

# 정보화 실태 및 정보사회 수용도 조사

A Survey an actual Condition Receptivity of Informatization in Korea's Household

최두진/한국정보문화센터

정책연구부 조사연구팀장

Choi, Doo-Jin./Information Culture

center of Korea, Investigation & Research

Team, Team manager



## 1. 조사 개요

**한** 국정보문화센터  
에서는 1994년  
현 시점에서 우리사회의

전반적인 정보화 수준 및 그 실태를 파악하고 아  
울러 국민들의 정보화에 대한 수용태세를 조사분  
석하여 정보화 촉진을 위한 정책자료로 활용코자  
「정보화 실태 및 정보사회 수용도 조사」를 실시하  
였다.

이 조사는 1988년 부터 매 2년마다 실시해온 정보  
사회 수용도 조사의 일환으로 실시하였는데 특히  
올해에는 가정의 정보화 기반시설 수준과 정보화

생활 행태를 파악하는데  
초점을 맞추어 조사를 실  
시하였다.

이번 조사는 제주도를  
제외한 전국의 13세 이상

64세 이하의 남녀를 모집단으로 하여 지역별 인구  
비례에 의한 다단계 층화표본 추출방법으로 선정  
된 1,500명을 대상으로 실시되었다.

주요 조사내용은 정보사회 이해도, 정보화시설  
및 정보생활 행태, 전화 및 PC이용 행태, 뉴미디  
어 및 정보통신서비스 수용도, 정보화정책에 대한  
의견 등이며 훈련된 면접원에 의한 면접조사방  
법으로 실시하였다.

## 2 주요 조사내용

### 가. 정보사회 이해도

전체 응답자중 정보사회 혹은 정보화 사회의 개념을 인지하고 있는 비율은 86.8%이며 비인지자의 비율은 13.2%였다. 인지수준을 구체적으로 살펴보면 위 개념의 내용을 이해하고 있다고 볼 수 있는 응답자의 비율은 53.4%(많이 알고 있다 4.6%/ 약간 알고 있다 48.8%)이고 단지 말로만 들어본 정도 라는 응답자 비율은 33.4%로 나타났다. 국민들의 정보사회 인지도가 86년에 26.6%, 88년에 61.1%, 92년에 76.5%였음을 감안할 때 정보사회에 대한 인지도는 계속 높아지고 있음을 알 수 있으나 아직까지 국민의 절반가량은 정보사회에 대해 피상적으로 인식하고 있음을 알 수 있다. 한편 21세기가 정보사회가 될 것이라는 견해에 동의하는 응답자 비율이 95.3%, 동의 하지 않는 응답자의 비율은 4.7%로 조사되어 동 견해에 대한 국민들의 지지도는 매우 높은것으로 나타났다.

### 나. 컴퓨터 정보통신기술 인지도

초고속정보통신망, 멀티미디어, 사무자동화(OA), 근거리통신망(LAN), CD-ROM 등 13개의 대표적인 정보통신기술 또는 정보화활동에 대한 인지도를 조사한 결과 응답자들이 잘 알고 있는 것으로는 콤팩트 디스크(27.9%), 사무자동화(24.3%), 공장자동화(19.3%), 컴퓨터 이용학습(16.6%), 컴퓨터 설계, 제작(13.7%) 등이며 잘 모르고 있는 것은 기업간 전자문서교환서비스(60.4%), 무궁화위성(59.3%), 부가가치통신망(58.8%), 근거리통신망(55.4%), 초고속정보통신망(51.9%) 등으로 조사되었다. 전반적으로 볼때 컴퓨터와 정보통신관련 신기술에 대해 내용을 잘 안다는 비율이 10%~20%에 불과하고 80%정도는 말로만 들어 보았거나 잘모른다고 응답해 아

직 정보통신기술에 대한 일반 국민들의 인지수준은 상당히 낮은 실정임을 알 수 있다.

### 다. 정보통신서비스 인지도

새로운 정보통신서비스에 대한 이용경험율과 인지도를 살펴본 결과 이용경험율이 높은 서비스 유형으로는 무선호출서비스(52.3%), 전화자동응답서비스(49.1%), 이동전화(33.1%), 전화특수서비스(23.1%), 종합유선방송(16.1%), PC통신(12.5%) 등의 순으로 나타났다. 반면 응답자들이 잘 알지 못하고 있는 서비스 유형으로는 화상회의(67.3%), 비디오텍스(65.9%), 데이터베이스(55.1%), 전자계시판(49.3%), 문자방송(45.7%) 등의 순이었다.

이 결과를 센터에서 실시한 92년도 조사결과와 비교해 보면 정보통신서비스에 대한 인지도는 10%~20% 이상 높게 나타났는데, 특히 무선호출서비스, 전화특수서비스, CATV 서비스 등 국민생활과 밀접한 정보통신서비스에 대한 인지

<표 1> 정보통신서비스 인지도

질 문 함 목	응 답 율 (%)		
	이용해 본 적이 있다	알고 있으나 이용해본적 없다	전혀 알지 못한다
무선호출기	52.3	45.3	2.4
전화자동응답서비스	49.1	40.5	10.4
이동전화	33.1	62.3	4.6
전화특수서비스	23.1	43.9	33.0
종합유선방송	16.1	64.2	19.7
PC통신	12.5	58.1	29.4
행정전산망	6.6	57.9	35.5
데이터베이스	6.5	38.4	55.1
해외위성방송	6.2	65.1	28.7
전자계시판	4.1	46.6	49.3
문자방송	3.6	50.7	45.7
비디오텍스	1.0	33.1	65.9
화상회의	1.0	31.7	67.3

도는 상당히 빠른 속도로 높아지고 있음을 알 수 있다.

라. 정보화 시설 및 정보 수요도

1) 정보기기 소유 현황

가정에서의 정보기기 소유여부를 조사한 결과 전화(99.7%), 칼라TV(99.5%), 라디오(88.4%), 전자계산기(83.7%), 비디오(82.0%)의 소유율이 80% 이상으로 나타나 이들 기기들이 가정에 매우보편화되어 보급되어 있음을 알 수 있다. 한편 무선호출기(31.1%), 게임기(23.1%), PC(20.7%)는 5가구당 1가구 정도로 보유하고 있는 것으로 나타난 반면 위성수신안테나(5.0%), 팩시밀리(3.7%)는 소수의 가정에서만 보급되어 있는 것으로 나타났다.

2) 정보 수요도

국민들이 가장 필요로 하는 정보를 지적하도록 한 결과 교육/진학/취업 정보가 40.2%로 첫번째로 지적되었고 다음으로는 불가/쇼핑/상품정

보(25.7%), 문화생활정보(22.7%), 가정경제정보(22.3%) 등의 순이었다. 한편 구하기가 힘든 정보로는 행정민원/법률정보, 전문지식정보, 보건/의료/건강정보, 교육/진학/취업정보의 순으로 나타났다. 정보만족도를 보면 기타 일상생활 정보, 정치/사회관련 뉴스성 정보, 스포츠/레저/관광 정보, 문화생활 정보 등의 순이었으며 정보를 유료화할 경우 이용의사를 조사한 결과 교육/진학/취업 정보, 보건/의료/건강 정보를 제외한 나머지 정보에 대해서는 구입하지 않겠다는 비율이 구입하겠다는 비율보다 높게 나타났다.

이번 조사결과를 통해 알 수 있듯이 유료서비스의 성공 가능성이 높은 정보는 교육, 건강, 경제 관련 정보로서 가정에서 가장 필요로 하는 정보 즉 정보 수요도가 높은 것임을 알 수 있다.

따라서 국민들의 정보이용도를 높이기 위해서는 가정의 정보수요도가 높은 정보부터 데이터베이스화하여 서비스를 추진해 나가는 것이 바람직할 것이다.

마. 전화 이용 행태

전화 보급율을 보면 응답자 가정의 99.7%가 전화를 보유하고 있고 전화기의 종류로는 전자식 유선전화기(81.4%)와 전자식 무선전화기(52.3%)가 가장 많았다. 다음 전화이용 행태를 보면 직장이나 가정에서 하루 평균 거는 전화는 63회, 받는 전화는 8.9회로 평균 15.2회 정도 전화를 사용하는 것으로 나타났다. 한편 전화를 통해 정보를 구입한 경험은 72.7%로 구입한 정보의 종류를 보면 전화번호 문의(58.2%), 일기예보(14.4%), 교통,관광안내(14.3%), 주식,물가,주택 정보(11.0%), 전화주문쇼핑(10.7%) 등의 순으로 나타났다. 다음 전화를 이용한 7가지 전화특수 서비스와 700번 전화서비스의 이용경험율을 보면 전화특수 서비스가 15.2%, 700번 전화서비스가 26%로 나타났다.

<표 2> 정보 필요도/구입난이도/만족도/유료화

질 문 항 목	응 답 율 (%)			
	정 보 필요도	구하기 힘든정보	정 보 만족도	유가정보 이용의사
가정경제 정보	22.3	17.0	26.2	31.4
교육/진학/취업 정보	40.2	25.4	24.0	51.2
스포츠/레저/관광 정보	20.5	8.0	42.6	30.3
행정민원/법률 정보	8.9	45.9	15.8	34.5
보건/의료/건강 정보	19.9	24.9	25.5	48.9
문화생활 정보	22.7	9.8	41.8	31.5
물가/쇼핑/상품 정보	25.7	11.1	36.3	37.3
정치/사회관련 뉴스성 정보	19.5	7.7	50.9	29.5
전문지식 정보	10.4	45.0	19.0	29.3
기타 일상생활 정보	9.7	2.5	71.2	28.3

또 전체 응답자중 전화폭력을 경험한 비율이 49.4%이며 전화폭력에 대한 대처 방법으로는 폭력전화가 다시 걸려오지 않아 자연스럽게 해결된 경우가 82.6%, 전화번호를 바꾼 경우도 4.9%이며 경찰에 신고한 경우는 1.1%에 불과했다. 한편 114 서비스의 유료화에 대해서는 78.6%가 반대하는 것으로 나타났으며 프랑스의 미니텔 같이 전자전화번호부를 만들어 유료서비스할 경우 이용하겠다는 사람은 36.6% 정도였다.

#### 바. PC 이용 행태

현재 PC를 보유하고 있다는 응답자의 비율은 20.7%로 5가구당 1대 정도 보급되어 있는 것으로 나타났다. PC 구입시기를 보면 1993년 이후가 34.2%, 1991~1992년이 41.3%로 전체의 3/4이 1991년 이후에 PC를 구매한 것으로 나타나 최근에 PC가 급속도로 보급되고 있음을 알 수 있다. PC의 구입가격을 보면 100~150만원(34.8%)정도가 가장 높았고 PC 기종은 386급 이상의 상위 기종이 50%를 넘고 있다.

보유하고 있는 소프트웨어를 보면 워드프로세서(61.9%), 게임용 소프트웨어(6.9%), 교육용 소프트웨어(44.2%), 자료관리용 소프트웨어(33.9%), 그래픽 소프트웨어(31.6%) 등의 순이었으며 통신용 소프트웨어 보유율은 27.4%로 나타났다. 다음 PC 보유자의 PC 이용행태를 보면



하루 평균 PC 이용시간이 가정에서 1시간 6분, 학교 또는 직장에서 2시간 20분 등 도합 3시간 26분 정도 PC를 사용하며 주로 문서작성, 오락, 교육, 자료관리 등의 용도로 이용하고 PC통신을 이용하는 경우는 16.1% 있다.

다음 컴퓨터교육 경험을 보면 교육을 받은 경험이 있는 응답자의 비율이 전체 PC보유자의 46.8%로 교육장소로는 컴퓨터학원(66.2%), 학교컴퓨터교육(16.6%), 회사사내교육(6.2%), 판매회사 유저교육(3.4%) 순으로 나타났다. 한편 교육내용을 보면 프로그래밍 언어교육(66.9%), S/W패키지 교육(64.1%)이 가장 많았고 다음으로 정보처리자격증 교육(25.5%), 컴퓨터통신교육(20%) 등으로 나타났다.

#### 사. 뉴미디어 및 정보통신서비스 수용도

컴퓨터와 정보통신의 발달로 정보사회가 실현될 경우 가능하다고 보여지는 각종의 뉴미디어와 정보통신서비스에 대한 수용도를 질문한 결과

<표 3> 뉴미디어 및 정보통신서비스 수용도 (단위 : %)

구 분	즉 시 이 용	1 년 이 내	3 년 이 내	5 년 이 내	10 년 이 내	잘 모 름	계
비디오텍스 서비스	16.3	14.9	20.3	11.5	7.7	19.2	100.0
홈쇼핑 서비스	13.9	13.8	17.6	11.6	11.9	31.3	100.0
홈뱅킹 서비스	31.1	15.3	16.5	11.3	10.0	15.9	100.0
재택의료 서비스	23.9	13.5	14.9	11.5	12.2	24.1	100.0
재택학습 서비스	21.7	14.4	16.9	11.2	9.5	26.3	100.0
홈오트메이션 서비스	20.1	11.3	14.5	12.5	13.1	28.5	100.0
컴퓨터예약 서비스	21.5	15.5	18.6	11.7	9.1	23.6	100.0
원격검침 서비스	27.3	13.5	15.1	11.4	10.1	22.5	100.0
주식/레저/관광정보서비스	22.3	15.1	20.2	10.5	8.8	23.1	100.0
전자우편 서비스	25.4	15.6	17.3	11.5	8.4	21.7	100.0
종합정보통신 서비스	18.2	13.2	18.1	12.7	6.9	30.9	100.0
종합유선방송 서비스	29.3	13.7	18.7	10.3	8.2	19.9	100.0

수용의사가 가장 높은 서비스로는 홈뱅킹 서비스, 재택의료서비스, 종합유선방송서비스, 전자우편서비스, 원격검침서비스 등으로 나타났다.

이 결과는 92년도와 비교해 볼 때 뉴미디어와 정보통신서비스에 대한 수용태세가 평균 20% 이상 상승한 것이지만 아직도 뉴미디어와 정보통신서비스에 대한 국민들의 수용태세는 그리 높지 않음을 알 수 있다.

아. 정보화정책에 대한 의견

20세 이상의 성인 남녀를 대상으로 정보화정책 및 사업을 총괄한 정보통신부의 신설에 대해 질문한 결과 찬성하는 비율은 73.3%인 반면 반대하는 비율은 49%로 상당수가 정보통신부의 신설을 지지하고 있는 것으로 나타났다.

정보통신부가 신설될 경우 역점을 두어 추진해야 할 사업으로는 정보화에 대한 홍보 계몽 등 정보문화의 촉진이 36.6%로 가장 높은 응답율을 보였으며 다음으로는 사생활침해, 지적재산보호

권 같은 법제도의 시행(19.7%), 정보통신 전문 기술인력 양성 (12.9%), 지역정보화 촉진(12.2%), 정보통신 하부구조 건설(10.5%) 등의 순으로 나타났다.

3. 맺는말

이번 조사에서 알 수 있듯이 정보사회에 대한 국민들의 인식도는 매년 상당히 증가되고 있으나 정보사회의 기반구조가 되는 뉴미디어나 정보통신서비스에 대한 이해도나 이용방법 등 구체적인 대응방식은 상당히 미약한 수준임을 알 수 있다. 이동통신서비스, CATV 방송, PC통신 등 다양한 정보통신서비스가 빠른속도로 확산되고 있는 실정을 감안할 때 국민 모두가 이러한 정보통신서비스를 효율적으로 활용할 수 있도록 홍보와 교육을 범사회적으로 추진하는 것이 필요하다. [DB]