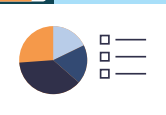
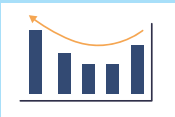




고객만족경영을 위한 2023년 NIA 주요 성과 및 개선 내용

"고객님의 의견을 바탕으로 이렇게 개선했습니다"

VOC 설문조사 참여하러 가기!

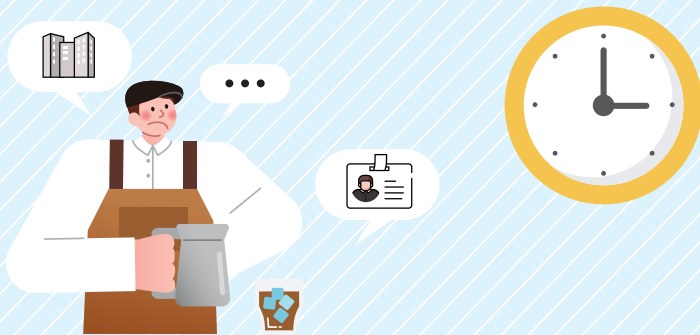




디지털플랫폼정부지원본부

디지털플랫폼정부지원본부는 디지털플랫폼정부 정책기획과 전략 수립, 거버넌스 등 추진 체계 마련과 국민체감 선도프로젝트 추진, 규제혁신 및 법제도 개선 등을 지원합니다.

고객 주요 의견



1. (청년세대) 스펙쌓기, 아르바이트 하기 등 시간이 없고, 과도한 경쟁에 마음에 상처를 받는 등 미래가 불투명함

▶ “중앙부처, 지자체, 공공기관이 약 5,500여개의 청년지원 정책 정보를 각기 제공하여 일일이 찾아봐야하는 등 불편 초래”

▶ “국민과 기업이 실질적 효과를 체감할 수 있는 디지털플랫폼정부 선도사례 창출 필요”

주요 개선 사항



청년정책 종합 플랫폼

23.10월~24.2월

청년지원 정책 정보를 청년들에게 친숙한 민간플랫폼에 연계하여, 통합검색, 맞춤형 추천, 간편신청 서비스 제공



맞춤형 마음건강 돌봄 플랫폼

23.10월~24.2월

청년 대상 마음건강 데이터를 수집, 분석, 관리하는 플랫폼을 구축하여, 웰니스 콘텐츠 맞춤형 제공 및 효과성 검증

1. 산재된 청년지원 정책 정보를 민간 플랫폼에 연계하여 안내하는 등 희망적으로 미래를 설계할 수 있도록 지원하였습니다.



정책본부는 대내외 ICT 환경변화에 따른 정책 아젠다를 발굴하고, 중장기 미래전망 연구를 통해 지능정보사회의 장기적 국가 미래전략 및 정책 수립을 지원합니다.

고객 주요 의견



1. 정책·법제도 연구 결과의 소통 채널 확대 필요
 > “다양한 정책 연구 및 입법 연구의 결과가 NIA 홈페이지에 게시되는 보고서를 통해서만 확인 할 수 있어, 온·오프라인의 다양한 소통 채널 확대 노력이 필요”
2. 정책 수립 과정에 국민의 의견 반영이 필요
 > “정책 입안 과정에서 국민의 의견을 수렴하고 반영하는 과정 마련 필요”

주요 개선 사항



1. 공개세미나와 기업 대상 설명회를 개최하여 AI·디지털 입법 연구 내용 공유 및 민간투자형 SW사업의 활성화를 도모하고, 소통 채널 확대를 위해 주요 전자책 플랫폼에 연구보고서를 업로드했습니다.
2. AI 일상화, 정보화사업 투자 등과 관련하여 대국민 인식(설문)조사를 실시하고, 조사 결과를 정부부처에 제안하여 국민의 목소리가 정책에 반영할 수 있도록 개선하였습니다.



지능데이터본부는 우리 기업이 인공지능의 학습에 필요한 대규모 데이터를 구축하여 제공합니다.

고객 주요 의견



1. 생성형 AI 모델 개발에 필요한 데이터 확보가 어려움

▶ “글로벌 빅테크 기업과 경쟁하기 위해 300억 토큰 이상 양질의 데이터 구축이 필요”, “한국어 초거대 언어모델의 성능을 판단할 수 있는 기준과 연구개발 생태계가 미흡”

2. AI 허브를 통한 데이터 활용에 어려움이 있음

▶ “AI 허브에서 데이터를 다운로드받아 개발 환경에서 사용하기 까지 많은 시간이 소요되며, 다양한 개발환경(Linux, ubuntu 등)에 맞춰 기능을 제공하지 않아 이용이 불편”

3. 빅데이터 플랫폼 활성화와 데이터 수요 기관/기업 연계가 필요

▶ “데이터 공급 준비는 완료되었으나 이를 효과적으로 활용할 수 있는 수요자 간 연결이 부족. 데이터 활용을 극대화하기 위해서는 수요자들과 효율적인 연계 방안 마련이 필수적”

주요 개선 사항



1. 국내 기업이 경쟁력을 갖출 수 있도록 초거대 AI 데이터 32종을 신규로 구축했습니다. 또한, “Open Ko-LLM” 리더 보드를 개설하여 출시 3개월 만에 600개 이상의 한국어 LLM 모델이 등록되는 등 LLM 생태계 활성화에 기여했습니다.

2. 이용자가 데이터를 더 편리하게 활용할 수 있도록 검색한 객체만 표출되도록 하였으며, 다양한 개발 환경에서 바로 데이터를 다운로드할 수 있도록 API 다운로드 기능을 제공했습니다.

3. 플랫폼과 수요기관/기업 간 연계를 위해 밋업데이 행사(7.7)를 주최했습니다. 플랫폼 데이터 가명 결합을 위한 결합협약체(‘23.7)를 구성하고, 빅데이터 플랫폼 데이터를 활용한 분석 서비스 지원을 23년 50건으로 확대 제공했습니다.(‘22년 20건)



공공데이터본부는 국민·기업이 필요로 하는 고품질의 데이터를 개방하여 공공데이터 활용 기업을 지원하고, 데이터 기반 시장의 활성화를 지원합니다.

고객 주요 의견



1. 데이터 활용을 위한 기초작업에 소요되는 시간과 비용이 과도함

▶ “데이터 활용을 위해 데이터 표준을 맞추고, 용어를 통일하는 데에 시간과 비용이 많이 소요됨”, “효율적 데이터 분석을 위해서는 데이터의 품질향상 및 표준화가 필요함”

2. 원하는 데이터가 개방 되어있지 않은 경우가 있음

▶ “많은 공공데이터가 개방되어 있지만, 국민·기업 입장에서 활용하고자 할 때에 원하는 데이터가 개방되어 있지 않은 경우가 많이 있음”

주요 개선 사항



1. 공공데이터 제공표준 및 공통표준용어 제정을 대폭 확대하였으며, ‘예방적 품질 관리 제도’를 운영하고 있습니다. 또한, 기관에서 고품질·표준화된 데이터를 관리할 수 있도록 공공데이터 품질관리 수준진단 평가제도를 내실화하고 있습니다.

2. 매년 국가 중요데이터를 발굴·개방중에 있으며 민감정보 포함데이터는 진위여부 서비스 등을 통해 개방을 확대하고 있습니다. 또한, 비공개데이터 중 개방가치가 있는 데이터를 중심으로 비공개사유 재점검 및 기관 협의를 통해 개방이 확대되도록 노력 중에 있습니다.



디지털정부본부는 디지털 정부 정책을 기획·연구하고, 공공 마이데이터 활성화, 디지털 서비스 개방 등 디지털 전환 및 대국민 서비스 혁신을 추진합니다.

고객 주요 의견



1. 필요한 공공서비스를 이용·해결하기 위해 정부 서비스용 앱·웹 사이트를 별도 설치·방문이 요구되는 등의 불편이 지속
2. 국민이 직접 검색하고 서비스별로 접속하여 신청하지 않아도 내 조건에 맞는 다양한 혜택서비스를 안내받기 원함

주요 개선 사항



1. 디지털서비스 개방을 통해 국민에게 친숙·편리한 민간앱(웹)에서 공공서비스를 신청·이용함으로써, 원스톱 처리가 가능하도록 사업을 진행하였습니다.
2. 국민 개개인이 받을 수 있는 혜택을 선제적·맞춤형으로 제공하는 서비스 정책 마련 및 구축을 통해 대국민 편익 증진을 지원해 나가겠습니다.



지능형인프라본부는 미래 네트워크, 클라우드 등 지능형 초연결 인프라를 국가사회 전반에 걸쳐 구축하고, 지속적인 고도화 및 확산을 통해 디지털 국가혁신을 선도합니다.

고객 주요 의견

SOC사업

K-PaaS



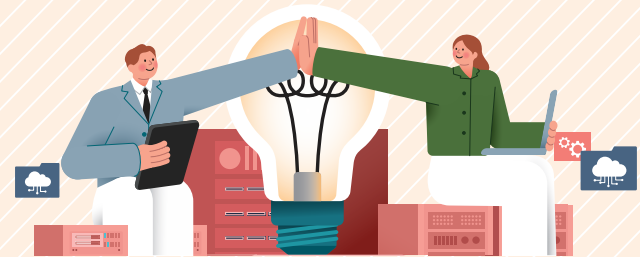
1. SOC사업 지능정보화계획 수립 의무화 제도 홍보 확대 제공 필요

▶ “제도가 시행되고 있으나 중앙정부, 지자체 등 담당자의 제도의 이해, 전문 역량 부족 등으로 지능정보화계획 수립이 어려움.”

2. K-PaaS를 체험할 수 있는 환경 제공 확대 필요

▶ “오픈소스 기반의 K-PaaS를 기관 업무 시스템에 도입, 교육 또는 SW·SaaS 등 서비스 개발을 위해 체험해 볼 수 있는 환경 필요.”

주요 개선 사항



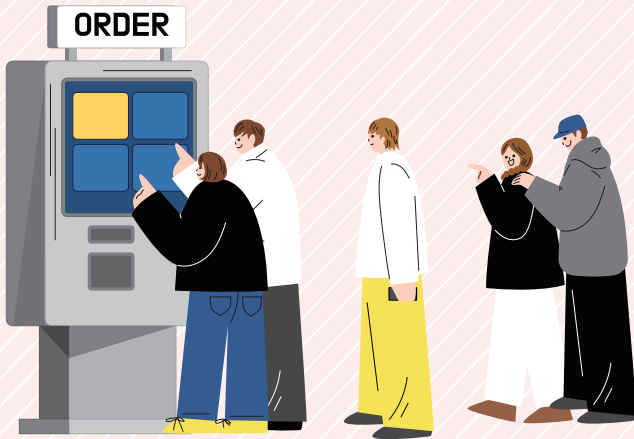
1. 제도 인지도 및 이해도 향상을 위한 설명회 개최 및 소개자료 배포, 수요조사 기반의 컨설팅 사업을 통해 지능정보화 계획 수립을 지원하고 있습니다.

2. K-PaaS 체험 환경을 확대 제공하기 위한 인프라 증설 및 고객의 인프라 환경에서 활용할 수 있도록 체험 환경 구축 지원을 확대하였습니다.



디지털 포용본부는 국민 누구나 차별과 배제 없이 디지털 기술과 서비스의 혜택을 향유 할 수 있는 디지털 환경을 만들기 위해 앞장서고 있습니다.

고객 주요 의견



1. 생성형 AI의 확산 등 디지털 환경 변화를 수용하는 새로운 차원의 디지털 질서가 필요
2. 쉬운 키오스크 개발·확산을 위한 제조·개발사 및 사용자의 실질적 지원 방안이 필요

주요 개선 사항



1. 디지털 환경변화에서도 디지털 혜택을 누구나 누릴 수 있도록 새로운 디지털 질서의 기본방향인 '디지털 권리장전'을 수립하였습니다. 향후 각 부처에서는 디지털 권리장전을 근간으로 디지털 정책을 수립·추진할 예정입니다.
2. 개발사가 접근성이 보장된 키오스크를 개발할 수 있도록 UI플랫폼을 구축하였고, 민간 기업으로 쉬운 키오스크가 보급, 확산될 수 있도록 유관기관과 지속 협력하고 있습니다.



글로벌협력본부는 ICT 및 디지털정부 분야에서 국제기구 및 개도국과의 국제 협력을 통해 NIA의 세계적인 인지도를 높이고, 한국이 글로벌 리더로 나아갈 수 있도록 지원합니다.

고객 주요 의견



1. (국내기업·청년) “디지털 분야 수출 확대를 위해 정부의 기업 지원이 필요”, “해외 활동 기회가 부족한 청년을 위해 IT봉사단 파견을 확대 필요”
2. (개도국) “선진국과 개도국의 디지털전환 격차가 심화됨. 한국의 우수한 디지털정책의 개도국 전수가 필요”

주요 개선 사항



208명

해외 봉사 경험



493,698명

무료 인터넷 접속,
디지털 교육 제공

1. 국내 기업의 해외진출을 지원하는 “디지털 플랫폼정부 해외진출센터” 개소 및 민관 협의체를 발족하여 현재 약 100여개 업체가 참여 중입니다. 또한, IT봉사단 파견기회를 확대하여, 총 21개국에서 208명의 청년들이 의미있는 해외 봉사 경험을 얻었습니다.
2. 전 세계 45개국 58개소의 개도국 정보 접근센터 운영을 통해 디지털 접근성이 취약한 개도국 시민 493,698명에게 무료 인터넷 접속, 디지털 교육 등을 제공했습니다.(’23년) 또한, 개도국의 디지털 전환을 위해 컨설팅 46회 및 국제기구 등과의 글로벌 이슈 논의 및 발표 42회를 추진했습니다.

★★★★★ 2023 ★★★★★

NIA 대외수상 결과



**2023 NIA 주요 대외수상 성과를
배리어프리(barrier-free) 영상으로 제작하였습니다.**
이미지를 누르면 시청하실 수 있습니다.







감사합니다!



NIA 한국지능정보사회진흥원

