

석사학위논문

북한이탈주민의 디지털서비스 활용이
일상생활 만족도에 미치는 영향
- 디지털조력 매개효과를 중심으로 -

2025년

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

스마트융합컨설팅학과

스마트융합기술컨설팅전공

이 은 정

석 사 학 위 논 문
지도교수 정진택

북한이탈주민의 디지털서비스 활용이 일상생활 만족도에 미치는 영향

－ 디지털조력 매개효과를 중심으로 －

The effect of digital service utilization on the
living satisfaction of North Korean defectors
－ Focusing on the mediating effect of digital support －

2024년 12월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

스마트융합컨설팅학과

스마트융합기술컨설팅전공

이 은 정

석사학위논문
지도교수 정진택

북한이탈주민의 디지털서비스 활용이 일상생활 만족도에 미치는 영향

－ 디지털조력 매개효과를 중심으로 －

The effect of digital service utilization on the
living satisfaction of North Korean defectors
－ Focusing on the mediating effect of digital support －

위 논문을 건설링학 석사학위 논문으로 제출함

2024년 12월 일

한성대학교 지식서비스&건설링대학원

스마트융합건설링학과

스마트융합기술건설링전공

이 은 정

이은정의 컨설팅학 석사학위 논문을 인준함

2024년 12월 일

심사위원장 주 형 근 (인)

심 사 위 원 이 형 용 (인)

심 사 위 원 정 진 택 (인)

국 문 초 록

북한이탈주민의 디지털서비스 활용이 일상생활 만족도에 미치는 영향

- 디지털조력 매개효과를 중심으로 -

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

스 마 트 융 합 컨 설 팅 학 과

스 마 트 융 합 기 술 컨 설 팅 전 공

이 은 정

본 연구는 북한이탈주민의 디지털 서비스 활용이 일상생활 만족도에 미치는 영향을 분석하고, 디지털 조력의 매개효과를 검증하는 데 초점을 맞추었다. 연구 대상은 한국지능정보사회진흥원의 ‘2023년 디지털정보격차 실태조사’에서 북한이탈주민의 원자료를 활용하여 선정된 700명의 표본이다.

연구 결과, 첫째, 모바일 기반 디지털 서비스 활용은 북한이탈주민의 일상생활 만족도에 유의미한 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 디지털조력은 일상생활 만족도에 긍정적인 영향을 미쳤다. 셋째, 디지털조력은 디지털서비스 활용과 일상생활 만족도 간의 관계를 매개하는 것으로 확인되었다. 넷째, 성별과 연령대와 같은 인구통계학적 요인은 디지털서비스 활용 및 일상생활 만족도에 유의미한 영향을 미쳤으며, 젊은 연령대일수록 높은 활용 수준과 만족도를 보였다.

본 연구는 북한이탈주민의 디지털 정보화 수준 향상과 삶의 질 개선을 위

한 정책적 시사점을 제공하며, 향후 이들의 사회적 통합을 위한 디지털 지원 정책 수립에 기여할 수 있을 것이다.

【주요어】 북한이탈주민, 디지털 서비스 활용, 일상생활 만족도, 디지털 조력

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 연구 배경 및 목적	1
제 2 절 연구 내용 및 범위	2
제 2 장 이론적 배경	3
제 1 절 북한이탈주민의 정보격차 현황	3
제 2 절 디지털서비스 활용 선행연구	6
제 3 절 일상생활 만족도 선행연구	9
제 4 절 디지털서비스 활용과 일상생활 만족도 간에 디지털조력 매개 효과 선행연구	13
제 3 장 연구 방법	17
제 1 절 연구모형 및 연구가설	17
제 2 절 표본집단	18
제 3 절 측정수단	19
제 4 절 분석 방법	23
제 4 장 연구 결과	24
제 1 절 응답자 특성	24
제 2 절 주요 변수의 기술통계 및 신뢰도	27
제 3 절 성별에 따른 교차분석 및 평균분석	31
제 4 절 집단 간 평균 차이 검증을 위한 일원배치 분산분석	36
제 5 절 주요 변수 간의 상관관계 분석	39
제 6 절 가설의 검증	41

제 7 절 가설 검증 결과	46
제 5 장 결론	49
제 1 절 연구 결과 요약	49
제 2 절 정책적 시사점	50
참 고 문 헌	52
ABSTRACT	61

표 목 차

[표 3-1] 디지털서비스 활용의 구성요소와 문항	20
[표 3-2] 일상생활의 만족도 구성요소와 문항	21
[표 3-3] 디지털 조력의 구성요소와 문항	22
[표 4-1] 북한이탈주민의 인구사회학적 특성	24
[표 4-2] 주요변수 기술통계	27
[표 4-3] 측정도구의 신뢰도 분석	29
[표 4-4] 성별에 따른 연령대 교차분석 카이검증	31
[표 4-5] 성별에 따른 평균분석 독립표본 검정 분석결과	33
[표 4-6] 연령에 따른 주요변수 분산분석 ANOVA 검정 분석결과	36
[표 4-7] 주요변수 간의 상관분석 피어슨검증	39
[표 4-8] 디지털서비스 활용이 일상생활 만족도에 미치는 영향	41
[표 4-9] 일상생활 만족도 영향요인에 대한 위계적 회귀분석 결과	43
[표 4-10] 연구가설 채택 여부	47

그림 목 차

[그림 3-1] 연구모형	17
[그림 4-1] 연구모형 검증 결과	48

제 1 장 서론

제 1 절 연구 배경 및 목적

디지털 기술은 현대 사회에서 개인의 삶의 질과 경제적 자립을 결정짓는 중요한 요소로 자리 잡고 있다. 디지털서비스 활용은 정보 검색, 소통, 경제활동 참여 등 다양한 활동에서 필수적인 역할을 하며, 사회적 통합과 개인의 주관적 안녕감을 높이는 데 기여한다. 그러나 정보격차는 이러한 디지털 기술의 혜택을 누리는 데 있어 큰 장애물로 작용하며, 특히 북한이탈주민과 같은 정보취약계층에게 더 큰 영향을 미친다. 정보격차는 단순히 기술적 접근성의 문제를 넘어 디지털 기술 활용 능력과 이를 통한 경제적 자립, 사회적 통합을 저해하는 구조적 문제로 이어진다.

한국지능정보사회진흥원(2023)은 매년 디지털정보격차 실태조사를 통해 정보취약계층의 디지털 정보 접근성과 활용 수준을 분석하고 있다. 이 조사는 장애인, 고령자, 저소득층 등 취약계층의 디지털 접근성을 평가하는 데 있어 중요한 자료를 제공한다. 그러나 북한이탈주민을 대상으로 한 연구는 상대적으로 부족하며, 기존 연구는 대부분 장애인, 고령자와 같은 계층에 초점이 맞춰져 있다. 북한이탈주민의 디지털서비스 활용이 일상생활 만족도에 미치는 영향을 분석한 연구는 거의 없으며, 기존 연구에서 다른 북한이탈주민과 디지털정보격차의 관계도 제한적으로 논의되어 왔다.

본 연구는 이러한 한계를 극복하고자 ‘2023 디지털정보격차 실태조사’의 공개 데이터를 활용하여 북한이탈주민의 디지털서비스 활용과 일상생활 만족도 간의 관계를 분석하고, 디지털 조력의 매개효과를 규명하는 것을 목적으로 한다. 이를 통해 북한이탈주민의 정보격차 해소와 삶의 질 향상을 위한 실질적 정책 방향을 제시하고자 한다.

제 2 절 연구 내용 및 범위

본 연구의 주요 내용과 범위는 다음과 같다.

첫째, 디지털서비스 활용, 일상생활 만족도, 디지털조력에 대한 이론적 고찰

둘째, 북한이탈주민의 디지털서비스 활용 현황 분석

셋째, 디지털서비스 활용이 일상생활 만족도에 미치는 영향 분석

넷째, 디지털조력의 매개효과 검증

다섯째, 인구통계학적 요인(성별, 연령대)의 조절효과 분석

연구 대상은 한국에 거주하는 만 19세 이상의 북한이탈주민으로, 총 300명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문 조사 기간은 2023년 10월부터 12월까지이며, 디지털서비스 활용, 일상생활 만족도, 디지털조력에 대한 측정은 2023년 디지털정보격차 실태조사의 측정 도구를 참고하여 설계하였다.

북한이탈주민의 디지털서비스 활용과 일상생활 만족도 간의 관계를 심층적으로 분석하여 정보취약계층의 디지털 격차 해소를 위한 기초자료를 제공하고자 한다. 본 연구는 기존 연구에서 다루지 못한 디지털조력의 매개효과를 추가적으로 탐구함으로써 정책적, 학문적 기여를 목표로 한다.

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 북한이탈주민의 정보격차 현황

1) 북한이탈주민의 개념

북한이탈주민의 보호 및 정착지원에 관한 법률 제2조 1항을 보면, 북한이탈주민이란 군사분계선 이북지역에 주소, 직계가족, 배우자, 직장 등을 두고 있는 사람으로서 북한을 벗어난 후 외국 국적을 취득하지 아니한 사람을 말한다고 정의하고 있다.

한국지능정보사회진흥원의 ‘2023 디지털정보격차 실태조사’에서는 다음 조건을 충족하는 사람을 북한이탈주민이라고 정의한다. 전국의 만 7세 이상 북한 출신으로 대한민국 국적을 취득한 사람(하나원 퇴소자 기준), 2023년 8월 1일 현재 ‘북한이탈주민 보호 및 정착지원에 관한 법률’에 의해 등록된 만 7세 이상 북한 출신 한국 국적 취득자.

2) 북한이탈주민의 인구 특성

성별 구성으로 여성의 비율이 현재 약 76%를 차지하고 있으며, 연령별 분포는 50대 이상의 중·고령층 비율이 점차 증가하고 있다.

북한이탈주민에 대한 표본 크기는 700명으로 다른 취약계층의 표본 크기(약 2,200~7,000명)보다 상대적으로 작다. 이로 인해 개인정보 보호의 필요성이 커지며, 성별과 연령 정보만 공개되고 있다. 이는 개인 신원을 특정할 수 없도록 북한이탈주민의 민감한 신분 정보를 보호하고, 안전 문제를 예방하기 위한 조치이다. 따라서 성별과 연령만을 통제변수로 설정하였다.

3) 북한이탈주민의 정보격차 현황

‘2023 디지털정보격차 실태조사’에 따르면, 북한이탈주민의 디지털정보화 수준은 접근, 역량, 활용으로 구분된다. 일반국민의 디지털정보화 수준

을 100으로 할 때, 접근 수준은 99.1%로 비교적 높은 편으로 대부분 인터넷과 디지털 기기에 대한 접근이 가능하다. 역량 수준은 85.0%로 중간 수준이며, 기기 사용 능력에서 연령과 성별 간 차이가 나타난다. 젊은 연령층이 높은 역량을 보이며, 고령층에서는 낮은 수준이다. 활용 수준은 97.1%로 여성보다 남성이 높고, 저연령일수록 높게 나타났다. 특히 50대 이상에서는 현저히 낮은 수준을 보인다.

4) 선행연구 검토

북한이탈주민의 정보격차 관련한 선행연구들은 정보격차 해소와 디지털 역량 강화를 위한 정책적, 사회적 지원의 중요성을 강조한다.

van Dijk, J. A. G. M(2006)의 연구에 따르면, 디지털 격차는 단순히 물리적 접근성만이 아닌, 기술 활용 능력과 결과적 격차를 포함한 다차원적 문제로 이해해야 한다. 특히, 디지털 기술 활용 능력의 부족은 정보 접근의 한계 초래, 사회적 네트워크 형성, 경제적 자립에 부정적인 영향을 미칠 수 있음을 확인할 수 있다. 이는 북한이탈주민의 디지털 정보화 격차 현황을 연구하는 데 있어서 중요한 이론적 근거를 제공한다.

van Dijk, J. A. G. M(2020)은 디지털 격차를 접근, 기술, 사용, 결과의 네 가지 차원으로 구분하였으며, 이러한 격차가 사회적 불평등을 심화시킬 수 있다고 지적하였다.

Park, M. W(2011)는 북한이탈주민의 낮은 정보화 수준이 북한 내 제한적인 정보 접근 환경과 관련이 깊고, 이는 그들의 경제적 기회와 사회적 통합에 부정적인 영향을 미친다고 주장하였다. 그는 정보 접근성과 디지털 기술 맞춤형 교육 확대가 사회적 통합을 지원하는 중요한 방안이라고 강조하였다.

김영미(2020)는 모바일 활용이 일상생활 만족도와 지능정보사회에 대한 기대에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 확인하였고, 이는 북한이탈주민들의 모바일 활용을 높이는 방안이 강구되어야 한다고 언급하였다.

이홍재, 박미경, & 한수영(2022)은 디지털 조력이 북한이탈주민의 디지털 이용 능력과 온라인 서비스 이용, 디지털 이용 성과에 긍정적인 영향

을 미치고 있음을 확인하였다. 이는 북한이탈주민의 정보격차 해소를 위해 디지털 조력 방안이 효과적인 대안이 될 수 있음을 보여주었다.

김안나, 최송아, 김효진, 이용수(2023)는 북한이탈주민의 사회통합 상태에서 정보 활용 수준이 사회적 관계 형성과 사회적 자본 축적에 큰 영향을 미친다고 밝혔다. 북한이탈주민의 사회통합에 영향을 미치는 요인으로는 각각의 하위요소에 따라 다소 차이를 보였으며, 주관적 건강 상태는 사회적 포용, 사회적 이동성, 삶의 만족도에 있어서 유의미한 변수로 나타났다.

배도연(2023)의 연구에 따르면, 정보 활용 역량, 수용 의도, 일상생활 만족도, 삶의 만족도는 모두 유의한 양의 상관관계가 있으며, 정보 활용 역량은 수용 의도, 일상생활 만족도, 삶의 만족도를 유의하게 예측하는 것으로 나타났다,

이윤아, 윤상오(2023)의 연구에 따르면, 북한이탈주민, 결혼이민자, 장노년층에서 코로나 19전보다 후에 PC를 활용한 인터넷 서비스 이용 다양성이 떨어졌으며, 일반 국민과의 격차도 심화되었다, 또한, 인터넷 심화 활용 정도는 북한이탈주민의 경우 코로나19 전후로 유의미한 차이가 없다고 분석했다.

김자연(2023)은 장노년층 북한이탈주민의 모바일 기반 생활 서비스 이용수준(생활정보, 전자상거래, 금융거래, 공공 서비스)이 높을수록 생활 만족도에 정(+)의 영향을 미친다고 분석하였다.

장영은1(2024)은 북한이탈주민의 모바일기기 활용 능력이 일상생활 만족도를 향상시키고, 더불어 사회자본은 모바일기기 활용 능력과 일상생활 만족도 간 긍정적 관계를 부분 매개하는 것임을 확인하였다.

제 2 절 디지털서비스 활용 선행연구

1) 디지털서비스 활용의 개념

‘2023 디지털정보격차 실태조사’에서는 “디지털정보화 수준”을 접근(Access), 역량(Literacy), 활용(Usage)으로 구분하였고, 이 중에서 활용은 디지털 기기를 통한 인터넷의 양적, 질적 활용 정도를 측정하는 지표로 정의하고 있다.

예컨대 전자정부 서비스 이용, 인터넷 기반 검색 및 쇼핑, SNS 및 메신저로의 소통, 온라인 교육/금융/의료 서비스 등이 모두 디지털서비스 활용 범주에 포함된다. 본 연구에서는 이와 같이 개인이 디지털 기기·인터넷을 활용하여 목적을 달성하는 수준을 ‘디지털서비스 활용’이라고 정의하고, 이를 독립변수로 설정하였다.

2) 디지털서비스 활용 현황

한국지능정보사회진흥원(2023)의 조사에 따르면, 정보취약계층(장애인, 고령층, 저소득층, 농어민, 북한이탈주민, 결혼이민자)은 디지털 기기 및 인터넷을 활용하는 빈도·목적 다양성 측면에서 일반 국민 대비 낮은 활용 수준을 보인다.

이들의 디지털정보화 활용 수준은 79.0%로 계층별로는 저소득층(97.4%), 북한이탈주민(97.1%), 결혼이민자(93.5%), 장애인(82.5%), 농어민(79.2%), 고령층(73.8%) 순으로 나타났다.

3) 디지털서비스 활용 관련 이론

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., Davis, F. D.(2003)가 제안한 기술수용모델(Technology Acceptance Model, TAM)은 사용자가 특정 기술을 수용하는 데 있어 지각된 유용성과 지각된 사용 용이성이 중요한 역할을 한다고 설명하였다. 이는 디지털서비스 활용에도 적용되며, 얼마나 유용한지와 쉽게 사용할 수 있는지를 기반으로 한다.

기술수용모델에서 지각된 유용성은 "특정 시스템을 사용하면 자신의

직무 성과를 향상시킬 수 있다고 개인이 믿는 정도"로 정의된다. 예를 들어, 스마트폰을 사용하면 일상생활이 더 편리해질 것이라고 생각하는 것이다.

지각된 사용 용이성은 "특정 시스템을 사용하는 것이 노력이 들지 않을 것이라고 개인이 믿는 정도"로 정의된다. 예를 들어, 새로운 앱을 쉽게 배우고 사용할 수 있다고 느끼는 것이다.

기술 사용 의도는 명시적으로 정의되지 않았지만, 지각된 유용성과 지각된 사용 용이성이 사용자의 태도에 영향을 미치고, 이 태도가 실제 시스템 사용으로 이어진다는 관계를 설명하고 있다.

북한이탈주민 등 정보취약계층의 경우, 유용성을 체감하지 못하거나 사용하기 쉽다는 확신이 없어 활용을 주저할 수 있다. 따라서 디지털서비스 활용 촉진을 위해서는 이들에게 맞춤형 교육과 안내, 직관적 인터페이스, 주변인의 조력 등이 제공되어야 한다는 점이 제시된다.

4) 선행연구 검토

김경희, 박태준, 장우정, 이용수(2012)는 전자정부 서비스 활용에 관한 실증연구를 통해 사용자들이 전자정부 서비스를 얼마나 효과적으로 이용하고 있는지를 분석하였다. 이 연구는 전자정부 서비스가 시민의 삶에 미치는 긍정적인 영향을 강조하였다.

이진명, 김수연, 백지연, 양재민, 임정, 장혜원(2021)은 노인소비자의 디지털 서비스 활용 유형을 연구하며, 인터넷 이용자의 특성과 그들이 선호하는 디지털 서비스 유형을 분석하였다. 이 연구는 노인 소비자들이 디지털 서비스를 어떻게 활용하는지를 구체적으로 보여준다.

최예나와 이용수(2021)는 코로나19 이후 디지털 활용역량이 개인의 삶의 만족도에 미치는 영향이 더욱 높아졌음을 지적하며, 디지털 사회적 자본의 중요성을 강조하였다. 즉, 개인의 디지털 역량이 높고, 이를 뒷받침하는 사적, 공적 네트워크(조력자)가 든든할수록 삶의 만족도가 상승한다는 것이다.

이호철과 원영주(2024)는 한국 노인의 디지털 정보화 수준이 삶의 만

족도에 미치는 영향을 분석하였다. 이 연구는 노인의 디지털 서비스 활용이 그들의 삶의 질 향상에 기여할 수 있음을 보여준다.

고정현, 강우진, 이종욱(2021)은 국내 디지털 정보격차 연구동향을 분석하면서 ‘디지털 정보 활용과 영향 격차’ 관련 주제와 ‘디지털 정보격차의 기술적 환경’에 관한 주제가 최근 들어 가장 많이 연구되고 있음을 확인했다.

기존 연구들은 주로 특정 집단이나 특정 서비스에 초점을 맞추어 진행되었으며, 북한이탈주민을 대상으로 한 종합적인 연구는 부족한 실정이다. 따라서 본 연구에서는 디지털서비스 활용을 독립변수로 설정하고, 북한이탈주민을 정보취약계층의 한 범주로 주목하여 디지털조력(매개변수)과 일상생활 만족도(종속변수) 간의 종합적 관계를 분석하고자 한다.

이는 기존 선행연구의 미흡함을 보완함과 동시에, 체제·문화적 배경이 이질적인 북한이탈주민에게 특화된 방안을 마련하는 데 의미 있는 기초자료를 제공할 것으로 기대된다.

제 3 절 일상생활 만족도 선행연구

1) 일상생활 만족도의 개념

일상생활 만족도는 개인이 자신의 일상생활 전반에 대해 느끼는 주관적 평가를 의미한다. 이는 삶의 질과 밀접한 연관성을 가지며, 경제적 안정성, 사회적 관계, 심리적 안정감, 디지털 활용 경험 등 다양한 요인에 의해 영향을 받는다.

본 연구에서 일상생활 만족도는 ‘2023 디지털정보격차 실태조사’에서 측정된 일상생활 부문별 만족도 항목을 기반으로, 일상생활에서의 주관적 만족도를 의미하며 이를 종속변수로 설정하였다.

2) 일상생활 만족도의 현황

‘2023년 디지털정보격차 실태조사’에서는 디지털 정보화 수준이 높은 집단일수록 일상생활 만족도가 높다는 결과가 나타났다. 특히 디지털 기기를 통한 업무 효율성 증가, 사회적 관계망 유지 및 확대, 생활 편의성 증대 등이 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

3) 일상생활 만족도 관련 이론

Maslow(1943)의 욕구위계 이론에 따르면, 인간의 욕구는 계층적으로 구성되어 있으며, 기본적인 생리적 욕구부터 시작하여 안전, 사회적 욕구, 존경, 자아실현으로 이어진다고 설명한다. 이 이론은 개인의 삶의 만족도가 이러한 욕구 충족과 밀접한 관계가 있음을 보여준다.

4) 선행연구 검토

연은모와 최효식(2019)은 장애인의 디지털정보화역량과 활용 수준이 일상생활만족도에 미치는 영향을 연구하였다. 분석 결과, 장애인의 디지털정보화역량은 디지털정보화활용 수준, 일상생활만족도에 대한 정적인 직접효과가 나타났으며, 특히 장애인의 디지털정보화역량은 디지털정보화활

용 수준을 매개로 일상생활만족도에 정적인 영향을 미치는 간접효과가 있다는 것을 확인했다.

이혜민(2020)은 장·노년층의 디지털 리터러시와 삶의 만족도 간의 관계에서 디지털 조력자의 역할을 연구하였다. 분석결과 디지털 역량은 모든 디지털 활용에, 디지털 조력자는 부분적으로 디지털 활용에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 또한 기존 연구들처럼 디지털 활용은 삶의 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났음을 확인했다.

문영임, 이성규, 김지혜(2021)는 장애인의 디지털정보화 활용 수준이 삶의 만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 연구 결과, 디지털정보화 활용 수준이 높을수록 삶의 만족도가 높아졌으며, 사회적 지지가 이 관계를 조절하는 것으로 나타났다. 사회적지지 조절효과를 통해서 장애인이 사회적 지지에 의존하기보다 자립과 자력으로 디지털기기 및 기술을 일상생활에서 빈번하게 활용할 시 삶의 만족도가 높아질 수 있음을 확인했다.

최예나와 이용수(2021)는 코로나19 이후 디지털 활용역량이 삶의 만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 이들은 디지털 사회적 자본의 조절효과를 중심으로 연구하였으며, 디지털 서비스 활용이 높을수록 삶의 만족도가 향상된다는 결과를 도출하였다. 다만, 디지털 서비스 활용의 일부 항목은 코로나19 이후 비대면 서비스의 압도적 증가로 인한 자원이나 인프라 부족, 사회적인 고립감 등으로 부의 영향을 미칠 수 있음을 확인했다.

홍서준(2021)은 고령층의 모바일기기 활용수준이 생활만족도에 미치는 영향을 연구하였다. 연구 결과 고령층의 모바일기기 활용 수준이 생활만족도에 긍정적인 영향을 미치며, 이 과정에서 모바일기기의 이용성파가 중요한 매개 역할을 한다는 것을 발견했다. 또한 성별에 따라 모바일기기 활용과 생활만족도 간의 관계에서 차이가 나타났으며, 특히 여성 고령층의 정보 접근성과 활용이 남성보다 낮아 이를 보완하기 위한 맞춤형 전략이 필요하다고 제언했다.

김반야와 권종실(2022)은 디지털정보화와 일상생활만족도의 관계에서 디지털기기 이용성파의 매개 효과를 분석하였다. 디지털정보화 수준이 높을수록 일상생활만족도가 높아지며, 디지털기기 이용성파가 이를 부분매

개하는 것으로 나타났다.

노승현, 김정석, 전보영(2022)는 성인 지체장애인의 생활만족도 요인과 모바일 사회참여의 매개효과를 연구하였다. 모바일을 통한 사회참여가 생활만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 모바일 사회참여가 생활만족도에 미치는 효과의 연령집단 간 차이가 드러났는데, 고령 지체장애인의 경우 모바일 사회참여의 효과가 유의하였으나 청장년 지체장애인의 경우 유의하지 않았음을 확인했다.

김한솔, 김지수, 이기영(2023)은 노인의 디지털 활용이 생활 만족에 미치는 영향을 분석하였다. 분석 결과 우울과 사회참여가 이 관계를 조절하고 매개하는 것으로 나타났다. 즉, 디지털 활용과 생활 만족의 관계에서 우울의 매개효과는 사회참여에 의해 낮아지는 것으로 검증했다.

조성희(2023)는 북한이탈주민의 디지털정보화수준이 생활만족에 미치는 영향과 사회적 자본의 매개효과를 연구하였다. 이들은 북한이탈주민의 디지털정보화수준과 사회적 자본이 생활만족에 미치는 직접적인 영향력과 함께 디지털정보화수준과 생활만족의 관계에서 사회적 자본의 매개효과를 확인하였다. 총효과를 중심으로 살펴보면, 상대적으로 디지털정보화수준, 사회적 자본, 연령, 성별의 순으로 북한이탈주민의 생활만족에 영향력을 갖는 것으로 분석했다. 이때 성별은 생활만족에 직접적인 영향을 가지고 있지 않음을 확인했다.

김준수, 조우홍, 장영은, 최대훈(2024)은 북한이탈주민의 모바일기기 활용 능력이 일상생활 만족도에 미치는 영향을 연구하였다. 그 결과로 모바일기기 활용 능력이 일상생활 만족도에 긍정적인 영향을 미치며, 사회적 자본이 부분 매개 역할을 하는 것으로 나타났다. 따라서, 북한이탈주민의 디지털 역량 강화와 사회적 자본 형성을 위한 정책적 노력이 필요함을 제언했다.

이호철과 원영주(2024)는 한국 노인의 디지털 정보화 수준이 삶의 만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 그 결과 통제변수인 학력과 소득이 높을수록 삶의 만족도에 유의미한 영향을 주었고, 정보화 수준에서는 디지털정보 역량이 가장 유의미하게 높은 것으로 나타났다.

이재환과 정진택(2024)은 장애인의 디지털기기정보 활용역량이 일상생활 만족도에 미치는 영향을 연구하였다. 이들은 장애인의 디지털기기정보 활용역량이 높을수록 일상생활의 만족도가 높아지며, 디지털 조력기 이러한 관계를 매개함을 확인하였다.

기존 연구들은 주로 특정 집단이나 특정 요인에 초점을 맞추어 진행되었으며, 북한이탈주민을 대상으로 한 종합적인 연구는 부족한 실정이다. 따라서 본 연구에서는 북한이탈주민의 디지털 서비스 활용이 일상생활 만족도에 미치는 영향을 종합적으로 분석하여 기존 연구의 공백을 메우고자 한다.

제 4 절 디지털서비스 활용과 일상생활 만족도 간에 디지털조력 매개효과 선행연구

1) 디지털조력의 개념

디지털조력은 개인이 디지털 기기나 서비스를 효과적으로 사용할 수 있도록 지원하는 행위나 자원을 의미한다. 이는 가족, 친구, 전문가 등 다양한 소스에서 제공될 수 있으며, 사용자가 디지털 환경에서 더 나은 경험을 할 수 있도록 도와준다. 디지털조력은 특히 정보취약계층에게 중요한 역할을 하며, 이들이 디지털 서비스를 활용할 수 있는 능력을 향상시키는 데 기여한다.

‘2023년 디지털정보격차 실태조사’에서 디지털조력자는 정보취약계층이 디지털 기기나 서비스를 보다 쉽게 접근하고 활용할 수 있도록 돕는 역할로 정의되며, 주변의 가족, 친구, 지역 커뮤니티, 공공기관 등이 대표적인 조력자가 될 수 있다.

디지털조력은 단순히 기술적 지원을 넘어, 사회적 자본의 한 축으로 기능하며, 개인이 디지털서비스를 더 효과적으로 활용하고 이를 통해 삶의 질을 높이는 데 중요한 매개변수로 작용할 수 있다.

2) 디지털조력의 현황

‘2023년 디지털정보격차 실태조사’에 따르면, 디지털조력은 정보취약계층의 디지털 서비스 활용에 긍정적인 영향을 미치고 있다. 조사 결과, 디지털조력이 있는 집단은 그렇지 않은 집단에 비해 디지털 서비스 활용도가 높았으며, 이는 일상생활 만족도에도 긍정적인 영향을 미쳤다. 특히 북한이탈주민과 같은 특정 집단에서는 디지털조력이 그들의 사회적 통합과 삶의 질 향상에 중요한 요소로 작용하고 있다.

3) 매개변수 관련 이론

사회적 자본 이론은 개인이 사회적 네트워크를 통해 얻는 자원과 지원이 개인의 행동 및 결과에 미치는 영향을 설명한다. 디지털조력은 이러한 사회적 자본의 일환으로 볼 수 있으며, 개인의 정보 접근성과 활용 능력을 향상시키는 데 기여한다.

4) 선행연구 검토

아래의 연구들은 디지털 조력이 다양한 취약계층의 디지털 서비스 활용 능력을 향상시키는 데 중요한 역할을 한다는 것을 일관되게 보여주고 있다.

김유나와 변은지(2021)는 고령층의 디지털 정보 역량이 디지털 정보 활용에 미치는 영향을 연구하였다. 이들은 디지털 조력이 고령층의 디지털 정보 역량과 활용 사이에서 중요한 매개 역할을 한다는 것을 발견하였다. 사회적 요인인 디지털 조력은 정보 활용에만 영향을 미치는 것으로 나타나 차이를 보였다.

박선주와 고정현(2021)은 고령층의 정보이용 촉진을 위한 디지털 조력자 활용 유형을 분석하였다. 이 연구에서는 디지털 조력자의 유형에 따라 고령층의 디지털 서비스 활용 수준이 달라질 수 있음을 보여주었다. 디지털 조력자 가족의존 유형이 디지털 조력자 고활용 유형에 비해 활용도가 낮은 것으로 나타났으며, 가족의존 유형의 경우 저학력, 저소득, 여성의 비율이 높고, 고활용 유형은 고학력, 고소득, 남성의 비율이 높다는 것을 확인하였다. 따라서, 인구통계학적인 취약집단에 대해서 다양한 디지털 조력자의 제공을 위한 정책의 필요성을 도출하였다.

이홍재, 박미경, 한수영(2022)은 북한이탈주민을 대상으로 디지털 조력이 정보격차에 미치는 영향을 연구하였다. 이들은 디지털 조력이 북한이탈주민의 디지털 이용성과 즉, 서비스 활용 능력을 향상시키는 데 중요한 역할을 한다는 것을 밝혔다.

이정선, 박효영(2023)은 고령층의 디지털 조력자 경험이 삶의 만족도에 미치는 영향을 연구하였다. 외부 디지털 조력자의 경험 정도와 삶의 만

죽도 관계에서 디지털 활용과 사회적 자본이 이중매개 효과가 유의미하다는 결과를 도출하였다. 즉, 외부 디지털 조력 경험이 많을수록 디지털 활용 능력이 향상되어 삶의 만족도를 높인다고 할 수 있다.

임정미, 서현빈, 주은선(2023)는 디지털 조력이 기술적 자기효능감을 매개로 장애노인의 디지털 정보 활용에 미치는 영향을 분석하였다. 이 연구에서는 디지털 조력이 기술적 자기효능감을 매개로 하여 장애노인의 디지털 정보 활용을 증진시킨다는 결과를 도출하였다.

서현빈과 박소연(2024)은 디지털 조력이 국내 결혼이민자의 디지털 정보 활용에 미치는 영향을 연구하였다. 이들은 디지털 조력이 결혼이민자의 디지털 서비스 활용의 항목인 사회관계서비스 이용과 온라인경제활동 수준을 증진시키는 데 중요한 역할을 한다는 것을 발견하였다.

정지혜와 정순돌(2024)은 중·고령층의 디지털 조력과 정보의 질적 활용능력의 관계를 연구하였다. 이 연구에서는 디지털 조력이 디지털기기 이용 효능감을 매개로 하여 중·고령층의 정보 활용능력을 향상시킨다는 결과를 제시하였다.

이재환과 정진택(2024)은 장애인의 디지털기기정보 활용역량이 일상생활 만족도에 미치는 영향을 연구하였다. 이 연구에서 디지털 조력이 일상생활 만족도에 대한 디지털기기정보 활용역량(PC, 모바일)의 영향을 강화시키는 중요한 역할을 한다는 결과를 도출하였다.

다음의 연구들은 디지털 조력이 단순히 디지털 서비스 활용을 돕는 것을 넘어서, 실제로 개인의 일상생활 만족도를 향상시키는 데 중요한 역할을 한다는 것을 보여준다. 특히 정보취약계층에게 있어 디지털 조력의 중요성이 더욱 두드러지는 것으로 나타났다.

전대성(2023)은 디지털 역량과 디지털 조력자가 코로나19로 인한 디지털 대전환으로 변한 일상에 대한 만족도에 미치는 영향을 연구하였다. 이 연구에서는 디지털 조력자의 존재가 일상생활 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 연령의 조절효과는 디지털 역량과 디지털 대전환으로 변한 일상에 대한 만족도에서만 유의미한 영향을 미친다는 결

과를 도출하였다.

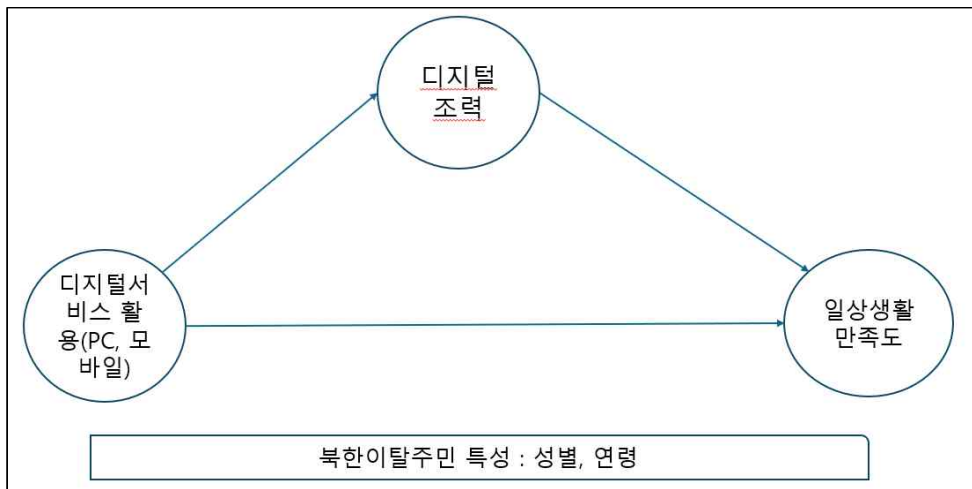
이재환과 정진택(2024)은 디지털 조력이 장애인의 디지털 활용역량을 향상시키고, 이를 통해 일상생활 만족도를 높이는 데 기여한다는 결과를 도출하였다.

기존 연구들은 주로 특정 집단이나 특정 요인에 초점을 맞추어 진행되었으며, 북한이탈주민을 대상으로 한 종합적인 연구는 부족한 실정이다. 따라서 본 연구에서는 북한이탈주민의 디지털 서비스 활용과 일상생활 만족도 간의 관계에서 디지털조력의 매개효과를 종합적으로 분석하여 기존 연구의 공백을 메우고자 한다.

제 3 장 연구 방법

제 1 절 연구모형 및 연구가설

본 연구는 북한이탈주민의 디지털서비스 활용이 그들의 일상생활 만족도에 미치는 영향과 그 관계에서의 디지털 조력에 의한 매개효과를 밝히는데 그 목적이 있다. 따라서 아래 [그림 3-1]과 같이 연구모형을 설계하였다.



[그림 3-1] 연구모형

연구모형을 바탕으로 다음과 같은 연구 가설을 수립하였다.

가설1, 디지털 서비스 활용은 북한이탈주민의 일상생활 만족도에 긍정적인 영향을 미친다.

가설2, 디지털 조력이 일상생활 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설3, 디지털 조력이 디지털 서비스 활용과 일상생활 만족도 간의 관계를 매개한다.

가설4, 인구통계학적 요인(성별, 연령대)이 디지털 서비스 활용 및 일상생활 만족도에 영향을 미칠 것이다.

제 2 절 표본집단

본 연구는 한국정보화진흥원의 ‘2023년 디지털정보격차 실태조사’ 보고서 가운데 북한이탈주민 계층의 원자료를 활용한 2차 자료 분석을 수행하였다. 표본은 2023년 8월 1일 현재 '북한이탈주민 보호 및 정착지원에 관한 법률'에 의해 등록된 전국의 만 7세 이상 북한 출신 한국 국적 취득자를 조사 모집단으로 하고, 목표 모집단은 전국의 만 7세 이상 북한 출신 한국 국적 취득자(하나원 퇴소자 기준)이다. 성, 연령, 입국 시기, 권역별 비례할당표집을 통해 700명의 표본을 추출하였다.

조사방법은 구조화된 설문에 의한 대인 면접조사를 통해 2023년 10월부터 2023년 12월까지 조사를 실시하였다. 본 연구대상은 표본으로 추출한 700명을 대상으로 성별, 연령별 분석을 실시하였으며, 이를 바탕으로 디지털 서비스 활용 수준, 디지털 조력의 제공 형태, 그리고 일상생활 만족도를 심층적으로 탐구하였다.

제 3 절 측정수단

1) 독립변수 : 디지털서비스 활용

본 연구에서는 한국지능정보사회진흥원에서 발간한 ‘2023년 디지털정보 격차 실태조사’보고서내의 디지털정보화 활용 수준을 디지털서비스 활용으로 정의하였다. 하위영역으로는 인터넷 서비스 이용 다양성과 인터넷 심화 활용 정도를 모두 포함하여 PC와 모바일 활용의 2가지 항목으로 구성되었으며 각 요인별 정의는 다음과 같다.

첫째, 디지털서비스 활용(PC): 검색 및 이메일, 콘텐츠 서비스 이용률, 사회 관계 서비스 이용률, 생활서비스 이용률, 정보생산 및 공유 활동률, 온라인 네트워크 활동률, 온라인 사회참여 활동률, 온라인 경제 활동률

둘째, 디지털서비스 활용(모바일): 검색 및 이메일, 콘텐츠 서비스 이용률, 사회 관계 서비스 이용률, 생활서비스 이용률, 정보생산 및 공유 활동률, 온라인 네트워크 활동률, 온라인 사회참여 활동률, 온라인 경제 활동률

디지털서비스 활용에 대한 질문은 리커트(Likert) 4점 척도(1점 그렇지 않다 ~ 4점 매우 그렇다)로 구성되어 있으며 구성요소별 문항 내용은 [표 3-1]과 같다.

[표 3-1] 디지털서비스 활용의 구성요소와 문항

구성요소		문항		문항내용
		PC	모바일	
1. 디지털 서비스 활용 (PC)	검색 및 콘텐츠 서비스 이용	1	5	정보 및 뉴스 검색
		2	6	이메일
		3	7	미디어콘텐츠(영화/음악/전자책 등
		4	8	교육콘텐츠(각종 강좌/강의수강 등
	사회적 서비스 이용	1	6	SNS
		2	7	메신저
		3	8	개인 블로그
		4	9	커뮤니티
		5	10	클라우드 서비스
	생활 서비스 이용	1	5	생활정보서비스
		2	6	전자상거래서비스
		3	7	금융거래서비스
		4	8	공공서비스
	정보 생산 공유	1	3	직접 만들거나 다른 사람이 만든 것을 수정/편집한 콘텐츠
		2	4	인터넷에서 본 콘텐츠(정보/지식/뉴스/동영상/사진 등)를 올리거나 링크를 공유한 적이 있다
	네트워킹	1	3	나는 기존에 알던 사람들과 관계를 유지하고 더 친밀해지기 위해서 인터넷을 이용한 적이 있다
		2	4	나는 새로운 사람들을 알게 되고 소통하기 위해 인터넷을 이용한 적이 있다
2. 디지털 서비스 활용 (모바일)	사회 참여	1	5	나는 인터넷을 통해 사회적 관심사(공공이슈)에 대해 의견 표명을 한 적이 있다 (댓글 작성, 게시판 글 게시, 토론 등)
		2	6	나는 인터넷을 통해 정부/지자체/공공기관에 정책제안이나 건의, 정책평가, 민원제기 등을 한 적이 있다
		3	7	나는 인터넷을 통해 기부(금전/재능)나 봉사 활동을 한 적이 있다
		4	8	나는 인터넷을 통해 온라인 투표나 여론조사, 서명 등에 참여한 적이 있다
	경제 활동	1	5	나는 인터넷을 통해 취업이나 이직(승진
		2	6	나는 인터넷을 통해 창업이나 사업에 도움이 되는 마케팅 활동(홍보, 광고, 판촉, 프로모션 등)을 한 적이 있다
		3	7	나는 인터넷을 통해 소득증대(유지)에 도움이 되는 관련 정보검색/습득, 재테크 등의 활동을 한 적이 있다
		4	8	나는 인터넷을 통해 비용절감에 도움이 되는 활동(공동구매, 해외직접구매, 가격비교 등)을 한 적이 있다

2) 종속변수 : 일상생활 만족도

본 연구는 북한이탈주민 일상생활의 만족도를 평가하기 위해 한국지능정보사회진흥원의 '2023 디지털정보격차 실태조사'에서 수집한 일상생활 부문별 만족도 관련 문항을 활용하였다. 이 문항은 8개로 구성되어 있으며 참여자들은 리커트 4점 척도를 사용하여 각 문항에 대한 응답을 기록하였다. 이 척도는 1점에서 4점까지의 범위를 가지며 높은 점수일수록 개인이 자신의 일상생활에 만족하고 있다는 것을 나타낸다. 본 연구의 설정 가설에 따른 종속변수 설문 내용은 [표 3-2]와 같다.

[표 3-2] 일상생활의 만족도 구성요소와 문항

구성요소	문항	문항내용
일상생활의 만족도	1	여가(취미) 및 문화생활
	2	경제적 여건(소득 및 자산)
	3	사회활동(커뮤니티, 모임, 공동체 참여 등)
	4	대인관계(알던 사람과의 관계유지 및 새로운 사람을 만나는 것)
	5	가족관계
	6	내가 하는 일(학업이나 업무활동 등)
	7	신체 및 정신 건강
	8	정치 및 정부 활동(각종 정책 등)

3) 매개변수 : 디지털 조력

본 연구에서는 북한이탈주민 디지털 조력의 매개효과를 평가하기 위해 한국지능정보사회진흥원의 '2023 디지털정보격차 실태조사'에서 수집한 디지털 조력자 관련 문항을 활용하였다. 이 문항은 6개로 구성되어 있으며 참여자들은 리커트 4점 척도를 사용하여 각 문항에 대한 응답을 기록하였다. 이 척도는 1점에서 4점까지의 범위를 가지며 높은 점수일수록 디지털 조력과의 연관성이 높다고 해석한다. 본 연구의 설정 가설에 따른 매개변수 설문 내용은 [표 3-3]과 같다.

[표 3-3] 디지털 조력의 구성요소와 문항

구성요소	문항	문항내용
디지털 조력	1	내 스스로 다른 사람의 도움 없이 문제를 해결한다
	2	인터넷 정보검색으로 도움을 받는다
	3	가족(자녀, 손자, 부모, 형제자매 등)에게 도움을 받는다
	4	친구에게 도움을 받는다
	5	직장 동료나 지인에게 도움을 받는다
	6	서비스센터 등 전문 인력에게 도움을 받는다

4) 통제변수

북한이탈주민의 경우 연구대상이 적기 때문에 해당 기관에서 개인정보 보호를 위해 일부 데이터만을 공개했다. 따라서 본 연구에서는 인구사회학적 특성인 성별, 연령을 통제변수로 포함하였다. 성별 측정은 ‘남성’, ‘여성’으로 하였고, 연령 측정은 연속 변수(20대이하, 30대, 40대, 50대이상)로 측정하였다.

제 4 절 분석 방법

본 연구의 분석방법은 다음과 같고, 모든 통계 분석은 SPSS 30.0 프로그램을 사용하여 수행하였다.

먼저, 주요 변수(디지털서비스 활용, 디지털조력, 일상생활 만족도)의 특성을 파악하기 위해 기술통계 분석을 실시하였다. 각 변수의 최솟값, 최댓값, 평균, 표준편차를 산출하여 변수 간의 분포와 경향성을 분석하였다.

변수의 내적 일관성을 확인하기 위해 Cronbach's α 를 활용한 신뢰도 분석을 실시하였고, 이를 통해 측정 도구의 일관성을 검증하였다.

변수 간 상관성을 파악하기 위해 피어슨 상관분석을 수행하였다.

성별 비교 분석으로 독립표본 t-검정을 통해 남성과 여성 간 주요 변수의 차이를 분석하였다.

연령대별 비교 분석으로 일원배치 분산분석(ANOVA)을 통해 연령대에 따른 변수의 평균 차이를 검증하였다.

Baron과 Kenny(1986)의 매개효과 분석 절차를 활용하여 디지털조력의 매개효과를 검증하였고, Sobel 검정을 통해 매개효과의 유의성을 확인하였다.

다중회귀분석을 통해 디지털서비스 활용, 디지털조력, 인구통계학적 요인(성별, 연령대)이 일상생활 만족도에 미치는 영향을 분석하였다.

제 4 장 연구 결과

제 1 절 응답자 특성

본 연구에서 ‘2023 디지털정보격차실태조사’의 북한이탈주민은 2023년 8월 1일 현재 ‘북한이탈주민 보호 및 정착지원에 관한 법률’에 의해 등록된 전국의 만 7세 이상 북한 출신의 한국 국적 취득자(하나원 퇴소자 기준) 중에 성, 연령 광역지자체별 비례할당표집에 의해 700명을 표본 추출하였고 이들을 구조화된 설문에 의한 대인 면접조사를 실시하였다.

북한이탈주민의 인구사회학적 특성은 [표 4-1]와 같다. 이러한 데이터 분석을 통해 연구 표본의 주요 특성과 그에 따른 시사점을 도출할 수 있다. 성별 분포에서 남성은 168명(24.0%), 여성은 532명(76.0%)으로 나타나 여성의 비율이 남성보다 약 3배 이상 높게 조사되었다. 이는 연구 표본의 대표성에 성별 불균형이 존재함을 의미하며, 여성 응답자가 과대 대표된 점에서 연구 결과 해석 시 성별 편향에 대한 고려가 필요하다. 특히 특정 주제가 여성의 참여율을 높이는 요인이 되었을 가능성이 있으나, 반대로 남성의 참여를 유도하는 전략이 부족했을 수도 있다. 따라서 연구 결과가 성별 간 차이를 반영하는 주제를 다루고 있다면, 해당 결과의 일반화에 신중해야 한다.

[표 4-1] 북한이탈주민의 인구사회학적 특성

구분	분류	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	168	24.0
	여성	532	76.0
연령대	20대이하	86	12.3
	30대	167	23.9
	40대	198	28.3
	50대이상	249	35.6

연령대 분포를 살펴보면, 20대 이하는 86명(12.3%), 30대는 167명(23.9%), 40대는 198명(28.3%), 50대 이상은 249명(35.6%)으로 나타났다. 전체적으로 연령이 증가할수록 참여율이 높아지는 경향을 보이며, 50대 이상이 전체의 1/3 이상을 차지한 반면, 20대 이하의 비율은 가장 낮았다. 이러한 현상은 연구 참여의 동기나 접근성 측면에서 연령별 차이가 존재함을 시사한다. 중장년층의 높은 비율은 연구 주제에 대한 관심도가 상대적으로 높거나 조사 방식이 해당 연령층에 유리했을 가능성을 의미하며, 젊은 층의 낮은 비율은 연구 참여 동기 부족이나 조사 접근의 어려움이 원인일 수 있다. 이러한 불균형은 연령대에 따른 의견이나 행태의 차이를 충분히 반영하지 못할 수 있으므로, 분석 결과 해석 시 연령별 편향을 인지하고 이를 보완하기 위한 추가 조사가 필요하다.

이와 같은 성별 및 연령대의 불균형은 연구 설계와 데이터 수집 방법의 한계로 볼 수 있으며, 향후 연구에서는 이를 개선하기 위한 구체적인 접근이 요구된다. 첫째, 성별 균형성을 확보하기 위해 남성 참여를 적극적으로 유도하는 전략이 필요하다. 예를 들어, 남성의 관심을 끌 수 있는 맞춤형 홍보나 조사 접근 방법을 도입할 수 있다. 둘째, 연령별 참여율 격차를 줄이기 위해 20대 이하의 참여를 높일 수 있는 방안이 필요하다. 온라인 설문조사나 SNS 기반의 조사 방법을 활용하고, 젊은 층이 선호하는 간결하고 직관적인 설문 형식을 도입하면 참여율을 높이는 데 효과적일 것이다. 또한 청소년 및 대학생 집단에 대한 표본 확대를 통해 다양한 연령층의 의견을 균형 있게 반영할 수 있다.

본 연구의 표본 특성은 연구의 신뢰성과 대표성에 중요한 영향을 미친다. 성별과 연령대의 불균형은 결과 해석의 한계로 작용할 수 있으므로, 이를 보완하기 위한 표본 설계의 체계적 접근이 필요하다. 특히 중장년층의 높은 비율은 해당 연령층의 의견이 연구 결과에 강하게 반영될 수 있음을 의미하며, 이를 기반으로 중장년층 대상 정책이나 서비스 개선에 활용할 수 있는 구체적인 근거를 제시할 수 있다. 반면, 청년층의 낮은 참여

는 해당 집단의 의견이 충분히 반영되지 않았음을 시사하므로, 젊은 층의 인식과 행태를 구체적으로 파악하기 위해 별도의 후속 연구가 요구된다.

결론적으로, [표 4-1]의 데이터는 연구 표본의 구조적 특성을 명확히 보여주며, 연구 결과의 해석에 있어 성별 및 연령대의 불균형을 반드시 고려해야 함을 시사한다. 향후 연구에서는 표본 수집 시 성별과 연령대의 균형을 더욱 강화하고, 다양한 집단의 의견을 포괄적으로 반영함으로써 연구의 대표성과 신뢰성을 높이는 것이 중요하다. 이를 통해 보다 정교하고 타당한 연구 결과를 도출하고, 실질적인 정책적 및 학문적 시사점을 제공할 수 있을 것이다.

제 2 절 주요 변수의 기술통계 및 신뢰도

1) 주요 변수의 기술통계

본 연구에서 주요 변수의 특성을 알아보기 위하여 북한이탈주민 전체 700명에 대하여 기술통계를 실시하고 그 결과를 [표 4-2]에 제시하였다.

[표 4-2] 주요변수 기술통계

구분	최솟값	최대값	평균	표준편차
디지털 서비스 활용(PC)	25.00	100.00	43.01	19.31
디지털 서비스 활용(모바일)	25.00	100.00	59.03	15.21
디지털 조력	6.00	24.00	15.95	3.11
일상생활 만족도	8.00	32.00	21.10	4.02

[표 4-2]의 데이터 분석을 통해 디지털 서비스 활용과 일상생활 만족도의 주요 경향성과 구체적인 특성을 확인할 수 있다. PC 활용도는 최소값 25.00에서 최대값 100.00 사이의 범위를 가지며, 평균 43.01, 표준편차 19.31로 나타났다. 이는 PC 활용도가 개인별로 큰 차이를 보이고 있으며, 일부는 높은 수준으로 활용하는 반면, 상당수는 낮은 수준에 머물러 있음을 의미한다. 반면 모바일 활용도는 최소값 25.00에서 최대값 100.00까지의 범위를 가지지만 평균 59.03으로 PC 활용도에 비해 상대적으로 높은 활용 수준을 보였다. 또한 표준편차 15.21로 나타나 모바일 기기 활용도가 상대적으로 일관되게 유지되고 있음을 시사한다. 이는 모바일 기기의 활용도가 PC보다 더 보편적이며 안정적으로 자리잡고 있음을 의미한다.

한편, 디지털 조력은 최소값 6.00에서 최대값 24.00의 범위를 가지며 평균 15.95, 표준편차 3.11로 나타났다. 이는 응답자들이 디지털 조력을

일상생활에서 일정 수준으로 활용하지만, 그 활용 수준이 전반적으로 낮고 변동성이 적다는 점을 보여준다. 디지털 조력은 다른 항목에 비해 절대적인 평균값이 낮은데, 이는 응답자들이 디지털 기술을 활용한 협력이나 지원 도구를 일상에서 충분히 활용하지 못하고 있음을 시사한다. 마지막으로 일상생활 만족도는 최소값 8.00에서 최대값 32.00 사이의 범위를 가지며 평균 21.10, 표준편차 4.02로 나타났다. 일상생활 만족도의 평균값이 중간 수준에 해당하며 변동성이 상대적으로 크지 않은 점은 대부분의 응답자들이 비슷한 수준의 일상생활 만족도를 경험하고 있음을 의미한다.

이와 같은 결과는 현대 사회에서 디지털 서비스 활용도가 일상생활의 질에 어느 정도 영향을 미칠 가능성을 시사한다. 특히 모바일 활용도가 PC 활용도보다 높은 평균값을 기록한 것은 모바일 기기의 접근성과 편리성이 일상생활에서 중요한 역할을 한다는 점을 뒷받침한다. 이는 이동성과 즉시성의 장점이 모바일을 더욱 선호하게 만들었음을 반영한다. 반면 PC 활용도의 큰 표준편차는 응답자 간 사용 편차가 뚜렷하게 존재함을 나타내며, 이는 개인의 기술 숙련도나 접근성에 따라 디지털 격차가 발생할 수 있음을 시사한다. 디지털 조력의 낮은 평균값 또한 이러한 격차를 뒷받침하는 결과로 볼 수 있다. 이는 디지털 도구나 기술이 여전히 충분히 활용되지 못하고 있으며, 기술에 대한 인식 부족이나 학습 기회 부족이 원인일 수 있다.

결과적으로, 디지털 서비스 활용이 일상생활 만족도와 일정 부분 연관이 있을 가능성이 있지만, 그 상관관계는 단순히 기술 활용의 양적 측면만으로 설명하기에는 한계가 있다. 일상생활 만족도를 높이기 위해서는 단순히 디지털 기기의 접근성을 높이는 것뿐만 아니라, 기술을 효율적으로 활용할 수 있는 교육과 지원이 뒷받침되어야 한다. 또한, 디지털 조력의 활용 수준이 낮게 나타난 점은 기술적 지원 시스템의 보완이나 개선이 필요함을 보여준다. 따라서 후속 연구에서는 디지털 서비스 활용도와 일상생활 만족도의 상관관계를 보다 심층적으로 분석하기 위해 회귀 분석과

같은 통계적 기법을 도입할 필요가 있다. 나아가 연령, 직업, 소득 등 인구통계학적 요인을 고려한 다층적 분석을 통해 디지털 기술이 개인의 일상생활에 미치는 영향을 보다 구체적으로 탐구해야 할 것이다. 이를 통해 디지털 기술의 발전이 개인의 일상생활과 삶의 질을 개선하고 사회적 격차를 해소하는 방향으로 나아갈 수 있는 실질적 방안을 마련할 수 있을 것이다.

2) 측정도구의 신뢰도 분석

디지털 서비스 활용과 일상생활의 만족도, 디지털 조력 내적 일관성 검증을 위해 신뢰도 분석을 실시하였다. 신뢰도 분석은 측정 도구 일관성 정도를 측정하는 방법으로 Cronbach 알파 계수를 평가했다.

Cronbach 알파 계수는 0~1 사이의 값을 가지며 일반적으로 0.7 이상이면 양호한 신뢰도를 가진 것으로 판단한다.

[표 4-3] 측정도구의 신뢰도 분석

변수	크론바흐 알파	항목수
디지털서비스 활용(PC)	0.936	7
디지털서비스 활용(모바일)	0.878	7
디지털 조력	0.700	6
일상생활의 만족도	0.851	8

[표 4-3]의 분석 결과, 디지털서비스 활용과 일상생활 만족도의 변수는 높은 신뢰도 값을 보여 측정 항목들이 일관되게 구성되었음을 확인할 수 있었다. PC 활용의 크론바흐 알파 값은 0.936으로 매우 높은 신뢰도를 나타냈으며, 모바일 활용 역시 0.878로 강한 내적 일관성을 보였다. 반면 디지털 조력의 신뢰도 값은 0.700으로 상대적으로 낮았으며, 이는 측정 항목의 모호성이나 응답자의 경험 차이에서 기인할 수 있다. 한편, 일상생활의 만족도는 크론바흐 알파 값 0.851로 높은 신뢰도를 기록하며, 해당 변수가 일상생활에서의 삶의 질을 측정하는 데 신뢰할 만한 도구임을 입

증하였다.

이 결과는 디지털서비스 활용이 일상생활 만족도와는 정(+)적 상관관계를 밝히고자 하는 연구의 주요 가설을 뒷받침하는 근거가 된다. 그러나 디지털 조력의 상대적으로 낮은 신뢰도는 향후 연구에서 항목 재구성 및 명확한 정의가 필요함을 시사한다. 디지털 조력을 보다 세분화하여 측정하고 정성적 데이터를 병행 분석할 경우, 항목 간 일관성이 높아질 것으로 예상된다. 이를 통해 디지털 조력이 실제 일상생활의 만족도에 미치는 영향력을 보다 구체적으로 분석할 수 있을 것이다. 본 연구의 결과는 디지털 격차 해소 및 맞춤형 디지털 지원 정책 수립의 기초 자료로 활용될 수 있으며, 추가 연구에서는 다양한 사회·경제적 변수를 포함한 심층적 분석이 필요하다.

제 3 절 성별에 따른 교차분석 및 평균분석

1) 성별에 따른 교차분석 카이검증

성별에 따라 연령대 비율차이를 검증하기 위해 교차표를 산출하였다. 본 연구의 [표 4-4] 자료는 성별 분포가 연령대에 따라 유의미한 차이를 보이며, 통계적으로도 검증된 결과를 제시하고 있다.

[표 4-4] 성별에 따른 연령대 교차분석 카이검증

단위(%)

구분		성별		전체	카이 제곱	유의 확률
		남성	여성			
연령 대	20대이하	35(40.7)	51(59.3)	86(100.0)	19.799	.000
	30대	44(26.3)	123(73.7)	167(100.0)		
	40대	33(16.7)	165(83.3)	198(100.0)		
	50대이상	56(22.5)	193(77.5)	249(100.0)		
전체		168(24.0)	532(76.0)	700(100.0)		

전체 표본 수 700명 중 남성은 24.0% (168명), 여성은 76.0% (532명)로 여성의 비율이 절대적으로 높게 나타났다. 연령대별로 구체적으로 살펴보면, 20대 이하에서는 남성 40.7% (35명), 여성 59.3% (51명)로 다른 연령대에 비해 상대적으로 균형이 맞는 분포를 보였다. 하지만 30대에서는 남성 26.3% (44명), 여성 73.7% (123명)로 여성 비율이 급증하는 경향을 보였으며, 이러한 흐름은 40대에서 더욱 두드러져 남성 16.7% (33명), 여성 83.3% (165명)로 남성의 비율이 가장 낮은 것으로 나타났다. 마지막으로 50대 이상에서는 남성 22.5% (56명), 여성 77.5% (193명)로 여전히 여성의 비율이 우세하게 유지되었다. 이와 같은 성별 분포의 연령대별 차이를 검증하기 위해 수행된 카이제곱 검정 결과, $\chi^2 = 19.799$, $p = 0.000$ 으로 나타나 연령대와 성별 간의 분포 차이가 통계적으로 유의미함을 확인할 수 있었다.

연구 결과는 연령대가 증가함에 따라 남성의 비율이 점진적으로 감소하는 패턴을 보여준다. 특히 40대에서 남성의 비율이 16.7%에 불과한 점은 특기할 만하며, 이는 다른 연령대에 비해 상대적으로 극명한 성별 불균형을 나타낸다. 이와 같은 결과는 여러 가지 요인에 의해 설명될 수 있을 것이다. 첫째, 연령이 증가함에 따라 남성의 사회적·건강적 요인으로 인한 비활동률 또는 표본 참여율 저하가 원인이 될 수 있다. 둘째, 여성의 사회 참여 증가 및 교육·고용 현장에서의 적극적인 활동이 데이터 결과에 영향을 미쳤을 가능성도 고려할 수 있다. 셋째, 연구 설계나 데이터 수집 과정에서 여성 응답자의 비율이 더 높게 반영되었을 가능성을 배제할 수 없으며, 이는 데이터 수집 과정에서의 잠재적 편향 또는 표본의 대표성 문제로 해석될 여지가 있다.

이와 같은 성별 분포 차이는 본 연구의 주제나 논지와 밀접하게 연관되며, 특정 연령대에서의 성별 불균형이 가지는 의미를 보다 심도 있게 해석할 필요가 있다. 만약 연구의 가설이 특정 연령층의 성별 특성에 따른 참여율, 사회적 역할 또는 경제적 요인을 다루고 있다면, 이번 결과는 이를 뒷받침하는 중요한 통계적 근거가 될 수 있다. 반대로, 가설이 성별 균등성을 전제로 한다면 이러한 결과는 이를 도전하는 중요한 시사점을 제공하며 연구의 방향성을 재설정할 필요성을 제기한다.

연구 결과의 타당성을 평가하기 위해서는 데이터 수집 과정의 강점과 한계도 함께 고려해야 한다. 이번 연구의 장점은 연령대를 세분화하여 성별 분포를 체계적으로 분석하였고, 카이제곱 검정을 통해 통계적 유의미성을 확보하였다는 점이다. 그러나 표본의 성별 비율이 여성 76.0%로 절대적으로 높게 나타났다는 점은 연구의 신뢰성을 저해할 수 있는 잠재적 한계로 작용할 수 있다. 이러한 편향은 표본 선정 과정에서 무작위성(randomness)이 충분히 확보되지 않았거나 남성 응답자의 비협조 혹은 참여 기회의 제한이 존재했을 가능성을 시사한다. 또한, 연구의 모집단을

보다 명확하게 정의하고, 성별 및 연령대의 특성을 반영한 보다 대표성 있는 표본 추출이 필요하다.

결론적으로, 본 연구의 결과는 연령대별 성별 분포의 차이가 통계적으로 유의미하게 존재하며, 특히 40대에서의 성별 불균형이 가장 두드러짐을 확인하였다. 이는 향후 연구에서 해당 연령대의 성별 특성과 관련된 원인 규명을 위한 심층 분석이 필요하다는 점을 시사한다. 또한, 연구의 신뢰성을 제고하기 위해 표본의 대표성을 보장하는 데이터 수집 방법론 개선이 요구된다. 나아가, 질적 연구를 병행하여 성별 차이에 영향을 미치는 사회적, 경제적, 문화적 요인들을 보다 구체적으로 탐구하는 후속 연구가 필요하다.

2) 성별에 따른 평균분석 독립표본 t검정

본 연구에서 성별에 의해 주요 변수가 유의미한 차이를 보이는지 검증하고자 독립표본 t-검정을 실시하였다. 따라서 성별에 따른 디지털 서비스 활용도와 일상생활 만족도의 차이를 정량적으로 분석하였고 그 결과는 [표 4-5]와 같다.

[표 4-5] 성별에 따른 평균분석 독립표본 t검정 분석결과

구분	세분류	표본수	평균	표준편차	t값	유의확률
디지털서비스 활용(PC)	남성	154	47.00	19.242	2.978	0.003
	여성	464	41.69	19.170		
디지털서비스 활용(모바일)	남성	154	61.12	14.344	1.974	0.049
	여성	464	58.33	15.438		
디지털조력	남성	168	16.185	3.273	1.141	0.254
	여성	532	15.870	3.061		
일상생활 만족도	남성	168	21.137	4.160	0.152	0.879
	여성	532	21.083	3.983		

결과에 따르면, 디지털 서비스 활용(PC)에서는 남성이 평균 47.00점, 여성은 41.69점으로 남성이 여성보다 유의미하게 높은 점수를 기록하였다($t = 2.978$, $p = 0.003$). 이는 통계적으로 유의한 차이를 나타내며, 남성이 여성에 비해 PC를 활용한 디지털 서비스 사용에 더 적극적임을 시사한다. 이러한 성별 차이는 남성과 여성의 디지털 기기 접근성이나 사용 목적, 직업적 요구사항 등의 차이에서 기인할 수 있을 것으로 보인다. 한편, 디지털 서비스 활용(모바일)에서도 남성의 평균 점수는 61.12점으로 여성의 58.33점보다 다소 높았으며, 이 역시 통계적으로 유의미한 수준($t = 1.974$, $p = 0.049$)의 차이를 보였다. 모바일 기기의 경우 PC보다 성별 차이가 적었지만 여전히 남성의 활용도가 조금 더 높게 나타났다. 이는 남성과 여성의 모바일 기기 활용 패턴이나 디지털 친숙도에서 미세한 차이가 존재할 수 있음을 의미한다.

반면, 디지털 조력의 경우 성별 간 차이는 미미하게 나타났다. 남성의 평균 점수는 16.185점, 여성의 평균 점수는 15.870점으로, 두 집단 간 점수 차이는 거의 없었으며 통계적으로도 유의미하지 않았다($t = 1.141$, $p = 0.254$). 이는 디지털 서비스를 활용함에 있어 타인의 조력이나 지원을 필요로 하는 수준이 남성과 여성 간에 큰 차이가 없다는 것을 시사한다. 즉, 디지털 환경에서의 조력 경험이나 디지털 기기 사용에서의 어려움은 성별에 관계없이 유사한 수준으로 나타날 수 있다.

마지막으로 일상생활 만족도를 살펴보면 남성이 평균 21.137점, 여성은 21.083점으로 양 집단 간 평균 점수가 거의 동일하게 나타났다. 통계적으로도 유의미한 차이가 없는 것으로 확인되었다($t = 0.152$, $p = 0.879$). 이는 디지털 서비스 활용도에서 성별 차이가 확인되었음에도 불구하고, 이러한 차이가 일상생활 만족도에 미치는 영향은 미미하다는 것을 의미한다. 즉, PC나 모바일을 활용한 디지털 서비스 사용의 성별 간 격차는 존재하지만, 이것이 개인의 일상생활 만족도에 실질적인 차이를

가져오지 않을 수 있다는 해석이 가능하다.

이 연구의 결과는 디지털 서비스 활용도와 성별 차이를 이해하는 데 중요한 시사점을 제공한다. 특히 PC 활용에서는 남성의 사용률이 상대적으로 높았으나 모바일 활용에서는 그 차이가 줄어드는 경향을 보였다. 이는 모바일 환경이 성별 간의 디지털 격차를 좁히는 역할을 할 가능성을 시사하며, 향후 성별에 따른 디지털 접근성 및 활용성 연구에서 중요한 기반 자료로 활용될 수 있다. 그러나 디지털 조력과 일상생활 만족도에서 성별 차이가 유의미하지 않게 나타난 점은 디지털 서비스의 활용 정도가 반드시 일상생활 만족도나 타인의 지원 필요성과 직결되지 않음을 보여준다.

향후 연구에서는 본 연구의 결과를 더욱 심층적으로 검토하기 위해 연령대, 직업, 교육 수준, 디지털 리터러시 수준 등 다양한 요인을 함께 분석할 필요가 있다. 특히 성별 외에도 디지털 서비스의 사용 목적, 사용 빈도, 디지털 환경에 대한 심리적 요인 등을 고려한 추가 연구가 요구된다. 또한 본 연구의 표본이 여성에 비해 남성 비율이 상대적으로 적은 점은 연구 결과 해석에 한계로 작용할 수 있으므로, 성별 균형이 맞는 표본 설계와 다양한 지역 및 계층을 반영한 표본 확장이 필요하다. 이를 통해 보다 보편적이고 정교한 분석이 가능해질 것이며, 디지털 서비스 활용과 일상생활 만족도 간의 관계를 규명하는 데 기여할 수 있을 것이다.

제 4 절 집단 간 평균 차이 검증을 위한 일원배치 분산분석

향후 연구에서는 본 연구의 결과를 더욱 심층적으로 검토하기 위해 연령대에 따라 주요 변수의 평균에 유의미한 차이를 보이는지 검증하고자 일원배치 분산분석을 실시하였다. 다음 [표 4-6]의 데이터 분석 결과, 연령대에 따른 디지털 서비스 활용도와 일상생활 만족도의 차이가 명확하게 드러났다.

[표 4-6] 연령에 따른 주요변수 분산분석 ANOVA 검정 분석결과

구분	세부	표본수	평균	표준편차	F값	유의확률
디지털서비스 활용(PC)	20대이하	84	54.095	19.826	27.199	0.000
	30대	155	46.955	18.290		
	40대	172	43.971	19.393		
	50대이상	207	34.758	16.284		
디지털서비스 활용(모바일)	20대이하	84	68.048	15.526	41.490	0.000
	30대	155	63.439	12.810		
	40대	172	60.483	13.328		
	50대이상	207	50.850	14.450		
디지털조력	20대이하	86	16.616	2.911	10.318	0.000
	30대	167	16.204	2.991		
	40대	198	16.500	2.788		
	50대이상	249	15.100	3.330		
일상생활 만족도	20대이하	86	22.093	3.925	8.664	0.000
	30대	167	21.311	4.310		
	40대	198	21.712	3.853		
	50대이상	249	20.116	3.805		

PC 기반 디지털 서비스 활용의 평균값은 ‘20세 이하’ 연령대에서 가장 높게 나타나(54.095), 디지털 서비스 활용에 있어 젊은 연령층의 우위를 보여주었다. 반면, 연령이 증가함에 따라 점진적으로 감소하여 ‘50세 이상’에서 최저 평균값(34.758)을 기록했다($F=27.199$, $p<0.001$). 모바일 기반 디지털 서비스 활용에서도 비슷한 경향이 관찰되었으며, ‘20세 이하’ 연령대가 평균 68.048로 가장 높았고, ‘50세 이상’에서 50.850로 감소하였다($F=41.490$, $p<0.001$). 이러한 경향은 모바일 디지털 서비스 활용에서의 세대 간 격차를 나타내며, 모바일 기기 중심의 기술 활용 능력이 세대로서 다르게 나타나는 것을 시사한다.

한편, 디지털 조력(digital assistance)은 다른 항목에 비해 연령대별로 비교적 균등한 분포를 보였으나, 여전히 ‘20세 이하’ 연령대가 가장 높은 평균값(16.616)을 보였고, ‘50세 이상’ 연령대에서 가장 낮은 평균값(15.100)을 기록했다($F=10.318$, $p<0.001$). 이는 디지털 조력이 연령에 따른 차이를 보이긴 하지만, 다른 디지털 서비스 항목에 비해 상대적으로 안정적인 분포를 나타냄을 의미한다. 일상생활 만족도의 경우에도 ‘20세 이하’가 평균 22.093으로 가장 높은 만족도를 보였고, 연령대가 증가할수록 만족도가 감소하여 ‘50세 이상’에서는 20.116로 가장 낮았다($F=8.664$, $p<0.001$). 이는 디지털 기술 활용이 개인의 일상생활 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 가능성을 강하게 시사한다.

이러한 결과는 여러 시사점을 제공한다. 먼저, 젊은 연령층이 PC 및 모바일 기반 디지털 기술을 보다 능숙하게 활용하며, 이는 일상생활의 만족도를 높이는 데 기여하고 있음을 보여준다. 특히 모바일 기술은 모든 연령대에서 높은 수준의 유의미한 차이를 나타내며, 접근성과 편리성이 강조된다. 그러나 연령대가 증가할수록 디지털 서비스 활용도와 일상생활 만족도가 감소하는 경향은 디지털 격차 문제를 명확히 보여주며, 특히 고령층에서 기술 활용이 상대적으로 낮은 수준에 머물러 있다는 점을 드러낸다. 이는 고령층을 대상으로 한 디지털 리터러시 교육 프로그램의 확대와 디지털 기술 접근성 개선이 필요함을 강하게 제안한다.

추가 연구를 통해 이러한 결과를 보다 심층적으로 탐구할 필요가 있다.

예를 들어, 소득 수준, 교육 수준, 직업적 배경, 지역적 특성 등 다양한 요인을 포함한 다변량 분석은 연령대 외의 영향을 구체적으로 파악할 수 있는 중요한 도구가 될 것이다. 또한, 디지털 서비스 활용의 세부적인 맥락(예: 서비스 사용 목적, 사용 빈도, 기술 숙련도)을 조사하여 세대별 활용 행태를 명확히 이해할 필요가 있다. 나아가, 일상생활 만족도에 영향을 미치는 디지털 서비스의 정성적 요인(예: 사용자 경험, 기술 친화성)과 개인의 주관적 만족도 간의 관계를 탐구하는 연구도 필요하다. 이러한 연구는 디지털 기술의 사회적 역할을 이해하고, 기술 격차 해소를 위한 실질적 정책 방향을 제시하는 데 기여할 것이다.

제 5 절 주요 변수 간의 상관관계 분석

본 연구의 주요 변수인 디지털서비스 활용(PC, 모바일), 디지털 조력, 일상생활의 만족도 사이의 상관관계를 검증하기 위해 피어슨 상관관계 분석을 실시하였고 그 결과는 [표 4-7]과 같다.

[표 4-7] 주요변수 간의 상관분석 피어슨검증

구분	디지털서비스 활용(PC)	디지털서비스 활용(모바일)	디지털조력	일상생활 만족도
디지털서비스 활용(PC)	1			
디지털서비스 활용(모바일)	.534**	1		
디지털조력	.185**	.468**	1	
일상생활 만족도	.165**	.408**	.481**	1

디지털서비스 활용(모바일)과 일상생활 만족도의 상관계수는 .408로, 디지털서비스 활용(모바일)이 개인의 생활 만족도에 유의미한 긍정적 영향을 미친다는 것을 보여준다. 이는 모바일 디지털 서비스가 장소에 구애받지 않고 정보를 제공하거나 편리함을 증대시키는 특성이 일상생활 만족도를 높이는 데 기여할 가능성을 시사한다. 반면, 디지털 서비스 활용(PC)과 일상생활 만족도의 상관계수는 .165로 상대적으로 낮아, PC 사용이 디지털 서비스 활용의 주요 플랫폼이었던 과거와 달리, 현재는 일상생활에 미치는 영향이 제한적임을 암시한다. 한편, 디지털 조력은 일상생활 만족도와 .481의 상관계수를 보여 네 변수 중 가장 강한 상관성을 나타냈다. 이는 디지털 조력이 개인의 일상생활 만족도를 크게 향상시킬 수 있음을 보여준다.

이러한 결과는 디지털서비스 활용과 디지털 조력 유형에 따라 개인의 일상생활에 미치는 영향이 다를 수 있음을 시사하며, 특히 디지털 조력의 중요성을 부각한다. 디지털 조력과 디지털 서비스 활용(모바일)은 사용자

편리성과 접근성을 증대시키며, 이는 개인의 일상생활 만족도 향상에 긍정적으로 작용한다. 반면, PC 기반 디지털 서비스 활용은 고정된 장소에서의 사용 제약과 업무 중심적 활용이라는 특성상 상대적으로 낮은 상관성을 보인 것으로 해석된다. 그러나, 본 연구는 표본 크기 및 모집단 특성에 대한 정보가 명시되지 않아 결과의 일반화 가능성에 한계가 있다. 또한 데이터 수집 과정에서 설문 방식이나 응답자의 디지털 서비스 활용 패턴에 잠재적인 편향이 있을 가능성도 존재한다. 이를 보완하기 위해, 향후 연구에서는 보다 다양한 인구 통계를 반영한 표본 설계와 함께 디지털 서비스 활용의 구체적 사례를 분석할 필요가 있다. 더 나아가, 디지털 조력의 세부 항목과 그 효과를 장기적으로 평가하는 연구가 진행된다면, 디지털 서비스 활용이 개인의 일상생활 만족도에 미치는 영향을 더욱 심층적으로 이해할 수 있을 것이다.

제 6 절 가설의 검증

1) 디지털서비스 활용이 일상생활 만족도에 미치는 영향

디지털서비스 활용이 일상생활 만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였고 그 결과는 [표 4-8]과 같다.

[표 4-8] 디지털서비스 활용이 일상생활 만족도에 미치는 영향

종속변수	독립변수	B	S.E	b	t	p	VIF
일상생활만족도	(상수)	8.855	1.128		7.848	0.000	
	성별	0.283	0.317	0.031	0.892	0.373	1.025
	연령대	0.052	0.143	0.014	0.361	0.718	1.228
	디지털서비스 활용(PC)	-0.007	0.008	-0.032	-0.777	0.438	1.455
	디지털서비스 활용(모바일)	0.064	0.012	0.245**	5.288	0.000	1.862
	디지털조력	0.521	0.050	0.401**	10.395	0.000	1.292
F값=51.310 유의확률=.001 R제곱=.295 (수정된 R제곱=.290)							

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

종속변수인 일상생활 만족도에 대한 주요 독립변수의 효과를 확인할 수 있습니다. 성별($\beta = 0.031$, $p = 0.373$)과 연령대($\beta = 0.014$, $p = 0.718$)는 모두 유의미하지 않은 것으로 나타나, 일상생활 만족도에 미치는 영향이 통계적으로 확인되지 않았다. 디지털 서비스 활용(PC)은 $\beta = -0.032$, $p = 0.438$ 로 역시 유의미하지 않은 영향을 나타냈으며, 만족도를 약간 감소시키는 경향을 보였다. 반면, 디지털 서비스 활용(모바일)($\beta = 0.245$, $p < 0.001$)은 높은 수준의 통계적 유의성을 가지며 일상생활 만족도를 증가시키는 것으로 분석되었다. 디지털 조력($\beta = 0.401$, $p <$

0.001)은 가장 강한 긍정적 영향을 미치는 변수로, 디지털 서비스 중에서도 조력자의 역할이 만족도 향상에 중요한 기여를 한다는 것을 보여준다.

또한, 수정된 결정계수(수정된 R제곱 = 0.290)는 본 모델이 일상생활 만족도의 약 29%를 설명하고 있음을 나타내며, F-검정 결과($F = 51.310$, $p < 0.001$)는 전체 모델이 통계적으로 유의미함을 확인해준다. 한편 더빈 왓슨 통계량은 1.913으로 2에 근사한 값을 나타내어 잔차의 독립성 가정에 문제 없는 것으로 확인되었고, 분산평가지수도 모두 10 미만으로 작게 나타나 다중 공선성 문제는 없는 것으로 판단되었다.

이 결과는 디지털 서비스 활용과 디지털 조력이 개인의 일상생활 만족도에 중요한 영향을 미친다는 논문의 가설을 강력히 지지한다. 특히, 디지털 서비스 활용 중에서도 모바일 기반 서비스와 디지털 조력이 만족도를 향상시키는 데 중심적 역할을 하는 것으로 보인다. 반면, 성별과 연령대와 같은 인구통계학적 요인들은 유의미한 영향을 미치지 않았으며, 이는 디지털 서비스의 긍정적 영향이 특정 집단에 한정되지 않고 광범위하게 적용될 수 있음을 시사한다. 하지만 본 연구는 PC 활용에서 부정적인 결과를 보인 점, 그리고 자기보고식 데이터의 잠재적 편향 가능성 등 제한점을 포함하고 있어, 추가 연구를 통해 디지털 서비스 활용의 구체적 유형 및 사용 맥락을 더 면밀히 분석할 필요가 있다.

2) 디지털 조력의 매개효과 검증

본 연구는 위계적 회귀분석을 활용하여 디지털 서비스 활용(PC 및 모바일)과 디지털 조력이 일상생활 만족도에 미치는 영향을 분석하고, 디지털 조력이 매개 변수로서 어떤 역할을 하는지 검증하였다. 위계적 회귀분석은 3단계로 나누어 진행되었으며, 이를 통해 독립변수, 매개변수, 그리고 종속변수 간의 관계를 명확히 이해하고자 하였다. 분석 결과는 [표 4-9]와 같고, 모든 결과는 베타 값(표준화 회귀계수)을 기반으로 해석하였다.

[표 4-9] 일상생활 만족도 영향요인에 대한 위계적 회귀분석 결과

종속 변수	독립변수	B	S.E	b	t	p	F(p)	R2(수정된R2)
디지털 조력	(상수)	10.617	0.803		13.228	0.000	44.783 (p<.001)	.226 (.221)
	성별	-0.191	0.255	-0.027	-0.749	0.454		
	연령대	0.035	0.116	0.012	0.306	0.760		
	디지털서비스 활용(PC)	-0.015	0.007	-0.092*	-2.149	0.032		
	디지털서비스 활용(모바일)	0.105	0.009	0.520***	11.905	0.000		
일상생활 만족도	(상수)	22.595	0.751		30.105	0.000	5.811 (p<.01)	.019 (.015)
	성별	0.112	0.372	0.012	0.302	0.763		
	연령대	-0.524	0.154	-0.137**	-3.406	0.001		
일상생활 만족도	(상수)	14.382	1.079		13.334	0.000	31.604 (p<.001)	.171 (.166)
	성별	0.183	0.343	0.020	0.533	0.594		
	연령대	0.070	0.155	0.018	0.451	0.652		
	디지털서비스 활용(PC)	-0.014	0.009	-0.069	-1.552	0.121		
	디지털서비스 활용(모바일)	0.119	0.012	0.453***	10.026	0.000		
일상생활 만족도	(상수)	8.855	1.128		7.848	0.000	51.310 (p<.001)	.295 (.290)
	성별	0.283	0.317	0.031	0.892	0.373		
	연령대	0.052	0.143	0.014	0.361	0.718		
	디지털서비스 활용(PC)	-0.007	0.008	-0.032	-0.777	0.438		
	디지털서비스 활용(모바일)	0.064	0.012	0.245***	5.288	0.000		
	디지털조력	0.521	0.050	0.401***	10.395	0.000		

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

먼저 모델 1에서는 통제변수인 성별과 연령대가 일상생활 만족도에 미치는 영향을 분석한 결과, 두 변수 모두 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다(성별: $p > 0.05$, 연령대: $p > 0.05$). 이는 인구통계학적 요인이 일상생활 만족도에 직접적인 영향을 미치기보다는, 다른 요인을 통해 간접적인 영향을 미칠 가능성을 시사한다.

모델 2에서는 독립변수로 디지털 서비스 활용(PC 및 모바일)을 추가하여 분석을 확장하였다. 분석 결과, 디지털 서비스 활용(모바일)은 일상생활 만족도에 유의미한 긍정적 영향을 미쳤다($\beta = 0.453$, $p < 0.001$).

반면, 디지털 서비스 활용(PC)은 유의미한 영향을 보이지 않았다($p > 0.05$)).

모델 3에서는 디지털 조력을 매개변수로 추가하여 분석하였다. 디지털 조력은 일상생활 만족도에 강력한 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = 0.401$, $p < 0.001$). 또한, 디지털 서비스 활용(모바일)의 효과는 모델 2에서의 값($\beta = 0.453$)에 비해 감소하였으나 여전히 유의미하였다($\beta = 0.245$, $p < 0.001$). 이는 디지털 조력이 디지털 서비스 활용(모바일)과 일상생활 만족도 간의 관계를 부분적으로 매개하고 있음을 의미한다. 부분 매개효과는 독립변수인 디지털 서비스 활용(모바일)이 종속변수인 일상생활 만족도에 직접적인 영향을 미치는 동시에, 매개변수인 디지털 조력을 통해 간접적인 영향을 미친다는 점에서 완전 매개효과와 차별화된다. 반면 디지털 서비스 활용(PC)은 모델 2와 모델 3 모두에서 유의미하지 않아($p > 0.05$) 매개 효과를 형성하지 않는 것으로 확인되었다.

이러한 연구 결과는 디지털 조력이 개인의 디지털 서비스 활용(모바일)이 일상생활 만족도에 미치는 긍정적인 영향을 부분적으로 설명하면서도, 디지털 서비스 활용(모바일) 자체가 독립적인 주요 변수로 작용함을 보여준다. 이는 디지털 서비스 활용(모바일)이 단순히 도구적 측면에서 작용하는 것을 넘어, 디지털 조력자와 같은 중개적 기제를 통해 일상생활 만족도를 증진시키는 중요한 요소로 기능한다는 점을 시사한다.

본 연구는 디지털 조력이 디지털 서비스 활용과 일상생활 만족도 간의 관계에서 중요한 매개 변수임을 밝혔으며, 이는 개인의 디지털 역량 향상

및 디지털 조력자 활용을 촉진할 필요성을 강조한다. 향후 연구에서는 디지털 조력의 세부 구성 요소와 각 구성 요소가 매개 효과에 미치는 상대적 영향을 분석할 필요가 있다. 또한, 디지털 서비스 활용의 질적 차원(예: 사용 목적, 빈도, 만족도)과 사회적 맥락(예: 지역, 사회적 지원 네트워크) 간의 상호작용을 탐구함으로써, 디지털 서비스와 조력이 일상생활 만족도에 미치는 영향을 보다 심층적으로 이해하는 데 기여할 수 있을 것이다.

제 7 절 가설 검증 결과

본 연구의 가설 검증 결과는 디지털 서비스 활용, 디지털 조력, 그리고 일상생활 만족도 간의 관계를 심층적으로 분석하고, 주요 가설을 평가하는 데 중점을 두었습니다. 주요 가설에 대한 검증 결과는 다음과 같다.

첫째, 가설 1. 디지털 서비스 활용이 일상생활 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 검증 결과는 다음과 같다. 디지털 서비스 활용 중 모바일 기반 디지털 서비스 활용은 일상생활 만족도에 유의미한 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = 0.245, p < 0.001$). 이는 모바일 기기의 즉시성과 편리성이 개인의 일상생활 만족도를 향상시키는 주요 요인임을 시사한다. 반면, PC 기반 디지털 서비스 활용은 일상생활 만족도와 유의미한 상관관계를 보이지 않았습다($\beta = -0.032, p = 0.438$). 이는 모바일 환경의 접근성과 활용도가 PC 기반 디지털 서비스에 비해 일상생활에서 더 중요한 역할을 한다는 점을 반영한다.

둘째, 가설 2. 디지털 조력이 일상생활 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 검증 결과는 다음과 같다. 디지털 조력은 일상생활 만족도에 가장 강한 긍정적 영향을 미치는 변수로 확인되었다($\beta = 0.401, p < 0.001$).

이는 디지털 조력이 단순한 도구적 지원을 넘어, 사회적 네트워크 및 기술적 협력 제공을 통해 개인의 삶의 질을 높이는 데 기여하고 있음을 보여줍니다.

셋째, 가설 3. 디지털 조력이 디지털 서비스 활용과 일상생활 만족도 간의 관계를 매개할 것이다. 검증 결과는 다음과 같다. 디지털 조력은 디지털 서비스 활용(특히 모바일)과 일상생활 만족도 간의 관계를 부분적으로 매개하는 것으로 나타났다. 디지털 조력의 매개 효과는 독립변수인 모바일 기반 디지털 서비스 활용이 종속변수인 일상생활 만족도에 미치는 직접적인 영향을 일부 감소시키면서 간접적인 영향을 강화하는 형태로 나

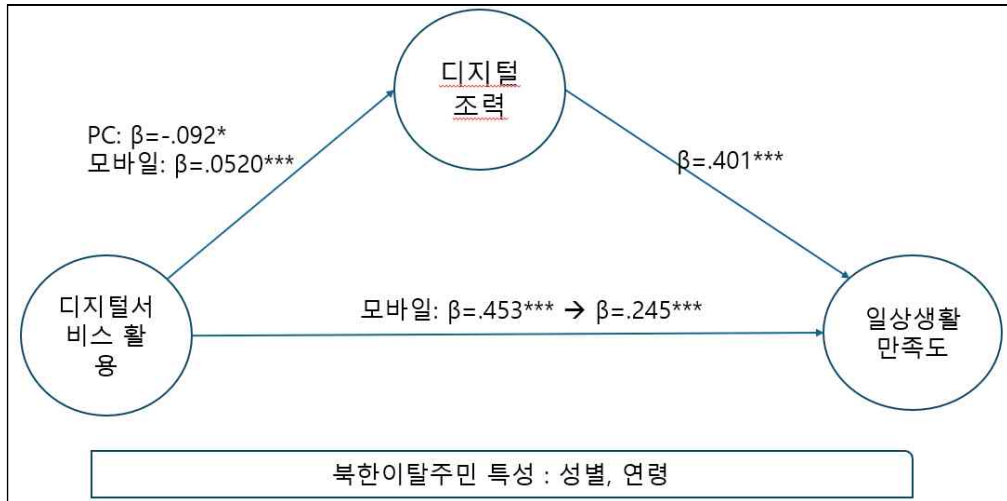
타났다. 부분 매개 효과로 디지털 서비스 활용(모바일)의 효과는 디지털 조력이 추가되기 전보다 감소했지만 여전히 유의미하게 유지되었다($\beta = 0.453 \rightarrow \beta = 0.245, p < 0.001$).

넷째, 가설 4. 인구통계학적 요인(성별, 연령대)이 디지털 서비스 활용 및 일상생활 만족도에 영향을 미칠 것이다. 검증 결과는 다음과 같다. 성별과 연령대는 일상생활 만족도에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다($\beta_{\text{성별}} = 0.031, p = 0.373; \beta_{\text{연령대}} = 0.014, p = 0.718$). 이는 디지털 서비스의 긍정적 효과가 특정 집단에 국한되지 않고 광범위하게 적용될 수 있음을 시사한다.

연령대와 디지털 서비스 활용의 관계: 연령대별 분석에서는 젊은 연령층(20대 이하)이 디지털 서비스 활용에서 가장 높은 평균값을 기록했으며, 연령이 증가할수록 활용도가 감소하는 경향을 보였다. 이는 디지털 격차 문제를 반영하며, 고령층을 대상으로 한 디지털 리터러시 교육 및 지원이 필요함을 강조한다.

[표 4-10] 연구가설 채택 여부

연구가설	채택 여부
가설1: 디지털 서비스 활용(모바일)이 일상생활 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
가설2: 디지털 조력이 일상생활 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
가설3: 디지털 조력이 디지털 서비스 활용(모바일)과 일상생활 만족도 간의 관계를 매개할 것이다.	채택
가설4: 인구통계학적 요인(성별, 연령대)이 디지털 서비스 활용 및 일상생활 만족도에 영향을 미칠 것이다	기각



[그림 4-1] 연구모형 검증 결과

제 5 장 결론

제 1 절 연구 결과 요약

본 연구는 디지털 서비스 활용, 특히 모바일 기반 서비스와 디지털 조력이 개인의 일상생활 만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 주요 연구 결과는 다음과 같이 요약된다.

첫째, 모바일 기반 디지털 서비스 활용의 긍정적 영향: 본 연구는 모바일 기반 디지털 서비스가 일상생활 만족도에 유의미한 긍정적 영향을 미친다는 것을 입증하였다($\beta = 0.245, p < 0.001$). 특히, 젊은 세대에서 모바일 서비스를 통한 정보 접근성과 실시간 상호작용이 일상생활의 편리성과 효율성을 크게 증대시킨 것으로 나타났다.

둘째, 디지털 조력의 핵심적 역할: 디지털 조력은 개인의 일상생활 만족도에 가장 강력한 영향을 미친 변수로 나타났다($\beta = 0.401, p < 0.001$). 이는 단순히 기술적 도구를 넘어선 지원 체계로서 디지털 조력이 중요하다는 점을 시사한다.

셋째, 디지털 조력의 매개 효과: 디지털 조력은 모바일 기반 디지털 서비스 활용과 일상생활 만족도 간의 관계를 부분적으로 매개하는 중요한 변수로 확인되었다. 이는 Baron & Kenny(1986)의 매개효과 이론에 따라 독립변수(모바일 서비스 활용)가 매개변수(디지털 조력)를 통해 종속변수(일상생활 만족도)에 영향을 미친다는 점에서 의미가 있다. 특히, 모바일 서비스와 조력자의 상호작용은 고령층과 디지털 취약계층에서도 긍정적인 결과를 이끌어냈다.

넷째, 인구통계학적 요인의 제한적 영향: 성별과 연령대와 같은 인구통계학적 요인은 직접적으로 유의미한 영향을 미치지 않았지만 연령대별 디지털 서비스 활용 패턴에서 차이가 관찰되었다. 젊은 세대는 디지털 기술 활용에 능숙한 반면, 고령층은 기술 접근성과 활용 측면에서 어려움을 겪는 것으로 나타났다.

제 2 절 정책적 시사점

본 연구는 디지털 서비스 활용과 일상생활 만족도 간의 관계를 다각도로 분석하였으나, 다음과 같은 한계가 존재한다.

첫째, 표본의 대표성 부족. 고령층과 남성 응답자의 비율이 상대적으로 낮아 연구 결과 해석에 제한이 있을 수 있다.

둘째, 단일 설문 기반 데이터. 본 연구는 자기보고식 설문조사 데이터에 의존하여 응답 편향 가능성이 존재하며, 정량적 데이터 외에 정성적 데이터의 부족이 아쉬운 점으로 지적된다.

셋째, 변수 간 상호작용의 심층적 분석 부족. 소득, 직업, 지역적 특성과 같은 사회경제적 요인을 통합적으로 분석하지 않아 디지털 서비스 활용의 구체적 맥락을 충분히 이해하는 데 한계가 있다. 이는 북한이탈주민의 개인정보보호를 위해 제공될 수 없는 요인이다.

본 연구 결과를 바탕으로, 북한이탈주민의 디지털 격차 해소와 삶의 질 향상을 위한 정책적 시사점은 다음과 같다. 이를 기반으로 정책적 시사점을 다음과 같다.

첫째, 맞춤형 디지털 리터러시 교육 프로그램 개발. 고령층과 디지털 소외 계층, 특히 북한이탈주민을 대상으로 일대일 기술 지원과 워크숍을 포함한 맞춤형 디지털 교육 프로그램이 필요하다. 북한이탈주민의 특수한 사회적, 문화적 배경을 반영한 교육 프로그램은 정착 과정에서 디지털 활용 능력을 높이고, 정보 접근성과 기술 숙련도를 향상시키는 데 효과적일 것이다. 이는 디지털 격차를 해소하고 기술 활용도를 높일 수 있다.

둘째, 디지털 조력 시스템 강화. 디지털 조력자의 역할을 확장하고 지역사회 기반 네트워크를 구축하여 기술적 지원과 사회적 협력을 강화해야 한다. 특히, 북한이탈주민의 특수한 사회적 및 경제적 상황을 고려하여 맞춤형 디지털 조력 프로그램을 설계해야 한다. 예를 들어, 초기 정착 지원 과정에서 디지털 조력자가 정보 접근성을 높이고, 디지털 기기 사용법을 안내하며, 사회적 네트워크 형성을 도울 수 있는 체계적인 지원 시스템을

구축해야 한다. 예를 들어 지역별 디지털 지원 센터의 운영이 필요하다.

셋째, 다층적 분석 도입. 후속 연구에서는 북한이탈주민의 개인정보보호 관련하여 데이터가 공개된다면 연령, 소득, 직업적 특성, 지역적 요인을 포함한 다층적 분석을 통해 디지털 서비스 활용이 개인의 삶과 사회에 미치는 영향을 심층적으로 탐구할 필요가 있다.

넷째, 기술적 접근성 개선. 모바일 기반 서비스의 UI/UX 개선 및 디지털 기기 보급을 확대하여 고령층과 소외 계층이 디지털 서비스를 보다 쉽게 사용할 수 있도록 접근성을 강화해야 한다. 이는 기술 격차 해소의 핵심 과제가 될 것이다.

다섯째, 정성적 연구 병행. 정량적 데이터의 한계를 보완하기 위해 디지털 서비스 사용 경험에 대한 심층 인터뷰와 사례 연구를 병행하여 디지털 기술이 일상생활 만족도에 미치는 영향을 보다 구체적으로 이해해야 한다.

이와 같은 제언은 디지털 기술이 개인과 사회의 삶의 질을 향상시키고, 디지털 격차를 해소하는 데 실질적으로 기여할 수 있는 기반을 제공한다. 후속 연구에서는 본 연구의 결과를 바탕으로 더욱 정교한 분석과 포괄적인 접근을 시도함으로써 학문적, 정책적 발전에 기여할 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 고정현, 강우진, 이종욱. (2021). 디지털 정보격차 관련 국내 연구 동향 분석. 한국 도서관·정보학회지, 52(4), 179-203.
- 고흥석. (2017). 디지털 격차와 삶의 대한 만족도에 관한 연구: 세대별, 사회경제적지위, 도시-농촌 간 비교를 중심으로. 한국콘텐츠학회논문지, 17(5), 633-641.
- 공수연, 김정미. (2018). 북한이탈주민의 사회적 차별 경험이 사회적응에 미치는 영향: 자아존중감의 매개효과를 중심으로. 인문과학연구, 59, 111-135.
- 권선희. (2022). 디지털 정보격차에 대한 취약계층의 계층별 분석. 지식경영연구, 23(4), 1-19.
- 김경희, 박태준, 장우정, & 이용수. (2012). 전자정부 서비스 활용에 관한 실증연구. 디지털융복합연구, 10(5), 7-17.
- 김명선. (2019). 북한이탈주민의 자기효능감이 남한사회문화적응에 미치는 영향: 경제적 적응의 조절효과를 중심으로. 한국산학기술학회논문지, 20(3), 125-138.
- 김반야, 권종실. (2022). 디지털정보화와 일상생활만족도의 관계: 디지털기기 이용성과의 매개 효과 분석
- 김세현. (2019). 북한이탈주민과 남한주민의 디지털 기기 이용과 사회적 지지의 형성: 디지털 기기의 융합적 특성을 중심으로. 문화와 융합, 41(3), 357-390.
- 김안나, 최승아, 김효진, 이용수. (2023). 북한이탈주민의 사회통합 실태와 영향요인 분석. 사회복지연구, 54(1), 161-186.
- 김영미. (2020). 북한이탈주민의 모바일 역량과 활용에 관한 연구: 일상생활 만족

- 도와 지능정보사회에 대한 기대에 미치는 영향을 중심으로. 정보사회와 미디어, 21(3), 1-32.
- 김유나, 변은지. (2021). 고령층 디지털 정보 역량과 디지털 정보 활용 영향요인에 관한 연구. 디지털융복합연구, 19(3), 89-97.
- 김자연. (2023). 장노년층 북한이탈주민의 모바일 기기 이용 능력이 생활 만족도에 미치는 영향에 관한 연구(석사 학위논문). 서울대학교 행정대학원.
- 김준수, 조우홍, 장영은, 최대훈. (2024). 북한이탈주민 모바일기기 활용 능력이 일상생활 만족도에 미치는 영향: 사회자본의 매개효과. 한국컴퓨터정보학회 학술발표논문집, 32(2), 377-382.
- 김한솔, 김지수, & 이기영. (2023). 노인의 디지털 활용이 생활 만족에 미치는 영향: 우울과 사회참여의 조절된 매개효과를 중심으로. 노인복지연구, 78(1), 41-65
- 노승현, 김정석, & 전보영. (2022). 성인 지체장애인의 생활만족도 요인과 모바일 사회참여의 매개효과: 청장년 및 고령간 다중집단비교. 장애인복지연구, 13(2), 134-158.
- 문영임, 이성규, & 김지혜. (2021). 장애인의 디지털정보화 활용 수준이 삶의 만족도에 미치는 영향: 사회적 지지의 조절효과 분석. 정보화정책, 28(4), 36-53
- 박선주, & 고정현. (2021). 고령층의 정보이용 촉진을 위한 디지털 조력자 활용 유형화와 특성 비교. 한국지역정보화학회지, 24(2), 1-30.
- 배도연. (2023). 스마트학습 기기 학습자요인이 학습성과에 미치는 영향에 관한 연구: 정보소외계층을 중심으로. 한성대학교 대학원 박사학위논문.
- 서현빈, & 박소연. (2024). 디지털 조력이 국내 결혼이민자의 디지털 정보 활용에 미치는 영향: 한국국적취득 유무의 조절효과. 한국산학기술학회 논문지, 25(8), 173-183.
- 연은모, & 최효식. (2019). 장애인의 디지털정보화역량, 디지털정보화활용 수준,

- 일상생활만족도 간 관계: 지각된 사회적 지지망 수준에 따른 다집단 분석. 한국산학기술학회논문지, 20(12), 636-644.
- 이경락, 이상준, & 이용수. (2021). 북한이탈주민의 정보리터러시 현황과 과제. 한국지식정보기술학회 논문지, 16(4), 873-885.
- 이윤아, 윤상오. (2023). 코로나19 재난과 정보격차의 관계에 관한 연구. 한국지역정보화학회지, 26(3), 1-35.
- 이재환, & 정진택. (2024). 장애인의 디지털기기정보 활용역량이 일상생활 만족도에 미치는 영향: 디지털 조력의 매개효과를 중심으로. 아시아태평양융합연구교류논문지, 10(11), 135-147.
- 이정선, & 박효영. (2023). 고령층의 디지털 조력자 경험이 삶의 만족도에 미치는 영향: 디지털 활용과 사회적 자본의 이중매개효과를 중심으로. 디지털콘텐츠학회논문지, 24(9), 2047-2057.
- 이진명, 김수연, 백지연, 양재민, 임정, & 장혜원. (2021). 노인소비자의 디지털 서비스 활용 유형 연구: 인터넷 이용자를 중심으로. 소비자학연구, 32(2), 23-45.
- 이혜민. (2020). 장·노년층의 디지털 리터러시 연구: 디지털 조력자의 역할과 삶의 만족도에 미치는 영향을 중심으로 (석사학위논문). 서울과학기술대학교 IT정책전문대학원.
- 이호철, & 원영주. (2024). 한국 노인의 디지털 정보화 수준이 삶의 만족도에 미치는 영향 분석. 대한보건연구, 50(2), 23-31.
- 이홍재, 박미경, & 한수영. (2022). 북한이탈주민을 위한 디지털 조력이 정보격차에 미치는 영향. 한국지식정보기술학회 논문지, 17(1), 131-142.
- 임정미, 서현빈, & 주은선. (2023). 디지털 조력이 기술적 자기효능감을 매개로 장애인노인의 디지털 정보 활용에 미치는 영향: 2022년 디지털정보격차 실태조사를 중심으로. 한국콘텐츠학회논문지, 23(12), 391-406.
- 장영은1. (2024). 북한이탈주민 모바일기기 활용과 만족도: 사회자본의 매개효과.

- 인문사회과학연구, 6(5), 547-558.
- 장영은2. (2024). 북한이탈주민의 모바일기기 활용과 삶의 만족도: 자기효능감의 매개효과. 한국컴퓨터정보학회 논문지, 29(11), 335-347.
- 장인숙, 윤설아, & 김주현. (2023). 2023 북한이탈주민 정착실태조사. 북한이탈주민지원재단.
- 전대성. (2023). 디지털 역량과 디지털 조력자가 코로나19로 인한 디지털 대전환으로 변한 일상에 대한 만족도에 미치는 영향: 연령의 조절효과를 중심으로. 한국사회와 행정연구, 34(3), 107-127.
- 정지혜, & 정순돌. (2024). 중·고령층의 디지털 조력과 정보의 질적 활용능력의 관계에서 디지털기기 이용 효능감의 매개효과: 연령 집단 간 다집단 비교. 한국노년학, 44(5), 533-556.
- 조경재, & 황용석. (2023). 다문화 이주민의 디지털 격차 진단과 영향요인 연구: 북한이탈주민·결혼이주민과 일반 국민간 비교분석을 중심으로. 문화콘텐츠연구, (29), 169-209.
- 조성희. (2023). 북한이탈주민의 디지털정보화수준이 생활만족에 미치는 영향과 사회적 자본의 매개효과. 인터넷정보학회논문지, 24(6), 65-75.
- 주재원, 김부열, & 정종우. (2019). 북한이탈주민들의 미디어 이용과 사회자본: 신뢰도, 네트워크 그리고 적응도 분석을 중심으로. 한국언론학보, 63(4), 45-82.
- 최예나, 이용수. (2021). 코로나 19 이후 디지털 활용역량이 삶의 만족에 미치는 영향에 관한 연구: 디지털 사회적 자본의 조절효과를 중심으로. 한국거버넌스학회보, 28(3), 25-58
- 한국지능정보사회진흥원. (2023). 2023년 디지털 정보격차 조사. 한국지능정보사회진흥원.
- 허세미, 이용수. (2023). 북한이탈주민의 사회적 관계 모바일 활용이 삶의 만족도에 미치는 영향: 사회적자본의 매개효과. 디지털콘텐츠학회논문지,

24(9), 2027-2036.

홍서준. (2021). 고령층의 모바일기기 활용수준이 생활만족도에 미치는 영향: 모바일기기 이용성과의 매개효과와 성별의 조절효과를 중심으로 (석사 학위논문). 서울시립대학교

2. 국외문헌

- Attewell, P. (2001). “The First and Second Digital Divides”. *Sociology of Education*, 74, 252–259.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J., & Griffin, S. (1985). The Satisfaction With Life Scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71–75.
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125(2), 276–302.
- DiMaggio, P., Hargittai, E., Neuman, W. R., & Robinson, J. P. (2001). Social implications of the Internet. *Annual Review of Sociology*, 27, 307–336.
- Lee, H. J., Park, M. K., & Cha, Y. J. (2019). Utilization of smart devices and influencing factors on online economic activities among North Korean defectors. *Multiculturalism and Peace*, 13(2), 194–207.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370 - 396.
- Min, H. (2018). North Korean Defectors’ Adaptation to South Korean Society: Emotional States, Social Media Use, and Life Satisfaction. *Informatization Policy*, 25(2), 67 - 83.
- Murray, E., Hekler, E. B., Andersson, G., Collins, L. M., Doherty, A., Hollis, C., Rivera, D. E., & West, R. (2016). Evaluating digital health interventions: Key questions and approaches. *American Journal of Preventive Medicine*, 51(5), 843–851.

- Noh, H., Yoon, S., Jo, H., Van Kleek, M., & Kang, Y. (2024). Starting a New Life after Crossing the Tumen River: How North Korean Defectors Use Digital Technology in Transition. In *Proceedings of the CHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 1–26).
- Norris, P. (2001). *Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide*. New York: Cambridge University Press.
- Park, M. W. (2011). A study on the informatization status of North Korean defectors: Focusing on the issue of the North–South information gap. *Journal of Peace Studies*, 12(3), 227–258.
- Robinson, L., Cotten, S. R., Ono, H., Quan–Haase, A., Mesch, G., Chen, W., Schulz, J., Hale, T. M., & Stern, M. J. (2015). Digital inequalities and why they matter. *Information, Communication & Society*, 18(5), 569–582.
- Shin, S. Y. (2016). A study on the factors influencing informatization capabilities of new marginalized groups: Focusing on North Korean defectors and marriage immigrants (Master’s thesis). Graduate School of Public Administration, Seoul National University, Seoul.
- van Deursen, A. J. A. M., Helsper, E. J., & Eynon, R. (2016). Development and Validation of the Internet Skills Scale (ISS). *Information, Communication & Society*, 19(6), 804–823.
- van Dijk, J. A. G. M. (2006). Digital divide research, achievements and shortcomings. *Poetics*, 34(4–5), 221–235.
- van Dijk, J. A. G. M. (2020). *The digital divide*. Cambridge/Medford: Polity Press.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). *User*

acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.

Yoo, N., & Jang, S. H. (2023). Digital technology use, technological self-efficacy, and subjective well-being among North Korean migrants during the COVID-19 pandemic: Moderated moderation. *Digital Health*, 9, 1-12.

ABSTRACT

The effect of digital service utilization on the
living satisfaction of North Korean defectors
– Focusing on the mediating effect of digital
support –

Lee, Eun-Jung

Major in Smart Convergence Technology
Consulting

Dept. of Smart Convergence Consulting

The Graduate School of Knowledge
Service Consulting

Hansung University

This study aims to analyze the impact of digital service utilization on the daily life satisfaction of North Korean defectors and to verify the mediating effect of digital assistance in this process. The research subjects were 700 North Korean defectors selected from the raw data of the '2023 Digital Information Gap Survey' conducted by the National Information Society Agency of Korea.

The main research findings are as follows. First, mobile-based digital service utilization was found to have a significant positive effect on the daily life satisfaction of North Korean defectors. Second, digital assistance positively influenced daily life satisfaction. Third, digital assistance was

confirmed to mediate the relationship between digital service utilization and daily life satisfaction. Fourth, demographic factors such as gender and age group had significant effects on digital service utilization and daily life satisfaction, with younger age groups showing higher levels of utilization and satisfaction.

This study provides policy implications for improving the digital literacy level and quality of life of North Korean defectors, and can contribute to the development of digital support policies for their social integration in the future.

【Key words】 North Korean defectors, Digital service utilization, Daily life satisfaction, Digital assistance