

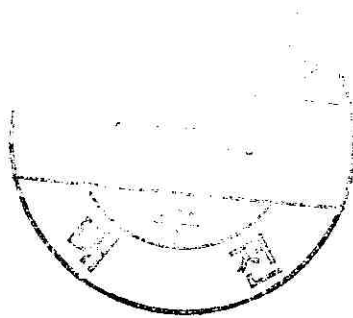
317.63
한상우
2002

Confidential

통계청 귀중

**2002년 행정서비스에 대한
고객만족도 조사
결과보고서**

2002년 11월



B41615

목 차

제1장 조사개요	1
제2장 주요결과 요약	3
제3장 조사결과 분석	11
I. 종합 만족지수	11
II. 민원서비스 만족도	14
1. 만족지수	14
2. 민원서비스에 대한 전반적 만족도	19
3. 항목별 만족도	21
1) 문의절차 편리성	21
2) 담당공무원의 전문성	23
3) 담당공무원의 친절성	25
4) 민원처리 소요시간	27
III. 자료제공 만족도	29
1. 만족지수	29
2. 자료제공에 대한 전반적 만족도	33
3. 항목별 만족도	35
1) 편리성	35
2) 신속성	41
3) 신뢰성	47
IV. 통계 이용실태	53
1. 통계 관심도	53
2. 관심 분야	54
3. 탐색 경로	55
4. 통계청 자료 이용빈도	56

◎ 부록 : 통계표 및 설문

조사 개요

제1장 조사개요

I. 조사목적

통계청의 행정서비스에 대한 편리성, 신속성, 신뢰성 차원의 만족도를 평가하여 이용자 중심의 서비스 체제를 구축, 「고객지향적인 통계청」으로 발전하기 위한 기초자료를 제공하고자 함.

II. 조사방법

1. 조사모집단 : 통계청 행정서비스 이용자 9,599명
2. 조사대상자 : 1,000명
3. 조사방법 : 전화조사
4. 조사기간 : 2002년 11월 4일 ~ 11월 13일
5. 조사도구 : 구조화된 조사표 (Structured Questionnaire)
6. 표본추출방법 : 각 집단별로 모집단 규모에 따라 비례할당 후, 무작위 추출함.

III. 자료처리 및 분석방법

1. 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)
2. 표본오차 : 95% 신뢰수준에서 $\pm 3.1\%$

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	739	73.9
	여성	261	26.1
연령	20대	395	39.5
	30대	401	40.1
	40대	149	14.9
	50대 이상	55	5.5
직업	화이트칼라(사무/관리/경영)	433	43.3
	전문직	252	25.2
	블루칼라(기술/생산/판매/서비스)	84	8.4
	자영업	22	2.2
	학생	178	17.8
	주부/무직/기타	31	3.1
근무처	국회/행정기관	73	7.3
	학계/언론기관/연구기관	179	17.9
	금융기관/민간기업/정부기관	529	52.9
	기타(자영업/주부/학생)	219	21.9
민원인 구분	통계간행물 이용자	150	15.0
	이메일 클럽	152	15.2
	표준산업분류	34	3.4
	전산자료 이용자	30	3.0
	홈페이지 민원	315	31.5
	민원(도서)실 이용자	319	31.9

주요 결과 요약

제2장 주요결과 요약

I. 종합만족지수 분석

- ① 통계청의 행정서비스에 대한 종합 만족지수는 100점 만점을 기준으로 62.5점으로 2001년(63.9점)보다 1.4점 하락하였음.

<민원서비스> 차원의 만족지수는 65.9점으로 2001년(69.4점)에 비해 3.5점 하락하였고, <자료제공 서비스>의 만족지수는 59.6점으로 2001년(59.3점)과 비슷한 수준으로 나타났음.

종합 만족지수 주요 하락요인은 <민원서비스> 차원 만족지수하락이 주요 원인이었는데, 특히 '문의절차 편리성' 항목이 전년 대비 만족도가 하락 -4.0점(65.9점 →61.9점)했음.

- ② 응답자 특성별로 볼 때, 이용 유형별로는 전반적으로 모든 유형에서 종합만족지수가 하락했음. 특히 '전산자료 이용자'의 하락폭이 -5.8점 (69.6점→63.8점)으로 가장 컸음.

(단위 : 점)

구 분	2001년	2002년	전년대비 증 감
전 체	63.9	62.5	-1.4
통계간행물	67.4	66.3	-1.1
이메일 클럽	64.9	63.3	-1.6
표준분류 질의	63.2	62.7	-0.5
전산자료 이용자	69.6	63.8	-5.8
홈페이지 문의자	60.4	59.7	-0.7
도서실 이용자	64.4	63.2	-1.2

주요결과 요약

근무처별로는 ‘학생/주부 등’을 제외한 모든 근무처에서 종합만족지수가 하락했음.

(단위 : 점)

구 분	2001년	2002년	전년대비 증 감
전 체	63.9	62.5	-1.4
국회/행정기관	67.8	66.4	-1.4
학계/언론/연구기관	64.3	63.7	-0.6
금융/민간/정부기관	62.9	61.2	-1.7
학생/주부 등	62.8	63.3	0.5

II. <민원서비스> 차원 분석

- ① ‘문의절차 편리성’, ‘담당공무원의 전문성 및 친절성’, ‘민원처리 소요시간’ 등을 종합한 <민원서비스> 차원의 만족지수는 100점 만점에 65.9점으로 평가되어 2001년(69.4점)에 비해 3.5점 하락하였음.
- ② 항목별로는 ‘담당공무원의 친절성’ 항목이 73.1점으로 가장 높았고, ‘문의절차의 편리성’(61.9점) 항목이 낮게 나타났음.
- ③ 2001년 대비 전반적으로 하락하였으며 특히, 중요도가 높은 ‘문의절차의 편리성’(-4.0점), ‘민원처리 소요기간’(-3.3점) 항목이 많이 하락하였음.
- ④ 중요도는 ‘문의절차의 편리성’(36.6%) 항목이 가장 높게 나타났으며, 2001년(18.0%) 대비 18.6% 상승하였음. 민원처리 소요시간의 중요성은 30.3%로 2001년(48.3%) 대비 -18.0%로 하락하였음.
- ⑤ <민원서비스> 차원의 중요도 및 만족도를 모두 고려할 때, 가장 시급한 개선분야는 ‘민원처리 소요시간’과 ‘문의절차의 편리성’ 항목으로 나타났음.

⑥ 분야별 만족수준

구 분	2001년 (점)	2002년 (점)	증 감	전반적 만족도	문의절차 편리성	공무원 전문성	공무원 친절성	민원처리 소요시간
전 계	69.4	65.9	-3.5	63.3	61.9	68.3	73.1	64.6
통계간행물	75.9	67.8	-8.1	72.2	64.1	72.5	72.5	66.9
이메일 클럽	69.9	64.8	-5.1	65.4	64.4	64.7	68.2	64.3
표준분류 질의	69.0	63.5	-5.5	60.9	57.3	71.2	73.1	58.3
전산자료 이용자	76.3	68.0	-8.3	62.0	69.6	75.0	77.3	66.5
홈페이지 문의자	63.8	62.3	-1.0	60.9	58.1	61.7	68.0	64.3
도서실 이용자	70.9	69.3	-1.6	63.3	64.0	74.6	79.7	65.7

Ⅲ. <자료제공 서비스> 차원 분석

- ① 통계청에서 제공되는 자료의 ‘편리성’, ‘신속성’, ‘신뢰성’ 등을 종합한 <자료제공 서비스> 차원의 만족지수는 100점 만점 중 59.6점으로 2001년(59.3점)과 비슷한 수준(+0.3점)으로 나타났음.

항목별로는 ‘자료의 신뢰성’에 대한 만족도가 68.9점으로 가장 높았으며, 다음으로 ‘공표일정의 정시성’(62.0점), ‘자료제공의 다양성’(59.2점), ‘자료탐색 용이성’(59.0점), ‘자료제공의 신속성’(58.7점), ‘통계관련 자료 명확성’(57.0점) 등의 순이었음. 만족도가 가장 낮은 항목은 ‘자료갱신의 신속성’으로 52.1점으로 나타났음.

- ② 2001년과 비교할 때 9개 항목 중 4개 항목의 만족도가 하락하였으며 특히 많이 내린 항목은 ‘자료탐색 용이성(-2.7점)’, ‘자료제공의 신속성’(-2.6점)임. 만족도가 가장 많이 오른 항목은 ‘자료의 신뢰성’(+5.6) 과 ‘자료제공의 다양성’(+3.5점) 항목으로 나타났음.

주요결과 요약

③ 중요도는 ‘자료탐색 용이성’(20.0%), ‘자료의 신뢰성’(17.1%), ‘자료의 충실성’(14.8%), ‘통계관련 자료 명확성’(11.8%) 등의 순이었음.

④ <자료제공 서비스> 차원의 중요도와 만족도를 모두 고려할 때, 가장 시급한 개선분야는 ‘통계관련 자료 명확성’과 ‘자료의 충실성’ 항목으로 나타났음.

⑤ 분야별 만족수준

구 분	2001년 (점)	2002년 (점)	증감	전반적 만족도	자료 탐색 용이성	자료의 명확성	자료 제공 다양성	자료 제공 신속성	자료 갱신 신속성	공표 일정 정시성	자료의 충실성	자료의 현실성	자료의 신뢰성
전 체	59.3	59.6	0.3	64.3	59.0	57.0	59.2	58.7	52.1	62.0	54.2	53.7	68.9
통계 간행물	64.3	65.4	1.1	68.3	66.7	62.3	65.4	61.1	59.0	69.9	60.2	55.4	70.7
이메일 클럽	61.6	62.4	0.8	66.3	64.1	59.5	59.6	61.6	56.3	67.8	55.1	54.2	68.1
표준분류 질의	59.4	60.4	1.0	66.2	67.6	59.2	62.0	61.8	53.3	57.1	66.9	57.6	65.4
전산자료 이용자	63.7	61.7	-2.0	65.8	71.7	54.2	56.0	62.5	59.2	69.2	47.5	53.3	72.5
홈페이지 문의자	57.2	55.0	-2.2	61.3	47.9	52.6	55.1	58.1	47.8	58.9	48.0	52.2	69.5
도서실 이용자	57.7	59.2	1.5	63.9	61.6	57.8	60.1	56.1	49.9	57.8	56.2	53.8	67.9

IV. 통계 이용실태

- ① 통계에 대한 관심도는 100점 만점에 67.3점으로 나타났다.
'관심있다(매우+대체로)'는 응답은 57.2%, '관심없다(대체로+매우)'는 응답은 7.7%였음. (보통 : 35.1%)
- ② 관심있는 통계분야로는 '경제/산업동향'이 37.3%로 가장 많았고, 다음은 '인구/주택통계'(15.5%), '사회통계'(13.3%), '물가통계'(7.9%), '고용통계'(5.1%) 등의 순으로 나타났다.
- ③ 통계자료 탐색 경로는 '인터넷/PC통신'이 68.2%로 가장 많이 응답되었고, 다음으로 '통계청 방문'(11.7%), '뉴스나 신문보도'(10.9%), '통계간행물'(7.8%) 등의 순으로 나타났다.(기타 : 0.7%)
- ④ 통계청 자료의 이용빈도는 '월1회 이상' 이용하는 응답자가 36.0%로 가장 많았으며, 다음으로 '주1회 이상'(30.7%), '분기1회 이상'(22.2%), '연1회 이상'(11.1%)의 순으로 나타났다.

V. 하락요인 분석

- ① 통계청 행정서비스 전반에 대한 종합만족지수는 1.4점(63.9점→62.5점) 하락했는데, 그 주요원인은 <민원서비스> 만족지수의 하락(-3.5점: 69.4점→65.9점)이 주요 원인이었음.
 - 특히 '민원이용 편리성'(-4.0점: 65.9점→61.9점) 항목과 '민원이용 신속성'(-3.3점: 67.9점→64.6점) 항목의 만족지수가 많이 하락했음.
 - 민원이용 분야별로 보면, '홈페이지 민원인'(58.1점)과 '표준분류 질의'(57.8점) 분야의 '편리성' 만족지수가 타 분야에 비해 상대적으로 낮았음.(평균 61.9점)

- 전체 통계청 민원이용자들의 분포를 살펴보면, 민원(도서)실 이용자는 전년 41.7%에서 2002년 10.7%로 31.0%p 줄었음. 반면 전년(24.6%)에 비해 인터넷을 이용한 민원인이 비율은 2002년에는 31.3%로 증가함. 민원(도서)실을 이용한 직접 방문 민원 비율은 낮아지고 있는 추세임.

☞ 민원유형이 ‘방문민원’에서 ‘홈페이지 민원’으로 전환되는 상황에서 ‘홈페이지 민원’에 대한 만족도 제고가 요구됨.

<전체 민원인 비율>

	2001년	2002년	증감
홈페이지 민원	24.6%	31.3%	+ 6.7%p
민원(도서)실 민원	41.7%	10.7%	- 31.0%p

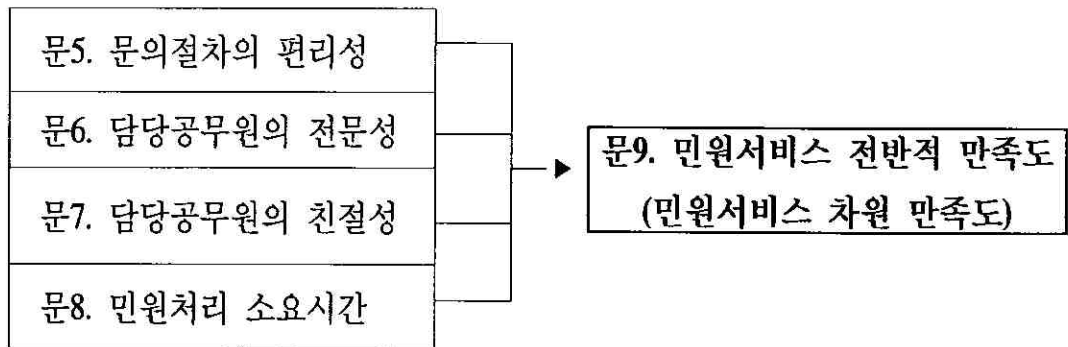
[2] <민원서비스> 차원에서 2001년 대비 중요도(+18.6%p)가 가장 많이 상승한 ‘문의절차의 편리성’ 항목의 만족지수(-4.0점)가 하락한데 기인함. 또한 ‘민원처리 소요시간’ 항목은 전년에 비해 중요도가 하락했으나, 여전히 중요도가 높은 항목으로 나타났고, 또한 이 항목의 만족지수가 전년에 비해 -3.3점 하락했음.

☞ 전반적으로 중요도가 높은 항목들의 만족지수가 하락하여 전체적인 만족지수가 하락한 것으로 분석됨.

VI. 가중치(중요도) 산출 방식

- ① 가중치(중요도) 산출의 목적은 고객의 민원서비스 과정에서 느끼는 서비스의 접점(문항)들이 차원만족도(민원서비스, 자료제공 서비스)에 어떤 영향을 미치는지를 분석하여, 각 차원만족도를 높이기 위해서는 어떤 항목을 중점 개선해야 하는지를, 즉 중점 개선 사항을 도출하고자 함.
- ② 가중치 산출 방법은 개별 문항과 차원만족도(문9, 문19)와의 상관관계를 다중 회귀분석(multiple Regression)이라는 프로그램으로 분석함.
- ③ 회귀분석의 원리는 각 문항, 항목(독립변수)이 각 차원만족도(종속변수)에 미치는 영향력을 각각 계산하여, 종합수치를 산출함.

<민원서비스>의 예



1) 회귀분석의 원리는 다음과 같음.

- ① 좌표상에 분포하는 사례값들의 직선식을 추정 각 사례의 점수값을 대입하여 Y값 추정
- ② 추정된 Y값을 기초로 회귀계수(a, b, c, d, ...)를 산출
- * 회귀계수는 Y값에 대한 각 변수(X값들)의 영향력을 의미함.

2) 회귀계수를 통한 중요도의 산출

X1차원의 가중치 = a ÷ (a+b+c+d+e)

고객만족도 산출은 「정부고객만족도 조사」 방식 적용
(국무총리 국무조정실 시행)

<p>차원별 만족지수</p>	<p>행정서비스에 대한 항목별 중요도와 항목별 가중치의 곱을 합산 $\sum(\text{항목별 직관적 만족도} \times \text{항목별 가중치})$</p>
<p>직관적 만족도</p>	<p>직접적인 단일설문을 통해 도출된 항목별/차원별 종합 만족수준</p>
<p>차원별 중요도</p>	<p>직관적 종합만족도를 종속변수로, 차원별 직관적 만족도를 독립변수로 회귀분석을 실시해, 차원별 회귀계수를 도출, 그 합에 대한 각 독립변수의 비중을 산출함</p>
<p>항목별 중요도</p>	<p>차원별 직관적 만족도를 종속변수로, 차원내 각 항목별 직관적 만족도를 독립변수로 회귀분석을 실시해, 설문항목별 회귀계수를 도출, 그 합에 대한 각 독립변수의 비중을 산출함</p>

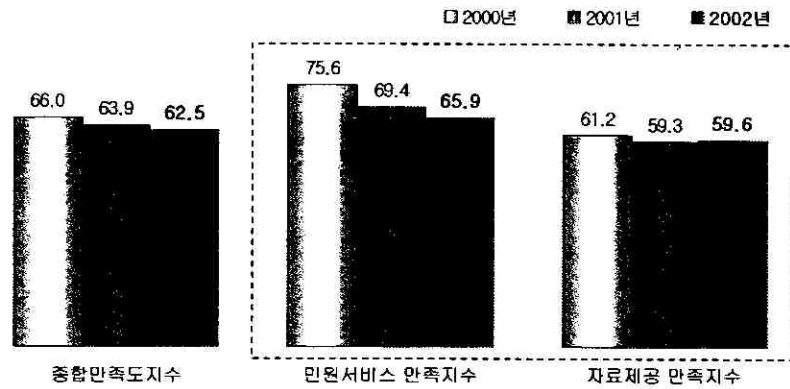
조사 결과 분석

제3장 조사결과 분석

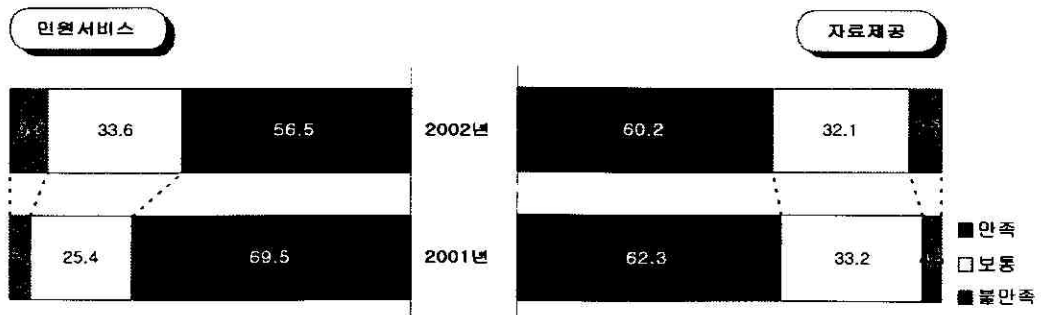
I. 종합 만족지수

- 민원서비스와 자료제공 서비스를 포함한 통계청서비스에 대한 종합만족지수는 100점 만점을 기준으로 62.5점으로 2001년(63.9점)보다 1.4점 하락하였음.

이 중 <민원서비스> 차원의 만족지수는 65.9점으로 2001년(69.4점)에 비해 3.5점 하락하였고, <자료제공 서비스>의 만족지수는 59.6점으로 2001년(59.3점)과 비슷한 수준으로 나타났음.



- 통계청 민원서비스에 대한 전반적 만족비율은 <민원서비스>에서 만족은 56.5%로 전년 69.5%에 비해 13.0%p 하락했고, <자료제공 서비스>에서 만족은 60.2%로 전년 62.3%에 비해 2.1%p 하락했음.



조사결과 분석

<연령별 만족지수>

(단위 : 점)

구 분	2000년	2001년	2002년	전년대비 증 감	민원서비스 만족지수	자료제공 만족지수
전 치	66.0	63.9	62.5	1.4	65.9	59.6
20대	66.7	62.5	62.3	-0.2	65.2	59.4
30대	67.7	64.0	60.1	-3.9	63.5	57.2
40대	71.8	66.6	65.9	-0.7	71.4	62.8
50세 이상	74.9	70.3	71.9	1.6	75.3	68.4

- ☞ 50세이상(71.9점)의 만족지수가 가장 높고, 30대(60.1점)의 만족지수가 낮았음.
- ☞ 2001년에 비해 50세이상(+1.6점)를 제외하고는 모두 하락했음.

<분야별 만족지수>

(단위 : 점)

구 분	2000년 (점)	2001년 (점)	2002년 (점)	전년대비 증 감	민원서비스 만족지수	자료제공 만족지수
전 치	66.0	63.9	62.5	1.4	65.9	59.6
통계간행물	65.4	67.4	66.3	-1.1	67.8	65.4
이메일 클럽	-	64.9	63.3	-1.6	64.8	62.4
표준분류 질의	68.5	63.2	62.7	-0.5	63.5	60.4
전산자료 이용자	-	69.6	63.8	-5.8	68.0	61.7
홈페이지 문의자	59.7	60.4	59.7	-0.7	62.8	55.0
도서실 이용자	72.5	64.4	63.2	-1.2	69.3	59.2

- ☞ 통계간행물이용자(66.3점)의 만족지수가 가장 높고, 홈페이지 통계자료 문의자(59.7점)의 만족지수가 가장 낮은 것으로 나타났음.
- ☞ 홈페이지 통계자료 문의자의 경우는 '민원서비스'와 '자료제공'에 대한 만족지수 모두 낮게 나타났음.
- ☞ 2001년에 비해 전산자료 이용자의 만족지수가 가장 많이 하락하였음.(-5.8점)

조사결과 분석

<근무처별 만족지수>

(단위 : 점)

구 분	2000년	2001년	2002년	전년대비 증 감	민원서비스 만족지수	자료제공 만족지수
전 체	66.0	63.9	62.5	-1.4	65.9	59.6
국회/행정기관	69.1	67.8	66.4	-1.4	69.2	64.3
학계/언론/연구기관	63.1	64.3	63.7	-0.6	68.4	61.2
금융/민간/정부기관	65.4	62.9	61.2	-1.7	65.0	58.2
학생/주부 등	65.1	62.8	63.3	0.5	65.6	60.2

- ☞ 국회/행정기관(66.4점)의 만족지수가 가장 높고, 금융/민간/정부기관(61.2점)의 만족지수가 낮았음.
- ☞ 2001년에 비해 학생/주부(+0.5점)를 제외하고는 모두 하락했음.

<탐색경로별 만족지수>

(단위 : 점)

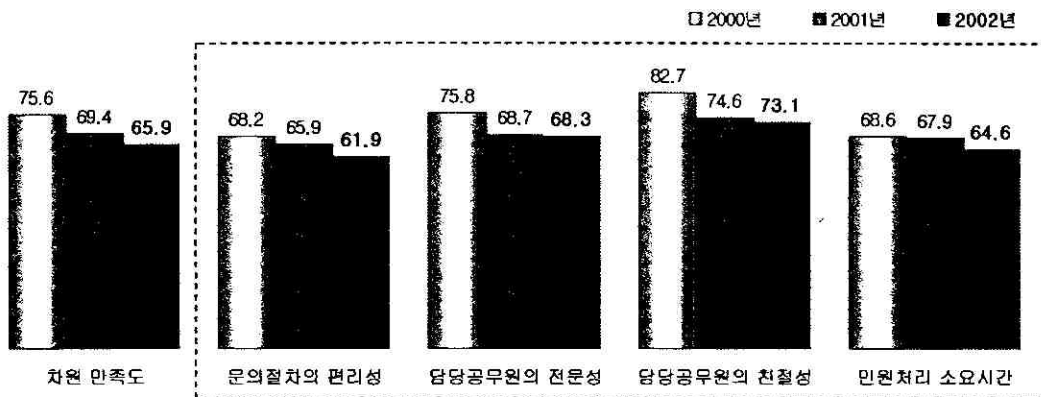
구 분	2000년	2001년	2002년	전년대비 증 감	민원서비스 만족지수	자료제공 만족지수
전 체	66.0	63.9	62.5	-1.4	69.4	59.3
인터넷/PC통신	65.5	63.7	63.0	-0.7	66.4	59.9
통계간행물	66.5	66.8	62.7	-4.1	67.5	59.7
통계청 방문	70.9	64.8	62.2	-2.6	65.5	59.6
뉴스/신문보도	63.8	62.3	60.0	-2.3	64.4	56.5
전화/팩스	74.2	65.4	60.9	-4.5	62.5	63.1

- ☞ 인터넷/PC통신 이용자(63.0점)의 만족지수가 가장 높고, 뉴스/신문보도 이용자(60.0점)의 만족지수가 가장 낮게 나타남.
- ☞ 뉴스/신문보도 이용자는 2000년부터 지속적으로 만족지수가 낮게 나타남.
- ☞ 2001년 대비 통계간행물 이용자(-4.1점)와 전화/팩스 이용자(-4.5점)의 만족지수가 크게 하락하였음.

II. 민원서비스 만족도

1. 만족지수

- ‘문의절차 편리성’, ‘담당공무원의 전문성 및 친절성’, ‘민원처리 소요시간’ 등을 종합한 <민원서비스> 차원 만족지수는 100점 만점에서 65.9점으로 2001년(69.4점)에 비해 3.5점 하락하였음.



- 항목별 만족도는 ‘담당공무원의 친절성’ 항목이 73.1점으로 가장 높았고, ‘문의절차의 편리성’(61.9점) 항목이 낮게 나타났다.
- 2001년 대비 전반적으로 하락하였으며 특히, 중요도가 높은 ‘문의절차의 편리성’(-4.0), ‘민원처리 소요기간’(-3.3) 항목이 많이 하락하였음.
- 중요도는 ‘문의절차의 편리성’(36.6%) 항목이 가장 높게 나타났으며, 2001년(18.0%) 대비 18.6% 상승하였음. 민원처리 소요시간의 중요성은 30.3%로 2001년(48.3%) 대비 -18.0%로 하락하였음.

<항목별 만족도 및 중요도>

구분	2000년 (점)	2001년 (점)	2002년 (점)	전년대비 증감	중요도 (%)
차원 만족도	75.6	69.4	65.9	-3.5	
문의절차의 편리성	68.2	65.9	61.9	-4.0	36.6
담당공무원의 전문성	75.8	68.7	68.3	-0.4	11.7
담당공무원의 친절성	82.7	74.6	73.1	-1.5	21.8
민원처리 소요시간	68.6	67.9	64.6	-3.3	30.0

● <민원서비스> 차원 만족지수 분석

- 2001년 대비 만족지수(-3.5점)와 전반적 만족비율(-13.0%) 하락하였음.
- 항목별로는 ‘담당공무원의 친절성’(73.1점)이 가장 높게 나타났고, ‘문의절차 편리성’(61.9점)이 가장 낮게 나타났음.
- 항목별로는 2001년 대비 모두 하락하였으며 특히, 중요도가 높은 ‘문의절차의 편리성’(-4.0점)과 ‘민원처리 소요기간’(-3.3점) 항목이 가장 많이 하락하였음.
- 중요도는 ‘문의절차의 편리성’(36.6%) 항목이 가장 높게 나타났으며, 2001년(18.0%) 대비 18.6% 상승하였고, 민원처리 소요시간의 중요성은 30.3%로 2001년(48.3%) 대비 -18.0%로 하락하였음.
- 주요하락 요인으로는 2001년 대비 중요도(+18.6%p)가 가장 많이 상승한 ‘문의절차의 편리성’ 항목의 만족지수(-4.0점)가 하락한데 기인함. 또한 ‘민원처리 소요시간’ 항목은 전년에 비해 중요도가 하락했으나, 여전히 중요도가 높은 항목으로 나타났고, 또한 이 항목의 만족지수가 전년에 비해 -3.3점 하락했음.
 - ☞ 전반적으로 중요도가 높은 항목들의 만족지수가 하락하여 전체적인 만족지수가 하락한 것으로 분석됨.

<민원서비스 차원만족도>

민원서비스	2000년 (점)	2001년 (점)	2002년 (점)	전년대비 증감	중요도(%)
차원 만족지수	75.6	69.4	65.9	-3.5	
직관적 만족도	70.4	68.0	63.3	-4.7	
문의절차의 편리성	68.2	65.9	61.9	-4.0	36.6
담당공무원의 전문성	75.8	68.7	68.3	-0.4	11.7
담당공무원의 친절성	82.7	74.6	73.1	-1.5	21.7
민원처리 소요시간	68.6	67.9	64.6	-3.3	30.0

조사결과 분석

<탐색경로별 점수>

구 분	차원 만족지수	문의절차 편리성	공무원 전문성	공무원 친절성	민원처리 소요시간
전 체	65.9	61.9	68.3	73.1	64.6
인터넷/PC통신	66.4	62.2	69.1	73.0	65.3
통계간행물	67.5	63.9	71.7	76.9	64.6
통계청 방문	65.5	61.4	63.6	73.3	65.6
뉴스/신문보도	64.4	58.4	65.7	75.0	62.9
전화/팩스/기타	60.6	64.6	72.9	64.6	57.9

- ☞ 통계간행물이용자(67.5점)의 만족지수가 가장 높고, 전화/팩스/기타 이용자(60.6점)의 만족지수가 가장 낮게 나타남.

<분야별 점수>

구 분	차원 만족지수	문의절차 편리성	공무원 전문성	공무원 친절성	민원처리 소요시간
전 체	65.9	61.9	68.3	73.1	64.6
통계간행물	67.8	64.1	72.5	72.5	66.9
이메일 클럽	64.8	64.4	64.7	68.2	64.3
표준분류 질의	63.5	57.8	71.2	73.1	58.3
전산자료 이용자	68.0	69.6	75.0	77.3	56.5
홈페이지 문의자	62.8	58.1	61.7	68.0	64.3
도서실 이용자	69.3	64.0	74.6	79.7	65.7

- ☞ 도서실 이용자(69.3점)의 만족지수가 가장 높고, 홈페이지 통계자료 문의자료(62.8점)의 만족지수가 가장 낮게 나타났음.

<근무처별 만족지수>

구 분	차원 만족지수	문의절차 편리성	공무원 전문성	공무원 친절성	민원처리 소요시간
전 체	65.9	61.9	68.3	73.1	64.6
국회/행정기관	69.2	67.1	67.4	75.0	67.1
학계/언론/연구기관	68.4	64.5	73.6	76.6	65.2
금융/민간/정부기관	65.0	60.6	67.2	72.0	64.4
학생/주부 등	65.6	62.0	67.3	72.7	64.2

☞ 국회/행정기관(69.2점)이 가장 높고, 금융/민간/정부기관(65.0점)의 만족지수가 가장 낮았음.

● <민원이용 만족지수> 하락원인을 살펴보면,

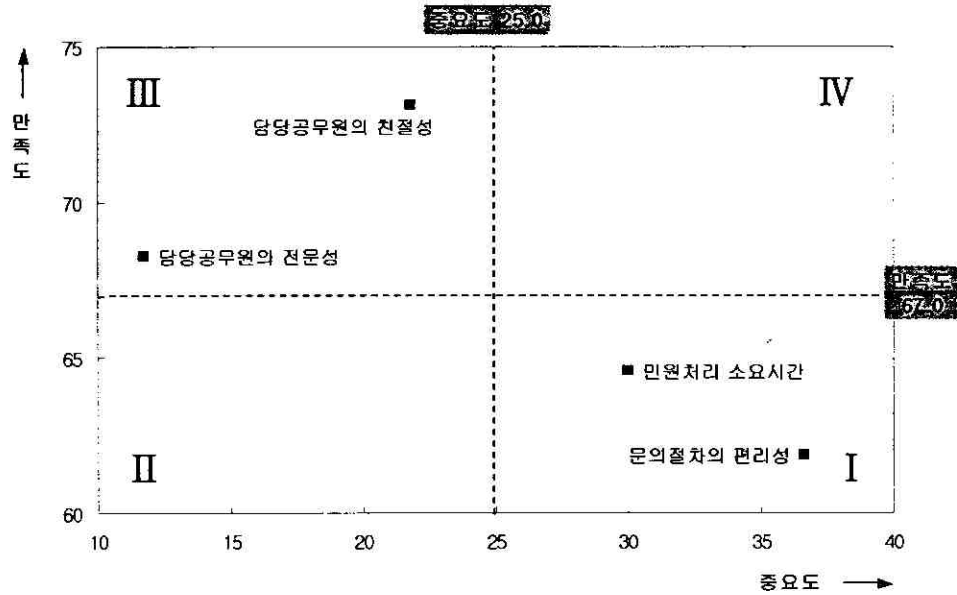
- ‘민원이용 편리성’ 항목과 ‘민원이용 신속성’ 항목의 만족지수가 많이 하락한 반면, 이 항목들의 중요도는 타 항목에 비해 높게 나타났음.
- 민원이용 분야별로 보면, 홈페이지 민원인의 ‘편리성’ 만족지수가 타 분야에 비해 상대적으로 낮은 반면, 민원(도서)실 이용자의 만족지수는 타 분야 이용자들에 비해 상대적으로 높았음.
- 민원유형을 2001년과 비교했을 때, 인터넷을 이용한 홈페이지 민원은 증가하고 있는 반면, 민원(도서)실을 이용한 직접 방문 민원 비율은 낮아지고 있는 추세임.

☞ 위와 같은 상황을 고려하여 민원유형 비율이 높아지고 있는 ‘홈페이지 민원’에 대한 제고가 시급히 필요한 것으로 분석됨.

조사결과 분석

- 포트폴리오 분석결과, <민원서비스> 차원에서 가장 우선적으로 개선되어야 할 분야는 ‘민원처리 소요시간’과 ‘문의절차의 편리성’ 항목으로 나타났다.

<민원서비스 차원 개선사항>

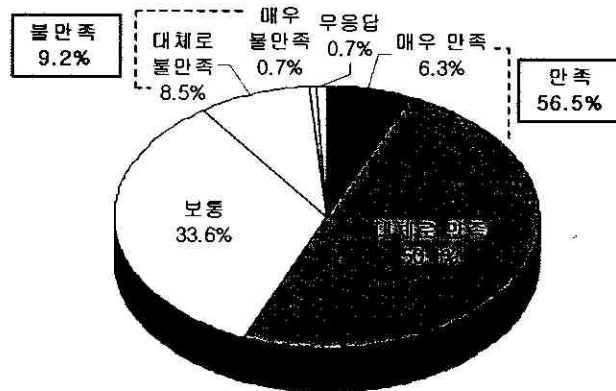


I 긴급개선분야 :	민원처리 소요시간, 문의절차의 편리성
II 개선권장분야 :	
I 긴급개선분야 :	민원인들이 생각하는 중요도는 높으나 만족도가 낮아 개선이 시급한 약점분야
II 개선권장분야 :	중요도와 만족도가 모두 낮아 향후 개선이 필요한 분야
III 현상유지분야 :	중요도는 낮으나 만족도가 높으므로, 현상유지해야 할 분야
IV 개선유지분야 :	중요도와 만족도가 모두 높아 강점분야라고 볼 수 있으며, 현 만족도를 유지하기 위해 지속적인 개선이 필요한 분야

2. 민원서비스에 대한 전반적 만족도

- 통계청의 민원서비스에 대한 전반적인 만족도는 100점 만점에 63.3점으로 2001년(68.0점) 대비 4.7점 하락하였음.

‘만족(매우+대체로)’한다는 응답비율은 56.5%, ‘불만족(대체로+매우)’한다는 응답은 9.2%로 나타났음. (보통 : 33.9%, 무응답 : 0.7%)



<분야별 전반적 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)	무응답(%)
전체	63.3	56.5	33.9	9.2	0.7
통계간행물	72.2	77.4	22.6	0.0	0.0
이메일 클럽	65.4	57.6	36.5	3.5	2.4
표준분류 분류	60.9	43.8	56.3	0.0	0.0
전산자료 이용자	62.0	56.5	30.4	13.0	0.0
홈페이지 문의자	60.9	50.9	35.6	13.1	0.4
도서실 이용자	63.3	57.7	32.0	9.5	0.8

- ☞ 분야별 전반적 만족도는 통계간행물 이용자(72.2점)가 가장 높고, 표준분류질의 이용자(60.9점)와 홈페이지 문의자(60.9점)가 가장 낮았음.

조사결과 분석

<근무처별 전반적 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)	무응답(%)
전체	63.3	56.5	33.9	9.2	0.7
국회/행정기관	70.7	77.1	22.9	0.0	0.0
학계/언론/연구기관	66.4	60.9	30.0	9.1	0.0
금융/민간/정부기관	62.0	53.9	36.1	9.5	0.5
학생/주부 등	62.8	55.3	32.3	10.6	1.9

- ☞ 근무처별 전반적 만족도는 국회/행정기관 이용자(70.7점)가 가장 높고, 금융/민간/정부기관(62.0점)이 가장 낮게 나타났다.
- ☞ 불만족 비율은 학생/주부에서 높게 나타났다.

<탐색경로별 전반적 만족도 및 만족비율>

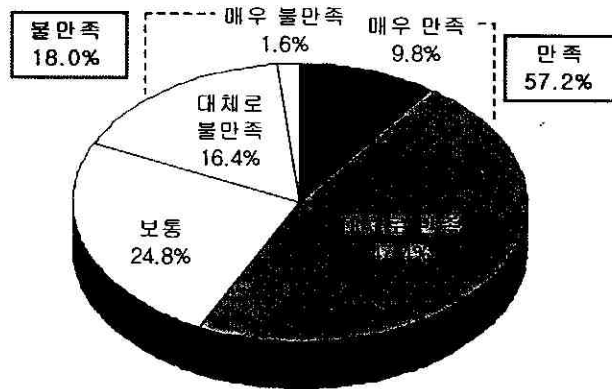
구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)	무응답(%)
전체	63.3	56.5	33.9	9.2	0.7
인터넷/PC통신	63.8	57.8	32.9	8.9	0.4
통계간행물	65.3	59.3	27.8	13.0	0.0
통계청 방문	63.7	54.5	36.4	6.8	2.3
뉴스/신문보도	61.0	52.7	36.5	9.5	1.4
전화/팩스/기타	50.0	33.3	33.3	33.3	0.0

- ☞ 탐색경로별 전반적 만족도는 통계간행물 이용자(65.3점)가 가장 높았으며, 전화/팩스/기타(50.0점) 이용자가 가장 낮았음.

3. 항목별 만족도

1) 문의절차 편리성

- 통계자료를 문의하는 절차는 편리했는가에 대한 만족도는 100점 만점 중 61.9점으로 2001년(65.9점) 대비 4.0점 하락하였음. ‘만족(매우+대체로)’한다는 응답 비율은 57.2%, ‘불만족(대체로+매우)’한다는 응답 비율은 18.0%로 나타났음. (보통 24.8%)



<분야별 문의절차 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	61.9	57.2	24.8	18.0
통계간행물	64.1	61.3	25.8	12.9
이메일 클럽	64.4	57.6	31.8	10.6
표준분류 질의	57.8	43.8	43.8	12.5
전산자료 이용자	69.6	65.2	26.1	8.7
홈페이지 문의자	58.1	54.3	17.2	28.5
도서실 이용자	64.0	59.3	29.0	11.6

- ☞ 분야별 문의절차 만족도는 전자자료 이용자(69.9점)가 가장 높고, 표준분류 질의 이용자(57.8점)와 홈페이지 문의자(58.1점)가 상대적으로 낮았음.
- ☞ 불만족 비율은 민원유형 비율이 가장 높은 홈페이지 문의자가 가장 높게 나타났음.

조사결과 분석

<근무처별 문의절차 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	61.9	57.2	24.8	18.0
국회/행정기관	67.1	65.7	28.6	5.7
학계/언론/연구기관	64.5	59.1	26.4	14.5
금융/민간/정부기관	60.6	55.9	22.9	21.1
학생/주부 등	62.0	57.1	27.3	15.5

- ☞ 국회/행정기관(67.1점)의 만족도가 가장 높고, 금융/민간/정부기관(60.6점)의 만족도가 가장 낮았음.
- ☞ 불만족 비율은 금융/민간/정부기관(21.1%)이 높게 나타났음.

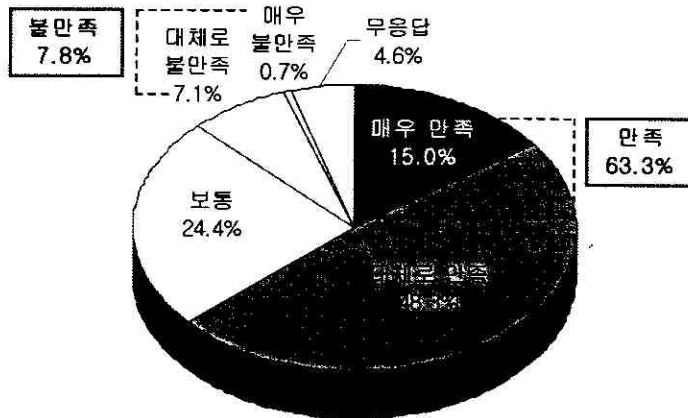
<탐색경로별 문의절차 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	61.9	57.2	24.8	18.0
인터넷/PC통신	62.2	57.2	26.8	16.0
통계간행물	63.9	59.3	22.2	18.5
통계청 방문	61.4	58.0	18.2	23.9
뉴스/신문보도	58.4	55.4	20.3	24.3
전화/팩스/기타	64.6	66.7	16.7	16.7

- ☞ 전화/팩스/기타 이용자(64.6점)의 만족도가 가장 높고, 뉴스/신문보도 이용자(58.4점)의 만족도가 가장 낮았음.
- ☞ 불만족 비율은 뉴스/신문보도 이용자에서 가장 높게 나타났음.

2) 담당공무원의 전문성

- 자료를 문의했을 때 담당공무원이 문의한 내용을 잘 알고 있었는가에 대한 만족도는 100점 만점을 기준으로 68.3점으로 2001년(68.7점) 대비 0.4점 하락하였음. ‘만족(매우+대체로)’한다는 응답 비율은 63.3%, ‘불만족(대체로+매우)’하다는 응답 비율은 7.8%였음. (보통 24.4% : 무응답 4.6%)



<분야별 담당공무원 전문성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)	무응답(%)
전체	68.3	63.3	24.4	7.8	4.6
통계간행물	72.5	79.0	14.5	1.6	4.8
이메일 클럽	64.7	48.2	34.1	3.5	14.1
표준분류 질의	71.2	56.3	18.8	6.3	18.8
전산자료 이용자	75.0	69.6	17.4	8.7	4.3
홈페이지 문의자	61.7	50.6	32.6	12.7	4.1
도서실 이용자	74.6	78.4	15.4	5.4	0.8

- ☞ 분야별 만족도는 통계간행물 이용자(72.5점)가 가장 높고, 홈페이지를 통한 통계자료 문의자(61.7점)가 가장 낮았음.

조사결과 분석

<근무처별 담당공무원 전문성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)	불만족(%)
전체	68.3	63.3	24.4	7.8	4.6
국회/행정기관	67.4	71.4	14.3	8.6	5.7
학계/언론/연구기관	73.6	76.4	15.5	6.4	1.8
금융/민간/정부기관	67.2	60.3	27.1	7.5	5.2
학생/주부 등	67.3	59.6	26.1	9.3	5.0

- ☞ 학계/언론/연구기관(73.6점)의 만족도가 가장 높고, 금융/민간/정부기관(67.2점)의 만족도가 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 불만족 비율은 국회/행정기관에서 높게 나타남.

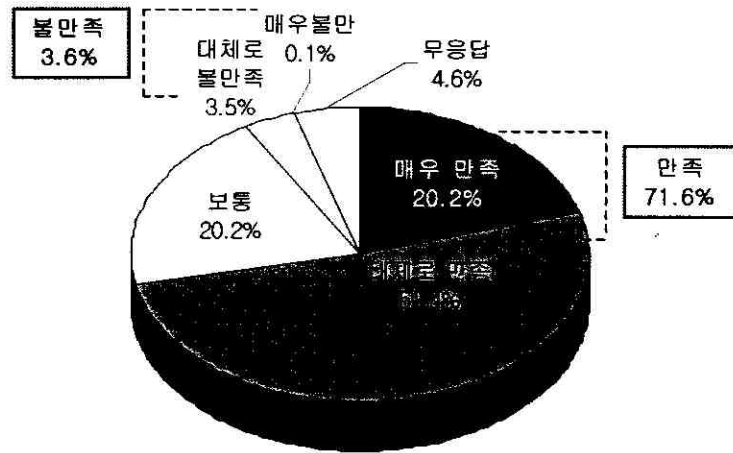
<탐색경로별 담당공무원 전문성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)	무응답(%)
전체	68.3	63.3	24.4	7.8	4.6
인터넷/PC통신	69.1	65.1	22.5	6.9	5.5
통계간행물	71.7	72.2	18.5	7.4	1.9
통계청 방문	63.6	54.5	33.0	12.5	0.0
뉴스/신문보도	65.7	56.8	27.0	10.8	5.4
전화/팩스/기타	72.9	75.0	25.0	0.0	0.0

- ☞ 전화/팩스/기타 이용자(72.9점)의 만족도가 높고, 통계청 방문 이용자(63.6점)의 만족도가 낮게 나타났음.

3) 담당공무원의 친절성

- 담당공무원의 태도는 친절했는가에 대한 만족도는 73.1점으로 2001년(74.6점) 대비 1.5점 하락하였음. ‘만족(매우+대체로)’한다는 응답 비율은 71.6%, ‘불만족(대체로+매우)’한다는 응답 비율은 3.6%로 나타났음. (보통 20.2%, 무응답 4.6%)



<분야별 담당공무원 친절성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)	무응답(%)
전체	73.1	71.6	20.2	3.6	4.6
통계간행물	72.5	74.2	17.7	3.2	4.8
이메일 클럽	68.2	57.6	27.1	2.4	12.9
표준분류 질의	73.1	68.8	6.3	6.3	18.8
전산자료 이용자	77.3	73.9	17.4	4.3	4.3
홈페이지 문의자	68.0	60.3	30.0	4.9	4.9
도서실 이용자	79.7	88.4	8.7	2.5	0.4

- ☞ 분야별 만족도는 도서실 이용자(79.7점)가 가장 높고, 홈페이지 문의자(68.0점)와 이메일 클럽(68.2점) 만족도가 낮게 나타났음.
- ☞ 불만족 비율은 표준분류 질의 이용자(6.3%)에서 가장 높게 나타났음.

조사결과 분석

<근무처별 담당공무원 친절성에 대한 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)	무응답(%)
전 체	73.1	71.6	20.2	3.6	4.6
국회/행정기관	75.0	80.0	14.3	0.0	5.7
학계/언론/연구기관	76.6	79.1	14.5	4.5	1.8
금융/민간/정부기관	72.0	70.1	21.1	3.6	5.2
학생/주부 등	72.7	68.3	23.0	3.7	5.0

- ☞ 학계/언론/연구기관(76.6점)의 만족도가 가장 높고, 금융/민간/정부기관(72.0점)의 만족도가 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 불만족 비율은 학계/언론/연구기관에서 가장 높게 나타났음.

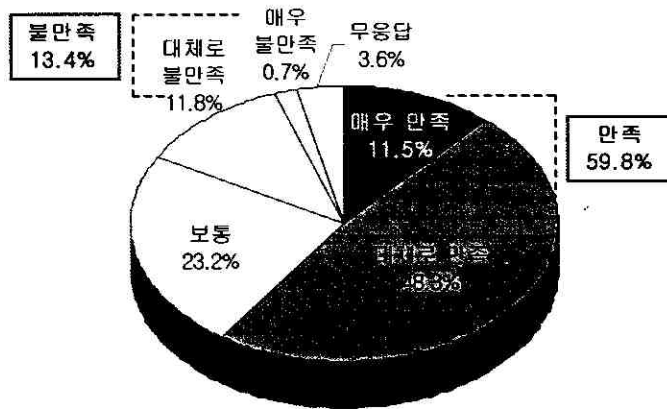
<탐색경로별 담당공무원 친절성에 대한 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)	무응답(%)
전 체	73.1	71.6	20.2	3.6	4.6
인터넷/PC통신	73.0	71.8	19.3	3.4	5.5
통계간행물	76.9	81.5	16.7	0.0	1.9
통계청 방문	73.3	70.5	26.1	3.4	0.0
뉴스/신문보도	75.0	74.3	16.2	4.1	5.4
전화/팩스/기타	64.6	58.4	25.0	16.7	0.0

- ☞ 통계간행물 이용자(76.9점)의 만족도가 높고, 전화/팩스/기타 이용자(64.6점)의 만족도가 가장 낮았음.

4) 민원처리 소요시간

- 요청한 서비스가 처리되는 데 소요된 시간에 대한 만족도는 100점을 기준으로 64.6점으로 2001년(67.9점) 대비 3.3점 하락하였음. ‘만족(매우+대체로)’한다는 응답 비율은 59.8%, ‘불만족(대체로+매우)’한다는 응답 비율은 13.4%였음. (보통 23.2% : 무응답 3.6%)



<분야별 민원처리 소요시간 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)	무응답(%)
전체	64.6	59.8	23.2	13.4	3.6
통계간행물	66.9	64.5	25.8	9.7	0.0
이메일 클럽	64.3	57.6	24.7	8.2	9.4
표준분류 질의	58.3	50.0	25.0	18.8	6.3
전산자료 이용자	56.5	47.8	26.1	26.1	0.0
홈페이지 문의자	64.3	62.9	17.6	18.0	1.5
도서실 이용자	65.7	57.7	27.8	9.5	5.0

- ☞ 분야별 만족도는 통계간행물 이용자(66.9점)가 가장 높고, 전산자료 이용자(56.5점)의 만족도가 가장 낮았음.

조사결과 분석

<근무처별 민원처리 소요시간 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)	무응답(%)
전체	64.6	59.8	23.2	13.4	3.6
국회/행정기관	67.1	65.7	20.0	14.3	0.0
학계/언론/연구기관	65.2	61.8	23.6	14.5	0.0
금융/민간/정부기관	64.4	61.1	21.6	13.7	3.6
학생/주부 등	64.2	54.0	27.3	11.8	6.8

- ☞ 국회/행정기관(67.1점)에서 만족도가 가장 높고, 학생/주부 등 일반인들의 만족도(64.2점)가 가장 낮게 나타났음.

<탐색경로별 민원처리 소요시간 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)	무응답(%)
전체	64.6	59.8	23.2	13.4	3.6
인터넷/PC통신	65.3	61.9	20.9	13.6	3.7
통계간행물	64.6	59.3	24.1	14.8	1.9
통계청 방문	65.6	59.1	27.3	10.2	3.4
뉴스/신문보도	62.9	58.1	23.0	13.5	5.4
전화/팩스/기타	47.9	28.2	66.7	25.0	0.0

- ☞ 통계청 방문 이용자(65.6점)의 만족도가 가장 높고, 전화/팩스/기타 이용자(47.9점)의 만족도가 가장 낮았음.

Ⅲ. 자료제공 만족도

1. 만족지수

- 통계청에서 제공되는 자료의 ‘편리성’, ‘신속성’, ‘신뢰성’ 등을 종합한 <자료제공> 차원의 만족지수는 100점 만점에 59.6점으로 2001년(59.3점)과 비슷한 수준으로 나타났음.
- 항목별로 ‘자료의 신뢰성’에 대한 만족도가 68.9점으로 가장 높았으며, 다음으로 ‘공표일정의 정시성’(62.0점), ‘자료제공의 다양성’(59.2점), ‘자료탐색 용이성’(59.0점), ‘자료제공의 신속성’(58.7점), ‘통계관련 자료 명확성’(57.0점) 등의 순이었음. 만족도가 가장 낮은 항목은 ‘자료갱신의 신속성’으로 52.1점으로 나타났음.
- 2001년과 비교할 때 9개 항목 중 4개 항목의 만족도가 하락하였으며 특히 많이 내린 항목은 ‘자료탐색 용이성’(-2.7점), ‘자료제공의 신속성’(-2.6점)임. 만족도가 가장 많이 오른 항목은 ‘자료의 신뢰성’(+5.6)과 ‘자료제공의 다양성’(+3.5점) 항목으로 나타났음.
- 중요도는 ‘자료탐색 용이성’(20.0%), ‘자료의 신뢰성’(17.1%), ‘자료의 충실성’(14.8%), ‘통계관련 자료 명확성’(11.8%) 등의 순이었음.
- 2001년 조사와 비교할 때, 중요도가 가장 많이 상승한 항목은 ‘통계관련 자료 명확성’(+8.8%)과 ‘자료의 현실성’(+5.4%) 항목으로 나타났음.

조사결과 분석

<항목별 자료제공 서비스 만족도 및 중요도>

구 분		2000년 (점)	2001년 (점)	2002년 (점)	증감	중요도 (%)
차원 만족도		61.2	59.3	59.6	-0.3	
편리성	자료탐색 용이성	59.6	61.7	59.0	-2.7	20.0
	통계관련 자료 명확성	56.2	58.1	57.0	-1.1	11.8
	자료제공의 다양성	57.1	55.7	59.2	3.5	6.9
신속성	자료제공의 신속성	61.0	61.3	58.7	-2.6	6.6
	자료갱신의 신속성	54.3	52.4	52.1	-0.3	1.3
	공표일정의 정시성	65.6	59.4	62.0	2.6	10.9
신뢰성	자료의 충실성	52.1	54.0	54.2	0.2	14.8
	자료의 현실성	57.9	52.2	53.7	1.5	10.5
	자료의 신뢰성	70.3	63.3	68.9	5.6	17.1

<탐색경로별 자료제공 서비스 만족도>

구 분	차원 만족지수	자료탐색 용이성	자료의 명확성	자료제공 다양성	자료제공 신속성	자료갱신 신속성	공표일정 정시성	자료의 충실성	자료의 현실성	자료의 신뢰성
전 체	59.6	59.0	57.0	59.2	58.7	52.1	62.0	54.2	53.7	68.9
인터넷 PC통신	59.9	59.3	56.7	58.6	59.9	52.7	63.1	54.5	54.5	68.9
통계 간행물	59.7	55.6	58.3	63.0	56.4	50.0	64.1	53.4	53.5	71.9
통계청 방문	59.6	60.3	60.2	61.3	54.7	53.0	55.5	53.9	51.1	70.9
뉴스 신문보도	56.5	52.9	54.5	57.5	55.3	47.5	60.3	50.4	54.1	64.4
전화/팩스/ 기타	58.8	64.3	58.9	57.1	62.5	51.8	55.4	55.4	44.6	66.1

- ☞ 인터넷/PC통신 이용자(59.9점)의 만족 수준이 가장 높고, 뉴스/신문보도 이용자(56.5점)의 만족 수준이 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 대부분 항목이 '뉴스/신문보도' 이용자에서 만족도가 낮게 나타났으며, '자료제공 신속성' 항목은 통계청 방문 이용자에서 가장 낮게 나타났음.

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	59.6	59.0	57.0	59.2	58.7	52.1	62.0	54.2	53.7	68.9
국회 행정기관	64.3	67.8	63.0	65.7	65.1	62.7	70.1	58.2	56.8	69.5
학계/언론/연구기관	61.2	63.8	56.6	60.5	61.2	54.4	63.4	52.1	54.9	69.4
금융/민간/정부기관	58.2	57.2	56.4	58.5	57.6	50.6	61.2	53.4	51.3	67.5
학생/주부 등 일반인	60.2	56.2	57.1	57.8	57.4	50.8	59.8	56.4	57.5	71.7

- ☞ 국회/행정기관(64.3점)의 만족 수준이 가장 높고, 금융/민간/정부기관(58.2점)의 만족 수준이 가장 낮았음.
- ☞ 대부분 '금융/민간/정부기관'과 '학생/주부'에서 항목 만족도가 낮게 나타났음.

<분야별 자료제공 서비스 만족도>

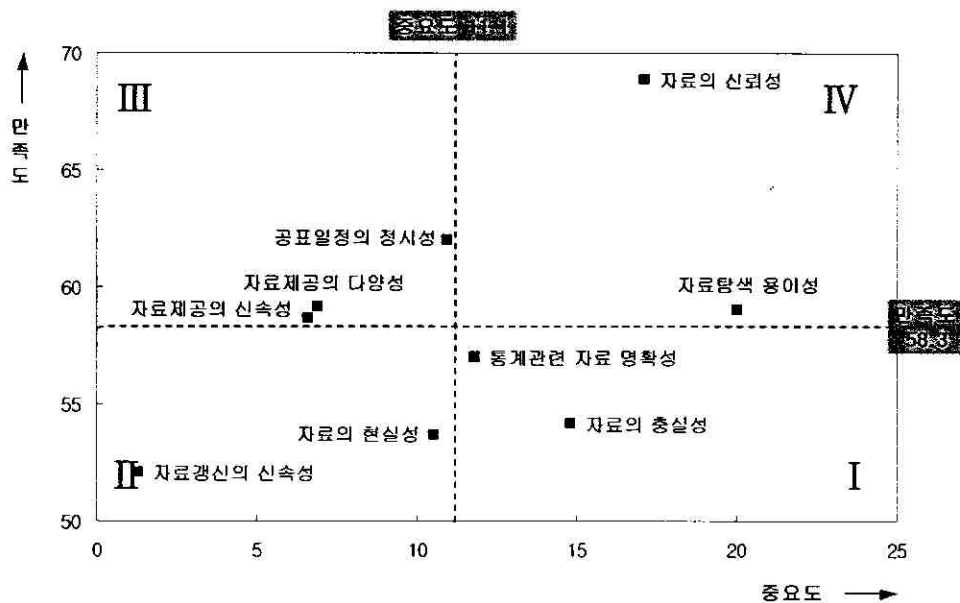
구분	차원 만족지수	자료탐색 용이성	자료의 명확성	자료제공 다양성	자료제공 신속성	자료갱신 신속성	공표일정 정시성	자료의 충실성	자료의 현실성	자료의 신뢰성
전체	59.6	59.0	57.0	59.2	58.7	52.1	62.0	54.2	53.7	68.9
통계간행물	65.4	66.7	62.3	65.4	61.1	59.0	69.9	60.2	55.4	70.7
이메일 클럽	62.4	64.1	59.5	59.6	61.6	56.3	67.8	55.1	54.2	68.1
표준분류질의	60.4	67.6	59.2	62.0	61.8	53.3	57.1	66.9	57.6	65.4
전산자료 이용자	61.7	71.7	54.2	56.0	62.5	59.2	69.2	47.5	53.3	72.5
홈페이지 문의자	55.0	57.9	52.6	55.1	58.1	47.8	58.9	48.0	52.2	69.5
도서실 이용자	59.2	61.6	57.8	60.1	56.1	49.9	57.8	56.2	53.8	67.9

- ☞ 통계간행물 이용자(65.4점)의 만족 수준이 가장 높았으며, 홈페이지를 통한 문의자(55.0점)의 만족 수준이 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 만족 수준이 가장 낮게 나타난 항목은 전산자료 이용자의 '자료의 충실성'(47.5점)으로 나타났음.

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

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

<자료제공 차원 개선사항>

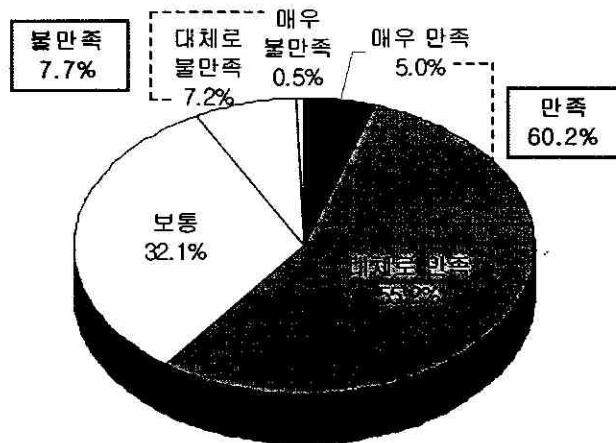


I 긴급개선분야 :	통계관련 자료 명확성, 자료의 충실성
II 개선권장분야 :	자료의 현실성, 자료갱신의 신속성

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 64.3점으로 2001년(65.5점) 대비 1.2점 하락하였음. '만족(매우+대체로)'한다는 응답은 60.2%, '불만족(대체로+매우)'한다는 응답은 7.7%였음. (보통 : 32.1%)



<분야별 자료제공 서비스에 대한 전반적 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	64.3	60.2	32.1	7.7
통계간행물	68.3	66.7	32.0	1.3
이메일 클럽	66.3	67.8	26.3	5.9
표준분류 질의	66.2	67.6	26.5	5.9
전산자료 이용자	65.8	63.3	26.7	10.0
홈페이지 문의자	61.3	53.0	35.2	11.7
도서실 이용자	63.9	59.6	32.9	7.5

- ☞ 분야별 전반적 만족도는 통계간행물 이용자(68.3점)가 가장 높고, 홈페이지 문의자(61.3점)의 만족도가 가장 낮았음.

조사결과 분석

<근무처별 자료제공 서비스에 대한 전반적 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	64.3	60.2	32.1	7.7
국회/행정기관	67.8	64.4	34.2	1.4
학계/언론/연구기관	65.4	61.5	30.7	7.8
금융/민간/정부기관	63.5	59.9	31.2	8.9
학생/주부 등	63.9	58.4	34.7	6.8

- ☞ 국회/행정기관(67.8점)의 만족도가 가장 높고, 금융/민간/정부기관(63.5점)의 만족도가 가장 낮았음.

<탐색경로별 자료제공 서비스에 대한 전반적 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	64.3	60.2	32.1	7.7
인터넷/PC통신	64.7	60.3	32.9	6.8
통계간행물	63.3	61.7	27.2	11.1
통계청 방문	64.5	66.1	22.3	11.6
뉴스/신문보도	60.2	48.7	42.5	8.8
전화/팩스/기타	64.3	71.4	7.1	21.4

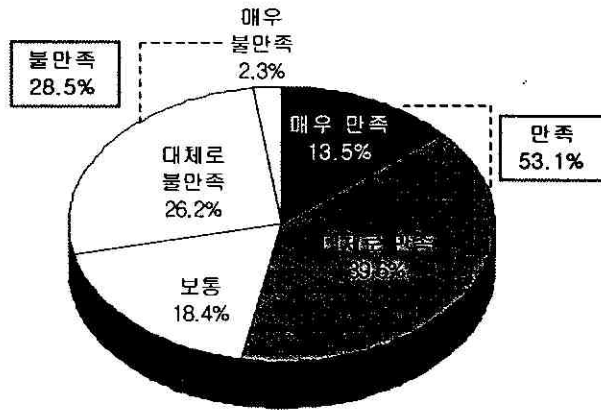
- ☞ 인터넷/PC통신 이용자(64.7점)의 만족도가 가장 높고, 뉴스/신문보도 이용자(60.2점)의 만족도가 가장 낮았음.
- ☞ 뉴스/신문보도 이용자의 만족비율(48.7%)이 가장 낮게 나타났음.

3. 항목별 만족도

1) 편리성

(1) 자료탐색의 용이성

- 원하는 자료를 쉽게 찾을 수 있었는가에 대한 만족도는 100점 만점에 59.0점으로 2001년(61.7점) 대비 2.7점 하락하였음. ‘만족(매우+대체로)’한다는 응답 비율은 53.1%, ‘불만족(대체로+매우)’한다는 응답 비율은 28.5%였음.
(보통 : 18.4%)



<분야별 자료탐색에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	59.0	53.1	18.4	28.5
통계간행물	66.7	66.0	17.3	16.7
이메일 클럽	64.1	60.5	23.7	15.8
표준분류 질의	67.6	70.6	8.8	20.6
전산자료 이용자	71.7	70.0	20.0	10.0
홈페이지 문의자	47.9	36.8	15.6	47.6
도서실 이용자	61.6	56.1	20.1	23.8

☞ 분야별 만족도는 전산자료 이용자(71.7점)가 가장 높고, 홈페이지를 통한 통계자료 문의자(47.9점)의 만족도가 가장 낮았음.

<근무처별 자료탐색에 대한 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	59.0	53.1	18.4	28.5
국회/행정기관	67.8	64.4	19.2	16.4
학계/언론/연구기관	63.8	60.3	20.7	19.0
금융/민간/정부기관	57.2	50.7	17.2	32.1
학생/주부 등	56.2	49.3	19.2	31.5

- ☞ 국회/행정기관(67.8점)의 만족도가 가장 높고, 학생/주부 등 일반인(56.2점)의 만족도가 가장 낮았음.
- ☞ 불만족 비율은 금융/민간/정부기관(32.1%)과 학생/주부(31.5%)에서 높게 나타났다.

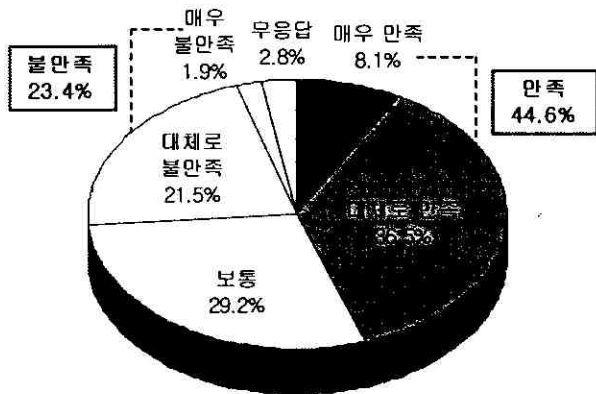
<탐색경로별 자료탐색에 대한 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	59.0	53.1	18.4	28.5
인터넷/PC통신	59.3	53.8	17.6	28.6
통계간행물	55.6	49.4	17.3	33.3
통계청 방문	60.3	53.7	22.3	24.0
뉴스/신문보도	52.9	43.4	20.4	36.3
전화/팩스/기타	64.3	57.1	14.3	28.6

- ☞ 전화/팩스/기타 이용자(64.3점)의 만족도가 가장 높고, 뉴스/신문보도 이용자(52.9점)의 만족도가 가장 낮았음.
- ☞ 불만족 비율은 뉴스/신문보도 이용자(36.3%)에서 가장 낮았음.

(2) 통계관련 자료의 명확성

- 통계의 개념이나 분류, 조사방법 등에 대한 정보가 이용자에게 명확하게 전달되는 편인가에 대한 만족도는 100점 만점 중 57.0점으로 2001년(58.1점) 대비 1.1점 하락하였음. '만족(매우+대체로)'한다는 응답 비율은 44.6%, '불만족(대체로+매우)'한다는 응답 비율은 23.4%로 나타났음. (보통 29.2% : 무응답 : 2.8%)



<분야별 자료의 명확성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)	무응답(%)
전체	57.0	44.6	29.2	23.4	2.8
통계간행물	62.3	56.7	26.0	14.7	2.7
이메일 클럽	59.5	48.0	34.2	16.4	1.3
표준분류 질의	59.2	41.2	26.5	20.6	11.8
전산자료 이용자	54.2	50.0	10.0	40.0	0.0
홈페이지 문의자	52.6	36.5	30.2	30.2	3.2
도서실 이용자	57.8	45.1	29.5	22.9	2.5

- ☞ 분야별 만족도는 통계간행물 이용자(62.3점)가 가장 높고, 홈페이지를 통한 통계자료 문의자(52.6점)의 만족도가 가장 낮았음.
- ☞ 불만족은 전산자료 이용자(40.0%)가 가장 높게 나타났음.

조사결과 분석

<근무처별 자료의 명확성에 대한 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)	무응답(%)
전 체	57.0	44.6	29.2	23.4	2.8
국회/행정기관	63.0	54.8	24.7	15.1	5.5
학계/언론/연구기관	56.6	49.7	23.5	26.3	0.6
금융/민간/정부기관	56.4	42.3	32.1	23.3	2.3
학생/주부 등	57.1	42.5	28.3	24.2	5.0

- ☞ 국회/행정기관(63.0점)의 만족도가 가장 높고, 금융/민간/정부기관(56.4점)의 만족도가 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 불만족은 학계/언론/연구기관 이용자(26.3%)가 가장 높게 나타났음.

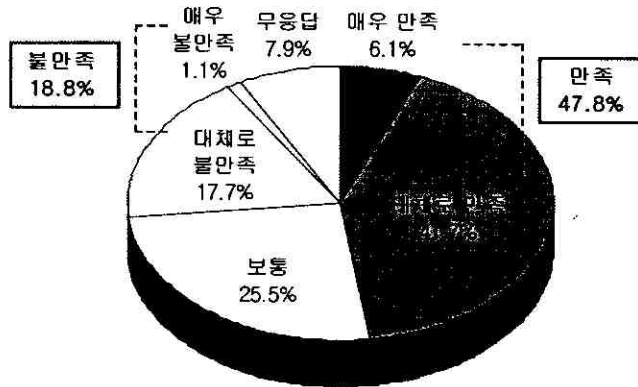
<탐색경로별 자료의 명확성에 대한 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)	무응답(%)
전 체	57.0	44.6	29.2	23.4	2.8
인터넷/PC통신	56.7	44.1	28.3	24.8	2.8
통계간행물	58.3	48.1	24.7	23.5	3.7
통계청 방문	60.2	47.1	37.2	13.2	2.5
뉴스/신문보도	54.5	42.5	28.3	26.5	2.7
전화/팩스/기타	58.9	50.0	28.6	21.4	0.0

- ☞ 통계청 방문 이용자(60.2점)의 만족도가 가장 높고, 뉴스/신문보도 이용자(54.5점)의 만족도가 가장 낮았음.

(3) 자료제공의 다양성

- 통계청의 자료가 이용자의 요구에 따라 다양한 형태로 제공되고 있는가에 대한 만족도는 100점 만점에 59.2점으로 2001년(55.7점) 대비 3.5점 상승하였음. ‘만족(매우+대체로)’한다는 응답 비율은 47.8%, ‘불만족(대체로+매우)’한다는 응답 비율은 18.8%로 나타났음. (보통 25.5% : 무응답 7.9%)



<분야별 자료의 다양성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)	무응답(%)
전체	59.2	47.8	25.5	18.8	7.9
통계간행물	65.4	57.3	25.3	9.3	8.0
이메일 클럽	59.6	48.7	27.0	18.4	5.9
표준분류 질의	62.0	44.1	14.7	14.7	26.5
전산자료 이용자	56.0	36.7	40.0	20.0	3.3
홈페이지 문의자	55.1	39.4	24.4	24.1	12.1
도서실 이용자	60.1	52.7	25.7	18.5	3.1

- ☞ 분야별 만족도는 표준분류질의 이용자(62.0점)가 가장 높고, 홈페이지를 통한 통계자료 문의자(55.1점)의 만족도가 가장 낮았음.

조사결과 분석

<근무처별 자료의 다양성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)	무응답(%)
전체	59.2	47.8	25.5	18.8	7.9
국회/행정기관	65.7	50.7	27.4	6.8	15.1
학계/언론/연구기관	60.5	50.8	25.1	20.1	3.9
금융/민간/정부기관	58.5	48.4	22.9	20.6	8.1
학생/주부 등	57.8	42.9	31.5	17.4	8.2

- ☞ 분야별 만족도는 국회/행정기관(65.7점)이 가장 높고, 학생/주부(57.8점)가 가장 낮았음.
- ☞ 불만족 비율은 금융/민간/정부기관(20.6%)에서 가장 높게 나타났음.

<탐색경로별 자료의 다양성에 대한 만족도 및 만족비율>

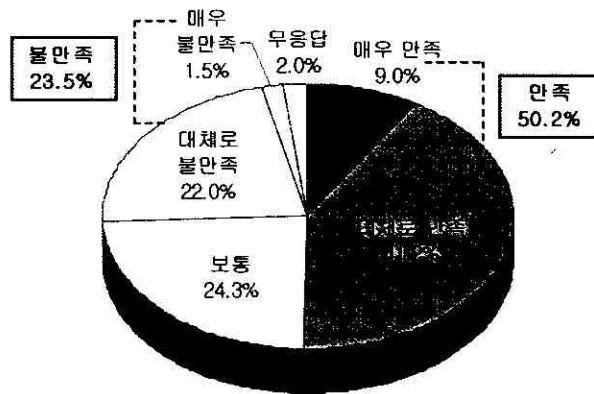
구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)	무응답(%)
전체	59.2	47.8	25.5	18.8	7.9
인터넷/PC통신	58.6	46.7	26.2	19.4	7.6
통계간행물	63.0	60.5	18.5	18.5	2.5
통계청 방문	61.3	48.8	24.0	14.9	12.4
뉴스/신문보도	57.5	46.9	21.2	23.9	8.0
전화/팩스/기타	57.1	35.7	50.0	14.3	0.0

- ☞ 통계간행물 이용자(63.0점)의 만족도가 높고, 전화/팩스/기타 이용자(57.1점)의 만족도가 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 불만족 비율은 뉴스/신문보도 이용자(23.9%)에서 가장 높게 나타났음.

2) 신속성

(1) 자료제공의 신속성

- 통계청 자료는 신속하게 제공되는가에 대한 만족도는 100점 만점에 58.7점으로 2001년(61.3점) 대비 2.6점 하락하였음. ‘만족(매우+대체로)’한다는 응답 비율은 50.2%, ‘불만족(대체로+매우)’한다는 응답 비율은 23.5%였음. (보통 24.3% : 무응답 2.0%)



<분야별 자료제공의 신속성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)	무응답(%)
전체	58.7	50.2	24.3	23.5	2.0
통계간행물	61.1	55.3	24.7	18.7	1.3
이메일 클럽	61.6	54.6	27.0	17.8	0.7
표준분류 질의	61.8	58.8	17.6	23.5	0.0
전산자료 이용자	62.5	53.3	26.7	20.0	0.0
홈페이지 문의자	58.1	48.6	24.1	24.8	2.5
도서실 이용자	56.1	46.1	23.5	27.6	2.8

- ☞ 전산자료 이용자(62.5점)의 만족도가 가장 높고, 도서실 이용자(56.1점)의 만족도가 가장 낮게 나타났음.

조사결과 분석

<근무처별 자료제공의 신속성에 대한 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)	무응답(%)
전 체	58.7	50.2	24.3	23.5	2.0
국회/행정기관	65.1	60.3	26.0	11.0	2.7
학계/언론/연구기관	61.2	56.4	20.7	21.8	1.1
금융/민간/정부기관	57.6	48.4	24.0	25.5	2.1
학생/주부 등	57.4	46.1	27.4	24.2	2.3

- ☞ 국회/행정기관(65.1점)의 만족도가 가장 높고, 학생/주부 등 일반인(57.4점)의 만족도가 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 불만족 비율은 금융/민간/정부기관(25.5%)에서 가장 높게 나타났음.

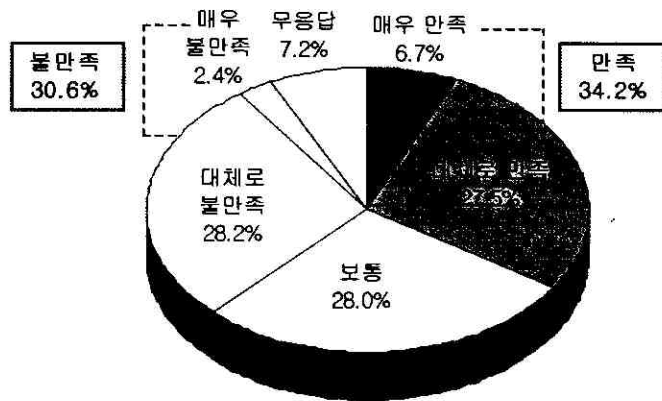
<탐색경로별 자료제공의 신속성에 대한 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)	무응답(%)
전 체	58.7	50.2	24.3	23.5	2.0
인터넷/PC통신	59.9	53.7	22.8	22.1	1.4
통계간행물	56.4	44.4	25.9	25.9	3.7
통계청 방문	54.7	38.8	29.8	28.1	3.3
뉴스/신문보도	55.3	43.4	25.7	27.4	3.5
전화/팩스/기타	62.5	57.1	7.1	35.7	0.0

- ☞ 전화/팩스/기타 이용자(62.5점)의 만족도가 가장 높고, 통계청 방문자(54.7점)의 만족도가 가장 낮음.

(2) 자료갱신의 신속성

- 통계자료가 신속하게 갱신되는가에 대한 만족도는 100점 만점 중 52.1점으로 2001년(52.4점) 대비 0.3점 하락하였음. ‘만족(매우+대체로)’한다는 응답 비율은 34.2%, ‘불만족(대체로+매우)’한다는 응답 비율은 30.6%로 나타났음.(보통 28.0%, 무응답 7.2%)



<분야별 자료갱신의 신속성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)	무응답(%)
전체	52.1	34.2	28.0	30.6	7.2
통계간행물	59.0	47.3	26.0	20.7	6.0
이메일 클럽	56.3	44.1	28.3	26.3	1.3
표준분류 질의	53.3	32.4	29.4	26.5	11.8
전산자료 이용자	59.2	40.0	43.3	16.7	0.0
홈페이지 문의자	47.8	27.6	22.5	36.5	13.3
도서실 이용자	49.9	29.5	32.6	33.2	4.7

- ☞ 전산자료 이용자(59.2점)의 만족도가 가장 높고, 홈페이지 문의자(47.8점)의 만족도가 가장 낮았음.

조사결과 분석

<근무처별 자료갱신의 신속성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)	무응답(%)
전체	52.1	34.2	28.0	30.6	7.2
국회/행정기관	62.7	49.3	21.9	15.1	13.7
학계/언론/연구기관	54.4	39.1	27.4	29.6	3.9
금융/민간/정부기관	50.6	32.9	27.0	34.0	6.0
학생/주부 등	50.8	28.3	32.9	28.3	10.5

- ☞ 국회/행정기관(62.7점)의 만족도가 가장 높고, 금융/민간/정부기관(50.6점)의 만족도가 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 만족 비율은 학생/주부에서 가장 낮게 나타났음.

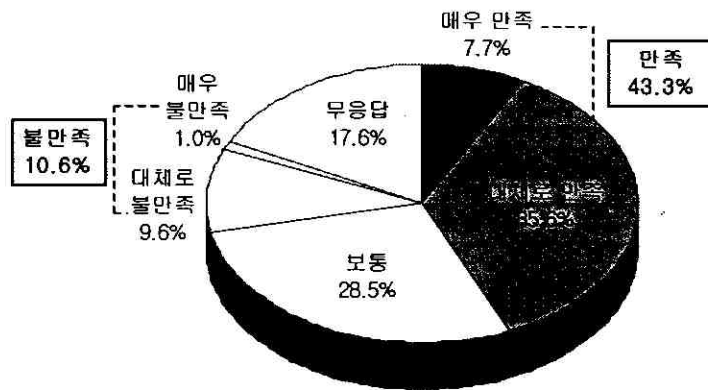
<탐색경로별 자료갱신의 신속성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)	무응답(%)
전체	52.1	34.2	28.0	30.6	7.2
인터넷/PC통신	52.7	35.4	27.1	29.7	7.8
통계간행물	50.0	29.6	29.6	35.8	4.9
통계청 방문	53.0	38.8	25.6	31.4	4.1
뉴스/신문보도	47.5	24.3	31.0	34.5	9.7
전화/팩스/기타	51.8	28.6	42.9	28.9	0.0

- ☞ 통계청 방문 이용자(53.0점)의 만족도가 가장 높고, 뉴스/신문보도 이용자(47.5점)의 만족도가 가장 낮게 나타났음.

(3) 공표일정의 정시성

- 통계청 자료가 예정된 공표일정에 맞게 발표되는 편인가에 대한 만족도는 100점 만점에 62.0점으로 2001년(59.4점) 대비 2.6점 상승하였음. '만족(매우+대체로)'한다는 응답 비율은 43.3%, '불만족(대체로+매우)'한다는 응답 비율은 10.6%였음. (보통 28.5%, 무응답 17.6%)



<분야별 공표일정의 정시성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)	무응답(%)
전체	62.0	43.3	28.5	10.6	17.6
통계간행물	69.9	60.7	16.0	5.3	18.0
이메일 클럽	67.8	54.6	31.6	2.6	11.2
표준분류 질의	57.1	35.3	23.5	23.5	17.6
전산자료 이용자	69.2	66.7	23.3	10.0	0.0
홈페이지 문의자	58.9	33.7	30.5	11.4	24.4
도서실 이용자	57.8	37.9	32.0	14.7	15.4

- ☞ 분야별 만족도는 통계간행물 이용자(69.9점)에서 가장 높고, 표준분류 질의 이용자(57.1점)에서 가장 낮게 나타났다.

조사결과 분석

<근무처별 공표일정의 정시성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)	무응답(%)
전체	62.0	43.3	28.5	10.6	17.6
국회/행정기관	70.1	60.3	20.5	2.7	16.4
학계/언론/연구기관	63.4	47.5	26.3	11.7	14.5
금융/민간/정부기관	61.2	42.9	28.2	11.5	17.4
학생/주부 등	59.8	35.2	33.8	10.0	21.0

- ☞ 국회/행정기관(70.1점)의 만족도가 가장 높고, 학생/주부(59.8점)의 만족도가 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 불만족 비율은 학계/언론/연구기관(11.7%)에서 가장 높게 나타났음.

<탐색경로별 공표일정의 정시성에 대한 만족도 및 만족비율>

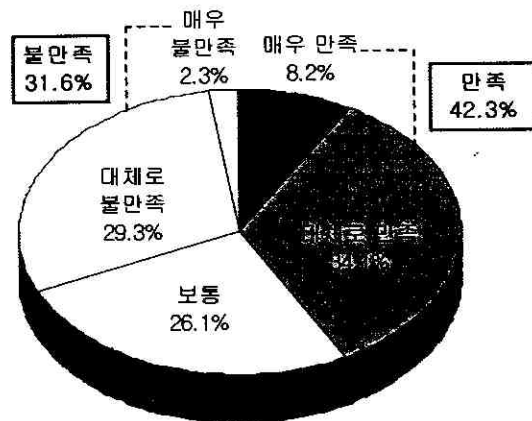
구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)	무응답(%)
전체	62.0	43.3	28.5	10.6	17.6
인터넷/PC통신	63.1	43.3	27.3	9.3	20.0
통계간행물	64.1	53.1	24.7	9.9	12.3
통계청 방문	55.5	33.9	36.4	16.5	13.2
뉴스/신문보도	60.3	46.0	23.9	14.2	15.9
전화/팩스/기타	55.4	21.4	71.4	7.1	0.0

- ☞ 통계간행물 이용자(64.1점)의 만족도가 가장 높고, 전화/팩스/기타 이용자(55.4점)의 만족도가 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 불만족 비율은 통계청 방문 이용자(16.5%)에서 가장 높게 나타났음.

3) 신뢰성

(1) 자료의 충실성

- 통계청 자료는 이용자들이 알고자 하는 정보를 충분하게 수록하고 있는가에 대한 만족도는 100점 만점에 54.2점으로 2001년(54.0점) 대비 0.2점 상승하였다. ‘만족(매우+대체로)’한다는 응답 비율은 42.3%, ‘불만족(대체로+매우)’한다는 응답 비율은 31.6%로 나타났다. (보통 26.1%)



<분야별 자료의 충실성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	54.2	42.3	26.1	31.6
통계간행물	60.2	48.7	33.3	18.0
이메일 클럽	55.1	42.1	33.6	24.3
표준분류 질의	66.9	70.6	11.8	17.6
전산자료 이용자	47.5	26.7	36.7	36.7
홈페이지 문의자	48.0	36.5	17.1	46.3
도서실 이용자	56.2	43.6	28.5	27.9

- ☞ 표준분류 질의 이용자(66.9점)가 가장 높고, 전산자료 이용자(47.5점)의 만족도가 가장 낮게 나타났다.
- ☞ 불만족 비율은 홈페이지 문의자(46.3%)에서 가장 높게 나타났다.

<근무처별 자료의 충실성에 대한 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	54.2	42.3	26.1	31.6
국회/행정기관	58.2	50.7	24.7	24.7
학계/언론/연구기관	52.1	36.9	28.5	34.6
금융/민간/정부기관	53.4	41.2	26.5	32.3
학생/주부 등	56.4	46.6	23.7	29.7

- ☞ 국회/행정기관(58.2점)의 만족도가 가장 높고, 학계/언론/연구기관(52.1점)의 만족도가 가장 낮게 나타났음.

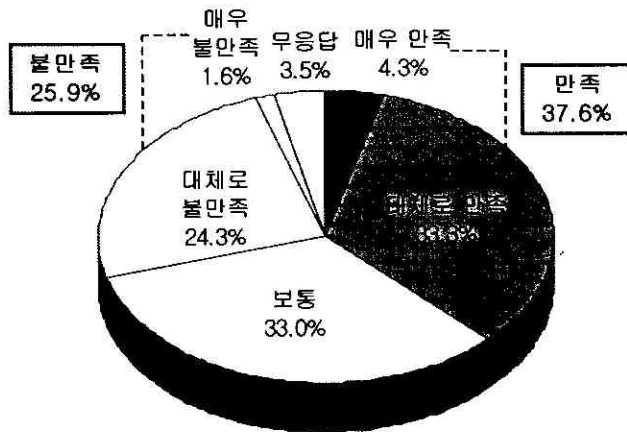
<탐색경로별 자료의 충실성에 대한 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	54.2	42.3	26.1	31.6
인터넷/PC통신	54.5	43.5	24.8	31.7
통계간행물	53.4	42.0	24.7	33.3
통계청 방문	53.9	42.1	22.3	35.5
뉴스/신문보도	50.4	34.5	33.6	31.9
전화/팩스/기타	55.4	42.9	35.7	21.4

- ☞ 전화/팩스/기타 이용자(55.4점)의 만족도가 가장 높고, 뉴스/신문보도 이용자(50.4점)의 만족도가 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 불만족 비율은 통계청 방문 이용자(35.5%)에서 가장 높게 나타났음.

(2) 자료의 현실성

- 통계청 자료가 현실을 잘 반영하고 있는가에 대한 만족도는 100점 만점 중 53.7점으로 2001년(52.2점) 대비 1.5점 상승하였음. '만족(매우+대체로)'한다는 응답 비율은 37.6%, '불만족(대체로+매우)'한다는 응답 비율은 25.9%로 나타났음. (보통 33.0%, 무응답 3.5%)



<분야별 자료의 현실성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)	무응답(%)
전체	53.7	37.6	33.0	25.9	3.5
통계간행물	55.4	36.7	39.3	20.0	4.0
이메일 클럽	54.2	36.8	33.6	23.7	5.9
표준분류 질의	57.6	50.0	17.6	29.4	2.9
전산자료 이용자	53.3	38.3	43.3	23.3	0.0
홈페이지 문의자	52.2	37.1	28.3	30.5	4.1
도서실 이용자	53.8	37.9	35.1	25.1	1.9

- ☞ 표준분류 질의 이용자(57.6점)가 가장 높고, 홈페이지 문의자(52.2점)의 만족도가 가장 낮게 나타났음.

조사결과 분석

<근무처별 자료의 현실성에 대한 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)	무응답(%)
전 체	53.7	37.6	33.0	25.9	3.5
국회/행정기관	56.8	38.4	35.6	16.4	9.6
학계/언론/연구기관	54.9	39.7	35.8	24.0	0.6
금융/민간/정부기관	51.3	34.8	30.4	31.0	3.8
학생/주부 등	57.5	42.5	36.1	18.3	3.2

- ☞ 학생/주부 등 일반인(57.5점)의 만족도가 높았으며, 금융/민간/정부기관(51.3 점)의 만족도는 가장 낮게 나타났음.

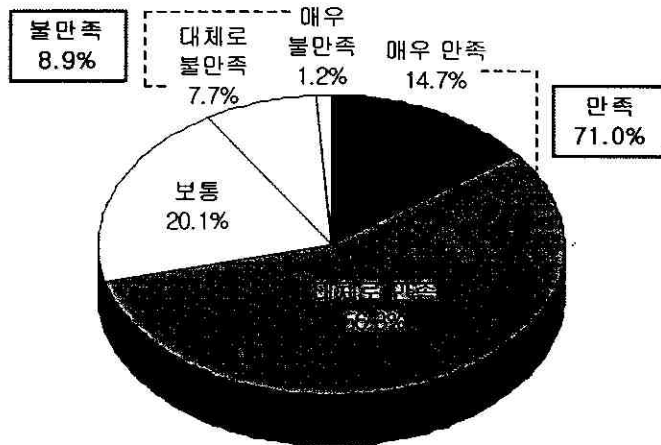
<탐색경로별 자료의 현실성에 대한 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)	무응답(%)
전 체	53.7	37.6	33.0	25.9	3.5
인터넷/PC통신	54.5	38.4	33.4	24.6	3.5
통계간행물	53.5	37.0	33.3	27.2	2.5
통계청 방문	51.1	32.2	33.9	29.8	4.1
뉴스/신문보도	54.1	43.4	29.2	24.8	2.7
전화/팩스	44.6	21.4	35.7	42.9	0.0

- ☞ 인터넷/PC통신 이용자(54.5점)의 만족도가 가장 높고, 전화/팩스/기타 이용자(44.6점)의 만족도가 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 불만족 비율은 통계청 방문 이용자(29.8%)에서 가장 높게 나타났음.

(3) 자료의 신뢰성

- 평소 통계청에서 발표하는 통계를 신뢰하는 편인가에 대한 만족도는 100점 만점에 64.3점으로 2001년(63.3점) 대비 1.0점 상승했음. '만족(매우+대체로)'한다는 응답 비율은 60.2%, '불만족(대체로+매우)'한다는 응답 비율은 7.7%로 나타났다음. (보통 32.1%)



<분야별 자료의 신뢰성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	64.3	60.2	32.1	7.7
통계간행물	70.7	71.3	21.3	7.3
이메일 클럽	68.1	69.7	25.7	4.6
표준분류 질의	65.4	70.6	8.8	20.6
전산자료 이용자	72.5	90.0	3.3	6.7
홈페이지 문의자	69.5	73.3	17.5	9.2
도서실 이용자	67.9	67.4	22.3	10.3

- ☞ 전산자료 이용자(72.5점)의 만족도가 가장 높고, 표준분류 질의 이용자(65.4점)가 가장 낮게 나타났다음.

조사결과 분석

<근무처별 자료의 신뢰성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	64.3	60.2	32.1	7.7
국회/행정기관	69.5	75.3	13.7	11.0
학계/언론/연구기관	69.4	71.5	19.6	8.9
금융/민간/정부기관	67.5	68.2	21.7	10.0
학생/주부 등	71.7	75.8	18.7	5.5

- ☞ 학생/주부 등 일반인(71.7점)의 만족도가 가장 높고, 금융/민간/정부기관(67.5점)의 만족도가 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 불만족 비율은 국회/행정기관(11.0%)에서 가장 높게 나타났음.

<탐색경로별 자료의 신뢰성에 대한 만족도 및 만족비율>

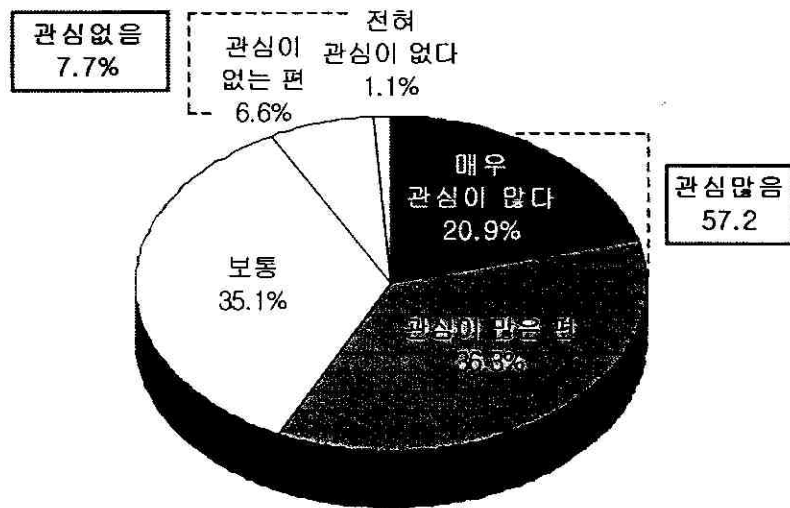
구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	64.3	60.2	32.1	7.7
인터넷/PC통신	68.9	70.3	21.1	8.6
통계간행물	71.9	77.8	12.3	9.9
통계청 방문	70.9	76.9	16.5	6.6
뉴스/신문보도	64.4	64.6	22.1	13.3
전화/팩스/기타	66.1	71.4	7.1	21.4

- ☞ 통계간행물 이용자(71.9점)의 만족도가 가장 높고, 뉴스/신문보도 이용자(64.4점)의 만족도가 낮게 나타났음.

IV. 통계 이용실태

1. 통계 관심도

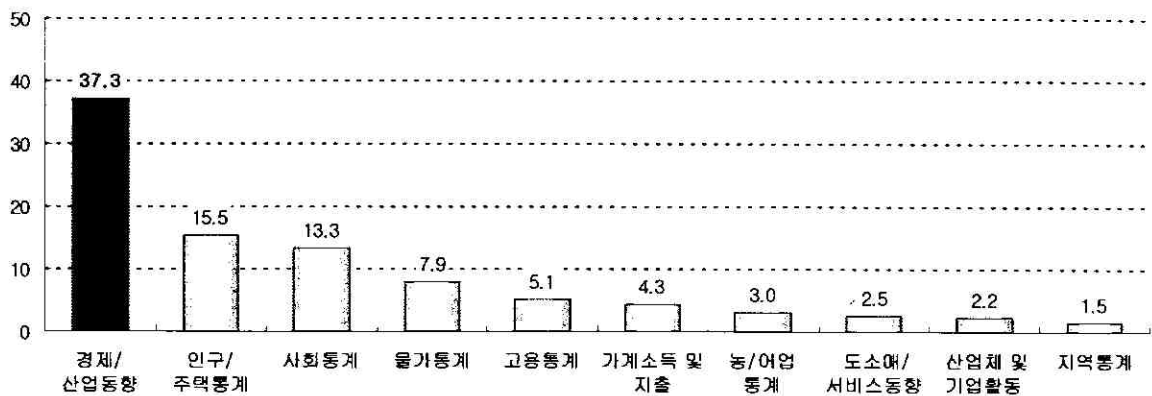
- 평소 신문이나 방송에 공표되는 통계에 대해 어느 정도 관심을 가지고 있는가에 대해 질문한 결과, 관심도는 100점 만점에 67.3점으로 2001년(67.9점) 대비 0.6점 하락한 것으로 나타났다. 이 중 ‘관심있다(매우+대체로)’는 응답은 57.2%, ‘관심없다(대체로+매우)’는 응답은 7.7%였음. (보통 : 35.1%)



- 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, '경제/산업동향'이 37.3%로 가장 많았고, 다음은 '인구/주택통계'(15.5%), '사회통계'(13.3%), '물가통계'(7.9%), '고용통계'(5.1%) 등의 순으로 나타났음.**



- 모든 계층이 '경제/산업동향'에 가장 많은 관심을 보이고 있는 것으로 나타났음.
- 그 다음으로 관심을 보이는 분야는 연령별로는 30대 이상은 '인구, 주택통계'에, 20대는 사회통계(17.3%)에 관심을 보이고 있는 것으로 나타났음.

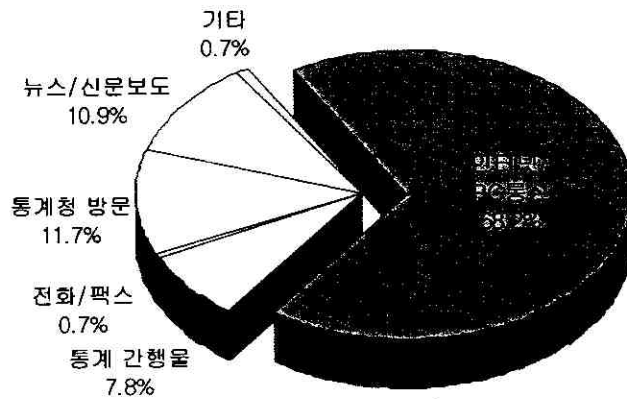
직업별로는 '화이트칼라'(12.9%), '전문직'(17.0%), '블루칼라'(19.3%)에서는 '인구,주택통계'에, 자영업(15.4%)은 '사업체 및 기업활동'에, '사회통계'(21.2%)는 학생계층에서 관심을 보이고 있는 것으로 나타났다.

근무처별로는 농어업통계(15.4%)는 국회/중앙행정기관/지방자치단체에서, '인구,주택통계'는 학계/언론기관/연구기관(16.8%)과 금융기관/민간기업 및 단체/정부기관(14.2%)에서, 사회통계는 자영업/주부/학생(19.9%)에서 관심을 보이고 있는 것으로 나타났다.

3. 탐색 경로

- 통계자료 탐색 경로에 대해 질문한 결과, '인터넷/PC통신'이 68.2%로 가장 많이 응답되었고, 다음으로 '통계청 방문'(11.7%), '뉴스나 신문보도'(10.9%), '통계 간행물'(7.8%) 등의 순으로 나타났음.(기타 : 0.7%)

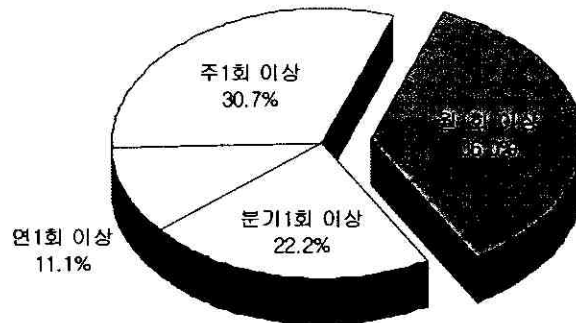
2001년 대비 '인터넷/PC통신'(-4.8%) 비율이 줄어든 반면, '통계 간행물'(0.5%), '전화/팩스'(0.2%), '통계청 방문'(0.5%), '뉴스/신문보도'(0.6%) 비율은 약간 늘어났음.



- 성별로 볼 때, 여성의 경우는 '인터넷/PC통신'(72.1%), 남성의 경우는 '통계청 방문'(13.0%)의 비중이 상대적으로 높은 것으로 나타났음.
- 인터넷/PC통신의 경우, 연령이 낮을수록(20대 74.9%, 50대 이상 51.7%) 이용률이 높았으며, 연령이 높을수록 '통계청 방문' 이용률이 높게 나타났음.
- 직업별로는 '인터넷/PC통신' 이용률은 학생계층(78.0%)에서, '뉴스나 신문보도'는 자영업(26.1%)계층에서 상대적으로 높게 나타났음.
- 근무처별로는 '인터넷/PC통신' 이용률은 자영업/주부/학생 계층(74.1%)에서, '통계간행물' 이용률은 학계/언론기관/연구기관(14.5%)에서, '뉴스나 신문보도'는 국회/중앙행정기관/지방자치단체(13.5%)에서 상대적으로 높게 나타났음.

4. 통계청 자료 이용빈도

- 평소 업무/연구/보고서 작성 등을 위해 통계청에서 제공하는 자료를 얼마나 자주 이용하는가에 대해 질문한 결과, '월1회 이상' 이용하는 응답자가 36.0%로 가장 많았으며, 다음으로 '주1회 이상'(30.7%), '분기1회 이상'(22.2%), '연1회 이상'(11.1%)의 순으로 나타났음.



- 연령별로 '주1회 이상'은 40대(36.2%)에서, '월1회 이상'은 20대(37.5%), 30대(37.2%), 50대 이상(36.4%)에서 높게 나타났음.
- 직업별로 '주1회 이상' 이용자는 전문직(38.1%)에서, '월1회 이상' 이용자는 화이트칼라(35.6%), 블루칼라(39.3%), 자영업(54.5%), 학생(39.3%)에서, '분기1회 이상' 이용자는 주부/무직(45.2%) 계층에서 높게 나타났음.
- 이용분야별로 '주1회' 이상 사용자는 통계간행물 이용자(54.0%), 이메일 클럽(47.4%), 주문형 전산자료 이용자(53.3%)에서, '월1회 이상' 사용자는 '표준분류 질의'(41.2%), '홈페이지 민원인'(42.5%), '민원실 이용자'(31.7%)에서 높게 나타났음.

기본 통계표

통계청 귀중

통계청 행정서비스 고객 만족도 조사

Raw Table

2002년 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
문5. 지난 1년동안 통계청을 직접 방문하거나 전화, 문서, 또는 인터넷등을 통해 자료 문의나 서비스를 요청하신 적이 있으십니까?	6
문6. 통계청의 자료문의나 서비스를 이용함에 있어 그 편리성은 어떠했습니까?	7
문7. 통계청의 행정서비스를 이용하실 때, 담당 공무원이 업무내용을 잘 알고 있었습니까?	8
문8. 담당공무원의 태도는 친절하였습니까?	9
문9. 요청하신 행정서비스가 처리되는데 소요된 시간에 대해서 만족하십니까?	10
문10. 원하는 통계청 자료를 쉽게 찾을 수 있었습니까?	11
문11. 통계의 개념, 분류 및 조사방법 등에 대한 정보가 이용자에게 명확하게 전달되는 편입니까?	12
문12. 통계청 자료는 다양한 형태로 제공되고 있다고 생각하십니까?	13
문13. 통계청 자료는 신속하게 제공되는 편입니까?	14
문14. 통계자료가 신속하게 갱신된다고 생각하십니까?	15
문15. 통계청 자료는 예정된 공표일정에 맞게 발표되는 편입니까?	16
문16. 통계청 자료는 알고자 하는 정보를 충분하게 수록하고 있습니까?	17
문17. 통계청 자료가 현실을 잘 반영하고 있다고 생각하십니까?	18
문18. 평소 통계청에서 발표하는 통계를 신뢰하는 편입니까?	19
문19. 통계청 자료를 이용함에 있어서, 전반적으로 어느정도 만족하십니까?	20
<종합 만족 지수>	21
<인원서비스 만족지수>	22
<자료이용 만족지수>	23

<응답자 특성>

	사례수	%
전체	(1000)	100.0
성별		
남	(739)	73.9
여	(261)	26.1
연령		
20대	(395)	39.5
30대	(401)	40.1
40대	(149)	14.9
50대 이상	(55)	5.5
구분		
통계 간행물 이용자	(150)	15.0
이메일 클럽 가입자	(152)	15.2
표준분류 질의	(34)	3.4
주요형 전산자료 이용자	(30)	3.0
출판매지 민원인	(315)	31.5
민원(도서)실 이용자	(319)	31.9
직업		
사무/관리/경영	(433)	43.3
전문직	(252)	25.2
기술/생산/판매/서비스	(84)	8.4
자영업	(22)	2.2
학생	(178)	17.8
주부/무직/기타	(31)	3.1
근우처		
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(73)	7.3
학계/언론기관/연구기관	(179)	17.9
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(529)	52.9
기타(자영업/주부/학생)	(219)	21.9
통계 관심도		
있다	(572)	57.2
없다	(77)	7.7
보통	(351)	35.1
관심분야		
인구, 주택통계	(163)	16.3
고용통계	(54)	5.4
물가통계	(83)	8.3
가계소득, 및 지출	(45)	4.5
사회통계	(140)	14.0
경제, 산업동향	(392)	39.2
도소매, 서비스업동향	(26)	2.6
사업체 및 기업활동	(23)	2.3
농, 어업통계	(31)	3.1
지역통계	(16)	1.6
기타	(77)	7.7
탐색경로		
인터넷/ PC통신	(706)	70.6
통계 간행물	(81)	8.1
전화/ 팩스	(7)	.7
통계청 방문	(121)	12.1
뉴스나 신문보도	(113)	11.3
기타	(7)	.7

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)	20.9	36.3	35.1	6.6	1.1	57.2	35.1	7.7	100.0	3.7	67.3
성별	(739)	24.0	38.2	30.6	5.8	1.5	62.1	30.6	7.3	100.0	3.8	69.3
여	(261)	12.3	31.0	47.9	8.8	.0	43.3	47.9	8.8	100.0	3.5	61.7
연령												
20대	(395)	9.6	34.2	47.1	7.8	1.3	43.8	47.1	9.1	100.0	3.4	60.8
30대	(401)	24.4	38.2	29.9	6.5	1.0	62.6	29.9	7.5	100.0	3.8	69.6
40대	(149)	31.5	38.3	25.5	4.0	.7	69.8	25.5	4.7	100.0	4.0	74.0
50대 이상	(55)	47.3	32.7	12.7	5.5	1.8	80.0	12.7	7.3	100.0	4.2	79.5
구분												
통계 간행물 이용자	(150)	43.3	30.0	22.7	4.0	.0	73.3	22.7	4.0	100.0	4.1	78.2
이메일 클럽 가입자	(152)	27.0	43.4	27.6	2.0	.0	70.4	27.6	2.0	100.0	4.0	73.8
표준분류 질의	(34)	11.8	50.0	20.6	11.8	5.9	61.8	20.6	17.6	100.0	3.5	62.5
주요형 전산자료 이용자	(30)	30.0	33.3	30.0	6.7	.0	63.3	30.0	6.7	100.0	3.9	71.7
출판매지 민원인	(315)	10.8	35.9	42.9	8.9	1.6	46.7	42.9	10.5	100.0	3.5	61.3
민원(도서)실 이용자	(319)	17.6	35.1	38.9	7.2	1.3	52.7	38.9	8.5	100.0	3.6	65.1
직업												
사무/관리/경영	(433)	21.0	39.3	31.4	6.7	1.6	60.3	31.4	8.3	100.0	3.7	67.8
전문직	(252)	33.3	32.5	28.6	4.4	1.2	65.9	28.6	5.6	100.0	3.9	73.1
기술/생산/판매/서비스	(84)	13.1	33.3	46.4	7.1	.0	46.4	46.4	7.1	100.0	3.5	63.1
자영업	(22)	9.1	40.9	40.9	9.1	.0	50.0	40.9	9.1	100.0	3.5	62.5
학생	(178)	7.9	36.5	44.9	10.1	.6	44.4	44.9	10.7	100.0	3.4	60.3
주부/무직/기타	(31)	22.6	29.0	48.4	.0	.0	51.6	48.4	.0	100.0	3.7	68.5
근무처												
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(73)	31.5	30.1	27.4	9.6	1.4	61.6	27.4	11.0	100.0	3.8	70.2
학계/언론기관/연구기관	(179)	41.3	34.1	21.8	2.2	.6	75.4	21.8	2.8	100.0	4.1	78.4
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(529)	17.0	38.4	36.5	6.6	1.5	55.4	36.5	8.1	100.0	3.6	65.7
기타(자영업/주부/학생)	(219)	10.0	35.2	45.2	9.1	.5	45.2	45.2	9.6	100.0	3.5	61.3
통계 관심도												
있다	(572)	36.5	63.5	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	4.4	84.1
없다	(77)	.0	.0	.0	85.7	14.3	.0	.0	100.0	100.0	1.9	21.4
보통	(351)	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.0	51.0
관심분야												
인구, 주택통계	(163)	20.9	34.4	39.9	3.7	1.2	55.2	39.9	4.9	100.0	3.7	67.5
고용통계	(54)	16.7	37.0	38.9	7.4	.0	53.7	38.9	7.4	100.0	3.6	65.7
물가통계	(83)	12.0	28.9	42.2	16.9	.0	41.0	42.2	16.9	100.0	3.4	59.0
가계소득, 및 지출	(45)	26.7	31.1	37.8	4.4	.0	57.8	37.8	4.4	100.0	3.8	70.0
사회통계	(140)	22.1	32.9	40.7	4.3	.0	55.0	40.7	4.3	100.0	3.7	66.2
경제, 산업동향	(392)	20.9	39.8	31.6	5.9	1.8	60.7	31.6	7.7	100.0	3.7	68.0
도소매, 서비스업동향	(26)	15.4	23.1	46.2	15.4	.0	38.5	46.2	15.4	100.0	3.4	59.6
사업채 및 기업활동	(23)	13.0	43.5	34.8	8.7	.0	56.5	34.8	8.7	100.0	3.6	65.2
농, 어업통계	(31)	48.4	38.7	9.7	3.2	.0	87.1	9.7	3.2	100.0	4.3	83.1
지역통계	(16)	25.0	37.5	31.3	.0	6.3	62.5	31.3	6.3	100.0	3.8	68.8
기타	(77)	19.5	42.9	28.6	7.8	1.3	62.3	28.6	9.1	100.0	3.7	67.9
탐색경로												
인터넷/ PC통신	(706)	20.7	35.8	36.0	6.8	.7	56.5	36.0	7.5	100.0	3.7	67.2
통계 간행물	(81)	32.1	39.5	24.7	3.7	.0	71.6	24.7	3.7	100.0	4.0	75.0
전화/ 팩스	(7)	28.6	14.3	14.3	14.3	28.6	42.9	14.3	42.9	100.0	3.0	50.0
통계청 방문	(121)	14.9	37.2	39.7	7.4	.8	52.1	39.7	8.3	100.0	3.6	64.5
뉴스나 신문보도	(113)	19.5	38.1	35.4	4.4	2.7	57.5	35.4	7.1	100.0	3.7	66.8
기타	(7)	14.3	57.1	14.3	14.3	.0	71.4	14.3	14.3	100.0	3.7	67.9

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

	사례수	인구, 주택통계	고용통계	물가통계	가계소득 및 지출	사회통계	경제, 산업	도소매, 서비스업 동향	사업체 및 기업활동	농, 어업	지역통계	기타	계
전체	(1000)	15.5	5.1	7.9	4.3	13.3	37.3	2.5	2.2	3.0	1.5	7.3	100.0
성별													
남	(739)	15.0	3.9	7.0	3.2	12.2	41.3	2.3	2.2	3.6	1.6	7.6	100.0
여	(261)	16.9	8.6	10.4	7.2	16.5	26.3	2.9	2.2	1.1	1.4	6.5	100.0
연령													
20대	(395)	16.8	6.7	8.7	4.3	17.3	31.7	2.4	1.9	1.0	2.2	7.0	100.0
30대	(401)	14.9	3.3	7.3	5.2	11.1	40.8	2.8	3.1	3.5	1.2	6.8	100.0
40대	(149)	12.7	4.0	7.3	2.0	8.7	46.0	2.7	1.3	5.3	.0	10.0	100.0
50대 이상	(55)	18.3	10.0	8.3	3.3	13.3	30.0	.0	.0	6.7	3.3	6.7	100.0
구분													
통계 간행물 이용자	(150)	6.5	3.3	9.2	4.6	13.7	39.9	.7	.7	11.1	1.3	9.2	100.0
이메일 클럽 가입자	(152)	11.3	4.4	5.0	1.9	11.9	56.3	1.9	1.3	2.5	.6	3.1	100.0
표준분류 질의	(34)	2.9	2.9	2.9	.0	2.9	61.8	.0	2.9	.0	.0	23.5	100.0
주문형 전산자료 이용자	(30)	16.1	9.7	6.5	3.2	9.7	22.6	9.7	9.7	3.2	.0	9.7	100.0
홈페이지 방문인	(315)	15.2	4.8	9.3	2.1	17.0	36.1	1.8	2.7	.9	.9	9.3	100.0
민원(도서)실 이용자	(319)	23.1	6.5	8.0	8.0	11.6	27.3	3.9	2.1	1.8	3.0	4.7	100.0
직업													
사무/관리/경영	(433)	12.9	3.1	8.1	4.4	9.6	45.6	2.6	2.0	4.8	1.5	5.3	100.0
전문직	(252)	17.0	5.7	6.4	3.0	16.3	33.3	1.1	1.5	2.3	1.1	12.1	100.0
기술/생산/판매/서비스	(84)	19.3	3.4	11.4	6.8	8.0	37.5	3.4	3.4	.0	3.4	3.4	100.0
자영업	(22)	3.8	.0	11.5	7.7	11.5	34.6	7.7	15.4	3.8	.0	3.8	100.0
학생	(178)	20.7	9.2	6.5	4.3	21.2	23.9	2.2	1.6	.5	1.6	8.2	100.0
주부/무직/기타	(31)	9.4	15.6	12.5	3.1	12.5	31.3	6.3	.0	3.1	.0	6.3	100.0
근무처													
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(73)	13.2	2.6	13.2	6.6	7.9	28.9	.0	.0	17.1	3.9	6.6	100.0
학계/언론기관/연구기관	(179)	16.8	5.8	7.4	4.7	16.3	31.6	.5	1.6	4.2	1.6	9.5	100.0
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(529)	14.2	3.2	7.5	3.9	10.4	45.3	3.4	3.0	1.4	1.3	6.3	100.0
기타(자영업/주부/학생)	(219)	18.6	10.2	7.5	4.0	19.9	25.2	2.7	1.3	.9	1.3	8.4	100.0
통계 관심도													
있다	(572)	15.0	4.8	5.6	4.3	12.8	39.5	1.7	2.2	4.5	1.7	8.0	100.0
없다	(77)	10.1	5.1	17.7	2.5	7.6	38.0	5.1	2.5	1.3	1.3	8.9	100.0
보통	(351)	17.6	5.7	9.5	4.6	15.4	33.6	3.3	2.2	.8	1.4	6.0	100.0
탐색경로													
인터넷/ PC통신	(706)	15.8	5.4	7.5	3.9	14.5	36.9	2.4	2.3	2.4	1.5	7.5	100.0
통계 간행물	(81)	14.3	4.8	9.5	2.4	11.9	35.7	1.2	3.6	8.3	3.6	4.8	100.0
전화/ 팩스	(7)	50.0	.0	12.5	12.5	.0	25.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0
통계청 방문	(121)	22.7	5.3	3.8	3.8	9.1	35.6	3.8	3.0	3.0	2.3	7.6	100.0
뉴스나 신문보도	(113)	5.0	5.8	15.0	7.5	15.0	41.7	1.7	.0	1.7	.8	5.8	100.0
기타	(7)	28.6	14.3	.0	.0	.0	42.9	.0	.0	.0	.0	14.3	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)	68.2	7.8	.7	11.7	10.9	.7	100.0
성별								
남	(739)	66.8	7.7	.8	13.0	10.9	.8	100.0
여	(261)	72.1	8.1	.4	8.1	11.0	.4	100.0
연령								
20대	(395)	74.9	5.8	.2	11.1	7.5	.5	100.0
30대	(401)	67.4	8.2	.7	11.6	11.4	.7	100.0
40대	(149)	58.4	7.4	2.0	12.8	18.1	1.3	100.0
50대 이상	(55)	51.7	20.7	.0	13.8	13.8	.0	100.0
구분								
통계 간행물 이용자	(150)	61.6	21.2	.0	3.3	13.9	.0	100.0
이메일 클립 가입자	(152)	79.0	.6	.0	13.4	5.7	1.3	100.0
표준문류 질의	(34)	79.4	2.9	2.9	.0	14.7	.0	100.0
주요형 전산자료 이용자	(30)	56.7	16.7	.0	3.3	16.7	6.7	100.0
홈페이지 민원인	(315)	79.4	3.4	.0	6.7	9.8	.6	100.0
민원(도서)실 이용자	(319)	55.2	9.2	1.8	21.4	12.2	.3	100.0
직업								
사무/관리/경영	(433)	67.3	8.3	.7	11.9	11.0	.9	100.0
전문직	(252)	68.0	9.7	1.2	10.0	10.4	.8	100.0
기술/생산/판매/서비스	(84)	59.6	11.2	1.1	16.9	11.2	.0	100.0
자영업	(22)	65.2	.0	.0	8.7	26.1	.0	100.0
학생	(178)	78.0	3.2	.0	10.8	7.5	.5	100.0
주부/무직/기타	(31)	53.1	9.4	.0	15.6	21.9	.0	100.0
근무처								
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(73)	64.9	13.5	1.4	6.8	13.5	.0	100.0
학계/연론기관/연구기관	(179)	60.2	14.5	.5	12.4	11.3	1.1	100.0
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(529)	68.9	6.2	.7	12.2	11.2	.7	100.0
기타(자영업/주부/학생)	(219)	74.1	4.4	.4	11.4	9.2	.4	100.0
통계 관심도								
있다	(572)	67.3	9.8	.5	10.6	11.0	.8	100.0
없다	(77)	67.9	3.8	3.8	12.8	10.3	1.3	100.0
보통	(351)	69.8	5.5	.3	13.2	11.0	.3	100.0
관심분야								
인구, 주택통계	(163)	68.6	7.0	2.3	17.4	3.5	1.2	100.0
고용통계	(54)	67.8	6.8	.0	11.9	11.9	1.7	100.0
물가통계	(83)	63.6	9.1	1.1	5.7	20.5	.0	100.0
가계소득, 및 지출	(45)	63.0	4.3	2.2	10.9	19.6	.0	100.0
사회통계	(140)	73.0	6.8	.0	8.1	12.2	.0	100.0
경제, 산업동향	(392)	67.6	7.4	.5	11.5	12.3	.7	100.0
도소매, 서비스업동향	(26)	69.2	3.8	.0	19.2	7.7	.0	100.0
사업체 및 기업활동	(23)	70.8	12.5	.0	16.7	.0	.0	100.0
농, 어업통계	(31)	58.1	22.6	.0	12.9	6.5	.0	100.0
지역통계	(16)	61.1	16.7	.0	16.7	5.6	.0	100.0
기타	(77)	71.8	5.1	.0	12.8	9.0	1.3	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)	30.7	36.0	22.2	11.1	100.0
성별						
남	(739)	32.6	36.8	20.6	10.0	100.0
여	(261)	25.3	33.7	26.8	14.2	100.0
연령						
20대	(395)	26.6	37.5	23.0	12.9	100.0
30대	(401)	32.9	37.2	20.9	9.0	100.0
40대	(149)	36.2	28.9	22.8	12.1	100.0
50대 이상	(55)	29.1	36.4	23.6	10.9	100.0
구분						
통계 간행물 이용자	(150)	54.0	30.0	12.7	3.3	100.0
이메일 클럽 가입자	(152)	47.4	37.5	13.2	2.0	100.0
표준분류 질의	(34)	14.7	41.2	23.5	20.6	100.0
주무형 전산자료 이용자	(30)	53.3	30.0	3.3	13.3	100.0
홈페이지 민원인	(315)	19.0	42.5	23.5	14.9	100.0
민원(도서)실 이용자	(319)	22.9	31.7	31.3	14.1	100.0
직업						
사무/관리/경영	(433)	34.2	35.6	22.2	8.1	100.0
전문직	(252)	38.1	34.9	17.5	9.5	100.0
기술/생산/판매/서비스	(84)	25.0	39.3	25.0	10.7	100.0
자영업	(22)	4.5	54.5	22.7	18.2	100.0
학생	(178)	19.7	39.3	23.6	17.4	100.0
주부/무직/기타	(31)	19.4	9.7	45.2	25.8	100.0
근무처						
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(73)	46.6	30.1	17.8	5.5	100.0
학계/언론기관/연구기관	(179)	42.5	33.0	16.2	8.4	100.0
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(529)	29.1	38.2	22.9	9.8	100.0
기타(자영업/주부/학생)	(219)	19.6	35.2	26.9	18.3	100.0
통계 관심도						
있다	(572)	40.2	37.2	17.7	4.9	100.0
없다	(77)	7.8	33.8	16.9	41.6	100.0
모름	(351)	20.2	34.5	30.8	14.5	100.0
관심분야						
인구, 주택통계	(163)	31.3	35.6	25.2	8.0	100.0
고용통계	(54)	31.5	37.0	16.7	14.8	100.0
물가통계	(83)	18.1	38.6	30.1	13.3	100.0
가계소득, 및 지출	(45)	28.9	42.2	20.0	8.9	100.0
사회통계	(140)	27.9	34.3	24.3	13.6	100.0
경제, 산업동향	(392)	36.7	34.9	18.9	9.4	100.0
도소매, 서비스업동향	(26)	23.1	38.5	26.9	11.5	100.0
사업체 및 기업활동	(23)	17.4	47.8	30.4	4.3	100.0
농, 어업통계	(31)	38.7	41.9	12.9	6.5	100.0
지역통계	(16)	25.0	31.3	37.5	6.3	100.0
기타	(77)	22.1	32.5	27.3	18.2	100.0
탐색경로						
인터넷/ PC통신	(706)	31.9	37.7	20.4	10.1	100.0
통계 간행물	(81)	32.1	40.7	22.2	4.9	100.0
전화/ 팩스	(7)	28.6	14.3	.0	57.1	100.0
통계청 방문	(121)	20.7	36.4	33.1	9.9	100.0
뉴스나 신문보도	(113)	25.7	26.5	27.4	20.4	100.0
기타	(7)	57.1	14.3	.0	28.6	100.0

SQ2. 지난 1년동안 통계청을 직접 방문하거나 전화, 문서, 또는 인터넷등을 통해 자료 문의나 서비스를 요청하신 적이 있으십니까?

	사례수	있다	없다	계
전체	(1000)	69.4	30.6	100.0
성별				
남	(739)	71.3	28.7	100.0
여	(261)	64.0	36.0	100.0
연령				
20대	(395)	74.2	25.8	100.0
30대	(401)	67.6	32.4	100.0
40대	(149)	61.1	38.9	100.0
50대 이상	(55)	70.9	29.1	100.0
구분				
통계 간행물 이용자	(150)	41.3	58.7	100.0
이메일 클럽 가입자	(152)	55.9	44.1	100.0
표준분류 질의	(34)	47.1	52.9	100.0
주문형 전산자료 이용자	(30)	76.7	23.3	100.0
홈페이지 민원인	(315)	84.8	15.2	100.0
민원(도서)실 이용자	(319)	75.5	24.5	100.0
작업				
사무/관리/경영	(433)	64.0	36.0	100.0
전문직	(252)	68.3	31.7	100.0
기술/생산/판매/서비스	(84)	88.1	11.9	100.0
자영업	(22)	81.8	18.2	100.0
학생	(178)	73.6	26.4	100.0
주부/무직/기타	(31)	71.0	29.0	100.0
근무처				
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(73)	47.9	52.1	100.0
학계/언론기관/연구기관	(179)	61.5	38.5	100.0
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(529)	73.3	26.7	100.0
기타(자영업/주부/학생).....	(219)	73.5	26.5	100.0
통계 관심도				
있다	(572)	72.2	27.8	100.0
없다	(77)	61.0	39.0	100.0
보통	(351)	66.7	33.3	100.0
관심분야				
인구, 주택통계	(163)	79.1	20.9	100.0
고용통계	(54)	64.8	35.2	100.0
물가통계	(83)	59.0	41.0	100.0
가계소득, 및 지출	(45)	80.0	20.0	100.0
사회통계	(140)	70.0	30.0	100.0
경제, 산업동향	(392)	68.9	31.1	100.0
도소매, 서비스업동향	(26)	57.7	42.3	100.0
사업체 및 기업활동	(23)	73.9	26.1	100.0
농, 어업통계	(31)	64.5	35.5	100.0
지역통계	(16)	68.8	31.3	100.0
기타	(77)	68.8	31.2	100.0
탐색경로				
인터넷/ PC통신	(706)	69.8	30.2	100.0
통계 간행물	(81)	66.7	33.3	100.0
전화/ 팩스	(7)	85.7	14.3	100.0
통계청 방문	(121)	72.7	27.3	100.0
뉴스나 신문보도	(113)	65.5	34.5	100.0
기타	(7)	85.7	14.3	100.0

문5. 통계청의 자료유니나 서비스를 이용함에 있어 그 편리성은 어떠했습니까?

	사례수	매우 그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	종합			계	평균(R)	100점 평균(R)
							긍정	보통	부정			
전체	(694)	9.8	47.4	24.8	16.4	1.6	57.2	24.8	18.0	100.0	3.5	61.9
성별												
남	(527)	10.1	47.2	23.7	17.8	1.1	57.3	23.7	19.0	100.0	3.5	61.8
여	(167)	9.0	47.9	28.1	12.0	3.0	56.9	28.1	15.0	100.0	3.5	62.0
연령												
20대	(293)	9.2	45.1	26.7	15.0	2.0	54.3	28.7	17.1	100.0	3.4	61.1
30대	(271)	7.4	45.0	25.5	20.7	1.5	52.4	25.5	22.1	100.0	3.4	59.0
40대	(91)	13.2	60.4	16.5	9.9	.0	73.6	16.5	9.9	100.0	3.8	69.2
50대 이상	(39)	23.1	51.3	10.3	12.8	2.6	74.4	10.3	15.4	100.0	3.8	69.9
구분												
통계 간행물 이용자	(62)	9.7	51.6	25.8	11.3	1.6	61.3	25.8	12.9	100.0	3.6	64.1
이메일 클럽 가입자	(85)	10.6	47.1	31.8	10.6	.0	57.6	31.8	10.6	100.0	3.6	64.4
표준분류 협의	(16)	.0	43.8	43.8	12.5	.0	43.8	43.8	12.5	100.0	3.3	57.8
주문형 전산자료 이용자	(23)	21.7	43.5	26.1	8.7	.0	65.2	26.1	8.7	100.0	3.8	69.6
홈페이지 민원인	(267)	9.4	44.9	17.2	25.8	2.6	54.3	17.2	28.5	100.0	3.3	58.1
민원(도서)실 이용자	(241)	9.5	49.8	29.0	10.4	1.2	59.3	29.0	11.6	100.0	3.6	64.0
직업												
사무/관리/경영	(277)	7.6	48.4	23.5	20.2	.4	56.0	23.5	20.6	100.0	3.4	60.6
전문직	(172)	15.7	45.9	20.9	15.1	2.3	61.6	20.9	17.4	100.0	3.6	64.4
기술/생산/판매/서비스	(74)	8.1	43.2	33.8	12.2	2.7	51.4	33.8	14.9	100.0	3.4	60.5
자영업	(18)	.0	66.7	16.7	16.7	.0	66.7	16.7	16.7	100.0	3.5	62.5
학생	(131)	7.6	46.6	30.5	13.0	2.3	54.2	30.5	15.3	100.0	3.4	61.1
주무/무직/기타	(22)	18.2	50.0	13.6	13.6	4.5	68.2	13.6	18.2	100.0	3.6	65.9
근무처												
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(35)	11.4	54.3	28.6	2.9	2.9	65.7	28.6	5.7	100.0	3.7	67.1
학계/연론기관/연구기관	(110)	15.5	43.6	26.4	12.7	1.8	59.1	26.4	14.5	100.0	3.6	64.5
금융기관/인간기업 및 단체/정부기관	(388)	8.5	47.4	22.9	20.1	1.0	55.9	22.9	21.1	100.0	3.4	60.6
기타(자영업/주무/학생)	(161)	8.7	48.4	27.3	13.0	2.5	57.1	27.3	15.5	100.0	3.5	62.0
통계 관심도												
있다	(413)	11.6	43.3	27.1	16.5	1.5	55.0	27.1	17.9	100.0	3.5	61.8
없다	(47)	10.6	53.2	21.3	14.9	.0	63.8	21.3	14.9	100.0	3.6	64.9
보통	(234)	6.4	53.4	21.4	16.7	2.1	59.8	21.4	18.8	100.0	3.5	61.3
관심분야												
인구, 주택통계	(129)	11.6	51.9	19.4	15.5	1.6	63.6	19.4	17.1	100.0	3.6	64.1
고용통계	(35)	17.1	40.0	25.7	14.3	2.9	57.1	25.7	17.1	100.0	3.5	63.6
물가통계	(49)	12.2	46.9	20.4	18.4	2.0	59.2	20.4	20.4	100.0	3.5	62.2
가계소득, 및 지출	(36)	5.6	55.6	25.0	11.1	2.8	61.1	25.0	13.9	100.0	3.5	62.5
사회통계	(98)	6.1	45.9	30.6	16.3	1.0	52.0	30.6	17.3	100.0	3.4	59.9
경제, 산업동향	(270)	7.8	51.5	22.2	17.4	1.1	59.3	22.2	18.5	100.0	3.5	61.9
도소매, 서비스업동향	(15)	13.3	46.7	26.7	13.3	.0	60.0	26.7	13.3	100.0	3.6	65.0
사업체 및 기업활동	(17)	.0	58.8	17.6	23.5	.0	58.8	17.6	23.5	100.0	3.4	58.8
농, 어업통계	(20)	10.0	40.0	35.0	10.0	5.0	50.0	35.0	15.0	100.0	3.4	60.0
지역통계	(11)	27.3	27.3	36.4	9.1	.0	54.5	36.4	9.1	100.0	3.7	68.2
기타	(53)	15.1	30.2	30.2	22.6	1.9	45.3	30.2	24.5	100.0	3.3	58.5
탐색경로												
인터넷/ PC통신	(493)	9.3	47.9	26.8	14.4	1.6	57.2	26.8	16.0	100.0	3.5	62.2
통계 간행물	(54)	14.8	44.4	22.2	18.5	.0	59.3	22.2	18.5	100.0	3.6	63.9
전화/ 팩스	(6)	.0	83.3	16.7	.0	.0	83.3	16.7	.0	100.0	3.8	70.8
통계청 방문	(88)	11.4	46.6	18.2	23.9	.0	58.0	18.2	23.9	100.0	3.5	61.4
뉴스나 신문보도	(74)	6.8	48.6	20.3	20.3	4.1	55.4	20.3	24.3	100.0	3.3	58.4
기타	(6)	16.7	33.3	16.7	33.3	.0	50.0	16.7	33.3	100.0	3.3	58.3

문6. 통계청의 행정서비스를 이용하실 때, 담당 공무원이 업무내용을 잘 알고 있었습니까?

	사례수	매우 그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	우응답	종합				계	평균(R)	100점 평균(R)
								긍정	보통	부정	우응답			
전체	(694)	15.0	48.3	24.4	7.1	.7	4.6	63.3	24.4	7.8	4.6	100.0	3.7	68.3
성별														
남	(527)	14.4	49.9	24.7	6.1	.6	4.4	64.3	24.7	6.6	4.4	100.0	3.7	68.7
여	(167)	16.8	43.1	23.4	10.2	1.2	5.4	59.9	23.4	11.4	5.4	100.0	3.7	66.9
연령														
20대	(293)	15.7	48.1	24.2	7.5	.7	3.8	63.8	24.2	8.2	3.8	100.0	3.7	68.4
30대	(271)	11.8	46.5	27.3	7.7	1.1	5.5	58.3	27.3	8.9	5.5	100.0	3.6	65.9
40대	(91)	15.4	54.9	19.8	5.5	.0	4.4	70.3	19.8	5.5	4.4	100.0	3.8	71.0
50대 이상	(39)	30.8	46.2	15.4	2.6	.0	5.1	76.9	15.4	2.6	5.1	100.0	4.1	77.7
구분														
통계 간행물 이용자	(62)	8.1	71.0	14.5	1.6	.0	4.8	79.0	14.5	1.6	4.8	100.0	3.9	72.5
이메일 클럽 가입자	(85)	5.9	42.4	34.1	3.5	.0	14.1	48.2	34.1	3.5	14.1	100.0	3.6	64.7
표준분류 질의	(16)	18.8	37.5	18.8	6.3	.0	18.8	56.3	18.8	6.3	18.8	100.0	3.8	71.2
주요행정 전산자료 이용자	(23)	34.8	34.8	17.4	8.7	.0	4.3	69.6	17.4	8.7	4.3	100.0	4.0	75.0
홈페이지 민원인	(267)	7.9	42.7	32.6	12.0	.7	4.1	50.6	32.6	12.7	4.1	100.0	3.5	61.7
민원(도서)실 이용자	(241)	25.7	52.7	15.4	4.1	1.2	.8	78.4	15.4	5.4	.8	100.0	4.0	74.6
직업														
사무/관리/경영	(277)	12.3	46.2	28.5	7.6	.0	5.4	58.5	28.5	7.6	5.4	100.0	3.7	66.7
전문직	(172)	19.2	54.7	18.0	4.7	.0	3.5	73.8	18.0	4.7	3.5	100.0	3.9	72.9
기술/생산/판매/서비스	(74)	12.2	51.4	24.3	5.4	2.7	4.1	63.5	24.3	8.1	4.1	100.0	3.7	66.9
자영업	(18)	5.6	44.4	16.7	16.7	5.6	11.1	50.0	16.7	22.2	11.1	100.0	3.3	57.8
학생	(131)	16.8	45.8	26.0	7.6	1.5	2.3	62.6	26.0	9.2	2.3	100.0	3.7	67.6
주부/무직/기타	(22)	22.7	31.8	18.2	13.6	.0	13.6	54.5	18.2	13.6	13.6	100.0	3.7	68.4
근우처														
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(35)	5.7	65.7	14.3	5.7	2.9	5.7	71.4	14.3	8.6	5.7	100.0	3.7	67.4
학교/연구기관/연구기관	(110)	22.7	53.6	15.5	6.4	.0	1.8	76.4	15.5	6.4	1.8	100.0	3.9	73.6
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(388)	12.9	47.4	27.1	7.0	.5	5.2	60.3	27.1	7.5	5.2	100.0	3.7	67.2
기타(자영업/주부/학생)	(161)	16.8	42.9	26.1	8.1	1.2	5.0	59.6	26.1	9.3	5.0	100.0	3.7	67.3
통계 관심도														
있다	(413)	17.2	47.2	23.0	8.0	.5	4.1	64.4	23.0	8.5	4.1	100.0	3.8	68.9
없다	(47)	12.8	59.6	14.9	4.3	.0	8.5	72.3	14.9	4.3	8.5	100.0	3.9	72.1
보통	(234)	11.5	47.9	28.6	6.0	1.3	4.7	59.4	28.6	7.3	4.7	100.0	3.7	66.4
관심분야														
인구, 주택통계	(129)	22.5	45.7	19.4	12.4	.0	.0	68.2	19.4	12.4	.0	100.0	3.8	69.6
고용통계	(35)	20.0	42.9	20.0	5.7	5.7	5.7	62.9	20.0	11.4	5.7	100.0	3.7	67.4
물가통계	(49)	10.2	63.3	12.2	10.2	.0	4.1	73.5	12.2	10.2	4.1	100.0	3.8	69.1
가계소득, 및 지출	(36)	16.7	63.9	13.9	2.8	2.8	.0	80.6	13.9	5.6	.0	100.0	3.9	72.2
사회통계	(98)	11.2	49.0	27.6	5.1	1.0	6.1	60.2	27.6	6.1	6.1	100.0	3.7	67.1
경제, 산업동향	(270)	13.3	43.3	28.5	7.4	.4	7.0	56.7	28.5	7.8	7.0	100.0	3.7	66.6
도소매, 서비스업동향	(15)	26.7	46.7	20.0	6.7	.0	.0	73.3	20.0	6.7	.0	100.0	3.9	73.3
사업체 및 기업활동	(17)	11.8	17.6	47.1	17.6	.0	5.9	29.4	47.1	17.6	5.9	100.0	3.3	56.3
농, 어업통계	(20)	10.0	75.0	15.0	.0	.0	.0	85.0	15.0	.0	.0	100.0	4.0	73.8
지역통계	(11)	27.3	36.4	27.3	9.1	.0	.0	63.6	27.3	9.1	.0	100.0	3.8	70.5
기타	(53)	11.3	54.7	24.5	3.8	.0	5.7	66.0	24.5	3.8	5.7	100.0	3.8	69.5
탐색경로														
인터넷/ PC통신	(493)	14.6	50.5	22.5	6.3	.6	5.5	65.1	22.5	6.9	5.5	100.0	3.8	69.1
통계 간행물	(54)	20.4	51.9	18.5	7.4	.0	1.9	72.2	18.5	7.4	1.9	100.0	3.9	71.7
전화/ 팩스	(6)	16.7	83.3	.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	4.2	79.2
통계청 방문	(88)	13.6	40.9	33.0	11.4	1.1	.0	54.5	33.0	12.5	.0	100.0	3.5	63.6
뉴스나 신문보도	(74)	14.9	41.9	27.0	9.5	1.4	5.4	56.8	27.0	10.8	5.4	100.0	3.6	65.7
기타	(6)	16.7	33.3	50.0	.0	.0	.0	50.0	50.0	.0	.0	100.0	3.7	66.7

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	(694)	20.2	51.4	20.2	3.5	.1	4.6	71.6	20.2	3.6	4.6	100.0	3.9	73.1
성별														
남	(527)	20.1	51.8	20.7	2.8	.0	4.6	71.9	20.7	2.8	4.6	100.0	3.9	73.4
여	(167)	20.4	50.3	18.6	5.4	.6	4.8	70.7	18.6	6.0	4.8	100.0	3.9	72.2
연령														
20대	(293)	19.8	50.9	22.5	3.1	.3	3.4	70.6	22.5	3.4	3.4	100.0	3.9	72.4
30대	(271)	14.4	53.9	21.8	4.1	.0	5.9	68.3	21.8	4.1	5.9	100.0	3.8	70.9
40대	(91)	29.7	49.5	12.1	4.4	.0	4.4	79.1	12.1	4.4	4.4	100.0	4.1	77.3
50대 이상	(39)	41.0	43.6	10.3	.0	.0	5.1	84.6	10.3	.0	5.1	100.0	4.3	83.1
구분														
통계 간행물 이용자	(62)	14.5	59.7	17.7	3.2	.0	4.8	74.2	17.7	3.2	4.8	100.0	3.9	72.5
이메일 클립 가입자	(85)	8.2	49.4	27.1	2.4	.0	12.9	57.6	27.1	2.4	12.9	100.0	3.7	68.2
표준분류 질의	(16)	12.5	56.3	6.3	6.3	.0	18.8	68.8	6.3	6.3	18.8	100.0	3.9	73.1
주문형 전산자료 이용자	(23)	34.8	39.1	17.4	4.3	.0	4.3	73.9	17.4	4.3	4.3	100.0	4.1	77.3
홈페이지 민원인	(267)	13.5	46.8	30.0	4.5	.4	4.9	60.3	30.0	4.9	4.9	100.0	3.7	68.0
민원(도서)실 이용자	(241)	32.4	56.0	8.7	2.5	.0	.4	88.4	8.7	2.5	.4	100.0	4.2	79.7
직업														
사무/관리/경영	(277)	13.7	52.7	24.5	4.0	.0	5.1	66.4	24.5	4.0	5.1	100.0	3.8	70.1
전문직	(172)	29.7	49.4	14.0	3.5	.0	3.5	79.1	14.0	3.5	3.5	100.0	4.1	77.3
기술/생산/판매/서비스	(74)	17.6	59.5	14.9	2.7	.0	5.4	77.0	14.9	2.7	5.4	100.0	4.0	74.3
자영업	(18)	11.1	68.7	11.1	.0	.0	11.1	77.8	11.1	.0	11.1	100.0	4.0	75.0
학생	(131)	22.9	48.1	22.1	3.8	.8	2.3	71.0	22.1	4.6	2.3	100.0	3.9	72.7
주부/무직/기타	(22)	27.3	31.8	27.3	.0	.0	13.6	59.1	27.3	.0	13.6	100.0	4.0	75.0
근우체														
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(35)	14.3	65.7	14.3	.0	.0	5.7	80.0	14.3	.0	5.7	100.0	4.0	75.0
학계/언론기관/연구기관	(110)	30.0	49.1	14.5	4.5	.0	1.8	79.1	14.5	4.5	1.8	100.0	4.1	76.6
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(388)	17.0	53.1	21.1	3.6	.0	5.2	70.1	21.1	3.6	5.2	100.0	3.9	72.0
기타(자영업/주부/학생)	(161)	22.4	46.0	23.0	3.1	.6	5.0	68.3	23.0	3.7	5.0	100.0	3.9	72.7
통계 관심도														
있다	(413)	21.3	52.8	17.7	4.1	.0	4.1	74.1	17.7	4.1	4.1	100.0	4.0	73.8
없다	(47)	27.7	46.8	19.1	.0	.0	6.4	74.5	19.1	.0	6.4	100.0	4.1	77.3
보통	(234)	16.7	50.0	24.8	3.0	.4	5.1	66.7	24.8	3.4	5.1	100.0	3.8	70.9
관심분야														
인구, 주택통계	(129)	27.9	49.6	17.1	4.7	.0	.8	77.5	17.1	4.7	.8	100.0	4.0	75.4
고용통계	(35)	28.6	48.6	11.4	2.9	2.9	5.7	77.1	11.4	5.7	5.7	100.0	4.0	75.8
물가통계	(49)	20.4	51.0	20.4	4.1	.0	4.1	71.4	20.4	4.1	4.1	100.0	3.9	72.9
가계소득, 및 지출	(36)	25.0	61.1	13.9	.0	.0	.0	86.1	13.9	.0	.0	100.0	4.1	77.8
사회통계	(98)	15.3	51.0	23.5	5.1	.0	5.1	66.3	23.5	5.1	5.1	100.0	3.8	70.2
경제, 산업동향	(270)	16.7	52.2	21.1	3.3	.0	6.7	68.9	21.1	3.3	6.7	100.0	3.9	72.0
도소매, 서비스업동향	(15)	33.3	33.3	26.7	.0	.0	6.7	66.7	26.7	.0	6.7	100.0	4.1	76.8
사업체 및 기업활동	(17)	5.9	64.7	23.5	.0	.0	5.9	70.6	23.5	.0	5.9	100.0	3.8	70.3
농, 어업통계	(20)	25.0	65.0	10.0	.0	.0	.0	90.0	10.0	.0	.0	100.0	4.2	78.8
지역통계	(11)	27.3	54.5	18.2	.0	.0	.0	81.8	18.2	.0	.0	100.0	4.1	77.3
기타	(53)	22.6	47.2	20.8	3.8	.0	5.7	69.8	20.8	3.8	5.7	100.0	3.9	73.5
탐색경로														
인터넷/ PC통신	(493)	18.7	53.1	19.3	3.2	.2	5.5	71.8	19.3	3.4	5.5	100.0	3.9	73.0
통계 간행물	(54)	24.1	57.4	16.7	.0	.0	1.9	81.5	16.7	.0	1.9	100.0	4.1	76.9
전화/ 팩스	(6)	16.7	50.0	.0	33.3	.0	.0	66.7	.0	33.3	.0	100.0	3.5	62.5
통계청 방문	(88)	26.1	44.3	26.1	3.4	.0	.0	70.5	26.1	3.4	.0	100.0	3.9	73.3
뉴스나 신문보도	(74)	24.3	50.0	16.2	4.1	.0	5.4	74.3	16.2	4.1	5.4	100.0	4.0	75.0
기타	(6)	16.7	33.3	50.0	.0	.0	.0	50.0	50.0	.0	.0	100.0	3.7	66.7

문8. 요청하신 행정서비스가 처리되는데 소요된 시간에 대해서 만족하십니까?

	사례수	매우 그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	무응답	종합				계	평균(R)	100점 평균(R)
								긍정	보통	부정	무응답			
전체	(694)	11.5	48.3	23.2	11.8	1.6	3.6	59.8	23.2	13.4	3.6	100.0	3.6	64.6
성별														
남	(527)	10.6	50.1	22.6	11.2	1.5	4.0	60.7	22.6	12.7	4.0	100.0	3.6	64.9
여	(167)	14.4	42.5	25.1	13.8	1.8	2.4	56.9	25.1	15.6	2.4	100.0	3.6	63.8
연령														
20대	(293)	9.9	47.8	24.9	11.6	2.0	3.8	57.7	24.9	13.7	3.8	100.0	3.5	63.5
30대	(271)	8.9	49.1	21.0	15.1	1.8	4.1	57.9	21.0	17.0	4.1	100.0	3.5	62.5
40대	(91)	15.4	53.8	23.1	6.6	.0	1.1	69.2	23.1	6.6	1.1	100.0	3.8	69.7
50대 이상	(39)	33.3	33.3	25.6	2.6	.0	5.1	66.7	25.6	2.6	5.1	100.0	4.0	75.7
구분														
통계 간행물 이용자	(62)	12.9	51.6	25.8	9.7	.0	.0	64.5	25.8	9.7	.0	100.0	3.7	66.9
이메일 클럽 가입자	(85)	2.4	55.3	24.7	8.2	.0	9.4	57.6	24.7	8.2	9.4	100.0	3.6	64.3
표준분류 질의	(16)	6.3	43.8	25.0	12.5	6.3	6.3	50.0	25.0	18.8	6.3	100.0	3.3	58.3
주문형 전자자료 이용자	(23)	8.7	39.1	26.1	21.7	4.3	.0	47.8	26.1	26.1	.0	100.0	3.3	56.5
홈페이지 민원인	(267)	13.1	49.8	17.6	16.1	1.9	1.5	62.9	17.6	18.0	1.5	100.0	3.6	64.3
민원(도서)실 이용자	(241)	13.3	44.4	27.8	7.9	1.7	5.0	57.7	27.8	9.5	5.0	100.0	3.6	65.7
직업														
사무/관리/경영	(277)	7.9	52.0	22.4	13.0	1.4	3.2	59.9	22.4	14.4	3.2	100.0	3.5	63.4
전문직	(172)	18.0	42.4	22.1	12.8	1.7	2.9	60.5	22.1	14.5	2.9	100.0	3.6	66.0
기술/생산/판매/서비스	(74)	9.5	56.8	27.0	4.1	1.4	1.4	66.2	27.0	5.4	1.4	100.0	3.7	67.5
자영업	(18)	.0	55.6	11.1	27.8	.0	5.6	55.6	11.1	27.8	5.6	100.0	3.3	57.4
학생	(131)	9.9	47.3	25.2	10.7	2.3	4.6	57.3	25.2	13.0	4.6	100.0	3.5	63.6
주부/무직/기타	(22)	31.8	18.2	27.3	9.1	.0	13.6	50.0	27.3	9.1	13.6	100.0	3.8	71.1
근우처														
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(35)	17.1	48.6	20.0	14.3	.0	.0	65.7	20.0	14.3	.0	100.0	3.7	67.1
학계/연론기관/연구기관	(110)	16.4	45.5	23.6	11.8	2.7	.0	61.8	23.6	14.5	.0	100.0	3.6	65.2
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(388)	9.3	51.8	21.6	12.4	1.3	3.6	61.1	21.6	13.7	3.6	100.0	3.6	64.4
기타(자영업/주부/학생)	(161)	12.4	41.6	27.3	9.9	1.9	6.8	54.0	27.3	11.8	6.8	100.0	3.6	64.2
통계 관심도														
있다	(413)	12.1	49.9	21.8	11.9	1.5	2.9	62.0	21.8	13.3	2.9	100.0	3.6	65.3
없다	(47)	12.8	44.7	29.8	6.4	4.3	2.1	57.4	29.8	10.6	2.1	100.0	3.6	64.1
보통	(234)	10.3	46.2	24.4	12.8	1.3	5.1	56.4	24.4	14.1	5.1	100.0	3.5	63.5
관심분야														
인구, 주택통계	(129)	12.4	48.1	24.8	10.1	2.3	2.3	60.5	24.8	12.4	2.3	100.0	3.6	64.9
고용통계	(35)	14.3	42.9	22.9	5.7	5.7	8.6	57.1	22.9	11.4	8.6	100.0	3.6	64.8
물가통계	(49)	18.4	44.9	26.5	4.1	2.0	4.1	63.3	26.5	6.1	4.1	100.0	3.8	69.1
가계소득, 및 지출	(36)	8.3	52.8	30.6	8.3	.0	.0	61.1	30.6	8.3	.0	100.0	3.6	65.3
사회통계	(98)	7.1	49.0	25.5	13.3	1.0	4.1	56.1	25.5	14.3	4.1	100.0	3.5	62.5
경제, 산업동향	(270)	10.0	49.6	21.1	15.2	1.1	3.0	59.6	21.1	16.3	3.0	100.0	3.5	63.5
도소매, 서비스업동향	(15)	13.3	46.7	20.0	.0	.0	20.0	60.0	20.0	.0	20.0	100.0	3.9	72.9
사업체 및 기업활동	(17)	.0	82.4	.0	11.8	5.9	.0	82.4	.0	17.6	.0	100.0	3.6	64.7
농, 어업통계	(20)	15.0	55.0	25.0	5.0	.0	.0	70.0	25.0	5.0	.0	100.0	3.8	70.0
지역통계	(11)	27.3	27.3	27.3	18.2	.0	.0	54.5	27.3	18.2	.0	100.0	3.6	65.9
기타	(53)	13.2	50.9	18.9	11.3	.0	5.7	64.2	18.9	11.3	5.7	100.0	3.7	67.5
탐색경로														
인터넷/ PC통신	(493)	11.8	50.1	20.9	12.4	1.2	3.7	61.9	20.9	13.6	3.7	100.0	3.6	65.3
통계 간행물	(54)	16.7	42.6	24.1	11.1	3.7	1.9	59.3	24.1	14.8	1.9	100.0	3.6	64.6
전화/ 팩스	(6)	.0	.0	83.3	16.7	.0	.0	83.3	16.7	.0	.0	100.0	2.8	45.8
통계청 방문	(88)	12.5	46.6	27.3	9.1	1.1	3.4	59.1	27.3	10.2	3.4	100.0	3.6	65.6
뉴스나 신문보도	(74)	6.8	51.4	23.0	10.8	2.7	5.4	58.1	23.0	13.5	5.4	100.0	3.5	62.9
기타	(6)	16.7	.0	50.0	33.3	.0	.0	16.7	50.0	33.3	.0	100.0	3.0	50.0

문9. 선생님께서는 통계청의 민원처리 과정 전반에 대해 어느정도 만족하십니까?

	사례수	매우 만족	대체로 만족	보통	대체로 불만족	매우 불만족	무응답	종합				계	평균(R)	100점 평균(R)
								만족	보통	불만족	무응답			
전체	(694)	6.3	50.1	33.6	8.5	.7	.7	56.5	33.6	9.2	.7	100.0	3.5	63.3
성별														
남	(527)	6.3	50.9	33.8	7.8	.6	.8	57.1	33.8	8.3	.8	100.0	3.5	63.7
여	(167)	6.6	47.9	32.9	10.8	1.2	.6	54.5	32.9	12.0	.6	100.0	3.5	62.0
연령														
20대	(293)	5.5	50.5	33.8	8.5	1.0	.7	56.0	33.8	9.6	.7	100.0	3.5	62.8
30대	(271)	2.2	51.3	35.8	9.6	.7	.4	53.5	35.8	10.3	.4	100.0	3.4	61.2
40대	(91)	13.2	49.5	30.8	5.5	.0	1.1	62.6	30.8	5.5	1.1	100.0	3.7	67.8
50대 이상	(39)	25.6	41.0	23.1	7.7	.0	2.6	66.7	23.1	7.7	2.6	100.0	3.9	71.7
구분														
통계 간행물 이용자	(62)	11.3	66.1	22.6	.0	.0	.0	77.4	22.6	.0	.0	100.0	3.9	72.2
이메일 클럽 가입자	(85)	5.9	51.8	36.5	3.5	.0	2.4	57.6	36.5	3.5	2.4	100.0	3.6	65.4
표준분류 질의	(16)	.0	43.8	56.3	.0	.0	.0	43.8	56.3	.0	.0	100.0	3.4	60.9
주요형 전산자료 이용자	(23)	4.3	52.2	30.4	13.0	.0	.0	56.5	30.4	13.0	.0	100.0	3.5	62.0
홈페이지 민원인	(267)	6.7	44.2	35.6	12.0	1.1	.4	50.9	35.6	13.1	.4	100.0	3.4	60.9
민원(도서)실 이용자	(241)	5.4	52.3	32.0	8.7	.8	.8	57.7	32.0	9.5	.8	100.0	3.5	63.3
직업														
사무/관리/경영	(277)	4.3	49.8	36.8	7.2	.7	1.1	54.2	36.8	7.9	1.1	100.0	3.5	62.6
전문직	(172)	12.2	49.4	28.5	8.7	1.2	.0	61.6	28.5	9.9	.0	100.0	3.6	65.7
기술/생산/판매/서비스	(74)	2.7	55.4	33.8	8.1	.0	.0	58.1	33.8	8.1	.0	100.0	3.5	63.2
자영업	(18)	.0	44.4	44.4	11.1	.0	.0	44.4	44.4	11.1	.0	100.0	3.3	58.3
학생	(131)	4.6	51.9	31.3	10.7	.8	.8	56.5	31.3	11.5	.8	100.0	3.5	62.3
주부/무직/기타	(22)	13.6	36.4	36.4	9.1	.0	4.5	50.0	36.4	9.1	4.5	100.0	3.6	64.3
근무처														
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(35)	5.7	71.4	22.9	.0	.0	.0	77.1	22.9	.0	.0	100.0	3.8	70.7
학교/연론기관/연구기관	(110)	15.5	45.5	30.0	7.3	1.8	.0	60.9	30.0	9.1	.0	100.0	3.7	66.4
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(388)	3.9	50.0	36.1	9.0	.5	.5	53.9	36.1	9.5	.5	100.0	3.5	62.0
기타(자영업/주부/학생)	(161)	6.2	49.1	32.3	9.9	.6	1.9	55.3	32.3	10.6	1.9	100.0	3.5	62.8
통계 관심도														
있다	(413)	8.0	54.7	27.6	8.5	.5	.7	62.7	27.6	9.0	.7	100.0	3.6	65.4
없다	(47)	6.4	44.7	36.2	10.6	2.1	.0	51.1	36.2	12.8	.0	100.0	3.4	60.6
보통	(234)	3.4	43.2	43.6	8.1	.9	.9	46.6	43.6	9.0	.9	100.0	3.4	60.1
관심분야														
인구, 주택통계	(129)	10.1	48.8	30.2	10.1	.8	.0	58.9	30.2	10.9	.0	100.0	3.6	64.3
고용통계	(35)	.0	48.6	34.3	11.4	2.9	2.9	48.6	34.3	14.3	2.9	100.0	3.3	58.1
물가통계	(49)	6.1	38.8	44.9	8.2	2.0	.0	44.9	44.9	10.2	.0	100.0	3.4	59.7
가계소득, 및 지출	(36)	2.8	38.9	55.6	2.8	.0	.0	41.7	55.6	2.8	.0	100.0	3.4	60.4
사회통계	(98)	10.2	50.0	25.5	11.2	.0	3.1	60.2	25.5	11.2	3.1	100.0	3.6	65.3
경제, 산업동향	(270)	4.8	53.3	34.1	7.0	.4	.4	58.1	34.1	7.4	.4	100.0	3.6	63.8
도소매, 서비스업동향	(15)	.0	53.3	26.7	13.3	6.7	.0	53.3	26.7	20.0	.0	100.0	3.3	56.7
사업체 및 기업활동	(17)	.0	47.1	35.3	17.6	.0	.0	47.1	35.3	17.6	.0	100.0	3.3	57.4
농, 어업통계	(20)	10.0	50.0	35.0	5.0	.0	.0	60.0	35.0	5.0	.0	100.0	3.7	66.3
지역통계	(11)	18.2	54.5	18.2	9.1	.0	.0	72.7	18.2	9.1	.0	100.0	3.8	70.5
기타	(53)	3.8	60.4	28.3	7.5	.0	.0	64.2	28.3	7.5	.0	100.0	3.6	65.1
탐색경로														
인터넷/ PC통신	(493)	6.9	50.9	32.9	8.3	.6	.4	57.8	32.9	8.9	.4	100.0	3.6	63.8
통계 간행물	(54)	14.8	44.4	27.8	13.0	.0	.0	59.3	27.8	13.0	.0	100.0	3.6	65.3
전화/ 팩스	(6)	.0	33.3	33.3	33.3	.0	.0	33.3	33.3	33.3	.0	100.0	3.0	50.0
통계청 방문	(88)	5.7	48.9	36.4	6.8	.0	2.3	54.5	36.4	6.8	2.3	100.0	3.5	63.7
뉴스나 신문보도	(74)	2.7	50.0	36.5	6.8	2.7	1.4	52.7	36.5	9.5	1.4	100.0	3.4	61.0
기타	(6)	.0	50.0	33.3	16.7	.0	.0	50.0	33.3	16.7	.0	100.0	3.3	58.3

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)	13.5	39.6	18.4	26.2	2.3	53.1	18.4	28.5	100.0	3.4	59.0
성별												
남	(739)	13.7	39.5	18.3	26.4	2.2	53.2	18.3	28.6	100.0	3.4	59.0
여	(261)	13.0	39.8	18.8	25.7	2.7	52.9	18.8	28.4	100.0	3.3	58.7
연령												
20대	(395)	10.9	38.5	19.5	27.8	3.3	49.4	19.5	31.1	100.0	3.3	56.5
30대	(401)	12.0	37.9	19.5	28.7	2.0	49.9	19.5	30.7	100.0	3.3	57.3
40대	(149)	20.8	46.3	14.1	18.1	.7	67.1	14.1	18.8	100.0	3.7	67.1
50대 이상	(55)	23.6	41.8	14.5	18.2	1.8	65.5	14.5	20.0	100.0	3.7	66.8
구분												
통계 간행물 이용자	(150)	17.3	48.7	17.3	16.7	.0	66.0	17.3	16.7	100.0	3.7	66.7
이메일 클럽 가입자	(152)	13.2	47.4	23.7	14.5	1.3	60.5	23.7	15.8	100.0	3.6	64.1
표준문류 절약 절약	(34)	23.5	47.1	8.8	17.6	2.9	70.6	8.8	20.6	100.0	3.7	67.6
주요행정 전산자료 이용자	(30)	26.7	43.3	20.0	10.0	.0	70.0	20.0	10.0	100.0	3.9	71.7
홈페이지 만원인	(315)	7.6	29.2	15.6	42.5	5.1	36.8	15.6	47.6	100.0	2.9	47.9
면원(도서)실 이용자	(319)	15.4	40.8	20.1	22.6	1.3	56.1	20.1	23.8	100.0	3.5	61.6
직업												
사무/관리/경영	(433)	14.3	40.0	18.0	25.6	2.1	54.3	18.0	27.7	100.0	3.4	59.7
전문직	(252)	14.7	43.3	17.9	22.2	2.0	57.9	17.9	24.2	100.0	3.5	61.6
기술/생산/판매/서비스	(84)	13.1	29.8	23.8	32.1	1.2	42.9	23.8	33.3	100.0	3.2	55.4
자영업	(22)	9.1	40.9	9.1	40.9	.0	50.0	9.1	40.9	100.0	3.2	54.5
학생	(178)	11.8	38.8	16.3	30.3	2.8	50.6	16.3	33.1	100.0	3.3	56.6
주부/무직/기타	(31)	6.5	35.5	32.3	16.1	9.7	41.9	32.3	25.8	100.0	3.1	53.2
근무처												
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(73)	24.7	39.7	19.2	15.1	1.4	64.4	19.2	16.4	100.0	3.7	67.8
학계/언론기관/연구기관	(179)	16.2	44.1	20.7	16.8	2.2	60.3	20.7	19.0	100.0	3.6	63.8
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(529)	12.1	38.6	17.2	30.4	1.7	50.7	17.2	32.1	100.0	3.3	57.2
기타(자영업/주부/학생)	(219)	11.0	38.4	19.2	27.4	4.1	49.3	19.2	31.5	100.0	3.2	56.2
통계 관심도												
있다	(572)	13.6	42.8	17.8	23.4	2.3	56.5	17.8	25.7	100.0	3.4	60.5
없다	(77)	20.8	31.2	16.9	29.9	1.3	51.9	16.9	31.2	100.0	3.4	60.1
보통	(351)	11.7	36.2	19.7	29.9	2.6	47.9	19.7	32.5	100.0	3.2	56.1
관심분야												
인구, 주택통계	(163)	15.3	40.5	14.7	27.6	1.8	55.8	14.7	29.4	100.0	3.4	60.0
고용통계	(54)	14.8	40.7	11.1	33.3	.0	55.6	11.1	33.3	100.0	3.4	59.3
물가통계	(83)	15.7	39.8	13.3	25.3	6.0	55.4	13.3	31.3	100.0	3.3	58.4
기계소득, 및 지출	(45)	8.9	51.1	22.2	13.3	4.4	60.0	22.2	17.8	100.0	3.5	61.7
사회통계	(140)	7.1	36.4	19.3	35.0	2.1	43.6	19.3	37.1	100.0	3.1	52.9
경제, 산업동향	(392)	12.2	41.1	19.9	24.2	2.6	53.3	19.9	26.8	100.0	3.4	59.1
도소매, 서비스업동향	(26)	15.4	42.3	15.4	23.1	3.8	57.7	15.4	26.9	100.0	3.4	60.6
사업체 및 기업활동	(23)	8.7	39.1	26.1	21.7	4.3	47.8	26.1	26.1	100.0	3.3	56.5
농, 어업통계	(31)	12.9	41.9	35.5	9.7	.0	54.8	35.5	9.7	100.0	3.6	64.5
지역통계	(16)	18.8	50.0	12.5	18.8	.0	68.8	12.5	18.8	100.0	3.7	67.2
기타	(77)	20.8	28.6	15.6	31.2	3.9	49.4	15.6	35.1	100.0	3.3	57.8
탐색경로												
인터넷/ PC통신	(706)	13.9	39.9	17.6	26.6	2.0	53.8	17.6	28.6	100.0	3.4	59.3
통계 간행물	(81)	9.9	39.5	17.3	29.6	3.7	49.4	17.3	33.3	100.0	3.2	55.6
전화/ 팩스	(7)	28.6	42.9	.0	28.6	.0	71.4	.0	28.6	100.0	3.7	67.9
통계청 방문	(121)	13.2	40.5	22.3	22.3	1.7	53.7	22.3	24.0	100.0	3.4	60.3
뉴스나 신문보도	(113)	9.7	33.6	20.4	31.0	5.3	43.4	20.4	36.3	100.0	3.1	52.9
기타	(7)	28.6	14.3	28.6	28.6	.0	42.9	28.6	28.6	100.0	3.4	60.7

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

	사례수	매우 그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	우응답	총합				계	평균(R)	100점 평균(R)
								긍정	보통	부정	우응답			
전체	(1000)	8.1	36.5	29.2	21.5	1.9	2.8	44.6	29.2	23.4	2.8	100.0	3.3	57.0
성별														
남	(739)	9.1	36.5	29.1	20.8	2.2	2.3	45.6	29.1	23.0	2.3	100.0	3.3	57.5
여	(261)	5.4	36.4	29.5	23.4	1.1	4.2	41.8	29.5	24.5	4.2	100.0	3.2	55.6
연령														
20대	(395)	7.6	34.7	32.2	21.5	2.0	2.0	42.3	32.2	23.5	2.0	100.0	3.2	56.2
30대	(401)	7.2	32.9	29.2	26.2	.7	3.7	40.1	29.2	26.9	3.7	100.0	3.2	55.1
40대	(149)	8.7	45.6	27.5	13.4	3.4	1.3	54.4	27.5	16.8	1.3	100.0	3.4	60.9
50대 이상	(55)	16.4	50.9	12.7	9.1	5.5	5.5	67.3	12.7	14.5	5.5	100.0	3.7	66.8
구분														
통계 간행물 이용자	(150)	6.0	50.7	26.0	14.7	.0	2.7	56.7	26.0	14.7	2.7	100.0	3.5	62.3
이메일 클럽 가입자	(152)	5.9	42.1	34.2	16.4	.0	1.3	48.0	34.2	16.4	1.3	100.0	3.4	59.5
표준분류 정의	(34)	17.6	23.5	26.5	14.7	5.9	11.8	41.2	26.5	20.6	11.8	100.0	3.4	59.2
주요형 전산자료 이용자	(30)	13.3	36.7	10.0	33.3	6.7	.0	50.0	10.0	40.0	.0	100.0	3.2	54.2
홈페이지 민원인	(315)	6.3	30.2	30.2	27.6	2.5	3.2	36.5	30.2	30.2	3.2	100.0	3.1	52.6
민원(도서)실 이용자	(319)	10.3	34.8	29.5	20.7	2.2	2.5	45.1	29.5	22.9	2.5	100.0	3.3	57.8
직업														
사무/관리/경영	(433)	6.7	38.1	30.5	21.0	1.4	2.3	44.8	30.5	22.4	2.3	100.0	3.3	57.1
전문직	(252)	8.3	38.5	25.4	21.8	3.2	2.8	46.8	25.4	25.0	2.8	100.0	3.3	56.9
기술/생산/판매/서비스	(84)	8.3	33.3	33.3	21.4	1.2	2.4	41.7	33.3	22.6	2.4	100.0	3.3	56.7
자영업	(22)	4.5	36.4	40.9	18.2	.0	.0	40.9	40.9	18.2	.0	100.0	3.3	56.8
학생	(178)	10.7	32.0	30.3	21.3	1.7	3.9	42.7	30.3	23.0	3.9	100.0	3.3	57.5
주부/무직/기타	(31)	12.9	32.3	16.1	29.0	3.2	6.5	45.2	16.1	32.3	6.5	100.0	3.2	56.0
근무처														
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(73)	9.6	45.2	24.7	15.1	.0	5.5	54.8	24.7	15.1	5.5	100.0	3.5	63.0
학교/연론기관/연구기관	(179)	7.8	41.9	23.5	21.2	5.0	.6	49.7	23.5	26.3	.6	100.0	3.3	56.6
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(529)	7.0	35.3	32.1	22.1	1.1	2.3	42.3	32.1	23.3	2.3	100.0	3.3	56.4
기타(자영업/주부/학생)	(219)	10.5	32.0	28.3	22.4	1.8	5.0	42.5	28.3	24.2	5.0	100.0	3.3	57.1
통계 관심도														
있다	(572)	8.7	41.3	26.0	20.1	1.9	1.9	50.0	26.0	22.0	1.9	100.0	3.4	58.9
없다	(77)	10.4	23.4	31.2	18.2	5.2	11.7	33.8	31.2	23.4	11.7	100.0	3.2	54.4
보통	(351)	6.6	31.6	33.9	24.5	1.1	2.3	38.2	33.9	25.6	2.3	100.0	3.2	54.6
관심분야														
인구, 주택통계	(163)	8.6	42.3	27.6	17.2	2.5	1.8	50.9	27.6	19.6	1.8	100.0	3.4	59.5
고용통계	(54)	1.9	38.9	29.6	25.9	.0	3.7	40.7	29.6	25.9	3.7	100.0	3.2	54.3
물가통계	(83)	4.8	43.4	20.5	22.9	2.4	6.0	48.2	20.5	25.3	6.0	100.0	3.3	56.7
가계소득, 및 지출	(45)	8.9	51.1	22.2	15.6	2.2	.0	60.0	22.2	17.8	.0	100.0	3.5	62.2
사회통계	(140)	8.6	28.6	32.9	23.6	1.4	5.0	37.1	32.9	25.0	5.0	100.0	3.2	55.1
경제, 산업동향	(392)	6.9	37.8	29.8	20.7	2.6	2.3	44.6	29.8	23.2	2.3	100.0	3.3	56.5
도소매, 서비스업동향	(26)	11.5	26.9	38.5	19.2	.0	3.8	38.5	38.5	19.2	3.8	100.0	3.3	58.0
사업체 및 기업활동	(23)	8.7	17.4	43.5	30.4	.0	.0	26.1	43.5	30.4	.0	100.0	3.0	51.1
농, 어업통계	(31)	12.9	41.9	22.6	22.6	.0	.0	54.8	22.6	22.6	.0	100.0	3.5	61.3
지역통계	(16)	18.8	18.8	50.0	12.5	.0	.0	37.5	50.0	12.5	.0	100.0	3.4	60.9
기타	(77)	11.7	24.7	32.5	27.3	1.3	2.6	36.4	32.5	28.6	2.6	100.0	3.2	54.7
탐색경로														
인터넷/ PC통신	(706)	8.2	35.8	28.3	23.4	1.4	2.8	44.1	28.3	24.8	2.8	100.0	3.3	56.7
통계 간행물	(81)	7.4	40.7	24.7	23.5	.0	3.7	48.1	24.7	23.5	3.7	100.0	3.3	58.3
전화/ 팩스	(7)	14.3	42.9	14.3	28.6	.0	.0	57.1	14.3	28.6	.0	100.0	3.4	60.7
통계청 방문	(121)	8.3	38.8	37.2	10.7	2.5	2.5	47.1	37.2	13.2	2.5	100.0	3.4	60.2
뉴스나 신문보도	(113)	6.2	36.3	28.3	22.1	4.4	2.7	42.5	28.3	26.5	2.7	100.0	3.2	54.5
기타	(7)	14.3	28.6	42.9	.0	14.3	.0	42.9	42.9	14.3	.0	100.0	3.3	57.1

문12. 통계청 자료는 다양한 형태로 제공되고 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)	6.1	41.7	25.5	17.7	1.1	7.9	47.8	25.5	18.8	7.9	100.0	3.4	59.2
성별														
남	(739)	6.6	43.3	23.8	17.1	1.2	8.0	49.9	23.8	18.3	8.0	100.0	3.4	60.1
여	(261)	4.6	37.2	30.3	19.5	.8	7.7	41.8	30.3	20.3	7.7	100.0	3.3	56.8
연령														
20대	(395)	5.1	41.5	25.1	17.7	1.5	9.1	46.6	25.1	19.2	9.1	100.0	3.3	58.5
30대	(401)	4.5	39.7	26.7	20.7	.7	7.7	44.1	26.7	21.4	7.7	100.0	3.3	57.2
40대	(149)	7.4	45.6	26.2	13.4	1.3	6.0	53.0	26.2	14.8	6.0	100.0	3.5	61.8
50대 이상	(55)	21.8	47.3	18.2	7.3	.0	5.5	69.1	18.2	7.3	5.5	100.0	3.9	72.1
구분														
통계 간행물 이용자	(150)	8.7	48.7	25.3	9.3	.0	8.0	57.3	25.3	9.3	8.0	100.0	3.6	65.4
이메일 클럽 가입자	(152)	6.6	42.1	27.0	17.8	.7	5.9	48.7	27.0	18.4	5.9	100.0	3.4	59.6
표준분류 결의	(34)	5.9	38.2	14.7	14.7	.0	26.5	44.1	14.7	14.7	26.5	100.0	3.5	62.0
주문형 전산자료 이용자	(30)	13.3	23.3	40.0	13.3	6.7	3.3	36.7	40.0	20.0	3.3	100.0	3.2	56.0
홈페이지 민원인	(315)	4.1	35.2	24.4	22.5	1.6	12.1	39.4	24.4	24.1	12.1	100.0	3.2	55.1
민원(도서)실 이용자	(319)	6.0	46.7	25.7	17.6	.9	3.1	52.7	25.7	18.5	3.1	100.0	3.4	60.1
직업														
사무/관리/경영	(433)	5.8	42.5	24.9	16.9	.7	9.2	48.3	24.9	17.6	9.2	100.0	3.4	59.9
전문직	(252)	8.7	39.7	25.8	19.0	2.0	4.8	48.4	25.8	21.0	4.8	100.0	3.4	59.0
기술/생산/판매/서비스	(84)	4.8	41.7	23.8	20.2	1.2	8.3	46.4	23.8	21.4	8.3	100.0	3.3	57.8
자영업	(22)	.0	63.6	9.1	18.2	.0	9.1	63.6	9.1	18.2	9.1	100.0	3.5	62.5
학생	(178)	3.4	41.6	26.1	16.9	1.1	9.0	44.9	28.1	18.0	9.0	100.0	3.3	58.0
주부/무직/기타	(31)	12.9	32.3	32.3	16.1	.0	6.5	45.2	32.3	16.1	6.5	100.0	3.4	61.2
근우처														
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(73)	9.6	41.1	27.4	6.8	.0	15.1	50.7	27.4	6.8	15.1	100.0	3.6	65.7
학교/언론기관/연구기관	(179)	11.7	39.1	25.1	17.9	2.2	3.9	50.8	25.1	20.1	3.9	100.0	3.4	60.5
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(529)	4.5	43.9	22.9	19.7	.9	8.1	48.4	22.9	20.6	8.1	100.0	3.3	58.5
기타(자영업/주부/학생)	(219)	4.1	38.8	31.5	16.4	.9	8.2	42.9	31.5	17.4	8.2	100.0	3.3	57.8
통계 관심도														
있다	(572)	8.0	45.5	22.2	17.7	1.2	5.4	53.5	22.2	18.9	5.4	100.0	3.4	61.0
없다	(77)	.0	31.2	37.7	14.3	1.3	15.6	31.2	37.7	15.6	15.6	100.0	3.2	54.2
보통	(351)	4.3	37.9	28.2	18.5	.9	10.3	42.2	28.2	19.4	10.3	100.0	3.3	57.3
관심분야														
인구, 주택통계	(163)	7.4	44.2	24.5	16.6	.6	6.7	51.5	24.5	17.2	6.7	100.0	3.4	61.0
고용통계	(54)	3.7	31.5	33.3	29.6	.0	1.9	35.2	33.3	29.6	1.9	100.0	3.1	52.4
물가통계	(83)	4.8	38.6	24.1	16.9	1.2	14.5	43.4	24.1	18.1	14.5	100.0	3.3	58.5
가계소득, 및 지출	(45)	.0	44.4	31.1	20.0	.0	4.4	44.4	31.1	20.0	4.4	100.0	3.3	56.4
사회통계	(140)	7.9	43.6	19.3	20.7	.0	8.6	51.4	19.3	20.7	8.6	100.0	3.4	60.5
경제, 산업동향	(392)	5.1	43.4	25.8	17.9	1.5	6.4	48.5	25.8	19.4	6.4	100.0	3.3	58.7
도소매, 서비스업동향	(26)	15.4	34.6	19.2	23.1	3.8	3.8	50.0	19.2	26.9	3.8	100.0	3.4	59.0
사업체 및 기업활동	(23)	.0	47.8	21.7	26.1	.0	4.3	47.8	21.7	26.1	4.3	100.0	3.2	55.7
농, 어업통계	(31)	6.5	51.6	25.8	9.7	.0	6.5	58.1	25.8	9.7	6.5	100.0	3.6	64.7
지역통계	(16)	6.3	31.3	37.5	12.5	.0	12.5	37.5	37.5	12.5	12.5	100.0	3.4	58.9
기타	(77)	9.1	33.8	27.3	10.4	2.6	16.9	42.9	27.3	13.0	16.9	100.0	3.4	60.9
탐색경로														
인터넷/ PC통신	(706)	5.4	41.4	26.2	18.3	1.1	7.6	46.7	26.2	19.4	7.6	100.0	3.3	58.6
통계 간행물	(81)	9.9	50.6	18.5	17.3	1.2	2.5	60.5	18.5	18.5	2.5	100.0	3.5	63.0
전화/ 팩스	(7)	.0	28.6	71.4	.0	.0	.0	28.6	71.4	.0	.0	100.0	3.3	57.1
통계청 방문	(121)	5.8	43.0	24.0	14.9	.0	12.4	48.8	24.0	14.9	12.4	100.0	3.5	61.3
뉴스나 신문보도	(113)	6.2	40.7	21.2	22.1	1.8	8.0	46.9	21.2	23.9	8.0	100.0	3.3	57.5
기타	(7)	14.3	28.6	28.6	28.6	.0	.0	42.9	28.6	28.6	.0	100.0	3.3	57.1

문 13. 통계청 자료는 신속하게 제공되는 편입니까?

	사례수	매우 그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	무응답	종합				계	평균(R)	100점 평균(R)
								긍정	보통	부정	무응답			
전체	(1000)	9.0	41.2	24.3	22.0	1.5	2.0	50.2	24.3	23.5	2.0	100.0	3.3	58.7
성별														
남	(739)	8.3	42.1	24.0	21.8	1.5	2.4	50.3	24.0	23.3	2.4	100.0	3.3	58.7
여	(261)	11.1	38.7	25.3	22.6	1.5	.8	49.8	25.3	24.1	.8	100.0	3.4	58.9
연령														
20대	(395)	8.6	43.5	24.6	20.5	1.8	1.0	52.2	24.6	22.3	1.0	100.0	3.4	59.3
30대	(401)	7.2	37.9	24.7	25.9	1.5	2.7	45.1	24.7	27.4	2.7	100.0	3.2	56.0
40대	(149)	11.4	42.3	26.8	18.1	.7	.7	53.7	26.8	18.8	.7	100.0	3.5	61.5
50대 이상	(55)	18.2	45.5	12.7	14.5	1.8	7.3	63.6	12.7	16.4	7.3	100.0	3.7	67.2
구분														
통계 간행물 이용자	(150)	8.0	47.3	24.7	18.0	.7	1.3	55.3	24.7	18.7	1.3	100.0	3.4	61.1
이메일 클럽 가입자	(152)	9.9	44.7	27.0	17.1	.7	.7	54.6	27.0	17.8	.7	100.0	3.5	61.6
표준분류 질의	(34)	11.8	47.1	17.6	23.5	.0	.0	58.8	17.6	23.5	.0	100.0	3.5	61.8
주문형 전산자료 이용자	(30)	16.7	36.7	26.7	20.0	.0	.0	53.3	26.7	20.0	.0	100.0	3.5	62.5
홈페이지 민원인	(315)	9.8	38.7	24.1	22.5	2.2	2.5	48.6	24.1	24.8	2.5	100.0	3.3	58.1
민원(도서)실 이용자	(319)	7.2	38.9	23.5	25.7	1.9	2.8	46.1	23.5	27.6	2.8	100.0	3.2	56.1
직업														
사무/관리/경영	(433)	9.0	41.3	24.9	22.2	.5	2.1	50.3	24.9	22.6	2.1	100.0	3.4	59.3
전문직	(252)	10.3	44.0	20.6	21.8	1.6	1.6	54.4	20.6	23.4	1.6	100.0	3.4	60.1
기술/생산/판매/서비스	(84)	4.8	38.1	28.6	22.6	2.4	3.6	42.9	28.6	25.0	3.6	100.0	3.2	55.2
자영업	(22)	.0	50.0	27.3	22.7	.0	.0	50.0	27.3	22.7	.0	100.0	3.3	56.8
학생	(178)	10.7	38.2	26.4	19.7	3.4	1.7	48.9	26.4	23.0	1.7	100.0	3.3	58.4
주부/무직/기타	(31)	6.5	35.5	19.4	32.3	3.2	3.2	41.9	19.4	35.5	3.2	100.0	3.1	52.5
근우처														
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(73)	9.6	50.7	26.0	11.0	.0	2.7	60.3	26.0	11.0	2.7	100.0	3.6	65.1
학계/언론기관/연구기관	(179)	10.6	45.8	20.7	20.7	1.1	1.1	56.4	20.7	21.8	1.1	100.0	3.4	61.2
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(529)	7.9	40.5	24.0	24.4	1.1	2.1	48.4	24.0	25.5	2.1	100.0	3.3	57.6
기타(자영업/주부/학생)	(219)	10.0	36.1	27.4	21.0	3.2	2.3	46.1	27.4	24.2	2.3	100.0	3.3	57.4
통계 관심도														
있다	(572)	10.5	43.0	22.2	20.8	1.9	1.6	53.5	22.2	22.7	1.6	100.0	3.4	60.0
없다	(77)	11.7	42.9	19.5	23.4	1.3	1.3	54.5	19.5	24.7	1.3	100.0	3.4	60.2
보통	(351)	6.0	37.9	28.8	23.6	.9	2.8	43.9	28.8	24.5	2.8	100.0	3.3	56.3
관심분야														
인구, 주택통계	(163)	9.8	39.9	22.7	23.9	3.1	.6	49.7	22.7	27.0	.6	100.0	3.3	57.4
고용통계	(54)	11.1	38.9	25.9	20.4	1.9	1.9	50.0	25.9	22.2	1.9	100.0	3.4	59.4
물가통계	(83)	9.6	38.6	26.5	21.7	.0	3.6	48.2	26.5	21.7	3.6	100.0	3.4	59.4
가계소득, 및 지출	(45)	.0	48.9	28.9	22.2	.0	.0	48.9	28.9	22.2	.0	100.0	3.3	56.7
사회통계	(140)	9.3	37.1	29.3	18.6	2.9	2.9	46.4	29.3	21.4	2.9	100.0	3.3	58.1
경제, 산업동향	(392)	7.7	43.4	23.0	22.7	1.0	2.3	51.0	23.0	23.7	2.3	100.0	3.3	58.7
도소매, 서비스업동향	(26)	7.7	38.5	15.4	34.6	.0	3.8	46.2	15.4	34.6	3.8	100.0	3.2	55.0
사업체 및 기업활동	(23)	4.3	47.8	17.4	30.4	.0	.0	52.2	17.4	30.4	.0	100.0	3.3	56.5
농, 어업통계	(31)	12.9	48.4	19.4	19.4	.0	.0	61.3	19.4	19.4	.0	100.0	3.5	63.7
지역통계	(16)	.0	37.5	43.8	18.8	.0	.0	37.5	43.8	18.8	.0	100.0	3.2	54.7
기타	(77)	14.3	46.8	18.2	18.2	1.3	1.3	61.0	18.2	19.5	1.3	100.0	3.6	63.8
탐색경로														
인터넷/ PC통신	(706)	9.3	44.3	22.8	20.3	1.8	1.4	53.7	22.8	22.1	1.4	100.0	3.4	59.9
통계 간행물	(81)	6.2	38.3	25.9	25.9	.0	3.7	44.4	25.9	25.9	3.7	100.0	3.3	56.4
전화/ 팩스	(7)	28.6	28.6	14.3	28.6	.0	.0	57.1	14.3	28.6	.0	100.0	3.6	64.3
통계청 방문	(121)	9.1	29.8	29.8	26.4	1.7	3.3	38.8	29.8	28.1	3.3	100.0	3.2	54.7
뉴스나 신문보도	(113)	4.4	38.9	25.7	27.4	.0	3.5	43.4	25.7	27.4	3.5	100.0	3.2	55.3
기타	(7)	28.6	28.6	.0	42.9	.0	.0	57.1	.0	42.9	.0	100.0	3.4	60.7

문 14. 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)	6.7	27.5	28.0	28.2	2.4	7.2	34.2	28.0	30.6	7.2	100.0	3.1	52.1
성별														
남	(739)	6.8	27.9	28.3	28.1	2.7	6.2	34.6	28.3	30.9	6.2	100.0	3.1	52.1
여	(261)	6.5	26.4	27.2	28.4	1.5	10.0	33.0	27.2	29.9	10.0	100.0	3.1	52.2
연령														
20대	(395)	5.8	27.3	28.6	29.6	2.0	6.6	33.2	28.6	31.6	6.6	100.0	3.1	51.4
30대	(401)	4.7	24.9	30.7	28.4	2.7	8.5	29.7	30.7	31.2	8.5	100.0	3.0	50.1
40대	(149)	12.8	29.5	21.5	28.9	2.0	5.4	42.3	21.5	30.9	5.4	100.0	3.2	55.9
50대 이상	(55)	10.9	41.8	21.8	14.5	3.6	7.3	52.7	21.8	18.2	7.3	100.0	3.5	61.3
구분														
통계 간행물 이용자	(150)	7.3	40.0	26.0	20.7	.0	6.0	47.3	26.0	20.7	6.0	100.0	3.4	59.0
이메일 클럽 가입자	(152)	7.9	36.2	28.3	25.7	.7	1.3	44.1	28.3	26.3	1.3	100.0	3.3	56.3
표준분류 질의	(34)	5.9	26.5	29.4	26.5	.0	11.8	32.4	29.4	26.5	11.8	100.0	3.1	53.3
주요행정 전산자료 이용자	(30)	13.3	26.7	43.3	16.7	.0	.0	40.0	43.3	16.7	.0	100.0	3.4	59.2
홈페이지 민원인	(315)	5.4	22.2	22.5	32.4	4.1	13.3	27.6	22.5	36.5	13.3	100.0	2.9	47.8
민원(도서)실 이용자	(319)	6.6	22.9	32.6	30.1	3.1	4.7	29.5	32.6	33.2	4.7	100.0	3.0	49.9
직업														
사무/관리/경영	(433)	6.5	29.3	25.9	30.0	1.8	6.5	35.8	25.9	31.9	6.5	100.0	3.1	52.3
전문직	(252)	9.5	29.4	26.6	27.4	1.6	5.6	38.9	26.6	29.0	5.6	100.0	3.2	54.7
기술/생산/판매/서비스	(84)	3.6	22.6	34.5	23.8	7.1	8.3	26.2	34.5	31.0	8.3	100.0	2.9	47.7
자영업	(22)	.0	40.9	18.2	36.4	.0	4.5	40.9	18.2	36.4	4.5	100.0	3.0	51.2
학생	(178)	5.6	23.0	32.6	26.4	2.8	9.6	28.7	32.6	29.2	9.6	100.0	3.0	50.6
주부/무직/기타	(31)	6.5	16.1	32.3	25.8	3.2	16.1	22.6	32.3	29.0	16.1	100.0	3.0	49.0
근무처														
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(73)	9.6	39.7	21.9	15.1	.0	13.7	49.3	21.9	15.1	13.7	100.0	3.5	62.7
학계/언론기관/연구기관	(179)	8.9	30.2	27.4	27.9	1.7	3.9	39.1	27.4	29.6	3.9	100.0	3.2	54.4
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(529)	6.0	26.8	27.0	31.2	2.8	6.0	32.9	27.0	34.0	6.0	100.0	3.0	50.6
기타(자영업/주부/학생)	(219)	5.5	22.8	32.9	25.6	2.7	10.5	28.3	32.9	28.3	10.5	100.0	3.0	50.8
통계 관심도														
있다	(572)	8.4	30.1	26.4	26.9	3.0	5.2	38.5	26.4	29.9	5.2	100.0	3.1	53.7
없다	(77)	3.9	20.8	24.7	31.2	3.9	15.6	24.7	24.7	35.1	15.6	100.0	2.9	46.9
보통	(351)	4.6	24.8	31.3	29.6	1.1	8.5	29.3	31.3	30.8	8.5	100.0	3.0	50.5
관심분야														
인구, 주택통계	(163)	6.1	28.2	26.4	31.9	2.5	4.9	34.4	26.4	34.4	4.9	100.0	3.0	51.0
고용통계	(54)	5.6	33.3	25.9	25.9	3.7	5.6	38.9	25.9	29.6	5.6	100.0	3.1	52.9
물가통계	(83)	4.8	33.7	22.9	30.1	.0	8.4	38.6	22.9	30.1	8.4	100.0	3.1	53.6
가계소득, 및 지출	(45)	6.7	22.2	35.6	28.9	.0	6.7	28.9	35.6	28.9	6.7	100.0	3.1	51.8
사회통계	(140)	6.4	27.9	28.6	27.9	2.1	7.1	34.3	28.6	30.0	7.1	100.0	3.1	52.3
경제, 산업동향	(392)	7.9	26.8	28.6	27.8	2.0	6.9	34.7	28.6	29.8	6.9	100.0	3.1	52.9
도소매, 서비스업동향	(26)	3.8	26.9	23.1	30.8	7.7	7.7	30.8	23.1	38.5	7.7	100.0	2.9	46.9
사업체 및 기업활동	(23)	4.3	34.8	26.1	21.7	8.7	4.3	39.1	26.1	30.4	4.3	100.0	3.0	51.1
농, 어업통계	(31)	6.5	35.5	35.5	16.1	.0	6.5	41.9	35.5	16.1	6.5	100.0	3.3	58.6
지역통계	(16)	.0	12.5	50.0	18.8	.0	18.8	12.5	50.0	18.8	18.8	100.0	2.9	48.1
기타	(77)	7.8	28.6	20.8	27.3	5.2	10.4	36.4	20.8	32.5	10.4	100.0	3.1	51.8
탐색경로														
인터넷/ PC통신	(706)	6.9	28.5	27.1	27.2	2.5	7.8	35.4	27.1	29.7	7.8	100.0	3.1	52.7
통계 간행물	(81)	6.2	23.5	29.6	35.8	.0	4.9	29.6	29.6	35.8	4.9	100.0	3.0	50.0
전화/ 팩스	(7)	14.3	28.6	42.9	14.3	.0	.0	42.9	42.9	14.3	.0	100.0	3.4	60.7
통계청 방문	(121)	7.4	31.4	25.6	28.1	3.3	4.1	38.8	25.6	31.4	4.1	100.0	3.1	53.0
뉴스나 신문보도	(113)	2.7	22.1	31.0	32.7	1.8	9.7	24.8	31.0	34.5	9.7	100.0	2.9	47.5
기타	(7)	.0	14.3	42.9	42.9	.0	.0	14.3	42.9	42.9	.0	100.0	2.7	42.9

문15. 통계청 자료는 예정된 공표일정에 맞게 발표되는 편입니까?

	사례수	매우 그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	무응답	종합				계	평균(R)	100점 평균(R)
								긍정	보통	부정	무응답			
전체	(1000)	7.7	35.6	28.5	9.6	1.0	17.6	43.3	28.5	10.6	17.6	100.0	3.5	62.0
성별														
남	(739)	8.7	36.9	27.3	9.6	1.4	16.1	45.6	27.3	11.0	16.1	100.0	3.5	62.5
여	(261)	5.0	31.8	31.8	9.6	.0	21.8	36.8	31.8	9.6	21.8	100.0	3.4	60.3
연령														
20대	(395)	5.6	33.2	30.9	9.1	1.3	20.0	38.7	30.9	10.4	20.0	100.0	3.4	60.2
30대	(401)	7.5	35.4	28.2	10.5	.7	17.7	42.9	28.2	11.2	17.7	100.0	3.5	61.7
40대	(149)	11.4	38.9	27.5	9.4	.7	12.1	50.3	27.5	10.1	12.1	100.0	3.6	64.5
50대 이상	(55)	14.5	45.5	16.4	7.3	1.8	14.5	60.0	16.4	9.1	14.5	100.0	3.7	68.6
구분														
통계 간행물 이용자	(150)	10.0	50.7	16.0	5.3	.0	18.0	60.7	16.0	5.3	18.0	100.0	3.8	69.9
이메일 클럽 가입자	(152)	11.2	43.4	31.6	2.6	.0	11.2	54.6	31.6	2.6	11.2	100.0	3.7	67.8
표준분류 질의	(34)	14.7	20.6	23.5	20.6	2.9	17.6	35.3	23.5	23.5	17.6	100.0	3.3	57.1
주문형 전산자료 이용자	(30)	26.7	40.0	23.3	3.3	6.7	.0	66.7	23.3	10.0	.0	100.0	3.8	69.2
홈페이지 민원인	(315)	5.7	27.9	30.5	10.5	1.0	24.4	33.7	30.5	11.4	24.4	100.0	3.4	58.9
민원(도서)실 이용자	(319)	4.4	33.5	32.0	13.5	1.3	15.4	37.9	32.0	14.7	15.4	100.0	3.3	57.8
직업														
사무/관리/경영	(433)	9.2	38.3	27.5	9.7	.7	14.5	47.6	27.5	10.4	14.5	100.0	3.5	63.4
전문직	(252)	7.9	34.9	27.0	7.9	1.2	21.0	42.9	27.0	9.1	21.0	100.0	3.5	62.8
기술/생산/판매/서비스	(84)	.0	38.1	28.6	17.9	.0	15.5	38.1	28.6	17.9	15.5	100.0	3.2	56.0
자영업	(22)	.0	63.6	22.7	4.5	.0	9.1	63.6	22.7	4.5	9.1	100.0	3.7	66.3
학생	(178)	8.4	25.8	34.8	8.4	1.7	20.8	34.3	34.8	10.1	20.8	100.0	3.4	59.8
주부/무직/기타	(31)	6.5	32.3	22.6	9.7	3.2	25.8	38.7	22.6	12.9	25.8	100.0	3.4	59.8
근무처														
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(73)	9.6	50.7	20.5	2.7	.0	16.4	60.3	20.5	2.7	16.4	100.0	3.8	70.1
학계/언론기관/연구기관	(179)	11.2	36.3	26.3	10.6	1.1	14.5	47.5	26.3	11.7	14.5	100.0	3.5	63.4
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(529)	6.2	36.7	28.2	10.8	.8	17.4	42.9	28.2	11.5	17.4	100.0	3.4	61.2
기타(자영업/주부/학생)	(219)	7.8	27.4	33.8	8.2	1.8	21.0	35.2	33.8	10.0	21.0	100.0	3.4	59.8
통계 관심도														
있다	(572)	10.5	42.0	22.4	9.4	1.2	14.5	52.4	22.4	10.7	14.5	100.0	3.6	64.9
없다	(77)	5.2	27.3	36.4	3.9	2.6	24.7	32.5	36.4	6.5	24.7	100.0	3.4	59.5
보통	(351)	3.7	27.1	36.8	11.1	.3	21.1	30.8	36.8	11.4	21.1	100.0	3.3	57.2
관심분야														
인구, 주택통계	(163)	4.9	35.0	28.8	13.5	1.8	16.0	39.9	28.8	15.3	16.0	100.0	3.3	58.2
고용통계	(54)	9.3	35.2	31.5	7.4	1.9	14.8	44.4	31.5	9.3	14.8	100.0	3.5	62.5
물가통계	(83)	6.0	34.9	26.5	12.0	.0	20.5	41.0	26.5	12.0	20.5	100.0	3.4	61.0
가계소득, 및 지출	(45)	2.2	46.7	24.4	6.7	.0	20.0	48.9	24.4	6.7	20.0	100.0	3.6	63.9
사회통계	(140)	6.4	30.7	27.1	10.7	.0	25.0	37.1	27.1	10.7	25.0	100.0	3.4	61.0
경제, 산업동향	(392)	9.4	37.0	29.1	8.2	1.0	15.3	46.4	29.1	9.2	15.3	100.0	3.5	63.5
도소매, 서비스업동향	(26)	7.7	26.9	34.6	19.2	.0	11.5	34.6	34.6	19.2	11.5	100.0	3.3	56.5
사업체 및 기업활동	(23)	4.3	39.1	30.4	13.0	.0	13.0	43.5	30.4	13.0	13.0	100.0	3.4	60.0
농, 어업통계	(31)	9.7	48.4	22.6	3.2	.0	16.1	58.1	22.6	3.2	16.1	100.0	3.8	69.2
지역통계	(16)	.0	31.3	31.3	6.3	.0	31.3	31.3	31.3	6.3	31.3	100.0	3.4	59.1
기타	(77)	9.1	39.0	24.7	6.5	2.6	18.2	48.1	24.7	9.1	18.2	100.0	3.6	63.9
탐색경로														
인터넷/ PC통신	(706)	8.6	34.7	27.3	8.8	.6	20.0	43.3	27.3	9.3	20.0	100.0	3.5	63.1
통계 간행물	(81)	6.2	46.9	24.7	9.9	.0	12.3	53.1	24.7	9.9	12.3	100.0	3.6	64.1
전화/ 팩스	(7)	.0	14.3	85.7	.0	.0	.0	14.3	85.7	.0	.0	100.0	3.1	53.6
통계청 방문	(121)	4.1	29.8	36.4	14.0	2.5	13.2	33.9	36.4	16.5	13.2	100.0	3.2	55.5
뉴스나 신문보도	(113)	5.3	40.7	23.9	11.5	2.7	15.9	46.0	23.9	14.2	15.9	100.0	3.4	60.3
기타	(7)	14.3	14.3	57.1	14.3	.0	.0	28.6	57.1	14.3	.0	100.0	3.3	57.1

문 16. 통계청 자료는 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)	8.2	34.1	26.1	29.3	2.3	42.3	26.1	31.6	100.0	3.2	54.2
성별												
남	(739)	7.6	36.3	24.4	30.0	1.8	43.8	24.4	31.8	100.0	3.2	54.5
여	(261)	10.0	28.0	31.0	27.2	3.8	37.9	31.0	31.0	100.0	3.1	53.3
연령												
20대	(395)	9.6	34.2	26.3	27.3	2.5	43.8	26.3	29.9	100.0	3.2	55.3
30대	(401)	5.0	32.9	25.7	33.7	2.7	37.9	25.7	36.4	100.0	3.0	50.9
40대	(149)	9.4	34.9	27.5	27.5	.7	44.3	27.5	28.2	100.0	3.2	56.2
50대 이상	(55)	18.2	40.0	23.6	16.4	1.8	58.2	23.6	18.2	100.0	3.6	64.1
구분												
통계 간행물 이용자	(150)	10.0	38.7	33.3	18.0	.0	48.7	33.3	18.0	100.0	3.4	60.2
이메일 클럽 가입자	(152)	3.3	38.8	33.6	23.7	.7	42.1	33.6	24.3	100.0	3.2	55.1
표준분류 질의	(34)	17.6	52.9	11.8	14.7	2.9	70.6	11.8	17.6	100.0	3.7	66.9
주요행정 전산자료 이용자	(30)	3.3	23.3	36.7	33.3	3.3	26.7	36.7	36.7	100.0	2.9	47.5
홈페이지 민원인	(315)	7.0	29.5	17.1	41.3	5.1	36.5	17.1	46.3	100.0	2.9	48.0
민원(도서)실 이용자	(319)	10.3	33.2	28.5	26.6	1.3	43.6	28.5	27.9	100.0	3.2	56.2
직업												
사무/관리/경영	(433)	7.9	34.4	27.9	27.9	1.8	42.3	27.9	29.8	100.0	3.2	54.6
전문직	(252)	8.7	29.4	27.0	32.5	2.4	38.1	27.0	34.9	100.0	3.1	52.4
기술/생산/판매/서비스	(84)	2.4	41.7	22.6	29.8	3.6	44.0	22.6	33.3	100.0	3.1	52.4
자영업	(22)	.0	40.9	13.6	45.5	.0	40.9	13.6	45.5	100.0	3.0	48.9
학생	(178)	11.8	34.3	25.8	25.3	2.8	46.1	25.8	28.1	100.0	3.3	56.7
주부/무직/기타	(31)	9.7	41.9	12.9	32.3	3.2	51.6	12.9	35.5	100.0	3.2	55.5
근무처												
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(73)	8.2	42.5	24.7	23.3	1.4	50.7	24.7	24.7	100.0	3.3	58.2
학계/연론기관/연구기관	(179)	8.9	27.9	28.5	31.8	2.8	36.9	28.5	34.6	100.0	3.1	52.1
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(529)	6.6	34.6	26.5	30.2	2.1	41.2	26.5	32.3	100.0	3.1	53.4
기타(자영업/주부/학생)	(219)	11.4	35.2	23.7	26.9	2.7	46.6	23.7	29.7	100.0	3.3	56.4
통계 관심도												
있다	(572)	8.6	35.1	26.0	27.8	2.4	43.7	26.0	30.2	100.0	3.2	54.9
없다	(77)	10.4	35.1	27.3	22.1	5.2	45.5	27.3	27.3	100.0	3.2	55.8
보통	(351)	7.1	32.2	25.9	33.3	1.4	39.3	25.9	34.8	100.0	3.1	52.6
관심분야												
인구, 주택통계	(163)	8.6	39.3	17.8	30.7	3.7	47.9	17.8	34.4	100.0	3.2	54.6
고용통계	(54)	7.4	33.3	27.8	27.8	3.7	40.7	27.8	31.5	100.0	3.1	53.2
물가통계	(83)	3.6	41.0	30.1	22.9	2.4	44.6	30.1	25.3	100.0	3.2	55.1
가계소득, 및 지출	(45)	2.2	35.6	40.0	20.0	2.2	37.8	40.0	22.2	100.0	3.2	53.3
사회통계	(140)	6.4	27.9	29.3	35.7	.7	34.3	29.3	36.4	100.0	3.0	50.9
경제, 산업동향	(392)	7.9	36.0	24.7	29.1	2.3	43.9	24.7	31.4	100.0	3.2	54.5
도소매, 서비스업동향	(26)	3.8	23.1	38.5	34.6	.0	26.9	38.5	34.6	100.0	3.0	49.0
사업체 및 기업활동	(23)	8.7	21.7	39.1	26.1	4.3	30.4	39.1	30.4	100.0	3.0	51.1
농, 어업통계	(31)	6.5	22.6	29.0	41.9	.0	29.0	29.0	41.9	100.0	2.9	48.4
지역통계	(16)	12.5	31.3	37.5	18.8	.0	43.8	37.5	18.8	100.0	3.4	59.4
기타	(77)	16.9	33.8	16.9	28.6	3.9	50.6	16.9	32.5	100.0	3.3	57.3
탐색경로												
인터넷/ PC통신	(706)	8.6	34.8	24.8	29.5	2.3	43.5	24.8	31.7	100.0	3.2	54.5
통계 간행물	(81)	7.4	34.6	24.7	30.9	2.5	42.0	24.7	33.3	100.0	3.1	53.4
전화/ 팩스	(7)	.0	71.4	28.6	.0	.0	71.4	28.6	.0	100.0	3.7	67.9
통계청 방문	(121)	9.1	33.1	22.3	35.5	.0	42.1	22.3	35.5	100.0	3.2	53.9
뉴스나 신문보도	(113)	3.5	31.0	33.6	27.4	4.4	34.5	33.6	31.9	100.0	3.0	50.4
기타	(7)	.0	14.3	42.9	42.9	.0	14.3	42.9	42.9	100.0	2.7	42.9

문 17. 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)	4.3	33.3	33.0	24.3	1.6	3.5	37.6	33.0	25.9	3.5	100.0	3.1	53.7
성별														
남	(739)	4.9	33.2	31.8	25.2	1.9	3.1	38.0	31.8	27.1	3.1	100.0	3.1	53.6
여	(261)	2.7	33.7	36.4	21.8	.8	4.6	36.4	36.4	22.6	4.6	100.0	3.2	54.1
연령														
20대	(395)	4.6	34.7	37.2	19.2	1.3	3.0	39.2	37.2	20.5	3.0	100.0	3.2	55.7
30대	(401)	2.7	28.9	32.4	29.9	2.0	4.0	31.7	32.4	31.9	4.0	100.0	3.0	50.1
40대	(149)	4.7	37.6	26.8	26.2	.7	4.0	42.3	26.8	26.8	4.0	100.0	3.2	55.1
50대 이상	(55)	12.7	43.6	23.6	14.5	3.6	1.8	56.4	23.6	18.2	1.8	100.0	3.5	62.0
구분														
통계 간행물 이용자	(150)	5.3	31.3	39.3	18.7	1.3	4.0	36.7	39.3	20.0	4.0	100.0	3.2	55.4
이메일 클럽 가입자	(152)	2.6	34.2	33.6	23.7	.0	5.9	36.8	33.6	23.7	5.9	100.0	3.2	54.2
표준문류 질의	(34)	11.8	38.2	17.6	26.5	2.9	2.9	50.0	17.6	29.4	2.9	100.0	3.3	57.6
주요형 전산자료 이용자	(30)	3.3	30.0	43.3	23.3	.0	.0	33.3	43.3	23.3	.0	100.0	3.1	53.3
홈페이지 민원인	(315)	4.4	32.7	28.3	27.9	2.5	4.1	37.1	28.3	30.5	4.1	100.0	3.1	52.2
민원(도서)실 이용자	(319)	3.8	34.2	35.1	23.5	1.6	1.9	37.9	35.1	25.1	1.9	100.0	3.2	53.8
직업														
사무/관리/경영	(433)	3.9	30.9	32.3	26.8	1.2	4.8	34.9	32.3	27.9	4.8	100.0	3.1	52.5
전문직	(252)	4.4	34.1	33.7	24.2	2.0	1.6	38.5	33.7	26.2	1.6	100.0	3.1	53.7
기술/생산/판매/서비스	(84)	2.4	34.5	32.1	25.0	3.6	2.4	36.9	32.1	28.6	2.4	100.0	3.1	51.8
자영업	(22)	.0	36.4	13.6	45.5	.0	4.5	36.4	13.6	45.5	4.5	100.0	2.9	47.6
학생	(178)	7.3	35.4	38.2	14.6	1.1	3.4	42.7	38.2	15.7	3.4	100.0	3.3	58.6
주부/무직/기타	(31)	.0	41.9	22.6	29.0	3.2	3.2	41.9	22.6	32.3	3.2	100.0	3.1	51.7
근무처														
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(73)	2.7	35.6	35.6	16.4	.0	9.6	38.4	35.6	16.4	9.6	100.0	3.3	56.8
학계/언론기관/연구기관	(179)	6.1	33.5	35.8	21.8	2.2	.6	39.7	35.8	24.0	.6	100.0	3.2	54.9
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(529)	3.0	31.8	30.4	29.3	1.7	3.8	34.8	30.4	31.0	3.8	100.0	3.1	51.3
기타(자영업/주부/학생)	(219)	6.4	36.1	36.1	16.9	1.4	3.2	42.5	36.1	18.3	3.2	100.0	3.3	57.5
통계 관심도														
있다	(572)	5.8	33.7	31.6	23.8	1.7	3.3	39.5	31.6	25.5	3.3	100.0	3.2	54.7
없다	(77)	5.2	36.4	20.8	29.9	3.9	3.9	41.6	20.8	33.8	3.9	100.0	3.1	52.4
보통	(351)	1.7	31.9	37.9	23.9	.9	3.7	33.6	37.9	24.8	3.7	100.0	3.1	52.5
관심분야														
인구, 주택통계	(163)	3.7	35.6	33.7	20.2	3.7	3.1	39.3	33.7	23.9	3.1	100.0	3.2	54.0
고용통계	(54)	1.9	42.6	29.6	20.4	3.7	1.9	44.4	29.6	24.1	1.9	100.0	3.2	54.7
물가통계	(83)	3.6	32.5	27.7	30.1	2.4	3.6	36.1	27.7	32.5	3.6	100.0	3.1	51.3
가계소득, 및 지출	(45)	2.2	33.3	35.6	24.4	2.2	2.2	35.6	35.6	26.7	2.2	100.0	3.1	52.3
사회통계	(140)	5.7	35.0	36.4	18.6	.0	4.3	40.7	36.4	18.6	4.3	100.0	3.3	57.3
경제, 산업동향	(392)	4.1	31.4	33.2	27.0	1.3	3.1	35.5	33.2	28.3	3.1	100.0	3.1	52.6
도소매, 서비스업동향	(26)	.0	26.9	38.5	30.8	.0	3.8	26.9	38.5	30.8	3.8	100.0	3.0	49.0
사업체 및 기업활동	(23)	.0	26.1	26.1	43.5	.0	4.3	26.1	26.1	43.5	4.3	100.0	2.8	45.5
농, 어업통계	(31)	3.2	25.8	45.2	19.4	.0	6.5	29.0	45.2	19.4	6.5	100.0	3.1	53.4
지역통계	(16)	6.3	12.5	50.0	31.3	.0	.0	18.8	50.0	31.3	.0	100.0	2.9	48.4
기타	(77)	9.1	44.2	18.2	24.7	.0	3.9	53.2	18.2	24.7	3.9	100.0	3.4	59.8
탐색경로														
인터넷/ PC통신	(706)	5.0	33.4	33.4	23.4	1.3	3.5	38.4	33.4	24.6	3.5	100.0	3.2	54.5
통계 간행물	(81)	4.9	32.1	33.3	25.9	1.2	2.5	37.0	33.3	27.2	2.5	100.0	3.1	53.5
전화/ 팩스	(7)	.0	28.6	42.9	28.6	.0	.0	28.6	42.9	28.6	.0	100.0	3.0	50.0
통계청 방문	(121)	2.5	29.8	33.9	28.9	.8	4.1	32.2	33.9	29.8	4.1	100.0	3.0	51.1
뉴스나 신문보도	(113)	1.8	41.6	29.2	20.4	4.4	2.7	43.4	29.2	24.8	2.7	100.0	3.2	54.1
기타	(7)	.0	14.3	28.6	57.1	.0	.0	14.3	28.6	57.1	.0	100.0	2.6	39.3

문 18. 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)	14.7	56.3	20.1	7.7	1.2	71.0	20.1	8.9	100.0	3.8	68.9
성별												
남	(739)	15.0	56.8	18.8	8.3	1.1	71.9	18.8	9.3	100.0	3.8	69.1
여	(261)	13.8	54.8	23.8	6.1	1.5	68.6	23.8	7.7	100.0	3.7	68.3
연령												
20대	(395)	16.5	56.2	20.8	6.1	.5	72.7	20.8	6.6	100.0	3.8	70.5
30대	(401)	10.7	58.6	20.9	8.5	1.2	69.3	20.9	9.7	100.0	3.7	67.3
40대	(149)	14.1	55.0	20.1	8.1	2.7	69.1	20.1	10.7	100.0	3.7	67.4
50대 이상	(55)	32.7	43.6	9.1	12.7	1.8	76.4	9.1	14.5	100.0	3.9	73.2
구분												
통계 간행물 이용자	(150)	18.7	52.7	21.3	7.3	.0	71.3	21.3	7.3	100.0	3.8	70.7
이메일 클럽 가입자	(152)	7.9	61.8	25.7	3.9	.7	69.7	25.7	4.6	100.0	3.7	68.1
표준문류 질의	(34)	20.6	50.0	8.8	11.8	8.8	70.6	8.8	20.6	100.0	3.6	65.4
주요행정 전자자료 이용자	(30)	10.0	80.0	3.3	3.3	3.3	90.0	3.3	6.7	100.0	3.9	72.5
홈페이지 만원인	(315)	14.6	58.7	17.5	8.6	.6	73.3	17.5	9.2	100.0	3.8	69.5
만원(도서)실 이용자	(319)	16.0	51.4	22.3	8.8	1.6	67.4	22.3	10.3	100.0	3.7	67.9
직업												
사무/관리/경영	(433)	13.9	55.9	19.6	9.9	.7	69.7	19.6	10.6	100.0	3.7	68.1
전문직	(252)	15.9	55.6	19.0	6.7	2.8	71.4	19.0	9.5	100.0	3.8	68.8
기술/생산/판매/서비스	(84)	13.1	52.4	28.6	6.0	.0	65.5	28.6	6.0	100.0	3.7	68.2
자영업	(22)	4.5	63.6	22.7	9.1	.0	68.2	22.7	9.1	100.0	3.6	65.9
학생	(178)	19.1	59.0	16.9	4.5	.6	78.1	16.9	5.1	100.0	3.9	72.9
주부/무직/기타	(31)	3.2	58.1	29.0	6.5	3.2	61.3	29.0	9.7	100.0	3.5	62.9
근무처												
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(73)	15.1	60.3	13.7	9.6	1.4	75.3	13.7	11.0	100.0	3.8	69.5
학계/언론기관/연구기관	(179)	17.3	54.2	19.6	6.7	2.2	71.5	19.6	8.9	100.0	3.8	69.4
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(529)	12.7	55.6	21.7	9.1	.9	68.2	21.7	10.0	100.0	3.7	67.5
기타(자영업/주부/학생)	(219)	17.4	58.4	18.7	4.6	.9	75.8	18.7	5.5	100.0	3.9	71.7
통계 관심도												
있었다	(572)	16.1	58.2	17.3	7.2	1.2	74.3	17.3	8.4	100.0	3.8	70.2
없었다	(77)	18.2	40.3	20.8	18.2	2.6	58.4	20.8	20.8	100.0	3.5	63.3
보통	(351)	11.7	56.7	24.5	6.3	.9	68.4	24.5	7.1	100.0	3.7	68.0
관심분야												
인구, 주택통계	(163)	17.2	55.8	16.6	8.6	1.8	73.0	16.6	10.4	100.0	3.8	69.5
고용통계	(54)	22.2	48.1	18.5	7.4	3.7	70.4	18.5	11.1	100.0	3.8	69.4
물가통계	(83)	14.5	53.0	25.3	6.0	1.2	67.5	25.3	7.2	100.0	3.7	68.4
가계소득, 및 지출	(45)	6.7	66.7	22.2	4.4	.0	73.3	22.2	4.4	100.0	3.8	68.9
사회통계	(140)	14.3	63.6	15.7	5.7	.7	77.9	15.7	6.4	100.0	3.9	71.3
경제, 산업동향	(392)	13.3	55.1	21.9	8.7	1.0	68.4	21.9	9.7	100.0	3.7	67.7
도소매, 서비스업동향	(26)	7.7	46.2	30.8	15.4	.0	53.8	30.8	15.4	100.0	3.5	61.5
사업체 및 기업활동	(23)	8.7	65.2	21.7	4.3	.0	73.9	21.7	4.3	100.0	3.8	69.6
농, 어업통계	(31)	9.7	61.3	12.9	16.1	.0	71.0	12.9	16.1	100.0	3.6	66.1
지역통계	(16)	12.5	50.0	31.3	6.3	.0	62.5	31.3	6.3	100.0	3.7	67.2
기타	(77)	20.8	58.4	15.6	3.9	1.3	79.2	15.6	5.2	100.0	3.9	73.4
탐색경로												
인터넷/ PC통신	(706)	15.0	55.2	21.1	7.5	1.1	70.3	21.1	8.6	100.0	3.8	68.9
통계 간행물	(81)	19.8	58.0	12.3	9.9	.0	77.8	12.3	9.9	100.0	3.9	71.9
전화/ 팩스	(7)	28.6	42.9	14.3	14.3	.0	71.4	14.3	14.3	100.0	3.9	71.4
통계청 방문	(121)	13.2	63.6	16.5	6.6	.0	76.9	16.5	6.6	100.0	3.8	70.9
뉴스나 신문보도	(113)	8.8	55.8	22.1	10.6	2.7	64.6	22.1	13.3	100.0	3.6	64.4
기타	(7)	14.3	57.1	.0	14.3	14.3	71.4	.0	28.6	100.0	3.4	60.7

문19. 통계청 자료를 이용함에 있어서, 전반적으로 어느정도 만족하십니까?

	사례수	매우 만족	대체로 만족	보통	대체로 불만족	매우 불만족	종합			계	평균(R)	100점 평균(R)
							만족	보통	불만족			
전체	(1000)	5.0	55.2	32.1	7.2	.5	60.2	32.1	7.7	100.0	3.6	64.3
성별												
남	(739)	5.0	58.5	28.7	7.2	.7	63.5	28.7	7.8	100.0	3.6	65.0
여	(261)	5.0	46.0	41.8	7.3	.0	51.0	41.8	7.3	100.0	3.5	62.2
연령												
20대	(395)	2.8	57.5	34.2	5.3	.3	60.3	34.2	5.6	100.0	3.6	64.3
30대	(401)	4.2	50.1	35.7	9.5	.5	54.4	35.7	10.0	100.0	3.5	62.0
40대	(149)	8.1	63.1	22.1	6.0	.7	71.1	22.1	6.7	100.0	3.7	68.0
50대 이상	(55)	18.2	54.5	18.2	7.3	1.8	72.7	18.2	9.1	100.0	3.8	70.0
구분												
통계 간행물 이용자	(150)	8.7	58.0	32.0	.7	.7	66.7	32.0	1.3	100.0	3.7	68.3
이메일 클럽 가입자	(152)	3.3	64.5	26.3	5.9	.0	67.8	26.3	5.9	100.0	3.7	66.3
표준문류 절의	(34)	5.9	61.8	26.5	2.9	2.9	67.6	26.5	5.9	100.0	3.6	66.2
주요행정 전산자료 이용자	(30)	10.0	53.3	26.7	10.0	.0	63.3	26.7	10.0	100.0	3.6	65.8
홈페이지 민원인	(315)	4.1	48.9	35.2	11.4	.3	53.0	35.2	11.7	100.0	3.5	61.3
민원(도서)실 이용자	(319)	4.4	55.2	32.9	6.9	.6	59.6	32.9	7.5	100.0	3.6	63.9
직업												
사무/관리/경영	(433)	4.4	56.8	30.3	7.6	.9	61.2	30.3	8.5	100.0	3.6	64.0
전문직	(252)	7.9	54.4	30.6	6.7	.4	62.3	30.6	7.1	100.0	3.6	65.7
기술/생산/판매/서비스	(84)	2.4	52.4	39.3	6.0	.0	54.8	39.3	6.0	100.0	3.5	62.8
자영업	(22)	4.5	50.0	36.4	9.1	.0	54.5	36.4	9.1	100.0	3.5	62.5
학생	(178)	3.4	55.6	34.8	6.2	.0	59.0	34.8	6.2	100.0	3.6	64.0
주부/무직/기타	(31)	6.5	48.4	32.3	12.9	.0	54.8	32.3	12.9	100.0	3.5	62.1
근무처												
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(73)	8.2	56.2	34.2	1.4	.0	64.4	34.2	1.4	100.0	3.7	67.8
학계/언론기관/연구기관	(179)	8.4	53.1	30.7	7.3	.6	61.5	30.7	7.8	100.0	3.6	65.4
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(529)	3.8	56.1	31.2	8.1	.8	59.9	31.2	8.9	100.0	3.5	63.5
기타(자영업/주부/학생)	(219)	4.1	54.3	34.7	6.8	.0	58.4	34.7	6.8	100.0	3.6	63.9
통계 관심도												
있다	(572)	6.3	58.6	27.8	6.8	.5	64.9	27.8	7.3	100.0	3.6	65.8
없다	(77)	6.5	48.1	33.8	10.4	1.3	54.5	33.8	11.7	100.0	3.5	62.0
보통	(351)	2.6	51.3	38.7	7.1	.3	53.8	38.7	7.4	100.0	3.5	62.2
관심분야												
인구, 주택통계	(163)	6.1	58.3	28.2	7.4	.0	64.4	28.2	7.4	100.0	3.6	65.6
고용통계	(54)	3.7	51.9	33.3	9.3	1.9	55.6	33.3	11.1	100.0	3.5	61.6
물가통계	(83)	3.6	44.6	45.8	6.0	.0	48.2	45.8	6.0	100.0	3.5	61.4
가계소득, 및 지출	(45)	.0	55.6	35.6	8.9	.0	55.6	35.6	8.9	100.0	3.5	61.7
사회통계	(140)	5.7	55.0	29.3	9.3	.7	60.7	29.3	10.0	100.0	3.6	63.9
경제, 산업동향	(392)	4.3	57.9	29.6	7.7	.5	62.2	29.6	8.2	100.0	3.5	64.5
도소매, 서비스업동향	(26)	.0	46.2	38.5	11.5	3.8	46.2	38.5	15.4	100.0	3.3	56.7
사업체 및 기업활동	(23)	.0	43.5	47.8	8.7	.0	43.5	47.8	8.7	100.0	3.3	58.7
농, 어업통계	(31)	6.5	54.8	38.7	.0	.0	61.3	38.7	.0	100.0	3.7	66.9
지역통계	(16)	.0	50.0	43.8	6.3	.0	50.0	43.8	6.3	100.0	3.4	60.9
기타	(77)	11.7	61.0	23.4	3.9	.0	72.7	23.4	3.9	100.0	3.8	70.1
탐색경로												
인터넷/ PC통신	(706)	5.5	54.8	32.9	6.4	.4	60.3	32.9	6.8	100.0	3.6	64.7
통계 간행물	(81)	3.7	58.0	27.2	9.9	1.2	61.7	27.2	11.1	100.0	3.5	63.3
전화/ 팩스	(7)	.0	57.1	14.3	28.6	.0	57.1	14.3	28.6	100.0	3.3	57.1
통계청 방문	(121)	4.1	62.0	22.3	10.7	.8	66.1	22.3	11.6	100.0	3.6	64.5
뉴스나 신문보도	(113)	1.8	46.9	42.5	8.0	.9	48.7	42.5	8.8	100.0	3.4	60.2
기타	(7)	14.3	71.4	.0	14.3	.0	85.7	.0	14.3	100.0	3.9	71.4

<종합 만족 지수>

	종합 만족지수	인원 사례	인원 서비스 지수	자료이용 사례수	자료이용 만족지수
전체	62.5	(694)	65.9	(1000)	59.6
성별					
남	62.6	(527)	66.2	(739)	59.9
여	62.1	(167)	65.3	(261)	58.7
연령					
20대	62.3	(293)	65.2	(395)	59.4
30대	60.1	(271)	63.5	(401)	57.2
40대	65.9	(91)	71.4	(149)	62.8
50대 이상	71.9	(39)	75.3	(55)	68.4
구분					
통계 간행물 이용자	66.3	(62)	67.8	(150)	65.4
이메일 클럽 가입자	63.3	(85)	64.8	(152)	62.4
표준분류 질의	62.7	(16)	63.5	(34)	60.4
주문형 전산자료 이용자	63.8	(23)	68.0	(30)	61.7
홈페이지 민원인	59.7	(267)	62.8	(315)	55.0
민원(도서)실 이용자	63.2	(241)	69.3	(319)	59.2
직업					
사무/관리/경영	61.5	(277)	64.4	(433)	59.2
전문직	64.1	(172)	68.6	(252)	60.9
기술/생산/판매/서비스	62.0	(74)	66.3	(84)	57.7
자영업	58.5	(18)	62.0	(22)	56.3
학생	63.4	(131)	65.2	(178)	60.8
주부/무직/기타	62.8	(22)	70.2	(31)	54.9
근우처					
국회/중앙행정기관/지방자치단체	66.4	(35)	69.2	(73)	64.3
학계/연론기관/연구기관	63.7	(110)	68.4	(179)	61.2
금융기관/민간기업 및					
단체/정부기관	61.2	(388)	65.0	(529)	58.2
기타(자영업/주부/학생)	63.3	(161)	65.6	(219)	60.2
통계 관심도					
있다	63.8	(413)	66.3	(572)	61.2
없다	61.9	(47)	68.1	(77)	56.4
보통	60.3	(234)	64.8	(351)	57.3
관심분야					
인구, 주택통계	63.3	(129)	67.7	(163)	59.6
고용통계	62.6	(35)	68.5	(54)	58.6
물가통계	63.7	(49)	68.0	(83)	60.0
가계소득, 및 지출	64.3	(36)	67.8	(45)	61.0
사회통계	61.1	(98)	63.7	(140)	57.7
경제, 산업동향	62.1	(270)	64.9	(392)	59.9
도소매, 서비스업동향	60.0	(15)	73.7	(26)	56.2
사업체 및 기업활동	60.4	(17)	62.2	(23)	55.2
농, 어업통계	62.3	(20)	68.7	(31)	57.1
지역통계	64.2	(11)	69.7	(16)	63.1
기타	63.7	(53)	65.5	(77)	62.3
탐색경로					
인터넷/ PC통신	63.0	(493)	66.4	(706)	59.9
통계 간행물	62.7	(54)	67.5	(81)	59.7
전화/ 팩스	60.9	(6)	62.5	(7)	63.1
통계청 방문	62.2	(88)	65.5	(121)	59.6
뉴스나 신문보도	60.0	(74)	64.4	(113)	56.5
기타	55.8	(6)	58.6	(7)	54.5

<민원서비스 만족 지수>

	사례수	민원이용 편리성	민원이용 담당직원 전문성	민원이용 친절성	민원이용 신속성	민원이용 전반적 만족도	차원 만족지수
전체	(694)	61.9	68.3	73.1	64.6	63.3	65.9
성별							
남	(527)	61.8	68.7	73.4	64.9	63.7	66.2
여	(167)	62.0	66.9	72.2	63.8	62.0	65.3
연령							
20대	(293)	61.1	68.4	72.4	63.5	62.8	65.2
30대	(271)	59.0	65.9	70.9	62.5	61.2	63.5
40대	(91)	69.2	71.0	77.3	69.7	67.8	71.4
50대 이상	(39)	69.9	77.7	83.1	75.7	71.7	75.3
구분							
통계 간행물 이용자	(62)	64.1	72.5	72.5	66.9	72.2	67.8
이메일클럽 가입자	(85)	64.4	64.7	68.2	64.3	65.4	64.8
표준문류 절의	(16)	57.8	71.2	73.1	58.3	60.9	63.5
주민행 전산자료 이용자	(23)	69.6	75.0	77.3	56.5	62.0	68.0
홈페이지 민원인	(267)	58.1	61.7	68.0	64.3	60.9	62.8
민원(도서)실 이용자	(241)	64.0	74.6	79.7	65.7	63.3	69.3
직업							
사무/관리/경영	(277)	60.6	66.7	70.1	63.4	62.6	64.4
전문직	(172)	64.4	72.9	77.3	66.0	65.7	68.6
기술/생산/판매/서비스	(74)	60.5	66.9	74.3	67.5	63.2	66.3
자영업	(18)	62.5	57.8	75.0	57.4	58.3	62.0
학생	(131)	61.1	67.6	72.7	63.6	62.3	65.2
주부/무직/기타	(22)	65.9	68.4	75.0	71.1	64.3	70.2
근무처							
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(35)	67.1	67.4	75.0	67.1	70.7	69.2
학계/언론기관/연구기관	(110)	64.5	73.6	76.6	65.2	66.4	68.4
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(388)	60.6	67.2	72.0	64.4	62.0	65.0
기타(자영업/주부/학생)	(161)	62.0	67.3	72.7	64.2	62.8	65.6
통계 관심도							
있다	(413)	61.8	68.9	73.8	65.3	65.4	66.3
없다	(47)	64.9	72.1	77.3	64.1	60.6	68.1
보통	(234)	61.3	66.4	70.9	63.5	60.1	64.8
관심분야							
인구, 주택통계	(129)	64.1	69.6	75.4	64.9	64.3	67.7
고용통계	(35)	63.6	67.4	75.8	64.8	58.1	68.5
물가통계	(49)	62.2	69.1	72.9	69.1	59.7	68.0
가계소득, 및 지출	(36)	62.5	72.2	77.8	65.3	60.4	67.8
사회통계	(98)	59.9	67.1	70.2	62.5	65.3	63.7
경제, 산업동향	(270)	61.9	66.6	72.0	63.5	63.8	64.9
도소매, 서비스업동향	(15)	65.0	73.3	76.8	72.9	56.7	73.7
사업체 및 기업활동	(17)	58.8	56.3	70.3	64.7	57.4	62.2
농, 어업통계	(20)	60.0	73.8	78.8	70.0	66.3	68.7
지역통계	(11)	68.2	70.5	77.3	65.9	70.5	69.7
기타	(53)	58.5	69.5	73.5	67.5	65.1	65.5
탐색경로							
인터넷/ PC통신	(493)	62.2	69.1	73.0	65.3	63.8	66.4
통계 간행물	(54)	63.9	71.7	76.9	64.6	65.3	67.5
전화/ 팩스	(6)	70.8	79.2	62.5	45.8	50.0	62.5
통계청 방문	(88)	61.4	63.6	73.3	65.6	63.7	65.5
뉴스나 신문보도	(74)	58.4	65.7	75.0	62.9	61.0	64.4
기타	(6)	58.3	66.7	66.7	50.0	58.3	58.6

<자료제공 서비스 만족지수>

	사례수	편리성1	편리성2	편리성3	신속성1	신속성2	신속성3	신뢰성1	신뢰성2	신뢰성3	전반적 만족도	차원 만족지수
전체	(1000)	59.0	57.0	59.2	58.7	52.1	62.0	54.2	53.7	68.9	64.3	59.6
성별												
남	(739)	59.0	57.5	60.1	58.7	52.1	62.5	54.5	53.6	69.1	65.0	59.9
여	(261)	58.7	55.6	56.8	58.9	52.2	60.3	53.3	54.1	68.3	62.2	58.7
연령												
20대	(395)	56.5	56.2	58.5	59.3	51.4	60.2	55.3	55.7	70.5	64.3	59.4
30대	(401)	57.3	55.1	57.2	56.0	50.1	61.7	50.9	50.1	67.3	62.0	57.2
40대	(149)	67.1	60.9	61.8	61.5	55.9	64.5	56.2	55.1	67.4	68.0	62.8
50대 이상	(55)	66.8	66.8	72.1	67.2	61.3	68.6	64.1	62.0	73.2	70.0	68.4
구분												
통계 간행물 이용자	(150)	66.7	62.3	65.4	61.1	59.0	69.9	60.2	55.4	70.7	68.3	65.4
이메일 클럽 가입자	(152)	64.1	59.5	59.6	61.6	56.3	67.8	55.1	54.2	68.1	66.3	62.4
표준분류 질의	(34)	67.6	59.2	62.0	61.8	53.3	57.1	66.9	57.6	65.4	66.2	60.4
주문형 전자자료 이용자	(30)	71.7	54.2	56.0	62.5	59.2	69.2	47.5	53.3	72.5	65.8	61.7
홈페이지 민원인	(315)	47.9	52.6	55.1	58.1	47.8	58.9	48.0	52.2	69.5	61.3	55.0
민원(도서)실 이용자	(319)	61.6	57.8	60.1	56.1	49.9	57.8	56.2	53.8	67.9	63.9	59.2
직업												
사무/관리/경영	(433)	59.7	57.1	59.9	59.3	52.3	63.4	54.6	52.5	68.1	64.0	59.2
전문직	(252)	61.6	56.9	59.0	60.1	54.7	62.8	52.4	53.7	68.8	65.7	60.9
기술/생산/판매/서비스	(84)	55.4	56.7	57.8	55.2	47.7	56.0	52.4	51.8	68.2	62.8	57.7
자영업	(22)	54.5	56.8	62.5	56.8	51.2	66.3	48.9	47.6	65.9	62.5	56.3
학생	(178)	56.6	57.5	58.0	58.4	50.6	59.8	56.7	58.6	72.9	64.0	60.8
주부/무직/기타	(31)	53.2	56.0	61.2	52.5	49.0	59.8	55.6	51.7	62.9	62.1	54.9
근무처												
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(73)	67.8	63.0	65.7	65.1	62.7	70.1	58.2	56.8	69.5	67.8	64.3
학계/연론기관/연구기관	(179)	63.8	56.6	60.5	61.2	54.4	63.4	52.1	54.9	69.4	65.4	61.2
금융기관/민간기업 및 단체/정부기관	(529)	57.2	56.4	58.5	57.6	50.6	61.2	53.4	51.3	67.5	63.5	58.2
기타(자영업/주부/학생)	(219)	56.2	57.1	57.8	57.4	50.8	59.8	56.4	57.5	71.7	63.9	60.2
통계 관심도												
있다	(572)	60.5	58.9	61.0	60.0	53.7	64.9	54.9	54.7	70.2	65.8	61.2
없다	(77)	60.1	54.4	54.2	60.2	46.9	59.5	55.8	52.4	63.3	62.0	56.4
보통	(351)	56.1	54.6	57.3	56.3	50.5	57.2	52.6	52.5	68.0	62.2	57.3
관심분야												
인구, 주택통계	(163)	60.0	59.5	61.0	57.4	51.0	58.2	54.6	54.0	69.5	65.8	59.6
고용통계	(54)	59.3	54.3	52.4	59.4	52.9	62.5	53.2	54.7	69.4	61.6	58.6
물가통계	(83)	58.4	56.7	58.5	59.4	53.6	61.0	55.1	51.3	68.4	61.4	60.0
가계소득, 및 지출	(45)	61.7	62.2	56.4	56.7	51.8	63.9	53.9	52.3	68.9	61.7	61.0
사회통계	(140)	52.9	55.1	60.5	58.1	52.3	61.0	50.9	57.3	71.3	63.9	57.7
경제, 산업동향	(392)	59.1	56.6	58.7	58.7	52.9	63.5	54.5	52.6	67.7	64.5	59.9
도소매, 서비스업동향	(26)	60.6	58.0	59.0	55.0	46.9	56.5	49.0	49.0	61.5	56.7	56.2
사업체 및 기업활동	(23)	56.5	51.1	55.7	56.5	51.1	60.0	51.1	45.5	69.6	58.7	55.2
농, 어업통계	(31)	64.5	61.3	64.7	63.7	58.6	69.2	48.4	53.4	66.1	66.9	57.1
지역통계	(16)	67.2	60.9	58.9	54.7	48.1	59.1	59.4	48.4	67.2	60.9	63.1
기타	(77)	57.8	54.7	60.9	63.8	51.8	63.9	57.8	59.8	73.4	70.1	62.3
탐색경로												
인터넷/ PC통신	(706)	59.3	56.7	58.6	59.9	52.7	63.1	54.5	54.5	68.9	64.7	59.9
통계 간행물	(81)	55.6	58.3	63.0	56.4	50.0	64.1	53.4	53.5	71.9	63.3	59.7
전화/ 팩스	(7)	67.9	60.7	57.1	64.3	60.7	53.6	67.9	50.0	71.4	57.1	63.1
통계청 방문	(121)	60.3	60.2	61.3	54.7	53.0	55.5	53.9	51.1	70.9	64.5	59.6
뉴스나 신문보도	(113)	52.9	54.5	57.5	55.3	47.5	60.3	50.4	54.1	64.4	60.2	56.5
기타	(7)	60.7	57.1	57.1	60.7	42.9	57.1	42.9	39.3	60.7	71.4	54.5

설문지

통계청 행정서비스 고객만족도 조사

ID

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 가입자 3) 표준분류 질의
4) 주문형 전산자료 이용자 5) 홈페이지 민원인 6) 민원실 이용자 및 기타

우선, 통계청의 행정서비스 이용실태와 관련한 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) 인구·주택통계 2) 고용통계 3) 물가통계 4) 가계소득 및 지출
5) 사회통계 6) 경제·산업동향 7) 도소매·서비스업동향
8) 사업체 및 기업활동 9) 농·어업통계 10) 지역통계 11) 기타_____

문3. 선생님은 다음 중 주로 어떤 방법으로 통계자료를 찾아보십니까?

- 1) 인터넷(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 행정서비스 전반에 대한 고객 만족도와 관련한 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. 통계청의 자료문의나 서비스를 이용함에 있어 그 편리성은 어떠했습니까?

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

문6. 통계청의 행정서비스를 이용하실 때, 담당 공무원이 업무내용을 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 행정서비스가 처리되는데 소요된 시간에 대해서 만족하십니까?

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

문9. 통계청의 행정서비스 전반에 대해서는 어느 정도 만족하십니까?

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

다음은 통계청의 통계자료 이용 만족도와 관련한 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 명확하게 전달된다고 생각하십니까?	
	문12. 통계청 자료는 다양한 형태로 제공되고 있다고 생각하십니까? (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 알고자 하는 정보를 충분하게 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	