

3명중 1명이 PC통신 이용을 줄였다

한국정보문화센터는 지난 7월 하이텔 가입자 1,977명을 대상으로 실시한 'PC통신 이용실태 및 이용자 만족에 관한 조사' 보고서를 최근 공개했다. IMF 관리체제로 경제적인 부담을 많이 받음으로써 전반적으로 이용량이 준 것으로 나타난 보고서의 내용을 살펴봤다. <편집자>

보 고서의 가장 큰 특징은 3명중 1명 플(29%)로 PC통신 이용을 줄였다는 점과, 생산/기능직 종사자를 비롯해 판매/서비스직, 가정 주부, 학생 등이 PC통신 이용에 가장 영향을 받은 계층으로 나타난 점이다.

응답자들의 평균 컴퓨터 이용경력은 약 6년, PC통신 이용경력은 약 3년 7개월이며, 컴퓨터 이용경력이 높을수록 컴퓨터를 통신이나 네트워크 활용에 많은 비중을 두고 있는 것으로 밝혀졌다.

또한 대부분의 응답자들은 PC통신을 가정에서 저녁 6시부터 새벽 2시 사이에 약 1시간 30분 정도 이용하며, 주로 이용하는 서비스로는 동호회·모임, 공개자료실·다운로드서비스, 게시판·토론광장 등의 순이었고 응답자의 84%가 동호회 활동을 하는 것으로 나타났다.

PC통신의 이용목적에 대해서는 일상생활이나 취미에 관련한 정보를 얻기 위해 서라는 응답자가 30%로 가장 많았고, PC통신에서 제공하는 서비스 중에서는 동호회와 전자우편에 가장 만족하고 있었

으며, 유료정보서비스에 대해 가장 불만인 것으로 조사됐다.

PC통신 이용경력이 많을수록 대화실의 이용률은 감소하고 동호회의 이용률은 점 점 더 증가하고 있는 것으로 드러났으며, PC통신을 이용하기 위해 지불하는 총비용에 대해서는 전반적으로 비싸다고 대답했다. 특히 부가서비스 요금과 전화요금 이 서비스에 비해 비싸다고 응답했다.

통신품질에 대해서는 전송속도와 접속 중 속도의 안정적 유지에 대한 평가가 가장 부정적이었으며 정보품질에 대한 평가에서는 정보의 유용성과 신뢰성에 대해 높은 점수를 주고 있는 것으로 나타났다.

이와 함께 PC통신 서비스의 만족도에 가장 영향을 미치는 요인으로 정보품질을 꼽았으며 다음으로 이용자 지원 여부, 접속/전송속도, 편리성의 순으로 나타났다.

한편 응답자의 95%가 이용자들이 서비스를 선택하는데 도움이 될 수 있도록 PC통신서비스의 접속완료율, 데이터 전송속도 등의 통신품질을 객관적으로 측정하여 공개할 필요가 있다고 대답하였다.

응답자가 가장 우려하고 있는 것은 개인 정보의 유출과 프라이버시 침해로 총 48%의 응답률을 보였다.

이용자 특성

이번 조사의 응답자는 성별로는 남자(75.5%), 연령으로는 20대(64.6%), 직업별로는 학생(52.4%), 학력별로는 대학(원) 재학생(41.5%), 소득별로는 월평균 100만원에서 200만원 미만(41.6%)이 가장 많았다. 전년도 조사결과와 비교할 때, 여성과 대학생이 증가한 반면, 30·40대와 판매/서비스직, 사무/관리직은 감소한 것으로 나타났다.

이용하고 있는 컴퓨터의 기종은 70%의 응답자들이 펜티엄급 이상의 컴퓨터를 이용하는 것으로 나타나 고급기종의 보급률이 매우 높은 것으로 나타났다. 과년도 조사결과들과 비교했을 때, 486컴퓨터의 감소율과 펜티엄급 컴퓨터의 증가율이 거의 일치하는 것으로 나타나 컴퓨터의 업그레이드가 주로 차하위 기종으로부터 이루어지는 것을 추측되었다. <표 1>



또한 접속속도도 급속하게 향상되고 있었는데, 펜티엄급 컴퓨터 이용자의 80% 이상이 28Kbps이상의 모뎀이나 LAN을 이용하고 있었다. 즉, 이용자들의 PC통신 이용환경은 기기의 고급화와 함께 접속속도의 개선도 함께 이루어지고 있는 것으로 나타났다. <표 2>

이용실태 및 만족도

이용자는 PC통신을 주로 가정에서 이용하고 있으며, 점차 직장이나 학교에서의 이용시간이 늘어나고 있는 것으로 나타났다. PC통신의 하루 평균 이용량은 약 1시간 30분 정도였으며, 이용시간대는 저녁 6시부터 새벽 2시 사이에 약 70%가 집중되어 있었다. 이 시간대의 주 이용자는 20대 남자 대학생이었다.

응답자들은 정보획득, 여가활용, 이용자간의 커뮤니케이션 등의 목적으로 PC통신을 이용하고 있었는데, 그 중 가장 큰 비중을 차지하는 것은 정보획득으로 나타났다. 이용목적은 PC통신을 이용한 기간이 길수록 커뮤니케이션 지향적인 욕구보다는 정보 지향적인 욕구가 강해지는 것으로 나타났다.

또한 응답자 중 73%는 PC통신과 인터넷을 함께 이용하고 있었으며 인터넷 비이용자들의 대다수도 향후 인터넷 이용의사가 있는 것으로 파악되었다. 인터넷의 이용목적은 PC통신에 비해 정보 지향적인 성격이 강하게 나타났다.

PC통신 이용자들이 주로 이용하는 서비스는 동호회·모임(36.32%), 공개자료실·다운로드 서비스(26.30%), 게시판·토론광장(13.66%) 등의 순으로 나타났다. 본 조사 응답자의 84%는 동호회 활동

을 하고 있었는데, 학생들의 참여 정도가 매우 높았으며 가장 많이 이용하는 정보는 영화·공연·스포츠·연예·관광 등의 문화생활 정보와 컴퓨터·인터넷 관련 정보, 교육·학습·진학·취업·자격·면허 정보 등이었다.

PC통신서비스의 기능에 대해서는 동호회·모임에 대해 가장 만족하고 있었으며, 전자우편, 공개자료실·기타 다운로드 서비스, 무료정보서비스, 대화실 등의 순서로 나타났다. 반면, 가장 만족도가 낮은 것은 유료정보 서비스였다.

<표 3>
PC통신을 이용하기 위해 지불하는 총비용에 대해 이용자

<표 1> 응답자의 컴퓨터 사용 기종

항 목	빈도수(명)	1995년(%)	1996년(%)	1998년(%)
펜티엄급	1,336	16.4	31.7	67.58
486급	421	58.3	49.9	21.29
펜티엄프로 이상	136	.	.	6.88
386급	48	15.2	11.3	2.43
맥킨토시	21	1.4	1.6	1.06
286급 이하	15	8.7	5.5	0.76
전체	1,977	100.00	100.0	100.00

<표 2> 응답자의 PC통신 접속속도

항 목	빈도수(명)	1995년(%)	1998년(%)
33600bps 모뎀	595	-	30.10
28800bps 모뎀	368	9.5	18.61
56000bps 모뎀	323	-	16.34
14400bps 모뎀	269	47.7	13.61
LAN	204	-	10.32
19200bps 모뎀	73	9.3	3.69
9600bps 모뎀	41	15.5	2.07
2400bps이하 모뎀	35	18.0	1.77
모름	33	-	1.67
기타	14	-	0.71
ISDN	11	-	0.56
CO-LAN	11	-	0.56
전체	1977	100.00	100.00

<표 3> PC통신 서비스기능별 만족도 (1: 매우 불만 7: 매우 만족)

항목	빈도수	평균	표준편차
게시판/토론광장	1767	3.8721	0.9952
전자우편	1898	4.4278	1.2050
대화실	1568	4.0370	1.1832
공개자료실 및 기타 다운로드 서비스	1913	4.2514	1.3114
동호회/모임	1818	4.6458	1.2226
온라인 게임/오락	708	3.6963	1.1256
주문(홈쇼핑)/예약/홈뱅킹 서비스	1079	3.8221	1.2371
열린정부/정치/공공정보	993	3.3021	1.1715
부가이용료를 지불하지 않는 무료정보서비스	1816	4.0374	1.2582
부가이용료를 지불하는 유료정보서비스	1332	2.9782	1.2722

<표 4> PC통신 총이용요금에 대한 만족도 (1: 매우 불만, 7: 매우 만족)

항 목	빈도수(명)	평균	표준편차
총비용 만족도	1926	2.8816	1.3095

<표 5> 개별 요금에 대한 평가 (1: 매우싸다, 7: 매우 비싸다)

항 목	빈도수(명)	평균	표준편차
PC통신서비스 기본요금	1926	4.7970	1.0553
부가서비스 이용요금	1926	5.7518	1.0403
PC통신 이용과 관련된 전화요금	1926	5.6506	1.2116

〈표 6〉 4가지 이용자 집단의 특징

구분	특징			
	단시간 이용형	대화 지향형	정보 지향형	공동체 지향형
이용자수(%)	496명(25%)	350명(18%)	476명(24%)	655명(33%)
배경변인별	연령대가 높으며	여성과 중고등학생의	연령대가 높고	대학생의 비중이 가장 높으며
특성	대학생의 비중이 낮음	비중이 높음	고학력자가 많음	30대 이상이 적음
이용량 및 통신이용경력	하루 평균 이용량이 가장 짧으며 통신이용 경력도 두 번째로 짧게 나타남	하루 평균 이용량이 가장 길며 통신이용 경력은 가장 짧게 나타남	하루 평균 이용량은 전체 평균보다 조금 짧으며 통신이용 경력은 길게 나타남	하루 평균 이용량은 평균보다 조금 길고 특정 시간대에 집중적으로 이용 통신이용 경력은 길게 나타남
동호회활동	소극적인 동호회 활동	정회원의 비중이 높지 않음	동호회 활동의 참여도가 높음	가장 활발한 동호회 활동
이용목적	일상생활 정보 획득	여가시간의 활용 및 커뮤니케이션 활동	일상생활 정보 및 전문정보 획득	커뮤니케이션 활동 및 일상생활 정보 획득

들은 대체로 불만스러워 하는 것으로 나타났다. 기본요금, 부가서비스요금, 전화요금 각각에 대해서도 비싸다고 평가하였다. 특히 기본요금에 비해 부가서비스요금과 전화요금에 대한 평가가 더 부정적이었다. 〈표 4〉, 〈표 5〉

또한 통신품질에 대해 중간값 이하의 평가를 내렸는데, 그중 전송속도와 접속중 속도의 안정적 유지에 대한 평가가 가장 부정적이었으며, 정보품질에 대한 평

가는 통신품질에 비해 비교적 긍정적이었다. 특히 정보의 유용성과 신뢰성에 대한 평가는 중간값을 상회하는 수준이었다.

이용과 만족에 대한 분석

응답자들을 서비스 유형별 이용정도에 따라 분류하면 전반적으로 이용정도가 낮은 단시간 이용형 이용자집단, 채팅, 온라인 게임의 이용정도가 특히 높은 대화 지향형 이용자집단, 데이터 베이스 기반 서비스의 이용정도가 높게 관찰된 정보 지향형 이용자집단, 그리고 전자우편, 게시판, 동호회, 공개자료실의 이용정도가 높은 공동체 지향형 이용자집단으로 구분해 볼 수 있다. 〈표 6〉

각 집단별로 동호회 활동, 연령 및 교육수준에서의 특징을 살펴볼 수 있었으

며 이용경력, 만족도, 하루평균 이용량에 서로 차이가 관찰되었다.

이용자 의견

객관적 통신품질의 측정과 공개의 필요성에 대해 응답자의 95%가 동의하는 것으로 나타나 대부분의 이용자들이 통신품질에 관한 정보를 요구하고 있었으며, 통신품질의 관리 주체에 대한 질문에서는 이용자단체, PC통신사업자, 공공기관/공익단체, 시민단체의 순서로 나타났다. 한편, 정부가 직접 관리하는 것에 대해서는 매우 낮은 지지도를 보였다. 〈표 7〉

응답자들이 PC통신을 이용하면서 가장 우려하는 사항은 개인정보의 유출과 프라이버시의 침해이며, 그 다음으로는 시스템의 보안성으로 나타났으며, 우리나라 PC통신 발전의 기여자에 대한 질문에서는 통신사업자(41.63%), 통신소프트웨어 제공 벤처기업(24.33%), 이용자 자신(20.33%)의 순서로 나타났다. 〈표 8〉

〈표 7〉 통신품질 관리주체에 대한 의견

항목	빈도수	퍼센트
이용자단체	709	37.59
PC통신사업자	452	23.97
공공기관/공익단체	364	19.30
시민단체	312	16.54
정부	49	2.60
전체	1886	100.00

〈표 8〉 PC통신 이용시의 우려사항

항목	빈도수	퍼센트
ID, 인적사항 등 개인정보 유출 및 프라이버시 침해	945	47.80
시스템의 보안성 미비로 인한 패스워드, 신용카드번호 등의 도용	355	17.96
유해정보의 범람	189	9.56
정보의 감시 및 통제	187	9.46
표현의 자유 침해	178	9.00
불법 소프트웨어의 유통 및 지적재산권 침해	82	4.15
기타	41	2.07
전체	1977	100.00

국가정보자원종합관리사업

공공정보의 민간이용 활성화를 위한
사업설명회

정보통신부와 (재)한국데이터베이스진흥센터는 우리나라 데이터베이스산업 활성화 지원을 위한 사업으로 '98년부터 2002년까지 국가정보자원종합관리사업을 수행중에 있습니다.

그 결과로서 정부 및 공공기관에서 보유중인 공공정보자원 중에서 민간에 제공 및 이양 가능한 공공정보자원목록서비스(PIRLS)를 제공할 예정입니다.

이에 본 센터에서는 데이터베이스 및 정보제공(IP) 산업계에 종사하고 계시는 사업자 여러분들께 데이터베이스 제작 및 서비스제공 사업의 기회를 확대할 수 있도록, 본 공공정보의 민간이용 활성화 사업의 취지 및 내용 설명을 비롯하여, 공공정보자원목록서비스(PIRLS)의 검색 및 이용과, 공공정보자원의 획득 방법 및 절차 등을 상세히 설명드릴 예정이오니 관심있는 여러분의 많은 참여를 바랍니다.

- ◆ 일 시 : 1998년 12월 16일(수) 오후 1시 30분 ~ 4시
- ◆ 장 소 : 섬유센터 대회의실(지하철 2호선 삼성역 4번 출구)
- ◆ 주 최 : 정보통신부, (재)한국데이터베이스진흥센터
- ◆ 주요 의제 : 상용 DB제작 및 정보제공(IP) 사업의 활성화를 위하여 정부기관이 보유하고 있는 민간 제공 및 이양 가능한 공공정보자원의 목록·소재·서비스 및 활용 방안 설명
- ◆ 참석 대상 : DB사업자, IP사업자, DB 및 IP창업 예정자
- ◆ 주요 내용

- 공공정보의 민간이용 활성화 계획 개요
- 조사대상 정부기관의 민간 제공가능 정보자원 설명
- 공공정보자원목록서비스(PIRLS) 소개
- 정부보유 공공정보자원의 획득 및 활용 방안
- 질의 및 답변

■ 문의 : 한국데이터베이스진흥센터 정책연구과 Tel. 02)725-3751 / 교환 113, 121

※ 상세한 사항은 본 센터의 인터넷 홈페이지(www.dpc.or.kr)를 참고하시기 바랍니다.