환경적 제약		와이파이 사용불가에 따른 온라인 교육 참여의 제약		
46				온라인 네트워크의 유료에 대한 불만		
47		교육자체에 대한 인식		교육자체의 부정	온라인 교육이 진부하다는 생각	
48	독서를 통해 지식을 습득하는 것이 더 좋음					
49	특수한 분야에 대한 온라인 교육의 부재					
50	온라인 교육대비 오프라인 교육을 더 선호					
51	주입식 강의 위주를 지루함 측면 때문에 거부					
52	온라인상에서 자료를 다운받아 오프라인으로 습득					
53	교육자체의 선호			스스로에 맞는 온라인 교육을 찾는 것의 쾌감		
54		흥미 있는 온라인 교육에 대한 열정				

55	작용/상호 작용전략	긍정적 태도 형성	유용성 인지	필요한 정보를 습득하기 위한 노력은 정당함
56				수료의 목적 달성을 위한 지루함을 이겨 냄
57			지속활용의지	온라인 교육의 효율적 참여 고민
58				다양한 커리큘럼 구성의 온라인 교육을 만족함
59				온라인교육 활용에 대한 만족도가 높음
60				불편한 점이 없이 활용
61				디지털기기활용의 격차를 줄이기 위한 노력 필요
62				오프라인교육과 온라인교육의 명확한 구분 인식
63				지식의 습득을 위하여 책을 활용한 오프라인 교육 병행
64				부정적 태도 형성
65		온라인 교육 수강 시간에 대한 불만		
66		지루함	온라인 교육을 받을 때의 지루함 발생	
67		회피감정	스스로의 관심사 외의 교육에 참여하는 것을 꺼림	
68		결과	부정적 행동	부정적 행동
69	긍정적 행동		긍정적 행동	온라인 교육 참여 확산을 위한 구전
70				스스로 지속적인 온라인 교육 참여
71				매월 업데이트 되는 온라인 교육에 지속적으로 참여
72	타협점 모색		타협점 모색	비밀번호 변경은 따로 하지 않고 나중에 바꾸기를 누름
73				시급한 정보획득을 위하여 당장의 비밀번호 변경 연기
74				사전에 체크를 한 후 필요한 교육만 선별하여 참여
75				온라인 교육 관련한 샘플 제공 요청

온라인 교육 프로그램 활용 과정별 범주화 통합 결과는 다음의 <표 8>에 정리하였다.

<표 8> 온라인 교육 프로그램 활용 과정별 통합 범주화

프레임워크	과정1)초기가입행동		과정2)로그인행동		과정3)활용행동	
	상위범주	하위범주	상위범주	하위범주	상위범주	하위범주
인과적조건	교육 참여 동기 발생	목표지향성 관계지향성 여가지향성	로그인 동기 발생	목표지향성 관계지향성 외부강제성	지속적 교육참여 동기 발생	목표지향성 외부강제성 관계지향성 여가지향성
맥락적조건	개인적 노화	심리적 위축 인지적 노화 신체적 노화	개인적 노화	심리적 위축 인지적 노화 신체적 노화	개인적 노화	신체적 노화 인지적 노화 심리적 위축
		사회적 변화		사회적 변화		사회적 변화
중심현상	그림자 노동	그림자 노동 인식 그림자 노동 참여	그림자 노동 참여		그림자 노동 참여	
중재적조건	디지털기에 대한 인식	디지털기 거부 디지털기 수용	디지털기에 대한 인식	디지털기 거부 디지털기 수용	디지털기에 대한 인식	디지털기 거부 디지털기 수용
	교육에 대한 인식	교육자체의 선호 교육자체의 부정	교육에 대한 인식	교육자체의 선호 교육자체의 부정	교육에 대한 인식	교육자체의 선호 교육자체의 부정
	환경에 대한 인식	환경적 제약 환경적 이점	환경에 대한 인식 자기효능감	환경적 제약 환경적 이점 자기효능감	환경에 대한 인식	환경적 제약

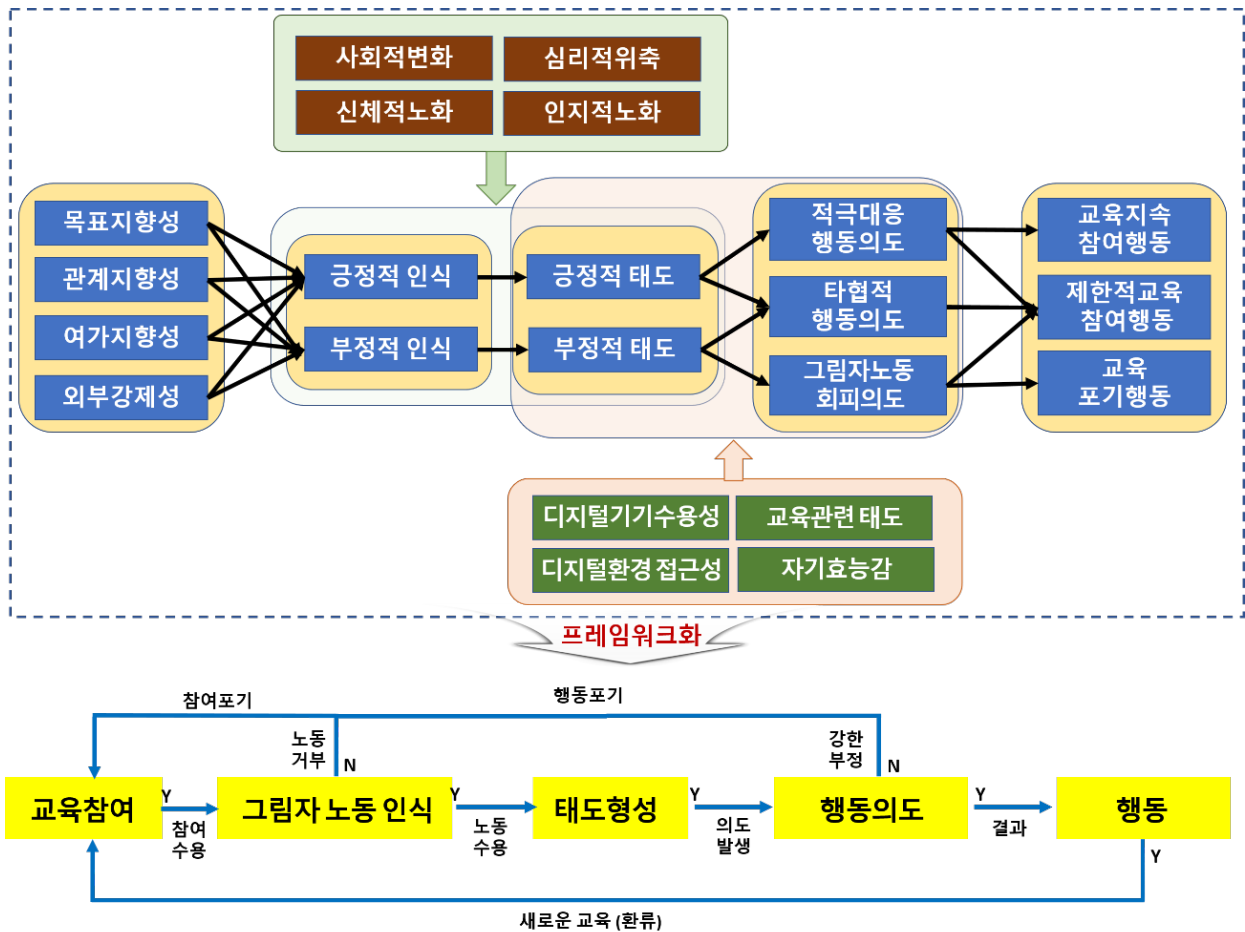
작용/ 상호작용전략	부정적 태도형성	회피감정 불만감정 불안감정	부정적 태도 형성	불안감정 불만감정 두려움	부정적 태도 형성	불만감정 지루함 회피감정
	긍정적 태도 형성	적응의지형성	긍정적 태도 형성	긍정적수용 유용성인지	긍정적 태도 형성	유용성인지 지속활용의지
결과	타협점 모색		타협점 모색		타협점 모색	
	부정적 행동		부정적 행동		부정적 행동	
	긍정적 행동		긍정적 행동		긍정적 행동	

### 4.3 축코딩

시니어 세대가 온라인 교육에 참여하는 각 과정 별 개  
방코딩 결과에서 정의한 범주들 간의 연관성을 나타내  
는 온라인 교육프로그램 활용 행동 프레임워크를 그림

으로 도식화하여 다음의 <그림 1>과 같이 제시하였다.

연구 진행의 결과, 온라인 교육에 참여하는 과정에서  
발생하는 중심현상인 그림자 노동을 중심으로, 그림자  
노동을 인식한 뒤 작용/상호 작용을 통한 긍정적, 부정



<그림 1> 시니어 세대의 온라인 교육 프로그램 활용 과정 프레임워크

적 태도를 형성한 후, 태도의 강도에 따라 적극적인 대응행동, 타협적인 행동, 그림자 노동회피 행동결과가 나타났다. 각각의 행동결과에 의하여 교육에 지속적으로 참여하거나, 주위 사람들에게 교육을 알리는 인플루언서(influencer)의 역할을 하는 지속행동, 그림자 노동의 강도를 낮출 수 있는 비밀번호 변경노력 최소화, 자동로그인 기능사용 등의 제한적 참여 지속행동, 그리고 교육 자체의 포기나 그림자 노동이 거의 발생하지 않는 교육에만 제한적으로 참여하는 지속행동 유형이 나타났다.

#### 4.4 선택코딩

시니어 세대의 온라인 교육 프로그램 활용 과정의 전체적인 이야기 윤곽은 다음과 같다. 시니어들은 관심분야의 능력 배양을 위해서, 평가를 받기 위해서, 은퇴 전 세웠던 목표 달성을 위해서, 가족과의 연결을 위해서, 여유시간을 활용하기 위하여 온라인 교육에 참여하게 되며, 의무적으로, 교육 수료를 위하여, 직장 내 강요로 인하여 등의 외부강제성의 의하여 교육에 참여하는 상황에 놓이기도 한다(인과적 조건).

온라인 교육에 참여하게 된 시니어들은 그림자 노동을 인식하게 된다. 가입 절차에서의 경험해 보지 못했던 어려운 절차, 인증 과정, 비밀번호 조합, 생성된 비밀번호를 기억하기 위한 행동들의 과정을 거치게 되고, 지속적으로 온라인 교육에 참여하기 위하여 로그인 정보의 확인, 실시간 로그인을 위한 시스템화, 다양한 교육 콘텐츠의 검색과 광고시청 등의 그림자 노동 역시 경험하게 된다. 이러한 과정에서 시니어는 그림자 노동에 대하여 당연히 받아들이고 스스로가 해야 하는 것으로서 긍정적으로 인식하거나, 굳이 그렇게 꼭 해야만 하는 것인가를 생각하며 부정적 인식을 갖게 된다(중심현상).

시니어들은 개인이 긍정적, 부정적으로 인식한 강도에 따라서 다양한 교육 방식의 적응의지, 스스로 해결

하고자 하는 의지, 바뀌는 환경에의 적응, 비밀번호 변경 행동의 긍정적 수용, 다양한 기능적 만족도 형성, 정당한 노력이라는 인식 등 긍정적인 태도가 형성되기도 하고, 복잡한 절차에 대한 불만 감정 생성, 개인정보의 해킹 우려 발생에 따른 불안 감정, 로그인 실수를 반복함에 따른 당황과 두려움, 온라인 교육 수강 자체의 불만 가중 등의 부정적 태도가 형성되기도 한다(작용/상호작용 전략).

시니어들의 긍정적, 부정적 인식과 태도 형성에는 은퇴 후의 낮아진 열정과 스스로 새로운 것에서 멀어지는 기분, 디지털 환경에 대한 두려움, 세대 간 격차에 따른 교육 참여 부담, 스마트 기기 활용 시의 쉽게 피로해지는 느낌, 기억력 감퇴, 노화에 따른 교육 참여의 한계 발생, 리터러시 문제 등의 개인적인 노화 상황, 변화한 사회 인식에 따른 심리적 위축, 이미 많은 부분 오픈되어 있는 개인정보의 중요성 인식과 유출 우려 등이 동시다발적으로 작용한다(맥락적 조건).

결과적으로 시니어 개인에게 형성된 긍정적, 부정적 태도는 적극대응 행동과 타협적 행동, 그림자 노동 회피 행동의 결과로 나타나게 되는데, 적극대응 행동을 하는 시니어들은 교육 콘텐츠에 지속적으로 참여하며, 주위 사람이 스스로 교육에 참여할 수 있도록 독려하고, 온라인 교육의 긍정적인 점을 확산시키기 위하여 구전 행동을 지속적으로 하게 된다. 타협적 행동을 하는 시니어들은 그림자 노동을 최소화하기 위하여 모든 사이트의 비밀번호를 통일한다거나, 초기 가입 시에 자신의 아이디와 비밀번호를 통일하고, 자동로그인 기능을 활용한다거나, 비밀번호와 개인정보 변경을 미루는 제한적 참여 행동을 한다. 마지막으로 그림자 노동을 회피하는 시니어들은 온라인 교육의 참여 자체를 회피하거나, 로그인을 시도하다가 포기하고, 로그인이 필요하지 않는 교육에 참여하는 등의 지속행동을 하게 된다(결과).

작용/상호작용 전략과 결과행동, 지속행동에는 시니

어가 디지털기기 자체를 거부하는지, 수용하는지에 대한 인식문제, 교육 자체의 선호와 부정적인 인식, 디지털기기 활용의 주변 환경에 대한 제약과 이점에 대한 개인적인 인식, 그리고 외부의 도움 없이 스스로 사용법을 터득하고, 평소 주위 사람들에게 사용 관련한 도움을 제공하며 자기효능감, 스스로 문제를 통제하고 해결할 수 있다는 기대를 의미하는 지각된 통제감 등이 영향을 준다(중재적 조건).

#### 4.5 시니어 세대의 온라인 교육 참여 시 발생하는 그림자 노동

본 연구의 결과에 따르면, 그림자 노동이 중심현상으로 나타났다. 그림자 노동이란, 원래 조직 및 기업들이 자체적으로 유급 노동력을 이용하여 처리하던 일을 외부 고객이나 내부 직원이 무급으로 처리하게 됨으로써 조직 및 기업입장에서는 유급 인건비의 절감과 생산성 향상에는 도움이 되나, 고객 및 직원의 입장에서는 잡일이 증가하고 스스로의 시간을 노동의 형태로 투입하게 되는 것을 의미한다. 이는 일상생활 속에서 다양하게 나타나는데 인터넷 여행 사이트 및 애플리케이션이 기존의 여행사 내부 직원이 수행하던 일을 대신하게 된 결과, 고객(소비자)들이 비행기를 스스로 예약하는 등의 상황에서 개인이 보상받지 못하는 노동이 발생하게 된다는 점을 예로 들 수 있다(이승계 2018; Lambert 2015).

시니어 세대의 온라인 교육에 있어서도 그림자 노동이 초기가입 행동부터, 지속적인 활용 행동에서까지 다양하게 발생하고 있다. 시니어는 온라인 교육에 참여하기 위하여, 온라인 교육 사이트에 가입을 하여야 한다. 가입하는 과정은 교육에 참여하고자 하는 시니어들에게 떠넘겨져 있는 일이다. 시니어는 사이트에 가입하는 과정에서 아이디의 중복성 여부를 체크해야 하며, 지속적인 비밀번호 조합을 해야 한다. 또한, 온라인 교육을 이용하는 과정에서의 성공적인 로그인을 위하여 미

국의 국립표준기술연구소(NIST)의 ‘전자인증 가이드라인’에 제시된 규칙에 따라, 비밀번호를 주기적으로 변경해야 하는 상황에 직면하게 되고, 비밀번호를 잊어버리지 않기 위하여 메모를 하는 과정 등을 겪어야 한다(박상철·이용규 2019).

이러한 온라인 교육 환경에서의 대가 없이 시니어들에게 떠넘겨지는 일을 본 연구에서는 그림자 노동으로 정의하였으며, 기존에 시니어 세대를 대상으로 하는 디지털 시대 기술수용 과정에서 제시된 변수들과는 차별적인 온라인 교육 환경에서 시니어 세대가 직면하여, 표출할 수 있는 다양한 감정적이며, 심리적인 기제 요인들을 찾아보았다. 또한 시니어 세대가 온라인 교육에 참여하며, 활용하는 과정에서의 프레임워크를 도출하여 제시하였다.

#### 4.6 시니어의 온라인 교육 참여에 대한 그림자 노동 대응 행동 유형

본 연구를 통해 온라인 교육에 참여하는 시니어 세대가 그림자 노동을 인지한 후, 형성된 태도를 기반으로 최종적으로 행동하는 결과를 적극대응형, 타협형, 회피형 등 세 가지 유형으로 분류하였다.

적극대응형 유형의 시니어는 그림자 노동에 대하여, 당연히 스스로 해야 할 노동으로 인지하고 적극적으로 그림자 노동에 대응한다. 적극대응형 시니어는 더 이상 기존의 사회적 보살핌의 대상이었던 시니어 세대가 아닌, 젊은 세대와 동등하며, 오히려 더욱 적극적으로 디지털 환경에 참여한다.

타협형 유형의 시니어는 그림자 노동에 대하여, 해야 할 노동으로 인지하고는 있으나, 신체적 노화, 인지적 노화, 심리적 위축 등의 요인들이 복합적으로 작용하여, 본인 스스로가 해결할 수 있는 범위 내에서 그림자 노동에 타협적으로 대응하는 유형이다. 타협형 시니어는 삶의 지혜를 기반으로 어떻게 하면 그림자 노동을 최소화할 수 있을지에 대하여 고민하며, 디지털 환경에 참여



하는 경향을 지닌다.

회피형 유형의 시니어는 그림자 노동에 대하여, 회피해야 할 노동으로 인지한다. 최근 세대 간의 디지털 격차가 감소하고 있으나, 회피형 시니어가 존재하는 이상 완전한 디지털 격차 해소는 어려울 수 있다. 정부와 지자체가 가장 관심을 두어 회피형 시니어가 디지털 환경으로 진출할 수 있도록 그림자 노동을 최소화 시켜 주

는 것이 필요하다.

다음의 <표 9>는 시니어 세대의 그림자 노동 대응 유형별 각각의 상황에서 어떠한 특성을 보이는지를 정리한 것이며, 이는 본 연구에서 하위 범주를 기반으로 도출된 내용들이 3가지 유형별로 어떠한 정도의 차이가 있는가를 보여주고 있다.

<표 9> 시니어 세대의 그림자 노동 대응 행동 유형 별 차이

구분		적극대응형	타협형	회피형
인과적 조건	목표지향성	★★★	★	★
	관계지향성	★★	★	★
	외부강제성	★	★★★★	★★
	여가지향성	★	★★	★★★★
매력적 조건	신체적 노화	★	★★	★★★★
	인지적 노화	★★	★★	★★★★
	심리적 위축	★	★★	★★★★
	사회적 변화	★★★★	★★	★
중심현상	그림자 노동 참여	★★★★	★★	★
중재적 조건	디지털기기 수용	★★★★	★★	★
	디지털기기 거부	★	★★	★★★★
	환경적 제약	★	★★	★★★★
	환경적 이점	★	★★	★★★★
	교육자체의 선호	★★★★	★★	★
	교육자체의 부정	★	★	★★
	자기효능감	★★★★	★★	★
작용/상호작용 전략	긍정적 태도 형성	★★★★	★★	★
	부정적 태도 형성	★	★★	★★★★
결과	긍정적행동	★★★★	★★	★
	타협점모색	★★	★★★★	★
	부정적행동	★	★★	★★★★
과정1 연구참여자(7명)		1F	1B, 1D, 1E, 1G	1A, 1C
과정2 연구참여자(8명)		2C, 2H	2A, 2E, 2G	2B, 2D, 2F
과정3 연구참여자(8명)		3A, 3F, 3H	3C, 3E, 3G	3B, 3D

★★★★: 강, ★★★: 중, ★: 약

## 5. 토의와 시사점

본 연구는 온라인 교육에 대한 수용 환경에서 고령자 또는 시니어들이 디지털 행동을 어떻게 하는지를 이해하고자 하였다. 질적인 연구로서 근거이론 방법을 적용하여 시니어들의 행동을 온라인 교육 프로그램 초기 가입 행동, 로그인 행동, 활용 행동으로 구분하였다. 개방코딩, 축코딩, 선택코딩의 과정을 통해 시니어 세대가 온라인 교육 환경에 참여하게 되는 인과적 조건으로 목표지향성, 관계지향성, 여가지향성, 외부강제성 등을 도출하였다. 중심현상으로는 그림자 노동을, 맥락적 조건으로는 사회적 변화와 신체적, 인지적 노화, 심리적 위축을 제시하였다. 한편, 중재적 조건으로 디지털기 수용성, 교육관련 태도, 환경적요인, 자기효능감이, 작용/상호작용 전략으로 그림자 노동에 대한 긍정적, 부정적 태도가 나타났으며, 그 결과로 적극대응 행동, 타협적 행동, 그림자 노동 회피 행동을 제안하였다. 앞서의 <그림 1>에 제시된 통합적 프레임워크에 따르면, 시니어의 디지털 행동 과정에서 환류 또는 피드백을 통해 상당수의 시니어들이 어려운 여건 속에서도 자신의 역량을 최대한 활용하여 적극적인 문제해결의 노력을 하고 있다는 사실과, 행동이나 태도의 조정이 이루어지는 과정을 포함한 새로운 루프를 발견하였다.

또한 본 연구는 기존의 시니어 세대를 대상으로 하는 연구가 주로 시니어 세대가 노년기를 준비하는 유형 분류, 사회활동 참여유형 분류, 삶의 적응 유형 분류와 같은 시니어 세대 분류에 초점을 둔 연구인 점과는 차별적으로, 시니어 세대가 제2의 인생을 준비하는 과정에서의 온라인 교육에 참여하는 행동의 시작 원인, 사용하는 과정에서 영향을 주는 다양한 요소들, 그리고 시니어 세대의 온라인 교육 참여시 발생하는 새로운 형태의 그림자 노동, 그러한 과정을 거치며 온라인 교육에 대한 태도 형성을 통합적으로 제시하였다는 점에서 의미가 있다. 추가적으로 시니어 세대가 온라인 교육 참

여시 직면하게 되는 그림자 노동의 대응 행동 유형별 차이를 구분하여 제시하였다는 점에 의미가 있다. 이는 시니어 세대의 온라인 교육을 포함한 새로운 기술 수용 관련 학술적 연구 기틀과 다양한 실무에 적용이 가능한 시사점을 제공한다.

본 연구의 학술적인 시사점은 첫째, 시니어들의 온라인 교육 상황에서의 정보기술 활용 행동과 심리적 상태 관련해서 이론적 체계의 기틀을 제공할 수 있다는 점에서 의미가 있다. 시니어들은 노화에 따른 상대적 열등감이나 자존감 상실 등으로 인하여 정보기술 활용면에서 독특한 심리적 상태와 행동을 나타낼 수 있는데, 근거이론 접근방법론은 이러한 현상을 상세히 묘사하고 새로운 변수의 발굴에 매우 유리하다. 특히 시니어들은 다른 사람에게 의존하지 않고 본인에게 당면한 문제를 해결해 보려는 의지가 있음을 본 연구를 통하여 확인해 볼 수 있었고, 최근의 정보시스템 분야에 소개되기 시작한 그림자 노동의 개념을 적용해 볼 수 있는 기회를 포착할 수 있었다. 이 때 그림자 노동의 개념이 기존 사회학에서 대가 없이 꼭 해야 하는 업무라는 부정적 인식이 강한 편인데, 시니어 세대에서는 정보기술 활용과 온라인 교육 참여를 위해 본인이 극복해 나가는 과정적 측면에서 긍정적 개념으로 다시 개념화하는 가능성을 검토해 볼 수 있다. 또한, 그림자 노동을 좀 더 세밀하게 분류해서(예를 들어, 그림자 노동을 자발적, 비자발적 상황으로 구분) 향후 노인 또는 시니어 연구를 좀 더 전향적인 관점으로 전개해 나갈 수 있다. 이는 본 연구가 추구하는 새로운 관점 제시의 학술적 기여가 될 것이다. 결국 본 연구는 시니어가 새로운 정보기술을 마주하였을 때 대처하는 방법이나 노력, 의지 등을 좀 더 입체적으로 묘사함으로써 독특한 변수 발굴을 기대할 수 있다. 아울러서 그림자 노동이라는 사회학적 개념을 시니어의 온라인 교육 참여 및 세대격차 해소를 목적으로 한 연구에 적용하는 최초의 시도라는 점도 학술적 기여가 될 것이다. 기존의 시니어 관련 연

구들은 주로 시니어를 대상으로 한 하드웨어 적인 디바이스 개발과 UX/UI 등에 치중되어 연구되고 있는 것이 대부분이었으며, 시니어를 대상으로 하는 기술수용 관련 실증 연구가 제한적으로 시행되고 있었다. 또한, 근거이론에 기반을 둔 시니어 대상 연구는 주로 사회적 개념을 도출하기 위한 연구들이 대다수였다. 따라서 본 연구는 기존에 결합되어 연구되지 못하였던 그림자 노동과 시니어의 디지털기기를 활용한 온라인 교육 참여단계 또는 프로세스를 조명할 기회를 제공한다.

둘째, 기존연구에서는 새로운 기술을 수용하는 과정에서의 사회적 영향 요인을 긍정적 개념으로 취급해 왔는데, 시니어 세대가 새로운 온라인 교육 프로그램을 수용하는 환경에 적용할 때에는 부정적 측면에서의 개념화가 가능한지를 타진할 수 있을 것이다. 자기효능감이 높은 시니어의 경우에는 주위의 영향을 받기보다는 오히려 주위에 영향을 주는 역할을 하고 있었으며, 온라인 교육의 측면에서의 사회적 영향 변인은 오히려 젊은 세대와의 격차에 따른 심리적 위축에 의한 역(逆) 사회적 영향, 즉, 리버스 사회적 영향(reverse social impact) 요인으로 작용하기도 하였다. 이와 같은 현상은 시니어가 더 이상 집단적으로 행동하는 존재가 아닌 개별적인 사회활동 주체로서의 역할을 다하고 있다는 것을 의미하기도 한다. 이처럼 기존의 일반적인 새로운 정보통신 현상의 수용 단계에서 작용하였던, 유용성, 용이성, 사회적 영향, 촉진효과, 혁신성 등의 변수와는 차별적으로 디지털 환경에서 발생하는 그림자 노동에 따른 독특한 변수로서 역사학적 영향을 새로운 변수로서 검토해 볼 수 있을 것이다.

셋째, 시니어가 새로운 기술을 받아들이는 원인을 목표지향, 관계지향, 여가지향, 외부강제로 구분하여 제시하였다는 점은 디지털 환경에서의 시니어 연구를 할 때의 기술수용의 동기 변수로 활용이 가능할 것이다. 또한, 시니어 세대가 그림자 노동을 받아들이는 태도를 긍정적, 타협적, 부정적으로 구분하였다는 점과 그에

따른 적극대응, 타협적, 그림자 노동 회피의 결과행동 변수를 도출하였다는 점에서 의의가 있다고 할 수 있으며, 지속적으로 각각의 행동을 발전시켜 교육에의 지속적 참여, 제한적 참여, 교육포기 행동으로 이어지는 종합적인 분석의 틀을 제시하였다는 점에 의의가 있다.

본 연구의 실무적 시사점은 시니어 개인 관점에서 디지털 환경에서의 젊은 세대와의 기술 격차를 최소화하기 위해서 당면해야 하는 그림자 노동을 부정적으로 인식하여, 회피하는 행동을 할 것이 아니라, 그림자 노동을 긍정적으로 인식하려고 노력하고, 최소한의 타협적 행동(자동로그인 설정, 그림자 노동이 최소화로 발생하는 프로그램 활용 등)을 통해서 극복하는 것이 세대 간의 소통을 통한 사회 참여를 위한 계기가 될 것이라는 점을 밝혔다. 이는 다음과 같다.

정책적 관점에서는 시니어 세대의 정보격차 해소를 위해 지원하거나 도움을 주기 위해서 실제적으로 어떠한 정책을 시행해야 할 것인지에 대한 단초를 제공할 수 있다. 현재, 시니어 세대와 젊은 세대와의 격차를 줄이기 위해서 지속적인 정보화 교육 및 지원이 시행되고 있지만, 실상 현실은 시니어 세대의 심리적 위축, 디지털 기기의 거부, 외부 환경적 요인들로 정보화 교육 자체에 참여를 피하고 있는 시니어가 존재할 수 있다는 점을 인식하고, 우선적으로 시니어 세대의 내, 외부적인 상황적 요인을 도와 줄 수 있는 지원 정책을 통해서 직면하게 되는 그림자 노동을 최대한 부정적으로 받아들이지 않게 하는 것이 중요하다. 예를 들어, 시니어 세대는 젊은 세대와의 동일한 오프라인 교육 참여 상황을 피하기 위하여 온라인 교육에 참여하는 경우가 있는데, 이러한 시니어를 위한 시니어 세대만의 온라인 교육 플랫폼(Platform)을 구성하여 제공한다면, 젊은 세대와 소통할 수 있는 여건을 우선 마련하고, 심리적 위축을 극복하도록 자신감 회복 교육 등을 병행 지원하는 것이 바람직할 것이다. 한편, 기업 입장에서는 본 연구 결과를 통해서 현재 구매력이 있거나 구매력 잠재성이 높은

시니어들을 위한 정보기술 관련 마케팅 전략을 어떻게 전개해야 할지에 대한 시사점을 얻을 수 있다. 예를 들어 시니어 세대가 원하는 디지털기기는 하드웨어 적인 측면에서 눈의 피로감을 덜 주며, 가독성이 높아야 한다는 점을 인지해야 한다. 또한 시니어들의 자존감을 지켜주는 배려심 있는 적절한 지원 방법은 어떻게 설계하는 것이 바람직한 것인지에 대해 고민해야 한다. 또한, 자기효능감이 높은 시니어의 경우 주위의 정보격차를 겪고 있는 시니어들에게 소셜 인플루언서로서의 역할을 충분히 수행할 수 있는 가능성을 본 연구에서 확인하였기 때문에, 이와 관련한 혜택 마련과 지원이 추가적으로 필요할 것이다.

## 6. 결론 및 연구한계점

본 연구는 GTM을 적용하여 시니어 세대의 온라인 교육 참여과정에서의 그림자 노동 대응 행동유형을 적극대응형, 타협형, 회피형의 3가지로 구분하고, 도출된 하위 범주별, 시니어 유형별로 어떠한 차이가 있는지를 파악하였다. 그림자 노동에 적극 대응하는 시니어의 경우 명확한 목표를 가지고 교육에 참여하며, 사회적 변화를 강하게 인식하고, 교육에 적극적으로 참여하고자 하는 행동을 하게 된다. 타협형 시니어의 경우, 외부강제성에 의하여 교육에 참여하는 경우가 많았으며, 전반적으로 개인적 노화, 디지털기기의 수용에 있어서 중간 정도의 성향을 나타냈다. 타협형 시니어의 경우에는 그림자 노동의 강도를 낮출 수 있는 방향으로 고민하며 행동하는 것이 두드러졌다. 마지막으로 회피형 시니어의 경우, 여가지향성으로 교육을 참여하는 성향이 높게 나타났고, 개인의 신체적, 인지적, 심리적 위축이 강하게 드러났다. 이에 따라 디지털기기를 거부하고, 외부적 환경에의 제약에 강하게 반응하는 과정 속에서 온라인 교육 참여에 관한 부정적 태도가 형성되게 되고,

결국 그림자 노동이 최소로 발생하는 온라인 교육 프로그램을 찾아가거나, 또는 아예 온라인 교육을 포기하는 행동으로 이어지게 된다. 더 나아가 본 연구는 시니어 세대의 온라인 교육 참여 과정의 종합적인 프레임워크를 도출하였다. 시니어 세대는 목표지향성, 관계지향성, 여가지향성, 외부강제성의 온라인 교육 참여 동기를 바탕으로 그림자 노동에 참여하게 되는데, 그 과정에서 사회적 변화, 개인적 노화에 따른 영향을 받게 된다. 그 과정 이후 그림자 노동에 대한 긍정적, 타협적, 부정적 태도가 형성되고, 형성된 태도를 바탕으로 그림자 노동에 대한 적극대응, 타협행동, 회피의 전략 수립 후, 행동을 실행하게 된다. 태도형성과 전략수립, 행동에 각 단계에서는 디지털기기의 수용성과 교육관련 태도, 외부환경적 요인을 받아들이는 태도와 자기효능감 등이 영향을 줄 수 있다는 점이 발견되었다.

한편, 본 연구는 다음의 연구 한계점을 가진다. 첫째, 본 연구는 시니어 세대 중 온라인 교육을 경험한 시니어를 대상으로 연구를 진행하였으나, 온라인 교육 참여에 영향을 줄 수 있는 수많은 요인 중 어떠한 요인이 온라인 교육 관련 태도 형성에 더 큰 영향을 주는지 영향력의 크기나 방향성에 대한 정량적 파악이 어려운 한계점이 있었다. 추후 연구에서는 양적 검증을 추가하여 각각 요인들이 미치는 영향력의 정도와 방향성에 대한 확인이 필요하다.

둘째, 실제 온라인 교육을 참여해본 경험이 있는 시니어를 대상으로 인터뷰가 진행되었으나, 좀 더 포괄적인 접근 방법을 도입하여 통합적인 결론을 도출하는 과정이 필요하다. 즉, 시니어의 온라인 교육 참여 행동 전체를 통합하는 연구가 추가적으로 시행되어야 한다. 향후 이러한 점들을 보완하여 실질적인 시니어 세대의 디지털기 활용 행동과 온라인 교육 참여 활성화를 위한 구체적인 해결 방안들이 제시되어야 하며, 제안된 프레임워크에 따른 모형 설계와 실증적 검증이 수행되어야 한다. 특히 양적인 방법과 질적인 방법을 함께 사용하

는 혼합방법론의 접근을 검토해 볼 필요가 있다.

마지막으로, 시니어들이 유튜브와 같은 온라인교육 동영상 콘텐츠를 제공하는 플랫폼을 활용하여 새로운 지식을 습득하는 사례가 증가하고 있으므로, 교육 콘텐츠를 제공하는 시니어와 교육 콘텐츠를 수용하는 시니어와의 비교연구 등도 의미가 있을 것이다.

## 참 고 문 헌

### [국내 문헌]

1. 강소량, 이영민, 신현중, 장하연 2018. “50+ 세대의 디지털 정보화 실태 분석과 정보화 교육과정 개발,” *서울시50플러스*.
2. 이유진 2018. “YouTube 너, 딱 우리 스타일이야... 5060·7080세대, 유튜브에 폭 빠지다,” *경향신문 기사*.
3. 김균, 김양은 2011. “고령화 시대 노인층의 미디어 이용행태 및 지원방안 연구,” *한국언론진흥재단 수시과제 연구보고서*.
4. 김민정 2015. “노인의 이러닝 활성화를 위한 이러닝 수용태도 및 수용의도 연구,” *평생학습사회* (11:1), pp. 217-239.
5. 김영룡 2019. “고령자의 모바일 쇼핑 정보추구행동 모형,” *홍익대학교 대학원 박사학위 논문*.
6. 남순현 2017. “노인의 은퇴 후 삶의 적응에 대한 Glaser의 근거이론적 접근,” *한국사회복지질적연구* (11:1), pp. 5-29.
7. 박상철 2019. “그림자노동 차원에서 본 IT 사용자의 비밀번호 변경행동 연구,” *정보시스템연구* (28:2), pp. 93-107.
8. 박상철, 이웅규 2019. “문헌 고찰을 위한 근거이론 방법의 활용: 디지털 환경에서의 그림자 노동 개념 도출,” *지식경영연구* (20:2), pp. 183-195.
9. 박상철, 이웅규, 고준, 류성열 2020. “디지털 기술 환경에서의 그림자 노동 매커니즘 규명 연구,” *경영학연구* (49:1), pp. 31-50.
10. 손맥, 조은영, 김희웅 2014. “e러닝 성공 평가에 관한 연구,” *지식경영연구* (15:2), pp. 67-88.
11. 양정훈 2015. “근거이론을 통한 노인의 자아통합감 연구,” *한국정책연구* (15:2), pp. 23-48.

12. 윤영중, 박환용 2019. “베이비부머 은퇴세대의 사회·경제적 특성이 주거이동에 미치는 영향에 관한 연구,” *한국주거학회논문집* (30:4), pp. 85-94.
13. 이승계 2018. “노동의 디지털화와 근로자의 지위 변화에 관한 연구,” *한국경영법률학회* (28:3), pp. 181-215.
14. 이충훈, 정재욱, 이중정 2014. “세대간 스마트폰 사용에 영향을 미치는 요인에 관한 비교·연구: 뉴실버 세대와 넷 세대를 중심으로,” *정보시스템연구* (23:4), pp. 49-74.
15. 임병우, 이옥자 2012. “근거이론을 적용한 노년기 사회활동 경험에 관한 연구,” *한국정책연구* (12:4), pp. 497-517.
16. 장현용, 김기선 2015. “친고령 제품 사용성 평가를 위한 체험관 활용방안: 광주 고령친화종합체험관을 중심으로,” *한국노년학연구* (24), pp. 25-49.
17. 장현용, 고준 2017. “고령자의 스마트폰 활용행동에 영향을 미치는 요인: 통합기술수용모델(UTAUT)을 중심으로,” *정보시스템연구* (26:1), pp. 143-169.
18. 장현용, 고준 2019. “고령자의 지각된 가치가 스마트 디바이스 인터넷 활용의도에 미치는 영향: 고령자 평생학습 관점,” *실천공학교육논문지* (11:1), pp. 87-103.
19. 전남희, 조원일 2019. “유튜브(You Tube)에 나타난 노인들이 프로그램의 영역별 대상과 기능적 요소 분석,” *한국여가레크리에이션학회지* (42:3), pp. 43-57.
20. 전인규, 정진현 2015. “고령화 세대의 스마트폰 사용자를 위한 GUI 디자인 융복합 가이드라인 연구,” *Journal of Digital Convergence* (13:7), pp. 323-331.
21. 정보통신정책연구원 2016. “세대별 스마트폰 이용 특성과 영향력 변화,” *KISDI STAT REPORT*.
22. 정승호, 김원택 2014. “노인 사용자의 스마트폰 사용에 대한 개선 방안 연구 - 신체 인지적 특성과 개념, 용어, 기술 이해의 어려움을 중심으로,” *Design Convergence Study* (13:2), pp. 278-295.
23. 정주연, 김현석 2015. “고령자의 은행자동화기기(ATM) 사용에 대한 근거이론적 분석,” *한국디자인학회* (28:4), pp. 119-132.
24. 정희원, 장경호, 황명진 2011. “베이비 붐 세대의 장기요양 준비 과정에 대한 근거이론접근의 질적연구,” *한국사회복지질적연구* (5:2), pp. 127-161.
25. 최지호, 송교현, 이성일 2010. “고령자를 위한 모바일 안내 시스템의 유저 인터페이스 개발,” *한국HCI학술대회 논문집*, pp. 524-527.
26. 황민영, 전순돌, 김주현 2018. “연령주의, 신체적 및 심리사회적 노화의 인식, 우울감 간의 관계: 베이비부머, 전기노인 및 후기노인 남성 세대 집단의 비교를 중심으로,” *한국심리학회지* (37:1), pp. 65-103.

**[국외 문헌]**

1. Campbell, D. T., and Fiske, D. T. 1959. “Convergent and discriminant validation by the multitrait-multimethod matrix,” *Psychological Bulletin* (56:2), pp. 81-105.
2. Lambert, C. 2015. *Shadow Work: The Unpaid, Unseen Jobs That Fill Your Day*, Counterpoint Press.
3. Leen, E. A., and Lang, F. R. 2013. “Motivation of computer based learning across adulthood,” *Computers in Human Behavior* (29:3), pp. 975-983.
4. Ordonez, T.N, Yassuda, M.S, Cachioni, M. 2011. “Elderly online: Effects of a digital inclusion

- program in cognitive performance,” *Archives of Gerontology and Geriatrics* (53:2), pp. 216-219.
5. Plude, D. J., and Hoyer, W. J. 1985. “Attention and performance: Identifying and localizing age deficits,” in *Aging and Human Performance*, pp. 47-99.
  6. Morse, J. M. 1997. “Considering theory derived from qualitative research,” *Constructing a qualitative project; Detail and Dialogue*, Newbury Park, CA: Sage, pp. 163-188.
  7. Morse, J. M. 2004. “Constructing qualitatively derived theory: Concept construction and concept typologies,” *Qualitative Health Research* (14:10), pp. 1387-1395.
  8. Strauss, A., and Corbin, J. M., 1990. *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*, Sage Publications, Inc.

## 저자 소개



### 장현용 (Hyun Yong Jong)

전남대학교 경영대에서 경영학사, 경영학석사, 경영학박사(경영정보시스템) 학위를 취득하였으며, 현재 광주광역시 고령친화산업지원센터에서 수석팀장으로 재직 중이다. 한국 노년학연구, 정보시스템연구, 실천공학교육논문지 등에 논문을 게재하였으며, 정보전략학회, 한국정보시스템학회 등에서 논문을 발표하였다. 주요 연구 분야는 고령자 행동연구, 고령자 평생학습, 고령친화산업 등이다.



### 박상철 (Sang Cheol Park)

현재 대구대학교 경영학과 조교수로 재직 중이다. 성균관대학교에서 경영정보 전공으로 박사학위를 취득하였고, Georgia State University, Computer Information Systems 학과에서 박사후연구원으로 근무하였다. 주요 관심분야는 행동경제학 관점에서의 IT 사용자 행동, 디지털환경에서의 그림자노동 현상 등이다. 이와 관련하여 Journal of AIS, EJIS, ISJ, JGIM 등 20여편의 해외저널과 경영학연구, 지식경영연구 등의 국내저널에 60여편의 논문을 게재하였으며, AOM annual meeting, ICIS, ECIS 등의 학회에서 논문을 발표한 바 있다.



### 고준 (Joon Koh)

KAIST 산업경영학과를 졸업하고 동대학에서 석사(조직론 전공)와 박사(MIS 전공) 학위를 취득한 후 삼성전자에서 과장으로 근무하였고 2005년부터 현재까지 전남대학교 경영학부 교수로 재직 중이다. 학내에서는 대학일자리센터장, 융합인재교육원장 등을 역임했으며 우수연구자상, 우수봉사교수상 등을 수상하였다. 또한 한국경영학회 제 4회 우수경영학자상을 비롯, 한국경영정보학회로부터 최우수논문상, IBM-BCS신진연구자상, 한국정보시스템학회 최우수논문상 등 10여개 이상의 학술상을 수상하였다. CACM, IJEC, JAIS, ECRA, IJHRM, I&M 등의 학술지에 논문을 게재하였으며, ICIS, ECIS, HICSS, PACIS 등의 학회에서 논문을 발표하였다. 현재 서암기계 사외이사로 산업계가 당면한 문제해결에 관심이 많으며, 주요 연구분야는 플랫폼 기반 디지털 트랜스포메이션, 가상커뮤니티, 지식생태계 등이다.