

---

2021년  
통계청 정보공개 고객 수요분석 결과 보고

---

2022. 5.



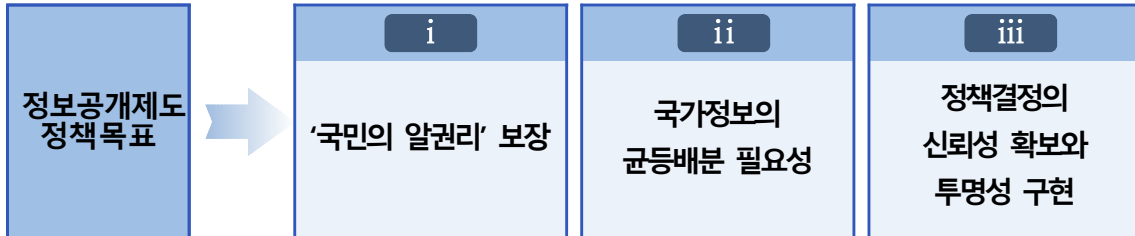
통 계 청  
운 영 지 원 과

# 목 차

I. 추진 배경 및 목적 .....	1
II. 관련 근거 .....	1
III. 추진 경과 .....	1
IV. 정보공개 청구 현황 분석 .....	2
1. 연도별 정보공개 처리 현황 .....	2
2. 정보공개 청구건수 감소 .....	3
V. 정보공개 수요 분석 .....	4
1. 연도별 정보공개시스템 청구내용 내용 분석 .....	4
2. 부서별 청구 처리 건수 및 청구 주요 내용 분석 .....	5
3. KOSIS 사이트 단어검색 빈도 수 분석 .....	6
4. 통계청 홈페이지 게시판 조회 누적빈도 수 분석 .....	7
5. 정보공개 모니터단 수요 분석 .....	8
VI. 고객수요 분석 결과 반영 및 활용 .....	9
1. 사전정보공표 목록 추가 발굴 및 보완 .....	9
2. 주요 핵심정보의 개방형 포맷 전환 실시 .....	9
3. 통계청 홈페이지 메뉴 및 게시판 신설 .....	10
4. 주기적, 수시 청구자료 부서별 정비 후 즉시 공개 .....	10
VII. 향후 계획 .....	10

## I 추진 배경 및 목적

- '공공기관이 보유·관리하고 있는 행정정보의 적극 공개'라는 정보공개 제도의 추진목적과 정책목표에 부합



- 고객 수요 중심의 분석을 통한 정보공개 효율성 제고  
⇒ 고객 수요 분석 결과를 바탕으로 선제적·능동적 행정정보 제공 및 정보공개 품질 제고

## II 관련 근거

- 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제7조(정보의 사전적 공개 등)

제7조(정보의 사전적 공개 등) ① 공공기관은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 정보에 대해서는 공개의 구체적 범위와 공개의 주기,시기 및 방법 등을 미리 정하여 공표하고, 이에 따라 정기적으로 공개하여야 한다. <이하 생략>

## III 추진 경과<sup>1)</sup>

- '16~18년 정보공개 고객 수요분석 및 결과 보고('19.3.6.)
- '19년 정보공개 고객 수요분석 및 결과 보고('20.3.9.)
- '20년 사전정보공표 정비 및 발굴, 홈페이지 게시('20.3.24~4.28.)  
※ 고객수요분석 결과 반영하여 사전정보공표 목록 발굴 : 37건
- '20년 정보공개 고객 수요분석 및 결과 보고('21.4.7.)
- '21년 사전정보공표 정비 및 발굴, 홈페이지 게시('21.7.1.)  
※ 고객수요분석 결과 반영하여 사전정보공표 목록 발굴 : 18건

1) 2019년부터 분청 기준으로 실시해 온 정보공개 고객 수요분석을 2022년부터(2021년 정보공개 고객 수요분석 기준) 지방청 포함하여 확대 실시

## IV 정보공개 청구 현황 분석

### 1. 연도별 정보공개 처리 현황

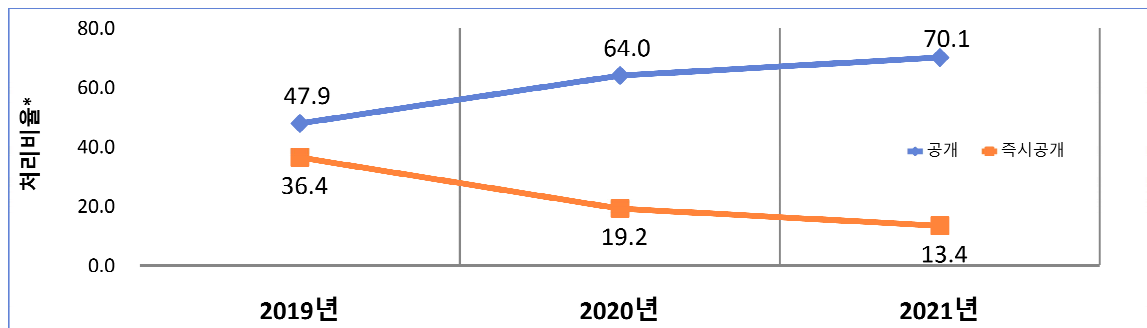
	청구 및 처리 건수(건)			청구 및 처리 비중(%)		
	'19.	'20.	'21.	'19.	'20.	'21.
청구건	2,001	1,606	1,430	100.0	100.0	100.0
① 처리건	426	328	374	21.3	20.4	26.2
- 공개	204	210	262	47.9	64.0	70.1
- 부분공개	34	17	27	8.0	5.2	7.2
- 즉시공개	155	63	50	36.4	19.2	13.4
- 비공개	33	38	35	7.7	11.6	9.4
② 기타 처리건	1,575	1,278	1,056	78.7	79.6	73.8
- 문서이송	168	112	142	10.7	8.8	13.4
- 종결처리	1,112	885	555	70.6	69.2	52.6
- 청구취하	132	97	116	8.4	7.6	11.0
- 정보부존재	161	183	239	10.2	14.3	22.6
- 진정질의	2	2	4	0.1	0.2	0.4

#### ○ 처리건 중 공개 비중 다수 차지

- 처리건<sup>공개,부분공개,즉시공개,비공개</sup> 중 즉시공개 비중이 줄고, 공개 비중은 증가

• 공개(건,%): '19.(204, 47.9) → '20.(210, 64.0) → '21.(262, 70.1)

• 즉시공개(건,%): '19.(155, 36.4) → '20.(63, 19.2) → '21.(50, 13.4)

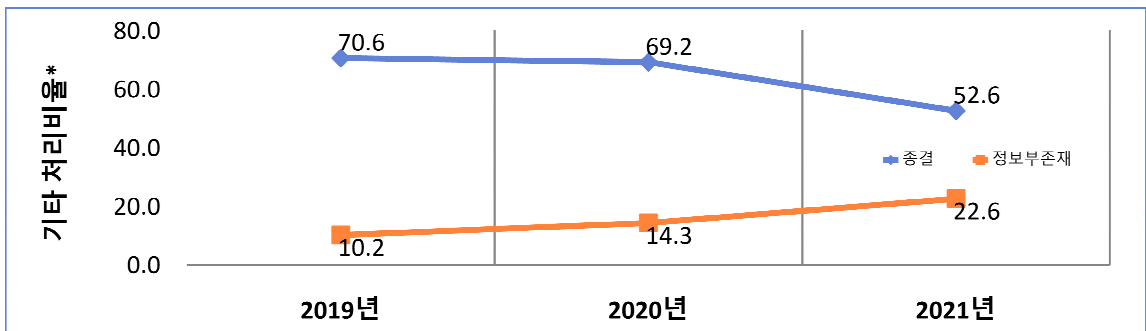


\* 처리비율 : 처리건(공개, 부분공개, 즉시공개, 비공개) 중 차지하는 비율

○ 기타 처리건 중 종결처리의 비중은 줄고, 정보부존재 비중 증가

- 기타 처리건(480건) 이송, 청구취하, 정보부존재, 종결 중 종결처리 비중이 '19년도부터 감소 추세를 보이며, 정보부존재 처리 비중이 '19년도부터 증가 추세

- 종결처리(건,%) : '19년(1,112, 70.6) → '20년(885, 69.2) → '21년(555, 52.6)
- 정보부존재(건,%) : '19년(161, 10.2) → '20년(183, 14.3) → '21년(239, 22.6)



\* 기타 처리비율 : 기타 처리건(이송, 청구취하, 정보부존재, 종결) 중 차지하는 비율

## 2. 정보공개 청구건수 감소

○ 2021년 정보공개 청구건수(1,430건)는 2019년(2,001건)대비 약 28.5% 감소

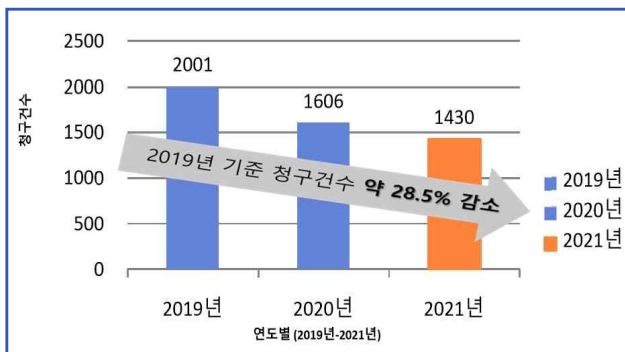
※ '20.4월 이후 청구건수 감소 이후 21년에도 비슷한 청구건수 추이 유지

- (사유 분석) 고객수요분석 결과를 반영한 사전정보공표 목록의 지속적 확대 발굴로 수요 정보가 선제적으로 제공됨

\* 사전정보공표목록 발굴 현황 : '19년 50건 최초 발굴 → '20년 87건(37건 신규발굴) → '21년 105건(18건 신규발굴)

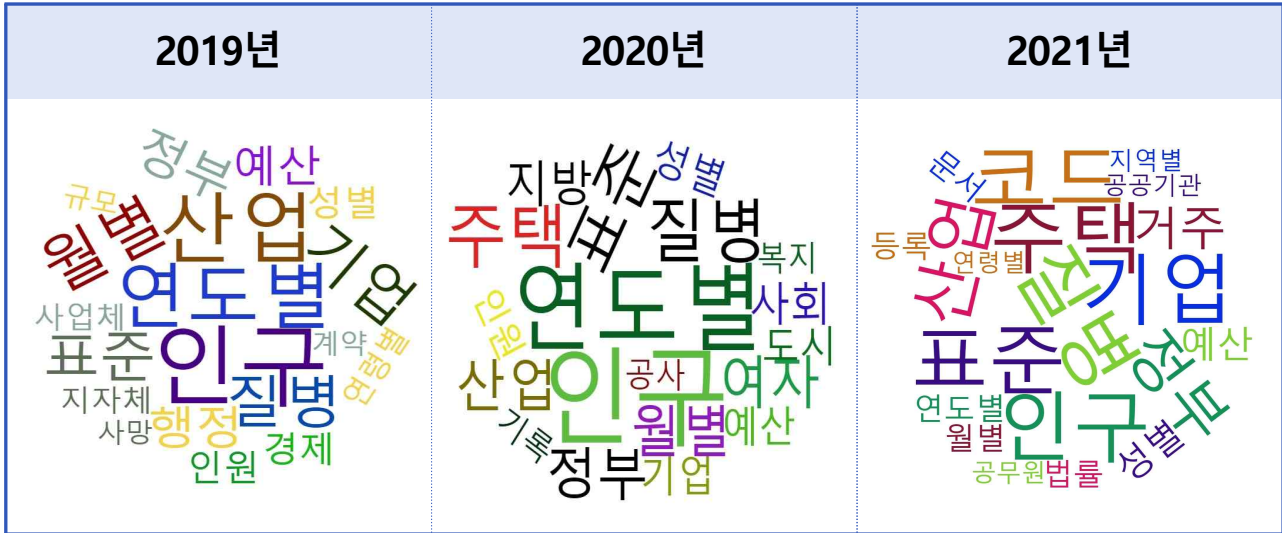
- 처리건수(1,430건) 중 공개(70.1%), 즉시공개(13.4%) 순으로 비중이 높음

정보공개 청구건수(건)



	'19년	'20년	'21년
청구건수	2,001	1,606	1,430
- 처리건수	426	328	374
공개	204	210	262
부분공개	34	17	27
즉시공개	155	63	50
비공개	33	38	35
- 기타(이송 등)	1,575	1,278	1,056

## 1. 연도별 정보공개시스템 청구 핵심 단어 분석



## ○ 2019년 핵심단어: 인구, 질병, 성별

- 경제활동인구, (특정) 지역 및 연령대 ‘인구’ 및 한국표준질병분류코드관련 ‘질병’에 대한 공개 수요가 꾸준히 있었으며, ‘성별’이라는 새로운 단어의 빈도가 높아짐
- 성별 : (성별) 온라인 구매액, 논문 작성을 위한 국내 거주하는 등록 외국인의 (성별) 인구수, (성별) 장애인 수, (성별) 북한이탈주민 수 등 인구 수 관련 내용 위주 청구

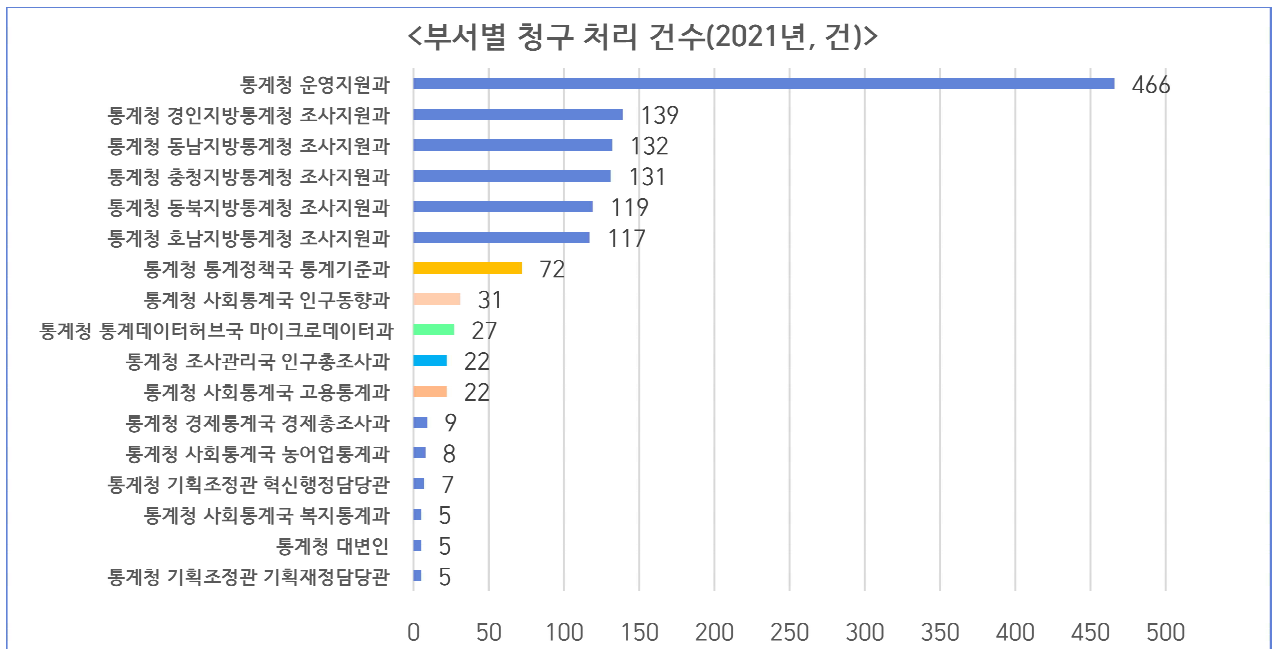
## ○ 2020년 핵심단어 : 인구, 질병·치료, 주택

- 논문, 과제, 기사작성 등의 목적으로 (특정) 지역 및 연령대 ‘(유동)인구’와 개인별 한국표준질병분류코드인 ‘질병’ 빈도는 여전히 높으며 ‘주택’이라는 새로운 단어의 빈도가 높아짐
- 주택 : 인구주택총조사와 관련한 조사 문항, 조사요원 모집방법, 입찰용역 평가결과 점수 공개 관련 청구 및 부동산 가격 인상으로 주택 수요,공급 현황, 서울평균 집값, 청년 주택 등에 관한 내용 위주 청구

○ 2021년 핵심단어: 인구, (표준)질병, 주택

- '인구'에 대한 정보공개 청구 빈도가 높으며 '질병', '정부', '기업' 관련 정보의 공개가 지속적인 수요가 있음
- 인구 : 지역별 다문화 가구 현황, 합계 출산율 현황
- 질병 : 개인 병원 검사 결과를 바탕으로 한 한국표준질병분류코드 확인 등
- 주택 : 30대 미만의 주택소유 통계(20대의 자가보유율 및 획득 경로 통계 등), 서울시민의 서울시 주택 소유현황, 국민임대주택 현황

2. 부서별 청구 처리 건수 및 청구 주요 내용 분석



※ 운영지원과, 지방청 조사지원과는 기관 정보공개담당 부서로 분석대상에서 제외함

<처리건수 상위 부서 정보공개 청구 주요 내용 분석>

- ① (통계기준과) 개인 병원 검사 결과 관련 한국표준질병분류코드 확인, 한국표준 질병사인분류표(KCD) 및 한국표준산업분류 설명서 요청 등
- ② (인구동향과) 사망원인통계의 세부원인코드별 확인, 자살 관련 통계 등
- ③ (마이크로데이터과) 전국 등록 사업장(예식장, 식당 등) 상호 및 위치 정보 등
- ④ (인구총조사과) 전국 인구 및 장애인, 국가유공자 수 자료, 특정 지역의 노후 단독 주택 가구수 등
- ⑤ (고용통계과) 기혼 임금근로자의 수, 실업률 데이터 등

### 3. KOSIS 사이트 단어검색 빈도 수 분석

\* 대상기간 : 2021.1.1.~12.31.

순위	검색어	검색 횟수(건)	상위 1,000개 검색어 증 비중 <sup>2)</sup>
1	인구	151,964	4.2
2	코로나	112,032	3.1
3	1인가구	54,165	1.5
4	아동학대	29,413	0.8
5	gdp	29,283	0.8
6	전국사업체조사	25,983	0.7
7	소비자물가지수	25,594	0.7
8	실업률	23,002	0.6
9	자살	22,716	0.6
10	반려동물	22,676	0.6
11	출산율	21,595	0.6
12	코로나19	20,271	0.6
13	학생수	20,072	0.6
14	gdp	19,441	0.5
15	자살률	19,337	0.5
16	인구수	18,339	0.5
17	장애인	17,755	0.5
18	경제활동인구	16,215	0.5
19	주민등록인구	15,960	0.4
20	연령별인구	15,346	0.4

2) 상위 1,000개 검색어 검색건수 합계(2021.1.1.-12.31.) : 3,597,367(건)



#### 4. 통계청 홈페이지 게시판 조회 누적빈도 수 분석

\* 대상기간 : 2021.1.1.~12.31.

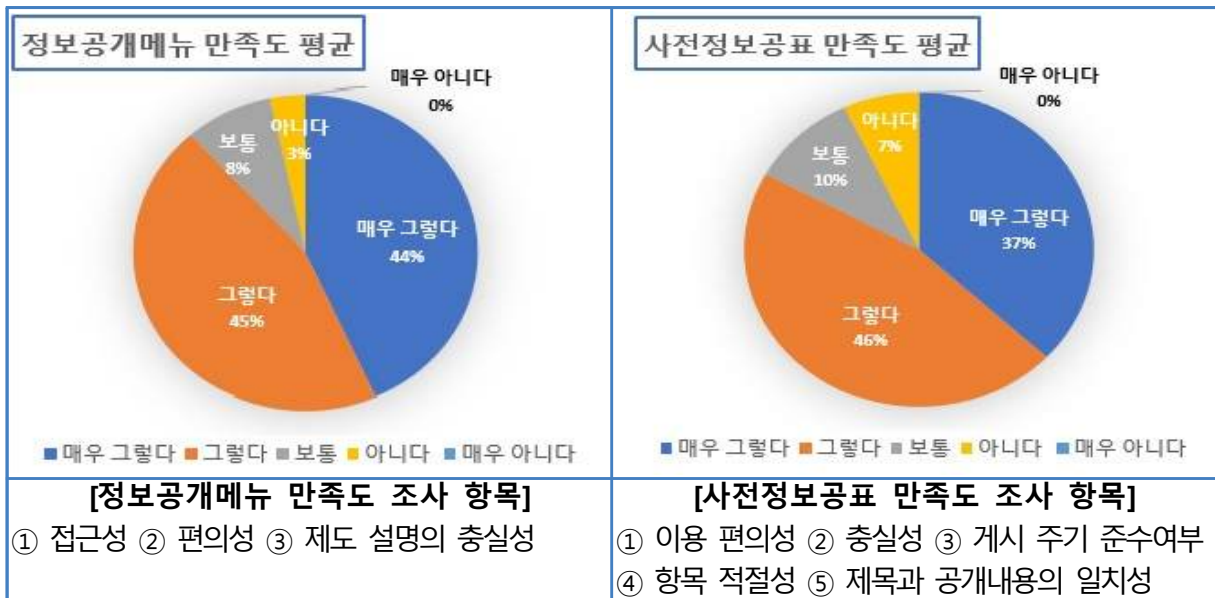
순위	게시판명	조회 누적 수 (방문자수)	조회비중 <sup>3)</sup> (%)
1	코로나19	2,535,409	59.3
2	새소식>보도자료>전체	481,907	11.3
3	통합검색	252,586	5.9
4	정책정보>통계품질관리>이용자용통계정보보고서	145,235	3.4
5	새소식>정책뉴스	128,910	3.0
6	정책정보>통계품질관리>자료실>통계품질진단보고서	54,371	1.3
7	새소식>보도자료>보건·사회·복지>사망원인통계	53,199	1.2
8	새소식>보도자료>보건·사회·복지>전체	51,487	1.2
9	새소식>보도자료>도소매·서비스>온라인쇼핑동향	45,603	1.1
10	KOSIS>국내통계	42,827	1.0
11	새소식>보도자료>인구·가구>인구동향조사	37,268	0.9
12	새소식>보도자료>인구·가구>인구총조사	26,246	0.6
13	새소식>해명자료>전체	26,098	0.6
14	새소식>보도자료>교육>초·중·고 사교육비조사	25,705	0.6
15	새소식>보도자료>인구·가구>전체	24,750	0.6
16	새소식>공지사항>전체	23,903	0.6
17	새소식>보도자료>고용>경제활동인구조사	23,534	0.6
18	새소식>보도자료>고용>지역별고용조사	21,893	0.5
19	새소식>보도자료>인구·가구>장래인구 및 가구추계	20,297	0.5
20	새소식>보도자료>물가·가계>가계동향조사	19,200	0.4

3) 홈페이지 연간 조회수 (2021.1.1.-12.31.) : 4,273,825(건)

## 5. 정보공개 모니터단 수요 분석

### ○ 모니터단 설문 조사 결과

- (정보공개 메뉴 만족도) 통계청 누리집에서 제공하고 있는 정보공개 메뉴 접근성, 편의성, 정보공개 제도 설명에 대한 만족도(매우그렇다, 그렇다) 평균은 89%로 비교적 높게 나타남
- (사전정보공표 만족도) 통계청 누리집에서 제공하고 있는 사전정보공표에 대한 만족도(매우그렇다, 그렇다) 평균은 83%로 비교적 높게 나타남



### ○ 개선의견 및 반영

반영여부	설문부문	개선 의견
반영	정보공개 메뉴	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 정보공개 책임자 및 담당자 게시 요구</li> <li>◦ 정보공개 제도를 구체적으로 소개                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* 원문정보, 사전정보공표 등 이해하기 어려운 단어에 대한 설명 보완</li> </ul> </li> <li>◦ 비공개 대상정보 세부기준을 독립 메뉴로 재배치</li> <li>◦ 정보목록 생성일자 쉽게 읽을 수 있도록 표시방식 변경                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* 생성일자가 '20210521123005' 식으로 표시되어 있음</li> </ul> </li> </ul>
	사전정보공표	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 텍스트와 아이콘을 적절하게 혼용</li> </ul>
반영 예정 (지능정보화팀 협의 상반기 중 반영예정)	정보공개 메뉴	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 정보목록에 공개 여부 확인 기능 추가</li> <li>◦ 이용자들이 많이 찾는 정보공개 목록 별도 제공</li> </ul>
	사전정보공표	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 사전정보공표항목에 대한 국민의견수렴 창구 메뉴 신설 ( 예&gt; 국민 사전정보 건의함, 제안센터)</li> <li>◦ 맞춤형 사전정보공표 탭 추가하여 사용자 접근 편의성 증진</li> <li>◦ 사전정보공표 카테고리 추가 ( 예&gt; 정책홍보, 인사채용, 일반행정, 홍보)</li> </ul>

## 1. 사전정보공표 목록 추가 발굴 및 보완

- 자주 청구한 정보, 검색어 및 조회수 분석 결과를 바탕으로 수요자 중심의 선제적 행정정보 제공
- 사전정보공표 추가목록(핵심단어 위주) 해당 과에 의견 검토 후 홈페이지에 결과 반영

\* 신규 핵심정보 : 정보공개시스템 청구내용(2021년), KOSIS 사이트 검색 상위 단어 (~20위), 홈페이지 게시판 누적 조회수(~20위) 중 기존 사전정보공표 관련 단어 제외

신규 핵심정보	추가 목록(안)	소관부서
소비자물가지수	- 사전정보공표 목록에 링크 연결 - 새소식 > 보도자료 > 물가·가계 > 소비자물가조사	물가동향과
1인가구	- 사전정보공표 목록에 링크 연결 - 새소식 > 보도자료 > 보건·사회·복지 > 1인가구 통계(신설)	사회통계기획과
초·중·고 사교육비조사	- 사전정보공표 목록에 링크 연결 - 새소식 > 보도자료 > 교육 > 초중고사교육비 조사	복지통계과
온라인쇼핑 동향조사	- 사전정보공표 목록에 링크 연결 - 새소식 > 보도자료 > 도소매·서비스 > 온라인쇼핑동향조사	서비스업동향과

## 2. 주요 핵심정보의 개방형 포맷\* 전환 우선 실시

\* 개방형 포맷 : 기술표준이 외부에 공개되어 있고, 문서 내부구조를 쉽게 확인 가능해 데이터 처리에 유리한 포맷  
(예: .odt, .ods, .hwp, .docx, .xlsx, .pptx 등)

- 핵심정보 선정 기준\*에 수요분석 결과를 활용하여 핵심정보를 선정한 후, 등록 정보의 포맷 형식 전환을 해당 부서에 요청

[참고 - 개방형 포맷 전환 대상 핵심정보 선정 기준(안)]

- ① 정보공개시스템 청구 내용(2021년) 분석에서 청구 빈도가 높은 정보(인구, 질병, 주택)
- ② 2021년 기준 KOSIS 사이트 검색 상위 단어(~20위)
- ③ 2021년 기준 홈페이지 누적 조회수 상위 게시판 항목(~20위)
- ④ 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제7조(정보의 사전적 공개 등) 제1항에 해당하는 정보

### 3. 통계청 홈페이지 메뉴 및 게시판 신설

- (사전정보공표 모니터링 메뉴<sup>(가칭 “국민생각함”)</sup> 신설) 사전정보공표 항목, 자료 업데이트 등에 대해 수요를 즉각 반영할 수 있도록 모니터링 게시판 개설 추진<sup>(지능정보화팀 협조)</sup>
- (정보공개자료 게시판 신설) 반기별로 청구 빈도, 공개 필요성 등을 고려한 정보공개 자료 선별 후 게시할 수 있는 정보공개자료 게시판 신설 추진<sup>(지능정보화팀 협조)</sup>

### 4. 주기적, 수시 청구자료 부서별 정비 후 즉시 공개

- 자주 찾는 부서별 정보공개청구 요청 자료에 대한 선제적 준비로 공개정보의 질적 수준 향상과 처리의 신속성 확보

## VII 향후 계획

- 2022년 정보공개 모니터단 구성 및 개선의견 수렴(5~6월중)
- 사전정보공표 목록 신규 발굴 및 목록 정비 후 홈페이지 반영(6월)
- 주요 핵심정보의 개방형 포맷 전환 실시(6월)
- 사전정보공표 관련 모니터링 게시판 신설 등 홈페이지 정비(~7월)