

2004년
행정서비스
고객만족도 조사
결과보고서

통계청 귀중

2004년 행정서비스에 대한 고객만족도 조사 결과보고서

2004년 11월

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	39
3) 신뢰성	43
IV. 통계 이용실태	47
1. 통계 관심도	47
2. 관심 분야	48
3. 탐색 경로	49
4. 통계청 자료 이용빈도	50

● 부록 : 통계표 및 설문지

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 9,017명
2. 조사대상자 : 1,000명
3. 조사방법 : 전화조사
4. 조사기간 : 2004년 11월 8일 ~ 11월 13일
5. 조사도구 : 구조화된 조사표 (Structured Questionnaire)
6. 표본추출방법 : 각 집단별로 모집단 규모에 따라 비례 할당 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 (행정서비스 만족지수와 자료이용서비스 만족지수 중 하나만 응답한 사례의 경우는 해당 지수를 종합 만족지수에 반영함.)
차원별 만족지수	항목별 중요도와 항목별 만족도의 곱을 합산 $\sum(\text{항목별 만족도} \times \text{항목별 중요도})$
항목별 중요도	전반적 만족도를 종속변수로, 항목별 만족도를 독립변수로 회귀분석을 실시해, 차원별 회귀 계수를 도출, 그 합에 대한 각 항목의 비중을 산출함

V. 응답자 특성

구분		표본수(명)	구성비(%)
성	남성	675	67.5
	여성	325	32.5
연령	10대	6	0.6
	20대	318	31.8
	30대	384	38.4
	40대	211	21.1
	50대 이상	81	8.1
근무처	국회/행정기관	107	10.7
	학계/언론기관/연구기관	363	36.3
	금융기관/민간기업/정부기관	495	49.5
	기타(주부/학생 등)	35	3.5
민원인 구분	통계간행물 이용자	200	20.0
	마이페이지 가입자	211	21.1
	표준분류질의 민원인	20	2.0
	주문형 전산자료 이용자	50	5.0
	홈페이지 민원인	239	23.9
	민원실 이용자	250	25.0
	기타(일반민원)	30	3.0

주요 결과 요약

제2장 주요결과 요약

I. 종합만족지수 분석

- ① 통계청의 행정서비스에 대한 종합 만족지수는 100점 만점을 기준으로 64.8점으로 2003년(64.6점)보다 0.2점 상승하였음.

<행정서비스> 차원의 만족지수는 68.6점으로 2003년(68.5점)에 비해 0.1점 상승하였고, <자료이용 서비스> 차원의 만족지수는 63.1점으로 2003년(63.2점)에 비해 0.1점 하락하였음.

- ② 응답자 특성별로 볼 때, 이용 유형별로는 ‘민원실 이용자’(-2.8점), ‘마이페이지 가입자’(-2.7점)에서 하락하였고, ‘기타-일반민원’(+6.0점), ‘주문형 전산자료 이용자’(+5.6점), ‘통계간행물 이용자’(+2.5점), ‘홈페이지 민원인’(+0.9점)은 상승하였음.
(단, 표준분류질의 민원인은 동일함.)

(단위 : 점)

구분	2002년	2003년	2004년	전년대비 증 감
전 체	62.5	64.6	64.8	0.2
표준분류질의 민원인	62.7	77.3	77.3	0.0
주문형 전산자료 이용자	63.8	62.4	68.0	5.6
민원실 이용자	63.2	69.3	66.5	-2.8
통계간행물 이용자	66.3	63.5	66.0	2.5
마이페이지 가입자	63.3	67.1	64.4	-2.7
기타(일반민원)	-	58.2	64.2	6.0
홈페이지 민원인	59.7	60.2	61.1	0.9

주요결과 요약

- ③ 근무처별로는 ‘국회/행정기관’에서 -4.7점, ‘기타’에서 -1.4점 하락하였고, ‘금융/민간/정부기관’(+2.0점), ‘학계/언론/연구기관’(+0.5점)에서는 상승하였음.

(단위 : 점)

구 분	2002년	2003년	2004년	전년대비증감
전 체	62.5	64.6	64.8	0.2
학계/언론/연구기관	63.7	64.9	65.4	0.5
금융/민간/정부기관	61.2	62.8	64.8	2.0
국회/행정기관	66.4	68.6	63.9	-4.7
기타(주부/학생 등)	63.3	64.4	63.0	-1.4

II. <행정서비스> 차원 분석

- ① ‘문의절차 편리성’, ‘담당공무원의 전문성 및 친절성’, ‘민원처리 소요 시간’ 등을 종합한 <행정서비스> 차원의 만족지수는 100점 만점에 68.6점으로 평가되어 2003년(68.5점)에 비해 0.1점 상승하였음.
- ② 항목별로는 ‘담당공무원의 친절성’ 항목이 75.3점으로 가장 높았고, ‘문의절차의 편리성’(63.8점) 항목이 낮게 나타났음.
- ③ 2003년 대비 ‘문의절차의 편리성’ 항목과 ‘담당공무원의 전문성’ 항목의 만족지수가 -1.2점, -0.6점 하락하였고 다른 항목은 변화없음.
- ④ 중요도는 ‘민원처리소요시간’(34.3%) 항목이 가장 높게 나타났으며, 다음으로 ‘문의절차의 편리성’(26.1%), ‘담당공무원의 친절성’(19.9%), ‘담당공무원의 전문성’(19.7%)의 순으로 나타났음.
- ⑤ <행정서비스> 차원의 중요도 및 만족도를 모두 고려할 때, 가장 시급한 개선분야는 ‘민원처리 소요시간’과 ‘문의절차의 편리성’ 항목으로 나타났음.

주요결과 요약

⑥ 분야별 만족수준

(단위 : 점)

구 분	2002년	2003년	2004년	증 감	전반적 만족도	문의절차 편리성	공무원 전문성	공무원 친절성	민원처리 소요시간
전 체	65.9	68.5	68.6	0.1	66.5	63.8	70.2	75.3	67.5
표준분류질의 민원인	63.5	77.3	77.3	0.0	71.9	75.0	85.9	81.3	71.9
민원실 이용자	69.3	75.1	71.1	-4.0	67.7	64.7	71.1	78.8	71.6
통계간행물 이용자	67.8	72.9	70.5	-2.4	68.1	66.0	75.3	76.0	68.1
주문형 전산자료 이용자	68.0	62.5	69.7	7.2	69.0	64.1	79.9	80.4	62.0
마이페이지 가입자	64.8	70.4	67.4	-3.0	66.5	62.1	68.0	72.1	68.4
기타(일반민원)	-	61.2	64.9	3.7	62.0	61.1	75.9	76.9	54.6
홈페이지 민원인	62.8	62.2	64.8	2.6	64.1	61.7	62.9	70.2	65.3

Ⅲ. <자료이용 서비스> 차원 분석

- ① 통계청에서 제공되는 자료의 '편리성', '신속성', '신뢰성' 등을 종합한 <자료이용 서비스> 차원의 만족지수는 100점 만점 중 63.1점으로 2003년(63.2점)에 비해 0.1점 하락하였음.

항목별로 '자료의 신뢰성'에 대한 만족도가 70.9점으로 가장 높았으며, 다음으로 '자료제공의 신속성'(63.6점), '자료탐색 용이성'(61.3점), '통계관련 자료 명확성'(60.4점), '자료의 충실성'(57.3점) 등의 순이었음. 만족도가 가장 낮은 항목은 '자료갱신의 신속성'으로 55.3점으로 나타났음.

- ② 2003년과 비교할 때 '자료의 신속성'+(1.8점), '자료탐색의 용이성'+(1.0점), '통계관련 자료 명확성'+(0.2점) 항목은 상승하였고, '자료갱신의 신속성'(-0.7점), '자료의 충실성'(-0.2점), '자료의 신뢰성'(-0.2점) 항목은 하락하였음.

주요결과 요약

- ③ 중요도는 ‘자료의 신뢰성’(30.8%), ‘자료탐색 용이성’(22.7%), ‘자료의 충실성’(12.9%), ‘통계관련 자료 명확성’(12.7%) 등의 순이었음.
- ④ <자료제공> 차원에서 시급히 개선되어야 할 분야는 ‘자료탐색의 용이성’ 항목으로 나타났고, ‘통계관련자료의 명확성’과 ‘자료갱신의 신속성’, ‘자료의 충실성’ 항목은 개선이 필요한 분야로 지적되었음.
- ⑤ 분야별 만족수준

(단위 : 점)

구 분	2003년	2004년	증감	전반적 만족도	자료탐색 용이성	자료의 충실성	자료제공 신속성	자료갱신 신속성	자료의 명확성	자료의 신뢰성
전 체	63.2	63.1	-0.1	66.1	61.3	57.3	63.6	55.3	60.4	70.9
주문형 전산자료 이용자	62.4	67.2	4.8	67.5	70.5	59.5	65.3	57.8	65.3	72.0
통계 간행물 이용자	63.0	64.9	1.9	66.9	66.3	60.7	63.4	57.6	58.9	71.9
마이페이지 가입자	66.8	64.2	-2.6	67.9	62.6	58.3	64.0	60.2	61.6	70.1
민원실 이용자	65.9	63.6	-2.3	67.5	64.1	58.1	64.5	52.6	60.7	70.5
기타 (일반민원)	55.6	62.9	7.3	67.5	65.0	55.8	54.3	52.5	58.3	73.3
홈페이지 민원인	60.1	59.6	-0.5	62.1	50.8	52.5	63.1	51.7	59.4	70.5

IV. 통계 이용실태

- ① 통계에 대한 관심도는 100점 만점에 68.3점으로 2003년(66.2점) 대비 2.1점 상승한 것으로 나타났다.
'관심있다(매우+대체로)'는 응답은 59.5%, '관심없다(대체로+매우)'는 응답은 9.5%였음. (단, 보통: 31.0%)
- ② 관심있는 통계분야로는 '사회통계'가 28.2%로 가장 많았고, 다음은 '인구/주택통계'(21.0%), '물가통계'(18.9%), '고용통계'(10.0%), '가계소득/지출통계'(5.1%), '사업체 및 기업체통계'(4.5%) 등의 순임.
- ③ 통계자료 탐색 경로는 '인터넷/PC통신'이 72.1%로 가장 많이 응답하였고, 다음으로 '통계 간행물'(11.4%), '뉴스나 신문보도'(11.0%), '통계청 방문'(5.3%), 전화/팩스/기타(0.2%)의 순으로 나타났다.
- ④ 통계청 자료의 이용빈도는 '월1회 이상' 이용하는 응답자가 39.5%로 가장 많았으며, 다음으로 '주1회 이상'(26.7%), '연1회 이상'(16.7%), '분기1회 이상'(16.5%)의 순으로 나타났다.(단, 무응답: 0.6%)

V. 종합 결과

- ① 통계청 행정서비스 전반에 대한 종합만족지수는 0.2점(64.6점→64.8점) 상승하였고, <행정서비스> 만족지수는 0.1점 상승하였고, <자료이용> 만족지수는 0.1점 하락하였음.
 - 특히 <행정서비스> 차원의 4가지 항목 중 '문의절차의 편리성' 항목과 '담당공무원의 전문성' 항목의 만족지수가 각각 1.2점, 0.6점 하락하였고 다른 항목은 변화없음.

반면, <자료이용> 차원의 6가지 항목 중 '자료의 신속성'+1.8점), '자료탐색의 용이성'+1.0점), '통계관련 자료 명확성'+0.2점) 항목은 상승하였고, '자료갱신의 신속성'(-0.7점), '자료의 충실성'(-0.2점), '자료의 신뢰성'(-0.2점) 항목은 하락하였음.

- 민원이용 분야별로 보면, '표준분류질의 민원인'(77.3점)과 '주문형 전자산자료 이용자'(68.0점), '민원실 이용자'(66.5점) 만족지수가 타 분야에 비해 상대적으로 높았음.

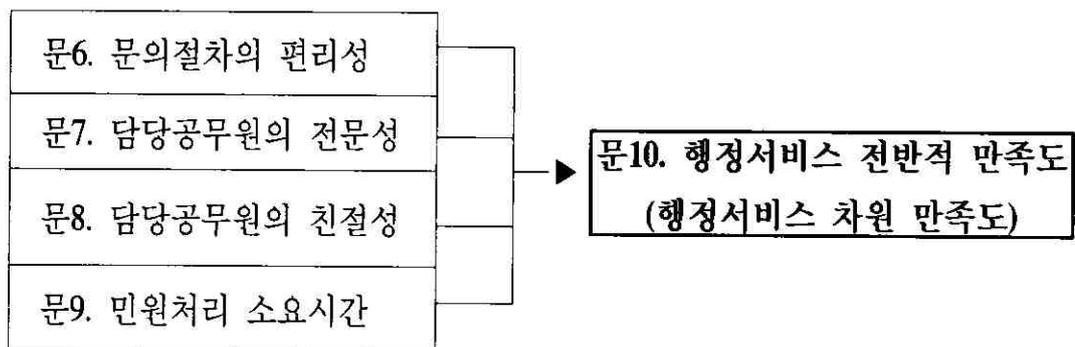
- 전체 통계청 민원이용자들의 분포를 살펴보면, 민원실 이용자는 전년 10.2%에서 2004년 7.3%로 -2.9%p 감소하여, 민원실을 이용한 직접 방문 민원 비율은 낮아지고 있는 추세임. 반면, 홈페이지 민원인과 마이페이지 가입자의 비율은 78.0%로 인터넷을 통한 민원 비중이 상당히 높음.

☞ 민원유형이 '방문민원'에서 '인터넷 민원'의 비중이 높으므로 '홈페이지 민원' 및 '마이페이지 가입자'에 대한 만족도 제고가 요구되며, 전체적인 만족도 변화에 영향력이 큼.

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 = $a \div (a+b+c+d+e)$

주요결과 요약

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

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

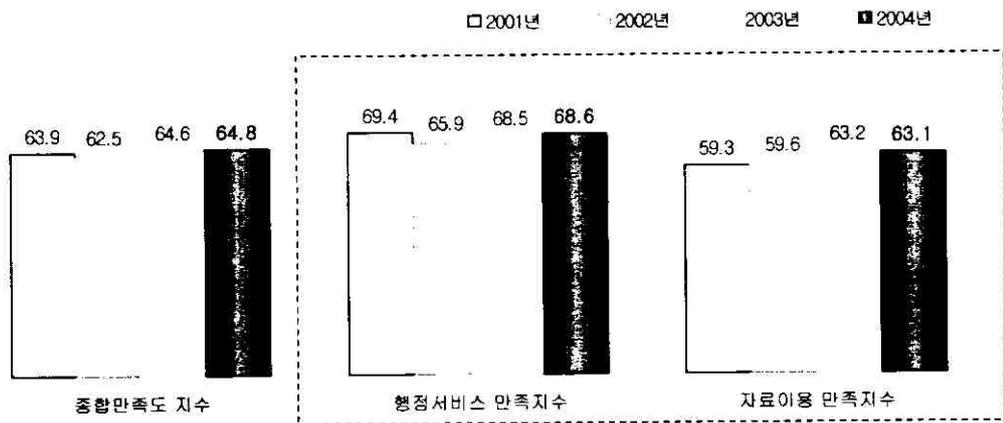
조사 결과 분석

제3장 조사결과 분석

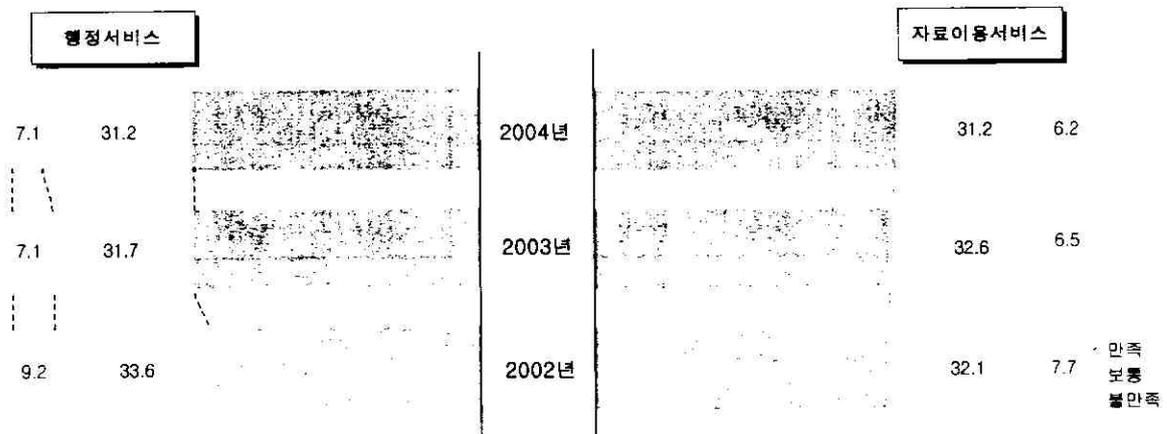
I. 종합 만족지수

- 행정서비스와 자료이용 서비스를 포함한 통계청 서비스에 대한 종합만족지수는 100점 만점을 기준으로 64.8점으로 2003년(64.6점) 보다 0.2점 상승하였음.

이 중 <행정서비스> 차원의 만족지수는 68.6점으로 2003년(68.5점)에 비해 0.1점 상승하였고, <자료이용 서비스> 차원의 만족지수는 63.1점으로 2003년(63.2점)에 비해 0.1점 하락하였음.



- 통계청 민원서비스에 대한 전반적 만족비율은 <행정서비스>에서 만족은 61.7%로 전년 61.2%에 비해 0.5%p 상승했고, <자료이용 서비스>에서 만족은 62.6% 전년 60.9%에 비해 1.7%p 상승했음.



조사결과 분석

<연령별 만족지수>

(단위 : 점)

구 분	2002년	2003년	2004년	전년대비 증 감	행정서비스 만족지수	자료이용 만족지수
전 체	62.5	64.6	64.8	0.2	68.6	63.1
10대	-	68.6	71.6	3.0	72.7	70.9
20대	62.3	63.1	62.3	-0.8	65.5	60.4
30대	60.1	62.7	64.3	1.6	68.0	62.9
40대	65.9	69.6	66.6	-3.0	72.2	65.0
50대 이상	71.9	69.3	72.2	2.9	78.0	70.3

- ☞ 50대 이상(72.2점), 40대(66.6점)의 만족지수가 가장 높고, 20대(62.3점)의 만족지수가 낮았음.(단, 10대: 71.6점, N=6)
- ☞ 2003년에 비해 20대(-0.8점), 40대(-3.0점)에서 하락하였고, 50대 이상(+2.9점), 30대(+1.6점), 10대(3.0점)에서 상승하였음.

<분야별 만족지수>

(단위 : 점)

구 분	2002년	2003년	2004년	전년대비 증 감	행정서비스 만족지수	자료제공 만족지수
전 체	62.5	64.6	64.8	0.2	68.6	63.1
표준분류질의 민원인	62.7	77.3	77.3	0.0	77.3	-
주문형 전산자료 이용자	63.8	62.4	68.0	5.6	69.7	67.2
민원실 이용자	63.2	69.3	66.5	-2.8	71.1	63.6
통계간행물 이용자	66.3	63.5	66.0	2.5	70.5	64.9
마이페이지 가입자	63.3	67.1	64.4	-2.7	67.4	64.2
기타(일반민원)	-	58.2	64.2	6.0	64.9	62.9
홈페이지 민원인	59.7	60.2	61.1	0.9	64.8	59.6

- ☞ 표준분류질의 민원인(77.3점)의 만족지수가 가장 높고, 홈페이지 민원인의 만족지수가 61.1점으로 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 홈페이지 민원인의 경우는 '행정서비스'와 '자료이용'에 대한 만족지수 모두 낮게 나타났음.

조사결과 분석

- ☞ 2003년에 비해 민원실 이용자의 만족지수가 가장 많이 하락(-2.8점)하였고, 기타-일반민원(6.0점)과 주문형 전산자료 이용자(5.6점)는 상승 폭이 컸음.

<근무처별 만족지수>

(단위 : 점)

구 분	2002년	2003년	2004년	전년대비 증 감	행정서비스 만족지수	자료제공 만족지수
전 체	62.5	64.6	64.8	0.2	68.6	63.1
학계/언론/연구기관	63.7	64.9	65.4	0.5	68.3	63.6
금융/민간/정부기관	61.2	62.8	64.8	2.0	69.1	62.9
국회/행정기관	66.4	68.6	63.9	-4.7	68.5	62.8
기타(주부/학생 등)	63.3	64.4	63.0	-1.4	64.7	63.0

- ☞ 학계/언론/연구기관(65.4점)의 만족지수가 가장 높고, 국회/행정기관(63.9점), 기타(63.0점)의 만족지수가 낮았음.
- ☞ 2003년에 비해 학계/언론/연구기관(0.5점), 금융/민간/정부기관(2.0점)에서 상승하였음.

<탐색경로별 만족지수>

(단위 : 점)

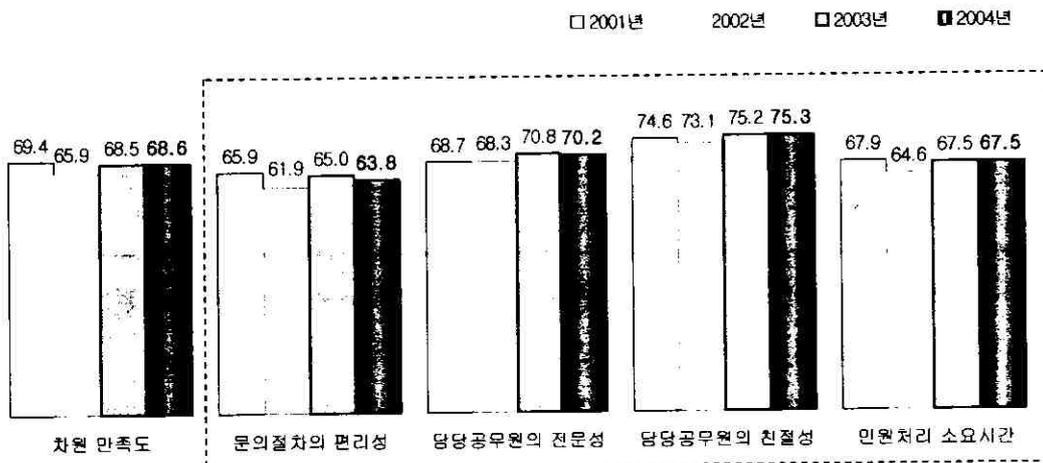
구 분	2002년	2003년	2004년	전년대비 증 감	행정서비스 만족지수	자료제공 만족지수
전 체	62.5	64.6	64.8	0.2	68.6	63.1
통계청방문	62.2	72.9	67.0	-5.9	71.7	65.1
통계간행물	62.1	65.9	66.0	0.1	69.6	63.9
인터넷/PC통신	63.0	63.7	64.9	1.2	68.0	63.5
뉴스/신문보도	60.0	61.5	59.8	-1.7	67.4	58.9
전화/팩스/기타	60.9	68.2	60.6	-7.6	80.0	62.9

- ☞ 통계청 방문 이용자(67.0점)의 만족지수가 가장 높고, 뉴스/신문보도 이용자(59.8점)의 만족지수가 가장 낮게 나타남.
- ☞ 2003년 대비 전화/팩스/기타(-7.6점, N=2), 통계청 방문 이용자(-5.9점), 뉴스/신문보도(-1.7점)에서 하락하였음.

II. 행정서비스 만족도

1. 만족지수

- ‘문의절차 편리성’, ‘담당공무원의 전문성 및 친절성’, ‘민원처리 소요시간’ 등을 종합한 <행정서비스> 차원 만족지수는 100점 만점에서 68.6점으로 2003년(68.5 점)에 비해 0.1점 상승하였음.



- 항목별 만족도는 ‘담당공무원의 친절성’ 항목이 75.3점으로 가장 높았고, ‘문의절차의 편리성’(63.8점) 항목이 낮게 나타났음.
- 중요도는 ‘민원처리 소요시간’(34.3%) 항목이 가장 높게 나타났으며, 다음으로 ‘문의절차의 편리성’(26.1%), ‘담당공무원의 친절성’(19.9%), ‘담당공무원의 전문성’(19.7%)의 순으로 나타났음.

<항목별 만족도 및 중요도>

(단위 : 점)

구분	2002년	2003년	2004년	전년대비 증감	중요도 (%)
차원 만족도	65.9	68.5	68.6	0.1	
문의절차의 편리성	61.9	65.0	63.8	-1.2	26.1
담당공무원의 전문성	68.3	70.8	70.2	-0.6	19.7
담당공무원의 친절성	73.1	75.2	75.3	0.1	19.9
민원처리 소요시간	64.6	67.5	67.5	0.0	34.3

조사결과 분석

● <행정서비스> 차원 만족지수 분석

- 2003년 대비 만족지수(+0.1점), 전반적 만족비율(+0.5%p)이 상승하였음.
- 항목별로는 ‘담당공무원의 친절성’(75.2점)이 가장 높게 나타났고, ‘문의절차 편리성’(63.8점)이 가장 낮게 나타났음.
- 중요도는 ‘민원처리 소요시간’(32.8%) 항목이 가장 높게 나타났으며, 2003년 (32.8%) 대비 +1.5%p 상승하였고, 반면, ‘문의절차의 편리성’의 중요성은 26.1%로 2003년(36.4%) 대비 -10.3%p 하락하였음.
- 2003년 대비 항목별 만족지수는 전반적으로 하락하였으나, 행정서비스 만족지수가 별 차이(+0.1점 상승) 없는 것으로 나타났음. 원인은 중요도가 높은 ‘민원처리 소요시간’의 점수가 전년도와 동일하였으며, 만족비율의 상승이 행정서비스 만족지수의 소폭 상승으로 작용한 것으로 판단됨.

☞ 2003년 대비 행정서비스에 대한 만족지수는 차이가 없는 것으로 나타났음.(+0.1점 상승)

<행정서비스 차원만족도>

(단위 : 점)

행정서비스	2002년	2003년	2004년	전년대비 증감	중요도(%)
차원 만족지수	65.9	68.5	68.6	0.1	/
직관적 만족도	63.3	67.4	66.5	-0.9	/
문의절차의 편리성	61.9	65.0	63.8	-1.2	26.1
담당공무원의 전문성	68.3	70.8	70.2	-0.6	19.7
담당공무원의 친절성	73.1	75.2	75.3	0.1	19.9
민원처리 소요시간	64.6	67.5	67.5	0.0	34.3

조사결과 분석

<탐색경로별 점수>

(단위 : 점)

구 분	차원 만족지수	문의절차 편리성	공무원 전문성	공무원 친절성	민원처리 소요시간
전 체	68.6	63.8	70.2	75.3	67.5
통계청 방문	71.7	70.4	70.4	75.7	71.1
통계간행물	69.6	63.5	73.5	76.5	68.1
인터넷	68.0	62.6	69.7	74.8	67.1
뉴스/신문보도	67.4	65.3	64.8	76.1	65.3
전화/팩스/기타	80.0	75.0	75.0	100.0	75.0

- ☞ 통계청 방문 이용자(71.7점)의 만족지수가 가장 높고, 뉴스/신문보도 이용자(67.4점)의 만족지수가 가장 낮게 나타남.(단, 전화/팩스/기타는 80.0점, N=2)

<분야별 점수>

(단위 : 점)

구 분	차원 만족지수	문의절차 편리성	공무원 전문성	공무원 친절성	민원처리 소요시간
전 체	68.6	63.8	70.2	75.3	67.5
표준분류질의 민원인	77.3	75.0	85.9	81.3	71.9
민원실 이용자	71.1	64.7	71.1	78.8	71.6
통계간행물 이용자	70.5	66.0	75.3	76.0	68.1
주문형 전산자료 이용자	69.7	64.1	79.9	80.4	62.0
마이페이지 가입자	67.4	62.1	68.0	72.1	68.4
기타(일반민원)	64.9	61.1	75.9	76.9	54.6
홈페이지 민원인	64.8	61.7	62.9	70.2	65.3

- ☞ 표준분류질의 민원인(77.3점)의 만족지수가 가장 높고, 홈페이지 민원인(64.8점)의 만족지수가 가장 낮게 나타났음.

<근무처별 만족지수>

(단위 : 점)

구 분	차원 만족지수	문의절차 편리성	공무원 전문성	공무원 친절성	민원처리 소요시간
전 체	68.6	63.8	70.2	75.3	67.5
금융/민간/정부기관	69.1	64.1	70.2	75.7	68.3
국회/행정기관	68.5	66.1	69.5	75.0	66.1
학계/언론/연구기관	68.3	62.8	70.3	75.4	67.2
기타(주부/학생 등)	64.7	62.5	71.4	67.9	60.7

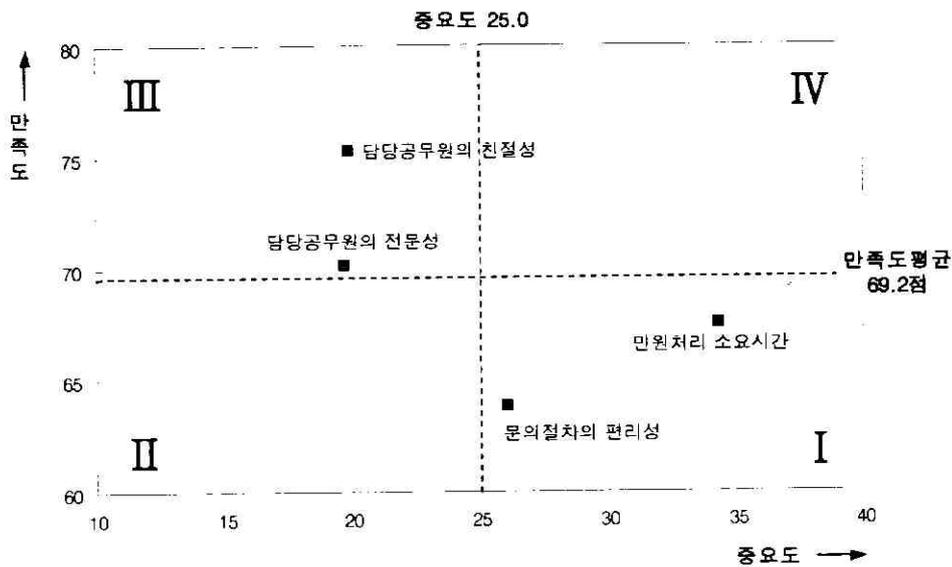
☞ 금융/민간/정부기관(69.1점)이 가장 높고, 주부/학생 등 기타(64.7점)의 만족 지수가 가장 낮았음.

- <행정서비스 만족지수> 특성별 요약을 살펴보면,
 - ‘문의절차 편리성’ 항목과 ‘담당공무원의 전문성’ 항목의 만족지수가 전년 대비 각각 1.2점, 0.6점 하락하였고, 다른 항목은 별 차이가 없음.
 - 민원인 구분별로 보면, 홈페이지 민원인은 ‘담당공무원의 전문성’ 등의 항목이 타 분야에 비해 상대적으로 만족지수가 낮은 반면, 표준분류질의 민원인의 만족지수는 타 분야 이용자들에 비해 상대적으로 높았음.
 - 민원인 유형을 비교해보면, 2003년과 마찬가지로 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’과 ‘마이페이지 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.

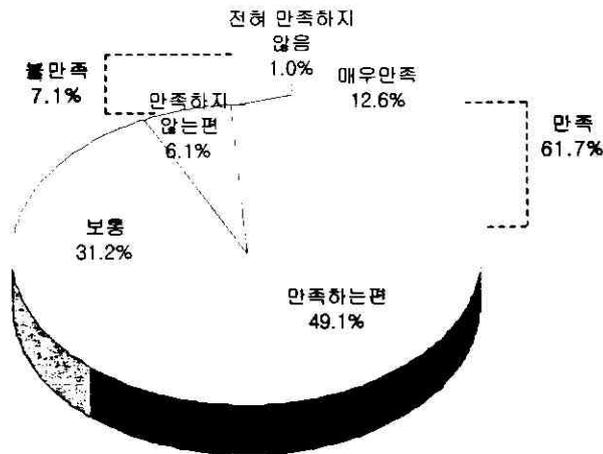
<행정서비스 차원 개선사항>



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 강점분야 라고 볼 수 있으며, 현 만족도를 유지하기 위해 지속적인 개선이 필요한 분야

2. 행정서비스에 대한 전반적 만족도

- 통계청의 민원서비스에 대한 전반적 만족도는 100점 만점에 66.5점으로 2003년 (67.4점) 대비 0.9점 하락하였음.
 ‘만족(매우만족+만족하는편)’한다는 응답비율은 61.7%, ‘불만족(만족하지 않는편 +전혀 만족하지 않는다)’한다는 응답은 7.1%로 나타났다. (단, 보통: 31.2%)



<분야별 전반적 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	66.5	61.7	31.2	7.1
표준분류질의 민원인	71.9	75.0	18.8	6.3
주문형 전산자료 이용자	69.0	73.9	17.4	8.7
통계간행물 이용자	68.1	63.9	27.8	8.3
민원실 이용자	67.7	64.4	28.3	7.3
마이페이지 가입자	66.5	57.4	38.2	4.4
홈페이지 민원인	64.1	55.1	38.3	6.6
기타(일반민원)	62.0	59.3	29.6	11.1

- ☞ 분야별 전반적 만족도는 표준분류질의 민원인(71.9점)이 가장 높고, 기타(일반민원) 이용자가 62.0점으로 가장 낮았음.

<근무처별 전반적 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	66.5	61.7	31.2	7.1
금융/민간/정부기관	67.0	61.3	31.0	7.7
학계/언론/연구기관	66.7	63.0	31.3	5.7
기타(주부/학생 등)	64.3	57.1	42.9	0.0
국회/행정기관	64.0	59.3	28.8	11.9

- ☞ 근무처별 전반적 만족도는 금융/민간/정부기관 이용자(67.0점)가 가장 높고, 국회/행정기관 이용자(64.0점)가 가장 낮게 나타났음.

<탐색경로별 전반적 만족도 및 만족비율>

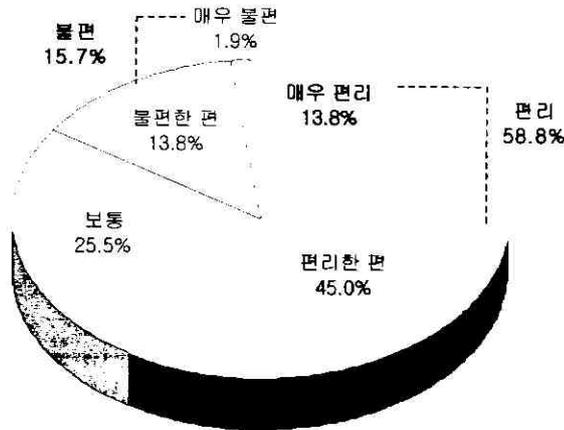
구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	66.5	61.7	31.2	7.1
통계청 방문	68.4	68.4	18.4	13.2
통계간행물	66.9	67.7	23.1	9.2
인터넷/PC통신	66.5	61.0	32.9	6.1
뉴스/신문보도	62.5	47.7	43.2	9.1
전화/팩스/기타	75.0	100.0	0.0	0.0

- ☞ 탐색경로별 전반적 만족도는 통계청 방문자(68.4점)가 가장 높았으며, 뉴스/신문보도 이용자(62.5점)가 가장 낮았음.(단, 전화/팩스/기타 이용자는 75.0 점, N=1)
- ☞ 불만족 비율은 통계청 방문자가 13.2%로 가장 높았음.

3. 항목별 만족도

1) 문의절차 편리성

- 통계자료를 문의하는 절차는 편리했는가에 대한 만족도는 100점 만점 중 63.8점으로 2003년(65.0점) 대비 1.2점 하락하였음. ‘편리(매우+대체로)’하다는 응답 비율은 58.8%, ‘불편(대체로+매우)’하다는 응답 비율은 15.7%로 나타났음. (단, 보통: 25.5%)



<분야별 문의절차 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	편리함(%)	보통(%)	불편함(%)
전체	63.8	58.8	25.5	15.7
표준분류 질의 민원인	75.0	75.0	18.8	6.3
통계간행물 이용자	66.0	65.3	19.4	15.3
민원실 이용자	64.7	58.6	28.3	13.1
주문형 전산자료 이용자	64.1	60.9	23.9	15.2
마이페이지 가입자	62.1	55.9	27.9	16.2
홈페이지 민원인	61.7	55.7	25.1	19.2
기타(일반민원)	61.1	55.6	25.9	18.5

- ☞ 분야별 문의절차 만족도는 표준분류질의 민원인(75.0점)이 가장 높고, 홈페이지 민원인(61.7점)과 기타(61.1점) 일반민원이 낮았음.
- ☞ 불만족 비율은 홈페이지 민원인(19.2%)이 가장 높게 나타났음.

조사결과 분석

<근무처별 문의절차 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	편리함(%)	보통(%)	불편함(%)
전체	63.8	58.8	25.5	15.7
국회/행정기관	66.1	62.7	22.0	15.3
금융/민간/정부기관	64.1	59.2	26.1	14.8
학계/언론/연구기관	62.8	57.4	26.1	16.5
기타(주부/학생 등)	62.5	57.1	21.4	21.4

- ☞ 국회/행정기관(66.1점)의 만족도가 가장 높고, 기타(62.5점)의 만족도가 가장 낮았음.
- ☞ 불만족 비율은 기타(21.4%)에서 높게 나타났음.

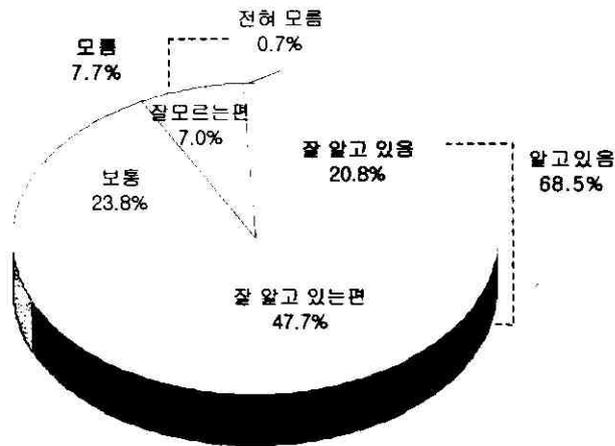
<탐색경로별 문의절차 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	편리함(%)	보통(%)	불편함(%)
전체	63.8	58.8	25.5	15.7
통계청 방문	70.4	68.4	23.7	7.9
뉴스/신문보도	65.3	59.1	29.5	11.4
통계간행물	63.5	61.5	23.1	15.4
인터넷/PC통신	62.6	56.7	26.0	17.3
전화/팩스/기타	75.0	100.0	0.0	0.0

- ☞ 통계청 방문 민원인(70.4점)의 만족도가 가장 높고, 인터넷/PC통신 이용자(62.6점)의 만족도가 가장 낮았음.(단, 전화/팩스/기타 이용자는 75.0점, N=1)
- ☞ 불만족 비율은 인터넷/PC통신 이용자(17.3%)에서 높게 나타났음.

2) 담당공무원의 전문성

- 자료를 문의했을 때 담당공무원이 업무내용을 잘 알고 있었는가에 대한 만족도는 100점 만점을 기준으로 70.2점으로 2003년(70.8점) 대비 0.6점 하락하였음. ‘알고있음(매우+대체로)’한다는 응답 비율은 68.5%, ‘모름(대체로+매우)’ 응답 비율은 7.7%였음. (단, 보통: 23.8%)



<분야별 담당공무원 전문성에 대한 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	70.2	68.5	23.8	7.7
표준분류 질의 민원인	85.9	81.3	18.8	0.0
주문형 전산자료 이용자	79.9	93.5	6.5	0.0
기타(일반민원)	75.9	77.8	14.8	7.4
통계간행물 이용자	75.3	81.9	9.7	8.3
민원실 이용자	71.1	70.7	20.9	8.4
마이페이지 가입자	68.0	57.4	41.2	1.5
홈페이지 민원인	62.9	55.1	32.9	12.0

- ☞ 분야별 만족도는 표준분류질의 민원인(85.9점)이 가장 높고, 홈페이지 민원인(62.9점)이 가장 낮았음.

조사결과 분석

<근무처별 담당공무원 전문성에 대한 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	70.2	68.5	23.8	7.7
기타(주부/학생 등)	71.4	64.3	35.7	0.0
학계/언론/연구기관	70.3	70.9	20.4	8.7
금융/민간/정부기관	70.2	66.9	26.1	7.0
국회/행정기관	69.5	67.8	23.7	8.5

- ☞ 기타(71.4점), 학계/언론/연구기관(70.3점)의 만족도가 높았고, 국회/행정기관(69.5점)의 만족도가 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 만족비율은 기타(64.3%)에서 가장 낮았음.

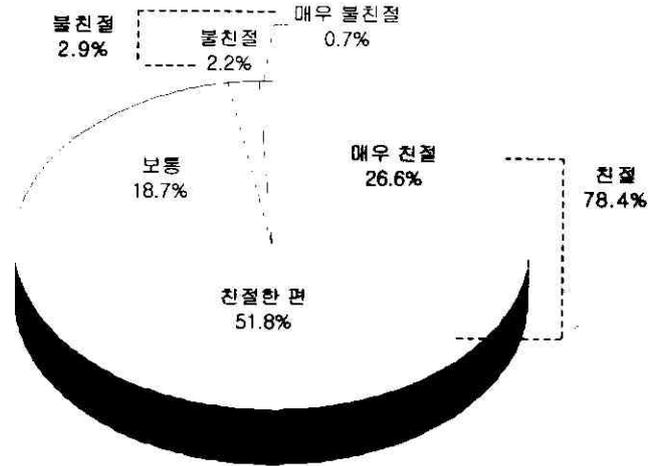
<탐색경로별 담당공무원 전문성에 대한 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	70.2	68.5	23.8	7.7
통계간행물	73.5	75.4	16.9	7.7
통계청 방문	70.4	68.4	21.1	10.5
인터넷/PC통신	69.7	67.6	25.8	6.6
뉴스/신문보도	64.8	61.4	20.5	18.2
전화/팩스/기타	75.0	100.0	0.0	0.0

- ☞ 통계간행물 이용자(73.5점)의 만족도가 높고, 뉴스/신문보도 이용자(64.8점)의 만족도가 낮게 나타났음.(단, 전화/팩스/기타는 75.0점, N=1)
- ☞ 불만족비율은 뉴스/신문보도 이용자가 18.2%로 가장 높았음.

3) 담당공무원의 친절성

- 담당공무원의 태도는 친절했는가에 대한 만족도는 75.3점으로 2003년(75.2점) 대비 0.1점 상승하였음. '친절(매우+대체로)'하다는 응답 비율은 78.4%, '불친절(대체로+매우)'하다는 응답 비율은 2.9%로 나타났음. (단, 보통: 18.7%)



<분야별 담당공무원 친절성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	75.3	78.4	18.7	2.9
표준분류 질의 민원인	81.3	87.5	12.5	0.0
주문형 전산자료 이용자	80.4	87.0	13.0	0.0
민원실 이용자	78.8	83.2	13.1	3.7
기타(일반민원)	76.9	81.5	14.8	3.7
통계간행물 이용자	76.0	84.7	11.1	4.2
마이페이지 가입자	72.1	67.6	29.4	2.9
홈페이지 민원인	70.2	70.7	26.9	2.4

- ☞ 분야별 만족도는 표준분류 질의 민원인(81.3점)이 가장 높고, 홈페이지 민원인(70.2점)의 만족도가 낮게 나타났음.
- ☞ 불만족 비율은 통계간행물 이용자(4.2%)가 가장 높게 나타났음.
- ☞ 만족 비율은 마이페이지 가입자(67.6%)가 가장 낮게 나타났음.

<근무처별 담당공무원 친절성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	75.3	78.4	18.7	2.9
금융/민간/정부기관	75.7	75.4	22.5	2.1
학계/언론/연구기관	75.4	81.7	14.8	3.5
국회/행정기관	75.0	83.1	13.6	3.4
기타(주부/학생 등)	67.9	64.3	28.6	7.1

- ☞ 금융/민간/정부기관(75.7점)의 만족도가 가장 높고, 기타(67.9점)의 만족도가 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 불만족 비율은 기타(7.1%)에서 가장 높게 나타났음.

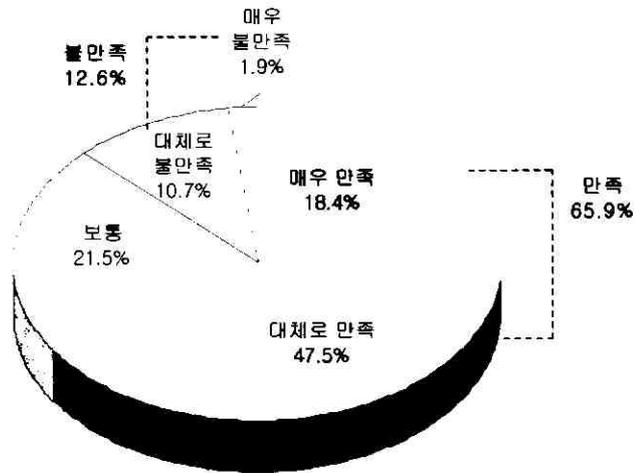
<탐색경로별 담당공무원 친절성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	75.3	78.4	18.7	2.9
통계간행물	76.5	80.0	16.9	3.1
뉴스/신문보도	76.1	77.3	20.5	2.3
통계청 방문	75.7	71.1	23.7	5.3
인터넷/PC통신	74.8	78.5	18.7	2.8
전화/팩스/기타	100.0	100.0	0.0	0.0

- ☞ 통계간행물 이용자(76.5점)의 만족도가 높고, 인터넷/PC통신 이용자(74.8점)의 만족도가 가장 낮았음.(단, 전화/팩스/기타는 100.0점, N=1)
- ☞ 불만족 비율은 통계청 방문(5.3%)에서 가장 높게 나타났음.

4) 민원처리 소요시간

- 요청한 서비스가 처리되는 데 소요된 시간에 대한 만족도는 100점을 기준으로 67.5점으로 2003년(67.5점) 점수와 동일함. ‘만족(매우+대체로)’한다는 응답 비율은 65.9%, ‘불만족(대체로+매우)’한다는 응답 비율은 12.6%였음.
(단, 보통: 21.5%)



<분야별 민원처리 소요시간 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	67.5	65.9	21.5	12.6
표준분류질의 민원인	71.9	62.5	25.0	12.5
민원실 이용자	71.6	71.2	20.9	7.9
마이페이지 가입자	68.4	64.7	27.9	7.4
통계간행물 이용자	68.1	65.3	26.4	8.3
홈페이지 민원인	65.3	64.7	19.2	16.2
주문형 전산자료 이용자	62.0	60.9	15.2	23.9
기타(일반민원)	54.6	51.9	18.5	29.6

- ☞ 분야별 만족도는 표준분류질의 민원인(71.9점)이 가장 높고, 기타(54.6점)의 만족도가 가장 낮았음.

조사결과 분석

<근무처별 민원처리 소요시간 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	67.5	65.9	21.5	12.6
금융/민간/정부기관	68.3	66.2	22.2	11.6
학계/언론/연구기관	67.2	65.7	21.7	12.6
국회/행정기관	66.1	66.1	18.6	15.3
기타(주부/학생 등)	60.7	64.3	14.3	21.4

- ☞ 금융/민간/정부기관(68.3점)에서 만족도가 가장 높고, 기타(60.7점)의 만족도가 가장 낮게 나타났음.

<탐색경로별 민원처리 소요시간 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	67.5	60.7	26.6	12.7
통계청 방문	71.1	68.4	13.2	18.4
통계간행물	68.1	69.2	18.5	12.3
인터넷/PC통신	67.1	65.5	22.9	11.6
뉴스/신문보도	65.3	63.6	18.2	18.2
전화/팩스/기타	75.0	100.0	0.0	0.0

- ☞ 통계청 방문 이용자(71.1점)의 만족도가 가장 높고, 뉴스/신문보도 이용자(65.3점)의 만족도가 가장 낮았음.(단, 전화/팩스/기타는 75.0점, N=1)
- ☞ 불만족 비율은 통계청 방문 이용자가 18.4%로 가장 높았음.

Ⅲ. 자료이용 만족도

1. 만족지수

- 통계청에서 제공되는 자료의 '편리성', '신속성', '신뢰성' 등을 종합한 <자료이용> 차원의 만족지수는 100점 만점에 63.1점으로 2003년(63.2점)에 비해 0.1점 하락하였음.
- 항목별로 '자료의 신뢰성'에 대한 만족도가 70.9점으로 가장 높았으며, 다음으로 '자료제공의 신속성'(63.6점), '자료탐색 용이성'(61.3점), '통계관련 자료 명확성'(60.4점), '자료의 충실성'(57.3점) 등의 순이었음. 만족도가 가장 낮은 항목은 '자료갱신의 신속성'으로 55.3점으로 나타났음.
- 2003년과 비교할 때 '자료의 신속성'+1.8점, '자료탐색의 용이성'+1.0점, '통계관련 자료 명확성'+0.2점 항목은 상승하였고, '자료갱신의 신속성'(-0.7점), '자료의 충실성'(-0.2점), '자료의 신뢰성'(-0.2점) 항목은 하락하였음.
- 중요도는 '자료의 신뢰성'(30.8%), '자료탐색 용이성'(22.7%), '자료의 충실성'(12.9%), '통계관련 자료 명확성'(12.7%) 등의 순이었음.

<항목별 자료이용 서비스 만족도 및 중요도>

(단위 : 점)

구분		2002년	2003년	2004년	증감	중요도(%)
차원 만족도		59.6	63.2	63.1	-0.1	
편리성	자료탐색 용이성	59.0	60.3	61.3	1.0	22.7
	자료의 충실성	54.2	57.5	57.3	-0.2	12.9
신속성	자료제공의 신속성	58.7	61.8	63.6	1.8	10.1
	자료갱신의 신속성	52.1	56.0	55.3	-0.7	10.7
신뢰성	통계관련 자료 명확성	57.0	60.2	60.4	0.2	12.7
	자료의 신뢰성	68.9	71.1	70.9	-0.2	30.8

조사결과 분석

<탐색경로별 자료이용 서비스 만족도>

(단위 : 점)

구분	차원 만족지수	자료탐색 용이성	자료의 충실성	자료제공 신속성	자료갱신 신속성	자료의 명확성	자료의 신뢰성
전체	63.1	61.3	57.3	63.6	55.3	60.4	70.9
통계청 방문	65.1	61.1	57.2	69.1	56.4	62.3	73.6
통계 간행물	63.9	62.3	58.4	62.3	56.7	62.8	71.4
인터넷/PC통신	63.5	62.0	57.5	64.5	55.1	60.3	71.3
전화/팩스/기타	62.9	62.5	75.0	75.0	75.0	62.5	50.0
뉴스 신문보도	58.9	56.3	54.5	55.8	54.4	57.4	66.2

- ☞ 통계청 방문자(65.1점)의 만족 수준이 가장 높고, 뉴스/신문보도 이용자(58.9점)의 만족 수준이 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 대부분 항목이 '뉴스/신문보도' 이용자에서 만족도가 낮게 나타났음.

<근무처별 자료이용 서비스 만족도>

(단위 : 점)

구분	차원 만족지수	자료탐색 용이성	자료의 충실성	자료제공 신속성	자료갱신 신속성	자료의 명확성	자료의 신뢰성
전체	63.1	61.3	57.3	63.6	55.3	60.4	70.9
학계/언론/연구기관	63.6	60.6	56.5	63.8	56.6	62.1	72.2
금융/민간/정부기관	62.9	61.5	57.6	62.8	53.5	60.2	70.4
국회/행정기관	62.8	63.4	57.6	64.9	58.8	54.3	68.9
기타(주부/학생 등)	63.0	60.7	61.4	67.6	55.7	63.6	68.6

- ☞ 학계/언론/연구기관(63.6점)의 만족도가 가장 높고, 국회/행정기관(62.8점)의 만족도가 가장 낮았음.
- ☞ 학계/언론/연구기관 이용자는 '자료탐색 용이성'과 '자료의 충실성' 항목이 낮고, 금융/민간정부기관 이용자는 '자료제공 신속성', '자료갱신 신속성' 항목이, 국회/행정기관 이용자는 '자료의 명확성', 기타이용자는 '자료의 신뢰성' 항목이 낮았음.

조사결과 분석

<분야별 자료이용 서비스 만족도>

(단위 : 점)

구 분	차원 만족지수	자료탐색 용이성	자료의 충실성	자료제공 신속성	자료갱신 신속성	자료의 명확성	자료의 신뢰성
전 체	63.1	61.3	57.3	63.6	55.3	60.4	70.9
주문형 전산자료 이용자	67.2	70.5	59.5	65.3	57.8	65.3	72.0
통계간행물 이용자	64.9	66.3	60.7	63.4	57.6	58.9	71.9
마이페이지 가입자	64.2	62.6	58.3	64.0	60.2	61.6	70.1
민원실 이용자	63.6	64.1	58.1	64.5	52.6	60.7	70.5
기타 (일반민원)	62.9	65.0	55.8	54.3	52.5	58.3	73.3
홈페이지 민원인	59.6	50.8	52.5	63.1	51.7	59.4	70.5

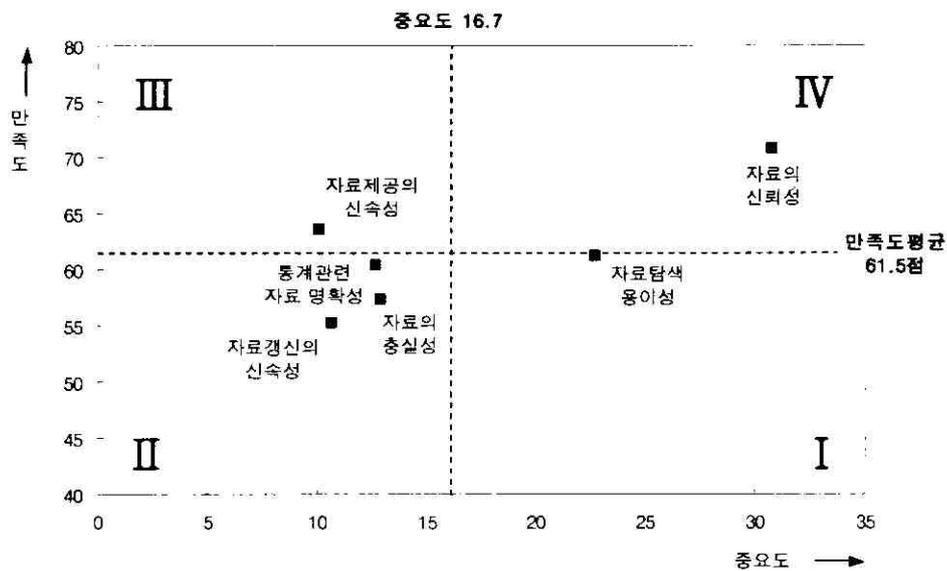
- ☞ 주문형 전산자료 이용자(67.2점)의 만족 수준이 가장 높았으며, 홈페이지 민원인(59.6점)의 만족 수준이 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 항목별로 홈페이지 민원인 이용자는 '자료탐색의 용이성', '자료의 충실성', '자료갱신의 신속성' 항목에서, 마이페이지 가입자는 '자료의 신뢰성' 항목에서, 기타(일반민원)이용자는 '자료제공 신속성', '자료의 명확성' 항목에서 가장 낮았음.

조사결과 분석

- 포트폴리오 분석결과, <자료이용> 차원에서 시급히 개선되어야 할 분야는 ‘자료탐색의 용이성’ 항목으로 나타났다.

또한 ‘통계관련자료의 명확성’과 ‘자료갱신의 신속성’, ‘자료의 충실성’ 항목은 개선이 필요한 분야로 지적되었음.

<자료이용 차원 개선사항>

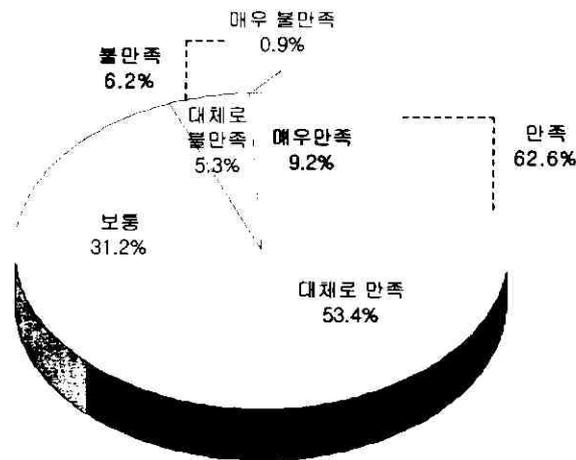


I 긴급개선분야 :	자료탐색의 용이성
II 개선권장분야 :	자료갱신의 신속성, 통계관련 자료의 명확성, 자료의 충실성

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 66.1점으로 2003년(66.3점) 대비 0.2점 하락하였음. ‘만족(매우+대체로)’한다는 응답은 62.6%, ‘불만족(대체로+매우)’한다는 응답은 6.2%였음.(단, 보통 : 31.2%)



<분야별 자료이용 서비스에 대한 전반적 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	66.1	62.6	31.2	6.2
마이페이지 가입자	67.9	66.4	30.8	2.8
주문형 전산자료 이용자	67.5	66.0	30.0	4.0
민원실 이용자	67.5	66.4	26.0	7.6
기타(일반민원)	67.5	70.0	20.0	10.0
통계간행물 이용자	66.9	62.5	33.0	4.5
홈페이지 민원인	62.1	53.6	37.2	9.2

- ☞ 분야별 전반적 만족도는 마이페이지 가입자(67.9점)가 가장 높고, 홈페이지 민원인(62.1점)의 만족도가 가장 낮았음.

조사결과 분석

<근무처별 자료이용 서비스에 대한 전반적 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	66.1	62.6	31.2	6.2
국회/행정기관	66.5	67.9	23.6	8.5
학계/언론/연구기관	66.5	63.4	31.1	5.5
금융/민간/정부기관	65.8	60.9	32.6	6.5
기타(주부/학생 등)	67.1	60.0	37.1	2.9

- ☞ 주부/학생 등 기타민원이 67.1점으로 가장 높았고, 다음으로 국회/행정기관(66.5점), 학계/언론/연구기관(66.5점), 금융/민간/정부기관(65.8점)의 순임.
- ☞ 불만족 비율은 국회/행정기관이 8.5%로 가장 높았음.

<탐색경로별 자료이용 서비스에 대한 전반적 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	66.1	62.6	31.2	6.2
통계청 방문	68.3	69.2	25.0	5.8
인터넷/PC통신	66.7	63.7	29.7	6.5
통계간행물	64.7	58.0	37.5	4.5
뉴스/신문보도	63.2	56.5	37.0	6.5
전화/팩스/기타	62.5	50.0	50.0	0.0

- ☞ 통계청 방문자(68.3점)의 만족도가 가장 높고, 전화/팩스/기타 이용자(62.5점, N=2)의 만족도가 가장 낮았음.

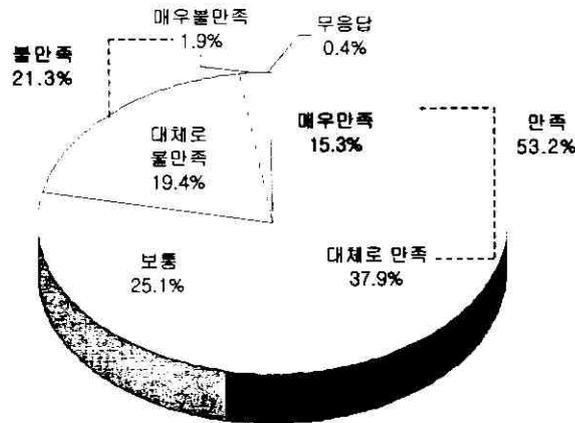
3. 항목별 만족도

1) 편리성

(1) 자료탐색의 용이성

- 원하는 자료를 쉽게 찾을 수 있었는가에 대한 만족도는 100점 만점에 61.3점으로 2003년(60.3점) 대비 1.0점 상승하였음. '만족(매우+대체로)'한다는 응답 비율은 53.2%, '불만족(대체로+매우)'한다는 응답 비율은 21.3%였음.

(단, 보통: 25.1%, 무응답: 0.4%)



<분야별 자료탐색에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	61.3	53.2	25.1	21.3
주문형 전산자료 이용자	70.5	72.0	24.0	4.0
통계간행물 이용자	66.3	60.5	24.0	15.0
기타(일반민원)	65.0	53.3	36.7	10.0
민원실 이용자	64.1	57.2	25.2	17.6
마이페이지 가입자	62.6	54.5	26.5	18.0
홈페이지 민원인	50.8	37.7	23.4	38.5

- ☞ 분야별 만족도는 주문형 전산자료 이용자(70.5점)가 가장 높았고, 홈페이지 민원인(50.8점)의 만족도가 가장 낮았음.
- ☞ 무응답은 표시에서 제외함.

조사결과 분석

<근무처별 자료탐색에 대한 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	61.3	53.2	25.1	21.3
국회/행정기관	63.4	62.3	14.2	23.6
금융/민간/정부기관	61.5	52.3	26.5	20.8
기타(주부/학생 등)	60.7	54.3	28.6	17.1
학계/언론/연구기관	60.6	51.5	26.2	21.8

- ☞ 국회/행정기관(63.4점)의 만족도가 가장 높고, 학계/언론/연구기관(60.6점)의 만족도가 가장 낮았음.
- ☞ 불만족 비율은 국회/행정기관(23.6%)에서 높았고, 만족비율은 학계/언론/연구기관(51.5%)에서 가장 낮았음.
- ☞ 무응답은 표시에서 제외함.

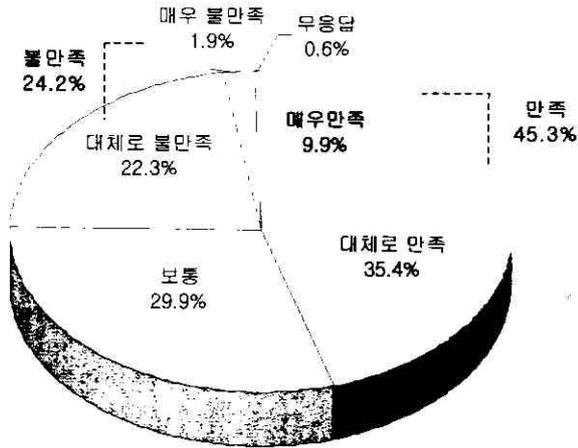
<탐색경로별 자료탐색에 대한 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	61.3	53.2	25.1	21.3
통계간행물	62.3	54.5	23.2	20.5
인터넷/PC통신	62.0	54.2	24.8	20.8
통계청 방문	61.1	51.9	28.8	19.2
뉴스/신문보도	56.3	45.4	27.8	25.9
전화/팩스/기타	62.5	50.0	0.0	50.0

- ☞ 통계간행물 이용자(62.3점)의 만족도가 가장 높고, 뉴스/신문보도 이용자(56.3점)의 만족도가 가장 낮았음.(단, 전화/팩스/기타는 62.5점, N=2)
- ☞ 불만족 비율은 뉴스/신문보도(25.9%)가 가장 높게 나타났음.(단, 전화/팩스/기타는 50.0%, N=2)
- ☞ 무응답은 표시에서 제외함.

(2) 자료의 충실성

- 통계청 자료는 이용자들이 알고자 하는 정보를 충분하게 수록하고 있는가에 대한 만족도는 100점 만점에 57.3점으로 2003년(57.5점) 대비 0.2점 하락하였음. ‘만족(매우+대체로)’한다는 응답 비율은 45.3%, ‘불만족(대체로+매우)’한다는 응답 비율은 24.2%로 나타났음. (단, 보통: 29.9%, 무응답: 0.6%)



<분야별 자료의 충실성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	57.3	45.3	29.9	24.2
통계간행물 이용자	60.7	52.5	28.5	18.0
주문형 전산자료 이용자	59.5	52.0	30.0	18.0
마이페이지 가입자	58.3	46.4	32.2	20.9
민원실 이용자	58.1	45.2	30.0	23.6
기타(일반민원)	55.8	50.0	16.7	33.3
홈페이지 민원인	52.5	36.4	30.5	33.1

- ☞ 통계간행물이용자(60.7점)가 가장 높고, 홈페이지 민원인(52.5점)의 만족도가 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 불만족 비율은 기타(일반민원) 이용자(33.3%)에서 가장 높게 나타났음.
- ☞ 무응답은 표시에서 제외함.

조사결과 분석

<근무처별 자료의 충실성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	57.3	45.3	29.9	24.2
기타(주부/학생 등)	61.4	51.4	34.3	14.3
국회/행정기관	57.6	47.2	25.5	26.4
금융/민간/정부기관	57.6	45.4	30.5	23.7
학계/언론/연구기관	56.5	44.1	30.0	25.1

- ☞ 주부/학생 등 기타(61.4점)의 만족도가 가장 높고, 학계/언론/연구기관(56.5점)의 만족도가 가장 낮았음.
- ☞ 불만족 비율은 국회/행정기관(26.4%)에서 높게 나타났음.
- ☞ 무응답은 표시에서 제외함.

<탐색경로별 자료의 충실성에 대한 만족도 및 만족비율>

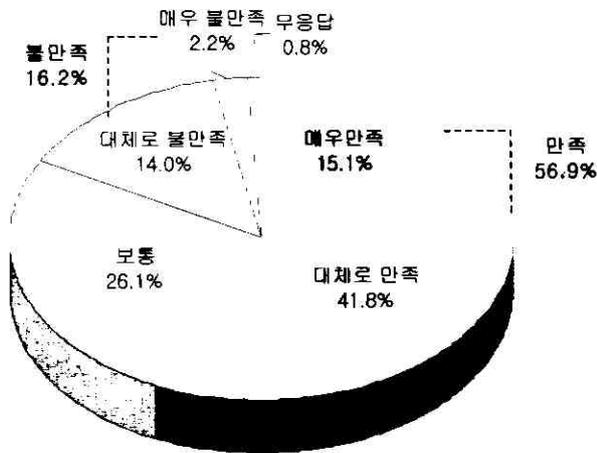
구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	57.3	45.3	29.9	24.2
통계간행물	58.4	48.2	26.8	23.2
인터넷/PC통신	57.5	45.0	30.7	23.9
통계청 방문	57.2	46.2	32.7	21.2
뉴스/신문보도	54.5	43.5	25.9	28.7
전화/팩스/기타	75.0	50.0	50.0	0.0

- ☞ 통계간행물 이용자(58.4점)의 만족도가 가장 높고, 뉴스/신문보도 이용자(54.5점)의 만족도가 가장 낮았음.(단, 전화/팩스/기타는 75.0점, N=2)
- ☞ 불만족 비율은 뉴스/신문보도(28.7%)가 가장 높게 나타났음.
- ☞ 무응답은 표시에서 제외함.

2) 신속성

(1) 자료제공의 신속성

- 통계청 자료는 신속하게 제공되는가에 대한 만족도는 100점 만점에 63.6점으로 2003년(61.8점) 대비 1.8점 상승하였음. '만족(매우+대체로)'한다는 응답 비율은 56.9%, '불만족(대체로+매우)'한다는 응답 비율은 16.2%였음. (단, 보통: 26.1%, 무응답 0.8%)



<분야별 자료제공의 신속성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	63.6	56.9	26.1	16.2
주문형 전산자료 이용자	65.3	62.0	16.0	20.0
민원실 이용자	64.5	57.2	26.0	16.0
마이페이지 가입자	64.0	57.3	28.0	13.7
통계간행물 이용자	63.4	54.5	31.5	13.0
홈페이지 민원인	63.1	58.6	23.4	18.0
기타(일반민원)	54.3	46.7	16.7	33.3

- ☞ 주문형 전산자료 이용자(65.3점)의 만족도가 가장 높고, 기타(일반민원) 이용자(54.3점)의 만족도가 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 무응답은 표시에서 제외함.

조사결과 분석

<근무처별 자료제공의 신속성에 대한 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	63.6	56.9	26.1	16.2
기타(주부/학생 등)	67.6	68.6	17.1	11.4
국회/행정기관	64.9	59.4	24.5	16.0
학계/언론/연구기관	63.8	57.0	26.2	15.4
금융/민간/정부기관	62.8	55.5	27.1	17.0

- ☞ 주부/학생 등 기타(67.6점)의 만족도가 가장 높고, 금융/민간/정부기관(62.8점)의 만족도가 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 불만족 비율은 금융/민간/정부기관(17.0%)에서 가장 높게 나타났음.
- ☞ 무응답은 표시에서 제외함.

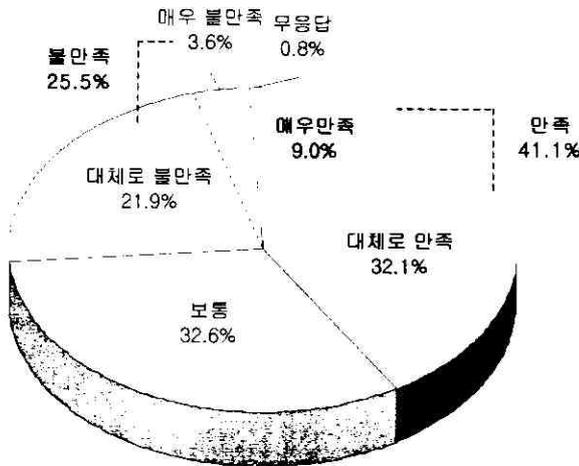
<탐색경로별 자료제공의 신속성에 대한 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	63.6	56.9	26.1	16.2
통계청 방문	69.1	67.3	23.1	7.7
인터넷/PC통신	64.5	59.2	24.5	15.4
통계간행물	62.3	55.4	25.9	18.8
뉴스/신문보도	55.8	38.9	38.0	22.2
전화/팩스/기타	75.0	50.0	50.0	0.0

- ☞ 통계청 방문(69.1점)의 만족도가 가장 높고, 뉴스/신문보도 이용자(55.8점)의 만족도가 가장 낮음.(단, 전화/팩스/기타 이용자는 75.0점, N=2)
- ☞ 불만족 비율은 뉴스/신문보도 이용자(22.2%)에서 가장 높게 나타났음.
- ☞ 무응답은 표시에서 제외함.

(2) 자료갱신의 신속성

- 통계자료가 신속하게 갱신되는가에 대한 만족도는 100점 만점 중 55.3점으로 2003년(56.0점) 대비 0.7점 하락하였음. ‘만족(매우+대체로)’한다는 응답 비율은 41.1%, ‘불만족(대체로+매우)’한다는 응답 비율은 25.5%로 나타났음. (단, 보통: 32.6%, 무응답 0.8%)



<분야별 자료갱신의 신속성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	55.3	41.1	32.6	25.5
마이페이지 가입자	60.2	52.1	28.9	19.0
주문형 전산자료 이용자	57.8	46.0	24.0	26.0
통계간행물 이용자	57.6	47.0	30.0	21.5
민원실 이용자	52.6	34.8	34.8	29.2
기타(일반민원)	52.5	36.7	26.7	36.7
홈페이지 민원인	51.7	32.6	38.1	29.3

- ☞ 마이페이지 가입자(60.2점)의 만족도가 가장 높고, 홈페이지 민원인(51.7점)의 만족도가 가장 낮았음.
- ☞ 불만족 비율은 기타(36.7%)에서 가장 높게 나타났음.
- ☞ 무응답은 표시에서 제외함.

조사결과 분석

<근무처별 자료개신의 신속성에 대한 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	55.3	41.1	32.6	25.5
국회/행정기관	58.8	51.9	25.5	21.7
학계/언론/연구기관	56.6	42.1	34.4	22.6
기타(주부/학생 등)	55.7	45.7	31.4	22.9
금융/민간/정부기관	53.5	37.6	32.8	28.8

- ☞ 국회/행정기관(58.8점)의 만족도가 가장 높고, 금융/민간/정부기관(53.5점)의 만족도가 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 불만족 비율은 금융/민간/정부기관(28.8%)에서 가장 높게 나타났음.
- ☞ 무응답은 표시에서 제외함.

<탐색경로별 자료개신의 신속성에 대한 만족도 및 만족비율>

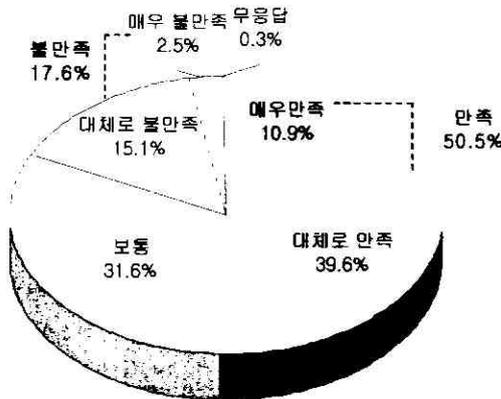
구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	55.3	41.1	32.6	25.5
통계간행물	56.7	43.8	31.3	22.3
통계청 방문	56.4	38.5	36.5	23.1
인터넷/PC통신	55.1	41.1	32.2	26.2
뉴스/신문보도	54.4	39.8	34.3	25.9
전화/팩스/기타	75.0	50.0	50.0	0.0

- ☞ 통계간행물 이용자(56.7점)의 만족도가 가장 높고, 뉴스/신문보도 이용자(54.4 점)의 만족도가 가장 낮게 나타났음.(단, 전화/팩스기타는 75.0점, N=2)
- ☞ 불만족 비율은 인터넷/PC통신 이용자(26.2%)에서 가장 높게 나타났고, 만족비율은 통계청 방문자(38.5%)가 가장 낮았음.
- ☞ 무응답은 표시에서 제외함.

3) 신뢰성

(1) 통계관련 자료의 명확성

- 통계의 개념이나 분류, 조사방법 등에 대한 정보가 이용자에게 명확하게 전달되는 편인가에 대한 만족도는 100점 만점 중 60.4점으로 2003년(60.2점) 대비 0.2점 상승하였음. ‘만족(매우+대체로)’한다는 응답 비율은 50.5%, ‘불만족(대체로+매우)’한다는 응답 비율은 17.6%로 나타났음. (단, 보통 31.6%, 무응답 0.3%)



<분야별 자료의 명확성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	60.4	50.5	31.6	17.6
주문형 전산자료 이용자	65.3	60.0	22.0	16.0
마이페이지 가입자	61.6	52.1	32.7	15.2
민원실 이용자	60.7	49.6	32.4	17.6
홈페이지 민원인	59.4	49.0	32.6	18.4
통계간행물 이용자	58.9	48.5	32.5	18.5
기타(일반민원)	58.3	56.7	20.0	23.3

- ☐ 분야별 만족도는 주문형 전산자료 이용자(65.3점)가 가장 높고, 기타(일반민원) 이용자(58.3점)의 만족도가 가장 낮았음.
- ☐ 만족비율은 통계간행물 이용자(48.5%)가 가장 낮게 나타났음.
- ☐ 무응답은 표시에서 제외함.

<근무처별 자료의 명확성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	60.4	50.5	31.6	17.6
기타(주부/학생 등)	63.6	62.9	20.0	17.1
학계/언론/연구기관	62.1	53.2	30.9	15.7
금융/민간/정부기관	60.2	49.4	33.2	17.2
국회/행정기관	54.3	42.5	31.1	25.5

- ☞ 주부/학생 등 기타(63.6점)의 만족도가 가장 높고, 국회/행정기관(54.3점)의 만족도가 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 불만족비율은 국회/행정기관(25.5%)에서 가장 높게 나타났음.
- ☞ 무응답은 표시에서 제외함.

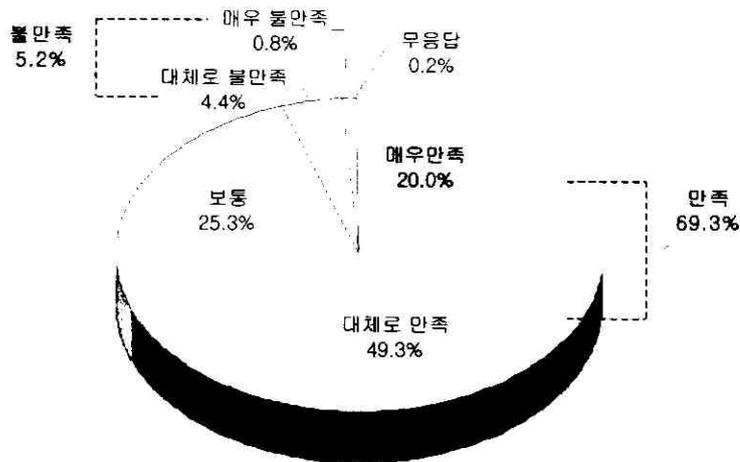
<탐색경로별 자료의 명확성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	60.4	50.5	31.6	17.6
통계간행물	62.8	55.4	26.8	17.0
통계청 방문	62.3	59.6	21.2	17.3
인터넷/PC통신	60.3	50.0	32.3	17.6
뉴스/신문보도	57.4	44.4	37.0	18.5
전화/팩스/기타	62.5	50.0	50.0	0.0

- ☞ 통계간행물 이용자(62.8점)의 만족도가 가장 높고, 뉴스/신문보도 이용자(57.4점)의 만족도가 가장 낮았음.
- ☞ 불만족비율은 뉴스/신문보도 이용자(18.5%)가 가장 높게 나타났음.
- ☞ 무응답은 표시에서 제외함.

(2) 자료의 신뢰성

- 평소 통계청에서 발표하는 통계를 신뢰하는 편인가에 대한 만족도는 100점 만점에 70.9점으로 2003년(71.1점) 대비 0.2점 하락하였음. '만족(매우+대체로)' 한다는 응답 비율은 69.3%, '불만족(대체로+매우)' 한다는 응답 비율은 5.2%로 나타났음. (보통 25.2%, 무응답 0.2%)



<분야별 자료의 신뢰성에 대한 만족도 및 만족비율>

구분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전체	70.9	69.3	25.3	5.2
기타(일반민원)	73.3	70.0	23.3	6.7
주문형 전산자료 이용자	72.0	68.0	26.0	6.0
통계간행물 이용자	71.9	69.5	26.5	4.0
민원실 이용자	70.5	69.2	24.4	6.0
홈페이지 민원인	70.5	66.5	28.0	5.0
마이페이지 가입자	70.1	72.5	22.3	5.2

- ☞ 기타(일반민원) 이용자(73.3점)의 만족도가 가장 높고, 마이페이지 가입자(70.1점)가 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 만족 비율은 마이페이지 가입자(72.5%)에서 가장 높게 나타났음.
- ☞ 무응답은 표시에서 제외함.

조사결과 분석

<근무처별 자료의 신뢰성에 대한 만족도 및 만족비율>

구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	70.9	69.3	25.3	5.2
학계/언론/연구기관	72.2	71.6	24.0	4.4
금융/민간/정부기관	70.4	68.5	26.3	4.8
국회/행정기관	68.9	65.1	27.4	7.5
기타(주부/학생 등)	68.6	68.6	20.0	11.4

- ☞ 학계/언론/연구기관(72.2점)의 만족도가 가장 높고, 기타(68.6점)의 만족도가 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 만족 비율은 국회/행정기관(65.1%)에서 가장 낮게 나타났음.
- ☞ 무응답은 표시에서 제외함.

<탐색경로별 자료의 신뢰성에 대한 만족도 및 만족비율>

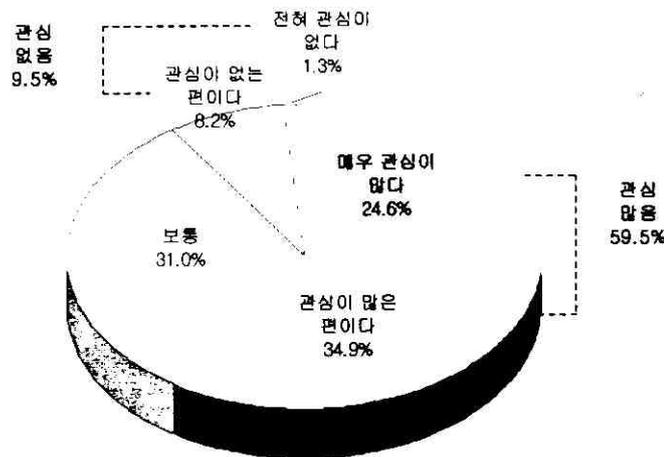
구 분	만족도(점)	만족(%)	보통(%)	불만족(%)
전 체	70.9	69.3	25.3	5.2
통계청 방문	73.6	76.9	17.3	5.8
통계간행물	71.4	70.5	24.1	5.4
인터넷/PC통신	71.3	69.3	26.3	4.1
뉴스/신문보도	66.2	64.8	24.1	11.1
전화/팩스/기타	50.0	50.0	0.0	50.0

- ☞ 통계청 방문 이용자(73.6점)의 만족도가 가장 높고, 전화/팩스/기타 이용자(50.0점, N=2)의 만족도가 낮게 나타났음.
- ☞ 무응답은 표시에서 제외함.

IV. 통계 이용실태

1. 통계 관심도

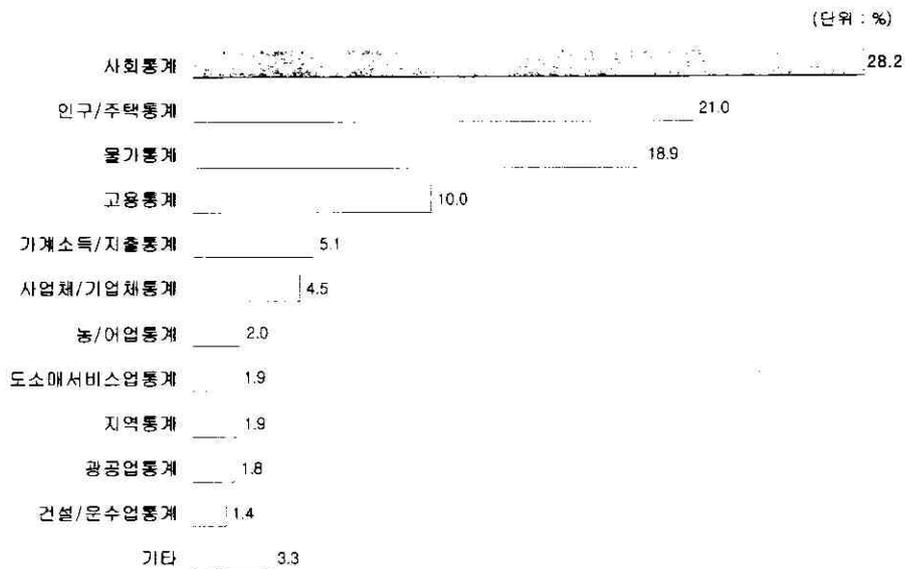
- 평소 신문이나 방송에 공표되는 통계에 대해 어느 정도 관심을 가지고 있는가에 대해 질문한 결과, 관심도는 100점 만점에 68.3점으로 2003년(66.2점) 대비 2.1점 상승한 것으로 나타났음. 이 중 ‘관심있다(매우+대체로)’는 응답은 59.5%, ‘관심없다(대체로+매우)’는 응답은 9.5%였음. (단, 보통 : 31.0%)



- 통계에 대한 관심도는 남성(71.3점)이 여성(62.3점)보다 높은 것으로 나타났음.
- 연령별로는 연령이 높을수록 통계관심도가 높았음.(50대 이상: 84.2%, 40대: 73.7%, 30대: 68.9%, 20대: 60.7%, 10대: 50.0%)
- 분야별로는 주문형 전산자료 이용자가 80.5점으로 가장 높았고, 다음으로 기타민원(78.3점), 간행물이용자(75.1점)등의 순임. 반면, 홈페이지 민원인은 61.1점으로 통계에 대한 관심이 가장 낮았음.

2. 관심 분야

- **관심있는 통계분야**에 대해 질문한 결과, ‘사회통계’가 28.2%로 가장 많았고, 다음은 ‘인구/주택통계’(21.0%), ‘물가통계’(18.9%), ‘고용통계’(10.0%), ‘가계소득/지출통계’(5.1%), ‘사업체 및 기업체통계’(4.5%) 등의 순으로 나타났음.

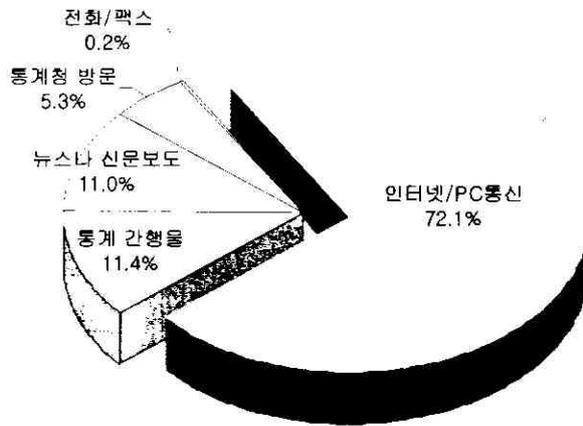


- 성별로 사회통계에 여성(29.4%), 남성(27.5%) 모두 높은 관심을 보이고 있으며, 다음으로 여성은 물가통계(21.7%), 인구/주택통계(18.9%), 남성은 인구/주택통계(22.1%), 물가통계(17.4%) 분야에 높은 관심을 보이는 것으로 나타났음.
- 연령별로 대부분의 연령층(50대이상: 34.2%, 40대: 30.7%, 30대: 26.9%, 20대: 26.8%)에서 사회통계에 가장 관심이 많은 것으로 나타났음.(단, 10대의 경우 인구/주택통계 33.3%, 고용통계 33.3%, N=6)
- 근무처별로는 대부분의 계층에서 사회통계에 높은 관심을 보이고 있음.(학계/언론/연구기관: 33.1%, 금융/민간/정부기관: 25.8%, 국회/중앙행정: 24.5%) 반면, 기타(학생/주부 등) 응답자는 물가통계(40.0%)에 가장 높은 관심을 보이는 것으로 나타났음.

3. 탐색 경로

- 통계자료 탐색 경로에 대해 질문한 결과, ‘인터넷/PC통신’이 72.1%로 가장 많이 응답하였고, 다음으로 ‘통계 간행물’(11.4%), ‘뉴스나 신문보도’(11.0%), ‘통계청 방문’(5.3%), 전화/팩스/기타(0.2%)의 순으로 나타났음.

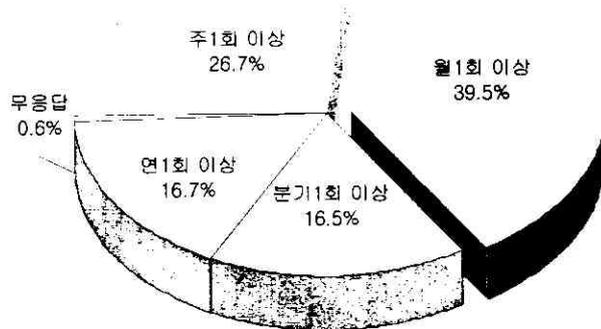
2003년 대비 ‘인터넷/PC통신’(+0.4%), ‘통계 간행물’(+1.7%) 비율은 약간 늘어난 반면, ‘통계청 방문’(-1.0%), ‘전화/팩스/기타’(-1.4%), ‘뉴스나 신문보도’(-0.1%) 비율은 줄어들었음.



- 모든 응답자 층에서 ‘인터넷/PC통신’을 이용하여 주로 통계자료를 찾고 있는 것으로 나타났음.
- 인터넷/PC통신을 이용하는 비율은 남성(73.4%)이 여성(69.3%)보다 높았음.
- 연령별로는 연령이 낮을수록(30대: 77.4%, 20대: 76.7%, 40대, 64.9%, 50대 이상: 44.7%) 인터넷/PC통신을 이용하는 비율이 높았음.(단, 10대: 83.3%, N=6)
- 근무처별로는 금융/민간/정부기관이 74.6%로 학계/언론/연구기관(71.6%), 국회/중앙행정(64.2%) 보다 인터넷/PC통신 이용이 많았음.

4. 통계청 자료 이용빈도

- 평소 업무/연구/보고서 작성 등을 위해 통계청에서 제공하는 자료를 얼마나 자주 이용하는가에 대해 질문한 결과, '월1회 이상' 이용하는 응답자가 39.5%로 가장 많았으며, 다음으로 '주1회 이상'(26.7%), '연1회 이상'(16.7%), '분기1회 이상'(16.5%)의 순으로 나타났음.(단, 무응답: 0.6%)



- 대부분의 응답자 층에서 '월1회 이상'이 높게 나타났음.
- 성별로 남성(39.6%), 여성(39.0%) 모두 '월1회 이상'이 높게 나타났음.
- 연령별로 '월1회 이상'은 연령이 낮을수록, '주1회이상'은 연령이 높을수록(10대: 33.3%, 50대이상: 31.6%, 40대: 29.3%, 30대: 27.1%, 20대: 23.3%) 상대적으로 많이 이용하는 것으로 나타났음.

연령대	사례수(명)	주1회이상	월1회이상
10대	6	33.3%	50.0%
20대	317	23.3%	42.9%
30대	376	27.1%	40.2%
40대	205	29.3%	33.7%
50대이상	76	31.6%	35.5%

기본통계표

통계청 귀중

통계청 행정서비스 고객 만족도 조사

Raw Table

2004년 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. 지난1년 동안 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 이용할 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	(675)	67.5
여	(325)	32.5
연령		
10대	(6)	.6
20대	(318)	31.8
30대	(384)	38.4
40대	(211)	21.1
50대 이상	(81)	8.1
조사 대상자 구분		
표준자료분류	(20)	2.0
주권형자료처리	(50)	5.0
홈페이지민원	(239)	23.9
마이페이지민원	(211)	21.1
자료실이용자	(250)	25.0
간행물이용자	(200)	20.0
기타(일반민원)	(30)	3.0
민원종류 구분		
일반민원	(100)	10.0
인터넷민원	(450)	45.0
자료실이용자	(250)	25.0
간행물이용자	(200)	20.0
규모		
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(107)	10.7
학계/언론기관/연구기관	(363)	36.3
금융기관/민간기업 및 단체/정부투자기관	(495)	49.5
기타	(35)	3.5
통계 관심도		
있다	(583)	59.5
보통	(304)	31.0
없다	(93)	9.5
관심분야		
연구/주택통계	(206)	21.0
고용통계	(98)	10.0
물가통계	(184)	18.8
가계소득/지출	(50)	5.1
사회통계	(276)	28.2
광고업통계	(18)	1.8
도소매/서비스업동향	(19)	1.9
사업체/기업체통계	(44)	4.5
농/어업통계	(20)	2.0
지역통계	(19)	1.9
건설/운수업통계	(14)	1.4
기타	(32)	3.3
탐색경로		
인터넷	(706)	72.0
통계간행물	(112)	11.4
전화/팩스/기타	(2)	.2
통계청 방문	(52)	5.3
뉴스/신문보도	(108)	11.0

표1. 관심게서든 평소 신문이나 방송에 발표되는 통계에 대해 어느정도 관심을 가지고 계십니까?

	사례수	매우 관심이 많다	관심이 많은 편이다	보통이다	관심이 없는 편이다	전혀 관심이 없다	종합			계	평균(R)	100점 평균(R)
							관심 있는 편이다	보통	관심 없는 편이다			
전체	(980)	24.6	34.9	31.0	8.2	1.3	59.5	31.0	9.5	100.0	3.7	68.3
성별												
남	(657)	28.0	36.8	28.2	6.2	.8	64.8	28.2	7.0	100.0	3.9	71.3
여	(323)	17.6	31.0	36.8	12.1	2.5	48.6	36.8	14.6	100.0	3.5	62.3
연령												
10대	(6)	.0	50.0	16.7	16.7	16.7	50.0	16.7	33.3	100.0	3.0	50.0
20대	(317)	16.1	29.0	39.1	13.2	2.5	45.1	39.1	15.8	100.0	3.4	60.7
30대	(376)	21.0	40.4	31.9	6.4	.3	61.4	31.9	6.6	100.0	3.8	68.9
40대	(205)	33.7	35.6	23.9	5.4	1.5	69.3	23.9	6.8	100.0	3.9	73.7
50대 이상	(76)	55.3	28.9	13.2	2.6	.0	84.2	13.2	2.6	100.0	4.4	84.2
조사 대상자 구분												
주요행정자료처리	(50)	44.0	38.0	14.0	4.0	.0	82.0	14.0	4.0	100.0	4.2	80.5
홈페이지민원	(239)	12.6	36.0	36.4	13.4	1.7	46.5	36.4	15.1	100.0	3.4	61.1
아이페이지민원	(211)	19.4	40.8	30.3	9.5	.0	60.2	30.3	9.5	100.0	3.7	67.5
자료실이용자	(250)	24.0	30.0	36.8	7.6	1.6	54.0	36.8	9.2	100.0	3.7	66.8
간행물이용자	(200)	36.0	33.0	23.0	3.5	2.5	71.0	23.0	6.0	100.0	4.0	75.1
기타(일반민원)	(30)	40.0	33.3	26.7	.0	.0	73.3	26.7	.0	100.0	4.1	78.3
민원종류 구분												
일반민원	(80)	42.5	36.3	18.8	2.5	.0	78.8	18.8	2.5	100.0	4.2	79.7
인터넷민원	(450)	15.8	38.2	33.6	11.6	.9	54.0	33.6	12.4	100.0	3.6	64.1
자료실이용자	(250)	24.0	30.0	36.8	7.6	1.6	54.0	36.8	9.2	100.0	3.7	66.8
간행물이용자	(200)	36.0	33.0	23.0	3.5	2.5	71.0	23.0	6.0	100.0	4.0	75.1
근우처												
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(106)	39.6	27.4	28.3	1.9	2.8	67.0	28.3	4.7	100.0	4.0	74.8
학교/언론기관/연구기관	(363)	26.1	37.7	25.9	6.9	1.4	65.8	25.9	8.3	100.0	3.8	71.1
금융기관/민간기업 및 단체/정부투자기관	(476)	18.7	34.7	34.9	10.7	1.1	53.4	34.9	11.8	100.0	3.6	64.8
기타	(35)	22.9	31.4	40.0	5.7	.0	54.3	40.0	5.7	100.0	3.7	67.9
통계 관심도												
있다	(583)	41.3	58.7	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	4.4	85.3
보통	(304)	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.0	50.0
없다	(93)	.0	.0	.0	86.0	14.0	.0	.0	100.0	100.0	1.9	21.5
관심분야												
인구/주택통계	(206)	29.1	34.5	28.6	7.3	.5	63.6	28.6	7.8	100.0	3.8	71.1
고용통계	(96)	19.4	42.9	26.5	9.2	2.0	62.2	26.5	11.2	100.0	3.7	67.1
물가통계	(184)	17.4	27.7	43.5	9.8	1.6	45.1	43.5	11.4	100.0	3.5	62.4
가계소득/지출	(50)	18.0	36.0	38.0	6.0	2.0	54.0	38.0	8.0	100.0	3.6	65.5
사회통계	(276)	28.3	35.1	27.2	9.1	.4	63.4	27.2	9.4	100.0	3.8	70.5
광고업통계	(18)	22.2	44.4	22.2	11.1	.0	66.7	22.2	11.1	100.0	3.8	69.4
도스매/서비스업동향	(19)	15.8	52.6	26.3	.0	5.3	68.4	26.3	5.3	100.0	3.7	68.4
사업체/기업체통계	(44)	20.5	38.6	34.1	4.5	2.3	59.1	34.1	6.8	100.0	3.7	67.6
농/어업통계	(20)	35.0	40.0	20.0	5.0	.0	75.0	20.0	5.0	100.0	4.1	76.3
지역통계	(19)	31.6	31.6	26.3	5.3	5.3	63.2	26.3	10.5	100.0	3.8	69.7
건설/운수업통계	(14)	50.0	35.7	7.1	7.1	.0	85.7	7.1	7.1	100.0	4.3	82.1
기타	(32)	21.9	28.1	34.4	9.4	6.3	50.0	34.4	15.6	100.0	3.5	62.5
탐색경로												
인터넷	(706)	23.9	36.4	31.0	7.6	1.0	60.3	31.0	8.6	100.0	3.7	68.7
통계간행물	(112)	36.6	33.0	20.5	8.9	.9	69.6	20.5	9.8	100.0	4.0	73.9
전화/팩스/기타	(2)	.0	50.0	50.0	.0	.0	50.0	50.0	.0	100.0	3.5	62.5
통계청 방문	(52)	30.8	34.6	28.8	5.8	.0	65.4	28.8	5.8	100.0	3.9	72.6
뉴스/신문/방송	(106)	13.9	26.9	42.6	12.0	4.6	40.7	42.6	16.7	100.0	3.3	58.3

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

	사례수	사회 통계	인구· 주택 통계	농·어· 어업 통계	고용 통계	가계 소득 및 지출	사업체 및 기업체 통계	농·어· 어업 통계	도·소·매 서비스 업통계	지역 통계	광공업 통계	건설 업수업 통계	기타	계
전체	(980)	28.2	21.0	18.9	10.0	5.1	4.5	2.0	1.9	1.9	1.8	1.4	3.3	100.0
성별														
남	(657)	27.5	22.1	17.4	10.2	4.7	5.3	2.6	2.0	1.8	2.0	1.4	3.0	100.0
여	(323)	29.4	18.9	21.7	9.6	5.9	2.8	1.9	1.9	2.2	1.5	1.5	3.7	100.0
연령														
10대	(6)	16.7	33.3	16.7	33.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0
20대	(317)	26.8	21.5	18.3	12.0	3.5	5.4	1.6	1.6	1.9	1.6	1.6	5.4	100.0
30대	(376)	26.9	21.3	18.9	7.4	6.6	5.6	1.3	3.2	1.9	2.4	1.9	2.7	100.0
40대	(205)	30.7	18.0	20.5	11.7	6.3	2.0	2.4	1.0	2.9	2.0	.5	2.0	100.0
50대 이상	(76)	34.2	25.0	15.8	7.9	1.3	2.6	6.6	.0	.0	3.9	1.3	1.3	100.0
조사 대상자 구분														
주요행정자료처리	(50)	42.0	22.0	6.0	14.0	.0	2.0	2.0	2.0	2.0	8.0	.0	.0	100.0
홈페이지민원	(239)	31.4	15.9	20.1	7.5	5.9	4.6	2.5	3.8	2.5	1.4	.8	4.6	100.0
마이페이지민원	(211)	21.3	19.0	23.7	14.2	8.5	3.8	1.4	1.9	.9	1.4	.5	3.3	100.0
자료실이용자	(250)	23.2	28.0	16.0	9.2	2.8	6.8	1.6	1.2	1.6	2.8	4.0	2.8	100.0
간행물이용자	(200)	33.5	20.5	19.5	8.5	4.5	3.0	2.0	1.0	2.0	1.5	.5	3.5	100.0
기타(일반민원)	(30)	33.3	20.0	13.3	10.0	6.7	3.3	6.7	.0	6.7	.0	.0	.0	100.0
근무처														
회계/중앙행정기관/지방자치단체	(106)	24.5	21.7	17.9	7.5	6.6	3.8	4.7	.9	4.7	1.9	.9	4.7	100.0
회계/연통기관/연구기관	(363)	33.1	18.2	15.7	13.5	4.1	1.9	1.9	1.9	1.9	2.5	1.9	3.3	100.0
민생기관/민간기업및 단체/정부투자기관	(476)	25.8	23.3	19.7	8.0	5.3	6.7	1.7	2.3	1.5	1.5	1.3	2.9	100.0
기타	(35)	20.0	17.1	40.0	8.6	8.6	2.9	.0	.0	.0	.0	.0	2.9	100.0
통계 관심도														
있다	(583)	30.0	22.5	14.2	10.5	4.6	4.5	2.6	2.2	2.1	2.1	2.1	2.7	100.0
보통	(304)	24.7	19.4	26.3	8.6	6.3	4.9	1.3	1.6	1.6	1.3	.3	3.6	100.0
없다	(93)	28.0	17.2	22.6	11.8	4.3	3.2	1.1	1.1	2.2	2.2	1.1	5.4	100.0
민생영문														
인터넷	(706)	27.6	23.1	17.1	9.9	4.5	5.0	2.0	2.5	1.7	1.8	1.7	3.0	100.0
매계간행물	(112)	29.5	23.2	12.5	8.9	6.3	5.4	4.5	.0	3.6	1.8	1.8	2.7	100.0
전행/팩스/기타	(2)	.0	.0	.0	50.0	50.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0
매계영문	(52)	34.6	25.0	9.6	7.7	3.8	3.8	.0	.0	3.8	3.8	.0	7.7	100.0
팩스/전투보도	(108)	27.8	3.7	40.7	12.0	7.4	.9	.9	.9	.9	.9	.0	3.7	100.0

문3. 선생님은 다음 중 주로 어떤 방법으로 통계자료를 찾아보십니까?

	사례수	인터넷	통계 간행물	전화/ 팩스	통계청 방문	뉴스나 신문보도	계
전체	(980)	72.1	11.4	.2	5.3	11.0	100.0
성별							
남	(657)	73.4	11.7	.3	6.1	8.5	100.0
여	(323)	69.3	10.8	.0	3.7	16.1	100.0
연령							
10대	(6)	83.3	.0	.0	16.7	.0	100.0
20대	(317)	76.7	6.6	.3	6.0	10.4	100.0
30대	(376)	77.4	8.5	.3	4.0	9.8	100.0
40대	(205)	64.9	19.5	.0	2.9	12.7	100.0
50대 이상	(76)	44.7	25.0	.0	14.5	15.8	100.0
조사 대상자 구분							
주요행정자료처리	(50)	76.0	18.0	.0	6.0	.0	100.0
홈페이지인원	(239)	78.2	7.5	.4	3.8	10.0	100.0
마이페이지인원	(211)	76.8	6.2	.5	4.3	12.3	100.0
자료실이용자	(250)	72.8	5.2	.0	10.0	12.0	100.0
간행물이용자	(200)	57.0	27.5	.0	2.0	13.5	100.0
기타(일반인원)	(30)	76.7	13.3	.0	6.7	3.3	100.0
근무처							
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(106)	64.2	21.7	.0	1.9	12.3	100.0
학계/언론기관/연구기관	(363)	71.6	12.9	.3	5.8	9.4	100.0
금융기관/민간기업 및 단체/정부투자기관	(476)	74.6	8.0	.2	5.5	11.8	100.0
기타	(35)	65.7	11.4	.0	8.6	14.3	100.0
통계 관심도							
있다	(583)	73.1	13.4	.2	5.8	7.5	100.0
보통	(304)	72.0	7.6	.3	4.9	15.1	100.0
없다	(93)	65.6	11.8	.0	3.2	19.4	100.0
관심분야							
인구/주택통계	(206)	79.1	12.6	.0	6.3	1.9	100.0
고용통계	(98)	71.4	10.2	1.0	4.1	13.3	100.0
물가통계	(184)	65.8	7.6	.0	2.7	23.9	100.0
가계소득/지출	(50)	64.0	14.0	2.0	4.0	16.0	100.0
사회통계	(276)	70.7	12.0	.0	6.5	10.9	100.0
광고업통계	(18)	72.2	11.1	.0	11.1	5.6	100.0
도소매/서비스업동향	(19)	94.7	.0	.0	.0	5.3	100.0
사업체/기업체통계	(44)	79.5	13.6	.0	4.5	2.3	100.0
농/어업통계	(20)	70.0	25.0	.0	.0	5.0	100.0
지역통계	(19)	63.2	21.1	.0	10.5	5.3	100.0
건설/운수업통계	(14)	85.7	14.3	.0	.0	.0	100.0
기타	(32)	65.6	9.4	.0	12.5	12.5	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	무응답	계
전체	(980)	26.7	39.5	16.5	16.7	.6	100.0
성별							
남	(657)	29.1	39.6	16.3	14.6	.5	100.0
여	(323)	22.0	39.0	17.0	21.1	.9	100.0
연령							
10대	(6)	33.3	50.0	16.7	.0	.0	100.0
20대	(317)	23.3	42.9	13.6	19.6	.6	100.0
30대	(376)	27.1	40.2	16.0	16.0	.8	100.0
40대	(205)	29.3	33.7	21.0	15.6	.5	100.0
50대 이상	(76)	31.6	35.5	19.7	13.2	.0	100.0
조사 대상자 구분							
주문형자료처리	(50)	34.0	36.0	12.0	18.0	.0	100.0
홈페이지민원	(239)	19.2	42.7	18.0	20.1	.0	100.0
마이페이지민원	(211)	33.2	37.9	15.6	12.8	.5	100.0
자료실이용자	(250)	23.2	45.2	12.4	17.6	1.6	100.0
간행물이용자	(200)	30.5	31.0	22.5	15.5	.5	100.0
기타(일반민원)	(30)	33.3	36.7	13.3	16.7	.0	100.0
민원종류 구분							
일반민원	(80)	33.8	36.3	12.5	17.5	.0	100.0
인터넷민원	(450)	25.8	40.4	16.9	16.7	.2	100.0
자료실이용자	(250)	23.2	45.2	12.4	17.6	1.6	100.0
간행물이용자	(200)	30.5	31.0	22.5	15.5	.5	100.0
근무처							
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(106)	31.1	33.0	20.8	14.2	.9	100.0
학계/언론기관/연구기관	(363)	27.3	38.3	16.8	17.1	.6	100.0
금융기관/민간기업 및 단체/정부투자기관	(476)	24.8	42.6	15.8	16.2	.6	100.0
기타	(35)	34.3	25.7	11.4	28.6	.0	100.0
통계 관심도							
있다	(583)	35.3	38.9	16.3	9.3	.2	100.0
보통	(304)	14.8	44.1	16.8	22.7	1.6	100.0
없다	(93)	11.8	26.9	17.2	44.1	.0	100.0
관심분야							
인구/주택통계	(206)	31.6	36.4	19.4	12.6	.0	100.0
고용통계	(98)	26.5	42.9	14.3	15.3	1.0	100.0
물가통계	(184)	24.5	38.0	14.1	21.7	1.6	100.0
가계소득/지출	(50)	28.0	48.0	8.0	16.0	.0	100.0
사회통계	(276)	26.4	38.0	18.8	16.7	.0	100.0
광고업통계	(18)	11.1	61.1	11.1	16.7	.0	100.0
도소매/서비스업동향	(19)	36.8	26.3	21.1	15.8	.0	100.0
사업체/기업체통계	(44)	20.5	47.7	18.2	13.6	.0	100.0
농/어업통계	(20)	30.0	50.0	15.0	5.0	.0	100.0
지역통계	(19)	31.6	31.6	15.8	15.8	5.3	100.0
건설/운수업통계	(14)	28.6	42.9	14.3	14.3	.0	100.0
기타	(32)	15.6	34.4	12.5	34.4	3.1	100.0
탐색경로							
인터넷	(706)	28.8	41.5	16.0	13.2	.6	100.0
통계간행물	(112)	28.6	37.5	16.1	17.0	.9	100.0
전화/팩스/기타	(2)	.0	50.0	.0	50.0	.0	100.0
통계청 방문	(52)	23.1	34.6	17.3	25.0	.0	100.0
뉴스/신문보도	(108)	13.9	29.6	20.4	35.2	.9	100.0

문5. 지난1년 동안 통계청을 직접 방문하거나 전화, 문서, 또는 인터넷등을 통해 자료 문의나 서비스를 요청하신 적이 있으십니까?

	사례수	있다	없다	계
전체	(1000)	58.7	41.3	100.0
성별				
남	(675)	59.4	40.6	100.0
여	(325)	57.2	42.8	100.0
연령				
10대	(6)	66.7	33.3	100.0
20대	(318)	64.2	35.8	100.0
30대	(384)	59.6	40.4	100.0
40대	(211)	51.7	48.3	100.0
50대 이상	(81)	50.6	49.4	100.0
조사 대상자 구분				
표준자료분류	(20)	80.0	20.0	100.0
주문형자료처리	(50)	92.0	8.0	100.0
홈페이지민원	(239)	69.9	30.1	100.0
마이페이지민원	(211)	32.2	67.8	100.0
자료실이용자	(250)	76.4	23.6	100.0
간행물이용자	(200)	36.0	64.0	100.0
기타(일반민원)	(30)	90.0	10.0	100.0
민원종류 구분				
일반민원	(100)	89.0	11.0	100.0
인터넷민원	(450)	52.2	47.8	100.0
자료실이용자	(250)	76.4	23.6	100.0
간행물이용자	(200)	36.0	64.0	100.0
근무처				
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(107)	55.1	44.9	100.0
학계/연론기관/연구기관	(363)	63.4	36.6	100.0
금융기관/민간기업 및 단체/정부투자기관	(495)	57.4	42.6	100.0
기타	(35)	40.0	60.0	100.0
통계 관심도				
있다	(583)	64.7	35.3	100.0
보통	(304)	51.6	48.4	100.0
없다	(93)	39.8	60.2	100.0
관심분야				
인구/주택통계	(206)	66.5	33.5	100.0
고용통계	(98)	58.2	41.8	100.0
물가통계	(184)	41.3	58.7	100.0
가계소득/지출	(50)	48.0	52.0	100.0
사회통계	(276)	60.9	39.1	100.0
광고업통계	(18)	77.8	22.2	100.0
도소매/서비스업동향	(19)	52.6	47.4	100.0
사업체/기업체통계	(44)	61.4	38.6	100.0
농/어업통계	(20)	80.0	20.0	100.0
지역통계	(19)	68.4	31.6	100.0
건설/운수업통계	(14)	78.6	21.4	100.0
기타	(32)	56.3	43.8	100.0
탐색경로				
인터넷	(706)	59.9	40.1	100.0
통계간행물	(112)	58.0	42.0	100.0
전화/팩스/기타	(2)	50.0	50.0	100.0
통계청 방문	(52)	73.1	26.9	100.0
뉴스/신문보도	(108)	40.7	59.3	100.0

문6. 통계청의 자료문의나 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	(587)	13.8	45.0	25.5	13.8	1.9	58.8	25.5	15.7	100.0	3.6	63.8
성별												
남	(401)	16.2	46.4	22.7	12.5	2.2	62.6	22.7	14.7	100.0	3.6	65.5
여	(186)	8.6	41.9	31.7	16.7	1.1	50.5	31.7	17.7	100.0	3.4	60.1
연령												
10대	(4)	25.0	25.0	25.0	25.0	.0	50.0	25.0	25.0	100.0	3.5	62.5
20대	(204)	8.3	42.6	27.5	19.6	2.0	51.0	27.5	21.6	100.0	3.4	58.9
30대	(229)	10.9	47.2	29.3	11.4	1.3	58.1	29.3	12.7	100.0	3.6	63.8
40대	(109)	18.3	47.7	20.2	11.0	2.8	66.1	20.2	13.8	100.0	3.7	67.0
50대 이상	(41)	43.9	39.0	9.8	4.9	2.4	82.9	9.8	7.3	100.0	4.2	79.3
조사 대상자 구분												
표준자료분류	(16)	31.3	43.8	18.8	6.3	.0	75.0	18.8	6.3	100.0	4.0	75.0
주문형자료처리	(46)	13.0	47.8	23.9	13.0	2.2	60.9	23.9	15.2	100.0	3.6	64.1
홈페이지민원	(167)	10.8	44.9	25.1	18.6	.6	55.7	25.1	19.2	100.0	3.5	61.7
마이페이지민원	(68)	10.3	45.6	27.9	14.7	1.5	55.9	27.9	16.2	100.0	3.5	62.1
자료실이용자	(191)	14.7	44.0	28.3	11.5	1.6	58.6	28.3	13.1	100.0	3.6	64.7
간행물이용자	(72)	18.1	47.2	19.4	11.1	4.2	65.3	19.4	15.3	100.0	3.6	66.0
기타(일반민원)	(27)	14.8	40.7	25.9	11.1	7.4	55.6	25.9	18.5	100.0	3.4	61.1
민원종류 구분												
일반민원	(89)	16.9	44.9	23.6	11.2	3.4	61.8	23.6	14.6	100.0	3.6	65.2
인터넷민원	(235)	10.6	45.1	26.0	17.4	.9	55.7	26.0	18.3	100.0	3.5	61.8
자료실이용자	(191)	14.7	44.0	28.3	11.5	1.6	58.6	28.3	13.1	100.0	3.6	64.7
간행물이용자	(72)	18.1	47.2	19.4	11.1	4.2	65.3	19.4	15.3	100.0	3.6	66.0
근무처												
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(59)	20.3	42.4	22.0	11.9	3.4	62.7	22.0	15.3	100.0	3.6	66.1
학계/연론기관/연구기관	(230)	12.2	45.2	26.1	14.8	1.7	57.4	26.1	16.5	100.0	3.5	62.8
금융기관/민간기업 및 단체/정부투자기관	(284)	13.7	45.4	26.1	13.0	1.8	59.2	26.1	14.8	100.0	3.6	64.1
기타	(14)	14.3	42.9	21.4	21.4	.0	57.1	21.4	21.4	100.0	3.5	62.5
통계 관심도												
있다	(377)	16.7	45.6	23.9	11.4	2.4	62.3	23.9	13.8	100.0	3.6	65.7
보통	(157)	5.7	44.6	28.0	20.4	1.3	50.3	28.0	21.7	100.0	3.3	58.3
없다	(37)	10.8	40.5	35.1	13.5	.0	51.4	35.1	13.5	100.0	3.5	62.2
관심분야												
인구/주택통계	(137)	15.3	50.4	21.2	10.2	2.9	65.7	21.2	13.1	100.0	3.6	66.2
고용통계	(57)	12.3	42.1	33.3	12.3	.0	54.4	33.3	12.3	100.0	3.5	63.6
물가통계	(76)	14.5	47.4	26.3	7.9	3.9	61.8	26.3	11.8	100.0	3.6	65.1
가계소득/지출	(24)	.0	58.3	33.3	8.3	.0	58.3	33.3	8.3	100.0	3.5	62.5
사회통계	(168)	11.9	39.3	29.8	17.9	1.2	51.2	29.8	19.0	100.0	3.4	60.7
광고업통계	(14)	35.7	21.4	35.7	7.1	.0	57.1	35.7	7.1	100.0	3.9	71.4
도소매/서비스업동향	(10)	10.0	60.0	30.0	.0	.0	70.0	30.0	.0	100.0	3.8	70.0
사업체/기업체통계	(27)	11.1	44.4	18.5	25.9	.0	55.6	18.5	25.9	100.0	3.4	60.2
농/어업통계	(16)	18.8	43.8	18.8	18.8	.0	62.5	18.8	18.8	100.0	3.6	65.6
지역통계	(13)	7.7	53.8	15.4	15.4	7.7	61.5	15.4	23.1	100.0	3.4	59.6
건설/운수업통계	(11)	18.2	36.4	9.1	27.3	9.1	54.5	9.1	36.4	100.0	3.3	56.8
기타	(18)	11.1	50.0	11.1	27.8	.0	61.1	11.1	27.8	100.0	3.4	61.1
탐색경로												
인터넷	(423)	12.8	44.0	26.0	15.4	1.9	56.7	26.0	17.3	100.0	3.5	62.6
통계간행물	(65)	12.3	49.2	23.1	10.8	4.6	61.5	23.1	15.4	100.0	3.5	63.5
전화/팩스/기타	(1)	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	4.0	75.0
통계청 방문	(38)	21.1	47.4	23.7	7.9	.0	68.4	23.7	7.9	100.0	3.8	70.4
뉴스/신문보도	(44)	13.6	45.5	29.5	11.4	.0	59.1	29.5	11.4	100.0	3.6	65.3

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

	사례수	매우 잘 알고 있다	잘 알고 있는 편이다	보통 이다	잘 모르는 편이다	전혀 모르고 있다	종합			계	평균(R)	100점 평균(R)
							긍정	보통	부정			
전체	(587)	20.8	47.7	23.8	7.0	.7	68.5	23.8	7.7	100.0	3.8	70.2
성별												
남	(401)	23.4	47.6	23.2	5.2	.5	71.1	23.2	5.7	100.0	3.9	72.1
여	(186)	15.1	47.8	25.3	10.8	1.1	62.9	25.3	11.8	100.0	3.7	66.3
연령												
10대	(4)	25.0	.0	75.0	.0	.0	25.0	75.0	.0	100.0	3.5	62.5
20대	(204)	12.7	47.1	29.4	9.8	1.0	59.8	29.4	10.8	100.0	3.6	65.2
30대	(229)	21.8	45.9	24.9	7.0	.4	67.7	24.9	7.4	100.0	3.8	70.4
40대	(109)	28.4	56.0	13.8	.9	.9	84.4	13.8	1.8	100.0	4.1	77.5
50대 이상	(41)	34.1	43.9	12.2	9.8	.0	78.0	12.2	9.8	100.0	4.0	75.6
조사 대상자 구분												
표준자료분류	(16)	62.5	18.8	18.8	.0	.0	81.3	18.8	.0	100.0	4.4	85.9
주문형자료처리	(46)	26.1	67.4	6.5	.0	.0	93.5	6.5	.0	100.0	4.2	79.9
홈페이지인원	(167)	9.6	45.5	32.9	10.8	1.2	55.1	32.9	12.0	100.0	3.5	62.9
마이페이지인원	(68)	16.2	41.2	41.2	1.5	.0	57.4	41.2	1.5	100.0	3.7	68.0
자료실이용자	(191)	23.0	47.6	20.9	7.3	1.0	70.7	20.9	8.4	100.0	3.8	71.1
간행물이용자	(72)	27.8	54.2	9.7	8.3	.0	81.9	9.7	8.3	100.0	4.0	75.3
기타(일반인원)	(27)	33.3	44.4	14.8	7.4	.0	77.8	14.8	7.4	100.0	4.0	75.9
인원종류 구분												
일반인원	(89)	34.8	51.7	11.2	2.2	.0	86.5	11.2	2.2	100.0	4.2	79.8
인터넷인원	(235)	11.5	44.3	35.3	8.1	.9	55.7	35.3	8.9	100.0	3.6	64.4
자료실이용자	(191)	23.0	47.6	20.9	7.3	1.0	70.7	20.9	8.4	100.0	3.8	71.1
간행물이용자	(72)	27.8	54.2	9.7	8.3	.0	81.9	9.7	8.3	100.0	4.0	75.3
근무처												
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(59)	18.6	49.2	23.7	8.5	.0	67.8	23.7	8.5	100.0	3.8	69.5
학계/언론기관/연구기관	(230)	20.0	50.9	20.4	7.8	.9	70.9	20.4	8.7	100.0	3.8	70.3
금융기관/민간기업 및 단체/정부투자기관	(284)	21.8	45.1	26.1	6.3	.7	66.9	26.1	7.0	100.0	3.8	70.2
기타	(14)	21.4	42.9	35.7	.0	.0	64.3	35.7	.0	100.0	3.9	71.4
통계 관심도												
있다	(377)	24.1	47.7	22.0	5.8	.3	71.9	22.0	6.1	100.0	3.9	72.4
보통	(157)	10.8	52.2	25.5	10.2	1.3	63.1	25.5	11.5	100.0	3.6	65.3
없다	(37)	10.8	40.5	37.8	8.1	2.7	51.4	37.8	10.8	100.0	3.5	62.2
관심분야												
인구/주요통계	(137)	25.5	55.5	13.9	5.1	.0	81.0	13.9	5.1	100.0	4.0	75.4
고용통계	(57)	12.3	52.6	31.6	3.5	.0	64.9	31.6	3.5	100.0	3.7	68.4
물가통계	(76)	22.4	38.2	27.6	10.5	1.3	60.5	27.6	11.8	100.0	3.7	67.4
가계소득/지출	(24)	4.2	70.8	12.5	8.3	4.2	75.0	12.5	12.5	100.0	3.6	65.6
사회통계	(168)	18.5	50.0	22.6	8.3	.6	68.5	22.6	8.9	100.0	3.8	69.3
광고업통계	(14)	21.4	57.1	21.4	.0	.0	78.6	21.4	.0	100.0	4.0	75.0
도소매/서비스업동향	(10)	.0	80.0	20.0	.0	.0	80.0	20.0	.0	100.0	3.8	70.0
사업체/기업체통계	(27)	11.1	40.7	37.0	11.1	.0	51.9	37.0	11.1	100.0	3.5	63.0
농/어업통계	(16)	18.8	31.3	37.5	6.3	6.3	50.0	37.5	12.5	100.0	3.5	62.5
지역통계	(13)	23.1	30.8	38.5	7.7	.0	53.8	38.5	7.7	100.0	3.7	67.3
건설/운수업통계	(11)	36.4	18.2	27.3	18.2	.0	54.5	27.3	18.2	100.0	3.7	68.2
기타	(18)	27.8	16.7	50.0	5.6	.0	44.4	50.0	5.6	100.0	3.7	66.7
탐색경로												
인터넷	(423)	18.4	49.2	25.8	5.9	.7	67.6	25.8	6.6	100.0	3.8	69.7
통계간행물	(65)	26.2	49.2	16.9	7.7	.0	75.4	16.9	7.7	100.0	3.9	73.5
전화/팩스/기타	(1)	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	4.0	75.0
통계청 방문	(38)	23.7	44.7	21.1	10.5	.0	68.4	21.1	10.5	100.0	3.8	70.4
뉴스/신문보도	(44)	18.2	43.2	20.5	15.9	2.3	61.4	20.5	18.2	100.0	3.6	64.8

문8. 담당공무원의 태도는 친절하였습니까?

	사례수	매우 친절 하다	친절한 편이다	보통 이다	친절 하지 않은 편이다	전혀 친절 하지 않다	중합			계	평균(R)	100점 평균(R)
							긍정	보통	부정			
전체	(567)	26.6	51.8	18.7	2.2	.7	78.4	18.7	2.9	100.0	4.0	75.3
성별												
남	(401)	29.2	52.6	15.7	2.0	.5	81.8	15.7	2.5	100.0	4.1	77.0
여	(186)	21.0	50.0	25.3	2.7	1.1	71.0	25.3	3.8	100.0	3.9	71.8
연령												
10대	(4)	25.0	75.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	4.3	81.3
20대	(204)	21.6	52.0	23.0	2.9	.5	73.5	23.0	3.4	100.0	3.9	72.8
30대	(229)	29.3	49.8	19.2	1.3	.4	79.0	19.2	1.7	100.0	4.1	76.5
40대	(109)	25.7	56.9	12.8	2.8	1.8	82.6	12.8	4.6	100.0	4.0	75.5
50대 이상	(41)	39.0	46.3	12.2	2.4	.0	85.4	12.2	2.4	100.0	4.2	80.5
조사 대상자 구분												
표준자료부류	(16)	37.5	50.0	12.5	.0	.0	87.5	12.5	.0	100.0	4.3	81.3
주요행정자료처리	(46)	34.8	52.2	13.0	.0	.0	87.0	13.0	.0	100.0	4.2	80.4
홈페이지민원	(167)	13.2	57.5	26.9	1.8	.6	70.7	26.9	2.4	100.0	3.8	70.2
마이페이지민원	(68)	23.5	44.1	29.4	2.9	.0	67.6	29.4	2.9	100.0	3.9	72.1
자료실이용자	(191)	36.6	46.6	13.1	2.6	1.0	83.2	13.1	3.7	100.0	4.2	78.8
간행물이용자	(72)	25.0	59.7	11.1	2.8	1.4	84.7	11.1	4.2	100.0	4.0	76.0
기타(일반민원)	(27)	29.6	51.9	14.8	3.7	.0	81.5	14.8	3.7	100.0	4.1	76.9
민원종류 구분												
인터넷민원	(89)	33.7	51.7	13.5	1.1	.0	85.4	13.5	1.1	100.0	4.2	79.5
인터넷민원	(235)	16.2	53.6	27.7	2.1	.4	69.8	27.7	2.6	100.0	3.8	70.7
자료실이용자	(191)	36.6	46.6	13.1	2.6	1.0	83.2	13.1	3.7	100.0	4.2	78.8
간행물이용자	(72)	25.0	59.7	11.1	2.8	1.4	84.7	11.1	4.2	100.0	4.0	76.0
근무처												
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(59)	20.3	62.7	13.6	3.4	.0	83.1	13.6	3.4	100.0	4.0	75.0
학계/연론기관/연구기관	(230)	24.3	57.4	14.8	2.6	.9	81.7	14.8	3.5	100.0	4.0	75.4
금융기관/민간기업 및 단체/정부투자기관	(284)	30.3	45.1	22.5	1.4	.7	75.4	22.5	2.1	100.0	4.0	75.7
기타	(14)	14.3	50.0	28.6	7.1	.0	64.3	28.6	7.1	100.0	3.7	67.9
통계 관심도												
있다	(377)	30.2	50.7	16.2	2.1	.8	80.9	16.2	2.9	100.0	4.1	76.9
보통	(157)	19.1	56.7	21.0	2.5	.6	75.8	21.0	3.2	100.0	3.9	72.8
없다	(37)	16.2	43.2	37.8	2.7	.0	59.5	37.8	2.7	100.0	3.7	68.2
관심분야												
인구/주택통계	(137)	32.8	52.6	12.4	1.5	.7	85.4	12.4	2.2	100.0	4.2	78.8
고용통계	(57)	28.1	49.1	22.8	.0	.0	77.2	22.8	.0	100.0	4.1	76.3
물가통계	(76)	23.7	50.0	19.7	5.3	1.3	73.7	19.7	6.6	100.0	3.9	72.4
가계소득/지출	(24)	12.5	66.7	16.7	4.2	.0	79.2	16.7	4.2	100.0	3.9	71.9
사회통계	(168)	24.4	52.4	20.8	1.8	.6	76.8	20.8	2.4	100.0	4.0	74.6
광고업통계	(14)	21.4	57.1	21.4	.0	.0	78.6	21.4	.0	100.0	4.0	75.0
도소매/서비스업동향	(10)	10.0	60.0	20.0	10.0	.0	70.0	20.0	10.0	100.0	3.7	67.5
사업체/기업체통계	(27)	25.9	55.6	18.5	.0	.0	81.5	18.5	.0	100.0	4.1	76.9
농/어업통계	(16)	25.0	50.0	25.0	.0	.0	75.0	25.0	.0	100.0	4.0	75.0
지역통계	(13)	30.8	30.8	30.8	7.7	.0	61.5	30.8	7.7	100.0	3.8	71.2
건설/운수업통계	(11)	27.3	27.3	27.3	9.1	9.1	54.5	27.3	18.2	100.0	3.5	63.6
기타	(18)	27.8	55.6	16.7	.0	.0	83.3	16.7	.0	100.0	4.1	77.8
탐색경로												
인터넷	(423)	24.1	54.4	18.7	2.1	.7	78.5	18.7	2.8	100.0	4.0	74.8
통계간행물	(65)	30.8	49.2	16.9	1.5	1.5	80.0	16.9	3.1	100.0	4.1	76.5
전화/팩스/기타	(1)	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	5.0	100.0
통계청 방문	(38)	36.8	34.2	23.7	5.3	.0	71.1	23.7	5.3	100.0	4.0	75.7
뉴스/신문포도	(44)	29.5	47.7	20.5	2.3	.0	77.3	20.5	2.3	100.0	4.0	76.1

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	(587)	18.4	47.5	21.5	10.7	1.9	65.9	21.5	12.6	100.0	3.7	67.5
성별												
남	(401)	19.7	48.4	20.9	9.0	2.0	68.1	20.9	11.0	100.0	3.7	68.7
여	(186)	15.6	45.7	22.6	14.5	1.6	61.3	22.6	16.1	100.0	3.6	64.8
연령												
10대	(4)	50.0	25.0	25.0	.0	.0	75.0	25.0	.0	100.0	4.3	81.3
20대	(204)	16.2	50.5	18.6	11.8	2.9	66.7	18.6	14.7	100.0	3.7	66.3
30대	(229)	14.4	45.9	26.2	11.8	1.7	60.3	26.2	13.5	100.0	3.6	64.8
40대	(109)	20.2	52.3	19.3	8.3	.0	72.5	19.3	8.3	100.0	3.8	71.1
50대 이상	(41)	43.9	31.7	14.6	7.3	2.4	75.6	14.6	9.8	100.0	4.1	76.8
조사 대상자 구분												
표준 자료분류	(16)	37.5	25.0	25.0	12.5	.0	62.5	25.0	12.5	100.0	3.9	71.9
주문형 자료처리	(46)	13.0	47.8	15.2	21.7	2.2	60.9	15.2	23.9	100.0	3.5	62.0
홈페이지민원	(167)	13.8	50.9	19.2	15.0	1.2	64.7	19.2	16.2	100.0	3.6	65.3
마이페이지민원	(68)	17.6	47.1	27.9	5.9	1.5	64.7	27.9	7.4	100.0	3.7	68.4
자료실이용자	(191)	24.6	46.6	20.9	6.3	1.6	71.2	20.9	7.9	100.0	3.9	71.6
간행물이용자	(72)	16.7	48.6	26.4	6.9	1.4	65.3	26.4	8.3	100.0	3.7	68.1
기타(일반민원)	(27)	7.4	44.4	18.5	18.5	11.1	51.9	18.5	29.6	100.0	3.2	54.6
민원종류 구분												
일반민원	(89)	15.7	42.7	18.0	19.1	4.5	58.4	18.0	23.6	100.0	3.5	61.5
인터넷민원	(235)	14.9	49.8	21.7	12.3	1.3	64.7	21.7	13.6	100.0	3.6	66.2
자료실이용자	(191)	24.6	46.6	20.9	6.3	1.6	71.2	20.9	7.9	100.0	3.9	71.6
간행물이용자	(72)	16.7	48.6	26.4	6.9	1.4	65.3	26.4	8.3	100.0	3.7	68.1
근무처												
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(59)	13.6	52.5	18.6	15.3	.0	66.1	18.6	15.3	100.0	3.6	66.1
학계/연론기관/연구기관	(230)	18.3	47.4	21.7	10.0	2.6	65.7	21.7	12.6	100.0	3.7	67.2
금융기관/민간기업 및 단체/정부투자기관	(284)	20.1	46.1	22.2	10.2	1.4	66.2	22.2	11.6	100.0	3.7	68.3
기타	(14)	7.1	57.1	14.3	14.3	7.1	64.3	14.3	21.4	100.0	3.4	60.7
통계 관심도												
있다	(377)	20.4	46.4	21.0	10.3	1.9	66.8	21.0	12.2	100.0	3.7	68.3
보통	(157)	11.5	51.6	23.6	10.8	2.5	63.1	23.6	13.4	100.0	3.6	64.6
없다	(37)	18.9	51.4	16.2	13.5	.0	70.3	16.2	13.5	100.0	3.8	68.9
관심분야												
인구/주택통계	(137)	19.7	51.1	18.2	8.0	2.9	70.8	18.2	10.9	100.0	3.8	69.2
고용통계	(57)	10.5	52.6	29.8	5.3	1.8	63.2	29.8	7.0	100.0	3.6	66.2
물가통계	(76)	14.5	50.0	19.7	14.5	1.3	64.5	19.7	15.8	100.0	3.6	65.5
가계소득/지출	(24)	4.2	58.3	25.0	12.5	.0	62.5	25.0	12.5	100.0	3.5	63.5
사회통계	(168)	17.3	48.2	21.4	11.3	1.8	65.5	21.4	13.1	100.0	3.7	67.0
광고업통계	(14)	21.4	42.9	14.3	21.4	.0	64.3	14.3	21.4	100.0	3.6	66.1
도소매/서비스업동향	(10)	30.0	30.0	30.0	10.0	.0	60.0	30.0	10.0	100.0	3.8	70.0
사업체/기업체통계	(27)	18.5	51.9	14.8	14.8	.0	70.4	14.8	14.8	100.0	3.7	68.5
농/어업통계	(16)	25.0	37.5	18.8	18.8	.0	62.5	18.8	18.8	100.0	3.7	67.2
지역통계	(13)	38.5	23.1	23.1	7.7	7.7	61.5	23.1	15.4	100.0	3.8	69.2
건설/운수업통계	(11)	27.3	9.1	54.5	9.1	.0	36.4	54.5	9.1	100.0	3.5	63.6
기타	(18)	27.8	50.0	11.1	5.6	5.6	77.8	11.1	11.1	100.0	3.9	72.2
탐색경로												
인터넷	(423)	16.5	48.9	22.9	9.5	2.1	65.5	22.9	11.6	100.0	3.7	67.1
통계간행물	(65)	16.9	52.3	18.5	10.8	1.5	69.2	18.5	12.3	100.0	3.7	68.1
전화/팩스/기타	(1)	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	4.0	75.0
통계청 방문	(38)	34.2	34.2	13.2	18.4	.0	68.4	13.2	18.4	100.0	3.8	71.1
뉴스/신문보도	(44)	18.2	45.5	18.2	15.9	2.3	63.6	18.2	18.2	100.0	3.6	65.3

문10. 선생님께서 통계청의 민원처리 과정 전반에 대해 어느정도 만족하십니까?

	사례수	매우 만족 한다	만족 하는 편이다	보통 이다	만족 하지 않는 편이다	전혀 만족 하지 않는다	중합			계	평균(R)	100점 평균(R)
							단축	보통	불만족			
전체	(587)	12.6	49.1	31.2	6.1	1.0	61.7	31.2	7.1	100.0	3.7	66.5
성별												
남	(401)	15.0	51.4	27.4	5.0	1.2	66.3	27.4	6.2	100.0	3.7	68.5
여	(186)	7.5	44.1	39.2	8.6	.5	51.6	39.2	9.1	100.0	3.5	62.4
연령												
10대	(4)	.0	75.0	25.0	.0	.0	75.0	25.0	.0	100.0	3.8	68.8
20대	(204)	7.8	43.1	40.7	8.3	.0	51.0	40.7	8.3	100.0	3.5	62.6
30대	(229)	9.6	55.0	27.9	6.6	.9	64.6	27.9	7.4	100.0	3.7	66.5
40대	(109)	17.4	50.5	25.7	3.7	2.8	67.9	25.7	6.4	100.0	3.8	69.0
50대 이상	(41)	41.5	39.0	17.1	.0	2.4	80.5	17.1	2.4	100.0	4.2	79.3
조사 대상자 구분												
표준자료분류	(16)	25.0	50.0	18.8	.0	6.3	75.0	18.8	6.3	100.0	3.9	71.9
주문형자료처리	(46)	10.9	63.0	17.4	8.7	.0	73.9	17.4	8.7	100.0	3.8	69.0
홈페이지민원	(167)	7.8	47.3	38.3	6.6	.0	55.1	38.3	6.6	100.0	3.6	64.1
마이페이지민원	(68)	14.7	42.6	38.2	2.9	1.5	57.4	38.2	4.4	100.0	3.7	66.5
자료실이용자	(191)	13.6	50.8	28.3	7.3	.0	64.4	28.3	7.3	100.0	3.7	67.7
간행물이용자	(72)	19.4	44.4	27.8	5.6	2.8	63.9	27.8	8.3	100.0	3.7	68.1
기타(일반민원)	(27)	7.4	51.9	29.6	3.7	7.4	59.3	29.6	11.1	100.0	3.5	62.0
민원종류 구분												
일반민원	(89)	12.4	57.3	21.3	5.6	3.4	69.7	21.3	9.0	100.0	3.7	67.4
인터넷민원	(235)	9.8	46.0	38.3	5.5	.4	55.7	38.3	6.0	100.0	3.6	64.8
자료실이용자	(191)	13.6	50.8	28.3	7.3	.0	64.4	28.3	7.3	100.0	3.7	67.7
간행물이용자	(72)	19.4	44.4	27.8	5.6	2.8	63.9	27.8	8.3	100.0	3.7	68.1
근우처												
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(59)	13.6	45.8	28.8	6.8	5.1	59.3	28.8	11.9	100.0	3.6	64.0
학계/언론기관/연구기관	(230)	10.4	52.6	31.3	4.8	.9	63.0	31.3	5.7	100.0	3.7	66.7
금융기관/민간기업 및 단체/정부투자기관	(284)	14.8	46.5	31.0	7.4	.4	61.3	31.0	7.7	100.0	3.7	67.0
기타	(14)	.0	57.1	42.9	.0	.0	57.1	42.9	.0	100.0	3.6	64.3
통계 관심도												
있다	(377)	15.6	52.5	25.2	5.6	1.1	68.2	25.2	6.6	100.0	3.8	69.0
보통	(157)	5.7	43.3	42.0	8.3	.6	49.0	42.0	8.9	100.0	3.5	61.3
없다	(37)	5.4	37.8	51.4	5.4	.0	43.2	51.4	5.4	100.0	3.4	60.8
관심분야												
인구/주택통계	(137)	14.6	51.1	28.5	5.8	.0	65.7	28.5	5.8	100.0	3.7	68.6
고용통계	(57)	10.5	59.6	22.8	7.0	.0	70.2	22.8	7.0	100.0	3.7	68.4
불가통계	(76)	9.2	46.1	32.9	9.2	2.6	55.3	32.9	11.8	100.0	3.5	62.5
가계소득/지출	(24)	.0	62.5	37.5	.0	.0	62.5	37.5	.0	100.0	3.6	65.6
사회통계	(168)	13.1	47.6	33.3	4.8	1.2	60.7	33.3	6.0	100.0	3.7	66.7
광고업통계	(14)	14.3	50.0	28.6	7.1	.0	64.3	28.6	7.1	100.0	3.7	67.9
도소매/서비스업동향	(10)	10.0	50.0	40.0	.0	.0	60.0	40.0	.0	100.0	3.7	67.5
사업체/기업체통계	(27)	3.7	51.9	37.0	7.4	.0	55.6	37.0	7.4	100.0	3.5	63.0
농/어업통계	(16)	18.8	37.5	31.3	12.5	.0	56.3	31.3	12.5	100.0	3.6	65.6
지역통계	(13)	7.7	46.2	38.5	.0	7.7	53.8	38.5	7.7	100.0	3.5	61.5
건설/운수업통계	(11)	27.3	9.1	45.5	18.2	.0	36.4	45.5	18.2	100.0	3.5	61.4
기타	(18)	22.2	38.9	27.8	11.1	.0	61.1	27.8	11.1	100.0	3.7	68.1
탐색경로												
인터넷	(423)	11.6	49.4	32.9	5.7	.5	61.0	32.9	6.1	100.0	3.7	66.5
통계간행물	(65)	13.8	53.8	23.1	4.6	4.6	67.7	23.1	9.2	100.0	3.7	66.9
전화/팩스/기타	(1)	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	4.0	75.0
통계청 방문	(38)	18.4	50.0	18.4	13.2	.0	68.4	18.4	13.2	100.0	3.7	68.4
뉴스/신문보도	(44)	11.4	36.4	43.2	9.1	.0	47.7	43.2	9.1	100.0	3.5	62.5

문11. 원하는 통계청 자료를 쉽게 찾을 수 있었습니까?

	사례수	매우 그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	무응답	종합				계	평균(R)	100점 평균(R)
								긍정	보통	부정	무응답			
전체	(980)	15.3	37.9	25.1	19.4	1.9	.4	53.2	25.1	21.3	.4	100.0	3.5	61.3
연령														
남	(657)	16.3	38.8	24.2	17.5	2.6	.6	55.1	24.2	20.1	.6	100.0	3.5	62.3
여	(323)	13.3	35.9	26.9	23.2	.6	.0	49.2	26.9	23.8	.0	100.0	3.4	59.5
연령														
10대	(6)	16.7	50.0	.0	33.3	.0	.0	66.7	.0	33.3	.0	100.0	3.5	62.5
20대	(317)	11.4	33.4	27.8	25.6	1.6	.3	44.8	27.8	27.1	.3	100.0	3.3	56.9
30대	(376)	14.6	38.6	27.1	17.8	1.9	.0	53.2	27.1	19.7	.0	100.0	3.5	61.6
40대	(205)	18.5	42.0	21.0	15.6	2.0	1.0	60.5	21.0	17.6	1.0	100.0	3.6	65.0
50대 이상	(76)	26.3	40.8	17.1	10.5	3.9	1.3	67.1	17.1	14.5	1.3	100.0	3.8	69.0
조사 대상자 구분														
주문형 자료처리	(50)	16.0	56.0	24.0	2.0	2.0	.0	72.0	24.0	4.0	.0	100.0	3.8	70.5
홈페이지민원	(239)	7.5	30.1	23.4	35.1	3.3	.4	37.7	23.4	38.5	.4	100.0	3.0	50.8
마이페이지민원	(211)	14.7	39.8	26.5	16.6	1.4	.9	54.5	26.5	18.0	.9	100.0	3.5	62.6
자료실이용자	(250)	18.0	39.2	25.2	16.4	1.2	.0	57.2	25.2	17.6	.0	100.0	3.6	64.1
간행물이용자	(200)	21.0	39.5	24.0	13.5	1.5	.5	60.5	24.0	15.0	.5	100.0	3.7	66.3
기타(일반민원)	(30)	20.0	33.3	36.7	6.7	3.3	.0	53.3	36.7	10.0	.0	100.0	3.6	65.0
민원 종류 구분														
일반민원	(80)	17.5	47.5	28.8	3.8	2.5	.0	65.0	28.8	6.3	.0	100.0	3.7	68.4
인터넷민원	(450)	10.9	34.7	24.9	26.4	2.4	.7	45.6	24.9	28.9	.7	100.0	3.3	56.3
자료실이용자	(250)	18.0	39.2	25.2	16.4	1.2	.0	57.2	25.2	17.6	.0	100.0	3.6	64.1
간행물이용자	(200)	21.0	39.5	24.0	13.5	1.5	.5	60.5	24.0	15.0	.5	100.0	3.7	66.3
근무처														
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(106)	20.8	41.5	14.2	17.9	5.7	.0	62.3	14.2	23.6	.0	100.0	3.5	63.4
학교/언론기관/연구기관	(363)	13.2	38.3	26.2	20.9	.8	.6	51.5	26.2	21.8	.6	100.0	3.4	60.6
금융기관/민간기업 및 단체/정부투자기관	(476)	16.2	36.1	26.5	18.9	1.9	.4	52.3	26.5	20.8	.4	100.0	3.5	61.5
기타	(35)	8.6	45.7	28.6	14.3	2.9	.0	54.3	28.6	17.1	.0	100.0	3.4	60.7
통계 관심도														
높다	(583)	18.4	40.7	22.5	16.5	1.9	.2	59.0	22.5	18.4	.2	100.0	3.6	64.3
보통	(304)	10.5	33.9	31.6	21.7	1.6	.7	44.4	31.6	23.4	.7	100.0	3.3	57.5
낮다	(93)	11.8	33.3	20.4	30.1	3.2	1.1	45.2	20.4	33.3	1.1	100.0	3.2	55.2
관심분야														
인구/주택통계	(206)	18.9	42.2	21.4	16.0	1.5	.0	61.2	21.4	17.5	.0	100.0	3.6	65.3
노동통계	(98)	15.3	41.8	20.4	21.4	1.0	.0	57.1	20.4	22.4	.0	100.0	3.5	62.2
물가통계	(184)	8.2	35.9	29.3	22.3	3.8	.5	44.0	29.3	26.1	.5	100.0	3.2	55.6
가계소득/지출	(50)	14.0	36.0	26.0	24.0	.0	.0	50.0	26.0	24.0	.0	100.0	3.4	60.0
사회통계	(276)	15.9	39.1	23.9	18.8	1.4	.7	55.1	23.9	20.3	.7	100.0	3.5	62.4
광고업통계	(18)	16.7	38.9	38.9	5.6	.0	.0	55.6	38.9	5.6	.0	100.0	3.7	66.7
도소매/서비스업동향	(19)	10.5	42.1	36.8	10.5	.0	.0	52.6	36.8	10.5	.0	100.0	3.5	63.2
사업체/기업체통계	(44)	9.1	31.8	36.4	22.7	.0	.0	40.9	36.4	22.7	.0	100.0	3.3	56.8
중/어업통계	(20)	25.0	30.0	15.0	15.0	10.0	5.0	55.0	15.0	25.0	5.0	100.0	3.5	61.8
지역통계	(19)	15.8	42.1	31.6	5.3	5.3	.0	57.9	31.6	10.5	.0	100.0	3.6	64.5
건설/운수업통계	(14)	28.6	14.3	14.3	42.9	.0	.0	42.9	14.3	42.9	.0	100.0	3.3	57.1
기타	(32)	28.1	18.8	25.0	25.0	3.1	.0	46.9	25.0	28.1	.0	100.0	3.4	60.9
검색경로														
인터넷	(706)	15.9	38.4	24.8	19.4	1.4	.1	54.2	24.8	20.8	.1	100.0	3.5	62.0
통계간행물	(112)	18.8	35.7	23.2	16.1	4.5	1.8	54.5	23.2	20.5	1.8	100.0	3.5	62.3
전화/팩스/기타	(2)	50.0	.0	.0	50.0	.0	.0	50.0	.0	50.0	.0	100.0	3.5	62.5
통계청 방문	(52)	11.5	40.4	28.8	19.2	.0	.0	51.9	28.8	19.2	.0	100.0	3.4	61.1
뉴스/신문/무도	(108)	9.3	36.1	27.8	22.2	3.7	.9	45.4	27.8	25.9	.9	100.0	3.3	56.3

문12. 통계청 자료는 알고자 하는 정보를 충분하게 수록하고 있습니까?

	사례수	매우 그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	무응답	종합				계	평균(R)	100점 평균(R)
								긍정	보통	부정	무응답			
전체	(980)	9.9	35.4	29.9	22.3	1.9	.6	45.3	29.9	24.2	.6	100.0	3.3	57.3
연령														
여성	(657)	11.0	37.0	27.9	21.9	1.8	.5	47.9	27.9	23.7	.5	100.0	3.3	58.4
남성	(323)	7.7	32.2	34.1	22.9	2.2	.9	39.9	34.1	25.1	.9	100.0	3.2	55.2
연령														
10대	(6)	16.7	66.7	.0	16.7	.0	.0	83.3	.0	16.7	.0	100.0	3.8	70.8
20대	(317)	9.5	33.1	30.3	23.7	2.8	.6	42.6	30.3	26.5	.6	100.0	3.2	55.7
30대	(376)	7.7	35.4	32.2	22.9	1.3	.5	43.1	32.2	24.2	.5	100.0	3.3	56.4
40대	(205)	11.7	36.1	27.8	22.4	1.5	.5	47.8	27.8	23.9	.5	100.0	3.3	58.6
50대 이상	(76)	17.1	40.8	25.0	13.2	2.6	1.3	57.9	25.0	15.8	1.3	100.0	3.6	64.3
조사 대상자 구분														
주문항 자료처리	(50)	6.0	46.0	30.0	16.0	2.0	.0	52.0	30.0	18.0	.0	100.0	3.4	59.5
홈페이지만원	(239)	9.6	26.8	30.5	30.1	2.9	.0	36.4	30.5	33.1	.0	100.0	3.1	52.5
마이페이지만원	(211)	8.5	37.9	32.2	19.9	.9	.5	46.4	32.2	20.9	.5	100.0	3.3	58.3
자료실이용자	(250)	12.4	32.8	30.0	21.6	2.0	1.2	45.2	30.0	23.6	1.2	100.0	3.3	58.1
간행물이용자	(200)	8.5	44.0	28.5	17.5	.5	1.0	52.5	28.5	18.0	1.0	100.0	3.4	60.7
기타(일반민원)	(30)	16.7	33.3	16.7	23.3	10.0	.0	50.0	16.7	33.3	.0	100.0	3.2	55.8
민원 종류 구분														
일반민원	(80)	10.0	41.3	25.0	18.8	5.0	.0	51.3	25.0	23.8	.0	100.0	3.3	58.1
인터넷민원	(450)	9.1	32.0	31.3	25.3	2.0	.2	41.1	31.3	27.3	.2	100.0	3.2	55.2
자료실이용자	(250)	12.4	32.8	30.0	21.6	2.0	1.2	45.2	30.0	23.6	1.2	100.0	3.3	58.1
간행물이용자	(200)	8.5	44.0	28.5	17.5	.5	1.0	52.5	28.5	18.0	1.0	100.0	3.4	60.7
근무처														
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(106)	11.3	35.8	25.5	24.5	1.9	.9	47.2	25.5	26.4	.9	100.0	3.3	57.6
학교/연호기관/연구기관	(363)	8.8	35.3	30.0	22.9	2.2	.8	44.1	30.0	25.1	.8	100.0	3.3	56.5
금융기관/민간기업 및 단체/정부투자기관	(476)	10.5	34.9	30.5	21.8	1.9	.4	45.4	30.5	23.7	.4	100.0	3.3	57.6
기타	(35)	8.6	42.9	34.3	14.3	.0	.0	51.4	34.3	14.3	.0	100.0	3.5	61.4
통계 관심도														
있다	(583)	11.1	38.3	27.4	20.6	1.7	.9	49.4	27.4	22.3	.9	100.0	3.4	59.2
보통	(304)	7.2	30.9	36.5	23.4	1.6	.3	38.2	36.5	25.0	.3	100.0	3.2	54.7
없다	(93)	10.8	32.3	23.7	29.0	4.3	.0	43.0	23.7	33.3	.0	100.0	3.2	54.0
관심분야														
인구/주택통계	(206)	12.1	40.8	27.7	16.0	1.9	1.5	52.9	27.7	18.0	1.5	100.0	3.5	61.5
고용통계	(98)	11.2	39.8	23.5	23.5	1.0	1.0	51.0	23.5	24.5	1.0	100.0	3.4	59.3
물가통계	(184)	6.0	35.9	34.8	21.7	1.1	.5	41.8	34.8	22.8	.5	100.0	3.2	56.0
가계소득/지출	(50)	8.0	34.0	38.0	14.0	6.0	.0	42.0	38.0	20.0	.0	100.0	3.2	56.0
사회통계	(276)	10.1	32.2	29.3	27.2	.7	.4	42.4	29.3	27.9	.4	100.0	3.2	56.0
광고업통계	(18)	.0	38.9	38.9	22.2	.0	.0	38.9	38.9	22.2	.0	100.0	3.2	54.2
도소매/서비스업동향	(19)	5.3	42.1	36.8	15.8	.0	.0	47.4	36.8	15.8	.0	100.0	3.4	59.2
사업체/기업체통계	(44)	9.1	25.0	40.9	22.7	2.3	.0	34.1	40.9	25.0	.0	100.0	3.2	54.0
농/어업통계	(20)	20.0	35.0	20.0	20.0	5.0	.0	55.0	20.0	25.0	.0	100.0	3.5	61.3
지역통계	(19)	10.5	42.1	21.1	15.8	10.5	.0	52.6	21.1	26.3	.0	100.0	3.3	56.6
건설/운수업통계	(14)	14.3	14.3	.0	57.1	14.3	.0	28.6	.0	71.4	.0	100.0	2.6	39.3
기타	(32)	15.6	28.1	28.1	25.0	3.1	.0	43.8	28.1	28.1	.0	100.0	3.3	57.0
탐색경로														
인터넷	(706)	10.6	34.4	30.7	22.2	1.7	.3	45.0	30.7	23.9	.3	100.0	3.3	57.5
통계간행물	(112)	10.7	37.5	26.8	20.5	2.7	1.8	48.2	26.8	23.2	1.8	100.0	3.3	58.4
전화/팩스/기타	(2)	50.0	.0	50.0	.0	.0	.0	50.0	50.0	.0	.0	100.0	4.0	75.0
통계청 방문	(52)	3.8	42.3	32.7	21.2	.0	.0	46.2	32.7	21.2	.0	100.0	3.3	57.2
뉴스/신문보도	(108)	6.5	37.0	25.9	25.0	3.7	1.9	43.5	25.9	28.7	1.9	100.0	3.2	54.5

문13. 통계청 자료는 신속하게 제공되는 편입니까?

	사례수	매우 그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	무응답	종합				계	평균(R)	100점 평균(R)
								긍정	보통	부정	무응답			
전체	(980)	15.1	41.8	26.1	14.0	2.2	.8	56.9	26.1	16.2	.8	100.0	3.5	63.6
성별														
남	(657)	16.0	43.8	22.7	14.8	2.4	.3	59.8	22.7	17.2	.3	100.0	3.6	64.1
여	(323)	13.3	37.8	33.1	12.4	1.5	1.9	51.1	33.1	13.9	1.9	100.0	3.5	62.5
연령														
10대	(6)	16.7	50.0	16.7	16.7	.0	.0	66.7	16.7	16.7	.0	100.0	3.7	66.7
20대	(317)	13.6	39.7	30.3	12.3	3.2	.9	53.3	30.3	15.5	.9	100.0	3.5	62.2
30대	(376)	14.6	41.8	25.5	16.2	1.3	.5	56.4	25.5	17.6	.5	100.0	3.5	63.1
40대	(205)	15.1	45.4	24.9	11.7	2.0	1.0	60.5	24.9	13.7	1.0	100.0	3.6	65.1
50대 이상	(76)	23.7	40.8	15.8	15.8	2.6	1.3	64.5	15.8	18.4	1.3	100.0	3.7	67.0
조사 대상자 구분														
주요행정자료처리	(50)	20.0	42.0	16.0	18.0	2.0	2.0	62.0	16.0	20.0	2.0	100.0	3.6	65.3
홈페이지민원	(239)	14.2	44.4	23.4	15.5	2.5	.0	58.6	23.4	18.0	.0	100.0	3.5	63.1
마이페이지민원	(211)	13.3	44.1	28.0	12.3	1.4	.9	57.3	28.0	13.7	.9	100.0	3.6	64.0
자료실이용자	(250)	18.8	38.4	26.0	13.6	2.4	.8	57.2	26.0	16.0	.8	100.0	3.6	64.5
간행물이용자	(200)	13.0	41.5	31.5	11.5	1.5	1.0	54.5	31.5	13.0	1.0	100.0	3.5	63.4
기타(일반민원)	(30)	10.0	36.7	16.7	26.7	6.7	3.3	46.7	16.7	33.3	3.3	100.0	3.2	54.3
민원종류 구분														
일반민원	(80)	16.3	40.0	16.3	21.3	3.8	2.5	56.3	16.3	25.0	2.5	100.0	3.4	61.2
인터넷민원	(450)	13.8	44.2	25.6	14.0	2.0	.4	58.0	25.6	16.0	.4	100.0	3.5	63.5
자료실이용자	(250)	18.8	38.4	26.0	13.6	2.4	.8	57.2	26.0	16.0	.8	100.0	3.6	64.5
간행물이용자	(200)	13.0	41.5	31.5	11.5	1.5	1.0	54.5	31.5	13.0	1.0	100.0	3.5	63.4
근우처														
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(106)	18.9	40.6	24.5	13.2	2.8	.0	59.4	24.5	16.0	.0	100.0	3.6	64.9
학계/언론기관/연구기관	(363)	15.2	41.9	26.2	13.2	2.2	1.4	57.0	26.2	15.4	1.4	100.0	3.6	63.8
금융기관/민간기업 및 단체/정부투자기관	(476)	14.5	41.0	27.1	14.9	2.1	.4	55.5	27.1	17.0	.4	100.0	3.5	62.8
기타	(35)	11.4	57.1	17.1	11.4	.0	2.9	68.6	17.1	11.4	2.9	100.0	3.7	67.6
통계 관심도														
있다	(583)	17.2	43.7	23.5	12.5	2.4	.7	60.9	23.5	14.9	.7	100.0	3.6	65.3
보통	(304)	11.2	42.1	30.3	14.5	1.3	.7	53.3	30.3	15.8	.7	100.0	3.5	61.9
없다	(93)	15.1	29.0	29.0	21.5	3.2	2.2	44.1	29.0	24.7	2.2	100.0	3.3	58.0
관심분야														
인구/주택통계	(206)	18.4	43.2	24.3	12.1	1.9	.0	61.7	24.3	14.1	.0	100.0	3.6	66.0
고용통계	(98)	9.2	45.9	26.5	12.2	3.1	3.1	55.1	26.5	15.3	3.1	100.0	3.5	61.8
물가통계	(184)	12.0	40.2	31.0	14.1	2.7	.0	52.2	31.0	16.8	.0	100.0	3.4	61.1
가계소득/지출	(50)	8.0	46.0	30.0	16.0	.0	.0	54.0	30.0	16.0	.0	100.0	3.5	61.5
사회통계	(276)	15.2	45.7	22.8	15.2	.7	.4	60.9	22.8	15.9	.4	100.0	3.6	64.9
광고업통계	(18)	16.7	27.8	38.9	5.6	.0	11.1	44.4	38.9	5.6	11.1	100.0	3.6	65.6
도소매/서비스업동향	(19)	5.3	42.1	26.3	21.1	5.3	.0	47.4	26.3	26.3	.0	100.0	3.2	55.3
사업체/기업체통계	(44)	9.1	40.9	29.5	15.9	4.5	.0	50.0	29.5	20.5	.0	100.0	3.3	58.5
농/어업통계	(20)	30.0	25.0	25.0	20.0	.0	.0	55.0	25.0	20.0	.0	100.0	3.7	66.3
지역통계	(19)	26.3	31.6	21.1	5.3	10.5	5.3	57.9	21.1	15.8	5.3	100.0	3.6	65.3
건설/운수업통계	(14)	28.6	14.3	21.4	21.4	7.1	7.1	42.9	21.4	28.6	7.1	100.0	3.4	59.6
기타	(32)	31.3	28.1	25.0	12.5	3.1	.0	59.4	25.0	15.6	.0	100.0	3.7	68.0
탐색경로														
인터넷	(706)	15.9	43.3	24.5	13.3	2.1	.8	59.2	24.5	15.4	.8	100.0	3.6	64.5
통계간행물	(112)	14.3	41.1	25.9	17.0	1.8	.0	55.4	25.9	18.8	.0	100.0	3.5	62.3
전화/팩스/기타	(2)	50.0	.0	50.0	.0	.0	.0	50.0	50.0	.0	.0	100.0	4.0	75.0
통계청 방문	(52)	15.4	51.9	23.1	7.7	.0	1.9	67.3	23.1	7.7	1.9	100.0	3.8	69.1
뉴스/신문/방송	(108)	10.2	28.7	38.0	18.5	3.7	.9	38.9	38.0	22.2	.9	100.0	3.2	55.8

문14. 통계자료가 신속하게 갱신된다고 생각하십니까?

	사례수	매우 그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	무응답	종합				계	평균(R)	100점 평균(R)
								긍정	보통	부정	무응답			
전체	(980)	9.0	32.1	32.6	21.9	3.6	.8	41.1	32.6	25.5	.8	100.0	3.2	55.3
성별														
남	(657)	10.2	33.5	30.6	21.3	3.7	.8	43.7	30.6	25.0	.8	100.0	3.3	56.4
여	(323)	6.5	29.4	36.5	23.2	3.4	.9	35.9	36.5	26.6	.9	100.0	3.1	53.1
연령														
10대	(6)	16.7	16.7	50.0	.0	16.7	.0	33.3	50.0	16.7	.0	100.0	3.2	54.2
20대	(317)	6.3	28.4	35.6	24.6	4.4	.6	34.7	35.6	29.0	.6	100.0	3.1	51.9
30대	(376)	8.0	32.7	31.4	23.9	2.9	1.1	40.7	31.4	26.9	1.1	100.0	3.2	54.8
40대	(205)	11.7	31.7	35.6	17.1	3.4	.5	43.4	35.6	20.5	.5	100.0	3.3	57.8
50대 이상	(76)	17.1	47.4	15.8	15.8	2.6	1.3	64.5	15.8	18.4	1.3	100.0	3.6	65.3
조사 대상자 구분														
주요행정자료처리	(50)	14.0	32.0	24.0	22.0	4.0	4.0	46.0	24.0	26.0	4.0	100.0	3.3	57.8
홈페이지민원	(239)	6.7	25.9	38.1	25.9	3.3	.0	32.6	38.1	29.3	.0	100.0	3.1	51.7
마이페이지민원	(211)	10.0	42.2	28.9	16.6	2.4	.0	52.1	28.9	19.0	.0	100.0	3.4	60.2
자료실이용자	(250)	10.0	24.8	34.8	24.0	5.2	1.2	34.8	34.8	29.2	1.2	100.0	3.1	52.6
간행물이용자	(200)	8.0	39.0	30.0	18.0	3.5	1.5	47.0	30.0	21.5	1.5	100.0	3.3	57.6
기타(일반민원)	(30)	10.0	26.7	26.7	36.7	.0	.0	36.7	26.7	36.7	.0	100.0	3.1	52.5
민원종류 구분														
일반민원	(80)	12.5	30.0	25.0	27.5	2.5	2.5	42.5	25.0	30.0	2.5	100.0	3.2	55.8
인터넷민원	(450)	8.2	33.6	33.8	21.6	2.9	.0	41.8	33.8	24.4	.0	100.0	3.2	55.7
자료실이용자	(250)	10.0	24.8	34.8	24.0	5.2	1.2	34.8	34.8	29.2	1.2	100.0	3.1	52.6
간행물이용자	(200)	8.0	39.0	30.0	18.0	3.5	1.5	47.0	30.0	21.5	1.5	100.0	3.3	57.6
근무처														
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(106)	9.4	42.5	25.5	17.0	4.7	.9	51.9	25.5	21.7	.9	100.0	3.4	58.8
학계/연론기관/연구기관	(363)	9.6	32.5	34.4	19.6	3.0	.8	42.1	34.4	22.6	.8	100.0	3.3	56.6
금융기관/민간기업 및 단체/정부투자기관	(476)	8.8	28.8	32.8	25.0	3.8	.8	37.6	32.8	28.8	.8	100.0	3.1	53.5
기타	(35)	2.9	42.9	31.4	20.0	2.9	.0	45.7	31.4	22.9	.0	100.0	3.2	55.7
통계 관심도														
있다	(583)	11.1	34.3	29.8	20.9	3.1	.7	45.5	29.8	24.0	.7	100.0	3.3	57.4
보통	(304)	5.3	30.6	36.8	22.4	3.9	1.0	35.9	36.8	26.3	1.0	100.0	3.1	52.7
없다	(93)	7.5	23.7	35.5	26.9	5.4	1.1	31.2	35.5	32.3	1.1	100.0	3.0	50.3
관심분야														
인구/주택통계	(206)	10.7	30.6	29.1	25.7	2.9	1.0	41.3	29.1	28.6	1.0	100.0	3.2	55.1
고용통계	(98)	6.1	37.8	27.6	24.5	3.1	1.0	43.9	27.6	27.6	1.0	100.0	3.2	54.9
물가통계	(184)	6.0	34.8	31.5	23.4	3.8	.5	40.8	31.5	27.2	.5	100.0	3.2	54.0
가계소득/지출	(50)	10.0	30.0	42.0	14.0	4.0	.0	40.0	42.0	18.0	.0	100.0	3.3	57.0
사회통계	(276)	7.2	33.0	35.1	21.7	2.2	.7	40.2	35.1	23.9	.7	100.0	3.2	55.4
광고업통계	(18)	16.7	50.0	11.1	11.1	5.6	5.6	66.7	11.1	16.7	5.6	100.0	3.6	66.2
도소매/서비스업동향	(19)	5.3	31.6	36.8	21.1	5.3	.0	36.8	36.8	26.3	.0	100.0	3.1	52.6
사업체/기업체통계	(44)	6.8	20.5	45.5	20.5	4.5	2.3	27.3	45.5	25.0	2.3	100.0	3.0	51.2
농/어업통계	(20)	25.0	45.0	25.0	5.0	.0	.0	70.0	25.0	5.0	.0	100.0	3.9	72.5
지역통계	(19)	21.1	15.8	36.8	21.1	5.3	.0	36.8	36.8	26.3	.0	100.0	3.3	56.6
건설/운수업통계	(14)	21.4	14.3	14.3	28.6	21.4	.0	35.7	14.3	50.0	.0	100.0	2.9	46.4
기타	(32)	15.6	21.9	40.6	12.5	9.4	.0	37.5	40.6	21.9	.0	100.0	3.2	55.5
탐색경로														
인터넷	(706)	9.2	31.9	32.2	22.4	3.8	.6	41.1	32.2	26.2	.6	100.0	3.2	55.1
통계간행물	(112)	7.1	36.6	31.3	19.6	2.7	2.7	43.8	31.3	22.3	2.7	100.0	3.3	56.7
전화/팩스/기타	(2)	50.0	.0	50.0	.0	.0	.0	50.0	50.0	.0	.0	100.0	4.0	75.0
통계청 방문	(52)	11.5	26.9	36.5	21.2	1.9	1.9	38.5	36.5	23.1	1.9	100.0	3.3	56.4
뉴스/신문/보도	(108)	7.4	32.4	34.3	22.2	3.7	.0	39.8	34.3	25.9	.0	100.0	3.2	54.4

문15. 통계의 개념, 분류 및 조사방법 등에 대한 정보가 명확하게 전달된다고 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	(980)	10.9	39.6	31.6	15.1	2.5	.3	50.5	31.6	17.6	.3	100.0	3.4	60.4
성별														
여	(657)	11.3	41.4	29.7	14.6	2.9	.2	52.7	29.7	17.5	.2	100.0	3.4	60.9
남	(323)	10.2	35.9	35.6	16.1	1.5	.6	46.1	35.6	17.6	.6	100.0	3.4	59.3
연령														
10대	(6)	50.0	33.3	16.7	.0	.0	.0	83.3	16.7	.0	.0	100.0	4.3	83.3
20대	(317)	9.5	40.1	31.5	15.1	3.5	.3	49.5	31.5	18.6	.3	100.0	3.4	59.3
30대	(376)	8.0	39.4	33.2	17.6	1.3	.5	47.3	33.2	18.9	.5	100.0	3.4	58.8
40대	(205)	13.2	39.5	31.7	13.2	2.4	.0	52.7	31.7	15.6	.0	100.0	3.5	62.0
50대 이상	(76)	22.4	39.5	25.0	9.2	3.9	.0	61.8	25.0	13.2	.0	100.0	3.7	66.8
조사 대상자 구분														
주요행정자료처리	(50)	16.0	44.0	22.0	16.0	.0	2.0	60.0	22.0	16.0	2.0	100.0	3.6	65.3
홈페이지민원	(239)	9.6	39.3	32.6	15.9	2.5	.0	49.0	32.6	18.4	.0	100.0	3.4	59.4
마이페이지민원	(211)	10.4	41.7	32.7	14.2	.9	.0	52.1	32.7	15.2	.0	100.0	3.5	61.6
자료실이용자	(250)	13.2	36.4	32.4	15.2	2.4	.4	49.6	32.4	17.6	.4	100.0	3.4	60.7
간행물이용자	(200)	9.0	39.5	32.5	15.0	3.5	.5	48.5	32.5	18.5	.5	100.0	3.4	58.9
기타(일반민원)	(30)	10.0	46.7	20.0	13.3	10.0	.0	56.7	20.0	23.3	.0	100.0	3.3	58.3
민원종류 구분														
일반민원	(80)	13.8	45.0	21.3	15.0	3.8	1.3	58.8	21.3	18.8	1.3	100.0	3.5	62.7
인터넷민원	(450)	10.0	40.4	32.7	15.1	1.8	.0	50.4	32.7	16.9	.0	100.0	3.4	60.4
자료실이용자	(250)	13.2	36.4	32.4	15.2	2.4	.4	49.6	32.4	17.6	.4	100.0	3.4	60.7
간행물이용자	(200)	9.0	39.5	32.5	15.0	3.5	.5	48.5	32.5	18.5	.5	100.0	3.4	58.9
근무처														
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(106)	4.7	37.7	31.1	20.8	4.7	.9	42.5	31.1	25.5	.9	100.0	3.2	54.3
학교/연립기관/연구기관	(363)	13.2	39.9	30.9	13.2	2.5	.3	53.2	30.9	15.7	.3	100.0	3.5	62.1
금융기관/민간기업 및 단체/정부투자기관	(476)	10.7	38.7	33.2	15.1	2.1	.2	49.4	33.2	17.2	.2	100.0	3.4	60.2
기타	(35)	8.6	54.3	20.0	17.1	.0	.0	62.9	20.0	17.1	.0	100.0	3.5	63.6
통계 관심도														
있다	(583)	12.5	42.7	28.1	14.6	2.1	.0	55.2	28.1	16.6	.0	100.0	3.5	62.3
보통	(304)	7.2	35.2	38.8	15.5	2.6	.7	42.4	38.8	18.1	.7	100.0	3.3	57.3
없다	(93)	12.9	34.4	30.1	17.2	4.3	1.1	47.3	30.1	21.5	1.1	100.0	3.3	58.7
관심분야														
인구/주택통계	(206)	13.6	41.7	30.1	12.1	2.4	.0	55.3	30.1	14.6	.0	100.0	3.5	63.0
고용통계	(96)	9.2	43.9	30.6	12.2	3.1	1.0	53.1	30.6	15.3	1.0	100.0	3.4	61.1
물가통계	(184)	8.7	40.2	34.8	14.7	1.6	.0	48.9	34.8	16.3	.0	100.0	3.4	59.9
가계소득/지출	(50)	6.0	42.0	38.0	10.0	4.0	.0	48.0	38.0	14.0	.0	100.0	3.4	59.0
사회통계	(276)	9.4	39.9	31.5	17.0	2.2	.0	49.3	31.5	19.2	.0	100.0	3.4	59.3
광고업통계	(18)	11.1	44.4	27.8	5.6	.0	11.1	55.6	27.8	5.6	11.1	100.0	3.7	67.2
도소매/서비스업동향	(19)	15.8	15.8	42.1	26.3	.0	.0	31.6	42.1	26.3	.0	100.0	3.2	55.3
사업체/기업체통계	(44)	6.8	45.5	29.5	15.9	2.3	.0	52.3	29.5	18.2	.0	100.0	3.4	59.7
농/어업통계	(20)	25.0	40.0	5.0	25.0	5.0	.0	65.0	5.0	30.0	.0	100.0	3.6	63.8
지역통계	(19)	21.1	36.8	21.1	15.8	5.3	.0	57.9	21.1	21.1	.0	100.0	3.5	63.2
건설/은수업통계	(14)	28.6	7.1	28.6	28.6	7.1	.0	35.7	28.6	35.7	.0	100.0	3.2	55.4
기타	(32)	12.5	21.9	40.6	21.9	3.1	.0	34.4	40.6	25.0	.0	100.0	3.2	54.7
탐색경로														
인터넷	(706)	11.2	38.8	32.3	15.2	2.4	.1	50.0	32.3	17.6	.1	100.0	3.4	60.3
통계간행물	(112)	14.3	41.1	26.8	15.2	1.8	.9	55.4	26.8	17.0	.9	100.0	3.5	62.8
전화/팩스/기타	(2)	.0	50.0	50.0	.0	.0	.0	50.0	50.0	.0	.0	100.0	3.5	62.5
통계청 방문	(52)	7.7	51.9	21.2	15.4	1.9	1.9	59.6	21.2	17.3	1.9	100.0	3.5	62.3
뉴스/신문 보도	(108)	7.4	37.0	37.0	14.8	3.7	.0	44.4	37.0	18.5	.0	100.0	3.3	57.4

문16. 평소 통계청에서 발표하는 통계를 어느 정도 신뢰하십니까?

	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	(980)	20.0	49.3	25.3	4.4	.8	.2	69.3	25.3	5.2	.2	100.0	3.8	70.9
연령														
여성	(657)	23.3	48.7	22.2	4.4	1.1	.3	72.0	22.2	5.5	.3	100.0	3.9	72.3
여성	(323)	13.3	50.5	31.6	4.3	.3	.0	63.8	31.6	4.6	.0	100.0	3.7	68.0
연령														
10대	(6)	50.0	16.7	33.3	.0	.0	.0	66.7	33.3	.0	.0	100.0	4.2	79.2
20대	(317)	14.2	53.6	25.2	5.7	.6	.6	67.8	25.2	6.3	.6	100.0	3.8	68.9
30대	(376)	21.0	46.5	27.1	4.5	.8	.0	67.6	27.1	5.3	.0	100.0	3.8	70.6
40대	(205)	20.0	50.2	25.9	3.4	.5	.0	70.2	25.9	3.9	.0	100.0	3.9	71.5
50대 이상	(76)	36.8	44.7	14.5	1.3	2.6	.0	81.6	14.5	3.9	.0	100.0	4.1	78.0
조사 대상자 구분														
주요행정자료처리	(50)	26.0	42.0	26.0	6.0	.0	.0	68.0	26.0	6.0	.0	100.0	3.9	72.0
홈페이지민원	(239)	21.3	45.2	28.0	3.8	1.3	.4	66.5	28.0	5.0	.4	100.0	3.8	70.5
마이페이지민원	(211)	13.7	58.8	22.3	4.7	.5	.0	72.5	22.3	5.2	.0	100.0	3.8	70.1
자료실이용자	(250)	19.2	50.0	24.4	5.2	.8	.4	69.2	24.4	6.0	.4	100.0	3.8	70.5
간행물이용자	(200)	22.5	47.0	26.5	3.5	.5	.0	69.5	26.5	4.0	.0	100.0	3.9	71.9
기타(일반민원)	(30)	33.3	36.7	23.3	3.3	3.3	.0	70.0	23.3	6.7	.0	100.0	3.9	73.3
민원종류 구분														
일반민원	(80)	28.8	40.0	25.0	5.0	1.3	.0	68.8	25.0	6.3	.0	100.0	3.9	72.5
인터넷민원	(450)	17.8	51.6	25.3	4.2	.9	.2	69.3	25.3	5.1	.2	100.0	3.8	70.3
자료실이용자	(250)	19.2	50.0	24.4	5.2	.8	.4	69.2	24.4	6.0	.4	100.0	3.8	70.5
간행물이용자	(200)	22.5	47.0	26.5	3.5	.5	.0	69.5	26.5	4.0	.0	100.0	3.9	71.9
근무처														
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(106)	19.8	45.3	27.4	5.7	1.9	.0	65.1	27.4	7.5	.0	100.0	3.8	68.9
학계/언론기관/연구기관	(363)	22.3	49.3	24.0	3.9	.6	.0	71.6	24.0	4.4	.0	100.0	3.9	72.2
금융기관/민간기업 및 단체/정부투자기관	(476)	18.5	50.0	26.3	4.0	.8	.4	68.5	26.3	4.8	.4	100.0	3.8	70.4
기타	(35)	17.1	51.4	20.0	11.4	.0	.0	68.6	20.0	11.4	.0	100.0	3.7	68.6
통계 관심도														
있다	(583)	23.3	48.2	24.2	3.3	.7	.3	71.5	24.2	3.9	.3	100.0	3.9	72.6
무통계	(304)	15.1	52.0	27.0	5.3	.7	.0	67.1	27.0	5.9	.0	100.0	3.8	68.9
없다	(93)	15.1	47.3	26.9	8.6	2.2	.0	62.4	26.9	10.8	.0	100.0	3.6	66.1
관심분야														
인구/주택통계	(206)	26.2	45.6	23.8	2.9	1.0	.5	71.8	23.8	3.9	.5	100.0	3.9	73.4
고용통계	(98)	15.3	53.1	26.5	5.1	.0	.0	68.4	26.5	5.1	.0	100.0	3.8	69.6
물가통계	(184)	17.4	46.7	26.1	8.7	1.1	.0	64.1	26.1	9.8	.0	100.0	3.7	67.7
가계소득/지출	(50)	2.0	64.0	28.0	6.0	.0	.0	66.0	28.0	6.0	.0	100.0	3.6	65.5
사회통계	(276)	19.6	55.1	21.7	2.5	.7	.4	74.6	21.7	3.3	.4	100.0	3.9	72.6
농고업통계	(18)	22.2	55.6	22.2	.0	.0	.0	77.8	22.2	.0	.0	100.0	4.0	75.0
도소매/서비스업동향	(19)	26.3	47.4	26.3	.0	.0	.0	73.7	26.3	.0	.0	100.0	4.0	75.0
사업체/기업체통계	(44)	15.9	52.3	29.5	2.3	.0	.0	68.2	29.5	2.3	.0	100.0	3.8	70.5
농/어업통계	(20)	35.0	45.0	15.0	5.0	.0	.0	80.0	15.0	5.0	.0	100.0	4.1	77.5
지역통계	(19)	21.1	21.1	52.6	.0	5.3	.0	42.1	52.6	5.3	.0	100.0	3.5	63.2
건설/운수업통계	(14)	14.3	21.4	50.0	14.3	.0	.0	35.7	50.0	14.3	.0	100.0	3.4	58.9
기타	(32)	34.4	28.1	28.1	6.3	3.1	.0	62.5	28.1	9.4	.0	100.0	3.8	71.1
당색경로														
인터넷	(706)	20.4	48.9	26.3	3.7	.4	.3	69.3	26.3	4.1	.3	100.0	3.9	71.3
통계간행물	(112)	21.4	49.1	24.1	4.5	.9	.0	70.5	24.1	5.4	.0	100.0	3.9	71.4
전화/팩스/기타	(2)	.0	50.0	.0	50.0	.0	.0	50.0	.0	50.0	.0	100.0	3.0	50.0
통계청 방문	(52)	25.0	51.9	17.3	3.8	1.9	.0	76.9	17.3	5.8	.0	100.0	3.9	73.6
뉴스/신문보도	(108)	13.9	50.9	24.1	8.3	2.8	.0	64.8	24.1	11.1	.0	100.0	3.6	66.2

문 17. 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	(980)	9.2	53.4	31.2	5.3	.9	62.6	31.2	6.2	100.0	3.6	66.1
연령												
남	(657)	12.0	54.5	27.1	5.2	1.2	66.5	27.1	6.4	100.0	3.7	67.7
여	(323)	3.4	51.1	39.6	5.6	.3	54.5	39.6	5.9	100.0	3.5	62.9
연령												
10대	(6)	33.3	66.7	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	4.3	83.3
20대	(317)	6.0	49.2	36.9	6.9	.9	55.2	36.9	7.9	100.0	3.5	63.1
30대	(376)	7.2	54.5	33.0	5.3	.0	61.7	33.0	5.3	100.0	3.6	65.9
40대	(205)	10.2	59.0	24.4	4.4	2.0	69.3	24.4	6.3	100.0	3.7	67.8
50대 이상	(76)	27.6	48.7	19.7	1.3	2.6	76.3	19.7	3.9	100.0	4.0	74.3
조사 대상자 구분												
주요행정자료처리	(50)	8.0	58.0	30.0	4.0	.0	66.0	30.0	4.0	100.0	3.7	67.5
홈페이지인원	(239)	5.4	48.1	37.2	7.9	1.3	53.6	37.2	9.2	100.0	3.5	62.1
마이페이지인원	(211)	8.5	57.8	30.8	2.4	.5	66.4	30.8	2.8	100.0	3.7	67.9
자료실이용자	(250)	11.6	54.8	26.0	7.2	.4	66.4	26.0	7.6	100.0	3.7	67.5
간행물이용자	(200)	11.0	51.5	33.0	3.0	1.5	62.5	33.0	4.5	100.0	3.7	66.9
기타(일반인원)	(30)	13.3	56.7	20.0	6.7	3.3	70.0	20.0	10.0	100.0	3.7	67.5
인원종류 구분												
일반인원	(80)	10.0	57.5	26.3	5.0	1.3	67.5	26.3	6.3	100.0	3.7	67.5
인터넷인원	(450)	6.9	52.7	34.2	5.3	.9	59.6	34.2	6.2	100.0	3.6	64.8
자료실이용자	(250)	11.6	54.8	26.0	7.2	.4	66.4	26.0	7.6	100.0	3.7	67.5
간행물이용자	(200)	11.0	51.5	33.0	3.0	1.5	62.5	33.0	4.5	100.0	3.7	66.9
근무처												
국회/중앙행정기관/지방자치단체	(106)	10.4	57.5	23.6	4.7	3.8	67.9	23.6	8.5	100.0	3.7	66.5
학계/연립기관/연구기관	(363)	8.5	54.8	31.1	5.0	.6	63.4	31.1	5.5	100.0	3.7	66.5
금융기관/민간기업 및 단체/정부투자기관	(476)	9.2	51.7	32.6	5.9	.6	60.9	32.6	6.5	100.0	3.6	65.8
기타	(35)	11.4	48.6	37.1	2.9	.0	60.0	37.1	2.9	100.0	3.7	67.1
통계 관심도												
있다	(583)	12.3	57.8	24.5	4.5	.9	70.2	24.5	5.3	100.0	3.8	69.1
보통	(304)	3.6	49.0	39.8	7.2	.3	52.6	39.8	7.6	100.0	3.5	62.1
없다	(93)	7.5	39.8	45.2	4.3	3.2	47.3	45.2	7.5	100.0	3.4	61.0
관심분야												
인구/주택통계	(206)	15.0	52.9	28.6	3.4	.0	68.0	28.6	3.4	100.0	3.8	69.9
고용통계	(98)	8.2	60.2	25.5	5.1	1.0	68.4	25.5	6.1	100.0	3.7	67.3
물가통계	(184)	7.1	48.4	36.4	6.5	1.6	55.4	36.4	8.2	100.0	3.5	63.2
가계소득/지출	(50)	.0	62.0	32.0	4.0	2.0	62.0	32.0	6.0	100.0	3.5	63.5
사회통계	(276)	8.0	54.3	32.2	5.1	.4	62.3	32.2	5.4	100.0	3.6	66.1
광고업통계	(18)	11.1	61.1	22.2	5.6	.0	72.2	22.2	5.6	100.0	3.8	69.4
도소매/서비스업동향	(19)	5.3	68.4	26.3	.0	.0	73.7	26.3	.0	100.0	3.8	69.7
사업체/기업체통계	(44)	4.5	52.3	38.6	4.5	.0	56.8	38.6	4.5	100.0	3.6	64.2
농/어업통계	(20)	15.0	65.0	15.0	5.0	.0	80.0	15.0	5.0	100.0	3.9	72.5
지역통계	(19)	5.3	36.8	47.4	5.3	5.3	42.1	47.4	10.5	100.0	3.3	57.9
건설/운수업통계	(14)	21.4	14.3	35.7	28.6	.0	35.7	35.7	28.6	100.0	3.3	57.1
기타	(32)	12.5	50.0	21.9	9.4	6.3	62.5	21.9	15.6	100.0	3.5	63.3
탐색경로												
인터넷	(706)	9.9	53.8	29.7	6.1	.4	63.7	29.7	6.5	100.0	3.7	66.7
통계간행물	(112)	8.0	50.0	37.5	1.8	2.7	58.0	37.5	4.5	100.0	3.6	64.7
전화/팩스/기타	(2)	.0	50.0	50.0	.0	.0	50.0	50.0	.0	100.0	3.5	62.5
통계청 방문	(52)	9.6	59.6	25.0	5.8	.0	69.2	25.0	5.8	100.0	3.7	68.3
뉴스/신문/모토	(108)	5.6	50.9	37.0	3.7	2.8	56.5	37.0	6.5	100.0	3.5	63.2

설문지

안녕하십니까?

저희는 통계청에서 제공하는 행정서비스에 대한 고객만족도조사를 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.

[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	