

碩士學位論文

제주특별자치도 인터넷
민원서비스 활성화 방안 연구



濟州大學校 大學院

行政學科

秦炅希

2008年 2月

제주특별자치도 인터넷 민원서비스 활성화 방안 연구

指導教授 康榮勳

秦 炅 希

이 論文을 行政學 碩士學位 論文으로 提出함

2008年 2月

秦炅希의 行政學 碩士學位 論文을 認准함

審査委員長 _____ (印)

委 員 _____ (印)

委 員 _____ (印)

濟州大學校 大學院

2008年 2月

목 차

국문초록

제 1 장 서 론	1
제 1 절 연구의 배경 및 목적	1
제 2 절 연구의 방법 및 구성	2
제 2 장 인터넷 민원서비스에 관한 이론적 고찰	5
제 1 절 전자정부에 대한 이론적 고찰	5
1. 전자정부의 등장 배경과 개념 통합 정리	5
2. 전자정부의 정의	6
3. 전자정부 서비스 현황	7
제 2 절 인터넷 민원서비스에 관한 연구 고찰	9
1. 인터넷 민원서비스의 정의	9
2. 인터넷 민원서비스 도입 배경	10
3. 선행연구 검토	11
4. 인터넷 민원서비스 현황 및 문제점	13
제 3 장 연구 모형 및 변수 정의	27
제 1 절 연구 모형 설정	27
1. 연구 모형	27
제 2 절 연구 변수의 조작적 정의	28
제 3 절 가설 설정	30
제 4 장 연구 자료 분석	31

제 1 절 연구 대상 및 절차	31
제 2 절 측정 도구 및 자료의 처리	32
1. 측정 도구 및 설문지 구성	32
2. 자료의 처리	33
제 3 절 신뢰도 및 타당도	33
1. 신뢰도 분석	33
2. 타당도 분석	35
제 4 절 실증 분석	36
1. 일반적 사항에 대한 분석	36
제 5 절 가설의 검증	43
제 5 장 결론	50
제 1 절 연구의 의의와 시사점	50
제 2 절 연구의 한계 및 향후 과제	51
[참고문헌]	53
[ABSTRACT]	58
[부록 : 설문지]	60

<표 차례>

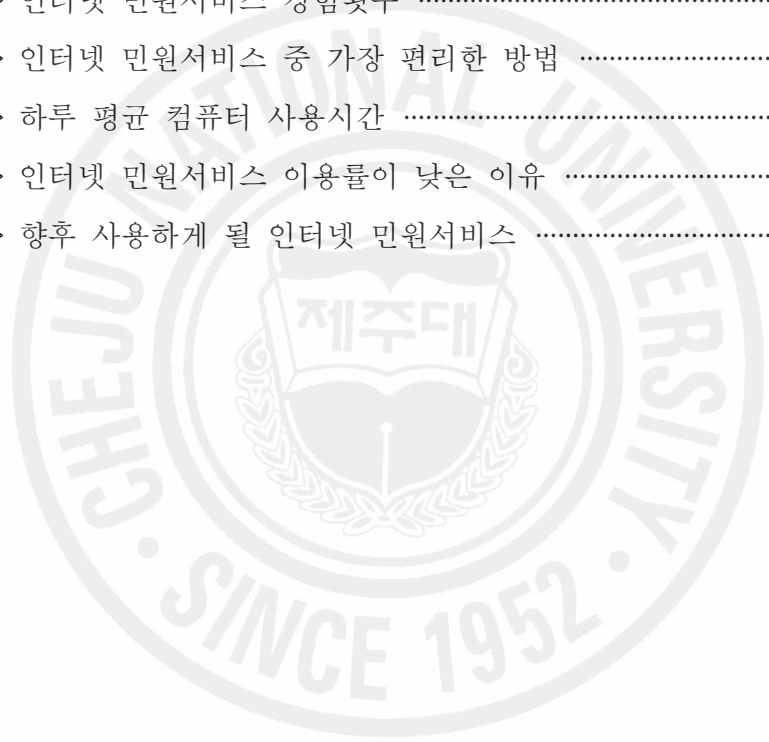
<표 2-1> 우리나라 전자정부 구축 현황	7
<표 2-2> G4C 월별 이용 현황	8
<표 2-3> 온라인 민원서비스의 문제점	12
<표 2-4> 제주특별자치도 전체 민원사무 신청 현황	13
<표 2-5> 제주시 종합민원실 민원사무 신청 현황	14
<표 2-6> 제주시 지역 읍·면·동 별 민원사무 신청 현황	15
<표 2-7> 서귀포시 종합민원실 민원사무 신청 현황	17
<표 2-8> 서귀포시 읍·면·동 별 민원사무 신청 현황	18
<표 2-9> 서울특별시 각 구별 인터넷 민원 신청 현황	20
<표 2-10> 강남구 민원 발급 현황	21
<표 3-1> 독립변수 및 조작적 정의	28
<표 4-1> 설문 연구대상 및 지역	31
<표 4-2> 측정도구 및 설문의 구성	32
<표 4-3> 신뢰도 측정 결과표	34
<표 4-4> Batlett의 구형성 검정 결과표	36
<표 4-5> 연구대상의 일반적 사항	37
<표 4-6> 인터넷 민원서비스 경험횟수	38
<표 4-7> 인터넷 민원서비스 중 가장 편리한 방법	39
<표 4-8> 하루 평균 컴퓨터 사용 시간	40
<표 4-9> 인터넷 민원서비스 이용률이 낮은 이유	41
<표 4-10> 향후 사용하게 될 민원서비스	42
<표 4-11> 이용태도와 이용률의 회귀분석(1)	44
<표 4-12> 이용태도와 이용률의 회귀분석(2)	45
<표 4-13> 성별에 따른 차이	46

<표 4-14> 연령에 따른 차이47
<표 4-15> 학력에 따른 차이48
<표 4-16> 소득에 따른 차이49



<그림 차례>

<그림 1-1> 연구의 체계도	4
<그림 2-1> 개인신상 정보 노출 사례 1	24
<그림 2-2> 개인신상 정보 노출 사례 2	25
<그림 2-3> 개인신상 정보 노출 사례 3	26
<그림 3-1> 연구 모형	27
<그림 4-1> 인터넷 민원서비스 경험횟수	38
<그림 4-2> 인터넷 민원서비스 중 가장 편리한 방법	39
<그림 4-3> 하루 평균 컴퓨터 사용시간	40
<그림 4-4> 인터넷 민원서비스 이용률이 낮은 이유	41
<그림 4-5> 향후 사용하게 될 인터넷 민원서비스	42



국문초록

우리나라는 2002년을 시작으로 21세기 국가 경쟁력을 높이는 핵심수단의 하나로 각종 민원서비스에 대해 온라인 체계를 구축함으로써 행정 업무처리와 관련된 많은 시간과 비용을 줄일 수 있게 되었다. 또한 인터넷 민원서비스 제공은 사람들이 시간과 공간의 제약 없이 행정서비스를 이용할 수 있다는 점에서 국민편의의 획기적인 개선을 가능하게 하였다.

그러나 이러한 전자정부의 추진 의도 및 지원에도 불구하고 아직까지 인터넷 민원서비스가 활성화되고 있지 않다.

이에 본 연구는 인터넷 민원서비스 이용률 향상을 위한 각 독립변수인 인지도, 컴퓨터 사용능력, 컴퓨터 사용시간, 접근 용이성, 개인정보 보안 수준의 분석을 통해 인터넷 민원서비스 활성화 방안을 모색하는 것에 그 목적이 있다.

연구의 목적을 달성하기 위해 첫째, 문헌연구를 통해 전자정부와 인터넷 민원서비스에 대한 이론을 체계화하고, 둘째, 인터넷 민원서비스 현황에 대해 조사하고, 셋째, 조사분석에 따른 문제점을 도출하여 활성화 방안을 모색하였다.

본 연구의 결과 인터넷 민원서비스의 비활성화 원인은 '대국민 홍보부족'으로 인한 낮은 인지도, 사용방법의 어려움, 개인정보 보호의 문제 등으로 요약할 수 있다.

따라서 적극적인 대국민 홍보와 편리한 시스템이야말로 인터넷 민원서비스를 활성화 할 수 있을것이다.

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 배경 및 목적

정부의 비효율적 관리와 함께 서비스 이용에 있어 일방적인 태도가 문제되고 있다. 이런 문제의 해결과 함께 국민, 기업과 정부 간의 상호 관계를 개선하고 발전시킬 수 있는 대안을 분석하고 있는 것이 전 세계적인 현상이 되고 있다. 이의 대안 중의 하나가 전자정부의 구축이다. 전자정부는 내부 효율성의 향상과 함께 정부 서비스의 생산과 제공 방식에 있어서의 근본적인 변화를 통한 정부-시민(G2C), 정부-기업(G2B), 정부-정부(G2G)간의 관계 변화를 도모하는 새로운 행정체제인 것이다.

이처럼 정보통신기술 및 인터넷 사용자의 증가는 사회 전반에 많은 변화를 가져오고 있으며, 이런 환경의 변화로 전자정부의 기반이 조성됨에 따라 민원 서비스를 중심으로 국민들은 “안방 민원 시대”를 맞게 되었다. 이에 우리나라는 2002년을 시작으로 21세기 국가 경쟁력을 높이는 핵심 수단으로써 일상생활에서 필요한 각종 민원서류를 인터넷을 통해 신청하거나 우편으로 받아볼 수 있는 등 관공서나 서류 중심의 관행을 온라인 체계로 전환함으로써 행정서비스에 드는 행정 업무처리와 관련된 많은 시간과 비용을 줄일 수 있게 되었다. 즉, 인터넷 민원서비스 제공은 시간과 공간의 제약 없이 행정서비스를 제공할 수 있다는 점에서 국민편의의 획기적인 개선을 가능하게 하였다.

그러나 이러한 전자정부의 추진 의도 및 지원에도 불구하고 홍보 부족, 사용 방법의 어려움 등의 이유로 인해 아직까지 전자정부는 생각만큼 활성화되고 있지 않다. 따라서 인터넷 민원서비스가 어떠한 것인지 시민들에게 인식시킴은 물론 쉽고 편리하게 받아들여질 수 있는 실제적인 연구가 필요하다.

이렇게 인터넷 민원서비스가 활성화시키기 위한 기존의 연구 자료에 따르면 정혜정(2004)은 대부분 이용자들이 전자정부시스템이 너무 많은 정보를 요구하

거나 지나치게 민감한 개인정보를 요구하기 때문에 거부감을 느끼거나 개인정보 제공 여부에 대해 속고한다고 하였다. 정연정(2005)은 인지도를 높이기 위해 홍보를 통한 대국민 확보 방안으로 18개 부처 온라인 포럼의 홍보 포털을 구축하고, 기존 언론 매체를 통한 홍보 전략을 마련하였다. 심미경(2005)은 이용자들의 인터넷 민원서비스 효율성 측정을 위한 변수로 전문성인 컴퓨터 사용 능력 정도를 분석한 결과 컴퓨터 사용 능력이 높을수록 G4C 시스템에 영향을 미쳤다. 그러나 인터넷 민원서비스가 추구하는 본래적 목표인 행정서비스 질을 가치창출의 단계까지 높이는 데는 여전히 미흡한 점이 많은 것으로 평가된다.

따라서 본 연구의 목적은 인터넷 민원서비스 이용률 향상을 위해 보다 적합한 전략을 제시하고자 함에 있다. 이러한 목적을 달성하기 위해 먼저, 각 독립변수인 인지도, 컴퓨터 사용능력, 컴퓨터 사용시간, 접근 용이성, 개인정보 보안 수준이 이용자의 태도에 어떠한 영향을 미치는지에 관하여 연구하였다.

제 2 절 연구의 방법 및 구성

본 연구는 제주지역을 대상으로 인터넷 민원서비스의 한계를 진단하고 이의 개선방안을 제시하는데 있다.

즉, 인터넷 민원서비스 이용률 향상에 있어 이용자들의 태도를 밝히는데 그 목적이 있다. 따라서 이론적 고찰 등을 토대로 인터넷 민원서비스 활성화에 영향을 미치는 변수들을 살펴보고자 한다. 이러한 목적을 달성하기 위해 이론적 고찰을 통해 연구 모형을 도출하고 이를 검증하기 지역주민을 통한 실증분석을 시도하였다.

연구의 방법은 문헌연구, 통계분석, 웹 서치(web search)방식을 사용하였고, 연구 모형과 가설 설정 후에는 설문지를 통해 자료를 수집하였으며, 수집된 데이터를 통해 통계 프로그램인 SPSS 12.0을 사용하여 요인분석, 빈도분석, 다중회귀분석을 통해 연구가설을 검증 하였다. 이를 위한 설문문항은 여러 선행연구

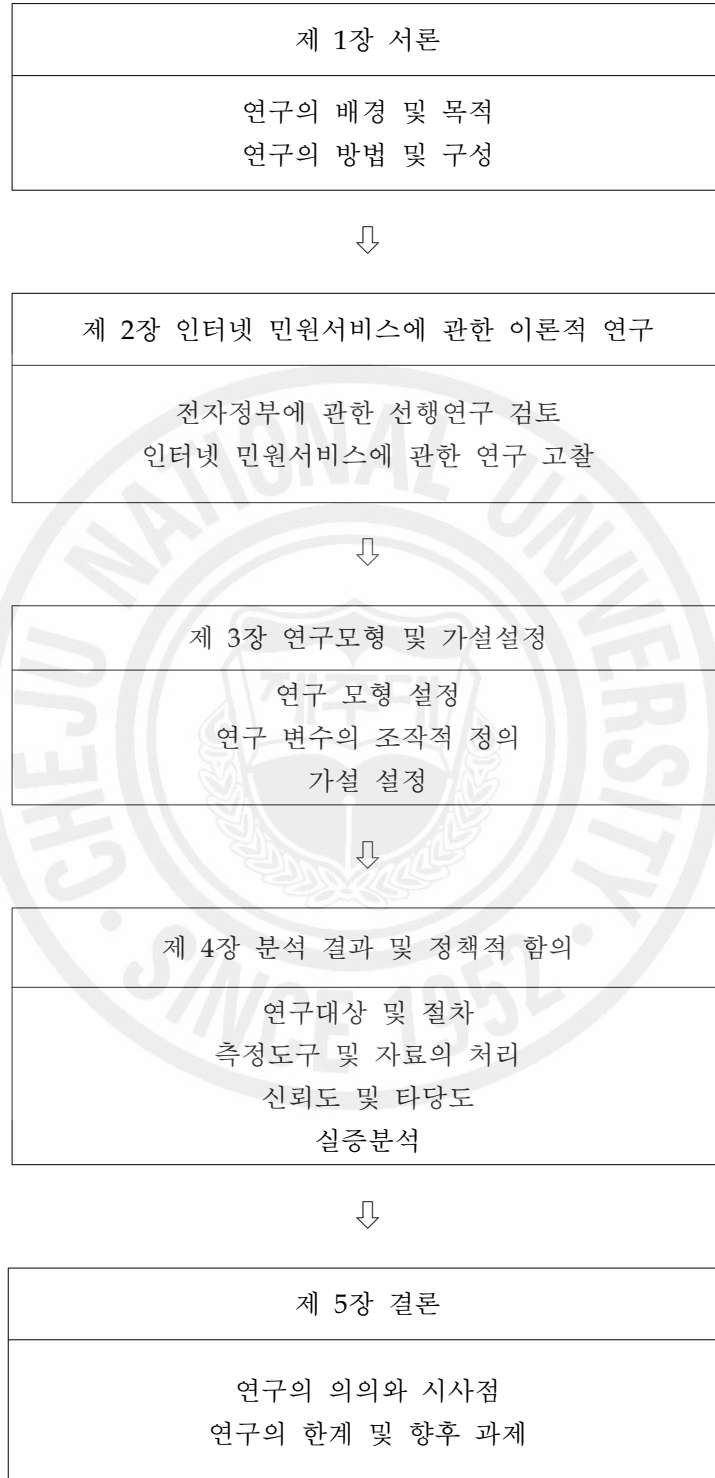
를 토대로 종합하여 직접 사용 혹은 수정하여 구성하였고, 연구 목적에 부합하는 설문대상자로 20대부터 60대 이상까지 제주시, 서귀포시, 읍·면지역에 거주하는 주민을 대상으로 하였다.

이를 위해서 8월에 설문조사를 실시하여 이에 따른 분석 결과를 토대로 제주특별자치도를 중심으로 전자정부 서비스 활성화를 위한 정책방향을 제시하였다.

본 연구의 전체적 구성은 다음과 같다.

총 5장으로 구성되며 제 1장에서는 서론 부분으로 연구의 배경, 목적을 설명하였다. 제 2장에서는 이론적 고찰로서 연구의 구체적 진행을 위해 전자정부와 인터넷 민원서비스에 관한 다양한 선행연구 검토를 실시하였다. 이러한 선행연구의 검토를 통해 전자정부와 인터넷 민원서비스의 정의, 이용 현황을 파악하였다. 제 3장에서는 연구모형 및 가설 설정으로서 앞선 선행연구들의 검토를 통해 실증적 연구를 위한 모형을 정립하고 가설을 설정하였다. 제 4장에서는 실증분석 결과로서 앞선 연구 설계에 대한 실증적 분석을 시도하여 분석결과를 논의하였다. 끝으로 제 5장에서는 결론으로서 얻은 분석결과의 논의와 종합적 분석을 통해 결론을 도출함과 동시에 향후 발전방안을 제시하였다.

<그림 1-1> 연구의 체계도



제 2 장 인터넷 민원서비스에 관한 이론적 고찰

제 1 절 전자정부에 대한 이론 고찰

1. 전자정부의 등장 배경과 개념 통합 정리

전자정부(e-Government)라는 용어의 기원에 대해서 학계에 통일된 기준이 있는 것은 아니다. 하지만 행정에서 미국의 클린턴 행정부의 국가성과평가위원회(NPR; National Performance Review)의 "Reengineering through Information Technology"라는 보고서에 사용된 전자은행업무(EB; Electronic Banking)라는 개념을 확장한 것으로 원용되어 오고 있다는 것이 전자정부를 연구하는 학자들의 대체적인 견해이다(조덕호, 2002). 전자정부라는 용어를 전자(Electronic)와 정부(Government)로 나누었을 때, 전자라는 정보기술적인 의미와 정부라는 행정의 의미가 담겨있듯, 전자정부가 등장하게 된 배경에는 정보통신기술의 급격한 발전과 행정환경의 변화하는 두 가지 요소와 관계가 깊다(김중업, 2003).

이러한 정보통신기술의 발전은 기존의 행정 분야에서 불가능하다고 여겨졌던 많은 분야를 가능하게 하는 전자정부의 탄생에 촉매 역할을 담당하였다. 디지털화·쌍방향성·비동시성 등으로 표현되는 정보통신기술은 국민과 정부 간의 의사소통을 용이하게 하고, 디지털화된 정보를 시·공간의 제약 없이 공동으로 이용할 수 있도록 하며, 일방향적인 정보 제공 기능에서 쌍방향적인 정보 교환·정보처리의 기능을 수행한다(조재경, 2003).

2. 전자정부의 정의

전자정부는 정보통신기술을 이용함으로써 효율적인 정부업무 처리와 효과적인 행정서비스 제공을 목표로 하는 정부이다(고경민·김혁, 2005). 따라서 ‘전자정부(e-Government)’는 기존의 이론적·실무적 정의 속에 공통적으로 내포되어 있는 전자정부의 이념적인 모습과 특징에 따라 정의될 수 있다. 이러한 점을 감안하여 개념을 정의하면 전자정부란 민주주의 기본이념을 실현하고 국민의 삶의 질 향상이라는 궁극의 목적을 실현하기 위하여 정보통신기기를 활용, 행정활동의 모든 과정을 혁신함으로써 정부의 업무처리가 효율적이고 생산적으로 개선되어, 정부의 고객인 국민과 기업에게 질 높은 행정서비스를 제공하는 지식정보사회형 정부를 말한다.

기본적으로 정보기술을 활용한 행정업무의 생산성 향상을 도모하고 대국민 서비스의 고급화를 추구하는 것으로 전자정부 구현에 대한 큰 그림은 ‘작고 효율적인 정부’를 구현하는 데에 목적이 있다.

국내에서는 정보통신부가 국가사회 정보화 사업을 통괄하고, 전자정부 구현은 국가사회정보화 사업의 일환으로 진행되어오던 행정정보화 사업을 ‘전자정부 구현’으로 명칭을 변경한 것으로 행정기관 내의 각 부처의 모든 행정정보화 사업을 진행하는 것이다. 전자정부 구현사업에 포함되는 내용은 각종 민원서비스는 물론 행정기관 내에 전산망 구축 등 생산성 강화에 초점을 맞추고 있다.

초기 전자정부 구현은 정보통신부와 행정자치부가 다른 견해를 보이면서 잡음이 예상됐었다. 정보통신부는 국가정보화 사업 전체를 전자정부에 포함시킨 것이었고, 행정자치부는 행정정보화 사업 부문만을 국한시켜 진행해왔다. 현재 전자정부는 ‘전자정부 구현을 위한 특별법’이 개진되면서, 행정정보화 사업만으로 그 의미가 정착된 상황이다.

3. 전자정부 서비스 현황

전자정부를 ‘정보기술을 활용한 정부업무의 생산성과 효율성을 제고하고, 고객에게 신속하고 질 높은 정부 서비스를 제공하는 정부’ 로 정의할 때 전자정부 구축을 위한 노력은 정보화 노력과 동일한 것으로 볼 수 있다.

이런 개념을 바탕으로 본다면, 전자정부 구축을 위한 우리나라의 노력은 1970년대 1,2차 행정전산화 사업(1978-1986), 1980년대 중·후반의 1,2차 행정전산망사업(1987-1996), 정보화촉진기본계획(1996-2000)과 Cyber Korea21(1999-2000)에 이르기까지 계속되어 왔다.

<표 2-1> 우리나라 전자정부 구축 현황

구분	내용	주요특징
1970-1980년대 (초기도입기)	제1·2차 행정 전산화 사업(1978-1986) -각 부처별 단위업무 개발 -행정전산망 기본 체계 조성 등 ※행정 전산화 기본 계획	정부차원의 행정 전산화 계획 최초 수립, 추진
1980-1990년대 초반 (기반조성기)	제1·2차 국가기간 전산망 사업 (1987-1996) -전국단위의 대민서비스 업무 개발 -기관 내 전산망 확대 및 관련 기관간 정보공동 활용 유도 ※<전산망 보급 확장과 이용 촉진에 관한 법률>	행정전산망 구축
1990년대 후반~ (확대추진기)	행정정보화사업(1997~) -24시간/일회민원서비스 제공 -행정정보 공동활용 및 공개 촉진으로 열린 정부 실현 초고속 국가망 구축 사업 -1단계(1996-1997):기반구축 -2단계(1998-2000):완성단계 ※Cyber Korea 21(1999-2002)	전자정부 구현

자료 : 전자정부 사업의 표준성과지표. (한국전산원, 2003)

전자정부 민원서비스(G4C)의 경우도, 일평균 접속회수는 69,458건에 달하나 일평균 민원신청 건수는 1,318건에 불과(2004.11~2005.12)하여 전반적인 활용도가 저조한 상황이다.

<표 2-2> G4C 월별 이용 현황

2004.11 ~ 2005.12

구분	접속		민원		정보공동이용	
	총건수	일평균	총건수	일평균	총건수	일평균
'04.11	4,022,469	155,282	28,235	1,147	136,970	5,823
'04.12	2,361,907	96,460	24,100	1,056	155,234	7,047
'05.1	1,703,628	66,370	16,943	708	239,090	1,645
'05.2	1,451,278	62,588	19,192	871	186,794	9,122
'05.3	1,421,390	45,851	22,893	738	213,268	9,365
'05.4	1,319,158	43,972	23,027	768	238,036	10,820
'05.5	1,517,599	62,890	24,429	1,057	251,220	12,561
'05.6	1,357,343	58,109	23,892	1,047	276,330	13,220
'05.7	1,424,319	56,670	31,772	1,276	322,327	14,026
'05.8	1,325,182	56,808	36,959	1,657	290,933	13,707
'05.9	1,386,067	63,535	28,126	1,322	267,179	12,437
'05.10	1,602,526	71,370	41,035	1,903	275,665	13,341
'05.11	1,333,914	56,315	48,925	2,145	285,584	13,564
'05.12	1,482,792	58,384	57,819	2,327	315,419	13,335
누계	23,897,332	69,458	432,362	1,318	3,484,846	11,465

자료 : 국가정보화백서 데이터편(한국전산원, 2006)

제 2 절 인터넷 민원서비스 연구 고찰

1. 인터넷 민원서비스의 정의

인터넷 민원서비스에 대해서는 몇 가지 용어가 혼용되고 있다. 인터넷상에서 민원이 처리된다는 의미에서 ‘인터넷 민원처리’, 행정기관을 방문하지 않는다는 것을 강조하여 ‘재택민원’, 민원처리가 전자적 방식으로 이루어진다는 의미에서 ‘전자민원처리’ 라고 부르기도 한다. 또한 앞의 두 개념을 합하여 ‘재택전자민원처리’ 라는 용어의 사용도 가능하다. 본 연구에서는 행정기관을 방문하지 않고 인터넷을 이용하여 민원을 간편하게 처리하는 것을 인터넷 민원서비스라 정의한다.

인터넷 민원서비스는 전자정부의 핵심 개념으로 인터넷 민원서비스의 제공은 바로 국민과 기업은 물론 행정업무를 수행하는 공공기관 모두에게 혜택을 줄 수 있는 대안으로 대두되고 있다. 특히 고객중심의 사고는 최근 행정개혁의 화두가 되고 있는 상황에서 정보기술을 활용한 행정서비스의 획기적 개선은 직접적으로 효과적 접근방식이 된다(서진완, 2001).

전자정부 계획의 기본 목표 중 하나로 언제, 어디서나, 누구든지, 단 한 번에 필요한 민원 서비스를 제공하는 정부를 구현하는 것으로 24시간 사용 가능한 인터넷 민원서비스를 구축하여 서류 없이 신청만 하면 되는 간편한 인터넷 민원서비스를 제공하는 것이다(김흥기, 2001). 즉, 민원인이 행정기관을 방문하지 않고, 인터넷을 이용하여 각종 민원을 간편하게 처리하는 것을 인터넷 민원서비스라고 한다. 민원인이 시간과 공간에 구애받지 않고 서비스를 제공받을 수 있는 편리한 민원제도이다.

2004년 4월부터 G4C(Government for Citizen)사업의 일환으로 민원서류를 행정기관에 직접 찾아가지 않아도 프린트가 설치된 인터넷이 가능한 어느 곳에서든 민원의 처리가 가능하게 되었다. 기존의 인터넷 열람 문서들이 출력 시 증명

서의 기능을 상실했던데 비해, 인터넷 발급 민원을 통해 출력한 문서들은 해당 기관에서 종이로 발급받은 것과 동등한 증명서의 기능을 가진다(이수정, 2004).

현재 추진되고 있는 인터넷 민원서비스는 크게 두 가지 목적을 갖고 있다. 첫째, 행정기관을 직접 방문하지 않고도 필요한 민원서류를 신청하여 받아 볼 수 있는 안방민원시대를 구현하고, 둘째, 21세기 정보화 사회에 부응하는 민원의 대국민 서비스 강화와 행정의 능률성 제고에 기여하는 것이다. 이로써 국가적 측면에서 대국민 민원서비스의 획기적 전환을 가져오고, 국민적 측면에서 국민을 위한 민원편의정보의 제공을 확대하고자 하는 것이다.

2. 인터넷 민원서비스 도입 배경

인터넷 민원서비스는 개인 PC 보급과 초고속 인터넷 통신으로 대표되는 민간부문의 정보화 확산으로 인해 질 높은 행정서비스에 대한 국민의 요구증가에 보다 적극적으로 부응하기 위한 우리나라 전자정부 11대 핵심과제 중 하나이다. 정부는 인터넷 민원서비스를 통해 국민의 편의성 및 행정의 효율성, 투명성 제고를 목적으로 추진하고 있다(심미경, 2005).

이는 민원업무에 정보 기술을 보다 적극적으로 도입하여 전자정부 단일창구를 구축함으로써 주민, 부동산, 자동차, 기업, 세금과 같은 5대 민원업무를 언제, 어디서나, one-stop 내지는 non-stop으로 이용할 수 있는 고객지향적인 민원서비스이다. 그리고 인터넷을 이용하기 어렵거나 민원서류가 급히 필요한 경우에는 가까운 백화점이나 은행 등에 설치된 무인 민원발급기(KIOSK)를 이용하여 발급받을 수 있도록 하고 있다(장미, 2003).

이를 위해서 민원안내, 신청, 열람과 발급 등 민원관련 업무 중 수행 시 과급 효과가 크고 정보화가 가능한 부분을 온라인화 할 뿐 아니라 민원처리와 관련된 각종 정보를 타 행정기관과 공동으로 이용할 수 있도록 정보 인프라를 구축하여 민원서비스의 관련된 구비서류 발급을 획기적으로 감축할 수 있도록 시스템을

구축하였다(양태중 외, 2004).

따라서 전자정부 이전에는 하나의 민원을 처리하기 위해 반드시 관공서를 방문해야 하거나 같은 서류를 이중으로 제출해야 했지만 전자정부가 추진되면서 인터넷으로 민원처리가 가능해지고 행정기관 간 정보 공동 활용으로 인해 구비서류가 대폭 줄게 되면서 민원인이 민원행정 업무를 처리하는데 필요한 시간과 비용을 줄일 수 있게 될 것으로 기대하고 있다(장미, 2003).

3. 선행연구 검토

과거에는 공공기관에서 보유하고 있는 각종의 민원서류 예컨대 주민등록등·초본, 토지대장상의등본 등을 발급받기 위해서는 해당 동사무소나 시청 등을 직접 찾아서 일정한 금액을 지불하고 그 기관에서 보유하고 있거나 혹은 다른 관청에서 보관하고 있는 문서를 팩스를 통하여 자신이 원하는 문서를 구할 수 있었다(이정훈, 2005). 하지만 인터넷 기술의 발달과 사용자가 증가함에 따라 인터넷을 통한 민원서비스 요구가 증가하고 있고 이에 따라 정부는 인터넷을 통한 민원서비스의 제공을 위하여 많은 비용과 노력을 들이고 있다(안임상·정기원, 2004). 이러한 전문적이고 다양한 기술을 바탕으로 급속하게 변화하고 있는 기술정보화 사회에서 보다 나은 행정서비스 실현과 시민의 이동성 보편서비스 요구에 부응하고, 이용의 편리성, 접근성에 있어 사용자 위주의 대민서비스를 제공하고 있다(허한영, 2006). 그러나 최근 행자부와 대법원의 민원발급 서비스를 통해 발급되는 주민등록등·초본 등의 민원서류의 위·변조 가능성이 국정감사에서 제기되어 행자부와 대법원의 서비스가 잠정 중단되기도 하였다(중앙일보, 2005.9.23). 또한 시스템 관리에 있어 운영 수준이 매우 미흡하고, 표준 정보 및 시스템적 운영 지식이 부족한 경우가 많아 업무처리에 지장이 많다는 문제점이 제시되었다(신지아, 2006). 좀 더 세분화된 온라인 민원처리의 문제점에 관한 조사결과는 <표 2-3>과 같다.

<표 2-3> 온라인 민원서비스의 문제점

온라인 민원서비스의 문제점		
문항	평균	순위
컴퓨터 사용 능력 부족	2.87	5
사용 복잡	2.93	4
보안성 부족	3.19	2
컴퓨터 사용 시간	2.47	7
인지 여부	3.43	1
계층 간 정보 활용 격차 존재	3.13	3
예산 및 자원 부족	2.50	6

자료 : 전자정부 구현을 위한 전자문서 관리 시스템에 관한 연구(정현애, 2004 재구성)

온라인 민원서비스의 문제점 중 인지 여부의 평균값이 3.43으로 가장 우선순위가 높은 것으로 나타났으며, 보안성 부족의 평균값이 3.19로 두 번째로 높게 나타났다. 이와는 달리 컴퓨터 사용 능력 부족의 평균값이 2.47로 가장 낮은 것으로 나타났다. 이는 실무자들이나 관리자들이 전자적 업무 처리라는 환경적 변화에 잘 대응하여 새로운 정보통신 기술을 이해, 습득하는데 컴퓨터 활용능력을 높이고 전자화 된 조직 구조에 잘 적응하려는 것으로 보여진다.

이러한 연구 결과를 통해 알 수 있는 사항으로 첫째, 행정정보화가 아직 충분히 성숙되지 않아 본격적인 정보 공동 이용의 대상이 될 수 있는 양질의 데이터 베이스가 매우 부족하다. 둘째, 기관 간 온라인 접속이 용이하지 않고 통신 장애가 많아서 상당수의 자료 제공이 원활하지 못하고 있다. 셋째, 개인 프라이버시가 외부로의 유출 등의 문제가 발생할 때 책임소재가 명확하지 않다.

따라서 이를 바탕으로 제주특별자치도 인터넷 민원서비스 활성화 방안에서 필요한 요소와 방안에 대해 알아본다.

4. 인터넷 민원서비스의 현황 및 문제점

1) 제주특별자치도 인터넷 민원서비스 현황

<표 2-4> 제주특별자치도 전체 민원사무 신청 현황

기간 : 2006.07.01~2007.05.31

지역	구분	민원사무 신청건수 B	제주도전역 총세대수 C	제주도전체 세대별 이용백분율 D=B/C*100	총 이용백분율 E=B/총신청건수*100
제주시	제주특별자치도 제주시 종합민원실	31,723	151,549	20.93	46.36
	제주시 지역별 총계	7,090		4.68	10.36
서귀포시	제주특별자치도 서귀포시종합민원실	29,609	57,929	51.11	43.27
	서귀포시 지역별 총계	4		0.01	0.01
		68,426	209,478	32.67	100.00

자료 : 제주특별자치도 혁신기획실에서 받은 “민원처리건수(기관별/월별)자료를 토대로 각 읍·면·동 홈페이지에 접속하여 세대수를 조사한 후 재구성함.

제주도 총 세대별 민원 신청 백분율을 보면 32.67%로 나타나고 있으며, 서귀포시가 51.11%로 높게 나타났다. 이는 세대수에 있어서 서귀포시가 제주시에 비해 매우 적으나 민원 신청은 높은 편이기 때문인 것으로 추측된다.

<표 2-5> 제주도 종합민원실 민원사무 신청 현황

기간 : 2006.07.01~2007.05.31

제주시 동	민원사무 신청건수 B	제주시지역 총세대수 C	제주시전체 세대별 이용백분율 D=B/C*100	총 이용백분율 E=B/총신청건수*100
종합민원실	31,723	151,549	20.93	81.73
제주시 지역별 총계	7,090		4.68	18.27
총계	38,813		25.61	100.00

자료 : 제주특별자치도 혁신기획실에서 받은 “민원처리건수(기관별/월별)자료를 토대로 각 읍·면·동 홈페이지에 접속하여 세대수를 조사한 후 재구성함.

제주시 종합민원실 신청자들이 제주도 전체 읍·면·동 주민들인 점을 고려할 때 여기에서는 각 읍·면·동 이용률로 분석하기 어려움 점이 있으나 총 신청 건수가 31,723건으로 제주도 전체 이용건수의 81.73%로 높게 나타나 각 지역 주민들은 거주 읍·면·동보다는 제주도 종합민원실을 주로 이용하고 있는 것으로 파악되었다. 제주도 전체 세대수 이용률도 총 151,549세대에서 제주도 종합 민원실 이용 건수가 31,723건으로 20.93%로 이용하고 있으나 읍·면·동 주민들은 4.68%로 낮게 나타나고 있다.

<표 2-6> 제주시 지역 읍·면·동 별 민원사무 신청 현황

기간 : 2006.07.01~2007.05.31

지역	민원사무 신청건수 B	세대수 C	지역별 이용백분율 D=B/C*100	지역별 총 이용 백분율 E=B/총신청건수*100
연동	916	15,605	5.87	12.9
노형동	1,168	17,088	6.84	16.5
오라동	127	2,379	5.34	1.8
도두동	22	851	2.59	0.3
이호동	38	1,478	2.57	0.5
외도동	237	4,714	5.03	3.3
일도1동	51	1,773	2.88	0.7
일도2동	827	12,749	6.49	11.7
이도1동	145	3,143	4.61	2.0
이도2동	800	14,526	5.51	11.3
삼도1동	227	5,320	4.27	3.2
삼도2동	138	4,078	3.38	1.9
건입동	173	4,346	3.98	2.4
아라동	226	5,036	4.49	3.2
용담1동	114	3,567	3.20	1.6
용담2동	294	6,203	4.74	4.1
화북동	294	6,809	4.32	4.1
봉개동	38	1,132	3.36	0.5
삼양동	170	3,864	4.40	2.4

조천읍	291	7,640	3.81	4.1
구좌읍	151	6,013	2.51	2.1
우도면	17	726	2.34	0.2
추자면	20	1,352	1.48	0.3
애월읍	341	10,010	3.41	4.8
한림읍	178	7,595	2.34	2.5
한경면	87	3,552	2.45	1.2
총계	7,090	151,549	4.68	100.0

자료 : 제주특별자치도 혁신기획실에서 받은 “민원처리건수(기관별/월별)자료를 토대로 각 읍·면·동 홈페이지에 접속하여 세대수를 조사한 후 재구성함.

제주시 총 26개의 읍·면·동사무소와 제주시 종합민원실을 이용하여 민원 사무를 신청하고 있으나 이를 구분하여 제주시 총 26 읍·면·동사무소 신청 현황을 먼저 분석 하여 보면, 제주시 읍·면·동 중 세대수별 민원사무 신청 백분율은 평균 4.68%로 그 중 노형동(6.84%), 일도2동(6.49%), 연동(5.87%) 순으로 높게 나타났으며 가장 저조한 곳은 추자면(1.48%), 한림읍(2.34%), 우도면(2.34%), 한경면(2.45%)순으로 나타나고 있다.

전체 민원 사무 신청에서는 노형동(16.5%), 연동(12.9%) 순으로 높게 이용하고 있으며 가장 저조한 곳은 우도면(0.2%), 추자·도두(0.3%), 이호·봉개(0.5%) 순으로 나타나고 있다.

<표 2-7> 서귀포시 종합민원실 민원사무 신청 현황

기간 : 2006.07.01~2007.05.31

구분	민원사무 신청건수 B	서귀포시 지역 총세대수 C	서귀포시 전체세대별 이용백분율 D=B/C*100	총 이용백분율 E=B/총신청건수*100
서귀포시 종합민원실	29,609	57,929	51.11	99.99
서귀포시지역별 총계	4		0.01	0.01
총계	29,613		51.12	100.00

자료 : 제주특별자치도 혁신기획실에서 받은 “민원처리건수(기관별/월별)자료”를 토대로 각 읍·면·동 홈페이지에 접속하여 세대수를 조사한 후 재구성함.

서귀포시 종합민원실 신청자들은 서귀포시 전체 읍·면·동 주민들인 점을 고려할 때 각 읍·면·동 이용률로 분석하기 어려움 점이 있으나 그럼에도 불구하고 이런 상황 속에서 분석해 본 결과 총 신청건수가 29,609건으로 서귀포시 전체 이용건수의 99.99%로 높게 나타나 각 지역 주민들은 거주 읍·면·동보다는 서귀포시 종합민원실을 주로 이용하고 있다.

서귀포시 전체 세대수 이용률도 총 57,929세대에서 서귀포시 종합 민원실 이용건수가 29,609건으로 51.11%로 이용하고 있으나 읍·면·동 주민들은 0.01%로 아주 낮게 나타나고 있다.

<표 2-8> 서귀포시 읍·면·동 별 민원사무 신청현황

기간 : 2006.07.01~2007.05.31

지역	민원사무 신청건수 B	세대수 C	지역별 이용백분율 D=B/C*100	지역별 총이용백분율 E=B/총신청건수*100
성산읍	1	5,810	0.02	25.00
안덕면	1	3,824	0.03	25.00
표선면	2	4,170	0.05	50.00
대정읍	0	6,619	0	-
남원읍	0	6,719	0	-
송산동	0	1,989	0	-
정방동	0	1,421	0	-
중앙동	0	2,116	0	-
천지동	0	1,751	0	-
효돈동	0	1,740	0	-
영천동	0	1,839	0	-
동홍동	0	6,538	0	-
서홍동	0	3,011	0	-
대륜동	0	3,297	0	-
대천동	0	2,455	0	-
중문동	0	3,268	0	-
예래동	0	1,362	0	-
총계	4	57,929	0.01	100.00

자료 : 제주특별자치도 혁신기획실에서 받은 “민원처리건수(기관별/월별)자료를 토대로 각 읍·면·동 홈페이지에 접속하여 세대수를 조사한 후 재구성함.

서귀포시 총 17 개의 읍·면·동사무소와 서귀포시 종합민원실을 이용하여 민원 사무를 신청하고 있다. 이를 구분하여 서귀포시 총 17 읍·면·동사무소 신청 현황을 먼저 분석 하여 보면, 서귀포시 읍·면·동 중 세대수별 민원사무 신청 백분율은 평균 0.01%로 표선면(0.05%), 안덕면(0.03%), 성산읍(0.02%)를 제외한 나머지 읍면동은 전혀 이용건수가 없다.

2) 서울특별시 인터넷 민원서비스 현황

우리나라에서 가장 선도적 위치를 차지하고 있는 서울시 전자정부 사례를 바탕으로 이에 대한 시민의 평가가 어떠한지를 알고 이를 기초로 향후 제주특별자치도 인터넷 민원서비스를 시민 중심적 전자정부 구현을 위한 정책 방향성을 도출하고자 한다.

서울시 전자정부는 'G2C' 에서 'G4C' 를 거쳐 'GbyC' 로 발전해 나가기 위해 전자정부 서비스에 대한 시민참여를 활성화 하고 있다. 또한 서울시 각 부서 및 기관별로 '공급자적 시각' 에서 구축된 100여 개의 홈페이지와 192개의 정보시스템(S/W)을 '사용자적 시각' 에서 발전적으로 통합함으로써 전자정부 운영의 효율성뿐만 아니라 전자정부 서비스 이용의 편의성을 제고하는 방향으로 정책을 추진하고 있다.(서울특별시, 2003).

<표 2-9>는 서울특별시 강북권과 강남권 전체 민원신청 건수를 분석한 자료이다.

강북권은 14개구, 강남권은 11개구로 강남권이 3개구가 적는데도 불구하고 민원처리 건수 차이는 108건에 불과했다. 이를 평균으로 따지면 강북권이 11,578건, 강남권이 14,726건이 된다. 이 결과 강남권의 민원신청이 활발한 것으로 보여졌다. 이를 토대로 강남권 중에서 가장 홈페이지가 잘 이루어지고 있는 강남구의 민원발급 현황을 알아보았다.

<표 2-9> 서울특별시 각 구별 인터넷 민원신청 현황

기간 : 2007.01.01~2007.12.13

	강북권			강남권	
	구 이름	민원건수		구이름	민원건수
	도봉구	7,746		강서구	15,474
	강북구	10,581		양천구	11,753
	노원구	7,884		구로구	11,357
	은형구	10,989		영등포구	8,382
	성북구	14,281		금천구	9,989
	동대문구	14,973		관악구	14,437
	중랑구	14,260		동작구	10,933
	서대문구	8,336		서초구	18,272
	중구	12,811		송파구	24,381
	성동구	9,866		강동구	13,304
	광진구	10,323		강남구	23,705
	용산구	10,922			
	마포구	15,201			
	종로구	13,922			
	합계	162,095		합계	161,987
	평균	11,578		평균	14,726

자료 : 서울특별시 새올전자민원창구 자료를 토대로 재구성.

<표 2-10> 강남구 민원 발급 현황

민원구분	합 계	2006년			
		소 계	무인민원발급기	인터넷민원발급	방문민원
소 계	9,432,280	6,259,436	568,765	1,343,453	4,347,218
주민등록	3,601,018	2,376,909	248,299	30,601	2,098,009
호적등본	498,480	291,257	3,235	245	287,777
토지대장	653,926	439,098	91,844	102,638	244,616
토지이용	356,084	238,211	10,663	192,594	34,954
공시지가	168,320	117,458	18,240	95,809	3,409
건축물	1,682,164	1,125,163	52,585	915,910	156,668
등기부	166,442	119,578	119,578		
지적도		18,656		870	17,786
기타 (FAX, 건강진단 등)	289,606	188,946	24,321	4,786	159,839
인감	2,016,240	1,344,160			1,344,160

자료 : 서울특별시 강남구청 민원실

민원구분	합 계	2007년			
		소 계	무인민원발급기	인터넷민원발급	방문민원
소 계	9,432,280	3,200,953	286,953	707,620	2,206,380
주민등록	3,601,018	1,224,109	149,539	29,177	1,045,393
호적등본	498,480	207,223	5,299	194	201,730
토지대장	653,926	214,828	36,220	65,052	113,556
토지이용	356,084	117,873	3,861	98,450	15,562
공시지가	168,320	50,862	5,258	44,374	1,230
건축물	1,682,164	557,001	23,152	466,605	67,244
등기부	166,442	46,864	46,864		
지적도		9,453		348	9,105
기타 (FAX, 건강진단 등)	289,606	100,660	16,760	3,420	80,480
인감	2,016,240	672,080			672,080

자료 : 서울특별시 강남구청 민원실

<표 2-10>은 서울특별시 25개 구 중에서 인터넷 민원서비스가 가장 활발히 이루어지고 있는 강남구청의 자료이다. 2006년에는 총 민원발급 이용자 중에서 인터넷과 무인민원발급기를 이용한 민원건수가 직접방문보다는 2.5배 정도 수치가 낮았고, 2007년에는 대략 2배 정도 낮게 조사되었다. 이는 1년 사이에 직접방문보다는 인터넷 민원서비스를 이용하는 사람이 증가한 것이며, 제주특별자치도와 비교했을 때 인터넷 민원서비스 이용 측면에서 활발하다는 점을 확연히 알 수

있다.

대한매일(2003.8.15)에 따르면 강남구는 2001년 행정자치부와 자치정보화지원 재단이 수행한 기초자치단체 정보화 수준 평가에서 1위를 한 바 있으며, 현재 'e-강남 맞춤형 포털사이트' (사이버 주민자치, 강남커뮤니티, 개인특화서비스인 MY 강남)를 구축하고 주민들의 의견을 인터넷을 통해 수렴하여 2001년 9월부터 현재 구민 13만 명이 홈페이지 회원, e메일 리스트 등을 통해 구정에 참여하고 있으며, 전체 민원서류의 25%가 인터넷이나 무인민원발급기를 통해 발급된다. 강남구의 전자지방정부사업은 지금까지 일본과 동남아, 유럽 등 45개국 52개 팀 560여명의 방문을 받으며 세계의 주목을 받고 있다.

3) 인터넷 민원서비스의 문제점

제주특별자치도 인터넷 민원서비스는 몇 가지 문제점을 갖고 있다.

인터넷 민원서비스, 특히 민원처리 온라인 공개시스템의 운영상 관리의 문제점이 있다. '민원 담당자와의 의견 교환이 곤란하다', '민원처리 속도가 늦다', '내가 신청한 민원 내용이 목록에 없다' 등 민원인들의 불만사항이 적지 않다. 이 가운데는 민원처리 자체가 늦기 때문에 발생하는 문제도 있지만, 민원처리 온라인 공개시스템의 관리상 신속한 등록이 이루어지지 않기 때문이다.

민원인의 사용 편의성 측면에서 '사용방법을 잘 모르겠다'는 의견도 적지 않다. 이는 인터넷 민원서비스 홈페이지의 사용과 접근을 용이하게 개발하는 것이 필요하다. 즉 인터페이스를 단순·명료화하는 사용자 중심 인터페이스의 개발이 필요하다. 동시에 인터넷 민원서비스와 민원 온라인 공개시스템의 사용에 대한 홍보와 교육이 부족하다. 현재 인터넷상에서 민원처리가 가능하다는 사실에 대한 일반 민원인의 인지도가 낮고, 사용 방법을 몰라 난감해 하는 경우가 많다. 또한 불필요한 정보를 요구하는 경우가 많으며 개인 정보에 있어서 민감해 하는 경우도 적지 않다.

<그림 2-1>은 제주도내 자치단체에서 운영하는 홈페이지에서 개인신상 정보가 노출된 사례이다.

제주의 소리(2005.3.10)에 따르면 민원처리인터넷공개시스템, 인터넷지방세시스템 등 여러 지방자치단체에서 공통규격으로 사용하는 전자정부 시스템에서도 관리자 및 이용자들의 주민등록번호가 무방비로 노출되어 있는 것으로 나타났다.

제주도내 자치단체에서는 제주도와 제주시, 서귀포시 홈페이지에 대한 주민등록번호 노출 실태를 조사한 결과 세 군데 홈페이지 모두 주민등록번호가 무방비로 노출됐다고 말했다.

번호	57	작성일	2002/05/28
작성자	사회복지과 (welfare)	조회수	5
제목	경기도 안양시에서 발생한 가출노인		
<p>0 발생일시 및 장소</p> <ul style="list-style-type: none"> - 일시 : 2002. 5. 22 - 장소 : 경기도 안양시 부곡동 327번 <p>0 인적사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 성명 : 강 신[] - 주민등록번호 : [] <p>0 인상착의 특징</p> <ul style="list-style-type: none"> - 신장 : 172CM - 하의 : 끈색바지 - 신발 : 발색구두 - 특이사항 : 미마에 홈터(2개), 치매증상이 있으며 마른편임. <p>0 연락처</p> <ul style="list-style-type: none"> 031) 416 -4198, 017 -337-2740(아들 : 강규현) 031) 481 -2212 (안산시 사회복지과) 			

▲ 가출인을 찾아주는 서귀포시 홈페이지

자료 : 제주의 소리, 2005.3.10

<그림 2-1> 개인신상 정보 노출 사례 1

서귀포시인 경우 관내에서 발생한 요보호 아동 및 가출노인, 행여자, 행여사망자 뿐만 아니라 우리도 및 타 시도에서 발생한 시안까지 총망라하여 연고자를

조속히 찾을 수 있도록 ‘가족찾아주기’ 홈페이지를 운영하고 있으나 이곳에는 가출인들의 성명과 주민등록번호, 주소 등이 고스란히 노출돼 있어 누구든지 마음만 먹으면 이를 다른 목적으로 악용될 수 있는 가능성이 농후하다.



▲ 제주도, 자원봉사활동 관리시스템. 화면은 관리자 모드 상태.

자료 : 제주의 소리, 2005.03.10

<그림 2-2> 개인신상 정보 노출 사례 2

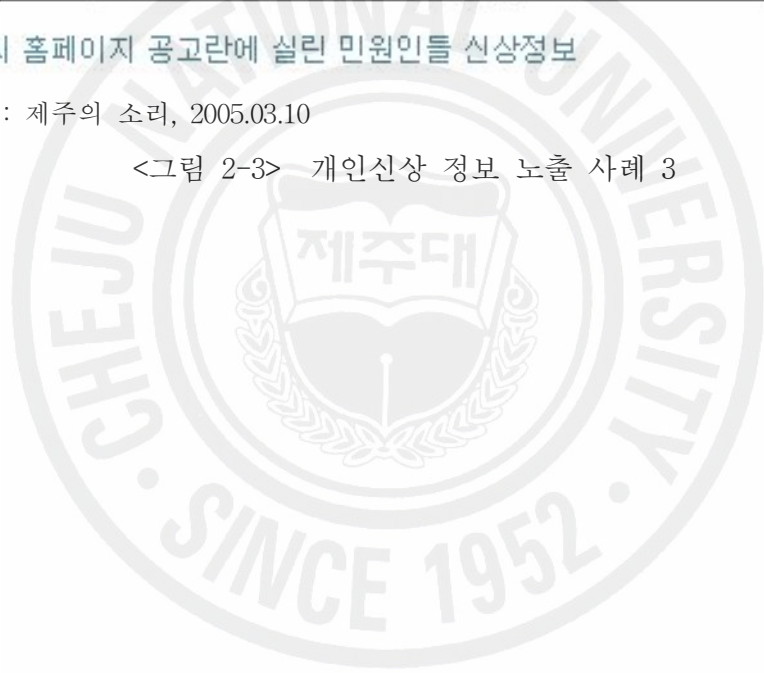
행정자치부의 자원봉사종합관리시스템을 도입한 제주도의 자원봉사관리시스템인 경우 관리자 모드로 들어갈 경우 이곳에 등록된 복지시설 관리자의 이름, 주민등록번호, 핸드폰번호는 물론이고 관리자 ID와 비밀번호까지 나와 있었고, 제주시도 각종 정보를 제공하는 공고란에 주민번호 뒷자리만 가린 채 수 백명의 이름과 주소가 일목요연하게 나와 있어 이 역시 정보인권을 침해하고 있다고 말했다.

19	서울35나11558	송:		550112	*****	서울특별시 강북구 수유동 536-3 502호	2004-10-08
20	서울35나11558	송:		550112	*****	서울특별시 강북구 수유동 536-3 502호	2004-10-23
21	서울45도3221	최:		710424	*****	서울특별시 영등포구 신길동 4921-6	2004-09-23
22	서울47다3698	이:		540726	*****	서울특별시 영등포구 영등포동 1가 94-2	2004-09-30
23	서울47다3698	이:		540726	*****	서울특별시 영등포구 영등포동 1가 94-2	2004-09-30
24	서울47다5698	이:		540726	*****	서울특별시 영등포구 영등포동 1가 94-2	2004-10-12
25	서울50라3598	김:		851212	*****	서울특별시 관악구 봉천동 970-5	2004-09-16
26	서울47마3677	소:		530806	*****	서울특별시 금천구 시흥동 854-24	2004-10-14
27	대전70거4868	주:	은	160111	*****	대전광역시 서구 월평동 1545	2004-09-18
28	대전32나8188	장:		680325	*****	대전광역시 서구 월평동 218 주공촌 307/512	2004-10-15
29	대전1코3794	김:		720807	*****	대전광역시 대덕구 장동 168	2004-09-06
30	대전30나1325	(주	김군길	306811	*****	대전광역시 대덕구 비례동 250	2004-09-19
31	충남31가3225	송:	문여형사(여)	312811	*****	충청남도 천안시 성환읍 성환리 379-17	2004-10-05
32	충남31가3225	홍:	문여형사(여)	312811	*****	충청남도 천안시 성환읍 성환리 379-17	2004-10-12
33	충남34가5827	(주	이지오리이트	312811	*****	충청남도 아산시 신장면 읍내리 77	2004-09-17
34	충남34거7126	진:		640910	*****	충청남도 아산시 흥화동 551 삼주역 10차 301호	2004-10-12
35	충남34거7126	진:		640910	*****	충청남도 아산시 흥화동 551 삼주역 10차 301호	2004-10-20
36	충남34다3975	황:	배미살사	312013	*****	충청남도 아산시 신원 305-18	2004-10-24
37	충북31구6832	이:		680421	*****	충청북도 청주시 상당구 영운동 40-5 지공역 가/308	2004-09-06
38	충북31구6832	이:		680421	*****	충청북도 청주시 상당구 영운동 40-5 지공역 가/308	2004-10-07

▲ 제주시 홈페이지 공고란에 실린 민원인들 신상정보

자료 : 제주의 소리, 2005.03.10

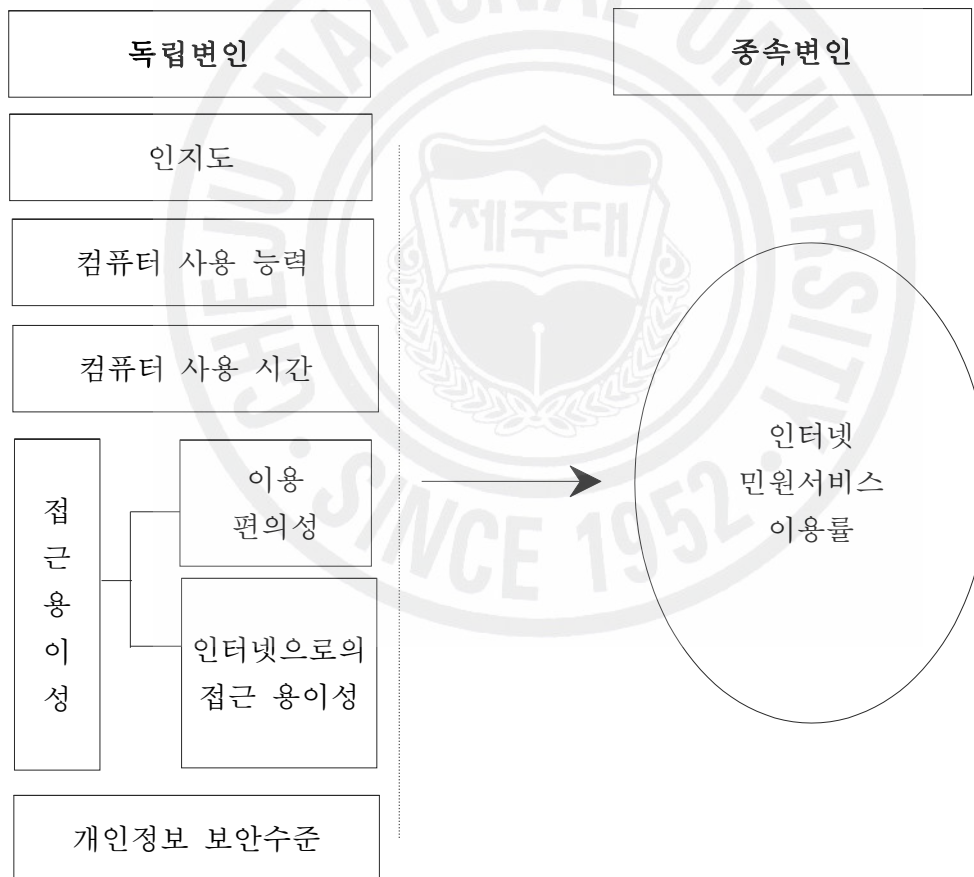
<그림 2-3> 개인신상 정보 노출 사례 3



제 3 장 연구 모형 및 변수 정의

제 1 절 연구모형 설정

1. 연구모형



<그림 3-1> 연구 모형

제 2 절 연구변수의 조작적 정의

<표 3-1> 독립변수 및 조작적 정의

독립변수	조작적 정의	선행연구
접근의 용이성	편리성 수준	Negash(2004)
	접근 수준	Cullen and Hoghton(2003)
개인정보 보안수준	개인정보 안전 수준	DeLone&McLean(2003)
	개인정보 중요성 수준	Cullen and Hoghton(2003)
컴퓨터 사용능력	컴퓨터 사용능력 수준	Rai(2004)
	컴퓨터 사용능력 도움 수준	심미경(2005)
인지도	홍보 수준	정연정(2005)
	인지 수준	정현애(2004)
컴퓨터 사용시간	컴퓨터 사용시간 수준	문신용(2004)

이용자의 요구에 맞춘 적절한 인터넷 민원서비스에 대한 평가 요인으로는 인지도, 컴퓨터 사용능력, 컴퓨터 사용시간, 접근 용이성, 개인정보 보안수준의 5가지를 들 수 있다. 이 5가지 요인은 인터넷 민원서비스에 대한 이용자의 평가측, 활성화의 중요한 영향 요인으로 생각된다. 구체적인 내용을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 정보통신과 관련된 접근성은 정보통신 기술을 활용한 서비스에 대한 접근의 보장과 관련된다¹⁾. 접근성의 부족은 정부 서비스의 활용을 저해하는 중요한 요인이 될 수 있다. 접근성 문제는 정보 격차 문제와도 관련이 있다. 인터넷 민원서비스에 있어서 낮은 접근성은 인터넷 민원서비스의 이용을 제약함으로써

1) 접근성은 단순한 물리적 접근(physical access)만을 의미하는 것은 아니라 어떤 상황에서도 서비스를 효과적으로 사용할 수 있도록 하는 질적 측면까지도 고려하는 개념으로 보는 경우도 있다.

서비스에 대한 만족뿐만 아니라 서비스 이용률 자체를 떨어뜨릴 수 있다는 점에서 중요한 요인이라고 할 수 있다. 따라서 접근성의 제약은 인터넷 민원서비스의 존재 근거 자체를 위협하는 요인이 될 수도 있다. 접근성을 해소하기 위해서는 시간, 장소, 신체적 조건 등에 관계없이 언제든지 접속과 이용이 가능하도록 해야 한다. 따라서 장소, 시간, 신체적 조건이나 이용 경험의 여부에 따른 접근 가능성이 중요한 측정 항목이 된다.

둘째, 개인정보 보안의 안정적 이용을 위해 갖추어야 할 조건에 해당된다. 여기에는 제공되는 정보나 서비스의 신뢰성과 함께 시스템 안정성이나 정보 보호와 관련된 기술적 신뢰성은 서비스의 이용자들이 기술사용에 있어서 확신을 가지고 있는가의 여부를 의미한다. 예를 들어 프라이버시 침해나 사이버 범죄 등으로부터 안전이나 시스템의 물리적 장애로 인한 불편의 방지와 같은 문제들이 여기에 해당된다. 기술은 높은 효용성을 갖추고 있지만 그 자체로 완벽하지 못하기 때문에 심각한 안전상의 문제를 초래할 가능성도 있다. 마찬가지로 정보통신 기술이 지속적인 혁신을 통해 높은 안정성과 신뢰성을 갖추게 되었지만 여전히 심각한 안전상의 위협이나 장애를 초래할 수 있는 취약성을 내포하고 있다. 따라서 개인 정보의 보호나 시스템의 안전성에 대한 신뢰의 부족은 서비스 이용을 회피하게 하는 원인이 될 수 있다.

셋째, 이용자 또는 운영자의 인터넷 민원서비스에 대한 기능숙지를 통하여 이용 및 운영수준 격차를 해소한다. 예를 들어 장애인·노인 등의 정보화 소외계층이나 컴퓨터와 인터넷 활용능력이 떨어지는 일반 시민들에게까지도 인터넷 민원서비스 이용이 보편화될 수 있도록 하기 위해서는 인터넷 민원서비스 사이트 자체를 시민 편의적 이용의 관점에서 제작하는 것도 중요하지만, 이용 시 어려움이 있을 때 즉각적으로 도와줄 수 있는 ‘콜센터’ (Call Center)를 운영함으로써 행정서비스의 효율과 효과를 높일 수 있다.

넷째, 대민홍보는 단지 인지도만 높이는 차원이 아니라 인터넷 민원서비스 이용으로부터 얻을 수 있는 혜택을 인식할 수 있도록 이루어져야 할 것이다. 이러한 측면에서 인터넷 민원서비스의 마케팅 및 이벤트 개최 등 보다 공격적인 홍보 전략이 필요하다. 시민들이 인터넷 민원서비스의 존재를 인지하고 인터넷 민

원서비스 이용을 ‘기다리기’ 보다는 정부가 시민들에게 인터넷 민원서비스의 존재를 알리고 인터넷 민원서비스 이용으로부터 얻을 수 있는 혜택을 적극적으로 홍보함으로써 시민들에게 ‘다가가는’ 것이 필요하다.

제 3 절 가설 설정

본 연구의 연구목적을 달성하기 위하여 설정한 가설은 다음과 같다.

- 가설 1. 인터넷 민원서비스 이용자의 인지도, 컴퓨터 사용능력 및 사용시간은 전자정부 서비스 이용률에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2. 인터넷 민원서비스 이용자의 접근 용이성 및 개인정보 보안 수준은 전자 정부 서비스 이용률에 영향을 미칠 것이다.

제 4 장 연구 자료 분석

제 1 절 연구대상 및 절차

본 연구의 목적은 전자정부 서비스 이용률 향상에 있어 어떠한 요소들이 영향을 미치는지에 관한 실증 분석하는데 있다. 연구대상은 제주특별자치도 제주시, 서귀포시, 읍·면 지역을 선정하였다. 본 연구의 표본은 제주시, 서귀포시, 읍·면지역에 거주하는 주민이며, 조사기간은 8월 6일부터 8월 31일까지 실시하였다. 조사방법은 연구대상으로 선정된 제주시, 서귀포시, 읍·면 지역을 직접 방문하여 주민들의 협조를 얻어 설문지 배포 및 회수를 하였다. 회수된 설문지는 334부(100.0%)였다.

<표 4-1> 설문 연구대상 및 지역

지역	20대	30대	40대	50대	60대 이상	총 부수
제주시	42	38	28	24	23	155
서귀포시	16	18	19	19	13	85
읍·면 지역	19	19	20	18	18	94
합 계	77	75	67	61	54	334

제 2 절 측정 도구 및 자료의 처리

1. 측정도구 및 설문지의 구성

본 연구의 목적은 인터넷 민원서비스 이용률 향상에 있어 어떠한 요소들이 영향을 미치는지를 연구하는데 있다.

<표 4-2> 측정 도구 및 설문지의 구성

측정항목	설문지 구성내용	문항수	설문번호	척도
인지도	인지 정도	3	1	5점척도
	알게된 계기		2	
	홍보의 영향		3	
개인정보 보안수준	안전성	3	4	5점척도
	중요성		5	
	향후 이용 의향		6	
컴퓨터 사용능력	인터넷 사용장소	3	7	5점척도
	사용능력 수준		8	
	도움 여부		9	
접근 용이성	이용방법의 용이성	3	10	5점척도
	어렵게 느껴지는 부분		11	
	향후 이용 의향		12	
컴퓨터 사용시간	하루 평균 사용시간	1	15	
시사점	경험횟수	1	13	5점척도
	편리했던 서비스	1	14	5점척도
	이용률 낮은 이유	1	16	5점척도
	향후 많이 이용할 서비스	1	17	5점척도
일반사항	성별	1	18	
	연령	1	19	
	직업	1	20	
	월 평균 소득	1	21	
	학력	1	22	
	거주지	1	23	

독립변수로는 인지도, 개인정보 보안 수준, 컴퓨터 사용 능력, 컴퓨터 사용 시간, 접근 용이성을 선정하였고, 종속변수로는 전자정부 서비스 이용률을 선정하였다.

설문문항은 총 23문항으로 독립변수 13문항과 종속변수 1문항으로 구성하였으며, 독립변수의 설문문항은 인지도 3문항, 개인정보 보안 수준 3문항, 컴퓨터 사용 능력 3문항, 접근 용이성 3문항, 컴퓨터 사용 시간 1문항으로 구성하였으며, 종속변수 설문문항은 이용 경험 횟수 1문항으로 구성하였다. 측정척도는 ‘전혀 그렇지않다’, ‘그렇지않다’, ‘보통이다’, ‘그렇다’, ‘매우 그렇다’로 5점 척도를 사용하였다.

2. 자료의 처리

본 연구에 사용된 설문지를 수거하여 통계처리 하기 위하여 SPSS12.0프로그램을 사용하였으며 본 연구에 사용한 설문지의 신뢰도 및 타당도를 알아보기 위하여 신뢰도 측정 및 요인분석을 실시하였다. 또한 표본의 일반적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였으며, 가설검증을 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

제 3 절 신뢰도 및 타당도

1. 신뢰도 분석

신뢰도(reliability)는 측정한 다변량 변수 사이의 일관된 정도를 의미하는 것으로 동일한 개념에 대해 반복적으로 측정했을 때 나타나는 측정값들의 분산을 의미한다. 본 연구에서와 같이 설문지를 이용하는 표본조사의 경우 설문문

항들의 신뢰도(reliability)를 측정하는 구체적인 방법으로는 재조사법(reset method), 반분법(split half method), 복수양식법(multiple form method) 등이 있다.

본 연구에서는 이 중 가장 널리 사용되고 있고 문항 상호간에 어느 정도의 일관성을 가지는가를 추정함으로써 척도의 신뢰도를 평가하는 내적일관성법을 사용하였다.

내적 일관성법을 이용하기 위한 구체적인 기법에는 반분법, 크론바흐의 알파계수, 개별항목-전체항목의 평균, 항목별 평균 등이 있으나 그중에서 가장 보편적으로 사용하는 크론바흐의 알파계수에 의해 신뢰성을 분석하였다. 신뢰도의 척도인 알파계수는 각 요인들을 구성하고 있는 변수들 또는 문항들이 서로 얼마나 상관관계가 높은 것들끼리 구성되어 있는가를 알려주는 수치로서, 요인분석의 결과 추출된 요인들에서 각 요인의 내적 타당도를 검증하는데 이용될 수 있다.

신뢰도의 척도인 알파계수는 구성하고 있는 변수 또는 문항들이 서로 얼마나 상관관계가 높은 것 끼리 구성되어 있는가를 알려주는 수치로서, 요인분석의 결과 추출된 요인들에서 각 요인의 내적타당도를 검증하는데 이용될 수 있다. 그 결과치는 0과1사이의 값을 가지게 되며 기초연구분야에서는 0.80이상이 요구되나 일반적으로 사회과학분야에서는 0.60이상이면 측정도구의 신뢰도에는 문제가 없는 것으로 전체 항목을 하나의 척도로 종합하여 분석할 수 있다.

본 연구의 주요변수의 신뢰도 분석은 <표4-4>과 같이 모든 변수들이 0.60을 상회하는 좋은 수치로 나타났다.

<표 4-3> 신뢰도 측정 결과표

변 수 명	신뢰도
인지도	0.978
컴퓨터 사용능력	0.613
컴퓨터 사용시간	0.717
이용편의성	0.694
인터넷 접근 용이성	0.779
개인정보 보안수준	0.693

2. 타당도 분석

측정도구의 타당성(validity)이란 어떠한 측정도구가 측정하고자 하는 바를 제대로 측정하고 있는가를 나타내는 개념이며 타당성의 유형은 내용타당성(content validity), 기준에 의한 타당성(criterion-related validity), 개념타당성(construct validity)으로 나누어 볼 수 있다.

이에 본 설문지에서는 개념타당성에 따른 주성분 분석의 요인 추출법 및 비회전 요인분석을 통하여 각 요인의 요인적재값(factor loading)을 분석하였다.

또한 요인적재 값을 고려할 만한가를 결정하기 위한 기준규칙으로 요인적재값이 +.30이상이면 고려할 만한 유의성을 갖는 것이고, +.40 이상이면 더 중요하게 고려되어야 하며, +.50 이상일 경우 매우 의미 있는 것²⁾으로 판단기준을 삼았다.

분석결과는 <표 4-4>와 같이 0.781로 관철되어 일반적으로 받아들일 수 있는 최소한계인 0.5를 상회하는 좋은 수치인 것으로 확인되었다.

한편 요인분석 모형의 적합성 여부를 나타내는 각 이론변수별 바틀렛의 구형성 검정치는 변수들 사이의 상관관계의 존재에 대한 통계적 검증으로, 그 값의 유의성은 유의수준에서 단위행렬이 아니라는, 즉 상관관계행렬이 변수들 사이에 적어도 통계적으로 유의한 상관관계를 가지고 있다는 충분한 증거를 보여주기 때문에 요인분석 적용에 무리가 없음을 의미한다. 이 수치는 <표4-4>에 정리되어 있으며, 이 값들의 유의수준이 모두 0.000이므로 귀무가설이 기각된다.

2) 원태연·정성원, 통계조사분석, 데이터솔루션, 2001, p. 389.

<표 4-4> Bartlett의 구형성 검정 결과표

표준형성 적절성의 KMO 척도		.781
Bartlett'의 구형성 검정	근사 카이제곱(Chi-Square)	2397.412
	자유도(df)	300
	유의확률(Sig)	.000

제 4 절 실증 분석

1. 일반적 사항에 대한 분석

1) 연구 대상의 일반적 사항

연구대상의 일반적 사항을 분석하기 위하여 빈도분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 4-5>과 같다. 성별은 남자가 178명(53.3%), 여자가 156명(46.7%)로 나타났다. 연령은 20대가 77명(23.1%), 30대가 75명(22.5%), 40대가 67명(20.1%), 50대가 61명(18.3%), 60대가 54명(16.2%)로 나타났다. 직업별로는 농축산업이 56명(16.8%), 자영업이 36명(10.8%), 생산기술직이 9명(2.7%), 사무/판매/서비스직이 82명(24.6%), 공무원이 31명(9.3%), 경영/전문직이 12명(3.6%), 전업주부가 35명(10.5%), 학생이 46명(13.8%), 무직이 14명(4.2%) 기타가 13명(3.9%)로 나타났다. 월평균소득은 100만원 미만이 128명(38.8%), 100~200만원이 106명(31.7%), 200~300만원이 66명(19.8%), 300~400만원이 29명(8.7%), 400만원 이상이 5명(1.5%)로 나타났다. 학력은 중졸이하가 39명(11.7%), 고졸이 117명(35.0%), 대졸이 169명(50.6%), 대학원졸 이상이 9명(2.7%)로 나타났다. 거주지별로는 제주 시내가 155명(46.4%), 서귀포 시내가 85명(25.4%), 읍면지역이 94명(28.5%)로 나타났다.

<표 4-5> 연구대상의 일반적 사항

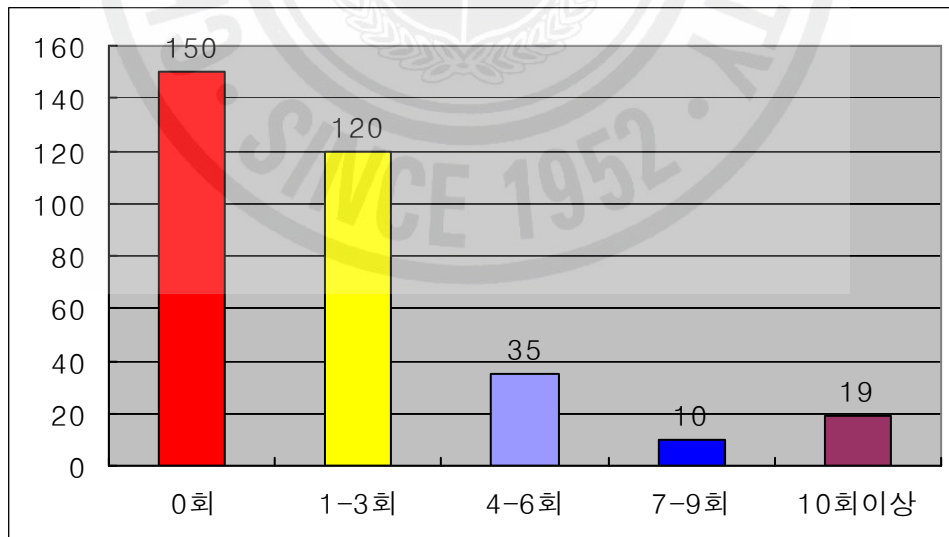
구분	문항	인원수	비율
성별	남자	178	53.3
	여자	156	46.7
연령	20대	77	23.1
	30대	75	22.5
	40대	67	20.1
	50대	61	18.3
	60대	54	16.2
직업	농축산업	56	16.8
	자영업	36	10.8
	생산기술직	9	2.7
	사무/판매/서비스직	82	24.6
	공무원	31	9.3
	경영/전문직	12	3.6
	전업주부	35	10.5
	학생	46	13.8
	무직	14	4.2
	기타	13	3.9
월평균소득	100만원 미만	128	38.3
	100~200만원	106	31.7
	200~300만원	66	19.8
	300~400만원	29	8.7
	400만원 이상	5	1.5
학력	중졸 이하	39	11.7
	고 졸	117	35.0
	대졸(재학, 중퇴포함)	169	50.6
	대학원 이상	9	2.7
거주지	제주시내	155	46.4
	서귀포시내	85	25.4
	읍·면지역	94	28.1

2) 인터넷 민원서비스 경험횟수

인터넷 민원 서비스 경험횟수를 묻는 질문에 대한 응답으로 0회가 150명 (44.9%), 1-3회가 120명(35.9%), 4-6회가 35명(10.5%), 7-9회 이상이 10명 (3.0%), 10회 이상이 19명(5.7%)로 나타났다.

<표 4-6> 인터넷 민원서비스 경험횟수

구분	문항	인원수	비율
인터넷 민원서비스 경험횟수	0회	150	44.9
	1-3회	120	35.9
	4-6회	35	10.5
	7-9회	10	3.0
	10회 이상	19	5.7



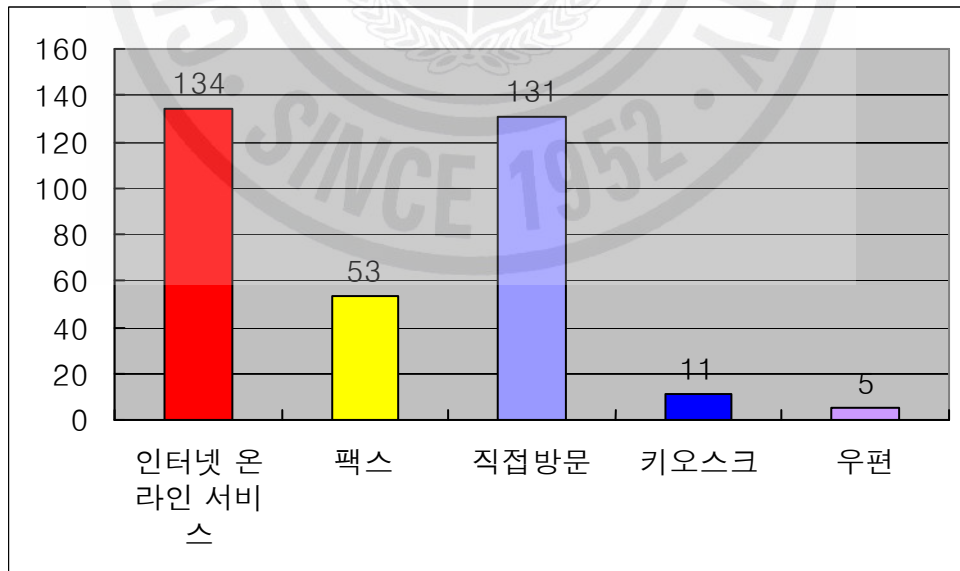
<그림 4-1> 인터넷 민원서비스 경험횟수

3) 민원서비스 중 가장 편리한 방법

민원서비스 중 가장 편리한 방법에 대한 응답으로 인터넷 온라인 서비스가 134명(40.1%), 직접방문이 131명(39.2%), 팩스(15.9%), 키오스크가 11명(3.3%), 우편이 5명(1.5%)로 나타나 인터넷을 이용한 민원서비스 처리와 직접방문을 통한 민원서비스 처리가 거의 대등하게 나타났다.

<표 4-7>인터넷 민원서비스 중 가장 편리한 방법

구분	문항	인원수	비율
민원서비스 중 가장 편리한 방법	인터넷 온라인 서비스	134	40.1
	팩스	53	15.9
	직접방문	131	39.2
	키오스크	11	3.3
	우편	5	1.5



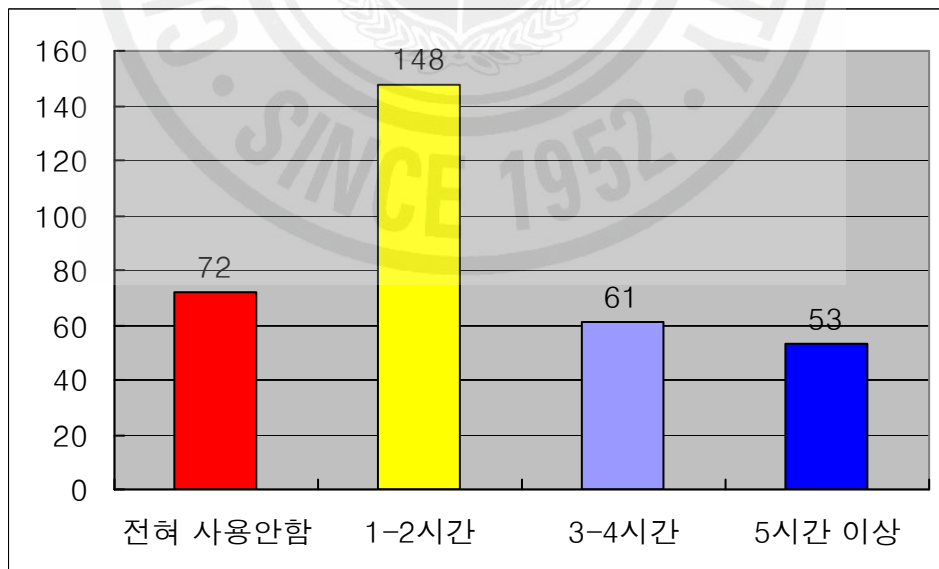
<그림 4-2> 인터넷 민원서비스 중 가장 편리한 방법

4) 하루 평균 컴퓨터 사용 시간

하루 평균 컴퓨터 사용시간에 대한 응답으로는 1-2시간이 148명(44.3%)으로 가장 많았으며 전혀 사용 안함 72명(21.6%), 3-4시간이 61명(18.3%), 5시간 이상이 53명(15.9%)로 나타났다.

<표 4-8> 하루 평균 컴퓨터 사용시간

구분	문항	인원수	비율
하루 평균 컴퓨터 사용시간	전혀 사용안함	72	21.6
	1-2시간	148	44.3
	3-4시간	61	18.3
	5시간 이상	53	15.9



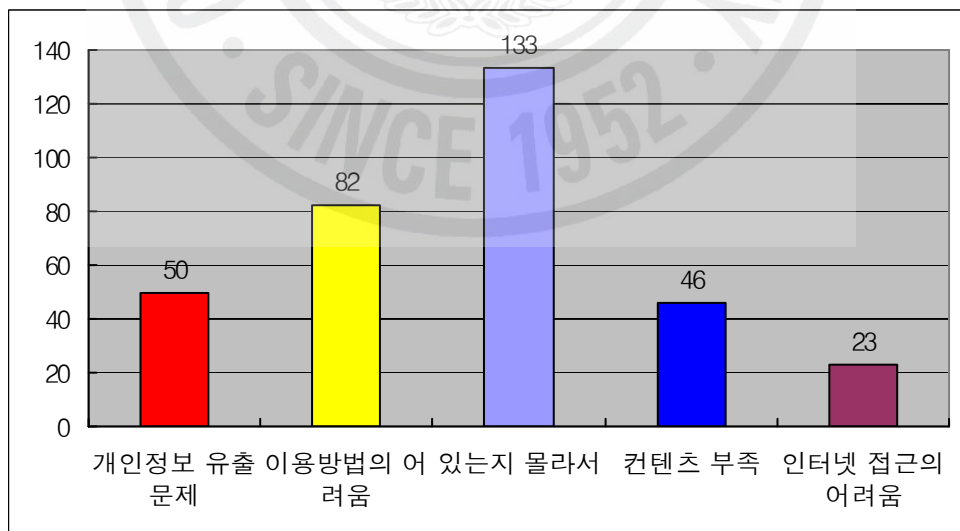
<그림 4-3> 하루 평균 컴퓨터 사용시간

5) 인터넷 민원서비스 이용률이 낮은 이유

인터넷 민원 서비스 이용률이 낮은 이유에 대한 응답으로는 있는지 몰라서 라고 답변한 경우가 133명(39.8%)로 가장 많은 응답률을 보였으며 이용방법의 어려움이 82명(24.6%), 개인정보 유출문제가 50명(15.0%), 콘텐츠 부족이 46명(13.8%), 인터넷 접근의 어려움이 23명(6.9%)로 나타났다.

<표 4-9> 인터넷 민원서비스 이용률이 낮은 이유

구분	문항	인원수	비율
인터넷 민원서비스 이용률이 낮은 이유	개인정보 유출문제	50	15.0
	이용방법의 어려움	82	24.6
	있는지 몰라서	133	39.8
	콘텐츠 부족	46	13.8
	인터넷 접근의 어려움	23	6.9



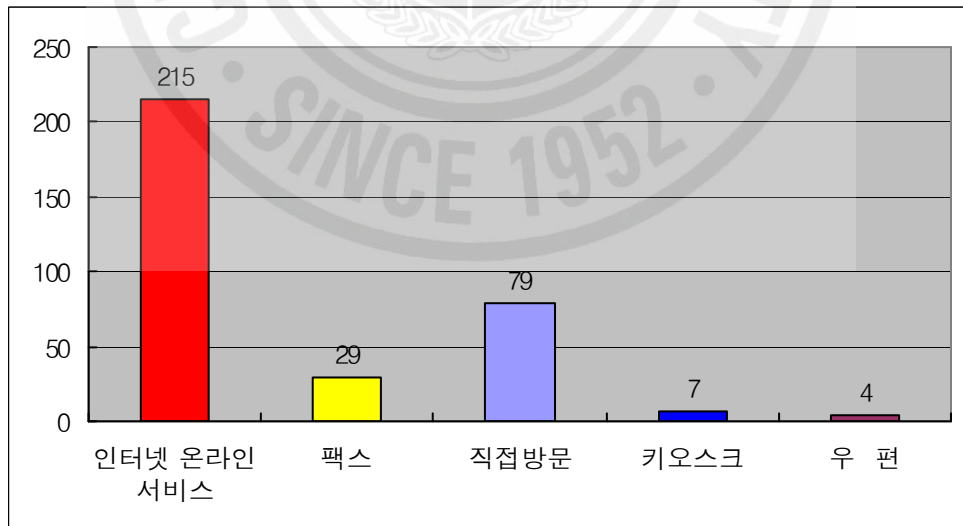
<그림 4-4> 인터넷 민원서비스 이용률이 낮은 이유

6) 향후 사용하게 될 민원 서비스

향후 사용하게 될 민원서비스에 대한 응답으로는 인터넷 온라인 서비스가 215명(64.4%)로 가장 많이 나타났으며, 직접방문이 79명(23.7%), 팩스가 29명(8.7%), 키오스크가 7명(2.1%), 우편이 4명(1.2%)의 순으로 나타났다.

<표 4-10> 향후 사용하게 될 민원 서비스

구분	문항	인원수	비율
향후 사용하게 될 민원 서비스	인터넷 온라인 서비스	215	64.4
	팩스	29	8.7
	직접방문	79	23.7
	키오스크	7	2.1
	우 편	4	1.2



<그림 4-5> 향후 사용하게 될 민원 서비스

제 5 절 가설의 검증

가설 1. 인터넷 민원서비스 이용자의 인지도, 컴퓨터 사용능력 및 사용시간은 전자정부 서비스 이용률에 영향을 미칠 것이다.

1-1. 인터넷 민원서비스 이용자의 인지도는 전자정부 서비스 이용률에 영향을 미칠 것이다.

1-2. 인터넷 민원서비스 이용자의 컴퓨터 사용능력은 전자정부 서비스 이용률에 영향을 미칠 것이다.

1-3. 인터넷 민원서비스 이용자의 컴퓨터 사용시간은 전자정부 서비스 이용률에 영향을 미칠 것이다.

가설 1을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였으며 컴퓨터 사용시간의 명목척도는 더미 처리하여 분석하였다. 전체회귀식의 설명력을 나타내는 R스퀘어 값은 0.277로 나타나 27.7%의 설명력을 가지는 것으로 나타났다. 먼저 인지도가 이용률에 미치는 영향을 살펴보면 인지도와 이용률의 회귀계수인 베타값은 0.218로 나타났으며 t값은 3.989, 유의확률은 0.000으로 나타나 인지도는 이용률에 강한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 따라서 인지도가 높을수록 이용률은 높게 나타남을 알 수 있다. 두 번째로 컴퓨터 사용능력이 이용률에 미치는 영향을 살펴본 회귀분석의 결과 회귀계수인 베타값은 0.237로 나타났으며 t값 4.313, 유의확률 0.000으로 나타나 컴퓨터 사용능력이 이용률에 강한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 컴퓨터 사용능력이 높은 사람일수록 전자정부 이용률도 높은 것으로 나타났다. 마지막으로 컴퓨터 사용시간이 이용률에 미치는 영향을 살펴본 회귀분석의 결과 역시 마찬가지로 베타값 0.256, t값 4.877, 유의수준 0.000으로 나타나 강한 정(+)의 영향을 나타내는 것으로 분석되었다. 따라서 컴퓨터 사용시간이 높은 이용자 일수록 전자정부 이용률이 높

은 것으로 나타났으며 가설 1-1, 1-2, 1-3의 가설을 지지한다. 따라서 가설은 채택되었다.

<표 4-11> 이용태도와 이용률의 회귀분석(1)

이용태도	이용률			
	b	베타	t	유의 확률
인지도	.183	.218	3.989	.000***
컴퓨터 사용능력	.237	.237	4.343	.000***
컴퓨터 사용시간	.256	.242	4.877	.000***
R ² : 0.366 F : 42.045				

** p<0.05, *** p<0.00

※ 컴퓨터 사용시간 더미처리 : 전혀 사용 안함 1, 1-2시간 2, 3-4시간 3, 5시간 이상 4로 더미 처리함.

가설 2. 인터넷 민원서비스 이용자의 접근용이성 및 개인정보 보안수준은 전자정부 서비스 이용률에 영향을 미칠 것이다.

2-1. 인터넷 민원서비스 이용자의 접근용이성 중 이용편의성은 전자정부 서비스 이용률에 영향을 미칠 것이다.

2-2. 인터넷 민원서비스 이용자의 접근용이성 중 인터넷으로의 접근 용이성은 전자정부 서비스 이용률에 영향을 미칠 것이다.

2-3. 인터넷 민원서비스 이용자가 지각하는 개인정보 보안수준은 전자정부 서비스 이용률 향상에 영향을 미칠 것이다.

가설 2를 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였으며, 독립변수에 이용편의성과 접근용이성, 개인정보 보안수준을 설정하였다. 이용률을 종속변수로 설정하여 분석한 분석결과 회귀식의 설명력을 나타내는 R스퀘어 값은 0.334로 나

타나 33.4%의 설명력을 가지는 것으로 나타났다. 첫 번째로 이용편의성이 이용률에 미치는 영향을 살펴본 결과 회귀계수인 베타값은 0.417으로 나타났으며 t값은 7.792, 유의확률은 0.000으로 나타나 유의수준 0.05미만의 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 따라서 이용편의성이 높을수록 이용률이 높게 나타나는 것으로 분석되었다.

두 번째로 접근용이성이 이용률에 미치는 영향을 분석한 결과 베타값 0.128, t값 2.225로 나타났으며 유의확률은 0.027로 나타나 유의수준 0.05미만의 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 따라서 이용자의 인터넷으로의 접근이 용이할 때 이용률이 높아지는 것으로 나타났다. 세 번째, 개인정보보안수준이 이용률에 미치는 영향을 살펴본 결과 베타값 0.136, t값 2.415, 유의확률 0.016으로 나타나 0.05미만의 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 이용자가 개인정보 보안수준이 높다고 인식할수록 전자정부 서비스 이용률이 높아지는 것을 알 수 있었다. 그러므로 이 회귀식은 가설 2-1, 2-2, 2-3을 지지하며 가설은 채택되었다.

<표 4-12> 이용태도와 이용률의 회귀분석(2)

이용태도	이용률			
	b	베타	t	p
이용편의성	.388	.417	7.792	.000***
접근용이성	.106	.128	2.225	.027**
개인정보 보안수준	.122	.136	2.415	.016**
R ² : 0.334 F : 55.220				

** p<0.05, *** p<0.00

다음은 일반 사항 질문에 따른 분석 결과이다.

<표 4-13> 성별에 따른 차이

	남자 (N=178)	여자 (N=155)	<i>t</i>	<i>p</i>
인지도	2.98	2.72	5.351	.021**
정보보안 안전여부	2.73	2.69	.069	.793
컴퓨터 사용능력	2.94	2.49	8.035	.005**
이용방법 편의여부	2.55	2.52	.121	.729
향후 사용 의향	3.61	3.58	.080	.778

** $p < 0.05$, *** $p < 0.00$

성별에 따른 이용태도의 차이를 알아보기 위하여 독립표본 *t* 검정을 실시하였으며 차이분석결과 인지도는 남자의 평균 2.98과 여자의 평균 2.72로 여자보다 남자가 인터넷 전자정부 시스템에 대해 잘 알고 있는 것으로 나타났으며 유의확률 0.021로 유의미한 차이를 보였다. 정보보안시스템의 안전여부에 대한 응답으로 남자의 경우 평균값 2.73, 여자는 평균값 2.69를 나타내 유의미한 차이 ($p=0.793$)가 없는 것으로 나타났다. 컴퓨터 사용능력에 대한 질문에 대한 응답의 평균은 남자는 2.94, 여자는 2.52로 나타나 남자와 여자의 차이가 현저히 나타났으며 유의확률 0.005의 유의미한 차이를 나타냈다. 이용방법에 대해 쉽다고 생각하는가 하는 질문에 대한 응답으로 남자의 평균은 2.55로 나타났으며 여자의 평균은 2.52로 나타나 유의미한 차이($p=0.729$)를 보이지 않았다. 향후 사용의향을 묻는 질문에는 남자의 평균값 3.61과 여자의 평균값 3.58로 유의미한 차이($p=0.778$)를 나타내지 못하였다.

<표 4-14> 연령에 따른 차이

	20대 (N=77)	30대 (N=75)	40대 (N=67)	50대 (N=61)	60대 (N=54)	F	p
인지도	3.02	3.42	2.64	2.45	2.53	9.121	.000***
정보보안 안전여부	2.77	2.72	2.92	2.60	2.48	3.191	.014**
컴퓨터 사용능력	3.44	3.12	2.61	2.44	1.66	39.280	.000***
이용방법 편의여부	2.77	2.70	2.67	2.49	1.85	13.610	.000***
향후 사용 의향	3.92	3.85	3.67	3.31	3.01	10.725	.000***

** p<0.05, *** p<0.00

연령에 따른 이용태도의 차이를 살펴보기 위하여 일원배치분산분석(ANOVA)를 실시하였으며 사후검증으로 Duncan을 이용하여 평균값을 알아보았다. 연령에 따른 인지도의 차이를 살펴본 결과 20대의 평균 3.02, 30대 평균 3.42, 40대 2.64, 50대 2.45, 60대 2.53으로 나타나 연령이 젊을수록 인지도가 높은 것으로 나타났으며 유의미한 차이(p=0.000)를 보였다.

연령에 따른 정보보안 안전에 대한 인식의 차이를 살펴본 결과 20대의 평균 2.77, 30대 평균 2.72, 40대 2.92, 50대 2.60, 60대 2.48로 나타나 비교적 연령이 높을수록 평균값이 낮게 나타나고 있어 연령이 높을수록 정보보안에 대한 불신이 큰 것으로 나타났으며 유의미한 차이(p=0.014)를 보였다.

연령에 따른 컴퓨터 사용능력의 차이를 살펴본 결과 20대의 평균 3.44, 30대 평균 3.12, 40대 2.61, 50대 2.44, 60대 1.66으로 나타나 연령이 젊을수록 컴퓨터 사용능력이 높은 것으로 나타났으며 유의미한 차이(p=0.000)를 보였다.

연령에 따라 이용방법에 대해 쉽다고 인식하는가의 차이를 살펴본 결과 20대의 평균 2.77, 30대 평균 2.70, 40대 2.67, 50대 2.49, 60대 1.85으로 나타나 연령이 젊을수록 이용방법이 쉽다고 인식하고 있으며 유의미한 차이(p=0.000)를 보였다.

연령에 따른 향후 사용의향에 대한 차이를 살펴본 결과 20대의 평균 3.92, 30대 평균 3.85, 40대 3.67, 50대 3.31, 60대 3.01로 나타나 연령이 젊을수록 향후 사용 의향이 컸으며 유의미한 차이(p=0.000)를 보였다.

<표 4-15> 학력에 따른 차이

	중졸이하 (N=39)	고졸 (N=117)	대졸 (N=169)	F	p
인지도	1.17	2.70	3.21	33.039	.000***
정보보안 안전여부	2.53	2.71	2.75	1.311	.271
컴퓨터 사용능력	1.35	2.29	3.31	122.838	.000***
이용방법 편의여부	1.69	2.40	2.80	35.818	.000***
향후 사용 의향	2.71	3.41	3.91	33.580	.000**

** p<0.05, *** p<0.00

학력에 따른 이용태도의 차이를 살펴보기 위하여 일원배치분산분석(ANOVA)를 실시하였으며 사후검증으로 Duncan을 이용하여 평균값을 알아보았다. 대학원 졸업자는 표본의 수가 적어 분석에서 제외하였다. 학력에 따른 인지도의 차이를 살펴본 결과 중졸이하의 평균은 1.17, 고졸 2.70, 대졸 3.21로 나타나 각 집단 간 편차가 컸으며 학력이 높을수록 인지도가 높은 것으로 나타났으며 유의미한 차이($p=0.000$)를 나타냈다. 학력에 따른 정보보안 안전에 대한 인식의 차이를 알아본 결과는 각 집단 간에 통계적인 유의미한 차이($p=0.271$)를 보이지 않았다. 학력에 따른 컴퓨터 사용능력의 차이를 살펴본 결과 중졸이하의 평균은 1.35, 고졸 2.29, 대졸 3.31로 나타나 학력이 높을수록 사용능력이 높은 것으로 나타났으며 유의미한 차이($p=0.000$)를 나타냈다. 학력에 따른 이용방법에 대해 쉽다고 느끼는가의 차이를 살펴본 결과 중졸이하의 평균은 1.69, 고졸 2.40, 대졸 2.80으로 나타나 학력이 높을수록 이용방법이 쉽다고 인식하는 것으로 나타났으며 유의미한 차이($p=0.000$)를 나타냈다. 학력에 따른 향후 사용의향을 살펴본 결과 중졸이하의 평균은 2.71, 고졸 3.41, 대졸 3.91로 나타나 학력이 높을수록 향후 사용의사가 높은 것으로 나타났으며 유의미한 차이($p=0.000$)를 나타냈다.

<표 4-16> 소득에 따른 차이

	100만원 미만 (N=128)	100~200만원 (N=106)	200~300만원 (N=66)	300~400만원 (N=29)	F	p
인지도	2.63	2.83	3.28	3.00	33.039	.000***
정보보안 안전여부	2.54	2.71	2.98	2.68	1.311	.003**
컴퓨터 사용능력	2.51	2.72	2.90	3.20	122.838	.004**
이용방법 편의여부	2.43	2.52	2.63	2.79	35.818	.146
향후 사용 의향	3.54	3.60	3.66	3.51	33.580	.842

** p<0.05, *** p<0.00

소득에 따른 이용태도의 차이를 살펴보기 위하여 일원배치분산분석(ANOVA)를 실시하였으며 사후검증으로 Duncan을 이용하여 평균값을 알아보았다. 소득 400만원 t이상의 표본은 표본수가 적어 분석에서 제외하였다. 소득에 따른 인지도의 차이를 알아본 결과 100만원 미만의 평균은 2.63, 100~200만원 2.83, 200~300만원 3.28, 300~400만원 3.00으로 나타나 유의미한 차이($p=0.000$)를 보였으며 소득이 낮을수록 인지도가 낮은 것으로 나타났다. 소득에 따른 개인정보 안전 인식의 차이를 알아본 결과 100만원 미만의 평균은 2.63, 100~200만원 2.83, 200~300만원 3.28, 300~400만원 3.00으로 나타나 유의미한 차이($p=0.003$)를 보였으며 소득이 높을수록 정보보안에 대해 안전하다고 생각하는 것으로 나타났다. 소득에 따른 컴퓨터 사용능력의 차이를 알아본 결과 100만원 미만의 평균은 2.51, 100~200만원 2.72, 200~300만원 2.90, 300~400만원 3.00으로 나타나 유의미한 차이($p=0.004$)를 보였으며 소득이 낮을수록 컴퓨터 사용능력이 낮은 것으로 나타났다. 소득에 따른 이용방법에 대한 인식($p=0.146$) 및 향후 사용의향($p=0.842$)에 대한 차이를 알아본 결과는 각 집단 간에 통계적인 유의미한 차이를 보이지 않았다.

제 5 장 결 론

제 1 절 연구의 의의와 시사점

본 연구는 제주특별자치도 인터넷 민원서비스 현황과 문제점을 분석하고, 그에 따른 발전방향을 제시하고자 하는 목적을 갖고 진행되었다. 연구의 방법으로 선행연구 검토에 의한 설문지 방식을 사용하였고, 수집된 자료를 통해 앞서 살펴본 가설을 검증해보았다. 인터넷 민원서비스에 대한 이용률 제고 방안이 있어 향후 크게 영향을 미칠 변수로는 크게 인지도, 접근 용이성인 것으로 나타났다.

아무리 뛰어난 기술이 개발된다거나 좋은 제도가 도입된다 하더라도 이용자가 많지 않으면 존속되기 어렵다. 또한 많이 알려지고 사용하기 쉽다 할지라도 이용자들에게 어떻게 인식되는지에 따라 성패가 좌우된다. 민원인이 직접 행정기관을 방문하지 않고 온라인을 통해 각종 민원을 손쉽게 처리하는 것을 인터넷 민원서비스라고 정의할 때, 인터넷 민원서비스는 두 가지 중요성을 갖고 있다. 이는 안방민원시대를 구현하고, 행정서비스를 제공할 수 있다는 점에서 국민편의의 획기적 개선을 가능하게 하였다.

이러한 인터넷 민원서비스는 인터넷을 통해 신청하거나 우편으로 받아볼 수 있는 등 관공서나 서류 중심의 관행을 온라인 체계로 전환함으로써 행정서비스에 드는 행정 업무처리와 관련된 많은 시간과 비용을 줄일 수 있다는 점에서 의의가 있다. 이러한 전자정부의 목적을 달성하기 위해서는 이용자들이 전자정부에 대해 이용 의지를 가지며, 실제로 대다수가 이용해야만 한다.

따라서 본 연구는 다중회귀분석을 이용하여 전자정부에 있어 인터넷 민원서비스 이용률 제고 방안이 대한 여러 변수들을 검증·분석함으로써 인터넷 민원서비스가 이용자들에게 향후 발전할 수 있는 긍정적인 대응방안 마련에 일정부분

기여할 수 있다는 점에서 그 의의를 찾을 수 있다.

제 2 절 연구의 한계 및 향후 과제

본 연구는 나름대로의 시사점과 의의를 가지지만 연구의 근본적인 한계점을 가지고 있다.

첫째, 사용했던 민원서비스 중 가장 편리한 방법에 대한 응답으로 인터넷 온라인 서비스와 직접방문이 근소한 차이를 나타냈다. 이러한 결과는 온라인 서비스에 대한 긍정적인 태도도 보이지만, 여전히 직접 방문의 편리성을 나타내고 있어 인터넷 민원서비스 이용률에 큰 영향을 주지 못하고 있다. 이는 인터넷 민원서비스 이용 경험이 있는 사람들 중에서 사용 방법의 어려움, 개인 정보의 유출, 콘텐츠 부족화 등의 문제로 인한 인터넷 민원서비스 재사용의 어려움을 원인으로 들 수 있다. 이에 직접 방문 보다 훨씬 쉽고 개인 정보 보호 면에서도 안전하도록 좀 더 세부적이고 이용자 측면에 맞춘 서비스 즉, 정보보호 강화와 사이버상의 신뢰성을 확보하기 위하여 보안을 강화하여야 하며, 접근하기 쉬운 인터페이스를 만들어야 한다. 그러기 위해서는 시스템의 제공과 같은 공급 측면에서 뿐만 아니라 사용자의 입장에서 문제 인식과 개선이 필요하다. 온라인이 오프라인 서비스를 완전히 대체할 수는 없기 때문에 양자의 병존은 불가피하다. 그러나 일의 성격이 복잡하고 긴급할수록 직접방문을 더 선호하는 경향이 있다는 점에서 오프라인 서비스 수준 이상으로의 양적, 질적 향상이 필요하다.

둘째, 향후 가장 많이 이용하게 될 민원서비스로 인터넷 온라인 서비스가 압도적임에도 불구하고 이용자들은 막연히 그렇게 될 것 이라는 생각만 하고 있을 뿐 앞으로 인터넷 민원서비스 이용에 있어 적극적인 태도에 대해서는 알 수 없는 상황이다. 따라서 정부는 시대의 급속한 변화에 맞서 이용자들의 태도도 그에 따라 변할 수 있도록 정책적인 지원이 필요하다. 우선 인터넷 민원서비스를 정확히 알리기 위하여 정부에서 적극적인 홍보가 필요하며, 첫 방문객도 쉽게

이용할 수 있도록 사용방법을 순서대로 그림으로 표시해 주거나, 사용자 수준별로 각각 다르게 인터넷 민원서비스를 이용할 수 있도록 만들어야 하겠다.

응답자들의 인터넷 민원서비스에 대한 평가가 부정적이지는 않지만 특정 연령이나 소득별, 직업별 편차가 존재한다는 점에서 이에 대한 대책이 필요하다. 또 현재보다 미래에 대한 기대가 높은 것으로 나타나 적절한 개선이 이루어질 경우 이용 활성화가 가능할 것으로 예상된다. 따라서 인터넷 민원서비스 활성화를 위해서는 정보화 이용에 있어서의 편차를 줄이기 위한 정보화 능력의 향상을 위한 투자와 노력이 필요하다.

셋째, 인터넷 민원서비스의 이용률이 낮은 이유로 인지도의 낮음이 가장 많았으며, 다음으로 이용 방법의 어려움이 꼽혔다. 우선 인지도를 향상시키기 위해서는 공공기관의 안내책자를 통한 홍보, 대중 매체를 통한 지속적 홍보가 필요하다. 또한 인터넷 민원서비스를 한 번도 이용해보지 않은 응답자가 전체 응답자의 44.9%를 차지하였다. 이러한 문제점을 보완하기 위해서는 우선적으로 각 관공서 홈페이지에 팝업창을 이용하여 방문자들이 접속할 때마다 시간과 장소에 구애받지 않고 쉽게 민원서비스를 이용할 수 있는 인터넷 민원서비스가 어떠한 것인지를 정확히 알리는 것이 시급하다.

아울러 향후 보다 발전적인 전자정부로의 진행은 인터넷 민원서비스의 확대도 중요하지만 제도적 보완을 통한 민원서류의 간소화, 네트워크를 통한 해당 기관의 자료 공유가 원활이 된다면 보다 빠르게 가능해질 것이다.

참 고 문 헌

- 강이주·황정선.(2001). 전자상거래 소비자의 개인정보 보호의식에 관한 연구. 「소비문화연구」.4(2):92.
- 고경민·김혁.(2005). 시민중심적 전자정부 구현을 위한 정책 방향: 서울시 전자정부 서비스에 대한 시민평가를 중심으로. 「한국정책과학학회보」.9(2):121.
- 권미수.(2001). 전자정부 구현을 위한 법·제도 개선방안-행정사무 및 민원서비스 분야와 전자적 민원처리 활성화 분야를 중심으로. 「재정정책논집」.3:8-9.
- 금철수.(2004). 시군구 전자민원서비스 활성화 방안에 관한 연구:서울시 중량구를 중심으로. 서울시립대학교 도시과학대학원 행정학석사 학위논문.
- 김구.(2002). 지방정부의 시민참여 활성화를 위한 정보통신기술의 영향요인 연구. 「한국행정논집」.14(2):373-398.
- 김선경.(2002). 서울시 정보화 정책관리자의 수용의지 분석. 215-240.
- 김성태.(2003). 효율적 전자정부 구현을 위한 기반기술 도입 정책분석. 한국행정학회. 「하계학술대회 발표논문집」. 1:867-890.
- 김승욱.(2006). 고객관계관리(CRM) 측면에서 전자정부 e-서비스의 품질 평가. 한국서비스경영학회. 「서비스경영학회지」. 7(1):77-94.
- 김종업.(2003). 한국의 전자정부 구현사업 평가와 발전방안에 관한 연구. 연세대학교 대학원 행정학석사 학위논문.
- 김현성.(2002). 서울시 전자정부의 추진현황 및 진단. 서울시립대학교 전자정부연구소편. 서울시 전자정부의 성과와 과제. 「연구보고서」. 3.
- 김홍기.(2001). 작고 효율적인 전자정부 구현을 위한 전자 민원 서비스 민원 혁신 사업. 대한지방공제회.50(573).89-101.
- 문신용.(2004). 전자행정서비스 활성화를 위한 인터넷의 활용과 과제. 「한국행정연구」.10(2):420-512.
- 문정만 외.(2003). 전자정부 온라인 민원 서비스 품질과 성과에 관한 연구. 「한국경영정보학회」. 680.

- 박윤환.(2003). 고객중심 전자정부 구성에 관한 연구. 대구대학교 대학원 박사학위 청구논문.
- 백정균.(2002). 세계 각국의 전자정부 추진과정 및 동향에 관한 보고. 48-60.
- 서진완.(2001). 로그파일(log file)을 이용한 공공기관의 홈페이지 분석과 정책적 함의. 한국행정학회. 「춘계학술대회 발표논문」.10(3):299-323.
- 신지아.(2006). 행정기관 웹사이트 평가모델 개발과 개선방안 연구. 숙명여대 테크노경영대학원 석사학위논문.
- 심미경.(2005). 민원서비스 혁식(G4C) 시스템 활성화 방안에 관한 연구. 전남대학교 대학원 석사학위논문.
- 안임상·정기원.(2004). 키오스크 기반 인터넷민원처리시스템의 구현.433.
- 양태종 외.(2004). 민원업무혁신(G4C) 사례분석을 통한 전자정부 추진방안 연구. 한국행정학회. 「추계학술대회 발표논문집」.795-817.
- 윤진이.(2000). 사용자의 정보기술 수용에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 한국외국어대학교 경영정보대학원 석사논문.
- 이명무.(2000).인터넷 소매업에서 재구매의도 결정요인에 관한 연구. 한국외국어대학교 경영정보대학원 석사논문.
- 이수정.(2004). 전자민원서류 처리 효율화를 위한 시스템 설계. 석사학위논문.
- 이영수, 정군오.(2005). 전자정부 서비스의 현황 및 과제. 한국재정정책학회. 「재정정책 논집」. 7(12):177-180.
- 이용규.(2002). 보안위협, 편리성, 사용압력을 고려한 인터넷 बैं킹 사용 모형.한국정보통신연구진흥원.
- 이정훈.(2005). 인터넷 민원서류 위·변조 행위에 대한 형사책임. 「비교형사법 연구」.7(2):33-52.
- 장미.(2003). 전자정부의 민원서비스에 대한 수용태도와 영향을 주는 요인에 대한 연구. 석사학위논문.
- 장미·김범수.(2003). 전자정부 단일창구 서비스 이용 태도와 영향 요인에 대한 연구. 「한국경영정보학회」.672-680.
- 전홍대, 변대호.(2006). 전자정부 웹사이트의 유용성, 이용만족 재방문간의 구조방정식 모형. 「한국경영정보학회」.372-374.

- 정병걸 외.(2005). 전자정부 서비스의 이용에 관한 인식 연구. 「정보화정책」. 12(2):88-105.
- 정연정.(2005). 전자거버넌스와 온라인 시민참여 활성화 방안. 사회과학연구.26:16.
- 정윤 외.(2003). 전자정부 온라인 민원 서비스 품질과 성과에 관한 연구. 「한국경영정보학회」.680-382.
- 정철현.(2004). 전자정부 웹사이트 이용의 영향요인에 관한 연구. 「한국행정연구」. 13(4):123.
- 정충식.(2002). 국가경쟁력 제고를 위한 전자정부 구현전략. 「한국행정학회」. 추계학술대회 발표논문집.1:219-245.
- 정현애.(2004). 전자정부 구현을 위한 전자문서 관리 시스템에 관한 연구. 대전대학교 사회과학연구소. 22(2):195-231.
- 정혜정(2004). 개인정보에 대한 우려가 전자정부 시스템 이용의도에 미치는 영향에 관한 연구. 「한국경영정보학회」.236-240.
- 조덕호.(2002). 웹에서의 전자정부 발전단계 모형에 관한 연구. 한국행정학회. 「춘계학술대회 발표 논문집」. 713-728.
- 조재경.(2003). 전자정부의 수용에 영향을 주는 요인에 관한 연구. 중앙대학교 대학원 행정학과 석사학위 논문.
- 황성돈·정충식.(2002). 우리나라 전자정부의 추진 상황분석과 행정방향.
- 허한영.(2006). 원스톱 모바일 민원서비스. 「지방행정」.55(633).59-60.
- 대한매일. 2003.8.15.
- 중앙일보, 2005.9.23.
- 서울특별시.(2003). 서울시 전자정부 활성화 방안.
- 서울특별시.(2005). 서울시 2005 세계 전자정부 평가.
- 한국전산원.(2002). 국가정보화백서. 522.
- 한국전산원.(2003). 공공기관 홈페이지 구축 운영지침서.
- 한국전산원.(2003). 전자정부 사업의 표준성과지표. 27.
- 한국전산원.(2006). 국가정보화백서. 데이터편. 415.

- 행정자치부.(2002). 2003년도 행정 정보화 촉진 시행계획. 「행정자치부」.
- Aron O'Cass · Tino French. (2003). web relating adoption. exploring the nature of internet user Web relating behavior. Journal of Relating and Consumer Service 10:81-94.
- Cho, Deokho and Yoonhee Kwon.(2003). A Preliminary Study of Electronic Government Development Stages Model on the Web. 「한국지방자치학회보」. 15(1):212.
- C. Freid.(1992). Privacy 77 Yale Law Journal. 475-482.
- Cullen, R. and Houghton, C.(2003). Democracy Online-An Assessment of New Zealand Government Web Sites. Government Information Quarterly. 17(3):243-267.
- DeLone, W.H. and McLean, E.R.(2003). Information system success:The quest for the dependent variable. Information System Research. 3(1):60-95.
- Fenech, T.(1998). Using Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness to Predict Acceptance of the World Wide Web. Computer Networks and ISDN System. 30:629-630.
- Hart-Teeter.(2000). E-Government: The Next American Revolution. The Council for Excellence in Government. 28-50.
- Lim, K.H.(2000). The Effect of Multimedia on Perceived Equivocally and Perceived Usefulness of Information System. MIS Quarterly. 24(3):449-471.
- McGregor, Michael A. · Holman, Joanne.(2004). communication Technology at the Federal Communications Commission. E-government in the Public Interest. Government Information Quarterly. 21:268-283.
- Negash,S.(2004).Quality and effectiveness in web-based customer support system. Information & Management. 757-768.
- Okot-Uma, Rogers W'O.(2001). Electronic Governance: Reinventing Good Governance. 624-650.
- Rai,A.(2004). Assessing the Validity of IS Success Models:An Empirical Test and Theoretical Analysis. Information System

Research.13(1).51-69.

Sirrka L. Javenpaa · Peter Todd. (1997). Consumer Reaction to Electronic Shopping on the world wide web. IJEC. 1:59-88.

UNESCO.(2002). Country Profiles of e-Governance.



[ABSTRACT]

A study on Promotion plan of the online civil affair service
in Jeju Special Self-Governing Province

Kyung-Hee Jin

Dept. of Public Administration
Cheju National University

We have been operating online civil affair service as one of the important means to improve our global competitiveness since 2002. It makes it possible to save much time and cost on handling civil affair services.

Online civil affair service also makes it possible for people to use administrative service without any restriction of time and space.

However, in spite of the propulsion intention and support of the E-government, the online civil affair service has not been activated.

The purpose of this study is to find out the promotion ways to improve the utilization of online affair service through analyzing the independent variables which are related to the utilization of online civil affair service, such as people's awareness of the online civil affair service, computer skills, ease of access and the security level of personal information.

To achieve the purpose of this study :

First, we organized theory about E-government and online affair service by researching literatures. Second, we researched the present condition of online affair service. Finally, on the basis of problems which are discovered in research, we have found out the promotion ways of online civil affair service.

This study reports that the lack of awareness about online civil affair service, difficulties in using of service and many problems with the personal information protection make it difficult for people to use online affair service.

In consequently, active public relation activities and convenient system are needed to encourage people to use online civil affair service more frequently.



[부록 : 설문조사]

ID

인터넷 민원서비스 이용 현황 설문조사

안녕하십니까?

저는 제주대학교 대학원 행정학과에 재학 중인 진경희입니다.

이번에 “제주특별자치도 인터넷 민원서비스 활성화 방안 연구”에 따른 석사논문을 준비하고 있습니다.

따라서 본 설문은 전자정부 서비스에 있어서 인터넷 민원서비스 활성화에 필요한 요소로는 어떠한 것들이 있는지 알아보고자 다음과 같이 설문조사를 실시합니다.

응답내용은 통계법 제8조에 의거 비밀이 보장되며, 통계목적 이외에는 절대 사용되지 않습니다. 다소 바쁘시더라도 본 설문에 성의껏 끝까지 응답하여 주시기를 부탁드립니다.

선생님의 가정에 사랑과 행복이 충만하시기를 기원합니다.

감사합니다.

2007년 8월

제주대학교 대학원 행정학과

연구자 : 진 경 희

지도교수 : 강 영 훈

연락처 : 010-9173-8325

ppokko25@nate.com

인터넷 민원서비스란?

민원인이 행정기관을 방문하지 않고 인터넷을 이용하여 각종 민원을 간편하게 처리하는 것으로서, 언제, 어디서나, 누구든지, 단 한 번에 필요한 민원서비스를 제공받을 수 있는 것을 말합니다.

종류로는,

주민등록표등본(초본)교부, 주민등록표 열람, 건축물대장등본(초본)발급 및 열람 신청, 개별공시지가 확인, 토지(임야)대장열람 및 등본교부, 병적증명서 발급, 여권발급신청, 국민기초생활수급자(일반·보장시설)증명, 자동차등록원부등본(초본)발급 및 열람신청, 장애인증명서 발급, 지방세납세증명, 납세증명서, 국내거소 신고사실증명, 사업자등록증명, 외국인등록사실증명, 의료급여증명서, 농지원부등본교부신청, 건설기계등록원부등본(초본) 및 열람신청, 건물등기부등본, 토지등기부등본 등이 있습니다.

I. 인지도 관련사항입니다. 생각하시는 항목에 √를 표시해 주시기 바랍니다.

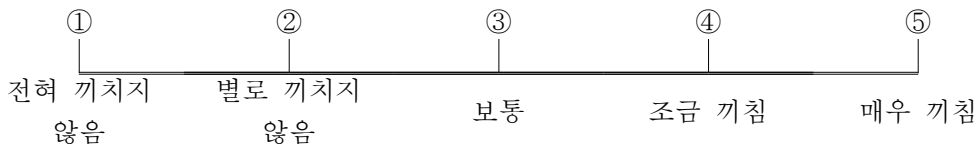
1.귀하는 인터넷 민원서비스 시행에 대하여 잘 알고 계십니까?



2.귀하는 인터넷 민원서비스 시행을 어떻게 아셨습니까?

- ① 신문과 방송 ② 행정기관 홍보
- ③ 홈페이지 방문 ④ 가까운 사람으로부터 ⑤ 이 설문을 통해서

3.귀하는 정부에서 실시하는 홍보가 인터넷 민원서비스 이용에 영향을 끼친다고 생각하십니까?



II. 개인정보 보안 관련사항입니다. 생각하시는 항목에 √를 표시해 주시기 바랍니다.

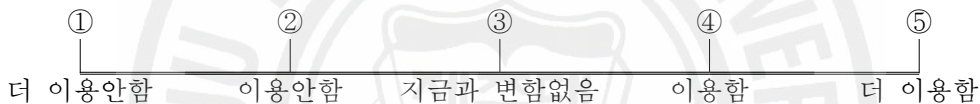
4. 인터넷 민원서비스의 개인정보 보안에 대하여 안전하다고 생각하십니까?



5. 인터넷 민원서비스가 확대됨에 따라 개인정보의 보안은 중요하다고 생각하십니까?



6. 귀하는 개인정보 보안수준이 높아진다면 인터넷 민원서비스를 이용할 의향이 있으십니까?

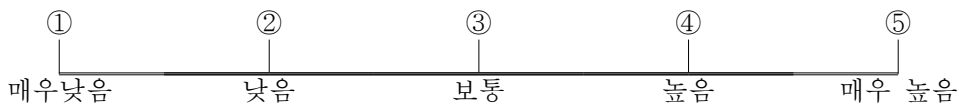


III. 컴퓨터 사용 능력 관련사항입니다. 생각하시는 항목에 √를 표시해 주시기 바랍니다.

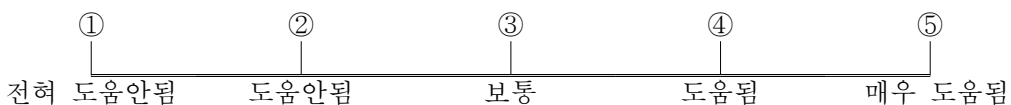
7. 귀하는 주로 어디에서 인터넷을 사용하십니까?

- ① 집에서 ② 직장에서 ③ 공공기관에서 ④ PC방에서 ⑤ 기타()

8. 귀하의 컴퓨터 사용능력은 어느 정도라고 생각하십니까?

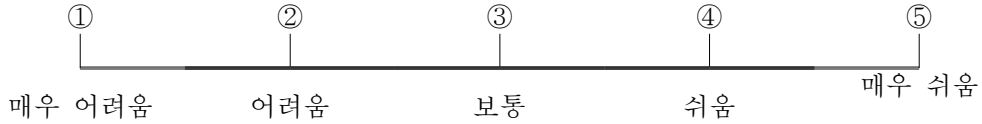


9. 귀하의 컴퓨터 사용능력이 인터넷 민원서비스를 이용하는데 도움이 된다고 생각하십니까?



IV. 접근 용이성 관련사항입니다. 생각하시는 항목에 √를 표시해 주시기 바랍니다.

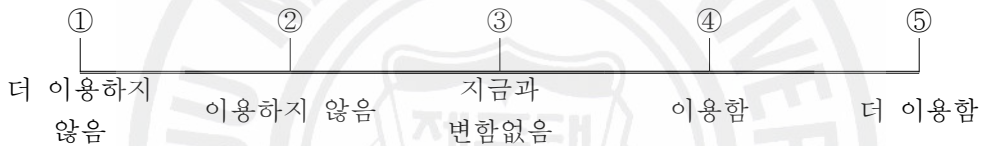
10. 현재 시행중인 인터넷 민원서비스 이용방법에 대해 쉽다고 생각하십니까?



11. 귀하는 인터넷 민원서비스 이용에 있어 어떠한 부분이 어렵게 느껴지십니까?

- ① 전부 어려움 ② 찾기힘든 메뉴얼 ③ 복잡한 신청절차 ④ 어려운 부분 없음

12. 귀하는 현재보다 인터넷 민원서비스 이용이 더 쉬워진다면 향후 인터넷 민원서비스를 이용할 의향이 있으십니까?



V. 기본문항입니다. 생각하시는 항목에 √를 표시해 주시기 바랍니다.

13. 귀하는 인터넷 민원서비스를 이용해 본 경험이 얼마나 되십니까?

- ① 0회 ② 1~3회 ③ 4~6회 ④ 7~9회 ⑤ 10회 이상

14. 귀하가 이용했던 방법 중 가장 편리했던 것은 무엇입니까?

- ① 인터넷을 통한 온라인서비스 ② 팩스 ③ 직접방문
④ 키오스크(터치스크린) ⑤ 우편

15. 귀하의 하루 평균 컴퓨터 사용 시간은 어느 정도입니까?

- ① 전혀 사용안함 ② 1~2시간 ③ 3~4시간 ④ 5시간 이상

16. 귀하는 인터넷 민원서비스 이용률이 낮은 이유가 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 개인정보 유출의 문제 ② 이용방법의 어려움 ③ 있는지몰라서(홍보부족)
- ④ 필요한 민원서비스가 없어서(컨텐츠 다양화 부족)
- ⑤ 인터넷으로 접근이 어려워서(사용하고 싶으나 주변에 인터넷이 없다)

17. 향후 민원서비스를 위해 가장 많이 이용하게 될 것은 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 인터넷을 통한 온라인서비스 ② 팩스 ③ 직접방문
- ④ 키오스크(터치스크린) ⑤ 우편

◇ **인구통계적 사항**입니다.

18. 귀하의 성별은? ① 남 ② 여

19. 귀하의 연령은? ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상

20. 귀하의 직업은?

- ① 농·수·축산업 ② 자영업 ③ 생산/기술직 ④ 사무/판매/서비스직
- ⑤ 공무원 ⑥ 경영/전문직 ⑦ 전업주부 ⑧ 학생
- ⑨ 무직 ⑩ 기타()

21. 귀하의 월 평균 소득은 얼마나 되십니까?

- ① 100만원 미만 ② 100-200만원 ③ 200-300만원 ④ 300-400만원 ⑤ 400만원 이상

22. 귀하의 학력은?

- ① 중졸 이하 ② 고졸(중퇴 포함)
- ③ 대졸(재학·중퇴 포함) ④ 대학원 이상

23. 귀하의 거주지는 ? ① 제주시내 ② 서귀포시내 ③ 읍·면지역

- 끝까지 설문에 답해주셔서 감사합니다 -