

보도시점 2024. 6.20.(목) 배포시점 배포 2024. 6.20.(목) 09:00

방통위, <2023년 지능정보사회 이용자 패널조사> 결과 발표

- 추천 알고리즘 작동방식에 대한 이용자들의 알권리 요구 증가
- 생성형 인공지능 국민 10명 당 1명 이상 이용, 일평균 이용시간 41분

방송통신위원회(위원장 김홍일, 이하 ‘방통위’)와 정보통신정책연구원(원장 배경율)은 인공지능(AI) 등 지능정보기술과 서비스에 대한 이용자의 인식과 태도, 수용성 등을 폭넓게 조사한 ‘2023년 지능정보사회 이용자 패널조사’ 결과를 발표했다.

2018년부터 시작된 본 조사는 2022년 국가승인통계로 지정되어 조사 규모가 크게 확대되었으며, 이번 발표 내용은 국가승인통계로 지정된 이후 두 번째 조사 결과이다.

이번 설문에는 △지능정보기술*·서비스** 이용 현황, △포털·유튜브 등 알고리즘 추천 서비스에 대한 인식, △생성형 인공지능에 대한 이용자 경험 등에 대한 문항이 포함되었다.

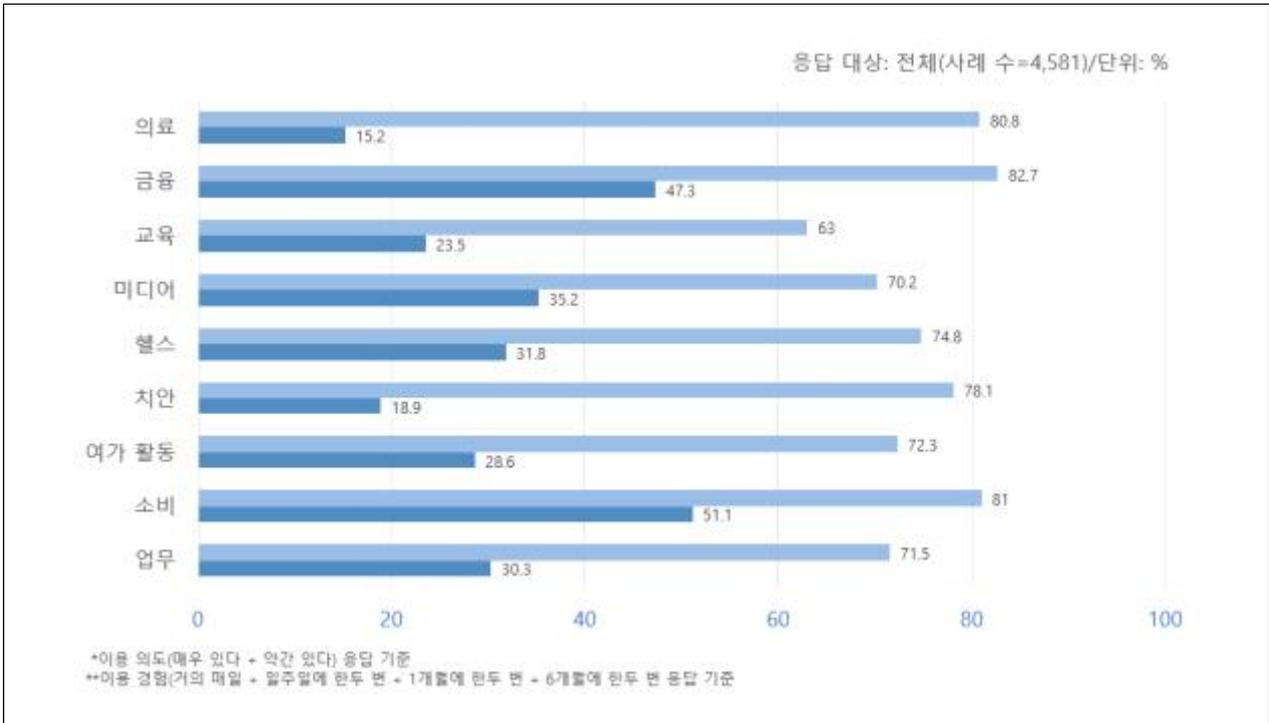
* 인공지능, 사물인터넷, 빅데이터, 가상현실, 증강현실 등

** 인공지능비서, 로봇어드바이저, 스마트워치, 메타버스 게임 등

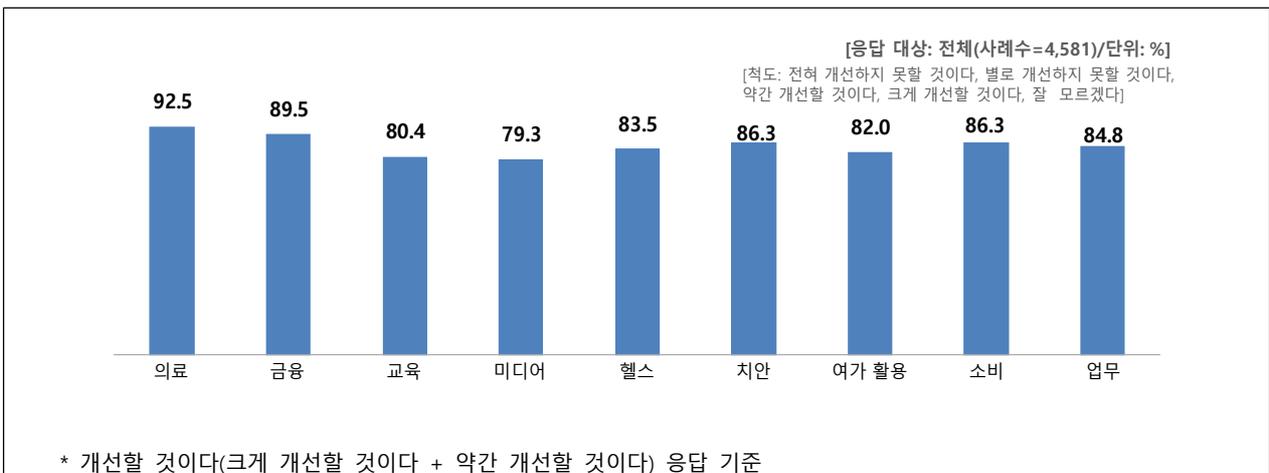
주요 설문결과를 살펴보면, 우선 지능정보 서비스 분야별 이용 경험은 소비(51.1%), 금융(47.3%), 미디어(35.2%) 순으로 나타났다. 또한, 향후 해당 서비스 이용 의향은 금융(82.7%), 소비(81.0%), 의료(80.8%) 분야 순이었으며, 지능정보 서비스가 이용자의 삶을 개선시켜 줄 것으로 기대되는 분야는 의료(92.5%), 금융(89.5%), 소비(86.3%) 순으로 조사되었다.

이는 지능정보 서비스가 우리 일상의 다양한 분야에서 활용되고 있고, 특히 지능정보 기술을 통한 의료 서비스 혁신에 대한 이용자들의 기대가 높기 때문인 것으로 풀이된다.

지능정보 서비스 분야별 이용 의도 및 이용 경험



지능정보 서비스 분야별 기대 수준



다음으로 포털과 유튜브에서 제공하는 알고리즘 추천 서비스에 대한 이용자 인식을 살펴보면, 전반적으로 추천 서비스가 자신의 취향에 잘 맞춰져 있으며(포털 68.9%, 유튜브 71.2%), 앞으로도 지속적으로 이용할 의향(포털 68.3%, 유튜브 68.5%)이 있는 것으로 나타났다.

반면 절반 가량의 응답자들은 알고리즘 추천 서비스가 가치편향을 유발하거나(포털 49.4%, 유튜브 51%), 개인정보 유출에 대한 우려(포털 46.5%,

45.5%)가 있다고 답했다. 이는 알고리즘의 공정성과 투명성, 그리고 개인정보 보호 문제가 향후 알고리즘 추천 서비스 발전의 주요 과제로 대두될 수 있음을 시사한다.

포털 알고리즘 추천 영상에 대한 기대수준

[응답 대상: 뉴스 제공 서비스 이용자(사례수=3,832)/단위: %]

		포털 알고리즘 (매우 그렇다 + 그런 편이다)
긍정적 기대	내 취향에 잘 맞춰져 있다	68.9
	뉴스 이용 목적에 잘 맞춰져 있다	66.0
	나에게 유용하다	67.2
	획일적이지 않고 다양한 정보를 제공해준다	60.6
	편향적이지 않고 객관적이다	55.7
	전반적으로 만족스럽다	63.5
	앞으로도 지속적으로 사용할 것이다	68.3
우려	빈번한 이용은 가치관의 편향을 낳을 것이다	49.9
	빈번한 이용은 개인정보 유출을 낳을 것이다	46.5
	빈번한 이용은 나를 불법정보에 노출 시킬 것이다	44.2
	최적의 뉴스를 추천해주지 않아서 나에게 손해를 끼칠 것이다	39.7

유튜브 알고리즘 추천 영상에 대한 기대수준

[응답 대상: 유튜브 이용자(사례수=3,592)/단위: %]

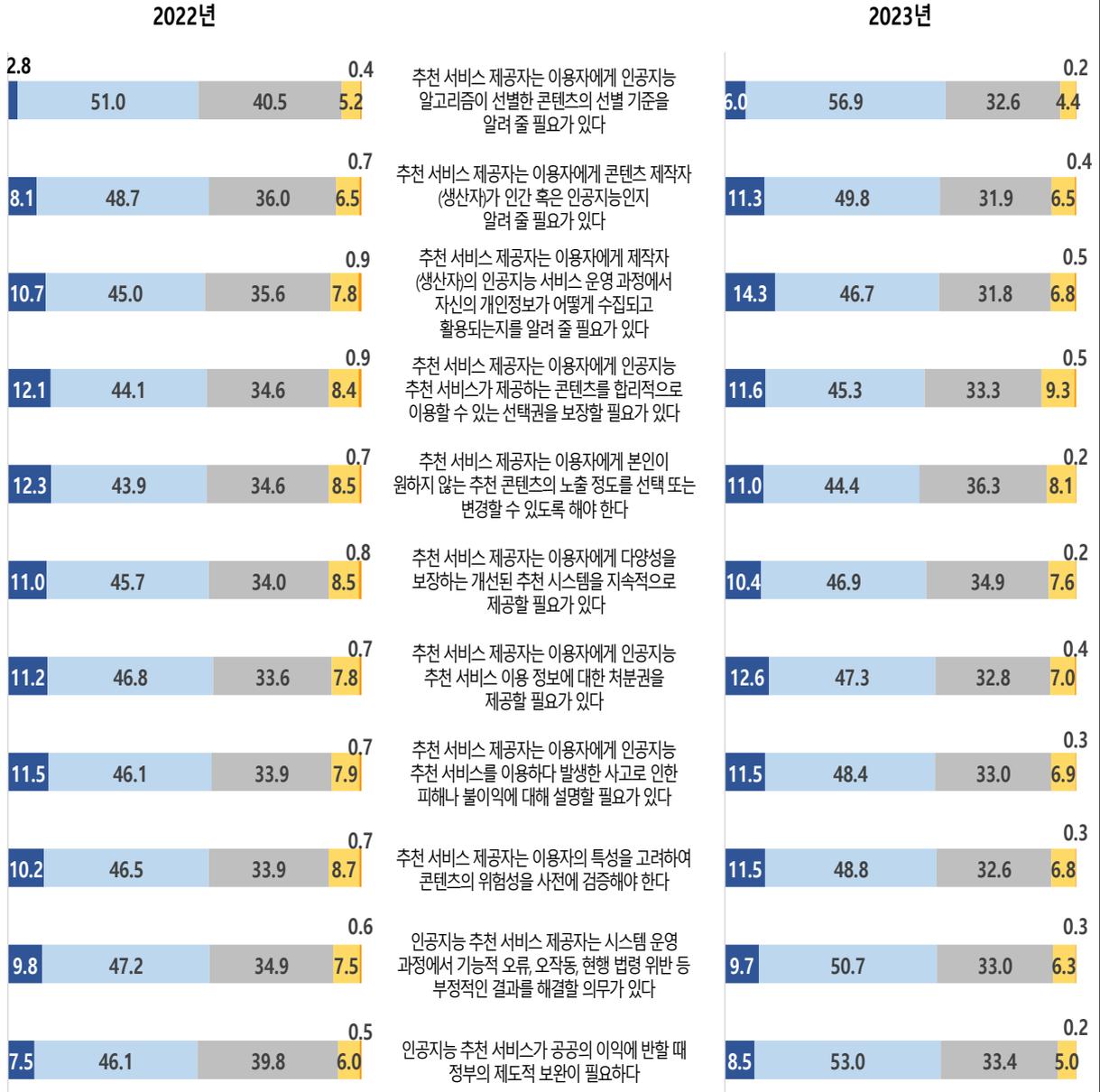
		유튜브 알고리즘 (매우 그렇다 + 그런 편이다)
긍정적 기대	내 취향에 잘 맞춰져 있다	71.2
	영화 또는 동영상 시청 목적에 잘 맞춰져 있다	65.5
	나에게 유용하다	66.5
	획일적이지 않고 다양한 정보를 제공해준다	58.4
	편향적이지 않고 객관적이다	54.4
	전반적으로 만족스럽다	64.0
	앞으로도 지속적으로 사용할 것이다	68.5
우려	빈번한 이용은 가치관의 편향을 낳을 것이다	51.0
	빈번한 이용은 개인정보 유출을 낳을 것이다	45.5
	빈번한 이용은 나를 불법정보에 노출 시킬 것이다	43.3
	최적의 서비스를 추천해주지 않아서 나에게 손해를 끼칠 것이다	41.3

아울러, 응답자들은 알고리즘 추천 서비스 제공자가 준수해야 할 윤리적 책무로 ‘알고리즘의 콘텐츠 선별 기준 공개’(62.9%)를 가장 많이 꼽았다. 이는 전년 대비 9.0%p 상승한 수치로 추천 알고리즘의 작동 방식에 대한 이용자들의 알권리 요구가 증가하고 있음을 보여준다.

인공지능 추천서비스 제공자 책무

[응답 대상: 전체(2023년 사례수=4,581, 2022년 사례수=5,378)/단위: %]

■ 매우 그렇다 ■ 그렇다 ■ 보통이다 ■ 그렇지 않다 ■ 전혀 그렇지 않다



* 제공할 수 있음(전적으로 제공할 수 있다 + 제공할 수 있다) 응답 기준

한편, 생성형 인공지능 이용 경험에 대한 조사 결과, 전체 설문대상의 12.3%가 이용해 본 적이 있다고 답했다. 2023년 11월 조사 당시, 오픈에이아이(Open AI)의 챗 지피티(Chat GPT)(2022년 11월) 등 생성형 인공지능 서비스가 시장에 출시된 지 약 1년밖에 지나지 않은 시점임을 감안할 때, 인공지능 이용 경험이 단기간에 상당히 확산된 것으로 볼 수 있다.

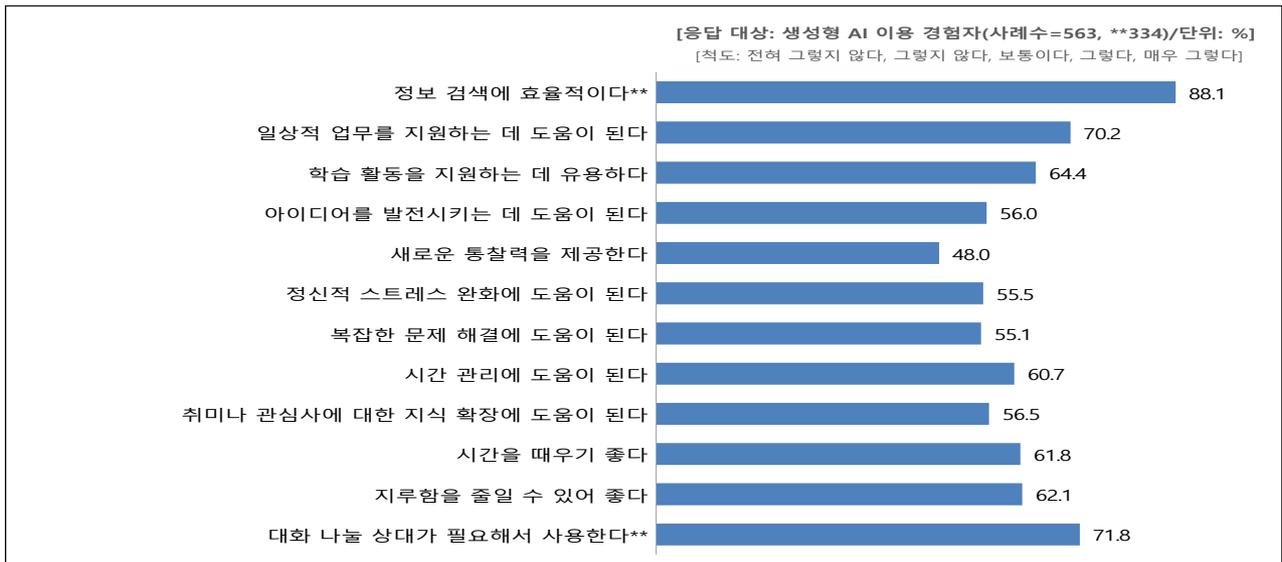
생성형 인공지능의 이용 현황을 구체적으로 살펴보면, 텍스트 생성(81.0%) 이용 비율이 압도적이었으며, 음성·음악 생성(10.5%), 도메인 이미지 생성(4.8%), 이미지 생성(3.6%) 순으로 나타났다. 하루 평균 이용 시간은 약 41분이었다.

생성형 AI 이용 현황



생성형 인공지능 이용 동기로는, ‘정보 검색에 효율적이다’(88.1%)를 선택한 응답자가 가장 많았으며, ‘대화 나눌 상대가 필요해서’(71.8%), ‘일상적 업무 지원’(70.2%) 등이 그 뒤를 이었다.

생성형 AI 이용동기



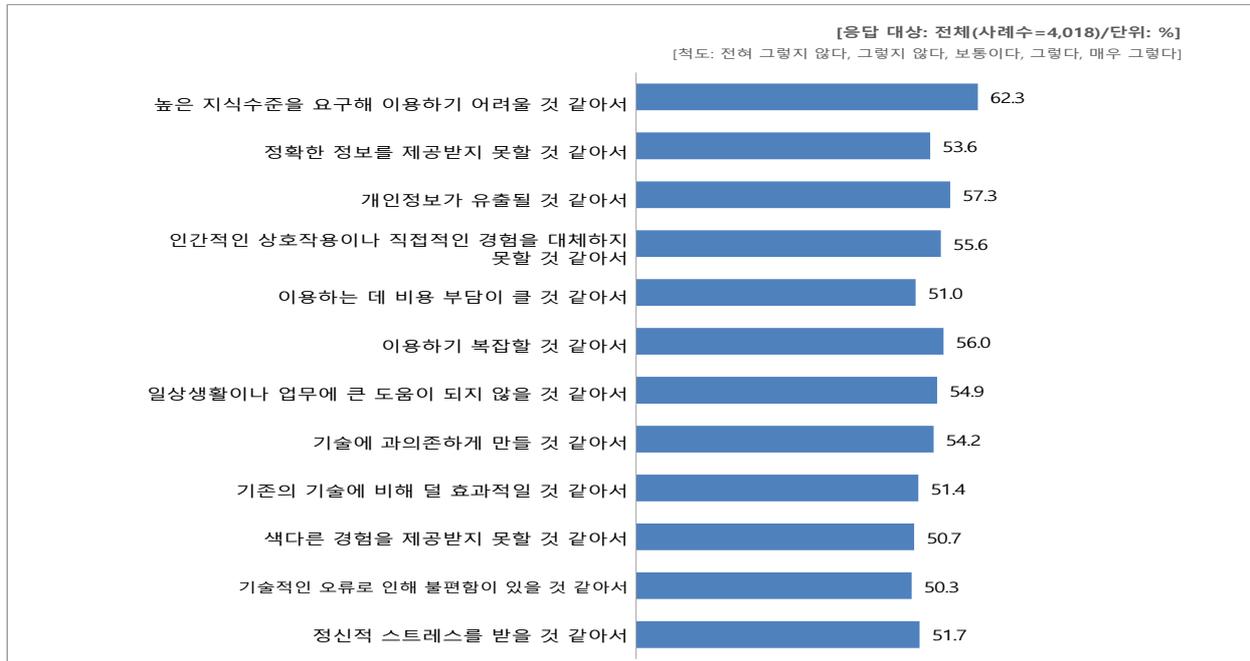
* 그렇다(매우 그렇다 + 그렇다) 응답 기준

** '정보 검색에 효율적이다', '대화 나눌 상대가 필요해서 사용한다'의 경우 '텍스트 생성' 이용자에 한하여 질문함

이는 생성형 인공지능이 방대한 지식 학습과 자연어 처리 능력을 바탕으로 이용자와의 친밀한 상호작용을 통해 유용한 정보를 제공하는 점이 주요 이용 동기로 작용하고 있음을 보여준다.

반면, 생성형 인공지능을 이용하지 않는 이유로는 ‘높은 지식수준을 요구해 이용하기 어려울 것 같아서’(62.3%), ‘개인정보가 유출될 것 같아서’(57.3%), ‘이용하기 복잡할 것 같아서’(56.0%) 순으로 조사되었다. 복잡한 서비스 이용 방법과 개인정보 유출에 대한 우려가 생성형 인공지능 이용의 진입장벽으로 작용하고 있음을 알 수 있다.

생성형 AI를 이용하지 않는 이유



* 그렇다(매우 그렇다 + 그렇다) 응답 기준

방통위는 이번 조사 결과에서 나타난 지능정보 기술 및 서비스에 대한 기대와 우려 사항을 면밀히 검토하여, 향후 이용자 보호 정책에 반영할 예정이다. 특히, 생성형 인공지능 서비스에 대한 이용자 인식 조사 결과를 바탕으로 금년 하반기 ‘생성형 AI 이용자 보호 가이드라인’을 마련할 계획이다.

「2023년 지능정보사회 이용자 패널조사」의 주요 조사 결과와 학계 및 업계 등에서 활용 가능한 상세 조사 데이터는 방송통신위원회(www.kcc.go.kr), 통계청(www.kostat.go.kr), 정보통신정책연구원 지능정보사회 이용자정책 아카이브(user-archive.kisdi.re.kr)에서 확인할 수 있으며, 관심 있는 국민들은 누구나 해당 사이트에 접속하여 원하는 자료를 내려받을 수 있다.

<조사 개요>

- **(조사 대상)** 전국 17개 시도에 거주하는 만 16세 이상 만 69세 이하 가구원 중 스마트폰을 이용하면서 하루 1회 이상 인터넷 이용자
- **(표본 수)** 2,777 가구, 4,581 가구원(22년 패널인 3,184 가구, 5,378 가구원 추적조사)
- **(조사 방법)** 구조화된 설문지와 CAPI(Computer Assisted Personal Interviewing) 시스템을 활용한 1:1 가구 방문 면접조사
- **(조사 주기)** 1년
- **(조사 기간)** 2023년 10월 1주 ~ 2023년 12월 1주(총 9주)
- **(표본오차)** 95% 신뢰수준에서 $\pm 1.45\%p$

붙임 2023년도 지능정보사회 이용자 패널조사 주요 결과 인포그래픽

담당 부서	이용자정책국 이용자정책총괄과 인공지능이용자보호대응팀	책임자	팀 장	성재식 (02-2110-1655)
		담당자	주무관	유정민 (02-2110-1648)



더 아픈 환자에게 양보해 주셔서 감사합니다
가벼운 증상은 동네 병·의원으로

