

## 우리나라 전자정부서비스 이용 실태 추세 분석

권혁성\*, 김준한\*\*

### 요약

우리나라의 전자정부서비스 이용 실태조사는 2007년부터 시작되었으며, 2012년부터는 통계청 승인통계로 인정받아 매년 엄격한 방법론에 따라 실시되고 있으나, 조사결과에 대한 심층 분석과 함의 도출은 아직 미진한 상태이다. 이 논문에서 2012년부터 2015년까지의 이용 실태조사 결과에 나타난 추세를 분석한 결과, 우리나라 전자정부서비스의 인지도와 이용률이 증가하여 저변 확대에는 성공하였으나, 이용 비중이나 빈도는 정체 또는 후퇴하고 있음을 발견하였다. 국민들은 아직도 직접 방문에 크게 의존하고 있으며, 이를 전자정부 채널로 바꾸는 속도도 느린 편이다. 또한 전자정부서비스 이용에 대해 긍정적인 의향을 갖고 있었으나, 실제 이용은 부진하였다. 이용 활성화 방안으로 모바일 전자정부서비스의 확대, 연계서비스의 확대, 맞춤형 서비스의 확대, 기존 전자정부서비스의 이용률 제고, 전자정부서비스에 대한 인지도 제고 및 대한민국정부포털 개선 등을 제시하였다.

주제어: 전자정부, 전자정부 이용, 전자정부 이용 실태조사, 전자정부 이용 활성화

## Trend Analysis on the Use of E-Government Services in Korea

Kwon, Hyuk-Sung, Kim, Joon-Han

### Abstract

The Korean government has done annual fact-finding surveys on the use of e-government since 2007, but put little effort to analyse and draw implications. We analyzed the trend of the use of e-government in Korea using the survey results of 2012~2015. While the awareness and the user uptake of e-government in Korea have increased steadily, the relative portion and frequency of the use stagnates and falls back. Korean citizens still utilize in-person channel more than e-government channels, and the speed of the transfer from the former to the latter is not fast enough. While more than 95% of the Korean people intend to use the e-government as the main channel in the future, their actual rate of use was 43.2%. We suggest following measures to overcome the troubling situation and increase the uptake of e-government services in Korea through: the expansion of mobile e-government services, strengthening of seamless services, elevation of the level of customization, increasing frequency of using the current e-government services, and raise of the awareness level and the improvement of Korean E-Government Portal.

Keywords: e-government, e-government uptake, fact-finding survey on the use of e-government services, measures of increasing the uptake of e-government services

2016년 8월 7일 접수, 2016년 8월 11일 심사, 2016년 8월 21일 게재확정

\* 아주대학교 공공정책대학원 대우조교수(hstark@ajou.ac.kr)

\*\* 교신저자, 아주대학교 행정학과 교수(jhkajou@ajou.ac.kr)

## I. 서론

세계 각국은 급속히 발전하는 정보통신기술을 활용하여 정부 업무를 효율적으로 처리하고 대국민 서비스를 강화하려는 노력을 기울여 오고 있다. 2000년대 중반에 이르러 각국 정부들은 간의 막대한 투자에 힘입어 상당한 수준의 전자정부서비스를 제공할 수 있게 되었다. 그러나 공공기관들이 경쟁적으로 정보를 제공하고 상호작용 및 거래 기회를 제공하였음에도 불구하고 국민들의 전자정부서비스 이용은 활성화 되지 못하였고, 기대했던 효과는 뚜렷이 나타나지 않았다. 이는 전자정부서비스를 제공하지만, 전자정부서비스가 저비용의 신속한 서비스이기 때문에, 국민들이 이를 자연스럽게 이용할 것이라는 안이한 가정을 뒤돌아보는 계기가 되었다. 즉 기존의 전자정부서비스가 공급자의 시각에서 추진되었으며, 수요자인 국민에 대한 고려가 미흡하였다는 반성이 대두되었다(윤성이 외, 2007; 이영주 외, 2010; 이해원 외, 2013). 이러한 공급자 중심적인 시각은 국민들의 입장에서 필요한 모든 서비스들을 매듭 없이 한꺼번에 제공받을 수 있는 ‘변환(Transformation)’ 단계로의 발전을 가로막는 핵심적인 요인이라는 자각을 불러 오게 되었다.<sup>1)</sup> 왜냐하면 변환 단계는 공공기관들이 기존에 따로 제공하던 개별서비스를 수요자인 시민을 중심으로 수직적·수평적으로 연계·통합하여야 함을 의미하기 때문이다. 이러한 반성에 입각해서 각국 정부들은 수요자 입장에서 전자정부서비스를 평가하고 개선하려는 노력을 시작하였으며, 전자정부서비스의 제공으로부터 이용으로 초점을 바꾸기 시작하였다.

전자정부서비스의 성공은 원활한 공급이 전제되어야 하겠지만, 국민들의 이용이 활성화되지 않는다면 공염불에 지나지 않으며 이러한 점은 여러 문헌에서도

강조되어 왔다. 2000년부터 매년 세계 각국 전자정부들의 발전 정도를 평가하고 있던 Accenture는 2003년 보고서에서 미래 전자정부의 성숙과 발전을 위해서는 전자정부서비스의 이용 증진이 최우선 과제라고 주장하였다(Accenture, 2003). OECD 국가들의 전자정부서비스 보고서에서는 공급은 확대되었으나 이용은 부진하다고 지적하면서, 전자정부 발전을 위해 가장 필요한 것은 ‘시민중심성(Citizen-Centricity)’이라고 규정하고 이를 확보할 수 있는 방안을 제시하였다(OECD, 2009). 우리나라에서도 2000년대 초반부터 전자정부서비스 이용의 중요성에 대한 지적이 생겨나기 시작했으며(김준한, 2003; 송희준 외, 2007), 정부도 이용의 중요성을 인식하여 2007년부터 전자정부서비스 이용실태에 관한 조사를 시작하였다. 나아가 2010년 2월에는 전자정부법을 개정하여 제22조(전자정부서비스의 이용실태 조사·분석)에 “행정기관 등의 장은 해당 기관에서 제공하는 전자정부서비스에 대한 이용실태 등을 주기적으로 조사·분석하여 관리하고 개선방안을 마련하여야 한다.”고 규정하였다.

전자정부서비스 이용에 대한 문제점을 찾아내고 적절한 처방을 도출하여 개선하기 위해서는 실태 파악이 가장 기초적인 작업이다. 다행히 우리나라는 2007년부터 이용 실태조사를 실시하였으며, 2012년부터는 국가승인통계로 인정받아 매년 엄밀한 방법론에 따라 조사가 이루어지고 있다. 그러나 실태조사 결과는 매년 단순한 현황 통계로서 보고되고 있을 뿐, 조사 결과에 대한 심층 분석과 함의 도출은 아직 미진한 상태이다.<sup>2)</sup> 본 논문의 연구목적은 우리나라 전자정부서비스 이용 실태에 대해 2012년부터 2015년까지의 조사결과를 시계열적으로 분석하여 추세를 확인하고 함의를 도출하여 이용 활성화를 위한 향후과제를 제시하는 것이다.

1) 전자정부의 발전단계에 대한 이론은 다양하나 Gartner Group은 웹구축(정보제공)-상호작용-거래-변환/통합의 4단계로 제시하였고(Baum & Di Maio, 2000), UN도 오랫동안 이 모형을 사용하고 있다(UN, 2014). 전자정부는 전자거버넌스로 발전하기 위한 전단계로 보는 시각도 있다(이연우, 2009).

2) 조사기관인 행정자치부와 한국정보화진흥원 내부에서는 나름대로 분석을 하고 있을 것이나 공론화는 되지 않고 있으며, 분석 결과를 활용한 개선 조치도 뚜렷이 드러나지 않고 있다.

〈표 1〉 우리나라 전자정부서비스 이용 실태조사의 연혁

| 년도   | 조사대상        | 조사방법 | 횟수 | 비고  |
|------|-------------|------|----|---|
| 2007 | 국민, 기업, 공무원 | 인터넷  | 2회 | • 35개 주요 전자정부서비스 이용실태 포함<br>• 온라인 설문조사 및 페이지 뷰 분석 등 |
| 2008 | 국민, 기업, 공무원 | 인터넷  | 1회 |   |
| 2009 | 국민          | 인터넷  | 1회 | • 개별 서비스, 기업·공무원 조사대상 제외                            |
| 2010 | 국민          | 인터넷  | 2회 | • 조사시기별 전자정부 이용률 변화추이 분석<br>• 만19세 이상 인터넷 이용자 대상    |
| 2011 | 국민          | 인터넷  | 1회 | • 만16세~74세 인터넷 이용자 대상                               |
| 2012 | 국민          | 방문   | 1회 | • 만16세~74세 일반국민 대상(2,000명)                          |
| 2013 | 국민          | 방문   | 1회 | • 만16세~74세 일반국민 대상(2,000명)                          |
| 2014 | 국민          | 방문   | 1회 | • 만16세~74세 일반국민 대상(4,000명)                          |
| 2015 | 국민          | 방문   | 1회 | • 만16세~74세 일반국민 대상(4,000명)                          |

출처: 행정자치부·한국정보화진흥원(2015), 「2015 전자정부서비스 이용실태조사 결과보고서」, p. 3.

## II. 전자정부서비스 이용 실태조사

전자정부서비스 이용실태 파악을 위해서는 누가 왜 전자정부서비스를 이용하고 있는지, 전자정부서비스는 기대했던 효과를 창출하고 있는지, 전자정부서비스에 대해 이용자들은 어떻게 느끼고 있으며 향후 원하는 것은 무엇인지 등을 파악하는 것이 중요하다. 이러한 실태 파악은 정부가 시민들의 요구를 충족시키는 시민중심적인 서비스를 기획·제공하고, 나아가 전자정부서비스의 이용을 활성화하고 효과를 증진시키며 미래 발전방향을 정립하는 데 도움을 줄 수 있다.

EU는 2003년과 2004년 전자정부서비스 이용 현황 및 이용자 만족도 조사를 실시하였고 (Rambøll Management, 2003, 2004), 2005년에는 ‘eUser 프로젝트’를 출범시켜 EU 10개국을 대상으로 전자정부서비스 이용실태를 조사하였다. 2012년부터는 ‘전자정부 실행계획 2011-2015’에 입각해서 ‘eGovernment Benchmark’ 연구를 수행하고 있으며, 그 첫 번째 항목이 ‘User Centricity’<sup>3)</sup>이다. 조사결과를 바탕

으로 35개 회원국 별로 ‘eGovernment Factbook’을 작성하여 제시하고 있다. 호주는 2005년부터는 이용자들이 어떻게 생각하는가가 중요하다는 인식 하에 “호주 국민의 전자정부서비스의 이용과 만족도”를 조사하여 발표하였다(AGIMO, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2011).

우리나라는 2007년부터 전자정부서비스 이용실태에 관한 조사를 시작하였고 2012년부터는 통계청 승인통계로 편입되어 매년 엄격한 방법론을 적용하여 조사가 실시되고 있다. 우리나라의 전자정부서비스 이용실태조사의 연혁은 〈표 1〉과 같다. 2007년부터 2011년까지는 인터넷조사를 실시하였고 국가승인통계로 편입된 2012년부터는 방문조사를 실시함으로써 모든 년도의 조사를 비교하는 데에는 여러 가지 한계가 따른다. 따라서 본 논문에서는 2012년부터 2015년까지의 조사결과들을 주 분석 대상으로 삼으며(행정안전부·정보화진흥원, 2012; 안전행정부·정보화진흥원, 2013, 2014; 행정자치부·정보화진흥원, 2015), 필요한 경우 2011년 이전의 조사결과들과 비교분석을 할

3) “‘User Centricity’ 벤치마크는 전자정부서비스의 가용성(availability)과 이용편의성(usability)을 조사하고, 이용을 위한 인지도와 장애물을 검토함으로써, 제공-이용 격차해소를 위한 함축을 제공한다”(EC, 2015: 7).

〈표 2〉 우리나라 전자정부서비스 이용 실태조사 항목(2015년)

| 구분                         | 조사항목(35개)   |
|----------------------------|---|
| A. 기본 사항 (5) <sup>4)</sup> | ① 성별 ② 생년월일 ③ 교육수준 ④ 직업 ⑤ 연평균 가구소득  |
| B. 행정서비스 이용 (6)            | ① 행정서비스 이용여부 ② 행정서비스 이용방법<br>③ 행정서비스 이용방법 중 인터넷/스마트폰/이메일 이용 비중<br>④ 행정서비스 주이용방법 ⑤ 행정서비스 주이용방법 선택이유<br>⑥ 행정서비스 이용목적 및 빈도   |
| C. 전자정부서비스 이용 (11)         | ① 전자정부서비스 인지여부 ② 전자정부서비스 인지경로<br>③ 대한민국정부포털 인지여부 ④ 전자정부서비스 이용여부<br>⑤ 전자정부서비스 간접이용경험 ⑥ 전자정부서비스 이용목적 및 빈도<br>⑦ 전자정부서비스 접속방법 ⑧ 주요 서비스별 이용경험<br>⑨ 전자정부서비스 만족도 ⑩ 전자정부서비스 만족 이유<br>⑪ 전자정부서비스 불만족 이유 |
| D. 모바일 전자정부서비스 이용 (5)      | ① 모바일 전자정부서비스 이용여부 ② 모바일 전자정부서비스 이용목적 및 빈도<br>③ 모바일 전자정부서비스 만족도 ④ 모바일 전자정부서비스 만족 이유<br>⑤ 모바일 전자정부서비스 불만족 이유   |
| E. 전자정부서비스 이용전망(8)         | ① 전자정부서비스 계속이용의향(이용자) ② 전자정부서비스 이용중단이유(이용자)<br>③ 전자정부서비스 이용추천여부(이용자) ④ 우선이용의향(이용자)<br>⑤ 전자정부서비스 이용활성화 방안(이용자) ⑥ 전자정부서비스 미이용이유(미이용자)<br>⑦ 전자정부서비스 이용의향(미이용자) ⑧ 행정서비스 이용시 선호방법                  |

출처: 행정자치부 한국정보화진흥원(2015), 「2015 전자정부서비스 이용실태조사 결과보고서」, p. 5.

〈표 3〉 전자정부서비스 이용 실태의 추세분석 범위

| 분석 주제           |                      | 분석 내용                         | 분석 항목*                     |         |
|-----------------|----------------------|-------------------------------|----------------------------|---------|
| 전자<br>정부<br>서비스 | 인지                   | 전자정부서비스 인지 여부, 경로             | C-①②③                      |         |
|                 | 이용                   | 이용(1)                         | 지난 1년간 전자정부서비스를 이용한 경험 유무  | C-④⑤⑥⑦  |
|                 |                      | 이용(2)                         | 행정서비스의 이용 방법, 주이용 방법       | B-①②④⑤⑥ |
|                 |                      | 이용(3)                         | 행정서비스를 이용할 때 전자적 채널 이용 비중  | B-③     |
|                 |                      | 이용(4)                         | 주요 서비스 별 이용 경험 유무          | C-⑧     |
|                 | 이용경험-만족              | 전자정부서비스에 대한 만족도 및 만족/불만족 이유   | C-⑨⑩⑪                      |         |
|                 | 향후<br>이용             | 이용자                           | 전자정부서비스의 계속이용, 추천, 우선이용 의향 | E-①②③④⑤ |
|                 |                      | 미이용자                          | 전자정부서비스의 미이용 이유 및 향후 이용 의향 | E-⑥⑦    |
| 선호 방법           |                      | 19개 생애사건에 대한 행정서비스 이용 시 선호 방법 | E-⑧                        |         |
| 모바일 전자정부서비스     | 모바일 전자정부서비스의 이용, 만족도 | D-①②③④⑤                       |                            |         |

주: \* 분석항목의 문자와 숫자는 〈표 2〉의 조사항목을 지칭함

것이다. 부터는 큰 변경 없이 〈표 2〉와 같다. 조사항목은 전자 실태조사 내용 역시 계속 변해 왔으나, 2012년 이후 정부서비스 이용의 전 단계로서 행정서비스 이용에 대

4) 2013년부터 인터넷 이용여부도 조사하고 있으나 표에는 제외되어 있다. 전자정부서비스 이용의 설명변수로서 정부에 대한 신뢰와 만족도, 인터넷에 대한 신뢰 등의 변수를 포함시키는 것도 생각해 볼 수 있다.

해 설문한 뒤 전자정부서비스의 인지-이용-이용경험 실태와 향후 이용전망을 조사하며, 최근 추세인 모바일 전자정부서비스는 따로 조사하고 있다.

본 논문에서는 이를 <표 3>과 같이 좀 더 세분하여 분석한다. 특히 ‘전자정부서비스 이용’은 어떻게 정의하는가에 따라 서로 다른 측면의 특성을 보여주기 때문에 가능한 모든 정의를 채택하여 분석하고자 한다.

### Ⅲ. 우리나라 전자정부서비스 이용 실태조사 결과의 추세 분석

#### 1. 전자정부서비스의 인지

전자정부서비스 이용을 위한 선결조건의 하나는 전자정부서비스가 제공된다는 것을 아는 것이다. 전자정

부서비스 제공 초기 이용부진의 중요한 원인 중 하나가 인지 부족이었을 것임은 쉽게 예상할 수 있다. 그러나 이제 우리나라에서 전자정부서비스가 제공된 지 20년이 넘었으므로<sup>5)</sup> 인지도는 상당히 높아져 있을 것으로 기대할 수 있으며 실제로도 그러하다. <표 4>에서 보듯이 우리나라 국민들의 전자정부서비스 인지도는 꾸준히 상승하여 2015년 전체 인구기준으로는 89%, 인터넷 이용자 기준으로는 94.5%를 기록하였다.<sup>6)</sup> 이는 높은 수준이기는 하지만, 아직 포화 수준에 이른 것은 아니며 더 상승시킬 여지가 있는 것으로 판단된다.

전자정부서비스 인지 여부는 성별, 연령, 교육수준, 직업, 소득에 따라 차이가 있는데,<sup>7)</sup> 그 격차는 시계열적으로는 약간 감소하고 있다. 인터넷 이용자를 기준으로 하면 전체 인구 기준으로 했을 때의 격차가 상당

<표 4> 전자정부서비스 인지도

(단위: %)

|            | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|------------|------|------|------|------|
| 전체 인구 기준   | 81.9 | 80.0 | 86.0 | 89.0 |
| 인터넷 이용자 기준 | -    | 90.6 | 91.9 | 94.5 |

<표 5> 전자정부서비스 인지 경로

| 구분   | 주위 사람들 통해 | 인터넷에서 직접 검색 | 언론매체 (TV/라디오/신문) | 인터넷/배너/광고/링크 | 이미 이용해 본 경험 | 이동광고 (지하철/택시/버스) | 블로그 및 SNS | 전자정부 홍보 팸플릿 | 옥외 광고 | 기타  |
|------|-----------|-------------|------------------|--------------|-------------|------------------|-----------|-------------|-------|-----|
| 2012 | 56.5      | 39.9        | 54.7             | 31.8         | -           | 13.7             | 4.7       | 12.1        | 7.3   | 0.1 |
| 2013 | 45.3      | 34.4        | 48.1             | 33.3         | -           | 9.3              | 2.8       | 5.6         | 3.5   | -   |
| 2014 | 56.4      | 51.6        | 34.5             | 17.9         | 16.6        | 8.2              | 2.3       | 7.8         | 4.4   | 0.3 |
| 2015 | 55.7      | 44.5        | 43.5             | 28.6         | 17.5        | 7.4              | 6.5       | 6.0         | 4.2   | 0.1 |

5) 우리나라에서 ‘전자정부’라는 용어가 공식적으로 사용되기 시작한 것은 1996년에 수립된 정보화촉진기본계획의 10대 과제 중 첫 번째 과제를 “작지만 효율적인 전자정부 구현”으로 설정한 이후부터이다. 물론 1987년부터 국가기간전산망의 일환으로 추진된 행정전산망 사업도 내용적으로는 전자정부 사업이므로 역사가 더 오래된 것으로 설명할 수도 있다.

6) 주로 웹메일을 통한 조사이어서 대표성 확보에 한계가 있기는 하였지만, 2007년 2월 조사에서 68.8%이던 인지도는 2007년도 12월에는 85.8%를 기록하였으며, 2008년 조사부터는 90%를 상회하여 2008년 92.7%, 2009년 92.5%, 2010년 93.3%, 2011년 92.6%를 기록하였으므로 최근에야 인지도가 향상된 것은 아니다.

7) 2015년 기준으로 젊은 연령층에서는 95%를 상회하고 있으나, 50대는 88.3%, 60대 이상은 57.6%를 기록하여 노년층에서 비인지자가 많다. 직업별로는 기타무직(56.3%), 단순노무(61.3%), 농림어업(76.3%), 전업주부(76.3%) 순으로 낮았다. 교육수준 별로 대졸 이상은 97.9%이나 중졸 이하는 69.6%이었다. 소득별로는 3천만원 이상 소득계층은 90%를 넘으나, 2000-3000만원 계층은 80.4%, 2천만원 이하 계층은 55.2%이었다.

〈표 6〉 대한민국정부포털 인지도

(단위: %)

|                | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|----------------|------|------|------|------|
| 전자정부서비스 인지도 기준 | 56.0 | 57.0 | 47.2 | 62.5 |
| 전체 인구 기준       | 45.9 | 45.6 | 40.6 | 55.6 |

히 줄어들었다.<sup>8)</sup> 따라서 인터넷 이용 여부는 전자정부서비스의 인지 여부에 큰 영향을 미치는 정책변수이다.

전자정부서비스 인지 경로는 연도별로 큰 변화 없이 ‘주위사람을 통해서’, ‘인터넷에서 직접 검색’, ‘언론매체’, ‘인터넷 배너/광고/링크’ 순으로 중요하였다. 반면 ‘이동광고’, ‘블로그/SNS’, ‘전자정부 홍보 팸플릿’, ‘옥외광고’는 10% 미만이며 차지하는 비중도 줄어들고 있어 기회비용 차원에서 보면 비효과적인 수단들이다.

대한민국정부포털에 대한 인지도는 전자정부서비스 인지자를 기준으로 해도 50%를 약간 상회하는 정도이며, 인지도 상승률은 지난 3년간 평균 약 2% 정도로서 뚜렷한 상승세를 보이지 못하고 있다. 이는 대한민국 정부포털이 우리나라 전자정부서비스의 단일접촉창구(PSC: Point of Single Contact) 역할을 하지 못하고 있음을 의미하므로 기능 및 역할의 재정립 필요성을 시사하고 있다고 판단된다.

## 2. 전자정부서비스의 이용

‘전자정부서비스의 이용’이라는 개념은 다양하게 정의될 수 있으며, 어느 것이 더 옳은가를 논의할 문제는 아니며 상황에 따라 더 유용한 정의가 있을 것이다.

우선 ‘전자정부서비스’의 개념도 다양하게 정의할 수 있다. 우리나라 실태조사에서는 “전자정부란 정보 기술을 활용하여 행정기관 및 공공기관의 업무를 전자화하여 행정기관 등의 상호간의 행정업무 및 국민에

대한 행정업무를 효율적으로 수행하는 정부”라는 매우 포괄적인 정의를 채택하고 있다. 또한 “전자정부서비스란 행정기관 등이 전자정부를 통해 다른 행정기관, 국민, 기업 등에 제공하는 행정서비스”라고 정의하고 있다. 공공기관을 제외하거나, 다른 행정기관에 제공하는 서비스를 제외하거나, 또는 대국민서비스 중에서 특정한 기능이나 과정으로 한정하는 정의도 가능할 것이나 전자정부서비스 이용실태의 파악을 위해서 현 실태조사에서 채택하고 있는 포괄적인 정의를 사용하는 것이 적절하다고 판단된다.

다음으로는 ‘이용’의 개념도 다양하게 정의될 수 있다. 첫째, 실태조사에서 채택하고 있듯이 ‘최근 1년간 이용한 경험’이라고 정의하면 가장 느슨한 정의가 될 것이다. 둘째, 1년을 상정해 볼 때 국민들은 행정서비스를 여러 차례 이용하며 이용할 때마나 전자정부 채널 뿐 아니라 다른 채널을 활용할 수도 있다. 따라서 ‘전자정부 채널을 주로 이용하는 경우’를 이용으로 정의할 수 있다. 셋째, 국민들이 행정서비스를 이용하면서 ‘전자정부 채널을 이용하는 비중’을 이용으로 정의할 수 있다. 넷째, ‘개별 전자정부서비스들을 이용한 경험’을 이용으로 정의할 수도 있을 것이다. 이하에서는 이상의 4가지 정의에 따른 이용 실태를 분석할 것이다.<sup>9)</sup>

### 1) 이용(1): “최근 1년간 이용한 경험 있음”

“최근 1년 동안 전자정부서비스를 이용해 보신 적이

8) 남녀 격차도 감소하고(전체인구 기준 5.8%p → 인터넷이용자 기준 2.8%p), 노년층의 이상의 인지도도 상당히 증가하여 60대 이상도 81.9%이었고, 직업별로도 기타무직(81.8%), 전업주부(89.2%)를 제외하고 90%를 넘으며, 중졸 이하 계층도 89.9%이며, 2000만원 미만 소득계층도 82.6%의 인지도를 기록하였다.

9) 또 다른 방법으로서 호주(2011)는 “가장 최근의 행정서비스에서 이용한 방법”으로 설문하였는데, 이렇게 측정하면 둘째와 셋째 정의, 즉 ‘주 이용방법’ 또는 ‘이용비중’과 유사한 결과를 얻게 될 것으로 기대된다. 또 다른 방법으로서 호주(2011)는 “가장 최근의 행정서비스에서 이용한 방법”으로 설문하였는데, 이렇게 측정하면 둘째와 셋째 정의, 즉 ‘주 이용방법’ 또는 ‘이용비중’과 유사한 결과를 얻게 될 것으로 기대된다.

〈표 7〉 전자정부서비스 이용률

(단위: %)

|                | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|----------------|------|------|------|------|
| 전체 인구 기준       | 51.2 | 56.9 | 72.5 | 76.7 |
| 인터넷 이용자 기준     | -    | 69.9 | 80.3 | 84.2 |
| 전자정부서비스 인지도 기준 | 62.5 | 71.0 | 84.4 | 86.2 |

〈표 8〉 전자정부서비스 이용 목적

(단위: %, 복수응답)

| 구 분  | 정부가 제공하는 정보<br>검색, 조회 | 행정/민원<br>서류 신청,<br>열람 및 교부 | 공공 시설<br>및 서비스<br>예약 신청 | 행정/민원<br>서류 작성 및<br>접수 | 세금, 공과금<br>온라인 납부 | 행정/민원<br>서식<br>다운로드 | 민원제기/<br>국민제안,<br>상담 신고 | 기타  |
|------|-----------------------|----------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------|---------------------|-------------------------|-----|
| 2012 | 53.2                  | 64.4                       | 28.9                    | 31.1                   | 39.7              | 14.9                | 21.4                    | 0.1 |
| 2013 | 70.2                  | 56.2                       | 23.3                    | 27.6                   | 25.0              | 12.4                | 9.1                     | 0.2 |
| 2014 | 79.2                  | 67.3                       | 67.1                    | 51.0                   | 40.5              | 29.2                | 37.6                    | 0.1 |
| 2015 | 78.9                  | 66.2                       | 62.0                    | 47.1                   | 33.1              | 28.3                | 26.8                    | 1.0 |

있습니까?”에 대한 긍정적인 답변 비율로 측정된 전자정부서비스 이용률은 지속적으로 상승하여 2015년 전체 인구 기준으로 76.7%를 기록하였다.<sup>10)</sup> 2014년에는 2013년에 비해 급격하게 상승하였는데, 이는 설문조사의 보기카드에서 전자정부서비스에 대한 설명을 상세히 하고 다양한 서비스를 포괄적으로 제시함으로써 응답자들이 전자정부서비스라고 인식하지 못하고 있던 서비스들이 추가적으로 포함되었기 때문인 것으로 해석된다. 한편 기준을 인터넷 이용자 및 전자정부서비스 인지도 기준을 기준으로 하면 전체 인구 기준 보다 각각 7.5%p와 9.5%p 상승하므로, 전자정부서비스의 인지도와 인터넷 이용이 전자정부서비스 이용률 제고를 위

해 중요한 변수임을 알 수 있다.<sup>11)</sup> 전자정부서비스 이용률도 인지도와 유사하게 성별, 연령, 교육수준, 직업, 소득에 의한 차이가 나타나고 있으며, 그 격차는 시계열적으로는 별로 변화가 없으나, 전체 인구가 아니라 인터넷 이용자를 기준으로 하면 상당히 줄어든다.<sup>12)</sup>

전자정부서비스의 이용목적은 정보의 검색·조회가 가장 많았으며, 민원서류의 신청·열람·교부도 꾸준히 많이 이용되고 있으며, 공공시설·서비스 예약 역시 대폭 증가하여 60% 이상의 국민들이 이용하고 있어,<sup>13)</sup> 우리나라 전자정부가 정보제공 및 상호작용 단계는 성숙된 것으로 판단할 수 있다. 반면 세금이나 공

10) 실태조사에서는 “최근 1년 동안 전자정부서비스를 정부 및 공공기관 이외의 인터넷 홈페이지(주요 포털사이트 등), 블로그, 카페 등을 통해 이용해 보신 적이 있습니까?”라는 설문을 도입하여 소위 간접이용을 조사하고 있으나, 전체 인구의 1%도 되지 않는 미미한 비율이며 분석의 함축도 불분명하기 때문에 이 논문의 전자정부서비스 이용률 산정에서는 제외하였다.

11) 인터넷 이용자가 기준이었던 이전의 조사에서 2007년 41.1%, 2008년 66.7%, 2009년 60.2%, 2010년 61.8%, 2011년 59.9%이었던 것에 비하면 조사방법 변경 후 이용률이 대폭 상승한 것을 알 수 있다.

12) 2015년 성별 이용률의 차이는 전체인구 기준으로는 8.9%p(남-81.1%; 여-72.2%)로서 큰 편이나, 인터넷이용자 기준으로는 5.4%p (86.8% vs 81.4%)로 감소한다. 연령별로는 전체인구 기준으로 30대 이하는 93%를 상회하나, 40대는 83.3%, 50대는 69.3%, 60대 이상은 34.7%로 차이가 상당하다. 그러나 인터넷이용자 기준으로는 40대까지는 거의 동일하나 (인터넷이용률이 거의 100%에 가까움을 의미) 50대는 73.1%, 60대 이상은 65.1%로 상승한다. 교육수준 별 차이도 상당한데(대졸이상 93.0%, 고졸 74.9%, 중졸이하 49.6%), 이 역시 인터넷이용자를 기준으로 하면 대폭 축소된다(대졸이상 93.4%, 고졸 78.6%, 중졸이하 77.0%), 소득수준별로는 2천-3천만원(61.7%)과 2천만원 이하(31.6%) 계층의 전자정부서비스 이용률이 낮는데, 인터넷 이용자를 기준으로 하면 각각 78.3%와 64.2%로 높아진다. 따라서 50대 이상의 연령층, 중졸 이하 계층과 저소득층에서는 인터넷 이용 여부가 전자정부서비스 이용에 큰 영향 끼친다는 것을 알 수 있다.

13) 2014년 대폭 증가한 것은 ‘코레일을 통한 기차표 예매 및 발권’을 예시에 포함시켰기 때문으로 이해된다.

〈표 9〉 전자정부서비스 이용목적별 빈도

(단위: %)

| 구 분                         | HU   |      | MU   |      | LU   |      |
|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|
|                             | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 |
| 정보 검색 및 조회                  | 58.5 | 35.6 | 20.8 | 26.2 | 20.8 | 38.2 |
| 행정/민원서류 신청, 열람 및 교부         | 13.3 | 5.1  | 26.2 | 18.2 | 60.5 | 76.7 |
| 행정/민원서류 다운로드(이메일 수령 포함)     | 9.9  | 5.5  | 14.7 | 11.8 | 75.4 | 82.8 |
| 행정/민원서류 작성 및 접수(이메일 접수 포함)  | 6.3  | 4.2  | 9.1  | 7.7  | 84.6 | 88.1 |
| 세금이나 공과금 등의 온라인 납부          | 31.2 | 17.5 | 21.3 | 19.8 | 47.5 | 62.7 |
| 민원 제기, 국민 제안, 상담, 신고, 고충 처리 | 19.9 | 12.6 | 24.0 | 25.1 | 56.1 | 62.3 |
| 공공서비스 예약 및 신청               | 21.1 | 12.2 | 31.9 | 28.8 | 47.0 | 58.9 |

〈표 10〉 전자정부서비스 접속 방법

(단위: %)

| 구 분  | 주요 포털 사이트 통해 접속 | 즐거찾기 등록 후 접속 | 웹사이트 도메인 직접 입력 | 스마트폰, PC 어플리케이션 접속 | 다른 행정/공공기관 홈페이지 연결 | 대한민국 정부포털 사이트를 통해 접속 | 기타  |
|------|-----------------|--------------|----------------|--------------------|--------------------|----------------------|-----|
| 2012 | 68.3            | 17.5         | 4.3            | 1.1                | 4.6                | 4.3                  | -   |
| 2013 | 54.1            | 21.7         | 3.2            | 6.6                | 8.3                | 6.1                  | -   |
| 2014 | 63.1            | 16.1         | 7.2            | 6.0                | 4.6                | 3.0                  | 0.0 |
| 2015 | 59.9            | 13.1         | 7.7            | 7.1                | 5.4                | 6.4                  | 0.4 |

과금의 온라인 납부 비율이 뚜렷이 증가하지 않고 40% 전후에 머물고 있는 것은 전자정부서비스의 이용 측면에서는 아직도 거래 단계가 덜 성숙된 상태라고 해석할 수 있다.

전자정부서비스의 이용목적 별로 빈도를 비교하면 HU<sup>14)</sup>의 비율은 정보 검색·조회가 가장 많았으며, 세금·공과금의 납부가 그 다음이다. 한편 2014년과 비교하여 2015년은 모든 이용목적에서 HU들이 감소하고 LU들이 증가하였다. 일시적인 현상인지 안정적인 추세인지는 내년 조사를 지켜보아야 확실히 알 수 있겠지만, 이용자들의 이용 빈도가 줄어들고 있다는 것이 전자정부 채널의 이용 비중이 줄어들고 있다는 것을 의미한다면 정책 당국의 주의를 요하는 측면이라고

할 수 있다.

전자정부서비스를 접속하는 방법은 민간포털, 즐겨찾기 등록, 도메인 직접입력, 스마트폰/앱, 다른 공공기관, 대한민국정부포털의 순으로 많았으며, 시계열적으로 큰 변화는 없다. 민간포털을 통한 접속이 60%에 이르는 것은 인터넷 시대의 특징 상 이해할 수 있는 현상이지만, 다른 공공기관 및 대한민국정부포털을 통한 접속이 각각 5.4%, 6.4%에 불과한 것은 기관 간 연계 노력이나 포털의 기능 미흡이라고 판단된다. 반면 스마트폰/앱의 비중이 증가하고 있는 것은 모바일 시대의 특징을 반영하고 있는 것이며 향후 그 비중은 점점 더 높아질 것으로 예측된다.

14) 실태조사 보고서에서는 이용빈도에 따라 HU(Heavy User: 자주 이용하는 응답자), MU(Medium User: 이용빈도가 중간 정도인 응답자), LU(Light User: 자주 이용하지 않는 응답자)로 나누었다. 응답항목을 기준으로 HU는 '1주일에 한번 정도'와 '1개월에 한번 정도'라고 응답한 응답자이며, MU는 '3개월에 한번 정도'라고 응답한 응답자, LU는 '6개월에 한번 정도'와 '1년에 한번 정도'로 응답한 응답자이다.



2) 이용(2): “행정서비스 이용방법 중 전자정부 채널을 주로 이용”

실태조사에서는 가장 먼저 행정서비스를 이용한 적이 있는지 설문을 하고 이용 경험자들에게 행정서비스의 이용방법(복수응답), 전자정부 채널을 이용하였다면 그 이용 비중, 그리고 주로 이용한 방법을 설문한다. 행정서비스 이용률은 2015년 94.1%를 기록하여 대부분의 국민들이 행정서비스를 이용한다는 것을 확인할 수 있으나, 특별한 함의를 찾을 수는 없다. <표 11>을 보면 행정서비스의 이용방법 중에서는 직접방문이 가장 많고 2013년에는 전년도에 비해 대폭 하락하였으나, 2014년과 2015년에는 조금씩 상승하여 전

자정부서비스의 확대를 무색하게 하고 있다. 국민들에게 다양한 행정서비스 이용방법을 제공한다는 측면에서는 바람직하지만, 직접방문 이용자들이 줄어들지 않는다면 전자정부의 비용절감 효과는 반감되기 때문에 주의를 요한다. 전자정부 채널의 이용은 직접방문 비율에는 약간 미치지 못하나<sup>15)</sup> 지속적으로 상승하고 있어 전자정부서비스의 저변이 확대되고 있다는 것을 확인할 수 있다. 2015년도에는 스마트폰 앱과 SMS 이용이 급증하여 모바일 시대의 도래를 실감할 수 있다. 직접방문 이용자와 전자정부 채널 이용자들은 개인적인 속성에 따른 차이가 있어서 남성, 저연령, 고학력, 고소득층일수록 전자정부 채널 이용자가 많았고, 직접

<표 11> 행정서비스 이용방법

(단위: %, 복수응답)

|      | 직접방문 | 전통적 채널 |        |     |       |      | 전자정부 채널 <sup>16)</sup> |         |      |       |      |         |      |
|------|------|--------|--------|-----|-------|------|------------------------|---------|------|-------|------|---------|------|
|      |      | 전화     | 전화, 팩스 | 우편  | 우편 팩스 | 소계   | 인터넷 등                  |         |      |       |      | 스마트 폰 앱 | SMS  |
|      |      |        |        |     |       |      | 이메일                    | 인터넷 이메일 | 인터넷  | 인터넷 웹 | 소계   |         |      |
| 2012 | 86.4 | -      | 14.5   | 0.9 | -     | 15.4 | -                      | 57.7    | -    | -     | 57.7 | -       | -    |
| 2013 | 77.4 | -      | 8.8    | 0.6 | -     | 9.4  | -                      | -       | 67.4 | -     | 67.4 | -       | -    |
| 2014 | 81.0 | 20.3   | -      | -   | 6.0   | 26.3 | 3.0                    | -       | -    | 70.5  | 73.5 | 31.4    | 2.3  |
| 2015 | 83.4 | 16.9   | -      | -   | 3.7   | 20.6 | 1.6                    | -       | -    | 76.7  | 78.3 | 44.4    | 10.9 |

<표 12> 행정서비스 주이용 방법

(단위: %, 행정서비스 이용자 기준)

|      | 직접방문 | 전통적 채널 |        |     |       |     | 전자정부 채널 |         |      |       |         |     |      |
|------|------|--------|--------|-----|-------|-----|---------|---------|------|-------|---------|-----|------|
|      |      | 전화     | 전화, 팩스 | 우편  | 우편 팩스 | 소계  | 이메일     | 인터넷 이메일 | 인터넷  | 인터넷 웹 | 스마트 폰 앱 | SMS | 소계   |
| 2012 | 64.9 | -      | 1.2    | 0.1 | -     | 1.3 | -       | 33.8    | -    | -     | -       | -   | 33.8 |
| 2013 | 57.1 | -      | 0.8    | 0.6 | -     | 1.4 | -       | -       | 41.7 | -     | -       | -   | 41.4 |
| 2014 | 50.3 | 1.1    | -      | -   | 0.1   | 1.2 | 0.1     | -       | -    | 42.4  | 5.9     | 0.2 | 48.6 |
| 2015 | 56.1 | 0.6    | -      | -   | 0.1   | 0.7 | 0.1     | -       | -    | 36.4  | 6.6     | 0.1 | 43.2 |

15) 복수응답이기 때문에 전자정부 채널 응답자를 모두 더하여 비교할 수는 없다. 스마트폰 앱과 SMS 이용자들은 대부분 인터넷 이용자와 겹친다는 점을 감안하여야 한다.

16) 실태조사에서는 행정서비스 이용방법의 응답항목으로 ①직접방문 ②인터넷 홈페이지(웹사이트) ③스마트폰 어플리케이션(앱) ④이메일 ⑤SMS ⑥전화 ⑦팩스/우편을 제시하고 있으며, 전자정부 채널의 이용 비중을 묻는 설문에서는 ②③④를 포함시키고 있다. 그러나 행정서비스에서 SMS가 사용되는 경우에는 대부분 정보시스템을 기반으로 하고 있으며, 기존의 전화망이 아니라 무선망을 이용해서 대부분 무선단말기로 수신하게 되므로 전자정부 채널로 분류하는 것이 적절하다고 판단되어 이 논문에서는 위 ②③④⑤를 전자정부 채널로 분류하여 분석한다. 향후 실태조사의 행정서비스 이용방법에 관한 응답문항을 ①직접방문 ②인터넷(웹사이트, 이메일, 무인발급기 등) ③모바일 기기(앱, 모바일 웹, SMS, SNS 등) ④전화 ⑤우편/팩스로 수정하는 것이 적절하다고 판단된다.

〈표 13〉 행정서비스 주이용 방법의 선택 이유

| 구 분                              | 전자정부 채널 |      |      |      | 직접 방문 |      |      |      |
|----------------------------------|---------|------|------|------|-------|------|------|------|
|                                  | 2012    | 2013 | 2014 | 2015 | 2012  | 2013 | 2014 | 2015 |
| 신속하게 일을 처리할 수 있어서                | 24.1    | 35.1 | 29.0 | 37.2 | 14.6  | 11.4 | 23.4 | 14.4 |
| 편리한 시간에 이용이 가능하기 때문에             | 16.8    | 27.6 | 24.0 | 25.8 | 6.6   | 11.6 | 15.9 | 9.7  |
| 원하는 일, 관련된 일, 다른 일을 함께 처리할 수 있어서 | 29.6    | 12.8 | 18.5 | 13.1 | 28.9  | 24.1 | 20.0 | 22.8 |
| 물리적으로 쉽게 접근하여 이용할 수 있어서          | 11.7    | 16.1 | 11.2 | 11.3 | 12.6  | 13.1 | 11.3 | 13.2 |
| 적절한 안내나 도움을 받을 수 있어서             | 0.7     | 1.1  | 6.1  | 2.3  | 13.7  | 9.9  | 9.6  | 13.0 |
| 업무처리 과정이나 결과를 신뢰할 수 있어서          | 0.9     | 1.6  | 1.5  | 1.5  | 6.2   | 7.5  | 1.6  | 6.7  |
| 기준에 이용해오던 방법이기 때문에               | 0.3     | 2.1  | 2.7  | 1.0  | 11.9  | 17.2 | 4.4  | 14.7 |
| 행정 비용이 보다 적게 소요되기 때문에            | 15.2    | 3.3  | 1.2  | 2.8  | 1.6   | 1.3  | 1.4  | 3.1  |
| 주민등록번호, 계좌번호 등 개인정보 유출 가능성이 적어서  | 0.7     | 0.2  | 5.7  | 5.0  | 3.9   | 3.9  | 12.3 | 2.4  |

〈표 14〉 행정서비스 이용 시 인터넷/이메일/스마트폰 비중

(단위: %)

|      | 90% 이상 | 70~90% | 50~70% | 30~50% | 10~30% | 10% 미만 | 가중평균(1)* | 가중평균(2) |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|---------|
| 2012 | 22.8   | 14.9   | 19.5   | 17.6   | 15.7   | 9.5    | 55.9     | 49.6    |
| 2013 | 29.5   | 17.0   | 19.3   | 16.0   | 11.1   | 7.0    | 62.2     | 52.5    |
| 2014 | 16.9   | 20.6   | 24.6   | 17.7   | 14.3   | 5.9    | 57.5     | 51.9    |
| 2015 | 14.9   | 14.7   | 19.9   | 21.6   | 19.0   | 9.9    | 50.8     | 47.8    |

주: \*가중평균(1)은 행정서비스이용자 기준이며, 가중평균(2)는 전체 인구 기준임

방문 이용자들은 그 반대이었다. 이러한 차이는 시계 열적으로 별로 달라지지 않고 있다.

직접방문을 더 많이 이용하는 현상은 “행정서비스를 이용할 때 주로 이용한 방법은 무엇인가”에 대한 응답에서도 그대로 나타난다. 〈표 12〉에서 볼 수 있듯이 직접방문 주이용자(56.1%)가 전자정부 채널 주이용자(43.2%)보다 많아 과반이 넘는다. ‘직접방문 주이용’으로부터 ‘전자정부 채널 주이용’으로의 전환 추세도 지난 3년간 년 평균 약 3% 정도로서 빠르다고는 할 수 없어 좀 더 강력한 전자정부서비스 이용 활성화 대책이 요구된다. 특히 전자정부 채널 주이용자의 상승 추세가 2015년도에는 역으로 나타나고 있어 원인을 추적하는 한편 향후의 추세를 예의 주시할 필요가 있다. 개인적 속성에 따른 주이용 방법의 차이는 위에서 논의한 행정서비스 이용방법의 차이와 거의 유사한 패턴을 보이므로 따로 논의하지 않는다.

국민들이 행정서비스 주이용 방법을 선택한 이유를 살펴보면, 전자정부 채널 주이용자들은 신속성과 편의성을 중시하는 반면 직접방문 주이용자들은 여러 가지 일을 한꺼번에 처리할 수 있음, 적절한 안내와 도움, 기존 방법이므로 익숙함, 업무처리 과정이나 결과를 신뢰할 수 있음 등을 중시하는 차이를 보이고 있다.

### 3) 이용(3): “행정서비스 이용방법 중 전자정부 채널의 이용 비중”

행정서비스 이용방법 중에 전자정부 채널을 이용한 사람들을 대상으로 행정서비스를 받을 때 전자정부 채널을 이용한 비중을 설문한 결과는 〈표 14〉에 제시되어 있다. 2015년에 90% 이상이라는 응답은 2012년에 비해 상당히 큰 폭으로 감소하였고, 70-90%라는 응답은 2013, 2014년에는 증가하였으나, 2015년에는 2012년도보다 낮은 수준으로 감소하였다. 반면 30-

50%, 10-30%, 10% 이하라는 응답은 2012년에 비해 증가하였다. 전반적인 추세를 파악하기 위해 이용 비중을 이용자 비율로 가중평균을 한 결과, 2015년도의 이용률은 행정서비스 이용자 기준으로는 50.8%이며 전체 국민을 기준으로는 47.8%이었다. 년도별 추이를 보아도 2013년에는 6.3%p 증가하였으나, 2014년과 2015년에는 각각 4.7%p, 6.7%p 감소하여 전자정부 채널을 이용하는 비중이 감소하고 있음을 알 수 있다.

#### 4) 이용(4): “개별 전자정부서비스의 이용”

실태조사에서는 개별 전자정부서비스(웹사이트)를 최근 1년 동안 이용한 적이 있는지 설문하고 있으며, 그 결과는 <표 15>에 제시되어 있다. 정부/공공기관의

홈페이지, 민원24, 홈택스가 가장 많이 이용되고 있으며 지난 3년간 상당히 큰 폭으로 이용자가 늘어났다. 이들이 전체인구 기준으로 거의 40%에 가까운 이용률을 보이는 것은 상당히 높은 수준이라고 할 수 있다. 그러나 정부/공공기관의 홈페이지는 그 수가 워낙 많으며 민원24는 정부 민원서비스의 실질적인 PSC라는 점을 감안하면, 이용률의 제고 여지는 많은 것으로 판단된다. 이어서 날씨와 철도서비스가 30% 이상의 이용률을 보이고 있다. 나머지 중에서 10% 이상의 이용률을 보이는 서비스는 워크넷, 인터넷우체국, 나이스, 대한민국구석구석, 그리고 에듀넷 서비스이다. 나머지 서비스들이 시계열적으로 상승 추세에 있기는 하지만 10%에 미치지 못하는 것은 전자정부서비스 이용의

<표 15> 전자정부서비스 주요 서비스별 이용률

(단위: %, 전체 인구 기준)

|   | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  |
|---|-------|-------|-------|-------|
| 정부부처, 지자체, 공공기관 대표 홈페이지                                       | 24.94 | 29.05 | 23.94 | 39.11 |
| 민원 24(minwon.go.kr)   | 19.43 | 21.78 | 28.16 | 38.65 |
| 나이스 서비스(neis.go.kr)   | -     | -     | 12.90 | 15.86 |
| 복지넷(bokji.net)/복지공공포털 복지로(bokjiro.go.kr)                      | 2.29  | 3.12  | 4.70  | 5.13  |
| 국민신문고(epeople.go.kr)  | 1.88  | 2.55  | 2.76  | 3.61  |
| 정보공개/정부3.0 대한민국 정보공개포털(open.go.kr)                            | -     | 2.44  | 2.69  | 3.17  |
| 국세청 홈택스 HTS(hometax.go.kr)                                    | 10.60 | 16.97 | 22.87 | 38.39 |
| 국세청 연말정산간소화서비스(yesone.go.kr)                                  | 13.51 | 18.86 | 23.76 | -     |
| 국세청 현금영수증서비스(taxsave.go.kr)                                   | 10.40 | 18.39 | 23.76 | -     |
| 고용정보망 워크넷(work.go.kr)   | 4.07  | 5.85  | 16.21 | 19.13 |
| 창업넷(changupnet.go.kr)   | -     | 3.30  | 2.78  | 5.78  |
| 대법원 법원경매정보(courtauction.go.kr)                                | 0.99  | 2.09  | 3.85  | 4.58  |
| 날씨온(weather.go.kr)  | -     | 19.56 | 38.87 | 34.66 |
| 철도예매서비스(qubi)(qubi.com)/코레일(korail.com)/레츠코레일(letskorail.com) | 10.53 | -     | 40.62 | 31.64 |
| 우체국쇼핑(우정사업본부)(mall.epost.go.kr)/인터넷우체국(epost.go.kr)           | 3.93  | 7.00  | 10.73 | 16.01 |
| 대한민국 구석구석 한국관광공사(visitkorea.go.kr)                            | 4.16  | 5.99  | 8.26  | 12.14 |
| 국가교통정보센터 ITS(its.go.kr)                                       | 4.99  | 11.71 | 7.43  | 8.01  |
| 초중고 교육용 웹사이트 에듀넷(edunet4u.net)                                | 4.26  | 6.45  | 11.01 | 10.63 |
| 국회도서관(nanet.go.kr)  | 0.76  | 2.84  | 3.52  | 1.99  |
| 공공데이터포털(data.go.kr)   | -     | 1.13  | 1.12  | 1.03  |
| 국가통계포털 KOSIS(kosis.kr)  | 0.36  | 0.98  | 2.14  | 1.02  |
| 국가법령정보센터(law.go.kr)   | -     | 1.32  | 1.89  | 0.60  |
| 정책브리핑(korea.kr)   | -     | -     | 0.32  | 0.10  |

부진을 시사해 준다. 좀 더 유용한 함의를 도출하기 위해서는 이용률 뿐 아니라 서비스의 질(이용용이성, 편의성, 신속성, 유용성 등)에 대한 조사도 함께 실시되는 것이 바람직하다.

### 3. 전자정부서비스의 이용 경험 - 만족도 및 만족/불만족 이유

전자정부서비스 이용 만족도는 2013년에는 약간 하락하였다가 2014년과 2015년에는 약간 상승하였으나, 2012년에 비해 2015년의 상승폭은 미미하다고 할 수 있다. 2015년 만족 응답(약간 만족+만족+매우 만족) 비율은 93.6%로서 상당히 높은 편이나,<sup>17)</sup> 100점 만점으로 환산하면 77.6점에 그쳐 상승의 여지가 많이 있다.

불만족 비율은 60대 이상이 조금 높고, 농림어업 수련중사자와 기타/무직이 조금 높으며, 교육수준과 소

득수준이 낮을수록 약간 높은 것으로 나타났는데, 이는 일반적인 만족도 조사 결과에서 흔히 나타나는 경향으로서 응답자 특성에 따른 만족도 차이의 특이사항은 없는 것으로 분석된다.

전자정부서비스 이용에 만족하는 이유로는 신속한 처리, 편리한 시간과 장소, 필요한 정보와 서비스 제공이라는 응답이 많았다. 그러나 서비스가 쉽고 간편함, 비용절약, 일괄 처리에 만족한다는 응답은 10% 미만으로서 개선 여지가 있다.

전자정부서비스에 대한 불만족 이유로는 어렵고 복잡하다는 응답자가 월등히 많으며, 2015년에는 대폭 증가하여 전자정부서비스를 이용하기 쉽고 단순하게 만드는 것이 매우 시급한 과제라는 것을 알 수 있다. 이외에도 신속한 처리가 어렵고 적절한 안내나 도움을 받을 수 없다는 응답도 적지 않아 처리절차를 개선하고 적절한 도움 기능을 제공할 필요성을 시사하고 있다. 관련된 일을 함께 처리할 수 없거나 개인정보 유

〈표 16〉 전자정부서비스 이용자 만족도

(단위: %, 점)

|                 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|-----------------|------|------|------|------|
| 만족 비율*          | 91.2 | 83.7 | 85.8 | 93.6 |
| 만족도 점수(7점 만점)   | 5.59 | 5.40 | 5.49 | 5.66 |
| 만족도 점수(100점 만점) | 76.5 | 73.3 | 74.8 | 77.6 |

주: \*만족 비율은 7점 척도에서 5(약간만족), 6(만족), 7(매우만족) 응답을 합한 비율임

〈표 17〉 전자정부서비스 이용 만족 이유

(단위: %; 만족 응답자 기준)

| 구 분                         | 2014 | 2015 |
|-----------------------------|------|------|
| 신속하게 일을 처리할 수 있어서           | 26.2 | 29.0 |
| 편리한 시간과 장소에서 이용할 수 있어서      | 30.9 | 28.5 |
| 필요한 정보나 서비스를 제공받을 수 있어서     | 16.9 | 19.5 |
| 서비스가 쉽고 간편해서                | 11.4 | 9.9  |
| 비용을 절약할 수 있어서               | 7.0  | 7.3  |
| 원하는 일이나 관련된 일을 함께 처리할 수 있어서 | 3.9  | 3.2  |
| 기타*                         | 3.7  | 2.7  |

주: \*기타 항목에는 적절한 안내나 도움을 받을 수 있어서, 일 처리 내용이나 결과를 신뢰할 수 있어서, 개인정보 유출 가능성이나 불안함이 적어서 등이 포함됨

17) 2008년 71.3%, 2009년 64.9%, 2010년 73.8%, 2011년 82.6%에 비해서도 상당히 상승한 비율이다.

출에 대한 우려는 예상했던 것보다는 크지 않으며 줄어들고 있어 별로 문제가 되지 않고 있다고 판단할 수 있다.

#### 4. 전자정부서비스의 향후 이용

##### 1) 이용자

실태조사에서는 전자정부서비스 이용자들의 향후 이용과 관련해서 ‘계속이용 의향’, ‘타인추천 의향’, ‘우선이용 의향’을 조사하고 있다. <표 19>에서 볼 수 있는 것처럼 계속 이용하겠다는 의향을 보인 이용자 비율은 지속적으로 98%를 상회하고 있다.<sup>18)</sup> 전자정부서비스를 이용하도록 타인에게 추천할 의향 역시 지속적으로 94~97%를 보이고 있으며, 향후에 전자정부서비스를 우선적으로 이용할 의향 역시 2015년 95%를 넘

어 매우 긍정적인 태도를 보이고 있다.<sup>19)</sup>

전자정부서비스 이용자가 향후 이용을 중단하겠다는 이유로는 ‘본인 확인절차 등 이용절차가 번거롭고 복잡해서’라는 응답이 계속 증가하고 있으며 2015년에는 80%에 가까워 본인확인 절차 등 이용절차의 간소화가 시급한 과제임을 알 수 있다. 다른 이유로는 ‘필요한 정보나 서비스를 찾을 수 없어서’, ‘개인정보 유출이 걱정되어서’, ‘관련 정보나 처리절차 등을 자세히 안내받을 수 없어서’ 등의 응답이 30%가 넘어 개선이 필요하며, ‘원하는 정보나 서비스에 접근’, ‘관련 업무를 한꺼번에 처리’, ‘기존 방법 수준의 서비스 제공’도 주의를 요하는 측면이다.

전자정부서비스 이용자들에게 전자정부서비스 이용 활성화 방안에 대해서 설문한 결과 개인정보보호 및 보안 강화, 최신의 신뢰성 있는 정보 제공, 사용자 맞

<표 18> 전자정부서비스 이용 불만족 이유

(단위: % 불만족 응답자 기준)

| 구 분                         | 2014 | 2015 |
|-----------------------------|------|------|
| 서비스가 어렵고 복잡해서               | 40.5 | 53.5 |
| 신속하게 일을 처리할 수 없어서           | 8.9  | 19.2 |
| 적절한 안내나 도움을 받을 수 없어서        | 16.7 | 16.6 |
| 필요한 정보나 서비스가 제공되지 않아서       | 12.0 | 3.0  |
| 원하는 일이나 관련된 일을 함께 처리할 수 없어서 | 7.5  | 1.5  |
| 개인정보 유출 가능성이나 불안함이 많아서      | 6.4  | 1.5  |
| 기타*                         | 8.0  | 4.8  |

주: \* 기타에는 편리한 시간과 장소에서 이용될 수 없어서, 일처리 내용이나 결과를 신뢰할 수 없어서, 추가적인 비용이 소요되어서 등이 포함되어 있음

<표 19> 전자정부서비스 향후 이용 전망

(단위: % 전자정부서비스 이용자 기준)

|         | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---------|------|------|------|------|
| 계속이용 의향 | 98.0 | 98.2 | 98.4 | 98.9 |
| 타인추천 의향 | 97.0 | 94.5 | 94.4 | 95.9 |
| 우선이용 의향 | -    | -    | 93.1 | 95.2 |

18) 계속이용 의향이 없다는 응답은 60대 이상(6.8%), 중졸 계층(3.9%), 농림어업속련종사자(6.0%) 및 기타/무직 계층(7.1%), 2000만원 이하 계층(11.3%)에서만 상대적으로 높게 나타나지만 유의성은 적다.

19) 계속이용 의향은 2009년 84.6%, 2010년 83.5%, 2011년 88.7%에 비해 상당히 상승하였으며, 타인추천 의향 역시 2009년 81.6%, 2010년 80.8%, 2011년 84.8%에 비해 큰 폭으로 상승하였다.

출형 콘텐츠 제공, 본인확인/인증절차 간소화 또는 대체수단 제공, 주요 민원 업무에 대한 원스톱 서비스 제공, 온라인 서비스 이용매체의 다양화, 온라인 사용에 따른 혜택 제공 등이 지난 4년간 계속해서 30% 이상을 기록하여 전자정부서비스 개선 시 유의해야 할 사항임을 알 수 있다.

2) 미이용자

전자정부서비스 미이용자들이 전자정부서비스를 이용하지 않는 이유(1+2+3순위) 중 응답 빈도가 높고

쉽게 줄어들지 않고 있는 이유들은 ‘PC 및 인터넷 사용에 익숙하지 않아서’, ‘너무 복잡해서’, ‘다른 채널(직접방문, 전화 등)이 보다 편리할 것 같아서’, ‘대리인이 대신 수행하였기 때문에’이다. 따라서 미이용자들에게 PC 및 인터넷 이용 교육을 강화하고, 전자정부서비스를 간단하고 사용하기 편리하게 만드는 개선 노력이 필요하다. 이들보다는 덜 빈번하고 점차 줄어들고 있는 이유들은 ‘필요한 정보나 서비스가 제공되는지 몰라서’, ‘관련 정보/처리절차의 자세한 안내 부족’, ‘개인정보 유출이 걱정되기 때문에’, ‘필요한 정보나 서

〈표 20〉 이용중단 이유 (단위: %, 1+2+3 순위; 전자정부서비스 이용중단인향차 기준)

| 구 분                          | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|------------------------------|------|------|------|------|
| 본인 확인절차(인증서 발급) 등 이용절차 번거로움  | 48.8 | 54.6 | 77.4 | 79.3 |
| 필요한 정보나 서비스를 찾을 수 없음         | 41.1 | 15.3 | 20.3 | 39.8 |
| 주민등록번호, 계좌번호 등 개인정보 유출 걱정    | 38.3 | 69.3 | 46.5 | 36.0 |
| 관련 정보나 처리절차 등을 자세히 안내받을 수 없음 | 28.5 | 57.8 | 41.1 | 34.9 |
| 원하는 정보나 서비스에 접근할 수 없음        | 53.3 | 27.0 | 33.3 | 28.2 |
| 관련 업무를 한 번에 처리할 수 없음         | 18.1 | 23.8 | 23.8 | 19.8 |
| 기존 방법 수준의 서비스가 제공되지 않음       | 53.2 | 18.3 | 28.3 | 14.7 |
| 관련되는 일이나 다른 일을 즉각 처리할 수 없음   | 4.7  | 15.9 | 11.1 | 13.8 |
| 최신의 정보나 서비스 제공이 안 됨          | 9.0  | 10.0 | 6.5  | 2.6  |
| 기타                           | -    | -    | 3.1  | 3.9  |

〈표 21〉 이용 활성화 방안 (단위: %, 1+2+3 순위; 전자정부서비스 이용자 기준)

| 구 분                         | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|-----------------------------|------|------|------|------|
| 개인정보보호 및 보안 강화              | 39.1 | 47.7 | 46.2 | 41.9 |
| 최신의 신뢰성 있는 정보 제공            | 28.6 | 28.1 | 37.6 | 38.9 |
| 사용자 맞춤형 콘텐츠 제공              | 45.7 | 37.8 | 38.5 | 38.5 |
| 본인 확인/인증절차 간소화 또는 대체수단 제공   | 34.9 | 39.2 | 31.7 | 37.1 |
| 주요 민원업무에 대한 원스톱 서비스 제공      | 36.8 | 39.4 | 39.8 | 34.9 |
| 온라인 서비스 이용 매체의 다양화          | 26.5 | 31.7 | 28.7 | 32.3 |
| 온라인 서비스 사용에 따른 혜택 제공        | 35.8 | 31.4 | 33.9 | 30.9 |
| 전자정부서비스에 대한 광고 및 홍보 강화      | 22.0 | 16.4 | 19.2 | 19.6 |
| 유사한 서비스를 제공하고 있는 웹사이트 통합 필요 | 10.5 | 9.5  | 13.1 | 13.2 |
| 서비스 이용 안내 및 도움말 서비스 강화      | 17.4 | 13.8 | 10.9 | 12.0 |
| 기타                          | -    | 0.4  | 0.2  | 0.2  |

〈표 22〉 미이용이유

(단위: %, 1+2+3 순위; 전자정부서비스 미이용자 기준)

| 구 분                           | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|-------------------------------|------|------|------|------|
| PC 및 인터넷 사용이 익숙하지 않아서         | 47.3 | 51.7 | 61.3 | 52.6 |
| 너무 복잡해서                       | 34.3 | 30.1 | 50.4 | 49.4 |
| 다른 채널이 보다 편리할 것 같아서           | -    | -    | 43.3 | 45.1 |
| 대리인이 대신 수행했기 때문에              | -    | 37.6 | 32.4 | 34.0 |
| 필요한 정보나 서비스가 제공되지 몰라서         | 51.7 | 49.1 | 32.4 | 29.7 |
| 관련 정보, 처리절차 등을 자세히 안내받을 수 없어서 | 36.8 | 34.3 | 20.6 | 28.1 |
| 관련되는 일이나 다른 일을 즉각 처리할 수 없어서   | 29.2 | 20.5 | 12.5 | 16.1 |
| 주민등록번호, 계좌번호 등 개인정보 유출이 걱정되어서 | 32.9 | 26.6 | 16.7 | 14.7 |
| 필요한 정보나 서비스가 제공되지 않아서         | 32.3 | 12.6 | 16.1 | 14.6 |
| 높은 품질 수준의 정보나 서비스를 기대하지 않아서   | 20.0 | 13.3 | 7.5  | 8.7  |
| 기타                            | 5.5  | 5.7  | 3.7  | 4.1  |

〈표 23〉 전자정부서비스 미이용자의 향후 이용 의향

(단위: %, 미이용자 기준)

|         | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---------|------|------|------|------|
| 향후이용 의향 | 47.4 | 45.4 | 37.0 | 40.0 |

스가 제공되지 않아서’, ‘관련된 일이나 다른 일을 즉각 처리할 수 없어서’ 등이다.

전자정부서비스 미이용자들의 향후 이용 의향은 2015년 40%이었으며, 2012년에 비해 7.4%p 감소하여,<sup>20)</sup> 전자정부서비스 확산에 걸림돌로 작용하고 있다. 미이용자의 향후 이용에서도 개인적 속성에 따른 차이가 나타났다.<sup>21)</sup>

### 3) 19개 생애사건에 대한 선호 채널<sup>22)</sup>

실태조사의 마지막 설문은 EU 조사에서 사용하고 있는 19개 생애사건에 대해 서비스를 이용할 때 선호하는 방법에 대한 것이다. EU 조사에서는 실제로 이

용한 방법과 선호방법을 조사하고 있으나 우리나라는 선호방법만을 조사하고 있어 풍부한 시사점을 도출하기는 어려우나, 조사가 시작된 2014년과 2015년을 비교해 보면 대체적으로 직접방문과 인터넷에 대한 선호는 감소한 반면 전화와 스마트폰 어플리케이션에 대한 선호는 증가하였다. 전자정부서비스를 향후 우선 이용하겠다는 응답비율은 95.2%이었으나, 생애사건을 대상으로 한 설문에서는 전자정부 채널(인터넷+스마트폰 앱)을 선호한다는 응답자 평균은 43.8%였고, 50% 이상인 서비스가 6개(국공립학교 입학·등록·장학금신청-64.6%; 구직활동-59.7%; 장애관련 정부정보조금 신청-57.0%; 실업급여 신청-54.9%; 소득세 신고-

20) 미이용자의 향후 이용 의향은 2009년 80.3%, 2010년 78.9%, 2011년 72.5%로 하락 추세에 있어 왔으며, 대면조사 이후에는 더욱 급격하게 감소하고 있어 관심이 필요한 측면이라고 판단된다.

21) 향후 이용 의향은 연령대 별로 차이가 심하여, 20대 이하는 90%를 상회하는 반면, 50대(47.4%)와 60대 이상(14.5%)은 상당히 낮았다. 또한 교육수준이 낮을수록, 소득수준이 낮을수록 이용 의향이 떨어지며, 직업별로는 농업·어업·축산업종사자(12.1%), 기타/무직(16.4%)의 이용의향이 낮았다.

22) EU의 최근 전자정부서비스 평가의 대상은 개별 서비스가 아니라, 여러 개별서비스들로 구성되는 ‘생애사건’이다. “생애사건(Life Event)은 시민들이 이해할 수 있는 하나의 주제를 중심으로 보통 복수의 정부기관들에 의해서 제공되는 묶여 있는(packaged) 정부서비스를 의미한다.”(EC, 2012:16)

〈표 24〉 행정서비스 이용 시 선호 방법

(단위: %, '해당없음' 응답자 제외 기준)

| 구 분                   | 전자정부 채널 |      |         |      |      |      | 전통적 채널 |      |      |      |      |      |
|-----------------------|---------|------|---------|------|------|------|--------|------|------|------|------|------|
|                       | 인터넷 웹   |      | 스마트폰(앱) |      | 소계   |      | 직접 방문  |      | 전화   |      | 소계   |      |
|                       | 2014    | 2015 | 2014    | 2015 | 2014 | 2015 | 2014   | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 |
| 국립학교 입학, 등록, 장학금 신청 등 | 56.3    | 54.8 | 9.1     | 9.8  | 65.4 | 64.6 | 27.5   | 23.0 | 4.0  | 5.3  | 31.5 | 28.3 |
| 장애 관련 정부보조금 신청        | 45.3    | 44.4 | 10.5    | 12.6 | 55.8 | 57   | 32.6   | 24.7 | 7.0  | 9.5  | 39.6 | 34.2 |
| 구직활동(일자리 정보 신청)       | 52.5    | 44.9 | 11.8    | 14.8 | 64.3 | 59.7 | 25.0   | 24.3 | 5.9  | 9.0  | 30.9 | 33.3 |
| 실업급여 신청               | 47.9    | 42.5 | 10.3    | 12.4 | 58.2 | 54.9 | 28.8   | 27.7 | 7.4  | 9.7  | 36.2 | 37.4 |
| 은퇴 이후 생활지원(교육, 연금 등)  | 44.6    | 37.9 | 7.0     | 9.0  | 51.6 | 46.9 | 35.4   | 34.1 | 7.3  | 10.5 | 42.7 | 44.6 |
| 운전면허 신청 및 갱신          | 39.8    | 35.9 | 8.1     | 10.1 | 47.9 | 46   | 39.9   | 35.8 | 6.0  | 8.1  | 45.9 | 43.9 |
| 자동차 등록 및 이전           | 38.1    | 32.5 | 6.4     | 9.3  | 44.5 | 41.8 | 43.8   | 41.5 | 5.6  | 7.3  | 49.4 | 48.8 |
| 주택 매매 및 이전(토지대장 열람 등) | 30.9    | 29.8 | 5.2     | 7.2  | 36.1 | 37   | 55.1   | 50.5 | 4.3  | 5.6  | 59.4 | 56.1 |
| 이사(전입 전출 신고)          | 32.7    | 31.7 | 5.1     | 8.0  | 37.8 | 39.7 | 51.8   | 43.4 | 5.3  | 8.9  | 57.1 | 52.3 |
| 유학, 해외 취업, 이민 준비 등    | 39.3    | 34.9 | 7.6     | 10.7 | 46.9 | 45.6 | 41.9   | 34.9 | 5.9  | 9.5  | 47.8 | 44.4 |
| 해외여행(여권, 비자 신청 및 발급)  | 39.4    | 34.6 | 8.6     | 9.5  | 48   | 44.1 | 41.7   | 37.6 | 4.9  | 9.5  | 46.6 | 47.1 |
| 출생신고 및 보조금 신청         | 31.1    | 30.3 | 6.4     | 8.0  | 37.5 | 38.3 | 52.7   | 44.4 | 5.2  | 8.6  | 57.9 | 53   |
| 혼인(이혼) 신고             | 27.1    | 25.3 | 4.6     | 6.9  | 31.7 | 32.2 | 59.7   | 52.7 | 3.7  | 6.6  | 63.4 | 59.3 |
| 사망 신고 및 상속            | 25.0    | 24.0 | 4.1     | 6.7  | 29.1 | 30.7 | 62.6   | 55.5 | 3.9  | 6.4  | 66.5 | 61.9 |
| 창업(자금 지원, 교육 등)       | 37.9    | 31.1 | 7.5     | 9.2  | 45.4 | 40.3 | 43.5   | 42.5 | 6.6  | 10.7 | 50.1 | 53.2 |
| 보건, 의료(건강진단, 교육 등)    | 31.4    | 25.0 | 9.2     | 10.6 | 40.6 | 35.6 | 45.1   | 42.7 | 9.5  | 13.1 | 54.6 | 55.8 |
| 범죄 신고(절도, 강도 등)       | 12.9    | 8.7  | 5.5     | 6.8  | 18.4 | 15.5 | 17.7   | 14.5 | 60.0 | 66.1 | 77.7 | 80.6 |
| 소득세 신고                | 51.3    | 42.5 | 8.6     | 9.1  | 59.9 | 51.6 | 27.9   | 32.1 | 7.8  | 8.1  | 35.7 | 40.2 |
| 공공도서관 이용(예약, 대관)      | 37.3    | 30.4 | 19.5    | 20.4 | 56.8 | 50.8 | 24.1   | 19.7 | 15.0 | 21.7 | 39.1 | 41.4 |
| 응답평균                  | 37.9    | 33.7 | 8.2     | 10.1 | 46.1 | 43.8 | 39.8   | 35.9 | 9.2  | 12.3 | 49.1 | 48.2 |

51.6%; 공공도서관 이용-50.8%), 40% 미만인 서비스도 7개로서(범죄신고-15.5%;<sup>23)</sup> 사망신고 및 상속-30.7%; 혼인(이혼)신고-32.2%; 보건 및 의료·건강검진-35.6%; 주택매매·이전·토지대장열람-37.0%; 출생신고·보조금신청-38.3%; 이사·전출입신고-39.7%), 생애사건 단위로는 국민들의 전자정부서비스에 대한 향후 이용 의향이 높지 않다.

### 5. 모바일 전자정부서비스의 이용 및 만족도

모바일 전자정부서비스 이용률은 2013년 급상승한 후에도 지속적인 상승세에 있어, 전체 인구 기준으로 2015년에 46.6%를 기록하였으며, 2012년에 비해 약 2.8배 증가하여 모바일 시대에 접어들었음을 확인할 수 있다. 그러나 상승률은 둔화하고 있어, 새로운 이용자를 끌어들이 수 있는 개선노력이 시급하다고 판단된다. 개인적 속성에 따른 이용 격차는 전자정부서비스와는 달리 뚜렷이 나타나지 않아,<sup>24)</sup> 모바일서비스가 전자정부서비스 이용격차 해소의 좋은 방안이 될 수

23) 범죄 신고에 대한 선호 방법은 전화(66.1%)이었으며 이는 일반적인 관행에 부합한다.

24) 성별 차이는 거의 없었다. 30대 이하는 65%를 상회한 반면 40대 이상은 50% 내외로서 연령별 차이가 나타났으나, 50대 이상의 이용률도 크게 낮지는 않아 전자정부서비스보다는 연령에 따른 이용격차가 훨씬 덜 했다. 학력별로는 대졸-중졸-고졸 순으로 높아 일관성이 미흡하였다. 직업별로는 농림어업속련종사자가 41.8%로 조금 낮은 것을 제외하고 큰 차이가 없었으며, 소득수준별로도 뚜렷한 차이는 없었다.



〈표 25〉 모바일 전자정부서비스 이용률

(단위: %)

|                | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|----------------|------|------|------|------|
| 전자정부서비스 이용자 기준 | 32.6 | 52.9 | 57.8 | 60.8 |
| 전체 국민 기준       | 16.7 | 30.1 | 41.9 | 46.6 |

〈표 26〉 모바일 전자정부서비스 이용자들의 이용목적

(단위: %, 복수 응답)

| 구분   | 각종 정보 검색 및 조회 | 각종 공공 서비스 예약 신청 | 각종 행정/민원서류 신청, 열람 및 교부 | 각종 행정/민원서류 작성 및 접수 | 각종 세금이나 공과금 등의 온라인 납부 | 각종 민원제기, 국민제안, 상담, 신고, 고충처리 |
|------|---------------|-----------------|------------------------|--------------------|-----------------------|-----------------------------|
| 2013 | 87.0          | 17.6            | 17.8                   | 7.2                | 10.4                  | 4.1                         |
| 2014 | 87.9          | 64.1            | 35.4                   | 20.9               | 24.6                  | 24.7                        |
| 2015 | 79.3          | 61.4            | 29.4                   | 16.8               | 16.7                  | 15.2                        |

〈표 27〉 모바일 전자정부서비스 이용자들의 이용목적 별 이용빈도

(단위: %)

| 구분                             | HU   |      | MU   |      | LU   |      |
|--------------------------------|------|------|------|------|------|------|
|                                | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 |
| 각종 정보 검색 및 조회                  | 66.9 | 41.6 | 19.2 | 25.9 | 13.9 | 32.5 |
| 각종 행정/민원서류 신청, 열람 및 교부         | 10.9 | 5.6  | 27.3 | 15.7 | 61.8 | 78.7 |
| 각종 행정/민원서류 작성 및 접수             | 12.5 | 11.6 | 17.8 | 14.0 | 69.7 | 74.4 |
| 각종 세금이나 공과금 등의 온라인 납부          | 33.9 | 13.1 | 19.4 | 16.0 | 46.7 | 70.9 |
| 각종 민원 제기, 국민 제안, 상담, 신고, 고충 처리 | 22.5 | 11.8 | 29.3 | 26.1 | 48.3 | 62.1 |
| 각종 공공서비스 예약 및 신청               | 23.4 | 11.7 | 35.5 | 31.0 | 41.1 | 57.4 |

있다.

모바일 전자정부서비스 이용자들의 이용목적 비율은 ‘정보 검색 및 조회’, ‘공공시설 및 서비스 예약 및 신청’, ‘행정/민원서류 신청, 열람 및 교부’, ‘행정/민원서류 작성 및 접수’, ‘세금, 공과금의 온라인 납부’, ‘민원제기, 국민제안, 상담, 신고, 고충처리’ 순으로 높았다. 정보검색조회 비율(79.3%)은 전자정부서비스(78.2%)보다 높으며, 공공서비스예약신청(61.4%)은 전자정부서비스(67.1%)보다 약간 낮으나, 모바일 전자정부서비스 이용자의 과반수가 이용하는 서비스로서 자리를 잡았다. 반면 나머지 목적들은 15~30%의 이용률을 보여 보편화되었다고 할 수는 없으나, 모바일 서비스의 초기 단계에서 유의미한 이용 비율로 볼

수 있으며, 활성화를 위해서는 서비스의 고도화와 전자정부서비스와의 상호보완 노력이 필요하다.

모바일 전자정부서비스 이용목적 별로 이용빈도를 살펴보면, 전자정부서비스와 마찬가지로 정보의 검색 조회 목적의 경우 HU가 가장 높으며, 모바일 전자정부서비스의 경우가(41.6%) 전자정부서비스의 경우보다(35.6%) 높아 모바일 기기를 통한 정보 검색·조회 서비스 이용자들이 더 빈번하게 이용하는 것으로 분석되었다. 다음으로 빈도가 높은 이용목적이 세금·공과금 납부인 것은 전자정부서비스의 경우와 같다. 한편 모든 이용목적에서 2015년의 경우 2014년에 비해 HU의 비율이 하락하였고 LU의 비율이 상승한 것은 전자정부서비스와 같다. 이 역시 조사 결과를 통해 그 원인

〈표 28〉 모바일 전자정부서비스 이용자들의 만족도

(단위: %)

|                 | 2013 | 2014 | 2015 |
|-----------------|------|------|------|
| 만족 비율*          | 82.2 | 89.9 | 94.5 |
| 만족도 점수(7점 만점)   | 5.42 | 5.48 | 5.62 |
| 만족도 점수(100점 만점) | 73.7 | 74.7 | 77.0 |

주: \*만족 비율은 7점 척도에서 5(약간만족), 6(만족), 7(매우만족) 응답을 합한 비율임

을 밝히기는 어렵지만, 예의 주시해야 할 상황이다.

모바일 전자정부서비스에 대한 만족도는 꾸준한 상승 추세를 보이고 있다. 전자정부서비스에 대한 만족도와 비교해도 낮지 않은 수준으로서, 향후 이용 확대가 기대된다. 그러나 민간부문에서의 모바일 서비스가 폭발적으로 증가하고 만족도도 훨씬 높으므로, 모바일 전자정부서비스의 확충 및 개선 노력이 필요하다.<sup>25)</sup>

#### IV. 분석 결과 종합 및 처방

##### 1. 분석 결과 종합<sup>26)</sup>

우리나라 전자정부서비스에 대한 인지도는 전체 인구 기준으로는 89%이고 인터넷 이용자 기준으로는 94.5%, 이용률은 각각 76.7%와 84.2%이며 둘 다 증가 추세를 보이고 있어서 전자정부서비스 이용의 저변 확보 측면에서는 별로 문제가 되지 않는 수준이라고 판단된다. 그러나 국민들 중 직접방문을 이용해서 행정서비스를 받는 비율이 83.4%이며 뚜렷한 감소 추세를 보이지 않고 있으며, 행정서비스의 주이용 방법은 직접방문(56.1%)이 전자정부 채널(43.2%)보다 많다. 또한 전자로부터 후자로의 전환 추세도 강하지 않고 2015년에는 전년도보다 전자정부 채널 주이용자가 감소하였다. 행정서비스를 이용할 때 전자정부 채널을 이용하는 비중이 47.8%이며 시계열적으로 감소 추세에 있으며, 이용빈도도 감소하고 있다는 것도 유사한

문제점을 지적해 주고 있다. 아울러 개별 전자정부서비스 이용률이 모두 40% 미만이며 10개 서비스를 제외하고는 10% 미만의 이용률을 보이는 것도 전자정부서비스의 이용 부진 현상을 보여 주고 있다. 결국 우리나라 전자정부서비스 이용의 저변은 확대되었으나 실제 이용은 정체되어 있으며, UN 전자정부 평가에서 최근 3회 연속 1위를 기록한 전자정부 강국으로서는 기대에 훨씬 못 미치는 수준이라고 할 수 있다.

전자정부 채널에만 의지하지 않고 복수 채널을 통해서 행정서비스를 이용할 수 있다는 것은 국민들이 처한 상황과 필요에 따라 이용방법을 선택할 수 있다는 측면에서는 바람직하다. 그러나 직접방문 비율이 줄지 않고, 전자정부 채널이 주이용방법으로 자리 잡지 못함으로써 전자정부서비스를 통해 얻으려고 했던 행정서비스의 질 제고와 효율성 증진이라는 기대효과는 달성할 수 없게 된다. 나아가 이런 상황은 전자정부 추진을 위한 기회비용의 정당화라는 심각한 문제를 야기하므로, 전자정부서비스의 이용 활성화 노력이 시급한 상황이다.

지난 몇 년 사이에 민간부문에서는 모바일 서비스가 양적으로 대폭 확대되고 질적으로도 향상되고 있다. 공공부문에서도 예외는 아니어서 모바일 전자정부서비스 이용률은 지난 3년간 급속도로 상승하여 46.6%를 기록하였으며, 행정서비스 이용방법 중 스마트폰 앱, 모바일 웹, SMS 등의 이용률이 대폭 증가하였다. 그러나 해가 지날수록 증가율이 감소하고 있는 것은

25) 전자정부서비스 이용 실태조사에서는 모바일 전자정부서비스 이용에 대한 만족 및 불만족 이유에 대해서도 조사한 바, 그 응답 내용을 분석한 결과가 전자정부서비스 이용의 만족 및 불만족 이유와 유사한 패턴을 보이고 있어 분석내용을 따로 서술하지는 않았다.

26) 통계 수치를 제시할 때 특별히 년도를 언급하지 않으면 2015년 통계치를 의미한다.

모바일 전자정부서비스가 좀 더 이용자 친화적으로 개발·제공될 필요가 있다는 것으로 해석될 수 있다.

전자정부서비스의 이용 활성화를 위해서는 인지 또는 이용이 부진한 계층들을 확인할 필요가 있다. 전자정부서비스에 대한 인지와 이용은 성별, 연령, 교육수준, 직업, 소득에 따라 격차가 발생하고 있다. 인지 격차는 감소 추세에 있으나, 이용 격차는 큰 변화가 없기 때문에 이용 제고 노력이 더 중요하다고 할 수 있다. 특이한 점은 모바일 전자정부서비스의 경우 격차가 거의 나타나지 않는다는 점이다. 따라서 모바일 전자정부서비스의 확대는 전자정부서비스 이용의 격차 해소를 위한 효과적인 방안이라는 점을 알 수 있다.

전자정부서비스와 모바일 전자정부서비스에 대한 만족도는 약간 상승 추세에 있으며, 만족 비율(7점 척도에서 5, 6, 7 응답자)도 각각 93.6%와 94.5%로 상당히 높은 편이다. 그러나 100점 만점으로 환산하면 각각 77.6점과 77.0점으로 상승할 여지가 많이 있다. 양자에 대한 만족 및 불만족 이유는 유사하였다. 만족 이유로는 전자정부 채널의 특징이라고 할 있는 신속성과 시공의 초월이라는 응답이 주류를 이루었다. 불만족 이유로는 ‘어렵고 복잡해서’, ‘적절한 안내나 도움을 받을 수 없어서’, ‘신속하게 처리할 수 없어서’라는 응답이 많았다. 전자정부 채널보다 직접방문을 택한 이유도 이와 비슷하였는데 ‘관련된 일이다 다른 일을 한꺼번에 처리할 수 없어서’가 추가될 수 있다.

전자정부서비스 이용자들은 향후 이용에 대해 매우 긍정적인 태도를 갖고 있었다. 즉 ‘계속이용 의향’은 98.9%, ‘타인추천 의향’은 95.9%, ‘우선이용 의향’은 95.2%로서 매우 높았다. 소수이기는 하였지만 이용을 중단하겠다는 응답자들의 중단 이유는 위 불만족 이유와 비슷하였으며, ‘필요한 정보나 서비스를 찾을 수 없음’, ‘개인정보 유출 걱정’, ‘원하는 정보나 서비스에 접근할 수 없음’이 추가될 수 있다. 그러나 전자정부서비스 미이용자들의 향후 이용 의향이 있는 응답자의 비율이 40.0%에 불과하였으며, 해가 갈수록 줄어들고 있는 추세이어서, 미이용자들의 이용자로의 전환이 잘

일어나지 않고 있음을 알 수 있으며, 이는 앞에서 논의한 이용률 정체 추세와 일치한다. 향후 이용 의향이 없는 이유로는 ‘PC/인터넷 이용 미숙’이 가장 높아 아직도 기초적인 정보기술 활용 교육이 필요한 계층이 있음을 알 수 있다. 이외에는 위에서 언급한 불만족 이유와 크게 다르지 않았다.

마지막으로 생애사건들에 대한 선호 방법의 설문에서 전자정부 채널의 선호 비율은 43.8%이었고, 50-60%가 6개, 40-50%가 6개, 40% 미만인 7개로서 높지 않았다. 특히 전자정부 이용자들의 향후 우선이용 의향이 95.2%라는 응답과 비교해 보면 전자정부서비스에 대한 추상적인 호의는 있으나, 구체적인 서비스를 전자정부 채널을 통해 이용하는 것에 대해서는 여러 가지 우려를 하고 있다는 해석이 가능하다. 또한 전자정부서비스에 대한 우선이용 의향은 95.2%이지만, 실제로 전자정부 채널의 주이용자는 43.2%에 불과하다는 것도 유사한 현상이라고 판단된다. 전자정부서비스에 대한 전반적인 호감과 실제 이용 간의 괴리에 대한 원인을 파악하여 개선방안을 마련하는 노력이 필요하다고 판단된다.

## 2. 처방

### 1) 모바일 전자정부서비스의 확대

모바일 서비스는 2010년 이후 급격하게 자리 잡은 대세이기도 하지만, 모바일 전자정부서비스는 다양한 장점을 갖고 있기 때문에 전자정부서비스 이용 활성화를 위해 매우 효과적인 방안이 될 것이다(박철, 2016: 20). 우선 민간부문에서 모바일 서비스가 전방위적으로 확대되고 있기 때문에 국민들이 손쉽게 이용할 수 있다. 또한 모바일 전자정부서비스는 실태분석에서도 드러났듯이 전자정부서비스의 이용 격차를 획기적으로 완화시킬 수 있는 수단이다. 아울러 모바일서비스는 기존 서비스에 비해 개인화 서비스를 쉽게 제공할 수 있는 특성을 가지고 있어 국민들은 추가적인 비용 없이 전자정부서비스를 쉽게 이용할 수 있다. 따라서

향후 전자정부서비스의 양적 확대와 질적 향상은 모바일 서비스를 통해서 추구하는 것이 바람직하다.

모바일 전자정부서비스의 이용 확대를 위해서는 주요 불만족 이유에 대한 국민들의 의견을 반영하여 서비스를 쉽고 간단히 이용할 수 있도록 개선하고, 적절한 안내와 도움을 제공하는 것이 급선무로 보인다. 이를 위해 모바일 전자정부서비스에 대한 포괄적인 조사와 평가를 실시하고, 그 결과를 바탕으로 좀 더 구체적인 실행 지침을 개발하여 시행할 필요가 있다.<sup>27)</sup>

외국의 경우에도 모바일 전자정부서비스는 아직 초기 단계이나, 많은 국가들이 그 중요성을 인식하고 상당한 노력을 기울이고 있다. 미국의 많은 주들은 'Mobile First' 전략을 채택하여 전자정부서비스나 웹사이트를 개발할 때 모바일을 우선적으로 고려하고 있다. 영국은 2012년 10월 기존 국가포털(Directgov)의 모바일 버전을 개선하여 서로 다른 스크린 크기에 적용되는 설계를 도입한 'gov.uk'로 대체함으로써, 한 달 만에 모바일서비스의 이용비중을 15%에서 23%로 증가시켰으며, 전자청원의 경우 첫 해에 이용비중이 45%까지 상승하였다(EU, 2015: 35).

## 2) 연계 서비스의 확대

주이용 방법으로 직접방문을 더 선호하는 중요한 이유가 '원하는 일이나 관련된 일 또는 다른 일들을 함께 처리할 수 있어서'이었으므로, 전자정부서비스들을 연계하여 국민들 입장에서 원하는 일들을 함께 처리할 수 있도록 개선 노력이 필요하다. 특히 이용률이 낮은 이용자 집단이 필요로 하는 서비스들을 연계하여 한번에 처리할 수 있도록 개발하여 제공할 필요가 있다. 직업별로 기타/무직 계층을 위해서는 고용보험, 직업훈련 및 구인구직 기능, 단순노무종사자들을 위해서는 인력시장 운영 및 관련 업종의 구인구직 정보와 연계 서비스, 농림어업종사자들을 위해서는 농림어업 관련

보조금 등의 지원 정보와 신청·교부 등, 전업주부를 위해서는 보육/교육 관련 정보와 서비스, 생필품 물가 및 소비자 보호 정보 등과 관련해서 편리하고 유용하게 이용할 수 있도록 다양한 서비스들을 연계한 전자정부서비스 개발하여 제공하는 노력이 필요하다. 저소득층을 대상으로도 그들이 자주 이용해야 하는 행정서비스들을 한꺼번에 스마트 폰을 이용해서 처리할 수 있도록 모바일 서비스를 개발하여 제공하는 노력도 필요하다.

## 3) 맞춤형 서비스의 확대

개별 국민들의 욕구와 필요에 부응하는 맞춤형 서비스로의 업그레이드가 필요하다. 전자정부서비스를 이용은 하지만 가까운 관공서에 찾아가서 처리해도 별 불편이 없기 때문에 자주 이용하지는 않는 것으로 판단된다. 그러나 전자정부서비스가 맞춤형으로 제공된다면 여러 기관의 방문 필요성을 줄여 주고 신속한 서비스를 받을 수 있으므로 이용률 제고에 많은 도움이 될 것이다.

또한 전자정부서비스들의 이용편의성을 제고할 필요가 있다. 전자정부 채널보다 직접방문을 더 선호하는 중요한 이유 중 하나는 '적절한 안내나 도움이 있어서'이다. 따라서 안내나 도움의 필요성이 적어지도록 쉽고 편리하게 이용할 수 있는 맞춤형 서비스를 개발하는 것이 매우 중요하다.

맞춤형 서비스를 통해서 국민들에게 서비스 이용을 단순하고 이용하기 쉽게 해 주는 가장 유력한 방안은 개인화하는 것이다. 개인화는 고객들의 개인적인 선호나 서비스제공자가 이미 알고 있는 정보에 기초해서 개인들의 요구에 맞게 맞춤형으로 서비스를 제공하는 것을 의미하며, 대표적으로 국세청의 연말정산간소화서비스를 들 수 있다. 복수의 서비스를 위해서 자료를 재사용하는 것은 국민들이 표준정보를 오직 한번만 제공

27) 우리나라의 모바일 전자정부서비스에 대한 실태 파악이나 연구는 매우 부족할 실정이다. 정부와 공공기관의 앱 개발은 우후죽순으로 이루어져 2016년 3월 행정자치부는 전체 1,768개 중 642개를 폐기할 것을 결정하였다. 「모바일 전자정부서비스 관리지침」에는 모바일 웹을 우선 개발하도록 규정하고 있으나, 모바일 웹을 제공하지 않는 기관들이 대다수이며, 제공하더라도 대부분 적지 않은 문제점들을 갖고 있다.

하면 되도록(Once-Only Principle) 보장함으로써 추가적인 부담 없이 다른 서비스들을 쉽게 받을 수 있게 해 주게 되므로 이러한 원칙을 가능한 모든 전자정부서비스로 확산하는 노력이 필요하다(EC, 2015: 43-44).

#### 4) 기존 전자정부서비스의 이용률 제고

우리나라 전자정부이용자들의 계속이용, 이용추천, 우선이용 의향 모두 95%가 넘어 전자정부서비스에 대한 매우 호의적인 태도를 갖고 있어, 이용 조건이 갖추어진다 보면 어렵지 않게 이용 활성화가 될 것으로 기대된다. 이용자들의 이용중단 이유를 반영하여 본인 확인을 비롯한 이용절차를 간소화하고 필요한 정보나 서비스 쉽게 찾을 수 있도록 조치하고 적절한 안내를 제공할 필요가 있다.

전자정부서비스의 인지 및 이용 격차는 시급히 해결해야 할 과제이다. 전체 인구를 기준으로 할 때에 비해 인터넷 이용자를 기준으로 하면 격차가 감소하기 때문에 여성, 50대 이상 노인층, 저학력층, 저소득층, 전업주부/기타무직/농림어업종사자/단순노무종사자들의 인터넷 이용을 늘리는 노력이 선행되어야 한다.

전자정부서비스의 미이용 이유 중 'PC 및 인터넷 사용에 익숙하지 않아서'가 50%를 상회하는 것은 아직도 컴퓨터 이용과 관련된 정보격차가 상당히 존재하고 있음을 의미한다. 40대 이상, 여성, 그리고 직업별로는 농림어업숙련종사자, 단순노무종사자, 전업주부, 기타/무직자들을 대상으로 PC 및 인터넷 사용 교육을 지속적으로 실시할 필요성이 있다. 이러한 정보 취약계층들이 많이 사용하는 서비스들을 우선적으로 모바일 서비스로 개발하여 제공하는 것도 유력한 방안이 될 수 있다. 또한 '너무 복잡하다'는 응답이 가장 많은 것은 아직도 우리나라 전자정부서비스들이 이용용이성 측면에서 개선의 필요성이 크다는 것을 알려 주고 있다.

전자정부서비스의 인지도와 이용률 제고를 위해서는 직접방문 서비스를 제공하면서 전자정부서비스의 장점과 이용절차를 안내하는 조치가 효과적일 것이다. 공공기관에서는 이용빈도가 높은 업무를 처리할 때(행

정/민원서류의 처리, 세금/공과금의 조회/납부/환급, 공공서비스의 예약 등) 관련 전자정부서비스에 대한 친절한 안내 리플렛을 제작하여 업무처리 과정에서 민원인에게 배포하고, 원하는 경우 전자정부 채널을 이용한 업무 처리 방법을 설명해 주는 방안이 효과적일 것이다.

직접방문을 이용한 국민들 90% 이상의 이용목적은 민원서류와 관련되어 있다는 것은 아직도 우리나라의 민간과 공공부문에 종이 서류를 제출해야 하는 경우가 많다는 것을 의미하므로 범국가적으로 종이 서류 제출을 최소화하는 노력이 필요하다. 특히 공공부문에서는 정보공동이용 제도를 활용하여 국민들의 서류 제출 의무를 최대한 축소하고, 필요한 경우 전자문서로 대체할 수 있도록 행정절차를 개선하는 노력이 더욱 확대되어야 할 것이다.

마지막으로 특별한 사유가 없는 한 전자정부서비스를 이용하도록 의무화하는 방안의 도입을 고려해 볼 만하다: 'Digital by Default' 또는 'Mandatory Digital Self-Service'(UN, 2014: 32). 물론 여러 가지 부작용이 있을 수 있으므로 우선은 소수의 서비스에 대해서 제한적으로 시범사업을 실시 해 보는 것이 타당하다.

#### 5) 전자정부서비스 인지도 제고 및 대한민국정부포털 개선

전자정부서비스의 인지도 제고를 위한 경로로는 인터넷 검색이나 배너/광고/링크 등의 통로는 계속 유지하되, 이동광고나 옥외광고는 축소하는 것이 바람직하다. 가장 효과가 클 것으로 기대되는 방안은 직접방문이나 우편 등의 행정서비스 처리과정에서 담당자들이 전자정부서비스에 대해 설명을 하고, 민원인들이 사용하여야 하는 서비스들을 중심으로 특화된 홍보 리플렛을 만들어 배포하는 것이다.

우리나라 정부는 다수 포털을 활용하고 있기 때문에 대한민국정부포털의 유용성이 높지 않아 인지도가 떨어지므로, 우리나라 전자정부서비스의 단일접촉창구

(PSC: Point of Single Contact)에 대한 전략을 검토하여 재수립할 필요가 있다(김선경, 2013). 국가적인 PSC 전략에 기반해서 대한민국정부포털의 목표(이용자)를 분명히 하고, 다른 포털들과의 관계를 정립하고 연계성을 강화하며, 그에 따라 서비스 내용과 홍보방법을 결정하는 것이 바람직하다.

## V. 결론

2012년부터 2015년까지의 우리나라 전자정부서비스 이용실태 조사 자료를 이용하여 추세분석을 실시한 결과, 우리나라의 전자정부서비스 이용의 인지도와 이용률이 증가하여 저변 확대에는 성공하고 있으나, 이용비중이나 빈도는 정체되거나 후퇴하고 있음을 발견하였다. 국민들은 아직도 직접방문에 크게 의존하고 있으며, 전자정부 채널로 이용방법을 바꾸는 전환속도는 정체되어 있다. 또 추상적인 전자정부서비스에 대한 향후 이용 의향은 95%를 상회하여 매우 높았으나, 실제 주이용 비율은 43.2%에 불과하였고, 이용 비중은 47.8%이었으며, 개별 서비스 이용률도 모두 40%에 미치지 못하였고, 생애사건 처리를 위한 선호방법으로 전자정부 채널을 선택한 응답자 평균은 43.8%이었다. 이는 전자정부서비스에 대한 긍정적인 태도와 실제 이용과의 괴리라는 심각한 문제점을 드러내고 있다. 본 논문에서는 이용 활성화를 위한 방안을 모바일 전자정부서비스의 확대, 연계서비스의 확대, 맞춤형 서비스의 확대, 기존 전자정부서비스의 이용률 제고, 전자정부서비스에 대한 인지도 제고 및 대한민국정부포털 개선으로 나누어 제시하였다.

이 논문은 가장 기초적인 실태를 분석하였을 뿐이므로 향후에는 우리나라 전자정부서비스 이용 실태에 대한 좀 더 심층적인 조사와 분석이 필요하다. 첫째, 기

존 실태조사의 원자료를 이용하여 인지도, 이용률, 만족도, 미이용 의향 등에 대한 영향 요인을 밝혀내는 분석이 필요하다. 둘째, 전자정부서비스 이용 실태에 대한 절대적인 판단 기준은 없기 때문에, 국제비교를 통한 상대적인 분석도 큰 도움이 될 수 있다. 셋째, 기존 실태조사 내용을 좀 더 풍부한 함축을 얻을 수 있도록 개선하는 노력이 필요하다.<sup>28)</sup> 넷째, 많은 정부 부처와 공공기관들이 전자정부법 제22조에서 규정하고 있는 개별 전자정부서비스들에 대한 이용 실태 조사를 실시하는 것이 중요하다. 특히 모바일 서비스의 확산에 대한 현황을 진단하고 개선방안을 수립할 수 있도록 조사 내용을 구성하는 것이 중요하다. 마지막으로 이러한 조사를 통해 얻어진 자료들은 상세히 분석되고 그 결과는 공론의 장에서 활발히 논의되어야 한다. 이러한 과정을 통해 전자정부서비스 이용에 대한 실질적인 개선방안을 마련하고, 이를 성공적으로 실행할 수 있는 공감대 형성이 필요하다.

## ■ 참고문헌

- 글로벌리서치 (2009). 「2008년도 전자정부서비스 이용실태 조사 보고서」.
- 김선경 (2013). “지식강화 전자정부포털의 개념적 프레임워크.” 「정보화정책」, 20(2): 39-59.
- 김준한 (2003). “전자정부 고도화를 위한 투자 방향 및 전략.” 「정보화분야 국가재정운용계획」 세미나 발표자료.
- 박철 (2016). “한국, 중국, 미국의 모바일 정보역량과 삶의 질에 관한 연구.” 「정보화정책」, 23(2): 19-34.
- 송희준·조택 (2007). “한국의 전자정부: 성과와 과제.” 「정보화정책」, 14(4): 20-37.
- 안전행정부·한국정보화진흥원 (2013). 「2013 전자정부서비스 이용실태조사 결과보고서」.

28) 현재의 실태조사는 전자정부서비스의 도입기에 확산 여부를 판단하기 위한 목적으로 실시된 것이다. 이제 전자정부서비스 이용의 저변은 상당한 수준으로 확대되었으므로, 구체적인 이용 수준을 파악하고 발전방안을 모색할 수 있도록 조사 내용을 심화시킬 필요가 있다. 예를 들어 앞에서 논의한 바와 같이 개별 서비스가 아니라 생애사건 단위로 전자정부 채널의 이용 실태를 조사하며, 단순한 이용률이 아니라 이용경험에 대한 구체적인 조사 (예를 들면 이용편의성 조사, 요소별 만족도 조사 등)를 추가하는 것이다.

- 안전행정부·한국정보화진흥원 (2014). 「2014 전자정부서비스 이용실태조사 결과보고서」.
- 앤아이리서치 (2009). 「전자정부서비스 이용실태조사 최종보고서」.
- 오픈타이드 컨소시엄 (2008). 「2007년도 전자정부지원사업 ‘전자정부서비스 이용 활성화 2차사업 완료보고서」.
- 윤성이·장우영 (2007). “한국의 온라인 정치참여 특성: 수요자 중심 모델을 중심으로.” 「정보화정책」, 14(4): 82-100.
- 이연우 (2009). “e-거버넌스 관점에서의 국가정보화 변화과정에 관한 연구.” 「정보화정책」, 16(2): 65-81.
- 이영주·강경희·신재우·이중정 (2010). “한국의 전자정부 연구동향 분석: 국내 학술지 게재 논문을 중심으로.” 「정보화정책」, 17(3): 36-56.
- 이혜원·명승환 (2013). “국내의 정보화 및 전자정부 연구동향 분석.” 「정보화정책」, 20(4): 3-22.
- 코리아리서치 (2010). 「2010 상반기 전자정부서비스 활용수준 조사 보고서」.
- 코리아리서치 (2011). 「2011년 전자정부서비스 활용수준 조사결과 보고서」.
- 행정안전부·한국정보화진흥원 (2012). 「2012 전자정부서비스 이용실태조사 결과보고서」.
- 행정자치부·한국정보화진흥원 (2015). 「2015 전자정부서비스 이용실태조사 결과보고서」.
- Accenture (2003). *eGovernment Leadership: Engaging the Customer*.
- AGIMO (2005). *Australian’s Use of and Satisfaction with E-government Services*.
- AGIMO (2006). *Australian’s Use of and Satisfaction with E-government Services: Responsive Government – A New Service Agenda*.
- AGIMO (2007). *Australians Use of and Satisfaction with E-government Services*.
- AGIMO (2008). *Interacting with Government: Australian’s Use of and Satisfaction with E-government Services*.
- AGIMO (2009). *Interacting with Government: Australian’s Use of and Satisfaction with E-government Services*.
- AGIMO (2011). *Interacting with Government: Australian’s Use of and Satisfaction with E-government Services*.
- Baum, C. & Di Maio, A. (2000). *Gartner’s Four Phases of e-Government Model*. Stamford, CT: Gartner Group.
- EC (2012). *Pubic Services Online – ‘Digital by Default or Detour?’: Assessing User Centric eGovernment Performance in Europe – eGovernment Benchmark 2012 – Final Background Report*.
- EC (2015). *Future-proofing eGovernment for the Digital Single Market: ‘An assessment of digital public service delivery in Europe’*
- EC (2015). *eGovernment Benchmark Framework 2012-2015: Method Paper Update* (Original method paper released July 2012).
- OECD (2009). *Rethinking e-Government Services: User-Centered Approaches*. OECD e-Government Studies. Paris: OECD.
- Rambøll Management (2003). *Top of the web: User satisfaction and usage survey of eGovernment services*. DG Information Society, EU.
- Rambøll Management (2004). *Top of the web: User satisfaction and usage survey of eGovernment services*. DG Information Society, EU.
- UN (2014). *United Nations E-government Survey 2014: E-government for the Future We Want*.