



승인번호  
제 110029 호

발간등록번호

11-1741000-000135-10

# 2024년 전자정부서비스 이용실태조사 요약보고서



행정안전부

NIA 한국지능정보사회진흥원



## 이용자를 위하여

1. 본 보고서는 우리나라 국민들의 전자정부서비스 전반의 이용실태를 종합적으로 파악하기 위해 설문 조사를 실시하여 그 결과를 수록함
2. 2024년 전자정부서비스 이용실태조사는 행정안전부와 한국지능정보사회진흥원에 의해 2024년 8월 16일부터 9월 30일까지 수행됨
3. 전자정부서비스 이용실태조사에 수집된 통계는 대한민국 내 해당 가구의 만 16~74세 일반국민 4,000명을 대상으로 하여 정보를 수집함
4. 통계의 정확성 제고를 위하여 최종 통계산출 과정에서 사후 모수조정 방법을 적용하여 모집단 자료와 동일한 결과를 제시하고 있기 때문에 조사 결과를 해석하는 데 유의해야 함
5. 통계 자료의 숫자는 반올림되었으므로 합계와 일치하지 않을 수 있음
6. 모집단 통계는 모수의 객관성을 확보하기 위하여 아래와 같이 공공 통계 자료를 이용함
  - 모집단 : 2020년 인구주택총조사 등록센서스(통계청)
  - 추 정 : 2024년 기준 장래인구추계(통계청)
7. 조사항목에 대한 정의, 조사기준 등 세부사항은 조사개요에 수록되어 있음
8. 일부 성, 연령, 지역별 통계량의 경우, 표본의 크기가 충분치 않아 상대표준오차(변동계수)가 클 수 있으므로 이용 시 주의바람
9. 응답수치를 100과의 비로 나타내는 방법을 백분율이라 하며, 두 백분율과의 산술적 차이를 나타낼 때 퍼센트 포인트(%p)를 통해서 표현함
10. 통계표에 사용된 부호의 뜻은 다음과 같음
  - [-] 조사는 진행했으나 설문항목 또는 보기항목의 조사 결과(정보) 값이 없는 경우  
두 백분율과의 산술적 차이를 나타낼 때, 정보가 없어 파악이 어려운 경우
  - [0] 조사 결과 값이 0이거나 0의 근사값인 경우  
두 백분율과의 산술적 차이를 나타낼 때, 차이가 0이거나 0의 근사값인 경우
11. 본 보고서는 행정안전부 홈페이지([www.mois.go.kr](http://www.mois.go.kr))와 한국지능정보사회진흥원 ([www.nia.or.kr](http://www.nia.or.kr)) 홈페이지를 통해서도 확인할 수 있음
12. 수록된 자료에 대한 의문이나 궁금한 점은 한국지능정보사회진흥원 디지털플랫폼정부본부 정책기획팀 (☎053-230-1603, [woojae@nia.or.kr](mailto:woojae@nia.or.kr))으로 문의

# 목 차

## CONTENTS

2024년  
전자정부서비스 이용실태조사  
요약보고서



---

## 제1장 조사개요

---

1

---

## 제2장 조사결과 요약

|                                           |           |
|-------------------------------------------|-----------|
| <b>I. 행정서비스 이용</b>                        | <b>7</b>  |
| 1. 행정서비스 이용률                              | 7         |
| 2. 행정서비스 주 이용방법                           | 8         |
| 3. 행정서비스 이용목적                             | 9         |
| 4. 행정서비스 이용목적별 이용 빈도                      | 10        |
| <b>II. 전자정부서비스 이용</b>                     | <b>11</b> |
| 1. [인지] 전자정부서비스 인지도                       | 11        |
| 2. [인지] 전자정부서비스 인지 경로                     | 12        |
| 3. [안내] 전자정부서비스 안내 수신 경험                  | 13        |
| 4. [안내] 전자정부서비스 안내받은 방법                   | 14        |
| 5. [안내] 전자정부서비스 안내에 대한 도움 정도              | 15        |
| 6. [안내] 전자정부서비스 안내가 도움이 되지 않은 이유          | 16        |
| 7. [검색·접근] 필요한 전자정부서비스 검색 경로              | 17        |
| 8. [검색·접근] 전자정부서비스를 제공하는<br>온라인 창구 접근 용이성 | 18        |
| 9. [이용] 전자정부서비스 이용률                       | 19        |
| 10. [이용] 전자정부서비스 이용 기기                    | 20        |
| 11. [이용] 전자정부서비스 이용 채널                    | 21        |
| 12. [이용] 전자정부서비스 이용 목적                    | 22        |
| 13. [이용] 전자정부서비스 이용목적별 이용 빈도              | 23        |
| 14. [이용] 전자정부서비스 주요 홈페이지 이용률              | 24        |
| 15. [이용] 전자정부서비스 주요 모바일 앱 이용률             | 25        |
| 16. [신청] 전자정부서비스 신청률                      | 26        |
| 17. [신청] 전자정부서비스 신청 과정 편리성                | 27        |
| 18. [신청] 전자정부서비스 신청 과정 내 불편사항             | 28        |
| 19. [만족] 전자정부서비스 만족도                      | 29        |
| 20. [만족] 전자정부서비스 만족하는 이유                  | 30        |
| 21. [만족] 전자정부서비스 만족하지 않는 이유               | 31        |
| <b>III. 전자정부서비스 이용 전망</b>                 | <b>32</b> |
| 1. 전자정부서비스 계속 이용                          | 32        |
| 2. 전자정부서비스 추천 의향                          | 33        |
| 3. 전자정부서비스 이용활성화 방안                       | 34        |

---

---

|                        |    |
|------------------------|----|
| 4. 전자정부서비스 미이용 이유      | 35 |
| 5. 전자정부서비스 미이용자의 이용 의향 | 36 |

#### **IV. 전자정부서비스 이용 트렌드** **37**

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 1. 모바일 전자정부서비스 이용률             | 37 |
| 2. 모바일 전자정부서비스 이용 빈도           | 38 |
| 3. 모바일 전자정부서비스 이용 분야           | 39 |
| 4. 모바일 전자정부서비스 편리성             | 40 |
| 5. 모바일 전자정부서비스 이용 시 불편사항       | 41 |
| 6. 인공지능을 활용한 전자정부서비스 인지도       | 42 |
| 7. 인공지능을 활용한 전자정부서비스 이용률       | 43 |
| 8. 인공지능을 활용한 전자정부서비스 이용 목적     | 44 |
| 9. 인공지능을 활용한 전자정부서비스 편리성       | 45 |
| 10. 인공지능을 활용한 전자정부서비스 불편사항     | 46 |
| 11. 향후 인공지능을 활용한 전자정부서비스 도입 분야 | 47 |

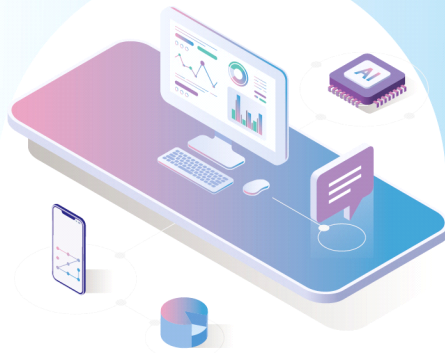
---

## 그림목차

|         |                                               |    |
|---------|-----------------------------------------------|----|
| [그림 1]  | 행정서비스 이용률 추이                                  | 7  |
| [그림 2]  | 행정서비스 이용률                                     | 7  |
| [그림 3]  | 행정서비스 주 이용방법                                  | 8  |
| [그림 4]  | 행정서비스 이용목적                                    | 9  |
| [그림 5]  | 행정서비스 이용목적별 이용 빈도(Top 4) - 1개월에 한 번 이상        | 10 |
| [그림 6]  | [인지] 전자정부서비스 인지도 추이                           | 11 |
| [그림 7]  | [인지] 전자정부서비스 인지도                              | 11 |
| [그림 8]  | [인지] 전자정부서비스 인지 경로                            | 12 |
| [그림 9]  | [안내] 전자정부서비스 안내 수신 경험                         | 13 |
| [그림 10] | [안내] 전자정부서비스 안내받은 방법                          | 14 |
| [그림 11] | [안내] 전자정부서비스 안내에 대한 도움 정도                     | 15 |
| [그림 12] | [안내] 전자정부서비스 안내가 도움이 되지 않은 이유                 | 16 |
| [그림 13] | [검색·접근] 필요한 전자정부서비스 검색 경로                     | 17 |
| [그림 14] | [검색·접근] 필요한 전자정부서비스 제공 온라인 창구 접근 용이성          | 18 |
| [그림 15] | [이용] 전자정부서비스 이용률 추이                           | 19 |
| [그림 16] | [이용] 전자정부서비스 이용률                              | 19 |
| [그림 17] | [이용] 전자정부서비스 이용 기기                            | 20 |
| [그림 18] | [이용] 전자정부서비스 이용 채널                            | 21 |
| [그림 19] | [이용] 전자정부서비스 이용 목적                            | 22 |
| [그림 20] | [이용] 전자정부서비스 이용목적별 이용 빈도(Top 4) - 1개월에 한 번 이상 | 23 |
| [그림 21] | [이용] 전자정부서비스 주요 홈페이지 이용률(Top 7)               | 24 |
| [그림 22] | [이용] 전자정부서비스 주요 모바일 앱 이용률(Top 7)              | 25 |
| [그림 23] | [신청] 전자정부서비스 신청률                              | 26 |
| [그림 24] | [신청] 전자정부서비스 신청 과정 편리성                        | 27 |
| [그림 25] | [신청] 전자정부서비스 신청 과정 내 불편사항                     | 28 |
| [그림 26] | [만족] 전자정부서비스 만족도 추이                           | 29 |
| [그림 27] | [만족] 전자정부서비스 만족도                              | 29 |
| [그림 28] | [만족] 전자정부서비스 만족하는 이유                          | 30 |
| [그림 29] | [만족] 전자정부서비스 만족하지 않는 이유                       | 31 |
| [그림 30] | 전자정부서비스 계속 이용                                 | 32 |
| [그림 31] | 전자정부서비스 추천 의향                                 | 33 |
| [그림 32] | 전자정부서비스 이용활성화 방안(Top 9)                       | 34 |

|         |                            |    |
|---------|----------------------------|----|
| [그림 33] | 전자정부서비스 미이용 이유(Top 7)      | 35 |
| [그림 34] | 전자정부서비스 미이용자의 이용 의향        | 36 |
| [그림 35] | 모바일 전자정부서비스 이용률            | 37 |
| [그림 36] | 모바일 전자정부서비스 이용 빈도          | 38 |
| [그림 37] | 모바일 전자정부서비스 이용 분야          | 39 |
| [그림 38] | 모바일 전자정부서비스 편리성            | 40 |
| [그림 39] | 모바일 전자정부서비스 이용 시 불편사항      | 41 |
| [그림 40] | 인공지능을 활용한 전자정부서비스 인지도      | 42 |
| [그림 41] | 인공지능을 활용한 전자정부서비스 이용률      | 43 |
| [그림 42] | 인공지능을 활용한 전자정부서비스 이용 목적    | 44 |
| [그림 43] | 인공지능을 활용한 전자정부서비스 편리성      | 45 |
| [그림 44] | 인공지능을 활용한 전자정부서비스 불편사항     | 46 |
| [그림 45] | 향후 인공지능을 활용한 전자정부서비스 도입 분야 | 47 |





# 제1장

## 조사개요

2024년  
전자정부서비스 이용실태조사  
요약보고서

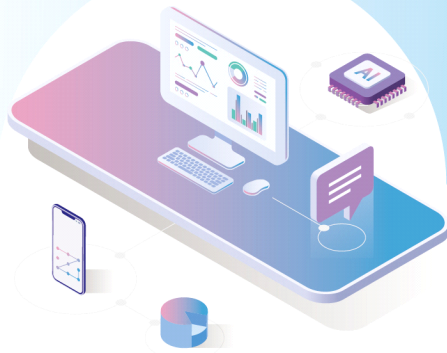




## 조사개요

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 모집단  | • 대한민국 내 만 16세 ~ 74세 국민                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 조사대상 | • 우리나라 모든 가구의 만 16세~74세 일반국민                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 표본수  | • 4,000명(가구원)                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 조사방법 | • 가구방문 면접조사 및 비대면 자기기입식 조사                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 조사기간 | • 2024. 8. 16. ~ 2024. 9. 30.                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 표본설계 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 통계청 「2020년 인구주택총조사 등록센서스」의 일반가구와 아파트가구 조사구를 표본틀로 사용</li><li>• 조사구를 17개 시도별, 동/읍면부별, 아파트/일반가구 조사구별로 층화(총 76개층)한 후 400개 조사구를 확률·계통 추출함</li><li>• 각 조사구에서 10가구를 계통추출한 후 생일법에 의해 적격가구원을 선정하여 조사함</li></ul>                                 |
| 표본추출 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 다단계층화 확률비례계통추출법<ul style="list-style-type: none"><li>※ 상위표본(17개 시도)부터 하위표본(서울 및 경기 권역별)까지 단계적으로 층화하여 각 집단의 크기에 비례하여 가구(개인)를 추출</li></ul></li></ul>                                                                                     |
| 추정   | <ul style="list-style-type: none"><li>• 사후층화 : 레이킹 비 접근법(Raking Ratio Method) 적용<ul style="list-style-type: none"><li>- 2024년 기준 장래인구추계 이용(통계청)</li><li>※ 조사 후 추정단계에서 층화추출방법으로 추정(가중치)</li><li>※ 특정 변수(지역/성별/연령) 관점에서 가중 표본분포가 추계 가구수(인구) 모집단 분포와 일치하도록 보정</li></ul></li></ul> |
| 표본오차 | • 95% 신뢰수준 기준 $\pm 1.55\%$                                                                                                                                                                                                                                                     |





## 제2장

# 조사결과 요약

2024년  
전자정부서비스 이용실태조사  
요약보고서





# 행정서비스 이용

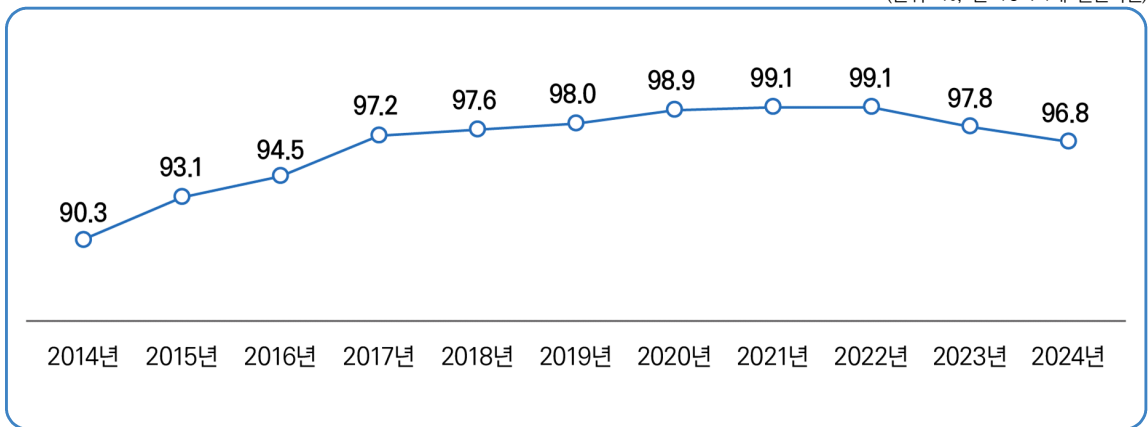
## 1. 행정서비스 이용률

### 국민의 10명 중 9명이 행정서비스를 이용함

- ▶ 2024년 우리나라 만 16~74세 일반국민 중 행정서비스를 이용한 비율은 96.8%로 전년(97.8%) 대비 1.0%p 감소하였으며, 2022년 기점으로 감소하는 경향을 보임

그림 1 행정서비스 이용률 추이

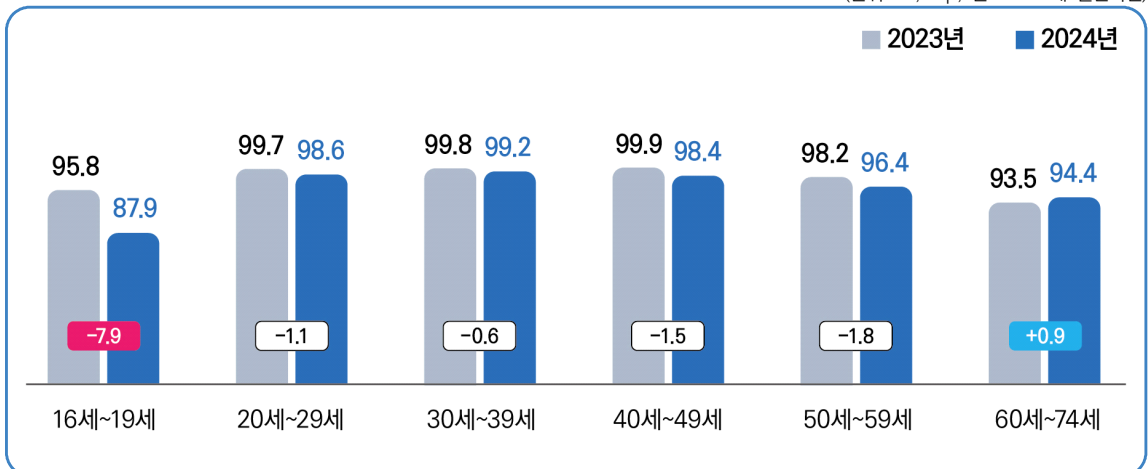
(단위: %, 만 16~74세 일반국민)



- ▶ 연령별로 전년과 비교해보면, 만 60~74세를 제외한 모든 연령에서 감소하였으며, 만 60~74세 (94.4%)의 경우 0.9%p 증가한 반면, 만 16~19세(87.9%)의 경우 7.9%p 감소함

그림 2 행정서비스 이용률

(단위: %, %p, 만 16~74세 일반국민)



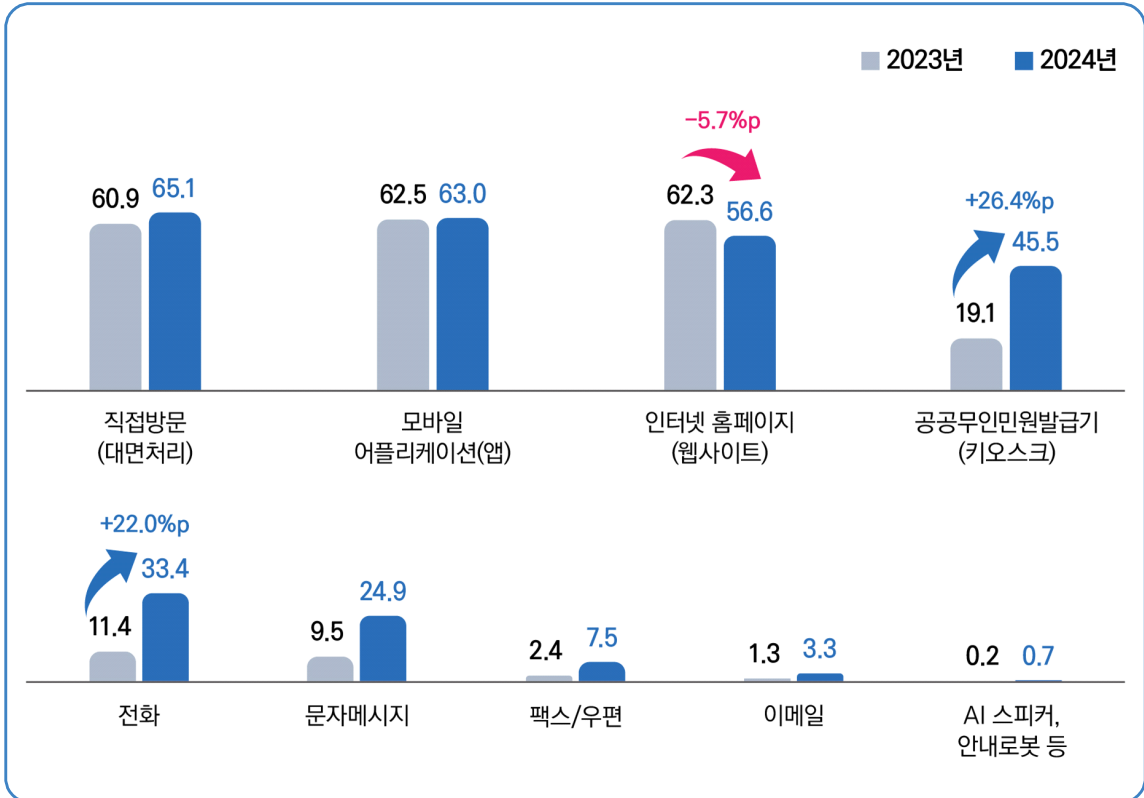
## 2. 행정서비스 주 이용방법

### 주로 '직접방문(대면처리)'을 통해 행정서비스를 이용함

- ▶ 행정서비스 이용자들의 주 이용방법은 '직접방문(대면처리)'(65.1%), '모바일 어플리케이션(앱)'(63.0%), '인터넷 홈페이지(웹사이트)'(56.6%) 등의 순으로 나타남
- ▶ '인터넷 홈페이지'를 제외한 모든 이용방법이 전년 대비 증가하였으며, '공공 무인 민원발급기(키오스크)'(45.5%)가 26.4%p 크게 증가한 반면, '인터넷 홈페이지'(56.6%)는 5.7%p 감소함

**그림 3** 행정서비스 주 이용방법

(단위: %, 행정서비스 이용자)





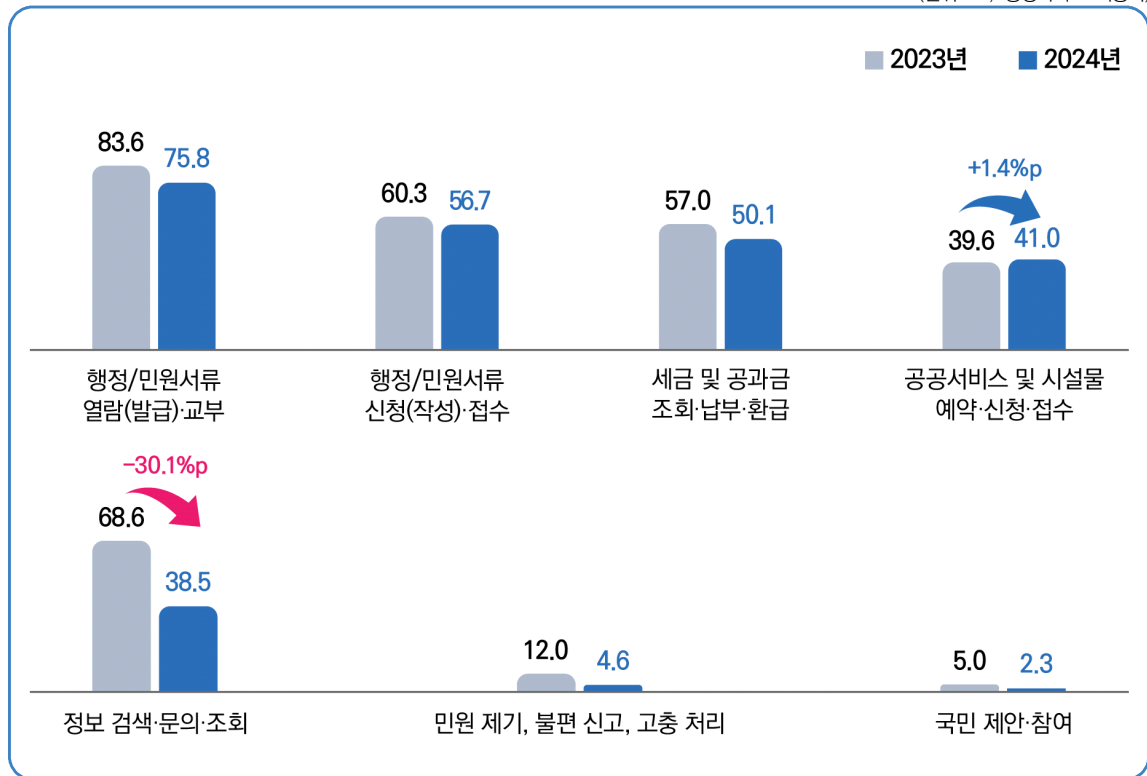
### 3. 행정서비스 이용목적

#### 주로 '행정/민원서류 열람(발급)·교부' 목적으로 행정서비스를 이용함

- ▶ 행정서비스 이용자의 주 이용목적은 '행정/민원서류 열람(발급)·교부'(75.8%), '행정/민원서류 신청(작성)·접수'(56.7%), '세금 및 공과금 조회·납부·환급'(50.1%) 등의 순으로 나타남
- ▶ '공공서비스 및 시설물 예약·신청·접수' 목적을 제외한 모든 이용목적이 전년 대비 감소하였으며, '공공서비스 및 시설물 예약·신청·접수'(41.0%)는 1.4%p 증가한 반면, '정보검색·문의·조회'(38.5%)가 30.1%p 크게 감소함

그림 4 행정서비스 이용목적

(단위: %, 행정서비스 이용자)



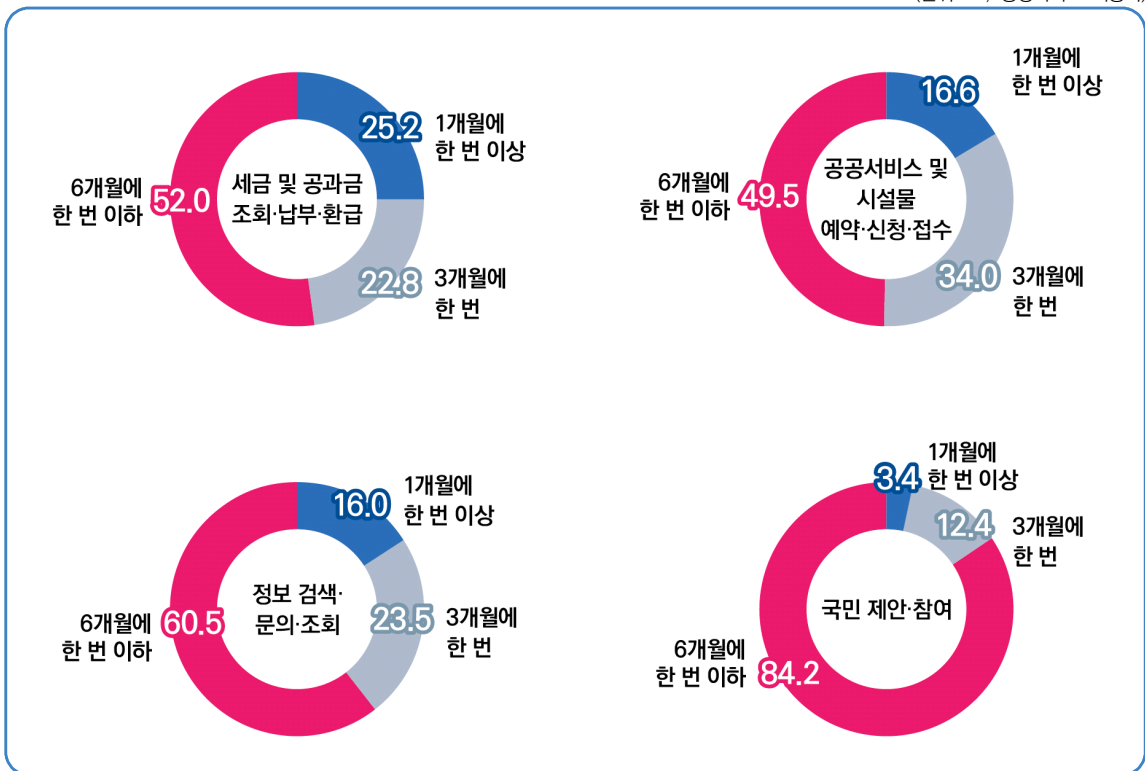
## 4. 행정서비스 이용목적별 이용 빈도

### 1개월에 한 번 이상 '세금 및 공과금 조회·납부·환급' 목적으로 많이 이용함

- 1개월에 한 번 이상(하루에 한 번+1개월에 한 번 이상) 행정서비스 이용자의 이용목적별 상위 4개 항목은 '세금 및 공과금 조회·납부·환급'(25.2%), '공공서비스 및 시설물 예약·신청·접수'(16.6%), '정보 검색·문의·조회'(16.0%) 등의 순으로 나타남

**그림 5** 행정서비스 이용목적별 이용 빈도(Top 4) - 1개월에 한 번 이상

(단위: %, 행정서비스 이용자)



※ 본 보고서의 수치는 소수점 두 번째 자리에서 반올림한 것으로 세부 항목의 합이 전체와 일치하지 않을 수 있음



## 전자정부서비스 이용

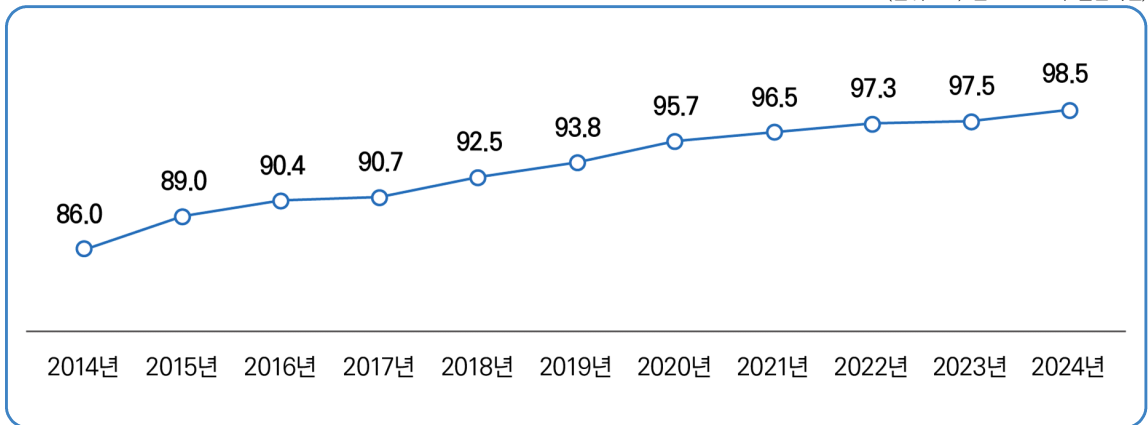
### 1. [인지] 전자정부서비스 인지도

#### 국민의 10명 중 9명이 전자정부서비스를 인지함

- ▶ 만 16~74세 일반국민 중 전자정부서비스의 인지도는 98.5%로 전년(97.5%) 대비 1.0%p 증가하였으며, 2014년 이후 지속적으로 증가하는 경향을 보임

그림 6 [인지] 전자정부서비스 인지도 추이

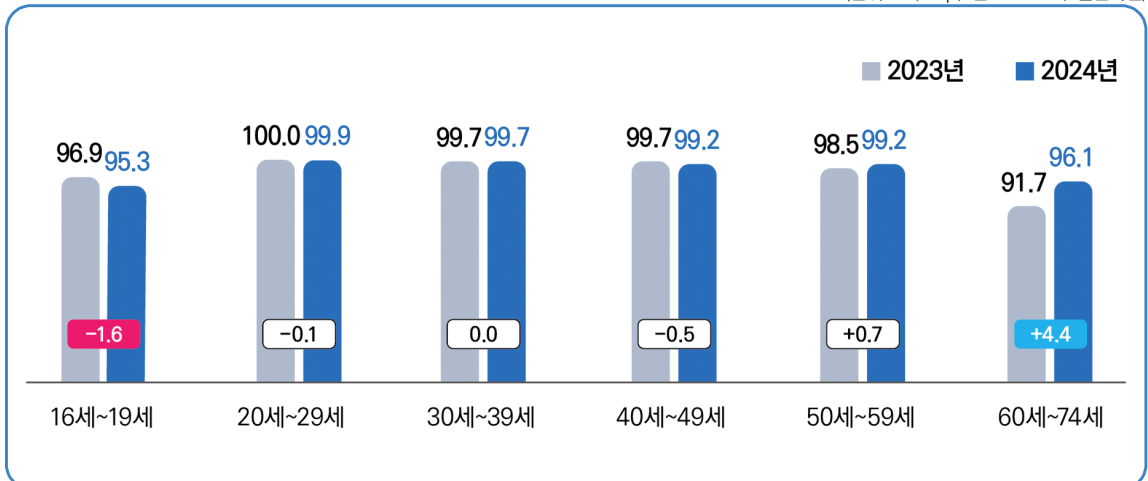
(단위: %, 만 16~74세 일반국민)



- ▶ 연령별 전자정부서비스 인지도를 전년과 비교해보면, 만 60~74세(96.1%)의 경우 4.4%p 증가한 반면, 만 16~19세(95.3%)의 경우 1.6%p 감소함

그림 7 [인지] 전자정부서비스 인지도

(단위: %, %p, 만 16~74세 일반국민)



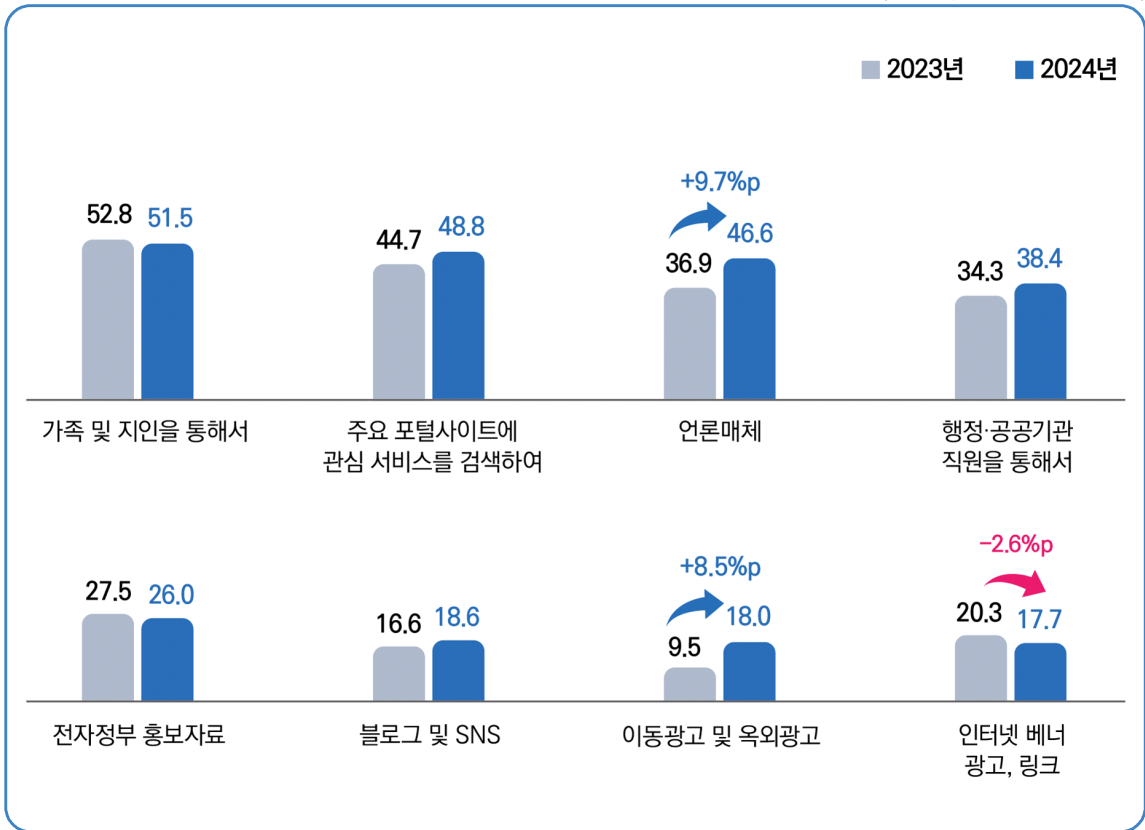
## 2. [인지] 전자정부서비스 인지 경로

### 주로 '가족 및 지인을 통해서' 전자정부서비스를 알게 됨

- ▶ 전자정부서비스 인지자의 인지 경로는 '가족 및 지인을 통해서(가족, 친척, 친구, 회사동료 등)'(51.5%), '주요 포털사이트(네이버, 다음, 구글 등)에 관심 서비스를 검색하여'(48.8%), '언론매체(TV, 라디오, 신문, 인터넷 신문 등)'(46.6%) 등의 순으로 나타남
- ▶ '인터넷 배너, 광고, 링크'와 '전자정부 홍보자료(팸플릿, 리플릿)'를 제외한 모든 항목이 전년 대비 증가하였으며, '언론매체'(46.6%)가 9.7%p 증가한 반면, '인터넷 배너, 광고, 링크'(17.7%)는 2.6%p 감소함

그림 8 [인지] 전자정부서비스 인지 경로

(단위: %, 전자정부서비스 인지자)



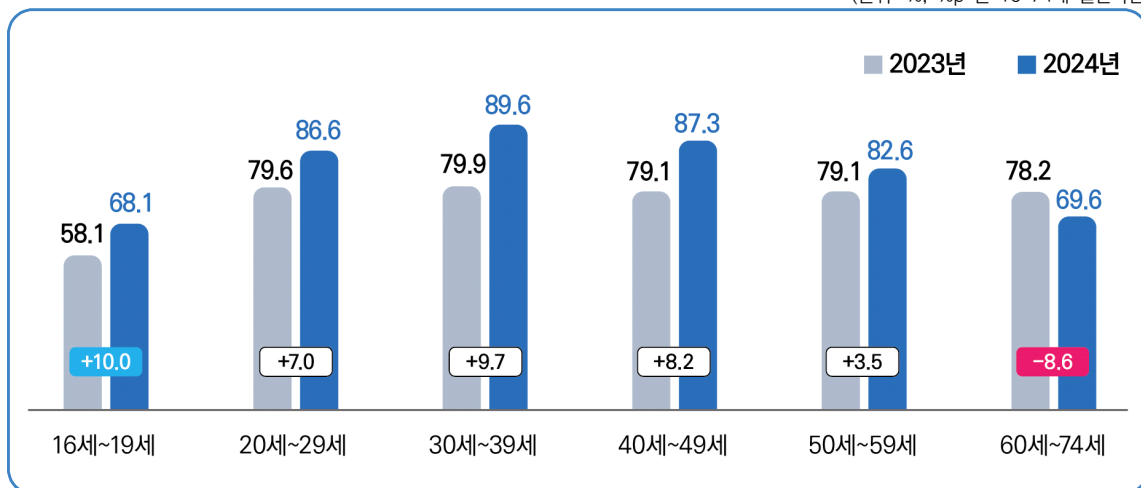
### 3. [안내] 전자정부서비스 안내 수신 경험

#### 국민의 대부분이 전자정부서비스 안내를 경험함

- ▶ 만 16~74세 일반국민의 전자정부서비스 안내 수신율은 81.6%로 나타났으며, 미수신율은 18.4%로 나타남
- ▶ 연령별로 전년과 비교해보면, 만 60~74세를 제외한 모든 연령에서 증가하였으며, 만 16~19세(89.6%)의 경우 10.0%p 크게 증가한 반면, 만 60~74세(69.6%)의 경우 8.6%p 감소함

그림 9 [안내] 전자정부서비스 안내 수신 경험

(단위: %, %p 만 16~74세 일반국민)



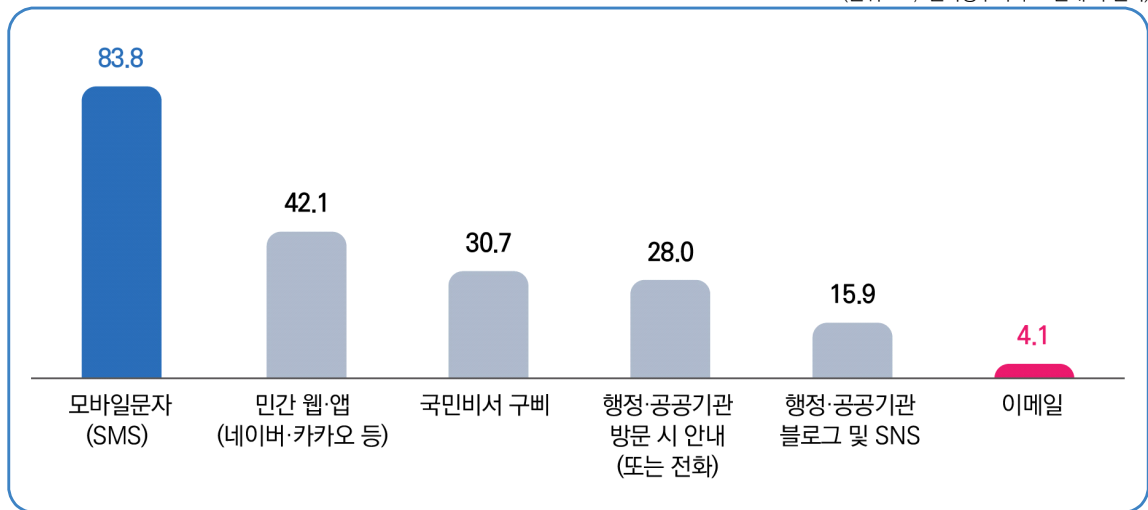
## 4. [안내] 전자정부서비스 안내받은 방법

### 주로 '모바일 문자(SMS)'로 전자정부서비스 안내를 받았음

- ▶ 전자정부서비스 안내 수신자의 안내받은 방법으로는 '모바일 문자(SMS)'(83.8%), '민간 웹·앱(네이버·카카오 등)'(42.1%), '국민비서 구삐'(30.7%) 등의 순으로 나타남
- ▶ '모바일 문자(SMS)'가 83.8%로 가장 높게 나타난 반면, '이메일'은 4.1%로 가장 낮게 나타남

**그림 10** [안내] 전자정부서비스 안내받은 방법

(단위: %, 전자정부서비스 안내 수신자)



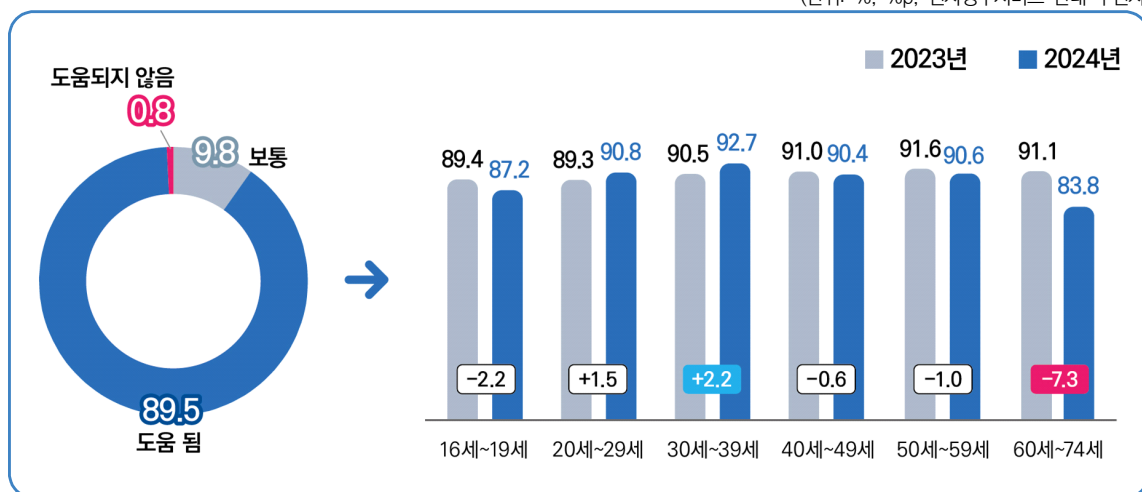
## 5. [안내] 전자정부서비스 안내에 대한 도움 정도

### 전자정부서비스 안내 수신자 대부분이 전자정부서비스 안내에 만족함

- ▶ 전자정부서비스 안내가 ‘도움이 됨’ 응답자는 89.5%로 나타났으며, ‘도움이 되지 않음’ 0.8%, ‘보통’ 9.8%로 나타남
- ▶ 연령별로 전년과 비교해보면, 만 20~39세를 제외한 모든 연령에서 감소하였으며, 30대(92.7%)의 경우 2.2%p 증가한 반면, 만 60~74세(83.8%)의 경우 7.3%p 감소함
  - 만 60~74세 전자정부서비스 안내가 도움이 되지 않는 이유로 ‘너무 자주 안내를 받아서’ (48.1%)와 ‘여러 경로로 안내를 받아서’(45.9%)가 주로 언급됨

그림 11 [안내] 전자정부서비스 안내에 대한 도움 정도

(단위: %, %p, 전자정부서비스 안내 수신자)



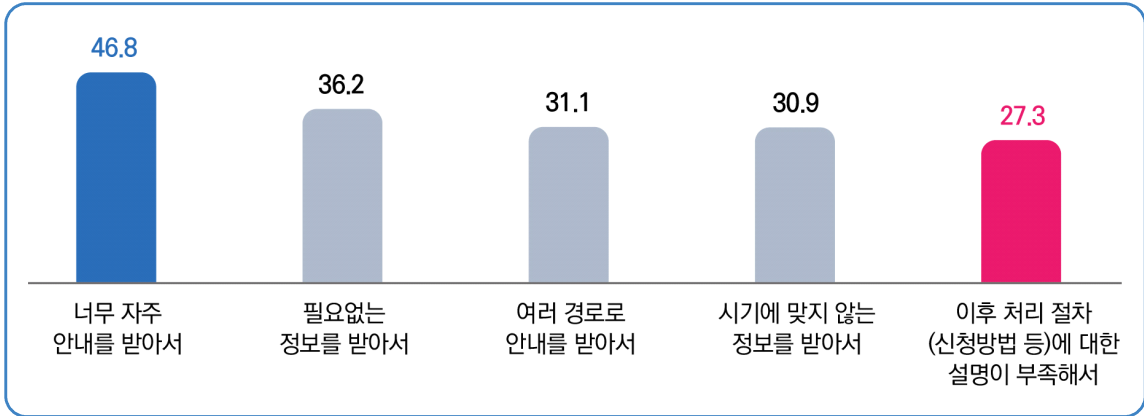
## 6. [안내] 전자정부서비스 안내가 도움이 되지 않은 이유

### ‘너무 자주 안내를 받아서’ 도움이 되지 않는다는 이유가 많음

- ▶ 전자정부서비스 안내가 도움이 되지 않은 이유는 ‘너무 자주 안내를 받아서’ (46.8%), ‘필요 없는 정보를 받아서’(36.2%), ‘여러 경로로 안내를 받아서’(31.1%) 등의 순으로 나타남
- ▶ ‘너무 자주 안내를 받아서’가 46.8%로 가장 높게 나타난 반면, ‘이후 처리 절차(신청 방법 등)에 대한 설명이 부족해서’는 27.3%로 가장 낮게 나타남

**그림 12** [안내] 전자정부서비스 안내가 도움이 되지 않은 이유

(단위: %, 전자정부서비스 안내 수신자 도움 되지 않은 자)





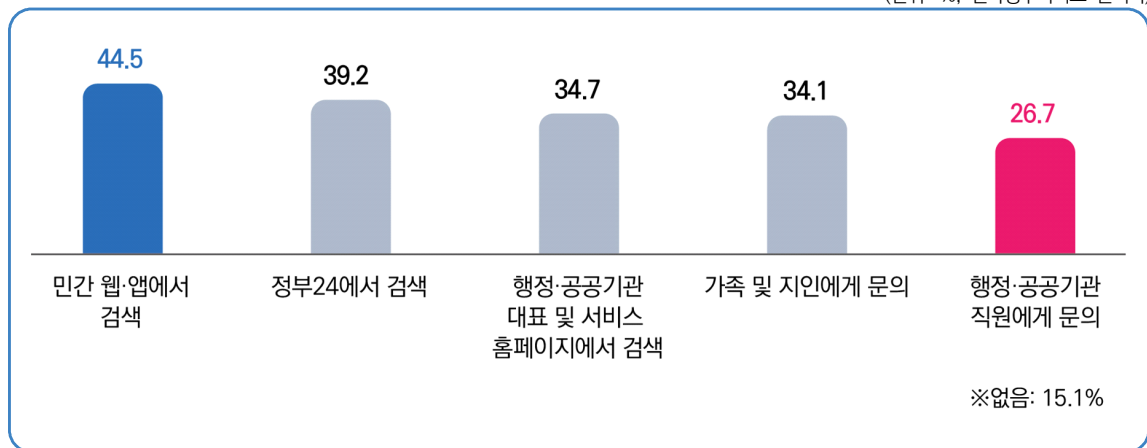
## 7. [검색·접근] 필요한 전자정부서비스 검색 경로

### ‘민간 웹·앱’에서 필요한 전자정부서비스를 많이 검색함

- ▶ 전자정부서비스 인지자의 검색 경로는 ‘민간 웹·앱(네이버·카카오 등)에서 검색’(44.5%), ‘정부24에서 검색’(39.2%), ‘행정·공공기관 대표 홈페이지 및 서비스(홈택스 등)홈페이지에서 검색’ (34.7%) 등의 순으로 나타남
- ▶ ‘민간 웹·앱에서 검색’이 44.5%로 가장 높게 나타난 반면, ‘행정·공공기관 직원에게 문의(공무원, 세무서 직원 등)’는 26.7%로 가장 낮게 나타남

그림 13 [검색·접근] 필요한 전자정부서비스 검색 경로

(단위: %, 전자정부서비스 인지자)



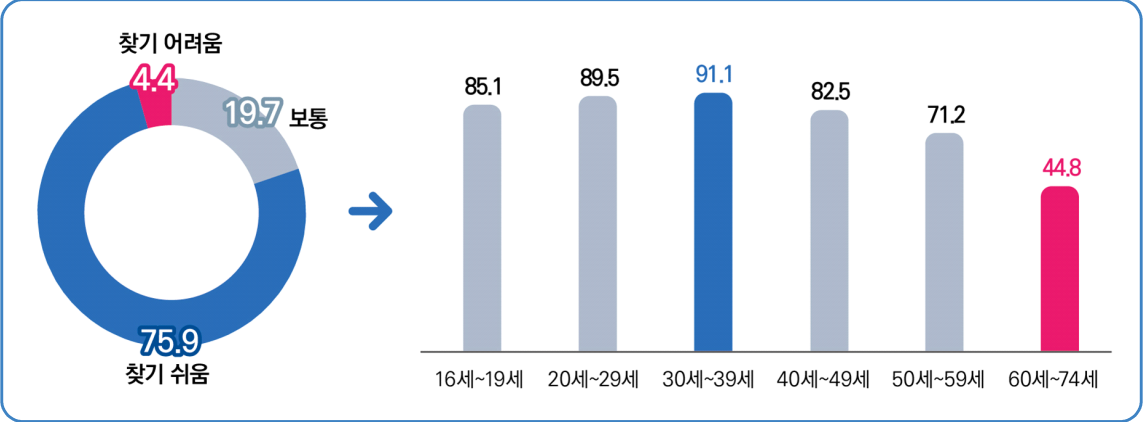
## 8. [검색·접근] 전자정부서비스를 제공하는 온라인 창구 접근 용이성

### 전자정부서비스를 제공하는 온라인 창구를 대부분 쉽게 찾을 수 있음

- > 필요한 전자정부서비스를 제공받을 수 있는 온라인 창구(홈페이지 앱)의 '찾기 쉬움' 응답은 75.9%로 나타났으며, '찾기 어려움' 4.4%, '보통' 19.7%로 나타남
- > 온라인 창구를 찾기 쉽다고 응답한 비율은 30대 (91.1%)가 가장 높은 반면, 만 60~74세(44.8%)가 가장 낮게 나타남

**그림 14** [검색·접근] 필요한 전자정부서비스 제공 온라인 창구 접근 용이성

(단위: %, 필요한 전자정부서비스 검색자)



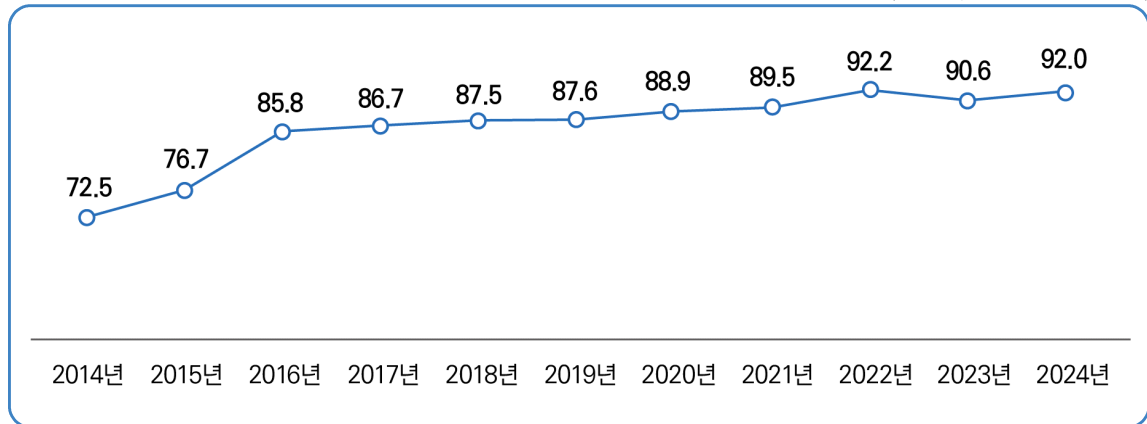
## 9. [이용] 전자정부서비스 이용률

### 국민 10명 중 9명이 전자정부서비스를 이용함

- ▶ 만 16~74세 일반국민 중 전자정부서비스를 이용한 비율은 92.0%로 전년(90.6%) 대비 1.4%p 증가하였으며, 지속적으로 증가하는 경향을 보임

그림 15 [이용] 전자정부서비스 이용률 추이

(단위: %, 만 16~74세 일반국민)

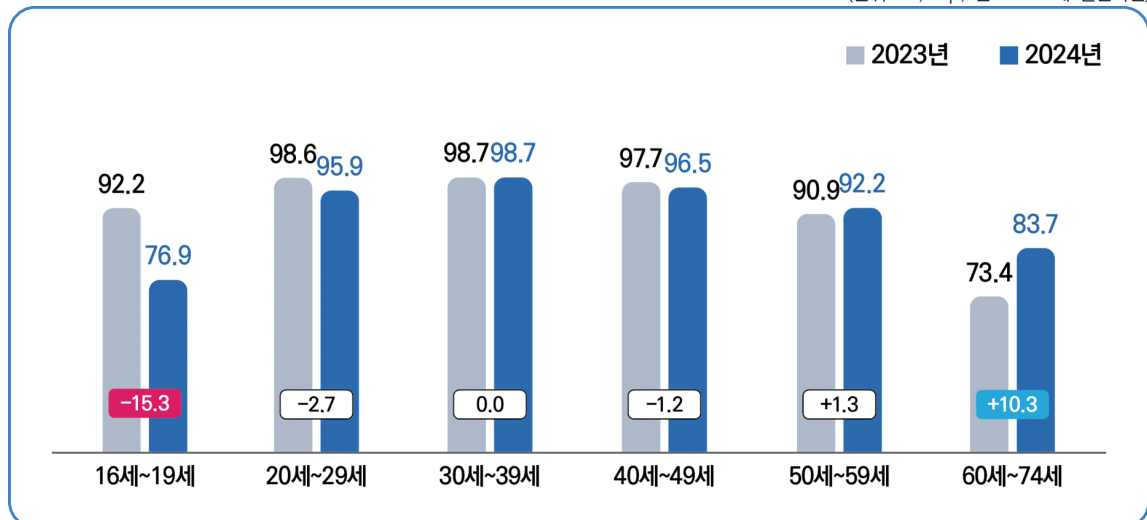


- ▶ 연령별로 전자정부서비스 이용률을 전년과 비교해보면, 만 60~74세(83.7%)의 경우 10.3%p 크게 증가한 반면, 만 16~19세(76.9%)의 경우 15.3%p 크게 감소함

→ 만 16~19세 전자정부서비스 미이용 이유(1순위)로 '필요한 정보나 서비스가 어디서 제공되는지 몰라서'(27.6%)와 '인증 및 절차 등이 복잡해서'(17.1%)가 주로 언급됨

그림 16 [이용] 전자정부서비스 이용률

(단위: %, %p, 만 16~74세 일반국민)



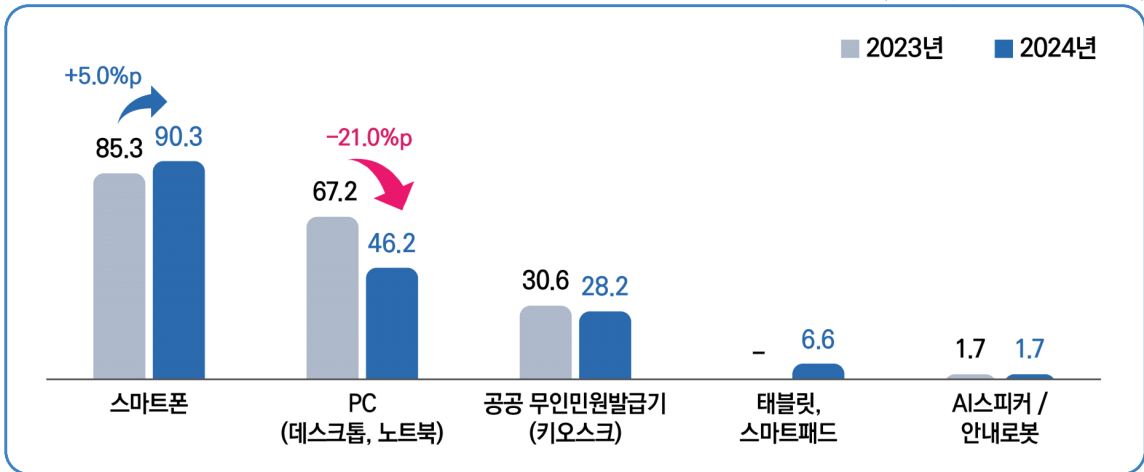
## 10. [이용] 전자정부서비스 이용 기기

### 주로 스마트폰으로 전자정부서비스를 이용함

- ▶ 전자정부서비스 이용자의 이용 기기는 '스마트폰'(90.3%), 'PC(데스크톱, 노트북)'(46.2%), '공공 무인민원발급기(키오스크)'(28.2%) 등의 순으로 나타남
- ▶ 전년과 비교해보면, '스마트폰'(90.3%)이 5.0%p 증가한 반면, 'PC(데스크톱, 노트북)' (46.2%)는 21.0%p 크게 감소함

그림 17 [이용] 전자정부서비스 이용 기기

(단위: %, 전자정부서비스 이용자)



※ '태블릿, 스마트패드' 보기 항목은 2024년 신규 보기 항목임

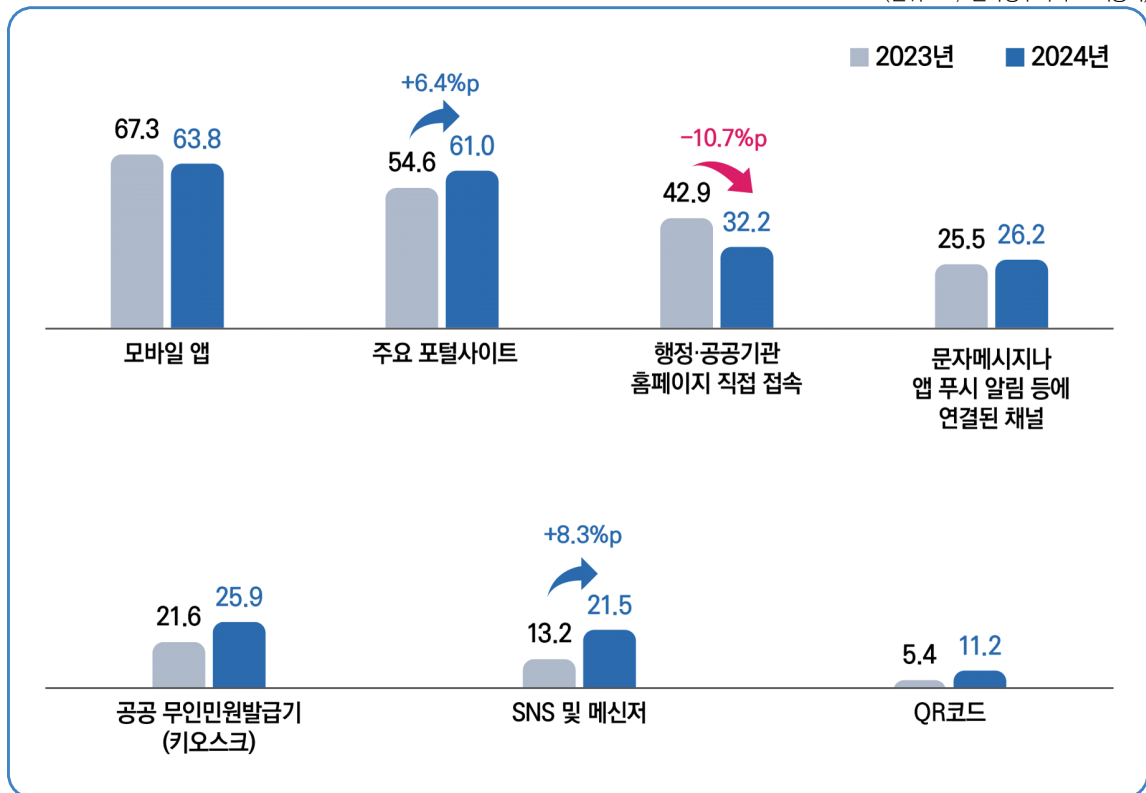
## 11. [이용] 전자정부서비스 이용 채널

### 주로 모바일 앱을 이용하여 전자정부서비스를 이용함

- ▶ 전자정부서비스 이용자의 이용 채널은 ‘모바일 앱’(63.8%), ‘주요 포털사이트(네이버, 구글, 다음 등)’(61.0%), ‘행정·공공기관 홈페이지(웹사이트)에 직접 접속(주소 입력, 자동 연계 등)’(32.2%) 등의 순으로 나타남
- ▶ ‘모바일 앱’과 ‘행정·공공기관 홈페이지에 직접 접속’을 제외한 모든 이용 채널은 전년 대비 증가하였으며, ‘SNS 및 메신저’(21.5%)가 8.3%p 증가한 반면, ‘행정·공공기관 홈페이지 직접 접속’(32.2%)은 10.7%p 크게 감소함

그림 18 [이용] 전자정부서비스 이용 채널

(단위: %, 전자정부서비스 이용자)



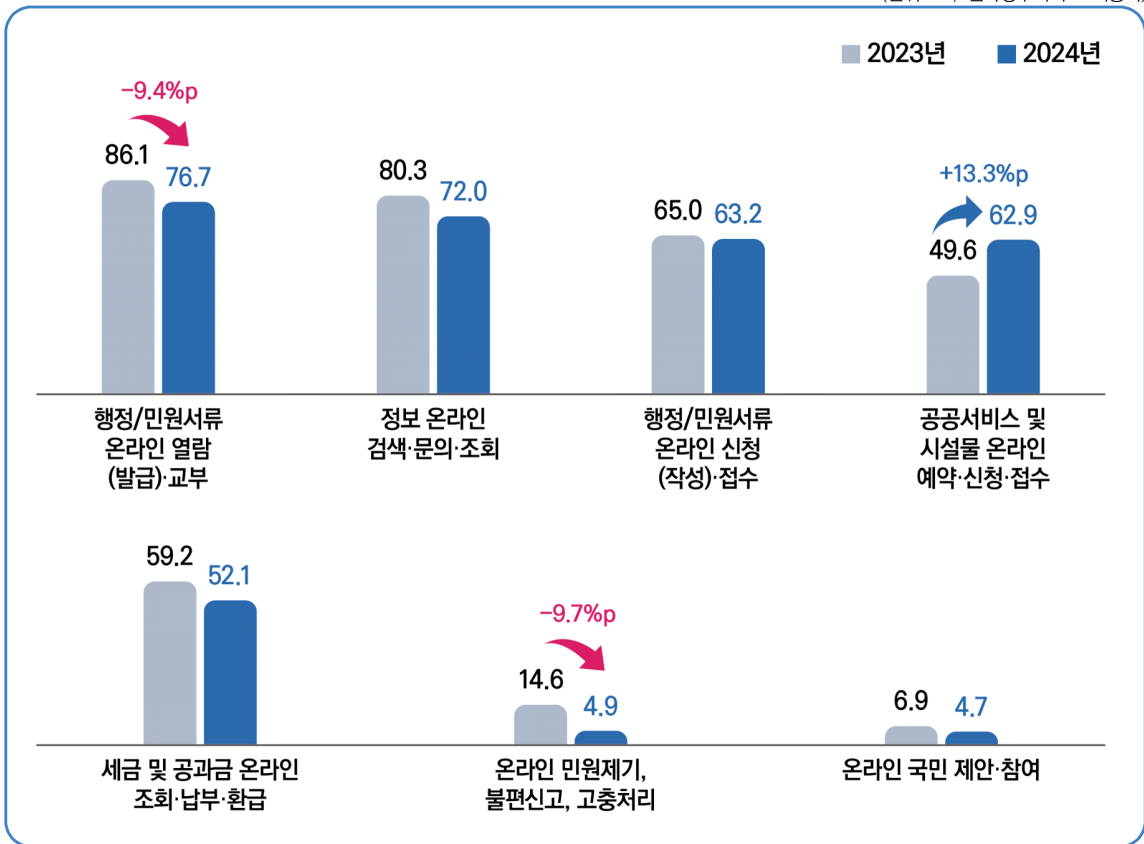
## 12. [이용] 전자정부서비스 이용 목적

### 주로 '행정/민원서류 온라인 열람(발급)·교부'를 목적으로 이용함

- ▶ 전자정부서비스 이용자의 이용 목적은 '행정/민원서류 온라인 열람(발급)·교부'(76.7%), '정보 온라인 검색·문의·조회'(72.0%), '행정/민원서류 온라인 신청(작성)·접수'(63.2%) 등의 순으로 나타남
- ▶ '공공서비스 및 시설물 온라인 예약·신청·접수'를 제외한 모든 이용 목적이 전년 대비 감소하였으며, '공공서비스 및 시설물 온라인 예약·신청·접수'(62.9%)는 13.3%p 크게 증가한 반면, '온라인 민원제기, 불편신고, 고충처리'(4.9%)가 9.7%p 감소함

그림 19 [이용] 전자정부서비스 이용 목적

(단위: %, 전자정부서비스 이용자)



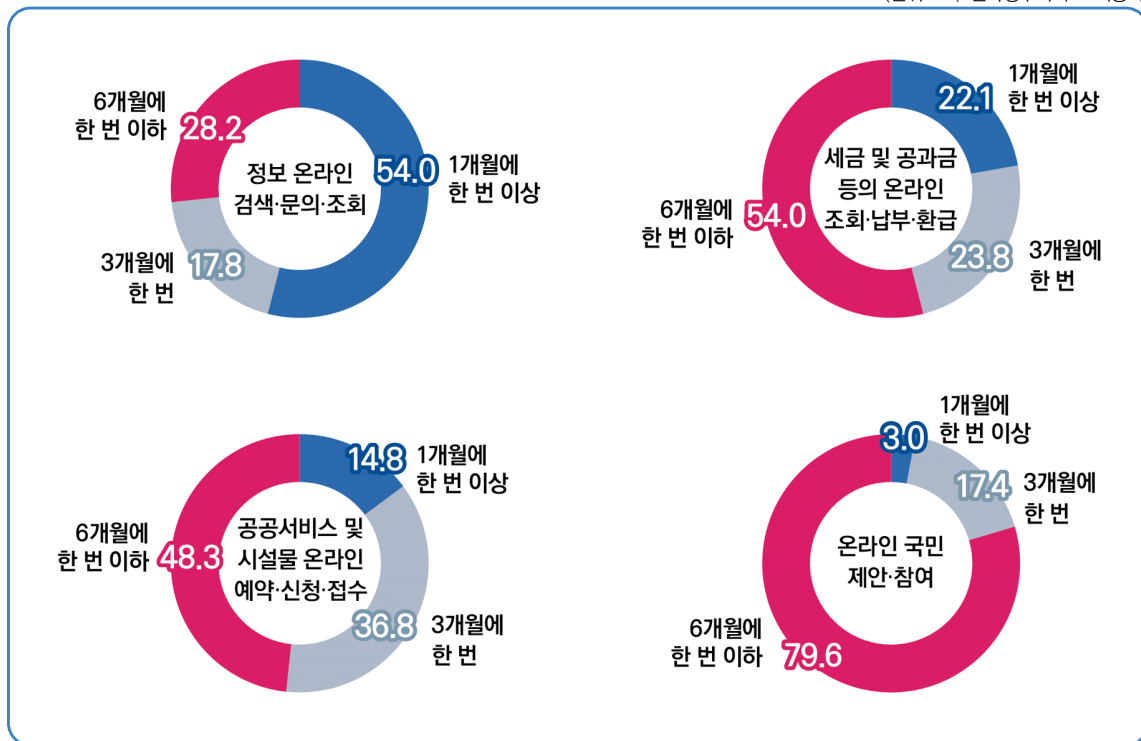
### 13. [이용] 전자정부서비스 이용목적별 이용 빈도

#### 1개월에 한 번 이상 '정보 온라인 검색·문의·조회' 목적으로 많이 이용함

- ▶ 전자정부서비스 1개월에 한 번 이상(하루에 한 번+1개월에 한 번 이상) 이용자의 이용목적별 상위 4개 항목은 '정보 온라인 검색·문의·조회'(54.0%), '세금 및 공과금 등의 온라인 조회·납부·환급'(22.1%), '공공서비스 및 시설물 온라인 예약·신청·접수'(14.8%) 등의 순으로 나타남

**그림 20** [이용] 전자정부서비스 이용목적별 이용 빈도(Top 4) - 1개월에 한 번 이상

(단위: %, 전자정부서비스 이용자)



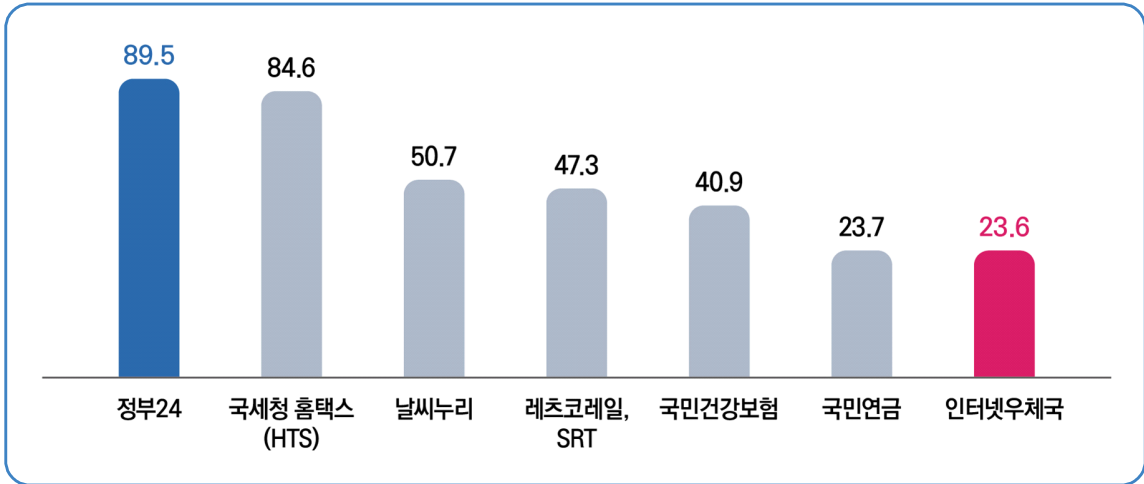
## 14. [이용] 전자정부서비스 주요 홈페이지 이용률

### 전자정부서비스 이용자가 가장 많이 이용하는 홈페이지는 '정부24'임

- ▶ 전자정부서비스 이용자의 주요 이용 홈페이지는 '정부24'(89.5%), '국세청 홈택스(HTS)'(84.6%), '날씨누리'(50.7%) 등의 순으로 나타남
- ▶ '정부24'가 89.5%로 가장 높은 반면, '인터넷우체국'은 23.6%로 가장 낮게 나타남

**그림 21** [이용] 전자정부서비스 주요 홈페이지 이용률(Top 7)

(단위: %, 전자정부서비스 이용자)





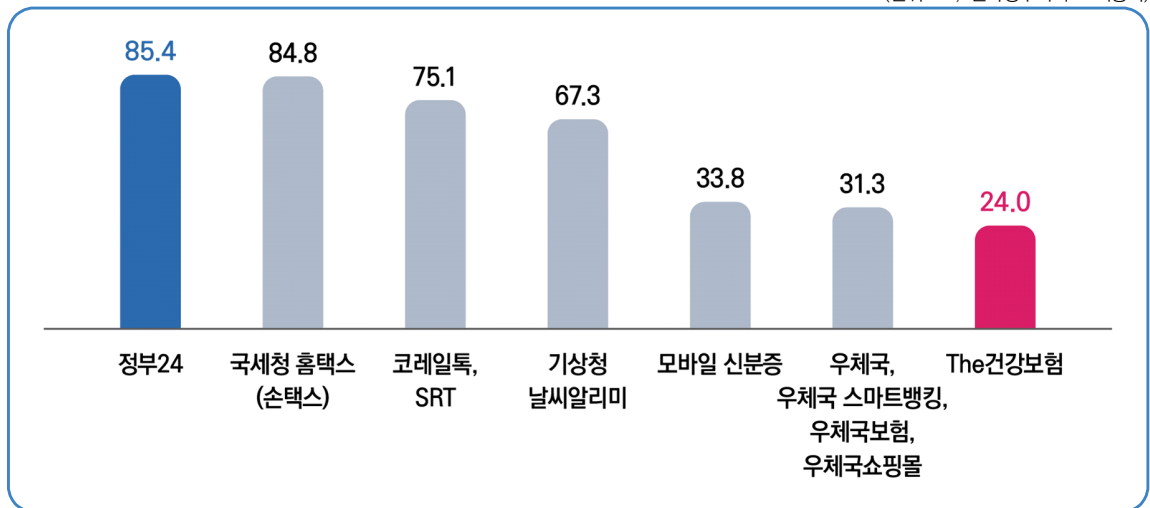
## 15. [이용] 전자정부서비스 주요 모바일 앱 이용률

### 전자정부서비스 이용자가 가장 많이 이용하는 모바일 앱은 '정부24'임

- ▶ 전자정부서비스 이용자의 주요 이용 모바일 앱은 '정부24'(85.4%), '국세청 홈택스(손택스)'(84.8%), '코레일톡, SRT'(75.1%) 등의 순으로 나타남
- ▶ '정부24'가 85.4%로 가장 높은 반면, 'The건강보험'은 24.0%로 가장 낮게 나타남

그림 22 [이용] 전자정부서비스 주요 모바일 앱 이용률(Top 7)

(단위: %, 전자정부서비스 이용자)



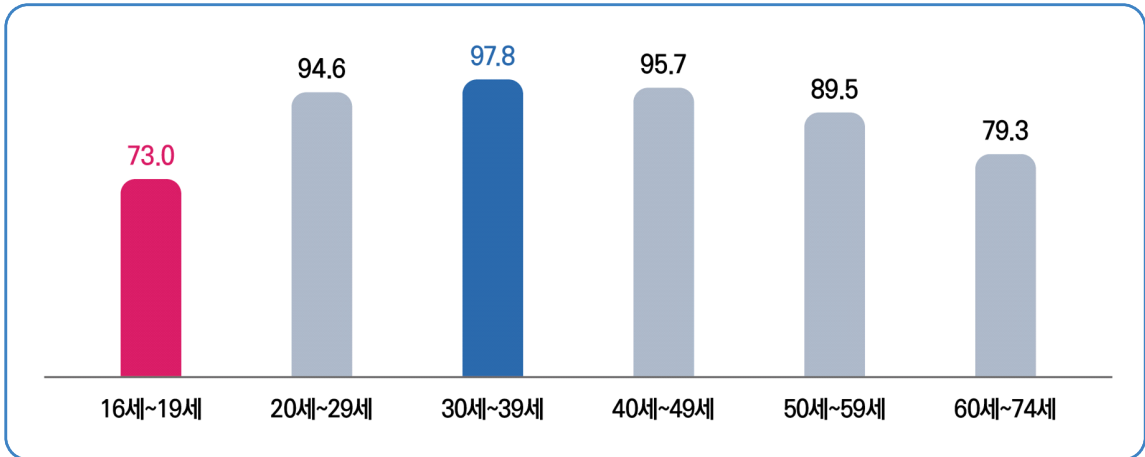
## 16. [신청] 전자정부서비스 신청률

### 국민 10명 중 8명이 전자정부서비스를 신청해 봤음

- > 만 16~74세 일반국민의 전자정부서비스 신청률은 89.7%로 나타났으며, 미신청률은 10.3%로 나타남
- > 30대(97.8%)가 전자정부서비스 신청률이 가장 높은 반면, 만 16~19세(73.0%)가 가장 낮게 나타남

**그림 23** [신청] 전자정부서비스 신청률

(단위: %, 만 16~74세 일반국민)



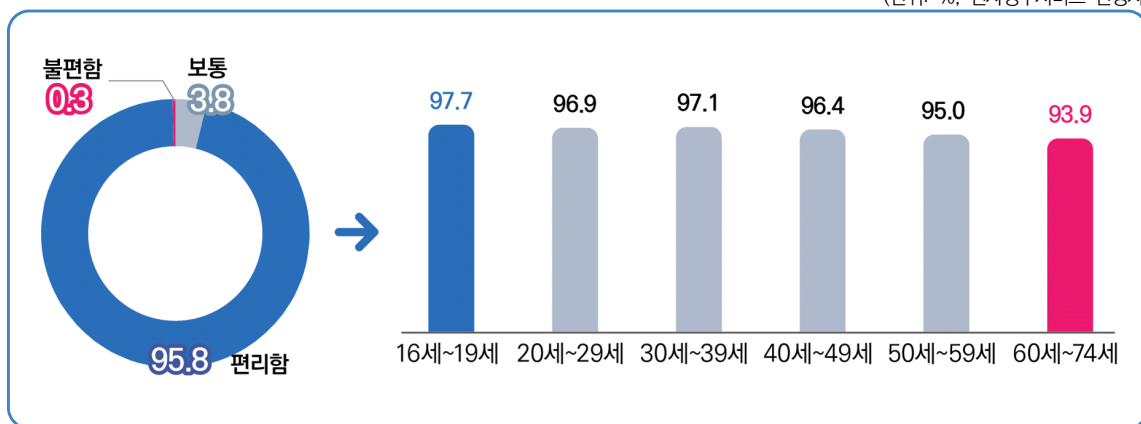
## 17. [신청] 전자정부서비스 신청 과정 편리성

### 전자정부서비스 신청자 10명 중 9명이 신청 과정이 편리하다고 함

- ▶ 전자정부서비스 신청 과정이 '편리함' 응답은 95.8%로 나타났으며, '불편함' 0.3%, '보통' 3.8%로 나타남
- ▶ 신청과정이 편리하다고 응답한 비율은 만 16~19세(97.7%)가 가장 높은 반면, 만 60~74세 (93.9%)가 가장 낮게 나타남
  - 만 60~74세 전자정부서비스 신청 과정 내 불편사항으로 '너무 복잡하고 많은 신청 절차 존재' (90.5%)와 '원하는 서비스를 신청했는지 확인이 어려움'(65.1%)이 주로 언급됨

그림 24 [신청] 전자정부서비스 신청 과정 편리성

(단위: %, 전자정부서비스 신청자)



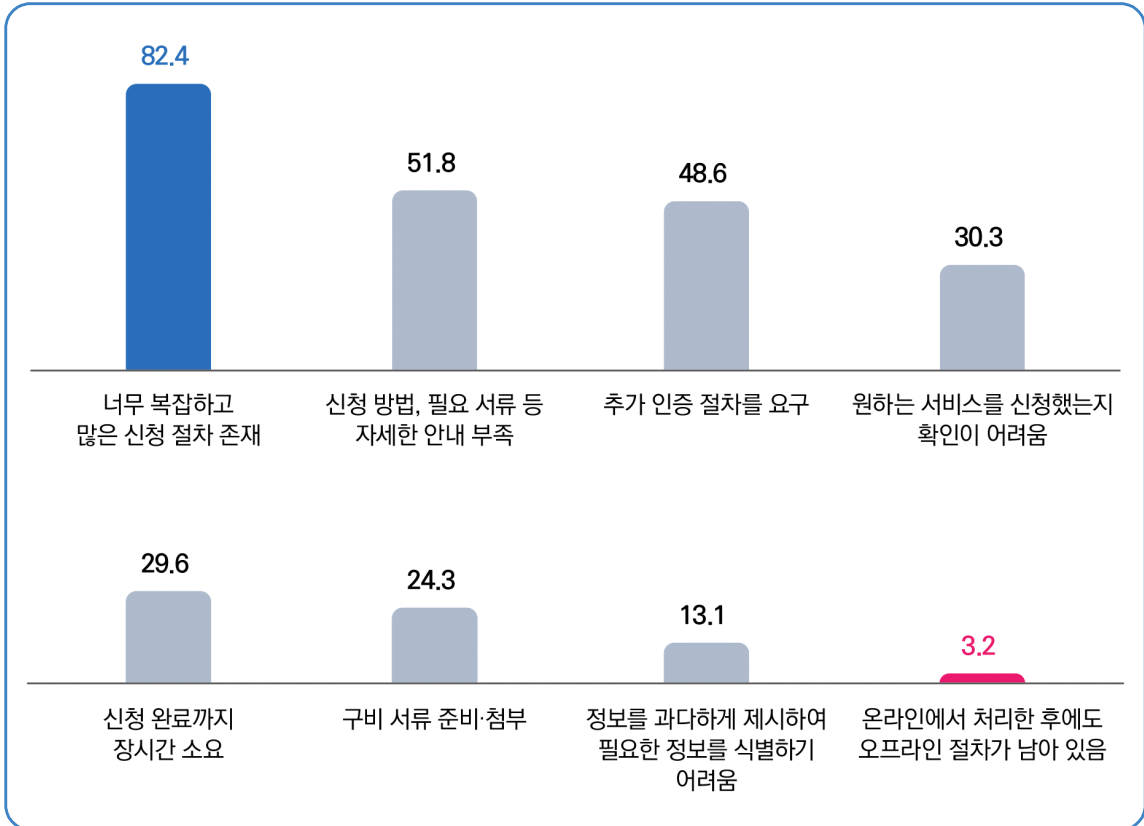
## 18. [신청] 전자정부서비스 신청 과정 내 불편사항

### ‘너무 복잡하고 많은 절차’로 인해 신청 과정이 불편하다는 이유가 많음

- ▶ 전자정부 신청 과정 내 불편사항은 ‘너무 복잡하고 많은 신청 절차 존재’(82.4%), ‘신청 방법, 필요 서류 등 자세한 안내 부족’(51.8%), ‘추가 인증 절차를 요구’(48.6%) 등의 순으로 나타남
- ▶ ‘너무 복잡하고 많은 신청 절차 존재’가 82.4%로 가장 높게 나타난 반면, ‘온라인에서 처리한 후에도 오프라인 절차가 남아 있음’은 3.2%로 가장 낮게 나타남

그림 25 [신청] 전자정부서비스 신청 과정 내 불편사항

(단위: %, 전자정부서비스 신청 과정이 불편한 자)



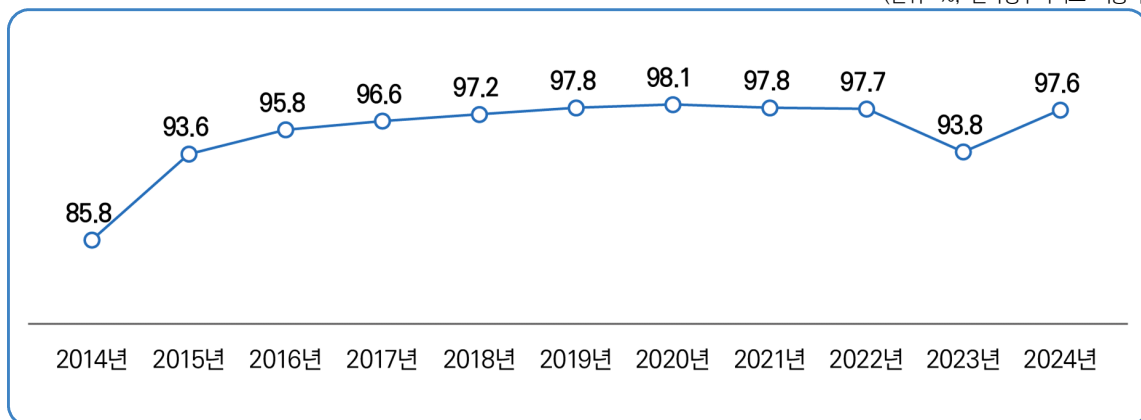
## 19. [만족] 전자정부서비스 만족도

### 이용자 10명 중 9명이 전자정부서비스에 만족함

- ▶ 전자정부서비스 이용자 중 전자정부서비스를 만족하는 비율은 97.6%로 전년(93.8%) 대비 3.8%p 증가하였으며, 2018~2022년과 비슷한 수준으로 나타남

그림 26 [만족] 전자정부서비스 만족도 추이

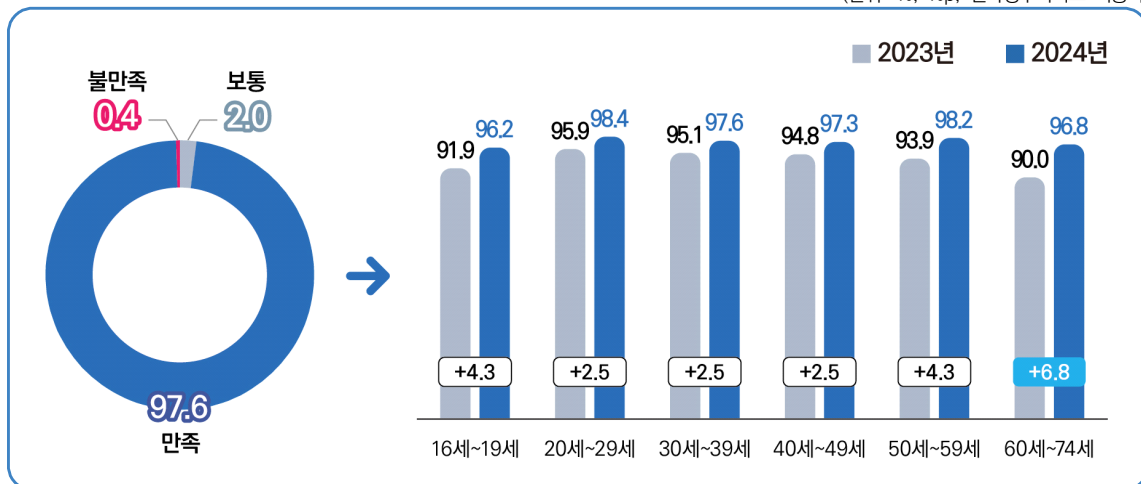
(단위: %, 전자정부서비스 이용자)



- ▶ 연령별로 전년과 비교해보면, 모든 연령에서 증가하였으며, 특히 만 60~74세(96.8%)의 경우 6.8%p 가장 많이 증가함

그림 27 [만족] 전자정부서비스 만족도

(단위: %, %p, 전자정부서비스 이용자)



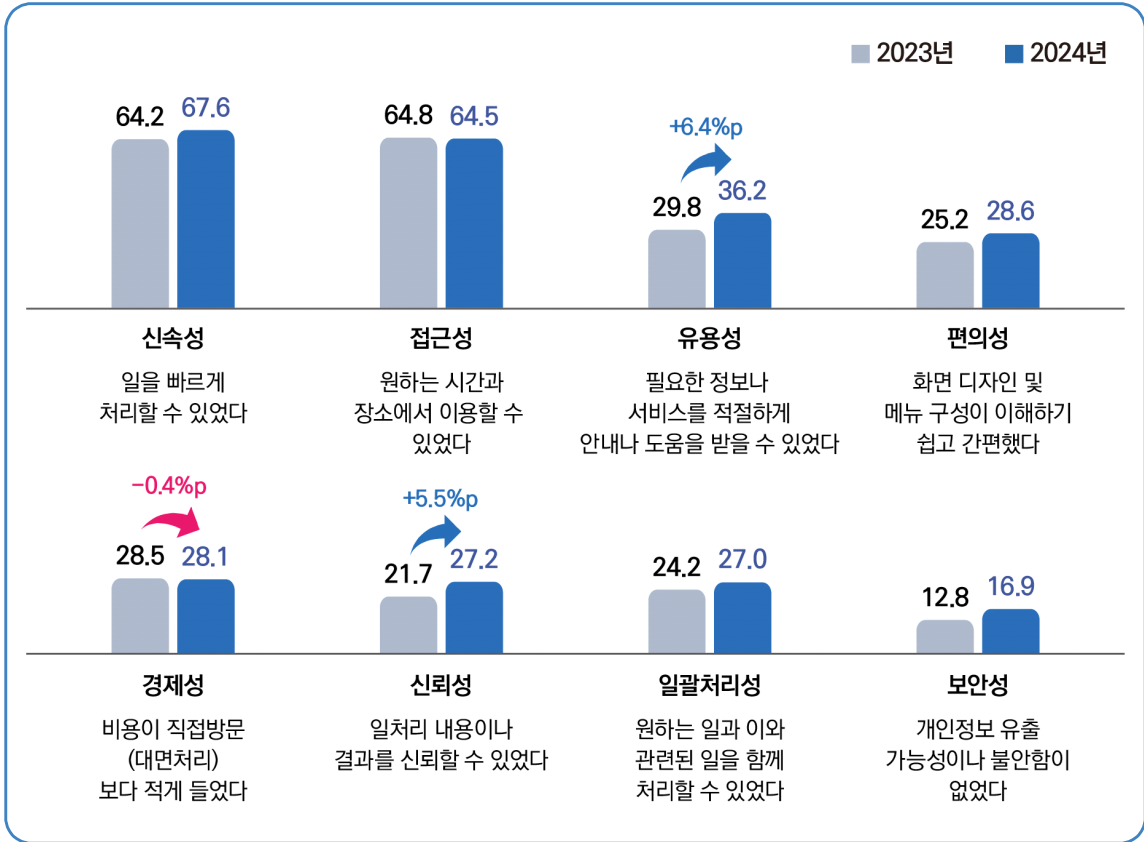
## 20. [만족] 전자정부서비스 만족하는 이유

### 주로 '일을 빠르게 처리할 수 있어서' 전자정부서비스에 만족함

- ▶ 전자정부서비스에 대해 만족하는 이유는 '신속성'(67.6%), '접근성'(64.5%), '유용성'(36.2%) 등의 순으로 나타남
- ▶ '접근성'과 '경제성'을 제외한 모든 항목이 전년 대비 증가하였으며, '유용성'(36.2%)이 6.4%p 증가한 반면, '경제성'(28.1%)은 0.4%p 감소함

그림 28 [만족] 전자정부서비스 만족하는 이유

(단위: %, 전자정부서비스 만족하는 이용자)



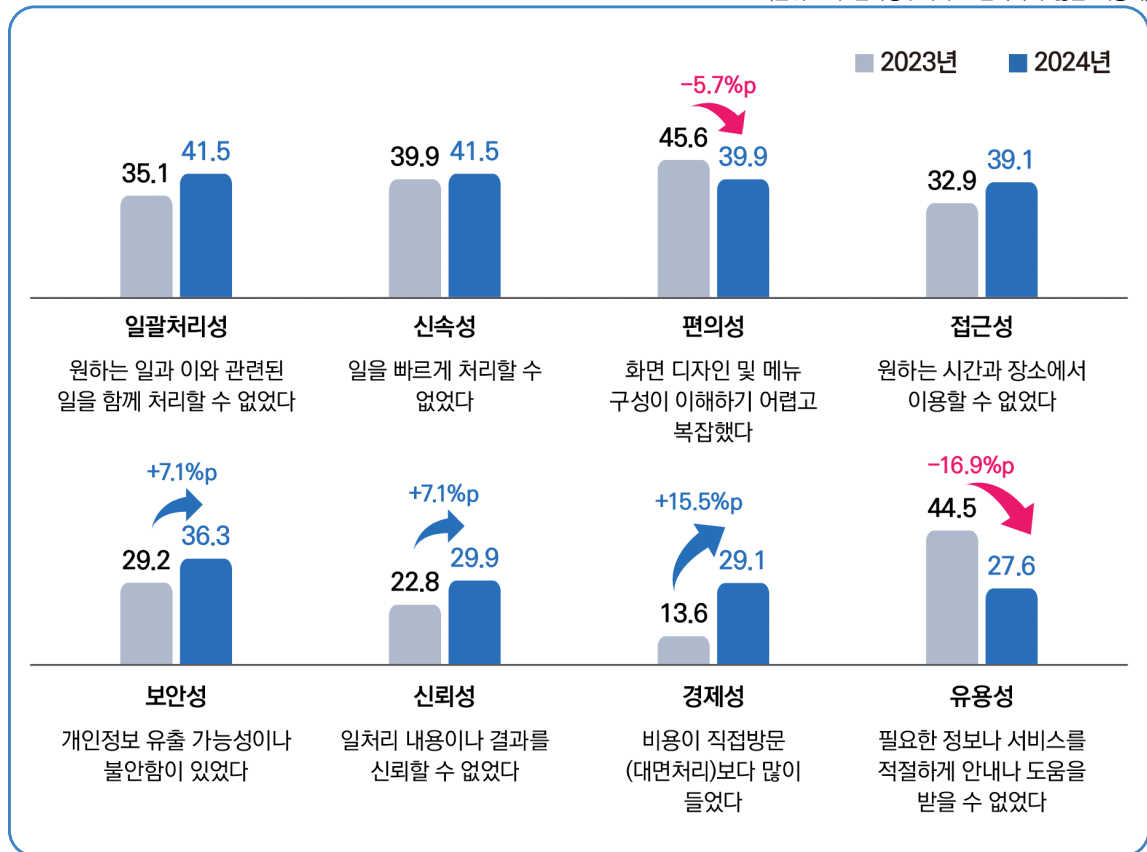
## 21. [만족] 전자정부서비스 만족하지 않는 이유

### 주로 '원하는 일과 관련된 일을 함께 처리할 수 없어' 만족하지 않음

- ▶ 전자정부서비스에 대해 만족하지 않는 이유는 '일괄처리성'과 '신속성'(각 41.5%), '편의성'(39.9%) 등의 순으로 나타남
- ▶ '편의성'과 '유용성'을 제외한 모든 항목에서 전년 대비 증가하였으며, '경제성'(29.1%)이 15.5%p 크게 증가한 반면, '유용성'(27.6%)은 16.9%p 크게 감소함

그림 29 [만족] 전자정부서비스 만족하지 않는 이유

(단위: %, 전자정부서비스 만족하지 않는 이용자)





## 전자정부서비스 이용 전망

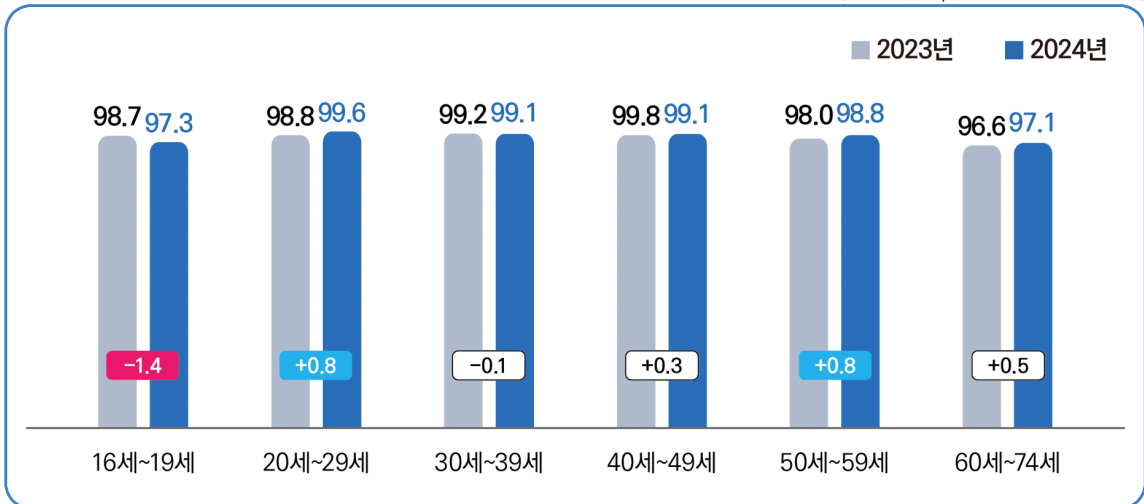
### 1. 전자정부서비스 계속 이용

#### 전자정부서비스 이용자의 10명 중 9명이 계속 이용할 의향이 있음

- ▶ 전자정부서비스 이용자의 계속 이용 의향은 98.6%로 나타났으며, 미이용 의향은 1.4%로 나타남
- ▶ 연령별로 전자정부서비스 계속 이용을 전년과 비교해보면, 만 16~19세와 30대를 제외한 모든 연령에서 증가하였으며, 20대(99.6%)와 50대(98.8%)의 경우 각 0.8%p 증가한 반면, 만 16~19세(97.3%)의 경우 1.4%p 감소함

그림 30 전자정부서비스 계속 이용

(단위: %, %p, 전자정부서비스 이용자)





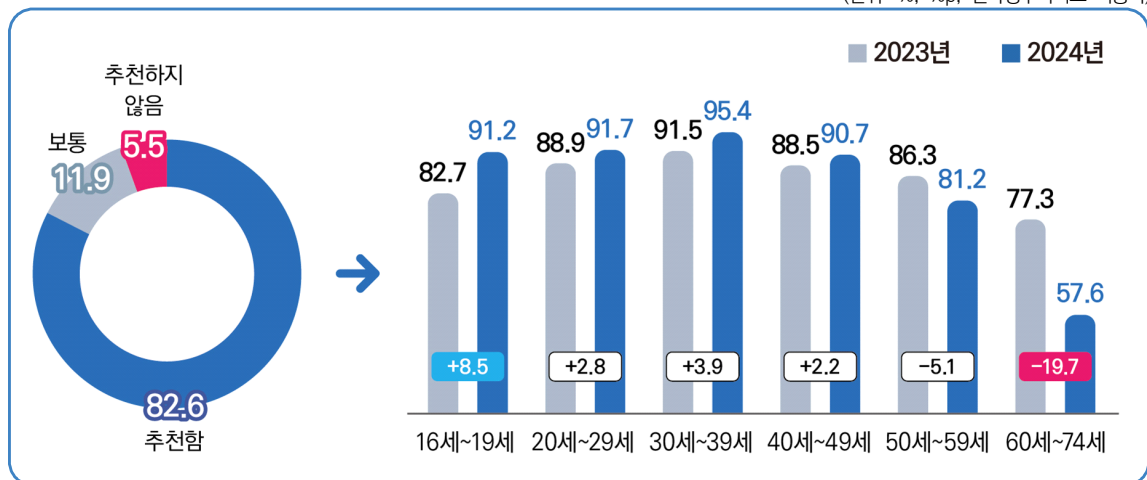
## 2. 전자정부서비스 추천 의향

### 전자정부서비스 이용자의 10명 중 8명이 타인에게 추천할 의향이 있음

- ▶ 주변의 다른 사람들에게 전자정부서비스 이용을 ‘추천함’ 응답은 82.6%로 나타났으며, ‘추천하지 않음’ 5.5%, ‘보통’ 11.9%로 나타남
- ▶ 연령별로 전자정부서비스 추천 의향을 전년과 비교해보면, 만 50~74세를 제외한 모든 연령에서 증가하였으며, 만 16~19세(91.2%)의 경우 8.5%p 증가한 반면, 만 60~74세(57.6%)의 경우 19.7%p 크게 감소함

그림 31 전자정부서비스 추천 의향

(단위: %, %p, 전자정부서비스 이용자)



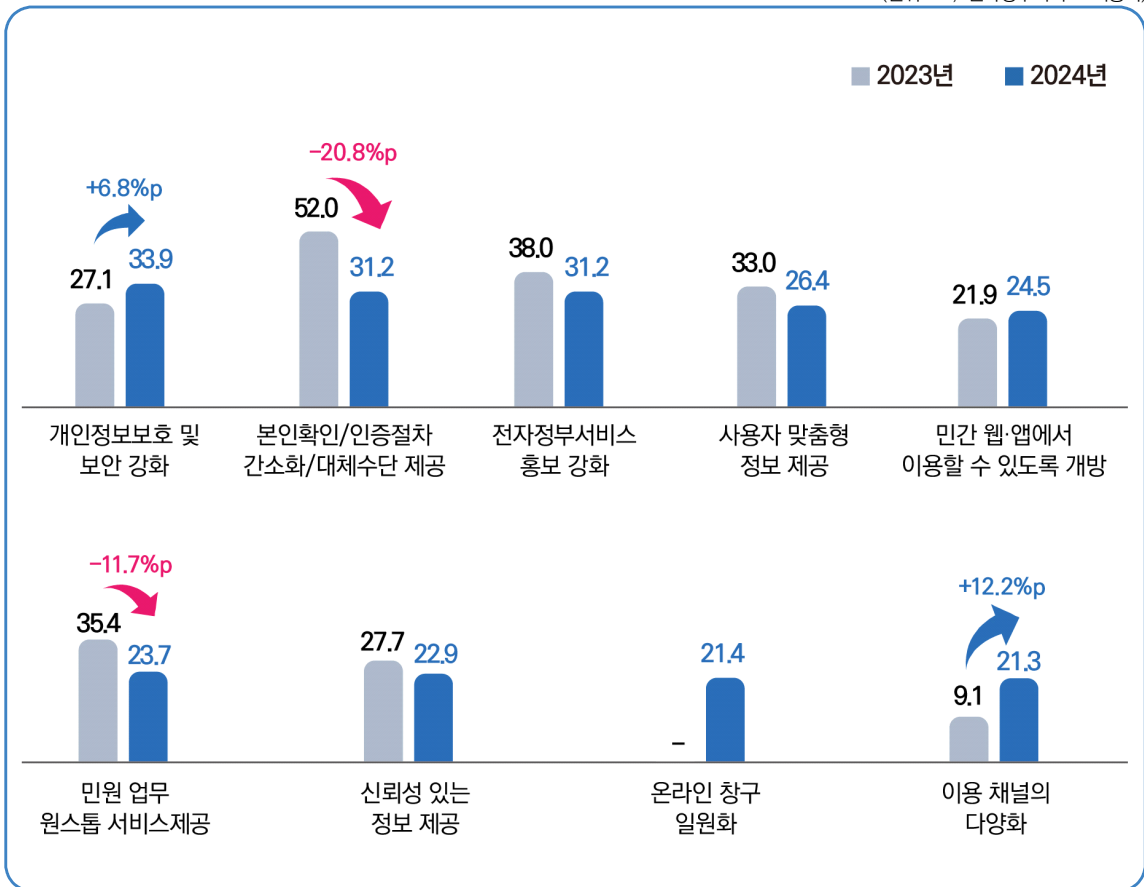
### 3. 전자정부서비스 이용활성화 방안

#### 전자정부서비스 이용활성화 방안으로 '개인정보보호 및 보안 강화'가 필요함

- ▶ 전자정부서비스 이용자의 이용활성화 방안은 '개인정보보호 및 보안 강화'(33.9%), '본인 확인/인증절차 간소화 또는 대체수단 제공', '전자정부서비스에 대한 홍보 강화'(각 31.2%) 등의 순으로 나타남
- ▶ 전년과 비교해보면, '전자정부서비스 이용 채널의 다양화'(21.3%)가 12.2%p 크게 증가한 반면, '본인확인/인증절차 간소화 또는 대체수단 제공'(31.2%)이 20.8%p, '주요 민원 업무에 대한 원스톱 (통합)서비스 제공'(23.7%)은 11.7%p 크게 감소함

그림 32 전자정부서비스 이용활성화 방안(Top 9)

(단위: %, 전자정부서비스 이용자)



※ '한 곳에서 서비스를 이용할 수 있도록 온라인 창구 일원화' 항목은 2024년 신규 항목임

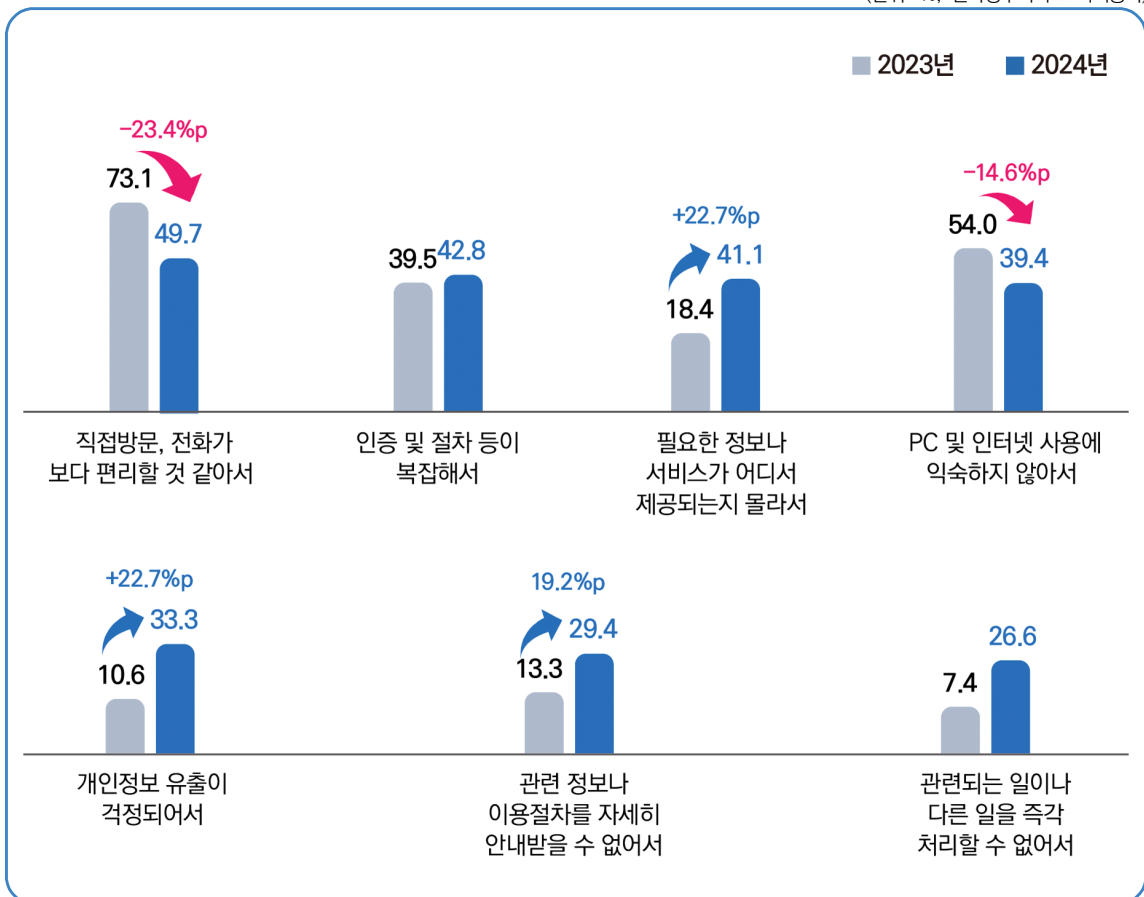
## 4. 전자정부서비스 미이용 이유

### ‘직접방문 및 전화가 더 편리할 것 같아서’ 이용하지 않는다는 이유가 많음

- ▶ 전자정부서비스 미이용자의 미이용 이유는 ‘직접방문, 전화가 보다 편리할 것 같아서’ (49.7%), ‘인증 및 절차 등이 복잡해서’(42.8%), ‘필요한 정보나 서비스가 어디서 제공되는지 몰라서’(41.1%) 등의 순으로 나타남
- ▶ ‘직접방문, 전화가 보다 편리할 것 같아서’와 ‘PC 및 인터넷 사용에 익숙하지 않아서’를 제외한 모든 항목이 전년 대비 증가함
- ▶ ‘필요한 정보나 서비스가 어디서 제공되는지 몰라서’(41.1%), ‘주민등록번호, 계좌번호 등 개인정보 유출이 걱정되어서’(33.3%) 각 22.7%p 가장 크게 증가한 반면, ‘직접방문, 전화가 보다 편리할 것 같아서’(49.7%) 23.4%p 크게 감소함

그림 33 전자정부서비스 미이용 이유(Top 7)

(단위: %, 전자정부서비스 미이용자)



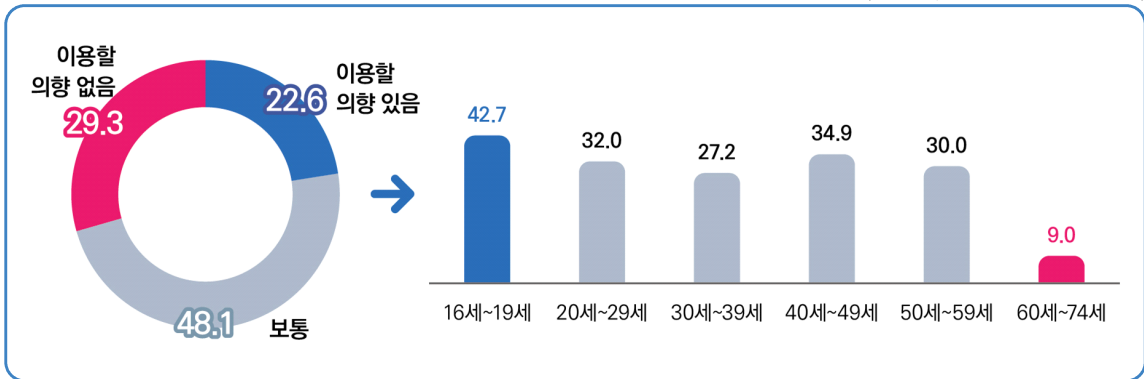
## 5. 전자정부서비스 미이용자의 이용 의향

### 미이용자의 22.6%가 향후 전자정부서비스를 이용할 의향이 있음

- ▶ 전자정부서비스 미이용자의 향후 전자정부서비스 '이용할 의향 있음' 응답은 22.6%로 나타났으며, '이용할 의향 없음' 29.3%, '보통' 48.1%로 나타남
- ▶ 전자정부서비스 미이용자 중 향후 전자정부서비스 이용 의향이 있다고 응답한 비율은 만 16~19세 (42.7%)가 가장 높은 반면, 만 60~74세(9.0%)가 가장 낮게 나타남  
→ 만 60~74세 전자정부서비스 미이용 이유(1순위)로 'PC 및 인터넷 사용에 익숙하지 않아서'(29.5%)와 '직접방문, 전화가 보다 편리할 것 같아서'(17.2%)가 주로 언급됨

그림 34 전자정부서비스 미이용자의 이용 의향

(단위: %, 전자정부서비스 미이용자)





## 전자정부서비스 이용 트렌드

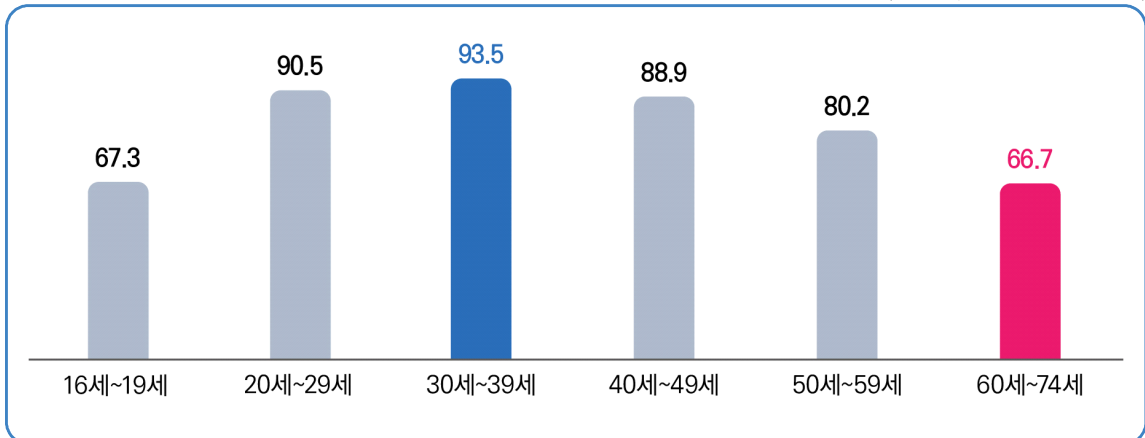
### 1. 모바일 전자정부서비스 이용률

국민의 10명 중 8명이 모바일 전자정부서비스를 이용함

- ▶ 만 16~74세 일반국민의 모바일 전자정부서비스 이용률은 81.9%로 나타났으며, 미이용률은 18.1%로 나타남
- ▶ 30대(93.5%)의 모바일 전자정부서비스 이용률이 가장 높은 반면, 만 60~74세(66.7%)가 가장 낮게 나타남

그림 35 모바일 전자정부서비스 이용률

(단위: %, 만 16~74세 일반국민)



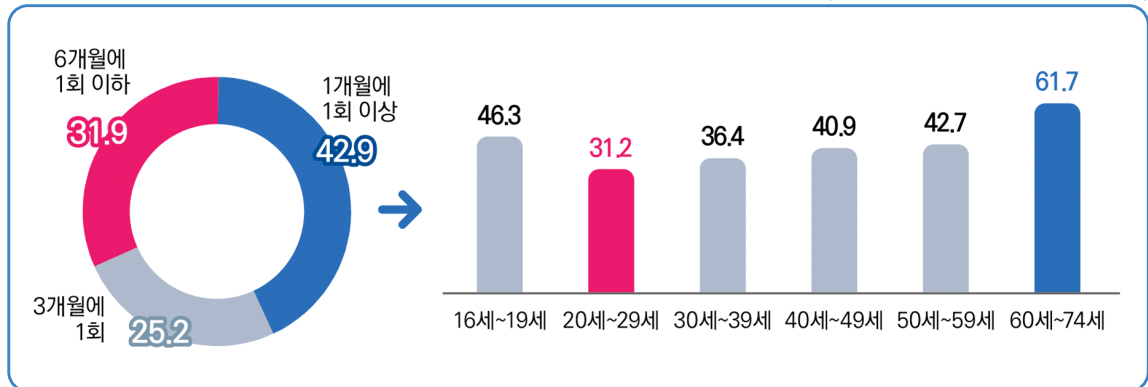
## 2. 모바일 전자정부서비스 이용 빈도

### 모바일 전자정부서비스 이용자의 42.9%는 1개월에 1회 이상 이용함

- ▶ '1개월에 1회 이상' 모바일 전자정부서비스 이용한다는 응답은 42.9%로 나타났으며, '3개월에 1회' 25.2%, '6개월에 1회 이하' 31.9%로 나타남
- ▶ 모바일 전자정부서비스를 1개월에 1회 이상 이용한다고 응답한 비율은 만 60~74세(61.7%)가 가장 높은 반면, 20대(31.2%)가 가장 낮게 나타남

그림 36 모바일 전자정부서비스 이용 빈도

(단위: %, 모바일 전자정부서비스 이용자)



※ 본 보고서의 수치는 소수점 두 번째 자리에서 반올림한 것으로 세부 항목의 합이 전체와 일치하지 않을 수 있음

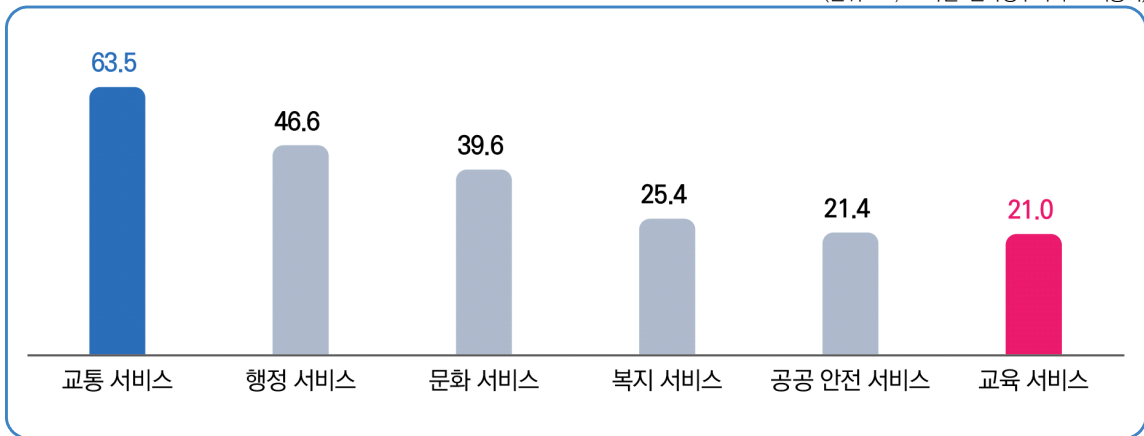
### 3. 모바일 전자정부서비스 이용 분야

#### 주로 '교통 서비스' 분야에서 모바일 전자정부서비스를 이용함

- ▶ 모바일 전자정부서비스 이용자의 주 이용분야는 '교통 서비스(교통편 예약, 교통정보 확인 등)'(63.5%), '행정 서비스(행정·민원서류 발급·조회 등)'(46.6%), '문화 서비스(행사 정보 검색 등)'(39.6%) 등의 순으로 나타남
- ▶ '교통 서비스'가 63.5%로 가장 높게 나타난 반면, '교육 서비스(성적·졸업증명서 발급·조회, 교육강좌 수강 등)'는 21.0%로 가장 낮게 나타남

그림 37 모바일 전자정부서비스 이용 분야

(단위: %, 모바일 전자정부서비스 이용자)



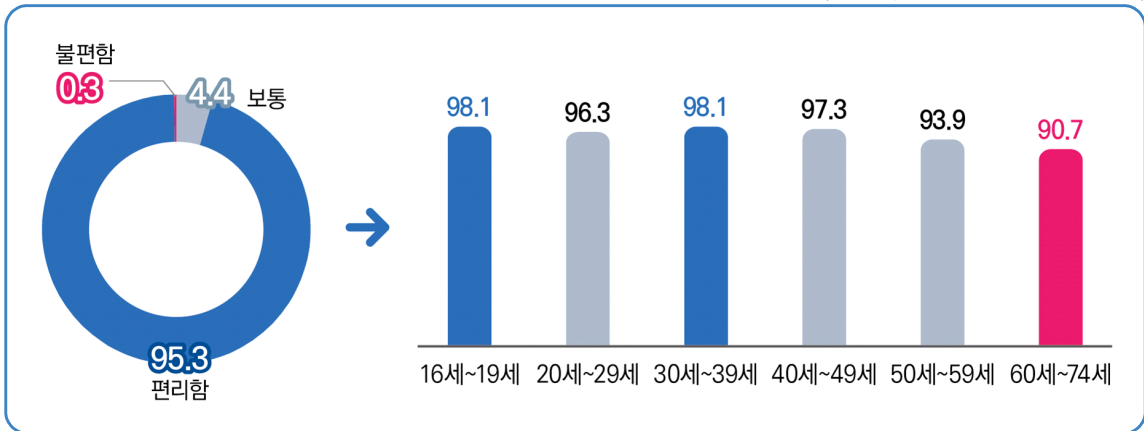
## 4. 모바일 전자정부서비스 편리성

### 모바일 전자정부서비스 이용자 10명 중 9명이 편리하다고 함

- > 모바일 전자정부서비스가 이용하기 '편리함' 응답은 95.3%로 나타났으며, '불편함' 0.3%, '보통' 4.4%로 나타남
- > 모바일 전자정부서비스가 편리하다고 응답한 비율은 만 16~19세와 30대(각 98.1%)가 가장 높은 반면, 만 60~74세(90.7%)가 가장 낮게 나타남
  - 만 60~74세 모바일 전자정부 서비스 이용 시 불편사항으로 '로그인이나 인증 절차가 복잡하다' (68.7%)가 가장 높게 나타남

그림 38 모바일 전자정부서비스 편리성

(단위: %, 모바일 전자정부서비스 이용자)





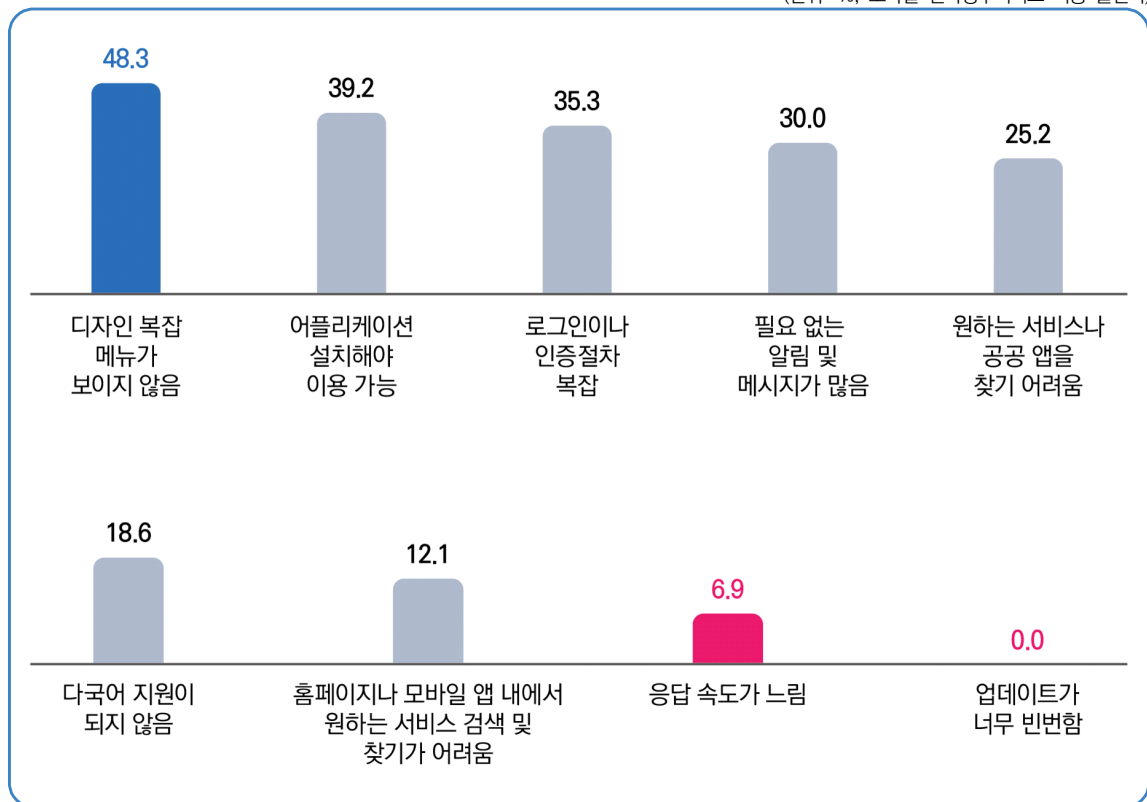
## 5. 모바일 전자정부서비스 이용 시 불편사항

### ‘디자인이 복잡하고 메뉴가 잘 보이지 않아서’ 불편하다는 이유가 많음

- ▶ 모바일 전자정부서비스 이용 시 불편사항은 ‘디자인이 복잡하다/메뉴들이 잘 보이지 않는다’(48.3%), ‘어플리케이션(앱)을 설치할 해야 이용이 가능하다’(39.2%), ‘로그인이나 인증 절차가 복잡하다’(35.3%) 등의 순으로 나타남
- ▶ ‘디자인이 복잡하다/메뉴들이 잘 보이지 않는다’가 48.3%로 가장 높게 나타난 반면, ‘업데이트가 너무 빈번하다’는 0.0%로 응답이 없었음(차순위는 ‘응답속도가 느림’ 6.9%)

**그림 39** 모바일 전자정부서비스 이용 시 불편사항

(단위: %, 모바일 전자정부서비스 이용 불편자)



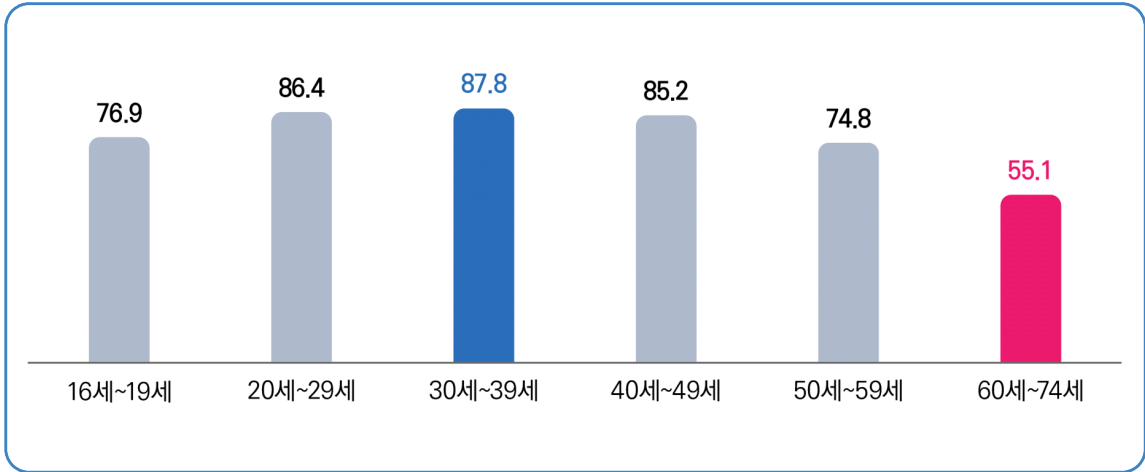
## 6. 인공지능을 활용한 전자정부서비스 인지도

### 국민 대부분이 인공지능을 활용한 전자정부서비스를 인지함

- ▶ 만 16~74세 일반국민의 인공지능을 활용한 전자정부서비스 인지는 76.2%로 나타났으며, 미인지는 23.8%로 나타남
- ▶ 30대(87.8%)의 인공지능 활용 전자정부서비스 인지도가 가장 높은 반면, 만 60~74세(55.1%)의 인지도가 가장 낮게 나타남

**그림 40** 인공지능을 활용한 전자정부서비스 인지도

(단위: %, 만 16~74세 일반국민)



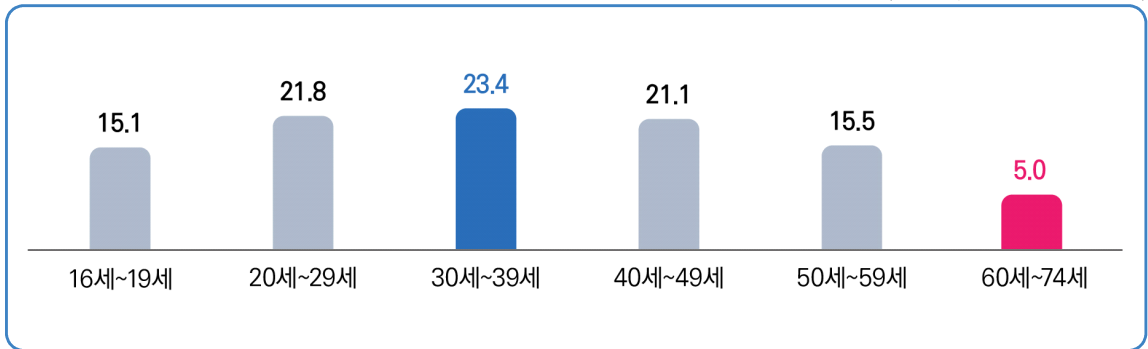
## 7. 인공지능을 활용한 전자정부서비스 이용률

### 국민의 16.4%가 인공지능을 활용한 전자정부서비스를 이용함

- ▶ 만 16~74세 일반국민의 인공지능을 활용한 전자정부서비스 이용률은 16.4%로 나타났으며, 미이용률은 83.6%로 나타남
- ▶ 30대(23.4%)의 인공지능 활용 전자정부서비스 이용률이 가장 높은 반면, 만 60~74세(5.0%)의 이용률이 가장 낮게 나타남

그림 41 인공지능을 활용한 전자정부서비스 이용률

(단위: %, 만 16~74세 일반국민)



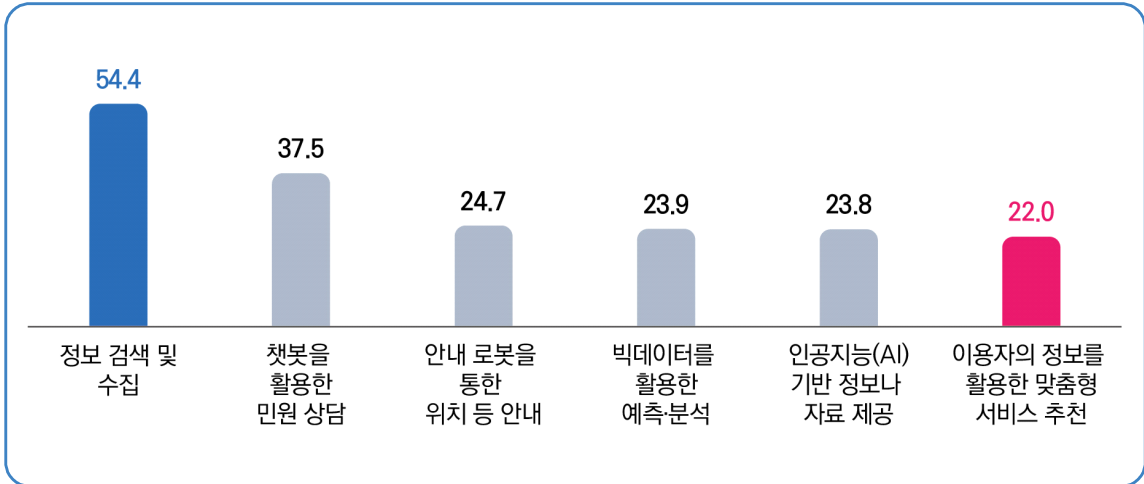
## 8. 인공지능을 활용한 전자정부서비스 이용 목적

### 주로 '정보 검색 및 수집'을 목적으로 인공지능 전자정부서비스를 이용함

- ▶ 인공지능을 활용한 전자정부서비스 이용 목적은 '정보 검색 및 수집'(54.4%), '챗봇을 활용한 민원 상담'(37.5%), '안내 로봇을 통한 위치 등 안내'(24.7%) 등의 순으로 나타남
- ▶ '정보 검색 및 수집'이 54.4%로 가장 높게 나타난 반면, '이용자의 정보를 활용한 맞춤형 서비스 추천'은 22.0%로 가장 낮게 나타남

**그림 42** 인공지능을 활용한 전자정부서비스 이용 목적

(단위: %, 인공지능 활용 전자정부서비스 이용자)



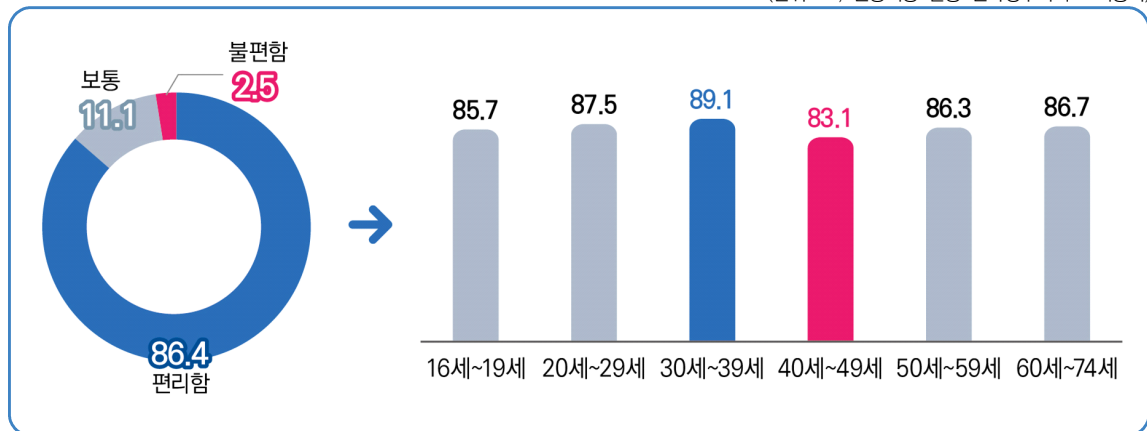
## 9. 인공지능을 활용한 전자정부서비스 편리성

### 인공지능 전자정부서비스 이용자 10명 중 8명이 편리하다고 함

- ▶ 인공지능을 활용한 전자정부서비스가 '편리함' 응답은 86.4%로 나타났으며, '불편함' 2.5%, '보통' 11.1%로 나타남
- ▶ 인공지능을 활용한 전자정부서비스가 편리하다고 응답한 비율은 30대(89.1%)가 가장 높은 반면, 40대(83.1%)가 가장 낮게 나타남
  - 40대 인공지능을 활용한 전자정부서비스 불편사항으로 '원하는 응답/답변이 나오지 않는다'(100.0%)와 '이용 분야가 한정적이다'(83.1%)라는 응답이 주로 언급됨

그림 43 인공지능을 활용한 전자정부서비스 편리성

(단위: %, 인공지능 활용 전자정부서비스 이용자)



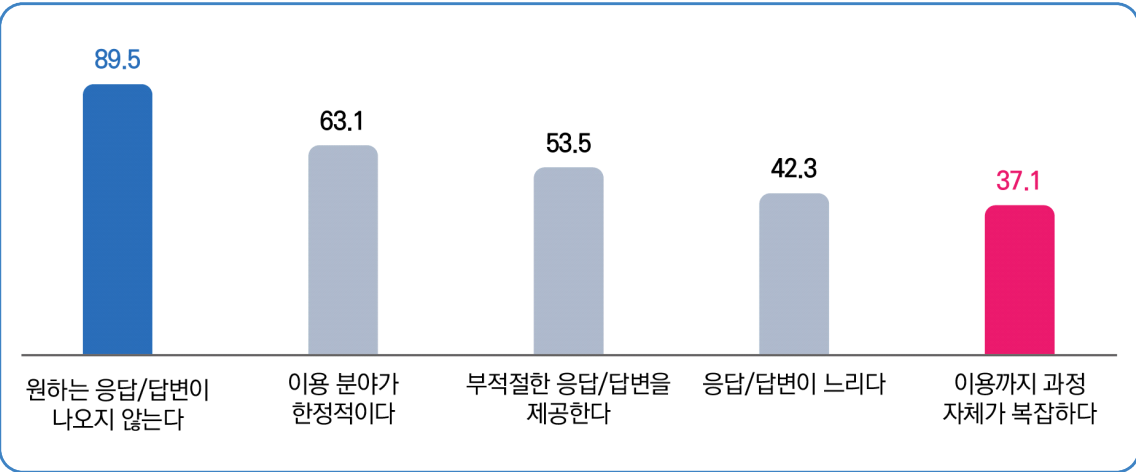
## 10. 인공지능을 활용한 전자정부서비스 불편사항

### ‘원하는 응답/답변이 나오지 않아’ 불편하다는 이유가 많음

- ▶ 인공지능을 활용한 전자정부서비스 불편사항은 ‘원하는 응답/답변이 나오지 않는다’(89.5%), ‘이용 분야가 한정적이다’(63.1%), ‘부적절한 응답/답변을 제공한다’(53.5%) 등의 순으로 나타남
- ▶ ‘원하는 응답/답변이 나오지 않는다’가 89.5%로 가장 높게 나타난 반면, ‘이용까지 과정 자체가 복잡하다’는 37.1%로 가장 낮게 나타남

**그림 44** 인공지능을 활용한 전자정부서비스 불편사항

(단위: %, 인공지능을 활용한 전자정부서비스 이용 불편자)



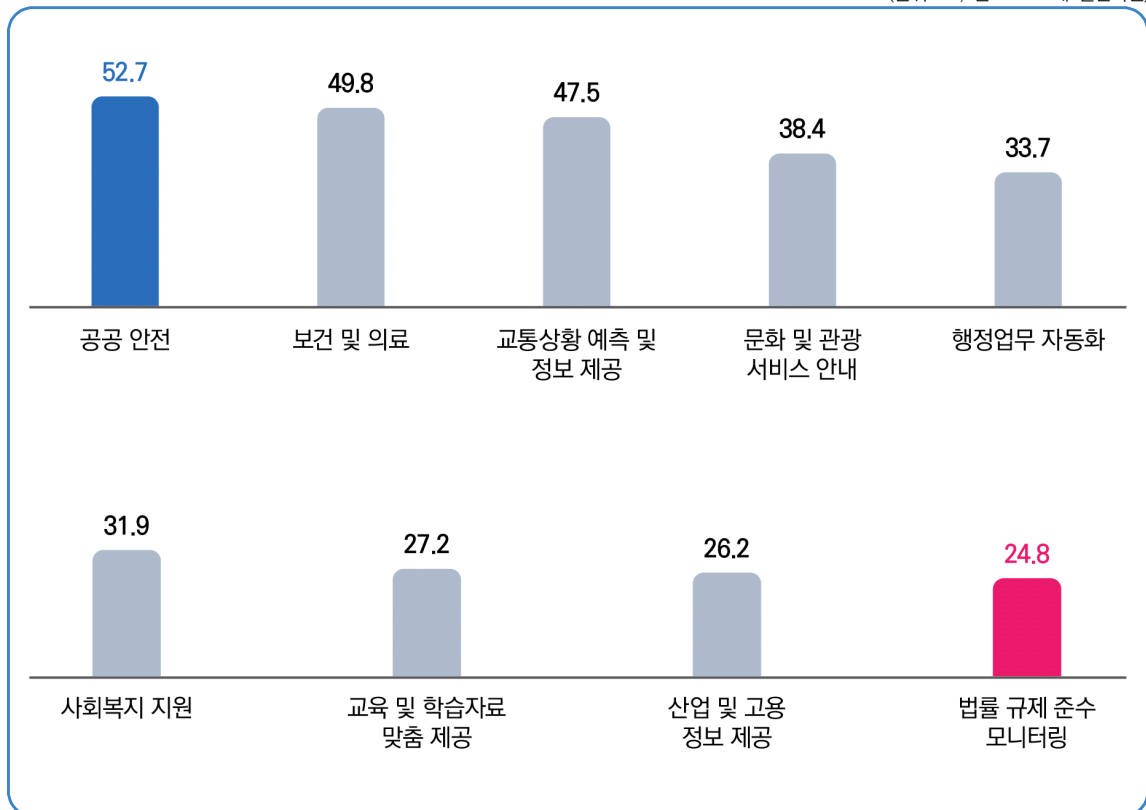
## 11. 향후 인공지능을 활용한 전자정부서비스 도입 분야

### 향후 인공지능 전자정부서비스를 ‘공공 안전’ 분야에 도입이 필요함

- ▶ 만 16~74세 일반국민의 향후 인공지능을 활용한 전자정부서비스 도입이 필요하다는 응답은 ‘공공 안전(위험·위급상황 자동 감지 CCTV, 도시침수 예보 등)’(52.7%), ‘보건 및 의료(건강알람, 예방접종, 건강상태 확인 등)’(49.8%), ‘교통상황 예측 및 정보 제공(차량 및 위험상황 탐지, 교통수요 예측 등)’(47.5%) 등의 순으로 나타남
- ▶ ‘공공 안전’이 52.7%로 가장 높게 나타난 반면, ‘법률 규제 준수 모니터링(윤리원칙, 개인정보, 보안 등 준수 확인)’은 24.8%로 가장 낮게 나타남

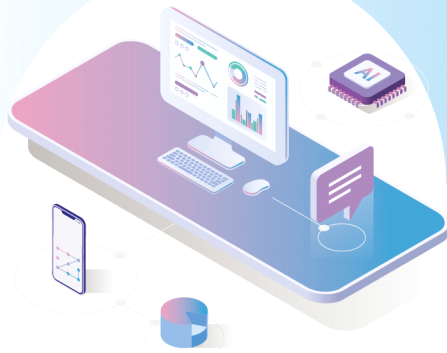
그림 45 향후 인공지능을 활용한 전자정부서비스 도입 분야

(단위: %, 만 16~74세 일반국민)









## 부록

# 조사표

2024년  
전자정부서비스 이용실태조사  
요약보고서





#### 통계법 제33조(비밀의 보호 등)

- ① 통계의 작성과정에서 알려진 사항으로서 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다.
- ② 통계의 작성을 위하여 수집된 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 자료는 통계작성 외의 목적으로 사용되어서는 아니 된다.

ID

## 2024년 전자정부서비스 이용실태조사

안녕하십니까?

행정안전부와 한국지능정보사회진흥원은 전자정부법 제22조에 의거하여 행정기관 및 공공기관에서 제공하고 있는 전자정부서비스에 대한 국민들의 이용실태 전반에 대해 매년 조사하고 있습니다. 본 조사는 통계법 제17조, 제18조에 의해 승인된 국가지정 승인통계로 조사결과는 우리나라 전자정부서비스 개선과 정책 수립의 기초자료로 활용되고 있으며, 국제기구(OECD)에도 제공되고 있습니다.

귀하가 응답해 주시는 내용은 통계적 목적으로만 사용될 뿐 개인정보 등은 「통계법」 제33조 (비밀의 보호) 제 1, 2항에 의거하여 철저히 비밀이 보장됩니다. 바쁘시더라도 잠시만 시간을 내어 면접원의 안내에 따라 조사문항에 성의껏 응답하여 주시면 대단히 감사하겠습니다.

2024년 8월

주 관 기 관 : 행정안전부

전 문 기 관 : 한국지능정보사회진흥원

아래 QR를 통해서도 응답이 가능합니다.

[조사표]

[설명자료]

|      |                |           |                |
|------|----------------|-----------|----------------|
| 조사관련 | 한국지능정보사회진흥원    | 이 용 건 수 석 | (053-230-1603) |
| 문의처  | (주)코리아리서치인터내셔널 | 송 유 근 그룹장 | (02-3415-5143) |

### ■ 응답 및 작성 요령

- 1) 조사원의 안내에 따라 응답해 주십시오.
- 2) 문항별로 응답번호에 ☒ 표시하거나, ☐ 안에 기입 하십시오.  
또는 직접 의견을 말씀해 주시면 됩니다.
- 3) 조사표에 응답하실 때 특별한 지시문이 없으면, 보기번호 중 1개만 응답해 주십시오.
- 4) 조사대상자는 조사대상 가구에 상주하는 만 16세 ~ 만 74세 가구원입니다.  
(1949년 8월 16일 ~ 2008년 8월 15일 출생)
- 5) 문항 앞에 특별한 언급이 없는 한 모든 문항의 응답 기준시점은 「2024년 8월 1일 0시 기준」이므로  
최근 1년 동안(2023년 8월 1일 ~ 2024년 7월 31일)의 경험에 대해 응답하십시오.

## 조사원 기재란

| 지역 및 조사구 번호                                                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 가구 번호                                                        |  |  |
|--------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--------------------------------------------------------------|--|--|
|                                                              |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                                                              |  |  |
| 조사구 유형                                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 가구 유형                                                        |  |  |
| <input type="checkbox"/> ① 원표본 <input type="checkbox"/> ② 대체 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | <input type="checkbox"/> ① 원표본 <input type="checkbox"/> ② 대체 |  |  |

| 가구<br>정보 | 주 소    |       |       |   |                                                                                                                                                   |       |  |
|----------|--------|-------|-------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--|
|          | 시·도    |       | 시·군·구 |   |                                                                                                                                                   | 읍·면·동 |  |
|          |        |       |       |   |                                                                                                                                                   |       |  |
|          | 도로명 주소 | 공동주택명 | 동     | 호 | 조 사 방 법                                                                                                                                           |       |  |
|          |        |       |       |   | <input type="checkbox"/> ① 조사원 기입에 의한 가구방문면접조사<br><input type="checkbox"/> ② 응답자가 기입한 온라인 조사<br><input type="checkbox"/> ③ 유치조사(설문지를 남겨두고 재방문 회수) |       |  |

| 가구<br>방문<br>현황표 | 전체가구원 수 |  | 적격가구원 수<br>(만16~74세) |  | 방문기록코드                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                            |                            |                            |                            |                            |                            |                            |                                                                      |
|-----------------|---------|--|----------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------|
|                 |         |  |                      |  | <input type="checkbox"/> ① 면접완료<br><input type="checkbox"/> ② 적격가구원과 접촉하였으나, 거절/중단함<br><input type="checkbox"/> ③ 적격가구원과 접촉했으나 면접불응임(예) 음주, 언어장애 등)<br><input type="checkbox"/> ④ 적격가구원을 만나기 위해 여러 번 방문했으나 만나지 못함<br><input type="checkbox"/> ⑤ 가구원과 접촉했으나 적격대상자가 있는지 확인 못함<br>(예) 어린아이, 노인 등과 접촉)<br><input type="checkbox"/> ⑥ 가구원과 접촉했으나 적격자 없음(비적격가구)<br><input type="checkbox"/> ⑦ 가구원을 만나지 못함(가구원 부재)<br><input type="checkbox"/> ⑧ 가구와 접촉하자마자 거절/거부함 |                            |                            |                            |                            |                            |                            |                            |                                                                      |
|                 | 방문횟수    |  | 방문일시                 |  | 방문기록결과<br>※방문기록코드 참조하여 선택                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                            |                            |                            |                            | 성공여부                       |                            |                            |                                                                      |
|                 | 1차      |  | 년 월 일<br>시 분 ~ 시 분   |  | <input type="checkbox"/> ①                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/> ② | <input type="checkbox"/> ③ | <input type="checkbox"/> ④ | <input type="checkbox"/> ⑤ | <input type="checkbox"/> ⑥ | <input type="checkbox"/> ⑦ | <input type="checkbox"/> ⑧ | <input type="checkbox"/> ① 조사 성공<br><input type="checkbox"/> ② 조사 실패 |
|                 | 2차      |  | 년 월 일<br>시 분 ~ 시 분   |  | <input type="checkbox"/> ①                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/> ② | <input type="checkbox"/> ③ | <input type="checkbox"/> ④ | <input type="checkbox"/> ⑤ | <input type="checkbox"/> ⑥ | <input type="checkbox"/> ⑦ | <input type="checkbox"/> ⑧ | <input type="checkbox"/> ① 조사 성공<br><input type="checkbox"/> ② 조사 실패 |
|                 | 3차      |  | 년 월 일<br>시 분 ~ 시 분   |  | <input type="checkbox"/> ①                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/> ② | <input type="checkbox"/> ③ | <input type="checkbox"/> ④ | <input type="checkbox"/> ⑤ | <input type="checkbox"/> ⑥ | <input type="checkbox"/> ⑦ | <input type="checkbox"/> ⑧ | <input type="checkbox"/> ① 조사 성공<br><input type="checkbox"/> ② 조사 실패 |
|                 | 4차      |  | 년 월 일<br>시 분 ~ 시 분   |  | <input type="checkbox"/> ①                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/> ② | <input type="checkbox"/> ③ | <input type="checkbox"/> ④ | <input type="checkbox"/> ⑤ | <input type="checkbox"/> ⑥ | <input type="checkbox"/> ⑦ | <input type="checkbox"/> ⑧ | <input type="checkbox"/> ① 조사 성공<br><input type="checkbox"/> ② 조사 실패 |
|                 | 5차      |  | 년 월 일<br>시 분 ~ 시 분   |  | <input type="checkbox"/> ①                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/> ② | <input type="checkbox"/> ③ | <input type="checkbox"/> ④ | <input type="checkbox"/> ⑤ | <input type="checkbox"/> ⑥ | <input type="checkbox"/> ⑦ | <input type="checkbox"/> ⑧ | <input type="checkbox"/> ① 조사 성공<br><input type="checkbox"/> ② 조사 실패 |

■ 응답자 작성란

※ 아래의 가구특성 등 응답자 작성사항은 통계작성 이외의 목적으로는 사용되지 않습니다.

|       |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                |                  |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                      |  |
|-------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--|
|       | 거주지역             | <input type="checkbox"/> ① 서울 <input type="checkbox"/> ② 부산 <input type="checkbox"/> ③ 대구 <input type="checkbox"/> ④ 인천 <input type="checkbox"/> ⑤ 광주<br><input type="checkbox"/> ⑥ 대전 <input type="checkbox"/> ⑦ 울산 <input type="checkbox"/> ⑧ 세종 <input type="checkbox"/> ⑨ 경기 <input type="checkbox"/> ⑩ 강원<br><input type="checkbox"/> ⑪ 충북 <input type="checkbox"/> ⑫ 충남 <input type="checkbox"/> ⑬ 전북 <input type="checkbox"/> ⑭ 전남 <input type="checkbox"/> ⑮ 경북<br><input type="checkbox"/> ⑯ 경남 <input type="checkbox"/> ⑰ 제주 |                                                                |                  |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                      |  |
| 가구 특성 | 상세지역             | <input type="checkbox"/> ① 동 지역 <input type="checkbox"/> ② 읍·면 지역                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                |                  |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                      |  |
|       | 가구구성             | <input type="checkbox"/> ① 1인 가구 <input type="checkbox"/> ② 1세대 가구 (부부 또는 형제자매 등)<br><input type="checkbox"/> ③ 2세대 가구 (부부와 자녀 또는 조부모와 손자녀 등)<br><input type="checkbox"/> ④ 3세대 가구 (부모와 부부, 자녀 등)<br><input type="checkbox"/> ⑤ 4세대 이상 가구 (부모와 부부, 자녀와 손자녀)<br><input type="checkbox"/> ⑥ 기타(직접 기입: _____)                                                                                                                                                                                                                             |                                                                |                  |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                      |  |
|       | 다문화가족<br>(결혼이주자) | <input type="checkbox"/> ① 그렇다<br><input type="checkbox"/> ② 아니다                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 장애여부                                                           |                  |                                                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> ① 그렇다    장애정도로<br><input type="checkbox"/> ② 아니다    인구 특성으로 |  |
|       |                  | 장애<br>정도                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> ① 중증<br><input type="checkbox"/> ② 경중 | 장애<br>유형<br>(복수) | <input type="checkbox"/> ① 지체장애 <input type="checkbox"/> ② 뇌병변장애<br><input type="checkbox"/> ③ 시각장애 <input type="checkbox"/> ④ 청각장애<br><input type="checkbox"/> ⑤ 언어장애 <input type="checkbox"/> ⑥ 기타(_____) |                                                                                      |  |

| 인구 특성                                      | 성                                                              | 주민등록상 생년월일                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            | <input type="checkbox"/> ① 남성<br><input type="checkbox"/> ② 여성 | <div> <div> <div></div><div></div><div></div><div></div> </div> <div> <div></div><div></div> </div> <div> <div></div><div></div><div></div> </div> </div> <div> <div>년</div> <div>월</div> <div>일</div> </div> |
| ※ 조사대상 생년월일 : 1949년 8월 16일 ~ 2008년 8월 15일생 |                                                                |                                                                                                                                                                                                               |

|       | 교육수준                                                                                                                                                                         | 이수여부                                                                                                                                                              | 직업                            | 직업코드                                                                                                                                             | 연평균 가구소득<br>[설명자료]                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 사회 특성 | <input type="checkbox"/> ① 무학 <b>직업으로</b>                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> ① 있음 | <input type="text"/> <input type="text"/>                                                                                                        | <input type="checkbox"/> ① 2천만원 미만<br><input type="checkbox"/> ② 2천만원 ~ 3천만원 미만<br><input type="checkbox"/> ③ 3천만원 ~ 4천만원 미만                                                                                                                                            |
|       | <input type="checkbox"/> ② 초등(국민)학교<br><input type="checkbox"/> ③ 중학교<br><input type="checkbox"/> ④ 고등학교<br><input type="checkbox"/> ⑤ 대학교<br><input type="checkbox"/> ⑥ 대학원 | <input type="checkbox"/> ① 재학<br><input type="checkbox"/> ② 휴학<br><input type="checkbox"/> ③ 중퇴<br><input type="checkbox"/> ④ 수료<br><input type="checkbox"/> ⑤ 졸업 | <input type="checkbox"/> ② 없음 | <input type="checkbox"/> ① 학생<br><input type="checkbox"/> ② 전업주부<br><input type="checkbox"/> ③ 은퇴/취업의사<br>없음<br><input type="checkbox"/> ④ 기타/무직 | <input type="checkbox"/> ④ 4천만원 ~ 5천만원 미만<br><input type="checkbox"/> ⑤ 5천만원 ~ 6천만원 미만<br><input type="checkbox"/> ⑥ 6천만원 ~ 7천만원 미만<br><input type="checkbox"/> ⑦ 7천만원 ~ 1억원 미만<br><input type="checkbox"/> ⑧ 1억원 ~ 1억 5천만원 미만<br><input type="checkbox"/> ⑨ 1억 5천만원 이상 |

| 인터넷<br>이용 특성<br>[보기카드] | 이용여부                                                                                 | 이용정도                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        | * 최근 1년 동안 인터넷을 이용한 적이 있으십니까?                                                        | * 그렇다면, 인터넷을 어느 정도 이용하십니까?                                                                                                                                                                                                                             |
|                        | <input type="checkbox"/> ① 이용<br><input type="checkbox"/> ② 미이용 <b>A. 행정서비스 이용으로</b> | <input type="checkbox"/> ① 하루에 1회 이상<br><input type="checkbox"/> ② 1개월에 1회 이상 ~ 하루 1회 미만<br><input type="checkbox"/> ③ 3개월에 1회 이상 ~ 1개월 1회 미만<br><input type="checkbox"/> ④ 6개월에 1회 이상 ~ 3개월 1회 미만<br><input type="checkbox"/> ⑤ 1년에 1회 이상 ~ 6개월 1회 미만 |

## ■ 직업코드

| 코드 | 직업구분              | 직업 설명 및 예시                                                                                                                                                                             |
|----|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 관리자               | - 업무의 80% 이상을 기획 관리 분야에 투입하는 일<br>(예) 국회의원 고위공무원 단체 또는 기업의 경영자 고위임원 관리자                                                                                                                |
| 2  | 전문가 및 관련 종사자      | - 특정 분야의 전문지식과 경험을 바탕으로 전문서비스를 제공하는 일<br>(예) 교수 교사 및 각종 기술 전문가, 학원강사, 예술인, 모델, 작가, 연예인, 매니저, 운동선수, 종교인, 해외영업원, 기술영업원, 부동산 중개인, 프로그래머, 레크레이션 강사 등                                       |
| 3  | 사무 종사자            | - 관리자, 전문가 및 관련 종사자를 보조하여 계획을 입안, 수행하는 일<br>(예) 중하위직 공무원, 문서/통계/영업지원/전산/회계/홍보 등의 사무원 및 사무보조원, 비서, 접수/발권/전화교환 등 안내직, 고객상담 및 모니터 요원, 속기사 등                                               |
| 4  | 서비스 종사자           | - 보안, 돌봄 및 보건, 복지, 이·미용, 혼례·장례, 운송 및 여가, 조리 및 음식 등의 대인서비스를 제공하는 일<br>(예) 여행(승무원, 여행안내원)/음식 조리(주방장, 조리사)/미용(코디네이터, 분장사)/기타(웨딩플래너) 등 각종 대인서비스<br>(예) 경찰관, 소방관, 교도관, 청원경찰, 경호원 등 보안관련 서비스 |
| 5  | 판매 종사자            | - 상품이나 서비스 판매, 상품 품질과 기능 홍보, 매장 계산 등을 수행하는 일<br>(예) 대금수납/매표/요금정산원, 보험설계사, 제품/광고 영업원, 매장판매직, 방문통신 판매원, 홍보도우미 및 판촉원 등                                                                    |
| 6  | 농림어업 숙련 종사자       | - 농산물, 임산물, 수산물의 생산에 필요한 지식과 경험을 바탕으로 작물 재배, 동물 사육, 산림 경작, 수생 동식물 채취 등을 수행하는 일<br>(예) 농·축산 숙련 종사자, 임업 숙련 종사자, 어업 숙련 종사자                                                                |
| 7  | 기능원 및 관련 기능 종사자   | - 광공업, 건설업 분야에 관련된 지식과 기술을 응용하여 금속을 성형하고 각종 기계를 설치 정비, 섬유, 수공예 제품과 목재, 금속, 기타 제품을 가공하는 일(작업은 손과 수공구를 사용함)<br>(예) 건설/금속/기계/세공/식품가공/선박/섬유·의복/목재/전기 등 각종 기능종사자 또는 물품 제조원 등                |
| 8  | 장치·기계 조작 및 조립 종사자 | - 고도의 자동화된 산업용 기계 및 장비를 조작하고 부분품을 가지고 제품을 조립하는 일(기계조작, 기계제어 등의 작업)<br>(예) 장치/기계조작/조립원, 각종 차량운전원 등                                                                                      |
| 9  | 단순 노무 종사자         | - 수공구의 사용, 단순하고 일상적이면서 제한된 창의와 판단만을 필요(필요에 따라 육체적 노력 요구)로 하는 업무를 수행하는 일<br>(예) 간이음식점 조리사, 건설단순노무, 건물관리/경비, 건물청소, 배달, 주유원, 단순조립원, 포장원, 제품운반원 등 단순노무                                     |
| 10 | 군인                | - 의무복무 여부를 구분하지 아니한 모든 군인<br>(예) 직업군인(장교(영관급, 위관급 이상), 부사관), 및 일반사병 단, 공익근무요원, 산업기능요원은 제외                                                                                              |

## A. 행정서비스 이용

### ■ 행정서비스란?

- 행정기관(정부) 및 공공기관이 국민에게 직·간접적으로 제공하는 정보 및 민원 서비스 등 행정활동을 말합니다.

- » 제증명에 대한 열람·조회 또는 발급, 인·허가, 등록, 신고 및 검사 등의 민원 사무
- » 문의나 질의에 대한 답변, 정보 또는 설명이나 해석의 제공, 고충이나 의견 접수 등

### ■ 행정기관이란?

- » 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관
- » 부·처·청·위원회 등 중앙행정기관(대통령·국무총리 소속기관 포함) 및 그 소속기관
- » 지방자치단체(시도·시군구청, 읍면동사무소, 교육청·교육지원청 등)

### ■ 공공기관이란?

- 공공기관이라 함은 정부기관이나 국가에 대하여 공법상 의무를 담당하는 법인단체로서 국가나 지방자치단체가 출자, 경영하는 공공을 위한 기관을 말합니다.
- » <공기업> 한국전력공사, 한국철도공사, 한국도로공사, 한국공항공사, 한국관광공사 등
- » <준정부기관> 국민건강보험공단, 도로교통공단, 국민연금공단, 한국지능정보사회진흥원 등
- » <기타공공기관> 국립대학병원과 국립중앙의료원, 국립암센터 등
- » <지방공사 및 지방공단> 도시교통공사, 도시개발공사, 시설관리공단, 환경공단, 경륜공단 등
- » <각급 학교> 「초·중등교육법」, 「고등교육법」 및 그 밖의 다른 법률에 따라 설치된 국·공·시립학교 등
- » <기타> 그 밖에 대통령령으로 정하는 법인·단체 또는 기관

문1. 귀하는 최근 1년 동안 행정서비스를 이용한 적이 있으십니까?

(조사원 : [설명자료] 행정서비스의 개념을 설명)

☐ ① 예

 **문 2번으로**

☐ ② 아니오

 **문 4번으로**

※ 다음 문항부터는 '행정서비스를 이용했다'고 응답한 분을 대상으로 하는 설문문항입니다.

문2. 귀하가 최근 1년 동안 행정서비스를 주로 이용하신 방법을 무엇입니까?

아래 보기에서 주로 이용하신 방법을 순서대로 3개를 선택하여 주십시오. [복수 선택]

| 행정서비스 이용 방법         | 주 이용방법(1~3순위)        |
|---------------------|----------------------|
| ① 직접방문(대면처리)        | <input type="text"/> |
| ② 전화                | <input type="text"/> |
| ③ 팩스/우편             | <input type="text"/> |
| ④ 인터넷 홈페이지(웹사이트)    | <input type="text"/> |
| ⑤ 모바일 어플리케이션(앱)     | <input type="text"/> |
| ⑥ 이메일               | <input type="text"/> |
| ⑦ 문자메시지             | <input type="text"/> |
| ⑧ 공공 무인민원발급기(키오스크)  | <input type="text"/> |
| ⑨ 시스피커, 안내로봇 등      | <input type="text"/> |
| ⑩ 기타(구체적으로 : _____) | <input type="text"/> |
| 합 계                 |                      |

문3. 귀하는 최근 1년 동안 아래 제시되어 있는 각 목적에 따라 행정서비스를 얼마나 자주 이용해보셨습니까?

해당 사항을 모두 선택하여 주십시오. [행별 응답]

| 이용목적                                                          | 이용<br>경험                                                       | 하루에<br>한 번<br>정도           | 1개월에<br>한 번<br>정도          | 3개월에<br>한 번<br>정도          | 6개월에<br>한 번<br>정도          | 1년에<br>한 번<br>정도           |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 1) 행정/민원서류 열람(발급)·교부<br>(주민등록 등·초본, 건축물대장 등 증명서 열람 및 수령 등)    | <input type="checkbox"/> ① 있음<br><input type="checkbox"/> ② 없음 | <input type="checkbox"/> ① | <input type="checkbox"/> ② | <input type="checkbox"/> ③ | <input type="checkbox"/> ④ | <input type="checkbox"/> ⑤ |
| 2) 행정/민원서류 신청(작성)·접수<br>(주택청약, 근로소득 연말정산, 각종 시험 응시원서 작성 등)    | <input type="checkbox"/> ① 있음<br><input type="checkbox"/> ② 없음 | <input type="checkbox"/> ① | <input type="checkbox"/> ② | <input type="checkbox"/> ③ | <input type="checkbox"/> ④ | <input type="checkbox"/> ⑤ |
| 3) 세금 및 공과금 조회·납부·환급<br>(국세, 지방세, 전기요금, 수도요금 등 납부 등)          | <input type="checkbox"/> ① 있음<br><input type="checkbox"/> ② 없음 | <input type="checkbox"/> ① | <input type="checkbox"/> ② | <input type="checkbox"/> ③ | <input type="checkbox"/> ④ | <input type="checkbox"/> ⑤ |
| 4) 정보 검색·문의·조회<br>(각종민원에 대한 안내 및 상담, 각종정부 시책정보 등)             | <input type="checkbox"/> ① 있음<br><input type="checkbox"/> ② 없음 | <input type="checkbox"/> ① | <input type="checkbox"/> ② | <input type="checkbox"/> ③ | <input type="checkbox"/> ④ | <input type="checkbox"/> ⑤ |
| 5) 공공서비스 및 시설물 예약·신청·접수<br>(문화시설, 체육시설, 휴양림, 교육강좌, 공공전시 예약 등) | <input type="checkbox"/> ① 있음<br><input type="checkbox"/> ② 없음 | <input type="checkbox"/> ① | <input type="checkbox"/> ② | <input type="checkbox"/> ③ | <input type="checkbox"/> ④ | <input type="checkbox"/> ⑤ |
| 6) 국민 제안·참여<br>(정책의견 제시, 공청회 참석, 정책참여 등)                      | <input type="checkbox"/> ① 있음<br><input type="checkbox"/> ② 없음 | <input type="checkbox"/> ① | <input type="checkbox"/> ② | <input type="checkbox"/> ③ | <input type="checkbox"/> ④ | <input type="checkbox"/> ⑤ |
| 7) 민원제기, 불편신고, 고충처리<br>(고충민원 및 불만사항 신고·처리 등)                  | <input type="checkbox"/> ① 있음<br><input type="checkbox"/> ② 없음 | <input type="checkbox"/> ① | <input type="checkbox"/> ② | <input type="checkbox"/> ③ | <input type="checkbox"/> ④ | <input type="checkbox"/> ⑤ |
| 8) 기타 (구체적으로 : _____)                                         | <input type="checkbox"/> ① 있음<br><input type="checkbox"/> ② 없음 | <input type="checkbox"/> ① | <input type="checkbox"/> ② | <input type="checkbox"/> ③ | <input type="checkbox"/> ④ | <input type="checkbox"/> ⑤ |



## B. 전자정부서비스 이용

### ■ 전자정부란?

- “전자정부”란 행정기관 및 공공기관의 업무를 전자화하여 PC나 모바일 기기 등을 통해 행정기관 등의 행정업무 및 국민에 대한 행정업무 등 행정서비스를 효율적으로 수행하는 정부를 말합니다.

### ■ 전자정부서비스란?

- “전자정부서비스”란 국민에게 온라인 형태로 제공하는 행정서비스나 정보를 의미합니다.
  - » PC(데스크톱, 노트북 등)나 모바일 기기(스마트폰, 태블릿, 스마트패드 등)를 통해 인터넷 홈페이지, 모바일 어플리케이션, SNS(페이스북, 트위터, 인스타그램, 네이버 밴드 등), 메신저(카카오톡, 라인 등), 이메일, 문자메시지로 행정서비스나 정보를 제공
  - » 공공 무인민원발급기(키오스크), 시스피커, 안내로봇 등으로 행정서비스나 정보를 제공

### ■ 전자정부서비스 이용이란?

- 아래의 목적으로 행정기관, 공공기관 업무를 온라인으로 이용하셨다면, 전자정부서비스를 이용하신 것으로 의미합니다.
  - » 정보 온라인 검색·문의·조회
  - » 행정/민원서류 온라인 열람(발급)·교부
  - » 온라인 민원 제기, 불편신고, 고충처리
  - » 공공서비스 및 시설물 온라인 예약·신청·접수 등
  - » 행정/민원서류 온라인 신청(작성)·접수
  - » 세금 및 공과금 등의 온라인 조회·납부·환급
  - » 온라인 국민 제안·참여
- 본인의 신체적·정신적 상황 등의 불가피한 사정으로 인해 부모, 자녀, 형제 등 가족이나 지인이 본인을 대신하여 전자정부서비스를 통해 본인이 원하는 각종 정보나 행정·민원 서비스 등을 제공받은 것도 전자정부서비스 이용 경험에 포함됩니다.
- 또한, 네이버, 구글, 다음 등 검색포털 등을 활용(서비스 검색 등)하여 전자정부서비스를 접속·활용한 경우도 전자정부서비스 이용 경험에 포함됩니다.
- 네이버, 카카오톡, 토스 등 모바일 앱으로 전자정부서비스를 안내받는 경우도 전자정부서비스 이용 경험에 포함됩니다.

### ■ 전자정부서비스의 안내 수신이란?

- 행정·공공기관으로부터 SNS, 문자, 이메일, 전화 등의 방법으로 행정서비스를 안내 또는 수신 받는 것을 의미합니다.
  - » 예시) 건강검진 대상 안내, 자연휴양림 입실 안내, 주택임대차 계약 만료 안내, 안전 안내문자 등

### ■ 전자정부서비스의 신청이란?

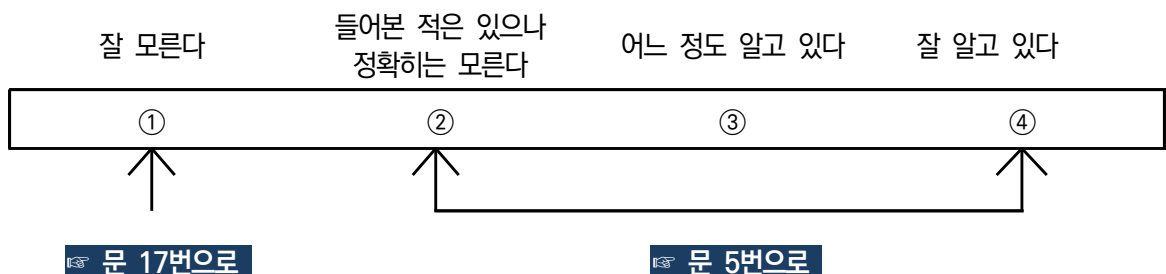
- 온라인을 통해 행정·공공기관 등을 대상으로 행정/민원서류, 세금 및 공과금, 공공서비스 및 시설물 이용 등을 신청(발급·납부)하는 것을 의미합니다.
  - » 행정/민원서류 온라인 열람·발급·교부
  - » 세금 및 공과금 등의 온라인 환급 신청
  - » 공공서비스 및 시설물 온라인 예약·신청·접수
  - » 행정/민원서류 온라인 신청(작성)·접수 등

- 대표적인 전자정부서비스는 다음과 같습니다.
  - » 정부24 홈페이지(앱)에서 각종 민원 신청(주민등록 등·초본 등 각종 증명서 신청 및 확인)
  - » 국민신문고 홈페이지(앱)에서 민원신청, 국민제안, 민원 빅데이터 제공
  - » 경찰민원포털[교통민원24] 홈페이지(앱)에서 경찰, 교통, 경비, 수사, 생활안전 관련 민원 신청
  - » 안전신문고, 안전디딤돌 홈페이지(앱)에서 생활·교통 등 위험사항 신고, 긴급재난문자 수신
  - » 대법원 인터넷등기소 홈페이지(앱)에서 부동산법인 등기 열람 및 발급
  - » 국세청 홈택스[손택스] 홈페이지(앱)에서 세금 납부, 연말정산 이용, 근로·자녀장려금 소득자료 확인
  - » 고용24 홈페이지(앱)에서 구안구직 등 일자리 정보, 실업급여 신청, 국민내일배움카드 신청
  - » 이택스, 위택스[스마트 위택스] 홈페이지(앱)에서 취득세, 주민세, 지방세, 자동차세 등 신고, 신청, 납부, 환급
  - » 인터넷우체국 홈페이지(앱)에서 소포, EMS(국제특송), 쇼핑, e-그린우편, 경조카드 등의 우편서비스 이용
  - » 레츠코레일[코레일톡], SR[SRT] 홈페이지(앱), 민간 앱에서 열차시간 조회, 기차표 예약 및 발권
  - » 청약홈 홈페이지(앱)에서 청약 신청, 당첨 조회, 청약 자격 및 일정 확인
  - » 아이사랑(임신육아종합포털) 홈페이지(앱)에서 출산/육아 상담, 보육시설 찾기, 시간제보육 신청
  - » 대한민국구석구석 홈페이지(앱)에서 전국 지역관광정보 서비스 이용
  - » 복지로 홈페이지(앱)에서 복지서비스 조회 및 신청, 지역별 복지시설 검색
  - » 나이스(NEIS), e학습터 홈페이지(앱)에서 초중고 학습자료, 자녀 교육정보, 성적 확인
  - » 국민연금 홈페이지(앱)에서 국민연금 가입내역 조회 및 청구, 연금정보 검색
  - » 모바일 신분증(앱), 삼성월렛(앱)에서 모바일 신분증 발급·활용
  - » 국민건강보험 홈페이지(앱)에서 건강보험 증명서 조회·발급, 보험료 조회·납부
  - » 큐넷(Q-Net) 홈페이지(앱)에서 국가 자격시험 원서접수, 합격자 발표, 자격정보 및 시험일정 확인
  - » 날씨누리(날씨알리미) 홈페이지(앱)에서 현재 날씨, 기상 특보 및 예보 확인

## ▣ 서비스 인지

문4. 귀하는 행정기관 및 공공기관이 전자정부서비스를 제공한다는 사실을 들어보신 적이 있거나 알고 계십니까?

(조사원 : [설명자료] 전자정부서비스의 개념을 설명)



※ 다음 문항부터는 ‘전자정부서비스를 들어본 적 있거나 알고 있다’고 응답한 분을 대상으로 하는 설문문항입니다.

문5. 귀하는 행정기관 및 공공기관이 전자정부서비스를 제공한다는 사실을 다음 중 어떠한 경로를 통해 알게 되셨습니까? 모두 선택해주시요. [복수 선택]

| 인지경로                                    | 인지 경로<br>(모두 선택)         |
|-----------------------------------------|--------------------------|
| ① 가족 및 지인을 통해서(가족, 친척, 친구, 회사동료 등)      | <input type="checkbox"/> |
| ② 행정공공기관 직원을 통해서(공무원, 세무서 직원 등)         | <input type="checkbox"/> |
| ③ 전자정부 홍보자료(팸플릿, 리플릿)                   | <input type="checkbox"/> |
| ④ 이동광고(지하철, 택시, 버스 등) 및 옥외광고(광고간판)      | <input type="checkbox"/> |
| ⑤ 언론매체(TV, 라디오, 신문, 인터넷신문 등)            | <input type="checkbox"/> |
| ⑥ 인터넷 배너, 광고, 링크                        | <input type="checkbox"/> |
| ⑦ 블로그 및 SNS(페이스북, 트위터, 인스타그램, 네이버 밴드 등) | <input type="checkbox"/> |
| ⑧ 주요 포털사이트(네이버, 다음, 구글 등)에 관심 서비스를 검색하여 | <input type="checkbox"/> |
| ⑨ 기타(구체적으로 : _____)                     | <input type="checkbox"/> |

## ■ 서비스 안내

문6. 귀하는 최근 1년 동안 행정기관 및 공공기관으로부터 전자정부서비스\*를 SNS, 문자, 이메일, 전화 등으로 안내를 받아본 적이 있으십니까? \*전자정부서비스: 국민에게 온라인 형태로 제공하는 행정서비스나 정보를 의미함

(조사원 : [설명자료] 전자정부서비스의 안내 수신을 설명)

☐ ① 예 문 6-1번으로

☐ ② 아니요 문 7번으로

문6-1. 그렇다면, 전자정부서비스를 안내받은 방법은 무엇입니까? 모두 선택해주시요.[복수 선택]

- ☐ ① 국민비서 구삐
- ☐ ② 모바일 문자(SMS)
- ☐ ③ 행정공공기관 방문 시 안내(또는 전화)
- ☐ ④ 민간 웹·앱(네이버·카카오 등)
- ☐ ⑤ 행정공공기관 블로그 및 SNS(네이버 밴드, 페이스북, 트위터, 인스타그램 등)
- ☐ ⑥ 이메일
- ☐ ⑦ 기타(구체적으로 : \_\_\_\_\_)

## 문6-2. 전자정부서비스에 대한 안내는 얼마나 도움이 되었습니까?

전혀 도움이 되지 않았다      도움이 되지 않았다      보통이다      도움이 되었다      매우 도움이 되었다

|          |   |        |   |   |
|----------|---|--------|---|---|
| ①        | ② | ③      | ④ | ⑤ |
| ↑        |   | ↑      |   | ↑ |
| 문 6-3번으로 |   | 문 7번으로 |   |   |

## 문6-3. 도움이 되지 않은 이유는 무엇입니까? 모두 선택해주시요. [복수 선택]

- ☐ ① 필요 없는 정보를 받아서
- ☐ ② 시기에 맞지 않는 정보를 받아서
- ☐ ③ 너무 자주 안내를 받아서
- ☐ ④ 여러 경로로 안내를 받아서
- ☐ ⑤ 이후 처리 절차(신청방법 등)에 대한 설명이 부족해서
- ☐ ⑥ 기타(구체적으로 : \_\_\_\_\_)

## ■ 서비스 검색·접근

## 문7. 귀하는 최근 1년 동안 필요한 전자정부서비스를 찾기 위해 다음 중 어떠한 경로를 이용하셨습니까? 모두 선택해주시요. [복수 선택]

| 검색경로                                                                                    | 검색경로<br>(모두 선택)          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| ① 가족 및 지인에게 문의                                                                          | <input type="checkbox"/> |
| ② 행정공공기관 직원에게 문의(공무원, 세무서 직원 등)                                                         | <input type="checkbox"/> |
| ③ 정부24에서 검색                                                                             | <input type="checkbox"/> |
| ④ 행정공공기관 대표 홈페이지 및 서비스(홈택스 등) 홈페이지에서 검색                                                 | <input type="checkbox"/> |
| ⑤ 민간 웹앱(네이버카카오 등)에서 검색                                                                  | <input type="checkbox"/> |
| ⑥ 기타(구체적으로 : _____)                                                                     | <input type="checkbox"/> |
| ⑦ 없음 <span style="background-color: #005596; color: white; padding: 2px;">문 9번으로</span> | <input type="checkbox"/> |

## 문8. 필요한 전자정부서비스를 제공받을 수 있는 온라인 창구(홈페이지, 앱)를 쉽게 찾을 수 있으셨습니까?

전혀 아니다      아니다      보통이다      그렇다      매우 그렇다

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
|---|---|---|---|---|

## ■ 서비스 이용

문9. 귀하는 최근 1년 동안 전자정부서비스(정부24, 코레일톡, 날씨누리 등)를 이용한 적이 있으십니까?

(조사원 : [설명자료] 전자정부서비스의 이용을 설명)

☐ ① 예

 [문 9-1번으로](#)

☐ ② 아니오

 [문 17번으로](#)

※ 다음 문항부터는 ‘전자정부서비스를 이용했다’고 응답한 분을 대상으로 하는 설문문항입니다.

문9-1. 전자정부서비스를 어떠한 기기를 통해 이용했는지 모두 선택해 주십시오. [복수 선택]

| 이용기기                | 이용기기<br>(모두 선택)          |
|---------------------|--------------------------|
| ① PC(데스크톱, 노트북)     | <input type="checkbox"/> |
| ② 스마트폰              | <input type="checkbox"/> |
| ③ 태블릿, 스마트패드        | <input type="checkbox"/> |
| ④ 공공 무인민원발급기(키오스크)  | <input type="checkbox"/> |
| ⑤ 시스피커 / 안내로봇       | <input type="checkbox"/> |
| ⑥ 기타(구체적으로 : _____) | <input type="checkbox"/> |

문9-2. 전자정부서비스를 이용하기 위해 어떠한 채널을 이용했는지 모두 선택해 주십시오. [복수 선택]

| 이용채널                                                    | 이용채널<br>(모두 선택)          |
|---------------------------------------------------------|--------------------------|
| ① 모바일 앱(App)을 통해                                        | <input type="checkbox"/> |
| ② 주요 포털사이트를 통해(네이버, 구글, 다음 등)                           | <input type="checkbox"/> |
| ③ 행정·공공기관 홈페이지(웹사이트)에 직접 접속(주소 입력, 자동 연계 등)             | <input type="checkbox"/> |
| ④ SNS(페이스북, 트위터, 인스타그램, 네이버 밴드 등) 및 메신저(카카오톡, 라인 등)를 통해 | <input type="checkbox"/> |
| ⑤ QR코드를 통해                                              | <input type="checkbox"/> |
| ⑥ 문자메시지나 앱 푸시 알림 등에 연결된 채널을 통해 접속                       | <input type="checkbox"/> |
| ⑦ 공공 무인민원발급기(키오스크)를 통해                                  | <input type="checkbox"/> |
| ⑧ 기타(구체적으로 : _____)                                     | <input type="checkbox"/> |

문10. 귀하는 최근 1년 동안 아래 제시되어 있는 각 목적에 따라 전자정부서비스를 얼마나 자주 이용해보셨습니까? 해당 사항을 모두 선택하여 주십시오. [행별 응답]

| 이용목적                                                                 | 이용<br>경험                                                       | 하루에<br>한 번<br>정도           | 1개월에<br>한 번<br>정도          | 3개월에<br>한 번<br>정도          | 6개월에<br>한 번<br>정도          | 1년에<br>한 번<br>정도           |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 1) 행정/민원서류 온라인 열람(발급)·교부<br>(주민등록 등·초본, 병적증명, 건강보험가입증명 등)            | <input type="checkbox"/> ① 있음<br><input type="checkbox"/> ② 없음 | <input type="checkbox"/> ① | <input type="checkbox"/> ② | <input type="checkbox"/> ③ | <input type="checkbox"/> ④ | <input type="checkbox"/> ⑤ |
| 2) 행정/민원서류 온라인 신청(작성)·접수<br>(주택청약, 근로소득 연말정산, 시험 응시원서<br>작성 등)       | <input type="checkbox"/> ① 있음<br><input type="checkbox"/> ② 없음 | <input type="checkbox"/> ① | <input type="checkbox"/> ② | <input type="checkbox"/> ③ | <input type="checkbox"/> ④ | <input type="checkbox"/> ⑤ |
| 3) 세금 및 공과금 등의 온라인 조회·납부·환급<br>(국세, 지방세, 범칙금, 사회보험료, 수도전기요금 등)       | <input type="checkbox"/> ① 있음<br><input type="checkbox"/> ② 없음 | <input type="checkbox"/> ① | <input type="checkbox"/> ② | <input type="checkbox"/> ③ | <input type="checkbox"/> ④ | <input type="checkbox"/> ⑤ |
| 4) 정보 온라인 검색·문의·조회<br>(날씨, 교통, 복지, 고용, 부동산, 세금, 법령 정보 등)             | <input type="checkbox"/> ① 있음<br><input type="checkbox"/> ② 없음 | <input type="checkbox"/> ① | <input type="checkbox"/> ② | <input type="checkbox"/> ③ | <input type="checkbox"/> ④ | <input type="checkbox"/> ⑤ |
| 5) 공공서비스 및 시설물 온라인 예약·신청·접수<br>(주차표 예약, 공공도서관, 국립박물관 등<br>체육·문화시설 등) | <input type="checkbox"/> ① 있음<br><input type="checkbox"/> ② 없음 | <input type="checkbox"/> ① | <input type="checkbox"/> ② | <input type="checkbox"/> ③ | <input type="checkbox"/> ④ | <input type="checkbox"/> ⑤ |
| 6) 온라인 국민 제안·참여<br>(국민신문고를 통한 정책의견 제시, 정책참여 등)                       | <input type="checkbox"/> ① 있음<br><input type="checkbox"/> ② 없음 | <input type="checkbox"/> ① | <input type="checkbox"/> ② | <input type="checkbox"/> ③ | <input type="checkbox"/> ④ | <input type="checkbox"/> ⑤ |
| 7) 온라인 민원제기, 불편신고, 고충처리<br>(국민신문고 민원신청, 안전신문고 생활불편 신고 등)             | <input type="checkbox"/> ① 있음<br><input type="checkbox"/> ② 없음 | <input type="checkbox"/> ① | <input type="checkbox"/> ② | <input type="checkbox"/> ③ | <input type="checkbox"/> ④ | <input type="checkbox"/> ⑤ |
| 8) 기타 (구체적으로 : _____)                                                | <input type="checkbox"/> ① 있음<br><input type="checkbox"/> ② 없음 | <input type="checkbox"/> ① | <input type="checkbox"/> ② | <input type="checkbox"/> ③ | <input type="checkbox"/> ④ | <input type="checkbox"/> ⑤ |

다음은 주요 분야별 전자정부서비스 인터넷 홈페이지(웹사이트)와 모바일 앱 목록입니다.

(조사원 : [설명자료] 전자정부서비스 목록을 설명)

문11-1. 귀하가 최근 1년 동안 이용해 본 전자정부서비스 홈페이지는 무엇입니까?

이용해본 것을 모두 선택하여 주십시오. [복수 선택]

문11-2. 귀하가 최근 1년 동안 이용해 본 전자정부서비스 모바일 앱은 무엇입니까?

이용해본 것을 모두 선택하여 주십시오. [복수 선택]

|                           |                                                      | 문11-1                    |                                       |                          | 문11-2                    |
|---------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 구분                        | 홈페이지(웹사이트)                                           | 이용여부                     | 모바일 앱                                 |                          | 이용여부                     |
| 행정<br>·<br>민원             | ① 정부24<br>〈www.gov.kr〉                               | <input type="checkbox"/> | ① 정부24                                |                          | <input type="checkbox"/> |
|                           | ② 국민신문고<br>〈www.epeople.go.kr〉                       | <input type="checkbox"/> | ② 국민신문고                               |                          | <input type="checkbox"/> |
|                           | ③ 경찰민원포털<br>〈www.minwon.police.go.kr〉                | <input type="checkbox"/> | ③ 교통민원24                              |                          | <input type="checkbox"/> |
|                           | ④ 안전신문고<br>〈www.safetyreport.go.kr〉                  | <input type="checkbox"/> | ④ 안전신문고                               |                          | <input type="checkbox"/> |
|                           | ⑤ 대법원 인터넷등기소<br>〈www.iros.go.kr〉                     | <input type="checkbox"/> | ⑤ 대법원 인터넷등기소                          |                          | <input type="checkbox"/> |
| 경제<br>활동<br>·<br>취업       | ⑥ 국세청 홈택스(HTS)<br>〈www.hometax.go.kr〉                | <input type="checkbox"/> | ⑥ 국세청 홈택스(손택스)                        |                          | <input type="checkbox"/> |
|                           | ⑦ 고용24<br>〈www.work24.go.kr〉                         | <input type="checkbox"/> | ⑦ 고용24(Work24)                        |                          | <input type="checkbox"/> |
|                           | ⑧ 위택스<br>〈www.wetax.go.kr〉                           | <input type="checkbox"/> | ⑧ 스마트 위택스                             |                          | <input type="checkbox"/> |
| 복지<br>·<br>생활<br>·<br>여가  | ⑨ 인터넷우체국<br>〈www.epost.go.kr〉                        | <input type="checkbox"/> | ⑨ 우체국, 우체국스마트뱅킹,<br>우체국보험, 우체국쇼핑몰     |                          | <input type="checkbox"/> |
|                           | ⑩ 레츠코레일, SRT<br>〈www.letskorail.com〉, 〈etk.srail.kr〉 | <input type="checkbox"/> | ⑩ 코레일톡, SRT                           |                          | <input type="checkbox"/> |
|                           | ⑪ 청약홈<br>〈www.applyhome.co.kr〉                       | <input type="checkbox"/> | ⑪ 청약홈                                 |                          | <input type="checkbox"/> |
|                           | ⑫ 임신육아종합포털 아이사랑<br>〈www.childcare.go.kr〉             | <input type="checkbox"/> | ⑫ 임신육아종합포털(아이사랑)                      |                          | <input type="checkbox"/> |
|                           | ⑬ 대한민국구석구석<br>〈korean.visitkorea.or.kr〉              | <input type="checkbox"/> | ⑬ 대한민국 구석구석                           |                          | <input type="checkbox"/> |
|                           | ⑭ 복지로<br>〈www.bokjiro.go.kr〉                         | <input type="checkbox"/> | ⑭ 복지로                                 |                          | <input type="checkbox"/> |
|                           | ⑮ 나이스 대국민서비스<br>〈www.neis.go.kr〉                     | <input type="checkbox"/> | ⑮ 나이스플러스(NEIS+)                       |                          | <input type="checkbox"/> |
| ⑯ 국민연금<br>〈www.nps.go.kr〉 | <input type="checkbox"/>                             | ⑯ 내 곁에 국민연금              |                                       | <input type="checkbox"/> |                          |
| 지식<br>·<br>정보             | ⑰ 모바일 신분증<br>〈www.mobileid.go.kr〉                    | <input type="checkbox"/> | ⑰ 모바일 신분증(모바일운전면허증<br>공무원증 국가보훈등록증 등) |                          | <input type="checkbox"/> |
|                           | ⑱ 국민건강보험<br>〈www.nhis.or.kr〉                         | <input type="checkbox"/> | ⑱ The건강보험                             |                          | <input type="checkbox"/> |
|                           | ⑲ 큐넷(Q-Net)<br>〈www.q-net.or.kr〉                     | <input type="checkbox"/> | ⑲ 큐넷 Q-Net(자격의 모든 것)                  |                          | <input type="checkbox"/> |
|                           | ⑳ 날씨누리<br>〈www.weather.go.kr〉                        | <input type="checkbox"/> | ⑳ 기상청 날씨알리미                           |                          | <input type="checkbox"/> |
| 기타                        | ㉑ 기타(구체적으로: _____)                                   | <input type="checkbox"/> | ㉑ 기타(구체적으로: _____)                    |                          | <input type="checkbox"/> |

## ■ 서비스 신청

문12. 귀하는 최근 1년 동안 전자정부서비스를 신청(행정·민원 서류 온라인 발급 신청, 공공서비스 온라인 신청, 공공시설물 온라인 예약 신청 등)한 적이 있으십니까?

(조사원 : [설명자료] 전자정부서비스의 신청을 설명)

- ☐ ① 예 [문 12-1번으로](#)
- ☐ ② 아니오 [문 13번으로](#)

문12-1. 전자정부서비스 신청 과정은 얼마나 편리하십니까?

| 매우 불편하다                   | 불편하다 | 보통이다                    | 편리하다 | 매우 편리하다 |
|---------------------------|------|-------------------------|------|---------|
| ①                         | ②    | ③                       | ④    | ⑤       |
| <a href="#">문 12-2번으로</a> |      | <a href="#">문 13번으로</a> |      |         |

문12-2. 전자정부서비스 신청 과정에서 불편한 사항은 무엇입니까? 모두 선택해주시요. [복수 선택]

- ☐ ① 구비 서류 준비·첨부
- ☐ ② 추가 인증 절차를 요구
- ☐ ③ 신청 방법, 필요 서류 등 자세한 안내 부족
- ☐ ④ 너무 복잡하고 많은 신청 절차 존재
- ☐ ⑤ 원하는 서비스를 신청했는지 확인이 어려움
- ☐ ⑥ 신청 완료까지 장시간 시간 소요
- ☐ ⑦ 정보를 과다하게 제시하여 필요한 정보를 식별하기 어려움
- ☐ ⑧ 온라인에서 처리한 후에도 오프라인 절차가 남아 있음
- ☐ ⑨ 기타(구체적으로 : \_\_\_\_\_)



## ■ 서비스 만족도

문13. 귀하는 최근 1년 동안 이용하시는 전자정부서비스에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?

매우 불만족한다 ← 보통이다 → 매우 만족한다

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ |
|---|---|---|---|---|---|---|

문 13-2-1번으로      문 13-1-1번으로

문13-1-1. 귀하가 최근 1년 동안 이용하시는 전자정부서비스에 대해 대체로 만족하는 이유는 무엇입니까? 아래 보기에서 중요하다고 생각하시는 순서대로 3개를 선택하여 주십시오.  
[복수 선택]

문13-1-2. 선택하신 만족하는 이유에 해당하는 전자정부서비스 홈페이지와 모바일 앱 전자정부서비스를 모두 표시하여 주십시오. [복수 선택]  
(조사원 : [설명자료] 이용한 전자정부서비스를 제시)

| 속성      | 만족하는 이유                            | 문13-1-1<br>만족하는 순위<br>(1~3순위) | 문13-1-2                    |                      |
|---------|------------------------------------|-------------------------------|----------------------------|----------------------|
|         |                                    |                               | 만족하는<br>전자정부 서비스<br>(모두선택) |                      |
| ① 일괄처리성 | 원하는 일과 이와 관련된 일을 함께 처리할 수 있었다      | <input type="text"/>          | 웹                          | <input type="text"/> |
| ② 접근성   | 원하는 시간과 장소에서 이용할 수 있었다             | <input type="text"/>          | 앱                          | <input type="text"/> |
| ③ 신속성   | 일을 빠르게 처리할 수 있었다                   | <input type="text"/>          | 웹                          | <input type="text"/> |
| ④ 유용성   | 필요한 정보나 서비스를 적절하게 안내나 도움을 받을 수 있었다 | <input type="text"/>          | 앱                          | <input type="text"/> |
| ⑤ 경제성   | 비용이 직접방문(대면처리)보다 적게 들었다            | <input type="text"/>          | 웹                          | <input type="text"/> |
| ⑥ 신뢰성   | 일처리 내용이나 결과를 신뢰할 수 있었다             | <input type="text"/>          | 앱                          | <input type="text"/> |
| ⑦ 보안성   | 개인정보 유출 가능성이나 불안함이 없었다             | <input type="text"/>          | 웹                          | <input type="text"/> |
| ⑧ 편의성   | 화면 디자인 및 메뉴 구성이 이해하기 쉽고 간편했다       | <input type="text"/>          | 앱                          | <input type="text"/> |

문13-2-1. 귀하가 최근 1년 동안 이용하시는 전자정부서비스에 대해 대체로 만족하지 않는 이유는 무엇입니까? 아래 보기에서 중요하다고 생각하시는 순서대로 3개를 선택하여 주십시오.  
[복수 선택]

문13-2-2. 선택하신 만족하지 않는 이유에 해당하는 전자정부서비스 홈페이지와 모바일 앱 전자정부서비스를 모두 표시하여 주십시오. [복수 선택]  
(조시원 : [설명자료] 이용한 전자정부서비스를 제시)

|         |                                    | 문13-2-1               | 문13-2-2                   |                      |
|---------|------------------------------------|-----------------------|---------------------------|----------------------|
| 속성      | 만족하지 않는 이유                         | 만족하지 않는 순위<br>(1~3순위) | 만족하지 않는 전자정부서비스<br>(모두선택) |                      |
| ① 일괄처리성 | 원하는 일과 이와 관련된 일을 함께 처리할 수 없었다      | <input type="text"/>  | 웹                         | <input type="text"/> |
|         |                                    |                       | 앱                         | <input type="text"/> |
| ② 접근성   | 원하는 시간과 장소에서 이용할 수 없었다             | <input type="text"/>  | 웹                         | <input type="text"/> |
|         |                                    |                       | 앱                         | <input type="text"/> |
| ③ 신속성   | 일을 빠르게 처리할 수 없었다                   | <input type="text"/>  | 웹                         | <input type="text"/> |
|         |                                    |                       | 앱                         | <input type="text"/> |
| ④ 유용성   | 필요한 정보나 서비스를 적절하게 안내나 도움을 받을 수 없었다 | <input type="text"/>  | 웹                         | <input type="text"/> |
|         |                                    |                       | 앱                         | <input type="text"/> |
| ⑤ 경제성   | 비용이 직접방문(대면처리)보다 많이 들었다            | <input type="text"/>  | 웹                         | <input type="text"/> |
|         |                                    |                       | 앱                         | <input type="text"/> |
| ⑥ 신뢰성   | 일처리 내용이나 결과를 신뢰할 수 없었다             | <input type="text"/>  | 웹                         | <input type="text"/> |
|         |                                    |                       | 앱                         | <input type="text"/> |
| ⑦ 보안성   | 개인정보 유출 가능성이나 불안함이 있었다             | <input type="text"/>  | 웹                         | <input type="text"/> |
|         |                                    |                       | 앱                         | <input type="text"/> |
| ⑧ 편의성   | 화면 디자인 및 메뉴 구성이 이해하기 어렵고 복잡했다      | <input type="text"/>  | 웹                         | <input type="text"/> |
|         |                                    |                       | 앱                         | <input type="text"/> |

## C. 전자정부서비스 이용 전망

문14. 귀하는 앞으로도 전자정부서비스를 계속 이용하시겠습니까?

- ☐ ① 예  
☐ ② 아니오

문15. 귀하는 주변의 다른 사람들에게 전자정부서비스 이용을 어느 정도 추천하시겠습니까?

| 전혀<br>추천하지 않는다 | 그다지<br>추천하지 않는다 | 보통이다 | 어느 정도<br>추천한다 | 매우<br>적극적으로 추천한다 |
|----------------|-----------------|------|---------------|------------------|
| ①              | ②               | ③    | ④             | ⑤                |

문16. 다음은 전자정부서비스와 관련된 기능이나 정책입니다.

전자정부서비스를 이용하지 않은 사람들이 앞으로 전자정부서비스를 이용할 수 있도록 하기 위한  
방안으로 중요하다고 생각하시는 것을 순서대로 3개를 선택해주시요. [복수 선택]

|     |                      |     |                      |     |                      |
|-----|----------------------|-----|----------------------|-----|----------------------|
| 1순위 | <input type="text"/> | 2순위 | <input type="text"/> | 3순위 | <input type="text"/> |
|-----|----------------------|-----|----------------------|-----|----------------------|

- ① 전자정부서비스에 대한 **홍보** 강화
- ② 사용자 **맞춤형** 정보 제공(연령대별, 가구유형별 정보 제공 등)
- ③ 민간 웹앱(네이버·카카오 등)에서도 **정부서비스를 이용할 수 있도록** 개방
- ④ 공공 웹과 앱의 **사용자인터페이스(UI)와 사용자경험(UX) 개선**(화면, 메뉴 디자인 등) 추진
- ⑤ 주요 민원 업무에 대한 **원스톱(통합)서비스** 제공(전입신고, 각종 인허가 등)
- ⑥ 본인확인/인증절차 **간소화** 또는 대체수단 제공(공인인증서 외 수단 제공)
- ⑦ **신뢰성** 있는 정보 제공
- ⑧ 개인정보보호 및 **보안** 강화
- ⑨ 세부 서비스 이용 **도움말** 접근성 강화
- ⑩ 전자정부서비스 이용 **채널의 다양화**(키오스크 등)
- ⑪ 전자정부서비스 **이용할 수 있는 방법** 교육
- ⑫ 인공지능 등 신기술을 활용한 **신규 전자정부서비스** 개발
- ⑬ 한 곳에서 서비스를 이용할 수 있도록 **온라인 창구 일원화**
- ⑭ 기타(구체적으로 : \_\_\_\_\_)

**응답 후 문 19번으로**

※ 다음 문항부터는 ‘전자정부서비스를 이용하지 않는다’고 응답한 분을 대상으로 하는 설문문항입니다.

문17. 귀하가 전자정부서비스를 이용하지 않는 이유는 무엇입니까?

아래 보기에 주된 순서대로 3개를 선택하여 주십시오. [복수 선택]

|     |  |     |  |     |  |
|-----|--|-----|--|-----|--|
| 1순위 |  | 2순위 |  | 3순위 |  |
|-----|--|-----|--|-----|--|

- ① 직접방문, 전화가 보다 편리할 것 같아서
- ② PC 및 인터넷 사용에 익숙하지 않아서
- ③ 필요한 정보나 서비스가 어디서 제공되는지 몰라서
- ④ 관련 정보나 이용절차 등을 자세히 안내받을 수 없어서
- ⑤ 추가적으로 비용이 소요되어서
- ⑥ 관련되는 일이나 다른 일을 즉각적으로 처리할 수 없어서
- ⑦ 높은 품질의 정보나 온라인 서비스를 찾을 수 있다고 기대하지 않아서
- ⑧ 인증 및 절차 등이 복잡해서
- ⑨ 주민등록번호, 계좌번호 등 개인정보 유출이 걱정되어서
- ⑩ 세무사, 법무사 등 분야별 전문가 및 전문대행사 등이 대신 수행하고 있기 때문에
- ⑪ 기타(구체적으로 : \_\_\_\_\_)

문18. 귀하는 향후에 전자정부서비스를 이용하실 의향이 있으십니까?

| 전혀 이용할<br>의향 없다 | 그다지 이용할<br>의향 없다 | 보통이다 | 어느 정도 이용할<br>의향 있다 | 매우 이용할<br>의향 있다 |
|-----------------|------------------|------|--------------------|-----------------|
| ①               | ②                | ③    | ④                  | ⑤               |

※ 다음은 전자정부서비스 이용 여부와 상관없이 ‘모든 응답자를 대상’으로 하는 설문 문항입니다.

문19. 귀하는 아래의 행정서비스를 이용할 때, 주로 어떤 방법으로 이용하십니까? [행별 응답]

(조사원 : 주 이용방법 응답 시 이용 가능한 방법에만 응답 가능)

문20. 귀하는 향후에 아래의 행정서비스를 이용하게 될 경우 어떤 방법으로 이용하고 싶으십니까? [행별 응답]

| 〈응답기준 : 이용 방법〉 |                                                   |                         |                    |                         |            |
|----------------|---------------------------------------------------|-------------------------|--------------------|-------------------------|------------|
| ①              | ②                                                 | ③                       | ④                  | ⑤                       | ⑥          |
| 직접방문<br>(대면처리) | 전화                                                | 팩스/우편                   | 인터넷 홈페이지<br>(웹사이트) | 모바일<br>어플리케이션(앱)        | 이메일        |
| ⑦              | ⑧                                                 | ⑨                       | ⑩                  | ⑪                       | ⑫          |
| 문자메시지          | SNS(페이스북,<br>인스타그램 등) 및<br>메신저(카카오톡,<br>라인, 챗봇 등) | 공공<br>무인민원발급기<br>(키오스크) | 시스피커,<br>안내로봇      | 기타<br>(구체적으로:<br>_____) | 해당사항<br>없음 |

| 생애<br>주기                                                                            | 행정서비스 처리한(할) 일            | 문19                         | 문20                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------------|
|                                                                                     |                           | 서비스별 주 이용 방법<br>(행별로 1개 선택) | 향후 희망 이용 방법<br>(행별로 1개 선택) |
|   | ① 출생신고 및 보육서비스 신청         | <input type="text"/>        | <input type="text"/>       |
|                                                                                     | ② 국·공립학교 입학, 등록, 장학금 신청 등 | <input type="text"/>        | <input type="text"/>       |
|                                                                                     | ③ 공공도서관 이용(예약, 대관)        | <input type="text"/>        | <input type="text"/>       |
|                                                                                     | ④ 구직활동(일자리 정보·신청)         | <input type="text"/>        | <input type="text"/>       |
|                                                                                     | ⑤ 창업(자금지원, 교육 등)          | <input type="text"/>        | <input type="text"/>       |
|                                                                                     | ⑥ 운전면허 신청 및 갱신            | <input type="text"/>        | <input type="text"/>       |
|                                                                                     | ⑦ 자동차 등록 및 이전             | <input type="text"/>        | <input type="text"/>       |
|                                                                                     | ⑧ 유학, 해외 취업, 이민 준비 등      | <input type="text"/>        | <input type="text"/>       |
|                                                                                     | ⑨ 해외여행(여권, 비자 신청 및 발급)    | <input type="text"/>        | <input type="text"/>       |
|                                                                                     | ⑩ 혼인(이혼) 신고               | <input type="text"/>        | <input type="text"/>       |
|                                                                                     | ⑪ 주택 매매 및 이전(토지대장 열람 등)   | <input type="text"/>        | <input type="text"/>       |
|                                                                                     | ⑫ 이사(전입·전출 신고)            | <input type="text"/>        | <input type="text"/>       |
|                                                                                     | ⑬ 소득세 신고                  | <input type="text"/>        | <input type="text"/>       |
|                                                                                     | ⑭ 범죄 신고(절도, 강도 등)         | <input type="text"/>        | <input type="text"/>       |
|                                                                                     | ⑮ 장애인 관련 정부보조금 신청         | <input type="text"/>        | <input type="text"/>       |
|                                                                                     | ⑯ 실업급여 신청                 | <input type="text"/>        | <input type="text"/>       |
|                                                                                     | ⑰ 보건·의료 서비스 신청(건강진단 등)    | <input type="text"/>        | <input type="text"/>       |
|  | ⑱ 은퇴이후 생활지원(교육, 연금 등)     | <input type="text"/>        | <input type="text"/>       |
|                                                                                     | ⑲ 사망신고 및 상속               | <input type="text"/>        | <input type="text"/>       |

■ 행정서비스별 처리할 수 있는 이용방법

| 〈응답기준 : 이용 방법〉 |                                                   |                         |                    |                  |            |
|----------------|---------------------------------------------------|-------------------------|--------------------|------------------|------------|
| ①              | ②                                                 | ③                       | ④                  | ⑤                | ⑥          |
| 직접방문<br>(대면처리) | 전화                                                | 팩스/우편                   | 인터넷 홈페이지<br>(웹사이트) | 모바일<br>어플리케이션(앱) | 이메일        |
| ⑦              | ⑧                                                 | ⑨                       | ⑩                  | ⑪                | ⑫          |
| 문자메시지          | SNS(페이스북,<br>인스타그램 등) 및<br>메신저(카카오톡,<br>라인, 챗봇 등) | 공공<br>무인민원발급기<br>(키오스크) | 시스피커,<br>안내로봇      | 기타<br>(구체적으로: )  | 해당사항<br>없음 |

| 생애<br>주기                                                                                                                                                                                                                                                        | 행정서비스                     | 문19. 이용 가능 방법 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   | 이용 방법                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           | ①             | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ | ⑧ | ⑨ | ⑩ | ⑪ | ⑫ |                           |
| <br><br> | ① 출생신고 및 보육서비스 신청         |               | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   | 인터넷, 방문, 우편               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | ② 국·공립학교 입학, 등록, 장학금 신청 등 |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | ③ 공공도서관 이용(예약, 대관)        |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | ④ 구직활동(일자리 정보·신청)         |               | X | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   | 인터넷, 방문, FAX              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | ⑤ 창업(자금지원, 교육 등)          |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | ⑥ 운전면허 신청 및 갱신            |               | X | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   | 인터넷, 방문                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | ⑦ 자동차 등록 및 이전             |               | X | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   | 인터넷, 방문                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | ⑧ 유학, 해외 취업, 이민 준비 등      |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | ⑨ 해외여행(여권, 비자 신청 및 발급)    |               | X | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   | 인터넷, 방문                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | ⑩ 혼인(이혼) 신고               |               | X |   | X |   |   |   |   |   |   |   |   | 방문, 우편                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | ⑪ 주택 매매 및 이전(토지대장 열람 등)   |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   | 인터넷, 방문, FAX, 우편, 모바일, 전화 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | ⑫ 이사(전입·전출 신고)            |               | X | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   | 인터넷, 방문                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | ⑬ 소득세 신고                  |               | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   | 인터넷, 방문, 우편               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | ⑭ 범죄 신고(절도, 강도 등)         |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | ⑮ 장애인 관련 정부보조금 신청         |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | ⑯ 실업급여 신청                 |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | ⑰ 보건, 의료(건강진단, 교육 등)      |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | ⑱ 은퇴이후 생활지원(교육, 연금 등)     |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | ⑲ 사망신고 및 상속               |               | X |   | X | X | X | X | X | X | X | X | X | 방문, 우편                    |

## D. 전자정부서비스 이용 트렌드

### ■ 모바일 기기를 통한 전자정부서비스 이용

문21. 귀하는 최근 1년 동안 모바일 기기(스마트폰, 태블릿, 스마트 패드)를 통해 전자정부서비스를 이용한 경험이 있으십니까?

- ☐ ① 예  [문 21-1번으로](#)
- ☐ ② 아니오  [문 23번으로](#)

문21-1. 그렇다면, 최근 1년 동안 모바일 기기로 전자정부서비스를 어느 정도 이용하십니까?

- ☐ ① 하루에 1회 이상
- ☐ ② 1개월에 1회 이상 ~ 하루 1회 미만
- ☐ ③ 3개월에 1회 이상 ~ 1개월 1회 미만
- ☐ ④ 6개월에 1회 이상 ~ 3개월 1회 미만
- ☐ ⑤ 1년에 1회 이상 ~ 6개월 1회 미만

문21-2. 최근 1년 동안 모바일 기기를 통해 어떤 분야의 전자정부서비스를 주로 이용하셨습니까? [복수 선택]

- ☐ ① 교통 서비스(교통편 예약, 교통정보 확인 등)
- ☐ ② 복지 서비스(보조금 신청, 복지 정보 확인 등)
- ☐ ③ 행정 서비스(행정·민원서류 발급조회 등)
- ☐ ④ 공공 안전 서비스(위험 시설물 신고, 대피소 확인 등)
- ☐ ⑤ 문화 서비스(행사 정보 검색 등)
- ☐ ⑥ 교육 서비스(성적·졸업증명서 발급·조회, 교육강좌 수강 등)
- ☐ ⑦ 기타(구체적으로 : \_\_\_\_\_)

문22. 모바일로 전자정부서비스를 이용하는 것은 얼마나 편리하십니까?

| 매우 불편하다                                                                                                       | 불편하다 | 보통이다                                                                                                        | 편리하다 | 매우 편리하다 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|
| ①                                                                                                             | ②    | ③                                                                                                           | ④    | ⑤       |
|  <a href="#">문 22-1번으로</a> |      |  <a href="#">문 23번으로</a> |      |         |

문22-1. 모바일로 전자정부서비스 이용 시, 불편한 사항은 무엇입니까? 모두 선택해주시요 [복수 선택]

- ☐ ① 어플리케이션(앱)을 설치를 해야 이용이 가능하다
- ☐ ② 내가 원하는 서비스나 공공 앱을 찾기가 어렵다
- ☐ ③ 디자인이 복잡하다 / 메뉴들이 잘 보이지 않는다
- ☐ ④ 홈페이지나 모바일 앱 내에서 원하는 서비스를 검색하거나 찾는 것이 어렵다
- ☐ ⑤ 로그인이나 인증 절차가 복잡하다
- ☐ ⑥ 응답 속도가 느리다
- ☐ ⑦ 필요 없는 알림 및 푸시(Push) 메시지가 많다
- ☐ ⑧ 업데이트가 너무 빈번하다
- ☐ ⑨ 다국어 지원이 되지 않는다
- ☐ ⑩ 기타(구체적으로 : \_\_\_\_\_)

■ 인공지능(AI) 활용 전자정부서비스 이용

■ 인공지능을 활용한 전자정부서비스 사례

| 전자정부서비스                                              | 주요 내용                                                       |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| AI 국세상담 서비스<br>- 국세청 -                               | • AI 음성인식 기술을 활용하여, AI 상담사에게 24시간 납세 상담이 가능한 서비스            |
| 챗경북<br>- 경상북도 -                                      | • 생성형AI를 활용하여 문서작성, 정보 검색, 다국어 번역 등 다양한 업무 지원 서비스 제공        |
| AI 스마트 돌봄 서비스<br>- 서울시, 부산시, 경기도<br>광주시, 제주특별자치도 등 - | • 독거노인이 인공지능 스피커를 활용하여 생활편의와 말벗 서비스, 긴급상황 호출 등 건강관리 서비스 이용  |
| 영어 학습 플랫폼 'AI 팅톡'<br>- 교육부·EBS -                     | • 초등학생 맞춤형 영어 말하기 학습 시스템으로써, 학생의 억양·속도·강세 등을 분석해주며 영어 회화 학습 |

문23. 귀하는 인공지능(AI)을 활용한 전자정부서비스를 제공한다는 사실을 들어보신 적이 있거나 알고 계십니까?

잘 모른다      들어본 적은 있으나 정확히는 모른다      어느 정도 알고 있다      잘 알고 있다

①                      ②                      ③                      ④

↑                      ↑                      ↑

문 26번으로                      문 24번으로

문24. 최근 1년 동안 인공지능(AI)을 활용한 전자정부서비스를 이용한 적이 있으십니까?

- ☐ ① 예                      문 24-1번으로
- ☐ ② 아니요                      문 26번으로

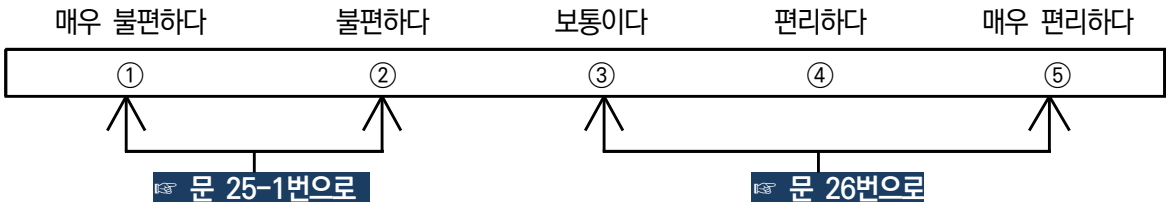


문24-1. 최근 1년 동안 어떠한 목적으로 인공지능(AI)을 활용한 전자정부서비스를 이용하셨습니다?

모두 선택해주시요. [복수 선택]

- ☐ ① 정보 검색 및 수집
- ☐ ② 챗봇을 활용한 민원 상담
- ☐ ③ 빅데이터를 활용한 예측·분석
- ☐ ④ 이용자의 정보를 활용한 맞춤형 서비스 추천
- ☐ ⑤ 안내 로봇을 통한 위치 등 안내
- ☐ ⑥ 인공지능(AI) 기반 정보나 자료 제공 예) 일자리, 교육/학습
- ☐ ⑦ 기타(구체적으로 : \_\_\_\_\_)

문25. 인공지능(AI)을 활용한 전자정부서비스를 이용하시는 것은 얼마나 편리하셨습니다?



문25-1. 인공지능(AI)을 활용한 전자정부서비스 이용 시, 불편한 점은 무엇입니까? 모두 선택해주시요.

[복수 선택]

- ☐ ① 응답/답변이 느리다
- ☐ ② 원하는 응답/답변이 나오지 않는다
- ☐ ③ 부적절한 응답/답변을 제공한다
- ☐ ④ 이용 분야가 한정적이다
- ☐ ⑤ 이용까지 과정 자체가 복잡하다
- ☐ ⑥ 기타(구체적으로 : \_\_\_\_\_)

문26. 귀하는 향후에 인공지능(AI)을 활용한 전자정부서비스 도입이 필요한 분야는 어떤 분야라고

생각하십니까? [복수 선택]

- ☐ ① 행정업무 자동화(제증명 발급, 민원 처리 및 상담 등)
- ☐ ② 사회복지 지원(복지서비스 신청, 상담 등)
- ☐ ③ 공공 안전(위험·위급상황 자동 감지 CCTV, 도시침수 예보 등)
- ☐ ④ 법률 규제 준수 모니터링(윤리원칙, 개인정보, 보안 등 준수 확인)
- ☐ ⑤ 보건 및 의료(건강 알람, 예방접종, 건강상태 확인 등)
- ☐ ⑥ 문화 및 관광 서비스 안내(여행장소 및 일정, 관광지 추천 등)
- ☐ ⑦ 교육 및 학습자료 맞춤 제공(교육수준 진단, 수준별 강의 추천 등)
- ☐ ⑧ 교통상황 예측 및 정보 제공(차량 및 위험상황 탐지, 교통수요 예측 등)
- ☐ ⑨ 산업 및 고용 정보 제공(취업 및 일자리추천, 소비자 위해감시, 소상공인 정보제공 등)
- ☐ ⑩ 기타(구체적으로 : \_\_\_\_\_)

♣ 장시간 조사에 응해주셔서 감사합니다. 오늘 하루도 좋은 일 가득하시기 바랍니다 ♣

## 개인정보 수집 관련 안내

### 1. 수집 이용에 관한 사항

#### ☐ 수집·이용 목적

- ① 2024년 전자정부서비스 이용실태조사 데이터 검증 및 보안을 위한 개인정보 수집
- ② 불만 처리 등을 위한 원활한 의사소통 경로 확보 및 안내
- ③ 답례품 제공 증빙에 대한 기본 정보 확보
- ④ 향후 관련 조사를 위한 개인정보 수집

#### ☐ 수집·이용할 항목 : 필수정보(성명, 연락처)

#### ☐ 수집방법 : 조사표(오프라인과 온라인 모두 해당)

#### ☐ 관련근거 : 정보주체의 동의

#### ☐ 보유 및 이용기간 : 3개월

- 위 개인정보는 수집·이용에 관한 동의일로부터 보유목적 달성 시 또는 정보주체가 개인정보 삭제를 요청할 경우 지체 없이 파기합니다.
- 단, 종료일 후에는 금융사고 조사, 분쟁해결, 민원처리, 법령상 의무이행, 원천징수 의무를 다하기 위하여 보유, 이용되며 기간은 3개월입니다.

#### ☐ 동의를 거부할 권리 및 동의를 거부할 경우의 불이익

- 위 개인정보의 수집·이용에 관한 동의는 본 조사 진행을 위해 필수적이므로 이에 동의하셔야 이후 절차를 진행할 수 있습니다. 선택 항목의 수집·이용에 관한 동의는 거부하실 수 있으며, 동의하지 않으시는 경우 답례품이 지급될 수 없음을 알려드립니다.

### 2. 개인정보 보유기간 경과 후 조치

- ☐ 개인정보보호법 제15조, 제17조에 의거하여 원칙적으로 개인정보 수집 및 이용목적이 달성한 후에는 해당정보를 지체 없이 파기합니다. 위와 같이 귀하의 개인정보(성명, 휴대전화번호)를 수집·이용하는 것에 동의하십니까?

☐ ① 동의

☐ ② 동의하지 않음

답례품 수령여부

☐ ① 수령

☐ ② 미수령

|      |                                                                                                      |                                                                                |  |          |      |        |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--|----------|------|--------|
| 면접상황 | 면접일시                                                                                                 | 월 일 (오전/오후) 시 분 ~ 시 분 (약 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 분간) |  |          |      |        |
|      | 응답자 협조도                                                                                              | ① 매우 협조적                                                                       |  | ② 협조적인 편 | ③ 보통 | ④ 비협조적 |
|      | 면접원 성명                                                                                               |                                                                                |  | 연락처(휴대폰) |      |        |
|      | ※ 응답자 연락처는 응답 내용을 확인하거나 추가 질문을 하기 위한 것으로 다른 목적으로는 절대 사용하지 않습니다.<br><input type="checkbox"/> ① 연락처 기재 |                                                                                |  |          |      |        |

## 전자정부서비스 이용 활성화 관련 인터뷰 참석 안내

□ 귀하가 참여하신 전자정부서비스 이용실태조사와 관련하여 전자정부서비스 이용 활성화에 대한 집단심층 인터뷰를 10월 7일(월) ~ 11일(금) 사이에 (주)코리아리서치인터내셔널에서 진행한다면, 참여하실 의향이 있으신가요?

- 집단심층인터뷰는 유사 특성의 응답자를 특정 장소 또는 온라인으로 모아서 진행자 주도하에 의견을 교류하고 청취하는 조사이며, 소요 시간은 최대 2시간 정도입니다.
- 참석가능하신 분 중에 (주)코리아리서치인터내셔널에서 특정 응답자에게 연락을 다시 드릴 예정입니다.
- 집단심층인터뷰에 참석하신 응답자는 소정의 사례비(교통비 포함)를 지급합니다.
- 구체적인 인터뷰 내용은 선정되시면 이메일로 보내드릴 예정입니다.

☐ ① 참석가능

☐ ② 참석불가 / 모르겠다

# 2024년 전자정부서비스 이용실태조사 요약보고서

국가승인통계 : 제 110029호  
승인통계명칭 : 전자정부서비스 이용실태조사

**발 행 일** 2024년 12월  
**발 행 처** 행정안전부, 한국지능정보사회진흥원  
**주 소** 세종특별자치시 도움6로 42(어진동)(행정안전부)  
대구광역시 동구 첨단로 53(한국지능정보사회진흥원)  
**전 화** 053-230-1603  
**Homepage** (행정안전부) [www.mois.go.kr](http://www.mois.go.kr)  
(한국지능정보사회진흥원) [www.nia.or.kr](http://www.nia.or.kr)  
**인 쇄 처** (주)타라TPS  
**수 행 처** (주)코리아리서치인터내셔널

본 보고서의 저작권은 행정안전부와 한국지능정보사회진흥원이 소유하고 있으며, 내용을 인용하고자 할 경우에는 반드시 「2024년 전자정부서비스 이용실태조사 결과보고서」 00쪽에서 인용하였음을 표시하여 주십시오.  
이 책의 내용에 대한 질의는 한국지능정보사회진흥원으로 연락하여 주시기 바랍니다.

[비매품]