

53

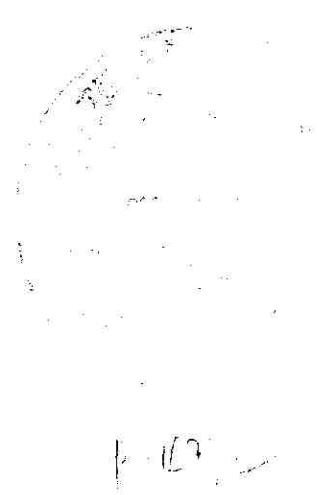
Confidential

2001. 6. 29  
~~통계청~~ 2001. 6. 29  
10001

통계청 귀중

2001년 행정서비스에 대한  
고객만족도 조사  
결과보고서

2001년 11월



# 목 차

제1장 조사개요 .....	1
제2장 주요결과 요약 .....	3
제3장 조사결과 분석 .....	8
I. 종합 만족지수 .....	8
II. 민원서비스 관련 .....	12
1. 민원서비스 이용여부 .....	12
2. 차원 만족지수 .....	13
3. 전반적 만족도 .....	17
4. 항목별 만족도 .....	19
1) 문의절차 편리성 .....	19
2) 담당공무원의 전문성 .....	21
3) 담당공무원의 친절성 .....	23
4) 민원처리 소요시간 .....	25
III. 자료제공 서비스 관련 .....	27
1. 차원 만족지수 .....	27
2. 전반적 만족도 .....	31
3. 항목별 만족도 .....	33
1) 편리성 .....	33
2) 신속성 .....	39
3) 신뢰성 .....	45
IV. 통계이용 실태 .....	51
1. 통계 관심도 .....	51
2. 관심 분야 .....	52
3. 탐색 경로 .....	53
4. 통계청 자료 이용빈도 .....	54

● 부록 : 통계표 및 설문

## 제1장 조사개요

### I. 조사목적

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

### II. 조사방법

1. 조사대상 : 통계청 자료 이용자
2. 조사방법 : 전화조사
3. 조사기간 : 2001년 10월 25일 ~ 11월 8일
4. 조사도구 : 구조화된 조사표 (Structured Questionnaire)
5. 표본추출방법 : 각 집단별로 모집단 규모에 따라 비례할당 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)

## 조사개요

### IV. 종합만족도 지수 산출방법

종합 만족지수	민원서비스 차원의 만족지수와 자료제공 서비스 차원의 만족지수에 대한 평균
차원별 만족지수	항목별 중요도와 항목별 만족도의 곱을 합산 Σ(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	694	69.4
	여성	306	30.6
연령	20대	422	42.2
	30대	397	39.7
	40대	144	14.4
	50대 이상	37	3.7
직업	화이트칼라(사무/관리/경영)	473	47.3
	전문직	177	17.7
	블루칼라(기술/생산/판매/서비스)	67	6.7
	자영업	22	2.2
	학생	202	20.2
	주부/무직/기타	59	5.9
근무처	국회/행정기관	198	420.2
	학계/언론기관/연구기관	64	6.5
	금융기관/민간기업/정부기관	442	45.0
	기타(자영업/주부/학생)	278	28.3
민원인 구분	통계간행물 이용자	140	14.0
	이메일 클럽	144	14.4
	표준산업분류 및 기타 문의	27	2.7
	전산자료 이용자	16	1.6
	홈페이지 민원	257	25.7
	도서실 이용자	416	41.6



## 주요 결과 요약

## 제2장 주요결과 요약

### I. 종합만족지수 분석

- ① 통계청의 행정서비스에 대한 종합 만족지수는 100점 만점을 기준으로 63.9점으로 2000년(66.0점)보다 2.1점 하락하였음.

<민원서비스> 차원의 만족지수는 69.4점으로 2000년(75.6점)에 비해 6.2점 하락하였으며, <자료제공 서비스>의 만족지수는 59.3점으로, 2000년(61.2점)에 비해 1.9점 하락하였음.

- ② 직관적 만족도는 <민원서비스> 차원은 2.4점 하락, <자료제공 서비스> 차원은 2.8점 상승하여 평균 0.2점 상승하였음.

만족지수 하락은 <민원서비스> 차원의 경우 평균보다 만족도가 낮은 '민원처리 소요시간'(67.9점)의 중요도가 2000년 38.9%에서 48.3%로 크게 증가한데서 기인하였음.

<자료제공 서비스> 차원의 경우는 9개 항목 중, 중요도가 가장 높은 '자료의 신뢰성'(24.6%) 항목이 큰 폭으로(-7.0점) 하락한데서 그 원인을 찾을 수 있음.

- ③ 응답자 특성별로 볼 때, 이용 유형별로는 전산자료 이용자(69.6점), 통계간행물 이용자(67.4점)의 만족도가 높았으며, 홈페이지 이용자(60.4점)의 경우 만족도가 가장 낮았음.

근무처별로는 국회/행정기관(67.8점)의 만족도가 가장 높았으며, 이용 방법별로는 통계간행물(66.8점), 전화/팩스(65.4점) 등의 만족도가 상대적으로 높았음.

성별로는 연령이 높을수록(50대 이상: 63.4점, 40대: 62.0점) 만족도가 높은 것으로 나타났음.

- ③ 홈페이지 문의자의 경우 '자료탐색 용이성', '자료의 명확성', '자료제공 다양성' 등 자료제공의 편리성 차원에 대한 만족도가 낮아 시스템

의 개선이 필요한 것으로 나타났으며, 도서관 이용자의 경우 ‘자료갱신 신속성’, ‘공표일정의 정시성’ 등의 만족도가 낮아 신속성에 대한 요구가 큰 것으로 나타났음.

II. <민원서비스> 차원 분석

- ① ‘문의절차 편리성’, ‘담당공무원의 전문성 및 친절성’, ‘민원처리 소요 시간’ 등을 종합한 <민원서비스> 차원의 만족지수는 100점 만점에 69.4점으로 평가되어 2000년(75.6점)에 비해 6.2점 하락하였음.

항목별로는 ‘담당공무원의 친절성’ 항목이 74.6점으로 가장 높았고, ‘민원처리 소요시간’(67.9점), ‘문의절차의 편리성’(65.9점) 항목이 낮게 나타났음.

중요도는 ‘민원처리 소요시간’(48.3%), ‘담당공무원의 친절성’(25.1%), ‘문의절차의 편리성’(18.0%), ‘담당공무원의 전문성’(8.7%) 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	2001년 차원 만족지수	2000년 차원 만족지수	증 감	전반적 만족도	문의절차 편리성	공무원 전문성	공무원 친절성	민원처리 소요시간
전 체	69.4	75.6	-6.2	68.0	65.9	68.7	74.6	67.9
통계간행물	75.9	75.3	+0.6	73.1	71.8	78.2	81.5	74.2
이메일 클럽	69.9			69.6	69.6	69.7	72.6	68.2
표준산업분류 등 민원인	69.0	74.7	-5.7	69.8	66.7	66.7	74.0	67.7
전산자료 이용자	76.3			75.0	75.0	75.0	83.3	73.3
홈페이지 통계자료 문의자	63.8	68.8	-5.0	61.6	61.8	61.1	69.2	61.9
도서실 이용자	70.9	80.1	-9.2	70.2	65.7	70.7	76.4	70.0

Ⅲ. <자료제공 서비스> 차원 분석

① 통계청에서 제공되는 자료의 ‘편리성’, ‘신속성’, ‘신뢰성’ 등을 종합한 <자료제공 서비스> 차원의 만족지수는 100점 만점 중 59.3점으로 2000년(61.2점)에 비해 1.9점 하락하였음.

항목별로는 ‘자료의 신뢰성’에 대한 만족도가 63.3점으로 가장 높았으며, ‘자료갱신 신속성’(52.4점)과 ‘자료의 현실성’(52.2점) 항목에 대한 만족도가 가장 낮았음.

중요도는 ‘자료의 신뢰성’(24.6%), ‘자료탐색 용이성’(17.5%), ‘자료의 충실성’(13.4%) 항목에서 높았으며, ‘자료의 명확성’(3.0%), ‘자료의 현실성’(5.1%), ‘자료갱신 신속성’(7.3%)에서 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

구분	차원 만족지수	전반적 만족도	자료탐색 용이성	자료의 명확성	자료제공 다양성	자료제공 신속성	자료갱신 신속성	공표일정 정시성	자료의 충실성	자료의 현실성	자료의 신뢰성
전체	59.3	65.5	61.7	58.1	55.7	61.3	52.4	59.4	54.0	52.2	63.3
통계 간행물	64.3	69.3	66.8	62.9	62.7	59.8	59.8	68.8	60.9	55.9	68.2
이메일 클럽	61.6	66.5	64.6	57.8	57.1	64.9	58.8	63.8	58.3	50.0	61.6
표준산업 분류	59.4	61.1	62.0	59.3	57.4	63.0	49.1	63.5	60.2	60.2	56.5
전산자료 이용자	63.7	73.4	60.9	67.2	64.1	67.2	56.3	73.4	60.9	62.5	64.1
홈페이지 문의자	57.2	62.9	54.4	56.0	51.0	60.9	52.4	57.9	49.9	53.6	63.9
도서실 이용자	57.7	65.3	63.5	57.5	55.3	60.5	47.8	54.6	51.9	50.1	62.2

#### IV. 통계 이용실태

- ① 통계에 대한 관심도는 100점 만점에 67.9점으로 나타났다.  
‘관심있다(매우+대체로)’는 응답 비율은 58.0%, ‘관심없다(대체로+매우)’는 응답 비율은 5.7%였음. (보통 : 36.3%)
- ② 관심있는 통계분야로는 ‘인구/사회통계’가 25.7%로 가장 많았으며, 다음으로 ‘경기동향 통계’(23.2%), ‘물가통계’(11.7%)의 순이었음.
- ③ 통계자료 탐색 경로는 ‘인터넷/PC통신’이 73.0%로 가장 많이 응답되었고, 다음으로 ‘통계청 방문’(11.2%), ‘뉴스나 신문보도’(7.8%), ‘통계 간행물’(7.3%), ‘전화/팩스’(0.5%) 순이었음. (기타 0.2%)
- ④ 통계청 자료의 이용빈도는 ‘월1회 이상’ 이용한다는 응답자가 35.5%로 가장 많고, 다음으로 ‘주1회 이상’(32.8%), ‘분기1회 이상’(20.5%), ‘연1회 이상’(11.2%) 순으로 나타났다.

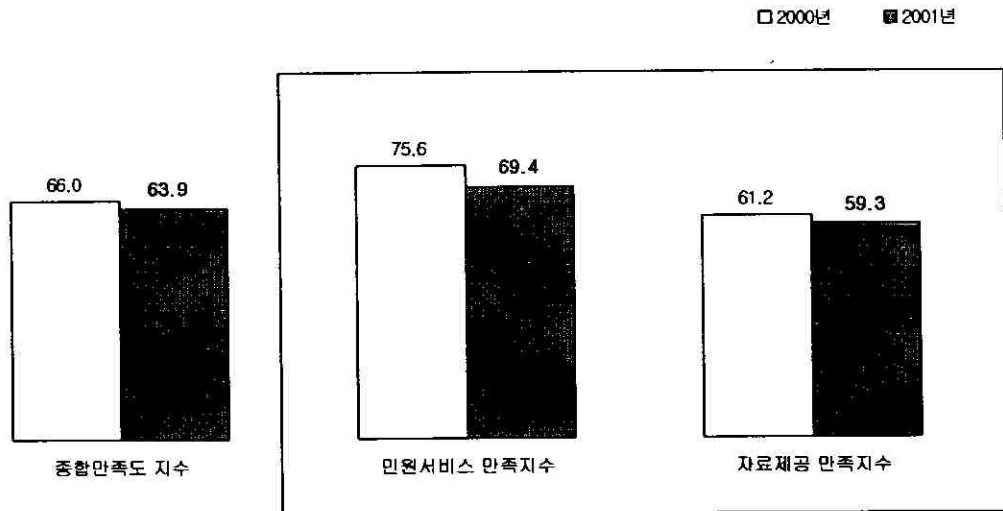
# 조사 결과 분석

### 제3장 조사결과 분석

#### I. 종합 만족지수

- 민원서비스와 자료제공 서비스를 포함한 통계청서비스에 대한 종합만족지수는 100점 만점을 기준으로 63.9점으로 2000년(66.0점)보다 2.1점 하락하였음.

이 중 <민원서비스> 차원의 만족지수는 69.4점으로 2000년(75.6점)에 비해 6.2점 하락하였으며, <자료제공 서비스>의 만족지수는 59.3점으로, 2000년(61.2점)에 비해 1.9점 하락하였음.



- 이 중 <민원서비스> 차원의 만족지수는 69.4점으로 2000년(75.6점)에 비해 6.2점 하락하였으며, <자료제공 서비스>의 만족지수는 59.3점으로, 2000년(61.2점)에 비해 1.9점 하락하였음.

전반적 만족도의 경우, <민원서비스> 차원은 2.4점 하락, <자료제공 서비스> 차원은 2.8점 상승하여 평균 0.2점 상승하여 전반적 만족도가 상승했음에도 오히려 종합만족지수가 하락한 것으로 나타났음.

이러한 차원만족지수의 하락은 <민원서비스> 차원의 경우 평균보다 만족도가 낮은 '민원처리 소요시간'(67.9점)의 중요도가 2000년 38.9%에서 48.3%로 크게



## 조사결과 분석

증가한데서 기인하였음.

<자료제공 서비스> 차원의 경우는 9개 항목 중, 중요도가 가장 높은 '자료의 신뢰성'(24.6%) 항목이 큰 폭으로(-7.0점) 하락한데서 그 원인을 찾을 수 있음.

### <민원서비스 차원만족도>

민원서비스	2000년 (점)	2001년 (점)	증 감	중요도(%)
차원 만족지수	75.6	69.4	-6.2	
직관적 만족도	70.4	68.0	-2.4	
문의절차의 편리성	68.2	65.9	-2.3	18.0
담당공무원의 전문성	75.8	68.7	-7.1	8.7
담당공무원의 친절성	82.7	74.6	-8.1	25.1
민원처리 소요시간	68.6	67.9	-0.7	48.3

### <자료제공 서비스 차원만족도>

자료제공 서비스		2000년(점)	2001년(점)	증감	중요도(%)
차원 만족지수		61.2	59.3	-1.9	
직관적 만족도		62.7	65.5	+2.8	
편리성	자료탐색 용이성	59.6	61.7	+2.1	17.5
	통계관련 자료 명확성	56.2	58.1	+1.9	3.0
	자료제공의 다양성	57.1	55.7	-1.4	10.4
신속성	자료제공의 신속성	61.0	61.3	+0.3	9.0
	자료검색의 신속성	54.3	52.4	-1.9	7.3
	공표일정의 정시성	65.6	59.4	-6.2	9.7
신뢰성	자료의 충실성	52.1	54.0	+1.9	13.4
	자료의 현실성	57.9	52.2	-5.7	5.1
	자료의 신뢰성	70.3	63.3	-7.0	24.6

<근무처별 만족지수>

구분	2000년(점)	2001년(점)	증 감	민원서비스 만족지수(점)	자료제공 만족지수(점)
전 체	66.0	63.9	-2.1	69.4	59.3
국회/행정기관	69.1	67.8	-1.3	75.4	63.3
학계/언론/연구기관	63.1	64.3	+1.2	70.9	58.8
금융/민간/정부기관	65.4	62.9	-2.5	68.6	57.4
학생/주부 등	65.1	62.8	-2.3	67.0	59.3

- ☞ 국회/행정기관의 만족지수가 가장 높고, 금융/민간/정부기관, 학생/주부 등의 만족지수가 낮았음.
- ☞ 2000년에 비해 학계/언론/연구기관(+1.2점)을 제외하고는 모두 하락했음.

<분야별 만족지수>

구분	2000년(점)	2001년(점)	증 감	민원서비스 만족지수(점)	자료제공 만족지수(점)
전 체	66.0	63.9	-2.1	69.4	59.3
통계간행물	65.4	67.4	+2.0	75.9	64.3
이메일 클럽	-	64.9	-	69.9	61.6
표준산업 분류	68.5	63.2	-5.3	69.0	59.4
전산자료 이용자	-	69.6	-	76.3	63.7
홈페이지 문의자	59.7	60.4	+0.7	63.8	57.2
도서실 이용자	72.5	64.4	-8.1	70.9	57.7

- ☞ 전산자료 이용자의 만족지수가 가장 높고, 홈페이지 통계자료 문의자의 만족지수가 가장 낮은 것으로 나타났음.
- ☞ 2000년에 비해 도서실 이용자(-8.1점)와 표준산업분류 및 기타문의 이용자(-5.3점)의 만족도가 크게 하락하였음.

<탐색경로별 만족지수>

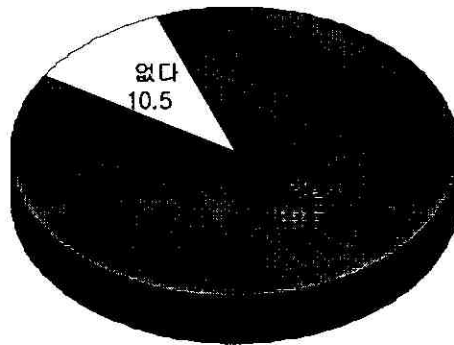
구 분	2000년(점)	2001년(점)	증 감	민원서비스 만족지수(점)	자료제공 만족지수(점)
전 체	66.0	63.9	-2.1	69.4	59.3
인터넷/PC통신	65.5	63.7	-1.8	74.1	63.2
통계간행물	66.5	66.8	+0.3	65.8	65.0
전화/팩스	74.2	65.4	-8.8	71.8	58.1
통계청 방문	70.9	64.8	-6.1	68.0	57.1
뉴스/신문보도	63.8	62.3	-1.5	66.2	42.9

- ☞ 통계간행물 이용자들의 만족지수가 가장 높고, 뉴스/신문보도 이용자들의 만족지수가 가장 낮게 나타남.
- ☞ 인터넷/PC통신 이용자들은 민원서비스에 대해, 뉴스/신문보도 이용자들은 자료제공에 대한 만족지수가 낮은 편임.
- ☞ 2000년에 비해 전화/팩스 이용자(-8.8점)와 통계청 방문 이용자(-6.1점)의 만족도가 크게 하락하였음.

## II. 민원서비스 관련

### 1. 민원서비스 이용여부

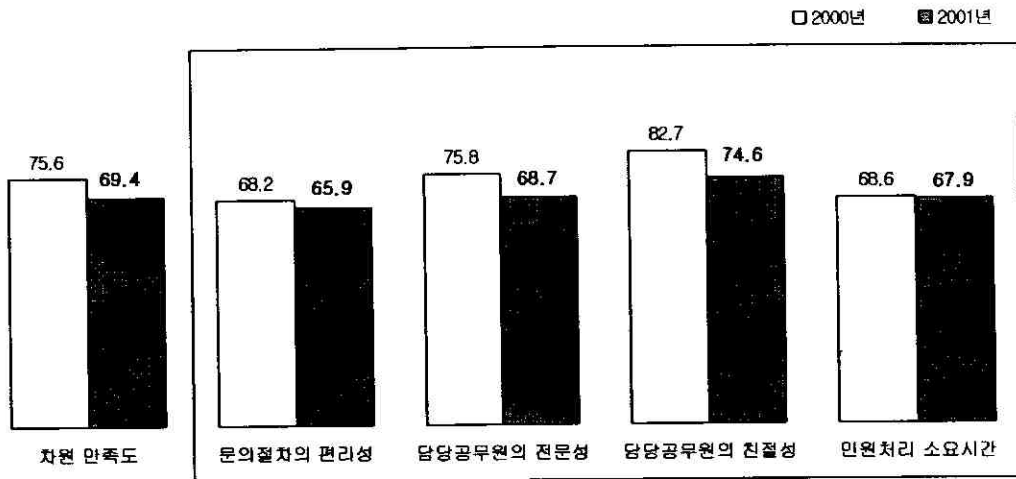
- 지난 1년 동안 통계청을 방문하거나, 전화/문서/홈페이지를 이용해 민원서비스를 요청한 적이 있는 응답자는 89.5%로 2000년 조사(73.9%)보다 높게 나타났다. (없다 : 10.5%)



- 50대 이상(94.6%)과 20대(93.4%)에서 이용했다는 응답 비율이 많았음.
- 근무처별 민원서비스 이용률은 금융/민간/정부기관(94.8%), 학생/주부 등 일반인(91.4%), 학계/언론/연구기관(90.6%), 국회/행정기관(74.7%)의 순으로 나타났다.

## 2. 차원 만족지수

- ‘문의절차 편리성’, ‘담당공무원의 전문성 및 친절성’, ‘민원처리 소요시간’ 등을 종합한 <민원서비스> 차원 만족지수는 100점 만점에서 69.4점으로 2000년 조사(75.6점)에 비해 6.2점 하락하였음.



항목별 만족도는 ‘담당공무원의 친절성’ 항목이 74.6점으로 가장 높았고, ‘민원처리 소요시간’(67.9점)과 ‘문의절차의 편리성’(65.9점) 항목이 낮게 나타났으며, 중요도가 가장 높은 항목은 ‘민원처리 소요시간’(48.3%)으로 나타났음.

2000년에 비해 항목 만족도는 전반적으로 하락하였으며 ‘담당공무원의 친절성’(-8.1), ‘담당공무원의 전문성’(-7.1) 항목이 특히 많이 하락하였음.

### <항목별 만족도 및 중요도>

구분	2001년 (점)	2000년 (점)	2000년 대비 증감	중요도(%)
차원 만족도	69.4	75.6	-6.2	
문의절차의 편리성	65.9	68.2	-2.3	18.0
담당공무원의 전문성	68.7	75.8	-7.1	8.7
담당공무원의 친절성	74.6	82.7	-8.1	25.1
민원처리 소요시간	67.9	68.6	-0.7	48.3

## 조사결과 분석

### <탐색경로별 점수>

구분	차원 만족지수	문의절차 편리성	공무원 전문성	공무원 친절성	민원처리 소요시간
전체	69.4	65.9	68.7	74.6	67.9
인터넷/PC통신	69.0	65.6	68.2	74.4	67.4
통계간행물	74.1	70.5	76.2	78.3	73.0
전화/팩스	65.8	65.0	80.0	70.0	65.0
통계청 방문	71.8	68.1	69.8	76.7	70.9
뉴스/신문보도	68.0	64.9	66.9	71.7	66.7

- ☞ 통계간행물이용자들의 만족지수가 가장 높고, 전화/팩스 이용자들의 만족지수가 가장 낮게 나타남.

### <분야별 점수>

구분	차원 만족지수	문의절차 편리성	공무원 전문성	공무원 친절성	민원처리 소요시간
전체	69.4	65.9	68.7	74.6	67.9
통계간행물	75.9	71.8	78.2	81.5	74.2
이메일 클럽	69.9	69.6	69.7	72.6	68.2
표준산업 분류	69.0	66.7	66.7	74.0	67.7
전산자료 이용자	76.3	75.0	75.0	83.3	73.3
홈페이지 문의자	63.8	61.8	61.1	69.2	61.9
도서실 이용자	70.9	65.7	70.7	76.4	70.0

- ☞ 전산자료 이용자의 만족지수가 가장 높고, 홈페이지 통계자료 문의자의 만족지수가 가장 낮은 것으로 나타났음.

<근무처별 만족지수>

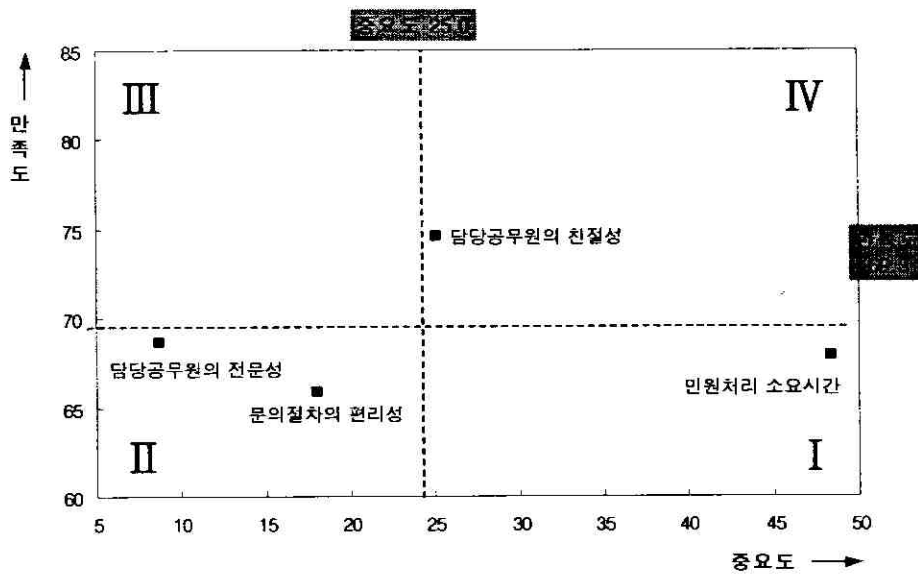
구 분	차원 만족지수	문의절차 편리성	공무원 전문성	공무원 친절성	민원처리 소요시간
전 체	69.4	65.9	68.7	74.6	67.9
국회/행정기관	75.4	71.1	78.1	80.8	73.6
학계/언론/연구기관	70.9	69.4	69.7	74.1	69.8
금융/민간/정부기관	68.6	64.4	67.1	73.8	67.5
학생/주부 등	67.0	64.5	66.2	72.5	64.8

- ☞ 국회/행정기관이 가장 높고, 학생/주부 등 일반인의 만족지수가 가장 낮았음.

## 조사결과 분석

- 포트폴리오 분석결과, <민원서비스> 차원에서 가장 우선적으로 개선되어야 할 분야는 ‘민원처리 소요시간’으로 나타났으며, 다음으로 ‘문의절차의 편리성’, ‘담당공무원의 전문성’ 항목도 개선이 필요한 것으로 나타났음.

### <민원서비스 차원 개선사항>



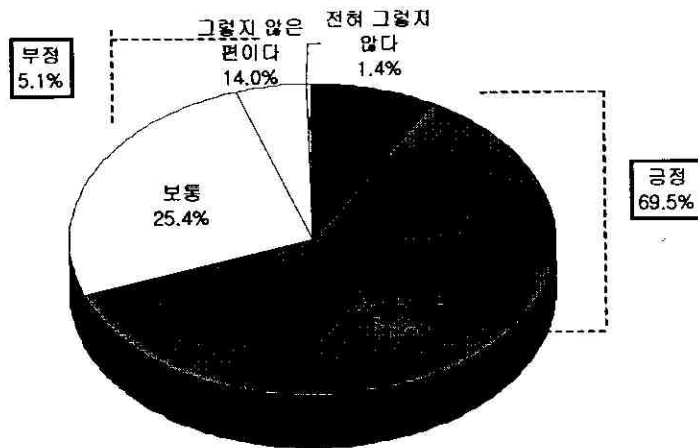
I 긴급개선분야 :	민원처리 소요시간
II 개선권장분야 :	문의절차 편리성, 담당공무원의 전문성

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 68.0점으로 나타나 2000년(70.4점)에 비해 2.4점 하락하였음.  
이 중 '만족(매우+대체로)'한다는 응답은 69.5%, '불만족(대체로+매우)'한다는 응답은 5.1%로 불만족 비율이 매우 낮았음. (보통 : 25.4%)



#### <분야별 전반적 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	68.0	69.5	25.4	5.1
통계간행물	73.1	76.3	20.4	3.2
이메일 클럽	69.6	75.5	20.8	3.8
표준산업 분류	69.8	70.8	29.2	0.0
전산자료 이용자	75.0	80.0	13.3	6.7
홈페이지 문의자	61.6	55.3	34.0	10.7
도서실 이용자	70.2	74.8	22.5	2.7

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

## 조사결과 분석

### <근무처별 전반적 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	68.0	69.5	25.4	5.1
국회/행정기관	73.1	77.7	18.9	3.4
학계/언론/연구기관	69.4	75.9	17.2	6.9
금융/민간/정부기관	67.2	67.8	26.5	5.7
학생/주부 등	66.0	65.7	29.5	4.7

- ☞ 근무처별 전반적 만족도는 국회/행정기관 이용자들이 가장 높고, 학생/주부 등 일반인이 가장 낮았음.
- ☞ 불만족 비율은 학계/언론/연구기관이 높은 편이었음.

### <탐색경로별 전반적 만족도 및 만족비율>

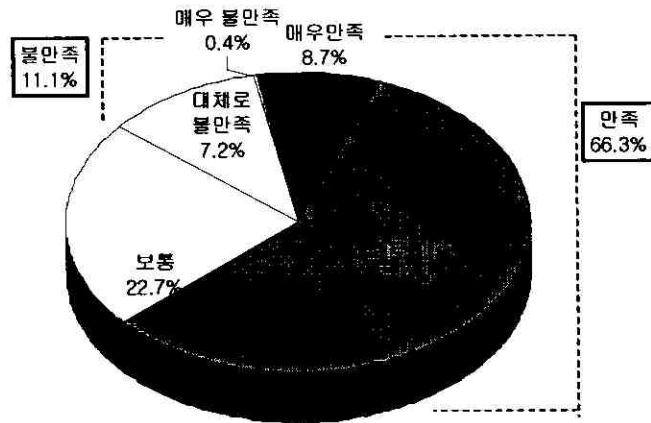
구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	68.0	69.5	25.4	5.1
인터넷/PC통신	67.6	68.6	25.8	5.6
통계간행물	72.5	73.8	26.2	0.0
전화/팩스	55.0	60.0	20.0	20.0
통계청 방문	72.6	81.0	19.0	0.0
뉴스/신문보도	66.3	66.7	26.4	6.9

- ☞ 탐색경로별 전반적 만족도는 통계청 방문이 가장 높았으며, 전화/팩스가 가장 낮았음.

#### 4. 항목별 만족도

##### 1) 문의절차 편리성

- 통계자료를 문의하는 절차는 편리했는가에 대한 만족도는 100점 만점 중 65.9점으로 2000년(68.2점)에 비해 2.3점 하락하였음. ‘만족(매우+대체로)’한다는 응답 비율은 66.3%, ‘불만족(대체로+매우)’한다는 응답 비율은 11.1%로 나타났다음. (보통 22.7%)



##### <분야별 문의절차 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	65.9	66.3	22.7	11.1
통계간행물	71.8	69.9	24.7	5.4
이메일 클럽	69.6	75.5	17.9	6.6
표준산업 분류	66.7	66.7	29.2	4.2
전산자료 이용자	75.0	73.3	13.3	13.3
홈페이지 문의자	61.8	60.5	23.7	15.8
도서실 이용자	65.7	66.3	22.8	10.9

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

## 조사결과 분석

### <근무처별 문의절차 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	65.9	66.3	22.7	11.1
국회/행정기관	71.1	69.6	24.3	6.1
학계/언론/연구기관	69.4	75.9	13.8	10.3
금융/민간/정부기관	64.4	65.2	22.0	12.9
학생/주부 등	64.5	64.2	25.2	10.6

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

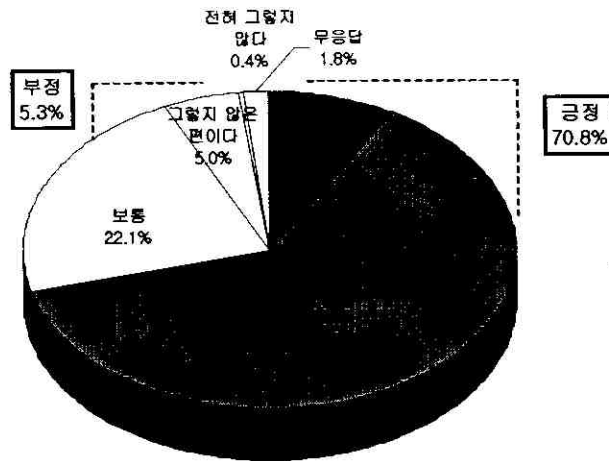
### <탐색경로별 문의절차 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	65.9	66.3	22.7	11.1
인터넷/PC통신	65.6	66.5	22.0	11.5
통계간행물	70.5	67.2	27.9	4.9
전화/팩스	55.0	40.0	40.0	20.0
통계청 방문	68.1	69.0	23.3	7.8
뉴스/신문보도	64.9	63.9	25.0	11.1

- ☞ 통계간행물 이용자의 만족도가 가장 높고, 전화/팩스 이용자들의 만족도가 가장 낮았음.
- ☞ 전화/팩스 이용자들의 만족도가 55.0점으로 2000년(79.2점)에 비해 큰 폭(-24.2점) 하락하였음.

2) 담당공무원의 전문성

- 자료를 문의했을 때 담당공무원이 문의한 내용을 잘 알고 있었는가에 대한 만족도는 100점 만점을 기준으로 68.7점으로 2000년 조사(75.8점)에 비해 7.1점 하락하였음. 이 중 ‘만족(매우+대체로)’한다는 응답 비율은 70.8%, ‘불만족(대체로+매우)’하다는 응답 비율은 5.3%였음. (보통 22.1% : 무응답 1.8%)



<분야별 담당공무원 전문성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	68.7	70.8	22.1	5.3
통계간행물	78.2	92.5	6.5	1.1
이메일 클럽	69.7	78.3	16.0	3.8
표준산업 분류	66.7	66.7	29.2	4.2
전산자료 이용자	75.0	73.3	26.7	.0
홈페이지 문의자	61.1	51.0	32.8	10.7
도서실 이용자	70.7	76.5	20.0	3.5

- ☞ 분야별 만족도는 통계간행물 이용자들이 가장 높고, 홈페이지를 통한 통계 자료 문의자들이 가장 낮았음.

## 조사결과 분석

### <근무처별 담당공무원 전문성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	68.7	70.8	22.1	5.3
국회/행정기관	78.1	90.5	8.1	.0
학계/언론/연구기관	69.7	72.4	24.1	1.7
금융/민간/정부기관	67.1	67.1	24.6	6.7
학생/주부 등	66.2	66.1	25.6	5.9

- ☞ 국회/행정기관의 만족도가 가장 높고, 학생/주부 등 일반인의 만족도가 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 불만족 비율은 금융/민간/정부기관에서 상대적으로 높게 나타남.

### <탐색경로별 담당공무원 전문성에 대한 만족도 및 만족비율>

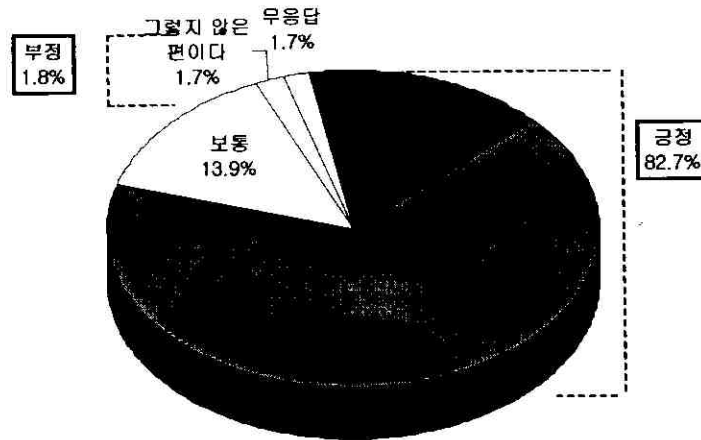
구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	68.7	70.8	22.1	5.3
인터넷/PC통신	68.2	69.4	23.8	4.9
통계간행물	76.2	86.9	11.5	1.6
전화/팩스	80.0	100.0	.0	.0
통계청 방문	69.8	73.3	21.6	5.2
뉴스/신문보도	66.9	63.9	23.6	6.9

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

### 3) 담당공무원의 친절성

- 담당공무원의 태도는 친절했는가에 대한 만족도는 74.6점으로 2000년(82.7점)에 비해 8.1점 하락하였음. ‘만족(매우+대체로)’한다는 응답 비율은 82.7%, ‘불만족(대체로+매우)’한다는 응답 비율은 1.8%로 불만족 비율이 매우 낮게 나타났다.

(보통 13.9%, 무응답 1.7%)



<분야별 담당공무원 친절성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	74.6	82.7	13.9	1.8
통계간행물	81.5	91.4	7.5	1.1
이메일 클럽	72.6	84.9	12.3	1.9
표준산업 분류	74.0	87.5	8.3	4.2
전산자료 이용자	83.3	86.7	6.7	6.7
홈페이지 문의자	69.2	68.4	22.9	3.2
도서실 이용자	76.4	88.6	10.6	.7

- ☞ 분야별 만족도는 도서실 이용자들이 가장 높고, 홈페이지 문의자들이 가장 낮았음.
- ☞ 불만족 비율은 전산자료 이용자에서 가장 낮았음.

<근무처별 담당공무원 친절성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	74.6	82.7	13.9	1.8
국회/행정기관	80.8	89.9	6.8	2.0
학계/언론/연구기관	74.1	77.6	19.0	1.7
금융/민간/정부기관	73.8	81.4	15.0	1.9
학생/주부 등	72.5	81.9	14.6	1.6

- ☞ 국회/행정기관의 만족도가 가장 높고, 학생/주부 등 일반인의 만족도가 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 만족 비율은 학계/언론/연구기관에서 가장 낮았음.

<탐색경로별 담당공무원 친절성에 대한 만족도 및 만족비율>

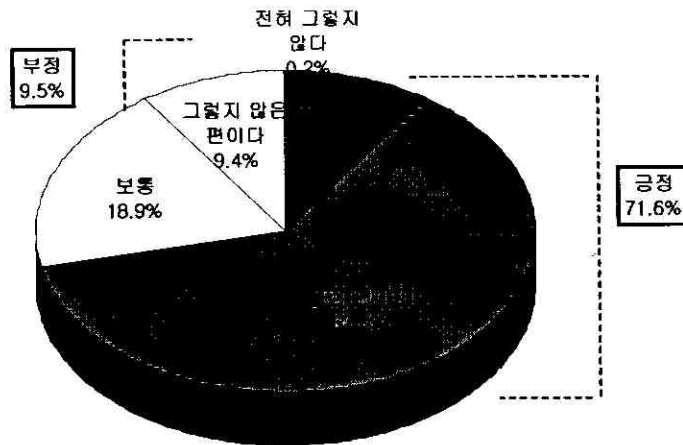
구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	74.6	82.7	13.9	1.8
인터넷/PC통신	74.4	82.8	13.8	1.5
통계간행물	78.3	86.9	11.5	1.6
전화/팩스	70.0	80.0	20.0	.0
통계청 방문	76.7	88.8	10.3	.9
뉴스/신문보도	71.7	73.6	18.1	4.2

- ☞ 통계간행물 이용자들의 만족도가 높고, 전화/팩스 이용자들의 만족도가 낮았음.
- ☞ 뉴스/신문보도 이용자들이 만족 비율이 가장 낮고, 불만족 비율이 가장 높았음.



4) 민원처리 소요시간

- 요청한 서비스가 처리되는 데 소요된 시간에 대한 만족도는 100점을 기준으로 67.9점으로 2000년 조사(68.6점)에 비해 0.7점 하락하였음. 이 중 ‘만족(매우+대체로)’한다는 응답 비율은 71.6%, ‘불만족(대체로+매우)’한다는 응답 비율은 9.5%였음. (보통 18.9%)



<분야별 민원처리 소요시간 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	67.9	71.6	18.9	9.5
통계간행물	74.2	81.7	15.1	3.2
이메일 클럽	68.2	77.4	12.3	10.4
표준산업 분류	67.7	66.7	29.2	4.2
전산자료 이용자	73.3	73.3	20.0	6.7
홈페이지 문의자	61.9	58.5	24.5	17.0
도서실 이용자	70.0	76.2	17.3	6.4

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

## 조사결과 분석

### <근무처별 민원처리 소요시간 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	67.9	71.6	18.9	9.5
국회/행정기관	73.6	80.4	15.5	4.1
학계/언론/연구기관	69.8	74.1	15.5	10.3
금융/민간/정부기관	67.5	70.9	19.1	10.0
학생/주부 등	64.8	67.3	20.5	12.2

- ☞ 국회/행정기관에서 만족도가 가장 높고, 학생/주부 등 일반인들의 만족도가 가장 낮게 나타났음.

### <탐색경로별 민원처리 소요시간 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	67.9	71.6	18.9	9.5
인터넷/PC통신	67.4	70.4	19.6	10.0
통계간행물	73.0	80.3	14.8	4.9
전화/팩스	65.0	60.0	20.0	20.0
통계청 방문	70.9	78.4	14.7	6.9
뉴스/신문보도	66.7	70.8	18.1	11.1

- ☞ 통계간행물 이용자의 만족도가 가장 높고, 전화/팩스 이용자의 만족도가 2000년(81.8점)에 비해 큰 폭으로 하락해 가장 낮았음.
- ☞ 전화/팩스 이용자의 만족도는 2000년 81.8점에서 2001년 65.0점으로 가장 많이 하락했음.

### Ⅲ. 자료제공 관련

#### 1. 차원 만족지수

- 통계청에서 제공되는 자료의 '편리성', '신속성', '신뢰성' 등을 종합한 <자료제공> 차원의 만족지수는 100점 만점에 59.3점으로 2000년(61.2점)에 비해 1.9점 하락하였음.

항목별로 '자료의 신뢰성'에 대한 만족도가 63.3점으로 가장 높았으며, 다음으로 '자료탐색 용이성'(61.7점), '자료의 신속성'(61.3점), '공표일정의 정시성'(59.4점), '통계관련 자료 명확성'(58.1점) 등의 순이었음. 만족도가 가장 낮은 항목은 '자료의 현실성'으로 52.2점으로 나타났음.

2000년과 비교할 때 9개 항목 중 5개 항목의 만족도가 하락하였으며 특히 많이 내린 항목은 '자료의 신뢰성'(-7.0), '공표일정의 정시성'(-6.2), '자료의 현실성'(-5.7) 등이었음. 만족도가 가장 많이 오른 항목은 '자료탐색 용이성'(+2.1) 항목이었음.

중요도는 '자료의 신뢰성'(24.6%), '자료탐색 용이성'(17.5%), '자료의 충실성'(13.4%), '자료제공의 다양성'(10.4%) 등의 순이었음.

2000년 조사와 비교할 때, 중요도가 크게 오른 항목은 '자료의 신뢰성'(24.6%), 크게 내린 항목은 '자료제공의 신속성'(9.0%) 항목으로 나타났음.

## 조사결과 분석

### <항목별 자료제공 서비스 만족도 및 중요도>

구분		2001년(점)	2000년(점)	증감	중요도(%)
차원 만족도		59.3	61.2	-1.9	
편리성	자료탐색 용이성	61.7	59.6	+2.1	17.5
	통계관련 자료 명확성	58.1	56.2	+1.9	3.0
	자료제공의 다양성	55.7	57.1	-1.4	10.4
신속성	자료제공의 신속성	61.3	61.0	+0.3	9.0
	자료갱신의 신속성	52.4	54.3	-1.9	7.3
	공표일정의 정시성	59.4	65.6	-6.2	9.7
신뢰성	자료의 충실성	54.0	52.1	+1.9	13.4
	자료의 현실성	52.2	57.9	-5.7	5.1
	자료의 신뢰성	63.3	70.3	-7.0	24.6

### <탐색경로별 자료제공 서비스 만족도>

구분	차원 만족지수	자료탐색 용이성	자료의 명확성	자료제공 다양성	자료제공 신속성	자료갱신 신속성	공표일정 정시성	자료의 충실성	자료의 현실성	자료의 신뢰성
전체	59.3	61.7	58.1	55.7	61.3	52.4	59.4	54.0	52.2	63.3
인터넷 PC통신	59.1	61.7	58.2	55.8	61.4	52.5	59.2	53.6	51.5	63.1
통계 간행물	63.2	66.7	62.2	60.9	62.5	56.4	64.5	55.4	55.4	68.3
전화/팩스	65.0	65.0	50.0	55.0	70.0	55.0	70.0	60.0	55.0	75.0
통계청 방문	58.1	64.6	57.9	54.8	59.8	46.7	54.4	52.7	50.8	63.5
뉴스 신문보도	57.1	56.3	56.0	52.7	62.5	52.1	55.7	54.2	51.9	59.2

- ☞ 전화/팩스 이용자의 만족 수준이 가장 높고, 뉴스/신문보도 이용자의 만족 수준이 가장 낮게 평가되었음.
- ☞ 뉴스/신문보도 이용자들에서는 '자료탐색의 용이성', '자료제공의 다양성', '자료의 신뢰성' 항목에서 만족도가 낮았으며, 전화/팩스 이용자의 경우는 '자료의 명확성'에 대한 만족도가 낮았음.

## 조사결과 분석

### <근무처별 자료제공 서비스 만족도>

구분	차원 만족지수	자료탐색 용이성	자료의 명확성	자료제공 다양성	자료제공 신속성	자료갱신 신속성	공표일정 정시성	자료의 충실성	자료의 현실성	자료의 신뢰성
전체	59.3	61.7	58.1	55.7	61.3	52.4	59.4	54.0	52.2	63.3
국회 행정기관	63.3	66.0	62.5	61.4	61.1	57.5	67.2	59.1	55.8	67.0
학계/언론/연구기관	58.8	60.5	62.1	53.5	63.3	52.4	55.7	50.8	52.4	65.6
금융/민간/정부기관	57.4	60.0	56.0	52.9	60.1	48.6	56.4	51.8	50.2	62.0
학생/주부 등 일반인	59.3	61.3	57.7	56.7	62.6	54.6	59.1	54.0	52.5	62.1

- ☞ 국회/행정기관의 만족 수준이 가장 높고, 금융/민간/정부기관의 만족 수준이 가장 낮았음.
- ☞ 학계/언론/연구기관은 '공표일정 정시성'과 '자료의 충실성 항목에 대한 만족도가 낮았음.

### <분야별 자료제공 서비스 만족도>

구분	차원 만족지수	자료탐색 용이성	자료의 명확성	자료제공 다양성	자료제공 신속성	자료갱신 신속성	공표일정 정시성	자료의 충실성	자료의 현실성	자료의 신뢰성
전체	59.3	61.7	58.1	55.7	61.3	52.4	59.4	54.0	52.2	63.3
통계간행물	64.3	66.8	62.9	62.7	59.8	59.8	68.8	60.9	55.9	68.2
이메일 클럽	61.6	64.6	57.8	57.1	64.9	58.8	63.8	58.3	50.0	61.6
표준산업분류	59.4	62.0	59.3	57.4	63.0	49.1	63.5	60.2	60.2	56.5
전산자료 이용자	63.7	60.9	67.2	64.1	67.2	56.3	73.4	60.9	62.5	64.1
홈페이지 문의자	57.2	54.4	56.0	51.0	60.9	52.4	57.9	49.9	53.6	63.9
도서실 이용자	57.7	63.5	57.5	55.3	60.5	47.8	54.6	51.9	50.1	62.2

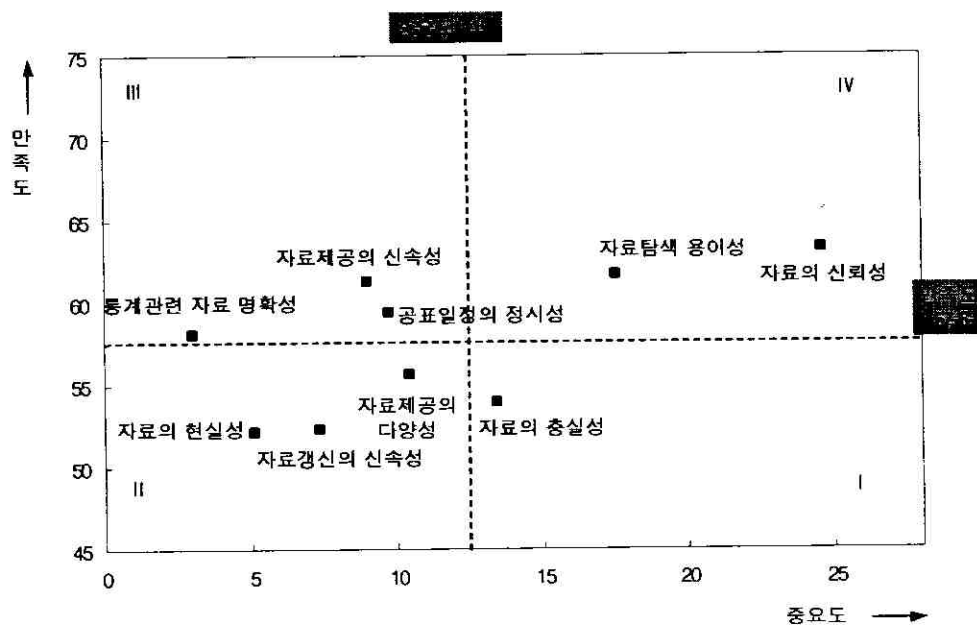
- ☞ 통계간행물 이용자들의 만족 수준이 가장 높았으며, 홈페이지를 통한 문의자들의 만족 수준이 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 도서실 이용자들은 '자료제공 신속성'과 '공표일정 정시성'이, 통계간행물은 '자료제공 신속성'이, 이메일 클럽은 '자료의 현실성'에 대한 만족 수준이 낮게 나타났음.

## 조사결과 분석

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

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

### <자료제공 차원 개선사항>

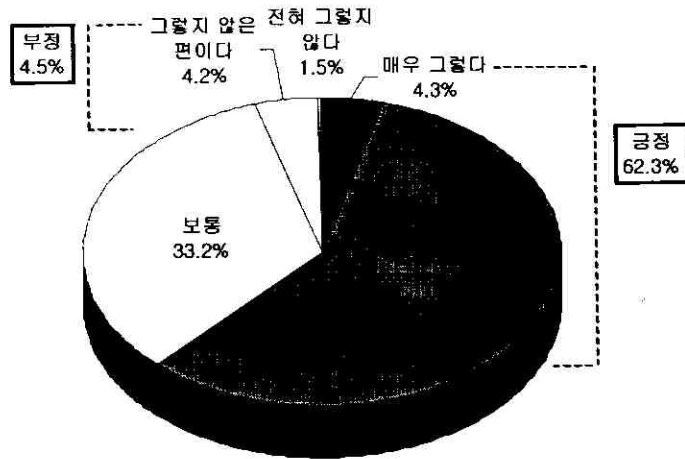


I 긴급개선분야 :	자료의 충실성
II 개선권장분야 :	자료제공의 다양성, 자료갱신의 신속성 자료의 현실성

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 65.5점으로 2000년(62.7점)에 비해 2.8점 상승하였음. 이 중 '만족(매우+대체로)'한다는 응답은 62.3%, '불만족(대체로+매우)'한다는 응답은 4.5%였음. (보통 : 33.2%)



<분야별 자료제공 서비스에 대한 전반적 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	65.5	62.3	33.2	4.5
통계간행물	69.3	71.4	26.4	2.1
이메일 클럽	66.5	67.4	28.5	4.2
표준산업 분류	61.1	44.4	51.9	3.7
전산자료 이용자	73.4	81.3	18.8	0.0
홈페이지 문의자	62.9	56.8	36.6	6.6
도서실 이용자	65.3	61.3	34.4	4.3

- ☞ 분야별 전반적 만족도는 통계간행물 이용자들이 가장 높고, 표준산업 분류 등 문의자들이 가장 낮았음.
- ☞ 불만족 비율은 홈페이지 이용자들에게 조금 높게 나타났음.

## 조사결과 분석

### <근무처별 자료제공 서비스에 대한 전반적 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	65.5	62.3	33.2	4.5
국회/행정기관	69.1	69.7	27.8	2.5
학계/언론/연구기관	69.1	75.0	20.3	4.7
금융/민간/정부기관	64.0	58.8	36.0	5.2
학생/주부 등	64.4	59.4	36.0	4.7

- ☞ 국회/행정기관과 학계/언론/연구기관의 만족도가 가장 높고, 금융/민간/정부기관의 만족도가 가장 낮았음.
- ☞ 2000년과 비교할 때, 학계/언론/연구기관의 만족도가 59.9점에서 69.1점으로 큰 폭으로(9.2점) 상승하였음.

### <탐색경로별 자료제공 서비스에 대한 전반적 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	65.5	62.3	33.2	4.5
인터넷/PC통신	65.2	61.9	33.6	4.5
통계간행물	71.5	79.5	17.9	2.6
전화/팩스	70.0	60.0	40.0	0.0
통계청 방문	65.2	60.8	35.0	4.2
뉴스/신문보도	62.2	50.0	45.2	4.8

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

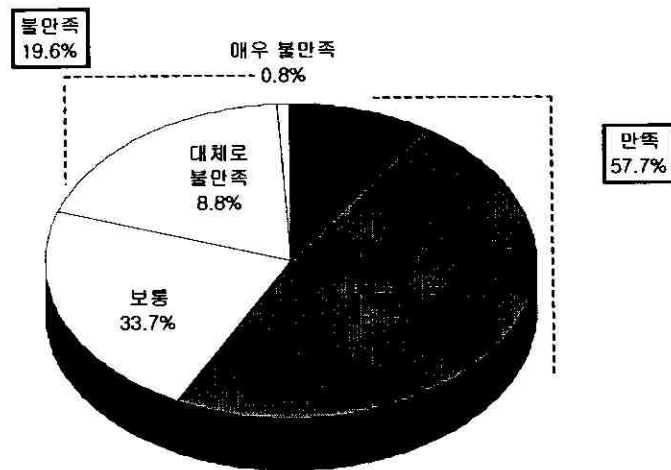


### 3. 항목별 만족도

#### 1) 편리성

##### (1) 자료탐색의 용이성

- 원하는 자료를 쉽게 찾을 수 있었는가에 대한 만족도는 100점 만점에 61.7점으로 2000년(59.6점)에 비해 2.1점 상승하였음. '만족(매우+대체로)'한다는 응답 비율은 57.7%, '불만족(대체로+매우)'한다는 응답 비율은 19.6%였음.  
(보통 : 22.7%)



#### <분야별 자료탐색에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	61.7	57.7	22.7	19.6
통계간행물	66.8	66.4	19.3	14.3
이메일 클럽	64.6	61.8	25.7	12.5
표준산업 분류	62.0	51.9	33.3	14.8
전산자료 이용자	60.9	43.8	43.8	12.5
홈페이지 문의자	54.4	44.4	25.7	30.0
도서실 이용자	63.5	62.5	19.5	18.0

- ☞ 분야별 만족도는 통계간행물 이용자들이 가장 높고, 홈페이지를 통한 통계 자료 문의자들이 가장 낮았음.

<근무처별 자료탐색에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	61.7	57.7	22.7	19.6
국회/행정기관	66.0	62.6	24.2	13.1
학계/언론/연구기관	60.5	57.8	17.2	25.0
금융/민간/정부기관	60.0	55.4	22.2	22.4
학생/주부 등	61.3	56.8	24.5	18.7

- ☞ 국회/행정기관의 만족도가 가장 높고, 금융/민간/정부기관의 만족도가 가장 낮았음.
- ☞ 불만족 비율은 학계/언론/연구기관에서 가장 낮게 나타났음.

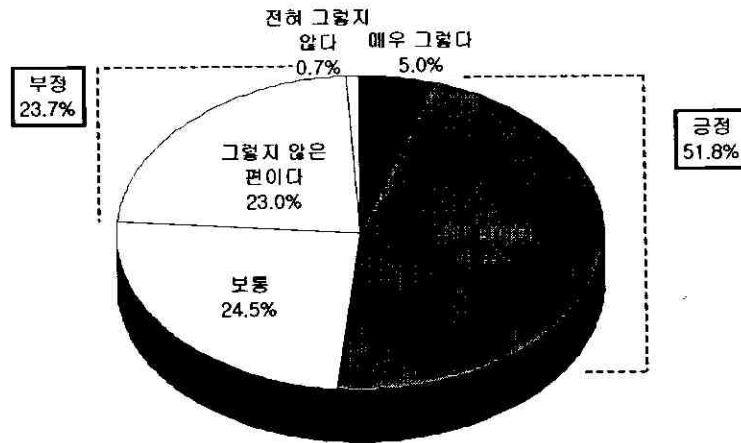
<탐색경로별 자료탐색에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	61.7	57.7	22.7	19.6
인터넷/PC통신	61.7	57.2	23.8	19.0
통계간행물	66.7	66.7	20.5	12.8
전화/팩스	65.0	40.0	40.0	20.0
통계청 방문	64.6	65.8	16.7	17.5
뉴스/신문보도	56.3	51.2	17.9	31.0

- ☞ 통계간행물 이용자의 만족도가 가장 높고, 뉴스/신문보도 이용자들의 만족도가 가장 낮았음.
- ☞ 만족 비율은 전화/팩스 이용자들에서 가장 낮았음.

(2) 통계관련 자료의 명확성

- 통계의 개념이나 분류, 조사방법 등에 대한 정보가 이용자에게 명확하게 전달되는 편인가에 대한 만족도는 100점 만점 중 58.1점으로 2000년(56.2점)에 비해 1.9점 상승하였음. '만족(매우+대체로)'한다는 응답 비율은 51.8%, '불만족(대체로+매우)'한다는 응답 비율은 23.7%로 나타났음. (보통 24.5%)



<분야별 자료의 명확성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	58.1	51.8	24.5	23.7
통계간행물	62.9	61.4	23.6	15.0
이메일 클럽	57.8	49.3	28.5	22.2
표준산업 분류	59.3	55.6	14.8	29.6
전산자료 이용자	67.2	68.8	12.5	18.8
홈페이지 문의자	56.0	45.9	29.2	24.9
도서실 이용자	57.5	52.2	21.6	26.2

- ☞ 분야별 만족도는 전산자료 이용자들이 가장 높고, 홈페이지를 통한 통계자료 문의자들에서 가장 낮았음.
- ☞ 불만족은 표준산업 분류 등 기타 민원 문의자에서 높게 나타났음.

<근무처별 자료의 명확성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	58.1	51.8	24.5	23.7
국회/행정기관	62.5	61.6	20.7	17.7
학계/언론/연구기관	62.1	59.4	23.4	17.2
금융/민간/정부기관	56.0	47.5	26.0	26.5
학생/주부 등	57.7	50.0	26.3	23.7

- ☞ 국회/행정기관의 만족도가 가장 높고, 금융/민간/정부기관의 만족도가 가장 낮게 나타났음.

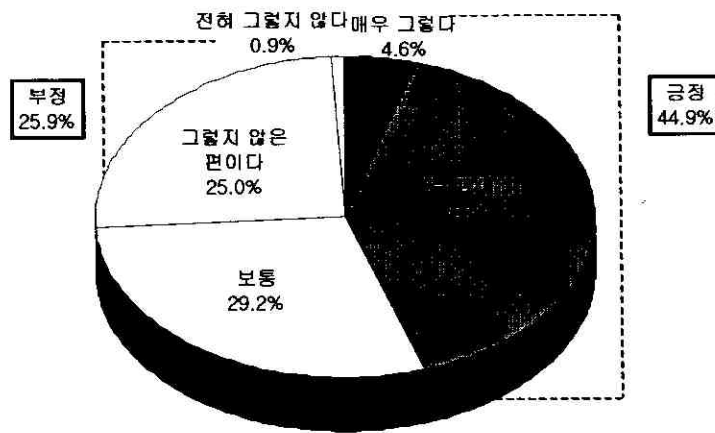
<탐색경로별 자료의 명확성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	58.1	51.8	24.5	23.7
인터넷/PC통신	58.2	51.9	24.0	24.1
통계간행물	62.2	57.7	28.2	14.1
전화/팩스	50.0	40.0	20.0	40.0
통계청 방문	57.9	54.2	19.2	26.7
뉴스/신문보도	56.0	47.6	28.6	23.8

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

(3) 자료제공의 다양성

- 통계청의 자료가 이용자의 요구에 따라 다양한 형태로 제공되고 있는가에 대한 만족도는 100점 만점에 55.7점으로 2000년(57.1점)에 비해 1.4점 하락하였음. ‘만족(매우+대체로)’한다는 응답 비율은 44.9%, ‘불만족(대체로+매우)’한다는 응답 비율은 25.9%로 나타났음. (보통 29.2%)



<분야별 자료의 다양성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	55.7	44.9	29.2	25.9
통계간행물	62.7	60.7	22.9	16.4
이메일 클럽	57.1	47.2	31.3	21.5
표준산업 분류	57.4	44.4	33.3	22.2
전산자료 이용자	64.1	56.3	25.0	18.8
홈페이지 문의자	51.0	35.8	30.7	33.5
도서실 이용자	55.3	44.0	29.6	26.4

- ☞ 분야별 만족도는 전산자료 이용자가 가장 높고, 홈페이지를 통한 통계자료 문의자들이 가장 낮았음.

<근무처별 자료의 다양성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	55.7	44.9	29.2	25.9
국회/행정기관	61.4	57.6	23.2	19.2
학계/언론/연구기관	53.5	46.9	17.2	35.9
금융/민간/정부기관	52.9	39.4	30.5	30.1
학생/주부 등	56.7	44.2	34.2	21.6

- ☞ 분야별 만족도는 국회/행정기관이 가장 높고, 금융/민간/정부기관이 가장 낮았음.
- ☞ 학계/언론/연구기관은 불만족의 비율이 높았음.

<탐색경로별 자료의 다양성에 대한 만족도 및 만족비율>

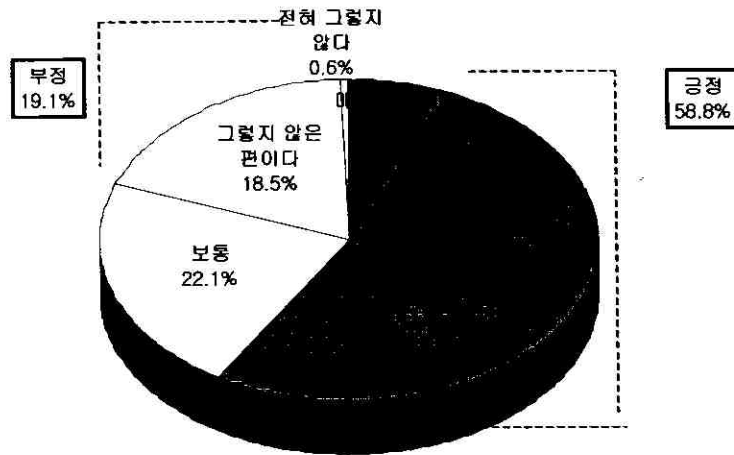
구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	55.7	44.9	29.2	25.9
인터넷/PC통신	55.8	44.3	30.3	25.4
통계간행물	60.9	59.0	21.8	19.2
전화/팩스	55.0	40.0	40.0	20.0
통계청 방문	54.8	45.0	25.8	29.2
뉴스/신문보도	52.7	38.1	33.3	28.6

- ☞ 통계간행물 이용자의 만족도가 높고, 뉴스/신문보도 이용자의 만족도가 낮았음.
- ☞ 불만족 비율은 통계청 방문자들에서 높게 나타났음.

2) 신속성

(1) 자료제공의 신속성

- 통계청 자료는 신속하게 제공되는가에 대한 만족도는 100점 만점에 61.3점으로 2000년(61.0점)에 비해 0.3점 상승하였음. '만족(매우+대체로)'한다는 응답 비율은 58.8%, '불만족(대체로+매우)'한다는 응답 비율은 19.1%였음. (보통 22.1%)



<분야별 자료제공의 신속성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	61.3	58.8	22.1	19.1
통계간행물	59.8	56.4	20.0	23.6
이메일 클럽	64.9	66.0	22.9	11.1
표준산업 분류	63.0	66.7	11.1	22.2
전산자료 이용자	67.2	68.8	12.5	18.8
홈페이지 문의자	60.9	58.4	23.0	18.7
도서실 이용자	60.5	56.5	23.1	20.4

- ☞ 전산자료 이용자들의 만족도가 가장 높고, 통계간행물 이용자들의 만족도가 가장 낮음.

## 조사결과 분석

### <근무처별 자료제공의 신속성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	61.3	58.8	22.1	19.1
국회/행정기관	61.1	59.1	19.2	21.7
학계/언론/연구기관	63.3	62.5	18.8	18.8
금융/민간/정부기관	60.1	57.0	22.2	20.8
학생/주부 등	62.6	59.7	25.2	15.1

- ☞ 학계/언론/연구기관의 만족도가 가장 높고, 금융/민간/정부기관의 만족도가 가장 낮음.
- ☞ 불만족 비율은 국회/행정기관이 가장 높음.

### <탐색경로별 자료제공의 신속성에 대한 만족도 및 만족비율>

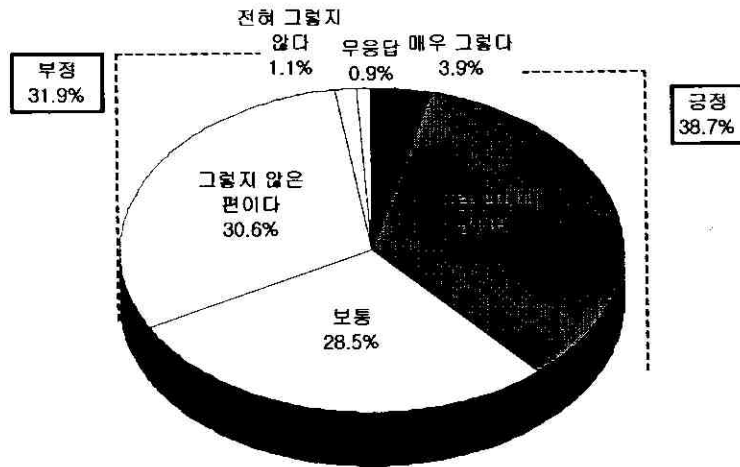
구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	61.3	58.8	22.1	19.1
인터넷/PC통신	61.4	58.7	22.9	18.4
통계간행물	62.5	62.8	15.4	21.8
전화/팩스	70.0	80.0	20.0	0.0
통계청 방문	59.8	55.8	20.0	24.2
뉴스/신문보도	62.5	60.7	22.6	16.7

- ☞ 전화/팩스 이용자들의 만족도가 가장 높고, 통계청 방문자들의 만족도가 가장 낮음.



(2) 자료갱신의 신속성

- 통계자료가 신속하게 갱신되는가에 대한 만족도는 100점 만점 중 52.4점으로 2000년(54.3점)에 비해 1.9점 하락하였음. '만족(매우+대체로)'한다는 응답 비율은 38.7%, '불만족(대체로+매우)'한다는 응답 비율은 31.9%로 만족 비율이 매우 낮았음. (보통 28.5%, 무응답 0.9%)



<분야별 자료갱신의 신속성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	52.4	38.7	28.5	31.9
통계간행물	59.8	54.3	26.4	19.3
이메일 클럽	58.8	52.1	22.9	22.2
표준산업 분류	49.1	18.5	55.6	25.9
전산자료 이용자	56.3	43.8	31.3	25.0
홈페이지 문의자	52.4	38.5	28.0	31.5
도서실 이용자	47.8	30.0	29.6	40.4

- ☞ 통계간행물 이용자의 분야별 만족도가 가장 높고, 도서실 이용자의 만족도가 가장 낮았음.
- ☞ 만족 비율은 표준산업 분류 및 기타 문의자가 가장 낮았음.

## 조사결과 분석

### <근무처별 자료갱신의 신속성에 대한 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	52.4	38.7	28.5	31.9
국회/행정기관	57.5	50.0	25.3	24.2
학계/언론/연구기관	52.4	31.3	34.4	31.3
금융/민간/정부기관	48.6	31.7	28.7	38.7
학생/주부 등	54.6	42.8	29.9	26.6

- ☞ 국회/행정기관의 만족도가 가장 높고, 금융/민간/정부기관의 만족도가 가장 낮음.
- ☞ 만족 비율은 학계/언론/연구기관이 가장 낮음.

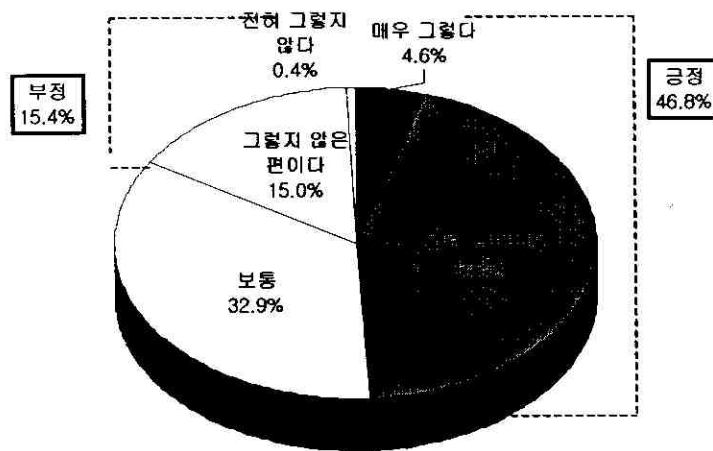
### <탐색경로별 자료갱신의 신속성에 대한 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	52.4	38.7	28.5	31.9
인터넷/PC통신	52.5	38.8	28.4	31.8
통계간행물	56.4	48.7	26.9	24.4
전화/팩스	55.0	40.0	40.0	20.0
통계청 방문	46.7	29.2	27.5	43.3
뉴스/신문보도	52.1	33.3	35.7	29.8

- ☞ 통계간행물 이용자들의 만족도가 가장 높고, 통계청 방문자들의 만족도가 가장 낮았음.

(3) 공표일정의 정시성

- 통계청 자료가 예정된 공표일정에 맞게 발표되는 편인가에 대한 만족도는 100점 만점에 59.4점으로 2000년(65.6점)에 비해 6.2점 하락하였음. ‘만족(매우+대체로)’한다는 응답 비율은 46.8%, ‘불만족(대체로+매우)’한다는 응답 비율은 15.4%였음. (보통 32.9%)



<분야별 공표일정의 정시성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	59.4	46.8	32.9	15.4
통계간행물	68.8	75.0	17.9	7.1
이메일 클럽	63.8	59.0	25.7	9.7
표준산업 분류	63.5	44.4	44.4	7.4
전산자료 이용자	73.4	75.0	25.0	.0
홈페이지 문의자	57.9	38.9	38.1	13.6
도서실 이용자	54.6	37.0	36.8	22.4

☞ 분야별 만족도는 전산자료 이용자들에서 높고, 도서실 이용자들에서 낮음.

<근무처별 공표일정의 정시성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	59.4	46.8	32.9	15.4
국회/행정기관	67.2	67.7	20.7	8.6
학계/언론/연구기관	55.7	43.8	28.1	23.4
금융/민간/정부기관	56.4	38.5	37.1	17.6
학생/주부 등	59.1	45.7	36.3	14.4

- ☞ 국회/행정기관의 만족도가 가장 높고, 학계/언론/연구기관의 만족도가 가장 낮았음.
- ☞ 만족 비율은 금융/민간/정부기관에서 가장 낮음.

<탐색경로별 공표일정의 정시성에 대한 만족도 및 만족비율>

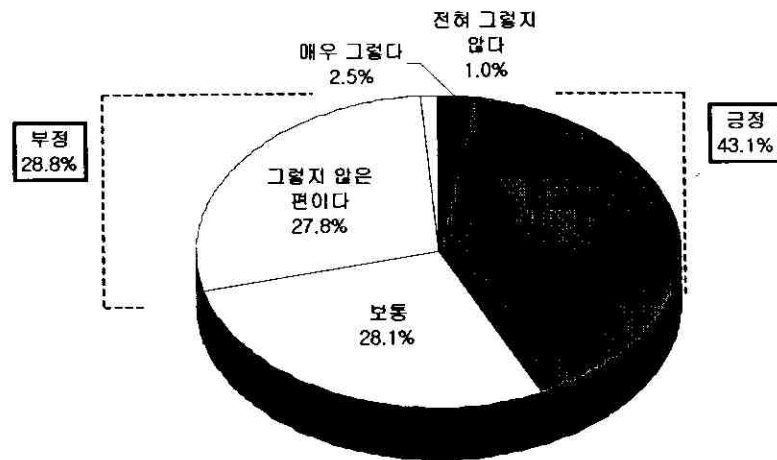
구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	59.4	46.8	32.9	15.4
인터넷/PC통신	59.2	46.6	32.8	16.0
통계간행물	64.5	59.0	32.1	6.4
전화/팩스	70.0	80.0	20.0	0.0
통계청 방문	54.4	35.8	38.3	24.2
뉴스/신문보도	55.7	36.9	33.3	19.0

- ☞ 전화/팩스 이용자들의 만족도가 가장 높고, 통계청 방문자들의 만족도가 가장 낮았음.

### 3) 신뢰성

#### (1) 자료의 충실성

- 통계청 자료는 이용자들이 알고자 하는 정보를 충분하게 수록하고 있는가에 대한 만족도는 100점 만점에 54.0점으로 2000년(52.1점)에 비해 1.9점 상승하였음. ‘만족(매우+대체로)’한다는 응답 비율은 43.1%, ‘불만족(대체로+매우)’한다는 응답 비율은 28.8%로 만족 비율이 매우 낮았음. (보통 28.1%)



<분야별 자료의 충실성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	54.0	43.1	28.1	28.8
통계간행물	60.9	57.1	25.0	17.9
이메일 클럽	58.3	52.1	26.4	21.5
표준산업 분류	60.2	51.9	29.6	18.5
전산자료 이용자	60.9	50.0	31.3	18.8
홈페이지 문의자	49.9	35.4	30.0	34.6
도서실 이용자	51.9	39.2	28.4	32.5

- ☞ 통계간행물 이용자와 전산자료 이용자의 만족도가 가장 높고, 홈페이지 통계자료 문의자의 만족도가 가장 낮았음.

## 조사결과 분석

### <근무처별 자료의 충실성에 대한 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	54.0	43.1	28.1	28.8
국회/행정기관	59.1	54.5	22.7	22.7
학계/언론/연구기관	50.8	39.1	23.4	37.5
금융/민간/정부기관	51.8	38.9	29.4	31.7
학생/주부 등	54.0	41.4	31.3	27.3

☞ 국회/행정기관의 만족도만 평균보다 높게 나타났음.

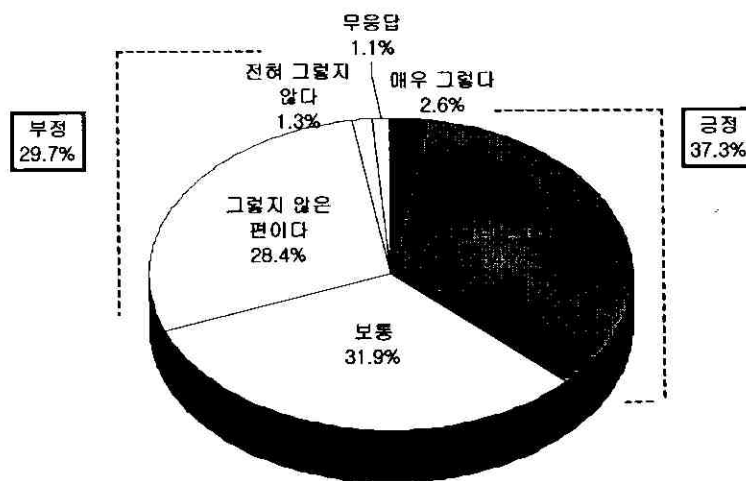
### <탐색경로별 자료의 충실성에 대한 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	54.0	43.1	28.1	28.8
인터넷/PC통신	53.6	42.0	29.2	28.7
통계간행물	55.4	44.9	28.2	26.9
전화/팩스	60.0	60.0	20.0	20.0
통계청 방문	52.7	41.7	25.8	32.5
뉴스/신문보도	54.2	45.2	23.8	31.0

☞ 전화/팩스 이용자의 만족도가 가장 높고, 통계청 방문자의 만족도는 가장 낮았음.

(2) 자료의 현실성

- 통계청 자료가 현실을 잘 반영하고 있는가에 대한 만족도는 100점 만점 중 52.2점으로 2000년(57.9점)에 비해 5.7점 하락하였음. '만족(매우+대체로)'한다는 응답 비율은 37.3%, '불만족(대체로+매우)'한다는 응답 비율은 29.7%로 만족 비율이 매우 높았음.  
(보통 31.9%, 무응답 1.1%)



<분야별 자료의 현실성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	52.2	37.3	31.9	29.7
통계간행물	55.9	40.7	37.9	21.4
이메일 클럽	50.0	34.7	29.2	34.7
표준산업 분류	60.2	51.9	33.3	14.8
전산자료 이용자	62.5	50.0	31.3	18.8
홈페이지 문의자	53.6	39.3	32.3	26.8
도서실 이용자	50.1	34.4	30.5	33.9

- ☞ 전산자료 이용자들의 만족도가 가장 높고, 이메일 클럽의 만족도가 가장 낮았음.
- ☞ 만족 비율은 도서실 이용자가 가장 낮았음.

## 조사결과 분석

### <근무처별 자료의 현실성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	52.2	37.3	31.9	29.7
국회/행정기관	55.8	41.9	33.3	23.2
학계/언론/연구기관	52.4	35.9	29.7	31.3
금융/민간/정부기관	50.2	33.7	32.1	33.3
학생/주부 등	52.5	38.8	31.7	28.8

- ☞ 국회/행정기관의 만족도가 높았으며, 금융/민간/정부기관의 만족도가 가장 낮았음.

### <탐색경로별 자료의 현실성에 대한 만족도 및 만족비율>

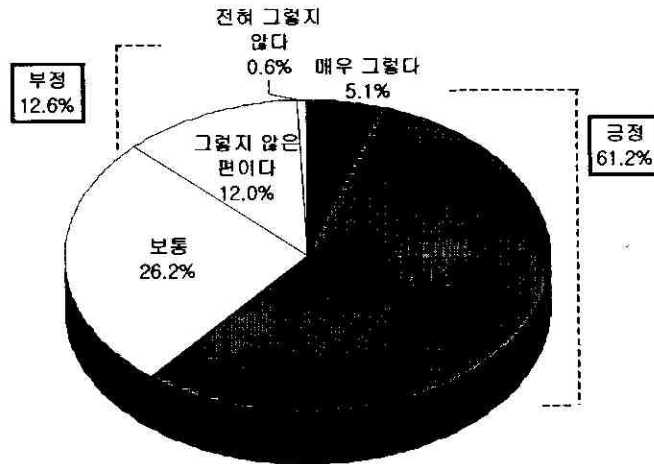
구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	52.2	37.3	31.9	29.7
인터넷/PC통신	51.5	36.5	31.3	31.3
통계간행물	55.4	41.0	35.9	23.1
전화/팩스	55.0	60.0	0.0	40.0
통계청 방문	50.8	34.2	34.2	31.7
뉴스/신문보도	51.9	32.1	34.5	28.6

- ☞ 통계간행물 이용자의 만족도가 가장 높고, 통계청 방문자들의 만족도가 가장 낮았음.
- ☞ 불만족 비율은 전화/팩스 이용자가 가장 높았음.



(3) 자료의 신뢰성

- 평소 통계청에서 발표하는 통계를 신뢰하는 편인가에 대한 만족도는 100점 만점에 63.3점으로 2000년(70.3점)에 비해 7.0점 하락했음. '만족(매우+대체로)' 한다는 응답 비율은 61.2%, '불만족(대체로+매우)' 한다는 응답 비율은 12.6%로 나타났음. (보통 26.2%)



<분야별 자료의 신뢰성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	63.3	61.2	26.2	12.6
통계간행물	68.2	71.4	21.4	7.1
이메일 클럽	61.6	57.6	28.5	13.9
표준산업 분류	56.5	51.9	29.6	18.5
전산자료 이용자	64.1	56.3	31.3	12.5
홈페이지 문의자	63.9	62.6	26.1	11.3
도서실 이용자	62.2	58.9	26.7	14.4

- ☞ 통계간행물 이용자의 만족도가 가장 높고, 표준산업 분류 등 문의자의 경우의 만족도가 가장 낮았음.

## 조사결과 분석

### <근무처별 자료의 신뢰성에 대한 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	63.3	61.2	26.2	12.6
국회/행정기관	67.0	69.7	21.2	9.1
학계/언론/연구기관	65.6	67.2	21.9	10.9
금융/민간/정부기관	62.0	58.4	27.4	14.3
학생/주부 등	62.1	58.6	28.4	12.9

- ☞ 국회/행정기관의 만족도가 가장 높고, 금융/민간/정부기관의 만족도가 가장 낮았음.

### <탐색경로별 자료의 신뢰성에 대한 만족도 및 만족비율>

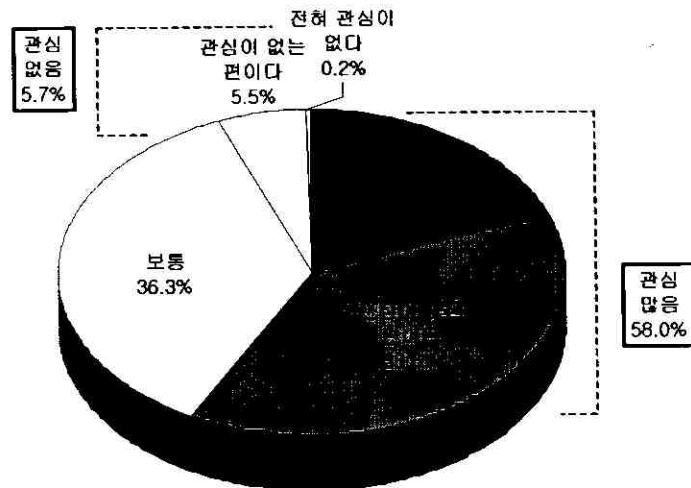
구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	63.3	61.2	26.2	12.6
인터넷/PC통신	63.1	60.2	27.5	12.4
통계간행물	68.3	75.6	12.8	11.5
전화/팩스	75.0	100.0	0.0	0.0
통계청 방문	63.5	63.3	21.7	15.0
뉴스/신문보도	59.2	50.0	35.7	14.3

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

## IV. 통계 이용실태

### 1. 통계 관심도

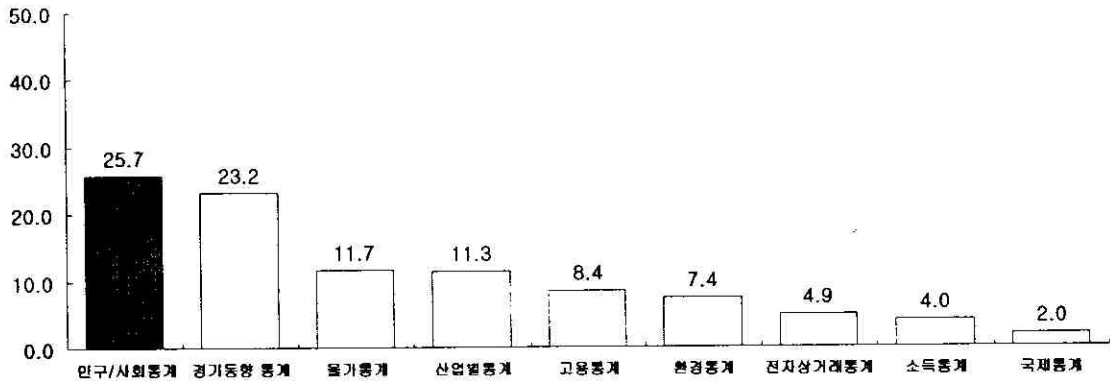
- 평소 신문이나 방송에 공표되는 통계에 대해 어느 정도 관심을 가지고 있는가에 대해 질문한 결과, 관심도는 100점 만점에 67.9점으로 나타나 2000년(73.0점)에 비해 5.1점 하락한 것으로 나타났다. 이 중 ‘관심있다(매우+대체로)’는 응답은 58.0%, ‘관심없다(대체로+매우)’한다는 응답은 5.7%였음.  
(보통 : 36.3%)



- 통계에 대한 관심도는 남성(70.2점)이 여성(62.5점)보다 높은 것으로 나타났다.
- 연령별로는 고연령층(50대 이상 75.0점, 40대 74.8점)에서 높았음.
- 직업별로는 자영업이 73.9점으로 가장 높았고, 다음으로 화이트칼라(70.0점), 전문직(68.8점), 학생(63.4점), 블루칼라(63.1점)의 순이었음.

## 2. 관심 분야

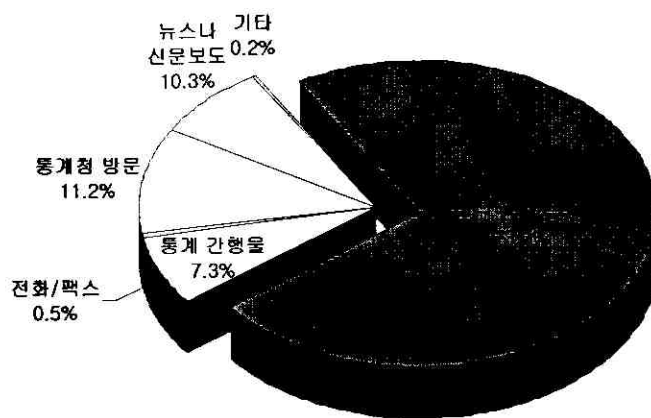
- 관심있는 통계분야에 대해 질문한 결과, ‘인구/사회통계’가 25.7%로 가장 많았고, 다음은 ‘경기동향통계’(23.2%), ‘물가통계’(11.7%), ‘산업별통계’(11.3%) 순이었음. ‘경기동향 통계’는 23.2%로 2000년(38.7%)보다 15.5% 하락해 관심도가 떨어진 것으로 나타났음.



- 관심있는 통계 분야에 대해 남성은 ‘경기동향 통계’(26.5%)를 가장 많이 꼽았고, 여성은 ‘인구/사회통계’(25.6%)를 보다 많이 지적하고 있음.
- 연령별로는 대체로 ‘인구/사회통계’에 대한 관심도가 가장 높았으나, 40대의 경우는 ‘경기동향 통계’(30.4%)에 대한 관심이 가장 높았음.
- 직업별로도 대부분 ‘인구/사회통계’에 대한 관심도가 가장 높았음. 그러나, 화이트칼라 계층은 경기동향 통계(27.3%)에, 주부/무직/기타 계층은 물가통계(33.3%)에 대한 관심이 더 높았음.
- 근무처별로는 금융기관/민간/정부기관의 경우는 경기동향 통계(25.9%)에 대한 관심이 가장 높았으며 나머지 모두는 ‘인구/사회통계’에 대한 관심이 가장 높았음.

### 3. 탐색 경로

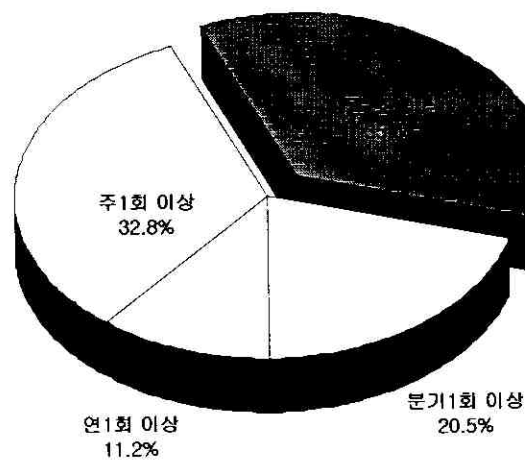
- 통계자료 탐색 경로에 대해 질문한 결과, '인터넷/PC통신'이 73.0%로 가장 많이 응답되었고, 다음으로 '통계청 방문'(11.2%), '뉴스나 신문보도'(7.8%), '통계 간행물'(7.3%), '전화/팩스'(0.5%) 순이었음.  
2000년과 비교할 때, '인터넷/PC통신'+(9.2%), '통계청 방문'+(6.9%)의 비율이 증가하고, '통계간행물'(-12.0%)의 비중은 줄어든 것으로 나타났음.



- 성별로 볼 때, 여성의 경우는 '인터넷/PC통신'(78.3%), 남성의 경우는 '통계청 방문'(13.3%)의 비중이 상대적으로 높은 것으로 나타났음.
- 인터넷/PC통신의 경우, 연령이 낮을수록(20대 78.0%, 50대 이상 51.2%) 이용률이 높았으며, 연령이 높을수록 '통계청 방문'과 '뉴스나 신문보도'의 이용률이 높았음.
- 직업별로는 화이트칼라 계층에서 '통계간행물'(12.3%)의 이용률이, 주부/무직/기타의 경우는 '뉴스나 신문보도'(20.0%)의 이용률이 상대적으로 높았음.
- 근무처별로는 국회/중앙행정기관은 '통계간행물'(23.5%), 금융기관/민간기업/정부기관은 '통계청 방문'(16.4%)의 비중이 상대적으로 높았음.

#### 4. 통계청 자료 이용빈도

- 평소 업무/연구/보고서 작성 등을 위해 통계청에서 제공하는 자료를 얼마나 자주 이용하는가에 대해 질문한 결과, '월1회 이상' 이용하는 응답자가 35.5%로 가장 많았으며, 다음으로 '주1회 이상'(32.8%), '분기1회 이상'(20.5%), '연1회 이상'(11.2%)의 순으로 나타났음.



- 연령별로 20대(38.4%)와 50대 이상(37.8%)은 '월1회 이상' 이용한다는 응답이 많았고, 30대(36.3%)와 40대(39.6%)는 '주1회 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.
- 이용분야별로 '주1회' 이상 사용자는 '통계간행물 이용자'(53.6%)와 '이메일 클럽'(46.5%)으로 나타났으며, 나머지는 모두 '월1회 이상' 이용의 비중이 가장 높은 것으로 나타났음.

# 기본 통계표

통계청 귀중

---

2001년 행정서비스에 대한  
고객만족도 조사

**RAW TABLE**

2001년 11월



# 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
S02. 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 .....	(694)	69.4
여 .....	(306)	30.6
연령		
20대 .....	(422)	42.2
30대 .....	(397)	39.7
40대 .....	(144)	14.4
50대 이상 .....	(37)	3.7
구분		
통계 간행물 이용자 .....	(140)	14.0
이매일 클럽 .....	(144)	14.4
표준산업분류 및 기타문의 .....	(27)	2.7
전산자료 이용자 .....	(16)	1.6
홈페이지 민원 .....	(257)	25.7
도서실(민원실) 이용자 .....	(416)	41.6
직업		
사무/관리/경영 .....	(473)	47.3
전문직 .....	(177)	17.7
기술/생산/판매/서비스 .....	(67)	6.7
자영업 .....	(22)	2.2
학생 .....	(202)	20.2
주부/무직/기타 .....	(59)	5.9
근무처		
국회/중앙행정기관/지방자치단체 .....	(198)	20.2
학계/언론기관/연구기관 .....	(64)	6.5
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관 .....	(442)	45.0
기타(자영업/주부/학생) .....	(278)	28.3
통계 관심도		
있다 .....	(580)	58.0
없다 .....	(57)	5.7
보통 .....	(363)	36.3
물가통계 .....	(122)	12.2
경기 동향통계 .....	(243)	24.3
고용통계 .....	(88)	8.8
소득통계 .....	(42)	4.2
인구/사회통계 .....	(269)	26.9
농수산/국제통계 .....	(139)	13.9
기타 .....	(144)	14.4
인터넷/ PC통신 .....	(783)	78.3
통계 간행물 .....	(78)	7.8
전화/팩스 .....	(5)	.5
통계청 방문 .....	(120)	12.0
뉴스나 신문보도 .....	(84)	8.4
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)	19.4	38.6	36.3	5.5	.2	58.0	36.3	5.7	100.0	3.7	67.9
성별												
남	(694)	23.9	38.5	32.6	4.8	.3	62.4	32.6	5.0	100.0	3.8	70.2
여	(306)	9.2	38.9	44.8	7.2	.0	48.0	44.8	7.2	100.0	3.5	62.5
연령												
20대	(422)	11.6	35.1	46.7	6.6	.0	46.7	46.7	6.6	100.0	3.5	62.9
30대	(397)	22.7	41.1	30.0	6.0	.3	63.7	30.0	6.3	100.0	3.8	70.0
40대	(144)	28.5	43.8	26.4	1.4	.0	72.2	26.4	1.4	100.0	4.0	74.8
50대 이상	(37)	37.8	32.4	24.3	2.7	2.7	70.3	24.3	5.4	100.0	4.0	75.0
구분												
통계 간행물 이용자	(140)	34.3	41.4	22.1	2.1	.0	75.7	22.1	2.1	100.0	4.1	77.0
이메일 클럽	(144)	25.0	47.2	25.7	2.1	.0	72.2	25.7	2.1	100.0	4.0	73.8
표준산업 분류 및 기타문의	(27)	22.2	37.0	29.6	11.1	.0	59.3	29.6	11.1	100.0	3.7	67.6
전산자료 이용자	(16)	68.8	25.0	6.3	.0	.0	93.8	6.3	.0	100.0	4.6	90.6
홈페이지 인원	(257)	12.1	38.5	43.2	6.2	.0	50.6	43.2	6.2	100.0	3.6	64.1
도서실(민원실) 이용자	(416)	14.9	35.3	42.1	7.2	.5	50.2	42.1	7.7	100.0	3.6	64.2
직업												
사무/관리/경영	(473)	24.9	35.9	33.4	5.5	.2	60.9	33.4	5.7	100.0	3.8	70.0
전문직	(177)	20.9	41.8	29.4	7.3	.6	62.7	29.4	7.9	100.0	3.8	68.8
기술/생산/판매/서비스	(67)	7.5	41.8	46.3	4.5	.0	49.3	46.3	4.5	100.0	3.5	63.1
자영업	(22)	27.3	40.9	31.8	.0	.0	68.2	31.8	.0	100.0	4.0	73.9
학생	(202)	11.4	36.6	46.0	5.9	.0	48.0	46.0	5.9	100.0	3.5	63.4
주부/무직/기타	(59)	8.5	52.5	37.3	1.7	.0	61.0	37.3	1.7	100.0	3.7	66.9
근무처												
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(198)	31.3	38.9	25.8	3.5	.5	70.2	25.8	4.0	100.0	4.0	74.2
학계/연론기관/연구기관	(64)	32.8	37.5	25.0	4.7	.0	70.3	25.0	4.7	100.0	4.0	74.6
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(442)	16.3	37.6	39.1	6.8	.2	53.8	39.1	7.0	100.0	3.6	65.7
기타(자영업/주부/학생)	(278)	11.9	39.6	43.2	5.4	.0	51.4	43.2	5.4	100.0	3.6	64.5
통계 관심도												
있다	(580)	33.4	66.6	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	4.3	83.4
없다	(57)	.0	.0	.0	96.5	3.5	.0	.0	100.0	100.0	2.0	24.1
보통	(363)	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.0	50.0
물가통계	(122)	16.4	34.4	41.8	6.6	.8	50.8	41.8	7.4	100.0	3.6	64.8
경기 동향통계	(243)	21.0	43.2	31.7	4.1	.0	64.2	31.7	4.1	100.0	3.8	70.3
고용통계	(88)	18.2	36.4	40.9	4.5	.0	54.5	40.9	4.5	100.0	3.7	67.0
소득통계	(42)	16.7	33.3	42.9	7.1	.0	50.0	42.9	7.1	100.0	3.6	64.9
인구/사회통계	(269)	20.8	37.5	34.9	6.3	.4	58.4	34.9	6.7	100.0	3.7	68.0
농수산/국제통계	(139)	25.9	42.4	28.1	3.6	.0	68.3	28.1	3.6	100.0	3.9	72.7
기타	(144)	13.2	38.2	42.4	6.3	.0	51.4	42.4	6.3	100.0	3.6	64.6
인터넷/ PC통신	(783)	18.3	40.5	36.3	5.0	.0	58.7	36.3	5.0	100.0	3.7	68.0
통계 간행물	(78)	38.5	33.3	25.6	2.6	.0	71.8	25.6	2.6	100.0	4.1	76.9
전화/팩스	(5)	60.0	20.0	20.0	.0	.0	80.0	20.0	.0	100.0	4.4	85.0
통계청 방문	(120)	18.3	30.8	42.5	7.5	.8	49.2	42.5	8.3	100.0	3.6	64.6
뉴스나 신문보도	(84)	10.7	39.3	41.7	7.1	1.2	50.0	41.7	8.3	100.0	3.5	62.8
기타	(2)	50.0	.0	.0	50.0	.0	50.0	.0	50.0	100.0	3.5	62.5

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

	사례수	물가통계	경기동향 통계	고용통계	소득통계	인구/ 사회통계	산업별 통계	국제통계	환경통계	전자 상거래 통계	기타	계
전체	(1000)	11.7	23.2	8.4	4.0	25.7	11.3	2.0	7.4	4.9	1.5	100.0
성별												
남	(694)	8.8	26.5	6.0	3.6	25.7	13.4	1.9	7.5	5.2	1.4	100.0
여	(306)	18.4	15.5	13.9	5.1	25.6	6.3	2.2	7.0	4.1	1.9	100.0
연령												
20대	(422)	8.3	18.2	12.6	4.9	25.6	8.3	2.7	11.0	6.3	2.0	100.0
30대	(397)	12.7	25.5	6.7	4.1	26.2	13.2	1.2	4.6	4.8	1.0	100.0
40대	(144)	16.9	30.4	2.7	2.0	23.0	13.5	2.7	4.7	2.0	2.0	100.0
50대 이상	(37)	18.4	28.9	.0	.0	31.6	15.8	.0	5.3	.0	.0	100.0
구분												
통계 간행물 이용자	(140)	17.1	22.9	8.6	7.1	31.4	8.6	1.4	2.1	.7	.0	100.0
이메일 클럽	(144)	20.7	26.2	15.2	.7	13.1	6.9	.7	4.1	9.0	3.4	100.0
표준산업 분류 및 기타문의	(27)	20.7	27.6	3.4	.0	24.1	6.9	.0	13.8	3.4	.0	100.0
전산자료 이용자	(16)	12.5	18.8	6.3	6.3	25.0	12.5	.0	18.8	.0	.0	100.0
홈페이지 민원	(257)	8.8	27.5	11.5	5.0	21.0	8.8	3.8	5.0	8.4	.4	100.0
도서실(민원실) 이용자	(416)	8.1	19.8	4.8	3.7	30.8	15.2	1.8	10.5	3.1	2.2	100.0
직업												
사무/관리/경영	(473)	14.0	27.3	6.3	4.5	25.3	13.8	1.4	3.8	2.8	.8	100.0
전문직	(177)	7.6	14.7	8.2	5.4	25.5	16.3	2.7	7.6	8.7	3.3	100.0
기술/생산/판매/서비스	(67)	6.9	23.6	4.2	1.4	29.2	9.7	1.4	18.1	5.6	.0	100.0
자영업	(22)	8.3	41.7	.0	.0	29.2	4.2	.0	.0	16.7	.0	100.0
학생	(202)	5.6	18.3	16.4	3.8	29.1	4.2	2.8	12.2	6.1	1.4	100.0
주부/무직/기타	(59)	33.3	25.0	6.7	1.7	11.7	5.0	3.3	8.3	.0	5.0	100.0
근우처												
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(198)	17.5	20.0	9.0	5.5	29.5	10.5	1.0	4.0	2.0	1.0	100.0
학계/언론기관/연구기관	(64)	10.3	22.1	5.9	2.9	26.5	17.6	2.9	4.4	5.9	1.5	100.0
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(442)	9.0	25.9	5.6	4.3	23.5	15.4	1.9	7.5	5.6	1.5	100.0
기타(자영업/주부/학생)	(278)	12.7	20.6	13.7	3.1	25.4	3.8	2.7	10.7	5.2	2.1	100.0
통계 관심도												
있다	(580)	10.1	25.4	7.8	3.4	25.6	13.4	2.1	5.7	4.4	2.0	100.0
없다	(57)	15.5	17.2	6.9	5.2	31.0	8.6	.0	5.2	5.2	5.2	100.0
보통	(363)	13.6	20.5	9.6	4.8	25.0	8.2	2.1	10.4	5.6	.3	100.0
물가통계	(122)	93.1	3.8	.8	.8	.8	.0	.0	.0	.8	.0	100.0
경기 동향통계	(243)	1.9	92.4	.4	.4	2.3	1.5	.8	.4	.0	.0	100.0
고용통계	(88)	1.1	1.1	93.6	1.1	1.1	1.1	.0	.0	1.1	.0	100.0
소득통계	(42)	2.1	2.1	2.1	89.4	4.3	.0	.0	.0	.0	.0	100.0
인구/사회통계	(269)	.3	2.0	.3	.7	91.8	3.1	.0	.7	.0	1.0	100.0
농수산/국제통계	(139)	.0	3.8	.6	.0	5.7	74.7	13.3	1.3	.6	.0	100.0
기타	(144)	.6	.6	.6	.0	3.2	1.3	.6	49.7	32.9	10.3	100.0
인터넷/ PC통신	(783)	11.1	23.0	8.9	4.4	24.8	11.4	1.8	7.6	5.4	1.6	100.0
통계 간행물	(78)	12.8	22.1	2.3	2.3	36.0	12.8	2.3	7.0	1.2	1.2	100.0
전화/팩스	(5)	20.0	.0	60.0	.0	.0	20.0	.0	.0	.0	.0	100.0
통계청 방문	(120)	5.6	20.3	2.1	2.1	37.8	18.2	2.8	6.3	1.4	3.5	100.0
뉴스나 신문보도	(84)	19.5	27.6	14.9	4.6	11.5	5.7	3.4	5.7	6.9	.0	100.0
기타	(2)	.0	50.0	.0	.0	50.0	.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)	73.0	7.3	.5	11.2	7.8	.2	100.0
성별								
남 .....	(694)	70.8	7.8	.7	13.3	7.2	.3	100.0
여 .....	(306)	78.3	6.0	.0	6.3	9.4	.0	100.0
연령								
20대 .....	(422)	78.0	4.2	.4	10.5	6.8	.0	100.0
30대 .....	(397)	73.9	8.2	.2	10.1	7.1	.5	100.0
40대 .....	(144)	61.6	14.6	1.3	11.3	11.3	.0	100.0
50대 이상 .....	(37)	51.2	4.9	.0	29.3	14.6	.0	100.0
구분								
통계 간행물 이용자 .....	(140)	56.4	32.1	1.4	.0	10.0	.0	100.0
이메일 클럽 .....	(144)	91.7	.7	.0	.0	7.6	.0	100.0
표준산업분류 및 기타문의 .....	(27)	75.0	7.1	.0	3.6	10.7	3.6	100.0
전산자료 이용자 .....	(16)	81.3	12.5	.0	6.3	.0	.0	100.0
홈페이지 민원 .....	(257)	88.4	2.3	.0	1.2	7.7	.4	100.0
도서실(민원실) 이용자 .....	(416)	63.7	4.5	.6	23.7	7.4	.0	100.0
직업								
사무/관리/경영 .....	(473)	71.4	12.3	.4	8.7	6.9	.2	100.0
전문직 .....	(177)	77.2	2.6	1.1	13.2	5.3	.5	100.0
기술/생산/판매/서비스 .....	(67)	56.4	1.3	1.3	30.8	10.3	.0	100.0
자영업 .....	(22)	72.0	4.0	.0	20.0	4.0	.0	100.0
학생 .....	(202)	79.6	3.7	.0	8.3	8.3	.0	100.0
주부/무직/기타 .....	(59)	71.7	1.7	.0	6.7	20.0	.0	100.0
근무처								
국회/중앙행정기관/지방자치단체 .....	(198)	63.0	23.5	1.5	3.0	9.0	.0	100.0
학계/연론기관/연구기관 .....	(64)	76.8	7.2	.0	8.7	7.2	.0	100.0
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관 .....	(442)	74.2	3.3	.4	16.4	5.3	.4	100.0
기타(자영업/주부/학생) .....	(278)	77.5	3.1	.0	7.8	11.6	.0	100.0
통계 관심도								
있다 .....	(580)	74.0	9.0	.6	9.5	6.8	.2	100.0
없다 .....	(57)	66.1	3.4	.0	16.9	11.9	1.7	100.0
보통 .....	(363)	72.6	5.1	.3	13.0	9.0	.0	100.0
물가통계 .....	(122)	71.1	8.6	.8	6.3	13.3	.0	100.0
경기 동향통계 .....	(243)	72.1	7.3	.0	11.1	9.2	.4	100.0
고용통계 .....	(88)	77.7	2.1	3.2	3.2	13.8	.0	100.0
소득통계 .....	(42)	80.0	4.4	.0	6.7	8.9	.0	100.0
인구/사회통계 .....	(269)	68.0	10.3	.0	18.0	3.3	.3	100.0
농수산/국제통계 .....	(139)	67.7	8.1	.6	18.6	5.0	.0	100.0
기타 .....	(144)	77.3	5.2	.0	10.4	7.1	.0	100.0
인터넷/ PC통신 .....	(783)	92.0	.6	.1	6.6	.7	.0	100.0
통계 간행물 .....	(78)	5.8	90.7	.0	3.5	.0	.0	100.0
전화/팩스 .....	(5)	14.3	.0	71.4	14.3	.0	.0	100.0
통계청 방문 .....	(120)	31.1	1.7	.6	66.7	.0	.0	100.0
뉴스나 신문보도 .....	(84)	6.7	.0	.0	.0	93.3	.0	100.0
기타 .....	(2)	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	100.0

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

	사례수	주1회 이상	월1회 이상	분기1회 이상	연1회 이상	계
전체 .....	(1000)	32.8	35.5	20.5	11.2	100.0
성별						
남 .....	(694)	33.1	36.3	20.5	10.1	100.0
여 .....	(306)	32.0	33.7	20.6	13.7	100.0
연령						
20대 .....	(422)	27.5	38.4	20.4	13.7	100.0
30대 .....	(397)	36.3	31.5	23.2	9.1	100.0
40대 .....	(144)	39.6	37.5	13.9	9.0	100.0
50대 이상 .....	(37)	29.7	37.8	18.9	13.5	100.0
구분						
통계 간행물 이용자 .....	(140)	53.6	30.7	12.9	2.9	100.0
이메일 클럽 .....	(144)	46.5	33.3	15.3	4.9	100.0
표준산업 분류 및 기타문의 .....	(27)	33.3	40.7	14.8	11.1	100.0
전산자료 이용자 .....	(16)	31.3	56.3	6.3	6.3	100.0
홈페이지 방문 .....	(257)	30.0	40.9	20.2	8.9	100.0
도서실(인원실) 이용자 .....	(416)	22.8	33.4	26.0	17.8	100.0
직업						
사무/관리/경영 .....	(473)	38.5	31.9	19.9	9.7	100.0
전문직 .....	(177)	28.8	42.4	18.1	10.7	100.0
기술/생산/판매/서비스 .....	(67)	25.4	35.8	23.9	14.9	100.0
자영업 .....	(22)	45.5	27.3	18.2	9.1	100.0
학생 .....	(202)	26.2	38.6	21.8	13.4	100.0
주부/무직/기타 .....	(59)	25.4	35.6	25.4	13.6	100.0
근무처						
국회/중앙행정기관/지방자치단체 .....	(198)	49.0	31.3	13.6	6.1	100.0
학계/언론기관/연구기관 .....	(64)	37.5	35.9	18.8	7.8	100.0
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관 .....	(442)	28.3	36.2	23.3	12.2	100.0
기타(자영업/주부/학생) .....	(278)	26.6	37.4	21.2	14.7	100.0
통계 관심도						
있다 .....	(580)	43.4	35.0	17.4	4.1	100.0
없다 .....	(57)	14.0	24.6	29.8	31.6	100.0
보통 .....	(363)	18.7	38.0	24.0	19.3	100.0
물가통계 .....	(122)	32.0	36.1	20.5	11.5	100.0
경기 동향통계 .....	(243)	37.9	32.9	16.9	12.3	100.0
고용통계 .....	(88)	27.3	31.8	28.4	12.5	100.0
소득통계 .....	(42)	42.9	21.4	31.0	4.8	100.0
인구/사회통계 .....	(269)	30.5	36.4	22.7	10.4	100.0
농수산/국제통계 .....	(139)	33.1	36.7	20.9	9.4	100.0
기타 .....	(144)	28.5	42.4	19.4	9.7	100.0
인터넷/ PC통신 .....	(783)	35.8	38.1	19.0	7.2	100.0
통계 간행물 .....	(78)	42.3	28.2	20.5	9.0	100.0
전화/팩스 .....	(5)	20.0	60.0	20.0	.0	100.0
통계청 방문 .....	(120)	14.2	30.8	37.5	17.5	100.0
뉴스나 신문보도 .....	(84)	11.9	27.4	20.2	40.5	100.0
기타 .....	(2)	.0	.0	50.0	50.0	100.0

Q02. 지난1년동안 통계청을 직접 방문하거나 전화, 문서, 또는 인터넷등을 통해 자료 문의나 서비스를 요청하신 적이 있으십니까?

	사례수	있다	없다	계
전체 .....	(1000)	89.5	10.5	100.0
성별				
남 .....	(694)	90.2	9.8	100.0
여 .....	(306)	87.9	12.1	100.0
연령				
20대 .....	(422)	93.4	6.6	100.0
30대 .....	(397)	87.7	12.3	100.0
40대 .....	(144)	81.9	18.1	100.0
50대 이상 .....	(37)	94.6	5.4	100.0
구분				
통계 간행물 이용자 .....	(140)	66.4	33.6	100.0
이메일 클럽 .....	(144)	73.6	26.4	100.0
표준산업 분류 및 기타문의 .....	(27)	88.9	11.1	100.0
전산자료 이용자 .....	(16)	93.8	6.3	100.0
홈페이지 민원 .....	(257)	98.4	1.6	100.0
도서실(민원실) 이용자 .....	(416)	97.1	2.9	100.0
직업				
사무/관리/경영 .....	(473)	85.6	14.4	100.0
전문직 .....	(177)	93.8	6.2	100.0
기술/생산/판매/서비스 .....	(67)	98.5	1.5	100.0
자영업 .....	(22)	95.5	4.5	100.0
학생 .....	(202)	95.5	4.5	100.0
주부/무직/기타 .....	(59)	74.6	25.4	100.0
근무처				
국회/중앙행정기관/지방자치단체 .....	(198)	74.7	25.3	100.0
학계/언론기관/연구기관 .....	(64)	90.6	9.4	100.0
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관 .....	(442)	94.8	5.2	100.0
기타(자영업/주부/학생).....	(278)	91.4	8.6	100.0
통계 관심도				
있다 .....	(580)	87.6	12.4	100.0
없다 .....	(57)	89.5	10.5	100.0
모름 .....	(363)	92.6	7.4	100.0
물가통계 .....	(122)	86.1	13.9	100.0
경기 동향통계 .....	(243)	90.1	9.9	100.0
고용통계 .....	(88)	86.4	13.6	100.0
소득통계 .....	(42)	88.1	11.9	100.0
인구/사회통계 .....	(269)	90.7	9.3	100.0
농수산/국제통계 .....	(139)	91.4	8.6	100.0
기타 .....	(144)	92.4	7.6	100.0
인터넷/ PC통신 .....	(783)	90.7	9.3	100.0
통계 간행물 .....	(78)	78.2	21.8	100.0
전화/팩스 .....	(5)	100.0	.0	100.0
통계청 방문 .....	(120)	96.7	3.3	100.0
뉴스나 신문보도 .....	(84)	85.7	14.3	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	종합			계	평균(R)	100점 평균(R)
							긍정	보통	부정			
전체	(895)	8.7	57.5	22.7	10.6	.4	66.3	22.7	11.1	100.0	3.6	65.9
성별												
남	(626)	9.9	57.0	21.6	11.0	.5	66.9	21.6	11.5	100.0	3.6	66.2
여	(269)	5.9	58.7	25.3	9.7	.4	64.7	25.3	10.0	100.0	3.6	65.1
연령												
20대	(394)	4.3	55.6	25.9	13.5	.8	59.9	25.9	14.2	100.0	3.5	62.3
30대	(348)	9.2	59.5	21.8	9.2	.3	68.7	21.8	9.5	100.0	3.7	67.0
40대	(118)	16.1	60.2	16.9	6.8	.0	76.3	16.9	6.8	100.0	3.9	71.4
50대 이상	(35)	28.6	51.4	14.3	5.7	.0	80.0	14.3	5.7	100.0	4.0	75.7
구분												
통계 간행물 이용자	(93)	22.6	47.3	24.7	5.4	.0	69.9	24.7	5.4	100.0	3.9	71.8
이메일 클럽	(106)	10.4	65.1	17.9	5.7	.9	75.5	17.9	6.6	100.0	3.8	69.6
표준산업 분류 및 기타문의	(24)	4.2	62.5	29.2	4.2	.0	66.7	29.2	4.2	100.0	3.7	66.7
전산자료 이용자	(15)	40.0	33.3	13.3	13.3	.0	73.3	13.3	13.3	100.0	4.0	75.0
홈페이지 민원	(253)	3.2	57.3	23.7	15.0	.8	60.5	23.7	15.8	100.0	3.5	61.8
도서실(인원실) 이용자	(404)	7.7	58.7	22.8	10.6	.2	66.3	22.8	10.9	100.0	3.6	65.7
직업												
사무/관리/경영	(405)	13.3	52.6	24.2	9.1	.7	65.9	24.2	9.9	100.0	3.7	67.2
전문직	(166)	6.0	61.4	19.9	12.0	.6	67.5	19.9	12.7	100.0	3.6	65.1
기술/생산/판매/서비스	(66)	1.5	72.7	13.6	12.1	.0	74.2	13.6	12.1	100.0	3.6	65.9
자영업	(21)	14.3	52.4	19.0	14.3	.0	66.7	19.0	14.3	100.0	3.7	66.7
학생	(193)	3.1	56.0	27.5	13.5	.0	59.1	27.5	13.5	100.0	3.5	62.2
주부/무직/기타	(44)	9.1	75.0	13.6	2.3	.0	84.1	13.6	2.3	100.0	3.9	72.7
근무처												
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(148)	20.9	48.6	24.3	6.1	.0	69.6	24.3	6.1	100.0	3.8	71.1
학계/연론기관/연구기관	(58)	12.1	63.8	13.8	10.3	.0	75.9	13.8	10.3	100.0	3.8	69.4
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(419)	6.4	58.7	22.0	11.9	1.0	65.2	22.0	12.9	100.0	3.6	64.4
기타(자영업/주부/학생)	(254)	4.3	59.8	25.2	10.6	.0	64.2	25.2	10.6	100.0	3.6	64.5
통계 관심도												
있다	(508)	11.4	56.5	21.3	10.4	.4	67.9	21.3	10.8	100.0	3.7	67.0
없다	(51)	9.8	54.9	27.5	7.8	.0	64.7	27.5	7.8	100.0	3.7	66.7
보통	(336)	4.5	59.5	24.1	11.3	.6	64.0	24.1	11.9	100.0	3.6	64.0
물가통계	(105)	9.5	60.0	25.7	3.8	1.0	69.5	25.7	4.8	100.0	3.7	68.3
경기 동향통계	(219)	8.7	56.6	20.5	14.2	.0	65.3	20.5	14.2	100.0	3.6	65.0
고용통계	(76)	5.3	52.6	26.3	15.8	.0	57.9	26.3	15.8	100.0	3.5	61.8
소득통계	(37)	10.8	56.8	24.3	5.4	2.7	67.6	24.3	8.1	100.0	3.7	66.9
인구/사회통계	(244)	10.2	56.1	22.5	10.7	.4	66.4	22.5	11.1	100.0	3.7	66.3
농수산/국제통계	(127)	11.0	58.3	20.5	9.4	.8	69.3	20.5	10.2	100.0	3.7	67.3
기타	(133)	5.3	63.9	22.6	8.3	.0	69.2	22.6	8.3	100.0	3.7	66.5
인터넷/ PC통신	(710)	7.9	58.6	22.0	11.0	.6	66.5	22.0	11.5	100.0	3.6	65.6
통계 간행물	(61)	19.7	47.5	27.9	4.9	.0	67.2	27.9	4.9	100.0	3.8	70.5
전화/팩스	(5)	.0	40.0	40.0	20.0	.0	40.0	40.0	20.0	100.0	3.2	55.0
통계청 방문	(116)	11.2	57.8	23.3	7.8	.0	69.0	23.3	7.8	100.0	3.7	68.1
뉴스나 신문보도	(72)	6.9	56.9	25.0	11.1	.0	63.9	25.0	11.1	100.0	3.6	64.9
기타	(2)	.0	50.0	.0	50.0	.0	50.0	.0	50.0	100.0	3.0	50.0



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	(895)	8.3	62.6	22.1	5.0	.2	1.8	70.8	22.1	5.3	1.8	100.0	3.7	68.7
성별														
남	(626)	10.1	61.0	22.5	4.6	.3	1.4	71.1	22.5	5.0	1.4	100.0	3.8	69.2
여	(269)	4.1	66.2	21.2	5.9	.0	2.6	70.3	21.2	5.9	2.6	100.0	3.7	67.6
연령														
20대	(394)	4.3	60.4	26.4	6.3	.5	2.0	64.7	26.4	6.9	2.0	100.0	3.6	65.7
30대	(348)	9.8	65.8	18.1	4.9	.0	1.4	75.6	18.1	4.9	1.4	100.0	3.8	70.4
40대	(118)	14.4	62.7	18.6	1.7	.0	2.5	77.1	18.6	1.7	2.5	100.0	3.9	73.0
50대 이상	(35)	17.1	54.3	25.7	2.9	.0	.0	71.4	25.7	2.9	.0	100.0	3.9	71.4
구분														
통계 간행물 이용자	(93)	21.5	71.0	6.5	1.1	.0	.0	92.5	6.5	1.1	.0	100.0	4.1	78.2
이메일 클럽	(106)	3.8	74.5	16.0	2.8	.9	1.9	78.3	16.0	3.8	1.9	100.0	3.8	69.7
표준산업분류 및 기타문의	(24)	4.2	62.5	29.2	4.2	.0	.0	66.7	29.2	4.2	.0	100.0	3.7	66.7
전산자료 이용자	(15)	26.7	46.7	26.7	.0	.0	.0	73.3	26.7	.0	.0	100.0	4.0	75.0
홈페이지 민원	(253)	2.0	49.0	32.8	10.3	.4	5.5	51.0	32.8	10.7	5.5	100.0	3.4	61.1
도서실(민원실) 이용자	(404)	9.9	66.6	20.0	3.5	.0	.0	76.5	20.0	3.5	.0	100.0	3.8	70.7
직업														
사무/관리/경영	(405)	11.6	63.0	19.8	3.2	.2	2.2	74.6	19.8	3.5	2.2	100.0	3.8	71.1
전문직	(166)	7.8	61.4	20.5	8.4	.6	1.2	69.3	20.5	9.0	1.2	100.0	3.7	67.1
기술/생산/판매/서비스	(66)	7.6	63.6	27.3	1.5	.0	.0	71.2	27.3	1.5	.0	100.0	3.8	69.3
자영업	(21)	4.8	52.4	28.6	14.3	.0	.0	57.1	28.6	14.3	.0	100.0	3.5	61.9
학생	(193)	3.1	59.6	28.5	6.7	.0	2.1	62.7	28.5	6.7	2.1	100.0	3.6	65.1
주부/무직/기타	(44)	4.5	79.5	11.4	2.3	.0	2.3	84.1	11.4	2.3	2.3	100.0	3.9	72.1
근무처														
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(148)	20.3	70.3	8.1	.0	.0	1.4	90.5	8.1	.0	1.4	100.0	4.1	78.1
학계/언론기관/연구기관	(58)	6.9	65.5	24.1	1.7	.0	1.7	72.4	24.1	1.7	1.7	100.0	3.8	69.7
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(419)	7.4	59.7	24.6	6.2	.5	1.7	67.1	24.6	6.7	1.7	100.0	3.7	67.1
기타(자영업/주부/학생)	(254)	3.1	63.0	25.6	5.9	.0	2.4	66.1	25.6	5.9	2.4	100.0	3.6	66.2
통계 관심도														
있다	(508)	10.4	63.0	20.1	4.7	.4	1.4	73.4	20.1	5.1	1.4	100.0	3.8	69.9
없다	(51)	13.7	47.1	23.5	11.8	.0	3.9	60.8	23.5	11.8	3.9	100.0	3.7	66.3
보통	(336)	4.2	64.3	25.0	4.5	.0	2.1	68.5	25.0	4.5	2.1	100.0	3.7	67.4
물가통계	(105)	6.7	73.3	17.1	1.0	1.0	1.0	80.0	17.1	1.9	1.0	100.0	3.8	71.2
경기 동향통계	(219)	6.8	59.4	26.0	6.8	.0	.9	66.2	26.0	6.8	.9	100.0	3.7	66.7
고용통계	(76)	5.3	63.2	22.4	6.6	.0	2.6	68.4	22.4	6.6	2.6	100.0	3.7	67.2
소득통계	(37)	10.8	56.8	24.3	8.1	.0	.0	67.6	24.3	8.1	.0	100.0	3.7	67.6
인구/사회통계	(244)	10.7	64.3	18.4	3.7	.0	2.9	75.0	18.4	3.7	2.9	100.0	3.8	71.1
농수산/국제통계	(127)	11.8	60.6	21.3	3.1	.8	2.4	72.4	21.3	3.9	2.4	100.0	3.8	70.4
기타	(133)	6.0	58.6	27.8	6.0	.0	1.5	64.7	27.8	6.0	1.5	100.0	3.7	66.4
인터넷/ PC통신	(710)	7.2	62.3	23.8	4.8	.1	1.8	69.4	23.8	4.9	1.8	100.0	3.7	68.2
통계 간행물	(61)	19.7	67.2	11.5	1.6	.0	.0	86.9	11.5	1.6	.0	100.0	4.0	76.2
전화/팩스	(5)	20.0	80.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	4.2	80.0
통계청 방문	(116)	11.2	62.1	21.6	5.2	.0	.0	73.3	21.6	5.2	.0	100.0	3.8	69.8
뉴스나 신문보도	(72)	8.3	55.6	23.6	5.6	1.4	5.6	63.9	23.6	6.9	5.6	100.0	3.7	66.9
기타	(2)	.0	50.0	.0	50.0	.0	.0	50.0	.0	50.0	.0	100.0	3.0	50.0

문7. 담당공무원의 태도는 친절하였습니까?

	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	(895)	16.0	66.7	13.9	1.7	.1	1.7	82.7	13.9	1.8	1.7	100.0	4.0	74.6
성별														
남	(626)	17.7	65.7	13.6	1.4	.2	1.4	83.4	13.6	1.6	1.4	100.0	4.0	75.2
여	(269)	11.9	69.1	14.5	2.2	.0	2.2	81.0	14.5	2.2	2.2	100.0	3.9	73.2
연령														
20대	(394)	9.4	68.3	18.5	1.5	.3	2.0	77.7	18.5	1.8	2.0	100.0	3.9	71.7
30대	(348)	19.8	67.8	9.2	1.7	.0	1.4	87.6	9.2	1.7	1.4	100.0	4.1	76.8
40대	(118)	20.3	63.6	11.9	2.5	.0	1.7	83.9	11.9	2.5	1.7	100.0	4.0	75.9
50대 이상	(35)	37.1	48.6	14.3	.0	.0	.0	85.7	14.3	.0	.0	100.0	4.2	80.7
구분														
통계 간행물 이용자	(93)	35.5	55.9	7.5	1.1	.0	.0	91.4	7.5	1.1	.0	100.0	4.3	81.5
이메일 클럽	(106)	6.6	78.3	12.3	1.9	.0	.9	84.9	12.3	1.9	.9	100.0	3.9	72.6
표준산업 분류 및 기타문의	(24)	12.5	75.0	8.3	4.2	.0	.0	87.5	8.3	4.2	.0	100.0	4.0	74.0
전산자료 이용자	(15)	53.3	33.3	6.7	6.7	.0	.0	86.7	6.7	6.7	.0	100.0	4.3	83.3
홈페이지 민원	(253)	7.9	60.5	22.9	2.8	.4	5.5	68.4	22.9	3.2	5.5	100.0	3.8	69.2
도서실(민원실) 이용자	(404)	17.8	70.8	10.6	.7	.0	.0	88.6	10.6	.7	.0	100.0	4.1	76.4
직업														
사무/관리/경영	(405)	22.2	61.5	12.8	1.5	.0	2.0	83.7	12.8	1.5	2.0	100.0	4.1	76.6
전문직	(166)	13.3	64.5	16.9	3.6	.6	1.2	77.7	16.9	4.2	1.2	100.0	3.9	71.8
기술/생산/판매/서비스	(66)	16.7	71.2	12.1	.0	.0	.0	87.9	12.1	.0	.0	100.0	4.0	76.1
자영업	(21)	9.5	76.2	14.3	.0	.0	.0	85.7	14.3	.0	.0	100.0	4.0	73.8
학생	(193)	6.7	73.1	16.6	1.6	.0	2.1	79.8	16.6	1.6	2.1	100.0	3.9	71.7
주부/무직/기타	(44)	11.4	84.1	2.3	.0	.0	2.3	95.5	2.3	.0	2.3	100.0	4.1	77.3
근무처														
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(148)	33.8	56.1	6.8	2.0	.0	1.4	89.9	6.8	2.0	1.4	100.0	4.2	80.8
학계/언론기관/연구기관	(58)	19.0	58.6	19.0	1.7	.0	1.7	77.6	19.0	1.7	1.7	100.0	4.0	74.1
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(419)	14.3	67.1	15.0	1.7	.2	1.7	81.4	15.0	1.9	1.7	100.0	4.0	73.8
기타(자영업/주부/학생)	(254)	7.9	74.0	14.6	1.6	.0	2.0	81.9	14.6	1.6	2.0	100.0	3.9	72.5
통계 관심도														
있다	(508)	19.3	65.6	12.0	1.8	.2	1.2	84.8	12.0	2.0	1.2	100.0	4.0	75.8
없다	(51)	17.6	52.9	21.6	3.9	.0	3.9	70.6	21.6	3.9	3.9	100.0	3.9	71.9
보통	(336)	10.7	70.5	15.5	1.2	.0	2.1	81.3	15.5	1.2	2.1	100.0	3.9	73.2
물가통계	(105)	18.1	61.9	19.0	1.0	.0	.0	80.0	19.0	1.0	.0	100.0	4.0	74.3
경기 동향통계	(219)	16.9	66.7	13.2	2.3	.0	.9	83.6	13.2	2.3	.9	100.0	4.0	74.8
고용통계	(76)	11.8	64.5	18.4	2.6	.0	2.6	76.3	18.4	2.6	2.6	100.0	3.9	72.0
소득통계	(37)	18.9	62.2	16.2	2.7	.0	.0	81.1	16.2	2.7	.0	100.0	4.0	74.3
인구/사회통계	(244)	18.9	66.8	10.7	.8	.0	2.9	85.7	10.7	.8	2.9	100.0	4.1	76.7
농수산/국제통계	(127)	16.5	76.9	8.7	.8	.8	2.4	87.4	8.7	1.6	2.4	100.0	4.0	76.0
기타	(133)	9.0	69.9	17.3	2.3	.0	1.5	78.9	17.3	2.3	1.5	100.0	3.9	71.8
인터넷/ PC통신	(710)	14.6	68.2	13.8	1.5	.0	1.8	82.8	13.8	1.5	1.8	100.0	4.0	74.4
통계 간행물	(61)	27.9	59.0	11.5	1.6	.0	.0	86.9	11.5	1.6	.0	100.0	4.1	78.3
전화/팩스	(5)	.0	80.0	20.0	.0	.0	.0	80.0	20.0	.0	.0	100.0	3.8	70.0
통계청 방문	(116)	19.0	69.8	10.3	.9	.0	.0	88.8	10.3	.9	.0	100.0	4.1	76.7
뉴스나 신문보도	(72)	15.3	58.3	18.1	2.8	1.4	4.2	73.6	18.1	4.2	4.2	100.0	3.9	71.7
기타	(2)	.0	50.0	50.0	.0	.0	.0	50.0	50.0	.0	.0	100.0	3.5	62.5

문8. 요청하신 서비스가 처리되는데 소요된 시간에 대해서 만족하십니까?

	사례수	매우 그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	종합			계	평균(R)	100점 평균(R)
							긍정	보통	부정			
전체	(895)	9.6	62.0	18.9	9.4	.1	71.6	18.9	9.5	100.0	3.7	67.9
성별												
남	(626)	9.9	64.4	16.1	9.4	.2	74.3	16.1	9.6	100.0	3.7	68.6
여	(269)	8.9	56.5	25.3	9.3	.0	65.4	25.3	9.3	100.0	3.7	66.3
연령												
20대	(394)	5.8	59.9	22.6	11.4	.3	65.7	22.6	11.7	100.0	3.6	64.9
30대	(348)	11.8	62.4	16.4	9.5	.0	74.1	16.4	9.5	100.0	3.8	69.1
40대	(118)	12.7	65.3	17.8	4.2	.0	78.0	17.8	4.2	100.0	3.9	71.6
50대 이상	(35)	20.0	71.4	5.7	2.9	.0	91.4	5.7	2.9	100.0	4.1	77.1
구분												
통계 간행물 이용자	(93)	18.3	63.4	15.1	3.2	.0	81.7	15.1	3.2	100.0	4.0	74.2
이메일 클럽	(106)	5.7	71.7	12.3	10.4	.0	77.4	12.3	10.4	100.0	3.7	68.2
표준산업 분류 및 기타문의	(24)	8.3	58.3	29.2	4.2	.0	66.7	29.2	4.2	100.0	3.7	67.7
전산자료 이용자	(15)	26.7	46.7	20.0	6.7	.0	73.3	20.0	6.7	100.0	3.9	73.3
홈페이지 민원	(253)	5.9	52.6	24.5	17.0	.0	58.5	24.5	17.0	100.0	3.5	61.9
도서실(민원실) 이용자	(404)	10.4	65.8	17.3	6.2	.2	76.2	17.3	6.4	100.0	3.8	70.0
직업												
사무/관리/경영	(405)	14.6	60.0	17.5	7.9	.0	74.6	17.5	7.9	100.0	3.8	70.3
전문직	(166)	6.0	64.5	16.9	12.7	.0	70.5	16.9	12.7	100.0	3.6	66.0
기술/생산/판매/서비스	(66)	7.6	66.7	22.7	3.0	.0	74.2	22.7	3.0	100.0	3.8	69.7
자영업	(21)	9.5	66.7	19.0	4.8	.0	76.2	19.0	4.8	100.0	3.8	70.2
학생	(193)	4.7	62.2	20.2	12.4	.5	66.8	20.2	13.0	100.0	3.6	64.5
주부/무직/기타	(44)	2.3	61.4	27.3	9.1	.0	63.6	27.3	9.1	100.0	3.6	64.2
근무처												
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(148)	18.2	62.2	15.5	4.1	.0	80.4	15.5	4.1	100.0	3.9	73.6
학계/연론기관/연구기관	(58)	15.5	58.6	15.5	10.3	.0	74.1	15.5	10.3	100.0	3.8	69.8
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(419)	9.3	61.6	19.1	10.0	.0	70.9	19.1	10.0	100.0	3.7	67.5
기타(자영업/주부/학생)	(254)	4.3	63.0	20.5	11.8	.4	67.3	20.5	12.2	100.0	3.6	64.8
통계 관심도												
있다	(508)	12.0	61.6	15.9	10.2	.2	73.6	15.9	10.4	100.0	3.8	68.8
없다	(51)	13.7	56.9	19.6	9.8	.0	70.6	19.6	9.8	100.0	3.7	68.6
보통	(336)	5.4	63.4	23.2	8.0	.0	68.8	23.2	8.0	100.0	3.7	66.5
물기통계	(105)	10.5	61.0	24.8	3.8	.0	71.4	24.8	3.8	100.0	3.8	69.5
경기 동향통계	(219)	11.9	59.4	17.4	11.4	.0	71.2	17.4	11.4	100.0	3.7	67.9
고용통계	(76)	11.8	57.9	18.4	11.8	.0	69.7	18.4	11.8	100.0	3.7	67.4
소득통계	(37)	8.1	64.9	16.2	10.8	.0	73.0	16.2	10.8	100.0	3.7	67.6
인구/사회통계	(244)	9.8	62.7	17.6	9.8	.0	72.5	17.6	9.8	100.0	3.7	68.1
농수산/국제통계	(127)	10.2	66.9	16.5	6.3	.0	77.2	16.5	6.3	100.0	3.8	70.3
기타	(133)	4.5	63.2	19.5	12.0	.8	67.7	19.5	12.8	100.0	3.6	64.7
인터넷/ PC통신	(710)	9.2	61.3	19.6	9.9	.1	70.4	19.6	10.0	100.0	3.7	67.4
통계 간행물	(61)	16.4	63.9	14.8	4.9	.0	80.3	14.8	4.9	100.0	3.9	73.0
전화/팩스	(5)	20.0	40.0	20.0	20.0	.0	60.0	20.0	20.0	100.0	3.6	65.0
통계청 방문	(116)	12.1	66.4	14.7	6.9	.0	78.4	14.7	6.9	100.0	3.8	70.9
뉴스나 신문보도	(72)	6.9	63.9	18.1	11.1	.0	70.8	18.1	11.1	100.0	3.7	66.7
기타	(2)	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	4.0	75.0

문9. 선생님께서는 통계청의 민원처리 과정 전반에 대해 어느정도 만족하십니까?

	사례수	매우 만족	대체로 만족	보통	대체로 불만족	매우 불만족	종합			계	평균(R)	100점 평균(R)
							만족	보통	불만족			
전체	(895)	8.3	61.2	25.4	4.7	.4	69.5	25.4	5.1	100.0	3.7	68.0
성별												
남	(626)	9.1	64.1	21.9	4.3	.6	73.2	21.9	5.0	100.0	3.8	69.2
여	(269)	6.3	54.6	33.5	5.6	.0	61.0	33.5	5.6	100.0	3.6	65.4
연령												
20대	(394)	4.6	58.4	31.5	5.1	.5	62.9	31.5	5.6	100.0	3.6	65.4
30대	(348)	10.1	62.6	21.8	5.2	.3	72.7	21.8	5.5	100.0	3.8	69.3
40대	(118)	13.6	65.3	17.8	2.5	.8	78.8	17.8	3.4	100.0	3.9	72.0
50대 이상	(35)	14.3	65.7	17.1	2.9	.0	80.0	17.1	2.9	100.0	3.9	72.9
구분												
통계 간행물 이용자	(93)	20.4	55.9	20.4	2.2	1.1	76.3	20.4	3.2	100.0	3.9	73.1
이메일 클럽	(106)	6.6	68.9	20.8	3.8	.0	75.5	20.8	3.8	100.0	3.8	69.6
표준산업 분류 및 기타문의	(24)	8.3	62.5	29.2	.0	.0	70.8	29.2	.0	100.0	3.8	69.8
전산자료 이용자	(15)	26.7	53.3	13.3	6.7	.0	80.0	13.3	6.7	100.0	4.0	75.0
홈페이지 민원	(253)	2.4	53.0	34.0	9.9	.8	55.3	34.0	10.7	100.0	3.5	61.6
도서실(민원실) 이용자	(404)	8.9	65.8	22.5	2.5	.2	74.8	22.5	2.7	100.0	3.8	70.2
직업												
사무/관리/경영	(405)	12.8	59.0	24.0	4.0	.2	71.9	24.0	4.2	100.0	3.8	70.1
전문직	(166)	3.6	65.1	23.5	6.6	1.2	68.7	23.5	7.8	100.0	3.6	65.8
기술/생산/판매/서비스	(66)	10.6	60.6	24.2	4.5	.0	71.2	24.2	4.5	100.0	3.8	69.3
자영업	(21)	4.8	76.2	9.5	9.5	.0	81.0	9.5	9.5	100.0	3.8	69.0
학생	(193)	3.1	60.6	31.6	4.1	.5	63.7	31.6	4.7	100.0	3.6	65.4
주부/무직/기타	(44)	4.5	63.6	27.3	4.5	.0	68.2	27.3	4.5	100.0	3.7	67.0
근무처												
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(148)	18.9	58.8	18.9	2.7	.7	77.7	18.9	3.4	100.0	3.9	73.1
학계/언론기관/연구기관	(58)	8.6	67.2	17.2	6.9	.0	75.9	17.2	6.9	100.0	3.8	69.4
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(419)	7.4	60.4	26.5	5.3	.5	67.8	26.5	5.7	100.0	3.7	67.2
기타(자영업/주부/학생)	(254)	3.5	62.2	29.5	4.3	.4	65.7	29.5	4.7	100.0	3.6	66.0
통계 관심도												
있다	(508)	10.0	64.2	20.1	5.1	.6	74.2	20.1	5.7	100.0	3.8	69.5
없다	(51)	11.8	52.9	31.4	3.9	.0	64.7	31.4	3.9	100.0	3.7	68.1
보통	(336)	5.1	58.0	32.4	4.2	.3	63.1	32.4	4.5	100.0	3.6	65.8
물가통계	(105)	7.6	63.8	24.8	2.9	1.0	71.4	24.8	3.8	100.0	3.7	68.6
경기 동향통계	(219)	7.3	59.4	27.4	5.9	.0	66.7	27.4	5.9	100.0	3.7	67.0
고용통계	(76)	6.6	59.2	28.9	5.3	.0	65.8	28.9	5.3	100.0	3.7	66.8
소득통계	(37)	10.8	54.1	27.0	5.4	2.7	64.9	27.0	8.1	100.0	3.6	66.2
인구/사회통계	(244)	10.2	62.3	25.4	2.0	.0	72.5	25.4	2.0	100.0	3.8	70.2
농수산/국제통계	(127)	11.0	63.0	20.5	4.7	.8	74.0	20.5	5.5	100.0	3.8	69.7
기타	(133)	5.3	62.4	24.8	6.8	.8	67.7	24.8	7.5	100.0	3.6	66.2
인터넷/ PC통신	(710)	7.7	60.8	25.8	5.4	.3	68.6	25.8	5.6	100.0	3.7	67.6
통계 간행물	(61)	16.4	57.4	26.2	.0	.0	73.8	26.2	.0	100.0	3.9	72.5
전화/팩스	(5)	.0	60.0	20.0	.0	20.0	60.0	20.0	20.0	100.0	3.2	55.0
통계청 방문	(116)	9.5	71.6	19.0	.0	.0	81.0	19.0	.0	100.0	3.9	72.6
뉴스나 신문보도	(72)	6.9	59.7	26.4	5.6	1.4	66.7	26.4	6.9	100.0	3.7	66.3
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)	9.4	48.3	22.7	18.8	.8	57.7	22.7	19.6	100.0	3.5	61.7
성별												
남	(694)	11.0	47.7	21.5	18.7	1.2	58.6	21.5	19.9	100.0	3.5	62.1
여	(306)	5.9	49.7	25.5	19.0	.0	55.6	25.5	19.0	100.0	3.4	60.6
연령												
20대	(422)	8.1	47.9	23.0	20.9	.2	55.9	23.0	21.1	100.0	3.4	60.7
30대	(397)	8.6	46.6	23.4	20.2	1.3	55.2	23.4	21.4	100.0	3.4	60.3
40대	(144)	13.9	52.8	21.5	10.4	1.4	66.7	21.5	11.8	100.0	3.7	66.8
50대 이상	(37)	16.2	54.1	16.2	13.5	.0	70.3	16.2	13.5	100.0	3.7	68.2
구분												
통계 간행물 이용자	(140)	15.0	51.4	19.3	14.3	.0	66.4	19.3	14.3	100.0	3.7	66.8
이메일 클럽	(144)	9.0	52.8	25.7	12.5	.0	61.8	25.7	12.5	100.0	3.6	64.6
표준산업 분류 및 기타문의	(27)	11.1	40.7	33.3	14.8	.0	51.9	33.3	14.8	100.0	3.5	62.0
전산자료 이용자	(16)	12.5	31.3	43.8	12.5	.0	43.8	43.8	12.5	100.0	3.4	60.9
홈페이지 민원	(257)	5.1	39.3	25.7	28.0	1.9	44.4	25.7	30.0	100.0	3.2	54.4
도서실(민원실) 이용자	(416)	10.1	52.4	19.5	17.3	.7	62.5	19.5	18.0	100.0	3.5	63.5
직업												
사무/관리/경영	(473)	10.6	48.0	22.6	18.4	.4	58.6	22.6	18.8	100.0	3.5	62.5
전문직	(177)	8.5	43.5	22.6	23.2	2.3	52.0	22.6	25.4	100.0	3.3	58.2
기술/생산/판매/서비스	(67)	13.4	53.7	16.4	14.9	1.5	67.2	16.4	16.4	100.0	3.6	65.7
자영업	(22)	4.5	59.1	13.6	18.2	4.5	63.6	13.6	22.7	100.0	3.4	60.2
학생	(202)	7.9	50.5	23.3	18.3	.0	58.4	23.3	18.3	100.0	3.5	62.0
주부/무직/기타	(59)	5.1	47.5	32.2	15.3	.0	52.5	32.2	15.3	100.0	3.4	60.6
근무처												
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(198)	14.6	48.0	24.2	13.1	.0	62.6	24.2	13.1	100.0	3.6	66.0
학계/연론기관/연구기관	(64)	10.9	46.9	17.2	23.4	1.6	57.8	17.2	25.0	100.0	3.4	60.5
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(442)	8.4	47.1	22.2	21.0	1.4	55.4	22.2	22.4	100.0	3.4	60.0
기타(자영업/주부/학생)	(278)	7.2	49.6	24.5	18.7	.0	56.8	24.5	18.7	100.0	3.5	61.3
통계 관심도												
있다	(580)	11.6	48.4	21.6	17.6	.9	60.0	21.6	18.4	100.0	3.5	63.1
없다	(57)	8.8	43.9	17.5	28.1	1.8	52.6	17.5	29.8	100.0	3.3	57.5
보통	(363)	6.1	48.8	25.3	19.3	.6	54.8	25.3	19.8	100.0	3.4	60.1
물가통계	(122)	5.7	52.5	24.6	16.4	.8	58.2	24.6	17.2	100.0	3.5	61.5
경기 동향통계	(243)	11.5	45.3	21.8	20.2	1.2	56.8	21.8	21.4	100.0	3.5	61.4
고용통계	(88)	6.8	44.3	22.7	26.1	.0	51.1	22.7	26.1	100.0	3.3	58.0
소득통계	(42)	14.3	45.2	21.4	16.7	2.4	59.5	21.4	19.0	100.0	3.5	63.1
인구/사회통계	(269)	10.4	50.6	20.1	19.0	.0	61.0	20.1	19.0	100.0	3.5	63.1
농수산/국제통계	(139)	12.2	51.1	20.9	13.7	2.2	63.3	20.9	15.8	100.0	3.6	64.4
기타	(144)	6.9	47.2	25.7	19.4	.7	54.2	25.7	20.1	100.0	3.4	60.1
인터넷/ PC통신	(783)	9.1	48.1	23.8	18.5	.5	57.2	23.8	19.0	100.0	3.5	61.7
통계 간행물	(78)	15.4	51.3	20.5	10.3	2.6	66.7	20.5	12.8	100.0	3.7	66.7
전화/팩스	(5)	40.0	.0	40.0	20.0	.0	40.0	40.0	20.0	100.0	3.6	65.0
통계청 방문	(120)	10.0	55.8	16.7	17.5	.0	65.8	16.7	17.5	100.0	3.6	64.6
뉴스나 신문보도	(84)	6.0	45.2	17.9	29.8	1.2	51.2	17.9	31.0	100.0	3.3	56.3
기타	(2)	.0	.0	50.0	.0	50.0	.0	50.0	50.0	100.0	2.0	25.0

문 11. 통계의 개념, 분류 및 조사방법 등에 대한 정보가 이용자에게 명확하게 전달되는 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)	5.0	46.8	24.5	23.0	.7	51.8	24.5	23.7	100.0	3.3	58.1
성별												
남	(694)	6.1	45.4	23.5	24.5	.6	51.4	23.5	25.1	100.0	3.3	58.0
여	(306)	2.6	50.0	26.8	19.6	1.0	52.6	26.8	20.6	100.0	3.3	58.4
연령												
20대	(422)	5.0	45.7	25.6	23.0	.7	50.7	25.6	23.7	100.0	3.3	57.8
30대	(397)	3.8	47.6	23.9	24.2	.5	51.4	23.9	24.7	100.0	3.3	57.5
40대	(144)	6.3	47.9	25.0	19.4	1.4	54.2	25.0	20.8	100.0	3.4	59.5
50대 이상	(37)	13.5	45.9	16.2	24.3	.0	59.5	16.2	24.3	100.0	3.5	62.2
구분												
통계 간행물 이용자	(140)	5.7	55.7	23.6	14.3	.7	61.4	23.6	15.0	100.0	3.5	62.9
이메일 클럽	(144)	4.2	45.1	28.5	22.2	.0	49.3	28.5	22.2	100.0	3.3	57.8
표준산업 분류 및 기타문의	(27)	11.1	44.4	14.8	29.6	.0	55.6	14.8	29.6	100.0	3.4	59.3
전산자료 이용자	(16)	18.8	50.0	12.5	18.8	.0	68.8	12.5	18.8	100.0	3.7	67.2
홈페이지 민원	(257)	3.9	42.0	29.2	24.1	.8	45.9	29.2	24.9	100.0	3.2	56.0
도서실(민원실) 이용자	(416)	4.8	47.4	21.6	25.2	1.0	52.2	21.6	26.2	100.0	3.3	57.5
직업												
사무/관리/경영	(473)	5.1	49.7	23.9	20.9	.4	54.8	23.9	21.4	100.0	3.4	59.5
전문직	(177)	5.6	42.4	27.1	23.2	1.7	48.0	27.1	24.9	100.0	3.3	56.8
기술/생산/판매/서비스	(67)	1.5	47.8	19.4	31.3	.0	49.3	19.4	31.3	100.0	3.2	54.9
자영업	(22)	4.5	45.5	13.6	36.4	.0	50.0	13.6	36.4	100.0	3.2	54.5
학생	(202)	5.0	48.0	23.3	23.3	.5	53.0	23.3	23.8	100.0	3.3	58.4
주부/무직/기타	(59)	6.8	32.2	35.6	23.7	1.7	39.0	35.6	25.4	100.0	3.2	54.7
근무처												
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(198)	6.6	55.1	20.7	17.2	.5	61.6	20.7	17.7	100.0	3.5	62.5
학계/연론기관/연구기관	(64)	7.8	51.6	23.4	15.6	1.6	59.4	23.4	17.2	100.0	3.5	62.1
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(442)	3.6	43.9	26.0	25.8	.7	47.5	26.0	26.5	100.0	3.2	56.0
기타(자영업/주부/학생)	(278)	5.4	44.6	26.3	23.0	.7	50.0	26.3	23.7	100.0	3.3	57.7
통계 관심도												
있다	(580)	6.2	48.8	23.6	20.7	.7	55.0	23.6	21.4	100.0	3.4	59.8
없다	(57)	1.8	35.1	19.3	43.9	.0	36.8	19.3	43.9	100.0	2.9	48.7
보통	(363)	3.6	45.5	26.7	23.4	.8	49.0	26.7	24.2	100.0	3.3	56.9
물가통계	(122)	4.1	49.2	25.4	20.5	.8	53.3	25.4	21.3	100.0	3.4	58.8
경기 동향통계	(243)	5.8	45.7	23.5	25.1	.0	51.4	23.5	25.1	100.0	3.3	58.0
고용통계	(88)	1.1	45.5	25.0	28.4	.0	46.6	25.0	28.4	100.0	3.2	54.8
소득통계	(42)	2.4	52.4	26.2	16.7	2.4	54.8	26.2	19.0	100.0	3.4	58.9
인구/사회통계	(269)	5.2	49.1	20.1	24.9	.7	54.3	20.1	25.7	100.0	3.3	58.3
농수산/국제통계	(139)	10.1	42.4	24.5	20.1	2.9	52.5	24.5	23.0	100.0	3.4	59.2
기타	(144)	4.2	43.1	31.3	21.5	.0	47.2	31.3	21.5	100.0	3.3	57.5
인터넷/ PC통신	(783)	5.4	46.5	24.0	23.8	.4	51.9	24.0	24.1	100.0	3.3	58.2
통계 간행물	(78)	7.7	50.0	28.2	11.5	2.6	57.7	28.2	14.1	100.0	3.5	62.2
전화/팩스	(5)	.0	40.0	20.0	40.0	.0	40.0	20.0	40.0	100.0	3.0	50.0
통계청 방문	(120)	5.0	49.2	19.2	25.8	.8	54.2	19.2	26.7	100.0	3.3	57.9
뉴스나 신문보도	(84)	1.2	46.4	28.6	22.6	1.2	47.6	28.6	23.8	100.0	3.2	56.0
기타	(2)	.0	50.0	.0	50.0	.0	50.0	.0	50.0	100.0	3.0	50.0

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

	사례수	매우 그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	종합			계	평균(R)	100점 평균(R)
							긍정	보통	부정			
전체	(1000)	4.6	40.3	29.2	25.0	.9	44.9	29.2	25.9	100.0	3.2	55.7
성별												
남	(694)	5.6	39.8	27.5	26.2	.9	45.4	27.5	27.1	100.0	3.2	55.8
여	(306)	2.3	41.5	33.0	22.2	1.0	43.8	33.0	23.2	100.0	3.2	55.5
연령												
20대	(422)	4.7	38.4	32.0	23.7	1.2	43.1	32.0	24.9	100.0	3.2	55.5
30대	(397)	4.0	38.8	28.0	28.7	.5	42.8	28.0	29.2	100.0	3.2	54.3
40대	(144)	6.3	49.3	22.9	20.1	1.4	55.6	22.9	21.5	100.0	3.4	59.7
50대 이상	(37)	2.7	43.2	35.1	18.9	.0	45.9	35.1	18.9	100.0	3.3	57.4
구분												
통계 간행물 이용자	(140)	6.4	54.3	22.9	16.4	.0	60.7	22.9	16.4	100.0	3.5	62.7
이매일 클럽	(144)	3.5	43.8	31.3	20.8	.7	47.2	31.3	21.5	100.0	3.3	57.1
표준산업 분류 및 기타문의	(27)	7.4	37.0	33.3	22.2	.0	44.4	33.3	22.2	100.0	3.3	57.4
전산자료 이용자	(16)	18.8	37.5	25.0	18.8	.0	56.3	25.0	18.8	100.0	3.6	64.1
홈페이지 민원	(257)	3.9	31.9	30.7	31.1	2.3	35.8	30.7	33.5	100.0	3.0	51.0
도서실(인원실) 이용자	(416)	4.1	39.9	29.6	26.0	.5	44.0	29.6	26.4	100.0	3.2	55.3
직업												
사무/관리/경영	(473)	5.1	44.6	26.0	24.1	.2	49.7	26.0	24.3	100.0	3.3	57.6
전문직	(177)	2.8	31.6	28.8	34.5	2.3	34.5	28.8	36.7	100.0	3.0	49.6
기술/생산/판매/서비스	(67)	4.5	35.8	32.8	26.9	.0	40.3	32.8	26.9	100.0	3.2	54.5
자영업	(22)	.0	45.5	36.4	13.6	4.5	45.5	36.4	18.2	100.0	3.2	55.7
학생	(202)	6.4	39.6	32.7	19.8	1.5	46.0	32.7	21.3	100.0	3.3	57.4
주부/무직/기타	(59)	1.7	37.3	37.3	23.7	.0	39.0	37.3	23.7	100.0	3.2	54.2
근무처												
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(198)	7.1	50.5	23.2	19.2	.0	57.6	23.2	19.2	100.0	3.5	61.4
학계/연론기관/연구기관	(64)	4.7	42.2	17.2	34.4	1.6	46.9	17.2	35.9	100.0	3.1	53.5
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(442)	3.4	36.0	30.5	29.2	.9	39.4	30.5	30.1	100.0	3.1	52.9
기타(자영업/주부/학생)	(278)	5.0	39.2	34.2	20.5	1.1	44.2	34.2	21.6	100.0	3.3	56.7
통계 관심도												
있다	(580)	5.9	40.0	29.0	24.5	.7	45.9	29.0	25.2	100.0	3.3	56.5
없다	(57)	1.8	35.1	29.8	29.8	3.5	36.8	29.8	33.3	100.0	3.0	50.4
보통	(363)	3.0	41.6	29.5	25.1	.8	44.6	29.5	25.9	100.0	3.2	55.2
물가통계	(122)	2.5	45.1	24.6	27.0	.8	47.5	24.6	27.9	100.0	3.2	55.3
경기 동향통계	(243)	5.8	39.9	30.0	23.9	.4	45.7	30.0	24.3	100.0	3.3	56.7
고용통계	(88)	2.3	44.3	34.1	19.3	.0	46.6	34.1	19.3	100.0	3.3	57.4
소득통계	(42)	4.8	35.7	35.7	23.8	.0	40.5	35.7	23.8	100.0	3.2	55.4
인구/사회통계	(269)	3.7	42.8	25.3	27.5	.7	46.5	25.3	28.3	100.0	3.2	55.3
농수산/국제통계	(139)	7.9	33.1	30.2	26.6	2.2	41.0	30.2	28.8	100.0	3.2	54.5
기타	(144)	4.2	35.4	31.9	26.4	2.1	39.6	31.9	28.5	100.0	3.1	53.3
인터넷/ PC통신	(783)	4.9	39.5	30.3	24.8	.6	44.3	30.3	25.4	100.0	3.2	55.8
통계 간행물	(78)	5.1	53.8	21.8	17.9	1.3	59.0	21.8	19.2	100.0	3.4	60.9
전화/팩스	(5)	.0	40.0	40.0	20.0	.0	40.0	40.0	20.0	100.0	3.2	55.0
통계청 방문	(120)	3.3	41.7	25.8	29.2	.0	45.0	25.8	29.2	100.0	3.2	54.8
뉴스나 신문보도	(84)	3.6	34.5	33.3	26.2	2.4	38.1	33.3	28.6	100.0	3.1	52.7
기타	(2)	.0	50.0	.0	.0	50.0	50.0	.0	50.0	100.0	2.5	37.5



문13. 통계청 자료는 신속하게 제공되는 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)	6.1	52.7	22.1	18.5	.6	58.8	22.1	19.1	100.0	3.5	61.3
성별												
남	(694)	7.9	52.0	20.3	18.9	.9	59.9	20.3	19.7	100.0	3.5	61.8
여	(306)	2.0	54.2	26.1	17.6	.0	56.2	26.1	17.6	100.0	3.4	60.1
연령												
20대	(422)	5.5	52.4	24.9	16.8	.5	57.8	24.9	17.3	100.0	3.5	61.4
30대	(397)	5.3	52.1	21.2	20.7	.8	57.4	21.2	21.4	100.0	3.4	60.1
40대	(144)	8.3	55.6	17.4	18.1	.7	63.9	17.4	18.8	100.0	3.5	63.2
50대 이상	(37)	13.5	51.4	18.9	16.2	.0	64.9	18.9	16.2	100.0	3.6	65.5
구분												
통계 간행물 이용자	(140)	6.4	50.0	20.0	23.6	.0	56.4	20.0	23.6	100.0	3.4	59.8
이메일 클럽	(144)	4.9	61.1	22.9	11.1	.0	66.0	22.9	11.1	100.0	3.6	64.9
표준산업 분류 및 기타문의	(27)	7.4	59.3	11.1	22.2	.0	66.7	11.1	22.2	100.0	3.5	63.0
전산자료 이용자	(16)	18.8	50.0	12.5	18.8	.0	68.8	12.5	18.8	100.0	3.7	67.2
홈페이지 민원	(257)	5.1	53.3	23.0	17.5	1.2	58.4	23.0	18.7	100.0	3.4	60.9
도서실(민원실) 이용자	(416)	6.5	50.0	23.1	19.7	.7	56.5	23.1	20.4	100.0	3.4	60.5
직업												
사무/관리/경영	(473)	5.5	55.0	19.9	19.2	.4	60.5	19.9	19.7	100.0	3.5	61.5
전문직	(177)	5.6	49.2	21.5	22.6	1.1	54.8	21.5	23.7	100.0	3.4	58.9
기술/생산/판매/서비스	(67)	7.5	49.3	22.4	20.9	.0	56.7	22.4	20.9	100.0	3.4	60.8
자영업	(22)	13.6	54.5	22.7	9.1	.0	68.2	22.7	9.1	100.0	3.7	68.2
학생	(202)	7.4	49.5	26.7	15.8	.5	56.9	26.7	16.3	100.0	3.5	61.9
주부/무직/기타	(59)	3.4	59.3	25.4	10.2	1.7	62.7	25.4	11.9	100.0	3.5	63.1
근무처												
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(198)	7.1	52.0	19.2	21.7	.0	59.1	19.2	21.7	100.0	3.4	61.1
학계/언론기관/연구기관	(64)	9.4	53.1	18.8	18.8	.0	62.5	18.8	18.8	100.0	3.5	63.3
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(442)	5.0	52.0	22.2	19.9	.9	57.0	22.2	20.8	100.0	3.4	60.1
기타(자영업/주부/학생)	(278)	6.1	53.6	25.2	14.7	.4	59.7	25.2	15.1	100.0	3.5	62.6
통계 관심도												
있다	(580)	7.9	54.1	19.1	18.3	.5	62.1	19.1	18.8	100.0	3.5	62.7
없다	(57)	3.5	47.4	19.3	28.1	1.8	50.9	19.3	29.8	100.0	3.2	55.7
보통	(363)	3.6	51.2	27.3	17.4	.6	54.8	27.3	17.9	100.0	3.4	60.0
물기통계	(122)	6.6	59.8	22.1	11.5	.0	66.4	22.1	11.5	100.0	3.6	65.4
경기 동향통계	(243)	6.2	52.3	19.8	20.6	1.2	58.4	19.8	21.8	100.0	3.4	60.4
고용통계	(88)	4.5	59.1	22.7	13.6	.0	63.6	22.7	13.6	100.0	3.5	63.6
소득통계	(42)	.0	52.4	31.0	14.3	2.4	52.4	31.0	16.7	100.0	3.3	58.3
인구/사회통계	(269)	6.7	49.8	21.6	21.2	.7	56.5	21.6	21.9	100.0	3.4	60.1
농수산/국제통계	(139)	7.9	48.2	25.9	16.5	1.4	56.1	25.9	18.0	100.0	3.4	61.2
기타	(144)	8.3	50.0	20.8	20.8	.0	58.3	20.8	20.8	100.0	3.5	61.5
인터넷/ PC통신	(783)	5.7	53.0	22.9	18.0	.4	58.7	22.9	18.4	100.0	3.5	61.4
통계 간행물	(78)	9.0	53.8	15.4	21.8	.0	62.8	15.4	21.8	100.0	3.5	62.5
전화/팩스	(5)	.0	80.0	20.0	.0	.0	80.0	20.0	.0	100.0	3.8	70.0
통계청 방문	(120)	8.3	47.5	20.0	23.3	.8	55.8	20.0	24.2	100.0	3.4	59.8
뉴스나 신문보도	(84)	7.1	53.6	22.6	15.5	1.2	60.7	22.6	16.7	100.0	3.5	62.5
기타	(2)	.0	50.0	.0	.0	50.0	50.0	.0	50.0	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)	3.9	34.8	28.5	30.6	1.3	.9	38.7	28.5	31.9	.9	100.0	3.1	52.4
성별														
남	(694)	4.8	33.0	28.0	32.0	1.6	.7	37.8	28.0	33.6	.7	100.0	3.1	51.9
여	(306)	2.0	38.9	29.7	27.5	.7	1.3	40.8	29.7	28.1	1.3	100.0	3.1	53.6
연령														
20대	(422)	2.8	37.4	28.2	29.6	.9	.9	40.3	28.2	30.6	.9	100.0	3.1	52.9
30대	(397)	4.3	30.5	29.5	33.5	1.3	1.0	34.8	29.5	34.8	1.0	100.0	3.0	50.8
40대	(144)	3.5	39.6	25.7	27.8	2.8	.7	43.1	25.7	30.6	.7	100.0	3.1	53.3
50대 이상	(37)	13.5	32.4	32.4	21.6	.0	.0	45.9	32.4	21.6	.0	100.0	3.4	59.5
구분														
통계 간행물 이용자	(140)	4.3	50.0	26.4	19.3	.0	.0	54.3	26.4	19.3	.0	100.0	3.4	59.8
이메일 클럽	(144)	4.2	47.9	22.9	22.2	.0	2.8	52.1	22.9	22.2	2.8	100.0	3.4	58.8
표준산업분류 및 기타문의	(27)	7.4	11.1	55.6	22.2	3.7	.0	18.5	55.6	25.9	.0	100.0	3.0	49.1
전산자료 이용자	(16)	6.3	37.5	31.3	25.0	.0	.0	43.8	31.3	25.0	.0	100.0	3.3	56.3
홈페이지 민원	(257)	3.9	34.6	28.0	30.0	1.6	1.9	38.5	28.0	31.5	1.9	100.0	3.1	52.4
도서실(민원실) 이용자	(416)	3.4	26.7	29.6	38.5	1.9	.0	30.0	29.6	40.4	.0	100.0	2.9	47.8
직업														
사무/관리/경영	(473)	4.0	36.6	28.5	28.8	1.7	.4	40.6	28.5	30.4	.4	100.0	3.1	53.1
전문직	(177)	4.0	26.6	29.4	37.3	.6	2.3	30.5	29.4	37.9	2.3	100.0	3.0	49.0
기술/생산/판매/서비스	(67)	4.5	20.9	23.9	47.8	1.5	1.5	25.4	23.9	49.3	1.5	100.0	2.8	44.7
자영업	(22)	9.1	36.4	22.7	31.8	.0	.0	45.5	22.7	31.8	.0	100.0	3.2	55.7
학생	(202)	3.5	42.6	29.2	23.8	.5	.5	46.0	29.2	24.3	.5	100.0	3.2	56.2
주부/무직/기타	(59)	1.7	33.9	30.5	28.8	3.4	1.7	35.6	30.5	32.2	1.7	100.0	3.0	50.4
근무처														
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(198)	4.5	45.5	25.3	23.7	.5	.5	50.0	25.3	24.2	.5	100.0	3.3	57.5
학계/연론기관/연구기관	(64)	9.4	21.9	34.4	31.3	.0	3.1	31.3	34.4	31.3	3.1	100.0	3.1	52.4
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(442)	3.4	28.3	28.7	36.7	2.0	.9	31.7	28.7	38.7	.9	100.0	2.9	48.6
기타(자영업/주부/학생)	(278)	2.9	39.9	29.9	25.9	.7	.7	42.8	29.9	26.6	.7	100.0	3.2	54.6
통계 관심도														
있다	(580)	4.8	37.9	25.9	29.5	1.0	.9	42.8	25.9	30.5	.9	100.0	3.2	54.0
없다	(57)	1.8	21.1	36.8	35.1	3.5	1.8	22.8	36.8	38.6	1.8	100.0	2.8	45.5
보통	(363)	2.8	32.0	31.4	31.7	1.4	.8	34.7	31.4	33.1	.8	100.0	3.0	50.8
물가통계	(122)	2.5	34.4	35.2	26.2	1.6	.0	36.9	35.2	27.9	.0	100.0	3.1	52.5
경기 동향통계	(243)	5.3	36.6	22.2	32.1	2.1	1.6	42.0	22.2	34.2	1.6	100.0	3.1	52.8
고용통계	(88)	1.1	42.0	35.2	19.3	.0	2.3	43.2	35.2	19.3	2.3	100.0	3.3	56.4
소득통계	(42)	.0	31.0	35.7	28.6	4.8	.0	31.0	35.7	33.3	.0	100.0	2.9	48.2
인구/사회통계	(269)	3.7	32.0	32.3	30.9	1.1	.0	35.7	32.3	32.0	.0	100.0	3.1	51.6
농수산/국제통계	(139)	6.5	31.7	25.9	33.8	.7	1.4	38.1	25.9	34.5	1.4	100.0	3.1	52.4
기타	(144)	3.5	34.0	21.5	38.2	2.1	.7	37.5	21.5	40.3	.7	100.0	3.0	49.7
인터넷/ PC통신	(783)	4.1	34.7	28.4	30.4	1.4	1.0	38.8	28.4	31.8	1.0	100.0	3.1	52.5
통계 간행물	(78)	1.3	47.4	26.9	24.4	.0	.0	48.7	26.9	24.4	.0	100.0	3.3	56.4
전화/팩스	(5)	.0	40.0	40.0	20.0	.0	.0	40.0	40.0	20.0	.0	100.0	3.2	55.0
통계청 방문	(120)	3.3	25.8	27.5	40.8	2.5	.0	29.2	27.5	43.3	.0	100.0	2.9	46.7
뉴스나 신문보도	(84)	4.8	28.6	35.7	29.8	.0	1.2	33.3	35.7	29.8	1.2	100.0	3.1	52.1
기타	(2)	.0	50.0	50.0	.0	.0	.0	50.0	50.0	.0	.0	100.0	3.5	62.5

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)	4.6	42.2	32.9	15.0	.4	4.9	46.8	32.9	15.4	4.9	100.0	3.4	59.4
성별														
남	(694)	5.6	41.6	31.8	14.8	.6	5.5	47.3	31.8	15.4	5.5	100.0	3.4	59.8
여	(306)	2.3	43.5	35.3	15.4	.0	3.6	45.8	35.3	15.4	3.6	100.0	3.3	58.5
연령														
20대	(422)	3.6	38.9	36.7	16.1	.5	4.3	42.4	36.7	16.6	4.3	100.0	3.3	57.5
30대	(397)	4.8	43.8	30.5	15.1	.0	5.8	48.6	30.5	15.1	5.8	100.0	3.4	60.2
40대	(144)	4.9	50.0	27.8	11.1	1.4	4.9	54.9	27.8	12.5	4.9	100.0	3.5	62.0
50대 이상	(37)	13.5	32.4	35.1	16.2	.0	2.7	45.9	35.1	16.2	2.7	100.0	3.4	61.1
구분														
통계 간행물 이용자	(140)	7.1	67.9	17.9	7.1	.0	.0	75.0	17.9	7.1	.0	100.0	3.8	68.8
이메일 클럽	(144)	2.8	56.3	25.7	9.7	.0	5.6	59.0	25.7	9.7	5.6	100.0	3.6	63.8
표준산업분류 및 기타문의	(27)	14.8	29.6	44.4	7.4	.0	3.7	44.4	44.4	7.4	3.7	100.0	3.5	63.5
전산자료 이용자	(16)	18.8	56.3	25.0	.0	.0	.0	75.0	25.0	.0	.0	100.0	3.9	73.4
홈페이지 민원	(257)	3.9	35.0	38.1	13.2	.4	9.3	38.9	38.1	13.6	9.3	100.0	3.3	57.9
도서실(민원실) 이용자	(416)	3.6	33.4	36.8	21.6	.7	3.8	37.0	36.8	22.4	3.8	100.0	3.2	54.6
직업														
사무/관리/경영	(473)	6.3	45.2	30.0	12.7	.4	5.3	51.6	30.0	13.1	5.3	100.0	3.5	61.7
전문직	(177)	1.7	36.7	35.0	19.2	.6	6.8	38.4	35.0	19.8	6.8	100.0	3.2	55.3
기술/생산/판매/서비스	(67)	.0	40.3	32.8	23.9	.0	3.0	40.3	32.8	23.9	3.0	100.0	3.2	54.2
자영업	(22)	9.1	40.9	31.8	13.6	.0	4.5	50.0	31.8	13.6	4.5	100.0	3.5	61.9
학생	(202)	5.4	39.1	36.6	14.9	.0	4.0	44.6	36.6	14.9	4.0	100.0	3.4	59.1
주부/무직/기타	(59)	.0	47.5	37.3	11.9	1.7	1.7	47.5	37.3	13.6	1.7	100.0	3.3	58.2
근무처														
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(198)	7.6	60.1	20.7	8.6	.0	3.0	67.7	20.7	8.6	3.0	100.0	3.7	67.2
학계/연론기관/연구기관	(64)	1.6	42.2	28.1	23.4	.0	4.7	43.8	28.1	23.4	4.7	100.0	3.2	55.7
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(442)	3.8	34.6	37.1	17.0	.7	6.8	38.5	37.1	17.6	6.8	100.0	3.3	56.4
기타(자영업/주부/학생)	(278)	4.0	41.7	36.3	14.4	.0	3.6	45.7	36.3	14.4	3.6	100.0	3.4	59.1
통계 관심도														
있다	(580)	6.2	46.7	28.6	14.0	.5	4.0	52.9	28.6	14.5	4.0	100.0	3.5	61.5
없다	(57)	1.8	26.3	45.6	19.3	.0	7.0	28.1	45.6	19.3	7.0	100.0	3.1	52.8
보통	(363)	2.5	37.5	37.7	16.0	.3	6.1	39.9	37.7	16.3	6.1	100.0	3.3	56.9
물가통계	(122)	6.6	45.9	25.4	15.6	.0	6.6	52.5	25.4	15.6	6.6	100.0	3.5	61.6
경기 동향통계	(243)	4.5	46.1	32.1	12.3	.0	4.9	50.6	32.1	12.3	4.9	100.0	3.5	61.3
고용통계	(88)	4.5	38.6	35.2	15.9	.0	5.7	43.2	35.2	15.9	5.7	100.0	3.3	58.4
소득통계	(42)	7.1	40.5	28.6	11.9	4.8	7.1	47.6	28.6	16.7	7.1	100.0	3.4	59.0
인구/사회통계	(269)	3.7	40.5	36.1	16.7	.4	2.6	44.2	36.1	17.1	2.6	100.0	3.3	57.8
농수산/국제통계	(139)	4.3	41.0	31.7	18.7	.7	3.6	45.3	31.7	19.4	3.6	100.0	3.3	57.6
기타	(144)	4.9	36.8	37.5	14.6	.0	6.3	41.7	37.5	14.6	6.3	100.0	3.3	58.5
인터넷/ PC통신	(783)	4.9	41.8	32.8	15.5	.5	4.6	46.6	32.8	16.0	4.6	100.0	3.4	59.2
통계 간행물	(78)	3.8	55.1	32.1	6.4	.0	2.6	59.0	32.1	6.4	2.6	100.0	3.6	64.5
전화/팩스	(5)	.0	80.0	20.0	.0	.0	.0	80.0	20.0	.0	.0	100.0	3.8	70.0
통계청 방문	(120)	5.8	30.0	38.3	24.2	.0	1.7	35.8	38.3	24.2	1.7	100.0	3.2	54.4
뉴스나 신문보도	(84)	2.4	34.5	33.3	19.0	.0	10.7	36.9	33.3	19.0	10.7	100.0	3.2	55.7
기타	(2)	.0	50.0	50.0	.0	.0	.0	50.0	50.0	.0	.0	100.0	3.5	62.5

문16. 통계청 자료는 이용자들이 알고자 하는 정보를 충분하게 수록하고 있습니까?

	사례수	매우 그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	종합			계	평균 (R)	100점 평균 (R)
							긍정	보통	부정			
전체	(1000)	2.5	40.6	28.1	27.8	1.0	43.1	28.1	28.8	100.0	3.2	54.0
성별												
남	(694)	3.0	40.9	26.5	28.5	1.0	43.9	26.5	29.5	100.0	3.2	54.1
여	(306)	1.3	39.9	31.7	26.1	1.0	41.2	31.7	27.1	100.0	3.1	53.6
연령												
20대	(422)	2.4	38.4	30.1	27.7	1.4	40.8	30.1	29.1	100.0	3.1	53.1
30대	(397)	2.0	39.3	27.5	30.7	.5	41.3	27.5	31.2	100.0	3.1	52.9
40대	(144)	3.5	47.9	24.3	22.9	1.4	51.4	24.3	24.3	100.0	3.3	57.3
50대 이상	(37)	5.4	51.4	27.0	16.2	.0	56.8	27.0	16.2	100.0	3.5	61.5
구분												
통계 간행물 이용자	(140)	4.3	52.9	25.0	17.9	.0	57.1	25.0	17.9	100.0	3.4	60.9
이매일 클럽	(144)	2.8	49.3	26.4	21.5	.0	52.1	26.4	21.5	100.0	3.3	58.3
표준산업 분류 및 기타문의	(27)	7.4	44.4	29.6	18.5	.0	51.9	29.6	18.5	100.0	3.4	60.2
전산자료 이용자	(16)	12.5	37.5	31.3	18.8	.0	50.0	31.3	18.8	100.0	3.4	60.9
홈페이지 민원	(257)	.8	34.6	30.0	32.7	1.9	35.4	30.0	34.6	100.0	3.0	49.9
도서실(민원실) 이용자	(416)	2.2	37.0	28.4	31.3	1.2	39.2	28.4	32.5	100.0	3.1	51.9
직업												
사무/관리/경영	(473)	2.7	44.6	26.4	25.2	1.1	47.4	26.4	26.2	100.0	3.2	55.7
전문직	(177)	1.7	35.0	27.7	34.5	1.1	36.7	27.7	35.6	100.0	3.0	50.4
기술/생산/판매/서비스	(67)	1.5	34.3	28.4	35.8	.0	35.8	28.4	35.8	100.0	3.0	50.4
자영업	(22)	4.5	50.0	31.8	13.6	.0	54.5	31.8	13.6	100.0	3.5	61.4
학생	(202)	2.5	38.6	30.7	27.2	1.0	41.1	30.7	28.2	100.0	3.1	53.6
주부/무직/기타	(59)	3.4	35.6	32.2	27.1	1.7	39.0	32.2	28.8	100.0	3.1	53.0
근우처												
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(198)	4.5	50.0	22.7	22.7	.0	54.5	22.7	22.7	100.0	3.4	59.1
학계/언론기관/연구기관	(64)	1.6	37.5	23.4	37.5	.0	39.1	23.4	37.5	100.0	3.0	50.8
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(442)	1.6	37.3	29.4	30.1	1.6	38.9	29.4	31.7	100.0	3.1	51.8
기타(자영업/주부/학생)	(278)	2.5	38.8	31.3	26.6	.7	41.4	31.3	27.3	100.0	3.2	54.0
통계 관심도												
있다	(580)	3.3	40.9	26.9	27.9	1.0	44.1	26.9	29.0	100.0	3.2	54.4
없다	(57)	.0	43.9	24.6	29.8	1.8	43.9	24.6	31.6	100.0	3.1	52.6
보통	(363)	1.7	39.7	30.6	27.3	.8	41.3	30.6	28.1	100.0	3.1	53.5
물가통계	(122)	1.6	43.4	28.7	24.6	1.6	45.1	28.7	26.2	100.0	3.2	54.7
경기 동향통계	(243)	3.3	42.8	28.4	24.7	.8	46.1	28.4	25.5	100.0	3.2	55.8
고용통계	(88)	1.1	37.5	37.5	23.9	.0	38.6	37.5	23.9	100.0	3.2	54.0
소득통계	(42)	.0	45.2	31.0	23.8	.0	45.2	31.0	23.8	100.0	3.2	55.4
인구/사회통계	(269)	3.7	38.3	27.1	30.5	.4	42.0	27.1	30.9	100.0	3.1	53.6
농수산/국제통계	(139)	1.4	42.4	23.0	29.5	3.6	43.9	23.0	33.1	100.0	3.1	52.2
기타	(144)	2.1	35.4	29.2	32.6	.7	37.5	29.2	33.3	100.0	3.1	51.4
인터넷/ PC통신	(783)	2.3	39.7	29.2	27.6	1.1	42.0	29.2	28.7	100.0	3.1	53.6
통계 간행물	(78)	3.8	41.0	28.2	26.9	.0	44.9	28.2	26.9	100.0	3.2	55.4
전화/팩스	(5)	.0	60.0	20.0	20.0	.0	60.0	20.0	20.0	100.0	3.4	60.0
통계청 방문	(120)	1.7	40.0	25.8	32.5	.0	41.7	25.8	32.5	100.0	3.1	52.7
뉴스나 신문보도	(84)	3.6	41.7	23.8	29.8	1.2	45.2	23.8	31.0	100.0	3.2	54.2
기타	(2)	.0	50.0	.0	50.0	.0	50.0	.0	50.0	100.0	3.0	50.0

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)	2.6	34.7	31.9	28.4	1.3	1.1	37.3	31.9	29.7	1.1	100.0	3.1	52.2
성별														
남	(694)	3.3	34.0	31.6	28.4	1.3	1.4	37.3	31.6	29.7	1.4	100.0	3.1	52.4
여	(306)	1.0	36.3	32.7	28.4	1.3	.3	37.3	32.7	29.7	.3	100.0	3.1	51.8
연령														
20대	(422)	2.1	36.3	31.8	27.0	1.7	1.2	38.4	31.8	28.7	1.2	100.0	3.1	52.6
30대	(397)	1.8	32.5	33.2	30.0	1.0	1.5	34.3	33.2	31.0	1.5	100.0	3.0	51.0
40대	(144)	4.2	34.7	31.9	27.8	1.4	.0	38.9	31.9	29.2	.0	100.0	3.1	53.1
50대 이상	(37)	10.8	40.5	18.9	29.7	.0	.0	51.4	18.9	29.7	.0	100.0	3.3	58.1
구분														
통계 간행물 이용자	(140)	5.0	35.7	37.9	20.7	.7	.0	40.7	37.9	21.4	.0	100.0	3.2	55.9
이메일 합류	(144)	.7	34.0	29.2	34.0	.7	1.4	34.7	29.2	34.7	1.4	100.0	3.0	50.0
표준산업분류 및 기타문의	(27)	3.7	48.1	33.3	14.8	.0	.0	51.9	33.3	14.8	.0	100.0	3.4	60.2
전산자료 이용자	(16)	18.8	31.3	31.3	18.8	.0	.0	50.0	31.3	18.8	.0	100.0	3.5	62.5
홈페이지 민원	(257)	3.1	36.2	32.3	25.3	1.6	1.6	39.3	32.3	26.8	1.6	100.0	3.1	53.6
도서실(민원실) 이용자	(416)	1.4	32.9	30.5	32.2	1.7	1.2	34.4	30.5	33.9	1.2	100.0	3.0	50.1
직업														
사무/관리/경영	(473)	3.2	32.3	34.5	28.3	1.1	.6	35.5	34.5	29.4	.6	100.0	3.1	52.1
전문직	(177)	2.3	39.0	27.1	28.2	.6	2.8	41.2	27.1	28.8	2.8	100.0	3.1	53.6
기술/생산/판매/서비스	(67)	.0	25.4	31.3	41.8	.0	1.5	25.4	31.3	41.8	1.5	100.0	2.8	45.8
자영업	(22)	4.5	50.0	31.8	13.6	.0	.0	54.5	31.8	13.6	.0	100.0	3.5	61.4
학생	(202)	2.5	40.1	30.2	25.2	1.5	.5	42.6	30.2	26.7	.5	100.0	3.2	54.2
주부/무직/기타	(59)	1.7	27.1	32.2	30.5	6.8	1.7	28.8	32.2	37.3	1.7	100.0	2.9	46.6
근무처														
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(198)	5.1	36.9	33.3	22.2	1.0	1.5	41.9	33.3	23.2	1.5	100.0	3.2	55.8
학계/언론기관/연구기관	(64)	4.7	31.3	29.7	31.3	.0	3.1	35.9	29.7	31.3	3.1	100.0	3.1	52.4
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(442)	1.4	32.4	32.1	32.4	.9	.9	33.7	32.1	33.3	.9	100.0	3.0	50.2
기타(자영업/주부/학생)	(278)	2.2	36.7	31.7	26.6	2.2	.7	38.8	31.7	28.8	.7	100.0	3.1	52.5
통계 관심도														
있다	(580)	2.9	37.4	30.3	26.7	1.7	.9	40.3	30.3	28.4	.9	100.0	3.1	53.3
없다	(57)	1.8	28.1	33.3	33.3	1.8	1.8	29.8	33.3	35.1	1.8	100.0	2.9	48.7
보통	(363)	2.2	31.4	34.2	30.3	.6	1.4	33.6	34.2	30.9	1.4	100.0	3.0	51.1
물가통계	(122)	.8	30.3	30.3	34.4	3.3	.8	31.1	30.3	37.7	.8	100.0	2.9	47.7
경기 동향통계	(243)	3.7	28.4	38.7	27.2	.8	1.2	32.1	38.7	28.0	1.2	100.0	3.1	51.8
고용통계	(88)	.0	36.4	34.1	27.3	.0	2.3	36.4	34.1	27.3	2.3	100.0	3.1	52.3
소득통계	(42)	.0	40.5	26.2	28.6	4.8	.0	40.5	26.2	33.3	.0	100.0	3.0	50.6
인구/사회통계	(269)	2.6	40.9	27.9	27.9	.7	.0	43.5	27.9	28.6	.0	100.0	3.2	54.2
농수산/국제통계	(139)	2.9	33.8	28.1	30.9	2.2	2.2	36.7	28.1	33.1	2.2	100.0	3.0	51.1
기타	(144)	3.5	30.6	33.3	30.6	.7	1.4	34.0	33.3	31.3	1.4	100.0	3.1	51.4
인터넷/ PC통신	(783)	2.2	34.4	31.3	29.8	1.5	.9	36.5	31.3	31.3	.9	100.0	3.1	51.5
통계 간행물	(78)	3.8	37.2	35.9	23.1	.0	.0	41.0	35.9	23.1	.0	100.0	3.2	55.4
전화/팩스	(5)	.0	60.0	.0	40.0	.0	.0	60.0	.0	40.0	.0	100.0	3.2	55.0
통계청 방문	(120)	1.7	32.5	34.2	30.8	.8	.0	34.2	34.2	31.7	.0	100.0	3.0	50.8
뉴스나 신문보도	(84)	4.8	27.4	34.5	27.4	1.2	4.8	32.1	34.5	28.6	4.8	100.0	3.1	51.9
기타	(2)	.0	50.0	50.0	.0	.0	.0	50.0	50.0	.0	.0	100.0	3.5	62.5

문18. 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)	5.1	56.1	26.2	12.0	.6	61.2	26.2	12.6	100.0	3.5	63.3
성별												
남	(694)	6.5	55.6	25.5	11.7	.7	62.1	25.5	12.4	100.0	3.6	63.9
여	(306)	2.0	57.2	27.8	12.7	.3	59.2	27.8	13.1	100.0	3.5	61.9
연령												
20대	(422)	5.7	55.9	27.7	10.2	.5	61.6	27.7	10.7	100.0	3.6	64.0
30대	(397)	3.0	55.7	27.7	13.1	.5	58.7	27.7	13.6	100.0	3.5	61.9
40대	(144)	7.6	58.3	18.8	13.9	1.4	66.0	18.8	15.3	100.0	3.6	64.2
50대 이상	(37)	10.8	54.1	21.6	13.5	.0	64.9	21.6	13.5	100.0	3.6	65.5
구분												
통계 간행물 이용자	(140)	8.6	62.9	21.4	7.1	.0	71.4	21.4	7.1	100.0	3.7	68.2
이메일 클럽	(144)	2.8	54.9	28.5	13.9	.0	57.6	28.5	13.9	100.0	3.5	61.6
표준산업분류 및 기타문의	(27)	.0	51.9	29.6	11.1	7.4	51.9	29.6	18.5	100.0	3.3	56.5
전산자료 이용자	(16)	12.5	43.8	31.3	12.5	.0	56.3	31.3	12.5	100.0	3.6	64.1
홈페이지 민원	(257)	5.4	57.2	26.1	10.1	1.2	62.6	26.1	11.3	100.0	3.6	63.9
도서실(민원실) 이용자	(416)	4.6	54.3	26.7	14.2	.2	58.9	26.7	14.4	100.0	3.5	62.2
직업												
사무/관리/경영	(473)	6.1	56.7	24.9	11.6	.6	62.8	24.9	12.3	100.0	3.6	64.0
전문직	(177)	4.5	57.1	25.4	12.4	.6	61.6	25.4	13.0	100.0	3.5	63.1
기술/생산/판매/서비스	(67)	4.5	56.7	25.4	13.4	.0	61.2	25.4	13.4	100.0	3.5	63.1
자영업	(22)	9.1	45.5	40.9	4.5	.0	54.5	40.9	4.5	100.0	3.6	64.8
학생	(202)	4.0	57.9	27.2	10.4	.5	61.9	27.2	10.9	100.0	3.5	63.6
주부/무직/기타	(59)	1.7	45.8	30.5	20.3	1.7	47.5	30.5	22.0	100.0	3.3	56.4
근무처												
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(198)	8.1	61.6	21.2	8.6	.5	69.7	21.2	9.1	100.0	3.7	67.0
학계/언론기관/연구기관	(64)	6.3	60.9	21.9	10.9	.0	67.2	21.9	10.9	100.0	3.6	65.6
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(442)	4.5	53.8	27.4	13.6	.7	58.4	27.4	14.3	100.0	3.5	62.0
기타(자영업/주부/학생)	(278)	3.2	55.4	28.4	12.6	.4	58.6	28.4	12.9	100.0	3.5	62.1
통계 관심도												
있다	(580)	6.9	58.4	25.0	9.1	.5	65.3	25.0	9.7	100.0	3.6	65.5
없다	(57)	.0	50.9	22.8	22.8	3.5	50.9	22.8	26.3	100.0	3.2	55.3
보통	(363)	3.0	53.2	28.7	14.9	.3	56.2	28.7	15.2	100.0	3.4	61.0
물가통계	(122)	4.9	53.3	26.2	14.8	.8	58.2	26.2	15.6	100.0	3.5	61.7
경기 동향통계	(243)	4.1	56.8	26.3	11.5	1.2	60.9	26.3	12.8	100.0	3.5	62.8
고용통계	(88)	3.4	55.7	27.3	13.6	.0	59.1	27.3	13.6	100.0	3.5	62.2
소득통계	(42)	4.8	40.5	33.3	21.4	.0	45.2	33.3	21.4	100.0	3.3	57.1
인구/사회통계	(269)	6.3	59.1	23.8	10.8	.0	65.4	23.8	10.8	100.0	3.6	65.2
농수산/국제통계	(139)	6.5	60.4	22.3	9.4	1.4	66.9	22.3	10.8	100.0	3.6	65.3
기타	(144)	4.9	50.0	30.6	13.9	.7	54.9	30.6	14.6	100.0	3.4	61.1
인터넷/ PC통신	(783)	5.2	54.9	27.5	11.7	.6	60.2	27.5	12.4	100.0	3.5	63.1
통계 간행물	(78)	9.0	66.7	12.8	11.5	.0	75.6	12.8	11.5	100.0	3.7	68.3
전화/팩스	(5)	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	4.0	75.0
통계청 방문	(120)	5.8	57.5	21.7	15.0	.0	63.3	21.7	15.0	100.0	3.5	63.5
뉴스나 신문보도	(84)	1.2	48.8	35.7	14.3	.0	50.0	35.7	14.3	100.0	3.4	59.2
기타	(2)	.0	50.0	.0	.0	50.0	50.0	.0	50.0	100.0	2.5	37.5

문19. 통계청 자료를 이용함에 있어서, 전반적으로 어느정도 만족하십니까?

	사례수	매우 만족	대체로 만족	보통	대체로 불만족	매우 불만족	총합			계	평균 (R)	100점 평균 (R)
							만족	보통	불만족			
전체	(1000)	4.3	58.0	33.2	4.2	.3	62.3	33.2	4.5	100.0	3.6	65.5
성별												
남	(694)	5.6	58.8	31.7	3.5	.4	64.4	31.7	3.9	100.0	3.7	66.4
여	(306)	1.3	56.2	36.6	5.9	.0	57.5	36.6	5.9	100.0	3.5	63.2
연령												
20대	(422)	2.8	57.8	34.1	5.0	.2	60.7	34.1	5.2	100.0	3.6	64.5
30대	(397)	3.8	56.7	35.3	4.0	.3	60.5	35.3	4.3	100.0	3.6	64.9
40대	(144)	7.6	61.8	27.1	2.8	.7	69.4	27.1	3.5	100.0	3.7	68.2
50대 이상	(37)	13.5	59.5	24.3	2.7	.0	73.0	24.3	2.7	100.0	3.8	70.9
구분												
통계 간행물 이용자	(140)	7.9	63.6	26.4	2.1	.0	71.4	26.4	2.1	100.0	3.8	69.3
이메일 클럽	(144)	2.8	64.6	28.5	4.2	.0	67.4	28.5	4.2	100.0	3.7	66.5
표준산업 분류 및 기타문의	(27)	3.7	40.7	51.9	3.7	.0	44.4	51.9	3.7	100.0	3.4	61.1
전산자료 이용자	(16)	12.5	68.8	18.8	.0	.0	81.3	18.8	.0	100.0	3.9	73.4
홈페이지 민원	(257)	2.3	54.5	36.6	5.8	.8	56.8	36.6	6.6	100.0	3.5	62.9
도서실(민원실) 이용자	(416)	4.6	56.7	34.4	4.1	.2	61.3	34.4	4.3	100.0	3.6	65.3
직업												
사무/관리/경영	(473)	5.1	61.3	30.7	3.0	.0	66.4	30.7	3.0	100.0	3.7	67.1
전문직	(177)	5.1	54.2	33.3	6.2	1.1	59.3	33.3	7.3	100.0	3.6	64.0
기술/생산/판매/서비스	(67)	3.0	47.8	43.3	6.0	.0	50.7	43.3	6.0	100.0	3.5	61.9
자영업	(22)	4.5	63.6	31.8	.0	.0	68.2	31.8	.0	100.0	3.7	68.2
학생	(202)	2.5	58.4	35.6	3.5	.0	60.9	35.6	3.5	100.0	3.6	65.0
주부/무직/기타	(59)	3.4	50.8	33.9	10.2	1.7	54.2	33.9	11.9	100.0	3.4	61.0
근무처												
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(198)	9.1	60.6	27.8	2.5	.0	69.7	27.8	2.5	100.0	3.8	69.1
학계/언론기관/연구기관	(64)	6.3	68.8	20.3	4.7	.0	75.0	20.3	4.7	100.0	3.8	69.1
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(442)	2.7	56.1	36.0	4.8	.5	58.8	36.0	5.2	100.0	3.6	64.0
기타(자영업/주부/학생)	(278)	2.9	56.5	36.0	4.7	.0	59.4	36.0	4.7	100.0	3.6	64.4
통계 관심도												
있다	(580)	6.0	60.9	29.3	3.4	.3	66.9	29.3	3.8	100.0	3.7	67.2
없다	(57)	3.5	47.4	40.4	8.8	.0	50.9	40.4	8.8	100.0	3.5	61.4
보통	(363)	1.7	55.1	38.3	4.7	.3	56.7	38.3	5.0	100.0	3.5	63.3
물가통계	(122)	3.3	59.0	35.2	2.5	.0	62.3	35.2	2.5	100.0	3.6	65.8
경기 동향통계	(243)	3.7	59.3	30.9	6.2	.0	63.0	30.9	6.2	100.0	3.6	65.1
고용통계	(88)	1.1	55.7	39.8	3.4	.0	56.8	39.8	3.4	100.0	3.5	63.6
소득통계	(42)	4.8	59.5	28.6	4.8	2.4	64.3	28.6	7.1	100.0	3.6	64.9
인구/사회통계	(269)	5.2	61.7	29.0	4.1	.0	66.9	29.0	4.1	100.0	3.7	67.0
농수산/국제통계	(139)	8.6	53.2	31.7	5.0	1.4	61.9	31.7	6.5	100.0	3.6	65.6
기타	(144)	2.1	52.8	41.0	4.2	.0	54.9	41.0	4.2	100.0	3.5	63.2
인터넷/ PC통신	(783)	3.7	58.2	33.6	4.1	.4	61.9	33.6	4.5	100.0	3.6	65.2
통계 간행물	(78)	9.0	70.5	17.9	2.6	.0	79.5	17.9	2.6	100.0	3.9	71.5
전화/팩스	(5)	20.0	40.0	40.0	.0	.0	60.0	40.0	.0	100.0	3.8	70.0
통계청 방문	(120)	4.2	56.7	35.0	4.2	.0	60.8	35.0	4.2	100.0	3.6	65.2
뉴스나 신문/보도	(84)	3.6	46.4	45.2	4.8	.0	50.0	45.2	4.8	100.0	3.5	62.2
기타	(2)	.0	50.0	.0	50.0	.0	50.0	.0	50.0	100.0	3.0	50.0

〈종합 만족 지수〉

	사례수	민원이용 만족도	자료이용 만족도	민원이용 만족지수	자료이용 만족지수	종합 만족지수
전체	(1000)	68.0	65.5	69.4	59.3	63.93
성별						
남	(694)	69.2	66.4	70.0	59.6	64.47
여	(306)	65.4	63.2	68.0	58.5	62.70
연령						
20대	(422)	65.4	64.5	66.4	59.1	62.47
30대	(397)	69.3	64.9	70.8	58.0	63.95
40대	(144)	72.0	68.2	73.0	62.0	66.56
50대 이상	(37)	72.9	70.9	77.3	63.4	70.32
구분						
통계 간행물 이용자	(140)	73.1	69.3	75.9	64.3	67.40
이매일 일간지/신문/잡지/뉴스/주간지/월간지/연간지/기타문의	(144)	69.6	66.5	69.9	61.6	64.88
표준조사자료 이용자	(27)	69.8	61.1	69.0	59.4	63.23
전자책/이메일/민원실(민원실) 이용자	(16)	75.0	73.4	76.3	63.7	69.61
도서관/도서관/민원실(민원실) 이용자	(257)	61.6	62.9	63.8	57.2	60.40
도서관/도서관/민원실(민원실) 이용자	(416)	70.2	65.3	70.9	57.7	64.44
직업						
사무/관리/경영	(473)	70.1	67.1	71.6	60.3	65.29
전문직	(177)	65.8	64.0	67.4	57.1	61.91
기술/생산/판매/서비스	(67)	69.3	61.9	70.6	57.6	64.18
자영업/영업	(22)	69.0	68.2	69.8	61.5	65.84
학생	(202)	65.4	65.0	66.1	59.9	62.90
주부/무직/기타	(59)	67.0	61.0	69.9	56.5	61.64
근무처						
국가/중외행정기관/지방자치단체	(198)	73.1	69.1	75.4	63.3	67.75
대학/연구기관/연구소/연구기관	(64)	69.4	69.1	70.9	58.8	64.28
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(442)	67.2	64.0	68.6	57.4	62.87
기타(자영업/주부/학생)	(278)	66.0	64.4	67.0	59.3	62.80
통계 관심도						
있다	(580)	69.5	67.2	70.4	60.8	64.96
없다	(57)	68.1	61.4	69.1	53.4	61.23
보통	(363)	65.8	63.3	68.0	57.7	62.69
물건						
통계 동향통계	(122)	68.6	65.8	70.8	59.4	65.02
경기 동향통계	(243)	67.0	65.1	69.0	59.7	64.01
고용통계	(88)	66.8	63.6	67.7	58.5	62.30
소득통계	(42)	66.2	64.9	69.1	57.9	63.63
인구/사회통계	(269)	70.2	67.0	70.5	59.5	64.37
농수산/국제통계	(139)	69.7	65.6	71.2	59.5	64.70
기타	(144)	66.2	63.2	67.0	57.8	62.21
인터넷/PC통신	(783)	67.6	65.2	69.0	59.1	63.72
통계 간행물	(78)	72.5	71.5	74.1	63.2	66.78
전화/팩스	(5)	55.0	70.0	65.8	65.0	65.37
통계청 방문	(120)	72.6	65.2	71.8	58.1	64.83
뉴스나 신문보도	(84)	66.3	62.2	68.0	57.1	62.34
기타	(2)	75.0	50.0	65.2	42.9	54.04



# 설문지



안녕하십니까?

통계청 서비스를 이용해 주셔서 감사합니다.

저희는 이번에 통계청에서 제공하는 행정서비스에 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) 이메일클럽                       3) 표준산업 분류 및 기타문의  
 4) 전산자료 이용자                       5) 홈페이지 민원                       6) 도서실(민원실) 이용자

우선, 통계청의 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) 산업별통계                       7) 국제통계                       8) 환경통계  
 9) 전자상거래통계                       10) 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 행정서비스이용에 대한 질문입니다.

SQ2. 지난 1년 동안 통계청을 직접 방문하거나 전화, 문서, 인터넷 등을 통해 자료 문의나 서비스를 요청하신 적이 있으십니까?

- 1) 있다                       2) 없다 (→ 문10으로)

문5. 통계자료를 문의하는 절차는 편리했습니까?

- 1) 매우 편리하다                       2) 편리한 편이다                       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. 통계청 자료는 이용자들이 알고자 하는 정보를 충분히 수록하고 있습니까?	
	문17. 통계청 자료가 현실을 잘 반영하고 있다고 생각하십니까?	
	문18. 평소 통계청에서 발표하는 통계를 신뢰하는 편입니까?	
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	