

전자정부 서비스에 관한 시민 만족도 조사(설문지, 코드북)

Q.[1] 1. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

- [보기.1] 25세 이하
- [보기.2] 26~30세
- [보기.3] 31~35세
- [보기.4] 36~40세
- [보기.5] 41~45세
- [보기.6] 46~50세
- [보기.7] 51~55세
- [보기.8] 56~60세
- [보기.9] 61세 이상

Q.[2] 2. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까?

- [보기.1] 남자
- [보기.2] 여자

Q.[4] 4. 귀하의 최종 학력은 어떻게 되십니까?

- [보기.1] 고졸 이하
- [보기.2] 전문대졸
- [보기.3] 대졸
- [보기.4] 대학원 이상 졸

Q.[5] 5. 귀하의 월 평균 소득 수준은 대략적으로 어떻게 되십니까?

- [보기.1] 100만원 미만
- [보기.2] 100~200만원 미만
- [보기.3] 200~300만원 미만
- [보기.4] 300~400만원 미만
- [보기.5] 400~500만원 미만
- [보기.6] 500 만원이상

Q.[6] 1. 귀하는 정부나 지방자치단체가 웹사이트를 통해 제공하는 정보나 데이터 검색 등을 지난 1년간 대략 몇 회나 활용하셨나요(1년 기준)?

- [보기.1] 거의 이용하지 않음
- [보기.2] 1-2회
- [보기.3] 3-4회
- [보기.4] 5-6회
- [보기.5] 7-8회
- [보기.6] 9-10회
- [보기.7] 11-12회
- [보기.8] 13회 이상

Q.[7] 2. 귀하는 정부나 지방자치단체, 국세청 등이 웹사이트를 통해 제공하는 민원 관련 서비스(예를 들어 주민등록등본, 등기부등본 열람, 토지계획확인원 열람, 각종 세금 납부, 호적등본 발급 및 열람 등)를 지난 1년간 대략 몇 회나 이용하셨나요(1년 기준)?

- [보기.1] 거의 이용하지 않음
- [보기.2] 1-2회
- [보기.3] 3-4회
- [보기.4] 5-6회
- [보기.5] 7-8회
- [보기.6] 9-10회
- [보기.7] 11-12회
- [보기.8] 13회 이상

Q.[8] 3. 귀하는 정부나 지방자치단체의 웹사이트 게시판에 관심있는 정보나 자료의 요청, 질문이나 문제에 대한 답변 요구, 다양한 의견 개진, 불평불만 토로 등의 적극적인 참여활동을 지난 1년간 대략 몇 회나 시도하셨나요(1년 기준)?

- [보기.1] 거의 이용하지 않음
- [보기.2] 1-2회
- [보기.3] 3-4회
- [보기.4] 5-6회
- [보기.5] 7-8회
- [보기.6] 9-10회
- [보기.7] 11-12회
- [보기.8] 13회 이상

Q.[9] 4. 다음은 인터넷사용과 정부서비스에 대한 의견을 조사하는 항목입니다. 다음 문항의 동의 정도를 5점 척도 기준으로 표시하여 주시기 바랍니다. (① : 전혀 동의안함 ② : 동의안함 ③ : 보통임 ④ : 동의함 ⑤ : 매우 동의함)

- [q.1] 1) 나는 웹사이트를 검색하여 다양한 정보와 서비스를 얻는 것에 자신이 있다.
- [q.2] 2) 나는 내 목표한 바대로 인터넷을 활용하는데 자신이 있다
- [q.3] 3) 나는 웹사이트를 검색하여 짧은 시간 내에 원하는 정보와 서비스를 얻는 것에 자신이 있다.
- [q.4] 4) 인터넷 사용에 다소간 문제가 생겨도 해결할 수 있는 방법을 이해하고 있다.
- [q.5] 5) 나는 내가 옳다고 믿는 것에 많은 사람들이 공감하게 만들 수 있다
- [q.6] 6) 나는 현재 우리나라가 직면하고 있는 중요 정치적 문제들을 잘 이해하고 있다고 생각한다
- [q.7] 7) 나는 다른 사람들보다 정치나 정부에 대해 내가 조금 더 많이 알고 있다고 생각한다
- [q.8] 8) 우리 개개인이 애쓰면 정부나 지자체가 보다 나은 방향으로 개선될 것이다
- [q.9] 9) 우리가 노력하면 정치부패를 일소할 수 있다
- [q.10] 10) 일반 시민들도 정부정책 결정과정에 영향을 미칠 수 있다
- [q.11] 11) 시민들도 정부가 하는 일에 영향을 미칠 수 있는 법적인 방법이 많이 있다

- [보기.1] 전혀동의안함①
- [보기.2] 동의안함②
- [보기.3] 보통임③
- [보기.4] 동의함④
- [보기.5] 매우동의함⑤

Q.[10] 1. 다음 중 귀하가 가장 많이 이용하는 서비스를 2개만 골라 순위대로 1순위와 2순위를 선택해 주십시오.

- [보기.1] 전자민원(주민등록등본, 토지대장열람, 건축물대장, 토지 임야대장, 호적등본 발급 등)
- [보기.2] 4대 사회보험 서비스(보험료 조회 및 납부, 관련민원 서비스)
- [보기.3] 국세청 홈택스 및 지자체 세금서비스(전자고지, 납부, 신고, 관련 민원)
- [보기.4] 조달서비스(전자조달, 입찰정보, 물품가격 등)
- [보기.5] 워크넷(고용보험료안내, 실업대책, 취업정보, 직업훈련)
- [보기.6] 등기서비스(등기부 등본 열람/발급, 등기신청 처리현황 등)
- [보기.7] 부동산 및 각종 인허가 민원신청 및 조회
- [보기.8] 정부와 관련기관 및 지자체 웹사이트를 통한 각종 정보와 자료, 민원정보 검색
- [보기.9] 정부와 관련기관 및 지자체 웹사이트를 통한 정보 및 자료요청, 의견개진 및 여론조사 참여

Q.[11] 2-1. 귀하께서 “평소에 가장 많이 이용하시는 전자정부서비스”를 생각하시면서 다음 문항의 동의 정도를 5점 척도 기준으로 표시하여 주시기 바랍니다. (① : 전혀 동의안함 ② : 동의안함 ③ : 보통임 ④ : 동의함 ⑤ : 매우 동의함)

- [q.1] 1) 전자정부가 제공하는 서비스는 내 생활에 유용하다
- [q.2] 2) 전자정부가 제공하는 서비스는 내 생활에 상당한 시간적, 경제적 효율성을 제공한다.
- [q.3] 3) 전자정부가 제공하는 서비스는 내 업무의 효율적 처리에 상당히 기여한다
- [q.4] 4) 전자정부가 제공하는 서비스는 내가 당면한 의사결정문제의 해결에 상당히 기여하는 편이다.
- [q.5] 5) 전자정부가 제공하는 서비스는 나 개인의 정보화에 상당히 기여하는 편이다.

Q.[12] 2-2. 귀하께서 “평소에 가장 많이 이용하시는 전자정부서비스”를 생각하시면서 다음 문항의 동의 정도를 5점 척도 기준으로 표시하여 주시기 바랍니다. (① : 전혀 동의안함 ② : 동의안함 ③ : 보통임 ④ : 동의함 ⑤ : 매우 동의함)

- [q.1] 11) 나는 이 서비스를 받기 위해 투자하는 비용(시간 및 돈)이 아깝지 않다
- [q.2] 12) 나는 서비스를 제공받는 과정(서비스 처리과정) 그 자체에 만족한다
- [q.3] 13) 나는 내가 지불한 비용에 비해 양질의 서비스를 받고 있다고 생각한다.
- [q.4] 14) 나는 앞으로도 이 서비스를 이용할 것이다
- [q.5] 15) 나는 앞으로 이 서비스가 어떻게 발전(업그레이드 등)하는지 지속적으로 관심을 가질 것이다
- [q.6] 16) 나는 앞으로도 새로운 전자정부서비스가 제공될 때 적극 활용을 고려할 것이다.
- [q.7] 17) 나는 다른 사람들에게 이 서비스를 적극 추천하고 싶다
- [q.8] 18) 전자정부 서비스를 잘 활용하는 것은 현명한 태도이다.
- [q.9] 19) 전자정부 서비스를 활용하는 것은 국민들의 참여의식을 높여주는데 기여한다

Q.[14] 2-4. 귀하께서 “평소에 가장 많이 이용하시는 전자정부서비스”를 생각하시면서 다음 문항의 동의 정도를 5점 척도 기준으로 표시하여 주시기 바랍니다. (① : 전혀 동의안함 ② : 동의안함 ③ : 보통임 ④ : 동의함 ⑤ : 매우 동의함)

- [q.1] 31) 이 서비스를 이용할 때 관련 전자정부 웹사이트에서 나에 대한 개인정보를 요구할 때 나는 왠지 모르게 부담감을 느낀다.
- [q.2] 32) 이 서비스를 이용할 때 관련 전자정부 웹사이트에서 나에 대한 개인정보를 요구할 때 이를 수락해야 할 것인가에 대해 최소 2번 이상 생각해보곤 한다.
- [q.3] 33) 관련 전자정부 웹사이트 운영자가 내가 입력한 신상 정보를 다른 용도로 이용할까봐 우려된다.
- [q.4] 34) 관련 전자정부 웹사이트 운영자가 내가 입력한 신상 정보를 다른 기관에 제공할까 우려된다.
- [q.5] 35) 관련 전자정부 웹사이트 운영자가 내가 입력한 신상 정보, 요청한 자료의 특성 및 사적 의견 등을 토대로 내게 불이익을 줄까 염려된다.
- [q.6] 36) 나는 가끔 전자정부 웹사이트들이 내 개인정보를 유출하거나 잘못 사용하지 않을까 하는 우려나 걱정을 하기도 한다.
- [q.7] 37) 전자정부 서비스를 제공하는 웹사이트에 입력한 개인정보가 제 3 자에 의해 유출될 염려는 거의 없다.
- [q.8] 38) 전자정부 서비스를 제공하는 웹사이트에 입력한 신용카드나 거래은행 관련정보가 제 3 자에 의해 유출될 염려는 없다.
- [q.9] 39) 전자정부 웹사이트는 개인정보에 대한 부적절한 접근을 막기 위해 많은 노력을 투입하는 것 같다.
- [q.10] 40) 이 서비스의 제공기관에 근무하는 구성원들은 믿을 만하다

Q.[15] 2-5. 귀하께서 “평소에 가장 많이 이용하시는 전자정부서비스”를 생각하시면서 다음 문항의 동의 정도를 5점 척도 기준으로 표시하여 주시기 바랍니다. (① : 전혀 동의안함 ② : 동의안함 ③ : 보통임 ④ : 동의함 ⑤ : 매우 동의함)

- [q.1] 41) 이 서비스의 제공기관은 관련 서비스에 대한 자료수집 및 정보제공능력이 뛰어나다
- [q.2] 42) 이 서비스의 제공기관에 근무하는 구성원들은 국민을 위해 일하는 전문가라 할 수 있다.
- [q.3] 43) 이 서비스는 혁신적인 행정처리과정의 결과물이다.
- [q.4] 44) 이 서비스를 통해 제공되는 정보나 데이터는 정확한 편이다.
- [q.5] 45) 이 서비스를 통해 제공되는 정보나 데이터는 시의적절한 편이다.
- [q.6] 46) 이 서비스는 믿을 만하다
- [q.7] 47) 이 서비스를 제공하는 웹사이트는 잘 만들어져 있어 사용하기 편하다.