

II. 통계설계

1. 조사항목

1-1 주요 용어 및 항목별 정의

□ 주요 개념 정의

○ 전자정부

- 전자정부란 “정보기술을 활용하여 행정기관 및 공공기관의 업무를 전자화하여 행정기관 등의 상호 간의 행정업무 및 국민에 대한 행정업무를 효율적으로 수행하는 정부”를 말함

○ 전자정부서비스

- 전자정부서비스란 “행정기관 또는 공공기관의 업무를 전자화하여, PC나 모바일 기기를 통해 인터넷 홈페이지, 모바일 애플리케이션, SNS, 메신저, 이메일, 문자메시지 뿐만 아니라 공공 무인민원발급기(키오스크), AI 스피커, 안내로봇 등을 통해 제공하는 정보나 행정서비스”를 말함

○ 행정서비스

- 행정서비스는 “행정기관 및 공공기관이 국민을 위해 직접 또는 재정지원 등의 간접적 방법 등을 통하여 제공하는 서비스로서 제증명의 열람이나 조회 또는 발급, 인·허가, 등록, 신고, 검사 등의 민원서비스 뿐만 아니라 문의나 질의에 대한 답변, 정보 또는 설명이나 해석의 제공, 고충이나 의견접수 등을 포함하는 행정기관이 국민과 관련하여 수행하는 모든 행정활동”을 말함

□ 항목별 개념 정의

○ 인터넷 배너

- 홍보용 현수막이라는 뜻으로 특정한 웹사이트를 홍보하는 그래픽이미지를 말함

○ 블로그

- 웹(web) 로그(log)의 줄임말로, 일반인들이 자신의 관심사에 따라 일기·칼럼·기사 등을 자유롭게 올릴 수 있을 뿐 아니라, 개인출판·개인방송·커뮤니티까지 다양한 형태를 취하는 일종의 1인 미디어임

○ SNS(Social Networking Service)

- 인터넷상에서 친구, 동료 등 지인과의 인간관계를 강화하거나 인맥을 형성함으로써 폭넓은 인적 네트워크를 형성할 수 있게 해 주는 서비스로 트위터·인스타그램·페이스북 등이 대표적임

○ 공공 무인 민원발급기(Kiosk)

- 각종 민원 서류 발급 및 공과금 납부, 정보 제공 및 검색 등의 행정서비스와 무인자동화를 위해 대중들이 쉽게 이용가능한 공공장소에 설치한 무인단말기를 말함

1-2 주요 용어의 정의나 개념 등에 대한 국내 또는 국제기준 비교

□ 주요 개념에 대한 국내·외 기준

<국내>

- 전자정부, 전자정부서비스, 모바일전자정부서비스 등 주요 개념에 대한 정의는 관련 법령 및 고시에서의 정의를 검토하고, 조사 대상인 일반 국민의 입장에서 이해하기 쉬운 표현으로 재정의함

구분	관련 법령 및 고시에서의 정의	전자정부서비스 이용실태조사
전자정부	"전자정부"란 정보기술을 활용하여 행정기관 및 공공기관(이하 "행정기관등"이라 한다)의 업무를 전자화하여 행정기관등의 상호 간의 행정업무 및 국민에 대한 행정업무를 효율적으로 수행하는 정부를 말한다. 「전자정부법」제2조(정의)	동일
전자정부서비스	"전자정부서비스"란 행정기관등이 전자정부를 통하여 다른 행정기관등 및 국민, 기업 등에 제공하는 행정서비스를 말한다. 「전자정부법」제2조(정의)	행정기관 또는 공공기관의 업무를 전자화하여, PC나 모바일 기기를 통해 인터넷 홈페이지, 모바일 애플리케이션, SNS, 메신저, 이메일, 문자메시지 뿐만 아니라 공공 무인민원발급기(키오스크), AI 스피커, 안내로봇 등을 통해 제공하는 정보나 행정서비스

<국외>

- UN, OECD 등 국제기구에서의 '전자정부' 정의
 - The employment of the Internet and the world-wide-web for delivering government information and services to the citizens (United Nations, 2005)
 - The use of information and communication technologies(ICTs), and particularly the Internet, as a tool to achieve better government (OECD, 2003)

1-3 조사표

- 조사표는 승인번호 등 표지, 조사원 기재란, 응답자 기본사항 및 직업코드, 행정서비스 이용, 전자정부서비스 이용, 전자정부서비스 이용전망, 개인정보수집안내 등이 포함

1-4 조사항목의 체계

□ 조사항목 체계

- 조사항목은 응답자의 서비스 이용경험 유무 및 이용전망에 따라 구분
 - 전자정부서비스 이용실태조사는 표준조사표를 기준으로 행정서비스 이용자가 응답하는 “행정서비스 이용”, 전자정부서비스 이용자가 응답하는 “전자정부서비스 이용”, 모든 응답자를 대상으로 하는 “전자정부서비스 이용전망”으로 구성
- 핵심 조사항목은 매 차수마다 동일하게 조사
 - 전자정부서비스 이용실태조사 목적에 따라 행정서비스·전자정부서비스·모바일 전자정부서비스 이용실태 관련 문항은 매 차수마다 동일한 항목과 지침으로 조사
 - 사회현상의 변화를 반영하고, 질문항의 명확성을 기하기 위하여 전문가 자문을 통해 일부 문항 및 보기문항을 보완
(2023년의 경우, 당해연도 신규 제공하는 디지털서비스 개방항목 추가)
- 조사항목

<표 4> 2023년 전자정부서비스 이용실태조사 조사항목

구분(항목수)	조사항목(28개)
기본 사항(7)	① 가구 구성 형태 ② 성별 ③ 생년월일 ④ 교육수준 ⑤ 직업 ⑥ 연평균 가구 소득 ⑦ 인터넷 이용여부 및 이용정도
A. 행정서비스 이용(4)	① 행정서비스 이용여부 ② 행정서비스 주 이용방법 및 주 이용방법별 이용비중 ③ 행정서비스 이용 시 직접방문 사유 및 불편한 점 ④ 행정서비스 이용목적 및 빈도
B. 전자정부서비스 이용(10)	① 전자정부서비스 인지정도 ② 전자정부서비스 인지경로 ③ 전자정부서비스 이용여부 ④ 전자정부서비스 이용기기 ⑤ 전자정부서비스 이용채널 ⑥ 전자정부서비스 이용목적 및 빈도 ⑦ 전자정부서비스 주요 분야별 이용여부(홈페이지, 모바일 앱, 신규서비스) ⑧ 전자정부서비스 만족도 - 전자정부서비스 만족 이유 및 만족하는 전자정부서비스 - 전자정부서비스 만족하지 않는 이유 및 만족하지 않는 전자정부서비스 ⑨ 전자정부 안내 서비스 수신 여부 ⑩ 디지털서비스 개방 인지 여부
C. 전자정부서비스 이용전망(7)	① 전자정부서비스 계속이용의향 ② 전자정부서비스 이용추천여부 ③ 전자정부서비스 이용활성화 방안 ④ 전자정부서비스 미이용이유 ⑤ 전자정부서비스 이용의향 ⑥ 행정서비스별 주 이용방법 ⑦ 행정서비스별 향후 희망 이용방법

1-5 주요 항목의 조사목적

□ 조사항목별 조사목적

관련 조사항목	조사목적
행정서비스 이용경험, 주 이용방법 및 주 이용방법별 이용비중, 이용목적 및 빈도, 직접방문 사유 및 불편한 점	행정서비스 이용현황 파악을 위해 조사
전자정부서비스 인지 여부, 인지 경로	성별, 연령별 전자정부서비스 인지현황 파악을 통해 효과적인 홍보채널 마련을 위해 조사
전자정부서비스 이용경험, 이용기기 및 채널, 이용목적 및 빈도, 주요 전자정부서비스에 대한 인지/이용/이용의향, 만족도, 만족 이유, 불만족 이유, 전자정부 안내 서비스 수신 여부, 디지털서비스 개방 인지 여부	전자정부서비스 이용현황 및 만족/불만족 이유를 파악하여 서비스 개선방안 마련 및 이용 활성화 정책 수립 시 반영 국정과제인 디지털플랫폼정부 구현 정책 중 디지털서비스 개방에 대한 인지율, 만족도 등 파악
(전자정부서비스 이용자 대상) 전자정부서비스 계속 이용의향, 이용 추천 의향, 행정서비스 이용 시 전자정부서비스 우선 이용 의향, 이용 활성화 방안 (전자정부서비스 미이용자 대상) 이용하지 않는 이유, 향후 이용의향	전자정부서비스 향후 이용의도 파악을 통한 전자정부서비스 이용활성화 정책 수립 시 반영
행정서비스별 이용방법 및 선호방법	행정서비스별 서비스 제공 채널 개선방안 모색

1-6 부정확한 응답 가능성이 있는 조사항목

□ 부정확한 응답 가능성이 있는 조사 항목

- 생년월일 등 개인정보보호 문제 : 면접원 소집교육 시, 질문응답에서 제시됨
 - 생년월일 등 민감한 질문이나 연평균 가구소득은 응답자가 알지 못해서 응답을 거부하거나 누락하는 경우가 발생할 수 있음
 - 보완방법 : 통계목적 외 사용하지 않는다는 점을 강조하고, 누락 문항에 대해 재방문 또는 전화 검증을 통해 확인하여 응답자의 익명성을 보장하고 거부감을 줄여 정확한 응답을 얻도록 노력하고 있음
- 이해가 어려운 문항 또는 추가 설명이 필요한 경우 : 사전조사 시, 제시된 결과임
 - (가독성이 떨어지고 이해가 어려운 경우) ‘행정서비스 이용방법’은 보기 구성이 복잡하고, 세부 문항이 많아 숫자가 잘 보이지 않는 경우가 발생
 - (추가 설명이 필요한 경우) ‘사용자 인터페이스’, ‘행정서비스’ 등 용어에 대한 이해가 부족하여 서비스를 이용하였으나 이용하지 않았다고 응답하는 경우가 발생함
 - 보완방법 : 설문 진행 전 태블릿을 활용하여 개념 및 예시 설명, 20개 서비스별 세부메뉴가 포함되어 있는 설명자료집을 구비하여 현장에서 설명, 정부24 등 국민이 많이 이용하는 10개 대표 전자정부서비스를 홍보물 디지털 가이드북으로 만들어 응답자에게 제공

<그림1> 응답자 제공용 디지털 가이드북

#유치원생 자녀를 키우며,
내 집 마련을 위해 차근차근 준비하는
30대 이대(가명)씨,



행정기관을 직접
찾아가지 않아도
집이나 회사,
어디에서나
손안에 스마트폰으로
필요한 일 처리를
즉석에서 해결하는
그의 일상을
들어다본다.

디지털로 여는 좋은 세상 디지털정부서비스로 찾아갑니다.



01 청약홈 applyhome.co.kr	02 안전신문고 safetyreport.go.kr	03 홈택스(손택스) hometax.go.kr	04 모바일 신분증 mobileid.go.kr	05 국민서비스(구민)알림서비스 ips.go.kr
------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------

<p>내 집 마련, 청약 홈에서 시작하기</p> <p>'청약홈'에서는 전국의 아파트, 오피스텔, 공공임대(가명) 정보들을 확인하고, 청약신청 가능지역으로 미리 연수도 가능하다. 또다시 기다리는 아파트의 청약일, 미리 연수했던 대로 진행하니, 아파트 청약 신청을 쉽게 마쳤다. 이번에는 내 집 마련의 꿈★이 꼭 이루어지기를!</p>	<p>생활 속 위험요소는 안전신문고에서 해결하기</p> <p>유치원생 자녀의 동원 걸 통학로 한가운데 내려앉은 도로를 발견하였다. 바로 사진을 찍고 '안전신문고' 앱에 올리기로 했다. 며칠 후 지자체에서 접수하고 공공하게 보수를 완료했다는 확인이 왔다. 자녀와 함께 잘 고쳐진 도로를 걸을 때마다 안전한 통학로를 만드는 데에 도움을 주었다는 생각에 뿌듯한 기분이다.</p>	<p>미리 살펴보고 들려받는 세금 혜택</p> <p>'홈택스'의 '연말정산 미리보기 서비스'에서 신용카드 공제 모의계산을 통해 환급금을 제대로 돌려받는 방법도 점검하고, 월세와 교육비 공제 정보도 살펴보았다. 인터넷 상담하기로 실시간 세금 분의와 상담도 하고, 그동안 성실하게 납부한 세금으로 절은 (세금포인트)를 사용하여 국립 수목원 입장券도 확인받았다.</p>	<p>스마트폰에 담긴 모바일 신분증 (문전면허증·국가보통등록증)</p> <p>모바일로 제공하는 운전면허증은 '모바일신분증 앱'에 발급받아 스마트폰에 저장했다. 제주도으로 가족여행을 떠나면서 공청에서 수하물을 맡길 때 '모바일 운전면허증'으로 신분증을 확인했다. 여행 시 타고 다닐 자동차를 대여할 때 모바일 운전면허증으로 운전자격을 간단히 확인할 수 있어 정말 편했다.</p>	<p>미리 알려주고 상담까지 생겨주는 생활 속 똑똑한 비서</p> <p>평소에 이용하던 민간의 SNS 앱으로 접속하여 건강, 세금, 자동차 등 알림서비스를 신청하였다. 건강검진 안내, 세금신고 납부, 문전면허 적성검사 갱신, 자동차 검사 알림(가명) 알림서비스 외에도 유치원 입학, 시외(가명) 등 안내, 이대(가명) 가족에게 상담을 통해 민원을 해결할 수 있었다. 내 손 안의 스마트폰 비서, 구름이 모든 걸 잊지 않도록 똑똑하게 잘 지켜준다.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

인터넷, 스마트폰, 나도 적적 쓰고 싶다면 **디지털배움터** 를 검색해보세요!

To be continued

#유치원생 자녀를 키우며,
내 집 마련을 위해 차근차근 준비하는
30대 이대(가명)씨,

이번 주말에는
가족과 함께 나들이를
해보려 한다.



스마트한
정부서비스를 통해
행복을 누려 본다

전자정부서비스란?
컴퓨터, 스마트폰과 같은 정보통신 기술을 활용하여 정부기관에게 정보와 행정서비스를 제공한다.

건강·복지, 생활·민원, 교육·일, 여가·문화

온라인으로 언제 어디서나 편리하게 이용 가능합니다.

우리 생활 속의 전자정부서비스 행복한 일상을 만들어갑니다.



01 대한민국 구석구석 korean.visitkorea.or.kr	02 정부24 gov.kr	03 복지로 www.bokjiro.go.kr	04 공유누리 www.eshare.go.kr	05 임신육아종합포털(아이사랑) www.childcare.go.kr
--------------------------------------------	----------------------	--------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------------

<p>가족과 함께 국내 아름다운 명소를 즐거워 여행 떠나기</p> <p>여름을 맞아 아이들과 함께 연수(가명)로 휴가를 떠나기 위해 '대한민국 구석구석'에 접속하였다. 국내 아역 여행지를 소개하는 '대한민국 구석구석'에서 숙소, 맛집 등 정보를 얻어 알찬 일정을 세웠다. '대한민국 구석구석'을 이용해서 아이들과 함께 즐거운 여행을 떠나고자 했다.</p>	<p>나에게 필요한 정보는 한 곳에서 확인하기</p> <p>전세 시기가 격정되어서 '정부24'에 접속하였다. 계약하려는 건물의 건축물대장을 확인하여 전세시각 고려를 예방할 수 있었다. '민도공'으로 나의 가족이 받을 수 있는 정부 혜택을 한눈에 확인할 수 있었다. 뿐만 아니라 미로 살고 계신 부모님의 혜택도 놓치지 않고 확인할 수 있었다.</p>	<p>맞춤형 복지서비스를 조회하고 신청하기</p> <p>'복지로'에 접속하여 내 상황에 맞게 받을 수 있는 복지서비스 목록을 찾아보았다. 아이들을 서비스 모의계산을 통해 서비스 유형과 이용요금을 파악할 수 있었다. 이를 통해 본인부담금이 얼마인지 미리 확인한 후, 내가 받을 수 있는 맞춤형 복지서비스를 온라인으로 간단히 신청하였다.</p>	<p>전국의 공공시설 편리하게 예약하기 (캠핑장, 화인실, 주차장 등)</p> <p>가족들과 백두대간(가명)을 이용하기 위해 '공유누리'에 접속하였다. '공유누리'에서 캠핑장, 화인실, 주차장 예약을 편리하게 예약할 수 있었다. 근처에 있는 어린이들 기구 위치도 확인할 수 있어 함께 이용할 계획이다. 주말에 가족들과 함께 즐겁게 여름이제 잘 지낼 기대해 본다.</p>	<p>사랑하는 아이를 위해 꼼꼼히 챙기기</p> <p>우리 아이를 사람으로 키울 수 있는 방법을 찾기 위해 '아이사랑'에 접속했다. 임신 계획부터 출산 준비, 육아의 어린이집 입소까지 관련된 정보가 가득했다. '아이사랑'과 함께라면 아이를 위한 확실한 준비를 할 수 있어 안심이 되었다.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

크롬 - 웹사이트, iOS - 앱스토어, 안드로이드 - 플레이스토어에서 웹사이트 연결(가명)과 앱을 다운로드 받을 수 있습니다.

To be continued

2. 적용 분류체계

2-1 분류체계 개요 및 내용

□ 통계의 수집에 적용하고 있는 분류 체계

○ 통계 수집 및 집계 적용 분류체계

- 직업분류 : 2017.7.3. 개정 고시된 통계청의 한국표준직업분류에 따른 분류(국내기준 적용)
- 직업코드는 통계청 통계분류포털(kssc.kostat.go.kr)에서 공개하는 한국표준직업분류 (2017년, 제7차 개정안) 대분류를 적용함

<표> 한국표준직업분류 직업구분

코드	직업구분	직업 예시
1	관리자	- 업무의 80% 이상을 기획 관리 분야에 투입하는 일 (예) 국회의원 고위공무원 단체 또는 기업의 경영자 고위임원 관리자
2	전문가 및 관련 종사자	- 특정 분야의 전문지식과 경험을 바탕으로 전문서비스를 제공하는 일 (예) 교수 교사 및 각종 기술 전문가, 학원강사, 예술인, 모델, 작가, 연예인, 매니저, 운동선수, 종교인, 해외영업원, 기술영업원, 부동산 중개인, 프로그래머, 레크레이션 강사 등
3	사무 종사자	- 관리자, 전문가 및 관련 종사자를 보조하여 계획을 입안, 수행하는 일 (예) 중하위직 공무원, 문서/통계/영업지원/전산/회계/홍보 등의 사무원 및 사무보조원, 비서, 접수/발권/전화교환 등 안내직, 고객상담 및 모니터 요원, 속기사 등
4	서비스 종사자	- 보안, 돌봄 및 보건, 복지, 이·미용, 혼례·장례, 운송 및 여가, 조리 및 음식 등의 대인서비스를 제공하는 일 (예) 여행(승무원, 여행안내원)/음식 조리(주방장, 조리사)/ 미용(코디네이터, 분장사)/기타(웨딩플래너) 등 각종 대인서비스 (예) 경찰관, 소방관, 교도관, 청원경찰, 경호원 등 보안관련 서비스
5	판매 종사자	- 상품이나 서비스 판매, 상품 품질과 기능 홍보, 매장 계산 등을 수행하는 일 (예) 대금수납/매표/요금정산원, 보험설계사, 제품/광고 영업원, 매장판매직, 방문통신 판매원, 홍보도우미 및 판촉원 등
6	농림어업 숙련 종사자	- 농산물, 임산물, 수산물의 생산에 필요한 지식과 경험을 바탕으로 작물 재배, 동물 사육, 산림 경작, 수생 동식물 채취 등을 수행하는 일 (예) 농·축산 숙련 종사자, 임업 숙련 종사자, 어업 숙련 종사자
7	기능원 및 관련 기능 종사자	- 광공업, 건설업 분야에 관련된 지식과 기술을 응용하여 금속을 성형하고 각종 기계를 설치 정비, 섬유, 수공업 제품에 목재, 금속, 기타 제품을 가공하는 일(작업은 손과 수공구를 사용함) (예) 건설/금속/기계/세공/식품가공/선박/섬유·의복/목재/전기 등 각종 기능종사자 또는 물품 제조원 등
8	장치·기계 조작 및 조립 종사자	- 고도의 자동화된 산업용 기계 및 장비를 조작하고 부분품을 가지고 제품을 조립하는 일(기계조작, 기계제어 등의 작업) (예) 장치/기계조작/조립원, 각종 차량운전원 등
9	단순 노무 종사자	- 수공구의 사용, 단순하고 일상적이면서 제한된 창의와 판단만을 필요(필요에 따라 육체적 노력 요구)로 하는 업무를 수행하는 일 (예) 간이음식점 조리사, 건설단순노무, 건물관리/경비, 건물청소, 배달, 주유원, 단순조립원, 포장원, 제품운반원 등 단순노무
A	군인	- 의무복무 여부를 구분하지 아니한 모든 군인 (예) 직업군인(장교(영관급, 위관급 이상), 부사관), 및 일반사병 단, 공익근무요원, 산업기능요원은 제외

2-2 국내 또는 국제기준의 표준분류체계 사용 여부 또는 미사용 사유

- 직무별 분류에 제7차 한국표준직업분류 사용
 - (한국표준직업분류) 통계법 제22조에 의거 직업관련 통계를 작성하는 모든 기관이 통일적으로 사용하여 각종 직업정보에 관한 국내통계를 국제적으로 비교할 수 있도록 국제노동기구(ILO) 권고하고 있는 국제표준직업분류 (ISCO-58)를 기초로 통계청장이 작성한 통계목적의 분류로, 개인이 하고 있는 일(경제활동)을 그 수행되는 일의 형태에 따라 체계적으로 유형화(분류)한 것
- 본조사 적용 내용
 - 통계상 집계는 크게 한국표준직업분류(KSCO, 대분류)을 사용
- 본조사 국제표준직업분류 미적용 내용
 - 국제표준직업분류(ISCO)도 있으나, 본 조사와 관련하여 국제기구 등에서 요청하는 자료는 직업별 통계치를 요구하지 않기 때문에 국내 타 조사에의 활용성을 고려하여 국내 조사에서 대표적으로 활용되는 한국표준직업분류를 적용함

3. 조사표 구성

3-1 조사표 구성 관련 내·외부 전문가 회의

□ 조사항목 개선을 위한 기관 내/외 전문가 회의와 의견수렴

- 조사항목의 문구 및 배열이 응답자에게 혼란을 주지 않도록 외부 전문가 회의와 내부 의견수렴을 통해 조사표를 개선함
- 조사표 개선 전문가 회의 및 내부 의견수렴 횟수 : 총2회
- 일 자 : 2023년 6월 (6.19., 6.29.)
- 회의 후 조치 결과
 - ① (응답자 특성) 척도 변경 및 보기항목 등 개선
 - 척도 방향성 통일을 위한 순서 변경, 보기 항목 간 위계·배타성 개선 및 최신화 등
 - ② (전자정부서비스 이용) 국정과제인 디지털플랫폼정부 정책 추진 관련 신규 문항 등 추가
 - 행정안전부 내 부서별 요구조사 결과 반영 : 직접방문 이용자 대상 사유 및 불편한 점
 - 디지털플랫폼정부 최신 이슈 반영 : '전자정부서비스 안내 수신 여부·도움 정도 및 도움이 되지않는 이유, '디지털서비스 개방' 인지율·이용경험 및 만족도
 - ③ (전자정부서비스 이용) 국민이 자주 이용하는 전자정부서비스 목록으로 현행화(18개→20개) 등
 - (추가) 직업훈련포털 HRD-Net, 지방세 조회·납부 위택스, 모바일신분증 등



3-2 조사표 구성 관련 내·외부 전문가 회의 결과 반영 여부

- 전문가회의 시 나온 조사표 개선 관련 전문가 의견을 아래와 같이 검토 후 반영
 - 행안부, NIA, 조사수행 리서치 기관, 지표전문가가 참여하는 지표개선TF 구성
 - 총 5차례 회의 진행(1차 4.25, 2차 5.10, 3차 5.24, 4차 6.8, 5차 6.19.)하여 의견수렴 및 조사표 개선에 반영(신규 추가 3개를 포함하여 총14개)
 - 일부(이용률, 만족도 척도변경)는 시계열 지표의 연속성 확보를 위해 미반영
 - 기타 의견은 2024년 조사방향 수립 및 조사표 개선 시 적절히 반영 예정

3-3 첨부된 조사표에 수록된 사항

□ 조사표에 수록된 사항

- 조사를 실시하기 전에 행정안전부의 공문 등을 보여줌
 - 공문에 포함된 사항
 - 조사명, 승인번호
 - 조사목적, 조사의 법적 근거
 - 조사대상, 조사기간, 조사방법
 - 조사협조 감사 인사
 - 조사기관 명시, 문의사항 연락처

공문(가구원)	공문(관리사무소)
 <p>행 정 안 전 부</p> <p>수신 조사대상 가구원 (경유)</p> <p>제목 2023년 전자정부서비스 이용실태조사 협조요청(가구원)</p> <p>1. 귀하의 안녕을 기원합니다.</p> <p>2. 행정안전부에서는 통계법 제26조(실지조사 등) 및 전자정부법 제22조(전자정부서비스의 이용실태 조사·분석)에 따라 매년 '전자정부서비스 이용실태조사(국가승인통계 제110029호)'를 실시하고 있습니다.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>※ 본 조사는 국민들의 전자정부서비스 이용실태를 종합적으로 파악하기 위해 인지도, 이용률, 만족도 등을 조사하여 그 결과를 정책개선과 수립에 활용함</p> <p>※ 조사 내용은 통계법 제33조(비밀의 보호)에 따라 통계작성 목적으로만 사용됨</p> </div> <p>3. 본 조사를 위해 조사원이 귀하의 가정을 방문하오니 적극적인 협조를 부탁드립니다.</p> <p>가. 조사대상: 만 16세 이상 74세 이하 가구주 또는 가구원 나. 조사기간: 2023. 8. 1. ~ 9. 30. 다. 주회/주관: 행정안전부/한국지능정보사회진흥원 라. 조사방법: 가구방문 면접조사 마. 조사기관: ㈜한국리서치 바. 조사문의 - ㈜한국리서치 - 한국지능정보사회진흥원</p> <p style="text-align: right;">행정안전부 장</p>	 <p>행 정 안 전 부</p> <p>수신 조사대상 아파트 관리소장 (경유)</p> <p>제목 2023년 전자정부서비스 이용실태조사 협조요청(관리사무소)</p> <p>1. 귀 아파트의 발전을 기원합니다.</p> <p>2. 행정안전부에서는 통계법 제26조(실지조사 등) 및 전자정부법 제22조(전자정부서비스의 이용실태 조사·분석)에 따라 매년 '전자정부서비스 이용실태조사(국가승인통계 제110029호)'를 실시하고 있습니다.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>※ 본 조사는 국민들의 전자정부서비스 이용실태를 종합적으로 파악하기 위해 인지도, 이용률, 만족도 등을 조사하여 그 결과를 정책개선과 수립에 활용함</p> <p>※ 조사 내용은 통계법 제33조(비밀의 보호)에 따라 통계작성 목적으로만 사용됨</p> </div> <p>3. 본 조사 대상으로 귀 아파트에 거주하는 입주인이 선정되어 조사원이 입주인을 방문하고자 합니다. 원활한 조사가 이루어질 수 있도록 가구방문 허용과 홍보물 부착에 적극 협조를 부탁드립니다.</p> <p>가. 조사대상: 만 16세 이상 74세 이하 가구주 또는 가구원 나. 조사기간: 2023. 8. 1. ~ 9. 30. 다. 주회/주관: 행정안전부/한국지능정보사회진흥원 라. 조사방법: 가구방문 면접조사 마. 조사기관: ㈜한국리서치 바. 조사문의 - ㈜한국리서치 - 한국지능정보사회진흥원</p> <p style="text-align: right;">장</p>

○ TAPI 화면

- 조사명, 조사목적, 조사의 법적근거
- 국가승인통계로고, 작성승인번호
- 응답자 협조사항, 조사협조 감사인사
- 조사기관 명시, 문의사항 연락처
- 응답자 비밀보호 정책

3-4 조사방법을 혼합하여 이용하는 경우 조사방법별 조사표의 구성 내용, 특징 및 설계시 고려한 요소

- 조사방법의 기본 원칙은 면접 타계식
 - 다만, 조사대상자를 만나기 어렵거나 면접원과의 대면 조사방법을 꺼리는 경우에 한하여 제한적으로 자기기입식으로 조사하는 것을 허용
- 혼용된 조사방법(비대면 자기 기입식) 사례를 전체의 12% 미만으로 관리
 - 조사결과에 영향을 주는 수준이 아니라고 판단하여 조사표의 구성과 내용은 동일하게 유지
- 혼용된 조사방법을 사용한 경우 자료 정제과정에서는 실사 연구진이 한 단계 더 검수
 - 실사 연구진의 이중 전수 검수를 통해 응답 상의 오류가 없는지 확인하도록 처리

4. 조사표 설계 및 변경 절차나 방법

4-1 조사표 설계 및 변경 절차나 방법

□ 조사표 변경 절차 및 방법

- 부서 내·외 전문가 회의와 의견수렴, 실사업체와의 조사가능 여부를 확인한 후 확정된 사항에 대해 통계청 변경 승인을 신청함
 - 전문가회의는 행정안전부 담당자, 통계분야와 전자정부 관련 교수 및 박사(4인), NIA 담당자가 함께 논의했고, 행정안전부 디지털정부국 내 유관 부서 담당자의 의견을 수렴함
 - 주 검토사항: 척도와 보기문항의 적절성 판단, 기존 결과 시계열 유지를 위한 속성 분류, 속성별 만족 서비스 파악, 응답자 응답 편의를 위한 문항 순서 조정, 조사 품질 향상 및 자료의 이용도 제고, 기존 문항의 보완여부, 신규 문항의 추가 여부 등
 - 실사업체와는 조사의 난이도, 조사문항의 효과적인 배치, 조사 가능 여부에 대해서 논의함
 - 전문가 자문회의를 통해 도출된 조사표(안)를 기준으로 수정/변경된 문항의 타당성과 응답자 반응을 알아봄으로써 최종 설문지를 확정하고, 표준화된 조사 지침을 마련하기 위해 사전조사를 실시한 후 최종 확정함

5. 조사표 변경이력

5-1 조사표 변경 이력 관리

□ 정기통계품질진단(2019년) 이후 조사표 관련 총 4회 변경 진행

- 2020년
 - 전자정부서비스이용 변경
- 2021년
 - 행정서비스 이용, 전자정부서비스 이용전망, 지능형 전자정부서비스 인식도 변경
- 2022년
 - 전자정부서비스 이용, 전자정부서비스 이용 전망, 새로운 전자정부서비스 이용, 지능형 전자정부서비스 인식도 변경
- 2023년
 - 전자정부서비스 이용, 행정서비스 이용 변경

5-2 조사표 변경 이유 기록 · 관리

□ 정기통계품질진단(2019년) 이후 4개년 조사표 변경 관리

○ 2020년

구분	2019년(38개)	2020년(34개)	비고
기본사항 (7)	가구구성형태	가구구성형태	가구구성형태 구분 구체화
	성별	성별	
	연령	연령	조사대상연령 최신화
	교육수준 직업 연평균 가구소득 인터넷 이용여부	교육수준 직업 연평균 가구소득 인터넷 이용여부	
행정서비스 이용 (6)	1.행정서비스 이용여부	1. 행정서비스 이용여부	
	2.행정서비스 이용방법	2. 행정서비스 이용방법	응답보기 개선
	3.행정서비스 주 이용방법 4.행정서비스 이용 비중 5.행정서비스 주 이용방법 선택이유	3. 행정서비스 주 이용방법 4. 행정서비스 이용 비중 5. 행정서비스 주 이용방법 선택이유	
	6.행정서비스 이용목적 및 빈도, 이용 채널	6. 행정서비스 이용목적 및 빈도	이용 채널 삭제
전자정부 서비스 이용 (12)	7.전자정부서비스 인지여부	7. 전자정부서비스 인지여부	
	8.전자정부서비스 인지경로	8. 전자정부서비스 인지경로	응답보기 개선 및 통합
	9.전자정부서비스 이용여부	9. 전자정부서비스 이용여부	
	10.전자정부서비스 간접이용경험	10. 전자정부서비스 간접이용경험	
	12.전자정부서비스 접속방법	11. 전자정부서비스 이용방법 12. 전자정부서비스 이용채널	기존 접속 방법을 구체화
	11.전자정부서비스 이용목적 및 빈도	13. 전자정부서비스 이용목적 및 빈도	문항 순서 변경
	13.주요 전자정부서비스별 이용경험	14-1. 주요 분야별 전자정부서비스 홈페이지 이용 경험 14-2. 주요 분야별 모바일 앱 이용경험	전자정부서비스 웹 최신화
	14.전자정부서비스 만족도 15-1.전자정부서비스 만족 이유 및 경험서비스 15-2.전자정부서비스 불만족 이유 및 경험서비스	15. 전자정부서비스 만족도 15-1. 전자정부서비스 만족 이유 및 경험서비스 15-2. 전자정부서비스 불만족 이유 및 경험서비스	
모바일 전자정부 서비스 이용 (9)	16.모바일 전자정부서비스 이용여부	별도 문항 없음	모바일전자정부 서비스 이용 부분 전자정부서비스 이용으로 통합
	17.모바일 전자정부서비스 이용목적 및 빈도		
	18.주요 모바일 전자정부서비스별 이용경험		
	19.모바일 전자정부서비스 만족도		
	20-1.모바일 전자정부서비스 만족이유		
	20-2.모바일 전자정부서비스 불만족이유		
전자정부 서비스 이용전망 (9)	21.전자정부서비스 계속이용의향(이용자) 22.전자정부서비스 이용중단이유(이용자) 23.전자정부서비스 이용추천여부(이용자) 24.행정서비스 이용 시 전자정부서비스 우선이용의 향(이용자) 25.전자정부서비스 이용활성화 방안(이용자) 26.전자정부서비스 미이용이유(미이용자) 27.전자정부서비스 이용의향(미이용자)	16. 전자정부서비스 계속이용의향(이용자) 17. 전자정부서비스 이용중단이유(이용자) 18. 전자정부서비스 이용추천여부(이용자) 19. 행정서비스 이용 시 전자정부서비스 우선이용 의향(이용자) 20. 전자정부서비스 이용활성화 방안(이용자) 21. 전자정부서비스 미이용이유(미이용자) 22. 전자정부서비스 이용의향(미이용자)	
	28.행정서비스별 주 이용 방법	23. 행정서비스별 주 이용 방법	
	29.행정서비스별 향후 희망 이용 방법	24. 행정서비스별 향후 희망 이용 방법	응답보기 개선

○ 2021년

구분	2020년(31개)	2021년(34개)	비고
기본사항 (‘20년: 7개 ‘21년: 7개)	1.가구 구성 형태	1.가구 구성 형태	다문화, 장애인가구 문항 추가
	2.성별	2.성별	
	3.생년월일(연령)	3.생년월일(연령)	조사대상연령 최신화
	4.교육수준	4.교육수준	
	5.직업	5.직업	
	6.연평균 가구 소득	6.연평균 가구 소득	
	7.인터넷 이용여부	7.인터넷 이용여부 및 이용정도	이용정도 문항 추가
행정서비스 이용 (‘20년: 6개 ‘21년: 3개)	1.행정서비스 이용여부	1.행정서비스 이용여부	
	2.행정서비스 이용방법	별도 문항 없음	활용도가 낮아 삭제
	3.행정서비스 주 이용방법	2.행정서비스 주 이용방법 및 주 이용방법별 이용 비중	응답보기 개선 및 응답방식 변경
	4.행정서비스 이용 비중		
	5.행정서비스 주 이용방법 선택이유	별도 문항 없음	활용도가 낮아 삭제
	6.행정서비스 이용목적 및 빈도	3.행정서비스 이용목적 및 빈도	비교를 위해 문항 추가/수정
전자정부 서비스 이용 (‘20년: 9개 ‘21년: 9개)	1.전자정부서비스 인지여부	1.전자정부서비스 인지정도	응답보기 구체화
	2.전자정부서비스 인지경로	2.전자정부서비스 인지경로	응답보기 순서변경
	3.전자정부서비스 이용여부	3.전자정부서비스 이용여부	
	4.전자정부서비스 간접이용경험	별도 문항 없음	활용도가 낮아 삭제
	5.전자정부서비스 이용기기	4.전자정부서비스 이용기기	응답보기 수정
	6.전자정부서비스 이용채널	5.전자정부서비스 이용채널	응답보기 수정
	7.전자정부서비스 이용목적 및 빈도	6.전자정부서비스 이용목적 및 빈도	비교를 위해 문항 추가/수정
	8-1.전자정부서비스 주요 분야별 홈페이지 이용경험	7.전자정부서비스 주요 분야별 홈페이지 인지여부, 이용여부, 이용의향	서비스 최신화/ 각 서비스별 인지, 이용 의향 문항 추가
	8-2.전자정부서비스 주요 분야별 모바일 앱 이용경험	8.전자정부서비스 주요 분야별 모바일 앱 인지여부, 이용여부, 이용의향	
	9.전자정부서비스 만족도	9.전자정부서비스 만족도	
	9-1.전자정부서비스 만족 이유 및 경험서비스	9-1.전자정부서비스 만족 이유 및 경험서비스	응답보기 수정
	9-2.전자정부서비스 불만족 이유 및 경험서비스	9-2.전자정부서비스 불만족 이유 및 경험서비스	응답보기 수정
전자정부 서비스 이용전망 (‘20년: 9개 ‘21년: 8개)	1.전자정부서비스 계속이용의향(이용자)	1.전자정부서비스 계속이용의향(이용자)	
	2.전자정부서비스 이용중단이유(이용자)	별도 문항 없음	활용도가 낮아 삭제
	3.전자정부서비스 이용추천여부(이용자)	2.전자정부서비스 이용추천정도(이용자)	응답보기구체화
	4.행정서비스 이용 시 전자정부서비스 우선이용의향(이용자)	3.행정서비스 이용 시 전자정부서비스 우선이용의향정도(이용자)	응답보기구체화
	5.전자정부서비스 이용활성화 방안(이용자)	4.전자정부서비스 이용활성화 방안(이용자)	응답보기 수정
	6.전자정부서비스 미이용이유(미이용자)	5.전자정부서비스 미이용이유(미이용자)	응답보기 수정
	7.전자정부서비스 이용의향(미이용자)	6.전자정부서비스 이용의향정도(미이용자)	응답보기 구체화
	8.행정서비스별 주 이용 방법	7.행정서비스별 주 이용 방법	응답보기 수정
	9.행정서비스별 향후 희망 이용 방법	8.행정서비스별 향후 희망 이용 방법	응답보기 수정
새로운 전자정부 서비스 이용 (‘21년: 5개)	별도 문항 없음	1.국민비서 알림·상담서비스 인지정도, 이용여부, 만족도, 이용의향	새로운 전자정부서비스에 대한 문항 추가
		2.보조금24 인지정도, 이용여부, 만족도, 이용의향	
		3.전자증명서 인지정도, 이용여부, 만족도, 이용의향	
		4.모바일 운전면허증 인지정도, 이용의향	
		5.공공 마이데이터 인지정도, 이용의향	
지능형 전자정부 서비스 인식도 (‘21년: 2개)	별도 문항 없음	1.지능형 전자정부서비스 인지정도, 이용여부, 만족도	지능형 전자정부 서비스에 대한 문항 추가
		2.지능형 전자정부서비스에 대한 의견	

○ 2022년

구분	2021년(34개)	2022년(25개)	비고
기본사항 (21년: 7개 '22년: 7개)	1.가구 구성 형태	1.가구 구성 형태	장애정도 유형 세분화
	2.성별	2.성별	
	3.생년월일(연령)	3.주민등록상 생년월일(만연령)	주민등록상 기준으로 변경
	4.교육수준	4.교육수준	
	5.직업	5.직업	
	6.연평균 가구 소득	6.연평균 가구소득	보기 세분화
	7.인터넷 이용여부 및 이용정도	7.인터넷 이용여부 및 이용정도	[이용여부]의 1년 동안 ②미이용과 ⑥이용이 동일한 의미라 보기 삭제
행정서비스 이용 (21년: 3개 '22년: 3개)	1.행정서비스 이용여부	1.행정서비스 이용여부	
	2.행정서비스 주 이용방법 및 주 이용방법별 이용 비중	2.행정서비스 주 이용방법 및 주 이용방법별 이용 비중	
	3.행정서비스 이용목적 및 빈도	3.행정서비스 이용목적 및 빈도	
전자정부 서비스 이용 (21년: 9개 '22년: 8개)	1.전자정부서비스 인지정도	1.전자정부서비스 인지정도	
	2.전자정부서비스 인지경로	2.전자정부서비스 인지경로	
	3.전자정부서비스 이용여부	3.전자정부서비스 이용여부	설문 문구 개선
	4.전자정부서비스 이용기기	4.전자정부서비스 이용기기	
	5.전자정부서비스 이용채널	5.전자정부서비스 이용채널	
	6.전자정부서비스 이용목적 및 빈도	6.전자정부서비스 이용목적 및 빈도	
	7.전자정부서비스 주요 분야별 홈페이지 인지여부, 이용여부, 이용의향	7. 전자정부서비스 주요 분야별 홈페이지/모바일 앱/신규 서비스 이용여부	인지, 이용의향 문항 삭제, 모바일 앱, 신규 서비스 이용여부로 문항 통합
	8.전자정부서비스 주요 분야별 모바일 앱 인지여부, 이용여부, 이용의향	별도 문항 없음(문항 통합)	
	9.전자정부서비스 만족도 (만족/불만족 이유 및 서비스)	8.전자정부서비스 만족도 (만족/만족하지 않는 이유 및 서비스)	설문 문구 개선
전자정부 서비스 이용전망 (21년: 8개 '22년: 7개)	1.전자정부서비스 계속이용의향(이용자)	1.전자정부서비스 계속이용의향(이용자)	
	2.전자정부서비스 이용추천정도(이용자)	2.전자정부서비스 이용추천정도(이용자)	
	3.행정서비스 이용 시 전자정부서비스 우선이용의향정도(이용자)	별도 문항 없음(문항 삭제)	활용도가 낮아 삭제
	4.전자정부서비스 이용활성화 방안(이용자)	3.전자정부서비스 이용활성화 방안(이용자)	
	5.전자정부서비스 미이용이유(미이용자)	4.전자정부서비스 미이용이유(미이용자)	
	6.전자정부서비스 이용의향정도(미이용자)	5.전자정부서비스 이용의향정도(미이용자)	
	7.행정서비스별 주 이용 방법	6.행정서비스별 주 이용 방법	
	8.행정서비스별 향후 희망 이용 방법	7.행정서비스별 향후 희망 이용 방법	
새로운 전자정부 서비스 이용 (21년: 5개 '22년: 0개)	1.국민비서 알람·상담서비스 인지정도, 이용여부, 만족도, 이용의향	별도 문항 없음(문항 일부 통합)	전년도 기준 신규 서비스로 문항 용도 소멸로 삭제 조치 다만, [이용경험] 문항을 문10-3 (신규서비스이용여 부)에 수정 통합
	2.보조금24 인지정도, 이용여부, 만족도, 이용의향	별도 문항 없음(문항 일부 통합)	
	3.전자증명서 인지정도, 이용여부, 만족도, 이용의향	별도 문항 없음(문항 일부 통합)	
	4.모바일 운전면허증 인지정도, 이용의향	별도 문항 없음(문항 일부 통합)	
	5.공공 마이데이터 인지정도, 이용의향	별도 문항 없음(문항 일부 통합)	
지능형 전자정부 서비스 인식도 (21년: 2개 '22년: 0개)	1.지능형 전자정부서비스 인지정도, 이용여부, 만족도	별도 문항 없음(문항 삭제)	활용도가 낮고, 응답자 피로도 관점에서 중요도가 낮아 삭제 조치
	2.지능형 전자정부서비스에 대한 의견	별도 문항 없음(문항 삭제)	

○ 2023년

구분	2022년(25개)	2023년(28개)	변경 여부	변경 사유
기본사항 (‘22년: 7개 ‘23년: 7개)	1.가구 구성 형태	1.가구 구성 형태	유지	
	2.성별	2.성별	유지	
	3.주민등록상 생년월일(만연령)	3.주민등록상 생년월일	유지	
	4.교육수준	4.교육수준	유지	
	5.직업	5.직업	유지	
	6.연평균 가구소득	6.연평균 가구소득	유지	
	7.인터넷 이용여부 및 이용정도	7.인터넷 이용여부 및 이용정도	변경	척도(이용정도) 방향성 통일
행정서비스 이용 (‘22년: 3개 ‘23년: 4개)	1.행정서비스 이용여부	1.행정서비스 이용여부	유지	
	2.행정서비스 주 이용방법 및 주 이용방법별 이용 비중	2.행정서비스 주 이용방법 및 주 이용방법별 이용 비중	유지	
	-	2-1.행정서비스 이용시 직접방문 사유 및 불편한 점	신규	행안부 지역디지털서비스 과 요구사항
	3.행정서비스 이용목적 및 빈도	3.행정서비스 이용목적 및 빈도	변경	척도(이용빈도) 방향성 통일
전자정부 서비스 이용 (‘22년: 8개 ‘23년: 10개)	1.전자정부서비스 인지정도	1.전자정부서비스 인지정도	유지	
	2.전자정부서비스 인지경로	2.전자정부서비스 인지경로	변경	보기 항목 변경
	3.전자정부서비스 이용여부	3.전자정부서비스 이용여부	변경	무관한 내용 삭제
	4.전자정부서비스 이용기기	4.전자정부서비스 이용기기	변경	보기 항목 변경
	5.전자정부서비스 이용채널	5.전자정부서비스 이용채널	변경	보기 항목 변경
	6.전자정부서비스 이용목적 및 빈도	6.전자정부서비스 이용목적 및 빈도	변경	척도(이용빈도) 방향성 통일
	7.전자정부서비스 주요 분야별 홈페이지 /모바일앱/신규 서비스 이용여부	7.전자정부서비스 주요 분야별 홈페이지 /모바일앱 이용여부	변경	전자정부서비스 목록 변경 ‘신규서비스’ 이용 여부 삭제
	8.전자정부서비스 만족도 (만족/만족하지 않는 이유 및 서비스)	8.전자정부서비스 만족도 (만족/만족하지 않는 이유 및 서비스)	변경	만족/만족하지 않는 서비스 유형 중 ‘신규서비스’ 유형 삭제
	-	9.전자정부서비스 안내 수신 여부 (도움정도 및 도움이 되지 않는 이유)	신규	서비스 안내 수신 여부를 별도로 분리해 질문
	-	10.디지털서비스 개방 인지 여부 (이용여부 및 만족도)	신규	23년 6월 개방된 신규 서비스 인지도 측정
전자정부 서비스 이용 전망 (‘22년: 7개 ‘23년: 7개)	1.(이용자)전자정부서비스 계속이용의향	1.(이용자)전자정부서비스 계속이용의향	유지	
	2.(이용자)전자정부서비스 이용추천정도	2.(이용자)전자정부서비스 이용추천정도	유지	
	3.(이용자)전자정부서비스 이용활성화 방안	3.(이용자)전자정부서비스 이용활성화 방안	변경	보기 항목 추가
	4.(미이용자)전자정부서비스 미이용 이유	4.(미이용자)전자정부서비스 미이용 이유	변경	보기 항목 변경
	5.(미이용자)전자정부서비스 이용의향정도	5.(미이용자)전자정부서비스 이용의향정도	유지	
	6.행정서비스별 주 이용 방법	6.행정서비스별 주 이용 방법	유지	
	7.행정서비스별 향후 희망 이용 방법	7.행정서비스별 향후 희망 이용 방법	유지	

5-3 변경승인일자 기록 · 관리

○ 2013년 9월 16일 통계청 고시 제2013-256호

- 신규통계수요에 따른 문항개발 및 사회현상 변화 등을 반영한 문항 보완, 무의미한 결과값 삭제, 조사기준 시점 및 기간 변경

<2013년 변경내역>

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, 사회현상의 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	○ 2012.11.1.~11.30.	○ 2013.10.1.~10.31.	

○ 2014년 9월 29일 통계청 고시 제2014-312호

- 신규통계수요에 따른 문항개발 및 사회현상 변화 등을 반영한 문항 보완, 무의미한 결과값 삭제, 조사표본 변경
- 국제기구(OECD, UN 등)에서 요구하는 통계적인 수준에 부합하기 위해 표본규모를 확대, 전국 400개 조사구의 가구원 4,000명을 대상으로 가구방문면접조사를 실시함

<2014년 변경내역>

변경 연월일	구분	변경전	변경후	변경사유
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 미조사 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 신규 통계수요에 따른 문항개발 및 통합, 무의미한 결과값 문항삭제, 사회현상의 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

○ 2016년 9월 12일 통계청 고시 제2016-311호

- 신규통계수요에 따른 문항개발 및 사회현상 변화 등을 반영한 문항 보완, 무의미한 결과값 삭제, 조사표본 변경

<2016년 변경내역>

변경 연월일	구분	변경전	변경후	변경사유
'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 미조사 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 30문항 - 행정서비스 이용(6), 전자정부서비스 이용(10), 모바일 전자정부서비스 이용(5), 전자정부서비스 이용전망(9) * 기본사항(5)은 미조사 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 신규 통계수요에 따른 문항개발 및 통합, 무의미한 결과값, 문항삭제, 사회현상의 변화 등을 반영한 내용보완 - 신규 : 1문항 - 삭제 : 1문항 - 변경보완 : 15문항 ※ 문항 수 변동없음

○ 2017년 9월 4일 통계청 고시 제2017-356호

- 통계수요에 문항개발(모바일전자정부서비스이용) 및 활용성 제고 반영한 문항보완

<2017년 변경내역1>

변경 연월일	구분	변경전	변경후	변경사유
'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

○ 2017년 9월 25일 통계청 고시 제2017-387호

- 모집단틀 변경 및 모집단틀 변경에 따른 표본설계 변경

<2017년 변경내역2>

변경 연월일	구분	변경전	변경후	변경사유
'17.9.22.	모집단 (표본추출틀)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 2010년 기준 인구주택총조사 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 2015년 기준 인구주택총조사 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 조사모집단의 현행화 (2010년 기준 인총) → (2015년 기준 인총) 대체
	표본설계 (표본배분)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 4,000명 - 400조사구 (조사구당 10가구) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 4,000명 - 800조사구 (조사구당 5가구) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인구주택총조사의 조사구 단위 가구수 (60→30가구) 설정 변경을 반영

○ 2018년 10월 8일 통계청 고시 제2018-421호

- 모집단틀 변경 및 모집단틀 변경에 따른 표본설계 변경

<2018년 변경내역>

변경 연월일	구분	변경전	변경후	변경사유
18.10.1.	조사항목	<ul style="list-style-type: none"> 5개 부문 37항목 - 기본사항(6), 행정서비스 이용(6), 전자정부 서비스 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) 	<ul style="list-style-type: none"> 유사 보기문항 보완 등 응답편의 및 질문항의 명확성을 기하기 위함
	표본추출틀 (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

○ 2019년 9월 30일 통계청 고시 제2019-405호

- 모집단틀 변경 및 모집단틀 변경에 따른 표본설계 변경

<2019년 변경내역>

변경 연월일	구분	변경전	변경후	변경사유
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) 	<ul style="list-style-type: none"> 유사 보기문항 보완 등 응답편의 및 질문항의 명확성을 기하기 위함
	표본추출틀 (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) 	<ul style="list-style-type: none"> 정확성 제고 측면의 모집단(표본추출틀) 현행화

○ 2020년 9월 21일 통계청 고시 제2020-425호

- 모바일 서비스 관련 조사문항 통폐합, 모집단 현행화, 코로나로 인해 응답기피하여 조사기간 확대

<2020년 변경내역>

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
	표본추출틀 (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(표본추출틀) 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 가구 방문 조사면접의 응답을 기피하여 조사기간 확대

○ 2021년 9월 23일 통계청 고시 제2021-438호

- 신규서비스 추가에 따른 조사문항 추가, 모집단 현행화, 공표시기 단축

<2021년 변경내역>

변경 연월일	구분	변경전	변경후	변경사유
'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
	표본추출틀 (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(표본추출틀) 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 공표시기 1달 단축(익년 3월→익년 2월)

○ 2022년 7월 28일 통계청 고시 제2022-338호

- 기준시점 및 공표시기 변경, 조사대상기간 및 조사실시 기간 변경, 정책 활용도 낮은 조사문항 축소 및 통합

<2022년 변경내역>

변경 연월일	구분	변경전	변경후	변경사유
'22.8.1..	기준시점	○ 조사기준시점 - 10월 1일 0시 기준	○ 조사기준 시점 - 8월 1일 0시 기준	○ 당해연도 내에 조사결과 산출을 위한 조사 시점 변경
	조사기간	○ 조사대상 기간 - 전년도 10.1 ~ 당해연도 9.30.	○ 조사대상 기간 - 전년도 8.1 ~ 당해연도 7.31.	
		○ 조사실시 기간 - 2021.10.1.~11.15.	○ 조사실시 기간 - 2022.8.1.~31.	
	조사항목	○ 조사표 문항 총 34개 - 기본사항(7) - 행정서비스 이용(3), - 전자정부서비스 이용(9) - 전자정부서비스 이용 전망(8) - 새로운 전자정부서비스 이용(5) - 지능형 전자정부서비스 인식도(2)	○ 조사표 문항 총 25개 - 기본사항(7) - 행정서비스 이용(3), - 전자정부서비스 이용(8) - 전자정부서비스 이용 전망(7)	○ 정책 활용도가 낮은 조사 문항 삭제 및 통합 ○ 신규 전자정부서비스 이용문항을 대표 전자정부서비스 이용문항에 통합
	공표시기	○ 2022.2.24.	○ 2022.12.28.	○ 당해연도 내에 조사결과 연내 공표

○ 2023년 7월 24일 통계청 고시 제2023-345호

- 조사기간 및 공표시기 변경, 행정서비스이용, 전자정부서비스 이용 및 이용전망 등
요구조사 및 서비스개방에 따른 문항 개발

<2023년 변경내역>

변경 연월일	구분	변경전	변경후	변경사유
'23.8.1.	조사기간	○ 조사실시 기간 - 2023.8.1.~8.31.	○ 조사실시 기간 - 2023.8.1.~9.30.	○ 조사의 안정성 및 충실성 확보
	조사항목	○ 조사표 문항 총 25개 - 기본사항(7) - 행정서비스 이용(3) - 전자정부서비스 이용(8) - 전자정부서비스 이용 전망(7)	○ 조사표 문항 총 28개 - 기본사항(7) - 행정서비스 이용(4) - 전자정부서비스 이용(10) - 전자정부서비스 이용 전망(7)	○ 행정안전부 부서별 요구조사를 통한 신규 문항 개발 ○ 2023년에 신규 도입된 디지털서비스 개방 에 대한 문항 개발
	공표시기	○ 2023.12.30.	○ 2023.12.29.	○ 당해연도 내에 조사결과 연내 공표

5-4 응답자 유형별 소요시간

□ 사전조사를 통한 설문이해도 등 점검

- 사전조사를 통해 도시 및 읍면부 지역특성 및 연령대에 따른 설문 이해도를 파악
 - 설문지에 사용된 개념·용어 및 질문이 각 연령별로 이해하기 적절한 난이도인지 파악
 - 응답자 피로도 및 거부감 정도를 파악
 - 그 외 원활한 본 조사 진행을 위한 응답자의 기타의견 파악
- 서울, 경기도에 거주하는 만16세~만74세 남녀 30명을 대상으로 사전조사 실시
 - 조사원 교육 : 7월 7일
 - 대면조사 : 7월 10일~7월 21일
 - 사전조사 진행 결과, 응답 소요시간은 평균 25분가량 소요되는 것으로 확인
- 응답자 개인정보 관련 문항, 인구사회학적 특성 문항 일부에서 거부감을 느끼는 경우 발생
 - 본 조사 시, 개인정보 보호 관련 통계법 안내문을 문항 상단에 배치해 거부감의 최소화 필요
- 추가적인 설명이 필요한 용어, 문항 구성이 복잡해 이해가 어려웠던 문항 존재
 - 조사원용 지침서, 설명자료를 활용해 어려운 단어, 복잡한 문항에 대한 이해를 돕는 것이 중요
 - TAPI 설문 통해 보기를 간편하게 선택 할 수 있도록 구현 필요
- 응답자 연령대별 행정서비스 이용 방법, 전자정부서비스 이용 경험이 다르기 때문에 응답 소요 시간 및 설문 이해도가 상이할 수 있음
 - 고령층의 경우, 타 연령층 대비 ‘직접 방문’을 통해 행정서비스 이용을 선호할 수 있음
- 사전조사를 진행한 조사원이 점검 항목 리스트를 서면 작성 후 항목별 응답자 의견 사항 취합
 - 사전조사 결과는 본조사 교육 지침서 및 교육에 활용

6. 목표모집단과 조사모집단

6-1 목표모집단의 정의

□ 목표모집단

- 조사기준 시점에 대한민국 내 모든 가구의 만 16세~74세 전체 국민임

6-2 조사모집단의 정의

□ 조사모집단

- 섬, 기숙시설, 특수사회시설, 관광호텔 및 외국인 조사구를 제외한 아파트 조사구 및 일반조사구 내 가구에 거주하는 만 16세~74세 국민
 - ‘집단가구’를 제외한 ‘일반가구’를 조사대상으로 함

□ 목표모집단과 조사모집단의 차이

- 조사모집단(survey population)은 조사의 현실적인 측면을 고려하여 「2021년 등록센서스」 상 조사구 중 섬, 기숙시설, 특수사회시설, 관광호텔 및 외국인 조사구를 제외한 아파트 조사구 및 일반조사구 내 가구에 거주하는 만 16세~74세 국민임
- 표본설계에서 사용한 표본추출틀(sampling frame)은 「2021년 등록센서스」 결과의 전체 조사구 중 섬, 기숙시설, 특수사회시설, 관광호텔 및 외국인 조사구를 제외한 아파트 조사구와 일반조사구 리스트임
- 추출된 표본조사구에서 조사대상으로 정의한 ‘가구’는 통계청의 가구 정의 (「2021 등록센서스 지침서」 참조)에 따라 ‘1인 또는 2인 이상이 모여 취사, 취침 등 생계를 같이 하는 생활 단위’로 규정하고, ‘집단가구’를 제외한 ‘일반가구’를 조사대상으로 함

6-3 포함오차에 대한 분석 또는 검토

- 본 조사는 조사모집단의 포함오차 분석이 불필요한 것으로 표본설계 전문가 자문을 받아 표본설계 내역서를 작성함

포함오차 분석 또는 검토가 불필요한 사유	
특수사회시설 거주자 수 (기숙사, 양로원, 특수병원, 수감자 등)	검토 결과
- 현재 자료로서는 전국의 특수사회시설에 거주하는 인원을 알 수 없음	- 커버리지 추정이 현실적으로 불가능함

7. 표본추출틀(표본조사)

7-1 표본추출틀로 사용되는 자료의 출처(통계명, 작성기관, 작성연도)

□ 표본추출틀

- ‘2021년 등록센서스’ 조사구 중 일반 조사구(1)와 아파트 조사구(A) 리스트로 표본 추출틀로 활용
 - 전체 모집단 조사구는 388,902개이고, 가구 수는 21,895,478호, 만 16세~74세까지의 추계인구는 41,407,625명임

□ 표본추출틀 출처

- 통계명 : 「2021년 등록센서스」
- 작성 기관 : 통계청
- 작성 연도 : 2021년

7-2 표본추출틀로 선정한 이유

□ 표본추출틀 선정 사유

- 인구주택총조사는 우리나라의 모든 인구와 주택의 총 수는 물론 나이, 지역, 소득 등 가구 및 인구특성에 대한 정보를 포함하고 있어 각종 경제사회 발전계획 수립 및 평가와 학술연구 등에 일반적으로 활용되는 표본추출틀임
- 표본설계 시점에서는 2021년 등록센서스가 가장 최신 조사구로 해당 리스트를 활용할 수 있어 조사구 리스트를 표본추출틀로 활용

7-3 표본추출틀의 구축(갱신) 과정, 내용, 주기 등

□ 표본추출틀 갱신 과정 및 내용

- 표본추출틀 갱신 목적
 - 매년 등록센서스 행정자료 업데이트 기준에 맞춰 현행 추출틀로 조사 시행
- 실시 : 2021년
- 표본추출 과정
 - 조사모집단 및 조사 대상 사업체 설정 : 조사모집단의 표본추출틀로 통계청의 2021년 등록센서스 조사구 이용
 - 표본수의 결정 및 표본 배정 : 조사에 필요한 제반 여건과 표본오차 수준을 검토하여 4,000명 내외를 목표로 함
 - ※ 95% 신뢰수준에서 $\pm 2.0\%p$
 - 표본추출방식 : 조사구 내의 가구 수에 비례하는 확률비례 계통추출법에 의해 추출
 - 층화 : 지역(17개 시도, 단 서울 4개 권역 및 경기 3개 권역)
 - 추출 : 조사구 → 가구(개인)

7-4 분류별, 지역별 기타 하위모집단별 추출단위 분포, 관련 통계량, 상관관계 등 기록 및 관리

- 본 조사를 위해 「2021년 등록센서스」로 구축된 조사구(388,902개) 중 섬, 기숙시설, 특수사회시설, 관광호텔 및 외국인 조사구를 제외한 아파트 조사구 및 일반조사구를 사용함
- 등록센서스 조사구를 대상으로 하는 층화는 행정구역(동/읍면)에 따라 아파트 조사구와 일반조사구로 세부 층화함

행정구역		동 지역		읍면 지역		합계
		일반조사구	아파트조사구	일반조사구	아파트조사구	
전국		136,718	172,680	52,438	27,066	388,902
서울	북서	8,046	4,882	-	-	12,928
	북동	12,193	9,467	-	-	21,660
	남서	14,080	8,880	-	-	22,960
	남동	6,879	7,916	-	-	14,795
부산		10,778	14,506	370	895	26,549
대구		6,660	8,660	458	1,393	17,171
인천		8,885	11,382	553	58	20,878
광주		3,579	7,019	-	-	10,598
대전		4,934	6,022	-	-	10,956
울산		2,455	4,235	750	899	8,339
세종		64	1,782	544	277	2,667
경기	북부	1,809	4,587	3,500	1,697	11,593
	중부	20,582	26,654	2,459	1,951	51,646
	남부	8,328	15,443	3,975	2,961	30,707
강원		2,846	4,445	4,010	1,656	12,957
충북		2,763	4,290	3,704	2,082	12,839
충남		2,849	4,615	6,258	3,252	16,974
전북		3,715	6,075	3,809	778	14,377
전남		2,131	3,923	6,486	2,145	14,685
경북		4,715	6,287	8,033	3,126	22,161
경남		6,054	10,142	6,133	3,756	26,085
제주		2,373	1,468	1,396	140	5,377

행정구역		동 지역 가구수		읍면 지역 가구수		합계
		일반조사구	아파트조사구	일반조사구	아파트조사구	
전국		7,866,327	9,852,677	2,753,109	1,423,365	21,895,478
서울	북서	463,191	270,771	-	-	733,962
	북동	714,671	560,471	-	-	1,275,142
	남서	832,242	515,153	-	-	1,347,395
	남동	383,219	438,426	-	-	821,645
부산		588,344	784,197	20,813	48,884	1,442,238
대구		402,061	504,120	26,437	78,395	1,011,013
인천		509,029	665,160	29,254	2,558	1,206,001
광주		207,448	416,621	-	-	624,069
대전		290,562	355,930	-	-	646,492
울산		141,163	225,375	41,096	50,608	458,242
세종		2,499	98,247	31,416	14,721	146,883
경기	북부	103,459	273,489	193,076	92,981	663,005
	중부	1,198,304	1,568,656	138,443	120,726	3,026,129
	남부	476,723	909,671	223,799	165,586	1,775,779
강원		160,062	247,567	197,087	74,926	679,642
충북		160,488	245,170	197,278	107,148	710,084
충남		163,721	270,501	337,772	168,792	940,786
전북		209,095	342,579	192,690	37,397	781,761
전남		115,649	214,536	327,407	105,173	762,765
경북		268,589	338,813	409,608	154,623	1,171,633
경남		343,713	542,087	314,276	196,058	1,396,134
제주		132,095	65,137	72,657	4,789	274,678

7-5 표본추출틀에 한계의 내용과 보완 등의 검토 또는 조치 결과

□ 한계점

- 전자정부서비스 이용실태조사(일반국민)의 표본틀인 ‘인구주택총조사’ 명부는 작성시점과 조사시점 간 시차가 있기 때문에 실사 과정에서 표본틀 변동 사항을 확인하여 조치
 - ① 섬이나 고산지대인 경우
 - ② 재건축, 재개발(부분 재개발)로 인하여 조사구의 주택이 헐린 경우
 - ③ 여러 이유로 인해 일부 경계선이 없어졌을 경우
 - ④ 고시촌 혹은 기숙시설, 특수사회시설, 관광숙박지, 외국인 집단, 군인관사, 실버타운 등의 특수거주지의 경우
 - ⑤ 공단인 경우
 - ⑥ 조사구 내 가구수가 25가구 미만일 경우

□ 보완사항

- 조사가 불가능한 사유를 조사관리자에게 보고하고, 조사관리자가 표본조사구 교체 사유에 해당하는 경우 표본추출 과정에서 미리 추출해 놓은 예비조사구로 대체하여 진행함
- 인구 변동사항을 반영하기 위해 해당연도 추계인구분포 자료를 활용하여 조정하고 있음

8. 표본설계 방법 및 결과(표본조사)

8-1 표본추출방법

□ 표본설계 방법 및 과정

- 표본설계에서 1차 추출단위는 등록센서스 조사구이고, 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
 - 전체 인구 규모와 지역적 차이를 고려해 서울시는 4개 권역(북동, 남동, 남서, 북서)으로, 경기도는 3개 권역(북부, 중부, 남부)으로 세부 층화함
- 이후 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 7> 층화 방법

구분	지역	1차 층화	2차 층화	층수
등록센서스 조사구	서울, 6대 광역시, 세종특별자치시	서울 4개 권역, 6대 광역시, 세종특별자치시 (동부)	일반조사구, 아파트조사구	22
		서울 4개 권역, 6대 광역시, 세종특별자치시 (읍·면부)	일반조사구, 아파트조사구	10
	도 지역	경기 3개 권역, 8개 도 지역 (동부)	일반조사구, 아파트조사구	22
		경기 3개 권역, 8개 도 지역(읍·면부)	일반조사구, 아파트조사구	22

- 과거 조사결과에 따르면 과거 조사 결과에 따르면 동부와 읍·면부별 전자정부서비스 이용에 통계적인 차이를 보이기 때문에 추정을 위한 층은 17개 시·도, 성, 연령 변수로 선정함

<표 9> 세부 층별 모집단 조사구 현황

행정구역		동 지역		읍면 지역		합계
		일반조사구	아파트조사구	일반조사구	아파트조사구	
전국		136,718	172,680	52,438	27,066	388,902
서울	북서	8,046	4,882	-	-	12,928
	북동	12,193	9,467	-	-	21,660
	남서	14,080	8,880	-	-	22,960
	남동	6,879	7,916	-	-	14,795
부산		10,778	14,506	370	895	26,549
대구		6,660	8,660	458	1,393	17,171
인천		8,885	11,382	553	58	20,878
광주		3,579	7,019	-	-	10,598
대전		4,934	6,022	-	-	10,956
울산		2,455	4,235	750	899	8,339
세종		64	1,782	544	277	2,667
경기	북부	1,809	4,587	3,500	1,697	11,593
	중부	20,582	26,654	2,459	1,951	51,646
	남부	8,328	15,443	3,975	2,961	30,707
강원		2,846	4,445	4,010	1,656	12,957
충북		2,763	4,290	3,704	2,082	12,839
충남		2,849	4,615	6,258	3,252	16,974
전북		3,715	6,075	3,809	778	14,377
전남		2,131	3,923	6,486	2,145	14,685
경북		4,715	6,287	8,033	3,126	22,161
경남		6,054	10,142	6,133	3,756	26,085
제주		2,373	1,468	1,396	140	5,377

8-2 표본크기 결정

- 「전자정부서비스 이용실태조사」의 표본크기는 가용 예산과 조사 소요시간 등의 조사에 필요한 제반여건을 고려하고, 작성되는 통계의 표본오차 수준을 검토하여 4,000명 내외를 목표로 함. 본 조사에서는 2021년 등록센서스 결과를 이용하여 전국에서 400개 표본 조사구를 추출하고, 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

- 다만, 2014년 9월 29일 통계청 고시 제2014-312호에서 국제기구(OECD, UN 등)에서 요구하는 통계적인 수준에 부합하기 위해 표본규모를 확대하여 전국 400개 조사구의 가구원 4,000명을 대상으로 가구방문면접조사를 실시한 이후로, 4,000명 미만으로 표본크기가 선정되지 않도록 유의하고 있음
- 본 조사의 표준오차는 95% 신뢰수준에서 $\pm 2.0\%p$ 이내가 됨.

8-3 표본추출 결과

□ 최종 표본배분 결과

- 최종적으로 표본설계에서는 1차 층인 각 시도에 대한 표본배분은 층 내 가구 수를 기준으로 비례배분법, 제곱근비례배분법 등을 비교하여 결정함
 - 1차 층인 각 시도별 조사구의 표본배분은 각 시도의 가구 수(「2021년 등록센서스」 가구 수)의 제곱근에 비례하는 제곱근비례배분법을 적용하였으며, 각 시도의 세부 층별 표본조사구의 배분은 「2021년 등록센서스」 결과의 동부와 읍면부 조사구 특성별 크기에 비례하는 비례배분법을 적용하였음

<표 8> 세부 층별 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

8-4 표본설계보고서

- 표본설계보고서는 조사개요, 모집단 및 표본추출틀, 층화, 표본크기결정 및 표본배분, 표본추출 및 표본대체, 가중치 및 추정, 추정 및 추정량의 분산 등을 제시함

8-5 표본설계보고서에 모수 및 분산 추정방법

- 본조사의 표본설계는 층화추출법으로 선정하여 조사하지만 조사적격률과 무응답 보정 등을 반영하여 표본가중치를 적용하므로 일종의 복합표본설계(complex sample design)이라 할 수 있으므로 이에 적합한 모수추정식을 적용
- 추정량 : 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

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

- 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,

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

- 추정량의 분산
 - 앞서 제시한 모평균 추정량에 대해서 층화와 2단 집락추출 등의 표본설계를 반영한 추정 분산은 다음과 같이 계산됨

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

- 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,

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

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

$$s.e(\bar{y}) = \sqrt{var(\bar{y})}, \quad rse(\bar{y}) = \frac{s.e(\bar{y})}{\bar{y}} \times 100(\%), \quad \text{오차의 한계} = 1.96 \times \sqrt{var(\bar{y})}$$

9. 표본관리

□ 조사대상의 변동이 발생한 경우

- 추출된 표본 조사구가 조사시점 차이로 인하여 표본조사구 전체가 유고(재건축, 재개발, 기타사유 등)로 조사가 불가능하거나 특성이 변경(예: 주택에서 상가지역으로 개발된 경우) 되었을 경우에는 표본추출 당시 분류지표가 동일한 지역의 조사구로 대체함
- 대체표본은 향후 조사의 표본교체를 위해 대체표본 조사구를 원표본조사구 400개와는 독립적으로 추출하여 조사 진행 중 표본 조사구의 변동이 발행하는 경우나 조사구 요도가 불분명한 경우에 대체 활용할 수 있도록 함

- ① 섬이나 고산지대인 경우
 - ② 재건축, 재개발(부분 재개발)로 인하여 조사구의 주택이 헐린 경우
 - ③ 여러 이유로 인해 일부 경계선이 없어졌을 경우
 - ④ 고시촌 혹은 기숙시설, 특수사회시설, 관광숙박지, 외국인집단
군인관사, 실버타운 등의 특수거주지의 경우
 - ⑤ 공단인 경우
 - ⑥ 조사구내 가구수가 25가구 미만일 경우
 - ⑦ 기타 요도와 일치하지 않는 경우

- 표본 가구와의 접촉을 위한 방문 횟수는 최대 5회로 하며, 요일 및 시간대를 달리하여 방문하도록 함
- 면접원은 매회 방문할 때 <가구방문기록표> 양식에 준해 해당 가구와의 접촉상황을 태블릿 상에 기록함
- 3회 방문 시에도 조사대상가구/조사대상자와의 면접이 이루어지지 않을 경우에는 해당 사유를 기록하고, 가구 명부를 기준으로 정해진 접촉 순서에 따라 인접한 대체조사 가구를 선정하여 다시 접촉·방문을 시도함
- 최종 조사대상자 선정을 위해 가구 방문 후 '가구원리스트'를 작성하여 해당가구에 적격자가 있는지 확인하고, 적격자가 2명 이상일 경우 '최근 생월자법'에 의거하여 조사시점과 가장 근접한 생월자로 최종 조사대상자를 선정함
- 최종 조사 대상 가구원이 부재중일 때는 해당 가구원과 면접 가능한 요일/시간대를 확인하고 빠른 시일 내에 재방문하여 조사하도록 함

□ <가구방문기록부> 작성

- 조사가구 방문 시 매 횟수별로 방문상황(방문일/시간/방문결과 등)을 가구방문기록부에 기록하여 관리함
 - 가구방문기록부는 모바일 실사관리 시스템에 접속하여 해당 내용을 작성
- <가구방문기록표> 작성을 위한 용어 해설

* 가구방문 : 해당 조사시점에서 가구접촉을 시도한 모든 가구

(‘주택’으로 판명된 곳에 벨을 누르거나 문을 두드린 가구 모두 포함)

- (1) **적격자 면접완료** : 적격가구원과 면접 진행 또는 성공
- (2) **적격자 거절/중단** : 적격가구원과 접촉했으나 거절 등으로 실패하거나 중단한 경우
- (3) **적격자 면접불능** : 적격가구원과 접촉했으나 상황적 요인으로 면접이 불가능했던 경우 (음주, 언어장애 등)
- (4) **적격자 접촉불능** : 적격자와의 면접을 위해 여러 번 방문했으나 적격자 부재로 만나지 못한 경우
- (5) **적격자 미확인** : 가구원과 접촉 했으나 해당 가구에 적격대상자가 있는지 확인하지 못한 경우
(어린이, 노인 등과 접촉)
- (6) **비적격 가구** : 가구원과 접촉했으나 해당 가구에 적격자가 1명도 없었던 경우
- (7) **가구원 부재** : 5회 이상 방문했으나 가구원 부재로 누구와도 접촉할 수 없었던 경우