

# 이해관계자의 요구 분석

# 요구 분석(1): 장학금 신청 시 선호방법 ('18년 행정안전부 설문조사 결과)

## □ “장학금 신청, 국공립학교 입학/등록 등”의 행정서비스 현재 이용방법 및 선호방법에 관한 설문 결과

- 총 사례수 경우, 직접방문(22.8%), 우편(3.9%) 보다는 인터넷(54.7%), 모바일(8.2%)을 선호
- 학생의 경우, 직접방문(17.8%), 우편(1.3%) 보다는 인터넷(60.6%), 모바일(13.2%)을 선호

## □ 장학금 신청 등의 서비스 이용시 “오프라인(방문, 우편)”보다 “온라인(인터넷, 모바일 등)”을 훨씬 선호

- 학생, 나이가 어릴수록 온라인 선호도가 훨씬 높은 편 (온라인 80% vs. 오프라인 20%)

총계			학생			20-29세		
신청방법	현재(%)	선호(%)	신청방법	현재(%)	선호(%)	신청방법	현재(%)	선호(%)
직접방문	41.7	22.8	직접방문	22.5	17.8	직접방문	26.1	13.9
팩스/우편	1.4	3.9	팩스/우편	2.7	3.9	팩스/우편	2.7	3.9
인터넷	44.3	54.7	인터넷	66.9	60.6	인터넷	59.7	66.3
모바일	5.7	8.2	모바일	7.6	13.2	모바일	7.4	9.6
전화	2.4	5.9	전화	0.5	2.7	전화	0.9	3.2
이메일	1.3	1.3	이메일	0.9	0.6	이메일	1.2	0.8
문자메시지	1.5	1.3	문자메시지	1.2	2.4	문자메시지	0.5	0.9
SNS메신저	0.9	1.0	SNS메신저	0.0	0.6	SNS메신저	0.9	0.7
민원발급기	0.5	0.8	민원발급기	0.0	0.8	민원발급기	0.6	0.8
디지털 TV	0.4	0.2	디지털 TV	0.0	0.0	디지털 TV	0.0	0.0
사례수(명)	19,054,217	28,132,082	사례수(명)	2,556,055	2,791,031	사례수(명)	3,965,518	5,410,389

출처 : 행정안전부, 「전자정부서비스이용실태조사」 2018년 (kosis.kr)

# [참고] 행정안전부, 「전자정부서비스이용실태조사」 2018년 (kosis.kr)

## (현재) 이용방법

**KOSIS** 행정서비스 이용 시 이용 방법\_국공립학교 입학, 등록, 장학금 신청 등

통계설명자료 | 온라인행동

출처 : 행정안전부, 「전자정부서비스이용실태조사」 [더보기]

자료경신일 : 2019-06-12 / 수록기간 : 년 2016 ~ 2018 / 자료문의처 : 044-205-2714

입괄선택성 + 항목 [1/1] 특성별 [49/49] 선호방법별 [12/12] 시점 [1/3]

통계표조회

특성별(1)	특성별(2)	특성별(3)	2018					
			사례수 (명)	직접방문 (%)	인터넷 홈페이지, 웹사이트 (%)	모바일 어플리케이션 (%)	이메일 (%)	SMS문자메시지 (%)
전체	소계	소계	19,054,217	41.7	44.3	5.7	1.3	1
성 연령별	계	16~19세	1,643,639	28.3	58.9	6.9	1.6	1
		20~29세	3,965,518	26.1	59.7	7.4	1.2	0
		30~39세	3,908,321	38.7	46.1	7.4	2.1	1
		40~49세	4,626,042	41.6	43.0	4.3	1.3	2
		50~59세	3,035,558	54.1	33.3	4.7	0.0	1
		60~74세	1,875,139	72.4	16.5	2.4	1.4	1
	남성	소계	9,673,397	37.2	49.1	5.2	1.3	1
		16~19세	813,913	33.5	52.0	6.9	2.5	2
		20~29세	2,449,622	25.9	62.3	6.0	0.5	0
		30~39세	1,895,701	34.6	51.0	6.2	2.2	1
		40~49세	2,217,804	30.1	52.5	5.5	1.4	2

## (향후) 선호방법

**KOSIS** 행정서비스 이용 시 선호 방법\_국공립학교 입학, 등록, 장학금 신청 등

통계설명자료 | 온라인행동

출처 : 행정안전부, 「전자정부서비스이용실태조사」 [더보기]

자료경신일 : 2019-06-17 / 수록기간 : 년 2014 ~ 2018 / 자료문의처 : 044-205-2714

입괄선택성 + 항목 [1/1] 특성별 [49/49] 선호방법별 [12/12] 시점 [1/5]

통계표조회

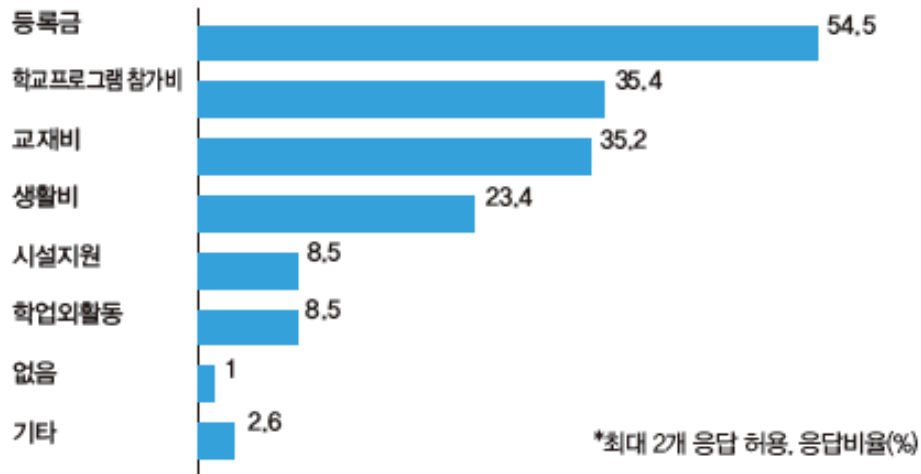
특성별(1)	특성별(2)	특성별(3)	2018					
			사례수 (명)	직접방문 (%)	인터넷 홈페이지, 웹사이트 (%)	모바일 어플리케이션 (%)	이메일 (%)	SMS문자메시지 (%)
전체	소계	소계	28,132,082	22.8	54.7	8.2	1.3	
성 연령별	계	16~19세	1,906,055	21.0	54.6	15.2	1.0	
		20~29세	5,410,389	13.9	66.3	9.6	0.8	
		30~39세	5,668,334	16.0	60.9	10.9	1.7	
		40~49세	6,327,534	19.5	58.6	8.2	1.2	
		50~59세	5,031,909	29.9	45.7	5.8	1.6	
		60~74세	3,787,859	42.4	34.3	1.8	1.1	
	남성	소계	14,534,407	21.6	57.9	7.4	1.7	
		16~19세	963,484	35.7	41.9	14.7	0.6	
		20~29세	3,014,165	15.2	66.7	9.3	0.6	
		30~39세	2,861,389	12.8	64.9	10.3	2.9	
		40~49세	3,148,756	14.6	65.1	6.4	1.4	
		50~59세	2,558,423	27.9	51.7	4.8	2.0	

# 요구 분석(2): 대학생 경제상황 설문조사 결과 ('15년 서울대 사례)

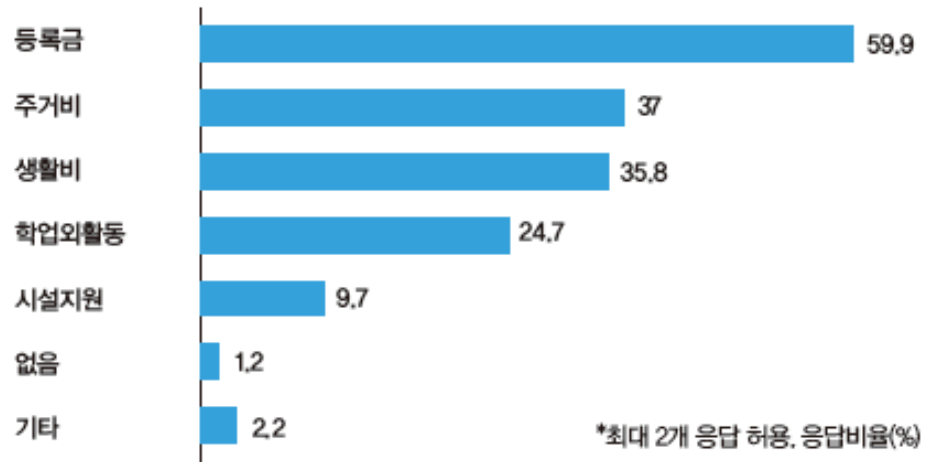
## □ 서울대 학부생 경제상황 및 자립인식 조사 결과

- 응답자의 절반 이상, 추가적인 등록금 지원 희망

### 학교가 어떤 부분에 대해 경제적 지원을 해주길 원하나



### 국가나 지자체가 어떤 부분에 대해 경제적 지원을 해주길 원하나



설문조사 개요

주관: <서울대저널>

기간: 2015.4.-5.8 (25일간)

내용: 서울대 학부생의 경제적 자립에 대한 인식과 경제상황 조사

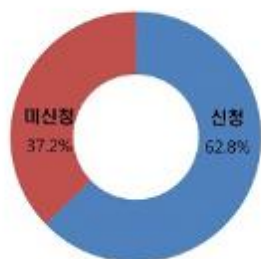
대상: 2015학년 1학기 재학인원 15,626명(2015년 4월 6일 기준, 연건캠퍼스 제외) 중 502명 참여

# 요구 분석(3): 국가장학금에 대한 설문조사 결과 ('15년 가천대 사례)

## □ 국가장학금에 대한 설문조사 결과

- 37.2%의 미신청한 학생의 19.7%인 14명은 "서류준비가 안돼서"라고 응답 (전체의 약 7%에 해당)
- 국가장학금의 문제점에 대해서는 응답자의 약 30%가 "복잡한 서류제출"이라고 답변
- "서류준비"는 국가장학금 신청하는 데 애로사항으로 작용

신청현황



### "2015년 3월 23일 가천대 메디컬캠퍼스 학보사 주관, 가천대 199명 학생 대상 설문조사 결과"

지난 23일, 가천대학교 메디컬캠퍼스 학보사에서 국가장학금에 대한 설문조사를 실시했다. 199명 학우들의 참여로 이뤄진 설문조사는 학우들의 국가장학금에 대한 다양한 학우들의 의견을 알아보기 위한 자료로 사용됐다.

미신청 이유



한국장학재단은 지난 달 11일까지 2주 동안 2016학년도 1학기 국가장학금 2차 신청을 받았다. 올해 국가장학금의 총 예산 규모는 작년보다 1,426억 원 더 많아진 3조6,000억 원이다. 국가장학금이 무엇인지 알아보고 이에 대한 본교 학우들의 다양한 의견을 들어 보았다. 출처: 가천대신문 (2015.4.2). 평등교육종잣돈 3조6000억...국가장학금 신청했나요