

서울시 전자민원 서비스 이용실태와 시민활용성 제고방안

1. 서울시민의 서울시 전자정부 이용행태 조사 개요
2. 서울시 전자정부 이용행태 설문조사 결과
3. 서울시 전자민원 서비스 이용 제고방안

1. 서울시민의 서울시 전자정부 이용행태 조사 개요

○ 조사목적

- 서울시민의 75%가 인터넷을 사용하고 있고, 향후 서울시의 대다수 행정서비스가 온라인 전자민원 서비스로 대체될 것으로 전망됨. 이에 따라 서울시 전자정부의 발전방향을 제시하고 전자민원 행정서비스 이용을 활성화하기 위해 인터넷 사용자의 서울시 전자정부 이용행태를 파악하는 것이 중요함.

○ 조사방법

- 서울시민의 서울시 전자정부 이용행태를 조사하기 위해 2005년 7월 27일부터 29일까지 3일 동안 서울시민 중 인터넷 사용자를 대상으로 표본 설문조사를 실시했음.
- 서울시민 인터넷 사용자 조사의 대표성을 확보하기 위해 서울시 인터넷 사용자 인구 구성 비율대로 조사대상을 선정했음. 즉, 서울시민 인터넷 사용자의 성별, 연령별 인터넷 사용 비율을 고려하여 조사대상을 할당함으로써 대표성을 확보했음.

○ 조사대상

- 조사대상은 서울시민 중 인터넷 사용자 800명으로서 인구사회학적 특성은 <표 1>과 같음.

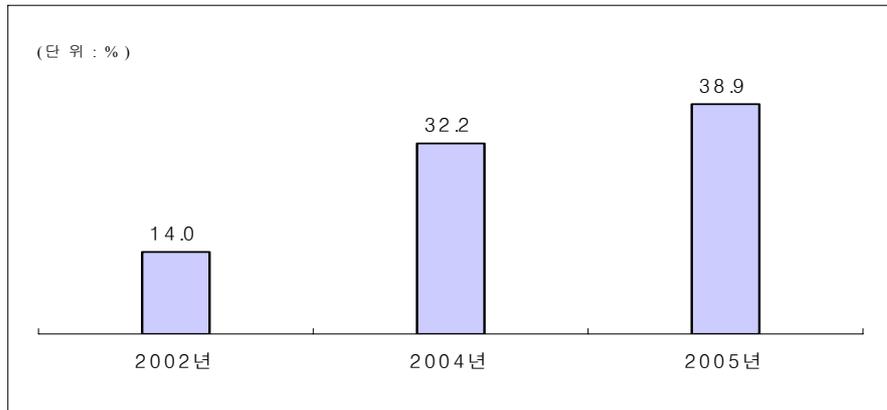
<표 1> 서울시민의 서울시 전자정부 이용행태 조사대상의 인구사회학적 특성

구분		사례수 (800)	백분율 (%)
성별	남자	406	50.8
	여자	394	49.3
연령	만 20 - 24세	89	11.1
	만 25 - 29세	104	13.0
	만 30 - 34세	147	18.4
	만 35 - 39세	148	18.5
	만 40 - 44세	134	16.8
	만 45 - 49세	95	11.9
	만 50 - 54세	50	6.3
	만 55 - 59세	33	4.1
인터넷 사용 정도	거의 매일	742	92.8
	일주일 1 - 2회 이하	58	7.3
직업	전업 주부	137	17.1
	자영업	63	7.9
	판매/ 서비스/ 영업	43	5.4
	기술/ 노무직	31	3.9
	사무/ 전문직	367	45.9
	경영/ 관리직	27	3.4
	학생	72	9.0
	기타	60	7.5

2. 서울시 전자정부 이용행태 설문조사 결과

1) 서울시민의 전자정부 사이트 방문 경험

- 서울시민 중 서울시 전자정부 사이트 방문 경험자 비율은 38.9%로 작년보다 7% 증가
 - 인터넷 사용 서울시민 중 서울시 전자정부 사이트(www.seoul.go.kr)를 방문한 경험이 있는 사람의 비율은 51.8%로 나타남. 서울시민 전체로 환산하면 서울시민의 38.9%가 서울시 전자정부 사이트를 방문한 것임. 이 수치는 2002년의 14%, 2004년의 32.2%와 비교했을 때 각각 25%, 7% 정도 증가한 것으로 방문자 비율이 점진적으로 증가하고 있음을 알 수 있음(그림 1) 참조).
 - 이러한 방문 경험자의 증가에도 불구하고 현재 여전히 서울시 인터넷 사용자의 반수 정도가 서울시 전자정부 사이트를 방문한 경험이 없으며, 20대 이상 서울시민 전체의 경우 67% 정도가 방문 경험이 없음. 따라서 이들을 유인하기 위한 지속적인 전략이 필요함.



[그림 1] 서울시민의 서울시 전자정부 방문 경험 연도별 비율¹⁾

○ 서울시 전자정부 방문자의 연령 구성

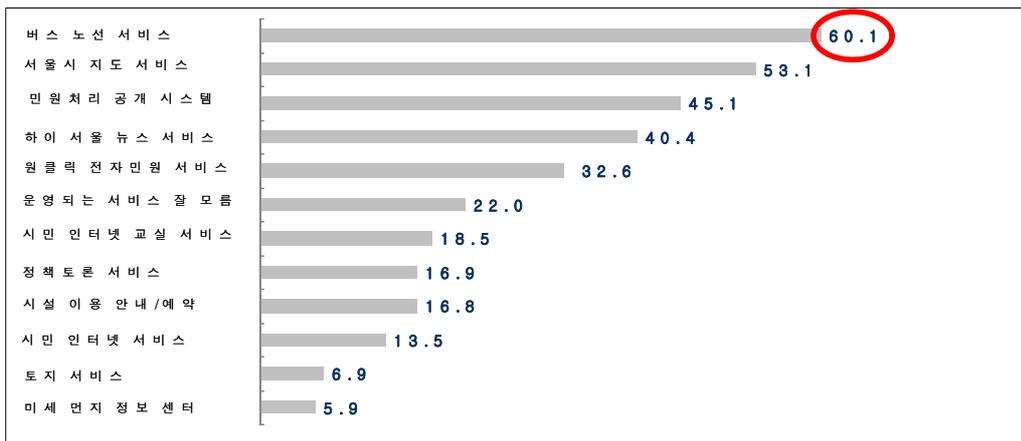
- 인구학적 특성별로 보면 서울시 전자정부 사이트 방문 경험자는 남성이 여성보다 10%이상 높음. 연령별로는 35세~39세 집단의 전자정부 방문경험 비율이 가장 높고, 그 다음으로는 40~44세 집단이 높은 것으로 나타남. 전체적으로 20~24세 집단이 가장 낮은 방문 경험 비율을 보임.
- 이러한 전자정부 사이트 이용자의 연령 구성은 일반 인터넷 포털 사이트 이용자의 특성과는 확연히 다름. 서울시 전자정부 사이트 이용 활성화 및 고객 세분화 전략 수립시 이러한 특성을 반영할 필요 있음.

2) 서울시 전자민원서비스 이용행태

- 인터넷 사용 서울시민의 서울시 전자정부 서비스 항목 인지도 순서는 버스노선 서비스, 지도 서비스, 민원처리 공개시스템 순으로 나타남.
- 인터넷 사용 서울시민의 60.1%는 서울시 전자정부에서 버스노선 서비스가 제공되고 있다는 사실을 인지하고 있으며, 53.1%는 서울시 지도 서비스를 인지하고 있으며, 45.1%는 민원처리 공개시스템이 현재 서비스되고 있다는 사실을 알고 있음.

1) 2002년 조사는 서울시정개발연구원에서 서울시민 1,000명을 대상으로 실시한 것이며, 2004년 조사는 서울시립대학교에서 수행한 것임.

- 이에 비해 '원클릭 전자민원 서비스'(32.6%), '시민 인터넷 교실'(18.5%), '정책토론 서비스'(16.9%), '시설 이용 안내/예약'(16.8%) 등 시민과의 양방향 서비스나 참여서비스에 대한 인지도는 상대적으로 낮음.
- 서울시 전자정부 사이트의 주 이용자인 35세 이상 45세 미만의 사용자 그룹 역시 원클릭 전자민원 서비스의 인지비율이 38% 내외로 나타나 이들 집단에 대한 서비스 항목 홍보전략이 필요함을 알 수 있음.
- 전자정부의 행정서비스가 행정업무의 온라인화를 통한 시민 편의성을 증대하고 시민과의 양방향 의사소통 채널을 마련하는 것을 목적으로 한다는 측면에서, 시설이용 안내나 예약 서비스, 정책토론 서비스 등도 시민에게 적극적으로 홍보하여 이들 서비스에 대한 인지도와 이용도를 높일 필요 있음.



[그림 2] 서울시민 중 인터넷 사용자의 서울시 전자정부 행정서비스 인지도

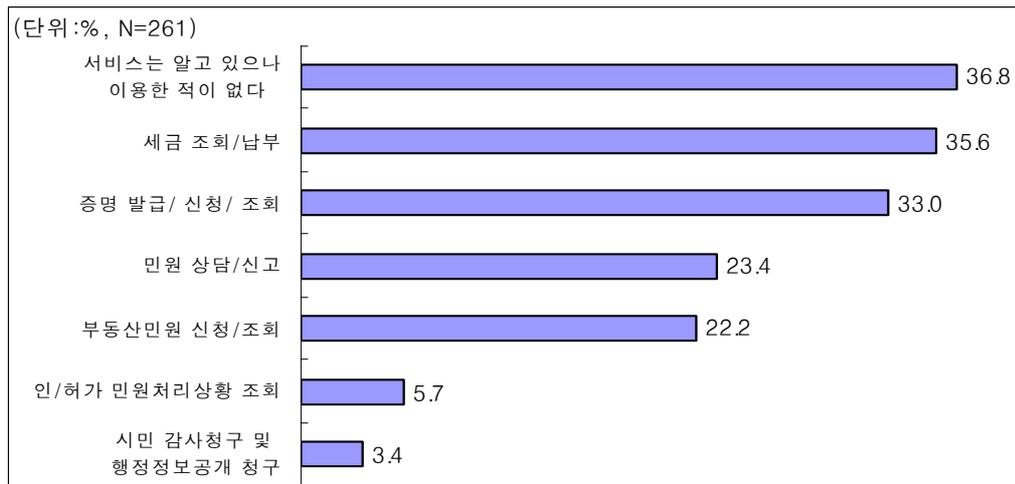
○ 인터넷 사용 서울시민 중 전자민원 서비스 이용 경험자 비율

- 인터넷 사용 서울시민에게 서울시 전자민원 서비스를 이용한 적이 있는지를 물어본 결과, 응답자의 21%가 그렇다고 대답함. 이를 서울시민 전체로 환산하면 서울시민의 15.8%에 해당함.
- 서울시민 중 서울시 전자정부 방문경험자 비율이 38.9%임을 감안하면 이들 방문자 10명 중 4명 정도만이 실제 전자민원 서비스 이용자임을 알 수 있음. 따라서 서울시 전자정부 방문자를 실제적인 전자정부 이용자로 유인하기 위해서는 이들 서비스가 시민에게 주는 행정 편의성과 일상생활에서의 긍정적 역할을 적극 홍보할 필요 있음.

- 특히 20대 초반 연령층의 경우 서울시 전자정부의 여러 서비스를 인지하고만 있을 뿐 실제 사용하지 않는 특성을 보임. 이들 집단이 서울시 전자정부 사이트에 더욱 친숙하게 다가올 수 있는 방안이 마련될 필요가 있음. 왜냐하면 이들 집단은 일반적인 인터넷 사용자 그룹에서 핵심 연령층으로, 인터넷의 주도적 사용자이면서 인터넷이라는 사이버공간에서 여론 전파의 힘을 가진 연령집단이기 때문임.

○ 서울시 전자민원 행정서비스의 항목별 이용 경험 비율

- 전자정부 행정서비스 항목 중 세금조회/납부 서비스를 이용해 본 경험이 있다고 응답한 비율이 35.6%로 가장 높은 이용률을 보였으며, 증명서 발급/신청/조회 서비스는 33.0%, 민원상담/신고 서비스는 23.4%, 부동산 민원신청/조회 서비스는 22.2%의 순으로 이용률을 보임.



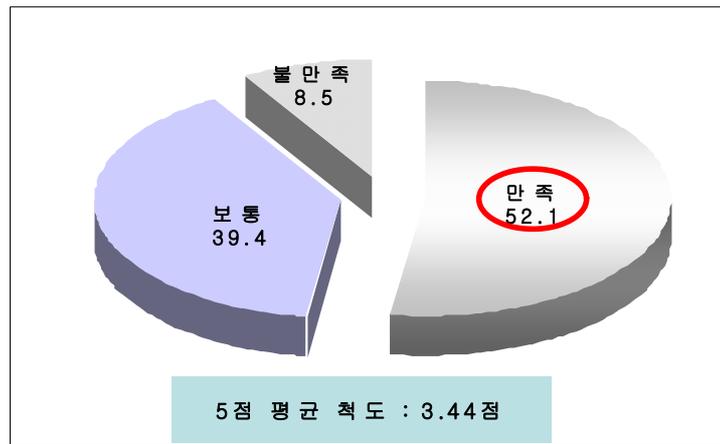
[그림 3] 서울시 전자민원행정서비스 이용 경험률 (중복응답)

3) 서울시 전자민원 서비스 만족도

- 서울시 전자정부 전자민원 행정서비스 이용자의 과반수 정도인 52.1%가 서비스에 만족
 - 서울시 전자정부 이용자 10명 중 5~6명 정도는 사용후 만족도를 나타냈으며, 보통이라는 응답은 39.4%, 불만족이라는 응답은 8.5%로 전반적인 사용자 만족도는 높은 편임.
 - 연령별로는 25~29세 집단의 사용만족도가 66.7%로 다른 연령층에 비해 가장 높음. 따라서 20대 후반 집단의 경우 일단 서울시 전자정부 행정서비스를 경험하면 만족도가 그 어

는 연령층보다 높기 때문에 이들 집단을 적극적으로 끌어들이는 유인책이 전자정부 시민 활용성 제고를 위해 필요함.

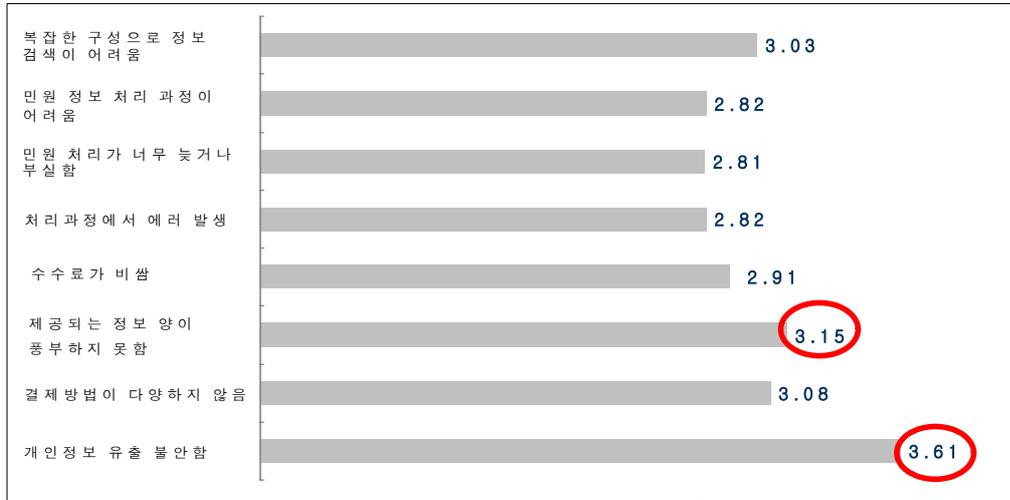
- 한편, 40대 후반과 50대 후반과 같이 전자정부 이용율이 상대적으로 높은 집단에서는 불만족 비율이 다른 연령층보다 상대적으로 높게 나타났음. 따라서 이용자 만족도를 높이기 위해 이들 집단의 불만족 이유를 면밀하게 분석할 필요 있음.



[그림 4] 서울시 전자민원 행정서비스 이용자 만족도

○ 서울시 전자정부 전자민원 행정서비스의 문제점에 대한 인식

- 서울시 전자정부 전자민원 서비스 이용자에게 항목별로 전자민원 서비스를 평가하게 한 결과, 개인정보 유출 가능성을 가장 걱정하고 있는 것으로 나타났으며(5점 척도에서 3.61점), 그 다음으로 현재 제공되는 정보량이 풍부하지 못하다는 점(3.15점), 결제방법이 다양하지 않다는 점(3.08점) 순으로 문제점을 평가함.
- 연령별로는 개인정보 유출 가능성에 대해 20~24세 집단(4.33점)이 가장 많은 우려를 표명했으며, 그 다음으로 40~44세(3.83점), 25~29세(3.73점) 순으로 나타났음. 정보량의 불충분성에 대해서는 40대 초반(40~44세), 30대 초반(30~34세), 30대 후반(35~39세) 연령 그룹 순으로 문제점을 지적하고 있음. 결제방법의 다양성에 대해서는 상대적으로 높은 이용률을 보이는 40대 초반 연령층에서 문제가 있다는 평가가 상대적으로 높게 나타남.



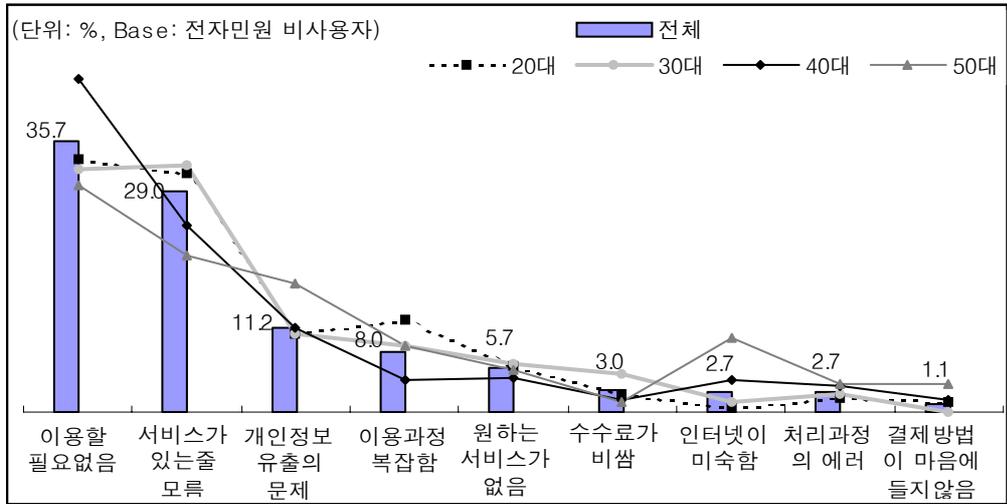
[그림 5] 서울시 전자민원 행정서비스 항목별 평가²⁾

4) 서울시 전자민원 서비스 이용 활성화 대책 관련 의견

○ 서울시 전자정부 전자민원 서비스 미사용 이유

- 전체 비사용자들 중 35.7%가 전자민원 서비스를 이용하지 않는 이유로 '전자민원 서비스를 이용할 필요성이 없기 때문'이라고 응답했으며, 그 다음으로 '전자민원 서비스가 있는 줄 몰랐다'(29%), '개인정보 유출 등 보안상 문제가 있을 것 같아서'(11.2%), '이용과정이 복잡하거나 어려워서'(8%)의 순으로 나타남.
- 연령 집단별로 전자민원 서비스를 이용하지 않는 이유에서 차이를 보이고 있음. 20대의 경우 전자민원 서비스의 불필요성이 36%, 전자민원 서비스 미인지가 33%로, 이 두 가지가 가장 큰 이유이며, 30대 초반의 경우 전자민원 서비스 미인지 비율이 전자민원 서비스가 필요하지 않아서라는 응답에 비해 약간 높게 나타남. 40대의 경우 서비스 미인지보다는 서비스를 이용할 필요가 없다는 응답률이 20% 이상으로 높으며, 55~59세 연령층의 경우 다른 집단에 비해 이용과정이 복잡하거나 인터넷에 익숙하지 않아서라는 응답률이 높게 나타남.

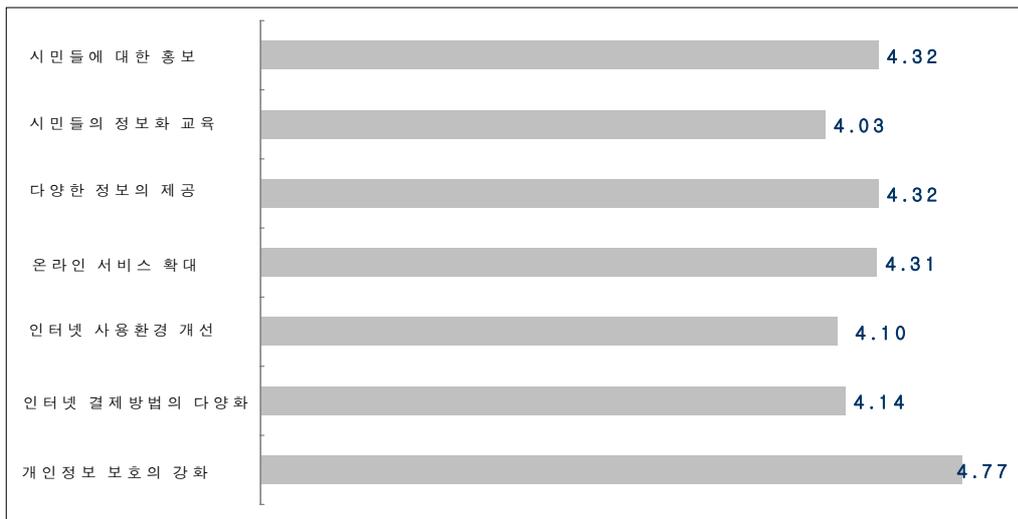
2) 항목별로 문제점을 제시하고 그 항목이 어느 정도 그러한지를 5점(정말 그렇다), 4점(어느 정도 그런 편이다), 3점(보통이다), 2점(별로 그렇지 않은 편이다), 1점(전혀 그렇지 않다)의 다섯 가지 척도로 평가하였음. 따라서 평균평점이 높다는 것은 항목별로 문제점이 상대적으로 많다는 것을 의미함.



[그림 6] 인터넷 사용 서울시민이 서울시 전자민원 행정서비스를 이용하지 않는 이유

○ 서울시 전자민원 서비스 이용 활성화 의견

- 서울시 전자민원 서비스 활성화를 위해 '개인정보 보호를 강화할 필요가 있다'는 응답이 5점 만점에 4.77점으로 가장 높게 나타났으며, '시민들에 대한 홍보'(4.32점), '다양한 정보의 제공'(4.32점), '온라인 서비스 항목의 확대'(4.31점)의 순으로 필요성이 높은 것으로 나타남.



[그림 7] 서울시 전자민원 서비스 이용 활성화 대책에 대한 필요성 평가 (5점 척도)

- 전자민원 서비스의 이용 활성화 방안에 관한 항목별 필요성에 대해 연령별로 유사한 패턴을 보이는 가운데, 20대 초반 집단에서 홍보 필요성을 가장 많이 지적함. 개인정보 보호 강화에 대해서는 20대 초반, 30대 후반 연령층에서, 온라인 서비스의 확대에 대해서는 30대 후반 연령층, 50대 초반 연령층에서 각각 그 필요성을 상대적으로 높게 인식하고 있음.

<표 2> 서울시 전자민원 서비스 이용 활성화 대책에 대한 연령별 평가

(5점 척도 평균(N=800))

구분	전체	연령							
		20-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59
시민들에 대한 홍보	4.32	4.51	4.32	4.35	4.32	4.25	4.25	4.26	4.21
정보화 교육	4.03	4.15	4.10	3.95	4.03	4.01	3.97	4.18	3.97
다양한 정보 제공	4.32	4.43	4.36	4.23	4.43	4.28	4.28	4.32	4.18
온라인 서비스 확대	4.31	4.36	4.24	4.22	4.49	4.28	4.24	4.38	4.06
인터넷사용환경 개선	4.10	4.22	4.06	4.03	4.20	4.05	4.02	4.30	3.94
결제방법의 다양화	4.14	4.28	4.10	4.10	4.18	4.07	4.09	4.24	4.09
개인정보보호 강화	4.77	4.85	4.78	4.78	4.84	4.70	4.68	4.76	4.70

○ 서울시 전자정부 행정서비스의 발전 전망에 대한 의견

- 서울시 전자정부 행정서비스의 발전 전망에 대해 전체 응답자의 56%가 향후 대다수 행정 서비스가 온라인 전자민원 서비스로 대체될 것이라는 긍정적 전망을 갖고 있음. 그러나 여전히 44%의 응답자들은 시민들이 전자정부 서비스에 익숙하지 않기 때문에 전자정부가 시민의 일상생활에 뿌리내리는 데 상당한 시간이 걸릴 것이란 생각을 갖고 있음.
- 전자정부의 미래에 대한 긍정적 전망은 30대 초반과 후반, 40대 후반, 50대 초반에서 다른 연령층에 비해 높게 나타났으며, 시간이 좀 더 필요하다는 전망은 20대 초반과 후반 연령층에서 다른 집단에 비해 훨씬 높게 나타남.

3. 서울시 전자민원 서비스 이용 제고방안

- 서울시민의 정보화 환경은 세계 그 어느 도시보다 앞서 있는 바, 전체 가구의 85%가 PC를 보유하고 있으며, 시민의 75% 정도가 인터넷을 사용하고 있음³⁾. 그러나 이러한 정보환경의 우수성과 개인의 정보능력 우월성에 비해 서울시 전자정부 이용률은 상대적으로 낮은 실정임.
- 앞서 분석 결과에서 나타난 것처럼 2005년 현재 전체 시민 10명 중 4명 정도만이 서울시 전자정부 사이트 방문경험이 있으며, 전자정부의 전자민원 서비스 이용경험자는 전체 시민의 15.8%로 낮은 비율임. 서울시 전자정부 방문 경험자 비율이 지난 3여 년간 지속적으로 증가하고 있는 점은 고무적인 현상이나, 그럼에도 불구하고 서울시 전자정부는 시민들의 활발한 사용이 전제되지 않는다면 전자정부 사이트의 기술적, 구조적 우수성에도 불구하고 더 이상의 발전을 기대하기 어려울 것임.
- 서울시 전자정부의 시민 이용 활성화를 위해서는 ① 고객 세분화 전략에 따른 활성화 방안이 필요하고, ② 전체적으로 전자정부 이용자들에게 개인정보의 안전을 보장하는 신뢰 구조를 형성해야 하며, ③ 비사용자 집단의 유인책을 위해서는 다양한 채널을 통한 홍보 전략을 강화해야 할 필요성이 있음.
- 구체적으로는 먼저, 서울시 전자정부 사이트 방문 경험 비율이 상대적으로 낮은 계층인 20대 집단에 대한 지속적인 홍보가 필요함. 이들 집단이 전자정부를 이용하지 않는 이유로 '전자정부 사이트를 이용할 필요성이 없다'(36%)는 점뿐 아니라 '전자정부 사이트가 있는 줄 몰랐다'(33%)라는 점 역시 높게 지적되고 있으므로, 이들의 인터넷 이용 행태를 고려한 홍보 전략이 필요함. 더욱이 20대의 전자민원 서비스 이용자 집단의 경우 다른 연령층에 비해 만족도가 높은 점을 염두에 둘 때 이들이 서울시 전자정부를 일단 방문하게 해 편의성을 일차적으로 경험하게 하는 것이 중요함. 30대 초반 연령층(30~34세) 역시 서울시 전자정부에서 제공하는 다양한 전자민원 서비스에 대한 인지도가 낮으므로 이들 연령층에 대한 홍보도 필요함.
- 50대 후반 연령층(55~59세)의 경우, 여러 민원 서비스를 이용하는 경우가 많음에도 불구하고 이용과정이 복잡하거나 인터넷 사용이 익숙하지 않아서 전자정부 민원서비스를 이용

3) 서울특별시, 2004, 「2004 서울 서베이」.

하지 않는다는 점을 고려하여 이 연령층에 대해서는 지속적인 교육이 필요함. 예를 들어 현재 시나 구단위에서 실시하는 정보화 격차 해소를 위한 교육과정에 전자정부 가이드 교육과정을 포함하여 진행한다면 효과가 클 것임.

- 서울시 전자정부 민원서비스를 이용한 시민들의 만족도는 상대적으로 높게 나타났으므로, 이러한 이용자 집단의 만족도와 충성도를 계속 유지하거나 제고하기 위해서는 시민들의 개인정보 유출에 대한 불안감을 낮추고 전자민원 서비스에 대한 다양한 정보를 지속적으로 제공하는 방안이 현 단계에서 필요함.

변미리 | 서울시정개발연구원 부연구위원
02-2149-1303
miree21@sdi.re.kr