

'4차 산업혁명'과 '지능정보기술'

₹ 4차 산업혁명

인공지능, 빅데이터, 사물인터넷 등 과학기술 발달을 배경으로 경제, 사회, 일자리 지형 등 사회구조 전반에 걸쳐 이루어지는 사회 변화

▋ 지 등 정 보 기 술







지능정보기술이 다양한 행정서비스에 적용되고 있음

지능정보기술을 적용한 행정서비스 얼마나 활용하고 계세요?

조사대상 전국 17개 시도에 거주하는 만 19세 이상 성인남녀 약 1,000명 대상 (성별, 연령, 혼인, 학력, 소득, 지역별 비례할당)

과학기술 기반 행정서비스 **경험 여부**

조사내용 지능정보기술을 적용한 행정서비스 활용에 관한 시민인식

[중복응답, 단위:%]

78.5 민원 24 등 온라인 증명서 발급 및 민원처리 지역화폐 이용 **58**.3 블록체인 **58.2** 각종 정보 확인 챗봇 & AI 정보 조회 및 민원처리 28.1 **133**.4 교통시간 안내 키오스크 25.0 주변 정보 안내 16.6 고충민원 접수 및 처리 등 연락 이메일 11.7 주차가능 면수 실시간 확인 **빅데이터** 5.2 쓰레기 수거 관리 4.2 주차공간 공유 IoT 3.4 공원 환경 관리

경험도

2.4점

과학기술 기반 행정서비스 **인지도 / 경험도**

경험도

[단위:5점 척도]



안내, 조회, 신청 및 복지서비스 **빅데이터, 블록체인의 인지도, 경험도 높음**

인지도

2.8점

챗봇 , AI를 이용한

이용 빈도

0.9회

.**3**회

0.9회

0.7회



인지도

과학기술 기반 행정서비스 **이용 빈도 / 시간** [기준 : 일주일]

IoT를 이용한 쓰레기 수거,

주거 방범 등 생활 서비스

0.6회 생활 서비스

블록체인_

빅데이터_

정보제공, 데이터 분석

챗봇, AI_ 안내, 조회,

신청 및 복지서비스

온라인증명서 발급

지역화폐 이용

1.8시간

이용 시간

1.6시간

1.4시간

2.0시간

1.3시간

.7시간

키오스크_ 주변 정보 및 **1.3**호 대중교통 시간 안내

1.9시간

사물인터넷의 이용 빈도 및 이용 시간 낮음

이용 빈도 및 이용 시간에서 차이를 보임

0.6회 민원 접수 및 처리, 연락

민원24

이메일

과학기술 기반 행정서비스 **시민인식조사 결과** 지능정보기술 수용에 대한 경험도, 인지도, 이용 빈도, 이용 시간의 전반적 부분에 편차가 존재함

성별, 연령, 학력에 따라

#4차_산업혁명 #행정서비스

행정서비스 제공 주체가

기술 활용의 장애요인을

선제적으로 파악하고 해결해야 함

#사물인터넷

#블록체인 #시민활용 #빅데이터

디지털 리터러시 (literacy) 가 낮은

지원 프로그램 운영이 필요함

계층을 위한 중장기적인 교육, 학습,

[자료출처]

김정숙(2020), 주요 과학기술을 활용한 지방자치단체의 민원복지서비스 혁신 방안, 한국지방행정연구원 [내용문의]

🗸 김정숙 (한국지방행정연구원 부연구위원, 033-769-9846, jskim@krila.re.kr)