공공서비스에 챗봇 등 AI 적극 활용 중

공공기관의 AI 기술 도입·활용 현황 내부 업무 AI 활용 분야(중복응답) 기타 조진 내부 업무환경 5.1% 업무에서 활용 9.2% 도입 예정 · 의향 있음 18.8% 조직관리 21.7 도입해 도입 계획 활용 중 없음 55.0% 고객관리 26.2% 40.7% 주: 중앙행정기관 41개, 광역지방자치단체 17개, 공공기관 350개 대상으로 2022년 8~10월 조사. AI 학습용 데이터 확보 방법(중복응답) 고객데이터를 제외한 SNS 등 내부 데이터 민간 공개 데이터 10.2% 56.3% 데이터 구입 등을 통한 공공데이터 민간 비공개 데이터 36.3% 7.8% 고객데이터 기타 3.1%

주: 학습용 데이터를 확보하기 위해 교육·육아, 통일외교·안보국방 분야의 경우 고객데이터를 제외한 내부 데이터를, 일반행정, 농축수산 분야는 공공데이터를 활용하고 있는 것으로 나타남.

자료: 소프트웨어정책연구소, 「공공부문 AI 활용현황 실태조사」, 2023.2.

24.1%

공공기관의 외부 내부 AI 도입 장애요인 공공·외부 🕬 도입 비용 35.5% 자금 조달의 어려움 31.6% 역량을 갖춘 신규인력 채용 곤란 13.2% AI로 인한 사고의 책임소재 불명확성 21.1% 내부 가용데이터 관계법령 미비 13.2% 부족 13.2% 데이터 활용에 대한 엄격한 규제



취약한 기관 내 10.5% IT 인프라 10.5% 9.2% 기존 직원의 역량 부족 7.9% 복잡하고 이해하기 힘든 알고리즘 6.6% 운영 프로세스 AI 사용에 따른 개편 비용 6.6% 기관 이미지 실추 1.3%

주: 한국표준산업분류의 공공행정, 국방 및 사회보장에 속하는 종사자 수 300인 미만 기업 37개와 300인 이상 기업 39개를 대상으로 조사. 각 항목은 1순위 기준으로 조사했으며, 항목별 응답률은 300인 이상 기업의 응답률과 300인 미만 기업 응답률의 평균임. 자료: 정보통신정책연구원, 「공공·안전부문 인공지능(A) 도입 현황 및 시사점., 2021.9.

공공서비스 부문 AI 활용 분야(중복응답)



*챗봇, 업무자동화(RPA)뿐 아니라 기관 내부 데이터 분석, 조직 진단 등.

AI 도입 활성화에 필요한 정책(1순위)



AI 인력양성 **33.6**%



데이터 개방 등 AI 인프라 구축 **25.1**%



규제개선 및 규율 체계 정립 **11.9**%



연구개발 지원 **11.2**%



활용·도입 가이드라인 개발 **9.2**%



성공사례 발굴 및 홍보 **4.1**%



AI 윤리 가이드라인 확립 **3.1**%



Al 스타트업 지원 등 **1.4**%



기타 **0.7**% 자료: 소프트웨어정책연구소, 「공공부문 AI 활용현황 실태조사」, 2023.2,

정리 「나라경제」 편집실