

방통위, 2022년 지능정보사회 이용자 패널조사 결과 발표

- 대다수 이용자, 지능정보 기술·서비스의 긍정적 측면을 기대하면서도 사생활 침해 등 우려는 여전
- 메타버스 이용률은 아직 낮은 수준, 주로 게임 및 대화용으로 이용

방송통신위원회(이하 방통위)와 정보통신정책연구원은 지능정보 기술과 서비스에 대한 이용자의 인식·태도·수용성 등을 폭넓게 조사한 ‘2022년 지능정보사회 이용자 패널조사’ 결과를 발표했다.

<2022년도 ‘지능정보사회 이용자 패널조사’ 주요 결과>

▶ 지능정보 기술·서비스에 대해 전반적으로 높은 기대수준

- 로봇(89.3%)·자율주행(87.8%)·알고리즘(83.7%) 등 지능정보 기술·서비스들이 우리 삶을 개선할 수 있을 것으로 기대

▶ 포털·유튜브 알고리즘 서비스 지속 사용 의사(각 70.4%/68.5%)

- 유용성 등 알고리즘 추천 서비스의 장점에 대한 높은 기대
- 다만, 가치관 편향 및 개인정보 유출 등에 대한 우려도 포착

▶ 지능정보시대, 프라이버시 우려 여전

- 지능정보사회에서 사생활 노출 가능성이 커질 것으로 예측하며(64.2%), 개인 정보의 종류에 따라 개인정보 제공 허용률은 큰 편차(5.5%~45.3%)

▶ 일부 이용자만 메타버스 플랫폼 이용 경험이 있는 것으로 나타나(12.7%)

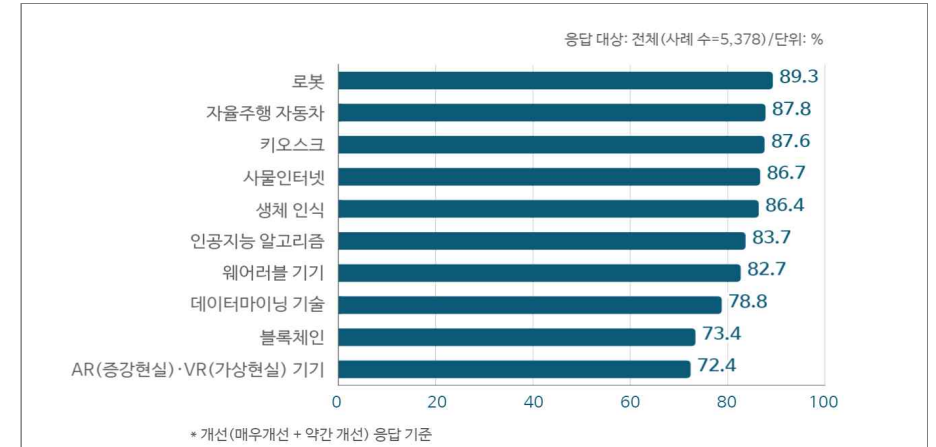
- 메타버스 평균 이용시간은 1시간 4분이며, 주로 게임과 지인소통을 위해 이용
- 메타버스 장점으로는 시공간의 제약 없이 이용 가능한 점을, 단점으로는 성범죄 및 사생활 침해 가능성 등을 꼽아

< 지능정보 기술·서비스의 인지 및 환경평가 >

첫째, 지능정보 기술과 서비스에 대한 이용자들의 인식을 조사한 결과, 지능정보 기술이 우리 삶을 긍정적으로 변화시킬 지에 대한 기대수준이

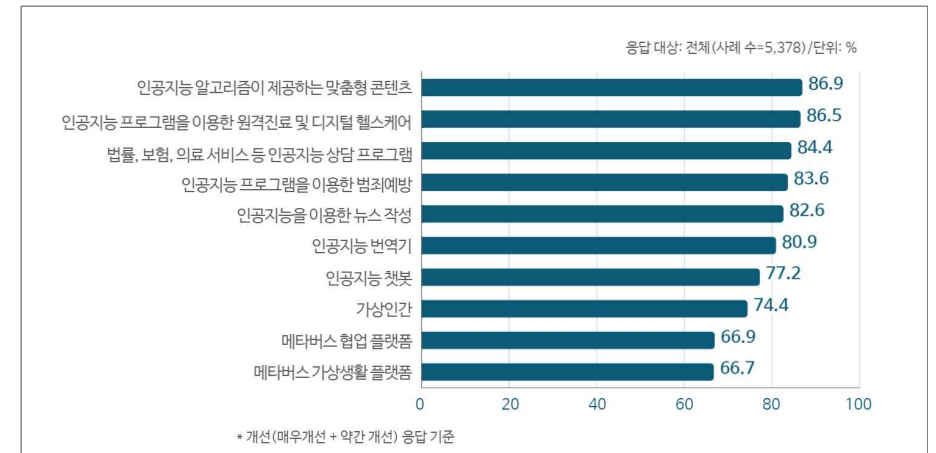
전반적으로 높았다. 특히 로봇(89.3%), 자율주행(87.8%), 키오스크(87.6%) 등에 대해 높은 기대수준을 보인 반면, 블록체인(73.4%), 가상현실(VR)/증강현실(AR)(72.4%) 등은 상대적으로 낮은 기대수준을 보였다.

[그림1] 지능정보 기술 기대수준



또한 인공지능·메타버스 등 지능정보 서비스에 대한 긍정적 기대수준 역시 높게 나타났는데, 알고리즘 추천 콘텐츠(86.9%) 및 인공지능 헬스케어(86.5%) 등은 높게 나타났으나, 메타버스 관련 사항은 상대적으로 낮게 나타났다(66.7%~66.9%).

[그림2] 지능정보 서비스 기대수준



< 지능정보 서비스 이용 현황 >

둘째, 지능정보 서비스 이용 현황 조사에서 응답자들은 포털과 유튜브의 알고리즘 추천 서비스에 대해 지속적 사용 의사가 높은 것으로 나타났다(각각 70.4%, 68.5%).

포털 알고리즘 추천 서비스의 경우 ‘유용하다(68.7%)’나 ‘이용 목적에 잘 맞춰져 있다(68.2%)’ 등의 긍정적 기대가 ‘가치 편향을 유발한다(53.3%)’나 ‘개인정보 유출 우려가 있다(52.0%)’ 등의 부정적 기대보다 전반적으로 높았다.

유튜브 알고리즘 추천 서비스에 대해서도 비슷한 경향을 보여, ‘유용하다(65.7%)’ 등의 긍정적 기대가 ‘가치 편향을 유발한다(50.2%)’ 등의 부정적 기대보다 높았다.

[표1] 포털 및 유튜브 알고리즘 추천 서비스에 대한 기대수준

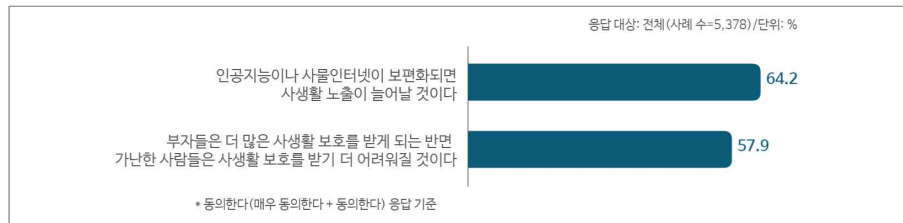
[응답 대상: 뉴스 제공 서비스 이용자(사례수=3,997), 유튜브 이용자(사례수=4,207)/단위: %]

		포털 알고리즘 (매우 그렇다 + 그런 편이다)	유튜브 알고리즘 (매우 그렇다 + 그런 편이다)
앞으로도 지속적으로 사용할 것이다		70.4	68.5
긍정적 기대	유용하다	68.7	65.7
	내 취향 혹은 뉴스(동영상) 이용 목적에 잘 맞춰져 있다	68.2	65.4
	전반적으로 만족스럽다	65.9	64.7
	다양한 정보를 제공해 준다	64.9	63.4
객관적이다		60.9	58.7
부정적 기대	빈번한 이용은 가치관의 편향을 낳을 것이다	53.3	50.2
	빈번한 이용은 개인정보 유출을 낳을 것이다	52.0	49.4
	빈번한 이용은 나를 불법정보에 노출 시킬 것이다	51.0	47.7
	최적의 뉴스(동영상)을 추천해주지 않아서 손해를 끼칠 것이다	44.7	41.4

< 지능정보사회 이용자 보호 >

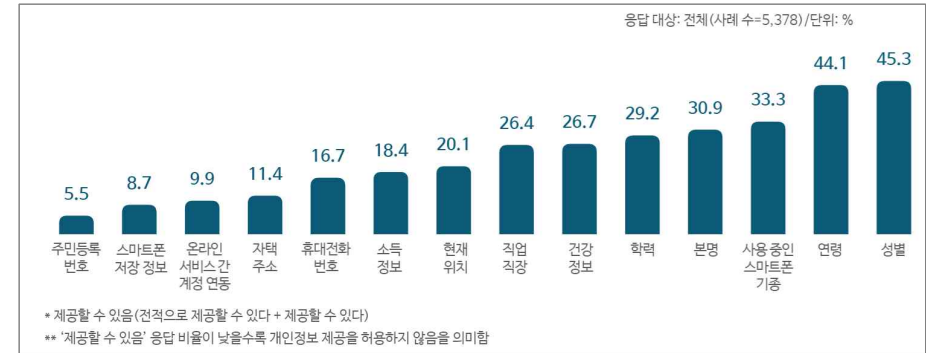
셋째, 지능정보사회에서의 이용자보호 이슈에 대해서도 조사하였는데, 응답자들은 인공지능·사물인터넷 등의 보편화에 따라 사생활 노출이 보다 늘어날 것으로 예측하였다(64.2%).

[그림3] 지능정보시대 사생활 보호 관련 예측



아울러 사업자에게 제공할 수 있는 개인정보의 범위에 대해서도 전반적으로 낮은 허용치를 보였는데, ‘주민등록번호(5.5%)’, ‘스마트폰에 저장된 정보(8.7%)’, ‘온라인 서비스 간 계정 연동(9.9%)’ 등의 제공을 특히 꺼려하는 것으로 나타났다.

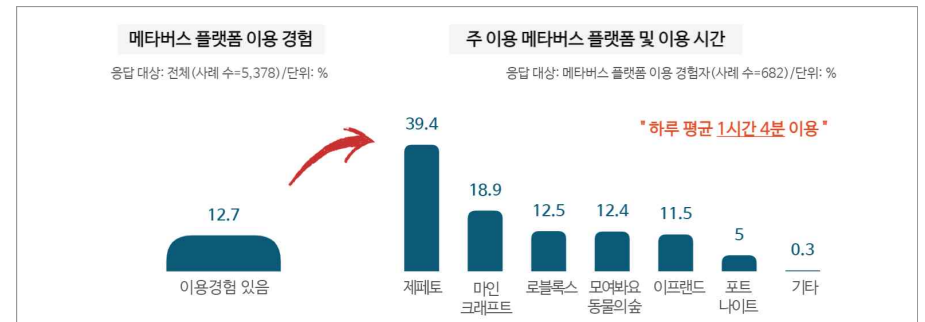
[그림4] 개인정보 제공 허용 범위



< 메타버스 플랫폼 이용 현황 >

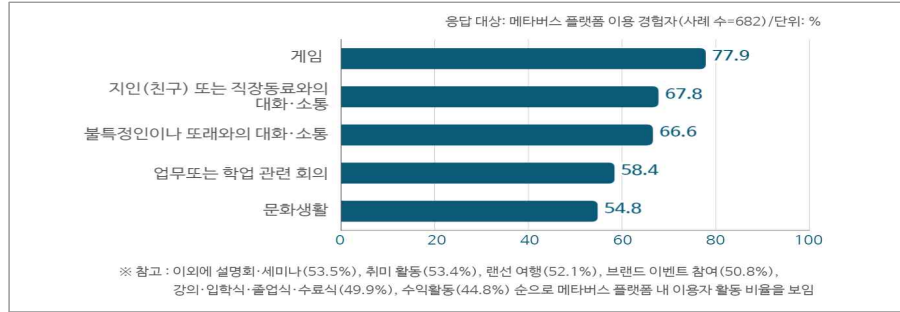
넷째, 2022년 특화 문항으로 메타버스 플랫폼 이용 현황을 조사하였다. 먼저 응답자중 12.7%만이 메타버스 플랫폼 이용 경험이 있다고 답해, 메타버스 이용이 아직 낮은 수준에 머물러 있는 것으로 확인되었다. 이용 경험자의 최다 이용 플랫폼은 ‘제페토’(39.4%)였으며, 하루 평균 이용 시간은 1시간 4분으로 조사되었다.

[그림5] 메타버스 플랫폼 이용 현황



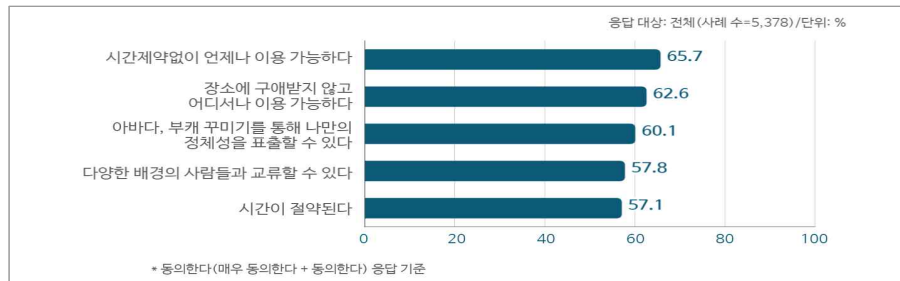
메타버스 이용자들은 메타버스 플랫폼에서 ‘게임’(77.9%)을 가장 많이 사용한다고 답했으며, ‘지인과 소통’ (67.8%), ‘불특정인 등과 소통’(66.6%) 등의 순서로 나타났다.

[그림6] 메타버스 플랫폼 주요 이용 현황



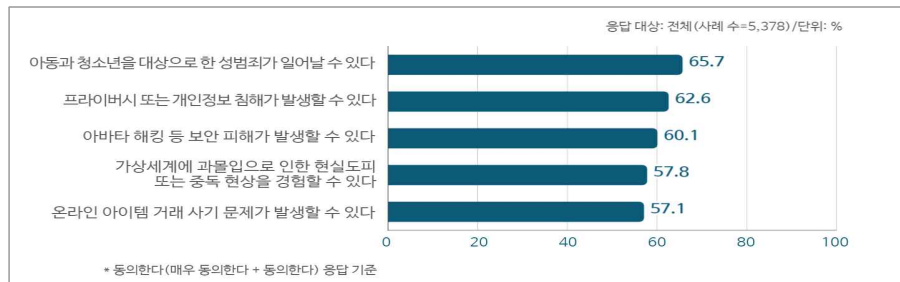
또한 응답자들은 메타버스의 장점으로 ‘시·공간의 제약이 적고(각각 65.7%, 62.6%)’, ‘정체성을 표출할 수 있다’는 점(60.1%) 등을 꼽았으며,

[그림7] 메타버스 플랫폼의 주요 장점



메타버스의 단점으로는 ‘성범죄(65.7%)’, ‘개인정보침해(62.6%)’, ‘해킹(60.1%)’, ‘과몰입으로 인한 중독(57.8%)’ 등을 지적하였다.

[그림8] 메타버스 플랫폼의 주요 단점



방통위는 이번 조사결과에서 드러난 이용자의 지능정보 서비스와 기술에 대한 인식·태도·수용성을 고려하여, 지능정보사회 이용자 보호 환경 조성에 기틀이 되는 실효적 정책방안을 선제적으로 마련해 나갈 계획이다.

아울러, 본 패널조사가 지난해 국가승인통계(승인번호: 164004)로 지정됨에 따라 올해부터 데이터의 대국민 공개가 보다 쉬워졌다. 이에 따라 학계·민간 등에서 조사 결과의 2차 데이터 활용이 보다 수월해 질 것으로 전망된다.

주요 조사 결과와 자세한 조사 데이터는 방통위(www.kcc.go.kr), 통계청(www.kostat.go.kr) 및 지능정보사회 이용자정책 아카이브(user-archive.kisdi.re.kr) 등을 통해 공개될 예정이다.

붙임 : 2022년도 지능정보사회 이용자 패널조사 주요 결과 인포그래픽. 끝.

담당 부서	이용자정책국	책임자	과 장	신영규 (02-2110-1510)
	이용자정책총괄과	담당자	사무관	박민성 (02-2110-1475)

