

I. 통계작성 기획

☐ 통계개요

- 전자정부서비스이용실태조사(승인번호 : 제110029호)
- 통계작성기관/부서명
 - 행정안전부/디지털정부기획과

1. 조사방법

- 가구방문 면접조사
 - 조사원이 조사대상으로 선정된 가구를 직접 방문하여 태블릿PC를 이용하여 설문 응답을 받는 면접 방법(TAPI, Tablet Aided Personal Interview) 실시
 - ※ 2023년 전자정부서비스 이용실태조사는 2021년 등록센서스를 기준으로 전국 17개 시도의 조사구 중 400개 조사구를 확률비례계통추출법에 의해 추출하였고 조사구 내 조사대상으로 선정된 가구를 조사원이 직접 방문하여 생월자법에 의해 적격가구를 선정 후, 선정된 적격가구원 4,030명을 대상으로 태블릿PC를 이용한 가구방문 면접조사를 실시함

2. 조사 및 공표주기

- 조사주기 : 1년
- 공표주기 : 1년

3. 조사일정 및 일정별 수행업무

☐ 2023년 전자정부서비스 이용실태조사 추진과제별 일정

- 일반사항
 - 본 조사는 조사기획 및 준비, 조사설계(설문 및 표본설계 포함), 실사준비, 조사실시, 자료처리, 통계추정, 분석 및 공표 순으로 진행
 - 조사기획 단계부터 최종 조사결과 공표까지 약 1년 정도의 기간이 소요됨

○ 추진과제별 일정

<표 1> 2023년 전자정부서비스 이용실태조사 추진과제별 일정

단계	세부 추진 내용	추진 시기
조사기획 및 준비	세부 추진 방향 및 일정 확정	~ 2월 초
	조사업체 입찰 진행 및 계약	~ 4월 초
	조사 착수보고회	4월 18일
설문 설계	조사항목 협의/작성	~ 7월 초
	조사항목 전문가 및 주무부처 유관 부서 자문(총6회)	(1차) 4월 18일 / (2차) 6월 19일
표본관리 및 설계	표본설계	~ 7월 초
	국가승인통계 변경 준비/신청	~ 7월 21일
	표본조사구 추출	~ 7월 초
실사준비	조사보조자료 준비/제작(TAPI, 지침서 등)	~ 7월 중순
	사전조사	7월 10일 ~ 21일
	조사원 선발	7월 21일 ~ 26일
	조사원 교육	7월 30일 ~ 8월 1일
현장조사	본 조사 실시	8월 1일 ~ 9월 30일
	조사 현황 보고 확인	주/월간
	자료검증	~10월 초
정성조사 (FGI)	대상자 선정 및 DB구축	~10월 초
	대상자 섭외	~10월 초
	좌담회 진행(총 2회)	10월 16일~10월 17일
정량조사 결과분석	자료처리/오류점검	~11월 초
	가중치/모수추정	~11월 초
	통계표 산출	~11월 20일
	최종 완료보고회	12월 15일
	요약보고서, 인포그래픽 등 결과보고서 작성	~12월 14일
자료 공표	주요 결과 홈페이지 게시	12월 29일
	결과 데이터 이관(KOSIS, 지표나라, MDIS 등)	~'24년 1월말

※ 법적근거

- 전자정부법 제22조(전자정부서비스의 이용실태 조사·분석) 및 동법 시행령 제18조(전자정부서비스의 이용실태 조사대상 등)

전자정부법 제22조(전자정부서비스의 이용실태 조사·분석) ① 행정기관등의 장은 해당 기관에서 제공하는 전자정부서비스에 대한 이용실태 등을 주기적으로 조사·분석하여 관리하고 개선 방안을 마련하여야 한다.

② 제1항에 따른 전자정부서비스 이용실태의 조사·분석 및 관리에 필요한 구체적인 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.

전자정부법시행령 제18조(전자정부서비스의 이용실태 조사대상 등) ① 법 제22조제1항에 따른 이용실태의 조사는 해당 기관에서 제공하는 모든 전자정부서비스를 대상으로 실시한다.

② 중앙행정기관등의 장은 제1항에 따른 이용실태의 조사 결과 이용률이 낮은 서비스에 대해서는 이용률 제고 방안을 수립하여 추진하여야 한다.

③ 행정안전부장관은 중앙행정기관등의 전자정부서비스의 제공 및 이용 실태를 조사·분석하여 그 결과를 공개할 수 있다.

4. 통계작성 문서화

4-1 통계작성 기본계획서

- ‘2023년 전자정부서비스 이용실태조사 기본계획’ 참고하여 조사 추진
 - 2023년 기본계획 수립 및 보고를 통해 연간 추진 근거를 마련 후, 단계적 업무 진행
- 기본계획에는 2023년 용역사업 추진계획, 2023년 통계작성 기획서(안) 등을 수록

2023년 전자정부서비스 이용실태조사 기본계획					
1. 전자정부서비스 이용실태조사					
작성부처	디지털정부기획과	통계용역	조사통계	승인번호	110029호(12.10.31.)
작성기관	대안 요1	작성주거	1년	공표시기	'23.12월
□ 통계요요 <ul style="list-style-type: none"> ○ (조사목적) 국민들의 전자정부서비스 활용수준 및 인식변화 등을 조사·분석하여 전자정부서비스 개선과 정책수립의 기초자료로 활용 ○ (법적근거) 전자정부법 제22조(전자정부서비스 이용실태 조사·분석) ○ (예산현황) 223백만원 ○ (조사체계) (조사행안부)→(중앙한국자능정보사회진흥원)→(8개)지자체 ○ (조사항목) 전자정부서비스 인지도·이용률·만족도, 이용의향 등 ○ (조사방법) 전국 만16~74세 일반국민 4,000명 대상 가구방문 면접조사 ○ (제공방법) 책자발간, 보도자료 배포, KOSIS 및 홈페이지 게시 □ 주요 추진사항 <ul style="list-style-type: none"> ○ 디지털정부 정책방향, 환경변화에 부합하는 조사프레임·주요지표 재설계, 문항 개선 등 개선방안 마련 ○ '23년 전자정부서비스 이용실태 본조사 및 결과분석 □ 추진일정 <ul style="list-style-type: none"> ○ 통계작성계획 수립(1월), 사업발주 및 리서치업체 선정(2~3월) ○ 통계작성 변경승인 신청(7월) ○ 본조사(8월), 결과 분석(9~11월) 및 공표(12월) ○ 자체통계품질진단 실시(7월) 및 진단결과 제출(12월) 					

참고 '전자정부서비스 이용실태조사' 관련 근거 법령

□ 전자정부법

■ 제22조(전자정부서비스의 이용실태 조사·분석)

- ① 행정기관등의 장은 해당 기관에서 제공하는 전자정부서비스에 대한 이용 실태 등을 주기적으로 조사·분석하여 관리하고 개선 방안을 마련하여야 한다.
- ② 제1항에 따른 전자정부서비스 이용실태의 조사·분석 및 관리에 필요한 구체적인 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회 규칙 및 대통령령으로 정한다.

□ 법 시행령

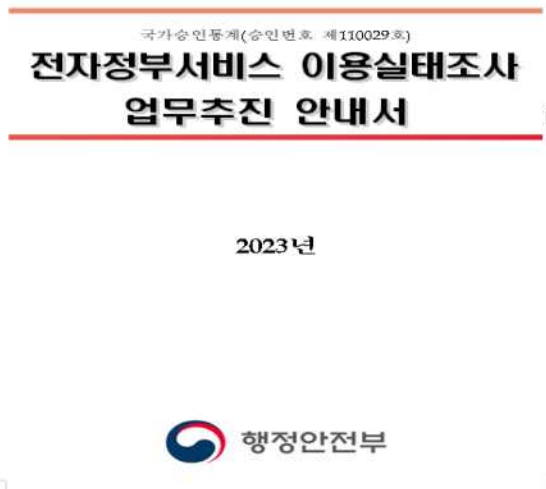
■ 제18조(전자정부서비스의 이용실태 조사대상 등)

- ① 법 제22조제1항에 따른 이용실태의 조사는 해당 기관에서 제공하는 모든 전자정부서비스를 대상으로 실시한다.
- ② 중앙행정기관등의 장은 제1항에 따른 이용실태의 조사 결과 이용률이 낮은 서비스에 대해서는 이용률 제고 방안을 수립하여 추진하여야 한다.
- ③ 행정안전부장관은 중앙행정기관등의 전자정부서비스의 제공 및 이용 실태를 조사·분석하여 그 결과를 공개할 수 있다.

4-2 업무편람(직무편람)

○ '전자정부서비스 이용실태조사 업무추진 안내서'

- 안내서에는 추진근거, 그간 조사내역, 활용분야와 현황, 업무수행시 참고할 자료 및 주요 사이트, '22년 결과 요약 및 조사표 등을 수록함
- 이외에도 '23년 추진계획, 인수인계서(양식) 등도 포함하여 담당자 변경시에도 해당 통계조사업무가 원활히 업무가 진행될 수 있는 체계를 구비함



III 업무 수행시 참고해야 할 자료와 인터넷 사이트

□ 통계청

- 통계관리 : 통계정책관리시스템(정책안내-매뉴얼 다운로드)
 - 통계업무담당자 안내서
 - 통계21만 정책평가
 - 통계예산정보관리
 - 작제통계품질진단(입력 매뉴얼, 조사원단 매뉴얼 등)
 - 장기통계품질진단(매뉴얼, 통계정보보고서 작성양식 및 사례) 등
- 통계정보를 제공해야 하는 사이트
 - 국가통계포털 KOSIS : 보고서, 통계소개자료 등
 - e-나라지표 : 보고서, 통계소개자료 등
 - MDIS : 마이크로데이터

□ 행정안전부

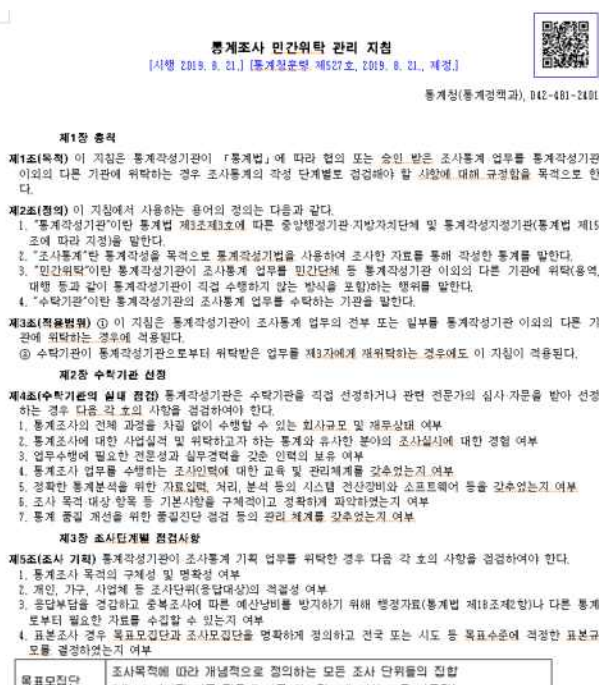
- 통계정보를 제공해야 하는 사이트
 - 홈페이지 MOIS(www.mois.go.kr) : 통계소개자료, 보고서
 - 공공데이터포털(data.go.kr) : 원천데이터(Raw data), 코드집

□ NIA

- 통계정보를 제공해야 하는 사이트
 - 홈페이지 NIA(www.nia.go.kr) : 통계소개자료, 보고서

○ 통계조사 민간위탁 관리 지침

- 기본계획, 안내서 및 통계청의 '통계조사 민간위탁 관리 지침' 등에 의거하여, '23년 전자정부서비스 이용실태조사에 대한 제안요청서 작성 등 용역사업 추진



2023년 전자정부서비스 이용실태조사 제안요청서

2023. 2.

한국지능정보사회진흥원

5. 통계연혁

5-1 작성통계의 최초개발 시기 및 배경

□ 최초 개발시기

- 최초 작성년도 : 2007년

□ 개발배경

- 전자정부서비스 이용 활성화 및 품질 제고를 위해서는 전자정부서비스에 대한 이용현황과 인식 정도를 파악하는 것이 중요함
- 우리나라 전자정부서비스에 대한 인지도, 이용률, 만족도 등을 조사하여 전자정부서비스 이용실태에 대한 객관적이고 정확한 지표를 산출하고, 향후 전자정부서비스 이용활성화를 위한 정책적·제도적 전략수립과정에 필요한 기초자료를 제공하고자 전자정부서비스 이용실태조사를 실시
- ※ 2012년부터는 국가승인통계(일반통계 제110029호)로 지정되었으며, 2014년부터 국제기구(OECD, UN 등)에서 요구하는 통계적인 수준에 부합하기 위해 표본규모를 확대, 전국 400개 조사구의 가구원 4,000명을 대상으로 가구방문면접조사를 실시함

□ 조사이력

- 2007년 ~ 2008년
 - 개별 전자정부시스템을 대상으로 인지도, 이용률 조사와 만족도 조사 최초 실시
 - 국민, 기업, 공무원 대상으로 2007년에는 연 2회, 2008년에는 연 1회 온라인 설문조사 실시
- 2009년 12월 : 조사대상 및 내용 변경
 - 만 20세 이상 1,500명 국민 대상 온라인 설문조사 실시(기업, 공무원 제외)
- 2010년 7월 ~ 2010년 12월 : 표본개편
 - 2010년 전자정부서비스 활용수준 조사 실시(상반기/하반기)
 - 인터넷을 이용하고 있는 만 19세 이상의 성인 남녀 1,500명을 대상으로 온라인 설문조사와 전화조사 병행 실시
- 2011년 10월 : 인터넷 표본규모 확대
 - 인터넷을 이용하는 만 16 ~ 74세 성인 남녀 1,840명 온라인 설문조사 실시
- 2012년 10월 : 국가승인통계 지정 및 표본변경(인터넷 이용자 → 일반국민)
 - 조사명 변경(전자정부서비스 이용실태조사)
 - 국가승인통계(일반통계 제11029호) 지정 (2012.10.31.)
- 2012년 ~ 2013년
 - 만 16 ~ 74세 2,000가구(2,000명)를 대상으로 가구방문 면접조사 실시
- 2014년 9월: 통계작성변경승인
 - 전국 4,000가구(4,000명)를 대상으로 가구방문 면접조사 실시
- 2014년 ~ 2015년
 - 만 16 ~ 74세 4,000가구(4,000명)를 대상으로 가구방문 면접조사 실시

- 2016년 8월: 통계작성변경승인
 - ICT/IT 환경 및 사회현상의 변화를 반영한 내용 보완 및 문항 개발 실시
 - 국가승인통계(일반통계 제110029호) 변경
- 2017년 8월: 통계작성변경승인
 - 모바일 전자정부서비스 앱에 대한 이용현황을 파악하기 위한 문항 개발 실시
 - 전자정부서비스 및 모바일 전자정부서비스 만족/불만족 이유에 대한 다량의 의견 수집
- 2018년 8월: 통계작성변경승인
 - 가구 구성 형태별 이용현황을 파악하기 위한 문항 개발 실시
- 2019년 9월: 통계작성변경승인
 - 정확성 제고 측면의 모집단(표본추출틀) 현행화
- 2020년 9월: 통계작성변경승인
 - 서비스 홈페이지/모바일 앱 이용 부분 문항 통합, 이용 기기와 채널 구체화
- 2021년 9월: 통계작성변경승인
 - 신규(국민비서 등) 및 지능형 전자정부서비스 관련 조사문항 추가
- 2022년 7월: 통계작성변경승인
 - 당해연도 조사결과 산출을 위해 조사시점을 10월에서 8월로 변경
 - 전자정부서비스 관련 조사문항 삭제 및 통합(34개 → 25개)
- 2023년 7월: 통계작성변경승인
 - 전자정부서비스 관련 조사문항 삭제 및 통합(25개 → 28개)
(행정안전부 부서별 요구조사를 통한 신규 문항 추가, 2023년에 신규 도입된 디지털서비스 개방에 대한 문항 추가 등)

<표 2> 전자정부서비스 이용실태조사 연혁

년도	조사대상	조사방법	횟수	비고
2007	국민, 기업, 공무원	인터넷	2회	- 35개 주요 전자정부서비스 이용실태 포함 - 온라인 설문조사 및 페이지 뷰 분석 등
2008	국민, 기업, 공무원	인터넷	1회	
2009	국민	인터넷	1회	- 개별 서비스, 기업·공무원 조사대상 제외
2010	국민	인터넷	2회	- 조사시기별 전자정부 이용률 변화추이 분석 - 만19세 이상 인터넷 이용자 대상
2011	국민	인터넷	1회	- 만16~74세 인터넷 이용자 대상
2012	국민	방문	1회	- 만16~74세 일반국민 대상(2,000명)
2013	국민	방문	1회	- 만16~74세 일반국민 대상(2,000명)
2014	국민	방문	1회	- 만16~74세 일반국민 대상(4,000명)
2015	국민	방문	1회	- 만16~74세 일반국민 대상(4,000명)
2016	국민	방문	1회	- 만16~74세 일반국민 대상(4,000명)
2017	국민	방문	1회	- 만16~74세 일반국민 대상(4,000명)
2018	국민	방문	1회	- 만16~74세 일반국민 대상(4,000명) - 1인 가구의 전자정부 서비스 이용실태를 파악을 위한 '가구 구성 형태' 문항 추가 - 행정 서비스 이용 속성 정의 간소화
2019	국민	방문	1회	- 만16~74세 일반국민 대상(4,000명) - 정확성 제고 측면의 모집단(표본추출틀) 현행화
2020	국민	방문	1회	- 만16~74세 일반국민 대상(4,000명) - 서비스 홈페이지/모바일 앱 이용 부분 문항 통합, 이용 기기와 채널 구체화
2021	국민	방문	1회	- 만16~74세 일반국민 대상(4,000명) - 신규 및 지능형 전자정부서비스 관련 문항 추가
2022	국민	방문	1회	- 만16~74세 일반국민 대상(4,000명) - 당해연도 결과 공표를 위한 조사기준시점 변경 (10월 → 8월)
2023	국민	방문	1회	- 만 16~74세 일반국민 대상(4,030명) - 행정안전부 부서별 요구조사를 통한 신규 문항 개발 - 2023년에 신규 도입된 디지털서비스 개방에 대한 문항 개발

5-2 통계의 변경 또는 개편이력 관리

□ 통계 변경 혹은 개편

<표 3> 전자정부서비스 이용실태조사 통계작성 변경/개편 내용

변경 연월일	구분	변경전	변경후	변경사유
`13.9.13.	조사항목	<ul style="list-style-type: none"> 30문항 - 기본사항(2), 행정서비스 이용(7), 전자정부서비스 이용(11), 모바일 전자정부서비스 이용(4), 전자정부서비스 이용전망(6) 	<ul style="list-style-type: none"> 30문항 - 기본사항(2), 행정서비스 이용(7), 전자정부서비스 이용(11), 모바일 전자정부서비스 이용(4), 전자정부서비스 이용전망(6) 	<ul style="list-style-type: none"> 신규 통계수요에 따른 문항개발, 무의미한 결과값 문항 삭제, 사회 현상의 변화 등을 반영한 문항 보완 - 신규 : 2문항 - 삭제 : 2문항 - 변경보완 : 4문항 ※ 실제 문항 증가/감소 없음
	조사기준 시점	11월 1일 0시 (전년 11.1 ~ 당년 10.31)	10월 1일 0시 (전년 10.1 ~ 당년 9.30)	통계작성기준시점(11월→10월)을 1달 빠르게 변경함으로써, 익년 1월 공표 전 결과 분석 기간 확보
	조사기간	2012.11.01 ~ 11.30	2013.10.01 ~ 10.31	
`14.9.24.	조사항목	<ul style="list-style-type: none"> 30문항 - 기본사항(2), 행정서비스 이용(7), 전자정부서비스 이용(11), 모바일 전자정부서비스 이용(4), 전자정부서비스 이용전망(6) 	<ul style="list-style-type: none"> 30문항 - 행정서비스 이용(6), 전자정부서비스 이용(11), 모바일 전자정부서비스 이용(5) 전자정부서비스 이용전망(8) * 기본사항(4)은 별도항목으로 조사하지 않음 	<ul style="list-style-type: none"> 신규 통계수요에 따른 문항개발 및 통합, 무의미한 결과값 문항삭제, 사회 현상의 변화 등을 반영한 내용보완 - 신규 : 6문항 - 삭제 : 6문항 - 변경보완 : 8문항 ※ 문항 수 증가/감소 없음
	조사표본	2,000명	4,000명	표본수 확대를 통한 조사값의 신뢰도 제고
`16.9.7.	조사항목	<ul style="list-style-type: none"> 30문항 - 행정서비스 이용(6), 전자정부서비스 이용(11), 모바일 전자정부서비스 이용(5), 전자정부서비스 이용전망(8) * 기본사항(5)은 별도항목으로 조사하지 않음 	<ul style="list-style-type: none"> 30문항 - 행정서비스 이용(6), 전자정부서비스 이용(10), 모바일 전자정부서비스 이용(5), 전자정부서비스 이용전망(9) * 기본사항(5)은 별도항목으로 조사하지 않음 	<ul style="list-style-type: none"> 신규 통계수요에 따른 문항개발 및 통합, 무의미한 결과값, 문항삭제, 사회 현상의 변화 등을 반영한 내용보완 - 신규 : 1문항 - 삭제 : 1문항 - 변경보완 : 15문항 ※ 문항 수 변동없음
`17.8.29.	조사항목	<ul style="list-style-type: none"> 5개 부문 36항목 - 기본사항(6), 행정서비스 이용(6), 전자정부서비스 이용(10), 모바일 전자정부서비스 이용(5), 전자정부서비스 이용전망(9) 	<ul style="list-style-type: none"> 5개 부문 37항목 (신규1, 보완11) - 기본사항(6), 행정서비스 이용(6), 전자정부서비스 이용(10), 모바일 전자정부서비스 이용(6), 전자정부서비스 이용전망(9) 	<ul style="list-style-type: none"> 정책적 통계수요에 따른 문항개발 결과 값의 활용성 제고를 반영한 내용보완
	모집단 (표본추출틀)	2010년 기준 인구주택 총조사	2015년 기준 인구주택 총조사	조사모집단의 현행화 (2010년 기준 인총) → (2015년 기준 인총) 대체
`17.9.22.	표본설계 (표본배분)	<ul style="list-style-type: none"> 4,000명 - 400조사구 (조사구당 10가구) 	<ul style="list-style-type: none"> 4,000명 - 800조사구 (조사구당 5가구) 	인구주택총조사의 조사구 단위 가구수 (60→30가구) 설정 변경을 반영
`18.10.1.	조사항목	<ul style="list-style-type: none"> 5개 부문 37항목 - 기본사항(6), 행정서비스 이용(6), 전자정부서비스 이용(10), 모바일 전자정부서비스 이용(6), 전자정부서비스 이용전망(9) 	<ul style="list-style-type: none"> 5개 부문 38항목 (신규1, 보완16) - 기본사항(7), 행정서비스 이용(6), 전자정부서비스 이용(10), 모바일 전자정부서비스 이용(6), 전자정부서비스 이용전망(9) 	유사 보기문항 보완 등 응답편의 및 질문항의 명확성을 기하기 위함
	표본 추출틀 (표본배분)	<ul style="list-style-type: none"> 2015년 기준 인구총조사 - 800조사구 (조사구당 5가구) 	<ul style="list-style-type: none"> 2016년 기준 등록센서스 - 400조사구 (조사구당 10가구) 	<ul style="list-style-type: none"> 정확성 제고 측면의 모집단(표본추출틀) 현행화 * 표본가구리스트 변경(30→60가구)반영
`19.10.1.	조사항목	<ul style="list-style-type: none"> 5개 부문 38항목 (신규1, 보완16) - 기본사항(7), 행정서비스 이용(6), 전자정부서비스 이용(10), 모바일 전자정부서비스 이용(6), 전자정부서비스 이용전망(9) 	<ul style="list-style-type: none"> 5개 부문 38항목 (보완6) - 기본사항(7), 행정서비스 이용(6), 전자정부서비스 이용(10), 모바일 전자정부서비스 이용(6), 전자정부서비스 이용전망(9) 	유사 보기문항 보완 등 응답편의 및 질문항의 명확성을 기하기 위함
	표본 추출틀 (표본배분)	<ul style="list-style-type: none"> 2016년 기준 등록센서스 - 400조사구 (조사구당 10가구) 	<ul style="list-style-type: none"> 2017년 기준 등록센서스 - 400조사구 (조사구당 10가구) 	정확성 제고 측면의 모집단(표본추출틀) 현행화

변경 연월일	구분	변경전	변경후	변경사유
'20.10.1.	조사항목	<ul style="list-style-type: none"> 5개 부문 38항목 (보완6) - 기본사항(7), 행정서비스 이용(6), 전자정부서비스 이용(10), 모바일 전자정부서비스 이용(6), 전자정부서비스 이용전망(9) 	<ul style="list-style-type: none"> 4개 부문 31항목 (보완6) - 기본사항(7), 행정서비스 이용(6), 전자정부서비스 이용(9), 전자정부서비스 이용전망(9) 	<ul style="list-style-type: none"> 모바일 전자정부서비스 관련 조사문항 통폐합
	표본추출률 (표본배분)	<ul style="list-style-type: none"> 2017년 기준 등록센서스 - 400조사구 (조사구당 10가구) 	<ul style="list-style-type: none"> 2018년 기준 등록센서스 - 400조사구 (조사구당 10가구) 	<ul style="list-style-type: none"> 정확성 제고 측면의 모집단(표본추출률) 현행화
	조사기간	<ul style="list-style-type: none"> 2019.10.01. ~ 10.31. 	<ul style="list-style-type: none"> 2020.10.01. ~ 11.30. 	<ul style="list-style-type: none"> 코로나19로 가구방문 조사면접의 응답을 기피하여 조사기간 확대
'21.10.1.	조사항목	<ul style="list-style-type: none"> 4개 부문 31항목 (보완6) - 기본사항(7), 행정서비스 이용(6), 전자정부서비스 이용(9), 전자정부서비스 이용전망(9) 	<ul style="list-style-type: none"> 5개 부문 34항목 (보완6) - 기본사항(7), 행정서비스 이용(3), 전자정부서비스 이용(9), 전자정부서비스 이용전망(8), 새로운 전자정부서비스이용(5), 지능형 전자정부서비스 인식도(2) 	<ul style="list-style-type: none"> 신규(국민비서 등) 및 지능형 전자정부서비스 관련 조사문항 추가
	표본추출률 (표본배분)	<ul style="list-style-type: none"> 2018년 기준 등록센서스 - 400조사구 (조사구당 10가구) 	<ul style="list-style-type: none"> 2019년 기준 등록센서스 - 400조사구 (조사구당 10가구) 	<ul style="list-style-type: none"> 정확성 제고 측면의 모집단(표본추출률) 현행화
	조사기간	<ul style="list-style-type: none"> 2020.10.01. ~ 11.30. 	<ul style="list-style-type: none"> 2021.10.01. ~ 11.15. 	<ul style="list-style-type: none"> 조사기간 단축
	공표시기	<ul style="list-style-type: none"> 2021.3.23. 	<ul style="list-style-type: none"> 2022.2.24. 	<ul style="list-style-type: none"> 시의성있는 통계결과를 공표하기 위해 공표 시기 1달 단축(익년 3월→익년 2월)
'22.8.1..	기준시점	<ul style="list-style-type: none"> 조사기준시점 - 10월 1일 0시 기준 	<ul style="list-style-type: none"> 조사기준 시점 - 8월 1일 0시 기준 	<ul style="list-style-type: none"> 당해연도 내에 조사결과 산출을 위한 조사 시점 변경
	조사기간	<ul style="list-style-type: none"> 조사대상 기간 - 전년도 10.1 ~ 당해연도 9.30. 	<ul style="list-style-type: none"> 조사대상 기간 - 전년도 8.1 ~ 당해연도 7.31. 	
		<ul style="list-style-type: none"> 조사실시 기간 - 2021.10.1. ~ 11.15. 	<ul style="list-style-type: none"> 조사실시 기간 - 2022.8.1. ~ 8.31. 	
	조사항목	<ul style="list-style-type: none"> 조사표 문항 총 34개 - 기본사항(7) - 행정서비스 이용(3), - 전자정부서비스 이용(9) - 전자정부서비스 이용전망(8) - 새로운 전자정부서비스 이용(5) - 지능형 전자정부서비스 인식도(2) 	<ul style="list-style-type: none"> 조사표 문항 총 25개 - 기본사항(7) - 행정서비스 이용(3), - 전자정부서비스 이용(8) - 전자정부서비스 이용전망(7) 	<ul style="list-style-type: none"> 정책 활용도가 낮은 조사 문항 삭제 및 통합 신규 전자정부서비스 이용문항을 대표 전자정부서비스 이용문항에 통합
	공표시기	<ul style="list-style-type: none"> 2022.2.24. 	<ul style="list-style-type: none"> 2022.12.28. 	<ul style="list-style-type: none"> 당해연도 내에 조사결과 연내 공표
'23.8.1.	조사기간	<ul style="list-style-type: none"> 조사실시 기간 - 2023.8.1. ~ 8.31. 	<ul style="list-style-type: none"> 조사실시 기간 - 2023.8.1. ~ 9.30. 	<ul style="list-style-type: none"> 조사의 안정성 및 충실성 확보
	조사항목	<ul style="list-style-type: none"> 조사표 문항 총 25개 - 기본사항(7) - 행정서비스 이용(3) - 전자정부서비스 이용(8) - 전자정부서비스 이용전망(7) 	<ul style="list-style-type: none"> 조사표 문항 총 28개 - 기본사항(7) - 행정서비스 이용(4) - 전자정부서비스 이용(10) - 전자정부서비스 이용전망(7) 	<ul style="list-style-type: none"> 행정안전부 부서별 요구조사를 통한 신규 문항 개발 2023년에 신규 도입된 디지털서비스 개방에 대한 문항 개발
	공표시기	<ul style="list-style-type: none"> 2023.12.30. 	<ul style="list-style-type: none"> 2023.12.29. 	<ul style="list-style-type: none"> 당해연도 내에 조사결과 연내 공표

6. 통계의 작성목적

6-1 통계 작성 목적

- 조사 목적

○ 국민들의 전자정부서비스 전반의 이용실태를 정기적으로 조사, 분석하여 전자정부서비스 활용수준과 인식변화 추이 등에 대한 객관적이고 정확한 지표를 산출하기 위함

○ 전자정부서비스 개선과 전자정부서비스 이용활성화를 위한 정부 정책 수립의 기초자료로 활용하는 데 그 목적이 있음

6-2 주된 활용분야

□ 주된 활용분야

활용 목적	활용 사례(내용)
전자정부서비스 이용실태 관리 및 서비스 개선방안 마련	<div> <div>○ 전자정부법 제22조(전자정부서비스의 이용실태 조사·분석)</div> <div>○ 전자정부법시행령 제18조(전자정부서비스의 이용실태 조사대상 등)</div> <div>○ 전자정부서비스 인지 경로, 이용목적별 이용 정도 등을 성별, 연령별 등으로 다각적으로 분석하여 전자정부서비스 이용활성화 정책 수립 및 개선방안 마련 등에 활용</div> </div>
국가 간 전자정부서비스 이용 및 만족 수준 비교 자료로 활용	<div> <div>○ UN 전자정부평가(전자정부서비스 이용 관련 통계 모니터링, 전자 정부서비스 이용 통계조사 시 성별을 분리한 조사 여부, 전자정부서비스 만족도 측정 여부, 만족도 측정 시 성별을 분리한 조사 여부)</div> <div>○ OECD 디지털정부 평가(디지털정부서비스 성과_만족도 측정, 디지털 정부 KPI 및 영향도, 디지털정부 사용자 요구에 대한 측정, 디지털 격차 이행에 대항 모니터링 관련) 등 국제기구 조사에 자료 제공</div> </div>
전자정부 관련 학술연구 및 교육 등을 목적으로 활용	<div> <div>○ 연구자들이 다년간의 전자정부서비스 이용실태조사 Raw Data를 요청·활용하여 전자정부 관련 연구 수행</div> <div>* 통계청 MDIS : '23년 36건, '22년 30건, '21년 30건 등 (학술연구 및 논문작성, 교육 및 학습, 기타 등)</div> <div>* 행안부 공공데이터포털 : 다운로드 2,083건 등</div> </div>

6-3 국내·외 관련 통계 또는 유사 사례에 대한 사전 검토 사항

- 관련 국내·외 통계 간 사전 검토 사항
- 국내·외 주요 전자정부서비스 이용실태조사

- 국내 전자정부서비스 이용실태조사는 본 조사가 유일하며, 일부 유사한 문항이 있는 조사로 ‘인터넷 이용실태조사’(NIA)를 검토하고 참고함

- 전자정부서비스 이용 관련 국제 비교를 위해 UN, OECD의 조사항목을 검토하고 참고함

○ 국내통계 : 인터넷 이용실태조사

- 인터넷 이용실태조사와 동일한 조사항목은 ‘최근 인터넷 이용 여부 및 이용빈도’(2개 항목)이며, 조사대상 또한 다르므로 전자정부서비스 이용실태조사와 인터넷 이용실태 조사는 별개의 조사임

※ 동일문항에 대해 전자정부서비스 이용실태조사는 인구통계요인으로만 활용 중

- 따라서, 전자정부서비스 이용실태에 대한 조사는 본 조사가 국내 유일한 조사임

구분	조사항목	조사대상	조사 주기	비고
전자정부서비스 이용실태조사 (2023)	<p>인터넷 이용 여부</p> <p>* 최근 1년 동안 인터넷을 이용한 적이 있으십니까?</p> <p>※ 조사시점을 기준으로 '22.8.1~23.7.31</p> <p><input type="checkbox"/> ① 이용</p> <p><input type="checkbox"/> ② 미이용</p> <hr/> <p>인터넷 이용 정도</p> <p>* 그렇다면, 인터넷을 어느 정도 이용하십니까?</p> <p><input type="checkbox"/> ① 1년에 1회 이상 ~ 3개월 1회 미만</p> <p><input type="checkbox"/> ② 3개월에 1회 이상 ~ 1개월 1회 미만</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 1개월에 1회 이상 ~ 1주일 1회 미만</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 1주일에 1회 이상 ~ 하루 1회 미만</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 하루에 1회 이상</p>	만 16세 ~ 만74세 가구원	1년	응답자 대상으로 가구특성, 인구특성, 사회특성, 인터넷 이용특성 등 인구통계요인으로 조사 (2개 항목)
인터넷 이용실태조사 (2022)	<p>인터넷 이용에 관한 내용</p> <p>* 최근 언제 인터넷을 이용하셨습니다?</p> <p>※ 이동전화, 스마트폰, 태블릿PC, 인터넷 전화 등을 이용한 인터넷 접속을 모두 포함합니다.</p> <p>※ 인터넷 이용은 용도(개인용, 업무용, 학업용 등)나 장소(가정, 학교, 직장 등)에 관계없이 전체 인터넷 이용을 의미합니다.</p> <p><input type="checkbox"/> ① 최근 24시간 이내</p> <p><input type="checkbox"/> ② 24시간 초과 ~ 1주일 이내</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 1주일 초과 ~ 1개월 이내</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 1개월 초과 ~ 3개월 이내</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 3개월 초과 ~ 1년 이내</p> <p><input type="checkbox"/> ⑥ 인터넷 이용안한지 1년넘음</p> <p><input type="checkbox"/> ⑦ 인터넷 이용한 적 없음</p> <hr/> <p>인터넷 이용 빈도</p> <p>* 인터넷 평균 이용 빈도와 이용시간은 얼마나 되십니까?</p> <p><input type="checkbox"/> ① 하루에 1회 이상 (하루 평균 _시간 _분)</p> <p><input type="checkbox"/> ② 1주일에 1회 이상 (1주일 평균 _시간 _분)</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 한 달에 1회 이상 (한 달 평균 _시간 _분)</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 한 달에 1회 미만 (1년 평균 _시간 _분)</p>	만 3세 이상 가구원	1년	인터넷 이용에 관한 내용으로 이용여부, 이용빈도, 이용방법, 이용장소, 이용활동 등을 상세히 조사 (9개 항목)

○ 해외통계 : 전자정부서비스 이용실태조사는 2014년부터 국제기구(OECD 등)에서 요구하는 통계적인 수준에 부합하기 위해 표본규모를 4,000명 이상으로 확대하여 가구방문 면접조사를 실시하고 있음

- (UN) 전자정부서비스 이용통계/성별 분리, 전자정부 사용자 만족도 측정/성별분리 여부 등
- (OECD) 디지털정부 전략의 KPI 존재여부, KPI 공개여부, 디지털정부의 영향, 디지털정부 서비스의 사용자 요구 충족의 측정, 디지털정부서비스 성과 측정

해외 통계명	조사항목
<p>UN, E-Government Survey (2024)</p>	<p><전자정부 전략 및 집행(Strategic and Implementation)></p> <p><전자정부서비스 이용, 사용자만족, 평가(Usage, User Satisfaction and Evaluation)></p> <p>47. Does the Government monitor/collect usage statistics of e-government services? 정부는 전자정부서비스의 이용 통계를 모니터/수집합니까?</p> <p>48. Does the Government measure usage data with dis-aggregation by gender? 정부는 성별을 분리하여 이용 통계를 측정합니까?</p> <p>49-1. Does the Government measure user satisfaction of e-government services? 정부는 전자정부 사용자 만족도를 측정합니까?</p> <p>49-2. Does the Government collect user satisfaction data with dis-aggregation by gender? 정부는 사용과 사용자만족도에 대해서 성별을 분리하여 데이터를 수집합니까?</p> <p>상기 질문에 대한 답변은 모두 '예'로 응답 후 결과 자료 링크, 세부 정보를 제공 중</p> <p>※ 국내 주무부서 : 행정안전부 디지털정부혁신실 국제디지털협력과 ※ (참고) 2022년 UN 전자정부 평가 결과 및 보고서 https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022 * 2024년 평가에서 일부 문항이 변경됨</p>
<p>OECD, Digital Government Index (2023)</p>	<p><디지털정부 거버넌스 - 전략 - KPI, KPI 공개여부, 영향 평가></p> <p>2. Do you have a set of Key Performance Indicators (KPIs) linked to the NDGS to monitor the progress of its implementation? 국가 디지털정부 전략(NDGS)의 이행 진척도를 모니터링하기 위한 NDGS와 연계된 핵심성과지표(KPI)를 가지고 있습니까? (답변: 예)</p> <p>2a. If yes, are the KPIs publicly available online? 핵심성과지표(KPI)가 있다면, 온라인으로 공개되어 있습니까? (답변: 예)</p> <p>3. What overall impact of digital government does the central/federal government evaluate? 국가 중앙정부는 디지털정부가 미치는 영향을 평가할 때, 다음 어느 부문에 미치는 영향을 평가합니까? (답변: 국민)</p> <p><디지털시대의 서비스 설계 및 전달체계 - 국민주도형 정부 / 디지털서비스 영향></p> <p>88. How do you measure if digital government services address user needs? 디지털정부 서비스가 사용자 요구를 충족하는지 어떻게 측정합니까? (답변: 서비스 설계 및 전달체계의 전 과정에서 측정)</p> <p>93. What metrics do you use to measure performance of digital government services? 디지털 정부서비스의 성과를 측정하기 위하여 어떤 측정기준이나 지표를 사용합니까? (답변: 만족도 비율 등)</p> <p>※ 국내 주무부서 : 행정안전부 디지털정부혁신실 국제디지털협력과 ※ (결과) 2023년 OECD 디지털정부 평가 결과 및 보고서 https://www.oecd.org/publications/2023-oecd-digital-government-index-1a89ed5e-en.htm</p>

7. 유형별 주요 이용자 관리

7-1 주요 이용자 관리

□ 통계의 주요 이용자별 용도

<국내>

- 작성기관 내부 : 전자정부법 제22조에 의거, 전자정부서비스 이용현황 및 인식 정도 등을 조사하여 전자정부서비스 이용활성화를 위한 정책적·제도적 전략 수립과정에 활용
- 정부기관 : 전자정부법 시행령 제18조에 의거, 전자정부서비스를 직접 제공하는 각 정부기관에서 서비스 운영·개선 정책 수립과정에 활용
- 연구기관 및 교육기관 : 전자정부서비스 관련 학술연구·논문작성의 기초자료로 활용
- 언론사 : 신문기사, 방송 등의 근거자료로 활용

- 통계청 ‘마이크로데이터 자료제출관리시스템(mdis.kostat.go.kr)’ 이용실적조회 결과 (https://mdis.kostat.go.kr/colexthome/colext/myData/dataUseSttusTrnsitn.do?curMenuNo=CLC_13_03)

※ (이용결과) 다운로드 건수 : 2023년 36건, 2022년 30건, 2021년 36건, 2020년 52건 등

[2023년 이용 통계]

| 이용기관별 통계

통계명	정부기관	지방자치단체	교육기관	금융기관	연구기관	의료기관	언론기관	그외 법인 및 비법인	개인 및 개인사업체
전자정부서비스이용실태조사	7	0	13	0	13	0	0	0	3

| 이용목적별 통계

통계명	정책수립	학술연구 및 논문작성	기업전략 수립	교육 및 학습용	조사수행(표본설계)	기타
전자정부서비스이용실태조사	0	14	0	13	0	9



(출처 : 통계청 ‘마이크로데이터 자료제출관리시스템’, mdis.kostat.go.kr)

- 행정안전부 ‘공공데이터포털(www.data.go.kr)’ 이용실적조회 결과 : ‘23년 2,141건 등 (<https://www.data.go.kr/> 검색 : 전자정부서비스 이용실태조사)

<국외>

- UN, OECD 등 국제기구 : 전자정부서비스 만족도 등이 평가의 기초자료로 활용
- UN : “UN E-Government Survey”, OECD : “OECD Digital Government Index”
- ※ 보고서 발간, 국제지수 산출 시 활용

8. 이용자 의견수렴

8-1 이용자 의견수렴 실시 내용과 주요 결과

□ 이용자 의견수렴 방법 및 결과

- 본 조사에 앞서 통계수요 요구사항 검토, 전문가 자문연구 등을 통해 기관 내·외부 통계 이용자 및 전문가의 통계 개선의견 수렴
- 전자정부서비스 관련 지표개선 의견수렴 등 자문연구
 - 주제 : 전자정부서비스 3대지표(인지도·이용률·만족도) 포화도 개선 및 신규지표 마련
 - 일시 : 2023년 4월~11월
 - 대상 : 통계분야 및 전자정부분야 외부전문가(4인/건국대, 국민대, 명지대, 한국행정연구원)
 - 경과 : '22년 조사문항에 대한 검토·개선 제언, 신규 지표(추천도·신뢰도 등) 제시
 - 결과 : '23년 조사표 개선(척도 및 문항 개선 등), '23년 지표개선 결과보고서 제출
→ '23년 자체통계품질진단 결과, 지표개선 연구결과는 향후 반영 예정
- 전자정부서비스 관련 지표개선(안) 시범조사 실시
 - 주제 : 전자정부서비스 실태조사 관련 지표개선(안) 실증
 - 일시 : 2023년 9월~10월
 - 대상 : 전문가 조사(10인), 국민대상 시범조사(온라인 300명)
 - 만족도 등 전문가 의견수렴
 - ① 자료의 전반적 만족도가 89% (만족 + 매우 만족)
 - ② 정책수립 및 연구활용에의 도움/자료 이용방법 편리(100%), 제공 자료 신뢰(89%) 등
 - ③ 주로 이용하는 자료는 '각 전자정부서비스 이용률'(100%), 전자정부서비스 이용 수준(56%)
 - 결과 : '23년 지표개선(안) 결과보고서에 반영
- 전자정부서비스 관련 문항 개선 의견수렴
 - 주제 : 전자정부서비스 실태조사 문항개선 관련 기관 내 의견수렴
 - 일시 : 2023년 6월
 - 대상 : 행정안전부 디지털정부국 내 유관 부서 담당자
 - 경과 : 국정전략인 디지털플랫폼정부 구현을 위한 디지털서비스 개방 관련 최신 정책 반영, 디지털민원실 구축 관련 방문민원 불편사항 조사 등 문항 추가 요청
 - 결과 : '23년 조사문항 개선에 해당 내용을 추가·반영

8-2 이용자 요구사항 및 요구반영 결과

○ 통계조사를 이용하는 이용자 만족도 조사(8.24~8.30) 실시 및 결과에 따른 조치사항 반영

주요의견

그래픽하게 시각적으로 제공하여 이용자가 이해하기 쉽도록 제공 필요(4명)

3. 세부 평가 항목별 만족도

- 전자정부서비스 이용실태조사 세부 평가 항목별 만족(매우 그렇다+ 그렇다) 비율은 '자료의 이용방법이 편리하다', '정책수립 및 연구활동에 도움이 된다'가 100%로 가장 높았으며,
- '제공하는 자료가 신뢰할 만하다'가 88.9%, '자료 제공의 시기가 적절하다'가 88.8%, '충분한 정보를 제공하고 있다'가 77.7%, '자료 제공 항목 및 범위가 적절하다'가 66.6%로 조사됨
- ※ '22년 조사 : '자료 제공의 시기가 적절하다'가 80.0%로 가장 높았음

<그림 3> 전자정부 이용실태조사 통계자료 주 이용 내용

(단위 : %)

평가항목	전혀 그렇지 않다	조금 그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
제공 자료 신뢰성	11.1 (1명)	22.2 (2명)	66.7 (9명)		
자료 이용방법 편의성		44.4 (4명)	55.6 (5명)		
자료 제공 시기의 적절성	11.1 (1명)	44.4 (4명)	44.4 (4명)		
자료 제공 항목 및 범위 적절성	22.2 (2명)	33.3 (3명)	44.4 (4명)		
충분한 정보 제공성	11.1 (1명)	33.3 (3명)	55.6 (5명)		
정책 수립 및 연구 활동 도움성		44.4 (4명)	55.6 (5명)		

4. 통계자료 및 통계서비스에 대한 건의사항 (주관식)

- 그래픽하게 시각적으로 제공하여 이용자가 이해하기 쉽도록 제공 필요(4명)
- 정기 구독형태로 이용대상자를 늘리는 것도 고려(1명)

반영

인포그래픽 보고서 발행 및 누리집을 통해 별도 파일로 제공

2023년 전자정부서비스 이용실태조사

이전보다 온라인을 통한 행정서비스 이용률이 높아졌습니다.

서비스	2022년 (%)	2023년 (%)
민원신청	88.7%	92.5%
민원조회	88.3%	92.5%
이혼신고	88.7%	92.5%
혼인신고	88.7%	92.5%
가족관계등록	88.7%	92.5%
민원신청	88.7%	92.5%
민원조회	88.3%	92.5%
이혼신고	88.7%	92.5%
혼인신고	88.7%	92.5%
가족관계등록	88.7%	92.5%

일평균 10명 중 9명 이상은 전자정부서비스를 이용했고, 만족합니다.

항목	비율 (%)
전자정부서비스 이용률	97.5%
만족도	90.6%
만족도	93.8%

전자정부서비스인 '정부24'의 이용률이 가장 높습니다.

서비스	이용률 (%)
민원신청	88.8%
민원조회	88.8%
이혼신고	88.8%
혼인신고	88.8%
가족관계등록	88.8%
민원신청	88.8%
민원조회	88.8%
이혼신고	88.8%
혼인신고	88.8%
가족관계등록	88.8%

- 조사표 개선 등에 대한 요구사항을 정리 전문가 의견 검토 후 아래와 같이 반영
- 행안부, NIA, 조사수행 리서치 기관, 지표전문가가 참여하는 지표개선TF 구성 후, 총 5차례 회의 진행(1차 4.25, 2차 5.10, 3차 5.24, 4차 6.8, 5차 6.19.)하여 의견 수렴 및 조사표 개선에 반영(14개)하였고, 일부는 시계열 지표의 연속성 확보를 위해 미반영, 나머지 2개(추천도, 신뢰도) 등 기타 의견은 2024년 조사방향 수립 및 조사표 개선 시 적절히 반영 예정

[조사표 주요 문항 이용자 요구 및 개선/반영 사항]

구분	주요 내용	의견	반영여부
기본사항 (1개)	인터넷 이용여부 및 이용정도	이용정도 척도의 방향성 통일 (부정형 → 긍정형)	○
행정서비스 이용 (2개)	행정서비스 이용시 직접방문 사유 및 불편한 점	행안부 지역디지털서비스과 '디지털민원실 구축' 기초자료 활용을 위해 신규문항 추가 요구	신규
	행정서비스 이용목적 및 빈도	이용빈도 척도의 방향성 통일 (부정형 → 긍정형)	○
전자정부 서비스 이용 (9개)	전자정부서비스 인지경로	보기 항목 변경	○
	전자정부서비스 이용률, 이용여부	무관한 내용 삭제	○
		척도변경(찬부식 → 5점)	× (시계열)

구분	주요 내용	의견	반영여부
			계속성 확보 안됨)
	전자정부서비스 이용기기	보기 항목 변경	○
	전자정부서비스 이용채널	보기 항목 변경	○
	전자정부서비스 이용목적 및 빈도	척도(이용빈도) 방향성 통일	○
	전자정부서비스 주요 분야별 홈페이지/모바일앱 이용여부	전자정부서비스 목록 변경 '신규서비스' 이용 여부 삭제	○
	전자정부서비스 만족도 (만족/만족하지 않는 이유 및 서비스)	만족/만족하지 않는 서비스 유형 중 '신규서비스' 유형 삭제	○
		만족도 보기척도 변경 (7점 → 5점)	× (시계열 계속성 확보안됨)
	전자정부서비스 안내 수신 여부 (도움정도 및 도움되지 않는 이유)	서비스 안내 수신 여부를 별도로 분리해 질문	신규
전자정부 서비스 이용 전망 (2개)	디지털서비스 개방 인지 여부 (이용여부 및 만족도)	'23년 6월 개방된 신규 서비스 인지도 측정	신규
	(이용자)전자정부서비스 이용활성화 방안	보기 항목 추가	○
		'추천도' 항목 추가	향후 반영예정
		'신뢰도' 항목 추가	향후 반영예정
	(미이용자)전자정부서비스 미이용 이 유	보기 항목 변경	○