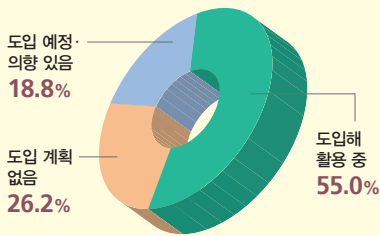


# 공공서비스에 챗봇 등 AI 적극 활용 중

## 공공기관의 AI 기술 도입·활용 현황

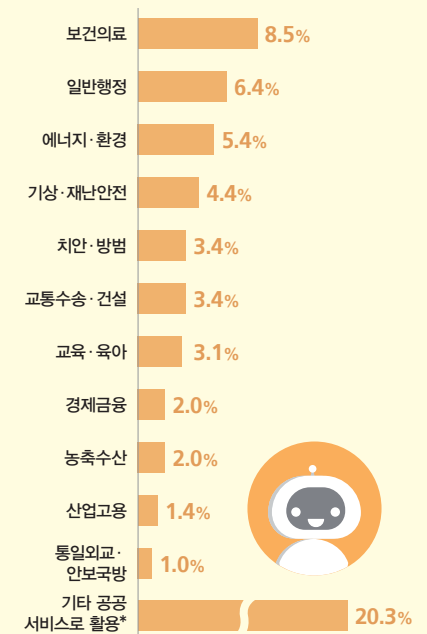


주: 중앙행정기관 41개, 광역지방자치단체 17개, 공공기관 350개 대상으로 2022년 8-10월 조사.

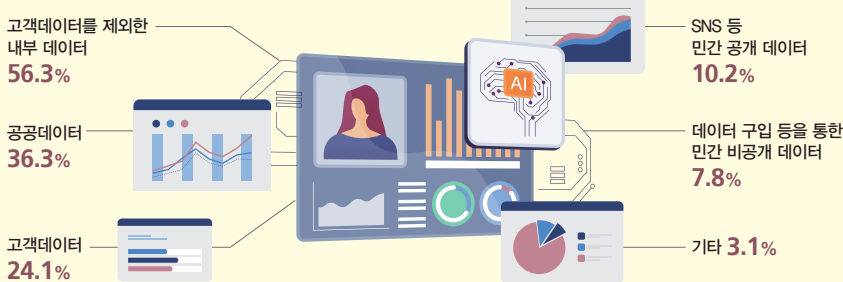
## 내부 업무 AI 활용 분야(중복응답)



## 공공서비스 부문 AI 활용 분야(중복응답)



## AI 학습용 데이터 확보 방법(중복응답)

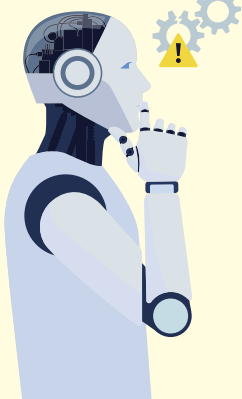


주: 학습용 데이터를 확보하기 위해 교육·육아, 통일외교·안보국방 분야의 경우 고객데이터를 제외한 내부 데이터를, 일반행정, 농축수산 분야는 공공데이터를 활용하고 있는 것으로 나타남.  
 자료: 소프트웨어정책연구소, 「공공부문 AI 활용현황 실태조사」, 2023.2.

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

## 공공기관의

### AI 도입 장애요인



외부	
공공·외부 자금 조달의 어려움	31.6%
AI로 인한 사고의 책임소재 불명확성	21.1%
관계법령 미비	13.2%
데이터 활용에 대한 엄격한 규제	10.5%
양질의 개인데이터 접근 제한	9.2%
공공데이터의 사용 가능성 또는 접근 제한	6.6%
AI에 대한 대중의 불신	1.3%
AI 사용에 따른 기관 이미지 실추	1.3%

내부	
도입 비용	35.5%
역량을 갖춘 신규인력 채용 곤란	13.2%
내부 가용데이터 부족	13.2%
취약한 기관 내 IT 인프라	10.5%
기존 직원의 역량 부족	7.9%
복잡하고 이해하기 힘든 알고리즘	6.6%
운영 프로세스 개편 비용	6.6%

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(AI) 도입 현황 및 시사점」, 2021.9.

## AI 도입 활성화에 필요한 정책(1순위)



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

정리 「나라경제」 편집실