

정기품질진단 연구용역

『인터넷이용실태조사』  
2010년 정기통계품질진단  
연구용역 최종결과보고서

2010. 10. .

## 주 의

1. 이 보고서는 통계청에서 수행한 국가통계 품질진단 연구  
용역사업 결과보고서입니다.
2. 이 보고서에 대한 저작권 일체와 2차적 저작물 또는  
편집저작물의 작성권은 통계청이 소유하며, 통계청은 정책상  
필요시 보고서의 내용을 보완 또는 수정할 수 있습니다.

제 출 문

## 제 출 문

통계청장 귀하

본 보고서를 “인터넷이용실태조사” 연구용역  
과제의 최종 연구결과물로 제출합니다.

2010년 10월 19일

한신대학교 산학협력단장 인

연구진

---

책임연구원	한근식(한신대학교 컴퓨터공학부 교수)
연구원	김호일(안양대학교 정보통계학과 교수)
연구원 (표본설계진단)	염준근(동국대학교 통계학과 교수)
연구보조원	

품질보고서

『인터넷이용실태조사』  
**품질보고서**

2010. 10. 19.

# 차 례

품질보고서 .....	1
1. 개요 .....	1
2. 통계품질정보 .....	1
2.1. 차원별 품질 상태 .....	1
2.1.1 관련성 .....	1
2.1.2 정확성 .....	2
2.1.3 시의성 및 정시성 .....	4
2.1.4 비교성 .....	4
2.1.5 일관성 .....	5
2.1.6 접근성 및 명확성 .....	6
3. 결론 .....	6

## 1. 개요

본 보고서는 통계청이 국가통계 품질개선의 일환으로 통계청에서 작성 또는 관리하고 있는 통계에 대하여 품질보고서를 작성, 공개하는 프로그램으로 작성되었다.

본 보고서는 “인터넷이용실태조사”에 관한 품질상태를 제공함으로써 이용자에게 자료의 유용성과 이용상의 적합성 정보를 제공하는 것이 목적이다.

“인터넷이용실태조사”는 급속히 변화하는 인터넷 이용 환경 및 행태 변화를 체계적으로 파악하여 정부 정책 및 업계의 비즈니스 전략 수립, 학계의 연구 활동 등에 광범위하게 활용될 수 있는 신뢰성 있는 통계 정보를 제공하는 데 목적이 있다. 승인기관은 방송통신위원회이며 작성기관은 한국인터넷진흥원이다.

본 조사는 인터넷 이용 현황 및 이용 행태, 가구의 인터넷 환경, 일상생활에서 인터넷 활용, 인터넷의 사회적 영향 등을 파악할 수 있는 내용으로 구성되어 있으며, 기존 조사 결과와의 시계열 분석을 통해 향후 추이 변화를 예측해 볼 수 있도록 구성하였다.

1999년 전국 1,403가구(만7세 이상 인구 3,445명)를 대상으로 ‘국내 인터넷 이용자수 산출 및 통계 기법 검증에 관한 연구’로 첫 조사를 실시한 후 계속 수정되어 2009년에는 조사기준시점을 5월 1일 0시로 조사기간을 2.5개월로 변경하여 전국 30,000가구(약 75,000명)를 대상으로 조사하였다.

## 2. 통계품질정보

### 2.1. 차원별 품질 상태

#### 2.1.1 관련성

관련성은 이용자 관점에 초점을 둔 측면으로 통계의 포괄범위와 개념, 내용 등이 이용자 요구에 부합되는 정도를 말한다. 즉, 통계이용자에게 얼마나 의미있고 유용한 통계를 작성하여 제공하고 있는가와 관련된 개념이다.

급속히 변화·발전하는 인터넷의 특성상 신규 통계에 대한 이용자의 요구도 급변화함에 따라, 새로운 정보요구에 신속하고 유연하게 대응하기 위해 정부 부처 및 유관기관 관계자, 학계전문가 등 주된 이용자를 중심으로 '인터넷통계전문가 자문위원회'를 구성·운영하고 있으며, 온/오프라인 자문회의를 통해 통계수요, 설문 설계, 결과분석 등에 대한 의견을 수렴 및 반영하고 있다.

“인터넷이용실태조사” 최종보고서의 배포처는 약 250곳이 되며 관련 홈페이지 접속은 년 50,000건으로 특히 해외에서 접속이 증가하고 있다. 매년 보고서 발간시 배포처 리스트를 업데이트하고 있으며, 추가 요청이 있을 경우, 배포처 리스트에 추가하고 있다.

그러나 국제평가나 국제지수를 비교하기 위하여 자료를 검색하면 OECD, ITU 등 주요 인터넷 관련 통계지표(인터넷 이용자수, 가구 컴퓨터 보유율 등)의 결과만 나와 있어 구체적으로 분석하기란 쉽지 않다. 따라서 전문 이용자에게는 연구 목적이라든지 공공의 목적이라면 원자료에 대한 오남용을 방지할 수 시스템 체계를 만들어 원자료를 제공을 검토해 볼 수 있을 것이다.

### 2.1.2 정확성

대부분의 통계는 알 수 없는 참값을 추정하게 되는데, 정확성은 이 추정된 값이 미지의 참값과 근접하는 정도를 말한다. 따라서 참값과 추정값의 차이, 즉 오차가 작을수록 정확성이 높은 통계가 된다.

“인터넷이용실태조사”는 '인터넷이용실태조사 추진계획' 수립에 의해 조사설계 및 조사내용 등에 대한 주요 변경내역을 계획하고 진행하였으며, 통계법에 의거하여 실사 시작 이전에 통계청의 '통계작성변경 승인'을 받고 있다. 또한 표본설계 및 향후 개선방안 모색을 위해 매년 외부전문가를 활용하여 '인터넷실태조사 표본연구'를 추진하고 있다.

“인터넷이용실태조사”는 층화된 지역에서 조사구를 추출하고, 조사구에서 다시 가구를 추출하는 다단계층화집락추출(Multi-Stage Stratified Sampling with Cluster) 방식이 적용되었으며, 전체 및 각 층별 추정치에 대한 표본오

차 산출 공식을 제공하고 있다.

최종보고서에는 주요 변수별 표본오차, 즉 가구원 대상 조사의 주요 변수인 인터넷 이용자수에 대한 표본오차(95% 신뢰수준에서  $\pm 0.12\%$ )와 가구 대상 조사의 주요 변수인 인터넷 접속률에 대한 표본오차(95% 신뢰수준에서  $\pm 0.18\%$ )를 제공하고 있다. 인터넷이용률 및 인터넷접속률은 물론 컴퓨터 이용률과 컴퓨터보유율에 대한 연령과 지역별 표본오차도 제공하고 있다. 또 이와 관련된 표본연구 보고서에는 변동계수(CV), 신뢰구간(CI), 평균제곱오차(MSE) 등이 설명되어 있다.

표본규모(30,000가구)는 다단계층화집락추출 방법을 고려하여 가구 인터넷 접속률 및 컴퓨터보유율의 특성치에 대한 최대 허용오차가  $\pm 1\%p$  이내가 되도록 설계되었다.

현장조사를 전문적으로 수행·관리하기 위해 지역별 실사책임자, 조사감독원, 보조감독원, 조사원의 실사 체계가 조직되어 있으며, 원활한 실사 관리를 위해 실사 진행 보고 시스템을 구축·운영하고 있다. 실사 기간 중 지역별 실사 참관을 실시하여 조사오류 시정지도 및 조사수행지침 준수, 조사내용 숙지, 조사역량, 애로사항 등을 점검하고 있다 또한 실사 참관시 파악된 조사오류 및 실사 기간 중 접수된 민원내용 등을 수집·정리하여 지역별로 실시되는 수시교육 자료로 활용하고 있다.

조사원 교육을 통해 조사과정에서 무응답 비율을 최소화할 수 있도록 지도하고 있으며 회수된 조사표에 무응답이 있을 경우에는 1차적으로 전화검증을 통해 보완하도록 하고 있으며, 전화검증으로도 확인이 불가능한 경우에는 '무응답 처리 지침'에 따라 무응답 대체를 실시하고 있다.

그러나 조사항목이 너무 많아 사람에 따라서 조사표 하나를 작성하는데 1시간 걸리는 경우도 있었다. 이는 한 가구원을 말하는 경우이고 가구원이 포함된 가구 전체를 대상으로 조사를 할 때는 많은 시간이 소요되어 조사가 부실할 수도 있으므로 조사항목을 줄임으로써 정확한 조사가 가능해 질 수 있다. 현재 가능한 항목을 줄이려는 시도는 하고 있으나 구체적인 항목 수에 대해서는 조사 여건과 상황에 따라 다를 수 있으므로 지속적인 연구가 필요



하다.

### 2.1.3 시의성 및 정시성

시의성은 작성기준시점과 결과공표시점간의 차이를 나타내는 통계의 현실 반영도와 관련된 개념이고, 정시성은 예고된 공표시기를 정확히 준수하는가에 대한 개념이다.

“인터넷이용실태조사”의 조사 주기는 2008년 6월에 연 1회로 변경하였으며 2009년 5월에 표본 규모를 전국 30,000가구(약 75,000명)를 대상으로 확대 조사하였다.

결과공표는 TV, 신문, 인터넷 등 언론을 통해 보도자료(요약보고서 포함)를 배포하는 방식으로 진행하고 있으며, 통계자료의 접근성·활용도 제고를 위해 방송통신위원회 및 한국인터넷진흥원 홈페이지를 통해 동시에 제공하고 있다. 기관 공식 홈페이지 외에 한국인터넷진흥원 통계 홈페이지(<http://isis.kisa.or.kr>)를 별도로 운영하여, 통계보고서(PDF) 뿐만 아니라 인터넷이용률, 컴퓨터보유율 등 주요 변수에 대한 통계표, 그래프 등을 연도별, 응답자 특성별로 세분화하여 제공하고 있다.

조사 결과는 특별한 사유가 없는 한 실사 후 2개월 이내(9월 중순) 공표하는 것을 원칙으로 하며, 결과 공표 후 2개월 이내(11월 중순) 최종 결과물을 한국인터넷진흥원 통계 홈페이지(<http://isis.kisa.or.kr>)를 통해 공시하고 있다.

그러나 이용자 만족도 조사에 의하면 몇몇 이용자가 그 사실을 모르고 있어 정기적인 이메일 발송이나 소식지를 통한 홍보가 필요하다.

### 2.1.4 비교성

통계 자료는 시간 또는 공간이 달라도 동일한 개념, 분류, 측정도구, 측정과정 및 기초자료 등을 기준으로 집계되어 서로 비교가 가능해야 한다. 비교성은 시간적 및 공간적으로 자료가 비교 가능한 정도를 말한다. 즉, 특정 통계에 대하여 다른 나라, 다른 도시 또는 다른 연도의 자료와 비교가 가능한지를 보는 것이다.

본 조사와 연관된 조사는 1999년부터 조사가 시행되어 왔으며 주요 항목에 대한 시계열 자료는 2000년 이후부터 2009년까지 한국인터넷진흥원 홈페이지에서 볼 수 있다.

또한 실사 기간 중에 실사 현황뿐만 아니라 인터넷이용률, 컴퓨터이용률, 가구 컴퓨터보유율 및 인터넷접속률 등 주요 변수의 중간 집계치에 대해 성, 연령, 지역별로 세분화하여 시계열 비교를 제공하고 있다.

한편으로 조사용역을 매년 계약함으로써 매년 새로운 용역업체를 선정하므로 생기는 문제를 없애기 위해 다년도 계약을 통해 안정적인 시계열 자료 확보와 조사의 일관성을 유지할 수 있을 것이다. 그러나 현실적으로 계약관련 법률/지침 및 정부 예산 편성 절차 등을 고려해 볼 때 현실적으로 불가능해 보인다.

또 이용자 만족도 조사 결과 ‘국가 간의 비교 편리성’항목이 다른 항목에 비해 낮은 4.07점을 얻었고 세부 작성절차별 체계 점검표 분석에서는 ‘비교성’이 4.59점으로 다른 지표에 비해 상대적으로 낮게 나타났다. 즉, 국가 간의 비교를 쉽게 접할 수 없는 것으로 나타났다. 그러나 다른 국가 자료들은 공표 시기가 상이하야 당해 연도 자료를 일괄적으로 제공하기 어렵다. 만약 제공한다고 하더라도 길게는 1년의 시차가 생길 수 있다. 그러므로 국가 간 비교는 좀 더 연구해 볼 필요가 있다.

### 2.1.5 일관성

일관성은 동일한 경제·사회현상에 관해 작성된 다른 통계자료와의 유사 또는 근접한 정도를 말한다. 서로 다른 기초자료나 작성방법에 의해 작성되었더라도 동일한 현상을 반영하는 통계자료들은 서로 유사한 결과를 보여야 한다.

“인터넷이용실태조사”는 전국 30,000가구(약 75,000명) 대상의 대규모로 실시되는 국가 공식 인터넷이용 통계로서, 유사 규모의 동일 주제 조사가 거

의 없는 관계로 직접 비교할 수 있는 통계자료는 없으나, 자료검증 차원에서 방송통신위원회 '초고속인터넷 가입 현황' 및 '유무선 통신서비스 가입자 현황', '웹사이트 방문자수' 등의 자료를 참고하고 있다.

### 2.1.6 접근성 및 명확성

접근성은 이용자가 얼마나 쉽게 통계자료에 접근할 수 있는가 하는 물리적 조건을 말하며, 명확성은 이용자의 통계자료 이용 편의성 제공 정도를 말한다.

“인터넷이용실태조사” 최종보고서는 비매품이며 각종 연구소, 유관 공공기관 등에 배포함으로써 가능한 많은 사람들이 이용할 수 있도록 하고 있다.

또한 최종보고서에 ‘이용자를 위하여’란을 별도로 구성하고 있으며 조사목적, 조사연혁, 조사내용 및 범위, 주요 용어 및 정의, 표본설계(모집단, 표본추출), 실사(실사개요, 표본관리), 자료 입력 및 처리, 추정 및 표본오차, 결과발표, 모집단 및 표본 현황 등에 관한 상세 정보를 제공하고 있으며 '부록'란을 통해 조사내용 변경내역, 주요 용어 및 정의 변경내역, 주요 변수 표본오차, 조사표, 통계표 등을 추가로 제공하고 있다. 개편과정 및 개편방법은 표본연구 보고서에 수록되어 있다.

2009년도 “인터넷이용실태조사”에서는 조사항목 및 공표항목이 모두 일치하였으며 최종보고서를 통해 통계 홈페이지에서 이용할 수 있음을 공지하고 있고 방송통신위원회 및 한국인터넷진흥원 공식 홈페이지 및 통계 홈페이지 뿐만 아니라, e-나라지표, 국가통계포털, IT통계포털 등의 주요 통계사이트와 링크되어 있어 이용자들의 다양한 경로를 통해 결과자료를 활용할 수 있다.

## 3. 결론

전반적으로 “인터넷이용실태조사”의 품질은 매우 우수하다고 볼 수 있다. 먼저 통계품질에 영향을 미치는 중요한 선행 요인으로 우선 품질관리기반에서 원장을 비롯 모든 통계담당자들의 통계품질에 대한 전반적인 의식이 진단과정에서 매우 우수한 것으로 나타났다. 또한 세부 작성절차별 체계에서도

7가지의 항목에서 모두 매우 우수하게 평가하였다. 전체적으로 ‘조사통계설계’가 가장 높은 점수를 받았고 다음으로 ‘통계작성기획’, ‘문서화 및 자료제공’, ‘사후관리’순이었으며 ‘자료분석 및 품질평가’가 가장 낮았다.

이를 전체적으로 정리하여 개선과제를 제시하면 먼저 현실성 있는 조사표 작성을 위해 조사표 작성시 통신업체 의견 반영해야 할 것이며 조사계획 당시 이슈가 되었던 문항을 조사표에 추가할 필요가 있다. 또한 민원 발생시 케이스별 원인 분석으로 인한 조사 문제점 파악을 위해 실사과정 중 민원 발생시 유형별 원인과 케이스 분석이 필요한 것으로 나타났다. 또 자료제공의 다양한 채널을 위해 모바일을 통한 자료 제공과 홈페이지 이용이 용이하도록 이용자 중심으로 수정이 필요한 것으로 나타났다.

요 약 문

## 최종결과보고서 요약문

<b>연구과제명</b>	「인터넷이용실태조사」 정기통계 품질진단
<b>주제어</b>	품질진단, 인터넷이용실태조사
<b>연구기간</b>	2010.4 - 2010.10
<b>연구기관</b>	한신대학교 산학협력단
<b>연구진구성</b>	한근식(한신대학교 컴퓨터공학부 교수) 김호일(안양대학교 정보통계학과 교수) 염준근(동국대학교 통계학과 교수)
<p>본 조사는 급속히 변화하는 인터넷 이용 환경 및 행태 변화를 체계적으로 파악하여 정부 정책 및 업계의 비즈니스 전략 수립, 학계의 연구 활동 등에 광범위하게 활용될 수 있는 신뢰성 있는 통계 정보를 제공하는 데 목적이 있다.</p> <p>품질관리기반에서 조직관리 실태 및 통계담당자 인식은 원장을 비롯 통계 담당자에 이르기까지 통계품질에 대한 의식이 매우 높다. 따라서 품질기반 진단에서는 매우 긍정적으로 평가되었다.</p> <p>이용자 만족도에서는 ‘통계자료 예고 공표 일정 준수’와 ‘통계자료의 신뢰성’에 대한 만족도가 상대적으로 높게 나타났고, ‘마이크로데이터 이용의 편리성’의 만족도가 상대적으로 가장 낮게 나타났다. 전반적인 이용자들의 종합만족도와 체감만족도는 높게 나타났다.</p> <p>세부 작성절차별 체계 점검표 분석을 통해 알 수 있듯이 모든 영역에 자료근거를 비치함으로써 비교적 높은 점수를 얻었다.</p> <p>수집자료의 정확성 진단에서는 자료수집방법의 적절성 등 4가지 항목의 진단으로 나누진다. 따라서 10명의 조사기획자, 조사관리자, 조사원, 응답자들을 대상으로 점검한 결과 적절한 표본설계 및 표본관리, 조사표 검토를 위한 자문회의 개최, 공정한 용역사 선정, 조사현장 점검을 위한 체계적인 관리가 이루어지고 있음을 알 수 있었다.</p> <p>통계자료 서비스의 충실성을 종합 진단 평가하기 위한 기준인 공표자료 오류율은 매우 낮았으며 이용자 편의사항 점검에서는 대부분의 이용자를 위한 편의가 제공되고 있었다.</p> <p>또한 세부 작성별 체계진단을 기준으로 한 품질차원면에서는 접근성/명확성이 매우 우수한 점수를 얻었으며 비교성이 상대적으로 낮은 점수를 얻었다.</p> <p>앞서 언급했듯이 ‘인터넷이용실태조사’의 생산 기관인 한국인터넷진흥원에서 통계품질의 핵심이 되는 원장을 비롯 통계관련 구성원 전체가 통계품질에 관한 이해도가 높아 “인터넷이용실태조사”에 관한 전반적인 통계조사와 관련된 현황을 분석한 결과는 매우 우수하다고 볼 수 있다.</p> <p>그러나 이러한 매우 우수한 “인터넷이용실태조사”에서도 본 연구를 통해 보완점 또한 발견하였다. 다양한 통계품질의 기준이 있지만 본 보고서에서는 크게 통계조사의 정확성과 이용자의 편의성으로 나누어 보완해야 할 것들을 제시하였다.</p>	

## 차 례

제 1 장 「인터넷이용실태조사」 품질진단 개요 .....	1
제 1 절 품질진단 개요 .....	1
1.1.1 진단목적 .....	1
1.1.2 진단방법 및 품질차원 .....	1
제 2 절 통계 개요 .....	3
1.2.1 조사목적 .....	3
1.2.2 승인 및 작성기관 .....	3
1.2.3 조사내용 범위 .....	3
1.2.4 조사 연혁 .....	3
1.2.5 표본설계 .....	5
1.2.6 조사기간 .....	6
1.2.7 조사방법 및 조사체계 .....	7
1.2.8 집계 및 공표 .....	7
1.2.9 추정 및 표본오차 .....	8
제 2 장 품질진단 결과 .....	10
제 1 절 부분별 품질진단 결과 .....	10
2.1.1 품질관리기반 진단 .....	10
2.1.2 이용자 만족도 및 요구사항 반영실태 진단 .....	15
2.1.3 세부 작성절차별 체계 진단 .....	31
2.1.4 수집자료의 정확성 진단 .....	45
2.1.5 통계자료 서비스 충실성 진단 .....	53
제 2 절 진단결과 종합 .....	58

2.2 차원별 품질요약 .....	58
제 3 절 통계품질 개선방안 .....	62
제 3 장 「인터넷이용실태조사」 발전 전략 및 로드맵 .....	66
제 1 절 해외사례 .....	66
제 2 절 발전전략 및 로드맵 .....	71
참고문헌 .....	75
부록 .....	77

## 표 차례

<표 2.1> 통계작성환경 내부진단 결과 .....	14
<표 2.2> 항목별 만족도 점수 .....	25
<표 2.3> 항목 만족도와 중요도 .....	26
<표 2.4> 종합만족도 및 전반적 만족도 .....	26
<표 2.5> 매트릭스 영역별 해석 .....	27
<표 2.6> 항목 중요도와 만족도 좌표 .....	28
<표 2.7> 세부작성 절차별 품질진단 평점 .....	33
<표 2.8> 면담(현장방문) 일정 .....	46
<표 2.9> 현장점검 일시 및 장소(조사원 예) .....	46
<표 2.10> 점검 양식(조사원 예) .....	47
<표 2.11> 무응답 대체 .....	49
<표 2.12> “인터넷이용실태조사” 간행물 오류 점검표 .....	54
<표 2.13> 인터넷이용실태조사 이용자 편의성 점검 결과표 .....	56
<표 2.14> 조사통계용 품질진단서의 통계품질지표 .....	58
<표 2.15> 통계품질차원 품질진단 평점 .....	59
<표 2.16> 주요 개선과제 .....	65
<표 3.1> 태평양 지역 아시아 주요국가의 인터넷 관련 조사방법 .....	67
<표 3.2> Core ICT Indicators의 예(컴퓨터를 소유하고 있는 가구 비율) .....	69
<표 3.3> Guide to Measuring the Information Society의 일부 .....	70
<표 3.4> Community survey in ICT usage in households and by individuals의 일부 .....	70



## 그림 차례

<그림 2.1> 항목별 포트폴리오 분석 결과 .....	27
<그림 2.2> 통계품질차원 품질진단 평점 .....	59
<그림 3.1> Core ICT Indicators .....	69
<그림 3.2> 품질을 높이기 위한 조사의 발전 방향 .....	73

## 부록 차례

<부록 1> FGI 결과보고서(전문가) .....	77
<부록 2> FGI 결과보고서(이용자) .....	80
<부록 3> 수집자료 정확성 점검 결과보고 .....	84
<부록 4> 표본설계 점검 결과보고 .....	89

# 제 1 장 「인터넷이용실태조사」 품질진단 개요

## 제 1 절 품질진단 개요

### 1.1.1 진단목적

과거에는 ‘값싸고 튼튼한 것’이 가장 좋은 품질의 제품이었지만 오늘날에는 사용하기 편리하고 보기에 좋은 디자인을 요구하고 있다. 다시 말해 ‘제품이 가지고 있는 객관적이고 물리적인 가치’에서 ‘고객의 주관적 만족’으로 품질평가의 기준이 바뀌고 있다.

이제는 그런 의미에서 통계품질은 ‘정확하고 신속한 통계’라는 전통적 의미를 넘어서 ‘통계가 얼마나 이용자에게 적합하게 작성 및 제공되고 있는가.’ 즉, ‘이용자 적합성’ 측면 또한 중요시 되고 있는 추세이다.

최근에는 다양한 형태의 통계가 다양한 용도로 쓰이기 때문에 이용자에게 정확한 정보를 제공해 주는 동시에 올바른 이용이 가능토록 작성과정, 정의 및 의미 등이 구체적으로 제공될 수 있도록 관리되어야 한다. 아울러 신규통계가 지속적으로 개발되고 있고 기존통계를 세분화한 통계에 대한 요구가 증대되고 있어 작성 통계의 신뢰성 확보를 위한 체계적인 품질관리가 요구된다.

### 1.1.2 진단방법 및 품질차원

“인터넷이용실태조사”는 이용자에게 얼마나 유용하게 작성되고 있는가를 진단하기 위해서는 먼저 객관적이고 체계적으로 현재의 통계작성실태를 살펴 보아야 한다. 통계작성 담당자가 통계품질에 영향을 줄 수 있는 요소(품질요소)를 제대로 인식하고 있는지, 이를 업무에 반영하고 있는지를 파악해야 하며, 그렇지 못하다면 개선하도록 유도하는 것이 필요하다. 통계품질관리 시스템은 통계이용자들에게 최대의 만족감을 주면서 동시에 가장 경제적인 방법으로 통계를 얻기 위한 모든 수단을 통합한 체계이며, 이 시스템은 통계의

전반적인 품질수준을 향상시키려는 목적으로 운영하고 있다.

통계품질진단 방법은 통계가 작성되고 공표되기까지의 전 과정에 대해 품질 관리 기반, 이용자 만족도 및 요구사항 반영 실태, 세부 작성절차별 체계, 수집자료의 정확성, 통계자료 서비스, 진단내용 종합 등의 부문에 걸쳐 통계품질을 진단하는 방법이다.

또한 세부작성절차별 체계 진단에서는 6가지 차원에서 통계품질을 평가한다. 물론 통계품질을 결정하는 차원(Dimension)을 학자들마다 다르게 제시하고 있지만 다음의 6가지 차원에서 통계품질의 수준을 가늠하도록 노력하고 있다. 6가지 차원이란 관련성, 정확성, 시의성/정시성, 비교성, 일관성, 접근성/명확성이다. 통계품질은 궁극적으로 이 6가지 차원의 품질수준이 어느 정도인지를 측정하고 각 차원의 품질수준을 높이기 위해 통계를 어떻게 개선해야 하는지 그 방향을 제시한다.

## 제 2 절 통계 개요

### 1.2.1 조사목적

인터넷이 사회 전반으로 빠르게 확산됨에 따라 인터넷 이용자수와 이용률의 양적 성장뿐만 아니라 구체적인 인터넷 이용행태 및 일상생활에서 인터넷 활용, 인터넷의 사회적 영향 등을 파악할 수 있는 통계의 필요성이 증대되고 있다.

본 조사는 급속히 변화하는 인터넷 이용 환경 및 행태 변화를 체계적으로 파악하여 정부 정책 및 업계의 비즈니스 전략 수립, 학계의 연구 활동 등에 광범위하게 활용될 수 있는 신뢰성 있는 통계 정보를 제공하는 데 목적이 있다.

### 1.2.2 승인 및 작성기관

- 승인기관 : 방송통신위원회
- 작성기관 : 한국인터넷진흥원

### 1.2.3 조사내용 범위

본 조사는 인터넷 이용 현황 및 이용 행태, 가구의 인터넷 환경, 일상생활에서 인터넷 활용, 인터넷의 사회적 영향 등을 파악할 수 있는 내용으로 구성되었으며, 기존 조사 결과와의 시계열 분석을 통해 향후 추이 변화를 예측해 볼 수 있도록 구성하였다.

### 1.2.4 조사 연혁

- 1999년 10월  
전국 1,403가구(만7세 이상 인구 3,445명)를 대상으로 『국내 인터넷 이용자수 산출 및 통계 기법 검증에 관한 연구』 실시
  - 인터넷 이용자는 '월평균 1회 이상 인터넷을 이용하는 자'로 정의
- 2000년 3월  
전국 2,623가구(만7세 이상 인구 8,491명)를 대상으로 『2000년도 상반기

인터넷 이용자수 산출 및 통계조사기법 검증·개선에 관한 연구』 실시

- 2000년 8월 - 2000년 12월

『인터넷 이용자수 및 이용행태에 관한 설문조사』 실시

- 전국 약 3,500가구(만7세 이상 인구 약 10,000명) 대상으로 조사패널 구축

- 2000년 8월(면접조사) 조사패널 구축 후 전화조사로 조사방법 변경  
(단, 신규 표본에 대해 면접조사 병행)

- 2001년 3월 - 2001년 12월

『인터넷 이용자수 및 이용행태에 관한 설문조사』 실시

- 동일한 조사패널 가구를 대상으로 연 4회(3월, 6월, 9월, 12월) 전화조사 실시

- 2002년 6월 - 2002년 12월

『인터넷 이용자수 및 이용행태 조사』로 조사명 변경

- 만6세 이상 가구원으로 조사대상 확대
- 연 2회(6월, 12월)로 조사주기 변경

- 2003년 6월 - 2004년 6월

『정보화실태조사』로 조사명 변경 및 국가승인통계 지정(지정통계 12005호)

- '2000년 인구주택총조사'의 10% 표본 조사구를 기반으로 표본 재설계
- 전국 7,000가구(약 18,000명)를 대상으로 가구방문 면접조사 실시

- 2004년 12월

인터넷 이용자 정의 변경

- 인터넷 이용자를 '최근 1개월 이내 1회 이상 인터넷을 이용한 자'로 변경
- 이동통신망을 통한 무선인터넷 이용자도 인터넷 이용자에 포함

- 2006년 12월 - 2007년 12월

표본 개편 및 표본 규모 확대

- '2005년 인구주택총조사'의 조사구 중 통계청에서 사용하는 '10% 표본 조사구'를 제외한 90% 조사구를 기반으로 표본 재설계

- 전국 10,000가구(약 25,000명)를 대상으로 조사
- 만3세 이상 가구원으로 조사대상 확대

– 2008년 6월

『인터넷이용실태조사』로 조사명 변경 및 표본 규모 확대

- 전국 17,000가구(약 42,000명)를 대상으로 조사
- 조사주기(연 1회) 및 조사기간(2개월) 변경

– 2009년 5월

표본 규모 확대 및 조사기준시점 변경

- 전국 30,000가구(약 75,000명)를 대상으로 조사
- 조사기준시점(5월 1일 0시) 및 조사기간(2.5개월) 변경

## 1.2.5 표본설계

가. 모집단

– 목표 모집단(Target Population) : 전국 가구 및 만3세 이상 인구

– 조사 모집단(Survey Population)

: 2009년 5월 1일 현재 전국 가구 및 가구내 상주하는 만3세 이상 가구원

- 가 구 : 1인 또는 2인 이상이 모여서 취사, 취침 등 생계를 같이 하는 생활 단위

- 가구원 : 조사기준시점 현재 가족 여부와 관계없이 가구내 상주하거나 상주 예정인 자

– 기숙사, 특수사회시설 등의 집단시설가구, 군복무, 타 지역 및 해외 거주 등으로 장기간 부재중인 가구원은 조사 대상에서 제외되며, 구체적인 조사 제외 대상은 다음과 같음

: 학교, 공장, 병원 등의 기숙사 거주자, 양로원, 고아원, 특수병원 등 특수사회시설 거주자, 현역병, 상근예비역, 전투경찰대원, 공익근무요원, 경비교도대 등의 군복무자, 교도소, 소년원, 치료감호소 등의 수감자, 장기 해외출장·체류자, 외국인 등

## 나. 표본 추출

- 개요 : 다단계층화집락추출(Multi-Stage Stratified Sampling with Cluster)

• 지역별 및 동/읍면부별, 집락별로 층화한 후 3,000개 조사구를 계통추출하고, 각 조사구에서 10가구를 추출하여 총 30,000가구 조사

- 표본틀 : '2005년 인구주택총조사'의 조사구 중 통계청에서 사용하는 '10% 표본조사구'를 제외한 90%의 조사구에서 일반조사구와 아파트 조사구(섬조사구, 집단시설 조사구 등 제외) 중 최소 10가구 이상인 265,350개 조사구

### 1.2.6 조사기간

#### 가. 실사 개요

- 조사 기간 : 2009. 5. 1 - 7. 15

- 조사 기준 시점 : 2009. 5. 1

- 조사 대상 : 표본으로 선정된 가구 및 가구내 상주하고 있는 만3세 이상 가구원 전체

• 단, 군복무자, 장기 해외출장·체류자, 기숙사 거주자, 수감자 등은 제외

- 조사 방법 : 전문 조사원이 표본으로 선정된 가구를 방문하여 설문지에 대한 응답 내용을 기입하는 가구방문 면접조사

- 조사 절차 : 조사원의 가구방문 면접조사 ⇒ 지역별 실사 감독원의 관리 및 통제 ⇒ 설문지 집계 ⇒ 보완조사 및 재조사 ⇒ 최종 자료 검증

#### 나. 표본 관리

- 조사구 관리

• 사전 추출된 조사구를 대상으로 조사하는 것을 원칙으로 하며, 재개발, 천재지변 등으로 조사가 불가능한 경우에는 동일한 집락 내에 조사구 중 해당 조사구와 가장 인접한 조사구로 대체

- 가구 관리

• 사전 추출된 가구를 대상으로 조사하는 것을 원칙으로 하며, 가구원의 장기부재, 강력한 응답거부 등으로 조사가 불가능한 경우에는 해당 가구의 원



쪽 인접 가구를 대체 가구로 선정하고, 왼쪽 가구도 불가능할 경우 해당 가구의 오른쪽 가구로 대체

### 1.2.7 조사방법 및 조사체계

- 조사 대상 : 전국 30,000가구 및 가구내 상주하는 만3세 이상 가구원
- 유효 응답자수 : 만3세 이상 가구원 73,136명
- 조사 주기 : 연 1회
- 조사 기간 : 2009. 5. 1 - 7. 15 (2.5개월)
- 조사 방법 : 가구방문 면접조사
- 법적 근거 : 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률  
인터넷주소자원에 관한 법률

### 1.2.8 집계 및 공표

#### 가. 자료 검증 및 대체

- 실사 과정에서 자료 검증
  - 지역별 실사 감독원이 회수된 설문지의 30% 이상을 무작위 추출하여 조사원 방문 여부, 응답의 정확성 등에 대한 전화 검증
  - 실사 감독원의 1차 검증에서 합격된 설문지는 에디팅 및 입력 과정에서 전산 프로그램에 의해 2차 검증
  - 입력된 자료는 자료 처리 과정에서 내검 프로그램에 의해 3차 검증
  - 검증 단계별로 불합격된 설문지에 대한 보완조사 및 재조사 실시
- 분석 과정에서 자료 검증
  - 동일한 그룹(성, 연령, 지역, 학력, 직업, 가구소득 등)별 평균치 및 이전 조사 결과와의 시계열 비교 및 검증
- 무응답 대체(Imputation)
  - 항목 무응답 : 응답자 특성(성, 연령, 지역, 학력, 직업 등)별 그룹 내 평균치 적용
  - 응답자 특성(학력, 직업, 가구소득 등)에 대한 무응답은 보정하지 않음

#### 나. 자료 입력 및 분석

- 수집된 자료는 부호화(coding) 과정을 통해 전산 입력되며, 다단계 검

증 과정에서 최종 합격된 자료는 SPSS for Windows(통계패키지 프로그램)를 이용하여 분석됨

- 응답자의 이름, 주소, 전화번호 등 개인을 식별할 수 있는 정보는 일련번호로 부호화하거나 자료 입력시 제외함

분석 단위 : 가구 및 가구원

- 가구 독립변수 : 가구주 연령, 가구소득, 지역
- 가구원 독립변수 : 성, 연령, 성×연령, 학력, 직업, 가구소득, 지역

인터넷이용률 추정의 경우, 모집단 정보 이용이 가능한 성별, 연령별, 지역별 이용률은 인터넷 이용자수 추정 후 산출하였으며, 모집단에 대한 정보가 없는 직업별, 학력별 등의 경우에는 이용자수 추정 없이 이용률만 산출함

#### 다. 결과 발표

조사 결과는 특별한 사유가 없는 한 실사 후 2개월 이내(9월 중순) 공표하는 것을 원칙으로 하며, 결과 공표 후 2개월 이내(11월 중순) 최종 결과물을 한국인터넷진흥원 통계 홈페이지(<http://isis.kisa.or.kr>)를 통해 공시함

### 1.2.9 추정 및 표본오차

#### 가. 추 정

- 개요 : '사후층화(post-stratification)' 방법에 따라 가중치를 적용하여 추정

- 본 조사는 집락추출 방식에 의한 표본조사로 조사된 표본의 구성 비율이 모집단 구성 비율과 차이가 있으므로 모집단을 대표할 수 있도록 가중치에 의한 사후추정 필요

- 가구의 경우, 통계청 『장래가구추계』의 2009년 기준 추계 가구를, 개인(가구원)은 『장래인구추계』의 2009년 기준 추계 인구를 모집단으로 활용하여 가중치 산출

#### 나. 표본오차

- 주요 변수별 표본오차

- 개인(가구원) 대상 조사의 주요 변수인 인터넷 이용자수는 만3세 이상 인구(47,420천명)의 77.2%인 36,580천명이며, 표본오차는 95% 신뢰수준에

서  $\pm 0.12\%$ (44천명)임

• 가구 대상 조사의 주요 변수인 인터넷 접속률은 81.2%이며, 표본오차는 95% 신뢰수준에서  $\pm 0.18\%$ 임

## 제 2 장 품질진단 결과

### 제 1 절 부분별 품질진단 결과

#### 2.1.1 품질관리기반 진단

##### 가. 진단개요

통계품질에 영향을 미치는 중요한 선행 요인으로 우선 품질관리기반에 대한 전반적인 진단과정이 우선적으로 선행되어야 한다. 또한 통계작성기관 조직리더의 비전과 가치관, 필요성 인식, 인적, 물적 자원관리와 부대 서비스 지원시스템 구축 등이 통계품질에 상당한 영향을 미치므로 품질관리기반 환경이 매우 중요하다. 품질관리기반을 평가하기 위해서는 먼저 조직리더의 관심, 전략과 방침, 인력자원 관리 및 예산규모 등을 파악하는 것이 필요하다.

먼저 품질기반의 진단은 ‘품질관리기반 현황표’에 의해 이루어졌다. 진단에 앞서 “인터넷이용실태조사” 담당자를 면담하여 조사에 대한 품질진단 목적, 진단 방법과 절차, 진단 추진일정 등에 대해 협의하였다. 면담에서는 조사의 전반적인 현황을 파악하고 진단에 필요하거나 관련되는 자료를 요청하였다. 보다 세부적인 진단 방법과 절차, 진단 일정 등에 대해서는 2010년 5월 7일 한국인터넷진흥원에서 열린 담당자 면담에서 재차 협의하여 정하였다.

##### 나. 진단 결과

###### (1) 기본현황

“인터넷이용실태조사”는 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제 52조에 근거하여 작성되는 국가승인통계(제12005호)로, 작성목적은 국내 가구의 인터넷 이용환경, 국민의 인터넷 이용현황과 이용행태 등을 파악하여 관련 정책 수립 및 연구, 국제기구 방송통신 국제지수 산출 등의 기초자료 제공이 그 목적이다. 매년 전국 30,000가구 및 가구 내 상주하는 만3세 이상 가구원을 대상으로 면접조사로 진행되며, 조사모집단은 전국 가구 및 만3세 이상 인구, 조사단위는 가구와 가구원이다. “인터넷이용실태조사”의 최종 결과는 간행물인 “인터넷이용실태조사”에 수록되며 한국인터넷진흥원 통계 홈

페이지(<http://isis.kisa.or.kr>)에도 게시되어 있다.

## (2) 통계작성 여건

현재 국가승인통계는 크게 중앙행정기관, 지방자치단체 그리고 통계작성지정기관이라는 3주체에 의해 통계가 생산되고 있으며 이러한 작성기관 중에는 협회에서 생산하고 있는 통계도 다수 존재하고 있다. 특히 협회의 경우 통계작성에 관한 단체장의 관심이나 통계 품질개선에 대한 의지는 전문적으로 통계생산을 담당하는 기관장의 관심에 비해 상대적으로 미약하다는 것이 일반적인 인식이다. 특히 담당 인력이 1-2명인 조직에서는 신규업무가 발생 시 통계업무는 상대적으로 뒷전으로 밀려나 품질개선을 위한 노력과 관심을 지속적으로 행할 수 없는 상황에 처하게 되는 경우가 많다.

그러나 한국인터넷진흥원 통계담당현황은 통계 업무를 수행하는 전담부서인 ‘조사분석팀’이 별도로 설치되어 있다. 이는 한국인터넷진흥원이 국가통계기관으로 지정되어있기 때문에 통계적인 전문성이 필요하다는 것을 인식하고 있다는 것을 반영한다. 조사분석팀은 총 12명이며, 팀장 1명, 기획/지원 또는 분석/행정 담당 9명, 지원/행정 2명이다. 그러나 본 “인터넷이용실태조사”와 관계된 통계 기획 및 총괄 담당은 팀장 1명과 기획/지원 또는 분석/행정을 하는 담당 선임 2명과 연구원 1명, 그리고 지원/행정을 담당하는 주임 1명과 연구원 1명으로 총 6명으로 구성되어 있다. 조사팀장은 통계업무만 10년 이상을 담당한 한 전문가로서 통계품질을 개선시키기 위한 마인드가 높다.

예산에서는 통계작성과 관련된 예산규모는 2010년 기준으로 1,100,000천원이며 순수 본 “인터넷이용실태조사”에 관련된 외부기관 위탁통계 조사비용은 1,040,000천원이다. 이는 2008년 661,100천원에서 두 배 가까이 늘어나 안정적인 예산확보가 되어있다.

통계작성 관련 하드웨어 및 소프트웨어는 통계작성기관에서 보유하고 있는 기본 설비이상의 설비를 갖추고 있어 좋은 품질의 통계생산을 위한 설비를 갖추고 있다.

### (3) 조직관리실태와 통계담당자의 인식

품질관리기반 환경에 대한 조직관리실태와 통계담당자의 인식은 각각 다섯 문항으로 총 열 개 항목으로 나누어 파악하였다.

“인터넷이용실태조사”에 대한 조직관리 실태 면에서 첫 항목으로 조직의 리더(기관장)가 통계품질을 높이기 위해 비전과 가치관 제시와 모범적인 역할을 수행여부에서는 5점 척도로 평가한 결과<sup>1)</sup> 4점으로 평가하였다. 한국인터넷진흥원 원장은 최근 월간업무에서 IT관련 통계생산업체로 통계가 모든 분야에 충분히 활용될 수 있도록 통계청과 협력하여 서로 협조하고 홍보하라고 함으로서 통계의 중요성과 그와 관련된 품질의 중요성을 인식하고 있다.

두 번째 항목과 세 번째 항목으로 조직의 리더(부서장)는 통계품질관리의 필요성의 인식, 지속적으로 품질개선을 추진여부와 조직리더(부서장)가 통계품질관리 비전을 이행하기 위한 방침, 계획, 목표, 세부목표 등에 대해서는 두 항목 모두 5점 만점으로 평가하였다. 앞서 언급했지만 한국인터넷진흥원 원장은 물론 산하에 본부장, 단장 등의 상급자들도 통계의 중요성을 인식하고 있으며 조사된 결과를 외부에 많이 이용이 되도록 노력하고 있다.

네 번째 항목과 다섯 번째 항목으로 작성통계의 품질관리를 위한 인적자원 관리와 통계담당 직원의 품질관리 능력 개발 및 품질관리에 적극적으로 참여 여부는 앞에서 언급한 대로 통계담당 전문부서인 ‘조사분석팀’이 있고 인원 또한 2008년 7명에서 2009년 14명으로 배가 늘어나 인적자원도 많이 확보되었다.

한국인터넷진흥원에서는 경력 개발을 위한 교육도 자주 실시하고 있다. 초, 중, 고급으로 나누어진 조사분석방법론과 SPSS프로그램 교육을 정기적으로 실시하고 있으며 예산도 적절히 뒷받침되고 있다. 2009년의 경우 통계청 통계교육원에서도 많은 교육을 받았으며 앞으로도 지속적으로 통계교육이 예정되어 있다. 그뿐 아니라 사설기관의 교육과 온라인교육도 병행하고 있다. 두 항목 모두 5점 만점으로 평가하였다

1) 평가 점수 : 매우 그렇다(5), 그렇다(4), 보통(3), 아니다(2), 전혀 아니다(1)

통계담당자 인식에서 첫 항목으로 지금 맡고 있는 통계업무량 적정여부와 현재 통계작성업무를 수행하는데 해당 예산의 적정성에서는 모두 4점을 평가하였다. 특히 업무의 적정성 여부에서는 통계담당자들이 느끼는 국가통계작성기관으로서 수행해야 될 업무가 과중하다고 생각하고 있기 때문이다. 국가통계작성기관으로 지정된 순간부터 통계품질과, 통계협력과, 정보서비스과 등 통계청 각 부서에서 요청하는 자료 및 업무가 너무 많다고 생각하며 통계품질진단이 진단을 위한 또 하나의 업무가 되어서는 안된다고 생각하고 있다.

현재 통계작성 업무를 수행하는데 필요한 장비 및 소프트웨어 확보여부, 통계업무를 보다 원활하게 수행하기 위한 교육 이수 여부 등은 모두 5점으로 평가하여 만족하고 있는 것으로 나타났다.

마지막 항목으로 통계작성 과정에서 품질을 고려할 필요가 있는지 여부는 5점으로 평가하여 통계담당자들이 통계의 중요성을 인식하고 통계품질을 높이기 위한 다양한 제도가 필요하다는 것을 인식하고 있음을 알 수 있다.

#### **다. 평가와 개선사항**

“인터넷이용실태조사”는 한국인터넷진흥원에서 매년 1회 실시하고 있는 국내 통계작성기관에서 조사하는 거의 유일한 인터넷 관련 국가승인통계이다.

이 조사에 대한 전반적인 품질관리기반에서 조직관리 실태는 평균 4.8점, 통계담당자의 인식에 대한 평가에서는 4.6점으로 평가하여 조직관리 실태 및 통계담당자 인식의 종합 평점은 4.7점으로 매우 긍정적으로 평가하였다.

<표 2.1> 통계작성환경 내부진단 결과

통계작성 환경진단 부문	평가
종합 평점	4.7점
조직관리 실태	4.8점
통계담당자 인식	4.6점

그러나 무엇보다도 통계담당자의 인식 중에서 지금 받고 있는 통계업무량은 적정여부와 현재 통계작성업무를 수행하는데 해당 예산이 적정여부에서는 모두 4점을 평가하였다. 앞서 언급했지만 이는 통계작성기관으로서 수행해야 될 업무가 너무 많다고 느끼고 있기 때문이다. 따라서 국가통계 품질관리 및 원활한 협력관계 구축을 위해 통계청은 통계작성기관 및 통계실무자의 업무 부담도 고려할 필요가 있다.

또한 통계품질진단이 진단을 위한 또 하나의 업무가 되어서는 안된다고 생각하고 있다. 통계 실무자에게 품질진단은 통계 작성 업무 외에 별도의 시간을 할애해야 하는 또 하나의 업무로 인식되고 있으므로 통계청에서는 품질진단 대상 선정시 통계작성기관의 업무 부담을 고려하여 기관 당 한 개 정도로 대상수를 고려할 필요가 있다고 생각한다.

면담과정에서 통계담당자는 자신들이 수행하는 “인터넷이용실태조사”는 국내 통계청 승인 뿐 아니라 세계기관 OECD 등에서도 이용되는 국제통계로서의 역할을 수행하기 때문에 국제위상에 맞는 조사라는 생각을 갖고 자부심을 갖고 있으며 IT의 빠른 변화에 따른 조사업무의 변화도 같이 변해가야 한다고 생각하고 있다. 따라서 변화에 따른 다양한 자료의 제공 및 활용 방법들이 필요하다고 언급하였다.

또한 전국을 대상으로 가구조사를 진행하다보니 관리상의 어려움을 느끼고 있었으며, 최근 개인정보 유출 문제로 면접조사가 점점 어려워지고 있다며 통계청 차원에서 대국민 홍보의 필요성을 강조하였다.



## 2.1.2 이용자 만족도 및 요구사항 반영실태 진단

### 가. 진단개요

이용자들이 원하는 통계자료가 접근하기 쉽고 필요할 때 특정 공간을 찾아가지 않아도 인터넷을 통하여 편리하게 검색할 수 있고 원하는 형태로 가공 분석할 수 있는 서비스 시스템이 구축되어 있다면 가장 만족도가 높은 우수한 품질의 통계일 것이다. 따라서 통계이용자가 통계자료에 대해 얼마나 만족하는지를 측정하여 이를 통계품질진단에 활용할 필요가 있다.

이용자 만족도 및 요구사항 반영실태 진단에서는 통계이용자의 통계에 대한 만족 정도 뿐 만 아니라, 해당 통계에 대한 이용자의 속성, 이용실태, 그리고 통계 개선에 대한 의견 등을 포함한다. 이를 위해서는 해당 통계 전문가와 이용자로 구성된 표적집단면접(Focus Group Interviewing)과 해당 통계에 대한 전반적인 이용자 만족도 조사를 실시하였다.

### 나. 진단결과

#### (1) 표적집단면접

표적집단면접은 한국인터넷진흥원에서 추천을 받은 그룹에서 임의로 선정하여 연락을 취해 “인터넷이용실태조사”에 대해 전문가 그룹과 이용자 그룹을 나누어 다음과 같이 두 차례 실시하였다.

#### (가) 일시와 장소 및 대상자

##### 1. 1차 전문가 그룹 표적집단면접

- 일 시 : 2010년 5월26일 14:00~16:00
- 장 소 : 한국인터넷진흥원 서초청사 Conference Room
- 사 회 : 통계II 진단팀 연구원 000
- 참석자 : 관련연구소(1인), 정책부서 이용자(4인)

##### 2. 2차 이용자 그룹 표적집단면접

- 일 시 : 2010년 6월7일 14:00~16:00

- 장 소 : 한국인터넷진흥원 서초청사 Conference Room
- 사 회 : 통계II 진단팀 연구원 000
- 참석자 : 관련연구소(1인), 정책부서 이용자(4인), 대학교수(1인)

(나) 표적집단면접 결과

전문가와 이용자 그룹의 표집집단면접을 통해 얻고자 하는 정보에 대한 가이드라인을 제시하고 자유스럽게 의견을 개진한 결과를 요약하면 다음과 같다.

“인터넷이용실태조사”의 작성목적은 인터넷 관련 정책 수립 및 연구, 국제기구 방송통신 국제지수 산출 등의 기초자료 제공이 그 목적이 있지만 또한 기본 정보격차를 해소하는 정책을 개발하고 사업을 개발하기 위해서는 정보격차 현황을 파악하는 것도 매우 중요하다.

용어에 있어서 전문가들에게는 아주 쉬운 용어지만 때에 따라선 응답자 입장에서 상식이 아닌 부분들이 있다. 예를 들어 컴퓨터의 정의의 변화와 같은 빠른 변화에 민감하지 못한 응답자들은 용어가 매우 생소하거나 어려울 수 있다.

전문가 이용자들에게는 원자료의 이용이 매우 중요할 수 있다. 따라서 외부이용자에게 자료의 오남용을 방지할 수 시스템 체계를 만들어 부분적으로 데이터를 오픈해주는 것 필요하다. 또한 자료가 단순히 연구 목적이고 공공의 이익을 위한 목적이라면 공개했으면 한다.

조사표가 전반적으로 응답자 위주로 정리가 잘되어 있으나 조사 항목 중에서 매년마다 조사가 필요한 항목인지에 대한 연구가 필요하다. 즉, 매년 차이가 없는 항목들은 주기적으로 하되 그 주기를 알 수 있게 하는 방법도 필요하다. 또한 조사표의 양이 많다는 생각이 들어 줄일 필요가 있다. 우리나라가 인터넷 선두국가인데 다양한 문항개발과 연구를 선도적으로 이끌어 나갔으면 좋겠다. 그러나 한국인터넷진흥원은 현재 이미 OECD WPIIS(정보사회지표작업반), ITU WTI(세계전기통신지표회의)에 참여하여 지표 개발/수정 단계에 참여하고 이에 대한 상세 내용을 국내 설문 개발에 적극 반영하고 있

다.

조사용역을 매년 새로 계약함으로써 조사업체에 대한 관리, 감독이 쉽지 않는데 매년 계약하는게 아니라 다년도 계약과 같은 방법을 모색했으면 한다. 그러나 현실적으로 계약관련 법률/지침 및 정부 예산 편성 절차 등을 고려해 볼 때 현실적으로 불가능해 보인다.

홈페이지 메인 화면의 플래시 이미지가 다양한 형태로 제공되어 다소 복잡한 느낌이 든다. 좀 차분한 화면을 제공했으면 한다. 또한 가나순과 알파벳이 나열되어 있고 알파벳을 클릭하면 그것과 관련된 내용으로 빠르게 이동될 수 있는 하이퍼링크가 연결되어 있으나 그것보다는 네이버처럼 검색을 하면 바로 갈 수 있게 하면 더 편리할 것 같으며 용어 부분에 기기에 관련된 부분도 추가했으면 한다.

비교적 큰 예산과 노력에 비해 홍보가 약하다는 생각이 든다. 따라서 홍보를 좀 더 강조했으면 한다. 그로 인해 연구자들이나 정책기관자가 아니더라도 일반 다른 이용자도 많이 본 자료를 이용할 수 있을 것이다.

## (2) 이용자만족도조사

이용자 만족도 조사는 한국인터넷진흥원에서 제공받은 114명의 이용자를 대상으로 전문 리서치회사에 의뢰하여 2010년 5월 24일~ 6월 9일 기간에 전화조사를 시행한 결과 총 75명의 유효표본을 얻었다. 그에 대한 조사결과를 요약하면 다음과 같다.

### 가. 응답자 현황

#### ■ 무응답 현황

응답	무응답						합계
	이용경험 없음	바쁘다	기타	부재중	연락불가	중복	
75	6	6	2	12	12	1	114

■ 귀하의 성별은 무엇입니까?

	빈도	백분율	누적 빈도	누적 백분율
남자	45	60	45	60
여자	30	40	75	100

■ 귀하의 연령(만)은 어떻게 됩니까?

	빈도	백분율	누적 빈도	누적 백분율
20대	10	13.33	10	13.33
30대	41	54.67	51	68
40대	21	28	72	96
50대	3	4	75	100

■ 귀하의 근무처 또는 직업은 무엇입니까?

	빈도	백분율	누적 빈도	누적 백분율
공공기관	58	77.33	58	77.33
언론기관	1	1.33	59	78.67
연구기관	10	13.33	69	92
학계	5	6.67	74	98.67
기타민간기업및단체	1	1.33	75	100

■ 귀하의 연구 활동, 업무 등에서 통계자료의 활용 비중은 어느 정도입니까?

	빈도	백분율	누적 빈도	누적 백분율
매우 높다	19	25.33	19	25.33
높은편	36	48	55	73.33
보통	18	24	73	97.33
낮은편	2	2.67	75	100

나. 이용자 만족도 주요 조사 결과

□ 통계이용실태

■ 귀하께서는 “인터넷이용실태조사” 통계자료를 얼마나 자주 이용하십니까?

	빈도	백분율	누적 빈도	누적 백분율
주1회 이상	30	40	30	40
월1회 정도	26	34.67	56	74.67
분기1회 정도	10	13.33	66	88
반기1회 정도	4	5.33	70	93.33
연1회 정도	5	6.67	75	100

■ 귀하께서는 “인터넷이용실태조사” 통계자료를 주로 어떤 용도로 이용(활용)하십니까?

	빈도	백분율	누적 빈도	누적 백분율
정책수립및평가	39	52	39	52
연구, 학술, 학습활동	19	25.33	58	77.33
사업및경영계획수립	11	14.67	69	92
표본조사의모집단	2	2.67	71	94.67
업무외개인적관심	4	5.33	75	100

■ 귀하께서는 “인터넷이용실태조사” 통계자료 이용 시 주로 어떤 형태의 자료를 이용하십니까?

	빈도	백분율	누적 빈도	누적 백분율
간행물, 보고서	46	61.33	46	61.33
DB자료	19	25.33	65	86.67
마이크로데이터	1	1.33	66	88
보도자료	6	8	72	96
요청하여 재집계한 자료	3	4	75	100

■ 귀하께서는 “인터넷이용실태조사” 통계자료를 어떤 경로를 통해 이용하고 계십니까?

	빈도	백분율	누적 빈도	누적 백분율
홈페이지	48	64	48	64
작성부서에 직접요청	11	14.67	59	78.67
간행물 책자구입	4	5.33	63	84
언론보도자료	8	10.67	71	94.67
기타	4	5.33	75	100

■ 적절한 시기에 공표되고 있다.

	빈도	백분율	누적 빈도	누적 백분율
대체로 그렇지 않다	1	1.33	1	1.33
보통이다	6	8	7	9.33
대체로 그렇다	21	28	28	37.33
매우 그렇다	47	62.67	75	100

■ 예고된 일정에 맞춰 공표되고 있다.

	빈도	백분율	누적 빈도	누적 백분율
보통이다	5	6.67	5	6.67
대체로 그렇다	20	26.67	25	33.33
매우 그렇다	48	64	73	97.33
무응답 또는 모르겠다	2	2.67	75	100

■ 필요한 통계정보를 쉽게 검색할 수 있다.

	빈도	백분율	누적 빈도	누적 백분율
대체로 그렇지 않다	1	1.33	1	1.33
보통이다	8	10.67	9	12
대체로 그렇다	18	24	27	36
매우 그렇다	48	64	75	100

■ 이용 시 유의사항, 관련 개념, 용어정의 등이 잘 되어 있다.

	빈도	백분율	누적 빈도	누적 백분율
대체로 그렇지 않다	3	4	3	4
보통이다	8	10.67	11	14.67
대체로 그렇다	20	26.67	31	41.33
매우 그렇다	44	58.67	75	100

■ 통계자료에 대한 충분한 설명 자료를 제공하고 있다.

	빈도	백분율	누적 빈도	누적 백분율
대체로 그렇지 않다	1	1.33	1	1.33
보통이다	13	17.33	14	18.67
대체로 그렇다	16	21.33	30	40
매우 그렇다	45	60	75	100

■ 다양한 지표를 수록하고 있다.

	빈도	백분율	누적 빈도	누적 백분율
보통이다	15	20	15	20
대체로 그렇다	17	22.67	32	42.67
매우 그렇다	43	57.33	75	100

■ 자료의 정확성이 높아 그 수치를 신뢰할 수 있다.

	빈도	백분율	누적 빈도	누적 백분율
보통이다	5	6.67	5	6.67
대체로 그렇다	23	30.67	28	37.33
매우 그렇다	47	62.67	75	100

■ 마이크로데이터 이용이 편리하다.

	빈도	백분율	누적 빈도	누적 백분율
전혀 그렇지 않다	1	1.33	1	1.33
대체로 그렇지 않다	1	1.33	2	2.67
보통이다	21	28	23	30.67
대체로 그렇다	19	25.33	42	56
매우 그렇다	20	26.67	62	82.67
무응답	13	17.33	75	100

■ 시계열 비교가 편리하다.

	빈도	백분율	누적 빈도	누적 백분율
대체로 그렇지 않다	1	1.33	1	1.33
보통이다	9	12	10	13.33
대체로 그렇다	22	29.33	32	42.67
매우 그렇다	43	57.33	75	100

■ 국가 간 통계비교가 편리하다.

	빈도	백분율	누적 빈도	누적 백분율
전혀 그렇지 않다	2	2.67	2	2.67
대체로 그렇지 않다	4	5.33	6	8
보통이다	13	17.33	19	25.33
대체로 그렇다	23	30.67	42	56
매우 그렇다	28	37.33	70	93.33
무응답	5	6.67	75	100

■ 위의 항목들을 종합했을 때, “인터넷이용실태조사” 통계자료에 대해 전 반적으로 만족하십니까?

	빈도	백분율	누적 빈도	누적 백분율
보통이다	4	5.33	4	5.33
대체로 그렇다	33	44	37	49.33
매우 그렇다	38	50.67	75	100

■ 앞으로도 “인터넷이용실태조사” 통계자료를 계속 이용하시겠습니까?

	빈도	백분율	누적 빈도	누적 백분율
별로 생각없다	1	1.33	1	1.33
그저 그렇다	3	4	4	5.33
어느 정도 이용	18	24	22	29.33
매우 적극적 이용	53	70.67	75	100

■ “인터넷이용실태조사” 통계자료의 전체적인 품질이 어떻게 변화하였다고 생각하십니까?

	빈도	백분율	누적 빈도	누적 백분율
변화가 없다	9	12	9	12
향상	46	61.33	55	73.33
매우 향상	20	26.67	75	100

■ 귀하께서는 “인터넷이용실태조사” 통계자료를 얼마나 자주 이용하십니까?

직업	빈도					총합
	주 1회	월 1회	분기 1회	반기 1회	연 1회	
공공기관	27 46.55	18 31.03	6 10.34	4 6.9	3 5.17	58
언론기관	0 0	0 0	1 100	0 0	0 0	1
연구기관	3 30	5 50	1 10	0 0	1 10	10
학계	0 0	3 60	2 40	0 0	0 0	5
기타	0 0	0 0	0 0	0 0	1 100	1
총합	30	26	10	4	5	75



■ 귀하께서는 “인터넷이용실태조사” 통계자료를 주로 어떤 용도로 이용 (활용)하십니까?

직업	용도					총합
	정책수립 및평가	연구, 학 술, 학습 활동	사업및경 영계획수 립	표본조사 의모집단	업무외개 인적관심	
공공기관	35 60.34	8 13.79	10 17.24	2 3.45	3 5.17	58
언론기관	0 0	1 100	0 0	0 0	0 0	1
연구기관	3 30	5 50	1 10	0 0	1 10	10
학계	0 0	5 100	0 0	0 0	0 0	5
기타	1 100	0 0	0 0	0 0	0 0	1
총합	39	19	11	2	4	75

■ 귀하께서는 “인터넷이용실태조사” 통계자료 이용 시 주로 어떤 형태의 자료를 이용하십니까?

직업	자료형태					총합
	간행물, 보고서	DB자료	마이크로 데이터	보도자료	재집계자 료	
공공기관	35 60.34	13 22.41	1 1.72	6 10.34	3 5.17	58
언론기관	0 0	1 100	0 0	0 0	0 0	1
연구기관	6 60	4 40	0 0	0 0	0 0	10
학계	4 80	1 20	0 0	0 0	0 0	5
기타	1 100	0 0	0 0	0 0	0 0	1
총합	46	19	1	6	3	75

■ 귀하께서는 “인터넷이용실태조사” 통계자료를 어떤 경로를 통해 이용하고 계십니까?

직업	입수경로					총합
	홈페이지	작성부서에 직접 요청	간행물책자구입	언론보도자료	기타	
공공기관	35 60.34	10 17.24	2 3.45	8 13.79	3 5.17	58
언론기관	1 100	0 0	0 0	0 0	0 0	1
연구기관	7 70	1 10	1 10	0 0	1 10	10
학계	4 80	0 0	1 20	0 0	0 0	5
기타	1 100	0 0	0 0	0 0	0 0	1
총합	48	11	4	8	4	75

■ 위의 항목들을 종합했을 때, “인터넷이용실태조사” 통계자료에 대해 전반적으로 만족하십니까?(직업별)

직업	만족도			총합
	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다	
공공기관	2 3.45	25 43.1	31 53.45	58
언론기관	1 100	0 0	0 0	1
연구기관	0 0	5 50	5 50	10
학계	1 20	2 40	2 40	5
기타 민간기업 및 단체	0 0	1 100	0 0	1
총합	4	33	38	75

#### 다. 만족도 분석

##### ■ 항목별 만족도

**<표 2.2>항목별 만족도 점수**

항목	만족도 평균(표준편차)
1.통계자료 공표시기 적절성	4.53(0.75)
2.통계자료 예고 공표 일정 준수	4.63(0.61)
3.통계자료 검색의 편리성	4.53(0.77)
4.통계자료 이용시 유의사항/관련개념/용어정의 제공	4.42(0.88)
5.통계자료의 설명자료 제공의 충분성	4.42(0.86)
6.통계자료 지표의 다양성	4.47(0.75)
7.통계자료의 신뢰성	4.63(0.61)
8.마이크로데이터 이용의 편리성	3.90(0.94)
9.통계자료 지불 비용 대비 품질의 만족성	4.49(0.75)
10.통계자료의 시계열 비교 편리성	4.47(0.75)
11.통계자료의 국가 간 비교 편리성	4.07(1.03)
전반적 만족도(체감만족도)	4.51(0.63)

항목별 만족도를 살펴보면, ‘통계자료 예고 공표 일정 준수’와 ‘통계자료의 신뢰성’에 대한 만족도가 각각 4.63점 이상으로 높게 나타났고, ‘마이크로데이터의 이용의 편리성’이 3.90점으로 만족도가 가장 낮게 나타났다.

전반적 만족도는 4.51점 우수한 수준으로 나타났다.

**■ 항목 중요지수**

11개의 세부 항목별 중요도 및 종합만족도를 산출하기 위해 아래와 같은 계산식을 이용하였다.

<p>항목중요도산출 : 항목중요도(<math>W_i</math>) = <math>\frac{r_i^2}{\sum r_i^2}</math></p> <p>(가중치) <math>r_i</math>는 <math>i</math>번째 항목의 전반적 만족도와의 상관계수</p> <p>종합만족도 계산 : 종합만족도(<math>S</math>) = <math>\sum S_i \times w_i</math></p> <p><math>S_i</math>은 <math>i</math>번째 항목 만족도, <math>w_i</math>: <math>i</math>번째 항목 중요도</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

항목별 중요수준을 살펴보면, ‘통계자료 공표시기 적절성’ 그리고 ‘통계자료의 시계열 비교 편리성’등의 항목이 비교적 높게 나타났으며, ‘마이크로데이

터 이용의 편리성', '통계자료의 지표의 다양성'등의 항목에 대한 중요도가 비교적 낮게 나타났다. 만족도와 중요도를 고려한 종합만족도는 4.43점으로 나타났다.

<표 2.3> 항목 만족도와 중요도

항목	항목만족도 ( $S_i$ )	전반적(체감)만족 도와의 상관계수( $r_i$ )	항목중요도 ( $w_i$ )	( $S_i$ )*( $W_i$ )
1.통계자료 공표시기 적절성	4.53	0.852	0.129	0.58437
2.통계자료 예고 공표 일정 준수	4.63	0.727	0.094	0.43522
3.통계자료 검색의 편리성	4.53	0.720	0.092	0.41676
4.통계자료 이용시 유의사항/ 관련개념/용어정의 제공	4.42	0.733	0.096	0.42432
5.통계자료의 설명자료 제공의 충분성	4.42	0.685	0.084	0.37128
6.통계자료 지표의 다양성	4.47	0.578	0.060	0.2682
7.통계자료의 신뢰성	4.63	0.682	0.083	0.38429
8.마이크로데이터 이용의 편리성	3.9	0.616	0.068	0.2652
9.통계자료 지불 비용 대비 품질의 만족성	4.49	0.706	0.089	0.39961
10.통계자료의 시계열 비교 편리성	4.47	0.798	0.113	0.50511
11.통계자료의 국가 간 비교 편리성	4.07	0.720	0.092	0.37444
합계			1.000	종합만족도: 4.4288

■ 종합만족도

<표 2.4> 종합만족도 및 전반적 만족도

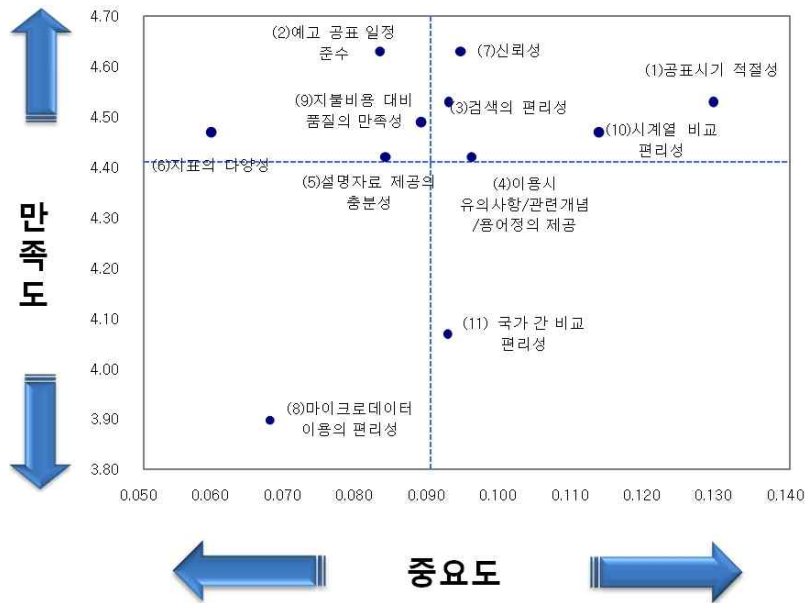
사례수	종합만족도	전반적(체감) 만족도
	4.51	4.43

이용자들의 종합만족도(4.51점)가 체감만족도(4.43점)보다 비교적 높게 나타났다.

■ 포트폴리오 분석

만족도 개선을 위한 포트폴리오 분석을 위해 항목별 만족도와 중요도를 좌

표평면에 표시한 포트폴리오 매트릭스(Portfolio Matrix)로 살펴보면 <그림 2.1>과 같다.



<그림 2.1>항목별 포트폴리오 분석 결과

포트폴리오 매트릭스는 항목별 중요도와 만족도의 평균을 중심으로 각 항목을 4개의 영역으로 구분하며, 각 영역은 다음과 같이 해석할 수 있다.

<표 2.5> 매트릭스 영역별 해석

영역	해석
권장영역	중요도도 높고 만족도도 높은 항목
차별화영역	중요도는 낮으나 만족도는 높은 항목
1차 개선영역	중요도는 높으나 만족도가 낮은 항목
2차 개선영역	중요도가 낮고 만족도도 낮은 항목

'권장영역'은 중요도와 만족도가 모두 높은 영역으로 '통계자료 공표시기 적절성', '통계자료의 시계열 비교 편리성', '통계자료 검색의 편리성', '통계자료의 신뢰성', '통계자료 이용시 유의사항/ 관련개념/용어정의 제공'의 항목이

포함된다. 이 영역은 현재 상태를 적극적으로 유지 및 관리해야 하는 항목을 나타낸다.

‘차별화영역’ 중요도는 낮으나 만족도는 높은 영역으로 ‘통계자료 예고 공표 일정 준수’, ‘통계자료 지표의 다양성’, ‘통계자료 지불 비용 대비 품질의 만족성’, “통계자료의 설명자료 제공의 충분성”이 포함된다. 이 영역은 어느 정도 유지 및 관리를 해야 하는 항목을 나타낸다.

‘1차 개선영역’은 중요도는 높으나 만족도가 낮은 영역으로 ‘통계자료의 국가 간 비교 편리성’ 항목이 포함되며 이 영역은 적극적인 개선이 필요하다. 이는 국가 간의 비교를 한국인터넷진흥원 통계홈페이지를 통해서만 볼 수 있으나 간행물 즉, 최종보고서 등에는 볼 수 없기 때문이다.

‘2차 개선영역’은 중요도와 만족도가 낮은 영역으로 “마이크로데이터 이용의 편리성,” 항목이 포함되며 이 영역은 어느 정도의 개선이 필요한 항목을 나타낸다. 마이크로데이터의 중요도와 만족도가 낮게 나온 것은 실제로 마이크로데이터를 제공하지 않기 때문이다.

**<표 2.6> 항목 중요도와 만족도 좌표**

항목	중요도 (X축)	만족도 (Y축)
1. 통계자료 공표시기 적절성	0.129	4.53
2. 통계자료 예고 공표 일정 준수	0.094	4.63
3. 통계자료 검색의 편리성	0.092	4.53
4. 통계자료 이용시 유의사항/관련개념/용어정의 제공	0.096	4.42
5. 통계자료의 설명자료 제공의 충분성	0.084	4.42
6. 통계자료 지표의 다양성	0.060	4.47
7. 통계자료의 신뢰성	0.083	4.63
8. 마이크로데이터 이용의 편리성	0.068	3.9
9. 통계자료 지불 비용 대비 품질의 만족성	0.089	4.49
10. 통계자료의 시계열 비교 편리성	0.113	4.47
11. 통계자료의 국가 간 비교 편리성	0.092	4.07
평균	0.091	4.41

## 다. 평가와 개선사항

### (1) 전문가 및 이용자 표집면접조사

전문가 및 이용자 그룹 면접을 통해 얻은 개선사항을 간략하게 요약하면 다음과 같다.

전문가 및 이용자 모두 “인터넷이용실태조사”자료에 대해서 매우 신뢰하고 있는 것으로 나타났으며 이용빈도와 활용용도에서도 큰 문제가 없는 것으로 나타났다. 또한 통계자료의 공표시기에 대해 대체적으로 만족하고 있으나 때에 따라서는 급하게 발표하는 것 보다 여유있게 발표하는 것도 필요하다고 제안하였다. 현재는 특별한 사유가 없는 한 실사 후 2개월 이내 공표하는 것을 원칙으로 하고 있다.

자료를 이용하면서 불편한 점이나 용어 등의 문제점은 없다. 단지 용어의 변화에 빠르게 대처를 건의하였고 보고서를 통한 연구에 활용과 도움 여부에서는 원자료를 공개를 제안하였다.

많은 이용자들이 이용할 수 있도록 조사에 대한 홍보를 강조하였으며 홈페이지의 플래시 이미지 사용을 최소화하여 안정감을 주었으면 하였다.

홈페이지 검색에서 네이버나 야후처럼 검색을 하면 바로 갈 수 있게 조정할 필요가 있다고 제안하였으며 용어 부분에 기기에 관련된 부분들을 추가할 것을 제안하였다.

### (2) 이용자 만족도 조사

이용자의 74.67%가 “인터넷이용실태조사” 결과를 월 1회 이상 이용하는 것으로 나타났다. 또한 이용자의 77.33%가 정책수립 및 연구에 본 조사결과를 활용하고 있는 것으로 나타났다. 이런 이용자들은 간행물 및 보고서 형태의 이용이 61.33%로 가장 많고 다음으로 DB자료를 선택하였다. “인터넷이용실태조사”의 이용경로는 68%가 홈페이지 방문이라고 응답하였으며, 통계작성 부서에 직접자료를 요청하는 경우도 14.67%로 나타났다.

본 조사의 공표시기에 대해 공표시기가 적절하다는 응답자는 80%를 넘고 조사가 예고된 일정에 맞춰 공표되고 있는가에 대해서 93.33%에 이르는 응답자가 조사자료의 공표가 예고된 일정을 준수한다고 응답하였다.

전체응답자의 88%이상이 웹상에서 본 조사의 검색이 수월하다고 응답하였으며 통계자료 이용 시 유의사항, 관련개념, 용어의 적절성에서는 전체 응답자의 95.33%가 잘되어있다고 응답하였다.

“인터넷이용실태조사”의 결과를 93.33%가 신뢰할 수 있다고 응답하였다. 그러나 가장 점수가 낮은 것으로 나타난 마이크로데이터 이용의 편리성에 대해서는 “보통”이라는 응답이 28%로 가장 높게 나타났고 다음으로 “매우 편리하다”는 응답은 26.67%, “대체로 편리하다”는 응답은 25.33%로 나타났다. 이는 마이크로 데이터를 거의 제공하지 않고 있음에도 불구하고 이런 결과가 나온 것은 응답자가 마이크로 데이터를 잘 이해하지 못하고 나온 결과이다. 전반적인 “인터넷이용실태조사”의 통계자료 만족도는 연령대, 직업군 자료 활용 비중에 관계없이 모두 “대체로 그렇다” 이상 “매우 그렇다”까지 90% 이상이 만족하였다.

항목별 만족도에서는 “통계자료 예고 공표 일정 준수”, “통계자료의 신뢰성” 등에서 4.63점의 높은 점수를 받았다. 그러나 “마이크로데이터 이용의 편리성”과 “통계자료의 국가 간 비교 편리성”은 각각 3.90과 4.09점으로 타 항목에 비해 비교적 낮은 점수를 얻었다. 그 이외의 항목은 모두 4.4점대 이상 점수를 얻어 평균 4.51점으로 “인터넷이용실태조사”에 대해 전반적으로 매우 만족하는 것으로 나타났다.

점수가 낮게 얻어진 두 항목 “마이크로데이터 이용의 편리성”과 “통계자료의 국가 간 비교 편리성”에서는 이용자 만족도 조사 전에 마이크로 데이터를 이용해 본적이 있느냐라는 사전 질문 후에 만족도를 평가하는 것이 타당하다고 생각하고 많은 국가 간의 자료를 비교함에도 불구하고 “국가 간 통계비교의 편리성”이 낮게 나온 것은 국가 간의 자료를 “인터넷이용실태조사”의 최종보고서에 여타국가에 관한 지표를 보고서에 실지 않았기 때문이라고 판단된다.



## 2.1.3 세부 작성절차별 체계 진단

### 가. 진단 방법과 절차

#### (1) 세부진단 계획 수립

세부 작성절차별 체계 진단 절차에 따라, 먼저 2010년 5월에 진단팀에서 세부 작성절차별 체계 진단의 세부계획을 수립하고 통계담당자에게 진단내용을 공지 및 설명하여 진단일정을 협의하고 이해와 협조를 유도하였다. 또 진단계획을 통계작성자에게 제시하여, 통계작성자에게 향후 어떤 과정을 거쳐 통계작성절차의 세부 작성절차별 체계 진단이 이루어지는가를 예견할 수 있도록 하였다.

#### (2) 통계품질 진단위원 위촉

외부전문가로서 세부 작성절차별 체계 점검표를 작성할 2명의 품질진단위원을 2010년 5월에 선정하였다. 진단팀에서는 “인터넷이용실태조사”에 대한 현실적 이해도가 높고 통계조사에 대한 전반적인 지식을 갖춘 전문가를 진단위원으로 위촉하였다. 위촉된 통계품질 진단위원은 정책부서 연구원과 대학교수이다.

#### (3) 세부 작성절차별 체계 점검표 작성

2010년 5월 통계작성 담당자의 세부 작성절차별 체계 점검표 작성과 근거자료수집 작업이 수행되었다. 통계작성 담당자가 작성한 세부 작성절차별 체계 점검표와 근거자료들을 토대로 2010년 6월에 통계품질 진단위원들이 세부 작성절차별 체계 점검표 작성과 품질개선 의견서 작성이 이루어졌다.

#### (4) 세부 작성절차별 체계 점검표 결과 분석

2010년 6월 세부 작성절차별 체계 점검표에 대한 분석이 이루어졌다. 통계작성담당자의 내부평가와 통계 품질진단위원들이 외부 평가를 각각 분석한 후, 이를 기초로 하여 진단팀이 최종 평가를 내렸다.

#### (5) 환류

세부 작성절차별 체계 점검표에 분석 결과를 통계담당자와 외부진단위원들

에게 보내, 오류 유무를 점검하여 확정하였다.

#### 나. 세부 작성절차별 체계 점검표 분석

세부 작성절차별 체계 점검표는 통계품질을 측정하는 지표로 구성되어 있다. 통계품질지표들을 모아 질문 형식으로 구성한 것이 세부 작성절차별 체계 점검표이다. 통계품질지표는 품질 수준을 측정할 목적으로 통계를 작성하는 절차마다 통계품질에 영향을 미치는 요소를 말한다.

통계 품질지표의 질문에 대한 응답은 다음과 같은 5점 척도로 평가하였다. 평가점수는 5점부터 1점까지 매우 그렇다, 그렇다, 보통, 아니다, 전혀 아니다라는 리커트 5점 척도로 구성하였으며, 관계없음이란 응답 항목을 두어 다양한 작성 형태에 따라 표준적으로 진단할 수 있도록 구성되어 있다. 이러한 평가점수는 세부 작성절차별 차원과 품질차원별 차원으로 각각 산술평균하여 진단 결과를 계량화한 지표로 비교 가능토록 고안하였다.

통계품질지표의 질문에 대한 응답 가운데 ‘관계없음’항목은 전체 평점 계산에 포함되지 않는다. 왜냐하면 품질 진단서의 내용을 토대로 통계작성절차의 적합성 수준을 측정할 때 다음과 같은 산술평균 산식을 활용하기 때문이다.

$$\text{세부작성절차적합성평점} = \frac{(\text{'매우 그렇다'로 응답한 품질지표수} \times 5 + \text{'그렇다'로 응답한 품질지표수} \times 4 + \text{'보통'으로 응답한 품질지표수} \times 3 + \text{'아니다'로 응답한 품질지표수} \times 2 + \text{'전혀 아니다'로 응답한 품질지표수} \times 1)}{(\text{전체 품질지표수} - \text{'관계없음'으로 응답한 품질지표수})}$$

#### 다. 진단 결과

세부 작성절차별 체계 점검표를 이용하여 “인터넷이용실태조사”에 대하여 통계작성 절차의 적합성을 진단한 결과는 <표 2.7>에 제시하였다. 진단결과는 작성절차별로 4명의 진단을 비교하여 제시하였다. 거의 모든 지표에 대해 근거자료가 구비되어 있어 매우 좋은 점수를 얻었다.

<표 2.7> 세부작성 절차별 품질진단 평점

작성절차별 분류	작성절차별 품질진단 지표	품질차원별 분류	내부 진단	외부진단1	외부진단2	연구진진단
1. 통계작성기획	1-1. 통계작성 목적 제시	관련성	5.00	5.00	5.00	5.00
	1-2. 이용자의 요구 및 이용실태를 파악	관련성	5.00	4.00	4.00	4.25
	1-3. 개념, 용어, 분류체계 등의 타당성 검토	관련성	5.00	5.00	4.00	4.75
	1-4. 표준화된 정의, 기준 및 분류체계 준수	비교성	5.00	4.00	5.00	4.75
	1-5. 통계작성 개편작업의 적절성	정확성	5.00	5.00	5.00	5.00
2. 통계설계	2-1. 통계작성대상의 명확한 정의	정확성	5.00	5.00	5.00	5.00
	2-2. 응답자가 이해하기 쉽고 작성하기 편리한 조사표 설계	정확성	5.00	4.00	4.00	4.50
	2-3. 조사항목을 추가, 변경 시 사전검토	정확성	5.00	5.00	5.00	5.00
	2-4. 표본오차 관련 지표 작성	정확성	5.00	5.00	5.00	5.00
	2-5. 표본규모의 적절성	정확성	5.00	5.00	4.00	4.75
	2-6. 표본수준 유지를 위한 적절한 표본관리	정확성	5.00	4.00	4.00	4.25
	2-7. 표본설계에 대한 상세 정보를 제공	정확성	5.00	5.00	5.00	5.00
3. 자료수집	3-1. 조사직원을 위한 지침 제공	정확성	5.00	5.00	5.00	5.00
	3-2. 조사직원에 대한 체계적인 교육 실시	정확성	5.00	5.00	5.00	5.00
	3-3. 현장조사 실시에 대한 체계적인 관리	정확성	5.00	4.00	4.00	4.25
	3-4. 조사기획자가 현장조사에 대한 단계별 업무량 파악 여부	정확성	5.00	5.00	4.00	4.75
	3-5. 조사기획자가 조사직원의 조사관련 지식 숙지 여부 파악	정확성	5.00	4.00	4.00	4.25
	3-6. 현장조사 질의사항의 시의적절한 처리 및 직원 간 공유	정확성	5.00	5.00	4.00	4.75
4. 자료입력 및 처리	4-1. 자료 입력을 위한 표준화된 체계	정확성	5.00	5.00	4.00	4.50
	4-2. 체계적 자료 내용검토(에디팅)작업	정확성	5.00	5.00	5.00	5.00
	4-3. 무응답 실태를 파악 및 분석	정확성	5.00	4.00	4.00	4.25
	4-4. 현장조사, 집계, 분석 단계까지 내용검토 절차	정확성	5.00	5.00	5.00	5.00
5. 자료분석 및 품질평가	5-1. 관련통계 등과의 비교분석을 통해 결과를 검증	일관성	5.00	4.00	4.00	4.25
	5-2. 시계열자료의 연속성	비교성	5.00	5.00	5.00	4.75
	5-3. 집계결과와 통계표간 일관성	일관성	5.00	5.00	5.00	5.00
	5-4. 경제·사회현상, 통계작성법 변경 등이 미치는 영향 분석	비교성	5.00	4.00	4.00	4.25
	5-5. 모수 추정절차의 적절성	정확성	5.00	5.00	4.00	4.75
	5-6. 중간 통계자료에 대한 검증	정확성	5.00	5.00	4.00	4.75
	5-7. 최종 통계자료에 대한 검증	정확성	5.00	5.00	4.00	4.75
	5-8. 잠정치, 확정치 간의 불일치 분석 및 관리	정확성	-	-	-	-
6. 자료분석 및 품질평가	6-1. 통계작성과 관련 각종 자료 문서화	정확성	5.00	5.00	5.00	5.00
	6-2. 간행물 수록자료에 대한 오류 점검	정확성	5.00	4.00	4.00	4.25
	6-3. 간행물에 설명자료를 수록	접근성/명확성	5.00	5.00	4.00	4.75
	6-4. 개편 작업 후 개편내용 공개	접근성/명확성	5.00	4.00	5.00	4.50
	6-5. 조사한 항목을 모두 공표	접근성/명확성	5.00	4.00	5.00	4.75
	6-6. 공표시 모든 이용자가 조사결과를 동시에 이용	접근성/명확성	5.00	5.00	5.00	5.00
	6-7. 결과 자료를 적절한 시점에 공표	시의성/정시성	5.00	5.00	5.00	5.00
	6-8. 결과 자료의 공표절차 준수	시의성/정시성	5.00	4.00	5.00	4.50
	6-9. 다양한 매체를 이용한 결과자료 제공	접근성/명확성	5.00	5.00	5.00	5.00
	6-10. 자료제공 시 개인 비밀보호 장치	관련성	-	-	-	-
	6-11. 동일 주제의 다른 통계자료와 비교 분석	일관성	-	4.00*	-	-
7. 사후관리	7-1. 새로운 정보요구에 신속 대응 가능한 통계작성 체계	관련성	5.00	4.00	5.00	4.75
	7-2. 고품질 통계 생산을 위한 전문성 유지 및 개선 노력	정확성	5.00	5.00	4.00	4.75
	7-3. 통계 작성방법에 대하여 타당성 검토		5.00	5.00	5.00	5.00
	7-4. 합리적이고 효율적으로 통계를 작성하기 위한 품질관리		5.00	4.00	4.00	4.50

세부 작성절차별 체계 점검표에는 7가지의 항목이 있는데 그 항목의 구체적인 지표의 의견들을 제시하면 다음과 같다. 먼저 통계작성 기획의 경우 5개의 지표가 있다.

1-1. 통계작성 목적을 제시하고 있는가?

최종보고서에 조사 목적이 기재 되어 있다.

1-2. 이용자의 요구 및 이용실태를 파악하고 있는가?

정부부처 및 유관기관 관계자, 학계전문가 등 주된 이용자를 중심으로 '인터넷통계전문가 자문위원회'를 구성·운영하고 있으며, 온/오프라인 자문회의를 통해 통계수요, 설문설계, 결과분석 등에 대한 의견을 수렴 및 반영하고 있다.

1-3. 통계작성에 사용하고 있는 개념, 용어, 분류체계 등의 타당성을 검토하여 적용하고 있는가?

'인터넷 이용자' 정의의 경우, ITU, OECD 등 국제기구에서 권고하는 '최근 이용시기'를 기준으로 정의하고 있으며, 이메일, 메신저, 인터넷쇼핑 등의 주요 인터넷 서비스 이용자도 동일한 기준을 적용하여 산출하고 있다.

1-4. 국내·국제적으로 표준화된 정의, 기준 및 분류체계를 따르고 있는가?

본 조사에 적용되는 직업 분류의 경우, 국제표준직업분류(ISCO : International Standard Classification of Occupations)에 기초하여 작성된 '한국표준직업분류' 체계를 적용하고 있다.

1-5. 통계작성 개편작업이 적절하게 이루어지고 있는가?

조사설계 및 조사내용 등에 대한 주요 변경내역을 중심으로 '인터넷이용실태조사 추진계획'을 수립하고 있으며, 또한 표본설계 및 향후 개선방안 모색을 위해 매년 외부전문가를 활용하여 '인터넷실태조사 표본연구'를 추진하고 있다.

조사통계 설계의 경우 7개의 지표가 있다.

2-1. 통계 작성 대상이 명확하게 정의되어 있는가?

최종보고서 및 표본연구 보고서를 통해 목표모집단과 조사모집단을 구분하여 정의하고 있으며, 최종보고서에서는 목표모집단과 조사모집단의 차이로 인한 조사 제외 대상에 대해 구체적으로 기술하고 있다.

2-2. 조사표는 응답자가 이해하기 쉽고 작성하기 편리하게 설계되어 있는가?

응답자의 부담을 고려하여 응답자 연령 및 인터넷 서비스 특성 등에 따라 응답대상 문항을 차별화하고 있으며, 조사결과의 활용도 등을 고려하여 조사 문항수를 감소시키는 추세이며 조사항목의 문구 및 배열 등은 응답자의 이해도 제고를 위해 인터넷통계전문가 자문위원회 검토의견 및 사전조사 (pretest) 결과 등을 반영하여 최종 확정한다.

2-3. 조사항목을 추가, 변경하고자 할 때 사전검토를 철저히 하고 있는가?

국제기구 권고설문 변경내역, 국내외 보고서, 뉴스기사, 유사조사 등을 심층적으로 분석하고 인터넷통계전문가 자문위원회 및 방송통신위원회 유관부서 등의 사전 검토를 통해 조사항목 변경(추가, 변경, 삭제 등) 여부를 결정하고 있다.

2-4. 표본조사를 실시하는 경우, 표본오차 관련 지표를 작성하고 있는가?

인터넷이용률, 컴퓨터이용률, 가구 컴퓨터보유율 및 인터넷접속률의 주요 변수에 대해 95% 신뢰수준에서 전체 및 응답자 특성(성, 연령, 지역 등)별 표본오차, 신뢰구간, 상대표본오차, 변동계수 등을 제공하고 있다.

2-5. 조사목적, 공표범위 등에 적절한 표본규모로 설계되어 있는가?

표본규모(30,000가구)는 다단계층화집락추출 방법을 고려하여 가구 인터넷 접속률 및 컴퓨터보유율의 특성치에 대한 최대허용오차가  $\pm 1\%$ 이하가 되도록 설계되었다.

2-6. 표본수준 유지를 위해 적절한 표본 관리를 하고 있는가?

사전 추출된 조사구 및 가구를 대상으로 조사하는 것을 원칙으로 하며, 재개발, 천재지변, 가구원 장기부재, 강력한 응답거부 등으로 표본 대체가 불가

피한 경우에 한해 '조사구 및 가구 관리 지침'에 따라 대체하도록 관리하고 있다.

실사 첫 주에는 사전 추출된 조사구를 대상으로 조사구 특성 변동(재개발로 인한 인구 변동, 행정구역 변동 등), 조사 가능여부(천재지변 등) 등을 점검하고, 조사구 대체가 불가피한 경우에 한해 동일 집락내에 유사 특성 조사구를 추출하여 대체 조사구로 선정한다.

2-7. 표본조사의 경우, 표본설계에 대한 상세 정보를 제공하고 있는가?

최종보고서 및 표본연구 보고서, 표본설계 내역서, 히스토리보고서 등을 통해 표본추출 방법 및 절차, 표본규모 산출 공식, 모수 및 오차 추정 공식 등에 대한 상세 설명을 제공하고 있다.

자료수집의 경우 6개의 지표가 있다.

3-1. 조사직원을 위하여 조사와 관련된 상세 지침을 제공하고 있는가?

조사목적, 조사기관, 기준시점, 조사대상, 조사방법, 추진일정 등 조사개요 및 조사준비, 현장 방문시 유의사항, 불응·장기부재 처리방안, 조사시 오류 사례 등 조사수행방법에 대한 '실사 지침서'를 작성·제공하고 있다.

3-2. 조사기획자는 조사직원에게 대한 체계적인 교육을 실시하고 있는가?

서울, 대전, 대구, 광주, 부산, 강원, 제주 등에서 지역별 집합교육을 실시하고 있으며, 조사원의 전문성 강화를 위해 각 지역 실사실을 중심으로 수시 교육을 별도로 실시하고 조사개요 및 조사수행방법, 조사항목 해설 및 항목별 기입요령 등에 대한 '실사 지침서', '조사표 작성 지침서, 용어카드, 동영상 등 다양한 교육자료를 활용하고 있으며, 교육자료는 실사 기간 중에도 항상 소지함으로써 필요시 적절하게 활용할 수 있도록 지도하고 있다.

3-3. 현장조사에 대한 체계적인 관리가 이루어지고 있는가?

현장조사를 전문적으로 수행·관리하기 위해 지역별 실사책임자, 조사감독원, 보조감독원, 조사원의 실사 체계가 조직되어 있으며, 원활한 실사 관리를 위해 실사 진행 보고 시스템을 구축·운영하고 있다. 실사 기간 중 지역별 실사 참관을 실시하여 조사오류 시정 지도 및 조사수행지침 준수, 조사내용

숙지, 조사역량, 애로사항 등을 점검하고 있다

3-4. 조사기획자는 현장조사에 대한 단계별 업무량을 파악하고 있는가?  
원활한 실사 진행을 위해 조사원당 배정되는 조사구수를 평균 10개(평균 100가구)가 넘지 않도록 조정하여 조사원을 선발하고 있으며 실사 기간 중 실사 진행 보고 시스템 운영 및 실사 참관을 통해 조사 소요 시간(면접시간 등)을 점검하여 조사원의 업무량을 파악하고 있다.

3-5. 조사기획자는 조사직원의 조사관련 전문지식 숙지 여부를 파악하고 있는가?

실사 기간 중 실사 참관을 통해 조사수행지침 준수, 조사내용 숙지, 조사역량 등을 점검하고 있으며, 업무전문성이 부족하다고 판단되는 조사원의 경우에는 재교육을 실시하거나 집합교육을 이수한 예비조사원으로 대체하도록 한다.

3-6. 현장조사에서 발생한 질의사항은 시의 적절하게 처리되며, 모든 조사직원이 함께 공유하고 있는가?

실사 과정에서 발생하는 질의사항은 '조사원→지역 실사사무소(감독원)→실사수행기관→통계작성기관'으로 접수되며, 질의사항에 대한 해결방안을 즉시 마련하여 그 결과를 지역 실사사무소로 통보한 후 전화, 이메일 등으로 조사원들에게 공지하고 수시교육 내용에 포함하도록 하고 있다.

자료입력및 처리의 경우 4개의 지표가 있다.

4-1. 자료 입력을 위한 표준화된 체계가 마련되어 있는가?

조사원 검증→지역별 조사감독원 검증→전화검증 등의 다단계 검증을 통과한 조사표에 한해 자료 입력을 실시하고 있으며 조사표 내용을 기반으로 자료입력 가이드를 작성하고, 이를 기반으로 자료입력원이 조사표에 기재된 응답 내용을 입력하도록 하고 있다.

4-2. 자료 내용검토(에디팅) 작업을 체계적으로 실시하고 있는가?

입력된 자료의 내용검토를 위해 논리적 오류 점검사항 및 조치방법 등을 포함하는 에디팅 가이드를 마련하고 있으며, 이를 기반으로 내검 프로그램

(SPSS 신텍스 활용)을 개발하여 자동으로 자료에 대한 내용검토가 될 수 있도록 하고 있다. 또 인터넷 이용시간, 인터넷쇼핑 구매금액 등 주관식 문항에서 나타날 수 있는 이상치를 점검하기 위해 회귀분석의 표준화 잔차값(Std. Residual)을 확인하고 있다.

#### 4-3. 무응답 실태를 파악하여 분석하고 있는가?

본 조사는 전문 조사원에 의한 타계식 면접조사 방식을 원칙으로 하고 있으며, 조사원 교육을 통해 조사과정에서 무응답 비율을 최소화할 수 있도록 지도하고 있다. 회수된 조사표에 무응답이 있을 경우에는 1차적으로 전화검증을 통해 보완하도록 하고 있으며 전화검증으로도 확인이 불가능한 경우에는 '무응답 처리 지침'에 따라 무응답 대체를 실시하고 있다.

#### 4-4. 현장조사부터 집계, 분석 단계까지 적절한 내용검토 절차가 마련되어 있는가?

조사원 검증→지역별 조사감독원 검증→전화검증→자료입력 단계시 검증→자료 분석시 검증 등의 다단계 자료검증 절차 및 지침이 마련되어 있다.

자료분석 및 품질평가의 경우 6개의 지표가 있다.

#### 5-1. 관련통계 등과의 비교분석을 통해 자료 결과를 검증하고 있는가?

본 조사는 전국 30,000가구(약 75,000명) 대상의 대규모로 실시되는 국가공식 인터넷이용 통계로서, 유사 규모의 동일 주제 조사가 거의 없는 관계로 직접 비교할 수 있는 통계자료는 없으나, 자료검증 차원에서 방송통신위원회 '초고속인터넷 가입 현황' 및 '유무선 통신서비스 가입자 현황', '웹사이트 방문자수' 등의 자료를 참고하고 있다.

#### 5-2. 시계열자료는 연속성이 있으며, 단절이 생길 경우 그 내용을 설명하고 있는가?

국가승인통계의 안정적 산출을 통한 시계열 자료의 연속성 확보를 위해 조사설계 및 조사내용 등에 대한 큰 틀이 유지되도록 노력하고 있다.

#### 5-3. 집계결과의 통계표간 일관성을 검토하는가?

실사 기간 중에 실사 현황뿐만 아니라 인터넷이용률, 컴퓨터이용률, 가구



컴퓨터보유율 및 인터넷접속률 등 주요 변수의 중간 집계치에 대해 성, 연령, 지역별로 세분화하여 시계열 비교·검증을 실시하고 있다.

5-4. 경제·사회현상이나 통계작성방법 변경 등이 통계자료에 미치는 영향을 분석하고 있는가?

경제·사회현상이나 통계작성방법 변경 등이 통계자료에 미치는 영향을 분석에서 구체적으로 통계의 개념, 정의, 분류, 작성방법 등이 변경 이전과 이후를 비교하여 분석한 자료의 근거를 남길 필요가 있다.

5-5. 모수를 추정하는 경우, 추정절차는 적정하게 이루어지고 있는가?

모수 추정식, 추정과정, 이상치 및 무응답 처리방법, 가중치 작성방법 등 모수 추정 전반에 관한 타당성 및 전문성 확보를 위해 외부전문가에게 의뢰하여 구체적인 처리지침을 마련하고 있으며, 매년 그 결과를 점검하고 개선 방안을 모색하고 있다.

5-6. 자료집계단계에서 생성되는 중간 통계자료에 대한 검증은 체계적으로 실시하고 있는가?

조사원 검증→지역별 조사감독원 검증→전화검증→자료입력 단계시 검증→자료 분석시 검증 등의 다단계 자료검증 절차 및 자료입력 가이드, 에디팅 가이드 등의 지침이 마련되어 있다.

5-7. 최종 통계자료에 대한 검증은 체계적으로 실시하고 있는가?

최종 통계자료의 정합성, 현실변화 반영도 등을 검증하기 위해 방송통신위원회 초고속인터넷 가입 현황 및 유무선 통신서비스 가입자 현황, 웹사이트 방문자수 등의 관련 자료와 비교·검토하고 있다.

5-8. 공표된 잠정치, 확정치 간의 불일치에 대한 원인을 분석하여 관리하고 있는가?

이는 모두 해당사항 없음으로 언급하였다.

문서화 및 자료제공의 경우 6개의 지표가 있다.

6-1. 통계작성과 관련된 각종 자료가 문서화되어 있는가?

조사설계 및 조사내용 등에 대한 주요 변경내역을 중심으로 인터넷이용실태 조사 추진계획을 수립하고 있으며, 통계청 통계작성변경 승인 신청을 위해 조사 변경 내역서를 작성하고 있다. 본 조사 수행을 위한 절차별 업무매뉴얼을 작성하고 이를 기반으로 실제 업무를 수행하고 있으며, 업무내용 변경시에는 변경 내용을 중심으로 업무매뉴얼을 보완하고 있다.

#### 6-2. 간행물 수록자료에 대한 오류를 점검하고 있는가?

간행물 발간 이전에 실사수행기관 및 통계작성기관 연구원이 간행물의 수치오류, 표기오류 등을 이중으로 점검하고, 인터넷통계전문가 자문위원회를 통해 간행물에 대한 최종 점검을 실시하고 있다.

#### 6-3. 간행물에 통계와 관련된 설명자료를 수록하여 이용자들의 편의를 돕고 있는가?

간행물 내에 자료 이용시 유의사항을 중심으로 '이용자를 위하여'란을 별도로 구성하고 있으며 '제1장 조사개요'에 조사목적, 조사연혁, 조사내용 및 범위, 주요 용어 및 정의, 표본설계(모집단, 표본추출), 실사(실사개요, 표본관리), 자료 입력 및 처리, 추정 및 표본오차, 결과발표, 모집단 및 표본 현황 등에 관한 상세 정보를 제공하고 있다.

#### 6-4. 개편작업 후 개편내용을 이용자에게 공개하고 있는가?

개편 작업과 관련하여 개편과정 및 개편방법은 표본연구 보고서에 수록하고 있으며, 개편결과 및 자료 이용시 유의사항 등은 최종보고서를 통해 이용자에게 공개·공지하고 있다.

#### 6-5. 조사한 항목을 모두 공표하고 있는가?

조사된 모든 항목을 공표하는 것을 원칙으로 하고 있으며(조사항목 및 공표항목이 일치함) 최종보고서의 지면상 한계 및 통계자료의 활용도를 고려하여 최종보고서 본문에는 전체값 외에 성, 연령별 분석결과를 중심으로 제시하고, 통계표를 통해 성, 연령, 성\*연령, 학력, 직업, 가구소득, 지역별 등 상세 분석결과를 모두 제공하고 있다.

#### 6-6. 통계자료 공표시 모든 이용자가 조사결과를 동시에 이용할 수 있도록

하고 있는가?

결과공표는 TV, 신문, 인터넷 등 언론을 통해 보도자료(요약보고서 포함)를 배포하는 방식으로 진행하고 있으며, 통계자료의 접근성·활용도 제고를 위해 방송통신위원회 및 한국인터넷진흥원 홈페이지를 통해 동시에 제공하고 있으며 기관 공식 홈페이지 외에 인터넷통계 홈페이지(<http://isis.kisa.or.kr>)를 별도로 운영하여, 통계보고서(PDF) 뿐만 아니라 인터넷이용률, 컴퓨터보유율 등 주요 변수에 대한 통계표, 그래프 등을 연도별, 응답자 특성별로 세분화하여 제공하고 있다.

6-7. 결과 자료를 적절한 시점에 공표하고 있는가?

통계법 제27조(통계의 공표)에 의거하여 지체없이 공표하는 것을 원칙으로 하고 있으며 조사결과는 특별한 사유가 없는 한 실사 후 2개월 이내(9월 중순) 공표하고 있으며, 최종보고서는 결과공표 후 2개월 이내(11월 중순) 발간하고 있다.

6-8. 결과 자료의 공표 절차를 준수하고 있는가?

최종보고서 및 한국인터넷진흥원 통계 홈페이지(<http://isis.kisa.or.kr>)를 통해 통계공표 일정을 사전에 예고하고 있으며(실사 완료 후 2개월 이내), 예고된 통계공표 일정을 준수하고 있다.

6-9. 다양한 매체를 이용하여 결과자료를 제공하고 있는가?

결과자료는 보도자료, 국문 및 영문 요약보고서(PDF), 국문 및 영문 최종보고서(인쇄물, PDF) 등의 다양한 형태로 산출되며, 방송통신위원회 및 한국인터넷진흥원 공식 홈페이지 및 통계 홈페이지(<http://isis.kisa.or.kr>) 뿐만 아니라, e-나라지표, 국가통계포털, IT통계포털 등의 주요 통계사이트와 링크되어 있어 이용자들의 다양한 경로를 통해 결과자료를 활용할 수 있다.

6-10. 자료제공 시 개인 비밀보호를 위한 장치가 마련되어 있는가?

마이크로데이터를 직접 제공하는 경우는 거의 없으므로 해당사항 없음으로 언급하였다.

6-11. 동일 주제의 다른 통계자료와 비교하고 있으며, 차이가 있을 경우

그 요인을 설명하고 있는가?

본 조사는 전국 30,000가구(약 75,000명) 대상의 대규모로 실시되는 국가 공식 인터넷 이용 통계로서, 유사 규모의 동일 주제 조사가 거의 없는 관계로 직접 비교할 수 있는 통계자료는 없으므로 해당사항 없음으로 언급하였다.

사후관리의 경우 6개의 지표가 있다.

7-1. 새로운 정보요구에 신속히 대응할 수 있도록 통계작성 체계를 관리하고 있는가?

본 조사는 국가 공식 인터넷이용 통계의 안정적 산출과 함께 급변하는 인터넷 이용행태 변화를 파악하기 위해 조사문항을 (1)핵심문항(시계열 비교문항, 국제기구 권고문항 등)과 (1)이슈문항으로 구성하고, 매년 신규 이슈문항을 개발·추가하고 있다.

7-2. 고품질 통계 생산을 위한 전문성 유지 및 개선 노력을 하고 있는가?

통계작성 전담기관(한국인터넷진흥원)의 통계담당 인력은 총 14명이고, 이 가운데 6명이 본 조사에 참여하고 있다. 국가 간 비교 가능한 ICT 통계지표 산출 및 공동연구 등을 위해 ITU, OECD 등 국제기구뿐만 아니라 EuroStat(유럽통계청), APIRA(아태지역인터넷통계협의회), CNNIC(중국인터넷정보센터), TWNIC(대만인터넷정보센터), MCMC(말레이시아 통신멀티미디어위원회) 등과의 협력관계를 강화하고 있다.

7-3. 통계작성 방법의 타당성에 대한 지속적 검토 및 개선을 하고 있는가?

조사기획, 표본설계, 설문설계, 실사, 결과분석, 보고서 작성 등 조사 전반에 관한 타당성 검토, 모니터링을 위해 통계작성기관 및 실사수행기관 실무자를 중심으로 정기·수시 검토회의를 개최하고 있으며, 이에 관한 전문성 제고를 위해 온/오프라인을 통한 인터넷통계전문가 자문회의를 병행하고 있다.

7-4. 합리적이고 효율적으로 통계를 작성하기 위한 품질관리를 하고 있는가?

통계생산 절차의 효율성 검토를 위해 인터넷통계전문가 자문위원회를 운영

하고, 이와 함께 매년 외부 전문가를 활용한 위탁연구(표본연구 등)를 추진하고 있으며, 통계청 자체통계품질진단 과정을 통해 정기적인 내부 모니터링을 실시하고 있다.

## 라. 평가와 개선사항

세부 작성절차별 체계 점검표에는 7가지의 항목에서 모두 평균 4.6점 이상을 넘어 매우 우수하게 평가하였다. 그러나 내부진단팀에서 모두 만점으로 평가하여 전체적인 평균점수가 상향되었다. 따라서 내부진단팀의 점수를 제외한 재 평가에서는 전체 평균점수가 4.62점으로 0.1점 낮아졌으나 그래도 전체평균이 4.6점을 넘어 매우 우수하게 평가되었다. 따라서 내부진단을 포함한 전체평균을 기준으로 구체적으로 설명하면 ‘조사통계설계’가 평균 4.79점으로 가장 높은 점수를 받았고 다음으로 ‘통계작성기획’, ‘문서화 및 자료제공’, ‘사후관리’가 평균 4.75점이었으며 ‘자료분석 및 품질평가’가 평균 4.64점으로 가장 낮았다. 가장 낮은 ‘자료분석 및 품질평가’에서는 ‘통계표간에 일관성 검토’가 모두 만점을 주어 평균 5점을 얻었으나 특히 ‘관련 통계비교 분석’과 ‘통계작성 방법변경 등의 영향을 분석’항목에서는 진단팀 및 외부 진단 모두 4점으로 평가하였다. ‘관련 통계비교 분석’에서는 “인터넷이용실태조사”가 국내 유일한 가구 및 가구원에 관련된 인터넷관련 통계조사이다 보니 비교, 분석을 할 수 있는 자료가 없으므로 인해 점수가 낮았고 ‘통계작성 방법변경 등의 영향을 분석’에서는 구체적인 근거자료를 제시하지 못하여 낮은 점수를 받은 것으로 사료된다. 이와 더불어 몇몇 외부진단의 품질개선 의견서에 포함되어 있는 의견과 다음과 같은 개선사항이 제시되었다.

정부부처 및 유관기관 관계자, 학계전문가 등 주된 이용자를 중심으로 '인터넷통계전문가 자문위원회'를 구성·운영하고 있지만 적어도 인터넷이용실태 조사를 위한 설문도구 작성 시 실제 인터넷이용 조사를 가장 현실적으로 이용하는 통신업체들의 의견을 반영할 필요가 있다.

현재 “인터넷이용실태조사”는 설문조사의 단순 통계 현황만 제시하여 기관 및 기업의 비즈니스 전략 수립을 위해 시사점을 찾는 데는 한계가 있는 것 같아 마지막 뒷부분에 한 chapter를 할애하여 그해의 인터넷이용이나 환경 등의 특이한 변화나 또는 그 시점에 시사하는 바를 정리를 해 주면 신규 사

업 또는 기존 관련 분야에서 다양한 전략을 찾는 데 큰 도움이 될 것이다.

본문과 부록에서 여러 속성별 인터넷 이용률이나 이용자수, 빈도 등에 대한 현황이나 통계를 보여주고 있는데 그 차이가 통계적 유의미함을 알 수 없다. 통계적인 유의성을 나타내는 p-value(p-값)를 도표나 그림 아래에 표시해야 할 것이다.

다른 항목 보다 점수가 낮은 자료 입력을 위한 표준화된 체계에서 시범적으로 실시한 자동화된 자료입력 프로그램(CAPI, CASI, ICR 등) 구축을 실시하고 경제·사회현상이나 통계작성방법 변경 등이 통계자료에 미치는 영향을 분석에서 구체적으로 통계의 개념, 정의, 분류, 작성방법 등이 변경 이전과 이후를 비교하여 분석한 자료의 근거를 남길 필요가 있다.

또한 자료제공의 다양한 채널을 위해 모바일을 통한 자료 제공도 고려해 볼 필요가 있다.

마지막으로 표본추출의 적정성에 대한 진단 결과를 다음과 같이 언급할 수가 있다.

보고서에서의 조사개요뿐 아니라, 별도의 표본연구보고서를 통해, 본 조사의 표본변화 내역을 제시하고, 그 근거를 명시하는 등, 표본에 대한 체계적인 기획과 분석이 실시되고 있다. 또한, 인구주택총조사 조사구는 조사주기로 인한 시의적 적절성, 제공되는 명부 내용의 한계 등의 문제점이 있으나, 가구 단위 접근 조사에서는 가장 대표적이고 신뢰성있는 표본들이므로, 이를 기초한 표본설계는 최적의 선택이었다고 판단된다. 특히, 본 조사는 정보화 관련 각종 통계의 표본들로 활용되는 등 기초 통계로서, 그 활용도 및 중요도에 비추어볼 때, 30,000가구로 표본을 확대하여 시도별 세부 통계 생산이 가능하게 한 점은, 매우 바람직한 개선으로 평가할 수 있다.

## 2.1.4 수집자료의 정확성 진단

### 가. 진단방법

본 조사의 수집자료 정확성 진단으로 검토해야 한 사항으로 크게 (1)자료수집 방법의 적절성 (2) 현장 점검 및 관리 체계 (3) 조사원 관리 그리고 (4) 대상처/응답자 관리로 나누어 구체적으로 다음과 같은 것들을 점검하였다.

#### (1) 자료수집방법의 적절성

- 현재 사용하고 있는 자료수집방법(자기기입식, 전화조사, 대면조사 등)
- 자기기입식 조사방법을 채택한 경우 조사 정확성을 위한 체계 (항목간 연관성 즉시 검증, follow-up 면접, 무응답자 면접 등)
- 최초 설계 또는 항목 변경 시 시험조사 실시 여부 및 시험조사를 통해 발견된 사실이 현재 조사 설계 반영된 정도
- 조사표 회수율

#### (2) 현장 점검 및 관리 체계

- 자료수집 관련 모든 과정에서의 역할 및 책임 분담
- 현장조사 단계에서의 부실조사를 사전에 예방하기 위한 체계
- 방문시간대, 면접시간, 재접촉시도 횟수, 통신수단 등 과거 조사 경험을 통한 수집 절차정보 축적 및 활용
- 실사지도 계획 수립, 수행 현황, 도출된 문제점 및 착오내용에 대한 교육 및 재발 방지 대책
- 조사내용의 정확성(사전·사후 내용검토) 확인 체계
- 응답자 추적조사(재조사)를 위한 연락처 확보
- 조사내용 착오유형 기록, 관리 및 분석
- 현장 내용검토(에디팅) 지침 제공

#### (3) 조사원 관리

- 신규조사원, 착오다발자 등에 대한 특별 지도 계획
- 조사원에 대한 지침서 제공, 조사요령 지도
- 조사원의 업무수행능력 점검 및 향상 체계
- 조사표 및 원자료 관리
- 조사원 선발 기준(자격)

- 조사원 능력 파악을 통한 적절한 교육 제공
- 조사원의 조사수행 성실도 파악

(4) 대상처/응답자 관리

- 응답불응 대상처에 대한 설득지원 체계 (부재·불응가구 관리 지침)
- 응답자와의 유대관계

본 조사의 수집자료 정확성 진단에 대해서는 통계청 품질관리과에서 제공한 양식을 근거로 점검대상은 10명(조사기획자 1명, 조사관리자 3명, 조사원 3명, 응답자 3명)으로 하여 사전에 방문대상, 일자 등을 품질관리과에 제출하여 협의한 후 다음과 같이 방문을 하고 면담을 하였다.

<표 2.8> 면담(현장방문) 일정

면담(현장방문) 일정			
일시	면담대상자/직위	장소	주요 점검사항
5/26	ooo/조사기획자	서울	전반적인 조사기획
6/9	ooo/조사관리자	서울	조사원관리 및 표본관리
6/9	ooo/조사원	서울	업무량 및 표본관리
6/9	ooo/응답원	서울	조사에 대한 이해도
6/9	ooo/응답원	서울	조사에 대한 이해도
6/11	ooo/조사관리자	대전	조사원관리 및 표본관리
6/11	ooo/조사원	대전	업무량 및 표본관리
6/11	ooo/조사관리자	부산	조사원관리 및 표본관리
6/11	ooo/조사원	부산	업무량 및 표본관리
6/11	ooo/응답원	부산	조사에 대한 이해도

다음은 조사원용 면담일지의 예이다.

가. 현장점검 일시 및 장소

<표 2.9> 현장점검 일시 및 장소(조사원 예)

일시	6월 11일
장소	부산 화명동 대림아파트
면담대상자/참석자	담당조사원/한국인터넷진흥원 선임, 용역사 연구원



나. 점검내용

1) 업무량 및 교육

<표 2.10> 점검 양식(조사원 예)

점검 항목	비고(근거자료목록)
① '인터넷이용실태조사'의 현장조사기간은?	2009년 기준 약 45일
② 실사기간 동안 1인당 업무량(조사 건수)은?	일주일당 12건-15건으로 실사기간 당 80-100건
②-1 할당된 업무량이 (시간과 수당 대비) 적당합니까?	조사원 수당은 비슷
③ 조사에 투입되기 전에 조사방법 및 지침에 대한 교육을 받았습니까? ③-1 교육 기간(시간)은 어느 정도입니까?	조사원 교육자료를 통해 3시간 교육을 받음
④ 교육 내용이 조사현장에서 부딪히는 문제에 대처 하는데 충분히 도움이 됩니까? ④-1 보완되어야 할 교육내용이 있다면? 수 조사지침 문서나 책자를 받았습니까?	교육이 충분히 도움이 되고 있으며 다양한 경험이 조사에 도움이 됨.
수-1 조사지침이 이해하기 쉽게 되어 있습니까?	면접원 교육자료에 조사지침이 있으며 이해가 쉬움
⑥ 조사지침이 조사현장의 실태를 제대로 반영하고 있습니까? ⑥-1 조사지침을 어느 정도로 준수하고 있습니까?	조사기획자나 관리자의 현장점검을 통한 실태를 반영하고 있으며 조사지침을 그대로 준수함
⑦ 현장에서 작성한 (또는 회수한) 조사표의 내용을 검토하고 (미비한 사항을) 응답자에게 확인합니까?	조사 후 바로 조사표내용을 점검하고 연락처를 확인하여 사후에 문제발생시 연락을 취해 확인함
⑧ 조사에서 가장 큰 애로는 무엇입니까?	부재중일 때와 응답의 거부가 가장 큰 조사의 문제점

2) 대상처/응답자(표본) 관리

점검 항목	비고(근거자료목록)
① 응답자의 협조도는 어느 정도입니까? (응답거부율?)	조사 초기에는 응답거부율과 무응답으로 응답거부율이 40-60%를 유지하다가 재차 방문으로 20-30%를 유지함
② 응답에 불응 조사대상자를 어떻게 설득합니까?	재차방문과 설득 밖에 없음
③ 응답자에 대한 답례품이 있는가? ③-1 답례품은 적당합니까?	답례품은 4종류 로 지역별, 가구별, 나이별, 가족 수에 따라 조사원의 재량에 따라 가구당 1개 답례품을 제공
④ 표본리스트 준수율은 어느 정도인가?	가능한 100%를 지키도록 노력함.
수 표본대체 지침을 알고 있습니까?	조사원 대부분 알고 있으나 조사원 재량으로 표본대체를 하지 못함
⑥ 최초 표본리스트 기준으로 조사성공률은 대체로 어느 정도입니까? (%)	여러 가지 여건상 80-90%를 유지하려고 노력

## 나. 진단결과

“인터넷이용실태조사”는 용역을 통한 조사가 이루어지는 조사이다. 따라서 용역기관의 경험과 용역기관의 기획관리 담당자의 기획력에 따라 조사가 달라질 수 있으므로 제일 먼저 조사기획 담당자를 만났다. 용역기관에서의 본 조사 실사경험은 작년에는 처음이었으나 조사기획담당자는 전 용역기관에서 본 조사를 여러 해 동안 담당할 경험이 있었다.

실사준비과정에서 먼저 조사원 선발은 확보된 또는 추가 확보할 동일 조사 또는 유사조사 수행 조사원 pool중 조사원 선발기준에 의해 조사원을 선발하였다.

특히 조사원 평가 방법으로 4단계의 평가를 거친 것을 알 수 있었다. 먼저 1차 평가로 집합교육 참석 및 태도 평가를, 2차 평가로 Quiz 평가를 한다. 또 3차 평가를 실사 중 실시하며 최종 평가는 실사 후 평가한다.

현재 자료수집 방법으로는 가구방문 대면조사이다. 그 이유는 설문 길이가 길고, 정보화 관련된 용어들이 다수 포함되어 훈련된 조사원에 의한 응답이 필요하기 때문이다. 2009년 조사의 경우, 조사대상 전체 가구원 중 최종 조사표 회수 가구원의 비율은 91.2%로 높은 편이었다.

조사 후 수집된 자료는 1차로, 지방 단위에서 무작위로 30% 정도 전화검증 실시하며 1차 합격 조사표는 서울로 송부되어 2차로 무작위 전화검증(전화검증은 방문여부 및 주요항목 응답 내용 확인)을 하고 입력 후 연구원 선에서의 2, 3차 에디팅을 한다. 코딩은 중앙 실사실(서울 본사)에서 전문 코더를 투입하여 검증 및 에디팅 완료 진행한다.

무응답율은 조사관리자와 조사원을 만난 확인 결과 20-30%정도였다. 특히 대전, 충청남북도를 조사하는 관리자의 경우 2009년 조사가 거의 신규조사자들을 대상으로 한 조사이기 때문에 초기에는 60%의 무응답율을 유지하다가 자주 반복 방문으로 20-30%까지 무응답율을 낮춘 것을 알 수 있다. 물

론 응답불응 대상처에 대한 설득 및 지원에 관한 지침이 마련되어 있어 그 대로 준수하고 있었으며 표본대체 지침도 제공하고 관리하고 있음을 알 수 있었다. 표본대체도 조사관리자의 허락없이 함부로 대체하지 못하게 하였다.

무응답은 크게 조사과정에서 조사 대상자를 만나지 못해 발생하는 단위 무응답과 일부 조사 항목에 대해서만 응답하지 않은 경우 발생하는 항목 무응답으로 구분하여 진행하였으며 단위무응답에 대해서는 본 조사는 목표가구 수가 충족될 때까지 조사를 진행하므로 단위무응답은 발생하지 않으므로 항목무응답에 대해서만 무응답 대체가 이루어졌다.

항목 무응답 대체로는 기존 가구 및 가구원은 기존 정보를 이용하는 콜택 방법을, 신규가구 및 가구원 자료는 층별 평균대체 방법을 이용하며 항목별 무응답은 다음과 같이 대체되었다.

<표 2.11> 무응답 대체

문항번호	기존가구	신규 가구
가구소득	전년도 조사값 대체	대체 안함 (무응답으로 집계)
4	전년도 조사값 대체	해당 가구의 가구원 중 집에서 인터넷 이용자의 인터넷 이용방법으로 대체
7	지역×소득×가구주연령별×가구주학력별 만족도 값 중 다빈도 값으로 대체	
8		
9		

실사과정에서 주관기관인 한국인터넷진흥원에 총 10주 조사 중 초기 2주는 주 2회, 이후는 주 3회 실사정기 보고하고 기타, 사안발생시 수시 보고하였다. 조사원 1인당 평균 45일 정도를 조사했으며 1주에 12-15가구, 총 80-100가구를 조사를 하였다.

실사관리 방법은 조사원 1인당 주 1-2회 보고 체계를 갖고 있으며 지방 및 본사 2단계 검증으로 조사원 진행률 및 품질관리를 하고 있다. 1-2회 실사참관 지도도 병행하였다.

현장조사에서 부실 조사를 위한 예방 단계 조치여부로 지역별 최소 목표 쿼터제로 조사가 어려운 20-30대 등에 대한 최소 확보 표본수를 확보하였다. 조사원 당 조사표의 30%를 검증하고, 문제가 발생시 50% 때에 따라서는 100%의 조사표를 검증하고 있다. 불합격시 해당 조사원은 따로 재교육을 시키거나 조사원을 제외시키는 방향으로 검증하였다.

실사지도 계획수립, 수행 현황, 도출된 문제점, 교육 등 문제점 재발 방지대책여부에서는 실사 중 1회 이상 실사참관 지도 수행하며 실사 참관결과 보고서 작성 및 도출된 문제점에 대한 추가교육 실시하고 발생했던 문제점들은 지침서에 기록하여, 차기년도 사업 수행시 재발방지 교육을 실시하고 필요시 대책을 마련하고 있었다. 응답자 추적조사(재조사)를 위한 연락처 확보를 위해 컨택 가능한 1개 이상 번호 확보를 하고 있었다.

실사과정 중 조사내용 민원 발생시 바로 지침을 하달하고 있으며 따라서, 유형은 기록되나, 유형별 케이스 수는 집계되지 않고 있다.

대부분의 조사관리자들은 자료수집 역할 분담 체계, 주요 업무, 업무량은 체계적으로 관리되고 있다고 생각하며 조사관리자들의 직위는 상용조사원이었다.

조사원의 선발기준(자격)은 기 확보된 또는 추가 확보할 동일조사 또는 유사조사 수행 조사원 pool 중 과거에 조사한 경력이 있는 조사원 또는 조사원 집합교육 참석자등 들을 대상으로 선발하여 조사에 투입되고 있다. 2009년의 경우 총 지역별 최종 384명의 교육에 참석하였으며 추가 9명은 지역사무소에서 별도의 교육을 받고 조사에 투입되었다. 투입된 조사원의 80.4%가 30-40대이며 조사원은 절반이 동일조사 경험이 있었다. 또한 조사원의 과반수가 5년 이상의 조사경력을 보유하고 있었다.

조사관리자가 본사에서 3시간 교육을 받고 또 조사자들과 같이 3시간 추가 교육을 받는다. 이 과정에서 교육성과가 미흡한 3-5명 정도는 특별 교육을 시키고 시간이 없는 경우에는 현장에서 교육을 하기도 한다.

응답자의 협조에서는 처음에는 많은 경우가 거절을 하나 자주 찾아가 응답을 권하므로 최종 응답거부율은 10가구 중 2-3가구가 된다. 응답불응 대처에 대한 설득 및 지원에 관한 지침이 마련되어 있었다.

응답자에 대한 답례품은 4종류로 지역별, 가구별, 나이별, 가족 수에 따라 조사원의 재량에 의해 가구당 1개 답례품을 제공하였다. 비교적 답례품에 대해 만족하는 것으로 나타났다.

응답자 입장에서는 많은 경우가 조사 초기에 응답 거부를 나타내며 대다수는 설득에 의해 조사에 응하고 있었다. 또 조사에 응하더라도 많은 경우 개인적인 사생활을 노출을 꺼려하여 조사원들이 당황하는 경우가 많았다. 특히 가족이 많은 경우 조사표에 내용이 많아 한자리에서 모두 조사하기는 쉽지 않았으며 대부분 주부와 아이를 빼놓고는 남자들은 유치조사를 하는 경우가 많았다. 또한 다시 조사에 응해주겠냐는 응답에 다시 하겠다는 사람은 많지 않았으며 대다수 긍정적인 대답보다는 부담스럽다는 언급이 많았다.

#### 다. 평가와 개선사항

수집자료의 정확성 진단에서는 자료수집방법의 적절성, 현장 점검 및 관리 체계, 조사원 관리 그리고 대상처/응답자 관리의 진단으로 나누진다. 이를 위해 구체적으로 10명의 조사기획자, 조사관리자, 조사원, 응답자들을 대상으로 점검한 결과 적절한 표본설계 및 표본관리, 조사표 검토를 위한 자문회의 개최, 공정한 용역사 선정, 조사현장 점검을 위한 체계적인 관리가 이루어지고 있음을 알 수가 있었다.

그러나 특히 현장조사 실시에 몇 가지 문제점 및 면접원 애로사항이 존재함을 확인하였다. 일반 응답자들이 일반 전화조사나 앙케이트와 같이 혼동하여 응답자들이 연락처나 실명기재 등을 거부하여 조사를 포기해야 하는 경우가 발생하거나 신규조사구인 경우 주 중에는 부재가구가 많아 조사표를 유치한 후에도 해당 가구를 2~3회 이상 방문해야하는 경우가 대부분이다. 따라서 이에 대한 다양한 지침이 마련되어 조사가 진행되지만 다음에 제시되는 몇

몇 문제를 해결하므로 좀 더 정확한 수집자료의 정확성을 얻을 수 있을 것이다.

홍보를 강화할 필요하다. 조사자 응답자의 협조에서는 처음에는 많은 경우가 거절을 하나 자주 찾아가 응답을 권하므로 최종 응답거부율을 낮추고 있다. 그러나 대부분의 응답자들은 본 “인터넷이용실태조사”에 대해 잘 모르고 있어 조사에 애로를 겪고 있으며 또한 지방의 경우 의심-전화사기 등 지능적인 범죄가 많아지다 보니, 조사여부 확인에 대한 요청이 많이 존재함을 알 수 있었다.

또한 조사항목이 너무 많아 사람에 따라서 조사표 하나를 작성하는데 1시간 이상 걸리는 경우도 있었다. 따라서 가구원이 포함된 가구 전체를 대상으로 조사를 할 때는 많은 시간이 소요되어 조사가 부실할 수도 있으므로 조사항목을 조사계획 당시 이슈가 되었던 문항을 중심으로 조사항목을 조절함으로써 조사항목을 줄일 수 있을 것이다.

마지막으로 실사과정 중 민원 발생시 바로 지침 하달하고 있어 유형은 기록되나, 유형별 케이스 수는 집계되지 않고 있다. 실사과정 중 민원 발생시 유형별 원인 뿐 아니라 케이스 수도 기록하는 것이 필요하다.

## 2.1.5 통계자료 서비스 충실성 진단

### 가. 점검대상 및 방법

“인터넷이용실태조사” 통계자료 서비스의 충실성 진단절차는 진단계획을 수립하고 발간물 점검원 채용 및 교육을 통해 통계자료 서비스의 충실성 점검을 실시한다. 이후 점검내용 확인 및 집계를 통해 결과보고서 작성 및 환류가 이루어진다.

본 조사의 발간물 오류점검과 이용자 편의성 점검의 전체 과정은 발간물 오류점검 지침과 발간물 점검표에 의거하여 한국인터넷진흥원에서 매년 발행하는 “인터넷이용실태조사” 최종보고서를 점검대상 간행물로 선정하였다.

### 나. 진단 결과

#### (1) 공표자료 오류점검 결과

공표자료 오류 점검은 간행물 오류 점검표를 근거로 비교하거나 표기 오류 또는 누락을 확인하는 방법으로 진행하였다.

공표자료 점검 결과 공식발간물인 “인터넷이용실태조사”에는 수식에 오류가 1개 있었으며 표에 잘못 기입된 숫자도 1개가 있었다. 그러나 한국인터넷진흥원 홈페이지 자료실에 올려진 최종보고서의 pdf 파일에는 수식의 오류는 수정되었다. 그러나 자료실에 올려진 최종보고서의 pdf 파일에도 모분산을 표본분산과 같이 사용하는 오류가 있음을 알 수 있었다.

수치자료와 관련하여 통계간행물 내용과 한국인터넷진흥원 통계홈페이지 (<http://isis.kisa.or.kr>)에 수록된 내용을 비교한 결과 각종 수치가 일치하고 있는 있음을 확인하였다.

표의 형식과 내용에서 한글, 영문 표기위치가 통일성을 확보하고 있으며, 통계표에 수록된 항목들과 내용이 적절하게 나타나고 있다. 주요 용어해설부분은 표에 사용된 용어가 통일성을 갖고 있었으며 인터넷 정의도 정확하게 표현을 하였다.

<표 2.12> “인터넷이용실태조사” 간행물 오류 점검표

점검부분	오류있음	오류없음	해당없음	계
수치자료	0	8	-	8
표 형식 및 내용	2	12	-	14
용어해설부분	0	3	-	3
기타	0	4	-	4
합계	2	27	-	29
오류율	6.9%	93.1%	0%	100.0%

공표자료 오류점검 결과를 종합적으로 정리하면, 통계청 매뉴얼에서 제시하고 있는 총 29개의 점검부분 중 하나의 수식에 오류가 있었고 또 표 하나에 숫자가 잘못 기입되어 있는 것이 발견되었다.

#### (2) 이용자 편의성 점검 결과

이용자 편의사항 점검은 이용자가 통계간행물을 편리하게 이용할 수 있도록 기본적인 통계정보(meta-data)를 수록하고 있는지 그리고 수록내용이 이용하기 쉽게 되어 있는지 등을 확인하는 것이다. 이 점검은 이용자 편의사항 점검표를 활용하였다. 모두 4개 부문에 걸쳐 총 35개의 이용자 편의성 관련 질문 문항들이 있다.

“인터넷이용실태조사”의 이용자 편의성 점검의 첫째 부문은 ‘이용자를 위한 정보’ 분야로 7개 항목으로 구성되어 있다. “인터넷이용실태조사”에 해당 없는 잠정치, 확정치를 제외한 소개와 부록에 대한 정보는 제공되어 있으나 통계실무자 연락처는 제공되지 않았다.

이용자 편의성 점검의 둘째 부문은 ‘조사정보’ 분야이다. “인터넷이용실태조사”에는 조사목적 등 12가지 모든 항목을 포함하고 있다.

이용자 편의성 점검의 셋째 부문은 ‘모집단 및 표본설계’ 역시 목표모집단



명시를 포함한 8개의 진단 항목을 모두를 포함하고 있다.

마지막으로 이용자 편의성 점검의 넷째 부문은 ‘자료집계 및 추정’으로 8개의 진단항목으로 구성되어 있다. 전체 8개 항목 중 해당이 없는 계절조정기법을 제외한 가중치부터 자료집계까지 모든 항목이 포함되어 있다.

<표 2.13>에는 이용자 편의성 점검 결과표가 제시되어 있다. 이용자 편의성 점검의 항목별 유무 평가 진단의 총 35개 항목 가운데 ‘이용자를 위하여’ 부문의 ‘1-7. 문의처’항목에서 최종보고서에는 통계작성 방법과 자료수집 방법에 대한 추가 정보를 문의할 수 있도록 담당자 연락처가 기재되어있지 않았다. 그러나 기관의 대표번호를 통한 'e콜센터☎118'를 운영하고 전문적인 민원/상담 서비스를 제공하고 있으며, 본 조사 관련 문의시 통계담당자에게 바로 연결해주는 시스템이 구축되어 있다.

또한 ‘자료집계 및 추정’부문의 ‘4-7. 응답자 분석’에서 응답자와 무응답자 그룹간의 차이점을 최종보고서에는 찾을 수 없다. 그러나 단위 또는 항목 무응답자가 거의 없는 관계로(본 조사는 목표가구수가 충족될 때까지 조사를 진행하므로 단위무응답은 발생하지 않으므로 항목무응답에 대해서만 무응답 대체가 이루어졌다. 그러나 이 항목 무응답 조차도 1%내외 였다.) 이에 대한 설명이 불필요하였음을 한국인터넷진흥원 담당자에게 확인하였다.

따라서 해당이 없는 잠정치, 확정치와 계절조정 기법 2개를 제외한 33개 중 1개가 없는 것으로 확인되어 97%가 이용자 편의사항에 포함되어 있음을 알 수 있다

<표 2.13> 인터넷이용실태조사 이용자 편의성 점검 결과표

	유	무	해당없음	계
1. 이용자를 위하여	5	1	1	7
	83.3%	16.7%	-	
2. 조사정보	12	0	-	12
	100%	0%	-	
3. 모집단 및 표본설계	8	0	-	8
	100%	0%	-	
4. 자료집계 및 추정	7	0	1	8
	100%	0%	-	
<b>합계</b>	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>35</b>
통계정보 제공률	97%	3%		100.0%

\*) 백분율에서는 해당없음을 제외하여 계산하였다.

#### 다. 평가와 개선사항

“인터넷이용실태조사” 최종보고서에는 조사결과의 빈도와 조사표, 통계표 등이 수록되어 있으며 한국인터넷진흥원 통계홈페이지(<http://isis.kisa.or.kr>) 에는 2000년에서 2009년까지 다양한 조사결과의 빈도와 그래프도 제공해주고 있었다. 또한 이용자를 위한 조사목적, 주요조사내용, 조사개요, 표본설계 및 추정, 실사 및 자료처리가 포함되어 있었다.

통계자료 서비스의 충실성을 종합 진단평가하기 위한 기준으로, 공표자료 오류율(25개 유효 항목 중 오류가 발견된 항목 건수)과 이용자 편의사항 정도(통계정보 제공률)이다. 따라서 공표자료 오류율은 6.9%였고<표 2.12>, 이용자 편의사항 점검에서 제공률은 97%였다<표 2.13>.

통계자료 서비스의 충실성을 제고하기 위한 개선 방안으로는 다음과 같이 몇 가지를 제안할 수 있다.

일반인들에게 제공되는 내용은 인터넷상에서 쉽고 편리하게 확인이 가능하지만 가공 분석을 위해 연속적인 시계열 데이터를 다운로드 불편하여 통계 제공 방식에 대한 통계DB의 시스템적 개선이 요구된다.

“인터넷이용실태조사” 보고서는 다양한 자료를 접할 수 있으나 인터넷으로  
는 2000년부터 2009년도까지 가구는 컴퓨터보유률, 유선 인터넷 가능여부  
와 접속방법 만을 볼 수 있고 개인은 인터넷이용율과 이용자수 만 확인할  
수 있어 아쉽다. 좀 더 다양한 자료들을 제공할 필요가 있다.

마지막으로 “인터넷이용실태조사” 보고서에 추정과 표본오차와 관련된 수식  
을 좀 더 정확히 확인 후 발간하여야 할 것이다.

## 제 2 절 진단결과 종합

### 2.2 차원별 품질요약

각 통계품질지표는 관련성, 정확성, 시의성/정시성, 비교성, 일관성, 접근성/명확성의 품질차원으로 구분된다. 이렇게 하여 품질지표들은 세부적으로 작성단계별 및 품질차원 별로 투영하여 품질수준을 측정하고 분석할 수 있다. “인터넷이용실태조사”는 조사통계이므로 조사통계용 품질진단서에 포함된 품질지표들을 작성절차와 품질차원별로 나타내면 <표 2.14>과 같다.

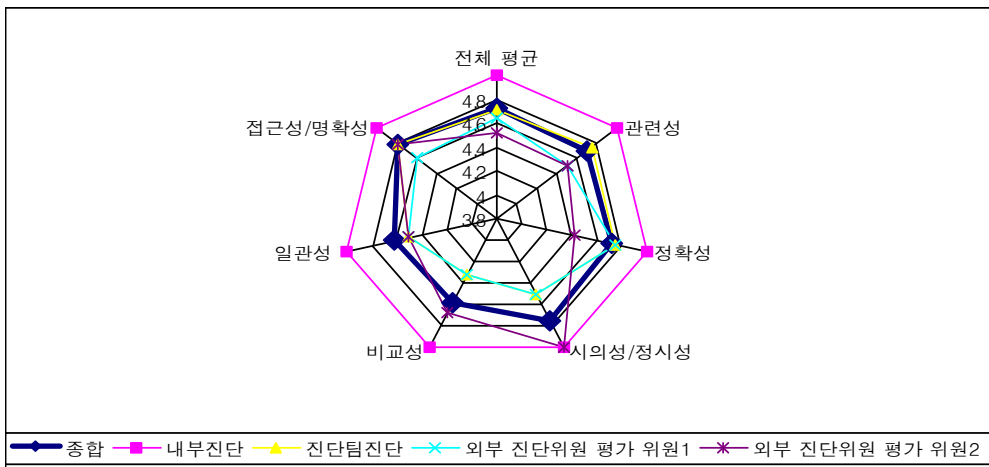
<표 2.14> 조사통계용 품질진단서의 통계품질지표

작성절차별 품질차원	1.통계 작성 및 기획관리	통계설계	3.자료수집	4.자료입 력 및 처 리	5.자료 분석 및 품질평가	6.문서화 및 자료 이용	7.사후관 리단계	총 합계
관련성	1-1,2,3 (3)						7-1 (1)	4
정확성	1-5 (1)	2-1,2,3,4,5,6,7 (7)	3-1,2,3,4,5,6 (6)	4-1,2,3,4 (4)	5-5,6,7 (3)	6-1,2 (2)	7-2 (1)	24
시의성/정시성						6-7,8 (2)		2
비교성	1-4 (1)				5-2,4 (2)			3
일관성					5-1,3 (2)			2
접근성/명확성						6-3,4,5,6,9 (5)		5
비어있음							7-3,4 (2)	2
해당없음					5-8 (1)	6-10,11 (2)		3
총합계	5	7	6	4	8	11	4	45

<표 2.15>에서 통계품질차원별로 통계작성절차의 적합성을 평점을 살펴보면, 접근성/명확성이 4.80점으로 가장 많은 점수를 얻었고 시의성/정시성, 정확성, 관련성, 일관성 순으로 점수를 얻었으며 비교성이 가장 낮은 4.59점을 얻었다.

<표 2.15> 통계품질차원 품질진단 평점

조사통계 품질진단 지표	평균	내부진단	진단팀 진단	외부 진단위원 평가	
				위원1	위원2
전체 평균	4.72	5	4.71	4.64	4.52
관련성	4.69	5	4.75	4.50	4.50
정확성	4.73	5	4.75	4.75	4.42
시의성/정시성	4.75	5	4.50	4.50	5.00
비교성	4.59	5	4.33	4.33	4.67
일관성	4.63	5	4.50	4.50	4.50
접근성/명확성	4.80	5	4.80	4.60	4.80



<그림 2.2> 통계품질차원 품질진단 평점

관련성에서는 급속히 변화·발전하는 인터넷의 특성상 신규 통계에 대한 이용자의 요구도 급변화 함에 따라, 새로운 정보요구에 신속하고 유연하게 대응하기 위해 정부부처 및 유관기관 관계자, 학계전문가 등 주된 이용자를 중심으로 '인터넷통계전문가 자문위원회'를 구성·운영하고 있으며, 온/오프라인 자문회의를 통해 통계수요, 설문 설계, 결과분석 등에 대한 의견을 수렴 및 반영하고 있지만 조사표 작성시 통신업체 의견 반영을 통해 좀더 현실성 있는 조사표 작성아 거능 될 것이다.

정확성에서는 현장조사를 전문적으로 수행·관리하기 위해 지역별 실사책임자, 조사감독원, 보조감독원, 조사원의 실사 체계가 조직되어 있으며, 원활한 실사 관리를 위해 실사 진행 보고 시스템을 구축·운영하고 있다. 실사 기간 중 지역별 실사 참관을 실시하여 조사오류 시정지도 및 조사수행지침 준수, 조사내용 숙지, 조사역량, 애로사항 등을 점검하고 있다 또한 실사 참관 시 파악된 조사오류 및 실사 기간 중 접수된 민원내용 등을 수집·정리하여 지역별로 실시되는 수시교육 자료로 활용하고 있다. 또한 조사원 교육을 통해 조사과정에서 무응답 비율을 최소화할 수 있도록 지도하고 있으며 회수된 조사표에 무응답이 있을 경우에는 1차적으로 전화검증을 통해 보완하도록 하고 있으며, 전화검증으로도 확인이 불가능한 경우에는 '무응답 처리 지침'에 따라 무응답 대체를 실시하고 있다. 연속변수(인터넷 이용시간, 인터넷쇼핑 구매금액 등)에 대한 무응답은 응답자의 성, 연령, 지역, 학력, 직업 등의 특성을 분석하여 그룹 내 평균값으로 대체하고 있다

시의성에서는 조사 결과를 특별한 사유가 없는 한 실사 후 2개월 이내(9월 중순) 공표하는 것을 원칙으로 하여, 결과 공표 후 2개월 이내(11월 중순) 최종 결과물을 한국인터넷진흥원 통계 홈페이지(<http://isis.kisa.or.kr>)를 통해 공시하고 있다.

비교성에서는 본 조사와 연관된 조사는 1999년부터 조사가 시행되어 왔으며 주요 항목에 대한 시계열 자료는 2000년 이후부터 2009년까지 한국인터넷진흥원 홈페이지에서 볼 수 있다.

또한 실사 기간 중에 실사 현황뿐만 아니라 인터넷이용률, 컴퓨터이용률, 가구 컴퓨터보유율 및 인터넷접속률 등 주요 변수의 중간 집계치에 대해 성, 연령, 지역별로 세분화하여 시계열 비교를 실시하고 있다.

일관성에서는 “인터넷이용실태조사”는 전국 30,000가구(약 75,000명) 대상의 대규모로 실시되는 국가 공식 인터넷이용 통계로서, 유사 규모의 동일 주제 조사가 거의 없는 관계로 직접 비교할 수 있는 통계자료는 없으나, 자료 검증 차원에서 방송통신위원회 '초고속인터넷 가입 현황' 및 '유무선 통신서

비스 가입자 현황', '웹사이트 방문자수' 등의 자료를 참고하고 있다.

접근성에서는 “인터넷이용실태조사” 최종보고서는 비매품이며 각종 연구소, 유관 공공기관 등에 배포함으로써 가능한 많은 사람들이 이용할 수 있도록 하고 있다. 그러나 최종보고서에는 통계작성 방법과 자료수집 방법에 대한 추가 정보를 문의할 수 있도록 담당자 연락처가 기재되어있지 않았다.

### 제 3 절 통계품질 개선방안

본 “인터넷이용실태조사”에 대한 품질관리기반에서 조직관리 실태는 기관장인 원장을 비롯한 실무자까지 통계에 대한 지식과 마인드가 통계품질을 높이기 위한 제반 여건이 마련되어 있으며 그 뿐 아니라 예산과 교육 등에서도 어느 정도 품질관리기반이 갖추어져있어 전반적으로 매우 긍정적으로 평가하는 것으로 나타났다.

그러나 우수한 품질관리기반에서도 통계담당자는 국가통계품질관리 및 원활한 협력관계 구축을 위해 통계청은 통계작성기관 및 통계실무자의 업무부담도 고려할 필요가 있다고 생각하고 있다. 따라서 통계청에서는 품질진단 대상 선정시 통계작성기관의 업무 부담을 고려하여 기관 당 한 개 정도로 대상수를 고려할 필요가 있다고 생각한다.

전국을 대상으로 가구조사를 진행하다보니 관리상의 어려움을 느끼고 있었으며, 최근 개인정보 유출 문제로 면접조사가 점점 어려워지고 있어 통계청 차원에서 대국민 홍보의 필요성을 강조하였다. 최근 들어 통계청에서 홍보내사도 임명하고 다양한 형태의 홍보를 하고 있지만 아직 국민들이 현실적으로 체감하기에는 다소 부족한 편이다. 따라서 적극적인 홍보로 인해 국민들이 체감하는 통계에 대한 의식이 높아질 수 있을 것이다.

이용자만족도 조사에서는 전문가 및 이용자 표집면접을 통해 전반적인 “인터넷이용실태조사”의 신뢰도, 이용빈도 및 활용용도에서는 큰 문제가 없는 것으로 나타났다. 그러나 앞에서 제시된 몇 가지 사소한 문제점에 대한 개선방안을 제시하고자 한다.

앞서 수집 자료의 정확성 진단조사에서도 언급했지만 조사지의 응답항목이 너무 많아 한 가정에서 가구원들 대상으로 한 번에 모두 조사하기에는 너무 시간이 많이 걸린다. 따라서 문항수를 줄이는 것이 필요하다. 이로 인해 좀 더 응답자의 적극적인 협조를 얻어낼 수 있을 것이며 정확성 또한 높일 수 있다.



통계자료의 공표시기에 대해 대체적으로 만족하고 있으나 때에 따라서는 급하게 발표하는 것 보다 여유있게 발표함으로써 좀 더 품질 좋은 통계를 생산할 수 있을 것이다.

홈페이지의 플래시 이미지 사용을 최소화하여 안정감을 주었으면 좋겠으며 용어 검색할 때 네이버나 야후처럼 검색박스를 설치하여 용어를 검색하면 더 편리할 것이다. 또한 용어 부분에 기기에 관련된 용어 추가를 권한다

이용자 만족도 조사 결과 ‘국가 간의 비교 편리성’항목에서 다른 항목에 비해 낮은 4.07점을 얻었고 세부 작성절차별 체계 점검표 분석에서 ‘비교성’이 4.63점으로 다른 지표에 비해 상대적으로 낮게 나타났듯이 국가 간의 비교를 쉽게 접할 수 없는 것으로 나타났다. 따라서 최종보고서 등 주요 간행물에 주요 결과를 다른 국가의 결과와 함께 포함시키므로 국가 간 비교를 쉽게 접할 수 있을 것이다.

세부 작성절차별 체계 점검표 분석을 통해 알 수 있듯이 모든 영역에 자료 근거를 비치함으로써 비교적 높은 점수를 얻었다. 그러나 ‘인터넷통계전문가 자문위원회’를 구성·운영에 있어서 실제 인터넷이용 조사를 가장 현실적으로 이용하는 통신업체들의 의견을 반영해야 할 것이다.

“인터넷이용실태조사”는 설문조사의 단순 통계 현황만 제시하지 말고 뒷부분에 그해의 인터넷이용이나 환경 등의 특이한 변화나 또는 그 시점에 시사하는 바를 정리를 하면 신규 사업 또는 기존 관련 분야에서 다양한 전략을 찾는 데 큰 도움이 될 것이다.

본문과 부록에서 여러 속성별 인터넷 이용률이나 이용자수, 빈도 등에 대한 현황이나 통계를 보여주고 있는데 그 차이가 통계적 유의미함을 알 수 없다. 통계적인 유의성을 나타내는 p-value(p-값)를 도표나 그림 아래에 표시하기를 권한다.

경제·사회현상이나 통계작성방법 변경 등이 통계자료에 미치는 영향 분석

에서 구체적으로 통계의 개념, 정의, 분류, 작성방법 등이 변경 이전과 이후를 비교하여 분석한 자료의 근거를 제시함으로써 “인터넷이용실태조사”에 대한 영향력과 역할을 파악할 수 있을 것이다.

실사과정 중 민원 발생시 바로 지침 하달하고 있어 유형은 기록되나, 유형별 케이스 수는 집계되지 않고 있다. 실사과정 중 민원 발생시 유형별 원인 뿐 아니라 케이스 수도 기록하는 것이 필요하다.

통계자료 서비스 진단에서는 일반인들에게 제공되는 내용은 인터넷상에서 쉽고 편리하게 확인이 가능하지만 가공 분석을 위해 연속적인 시계열 데이터를 다운로드가 불편하여 통계 제공 방식에 대한 통계DB의 시스템적 개선이 요구된다. 또한 ‘인터넷이용실태조사’ 보고서는 다양한 자료를 접할 수 있으나 인터넷으로는 2000년부터 2009년도까지 가구는 컴퓨터 보유율, 유선 인터넷 가능여부와 접속방법 만을 볼 수 있고 개인은 인터넷이용율과 이용자수 밖에 볼 수 없어 아쉽다. 좀 더 다양한 자료들을 제공할 필요가 있다.

“인터넷이용실태조사”는 국내 통계청 승인 뿐 아니라 세계기관 OECD등에서도 이용되는 국제통계로서의 역할을 수행하기 때문에 국제위상에 맞는 조사라는 생각을 갖고 자부심을 갖고 있으며 IT의 빠른 변화에 따른 조사업무의 변화도 같이 변해가야 한다고 생각하고 있다. 특히 접근성 확대를 위해 언제 어디서나 이동 중에도 “인터넷이용실태조사”의 접할 수 있도록 모바일 웹 개발도 고려해 볼 수 있겠다.

마지막으로 “인터넷이용실태조사” 보고서에 추정과 표본오차와 관련된 수식을 좀 더 정확히 확인 후 발간하여야 할 것이다.

따라서 위의 실천과제 중 중요하고 실행가능성이 있으며 반드시 수행해야 할 과제로 한국인터넷진흥원 실무자와 통계청, 그리고 진단팀이 최종 5가지의 주요 개선과제를 제시, 확정하였다.

먼저 현실성 있는 조사표 작성을 위해 조사표 작성시 통신업체 의견 반영과 조사계획 당시 이슈가 되었던 문항을 조사표에 추가가 필요하며, 민원 발생

시 케이스별 원인 분석으로 인한 조사 문제점 파악을 위해 실사과정 중 민원 발생시 유형별 원인과 케이스 분석이 필요한 것으로 나타났다. 또 자료제공의 다양한 채널을 위해 모바일을 통한 자료 제공과 홈페이지 이용이 용이하도록 이용자 중심의 편의성 제공 등을 들 수 있겠다<표 2.16>. 따라서 ‘인터넷이용실태조사’의 통계조사의 정확성과 이용자의 편의성을 위해 앞서 주어진 개선과제를 우선 보완하고 향후 나머지 과제들은 장기적으로 보완하거나 실행을 통해 고도의 통계품질을 생산할 수 있을 것이다.

<표 2.16> 주요 개선과제

개선과제	실행방법	통계품질향상 기대효과	예상되는 문제점	비고
조사표 작성시 통신업체 의견 반영	‘인터넷통계전문가 자문위원회’에 통신업계종사자 포함	현실성있는 조사표 작성	객관적인 조사업체 선정 여부	43쪽
신규 이슈문항 발굴	조사계획 당시 이슈가 되었던 문항을 조사표에 추가	현실성있는 조사표 작성	신규 이슈의 기준	52쪽
실사과정 중 민원 발생시 유형별 원인과 케이스 분석	실사과정 중 민원 발생시 유형별 원인과 케이스 기록	민원 발생시 케이스별 원인 분석으로 인한 조사 문제점 파악	-	52쪽
자료제공의 채널 다양화	자료제공의 다양한 채널을 위해 모바일을 통한 자료 제공	다양한 접근 방법으로 인한 접근성확대	예산 확보 여부	44쪽
홈페이지 수정을 통한 이용자 편의성 제공	홈페이지 이용이 용이하도록 이용자 중심의 편의성 제공	통계 자료 서비스 증대	-	17쪽

## 제 3 장 「인터넷이용실태조사」 발전 전략 및 로드맵

### 제 1 절 해외사례

ITU에 따르면 2009년 기준으로 전 세계 인터넷 이용자수는 18억219만 명으로 급속히 늘어나고 있다. 이 가운데 한국은 2009년 5월 현재 3,658만 명으로 전 국민의 77%가 인터넷을 이용하고 있다. 이런 인터넷이용률은 2003년 이후 증가폭이 둔화되는 성숙, 안정기에 접어들었다고 볼 수 있다.

이는 한국이 세계적인 인터넷 인프라 및 이용환경을 기반으로 정보통신의 강국으로서 위상을 공고히 하고 있다.

2008년 기준으로 한국은 인터넷이용자수 및 이용률은 모두 세계 10위를 차지하고 있는 것으로 나타났으며 최근 ITU에서 2009년 3월에 발표한 'ICT(Information & Communication Technology) 발전지수(ICT Development Index)'에서 한국은 전 세계 154개국 가운데 2위를 차지하고 있다고 발표하였다.

따라서 한국은 세계적 수준의 인터넷 인프라를 기반으로 인터넷이용자 수 및 이용률 등의 양적인 측면에서 안정기에 도달하여 해외에서 배우다는 것보다는 선도한다는 의미가 강하다고 볼 수 있다.

따라서 현재 한국인터넷진흥원에서는 국가 간 비교 가능한 ICT 통계지표 산출 및 공동연구 등을 위해 ITU, OECD 등 국제기구뿐만 아니라 EuroStat(유럽통계청), APIRA(아태지역인터넷통계협의회), CNNIC(중국인터넷정보센터), TWNIC(대만인터넷정보센터), MCMC(말레이시아 통신멀티미디어위원회) 등과의 협력관계를 강화하고 있다.

이와 관련하여 한국인터넷진흥원에서는 '인터넷이용자' 정의의 경우, ITU, OECD 등 국제기구에서 권고하는 '최근 이용시기'를 기준으로 정의하고 있으

며, 이메일, 메신저, 인터넷쇼핑 등의 주요 인터넷 서비스 이용자도 동일한 기준을 적용하여 산출하고 있다.

또 본 조사에 적용되는 직업 분류의 경우에도 국제표준직업분류(ISCO : International Standard Classification of Occupations)에 기초하여 작성된 '한국표준직업분류' 체계를 적용하므로 해외에서도 동일한 결과를 비교, 분석할 수 있게 조사를 하고 있다.

APIRA(아태지역인터넷통계협의회)보고서에 의하면 태평양지역 아시아 주요 인터넷 조사는 2008년과 2009년 기준으로 표본이 홍콩의 경우 1,748명에서 중국의 경우 66,000명으로 다양하며 조사방법으로는 우리나라를 제외한 모든 나라에서 전화를 통한 CATI방법을 사용하고 있다.

조사대상은 많은 국가의 경우 6세 이상 84세까지를 대상으로 하고 있다. 표본추출 방법은 우리나라를 제외한 모든 국가가 전화조사의 RDD방법을 사용하고 있으며 표본오차는 1.50%에서 3.10%였다. 자세한 것은 다음 <표 3.1>에 언급되어 있다.

**<표 3.1> 태평양 지역 아시아 주요국가의 인터넷 관련 조사방법<sup>2)</sup>**

	마카오	홍콩	중국	대만	말레이시아
조사시기	2008 11.22-12.14	2008.12.1- 2009.2.20	2008 11.1-12.10	2008.12.7- 2009.1.3	2008 11.22-12.14
표본 수	2,003	1,748	66,000	3,284	384
조사방법	CATI	CATI	CATI	CATI	CATI
조사대상	중국어 사용하는 6-84세 마카오 거주민	중국어 사용하는 6-84세 홍콩 거주민	중국어 사용하는 6-84세 중국본토 거주민	12세 이상 대만 거주민	
추출방법	전화조사(RDD)	전화조사(RDD)	전화조사(RDD)	전화조사(RDD)	
응답률	38.4%	29.1%	32.1%	30.6%	
표본오차(±)	2.26%	2.34%	3.10%	1.50%	
표본가중치	마카오 센서스 자료의 나이×성별	홍콩 센서스 자료의 나이×성별	중국본토 센서스 자료의 나이×성별	임의 층화표본 의 도시× 나이×성별	

2) Internet in Asia Pacific Region A Comparative Report 2009

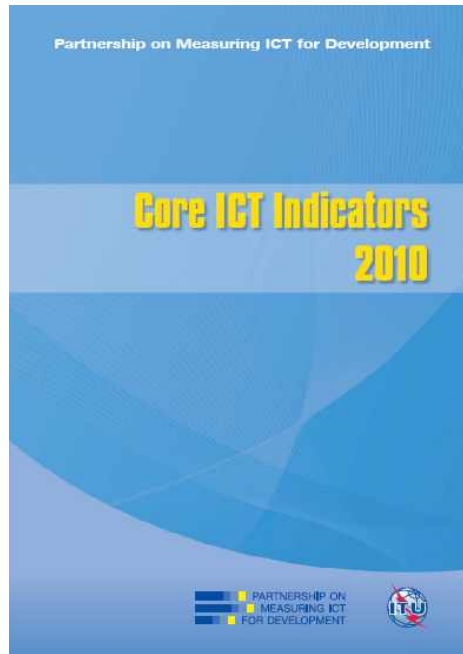
<표 3.1>에서 볼 수 있듯이 중국을 제외한 다른 나라들은 매우 적은 표본의 수를 조사하고 있으며 대부분 전화조사의 CATI방법을 사용하고 있다. 이는 우리나라의 “인터넷이용실태조사”가 정확한 결과를 얻기 위해 많은 예산과 인력을 투입하여 제대로 된 조사를 하고 있다는 것을 보여주고 있다. 하지만 앞서 품질기반진단에서도 언급했지만 여러 정보 유출 문제와 갈수록 폐쇄되어가는 사회 분위기에 가구를 직접 방문하여 조사하는데 있어서 면접 조사가 점점 어려워져가고 있다. 따라서 장기적으로 다양한 조사방법을 고려해 볼 필요가 있다.

모든 인터넷 관련 조사는 우리나라가 주도하여 방법 및 항목개발 등에서 많은 역할을 감당하고 있다. 그러나 2008년 기준으로 ISIS 인터넷 정보시스템의 국제인터넷통계에 의하면 인터넷이용률 1위부터 9위까지에서(10위 우리나라) 8위의 버뮤다를 제외하면 모두 유럽 국가들이다. 이는 유럽 국가들이 인터넷에 관한 앞서간다는 이야기로 볼 수 있다. 따라서 다음과 같은 국제기구 권고 설문 비교자료를 통해 조사표를 개발하고 비교하여 항목개발에 참여하고 있지만 앞으로 더 다양한 조사 항목을 개발할 필요가 있다.

#### 1. Core ICT Indicators, 2010

([http://new.unctad.org/upload/docs/ICT\\_CORE-2010.pdf](http://new.unctad.org/upload/docs/ICT_CORE-2010.pdf))

ITU에서 발간한 ICT관련 주요 지표를 제시하고 있다. 특히 “인터넷이용실태조사”와 관련 된 가구나 가구원에 대한 주요 지표를 3장에서 제시하고 있다.



<그림 3.1> Core ICT Indicators

<표 3.2> Core ICT Indicators의 예(컴퓨터를 소유하고 있는 가구 비율)

<p><b>HH4 Proportion of households with a computer</b></p> <p>HH4 refers to computer access (not use) at home by in-scope households.</p> <p>A <i>computer</i> is a desktop or a laptop computer. It does not include equipment with some embedded computing abilities such as mobile cellular phones, personal digital assistants (PDAs) or TV sets.</p> <p>The <i>proportion of households with a computer</i> is calculated by dividing the number of in-scope households with a computer by the total number of in-scope households. The result is then multiplied by 100 to be expressed as a percentage.</p> <p><b>Suggested model question</b></p> <p>Does this household/any member of this household have a computer at home, regardless of whether it is used?</p> <p><b>Explanatory notes</b></p> <p>The computer should be in working condition.</p> <p>The question is asked of all in-scope households.</p> <p>There are no known significant statistical issues with this indicator, although care should be taken with the definition of <i>computer</i>.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. Guide to Measuring the Information Society, 2009(OECD)

(<http://www.oecd.org/dataoecd/25/52/43281062.pdf>)

OECD에서 발간한 ICT 주요 통계기준과 용어를 제시하고 있다. 즉 “인터넷 이용실태조사”와 관련에서는 조사지 모형, 각 종 조사방법 및 표본 추출 대상, 가구주와 가구원의 정의 등 다양한 통계기준을 제시하고 있다. 다음 표는 OECD에서 제안한 가구와 가구원의 ICT관련 조사지 일부분이다.

### <표 3.3> Guide to Measuring the Information Society의 일부

OECD model questionnaire for ICT access and use by households and individuals (2005)

Section A: Household access to information and communication technology	Logic <sup>1</sup>	Definitions and notes
1 Does any member of this household do you <sup>2</sup> have access to a computer at home regardless of whether it is used? <sup>3</sup> <i>Population: all in-scope households</i>	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Yes	A computer includes: a desktop, portable or handheld computer (e.g. a personal digital assistant). A computer does not include other equipment with some embedded computing functions, such as cell phones, VCRs or TV sets.  The Internet is a worldwide public computer network. It provides access to a number of communication services including the World Wide Web and carries e-mail, news, entertainment and data files. Internet access may be via a computer, internet-enabled mobile phone or TV, games machine etc.  The Internet is as defined in Question 2.  A desktop, portable or handheld computer.  For instance WAP (Wireless Application Protocol), GPRS (General Packet Radio Service), i-mode or UMTS (Universal Mobile Telecommunications System). Also known as a games console.  For instance, digital TV or TV with a set-top box.
2 Does any member of this household do you <sup>2</sup> have access to the Internet at home regardless of whether it is used? <sup>4</sup> <i>Population: all in-scope households</i>	<input type="checkbox"/> No Go to 5 <input type="checkbox"/> Yes	
3 On which devices do members of this household access the Internet at home? <sup>5</sup> <i>Population: in-scope households with access to the Internet at home</i> Multiple responses allowed	Through a computer <sup>6</sup> <input type="checkbox"/> Through an internet-enabled mobile phone <input type="checkbox"/> Through a games machine with internet connection <input type="checkbox"/> Through an internet-enabled television set <input type="checkbox"/> Using any other means (please specify):..... <input type="checkbox"/> Do not know <input type="checkbox"/>	

155

### 3. Community survey in ICT usage in households and by individuals, 2011(Eurostat)

유럽연합 통계청(Eurostat)에서 사용하는 ICT관련 가구 및 가구원의 조사지를 참고할 수 있다. 다음은 유럽연합 통계청에서 사용하는 조사지의 일부이다.

#### <표 3.4> Community survey in ICT usage in households and by individuals의 일부

**Community survey on  
ICT usage in households and by individuals  
2011  
Eurostat Model Questionnaire (version 3.0)**

**Module A Access to Information and Communication Technologies**

*Note: this module is directed to the household*

**A1** Do you or anyone in your household have access to a computer at home?  
*(any type: desktop, laptop, palmtop)*

Yes .....

No .....

[ -> go to A2 ]



## 제 2 절 발전전략 및 로드맵

“인터넷이용실태조사”는 한국인터넷진흥원에서 매년 1회 실시하고 있는 국내 통계작성기관에서 조사하는 거의 유일한 인터넷 관련 국가승인통계이다.

본 조사는 급속히 변화하는 인터넷 이용 환경 및 행태 변화를 체계적으로 파악하여 정부 정책 및 업계의 비즈니스 전략 수립, 학계의 연구 활동 등에 광범위하게 활용될 수 있는 신뢰성 있는 통계 정보를 제공하는 데 목적이 있다.

본 조사는 인터넷 이용 현황 및 이용 행태, 가구의 인터넷 환경, 일상생활에서 인터넷 활용, 인터넷의 사회적 영향 등을 파악할 수 있는 내용으로 구성되어 있으며, 기존 조사 결과와의 시계열 분석을 통해 향후 추이 변화를 예측해 볼 수 있도록 구성하였다.

또 본 조사는 유사 규모의 동일 주제 조사가 거의 없는 관계로 직접 비교할 수 있는 통계자료는 없다. 그러나 매년 거의 동일한 조사가 진행되고 철저한 품질 관리를 통해 통계의 질을 높이고 있다. 이에 대한 정기품질진단 결과를 토대로 다음과 같은 “인터넷이용실태조사”의 품질향상을 위한 발전전략을 언급하고자 한다.

전반적으로 “인터넷이용실태조사”의 품질은 매우 우수하다고 볼 수 있다. 이는 10여년 이상 동일한 조사를 해왔고 많은 수정작업을 거치고 그에 대한 근거를 남겼기 때문으로 분석이 된다. 또한 원장 뿐 아니라 전반적인 부서장들이 통계품질에 대한 의식이 높고 조사분석팀을 자체적으로 운영하며 적절한 예산이 지원이 되고 경험이 많은 통계담당자와 통계담당자의 철저한 자료분석이 본 조사의 품질을 높아지게 한 원인으로 볼 수 있다.

그러나 장기적으로 “인터넷이용실태조사”의 중요성과 이용자의 수요가 점차 증가하고 있고 다양한 변화에 적응하기 위해 더 본 품질을 향상시킬 필요가 있다. 이를 통해 변화하는 인터넷 이용 환경 및 행태 변화를 좀 더 체계적으로 파악하여 정부 정책 및 업계의 비즈니스 전략 수립, 학계의 연구 활동

등에 광범위하게 활용될 수 있는 신뢰성 있는 통계 정보를 제공해야 할 것이다.

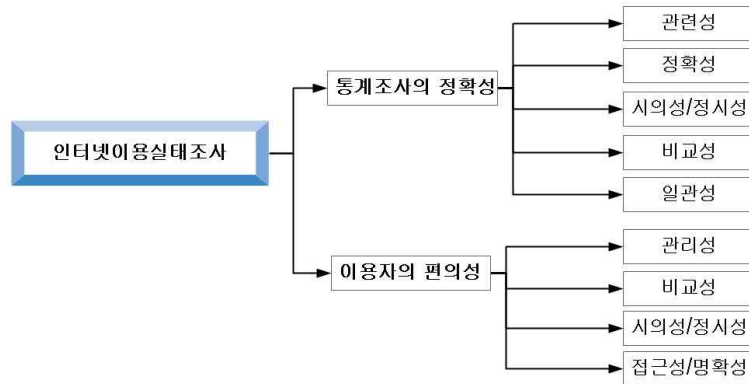
본 정기통계품질 진단은 품질진단 부분별은 5가지, 품질진단 차원은 6가지로 분류하지만 통계조사 품질은 높이기 위한 방향으로 크게 두 가지로 나눌 수 있다. 첫째는 역시 통계조사의 정확성이다. 어떤 경우라도 통계조사가 부정확하면 통계조사의 의미를 이야기할 수 없을 것이다. 다음으로는 이용자의 편의성이다. 아무리 정확한 통계라도 그 결과를 이용하는 이용자가 불편하다면 그 통계자료는 제 가치를 100%한다고 볼 수 없다. 약간의 중복이 있지만 품질진단 차원의 6가지를 다음과 같이 크게 두 가지 방향으로 구분해 보았다.

#### 1. 통계조사의 정확성

- ① 관련성
- ② 정확성
- ③ 시의성/정시성
- ④ 비교성
- ⑤ 일관성

#### 2. 이용자의 편의성

- ① 관리성
- ② 시의성/정시성
- ③ 비교성
- ④ 접근성/명확성



<그림 3.2> 품질을 높이기 위한 조사의 발전 방향

앞서 “인터넷이용실태조사”의 품질향상을 위해 통계조사의 정확성과 이용자의 편의성을 제시하였다. 따라서 구체적으로 두 방향으로 나아가기 위해서는 다음과 같은 품질진단 차원의 일관성을 제외한 5가지를 중심으로 다양한 과제가 필요한 것으로 나타났다.

1. 관련성

- ① 조사표 작성시 통신업체 의견 반영

2. 정확성

- ① 조사표 작성시 통신업체 의견 반영
- ② 조사지역을 중심으로 조사 홍보강화
- ③ 실사과정 중 민원 발생시 유형별 원인과 케이스 기록

3. 시의성/정시성

- ① 조사 전 이용자들에게 공표일정 홍보

4. 비교성

- ① 통계작성 방법 변경 등에 다른 통계자료에 미치는 영향 분석

5. 접근성/명확성

- ① 홈페이지의 이용자 편의 점검
- ② 홈페이지에 다양한 통계자료를 DB화하여 제공

이를 근거하여 마지막으로 위의 과제를 장단기로 나누어 로드맵을 정리하면 다음과 같이 정리할 수 있겠다.

#### 단기 과제

- ① 조사표 작성시 통신업체 의견 반영을 위해 ‘인터넷통계전문가 자문위원회’에 통신업계 종사자를 포함할 수 있을 것이다.
- ② 실사과정 중 민원 발생시 유형별 원인과 케이스 기록할 필요가 있다.
- ③ 조사계획 당시 이슈가 되었던 문항을 조사표에 추가하여야 할 것이다.
- ④ 자료제공의 다양한 채널을 위해 모바일을 통한 자료 제공을 할 필요가 있다.
- ⑤ 홈페이지 이용이 용이하도록 이용자 중심의 편의성 제공을 해야 할 것이다.

#### 장기과제

- ① 통계청의 주도 하에 조사지역을 중심으로 지역 홍보를 강화해야 할 것이다.
- ② 통계작성 방법 변경 등에 따른 변화가 통계자료에 어떤 영향을 주는지에 대한 분석이 필요하다.

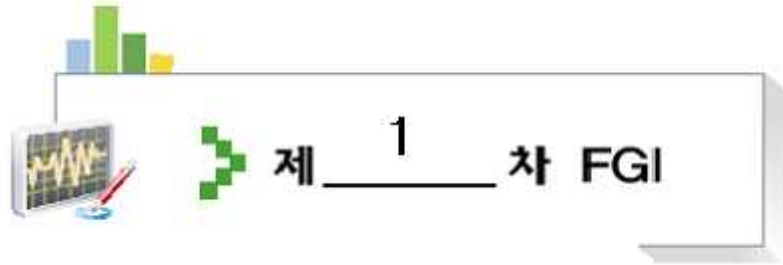
## 참고문헌

1. 통계청(2010) 통계품질관리 이렇게 합니다.
2. 한국인터넷진흥원(2009) 2009년 인터넷이용실태조사 최종보고서
3. 한국인터넷진흥원(2009) 2009년 인터넷실태조사 표본연구 보고서
4. 한국인터넷진흥원(2009) 2009년 인터넷이용실태조사 실사지침서
5. 한국인터넷진흥원(2009) 2009년 인터넷이용실태조사 조사표 작성 지침서
6. 한국인터넷진흥원(2009) 2009년 인터넷이용실태조사 용어카드
7. 한국인터넷진흥원(2009) 2009년 인터넷이용실태조사 사전조사 결과
8. 한국인터넷진흥원(2009) 2009년 인터넷이용실태조사 사전조사 원시자료
9. 한국인터넷진흥원(2009) 2009년 인터넷이용실태조사 표본설계 내역
10. 한국인터넷진흥원(2009) 2009년 인터넷이용실태조사 히스토리보고서
11. 한국인터넷진흥원(2009) 2009년 인터넷이용실태조사 자료입력 가이드
12. 한국인터넷진흥원(2009) 2009년 인터넷이용실태조사 에디팅 가이드
13. 한국인터넷진흥원(2009) 2009년 인터넷이용실태조사 자료 분석 및 추정 결과
14. 한국인터넷진흥원(2009) 2009년 인터넷실태조사 조사표 보관관리 계획
15. 방송통신위원회 초고속인터넷 가입 현황
16. 방송통신위원회 유무선 통신서비스 가입자 현황
17. 한국인터넷진흥원(2009) 2009년 인터넷이용실태조사 실사 현황 및 주요 변수 집계치 점검 결과
18. 한국인터넷진흥원(2009) 2009년 인터넷이용실태조사 업무매뉴얼
19. 한국인터넷진흥원(2009) 2009년 인터넷이용실태조사 자체통계품질진단 보고서
20. 한국인터넷진흥원(2009) 2009년 인터넷이용실태조사 보도자료
21. 한국인터넷진흥원(2009) 2009년 인터넷이용실태조사 국문 요약보고서
22. 한국인터넷진흥원(2009) 2009년 인터넷이용실태조사 영문 요약보고서
23. 한국인터넷진흥원(2009) 2009년 인터넷이용실태조사 영문 최종보고서
24. 한국인터넷진흥원(2009) 2009년 인터넷실태조사 추진계획

25. 한국인터넷진흥원(2009) 인터넷이용실태조사 품질관리기반 현황표
26. 한국인터넷진흥원(2009) 2009년 인터넷이용실태조사 CASI 시범조사  
추진계획
27. 한국인터넷진흥원(2009) 2009년 한국과 미국의 인터넷이용실태비교
28. 한국인터넷진흥원(2008) 2008년 1인가구의 인터넷이용실태
29. 한국인터넷진흥원(2008) 2009년 한,중,일 인터넷이용실태비교
30. APIRA(2009) Internet in Asia Pacific Region A Comparative Report
31. Eurostat(2011) Community survey in ICT usage in households and  
by individuals,
32. ITU(2010) Core ICT Indicators
33. OECD(2009) Guide to Measuring the Information Society

# 부록

## <부록 1> FGI 결과보고서(전문가)



부	문	통계 II			
통	계	명	인터넷이용실태조사		
승	인	번	호	제12005호	
작	성	기	관	한국인터넷진흥원	
F	G	I	일	자	2010년 5월 19일
편	연	구	원	000	
	연구	보	조	원	



# 제1부

## 회의 준비 및 진행과정

### I. 회의 준비과정

#### 1. 참석자 선정

<p>◦ 참석자 선정방법</p> <p>인터넷 진흥원에서 추천을 받아 연구원이 연락</p>		<p>◦ 참석자 현황 (집단 구분에 ✓하고 인원수를 각각 기입)</p> <p>■ 전문 이용자 집단</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 정책고객(기업경영정책수립자 포함) _____명</li> <li>- 교수 _____명</li> <li>- 연구원 _____명</li> <li>- 기타( ) _____명</li> </ul> <p>□ 일반 이용자 집단</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 대학원생 _____명</li> <li>- 대학생 _____명</li> <li>- 일반인 _____명</li> <li>- 기타( ) _____명</li> </ul>
◦ 실시 장소	한국 인터넷진흥원 교육센터	
◦ 소요 시간	1시간 30분	

#### 2. 회의 참석자 명부

연번	성명	소속(부서명까지 기재)	직위
1	ooo	정보통신산업진흥원	수석연구원
2	ooo	한국정보화사회진흥원	책임연구원
3	ooo	정보통신정책연구원	책임연구원
4	ooo	한국정보화진흥원	책임연구원
5	ooo	정보통신산업진흥원	수석연구원
6			
7			
8			
9			
10			



## II. 회의 진행과정

회의 진행	
사전인터뷰 가이드를 준비하고 사전에 질문지를 작성하여 그 질문지의 내용을 중심으로 회의를 진행하였음	◦ 사회자 : 000
	◦ 기록자 :
	◦ 관찰자 : 000
	◦ 녹음·녹화 여부 : 녹음

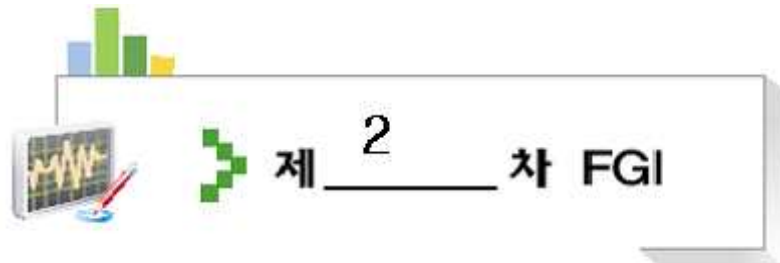
### 제2부

### 회의록

#### ○ FGI 실시과정에서 기록한 내용을 부문별로 정리

부 문	문제점 지적사항	개선 의견 내용
이용빈도	ISIS(인터넷통계정보검색시스템)를 이용해 본 경험이 많지 않음	홍보가 필요
조사항목	신규 문항 조사 시기 및 삭제 시기 등을 세부 조사결과마다 표시해주는 것이 좋음	시행하고 있음
원자료 제공	항목별 교차분석 및 심도 있는 분석의 활용 측면에서는 원자료 제공이 필요함	통계청측에서 이에 관한 해결안을 제공하는 것이 우선적으로 필요함 원자료를 통계청에서 관리를 하던지, 이외의 체계를 마련하는 것이 필요함
정보의 다양성	현 보고서는 통계집으로 역할을 충실하고 있는 만큼 추가 분석 보고서로 제공하면 좋을 듯	인터넷이용실태조사의 목표에 맞춰 현재에 충실하되 추가 분석 등 후속 조치를 하고 홍보를 할 필요는 있음
조사표의 문제점	시대에 뒤 떨어진 불필요한 문항은 삭제하고 트렌드에 맞춘 문항 추가가 필요함	수시로 시행하고 있음
용어설명	용어 설명시 국내에서 이용하는 기준을 최대한 따르는 것이 좋으며, 추가하는 것도 좋을 것 같음	조사보고서에 설명되어 있음
	최신 용어들이 많다 보니 응답자의 응답에 어려움이 있을 것 같음	조사시 용어카드를 제시하고 있음
	시간이 흐르면서 특정 용어의 정의가 점차 변화하고 있기 때문에, 해당 용어에 대한 범위 조사원에게 정확히 명시해주는 것이 중요함	

<부록 2> FGI 결과보고서(이용자)



부	문	통계 II
통	계	명
승	인	번호
작	성	기관
F	G	I
일	자	
품질진단팀	연구원	000
	연구보조원	



## 제1부

# 회의 준비 및 진행과정

## I. 회의 준비과정

### 1. 참석자 선정

<ul style="list-style-type: none"> <li>참석자 선정방법</li> </ul> <p>인터넷 진흥원에서 추천을 받아 연구원이 연락</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>참석자 현황 (집단 구분에 ✓하고 인원수를 각각 기입)</li> <li><input type="checkbox"/> 전문 이용자 집단           <ul style="list-style-type: none"> <li>정책고객(기업경영정책수립자 포함) _____명</li> <li>교수 _____명</li> <li>연구원 _____명</li> <li>기타( ) _____명</li> </ul> </li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 일반 이용자 집단           <ul style="list-style-type: none"> <li>연구원 _____5_명</li> <li>대학생 _____명</li> <li>일반인 _____명</li> <li>기타( 교수 ) _____1_명</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>실시 장소</li> </ul>	한국 인터넷진흥원 교육센터
<ul style="list-style-type: none"> <li>소요 시간</li> </ul>	1시간 30분

### 2. 회의 참석자 명부

연번	성명	소속(부서명까지 기재)	직위
1	ooo	정보통신산업진흥원	책임연구원
2	ooo	정보통신정책연구원	연구원
3	ooo	한국정보화진흥원	선임연구원
4	ooo	한국정보화진흥원	선임연구원
5	ooo	정보통신산업진흥원	책임연구원
6	ooo	상지대학교	교수
7			
8			
9			
10			

## II. 회의 진행과정

회의 진행	
사전인터뷰 가이드를 준비하고 사전에 질문지를 작성하여 그 질문지의 내용을 중심으로 회의를 진행하였음	◦ 사회자 : ooo
	◦ 기록자 :
	◦ 관찰자 :
	◦ 녹음·녹화 여부 : 녹음

## 제3부

### FGI 결과 요약 및 개선 요구사항\*

#### ○ FGI 회의록을 토대로 간략하게 정리

##### · 주요 토의 내용

- 인터넷이용실태조사 이용 빈도와 활용 용도  
필요에 따라서는 담당자에게 질의도 하고 가능한 다양한 경로를 통해 이용을 하고 있다.
  - IT 국가경쟁력 지수를 평가하고 있는 해외 평가 기관과의 커뮤니케이션을 할 때 상당히 많은 부분을 도움을 받고 있고, 앞으로도 도움을 많이 받을 수 있을 거라고 생각된다.
  - 활용하고 있는 빈도는 수시로 하고 있고, 경로는 보고서, 홈페이지에서 제공하고 있는 DB를 주로 이용하고 있다.
- 통계자료의 시계열 비교의 만족도
  - 시계열 수치를 파악할 때 많이 이용하며 이용 편의성도 상당히 높은 수준이다.
- 국가 간의 비교에 대해 만족도
  - 지속적으로 조사되는 지표들에 대해서는 만족하고 있다.
- 통계자료의 공표 시기
  - 여러 가지로 촉박할 수 있다. 책자를 내는 기간들은 여유가 있기는 하지만 주요지표만 사전에 공표하기 때문에 보도자료 형태로 발표는 하겠지만 그래도 12월달에 책 낼때 같이 발표하는게 그게 좋지 않을까라는 생각도 나왔다.
- 자료를 이용하시면서 불편한 점이나 용어 문제점
  - 전반적으로 불편함은 아직은 없다.
  - 용어에 있어서 전문가는 아주 쉬운 용어지만 때에 따라선 생각했던 같은 부분들이 상식이 아닌 부분들이 있다 예를 들어 컴퓨터의 정의가 많이 바뀐것 처럼..
- 보고서를 통한 연구에 활용과 도움 여부
  - 외부 이용자에 오남용을 방지 할 수 그런 시스템을 체계를 만들어 가지고 부분적으로 데이터를 오픈해주는 것 필요하다 생각이 든다.
- 통계를 자료에 대해서 신뢰성
  - 기본적으로 정보가 많은 예산을 투입해서 나름대로 전문 인력들을 고용해서 이렇게 조사하니까 신뢰한다.
  - 품질 정규 품질 진단 자체가 신뢰도를 체크 하는 하나의 과정이므로 신뢰하게 된다.
- 통계자료제공의 다양성
  - 시간을 가지고 충분히 분석하고 다양한 기법으로 이걸 결론을 뽑아낼 수 있는 그런 연구가 필요하다라고 생각한다.
- 조사지 자체에 어떤 문제점
  - 설문을 체크하는 사람들 편의를 중심으로 정리를 잘하였다.

\*) 이용자 FGI 결과 요약 및 개선 요구사항은 전문가에 통합하여 정리하였음.

## ○ FGI 회의록을 토대로 개선 요구사항 정리

### · 주요 개선의견

- 통계자료의 공표 시기
  - 여러 가지로 촉박할 수 있다. 책자를 내는 기간들은 여유가 있기는 하지만 주요지표만 사전에 공표하기 때문에 보도자료 형태로 발표는 하겠지만 그래도 12월달에 책 낼 때 같이 발표하는게 그게 좋지 않을까라는 생각도 나왔다.
- 자료를 이용하시면서 불편한 점이나 용어 문제점
  - 어에 있어서 전문가는 아주 쉬운 용어지만 때에 따라선 생각했던 같은 부분들이 상식이 아닌 부분들이 있다 예를 들어 컴퓨터의 정의가 많이 바뀐것 처럼..
  - 용어 자체 보다는 용어가 의미있는 대상을 어디까지 적용할 것인가 문제들을 면접원들 한테 제대로 가이드 해주는 그런 것들이 오히려 중요할거라고 생각된다.
- 보고서 통한 연구에 활용과 도움 여부
  - 외부 이용자에 오남용을 방지 할 수 그런 시스템을 체계를 만들어 가지고 부분적으로 데이터를 오픈해주는 것 필요하다 생각이 든다.
  - 데이터는 연구 목적이라든지 공공의 목적이라면 당연히 공개하는게 낫다는 생각 이든다.
- 통계자료제공의 다양성
  - 시간을 가지고 충분히 분석하고 다양한 기법으로 이걸 결론을 뽑아낼 수 있는 그런 연구가 필요하다라고 생각한다.
- 조사지 자체에 어떤 문제점
  - 조사가 항목 중에는 매년조사를 해야되는가 라는 그런 의문을 좀 갖는 설문들이 있다. 그런 것들은 주기적으로 하되 그 주기를 알 수 있게 하는 방법도 필요하고 조금 분량이 많다는 생각이 든다.
- 인터넷이용실태조사에 대해서 개선해야 될 점이나 제안하고 싶은 내용
  - 인터넷 이용기술, 스킬이라고 하는 이런 것들에 대해서 뭐가 애로인지 될 교육과정개발에 필요로 하는지 이런 것들을 조사 내용을 담았으면 좋겠다
  - 조사용역을 매년 새계약하는게 아니라 다년도 계약이라든지, 이것이 가능하도록 법이나 절차 같은 것들은 개선, 개정해주면 어떨까 하는 그런 생각이 있다.
  - 다양한 환경분야에 맞춰서 항목개발에 조금 더 노력을 해주셨으면 좋겠다.

<부록 3> 수집자료 정확성 점검 결과보고

## 수집자료 정확성 점검 결과보고

부	문	통계 II	
통	계	명	인터넷이용실태조사
승	인	번호	제12005호
작	성	기관	한국인터넷진흥원
품질진단팀	연구원	000	
	연구보조원		

## 제1부 점검계획

○ 점검을 위해 채택된 점검방법, 대상, 내용, 일정 등에 대하여 기술

### 1. 점검 방법

본 인터넷이용실태조사의 수집자료 정확성 진단으로 검토해야 한 사항으로 크게 (1)자료수집방법의 적절성 (2) 현장 점검 및 관리 체계 (3) 조사원 관리 그리고 (4) 대상처/응답자 관리로 나누어 구체적으로 다음과 같은 것들을 점검하였다.

#### (1) 자료수집방법의 적절성

- 현재 사용하고 있는 자료수집방법(자기기입식, 전화조사, 대면조사 등)
- 자기기입식 조사방법을 채택한 경우 조사 정확성을 위한 체계 (항목간 연관성 즉시 검증, follow-up 면접, 무응답자 면접 등)
- 최초 설계 또는 항목 변경 시 시험조사 실시 여부 및 시험조사를 통해 발견된 사실이 현재 조사 설계 반영된 정도
- 조사표 회수율
- 무응답율 - 무응답 단위의 속성 분석 (조사대상 포함여부, 무응답 조정을 위한 핵심 항목 조사 여부 등)
- 자료수집 노력(면접시간, 이동경비 등)과 결과(응답률 등) 간의 관계 평가를 위한 지표 수집

#### (2) 현장 점검 및 관리 체계

- 자료수집 관련 모든 과정에서의 역할 및 책임 분담
- 현장조사 단계에서의 부실조사를 사전에 예방하기 위한 체계
- 실사지도 계획 수립, 수행 현황, 도출된 문제점 및 착오내용에 대한 교육 및 재발 방지 대책
- 조사내용의 정확성(사전·사후 내용검토) 확인 체계
- 응답자 추적조사(재조사)를 위한 연락처 확보
- 조사내용 착오유형 기록, 관리 및 분석
- 현장 내용검토(에디팅) 지침 제공

#### (3) 조사원 관리

- 신규조사원, 착오다발자 등에 대한 특별 지도 계획
- 조사원에 대한 지침서 제공, 조사요령 지도
- 조사원의 업무수행능력 점검 및 향상 체계
- 조사표 및 원자료 관리
- 조사원 선발 기준(자격)
- 조사원 능력 파악을 통한 적절한 교육 제공
- 조사원의 조사수행 성실도 파악

#### (4) 대상처/응답자 관리

- 응답불응 대상처에 대한 설득지원 체계 (부재·불응가구 관리 지침)
- 응답자와의 유대관계
- 표본 관리 절차

## 2. 면담(현장방문) 일정

일시	면담대상자/참석자	장소	주요 점검사항
5/26	ooo/조사기획자	서울	전반적인 조사기획
6/9	ooo/조사관리자	서울	조사원관리 및 표본관리
6/9	ooo/조사원	서울	업무량 및 표본관리
6/9	ooo/응답원	서울	조사에 대한 이해도
6/9	ooo/응답원	서울	조사에 대한 이해도
6/11	ooo/조사관리자	대전	조사원관리 및 표본관리
6/11	ooo/조사원	대전	업무량 및 표본관리
6/11	ooo/조사관리자	부산	조사원관리 및 표본관리
6/11	ooo/조사원	부산	업무량 및 표본관리
6/11	ooo/응답원	부산	조사에 대한 이해도



## 제2부 점검결과 요약

### ○ 점검결과 주요 문제점 및 개선의견 정리

부 문	문제점	개선 의견
조사표 문항 축소	-조사문항이 많아 추가 가구조사는 부실해 질 수 있음 -지방의 경우 조사내용 자체가 어려워 조사원의 개입이 있을 수 있음	조사표 문항 축소
실사지도	-3시간 정도 교육을 통해 투입되나 이 시간이 경력자에게는 적당하나 신입에게는 부족할 수 있음	조사원 교육을 좀 더 확대
조사원의 업무수행 능력을 점검하는 지침이 마련	-시험을 통해 면접원 평가	다양한 다면적인 면접원 평가가 필요
응답자의 협조도	-응답 거부율은 초기에는 높으나 결국은 20-30%정도이다. 이는 홍보부족으로 인해 생긴 문제	조사지역의 홍보강화
응답불응에 대한 설득 및 지원에 관한 지침	-응답불응에 대한 설득 및 지원에 관한 교육 확대	면접원의 교육 및 관리 감독 철저
실사과정 민원발생시 유형별 원인 기록	-실사과정에서 다양한 민원이 발생할 수 있으며 그에 대한 철저한 근거를 남길 필요가 있음	실사과정 중 착오 발생시 유형 뿐 아니라 유형케이스도 기록

## 제3부 점검결과 종합

- 점검결과를 통해 현장조사의 오류 유형과 발생 원인을 종합적으로 분석하고, 정확성 제고를 위한 방안 기술

대부분의 조사관리자들은 자료수집 역할 분담 체계, 주요 업무, 업무량은 체계적으로 관리되고 있다고 생각하며 조사관리자들의 직위는 상용조사원이었다. 조사원의 선발기준(자격)은 과거에 조사한 경력이 있는 조사원들을 대상으로 선발하여 조사에 투입되고 있다. 한편으로 경험이 많은 조사원들이 나름대로 조사의 목적을 잘 이룰 수는 있으나 내용자체가 지방의 경우 어려워 조사원의 개입이 있을 수 있다.

조사관리자가 2-3시간교육을 받고 조사자를 3시간 교육을 시킨다. 이 과정에서 미흡한 경우 3-5명 정도 교육을 특별히 시키고 시간이 없는 경우에는 현장에서 교육을 하기도 한다. 응답자의 협조에서는 처음에는 많은 경우가 거절을 하나 자주 찾아가 응답을 권하므로 최종 응답거부율은 10가구중 2-3가구가 된다. 응답불응 대처에 대한 설득 및 지원에 관한 지침이 마련되어 있었다.

응답자에 대한 답례품은 4가지 정도로 준비하고 있으며 응답자의 수에 따라 종류가 다르게 지불함을 알 수 있다. 비교적 답례품에 대해 만족하는 것으로 나타났다.

다양한 지침이 마련에 의해 조사가 진행되지만 다음 세가지 문제를 해결하므로 좀 더 정확한 수집자료의 정확성을 얻을 수 있을 것이다.

### - 홍보강화

응답자의 협조에서는 처음에는 많은 경우가 거절을 하나 자주 찾아가 응답을 권하므로 최종 응답거부율을 낮추고 있다. 그러나 대부분의 응답자들은 본 인터넷이용실태조사에 대해 잘 모르고 있어 조사에 애로를 겪고 있다. 따라서 조사지역을 중심으로 대대적인 홍보가 필요하다.

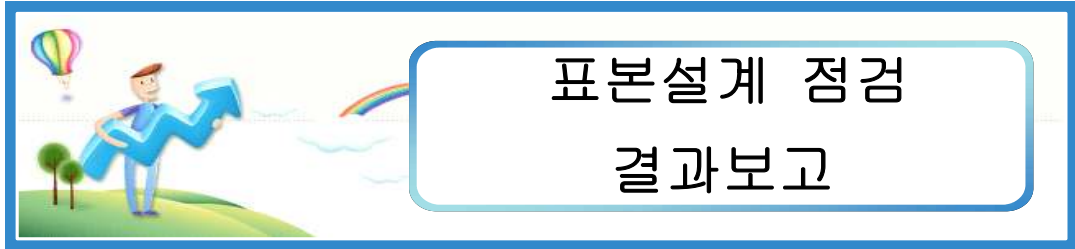
### - 조사표 문항축소

하지만 조사의 응답항목이 너무 많아 한집에서 거주원들 대상으로 한번에 모두 조사하기에는 너무 시간이 많이 걸린다. 따라서 문항수를 줄이는 것이 필요하다.

### - 실사과정 오류 유형별 원인 기록

또한 실사과정 중 조사내용 착오 발생시 바로 지침 하달하고 있어 유형은 기록되나, 유형별 케이스 수는 집계되지 않고 있다. 실사과정 중 착오발생시 유형별 케이스 수 뿐 아니라 원인도 기록하는 것이 필요하다.

<부록 4> 표본설계 점검 결과보고



부문	일반통계	
통계명	인터넷이용실태조사	
승인번호	제12005호	
작성기관	인터넷진흥원	
품질진단팀	연구원	000
	연구보조원	

## ▶ 점검 개요

○ 표본설계 점검 시 검토한 자료(표본보고서 등), 면담자, 면담일시 등 기술

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 검토자료: (1)2009년 인터넷실태조사 보고서</li> <li style="padding-left: 20px;">(2) “2009년 인터넷실태조사 표본연구” 보고서</li> <li style="padding-left: 20px;">(3)조사제안서</li> <li>○ 면담일시 : 2010.6.15(화)</li> <li>○ 면담자 : 나이스알앤씨 000 팀장</li> </ul>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## ▶ 조사 개요

조 사 명	인터넷이용실태조사	
작 성 기 관 명	한국인터넷진흥원	
전수/표본조사	전수( )	표본( ○ )
표본설계주체	자체설계( )	외부용역( ○ ) 【용역사업자: 000 교수】
조 사 목 적	국내 인터넷 이용자 규모 및 인터넷 이용행태, 가구 인터넷 이용환경 등을 조사하여 관련 정책 수립, 연구 및 국제기구의 인터넷 관련 지수 산출 등의 기초 자료 제공	
조 사 대 상	전국 가구 및 가구내 만3세 이상 가구원	
조 사 방 법	가구방문 면접조사	



## 표본설계 개요

구분	내용
모집단	전국 가구 및 만3세 이상 인구
표본추출틀	2005년 인구주택총조사의 조사구 중 통계청에서 활용하고 있는 ‘10% 표본조사구’를 제외한 90%의 조사구에서 일반조사구와 아파트조사구(섬조사구, 집단시설조사구 등 제외) 중 최소 10가구 이상인 총 265,350개 조사구
표본추출방법	<p>표본추출방식 : 다단계층화집락추출</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 1차 층화 : 시도(16개)별 층화</li> <li>· 2차 층화 : 동부-읍면부별 층화</li> <li>· 3차 층화 : 조사구 집락(12개)별 층화</li> </ul>
표본크기	<p>3,000조사구(30,000가구, 약 75,000명)</p> <p>추출된 조사구(3,000개)에서 ‘체계적 무작위 추출법(systematic random sampling)’을 이용하여 각각 10가구씩 추출하였다. 이때 조사구(평균 60가구) 가구 요도의 가구번호 1번 가구부터 북쪽 우측으로 인접한 가구를 선정하여 10가구(총 30,000가구)를 추출하였다.</p>

가중치 및 추정식	<p>- 사후층화(post- stratification) 방법에 의한 가중치 산출  - 가구 및 가구원(개인)에 대한 모집단으로는 각각 『장래가구추계』 및 『장래인구추계』 2009년 기준 추계가구수와 추계인구수 활용</p> $W_{(k,s,h)} = \frac{N_{(k,s,h)}}{n_{(k,s,h)}}$ <p><math>W_{(k,s,h)}</math> : <math>(k,s,h)</math> 셀의 가중치  <math>N_{(k,s,h)}</math> : <math>(k,s,h)</math> 셀의 모집단수  <math>n_{(k,s,h)}</math> : <math>(k,s,h)</math> 셀의 표본수  <math>k</math> : 연령을 나타내는 첨자  (가구는 가구주 연령대별로 <math>k=1\sim 5</math>, 가구원은 5세 단위로 <math>k=1\sim 15</math>)  <math>s</math> : 성을 나타내는 첨자 (<math>s=1\sim 2</math>)  * 가구는 해당없음  <math>h</math> : 지역을 나타내는 첨자 (16개 시도의 동부 및 읍면부로 <math>h=1\sim 32</math>)</p> <p>&lt;사후층화 공식&gt;</p> $\hat{Y} = \sum_h (\hat{Y}_h) \equiv \sum_h \sum_j (\hat{Y}_{hj}) = \sum_h \sum_j \sum_s ({}_s \hat{Y}_{hj})$ $= \sum_s ({}_s \hat{Y}) = \sum_s \sum_h ({}_s \hat{Y}_h) = \sum_s \sum_h \sum_j ({}_s \hat{Y}_{hj})$ ${}_s \hat{Y}_{hj} = \sum_k ({}_s k W_h \times {}_s k Y_{hj})$ <p><math>\hat{Y}</math> : 모집단에서 특성 Y를 갖는 것으로 추정되는 인구 또는 가구 수  <math>Y</math> : 표본에서 특성 Y를 갖는 것으로 조사된 인구 또는 가구 수  <math>W</math> : 가중치  <math>k</math> : 연령을 나타내는 첨자  (가구는 가구주 연령대별로 <math>k=1\sim 5</math>, 가구원은 5세 단위로 <math>k=1\sim 15</math>)  <math>s</math> : 성을 나타내는 첨자 (<math>s=1\sim 2</math>)  * 가구는 해당없음  <math>h</math> : 지역을 나타내는 첨자 (16개 시도의 동부 및 읍면부로 <math>h=1\sim 32</math>)  <math>j</math> : 조사된 표본조사구를 나타내는 첨자</p>
-----------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## ▶ 점검결과 요약

- 점검결과 주요 문제점 및 개선의견 정리
  - 보고서에서의 조사개요뿐 아니라, 별도의 표본연구보고서를 통해, 동 조사의 표본변화 내역을 제시하고, 그 근거를 명시하는 등, 표본에 대한 체계적인 기획과 분석이 실시되고 있음
  - 인구주택총조사 조사구는 조사주기로 인한 시의적 적절성, 제공되는 명부 내용의 한계 등의 문제점이 있으나, 가구 단위 접근 조사에서는 가장 대표적이고 신뢰성있는 표본들이므로, 이를 기초한 표본설계는 최적의 선택이었다고 판단됨
  - 특히, 동 조사는 정보화 관련 각종 통계의 표본틀로 활용되는 등 기초통계로서, 그 활용도 및 중요도에 비추어볼 때, 30,000가구로 표본을 확대하여 시도별 세부 통계 생산이 가능하게 한 점은, 매우 바람직한 개선으로 평가할 수 있음

## ▶ 점검결과 종합

- 점검결과를 종합적으로 분석하여 현재 표본설계 상 보완이 필요한 사항, 개선방안, 발전전략 등 제시

년도	주요 변경	평가
2003-2004년	-2000년 인구주택총조사 기반, 전국 7,000가구 만6세 이상 조사	
2005년	-만3세 이상으로 조사대상 확대	-확산되는 인터넷이용 현실을 반영한 조사대상 확대
2006년	-2005년 인구주택총조사 결과를 활용한 표본설계 변경 -전국 10,000가구로 확대 -인구/가구추계자료 기반 추정 (기존:주민등록인구자료 사용)	-정보화와 관련있는 변수들을 사용한 조사구 집락분석을 기반으로 하여, 동일 표본규모 내 오차를 최소화하는 방식으로 설계됨 -추출 및 추정의 자료를 통일화
2008년	전국 17,000가구로 확대	-지속적인 표본확대로 전체적인 표본 오차 감소로 공신력 제고 -아울러, 동부및 읍면부 통계 발표 고려
2009년	전국 30,000가구로 확대	-전체적인 오차뿐만 아니라, 시도별 신뢰도있는 통계 생산이 가능해짐

-인터넷이용실태조사 표본설계는, 매년 전문가를 통한 표본연구를 실시, 표본설계 후 조사결과의 CV 분석 등을 통해 표본설계 적정성을 평가하고 있으며,국가 대표 통계로서의 신뢰도 향상, 시도별 세부 통계 제공을 위해 지속적인 표본크기 증가 등, 조사에서의 표본 중요성 인지 및 그 노력이 우수하다고 평가됨

-2009년, 30,000가구로 표본을 확대하였으며, 이 심층 분석을 통해, 지역별 세부지표의 신뢰성을 점검하며 계속 개선하면, 활용도 높은 지역 통계가 생산될 것으로 예측됨