

한국리서치 주간리포트(제92-1호)

여론속의 여輿론論

기획: 디지털 정보격차
: 언택트 문화 확산의 빛과 그림자

2020. 08. 26.

담당자 이동휘 과장
전화 | 02-3014-0995
e-mail | dongwhi@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

이동한 차장

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

주요 결과

- 음식점에 가서 점원에게 주문하는 대신 배달앱을 통해서 음식을 시키고, 카페에 들어가기 전에 커피 주문을 하고, 열차 예매를 창구에 줄 서서 하는 대신 홈페이지와 앱을 통해 하는 모습은 우리에게 더 이상 낯선 모습이 아니다. 그리고 이러한 언택트(비대면) 문화의 확산은 코로나19 사태로 인해 가속화 되고 있다.
- 하지만 디지털 기반의 비대면 문화가 가속 될수록 사용자와 비사용자간의 정보격차도 양극화 될 가능성이 커지고 있다. 이에 한국리서치 <여론 속의 여론> 연구팀은 7월 31일부터 8월 3일까지 전국 1,000명을 대상으로 스마트 기기의 일상 사용행태와 디지털 정보격차 관련 의식을 조사 해 보았다.
- 스마트 기기를 이용함으로써 삶이 편리해졌다는 응답이 98%로, 스마트 기기 사용으로 인한 편리성에는 동의하는 비율이 매우 높았다. 반면 스마트기기를 능숙하게 사용한다는 응답은 78%로 편리성에 비해서는 낮았으며, 연령대가 높아질수록 능숙하다는 응답 비율은 낮아지는 결과를 보였다.
- 스마트 기기 이용 중 잘 모르는 부분이 생기거나 오류 등 문제가 발생했을 때 어떻게 해결하는지를 물어본 결과, 40대 이하까지는 본인이 직접 해결한다는 비율이 높은 반면, 50대 이상의 연령대에서는 가족, 친구 및 지인, 전문인력 등 외부 인력에게 도움을 받는 경우가 상대적으로 높게 나타났다. 고령층의 경우 문제가 발생했을 때 외부 도움이 없으면 해결이 어려울 수 있음을 보여주고 결과이다.
- 신규 기기나 어플 등 새로운 기능에 대해 배우려고 노력한다는 응답은 연령대가 높아 질수록 응답 비율도 높아지는 반면(18-29세 78% → 60세 이상 88%), 새로운 기능이 나왔을 때 사용방법을 잘 익힐 자신이 있다(전체 77%)는 응답은 특히 50대(70%), 60세 이상(71%)에서 타 연령층 대비 낮았다.
- 디지털 정보격차를 확인할 수 있는 사례인 정부 긴급재난지원금 신청 방법에 대해, 본인이 직접 긴급재난지원금을 신청한 응답자 717명 중 76%는 온라인으로, 24%는 오프라인으로 신청하였다. 30~40대에선 80% 이상이 온라인으로 신청한 반면 60세 이상에서는 68%가 온라인으로 신청했다고 답해 다소 낮았다. 온라인으로 긴급재난지원금을 신청한 사람들 중에서는 97%가 신청이 편리했다고 답한 반면, 오프라인 신청자 중 83%가 신청 과정이 편리했다고 응답해 차이를 보였다.

1

스마트 기기 활용도와 삶의 변화

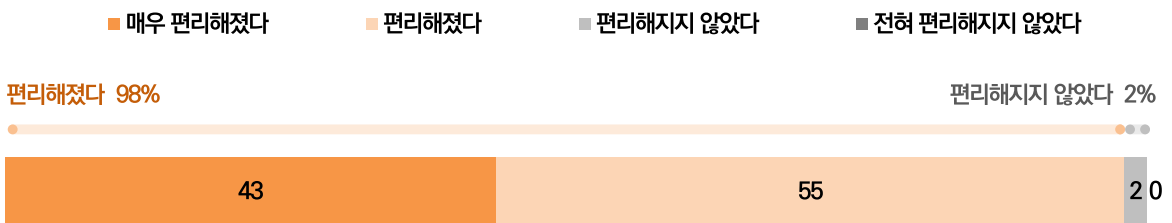
디지털 기기 이용으로 삶의 편리해졌다는 인식은 전세대에 걸쳐 높으나,
사용 능숙함 정도는 고연령층일수록 낮음

먼저 스마트 기기 보유 여부를 물어보았다. 스마트패드(있음 45%), 스마트워치 및 밴드(있음 20%)의 보유 비율은 절반에 미치지 못했지만, 스마트폰의 보유율은 99.7%로 사실상 대부분이 스마트폰을 보유하고 있었다.

스마트 기기를 이용함으로써 삶이 '편리해졌다'(매우 편리해졌다+편리해졌다)는 응답이 98%로, 스마트 기기 사용으로 인한 편리성에는 동의하는 비율이 매우 높았다. 반면 스마트기기를 본인이 얼마나 능숙하게 사용한다고 생각하는지에 대해서는 '능숙하다'(아주 능숙하다+능숙한 편이다)는 응답이 78%로 편리성에 비해서는 낮았으며, 연령대가 높아질수록 능숙하다는 응답 비율은 낮아지는 결과를 보였다.

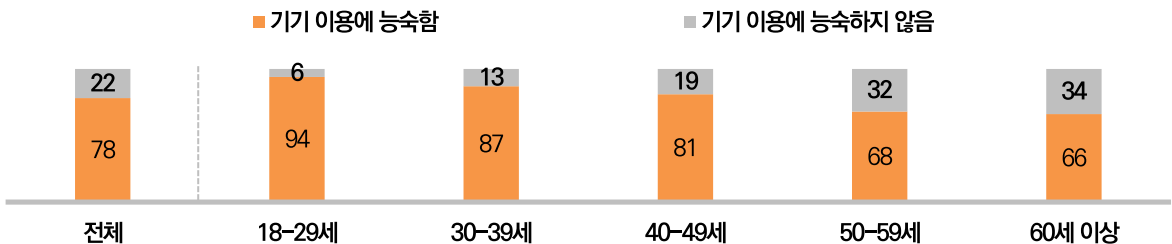
(단위 : %)

스마트기기 이용으로 삶이 편리해졌다 98%



질문: 귀하께서는 스마트 기기를 이용함으로써 삶이 얼마나 편리해 졌다고 생각하십니까?

스마트기기 이용 능숙도, 연령대 높을수록 낮아지는 경향



질문: 귀하께서는 본인이 생각하시기에 스마트 기기를 얼마나 능숙하게 사용한다고 생각하십니까?

비고: 4점척도(1. 아주 능숙하다, 2. 능숙한 편이다, 3. 능숙하지 않은 편이다, 4. 전혀 능숙하지 않다)로 질문하였으며, 그래프에서는 기기 이용에 능숙함(1+2) / 기기 이용에 능숙하지 않음(3+4)으로 표시하였음

표본 수: 1,000명

조사기간: 2020.7.31~8.3

한국리서치 정기조사 여론속의 여론(hrcopinion.co.kr)

1

스마트 기기 활용도와 삶의 변화

문자 및 메신저, 생활서비스 등 일상생활 관련 기능에 대해서는
전 연령대에 걸쳐 이용률, 활용도가 높음

스마트 기기의 다양한 기능 중 어떤 것을 주로 사용하는지를 물어본 결과 일주일에 2~3회 이상 자주 사용한다는 응답 기준으로 △문자, 메신저 등을 통한 메시지, 사진 전송 기능이 90%로 가장 높았고, 그다음으로 △생활정보서비스(지도, 교통, 날씨 등) 85%, △온라인 동영상 서비스(유튜브, 넷플릭스) 80% 등의 순으로 높았다.

스마트기기 기능별 활용 빈도, 메시지·사진 전송, 생활정보 서비스, 온라인동영상서비스 순

(단위 : %)

		문자, 메신저 등을 통한 메시지나 사진 전송	생활정보 서비스 이용 (지도, 네비 게이션, 지하철, 버스 노선, 날씨 정보 등)	온라인동영상 서비스 이용 (유튜브, 넷플릭스 등)	금융거래 (인터넷뱅킹, 주식 거래 등)	온라인 거래 (상품 구매, 음식배달서비스, 공연, 기차표 등 각종 티켓 예매)	SNS 이용 (사진, 동영상 업로드)	애플리케이션 설치, 삭제
전체		90	85	80	65	54	54	50
연령	18~29세	89	87	93	76	58	60	63
	30~39세	94	88	85	73	73	54	62
	40~49세	91	88	77	72	61	52	52
	50~59세	90	85	79	62	51	48	42
	60세 이상	89	80	71	52	37	54	39

질문: 다음은 스마트기기를 통해 할 수 있는 여러 가지 기능들입니다. 최근 한 달을 기준으로 아래 기능들을 실제로 얼마나 이용하셨는지를 응답 해 주십시오

비고: 빈도는 1. 한 달에 1번 이하, 2. 한 달에 2~3번, 3. 일주일에 2~3회, 4. 거의 매일로 질문하였으며,
표에서는 일주일에 2~3회 이상(3+4) 비율로 표시하였음

표본 수: 1,000명

조사기간: 2020.7.31~8.3

한국리서치 정기조사 여론속의 여론(hrcopinion.co.kr)

1

스마트 기기 활용도와 삶의 변화

각 기능별로 본인이 얼마나 잘 활용할 수 있는지에 대해서는 ‘잘한다’(잘 사용하는 편+매우 잘한다)는 응답 기준으로 △문자, 메신저 등을 통한 메시지, 사진 전송이 99%로 가장 높았고, 그다음으로 △생활정보서비스(지도, 교통, 날씨 등) 97%, △애플리케이션 설치 삭제(95%), △온라인 동영상 서비스(유튜브, 넷플릭스 등) 93% 등의 순으로 나타났다. 한번 설치하면 변동이 크지 않은 애플리케이션 설치, 삭제 기능을 제외하면 자주 사용하는 기능에 대한 활용성도 높은 것을 알 수 있다.

연령대별로 살펴보면 이용률, 활용도가 모두 높고 상대적으로 쉽게 사용할 수 있는 메시지 전송, 생활정보서비스 이용 등은 연령대별 비율 차이가 없거나 적은 반면, 금융거래(뱅킹, 주식 등), 온라인거래(물품 구매, 티켓 예매) 등의 기능 이용은 연령대가 높아질수록 격차가 커지는 것을 알 수 있었다.

스마트기기 기능별 활용 능력, 메시지·사진 전송, 생활정보 서비스, 애플리케이션 설치·삭제 순

(단위 : %)

		문자, 메신저 등을 통한 메시지나 사진 전송	생활정보 서비스 이용 (지도, 네비 게이션, 지하철, 버스 노선, 날씨 정보 등)	애플리케이션 설치, 삭제	온라인 동영상 서비스 이용 (유튜브, 넷플릭스 등)	온라인 거래 (상품 구매, 음식배달서비스, 공연, 기차표 등 각종 티켓 예매)	금융거래 (인터넷뱅킹, 주식 거래 등)	SNS 이용 (사진, 동영상 업로드)
전체		99	97	95	93	91	90	85
연령	18-29세	98	96	95	97	95	93	88
	30-39세	97	98	98	94	97	93	85
	40-49세	100	98	98	94	95	93	86
	50-59세	99	96	94	92	86	87	83
	60세 이상	98	95	91	89	85	84	85

질문: 귀하께서는 스마트 기기를 통해 본인 스스로 각 기능들을 얼마나 잘 하실 수 있습니까?

비고: 4점척도(1. 전혀 못한다, 2. 거의 사용을 못한다, 3. 사용을 하는 편이다, 4. 매우 잘한다)로 질문하였으며, 그래프에서는 사용을 한다(3+4) 비율만 표시하였음

표본 수: 1,000명

조사기간: 2020.7.31~8.3

한국리서치 정기조사 여론속의 여론(hrcopinon.co.kr)

2 스마트 기기 활용 만족도

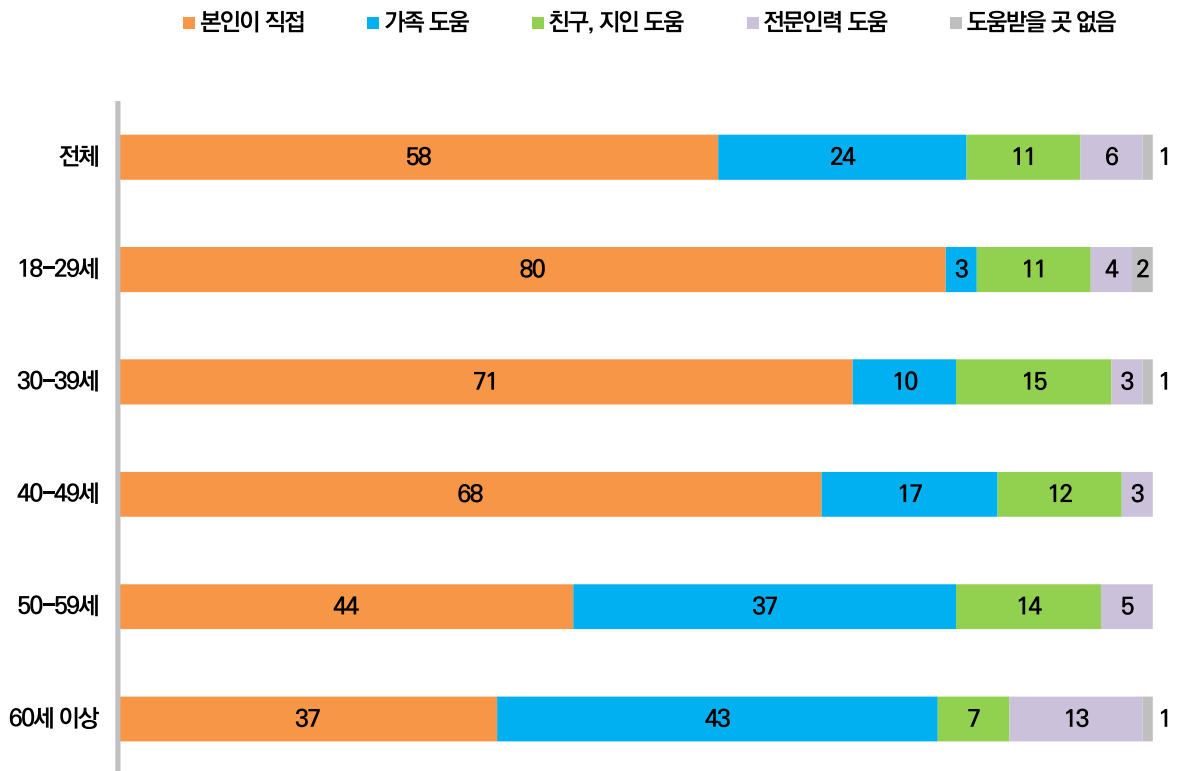
스마트 기기 사용 중 문제 발생 시 고령층일수록 타인의 도움을 받는 비율이 높음

스마트 기기 이용 시 잘 모르는 부분이 생기거나 오류 등 문제가 발생했을 때 어떻게 해결하는지를 물어본 결과 △본인이 직접 해결방법을 찾아본다는 응답률이 58%로 가장 높았고, 이어서 △가족의 도움을 받는다(24%), △친구 및 지인에게 도움을 받는다(11%), △대리점, 고객센터 등 전문인력의 도움을 받는다(6%) 순이었다.

주목할만한 것은 40대 이하까지는 본인이 직접 해결한다는 비율이 높은 반면, 50대 이상의 연령대에서는 가족, 친구 및 지인, 전문인력 등 외부 인력에게 도움을 받는 경우가 상대적으로 높게 나타난 것이다. 바꿔 말하면 고령층의 경우 문제가 발생했을 때 외부 도움이 없으면 해결이 어려울 수 있음을 보여주고 결과이다.

(단위 : %)

스마트 기기 사용 중 문제 발생시 20~40대는 본인이 직접 해결,
50세 이상은 외부 인력의 도움으로 해결



질문: 귀하께서는 스마트 기기 사용 시 잘 모르는 부분이 발생할 경우 보통 어떻게 대처 하십니까?

표본 수: 1,000명

조사기간: 2020.7.31~8.3

한국리서치 정기조사 여론속의 여론(hrcopinion.co.kr)

2 스마트 기기 활용 만족도

스마트 기기 사용으로 인한 이득, 향후 중요성 및 삶의 영향력에는 공감대 형성, 고연령층의 경우 노력은 더 열심히 하나 활용에 대한 자신감은 떨어짐

스마트 기기 이용으로 인한 이점으로는 △더 많은 정보, 지식을 얻을 수 있다는 응답이 96%로 가장 높았고, 이어서 △시간적, 경제적 이익을 얻을 수 있다(86%), △삶의 만족도가 높아질 수 있다(80%), △다른 사람과 의견을 더 많이 나누게 된다(68%) 순이었다. 스마트 기기를 활용함으로써 정보, 시간 및 경제적 이익을 얻을 수 있다는 것에는 전 연령대에서 동의하는 모습을 보여주었다. 스마트 기기 이용에 대한 향후 인식 중에는 △스마트 기기를 사용하는 능력이 향후 점점 더 중요해질 것이다(94%), △나의 일상에서 스마트기기 활용으로 인한 영향력은 매우 크다(87%)는 응답이 상대적으로 높았다.

(단위 : %)

스마트기기 이용으로 인한 성과, 정보·지식 획득, 시간 및 경제적 이익 획득 순



질문: 귀하께서는 다음의 각 의견에 대해 얼마나 동의하십니까?

비고: 4점척도(1. 매우 그렇다, 2. 그렇다, 3. 그렇지 않다, 4. 전혀 그렇지 않다)로 질문하였으며, 그래프에서는 그렇다(1+2) 비율만 표시하였음

향후 스마트 기기 사용 능력이 중요해질 것이라는 의견 높지만, 신기능 사용법을 잘 배울 수 있다는 자신감은 상대적으로 낮음



질문: 다음은 스마트기기(스마트폰, 스마트패드 등) 이용에 대한 인식 관련 문항입니다. 귀하께서는 각 내용에 대해 어느 정도 동의하십니까?

비고: 4점척도(1. 매우 그렇다, 2. 그렇다, 3. 그렇지 않다, 4. 전혀 그렇지 않다)로 질문하였으며, 그래프에서는 그렇다(1+2) 비율만 표시하였음

표본 수: 1,000명

조사기간: 2020.7.31~8.3

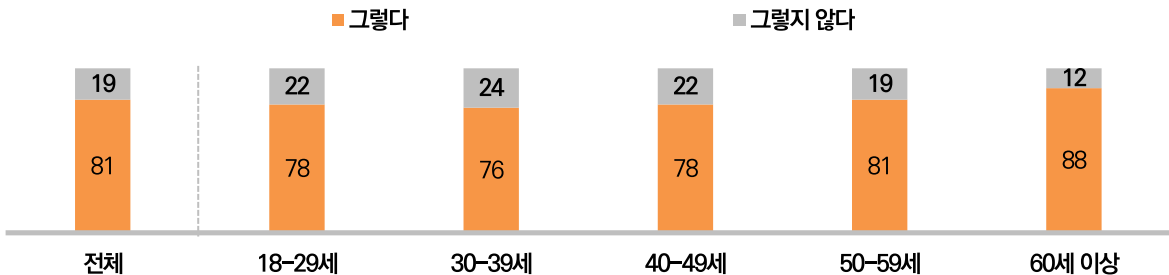
한국리서치 정기조사 여론속의 여론(hrcopinion.co.kr)

2 스마트 기기 활용 만족도

연령대별로 살펴보면 △신규 기기나 애플리케이션 등 새로운 기능에 대해 배우려고 노력한다(전체 81%)는 응답은 연령대가 높아 질수록 응답 비율도 높아지는 반면(18~29세 78% → 60세 이상 88%), △새로운 기능이 나왔을 때 사용방법을 잘 익힐 자신이 있다(전체 77%)는 응답은 특히 50대(70%), 60세 이상(71%)에서 타 연령층 대비 낮았다. 20~30대는 스마트 기기와 새로운 기능 사용을 위해 의식적으로 노력하지는 않으나 사용방법을 잘 익힐 자신은 있다고 생각하는 반면, 50~60대는 사용을 위한 노력을 하지만 자신감은 떨어지는 모습을 엿볼 수 있다.

(단위 : %)

60세 이상 응답자 88%, '스마트기기의 신규 기능에 대해 배우려고 노력한다'

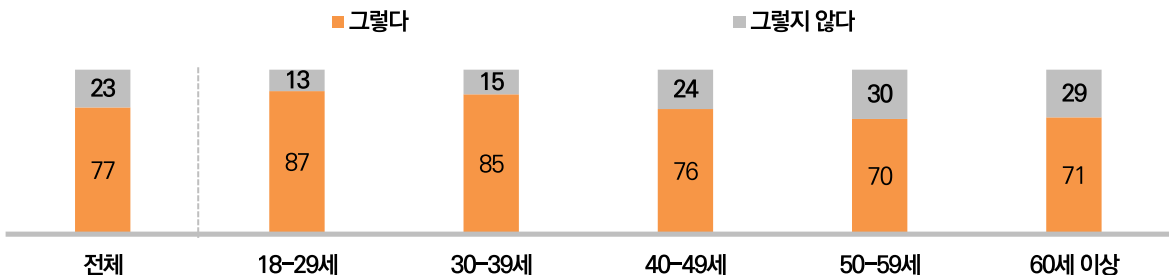


질문: 다음은 스마트기기(스마트폰, 스마트패드 등) 이용에 대한 인식 관련 문항입니다. 귀하께서는 각 내용에 대해 어느 정도 동의하십니까? -

3) 신규 기기나 어플 등 새로운 기능에 대해 배우려고 노력한다

비고: 4점척도(1. 매우 그렇다, 2. 그렇다, 3. 그렇지 않다, 4. 전혀 그렇지 않다)로 질문하였으며, 그래프에서는 그렇다(1+2)/ 그렇지 않다(3+4) 비율로 표시하였음

새로운 기능이 나왔을 때 사용방법 잘 익힐 자신 있다, 50세 이상에서 상대적으로 낮음



질문: 다음은 스마트기기(스마트폰, 스마트패드 등) 이용에 대한 인식 관련 문항입니다. 귀하께서는 각 내용에 대해 어느 정도 동의하십니까? -

4) 새로운 기능이 나왔을 때 사용방법을 잘 익힐 자신이 있다

비고: 4점척도(1. 매우 그렇다, 2. 그렇다, 3. 그렇지 않다, 4. 전혀 그렇지 않다)로 질문하였으며, 그래프에서는 그렇다(1+2)/ 그렇지 않다(3+4) 비율로 표시하였음

표본 수: 1,000명

조사기간: 2020.7.31~8.3

한국리서치 정기조사 여론속의 여론(hrcopinion.co.kr)

3 디지털 정보격차 사례 – 정부 긴급재난지원금 신청

정부 긴급재난지원금 신청 과정에서도 온라인의 편리성이 높음

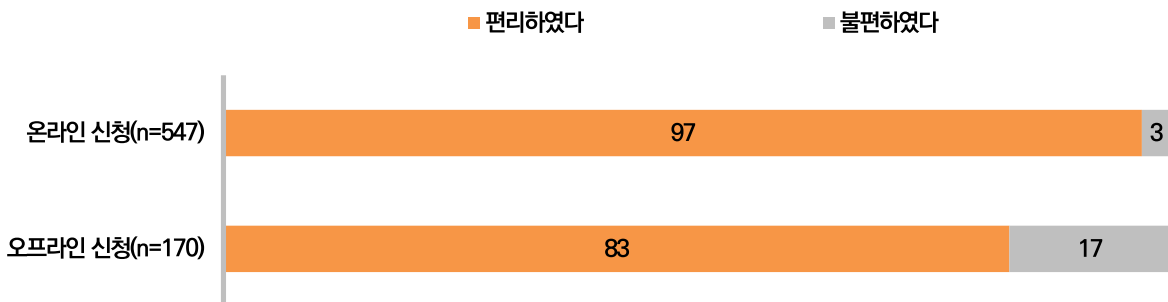
지난 5월 시행된 정부의 긴급재난지원금은 온라인(카드사 홈페이지, 애플리케이션 등)과 오프라인(지자체별 주민센터, 은행 등)을 통해 신청을 받아 지급하였다. 온라인으로 정보를 습득하는데 능숙하고, 컴퓨터와 스마트 기기를 문제없이 다루는 사람이라면 온라인으로 긴급재난지원금을 신청했을 가능성이 높다. 반면 온라인을 통한 정보 습득 능력이 상대적으로 떨어지거나, 컴퓨터·스마트기기 사용에 익숙하지 않은 사람이라면 시간과 노력을 좀 더 들여 오프라인에서 긴급재난지원금을 신청했을 가능성이 높다. 즉, 정부 긴급재난지원금 신청은 사람들의 디지털 정보격차를 인식 수준이 아닌, 실제 행동의 차이로 보여 주었다.

긴급재난지원금 신청 방법을 물어본 결과, 본 조사에서 본인이 직접 긴급재난지원금을 신청한 응답자 717명 중 76%는 온라인으로, 24%는 오프라인으로 신청하였다. 30~40대에선 80% 이상이 온라인으로 신청한 반면 60세 이상에서는 68%가 온라인으로 신청했다고 답했다.

온라인으로 긴급재난지원금을 신청한 사람들 중에서는 97%가 신청이 편리했다고 답했다. 반면 오프라인 신청자 중 83%가 신청 과정이 편리했다고 응답해 차이를 보였다.

(단위 : %)

긴급재난지원금 신청 편리했다, 온라인 97%, 오프라인 83%



질문: 귀하께서는 해당 방법으로 재난지원금을 신청하셨을 때 어느 정도 편리하셨습니까?

비고: 4점척도(1. 매우 편리하였다, 2. 편리하였다, 3. 불편하였다, 4. 매우 불편하였다)로 질문하였으며, 그래프에서는 편리함(1+2) / 불편함(3+4)로 표시하였음

표본 수: 온라인 신청(547명), 오프라인 신청(170명)

조사기간: 2020.7.31~8.3

한국리서치 정기조사 여론속의 여론(hrcopinion.co.kr)

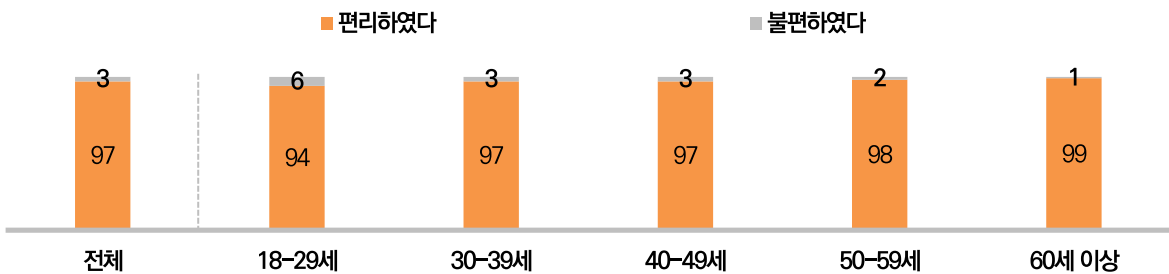
연령대별로는 60세 이상의 응답 결과가 흥미롭다. 온라인으로 정부 긴급재난지원금을 신청한 60세 이상 응답자의 경우 편리하다(매우 편리하였다+편리하였다)는 응답이 99%로 매우 높았을 뿐만 아니라, 오프라인으로 신청한 60세 이상 응답자 역시 편리하였다는 응답이 94%로 높았다. 오프라인으로 신청한 다른 연령대 응답자의 '편리하다'는 응답(71~80%)보다 높은 수치이다. 60대 이상의 고연령층은 오프라인 신청으로 인한 익숙함과 함께 온라인 기능 상의 편리함을 느끼고 있다는 것을 볼 수 있었다.

3

디지털 정보격차 사례 – 정부 긴급재난지원금 신청

온라인 긴급재난지원금 신청 편리성 – 모든 연령대에서 90% 이상

(단위 : %)

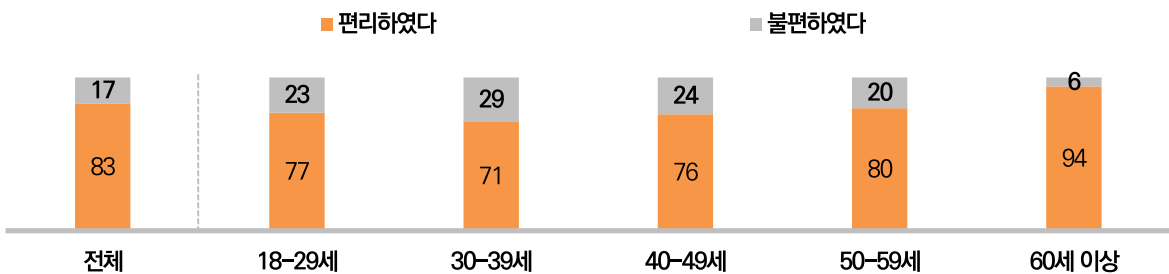


질문: 귀하께서는 온라인 형태로 신청했다고 하셨습니다. 해당 방법으로 재난지원금을 신청하셨을 때 어느 정도 편리하셨습니까?

비고: 4점척도(1. 매우 편리하였다, 2. 편리하였다, 3. 불편하였다, 4. 매우 불편하였다)로 질문하였으며, 그래프에서는 편리함(1+2) / 불편함(3+4)로 표시하였음

표본 수: 547명

오프라인 긴급재난지원금 신청 편리성 – 60세 이상에서만 90% 이상



질문: 귀하께서는 오프라인 형태로 신청했다고 하셨습니다. 해당 방법으로 재난지원금을 신청하셨을 때 어느 정도 편리하셨습니까?

비고: 4점척도(1. 매우 편리하였다, 2. 편리하였다, 3. 불편하였다, 4. 매우 불편하였다)로 질문하였으며, 그래프에서는 편리함(1+2) / 불편함(3+4)로 표시하였음

표본 수: 170명

조사기간: 2020.7.31~8.3

한국리서치 정기조사 여론속의 여론(hrcopinion.co.kr)

전통적 개념의 문해 교육은 읽고 쓰기가 안 되는 이들을 대상으로 하는 교육이 주가 되었다. 그러나 현재의 문해 교육 개념에는 단순 읽기, 쓰기 뿐만이 아니라 스마트기기 및 자동화 기기의 사용이 어려운 '디지털 문맹'에게 사용법을 가르쳐주는 내용도 점차 확대되고 있는 추세이다. 코로나19로 인해 우리 사회의 디지털화가 가속화되고 언택트(비대면) 활동이 일상화되고 있는 만큼 디지털 정보격차를 줄이기 위한 보다 적극적인 지원 또한 이루어져야 할 것으로 보인다.

조사개요

구 분	내 용
모집단	• 전국의 만18세 이상 남녀
표집틀	• 한국리서치 마스터샘플(20년 7월 기준 약 54만명)
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 6,790명, 조사참여 1,287명, 조사완료 1,000명 (요청대비 14.7%, 참여대비 77.7%)
조사일시	• 2020년 7월 31일 ~ 8월 3일
조사기관	• (주)한국리서치(대표이사 노익상)

한국리서치 주간리포트

여론속의 여輿론論

40 YEARS Hankook Research

