

2017.6.3
2023.8

Confidential

통계청 귀중

**2003년 행정서비스에 대한
고객만족도 조사
결과보고서**

2003년 12월

B42819

hri 현대리서치연구소

목 차

제1장 조사개요	1
제2장 주요결과 요약	3
제3장 조사결과 분석	11
I. 종합 만족지수	11
II. 행정서비스 만족도	14
1. 만족지수	14
2. 행정서비스에 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	38
3) 신뢰성	42
IV. 통계 이용실태	46
1. 통계 관심도	46
2. 관심 분야	47
3. 탐색 경로	48
4. 통계청 자료 이용빈도	49

● 부록 : 통계표 및 설문

조사 개요

제1장 조사개요

I. 조사목적

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

II. 조사방법

1. 조사모집단 : 통계청 행정서비스 이용자 9,205명
2. 조사대상자 : 1,000명
3. 조사방법 : 전화조사
4. 조사기간 : 2003년 11월 14일 ~ 11월 27일
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/근무처별/통계자료 이용방법별/관심도별/관심분야 등)
2. 표본오차 : 95% 신뢰수준에서 $\pm 3.1\%$

조사개요

IV. 종합만족도 지수 산출방법

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

V. 응답자 특성

구분		표본수(명)	구성비(%)
성	남성	650	65.0
	여성	350	35.0
연령	10대	18	1.8
	20대	396	39.6
	30대	355	35.5
	40대	170	17.0
	50대 이상	61	6.1
근무처	국회/행정기관	165	16.5
	학계/언론기관/연구기관	240	24.0
	금융기관/민간기업/정부기관	421	42.1
	기타(주부/학생 등)	174	17.4
민원인 구분	통계간행물 이용자	200	20.0
	마이페이지 가입자	150	15.0
	표준분류질의 민원인	29	2.9
	주문형 전산자료 이용자	40	4.0
	홈페이지 민원인	300	30.0
	민원실 이용자	250	25.0
	기타(일반민원)	31	3.1

주요 결과 요약

제2장 주요결과 요약

I. 종합만족지수 분석

- ① 통계청의 행정서비스에 대한 종합 만족지수는 100점 만점을 기준으로 64.6점으로 2002년(62.5점)보다 2.1점 상승하였음.

<행정서비스> 차원의 만족지수는 68.5점으로 2002년(65.9점)에 비해 2.6점, <자료이용 서비스> 차원의 만족지수는 63.2점으로 2002년(59.6점)에 비해 3.6점 상승하였음.

- ② 응답자 특성별로 볼 때, 이용 유형별로는 ‘통계간행물 이용자’(-2.8점), ‘주문형 전산자료 이용자’(-1.4점)에서 하락하였고, 다른 유형은 상승하였음. 특히 ‘표준분류 질의 민원인’의 상승폭이 +14.6점(62.7점→77.3점)으로 가장 컸고, 다음은 ‘민원실 이용자’(+6.1점)로 나타났음

(단위 : 점)

구분	2001년	2002년	2003년	전년대비 증 감
전체	63.9	62.5	64.6	2.1
통계간행물 이용자	67.4	66.3	63.5	-2.8
마이페이지 가입자	64.9	63.3	67.1	3.8
표준분류질의 민원인	63.2	62.7	77.3	14.6
주문형 전산자료 이용자	69.6	63.8	62.4	-1.4
홈페이지 민원인	60.4	59.7	60.2	0.5
민원실 이용자	64.4	63.2	69.3	6.1
기타(일반민원)	-	-	58.2	-

근무처별로는 모든 근무처에서 종합만족지수가 상승하였음.

구 분	2001년(점)	2002년(점)	2003년(점)	전년대비증감
전 체	63.9	62.5	64.6	2.1
국회/행정기관	67.8	66.4	68.6	2.2
학계/언론/연구기관	64.3	63.7	64.9	1.2
금융/민간/정부기관	62.9	61.2	62.8	1.6
기타(주부/학생 등)	62.8	63.3	64.4	1.1

II. <행정서비스> 차원 분석

- ① ‘문의절차 편리성’, ‘담당공무원의 전문성 및 친절성’, ‘민원처리 소요 시간’ 등을 종합한 <행정서비스> 차원의 만족지수는 100점 만점에 68.5점으로 평가되어 2002년(65.9점)에 비해 2.6점 상승하였음.
- ② 항목별로는 ‘담당공무원의 친절성’ 항목이 75.2점으로 가장 높았고, ‘문의절차의 편리성’(65.0점) 항목이 낮게 나타났음.
- ③ 2002년 대비 모든 항목의 점수가 상승하였으며, 특히 중요도가 높은 ‘문의절차의 편리성’(3.1점), ‘민원처리 소요기간’(2.9점) 항목의 상승 폭이 상대적으로 컸음.
- ④ 중요도는 ‘문의절차의 편리성’(36.4%) 항목이 가장 높게 나타났으며, 2002년(36.6%) 대비 -0.2%p 하락하였음. 민원처리 소요시간의 중요성은 32.8%로 2002년(30.3%) 대비 2.5%p 상승하였음.
- ⑤ <행정서비스> 차원의 중요도 및 만족도를 모두 고려할 때, 가장 시급한 개선분야는 ‘민원처리 소요시간’과 ‘문의절차의 편리성’ 항목으로 나타났음.

⑥ 분야별 만족수준

구분	2001년 (점)	2002년 (점)	2003년 (점)	증 감	전반적 만족도	문의절차 편리성	공무원 전문성	공무원 친절성	민원처리 소요시간
전 계	69.4	65.9	68.5	2.6	67.4	65.0	70.8	75.2	67.5
통계간행물 이용자	75.9	67.8	72.9	5.1	73.2	71.9	73.7	79.4	69.7
마이페이지 가입자	69.9	64.8	70.4	5.6	72.5	69.7	70.5	73.0	69.7
표준분류질의 민원인	69.0	63.5	77.3	13.8	73.6	72.2	81.9	83.3	77.8
주문형 전산자료 이용자	76.3	68.0	62.5	-5.5	60.5	59.7	75.0	77.4	52.4
홈페이지 민원인	63.8	62.8	62.2	-0.6	62.7	57.8	63.0	66.6	64.4
민원실 이용자	70.9	69.3	75.1	5.8	71.0	71.0	78.7	84.3	72.9
기타(일반민원)	-	-	61.2	-	59.0	59.0	63.0	71.0	57.0

Ⅲ. <자료이용 서비스> 차원 분석

- ① 통계청에서 제공되는 자료의 ‘편리성’, ‘신속성’, ‘신뢰성’ 등을 종합한 <자료이용 서비스> 차원의 만족지수는 100점 만점 중 63.2점으로 2002년(59.6점)에 비해 3.6점 상승하였음.

항목별로는 ‘자료의 신뢰성’에 대한 만족도가 71.1점으로 가장 높았으며, 다음으로 ‘자료제공의 신속성’(61.8점), ‘자료탐색 용이성’(60.3점), ‘통계관련 자료 명확성’(60.2점), ‘자료의 충실성’(57.5점) 등의 순이었음. 만족도가 가장 낮은 항목은 ‘자료갱신의 신속성’으로 56.0점으로 나타났음.

- ② 2002년과 비교할 때 모든 항목의 만족도가 상승하였으며, 가장 많이 오른 항목은 ‘자료갱신의 신속성’(+3.9점), ‘자료의 충실성’(+3.3점), ‘통계관련 자료의 명확성’(+3.2점) 항목으로 나타났음.

③ 중요도는 ‘자료의 신뢰성’(32.4%), ‘통계관련 자료명확성’(18.1%), ‘자료의 신속성’(13.7%), ‘자료의 충실성’(13.0%) 등의 순이었음.

④ <자료제공> 차원에서 시급히 개선되어야 할 분야는 ‘통계관련 자료명확성’ 항목으로 나타났고, ‘자료탐색의 용이성’과 ‘자료갱신의 신속성’, ‘자료의 충실성’ 항목은 개선이 필요한 분야로 지적되었음.

⑤ 분야별 만족수준

구분	2002년 (점)	2003년 (점)	증감	전반적 만족도	자료탐색 용이성	자료의 충실성	자료제공 신속성	자료갱신 신속성	자료의 명확성	자료의 신뢰성
전체	59.6	63.2	3.6	66.3	60.3	57.5	61.8	56.0	60.2	71.1
통계 간행물 이용자	65.4	63.0	-2.4	65.6	64.5	59.9	61.8	58.9	60.0	67.1
마이페 이지 가입자	62.4	66.8	4.4	71.5	64.8	61.5	64.0	63.8	64.3	73.2
주문형 전산자료 이용자	61.7	62.4	0.7	65.6	66.9	61.9	55.0	52.5	57.5	70.0
홈페이지 민원인	55.0	60.1	5.1	61.9	50.7	50.7	59.1	49.8	56.3	73.3
민원실 이용자	59.2	65.9	6.7	69.9	65.1	61.5	66.1	57.0	63.8	72.0
기타 (일반민원)	-	55.6		60.5	56.5	51.6	53.2	54.8	54.0	58.9

IV. 통계 이용실태

- ① 통계에 대한 관심도는 100점 만점에 66.2점으로 나타났음.
'관심있다(매우+대체로)'는 응답은 54.2%, '관심없다(대체로+매우)'는 응답은 10.8%였음. (보통 : 35.0%)
- ② 관심있는 통계분야로는 '사회통계'가 22.6%로 가장 많았고, 다음은 '인구/주택통계'(20.3%), '물가통계'(14.2%), '고용통계'(10.3%), '사업체 및 기업체통계'(6.8%) 등의 순으로 나타났음.
- ③ 통계자료 탐색 경로는 '인터넷/PC통신'이 71.7%로 가장 많이 응답되었고, 다음으로 '뉴스나 신문보도'(10.9%), '통계 간행물'(9.7%), '통계청 방문'(6.3%), 전화/팩스(0.4%) 등의 순으로 나타났음.(기타 : 1.0%)
- ④ 통계청 자료의 이용빈도는 '월1회 이상' 이용하는 응답자가 34.8%로 가장 많았으며, 다음으로 '주1회 이상'(27.1%), '분기1회 이상'(21.5%), '연1회 이상'(16.6%)의 순으로 나타났음.

V. 상승요인 분석

- ① 통계청 행정서비스 전반에 대한 종합만족지수는 2.1점(62.5점→64.6점) 상승하였고, <행정서비스> 만족지수와 <자료이용> 만족지수가 2002년에 비해 소폭의 상승하였음.
 - 특히 <행정서비스> 차원의 4가지 항목과 <자료이용> 차원의 6가지 항목이 모두 소폭 상승하였음.
 - 민원이용 분야별로 보면, '표준분류질의 민원인'(77.3점)과 '민원실 이용자'(75.1점) 분야의 '공무원 친절성'(각각 83.3점, 84.3점) 만족지수가

타 분야에 비해 상대적으로 높았음.(평균 75.2점)

- 전체 통계청 민원이용자들의 분포를 살펴보면, 민원실 이용자는 전년 10.7%에서 2003년 10.2%로 -0.5%p 줄었음. 반면 전년(31.3%)에 비해 인터넷을 이용한 민원인이 비율은 2003년에는 37.9%로 6.6%p 증가함. 민원실을 이용한 직접 방문 민원 비율은 낮아지고 있는 추세임.

☞ 민원유형이 '방문민원'에서 '홈페이지 민원'으로 전환되는 상황
이므로 '홈페이지 민원'에 대한 만족도 제고가 요구됨.

<전체 민원인 비율>

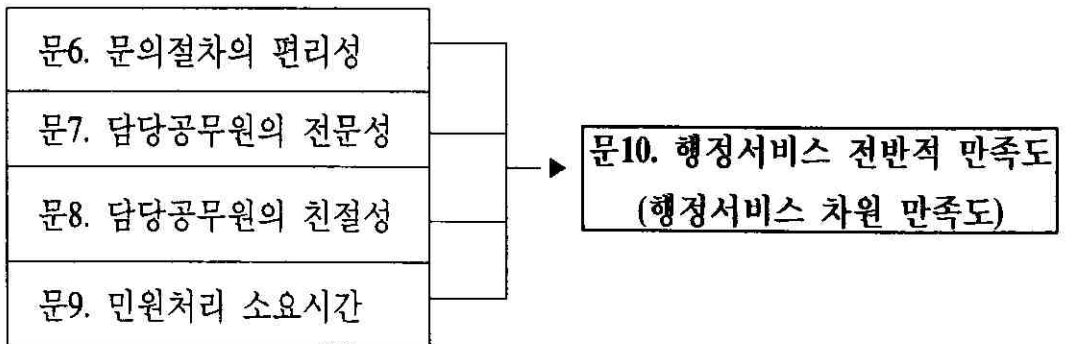
	2001년	2002년	2003년	전년대비 증감
홈페이지 민원인	24.6%	31.3%	37.9%	+ 6.6%p
민원(도서)실 이용자	41.7%	10.7%	10.2%	- 0.5%p

- ② <행정서비스> 차원에서 2002년 대비 중요도가 높은 항목인 '문의절차의 편리성'와 '민원처리 소요시간' 항목의 만족지수(각각 3.1점, 2.9점)가 상승하였고, '담당공무원의 전문성', '담당공무원의 친절성' 항목도 소폭으로 상승하였음.

VI. 가중치(중요도) 산출 방식

- ① 가중치(중요도) 산출의 목적은 고객의 민원서비스 과정에서 느끼는 서비스의 접점(문항)들이 차원만족도(행정서비스, 자료이용 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(문10, 문17)와의 상관관계를 다중 회귀분석¹⁾(multiple Regression)이라는 프로그램으로 분석함.
- ③ 회귀분석의 원리는 각 문항, 항목(독립변수)이 각 차원만족도(종속변수)에 미치는 영향력을 각각 계산하여, 종합수치를 산출함.

<행정서비스>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 = $a \div (a+b+c+d+e)$

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>

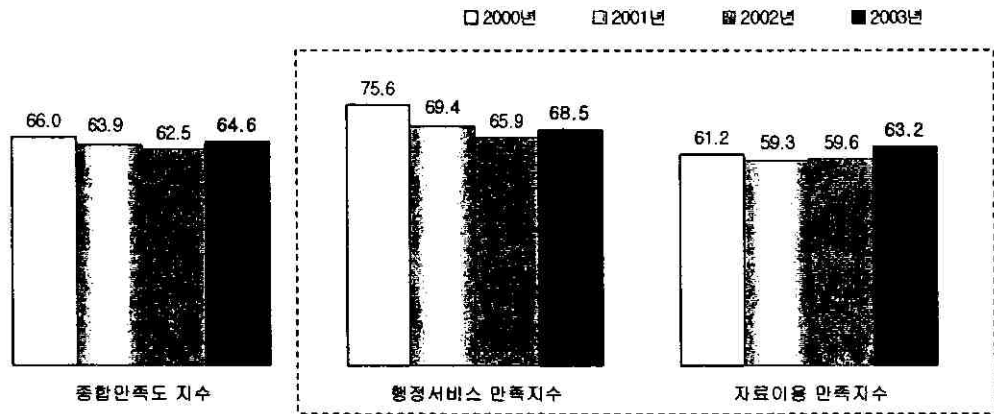
조사 결과 분석

제3장 조사결과 분석

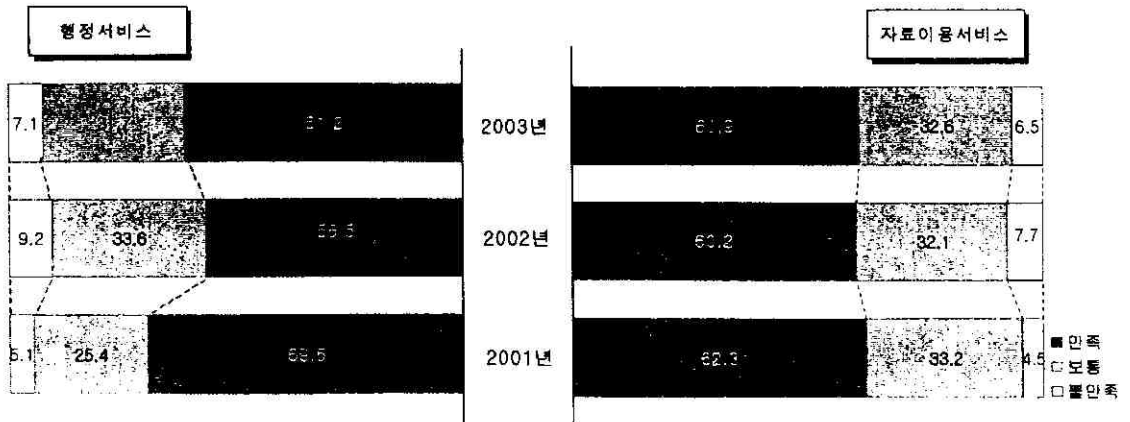
I. 종합 만족지수

- 행정서비스와 자료이용 서비스를 포함한 통계청 서비스에 대한 종합만족지수는 100점 만점을 기준으로 64.6점으로 2002년(62.5점) 보다 2.1점 상승하였음.

이 중 <행정서비스> 차원의 만족지수는 68.5점으로 2002년(65.9점)에 비해 2.6점, <자료이용 서비스> 차원의 만족지수는 63.2점으로 2002년(59.6점)에 비해 3.6점 상승하였음.



- 통계청 민원서비스에 대한 전반적 만족비율은 <행정서비스>에서 만족은 61.2%로 전년 56.5%에 비해 4.7%p 상승했고, <자료이용 서비스>에서 만족은 60.9% 전년 60.2%에 비해 0.7%p 상승했음.



조사결과 분석

<연령별 만족지수>

(단위 : 점)

구분	2001년	2002년	2003년	전년대비 증 감	행정서비스 만족지수	자료이용 만족지수
전체	63.9	62.5	64.6	2.1	68.5	63.2
10대	-	-	68.6	-	69.6	69.6
20대	62.5	62.3	63.1	0.8	66.2	62.3
30대	64.0	60.1	62.7	2.6	67.4	60.5
40대	66.6	65.9	69.6	3.7	73.8	68.4
50세 이상	70.3	71.9	69.3	-2.6	75.4	67.1

- ☞ 40대(69.6점), 50세 이상(69.3점)의 만족지수가 가장 높고, 30대(62.7점)의 만족지수가 낮았음.
- ☞ 2002년에 비해 50세 이상(-2.6점)만 하락하였고, 다른 연령층은 상승했음.

<분야별 만족지수>

(단위 : 점)

구분	2001년 (점)	2002년 (점)	2003년 (점)	전년대비 증 감	행정서비스 만족지수	자료제공 만족지수
전체	63.9	62.5	64.6	2.1	68.5	63.2
통계간행물 이용자	67.4	66.3	63.5	-2.8	72.9	63.0
마이페이지 가입자	64.9	63.3	67.1	3.8	70.4	66.8
표준분류질의 민원인	63.2	62.7	77.3	14.6	77.3	-
주문형 전산자료 이용자	69.6	63.8	62.4	-1.4	62.5	62.4
홈페이지 민원인	60.4	59.7	60.2	0.5	62.2	60.1
민원실 이용자	64.4	63.2	69.3	6.1	75.1	65.9
기타(일반민원)	-	-	58.2	-	61.2	55.6

- ☞ 표준분류질의 민원인(77.3점)의 만족지수가 가장 높고, 기타(일반민원) 이용자의 만족지수가 58.2점으로 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 기타(일반민원) 이용자와 홈페이지 민원인의 경우는 '행정서비스'와 '자료이용'에 대한 만족지수 모두 낮게 나타났음.

조사결과 분석

- ☞ 2002년에 비해 통계간행물 이용자의 만족지수가 가장 많이 하락(-2.8점)하였고, 표준분류질의 민원인(14.6점)은 가장 크게 상승하였음.

<근무처별 만족지수>

(단위 : 점)

구 분	2001년	2002년	2003년	전년대비 증 감	행정서비스 만족지수	자료제공 만족지수
전 계	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
기타(주부/학생 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.
- ☞ 2002년에 비해 기타(주부/학생 등) 이용자(+0.5점)를 제외하고는 모두 하락했음.

<탐색경로별 만족지수>

(단위 : 점)

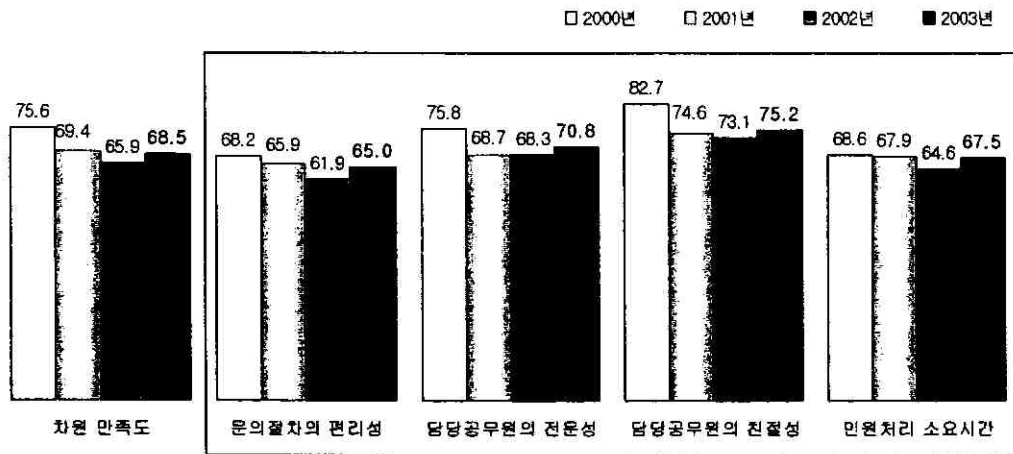
구 분	2001년	2002년	2003년	전년대비 증 감	행정서비스 만족지수	자료제공 만족지수
전 계	66.0	63.9	62.5	-1.4	69.4	59.3
인터넷/PC통신	65.5	63.7	63.0	-0.7	66.4	59.9
통계간행물	66.5	66.8	62.1	-4.7	67.5	59.7
통계청 방문	70.9	64.8	62.2	-2.6	65.5	59.6
뉴스/신문보도	63.8	62.3	60.0	-2.3	64.4	56.5
전화/팩스/기타	74.2	65.4	60.9	-4.5	62.5	63.1

- ☞ 인터넷/PC통신 이용자(63.0점)의 만족지수가 가장 높고, 뉴스/신문보도 이용자(60.0점)의 만족지수가 가장 낮게 나타남.
- ☞ 2002년 대비 통계간행물 이용자(-4.7점)와 전화/팩스 이용자(-4.5점)의 만족지수가 크게 하락하였음.

II. 행정서비스 만족도

1. 만족지수

- ‘문의절차 편리성’, ‘담당공무원의 전문성 및 친절성’, ‘민원처리 소요시간’ 등을 종합한 <행정서비스> 차원 만족지수는 100점 만점에서 68.5점으로 2002년(65.9 점)에 비해 2.6점 상승하였음.



- 항목별 만족도는 ‘담당공무원의 친절성’ 항목이 75.2점으로 가장 높았고, ‘문의절차의 편리성’(65.0점) 항목이 낮게 나타났음.
- 2002년 대비 모든 항목의 점수가 상승하였으며, 특히 중요도가 높은 ‘문의절차의 편리성’(3.1점), ‘민원처리 소요기간’(2.9점) 항목이 상대적으로 상승 폭이 컸음.
- 중요도는 ‘문의절차의 편리성’(36.4%) 항목이 가장 높게 나타났으며, 2002년(36.6%) 대비 -0.2%p 하락하였음. 민원처리 소요시간의 중요성은 32.8%로 2002년(30.3%) 대비 2.5%p 상승하였음.

<항목별 만족도 및 중요도>

구분	2001년 (점)	2002년 (점)	2003년 (점)	전년대비 증감	중요도 (%)
차원 만족도	69.4	65.9	68.5	2.6	
문의절차의 편리성	65.9	61.9	65.0	3.1	36.4
담당공무원의 전문성	68.7	68.3	70.8	2.5	11.1
담당공무원의 친절성	74.6	73.1	75.2	2.1	19.7
민원처리 소요시간	67.9	64.6	67.5	2.9	32.8

● <행정서비스> 차원 만족지수 분석

- 2002년 대비 만족지수(+2.6점)와 전반적 만족비율(+4.7%p)이 상승하였음.
- 항목별로는 ‘담당공무원의 친절성’(75.2점)이 가장 높게 나타났고, ‘문의절차 편리성’(65.0점)이 가장 낮게 나타났음.
- 항목별로는 2002년 대비 모두 상승하였으며 특히, 중요도가 높은 ‘문의절차의 편리성’(+3.1점)과 ‘민원처리 소요기간’(+2.9점) 항목이 타 항목보다 상대적으로 상승폭이 컸음.
- 중요도는 ‘문의절차의 편리성’(36.4%) 항목이 가장 높게 나타났으며, 2002년(36.6%) 대비 -0.2%p 하락하였고, 민원처리 소요시간의 중요성은 32.8%로 2002년(30.3%) 대비 2.5%p 상승하였음.
- 전반적으로 2002년 대비 중요도는 큰 변화가 없으나, ‘민원처리 소요시간’ 항목만 상승하였고, 다른 항목의 중요도는 약간 하락하였음. 중요도에 큰 변화가 없다는 것은 전반적인 만족지수에 변화가 적다는 것을 의미하며, 결과적으로 모든 항목의 만족지수가 소폭 상승한 것으로 조사되었음.

☞ 대체로 중요도 대비 순으로 만족지수가 상승하였으며, 중요도는 2002년 대비 크게 차이나지 않는 것으로 분석됨.

<행정서비스 차원만족도>

행정서비스	2001년 (점)	2002년 (점)	2003년 (점)	전년대비 증감	중요도(%)
차원 만족지수	69.4	65.9	68.5	2.6	
직관적 만족도	68.0	63.3	67.4	4.1	
문의절차의 편리성	65.9	61.9	65.0	3.1	36.4
담당공무원의 전문성	68.7	68.3	70.8	2.5	11.1
담당공무원의 친절성	74.6	73.1	75.2	2.1	19.7
민원처리 소요시간	67.9	64.6	67.5	2.9	32.8

조사결과 분석

<탐색경로별 점수>

구 분	차원 만족지수	문의절차 편리성	공무원 전문성	공무원 친절성	민원처리 소요시간
전 체	68.5	65.0	70.8	75.2	67.5
인터넷/PC통신	66.8	63.7	69.0	73.0	65.9
통계간행물	69.8	67.6	70.7	81.4	64.9
통계청 방문	76.7	72.6	79.9	83.5	76.2
뉴스/신문보도	69.9	63.3	73.9	77.7	71.3
전화/팩스/기타	83.9	83.9	81.9	81.9	86.1

- ☞ 전화/팩스/기타 이용자(83.9점)의 만족지수가 가장 높고, 인터넷/PC통신 이용자(66.8점)의 만족지수가 가장 낮게 나타남.

<분야별 점수>

구 분	차원 만족지수	문의절차 편리성	공무원 전문성	공무원 친절성	민원처리 소요시간
전 체	68.5	65.0	70.8	75.2	67.5
통계간행물 이용자	72.9	71.9	73.7	79.4	69.7
마이페이지 가입자	70.4	69.7	70.5	73.0	69.7
표준분류질의 민원인	77.3	72.2	81.9	83.3	77.8
주문형 전산자료 이용자	62.5	59.7	75.0	77.4	52.4
홈페이지 민원인	62.2	57.8	63.0	66.6	64.4
민원실 이용자	75.1	71.0	78.7	84.3	72.9
기타(일반민원)	61.2	59.0	63.0	71.0	57.0

- ☞ 표준분류질의 민원인(77.3점)의 만족지수가 가장 높고, 기타(일반민원) 이용자(61.2점)의 만족지수가 가장 낮게 나타났음.

<근무처별 만족지수>

구분	차원 만족지수	문의절차 편리성	공무원 전문성	공무원 친절성	민원처리 소요시간
전체	68.5	65.0	70.8	75.2	67.5
국회/행정기관	75.0	72.6	78.7	81.4	72.6
학계/언론/연구기관	70.3	67.1	72.2	78.0	68.6
금융/민간/정부기관	66.6	63.4	69.8	73.6	64.9
기타(주부/학생 등)	66.7	61.6	66.8	71.8	69.2

☞ 국회/행정기관(75.0점)이 가장 높고, 금융/민간/정부기관(66.6점)의 만족지수가 가장 낮았음.

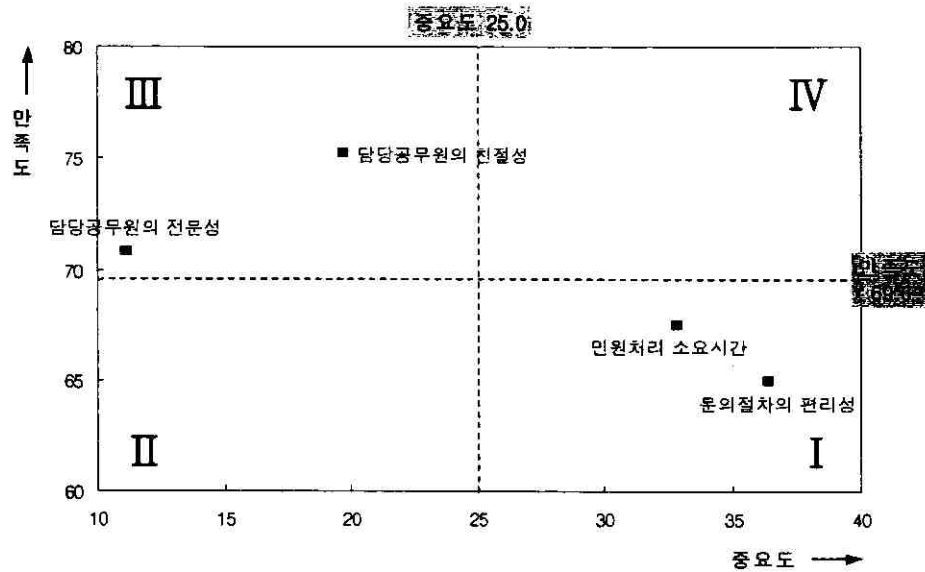
● <행정서비스 만족지수> 특성별 요약을 살펴보면,

- ‘문의절차 편리성’ 항목과 ‘민원처리 소요시간’ 항목의 만족지수가 타 항목보다 상승폭이 컸으며, 이 항목들의 중요도도 타 항목에 비해 높게 나타났다.
 - 민원인 구분별로 보면, 홈페이지 민원인의 ‘문의절차 편리성’ 만족지수가 타 분야에 비해 상대적으로 낮은 반면, 표준분류질의 민원인의 만족지수는 타 분야 이용자들에 비해 상대적으로 높았음.
 - 민원인 유형을 2002년과 비교했을 때, 인터넷을 이용한 홈페이지 민원인은 증가하고 있는 반면, 민원실을 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, <행정서비스> 차원에서 가장 우선적으로 개선되어야 할 분야는 '민원처리 소요시간'과 '문의절차의 편리성' 항목으로 나타났다.

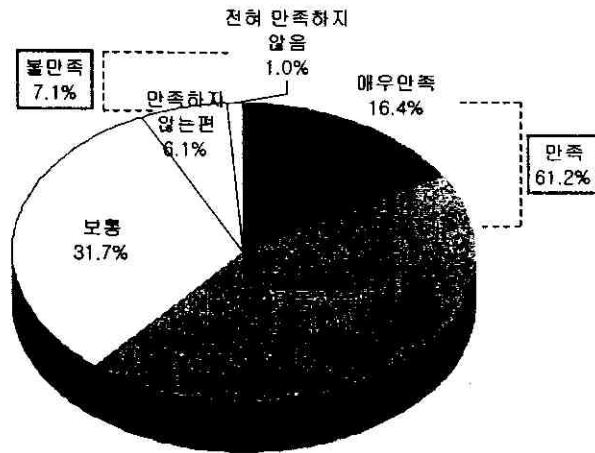
<행정서비스 차원 개선사항>



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. 행정서비스에 대한 전반적 만족도

- 통계청의 민원서비스에 대한 전반적 만족도는 100점 만점에 67.4점으로 2002년 (63.3점) 대비 4.1점 상승하였음.
 ‘만족(매우만족+만족하는편)’한다는 응답비율은 61.2%, ‘불만족(만족하지 않는편 +전혀 만족하지 않는다)’한다는 응답은 7.1%로 나타났음. (보통 : 31.7%)



<분야별 전반적 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	67.4	61.2	31.7	7.1
통계간행물 이용자	73.2	70.2	28.1	1.8
마이페이지 가입자	72.5	67.2	31.1	1.6
표준분류질의 민원인	73.6	72.2	27.8	0.0
주문형 전산자료 이용자	60.5	54.8	29.0	16.1
홈페이지 민원인	62.7	50.0	40.3	9.7
민원실 이용자	71.0	72.0	22.5	5.5
기타(일반민원)	59.0	44.0	40.0	16.0

- ☞ 분야별 전반적 만족도는 표준분류질의 민원인(73.6점)이 가장 높고, 기타 (일반민원) 이용자(59.0점)와 주문형 전산자료 이용자(60.5점)가 낮았음.

<근무처별 전반적 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	67.4	61.2	31.7	7.1
국회/행정기관	76.0	73.0	24.3	2.7
학계/언론/연구기관	68.2	62.4	31.6	6.0
금융/민간/정부기관	65.2	58.1	33.7	8.2
기타(주부/학생 등)	65.9	59.5	31.9	8.6

- ☞ 근무처별 전반적 만족도는 국회/행정기관 이용자(76.0점)가 가장 높고, 금융/민간/정부기관(65.2점)이 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 불만족 비율은 기타(주부/학생 등)에서 높게 나타났음.

<탐색경로별 전반적 만족도 및 만족비율>

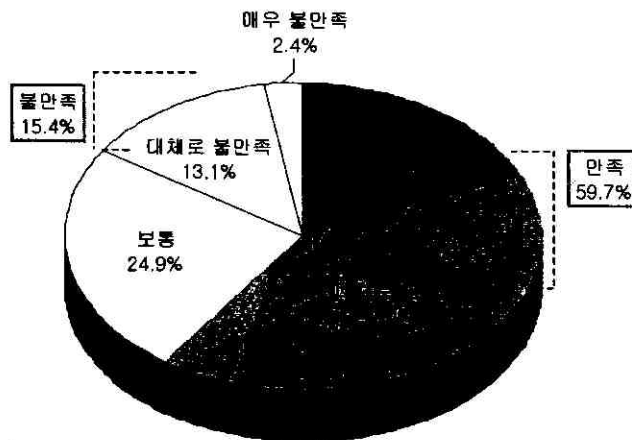
구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	67.4	61.2	31.7	7.1
인터넷/PC통신	66.1	59.5	32.1	8.4
통계간행물	67.0	55.3	40.4	4.3
통계청 방문	73.8	73.2	19.5	7.3
뉴스/신문보도	69.7	63.8	34.0	2.1
전화/팩스/기타	78.6	85.7	14.3	0.0

- ☞ 탐색경로별 전반적 만족도는 전화/팩스/기타 이용자(78.6점)가 가장 높았으며, 인터넷/PC통신 이용자(66.1점)가 가장 낮았음.

3. 항목별 만족도

1) 문의절차 편리성

- 통계자료를 문의하는 절차는 편리했는가에 대한 만족도는 100점 만점 중 65.0점으로 2002년(61.9점) 대비 3.1점 상승하였음. ‘만족(매우+대체로)’한다는 응답 비율은 59.7%, ‘불만족(대체로+매우)’한다는 응답 비율은 15.4%로 나타났음. (보통 24.9%)



<분야별 문의절차 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	65.0	59.7	24.9	15.4
통계간행물 이용자	71.9	73.7	17.5	8.8
마이페이지 가입자	69.7	62.3	32.8	4.9
표준분류질의 민원인	72.7	83.3	11.1	5.6
주문형 전산자료 이용자	59.7	48.4	25.8	25.8
홈페이지 민원인	57.8	46.8	28.7	24.5
민원실 이용자	71.0	69.8	22.0	8.2
기타(일반민원)	59.0	56.0	20.0	24.0

- ☞ 분야별 문의절차 만족도는 표준분류질의 민원인(72.7점)이 가장 높고, 홈페이지 민원인(57.8점)이 상대적으로 낮았음.
- ☞ 불만족 비율은 주문형 전산자료 이용자(25.8%)가 가장 높게 나타났음.

<근무처별 문의절차 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	65.0	59.7	24.9	15.4
국회/행정기관	72.6	74.3	14.9	10.8
학계/언론/연구기관	67.1	62.4	24.8	12.8
금융/민간/정부기관	63.4	55.1	28.5	16.5
기타(주부/학생 등)	61.6	57.8	23.3	19.0

- ☞ 국회/행정기관(72.6점)의 만족도가 가장 높고, 기타(61.6점)의 만족도가 가장 낮았음.
- ☞ 만족비율은 금융/민간/정부기관(55.1%)에서 낮게 나타났음.
- ☞ 불만족 비율은 기타(19.0%)에서 높게 나타났음.

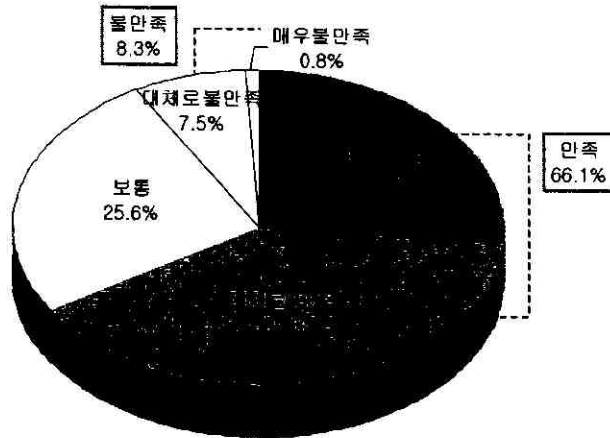
<탐색경로별 문의절차 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	65.0	59.7	24.9	15.4
인터넷/PC통신	63.7	57.4	25.1	17.4
통계간행물	67.6	63.8	25.5	10.6
통계청 방문	72.6	68.3	24.4	7.3
뉴스/신문보도	63.3	53.2	31.9	14.9
전화/팩스/기타	82.1	100.0	0.0	0.0

- ☞ 전화/팩스/기타 이용자(82.1점)의 만족도가 가장 높고, 뉴스/신문보도 이용자(63.3점)의 만족도가 가장 낮았음.
- ☞ 불만족 비율은 인터넷/PC통신 이용자(17.4%)에서 높게 나타났음.

2) 담당공무원의 전문성

- 자료를 문의했을 때 담당공무원이 업무내용을 잘 알고 있었는가에 대한 만족도는 100점 만점을 기준으로 70.8점으로 2002년(68.3점) 대비 2.5점 상승하였음. '만족(매우+대체로)'한다는 응답 비율은 66.1%, '불만족(대체로+매우)'하다는 응답 비율은 8.3%였음. (보통 25.6%)



<분야별 담당공무원 전문성에 대한 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	70.8	66.1	25.6	8.3
통계간행물 이용자	73.7	71.9	22.8	5.3
마이페이지 가입자	70.5	60.7	37.7	1.6
표준분류 질의 민원인	81.9	88.9	11.1	0.0
주문형 전산자료 이용자	75.0	74.2	22.6	3.2
홈페이지 민원인	63.0	52.8	31.9	15.3
민원실 이용자	78.7	80.2	15.9	3.8
기타(일반민원)	63.0	52.0	32.0	16.0

- ☞ 분야별 만족도는 표준분류질의 민원인(81.9점이 가장 높고, 홈페이지 민원인(63.0점)과 기타(일반민원) 이용자(63.0점)가 가장 낮았음.

<근무처별 담당공무원 전문성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	70.8	66.1	25.6	8.3
국회/행정기관	78.7	79.7	17.6	2.7
학계/언론/연구기관	72.2	66.2	29.3	4.5
금융/민간/정부기관	69.8	65.5	24.7	9.7
기타(주부/학생 등)	66.8	58.6	28.4	12.9

- ☞ 국회/행정기관(78.7점)의 만족도가 가장 높고, 기타(66.8점)의 만족도가 가장 낮게 나타났음.

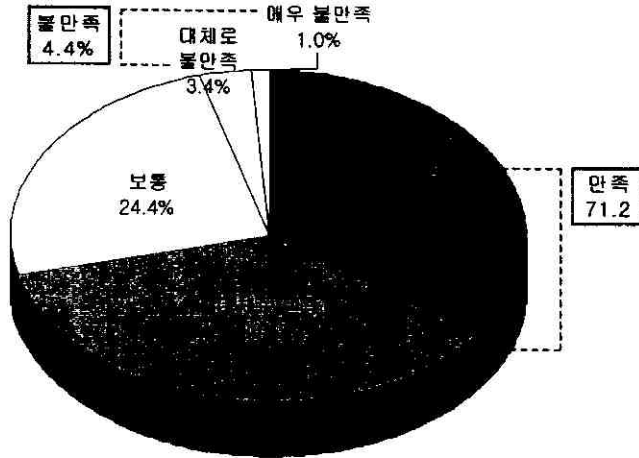
<탐색경로별 담당공무원 전문성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	68.3	63.3	24.4	4.6
인터넷/PC통신	69.0	62.3	28.8	8.8
통계간행물	70.7	63.8	25.5	10.6
통계청 방문	79.9	82.9	14.6	2.4
뉴스/신문보도	73.9	76.6	12.8	10.6
전화/팩스/기타	82.1	85.7	14.3	0.0

- ☞ 전화/팩스/기타 이용자(82.1점)의 만족도가 높고, 인터넷/PC통신 이용자(69.0점)의 만족도가 낮게 나타났음.
- ☞ 불만족비율은 통계간행물 이용자와 뉴스/신문보도 이용자가 각각 10.6%로 높게 나타났음.

3) 담당공무원의 친절성

- 담당공무원의 태도는 친절했는가에 대한 만족도는 75.2점으로 2002년(73.1점) 대비 2.1점 상승하였음. ‘만족(매우+대체로)’한다는 응답 비율은 71.2%, ‘불만족(대체로+매우)’한다는 응답 비율은 4.4%로 나타났음. (보통 24.4%)



<분야별 담당공무원 친절성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	75.2	71.2	24.4	4.4
통계간행물 이용자	79.4	78.9	19.3	1.8
마이페이지 가입자	73.0	63.9	34.4	1.6
표준분류 질의 민원인	83.3	83.3	11.1	5.6
주문형 전산자료 이용자	77.4	77.4	16.1	6.5
홈페이지 민원인	66.6	54.6	38.4	6.9
민원실 이용자	84.3	89.0	8.8	2.2
기타(일반민원)	71.0	68.0	24.0	8.0

- ☞ 분야별 만족도는 민원실 이용자(84.3점)가 가장 높고, 홈페이지 민원인(66.6점)의 만족도가 낮게 나타났음.
- ☞ 불만족 비율은 기타(일반민원) 이용자(8.0%)가 가장 높게 나타났음.

조사결과 분석

<근무처별 담당공무원 친절성에 대한 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	75.2	71.2	24.4	4.4
국회/행정기관	81.4	79.7	18.9	1.4
학계/언론/연구기관	78.0	75.2	21.1	3.8
금융/민간/정부기관	73.6	68.5	26.6	4.9
기타(주부/학생 등)	71.8	67.2	26.7	6.0

- ☞ 학계/언론/연구기관(81.4점)의 만족도가 가장 높고, 기타(71.8점)의 만족도가 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 불만족 비율은 기타(6.0점)에서 가장 높게 나타났음.

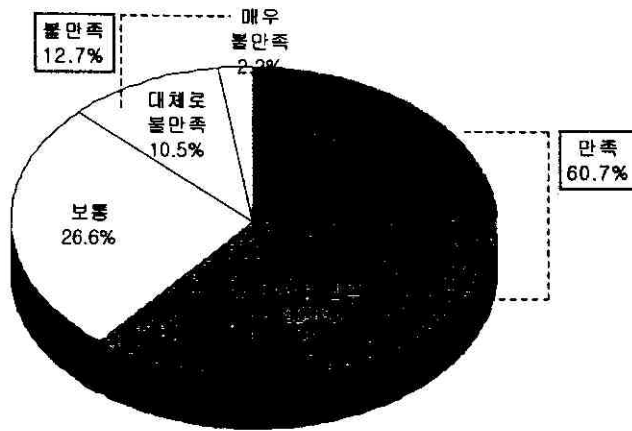
<탐색경로별 담당공무원 친절성에 대한 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	75.2	71.2	24.4	4.4
인터넷/PC통신	73.0	67.2	28.1	4.7
통계간행물	81.4	80.9	17.0	2.1
통계청 방문	83.5	85.4	14.6	0.0
뉴스/신문보도	77.7	78.7	12.8	8.5
전화/팩스/기타	82.1	85.7	14.3	0.0

- ☞ 통계청 방문 이용자(83.5점)의 만족도가 높고, 인터넷/PC통신 이용자(73.0점)의 만족도가 가장 낮았음.
- ☞ 불만족 비율은 뉴스/신문보도(8.5점)에서 가장 높게 나타났음.

4) 민원처리 소요시간

- 요청한 서비스가 처리되는 데 소요된 시간에 대한 만족도는 100점을 기준으로 67.5점으로 2002년(64.6점) 대비 2.9점 상승하였음. ‘만족(매우+대체로)’한다는 응답 비율은 60.7%, ‘불만족(대체로+매우)’한다는 응답 비율은 12.7%였음. (보통 26.6%)



<분야별 민원처리 소요시간 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	67.5	60.7	26.6	12.7
통계간행물 이용자	69.7	61.4	24.6	14.0
마이페이지 가입자	69.7	60.7	31.1	8.2
표준분류질의 민원인	77.8	72.2	22.2	5.6
주문형 전산자료 이용자	52.4	32.3	41.9	25.8
홈페이지 민원인	64.4	57.4	25.0	17.6
민원실 이용자	72.9	70.3	24.2	5.5
기타(일반민원)	57.0	44.0	36.0	20.0

☞ 분야별 만족도는 표준분류질의 민원인(77.8점)가 가장 높고, 주문형 전산자료 이용자(52.4점)의 만족도가 가장 낮았음.

<근무처별 민원처리 소요시간 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	67.5	60.7	26.6	12.7
국회/행정기관	72.6	64.9	27.0	8.1
학계/언론/연구기관	68.6	63.2	23.3	13.5
금융/민간/정부기관	64.9	56.6	29.2	14.2
기타(주부/학생 등)	69.2	64.7	24.1	11.2

- ☞ 국회/행정기관(72.6점)에서 만족도가 가장 높고, 금융/민간/정부기관(64.9점)의 만족도가 가장 낮게 나타났음.

<탐색경로별 민원처리 소요시간 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	67.5	60.7	26.6	12.7
인터넷/PC통신	65.9	58.1	28.4	13.5
통계간행물	64.9	51.1	34.0	14.9
통계청 방문	76.2	78.0	14.6	7.3
뉴스/신문보도	71.3	70.2	19.1	10.6
전화/팩스/기타	82.1	85.7	0.0	14.3

- ☞ 전화/팩스/기타 이용자(82.1점)의 만족도가 가장 높고, 통계간행물 이용자(64.9점)의 만족도가 가장 낮았음.

Ⅲ. 자료이용 만족도

1. 만족지수

- 통계청에서 제공되는 자료의 '편리성', '신속성', '신뢰성' 등을 종합한 <자료이용> 차원의 만족지수는 100점 만점에 63.2점으로 2002년(59.6점)에 비해 3.6점 상승하였음.
- 항목별로 '자료의 신뢰성'에 대한 만족도가 71.1점으로 가장 높았으며, 다음으로 '자료제공의 신속성'(61.8점), '자료탐색 용이성'(60.3점), '통계관련 자료 명확성'(60.2점), '자료의 충실성'(57.5점) 등의 순이었음. 만족도가 가장 낮은 항목은 '자료갱신의 신속성'으로 56.0점으로 나타났음.
- 2002년과 비교할 때 모든 항목의 만족도가 상승하였으며, 가장 많이 오른 항목은 '자료갱신의 신속성'+3.9점), '자료의 충실성'+3.3점), '통계관련 자료의 명확성'+3.2점) 항목으로 나타났음.
- 중요도는 '자료의 신뢰성'(32.4%), '통계관련 자료명확성'(18.1%), '자료의 신속성'(13.7%), '자료의 충실성'(13.0%) 등의 순이었음.

조사결과 분석

<항목별 자료이용 서비스 만족도 및 중요도>

구 분		2001년 (점)	2002년 (점)	2003년 (점)	증감	중요도 (%)
차원·만족도		59.3	59.6	63.2	3.6	
편리성	자료탐색 용이성	61.7	59.0	60.3	1.3	12.1
	자료의 충실성	54.0	54.2	57.5	3.3	13.0
신속성	자료제공의 신속성	61.3	58.7	61.8	3.1	13.7
	자료갱신의 신속성	52.4	52.1	56.0	3.9	10.6
신뢰성	통계관련 자료 명확성	58.1	57.0	60.2	3.2	18.1
	자료의 신뢰성	63.3	68.9	71.1	2.2	32.4

<탐색경로별 자료이용 서비스 만족도>

구 분	차원 만족지수	자료탐색 용이성	자료의 충실성	자료제공 신속성	자료갱신 신속성	자료의 명확성	자료의 신뢰성
전 체	63.2	60.3	57.5	61.8	56.0	60.2	71.1
인터넷/ PC통신	62.6	58.9	56.5	61.1	54.9	60.1	71.2
통계 간행물	64.9	66.2	60.6	63.6	59.6	60.4	71.0
통계청 방문	70.7	70.1	59.4	74.6	66.8	68.0	76.6
뉴스 신문보도	60.6	58.7	59.2	58.7	56.6	55.4	66.7
전화/팩스/ 기타	66.4	58.9	66.1	63.6	60.7	67.9	75.0

- ☞ 통계청 방문자(70.7점)의 만족 수준이 가장 높고, 뉴스/신문보도 이용자(60.6점)의 만족 수준이 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 대부분 항목이 '뉴스/신문보도' 이용자와 '인터넷/PC통신' 이용자에서 만족도가 낮게 나타났음.

조사결과 분석

<근무처별 자료이용 서비스 만족도>

구분	차원 만족지수	자료탐색 용이성	자료의 충실성	자료제공 신속성	자료갱신 신속성	자료의 명확성	자료의 신뢰성
전체	63.2	60.3	57.5	61.8	56.0	60.2	71.1
국회 행정기관	64.3	67.8	63.0	65.7	58.2	56.8	69.5
학계/언론/연구기관	61.2	63.8	56.6	60.5	52.1	54.9	69.4
금융/민간/정부기관	58.2	57.2	56.4	58.5	53.4	51.3	67.5
기타(주부/학생 등)	60.2	56.2	57.1	57.8	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 '기타(주부/학생 등)'에서 항목 만족도가 낮게 나타났음.

<분야별 자료이용 서비스 만족도>

구분	차원 만족지수	자료탐색 용이성	자료의 충실성	자료제공 신속성	자료갱신 신속성	자료의 명확성	자료의 신뢰성
전체	63.2	60.3	57.5	61.8	56.0	60.2	71.1
통계간행물 이용자	63.0	64.5	59.9	61.8	58.9	60.0	67.1
마이페이지 가입자	66.8	64.8	61.5	64.0	63.8	64.3	73.2
주문형 전산자료 이용자	62.4	66.9	61.9	55.0	52.5	57.5	70.0
홈페이지 민원인	60.1	50.7	50.7	59.1	49.8	56.3	73.3
민원실 이용자	65.9	65.1	61.5	66.1	57.0	63.8	72.0
기타(일반민원)	55.6	56.5	51.6	53.2	54.8	54.0	58.9

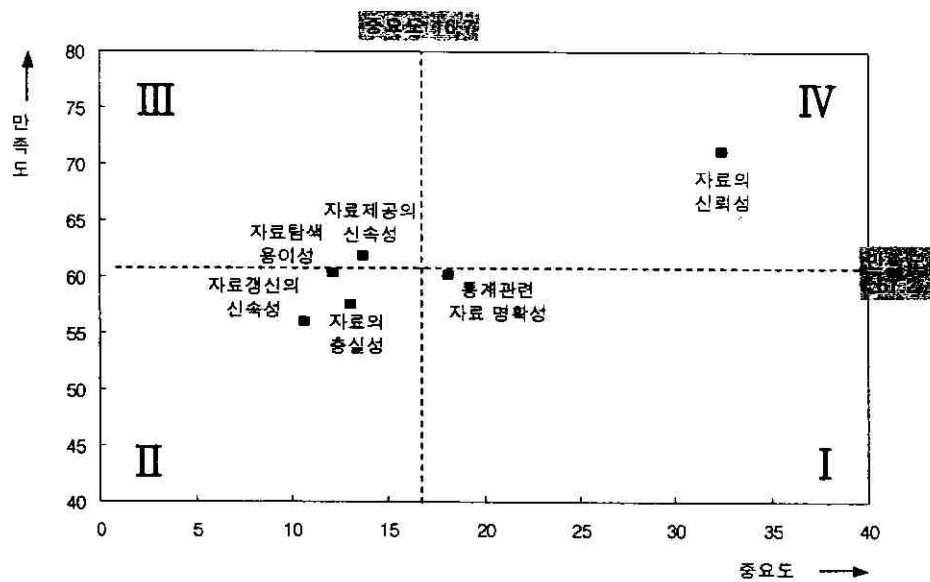
- ☞ 마이페이지 가입자(66.8점)의 만족 수준이 가장 높았으며, 기타(일반민원) 이용자(55.6점)의 만족 수준이 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 만족 수준이 가장 낮게 나타난 항목은 홈페이지 민원인의 '자료갱신의 신속성'(49.8점)으로 나타났음.

조사결과 분석

- 포트폴리오 분석결과, <자료이용> 차원에서 시급히 개선되어야 할 분야는 ‘통계관련 자료 명확성’ 항목으로 나타났다.

또한 ‘자료탐색의 용이성’과 ‘자료갱신의 신속성’, ‘자료의 충실성’ 항목은 개선이 필요한 분야로 지적되었음.

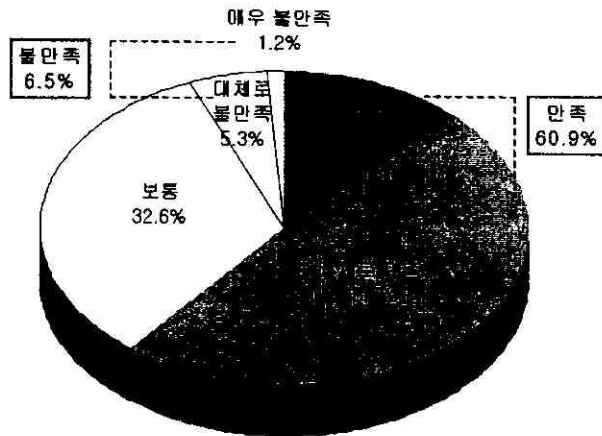
<자료이용 차원 개선사항>



I 긴급개선분야 :	통계관련 자료 명확성
II 개선권장분야 :	자료탐색의 용이성, 자료갱신의 신속성, 자료의 충실성
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. 자료이용에 대한 전반적 만족도

- 통계청에서 제공되는 자료에 대한 전반적 만족도는 100점 만점에 66.3점으로 2002년(64.3점) 대비 2.0점 상승하였음. '만족(매우+대체로)'한다는 응답은 60.9%, '불만족(대체로+매우)'한다는 응답은 6.5%였음. (보통 : 32.6%)



<분야별 자료이용 서비스에 대한 전반적 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	66.3	60.9	32.6	6.5
통계간행물 이용자	65.6	57.5	36.0	6.5
마이페이지 가입자	71.5	72.0	24.7	3.3
주문형 전산자료 이용자	65.6	62.5	30.0	7.5
홈페이지 민원인	61.9	50.3	40.7	9.0
민원실 이용자	69.9	71.2	24.8	4.0
기타(일반민원)	60.5	45.2	38.7	16.1

- ☞ 분야별 전반적 만족도는 마이페이지 가입자(71.5점)가 가장 높고, 기타(일반민원) 이용자(60.5점)의 만족도가 가장 낮았음.

<근무처별 자료이용 서비스에 대한 전반적 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	66.3	60.9	32.6	6.5
국회/행정기관	71.1	67.9	27.8	4.3
학계/언론/연구기관	66.9	63.3	30.4	6.3
금융/민간/정부기관	64.1	56.6	35.2	8.3
기타(주부/학생 등)	66.1	60.9	34.5	4.6

- ☞ 국회/행정기관(71.1점)의 만족도가 가장 높고, 금융/민간/정부기관(64.1점)의 만족도가 가장 낮았음.

<탐색경로별 자료이용 서비스에 대한 전반적 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	66.3	60.9	32.6	6.5
인터넷/PC통신	66.1	61.1	32.2	6.8
통계간행물	66.2	58.5	35.1	6.4
통계청 방문	74.2	75.4	21.3	3.3
뉴스/신문보도	64.4	53.8	41.5	4.7
전화/팩스/기타	60.7	57.1	21.4	21.4

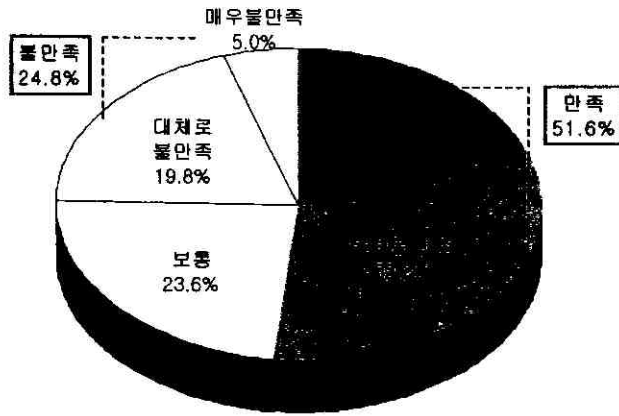
- ☞ 통계청 방문자(74.2점)의 만족도가 가장 높고, 전화/팩스/기타 이용자(60.7점)의 만족도가 가장 낮았음.
- ☞ 만족비율은 뉴스/신문보도 이용자(53.8%)가 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 불만족비율은 전화/팩스/기타 이용자(21.4%)가 가장 높게 나타났음.

3. 항목별 만족도

1) 편리성

(1) 자료탐색의 용이성

- 원하는 자료를 쉽게 찾을 수 있었는가에 대한 만족도는 100점 만점에 60.3점으로 2002년(59.0점) 대비 1.3점 상승하였음. '만족(매우+대체로)'한다는 응답 비율은 51.6%, '불만족(대체로+매우)'한다는 응답 비율은 24.8%였음.
(보통 : 23.6%)



<분야별 자료탐색에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	60.3	51.6	23.6	24.8
통계간행물 이용자	64.5	55.5	26.0	18.5
마이페이지 가입자	64.8	56.7	27.3	16.0
주문형 전산자료 이용자	66.9	65.0	22.5	12.5
홈페이지 민원인	50.7	37.0	23.3	39.7
민원실 이용자	65.1	61.2	21.2	17.6
기타(일반민원)	56.5	48.4	12.9	38.7

☞ 분야별 만족도는 주문형 전산자료 이용자(66.9점)가 가장 높았고, 홈페이지 민원인(50.7점)의 만족도가 가장 낮았음.

<근무처별 자료탐색에 대한 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	60.3	51.6	23.6	24.8
국회/행정기관	68.8	63.6	21.6	14.8
학계/언론/연구기관	60.0	51.5	26.2	22.4
금융/민간/정부기관	57.5	47.0	24.6	28.4
기타(주부/학생 등)	58.9	51.1	19.5	29.3

- ☞ 국회/행정기관(68.8점)의 만족도가 가장 높고, 금융/민간/정부기관(57.5점)의 만족도가 가장 낮았음.
- ☞ 불만족 비율은 기타(29.3%)에서 높게 나타났음.

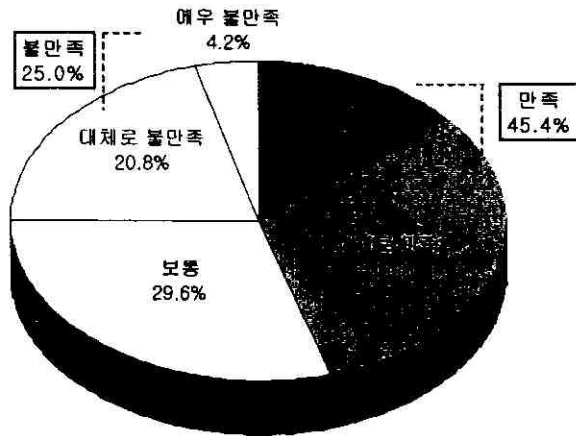
<탐색경로별 자료탐색에 대한 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	60.3	51.6	23.6	24.8
인터넷/PC통신	58.9	49.9	23.6	26.6
통계간행물	66.2	60.6	21.3	18.1
통계청 방문	58.9	57.1	14.3	28.6
뉴스/신문보도	70.1	68.9	16.4	14.8
전화/팩스/기타	58.7	44.3	31.1	24.5

- ☞ 뉴스/신문보도 이용자(70.1점)의 만족도가 가장 높고, 전화/팩스/기타 이용자(58.7점)의 만족도가 가장 낮았음.
- ☞ 불만족 비율은 통계청 방문자(28.6%)가 가장 높게 나타났음.

(2) 자료의 충실성

- 통계청 자료는 이용자들이 알고자 하는 정보를 충분하게 수록하고 있는가에 대한 만족도는 100점 만점에 57.5점으로 2002년(54.2점) 대비 3.3점 상승하였음. '만족(매우+대체로)'한다는 응답 비율은 45.4%, '불만족(대체로+매우)'한다는 응답 비율은 25.0%로 나타났음. (보통 29.6%)



<분야별 자료의 충실성에 대한 만족도 및 만족비율>

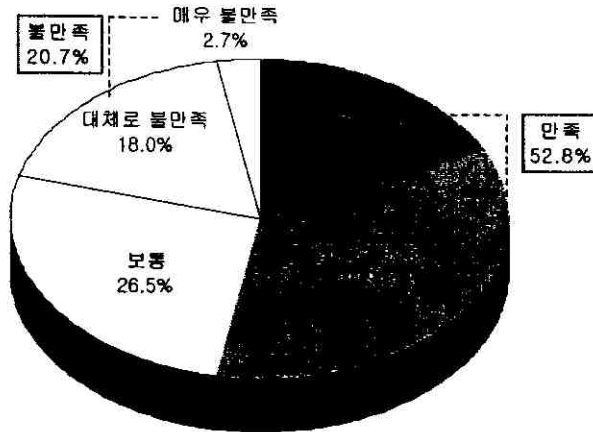
구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	57.5	45.4	29.6	25.0
통계간행물 이용자	59.9	47.0	33.5	19.5
마이페이지 가입자	61.5	48.7	34.7	16.7
주문형 전산자료 이용자	61.9	50.0	25.0	25.0
홈페이지 민원인	50.7	38.0	24.3	37.7
민원실 이용자	61.5	52.0	30.4	17.6
기타(일반민원)	51.6	32.3	29.0	38.7

- ☞ 주문형 전산자료 이용자(61.9점)가 가장 높고, 홈페이지 민원인(50.7점)의 만족도가 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 불만족 비율은 기타(일반민원) 이용자(38.7%)에서 가장 높게 나타났음.

2) 신속성

(1) 자료제공의 신속성

- 통계청 자료는 신속하게 제공되는가에 대한 만족도는 100점 만점에 61.8점으로 2002년(58.7점) 대비 3.1점 상승하였음. '만족(매우+대체로)'한다는 응답 비율은 52.8%, '불만족(대체로+매우)'한다는 응답 비율은 20.7%였음. (보통: 26.5%)



<분야별 자료제공의 신속성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	61.8	52.8	26.5	20.7
통계간행물 이용자	61.8	51.5	28.5	20.0
마이페이지 가입자	64.0	56.7	26.7	16.7
주문형 전산자료 이용자	55.0	42.5	27.5	30.0
홈페이지 민원인	59.1	49.3	25.0	25.7
민원실 이용자	66.1	60.0	25.6	14.4
기타(일반민원)	53.2	32.3	32.3	35.5

- ☞ 민원실 이용자(66.1점)의 만족도가 가장 높고, 기타(일반민원) 이용자(53.2점)의 만족도가 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 불만족 비율은 기타(일반민원) 이용자(35.5%)에서 가장 높게 나타났음.

<근무처별 자료제공의 신속성에 대한 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	58.7	50.2	24.3	2.0
국회/행정기관	67.0	59.3	25.3	15.4
학계/언론/연구기관	63.3	55.7	26.6	17.7
금융/민간/정부기관	58.4	47.2	27.6	25.1
기타(주부/학생 등)	62.9	55.7	24.7	19.5

- ☞ 국회/행정기관(67.0점)의 만족도가 가장 높고, 금융/민간/정부기관(58.4점)의 만족도가 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 불만족 비율은 금융/민간/정부기관(25.1%)에서 가장 높게 나타났음.

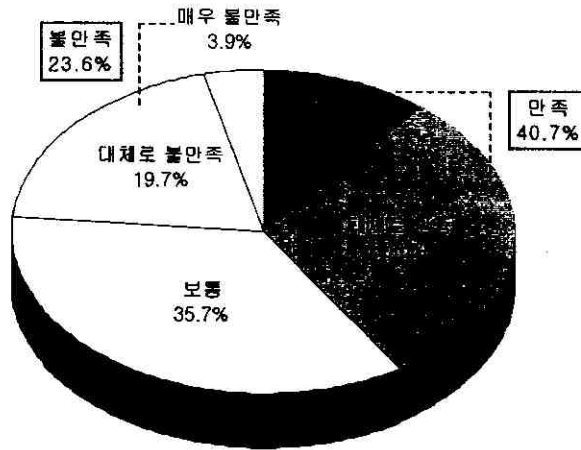
<탐색경로별 자료제공의 신속성에 대한 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	58.7	50.2	24.3	2.0
인터넷/PC통신	61.1	52.2	26.9	21.0
통계간행물	63.6	53.2	26.6	20.2
통계청 방문	74.6	73.8	21.3	4.9
뉴스/신문보도	58.7	46.2	27.4	26.4
전화/팩스/기타	55.4	42.9	21.4	35.7

- ☞ 통계청 방문자(74.6점)의 만족도가 가장 높고, 전화/팩스/기타 이용자(55.4점)의 만족도가 가장 낮음.
- ☞ 불만족 비율은 전화/팩스/기타 이용자(35.7%)에서 가장 높게 나타났음.

(2) 자료갱신의 신속성

- 통계자료가 신속하게 갱신되는가에 대한 만족도는 100점 만점 중 56.0점으로 2002년(52.1점) 대비 3.9점 상승하였음. '만족(매우+대체로)'한다는 응답 비율은 40.7%, '불만족(대체로+매우)'한다는 응답 비율은 23.6%로 나타났음. (보통: 35.7%)



<분야별 자료갱신의 신속성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	56.0	40.7	35.7	23.6
통계간행물 이용자	58.9	42.5	37.5	20.0
마이페이지 가입자	63.8	58.0	25.3	16.7
주문형 전산자료 이용자	52.5	35.0	40.0	25.0
홈페이지 민원인	49.8	29.3	40.7	30.0
민원실 이용자	57.0	43.6	33.6	22.8
기타(일반민원)	54.8	38.7	38.7	22.6

- ☞ 마이페이지 가입자(63.8점)의 만족도가 가장 높고, 홈페이지 민원인(49.8점)의 만족도가 가장 낮았음.
- ☞ 불만족 비율은 홈페이지 민원인(30.0%)에서 가장 높게 나타났음.

<근무처별 자료갱신의 신속성에 대한 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	56.0	40.7	35.7	23.6
국회/행정기관	64.0	53.1	31.5	15.4
학계/언론/연구기관	59.4	44.7	38.4	16.9
금융/민간/정부기관	51.0	32.9	36.9	30.2
기타(주부/학생 등)	55.2	41.4	33.3	25.3

- ☞ 국회/행정기관(64.0점)의 만족도가 가장 높고, 금융/민간/정부기관(51.0점)의 만족도가 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 불만족 비율은 금융/민간/정부기관(30.2%)에서 가장 높게 나타났음.

<탐색경로별 자료갱신의 신속성에 대한 만족도 및 만족비율>

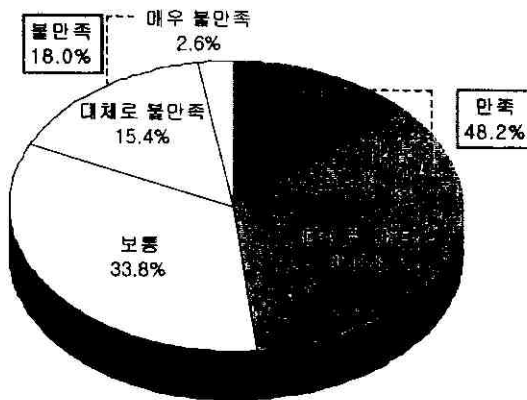
구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	56.0	40.7	35.7	23.6
인터넷/PC통신	54.3	38.4	36.6	25.0
통계간행물	59.6	40.4	44.7	14.9
통계청 방문	66.8	63.9	18.0	18.0
뉴스/신문보도	56.6	41.5	32.1	26.4
전화/팩스/기타	60.7	50.0	35.7	14.3

- ☞ 통계청 방문 이용자(66.8점)의 만족도가 가장 높고, 인터넷/PC통신 이용자(54.3점)의 만족도가 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 불만족 비율은 뉴스/신문보도 이용자(26.4%)에서 가장 높게 나타났음.

3) 신뢰성

(1) 통계관련 자료의 명확성

- 통계의 개념이나 분류, 조사방법 등에 대한 정보가 이용자에게 명확하게 전달되는 편인가에 대한 만족도는 100점 만점 중 60.2점으로 2002년(57.0점) 대비 3.2점 상승하였음. '만족(매우+대체로)'한다는 응답 비율은 48.2%, '불만족(대체로+매우)'한다는 응답 비율은 18.0%로 나타났음. (보통: 33.8%)



<분야별 자료의 명확성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	60.2	48.2	33.8	18.0
통계간행물 이용자	60.0	48.0	32.5	19.5
마이페이지 가입자	64.3	53.3	35.3	11.3
주문형 전산자료 이용자	57.5	35.0	47.5	17.5
홈페이지 민원인	56.3	42.7	33.7	23.7
민원실 이용자	63.8	55.2	32.8	12.0
기타(일반민원)	54.0	38.7	25.8	35.5

- ☞ 분야별 만족도는 마이페이지 가입자(64.3점)가 가장 높고, 기타(일반민원) 이용자(54.0점)의 만족도가 가장 낮았음.
- ☞ 만족비율은 주문형 전산자료 이용자(35.0%)가 가장 낮게 나타났음.

<근무처별 자료의 명확성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	60.2	48.2	33.8	18.0
국회/행정기관	64.0	56.2	30.2	13.6
학계/언론/연구기관	61.3	48.9	33.8	17.3
금융/민간/정부기관	58.7	46.0	33.9	20.1
기타(주부/학생 등)	58.5	44.8	36.8	18.4

- ☞ 국회/행정기관(64.0점)의 만족도가 가장 높고, 기타(58.5점)의 만족도가 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 불만족비율은 금융/민간/정부기관(20.1%)에서 가장 높게 나타났음.

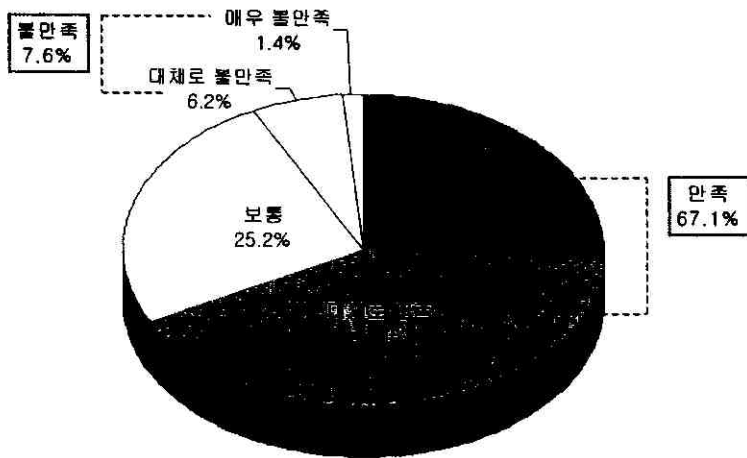
<탐색경로별 자료의 명확성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	60.2	48.2	33.8	18.0
인터넷/PC통신	60.1	48.9	33.6	17.5
통계간행물	60.4	47.9	31.9	20.2
통계청 방문	68.0	60.7	24.6	14.8
뉴스/신문보도	55.4	35.8	41.5	22.6
전화/팩스/기타	67.9	57.1	35.7	7.1

- ☞ 통계청 방문 이용자(68.0점)의 만족도가 가장 높고, 뉴스/신문보도 이용자(55.4점)의 만족도가 가장 낮았음.
- ☞ 불만족비율은 뉴스/신문보도 이용자(22.6%)가 가장 높게 나타났음.

(2) 자료의 신뢰성

- 평소 통계청에서 발표하는 통계를 신뢰하는 편인가에 대한 만족도는 100점 만점에 71.1점으로 2002년(64.3점) 대비 6.8점 상승하였음. '만족(매우+대체로)' 한다는 응답 비율은 67.1%, '불만족(대체로+매우)' 한다는 응답 비율은 7.6%로 나타났음. (보통: 25.2%)



<분야별 자료의 신뢰성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	71.1	67.1	25.2	7.6
통계간행물 이용자	67.1	59.5	30.0	10.5
마이페이지 가입자	73.2	71.3	22.0	6.7
주문형 전산자료 이용자	70.0	67.5	20.0	12.5
홈페이지 민원인	73.3	70.3	24.0	5.7
민원실 이용자	72.0	69.2	25.2	5.6
기타(일반민원)	58.9	48.4	29.0	22.6

- ☞ 주문형 전산자료 이용자(73.3점)의 만족도가 가장 높고, 기타(일반민원) 이용자(58.9점)가 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 불만족 비율은 기타(일반민원) 이용자(22.6%)에서 가장 높게 나타났음.

<근무처별 자료의 신뢰성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	71.1	67.1	25.2	7.6
국회/행정기관	73.1	70.4	23.5	6.2
학계/언론/연구기관	68.5	61.6	28.7	9.7
금융/민간/정부기관	70.6	65.8	25.9	8.3
기타(주부/학생 등)	73.7	74.7	20.7	4.6

- ☞ 기타(73.7점)의 만족도가 가장 높고, 학계/언론/연구기관(68.5점)의 만족도가 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 불만족 비율은 학계/언론/연구기관(9.7%)에서 가장 높게 나타났음.

<탐색경로별 자료의 신뢰성에 대한 만족도 및 만족비율>

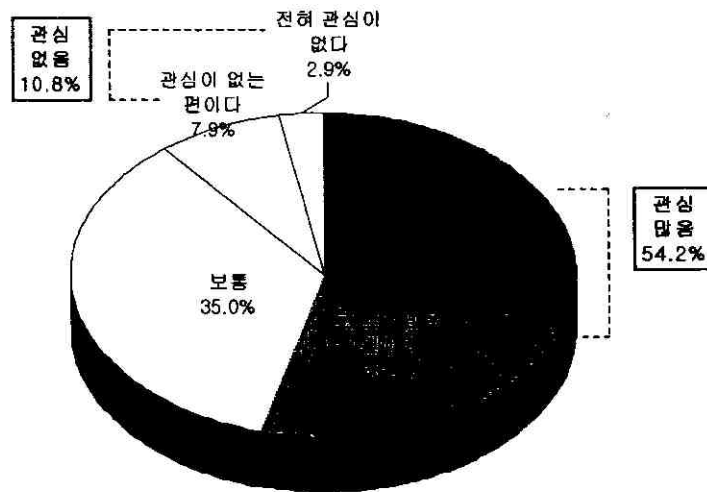
구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	71.1	67.1	25.2	7.6
인터넷/PC통신	71.2	67.8	24.3	7.9
통계간행물	71.0	69.1	24.5	6.4
통계청 방문	76.6	75.4	19.7	4.9
뉴스/신문보도	66.7	55.7	36.8	7.5
전화/팩스/기타	75.0	71.4	14.3	14.3

- ☞ 통계청 방문 이용자(76.6점)의 만족도가 가장 높고, 뉴스/신문보도 이용자(66.7점)의 만족도가 낮게 나타났음.
- ☞ 불만족 비율은 전화/팩스/기타 이용자(14.3%)에서 가장 높게 나타났음.

IV. 통계 이용실태

1. 통계 관심도

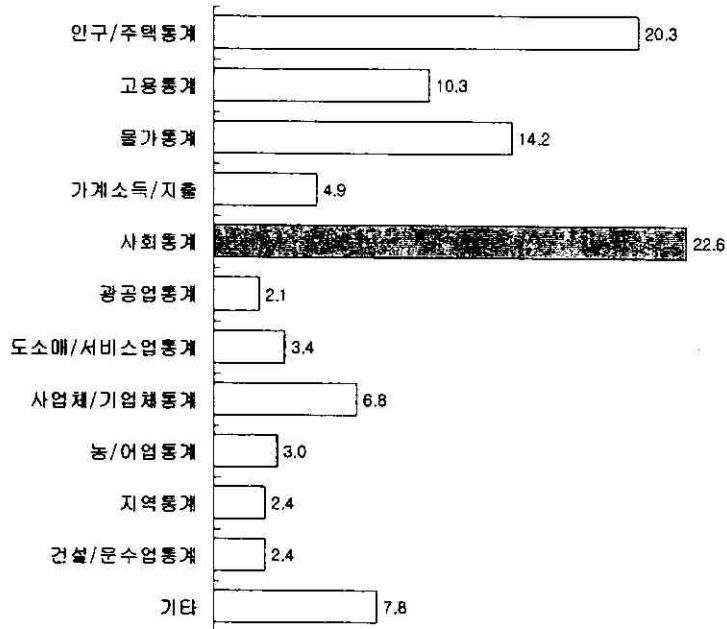
- 평소 신문이나 방송에 공표되는 통계에 대해 어느 정도 관심을 가지고 있는가에 대해 질문한 결과, 관심도는 100점 만점에 66.2점으로 2002년(67.3점) 대비 1.1점 하락한 것으로 나타났다. 이 중 '관심있다(매우+대체로)'는 응답은 54.2%, '관심없다(대체로+매우)'는 응답은 10.8%였음. (보통 : 35.0%)



- 통계에 대한 관심도는 남성(71.4점)이 여성(57.0점)보다 높은 것으로 나타났다.
- 연령별로는 고연령층(40대 77.0점, 50대 이상 71.6점)이 저연령층(10대 58.3점, 20대 59.8점, 30대 67.9점)보다 높았음.

2. 관심 분야

- **관심있는 통계분야에 대해 질문한 결과, '사회통계'가 22.6%로 가장 많았고, 다음은 '인구/주택통계'(20.3%), '물가통계'(14.2), '고용통계'(10.3%), '사업체 및 기업체통계'(6.8%) 등의 순으로 나타났음.**

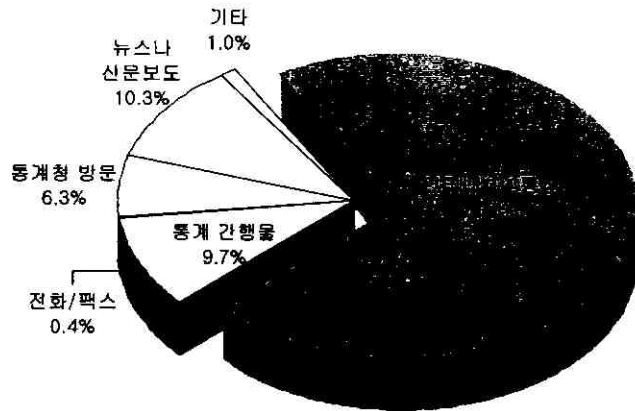


- 성별로 여성은 고용통계(14.4%), 물가통계(17.8%), 가계, 소득 및 지출(6.9%), 남성은 인구/주택통계(21.5%), 사회통계(22.6%), 사업체 및 기업체통계(9.0%) 분야에 높은 관심을 보이는 것으로 나타났음.
- 연령별로 10대와 20대는 인구/주택통계(각각 38.9%, 13.9%), 30대, 40대, 50대 이상은 사회통계(각각 20.2%, 27.1%, 20.7%) 분야에 높은 관심을 보이는 것으로 나타났음.
- 근무처별로는 국회/중앙행정기관/지방자치단체는 물가통계(22.2%), 학계/언론기관/연구기관과 기타(주부/학생 등)는 사회통계(각각 26.2%, 27.0%), 금융기관/민간기업 및 단체/정부기관은 인구/주택통계(23.4%) 분야에 높은 관심을 보이는 것으로 나타났음.

3. 탐색 경로

- **통계자료 탐색 경로**에 대해 질문한 결과, '인터넷/PC통신'이 71.7%로 가장 많이 응답하였고, 다음으로 '뉴스나 신문보도'(10.9%), '통계 간행물'(9.7%), '통계청 방문'(6.3%), 전화/팩스(0.4%) 등의 순으로 나타났음.(기타 : 1.0%)

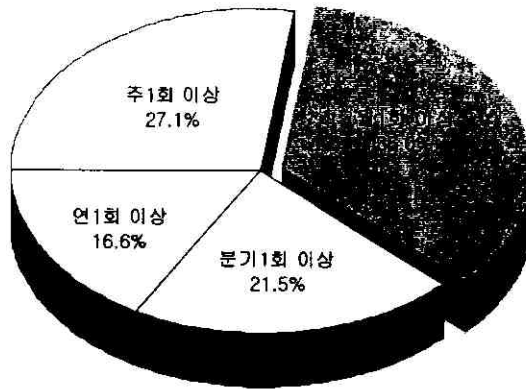
2002년 대비 '인터넷/PC통신'+(3.5%), '통계 간행물'+(1.9%) 비율은 약간 늘어난 반면, '통계청 방문'(-5.4%), '전화/팩스'(-0.3%) 비율은 줄어들었음.(뉴스나 신문보도는 동일함.)



- 성별로 볼 때, 남성의 경우는 '인터넷/PC통신'(72.1%), '통계청 방문'(7.5%), 여성의 경우는 '통계간행물'(10.3%), '뉴스나 신문보도'(13.8%)의 비중이 상대적으로 높은 것으로 나타났음.
- 인터넷/PC통신의 경우, 연령이 낮을수록(20대 83.3%, 50대 이상 44.8%) 이용률이 높았으며, 연령이 높을수록 '통계청 방문' 이용률이 높게 나타났음.
- 근무처별로는 '인터넷/PC통신' 이용률은 금융/민간/정부기관(75.1%)에서, '통계간행물' 이용률은 학계/언론기관/연구기관(16.0%)에서, '뉴스나 신문보도'는 국회/중앙행정기관/지방자치단체(13.0%)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 34.8%로 가장 많았으며, 다음으로 '주1회 이상'(27.1%), '분기1회 이상'(21.5%), '연1회 이상'(16.6%)의 순으로 나타났음.



- 성별로 남성(38.0%), 여성(29.0%) 모두 '월1회 이상'이 높게 나타났음.
- 연령별로 '주1회 이상'은 40대(39.8%)와 10대(33.3%)에서, '월1회 이상'은 30대(38.1%), 20대(35.4%), 10대(33.3%)에서 상대적으로 높게 나타났음.
- 이용분야별로 '주1회 이상' 사용자는 마이페이지 가입자(48.7%), 주문형 전산자료 이용자(47.5%)에서, '월1회 이상' 사용자는 마이페이지 가입자(40.0%), '민원실 이용자'(36.4%), '홈페이지 민원인'(35.3%)에서 상대적으로 높게 나타났음.
- 근무처별로는 '주1회 이상'은 국회/중앙행정기관/지방자치단체(34.6%)에서, '월1회 이상'은 기타(주부, 학생 등 - 37.4%)에서, '분기1회 이상'은 금융/민간/정부기관(26.9%)에서 상대적으로 높게 나타났음.

설문지

안녕하십니까?

저희는 통계청에서 제공하는 행정서비스에 대한 고객만족도 조사를 실시하고 있습니다. 이번 조사는 통계청의 행정서비스를 질적으로 개선하기 위한 자료를 얻는데 있습니다. 선생님께서 응답해 주시는 내용은 고객지향적 통계청을 구축하는 데 귀중한 기초통계 목적으로만 사용됩니다. 바쁘시더라도 잠깐만 시간을 내어 평소 느끼신 바를 응답해 주시면 선생님의 고견을 충분히 수렴토록 하겠습니다.

조사대행기관 : 현대리서치 연구소(Tel. 02-3218-3930~3 Fax. 02-3444-8715)

[조사대상자 구분]

- 1) 통계간행물 이용자 2) 마이페이지 가입자 3) 표준분류 질의
 4) 주문형 전산자료 이용자 5) 홈페이지 민원인 6) 민원실 이용자 7) 기타()

SQ1. 우선, 통계청의 행정서비스 이용실태와 관련한 질문입니다.(조사대상자 구분 3번은 제외)

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) 광공업 통계 7) 도소매·서비스업통계 8) 사업체 및 기업체 통계
 9) 농·어업통계 10) 지역통계 11) 건설·운수업통계 12) 기타()

문3. 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

SQ2. 다음은 통계청의 행정서비스 전반에 대한 고객 만족도와 관련한 질문입니다.(공통)

문5. 지난 1년 동안 통계청을 직접 방문하거나 전화, 문서, 인터넷 등을 통해 자료문의나 서비스를 요청하신 적이 있으십니까?

- 1) 있다 2) 없다 (⇒ SQ3.으로)

문6. 통계청의 자료문의나 서비스를 이용할 때 그 편리성은 어떠했습니까?

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

문7. 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

문8. 담당공무원의 태도는 친절하였습니까?

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

문9. 요청하신 행정서비스가 처리되는데 소요된 시간에 대해서 만족하십니까?

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

문10. 통계청의 행정서비스 전반에 대해서는 어느 정도 만족하십니까?

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

SQ3. 다음은 통계청의 통계자료 이용 만족도와 관련한 질문입니다. (조상대상자 구분 3번은 제외)

● 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	문11. 원하시는 통계청 자료(원시자료, 발간물, CD롬, 보도자료 등)를 쉽게 구할 수 있었습니까?	
	문12. 통계청 자료는 알고자 하는 정보를 충분하게 수록하고 있습니까?	
신속성	문13. 통계청 자료는 신속하게 제공되는 편입니까?	
	문14. 통계자료가 신속하게 갱신된다고 생각하십니까?	
신뢰성	문15. 통계의 개념, 분류 및 조사방법 등에 대한 정보가 명확하게 전달된다고 생각하십니까?	
	문16. 평소 통계청에서 발표하는 통계를 어느 정도 신뢰하십니까?	
전반적 만족도	문17. 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 드리는 질문이니 조금도 걱정하지 마시고 대답해 주시면 감사하겠습니다.

BQ1. 성별 1) 남자 2) 여자

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

BQ3. 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

응답자 이름		전화 번호	
응답자 소속		조사자 이름	

기본 통계표

통계청 귀중

통계청 행정서비스 고객 만족도 조사

Raw Table

2003년 12월

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 1년 동안 통계청을 직접 방문하거나, 전화, 문서, 인터넷 등을 통해 자료문의나 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. 선생님께서는 통계청의 민원처리 과정 전반에 대해 어느정도 만족하십니까?	11
문11. 원하는 통계청 자료를 쉽게 찾을 수 있었습니까?	12
문12. 통계청 자료는 알고자 하는 정보를 충분히 수록하고 있습니까?	13
문13. 통계청 자료는 신속하게 제공되는 편입니까?	14
문14. 통계자료가 신속하게 갱신된다고 생각하십니까?	15
문15. 통계의 개념, 분류 및 조사방법 등에 대한 정보가 명확하게 전달된다고 생각하십니까?	16
문16. 평소 통계청에서 발표하는 통계를 어느 정도 신뢰하십니까?	17
문17. 통계청 자료를 이용함에 있어서, 전반적으로 어느정도 만족하십니까?	18

<응답자 특성>

	사례수	%
전체	(1000)	100.0
성별		
남	(650)	65.0
여	(350)	35.0
연령		
10대	(18)	1.8
20대	(396)	39.6
30대	(355)	35.5
40대	(170)	17.0
50대 이상	(61)	6.1
조사 대상자 구분		
통계 간행물 이용자	(200)	20.0
마이페이지 가입자	(150)	15.0
표준분류질의 민원인	(29)	2.9
주문형 전자자료 이용자	(40)	4.0
홈페이지 민원인	(300)	30.0
민원실 이용자	(250)	25.0
기타(일반민원)	(31)	3.1
근무처		
국회+중앙행정기관+지방자치단체	(165)	16.5
학계+언론기관+연구기관	(240)	24.0
금융기관+인간기업 및 단체+정부투자기관	(421)	42.1
기타(주부/학생등)	(174)	17.4
통계 관심도		
있다	(526)	54.2
보통	(340)	35.0
없다	(105)	10.8
관심분야		
인구, 주택통계	(197)	20.3
고용통계	(100)	10.3
물가통계	(138)	14.2
가계소득 및 지출	(48)	4.9
사회통계	(219)	22.6
광고업 통계	(20)	2.1
도소매, 서비스업동향	(33)	3.4
사업체 및 기업체 통계	(66)	6.8
농, 어업통계	(29)	3.0
지역통계	(22)	2.3
건설/ 운수업통계	(23)	2.4
기타	(76)	7.8
탐색경로		
인터넷	(696)	71.7
통계 간행물	(94)	9.7
전화/ 팩스	(4)	.4
통계청 방문	(61)	6.3
뉴스나 신문보도	(106)	10.9
기타	(10)	1.0

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 없음	보통	관심 있음			
전체	(971)	24.4	29.8	35.0	7.9	2.9	54.2	35.0	10.8	100.0	3.6	66.2
성별												
남	(623)	31.3	32.3	29.1	5.5	1.9	63.6	29.1	7.4	100.0	3.9	71.4
여	(348)	12.1	25.3	45.7	12.4	4.6	37.4	45.7	17.0	100.0	3.3	57.0
연령												
10대	(18)	11.1	22.2	61.1	.0	5.6	33.3	61.1	5.6	100.0	3.3	58.3
20대	(393)	13.2	29.0	45.0	9.2	3.6	42.2	45.0	12.7	100.0	3.4	59.8
30대	(336)	25.9	32.4	31.5	7.7	2.4	58.3	31.5	10.1	100.0	3.7	67.9
40대	(166)	43.4	28.9	21.1	5.4	1.2	72.3	21.1	6.6	100.0	4.1	77.0
50대 이상	(58)	41.4	24.1	19.0	10.3	5.2	65.5	19.0	15.5	100.0	3.9	71.6
조사 대상자 구분												
통계 간행물 이용자	(200)	25.0	22.5	36.0	12.0	4.5	47.5	36.0	16.5	100.0	3.5	62.9
마이페이지 가입자	(150)	37.3	35.3	21.3	4.7	1.3	72.7	21.3	6.0	100.0	4.0	75.7
주요형 전산자료 이용자	(40)	42.5	30.0	22.5	2.5	2.5	72.5	22.5	5.0	100.0	4.1	76.9
홈페이지 민원인	(300)	13.3	29.3	45.7	9.3	2.3	42.7	45.7	11.7	100.0	3.4	60.5
민원실 이용자	(250)	24.8	34.4	32.4	5.2	3.2	59.2	32.4	8.4	100.0	3.7	68.1
기타(일반민원)	(31)	36.7	16.1	29.0	12.9	3.2	54.8	29.0	16.1	100.0	3.7	68.5
근무처												
국회+중앙행정기관+지방자치단체	(162)	30.2	24.1	33.3	9.9	2.5	54.3	33.3	12.3	100.0	3.7	67.4
학교+언론기관+연구기관	(237)	33.8	30.4	27.4	5.5	3.0	64.1	27.4	8.4	100.0	3.9	71.6
금융기관+민간기업 및 단체+정부투자기관	(398)	21.9	31.7	36.2	7.5	2.8	53.5	36.2	10.3	100.0	3.6	65.6
기타(주부/학생 등)	(174)	12.1	29.9	44.3	10.3	3.4	42.0	44.3	13.8	100.0	3.4	59.2
통계 관심도												
있다	(526)	45.1	54.9	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	4.5	86.3
보통	(340)	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.0	50.0
없다	(105)	.0	.0	.0	73.3	26.7	.0	.0	100.0	100.0	1.7	18.3
관심분야												
인구 주택통계	(197)	22.3	31.5	33.5	9.6	3.0	53.8	33.5	12.7	100.0	3.6	65.1
고용통계	(100)	28.0	24.0	36.0	11.0	1.0	52.0	36.0	12.0	100.0	3.7	66.8
물가통계	(138)	20.3	23.2	39.9	13.0	3.6	43.5	39.9	16.7	100.0	3.4	60.9
가계소득 및 지출	(48)	16.7	37.5	33.3	8.3	4.2	54.2	33.3	12.5	100.0	3.5	63.5
사회통계	(219)	26.9	30.1	37.4	2.7	2.7	57.1	37.4	5.5	100.0	3.8	68.9
광고업 통계	(20)	40.0	15.0	45.0	.0	.0	55.0	45.0	.0	100.0	4.0	73.8
도소매, 서비스업동향	(33)	18.2	42.4	27.3	9.1	3.0	60.6	27.3	12.1	100.0	3.6	65.9
사업체 및 기업체 통계	(66)	27.3	37.9	28.8	4.5	1.5	65.2	28.8	6.1	100.0	3.8	71.2
농·어업통계	(29)	41.4	31.0	27.6	.0	.0	72.4	27.6	.0	100.0	4.1	78.4
지역통계	(22)	31.8	40.9	13.6	9.1	4.5	72.7	13.6	13.6	100.0	3.9	71.6
건설/ 운수업통계	(23)	13.0	21.7	56.5	8.7	.0	34.8	56.5	8.7	100.0	3.4	59.8
기타	(76)	21.1	28.9	31.6	11.8	6.6	50.0	31.6	18.4	100.0	3.5	61.5
탐색경로												
인터넷	(696)	24.6	29.7	35.9	7.6	2.2	54.3	35.9	9.8	100.0	3.7	66.7
통계 간행물	(94)	25.5	34.0	33.0	5.3	2.1	59.6	33.0	7.4	100.0	3.8	68.9
전화/ 팩스	(4)	25.0	50.0	.0	25.0	.0	75.0	.0	25.0	100.0	3.8	68.8
통계청 방문	(61)	34.4	34.4	19.7	4.9	6.6	68.9	19.7	11.5	100.0	3.9	71.3
뉴스나 신문보도	(106)	16.0	25.5	41.5	13.2	3.8	41.5	41.5	17.0	100.0	3.4	59.2
기타	(10)	30.0	.0	30.0	10.0	30.0	30.0	30.0	40.0	100.0	2.9	47.5

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

	사례수	인구, 주택 통계	고용 통계	물가 통계	가계 소득 및 지출	사회 통계	광공업 통계	도소매, 서비스업 통계	사업체 및 기업체 통계	농, 어업 통계	지역 통계	건설, 운수업 통계	기타	계
전체	(971)	20.3	10.3	14.2	4.9	22.6	2.1	3.4	6.8	3.0	2.3	2.4	7.8	100.0
성별														
남	(623)	21.5	8.0	12.2	3.9	22.6	2.2	3.9	9.0	3.9	2.9	2.9	7.1	100.0
여	(348)	18.1	14.4	17.8	6.9	22.4	1.7	2.6	2.9	1.4	1.1	1.4	9.2	100.0
연령														
10대	(18)	38.9	11.1	22.2	.0	16.7	5.6	.0	5.6	.0	.0	.0	.0	100.0
20대	(393)	23.9	11.5	9.2	4.6	23.2	2.3	3.6	7.6	.5	2.3	2.3	9.2	100.0
30대	(336)	18.2	8.3	18.5	7.1	20.2	.9	3.9	6.8	3.9	2.4	2.7	7.1	100.0
40대	(166)	14.5	13.3	15.1	3.0	27.1	3.6	2.4	4.2	7.2	1.2	2.4	6.0	100.0
50대 이상	(58)	19.0	5.2	19.0	1.7	20.7	1.7	3.4	8.6	3.4	5.2	1.7	10.3	100.0
조사 대상자 구분														
통계 간행물 이용자	(200)	11.0	14.0	20.5	9.0	21.0	.5	2.0	2.0	8.5	3.5	.5	7.5	100.0
아이페이지 가입자	(150)	12.0	13.3	18.7	4.7	24.0	2.0	7.3	7.3	4.0	.0	2.0	4.7	100.0
주문형 전자자료 이용자	(40)	25.0	12.5	2.5	5.0	30.0	2.5	.0	5.0	.0	2.5	.0	15.0	100.0
홈페이지 민원인	(300)	20.7	8.3	13.3	3.7	23.0	2.7	3.7	9.3	.7	2.0	3.3	9.3	100.0
민원실 이용자	(250)	32.4	7.6	8.4	4.0	20.4	2.8	2.8	6.8	1.2	3.2	3.6	6.8	100.0
기타(일반민원)	(31)	12.9	9.7	22.6	.0	29.0	.0	.0	12.9	3.2	.0	.0	9.7	100.0
근무처														
국회+중앙행정기관+지방자치단체	(162)	12.3	17.3	22.2	6.2	16.0	3.7	1.2	4.3	9.3	1.9	.6	4.9	100.0
학계+언론기관+연구기관	(237)	21.5	9.7	13.1	5.9	26.2	1.7	1.7	5.1	2.1	3.4	2.1	7.6	100.0
금융기관+민간기업 및 단체+정부투자기관	(398)	23.4	6.8	11.1	5.5	21.1	1.5	5.5	9.3	2.0	2.3	3.3	8.3	100.0
기타(주부/학생 등)	(174)	19.0	12.6	15.5	1.1	27.0	2.3	2.9	5.7	.6	1.1	2.3	9.8	100.0
통계 관심도														
있다	(526)	20.2	9.9	11.4	4.9	23.8	2.1	3.8	8.2	4.0	3.0	1.5	7.2	100.0
보통	(340)	19.4	10.6	16.2	4.7	24.1	2.6	2.6	5.6	2.4	.9	3.8	7.1	100.0
없다	(105)	23.8	11.4	21.9	5.7	11.4	.0	3.8	3.8	.0	2.9	1.9	13.3	100.0
탐색경로														
인터넷	(696)	22.3	10.3	13.4	4.0	22.3	2.3	3.9	7.0	2.9	2.4	2.2	7.0	100.0
통계 간행물	(94)	19.1	6.4	21.3	8.5	18.1	1.1	.0	2.1	5.3	3.2	2.1	12.8	100.0
전화/팩스	(4)	.0	.0	.0	25.0	50.0	.0	.0	25.0	.0	.0	.0	.0	100.0
통계청 방문	(61)	34.4	6.6	1.6	1.6	21.3	1.6	1.6	6.6	4.9	.0	8.2	11.5	100.0
뉴스나 신문보도	(106)	1.9	16.0	21.7	9.4	28.3	1.9	4.7	9.4	.9	.9	.9	3.8	100.0
기타	(10)	10.0	10.0	10.0	.0	20.0	.0	.0	.0	.0	10.0	.0	40.0	100.0

문3. 선생님은 다음 중 주로 어떤 방법으로 통계자료를 찾아보십니까?

	사례수	인터넷	통계 간행물	전화/ 팩스	통계청 방문	뉴스나 신문보도	기타	계
전체	(971)	71.7	9.7	.4	6.3	10.9	1.0	100.0
성별								
남	(623)	72.1	9.3	.5	7.5	9.3	1.3	100.0
여	(348)	71.0	10.3	.3	4.0	13.8	.6	100.0
연령								
10대	(18)	83.3	5.6	.0	.0	11.1	.0	100.0
20대	(393)	77.1	6.4	.5	6.9	8.4	.8	100.0
30대	(336)	70.5	11.0	.0	5.7	11.9	.9	100.0
40대	(166)	69.3	12.7	.6	3.6	12.0	1.8	100.0
50대 이상	(58)	44.8	17.2	1.7	15.5	19.0	1.7	100.0
조사 대상자 구분								
통계 간행물 이용자	(200)	61.0	23.0	1.0	2.0	12.0	1.0	100.0
아이페이지 가입자	(150)	78.0	4.7	.0	4.7	12.0	.7	100.0
주문형 전자자료 이용자	(40)	80.0	15.0	.0	.0	5.0	.0	100.0
홈페이지 민원인	(300)	81.3	4.3	.3	3.0	10.3	.7	100.0
민원실 이용자	(250)	64.8	6.0	.4	16.0	10.8	2.0	100.0
기타(일반민원)	(31)	61.3	22.6	.0	3.2	12.9	.0	100.0
근무처								
국회+중앙행정기관+지방자치단체	(162)	64.8	14.8	.6	5.6	13.0	1.2	100.0
학계+연론기관+연구기관	(237)	70.5	16.0	.0	3.8	8.4	1.3	100.0
금융기관+인간기업 및 단체+정부투자기관	(398)	75.1	5.8	.5	7.0	10.8	.8	100.0
기타(주부/학생 등)	(174)	71.8	5.2	.6	8.6	12.6	1.1	100.0
통계 관심도								
있다	(526)	71.9	10.6	.6	8.0	8.4	.6	100.0
보통	(340)	73.5	9.1	.0	3.5	12.9	.9	100.0
없다	(105)	64.8	6.7	1.0	6.7	17.1	3.8	100.0
관심분야								
인구, 주택통계	(197)	78.7	9.1	.0	10.7	1.0	.5	100.0
고용통계	(100)	72.0	6.0	.0	4.0	17.0	1.0	100.0
물가통계	(138)	67.4	14.5	.0	.7	16.7	.7	100.0
가계소득 및 지출	(48)	58.3	16.7	2.1	2.1	20.8	.0	100.0
사회통계	(219)	70.8	7.8	.9	5.9	13.7	.9	100.0
광고업 통계	(20)	80.0	5.0	.0	5.0	10.0	.0	100.0
도소매, 서비스업동향	(33)	81.8	.0	.0	3.0	15.2	.0	100.0
사업체 및 기업체 통계	(66)	74.2	3.0	1.5	6.1	15.2	.0	100.0
농, 어업통계	(29)	69.0	17.2	.0	10.3	3.4	.0	100.0
지역통계	(22)	77.3	13.6	.0	.0	4.5	4.5	100.0
건설/ 운수업통계	(23)	65.2	8.7	.0	21.7	4.3	.0	100.0
기타	(76)	64.5	15.8	.0	9.2	5.3	5.3	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	(971)	27.1	34.8	21.5	16.6	100.0
성별						
남	(623)	29.5	38.0	18.9	13.5	100.0
여	(348)	22.7	29.0	26.1	22.1	100.0
연령						
10대	(18)	33.3	33.3	22.2	11.1	100.0
20대	(393)	22.1	35.4	24.7	17.8	100.0
30대	(336)	26.5	38.1	19.9	15.5	100.0
40대	(166)	39.8	29.5	18.7	12.0	100.0
50대 이상	(58)	25.9	27.6	17.2	29.3	100.0
조사 대상자 구분						
통계 간행물 이용자	(200)	28.0	33.0	15.5	23.5	100.0
마이페이지 가입자	(150)	48.7	40.0	8.0	3.3	100.0
주문형 전산자료 이용자	(40)	47.5	17.5	17.5	17.5	100.0
홈페이지 만원인	(300)	13.7	35.3	31.7	19.3	100.0
인원실 이용자	(250)	25.2	36.4	21.6	16.8	100.0
기타(일반민원)	(31)	35.5	25.8	32.3	6.5	100.0
근무처						
국회+중앙행정기관+지방자치단체	(162)	34.6	33.3	13.0	19.1	100.0
학교+언론기관+연구기관	(237)	32.5	32.9	18.6	16.0	100.0
금융기관+민간기업 및 단체+정부투자기관	(398)	24.6	35.4	26.9	13.1	100.0
기타(주부/학생 등)	(174)	18.4	37.4	21.3	23.0	100.0
통계 관심도						
있다	(526)	37.5	38.8	16.3	7.4	100.0
보통	(340)	18.2	32.6	30.0	19.1	100.0
없다	(105)	3.8	21.9	20.0	54.3	100.0
관심분야						
인구, 주택통계	(197)	24.9	37.1	21.8	16.2	100.0
고용통계	(100)	40.0	35.0	13.0	12.0	100.0
물가통계	(138)	25.4	36.2	21.0	17.4	100.0
가계소득 및 지출	(48)	27.1	31.3	18.8	22.9	100.0
사회통계	(219)	27.4	32.4	19.6	20.5	100.0
광고업 통계	(20)	35.0	30.0	25.0	10.0	100.0
도소매, 서비스업동향	(33)	21.2	45.5	27.3	6.1	100.0
사업체 및 기업체 통계	(66)	24.2	39.4	27.3	9.1	100.0
농, 어업통계	(29)	44.8	27.6	27.6	.0	100.0
지역통계	(22)	40.9	31.8	13.6	13.6	100.0
건설/ 운수업통계	(23)	13.0	26.1	47.8	13.0	100.0
기타	(76)	14.5	34.2	23.7	27.6	100.0
탐색경로						
인터넷	(696)	29.2	35.1	21.4	14.4	100.0
통계 간행물	(94)	25.5	33.0	23.4	18.1	100.0
전화/ 팩스	(4)	25.0	25.0	25.0	25.0	100.0
통계청 방문	(61)	16.4	36.1	24.6	23.0	100.0
뉴스나 신문보도	(106)	21.7	34.9	19.8	23.6	100.0
기타	(10)	20.0	30.0	10.0	40.0	100.0

문5. 지난1년동안 통계청을 직접 방문하거나 전화, 문서, 또는 인터넷등을 통해 자료 문의나 서비스를 요청하신 적이 있으십니까?

	사례수	있다	없다	계
전체	(1000)	59.0	41.0	100.0
성별				
남	(650)	62.6	37.4	100.0
여	(350)	52.3	47.7	100.0
연령				
10대	(18)	61.1	38.9	100.0
20대	(396)	60.9	39.1	100.0
30대	(355)	57.5	42.5	100.0
40대	(170)	57.1	42.9	100.0
50대 이상	(61)	60.7	39.3	100.0
조사 대상자 구분				
통계 간행물 이용자	(200)	28.5	71.5	100.0
마이페이지 가입자	(150)	40.7	59.3	100.0
표준분류질의 민원인	(29)	62.1	37.9	100.0
주문형 전산자료 이용자	(40)	77.5	22.5	100.0
홈페이지 민원인	(300)	72.0	28.0	100.0
민원실 이용자	(250)	72.8	27.2	100.0
기타(일반민원)	(31)	80.6	19.4	100.0
근무처				
국회+중앙행정기관+지방자치단체	(165)	44.8	55.2	100.0
학교+언론기관+연구기관	(240)	55.4	44.6	100.0
금융기관+민간기업 및 단체+정부투자기관	(421)	63.4	36.6	100.0
기타(주부/학생 등)	(174)	66.7	33.3	100.0
통계 관심도				
있다	(526)	64.8	35.2	100.0
보통	(340)	53.8	46.2	100.0
없다	(105)	45.7	54.3	100.0
관심분야				
인구, 주택통계	(197)	68.5	31.5	100.0
고용통계	(100)	54.0	46.0	100.0
물가통계	(138)	47.1	52.9	100.0
가계소득 및 지출	(48)	43.8	56.3	100.0
사회통계	(219)	59.8	40.2	100.0
광고업 통계	(20)	55.0	45.0	100.0
도소매, 서비스업동향	(33)	48.5	51.5	100.0
사업체 및 기업체 통계	(66)	68.2	31.8	100.0
농, 어업통계	(29)	51.7	48.3	100.0
지역통계	(22)	63.6	36.4	100.0
건설/ 운수업통계	(23)	65.2	34.8	100.0
기타	(76)	65.8	34.2	100.0
탐색경로				
인터넷	(696)	61.8	38.2	100.0
통계 간행물	(94)	50.0	50.0	100.0
전화/ 팩스	(4)	75.0	25.0	100.0
통계청 방문	(61)	67.2	32.8	100.0
뉴스나 신문보도	(106)	44.3	55.7	100.0
기타	(10)	40.0	60.0	100.0

문6. 통계청의 자료문이나 서비스를 이용함에 있어 그 편리성은 어떠했습니까?

	사례수	매우 편리 하다	편리한 편이다	보통 이다	불편한 편이다	매우 불편 하다	종합			계	평균(R)	100점 평균(R)
							긍정	보통	부정			
전체	(590)	18.3	41.4	24.9	13.1	2.4	59.7	24.9	15.4	100.0	3.6	65.0
성별												
남	(407)	20.9	41.8	23.1	12.0	2.2	62.7	23.1	14.3	100.0	3.7	66.8
여	(183)	12.6	40.4	29.0	15.3	2.7	53.0	29.0	18.0	100.0	3.4	61.2
연령												
10대	(11)	9.1	63.6	9.1	9.1	9.1	72.7	9.1	18.2	100.0	3.5	63.6
20대	(241)	14.5	39.4	26.6	14.5	2.9	53.9	28.6	17.4	100.0	3.5	62.0
30대	(204)	15.7	44.1	26.0	12.7	1.5	59.8	26.0	14.2	100.0	3.6	65.0
40대	(97)	27.8	41.2	17.5	11.3	2.1	69.1	17.5	13.4	100.0	3.8	70.4
50대 이상	(37)	35.1	32.4	18.9	10.8	2.7	67.6	18.9	13.5	100.0	3.9	71.6
조사 대상자 구분												
통계 간행물 이용자	(57)	22.8	50.9	17.5	8.8	.0	73.7	17.5	8.8	100.0	3.9	71.9
마이페이지 가입자	(61)	21.3	41.0	32.8	4.9	.0	62.3	32.8	4.9	100.0	3.8	69.7
표준분류질의 민원인	(18)	11.1	72.2	11.1	5.6	.0	83.3	11.1	5.6	100.0	3.9	72.2
주요형 전신자료 이용자	(31)	22.6	25.8	25.8	19.4	6.5	48.4	25.8	25.8	100.0	3.4	59.7
홈페이지 민원인	(216)	11.1	35.6	28.7	22.2	2.3	46.8	28.7	24.5	100.0	3.3	57.8
민원실 이용자	(182)	24.2	45.6	22.0	6.6	1.6	69.8	22.0	8.2	100.0	3.8	71.0
기타(일반민원)	(25)	20.0	36.0	20.0	8.0	16.0	56.0	20.0	24.0	100.0	3.4	59.0
근무처												
국회+중앙행정기관+지방자치단체	(74)	28.4	45.9	14.9	9.5	1.4	74.3	14.9	10.8	100.0	3.9	72.6
학계+연원기관+연구기관	(133)	22.6	39.8	24.8	9.0	3.8	62.4	24.8	12.8	100.0	3.7	67.1
금융기관+민간기업 및 단체+정부투자기관	(267)	16.9	38.2	28.5	14.6	1.9	55.1	28.5	16.5	100.0	3.5	63.4
기타(주부/학생 등)	(116)	10.3	47.4	23.3	16.4	2.6	57.8	23.3	19.0	100.0	3.5	61.6
통계 관심도												
있다	(341)	23.8	39.6	22.6	12.6	1.5	63.3	22.6	14.1	100.0	3.7	67.9
보통	(183)	8.2	44.8	29.5	14.8	2.7	53.0	29.5	17.5	100.0	3.4	60.2
없다	(48)	20.8	29.2	29.2	12.5	8.3	50.0	29.2	20.8	100.0	3.4	60.4
관심분야												
인구, 주택통계	(135)	15.6	43.7	24.4	14.8	1.5	59.3	24.4	16.3	100.0	3.6	64.3
고용통계	(54)	27.8	38.9	20.4	11.1	1.9	66.7	20.4	13.0	100.0	3.8	69.9
물가통계	(65)	12.3	43.1	35.4	7.7	1.5	55.4	35.4	9.2	100.0	3.6	64.2
가계소득 및 지출	(21)	14.3	42.9	28.6	9.5	4.8	57.1	28.6	14.3	100.0	3.5	63.1
사회통계	(131)	17.6	36.6	26.7	15.3	3.8	54.2	26.7	19.1	100.0	3.5	62.2
광고업 통계	(11)	36.4	27.3	.0	36.4	.0	63.6	.0	36.4	100.0	3.6	65.9
도소매, 서비스업동향	(16)	12.5	31.3	50.0	6.3	.0	43.8	50.0	6.3	100.0	3.5	62.5
사업체 및 기업체 통계	(45)	15.6	40.0	26.7	11.1	6.7	55.6	26.7	17.8	100.0	3.5	61.7
농, 어업통계	(15)	20.0	60.0	13.3	6.7	.0	80.0	13.3	6.7	100.0	3.9	73.3
지역통계	(14)	35.7	35.7	21.4	7.1	.0	71.4	21.4	7.1	100.0	4.0	75.0
건설/ 운수업통계	(15)	26.7	53.3	13.3	6.7	.0	80.0	13.3	6.7	100.0	4.0	75.0
기타	(50)	22.0	36.0	20.0	20.0	2.0	58.0	20.0	22.0	100.0	3.6	64.0
탐색경로												
인터넷	(430)	17.2	40.2	25.1	14.9	2.6	57.4	25.1	17.4	100.0	3.5	63.7
통계 간행물	(47)	19.1	44.7	25.5	8.5	2.1	63.8	25.5	10.6	100.0	3.7	67.6
전화/ 팩스	(3)	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	4.0	75.0
통계청 방문	(41)	31.7	36.6	24.4	4.9	2.4	68.3	24.4	7.3	100.0	3.9	72.6
뉴스나 신문보도	(47)	17.0	36.2	31.9	12.8	2.1	53.2	31.9	14.9	100.0	3.5	63.3
기타	(4)	50.0	50.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	4.5	87.5

문7. 통계청의 행정서비스를 이용하실 때, 담당 공무원이 업무내용을 잘 알고 있었습니까?

	사례수	매우 잘 알고 있다	잘 알고 있는 편이다	보통이다	잘 모르는 편이다	전혀 모르고 있다	종합			계	평균(R)	100점 평균(R)
							긍정	보통	부정			
전체	(590)	26.4	39.7	25.6	7.5	.8	66.1	25.6	8.3	100.0	3.8	70.8
성별												
남	(407)	29.0	41.0	24.1	5.4	.5	70.0	24.1	5.9	100.0	3.9	73.2
여	(183)	20.8	36.6	29.0	12.0	1.6	57.4	29.0	13.7	100.0	3.6	65.7
연령												
10대	(11)	18.2	54.5	18.2	9.1	.0	72.7	18.2	9.1	100.0	3.8	70.5
20대	(241)	23.7	39.8	27.0	7.9	1.7	63.5	27.0	9.5	100.0	3.8	69.0
30대	(204)	25.5	37.7	28.9	7.4	.5	63.2	28.9	7.8	100.0	3.8	70.1
40대	(97)	33.0	39.2	21.6	6.2	.0	72.2	21.6	6.2	100.0	4.0	74.7
50대 이상	(37)	35.1	45.9	10.8	8.1	.0	81.1	10.8	8.1	100.0	4.1	77.0
조사 대상자 구분												
통계 간행물 이용자	(57)	28.1	43.9	22.8	5.3	.0	71.9	22.8	5.3	100.0	3.9	73.7
아이페이지 가입자	(61)	23.0	37.7	37.7	1.6	.0	60.7	37.7	1.6	100.0	3.8	70.5
표준문류질의 민원인	(18)	38.9	50.0	11.1	.0	.0	88.9	11.1	.0	100.0	4.3	81.9
주문형 전자자료 이용자	(31)	29.0	45.2	22.6	3.2	.0	74.2	22.6	3.2	100.0	4.0	75.0
홈페이지 민원인	(216)	16.2	36.6	31.9	13.4	1.9	52.8	31.9	15.3	100.0	3.5	63.0
민원실 이용자	(182)	38.5	41.8	15.9	3.8	.0	80.2	15.9	3.8	100.0	4.1	78.7
기타(일반민원)	(25)	20.0	32.0	32.0	12.0	4.0	52.0	32.0	16.0	100.0	3.5	63.0
근무처												
국회+중앙행정기관+지방자치단체	(74)	37.8	41.9	17.6	2.7	.0	79.7	17.6	2.7	100.0	4.1	78.7
회계+언론기관+연구기관	(133)	28.6	37.6	29.3	3.0	1.5	66.2	29.3	4.5	100.0	3.9	72.2
금융기관+민간기업 및 단체+정부투자기관	(267)	24.0	41.6	24.7	9.0	.7	65.5	24.7	9.7	100.0	3.8	69.8
기타(주부/학생 등)	(116)	22.4	36.2	28.4	12.1	.9	58.6	28.4	12.9	100.0	3.7	66.8
통계 관심도												
있다	(341)	31.1	38.1	24.3	5.9	.6	69.2	24.3	6.5	100.0	3.9	73.3
보통	(183)	19.1	42.1	29.0	9.3	.5	61.2	29.0	9.8	100.0	3.7	67.5
없다	(48)	16.7	37.5	27.1	14.6	4.2	54.2	27.1	18.8	100.0	3.5	62.0
관심분야												
인구, 주택통계	(135)	25.9	37.0	25.9	9.6	1.5	63.0	25.9	11.1	100.0	3.8	69.1
고용통계	(54)	27.8	38.9	22.2	9.3	1.9	66.7	22.2	11.1	100.0	3.8	70.4
물가통계	(65)	27.7	38.5	23.1	10.8	.0	66.2	23.1	10.8	100.0	3.8	70.8
가계소득 및 지출	(21)	14.3	52.4	28.6	4.8	.0	66.7	28.6	4.8	100.0	3.8	69.0
사회통계	(131)	28.2	36.6	28.2	6.9	.0	64.9	28.2	6.9	100.0	3.9	71.6
광고업 통계	(11)	63.6	9.1	27.3	.0	.0	72.7	27.3	.0	100.0	4.4	84.1
도소매, 서비스업동향	(16)	18.8	43.8	37.5	.0	.0	62.5	37.5	.0	100.0	3.8	70.3
사업체 및 기업체 통계	(45)	13.3	46.7	33.3	4.4	2.2	60.0	33.3	6.7	100.0	3.6	66.1
농, 어업통계	(15)	26.7	53.3	20.0	.0	.0	80.0	20.0	.0	100.0	4.1	76.7
지역통계	(14)	42.9	42.9	7.1	7.1	.0	85.7	7.1	7.1	100.0	4.2	80.4
건설/ 운수업통계	(15)	20.0	53.3	13.3	6.7	6.7	73.3	13.3	13.3	100.0	3.7	68.3
기타	(50)	24.0	38.0	28.0	10.0	.0	62.0	28.0	10.0	100.0	3.8	69.0
탐색경로												
인터넷	(430)	23.7	38.6	28.8	7.7	1.2	62.3	28.8	8.8	100.0	3.8	69.0
통계 간행물	(47)	29.8	34.0	25.5	10.6	.0	63.8	25.5	10.6	100.0	3.8	70.7
전화/ 팩스	(3)	33.3	66.7	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	4.3	83.3
통계청 방문	(41)	39.0	43.9	14.6	2.4	.0	82.9	14.6	2.4	100.0	4.2	79.9
뉴스나 신문보도	(47)	29.8	46.8	12.8	10.6	.0	76.6	12.8	10.6	100.0	4.0	73.9
기타	(4)	50.0	25.0	25.0	.0	.0	75.0	25.0	.0	100.0	4.3	81.3

문8. 담당공무원의 태도는 친절하였습니까?

	사례수	매우 친절 하다	친절한 편이다	보통 이다	친절 하지 않은 편이다	전혀 친절 하지 않다	종합			계	평균(R)	100점 평균(R)
							긍정	보통	부정			
전체	(590)	35.1	36.1	24.4	3.4	1.0	71.2	24.4	4.4	100.0	4.0	75.2
성별												
남	(407)	39.6	35.4	21.1	2.7	1.2	74.9	21.1	3.9	100.0	4.1	77.3
여	(183)	25.1	37.7	31.7	4.9	.5	62.8	31.7	5.5	100.0	3.8	70.5
연령												
10대	(11)	27.3	54.5	9.1	.0	9.1	81.8	9.1	9.1	100.0	3.9	72.7
20대	(241)	31.1	34.9	29.9	2.9	1.2	66.0	29.9	4.1	100.0	3.9	72.9
30대	(204)	32.4	40.2	22.5	4.4	.5	72.5	22.5	4.9	100.0	4.0	74.9
40대	(97)	46.4	29.9	19.6	4.1	.0	76.3	19.6	4.1	100.0	4.2	79.6
50대 이상	(37)	48.6	32.4	16.2	.0	2.7	81.1	16.2	2.7	100.0	4.2	81.1
조사 대상자 구분												
통계 간행물 이용자	(57)	40.4	38.6	19.3	1.8	.0	78.9	19.3	1.8	100.0	4.2	79.4
마이페이지 가입자	(61)	29.5	34.4	34.4	1.6	.0	63.9	34.4	1.6	100.0	3.9	73.0
표준분류질의 민원인	(18)	55.6	27.8	11.1	5.6	.0	83.3	11.1	5.6	100.0	4.3	83.3
주문형 전자자료 이용자	(31)	38.7	38.7	16.1	6.5	.0	77.4	16.1	6.5	100.0	4.1	77.4
홈페이지 민원인	(216)	20.4	34.3	38.4	5.1	1.9	54.6	38.4	6.9	100.0	3.7	66.6
민원실 이용자	(182)	51.1	37.9	8.8	1.6	.5	89.0	8.8	2.2	100.0	4.4	84.3
기타(일반민원)	(25)	28.0	40.0	24.0	4.0	4.0	68.0	24.0	8.0	100.0	3.8	71.0
근무처												
국회+중앙행정기관+지방자치단체	(74)	47.3	32.4	18.9	1.4	.0	79.7	18.9	1.4	100.0	4.3	81.4
학교+언론기관+연구기관	(133)	41.4	33.8	21.1	3.0	.8	75.2	21.1	3.8	100.0	4.1	78.0
금융기관+민간기업 및 단체+정부투자기관	(267)	31.8	36.7	26.6	3.7	1.1	68.5	26.6	4.9	100.0	3.9	73.6
기타(주부/학생 등)	(116)	27.6	39.7	26.7	4.3	1.7	67.2	26.7	6.0	100.0	3.9	71.8
통계 관심도												
있다	(341)	39.6	34.9	21.4	3.2	.9	74.5	21.4	4.1	100.0	4.1	77.3
보통	(183)	24.6	40.4	31.1	3.3	.5	65.0	31.1	3.8	100.0	3.9	71.3
없다	(48)	35.4	31.3	25.0	4.2	4.2	66.7	25.0	8.3	100.0	3.9	72.4
관심분야												
인구, 주택통계	(135)	37.8	38.5	20.7	3.0	.0	76.3	20.7	3.0	100.0	4.1	77.8
고용통계	(54)	40.7	29.6	24.1	3.7	1.9	70.4	24.1	5.6	100.0	4.0	75.9
물가통계	(65)	36.9	32.3	27.7	3.1	.0	69.2	27.7	3.1	100.0	4.0	75.8
가계소득 및 지출	(21)	33.3	38.1	23.8	.0	4.8	71.4	23.8	4.8	100.0	4.0	73.8
사회통계	(131)	32.8	34.4	25.2	6.1	1.5	67.2	25.2	7.6	100.0	3.9	72.7
광고업 통계	(11)	63.6	18.2	18.2	.0	.0	81.8	18.2	.0	100.0	4.5	86.4
도소매, 서비스업동향	(16)	25.0	37.5	37.5	.0	.0	62.5	37.5	.0	100.0	3.9	71.9
사업체 및 기업체 통계	(45)	15.6	51.1	26.7	2.2	4.4	66.7	26.7	6.7	100.0	3.7	67.8
농, 어업통계	(15)	46.7	40.0	13.3	.0	.0	86.7	13.3	.0	100.0	4.3	83.3
지역통계	(14)	42.9	35.7	14.3	7.1	.0	78.6	14.3	7.1	100.0	4.1	78.6
건설/ 운수업통계	(15)	33.3	40.0	26.7	.0	.0	73.3	26.7	.0	100.0	4.1	76.7
기타	(50)	28.0	36.0	34.0	2.0	.0	64.0	34.0	2.0	100.0	3.9	72.5
탐색경로												
인터넷	(430)	30.9	36.3	28.1	3.3	1.4	67.2	28.1	4.7	100.0	3.9	73.0
통계 간행물	(47)	46.8	34.0	17.0	2.1	.0	80.9	17.0	2.1	100.0	4.3	81.4
전화/ 팩스	(3)	33.3	66.7	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	4.3	83.3
통계청 명문	(41)	48.8	36.6	14.6	.0	.0	85.4	14.6	.0	100.0	4.3	83.5
뉴스나 신문/ 보도	(47)	40.4	38.3	12.8	8.5	.0	78.7	12.8	8.5	100.0	4.1	77.7
기타	(4)	50.0	25.0	25.0	.0	.0	75.0	25.0	.0	100.0	4.3	81.3

문9. 요청하신 행정서비스가 처리되는데 소요된 시간에 대해서 만족하십니까?

	사례수	매우 만족 한다	만족 하는 편이다	보통 이다	만족 하지 않는 편이다	전혀 만족 하지 않는다	종합			계	평균(R)	100점 평균(R)
							긍정	보통	부정			
전체	(590)	24.4	36.3	26.6	10.5	2.2	60.7	26.6	12.7	100.0	3.7	67.5
성별												
남	(407)	27.3	36.1	25.3	10.1	1.2	63.4	25.3	11.3	100.0	3.8	69.5
여	(183)	18.0	36.6	29.5	11.5	4.4	54.6	29.5	15.8	100.0	3.5	63.1
연령												
10대	(11)	18.2	54.5	18.2	9.1	.0	72.7	18.2	9.1	100.0	3.8	70.5
20대	(241)	20.7	37.3	29.5	10.0	2.5	58.1	29.5	12.4	100.0	3.6	66.0
30대	(204)	20.6	37.7	24.5	14.7	2.5	58.3	24.5	17.2	100.0	3.6	64.8
40대	(97)	37.1	29.9	25.8	5.2	2.1	67.0	25.8	7.2	100.0	3.9	73.7
50대 이상	(37)	37.8	32.4	24.3	5.4	.0	70.3	24.3	5.4	100.0	4.0	75.7
조사 대상자 구분												
통계 간행물 이용자	(57)	31.6	29.8	24.6	14.0	.0	61.4	24.6	14.0	100.0	3.8	69.7
마이페이지 가입자	(61)	26.2	34.4	31.1	8.2	.0	60.7	31.1	8.2	100.0	3.8	69.7
표준분류질의 민원인	(18)	44.4	27.8	22.2	5.6	.0	72.2	22.2	5.6	100.0	4.1	77.8
주문형 전자자료 이용자	(31)	9.7	22.6	41.9	19.4	6.5	32.3	41.9	25.8	100.0	3.1	52.4
홈페이지 민원인	(216)	20.4	37.0	25.0	14.8	2.8	57.4	25.0	17.6	100.0	3.6	64.4
민원실 이용자	(182)	26.0	42.3	24.2	4.4	1.1	70.3	24.2	5.5	100.0	3.9	72.9
기타(일반민원)	(25)	16.0	28.0	36.0	8.0	12.0	44.0	36.0	20.0	100.0	3.3	57.0
근무처												
국회+중앙행정기관+지방자치단체	(74)	33.8	31.1	27.0	8.1	.0	64.9	27.0	8.1	100.0	3.9	72.6
학교+언론기관+연구기관	(133)	26.6	34.6	23.3	9.8	3.8	63.2	23.3	13.5	100.0	3.7	68.6
금융기관+민간기업 및 단체+정부투자기관	(267)	20.2	36.3	29.2	11.2	3.0	56.6	29.2	14.2	100.0	3.6	64.9
기타(주부/학생 등)	(116)	23.3	41.4	24.1	11.2	.0	64.7	24.1	11.2	100.0	3.8	69.2
통계 관심도												
있다	(341)	27.0	34.3	26.1	10.6	2.1	61.3	26.1	12.6	100.0	3.7	68.4
보통	(183)	16.4	42.6	29.0	11.5	.5	59.0	29.0	12.0	100.0	3.6	65.7
없다	(48)	29.2	29.2	22.9	8.3	10.4	58.3	22.9	18.8	100.0	3.6	64.6
관심분야												
인구, 주택통계	(135)	24.4	41.5	24.4	8.1	1.5	65.9	24.4	9.6	100.0	3.8	69.8
고용통계	(54)	29.6	31.5	25.9	9.3	3.7	61.1	25.9	13.0	100.0	3.7	68.5
물가통계	(65)	23.1	33.8	30.8	10.8	1.5	56.9	30.8	12.3	100.0	3.7	66.5
가계소득 및 지출	(21)	19.0	28.6	33.3	9.5	9.5	47.6	33.3	19.0	100.0	3.4	59.5
사회통계	(131)	30.5	31.3	22.9	12.2	3.1	61.8	22.9	15.3	100.0	3.7	68.5
광고업 통계	(11)	18.2	36.4	36.4	9.1	.0	54.5	36.4	9.1	100.0	3.6	65.9
도소매, 서비스업동향	(16)	12.5	50.0	31.3	6.3	.0	62.5	31.3	6.3	100.0	3.7	67.2
사업체 및 기업체 통계	(45)	15.6	33.3	35.6	13.3	2.2	48.9	35.6	15.6	100.0	3.5	61.7
농, 어업통계	(15)	26.7	40.0	26.7	6.7	.0	66.7	26.7	6.7	100.0	3.9	71.7
지역통계	(14)	28.6	42.9	14.3	14.3	.0	71.4	14.3	14.3	100.0	3.9	71.4
건설/ 운수업통계	(15)	13.3	33.3	33.3	20.0	.0	46.7	33.3	20.0	100.0	3.4	60.0
기타	(50)	14.0	46.0	26.0	12.0	2.0	60.0	26.0	14.0	100.0	3.6	64.5
탐색경로												
인터넷	(430)	21.6	36.5	28.4	10.9	2.6	58.1	28.4	13.5	100.0	3.6	65.9
통계 간행물	(47)	23.4	27.7	34.0	14.9	.0	51.1	34.0	14.9	100.0	3.6	64.9
전화/ 팩스	(3)	33.3	33.3	.0	33.3	.0	66.7	.0	33.3	100.0	3.7	66.7
통계청 방문	(41)	34.1	43.9	14.6	7.3	.0	78.0	14.6	7.3	100.0	4.0	76.2
뉴스나 신문보도	(47)	29.8	40.4	19.1	6.4	4.3	70.2	19.1	10.6	100.0	3.9	71.3
기타	(4)	75.0	25.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	4.8	93.8

문10. 선생님께서는 통계청의 민원처리 과정전반에 대해 어느정도 만족하십니까?

	사례수	매우 만족 한다	만족 하는 편이다	보통 이다	만족 하지 않는 편이다	전혀 만족 하지 않는다	총합			계	평균(R)	100점 평균(R)
							만족	보통	불만족			
전체	(590)	16.4	44.7	31.7	6.1	1.0	61.2	31.7	7.1	100.0	3.7	67.4
성별												
남	(407)	17.2	46.9	29.7	5.4	.7	64.1	29.7	6.1	100.0	3.7	68.6
여	(183)	14.8	39.9	36.1	7.7	1.6	54.6	36.1	9.3	100.0	3.6	64.6
연령												
10대	(11)	18.2	36.4	36.4	9.1	.0	54.5	36.4	9.1	100.0	3.6	65.9
20대	(241)	14.1	43.6	35.3	6.2	.8	57.7	35.3	7.1	100.0	3.6	66.0
30대	(204)	14.7	42.6	33.8	6.9	2.0	57.4	33.8	8.8	100.0	3.6	65.3
40대	(97)	22.7	51.5	21.6	4.1	.0	74.2	21.6	4.1	100.0	3.9	73.2
50대 이상	(37)	24.3	48.6	21.6	5.4	.0	73.0	21.6	5.4	100.0	3.9	73.0
주요 대상자 구분												
통계 간행물 이용자	(57)	24.6	45.6	28.1	1.8	.0	70.2	28.1	1.8	100.0	3.9	73.2
아이패이지 가입자	(61)	24.6	42.6	31.1	1.6	.0	67.2	31.1	1.6	100.0	3.9	72.5
표준분류질의 민원인	(18)	22.2	50.0	27.8	.0	.0	72.2	27.8	.0	100.0	3.9	73.6
주요행정 전산자료 이용자	(31)	6.5	48.4	29.0	12.9	3.2	54.8	29.0	16.1	100.0	3.4	60.5
홈페이지 민원인	(216)	11.6	38.4	40.3	8.8	.9	50.0	40.3	9.7	100.0	3.5	62.7
민원실 이용자	(182)	18.7	53.3	22.5	4.4	1.1	72.0	22.5	5.5	100.0	3.8	71.0
기타(일반민원)	(25)	12.0	32.0	40.0	12.0	4.0	44.0	40.0	16.0	100.0	3.4	59.0
근무처												
국회+중앙행정기관+지방자치단체	(74)	33.8	39.2	24.3	2.7	.0	73.0	24.3	2.7	100.0	4.0	76.0
학교+연구기관+연구기관	(133)	18.0	44.4	31.6	4.5	1.5	62.4	31.6	6.0	100.0	3.7	68.2
금융기관+민간기업 및 단체+정부투자기관	(267)	12.4	45.7	33.7	6.7	1.5	58.1	33.7	8.2	100.0	3.6	65.2
기타(주부/학생 등)	(116)	12.9	46.6	31.9	8.6	.0	59.5	31.9	8.6	100.0	3.6	65.9
통계 관심도												
있다	(341)	18.2	49.6	25.5	6.2	.6	67.7	25.5	6.7	100.0	3.8	69.6
보통	(183)	12.0	39.3	41.0	7.1	.5	51.4	41.0	7.7	100.0	3.6	63.8
없다	(48)	18.8	29.2	41.7	4.2	6.3	47.9	41.7	10.4	100.0	3.5	62.5
관심분야												
인구 주택통계	(135)	13.3	54.1	26.7	3.7	2.2	67.4	26.7	5.9	100.0	3.7	68.1
고용통계	(54)	24.1	29.6	35.2	11.1	.0	53.7	35.2	11.1	100.0	3.7	66.7
물가통계	(65)	20.0	40.0	33.8	6.2	.0	60.0	33.8	6.2	100.0	3.7	68.5
가계소득 및 지출	(21)	14.3	42.9	33.3	4.8	4.8	57.1	33.3	9.5	100.0	3.6	64.3
사회통계	(131)	16.0	46.6	29.0	7.6	.8	62.6	29.0	8.4	100.0	3.7	67.4
광고업 통계	(11)	27.3	27.3	45.5	.0	.0	54.5	45.5	.0	100.0	3.8	70.5
도소매, 서비스업동향	(16)	6.3	37.5	43.8	12.5	.0	43.8	43.8	12.5	100.0	3.4	59.4
사업체 및 기업체 통계	(45)	11.1	44.4	37.8	4.4	2.2	55.6	37.8	6.7	100.0	3.6	64.4
농, 어업통계	(15)	20.0	40.0	40.0	.0	.0	60.0	40.0	.0	100.0	3.8	70.0
지역통계	(14)	21.4	50.0	21.4	7.1	.0	71.4	21.4	7.1	100.0	3.9	71.4
건설/ 운수업통계	(15)	13.3	40.0	40.0	6.7	.0	53.3	40.0	6.7	100.0	3.6	65.0
기타	(50)	16.0	44.0	32.0	8.0	.0	60.0	32.0	8.0	100.0	3.7	67.0
탐색경로												
인터넷	(430)	14.4	45.1	32.1	7.2	1.2	59.5	32.1	8.4	100.0	3.6	66.1
통계 간행물	(47)	17.0	38.3	40.4	4.3	.0	55.3	40.4	4.3	100.0	3.7	67.0
전화/ 팩스	(3)	.0	66.7	33.3	.0	.0	66.7	33.3	.0	100.0	3.7	66.7
통계청 방문	(41)	31.7	41.5	19.5	4.9	2.4	73.2	19.5	7.3	100.0	4.0	73.8
뉴스나 신문보도	(47)	17.0	46.8	34.0	2.1	.0	63.8	34.0	2.1	100.0	3.8	69.7
기타	(4)	50.0	50.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	4.5	87.5

문11. 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	(971)	19.4	32.2	23.6	19.8	5.0	51.6	23.6	24.8	100.0	3.4	60.3
성별												
남	(623)	21.2	34.2	20.2	20.2	4.2	55.4	20.2	24.4	100.0	3.5	62.0
여	(348)	16.1	28.7	29.6	19.0	6.6	44.8	29.6	25.6	100.0	3.3	57.2
연령												
10대	(18)	11.1	38.9	22.2	27.8	.0	50.0	22.2	27.8	100.0	3.3	58.3
20대	(393)	15.5	30.5	24.2	23.4	6.4	46.1	24.2	29.8	100.0	3.3	56.4
30대	(336)	17.9	32.4	25.9	19.3	4.5	50.3	25.9	23.8	100.0	3.4	60.0
40대	(166)	27.7	34.9	19.3	14.5	3.6	62.7	19.3	18.1	100.0	3.7	67.2
50대 이상	(58)	32.8	32.8	19.0	10.3	5.2	65.5	19.0	15.5	100.0	3.8	69.4
조사 대상자 구분												
통계 간행물 이용자	(200)	25.5	30.0	26.0	14.0	4.5	55.5	26.0	18.5	100.0	3.6	64.5
마이페이지 가입자	(150)	22.7	34.0	27.3	12.0	4.0	56.7	27.3	16.0	100.0	3.6	64.8
주문형 전자자료 이용자	(40)	20.0	45.0	22.5	7.5	5.0	65.0	22.5	12.5	100.0	3.7	66.9
홈페이지 민원인	(300)	10.7	26.3	23.3	34.3	5.3	37.0	23.3	39.7	100.0	3.0	50.7
민원실 이용자	(250)	21.6	39.6	21.2	12.8	4.8	61.2	21.2	17.6	100.0	3.6	65.1
기타(일반민원)	(31)	29.0	19.4	12.9	25.8	12.9	48.4	12.9	38.7	100.0	3.3	56.5
근우처												
국회+중앙행정기관+지방자치단체	(162)	29.6	34.0	21.6	11.7	3.1	63.6	21.6	14.8	100.0	3.8	68.8
학계+언론기관+연구기관	(237)	17.3	34.2	26.2	16.0	6.3	51.5	26.2	22.4	100.0	3.4	60.0
금융기관+민간기업 및 단체+정부투자기관	(398)	17.3	29.6	24.6	22.6	5.8	47.0	24.6	28.4	100.0	3.3	57.5
기타(주부/학생 등)	(174)	17.2	33.9	19.5	25.9	3.4	51.1	19.5	29.3	100.0	3.4	58.9
통계 관심도												
있다	(526)	24.9	35.0	17.5	18.3	4.4	59.9	17.5	22.6	100.0	3.6	64.4
보통	(340)	13.8	31.5	30.9	20.9	2.9	45.3	30.9	23.8	100.0	3.3	58.1
없다	(105)	9.5	21.0	30.5	23.8	15.2	30.5	30.5	39.0	100.0	2.9	46.4
관심분야												
인구, 주택통계	(197)	18.3	37.1	22.3	20.3	2.0	55.3	22.3	22.3	100.0	3.5	62.3
고용통계	(100)	25.0	29.0	26.0	14.0	6.0	54.0	26.0	20.0	100.0	3.5	63.3
물가통계	(138)	18.8	34.8	22.5	15.9	8.0	53.6	22.5	23.9	100.0	3.4	60.1
가계소득 및 지출	(48)	18.8	29.2	29.2	16.7	6.3	47.9	29.2	22.9	100.0	3.4	59.4
사회통계	(219)	18.3	34.2	20.5	21.5	5.5	52.5	20.5	26.9	100.0	3.4	59.6
광고업 통계	(20)	10.0	20.0	45.0	25.0	.0	30.0	45.0	25.0	100.0	3.2	53.8
도소매, 서비스업동향	(33)	15.2	24.2	33.3	24.2	3.0	39.4	33.3	27.3	100.0	3.2	56.1
사업체 및 기업체 통계	(66)	16.7	30.3	25.8	16.7	10.6	47.0	25.8	27.3	100.0	3.3	56.4
농,어업통계	(29)	24.1	24.1	27.6	24.1	.0	48.3	27.6	24.1	100.0	3.5	62.1
지역통계	(22)	36.4	27.3	22.7	13.6	.0	63.6	22.7	13.6	100.0	3.9	71.6
건설/ 운수업통계	(23)	13.0	30.4	21.7	30.4	4.3	43.5	21.7	34.8	100.0	3.2	54.3
기타	(76)	21.1	28.9	18.4	26.3	5.3	50.0	18.4	31.6	100.0	3.3	58.6
탐색경로												
인터넷	(696)	17.1	32.8	23.6	21.7	4.9	49.9	23.6	26.6	100.0	3.4	58.9
통계 간행물	(94)	26.6	34.0	21.3	13.8	4.3	60.6	21.3	18.1	100.0	3.6	66.2
전화/ 팩스	(4)	.0	50.0	25.0	25.0	.0	50.0	25.0	25.0	100.0	3.3	56.3
통계청 방문	(61)	31.1	37.7	16.4	9.8	4.9	68.9	16.4	14.8	100.0	3.8	70.1
뉴스나 신문보도	(106)	21.7	22.6	31.1	17.9	6.6	44.3	31.1	24.5	100.0	3.3	58.7
기타	(10)	20.0	40.0	10.0	20.0	10.0	60.0	10.0	30.0	100.0	3.4	60.0

문12. 통계청 자료는 알고자 하는 정보를 충분히 수속하고 있습니까?

	사례수	매우 그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	종합			계	평균(R)	100점 평균(R)
							긍정	보통	부정			
전체	(971)	13.9	31.5	29.6	20.8	4.2	45.4	29.6	25.0	100.0	3.3	57.5
성별												
남	(623)	14.6	32.3	27.1	22.5	3.5	46.9	27.1	26.0	100.0	3.3	58.0
여	(348)	12.6	30.2	33.9	17.8	5.5	42.8	33.9	23.3	100.0	3.3	56.7
연령												
10대	(18)	16.7	27.8	33.3	22.2	.0	44.4	33.3	22.2	100.0	3.4	59.7
20대	(393)	13.5	32.6	28.0	20.9	5.1	46.1	28.0	26.0	100.0	3.3	57.1
30대	(336)	10.4	29.2	33.9	22.9	3.6	39.6	33.9	26.5	100.0	3.2	55.0
40대	(166)	18.1	36.7	25.9	14.5	4.8	54.8	25.9	19.3	100.0	3.5	62.2
50대 이상	(58)	24.1	24.1	24.1	25.9	1.7	48.3	24.1	27.6	100.0	3.4	60.8
조사 대상자 구분												
통계 간행물 이용자	(200)	15.0	32.0	33.5	16.5	3.0	47.0	33.5	19.5	100.0	3.4	59.9
마이페이지 가입자	(150)	15.3	33.3	34.7	15.3	1.3	48.7	34.7	16.7	100.0	3.5	61.5
주문형 전자자료 이용자	(40)	25.0	25.0	25.0	22.5	2.5	50.0	25.0	25.0	100.0	3.5	61.9
홈페이지 민원인	(300)	9.3	28.7	24.3	30.7	7.0	38.0	24.3	37.7	100.0	3.0	50.7
민원실 이용자	(250)	14.8	37.2	30.4	14.4	3.2	52.0	30.4	17.6	100.0	3.5	61.5
기타(일반민원)	(31)	22.6	9.7	29.0	29.0	9.7	32.3	29.0	38.7	100.0	3.1	51.6
근우처												
국회+중앙행정기관+지방자치단체	(162)	21.6	32.7	25.3	16.7	3.7	54.3	25.3	20.4	100.0	3.5	63.0
학계+언론기관+연구기관	(237)	11.8	31.2	34.6	18.6	3.8	43.0	34.6	22.4	100.0	3.3	57.2
금융기관+민간기업 및 단체+정부투자기관	(398)	11.6	29.4	30.9	23.1	5.0	41.0	30.9	28.1	100.0	3.2	54.8
기타(주부/학생 등)	(174)	14.9	35.6	23.6	22.4	3.4	50.6	23.6	25.9	100.0	3.4	59.1
통계 관심도												
있다	(526)	16.2	31.9	29.3	18.4	4.2	48.1	29.3	22.6	100.0	3.4	59.4
보통	(340)	12.4	32.1	28.8	24.7	2.1	44.4	28.8	26.8	100.0	3.3	57.0
없다	(105)	7.6	27.6	33.3	20.0	11.4	35.2	33.3	31.4	100.0	3.0	50.0
관심분야												
인구, 주택통계	(197)	13.7	37.6	25.4	19.3	4.1	51.3	25.4	23.4	100.0	3.4	59.4
고용통계	(100)	19.0	30.0	28.0	19.0	4.0	49.0	28.0	23.0	100.0	3.4	60.3
물가통계	(138)	14.5	29.7	29.7	20.3	5.8	44.2	29.7	26.1	100.0	3.3	56.7
가계소득 및 지출	(48)	6.3	35.4	37.5	16.7	4.2	41.7	37.5	20.8	100.0	3.2	55.7
사회통계	(219)	14.2	29.7	30.6	22.8	2.7	43.8	30.6	25.6	100.0	3.3	57.4
광고업 통계	(20)	10.0	45.0	20.0	25.0	.0	55.0	20.0	25.0	100.0	3.4	60.0
도소매, 서비스업동향	(33)	6.1	33.3	30.3	27.3	3.0	39.4	30.3	30.3	100.0	3.1	53.0
사업체 및 기업체 통계	(66)	13.6	28.8	34.8	19.7	3.0	42.4	34.8	22.7	100.0	3.3	57.6
농, 어업통계	(29)	13.8	24.1	41.4	20.7	.0	37.9	41.4	20.7	100.0	3.3	57.8
지역통계	(22)	22.7	36.4	22.7	13.6	4.5	59.1	22.7	18.2	100.0	3.6	64.8
건설/ 운수업통계	(23)	8.7	21.7	26.1	34.8	8.7	30.4	26.1	43.5	100.0	2.9	46.7
기타	(76)	14.5	26.3	30.3	19.7	9.2	40.8	30.3	28.9	100.0	3.2	54.3
탐색경로												
인터넷	(696)	12.2	32.6	29.0	21.3	4.9	44.8	29.0	26.1	100.0	3.3	56.5
통계 간행물	(94)	16.0	31.9	33.0	17.0	2.1	47.9	33.0	19.1	100.0	3.4	60.6
전화/ 팩스	(4)	25.0	25.0	25.0	25.0	.0	50.0	25.0	25.0	100.0	3.5	62.5
통계청 방문	(61)	21.3	26.2	24.6	24.6	3.3	47.5	24.6	27.9	100.0	3.4	59.4
뉴스나 신문보도	(106)	17.0	27.4	33.0	20.8	1.9	44.3	33.0	22.6	100.0	3.4	59.2
기타	(10)	30.0	30.0	30.0	.0	10.0	60.0	30.0	10.0	100.0	3.7	67.5

문 13. 통계청 자료는 신속하게 제공되는 편입니까?

	사례수	매우 그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	종합			계	평균(R)	100점 평균(R)
							긍정	보통	부정			
전체	(971)	17.9	34.9	26.5	18.0	2.7	52.8	26.5	20.7	100.0	3.5	61.8
성별												
남	(623)	20.1	36.6	22.5	17.8	3.0	56.7	22.5	20.9	100.0	3.5	63.2
여	(348)	14.1	31.9	33.6	18.4	2.0	46.0	33.6	20.4	100.0	3.4	59.4
연령												
10대	(18)	16.7	55.6	11.1	16.7	.0	72.2	11.1	16.7	100.0	3.7	68.1
20대	(393)	17.3	32.6	29.3	17.8	3.1	49.9	29.3	20.9	100.0	3.4	60.8
30대	(336)	13.7	36.3	27.4	19.6	3.0	50.0	27.4	22.6	100.0	3.4	59.5
40대	(166)	25.3	37.3	21.1	13.9	2.4	62.7	21.1	16.3	100.0	3.7	67.3
50대 이상	(58)	25.9	29.3	22.4	22.4	.0	55.2	22.4	22.4	100.0	3.6	64.7
조사 대상자 구분												
통계 간행물 이용자	(200)	17.5	34.0	28.5	18.0	2.0	51.5	28.5	20.0	100.0	3.5	61.8
마이페이지 가입자	(150)	19.3	37.3	26.7	13.3	3.3	56.7	26.7	16.7	100.0	3.6	64.0
주문형 전산자료 이용자	(40)	10.0	32.5	27.5	27.5	2.5	42.5	27.5	30.0	100.0	3.2	55.0
홈페이지 민원인	(300)	16.3	33.0	25.0	22.0	3.7	49.3	25.0	25.7	100.0	3.4	59.1
인원실 이용자	(250)	20.0	40.0	25.6	13.2	1.2	60.0	25.6	14.4	100.0	3.6	66.1
기타(일반민원)	(31)	22.6	9.7	32.3	29.0	6.5	32.3	32.3	35.5	100.0	3.1	53.2
근우처												
국회+중앙행정기관+지방자치단체	(162)	24.7	34.6	25.3	14.8	.6	59.3	25.3	15.4	100.0	3.7	67.0
학계+언론기관+연구기관	(237)	18.1	37.6	26.6	14.8	3.0	55.7	26.6	17.7	100.0	3.5	63.3
금융기관+민간기업 및 단체+정부투자기관	(398)	15.3	31.9	27.6	21.4	3.8	47.2	27.6	25.1	100.0	3.3	58.4
기타(주부/학생 등)	(174)	17.2	38.5	24.7	17.8	1.7	55.7	24.7	19.5	100.0	3.5	62.9
통계 관심도												
있다	(526)	21.3	37.3	23.2	15.8	2.5	58.6	23.2	18.3	100.0	3.6	64.8
보통	(340)	14.7	35.0	29.1	20.0	1.2	49.7	29.1	21.2	100.0	3.4	60.5
없다	(105)	11.4	22.9	34.3	22.9	8.6	34.3	34.3	31.4	100.0	3.1	51.4
관심분야												
인구, 주택통계	(197)	20.8	36.5	26.4	12.2	4.1	57.4	26.4	16.2	100.0	3.6	64.5
고용통계	(100)	22.0	29.0	26.0	22.0	1.0	51.0	26.0	23.0	100.0	3.5	62.3
물가통계	(138)	17.4	36.2	26.1	15.2	5.1	53.6	26.1	20.3	100.0	3.5	61.4
가계소득 및 지출	(48)	6.3	25.0	41.7	22.9	4.2	31.3	41.7	27.1	100.0	3.1	51.6
사회통계	(219)	18.3	32.9	23.7	22.4	2.7	51.1	23.7	25.1	100.0	3.4	60.4
광고업 통계	(20)	25.0	45.0	20.0	10.0	.0	70.0	20.0	10.0	100.0	3.9	71.3
도소매, 서비스업동향	(33)	15.2	39.4	30.3	15.2	.0	54.5	30.3	15.2	100.0	3.5	63.6
사업체 및 기업체 통계	(66)	15.2	45.5	25.8	12.1	1.5	60.6	25.8	13.6	100.0	3.6	65.2
농, 어업통계	(29)	13.8	31.0	27.6	27.6	.0	44.8	27.6	27.6	100.0	3.3	57.8
지역통계	(22)	27.3	31.8	31.8	9.1	.0	59.1	31.8	9.1	100.0	3.8	69.3
건설/ 운수업통계	(23)	17.4	34.8	26.1	21.7	.0	52.2	26.1	21.7	100.0	3.5	62.0
기타	(76)	13.2	36.8	25.0	23.7	1.3	50.0	25.0	25.0	100.0	3.4	59.2
탐색경로												
인터넷	(696)	15.9	36.2	26.9	18.2	2.7	52.2	26.9	21.0	100.0	3.4	61.1
통계 간행물	(94)	23.4	29.8	26.6	18.1	2.1	53.2	26.6	20.2	100.0	3.5	63.6
전화/ 팩스	(4)	.0	50.0	.0	50.0	.0	50.0	.0	50.0	100.0	3.0	50.0
통계청 방문	(61)	31.1	42.6	21.3	3.3	1.6	73.8	21.3	4.9	100.0	4.0	74.6
뉴스나 신문보도	(106)	17.9	28.3	27.4	23.6	2.8	46.2	27.4	26.4	100.0	3.3	58.7
기타	(10)	30.0	10.0	30.0	20.0	10.0	40.0	30.0	30.0	100.0	3.3	57.5

문14. 통계자료가 신속하게 경신된다고 생각하십니까?

	사례수	매우 그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	종합			계	평균(R)	100점 평균(R)
							긍정	보통	부정			
전체	(971)	10.7	30.0	35.7	19.7	3.9	40.7	35.7	23.6	100.0	3.2	56.0
성별												
남	(623)	13.5	29.7	33.5	18.6	4.7	43.2	33.5	23.3	100.0	3.3	57.2
여	(348)	5.7	30.5	39.7	21.6	2.6	36.2	39.7	24.1	100.0	3.2	53.8
연령												
10대	(18)	5.6	44.4	27.8	22.2	.0	50.0	27.8	22.2	100.0	3.3	58.3
20대	(393)	6.6	28.0	39.2	20.6	5.6	34.6	39.2	26.2	100.0	3.1	52.4
30대	(336)	7.4	31.0	36.9	21.4	3.3	38.4	36.9	24.7	100.0	3.2	54.5
40대	(166)	22.3	32.5	28.3	13.9	3.0	54.8	28.3	16.9	100.0	3.6	64.3
50대 이상	(58)	25.9	25.9	29.3	19.0	.0	51.7	29.3	19.0	100.0	3.6	64.7
조사 대상자 구분												
통계 간행물 이용자	(200)	14.5	28.0	37.5	18.5	1.5	42.5	37.5	20.0	100.0	3.4	58.9
마이페이지 가입자	(150)	17.3	40.7	25.3	13.3	3.3	58.0	25.3	16.7	100.0	3.6	63.8
주은형 전산자료 이용자	(40)	5.0	30.0	40.0	20.0	5.0	35.0	40.0	25.0	100.0	3.1	52.5
홈페이지 민원인	(300)	5.3	24.0	40.7	24.7	5.3	29.3	40.7	30.0	100.0	3.0	49.8
인원실 이용자	(250)	11.2	32.4	33.6	18.8	4.0	43.6	33.6	22.8	100.0	3.3	57.0
기타(일반민원)	(31)	9.7	29.0	38.7	16.1	6.5	38.7	38.7	22.6	100.0	3.2	54.8
근무처												
국회+중앙행정기관+지방자치단체	(162)	19.8	33.3	31.5	14.2	1.2	53.1	31.5	15.4	100.0	3.6	64.0
학계+언론기관+연구기관	(237)	12.7	32.1	38.4	13.9	3.0	44.7	38.4	16.9	100.0	3.4	59.4
금융기관+민간기업 및 단체+정부투자기관	(398)	6.8	26.1	36.9	24.6	5.5	32.9	36.9	30.2	100.0	3.0	51.0
기타(주부/학생 등)	(174)	8.6	32.8	33.3	21.3	4.0	41.4	33.3	25.3	100.0	3.2	55.2
통계 관심도												
있다	(526)	14.4	34.0	31.2	16.5	3.8	48.5	31.2	20.3	100.0	3.4	59.7
보통	(340)	6.5	25.9	42.1	22.4	3.2	32.4	42.1	25.6	100.0	3.1	52.5
없다	(105)	5.7	22.9	38.1	26.7	6.7	28.6	38.1	33.3	100.0	2.9	48.6
관심분야												
인구, 주택통계	(197)	7.6	31.5	34.0	20.8	6.1	39.1	34.0	26.9	100.0	3.1	53.4
고용통계	(100)	15.0	35.0	27.0	21.0	2.0	50.0	27.0	23.0	100.0	3.4	60.0
물가통계	(138)	12.3	23.2	39.9	21.0	3.6	35.5	39.9	24.6	100.0	3.2	54.9
가계소득 및 지출	(48)	4.2	35.4	35.4	20.8	4.2	39.6	35.4	25.0	100.0	3.1	53.6
사회통계	(219)	12.3	30.6	34.2	19.6	3.2	42.9	34.2	22.8	100.0	3.3	57.3
광고업 통계	(20)	15.0	25.0	45.0	10.0	5.0	40.0	45.0	15.0	100.0	3.4	58.8
도소매, 서비스업동향	(33)	6.1	30.3	45.5	18.2	.0	36.4	45.5	18.2	100.0	3.2	56.1
사업체 및 기업체 통계	(66)	13.6	36.4	28.8	16.7	4.5	50.0	28.8	21.2	100.0	3.4	59.5
농, 어업통계	(29)	13.8	31.0	27.6	24.1	3.4	44.8	27.6	27.6	100.0	3.3	56.9
지역통계	(22)	18.2	22.7	40.9	18.2	.0	40.9	40.9	18.2	100.0	3.4	60.2
건설/ 운수업통계	(23)	4.3	26.1	47.8	13.0	8.7	30.4	47.8	21.7	100.0	3.0	51.1
기타	(76)	6.6	25.0	46.1	18.4	3.9	31.6	46.1	22.4	100.0	3.1	53.0
탐색경로												
인터넷	(696)	8.5	29.9	36.6	20.5	4.5	38.4	36.6	25.0	100.0	3.2	54.3
통계 간행물	(94)	13.8	26.6	44.7	13.8	1.1	40.4	44.7	14.9	100.0	3.4	59.6
전화/ 팩스	(4)	.0	75.0	25.0	.0	.0	75.0	25.0	.0	100.0	3.8	68.8
통계청 방문	(61)	24.6	39.3	18.0	14.8	3.3	63.9	18.0	18.0	100.0	3.7	66.8
뉴스나 신문보도	(106)	15.1	26.4	32.1	22.6	3.8	41.5	32.1	26.4	100.0	3.3	56.6
기타	(10)	10.0	30.0	40.0	20.0	.0	40.0	40.0	20.0	100.0	3.3	57.5

문15. 통계의 개념, 분류 및 조사방법 등에 대한 정보가 명확하게 전달된다고 생각하십니까?

	사례수	매우 그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	종합			계	평균(A)	100점 평균(R)
							긍정	보통	부정			
전체	(971)	13.2	35.0	33.8	15.4	2.6	48.2	33.8	18.0	100.0	3.4	60.2
성별												
남	(623)	15.7	36.3	30.5	14.8	2.7	52.0	30.5	17.5	100.0	3.5	61.9
여	(348)	8.6	32.8	39.7	16.7	2.3	41.4	39.7	19.0	100.0	3.3	57.2
연령												
10대	(18)	16.7	55.6	27.8	.0	.0	72.2	27.8	.0	100.0	3.9	72.2
20대	(393)	11.5	35.1	36.9	14.0	2.5	46.6	36.9	16.5	100.0	3.4	59.7
30대	(336)	9.8	33.9	33.9	19.3	3.0	43.8	33.9	22.3	100.0	3.3	57.1
40대	(166)	20.5	36.7	28.3	12.0	2.4	57.2	28.3	14.5	100.0	3.6	65.2
50대 이상	(58)	22.4	29.3	29.3	17.2	1.7	51.7	29.3	19.0	100.0	3.5	63.4
조사 대상자 구분												
통계 간행물 이용자	(200)	14.0	34.0	32.5	17.0	2.5	48.0	32.5	19.5	100.0	3.4	60.0
마이페이지 가입자	(150)	17.3	36.0	35.3	9.3	2.0	53.3	35.3	11.3	100.0	3.6	64.3
주문형 전산자료 이용자	(40)	15.0	20.0	47.5	15.0	2.5	35.0	47.5	17.5	100.0	3.3	57.5
홈페이지 민원인	(300)	9.7	33.0	33.7	20.0	3.7	42.7	33.7	23.7	100.0	3.3	56.3
민원실 이용자	(250)	13.6	41.6	32.8	10.4	1.6	55.2	32.8	12.0	100.0	3.6	63.8
기타(일반민원)	(31)	16.1	22.6	25.8	32.3	3.2	38.7	25.8	35.5	100.0	3.2	54.0
근무처												
국회+중앙행정기관+지방자치단체	(162)	15.4	40.7	30.2	11.7	1.9	56.2	30.2	13.6	100.0	3.6	64.0
학교+언론기관+연구기관	(237)	16.9	32.1	33.8	13.9	3.4	48.9	33.8	17.3	100.0	3.5	61.3
금융기관+민간기업 및 단체+정부투자기관	(398)	11.6	34.4	33.9	17.6	2.5	46.0	33.9	20.1	100.0	3.3	58.7
기타(주부/학생 등)	(174)	9.8	35.1	36.8	16.1	2.3	44.8	36.8	18.4	100.0	3.3	58.5
통계 관심도												
있다	(526)	18.4	37.1	29.5	12.9	2.1	55.5	29.5	15.0	100.0	3.6	64.2
보통	(340)	7.1	34.7	37.9	17.9	2.4	41.8	37.9	20.3	100.0	3.3	56.5
없다	(105)	6.7	25.7	41.9	20.0	5.7	32.4	41.9	25.7	100.0	3.1	51.9
관심분야												
인구, 주택통계	(197)	15.2	37.6	28.4	15.7	3.0	52.8	28.4	18.8	100.0	3.5	61.5
노동통계	(100)	11.0	30.0	43.0	15.0	1.0	41.0	43.0	16.0	100.0	3.4	58.8
물가통계	(138)	13.0	34.1	34.1	16.7	2.2	47.1	34.1	18.8	100.0	3.4	59.8
가계소득 및 지출	(48)	8.3	25.0	37.5	25.0	4.2	33.3	37.5	29.2	100.0	3.1	52.1
사회통계	(219)	13.2	36.1	32.0	15.5	3.2	49.3	32.0	18.7	100.0	3.4	60.2
광고업 통계	(20)	10.0	55.0	25.0	10.0	.0	65.0	25.0	10.0	100.0	3.7	66.3
도소매, 서비스업동향	(33)	6.1	45.5	39.4	9.1	.0	51.5	39.4	9.1	100.0	3.5	62.1
사업체 및 기업체 통계	(66)	10.6	37.9	34.8	15.2	1.5	48.5	34.8	16.7	100.0	3.4	60.2
농, 어업통계	(29)	17.2	31.0	31.0	17.2	3.4	48.3	31.0	20.7	100.0	3.4	60.3
지역통계	(22)	27.3	50.0	22.7	.0	.0	77.3	22.7	.0	100.0	4.0	76.1
건설/ 운수업통계	(23)	17.4	21.7	43.5	17.4	.0	39.1	43.5	17.4	100.0	3.4	59.8
기타	(76)	13.2	28.9	36.2	14.5	5.3	42.1	36.2	19.7	100.0	3.3	57.6
탐색경로												
인터넷	(696)	11.8	37.1	33.6	14.7	2.9	48.9	33.6	17.5	100.0	3.4	60.1
통계 간행물	(94)	17.0	30.9	31.9	17.0	3.2	47.9	31.9	20.2	100.0	3.4	60.4
전화/ 팩스	(4)	25.0	50.0	25.0	.0	.0	75.0	25.0	.0	100.0	4.0	75.0
통계청 방문	(61)	26.2	34.4	24.6	14.8	.0	60.7	24.6	14.8	100.0	3.7	68.0
뉴스나 신문보도	(106)	9.4	26.4	41.5	21.7	.9	35.8	41.5	22.6	100.0	3.2	55.4
기타	(10)	30.0	20.0	40.0	.0	10.0	50.0	40.0	10.0	100.0	3.6	65.0

문 16. 평소 통계청에서 발표하는 통계를 어느 정도 신뢰하십니까?

	사례수	매우 그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	종합			계	평균(R)	100점 평균(R)
							긍정	보통	부정			
전체	(971)	26.2	41.0	25.2	6.2	1.4	67.1	25.2	7.6	100.0	3.8	71.1
성별												
남	(623)	31.1	41.1	20.7	5.8	1.3	72.2	20.7	7.1	100.0	4.0	73.8
여	(348)	17.2	40.8	33.3	6.9	1.7	58.0	33.3	8.6	100.0	3.6	66.2
연령												
10대	(18)	33.3	55.6	11.1	.0	.0	88.9	11.1	.0	100.0	4.2	80.6
20대	(393)	24.7	45.3	24.7	3.8	1.5	70.0	24.7	5.3	100.0	3.9	71.9
30대	(336)	21.7	38.7	28.6	9.2	1.8	60.4	28.6	11.0	100.0	3.7	67.3
40대	(166)	34.9	36.7	22.3	4.8	1.2	71.7	22.3	6.0	100.0	4.0	74.8
50대 이상	(58)	34.5	32.8	22.4	10.3	.0	67.2	22.4	10.3	100.0	3.9	72.8
조사 대상자 구분												
통계 간행물 이용자	(200)	21.5	38.0	30.0	8.5	2.0	59.5	30.0	10.5	100.0	3.7	67.1
마이페이지 가입자	(150)	29.3	42.0	22.0	5.3	1.3	71.3	22.0	6.7	100.0	3.9	73.2
주문형 전자자료 이용자	(40)	25.0	42.5	20.0	12.5	.0	67.5	20.0	12.5	100.0	3.8	70.0
홈페이지 민원인	(300)	29.3	41.0	24.0	4.7	1.0	70.3	24.0	5.7	100.0	3.9	73.3
인원실 이용자	(250)	25.6	43.6	25.2	4.4	1.2	69.2	25.2	5.6	100.0	3.9	72.0
기타(일반민원)	(31)	16.1	32.3	29.0	16.1	6.5	48.4	29.0	22.6	100.0	3.4	58.9
근우처												
국회+중앙행정기관+지방자치단체	(162)	29.0	41.4	23.5	5.6	.6	70.4	23.5	6.2	100.0	3.9	73.1
학계+언론기관+연구기관	(237)	23.2	38.4	28.7	8.4	1.3	61.6	28.7	9.7	100.0	3.7	68.5
금융기관+민간기업 및 단체+정부투자기관	(398)	26.6	39.2	25.9	6.5	1.8	65.8	25.9	8.3	100.0	3.8	70.6
기타(주부/학생 등)	(174)	26.4	48.3	20.7	2.9	1.7	74.7	20.7	4.6	100.0	3.9	73.7
통계 관심도												
있다	(526)	30.6	42.4	20.5	5.9	.6	73.0	20.5	6.5	100.0	4.0	74.1
보통	(340)	21.8	42.6	30.0	3.8	1.8	64.4	30.0	5.6	100.0	3.8	69.7
없다	(105)	18.1	28.6	33.3	15.2	4.8	46.7	33.3	20.0	100.0	3.4	60.0
관심분야												
인구, 주택통계	(197)	30.5	40.6	21.3	6.1	1.5	71.1	21.3	7.6	100.0	3.9	73.1
고용통계	(100)	18.0	43.0	30.0	6.0	3.0	61.0	30.0	9.0	100.0	3.7	66.8
물가통계	(138)	23.2	39.1	29.7	5.1	2.9	62.3	29.7	8.0	100.0	3.7	68.7
가계소득 및 지출	(48)	16.7	43.8	22.9	14.6	2.1	60.4	22.9	16.7	100.0	3.6	64.6
사회통계	(219)	28.3	35.2	29.7	6.4	.5	63.5	29.7	6.8	100.0	3.8	71.1
광고업 통계	(20)	15.0	60.0	25.0	.0	.0	75.0	25.0	.0	100.0	3.9	72.5
도소매, 서비스업동향	(33)	24.2	45.5	30.3	.0	.0	69.7	30.3	.0	100.0	3.9	73.5
사업체 및 기업체 통계	(66)	22.7	51.5	18.2	6.1	1.5	74.2	18.2	7.6	100.0	3.9	72.0
농, 어업통계	(29)	37.9	37.9	17.2	3.4	3.4	75.9	17.2	6.9	100.0	4.0	75.9
지역통계	(22)	36.4	40.9	18.2	4.5	.0	77.3	18.2	4.5	100.0	4.1	77.3
건설/ 운수업통계	(23)	39.1	34.8	17.4	8.7	.0	73.9	17.4	8.7	100.0	4.0	76.1
기타	(76)	26.3	44.7	21.1	7.9	.0	71.1	21.1	7.9	100.0	3.9	72.4
탐색경로												
인터넷	(696)	26.4	41.4	24.3	6.2	1.7	67.8	24.3	7.9	100.0	3.8	71.2
통계 간행물	(94)	22.3	46.8	24.5	5.3	1.1	69.1	24.5	6.4	100.0	3.8	71.0
전화/ 팩스	(4)	75.0	.0	.0	25.0	.0	75.0	.0	25.0	100.0	4.3	81.3
통계청 방문	(61)	36.1	39.3	19.7	4.9	.0	75.4	19.7	4.9	100.0	4.1	76.6
뉴스나 신문보도	(106)	19.8	35.8	36.8	6.6	.9	55.7	36.8	7.5	100.0	3.7	66.7
기타	(10)	30.0	40.0	20.0	10.0	.0	70.0	20.0	10.0	100.0	3.9	72.5

단17. 통계청 자료를 이용함에 있어서, 전반적으로 어느정도 만족하십니까?

	사례수	매우 만족	대체로 만족	보통	대체로 불만족	매우 불만족	종합			계	평균(A)	100점 평균(B)
							만족	보통	불만족			
전체	(971)	12.2	48.7	32.6	5.3	1.2	60.9	32.6	6.5	100.0	3.7	66.3
성별												
남	(623)	15.2	51.2	27.9	4.7	1.0	66.5	27.9	5.6	100.0	3.8	68.8
여	(348)	6.6	44.3	41.1	6.3	1.7	50.9	41.1	8.0	100.0	3.5	61.9
연령												
10대	(18)	16.7	61.1	22.2	.0	.0	77.8	22.2	.0	100.0	3.9	73.6
20대	(393)	9.9	50.9	31.8	5.6	1.8	60.8	31.8	7.4	100.0	3.6	65.4
30대	(336)	9.2	45.2	38.4	6.0	1.2	54.5	38.4	7.1	100.0	3.6	63.8
40대	(166)	19.3	54.8	21.7	3.6	.6	74.1	21.7	4.2	100.0	3.9	72.1
50대 이상	(58)	22.4	32.8	39.7	5.2	.0	55.2	39.7	5.2	100.0	3.7	68.1
조사 대상자 구분												
통계 간행물 이용자	(200)	13.0	44.5	36.0	5.0	1.5	57.5	36.0	6.5	100.0	3.6	65.6
마이페이지 가입자	(150)	18.0	54.0	24.7	2.7	.7	72.0	24.7	3.3	100.0	3.9	71.5
주문형 전산자료 이용자	(40)	7.5	55.0	30.0	7.5	.0	62.5	30.0	7.5	100.0	3.6	65.6
홈페이지 민원인	(300)	8.0	42.3	40.7	7.3	1.7	50.3	40.7	9.0	100.0	3.5	61.9
민원실 이용자	(250)	12.8	58.4	24.8	3.6	.4	71.2	24.8	4.0	100.0	3.8	69.9
기타(일반민원)	(31)	19.4	25.8	38.7	9.7	6.5	45.2	38.7	16.1	100.0	3.4	60.5
근무처												
국회+중앙행정기관+지방자치단체	(162)	21.6	46.3	27.8	3.7	.6	67.9	27.8	4.3	100.0	3.8	71.1
학교+언론기관+연구기관	(237)	11.8	51.5	30.4	5.1	1.3	63.3	30.4	6.3	100.0	3.7	66.9
금융기관+민간기업 및 단체+정부투자기관	(396)	9.8	46.7	35.2	6.8	1.5	56.5	35.2	8.3	100.0	3.6	64.1
기타(주부/학생 등)	(174)	9.2	51.7	34.5	3.4	1.1	60.9	34.5	4.6	100.0	3.6	66.1
통계 관심도												
있다	(526)	16.3	54.6	23.4	5.1	.6	70.9	23.4	5.7	100.0	3.8	70.2
보통	(340)	7.4	46.2	41.8	4.1	.6	53.5	41.8	4.7	100.0	3.6	63.9
없다	(105)	6.7	27.6	49.5	9.5	6.7	34.3	49.5	16.2	100.0	3.2	54.5
관심분야												
인구, 주택통계	(197)	11.2	52.3	31.0	5.1	.5	63.5	31.0	5.6	100.0	3.7	67.1
고용통계	(100)	11.0	48.0	35.0	5.0	1.0	59.0	35.0	6.0	100.0	3.6	65.8
물가통계	(138)	11.6	45.7	34.8	5.1	2.9	57.2	34.8	8.0	100.0	3.6	64.5
가계소득 및 지출	(48)	8.3	35.4	45.8	8.3	2.1	43.8	45.8	10.4	100.0	3.4	59.9
사회통계	(219)	12.3	50.2	31.1	5.5	.9	62.6	31.1	6.4	100.0	3.7	66.9
광고업 통계	(20)	15.0	55.0	25.0	5.0	.0	70.0	25.0	5.0	100.0	3.8	70.0
도소매, 서비스업동향	(33)	15.2	45.5	30.3	9.1	.0	60.6	30.3	9.1	100.0	3.7	66.7
사업체 및 기업체 통계	(66)	12.1	54.5	30.3	3.0	.0	66.7	30.3	3.0	100.0	3.8	68.9
농, 어업통계	(29)	10.3	51.7	31.0	3.4	3.4	62.1	31.0	6.9	100.0	3.6	65.5
지역통계	(22)	13.6	63.6	22.7	.0	.0	77.3	22.7	.0	100.0	3.9	72.7
건설/ 운수업통계	(23)	17.4	43.5	30.4	8.7	.0	60.9	30.4	8.7	100.0	3.7	67.4
기타	(76)	15.8	40.8	35.5	5.3	2.6	56.6	35.5	7.9	100.0	3.6	65.5
탐색경로												
인터넷	(696)	11.1	50.0	32.2	5.6	1.1	61.1	32.2	6.8	100.0	3.6	66.1
통계 간행물	(94)	13.8	44.7	35.1	5.3	1.1	58.5	35.1	6.4	100.0	3.6	66.2
전화/ 팩스	(4)	.0	50.0	25.0	25.0	.0	50.0	25.0	25.0	100.0	3.3	56.3
통계청 방문	(61)	24.6	50.8	21.3	3.3	.0	75.4	21.3	3.3	100.0	4.0	74.2
뉴스나 신문보도	(106)	9.4	44.3	41.5	3.8	.9	53.8	41.5	4.7	100.0	3.6	64.4
기타	(10)	30.0	30.0	20.0	.0	20.0	60.0	20.0	20.0	100.0	3.5	62.5