

한국리서치 주간리포트(제80-1호)

여론속의 여輿論論

기획: 포스트코로나

- 코로나19와 비대면, 디지털사회 전환

2020. 06. 03.

담당자 송한나 과장

전화 | 02-3014-0993

e-mail | hnsong@hrc.co.kr



한국리서치 주간리포트

- 한국리서치가 기획하고 운영하는 자체 조사입니다.
- 격주로 시행하는 정기조사입니다.
- 특정 의제를 다각도로 조사하고 분석하는 심층 여론조사입니다.
여론의 현상과 함께 흐름을 추적하고, 여론 속의 민심을 파악하고자 합니다.
- 정가지표-기획조사 등으로 구성합니다.
- 정가지표는 국가, 사회, 개인과 관련한 국민들의 인식 추이를 제시합니다.
- 기획조사는 한국리서치 연구원이 기획하고 분석합니다. 주제에 따라 외부 전문가와 함께 기획하고 분석 및 보도를 함으로써, 여론에 대한 심층적인 이해를 돕고자 합니다.
- 궁금하신 사항은 아래 에디터들에게 문의하여 주십시오.

운영책임

정한울 전문위원

전화 | 02-3014-1057
e-mail | hw.jeong@hrc.co.kr

조사실무

오승호 부장

전화 | 02-3014-0167
e-mail | shoh@hrc.co.kr

이동한 차장

전화 | 02-3014-1060
e-mail | dhlee@hrc.co.kr

구정태 대리

전화 | 02-3014-1040
e-mail | jtkoo@hrc.co.kr

2020년 5월 주요 조사결과

포스트코로나

1

- 코로나19가 가져온 우리 일상의 변화

- 흔히 시대는 예수 탄생을 전후로 B.C.와 A.D.로 나뉜다. 현재 전 세계는 ‘코로나 이전 (B.C.: Before COVID-19)’과 ‘코로나 이후(A.C.: After COVID-19)’라는 새로운 시대의 구분에 직면해 있다. 신종 코로나바이러스 감염증(코로나19) 발생 이후 세상은 이전과는 전혀 다르게 바뀔 것이고, 또 이미 바뀌고 있다.
- 이제 우리는 코로나19 극복 이후 다가올 포스트코로나 시대에 맞는 생활방식으로 살아가야 한다. 포스트코로나에서 일상생활의 모든 영역은 언택트(Untact), 즉 비대면 흐름이 가속화되고 있다. 한국리서치 <여론 속의 여론> 연구팀은 5월 8일부터 11일까지 전국 1,000명을 대상으로 코로나19 이후 비대면 방식으로 전환된 우리 일상의 모습을 살펴봤다.

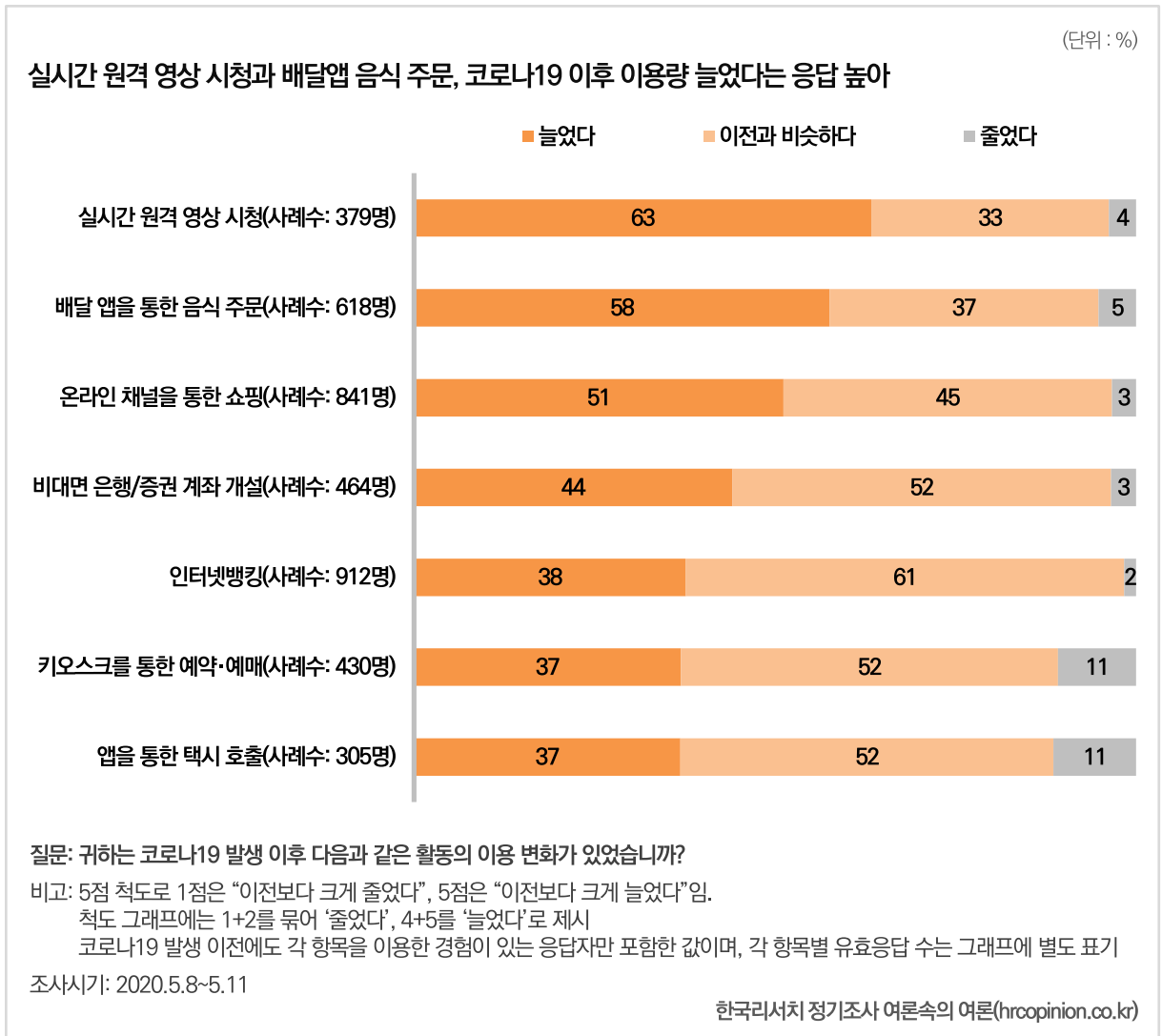
1

비대면 서비스 이용 변화

코로나19 이후 비대면 서비스 이용 빈도 늘어나

먼저 코로나19 발생 이후 비대면 서비스 이용 경험 변화를 물었다. 코로나19 이전 대비 가장 많이 증가한 항목은 실시간 원격 영상 시청(63%)이었다. 배달 앱을 통한 음식 주문(58%), 온라인 쇼핑(51%)이 코로나19 이전보다 늘어난 것도 눈에 띄는 변화였다. 코로나19로 집에 머무는 시간이 많아지고 외부활동을 자제하면서 디지털 기기를 통해 비대면 서비스를 이용하는 모습을 엿볼 수 있다.

특히 고연령층도 디지털 시대로의 전환에 빠르게 적응 중이다. 60세 이상 응답자의 경우 실시간 원격 영상시청(61%), 비대면 은행·증권 계좌 개설(51%)이 코로나19 발생 '이전보다 늘었다'고 응답한 비율이 '이전과 비슷하거나 줄었다'는 응답 비율을 상회하고 있다.



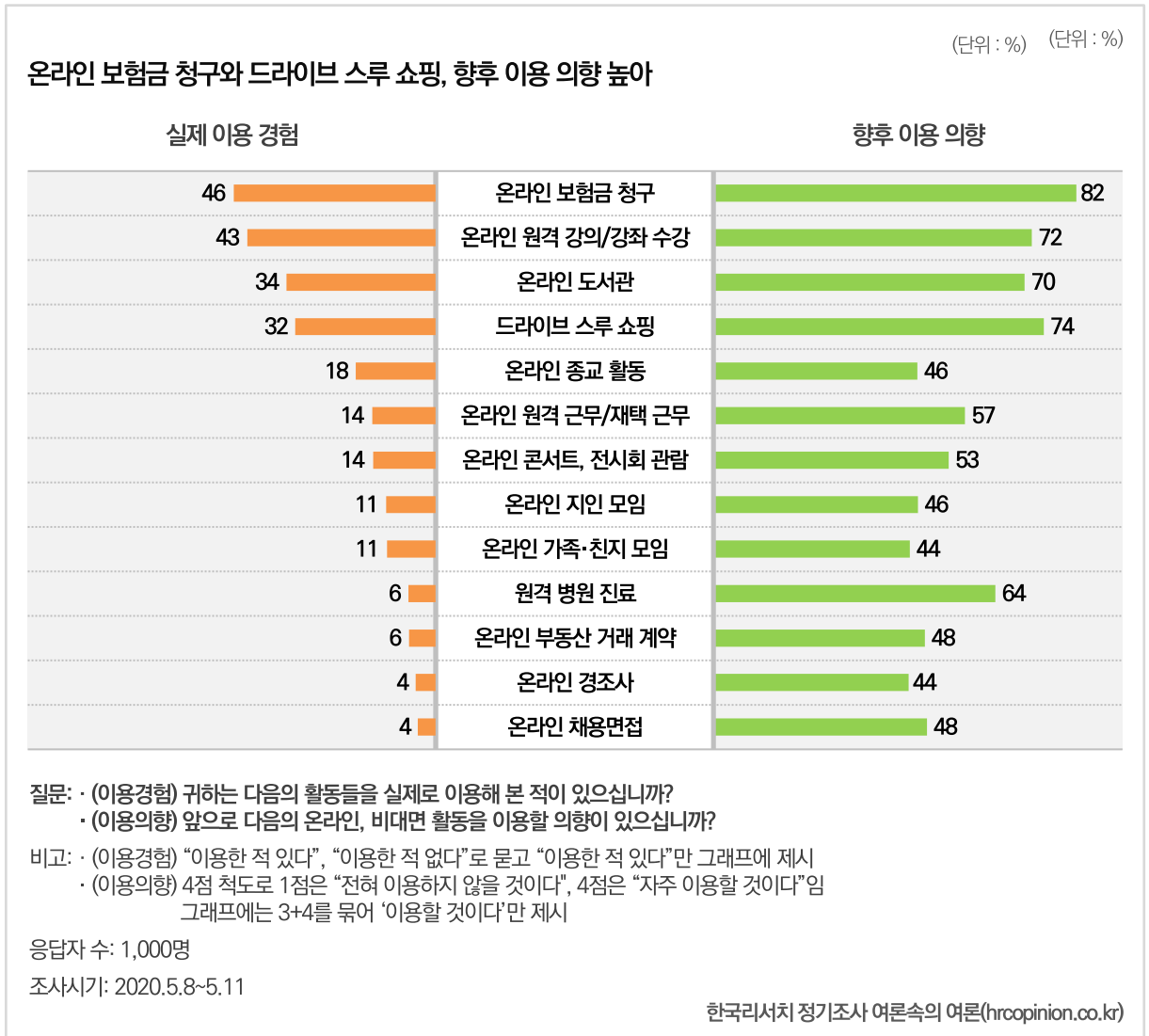
1

비대면 서비스 이용 변화

코로나19가 가져온 우리 일상의 변화는?

그렇다면 코로나19가 새롭게 가져온 일상의 변화는 무엇일까. 코로나19가 확산되면서 기존에는 볼 수 없었던 재택근무, 원격강의, 온라인예배, 온라인채용 등 일상생활 속에서 다양한 변화가 나타나고 있다. 이번 조사에서는 △의료, △금융 및 소비, △문화/여가, △교육, △경제활동, △가족관계, △사회적 관계 등 7가지 부문에서의 변화를 물어보았다.

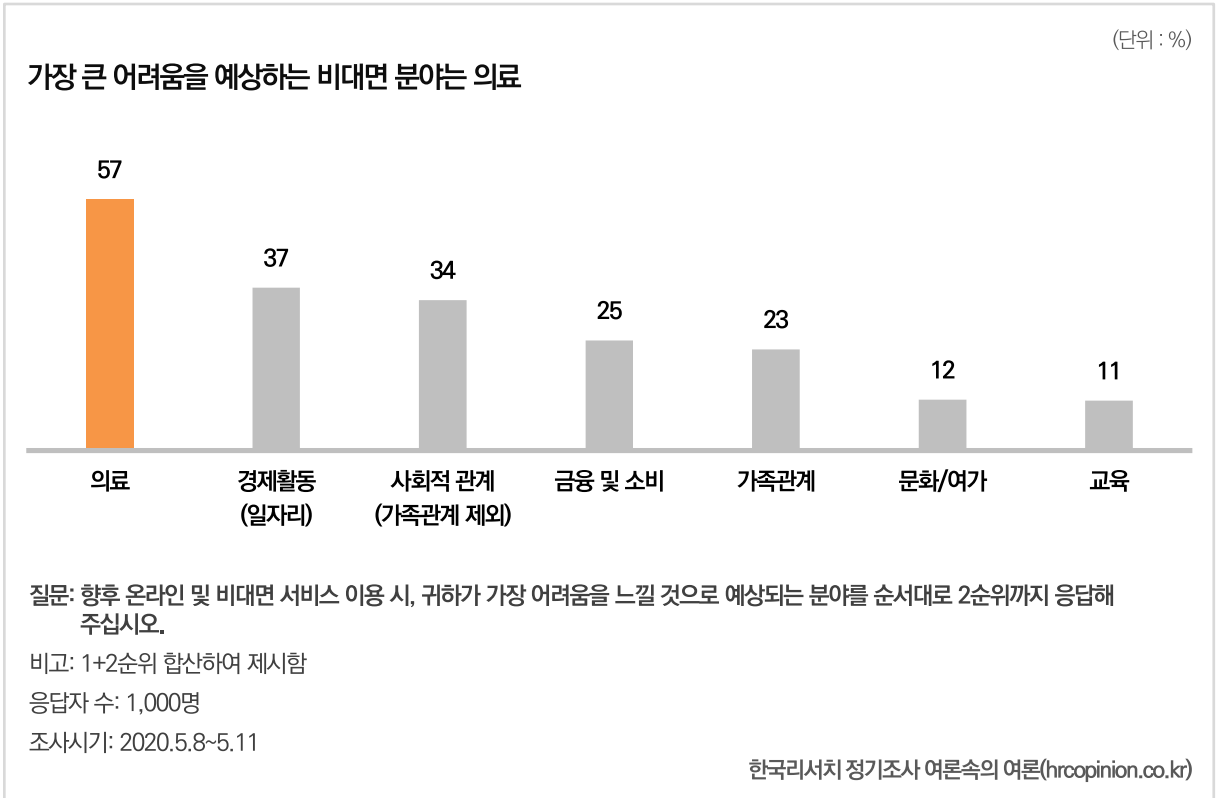
코로나19로 새롭게 경험한 변화, 혹은 기존에 있었지만 앞으로 변화가 예상되는 비대면 일상 중 향후 지속적으로 이용할 의향이 있는 것을 물었다. ‘온라인 보험금 청구’가 82%로 가장 높았고, 이어 드라이브 스루 쇼핑(74%), 온라인 원격 강의·강좌 수강(72%), 온라인 도서관(70%), 원격 병원 진료(64%) 순이었다. 특히 원격 병원 진료의 경우 이용 경험 대비 이용 의향 응답 비율 차이가 57%포인트로 비대면화에 대한 기대가 가장 높은 것으로 나타났다.





1 비대면 서비스 이용 변화

그러나 향후 비대면으로 이용할 때 가장 어려움을 느낄 것으로 예상되는 분야(1+2순위 합산)로도 의료(57%)를 꼽았다. 이어 경제활동(37%), 사회적 관계(34%), 금융 및 소비(25%), 가족관계(23%), 문화/여가(12%), 교육(11%) 순으로 나타났다.

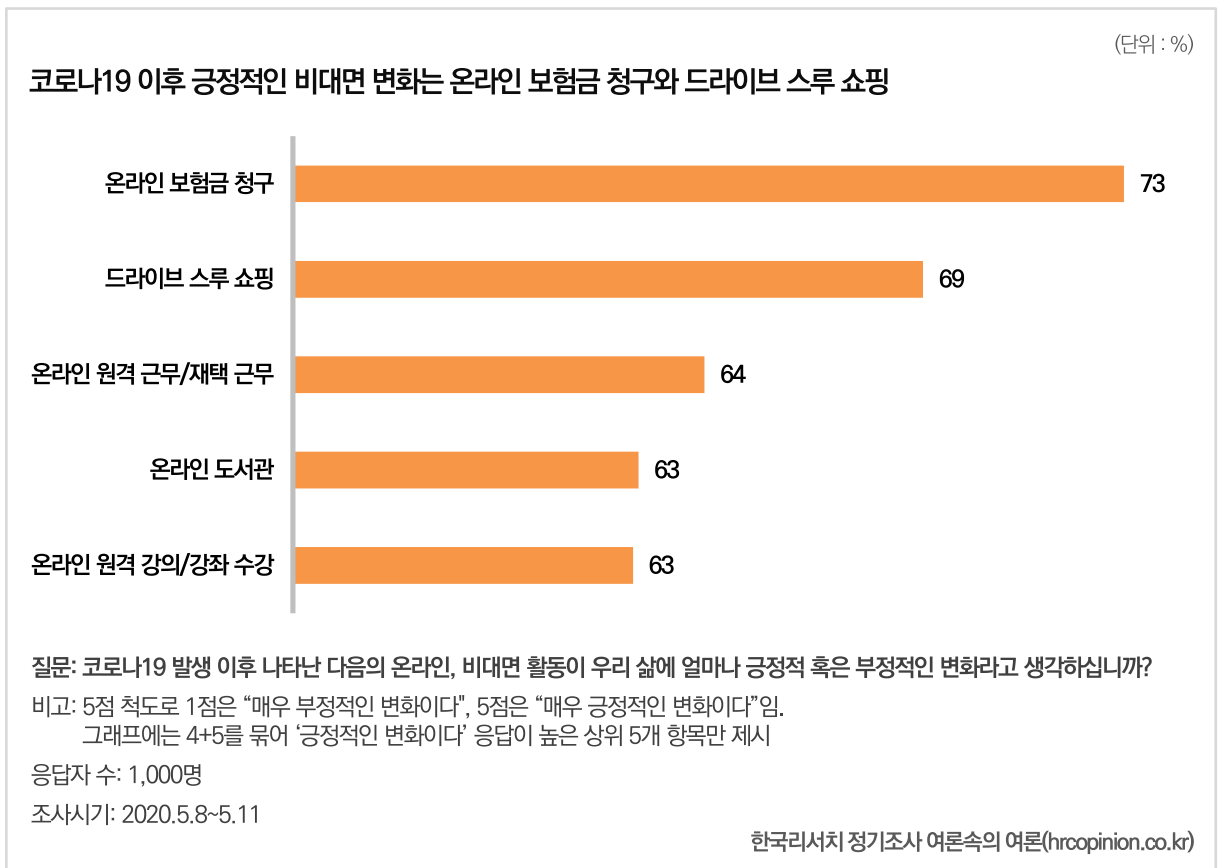


1

비대면 서비스 이용 변화

가족·사회적 관계의 비대면 소통은 회의적

코로나19로 인해 예상되는 변화 중 온라인 보험금 청구(73%)가 가장 긍정적인 변화라고 평가받았다. 보험금 청구 시 필요한 서류를 굳이 대면 방식으로 전달할 필요가 없다는 얘기다. 그 뒤를 이어 드라이브 스루 쇼핑(69%), 온라인 원격근무·재택근무(64%), 온라인도서관 및 원격강의·강좌 수강(각각 63%)이 긍정적인 변화라고 답했다.



1 비대면 서비스 이용 변화

반면 대표적인 인간관계를 나타내는 가족·친지 모임, 지인 모임, 경조사 등의 비대면화는 긍정적인 반응을 얻지 못했다. 긍정도 부정도 아닌 변화라는 평가(각각 43%, 43%, 41%)가 높게 나타났다. 비대면으로 관계를 형성하고 소통하는 것만으로는 사회적 욕구가 충족되지 못하는 것으로 보인다. 사회적 거리두기가 생활 속 거리두기로 연장되면서 대면 관계에 대한 결핍이 누적되고 있음을 나타낸다

(단위 : %)

가족·사회적 관계의 비대면 소통은 회의적인 전망

구분	긍정적인 변화이다	긍정도 부정도 아니다	부정적인 변화이다	계
온라인 보험금 청구	73	24	3	100
드라이브 스루 쇼핑	69	25	6	100
온라인 원격 근무/재택 근무	64	31	5	100
온라인 도서관	63	32	5	100
온라인 원격 강의/강좌 수강	63	31	6	100
온라인 종교 활동	53	37	10	100
온라인 채용면접	52	38	10	100
원격 병원 진료	51	37	12	100
온라인 콘서트, 전시회 관람	50	38	12	100
온라인 부동산 거래 계약	42	41	17	100
온라인 가족·친지 모임	41	43	17	100
온라인 지인 모임	38	43	18	100
온라인 경조사	37	41	22	100

질문: 코로나19 발생 이후 나타난 다음의 온라인, 비대면 활동이 우리 삶에 얼마나 긍정적 혹은 부정적인 변화라고 생각하십니까?

비고: 5점 척도로 1점은 "매우 부정적인 변화이다", 5점은 "매우 긍정적인 변화이다"임.

그래프에는 1+2를 묶어 '부정적인 변화이다', 4+5를 '긍정적인 변화이다'로 제시

응답자 수: 1,000명

조사시기: 2020.5.8~5.11

한국리서치 정기조사 여론속의 여론(hrcopinion.co.kr)

2 코로나19와 디지털 시대로의 전환

디지털 시대로의 전환, 코로나19로 앞당겨질 것으로 예상

한국 사회에서 정보 격차 문제가 얼마나 심각하다고 생각하는지 물었다. 응답자의 60%가 '심각하다'고 답했다. 향후 우리 사회의 정보 격차는 더욱 심각해질 것이라는 예상(83%)이 지배적이었다. 코로나19가 정보 격차 문제를 심화(51%)시킬 것이라는 우려도 응답자의 절반을 넘겼다. 이는 '정보 격차(디지털 격차)'가 새로운 사회문제가 될 수 있다는 염려로 해석된다.

(단위 : %)

정보 격차 심각하다 60%



질문: 귀하는 현재 디지털 기기나 관련 프로그램 이용에 있어서 우리 사회의 격차 문제가 얼마나 심각하다고 생각하십니까?

비고: 5점 척도로 1점은 "전혀 심각하지 않다", 4점은 "매우 심각하다"임.
척도 그래프에는 1+2를 묶어 '심각하지 않다', 3+4를 '심각하다'로 제시

향후 정보 격차 커질 것이다 83%



잘 모르겠다

질문: 귀하는 앞으로 우리 사회의 정보 격차 문제가 커질 것이라고 생각하십니까?

비고: 5점 척도로 1점은 "전혀 그렇지 않다", 4점은 "매우 그렇다"임.
척도 그래프에는 1+2를 묶어 '그렇지 않다', 3+4를 '그렇다'로 제시

코로나19가 정보 격차 문제를 심화시킬 것이다 51%



질문: 코로나19가 우리나라의 정보 격차 문제를 심화시킬 것이라고 생각하십니까? 혹은 완화시킬 것이라고 생각하십니까?

비고: 5점 척도로 1점은 "매우 완화시킬 것이다", 5점은 "매우 심화시킬 것이다"임.
척도 그래프에는 1+2를 묶어 '완화시킬 것이다', 4+5를 '심화시킬 것이다'로 제시

응답자 수: 1,000명

조사시기: 2020.5.8~5.11

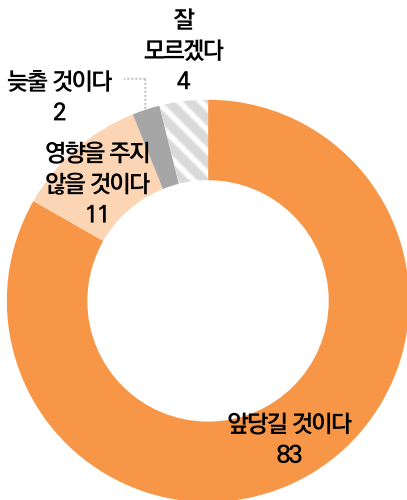
한국리서치 정기조사 여론속의 여론(hrcopinion.co.kr)

2 코로나19와 디지털 시대로의 전환

응답자들은 코로나19가 디지털 시대로의 전환을 앞당길 것(83%)이라고 전망한다. 코로나19가 대면 활동을 비대면 활동으로 전환시키면서 디지털 시대로의 전환을 가속화 시키고 있다고 느끼는 것이다. 코로나19로 인한 기대와 우려가 공존하는 가운데, 향후 디지털 시대로의 전환이 종합적으로 우리 사회에 긍정적인 영향을 미칠 것(80%)이라는 기대감을 내비치기도 하였다.

(단위: %)

코로나19, 디지털 시대 전환 앞당길 것이다 83%



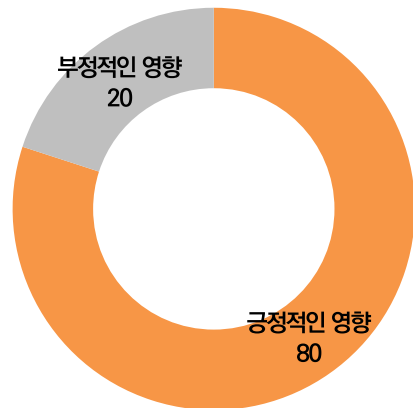
질문: 코로나19가 디지털 시대로의 전환을 앞당길 것이라고 생각하십니까? 혹은 늦출 것이라고 생각하십니까?

비고: 6점 척도로 1점은 “매우 늦출 것이다”, 5점은 “매우 앞당길 것이다”임.
척도 그래프에는 1+2를 묶어 ‘늦출 것이다’, 4+5를 ‘앞당길 것이다’로 제시

응답자 수 : 1,000명

조사시기 : 2020.5.8~5.11

디지털 시대 전환, 우리 사회에 긍정적 영향 미친다 80%



질문: 귀하는 비대면화 및 온라인화로 인한 긍정적 효과와 부정적 효과 등을 함께 고려할 경우, 디지털 시대로의 전환이 종합적으로 우리 사회에 어떤 영향을 미칠 것이라고 생각하십니까?

비고: 4점 척도로 1점은 “매우 부정적인 영향을 미칠 것이다”, 4점은 “매우 긍정적인 영향을 미칠 것이다”임.
척도 그래프에는 1+2를 묶어 ‘부정적인 영향을 미칠 것이다’, 3+4를 ‘긍정적인 영향을 미칠 것이다’로 제시

응답자 수 : 1,000명

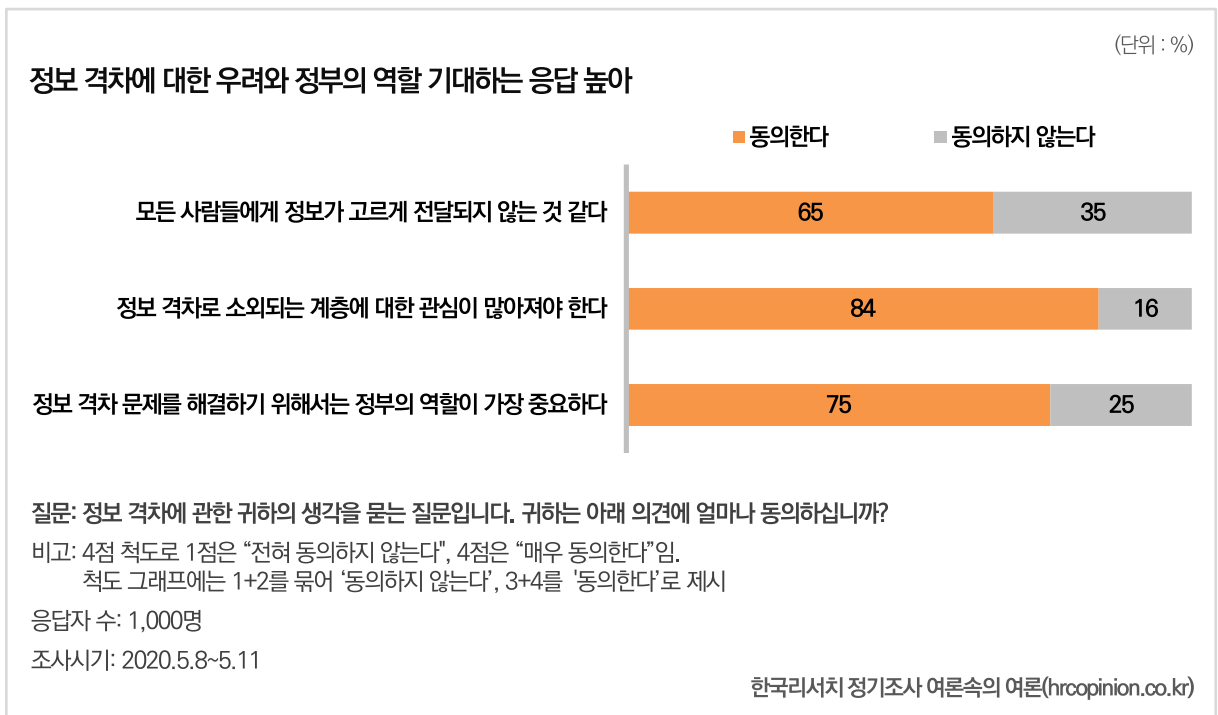
조사시기 : 2020.5.8~5.11

한국리서치 정기조사 여론속의 여론(hrcopinion.co.kr)

2 코로나19와 디지털 시대로의 전환

정부의 정보 격차 해소 노력이 필요해

반면 코로나19로 앞당겨질 디지털 시대에 대한 우려도 엇보인다. ‘모든 사람들에게 정보가 고르게 전달되지 않는다’는 항목에 65%가 동의하였다. 또한 ‘정보 격차로 소외되는 계층에 대한 관심이 많아져야 한다’는 데에 84%가 동의했다. 포스트코로나 시대에는 새로운 정보에 대한 접근, 활용 능력을 갖춘 사람과 그렇지 못한 사람 간의 격차가 점차 심화될 것이라는 우려를 담은 것이다.



정보격차 해소를 위해 정부의 적극적인 역할을 주문하는 여론도 이번 조사에서 확인되었다. ‘정보 격차를 해결하기 위해서는 정부의 역할이 가장 중요하다’는 응답이 75%에 달한다. 그간의 노력과 더불어 코로나19로 인해 심화될 정보 격차 문제 역시 정부가 앞장서 더욱 적극적으로 해결해야 한다는 여론으로 보인다.

관련 법률로는 2001년 제정된 ‘정보격차 해소에 관한 법률’이 2009년 ‘국가정보화기본법’으로 통합되었고, 지난 5월 20일에 국회 본회의에서 현행 ‘국가정보화기본법’을 ‘지능정보화기본법’으로 전면 개편하는 개정안이 통과되었다. 정보 격차를 해소하기 위한 정부의 역할이 기대된다.

조사개요

구분	내용
모집단	• 전국의 만18세 이상 남녀
표집틀	• 한국리서치 마스터샘플(20년 5월 기준 약 49만명)
표집방법	• 지역별, 성별, 연령별 비례할당추출
표본크기	• 1,000명
표본오차	• 무작위추출을 전제할 경우, 95% 신뢰수준에서 최대허용 표집오차는 $\pm 3.1\%p$
조사방법	• 웹조사(휴대전화 문자와 이메일을 통해 url 발송)
가중치 부여방식	• 지역별, 성별, 연령별 가중치 부여(림가중) (2019년 12월 행정안전부 발표 주민등록 인구 기준)
응답율	• 조사요청 1,479명, 조사참여 1,219명, 조사완료 1,000명 (요청대비 67.6%, 참여대비 82.0%)
조사일시	• 2020년 5월 8일 ~ 5월 11일
조사기관	• (주)한국리서치(대표이사 노익상)

한국리서치 주간리포트

여론속의

여輿論論

40 YEARS Hankook Research

