

### 3. 의의 및 시사점

앞서 살펴본 영국과 일본의 마이크로웨이브 대역 전파사용료 사례는 한정된 국가자원인 주파수의 효율적 이용 측면에서 매우 시의적절한 방안으로 판단된다. 즉, 고주파수 대역일수록 대역폭당 전파사용료 인하율이 높아지도록 하는 것은 단기적으로는 저대역주파수 대역정비의 유인책으로도 필요하지만 장기적으로는 고주파수 대역 이용기술과 관련 산업의 발전을 촉진시키는 정책적 매개가 될 수 있다는 것이다.

#### 참고자료:

[1] <http://www.ofcom.org.uk>

[2] <http://www.soumu.go.jp>

---

## 단말기 및 인터넷 접속 장애와 사용자의 반응

---

미래융합전략연구실 연구원 홍순식  
(T. 570-4268, hssmen@kisdi.re.kr)

### 1. 개 요

최근 인터넷, 핸드폰 등 정보통신기기 및 관련 서비스들이 생활필수품처럼 인식되고 있다. 반면, 급속한 기술발전으로 사용법 및 설치법이 점차 어려워지고 있으며, 일상생활에서 단말기가 파손되거나 인터넷 접속에 장애가 발생할 때, 어려움을 겪는다. 본고는 2008년 11월 16일에 발표된 Pew Internet & American Life Project의 설문조사 결과를 소개하며,<sup>1)</sup> 단말기 및 인터넷 접속 장애시 미국사용자의 반응 및 감정을 제시한다.

### 2. 단말기 및 인터넷 접속장애

단말기 및 인터넷 접속 장애는 기기나 서비스 자체의 결함도 있지만, 사용자의 설치법 및 사용법 이해 정도나 사용자의 부주의로 인한 파손도 장애의 원인이 될 수 있다. 미국사용자의

---

1) Pew Internet & American Life Project의 설문조사는 2007년 10월 24일부터 12월 2일까지 성인 2,054명을 대상으로 한 설문조사에 기초하고 있다. 734명의 응답자는 과거에 적어도 한번쯤 단말기 장애를 경험한 사용자들이다.

경우, 가정용 인터넷 접속에 가장 큰 불편을 느끼고 있으며 가정용 인터넷 사용자의 44%가 과거 12개월 동안 접속 장애를 경험한 적이 있다고 응답했다. 데스크탑 또는 랩탑 컴퓨터는 그 다음으로 장애를 경험했으며, 핸드폰, 블랙베리(Blackberries), 팜 과일릿(Palm Pilot), 기타 개인용 디지털 보조기기 순으로 나타났다.

### 3. 단말기 및 인터넷 접속 장애에 대한 반응

과거 12개월 동안 단말기 장애를 경험한 사람들 중 15%는 전혀 장애를 고칠 수 없었다고 응답했다. 그 외 나머지 사용자들은 다양한 방법으로 해법을 찾았다. 38%가 고객센터에 연락을 취했다고 응답했다. 스스로 문제점을 찾아서 고친다는 응답이 28%, 친구 또는 가족의 도움을 얻어 문제를 고친다는 응답이 15%를 차지했다. 소수의견으로 온라인 검색이라고 응답한 사람이 2%를 차지했다.

〈표 1〉 단말기 장애에 대한 대처법

(단위: %)

반응	비율
고객센터에 연락	38%
스스로 문제해결	28%
친구나 가족의 도움	15%
온라인 검색	2%
문제를 해결할 수 없음	15%

자료: Pew Internet R American Life Project survey, October 24-December 2, 2007.

### 4. 단말기 장애시 문제해결 과정에서 사용자의 감정

단말기 장애시 사용자들은 문제를 해결하는 과정에서 복잡한 감정을 갖는다고 조사되었는

〈표 2〉 단말기 장애시 대응과정에서 사용자의 감정

(단위: %)

사용자의 감정	비율
자신감을 느낌	72%
짜증을 느낌	59%
낙담함	48%
정보에 대한 혼란을 느낌	40%

자료: Pew Internet R American Life Project survey, October 24-December 2, 2007.

데, 72%의 사용자가 문제를 해결하면서 자신감을 느낀다고 응답했다. 그 다음으로 문제를 해결하는 과정에서 짜증을 느낀다는 응답이 59%, 문제를 고치는데 필요한 많은 노력에 낙담한다는 응답이 48%였고, 문제해결 과정에서 얻는 정보에 대해 혼란함을 느낀다는 응답이 40%로 나타났다.

#### 4. 결 어

빠르게 발전하고 있는 정보통신기기는 이제 일상생활에서 필수품처럼 인식되고 있다. 이러한 단말기나 서비스들은 사람들에게 편리함을 제공하지만 지속적으로 향유하기 위해서 사용자가 자신감을 갖고 문제에 대응할 수 있도록 간단하게 처리할 수 있는 방법이나 문제해결 과정을 공지하고, 사용자들은 파손이나 고치기 힘든 장애가 발생할 경우 고객센터에 신속히 연락을 취해 문제를 해결해야 한다.

#### 참고자료:

- [1] “When Technology Fails”, Pew Internet & American Life Project, 2008. 11. 16.

---

## ICT 활용 교육과 사회경제적 발전 논의

---

방송통신협력연구실 APII 협력센터 연구원 박지원  
(570-4214, ppakjee@kisdi.re.kr)

#### 1. 개 요

아시아·태평양 지역은 국가 간 사회경제적 발전 수준의 격차가 비교적 명확하게 나타나는 지역이다. 일부 지역에 국한된 문제는 아니겠지만 태평양의 군소 규모 도서 국가를 포함해 많은 개도국의 현실은 지역 내 선진국의 다양한 분야에서의 ICT 활용을 통한 정보사회로의 사회변동과는 거리가 있다. 특히 농업 인구가 많고 경제 규모에서 농업이 차지하는 비중이 큰 탓에 대부분의 인구가 정보 접근 기회를 갖지 못하고 소외되고 있다. 따라서 이러한 지역 내 제한적인 ICT 접근 기회는 중요한 도전과제로 인식되고 있으며, 이의 해결을 위해 ICT 활용 교육의 대상을 확대하려는 노력이 진행 중이다. 특히, 피교육자의 수요에 맞는 ICT 활용 교육 프로그램 구성과 프로그램의 현지화는 각 개도국의 ICT 개발 정책과 맞물려 이미 상당한