

---

# 언택트(Untact) 통계, 「국민공감」 콘택트(Contact)!!

---

2020. 10.



책임운영기관

통계청

경인지방통계청

## 통계청

## 언택트(Untact) 통계, 「국민공감」 콘택트(Contact)!!

### □ 추진배경

- 통계청 통계조사에 대한 국민(응답자)의 불편·불만사례 다수 발생
  - \* '19년 고객의 소리 2,256건 중 64.9%(1,464건)가 통계조사 불편 불만에 대해 언급
- ⇒ 국민(응답자) 관점에서 통계조사과정의 불편·불만사례를 발굴, 정확한 원인 진단 후 국민 중심의 통계 업무 프로세스로 전환 필요

### □ 추진내용

- 통계 조사과정의 국민 불편·불만사항을 파악하여 개선안 제시
- 면접 위주의 조사방법을 코로나19로 촉진된 비대면조사로 전환
  - \* 또한 현장 조사직원이 국민의 생명과 안전을 지키는 신고자 역할 병행

### □ 추진성과 및 기대효과

- (국민중심 업무 프로세스로 개선) 국민(응답자)의 불편·불만 해소를 위한 통계조사 업무 프로세스 개선
  - 디자이너가 실제 통계조사과정 체험, 응답편의를 위한 조사표와 조사시스템 개선
- (현장조사 패러다임 전환) 조사방식 전환 및 국민을 위한 활동 추진
  - 대면조사를 비대면조사로 전환 추진
  - 전국에서 활동하는 통계조사직원과 경찰청, 소방청 협업을 통한 국민안전망 구축(국민의 위급상황 정보를 관계기관에 신속 전파)
- (ICT 기반의 통계조사 방식 혁신) 국민 편의·접근성을 고려한 조사시스템으로 전환
  - 스마트폰, 태블릿PC 등을 활용한 조사 확대

#### < 국민디자인단 운영 전·후 비교 >

| 국민디자인단 운영 前(AS-IS)    | 국민디자인단 운영 後(TO-BE)                                                                                                         |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| • 통계생산자 중심 업무프로세스     | • 국민 중심의 통계 업무 프로세스로 개선 <ul style="list-style-type: none"><li>- 응답자가 직접 작성할 수 있게 쉽고 친절한 조사표와 응답하기 편리한 조사시스템으로 개선</li></ul> |
| • 현장방문을 통한 면접조사 방식 다수 | • 현장조사 패러다임 전환 <ul style="list-style-type: none"><li>- 대면조사 중심 → 비대면조사로 전환</li><li>- 통계 조사직원이 국민 안전지킴이 역할 병행</li></ul>     |
| • 주로 종이조사표 활용         | • ICT 기반의 통계조사 방식 혁신 <ul style="list-style-type: none"><li>- 스마트폰, 태블릿PC 등을 활용한 조사시스템으로 전환</li></ul>                       |

### □ 향후계획

- 국민디자인단 의견을 반영한 조사표 및 시스템 개선('21년부터)
- ICT 기반 통계조사방식 확대('20년 11월부터)
- 전국 통합 집중형 비대면조사(원격)센터 개설 운영('22년 예정)

## 1

# 언택트(Untact) 통계, 「국민공감」 콘택트(Contact)!! [경인지방통계청]

| 과제유형           | 기획 · 단일과제             | 정책분야  | 기타<br>(국민 편의, 생활안전 등 복합)                                              |
|----------------|-----------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------|
| 주관기관<br>(협업기관) | 경인지방통계청<br>농어업서비스업조사과 | 과제담당자 | 이용심 사무관/이수용 주무관<br>연락처 : 02-2110-7699/7683<br>이메일 : single25@korea.kr |

## 1

## 과제 개요

- ◆ (사업목표) 국민(통계 응답자)의 관점에서 조사과정의 불편·불만사례 발굴을 통한 국민중심으로 통계조사업무 프로세스 개선
- ◆ (주요고객) 통계조사 응답자 / 조사담당자 / 잠재적 응답자(일반 국민)
- ◆ (추진기간) '20. 7. ~ 9.
- ◆ (소요예산) ('20) 14백만원 / ('21) 20백만원
- ◆ (추진내용)

| 구분                      | 추진내용                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| [1단계]<br>통계조사 이해하기      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 39종 통계조사에 대한 조사 부문별 요약 설명자료 공유</li> <li>- 현장조사 체계 및 절차개선에 대한 현안 공유</li> <li>- 조사부문별 조사인력 및 조사시스템 현황 공유</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| [2단계]<br>조사과정의 문제점 발견하기 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 국민과 밀접하게 조사가 진행 되는 가구·농어업부문 업무개선에 집중 및 비대면조사, 조사방식 혁신 추구</li> <li>- 조사현장 동행을 통한 조사담당자의 조사 전·후 과정의 심리상태 변화 파악 및 응답자 심층 인터뷰</li> <li>- 국민디자인단 구성원이 조사체험을 통해 응답자 중심의 문제점 파악</li> </ul>                                                                                                                                                                                                       |
| [3단계]<br>진짜문제 정의하기      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 응답기간에 따른 고객여정맵 분석 및 응답자 체험사례 공유</li> <li>- 국가통계 작성을 위한 중요한 과정이지만, 응답자의 경우 내가 왜 응답을 해야하는지 공감(이해)을 하지 못함</li> <li>- 조사과정에서 너무 디테일한 작성을 요청하여 개인사생활 노출이 심함</li> <li>- 연령대에 따라 대면조사, 비대면조사 등 적절한 조사방법 개발 필요</li> </ul>                                                                                                                                                                         |
| [4단계]<br>아이디어 발전하기      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 조사 참여 및 응답률 향상을 위한 아이디어 구상               <ul style="list-style-type: none"> <li>· 국민들이 생각하는 정부 주요 기관에 대한 국민의식 설문조사 후 분석</li> <li>· 조사대상자에게 '자부심'과 '책임'을 부여할 수 있는 방법 모색</li> </ul> </li> <li>- 응답자의 불편 해소를 위한 아이디어 구상               <ul style="list-style-type: none"> <li>· 조사대상자 그룹별 대면-비대면방법 선택, 개인정보 노출 최소화, 조사안내문 서식 개선 등</li> <li>· 비대면조사 방법론 검토(휴대폰 모바일조사 등)</li> </ul> </li> </ul> |
| [5단계]<br>아이디어 전달하기      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 국민(응답자)의 통계조사 이미지 제고를 위한 디자인 전개</li> <li>- 조사업무 프로세스 개선</li> <li>- 통계조사 과정을 통해 국민안전망 구축을 위한 아이디어 개발/전달</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                         |

## ※ 추진목표

- 통계생산자 중심 업무프로세스에서 국민(통계 응답자) 중심 업무프로세스 개선
- 비대면조사로 현장조사 패러다임 전환 및 ICT 기반의 통계조사 방식 혁신

## □ 현황 및 문제점[필요성]

- 39종의 통계조사에 대한 국민(응답자)의 불편·불만사례 발생
  - '19년도 경인청 고객의 소리(VOC) 2,256건 분석 결과 64.9%(1,464건)가 통계조사 불편·불만에 대한 사항이며, 이는 최근 '17년 이후 최고치에 해당

&lt;고객의 소리(VOC) 통계조사 불평불만을&gt;



- '19년도 5개 지방청 고객만족도 및 통계조사 정확도 결과를 보면 경인청은 '통계조사 정확도(99.9점)'에 비해 '고객만족도(90.2점)'는 상대적으로 미흡

&lt;2019년 5개 지방통계청 고객만족도 및 통계조사 정확도&gt;

(단위: 점)

|       |          | 경인청  | 동북청  | 호남청  | 동남청  | 충청청  |
|-------|----------|------|------|------|------|------|
| 2019년 | 고객만족도    | 90.2 | 93.1 | 93.8 | 91.4 | 92.2 |
|       | 통계조사 정확도 | 99.9 | 99.9 | 99.9 | 99.9 | 99.9 |
| 2018년 | 고객만족도    | 87.1 | 87.9 | 89.6 | 88.4 | 88.6 |
|       | 통계조사 정확도 | 99.9 | 96.6 | 95.6 | 89.6 | 99.8 |

\* 출처: 행정안전부 주관 책임운영기관 고객만족도 조사 결과

⇒ 국민(응답자)의 Needs 해소 및 만족도 향상을 위해 국민이 직접 통계조사과정에 참여하여 정확한 원인 진단과 효과 높은 처방 필요

## □ 추진배경

- 고객의 소리, 고객만족도조사에서 나타난 국민의 통계조사 불편·불만사항 해소를 위해 국민과 직접 소통 필요
  - 경인지방통계청 관할구역 면적은 전국의 1/10이나, 2천만 가구의 절반, 5천만 인구의 절반이 거주하는 지역으로 경인청의 역할과 책임이 막중
- 조사환경 변화에 대한 대응 및 현장조사의 효율성 제고 요구 증대 및 대규모 현장조사 인력의 대국민 서비스 방안 모색 필요
  - 개인정보 보호의식 고조, 기업체 보안 강화 등 대면조사 제약요인 증가로 현장 대면조사 방식의 한계에 따라 비대면방식 조사 확대 필요
  - 고령화와 1인 가구 증가에 따른 국민안전보호 체계 구축 필요
    - \* 65세+ 인구비율: ('17년) 13.8% → ('20년) 15.7% → ('25년) 20.3% / 1인가구비율: ('17년) 28.5% → ('20년) 30.3% → ('25년) 32.3%
  - '20년에는 대규모 총조사(인구주택·농림어업)가 실시될 예정으로 국민 최접점에 있는 조사인력을 안전사건·사고 발생 시 대응 및 복지대상 발굴자 역할 병행 가능
- 세계 최고 수준의 우리나라 ICT 기술을 통계조사에 적극 활용 필요
  - \* '19년 기준 우리나라 스마트폰 보급률은 약 95%이며, LTE(4G) 보급률 약 90%  
(출처: 미국 퓨리서치센터)

## 3

## 추진내용

## □ [1단계] 이해하기(국민디자인단 및 과제의 이해)

- 39종의 통계조사에 대한 조사 부문별 요약 설명자료 공유
- 현장조사 체계 및 절차개선에 대한 현안 공유
- 조사부문별 조사인력 및 조사시스템 현황 공유
- 국민디자인단 과거 우수 사례 공유(종로구, 경남도청 국민디자인단 운영 사례)

## 국민디자인단 우수사례 공유



## □ [2단계] 문제점 발견하기

- 조사직원, 응답자의 조사과정 경험 관찰을 통한 문제점 발견

\* 조사내용의 민감도를 고려한 조사방법 선택 필요(현장 조사직원의 의견 반영)

|                   |          |                                                       |
|-------------------|----------|-------------------------------------------------------|
| 웨도잉               | 경제활동인구조사 | 경제활동인구조사 현장 동행을 통한 조사 담당자의 조사 전·후 과정의 심리상태 변화 파악      |
| 서비스 사파리/<br>심층인터뷰 | 가계동향조사   | 국민디자인단 구성원 중 모의응답자를 지정. 가계 동향조사 체험을 통한 응답자 중심의 문제점 파악 |
|                   | 농어가경제조사  | 현장 동행(경제활동인구조사, 농가경제조사) 및 응답자 심층 인터뷰 실시               |
| -                 | 서비스업동향조사 | 스마트폰 응답 확대를 위해 QR코드(모바일조사 홍보 및 사용법 영상) 제작 배부          |



○ 조사직원, 관계자 등이 참여한 ‘이해관계자맵, 친화도맵’ 구성

|        |                                                                                                                                   |             |                                                                |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------|
| 이해관계자맵 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 통계조사 현장 업무의 특성상 이해관계자 구성이 단조로움</li> <li>- 국민과의 접촉점 낮음, 인식 부족, 알고는 있지만 자세히는 모름</li> </ul> |             |                                                                |
| 친화도맵   | 주요문제                                                                                                                              | 조사직원<br>응답자 | 자존감 하락, 업무 과다, 감정노동, 이직(퇴사) 고려<br>무응답, 변심, 까칠함, 약속 반복, 낙후지역 거주 |
|        | 현재까지의 솔루션                                                                                                                         | 인내와 기다림     |                                                                |



\* 친화도맵, 이해관계자맵을 이용 업무프로세스 개선을 위한 토론

○ 평소 국민들이 생각하는 정부 주요 기관에 대한 의견 청취

- 각 기관 업무의 이해, 국민생활 밀접성 정도, 업무의 공익성, 기관에 대한 국민 신뢰도, 기관 및 업무홍보의 필요성 조사

“국민들이 생각하는 ‘통계청’ 설문조사”



정부 주요 기관에 대한 국민의식 조사 <http://naver.me/x3O7wvt8> (2020.09.14.기준)

설문분석결과

1번 문항인 기관의 역할과 업무에 대해 잘 알고 있는 행정기관에서 통계청은 42.8%(응답수 40)으로 18개 부처 중에 9위를 차지해 비교적 순위권 안에 들고 있다. 2번 문항에서 국민 생활과 밀접한 관계가 있다고 생각하는 행정 기관 경쟁에서는 똑같은 9위를 차지하였으나 응답수 23, 24.5%로 현격하게 낮아졌음을 볼 수 있다.

행정 기관의 특성상 국민 경제와 공익적 가치 향상과 연관된 물음에서는 통계청의 업무가 잘 드러나 관세청(41.5%) 다음 6위(39.4%)로 국민들로부터 높은 평가를 받았다. 또한 신뢰성 부분에서도 5위(응답수 31, 33%)를 기록했다.

하지만, 홍보 부분과 국민들의 삶과 밀접한 연관의 필요성에 관한 물음에선 12위(응답수 23, 24.5%)로 그쳤으며, 13위(응답수 15, 16%)

신뢰청과 등급을 이루고 있다. 국민들의 인식에서 통계청은 중요한 행정 기관이고, 신뢰도도 있으나, 대다수의 국민들은 통계청의 정확한 업무를 알지 못하며 일상생활에 직접적인 연관이 있다고 생각하지 않는다는 결론을 내릴 수 있다.

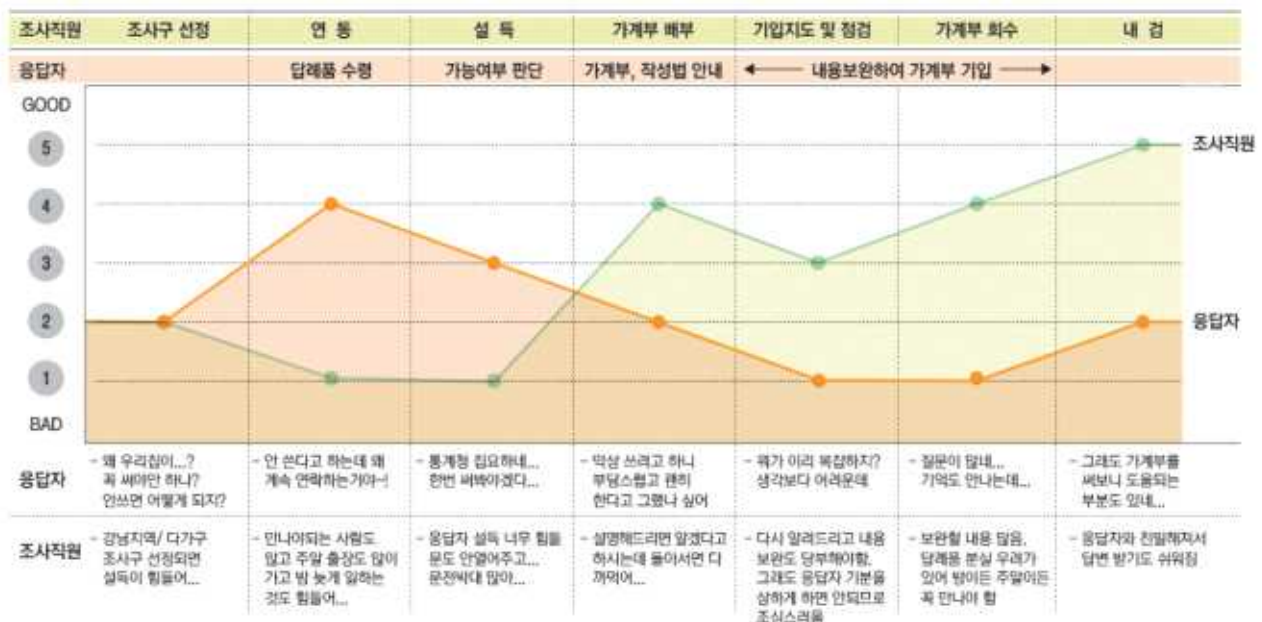
## □ [3단계] 진짜문제 정의하기

### ○ 정책수요자 관점 문제의 정의, 인사이트 도출

- 퍼소나(조사직원, 응답자 가상인물 만들기)를 통해 정의한 문제들

| 미스 홍당무<br>1년차 조사직원 20대(여)                                                                                                                                                              | 드루와~ 드루와~<br>경기도 성남 응답자 70대(남)                                                                                                                                                 | 나 이대 나온 여자야<br>서울 거주 응답자 40대(여)                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>조심스러워</b><br>"응답자가 번심할까봐 항상 두렵고 신경이 쓰이네..."<br>- 응답 불응, 설득에 대한 두려움<br>- 응답자와 대면 만남 초기에 진행되는 업무가 너무 힘들어<br>- 내검 기간이 짧아 업무부담<br>- 외근이 많은데 활동성과가 없으면 허탈해<br>- 재방문하느니 늦게라도 오늘 끝내고 퇴근 할래 | <b>다음에는 언제 오는겨?</b><br>"농업활동에 필요한 정보를 함께 공유할 수 있어 유익해"<br>- 응답 과정에서 작물재배와 관련해 다른 농가와 비교해 볼 수도 있고 유익한 시간이야<br>- 외부 왕래가 거의 없고 자식들도 자주 찾아오지 못하는데 가끔 방문해주니 고맙네<br>- 다음에도 좋은 정보 부탁해 | <b>괜히 했다...</b><br>"조사 방법과 개인정보 노출 때문에 불편해"<br>- 내가 왜 해야 하지?<br>- 개인적인 수입/ 지출 등이 공개되는 것이 싫어<br>- 처음 만난 조사원 앞에서 수치스럽고 취조당하는 느낌<br>- 이 조사가 정부 지표에 어떻게 적용되고 필요한지 궁금함<br>- 항목분류 이건 너무 어렵고 검색이 안되는 것도 있음 |
| - 국가통계 작성을 위한 중요한 과정이지만, 응답자의 경우 내가 왜 응답해야 하는지에 대한 공감대 형성 필요<br>- 수입/ 지출을 입력하는 과정에서 너무 디테일하게 작성을 요청하여 개인 사생활 노출에 대한 조정 필요<br>- 일반 국민 누구나 이해할 수 있는 조사문항 설계 및 가독성 있는 조사표 디자인 개선 필요       |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                     |

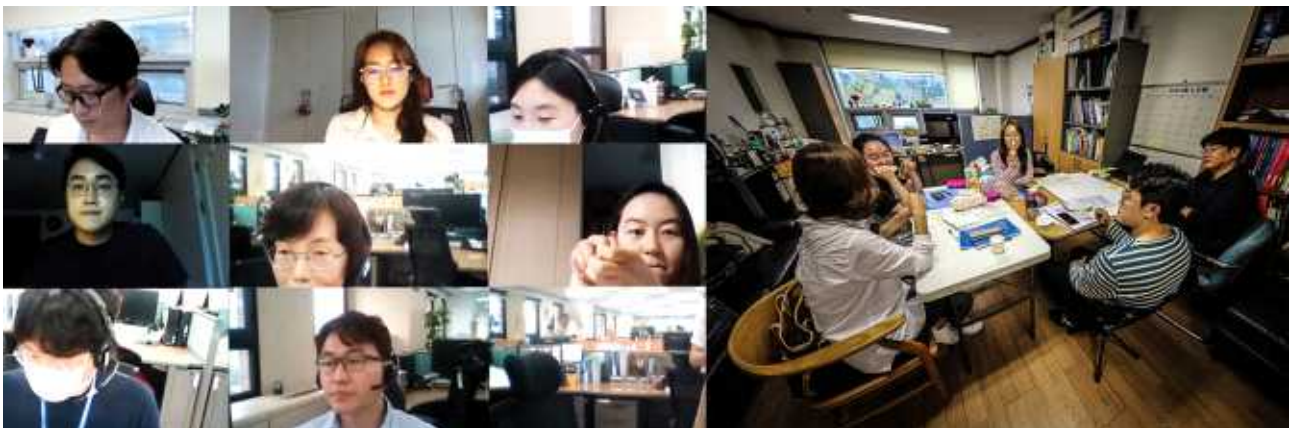
- 고객여정맵(조사직원은 초기, 응답자는 중/ 말기에서 주요 페인포인트 발생)



## □ [4단계] 아이디어 발전하기

○ 정의된 문제를 토대로 다양한 해결방안 모색

| 화상회의<br>(영상기록/ 공유)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 소그룹/ 개별 회의<br>(분야별(행정, 디자인) 아이디어 고도화) | 대면회의<br>(구체적인 솔루션 도출) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|
| 브레인라이팅                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                       |                       |
| 아이디어스케치                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                       |                       |
| 시나리오 구성                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                       |                       |
| <p>▶ 평소 국민들이 생각하는 정부 주요 기관에 대한 의견 청취</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 인지, 생활밀접성, 공익성, 신뢰도, 홍보의 필요성</li> </ul> <p>▶ 조사 참여/ 응답률 향상을 위한 아이디어 구상</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 국민에게 다가가는 통계청 이미지 제고</li> <li>* 조사대상자에게 ‘자부심’과 ‘책임’을 부여할 수 있는 방법</li> </ul> <p>▶ 통계 조사의 중요성을 인지하지 못하는 국민들의 인식전환 필요</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 안내장 수령 후 곧바로 버려지는 통계청 우편물</li> </ul> <p>▶ 응답자가 불편하게 느끼는 부분 해소</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 조사대상자 그룹별 대면-비대면방법 선택, 개인정보 노출 최소화, 조사안내문 서식 개선 등</li> </ul> <p>▶ 비대면조사 방법론 검토(휴대폰 모바일조사 등)</p> |                                       |                       |



\* 비대면 영상회의 및 소그룹 회의 진행

○ 일반 국민의 아이디어 청취(광화문1번가)

광화문1번가

1단계: 국민이제야만 활동성과 영리함을 공적인 국익을

2020년 통계청 국민디자인단 출범식과 활동대행

국민은 국민에게서 시작합니다

| 국민은 디자인을 어떻게 하면 더 잘 활용할 수 있을까?                                                                                                                                                                               | 국민은 디자인을 어떻게 하면 더 잘 활용할 수 있을까?                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. 국민은 디자인을 어떻게 하면 더 잘 활용할 수 있을까?</p> <p>2. 국민은 디자인을 어떻게 하면 더 잘 활용할 수 있을까?</p> <p>3. 국민은 디자인을 어떻게 하면 더 잘 활용할 수 있을까?</p> <p>4. 국민은 디자인을 어떻게 하면 더 잘 활용할 수 있을까?</p> <p>5. 국민은 디자인을 어떻게 하면 더 잘 활용할 수 있을까?</p> | <p>1. 국민은 디자인을 어떻게 하면 더 잘 활용할 수 있을까?</p> <p>2. 국민은 디자인을 어떻게 하면 더 잘 활용할 수 있을까?</p> <p>3. 국민은 디자인을 어떻게 하면 더 잘 활용할 수 있을까?</p> <p>4. 국민은 디자인을 어떻게 하면 더 잘 활용할 수 있을까?</p> <p>5. 국민은 디자인을 어떻게 하면 더 잘 활용할 수 있을까?</p> |

## □ [5단계] 아이디어 전달하기

### ○ 스토리보드(주요 문제에 대한 구체적인 해결방안 제시)



### ○ 프로토타입(가계동향조사 전자가계부 기입지도를 화상비대면으로 진행하는 방법)



| 조사직원                         | 응답자의 다양한 상황을 고려한 조사방법 선택 | 응답자                  |
|------------------------------|--------------------------|----------------------|
| 기입방법 및 상시 질의에 대처할 수 있는 체계 구축 | 비대면조사                    | 개인정보 노출을 기피하는 젊은층    |
| 디지털 디바이스 활용교육                | 대면 + 비대면조사               | 비대면조사 전환이 가능한 고령자    |
| 참여를 독려하는 명확한 동기부여            | 대면조사                     | 정부기관에 대해 신뢰도가 높은 고령자 |

- 국민들의 통계청 인식개선 및 조사 참여 증진을 위한 디자인
  - 조사 대상자의 안내장 수령은 통계청과 처음 만나는 시간으로 안내장 서식 디자인 개선을 통해 보편적이고 의미 없는 활동이 아니라 특별하고 중요한 국민의 의무에 참여해야 한다는 동기 부여
- 통계조사 과정을 통해 국민안전 보호체계 구축을 위한 아이디어 개발·전달
  - 현장조사 출장 시 발견한 위험 시설·건축물 또는 사건 사고 발생 시 스마트폰으로 사진과 위치정보를 함께 즉시 신고할 수 있는 사건 사고 신고앱(안전신문고, 112, 119)을 모든 조사직원이 설치 활용  
 ✓ 다수 여성 조사직원이 가구 방문조사 시 우려되는 신변안전 대책으로도 활용 가능



**< 주요 추진현황 및 계획 >**

| 연도        | 주요 추진사항                                                                                                                       | 소요 예산(백만원)                                  |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| '20년      | ○ 국민중심 업무 업무프로세스 개선<br>- 통계청(기관) 및 중요 통계 방송매체, 온라인 홍보 확대(9월부터)<br>- 가계동향조사 30초 홍보용 동영상 유튜브 게시(10월부터)                          | ○ 14백만원<br>(국민디자인단 운영)<br>그 외 총조사 홍보 사업에 포함 |
|           | ○ 통계조사 과정을 통해 국민안전망 구축을 위한 아이디어 개발·전달<br>- 대규모 총조사(인구주택, 농림어업) 5만 1천여 명 조사직원 태블릿PC에 112, 119 긴급신고앱 설치 운영(10~12월)              | ○ 별도 예산 불필요                                 |
|           | ○ ICT 기반의 통계조사 방식으로 혁신<br>- 서비스업동향조사 스마트폰으로 응답자 자기기입식조사 위한 QR코드(모바일조사 홍보 및 사용법 영상) 제작 배포(7월부터)<br>- 온라인쇼핑동향조사 모바일조사 도입(11월부터) | ○ 별도 예산 불필요                                 |
| '21년      | ○ 업무프로세스 개선을 위한 디자인<br>- 경제활동인구조사 자기기입식조사표(CASI, mCASI) 개선<br>- 경제활동인구조사 자료이송 작업 간소화<br>- 가계동향조사 조사안내장 서식 디자인 반영 후 현장 적용      | ○ 20백만원<br>(조사안내장 서식 디자인 변경)                |
|           | ○ 통계조사 과정을 통해 국민안전망 구축을 위한 아이디어 시행<br>- 2,500여 현장조사 직원 휴대폰에 안전신문고, 112·119 통합앱 설치 365일 상시 신고체계 운영                             | ○ 별도 예산 불필요                                 |
| '22년<br>~ | ○ 집중형 비대면(원격)조사센터 설립·운영('22년부터)<br>- 스마트폰 등 ICT기반 비대면조사 전환(사업체→농어업→가구부문 순으로 적용)                                               | ○ 비대면조사 중장기 발전전략 사업에 포함                     |
|           | ○ 조사답례품으로 모바일상품권 도입('23년부터)                                                                                                   | ○ 차세대 나라통계 시스템 사업에 포함                       |

## 4

## 국민디자인단 운영 성과

## 가. 국민디자인단 구성 현황

| 구분       |              | 성명/소속/직위                          | 역할                                                                                                              |
|----------|--------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 국민       | 분야 전문가       | 홍현표/한국농어촌공단/팀장                    | ○ 조사 응답집단 모집, 의견 수렴                                                                                             |
|          | 정책수요자        | 김선희/한국농어촌공단/과장                    | ○ 정책수요자로서의 관점,<br>아이디어 제시<br>○ 조사활동(관찰 및 인터뷰 등)<br>수행<br>○ 응답자 관점 개선사항 제시<br>○ 조사, 회의기록, 자료 구성 등<br>서비스 디자이너 지원 |
|          |              | 권민정/백석문화대학교/교수                    |                                                                                                                 |
|          |              | 이경하/한양여자대학교/학생                    |                                                                                                                 |
|          |              | 임OO/OO대학교/학생                      |                                                                                                                 |
|          |              | 이주형/인하대학교/학생                      |                                                                                                                 |
| 서비스 디자이너 |              | 강동선/한양여자대학교/ 교수                   | ○ 서비스디자인 방법을 통한<br>과제수행 총괄 기획·운영                                                                                |
| 공무원      | 국민디자인단<br>담당 | 이용심 사무관<br>(농어업서비스업조사과)           | ○ 과제 추진 상황 및 사후 관리                                                                                              |
|          | 사업담당         | 이수용 주무관<br>(농어업서비스업조사과)           | ○ 사업 설명 및 과제 추진,<br>성과 도출 등                                                                                     |
|          | 조사현장<br>담당   | 김필상 주무관 (경제조사과)                   | ○ 조사현장 지원 및 응답자<br>문제점 발견                                                                                       |
|          |              | 김미경, 김현지 주무관<br>(사회조사과)           |                                                                                                                 |
|          |              | 김윤희, 김인선, 유빛나 주무관<br>(농어업서비스업조사과) |                                                                                                                 |



\* 2020년 통계청 국민디자인단 최우수사례 선정(2020. 9. 22.)

## 나. 국민디자인단 추진 성과

### □ 조사과정의 어려움, 불만단계 도출

#### ○ 통계청·통계조사에 대한 국민 생각 청취(국민 입장)

- 온·오프라인 조사 방법을 통하여 국민들이 바라보는 통계청에 대한 인식과 업무 프로세스에 대한 의견 분석
- 현장중심 설문조사, 심층 인터뷰를 통해 조사 질문에 대한 반발심, 조사직원에 대한 불신, 심리적 거리감 생성 요인 파악 및 해결 방안 도출

\* 응답자(국민) 입장에서 조사체계의 불편함을 느낌, 타 조사방법에 비해 보안이 취약하고 개인정보 노출의 우려가 항상 존재함.

예) 면접(사생활 노출), 전화(보이스피싱), 팩스(기기공유), 이메일(스팸메일) 등

#### “직접 경험하고 현장에서 국민의 요구를 들어보자”

우리집에 배송된  
통계청 우편물은 어디있을까?



국민디자인단 가정 통계청 우편물 수령

국민디자인단이 참여한  
'가계동향조사'



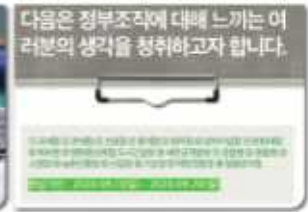
가계동향조사 과정 경험

조사직원과 동행한  
통계조사 경험 관찰



경제활동인구, 농어업부문 조사 참여

국민들이 생각하는  
'통계청' 설문조사



민바람 설문 진행

#### ○ 조사업무에서 발생하는 문제점 발견(조사직원 입장)

- 관계자 인터뷰를 기반으로 볼 때 조사직원과 응답자(국민)의 대면 조사에서 대등한 관계가 아닌 차별적 시선과 배타적 태도(대우)를 받고 있음
- 코로나19 영향으로 사람들 간의 거리두기가 대두되는 최근, 대면 조사에서 약속시간 어기기(업무시간 불분명), 방문 회피, '니가 뭘데? 조사해'라는 언어적 폭행에 노출되어 있음
- 조사직원이 여성일 경우, 혼자 어두운 뒷골목, 인적이 드문 놀이터에서 장시간 기다림, 안전에 대한 불안 증대 등 열악한 환경에서 조사업무를 수행하고 있음

- 현장조사에 대한 스트레스가 성과 등 타 업무와도 결합되어 정신적 피해 발생
  - \* 응답자(국민)의 개개인이 선호하는 장소, 시간을 모두 맞추다 보니 조사 담당자의 인권 침해까지 이어짐

## □ 국민인식개선 및 통계조사 업무프로세스 개선안 마련

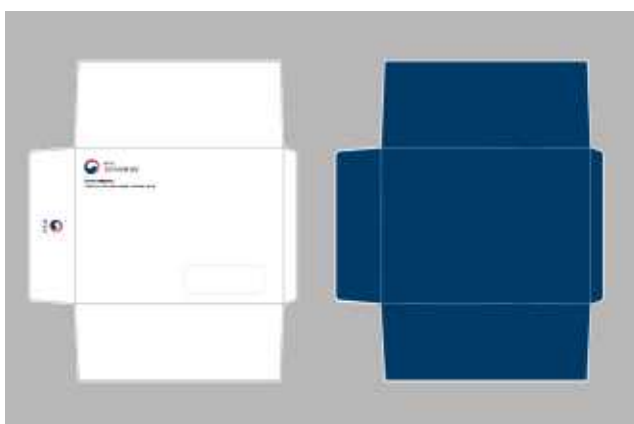
### ○ 통계청 인식개선을 위한 디자인 진행

- 통계조사표 질문 항목 개선(비대면 자기기입식 질문지는 전문조사 직원이 면접할 경우와 달리 쉽고 친절하게 설명되어야 함)
- 조사실시 안내장 등 서식류 디자인 개선(의무감보다 자긍심, 사명감 부여)
  - \* 다양한 방법의 설문조사 결과 통계청이 중요한 역할을 한다는 사실은 인지하지만, 통계가 우리 삶에 밀접한 연계가 있다는 것을 알지 못함. 국민이 공감할 수 있도록 통계청에 대한 인식 개선 방법 도출



\* 실명 대신 가구주 귀하로 배달된 통계청 우편물의 행방 찾기 (실제상황)

\* 일상생활에서 개봉되지 않고 버려진 우편물



\* 처음 통계청을 접하는 조사구 응답자에게 신뢰감을 줄 수 있는 우편물 서식, 내용물 디자인

## ○ 비대면조사 방법론 도출

- 응답자 특성(연령별, 지역별 등)에 따른 조사방법(대면, 비대면, 대면+비대면) 분류체계 마련
- 휴대폰(모바일)을 이용한 통계응답 시스템 설계
  - \* 대면조사를 불편하게 생각하는 층은 스마트폰을 통해 통계조사를 실행한다면 참여율이 향상될 것으로 예상됨. QR코드를 홍보물품에 부착함으로써 접근성이 용이하며 응답자가 원하는 시간 장소에서 편하게 사용할 수 있다는 장점



## < 국민인식개선 및 통계조사 업무프로세스 개선안 마련 >



## □ 경인지방통계청 직원들의 관심 증대

- 경제활동인구조사 태블릿pc로 조사한 다음, 데스크톱으로 자료이송 시에 각 항목마다 아이체킹하며 엔터키로 이동하는 수작업을 기계내검화 필요
- 통계조사 현장 출장과정에서 발견한 국민의 위급상황 정보를 스마트폰 안전신고 앱을 이용하여 관계기관에 신속 전파
- 다수 여성 조사직원이 현장조사 시 신변안전 대책으로도 활용

## ○ 성과 창출

- 국민디자인단의 13개 아이디어를 본청과 소통·협력을 통해 반영 노력  
⇒ 실제 자기기입식조사표 개선, 짧은 홍보용 동영상 개발 등의 개선 계획을 이끌어 냄
- 국민디자인단 활동성과를 경인지방통계청 전 부서(5개 과, 7개 사무소)와 공유



\* 아이디어 활동성과 공유 현장(2020. 10. 8.)

### < 국민디자인단 운영 전·후 비교 >

| 국민디자인단 운영 前(AS-IS)    | 국민디자인단 운영 後(TO-BE)                                                            |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| • 통계생산자 중심 업무프로세스     | • 국민 중심의 통계 업무 프로세스로 개선<br>- 응답자가 직접 작성할 수 있게 쉽고 친절한 조사표와 응답하기 편리한 조사시스템으로 개선 |
| • 현장방문을 통한 면접조사 방식 다수 | • 현장조사 패러다임 전환<br>- 대면조사 중심 → 비대면조사로 전환<br>- 통계 조사직원이 국민 안전지킴이 역할 병행          |
| • 주로 종이조사표 활용         | • ICT 기반의 통계조사 방식 혁신<br>- 스마트폰, 태블릿PC 등을 활용한 조사시스템으로 전환                       |

## 다. 국민디자인단 운영 시 미흡한 점 및 향후 개선방안

### □ 본청 관련 부서와 협업 다소 미숙

- 국민디자인단이 검토한 아이디어 중 다수는 경인청 단독으로 시행할 수 없고 본청 사업부서에서 검토 후 실행해야 하는 사항  
⇒ 본청과 긴밀한 협업이 필요함
- 국민디자인단이 아이디어를 도출 후 사후에 본청 사업부서와 협의하다보니 사업에 대한 이해와 설득을 시키고 검토 결과를 취합하는데 상당한 시간이 소요되었으며 효율성이 다소 낮다고 판단됨
- \* 향후에는 국민디자인단 구성 단계부터 본청 관련부서 직원을 포함 운영한다면 활동이 훨씬 원활하고 효율적일 것으로 판단

## □ 활동기간 대비 사업범위를 다소 넓게 추진

- 디자인단 활동기간이 3개월(7~9월)로 짧고, 특히 올해는 코로나19로 인한 사회적거리두기 시행으로 활동이 쉽지 않음에도 3개 조사부문 (가구, 사업체, 농어업) 전체에 대해 사업 진행  
⇒ 디자인단원들의 피로 누적
- 향후에는 한개 조사부문에 집중하여 심도있는 사업 진행 필요

## 5 향후 추진계획

| 구분                       | 추진내용                                                                                    | 추진일정<br>(담당부서)                     |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 언택트<br>(Untact)<br>통계    | ○ 가계동향조사 비대면 기입지도 시스템 구축<br>- 비대면(1:1 영상회의) 기입지도 프로토타입 진행                               | · 11월 ~ '21년<br>(사회조사과)            |
|                          | - 가계부(전자, 모바일 포함)에 대한 기입지도 시 대면이 아닌 비대면(1:1 영상회의)을 통한 기입지도 시스템 구축                       | · ~ '23년<br>(사회조사과)                |
|                          | ○ 비대면 조사방법 확대<br>- 통계조사 모바일 입력 시스템 등 개발 확대(온라인쇼핑 동향 등)                                  | · 11월 중 ~ '21년<br>(서비스업동향과)        |
| 국민공감<br>콘택트<br>(Contact) | ○ 주요 조사별 대국민 홍보 확대로 통계조사 인식 개선<br>- 공익광고 형태로 대중에게 노출 효과가 큰 지상파, 종편 케이블 방송 등에 지속적인 홍보 시행 | · 9월~계속<br>(대변인실)                  |
|                          | - 조사 목적, 결과 활용 사례 등을 직관적으로 설명하는 30초 짧은 동영상 제작 배포 및 활용                                   | · 10월 중<br>(가계수지동향과)               |
|                          | ○ 조사과정 업무프로세스 개선<br>- 가계동향조사 조사안내장 서식 디자인 반영 후 현장 적용                                    | · '21년~<br>(가계수지동향과)               |
|                          | - 경제활동인구조사 자기기입식 조사 진행 시 조사표 용어에 대한 상세설명 제시(일반 국민이 이해할 수 있는 설명 추가)                      | · '21년 초<br>(고용통계과)                |
|                          | - 경제활동인구조사 태블릿pc→데스크톱으로 자료이송 작업 간소화                                                     | · '21년 초<br>(고용통계과)                |
|                          | ○ 2,500여 현장조사직원이 국민안전망 구축을 위한 감시자, 신고자 역할 병행<br>- 국민 신고앱(안전신문고, 112·119 통합앱) 설치         | · '21년 초<br>(조사지원과)<br>이후 전 자병행 전파 |
|                          | ○ 조사답례품으로 모바일상품권 도입                                                                     | · '23년~<br>(조사기획과)                 |

## □ 국민디자인단 홍보 실적

- 국민디자인단 운영 및 통계청 활동성과 발표 결과 보도자료 2회 배포
    - 경기신문, 기호일보, IBS뉴스 등 총 13건 기사 보도
  - SNS(인스타그램 등), 홈페이지 및 게시판 홍보
  - 경인지방통계청장 KTV 국민방송 인터뷰
- ⇒ 국민디자인단 운영을 통한 응답자 입장에서 조사과정의 불편·불만을 개선

경인지방통계청, 국민 관점의 현장조사 개선을 위해국민디자인단사업 운영 중  
의양신문 2020-09-17



<http://m.uynews.net/110661>

경인지방통계청은 코로나19 등 어려운 상황에서 통계 응답자와 조사직원의 불편, 불만 사항을 개선하기 위해 국민디자인단 활동을 활발하게 진행하고 있다고 16일 밝혔다

### 경인지방통계청, 국민 관점의 현장조사 개선 '국민디자인단'사업 운영

한민도 기자 | 경인지방통계청(청장 김기현)은 2020년 7월 17일부터 국민디자인단 사업을 운영 중이다.

(본세탁뉴스)한민도 기자) 경인지방통계청이 코로나19 등 어려운 상황에서 통계 응답자와 조사자가 겪는 불편사항을 개선하기 위해 지난 7월부터 국민디자인단 활동을 활발하게 진행하고 있다.

국민디자인단은 공공서비스디자인 기법을 통해 국민과 공무원이 함께 국민 중심의 정책과 서비스를 발굴하는 일이다. 앞서 지난 5월 경인지방통계청은 행정안전부 주관 2020년 국민디자인단 지원 과제 치환 공모사업에 최종 선정된 바 있다.

경인청의 국민디자인단 사업은 국민의 응답부담을 줄이면서, 더 편리하게 응답할 수 있도록 비대면·원격화(contact) 방식의 현장조사 업무 프로세스 개선에 초점을 맞추고 있다.

반영된 내용은 "국민디자인단의 국민과 서비스디자인과 실무 등과 조사과정을 직접 체험하면서, 조사 응답면의 불편·불만 사항을 함께 개선하는 참여 특장"으로 "통계 응답자와 조사자의 불편사항을 경인청의 국가통계원 홈페이지 상설사업 전담"이라고 밝혔다.

가장 많이 쓴 뉴스

(종합) 1

단기간 4

유리조를

확정은

서양교 1

브레이크 뉴스

<http://www.breaknews.com/755861>

### 경인지방통계청, 지난 7월부터 국민디자인단 활동 활발하게 진행

한민도 기자 | 경인 20200916 | 10-09-16

경인지방통계청(이하 경인청)은 코로나19 등 어려운 상황에서 통계 응답자와 조사자가 겪는 불편사항을 개선하기 위해 지난 7월부터 국민디자인단 활동을 활발하게 진행하고 있다고 17일 밝혔다.

국민디자인단은 공공서비스디자인 기법을 통해 국민과 공무원이 함께 국민 중심의 정책과 서비스를 발굴하는 일이다. 앞서 지난 5월 경인지방통계청은 행정안전부 주관 2020년 국민디자인단 지원 과제 치환 공모사업에 최종 선정된 바 있다.

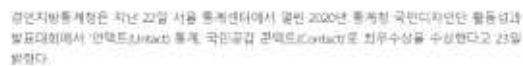
경인청이 국민디자인단 사업은 국민의 응답부담을 줄이면서, 더 편리하게 응답할 수 있도록 비대면·원격화(contact) 방식의 현장조사 업무 프로세스 개선에 초점을 맞추고 있다.

반영된 내용은 "국민디자인단의 국민과 서비스디자인과 실무 등과 조사과정을 직접 체험하면서, 조사 응답면의 불편·불만 사항을 함께 개선하는 참여 특장"으로 "통계 응답자와 조사자의 불편사항을 경인청의 국가통계원 홈페이지 상설사업 전담"이라고 밝혔다.

기호일보

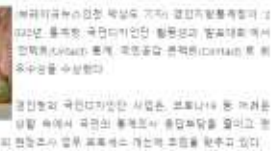
<http://www.kihoilbo.co.kr/news/articleView.html?idxno=887065>

11. 신현규·김희 (2003) *한국 사회의 변화*. 서울: 학지사.



기호일보  
<http://www.kihoilbo.co.kr/news>

선택도(choice) 문제, 국한응답 문제(contact) 발표



1. 本行在 2014 年 12 月 31 日及 2015 年 12 月 31 日，均无不良资产。

한편, 김경철씨는 2009년 1월 20일에는 '한국의 서비스 질은 어떻게 되었나'라는 주제로 발표한 후, 2010년 1월 20일에는 '2009년 한국지식산업 발전부' 장관대행에 출석한 대표 좌장으로 제명을 하였다.

THE UNIVERSITY OF CHICAGO  
CHICAGO, ILLINOIS 60637

가장 많이 본 뉴스

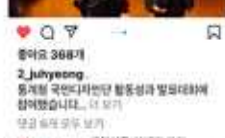


한가한 봄  
꽃피는 봄


 00000000

브레이크뉴스

<http://www.breaknews.com/757471>



인스타그램 홍보

KTV 국민방송

[http://www.ktv.go.kr/content/view?content\\_id=610334](http://www.ktv.go.kr/content/view?content_id=610334)

## 첨부1

## 국민디자인단 활동 실적 및 단계별 산출물

### □ 국민디자인단 활동 실적

| 구분  | 일 시                 | 장 소                     | 참석자                                      |
|-----|---------------------|-------------------------|------------------------------------------|
| 1차  | 2020년 06월 05일       | 경인지방통계청                 | 국민디자인단 1명, 서비스디자이너 1명, 담당 공무원 6명         |
| 2차  | 2020년 07월 14일       | 경인지방통계청                 | 국민디자인단 6명, 서비스디자이너 1명, 담당 공무원 15명        |
| 3차  | 2020년 07월 28일       | 경인지방통계청                 | 국민디자인단 4명, 서비스디자이너 1명, 담당 공무원 7명         |
| 4차  | 2020년 08월 18일       | 경기도 의왕시                 | 국민디자인단 1명, 서비스디자이너 1명, 담당 공무원 4명         |
| 5차  | 2020년 08월 26일       | 경기도 남양주                 | 국민디자인단 1명, 담당 공무원 3명                     |
| 6차  | 2020년 08월 28일       | 경기도 남양주                 | 국민디자인단 2명, 서비스디자이너 1명, 일반국민(김포 어업종사자) 8명 |
| 7차  | 2020년 09월 02일       | 경기도 성남시                 | 국민디자인단 1명, 서비스디자이너 1명, 담당 공무원 3명         |
| 8차  | 2020년 09월 07일       | 비대면회의                   | 국민디자인단 3명, 서비스디자이너 1명, 담당 공무원 3명         |
| 9차  | 2020년 09월 12일       | 성동구 금호동                 | 국민디자인단 4명, 서비스디자이너 1명, 담당 공무원 1명         |
| 10차 | 2020년 09월 16일       | 경인지방통계청                 | 국민디자인단 1명, 서비스디자이너 1명, 담당 공무원 4명         |
| 11차 | 2020년 09월 22일       | 통계청                     | 국민디자인단 3명, 서비스디자이너 1명, 담당 공무원 3명         |
| 12차 | 2020년 09월 23일       | 비대면회의                   | 국민디자인단 3명, 서비스디자이너 1명, 담당 공무원 2명         |
| 13차 | 2020년 09월 25일       | 의왕시, 인덕원                | 국민디자인단 3명, 서비스디자이너 1명, 담당 공무원 3명         |
| 14차 | 2020년 10월 03일       | 한양여자대학교                 | 국민디자인단 4명, 서비스디자이너 1명, 담당 공무원 1명         |
| 15차 | 2020년 10월 08일       | 경인지방통계청                 | 담당 공무원 2명, 경인지방통계청 공무원(사무소 포함) 33명       |
| 16차 | 2020년 10월 11일       | 한양여자대학교                 | 국민디자인단 1명, 서비스디자이너 1명, 담당 공무원 1명         |
| 17차 | 2020년 10월 6, 8, 13일 | 통계청<br>(온-나라 의견 공유, 검토) | 담당 공무원 2명, 통계청 본청 공무원 70명                |

## □ 국민디자인단 활동 단계별 산출물

| 구분 | 단계별                                                                                              | 주요 활동내용                                                                                                                             | 산출물                                                            |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| 1차 | 1단계(이해하기)<br>   | ① 팀 구성<br>- 활동에 필요한 분야별 전문가 및 구성원 섭외<br>② 국민디자인단 이해<br>- 성과사례집 공유(PPT)<br>③ 통계청 조사업무 현황 공유                                          | 팀 구성<br>(분야별 전문가 섭외)<br>- 정책수요자<br>- 현장조사 담당자<br>- 한국농어촌공사 담당자 |
| 2차 | 1단계(이해하기)<br>  | ① 팀 오리엔테이션<br>- 경인지방통계청 조사업무의 어려움, 문제점 공유<br>② 주제선정, 과제범위 좁히기<br>- 통계조사 과정에서 발생하는 다양한 문제 중 우선순위 선정<br>- 문제의 심각성 및 현장조사 직원 업무 피로도 고려 | 과제(주제)선정                                                       |
| 3차 | 2단계(발견하기)<br> | ① 이해관계자맵<br>- 주제와 관련된 이해관계자 파악하기<br>② 현장 조사직원 인터뷰<br>- 항목 개수가 많고 다양함, 너무 세밀함을 요구해 응답자의 불만 초래<br>③ 조사대상 및 방법 결정<br>(현장 조사직원 쉼도잉)     | 이해관계자 도출<br>통계청의 업무 프로세스 파악<br>현장조사 체크리스트 작성                   |
| 4차 | 2단계(발견하기)<br> | ① 조사직원 경험 관찰(쉐도잉)<br>- 조사 방법 및 환경 이해 (조사과정 원거리 관찰)<br>② 조사직원 심층 인터뷰<br>- 조사진행 전·후 과정의 심리 변화 및 어려움 등 파악                              | 조사직원 현장조사 동행을 통한 통계조사 업무 어려움 이해                                |

|    |                                                                                                      |                                                                                                                                                              |                                                               |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 5차 | <p>2단계(발견하기)</p>    | <p>① 응답자 입장 가계동향조사<br/>- 국민디자인단 구성원이 응답자가 되어 통계조사 응답자 입장에서 불편요소 파악</p> <p>② 가계부 기입방법 교육, 가계부 작성(2개월)</p>                                                     | <p>페인포인트 도출</p>                                               |
| 6차 | <p>2단계(발견하기)</p>   | <p>① 조사직원, 응답자 입장 어가조사<br/>- 조사 방법 및 환경 이해 (조사과정 근거리 관찰)</p> <p>② 경기도 김포시 어업종사자 조사업무 관련 논의</p>                                                               | <p>조사직원 현장조사 동행을 통한 통계조사 업무 어려움 이해</p> <p>통계조사 응답의 어려움 청취</p> |
| 7차 | <p>2단계(발견하기)</p>  | <p>① 조사직원, 응답자 입장 농가조사<br/>- 조사 방법 및 환경 이해 (조사과정 근거리 관찰)</p> <p>② 응답자 심층 인터뷰</p>                                                                             | <p>현장조사를 통한 심층적 이해</p>                                        |
| 8차 | <p>3단계(정의하기)</p>  | <p>ZOOM 화상 회의</p> <p>① 핵심이해관계자 갈등요인 정의<br/>- 통계청 전자가계부의 어려움, 불편함 파악(응답지 항목이 너무 다양하고 많아서 선택하기의 어려움. 프라이버시 침해 → 조사직원의 업무 가중</p> <p>② 퍼소나 작성<br/>- 정책수요자 설정</p> | <p>핵심이해관계자 퍼소나 작성</p>                                         |

|     |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                       |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 9차  | <p>3단계(정의하기)</p>    | <p>① 비대면 조사방법 시행</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고령자 어르신께 조사에 필요한 비대면 조사방법 소개</li> <li>- 전자 가계부, QR코드를 이용한 통계 네트워크 접속 방안 교육.</li> <li>- 비대면 조사 진행.</li> </ul> <p>② 고객여정맵 작성</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 현장조사 과정에서 발생하는 문제점 도출</li> </ul> | <p>비대면 통계방법<br/>모색 및 구축</p> <p>비대면 시 발생할<br/>다양한 문제점<br/>(정확성, 신뢰도 등)<br/>파악</p>      |
| 10차 | <p>4단계(발전하기)</p>   | <p>① 서비스목표수립</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 정책수요자에 맞는 서비스 방향성 설정</li> </ul> <p>② 홍보동영상 촬영</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 통계조사의 목적, 필요성</li> </ul>                                                                                          | <p>통계조사업무<br/>홍보동영상</p>                                                               |
| 11차 | <p>4단계(발전하기)</p>  | <p>① 통계청 국민디자인단<br/>활동성과 발표대회 참가</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 국민디자인 운영, 결과 중간 평가</li> </ul>                                                                                                                                                            | <p>통계청 대표 우수사례<br/>선정</p>                                                             |
| 12차 | <p>중간점검</p>       | <p>ZOOM 화상 회의</p> <p>① 이해, 발견 단계에서 누락된<br/>대상 및 과정은 없는가?</p> <p>② 문제의 정의 및 아이디어 발전의<br/>적절성 여부 논의</p>                                                                                                                                                                  | <p>국민디자인단<br/>운영의 한계점,<br/>개선사항 도출</p> <p>현장 조사 및 구체적<br/>비대면, 대면 프로세<br/>스 방안 도출</p> |

|     |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                          |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 13차 | <p>5단계(전달하기)</p>    | <p>① 아파트단지에서 버려지는 우편물 수집, 분석</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 개봉조차 안된 채 버려진 우편물 원인분석</li> <li>- 개인정보 파기상태 점검</li> </ul>                                                                                                                                                      | <p>응답자 참여 독려를 위한 모바일 상품권 선 지급</p> <p>현재 : 조사 종료 후 지급</p> |
| 14차 | <p>5단계(전달하기)</p>    | <p>① 최종 결과물 도출을 위한 보고서 마무리</p> <p>② 아이디어의 실효성 있는 운영을 위한 기관 공조, 협조방안</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 통계청, 응답자 거주 주민센터</li> </ul>                                                                                                                                             | <p>통계조사 목적 등 응답자의 이해를 돕기 위한 우편물 서식디자인 (자금감, 사명감 부여)</p>  |
| 15차 | <p>5단계(전달하기)</p>   | <p>① 국민디자인단 활동성과 경인지방통계청 직원들에게 공유</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 본부(집합 대면) 및 사무소(영상 회의 비대면) 이원화 동시 진행</li> </ul> <p>② 도출된 아이디어 추가 검토</p>                                                                                                                                   | <p>통계청성과 발표대회 최우수상 결과 공유 및 실행전략 검토</p>                   |
| 16차 | <p>5단계(전달하기)</p>  | <p>① 도출된 아이디어에 대한 본청 관련 부서와 공유 및 협의 내용 디자인단과 공유</p>                                                                                                                                                                                                                                      | <p>13개 아이디어를 본청 소관부서에서 검토 중</p>                          |
| 17차 | <p>5단계(전달하기)</p>  | <p>온-나라 문서 보고</p> <p>① 디자인단이 제출한 13개 아이디어를 <b>본청 관련부서에 공유</b> (10월 6일)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 청장, 차장, 국·과장 포함 총 73명</li> </ul> <p>② 본청 소관부서 검토 결과 취합 보고 및 공유(10월 13일)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 13건 아이디어 중 <b>6건 반영, 7건 장기 검토 예정</b></li> </ul> | <p>아이디어별 검토 결과에 따른 실행전략 작성</p>                           |

## □ 국민디자인단 활동 총평

- (국민디자인단) 코로나19로 인한 활동 제약, 비대면 업무개선으로 반전
  - 2020년은 코로나19로 인한 팬데믹으로 국민디자인단 사업이 더딜 수밖에 없었음. 많은 어려움 속에서도 7월부터 국민디자인단 활동을 시작하였으나, 한창 회의를 진행해야 할 시기인 8월 중순부터 코로나19의 상황은 더욱 악화됐고, 사회적 거리두기 2.5단계가 시작되었음. 회의 진행여부에 대한 많은 고민 중 대면회의를 비대면(영상)회의로 전환하여 시작하였고, 영상회의를 진행하는 과정에서 아이디어를 얻어 비대면으로 진행 가능한 조사과정을 살펴보고 비대면 업무 개선을 위한 여러 아이디어를 제시하였음



- (일반국민) 통계청은 통계를 작성하는 곳, 하지만 나와는 상관없는 곳
  - 많은 국민들은 「통계청은 통계를 작성하는 곳, 국민생활과 밀접한 관계가 있는 곳」으로 인식함. 그러나 통계조사는 왜 하는 것이며, 왜 내가 응답을 해야 하는지, 조사결과는 어떻게 활용되는지를 아는 국민은 많지 않았음. 국민에 대한 인식 개선이 필요

- 통계청이 처음 응답자를 찾아가는 방법으로 조사 안내 우편물을 발송함. 실명 대신 '가구주 귀하'라는 이름으로. 이 우편물은 공공기관이 발송하는 우편물임에도 불구하고 읽혀지지 않고 버려지는 경우가 많았음. 그래서 분리수거함을 찾아 버려지는 우편물을 수거하여 분석 실시. 그 결과 응답자에게 응답의 의무보다 국민의 대표로서 응답한다는 자긍심과 사명감을 부여할 수 있는 디자인 개선 실시

## □ 국민디자인단 추진 시 애로 및 건의사항

### ○ (정책제공자) 당연한거야~~! 감정노동에 적응한 조사직원

- 인적이 뜸한 조사지역 응답자를 기다리다보니 어느새 저녁 8시가 지났다. 약간 무섭기도 하다. 지나가는 사람을 보고 쫓아가 묻는다. “죄송한데요 혹시 208호에 사시나요?” 이렇게 늦은 시간에도 조사를 해야 하는지 묻지만, 내일 다시 오는 것보단 늦더라도 오늘 마무리하는 것이 더 수월하다며, 다시 언제 귀가할지 모를 응답자를 하염없이 기다린다.



| 심사 항목                       |                      | 심사 내용                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 추진<br>적합성<br>(20점)          | 추진배경<br>및 목표<br>(5점) | <p>○ 추진배경 및 고객정의(추진하는 과제의 수요자는 누구인가?)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 독창적이고 새로운 관점에서 유사한 사례와 비교하여 차별성이 있는지?</li> <li>- 과제의 목적, 추진배경 등을 반영하여 고객은 바르게 정의 되었는가?</li> </ul> <p>○ 과제 추진을 통해 달성하고자 하는 목표</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 과제 추진 배경과 방법은 과제가 달성하고자 하는 목표에 부합하는가?</li> </ul> <p><b>심사등급</b>    매우우수(5)    우수(4)    보통(3)    다소미흡(2)    미흡(1)</p>                                                                                                                           |
|                             | 추진체계<br>(15점)        | <p>○ 국민디자인단 구성 현황</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 국민디자인단은 과제의 특성을 반영하여 적절히 구성되었는가?</li> <li>* 정책수요자, 관련 분야 전문가 참여여부 등</li> </ul> <p>○ 기관의 지원체계 구성 현황</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기관은 국민디자인단 과제에 대해 이해하고 적극적으로 지원하는가?</li> <li>- 예산확보 현황 및 홍보 실적/계획(언론, SNS 등)</li> </ul> <p><b>심사등급</b>    매우우수(5)    우수(4)    보통(3)    다소미흡(2)    미흡(1)</p>                                                                                                                                  |
| 사업<br>효과성<br>(30점)          | 추진활동<br>(25점)        | <p>○ 국민디자인단 활동 실적</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 과제 수행을 위한 국민디자인단 회의 및 활동 실적</li> </ul> <p>○ 국민디자인단 활동 내용의 적정성</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 국민의 실생활에 직접 적용될 수 있도록 문제의 원인분석 및 해결방법이 강구되었는지?</li> <li>- 과제 추진과정에 서비스디자인 기법(프로세스)이 적절히 적용되어 있는가?</li> <li>- 국민디자인단 구성원(서비스디자인어, 혁신담당, 사업담당 등)의 역할 분담 및 유기적 협조체계가 이루어졌는가?</li> <li>- 국민디자인단 활동을 통하여 도출된 프로토타입(정책, 서비스)을 해당 또는 관련 사업부서에서 추진할 수 있는가?</li> </ul> <p><b>심사등급</b>    매우우수(5)    우수(4)    보통(3)    다소미흡(2)    미흡(1)</p> |
|                             | 향후<br>추진활동<br>(5점)   | <p>○ 향후 추진계획의 적정성</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 도출된 성과를 지속적으로 유지하거나 발전시킬 수 있는가?</li> <li>- 사업 시행에 따른 예산절감 효과 등의 효용성이 있는가?</li> </ul> <p><b>심사등급</b>    매우우수(5)    우수(4)    보통(3)    다소미흡(2)    미흡(1)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 성과창출<br>및<br>확산가능성<br>(50점) |                      | <p>○ 추진 실적 및 예상성과</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 실질적으로 현장에 적용이 가능하고 그 내용이 충실히 집행될 가능성이 있는가?</li> <li>- 사업 효과가 양적·질적으로 명확하게 나타나 있는가?</li> <li>- 도출된 성과의 유지 및 타 기관에 파급·확산 가능성이 있는가?</li> <li>- 정부의 혁신정책과 연계 되어 있거나 연계 가능성 있는가?</li> </ul> <p><b>심사등급</b>    매우우수(5)    우수(4)    보통(3)    다소미흡(2)    미흡(1)</p>                                                                                                                                                                                   |