

## 8 WEF, 정부 부문을 위한 에이전틱 AI 준비도 평가 프레임워크 공개

→ 세계경제포럼(WEF)은 에이전틱 AI를 도입해 활용하려는 정부들을 위해 에이전틱 AI 준비도 평가 프레임워크를 제시하고 활용법을 안내하는 보고서\*를 발표('26.4)

\* Making Agentic AI Work for Government: A Readiness Framework

- (배경 및 필요성) 에이전틱 AI는 시스템이 자율적으로 여러 단계의 워크플로우를 실행할 수 있도록 함으로써 정부의 대민 서비스 방식을 혁신할 잠재력을 보유
  - 그러나 에이전틱 AI 활용 잠재력이 높은 분야, 관리가 필요한 위험, 대규모 배포에 앞서 갖춰야 할 역량 및 안전장치들을 파악하지 못한 채 정부 업무에 도입할 경우 잘못된 투자와 사업 실패로 귀결될 가능성이 농후
  - 이러한 위험을 줄이기 위해서는 에이전틱 AI를 도입하기에 앞서 증거 기반의 의사결정 및 전략 설계가 필요

### 〈 에이전틱 AI 개요 〉

#### 에이전틱 AI의 정의와 역할

- 목표에 따라 자율적으로 작업을 수행하고, 사전에 정의된 조건들을 바탕으로 의사결정 로직(decision logic)을 적용하는 소프트웨어 시스템
- 하나 또는 그 이상의 AI 에이전트를 통합적으로 사용해 워크플로우 전반에 걸쳐 인간의 개입을 최소화하고 제한적인 자율성을 가지고 작동
- 비정형 환경에서 작동하며, 실시간으로 상황에 맞는 결정을 내리고, 결과를 통해 학습하며, 능동적인 행동이 가능

- (개요) 보고서는 에이전틱 AI 도입에 대한 정부 기능별 준비도 분석이 필요함을 강조하면서, 준비도 평가 프레임워크와 지역별 활용 방안, 성공 사례를 소개
  - 정부 활동을 '부처·과'가 아닌, '기능(function)' 별로 재구성하고, 각 기능과 관련해 에이전틱 AI가 제공하는 기회(잠재력)와 구현을 어렵게 만드는 요소(복잡성)들을 분석해 에이전틱 AI 배포에 대한 준비도 점수를 산출
  - 이를 바탕으로 글로벌 수준에서 에이전틱 AI에 대한 준비도가 높은 정부 기능 영역과 낮은 기능 영역을 고·중·저 3단계로 분류해 도입 우선순위를 결정할 수 있는 토대를 제공
  - 또한 글로벌 수준의 준비도 평가 프레임워크를 각 국가·지역의 정부 조직별 상황에 맞게 조정해 의사결정에 활용할 수 있도록 6단계 절차를 안내
  - 더불어 공공 부문에서 포착된 초기 에이전틱 AI 활용 성공 사례들을 소개



● (준비도 평가 프레임워크) 70개 핵심 정부 기능\*에 대해 에이전틱 AI의 잠재력과 복잡성을 평가해 고·중·저로 준비도를 분류

- \* 정부 관계자 및 전문가 협의를 거쳐 글로벌 수준에서 보편적인 정부 기능을 분류
- ※ 기능별로 에이전틱 AI의 잠재력(자동화 가능성, 에이전트 능력 필요 여부 등)과 구현 시 복잡성(데이터 유형·품질, 기술 통합의 어려움, 내부 저항, 윤리적 위험 등)을 1~4점 척도로 평가하고, 잠재력 점수 평균에서 복잡성 점수 평균을 뺀 값으로 준비도 점수를 산출
- 그 결과 조기에 에이전틱 AI를 배포할 수 있는 높은 준비 태세를 갖춘 영역으로 사이버보안 모니터링, 공공 정보 안내 제공, 문서 수명주기 관리 등이 확인
- 반면, 서비스 통신 채널 운영, 불만 접수 및 해결, 계약 및 공급 관리 준비 태세가 미흡해 에이전틱 AI 도입 전 장기적인 준비가 필요한 영역으로 분류
- 전체적으로 핵심 정부 기능 중 50%는 에이전틱 AI 활용 잠재력이 높고 복잡성도 관리가능한 수준으로, 대규모 에이전틱 AI의 도입에 상당한 기회가 있음이 확인

〈 준비도별 핵심 정부 기능(영역) 분류(일부 예시) 〉

구분	핵심 정부 기능	
준비도가 높은 영역 (10개, 14%) : 강력한 안전장치를 갖추고 조기에 배포하기에 적합	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사이버보안 모니터링</li> <li>• 공공 정보 및 안내 제공</li> <li>• 시스템 성능 모니터링</li> <li>• 서비스 예약 및 대기열 관리</li> <li>• 위험 정보 및 조기 경보</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 입찰 준비 및 계약 체결</li> <li>• 문서 검증 및 처리</li> <li>• 투명성 보고 및 공개</li> <li>• 재무 성과 모니터링 및 규정 준수</li> <li>• 문서 수명주기 관리</li> </ul>
준비도가 중간 수준인 영역 (25개, 36%) : 추가 지원이나 역량 구축 또는 분석이 필요해 단계적 구현에 적합	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례 추적 및 조정</li> <li>• 수당 계산 및 배분</li> <li>• 사기 탐지 및 예방</li> <li>• 결제 처리 및 정산</li> <li>• 정책 시행 모니터링</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인재 확보</li> <li>• 프로젝트 관리 및 진행 모니터링</li> <li>• 승인, 면허 발급 및 정지</li> <li>• 미디어 및 담론 모니터링</li> <li>• 입법 절차 지원 및 문서화 등</li> </ul>
준비도가 낮은 영역 (35개, 50%) : 모니터링, 반복적인 테스트, 장기적인 준비 필요	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스 통신 채널 운영</li> <li>• 상호운용성 및 데이터 교환 관리</li> <li>• 비상상황 대비 모니터링</li> <li>• 불만 접수 및 해결</li> <li>• 법률 및 규제 기록 관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 계약 및 공급업체 관리</li> <li>• 아카이빙 및 장기 보존</li> <li>• 정책 예측 및 시나리오 모델링</li> <li>• 자본 투자 계획</li> <li>• 법률 및 규제 체계 분석 등</li> </ul>

● (권고사항) 보고서는 핵심 정부 기능에 대한 글로벌 수준의 준비도 분석 작업을 통해 정부 조직들을 위한 5가지의 시사점을 제시

- (기능 중시) 에이전틱 AI가 조직 경계를 넘나드는 워크플로우에서 작동하는 점을 고려해 정부의 역할을 ‘부서’가 아닌, ‘기능’을 중심으로 검토
- (현실적 균형) 높은 잠재력을 보유한 에이전틱 AI라도 대규모 배포 전에 구현 상의 복잡성을 고려한 균형 잡힌 접근 방법이 필요
- (성공 가능성이 높은 영역에 주력) 우선은 에이전틱 AI의 성공 가능성이 높은 기능에 주력하여 역량과 자신감을 구축

- (지역적 조정) 준비도 프레임워크는 하나의 기준점일 뿐이므로 관련 의사 결정 시에는 국가나 지역의 인프라, 규제 환경, 문화적 규범 등 지역적 맥락을 고려
- (변화에 대응) 현재는 준비도가 낮은 영역이라도 이후에는 준비도가 높은 영역이 될 수 있으므로 정기적으로 재평가를 실시
- (지역별 로드맵) 정부 핵심 기능에 대한 준비도 프레임워크를 각 지역별 상황에 맞게 조정해 활용할 수 있도록 6가지 단계를 제시

〈 지역별 로드맵 전환을 위한 6단계 〉

단계	주요 내용
지역적 기준선(baseline) 설정	• 실현 가능성에 영향을 미치는 지역적 조건(디지털 성숙도, 데이터 인프라, 클라우드 준비도, 인적 역량, 투자 규모, 정치적 리더십 등)들을 평가
위험 완화 전략 개발	• 구현을 어렵게 만드는 요인들 해결 - 지속가능성(AI 구동에 필요한 에너지 및 수자원 등), 인적 준비도, 가치 정렬, 보안·인프라 복원력 등에 대한 구체적인 가드레일 설계 등
기능별 점수 재평가	• 국가·지역별 지식 및 데이터를 활용해 글로벌 준비도 점수를 자국 상황에 맞게 재평가
단계적 구현	• 준비도가 높은 영역부터 구현 시작 • 다른 기능을 위한 기반을 제공하는 기능들에 우선적으로 투자
시범 사업을 통한 검증 반복 평가	• 실제 사용자와 데이터를 바탕으로 소규모 시범 사업을 먼저 실시 • 성공이 확인된 시범 사업을 대규모로 확대하고 정기적인 재평가 실시

- (성공 사례) 정부 기능에 에이전틱 AI를 적용해 성공을 거둔 몇몇 초기 활용 사례들로 우크라이나, 독일, UAE의 사례를 제시

〈 정부 부문 에이전틱 AI 도입 성공 사례 〉

구분	주요 내용
우크라이나 국가 AI 비서 'Dii.Ai'	• 국가 AI 비서 앱과 포털을 통해 200여 개 정부 서비스를 제공 • 정보 안내를 제공하는 기존 챗봇과 달리 공문서 발급 등과 같은 서비스를 처음부터 끝까지 제공
독일 AI 기반 건설 허가 시스템	• 에이전트 솔루션을 통해 방대한 건설 인허가 서류를 분석·구조화하고, 관련 법령을 검색·매핑해 허가 결정 초안을 생성
UAE 인사 관리(HR) AI 에이전트	• 연방 HR 생태계 내에 대화형 에이전트 인터페이스를 도입해 130개 이상의 디지털 HR 서비스를 지원
독일 업무 단위(Jira ticket) 생성	• 연방 정부 내 개발자 인력 부족 등에 대응해 변경 요청 및 사용자 스토리를 구조화된 형식으로 변환하는 에이전트 기반 AI 솔루션을 시범 운영

출처 : 세계경제포럼(WEF) (2026.4.24.)

[https://reports.weforum.org/docs/WEF\\_Making\\_Agentic\\_AI\\_Work\\_for\\_Government\\_A\\_Readiness\\_Framework\\_2026.pdf](https://reports.weforum.org/docs/WEF_Making_Agentic_AI_Work_for_Government_A_Readiness_Framework_2026.pdf)