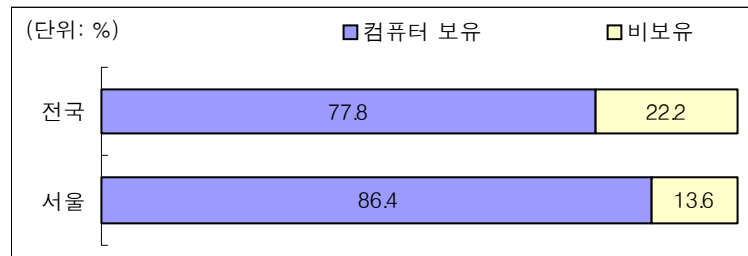


서울형 서베이¹⁾를 통해 본 서울시민의 정보화 현황과 시사점

- 컴퓨터 보유율
- 인터넷 사용시간
- 컴퓨터 활용능력
- 정책적 시사점
- 인터넷 활용행태

컴퓨터 보유율

- 서울시민 10가구 당 8~9가구가 컴퓨터를 보유
 - 서울시 전체 가구의 86.4%가 컴퓨터를 보유하고 있는 것으로 나타남. 이는 전국²⁾의 컴퓨터 보유율(77.8%)보다 약 10% 정도 높은 것임.



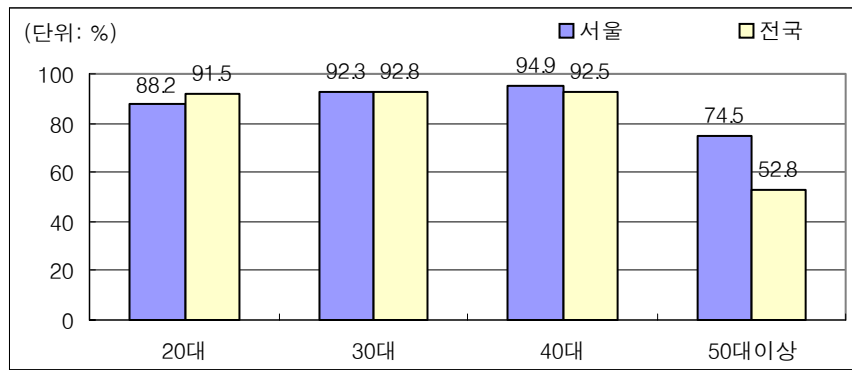
[그림 1] 컴퓨터 보유율

1) 서울형 서베이는 서울시 20,000여 가구, 15세이상 가구원 전원을 대상으로 서울시민의 일상생활과 사회문화생활, 가구상태 등을 포괄하는 서울시의 도시사회정책지표에 관한 조사임. 서울형 서베이는 2003년 처음 실시되었으며, 이번 2004 서울형 서베이는 2004년 10월 한달 동안 실시되었음. 조사대상 유효 표본가구는 20,139가구이고 가구원수로는 49,455명임. 서울형 서베이의 서울시 주관부서는 정보화기획단임.

2) 전국 조사 자료는 한국인터넷진흥원의 「2004년 하반기 정보화실태조사」에 근거한 것임.

○ 서울시 가구주의 연령별 컴퓨터 보유율

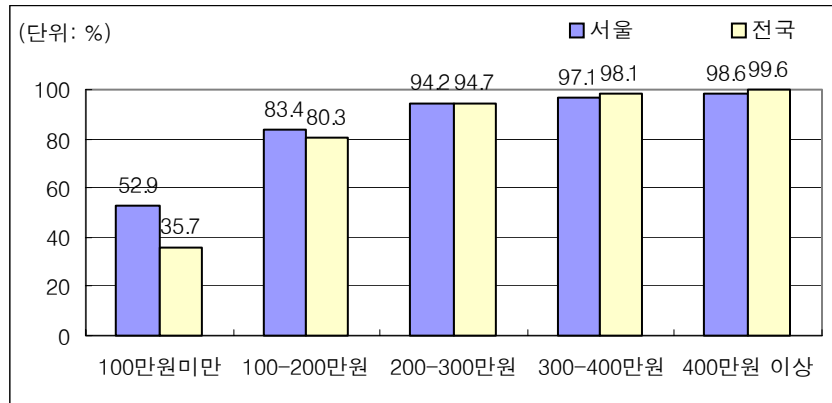
- 가구주 연령별로 컴퓨터 보급률을 보면, 40대인 가구주의 컴퓨터 보급률이 94.9%로 가장 높은 가운데, 30대 가구주의 경우에도 92.3%의 높은 컴퓨터 보급률을 보이고 있음. 이러한 가구주 연령대의 경우 전국 수준과 거의 유사함. 그러나, 50대 이상의 가구주 연령층의 경우 전국에 비해 훨씬 높은 컴퓨터 보유율을 보이고 있음. 즉, 서울 거주 가구주의 50대 이상 연령층의 경우 74.5%의 컴퓨터 보유율을 보이나, 전국의 경우 이보다 20% 이상 낮은 52.8%에 지나지 않음.



[그림 2] 가구주 연령별 컴퓨터 보유율

○ 가구 소득별 컴퓨터 보유율

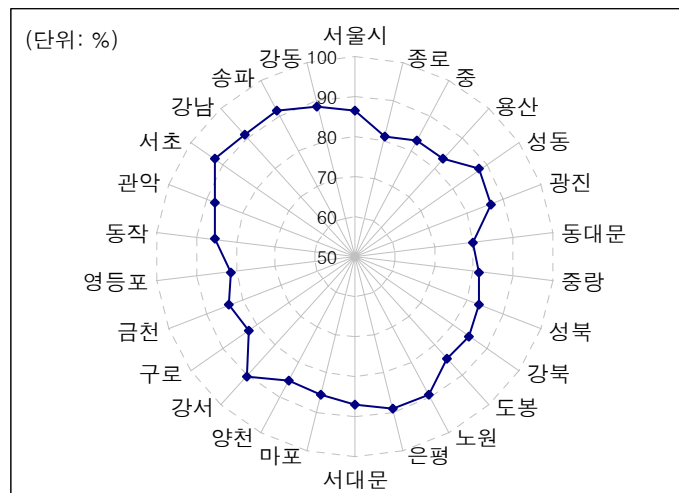
- 가구소득이 많을수록 컴퓨터 보유율이 높게 나타나고 있으며, 200만원 이상의 가구소득을 가진 가구의 경우 94% 이상이 컴퓨터를 보유하고 있음. 그렇지만, 100만원에서 200만원 이하의 소득을 가진 가구는 컴퓨터 보급률이 83.4%, 100만원 미만의 소득을 가진 가구는 52.9%로 저소득층의 경우 큰 차이를 보이고 있어 컴퓨터 보유율에서 여전히 소득수준별 정보인프라의 격차가 존재함을 확인할 수 있음.
- 전국의 경우 가구소득 100만원 미만의 저소득층의 컴퓨터 보유율은 35.7%에 지나지 않아 정보사회에서 저소득층에 대한 정보인프라 지원이 여전히 필요함을 알 수 있음.



[그림 3] 가구소득별 컴퓨터 보유율

○ 구별 컴퓨터 보유율

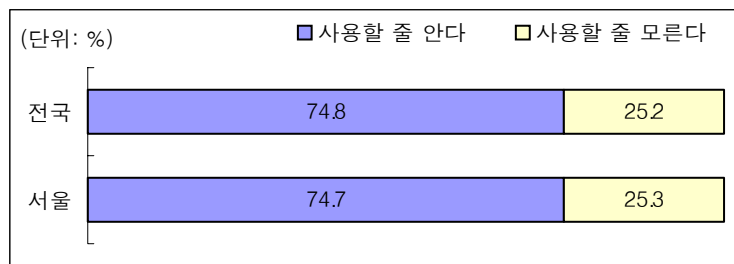
- 구별 컴퓨터 보유율을 보면 서초구, 송파구, 강남구, 강서구에서 컴퓨터 보급률이 90% 이상으로 높게 나타난 반면, 동대문구, 영등포구, 중랑구, 종로구에서 81% 이하로 상대적으로 낮음.



[그림 4] 구별 컴퓨터 보유율

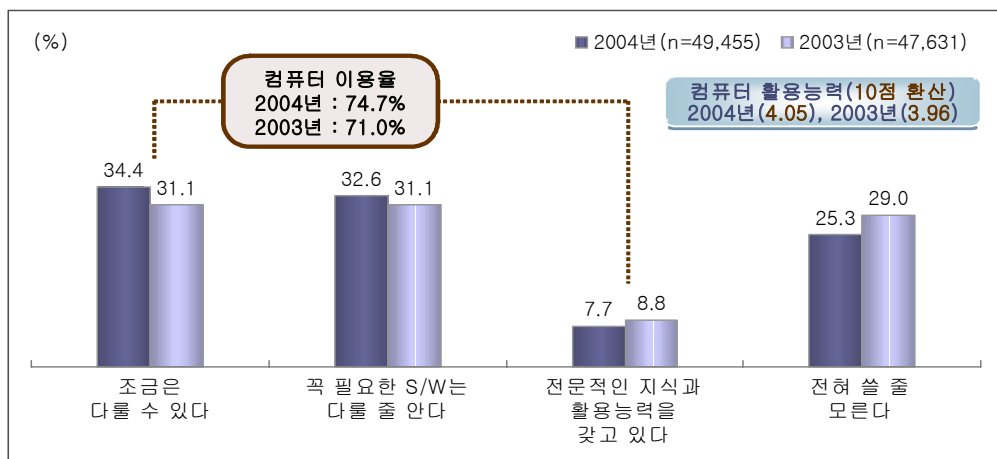
컴퓨터 활용능력

- 서울시민 10명 중 7~8명 정도는 컴퓨터 사용능력을 갖고 있음.
 - 서울서베이 조사대상자인 만 15세 이상 서울시민의 74.7%는 정도의 차이는 있지만 어떤 형태로든 컴퓨터 사용능력을 갖고 있는 것으로 조사됨. 이는 전국을 대상으로 조사한 결과와 거의 유사한 비율임(그림 5) 참조).



[그림 5] 컴퓨터 이용률

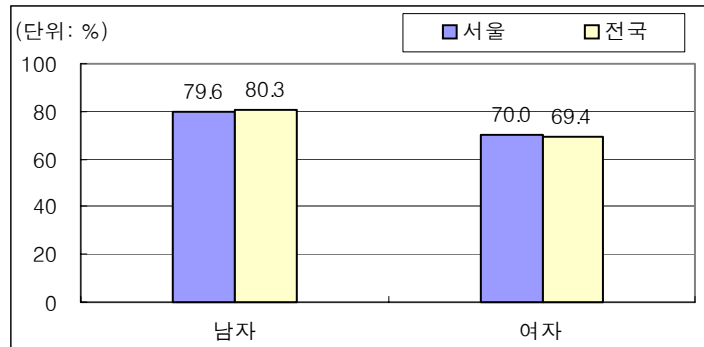
- 서울시민의 컴퓨터 활용능력 정도를 살펴보면, 34.4%는 '조금은 (컴퓨터를) 다룰 수 있다'고 했으며, 32.6%는 '꼭 필요한 소프트웨어는 다룰 수 있다'고, 7.7%는 '전문적인 지식과 활용능력을 갖고 있다'고 응답하였음. 이러한 전반적인 서울시민 컴퓨터 사용능력은 2003년에 비해 약간 증대한 것으로 컴퓨터 사용자의 저변이 넓어졌음을 알 수 있음.



[그림 6] 컴퓨터 활용능력 정도

○ 컴퓨터 활용능력에서 성별 차이를 보임.

- 컴퓨터의 전반적 사용능력의 성별차이를 보면, 남자의 79.6%, 여자의 70.0%가 컴퓨터를 다룰 줄 안다고 응답하고 있어 성별 차이가 나타나고 있음을 알 수 있음. 이러한 성별차이는 서울시민과 전국이 거의 유사함.

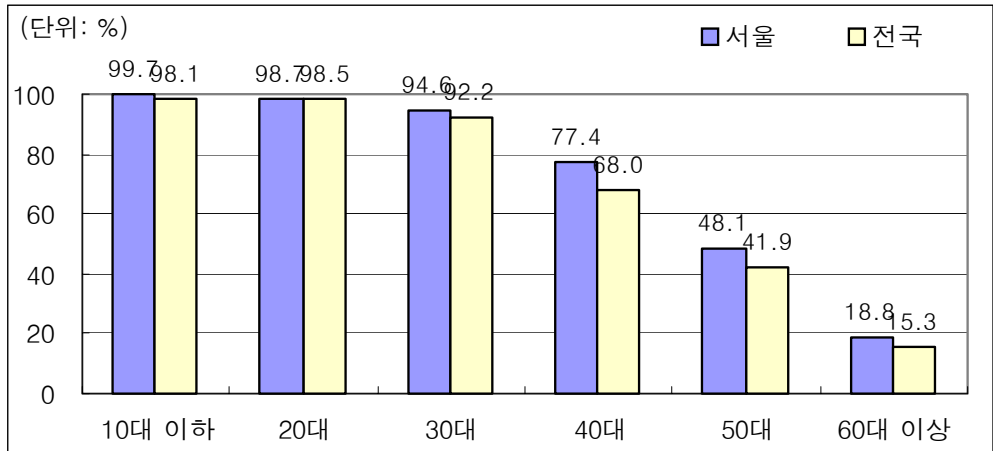


[그림 7] 성별 컴퓨터 이용률

- 한편, 컴퓨터 활용 수준이 높아질수록 성별 차이는 더욱 벌어지는데, '필요한 소프트웨어를 다룰 수 있다'는 항목에 대해 남성의 36.6%가 그렇다고 대답한 반면, 여성의 28.8%만이 그런 능력을 갖고 있는 것으로 나타남. 한편, '전문적인 지식과 활용능력이 있다'는 항목의 경우 남성의 10.9%가 그렇다고 응답했으나, 여성의 경우 단지 4.7%만이 그렇다고 응답함.

○ 연령별 컴퓨터 활용능력

- 컴퓨터 활용률은 연령이 낮을수록 높은 것을 알 수 있음. 30대 이하의 연령층의 경우 10명 중 9명 이상이 컴퓨터를 다룰 줄 아는 것으로 나타나 이들 연령층에서는 컴퓨터 활용률이 산업시대의 문자 해독률과 동일한 지표로서 정보화시대의 정보 리터러시(literacy)의 주요 지표임을 알 수 있음. 한편, 40대 이상의 연령층에서는 정보 리터러시로서 컴퓨터 활용률이 급격히 떨어짐을 알 수 있음.
- 서울시민 40대의 77.4%가 컴퓨터를 활용할 줄 아는 것으로 나타났으며, 50대의 경우 48.1%, 60대 이상에서는 18.8%만이 컴퓨터를 다룰 줄 아는 것으로 조사됨. 한편 이러한 40대 이상 중장년층의 컴퓨터 활용능력은 전국 수준에서는 더욱 열악함.

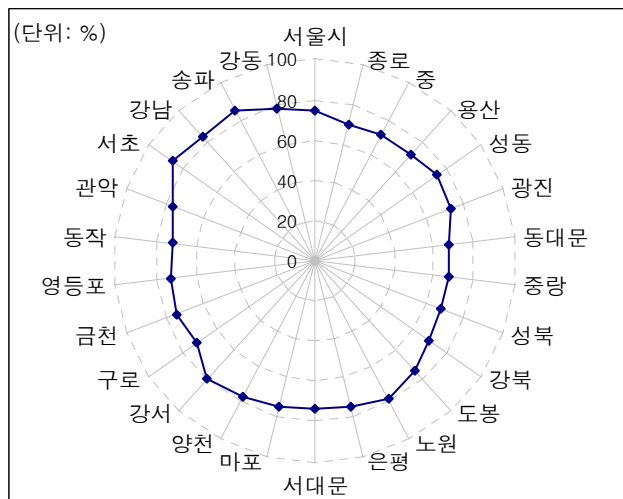


* 10대 이하의 경우 서울 서베이 조사대상은 만 15세에서 만 19세까지이고, 전국조사는 만 6세에서 만 19세까지임.

[그림 8] 연령별 컴퓨터 활용률

○ 구별 컴퓨터 활용률

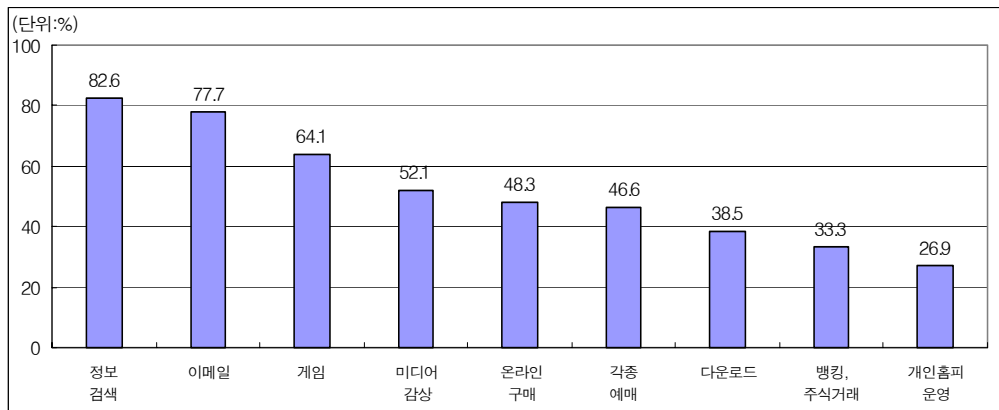
- 지역별로 컴퓨터 활용률을 비교해 보면, 권역별로는 동남권에서 컴퓨터 활용률이 82.5%로 가장 높게 나타나고 있으며, 동북권(71.0%)과 도심권(70.0%)에서 낮게 나타나고 있음. 각 구별로 보면 서초구, 송파구, 강남구는 80% 이상으로 높게 나타나고 있으며, 중랑구, 동대문구, 성북구, 강북구, 종로구는 70% 이하로 낮게 나타남.



[그림 9] 구별 컴퓨터 활용률

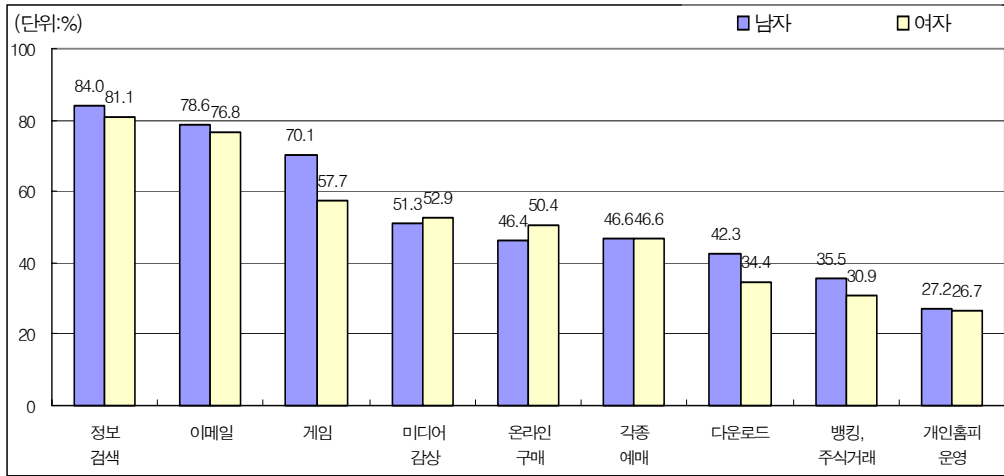
인터넷 활용행태

- 서울시민이 인터넷에서 가장 많이 활용하는 것은 정보검색과 이메일 사용임.
 - 서울시민 중 컴퓨터 이용자들을 대상으로 일상생활에서 어떤 용도로 인터넷을 사용하고 있는지를 알아본 결과, '정보검색'(82.6%)과 '이메일'(77.7%)이 가장 일반적인 기능임을 알 수 있었음. 그 다음으로는 '게임'(64.1%), '미디어 감상'(52.1%), '온라인 구매'(48.3%), '각종 예매'(46.6%), '자료 다운로드'(38.5%), '온라인 banking·주식거래'(33.3%), '개인 홈페이지 운영'(26.9%)의 순으로 인터넷을 활용하고 있는 것으로 나타남.



[그림 10] 인터넷 이용형태(중복응답)

- 인터넷 활용 형태에서 성별차이를 보임.
 - 남성들은 여성에 비해 게임, 다운로드, 인터넷 banking이나 주식거래를 위해 인터넷을 주로 사용하고 있었으며, 여성들은 미디어 감상, 온라인 구매를 위해 인터넷을 이용하는 비율이 남성에 비해 높게 나타남.
 - 즉, '게임'의 경우 남성 이용자의 70.1%가 사용하고 있는 반면 여성은 57.7%였으며, '온라인 구매'의 경우 여성이 50.4%, 남성이 46.4%로 성별 차이를 보이고 있었음.



[그림 11] 성별 인터넷 이용형태

○ 연령별 인터넷 활용현황

- 연령별로 비교해보면, 대부분의 연령층에서 '정보검색'과 '이메일'을 가장 많이 이용하고 있으며, 10대와 20대에서는 '정보검색'보다 '이메일'을 더 많이 사용하는 반면, 30대 이상에서는 '정보검색'을 더 많이 사용하는 것으로 나타남. 10대에서는 특히 '게임', '미디어 감상', '다운로드'를 많이 사용하며, 20대에서는 '온라인 구매', '각종 예매', '개인 홈페이지 운영'을 위해 많이 사용하고 있으며, 30대에서는 '온라인 구매', '온라인 뱅킹·주식거래'를 많이 사용하는 것으로 나타남.

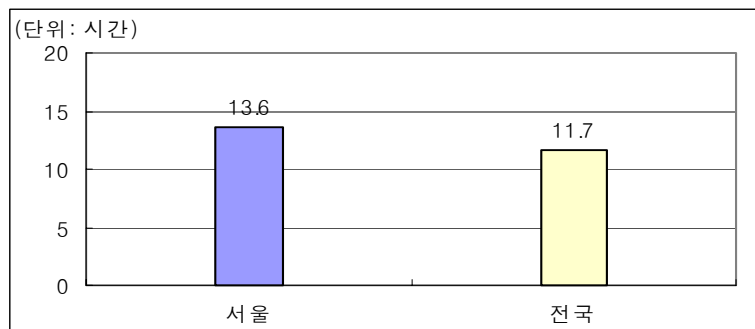
<표 1> 연령별 인터넷 이용형태 비율(중복응답)

(단위 : %)

	정보 검색	이메일	게임	미디어 감상	온라인 구매	각종 예매	다운로드	뱅킹/주식거래	개인홈페이지 운영
10대	91.3	92.9	89.6	82.2	52.9	58.3	60.9	15.3	49.9
20대	90.8	92.3	79.3	75.3	66.7	66.9	55.7	40.2	52.8
30대	85.1	79.6	64.4	53.6	54.7	49.5	39.0	41.8	22.3
40대	76.9	66.8	51.8	33.7	53.9	34.8	25.6	29.7	10.4
50대	67.9	58.6	42.9	22.2	23.2	19.8	16.6	22.4	9.8
60대이상	63.0	56.0	39.1	18.7	17.3	16.1	13.1	18.4	8.7

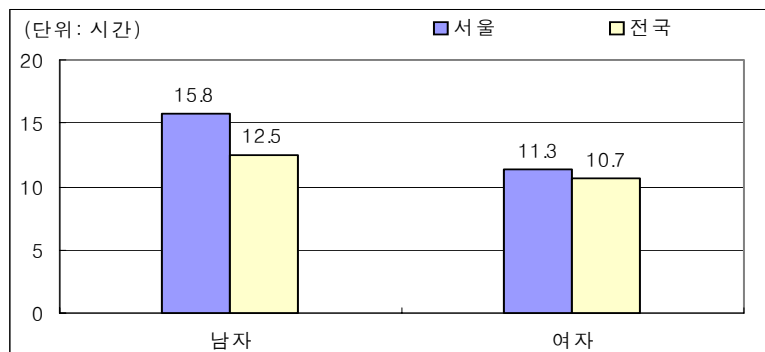
인터넷 사용시간

- 서울시민은 일주일 평균 13.6시간 인터넷을 사용함.
 - 서울시민을 대상으로 일주일 평균 인터넷 사용시간을 알아본 결과, 일주일 평균 약 13.6시간 정도 인터넷을 사용하는 것으로 나타남. 전국 조사의 경우, 전 국민 평균 인터넷 사용시간은 11.7시간으로 조사되어, 서울시민의 인터넷 사용시간이 전국보다 많은 것을 알 수 있음.



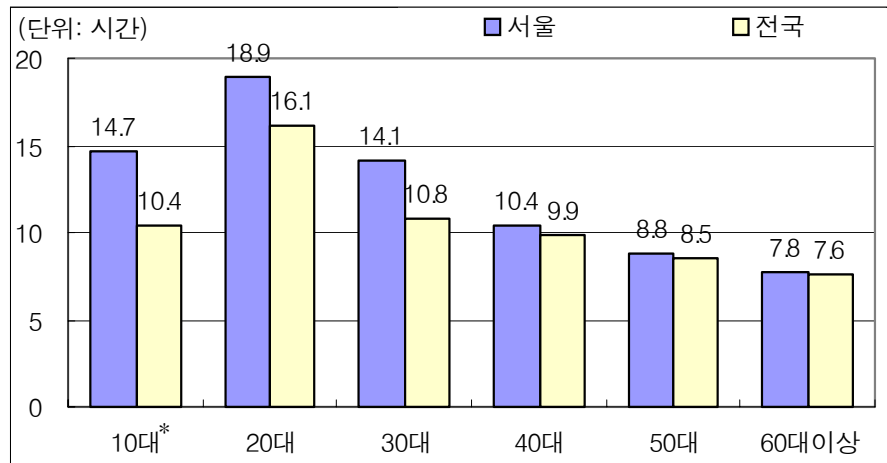
[그림 12] 인터넷 사용시간

- 인터넷 사용시간에도 성별차이를 보임.
 - 성별로 주당 평균 인터넷 사용시간을 비교해보면, 서울시민 중 남성의 경우 일주일 평균 약 15.8시간 정도 인터넷을 사용하는 반면, 여성은 약 11.3시간 정도 인터넷을 사용하는 것으로 나타나 성별에 따른 차이를 보임.
 - 전국조사에서는 남성 평균 인터넷 사용시간은 12.5시간, 여자는 10.7시간으로 성별 차이가 서울보다 적음.



[그림 13] 성별 인터넷 사용시간

- 서울시민 중 20대 연령층의 인터넷 사용시간이 가장 많음.
 - 서울시민 중 20대의 인터넷 일주일 평균사용시간은 약 18.9시간으로 하루 평균 2.7시간 정도 인터넷을 사용하고 있음. 10대의 경우 평균 14.7시간 인터넷을 사용하고 있으며, 30대는 평균 14.1시간을 사용하고 있었음. 30대 이하의 연령층에서는 전국 평균사용시간에 비해 서울시민 인터넷 평균사용 시간이 많음을 알 수 있음.



* 10대 이하의 경우 서울 서베이의 조사대상은 만 15세에서 만 19세까지이며, 전국 조사는 만 6세에서 만 19세까지로 약간의 차이를 보임.

[그림 14] 연령대별 인터넷 사용시간

정책적 시사점

- 서울시민의 정보화 환경은 세계 그 어떤 도시보다 훨씬 앞서있는 것을 알 수 있음. 전체 시민의 10가구당 8~9가구가 PC를 보유하고 있으며, 그 사용능력 또한 월등해 시민의 75%정도가 어떤 형태로든 컴퓨터를 활용할 수 있는 능력을 보유하고 있었음.
- 이러한 시민 영역의 정보화 능력이 서울시 전자정부가 2004년 UN의 '세계 전자정부 1위'의 상을 수상한 것의 배경적 힘이라고 할 수 있음.
- 그러나 이러한 성과에도 불구하고 시민의 정보능력인 정보 지식(literacy)은 성별, 연령별, 자치구별 차이를 보이고 있음. 향후 정보기술 환경의 변화에 따라 정보활용능력이 더욱 중요해지면서 경우에 따라서는 정보 지식(literacy)의 격차가 심화될 수도 있음.

- 따라서 서울시는 양질의 시민 정보환경을 유지·발전시키면서 동시에 정보 지식(literacy)이 낮은 집단에 대해 지속적인 정보능력을 제고할 수 있도록 다양한 교육기회를 제공해야 함. 이때 자치구별 정보인프라의 특성을 고려하면서 동시에 연령별 특성을 반영할 필요가 있음. 또한 디지털 시민으로서의 서울시민의 능력이 서울시 전자정부 활용도 제고로 이어질 수 있도록 이른바 공공부문과의 접점(access point)을 확장하는 것에 대해 적극적인 관심을 가져야 함. 동시에 현재 전자정부 이용자들의 이용패턴을 면밀하게 분석하여 기존 사용자들의 사이트 충성도(loyalty) 강화를 위한 정책을 개발할 필요가 있음.

변미리 | 서울시정개발연구원 부연구위원
02-2149-1303
miree21@sdi.re.kr