



발간등록번호
11-1311000-000474-01

2012

# 전자정부서비스 이용실태조사

User Take-up Survey of e-Government Service



행정안전부



한국정보화진흥원

# • • • 목 차 • • •

I. 조사 개요 .....	1
II. 행정서비스 이용 .....	2
1. 행정서비스 이용여부 및 이용빈도 .....	2
2. 행정서비스 이용목적 .....	3
3. 행정서비스 주 이용방법 및 선택이유 .....	4
III. 전자정부서비스 이용 .....	6
1. 전자정부서비스 인지 .....	6
2. 전자정부서비스 이용여부 및 이용빈도 .....	7
3. 전자정부서비스 이용 목적 및 접속 방법 .....	8
4. 전자정부서비스 주요 서비스별 이용경험 .....	9
5. 전자정부서비스 만족도 .....	10
IV. 모바일 전자정부서비스 이용 .....	11
1. 모바일 전자정부서비스 이용여부 및 이용빈도 .....	11
2. 모바일 전자정부서비스 이용 장소 및 주요 서비스 이용경험 .....	12
V. 전자정부서비스 이용전망 .....	13
1. 전자정부서비스 이용 및 추천 의향 .....	13
2. 전자정부서비스 이용활성화 방안 .....	14

## 1. 조사 개요

모집단	▶ 대한민국 내 만 16세 이상 만 74세 이하의 전체 국민
조사대상	▶ 전국 2,000가구내 만 16세 이상 만 74세 이하의 가구원
유효표본	▶ 2,000명(가구원)
조사방법	▶ 가구방문 면접조사
조사기간	▶ 2012. 11. 1. ~ 2012. 11. 30.
표본추출방법	▶ 다단계층화 확률비례계통추출법
추정	▶ 사후층화 : 레이킹 비 접근법(Raking Ratio Method) 적용 - 통계청 「2010 인구주택총조사」
표본오차	▶ ± 2.19%p (95% 신뢰수준)
표본설계	▶ 표본틀 : 통계청 「2010 인구주택총조사」 - 지역별 및 동/읍면부별, 집락별로 층화한 후 200개 조사구를 계통추출하고, 각 조사구에서 10가구를 추출하여 총 2,000가구를 조사함 ※ 해당 가구 방문 후 적격자가 2명 이상일 경우, '생일자법'에 의해 1명 조사

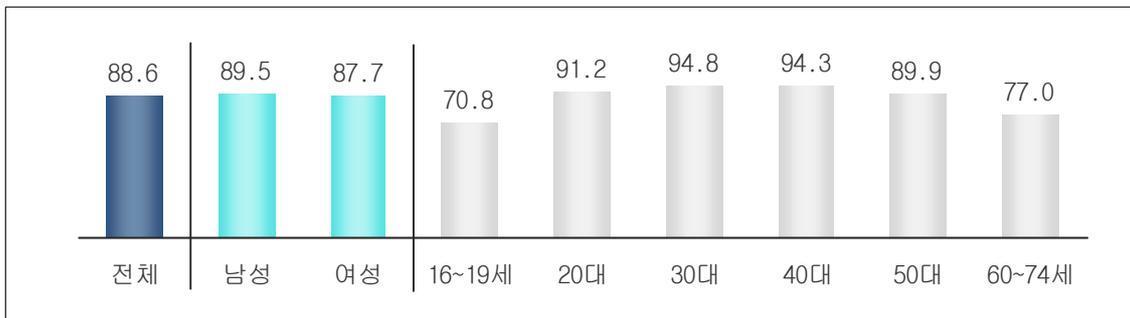
## II. 행정서비스 이용

### 1. 행정서비스 이용여부 및 이용빈도

 만 16~74세 인구의 88.6%인 33,762천명이 행정서비스 이용자

- 2012년 11월 현재 만 16~74세 인구의 행정서비스 이용률(최근 1년 이내 행정서비스 이용한 적이 있는 인구의 비율)은 88.6%로, 행정서비스 이용자는 33,763천명으로 나타남
- 남성의 행정서비스 이용률은 89.5%, 여성은 87.7%이며, 20대(91.2%), 30대(94.8%), 40대(94.3%), 50대(89.9%) 청·장년층의 행정서비스 이용률은 90% 가량이며, 16세~19세(70.8%), 60세~74세(77.0%)의 이용률도 70% 이상으로 나타남
- ‘3개월에 한번 이하’로 행정서비스를 이용하는 경우가 대부분(81.0%)으로 나타남

[그림1] 행정서비스 이용률(%)



[그림2] 행정서비스 이용빈도(%)

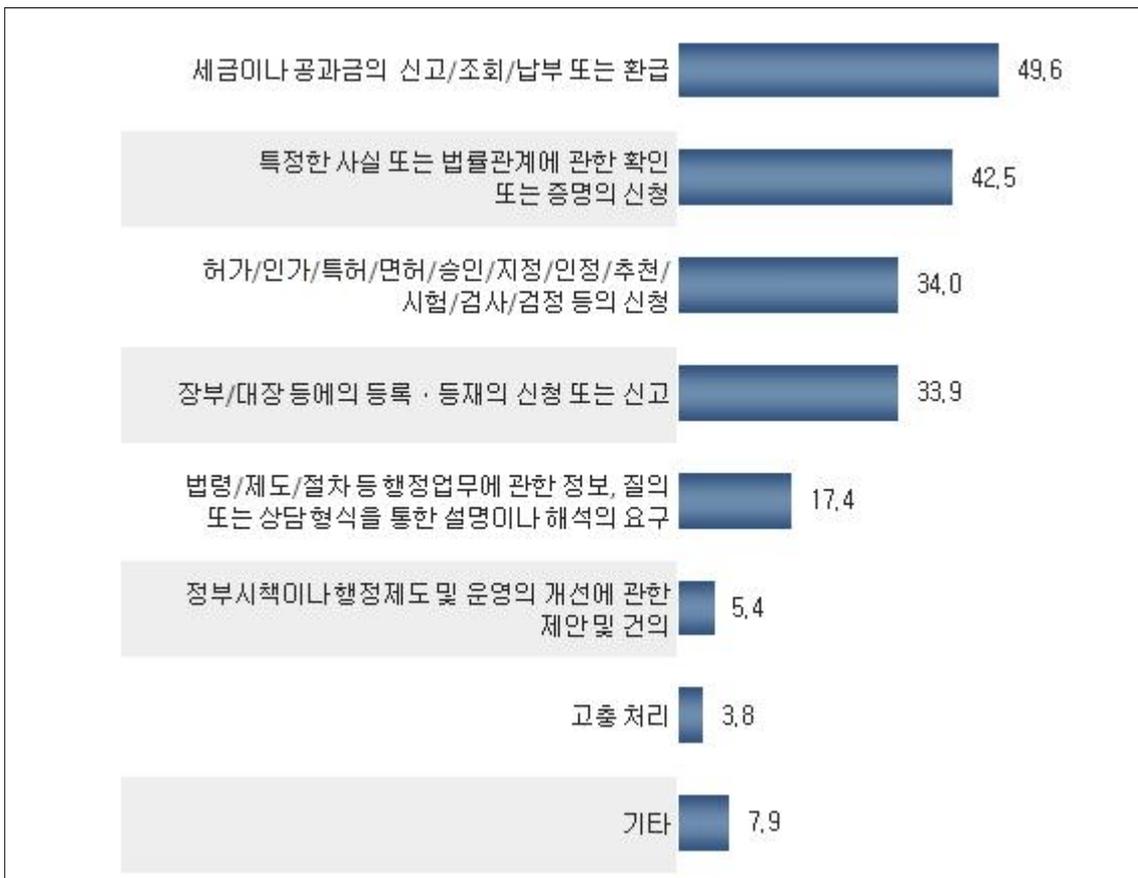


## 2. 행정서비스 이용목적

 주된 행정서비스 이용 목적은 '세금이나 공과금의 신고/조회/납부 또는 환급'(49.6%)

- 행정서비스 이용자의 약 50%가 행정서비스를 통해 '세금이나 공과금의 신고/조회/납부 또는 환급'을 주로 이용하는 것으로 나타남

[그림3] 행정서비스 이용목적(%)

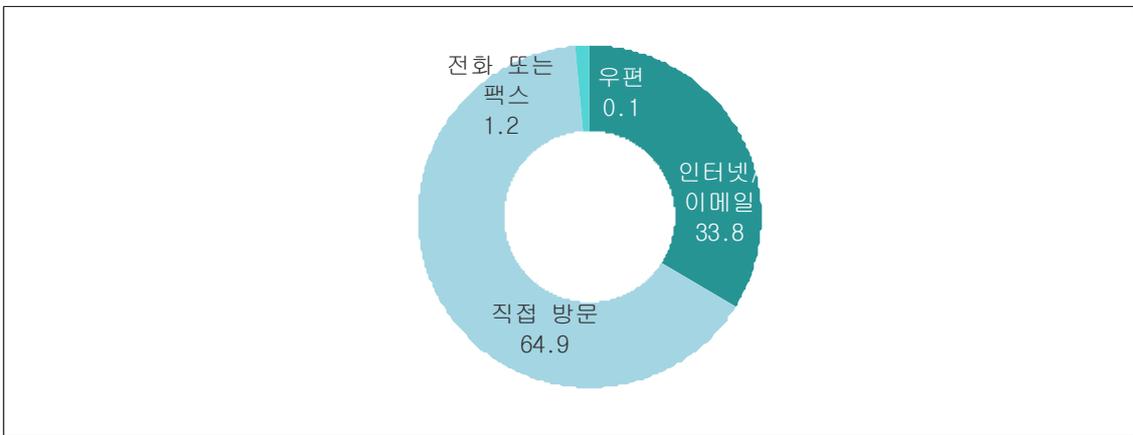


### 3. 행정서비스 주 이용방법 및 선택이유

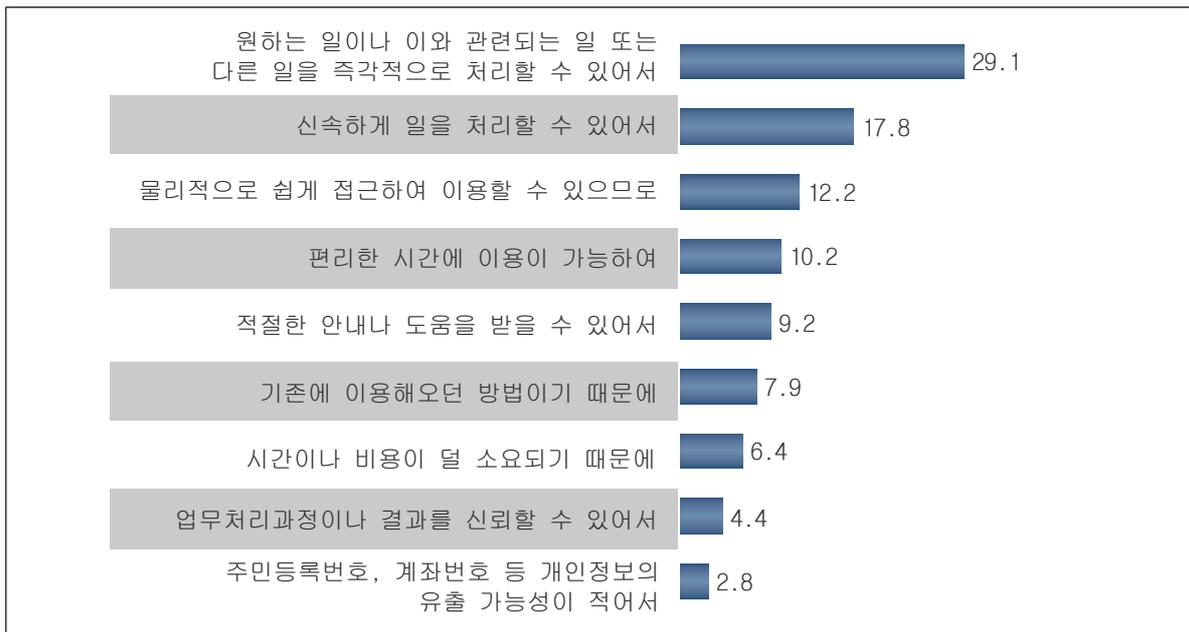
 '직접방문'(64.9%), '인터넷 또는 이메일'(33.8%)을 통해 주로 행정서비스 이용

- 행정서비스 이용자의 64.9%는 '직접 방문', 33.8%는 '인터넷(무선인터넷을 포함) 또는 이메일'을 통해 주로 행정서비스를 이용하고 있는 것으로 나타남
- 행정서비스 이용자의 29.1%는 '원하는 일이나 이와 관련되는 일 또는 다른 일을 즉각적으로 처리할 수 있어서' 주이용 방법을 선택한 것으로 나타남

[그림4] 행정서비스 이용방법(%)

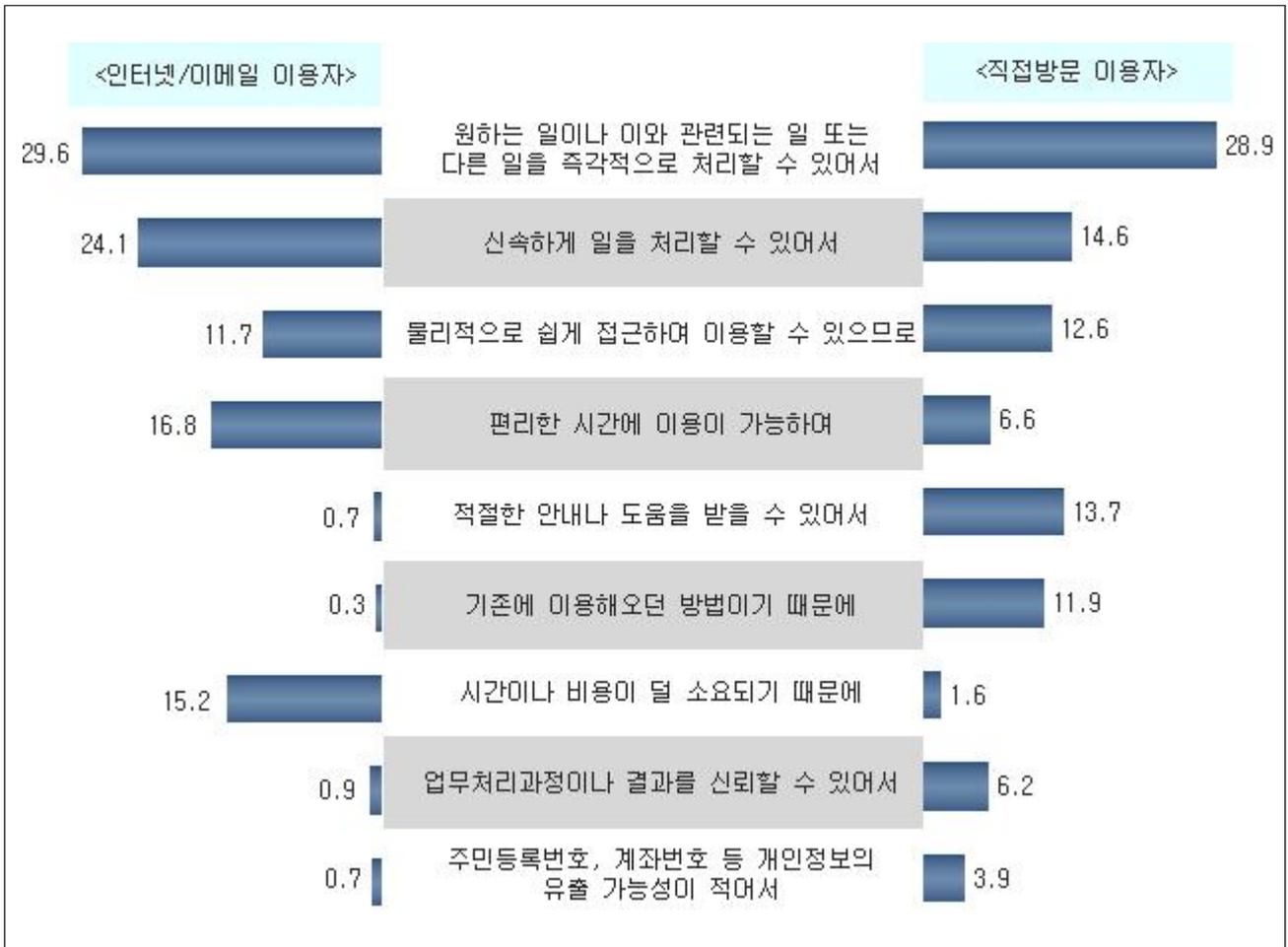


[그림5] 행정서비스 주이용방법 선택이유(%)



- 행정서비스 이용자가 '직접 방문'(28.9%)과 '인터넷(무선인터넷을 포함) 또는 이메일'(29.6%)을 주 이용방법으로 선택한 이유 역시 "원하는 일이나 이와 관련되는 일 또는 다른 일을 즉각적으로 처리할 수 있어서"인 것으로 나타남

[그림6] 행정서비스 주이용방법별 주이용방법 선택이유(%)



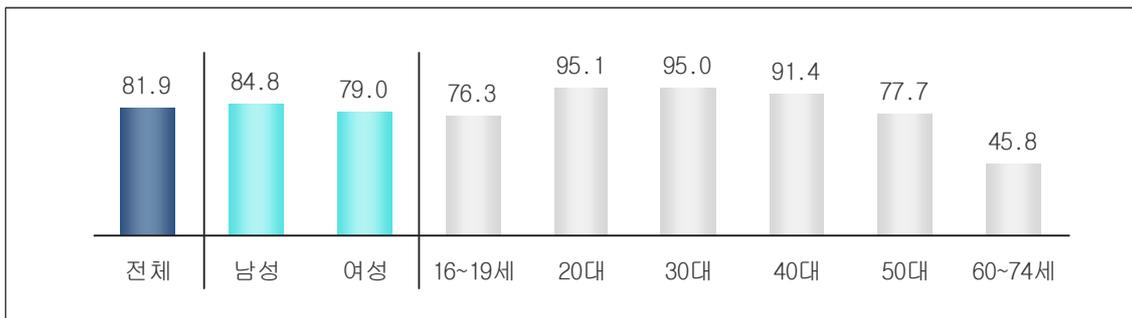
### III. 전자정부서비스 이용

#### 1. 전자정부서비스 인지

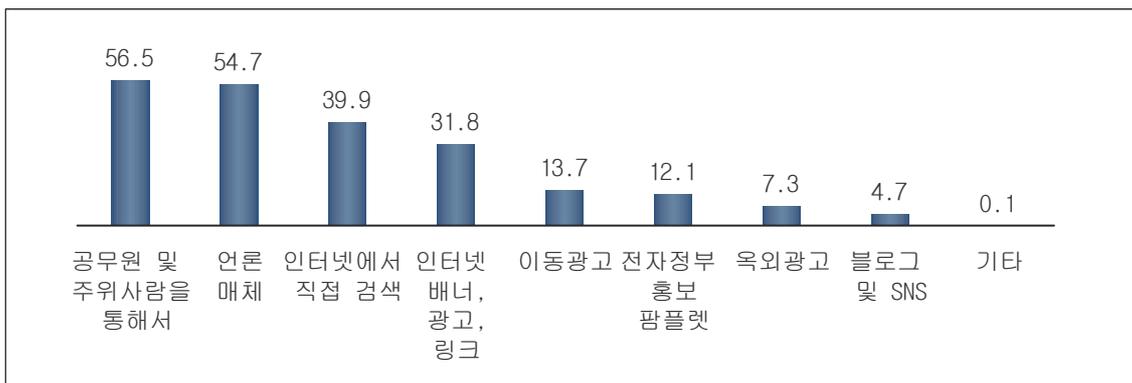
 만 16~74세 인구의 10명 중 8명은 전자정부서비스 '인지'

- 2012년 11월 현재 만 16~74세 인구의 전자정부서비스 인지도(전자정부서비스에 대해 인지하거나 들은 적이 있는 인구의 비율)는 81.9%로, 전자정부서비스 인지자는 31,214천명으로 나타남
- 전자정부서비스 인지자의 56.5%는 '공무원 및 주위사람을 통해서', 54.7%는 '언론매체(TV, 라디오, 신문 등)'을 통해 행정기관 또는 공공기관이 전자정부서비스(인터넷/이메일을 이용한 행정서비스)를 제공한다는 사실을 알게 되었음

[그림7] 전자정부서비스 인지도(%)



[그림8] 전자정부서비스 인지 경로(%)

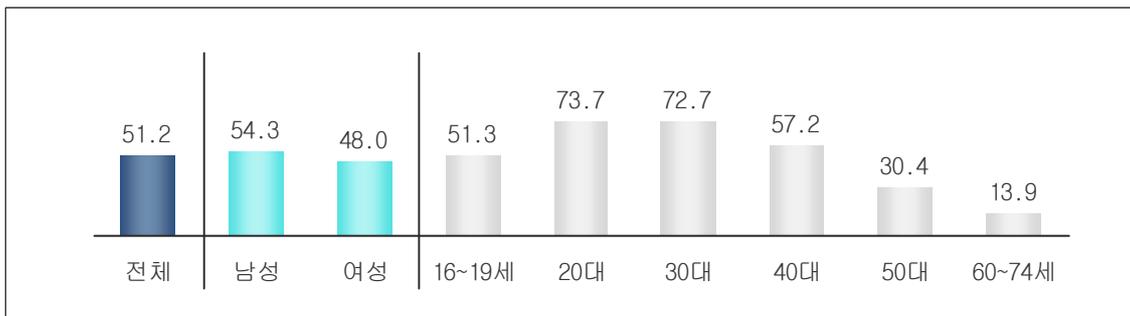


## 2. 전자정부서비스 이용여부 및 이용빈도

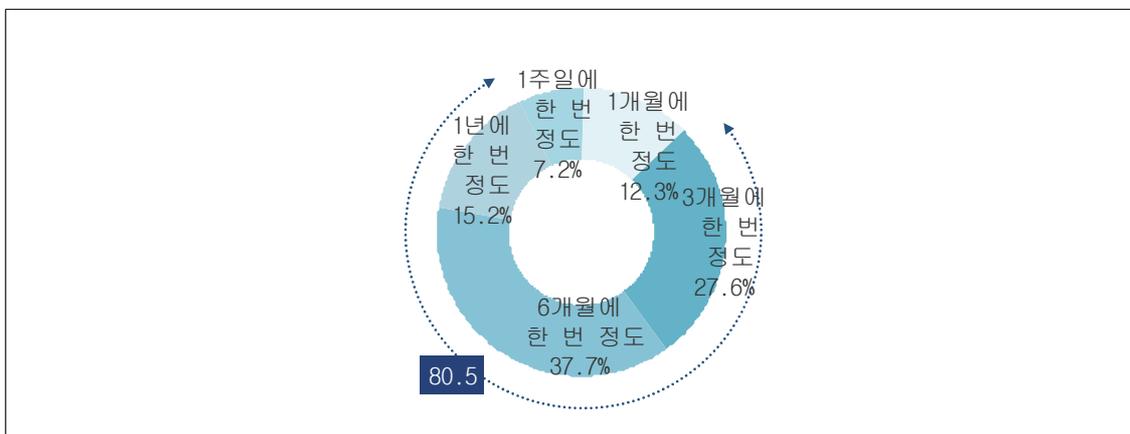
 **만 16~74세 인구의 51.2%인 19,494천명이 전자정부서비스 이용자**

- 2012년 11월 현재 만 16~74세 인구의 전자정부서비스 이용률(최근 1년 이내 전자정부 서비스 이용한 적이 있는 인구의 비율)은 51.2%이며, 직/간접 이용률(행정기관이나 공공기관 이외의 웹사이트나 블로그, 카페 등을 통해 전자정부서비스 이용자의 비율 포함)은 53.9%로, 직/간접 전자정부서비스 이용자는 20,544천명으로 나타남
- 남성의 전자정부서비스 이용률은 54.3%, 여성은 48.0%이며, 이용자수는 각각 10,348천명과 9,145천명으로 나타남
- 20대(73.7%), 30대(72.7%) 청년층의 전자정부서비스 이용률은 70%이상이며, 16세~19세(51.3%), 40대(57.2%)의 이용률도 50% 이상으로 나타남
- '3개월에 한번 이하'로 전자정부서비스를 이용하는 경우가 대부분(80.5%)으로 나타남

[그림9] 전자정부서비스 이용률-전체인구기준(%)



[그림10] 전자정부서비스 이용빈도(%)

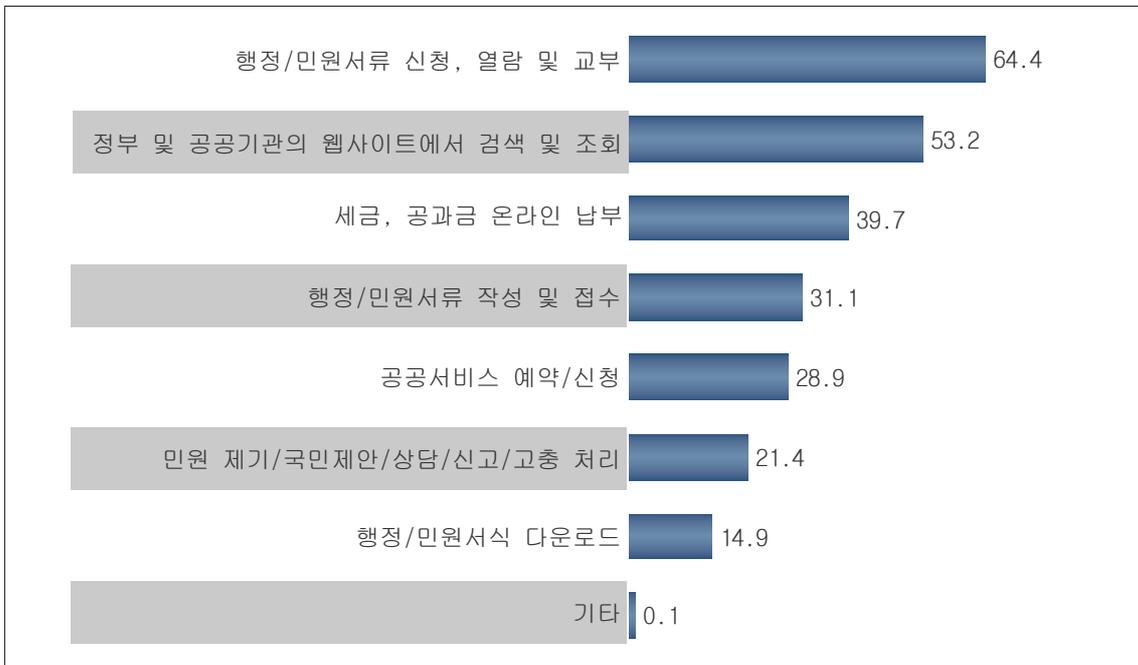


### 3. 전자정부서비스 이용 목적 및 접속 방법

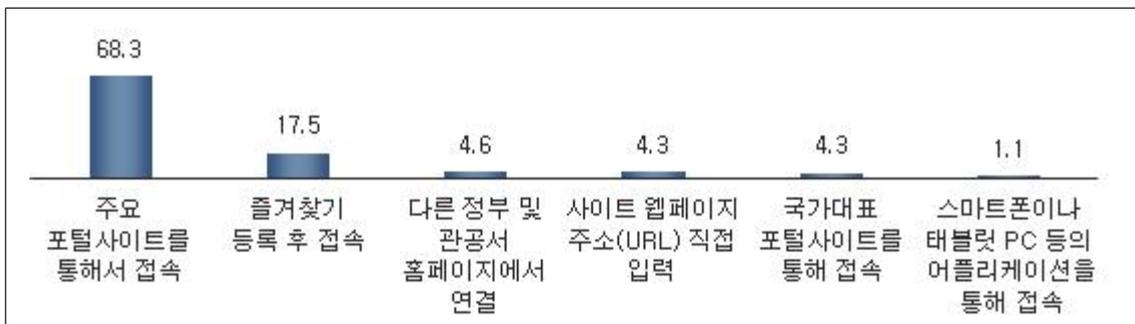
**전자정부서비스 이용 목적은 '행정/민원 서류 열람 및 교부'(64.4%)**

- 전자정부서비스 이용자의 64.4%가 전자정부서비스 중 '행정/민원 서류 열람 및 교부'를 주로 이용하는 것으로 나타남
- 연령별로 16세~19세(63.4%)와 20대(63.2%)는 '정부 및 공공기관의 웹사이트에서 검색 및 조회', 30대 이상은 '행정/민원 서류 열람 및 교부'를 가장 많이 이용하는 것으로 나타남
- 전자정부서비스 이용자의 68.3%는 '주요 포털 사이트 통해서 접속'하여 전자정부서비스를 이용하고 있는 것으로 나타남

[그림11] 전자정부서비스 이용목적(%)



[그림12] 전자정부서비스 접속방법(%)

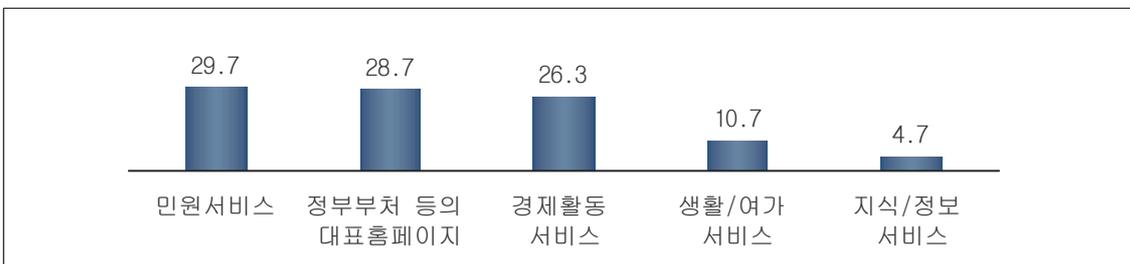


#### 4. 전자정부서비스 주요 서비스별 이용경험

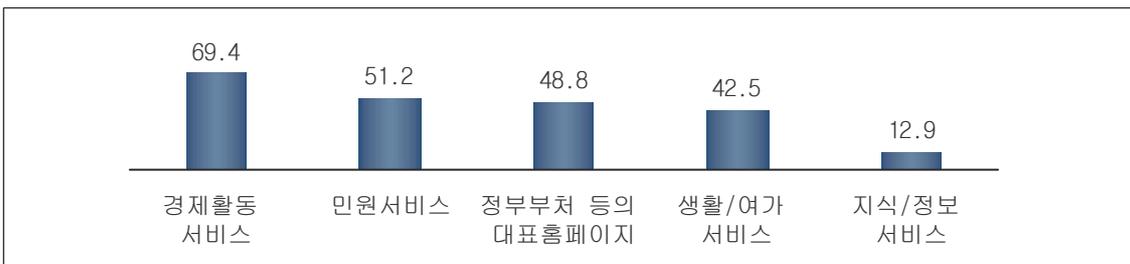
**전자정부서비스 주이용서비스 '민원 서비스' 29.7%**

- 전자정부서비스 이용자의 29.7%는 주요 서비스별 중 '민원 서비스'(1순위)를 가장 많이 이용하고 있으며, 세부적으로 '정부부처 등의 대표홈페이지'의 '정부부처, 지방자치단체, 공공기관대표 홈페이지민원'(28.7%)을 가장 많이 이용한 것으로 나타남
- 전자정부서비스 이용자의 69.4%는 주요 서비스별 중 '경제활동 서비스'(1+2+3순위)를 가장 많이 이용하고 있으며, 세부적으로 '정부부처 등의 대표홈페이지'의 '정부부처, 지방자치단체, 공공기관대표 홈페이지민원'(48.8%)을 가장 많이 이용한 것으로 나타남

[그림13] 전자정부서비스 주이용서비스(1순위)



[그림14] 전자정부서비스 주이용서비스(1+2+3순위)

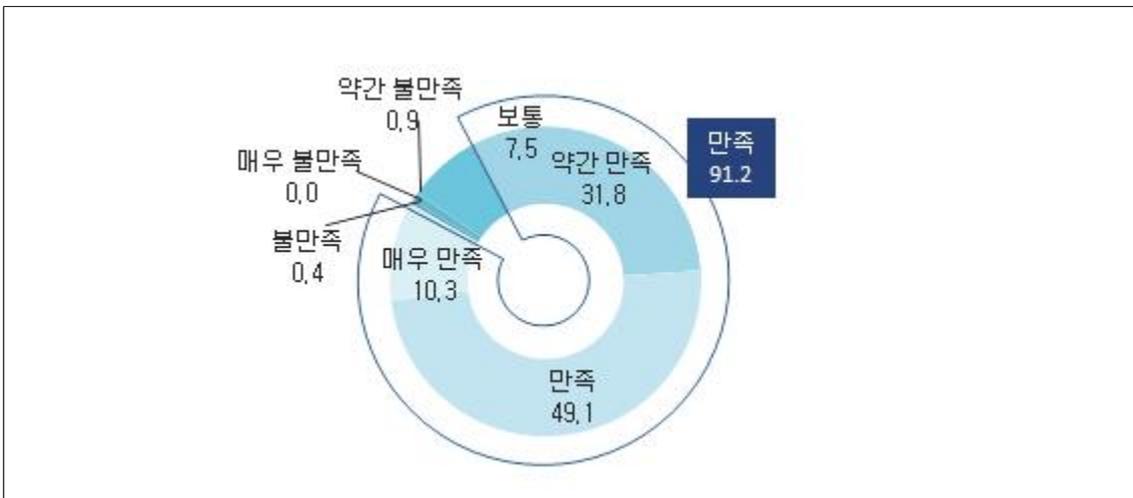


## 5. 전자정부서비스 만족도

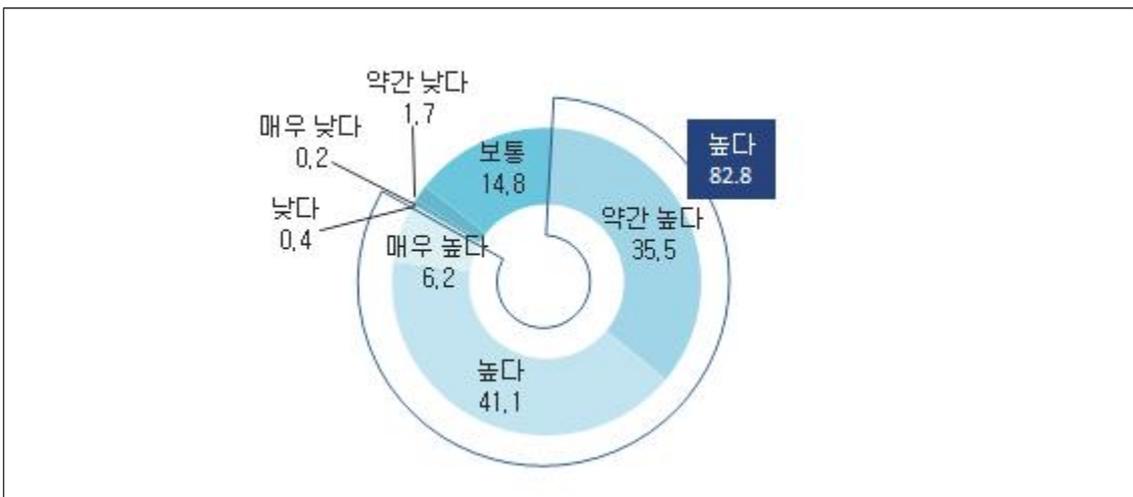
 전자정부서비스 이용자 10명 중 9명 '만족', 8명 보안수준 '높다'

- 전자정부서비스 이용자의 91.2%가 전자정부서비스에 대해 '만족'(약간 만족 31.8% + 만족 49.1% + 매우 만족 10.3%)으로 평가함
- 전자정부서비스 이용자의 82.8%가 전자정부서비스 보안수준에 대해 '높다'(약간 높다 35.5% + 높다 41.1% + 매우 높다 6.2%)고 평가함

[그림15] 전자정부서비스 만족도(%)



[그림16] 전자정부서비스 보안수준(%)



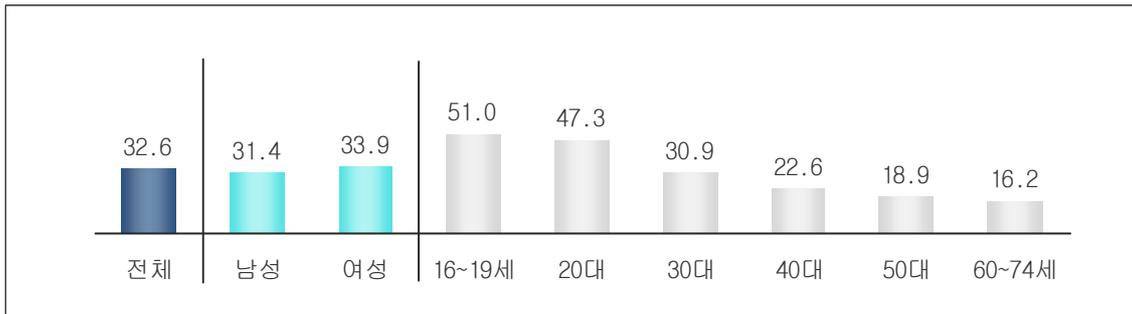
## IV. 모바일 전자정부서비스 이용

### 1. 모바일 전자정부서비스 이용여부 및 이용빈도

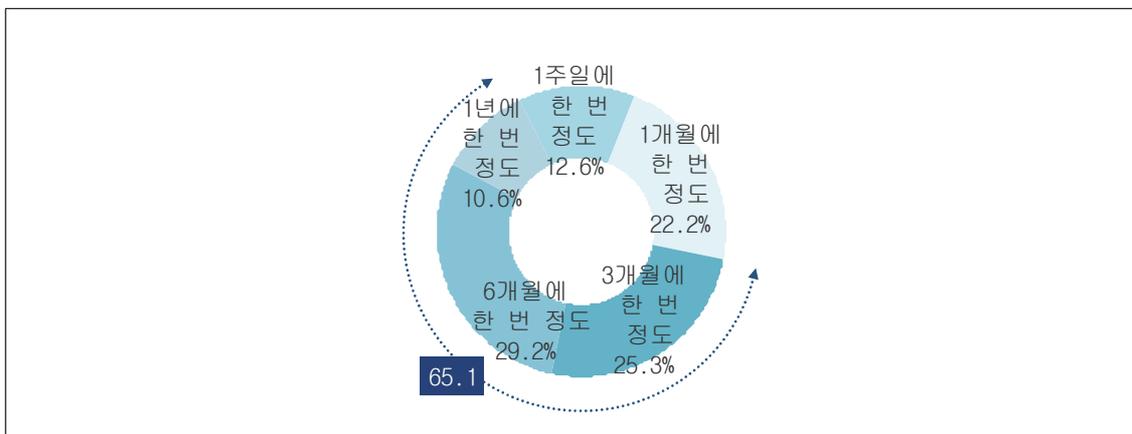


- 2012년 11월 현재 만 16~74세 전자정부서비스 이용 인구의 모바일 전자정부서비스 이용률 (최근 1년 이내 모바일 전자정부서비스를 이용한 적이 있는 인구의 비율)은 32.6%로 모바일 전자정부서비스 이용자는 6,351천명으로 나타남
- 남성의 모바일 전자정부서비스 이용률은 31.4%, 여성은 33.9%이며, 이용자수는 각각 3,251천명과 3,099천명으로 나타남
- 16세~19세(51.0%), 20대(47.3%), 30대(30.9%) 젊은층의 이용률이 높은 가운데, 연령대가 높을수록 이용률이 낮아짐
- '3개월에 한번 이하'로 모바일 전자정부서비스를 이용하는 경우가 대부분(65.1%)으로 나타남

[그림17] 모바일 전자정부서비스 직접 이용률(%)



[그림18] 모바일 전자정부서비스 이용빈도(%)

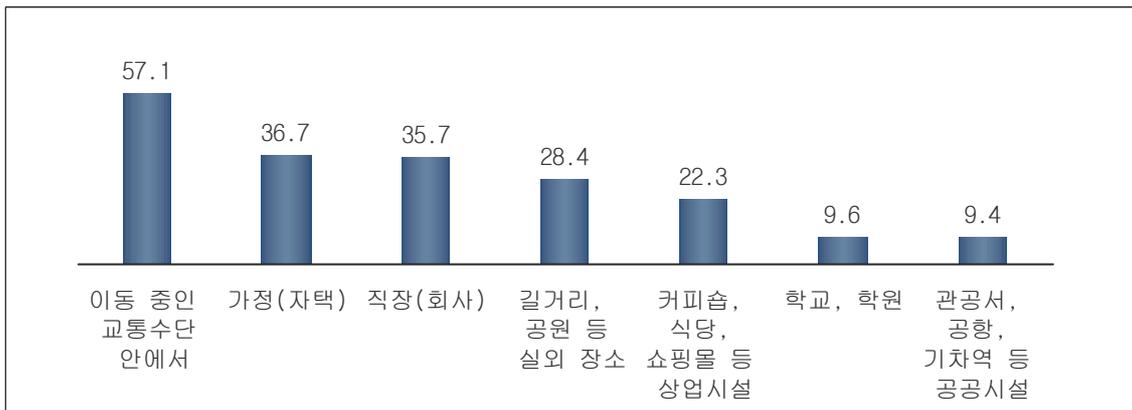


## 2. 모바일 전자정부서비스 이용 장소 및 주요 서비스 이용경험

### 모바일 전자정부서비스 이용자의 57.1%는 '이동 중인 교통수단 안에서' 이용

- 모바일 전자정부서비스 이용자의 57.1%는 '이동 중인 교통수단 안에서(버스, 지하철, 기차, 자동차 등)' 주로 이용하는 것으로 나타남

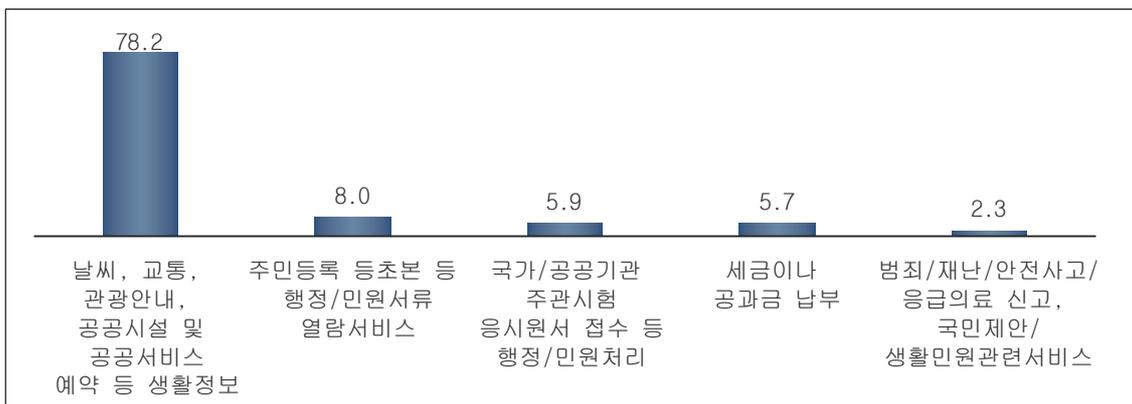
[그림19] 모바일 전자정부서비스 이용 장소(%)



### '날씨, 교통, 관광안내, 공공시설 및 공공서비스 예약 등 생활정보서비스'를 가장 많이 이용

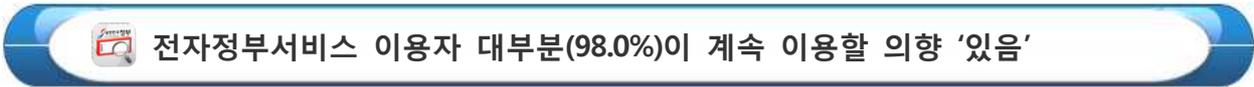
- 모바일 전자정부서비스 이용자의 78.2%는 주요 서비스 중 '날씨, 교통, 관광안내, 공공시설 및 공공서비스 예약 등 생활정보서비스'(1순위)를 주로 이용하는 것으로 나타남
- 모바일 전자정부서비스 이용자의 93.6%는 주요 서비스 중 '날씨, 교통, 관광안내, 공공시설 및 공공서비스 예약 등 생활정보서비스'(1+2+3순위)를 주로 이용하는 것으로 나타남

[그림20] 주요 이용 모바일 전자정부서비스(1순위)(%)



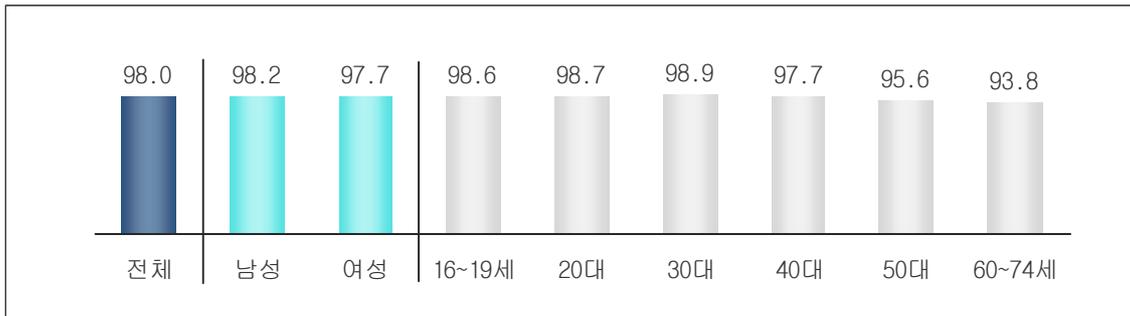
## V. 전자정부서비스 이용전망

### 1. 전자정부서비스 이용 및 추천 의향

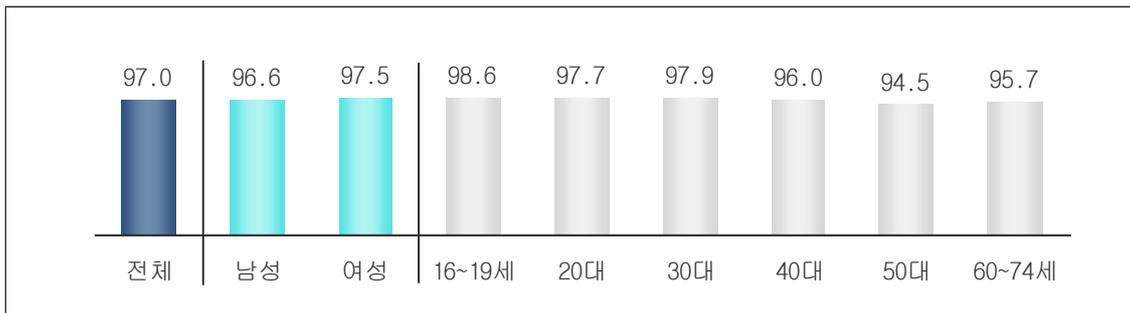
 전자정부서비스 이용자 대부분(98.0%)이 계속 이용할 의향 '있음'

- 전자정부서비스 이용자의 98.0%는 향후에도 계속 전자정부서비스를 '이용'할 의향이 있는 것으로 나타남
- 전자정부서비스 이용하지 않겠다는 2.0%의 경우 '원하는 정보나 서비스에 접근할 수 없어서'(1순위 : 33.9%, 1+2+3순위 : 53.3%) 이용을 중단하려 하는 것으로 나타남
- 전자정부서비스 이용자의 97.0%는 주변의 다른 사람들이 전자정부서비스를 이용하도록 추천할 의향이 있는 것으로 나타남
- 전자정부서비스 비이용자는 '필요한 정보나 서비스가 제공되는지 몰라서'(1순위 : 28.0%, 1+2+3순위 : 51.7%) 전자정부서비스를 이용하지 않았으나, 그 중 47.4%는 향후 전자정부서비스를 이용할 의향이 있는 것으로 나타남

[그림21] 전자정부서비스 이용의향(%)



[그림22] 전자정부서비스 추천의향(%)



## 2. 전자정부서비스 이용활성화 방안

 전자정부서비스 이용활성화를 위해 '사용자 맞춤형 콘텐츠 제공'이 가장 필요

- 2012년 11월 현재 만 16~74세 인구의 전자정부서비스 이용 활성화 방안으로는 '사용자 맞춤형 콘텐츠 제공'(1순위 : 25.8%, 1+2+3순위 : 45.7%)이 가장 필요한 것으로 나타남
- 모든 연령대에서 '사용자 맞춤형 콘텐츠 제공'이 이용활성화 방안(1순위 기준)으로 가장 많이 나타남. 한편, 16세~19세(16.5%), 20대(17.8%), 40대(17.9%) 그리고 50대(12.0%)의 경우 '온라인 서비스 이용에 따른 혜택 제공', 30대의 경우 '주요 민원에 대한 원스톱 서비스 제공'(18.2%), 60대의 경우 '서비스 이용 안내 등 서비스 강화'(12.8%) 등도 이용활성화 방안으로 나타남

[그림23] 전자정부서비스 이용 활성화 방안(1순위)(%)

