
2021년도 정보공개 설문조사 결과



총 무 팀

I. 추진개요

1 추진개요

- 정보공개 제도에 대한 고객 만족도 및 고객 수요를 분석하여, 국민의 알 권리를 향상시키기 위한 개선사항 발굴 및 정보공개 서비스 품질 향상을 위한 기초자료로 활용

2 정보공개 설문 조사 개요

- (조사기간) 2021. 3. 30.(화) ~ 4. 16.(금)
- (조사대상) 홈페이지 방문자 49명
- (조사방법) 홈페이지상 On-Line배너를 통한 설문조사
- 10개 문항을 통한 인식 및 개선 사항 분석
- (조사내용) 정보공개 제도 인지도, 선호하는 정보분야, 개선요구사항 등 정보공개 제도에 대한 10개 문항을 통해 대국민 설문조사 시행

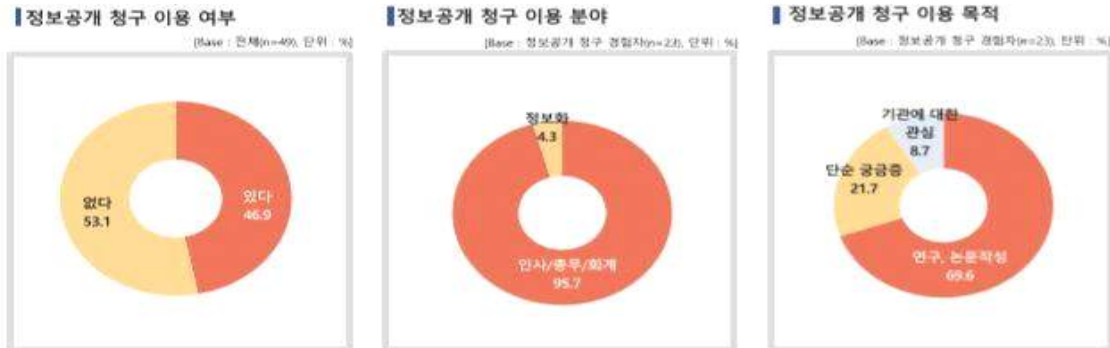
II. 정보공개 설문조사 결과 및 분석

1 정보공개 청구 설문 분석

정보공개 청구 경험 여부

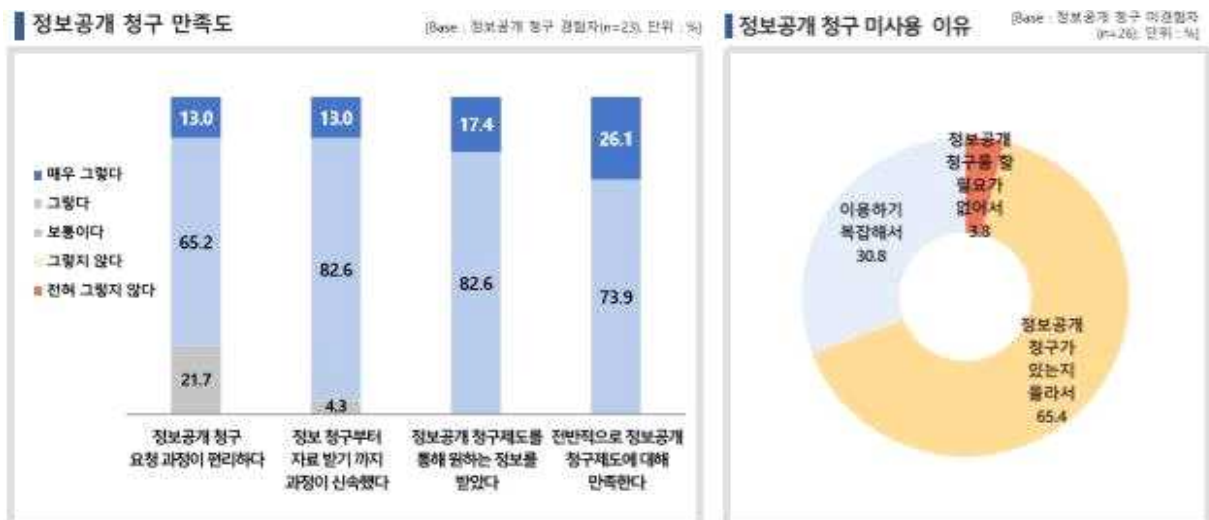
- 정보공개 청구 경험이 있는 응답자는 전체의 46.9%로 나타남
- 정보공개 청구 경험이 있는 응답자 중 95.7%는 '인사/총무/회계' 분야를 청구

- 청구 목적은 '연구, 논문작성'(69.6%), '단순 궁금증(21.7%)', '기관에 대한 관심(8.7%)이 이용 목적으로 나타남



□ 정보공개 청구 만족도 및 미청구 이유

- 정보공개 청구 경험자는 정보공개 청구에 대해 전반적으로 만족하고 있음 (그렇다 73.9%, 매우 그렇다 26.1%)
- 모든 항목에서 높은 만족도를 보이는 가운데, '정보공개 청구 요청 과정 편리성'에 대한 만족도가 타항목 대비 상대적으로 낮게 나타남
- 정보공개 청구를 이용하지 않은 응답자 중 65.4%는 '정보공개 청구가 있는지 몰라서' 이용하지 못했다고 응답함



□ 정보공개 청구 개선요구사항

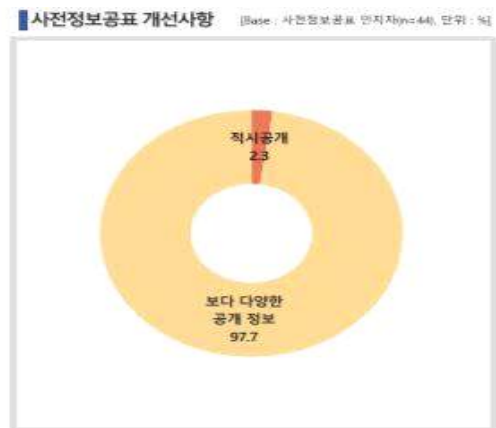
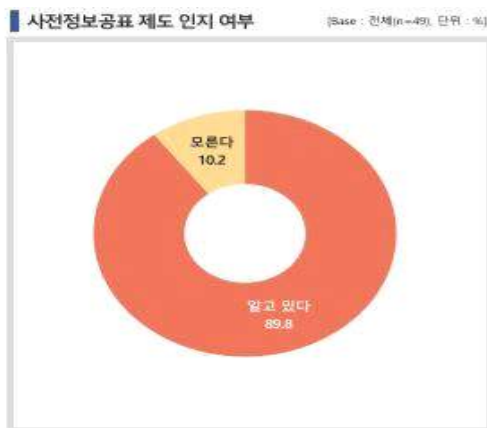
- 정보공개 청구에 대한 개선사항으로는 ‘친숙한 이미지’, ‘정보공개 청구에 대한 충분한 설명’, ‘이용 편의성 개선’ 등의 의견이 나타남

친숙한 이미지로 개선	제도에 대한 충분한 설명	이용 편의성 개선
보다 쉽고 친숙하게 다가가기 해주세요	정보공개가 무엇인지 잘 모르겠습니다	클릭하자마자 청구할 수 있으면 좋겠습니다
너무 딱딱하지 않게 친숙한 이미지 부탁드립니다	정보공개에 대해 조금 더 이해하기 쉽게 해주세요	청구하기 편하게 접근성을 개선해주세요
친근하고 쉽게 해주세요	치루하니 알기 쉽게 해주세요	타기관 대비 청구사이트까지 접속이 복잡합니다
어렵고 딱딱해요 친숙한 이미지가 필요합니다	정보공개가 무엇인지 자세히 알려주세요	편리하고 간편하게 청구 가능한 사이트구축이 필요합니다
	클릭 한번으로 제도에 대해 알 수 있게 해주세요	홈페이지에 눈에 띄는 청구 로고 게시해주세요
	정보공개 청구 설명해주는 페이지로 쉽게 이동할 수 있게 해주세요	원클릭으로 청구할 수 있는 방법 없나요?

2 사전정보공표 설문 분석

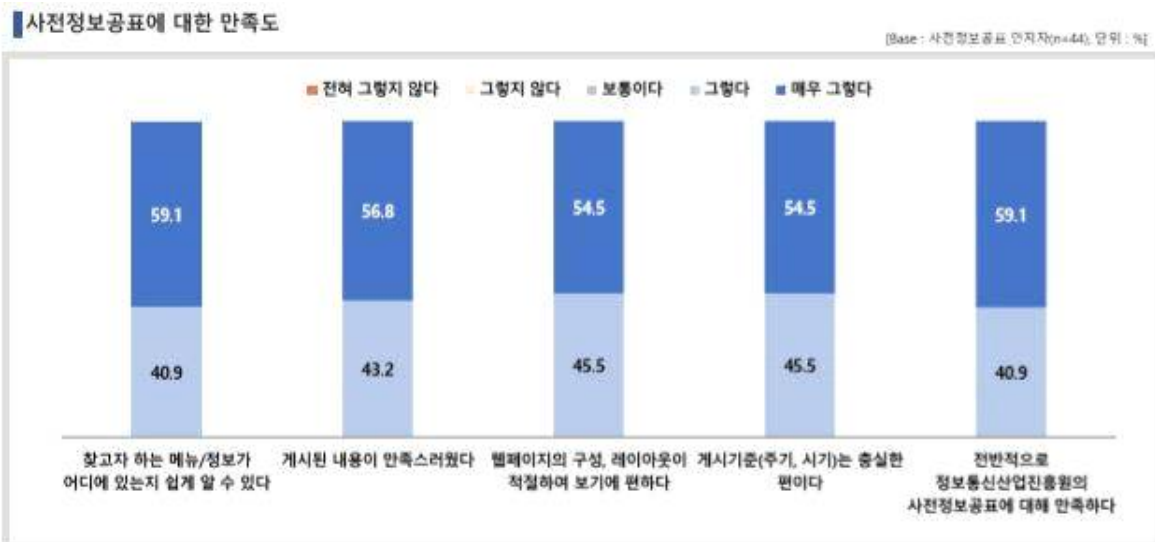
□ 사전정보공표 인지도 및 개선사항

- 전체 응답자 중 사전정보공표를 알고 있는 사람은 89.8%로 나타남
- 사전정보공표 인지자 중 97.7%는 ‘보다 다양한 정보 공개’를 가장 먼저 개선해야 한다고 응답



□ 사전정보공표에 대한 만족도

- 사전정보공표 인지자 모두는 사전정보공표에 대해 전반적으로 만족 (매우 그렇다 59.1%, 그렇다 40.9%)
- 각 항목별로도 모든 항목에서 만족하고 있으며, '매우 그렇다'의 응답한 비율은 '찾고자 하는 메뉴/정보가 어디에 있는지 쉽게 알 수 있다'가 59.1%로 가장 높게 나타남



Ⅲ. 종합분석 및 조치 결과

□ 종합 분석

- 정보공개 청구 경험자중 '정보공개 청구 요청 과정 편리성'에 대한 만족도가 타항목 대비 상대적으로 낮게 나타남에 따라 행안부 정보공개 포털과 우리 원 홈페이지 연계를 통한 접근성 개선 필요
- '친숙한 이미지', '정보공개 청구에 대한 충분한 설명', '이용 편의성 개선' 등의 개선요구 의견이 나타남에 따라 청구 편의성 및 접근성 향상을 위해 이미지 배너 팝업존 게시 등 홈페이지 개편 필요

□ 향후 계획

- 사전정보공표 개선 계획 수립시, 정보에 대한 수요가 높은 '인사/총무/회계' 분야에서 공개 정보 항목 추가 발굴 예정(~6월)

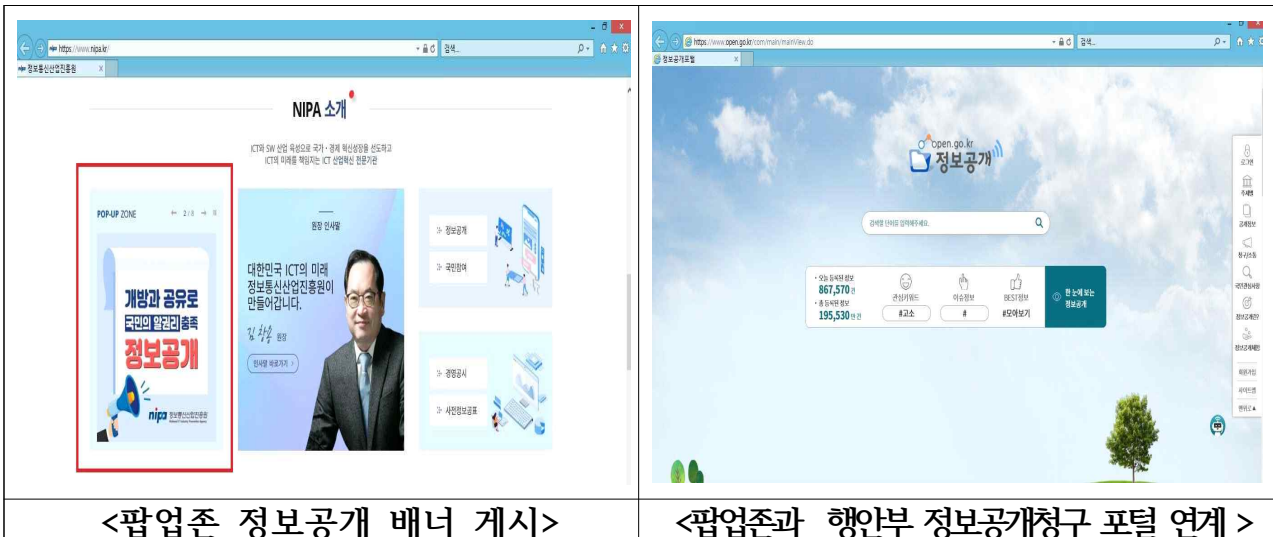
별첨

홈페이지 접근성 개선을 위한 조치결과

□ 홈페이지 메인메뉴 변경



□ 홈페이지 팝업존 배너 상시 게시 및 행안부 포털 연계



○ (URL 주소) <http://www.open.go.kr>