

복동이를 스캔해보세요(AI 로컬가이드)

AI선별 QR코드 사업 실행 보고서

부산광역시 중구 광복동 주민센터 · 2024. 11. 28. 시행

1. 추진 배경 및 동기

광복동의 현황

- 부산 중구 광복동은 부산의 대표 상업·관광 중심지로 유동인구와 외국인 관광객 비율이 높은 지역
- 광복동 주민센터에 반복 민원 문의가 집중되어 창구 대기시간 증가 — 직원 1인당 응대 부담 심화

기존 안내 방식의 한계

- 인쇄물 방식 한계:** 안내문·현수막은 행정 정보 변경 시마다 전량 교체가 필요해 비용·시간 낭비
- 민원인이 필요한 정보를 스스로 찾기 어려워 단순 안내도 창구에 직접 문의하는 구조 반복
- 정부24 서비스 확대 등 행정 정책이 빠르게 변화하는데 현장 전달 속도가 따라가지 못하는 문제 발생

추진 동기

스마트폰 보급률 90% 이상 시대 — QR 스캔 한 번으로 민원인이 스스로 최신 행정정보를 즉시 확인할 수 있는 디지털 안내 체계 구축이 필요하다고 판단. **AI가 광복동 민원 빈도를 분석해 가장 필요한 정보만 선별·제공함으로써 대기시간 단축과 행정 효율화를 동시에 달성하고자 추진.**

2. 추진 내용

사업 개요

- 사업명:** 민원정보 알리미 QR코드 '복동이를 스캔해보세요'
- 주 관:** 부산광역시 중구 광복동 주민센터
- 시행일:** 2024년 11월 28일
- 장 소:** 광복동 일원

서비스 구조

- 캐릭터 '복동이' QR 안내 카드 비치 → 민원인 스마트폰으로 스캔 → **AI 선별 민원정보 즉시 표시**
- AI 우선순위 선별:** 광복동 창구 민원 빈도를 분석해 민원인이 가장 많이 묻는 항목 TOP 3 자동 배치
- 앱 설치 불필요 — 브라우저에서 바로 열람 가능한 경량 카드 형태로 제공

제공 정보 (현행)

- 정부24 인감증명서 무료 발급** — 신청 방법·필요 서류·처리 시간 안내
- 본인서명사실 확인서 활용 소개** — 인감증명서 대체 활용 사례 및 발급 절차
- 주요 민원 창구 운영시간·위치 안내 / 향후 민원 항목 지속 추가 예정

QR코드 및 카드 UI



3. 추진 과정의 문제점

① 정보 현행화 문제

- 기존 인쇄 안내물은 정책 변경 시 전량 폐기·재제작 필요 → 정보 지연 및 예산 낭비
- QR 도입 초기, 담당자가 직접 정보를 수동 입력·수정해야 해 빠른 현행화 어려움

② 이용자 접근성 차이

- QR 스캔에 익숙하지 않은 고령 민원인층의 초기 진입 장벽 — 현장 안내 병행 필요
- 스마트폰 미소지 민원인을 위한 오프라인 안내 채널 병행 유지 필요

③ AI 우선순위 기준 설정

- 민원 빈도 데이터가 초기에 충분하지 않아 AI 선별 기준 정교화에 시간 소요
- 민원 항목의 계절·시기별 수요 변동(연말 인감증명서 급증 등)을 반영한 동적 우선순위 필요

4. 결과 및 해결

주요 성과

이정희 광복동장: "앞으로도 민원인들에게 보다 스마트한 서비스를 제공하여 행정 효율과 민원 편의를 강화할 것" (부산일보, 2024.11.28.)

항목	결과	내용
민원 대기시간	단축	자주 묻는 TOP 3 민원을 QR 즉시 확인 → 창구 문의 반복 감소
정보 현행화	즉시 반영	QR 재인쇄 없이 서버 수정만으로 최신 행정정보 즉각 업데이트
서비스 자기화	가능	민원인이 스스로 필요한 정보를 검색 없이 즉시 확인
확장 비용	0원	QR URL 고정 — 장소·항목 추가 시 서버 수정만으로 확대 가능

문제점 해결 방안

- **현행화 문제 해결:** QR URL은 고정 유지 — 서버 정보만 업데이트해 재인쇄 없이 즉시 반영
- **접근성 해결:** 창구·대기석에 안내 문구 병기 + 직원이 QR 사용법 1회 안내하는 방식 도입
- **AI 정확도 향상:** 누적 조회 데이터 분석 → 자동 우선순위 재학습 주기 운영
- **보도·확산:** 부산일보 보도(2024.11.28.) → 타 주민센터 사례 확산 중, 다국어 카드·타 구군 확대 예정