

발간등록번호

11-1240000-001821-01

『전자정부서비스이용실태조사』  
2024년 정기통계품질진단 결과보고서

2024 Regular Assessment Report

한국통계진흥원

2024. 12.

본 보고서는 한국통계진흥원이 통계청으로부터 위탁을 받아 진단한 결과입니다. 보고서의 내용은 한국통계진흥원(연구진)이 진단한 내용이며, 통계작성기관의 확인을 거쳐 작성했습니다.





# 제 출 문

통계청장 귀하

본 보고서를 “『 전자정부서비스이용실태조사 』 2024년 정기통계 품질진단” 과제의 최종보고서로 제출합니다.

2024 년 12 월 31 일

연 구 원 : 한국통계진흥원 이동훈 팀장

조사표·유사통계  
연 구 원 : 한국통계진흥원 정미량

표본 연구원 : 한국통계진흥원 이영민

M D 연구원 : 한국통계진흥원 정미량

연구보조원 : 한국통계진흥원 이동우



# 목 차

결과보고서 요약문 .....	1
정기통계품질진단 흐름도 .....	2
제 1 장 진단대상통계 개요 .....	3
제 2 장 통계품질진단 결과 .....	5
제 1 절 통계작성절차별 진단결과 .....	5
1. 통계작성 기획 진단결과 .....	5
2. 통계설계 진단결과 .....	7
3. 자료수집 진단결과 .....	11
4. 통계처리 및 분석 진단결과 .....	15
5. 통계공표, 관리 및 이용자서비스 진단결과 .....	18
6. 통계기반 및 개선 진단결과 .....	23
제 2 절 품질차원별 진단결과 .....	25
1. 관련성 .....	25
2. 정확성 .....	26
3. 시의성/정시성 .....	28
4. 비교성/일관성 .....	28
5. 접근성/명확성 .....	29
제 3 절 진단결과 종합표 .....	30
제 3 장 개선과제별 개선방안 .....	31
제 1 절 조사표 개선 검토 .....	32

1. 현황 및 문제점 .....	32
2. 세부 개선과제 내용 .....	32
제 2 절 전자정부서비스 시스템 자료(행정자료) 활용 검토 .....	34
1. 현황 및 문제점 .....	34
2. 세부 개선과제 내용 .....	34
제 3 절 개선과제 요약 .....	35
제 4 장 발전전략 및 중장기 로드맵 .....	37
붙임1) 자료수집 체계 점검 결과 .....	43
붙임2) 이용자 요구사항 반영실태 점검 결과 .....	53
붙임3) 공표자료 오류 점검 결과 .....	63
붙임4) 조사표 설계 및 유사통계 비교·분석 점검 결과 .....	67
붙임5) 표본설계 점검 결과 .....	77
붙임6) 마이크로데이터 품질 점검 결과 .....	95
부 록. 통계품질진단 개요 .....	103
1. 통계품질진단의 개념 .....	103
2. 통계품질진단 체계 .....	104
3. 통계품질 수준 측정 .....	109

## 표 목 차

<표 1> 전자정부서비스이용실태조사(2023 기준) 개요 .....	3
<표 2> 통계작성 기획 진단결과 .....	6
<표 3> 통계설계 진단결과 .....	9
<표 4> 자료수집 진단결과 .....	12
<표 5> 통계처리 및 분석 진단결과 .....	15
<표 6> 통계공표, 관리 및 이용자서비스 진단결과 .....	20
<표 7> 통계기반 및 개선 진단결과 .....	23
<표 8> 진단결과 종합표 .....	30
<표 9> 개선과제 요약 .....	35
<표 10> 과거 개선과제 이행 현황 .....	36

## 그 림 목 차

<그림 1> 통계품질진단 흐름도 .....	2
<그림 2> 『전자정부서비스이용실태조사』 품질차원별 진단점수(방사형 그래프) .....	25



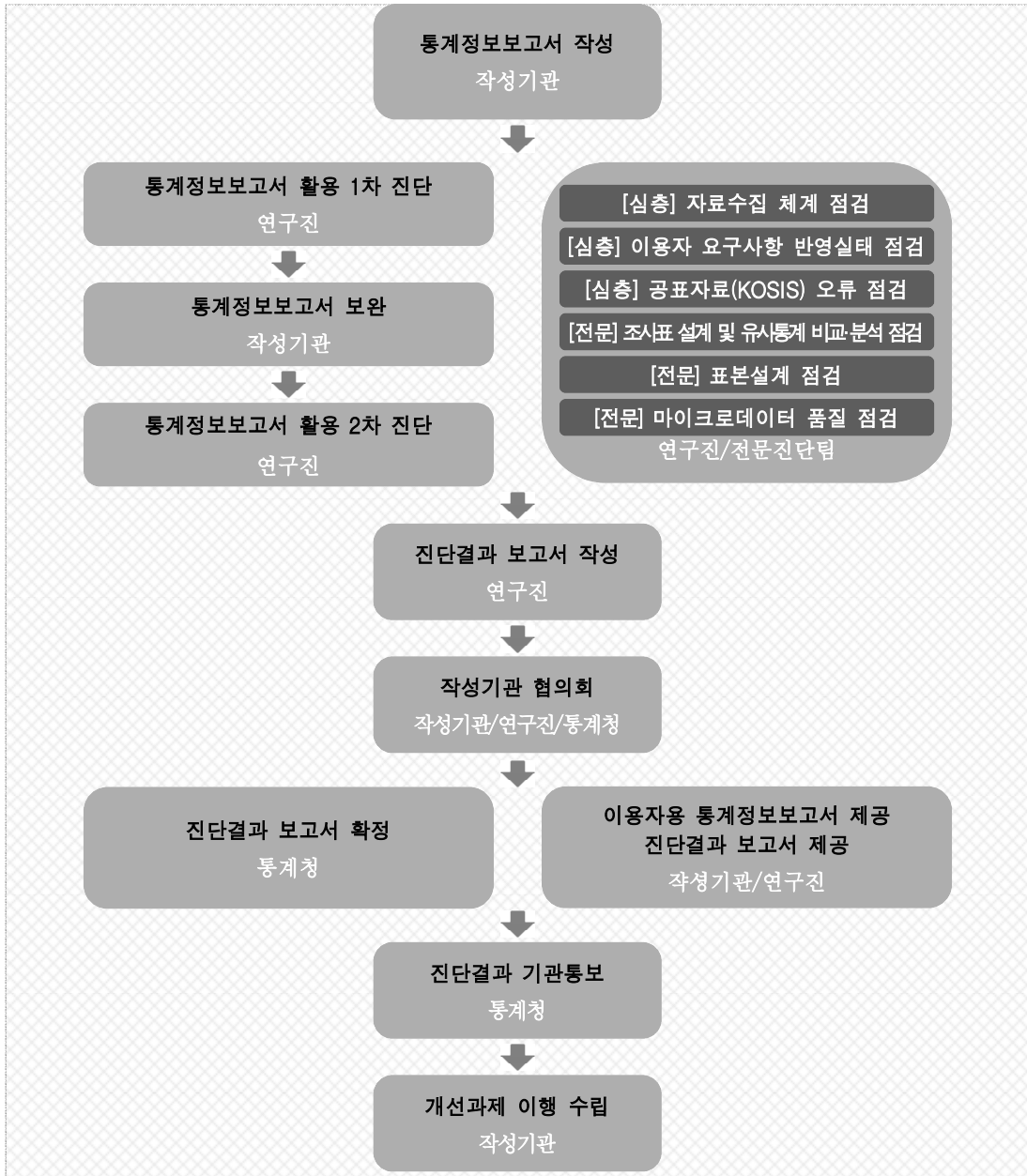


## 결과보고서 요약문

진단통계명	「전자정부서비스이용실태조사」 (행정안전부)			
주 제 어	전자정부, 모바일정부, 서비스 이용률, 서비스 만족도			
진 단 기 간	2024. 2. ~ 2024. 12.			
진 단 기 관	통계청, 한국통계진흥원			
연 구 진	이동훈, 정미량, 이영민, 이동우			
점검기준년도	공표자료 오류 점검	2023년	조사표 설계 점검	2023년
	표본설계 점검	2023년	마이크로데이터 품질 점검	2023년
<p>이번 진단에서 활용한 통계는 2023.12.29.에 공표된 2023년 전자정부서비스 이용실태조사이다.</p> <p>본 진단은 전자정부서비스이용실태조사의 전반적인 품질 상태를 살펴보고, 본 조사를 통해 제공되는 국가통계에 대한 신뢰성을 제고할 수 있는 방안을 제시하기 위해 수행되었다. 통계품질진단은 통계작성기관에서 작성한 「통계정보보고서」를 기반으로 한 통계작성절차별 작성실태 점검, 자료수집 체계 점검, 이용자 요구사항 반영실태 점검, 공표자료 오류 점검, 조사표 설계 및 유사통계 비교·분석 점검, 표본설계 점검, 마이크로데이터 품질 점검을 근거로 종합적인 평가를 진행하였다.</p> <p>전자정부서비스이용실태조사에 대한 통계작성절차별 진단결과를 살펴보면, 통계작성 기획 5.0점, 통계설계 5.0점, 자료수집 5.0점, 통계처리 및 분석 5.0점, 통계공표, 관리 및 이용자서비스 4.9점, 통계기반 및 개선 5.0점으로 평가되었다. 통계공표, 관리 및 이용자서비스는 상대적으로 낮은 수준이었는데, 이는 이용자 요구사항 반영실태 점검에서 지역별 및 고령층 연령대별 세분화 공표가 필요하다는 의견과 통계공표방법의 다양성이 부족하였기 때문이다.</p> <p>품질차원별 진단결과는 관련성 5.0점, 정확성 5.0점, 시의성/정시성 5.0점, 비교성/일관성 5.0점, 접근성/명확성 차원에서는 4.7점으로 나타났다. 특히 접근성/명확성 차원에서의 진단 결과가 낮게 평가되었는데 이는 통계공표방법의 다양성이 부족하였기 때문이다.</p> <p>그리고 자료수집 체계 점검에서 전자정부서비스 시스템 자료(행정자료) 활용 검토, 표본규모 및 예산 확대, 이용자 요구사항 반영실태 점검에서는 행정자료 활용, 지표개발, 조사표 개선, 공표수준 확대, 조사표 설계 및 유사통계 비교·분석 점검에서는 ‘기타’ 응답 항목추가 및 별도 문항 구성, 조사항목 순서 재배치 및 재구성 등 조사표를 보완 및 검토가 필요할 것으로 진단되었다.</p> <p>이를 토대로 품질진단 결과 도출한 주요 개선과제로는 조사표개선(신규지표 개발) 검토가 중기과제로 도출되었다. 장기과제로 전자정부 시스템 자료(행정자료) 활용 검토가 도출되었다.</p>				

## 정기통계품질진단 흐름도

정기통계품질진단은 하단의 진단절차에 따라 진행되며, 본 보고서는 진단 결과를 종합정리한 진단결과 보고서이다. 통계품질진단의 개념 및 체계, 수준 측정에 대한 자세한 설명은 보고서 마지막 부분의 부록을 통해 확인할 수 있다.



<그림 1> 통계품질진단 흐름도

## 제 1 장 진단대상통계 개요

&lt;표 1&gt; 전자정부서비스이용실태조사(2023 기준) 개요

기본정보	작성유형	• 조사통계
	통계종류	• 일반통계
	승인번호	• 110029
	승인일자	• 2012년 10월 31일
	법적근거	• 전자정부법 제22조, 전자정부법 시행령 제18조
	조사목적	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국민들의 전자정부서비스 전반의 이용실태를 정기적으로 조사, 분석하여 전자정부서비스 활용수준과 인식변화 추이 등에 대한 객관적이고 정확한 지표를 산출하기 위함</li> <li>• 전자정부서비스 개선과 전자정부서비스 이용 활성화를 위한 정부정책 수립의 기초자료로 활용하는데 그 목적이 있음</li> </ul>
일반특성	주요연혁	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전자정부시스템에 대한 인지도, 이용률, 만족도 파악을 위한 최초 조사실시(2007년)</li> <li>• 전자정부서비스이용에 대한정책 활용성을 높이기 위해 국가통계로 승인받음(2012년 10월)</li> <li>• 국제기구(OECD,UN등)에서 요구하는 통계 수준에 맞추기 위해 표본규모를 확대(2014년 9월 통계작성 변경승인)</li> <li>• 정확성 제고 측면의 모집단(표본추출틀) 현행화(2019년 10월 통계작성변경승인)</li> <li>• 서비스 홈페이지/모바일 앱 이용 부분 문항 통합, 이용 기기와 채널 구체화(2020년 10월 통계작성 변경승인)</li> <li>• 신규(국민비서 등) 및 지능형 전자정부서비스 관련 조사 문항 추가(2021년 통계작성변경승인)</li> </ul>
	조사주기	• 1년
	조사대상 범위	• 섬, 기숙시설, 특수사회시설, 관광호텔 및 외국인 조사구를 제외한 아파트 조사구 및 일반조사구 내 가구에 거주하는 만 16세~74세 국민
	조사대상 지역	• 전국
	조사항목	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4부문 28개 문항</li> <li>- 기본 사항(7), 행정서비스 이용(4), 전자정부서비스 이용(10), 전자정부서비스 이용전망(7)</li> </ul>
	자료수집방법	• 가구방문면접조사 (Tablet Aided Personal Interviewing ; TAPI)
	조사체계(위탁·용역포함)	• 조사원 → 전문조사업체(용역) → 한국지능정보사회진흥원 → 행정안전부
조사대상기간/ 조사기준시점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조사대상기간 : 2022년 8월 1일 ~ 2023년 7월 31일</li> <li>• 조사기준시점 : 2023년 8월 1일 0시</li> </ul>	

	조사실시기간	• 2023년 8월 1일 ~ 9월 30일(2개월)
결과 공표	공표주기	• 1년
	공표시기	• 조사기준 년도 12월
	공표범위	• 전국
	공표방법	• 전산망(인터넷), 간행물(전자정부서비스이용실태조사 보고서)
조사 통계 특성	전수/표본구분	• 표본조사
	모집단	• 조사시점 현재 대한민국 내 모든 가구의 만 16~74세 이하의 전체 국민
	표본추출틀	• 2021년 등록센서스 조사구 중 일반 조사구, 아파트 조사구
	추출단위	• 1차 추출단위 등록센서스 조사구, 2차 추출단위 가구 및 가구원
	조사대상 규모	• 4,030 명
통계 활용	마이크로데이터 보유	• 보유
	마이크로데이터 제공	• 제공
	행정자료 활용 여부	• 해당 없음
	KOSIS 제공 여부	• 제공
	국제기구제출 여부	• 제출 - OECD, UN
	자료 이용시 주의사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 통계의 정확성 제고를 위하여 최종 통계산출 과정에서 사후 보수추정 방법을 적용하여 모집단 자료와 동일한 결과를 제시하고 있기 때문에 조사 결과를 해석하는데 유의해야 함</li> <li>• 통계표에 사용된 부호의 뜻은 다음과 같음 <ul style="list-style-type: none"> <li>- [-] 조사는 진행했으나 설문항목 또는 보기항목의 조사 결과(정보) 값이 없는 경우, 두 백분율과의 산술적 차이를 나타낼 때, 정보가 없어 파악이 어려운 경우</li> <li>- [0] 조사 결과 값이 0이거나 0의 근사값인 경우, 두 백분율과의 산술적 차이를 나타낼 때, 차이가 0이거나 0의 근사값인 경우</li> </ul> </li> </ul>

## 제 2 장 통계품질진단 결과

### 제 1 절 통계작성절차별 진단결과

#### 1. 통계작성 기획 진단결과

본 통계는 통계작성의 조사방법, 조사 및 공표주기 등 주요 내용에 대해 통계이용자들이 자신이 필요로 하는 통계인지 여부를 판단할 수 있도록 문서화하여 이용자에게 정보를 제공하고 있다.

조사일정 및 일정별 수행업무는 조사기획 및 준비, 설문 설계, 표본관리 및 설계, 실사준비, 현장조사 실시, 정성조사(FGI), 정량조사 결과분석, 공표 순으로 진행되고 있다.

통계작성 기본계획서를 작성하여 연간 추진 근거를 마련 후, 단계적으로 업무를 진행하고 있다. 또한 업무편람을 작성하고 있으며, 추진근거, 업무수행시 참고할 자료 및 주요 사이트, 전년도 결과 요약 및 조사표 등을 수록하여 담당자 변경시에도 해당 통계조사업무가 원활히 진행될 수 있는 체계를 마련하고 있다.

통계연혁과 관련하여 최초 개발시기와 개발배경, 조사이력, 통계의 변경 또는 개편이력을 기록 유지 관리하고 있어 통계가 만들어진 역사와 변천사를 잘 알려주고 있음을 확인하였다.

통계작성목적과 주된 활용 분야에 대해서 어떤 목적으로 통계가 작성되며, 통계활용은 어느 분야에서 주로 이용하는지 이해할 수 있도록 잘 알려주고 있다. 관련 국내·외 통계 간 사전 검토내용에서 국내통계는 인터넷이용실태조사에 유사문항이 존재하여 유사중복 검토 및 참고하고 있다. 또한 전자정부서비스 이용 관련 국제비교를 위해 UN, OECD의 조사항목을 검토 및 참고하고 있다.

주요 이용자 관리는 잘 이루어지고 있으며, 본 통계는 통계이용자가 필요로 하는 통계를 생산하기 위해서 통계분야 전문가 및 전자정부 분야 유관기관 관계자들과의 회의를 통해 의견을 수렴하고 이를 통계작성에 반영하고 있다.

&lt;표 2&gt; 통계작성 기획 진단결과

필수진단항목 (품질차원)	진단결과	
	진단점수/ 배점점수	5점척도점수
1. 조사방법 ~ 4. 통계작성 문서화 (관련성)		5/5
1. 조사방법	1/1	
2. 조사 및 공표주기	1/1	
3. 조사일정 및 일정별 수행업무 제시	3/3	
4-1. 통계작성 기본계획서 첨부	1/1	
4-2. 업무편람(직무편람) 첨부	1/1	
5. 통계연혁 (관련성)		5/5
5-1. 작성통계의 최초개발 시기 및 배경	2/2	
5-2. 통계의 변경 또는 개편이력 관리(최근 진단년도 이후부터)	3/3	
6. 통계의 작성목적 (관련성)		5/5
6-1. 통계작성 목적의 명확성	1/1	
6-2. 주된 활용분야에 대한 명시	3/3	
6-3. 국내 또는 해외 관련 통계, 유사 사례 사전 검토	2/2	
7. 유형별 주요 이용자 관리 ~ 8. 이용자 의견수렴 (관련성)		5/5
7-1. 유형별 주요 이용자 관리	2/2	
8-1. 실시 내용과 주요 결과 기록	2/2	
8-2. 요구사항 및 요구 반영 결과	3/3	
<b>정성평가</b>		<b>0</b>

※ 5점척도점수는 진단 지표에 대한 항목 점수

※ '해당없음'이 포함된 경우 5점척도점수의 구간기준이 변동될 수 있음

\* 1.조사방법~4.통계작성문서화: 6점 이상(5), 5점(4), 3~4점(3), 2점(2), 1점 이하(1)

\* 5.통계연혁: 5점(5), 4점(4), 2~3점(3), 1점(2), 0점(1)

\* 6.통계의작성목적: 5점 이상(5), 4점(4), 3점(3), 2점(2), 1점 이하(1)

\* 7.유형별주요이용자관리~8.이용자의견수렴: 6점 이상(5), 5점(4), 3~4점(3), 2점(2), 1점 이하(1)

\* 정성평가: -0.5점 ~ +0.5점

## 2. 통계설계 진단결과

조사항목에서 전자정부 관련 주요 용어 및 항목별 정의를 적절하게 정의하고 있어 조사자나 응답자가 잘못 해석하지 않도록 정의되어 있다. 더불어 용어의 정의나 개념에 대한 국내 기준은 전자정부, 전자정부서비스 등 주요 개념에 대한 정의를 관련 법령 및 고시에서 검토하고, 조사 대상인 일반 국민의 입장에서 이해하기 쉬운 표현으로 재정의하여 응답자 편의성을 제고하는데 노력하였다. 국외 기준은 UN, OECD 등 국제기구에서 전자정부를 정의하고 있어 국내 정의와 비교가 될 수 있도록 제시하고 있음을 확인하였다.

전자정부서비스이용실태조사의 조사항목은 총 28개 문항이며, 기본사항(7), 행정서비스 이용(4) 전자정부서비스 이용(10), 전자정부서비스 이용 전망(7) 등으로 구성되어 있다. 현재 조사표의 조사문항은 5점, 7점 등 여러 척도를 사용하고 있다. 주요항목에 따른 세부항목을 구체적으로 제시하고 있음을 확인하였다.

적용 분류체계는 한국표준직업분류를 활용하고 있고 한국표준직업분류에 대한 개요를 설명하여 조사자나 응답자들의 이해를 돕고 있다.

국내 및 국제기준 표준분류체계에서 국제표준직업분류(ISCO)도 있으나, 본 통계와 관련하여 국제기구 등에서 요청하는 자료는 직업별 통계치를 요구하지 않기 때문에 국내 타 조사의 활용성을 고려하여 국내 조사에서 대표적으로 활용되는 한국표준직업분류를 적용하고 있음을 확인하였다.

조사표 구성을 위해 전문가 회의를 개최하고 결과를 반영하여 조사표를 설계하였고 조사표에 조사명, 조사목적, 국가승인통계 로고 등 여러 사항을 수록한 것을 확인하여 응답자가 거부감 들지 않게 체계적으로 조사표가 구성되어 있음을 확인하였다. 조사표 설계 및 변경 절차나 방법은 적절하였다. 조사표 변경이력과 관련하여 변경시기와 변경사유, 변경 승인일자 및 내력을 기록 유지하고 있어 조사표가 만들어진 일련의 과정을 잘 알려주고 있는 것으로 확인하였다.

목표모집단 및 조사모집단에 대해 명확하게 정의하고 있으며, 두 모집단의 차이를 명확하게 구분하여 관리하고 있는 것으로 확인하였다. 표본추출틀에 대한 자료의 출처나 표본추출틀로 선정된 이유, 표본추출틀 갱신 과정 및 내용 등을 적절하게 제시하고 있음을 확인하였다.

표본추출방법 및 결과는 적절하였으며, 표본설계보고서를 첨부하여 모수 및 분산 추정방법을 자세히 제시한 것으로 판단되었다.

#### □ 시사점

FGI 및 조사표 설계 점검 결과를 바탕으로 조사표의 조사항목 순서 재배치 및 재구성, 척도 통일, 유사한 보기문항 통합 검토 등 개선 필요사항들을 반영하여 정성평가에서 감점을 부여하였다.

현재 조사의 표본크기는 전국을 대상으로 하는 조사에서는 타당하나 지역별로 세분화하기에는 부족한 표본규모라고 볼 수 있기 때문에 공표수준을 지역별 또는 고령층 연령대별 세분화하여 신뢰성있는 결과를 도출하기 위해서는 표본규모를 확대하는 것이 필요하다.



<표 3> 통계설계 진단결과

필수진단항목 (품질차원)	진단결과	
	진단점수/ 배점점수	5점척도점수
1. 조사항목 ~ 2. 적용분류체계 (비교성)		5/5
1-1. 주요 용어 및 항목별 명확한 정의의 적절성	2/2	
1-2. 주요 용어의 정의나 개념 등에 대한 국내 또는 국제기준 비교	2/2	
1-3. 조사표 첨부	1/1	
1-4. 조사항목의 체계	2/2	
2-1. 통계에서 사용하는 분류체계 개요 및 내용의 적절성	2/2	
2-2. 국내 또는 국제기준의 표준분류체계 사용 여부 또는 미사용 사유	2/2	
3. 조사표 구성 (정확성)		5/5
3-1. 조사표 구성 관련 내·외부 전문가 회의 개최	1/1	
3-2. 조사표 구성 내·외부 전문가 회의 결과 반영 여부	3/3	
3-3. 첨부된 조사표에 수록된 사항의 수	5/5	
4. 조사표 설계 및 변경 절차 ~ 5. 조사표 변경이력 (관련성)		5/5
4-1. 조사표 설계, 변경 절차나 방법의 적절성	3/3	
5-1. 조사표 변경 이력 관리(최근 진단년도 이후부터)	2/2	
5-2. 조사표 변경 이유 기록·관리	1/1	
5-3. 변경승인일자 기록·관리	2/2	
6. 목표모집단과 조사모집단 (정확성)		5/5
6-1. 목표모집단 정의	3/3	
6-2. 조사모집단 정의	3/3	
7. 조사모집단(전수조사) 또는 표본추출틀(표본조사) (정확성)		5/5
7-1. 조사모집단 또는 표본추출틀로 사용되는 자료의 출처(통계명, 작성기관, 작성연도)	1/1	
7-2. 조사모집단 또는 표본추출틀로 선정한 이유	1/1	
7-3. 조사모집단 또는 표본추출틀의 구축(갱신) 과정, 내용, 주기 등 제시	3/3	
8. 표본설계 방법 및 결과(표본조사) ~ 9. 표본관리 (정확성)		5/5
8-1. 표본추출방법의 적절성	2/2	
8-2. 표본크기 결정의 타당성	2/2	
8-3. 표본추출 결과의 타당성	2/2	
8-4. 표본설계보고서 첨부	1/1	
8-5. 표본설계보고서에 모수 및 분산 추정방법	1/1	
9-1. 동일 대상을 연속 조사 하는 경우(패널조사, 동향 조사 등) 조사대상의 생멸, 전입, 전출 등 표본 내 변동이 발생한 경우, 수정·보완하는 방법	해당없음	
<b>추가진단항목</b>	<b>추가점수 (진단점수/배점점수)</b>	
1-5. 주요 항목의 조사목적	0.1/0.1	
1-6. 부정확한 응답 가능성이 있는 조사항목 검토	0.1/0.1	
3-4. 조사방법을 혼용하여 이용하는 경우 조사방법별로 조사표의 구성, 내용, 특징 및 설계 시 고려한 다양한 요소 검토	0/0.1	

필수진단항목 (품질차원)	진단결과	
	진단점수/ 배점점수	5점척도점수
5-4. 응답자 유형별 응답 소요시간 등 검토	0/0.1	
6-3. 조사모집단의 과대표함, 과소포함 등 포함오차에 대한 분석 또는 검토	0/0.1	
7-4. 분류별, 지역별 기타 하위모집단별 추출단위 분포, 관련 통계량, 상관관계 등 기록 및 관리	0/0.1	
7-5. 조사모집단 또는 표본추출틀에 한계가 있는 경우 그 내용과 보완 등의 검토 또는 조치 결과	0/0.1	
<b>정성평가</b>	-1	

- \* 1.조사항목~2.적용분류체계: 10점 이상(5), 8~9점(4), 4~7점(3), 2~3점(2), 1점 이하(1)
- \* 3.조사표구성: 8점 이상(5), 6~7점(4), 4~5점(3), 2~3점(2), 1점 이하(1)
- \* 4.조사표설계및변경절차~5.조사표변경이력: 7점 이상(5), 6점(4), 3~5점(3), 2점(2), 1점 이하(1)
- \* 6.목표모집단과조사모집단: 5점 이상(5), 4점(4), 3점(3), 2점(2), 1점 이하(1)
- \* 7.조사모집단(전수조사) 또는 표본추출틀(표본조사): 5점(5), 4점(4), 2~3점(3), 1점(2), 0점(1)
- \* 8.표본설계방법및결과~9.표본관리: 10점 이상(5), 8~9점(4), 4~7점(3), 2~3점(2), 1점 이하(1)
- \* 정성평가: -1점~+1점

### 3. 자료수집 진단결과

조사방법은 가구 방문 면접조사를 조사 원칙으로 태블릿을 이용, 응답자를 직접 방문하여 응답을 받는 설문조사(TAPI) 방식으로 진행하고 있다. 이에 조사방법에 대한 조사과정은 구체적으로 제시하고 있음을 확인하였다.

조사원은 가구방문 조사에 특화된 실사 용역수행기관에 이미 소속되어 있는 면접원을 활용하고 있으며, 개인적인 사유로 부득이하게 그만두거나, 실사관리자 또는 연구진에서 해당 면접원에 대한 품질평가가 일정수준 이하라고 판단된 경우 조사원을 대체하는 것으로 확인하였다.

교육훈련은 교육자료를 제작하여 활용하고 있으며, 조사원에 대한 보안교육을 실시하고 있다. 또한 서약서 및 보안각서를 작성하여 응답자의 비밀을 보호하는 조치를 하는 것으로 확인하였다.

조사원 업무량은 총 실사기간을 최대 2개월로 계획하고, 조사원의 역량을 고려하여 1일 평균 1개 가구를 조사할 수 있는 수준으로 업무량을 배정하고 있다. 더불어 조사업무 흐름도에 따라 조사가 순차적으로 이루어지고, 조사업무를 체계적으로 관리하고 있는 것으로 확인하였다.

조사준비 단계에서 가구원 및 관리사무소에 조사협조 요청 공문을 보내며, 조사 대상 가구 방문 시 응답자가 불안함을 보일 경우를 대비하여 행정안전부 협조공문, 면접원 신분증, 홍보자료, 설명자료 및 지침서 등을 면접원이 지참하여 불안 요소를 해소하고 있다. 또한 조사구 확인 또는 조사명부 보완에서 3회 방문시에도 면접이 이루어지지 않는 경우 사유를 기록하고, 사전에 지정한 가구를 대체하여 조사하는 것으로 확인하였다.

조사항목별 작성요령, 조사표 기입에 필요한 유의사항 등을 조사지침서에 수록하고 있음을 확인하였다. 현장조사 관리체계는 지역별 현장조사 관리자가 면접원을 관리하고 조사업체의 실사총괄 담당자와 신속한 보고체계를 확립하여 원활한 조사가 진행될 수 있도록 관리되고 있다. 현장조사 관리방법은 조사대상 컨택 및 방문시 유의사항, 면접원들의 조사진행시 애로사항, 예절교육 등 체계적인 방법으로 관리하고 있음을 확인하였다. 또한 조사 파라미터

기록관리는 TAPI 시스템을 활용한 파라데이터 정보 구축을 하고 있는 것으로 확인하였다.

조사 질의 및 응답체계의 경우 응답 중 발생하는 오류사례를 추적하여 관리하고 있고, 해당 오류사례 내용을 현장조사 사례집으로 만들어 지침서에 수록하고 있는 것으로 확인하였다.

조사대상은 가구이며, 표본조사구 내의 가구를 방문, 적격 조사대상자(만16세~만74세) 1인을 추출하여 진행하는 것으로 확인하였다.

항목 단위 무응답을 최소화하기 위해 대처 방안은 마련하고 있으며, 단위무응답은 표본 대체를 통해 원천 차단하는 것으로 확인하였다. 표본대체 절차 및 방법은 표본설계시 통계전문가에 의해 마련되어 있음을 확인하였다.

#### □ 시사점

자료수집체계 점검 및 FGI 결과, 전자정부서비스는 전자시스템(홈페이지, 앱 등)을 통해 서비스가 되고 있어, 서비스 이용 여부를 전자시스템을 통해 확인이 가능할 것으로 보인다. 이러한 행정자료를 활용하면 조사 결과에 대한 검증할 수 있기 때문에 통계작성 편의성과 정확성을 제고하기 위해 각각 전자정부서비스의 행정자료 활용 검토가 필요하다.

<표 4> 자료수집 진단결과

필수진단항목 (품질차원)	진단결과	
	진단점수/배점점수	5점척도점수
1. 조사방법 (정확성)		5/5
1-1. 조사방법 선택에 대한 검토(조사비용, 조사인력, 조사기간, 조사체계 등)	2/2	
1-2. 선택한 조사방법에 대한 조사과정의 적절성	3/3	
2. 조사원 채용 및 처우 ~ 4. 조사원 업무량 (정확성)		5/5
2-1. 조사원 채용 방법 및 과정의 적절성	2/2	
2-2. 조사원 자격요건, 지위, 급여수준, 지급방법, 부가혜택 등의 적절성	2/2	

필수진단항목 (품질차원)		진단결과	
		진단점수/ 배점점수	5점척도점수
3-1. 조사원 교육훈련에 대한 일정		2/2	
3-2. 조사원 교육훈련 내용의 적절성		2/2	
3-3. 교육시간의 적정성 검토		1/1	
3-4. 교육훈련 교재 첨부		1/1	
3-5. 조사기간 중 교체된 조사원에 대한 교육 실시		2/2	
3-6. 조사원 대상 비밀보호 의무 교육 또는 서약서 작성		1/1	
4-1. 조사원 업무량 배정시 고려사항		2/2	
5. 조사업무 흐름도 ~ 6. 조사준비 및 준비조사 (정확성)			5/5
5-1. 조사실시에 대한 조사업무 흐름도 관리의 적절성		2/2	
6-1. 조사 홍보 실시 내용과 방법		1/1	
6-2. 응답자(조사대상) 사전 통지		1/1	
6-3. 조사구 확인 또는 조사명부 보완		2/2	
7. 조사항목별 조사 방법 (정확성)			5/5
7-1. 주요 조사항목별 작성요령 및 유의사항의 적절성		3/3	
7-2. 조사표 기입에 필요한 조사지침서 첨부		1/1	
8. 조사 관리 (정확성)			5/5
8-1. 조사 관리 체계		1/1	
8-2. 조사 관리 방법		2/2	
8-3. 조사 관리자 1인당 조사원수 등 관리		1/1	
8-4. 조사 관리자 역할의 적절성		2/2	
8-5. 조사 파라미터 기록·관리 여부		1/1	
8-6. 조사기간 중 작성기관이 조사위탁기관이나 조사원을 대상으로 실시지도(지도점검) 실시		1/1	
9. 조사 질의응답 체계 (정확성)			5/5
9-1. 조사 질의 및 응답 체계 운영 방법의 적절성		3/3	
9-2. 주요 질의 응답·오류사례 추적 및 관리		2/2	
9-3. 조사 사례집 첨부		1/1	
10. 조사(또는 응답)대상 ~ 12. 표본대체 (정확성)			5/5
10-1. 적격 조사(또는 응답)대상의 지위, 지정 이유의 타당성		2/2	
11-1. 항목 무응답 대처 방법		2/2	
11-2. 단위 무응답 대처 방법		2/2	
12-1. 표본대체 허용 기준		2/2	
12-2. 표본대체 절차 및 방법		2/2	
12-3. 표본대체 기준, 절차 및 방법의 적절성		1/1	
13. 사후조사 (정확성)			해당없음

필수진단항목 (품질차원)		진단결과	
		진단점수/ 배점점수	5점척도점수
	13-1. 조사 실시 후 사후조사(모니터링) 실시(시기, 내용, 방법, 비율)	해당없음	
	13-2. 사후조사(모니터링) 수행 결과 분석 및 사후 조치 방안(결과, 활용)	해당없음	
14. 행정자료 활용 목적 및 내용 ~ 15. 활용 행정자료 특성 및 입수체계 (관련성)			해당없음
	14-1. 행정자료 활용에 대한 목적, 필요성, 활용 정도 파악	해당없음	
	14-2. 행정자료 이용 시 발생하는 이용제한 사항 및 사유 파악	해당없음	
	14-3. 활용하는 행정자료의 내용 및 항목 파악	해당없음	
	15-1. 활용하는 행정자료의 원래 수집 목적에 대한 파악 (관리/제공기관 기준)	해당없음	
	15-2. 활용하는 행정자료의 원래 수집과정 및 내용, 관리 기관에 대한 파악(관리/제공기관 기준)	해당없음	
	15-3. 행정자료 입수 방법 및 경로의 기록·관리(통계작성 기관 기준)	해당없음	
	15-4. 행정자료 입수주기 또는 갱신주기 및 정시성에 대한 기록·관리(통계작성기관 기준)	해당없음	
	15-5. 행정자료 활용 법적근거(통계작성기관 기준)	해당없음	
추가진단항목		추가점수 (진단점수/배점점수)	
1-3. 조사의 효율성, 정확성 등의 제고를 위하여 조사방법별 응답비율, 응답자 특성, 추정치에 미치는 영향 등 분석·검토		0/0.1	
2-3. 우수 조사원을 채용하기 위하여 적용한 방법이나 조치		0.1/0.1	
3-7. 조사원의 업무지식 숙지 정도에 대한 평가 및 평가 조치(재교육 실시 등)		0.1/0.1	
10-2. 기억응답과 관련된 검토 여부(조사대상 기간(또는 시점)과 조사시기 사이의 간격, 응답에 필요한 기록물(영수증, 장부 등) 활용가능성 등)		0/0.1	
<b>정성평가</b>		<b>0</b>	

- \* 1. 조사방법: 5점(5), 4점(4), 2~3점(3), 1점(2), 0점(1)
- \* 2. 조사원채용및처우~4. 조사원업무량: 14점 이상(5), 11~13점(4), 5~10점(3), 2~4점(2), 1점 이하(1)
- \* 5. 조사업무흐름도~6. 조사준비및준비조사: 5점 이상(5), 4점(4), 3점(3), 2점(2), 1점 이하(1)
- \* 7. 조사항목별조사방법: 4점(5), 3점(4), 2점(3), 1점(2), 0점(1)
- \* 8. 조사관리: 7점 이상(5), 6점(4), 3~5점(3), 2점(2), 1점 이하(1)
- \* 9. 조사질의응답체계: 5점 이상(5), 4점(4), 3점(3), 2점(2), 1점 이하(1)
- \* 10. 조사대상~12. 표본대체: 10점 이상(5), 8~9점(4), 4~7점(3), 2~3점(2), 1점 이하(1)
- \* 13. 사후조사: 4점(5), 3점(4), 2점(3), 1점(2), 0점(1)
- \* 14. 행정자료활용목적및내용~15. 활용행정자료특성및입수체계: 12점 이상(5), 9~11점(4), 5~8점(3), 2~4(2), 1점 이하(1)
- \* 정성평가: -1점 ~+1점

#### 4. 통계처리 및 분석 진단결과

자료입력은 전문조사원이 태블릿 PC에 프로그래밍된 설문으로 진행하여 응답자가 응답한 내용을 실시간으로 입력이 가능하며, TAPI 시스템에서 금액 단위 등 입력 오류 가능성이 있는 경우에 확인창 및 경고창 로직을 구현하여 면접원으로 하여금 실사 과정에서 확인이 가능하도록 되어 있음을 확인하였다. 입력매뉴얼을 면접원 교육자료로 활용하여 자료 입력 교육을 실시하고 있음을 확인하였다.

조사현장 내검 방법은 총 5단계이며, 1단계 TAPI 프로그램에 의한 논리적 검증 진행 → 2단계 조사원 자기검증 진행 → 3단계 전화검증 → 4단계 AS 리뷰검증 → 5단계 데이터클리닝 순으로 진행한다. 이에 따라 내검방법에 대한 매뉴얼을 작성한 것으로 확인하였다.

본 통계는 설계, 무응답, 사후가중치를 조정하고 있으며 산출 및 조정과정은 적절하게 제시하고 있는 것으로 판단된다. 추정하고 있는 모수에 대한 추정산식이 제시되어 있으며, 적절하게 추정이 이루어진 것으로 진단하였다.

<표 5> 통계처리 및 분석 진단결과

필 수 진 단 항 목 (품질차원)	진단결과	
	진단점수/ 배점점수	5점 척도점수
1. 자료코딩 ~ 2. 자료입력 (정확성)		5/5
1-1. 자료 코드체계 및 코딩(부호화) 방법의 적절성	2/2	
2-1. 조사결과 자료의 전산입력 방법의 적절성	2/2	
2-2. 입력 시 오류 검출을 위해 적용한 방법의 적절성	2/2	
2-3. 입력매뉴얼(지침서) 첨부	1/1	
2-4. 자료 입력 교육 실시 여부와 교육 일정 및 방법	1/1	
3. 자료내검 (정확성)		5/5
3-1. 조사현장 내검 내용 및 방법, 오류자료 처리방법의 적절성	2/2	
3-2. 입력결과 내검 내용 및 방법, 오류자료 처리방법의 적절성	2/2	
3-3. 범위내검, 논리내검 적용대상 및 적용내용의 타당성	3/3	
3-4. 내검매뉴얼(지침서) 첨부	1/1	

필수진단항목 (품질차원)	진단결과	
	진단점수/ 배점점수	5점척도점수
4. 주요 항목무응답 실태 ~ 6. 단위무응답 실태 (정확성)		해당없음
4-1. 주요 항목에 대하여 항목 무응답률 수치 제시	해당없음	
4-2. 주요 항목에 대하여 항목 무응답률 산출식	해당없음	
5-1. 주요 항목의 항목무응답을 대체하는 경우 대체방법의 적절성	해당없음	
6-1. 최초 단위무응답률 수치 제시	해당없음	
6-2. 단위무응답률 산출식	해당없음	
6-3. 주요 하위그룹별(성별, 연령별, 지역별, 산업별 등) 및 무응답 사유(불응, 접촉불가, 부적격 등)별 무응답률 검토	해당없음	
7. 가중치 조정 ~ 8. 통계추정 산출식 및 내용 (정확성)		5/5
7-1. 설계가중치 산출	1/1	
7-2. 무응답 가중치 조정	1/1	
7-3. 사후가중치 조정	1/1	
7-4. 설계가중치 구체적인 산출과정 및 방법의 적절성	2/2	
7-5. 무응답 가중치 구체적인 조정과정 및 방법의 적절성	2/2	
7-6. 사후가중치 구체적인 조정과정 및 방법의 적절성	2/2	
8-1. (표본조사)추정하고자 하는 주요 모수	1/1	
8-2. (표본조사)추정치를 계산하는 산출식의 적절성	2/2	
9. 표본오차 추정 방법 및 결과(표본조사) (정확성)		5/5
9-1. 주요 항목에 대한 분산, 표준오차 등의 추정 방법	2/2	
9-2. 주요 항목에 대한 상대표준오차, 신뢰구간 등의 적절성	3/3	
9-3. 주요 항목의 오차 특성과 이용 시 고려사항	1/1	
10. 지수 유형 및 산출식 ~ 11. 지수 가중치 및 갱신 (정확성)		해당없음
10-1. 사용된 지수의 유형 및 지수의 장단점, 선정 이유의 타당성	해당없음	
10-2. 사용된 지수의 산출식	해당없음	
10-3. 지수작성 목적으로 조사대상 선정기준, 절차, 선정된 항목	해당없음	
11-1. 지수작성 가중치 산출에 이용된 자료의 명칭 및 개요	해당없음	
11-2. 가중치 산출식 및 과정, 갱신주기 및 이유	해당없음	
12. 지수개편 ~ 13. 디플레이터 (정확성)		해당없음
12-1. 지수개편의 주기	해당없음	
12-2. 지수개편의 목적 및 필요성, 방법, 절차, 내용의 적절성	해당없음	
12-3. 과거자료 접속방법	해당없음	
13-1. 디플레이터의 개요, 특성, 적정성	해당없음	
13-2. 디플레이터의 불변화 방법	해당없음	
14. 계절조정 (비교성)		해당없음
14-1. 계절조정의 의미와 필요성, 방법 및 버전	해당없음	
14-2. 계절조정 과정, 과정별 적용 방법, 내용, 산출물 등 관리	해당없음	



필수진단항목 (품질차원)		진단결과	
		진단점수/ 배점점수	5점척도점수
	14-3. 계절조정 시계열 보정의 주기, 이유, 보정의 내용, 방법	해당없음	
15. 행정자료의 매칭방법 (정확성)			해당없음
	15-1. 조사통계자료와 행정자료 간 매칭변수	해당없음	
	15-2. 조사통계자료와 행정자료 간 매칭방법	해당없음	
	15-3. 조사통계자료와 행정자료 간 매칭허용 한계 검토	해당없음	
	15-4. 조사통계자료와 행정자료 간 매칭비율 수치 파악	해당없음	
추가진단항목		추가점수 (진단점수/배점점수)	
3-5. 자료 내용검토(에디팅) 시스템 구축		0.1/0.1	
3-6. 확인된 오류의 유형, 내용, 원인 등에 대한 분석		0/0.1	
3-7. 이상치를 처리하는 경우, 이상치의 기준, 식별 및 처리 방법, 처리결과 등 기록·관리		0/0.1	
4-3. 항목특성별, 응답자 유형별 등 항목무응답 분포와 특징, 편향 발생 및 분산 증가 가능성 등 분석		0/0.1	
5-2. 항목 무응답 대체시 대체비율, 대체값의 추정치 기여도, 대체값의 자료 표기 방법 등 분석		0/0.1	
6-4. 단위무응답에 의한 편향 발생 및 분산 증가 가능성 검토		0/0.1	
6-5. 항목 또는 단위무응답 발생 시, 응답자와 무응답자의 성향으로 인해 발생할 수 있는 편향을 줄이기 위한 조치		0/0.1	
6-6. 측정 또는 처리오차에 대한 추정 또는 연구 사례 유무		0/0.1	
9-4. 마이크로데이터 이용자가 스스로 표본오차를 계산할 수 있도록 관련 방법을 제공하는 경우 이에 대한 사용방법		0/0.1	
15-5. 활용하는 행정자료를 점검 또는 보완하는 경우 내용, 방법, 결과 등의 기록·관리		0/0.1	
정성평가		0	

- \* 1.자료코딩~2.자료입력: 7점 이상(5), 6점(4), 3~5점(3), 2점(2), 1점 이하(1)
- \* 3.자료내검: 7점 이상(5), 6점(4), 3~5점(3), 2점(2), 1점 이하(1)
- \* 4.주요항목무응답실태~6단위무응답실태: 8점 이상(5), 6~7점(4), 4~5점(3), 2~3점(2), 1점 이하(1)
- \* 7.가중치조정~8.통계추정산식및내용: 11점 이상(5), 8~10점(4), 5~7점(3), 2~4점(2), 1점 이하(1)
- \* 9.표본오차추정방법및결과: 5점 이상(5), 4점(4), 3점(3), 2점(2), 1점 이하(1)
- \* 10.지수유형및산출식~11.지수가중치및갱신: 12점 이상(5), 9~11점(4), 5~8점(3), 2~4점(2), 1점 이하(1)
- \* 12.지수개편~13.디플레이터: 7점 이상(5), 6점(4), 3~5점(3), 2점(2), 1점 이하(1)
- \* 14.계절조정: 8점 이상(5), 6~7점(4), 4~5점(3), 2~3점(2), 1점 이하(1)
- \* 15.행정자료의매칭방법: 6점 이상(5), 5점(4), 3~4점(3), 2점(2), 1점 이하(1)
- \* 정성평가: -1점~+1점

## 5. 통계공표, 관리 및 이용자서비스 진단결과

공표되는 주요 분류수준은 성별, 연령별, 성연령별, 교육수준별, 직업별, 연평균 가구 소득별로 공표하고 있음을 확인하였으나, 고령층 연령별 세분화, 지역별 공표 등 공표수준 확대가 필요하다 판단하여 감점하였다. 통계공표의 적정성을 보여주기 위해 주요 추정항목에 대해 허용오차, 상대표준오차, 신뢰구간(하한, 상한) 등 주요 통계량을 전체 보고서의 통계표에 제시하고 있는 것으로 확인하였다. 공표하는 주요통계의 결과에 대해서 통계표, 그래프 등 인포그래픽을 통하여 알기 쉽게 제공하고 있음을 확인하였다. 이용자들에게 유의사항을 안내하여 이용자의 통계 활용도를 높이고 있으며, 연도별 통계결과 및 분석결과를 관리하고 있어 전년도 비교를 한눈에 볼 수 있도록 제공하고 있음을 확인하였다. 공표통계 일치성은 공표된 통계표의 분류값, 수치 오류 등 기존 통계표와 상이하게 제공하였으나 해당 사항들은 모두 수정된 것으로 확인하였다.

통계공표방법은 보고서 간행물, 홈페이지를 통해 공표하고 있으나 보도자료, 브리핑 등 제공이 되고 있지 않는 점에서 접근성을 떨어뜨리는 요소로 작용하고 있다고 판단하여 감점하였다.

본 조사는 1년 주기로 작성되는 통계로서 조사기준시점과 통계결과의 최초 공표일 간 차이가 4개월로 시의성을 확보한 것으로 나타났다. 공표시기 단축 가능성을 검토하여, 조사시작 시점을 10월에서 8월로 조정하고 공표시기를 연내로 앞당겨 진행한 것으로 확인하였다.

통계 공표 일정은 작성기관 홈페이지에 12월 말에 자료 공개한다고 간단하게 제시했으며, 실제 공표일은 12월 29일로 사전 공개된 일정대로 공표하고 있음을 확인하였다.

본 조사는 통계의 개념, 분류기준, 조사 기준시점 등은 매 차수마다 동일하게 적용하고 있으며, 조사실시 시기는 검토 후 10월에서 8월로 변경한 것으로 확인되었다. 조사 시점이 변경되어 2022년·2023년(조사시점 8월)과 2021년

이전(조사시점 10월)의 전자정부서비스 인지도·이용률·만족도 변화 추이 분석결과를 제시하고 있음을 확인였다. 시계열 발생 원인과 변경된 자료 이용시 고려사항은 통계작성 변경/개편 내용을 활용하여 자세하게 제시하고 있음을 확인하였다. 작성통계와 통일 목적을 갖는 외국통계 명칭과 개요를 제시하고 있으며, 직접 비교가 가능 여부 및 이용시 고려사항 등을 제시하여 국가 간 비교성을 높이려고 노력하는 것으로 진단하였다. 또한 유사통계의 명칭과 개요, 차이점 등 이용시 고려사항에 대한 검토를 하고 있음을 확인하였다. 통계설명자료 제공은 지수편제를 제외한 모든 설명자료를 제공하고 있음을 확인하였다. 마이크로데이터 생성 및 관리 방법을 자세하게 작성하고 있음을 확인하였다. 마이크로데이터는 제출하고 있으며, 일치율은 100%인 것으로 확인하였다. 자료 수집·처리·보관과정, 공표자료, 마이크로데이터 제공 과정 응답자 비밀보호를 위한 지침 및 조치를 적절하게 마련하고 있음을 확인하였다.

또한 자료, 유실 유출, 훼손 등 예방하기 위한 자료 보안 관련 지침이나 조치를 철저하게 취하고 있음을 확인하였다.

#### □ 시사점

이용자 요구사항 반영실태(FGI) 점검 결과, 전쟁시기 이후에 태어난 세대들은 이전 세대들보다 컴퓨터 활용이 가능한 세대이므로 60세 이상 디지털 취약계층의 연령을 세분화해서 공표가 필요하다는 의견이 있었다. 이에 60세 이상의 공표수준을 60대(60~69세)와 70세 이상 또는 65세 기준으로 세분화해서 공표하면 고령층에서도 전자정부서비스의 이용 수준이 파악이 가능할 것으로 보인다.

이용자 요구사항 반영실태(FGI) 점검 결과, 지역별 전자정부서비스 이용 수준을 파악하기 위해 지역별 공표(동/읍면부, 권역별 등) 필요하다는 의견이 있었다. 지역을 권역별로 공표하거나 고령층의 세분화된 연령대별 전자정부서비스 이용 현황을 보여줌으로써 전자정부서비스 이용 관련 정책 지원, 전자정부서비스 개선, 통계 결과 활용 제고를 할 수 있을 것으로 판단하였다.

&lt;표 6&gt; 통계공표, 관리 및 이용자서비스 진단결과

필수진단항목 (품질차원)	진단결과	
	진단점수/ 배점점수	5점척도점수
1. 공표통계 해석방법 (관련성)		4/5
1-1. 주요 분류 수준별 세분화된 공표통계의 적절성	1/2	
1-2. 통계 공표범위의 적정성 제시(상대표준오차 등)	3/3	
1-3. 주요 통계표, 그래프	2/2	
1-4. 공표되는 통계의 해석방법 및 이용 시 유의사항	2/2	
1-5. 연도별(시계열) 통계결과 및 분석결과 관리	2/2	
2. 공표통계 일치성 (정확성)		5/5
2-1. 공표된 통계표 형식, 단위표기, 주석 등의 일치성	2/2	
2-2. 공표된 통계수치의 일치성	3/3	
3. 조사대상 기간/조사 기준시점과 공표 시기 (시의성)		5/5
3-1. 조사대상 기간/조사 기준시점과 통계 공표 시점 제시	1/1	
3-2. 조사과정별 소요되는 기간의 적절성	2/2	
3-3. 조사기준 시점과 통계결과의 최초 공표일 간의 차이	5/5	
4. 공표일정 (정시성)		5/5
4-1. 사전에 공개된 통계공표 일정과 공개방법	1/2	
4-2. 통계공표 일정을 작성기관 홈페이지에 예고	2/2	
4-3. 예고된 통계 공표일정 준수	5/5	
5. 통계 작성방법의 비교성 ~ 7. 국가 간 비교성 (비교성)		5/5
5-1. 통계의 개념 동일 여부	1/1	
5-2. 분류체계 동일 여부	1/1	
5-3. 조사 기준시점 동일 여부	1/1	
5-4. 조사 실시 시기 동일 여부	1/1	
5-5. 변경된 경우, 변경 전·후 비교분석 결과	2/2	
6-1. 시계열 단절이 발생한 경우, 발생 원인과 변경된 자료 이용 시 고려사항 검토(최근 진단년도 이후부터)	2/2	
7-1. 작성통계와 동일한 목적을 갖는 외국 통계 명칭과 개요	1/1	
7-2. 작성통계와 동일한 목적을 갖는 외국통계와 직접 비교 가능한지 여부, 가능하지 않은 사유 및 이용 시 고려사항 등에 대한 검토	1/1	
7-3. 통계자료를 국제기구에 제공하는 경우, 국제기구명, 제공항목 등 제시	1/1	
8. 동일영역 통계와 일관성 ~ 9. 잠정치와 확정치의 일관성 (일관성)		5/5
8-1. 작성통계와 동일하거나 유사한 작성목적/대상/항목을 가진 통계의 명칭과 개요	3/3	
8-2. 동일영역 통계 간 작성목적/대상/항목 및 통계수치의 유사 차이점 및 이유, 이용 시 고려사항에 대한 검토	2/2	
9-1. 두 수치가 차이가 나는 요인 및 이용 시 고려사항 검토	해당없음	
10. 통계의 이용자 서비스 (접근성)		4/5
10-1. 통계공표 방법의 다양화	2/3	
10-2. 국가통계포털(KOSIS) 자료제공 여부	2/2	

필수진단항목 (품질차원)	진단결과	
	진단점수/ 배점점수	5점척도점수
11. 통계설명자료 제공 (명확성)		
11-1. 통계설명자료(메타정보, 방법론 보고서, 품질보고서 등에 대한 소재 정보)	2/2	5/5
11-2. 국가통계포털(KOSIS) 통계설명자료 제공(통계개요)	3/3	
11-3. 국가통계포털(KOSIS) 통계설명자료 제공(조사관리)	3/3	
11-4. 국가통계포털(KOSIS) 통계설명자료 제공(표본설계/표본조사, 통계추정·추계 및 분석)	3/3	
11-5. 국가통계포털(KOSIS) 통계설명자료 제공(지수편제)	해당없음	
11-6. 국가통계포털(KOSIS) 통계설명자료 제공(참고자료)	3/3	
11-7. 간행물 또는 작성기관 홈페이지 등에 통계설명자료 제공(KOSIS 설명자료 외)	3/3	
12. 마이크로데이터 생성·관리 (정확성)		
12-1. 마이크로데이터 생성 방법	2/2	5/5
12-2. 마이크로데이터 관리 방법	2/2	
13. 마이크로데이터 서비스 (접근성)		
13-1. 마이크로데이터 제공	2/2	5/5
13-2. 마이크로데이터에 대한 설명자료 제공 여부	3/3	
13-3. 마이크로데이터 미제공 사유	해당없음	
13-4. 마이크로데이터 제공/미제공 관련 내부 규정(지침)	1/1	
14. 마이크로데이터 일치율 (정확성)		
14-1. 마이크로데이터 점검용 자료 제출	10/10	10/10
14-2. 마이크로데이터 일치율 점검 결과	0/-5	
15. 자료 수집, 처리 및 보관 과정의 비밀보호 ~ 17. 자료 보안 및 접근제한(관련성)		
15-1. 자료 수집과정에서 응답자 비밀보호를 위한 지침(법령, 규정)이나 조치	2/2	5/5
15-2. 자료 처리과정(입력, 전송, 처리)에서 응답자 비밀보호를 위한 지침(법령, 규정)이나 조치	2/2	
15-3. 자료 보관과정에서 응답자 비밀보호를 위한 지침(법령, 규정)이나 조치	2/2	
16-1. 공표자료에서 응답자 비밀보호를 위하여 취한 조치나 방법	2/2	
16-2. 마이크로데이터 제공 과정에서 응답자 비밀보호를 위하여 취한 조치나 방법	2/2	
17-1. 자료 유실, 유출, 훼손 등 예방하기 위한 자료보안 관련 지침(법령, 규정)이나 조치	2/2	
<b>추가진단항목</b>	<b>추가점수 (진단점수/배점점수)</b>	
1-6. 성인지와 관련하여 공표하는 관련 통계 항목 등	0.1/0.1	
3-4. 기간 단축 가능성 검토	0.1/0.1	
7-4. 주요 통계내용을 국가 간 비교하여 통계표, 그래프 등으로 제시	0/0.1	
9-2. 잠정치와 확정치 차이를 줄이기 위한 연구 또는 검토	0/0.1	
9-3. 통계 자료 공표 후 오류가 발견되어 수정한 경우, 내용, 사유, 조치과정, 결과 등 기록·관리	0/0.1	
10-3. 통계서비스 경로별 이용자 접속횟수나 마이크로데이터 제공실적 등에 대한 모니터링 및 분석 결과	0.1/0.1	

필수진단항목 (품질차원)	진단결과	
	진단점수/ 배점점수	5점척도점수
13-5. 이용자 맞춤형 통계산출 서비스를 제공하는 경우, 요구방법, 소요시간 및 비용 등 명시	0/0.1	
<b>정성평가</b>	-1	

- \* 1.공표통계및해석방법: 10점 이상(5), 8~9점(4), 4~7점(3), 2~3점(2), 1점 이하(1)
- \* 2.공표통계일치성: 5점(5), 4점(4), 2~3점(3), 1점(2), 0점(1)
- \* 3.조사대상기간/조사기준시점과공표시기: 7점 이상(5), 6점(4), 3~5점(3), 2점(2), 1점 이하(1)
- \* 4.공표일정: 8점 이상(5), 6~7점(4), 4~5점(3), 2~3점(2), 1점 이하(1)
- \* 5.통계작성방법의비교성~7.국가간비교성: 10점 이상(5), 8~9점(4), 4~7점(3), 2~3점(2), 1점 이하(1)
- \* 8.동일영역통계와일관성~9.잠정치와확정치일관성: 6점 이상(5), 5점(4), 3~4점(3), 2점(2), 1점 이하(1)
- \* 10.통계의이용자서비스: 5점(5), 4점(4), 2~3점(3), 1점(2), 0점(1)
- \* 11.통계설명자료제공: 18점 이상(5), 14~17점(4), 7~13점(3), 3~6점(2), 2점 이하(1)
- \* 12.마이크로데이터생성·관리: 4점(5), 3점(4), 2점(3), 1점(1), 0점(1)
- \* 13.마이크로데이터서비스: 5점 이상(5), 4점(4), 3점(3), 2점(2), 1점 이하(1)
- \* 14.마이크로데이터일치율: 실제 측정점수 반영(0~10점)
- \* 15.자료수집·처리및보안과정의비밀보호~17.자료보안및접근제한: 11점 이상(5), 8~10점(4), 5~7점(3), 2~4점(2), 1점 이하(1)
- \* 정성평가: -1점 ~ +1점

## 6. 통계기반 및 개선 진단결과

기획인력은 작성기관에서 3명이 통계 총괄, 통계 기획 및 추진방향, 과업별 이슈사항 협의조정을 담당하고, 위탁기관 또는 수탁기관에서 2명이 조사관리 총괄, 조사 관리 및 검사 등 조사 수행 및 운영에 필요한 업무를 하며, 조사는 외부기관에 위탁하여 작성하고 있는 것으로 확인하였다. 아울러 이러한 인력들이 최근 1년간 통계 관련 교육과정을 이수한 것으로 확인되어 통계 전문성을 제고하는데 노력하는 것으로 판단된다.

본 조사는 전체 및 주요항목, 활동별 사업예산 내역을 산출근거와 함께 제시하고 이에 대한 분석·검토를 실시하는 것으로 파악되어 추가점수를 부여하였다.

통계위탁조사는 통계청 혼령인 통계조사 민간위탁 지침을 준용하여 추진하고 있기에 통계 품질을 제고하는 것으로 진단하였다. 조사가 완료된 후 외부기관으로부터 조사와 관련하여 제출받고 있는 자료는 자료처리 보고서를 제외한 나머지는 모두 제출받는 것으로 확인하였다.

통계품질관리 및 개선을 위해 통계청 자체통계품질진단을 수행하고 전문가 자문을 통해 개선계획, 과제 도출 및 개선 실시한 것으로 확인하였다.

2019년 정기통계품질진단 결과, 총 5건(단기 4건, 중기 1건)의 개선과제 도출이 되었으며 2022년에 5건 개선과제에 대해 모두 개선한 것으로 확인하였다.

<표 7> 통계기반 및 개선 진단결과

필 수 진 단 항 목 (품질차원)	진단결과	
	진단점수/ 배점점수	5점척도점수
1. 기획 및 분석 인력, 사업예산 (정확성)		5/5
1-1. 통계업무 담당 부서명, 업무별 담당인력 구성 및 통계업무 담당년수, 업무 관련 전공 여부 등의 기술	2/2	
1-2. 외부 위탁 또는 용역사업으로 통계 생산하는 경우, 수탁 기관의 관련 업무 인력구성 및 통계담당년수 등의 적절성	1/1	
1-3. 최근 1년간 전문성 제고를 위하여 통계 관련 교육과정을 이수한 내역(교육구분, 과정명, 교육기관, 참여인원수)	1/1	

필수진단항목 (품질차원)	진단결과	
	진단점수/ 배점점수	5점척도점수
2. 통계위탁 조사 (정확성)		
2-1. 통계작성을 민간 위탁하여 작성하는 경우, 제안요청서, 제안서, 사업계획서 등 통계조사 민간위탁지침 반영	2/2	5/5
2-2. 조사기획서(사업계획서)	1/1	
2-3. (표본조사의 경우)표본설계서 및 예비표본을 포함한 명부 일체, (전수조사의 경우) 모집단 명부 일체	1/1	
2-4. 조사원 교육관련 사항(지침서, 사례집, 현장조사 수행지침 등)	1/1	
2-5. 조사표 원본(또는 폐기 등에 관한 계획)	해당없음	
2-6. 조사결과 원자료(마이크로데이터) 파일, 파일설계서	1/1	
2-7. 에디팅(내용검토) 요령서	1/1	
2-8. 현장조사 평가보고서(현장조사 진행상황, 응답률 현황, 표본교체 현황, 조사과정상 문제점, 특이사항, 대응방안 등)	1/1	
2-9. 자료처리 보고서(자료집계 및 분석 시 사용한 통계기법, 명령문, 변수에 대한 설명, 오류 유형별 원인 및 처리결과, 무응답에 대한 대체방법, 주요 항목의 정확성 지표 등)	0/1	
2-10. 최종보고서(통계표 및 분석결과)	1/1	
3. 통계 품질관리 및 개선 (관련성)		
3-1. 통계품질제고 가능성에 대한 검토 결과나 개선 계획 또는 추진실적에 대한 기록·관리	2/2	5/5
3-2. 최근 3년간 통계에 대한 학계, 언론, 국회 등 외부 지적 사례 내용, 관련 해명, 개선 등의 조치사항	해당없음	
3-3. 과거 정기(수시)통계품질진단 결과에 따른 개선 과제 관리 및 이행내역(중점관리과제)	1/1	
<b>추가진단항목</b>	<b>추가점수 (진단점수/배점점수)</b>	
1-4. 전체 및 주요항목, 활동별 사업예산 내역을 산출근거와 함께 제시 또는 예산 증액 필요성, 절감 가능성 등에 대한 분석검토	0.1/0.1	
<b>정성평가</b>	<b>0</b>	

\* 1.기획및분석인력,사업예산: 4점(5), 3점(4), 2점(3), 1점(2), 0점(1)

\* 2.통계위탁조사: 10점 이상(5), 8~9점(4), 4~7점(3), 2~3점(2), 1점 이하(1)

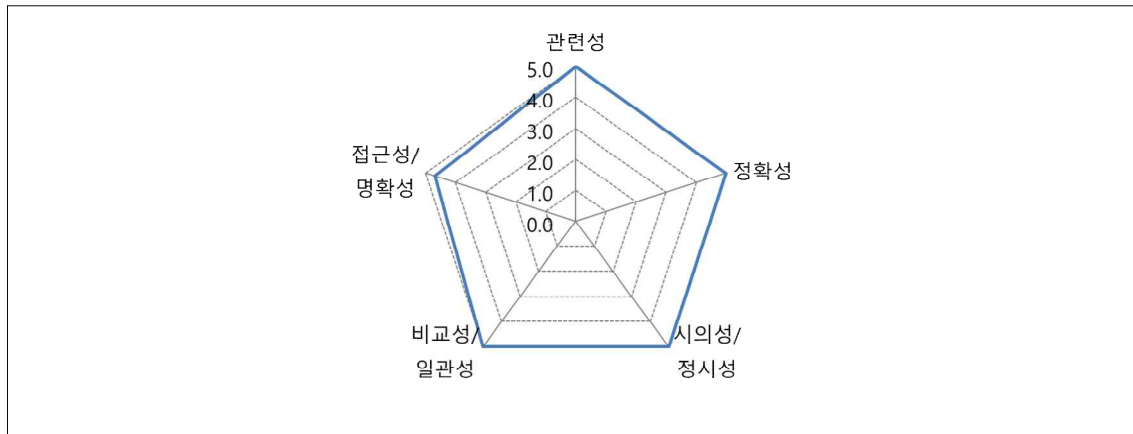
\* 3.통계품질관리및개선: 4점(5), 3점(4), 2점(3), 1점(2), 0점(1)

\* 정성평가: -0.5점 ~ +0.5점



## 제 2 절 품질차원별 진단결과

통계작성절차별 진단을 토대로 전자정부서비스이용실태조사의 품질차원별 점수를 도출한 결과, 관련성 척도 5.0점, 정확성 척도 5.0점, 시의성/정시성 척도 5.0점, 비교성/일관성 척도 5.0점, 접근성/명확성 척도 4.7점으로 진단되었다.



<그림 2> 『전자정부서비스이용실태조사』 품질차원별 진단점수(방사형 그래프)

### 1. 관련성

전자정부서비스이용실태조사의 관련성은 5.0점 만점에 5.0점으로 진단되었다. 전자정부서비스이용실태조사의 법적근거, 조사방법, 조사 및 공표주기는 적절하게 관리되고 있는 것으로 파악된다. 조사일정 및 일정별 수행업무는 구체적으로 제시되고 있고 통계작성 기본계획서, 업무편람을 문서화가 되어있어 담당자가 변경이 되어도 통계조사업무가 원활하게 업무가 진행될 수 있도록 체계가 마련되었다. 작성통계의 최초 개발시기, 개발배경, 조사이력, 변경 또는 개편이력 등이 관리되고 있음을 확인하였다. 통계작성 목적 및 주된 활용분야에 대해 명확하고 구체적으로 명시하고 있음을 확인하였다. 국내 또는 해외 관련 통계나 유사 사례에 대한 사전검토가 이루어지고 있는 것으로 확인되었다. 통계정보의 주요 이용자를 관리하고 있으며, 주요 이용자의 유형별 용도를 파악하고 있음을 확인하였다. 통계조사 이전 통계 이용자 및 전문가 자문회의를

실시하여 요구사항을 조사과정에 반영하고 있었다. 조사표 설계 및 변경 절차나 방법은 부서 내·외 전문가 회의와 의견수렴을 진행하고 사전조사를 통해 거부감 있는 문항, 문항 구성이 복잡해 이해가 어려운 문항을 파악하여 실사업체와의 조사가능 여부를 확인 등 적절한 방법으로 이뤄지고 있음을 확인하였다. 조사표 변경이력은 변경 이유, 변경승인 일자 등 적절하게 관리되고 있는 것으로 진단하였다.

주요 추정항목(행정서비스 이용률 등)에 대해 허용오차, 상대표준오차, 신뢰상한 및 하한 등 구체적으로 공표범위의 적정성을 제시하고 있는 것으로 확인하였다. 주요 통계표, 그래프, 연도별 통계결과 및 분석결과 등도 관리되고 있고, 공표되는 통계의 해석방법 및 이용 시 주의사항을 구체적으로 제시하고 있음을 확인하였다. 연도별 통계결과 및 분석결과 관리하는 것으로 확인되었다. 성인지와 관련 공표 통계 항목이 있는 것으로 파악된다. 자료수집, 처리 및 보관 과정의 비밀보호, 공표자료의 비밀보호, 자료보안 및 접근제한 등에 관한 지침이나 조치가 마련되는 것으로 확인하였다.

통계품질 관리 및 개선을 위해 자체통계품질진단, 최근 3년간 주요개선실적 및 승인내역, 과거 정기(수시)통계품질진단 결과에 따른 개선과제 관리 및 이행내역(중점관리과제)등 하고 있어, 관련성을 확보하기 위한 노력이 이행되고 있는 것으로 확인하였다.

## 2. 정확성

정확성은 5.0점 만점에 5.0점으로 진단되었다. 조사표 구성에 대한 내·외부 전문가 회의가 실시되었으며, 전문가 회의에 따른 의견 요구사항을 반영하고 있음을 확인하였다. 조사표에 조사명, 조사목적, 조사의 법적근거, 국가승인 통계로고, 작성승인번호 등 필요한 사항 모두 포함되고 있음을 확인하였다. 목표모집단 및 조사모집단의 정의는 명확히 구분되고 있으며, 표본추출틀에 대한 출처, 선정이유 등이 명확히 제시하고 있다. 표본추출 방법 및 결과가 적절히

관리되고 있는 것으로 확인하였다.

조사방법은 조사원이 조사대상으로 선정된 가구에 직접 방문하여 태블릿을 이용하여 설문 응답을 받는 설문조사(TAPI, Tablet Aided Personal Interviewing) 방법으로 조사하고 있는 것으로 확인하였다. 조사 방법 선택은 구체적으로 검토하고 있으며, 선택한 조사방법에 대한 조사과정은 적절한 것으로 확인되었다. 조사원 채용 방법 및 과정, 조사원 자격요건 등 조사원 채용 및 처우에 대해 적절하다고 판단된다. 조사원 교육훈련 일정, 내용 등 적절하며, 조사원 대상 비밀보호 의무교육 및 서약서 작성, 보안관리 및 개인정보보호 철저 준수 교육, 작성기간 중 교체된 조사원에 대한 교육실시, 업무지식 숙지 정도 평가 등 조사원 교육훈련에 필요한 요소들이 잘 이뤄지는 것으로 보아 조사원들을 철저하게 관리되고 있는 것으로 확인하였다.

조사원 업무량과 관련해서는 1일 1개 가구를 조사할 수 있도록 조사원의 역량과 본 조사에 투입 가능한 시간을 검토하여 배정하고 있으며, 조사실시에 대한 조사업무 흐름도를 적절하게 관리하고 있는 것으로 확인되었다. 조사홍보와 관련해서는 공문과 디지털 가이드북 및 답례품을 통해 홍보를 실시하고 있으며, 응답자들에게 사전통지를 실시하고 있음을 확인하였다. 사전 조사구 답사를 통해 지역별 조사구 확인, 조사구 명부를 보완하고 있는 것으로 확인하였다. 조사표에 주요 조사항목별 작성요령 및 유의사항은 적절하게 제시하고 있음을 확인하였다. 현장조사 관리체계는 구체적으로 마련되어 있으며, 현장조사 중 발생한 질의응답·오류사례들을 축적 및 조사 사례집으로 관리하고 있음을 확인하였다. 적격조사 대상 지정은 조사대상 연령, 조사기준 시점, 대리응답 허용 등 명확한 기준을 제시하여 적격 응답자의 타당성을 높이고 있으며, 무응답 대처 방법, 표본대체 절차 및 방법을 제시하고 있어 정확성을 확보하기 위한 노력이 이행되고 있는 것으로 확인하였다.

자료코딩, 자료입력, 자료내검 등 통계처리 및 분석 절차는 체계적으로 관리되는 것으로 판단된다. 무응답(주요 항목무응답, 단위무응답) 대체는 TAPI로 진행하기 때문에 사전에 TAPI 로직을 통해 확인창, 경고창에서 이상치 식별을

활용하여 항목무응답을 통제하기 때문에 무응답이 존재하지 않아 무응답 관련 산출 산식은 제시하고 있지 않는 것으로 확인하였다. 가중치 조정, 통계추정 산식 및 내용, 표본오차 추정방법 및 결과는 적절하게 제시되고 있는 것으로 확인하였다.

통계표의 분류값, 수치 오류 등 기존 통계표와 상이하게 제공하였으나 해당 사항들은 모두 수정된 것으로 확인하였다. 마이크로데이터는 공표자료와 수치비교 결과 100% 일치하였으며, 통계기획 인력과 분석 인력은 통계생산에 차질 없이 배치되었다. 또한 최근 1년간 전문성 제고를 위하여 통계 관련 교육과정을 이수한 내역을 보유하고 있는 것으로 확인하였다.

### 3. 시의성/정시성

시의성/정시성은 5.0점 만점에 5.0점으로 진단되었다. 조사기준시점 및 공표시기는 명확히 제시되고 있다. 조사과정별 소요되는 기간으로 조사실시기간 2개월, 분석기간은 1개월로 정하고 있어 통계정보 생산에 큰 무리가 없는 것으로 판단하였다. 조사기준시점과 공표일 간 차이는 약 4개월 소요하여 정시성이 대체로 확보되는 것으로 판단하였다. 통계공표 일정과 방법은 간단하게 제시되어 있다. 예고된 통계공표 일정은 준수된 것으로 확인되어 시의성/정시성을 확보하기 위한 노력이 이행되고 있다.

### 4. 비교성/일관성

비교성/일관성은 5.0점 만점에 5.0점으로 진단되었다. 조사에 활용되는 주요용어 및 항목별 정의는 대체로 적절하게 제시되고 있으며, 주요 용어의 정의나 개념 등에 대한 국내 또는 국제기준 비교를 제시하고 있는 것으로 확인하였다.

통계작성방법의 비교성에서 통계의 개념, 분류체계, 조사기준시점은 유지하고

있으며, 조사실시 시기는 당해연도 공표를 위해 10월 → 8월로 조사시기를 당겨서 조사를 실시하는 것으로 확인하였다. 조사시기 변경 후 전자정부서비스 인지도, 이용률 등 변화 추이를 통해 변경 전·후 비교분석을 실시하고 있다. 시계열 비교성은 변경된 자료로 인한 시계열 단절이 발생한 경우 변경 내용, 변경사유 등 변경사항들을 이용자들이 자료 이용시 고려할 수 있도록 제시하는 것으로 확인하였다. 작성통계와 동일한 목적을 갖는 외국 통계 명칭과 개요를 제시하고 있다. 더불어 외국통계와 직접 비교 가능한지 여부, 가능하지 않은 경우 사유 및 이용 시 고려사항 등에 대한 검토, 통계자료를 국제 기구에 제공하는 경우 국제 기구명, 제공 항목 등 제시하고 있는 것으로 확인하였다.

동일영역 통계와 일관성에서 유사통계와 작성목적/대상/항목, 통계수치의 유사 차이점 및 이유를 제시하여 일관성을 확보하기 위한 노력이 이행되고 있다.

## 5. 접근성/명확성

접근성/명확성은 5.0점 만점에 4.7점으로 진단되었다. 다른 차원에 비해 낮은 수준으로 판단되었다. 이는 통계공표방법에서 보고서 간행물, 홈페이지를 통해 공표하고 있으나 보도자료, 브리핑 등이 제공이 되고 있지 않는 점에서 접근성을 떨어뜨리는 요소로 작용하고 있어 점수가 감점되었다. KOSIS에는 매년 통계표 자료를 제공하고 있는 것으로 확인하였다. 통계설명자료는 이용자들이 통계를 이용하는데 있어 필요한 기본정보를 충실히 제공하는 것으로 확인되어 명확성을 확보하기 위한 노력이 이행되고 있다. 마이크로데이터 제공에 관련한 내부 규정(지침)이 있으며, 이용자들이 볼 수 있도록 마이크로데이터 설명자료를 제공하고 있는 것으로 확인되어 접근성을 확보하기 위한 노력이 이행되고 있다.

### 제 3 절 진단결과 종합표

『 전자정부서비스이용실태조사 』 통계정보보고서를 기반으로 6개 통계작성 절차별 품질 지표들을 진단하였고 이를 기반으로 5개 품질차원별 진단 결과도 함께 도출하였다. 최종 진단결과 종합 점수는 다음과 같다.

접근성/명확성 점수가 다른 품질차원에 비해 낮게 나타났는데, 이는 통계 공표방법에서 보고서 간행물, 홈페이지를 통해 공표하고 있으나 보도자료, 브리핑 등 제공이 되고 있지 않아 통계공표 방법의 다양성이 부족한 점이 반영된 것이다.

<표 8> 진단결과 종합표

작성 절차 품질 차원	1. 통계작성 기획	2. 통계설계	3. 자료수집	4. 통계처리 및 분석	5. 통계공표 관리 및 이용자서비스	6. 통계기반 및 개선	평점 (5점척도)
관련성	5.0	5.0	-		5.0	5.0	5.0
정확성		5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
시의성/ 정시성					5.0		5.0
비교성/ 일관성		5.0		-	5.0		5.0
접근성/ 명확성					4.7		4.7
<b>평점 (5점척도)</b>	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>4.9</b>	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>
가중치 적용	8.2	16.7	20.5	23.9	24.6	5.8	99.6
추가점수 (정성평가 포함)	0.0	-0.8	0.2	0.1	0.3	0.1	-0.1
<b>총계</b>	<b>8.2</b>	<b>15.9</b>	<b>20.7</b>	<b>24</b>	<b>24.9</b>	<b>5.9</b>	<b>99.5</b>

\* 평점은 세부진단항목에 대한 평균으로 작성절차별(또는 품질차원별) 평균과는 차이가 있으며, 가중치 적용 점수는 반올림 표기로 인해 합계수치와 차이가 발생할 수 있음

### 제 3 장 개선과제별 개선방안

지금까지 국가통계의 품질 향상 및 신뢰도 제고와 통계 이용자 친화적인 통계생산을 위하여 『전자정부서비스이용실태조사』에 대한 품질진단을 실시하였다. 품질진단은 관련성, 정확성, 시의성/정시성, 비교성/일관성, 접근성/명확성의 5개 차원에 대해 통계정보보고서 활용 점검, 자료수집 체계 점검, 이용자 요구사항 반영실태(FGI) 점검, 공표자료 오류 점검, 조사표 설계 및 유사통계 비교·분석 점검, 표본설계 점검, 마이크로데이터 품질 점검이라는 7가지 절차를 통해 수행하였다. 제3장에서는 각 진단에서 도출한 개별 개선과제에 대해 개선방안을 제시하고자 한다.

## 제 1 절 조사표 개선 검토

### 1. 현황 및 문제점

전자정부서비스이용실태조사의 조사항목은 총 28개 문항이며, 기본사항(7), 행정서비스 이용(4) 전자정부서비스 이용(10), 전자정부서비스 이용 전망(7) 등으로 구성되어 있다.

현재 조사표의 조사문항은 5점, 7점 등 여러 척도를 사용하고 있다. 조사표에서 여러 척도를 사용할 경우 응답자의 혼란이 발생할 수 있으며, 분석이 복잡하고, 데이터 품질이 저하될 수 있다. 이에 응답자의 혼란을 최소화하고 분석을 쉽게 할 수 있도록 척도를 통일할 필요가 있다.

FGI에서 이용자들이 응답자가 이해하기 어려운 문항, 불필요한 보기 문항 삭제 등 조사표 개선이 필요하다는 의견이 제시되었고, 조사표 설계 및 유사통계 비교·분석 점검에서도 ‘기타’ 응답 항목 추가, 조사문항 순서 재배치 및 재구성 검토가 필요하다는 의견이 제시되었다.

아울러 현재 전자정부서비스이용실태조사의 인지도, 이용률, 만족도 등 지표들이 있다. 해당 지표들은 오래 전부터 쓰던 지표들이라 90% 이상의 높은 수치가 나타나고 있어 새로운 지표 개발이 필요할 것으로 판단하였다.

### 2. 세부 개선과제 내용(실행방법 포함)

현재 전자정부서비스이용실태조사 조사표의 조사문항은 5점, 7점 등 여러 척도를 사용하고 있으나 조사표에서 여러 척도를 사용할 경우 응답자가 응답하기 어려우며, 분석하기 복잡하고, 데이터 품질이 저하될 수 있기 때문에 응답하기 부담이 없도록 단일 척도(5점 척도 등)로 통일될 수 있도록 검토가 필요하다.

조사표 [문8] 보기 ③, ⑤는 모두 홈페이지(웹사이트)를 통해 전자정부서비스를 이용하는 것으로 볼 수 있기 때문에 통합하여 재구성이 필요하다. 보기 ④는



‘즐거찾기 등록 후 접속’은 이용한 채널이 아닌 이용 경로로 볼 수 있으므로 보기를 삭제 검토가 필요하다.

[문10] 문항의 경우, 보기항목으로 제시된 목록 외 전자정부서비스를 이용한 경험이 있는 응답자가 있을 수 있으므로 ‘기타’ 응답항목을 추가 검토가 필요하다.

[문11]은 이용자들간의 경험하는 전자정부서비스가 다른데 만족도를 하나로 묶는 것은 문항의 타당성이 떨어질 수 있기 때문에 사용률이 높거나 전자정부 서비스를 대표할 수 있는 서비스를 제시하여 만족도 문항 개선 검토가 필요하다.

[문11-1/문11-2]은 전자정부서비스 이용 시 ‘만족/불만족 이유’와 ‘중요하다고 생각하는 순위’를 동시에 묻고 있어, 응답자의 혼란을 야기하고 있으므로 응답자가 이해하기 쉽도록 문항의 문구 표현을 명확하게 수정할 필요가 있다.

[문16]의 보기항목 중 ‘㉠ 서비스 이용 안내 및 도움말 서비스 강화’와 ‘㉡ 전자정부서비스 이용 방법 안내’는 이용 안내 서비스에 대한 유사한 보기문항으로 두 개의 보기문항을 통합하는 것에 대한 검토가 필요하다.

[문20]은 생애주기별로 필요한 전자정부서비스가 있기 때문에 생애주기별 이용이 많은 전자정부서비스를 그룹화해서 문항을 개선 검토가 필요하다.

전자정부서비스이용실태조사의 지표 중 인지도, 이용률, 만족도는 국민 대부분이 인지하거나 이용하고 있어 90% 이상 높은 수치의 결과가 나타나고 있다. 전자정부서비스이용실태조사의 의미 있고 정책적 활용성을 높일 수 있도록 신뢰도, 사용성, 추천의향 등 연구 용역을 또는 자체 연구를 통해 새로운 지표 개발 검토가 필요하다.

## 제 2 절 전자정부서비스 시스템 자료(행정자료) 활용 검토

### 1. 현황 및 문제점

전자정부서비스이용실태조사에서는 조사표 문항을 통해 전자정부서비스 이용률을 집계하고 있다. 지속적 이용이 아닌 전자정부서비스를 한 번만 이용해도 이용한 것으로 간주하고 있다. 전자정부서비스는 한 가지의 서비스만 제공하는 것이 아니라 복합적 서비스이며, 각각 제공하고 있는 전자정부서비스의 가입자 수가 다르므로 조사표 문항으로 이용률을 집계하는 것은 정확성이 떨어질 수 있다고 판단된다.

전자정부서비스는 전자시스템(홈페이지, 앱 등)을 통해 서비스가 되고 있어, 서비스 이용여부는 시스템으로 확인이 가능할 것으로 보인다. 이러한 행정자료를 활용하여 조사 결과에 대한 검증이 가능할 것으로 판단된다.

### 2. 세부 개선과제 내용(실행방법 포함)

전자정부서비스 전자시스템(홈페이지, 앱 등)을 통해 서비스되는 만큼 축적된 시스템 자료(행정자료)를 최대한 활용하는 방안 검토가 필요하다.

따라서 전자정부서비스 이용여부에 대한 문항에 대해 행정자료를 활용하여 검증하는 방식으로 개선이 필요하다.

다만, 전자정부서비스별로 담당하고 있는 기관의 행정자료를 확보하기 위한 노력이 필요할 것으로 판단된다.

## 제 3 절 개선과제 요약

지금까지 제시한 개선과제를 요약한 내용은 <표 9>와 같다.

<표 9> 개선과제 요약

단계	개선과제	실행방법	기대효과	관련 품질차원	출처	비고 (예상문제점 등)
중기	조사표 개선 검토	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 척도 통일이 될 수 있도록 검토</li> <li>- 조사항목 순서 재배치 및 재구성 검토</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 응답편의 제공</li> <li>- 정확성 향상</li> </ul>	정확성	FGI, 조사표 점검 결과	
장기	전자정부 서비스 시스템 자료(행정 자료) 활용 검토	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 각각의 전자정부서비스 행정자료 활용 가능 여부 및 활용 방안에 대해 검토</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 통계활용 향상</li> <li>- 정확성 향상</li> </ul>	정확성	자료수집 체계점검, FGI	

※ 단기 : 1년 이내, 중기 : 1~2년, 장기 : 2년 이상

## ※ [참고] 과거 개선과제 이행 현황

&lt;표 10&gt; 과거 개선과제 이행 현황

연번	연도	구분	개선과제명	내용	이행여부
1	2019	정기	(단기) 조사표 구성의 개선	- '20년 이용실태조사 조사표 변경 시 적용 완료 * 전자정부서비스와 모바일전자정부서비스 통합하여 응답 편의성 증대 * 복잡하거나 어려운 문장을 가독성 있게 수정	완료
2	2019	정기	(단기) 조사항목 내용의 개선	- 문28~문29 의 질문내용을 '선호방법 -> 이용희망방법' 으로 수정하여 실제 파악하고자 하는 내용을 조사자에게 정확하게 전달할 수 있도록 개선 완료 * '19.10월 기완료하여 '19년 조사부터 적용	완료
3	2019	정기	(단기) 표본설계 방법의 보완	- 2021년 전자정부서비스 이용실태조사의 표본설계 시에, 목표 표본크기인 4,000명 뿐만 아니라 추가로 400명(목표 표본크기의 10%)을 과대표집하여 사전에 협의된 지침에 따라 조사구를 대체하고 내검에 의한 표본가구 대체 절차를 준수하여 조사 대표성과 신뢰성을 확보하였음	완료
4	2019	정기	(단기) 통계 관련 정보제공의 통일화	- 행정안전부, 한국정보화진흥원(NIA) 대표홈페이지 결과보고서 게시물에 통계표 열람이 가능한 KOSIS 홈페이지 안내 ('19년 결과보고서 게시('20.3월) 시 적용) * '20년 이용실태조사 결과보고서에도 kosis 홈페이지 안내 문구 추가 예정 ('20.12월) - KOSIS, e-나라지표, 마이크로데이터 관리시스템 등 통계관련 홈페이지에 결과보고서 게시 ('19년 결과보고서 게시('20.6월) 시 적용)	완료
5	2019	정기	(중기) 전자정부서비스 이용실태조사 홍보물 사전송부	- 디지털가이드 북 등 홍보물을 사전에 송부하는 방식 채택	완료

\* 2015년 이후의 정기, 수시통계품질진단 개선과제에 대한 현황임

## 제 4 장 발전전략 및 중장기 로드맵

### 제 1 절 표본규모 및 예산 확대 검토

전자정부서비스이용실태조사는 우리나라 전국 만 16세에서 만 74세 국민, 약 4,100만 명을 모집단으로 하는 조사통계이다. 표본규모는 4,000명으로 0.01%가 안되는 규모를 표본추출하여 조사하고 있다.

또한 전국에서 400개의 표본조사구를 추출하고, 각 표본조사구로부터 10가구의 표본가구를 추출하여 표본가구 내 만 16세 ~ 만 74세 가구원 중 1명을 조사하는데, 세종지역은 9개 조사구, 90가구, 90명을 조사하는 것으로 확인되어진다. 이렇듯 현재 표본규모로 지역별(동/읍면부, 권역별 등), 고령층을 세분화(60대, 70대)하기에는 표본규모가 매우 부족하다. 이에 따라 전자정부서비스 이용자를 더 세부적으로 파악하여 신뢰성 있는 결과를 도출하기 위해서는 지역별·고령층 세분화된 연령대별 공표를 고려한 표본규모 확대 검토가 필요하다.

아울러 현재 통계예산은 조사기획, 표본설계, 답례품, 조사경비 등을 포함하여 표본당 단가는 약 43,000원 수준으로 파악된다. 전자정부서비스이용실태조사와 유사한 인터넷이용실태조사의 경우 전국 25,000가구, 60,000명을 조사하여 지역별, 연령별 조사 결과를 모두 공표하고 있는 것으로 확인된다.

이처럼 지역별 또는 연령대별 등 세분화에 따른 표본규모가 확대된다면 확대된 만큼의 통계예산 확보가 필요하다.

&lt;표&gt; 세부 총별 표본 조사구 현황

행정구역	동 지역		읍면 지역		합계	
	일반조사구	아파트조사구	일반조사구	아파트조사구		
전국	132	178	60	30	400	
서울	북서	5	3	-	-	8
	북동	8	6	-	-	14
	남서	10	6	-	-	16
	남동	4	5	-	-	9
부산	11	15	-	1	27	
대구	9	11	1	2	23	
인천	10	14	1	-	25	
광주	6	12	-	-	18	
대전	8	10	-	-	18	
울산	5	8	1	2	16	
세종	-	6	2	1	9	
경기	북부	1	3	2	1	7
	중부	12	15	1	1	29
	남부	4	9	2	2	17
강원	4	7	6	2	19	
충북	4	7	5	3	19	
충남	4	6	8	4	22	
전북	5	9	5	1	20	
전남	3	6	8	3	20	
경북	6	7	9	3	25	
경남	7	10	6	4	27	
제주	6	3	3	-	12	

전자정부서비스이용실태조사의 표본규모 4,000명으로 지역별, 연령대별 등 세분화된 결과를 도출해내기에는 표본규모 및 예산 모두 부족하다고 판단된다. 우선 전문가 자문을 통해 지역별, 연령대별 등 세분화했을 때 적절한 표본규모 어느 수준인지 검토가 필요하다. 표본규모 확대 검토 후 이용 관련 정책 지원, 전자정부서비스 개선, 통계 결과 활용도 제고 등을 위해 작성기관인 행정안전부에서 표본규모가 확대되는 만큼 적극적으로 예산을 확대하는 검토가 필요하다.

(출처: 차원별-정확성, 통계작성절차별-2.통계설계, 자료수집 체계 점검, FGI)

## 제 2 절 공표수준 확대 검토

현재 전자정부서비스이용실태조사는 연령층을 10대(16~19세), 20대(20~29세), 30대(30~39세), 40대(40~49세), 50대(50~59세), 60세 이상(60~74세)으로 공표하고 있다. 다만, 조사표에 거주 지역을 응답받고 있으나 지역별로 공표되고 있지는 않는다.

FGI 이용자 의견 중 전쟁 시기 이후에 태어난 세대들은 이전 세대들보다 어느 정도 컴퓨터 활용이 가능한 세대이므로 60세 이상 디지털 취약계층의 연령을 세분화해서 공표하는 것이 적절할 것 같다는 의견이 있었다.

이에 60세 이상의 디지털 취약계층의 연령을 세분화할 필요가 있다. 아울러 지역별 전자정부서비스 이용 수준을 파악하기 위해 지역별 공표(동/읍면부, 권역별 등)가 필요하다.

〈표〉 행정서비스 이용 경험

특성별(1)	특성별(2)	2023		
		사례수 (명)	예 (%)	아니오 (%)
전체	소계	41,407,625	97.8	2.2
성별	남성	21,046,731	98.1	1.9
	여성	20,360,894	97.6	2.4
연령별	16~19세	1,803,183	95.8	4.2
	20~29세	6,476,806	99.7	0.3
	30~39세	6,806,073	99.8	0.2
	40~49세	7,977,286	99.9	0.1
	50~59세	8,578,118	98.2	1.8
	60~74세	9,766,159	93.5	6.5

현재 전자정부서비스이용실태조사 연령층은 16~19세, 60세 이상(60~74세)을 제외한 20~29세, 30~39세, 40~49세, 50~59세 10세 단위로 공표하고 있다. 특히 60세 이상(60~74세)에는 전쟁 시기에 태어난 인구와, 이후에 태어난 인구로 구성되어 있다.

전쟁 시기 이전에 태어난 인구는 컴퓨터를 접할 경험이 이후에 태어난 인구보다 낮을 것으로 판단된다. 이에 60세 이상 공표수준을 60대(60~69세), 70세 이상 또는 65세 기준으로 세분화해서 공표하면 고령층에서도 전자정부서비스의 이용 수준이 파악이 가능할 것으로 보이기 때문에 60세 이상 고령층의 연령대별 공표수준 세분화에 대한 검토가 필요하다.

추가로 지역을 권역별로 공표하거나 고령층의 세분화된 연령대별 전자정부서비스 이용 현황을 보여줌으로써 전자정부서비스 이용 관련 정책 지원, 전자정부서비스 개선, 통계 결과 활용을 제고를 위해 지역별 공표(동/읍면부, 권역별 등)에 대해서도 검토가 필요하다.

(출처: 차원별-정확성, 통계작성절차별-5.통계공표, 관리 및 이용자 서비스, FGI)



### 제 3 절 조사대상 추가 검토

현재 전자정부서비스이용실태조사의 조사대상은 이용자인 일반 국민 대상으로 조사하고 있다. 과거의 전자정부서비스는 개인정보가 민감하기 때문에 공공기관 주도로 제공하였으나, 이제는 디지털플랫폼정부를 실현하기 위해 다양한 이해관계자들이 참여할 수 있는 개방적이고 협력적인 전자정부서비스를 제공하고 있다.

이와 같이 전자정부서비스의 공급기관이 확대됨에 따라 수요처인 일반 국민 대상뿐만이 아니라 공급처인 정부, 공공기관, 민간기관 등을 대상으로 실태조사를 실시하여 공급기관의 전자정부서비스 개선 향후 계획, 일반 국민 대상 더 나은 전자정부서비스 제공 등 통계의 정책적 활용성을 제고하기 위해 공급기관 대상 실태조사가 필요하다.

현재 전자정부서비스의 공급기관이 공공에서 민간까지 확대됨에 따라 공급기관을 대상으로 한 조사가 필요하다. 공급조사를 통해 전자정부서비스 제공자의 관점에서 서비스의 효율성과 문제점을 파악하고, 개선 방안을 모색할 필요가 있다고 판단된다.

그러나 현재 조사예산은 부족한 상황이고, 민간에서 제공하는 전자정부서비스 기관이 적기 때문에, 본 조사를 실시하기보다는 우선 시범조사를 실시하여 유의미한 결과가 도출되는지 검토하고 추후 예산 확보가 가능해졌을 때 본 조사에 포함하여 조사를 추진할 필요가 있다.

(출처: 차원별-관련성, 통계작성절차별-2.통계설계, FGI)



붙임1

## 자료수집 체계 점검 결과 (조사통계용)

통 계 명	전자정부서비스이용실태조사
승 인 번 호	110029
작 성 기 관	행정안전부
면 접 일 시	2024년 4월 29일
연 구 원	이동훈
연구보조원	이동우



제1부 **점검계획**

1. 점검 방법

- 목적
  - 조사기획 및 관리, 자료입력·처리 등 자료수집 체계를 점검함으로써 통계조사의 정확성 확보 수준을 진단
  - 자료수집 과정에서 활용된 자료 검토
- 점검대상
  - 통계작성기관 담당자, 위탁조사업체 담당자
- 점검내용
  - 조사기획 및 관리, 자료수집·입력·처리·보고 등 자료수집 단계에서 발생하는 오류 점검
- 점검방법
  - 점검대상자들에게 개방형 사전질의서를 제공한 후 방문하여 자유토론으로 진행
    - (자료실사) 조사 및 자료수집 근거자료 확인 및 필요 시 추가설명 요청
    - (자유토론) 자료수집 체계 설계 및 자료수집시 문제점, 개선방안 등에 대한 의견을 자유롭게 토의

2. 점검 일정

일시	면담대상자	장소	주요 점검사항
2024.04.29.	○○○(행정안전부, 주무관)	한국지능정보 사회진흥원 회의실	조사기획 및 관리, 자료수집에 대한 점검
	○○○(한국지능정보사회 진흥원, 수석)		

제2부 점검 결과 요약

점검 자료목록	문제점	개선 의견
작성기관 면담 행정자료 활용	전자정부서비스 시스템 자료 (행정자료) 활용 부족	전자정부서비스 이용 여부 문항에 대해 행정자료를 활용하여 검증하는 방식으로 검토 필요
작성기관 면담 표본설계	표본규모 및 통계조사예산 부족 - 현 4,000명 표본규모로 세부 지역별 공표, 고령층 연령별 세분화하여 공표하기에는 매우 부족한 표본규모라고 볼 수 있음	통계 결과 활용도 제고 등을 위해 표본규모 확대가 필요하고 이를 위해 예산을 확보하는 방안 검토 필요

## 제3부 자료수집 체계 점검 결과

### 1. 점검 개요 및 설계

#### 가. 점검 개요

자료수집 체계 점검은 자료수집 중 발생할 수 있는 오류 요인들을 파악하기 위해 자료수집단계에서 업무를 수행하고 있는 담당자를 대상으로 자료수집이 이루어지는 과정을 점검한 후 문제점을 파악하고 개선방법을 도출하여 자료수집과정에서의 품질을 높이는데 목적이 있다.

자료가 정확히 수집되었는지, 절차적 오류는 없는지 등에 대한 점검 과정은 통계품질을 결정하는 매우 중요한 과정이다. 통계자료의 정확성은 수집된 자료가 얼마나 정확한가에 달려 있으며, 이는 자료가 수집되는 시스템의 효율성에 의해 좌우된다.

#### 나. 점검 설계

전자정부서비스이용실태조사는 행정안전부에서 작성하고 있는 조사통계이다. 조사작성기관인 행정안전부는 조사위탁기관으로 한국지능정보사회진흥원을 선정하여 조사기획 및 관리를 하고 있으며, 매년 조사전문기관을 선정하여, 전자정부서비스를 이용하고 있는 개인을 대상으로 면접조사를 수행하고 있다. 이에 통계를 기획 및 관리하고 있는 조사작성기관 및 위탁기관 담당자 대상으로 자료수집체계를 점검하였다.

조사를 위탁받아 수행한 조사전문기관(코리아리서치) 담당자는 조사전문기관 변경으로 인해 조사지원 협조가 어려워 자료수집체계 점검을 못하였다.

자료수집체계 점검은 사전에 작성한 질문지를 송부하여 대상자가 이를 숙지하고 필요한 근거자료를 준비하도록 하였다. 아울러, 면담진행 중 추가적으로 질의응답을 통해서 자료수집체계에 대한 내용을 전반적으로 점검하였다.

## 2. 점검 결과

### 가. 현황 및 문제점

#### (1) 전자정부서비스 시스템 자료(행정자료) 활용 부족

현재 전자정부서비스이용실태조사는 조사통계로 전자정부서비스에 대한 이용여부를 조사표를 통해 조사하여 확인하고 있다. 구체적으로 살펴보면 2023년 조사표 기준 [문10] 문항에서 전자정부서비스별로 이용여부를 복수선택 방식으로 응답을 받고 있다.

전자정부서비스는 전자시스템(홈페이지, 앱 등)을 통해 서비스가 되고 있어, 서비스 이용 여부는 시스템으로 확인이 가능할 것으로 보인다. 이러한 행정자료를 활용하여 조사 결과에 대한 검증이 가능할 것으로 판단된다.

#### (2) 표본규모 및 통계조사예산 부족

전자정부서비스이용실태조사는 우리나라 전국 만 16세에서 만 74세 국민, 약 4,100만명을 대상으로 하는 조사통계이다. 표본규모는 4,000명으로 0.01%가 안되는 규모를 표본추출하여 조사하고 있다.

이는 전국을 대상으로 결과를 공표하는 수준에는 적정한 표본규모일 수 있으나, 지역별(동/읍면부, 권역별 등)로 살펴본다거나, 고령층을 세분화(60대, 70대)하기에는 매우 부족한 표본규모라고 볼 수 있다.

이런 부분은 표본배분 결과에서도 확인할 수 있다. 전국에서 400개의 표본조사구를 추출하고, 각 표본 조사구로부터 10가구의 표본가구를 추출하여 표본가구 내 만 16세 ~ 만 74세 가구원 중 1명을 조사하는데, 세종지역을 살펴보면 9개 조사구, 90가구, 90명을 조사하는 것을 확인할 수 있다.

<표> 세부 총별 표본 조사구 현황

행정구역	동 지역		읍면 지역		합계	
	일반조사구	아파트조사구	일반조사구	아파트조사구		
전국	132	178	60	30	400	
서울	북서	5	3	-	-	8
	북동	8	6	-	-	14
	남서	10	6	-	-	16
	남동	4	5	-	-	9
부산	11	15	-	1	27	
대구	9	11	1	2	23	
인천	10	14	1	-	25	
광주	6	12	-	-	18	
대전	8	10	-	-	18	
울산	5	8	1	2	16	
세종	-	6	2	1	9	
경기	북부	1	3	2	1	7
	중부	12	15	1	1	29
	남부	4	9	2	2	17
강원	4	7	6	2	19	
충북	4	7	5	3	19	
충남	4	6	8	4	22	
전북	5	9	5	1	20	
전남	3	6	8	3	20	
경북	6	7	9	3	25	
경남	7	10	6	4	27	
제주	6	3	3	-	12	

현재 통계예산은 조사기획, 표본설계, 답례품, 조사경비 등 포함하여 표본당 단가는 약 43,000원 수준으로 파악된다.

공표수준을 지역별(동/읍면부, 권역별 등) 또는 고령층의 연령대별 등으로 세분화하거나 확대하여 신뢰성있는 결과를 도출하기 위해서는 표본규모를 확대하는 것이 필요하다고 할 수 있다. 이를 위해서는 당연히 통계예산 확보가 필요하다.



### 3. 주요 개선의견

#### (1) 전자정부서비스 시스템 자료(행정자료) 활용 검토

전자정부서비스 전자시스템(홈페이지, 앱 등)을 통해 서비스되는 만큼 축적된 시스템 자료(행정자료)를 최대한 활용하는 방안 검토가 필요하다.

따라서 전자정부서비스 이용여부에 대한 문항에 대해 행정자료를 활용하여 검증하는 방식으로 검토가 필요하다.

#### (2) 표본규모 및 예산 확대 필요

전자정부서비스이용실태조사의 현재 표본규모 4,000명에 맞춰진 예산으로 지역별(동/읍면부, 권역별 등), 고령층 연령대별 등 세분화된 결과를 도출해내기에는 예산, 표본규모 모두 부족하다고 할 수 있다.

전자정부서비스이용실태조사와 유사하다고 할 수 있는 인터넷이용실태조사의 경우 만 3세 이상 가구원 대상으로 전국 25,000가구, 60,000명을 조사하여 지역별, 연령별 조사 결과를 모두 공표하고 있는 것으로 확인된다. 또한 예산은 공표수준에 따른 표본규모를 설정하여 신뢰성있는 결과를 도출하기 위해 충분한 예산을 확보한 것으로 보인다.

이처럼 전자정부서비스이용실태조사의 작성기관인 행정안전부에서도 전자정부서비스 이용 관련 정책 지원, 전자정부서비스 개선, 통계 결과 활용도 제고 등을 위해 적극적으로 예산을 확대하는 노력이 필요하다고 할 수 있다.

※ [참고] 근거자료 확인목록

[매뉴얼 III.자료수집] 진단항목	근거자료 목록	확인결과
1. 조사방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 조사 응답 비율, 응답자 특성</li> <li>· 분석결과 자료</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 조사 파라데이터 기록·관리를 통해 응답률 현황 분석 결과 확인</li> </ul>
2. 조사원 채용 및 처우	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 채용 과정 및 계획 문서</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 면접원 모집공고를 통해 채용 근무조건, 직무 내용, 지원 방법 등 확인</li> <li>· 조사원 채용 요건 및 일정 등 근거서류 확인</li> </ul>
3. 조사원 교육훈련	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 조사원 교육자료</li> <li>· 교육 세부일정 및 계획/결과</li> <li>· 보안 교육 및 서약서</li> <li>· 조사원 평가 결과</li> <li>· 재교육 일정 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 조사원 교육자료, 교육 일정 계획, 면접원 서약서 (보안교육 및 서약서), 조사원 평가 결과 확인</li> </ul>
4. 조사원 업무량	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 응답소요시간, 조사난이도, 조사기간 등 참고자료</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 조사 파라데이터 기록·관리를 통해 조사기간 확인</li> </ul>
5. 조사업무 흐름도	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 조사업무 흐름도 관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 결과보고서(p.29, p.31, p.37)를 통해 현장조사업무 흐름도 및 가구 접촉 단계도 확인</li> </ul>
6. 조사준비 및 준비조사	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 홍보 내역</li> <li>· 응답자 사전 통지서</li> <li>· 조사구 또는 명부 보완내역</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 공문, 디지털 가이드북을 통해 응답자 사전 통지서 확인</li> <li>· 공문을 통해 조사구 또는 명부 보완 협조 확인</li> </ul>
7. 조사항목별 조사방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 조사 지침서</li> <li>· 문항별 응답 요령</li> <li>· 항목별 내검지침(추가 확인)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 조사지침서를 통해 문항별 응답요령, 항목별 내검지침 확인</li> </ul>

[매뉴얼 III.자료수집] 진단항목	근거자료 목록	확인결과
8. 조사 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 조사 관리 지침</li> <li>· 조사 파라미터 세부자료 (방문 또는 접촉 시도 횟수, 방문 요일 및 시간대, 조사 성공/실패 등)</li> <li>· 실사지도(지도점검) 결과자료</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 조사지침서, 조사 파라미터를 통해 확인</li> </ul>
9. 조사 질의응답 체계	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 조사 질의 응답 체계 운영방법</li> <li>· 주요 질의 응답, 오류사례</li> <li>· 조사 사례집</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 조사지침서, 조사 사례를 통해 조사 질의응답 체계 운영 방법, 주요질의응답 오류사례 확인</li> </ul>
10. 조사(또는 응답) 대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 기억응답에 활용된 참고자료</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 조사 홍보 설명자료 집에서 기억응답에 대한 활용 확인</li> </ul>
11. 무응답 대처	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 항목, 단위 무응답 대처 지침, 사례</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 최종보고서, 조사 파라미터를 통해 기준 및 방법, 표본 대체 목록 확인</li> </ul>
12. 표본대체	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 표본대체 기준 및 방법</li> <li>· 표본대체 목록 현황 자료</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 최종보고서, 조사 파라미터를 통해 기준 및 방법, 표본 대체 목록 확인</li> </ul>
13. 사후조사	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 모니터링 실시 계획자료</li> <li>· 모니터링 대상 명부, 표본선정내역, 질문지, 검증항목 및 오차범위 등</li> <li>· 모니터링 결과자료 및 사후 조치 사례</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 해당없음 (실시하지 않음)</li> </ul>
14. 행정자료 활용 목적 및 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 행정자료 활용 기획서</li> <li>· 행정자료 연계현황</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 해당없음 (실시하지 않음)</li> </ul>
15. 활용 행정자료의 특성 및 입수체계	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 행정자료활용 기획서 (투입행정자료의 메타데이터)</li> <li>· 행정자료 입수내역</li> <li>· 행정자료 입수지침(공문확인 등)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 해당없음 (실시하지 않음)</li> </ul>



## 붙임2

# 이용자 요구사항 반영실태 점검 결과

통 계 명	전자정부서비스이용실태조사
승 인 번 호	110029
작 성 기 관	행정안전부
면 접 일 시	2024년 5월 20일
연 구 원	이동훈
연구보조원	이동우

## 제1부 회의 준비 및 진행

### 1. 회의 준비과정

참석자 선정	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>참석자 선정방법</b></li> </ul> <p>* 작성기관에 전자정부서비스이용실태조사 이용자 집단을 대상으로 FGI회의 참석 가능자를 요청하여 선정함</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>참석자 현황</b></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 건국대학교 미디어커뮤니케이션학과 ○○○ 교수</li> <li>- 한국행정연구원 ○○○ 선임연구위원</li> <li>- 코리아리서치 ○○○ 책임</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>실시 장소</b></li> </ul>	서울역 공항철도 AREX B2-6 회의실
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>소요 시간</b></li> </ul>	1시간 30분

### 2. 회의 진행

<ul style="list-style-type: none"> <li>- FGI의 원활한 진행을 위해 참석자에게 사전에 FGI 실시 안내 및 예상 질문지를 배포하였으며 통계 관련 자료를 확인할 수 있는 접근 경로와 전자정부서비스이용실태조사 간행물 일부를 제공함</li> <li>- 사회자가 통계품질진단의 목적과 과정, 회의진행 방식, 통계개요 등 회의에 대한 전반적인 개요를 설명한 후 통계에 대한 이용 현황 및 필요성, 접근성/명확성, 비교성 시의성/정시성, 정확성, 요구사항 및 불편사항 등의 차원별 질문을 제시하고, 참석자의 의견 개진, 자유 토론 등 청취하는 방식으로 진단이 실시 됨</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>사회자 : 이동훈</b></li> <li>● <b>기록자 : 이동우</b></li> <li>● <b>관찰자 : 정현숙</b></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>녹음 · 녹화 여부 : 녹음</b></li> </ul>
---	--

제2부 **점검 결과 요약**

작성절차별	이용자 요구사항	개선 의견
2.통계설계	- 전자정부, 디지털정부, 디지털 플랫폼정부는 암묵적으로 동일한 용어로 활용하기에 일반인들이 이해할 수 있도록 용어 개념 설명 필요	- 전자정부, 디지털 정부, 디지털 플랫폼정부에 대한 개념 설명을 명확히 하고, 통계보고서, 조사표 등에 용어를 병기하는 방안 대해 검토 필요
	- 조사표의 조사문항은 7점, 5점 등 여러 척도를 사용하고 있어 척도 통일이 필요	- 분석하기 쉽고 응답자들도 쉽게 이해할 수 있는 5점 척도 또는 5점 척도 이하로 조사표 개선 검토
	- 인지도, 이용률, 만족도 등 지표들이 있으나 오래전부터 쓰던 지표들이라 높은 수준으로 나타나고 있어 새로운 지표 개발이 필요	- 신뢰도, 사용성, 추천도 등 새로운 지표 개발이 필요
	- 조사표 문항 8, 11, 20에 대한 조사표 개선 필요	- 조사표 문항개선 요구사항을 반영하여 조사표 개선 검토
	- 전자정부서비스의 공급기관이 확대됨에 따라 공급기관을 대상으로 한 실태조사 필요	- 전자정부서비스 제공하는 공공+민간기관을 대상으로 시험조사 실시 검토
3.자료수집	- 통계작성 편의성과 정확성을 제고하기 위해 각각 전자정부서비스의 행정자료 활용이 필요하다는 의견	- 통계작성의 편의성 및 정확성 제고를 위해 각각의 전자정부서비스 행정자료 활용 방안 대해 검토
5.통계공표, 관리 및 이용자서비스	- 전쟁시기 이후에 태어난 세대들은 이전 세대들보다 컴퓨터 활용이 가능한 세대이므로 60세 이상 디지털 취약계층의 연령을 세분화해서 공표 필요	- 연령층을 기존 60~74세에서 60대(60~69세), 70세 이상으로 세분화해서 공표 검토 필요
	- 지역별 전자정부서비스 이용 수준을 파악하기 위해 지역별(동/읍면부, 권역별 등) 공표 필요	- 지역별(동/읍면부, 권역별 등) 공표 검토 필요

## 제3부 이용자 요구사항 반영실태 점검 결과

### 1. 점검 개요 및 설계

#### 가. 점검 개요

통계이용자는 이용하는 통계로부터 기대하는 정보를 충분히 얻기를 원하며, 품질이 우수한 통계는 이용자가 원하는 정보를 많이 가진 통계이다. 이용자 요구사항 반영실태 진단에서는 통계이용자가 통계자료에 대해 얼마나 만족하는지를 측정하고 나아가 요구사항이 무엇인지 파악한다. 이를 위해서 표적집단면접(FGI)을 실시하였다. FGI는 소집단을 형성하여 특정 주제에 대해서 계획적이면서도 자유롭게 토론하는 형태를 말한다. 일대일 면접에 비해 정보 획득이 신속하고, 함께 모여 토론함으로써 다른 사람의 아이디어를 힌트로 자신의 생각을 좀 더 확실히 표출하는 시너지 효과가 있어 정성적인 이용자 조사기법으로 많이 활용된다. 본 표적집단면접(FGI)의 목적은 이용자의 요구사항, 본 통계의 문제점 및 개선 아이디어를 파악하여 품질개선에 활용하고자 함에 있다.

#### 나. 점검 설계

사전 준비 단계에서 FGI실시 계획을 수립하였고, 참가자는 통계활용 정책고객, 연구활동 종사자 등 본 통계에 대해 직접 활용 경험이 있는 자를 대상으로 선정하였으며 참가자들에게는 사전에 인터뷰 질문서와 통계 승인내역 등 관련 참고자료를 제공하였다.

회의는 사전질의서 자료를 이용하여 진행하였으며 인사말, 참석자 소개, 주제, 인터뷰 결과의 용도 설명, 토론 등의 순서로 진행하였다. 토론에서는 문제점 및 개선요구사항 등을 중점으로 진행하였으며, FGI는 사전준비 → FGI실시 → 자료분석 → 보고서 작성 및 환류의 절차로 진행하였다.



## 2. 점검 결과

### 가. 현황 및 이용자 요구사항

#### (1) 전자정부 용어 개념 설명 추가

우리나라에서 전자정부라는 용어는 1990년대 중반부터 정보화사회로의 전환을 추진하면서 등장했고 2001년에 전자정부법 제정으로 본격적으로 전자정부가 구현되었다. 2016년에는 “정부 3.0”을 통해 데이터 개방, 국민 참여 등을 강화하면서 디지털 정부로의 전환을 본격화했다. 2022년 7월 국정과제를 통해 디지털정부보다 한발 더 앞선 디지털플랫폼정부라는 정책을 발표했으며 현재 추진 중에 있다.

전자정부, 디지털정부, 디지털플랫폼정부는 추구하는 목적이 다르나 암묵적으로 동일한 용어로 활용되고 있어 일반인들이 이해할 수 있게 개념을 명확히 설명할 필요가 있다는 의견이다.

#### (2) 조사표 개선(신규지표 개발)

한편, 현재 전자정부서비스이용실태조사 조사표의 조사문항은 5점, 7점 등 여러 척도를 사용하고 있다. 조사표에서 여러 척도를 사용할 경우 응답자의 혼란이 발생할 수 있으며, 분석이 복잡하고, 데이터 품질이 저하될 수 있기 때문에 척도를 통일할 필요가 있다는 의견이 제기되었다.

현재 전자정부서비스이용실태조사의 인지도, 이용률, 만족도 등 지표들이 있으나 오래 전부터 쓰던 지표들이라 90% 이상 높은 수치의 결과가 나타나고 있어 신뢰도, 사용성, 추천도, 단계별 만족도 등 새로운 지표 개발이 필요하다는 의견이 제기되었다.

조사표의 조사항목은 총 28개 문항이며, 기본사항(7), 행정서비스 이용(4) 전자정부서비스 이용(10), 전자정부서비스 이용 전망(7) 등으로 구성되어 있다. [문8] 보기의 일부 보기를 삭제하거나, 통합하여 재구성이 필요하다는 의견이다.

[문11]은 이용자들 간의 경험하는 전자정부서비스가 다른데 만족도를 하나로 묶는 것은 문항의 타당성이 떨어질 수 있다는 의견이 제기되었다. 사용률이 높거나 전자정부서비스를 대표할 수 있는 서비스를 제시하여 만족도 문항을 개선하는 것이 필요하다는 의견이다.

[문20]은 생애주기별 필요한 행정서비스를 그룹화하여 계층에 맞게 조사를 하면 문항도 간편해지고 계층에 맞는 수요 결과를 확인 가능할 것 같다는 의견이 제기되었다.

### (3) 통계활용성 제고를 위해 조사대상 추가

현재 전자정부서비스이용실태조사의 조사대상은 이용자인 일반 국민 대상으로 조사하고 있다. 과거의 전자정부서비스는 개인정보가 민감하기 때문에 공공기관 주도로 제공하였으나 이제는 디지털플랫폼정부를 실현하기 위해, 다양한 이해관계자들이 참여할 수 있는 개방적이고 협력적인 전자정부서비스를 제공하고 있다. 이와 같이 전자정부서비스의 공급기관이 확대됨에 따라 수요처인 일반 국민 대상뿐만 아니라 공급처인 정부, 공공기관, 민간기관 등을 대상으로 한 실태조사가 있었으면 좋겠다는 의견이 제기되었다.

공급기관 대상 조사를 통해 공급기관의 전자정부서비스 개선 향후 계획, 일반 국민 대상 더 나은 전자정부서비스 제공 등 통계의 정책적 활용성을 제고할 수 있을 것으로 판단된다.

**(4) 통계작성의 편의성 및 정확성 제고를 위해 행정자료 활용**

전자정부서비스이용실태조사에서는 조사표 문항을 통해 전자정부서비스 이용률을 집계하고 있다. 전자정부서비스를 한번만 이용해도 이용한 것으로 간주하고 있다. 전자정부서비스는 한 가지의 서비스만 제공하는 것이 아니라 복합적 서비스이며, 각각 제공하고 있는 서비스의 가입자 수가 다르므로 조사표 문항으로 이용률을 집계하는 것은 정확성이 떨어진다는 의견이 제기되었다. 이에 통계작성의 편의성과 정확성을 제고하기 위해 전자정부서비스 각각의 행정자료 활용이 적극적으로 필요하다는 의견이다.

**(5) 연령별 및 지역별 공표수준 세분화 필요**

현재 전자정부서비스이용실태조사는 연령층을 10대(16~19세), 20대(20~29세), 30대(30~39세), 40대(40~49세), 50대(50~59세), 60세 이상(60~74세)으로 공표하고 있으며, 조사표에 거주 지역을 응답을 받고 있으나 지역별 공표는 별도로 하고 있지 않다.

전쟁 시기 이후에 태어난 세대들은 이전 세대들보다 어느 정도 컴퓨터 활용이 가능한 세대이므로 60세 이상 디지털 취약계층의 연령을 세분화해서 공표하는 것이 적절하다는 의견이 제기되었다.

아울러 지역별 전자정부서비스 이용 수준을 파악하기 위해 지역별 공표(동/읍면부, 권역별 등)가 필요하다는 의견이 제기되었다.

**<표> 행정서비스 이용 경험**

특성별(1)	특성별(2)	2023		
		사례수 (명)	예 (%)	아니오 (%)
전체	소계	41,407,625	97.8	2.2
성별	남성	21,046,731	98.1	1.9
	여성	20,360,894	97.6	2.4
연령별	16~19세	1,803,183	95.8	4.2
	20~29세	6,476,806	99.7	0.3
	30~39세	6,806,073	99.8	0.2
	40~49세	7,977,286	99.9	0.1
	50~59세	8,578,118	98.2	1.8
	60~74세	9,766,159	93.5	6.5

## 2. 주요 개선의견

### (1) 전자정부 용어 개념 설명 추가 및 용어 병기 검토

현재 전자정부와 유사한 용어들이 여러 개 있기 때문에 전자정부서비스 이용자뿐만 아니라 실태조사 조사대상자들이 헷갈리지 않도록 용어 개선이 필요하다. 유사용어로 디지털정부, 디지털플랫폼정부가 있으며 이러한 용어는 전자정부와 암묵적으로 동일하게 사용되고 있어 통계정보의 명확성을 보여주기 위해서 전자정부, 디지털정부, 디지털플랫폼정부 등 용어 개념을 설명하는 것이 필요하다.

### (2) 조사표 개선(신규지표 개발) 검토

현재 전자정부서비스이용실태조사 조사표의 조사문항은 5점, 7점 등 여러 척도를 사용하고 있기 때문에 조사표에서 여러 척도를 사용할 경우 응답자가 응답하기 어려우며, 분석하기 복잡하고, 데이터 품질이 저하될 수 있기 때문에 응답하기 부담이 없도록 하나의 척도로 통일이 될 수 있도록 검토가 필요하다.

조사표 [문8] 보기 ③, ⑤는 모두 홈페이지(웹사이트)를 통해 전자정부서비스를 이용하는 것으로 볼 수 있기 때문에 통합하여 재구성이 필요하다. 보기 ④는 ‘즐거찾기 등록 후 접속’은 이용한 채널이 아닌 이용 경로로 볼 수 있으므로 보기를 삭제 검토가 필요하다.

[문11]은 이용자들간의 경험하는 전자정부서비스가 다른데 만족도를 하나로 묶는 것은 문항의 타당성이 떨어질 수 있기 때문에 사용률이 높거나 전자정부서비스를 대표할 수 있는 서비스를 제시하여 만족도 문항을 개선 검토가 필요하다.

[문20]은 생애주기별로 필요한 전자정부서비스가 있기 때문에 생애주기별 이용이 많은 전자정부서비스를 그룹화해서 문항을 개선 검토가 필요하다.

전자정부서비스이용실태조사의 지표 중 인지도, 이용률, 만족도는

오래전부터 쓰던 지표들이며, 국민 대부분이 인지하거나 이용하고 있어 90% 이상 높은 수치로 결과가 나타나고 있다. 전자정부서비스 이용실태조사의 의미 있고 정책적 활용성을 높일 수 있도록 신뢰도, 사용성, 추천 의향, 이용단계를 세분화하여 단계별 만족도 등 새로운 지표 개발 검토가 필요하다.

### (3) 통계활용성 제고를 위해 조사대상 추가 검토

현재 전자정부서비스의 공급기관이 공공에서 민간까지 확대됨에 따라 공급기관을 대상으로 한 조사가 필요하다. 공급조사를 통해 전자정부서비스 제공자의 관점에서 서비스의 효율성과 문제점을 파악하고, 개선 방안을 모색할 필요가 있다고 판단된다.

그러나 현재 조사예산은 부족한 상황이고, 민간에서 제공하는 전자정부 서비스 기관이 적기 때문에 본 조사를 실시하기보다는 우선 시범조사를 실시해서 유의미한 결과를 도출이 되는지 검토하고 추후에 예산 확보가 가능해졌을 때 본 조사에 포함하여 조사를 추진할 필요가 있다.

### (4) 통계작성의 편의성 및 정확성 제고를 위해 행정자료 활용 검토

현재 전자정부서비스이용실태조사에서는 조사표 문항을 통해 전자정부 서비스 이용률을 집계하고 있다. 이러한 이용률을 전자정부서비스 각각의 행정자료를 활용하면, 별도로 조사문항을 만들 필요가 없기 때문에 통계작성의 편의성이 높아질 것이다.

또한 전자정부서비스는 한 가지의 서비스만 제공하는 것이 아니라 복합적 서비스이며 각각의 전자정부서비스의 가입자 수가 다르므로 조사표 문항으로 이용률을 집계하는 것은 정확성이 떨어진다고 판단된다.

이와 같이 통계작성의 편의성 및 정확성 제고를 위해 각각의 전자정부 서비스 행정자료 활용 가능 여부 및 활용 방안에 대해 검토가 필요하다.

다만, 전자정부서비스별로 담당하고 있는 기관의 행정자료를 확보하기 위한 노력이 필요할 것으로 판단된다.

### (5) 연령별 및 지역별 공표수준 세분화 검토

현재 전자정부서비스이용실태조사 연령층은 16~19세, 60세 이상(60~74세)을 제외한 20~29세, 30~39세, 40~49세, 50~59세 10세 단위로 공표하고 있다. 특히 60세 이상(60~74세)에는 전쟁 시기에 태어나신 분과, 이후에 태어나신 분들로 구성되어 있다. 전쟁 시기 이전에 태어나신 분들은 컴퓨터를 접할 경험이 이후에 태어나신 분들보다 낮을 것으로 판단된다.

이와 같이 60세 이상 공표수준을 60대(60~69세), 70세 이상 또는 65세 기준으로 세분화해서 공표하면 고령층에서도 전자정부서비스의 이용 수준이 파악이 가능할 것으로 보이기 때문에 고령층의 연령대별 공표수준 세분화에 대한 검토가 필요하다. 아울러 지역별 전자정부서비스 이용 수준을 파악하기 위해 지역별 공표(동/읍면부, 권역별 등)에 대해서도 검토가 필요하다.

지역을 권역별로 공표하거나 고령층의 세분화된 연령대별 전자정부서비스 이용 현황을 보여줌으로써 전자정부서비스 이용 관련 정책 지원, 전자정부 서비스 개선, 통계 결과 활용을 제고가 가능할 것이다.

통 계 명	전자정부서비스이용실태조사
승 인 번 호	110029
작 성 기 관	행정안전부
연 구 원	이동훈
연구보조원	이동우

**제1부**    **점검 결과 요약**

**1. KOSIS 통계표 점검**

- 기준자료명: 2023년 전자정부서비스이용실태조사 간행물
- 점검자료명: 2023년 전자정부서비스이용실태조사조사 KOSIS 데이터
- 작성기준년도: 2023년

통계표명	점검결과	개선의견	반영여부
행정서비스 주 이용 방법	분류명칭 불일치	<분류명칭 수정> 분류값변경(20대, 30대 등 13개>20~29세, 30~39세 등 13개)	반영
전자정부 서비스 만족도	분류값 누락	<분류값 보완> 분류값추가(평균(7점))	반영
전자정부 서비스 미이용 이유	수치오류	<수치 보완> 수치오류(2023년 1순위 -기타)	반영

<정량평가 연계 항목> - V. 통계공표, 관리 및 이용자서비스  
 '2-1. 공표된 통계표 형식, 단위표기, 주석 등의 일치성': 미반영 시 0점으로 진단  
 '2-2. 공표된 통계수치의 일치성': 미반영 시 0점으로 진단

**2. 국제기구 제공자료 점검**

- 기준자료명: 전자정부서비스이용실태조사 간행물 / KOSIS 데이터
- 국제기구명: OECD, UN 등
- 작성기준년도: 2023년

국제기구명	통계표명	점검결과	개선의견
UN	2022 UN E-Government Survey	국제기구에 전자정부 서비스이용실태조사 결과자료를 제공하나 결과자료를 참고하여	-
OECD	2023 OECD Digital Government Index	평가지표로 활용, 국내자료가 공표되고 있지는 않음	

<정량평가 연계 항목> - V. 통계공표, 관리 및 이용자서비스  
 '7-3. 통계자료를 국제기구에 제공하는 경우 국제기구명, 제공항목 등 제시'



## 제2부 공표자료 오류 점검 결과

### 1. 점검 개요

「통계정보보고서」의 공표 관련 내용을 검토하고, 국가통계포털(KOSIS) 공표자료 유무와 국제기구에 자료를 제공하는지 파악한다. 진단대상 통계의 기준자료(점검 시점을 기준으로 가장 최근에 발간된 보도자료, 통계보고서 등의 통계간행물 또는 통계표 입력 시 사용한 원본보고서)를 지정하고, KOSIS 통계표와 국제기구 자료를 대상으로 아래의 사항들을 점검한다.

#### (1) 통계표 형식 및 내용 점검

기준자료와 KOSIS 통계표의 형식 및 내용, 용어, 단위, 주석, 출처, 항목명 등을 점검한다.

#### (2) 통계표 수치자료 점검

기준자료와 KOSIS 통계표에 수록된 내용을 비교하여 수치를 점검한다. 단순오류나 오타뿐만 아니라 과거 시계열, 다른 통계표 등과 비교하여 논리적 타당성을 점검한다.

#### (3) 국제기구 자료 제공 일치 여부 점검

OECD, ILO, UN 등 국제기구에 통계자료를 제공하는 경우 국제기구 요구자료 및 제공현황을 파악하고, 국제기구에 제출한 자료와 국제기구의 간행물이나 DB 등에 서비스되는 자료의 일치 여부를 비교하고 그 원인을 파악한다.

## 2. 점검 결과

### (1) 통계표 형식 및 내용 점검

[행정서비스 주 이용 방법] 통계표의 분류 값이 기존 자료와 상이하여 일치시킬 필요가 있다. 현재 KOSIS 자료에는 분류 값이 수정되어 서비스되고 있음을 확인하였다. 추가로 이용자들에게 명확한 연령 분류를 제공하기 위해 분류 값 명칭을 변경하여 서비스되고 있는 것으로 확인하였다.

[전자정부 서비스 만족도] 통계표의 분류 값이 기존 자료에서 누락되어 분류 값을 보완할 필요가 있다. 현재 KOSIS 자료에는 7점 척도의 평균값을 추가하여 서비스되고 있음을 확인하였다.

### (2) 통계표 수치자료 점검

초기 KOSIS에 수치 누락으로 인해 수치 오류가(전자정부 서비스 미이용 이유) 있었다. 이는 단순 수치 입력 오류가 있었기 때문이다. 최종 KOSIS에는 수치 오류가 있었던 1순위 기타 분류의 수치가 보완되어 정상 수치로 서비스되고 있음을 확인하였다.

### (3) 국제기구 자료 제공 일치 여부 점검

국제기구(UN, OECD)에 전자정부서비스이용실태조사 결과자료를 제공하고 있으나 국제기구의 공표자료는 전자정부서비스이용실태조사의 결과자료를 참고하여 평가 지표로 활용할 뿐 전자정부서비스이용실태조사의 결과자료가 공표되지 않고 있다.

통 계 명	전자정부서비스이용실태조사
승 인 번 호	110029
작 성 기 관	행정안전부
연 구 원	정미량
연구보조원	박혜원

제1부 **점검 개요**

1. 점검 개요

- 조사표 설계 및 유사통계 비교·분석 점검 시 검토한 자료
  - 통계정보보고서
  - 조사표
  - 조사지침서
  - 통계자료(KOSIS, 보고서)
  - FGI 이용자 의견

2. 통계 개요

통 계 명	전자정부서비스이용실태조사	
작 성 기 관 명	행정안정부	
조 사 주 기	1년	
조 사 기 준 년 도	2023년	
전 수 / 표 본 조 사	전 수 ( )	표 본 ( ● )
조 사 목 적	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 국민들의 전자정부서비스 전반의 이용실태를 조사, 분석하여 전자정부 서비스 활용수준과 인식변화 추이 등에 대한 객관적이고 정확한 지표를 산출하기 위함</li> <li>○ 전자정부서비스 개선과 전자정부서비스 이용활성화를 위한 정부 정책 수립의 기초자료로 활용</li> </ul>	
조 사 대 상	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전국 만 16세~74세 일반 국민</li> <li>※ 섬, 기숙시설, 특수사회시설, 관광호텔 및 외국인 조사구 제외</li> </ul>	
조 사 방 법	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 태블릿PC를 활용한 가구방문 면접조사(TAPI)</li> </ul>	
주 요 조 사 항 목	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 총 4개 영역 28개 항목으로 구성                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기본사항(7) : 가구 구성 형태, 성별, 생년월일, 교육수준 등</li> <li>- 행정서비스 이용(4) : 행정서비스 이용 여부, 행정서비스 주 이용방법 및 이용 비중, 이용목적 및 빈도 등</li> <li>- 전자정부서비스 이용(10) : 전자정부서비스 인지 정도 및 경로, 전자정부서비스 이용 여부 및 기기, 채널, 이용 목적 및 빈도, 만족도 등</li> <li>- 전자정부서비스 이용전망(7) : 전자정부서비스 계속 이용 의향, 이용 추천 정도, 이용 활성화 방안, 미이용 이유, 이용 의향 등</li> </ul> </li> </ul>	

제2부 점검 결과 요약

구 분	점검결과	개선 의견	비 고
주요 용어 및 항목별 정의	- 각 용어 및 항목에 대한 정의가 적절함	-	정량평가 (II-1-1. 주요 용어 및 항목별 정의의 적절성)
조사표 구성	- 조사표 수록사항 9개 중 9개 확인	-	정량평가 (II-3-3. 조사표 구성)
조사표 설계 및 변경 절차	- 조사표 설계 및 변경 절차가 적절함	-	정량평가 (II-4-1. 조사표 설계 및 변경 절차나 방법의 적절성)
조사항목의 적정성	- 조사항목 구성 및 질문 방식이 대체로 적절함 - 문항 순서 재배치 및 재구성 검토	- 조사표 보완 검토	정성평가
응답항목 및 지시문의 적정성	- 문항이동을 나타내는 지시문이 적절함 - 응답항목 구성이 대체로 적절함 - 보기항목 '기타' 추가 및 유사 보기항목 통합 검토	- 조사표 보완 검토	정성평가
기준시점의 적정성	- 조사항목별 기준시점이 적절함	-	정성평가
조사표 변경 이력 관리	- 조사표 변경 이력 관리가 적절함	-	정량평가 (II-5-1. 조사표 변경 이력 관리)
조사항목별 작성요령 및 유의사항	- 조사항목별 작성요령 및 유의사항이 적절함	-	정량평가 (III-7-1. 주요 조사항목별 작성요령 및 유의사항의 적절성)
동일영역 통계와 일관성	- 동일영역 통계의 명칭 및 개요를 제시함 - 동일영역 통계에 대해 구체적으로 검토함	-	정량평가 (V-8. 동일영역 통계와 일관성)
유사통계항목 간 수치의 일관성	- 유사항목이 있으나, 미공표, 작성대상 차이로 인해 비교할 수 없음	-	정성평가

## 제3부 조사표 설계 및 유사통계 비교·분석 점검 결과

### 1. 점검 개요

「조사표 설계 및 유사통계 비교·분석 점검」은 응답자의 응답 부담 경감, 이해도 제고를 위해 조사표 설계 과정에서 발생할 수 있는 측정오차를 점검하는 과정으로, 자료수집의 정확성 진단을 강화하기 위하여 점검하는 과정이다.

조사표는 조사목적에 부합하는 정보를 응답자로부터 얻기 위하여 고안된 질문들을 모아놓은 표이다. 조사표는 자료수집과정에서 아주 핵심적인 역할을 한다. 자료가 조사표의 질문에 근거하여 수집되기 때문에 조사표는 자료 품질에 직접적인 영향을 준다.

유사통계는 서로 다른 통계더라도 동일한 공표항목이 존재하는 통계를 말한다. 예를 들어 동일한 영역에서 조사통계 간 유사한 통계 항목이 존재할 수 있으며, 보고·가공통계에서 공표하고 있는 항목이 조사통계에서도 조사 후 공표되는 항목이 있을 수 있다. 통계마다 목적, 대상 범위, 표본설계가 다르므로 완벽하게 동일한 결과를 제공하지는 않는다. 그러나 유사한 내용을 공표하고 있다면 어느 정도 일관성이 있어야 이용자가 신뢰할 수 있다.

진단에서는 통계정보보고서를 기반한 절차적 점검과 조사표 항목 점검 및 유사통계 비교·분석 등을 실시하였다.

#### 가) 조사표 설계 적정성 진단

통계정보보고서 및 기타 설명자료 등을 기반으로 주요 용어 및 항목별 정의, 조사표 구성, 조사표 설계 및 변경 절차, 조사표 변경 이력을 점검한다. 그리고 조사표 점검 및 FGI 의견을 토대로 조사항목 구성 및 질문 방식의 적정성, 응답항목 및 지시문의 적정성, 기준시점의 적정성, 조사항목별 작성요령 및 유의사항 등을 점검한다.

#### 나) 유사통계 비교·분석 점검

점검대상이 공표하고 있는 통계 중 동일하거나 유사한 통계가 있는지 파악한다. 점검통계와 유사한 항목이 있는 통계 간의 작성기관, 작성목적, 작성대상 및 범위, 작성단위, 작성주기, 기준시점, 공표시기, 표본조사 여부, 작성규모를 비교하고 유사항목의 결과값 및 추이가 유사한지 파악한다.

## 2. 점검 결과

### 가) 조사표 설계 적정성 진단

#### (1) 주요 용어 및 항목별 정의

전자정부서비스이용실태조사는 응답자와 조사원이 조사 시 인지하고 응답할 수 있도록 행정서비스와 전자정부서비스 정의 및 종류 등 정의와 기준을 주요 용어에 대한 설명을 조사표와 조사지침서에 작성하여 제공하는 것으로 확인하였다. 또한, 통계 이용자의 이해도 제고를 위해 본 통계에서 주로 사용되는 용어 정의를 통계정보보고서, 결과보고서에 수록하고 있어 주요 용어 및 항목별 정의는 적절한 것으로 판단된다.

#### (2) 조사표 구성

본 통계는 조사표 수록사항인 조사명, 조사목적, 국가승인통계로고, 작성 승인번호, 응답자 협조사항, 조사협조 감사인사, 조사기관, 응답자 비밀보호 정책, 문의사항 연락처 9가지 항목이 모두 수록된 것을 확인하였다.

#### (3) 조사표 설계 및 변경 절차

본 통계는 매년 본조사 실시 전 조사표 문항 설계와 관련하여 내·외부 전문가 자문회의를 실시하여 의견수렴 후 조사표 초안을 작성하는 것으로 나타났다. 이후 동일한 조사대상자를 선정하여 설문 문항의 적절성, 응답자의 이해 및 해석상 오인지 문항 확인, 응답 소요 시간 등에 대한 사전조사를 실시하고, 그 결과를 토대로 조사표를 수정·보완하는 과정을 거쳐 최종 조사표를 확정하고 있어 본 통계의 조사표 설계 및 변경 절차는 적절하다고 판단된다.

#### (4) 조사항목의 적정성<sup>1)</sup>

본 통계는 행정서비스 및 전자정부서비스의 전반적인 인지도, 이용실태를 파악하기 위한 문항으로 구성되어 있으며, 각 조사항목을 검토한 결과, 다음 문항에 대해 검토 및 보완이 필요한 것으로 확인되었다.

1) '(4) 조사항목의 적정성'에 작성된 의견은 한국통계진흥원 통계품질센터 연구진의 의견으로 통계청 견해가 아님

[문11-1/문11-2]은 전자정부서비스 이용 시 ‘만족/불만족 이유’와 ‘중요하다고 생각하는 순위’를 동시에 묻고 있어, 응답자의 혼란을 야기하고 있으므로 응답자가 이해하기 쉽도록 문항의 문구 표현을 명확하게 수정할 필요가 있다.

<그림 1> 전자정부서비스 속성별 만족도 관련 조사항목

**문11-1-1** 귀하가 평소 이용하시는 전자정부서비스에 대해 대체로 만족하는 이유는 무엇입니까? 아래 보기에서 중요하다고 생각하시는 순서대로 3개를 선택하여 주십시오. [복수 선택]

**문11-1-2** 선택하신 만족하는 이유에 해당하는 전자정부서비스 홈페이지와 모바일 앱, 전자정부서비스를 모두 표시하여 주십시오. [복수 선택]

**조사원 : [설명자료] 이용한 전자정부서비스를 제시**

		문11-1-1	문11-1-2
속성	만족하는 이유	만족하는 순위 (1~3순위)	만족하는 전자정부서비스 (모두 선택)
① 일괄처리성	원하는 일과 이와 관련된 일을 함께 처리할 수 있었다	<input type="text"/>	웹 <input type="text"/> 앱 <input type="text"/>

---

		문11-1-1	문11-1-2	문11-1-3
속성	만족하는 이유	홈페이지(웹사이트)	이용여부	만족도
① 일괄처리성	원하는 일과 이와 관련된 일을 함께 처리할 수 있었다	정부24 (www.gov.kr)	① 이용 ② 이용하지 않음	① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족
		국민신문고 (www.epeople.go.kr)	① 이용 ② 이용하지 않음	① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

**(5) 응답항목 및 지시문의 적정성2)**

본 통계는 다음 문항으로 이동하는 지시문이 전반적으로 명확하게 기재되어 있는 것으로 나타났다. 다만, 일부 항목에서 지시문과 응답 가능한 보기 항목 구성에 있어 보완이 필요한 항목이 있는 것으로 확인되었다.

첫 번째, [문10. 전자정부서비스의 인터넷 홈페이지(웹사이트)와 모바일 앱 이용 여부] 문항의 경우, 보기항목으로 제시된 목록 외 전자정부서비스를 이용한 경험이 있는 응답자가 있을 수 있으므로 ‘기타’ 응답항목을 추가할 필요가 있다.

2) ‘(5) 응답항목 및 지시문의 적정성에 작성된 의견은 한국통계진흥원 통계품질센터 연구진의 의견으로 통계청 견해가 아님



<그림 2> 전자정부서비스 이용 홈페이지 및 모바일 앱 이용 여부 관련 조사항목

**문10** 다음은 주요 분야별 전자정부서비스 인터넷 홈페이지(웹사이트)와 모바일 앱 목록입니다.

**문10-1** 다음 중 귀하가 최근 1년 동안 이용해 본 전자정부서비스 홈페이지는 무엇입니까?  
이용해본 것을 모두 선택하여 주십시오. [복수 선택]

**문10-2** 다음 중 귀하가 최근 1년 동안 이용해 본 전자정부서비스 모바일 앱은 무엇입니까?  
이용해본 것을 모두 선택하여 주십시오. [복수 선택]

조사원 : [설명자료] 전자정부서비스 목록에 대해 안내

구분	홈페이지(웹사이트)	문10-1 이용여부	모바일 앱	문10-2 이용여부
행정 민원	① 정부24 (www.gov.kr)	<input type="checkbox"/>	① 정부24	<input type="checkbox"/>
	② 국민신문고 (www.epeople.go.kr)	<input type="checkbox"/>	② 국민신문고	<input type="checkbox"/>
	③ 경찰민원포털 (www.minwon.police.go.kr)	<input type="checkbox"/>	③ 고동민원24	<input type="checkbox"/>
	④ 안전신문고 (www.safetreport.go.kr)	<input type="checkbox"/>	④ 안전신문고	<input type="checkbox"/>

두 번째, [문16. 전자정부서비스 이용활성화 방안] 문항의 보기항목 중 ‘⑨ 서비스 이용 안내 및 도움말 서비스 강화’와 ‘⑪ 전자정부서비스 이용 방법 안내’는 이용 안내 서비스에 대한 유사한 보기문항으로 두 개의 보기문항을 통합하는 것에 대한 검토가 필요하다.

<그림 4> 전자정부서비스 이용활성화 방안 관련 조사항목

**문16** 다음은 전자정부서비스와 관련된 기능이나 정책입니다.  
전자정부서비스를 이용하지 않은 사람들이 앞으로 전자정부서비스를 이용할 수 있도록 하기 위한 방안으로 중요하다고 생각하시는 것을 순서대로 3개를 선택해 주십시오. [복수 선택]

1순위  2순위  3순위

- ① 전자정부서비스에 대한 **홍보** 강화
- ② 사용자 **맞춤형** 정보 제공(연령대별, 가구유형별 정보 제공 등)
- ③ 국민이 친숙한 민간 웹·앱에서도 정부서비스를 이용할 수 있도록 **디지털서비스 개방**
- ④ 공공 웹과 앱의 **사용자인터페이스(UI)와 사용자경험(UX) 개선**(화면, 메뉴 디자인 등) 추진
- ⑤ 주요 민원 업무에 대한 **원스톱**(통합)서비스 제공(전입신고, 각종 인허가 등)
- ⑥ 본인확인/인증절차 **간소화** 또는 대체수단 제공(공인인증서 외 수단 제공)
- ⑦ **신뢰성** 있는 정보 제공
- ⑧ 개인정보보호 및 **보안** 강화
- ⑨ 서비스 이용 안내 및 **도움말** 서비스 강화
- ⑩ 전자정부서비스 이용 **채널의 다양화**(키오스크 등)
- ⑪ 전자정부서비스 **이용 방법 안내**
- ⑫ 인공지능 등 신기술을 활용한 **신규 전자정부서비스 개발**
- ⑬ 기타(구체적으로 : \_\_\_\_\_)

※ **응답 완료 후 문19번으로**

## (6) 기준시점의 적정성

본 통계의 대표 기준시점은 ‘2023년 8월 1일 0시’이며, 행정서비스 및 전자정부서비스 이용 경험 등 대표 기준시점을 기준으로 지난 1년(2022년 8월 1일~2023년 7월 31일) 동안 경험을 응답하도록 조사표 내 기준시점을 명시하고 있는 것으로 확인되었다. 또한, 기준시점은 조사표 및 조사지침서 등 통계설명자료에 일관성 있게 작성된 것으로 확인되었다.

## (7) 조사표 변경 이력 관리

본 통계는 통계정보보고서를 통해 조사표의 문항 전·후 변경 내용 및 사유를 이전 조사표와 비교하고 조사항목 변경사항 등 통계청 변경승인사항을 기록·관리하여 통계 이용자에게 제공하고 있는 것으로 확인되었다.

## (8) 조사항목별 작성요령 및 유의사항

본 통계는 조사개요, 현장조사 방법, 조사표 작성 방안 등이 작성된 조사지침서를 조사원에게 제공하고 있으며, 조사항목별 조사목적 및 조사내용, 작성기준과 유의사항, 용어 정의 및 설명을 구체적으로 작성하고 있는 것으로 확인되었다. 또한, 응답자가 작성기준을 확인하여 응답할 수 있도록 조사표 내 세부항목별 응답 지침이 명시되어 있어 조사항목별 작성요령 및 유의사항은 적절한 것으로 판단된다.

## 나) 유사통계 비교·분석 점검

### (1) 동일영역 통계와 일관성

본 통계는 온라인 기반의 ‘인터넷 이용실태’ 또는 Web/App 기반의 ‘전자정부 서비스 이용실태’ 를 조사한다는 점에서 인터넷이용실태조사(과학기술정보통신부), 정보화통계조사(과학기술정보통신부)가 동일영역 통계로 확인되었으며, 작성기관은 동일영역 통계 간 현황 및 차이점을 구체적으로 파악하고 있는 것으로 나타났다.

<표 1> 동일영역 통계 현황

구분	전자정부서비스이용실태조사	인터넷이용실태조사	정보화통계조사
작성기관	행정안전부	과학기술정보통신부	과학기술정보통신부
통계종류	조사통계	조사통계	조사통계
작성목적	국민들의 전자정부서비스 전반의 이용실태를 분석하여 정부 정책 수립의 기초자료로 활용	국내 가구의 인터넷 이용환경, 국민의 인터넷 이용현황과 이용행태 등을 파악하여 관련 정책 수립 및 연구 등의 기초자료로 활용	급변하는 정보화 환경과 신규 정보화정책 수요에 따라 우리나라 전체 기업체의 정보화 현황을 다양한 측면에서 파악하여 정보화 관련 정책의 기초자료로 활용
작성대상 및 범위	전국 만 16세~74세 일반국민 (단, 섬, 기숙시설, 특수사회시설, 관광호텔 및 외국인 조사구 제외)	전국 가구 및 가구내 상주하는 만 3세 이상 가구원	전국 종사자 수 10인 이상의 모든 기업체
작성단위	가구	가구	기업체
작성주기	1년	1년	1년
공표시기	조사기준년도 익년 12월	조사기준년도 익년 3월	조사기준년도 익년 12월
표본/전수	표본조사	표본조사	표본조사
작성규모	약 4,000명	약 60,000명	약 12,500개

(2) 유사통계항목 간 수치의 일관성

본 통계의 동일영역 통계와 공표항목 중 유사하거나 동일한 항목을 공표하고 있는 유사항목은 <표 2>과 같다.

<표 2> 동일영역 통계 간 유사 항목

구분	전자정부서비스이용실태조사	인터넷이용실태조사	정보화통계조사
유사항목	인터넷 이용 정도 (미공표)	인터넷 이용 빈도	-
	전자정부서비스 이용 경험	-	전자정부서비스 이용 여부

먼저, 전자정부서비스이용실태조사의 [인터넷 이용 정도] 항목과 인터넷이용실태조사의 [인터넷 이용 빈도] 항목이 유사하나, 본 통계는 해당 항목의 통계를 공표하고 있지 않아 두 통계 간 수치 비교가 불가하였다.

다음으로, 전자정부서비스이용실태조사의 [전자정부서비스 이용 경험] 항목과 정보화통계조사의 [전자정부서비스 이용 여부] 항목이 유사한 것으로 확인되었다. 다만, 본 통계의 조사대상은 우리나라 만 16세~74세 일반국민 대상이나, 정보화통계조사는 종사자수 10인 이상 기업이 조사대상으로 기업의 전자정부서비스 이용률을 조사하고 있으므로, 두 통계 간 작성대상 차이로 인해 두 통계 간 수치 비교가 불가하였다.

### 3. 주요 개선의견

#### (1) 조사표 보완 검토

조사항목의 적정성, 응답항목 및 지시문의 적정성 점검 결과에 따라 다음과 같이 조사표를 보완 및 검토할 필요가 있다.

**<표 3> 2023년 조사표 보완 검토사항**

문항번호	내용
문10	- '기타' 응답 항목 추가 검토
문11-1-1, 문11-2-1	- 문항의 문구 표현을 명확하도록 수정
문16	- 유사한 보기문항(㉑, ㉒) 통합 검토

통 계 명	전자정부서비스이용실태조사
승 인 번 호	110029
작 성 기 관	행정안전부
연 구 원	이영민
연구보조원	김민경, 이가은

제1부 **점검 개요**

1. 점검 개요

- **표본설계 점검 시 검토한 자료**
  - 통계정보보고서  
(통계작성 기획, 통계설계, 자료수집, 통계처리 및 분석)
  - 표본설계내역서(2023)
  - 2023년 전자정부서비스이용실태조사 결과보고서(2023.12), 행정안전부

2. 통계 개요

통 계 명	전자정부서비스이용실태조사	
작성기관명	행정안전부	
작성주기	1년	
전수/표본조사	전 수 ( )	표 본 ( ● )
표본설계주체	자체설계 ( )	외부용역 ( ● )
조사목적	전자정부서비스 활용수준과 인식변화 추이 등 이용실태를 정기적으로 조사·분석하여 전자정부서비스에 대한 국민들의 수요를 파악하고, 전자정부서비스 개선과 정부 정책 수립의 기초자료로 활용	
조사대상	전국 만 16세 ~ 만 74세 일반 국민	
조사방법	가구방문 면접조사	

제2부 점검 결과 요약

구 분	점검결과	개선 의견	비 고
목표모집단과 조사모집단	- 목표모집단과 조사모집단 정의가 명확함	-	정량평가 (II-6-1~2. 목표모집단과 조사모집단)
표본추출틀	- 표본추출틀은 '21년 인구총조사 조사구리스트	-	정량평가 (II-7.조사 모집단 또는 표본추출틀)
표본설계 방법 및 결과	- 층화2단집락추출방법에 의한 표본배분 및 표본추출방법을 제시함	-	정량평가 (II-8-1~3. 표본설계 방법 및 결과)
무응답 대처	- 항목무응답, 단위무응답 대처 방법 제시함	-	정량평가 (III-11. 무응답 대처)
표본대체	- 표본 대체 허용 기준과 방법 및 절차 제시함	-	정량평가 (III-12. 표본대체)
주요 항목무응답 실태	- 항목무응답 해당없음	-	정량평가 (IV-4.주요 항목 무응답 실태)
항목무응답 대체	- 항목무응답 대체 해당없음	-	정량평가 (IV-5.항목 무응답 대체)
단위무응답 실태	- 단위무응답 해당없음	-	정량평가 (IV-6.단위 무응답 실태)
가중치 조정	- 설계가중치, 무응답가중치, 사후가중치 산출식 제시함	-	정량평가 (IV-7.가중치 조정)
통계추정 산출식 및 내용	- 모수추정, 분산 추정식 제시함	-	정량평가 (IV-8.통계추정 산출식 및 내용)
표집오차 추정 방법 및 결과	- 상대표준오차 추정량 산식 제시함 - 주요항목에 대한 상대표준오차 제시함	-	정량평가 (IV-9.표본오차 추정 방법 및 결과)

### 제3부 표본설계 점검 결과

#### 1. 점검 개요

전자정부서비스이용실태조사의 통계명, 승인번호, 작성기관, 조사목적, 조사대상, 조사방법은 다음과 같다.

- (1) 통 계 명 : 전자정부서비스이용실태조사(작성주기 : 1년)
- (2) 승인번호 : 제110029호
- (3) 작성기관 : 행정안전부
- (4) 조사목적 : 전자정부서비스 활용수준과 인식변화 추이 등 이용실태를 정기적으로 조사·분석하여 전자정부서비스에 대한 국민들의 수요를 파악하고, 전자정부서비스 개선과 정부 정책 수립의 기초자료로 활용
- (5) 조사대상 : 전국 만 16세 ~ 만 74세 일반 국민
- (6) 조사방법 : 가구방문 면접조사
- (7) 표본설계연도 : 2023년

본 표본설계 점검은 2023년 기준 「전자정부서비스이용실태조사」에 대하여 표본설계 진단 항목을 4개의 부문(모집단 및 표본추출틀 작성, 표본추출방법, 무응답 처리 방법, 추정 방법)으로 구분하여 진단하였으며, 이는 통계작성기관에서 작성한 통계정보보고서, 표본설계내역서, 결과보고서에 근거하여 실시하였다.



가. 모집단 및 표본추출틀

(1) 현황

□ 목표모집단

- 조사시점 현재 대한민국 내 모든 가구의 만 16~74세 이하의 전체 국민

□ 조사모집단

- 「2021년 등록센서스」상의 조사구 중 섬, 기숙시설, 특수사회시설, 관광호텔 및 외국인 조사구를 제외한 아파트 조사구 및 일반조사구 내 가구에 거주하는 만 16세~74세 국민

□ 표본추출틀

- 통계청 2021년 인구총조사(등록센서스) 결과의 전체 조사구 중 섬, 기숙시설, 특수사회시설, 관광호텔 및 외국인 조사구를 제외한 아파트 조사구와 일반조사구 리스트

<표 1> 2021년 등록센서스 가구수 및 조사구 수

시도	가구 수(가구)	구성비(%)	조사구 수(개)	구성비(%)
전국	21,895,478	100.0	388,902	100.0
서울	4,178,144	19.1	72,343	18.6
부산	1,442,238	6.6	26,549	6.8
대구	1,011,013	4.6	17,171	4.4
인천	1,206,001	5.5	20,878	5.4
광주	624,069	2.9	10,598	2.7
대전	646,492	3.0	10,956	2.8
울산	458,242	2.1	8,339	2.1
세종	146,883	0.7	2,667	0.7
경기	5,464,913	25.0	93,946	24.2
강원	679,642	3.1	12,957	3.3
충북	710,084	3.2	12,839	3.3
충남	940,786	4.3	16,974	4.4
전북	781,761	3.6	14,377	3.7
전남	762,765	3.5	14,685	3.8
경북	1,171,633	5.4	22,161	5.7
경남	1,396,134	6.4	26,085	6.7
제주	274,678	1.3	5,377	1.4

**(2) 점검결과**

본 조사는 2021년 인구총조사(등록센서스) 자료의 조사구를 표본추출틀로 하며, 모집단과 표본추출틀의 현황을 구체적으로 잘 제시하고 있다.

**나. 표본추출방법**

**(1) 현황**

**□ 층화**

- 표본설계에서 1차 추출단위는 등록센서스 조사구, 2차 추출단위는 가구 및 가구원임
  - 1차 추출단위인 등록센서스 조사구는 기본적으로 지리적으로 인접한 가구들을 묶어 구성되며 대개 60가구로 이루어짐
- 8개 특별·광역시와 9개 도 지역으로 1차로 층화하고, 9개 도 지역에 대해서는 동부와 읍·면부로 세부 층화함
  - 서울시와 경기도는 전체 인구 규모와 지역적 차이를 고려하여 각각 4개 권역(북동, 남동, 남서, 북서)과 3개 권역(북부, 중부, 남부)으로 세부 층화함
- 서울, 광역시 및 11개 도 지역(동) 층과 경기도 3개 권역, 8개 도 지역(읍·면)에 대해서는 아파트 조사구와 일반 조사구로 나누어 세부 층화함

**<표 2> 층화 방법**

지역	1차 층화	2차 층화	층수
서울·6대광역시, 세종특별자치시	서울 4개 권역, 6개 광역시, 세종특별자치시(동부)	조사구특성(일반, 아파트)	22
	6개 광역시·세종특별자치시(읍면부)	조사구특성(일반, 아파트)	10
도 지역	경기도 3개 권역, 8개 도지역(동부)	조사구특성(일반, 아파트)	22
	경기도 3개 권역, 8개 도지역(읍면부)	조사구특성(일반, 아파트)	22

&lt;표 3&gt; 권역별 해당 지역

지역	권역	해당 지역
서울시	북서부	은평구, 서대문구, 마포구, 용산구, 종로구, 중구
	북동부	노원구, 성북구, 중랑구, 도봉구, 강북구, 동대문구, 성동구, 광진구
	남서부	강서구, 양천구, 금천구, 영등포구, 구로구, 관악구, 동작구
	남동부	서초구, 강남구, 송파구, 강동구
경기도	북부	연천군, 가평군, 양평군, 동두천시, 파주시, 김포시, 양주시, 포천시
	중부	과천시, 구리시, 남양주시, 시흥시, 군포시, 의왕시, 하남시, 광명시, 광주시, 부천시, 의정부시, 여주시, 고양시, 안양시, 안산시, 성남시
	남부	안성시, 오산시, 평택시, 이천시, 화성시, 용인시, 수원시

#### □ 표본 크기

- 표본크기는 가용 예산과 조사 소요시간 등의 조사에 필요한 제반 여건을 고려하고, 작성되는 통계의 표본오차 수준을 검토하여 4,000명 내외를 목표로 함.
- 전국에서 400개 표본 조사구를 추출, 각 표본 조사구로부터 10가구의 표본가구를 추출하여 표본가구 내 만 16세~74세 가구원 중 한 명을 조사하는 것을 원칙으로 함.
- 목표 표본크기인 4,000명뿐만 아니라 추가로 목표 표본크기 10%인 400명은 과대표집(Over-sampling)하여 사전에 협의된 지침에 따라 조사구를 대체하고 내검에 의한 표본가구 대체 절차를 준수하여 조사 대표성과 신뢰성을 확보하였음
- 본 조사의 표준오차는 95% 신뢰수준에서  $\pm 2.0\%p$  이내가 됨.

#### □ 표본 배분

- 본 조사에서는 1차 층인 각 시도에 대한 표본배분을 층 내 가구 수를 기준으로 비례배분법, 제곱근비례배분법 등을 비교하여 결정함.
- 제곱근비례배분법은 각 지역의 가구 수의 제곱근에 비례하여 배분한 것이며, 비례배분법에 비해 규모가 작은 시도 층에 상대적으로 더 많은 표본이 배정됨.

<표 4> 시도별 표본배분 현황

행정구역	모집단 가구 수	비례배분	제공근비례배분
전국	21,895,478	400	400
서울	4,178,144	76	47
부산	1,442,238	26	27
대구	1,011,013	19	23
인천	1,206,001	22	25
광주	624,069	11	18
대전	646,492	12	18
울산	458,242	8	16
세종	146,883	3	9
경기	5,464,913	100	53
강원	679,642	12	19
충북	710,084	13	19
충남	940,786	17	22
전북	781,761	14	20
전남	762,765	14	20
경북	1,171,633	22	25
경남	1,396,134	26	27
제주	274,678	5	12

○ 최종적으로 1차 층인 각 시도별 조사구의 표본배분은 각 시도의 가구 수의 제공근에 비례하는 제공근비례배분법을 적용, 각 시도의 세부 층별 표본조사구의 배분은 동부와 읍면부 조사구 특성별 크기에 비례하는 비례배분법을 적용함.

<표 5> 표본 조사구 배분과 최종 결과

행정구역	표본배분					표본배분 결과					
	동부		읍면부		조사구 합계	동부		읍면부 조사구	조사구 합계	기대 가구원 표본 크기	
	일반 조사구	아파트 조사구	일반 조사구	아파트 조사구		일반 조사구	아파트 조사구				
전국	132	178	60	30	400	134	182	84	400	8,000	
서울	북서	5	3	-	-	8	5	3	-	8	160
	북동	8	6	-	-	14	8	6	-	14	280
	남서	10	6	-	-	16	9	6	-	15	300
	남동	4	5	-	-	9	4	5	-	9	180

행정구역	표본배분					표본배분 결과					
	동부		읍면부		조사구 합계	동부		읍면부	조사구 합계	기대 가구원 표본 크기	
	일반 조사구	아파트 조사구	일반 조사구	아파트 조사구		일반 조사구	아파트 조사구				
부산	11	15	-	1	27	12	16	-	28	560	
대구	9	11	1	2	23	9	13	-	22	440	
인천	10	14	1	-	25	11	14	-	25	500	
광주	6	12	-	-	18	6	12	-	18	360	
대전	8	10	-	-	18	8	10	-	18	360	
울산	5	8	1	2	16	6	10	-	16	320	
세종	-	6	2	1	9	2	7	-	9	180	
경기	북부	1	3	2	1	7	10	14	5	29	580
	중부	12	15	1	1	29					
	남부	4	9	2	2	17					
강원	4	7	6	2	19	4	7	8	19	380	
충북	4	7	5	3	19	4	6	9	19	380	
충남	4	6	8	4	22	4	6	12	22	440	
전북	5	9	5	1	20	5	9	6	20	400	
전남	3	6	8	3	20	3	6	12	21	420	
경북	6	7	9	3	25	5	7	13	25	500	
경남	7	10	6	4	27	6	11	11	28	560	
제주	6	3	3	-	12	6	3	4	13	260	

□ 표본추출

○ 1차 추출단위 : 조사구

- 표본 조사구는 조사구 내의 가구 수에 비례하는 확률비례계통추출법 (Probability Proportional to Size Systematic Sampling)으로 추출함
- 계통추출법을 적용하는 경우, 추출단위를 분류지표에 따라 정렬한 후 추출하는 것이 효과적이므로 본 표본설계에서 표본 조사구 추출은 76개의 각 층에서 조사구를 행정구역 번호에 따라 정렬한 후 확률비례 계통추출법을 적용하여 추출

○ 2차 추출단위 : 가구

- 표본가구는 표본으로 추출된 조사구에서 10가구를 계통 추출하고 순서대로 방문하여 적격 가구를 조사함.

## (2) 점검결과

표본설계 점검결과, 층화계통추출방법에 따른 층화 및 표본크기 결정, 표본추출 추출방법을 절차에 맞게 잘 작성하고 있다.

## 다. 무응답처리

### (1) 현황

#### □ 무응답 대처

##### ○ 항목무응답 대처 방법

- 무응답을 최소화하기 위해 CAPI 시스템에서 무응답 허용 항목을 제한함
- 무응답 대처 방안은 3단계로 이루어짐

- 1단계: 면접과정에서 면접원의 재확인
- 2단계: 수퍼바이저를 통한 검증과 전화 확인
- 3단계: 검증팀의 검증과정을 거쳐 무응답에 대한 검증 작업 진행
- ※ 해당 조사는 전자정부서비스 인지, 이용, 만족도에 대한 인식조사로 무응답 가능 문항(ex. 매출, 가구원수, 전세금, 난방정보 등)이 없어 실제 조사 당시 무응답 데이터가 없었음
- 조사 불응, 장기 부재 등에 대하여 다음과 같이 대응
- 면접 거부나 응답기피 등 조사에 불응하는 경우, 실사 수퍼바이저가 동행하여 설득
- 가구원 모두 부재중인 경우, 5일 이상(하루 1회 이상) 방문

##### ○ 단위무응답 대처 방법

- 불응, 부재 등에 따른 무응답 최소화 방안
- 면접 거부나 응답기피 등 조사에 불응하는 경우에는 실사 수퍼바이저가 동행하여 설득
- 가구원 모두 부재중인 경우, 3일 이상(하루 1회 이상) 방문
- 이러한 대처에도 불구하고 조사 진행에 실패한 경우, 예비표본 중

동일층 내의 표본으로 대체하여 진행

- 가구접촉 단계별 상황 코드
  - 현장조사 시 가구방문 상황을 8개의 '코드'로 기록하고 조사 진행함
  - 면접원은 접촉일지를 기재해야만 설문을 진행하거나 대체를 요청할 수 있음
  - 특히, 부재 가구는 3번 이상 방문하도록 원칙을 세웠으며, 접촉일지에 부재가구 및 거절 가구의 접촉 현황을 기재해야만 대체를 신청할 수 있도록 CAPI 시스템을 제한

#### □ 표본 대체

- 표본대체 허용 기준
  - 조사구 내 가구가 당해 년에 전체 철거 또는 철거 예정 조사구
  - 행정구역 변동에 의한 해당 조사구 관할이 서로 다른 경우
  - 지형지물의 심한 변동으로 조사구 식별이 불가능한 경우
  - 조사구내 위험이나 조사장애가 생겨 조사 수행이 불가능한 경우
  - 타 기관 등에서 현 조사구에서 조사를 실시하고 있는 경우
- 표본대체 절차 및 방법
  - 대체 허용 기준
    - 조사구 : 탈락(공사, 숙박시설업 밀집지역 등)한 표본 조사구
    - 가구원 : 탈락(거절, 장기 부재 등)한 표본 가구
  - 대체 결과
    - 조사 완료한 400개 조사구 중 원표본 조사구는 370개, 대체표본 조사구는 30개임
    - 원표본 조사구 유지율은 92.5%이며, 대체표본 조사구 비율은 7.5%임

#### □ 주요 항목무응답 실태

- TAPI로 진행하기 때문에 사전에 이상치, 항목무응답을 통제하기 때문에 항목무응답이 발생하지 않음

□ 항목무응답 대체

- 허용하지 않으므로 해당 없음

□ 단위무응답 실태

- 원표본 최대 3회 접촉 후 불능시 표본 대체하므로 단위무응답 발생하지  
않음

<표 6> 가구 방문코드 결과값

가구접촉 상황 코드		세부내용	결과값 (가구수)
적 격	(1) 적격자 면접완료 I Complete interview	적격가구원과 접촉하여 조사에 성공한 경우	4,160
	(2) 적격자 거절/중단 R Refusal and break-off	적격가구원과 접촉했으나 거절 등으로 실패하거나 중단한 경우	1,378
	(3) 적격자 면접불능 O Others	적격가구원과 접촉했으나 상황적 요인으로 면접이 불가능했던 경우	643
	(4) 적격자 접촉불능 NC Non-contact	적격자와의 면접을 위해 여러 번 방문했으나 적격자 부재로 만나지 못한 경우	788
비 적 격	(5) 적격자 미확인 UO Unknown if eligible respondent	가구원과 접촉했으나 해당 가구에 적격대상자가 있는지 확인하지 못한 경우	968
	(6) 비적격 가구 Ne Not eligible	가구원과 접촉했으나 해당 가구에 적격자가 1명도 없었던 경우	1,193
	(7) 가구원부재 UH Unknown if Housing unit	3회 이상 방문했으나 가구원 부재로 누구와도 접촉할 수 없었던 경우	5,618
	(8) 가구 거절 HR Household Refusal	가구와 접촉하자마자 강력히 거절하여 가구 상황을 파악조차 할 수 없었던 경우	4,612
총 접촉 가구 수			19,360

출처 : 2023년 전자정부서비스 이용실태조사 결과보고서 38p

(2) 점검결과

본 조사의 무응답 대처는 절차에 따라 잘 이루어지고 있는것으로 보이며 표본대체를 하여 응답률을 100%로 하는 경우라도 최초 표본의 무응답률, 대체율 등을 결과보고서에서 보여주는 것으로 보아, 단위무응답이 잘 관리하고 있는 것으로 여겨진다.



## 라. 추정

## (1) 현황

## □ 가중치 산출

## 1) 설계가중치 산출

- 이 조사의 설계가중치는 각 표본 조사구에 대한 표본 추출률의 역수와 표본 조사구에서 가구조사 착수율의 역수를 곱하여 다음과 같이 산출함.

$$\text{-설계가중치} = \frac{S_h}{n_h S_{hi}} \times \frac{M_{hi}}{m_{hi}}$$

- 원칙적으로 각 표본 조사구에서는 10가구씩을 표본으로 조사하였기 때문에  $m_{hi} = 10$ 임.  $S_{hi} \approx M_{hi}$ 를 가정할 수 있는 경우(표본추출률 상의 조사구 내 가구 수와 실제 가구 수에 차이가 작은 경우) 각 층에서 설계가중치는 해당 층 내에서 일정한 값이 되어 설계가중치 =  $\frac{S_h}{n_h \times 10}$ 으로 표현할 수 있음. 이때 각 지역 내 층에서 표본 가구들은 모두 동일한 설계가중치를 갖게 됨.
- 실제 조사과정에서는 표본추출률의 조사구 내 가구 수와 실제 가구 수에 차이가 있어 각 층 내에서 설계가중치는 동일하지는 않지만 비슷한 값을 갖게 됨.

## 2) 무응답가중치 조정

- 해당 지역 내 세부 층에서 조사 가구에 대한 설계가중치는 원칙적으로 동일함.
- 본 조사에서 무응답 조정은 표본 조사구 단위로 진행되었으며 무응답 조정계수는 다음 식에 따라 구함.

$$\text{- 무응답 조정계수} = \frac{m_{hi}}{r_{hi}}$$

### 3) 사후가중치 조정

- 2023년 말 기준 추계인구분포로 레이킹 비 접근법(Raking Ratio Method)을 적용하여 가중치를 조정함.
  - 레이킹 비 접근법에 활용한 변수는 17개 시도 \* 성별(2) \* 연령별(6)
- 가중치 조정은 전체 응답자의 가중치 분포를 고려하여 상·하위 1%씩을 특이 가중치로 간주하여 조정함.
  - 가중치 작성의 전체 과정을 마친 후에 과도하게 큰 가중치를 찾아서 절단(trimming)하고, 절단으로 인하여 부족해진 가중치를 보충하는 과정을 거침.

### 4) 최종 가중값

- 최종 가중치=설계가중치×무응답 조정계수×(1/가구내추출률)×모집단 정보 조정계수

### □ 통계추정 산식 및 내용

- 추정하고자 하는 주요 모수 및 추정 산식
  - 본 조사에서의 주요 추정대상은 모평균이나 모비율이며 모비율 추정 및 추정량의 분산은 모평균 추정방법과 동일함. 다만, 모비율 추정의 경우 조사변수 값이 어떤 특성을 갖고 있는가에 따라 1 또는 0의 값을 갖는다는 점이 차이임. 본 조사에서 각종 모평균 추정을 위해서 사용된 가중치를 이용한 추정량은 다음과 같이 정의됨.

$$y = \frac{\sum_{h=1}^L \sum_{i=1}^{n_h} \sum_{j=1}^{m_{hi}} w_{hij} y_{hij}}{\sum_{h=1}^L \sum_{i=1}^{n_h} \sum_{j=1}^{m_{hi}} w_{hij}} = \frac{\sum_{h=1}^L \sum_{i=1}^{n_h} \sum_{j=1}^{m_{hi}} w_{hij} y_{hij}}{w_{...}}$$

- 여기서,  $w_{hij}$ 는 각 응답자에 부여된 가중치이고,  $y_{hij}$ 는 각 응답결과로 모비율 추정의 경우는 특정 속성을 갖고 있는 경우는 1 아니면 0의 값을 가짐.  $L$ 은 층의 수,  $n_h$ 는 층  $h$ 에서의 1차 표본추출단위인 표본 조사구의 수,  $m_{hi}$ 는 층  $h$ 내  $i$ 번째 표본 조사구의 응답자 수,

$w_{...} = \sum_{h=1}^L \sum_{i=1}^{n_h} \sum_{j=1}^{m_{hi}} w_{hij}$ 은 전체 응답자에 대한 가중치의 합계임.

□ 표본오차 추정 방법 및 결과

1) 분산, 표준오차 등의 추정방법

○ 분산 추정량

- 앞서 제시한 모평균 추정량에 대해서 층화와 2단 집락추출 등의 표본설계를 반영한 추정분산은 다음과 같이 계산됨.

$$- \quad var(\bar{y}) = \sum_{h=1}^L \frac{n_h(1-f_h)}{n_h-1} \sum_{i=1}^{n_h} (e_{hi} - \bar{e}_{h..})^2$$

- 여기서,  $L$ 은 층의 수,  $n_h$ 는 층  $h$ 에서의 1차 추출단위(PSU)인 조사구 수,  $m_{hi}$ 는 층  $h$ 내  $i$ 번째 표본조사구의 응답자 수,

$$f_h = n_h/N_h, \quad e_{hi} = \left( \sum_{j=1}^{m_{hi}} w_{hij} (y_{hij} - \bar{y}) \right) / w_{...}, \quad \bar{e}_{h..} = \left( \sum_{i=1}^{n_h} e_{hi} \right) / n_h \text{ 임.}$$

○ 상대표준오차

- 모평균 및 모비율 추정에 대한 표준오차(standard error), 상대표준오차(relative standard error), 95% 신뢰수준 오차의 한계는 다음과 같음.

$$\text{표준오차} : s.e(\bar{y}) = \sqrt{var(\bar{y})}$$

$$\text{상대표준오차} : rse(\bar{y}) = \frac{s.e(\bar{y})}{\bar{y}} \times 100(\%),$$

$$\text{오차의 한계} = 1.96 \times \sqrt{var(\bar{y})}$$

2) 주요 항목들에 대한 상대표준오차, 신뢰구간

○ 2022년 전자정부서비스이용실태조사 결과보고서(2023.03), 행정안전부, p219, I. 주요 지표에 대한 상대표준오차

<표 7> 행정서비스 이용률

	구분	행정서비스 이용률	허용오차	상대표준오차	95% 신뢰구간	
					하한	상한
	전체	99.1	0.2865	0.1474	98.9	99.4
성별	남성	99.5	0.3206	0.1645	99.1	99.8
	여성	98.8	0.4795	0.2476	98.3	99.3
연령별	16~19세	100.0	0.0000	0.0000	100.0	100.0
	20~29세	100.0	0.0000	0.0000	100.0	100.0
	30~39세	100.0	0.0000	0.0000	100.0	100.0
	40~49세	100.0	0.0000	0.0000	100.0	100.0
	50~59세	99.9	0.2111	0.1078	99.7	100.1
	60~74세	96.3	1.2168	0.6448	95.1	97.5
성 X 연령별	남성 16~19세	100.0	0.0000	0.0000	100.0	100.0
	남성 20~29세	100.0	0.0000	0.0000	100.0	100.0
	남성 30~39세	100.0	0.0000	0.0000	100.0	100.0
	남성 40~49세	100.0	0.0000	0.0000	100.0	100.0
	남성 50~59세	100.0	0.0000	0.0000	100.0	100.0
	남성 60~74세	97.4	1.4546	0.7616	96.0	98.9
	여성 16~19세	100.0	0.0000	0.0000	100.0	100.0
	여성 20~29세	100.0	0.0000	0.0000	100.0	100.0
	여성 30~39세	100.0	0.0000	0.0000	100.0	100.0
	여성 40~49세	100.0	0.0000	0.0000	100.0	100.0
여성 50~59세	99.8	0.4254	0.2175	99.4	100.2	
여성 60~74세	95.2	1.9197	1.0290	93.3	97.1	
교육수준별	중졸이하	94.0	2.0289	1.1009	92.0	96.1
	고졸	99.6	0.2738	0.1402	99.4	99.9
	대졸이상	100.0	0.0000	0.0000	100.0	100.0
직업별	관리자	100.0	0.0000	0.0000	100.0	100.0
	전문가 및 관련 종사자	100.0	0.0000	0.0000	100.0	100.0
	사무 종사자	100.0	0.0000	0.0000	100.0	100.0
	서비스 종사자	100.0	0.0000	0.0000	100.0	100.0
	판매 종사자	99.6	0.5324	0.2726	99.1	100.2
	농림어업 숙련 종사자	99.1	1.3857	0.7138	97.7	100.4
	기능원 및 관련 기능 종사자	98.7	1.3071	0.6757	97.4	100.0
	장차기계 조작 및 조립 종사자	98.3	2.1933	1.1382	96.1	100.5
	단순 노무 종사자	98.6	2.0246	1.0474	96.6	100.7
	학생	100.0	0.0000	0.0000	100.0	100.0
	전업주부	97.4	1.1906	0.6235	96.2	98.6
기타/무직	95.7	2.8053	1.4963	92.8	98.5	
가구 구성별	1인 가구	96.5	1.7526	0.9267	94.7	98.2
	1세대 가구	98.1	0.8128	0.4229	97.2	98.9
	2세대 가구	100.0	0.0000	0.0000	100.0	100.0
	3세대 가구	100.0	0.0000	0.0000	100.0	100.0
	4세대 이상 가구	100.0	0.0000	0.0000	100.0	100.0
	기타	100.0	0.0000	0.0000	100.0	100.0
가구 소득별	2천만원미만	93.8	2.6661	1.4501	91.1	96.5
	2천만원~3천만원미만	97.4	1.3367	0.7004	96.0	98.7
	3천만원~4천만원미만	99.4	0.5049	0.2592	98.9	99.9
	4천만원~5천만원미만	100.0	0.0000	0.0000	100.0	100.0
	5천만원~6천만원미만	100.0	0.0000	0.0000	100.0	100.0
	6천만원~7천만원미만	100.0	0.0000	0.0000	100.0	100.0
	7천만원~1억원미만	100.0	0.0000	0.0000	100.0	100.0
	1억원~1억5천만원미만	100.0	0.0000	0.0000	100.0	100.0
1억5천만원이상	100.0	0.0000	0.0000	100.0	100.0	

## (2) 점검결과

표본설계 점검결과, 모집단 및 표본추출틀이 잘 정의되어 있고, 조사목적에 맞게 층화 및 표본배분, 추출방법을 적절하게 사용하고 있다. 그리고 가중치와 추정식, 상대표준오차도 잘 제시되어 있고 상대표준오차의 수준도 전체적으로 양호한 편이다. 전반적으로 표본설계 방법이 양호하고 추정도 잘하고 있는 것으로 보인다.



붙임6

# 마이크로데이터 품질 점검 결과

통 계 명	전자정부서비스이용실태조사
승 인 번 호	110029
작 성 기 관	행정안전부
연 구 원	정미량
연구보조원	박혜원



제1부 **점검 개요**

1. 점검 개요

- 마이크로데이터 품질점검 시 검토한 자료
  - 통계정보보고서(통계작성 기획, 통계설계, 통계처리 및 분석)
  - 통계보고서
  - 조사표, 항목 및 코드집, 가중치
  - 통계승인사항
  
- 마이크로데이터 품질점검 내용
  - 관리 주체, 마이크로데이터 메타자료 현황 점검
  - 표본설계와의 일치성 점검
  - 공표자료와 마이크로데이터 집계치의 일치율 점검

2. 마이크로데이터 개요

통 계 명	전자정부서비스이용실태조사	
작 성 기 관 명	행정안전부	
작 성 주 기	1년	
작 성 기 준 년 도	2022년	
전 수 / 표 본 조 사	전 수 ( )	표 본 ( ● )
조 사 대 상	○ 전국 만 16세~74세 일반 국민 ※ 섬, 기숙시설, 특수사회시설, 관광호텔 및 외국인 조사구 제외	
주 요 조 사 항 목	○ 총 4개 영역 25개 항목으로 구성 - 기본사항(7) : 가구 구성 형태, 성별, 생년월일, 교육수준 등 - 행정서비스 이용(3) : 행정서비스 이용 여부, 행정서비스 주 이용방법 및 이용 비중, 이용목적 및 빈도 - 전자정부서비스 이용(8) : 전자정부서비스 인지 정도 및 경로, 전자정부서비스 이용 여부 및 기기, 채널, 이용 목적 및 빈도, 만족도 등 - 전자정부서비스 이용전망(7) : 전자정부서비스 계속 이용 의향, 이용 추천 정도, 이용 활성화 방안, 미이용 이유, 이용 의향 등	



제2부 **점검 결과 요약**

구 분	점검결과	개선 의견	비 고
마이크로데이터 생성·관리 현황	- 작성기관, 위탁기관에서 생성·관리하고 있는 것으로 확인됨	-	정량평가 (V-12. 마이크로데이터 생성·관리)
마이크로데이터 서비스 현황	- MDIS(통계청)와 공공데이터포털, 정보공개포털을 통해 마이크로데이터를 제공하고 있음	-	정량평가 (V-13. 마이크로데이터 서비스)
마이크로데이터 관련 메타자료 보유 현황	- 가중치를 포함한 마이크로데이터, 조사표, 코드집 및 파일설계서, 공표용 보고서 등의 메타자료를 보유하고 있는 것으로 확인됨	-	정성평가 (V.통계공표, 관리 및 이용자 서비스)
일치율	- 보고서 통계표와 마이크로데이터 간의 일치 여부 최종 점검 결과, 127개의 통계표 중 127개(100%)의 통계표가 일치함	-	정량평가 (V-14. 마이크로데이터 일치율)
표본설계와의 일치성	- 모수추정식에 따른 통계를 산출하고 있음	-	정성평가 (IV.통계처리 및 분석)
	- 표본 배분 결과와 마이크로데이터 건수가 유사함	-	정성평가 (III.자료수집)

## 제3부 마이크로데이터 품질 점검 결과

### 1. 점검 개요

마이크로데이터 품질점검은 통계작성기관이 보유 및 관리하고 있는 마이크로데이터 및 관련 메타자료를 제공받아 기초점검 및 실질점검(표본설계와의 일치성 점검, 일치율 점검)을 실시하였다.

기초점검은 관리기관 적합성과 메타자료 적정성(누락자료, 파일형태, 주요항목의 이상 여부)을 점검하며, 실질점검은 표본설계와의 일치성(표본 크기, 모수 추정식 등)을 점검하고 현재 공표된 보고서와의 수치비교를 통하여 마이크로데이터 정합성을 점검하는 것이다.

점검결과는 관리기관 적합성, 메타자료 적정성에 대하여 점검 의견으로 정리하였고, 마이크로데이터 오류에 대한 원인을 분석하였다. 그리고 마이크로데이터 품질점검 과정에서 도출된 문제점 및 개선요구사항 등을 종합하여 정리 및 분석하였다.

전자정부서비스이용조사는 매년 조사가 이루어지며 조사 결과는 조사실시연도 12월에 공표하고 있다. 최신 공표자료는 2023년 기준 조사자료(2023년 12월 공표)이나 마이크로데이터 품질점검 일정에 의해 작성기준연도가 2022년인 자료를 점검하였다.

### 2. 점검 결과

#### (1) 마이크로데이터 생성·관리 현황

전자정부서비스이용실태조사 마이크로데이터는 작성기관인 행정안전부와 위탁기관인 한국지능정보사회진흥원 그리고 용역기관에서 1년 주기로 생성하고 관리하는 것으로 확인하였다. 용역기관에서 수집된 데이터의 입력오류 및 논리오류 등 내용검토를 통해 수정하고, 마이크로데이터를 생성되는 것으로 확인하였다. 이를 토대로 작성된 통계표와 분석보고서를 검토하여 이상 유무를 확인하고 제공 범위를 결정한 후, 최종 마이크로데이터를 생성하고 있는 것으로 확인되었다. 최종 마이크로데이터는 작성기관과 위탁기관에서 직접 보유하고 관리하는 것으로 나타났다.

**(2) 마이크로데이터 서비스 현황**

전자정부서비스이용실태조사는 통계청 MDIS를 통해 2016년 기준 이후 마이크로데이터와 공공데이터 포털을 통해 2019년 기준 이후 마이크로데이터를 서비스하고 있는 것으로 확인하였다. 추가로 정보공개 포털을 통해 한국지능정보사회진흥원에 정보공개를 청구하면 내용검토 후 평균 10일 이내에 CSV, Excel 형식의 마이크로데이터를 무료로 다운로드 받아 이용할 수 있다.

**(3) 마이크로데이터 관련 메타자료 보유 현황**

전자정부서비스이용실태조사의 경우, 조사표, 코드집 및 파일설계서, 공표용 보고서 등의 메타자료를 보유하고 있는 것으로 확인하였다. 이와 같은 자료들은 통계청 MDIS, 공공데이터포털 및 정보공개 포털을 통해 접근·활용할 수 있다.

**(4) 일치율**

본 통계는 보고서와 마이크로데이터를 통해 재현한 통계표 간 일치율 최종 점검 결과, 127개의 통계표 중 127개(100%)의 통계표가 모두 일치 하는 것으로 나타났다.

**<표 1> 최종 일치율 점검 결과**

계	점검 집계표 수(개)		일치율(%)
	일치 수	불일치 수	
127	127*	0	100

\*소수점 차이 포함(0.2 이하)

**(5) 표본설계와의 일치성<sup>3)</sup>**

정확성 높은 통계를 생산하기 위해서는 표본설계에 따른 추정이 이뤄져야 한다. 이를 점검하기 위해 주요 모수를 대상으로 추정식과 동일하게 집계하고 있는지 여부, 표본 설계된 표본 크기 및 응답 표본 수와 마이크로데이터 건수 간 일치 여부를 점검하였다.

먼저, 본 통계의 모수 추정식을 마이크로데이터 및 통계프로그램을 활용해 검증한 결과, <참고 1> 추정식과 동일하게 집계하고 있는 것을 확인하였다.

3) 점검용 마이크로데이터에서 확인 가능한 변수로 점검한 결과임

<참고 1>

모수 추정식

$$\bar{y} = \frac{\sum_{h=1}^L \sum_{i=1}^{n_h} \sum_{j=1}^{m_{hi}} w_{hij} y_{hij}}{\sum_{h=1}^L \sum_{i=1}^{n_h} \sum_{j=1}^{m_{hi}} w_{hij}} = \frac{\sum_{h=1}^L \sum_{i=1}^{n_h} \sum_{j=1}^{m_{hi}} w_{hij} y_{hij}}{w \dots}$$

(L : 층,  $n_h$  : h층 내의 조사구 수,  $m_{hi}$  : h층 내의 i번째 조사구의 가구(응답자) 수,  
 $y_{hij}$  : 응답 값,  $w_{hij}$  : 가중치)

다음으로 본 통계의 표본 배분 결과와 마이크로데이터 건수 간 일치 여부를 점검한 결과, <참고 2>와 같이 대체로 유사한 것으로 확인되므로 표본설계에서 분류별로 할당된 표본크기에 따라 조사가 적절히 이뤄지고 있다고 판단된다.

<참고 2>

할당 표본 크기

행정구역	동 지역		읍면 지역		합계	
	일반 조사구	아파트 조사구	일반 조사구	아파트 조사구		
전국	132	178	60	30	400	
서울	북서	5	3	-	-	8
	북동	8	6	-	-	14
	남서	10	6	-	-	16
	남동	4	5	-	-	9
부산	11	15	-	1	27	
대구	9	11	1	2	23	
인천	10	14	1	-	25	
광주	6	12	-	-	18	
대전	8	10	-	-	18	
울산	5	8	1	2	16	
세종	-	6	2	1	9	
경기	북부	1	3	2	1	7
	중부	12	15	1	1	29
	남부	4	9	2	2	17
강원	4	7	6	2	19	
충북	4	7	5	3	19	
충남	4	6	8	4	22	
전북	5	9	5	1	20	
전남	3	6	8	3	20	
경북	6	7	9	3	25	
경남	7	10	6	4	27	
제주	6	3	3	-	12	

마이크로데이터 건수

행정구역	동 지역		읍면 지역		합계	
	일반 조사구	아파트 조사구	일반 조사구	아파트 조사구		
전국	132	178	59	31	400	
서울	북서	5	3	-	-	8
	북동	8	6	-	-	14
	남서	10	6	-	-	16
	남동	4	5	-	-	9
부산	11	15	-	1	27	
대구	9	11	1	2	23	
인천	10	14	1	-	25	
광주	6	12	-	-	18	
대전	8	10	-	-	18	
울산	5	8	1	2	16	
세종	-	6	2	1	9	
경기	북부	1	3	2	1	7
	중부	12	15	1	1	29
	남부	4	9	2	2	17
강원	4	7	6	2	19	
충북	4	7	5	3	19	
충남	4	6	8	4	22	
전북	5	9	5	1	20	
전남	3	6	8	3	20	
경북	6	7	9	3	25	
경남	7	10	6	4	27	
제주	6	3	3	-	12	

### 3. 주요 점검의견

전자정부서비스이용실태조사는 작성기관인 행정안전부와 위탁기관에서 마이크로 데이터를 생성·관리하고 있는 것으로 확인하였다. 마이크로데이터 및 메타자료는 통계청 MDIS, 공공데이터 포털, 정보공개 포털을 통해 서비스하고 있어 이용자를 위한 높은 접근성과 활용도를 갖추고 있는 것으로 판단된다. 또한, 보고서 내 통계표와 마이크로데이터를 통해 집계한 통계표 간 수치도 모두 일치하는 것으로 나타나 정확성 측면의 품질이 높은 것으로 판단된다.

※ [참고] 점검 집계표 일치 여부

<점검 집계표별 일치 여부>

구분	통계 표명	일치 여부
보고서 (127개)	행정서비스 이용 경험	일치
	행정서비스 주 이용 방법 이용	일치
	행정서비스 주 이용방법 평균 이용비중	일치
	행정서비스 이용 시 직접방문 이용 비중	일치
	행정서비스 이용 시 전화 이용 비중	일치
	행정서비스 이용 시 팩스/우편 이용 비중	일치
	행정서비스 이용 시 인터넷 홈페이지(웹사이트) 이용 비중	일치
	행정서비스 이용 시 모바일 어플리케이션(앱) 이용 비중	일치
	행정서비스 이용 시 이메일 이용 비중	일치
	행정서비스 이용 시 문자메세지 이용 비중	일치
	행정서비스 이용 시 SNS(페이스북, 트위터, 인스타그램, 네이버 밴드) 및 메신저(카카오톡, 라인 등) 이용 비중	일치
	행정서비스 이용 시 공공 무인민원발급기(키오스크)이용 비중	일치
	온오프라인 행정서비스 이용 목적	일치
	온오프라인 행정서비스 이용목적별 빈도(정보 검색 문의 조회)(비이용자 제외)	일치
	온오프라인 행정서비스 이용목적별 빈도(행정/민원서류 신청(작성)·접수)(비이용자 제외)	일치
	온오프라인 행정서비스 이용목적별 빈도(행정/민원서류 열람(발급)·교부)(비이용자 제외)	일치
	온오프라인 행정서비스 이용목적별 빈도(세금 및 공과금 조회·납부 환급)(비이용자 제외)	일치
	온오프라인 행정서비스 이용목적별 빈도(국민 제안 참여)(비이용자 제외)	일치
	전자정부서비스 이용 및 알람서비스 받으신 경험 [전자정부서비스 인지자 기준]	일치
	전자정부서비스 인지도전체 응답자 기준	일치
전자정부서비스 인지도인터넷 이용자 기준	일치	
전자정부서비스 인지 경로	일치	
전자정부서비스 이용 및 알람서비스 받으신 경험[전체 응답자 기준]	일치	
전자정부서비스 이용 및 알람서비스 받으신 경험[행정서비스 이용 기준]	일치	

\*점검한 총 127개 표 중 유형별 일부 집계표만 나열함

## 부 록. 통계품질진단 개요

### 1. 통계품질진단의 개념

현대적 의미의 통계품질은 ‘통계가 이용자에게 얼마나 이용하기 적합하게 작성 및 제공되고 있는가를 나타내는 특성’으로서 통계품질관리는 ‘통계이용자들에게 통계를 사용하는데 적합하도록 생산하는 방법뿐만 아니라 이용자에게 만족을 주면서 가장 경제적인 방법으로 통계를 작성·보급·관리하기 위한 모든 수단을 통합하는 체계’를 말한다.

따라서, 통계품질진단이란 생산된 통계가 이용자에게 얼마나 유용하게 사용되고 있는지를 살펴보는 과정으로서 국가 정책 결정의 기초 자료로 이용되는 국가승인통계에 대한 품질수준을 진단하여 국가통계의 품질 향상 및 신뢰도 제고를 목적으로 한다.

통계청에서는 통계품질의 수준을 관련성, 정확성, 시의성/정시성, 비교성/일관성, 접근성/명확성이라는 5가지 차원으로 정의하고 있으며, 통계품질진단은 5가지 차원의 품질수준이 어느 정도인지를 측정하고 각 차원의 품질수준을 높이기 위해 통계를 어떻게 개선해야 하는지 그 방향을 제시하고자 하는 것이다.

또한, 통계청이 제시한 통계품질진단의 과정은 첫째, 통계정보보고서를 활용한 품질진단, 둘째, 자료수집 체계 점검, 셋째, 조사표 설계 및 유사통계 비교·분석 점검, 넷째, 표본설계 점검, 다섯째, 이용자 요구사항 반영실태 점검, 여섯째, 마이크로데이터 품질 점검, 일곱째, 공표자료 오류 점검으로 이루어지며, 이러한 과정을 통해 통계생산과정에 대한 품질관리에 기초한 보다 정확하고 신뢰성이 높은 우수한 통계를 생산함과 동시에 이렇게 생산된 통계가 향후 이용자의 요구를 충족시킬 수 있도록 하는데 통계품질진단의 필요성과 궁극적인 목적이 있다.

## 2. 통계품질진단 체계

### 가. 통계정보보고서 작성

통계의 중요성이 강조되고 이용이 활성화되면서 통계자료와 함께 해당 통계의 작성 방법 등의 정보 요구도 높아졌다. 그 동안의 품질진단에서는 통계 작성 절차에 따른 양적·질적 정보를 「통계정보보고서」로 작성하여 통계 이용자에게 제공하였다. 또한, 통계생산자가 통계생산의 기반자료로 활용하여 절차적 품질 수준을 향상하도록 하였다.

이에 새롭게 생산된 통계도 이용자용 가이드이자 생산자용 편람으로 사용하기 위한 「통계정보보고서」를 작성하여야 하며, 지속적으로 생산하는 통계는 기존에 작성된 「통계정보보고서」를 보완하여 활용하여야 한다.

### 나. 통계정보보고서 활용 진단

이용자의 정확한 이해와 활용, 통계제반과정 및 산출물에 대한 정보 등 각 과정에 대한 품질정보 제공을 위한 통계정보보고서는 총 6장으로 구성되어 있다. 진단에서는 「통계정보보고서」에 수록되어 있는 6개의 작성절차별로 품질지표를 구성하여 통계의 품질수준을 측정하며, 기본적인 통계작성절차를 준수하는지 여부도 점검한다.

#### (1) 제1장 통계작성 기획

통계 이용자의 입장에서 통계의 특성과 필요성 등 핵심적인 내용이 통계 개요에 수록되어 있는지 점검하고, 통계작성절차 전반에 대하여 진단한 결과를 작성한다. 또한 통계에 대한 작성목적이 명확한지, 통계의 주된 활용 분야가



무엇인지 등을 진단하고, 통계를 이용하는 이용자에 대한 관리 및 의견수렴 등에 대한 점검 결과를 기반으로 진단결과를 작성한다.

## (2) 제2장 통계설계

통계는 작성목적에 맞게 조사내용 및 조사표를 설계하여야 하며, 응답자에게 조사목적에 부합하는 정보를 얻기 위해 노력하여야 한다. 이를 위해 응답자가 쉽게 응답할 수 있도록 용어나 분류 기준 등을 국내 또는 국제기준을 적용하는지 점검하고, 조사표의 기본 구성요소에 대한 수록 여부 등을 진단한다. 또한, 통계는 시대가 변함에 따라 진화하고 발전하여야 한다. 이에 따라, 조사표의 변경이력 등이 관리되고 있는지 진단한다.

또한, 조사를 위해서는 모집단과 표본추출틀에 대한 정의가 명확하게 설정되어야 하며, 특히 표본 조사의 경우 표본설계 및 모집단과 표본추출틀의 주기적인 갱신 등을 검토하고 진단결과를 작성한다.

## (3) 제3장 자료수집

통계를 작성하기 위해서는 조사표를 이용하여 응답자로부터 응답을 받아내는 것이 가장 중요한 작업이다. 시대가 변함에 따라 자료를 수집하는 방식도 변화하고 있으며, 응답률 등을 고려하여 다양한 방식으로 조사를 실시하고 있다.

특히, 면접조사의 경우, 조사원의 채용 및 교육 등은 조사의 성공 여부를 좌우할 정도로 중요하다. 조사를 위한 업무, 조사준비, 홍보, 명부보완 등을 체계적으로 관리하고 있는지를 진단하고, 현장에서 발생할 수 있는 문제에 대한 관리방안 등이 마련되어 있는지도 진단한다. 그리고 무응답이 발생한 경우, 적절한 대체 방법이 강구되어 있는지를 점검하고, 사후조사 실시 여부 및 결과 조치방안을 확인한다. 위의 사항을 종합적으로 검토하여 진단결과를 작성한다.

또한 조사환경이 열악해짐에 따라 행정자료를 활용하여 다양한 방식으로 조사 자료의 보완 및 점검을 실시하고 있다. 이에 통계에 활용하는 행정자료의 활용 목적 및 내용, 특성 등을 파악하여 본 통계작성에 활용하는지에 대해 검토하고 진단 결과를 작성한다.

#### (4) 제4장 통계처리 및 분석

수집된 자료를 시스템적으로 검토하고 작성하기 위해, 코딩 및 코드체계 등이 정립되어 있는지와 입력된 자료를 기반으로 자료를 내검하는 방식과 무응답의 유형에 따른 실태 등을 점검한다. 수집된 자료 중 행정자료를 활용하는 경우, 행정자료의 매칭방법 등을 대해 검토하고 진단 결과를 작성한다. 즉, 통계로 작성되기 위해 사용되는 자료의 처리과정 전반에 대하여 점검한 후 진단 결과를 작성한다.

수집된 자료에 대한 기본적인 정제작업이 완료되면, 이것을 기반으로 통계를 추정하고 분석하게 된다. 통계추정을 위해선 표본설계 당시와 동일하게 조사되지 못한 부분을 가중치 조정 등을 통해 추정을 실시하고, 주요 항목들에 대한 변동계수 등이 기획의도와 동일하게 도출되고 있는지 등을 검토한다.

특히 지수를 작성하는 통계의 경우, 지수 유형 및 산식 등을 점검하고 개편 여부 등을 점검한다. 또한, 계절조정이 필요한 통계의 경우, 계절조정과정 및 내용에 대하여 점검한다. 이 모든 과정에 대하여 점검하고 진단결과를 작성한다.

#### (5) 제5장 통계공표, 관리 및 이용자서비스

통계가 작성되면 그 통계결과를 공표하여 이용자가 유용하게 활용할 수 있도록 해야 하고, 이용에 혼란을 줄 수 있는 사항은 사전에 공지하여 이용에 어려움이 없도록 조치하여야 한다. 따라서 공표일정, 통계설명자료 제공현황, 마이크로데이터 제공현황, 비밀보호 및 보안사항 등을 점검하고 진단결과를

작성한다. 또한 통계작성방법 유지, 시계열 단절 여부 등과 동일영역 통계와의 일관성 등도 점검하고 진단결과를 작성한다.

#### (6) 제6장 통계기반 및 개선

통계를 작성하는 환경에 대한 진단 또한 통계의 품질에 직접적인 영향을 미친다. 통계를 기획하고 분석하는 인력 현황과 위탁에 의해 작성되는 경우, 통계청에서 제시한 통계조사 민간위탁 지침의 준수여부와 통계품질향상을 위한 노력 등을 점검하고 진단결과를 작성한다.

##### 다. 자료수집 체계 점검

자료수집체계 점검은 조사기획자, 조사관리자, 조사원 등 자료수집 과정에 직접적으로 관여하는 사람들을 대상으로 자료가 정확히 수집되었는지, 절차적 오류는 없는지 등을 점검한다. 특히, 자료수집 과정에서 나타날 수 있는 자료수집 오류의 가능성을 체계적으로 점검하고, 발생한 또는 발생 가능한 문제점을 찾아 개선방안을 도출하여 자료수집 과정에서의 품질을 개선하려는 과정이다.

##### 라. 이용자 요구사항 반영실태 점검

통계 이용자는 이용하는 통계로부터 기대하는 정보를 충분히 얻기 원하므로, 품질이 우수한 통계는 이용자가 원하는 정보를 많이 제공할 수 있어야 한다. 따라서 통계 이용자가 해당 통계자료에 대해 얼마나 만족하는지를 살펴보는 것이 필요하다. 이를 위해 진단 대상통계와 관련하여 정책수립 및 평가, 학술연구 등에 직접 활용한 경험이 있는 전문 또는 일반이용자로 구성된 이용자 요구사항 반영실태 점검(FGI)을 실시하여 통계이용자의 통계에 대한 만족 수준과 요구사항 반영수준이 충분히 반영되는지를 진단한다.

##### 마. 공표자료 오류 점검

작성절차에서는 오류가 없는 통계일지라도 공표되는 과정에서 오류가 발생한다면

통계품질을 떠나 잘못된 통계를 사용하게 된다. 공표자료 오류 점검에서는 통계서비스의 질을 향상시키기 위해 KOSIS에 제공되는 통계표에 대한 수치, 단위표기, 주석 등을 점검하고, 국제기구 제공 통계의 경우에는 기관에서 제공한 수치와 국제기구에서 보고서 및 DB를 통해 발표한 수치를 상호비교하여 불일치한 수치 유무를 점검한다.

#### 바. 조사표 설계 및 유사통계 비교·분석 점검

조사표 설계 점검에서는 주요 용어 및 항목별 정의, 조사표 구성, 조사표 설계 및 변경 절차, 설문응답 지시문, 응답보기의 포괄성·상호배타성을 만족하는지 점검한다. 그 다음 각 항목별 기준시점에 일관성, 조사표 변경 이력, 조사항목별 작성요령 및 유의사항을 점검한다.

유사통계 비교·분석 점검은 공표하고 있는 통계 중 동일하거나 유사한 통계가 있는지 검토한다. 점검통계와 유사한 항목이 있는 통계간의 작성기관, 작성목적, 작성대상 및 범위, 작성단위, 작성주기, 기준시점, 공표시기, 표본조사 여부, 작성규모를 비교하고 유사항목의 결과값 및 추이가 유사한지 점검한다.

#### 사. 표본설계 점검

표본설계 점검에서는 진단통계의 모집단, 표본추출틀, 표본추출방법, 목표오차, 표본규모, 가중치, 추정식, 주요 항목별 공표 범위 등 표본설계와 관련한 일련의 과정을 정밀 검토하여, 모집단을 잘 대표하는 통계자료가 생산되고 있는지 점검한다.

#### 아. 마이크로데이터 품질 점검

이용자의 유용한 마이크로데이터 활용을 위하여 충분한 메타데이터(파일설계서, 코드북 등) 및 정확한 마이크로데이터 제공이 필요하다. 이를 위해 마이크로데이터 품질 점검에서는 데이터의 정확성 진단을 목적으로 마이크로데이터 관리체계 및 메타자료 점검, KOSIS 공표항목 기준 집계표 일치율을 점검한다.

### 3. 통계품질 수준 측정

#### (1) 관련성

관련성이란 이용자 관점에 초점을 둔 측면으로 통계의 포괄범위와 개념, 내용 등이 이용자 요구에 부합되는 정도를 의미한다. 즉, 통계이용자에게 얼마나 의미 있고 유용한 통계를 작성하여 제공하고 있는가와 관련된 개념이다. 여기서는 통계의 작성목적에 명확히 설정하고 이를 달성하기 위하여 이용자 파악, 전문가 자문회의, 이용자 만족도 조사 등 이용자 요구를 지속적으로 파악하여 통계에 반영하고 있는지와 관련한 사항을 중심으로 점검한다.

#### (2) 정확성

정확성이란 측정하고자 하는 모집단의 특성을 추정함에 있어 이 추정된 값이 미지의 참값에 얼마나 근접하는가의 정도를 의미한다. 정확성과 관련한 품질진단에서는 표본설계, 표본오차, 비표본오차, 자료수집방법, 면접소요시간 등을 중심으로 발생 가능한 표본오차 및 비표본오차의 크기와 발생원인 등을 탐색하고 오차를 최소화하기 위한 방안을 마련하고 있는지를 점검한다.

#### (3) 시의성 및 정시성

시의성은 작성기준시점과 결과공표시점간의 차이를 나타내는 통계의 현실 반영도와 관련된 개념으로서 작성기준시점과 결과발표시점이 근접할수록 시의성이 높은 통계이다.

정시성은 공표한 날짜와 사전에 계획된 공표 날짜 사이의 시간 지체 정도를 나타내며, 예고된 공표시기를 정확히 준수하는가에 대한 개념이다. 여기서는 통계작성주기, 작성기준시점과 공표일까지의 소요기간, 공표예정일과 실제공표일의 차이, 공표지연 사유 등을 중심으로 점검한다.

#### (4) 비교성 및 일관성

비교성은 시간 흐름과 영역에 따라 비교되는 정도를 의미한다. 즉, 시간이나 공간이 달라도 통계자료가 공통된 기준(통계개념, 측정도구, 측정과정 및 기초자료)으로 집계되어 서로 비교 가능한지를 진단하는 차원이다. 따라서 비교성에서는 지리적 및 비지리적 영역 또는 시간적 통계를 비교할 때 통계작성에 적용된 개념, 정의와 측정방법의 차이가 주는 영향 등을 중심으로 점검한다.

일관성이란 동일한 경제·사회현상에 대해 서로 다른 기초자료나 작성방법, 작성주기(공표주기)에 의해 작성된 통계자료들이 서로 얼마나 유사성을 지니는가에 대한 정도를 의미한다. 따라서 서로 다른 기초자료나 작성방법에 의해 작성되었다고 동일한 현상을 반영하는 통계자료들은 서로 유사한 결과를 보여야 한다. 일관성에서는 잠정자료와 확정자료, 연간자료와 분기(월) 자료를 비교한 내적일관성 여부와 다른 통계자료와 유사한 결과를 보이는지 비교한 결과 등을 중심으로 점검한다.

- \* 비교성과 일관성은 유사한 개념이다. 일관성은 통계 간 결과가 유사한지 보는 것이고, 비교성은 통계에서 사용한 개념, 분류, 기준 등이 유사하여 비교가능한지를 보는 것이다.

#### (5) 접근성 및 명확성

접근성은 이용자가 통계자료에 대해 손쉽게 접근할 수 있는 정도를 말하며, 명확성은 통계가 어떻게 만들어졌는지에 대한 정보제공 수준을 말한다. 통계자료의 데이터베이스화, 간행물 및 보도자료 홈페이지 게시, SNS를 통한 속보 전송 등 다양한 방법으로 자료를 제공하고 이용자의 검색이 용이하도록 하는 것은 통계의 접근성을 높이는 활동이다. 여기서는 이용자들이 통계자료를 쉽게 이용할 수 있도록 이용자 친화적인 절차로 통계정보를 제공하고 있는지, 이용자를 위한 적절한 정보와 지원을 하고 있는지 등을 중심으로 점검한다.

2024년 정기통계품질진단 진단결과보고서

---

발행일	2024년 12월
발행인	통계청장 이형일
발행처	통계청 통계정책국 품질관리과 대전시 서구 청사로 189
인쇄처	위드나래

---



## 안 내

1. 연구보고서의 내용을 발표 또는 인용할 때에는 반드시 올바른 인용 및 출처표시 방법을 준수해야 합니다.
2. 연구보고서의 지식재산권은 통계청에 있습니다.