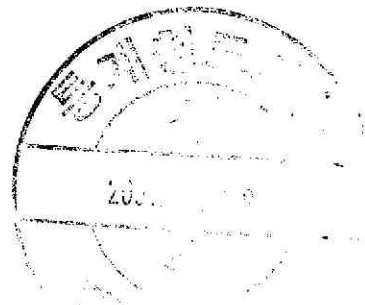


319.63  
통148

# 행정서비스 고객만족도 조사 결과 보고서

2000년 11월



B29895

통 계 청

## 이용자를 위한 안내 말씀

우리 청에서는 통계이용자의 다양한 요구에 능동적으로 대처하여 고객에 대한 서비스 수준을 향상시키기 위하여 「통계서비스 헌장」을 1999년에 마련하였으며, 서비스 수준 정도를 파악하기 위한 구체적 방안으로 「고객 만족도 조사」를 매년 실시하도록 하였습니다.

금년 9월 통계행정 전반에 대한 이용자의 만족도를 파악하여 통계서비스의 질을 개선하고자 「제 1차 고객만족도 조사」를 실시하였으며, 조사 및 평가의 객관성 확보를 위하여 외부 전문기관에 조사를 의뢰하였습니다.

1999년 고객만족도 조사는 현대리서치연구소에서 실시하였으며, 통계청 자료 이용자중 1,000명을 선정하여 10일간 전화조사를 하였습니다. 조사, 자료처리 및 분석의 모든 과정은 연구소에서 이루어졌으며, 본 보고서의 내용은 연구소에서 조사용역결과로 제출한 것과 동일합니다.

본 자료가 우리 청의 각종 통계조사의 서비스를 한 단계 높이기 위한 참고자료로 널리 이용되기를 기대합니다.

2000. 11

기 획 국 장

# 목 차

제1장 조사개요 .....	3
제2장 주요결과 요약 .....	7
제3장 조사결과 분석 .....	13
I. 종합 만족지수 .....	13
II. 민원서비스 관련 .....	15
1. 민원서비스 이용여부 .....	15
2. 차원 만족지수 .....	16
3. 전반적 만족도 .....	19
4. 항목별 만족도 .....	21
1) 문의절차 편리성 .....	21
2) 담당공무원의 전문성 .....	23
3) 담당공무원의 친절성 .....	25
4) 민원처리 소요시간 .....	27
III. 자료제공 서비스 관련 .....	29
1. 차원 만족지수 .....	29
2. 전반적 만족도 .....	33
3. 항목별 만족도 .....	35
1) 편리성 .....	35
(1) 자료탐색 용이성 .....	35
(2) 통계관련 자료 명확성 .....	37
(3) 자료제공의 다양성 .....	39
2) 신속성 .....	41
(1) 자료제공의 신속성 .....	41
(2) 자료갱신의 신속성 .....	43
(3) 공표일정의 정시성 .....	45
3) 신뢰성 .....	47
(1) 자료의 신뢰성 .....	47
(2) 자료의 현실성 .....	49
(3) 자료의 충실성 .....	51
IV. 통계이용 실태 .....	53
1. 통계 관심도 .....	53
2. 관심 분야 .....	56
3. 탐색 경로 .....	59
4. 통계청 자료 이용빈도 .....	61

# 조사 개요

## 제1장 조사개요

### I. 조사목적

통계청에서 제공하고 있는 통계자료서비스에 대한 편리성, 신속성, 신뢰성 대한 만족도를 평가하여 이용자 중심의 통계서비스 체제를 구축, 「고객지향적인 통계청」으로 발전하기 위한 기초자료를 제공하고자 함.

### II. 조사방법

1. 조사대상 : 통계청 자료 이용자
2. 조사방법 : 전화조사
3. 조사기간 : 2000년 8월 30일 ~ 9월 8일
4. 조사도구 : 구조화된 조사표 (Structured Questionnaire)
5. 표본추출방법 : 각 집단별로 모집단 규모에 따라 비례 할당 후, 무작위 추출함.

### III. 자료처리 및 분석방법

분석방법 : 수집된 자료는 Editing-Coding-Key-in-Programming 과정을 거쳐 통계패키지인 SPSS for win에 의해 분석됨 (성별/연령별/직업별/근무처별/통계자료 이용방법별/관심도별/관심분야 등)

IV.  
종합만족도  
지수  
산출방법

종합 만족지수	민원서비스 차원의 만족지수와 자료제공 서비스 차원의 만족지수에 대한 평균
차원별 만족지수	항목별 중요도와 항목별 만족도의 곱을 합산 [(항목별 만족도×항목별 중요도)]
항목별 중요도	전반적 만족도를 종속변수로, 항목별 만족도를 독립변수로 회귀분석을 실시해, 차원별 회귀계수를 도출, 그 합에 대한 각 항목의 비중을 산출함

V.  
응답자  
특성

구분		표본수(명)	구성비(%)
성	남성	717	71.7
	여성	283	28.3
연령	20대	347	34.7
	30대	435	43.5
	40대	185	18.5
	50대 이상	32	3.2
직업	화이트칼라(사무/관리/경영)	639	63.9
	전문직	166	16.6
	블루칼라(기술/생산/판매/서비스)	34	3.4
	자영업	18	1.8
	학생	127	12.7
	주부/무직/기타	16	1.6
근무처	국회/행정기관	246	24.6
	학계/언론기관/연구기관	128	12.8
	금융기관/민간기업/정부기관	464	46.4
	기타(자영업/주부/학생)	162	16.2
민원인 구분	통계간행물	431	43.1
	KOSIS 이용자	66	6.6
	표준산업분류 등 민원인	39	3.9
	홈페이지 통계자료 문의자	275	27.5
	도서실 이용자	189	18.9

## 주요 결과 요약

## 제2장 주요결과 요약

### I. 종합만족지수 분석

- ① 통계청의 행정서비스에 대한 종합 만족지수는 100점 만점을 기준으로 66.0점임.

이 중 <민원서비스> 차원의 만족지수는 75.6점, <자료제공 서비스>의 만족지수는 61.2점으로 통계청에서 제공하는 자료서비스에 대한 우선적인 개선이 필요한 것으로 지적되었음.

- ② 응답자 특성별로 볼 때, 전화나 방문 등 통계청 직원과 직접 접촉해 서비스를 이용한 민원인들은 대체로 만족지수가 높고, 인터넷(홈페이지)/PC통신 등 직원과의 직접적인 접촉이 없이 서비스를 이용한 민원인들은 만족지수가 낮은 것으로 나타났음.

전화/팩스 이용자(74.2점)/도서실이용자(72.5점)/통계청 방문자(70.9점)/표준산업 분류 문의자(68.5점)들은 평균보다 높은 만족지수를 보이는 반면, 인터넷·PC통신(65.5점)/통계간행물(65.4점)/KOSIS(64.2점)/홈페이지(59.7점)이용자들의 만족지수는 평균보다 낮았음.

- ③ 인터넷이나 PC통신 등을 이용하는 홈페이지 문의자, KOSIS 이용자의 만족 수준은 전 항목에 걸쳐 他이용자들에 비해 낮았음. 특히 '통계자료 문의절차'와 '담당공무원의 전문성', '자료탐색의 용이성', '자료갱신의 신속성', '자료제공의 다양성', '자료의 충실성' 등의 항목에서 만족도가 낮아 시스템 자체의 개선이 필요한 것으로 판단됨.
- ④ 주부/자영업/학생 등의 개인 이용자들은 '자료탐색 용이성'과 '문의절차 편리성' 항목에서 만족도가 매우 낮아 통계청의 자료를 이용하는 방법이 일반인들에게 어렵게 인식되고 있는 것으로 분석되었음.



## II. <민원서비스> 차원 분석

- ① '문의절차 편리성', '담당공무원의 전문성 및 친절성', '민원처리 소요 시간' 등을 종합한 <민원서비스> 차원의 만족지수는 100점 만점에서 75.6점으로 평가되었음.

항목별로는 '담당공무원의 친절성' 항목이 82.7점으로 가장 높았고, '민원처리 소요시간'(68.6점)과 '문의절차의 편리성'(68.2점) 항목이 낮게 나타났음. '담당공무원의 전문성'은 75.8점이었음.

중요도는 '민원처리 소요시간'(38.9%), '담당공무원의 친절성'(25.6%), '문의절차의 편리성'(18.3%), '담당공무원의 전문성'(17.2점) 순임.

- ② <민원서비스> 차원의 중요도 및 만족도를 모두 고려할 때, 가장 시급한 개선분야는 '민원처리 소요시간'이고, 다음으로는 '문의절차의 편리성'으로 지적되었음.
- ③ 민원분야별 만족수준

구분	차원 만족지수	전반적 만족도	문의절차 편리성	공무원 전문성	공무원 친절성	민원처리 소요시간
전 체	75.6	70.4	68.2	75.8	82.7	68.6
통계간행물	75.3	71.7	68.4	75.7	78.8	72.5
KOSIS 이용자	72.4	70.6	66.2	72.1	81.3	66.9
표준산업 분류 등 민원인	74.7	71.8	73.2	77.8	81.6	68.1
홈페이지 통계자료 문의자	68.8	62.5	63.1	65.9	79.6	60.4
도서실 이용자	80.1	79.6	74.6	81.7	89.3	75.4

## III. <자료제공 서비스> 차원 분석

- ① 통계청에서 제공되는 자료의 '편리성', '신속성', '신뢰성' 등을 종합한 <자료제공 서비스> 차원의 만족지수는 100점 만점 중 61.2점임.

## 주요결과 요약

항목별로 ‘자료의 신뢰성’(70.3점)과 ‘공표일정 정시성’(65.6점) 두 항목의 만족도만 <자료제공 서비스> 차원의 만족지수인 61.2점 보다 높았고, 나머지 7개 항목은 모두 차원 만족지수에 못미치는 평가를 받고 있음. 특히 ‘자료의 충실성’(52.1점)과 ‘자료갱신의 신속성’(54.3점) 항목의 만족도가 낮았음.

중요도는 ‘자료의 충실성’(18.4%), ‘자료탐색의 용이성’(17.4%), ‘자료의 신뢰성’ (17.2%) 항목에서 높았으며, ‘자료갱신의 신속성’(4.2%)과 ‘공표일정의 정시성’ (5.0%), ‘통계관련 자료의 명확성’(5.7%) 항목에서 다소 낮게 나타났음.

- ② <자료제공 서비스> 차원의 중요도와 만족도를 모두 고려할 때, 가장 시급한 개선분야는 ‘자료의 충실성’이고, 다음으로는 ‘자료의 현실성’과 ‘자료갱신의 신속성’, ‘자료제공의 다양성’, ‘자료의 명확성’의 4항목이 지적되었음.

### ③ 민원분야별 만족수준

구 분	차원 만족지수	전반적 만족도	자료탐색 용이성	자료의 명확성	자료제공 다양성	자료제공 신속성	자료갱신 신속성	공표일정 정시성	자료의 신뢰성	자료의 현실성	자료의 충실성
전 체	61.2	62.7	59.6	56.2	57.1	61.0	54.3	65.6	70.3	57.9	52.1
통계 간행물	61.9	63.7	63.2	57.4	60.5	60.7	58.1	67.4	67.4	56.5	55.1
KOSIS 이용자	61.3	64.5	63.0	54.3	51.8	60.1	58.6	71.0	70.3	59.3	53.0
표준산업 분류	58.5	57.6	54.5	50.0	57.5	60.5	47.1	60.5	66.7	57.1	46.9
홈페이지 문의자	55.3	58.3	48.2	49.8	50.5	58.6	48.6	62.7	73.4	57.2	45.0
도서실 이용자	64.6	67.0	67.7	64.1	59.6	65.3	53.2	63.3	73.0	62.0	56.0

#### IV. 통계 이용실태

- ① 통계에 대한 관심도는 100점 만점에 73.0점으로 높게 나타났음. '관심있다(매우+대체로)'는 응답 비율은 66.0%, '관심없다(대체로+매우)'는 응답 비율은 7.5%였음. (보통 : 27.7%)
- ② 관심있는 통계분야로는 '경기동향 통계'가 38.7%로 가장 많았고, 다음으로는 '인구/사회통계'(25.0%)와 '물가통계'(17.0%)였음. '고용통계'는 8.6%, '소득통계'는 5.2%, '농수산통계'와 '국제통계'는 각각 2.6%씩 지적되었음. (기타 0.3%)
- ③ 통계자료 탐색 경로는 '인터넷/PC통신'이 63.8%로 가장 많이 응답되었고, 다음으로 '통계간행물'(20.3%), '뉴스/신문보도'(10.3%), '통계청 방문'(4.3%), '전화/팩스'(1.1%) 순이었음. (기타 0.2%)
- ④ 통계청 자료의 이용빈도는 '주1회 이상' 이용한다는 응답자가 45.5%로 가장 많고, 다음으로 '월1회 이상'(36.0%), '분기1회 이상'(12.6%), '연1회 이상' (5.9%)의 순으로 나타났음.

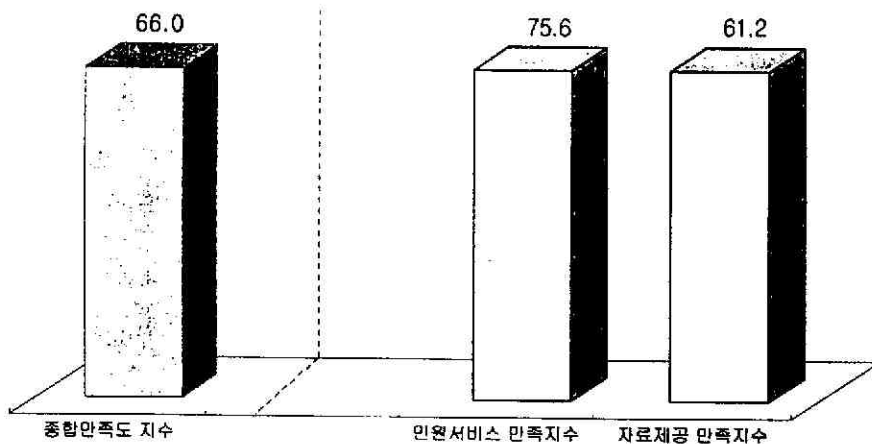
## 조사 결과 분석

## 제3장 조사결과 분석

### I. 종합 만족지수

- 민원서비스와 자료제공 서비스를 포함한 통계청서비스에 대한 종합만족지수는 100점 만점을 기준으로 66.0점이었음.

민원서비스에 대한 만족지수는 75.6점, 자료제공 서비스에 대한 만족지수는 61.2점으로, 통계청 이용자들은 민원서비스에서 얻는 만족도가 더 큰 것으로 나타났음.



#### <근무처별 만족지수>

구분	종합 만족지수 (점)	민원서비스 만족지수 (점)	자료제공 만족지수 (점)
전 체	66.0	75.6	61.2
국회/행정기관	69.1	81.8	64.8
학계/언론/연구기관	63.1	72.0	59.5
금융/민간/정부기관	65.4	73.9	60.1
학생/주부 등	65.1	76.7	59.9

- ☞ 국회/행정기관의 만족지수가 가장 높고, 학계/언론/연구기관의 만족지수가 가장 낮았음.

<분야별 만족지수>

구분	종합 만족지수 (점)	민원서비스 만족지수 (점)	자료제공 만족지수 (점)
전 체	66.0	75.6	61.2
통계간행물	65.4	75.3	61.9
KOSIS 이용자	64.2	72.4	61.3
표준산업 분류 등 민원인	68.5	74.7	58.5
홈페이지 통계자료 문의자	59.7	68.8	55.3
도서실 이용자	72.5	80.1	64.6

- ☞ 도서실 이용자의 만족지수가 가장 높고, 홈페이지 통계자료 문의자의 만족지수가 가장 낮은 것으로 나타남.

<탐색경로별 만족지수>

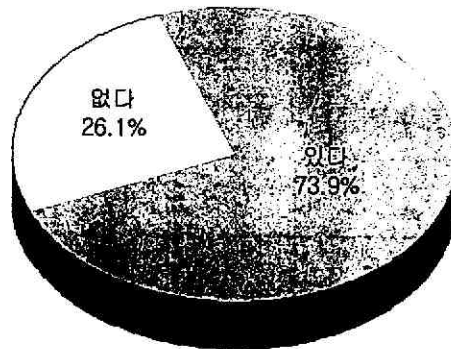
구분	종합 만족지수 (점)	민원서비스 만족지수 (점)	자료제공 만족지수 (점)
전 체	66.0	75.6	61.2
인터넷/PC통신	65.5	74.2	60.7
통계간행물	66.5	76.9	62.0
전화/팩스	74.2	83.9	68.5
통계청 방문	70.9	77.8	66.7
뉴스/신문보도	63.8	78.7	58.1

- ☞ 전화/팩스 사용자들의 만족지수가 가장 높고, 뉴스/신문보도 사용자들의 만족지수가 가장 낮게 나타남.
- ☞ 인터넷/PC통신 사용자들은 민원서비스에 대해, 뉴스/신문보도 사용자들은 자료제공에 대한 만족지수가 낮은 편임.

## II. 민원서비스 관련

### 1. 민원서비스 이용여부

- 지난 1년 동안 통계청을 방문하거나, 전화/문서/홈페이지를 이용해 민원서비스를 요청한 적이 있는 응답자는 73.9%로 나타났다. (없다 : 26.1%)



- 연령이 낮을수록 이용했다는 응답 비율이 많았음.  
(20대 80.3% : 50대이상 54.4%)
- 직업별로는 주부/무직계층이 95.8%로 가장 높고, 다음으로 블루칼라(87.4%), 학생(86.1%), 전문직(73.8%), 자영업(71.2%), 화이트칼라(70.3%) 순이었음.
- 근무처별 민원서비스 이용률은 학생/주부 등 일반인(85.4%), 금융/민간/정부기관(80.9%), 학계/언론/연구기관(62.9%), 국회/행정기관(58.9%)의 순으로 나타났다.

## 2. 차원 만족지수

- ‘문의절차 편리성’, ‘담당공무원의 전문성 및 친절성’, ‘민원처리 소요시간’ 등을 종합한 <민원서비스> 차원 만족지수는 100점 만점에서 75.6점으로 평가되었음.

항목별 만족도는 ‘담당공무원의 친절성’ 항목이 82.7점으로 가장 높았고, ‘민원처리 소요시간’(68.6점)과 ‘문의절차의 편리성’(68.2점) 항목이 낮게 나타났으며, 중요도가 가장 높은 항목은 만족도가 낮았던 ‘민원처리 소요시간’(38.9%)임.

### <항목별 만족도 및 중요도>

※ <민원서비스> 차원 만족지수 : 75.6점

구분	만족도 (점)	중요도 (%)	항목별 만족도 - 차원 만족지수※
문의절차의 편리성	68.2	18.3	- 7.4
담당공무원의 전문성	75.8	17.2	+ 0.2
담당공무원의 친절성	82.7	25.6	+ 7.1
민원처리 소요시간	68.6	38.9	- 7.0

### <탐색경로별 점수>

구분	차원 만족지수	문의절차 편리성	공무원 전문성	공무원 친절성	민원처리 소요시간
전체	75.6	68.2	75.8	82.7	68.6
인터넷/PC통신	74.2	67.4	74.2	81.6	66.8
통계간행물	76.9	68.2	76.4	82.6	73.5
전화/팩스	83.9	79.2	86.9	86.9	81.8
통계청 방문	77.8	71.4	82.4	88.0	71.5
뉴스/신문보도	78.7	70.2	78.4	85.4	69.5

- ☞ 전화/팩스 이용자의 만족지수가 가장 높고, 인터넷/PC통신 이용자의 만족지수가 가장 낮게 나타남.



<분야별 점수>

구분	차원 만족지수	문의절차 편리성	공무원 전문성	공무원 친절성	민원처리 소요시간
전체	75.6	68.2	75.8	82.7	68.6
통계간행물	75.3	68.4	75.7	78.8	72.5
KOSIS 이용자	72.4	66.2	72.1	81.3	66.9
표준산업 분류 등 민원인	74.7	73.2	77.8	81.6	68.1
홈페이지 통계자료 문의자	68.8	63.1	65.9	79.6	60.4
도서실 이용자	80.1	74.6	81.7	89.3	75.4

- ☞ 도서실 이용자의 만족지수가 가장 높고, 홈페이지 통계자료 문의자의 만족지수가 가장 낮은 것으로 나타났다.

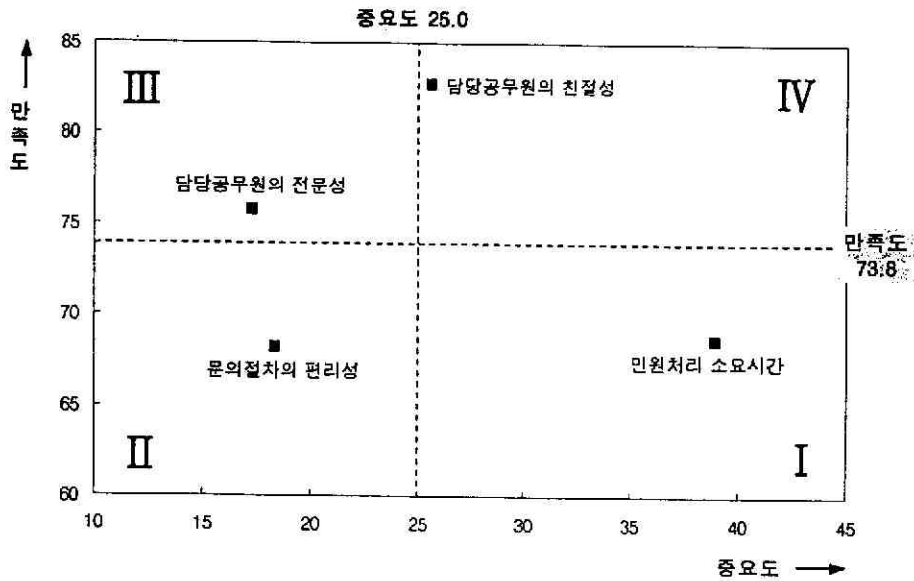
<근무처별 만족지수>

구분	차원 만족지수	문의절차 편리성	공무원 전문성	공무원 친절성	민원처리 소요시간
전체	75.6	68.2	75.8	82.7	68.6
국회/행정기관	81.8	73.5	80.6	85.3	77.0
학계/언론/연구기관	72.0	68.6	79.4	78.6	63.4
금융/민간/정부기관	73.9	66.8	73.3	81.3	67.7
학생/주부 등	76.7	66.4	75.9	87.8	66.0

- ☞ 국회/행정기관이 가장 높고, 학계/언론/연구기관의 만족지수가 가장 낮았음.
- ☞ 학생/주부 등 일반인은 '문의절차 편리성' 항목의 만족도가 낮고, 금융/민간/정부기관에서는 '담당공무원의 전문성'에 대한 만족도가 낮았음.

- 포트폴리오 분석결과, <민원서비스> 차원에서 가장 우선적으로 개선되어야 할 분야는 '민원처리 소요시간'으로 나타났으며, 다음은 '문의절차의 편리성' 항목으로 나타났음.

<민원서비스 차원 개선사항>

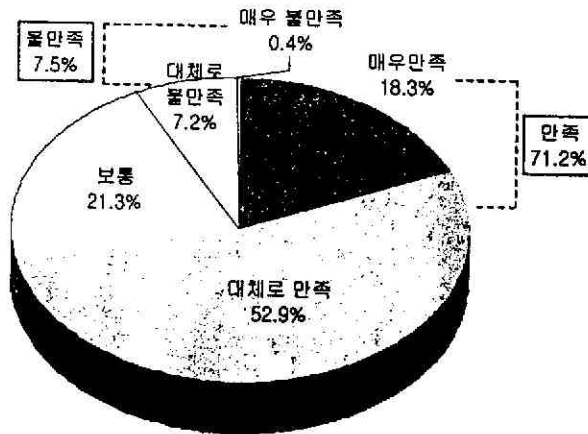


I 긴급개선분야 :	민원처리 소요시간
II 개선권장분야 :	문의절차 편리성

I 긴급개선분야 :	민원인들이 생각하는 중요도는 높으나 만족도가 낮아 개선이 시급한 약점분야
II 개선권장분야 :	중요도와 만족도가 모두 낮아 향후 개선이 필요한 분야
III 현상유지분야 :	중요도는 낮으나 만족도가 높으므로, 현상유지해야 할 분야
IV 개선유지분야 :	중요도와 만족도가 모두 높아 강점분야라고 볼 수 있으며, 현 만족도를 유지하기 위해 지속적인 개선이 필요한 분야

### 3. 민원서비스에 대한 전반적 만족도

- 통계청의 민원서비스에 대한 전반적인 만족도는 100점 만점에 70.4점으로 나타났다. 이 중 '만족(매우+대체로)'한다는 응답은 71.2%, '불만족(대체로+매우)'한다는 응답은 7.5%로 불만족 비율이 매우 낮았음. (보통 : 21.3%)



#### <분야별 전반적 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	70.4	71.2	21.3	7.5
통계간행물	71.7	77.9	16.6	5.5
KOSIS 이용자	70.6	73.5	16.2	10.3
표준산업 분류 등 문의자	71.8	74.5	14.5	10.9
홈페이지 통계자료 문의자	62.5	54.5	32.7	12.8
도서실 이용자	79.6	84.3	14.2	1.5

- ☞ 분야별 전반적 만족도는 도서실 이용자들이 가장 높고, 홈페이지를 통한 통계자료 문의자들이 가장 낮았음.

<근무처별 전반적 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	70.4	71.2	21.3	7.5
국회/행정기관	74.8	84.4	10.6	5.5
학계/언론/연구기관	68.6	69.4	19.9	10.7
금융/민간/정부기관	69.6	70.0	22.3	7.7
학생/주부 등	69.3	61.7	30.4	7.9

- ☞ 국회/행정기관의 만족도만 평균보다 높게 나타났음.
- ☞ 만족 비율은 학생/주부 등 일반인이 가장 낮았음.

<탐색경로별 전반적 만족도 및 만족비율>

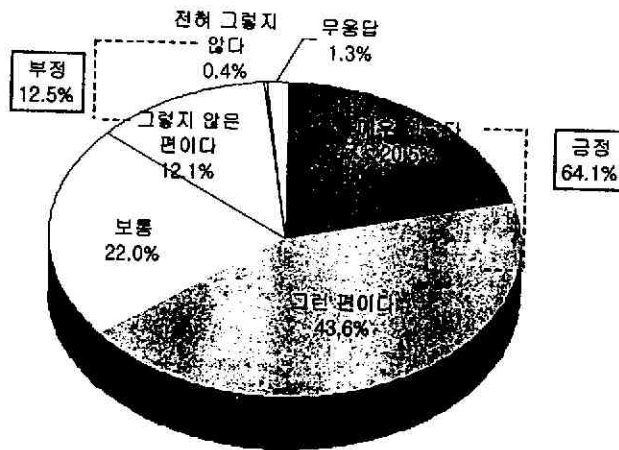
구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	70.4	71.2	21.3	7.5
인터넷/PC통신	69.1	69.2	22.8	7.9
통계간행물	72.1	75.0	17.8	7.2
전화/팩스	81.8	84.4	15.6	0.0
통계청 방문	78.1	82.0	15.7	2.3
뉴스/신문보도	71.0	70.4	20.0	9.6

- ☞ 인터넷/PC통신 이용자의 만족도만 평균보다 낮았음.
- ☞ 불만족 비율은 뉴스/신문 이용자들에서 다소 높게 나타났음.

4. 항목별 만족도

1) 문의절차 편리성

- 통계자료를 문의하는 절차는 편리했는가에 대한 만족도는 100점 만점 중 68.2점이었음. '만족(매우+대체로)'한다는 응답 비율은 64.1%, '불만족(대체로+매우)'한다는 응답 비율은 12.5%로 나타났다. (보통 22.0%, 1.3%)



<분야별 문의절차 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	68.2	64.1	22.0	12.5
통계간행물	68.4	64.1	23.8	8.8
KOSIS 이용자	66.2	61.8	23.5	14.7
표준산업 분류 등	73.2	69.1	18.2	12.7
홈페이지 통계자료 문의자	63.1	59.4	19.9	20.3
도서실 이용자	74.6	70.5	22.8	6.1

- ☞ 분야별 만족도는 도서실 이용자들이 가장 높고, 홈페이지를 통한 통계자료 문의자들이 가장 낮았음.

<근무처별 문의절차 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	68.2	64.1	22.0	12.5
국회/행정기관	73.5	72.1	18.0	5.3
학계/언론/연구기관	68.6	65.0	20.2	14.7
금융/민간/정부기관	66.8	63.1	21.5	14.8
학생/주부 등	66.4	58.1	28.7	12.6

- ☞ 국회/행정기관의 만족도가 가장 높고, 일반인과 금융/민간/정부기관의 만족도가 낮았음.
- ☞ 불만족 비율은 학계/언론/연구기관과 금융/민간/정부기관이 높은 편임.

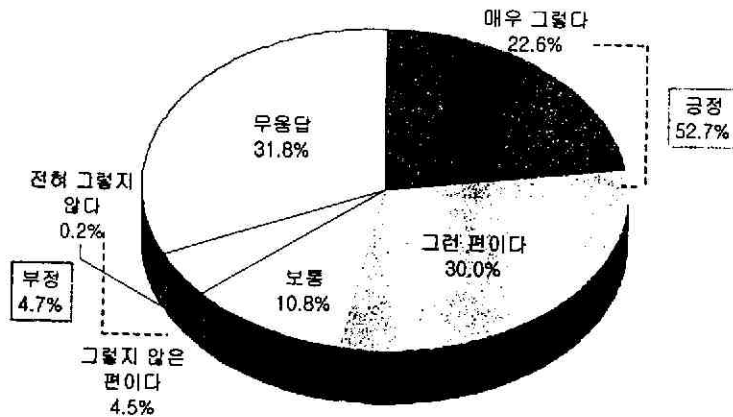
<탐색경로별 문의절차 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	68.2	64.1	22.0	12.5
인터넷/PC통신	67.4	63.9	21.9	13.1
통계간행물	68.2	64.2	21.4	12.2
전화/팩스	79.2	84.4	0.0	15.6
통계청 방문	71.4	69.4	17.7	12.9
뉴스/신문보도	70.2	59.4	30.1	8.5

- ☞ 전화/팩스 이용자의 만족도가 높고, 인터넷/PC통신 이용자의 만족도가 낮았음.
- ☞ 만족 비율은 뉴스/신문 이용자에서 매우 낮게 나타났음.  
불만족 비율은 전화/팩스 이용자들에서 상대적으로 높았음.

2) 담당공무원의 전문성

- 자료를 문의했을 때 담당공무원이 문의한 내용을 잘 알고 있었는가에 대한 만족도는 100점 만점을 기준으로 75.8점이었음. 이 중 '만족(매우+대체로)'한다는 응답 비율은 52.7%, '불만족(대체로+매우)'한다는 응답 비율은 4.7%였음. (보통 10.8% : 무응답 31.8%)



<분야별 담당공무원 전문성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	75.8	52.7	10.8	4.7
통계간행물	75.7	61.3	12.2	2.8
KOSIS 이용자	72.1	63.2	13.2	13.2
표준산업 분류 등	77.8	72.7	16.4	7.3
홈페이지 통계자료 문의자	65.9	21.4	7.5	6.0
도서실 이용자	81.7	78.2	11.7	3.0

- ☞ 분야별 만족도는 도서실 이용자들이 가장 높고, 홈페이지를 통한 통계자료 문의자들이 가장 낮았음.
- ☞ 불만족 비율은 KOSIS 이용자들에서 가장 높게 나타났음.

<근무처별 담당공무원 전문성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	75.8	52.7	10.8	4.7
국회/행정기관	80.6	60.1	4.7	1.9
학계/언론/연구기관	79.4	52.8	12.5	3.3
금융/민간/정부기관	73.3	53.7	13.6	5.7
학생/주부 등	75.9	42.0	8.4	5.9

- ☞ 국회/행정기관의 만족도가 가장 높고, 금융/민간/정부기관의 만족도가 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 만족 비율은 학생/주부 등 일반인에서 타계층에 비해 낮게 나타남.

<탐색경로별 담당공무원 전문성에 대한 만족도 및 만족비율>

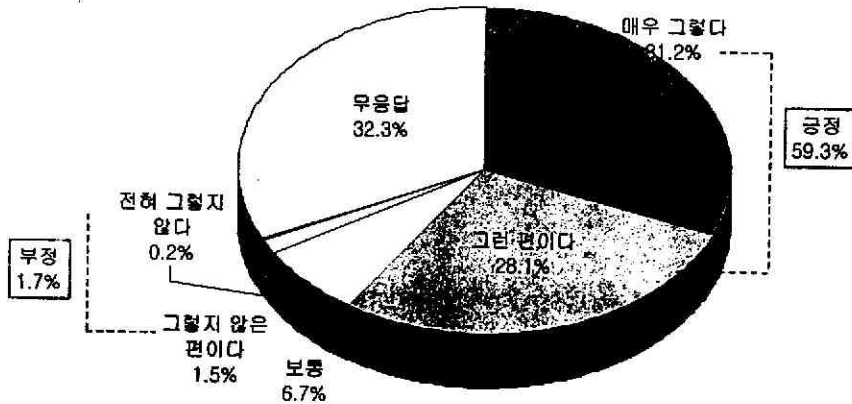
구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	75.8	52.7	10.8	4.7
인터넷/PC통신	74.2	46.5	10.5	5.0
통계간행물	76.4	68.6	11.8	3.8
전화/팩스	86.9	73.8	15.6	0.0
통계청 방문	82.4	76.2	12.7	2.2
뉴스/신문보도	78.4	52.4	9.5	6.9

- ☞ 전화/팩스 이용자의 만족도가 높고, 인터넷/PC통신 이용자의 만족도가 낮았음.
- ☞ 불만족 비율은 뉴스/신문 이용자에서 상대적으로 높게 나타났음.



### 3) 담당공무원의 친절성

- 담당공무원의 태도는 친절했는가에 대한 만족도는 82.7점으로 매우 높은 편임. '만족(매우+대체로)'한다는 응답 비율은 59.3%, '불만족(대체로+매우)'한다는 응답 비율은 1.7%로 불만족 비율이 매우 낮게 나타났음.  
(보통 6.7%, 무응답 32.3%)



#### <분야별 담당공무원 친절성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	82.7	59.3	6.7	1.7
통계간행물	78.3	66.9	7.2	3.3
KOSIS 이용자	81.3	72.1	13.2	2.9
표준산업 분류 등	81.6	76.4	16.4	3.6
홈페이지 통계자료 문의자	79.6	26.3	3.8	0.4
도서실 이용자	89.3	88.8	6.6	0.5

- ☞ 분야별 만족도는 도서실 이용자들이 가장 높고, 통계간행물 이용자들이 가장 낮았음.
- ☞ 만족 비율은 홈페이지 통계자료 문의자에서 가장 낮았음.

<근무처별 담당공무원 친절성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	82.7	59.3	6.7	1.7
국회/행정기관	85.3	65.7	1.9	0.9
학계/언론/연구기관	78.6	55.5	11.0	4.1
금융/민간/정부기관	81.3	60.8	8.7	2.1
학생/주부 등	87.8	50.6	3.7	0.0

- ☞ 학생/주부 등 일반인들의 만족도가 가장 높고, 학계/언론/연구기관의 만족도가 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 만족 비율은 학생/주부 등 일반인에서 가장 낮았음.

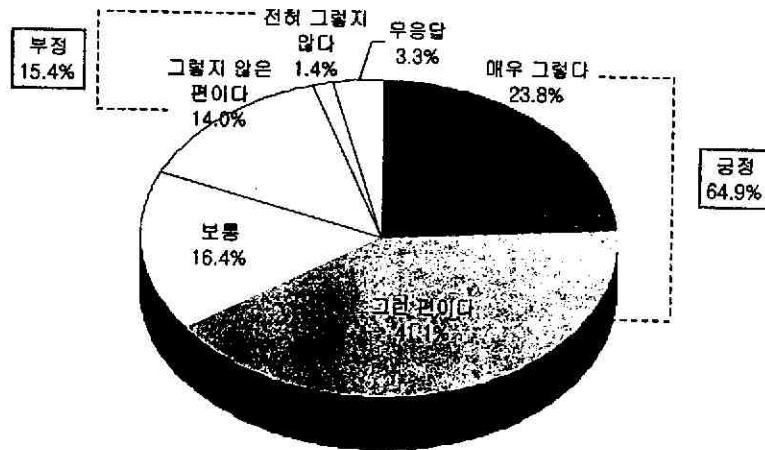
<탐색경로별 담당공무원 친절성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	82.7	59.3	6.7	1.7
인터넷/PC통신	81.6	52.5	6.9	1.6
통계간행물	82.6	79.3	4.5	2.7
전화/팩스	86.9	73.8	15.6	0.0
통계청 방문	88.0	84.8	8.2	0.0
뉴스/신문보도	85.4	56.6	7.4	2.0

- ☞ 통계청 방문자들의 만족도가 높고, 인터넷/PC통신 이용자들의 만족도가 낮았음.

#### 4) 민원처리 소요시간

- 요청한 서비스가 처리되는 데 소요된 시간에 대한 만족도는 100점을 기준으로 68.6점이었음. 이 중 '만족(매우+대체로)'한다는 응답 비율은 64.9%, '불만족(대체로+매우)'한다는 응답 비율은 15.4%였음. (보통 16.4% : 무응답 3.3%)



#### <분야별 민원처리 소요시간 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	68.6	64.9	16.4	15.4
통계간행물	72.5	70.7	13.3	8.8
KOSIS 이용자	66.9	58.8	22.1	19.1
표준산업 분류 등	68.1	63.6	10.9	23.6
홈페이지 통계자료 문의자	60.4	55.6	15.8	25.9
도서실 이용자	75.4	71.6	21.3	7.1

- ☞ 분야별 만족도는 도서실 이용자들이 가장 높고, 홈페이지 통계자료 문의자들이 가장 낮았음.

<근무처별 민원처리 소요시간 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	68.6	64.9	16.4	15.4
국회/행정기관	77.0	73.1	10.1	5.6
학계/언론/연구기관	63.4	56.2	21.0	20.0
금융/민간/정부기관	67.7	66.3	16.4	16.7
학생/주부 등	66.0	57.6	20.3	19.4

- ☞ 국회/행정기관에서 만족도가 가장 높고, 학계/언론/연구기관의 만족도가 가장 낮게 나타났다.

<탐색경로별 민원처리 소요시간 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	68.6	64.9	16.4	15.4
인터넷/PC통신	66.8	62.2	18.1	16.7
통계간행물	73.5	71.9	10.6	11.2
전화/팩스	81.8	84.4	15.6	0.0
통계청 방문	71.5	69.2	19.4	11.4
뉴스/신문보도	69.5	65.6	13.4	17.7

- ☞ 전화/팩스 이용자의 만족도가 높고, 인터넷/PC통신 이용자의 만족도가 낮았다.

### Ⅲ. 자료제공 관련

#### 1. 차원 만족지수

- 통계청에서 제공되는 자료의 ‘편리성’, ‘신속성’, ‘신뢰성’ 등을 종합한 <자료제공> 차원의 만족지수는 100점 만점에서 61.2점으로 평가되었음.

항목별로 ‘자료의 신뢰성’(70.3점)과 ‘공표일정 정시성’(65.6점) 두 항목의 만족도만 <자료제공> 차원의 만족지수인 61.2점 보다 높았고, 나머지 7개 항목은 모두 차원 만족지수에 못미치는 평가를 받고 있음. 특히 ‘자료의 충실성’(52.1점)과 ‘자료갱신의 신속성’(54.3점) 항목의 만족도가 낮았음.

중요도는 ‘자료의 충실성’(18.4%), ‘자료탐색의 용이성’(17.4%), ‘자료의 신뢰성’(17.2%) 항목에서 높았으며, ‘자료갱신의 신속성’(4.2%)과 ‘공표일정의 정시성’(5.0%), ‘통계관련 자료의 명확성’(5.7%) 항목에서 다소 낮게 나타났음.

#### <항목별 자료제공 서비스 만족도 및 중요도>

※ <자료제공> 차원 만족지수 : 61.2점

구분	구분	만족도 (점)	중요도 (%)	항목별 만족도 - 차원 만족지수※
편리성	자료탐색 용이성	59.6	17.4	- 1.6
	통계관련 자료 명확성	56.2	5.7	- 5.0
	자료제공의 다양성	57.1	10.6	- 4.1
신속성	자료제공의 신속성	61.0	14.2	- 0.2
	자료갱신의 신속성	54.3	4.2	- 6.9
	공표일정의 정시성	65.6	5.0	+ 4.4
신뢰성	자료의 신뢰성	70.3	17.2	+ 9.1
	자료의 현실성	57.9	7.3	- 3.3
	자료의 충실성	52.1	18.4	- 9.1

<탐색경로별 자료제공 서비스 만족도>

구분	차원 만족지수	자료탐색 용이성	자료의 명확성	자료제공 다양성	자료제공 신속성	자료갱신 신속성	공표일정 정시성	자료의 신뢰성	자료의 현실성	자료의 충실성
전체	61.2	59.6	56.2	57.1	61.0	54.3	65.6	70.3	57.9	52.1
인터넷 PC통신	60.7	58.0	54.7	56.1	60.8	54.1	65.3	71.0	57.6	51.0
통계 간행물	62.0	62.0	58.7	60.7	61.7	58.1	66.6	68.6	58.8	54.5
전화/팩스	68.5	71.5	64.4	62.2	62.5	53.6	69.4	77.1	66.4	69.6
통계청 방문	66.7	73.3	65.8	56.7	69.0	54.8	67.7	76.5	67.3	56.9
뉴스 신문보도	58.1	58.2	54.8	55.3	57.6	48.0	63.5	65.4	53.5	50.3

- ☞ 전화/팩스 이용자의 만족 수준이 가장 높고, 뉴스/신문보도 이용자의 만족 수준이 가장 낮게 평가되었음.
- ☞ 인터넷/PC통신 이용자들에서는 '자료탐색의 용이성'과 '자료의 명확성' 항목에서 만족도가 낮았음.

<근무처별 자료제공 서비스 만족도>

구분	차원 만족지수	자료탐색 용이성	자료의 명확성	자료제공 다양성	자료제공 신속성	자료갱신 신속성	공표일정 정시성	자료의 신뢰성	자료의 현실성	자료의 충실성
전체	61.2	59.6	56.2	57.1	61.0	54.3	65.6	70.3	57.9	52.1
국회 행정기관	64.8	65.6	59.1	64.7	63.0	59.0	67.6	71.3	58.0	55.4
학계/언론/연구기관	59.5	60.1	55.1	54.8	56.5	54.1	65.5	66.3	57.4	50.4
금융/민간/정부기관	60.1	57.7	54.2	54.3	61.1	52.3	65.6	69.1	57.0	50.8
학생/주부 등 일반인	59.9	55.5	58.1	55.5	61.3	53.0	62.1	75.4	60.7	52.0

- ☞ 국회/행정기관의 만족지수만 차원 만족지수 61.2점보다 높았음.
- ☞ 학생/주부 등 일반인은 '자료탐색 용이성'과 '공표일정의 정시성' 항목의 만족도가 낮고, 금융/민간/정부기관에서는 '자료의 명확성' 및 '자료제공의 다양성', '자료갱신의 신속성', '자료의 현실성' 항목에서 만족도가 낮았음.

<분야별 자료제공 서비스 만족도>

구 분	차원 만족지수	자료탐색 용이성	자료의 명확성	자료제공 다양성	자료제공 신속성	자료갱신 신속성	공표일정 정시성	자료의 신뢰성	자료의 현실성	자료의 충실성
전 체	61.2	59.6	56.2	57.1	61.0	54.3	65.6	70.3	57.9	52.1
통계간행물	61.9	63.2	57.4	60.5	60.7	58.1	67.4	67.4	56.5	55.1
KOSIS 이용자	61.3	63.0	54.3	51.8	60.1	58.6	71.0	70.3	59.3	53.0
표준산업 분류 등 민원	58.5	54.5	50.0	57.5	60.5	47.1	60.5	66.7	57.1	46.9
홈페이지 문의자	55.3	48.2	49.8	50.5	58.6	48.6	62.7	73.4	57.2	45.0
도서실 이용자	64.6	67.7	64.1	59.6	65.3	53.2	63.3	73.0	62.0	56.0

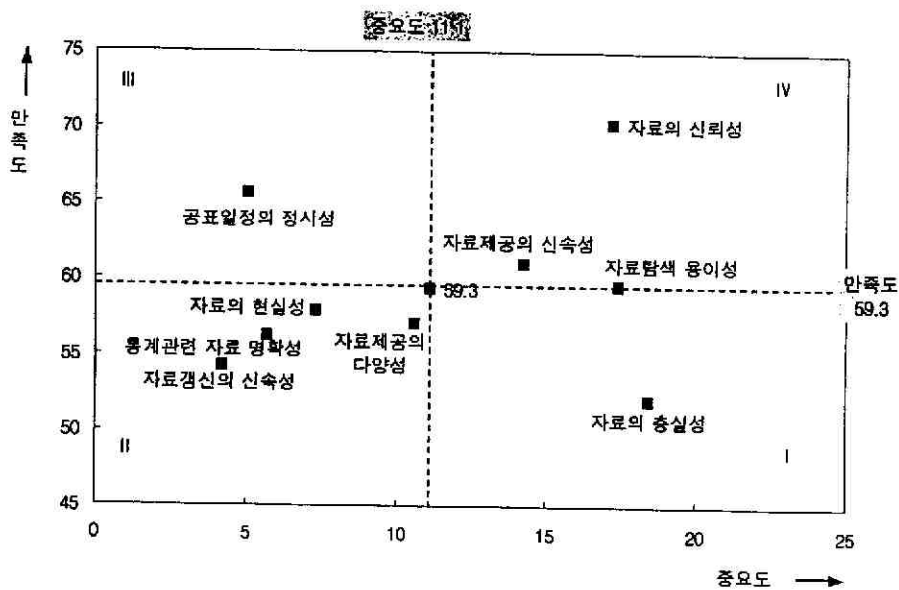
- ☞ 도서실 이용자들의 만족지수가 가장 높고, 홈페이지를 통한 문의자들의 만족지수가 가장 낮게 나타남.
- ☞ 통계간행물 이용자들은 ‘자료의 현실성’ 항목에서 만족도가 낮고, 표준산업 분류 등의 민원인들은 ‘자료제공의 신속성’, ‘공표일정의 정시성’, ‘자료의 신뢰성’ 항목에서 만족도가 낮았음.

## 조사결과 분석

- 포트폴리오 분석결과, <자료제공> 차원에서 시급히 개선되어야 할 분야는 '자료의 충실성' 항목으로 나타났음.

또한 '통계관련 자료의 명확성'과 '자료제공의 다양성', '자료갱신의 신속성', '자료의 현실성' 항목도 개선이 필요한 분야로 지적되었음.

### <자료제공 차원 개선사항>



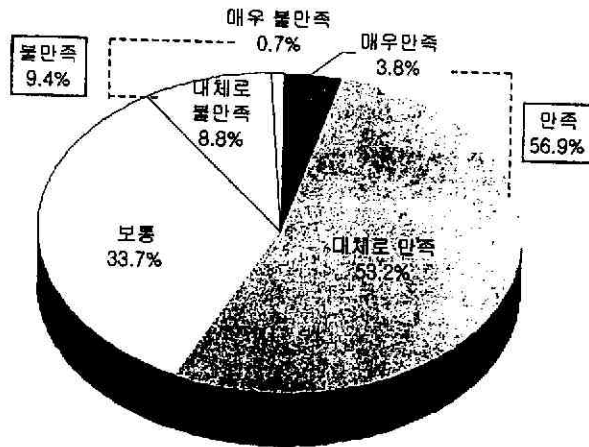
I 긴급개선분야 :	자료의 충실성
II 개선권장분야 :	통계관련 자료의 명확성, 자료제공의 다양성 자료갱신의 신속성, 자료의 현실성

I 긴급개선분야 :	민원인들이 생각하는 중요도는 높으나 만족도가 낮아 개선이 시급한 약점분야
II 개선권장분야 :	중요도와 만족도가 모두 낮아 향후 개선이 필요한 분야
III 현상유지분야 :	중요도는 낮으나 만족도가 높으므로, 현상유지해야 할 분야
IV 개선유지분야 :	중요도와 만족도가 모두 높아 강점분야라고 볼 수 있으며, 현 만족도를 유지하기 위해 지속적인 개선이 필요한 분야



## 2. 자료제공에 대한 전반적 만족도

- 통계청에서 제공되는 자료에 대한 전반적인 만족도는 100점 만점에 62.7점으로 나타났다. 이 중 '만족(매우+대체로)'한다는 응답은 56.9%, '불만족(대체로+매우)'한다는 응답은 9.4%였음. (보통 : 33.7%)



### <분야별 자료제공 서비스에 대한 전반적 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	62.7	56.9	33.7	9.4
통계간행물	63.7	60.5	31.7	7.8
KOSIS 이용자	64.5	65.0	23.0	12.0
표준산업 분류 등 문의자	57.6	43.9	40.9	15.2
홈페이지 통계자료 문의자	58.3	45.8	39.8	14.4
도서실 이용자	67.0	64.8	31.5	3.7

- ☞ 분야별 전반적 만족도는 도서실 이용자들이 가장 높고, 표준산업 분류 등 문의자들이 가장 낮았음.

<근무처별 자료제공 서비스에 대한 전반적 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	62.7	56.9	33.7	9.4
국회/행정기관	66.1	64.8	29.1	6.1
학계/언론/연구기관	59.9	50.2	37.1	12.7
금융/민간/정부기관	61.4	54.3	35.3	10.4
학생/주부 등	63.4	57.8	33.2	8.9

- ☞ 국회/행정기관의 만족도가 가장 높고, 학계/언론/연구기관의 만족도가 가장 낮았음.

<탐색경로별 자료제공 서비스에 대한 전반적 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	62.7	56.9	33.7	9.4
인터넷/PC통신	62.2	56.3	33.1	10.5
통계간행물	65.0	64.5	28.4	7.1
전화/팩스	69.7	70.8	29.2	0.0
통계청 방문	66.8	60.3	36.2	3.5
뉴스/신문보도	58.3	42.2	47.2	10.6

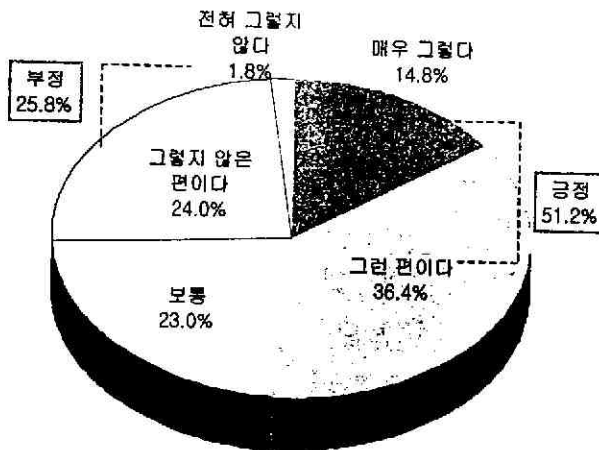
- ☞ 전화/팩스 이용자들의 만족도가 가장 높고, 뉴스/신문보도 이용자의 만족도가 가장 낮았음.

3. 항목별 만족도

1) 편리성

(1) 자료탐색의 용이성

- 원하는 자료를 쉽게 찾을 수 있었는가에 대한 만족도는 100점 만점에 59.6점으로 평가되었음. '만족(매우+대체로)'한다는 응답 비율은 51.2%, '불만족(대체로+매우)'한다는 응답 비율은 25.8%였음. (보통 : 23.0%)



<분야별 자료탐색에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	59.6	51.2	23.0	25.8
통계간행물	63.2	58.3	25.1	16.6
KOSIS 이용자	63.0	59.0	16.0	25.0
표준산업 분류 등	54.5	39.4	28.8	31.8
홈페이지 통계자료 문의자	48.2	33.8	19.7	46.5
도서실 이용자	67.7	60.2	24.1	15.7

- ☞ 분야별 만족도는 도서실 이용자들이 가장 높고, 홈페이지를 통한 통계자료 문의자들이 가장 낮았음.

<근무처별 자료탐색에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	59.6	51.2	23.0	25.8
국회/행정기관	65.6	59.6	26.3	14.1
학계/언론/연구기관	60.1	53.2	20.3	26.5
금융/민간/정부기관	57.7	49.1	21.9	28.9
학생/주부 등	55.5	42.9	23.0	34.1

- ☞ 국회/행정기관의 만족도가 가장 높고, 학생/주부 등 일반인의 만족도가 낮았음.

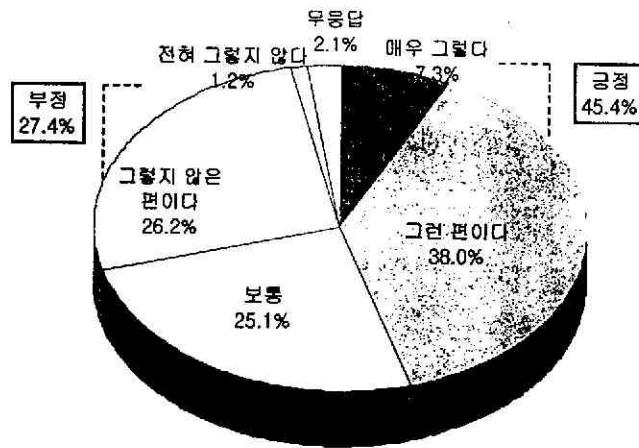
<탐색경로별 자료탐색에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	59.6	51.2	23.0	25.8
인터넷/PC통신	58.0	49.6	20.6	29.8
통계간행물	62.0	54.1	28.2	17.7
전화/팩스	71.5	61.5	38.5	0.0
통계청 방문	73.3	72.8	14.2	12.9
뉴스/신문보도	58.2	46.3	29.2	24.6

- ☞ 통계청 방문자들의 만족도가 높고, 인터넷/PC통신과 뉴스/신문보도 이용자들의 만족도가 낮았음.
- ☞ 불만족 비율은 인터넷/PC통신 이용자들에서 다소 높게 나타났음.

(2) 통계관련 자료의 명확성

- 통계의 개념이나 분류, 조사방법 등에 대한 정보가 이용자에게 명확하게 전달되는 편인가에 대한 만족도는 100점 만점 중 56.2점이었음. ‘만족(매우+대체로)’한다는 응답 비율은 45.4%, ‘불만족(대체로+매우)’한다는 응답 비율은 27.4%로 나타났음. (보통 25.1%, 무응답 2.1%)



<분야별 자료의 명확성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	56.2	45.4	25.1	27.4
통계간행물	57.4	49.5	23.2	25.4
KOSIS 이용자	54.3	45.0	19.0	35.0
표준산업 분류 등 문의자	50.0	30.3	30.3	36.4
홈페이지 통계자료 문의자	49.8	34.4	26.1	35.8
도서실 이용자	64.1	55.1	29.2	15.3

- ☞ 분야별 만족도는 도서실 이용자들이 가장 높고, 홈페이지를 통한 통계자료 문의자와 표준산업분류 등에 대한 문의자들에서 낮았음.

<근무처별 자료의 명확성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	56.2	45.4	25.1	27.4
국회/행정기관	59.1	51.0	23.5	23.3
학계/언론/연구기관	55.1	48.0	18.1	32.1
금융/민간/정부기관	54.2	40.3	29.1	28.8
학생/주부 등	58.1	49.4	21.9	25.9

- ☞ 국회/행정기관의 만족도가 가장 높고, 금융/민간/정부기관의 만족도가 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 불만족 비율은 학계/언론계/연구기관에서 평균보다 높았음.

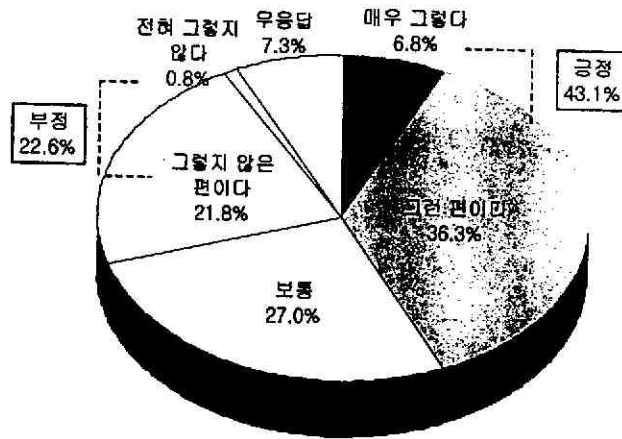
<탐색경로별 자료의 명확성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	56.2	45.4	25.1	27.4
인터넷/PC통신	54.7	41.8	26.9	28.7
통계간행물	58.7	53.5	18.5	26.7
전화/팩스	64.4	57.4	42.6	0.0
통계청 방문	65.8	55.9	31.7	12.4
뉴스/신문보도	54.8	45.9	23.3	29.4

- ☞ 통계청 방문자들의 만족도가 높고, 인터넷/PC통신과 뉴스/신문보도 이용자들의 만족도가 낮았음.

(3) 자료제공의 다양성

- 통계청의 자료가 이용자의 요구에 따라 다양한 형태로 제공되고 있는가에 대한 만족도는 100점 만점에 57.1점으로 평가됨. '만족(매우+대체로)'한다는 응답 비율은 43.1%, '불만족(대체로+매우)'한다는 응답 비율은 22.6%로 만족 비율이 낮았음. (보통 27.0%, 무응답 7.3%)



<분야별 자료의 다양성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	57.1	43.1	27.0	22.6
통계간행물	60.5	52.0	26.6	17.2
KOSIS 이용자	51.8	42.0	15.0	40.0
표준산업 분류 등	57.5	36.4	36.4	22.7
홈페이지 통계자료 문의자	50.5	28.8	24.7	29.1
도서실 이용자	59.6	45.4	33.3	19.4

- ☞ 분야별 만족도는 통계간행물 이용자가 가장 높고, 홈페이지를 통한 통계자료 문의자들이 가장 낮았음.
- ☞ KOSIS 이용자들의 불만족 비율이 매우 높게 나타났음.

<근무처별 자료의 다양성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	57.1	43.1	27.0	22.6
국회/행정기관	64.7	58.1	22.2	13.5
학계/언론/연구기관	54.8	41.9	24.0	27.3
금융/민간/정부기관	54.3	37.6	29.4	25.6
학생/주부 등	55.5	37.0	29.7	24.5

- ☞ 국회/행정기관의 만족도만 평균보다 높게 나타났음.
- ☞ 학생/주부 등 일반인들의 만족 비율이 가장 낮았음.

<탐색경로별 자료의 다양성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	57.1	43.1	27.0	22.6
인터넷/PC통신	56.1	40.5	26.5	23.7
통계간행물	60.7	52.1	27.5	17.9
전화/팩스	62.2	65.4	5.4	20.8
통계청 방문	56.7	47.3	25.2	23.4
뉴스/신문보도	55.3	37.5	31.8	25.5

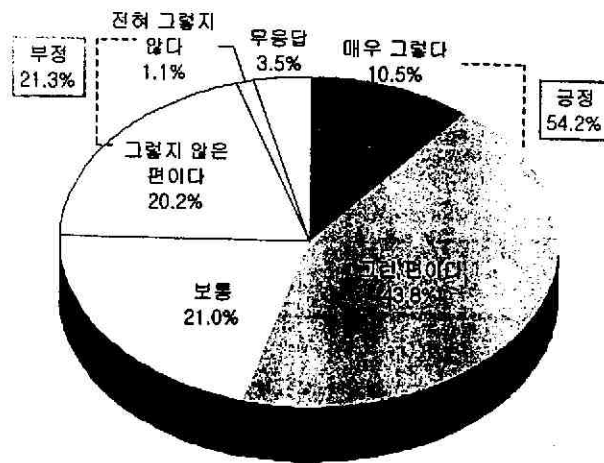
- ☞ 전화/팩스 이용자들의 만족도가 높고, 뉴스/신문보도 이용자들의 만족도가 낮았음.



2) 신속성

(1) 자료제공의 신속성

- 통계청 자료는 신속하게 제공되는가에 대한 만족도는 100점 만점에 61.0점으로 나타났다. '만족(매우+대체로)'한다는 응답 비율은 54.2%, '불만족(대체로+매우)'한다는 응답 비율은 21.3%였음. (보통 21.0%, 무응답 3.5%)



<분야별 자료제공의 신속성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	61.0	54.2	21.0	21.3
통계간행물	60.7	54.5	21.3	20.4
KOSIS 이용자	60.1	63.0	8.0	28.0
표준산업 분류 등 문의자	60.5	48.5	24.2	24.2
홈페이지 통계자료 문의자	58.6	51.8	17.4	25.4
도서실 이용자	65.3	55.1	29.2	14.4

- ☞ 도서실 이용자들의 만족도만 평균보다 높게 나타났다.
- ☞ 만족 비율은 표준산업 분류 등 문의자들에서 상대적으로 낮았음. 불만족 비율은 KOSIS 이용자에서 다소 높은 편임.

<근무처별 자료제공의 신속성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	61.0	54.2	21.0	21.3
국회/행정기관	63.0	56.9	16.8	21.0
학계/언론/연구기관	56.5	45.2	28.8	24.9
금융/민간/정부기관	61.1	54.6	21.4	20.3
학생/주부 등	61.3	56.3	19.7	21.7

☞ 학계/언론/연구기관의 만족도만 평균보다 낮게 나타났음.

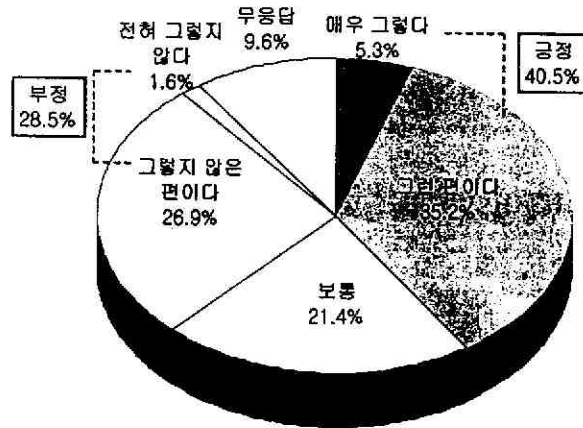
<탐색경로별 자료제공의 신속성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	61.0	54.2	21.0	21.3
인터넷/PC통신	60.8	53.9	20.7	21.5
통계간행물	61.7	55.7	22.1	19.0
전화/팩스	62.5	54.5	24.7	20.8
통계청 방문	69.0	69.9	14.2	15.9
뉴스/신문보도	57.6	48.0	22.2	26.4

☞ 뉴스/신문보도 이용자들의 만족도만 평균 이하로 나타났음.

(2) 자료갱신의 신속성

- 통계자료가 신속하게 갱신되는가에 대한 만족도는 100점 만점 중 54.3점이었음. '만족(매우+대체로)'한다는 응답 비율은 40.5%, '불만족(대체로+매우)'한다는 응답 비율은 28.5%로 만족 비율이 매우 낮았음. (보통 21.4%, 무응답 9.6%)



<분야별 자료갱신의 신속성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	54.3	40.5	21.4	28.5
통계간행물	58.1	48.0	21.0	22.9
KOSIS 이용자	58.6	54.0	16.0	26.0
표준산업 분류 등 문의자	47.1	24.2	28.8	39.4
홈페이지 통계자료 문의자	48.6	29.8	18.4	35.1
도서실 이용자	53.2	37.5	26.9	30.6

- ☞ 분야별 만족도는 KOSIS와 통계간행물 이용자들이 가장 높고, 표준산업 분류 등 문의자들이 가장 낮았음.

<근무처별 자료개신의 신속성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	54.3	40.5	21.4	28.5
국회/행정기관	59.0	47.0	20.1	24.3
학계/언론/연구기관	54.1	41.9	20.5	28.6
금융/민간/정부기관	52.3	37.6	22.8	30.4
학생/주부 등	53.0	37.5	20.0	29.7

- ☞ 국회/행정기관의 만족도가 가장 높고, 금융/민간/정부기관과 일반인의 만족도가 낮은 편임.

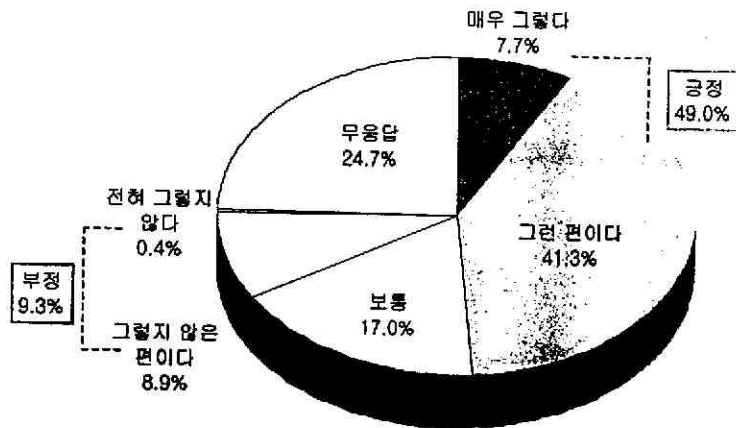
<탐색경로별 자료개신의 신속성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	54.3	40.5	21.4	28.5
인터넷/PC통신	54.1	39.7	20.4	28.5
통계간행물	58.1	49.5	20.6	24.9
전화/팩스	53.6	46.1	0.0	41.5
통계청 방문	54.8	42.3	19.8	30.7
뉴스/신문보도	48.0	27.1	30.3	34.4

- ☞ 통계간행물 이용자들의 만족도가 높고, 뉴스/신문보도 이용자들의 만족도가 가장 낮았음.
- ☞ 불만족 비율은 전화/팩스 이용자들에서 매우 높게 나타났음.

(3) 공표일정의 정시성

- 통계청 자료가 예정된 공표일정에 맞게 발표되는 편인가에 대한 만족도는 100점 만점에 65.6점으로 평가됨. '만족(매우+대체로)'한다는 응답 비율은 49.0%, '불만족(대체로+매우)'한다는 응답 비율은 9.3%였음.  
(보통 17.0%, 무응답 24.7%)



<분야별 공표일정의 정시성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	65.6	49.0	17.0	9.3
통계간행물	67.4	60.5	15.7	8.5
KOSIS 이용자	71.0	59.0	8.0	8.0
표준산업 분류 등 문의자	60.5	27.3	16.7	13.6
홈페이지 통계자료 문의자	62.7	35.1	13.0	10.4
도서실 이용자	63.3	44.0	29.2	9.3

- ☞ 분야별 만족도는 KOSIS와 통계간행물 이용자들에서 높고, 표준산업 분류 등 문의자들에서는 가장 낮게 나타났음.

<근무처별 공표일정의 정시성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	65.6	49.0	17.0	9.3
국회/행정기관	67.6	56.6	16.8	8.1
학계/언론/연구기관	65.5	54.1	12.0	11.8
금융/민간/정부기관	65.6	48.3	16.7	9.4
학생/주부 등	62.1	35.3	22.4	8.9

- ☞ 국회/행정기관의 만족도가 가장 높고, 학생/주부 등 일반인의 만족도가 낮았음.
- ☞ 불만족 비율은 학계/언론/연구기관에서 다소 높은 편임.

<탐색경로별 공표일정의 정시성에 대한 만족도 및 만족비율>

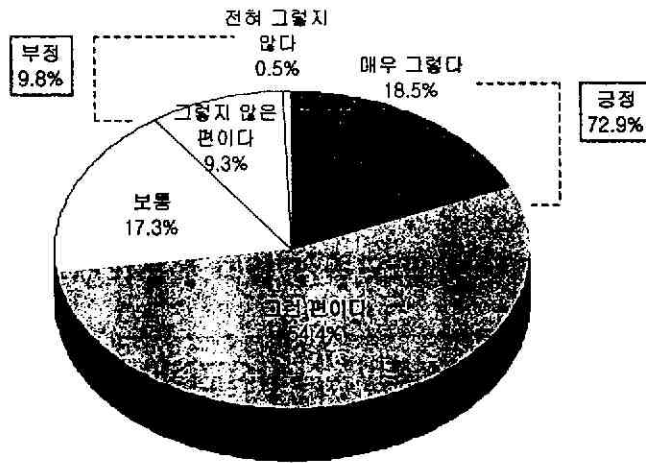
구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	65.6	49.0	17.0	9.3
인터넷/PC통신	65.3	45.8	16.1	9.0
통계간행물	66.6	56.5	18.3	9.9
전화/팩스	69.4	67.3	12.4	12.4
통계청 방문	67.7	56.4	29.9	5.4
뉴스/신문보도	63.5	49.6	15.4	11.7

- ☞ 전화/팩스 이용자의 만족도가 가장 높고, 뉴스/신문보도 이용자의 만족도가 가장 낮았음.
- ☞ 만족 비율은 인터넷/PC통신 이용자에서 평균보다 낮았음.  
불만족 비율은 전화/팩스 이용자에서 다소 높게 나타났음.

### 3) 신뢰성

#### (1) 자료의 신뢰성

- 평소 통계청에서 발표하는 통계를 신뢰하는 편인가에 대한 만족도는 100점 만점에 70.3점으로 나타났다. '만족(매우+대체로)'한다는 응답 비율은 72.9%, '불만족(대체로+매우)'한다는 응답 비율은 9.8%로 만족 비율이 매우 높았음. (보통 17.3%)



#### <분야별 자료의 신뢰성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	70.3	72.9	17.3	9.8
통계간행물	67.4	69.9	19.4	10.7
KOSIS 이용자	70.3	74.0	16.0	10.0
표준산업 분류 등 문의자	66.7	69.7	18.2	12.1
홈페이지 통계자료 문의자	73.4	79.3	11.7	9.0
도서실 이용자	73.0	70.8	20.8	8.3

- ☞ 통계간행물 이용자와 표준산업 분류 등 문의자의 경우만 평균보다 낮은 만족도를 보이고 있음.

<근무처별 자료의 신뢰성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	70.3	72.9	17.3	9.8
국회/행정기관	71.3	75.3	16.6	8.0
학계/언론/연구기관	66.3	62.0	25.7	12.3
금융/민간/정부기관	69.1	71.6	17.6	10.8
학생/주부 등	75.4	81.7	10.7	7.6

- ☞ 학생/주부 등 일반인의 만족도가 가장 높고, 학계/언론/연구기관의 만족도가 가장 낮았음.

<탐색경로별 자료의 신뢰성에 대한 만족도 및 만족비율>

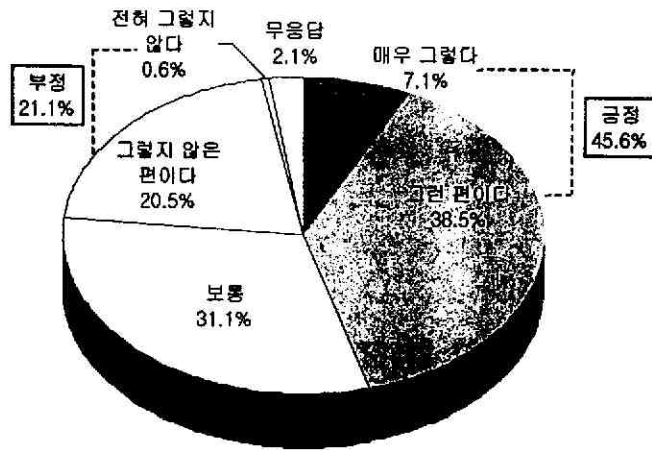
구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	70.3	72.9	17.3	9.8
인터넷/PC통신	71.0	74.4	16.0	9.6
통계간행물	68.6	70.7	20.6	8.7
전화/팩스	77.1	100.0	0.0	0.0
통계청 방문	76.5	78.5	13.3	8.2
뉴스/신문보도	65.4	62.4	22.7	14.9

- ☞ 통계청 방문자들의 만족도가 높고, 뉴스/신문보도 이용자들의 만족도가 낮았음.



(2) 자료의 현실성

- 통계청 자료가 현실을 잘 반영하고 있는가에 대한 만족도는 100점 만점 중 57.9점으로 나타났다. '만족(매우+대체로)'한다는 응답 비율은 45.6%, '불만족(대체로+매우)'한다는 응답 비율은 21.1%로 만족 비율이 매우 높았음. (보통 31.1%, 무응답 2.1%)



<분야별 자료의 현실성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	57.9	45.6	31.1	21.1
통계간행물	56.5	42.6	34.8	20.7
KOSIS 이용자	59.3	49.0	31.0	19.0
표준산업 분류 등 문의자	57.1	40.9	27.3	27.3
홈페이지 통계자료 문의자	57.2	45.5	25.4	26.1
도서실 이용자	62.0	52.3	31.9	14.4

☞ KOSIS 이용자와 도서실 이용자의 경우만 평균보다 높은 만족도를 보이고 있음.

<근무처별 자료의 현실성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	57.9	45.6	31.1	21.1
국회/행정기관	58.0	46.0	30.8	20.9
학계/언론/연구기관	57.4	47.3	26.0	22.9
금융/민간/정부기관	57.0	42.9	33.4	21.9
학생/주부 등	60.7	51.4	29.1	17.8

- ☞ 금융/민간/정부기관과 학계/언론/연구기관의 만족도가 다소 떨어지는 것으로 나타났다.

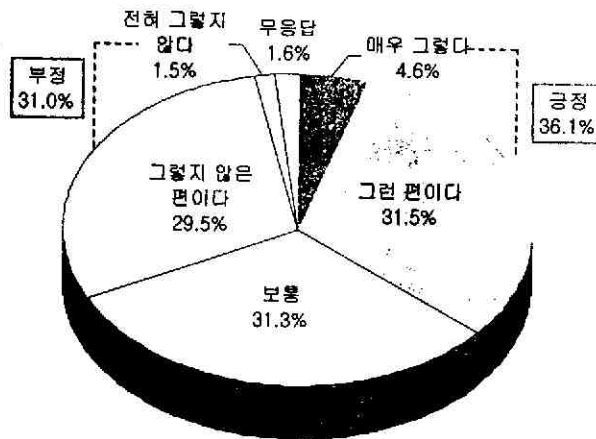
<탐색경로별 자료의 현실성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	57.9	45.6	31.1	21.1
인터넷/PC통신	57.6	45.0	30.1	22.3
통계간행물	58.8	45.0	35.8	17.2
전화/팩스	66.4	73.8	17.8	8.4
통계청 방문	67.3	67.6	18.7	11.6
뉴스/신문보도	53.5	38.5	34.7	26.8

- ☞ 전화/팩스 이용자나 통계청 방문자들의 만족도가 높고, 뉴스/신문보도 이용자의 만족도가 낮았음.

(3) 자료의 충실성

- 통계청 자료는 이용자들이 알고자 하는 정보를 충분하게 수록하고 있는가에 대한 만족도는 100점 만점에 52.1점으로 나타났다. '만족(매우+대체로)'한다는 응답 비율은 36.1%, '불만족(대체로+매우)'한다는 응답 비율은 31.0%로 만족 비율이 매우 낮았음. (보통 31.3%, 무응답 1.6%)



<분야별 자료의 충실성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	52.1	36.1	31.3	31.0
통계간행물	55.1	42.0	31.7	24.5
KOSIS 이용자	53.0	40.0	30.0	30.0
표준산업 분류 등 문의자	46.9	24.2	31.8	40.9
홈페이지 통계자료 문의자	45.0	23.7	28.1	45.8
도서실 이용자	56.0	41.7	35.6	22.7

- ☞ 홈페이지 통계자료 문의자와 표준산업 분류 등 문의자의 경우만 평균보다 낮은 만족도를 보이고 있음.

<근무처별 자료의 충실성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	52.1	36.1	31.3	31.0
국회/행정기관	55.4	40.2	35.0	22.6
학계/언론/연구기관	50.4	35.3	28.5	35.5
금융/민간/정부기관	50.8	33.9	31.0	33.3
학생/주부 등	52.0	36.9	28.9	33.6

☞ 국회/행정기관의 만족도만 평균보다 높게 나타났음.

<탐색경로별 자료의 충실성에 대한 만족도 및 만족비율>

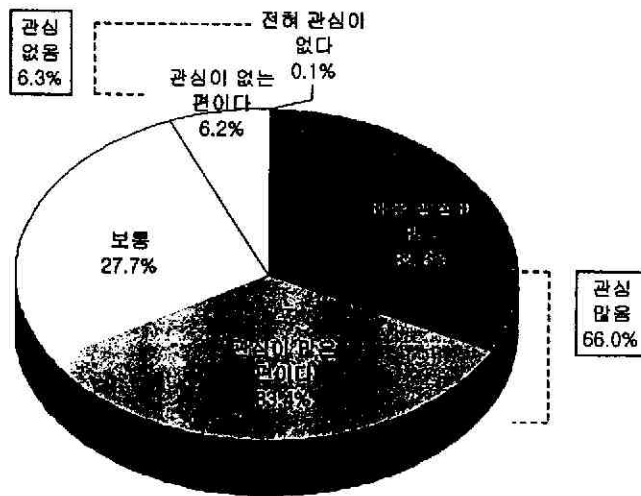
구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	52.1	36.1	31.3	31.0
인터넷/PC통신	51.0	34.8	29.2	34.3
통계간행물	54.5	39.3	35.4	23.3
전화/팩스	69.6	83.2	0.0	16.8
통계청 방문	56.9	44.2	32.9	22.9
뉴스/신문보도	50.3	29.0	39.6	30.1

☞ 뉴스/신문보도 이용자와 인터넷/PC통신 이용자들의 만족도만 평균 이하로 나타났음.

## IV. 통계 이용실태

### 1. 통계 관심도

- 평소 신문이나 방송에 공표되는 통계에 대해 어느 정도 관심을 가지고 있는가에 대해 질문한 결과, 관심도는 100점 만점에 73.0점으로 나타났다. 이 중 '관심있다(매우+대체로)'는 응답은 66.0%, '관심없다(대체로+매우)'한다는 응답은 7.5%였음. (보통 : 27.7%)



- 통계에 대한 관심도는 남성(75.4점)이 여성(67.1점)보다 높은 것으로 나타났다.
- 연령별로는 고연령층(40대 81.1점, 50대이상 80.1점)에서 높았음. 30대는 73.9점, 20대는 66.6점으로 가장 낮았음.
- 직업별로는 전문직이 79.1점으로 가장 높았고, 다음으로 화이트칼라(73.6점), 자영업(73.4점), 블루칼라(67.2점), 학생(65.5점), 주부/무직/기타(60.8점) 순이었음.

<분야별 통계관심도 및 관심비율>

구분	관심도(점)	관심(%)	보통(%)	무관심(%)
전체	73.0	66.0	27.7	6.3
통계간행물	74.7	68.0	26.3	5.6
KOSIS 이용자	87.8	88.0	12.0	0.0
표준산업 분류 등 문의자	70.1	66.7	19.7	13.6
홈페이지 통계자료 문의자	70.3	61.5	31.8	6.7
도서실 이용자	68.8	60.2	31.9	7.9

- ☞ 분야별 통계 관심도는 KOSIS 이용자들이 가장 높고, 도서실 이용자들이 가장 낮았음.
- ☞ 무관심 비율은 표준산업 분류 등의 문의자들에서 다소 높게 나타났음.

<근무처별 통계관심도 및 관심비율>

구분	관심도(점)	관심(%)	보통(%)	무관심(%)
전체	73.0	66.0	27.7	6.3
국회/행정기관	74.0	67.5	27.9	4.6
학계/언론/연구기관	77.8	73.6	17.1	9.3
금융/민간/정부기관	73.7	66.6	28.5	4.8
학생/주부 등	65.9	56.1	33.2	10.7

- ☞ 학계/언론/연구기관의 관심도가 가장 높고, 학생/주부 등 일반인의 관심도가 가장 낮았음.

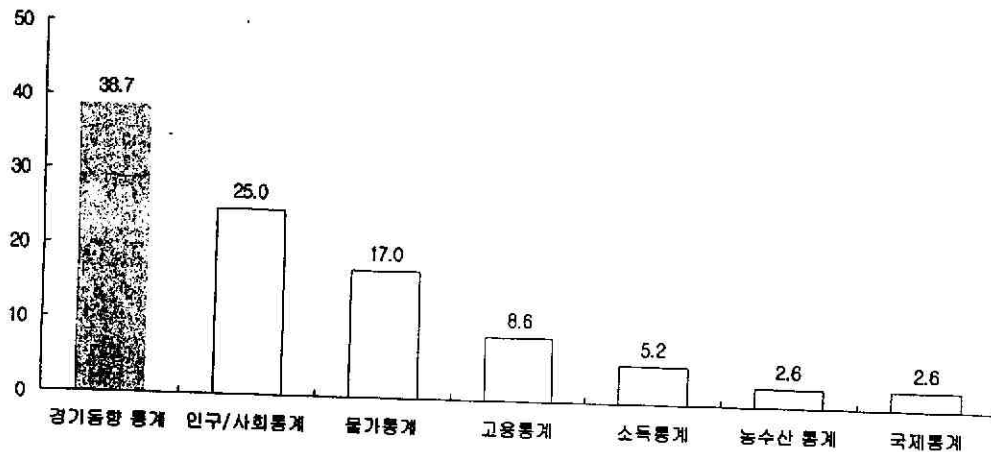
<탐색경로별 통계관심도 및 관심비율>

구분	관심도(점)	관심(%)	보통(%)	무관심(%)
전체	73.0	66.0	27.7	6.3
인터넷/PC통신	72.8	66.2	26.7	7.1
통계간행물	73.8	66.6	28.8	4.6
전화/팩스	82.9	78.2	21.8	0.0
통계청 방문	77.0	72.1	18.4	9.5
뉴스/신문보도	70.9	60.4	36.3	3.3

- ☞ 전화/팩스 이용자의 관심도가 가장 높고, 뉴스/신문보도 이용자의 관심도가 가장 낮았음.
- ☞ 무관심 비율은 통계청 방문자에서 상대적으로 높게 나타났음.

## 2. 관심 분야

- **관심있는 통계분야**에 대해 질문한 결과, '경기동향 통계'가 38.7%로 가장 많았고, 다음은 '인구/사회통계'(25.0%)와 '물가통계'(17.0%)였음. '고용통계'는 8.6%, '소득통계'는 5.2%, '농수산통계'와 '국제통계'는 각각 2.6%씩 지적되었음. (기타 0.3%)



- 관심있는 통계 분야에 대해 남성은 '경기동향 통계'(43.7%)를 가장 많이 꼽았고, 여성은 '인구/사회통계'(31.9%)를 '경기동향 통계'(26.0%) 보다 많이 지적하고 있음.
- 연령별로도 대체로 '경기동향 통계'에 대한 관심도가 가장 높았으나, 50대이상 고연령층에서는 '경기동향 통계'(28.8%)와 '인구/사회통계'(25.9%), '물가통계'(24.7%) 3분야에 대한 관심도가 비슷한 수준으로 응답되었음.
- 직업별로도 대부분 '경기동향 통계' 관심도가 가장 높았음. 그러나, 블루칼라 계층에서는 '인구/사회통계'(49.2%) 관심도가 더 높았으며, 주부/무직계층은 '경기동향통계'(26.5%)와 '인구/사회통계'(23.1%) 관심도가 비슷하게 나타났음.



<분야별 관심있는 통계>

구분	물가	경기 동향	고용	소득	인구 사회	농수산	국제
전체	17.0	38.7	8.6	5.2	25.0	2.6	2.6
통계간행물	21.3	35.1	10.7	5.0	24.5	1.6	1.9
KOSIS 이용자	20.0	64.0	2.0	2.0	9.0	2.0	1.0
표준산업 분류 등 문의자	15.2	43.9	7.6	9.1	19.7	3.0	1.5
홈페이지 통계자료 문의자	12.0	42.1	6.0	4.0	26.4	4.3	4.0
도서실 이용자	13.9	31.9	10.2	7.4	31.0	2.8	2.8

- ☞ KOSIS 이용자는 특히 '경기동향 통계'에 대한 관심이 높았고, 도서실 이용자는 '인구/사회통계' 관심이 상대적으로 높았음.

<근무처별 관심있는 통계>

구분	물가	경기 동향	고용	소득	인구 사회	농수산	국제
전체	17.0	38.7	8.6	5.2	25.0	2.6	2.6
국회/행정기관	20.9	27.6	10.3	5.7	30.4	1.8	3.1
학계/언론/연구기관	13.7	37.0	11.0	6.9	26.9	3.8	0.7
금융/민간/정부기관	16.7	45.1	5.2	5.8	21.5	2.4	2.9
학생/주부 등	14.7	38.5	13.9	1.0	25.4	3.7	2.3

- ☞ 학계/언론/연구기관의 관심도가 가장 높고, 학생/주부 등 일반인의 관심도가 가장 낮았음.

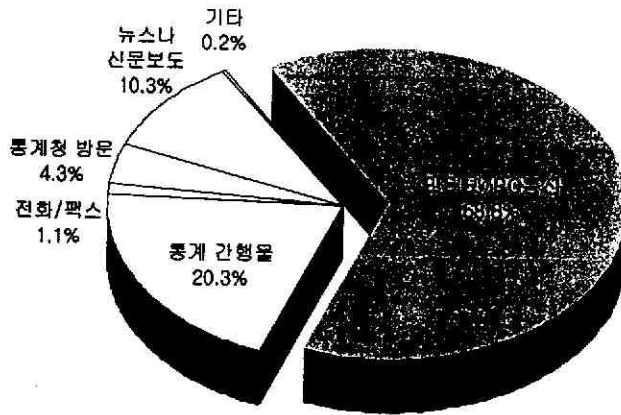
<탐색경로별 관심있는 통계>

구분	물가	경기 동향	고용	소득	인구 사회	농수산	국제
전체	17.0	38.7	8.6	5.2	25.0	2.6	2.6
인터넷/PC통신	15.9	40.3	8.7	4.6	24.9	2.3	3.0
통계간행물	15.7	35.6	7.7	5.0	31.9	2.9	1.1
전화/팩스	0.0	24.7	38.1	0.0	20.4	8.4	0.0
통계청 방문	15.7	34.5	10.2	2.0	29.5	6.1	2.0
뉴스/신문보도	28.2	38.0	6.5	10.8	11.2	2.2	3.1

- 통계간행물 이용자들은 '인구/사회통계' 관심도가 뉴스/신문보도 이용자들은 '물가통계' 관심도가 상대적으로 높았음.  
전화/팩스 이용자들은 '고용통계' 관심도가 가장 높게 나타났음.

### 3. 탐색 경로

- **통계자료 탐색 경로**에 대해 질문한 결과, '인터넷/PC통신'이 63.8%로 가장 많이 응답되었고, 다음으로 '통계간행물'(20.3%), '뉴스/신문보도'(10.3%), '통계청 방문'(4.3%), '전화/팩스'(1.1%) 순이었음. (기타 0.2%)



- 성별 탐색경로에 대해 '인터넷/PC통신'은 남성(66.1%)이 여성(58.0%)보다 더 많이 이용하고, '통계간행물'은 여성(28.2%)이 남성(17.1%)보다 많이 이용하는 것으로 나타났다.
- '인터넷/PC통신'(20대 71.2% : 50대이상 12.8%) 이용은 연령이 낮을수록 많았고, '통계간행물'(20대 12.4% : 50대이상 55.2%) 이용은 연령이 높을수록 많았다.
- 직업별로 '인터넷/PC통신' 이용은 자영업(78.6%)과 학생(75.4%), 전문직(66.8%)에서 많았고, '통계간행물'은 화이트칼라(24.7%)에서 많았다. '통계청 방문'은 블루칼라(20.9%)와 자영업(18.1%)에서 상대적으로 많이 나타났다.

<분야별 탐색경로>

구분	인터넷 PC통신	통계 간행물	전화 팩스	통계청 방문	뉴스 신문보도
전체	63.8	20.3	1.1	4.3	10.3
통계간행물	49.2	37.6	1.6	0.6	11.0
KOSIS 이용자	95.0	2.0	0.0	1.0	2.0
표준산업 분류 등 문의자	63.6	22.7	1.5	4.5	7.6
홈페이지 통계자료 문의자	83.6	4.3	0.7	2.3	8.4
도서실 이용자	57.4	9.7	0.9	16.7	15.3

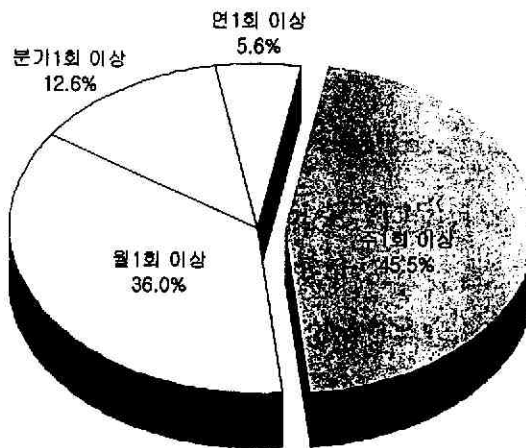
<근무처별 탐색경로>

구분	인터넷 PC통신	통계 간행물	전화 팩스	통계청 방문	뉴스 신문보도
전체	63.8	20.3	1.1	4.3	10.3
국회/행정기관	53.2	36.0	1.6	0.0	9.2
학계/언론/연구기관	55.8	28.0	0.0	2.7	13.5
금융/민간/정부기관	68.3	14.6	1.3	5.4	10.1
학생/주부 등	73.3	6.3	0.5	9.0	10.3

- ☞ 학생/주부 등 일반인은 '인터넷/PC통신' 이용도가, 국회/행정기관은 '통계간행물' 이용도가 상대적으로 높았음.

#### 4. 통계청 자료 이용빈도

- 평소 업무/연구/보고서 작성 등을 위해 통계청에서 제공하는 자료를 얼마나 자주 이용하는가에 대해 질문한 결과, '주1회 이상' 이용하는 응답자가 45.5%로 가장 많고, 다음으로 '월1회 이상'(36.0%), '분기1회 이상'(12.6%), '연1회 이상'(5.9%)의 순으로 나타났음.



- 성별 '주1회 이상' 이용빈도는 남성(47.1%)이 여성(41.4%)보다 다소 높았음.
- 연령별로 30대(51.5%)와 40대(54.1%)에서는 '주1회 이상' 이용한다는 응답이 많고, 20대(43.5%)는 '월1회 이상' 이용한다는 응답이 많았음.
- 직업별로 '주1회 이상' 이용자는 화이트칼라(48.9%)와 전문직(53.9%)에서 많았고, '월1회 이상' 이용자는 블루칼라(51.9%), 자영업(40.1%), 학생(42.2%)에서 많이 나타났음. 주부/무직계층은 '연1회 이상' 빈도가 가장 높았음.

<분야별 자료이용 빈도>

구분	주1회 이상	월1회 이상	분기1회 이상	연1회 이상
전 체	45.5	36.0	12.6	5.9
통계간행물	57.7	30.7	7.8	3.8
KOSIS 이용자	80.0	19.0	1.0	0.0
표준산업 분류 등 문의자	19.7	43.9	21.2	15.2
홈페이지 통계자료 문의자	39.8	43.8	12.7	3.7
도서실 이용자	19.4	40.7	25.5	14.4

- ☞ KOSIS와 통계간행물 이용자는 '주1회 이상' 이용자가 많고, 그 외 분야에서는 '월1회 이상' 이용자가 많았음. 특히 표준산업분류 등 문의자들은 '연1회 이상' 이용빈도가 타계층에 비해 상대적으로 많았음.

<근무처별 자료이용 빈도>

구분	주1회 이상	월1회 이상	분기1회 이상	연1회 이상
전 체	45.5	36.0	12.6	5.9
국회/행정기관	56.2	32.3	9.0	2.6
학계/언론/연구기관	52.3	33.8	8.9	5.0
금융/민간/정부기관	44.0	37.1	14.0	4.9
학생/주부 등	28.2	40.0	16.9	14.8

- ☞ 학생/주부 등의 일반인은 '월1회 이상' 이용빈도가 가장 높았으며, '연1회 이상' 이용빈도도 타계층보다 높았음.

<탐색경로별 자료이용 빈도>

구분	주1회 이상	월1회 이상	분기1회 이상	연1회 이상
전체	45.5	36.0	12.6	5.9
인터넷/PC통신	49.1	35.3	10.8	4.8
통계간행물	47.7	36.1	13.6	2.6
전화/팩스	45.5	0.0	24.4	30.1
통계청 방문	19.8	44.9	20.3	14.9
뉴스/신문보도	30.5	39.6	17.3	12.6

- ☞ 전화/팩스 이용자들은 '연1회 이상' 이용빈도가 매우 높았으며, 통계청 방문자들은 '월1회 이상' 이용빈도가 가장 높았음.

# 설문지



# 통계청 고객만족도 조사

ID

안녕하십니까?

통계청 서비스를 이용해 주셔서 감사합니다.

저희는 이번에 통계청에서 제공하는 민원서비스에 대하여 고객만족도 조사를 실시하고자 합니다. 이번 조사는 통계청의 민원행정 서비스를 질적으로 개선하기 위한 자료를 구하는 데 그 목적이 있습니다.

통계청 이용 고객들의 만족도 측정자료는 고객지향적 통계청을 구축하는 데 귀중한 참고자료로 활용될 것입니다. 아울러 선생님께서 응답해 주신 내용은 통계법 제13조에 의해 비밀이 보장되며, 다른 용도로는 절대로 이용하지 않을 것임을 약속드립니다.

바쁘시더라도 잠깐만 시간을 내어 설문지에 응해주시면 선생님의 고견을 충분히 수렴하도록 하겠습니다.

조사대행기관 : 현대리서치연구소 (Tel. 02-564-6853~7 Fax. 02-558-3831~4)

## SQ1. 구분

- 1) 통계간행물 이용자                      2) KOSIS이용자                      3) 표준산업 분류 및 기타문의  
4) 홈페이지 이용자                      5) 도서관(민원실) 이용자

우선, 일반적인 통계 이용에 대한 질문입니다.

문1. 선생님께서는 평소 신문이나 방송에 공표되는 통계에 대해 어느 정도 관심을 가지고 계십니까?

- 1) 매우 관심이 많다                      2) 관심이 많은 편이다                      3) 보통이다  
4) 관심이 없는 편이다                      5) 전혀 관심이 없다

문2. 평소 다음의 통계 중 어느 분야에 가장 관심이 많은 편이십니까?

- 1) 물가통계                      2) 경기동향통계                      3) 고용통계                      4) 소득통계  
5) 인구·사회통계                      6) 농수산물통계                      7) 국제통계                      8) 기타\_\_\_\_\_

문3. 선생님은 다음 중 주로 어떤 방법으로 통계자료를 찾아보십니까?

- 1) 인터넷·PC통신(KOSIS, Stat-Korea)                      2) 통계간행물(책자, CD롬)  
3) 전화·팩스                      4) 통계청 방문                      5) 뉴스나 신문보도                      6) 기타\_\_\_\_\_

문4. 평소 업무나 연구, 보고서 작성 등을 위해 통계청에서 제공하는 통계를 얼마나 자주 이용하십니까?

- 1) 주1회 이상                      2) 월1회 이상                      3) 분기1회 이상                      4) 연1회 이상

다음은 통계청의 민원이용에 대한 질문입니다.

5Q2. 지난 1년 동안 통계청을 직접 방문하거나 전화, 문서, 또는 홈페이지를 통해 자료 문의나 서비스를 요청하신 적이 있으십니까?

- 1) 있다                      2) 없다 (→ 문10으로)

문5. 통계자료를 문의하는 절차는 편리했습니까?

- 1) 매우 편리하다                      2) 편리한 이다                      3) 보통이다  
4) 불편한 편이다                      5) 매우 불편하다

문6. 자료 문의를 했을 때, 업무 담당직원이 문의한 내용을 잘 알고 있었습니까?

- 1) 매우 잘 알고 있다                      2) 잘 알고 있는 편이다                      3) 보통이다  
4) 잘 모르는 편이다                      5) 전혀 모르고 있다

문7. 담당공무원의 태도는 친절하였습니까?

- 1) 매우 친절하다                      2) 친절한 편이다                      3) 보통이다  
4) 친절하지 않은 편이다                      5) 전혀 친절하지 않다

문8. 요청하신 서비스가 처리되는데 소요된 시간에 대해서 만족하십니까?

- 1) 매우 만족한다                       2) 만족하는 편이다                       3) 보통이다  
 4) 만족하지 않는 편이다                       5) 전혀 만족하지 않는다

문9. 선생님께서는 통계청의 민원처리 과정 전반에 대해 어느 정도 만족하십니까?

- 1) 매우 만족한다                       2) 만족하는 편이다                       3) 보통이다  
 4) 만족하지 않는 편이다                       5) 전혀 만족하지 않는다

다음은 통계청의 자료 이용에 대한 질문입니다.

● 통계청의 자료를 이용할 때, 다음 각각의 상황에 대해 얼마나 만족스러웠는지 선생님의 의견과 가장 가까운 보기의 번호를 불러 주십시오.

보기	매우 그렇다	그런 편이다	보통이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
	1	2	3	4	5

편리성	문10. 원하는 통계청 자료를 쉽게 찾을 수 있었습니까?	
	문11. 통계의 개념, 분류 및 조사방법 등에 대한 정보가 이용자에게 명확하게 전달되는 편입니까?	
	문12. 통계청 자료는 이용자의 요구에 따라 다양한 형태로 제공되고 있습니까? (원시자료, 발간물, CD롬, 보도자료 등)	
신속성	문13. 통계청 자료는 신속하게 제공되는 편입니까?	
	문14. 통계자료가 신속하게 갱신된다고 생각하십니까?	
	문15. 통계청 자료는 예정된 공표일정에 맞게 발표되는 편입니까?	
신뢰성	문16. 평소 통계청에서 발표하는 통계를 신뢰하는 편입니까?	
	문17. 통계청 자료가 현실을 잘 반영하고 있다고 생각하십니까?	
	문18. 통계청 자료는 이용자들이 알고자 하는 정보를 충분히 수록하고 있습니까?	
전반적 만족도	문19. 통계청 자료를 이용함에 있어서, 전반적으로 어느 정도 만족하십니까? (1. 매우 만족 2. 대체로 만족 3. 보통 4. 대체로 불만족 5. 매우 불만족)	

다음은 통계분류 목적으로만 묻는 질문이오니 조금도 개의치 마시고 대답해 주시면 감사하겠습니다.

BQ1. 성별  1) 남자                       2) 여자

BQ2. 연령  1) 10대                       2) 20대                       3) 30대                       4) 40대                       5) 50대 이상

BQ3. 선생님의 직업은 무엇입니까?

- 1) 사무/관리/경영                       2) 기술/생산                       3) 판매/서비스                       4) 전문직  
 5) 자영업                       6) 농/림/어업                       7) 주부                       8) 학생  
 9) 기타 \_\_\_\_\_

BQ4. 선생님께서 지금 근무하고 계신 곳은 어디입니까?

- 1) 국회                       2) 중앙행정기관                       3) 지방자치단체                       4) 학계  
 5) 언론기관                       6) 연구기관                       7) 금융기관                       8) 민간기업 및 단체  
 9) 정부출연·보조·투자 및 재투자기관                       10) 기타 \_\_\_\_\_

바쁘신 가운데 끝까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다

민원인 이름		전화번호	
민원인 소속		면접원 이름	

# 기본 통계표

통계청 귀중

---

**통계청 고객만족도  
설문조사**

**RAW TABLE**

**2000년 9월**

# 목 차

〈응답자 특성〉 .....	1
문1. 선생님께서는 평소 신문이나 방송에 공표되는 통계에 대해 어느정도 관심을 가지고 계십니까? ....	2
문2. 평소 다음의 통계 중 어느분야에 가장 관심이 많은 편이십니까? .....	3
문3. 선생님은 다음 중 주로 어떤 방법으로 통계자료를 찾아보십니까? .....	4
문4. 평소 업무나 연구, 보고서 작성 등을 위해 통계청에서 제공하는 통계를 얼마나 자주 이용하십니까? .....	5
SQ2. 지난1년동안 통계청을 직접 방문하거나 전화, 문서, 또는 홈페이지를 통해 자료 문의나 서비스를 요청하신 적이 있으십니까? .....	6
문5. 통계자료를 문의하는 절차는 편리했습니까? .....	7
문6. 자료 문의를 했을 때, 업무 담당직원이 문의한 내용을 잘 알고 있었습니까? .....	8
문7. 담당공무원의 태도는 친절하였습니까? .....	9
문8. 요청하신 서비스가 처리되는데 소요된 시간에 대해서 만족하십니까? .....	10
문9. 통계청 민원서비스를 이용함에 있어서, 전반적으로 어느정도 만족하십니까? .....	11
문10. 원하는 통계청 자료를 쉽게 찾을 수 있었습니까? .....	12
문11. 통계의 개념, 분류 및 조사방법 등에 대한 정보가 이용자에게 명확하게 전달되는 편입니까? ....	13
문12. 통계청 자료는 이용자의 요구에 따라 다양한 형태로 제공되고 있습니까? .....	14
문13. 통계청 자료는 신속하게 제공되는 편입니까? .....	15
문14. 통계자료가 신속하게 갱신된다고 생각하십니까? .....	16
문15. 통계청 자료는 예정된 공표일정에 맞게 발표되는 편입니까? .....	17
문16. 평소 통계청에서 발표하는 통계를 신뢰하는 편입니까? .....	18
문17. 통계청 자료가 현실을 잘 반영하고 있다고 생각하십니까? .....	19
문18. 통계청 자료는 이용자들이 알고자 하는 정보를 충분히 수록하고 있습니까? .....	20
문19. 통계청 자료를 이용함에 있어서, 전반적으로 어느정도 만족하십니까? .....	21
〈종합 만족 지수〉 .....	22

〈응답자 특성〉

	사례수	%
전체 .....	(1000)	100.0
성별		
남 .....	(717)	71.7
여 .....	(283)	28.3
연령		
20대 .....	(347)	34.7
30대 .....	(435)	43.5
40대 .....	(185)	18.5
50대 이상 .....	(32)	3.2
구분		
통계간행물 .....	(431)	43.1
KOSIS 이용자 .....	(66)	6.6
표준산업분류 등 민원인 .....	(39)	3.9
홈페이지 통계자료문의자 .....	(275)	27.5
도서실 이용자 .....	(189)	18.9
직업		
화이트칼라(사무/관리/경영) .....	(639)	63.9
전문직 .....	(166)	16.6
블루칼라(기술/판매/서비스) .....	(34)	3.4
자영업 .....	(18)	1.8
학생 .....	(127)	12.7
주부/무직/기타 .....	(16)	1.6
근무처		
국회/중앙행정기관/지방자치단체 .....	(246)	24.6
학계/언론기관/연구기관 .....	(128)	12.8
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관 .....	(464)	46.4
기타(자영업/주부/학생).....	(162)	16.2
관심분야		
물가통계 .....	(170)	17.0
경기동향통계 .....	(387)	38.7
고용통계 .....	(86)	8.6
소득통계 .....	(52)	5.2
인구/사회통계 .....	(250)	25.0
농수산/국제통계 .....	(52)	5.2
기타 .....	(3)	.3
탐색경로		
인터넷/PC통신 .....	(638)	63.8
통계간행물 .....	(203)	20.3
전화/팩스 .....	(11)	1.1
통계청 방문 .....	(43)	4.3
뉴스/신문보도 .....	(103)	10.3
기타 .....	(2)	.2

문1. 선생님께서는 평소 신문이나 방송에 공표되는 통계에 대해 어느정도 관심을 가지고 계십니까?

	사례수	매우 관심이 많다	관심이 많은 편이다	보통	관심이 없는 편이다	전혀 관심이 없다	종합			계	평균(R)	100점 평균(R)
							관심 많음	보통	관심 없음			
전체	(1000)	32.6	33.4	27.7	6.2	.1	66.0	27.7	6.3	100.0	3.9	73.0
구분												
성별												
남	(717)	37.2	32.7	24.8	5.2	.2	69.9	24.8	5.4	100.0	4.0	75.4
여	(283)	20.9	35.4	35.0	8.7	.0	56.3	35.0	8.7	100.0	3.7	67.1
연령												
9대	(347)	21.0	33.8	35.6	9.5	.0	54.8	35.6	9.5	100.0	3.7	66.6
0대	(435)	32.9	35.4	26.5	4.9	.3	68.3	26.5	5.2	100.0	4.0	73.9
1대	(185)	49.6	31.5	15.6	3.3	.0	81.1	15.6	3.3	100.0	4.3	81.8
2대 이상	(32)	55.2	13.8	27.3	3.7	.0	69.0	27.3	3.7	100.0	4.2	80.1
직업												
계간행물	(431)	36.7	31.3	26.3	5.3	.3	68.0	26.3	5.6	100.0	4.0	74.7
OSIS 이용자	(66)	63.0	25.0	12.0	.0	.0	88.0	12.0	.0	100.0	4.5	87.8
중산업분류 등 민원인	(39)	27.3	39.4	19.7	13.6	.0	66.7	19.7	13.6	100.0	3.8	70.1
페이지 통계자료문의자	(275)	26.4	35.1	31.8	6.7	.0	61.5	31.8	6.7	100.0	3.8	70.3
서실 이용자	(189)	22.7	37.5	31.9	7.9	.0	60.2	31.9	7.9	100.0	3.8	68.8
직업												
이트칼라(사무/관리/경영) ...	(639)	33.2	33.0	29.0	4.6	.2	66.2	29.0	4.9	100.0	3.9	73.6
문직	(166)	44.9	32.9	15.9	6.3	.0	77.8	15.9	6.3	100.0	4.2	79.1
투칼라(기술/판매/서비스) ...	(34)	28.3	24.3	35.0	12.3	.0	52.6	35.0	12.3	100.0	3.7	67.2
영업	(18)	33.6	29.6	33.5	3.2	.0	63.3	33.5	3.2	100.0	3.9	73.4
생	(127)	17.7	38.3	32.4	11.7	.0	55.9	32.4	11.7	100.0	3.6	65.5
부/무직/기타	(16)	5.5	43.5	39.7	11.3	.0	49.0	39.7	11.3	100.0	3.4	60.8
무치												
회/중앙행정기관/지방자치단체	(246)	32.9	34.5	27.9	4.6	.0	67.5	27.9	4.6	100.0	4.0	74.0
계/연론기관/연구기관	(128)	48.0	25.6	17.1	8.2	1.1	73.6	17.1	9.3	100.0	4.1	77.8
음기관/민간기업 및 단체/정부기관	(464)	33.1	33.5	28.5	4.8	.0	66.6	28.5	4.8	100.0	3.9	73.7
타(자영업/주부/학생)	(162)	18.3	37.8	33.2	10.7	.0	56.1	33.2	10.7	100.0	3.6	65.9
심분야												
가통계	(170)	33.5	24.6	36.3	5.6	.0	58.1	36.3	5.6	100.0	3.9	71.5
기동항통계	(387)	38.3	33.0	22.9	5.5	.3	71.3	22.9	5.8	100.0	4.0	75.9
용통계	(86)	30.2	35.2	27.3	7.3	.0	65.4	27.3	7.3	100.0	3.9	72.1
특통계	(52)	13.8	39.8	36.6	9.8	.0	53.6	36.6	9.8	100.0	3.6	64.4
구/사회통계	(250)	30.4	35.5	26.3	7.8	.0	65.9	26.3	7.8	100.0	3.9	72.1
수산/국제통계	(52)	20.3	48.2	31.5	.0	.0	68.5	31.5	.0	100.0	3.9	72.2
타	(3)	33.3	.0	66.7	.0	.0	33.3	66.7	.0	100.0	3.7	66.7
색경로												
터넷/PC통신	(638)	32.2	34.0	26.7	6.9	.2	66.2	26.7	7.1	100.0	3.9	72.8
계간행물	(203)	33.3	33.2	28.8	4.6	.0	66.6	28.8	4.6	100.0	4.0	73.8
화/팩스	(11)	53.5	24.7	21.8	.0	.0	78.2	21.8	.0	100.0	4.3	82.9
계청 방문	(43)	45.5	26.6	18.4	9.5	.0	72.1	18.4	9.5	100.0	4.1	77.0
스/신문보도	(103)	26.4	34.0	36.3	3.3	.0	60.4	36.3	3.3	100.0	3.8	70.9
타	(2)	.0	50.0	.0	50.0	.0	50.0	.0	50.0	100.0	3.0	50.0

문2. 평소 다음의 통계 중 어느분야에 가장 관심이 많은 편이십니까?

	사례수	물가통계	경기동향 통계	고용통계	소득통계	인구/ 사회통계	농수산 통계	국제통계	기타	계
전체	(1000)	17.0	38.7	8.6	5.2	25.0	2.6	2.6	.3	100.0
성별										
남	(717)	16.0	43.7	7.7	4.7	22.3	2.6	2.6	.3	100.0
여	(283)	19.6	26.0	10.8	6.2	31.9	2.8	2.4	.3	100.0
연령										
20대	(347)	18.1	35.9	9.4	5.5	26.8	1.3	2.6	.3	100.0
30대	(435)	15.0	39.4	8.1	5.5	25.3	4.1	2.2	.4	100.0
40대	(185)	18.5	44.0	7.8	3.9	20.9	1.8	3.2	.0	100.0
50대 이상	(32)	24.7	28.8	11.1	4.2	25.9	2.7	2.7	.0	100.0
구분										
통계간행물	(431)	21.3	35.1	10.7	5.0	24.5	1.6	1.9	.0	100.0
KOSIS 이용자	(66)	20.0	64.0	2.0	2.0	9.0	2.0	1.0	.0	100.0
표준산업분류 등 민원인	(39)	15.2	43.9	7.6	9.1	19.7	3.0	1.5	.0	100.0
홈페이지 통계자료문의자	(275)	12.0	42.1	6.0	4.0	26.4	4.3	4.0	1.0	100.0
도서실 이용자	(189)	13.9	31.9	10.2	7.4	31.0	2.8	2.8	.0	100.0
직업										
화이트칼라(사무/관리/경영) ...	(639)	20.0	38.0	7.2	6.0	23.0	2.5	3.2	.1	100.0
전문직	(166)	10.2	43.5	9.9	5.0	27.7	2.6	.5	.6	100.0
블루칼라(기술/판매/서비스) ...	(34)	6.6	28.5	2.6	10.4	49.2	.0	2.6	.0	100.0
자영업	(18)	20.2	40.0	8.3	3.6	14.6	8.3	.0	5.0	100.0
학생	(127)	13.6	39.8	14.4	.7	27.2	1.4	2.9	.0	100.0
주부/무직/기타	(16)	16.8	26.5	16.8	.0	23.1	16.8	.0	.0	100.0
근무처										
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(246)	20.9	27.6	10.3	5.7	30.4	1.8	3.1	.0	100.0
학계/언론기관/연구기관	(128)	13.7	37.0	11.0	6.9	26.9	3.8	.7	.0	100.0
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(464)	16.7	45.1	5.2	5.8	21.5	2.4	2.9	.4	100.0
기타(자영업/주부/학생)	(162)	14.7	38.5	13.9	1.0	25.4	3.7	2.3	.6	100.0
통계 관심도										
있다	(660)	15.0	41.8	8.5	4.2	25.0	2.8	2.6	.1	100.0
없다	(63)	15.1	35.9	9.9	8.0	31.1	.0	.0	.0	100.0
보통	(277)	22.4	32.0	8.5	6.8	23.8	2.8	3.1	.7	100.0
관심분야										
물가통계	(170)	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0
경기동향통계	(387)	.0	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0
고용통계	(86)	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0
소득통계	(52)	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0
인구/사회통계	(250)	.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0
농수산/국제통계	(52)	.0	.0	.0	.0	.0	50.8	49.2	.0	100.0
기타	(3)	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	100.0
탐색경로										
인터넷/PC통신	(638)	15.9	40.3	8.7	4.6	24.9	2.3	3.0	.3	100.0
통계간행물	(203)	15.7	35.6	7.7	5.0	31.9	2.9	1.1	.0	100.0
전화/팩스	(11)	.0	24.7	38.1	.0	20.4	8.4	.0	8.4	100.0
통계청 방문	(43)	15.7	34.5	10.2	2.0	29.5	6.1	2.0	.0	100.0
뉴스/신문보도	(103)	28.2	38.0	6.5	10.8	11.2	2.2	3.1	.0	100.0
기타	(2)	50.0	50.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0



문3. 선생님은 다음 중 주로 어떤 방법으로 통계자료를 찾아보십니까?

	사례수	인터넷/ PC통신	통계 간행물	전화/ 팩스	통계청 방문	뉴스나 신문보도	기타	계
전체 .....	(1000)	63.8	20.3	1.1	4.3	10.3	.2	100.0
성별								
남 .....	(717)	66.1	17.1	.6	5.2	10.9	.1	100.0
여 .....	(283)	58.0	28.2	2.4	2.2	9.0	.3	100.0
연령								
20대 .....	(347)	71.2	12.4	1.2	4.5	10.4	.3	100.0
30대 .....	(435)	64.3	22.5	.7	3.0	9.3	.2	100.0
40대 .....	(185)	57.8	23.8	1.9	4.8	11.7	.0	100.0
50대 이상 .....	(32)	12.8	55.2	.0	16.4	15.6	.0	100.0
구분								
통계간행물 .....	(431)	49.2	37.6	1.6	.6	11.0	.0	100.0
KOSIS 이용자 .....	(66)	95.0	2.0	.0	1.0	2.0	.0	100.0
표준산업분류 등 민원인 .....	(39)	63.6	22.7	1.5	4.5	7.6	.0	100.0
홈페이지 통계자료문의자 .....	(275)	83.6	4.3	.7	2.3	8.4	.7	100.0
도서실 이용자 .....	(189)	57.4	9.7	.9	16.7	15.3	.0	100.0
직업								
화이트칼라(사무/관리/경영) ...	(639)	61.2	24.7	1.3	2.1	10.6	.1	100.0
전문직 .....	(166)	66.8	18.6	.6	4.9	9.1	.0	100.0
블루칼라(기술/판매/서비스) ...	(34)	53.2	11.4	2.6	20.9	12.0	.0	100.0
자영업 .....	(18)	78.6	3.2	.0	18.1	.0	.0	100.0
학생 .....	(127)	75.4	6.8	.7	8.1	8.2	.7	100.0
주부/무직/기타 .....	(16)	50.2	5.5	.0	5.5	38.8	.0	100.0
근무처								
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(246)	53.2	36.0	1.6	.0	9.2	.0	100.0
학계/언론기관/연구기관 .....	(128)	55.8	28.0	.0	2.7	13.5	.0	100.0
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관 .....	(464)	68.3	14.6	1.3	5.4	10.1	.2	100.0
기타(자영업/주부/학생).....	(162)	73.3	6.3	.5	9.0	10.3	.6	100.0
통계 관심도								
있다 .....	(660)	64.0	20.4	1.3	4.7	9.5	.1	100.0
없다 .....	(63)	71.9	14.8	.0	6.5	5.4	1.5	100.0
보통 .....	(277)	61.6	21.1	.9	2.9	13.5	.0	100.0
관심분야								
물가통계 .....	(170)	59.7	18.7	.0	4.0	17.1	.5	100.0
경기동향통계 .....	(387)	66.4	18.7	.7	3.8	10.2	.2	100.0
고용통계 .....	(86)	64.2	18.1	4.8	5.1	7.8	.0	100.0
소득통계 .....	(52)	56.9	19.7	.0	1.7	21.7	.0	100.0
인구/사회통계 .....	(250)	63.5	25.9	.9	5.1	4.6	.0	100.0
농수산/국제통계 .....	(52)	65.2	15.8	1.8	6.7	10.5	.0	100.0
기타 .....	(3)	66.7	.0	33.3	.0	.0	.0	100.0
탐색경로								
인터넷/PC통신 .....	(638)	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0
통계간행물 .....	(203)	.0	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0
전화/팩스 .....	(11)	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0
통계청 방문 .....	(43)	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0
뉴스/신문보도 .....	(103)	.0	.0	.0	.0	100.0	.0	100.0
기타 .....	(2)	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	100.0

문4. 평소 업무나 연구, 보고서 작성 등을 위해 통계청에서 제공하는 통계들 얼마나 자주 이용하십니까?

	사례수	주1회 이상	월1회 이상	분기1회 이상	연1회 이상	계
전체 .....	(1000)	45.5	36.0	12.6	5.9	100.0
성별						
남 .....	(717)	47.1	35.6	13.1	4.1	100.0
여 .....	(283)	41.4	36.9	11.1	10.5	100.0
연령						
20대 .....	(347)	34.3	43.5	13.2	8.9	100.0
30대 .....	(435)	51.5	31.8	12.3	4.3	100.0
40대 .....	(185)	54.1	31.4	10.9	3.6	100.0
50대 이상 .....	(32)	36.5	36.1	18.4	9.1	100.0
구분						
통계간행물 .....	(431)	57.7	30.7	7.8	3.8	100.0
KOSIS 이용자 .....	(66)	80.0	19.0	1.0	.0	100.0
표준산업분류 등 민원인 .....	(39)	19.7	43.9	21.2	15.2	100.0
홈페이지 통계자료문의자 .....	(275)	39.8	43.8	12.7	3.7	100.0
도서실 이용자 .....	(189)	19.4	40.7	25.5	14.4	100.0
직업						
화이트칼라(사무/관리/경영) .....	(639)	48.9	34.1	12.7	4.3	100.0
전문직 .....	(166)	53.9	35.8	7.3	3.0	100.0
블루칼라(기술/판매/서비스) .....	(34)	22.8	51.9	15.7	9.6	100.0
자영업 .....	(18)	25.2	40.1	23.2	11.5	100.0
학생 .....	(127)	29.5	42.2	16.0	12.3	100.0
주부/무직/기타 .....	(16)	21.5	22.6	17.1	38.8	100.0
근무처						
국회/중앙행정기관/지방자치단체 .....	(246)	56.2	32.3	9.0	2.6	100.0
학계/연론기관/연구기관 .....	(128)	52.3	33.8	8.9	5.0	100.0
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관 .....	(464)	44.0	37.1	14.0	4.9	100.0
기타(자영업/주부/학생) .....	(162)	28.2	40.0	16.9	14.8	100.0
관심분야						
물가통계 .....	(170)	41.5	36.3	14.2	8.1	100.0
경기동향통계 .....	(387)	53.2	31.5	10.8	4.6	100.0
고용통계 .....	(86)	50.2	31.9	9.8	8.1	100.0
소득통계 .....	(52)	40.7	35.6	14.3	9.4	100.0
인구/사회통계 .....	(250)	37.8	45.2	12.7	4.4	100.0
농수산/국제통계 .....	(52)	37.2	31.2	21.9	9.7	100.0
기타 .....	(3)	33.3	33.3	33.3	.0	100.0
탐색경로						
인터넷/PC통신 .....	(638)	49.1	35.3	10.8	4.8	100.0
통계간행물 .....	(203)	47.7	36.1	13.6	2.6	100.0
전화/팩스 .....	(11)	45.5	.0	24.4	30.1	100.0
통계청 방문 .....	(43)	19.8	44.9	20.3	14.9	100.0
뉴스/신문보도 .....	(103)	30.5	39.6	17.3	12.6	100.0
기타 .....	(2)	.0	50.0	.0	50.0	100.0

Q2. 지난1년동안 통계청을 직접 방문하거나 전화, 문서, 또는 홈페이지를 통해 자료 문의나 서비스를 요청하신 적이 있으십니까?

	사례수	있다	없다	계
전체 .....	(1000)	73.9	26.1	100.0
성별				
남 .....	(717)	73.6	26.4	100.0
여 .....	(283)	74.7	25.3	100.0
연령				
20대 .....	(347)	80.3	19.7	100.0
30대 .....	(435)	71.5	28.5	100.0
40대 .....	(185)	71.0	29.0	100.0
50대 이상 .....	(32)	54.4	45.6	100.0
구분				
통계간행물 .....	(431)	56.7	43.3	100.0
KOSIS 이용자 .....	(66)	68.0	32.0	100.0
표준산업분류 등 민원인 .....	(39)	83.3	16.7	100.0
홈페이지 통계자료문의자 .....	(275)	89.0	11.0	100.0
도서실 이용자 .....	(189)	91.2	8.8	100.0
직업				
화이트칼라(사무/관리/경영) .....	(639)	70.3	29.7	100.0
전문직 .....	(166)	73.8	26.2	100.0
블루칼라(기술/판매/서비스) .....	(34)	87.4	12.6	100.0
자영업 .....	(18)	71.2	28.8	100.0
학생 .....	(127)	86.1	13.9	100.0
주부/무직/기타 .....	(16)	95.8	4.2	100.0
근무처				
국회/중앙행정기관/지방자치단체 .....	(246)	58.9	41.1	100.0
학계/연론기관/연구기관 .....	(128)	62.9	37.1	100.0
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관 .....	(464)	80.9	19.1	100.0
기타(자영업/주부/학생).....	(162)	85.4	14.6	100.0
관심분야				
물가통계 .....	(170)	68.8	31.2	100.0
경기동향통계 .....	(387)	76.4	23.6	100.0
고용통계 .....	(86)	75.9	24.1	100.0
소득통계 .....	(52)	56.7	43.3	100.0
인구/사회통계 .....	(250)	75.3	24.7	100.0
농수산/국제통계 .....	(52)	78.9	21.1	100.0
기타 .....	(3)	66.7	33.3	100.0
탐색경로				
인터넷/PC통신 .....	(638)	78.1	21.9	100.0
통계간행물 .....	(203)	60.7	39.3	100.0
전화/팩스 .....	(11)	79.2	20.8	100.0
통계청 방문 .....	(43)	91.9	8.1	100.0
뉴스/신문보도 .....	(103)	65.5	34.5	100.0
기타 .....	(2)	100.0	.0	100.0

문5. 통계자료를 문의하는 절차는 편리했습니까?

	사례수	매우 그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	무응답	종합				계	평균(R)	100점 평균(R)
								긍정	보통	부정	무응답			
전체	(739)	20.5	43.6	22.0	12.1	.4	1.3	64.1	22.0	12.5	1.3	100.0	3.7	68.2
성별														
남	(527)	23.1	41.6	21.7	12.5	.5	.7	64.6	21.7	13.0	.7	100.0	3.7	68.7
여	(212)	14.1	48.7	22.8	11.3	.0	3.0	62.9	22.8	11.3	3.0	100.0	3.7	66.9
연령														
20대	(279)	17.4	44.6	24.5	12.8	.3	.3	62.0	24.5	13.1	.3	100.0	3.7	66.5
30대	(311)	19.1	43.0	21.9	13.0	.6	2.5	62.1	21.9	13.6	2.5	100.0	3.7	67.2
40대	(131)	27.4	44.1	18.7	8.9	.0	1.0	71.4	18.7	8.9	1.0	100.0	3.9	72.7
50대 이상	(18)	44.3	35.2	10.0	10.5	.0	.0	79.5	10.0	10.5	.0	100.0	4.1	78.3
구분														
통계간행물	(245)	16.0	48.1	23.8	8.8	.0	3.3	64.1	23.8	8.8	3.3	100.0	3.7	68.4
KOSIS 이용자	(45)	17.6	44.1	23.5	14.7	.0	.0	61.8	23.5	14.7	.0	100.0	3.6	66.2
표준산업분류 등 민원인	(32)	36.4	32.7	18.2	12.7	.0	.0	69.1	18.2	12.7	.0	100.0	3.9	73.2
홈페이지 통계자료문의자	(245)	14.3	45.1	19.9	19.2	1.1	.4	59.4	19.9	20.3	.4	100.0	3.5	63.1
도서실 이용자	(172)	33.5	37.1	22.8	6.1	.0	.5	70.6	22.8	6.1	.5	100.0	4.0	74.6
직업														
화이트칼라(사무/관리/경영) ...	(449)	19.0	44.8	21.0	12.9	.2	2.0	63.8	21.0	13.1	2.0	100.0	3.7	67.7
전문직	(123)	22.9	48.7	16.4	11.3	.7	.0	71.6	16.4	12.0	.0	100.0	3.8	70.4
블루칼라(기술/판매/서비스) ...	(29)	35.2	30.2	29.5	5.2	.0	.0	65.4	29.5	5.2	.0	100.0	4.0	73.9
자영업	(13)	22.9	30.4	18.7	28.0	.0	.0	53.3	18.7	28.0	.0	100.0	3.5	62.1
학생	(110)	19.5	38.4	29.7	10.9	.8	.8	57.8	29.7	11.7	.8	100.0	3.7	66.3
주부/무직/기타	(15)	23.0	41.1	29.9	6.0	.0	.0	64.1	29.9	6.0	.0	100.0	3.8	70.3
근무처														
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(145)	22.9	49.1	18.0	5.3	.0	4.7	72.1	18.0	5.3	4.7	100.0	3.9	73.5
학계/언론기관/연구기관	(81)	24.1	40.9	20.2	14.7	.0	.0	65.0	20.2	14.7	.0	100.0	3.7	68.6
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(376)	18.9	44.1	21.5	14.3	.5	.6	63.1	21.5	14.8	.6	100.0	3.7	66.8
기타(자영업/주부/학생)...	(138)	20.2	37.9	28.7	11.9	.7	.6	58.1	28.7	12.6	.6	100.0	3.7	66.4
관심분야														
물가통계	(117)	20.8	49.0	18.3	8.3	.0	3.5	69.9	18.3	8.3	3.5	100.0	3.9	71.3
경기동향통계	(296)	19.7	42.8	21.3	15.0	.6	.6	62.5	21.3	15.6	.6	100.0	3.7	66.6
고용통계	(65)	27.5	49.6	18.1	4.8	.0	.0	77.1	18.1	4.8	.0	100.0	4.0	75.0
소득통계	(29)	21.8	38.3	36.8	3.1	.0	.0	60.0	36.8	3.1	.0	100.0	3.8	69.7
인구/사회통계	(189)	20.6	39.1	23.7	14.4	.0	2.1	59.7	23.7	14.4	2.1	100.0	3.7	66.8
농수산/국제통계	(41)	14.3	48.4	26.7	8.3	2.2	.0	62.7	26.7	10.6	.0	100.0	3.6	66.1
기타	(2)	.0	50.0	.0	50.0	.0	.0	50.0	.0	50.0	.0	100.0	3.0	50.0
탐색경로														
인터넷/PC통신	(498)	18.5	45.4	21.9	12.7	.4	1.2	63.9	21.9	13.1	1.2	100.0	3.7	67.4
통계간행물	(123)	19.3	44.9	21.4	12.2	.0	2.2	64.2	21.4	12.2	2.2	100.0	3.7	68.2
전화/팩스	(9)	48.1	36.3	.0	15.6	.0	.0	84.4	.0	15.6	.0	100.0	4.2	79.2
통계청 방문	(40)	31.6	37.9	17.7	10.6	2.3	.0	69.4	17.7	12.9	.0	100.0	3.9	71.4
뉴스/신문보도	(68)	28.3	31.2	30.1	8.5	.0	2.0	59.4	30.1	8.5	2.0	100.0	3.8	70.2
기타	(2)	.0	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	4.0	75.0

문6. 자료 문의를 했을 때, 업무 담당직원이 문의한 내용을 잘 알고 있었습니까?

	사례수	매우 그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	무응답	종합				계	평균(R)	100점 평균(R)
								긍정	보통	부정	무응답			
전체	(739)	22.6	30.0	10.8	4.5	.2	31.8	52.7	10.8	4.7	31.8	100.0	4.0	75.8
성별														
남	(527)	24.3	28.3	9.5	5.1	.2	32.7	52.6	9.5	5.3	32.7	100.0	4.1	76.5
여	(212)	18.6	34.3	14.0	3.0	.4	29.7	52.9	14.0	3.4	29.7	100.0	4.0	74.1
연령														
20대	(279)	20.3	26.4	10.5	4.7	.3	37.8	46.7	10.5	5.0	37.8	100.0	4.0	74.8
30대	(311)	23.0	28.9	11.6	5.6	.3	30.5	52.0	11.6	5.8	30.5	100.0	4.0	74.8
40대	(131)	23.4	38.9	10.3	2.2	.0	25.4	62.2	10.3	2.2	25.4	100.0	4.1	77.9
50대 이상	(18)	46.5	41.4	3.4	.0	.0	8.7	87.9	3.4	.0	8.7	100.0	4.5	86.8
구분														
통계간행물	(245)	19.9	41.4	12.2	2.8	.0	23.8	61.3	12.2	2.8	23.8	100.0	4.0	75.7
KOSIS 이용자	(45)	29.4	33.8	13.2	13.2	.0	10.3	63.2	13.2	13.2	10.3	100.0	3.9	72.1
표준산업분류 등 민원인	(32)	41.8	30.9	16.4	7.3	.0	3.6	72.7	16.4	7.3	3.6	100.0	4.1	77.8
홈페이지 통계자료문의자	(245)	7.1	14.3	7.5	5.6	.4	65.0	21.4	7.5	6.0	65.0	100.0	3.6	65.9
도서실 이용자	(172)	43.1	35.0	11.7	2.5	.5	7.1	78.2	11.7	3.0	7.1	100.0	4.3	81.7
직업														
화이트칼라(사무/관리/경영) ...	(449)	20.4	32.9	11.2	3.6	.2	31.7	53.3	11.2	3.8	31.7	100.0	4.0	75.5
전문직	(123)	28.8	31.8	12.5	6.0	.0	20.8	60.6	12.5	6.0	20.8	100.0	4.1	76.3
블루칼라(기술/판매/서비스) ...	(29)	29.9	29.9	8.1	8.1	.0	23.9	59.8	8.1	8.1	23.9	100.0	4.1	76.8
자영업	(13)	18.4	20.7	6.7	7.1	.0	47.1	39.1	6.7	7.1	47.1	100.0	4.0	73.8
학생	(110)	20.9	20.9	7.3	5.7	.8	44.3	41.9	7.3	6.5	44.3	100.0	4.0	74.9
주부/무직/기타	(15)	40.2	5.7	18.1	.0	.0	35.9	46.0	18.1	.0	35.9	100.0	4.3	83.6
근무처														
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(145)	23.3	36.8	4.7	1.9	.0	33.4	60.1	4.7	1.9	33.4	100.0	4.2	80.6
학계/인문기관/연구기관	(81)	31.2	21.6	12.5	3.3	.0	31.4	52.8	12.5	3.3	31.4	100.0	4.2	79.4
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(376)	20.5	33.2	13.6	5.5	.2	27.0	53.7	13.6	5.7	27.0	100.0	3.9	73.3
기타(자영업/주부/학생)...	(138)	22.8	19.2	8.4	5.2	.7	43.7	42.0	8.4	5.9	43.7	100.0	4.0	75.9
관심분야														
물가통계	(117)	17.9	38.2	10.6	4.4	.0	28.9	56.1	10.6	4.4	28.9	100.0	4.0	74.5
경기동향통계	(296)	22.2	30.6	10.4	6.5	.6	29.7	52.8	10.4	7.1	29.7	100.0	4.0	73.9
고용통계	(65)	32.1	35.2	5.6	2.7	.0	24.4	67.3	5.6	2.7	24.4	100.0	4.3	82.0
소득통계	(25)	20.0	26.8	20.4	.0	.0	32.8	46.8	20.4	.0	32.8	100.0	4.0	74.8
인구/사회통계	(189)	26.3	21.3	11.9	3.4	.0	37.1	47.5	11.9	3.4	37.1	100.0	4.1	78.0
농수산/국제통계	(41)	10.9	38.3	10.3	1.6	.0	39.0	49.1	10.3	1.6	39.0	100.0	4.0	73.9
기타	(2)	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	100.0	.	.
탐색경로														
인터넷/PC통신	(498)	18.7	27.8	10.5	4.6	.4	38.0	46.5	10.5	5.0	38.0	100.0	4.0	74.2
통계간행물	(123)	24.0	44.5	11.8	3.8	.0	15.8	68.6	11.8	3.8	15.8	100.0	4.1	76.4
전화/팩스	(9)	58.2	15.6	15.6	.0	.0	10.6	73.8	15.6	.0	10.6	100.0	4.5	86.9
통계청 방문	(40)	44.0	32.2	12.7	2.2	.0	9.0	76.2	12.7	2.2	9.0	100.0	4.3	82.4
뉴스/신문보도	(68)	32.4	19.9	9.5	6.9	.0	31.3	52.4	9.5	6.9	31.3	100.0	4.1	78.4
기타	(2)	.0	50.0	.0	.0	.0	50.0	50.0	.0	.0	50.0	100.0	4.0	75.0

문7. 담당공무원의 태도는 친절하였습니까?

	사례수	매우 그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	무응답	중합				계	평균(R)	100점 평균(R)
								긍정	보통	부정	무응답			
전체	(739)	31.2	28.1	6.7	1.5	.2	32.3	59.3	6.7	1.7	32.3	100.0	4.3	82.7
성별														
남	(527)	32.3	26.5	5.3	1.7	.3	34.0	58.8	5.3	1.9	34.0	100.0	4.3	83.6
여	(212)	28.5	32.1	10.1	1.0	.0	28.3	60.6	10.1	1.0	28.3	100.0	4.2	80.7
연령														
20대	(279)	28.9	26.4	5.4	.9	.0	38.5	55.2	5.4	.9	38.5	100.0	4.4	83.8
30대	(311)	30.5	27.4	7.7	2.8	.4	31.1	58.0	7.7	3.2	31.1	100.0	4.2	80.8
40대	(131)	35.4	32.5	6.7	.0	.0	25.4	67.9	6.7	.0	25.4	100.0	4.4	84.6
50대 이상	(18)	47.7	35.2	8.4	.0	.0	8.7	82.9	8.4	.0	8.7	100.0	4.4	85.8
구분														
통계간행물	(245)	26.0	40.9	7.2	2.8	.6	22.7	66.9	7.2	3.3	22.7	100.0	4.2	78.8
KOSIS 이용자	(45)	41.2	30.9	13.2	2.9	.0	11.8	72.1	13.2	2.9	11.8	100.0	4.3	81.3
표준산업분류 등 민원인	(32)	49.1	27.3	16.4	3.6	.0	3.6	76.4	16.4	3.6	3.6	100.0	4.3	81.6
홈페이지 통계자료문의자	(245)	10.2	16.2	3.8	.4	.0	69.5	26.3	3.8	.4	69.5	100.0	4.2	79.6
도서실 이용자	(172)	62.4	26.4	6.6	.5	.0	4.1	88.8	6.6	.5	4.1	100.0	4.6	89.3
직업														
화이트칼라(사무/관리/경영) ...	(449)	28.1	31.8	6.1	2.0	.3	31.6	60.0	6.1	2.3	31.6	100.0	4.2	81.2
전문직	(123)	38.3	25.8	11.4	1.6	.0	22.9	64.2	11.4	1.6	22.9	100.0	4.3	82.7
블루칼라(기술/판매/서비스) ...	(29)	46.8	22.9	9.1	.0	.0	21.1	69.8	9.1	.0	21.1	100.0	4.5	87.0
자영업	(13)	18.4	20.4	.0	.0	.0	61.2	38.8	.0	.0	61.2	100.0	4.5	86.8
학생	(110)	31.8	19.1	3.9	.0	.0	45.2	50.9	3.9	.0	45.2	100.0	4.5	87.7
주부/무직/기타	(15)	40.2	17.8	6.0	.0	.0	35.9	58.0	6.0	.0	35.9	100.0	4.5	88.3
근무처														
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(145)	32.0	33.7	1.9	.9	.0	31.5	65.7	1.9	.9	31.5	100.0	4.4	85.3
학계/언론기관/연구기관	(81)	31.0	24.5	11.0	2.4	1.7	29.4	55.5	11.0	4.1	29.4	100.0	4.1	78.6
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(376)	30.8	30.0	8.7	2.1	.0	28.4	60.8	8.7	2.1	28.4	100.0	4.3	81.3
기타(자영업/주부/학생)	(138)	31.5	19.1	3.7	.0	.0	45.7	50.6	3.7	.0	45.7	100.0	4.5	87.8
관심분야														
물가통계	(117)	29.6	33.1	6.1	2.3	.0	29.0	62.7	6.1	2.3	29.0	100.0	4.3	81.7
경기동향통계	(296)	32.3	25.9	8.3	1.4	.5	31.7	58.2	8.3	1.9	31.7	100.0	4.3	82.2
고용통계	(65)	30.5	38.9	4.8	.0	.0	25.8	69.4	4.8	.0	25.8	100.0	4.3	83.7
소득통계	(29)	32.6	18.9	10.6	5.0	.0	32.8	51.6	10.6	5.0	32.8	100.0	4.2	79.5
인구/사회통계	(189)	31.6	27.4	4.0	1.4	.0	35.6	59.0	4.0	1.4	35.6	100.0	4.4	84.6
농수산/국제통계	(41)	27.0	24.3	9.8	.0	.0	39.0	51.3	9.8	.0	39.0	100.0	4.3	82.1
기타	(2)	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	100.0	.	.
탐색경로														
인터넷/PC통신	(498)	26.1	26.4	6.9	1.6	.0	39.1	52.5	6.9	1.6	39.1	100.0	4.3	81.6
통계간행물	(123)	37.4	41.9	4.5	1.6	1.1	13.6	79.3	4.5	2.7	13.6	100.0	4.3	82.6
전화/팩스	(9)	58.2	15.6	15.6	.0	.0	10.6	73.8	15.6	.0	10.6	100.0	4.5	86.9
통계청 방문	(40)	56.5	28.3	8.2	.0	.0	7.0	84.8	8.2	.0	7.0	100.0	4.5	88.0
뉴스/신문보도	(68)	38.8	17.8	7.4	2.0	.0	34.0	56.6	7.4	2.0	34.0	100.0	4.4	85.4
기타	(2)	50.0	.0	.0	.0	.0	50.0	50.0	.0	.0	50.0	100.0	5.0	100.0

문8. 요청하신 서비스가 처리되는데 소요된 시간에 대해서 만족하십니까?

	사례수	매우 그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	무응답	종합				계	평균(R)	100점 평균(R)
								긍정	보통	부정	무응답			
전체	(739)	23.8	41.1	16.4	14.0	1.4	3.3	64.9	16.4	15.4	3.3	100.0	3.7	68.6
성별														
남	(527)	26.2	41.9	14.3	13.1	1.7	2.8	68.0	14.3	14.8	2.8	100.0	3.8	70.0
여	(212)	17.9	39.1	21.6	16.3	.4	4.7	57.0	21.6	16.7	4.7	100.0	3.6	65.2
연령														
20대	(279)	20.0	36.3	19.8	19.0	1.3	3.6	56.3	19.8	20.3	3.6	100.0	3.6	64.2
30대	(311)	24.9	40.5	16.1	13.7	1.2	3.5	65.5	16.1	14.9	3.5	100.0	3.8	69.3
40대	(131)	28.5	50.3	12.0	5.1	1.4	2.8	78.7	12.0	6.5	2.8	100.0	4.0	75.5
50대 이상	(18)	29.4	58.5	.0	7.1	5.0	.0	87.9	.0	12.1	.0	100.0	4.0	75.0
구분														
통계간행물	(245)	21.5	49.2	13.3	8.8	.0	7.2	70.7	13.3	8.8	7.2	100.0	3.9	72.5
KOSIS 이용자	(45)	27.9	30.9	22.1	19.1	.0	.0	58.8	22.1	19.1	.0	100.0	3.7	66.9
표준산업분류 등 민원인	(32)	30.9	32.7	10.9	23.6	.0	1.8	63.6	10.9	23.6	1.8	100.0	3.7	68.1
홈페이지 통계자료문의자	(245)	13.9	41.7	15.8	22.9	3.0	2.6	55.6	15.8	25.9	2.6	100.0	3.4	60.4
도서실 이용자	(172)	38.6	33.0	21.3	5.6	1.5	.0	71.6	21.3	7.1	.0	100.0	4.0	75.4
직업														
화이트칼라(사무/관리/경영) ...	(449)	21.9	43.9	15.5	12.6	1.4	4.7	65.8	15.5	14.0	4.7	100.0	3.8	68.9
전문직	(123)	26.1	42.4	17.6	12.4	1.5	.0	68.5	17.6	13.9	.0	100.0	3.8	69.8
블루칼라(기술/판매/서비스) ...	(29)	36.2	34.2	6.0	23.6	.0	.0	70.4	6.0	23.6	.0	100.0	3.8	70.7
자영업	(13)	32.5	53.3	7.1	7.1	.0	.0	85.8	7.1	7.1	.0	100.0	4.1	77.8
학생	(110)	22.5	31.8	22.2	18.6	1.6	3.4	54.3	22.2	20.2	3.4	100.0	3.6	64.2
주부/무직/기타	(15)	40.5	17.5	18.1	23.9	.0	.0	58.0	18.1	23.9	.0	100.0	3.7	68.7
근무처														
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(145)	28.6	44.5	10.1	5.6	.0	11.2	73.1	10.1	5.6	11.2	100.0	4.1	77.0
학계/언론기관/연구기관	(81)	18.1	38.1	21.0	17.7	2.3	2.8	56.2	21.0	20.0	2.8	100.0	3.5	63.4
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(376)	22.5	43.7	16.4	15.0	1.7	.6	66.3	16.4	16.7	.6	100.0	3.7	67.7
기타(자영업/주부/학생)	(138)	25.4	32.2	20.3	18.1	1.3	2.7	57.6	20.3	19.4	2.7	100.0	3.6	66.0
관심분야														
물가통계	(117)	30.2	41.8	8.4	16.5	.7	2.3	72.0	8.4	17.2	2.3	100.0	3.9	71.6
경기동향통계	(296)	24.7	38.6	17.4	15.1	1.9	2.4	63.3	17.4	17.0	2.4	100.0	3.7	67.7
고용통계	(65)	21.3	47.6	17.1	6.5	1.3	6.2	68.8	17.1	7.9	6.2	100.0	3.9	71.6
소득통계	(29)	24.6	25.8	27.4	19.1	3.1	.0	50.4	27.4	22.2	.0	100.0	3.5	62.4
인구/사회통계	(189)	20.8	41.0	18.3	14.6	.0	5.3	61.8	18.3	14.6	5.3	100.0	3.7	67.9
농수산/국제통계	(41)	17.4	55.4	15.1	5.5	4.5	2.2	72.7	15.1	10.0	2.2	100.0	3.8	69.3
기타	(2)	.0	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	4.0	75.0
탐색경로														
인터넷/PC통신	(498)	21.2	41.0	18.1	15.3	1.5	2.9	62.2	18.1	16.7	2.9	100.0	3.7	66.8
통계간행물	(123)	27.6	44.3	10.6	11.2	.0	6.2	71.9	10.6	11.2	6.2	100.0	3.9	73.5
전화/팩스	(9)	42.6	41.8	15.6	.0	.0	.0	84.4	15.6	.0	.0	100.0	4.3	81.8
통계청 방문	(40)	30.4	38.9	19.4	9.2	2.2	.0	69.2	19.4	11.4	.0	100.0	3.9	71.5
뉴스/신문/보도	(68)	30.2	35.4	13.4	15.0	2.6	3.4	65.6	13.4	17.7	3.4	100.0	3.8	69.5
기타	(2)	.0	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	4.0	75.0

문9. 통계청 민원서비스를 이용함에 있어서, 전반적으로 어느정도 만족하십니까?

	사례수	매우 만족	대체로 만족	보통	대체로 불만족	매우 불만족	종합			계	평균(R)	100점 평균(R)
							만족	보통	불만족			
전체	(739)	18.3	52.9	21.3	7.2	.4	71.2	21.3	7.5	100.0	3.8	70.4
성별												
남	(527)	20.6	51.3	19.9	7.7	.5	71.8	19.9	8.2	100.0	3.8	70.9
여	(212)	12.8	56.9	24.6	5.7	.0	69.7	24.6	5.7	100.0	3.8	69.2
연령												
20대	(279)	17.4	48.5	26.8	7.2	.0	65.9	26.8	7.2	100.0	3.8	69.0
30대	(311)	17.6	52.4	20.1	9.6	.3	70.0	20.1	9.9	100.0	3.8	69.4
40대	(131)	20.3	61.8	15.0	2.2	.7	82.1	15.0	2.9	100.0	4.0	74.7
50대 이상	(18)	32.1	62.9	.0	.0	5.0	95.0	.0	5.0	100.0	4.2	79.3
구분												
통계간행물	(245)	14.4	63.5	16.6	5.5	.0	77.9	16.6	5.5	100.0	3.9	71.7
KOSIS 이용자	(45)	19.1	54.4	16.2	10.3	.0	73.5	16.2	10.3	100.0	3.8	70.6
표준산업분류 등 민원인	(32)	23.6	50.9	14.5	10.9	.0	74.5	14.5	10.9	100.0	3.9	71.8
홈페이지 통계자료문의자	(245)	9.0	45.5	32.7	12.0	.8	54.5	32.7	12.8	100.0	3.5	62.5
도서실 이용자	(172)	36.0	48.2	14.2	1.0	.5	84.3	14.2	1.5	100.0	4.2	79.6
직업												
화이트칼라(사무/관리/경영) ...	(449)	15.1	57.7	20.0	6.6	.6	72.9	20.0	7.2	100.0	3.8	70.1
전문직	(123)	21.0	54.8	15.2	8.9	.0	75.9	15.2	8.9	100.0	3.9	72.0
블루칼라(기술/판매/서비스) ...	(29)	33.0	38.3	23.2	5.4	.0	71.4	23.2	5.4	100.0	4.0	74.7
자영업	(13)	11.6	60.0	21.3	7.1	.0	71.7	21.3	7.1	100.0	3.8	69.1
학생	(110)	23.9	37.1	31.6	7.4	.0	61.1	31.6	7.4	100.0	3.8	69.4
주부/무직/기타	(15)	28.7	29.3	29.9	12.1	.0	58.0	29.9	12.1	100.0	3.7	68.7
근무처												
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(145)	19.1	65.3	10.6	5.0	.0	84.4	10.6	5.0	100.0	4.0	74.6
학계/인문기관/연구기관	(81)	15.6	53.8	19.9	10.7	.0	69.4	19.9	10.7	100.0	3.7	68.6
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(376)	16.8	53.2	22.3	7.0	.7	70.0	22.3	7.7	100.0	3.8	69.6
기타(자영업/주부/학생)	(138)	23.3	38.4	30.4	7.9	.0	61.7	30.4	7.9	100.0	3.8	69.3
관심분야												
물가통계	(117)	13.9	62.9	16.9	5.5	.7	76.8	16.9	6.3	100.0	3.8	70.9
경기동향통계	(296)	19.4	47.6	24.1	8.3	.6	67.0	24.1	8.9	100.0	3.8	69.2
고용통계	(65)	23.5	58.8	16.3	1.4	.0	82.3	16.3	1.4	100.0	4.0	76.1
소득통계	(29)	20.1	37.2	34.3	8.3	.0	57.4	34.3	8.3	100.0	3.7	67.3
인구/사회통계	(189)	19.7	53.2	18.7	8.4	.0	72.9	18.7	8.4	100.0	3.8	71.0
농수산/국제통계	(41)	8.6	62.7	22.0	6.7	.0	71.3	22.0	6.7	100.0	3.7	68.3
기타	(2)	.0	50.0	50.0	.0	.0	50.0	50.0	.0	100.0	3.5	62.5
탐색경로												
인터넷/PC통신	(498)	15.2	54.0	22.9	7.7	.2	69.2	22.9	7.9	100.0	3.8	69.1
통계간행물	(123)	20.8	54.2	17.8	7.2	.0	75.0	17.8	7.2	100.0	3.9	72.1
전화/팩스	(9)	42.6	41.8	15.6	.0	.0	84.4	15.6	.0	100.0	4.3	81.8
통계청 방문	(40)	35.0	47.0	15.7	.0	2.3	82.0	15.7	2.3	100.0	4.1	78.1
뉴스/신문보도	(68)	24.5	45.9	20.0	8.3	1.3	70.4	20.0	9.6	100.0	3.8	71.0
기타	(2)	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	4.0	75.0



문10. 원하는 통계청 자료를 쉽게 찾을 수 있었습니까?

	사례수	매우 그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	종합			계	평균 (R)	100점 평균 (R)
							긍정	보통	부정			
전체	(1000)	14.8	36.4	23.0	24.0	1.8	51.2	23.0	25.8	100.0	3.4	59.6
성별												
남	(717)	16.0	36.5	21.3	24.6	1.7	52.5	21.3	26.3	100.0	3.4	60.1
여	(283)	11.8	36.3	27.3	22.6	2.1	48.1	27.3	24.6	100.0	3.3	58.3
연령												
20대	(347)	12.2	33.2	23.0	29.1	2.5	45.4	23.0	31.6	100.0	3.2	55.9
30대	(435)	15.6	35.3	22.9	24.4	1.8	50.9	22.9	26.2	100.0	3.4	59.6
40대	(185)	17.2	41.7	24.5	16.3	.3	58.9	24.5	16.6	100.0	3.6	64.8
50대 이상	(32)	18.0	56.6	14.8	7.9	2.7	74.7	14.8	10.6	100.0	3.8	69.9
구분												
통계간행물	(431)	11.6	46.7	25.1	16.3	.3	58.3	25.1	16.6	100.0	3.5	63.2
KOSIS 이용자	(66)	19.0	40.0	16.0	24.0	1.0	59.0	16.0	25.0	100.0	3.5	63.0
표준산업분류 등 민원인	(39)	13.6	25.8	28.8	28.8	3.0	39.4	28.8	31.8	100.0	3.2	54.5
홈페이지 통계자료문의자	(275)	10.4	23.4	19.7	41.8	4.7	33.8	19.7	46.5	100.0	2.9	48.2
도서실 이용자	(189)	27.3	32.9	24.1	14.8	.9	60.2	24.1	15.7	100.0	3.7	67.7
직업												
화이트칼라(사무/관리/경영) ...	(639)	12.8	40.0	24.4	21.5	1.3	52.8	24.4	22.8	100.0	3.4	60.4
전문직	(166)	16.3	37.2	19.0	26.5	1.1	53.4	19.0	27.5	100.0	3.4	60.3
블루칼라(기술/판매/서비스) ...	(34)	31.5	19.5	14.5	34.5	.0	51.0	14.5	34.5	100.0	3.5	62.0
자영업	(18)	14.9	11.3	15.1	55.1	3.6	26.2	15.1	58.7	100.0	2.8	44.7
학생	(127)	16.4	30.2	21.4	28.0	4.0	46.7	21.4	32.0	100.0	3.3	56.8
주부/무직/기타	(16)	32.2	.0	44.9	11.3	11.6	32.2	44.9	22.9	100.0	3.3	57.5
근무처												
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(246)	17.7	41.9	26.3	13.3	.8	59.6	26.3	14.1	100.0	3.6	65.6
학계/인문기관/연구기관	(128)	13.8	39.4	20.3	26.5	.0	53.2	20.3	26.5	100.0	3.4	60.1
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(464)	12.5	36.6	21.9	27.2	1.8	49.1	21.9	28.9	100.0	3.3	57.7
기타(자영업/주부/학생).....	(162)	17.8	25.1	23.0	29.4	4.7	42.9	23.0	34.1	100.0	3.2	55.5
관심분야												
물가통계	(170)	14.3	47.1	17.0	20.8	.8	61.4	17.0	21.6	100.0	3.5	63.3
경기동향통계	(387)	14.1	37.2	21.3	25.8	1.6	51.4	21.3	27.3	100.0	3.4	59.1
고용통계	(86)	23.9	39.9	18.4	17.8	.0	63.8	18.4	17.8	100.0	3.7	67.5
소득통계	(52)	15.3	35.8	30.1	15.7	3.1	51.1	30.1	18.8	100.0	3.4	61.2
인구/사회통계	(250)	14.1	27.8	30.0	25.7	2.4	41.9	30.0	28.1	100.0	3.3	56.4
농수산/국제통계	(52)	10.2	32.0	22.3	30.3	5.3	42.1	22.3	35.6	100.0	3.1	52.9
기타	(3)	.0	33.3	.0	66.7	.0	33.3	.0	66.7	100.0	2.7	41.7
탐색경로												
인터넷/PC통신	(638)	14.1	35.6	20.6	27.9	1.9	49.6	20.6	29.8	100.0	3.3	58.0
통계간행물	(203)	13.3	40.7	28.2	16.2	1.6	54.1	28.2	17.7	100.0	3.5	62.0
전화/팩스	(11)	24.7	36.8	38.5	.0	.0	61.5	38.5	.0	100.0	3.9	71.5
통계청 방문	(43)	37.6	35.2	14.2	8.8	4.2	72.8	14.2	12.9	100.0	3.9	73.3
뉴스/신문보도	(103)	11.9	34.4	29.2	23.7	.9	46.3	29.2	24.6	100.0	3.3	58.2
기타	(2)	.0	.0	50.0	50.0	.0	.0	50.0	50.0	100.0	2.5	37.5

문11. 통계의 개념, 분류 및 조사방법 등에 대한 정보가 이용자에게 명확하게 전달되는 편입니까?

	사례수	매우 그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	무응답	종합				계	평균(R)	100점 평균(R)
								긍정	보통	부정	무응답			
전체	(1000)	7.3	38.0	25.1	26.2	1.2	2.1	45.4	25.1	27.4	2.1	100.0	3.2	56.2
성별														
남	(717)	7.7	37.5	24.6	26.5	1.4	2.3	45.3	24.6	27.9	2.3	100.0	3.2	56.1
여	(283)	6.4	39.3	26.5	25.4	.8	1.6	45.7	26.5	26.2	1.6	100.0	3.3	56.4
연령														
20대	(347)	6.1	38.9	25.6	25.7	1.3	2.4	45.0	25.6	27.0	2.4	100.0	3.2	55.9
30대	(435)	7.2	35.8	26.2	28.2	1.1	1.5	43.0	26.2	29.3	1.5	100.0	3.2	55.0
40대	(185)	9.2	41.0	24.5	21.9	1.3	2.2	50.2	24.5	23.2	2.2	100.0	3.4	58.9
50대 이상	(32)	12.3	42.2	8.7	27.8	2.7	6.2	54.6	8.7	30.5	6.2	100.0	3.4	59.0
구분														
통계간행물	(431)	5.3	44.2	23.2	25.1	.3	1.9	49.5	23.2	25.4	1.9	100.0	3.3	57.4
KOSIS 이용자	(66)	8.0	37.0	19.0	34.0	1.0	1.0	45.0	19.0	35.0	1.0	100.0	3.2	54.3
표준산업분류 등 민원인	(39)	9.1	21.2	30.3	33.3	3.0	3.0	30.3	30.3	36.4	3.0	100.0	3.0	50.0
홈페이지 통계자료문의자	(275)	3.3	31.1	26.1	33.1	2.7	3.7	34.4	26.1	35.8	3.7	100.0	3.0	49.8
도서실 이용자	(189)	17.1	38.0	29.2	14.4	.9	.5	55.1	29.2	15.3	.5	100.0	3.6	64.1
직업														
화이트칼라(사무/관리/경영) ...	(639)	6.2	38.3	26.5	25.7	1.3	2.0	44.5	26.5	27.0	2.0	100.0	3.2	55.7
전문직	(166)	7.3	40.0	21.1	29.1	.9	1.6	47.3	21.1	30.0	1.6	100.0	3.2	56.0
블루칼라(기술/판매/서비스) ...	(34)	18.3	15.1	34.1	29.8	.0	2.7	33.4	34.1	29.8	2.7	100.0	3.2	55.6
자영업	(18)	8.0	33.2	15.1	40.0	3.6	.0	41.3	15.1	43.6	.0	100.0	3.0	50.5
학생	(127)	9.6	41.8	19.9	24.4	1.4	2.9	51.4	19.9	25.8	2.9	100.0	3.3	58.7
주부/무직/기타	(16)	11.0	32.0	45.5	5.8	.0	5.8	43.0	45.5	5.8	5.8	100.0	3.5	62.8
근무처														
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(246)	8.5	42.5	23.5	22.8	.5	2.2	51.0	23.5	23.3	2.2	100.0	3.4	59.1
학계/언론기관/연구기관	(128)	4.5	43.5	18.1	31.6	.5	1.8	48.0	18.1	32.1	1.8	100.0	3.2	55.1
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(464)	6.7	33.6	29.1	27.1	1.7	1.9	40.3	29.1	28.8	1.9	100.0	3.2	54.2
기타(자영업/주부/학생)	(162)	9.6	39.8	21.9	24.3	1.5	2.8	49.4	21.9	25.9	2.8	100.0	3.3	58.1
관심분야														
물가통계	(170)	5.0	45.1	23.8	21.8	1.8	2.5	50.1	23.8	23.6	2.5	100.0	3.3	57.6
경기동향통계	(387)	7.2	37.8	25.3	27.2	.9	1.6	44.9	25.3	28.1	1.6	100.0	3.2	55.9
고용통계	(86)	8.4	40.4	23.6	22.7	1.8	3.2	48.8	23.6	24.5	3.2	100.0	3.3	58.0
소득통계	(52)	9.6	36.5	36.6	14.9	2.4	.0	46.1	36.6	17.3	.0	100.0	3.4	59.0
인구/사회통계	(250)	8.6	35.4	24.0	28.5	.7	2.7	44.1	24.0	29.2	2.7	100.0	3.2	55.9
농수산/국제통계	(52)	6.2	29.5	24.0	36.8	1.8	1.8	35.6	24.0	38.6	1.8	100.0	3.0	50.4
기타	(3)	.0	.0	33.3	66.7	.0	.0	.0	33.3	66.7	.0	100.0	2.3	33.3
탐색경로														
인터넷/PC통신	(638)	6.5	35.3	26.9	27.6	1.2	2.6	41.8	26.9	28.7	2.6	100.0	3.2	54.7
통계간행물	(203)	8.5	45.0	18.5	25.5	1.1	1.3	53.5	18.5	26.7	1.3	100.0	3.3	58.7
전화/팩스	(11)	.0	57.4	42.6	.0	.0	.0	57.4	42.6	.0	.0	100.0	3.6	64.4
통계청 방문	(43)	24.0	31.9	31.7	8.3	4.2	.0	55.9	31.7	12.4	.0	100.0	3.6	65.8
뉴스/신문보도	(103)	3.2	42.7	23.3	28.6	.8	1.4	45.9	23.3	29.4	1.4	100.0	3.2	54.8
기타	(2)	50.0	.0	.0	50.0	.0	.0	50.0	.0	50.0	.0	100.0	3.5	62.5

문12. 통계청 자료는 이용자의 요구에 따라 다양한 형태로 제공되고 있습니까?

	사례수	매우 그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	무응답	중합				계	평균(R)	100점 평균(R)
								긍정	보통	부정	무응답			
전체	(1000)	6.8	36.3	27.0	21.8	.8	7.3	43.1	27.0	22.6	7.3	100.0	3.3	57.1
성별														
남	(717)	7.5	36.4	24.5	22.4	1.0	8.2	43.8	24.5	23.5	8.2	100.0	3.3	57.3
여	(283)	5.1	36.2	33.2	20.2	.3	5.0	41.3	33.2	20.5	5.0	100.0	3.3	56.7
연령														
20대	(347)	5.8	31.5	30.2	23.9	.7	7.9	37.3	30.2	24.6	7.9	100.0	3.2	54.9
30대	(435)	5.8	38.4	24.9	22.1	1.1	7.6	44.2	24.9	23.3	7.6	100.0	3.3	56.9
40대	(185)	10.5	38.4	25.5	19.4	.0	6.2	48.9	25.5	19.4	6.2	100.0	3.4	60.6
50대 이상	(32)	8.7	48.6	29.4	8.7	2.7	1.8	57.3	29.4	11.4	1.8	100.0	3.5	63.2
구분														
통계간행물	(431)	5.6	46.4	26.6	16.9	.3	4.1	52.0	26.6	17.2	4.1	100.0	3.4	60.5
KOSIS 이용자	(66)	6.0	36.0	15.0	39.0	1.0	3.0	42.0	15.0	40.0	3.0	100.0	3.1	51.8
표준산업분류 등 민원인	(39)	15.2	21.2	36.4	22.7	.0	4.5	36.4	36.4	22.7	4.5	100.0	3.3	57.5
홈페이지 통계자료문의자	(275)	3.3	25.4	24.7	27.8	1.3	17.4	28.8	24.7	29.1	17.4	100.0	3.0	50.5
도서관 이용자	(189)	13.0	32.4	33.3	18.1	1.4	1.9	45.4	33.3	19.4	1.9	100.0	3.4	59.6
직업														
화이트칼라(사무/관리/경영) ...	(639)	6.4	39.3	27.5	19.6	.8	6.5	45.6	27.5	20.4	6.5	100.0	3.3	58.2
전문직	(166)	6.5	34.1	24.5	24.6	1.6	8.6	40.7	24.5	26.2	8.6	100.0	3.2	55.3
블루칼라(기술/판매/서비스) ...	(34)	10.4	26.2	16.7	38.4	.0	8.2	36.7	16.7	38.4	8.2	100.0	3.1	52.4
자영업	(18)	8.3	31.4	33.2	18.4	3.6	5.0	39.7	33.2	22.0	5.0	100.0	3.2	55.9
학생	(127)	6.2	29.4	30.1	25.9	.0	8.4	35.6	30.1	25.9	8.4	100.0	3.2	54.3
주부/무직/기타	(16)	22.3	22.6	22.3	15.7	.0	17.1	44.9	22.3	15.7	17.1	100.0	3.6	65.5
근무처														
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(246)	10.3	47.8	22.2	13.5	.0	6.2	58.1	22.2	13.5	6.2	100.0	3.6	64.7
학계/인문기관/연구기관	(128)	5.9	36.0	24.0	24.9	2.5	6.7	41.9	24.0	27.3	6.7	100.0	3.2	54.8
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(464)	4.7	32.9	29.4	24.6	1.0	7.4	37.6	29.4	25.6	7.4	100.0	3.2	54.3
기타(자영업/주부/학생)	(162)	8.0	29.0	29.7	24.1	.4	8.9	37.0	29.7	24.5	8.9	100.0	3.2	55.5
관심분야														
물가통계	(170)	5.2	44.5	23.3	19.6	.0	7.4	49.7	23.3	19.6	7.4	100.0	3.4	59.6
경기동향통계	(387)	6.7	35.5	28.9	21.8	1.3	5.8	42.2	28.9	23.1	5.8	100.0	3.3	56.5
고용통계	(86)	10.7	33.3	29.1	20.6	.0	6.3	44.0	29.1	20.6	6.3	100.0	3.4	59.1
소득통계	(52)	1.8	37.8	34.3	15.7	3.1	7.3	39.6	34.3	18.7	7.3	100.0	3.2	55.3
인구/사회통계	(250)	8.3	35.6	25.0	22.1	.3	8.7	43.9	25.0	22.4	8.7	100.0	3.3	58.0
농수산/국제통계	(52)	3.9	22.9	25.1	35.0	1.8	11.3	26.8	25.1	36.7	11.3	100.0	2.9	47.8
기타	(3)	.0	33.3	.0	33.3	.0	33.3	33.3	.0	33.3	33.3	100.0	3.0	50.0
답색경로														
인터넷/PC통신	(638)	6.2	34.3	26.5	23.1	.7	9.3	40.5	26.5	23.7	9.3	100.0	3.2	56.1
통계간행물	(203)	8.6	43.4	27.5	16.8	1.1	2.6	52.1	27.5	17.9	2.6	100.0	3.4	60.7
전화/팩스	(11)	.0	65.4	5.4	20.8	.0	8.4	65.4	5.4	20.8	8.4	100.0	3.5	62.2
통계청 방문	(43)	6.1	41.2	25.2	19.3	4.2	4.1	47.3	25.2	23.4	4.1	100.0	3.3	56.7
뉴스/신문보도	(103)	8.0	29.5	31.8	25.5	.0	5.2	37.5	31.8	25.5	5.2	100.0	3.2	55.3
기타	(2)	.0	50.0	50.0	.0	.0	.0	50.0	50.0	.0	.0	100.0	3.5	62.5

문13. 통계청 자료는 신속하게 제공되는 편입니까?

	사례수	매우 그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	무응답	종합				계	평균(R)	100점 평균(R)
								긍정	보통	부정	무응답			
전체	(1000)	10.5	43.8	21.0	20.2	1.1	3.5	54.2	21.0	21.3	3.5	100.0	3.4	61.0
성별														
남	(717)	11.4	44.3	19.4	20.2	1.2	3.5	55.7	19.4	21.4	3.5	100.0	3.5	61.5
여	(283)	8.1	42.4	24.9	20.2	.8	3.6	50.5	24.9	21.0	3.6	100.0	3.4	59.6
연령														
20대	(347)	8.4	43.4	25.5	19.8	.5	2.4	51.8	25.5	20.3	2.4	100.0	3.4	60.1
30대	(435)	12.4	41.0	17.7	22.5	1.7	4.6	53.4	17.7	24.3	4.6	100.0	3.4	60.4
40대	(185)	9.1	49.5	19.6	18.5	.3	2.9	58.6	19.6	18.9	2.9	100.0	3.5	62.5
50대 이상	(32)	15.1	51.6	23.7	2.7	2.7	4.2	66.7	23.7	5.4	4.2	100.0	3.8	69.2
구분														
통계간행물	(431)	7.5	47.0	21.3	20.1	.3	3.8	54.5	21.3	20.4	3.8	100.0	3.4	60.7
KOSIS 이용자	(66)	7.0	56.0	8.0	26.0	2.0	1.0	63.0	8.0	28.0	1.0	100.0	3.4	60.1
표준산업분류 등 민원인	(39)	18.2	30.3	24.2	22.7	1.5	3.0	48.5	24.2	24.2	3.0	100.0	3.4	60.5
홈페이지 통계자료문의자	(275)	8.0	43.8	17.4	23.4	2.0	5.4	51.8	17.4	25.4	5.4	100.0	3.3	58.6
도서실 이용자	(189)	20.4	34.7	29.2	13.4	.9	1.4	55.1	29.2	14.4	1.4	100.0	3.6	65.3
직업														
화이트칼라(사무/관리/경영) ...	(539)	9.2	44.6	21.2	20.0	.6	4.3	53.8	21.2	20.6	4.3	100.0	3.4	60.9
전문직	(166)	11.8	42.1	20.7	21.9	2.0	1.4	54.0	20.7	23.9	1.4	100.0	3.4	60.1
블루칼라(기술/판매/서비스) ...	(34)	25.3	29.3	22.3	16.7	1.8	4.7	54.5	22.3	18.5	4.7	100.0	3.6	65.6
자영업	(18)	16.3	46.6	5.0	23.4	8.7	.0	62.9	5.0	32.1	.0	100.0	3.4	59.6
학생	(127)	9.7	45.2	21.5	20.8	.7	2.2	54.9	21.5	21.5	2.2	100.0	3.4	60.8
주부/무직/기타	(16)	16.5	43.5	22.6	11.6	.0	5.8	60.1	22.6	11.6	5.8	100.0	3.7	67.2
근무처														
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(246)	14.0	42.9	16.8	20.4	.5	5.3	56.9	16.8	21.0	5.3	100.0	3.5	63.0
학계/언론기관/연구기관	(128)	6.6	38.7	28.8	23.5	1.4	1.1	45.2	28.8	24.9	1.1	100.0	3.3	56.5
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(464)	9.4	45.1	21.4	19.2	1.1	3.7	54.6	21.4	20.3	3.7	100.0	3.4	61.1
기타(자영업/주부/학생)	(162)	11.1	45.2	19.7	20.2	1.5	2.3	56.3	19.7	21.7	2.3	100.0	3.5	61.3
관심분야														
물가통계	(170)	12.7	44.5	21.1	19.8	.0	1.9	57.2	21.1	19.8	1.9	100.0	3.5	62.8
경기동향통계	(387)	11.5	45.6	19.5	19.0	1.1	3.3	57.1	19.5	20.1	3.3	100.0	3.5	62.2
고용통계	(86)	9.5	48.7	24.8	15.4	.0	1.6	58.2	24.8	15.4	1.6	100.0	3.5	63.3
소득통계	(52)	4.5	35.1	28.9	21.4	4.9	5.2	39.7	28.9	26.2	5.2	100.0	3.1	53.5
인구/사회통계	(250)	8.5	42.2	21.0	22.5	1.1	4.7	50.8	21.0	23.6	4.7	100.0	3.4	59.1
농수산/국제통계	(52)	11.5	35.6	18.3	25.8	1.8	7.1	47.1	18.3	27.5	7.1	100.0	3.3	57.9
기타	(3)	33.3	33.3	.0	33.3	.0	.0	66.7	.0	33.3	.0	100.0	3.7	66.7
탐색경로														
인터넷/PC통신	(638)	9.6	44.2	20.7	20.8	.6	4.0	53.9	20.7	21.5	4.0	100.0	3.4	60.8
통계간행물	(203)	10.5	45.2	22.1	17.2	1.8	3.2	55.7	22.1	19.0	3.2	100.0	3.5	61.7
전화/팩스	(11)	16.4	38.1	24.7	20.8	.0	.0	54.5	24.7	20.8	.0	100.0	3.5	62.5
통계청 방문	(43)	26.1	43.9	14.2	11.7	4.2	.0	69.9	14.2	15.9	.0	100.0	3.8	69.0
뉴스/신문보도	(103)	8.7	39.2	22.2	25.5	.9	3.5	48.0	22.2	26.4	3.5	100.0	3.3	57.6
기타	(2)	.0	.0	50.0	50.0	.0	.0	.0	50.0	50.0	.0	100.0	2.5	37.5

문14. 통계자료가 신속하게 갱신된다고 생각하십니까?

	사례수	매우 그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	무응답	종합				계	평균(R)	100점 평균(R)
								긍정	보통	부정	무응답			
전체	(1000)	5.3	35.2	21.4	26.9	1.6	9.6	40.5	21.4	28.5	9.6	100.0	3.2	54.3
성별														
남	(717)	5.8	35.3	20.5	27.4	1.6	9.4	41.0	20.5	29.0	9.4	100.0	3.2	54.5
여	(283)	4.1	34.9	23.5	25.7	1.7	10.1	39.0	23.5	27.4	10.1	100.0	3.2	53.9
연령														
20대	(347)	2.9	31.6	24.2	28.6	1.9	10.8	34.5	24.2	30.5	10.8	100.0	3.1	51.4
30대	(435)	7.6	32.8	19.6	29.0	1.4	9.6	40.4	19.6	30.4	9.6	100.0	3.2	54.5
40대	(185)	4.5	43.6	19.2	22.5	1.5	8.6	48.2	19.2	24.0	8.6	100.0	3.3	57.4
50대 이상	(32)	4.2	56.4	27.0	5.5	2.7	4.2	60.6	27.0	8.2	4.2	100.0	3.6	64.1
구분														
통계간행물	(431)	5.3	42.6	21.0	22.3	.6	8.2	48.0	21.0	22.9	8.2	100.0	3.3	58.1
KOSIS 이용자	(66)	6.0	48.0	16.0	25.0	1.0	4.0	54.0	16.0	26.0	4.0	100.0	3.3	58.6
표준산업분류 등 민원인	(39)	7.6	16.7	28.8	36.4	3.0	7.6	24.2	28.8	39.4	7.6	100.0	2.9	47.1
홈페이지 통계자료문의자	(275)	2.7	27.1	18.4	33.1	2.0	16.7	29.8	18.4	35.1	16.7	100.0	2.9	48.6
도서실 이용자	(189)	8.3	29.2	26.9	27.3	3.2	5.1	37.5	26.9	30.6	5.1	100.0	3.1	53.2
직업														
화이트칼라(사무/관리/경영) ...	(639)	5.0	36.6	21.5	25.6	1.6	9.7	41.6	21.5	27.2	9.7	100.0	3.2	54.9
전문직	(166)	4.3	35.1	23.1	30.1	.5	6.9	39.4	23.1	30.6	6.9	100.0	3.1	53.4
블루칼라(기술/판매/서비스) ...	(34)	17.4	21.3	17.2	36.8	1.8	5.5	38.7	17.2	38.6	5.5	100.0	3.2	54.2
자영업	(18)	8.3	23.2	9.8	34.9	8.7	15.1	31.4	9.8	43.6	15.1	100.0	2.9	46.3
학생	(127)	4.0	33.5	21.8	28.5	1.4	10.8	37.4	21.8	30.0	10.8	100.0	3.1	52.8
주부/무직/기타	(16)	11.0	33.9	16.5	5.8	5.5	27.3	44.9	16.5	11.3	27.3	100.0	3.5	63.4
근무처														
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(246)	10.6	36.4	20.1	23.8	.5	8.6	47.0	20.1	24.3	8.6	100.0	3.4	59.0
학계/언론기관/연구기관	(128)	3.3	38.6	20.5	26.8	1.7	9.0	41.9	20.5	28.6	9.0	100.0	3.2	54.1
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(464)	3.1	34.5	22.8	28.6	1.8	9.2	37.6	22.8	30.4	9.2	100.0	3.1	52.3
기타(자영업/주부/학생)	(162)	5.1	32.4	20.0	27.0	2.6	12.9	37.5	20.0	29.7	12.9	100.0	3.1	53.0
관심분야														
물가통계	(170)	8.0	39.2	22.0	22.6	1.3	6.9	47.2	22.0	23.9	6.9	100.0	3.3	58.1
경기동향통계	(387)	4.9	37.8	18.4	27.5	1.2	10.2	42.7	18.4	28.7	10.2	100.0	3.2	55.0
고용통계	(86)	4.0	43.3	26.7	17.5	.0	8.4	47.4	26.7	17.5	8.4	100.0	3.4	59.2
소득통계	(52)	1.7	21.1	38.7	29.1	1.3	8.2	22.8	38.7	30.3	8.2	100.0	2.9	48.1
인구/사회통계	(250)	5.0	30.5	21.6	30.3	2.4	10.1	35.6	21.6	32.7	10.1	100.0	3.1	51.5
농수산/국제통계	(52)	6.3	25.1	15.4	32.1	5.1	16.0	31.3	15.4	37.2	16.0	100.0	2.9	48.6
기타	(3)	.0	33.3	.0	66.7	.0	.0	33.3	.0	66.7	.0	100.0	2.7	41.7
탐색경로														
인터넷/PC통신	(638)	4.8	34.9	20.4	26.9	1.5	11.5	39.7	20.4	28.5	11.5	100.0	3.2	54.1
통계간행물	(203)	7.3	42.2	20.6	23.8	1.2	5.0	49.5	20.6	24.9	5.0	100.0	3.3	58.1
전화/팩스	(11)	8.0	38.1	.0	41.5	.0	12.4	46.1	.0	41.5	12.4	100.0	3.1	53.6
통계청 방문	(43)	8.2	34.0	19.8	28.5	2.1	7.3	42.3	19.8	30.7	7.3	100.0	3.2	54.8
뉴스/신문보도	(103)	3.2	23.9	30.3	31.4	3.0	8.3	27.1	30.3	34.4	8.3	100.0	2.9	48.0
기타	(2)	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	3.0	50.0

문15. 통계청 자료는 예정된 공표일정에 맞게 발표되는 편입니까?

	사례수	매우 그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	무응답	종합				계	평균(R)	100점 평균(R)
								긍정	보통	부정	무응답			
전체	(1000)	7.7	41.3	17.0	8.9	.4	24.7	49.0	17.0	9.3	24.7	100.0	3.6	65.6
성별														
남	(717)	8.5	41.6	17.7	7.4	.6	24.2	50.1	17.7	8.0	24.2	100.0	3.7	66.5
여	(283)	5.7	40.5	15.3	12.6	.0	25.9	46.2	15.3	12.6	25.9	100.0	3.5	63.3
연령														
20대	(347)	6.8	36.7	20.0	8.5	.2	27.8	43.5	20.0	8.7	27.8	100.0	3.6	64.4
30대	(435)	8.3	38.8	15.6	10.0	.6	26.7	47.1	15.6	10.6	26.7	100.0	3.6	65.1
40대	(185)	7.3	54.8	14.1	7.9	.5	15.5	62.1	14.1	8.3	15.5	100.0	3.7	67.9
50대 이상	(32)	11.4	46.6	21.3	4.5	.0	16.1	58.0	21.3	4.5	16.1	100.0	3.8	69.4
구분														
통계간행물	(431)	6.9	53.6	15.7	8.5	.0	15.4	60.5	15.7	8.5	15.4	100.0	3.7	67.4
KOSIS 이용자	(66)	14.0	45.0	8.0	6.0	2.0	25.0	59.0	8.0	8.0	25.0	100.0	3.8	71.0
표준산업분류 등 민원인	(39)	10.6	16.7	16.7	13.6	.0	42.4	27.3	16.7	13.6	42.4	100.0	3.4	60.5
홈페이지 통계자료문의자	(275)	5.0	30.1	13.0	10.4	.0	41.5	35.1	13.0	10.4	41.5	100.0	3.5	62.7
도서실 이용자	(189)	10.6	33.3	29.2	7.9	1.4	17.6	44.0	29.2	9.3	17.6	100.0	3.5	63.3
직업														
화이트칼라(사무/관리/경영) ...	(639)	6.1	45.5	16.1	10.0	.1	22.2	51.6	16.1	10.1	22.2	100.0	3.6	65.2
전문직	(166)	12.3	42.2	14.1	6.1	.9	24.3	54.5	14.1	7.1	24.3	100.0	3.8	69.4
블루칼라(기술/판매/서비스) ...	(34)	20.2	18.4	23.8	7.0	.0	30.7	38.6	23.8	7.0	30.7	100.0	3.7	68.7
자영업	(18)	8.3	4.8	23.2	13.3	3.6	46.8	13.1	23.2	16.9	46.8	100.0	3.0	50.4
학생	(127)	7.5	31.5	23.8	6.8	.0	30.5	38.9	23.8	6.8	30.5	100.0	3.6	64.2
주부/무직/기타	(16)	.0	31.7	11.0	11.3	5.5	40.5	31.7	11.0	16.8	40.5	100.0	3.2	53.9
근무처														
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(246)	8.8	47.8	16.8	8.1	.0	18.5	56.6	16.8	8.1	18.5	100.0	3.7	67.6
학계/연론기관/연구기관	(128)	6.1	48.1	12.0	11.8	.0	22.1	54.1	12.0	11.8	22.1	100.0	3.6	65.5
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(464)	7.9	40.4	16.7	8.9	.5	25.6	48.3	16.7	9.4	25.6	100.0	3.6	65.6
기타(자영업/주부/학생)	(162)	6.8	28.5	22.4	8.0	1.0	33.3	35.3	22.4	8.9	33.3	100.0	3.5	62.1
관심분야														
물가통계	(170)	10.0	44.3	15.0	6.5	.0	24.2	54.2	15.0	6.5	24.2	100.0	3.8	69.0
경기동향통계	(387)	8.3	43.6	16.3	7.5	.4	23.9	51.9	16.3	7.9	23.9	100.0	3.7	67.1
고용통계	(86)	6.6	47.7	22.3	5.2	.0	18.2	54.3	22.3	5.2	18.2	100.0	3.7	67.0
소득통계	(52)	2.6	37.9	18.5	10.7	1.3	29.0	40.5	18.5	12.0	29.0	100.0	3.4	60.5
인구/사회통계	(250)	6.4	35.5	18.2	14.1	.3	25.5	41.9	18.2	14.5	25.5	100.0	3.4	61.2
농수산/국제통계	(52)	9.9	33.7	14.1	7.3	1.7	33.3	43.6	14.1	9.0	33.3	100.0	3.6	66.0
기타	(3)	.0	66.7	.0	.0	.0	33.3	66.7	.0	.0	33.3	100.0	4.0	75.0
탐색경로														
인터넷/PC통신	(638)	7.1	38.7	16.1	8.5	.5	29.1	45.8	16.1	9.0	29.1	100.0	3.6	65.3
통계간행물	(203)	9.5	47.0	18.3	9.9	.0	15.2	56.5	18.3	9.9	15.2	100.0	3.7	66.6
전화/팩스	(11)	16.4	50.9	12.4	12.4	.0	8.0	67.3	12.4	12.4	8.0	100.0	3.8	69.4
통계청 방문	(43)	13.8	42.6	29.9	5.4	.0	8.2	56.4	29.9	5.4	8.2	100.0	3.7	67.7
뉴스/신문보도	(103)	4.5	45.1	15.4	10.9	.8	23.2	49.6	15.4	11.7	23.2	100.0	3.5	63.5
기타	(2)	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	100.0	.	.

문16. 평소 통계청에서 발표하는 통계를 신뢰하는 편입니까?

	사례수	매우 그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	종합			계	평균(R)	100점 평균(R)
							긍정	보통	부정			
전체	(1000)	18.5	54.4	17.3	9.3	.5	72.9	17.3	9.8	100.0	3.8	70.3
성별												
남	(717)	20.9	53.3	16.6	8.7	.6	74.1	16.6	9.3	100.0	3.9	71.3
여	(283)	12.5	57.3	19.2	10.7	.3	69.9	19.2	11.0	100.0	3.7	67.8
연령												
20대	(347)	20.9	58.8	13.5	6.8	.0	79.8	13.5	6.8	100.0	3.9	73.5
30대	(435)	17.4	51.5	18.3	12.3	.6	68.9	18.3	12.9	100.0	3.7	68.2
40대	(185)	16.0	52.6	21.9	8.1	1.5	68.5	21.9	9.6	100.0	3.7	68.3
50대 이상	(32)	21.6	57.0	19.5	1.8	.0	78.6	19.5	1.8	100.0	4.0	74.6
구분												
통계간행물	(431)	10.7	59.2	19.4	10.3	.3	69.9	19.4	10.7	100.0	3.7	67.4
KOSIS 이용자	(66)	17.0	57.0	16.0	10.0	.0	74.0	16.0	10.0	100.0	3.8	70.3
표준산업분류 등 민원인	(39)	12.1	57.6	18.2	9.1	3.0	69.7	18.2	12.1	100.0	3.7	66.7
홈페이지 통계자료문의자	(275)	24.4	54.8	11.7	8.0	1.0	79.3	11.7	9.0	100.0	3.9	73.4
도서실 이용자	(189)	29.6	41.2	20.8	8.3	.0	70.8	20.8	8.3	100.0	3.9	73.0
직업												
화이트칼라(사무/관리/경영) ...	(639)	15.3	55.7	18.4	9.8	.8	71.0	18.4	10.6	100.0	3.7	68.7
전문직	(166)	21.1	51.8	19.5	7.6	.0	72.9	19.5	7.6	100.0	3.9	71.6
블루칼라(기술/판매/서비스) ...	(34)	23.5	44.2	17.6	14.7	.0	67.7	17.6	14.7	100.0	3.8	69.1
자영업	(18)	25.0	56.7	8.3	10.1	.0	81.6	8.3	10.1	100.0	4.0	74.1
학생	(127)	29.1	54.5	9.6	6.8	.0	83.6	9.6	6.8	100.0	4.1	76.5
주부/무직/기타	(16)	17.1	49.3	22.3	11.3	.0	66.4	22.3	11.3	100.0	3.7	68.0
근무처												
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(246)	18.5	56.8	16.6	7.5	.5	75.3	16.6	8.0	100.0	3.9	71.3
학계/언론기관/연구기관	(128)	15.4	46.6	25.7	12.3	.0	62.0	25.7	12.3	100.0	3.7	66.3
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(464)	16.2	55.4	17.6	9.9	.8	71.6	17.6	10.8	100.0	3.8	69.1
기타(자영업/주부/학생)	(162)	27.5	54.2	10.7	7.6	.0	81.7	10.7	7.6	100.0	4.0	75.4
관심분야												
물가통계	(170)	17.6	62.1	14.1	6.2	.0	79.7	14.1	6.2	100.0	3.9	72.8
경기동향통계	(387)	17.8	52.8	19.2	9.2	1.0	70.5	19.2	10.2	100.0	3.8	69.3
고용통계	(86)	18.4	49.7	19.8	12.2	.0	68.1	19.8	12.2	100.0	3.7	68.6
소득통계	(52)	8.1	49.1	31.3	10.4	1.1	57.2	31.3	11.6	100.0	3.5	63.1
인구/사회통계	(250)	23.5	53.0	12.7	10.4	.4	76.5	12.7	10.7	100.0	3.9	72.2
농수산/국제통계	(52)	12.3	60.7	18.4	8.7	.0	73.0	18.4	8.7	100.0	3.8	69.1
기타	(3)	33.3	66.7	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	4.3	83.3
탐색경로												
인터넷/PC통신	(638)	19.8	54.6	16.0	8.9	.7	74.4	16.0	9.6	100.0	3.8	71.0
통계간행물	(203)	12.3	58.4	20.6	8.7	.0	70.7	20.6	8.7	100.0	3.7	68.6
전화/팩스	(11)	8.4	91.6	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	4.1	77.1
통계청 방문	(43)	37.9	40.6	13.3	6.1	2.1	78.5	13.3	8.2	100.0	4.1	76.5
뉴스/신문보도	(103)	14.4	48.0	22.7	14.9	.0	62.4	22.7	14.9	100.0	3.6	65.4
기타	(2)	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	5.0	100.0

문17. 통계청 자료가 현실을 잘 반영하고 있다고 생각하십니까?

	사례수	매우 그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	무응답	종합				계	평균(R)	100점 평균(R)
								긍정	보통	부정	무응답			
전체	(1000)	7.1	38.5	31.1	20.5	.6	2.1	45.6	31.1	21.1	2.1	100.0	3.3	57.9
성별														
남	(717)	7.7	40.3	28.3	20.9	.7	2.1	47.9	28.3	21.6	2.1	100.0	3.3	58.5
여	(283)	5.8	33.9	38.3	19.6	.3	2.2	39.7	38.3	19.9	2.2	100.0	3.3	56.4
연령														
20대	(347)	7.2	39.7	33.4	17.3	.0	2.4	46.9	33.4	17.3	2.4	100.0	3.4	59.4
30대	(435)	6.8	35.1	31.0	24.2	.8	2.1	41.9	31.0	25.1	2.1	100.0	3.2	55.8
40대	(185)	5.7	44.5	26.7	19.6	1.2	2.2	50.3	26.7	20.8	2.2	100.0	3.3	58.7
50대 이상	(32)	18.9	36.6	33.9	10.6	.0	.0	55.5	33.9	10.6	.0	100.0	3.6	66.0
구분														
통계간행물	(431)	3.8	38.9	34.8	20.4	.3	1.9	42.6	34.8	20.7	1.9	100.0	3.3	56.5
KOSIS 이용자	(66)	7.0	42.0	31.0	19.0	.0	1.0	49.0	31.0	19.0	1.0	100.0	3.4	59.3
표준산업분류 등 민원인	(39)	13.6	27.3	27.3	27.3	.0	4.5	40.9	27.3	27.3	4.5	100.0	3.3	57.1
홈페이지 통계자료문의자	(275)	9.4	36.1	25.4	25.1	1.0	3.0	45.5	25.4	26.1	3.0	100.0	3.3	57.2
도서실 이용자	(189)	10.2	42.1	31.9	13.4	.9	1.4	52.3	31.9	14.4	1.4	100.0	3.5	62.0
직업														
화이트칼라(사무/관리/경영) ...	(639)	5.9	37.9	31.8	21.5	.8	2.2	43.7	31.8	22.3	2.2	100.0	3.3	56.8
전문직	(166)	8.3	37.5	32.6	18.7	.0	2.9	45.7	32.6	18.7	2.9	100.0	3.4	59.1
블루칼라(기술/판매/서비스) ...	(34)	14.8	38.0	21.0	26.2	.0	.0	52.8	21.0	26.2	.0	100.0	3.4	60.4
자영업	(18)	18.4	33.6	16.6	31.4	.0	.0	52.0	16.6	31.4	.0	100.0	3.4	59.7
학생	(127)	8.4	43.8	29.7	16.7	.0	1.4	52.2	29.7	16.7	1.4	100.0	3.4	61.1
주부/무직/기타	(16)	5.8	38.0	39.1	5.8	5.5	5.8	43.8	39.1	11.3	5.8	100.0	3.3	58.7
근무처														
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(246)	6.8	39.2	30.8	20.4	.5	2.2	46.0	30.8	20.9	2.2	100.0	3.3	58.0
학계/언론기관/연구기관	(128)	4.1	43.3	26.0	22.9	.0	3.7	47.3	26.0	22.9	3.7	100.0	3.3	57.4
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(464)	7.4	35.5	33.4	21.1	.8	1.8	42.9	33.4	21.9	1.8	100.0	3.3	57.0
기타(자영업/주부/학생)	(162)	9.3	42.1	29.1	17.3	.5	1.7	51.4	29.1	17.8	1.7	100.0	3.4	60.7
관심분야														
물가통계	(170)	7.2	42.9	27.4	20.7	.5	1.3	50.1	27.4	21.2	1.3	100.0	3.4	59.0
경기동향통계	(387)	5.7	37.6	35.2	18.6	.7	2.2	43.3	35.2	19.3	2.2	100.0	3.3	57.4
고용통계	(86)	8.2	44.0	25.4	19.8	.0	2.6	52.2	25.4	19.8	2.6	100.0	3.4	60.4
소득통계	(52)	.0	25.2	46.7	28.2	.0	.0	25.2	46.7	28.2	.0	100.0	3.0	49.2
인구/사회통계	(250)	9.8	37.7	27.0	23.8	.9	.7	47.5	27.0	24.7	.7	100.0	3.3	58.0
농수산/국제통계	(52)	9.8	37.0	29.1	11.3	.0	12.8	46.8	29.1	11.3	12.8	100.0	3.5	63.0
기타	(3)	.0	66.7	.0	33.3	.0	.0	66.7	.0	33.3	.0	100.0	3.3	58.3
탐색경로														
인터넷/PC통신	(638)	7.4	37.5	30.1	21.8	.5	2.6	45.0	30.1	22.3	2.6	100.0	3.3	57.6
통계간행물	(203)	6.7	38.3	35.8	17.2	.0	2.0	45.0	35.8	17.2	2.0	100.0	3.4	58.8
전화/팩스	(11)	.0	73.8	17.8	8.4	.0	.0	73.8	17.8	8.4	.0	100.0	3.7	66.4
통계청 방문	(43)	13.8	53.8	18.7	9.5	2.1	2.0	67.6	18.7	11.6	2.0	100.0	3.7	67.3
뉴스/신문보도	(103)	4.1	34.3	34.7	25.1	1.7	.0	38.5	34.7	26.8	.0	100.0	3.1	53.5
기타	(2)	.0	50.0	50.0	.0	.0	.0	50.0	50.0	.0	.0	100.0	3.5	62.5



문18. 통계청 자료는 이용자들이 알고자 하는 정보를 충분히 수목하고 있습니까?

	사례수	매우 그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	무응답	종합				계	평균(R)	100점 평균(R)
								긍정	보통	부정	무응답			
전체	(1000)	4.6	31.5	31.3	29.5	1.5	1.6	36.1	31.3	31.0	1.6	100.0	3.1	52.1
<b>성별</b>														
남	(717)	5.4	31.5	29.7	30.2	1.7	1.6	36.8	29.7	31.8	1.6	100.0	3.1	52.2
여	(283)	2.7	31.5	35.4	27.7	1.2	1.5	34.2	35.4	28.9	1.5	100.0	3.1	51.7
<b>연령</b>														
20대	(347)	4.7	30.9	31.3	29.9	2.0	1.1	35.7	31.3	31.9	1.1	100.0	3.1	51.6
30대	(435)	4.3	27.0	33.6	31.3	1.4	2.4	31.3	33.6	32.7	2.4	100.0	3.0	50.4
40대	(185)	5.9	39.9	26.1	26.5	.8	.8	45.8	26.1	27.3	.8	100.0	3.2	55.9
50대 이상	(32)	.0	49.5	31.2	17.5	1.8	.0	49.5	31.2	19.3	.0	100.0	3.3	57.1
<b>구분</b>														
통계간행물	(431)	2.5	39.5	31.7	24.5	.0	1.9	42.0	31.7	24.5	1.9	100.0	3.2	55.1
KOSIS 이용자	(66)	4.0	36.0	30.0	28.0	2.0	.0	40.0	30.0	30.0	.0	100.0	3.1	53.0
표준산업분류 등 민원인	(39)	7.6	16.7	31.8	37.9	3.0	3.0	24.2	31.8	40.9	3.0	100.0	2.9	46.9
홈페이지 통계자료문의자	(275)	5.7	18.1	28.1	42.8	3.0	2.3	23.7	28.1	45.8	2.3	100.0	2.8	45.0
도서실 이용자	(189)	7.4	34.3	35.6	20.4	2.3	.0	41.7	35.6	22.7	.0	100.0	3.2	56.0
<b>직업</b>														
화이트칼라(사무/관리/경영) ...	(639)	3.2	34.1	31.5	28.1	1.1	1.9	37.3	31.5	29.2	1.9	100.0	3.1	52.6
전문직	(166)	4.0	26.3	34.4	32.9	1.6	.9	30.2	34.4	34.5	.9	100.0	3.0	49.5
블루칼라(기술/판매/서비스) ...	(34)	20.2	18.3	23.8	35.0	.0	2.7	38.4	23.8	35.0	2.7	100.0	3.2	56.1
자영업	(18)	15.1	25.0	14.9	36.4	8.7	.0	40.1	14.9	45.0	.0	100.0	3.0	50.4
학생	(127)	6.2	30.8	30.4	29.7	2.1	.7	37.0	30.4	31.9	.7	100.0	3.1	52.3
주부/무직/기타	(16)	11.3	21.0	33.3	28.9	5.5	.0	32.2	33.3	34.4	.0	100.0	3.0	50.9
<b>근무처</b>														
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(246)	3.6	36.7	35.0	22.6	.0	2.2	40.2	35.0	22.6	2.2	100.0	3.2	55.4
학계/인문기관/연구기관	(128)	3.4	31.8	28.5	33.9	1.6	.7	35.3	28.5	35.5	.7	100.0	3.0	50.4
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(464)	4.4	29.5	31.0	31.6	1.7	1.8	33.9	31.0	33.3	1.8	100.0	3.0	50.8
기타(자영업/주부/학생)	(162)	7.7	29.2	28.9	30.4	3.2	.6	36.9	28.9	33.6	.6	100.0	3.1	52.0
<b>관심분야</b>														
물가통계	(170)	5.4	32.6	31.6	27.9	.5	1.9	38.0	31.6	28.4	1.9	100.0	3.1	53.7
경기동향통계	(387)	3.8	30.9	34.8	27.2	1.8	1.5	34.7	34.8	29.0	1.5	100.0	3.1	52.0
고용통계	(86)	5.1	40.0	27.1	25.5	.7	1.6	45.1	27.1	26.2	1.6	100.0	3.2	55.9
소득통계	(52)	5.2	29.3	31.6	29.1	1.3	3.6	34.5	31.6	30.4	3.6	100.0	3.1	52.1
인구/사회통계	(250)	4.5	32.1	27.7	33.0	1.7	1.1	36.6	27.7	34.7	1.1	100.0	3.0	51.2
농수산/국제통계	(52)	6.9	17.4	30.8	39.6	3.5	1.8	24.3	30.8	43.2	1.8	100.0	2.8	46.0
기타	(3)	.0	33.3	.0	66.7	.0	.0	33.3	.0	66.7	.0	100.0	2.7	41.7
<b>탐색경로</b>														
인터넷/PC통신	(638)	5.0	29.9	29.2	32.7	1.7	1.6	34.8	29.2	34.3	1.6	100.0	3.0	51.0
통계간행물	(203)	2.1	37.2	35.4	22.9	.4	2.0	39.3	35.4	23.3	2.0	100.0	3.2	54.5
전화/팩스	(11)	20.4	62.8	.0	8.4	8.4	.0	83.2	.0	16.8	.0	100.0	3.8	69.6
통계청 방문	(43)	8.3	35.8	32.9	20.7	2.1	.0	44.2	32.9	22.9	.0	100.0	3.3	56.9
뉴스/신문보도	(103)	4.1	24.9	39.6	28.4	1.7	1.3	29.0	39.6	30.1	1.3	100.0	3.0	50.3
기타	(2)	.0	50.0	.0	50.0	.0	.0	50.0	.0	50.0	.0	100.0	3.0	50.0

문19. 통계청 자료를 이용함에 있어서, 전반적으로 어느정도 만족하십니까?

	사례수	매우 만족	대체로 만족	보통	대체로 불만족	매우 불만족	종합			계	평균(R)	100점 평균(R)
							만족	보통	불만족			
전체	(1000)	3.8	53.2	33.7	8.8	.7	56.9	33.7	9.4	100.0	3.5	62.7
성별												
남	(717)	4.1	54.3	31.2	9.7	.7	58.4	31.2	10.4	100.0	3.5	62.8
여	(283)	3.0	50.3	39.8	6.4	.5	53.3	39.8	6.9	100.0	3.5	62.2
연령												
20대	(347)	3.2	52.4	37.1	7.1	.2	55.6	37.1	7.3	100.0	3.5	62.8
30대	(435)	3.9	50.2	35.1	9.6	1.1	54.1	35.1	10.7	100.0	3.5	61.5
40대	(185)	4.4	59.7	25.4	10.0	.5	64.1	25.4	10.5	100.0	3.6	64.4
50대 이상	(32)	4.2	63.9	24.1	7.9	.0	68.1	24.1	7.9	100.0	3.6	66.1
구분												
통계간행물	(431)	3.1	57.4	31.7	6.9	.9	60.5	31.7	7.8	100.0	3.5	63.7
KOSIS 이용자	(66)	6.0	59.0	23.0	11.0	1.0	65.0	23.0	12.0	100.0	3.6	64.5
표준산업분류 등 민원인	(39)	1.5	42.4	40.9	15.2	.0	43.9	40.9	15.2	100.0	3.3	57.6
홈페이지 통계자료문의자	(275)	2.3	43.5	39.8	13.7	.7	45.8	39.8	14.4	100.0	3.3	58.3
도서실 이용자	(189)	6.9	57.9	31.5	3.7	.0	64.8	31.5	3.7	100.0	3.7	67.0
직업												
화이트칼라(사무/관리/경영) ...	(639)	3.1	52.9	34.4	8.7	.9	56.0	34.4	9.7	100.0	3.5	62.1
전문직	(166)	3.4	56.9	32.2	7.5	.0	60.3	32.2	7.5	100.0	3.6	64.1
블루칼라(기술/판매/서비스) ...	(34)	13.1	41.1	29.4	16.5	.0	54.1	29.4	16.5	100.0	3.5	62.7
자영업	(18)	5.0	39.5	33.5	18.4	3.6	44.5	33.5	22.0	100.0	3.2	56.0
학생	(127)	5.6	55.2	31.7	7.5	.0	60.8	31.7	7.5	100.0	3.6	64.7
주부/무직/기타	(16)	.0	49.0	45.2	5.8	.0	49.0	45.2	5.8	100.0	3.4	60.8
근무처												
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(246)	6.1	58.7	29.1	5.6	.5	64.8	29.1	6.1	100.0	3.6	66.1
학계/언론기관/연구기관	(128)	2.2	47.9	37.1	12.7	.0	50.2	37.1	12.7	100.0	3.4	59.9
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(464)	2.5	51.8	35.3	9.4	1.0	54.3	35.3	10.4	100.0	3.5	61.4
기타(자영업/주부/학생)	(162)	5.0	52.9	33.2	8.5	.4	57.8	33.2	8.9	100.0	3.5	63.4
관심분야												
물가통계	(170)	2.9	54.8	35.0	5.6	1.6	57.7	35.0	7.2	100.0	3.5	63.0
경기동향통계	(387)	3.8	52.2	34.0	9.2	.8	56.0	34.0	10.0	100.0	3.5	62.2
고용통계	(86)	3.9	63.4	29.0	3.7	.0	67.2	29.0	3.7	100.0	3.7	66.9
소득통계	(52)	1.7	41.7	42.7	12.6	1.3	43.4	42.7	13.9	100.0	3.3	57.5
인구/사회통계	(250)	5.2	56.0	28.8	10.0	.0	61.2	28.8	10.0	100.0	3.6	64.1
농수산/국제통계	(52)	1.7	38.3	44.8	15.2	.0	40.0	44.8	15.2	100.0	3.3	56.6
기타	(3)	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.0	50.0
탐색경로												
인터넷/PC통신	(638)	3.4	52.9	33.1	10.1	.5	56.3	33.1	10.5	100.0	3.5	62.2
통계간행물	(203)	3.3	61.1	28.4	6.5	.7	64.5	28.4	7.1	100.0	3.6	65.0
전화/팩스	(11)	8.0	62.8	29.2	.0	.0	70.8	29.2	.0	100.0	3.8	69.7
통계청 방문	(43)	12.4	47.9	36.2	1.4	2.1	60.3	36.2	3.5	100.0	3.7	66.8
뉴스/신문보도	(103)	2.8	39.4	47.2	9.3	1.3	42.2	47.2	10.6	100.0	3.3	58.3
기타	(2)	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	4.0	75.0

〈민원서비스 차원 만족 지수〉

	사례수	민원이용 편리성	민원이용 담당직원 전문성	민원이용 친절성	민원이용 신속성	민원이용 전반적 만족도	만족 지수
전체	(1000)	68.2	75.8	82.7	68.6	70.4	75.6
성별							
남	(717)	68.7	76.5	83.6	70.0	70.9	77.2
여	(283)	66.9	74.1	80.7	65.2	69.2	72.1
연령							
20대	(347)	66.5	74.8	83.8	64.2	69.0	73.6
30대	(435)	67.2	74.8	80.8	69.3	69.4	75.1
40대	(185)	72.7	77.9	84.6	75.5	74.7	79.4
50대 이상	(32)	78.3	86.8	85.8	75.0	79.3	81.0
구분							
통계 간행물	(431)	68.4	75.7	78.8	72.5	71.7	75.3
KOSIS 이용자	(66)	66.2	72.1	81.3	66.9	70.6	72.4
표준산업분류 등 민원인	(39)	73.2	77.8	81.6	68.1	71.8	74.7
홈페이지 통계자료문의자	(275)	63.1	65.9	79.6	60.4	62.5	68.8
도서실 이용자	(189)	74.6	81.7	89.3	75.4	79.6	80.1
직업							
사무/관리/경영	(639)	67.7	75.5	81.2	68.9	70.1	75.0
전문직	(166)	70.4	76.3	82.7	69.8	72.0	76.3
기술/생산/판매/서비스	(34)	73.9	76.8	87.0	70.7	74.7	78.0
자영업	(18)	62.1	73.8	86.8	77.8	69.1	85.0
학생	(127)	66.3	74.9	87.7	64.2	69.4	74.8
주부/무직/기타	(16)	70.3	83.6	88.3	68.7	68.7	83.7
근무처							
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(246)	73.5	80.6	85.3	77.0	74.6	81.8
학계/연론기관/연구기관	(128)	68.6	79.4	78.6	63.4	68.6	72.0
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(464)	66.8	73.3	81.3	67.7	69.6	73.9
기타(자영업/주부/학생)	(162)	66.4	75.9	87.8	66.0	69.3	76.7
관심분야							
물가통계	(170)	71.3	74.5	81.7	71.6	70.9	75.7
경기 동향통계	(387)	66.6	73.9	82.2	67.7	69.2	74.3
고용통계	(86)	75.0	82.0	83.7	71.6	76.1	79.8
소득통계	(52)	69.7	74.8	79.5	62.4	67.3	74.2
인구/사회통계	(250)	66.8	78.0	84.6	67.9	71.0	76.3
농수산/국제통계	(52)	66.1	73.9	82.1	69.3	68.3	75.7
기타	(3)	50.0	.	.	75.0	62.5	.
탐색경로							
인터넷/ PC통신	(638)	67.4	74.2	81.6	66.8	69.1	74.2
통계 간행물	(203)	68.2	76.4	82.6	73.5	72.1	76.9
전화/팩스	(11)	79.2	86.9	86.9	81.8	81.8	83.9
통계청 방문	(43)	71.4	82.4	88.0	71.5	78.1	77.8
뉴스나 신문보도	(103)	70.2	78.4	85.4	69.5	71.0	78.7
기타	(2)	75.0	75.0	100.0	75.0	75.0	81.4

〈자료제공서비스 차원의 만족 지수〉

	사례수	편리성1	편리성2	편리성3	신속성1	신속성2	신속성3	신뢰성1	신뢰성2	신뢰성3	전반적 만족도	차원 만족지수
전체	(1000)	59.6	56.2	57.1	61.0	54.3	65.6	70.3	57.9	52.1	62.7	61.2
성별												
남	(717)	60.1	56.1	57.3	61.5	54.5	66.5	71.3	58.5	52.2	62.8	62.0
여	(283)	58.3	56.4	56.7	59.6	53.9	63.3	67.8	56.4	51.7	62.2	59.2
연령												
20대	(347)	55.9	55.9	54.9	60.1	51.4	64.4	73.5	59.4	51.6	62.8	59.7
30대	(435)	59.6	55.0	56.9	60.4	54.5	65.1	68.2	55.8	50.4	61.5	60.2
40대	(185)	64.8	58.9	60.6	62.5	57.4	67.9	68.3	58.7	55.9	64.4	64.2
50대 이상	(32)	69.9	59.0	63.2	69.2	64.1	69.4	74.6	66.0	57.1	66.1	68.8
구분												
통계간행물	(431)	63.2	57.4	60.5	60.7	58.1	67.4	67.4	56.5	55.1	63.7	61.9
KOSIS 이용자	(66)	63.0	54.3	51.8	60.1	58.6	71.0	70.3	59.3	53.0	64.5	61.3
표준산업분류 등 민원인	(39)	54.5	50.0	57.5	60.5	47.1	60.5	66.7	57.1	46.9	57.6	58.5
홈페이지 통계자료문의자	(275)	48.2	49.8	50.5	58.6	48.6	62.7	73.4	57.2	45.0	58.3	55.3
도서실 이용자	(189)	67.7	64.1	59.6	65.3	53.2	63.3	73.0	62.0	56.0	67.0	64.6
직업												
화이트칼라(사무/관리/경영)....	(639)	60.4	55.7	58.2	60.9	54.9	65.2	68.7	56.8	52.6	62.1	60.9
전문직	(166)	60.3	56.0	55.3	60.1	53.4	69.4	71.6	59.1	49.5	64.1	62.0
블루칼라(기술/판매/서비스) ...	(34)	62.0	55.6	52.4	65.6	54.2	68.7	69.1	60.4	56.1	62.7	68.2
자영업	(18)	44.7	50.5	55.9	59.6	46.3	50.4	74.1	59.7	50.4	56.0	57.3
학생	(127)	56.8	58.7	54.3	60.8	52.8	64.2	76.5	61.1	52.3	64.7	59.9
주부/무직/기타	(16)	57.5	62.8	65.5	67.2	63.4	53.9	68.0	58.7	50.9	60.8	61.8
근무처												
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(246)	65.6	59.1	64.7	63.0	59.0	67.6	71.3	58.0	55.4	66.1	64.8
학계/언론기관/연구기관	(128)	60.1	55.1	54.8	56.5	54.1	65.5	66.3	57.4	50.4	59.9	59.5
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(464)	57.7	54.2	54.3	61.1	52.3	65.6	69.1	57.0	50.8	61.4	60.1
기타(자영업/주부/학생).....	(162)	55.5	58.1	55.5	61.3	53.0	62.1	75.4	60.7	52.0	63.4	59.9
관심분야												
물가통계	(170)	63.3	57.6	59.6	62.8	58.1	69.0	72.8	59.0	53.7	63.0	63.8
경기동향통계	(387)	59.1	55.9	56.5	62.2	55.0	67.1	69.3	57.4	52.0	62.2	60.4
고용통계	(86)	67.5	58.0	59.1	63.3	59.2	67.0	68.6	60.4	55.9	66.9	64.2
소득통계	(52)	61.2	59.0	55.3	53.5	48.1	60.5	63.1	49.2	52.1	57.5	57.4
인구/사회통계	(250)	56.4	55.9	58.0	59.1	51.5	61.2	72.2	58.0	51.2	64.1	61.2
농수산/국제통계	(52)	52.9	50.4	47.8	57.9	48.6	66.0	69.1	63.0	46.0	56.6	56.3
기타	(3)	41.7	33.3	50.0	66.7	41.7	75.0	83.3	58.3	41.7	50.0	54.9
탐색경로												
인터넷/PC통신	(638)	58.0	54.7	56.1	60.8	54.1	65.3	71.0	57.6	51.0	62.2	60.7
통계간행물	(203)	62.0	58.7	60.7	61.7	58.1	66.6	68.6	58.8	54.5	65.0	62.0
전화/팩스	(11)	71.5	64.4	62.2	62.5	53.6	69.4	77.1	66.4	69.6	69.7	68.5
통계청 방문	(43)	73.3	65.8	56.7	69.0	54.8	67.7	76.5	67.3	56.9	66.8	66.7
뉴스/신문보도	(103)	58.2	54.8	55.3	57.6	48.0	63.5	65.4	53.5	50.3	58.3	58.1
기타	(2)	37.5	62.5	62.5	37.5	50.0	.	100.0	62.5	50.0	75.0	.