

제 8차 OECD WPIIS 회의  
(정보사회지표 작업단) 참가결과

8th Meeting of OECD WPIIS  
(Working Party on Indicators for the Information Society)  
Paris France, OECD, 28-30 April 2004

2004. 5.

통 계 청

## I. 회의 개요

1. 회의명 : 제 8차 OECD WPIIS (정보사회지표 작업단 회의)  
(Working Party on Indicators for the Information Society)

2. 기 간 : 2004. 4. 28(수) ~ 4. 30(금)

3. 장 소 : 프랑스 파리 (OECD 본부)

### 4. 회의의 성격

- o OECD 중앙통계기관, 통계작성 기관 및 국제기구의 ICT 통계전문가들이 참가하여 e-커머스/e-비즈니스 및 ICT 분야(가계, 기업, 정부부문)에 대한 정의를 규정하고 회원국간 비교 가능한 조사방법을 모색하며
- o 이와 관련한 자료를 수집·분석함으로써 OECD내 정보경제(디지털 경제, 지식기반경제) 논의의 기초를 제공하는 회의로서
- o 향후 WPIIS는 정부·가계·개인의 ICT 활용에 관한 공동조사를 계속하는 한편, 인터넷콘텐츠 / 전자배송 / 보안 및 신뢰와 같은 복합적인 이용자 수요에 대응할 수 있는 지표개발 등 회원국의 정보경제 현황을 상호비교하기 위한 새로운 이슈들을 발굴하여 정책 결정자에게 제공

### 5. 주요 회의의제

- o e-비즈니스 프로세스의 측정
- o 전자상거래 측정상의 이슈
- o ICT 서비스 분류
- o 기업에서의 ICT 활용 측정
- o 가계/개인부문의 ICT 활용 측정
- o 정보사회 측정에 관한 OECD 프레임워크
- o WPIIS 2005-2006 워크플랜

## 6. 회의 일정

의 제	비 고
<b>1. e-비즈니스 모듈</b> - e-비지니스 모듈 제안서 검토 - 전자토의그룹 (EDG) 보고서 검토 - WPIIS 본회의 권고(안) 작성	<b>4. 28</b> <b>(e-비즈니스 전문가 그룹 회의)</b>
<b>2. 전자상거래 (협의 및 광의) 측정상의 이슈</b> - 전자상거래 개념상의 문제점 및 해결책에 대한 각국의 경험과 사례 - e-비지니스 모듈 제안서에 포함되지 않은 경험 사례	
<b>1. ICT 서비스 분류</b> - 2007 ISIC/CPC 개정 - ICT 서비스 분류	<b>4. 29 - 4. 30</b> <b>(WPIIS 본회의)</b>
<b>2. 기업에서의 ICT 활용 측정</b> - e-비지니스 프로세스의 측정 - e-비지니스 프로세스의 새로운 모듈에 대한 토의 - 전자상거래 측정에 관한 검토 - 기업의 e-비지니스 활용에 관한 OECD(안) 검토	
<b>3. 가정과 개인의 ICT활용도의 측정</b> - OECD (안) 수정 제의 - 토론	
<b>4. 정보사회 측정에 관한 OECD 프레임워크</b> - 정보사회측정을 위한 OECD 가이드의 구조와 내용 - 2005 튀니지 “정보사회 정상회담” 관련	
<b>5. 정보사회지표작업단 (WPIIS)의 resource</b> - ICT 데이터 : 현황 및 수집전략 - 정보경제측정 웹사이트 내용	
<b>6. WPIIS 2005-2006 프로그램 관련 이용자 수요 규정</b> - 보안/프라이버시/신뢰측정의 어려움 및 이용자요구 - 콘텐츠 및 전자배송의 측정 - ICT와 경제 : 수요/측정상의 어려움 (ICT 투자/기술)	
<b>7. 글로벌 정보사회의 측정</b> - WSIS(정보사회정상회담) follow-up 활동 - 기타 정보사회측정 관련 활동에 관한 보고	

## 7. 회의 참가자 (총 75명 참가)

- OECD 회원국 : 27개국 대표 62 명
  - 한국 참가자 명단
    - 통계청 서비스업통계과 서찬일 사무관
    - 통계청 서비스업통계과 김시윤
    - 정보통신부 정보화기획실 박태완 사무관
    - 정보통신산업협회 양태준 과장
    - 한국전산원 정보화평가부 정현민 전임연구원
    - 한국인터넷정보센터 조태준 과장
- 국제기구 : UNCTAD, EC, ITU, UNSD 등 대표 9 명
- OECD 사무국 : 4 명

## II. E-비즈니스 전문가회의 주요내용

### 1. e-비즈니스 조사표(안) 검토

○ e-비즈니스 전문가 그룹이 설계한 붙임 조사표(안)에 대한 검토 및 토의

#### (1) 주요 토의 이슈

- ① 제조업/서비스업 조사표 설계 분리 문제
  - e-비즈니스의 측정은 기업의 업무 프로세스 과정에서의 ICT 활용과 생산성과의 연관관계를 파악하려는 것이 주요 목적인데
  - 제조업과 서비스업은 업무 프로세스 중 생산성 향상과 직접 연관된 부문이 서로 다르다고 알려지고 있음
  - 즉 제조업은 주로 기업 내부 프로세스가 생산성 향상과 연관이 높은 반면 서비스업은 기업 외부프로세스 (특히 대고객관계)가 생산성 향상과 직접 연관성이 높다고 보고되고 있는 바
  - 이러한 관점에서 볼 때 현행 1개의 조사표로 설계된 OECD 초안은 각 업종별로 조사표를 분리할 필요가 있음

## ② 통신망의 포괄범위 문제

- 현 OECD 조사표 초안에는 인터넷 통신망만 포함되어 있으나 아직도 전통적인 EDI 등의 비중이 매우 크다고 판단되므로 비인터넷통신망의 포함 여부

## ③ e-메일의 포괄범위 문제

- EU 등에서는 e-메일을 제외시키고 있는 바, e-메일의 포함여부에 대하여 토의
- e-메일은 아직도 중소기업이나 정보화 개도국의 경우 ICT 활용의 첫 단계라 할 수 있으므로 전통적인 e-메일은 제외하되 대화형 e-메일은 포함시키는 것이 필요함

## ④ 제품분류의 타당성 문제

- 인터넷에서 거래되는 물품의 분류를 ① 유형제품 ② 디지털 제품 ③ 온/오프라인 서비스 로 분류하였는데 이러한 분류의 적합성 및 조사가능성 여부에 대하여 토의

## (2) 결 론

- ① 업종별 조사표 분리설계 문제는 현 단일조사표(안)을 기본으로 하되 e-메일 토론그룹이 계속하여 논의하기로 함
- ② 비인터넷 통신망도 컴퓨터 통신망에 포함
- ③ 대화형 e-메일도 비즈니스 프로세스 과정에 포함
- ④ 제품분류의 타당성은 캐나다 통계청이 시험조사를 실시한 후 이를 기초로 e-메일로 재논의
  - 시험조사 항목
    - 제품분류
    - IP분류
    - 비즈니스 기능통합,
    - 시스템의 전자적 연결 등
- ⑤ 현재의 초안을 기초로 2005년까지 e-비즈니스 조사표(안) 확정

## 2. 전자상거래 측정상의 이슈

- 덴마크가 노르딕 국가 (북유럽 5개국)의 전자상거래 통계조사 경험을 토대로 OECD의 전자상거래 정의에 대한 2개의 수정(안)을 제시하여 이의 타당성에 대한 검토 및 토의

### (1) 주요 토의 이슈

- 기존의 전통적인 EDI 통신망은 70-80% 이상 이미 인터넷 통신망으로 전환되었으므로 전자상거래를 홈페이지에 기반한 거래액만 조사하는 것을 제안
  - OECD 협의의 전자상거래의 범위를 축소한 최협의의 전자상거래 정의에 해당
  - 조사의 편의성과 정확성 제고에 큰 장점이 있음
- 또 하나의 안은 사람-기계의 개입여부를 기준으로 분류하는 technology-free(안)인데 내용이 매우 생소하고 어려워서 별 호응을 받지 못함

### (2) 결 론

- ① 단기간 내에 OECD 광의 및 협의 전자상거래 정의에 대한 수정계획은 없음
- ② 전문가 그룹이 이에 대한 평가와 검토를 계속하기로 함

## Ⅲ. WPIIS 회의 주요내용

### 1. 신임 의장 선출

- OECD의 위원회 및 하위조직의 운영에 관한 규정에 의거 신임 의장을 선출
  - 의장 : Ms. Patricia Burkley (미국, 상무부 선임정책자문관)

### 2. 의제 채택 [DSTI/ICCP/IIS/A(2004)1]

- 작업반은 사무국이 제시한 제8차 정보사회지표작업반 회의 의제를 채택함

### 3. 제7차 정보사회지표작업단회의 회의록 승인

[DSTI/ICCP/IIS/M(2003)1]

- 작업반은 사무국이 작성한 제7차 작업반 회의 ('03. 5. 5 ~ 6) 회의록을 승인함

### 4. ICT 서비스 분류 [DSTI/ICCP/IIS(2004)2]

- ICT 서비스 품목 분류를 위한 UN의 Central Product Classification(CPC)에 대한 캐나다의 수정안을 토의
  - 참가 회원국들은 캐나다의 수정안에 대해 토의하고, 영국, 스위스, 프랑스 등의 의견을 수렴한 최종 수정안을 마련하여 UN 분류 소위원회에 제출하는 계획을 승인
  - UN에 의해 최종 수정안이 접수될 경우, OECD의 정보통신위원회(ICCP) 및 통계위원회(Statistics Committee)에서 재검토하기로 함
- ※ Central Product Classification(CPC) : UN 산하 통계위원회가 국제무역에서 상품 및 서비스의 분류에 대한 필요성에 의해 1972년 채택한 분류체계

### 5. 기업의 ICT 이용에 관한 측정

#### □ e-비즈니스 과정에 관한 측정 [DSTI/ICCP/IIS/RD(2004)1]

- Expert Group에서 토의된 'e-비즈니스 과정에 관한 측정 모듈'에 관해 본회의에서 전체 회원국을 대상으로 재검토 실시
  - IP 이외의 네트워크도 포함하기로 결정
  - e-mail 종류에 따른 포함 범위를 결정
  - 제조업과 서비스업의 조사표 분리에 대해 향후 메일링 그룹을 통해 지속적으로 논의하기로 함
  - 캐나다가 몇 가지 설문 항목에 대해 예비조사를 실시하기로 함

#### □ 기업의 ICT이용에 관한 설문지(안) 검토 [DSTI/ICCP/IIS(2004)4]

- 조사방법론과 범위, 개념, 분류, 측정 내용의 적합성, 새로운 측정 영역에 관한 제안 등을 중점적으로 검토
  - 조사방법론 및 범위와 관련하여 가중치 적용방법과 자료수집단위, 표본 크기와 디자인, 타당도, 기타 응답과 무응답 처리방법에 관해 논의하였으며, 특히 국가별, 산업과 사업체 규모별로 상이한 조사의 범위에 관해 중점 검토
  - e-비즈니스와 관련한 OECD의 광의적 개념과 협의적 개념의 적합성에 대해 토의
  - 조사의 분류와 관련하여 산업별, 규모별 정보 수집에 관한 기본적인 방향을 토의
  - 측정에 포함될 설문 항목과 관련하여 한국(통계청)의 '전자상거래 통계조사'를 비롯한 14개국 21개 조사에서 측정된 항목들을 검토하여 국제적으로 비교 가능한 항목을 포함하고, 1~2개국에서만 조사되는 항목은 삭제키로 결정
  - 새로운 측정 영역과 관련하여 전자상거래, 전자적 제품 종류, 전자정부 서비스의 활용 및 특히 최근에 많은 국가의 조사에서 중점적으로 질문하고 있는 IT 보안과 그것이 기업에 미치는 영향에 대한 항목의 추가 여부를 토의
- 현재의 설문지(안)에 대해서는 전문가 그룹에서 추가적인 검토를 실시하고, 전체 회원국을 대상으로 5. 31일까지 검토의견을 접수하기로 함

## 6. 가구/개인의 ICT 이용에 관한 측정

- 가구/개인의 ICT 이용에 관한 설문지(안) 검토 [DSTI/ICCP/IIS(2004)3]
  - 컴퓨터 이용장소, 인터넷 이용빈도, 모바일을 통한 인터넷 접속, 인터넷 이용목적, 인터넷을 통한 상품 및 서비스 구매, 온라인 구매의 지불수단 등을 비 핵심문항으로 분류
  - 개인의 컴퓨터 이용, 인터넷이용 및 인터넷 구매 등에 대한 필터링 문항 수정

- 개인의 인터넷이용 중 전자정부에 대한 세부내용, 컴퓨터바이러스, 신용 카드 사기 등에 의한 피해 및 이에 대한 대처 등과 관련된 보안관련 항목 추가
- 우리나라는 가구부분 분류변수로서 한국인터넷정보센터(KRNIC)에서 이미 '가구주의 교육수준 및 나이'를 고려하여 조사하고 있음을 강조하고 OECD에도 추가하도록 제안하여 미국 등 여러 국가의 동의를 얻음
- 기업부문 설문지(안)와 함께 전체 회원국을 대상으로 5. 31일까지 검토 의견을 접수하기로 함

## 7. 정보사회 측정을 위한 가이드

### □ 정보사회 측정을 위한 가이드의 구성과 내용 [DSTI/ICCP/IIS(2004)5]

- 사무국이 제안한 가이드 초안에서는 ICT 인프라, ICT 공급, ICT 수요, ICT 제품, 전자적/디지털 콘텐츠, 국내/국제적 내용 등으로 독립적인 장을 구성하고 부록을 통해 통계를 제시할 계획
- 금번 회의에서는 가이드(초안)를 채택하고 2005년 WPIIS 회의까지 최종 가이드를 작성하기로 동의

### □ 회원국들의 메타데이터 수집에 관한 토의 [DSTI/ICCP/IIS/RD(2004)2]

- 회원국들의 부담을 줄이기 위해 웹 사이트(<http://www.oecd.org/OLISnet.htm>)를 통해 각 국가별로 메타데이터를 직접 입력, 수정 및 갱신하게 할 예정
  - 국가별로 통계자료의 검증 및 출판을 책임질 수 있는 기관을 선정하여 OECD(WPIIS)와 공동작업을 실시
  - 입력된 데이터는 정보사회 측정을 위한 가이드 및 'The Information Technology Outlook', 'Science, Technology and Industry Scoreboard'에 활용될 예정
  - 본격적인 국가별 데이터 입력 이전에 자발적으로 예비조사를 실시할 국가를 지원받을 예정

## 8. 향후 과제: 이용자 수요 정의와 WPIIS 2005-06 프로그램 논의

- 정보사회 측정을 위한 정책적 지표와 경험적 분석 [DSTI/ICCP/IIS(2004)1]
  - 정보화의 진전에 따라 새로운 이슈로 등장하고 있는 사안들에 대해 국제적으로 비교 가능한 데이터의 확보, 측정방법의 개발 등을 위해 각국 대표들의 적극적 참여를 요구
  - 2005-06년도 WPIIS 프로그램은 3가지 핵심 목표를 중심으로 운영될 것임
    - WPIIS에서 작성된 성과물을 가시화하고 OECD의 측정 경험과 방법론적 가이드라인을 OECD 비회원국들과 공유
    - 통계자료의 질을 강화하고, 국제적으로 비교 가능한 지표를 개발하는 한편, 급변하는 환경에 부응할 수 있는 정책 활용성이 큰 지표들을 개발
    - 복합적인 이용자들의 수요에 대응할 수 있는 지표의 개발
- 보안, 개인정보, 신뢰에 대한 이용자들의 수요와 측정 시도 [DSTI/ICCP/IIS(2004)1 [Ann.1]]
  - 보안, 개인정보 및 신뢰에 대한 측정방법의 개발을 위해 대상범위에 관한 연구를 착수하기로 함
    - 미국, EU, Eurostat에서 예비조사(pilot survey) 결과를 발표하였으며, 조사 진행상의 문제점 및 해결방안에 대해 논의함
    - WPISP(Working Party on Information Security and Privacy)의 정보보안과 개인정보보호에 관한 조사방법별 각국의 조사현황을 소개하고 데이터의 수집방법, 조사의 실행가능성 등에 대해 토론
- 콘텐츠, 전자적 콘텐츠, 디지털 제공에 대한 이용자들의 수요와 측정 시도 [DSTI/ICCP/IIS(2004)7]

- 디지털화된 제품, 디지털 제공의 범위에 대해 토의
    - 2007년 CPC 분류체계 개정 작업과 연계하여 작업하기로 함
  - 스팸메일 측정방법 개발 추진현황, 측정방법별 각국의 조사내용과 측정상의 문제점 등을 검토하고 전문작업반(small working group) 내에서 충분한 의견교환을 통해 개선안을 도출하기로 함
    - 프랑스는 측정상의 기술적 문제점을 설명하고, Anti-Spam 필터, 스팸 신고건수, 인터넷이용자 대상 조사, 스팸 포워딩 기술을 이용한 조사방법 등의 네 가지 조사방법을 소개
- ICT와 경제: 측정수요와 과제 [DSTI/ICCP/IIS(2004)8, RD(2004)8, RD(2004)5]
- 기업에 ICT 도입이 미친 영향을 분석하는 작업의 중요성에 공감하고 향후 기업단위의 조사를 통해 지속적으로 핵심 지표들을 개발해 나가기로 함
  - 2004. 4. 27일 개최된 'ICT 투자 및 지출의 측정을 위한 전문가회의'를 통해 도출된 기업 단위 ICT 투자 및 지출 측정의 애로점에 대해 본회의에서 재토의
    - 'ICT 제품 개념정의의 어려움', '기업에서의 번들 제품 구입으로 인한 ICT 하드웨어 및 소프트웨어 투자에 대한 정확한 측정의 어려움', '기업별로 상이한 투자 자료', '기업 계정과 국민계정의 불일치', '부정확한 통계자료' 등의 문제로 정확한 측정이 어려움
    - 전문가그룹에서 상기의 문제를 해결하기 위해 지원국을 대상으로 Task Force 팀을 구성하여 연구하기로 결정
  - 정보사회에서 인적자본이 갖는 중요성, 특히 ICT 숙련 수준이 노동생산성에 미치는 영향에 대한 연구의 필요성에 공감하고 향후 인력과 ICT 에 관한 지표를 개발해 나가기로 함

## 9. 기타 사항

- WPIIS의 단기 우선과제와 장기적 비전

- 정보통신위원회 산하 작업반 재조정일 일환으로 현재 4개인 작업반을 3개 이하로 줄일 계획이며, 이에 따라 WPIIS(정보사회지표작업반)는 WPIE(정보경제작업반)과 합쳐질 예정
  - 금년 중 회의를 거쳐 2005. 1월부터 재조정된 작업반의 활동 시작
  - 금번 회의에서 대부분의 참가국들은 WPIIS가 타 작업반과 통합되는 것에 반대하며 현 체제 유지를 희망하였음
- WPIIS는 정보통신위원회(ICCP)와 Communication을 더욱 강화하고, 정책에 즉시 활용할 수 있는 지표를 개발하여 타 OECD 조직 및 OECD 비회원국들에게 자료로 제공하기로 함

#### □ ICT 통계 수집 관련

- 많은 참가국 대표들이 자국의 통계자료를 제공하거나 자료의 수정을 요구
  - 국가별로 1개 기관을 선정하여 자국의 정보통신통계를 제공, 검증하도록 할 계획
  - OECD는 Eurostat과 공동작업을 통해 ICT data 수집을 위한 최상의 방법을 모색할 계획임
  - 주관적 설문조사 자료는 줄어나갈 예정이며, 조만간 모든 회원국들에게 ICT 통계 수집을 위한 설문지를 발송할 예정이며, 기존 자료에 대해서도 검증을 요구할 것임
  - 다만, 통계자료를 수정할 수 있는 시간은 향후 보고서 일정상 넉넉하지 않을 것이므로 회원국별로 신속히 통계자료를 검증하여야 할 것임

기업의 ICT활용/전자상거래에 관한 OECD 모델설문서 개정  
(초안)

**Module C: 귀사는 사업운영에 ICT를 어떻게 활용하십니까 ?**  
(ICT 활용에 관한 필터질문은 Module B 에 있음)

**C1 마케팅과 고객**

**C1.1** 귀사는 조사대상기간 중 아래의 활동/서비스를 위하여 어떤 형태의 IP( Internet protocol) 기술을 활용하였습니까?  
웹사이트, 전문 인터넷몰, 인트라넷/익스트라넷 등 인터넷 네트워크, 휴대폰 네트워크(WAP 등) 포함  
(해당항목 모두 표시)

**질의:** IP 기술및 활동/서비스가 기술적으로 올바르게 정책목적에 부합하는지?

	귀사의 웹사이트	익스트라넷/VPN	기타 IP	사용 안 함
제품 광고				
웹사이트에서 질의 및 기능 접촉				
제품 카다로그/가격표 제공				
제품사양및 구성(온라인)				
재방문 고객에 대한 맞춤 웹페이지				
판매후 지원 ( FAQ, 온라인 질의, 고객환류)				
주문 추적 (온라인)				
온라인으로 조직된 고객 서비스				
온라인으로 수집된 고객정보				

**C2 인터넷/웹을 통한 상품과 서비스의 구입/구매**

**C2.1** 귀사는 조사대상 기간 중 인터넷/웹을 통하여 상품과 서비스를 주문(구입) 하였습니다습니까?  
웹사이트, 전문 인터넷몰, 인트라넷/익스트라넷 등 인터넷 네트워크, 휴대폰 네트워크(WAP 등) 포함

No 문항 C2.8 로 이동  
Yes

**C2.2** 인터넷/웹을 이용한 주문(부가세 제외)은 전체 구입의 몇 %를 차지합니까?  
( 한 곳만 표시)

제안 : 선택사항임 - 응답어려움

- <1%
- 1%-9%
- 10%-24%
- ≥25%

**C2.3** 귀사가 조사대상기간 중 인터넷/웹을 통한 주문에 이용한 시스템은 아래의 항목과 전자적으로 연결됩니까?  
(해당항목 모두 표시)

**질의:**구매시스템과 관련된 다른 중요한 연결이 있습니까?

- 귀사 공급자의 시스템 (관련 기업 포함)
- 귀사의 재고관리 시스템
- 귀사의 (공급자)지불시스템
- 귀사의 생산/서비스관리 시스템

**C2.4** 인터넷/웹상에서 주문되는 물품의 종류는?  
(해당항목 모두 표시)

제안 : 선택사항임 -아마 판매되는 상품의 성질에 더 관심있을 듯

- 유형제품 (구성품, 문구, 하드웨어)
- 디지털제품 (유형제품으로서 배송/업그레이드 등을 위해 디지털형식으로 전환된 제품. 서적/보고서/뉴스/소프트웨어, 비디오/음악 등)

**질의 :** 디지털제품과 서비스 사이에 중복되는 부분 (컨설턴트 보고서 등) 은 없는지? [전자문서로 전환된 디지털제품이 될 수도 있고 제품자체의 성격상 서비스가 될 수도 있음

온/오프라인 서비스 (온라인 금융서비스, 여행예약)

C2.5	귀사는 상기 주문에 대하여 온-라인으로 지불한 것이 있습니까 ?	No Yes	제안 : 선택항목 -이 문항은 아마 판매에 더 적합할 듯
C2.6	귀사는 조사대상기간 중 상품/서비스의 구매에 전-기업적인 구매시스템을 이용하였습니까 ?	No Yes	질의 : 이 문항의 의미가 분명합니까 ?
C2.7	조사대상기간 중 인터넷/웹을 통한 주문으로 어떤 혜택,(있었다면),이 있었나요? ( 해당항목 모두 표시)		제안 : 선택항목 -이 항목은 판매부문에 더 적합할 듯. 이 항목은 몇 나라 없음
	신속한 비즈니스 프로세스 저렴한 거래비용 저렴한 제품비용 공급자애의 액세스 증가 재고 감소 주문 추적능력 향상 기타 (상세히 기술하세요)..... 혜택 없음		
C2.8	귀사는 조사대상기간 중 인터넷 이외의 컴퓨터통신망을 통해 주문(구입) 하셨습니까 ? 예 : EDI 네트워크 (인터넷 EDI 제외).	No Yes	제안: 비인터넷 구매에 관심있을 경우 포함.
<b>C3</b>	<b>인터넷/웹을 통한 상품과 서비스의 판매</b> 인터넷 판매의 OECD 규정은 ....		
C3.1	귀사는 조사대상기간 중 인터넷/웹을 통하여 주문수령(판매)을 하셨습니까 ? 웹사이트, 전문 인터넷몰, 인트라넷/익스트라넷 등 인터넷 네트워크, 휴대폰 네트워크(WAP 등) 포함	No Yes	C3.10항목으로 이동
C3.2	주문을 어떻게 수령하셨습니까 ? ( 해당항목 모두 표시)		
	귀사 웹사이트의 안전한 온-라인 주문기능을 이용하여 귀사 웹사이트의 다른 기능을 이용하여 (email 링크 등) 전문 인터넷 마켓플레이스를 이용 인트라넷/익스트라넷을 이용 인터넷 경매 이용 M커머스 이용 (WAP등) 기타 인터넷/웹 수단 (기술하세요.....)		
C3.3	귀사의 고객은 온라인으로 주문된 상품과 서비스에 대해 온-라인으로 지불할 수 있었습니까 ?		
	아니요 부분적으로 - 온라인지불기능이 몇몇 고객 혹은 판매에 가능 전적으로 - 온라인지불기능이 모든 모든 고객과 판매에 가능		
C3.4	조사대상기간 중 인터넷/웹을 통한 매출(부가세 제외)은 몇 %입니까 ?		%
C3.5	인터넷/웹을 통한 주문(매출) 비율 중에서		
	관련기업 (동일 기업그룹 내 ) 비관련 기업 개별 고객 기타 기관 (정부 등)	% % % %	% % % 100 %

**Draft Module C (continued)**

C3.6 인터넷/웹을 통한 매출비율 중 :

국내의 고객 %  
 국외의 고객 %  
 100 %

C3.7 귀사가 조사대상기간 중 인터넷/웹을 통한 주문수령(판매)에 이용한 시스템은 아래의 항목과 전자적으로 연결됩니까?  
 (해당항목 모두 표시)

질의: 이 모든 것이 중요한 링크입니까?  
 판매시스템 관련 다른 중요한 링크는 없

- 귀사 공급자 (관련기업 포함)의 시스템
- 귀사 고객(관련기업 포함)의 시스템
- 귀사의 재고관리 시스템
- 귀사의 송품장/지급결제 시스템
- 귀사의 생산/서비스관리 시스템
- 귀사의 제품배송 시스템 (전자배송 포함)
- 귀사의 마케팅 운영

C3.8 인터넷으로 판매한 제품의 종류는 무엇입니까?  
 (해당항목 모두 표시)

- 유형제품 (구성품, 문구, 하드웨어)
- 디지털제품 (유형제품으로서 배송/업그레이드 등을 위해 디지털형식으로 전환된 제품. 서적/보고서/뉴스/소프트웨어, 비디오/음악 등)
- 온/오프라인 서비스 (온라인 금융서비스, 여행예약)

C2.4 참조

C3.9 조사대상기간 중 인터넷/웹을 이용한 판매로 얻은 것이 있다면 아래 항목 중 어느 것입니까?  
 (해당항목 모두 표시)

- 비즈니스 프로세스 시간단축
- Lower 사업비용 절감
- 고객서비스 품질제고
- 정규 영업시간외 trading 확장
- 지역이외로 trading 확대
- 판매액/고객수 증가
- 경쟁자와 보조를 맞춤
- 기타 (상세히 기술하시오).....
- 얻은 혜택 없음

C3.10 조사대상기간 중 인터넷/웹 판매의 장애요인은?  
 (해당항목 모두 표시)

- 보안 관련
- 개발/유지보수 비용 과다
- 온라인 주문에 대한 고객요구수준 불충분
- 생산제품이 인터넷/웹 판매에 부적합
- 현행 비즈니스 모델에 집중
- 고객에 제품배송하는 물류문제
- 인터넷 판매에 관한 법적/규제적 불확실성
- 적절한 기술/훈련 부족
- 지역내의 인터넷 서비스 부적절
- 기타 (기술하시오).....

C3.11 귀사는 조사대상기간 중 인터넷/웹을 통하여 주문수령(판매)을 하십니까?

제안: 비인터넷 판매에 관심있을 경우 포함.

예 : EDI 네트워크 (인터넷 EDI 제외).

No  
 Yes

**Draft Module C (continued)**

**C4 인적자원관리 (HRM)**

C4.1 귀사는 조사대상기간 중 아래의 인적자원관리 활동을 위하여 어떤 형태의 IP기술을 이용하였습니까?

웹사이트, 전문 인터넷몰, 인트라넷/익스트라넷 등 인터넷 네트워크, 휴대폰 네트워크(WAP 등) 포함  
(해당항목 모두 표시)

질 의: 이것은 우선순위 문제인가? 관심 있는 다른 분야가 있는가?

귀사 자체 웹사이트    귀사 인트라넷    기타    사용 안함

외부채용 (귀사 웹사이트에 채용정보)  
내부 채용(Internal recruitment (인트라넷에 업무 세부규정)  
온라인 접수  
원격작업 (종업원이 귀사 시스템에 원격으로 접근)  
종업원을 위한 E-learning

**C5 비즈니스 기능의 통합**

C5.1 아래의 비즈니스 기능 중 내부 컴퓨터통신망으로 연결된 것은?  
(해당항목 모두 표시)

질 의: 이 기능들이 합리적으로 조합되었나요? 적절하게 기술되었나요?

1개 이상의 귀사 비즈니스 기능이 내부 컴퓨터통신망으로 연결

예                      아니요                      모름

연구/개발/설계 (상품/서비스/프로세스)  
마케팅 (판매계획 및 프로모션, 고객정보관리 포함)  
구입/구매 (추정치 획득, 협상, 주문, 계약 추진, 스톡관리 포함)  
재고관리 (원자재, 부품, 완성품 재고관리 포함)  
  
생산 (생산/제조/조합의 예측/계획 및 관리 포함)  
상품과 서비스의 판매, 주문처리  
분배 및 서비스 제공 (수송준비 및 관리, 상품의 배송, 추적, 서비스 제공)  
고객서비스 (고객불만처리, 판매 후 서비스, 수리보수 어레인지 포함)  
금융, 예산, 회계관리 (자금관리 및 계획, 송품 및 지불 포함)  
자산 및 설비관리 (부동산 포함)  
급여, 인적자원관리 및 훈련 (급여지급, 채용 및 관리, 교육훈련)

정보와 자료의 공유 및 분배

(질 의: 마지막 카테고리는 유용한 자료가 되기엔 너무 광범위하거나 중복되는지?)

**Draft Module C (continued)**

**C5.2 아래의 비즈니스 기능 중 다른 기관과 컴퓨터통신망으로 연결된 것은?**

(해당항목 모두 표시)

**질의:** 이 기능들이 합리적으로 조합되었나요? 적절하게 기술되었나요?

컴퓨터네트워크로 연결  
기업그룹 내 기업그룹 모름  
부 외부

- 연구/개발/설계 (상품/서비스/프로세스)
- 마케팅 (판매계획및 프로모션, 고객정보관리 포함)
- 구입/구매 (추정치 획득, 협상, 주문, 계약 추진, 스톡관리 포함)
- 재고관리 (원자재, 부품, 완성품 재고관리 포함)
- 생산 (생산/제조/조합의 예측/계획및 관리 포함)
- 상품과 서비스의 판매, 주문처리
- 분배및 서비스 제공 (수송준비및 관리, 상품의 배송, 추적, 서비스 제공)
- 고객서비스 (고객불만처리, 판매후 서비스, 수리보수 어레인지 포함)
- 금융, 예산, 회계관리 (자금관리및 계획, 송품및 지불 포함)
- 자산및 설비관리 (부동산 포함)
- 급여, 인적자원관리및 훈련 (급여지급, 채용및 관리, 교육훈련)

정보와 자료의 공유 및 분배

**C6 공공기관 관련업무**

**C6.1 귀사는 조사대상기간 중 공공기관과의 아래 업무를 위해 인터넷/웹을 이용하였습니까?**

(해당항목 모두 표시)

**제안:** 각국은 자국에 적합한 예나 기타 항목으로 보완 가능 (특정 웹사이트 — 혹은 포탈 사용여부).

- 정보의 획득
- 서식 (세금계산서 등) 다운로드
- 온라인 서류제출 등
- 상품 서비스의 구매 (주문)
- 전자지불
- 기타 정부관련 사항 (기술하시오).....