

정보공개 개선사항 분석결과

2022.07.29. 기획처 성과혁신팀

1. 고객(국민) 정보공개 수요분석 개요

□ 분석대상자료

- 표본규모 : 사전정보공표 공개 자료 총 3,320건
정보공개청구 자료 총 109건(공개 96건+비공개 13건)
Q&A 게시물 총 391건
포털 검색어 키워드 총 44개, 연관검색어 총 125개
- 기준시점
 - 사전정보공표 항목 : 2004년 2월 ~ 2022년 5월 게시 자료(누적자료)
 - 정보공개청구, 홈페이지 Q&A 게시물, 포털 검색어 분석 : 2021년 6월 ~ 2022년 5월(시점자료)
- 분석방법 : 데스크 리서치, 자료 분석
 - * 외부 고객 만족도 조사 미실시

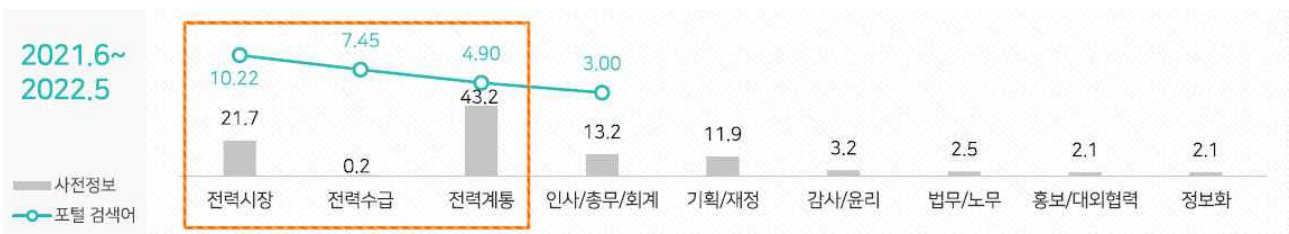
□ 분석방법

- 검색어 및 조회수 분석
- 자주 청구한 정보 분석
- 자주 문의한 정보 분석
- ESG 관련 정보공표 현황 분석
- 즐겨찾는 공표항목 분석

2. 수요분석 결과

□ 분석 방법별 분석 결과

- 검색어 분석
 - 분석대상 기간 동안 검색 포털 사이트에 전력거래소와 관련있는 키워드의 검색지수를 산출하였을 때 '전력시장' > '전력수급' > '전력계통' 순으로 높게 나타남
 - 전력 산업 관련 키워드들의 검색 빈도가 높게 나타났음

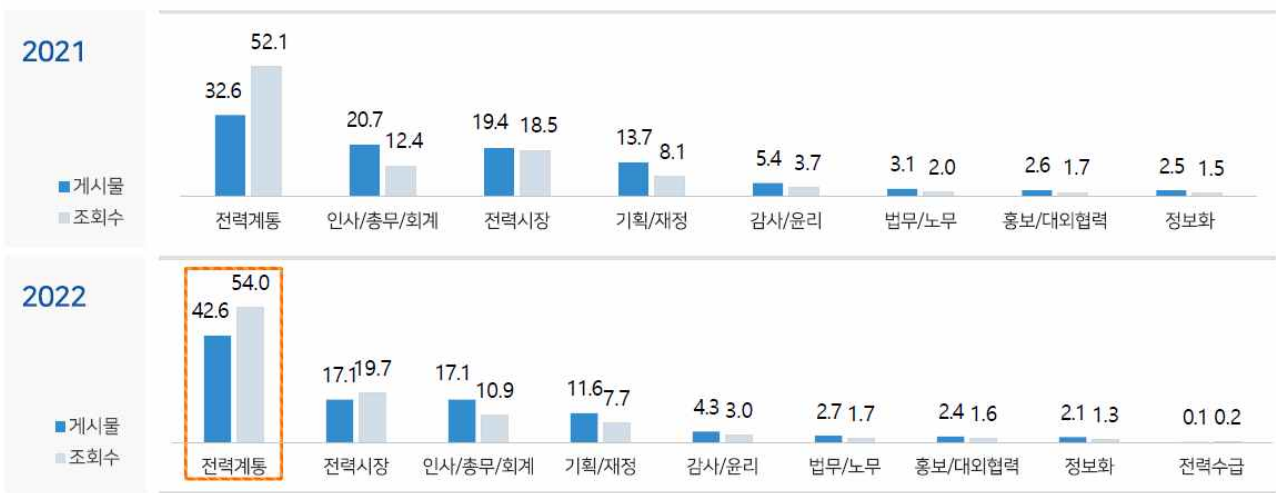


○ 사전정보공표 조회수 분석

- 2021년 5월 기준 사전정보공표 조회수 비중 조사 결과, ‘전력계통’>‘전력시장’>‘인사/총무/회계’ 순으로 나타남
- 전력계통(게시물 비중 42.6%, 조회수 비중 54.0%) 게시물과 조회수 비중이 가장 높게 나타났으며, ‘전력시장(게시물 17.1%)’, ‘인사/총무/회계(게시물 17.1%)’의 게시물 비율이 동일하게 나타남
- ‘전력계통’은 전년 대비 게시물 및 조회수 비중이 높아진 것으로 나타나 여전히 사전공표 활용도가 높은 분야로 분석됨
- ‘전력계통’, ‘전력시장’ 자료가 전체 사전정보공표 자료 가운데 절반 이상을 차지하고 있으며, 조회수 비율은 그보다 더 높게 나타남
- 전력 산업 관련 공표항목들이 높은 조회수 비중을 차지하고 있음

사전정보공표 현황(전체)

[단위: %]



○ 자주 청구한 정보 분석(공개된 정보공개청구 현황 분석)

- 2021년 6월~2022년 5월 기관에 정보공개 청구 현황을 분석했을 때, 공개자료 가운데에서 ‘전력 시장’이 28.1%로 가장 높게 나타났으며, ‘인사/총무/회계’가 21.9%로 그 뒤를 이어 높게 나타남



○ 자주 문의한 정보 분석(Q&A 현황 분석)

- 2021년 6월~2022년 5월까지 전력거래소 홈페이지에 문의된 게시물을 분석했을 때, ‘전력시장’ 51.7%, ‘전력수급’ 21.7%, ‘전력계통’ 18.9% 등 전력산업과 관련있는 질문들이 전년도와 마찬가지로 높게 나타났음



○ ESG 관련 정보공표 현황 분석

- ESG 관련 사전공표 게시물의 조회수 비중(게시물 건수 고려)이 대조군(ESG 관련도가 상대적으로 낮은 게시물) 대비 낮게 나타나 현행 ESG 정보공표 방식의 개선이 요구됨

○ 즐겨찾는 공표항목 분석

- 2022년 5월 31일까지의 누적 조회수 구성비 분석 결과, ‘발전기별 예방정비 계획(주간 단위)’>‘신재생에너지 공급인증서 거래량 및 금액’>‘신에너지 및 재생에너지 설비용량’ 순으로 조회수가 구성비가 높은 것으로 나타남
- 2022년 6월 기준으로 세부항목 누적 조회수를 살펴봤을 때, ‘발전기별 예방정비 계획’의 비중이 높은 가운데, ‘신재생에너지 공급인증서 거래량 및 금액’도 조회수가 높은 편임



□ 종합 분석 결과

○ 전력산업 분야에 대한 높은 관심

- 분석 기간 내내 높은 조회수 구성비를 보이고, 게시물 대비 조회수 구성비도 높은 ‘전력 산업(전력계통+전력시장)’ 분야에 대한 국민의 정보수요가 높은 것으로 조사됨

○ 사전정보공표에 미처 반영되지 못한 국민 정보수요 존재

- 게시물 등록 비율이 가장 높은 두 분야(전력시장, 전력계통)의 Q&A 문의 게시물 비중이 가장 높은 것으로 나타남 → 사전정보공표로 정보수요를 충족하지 못한 국민들이 직접 문의 창구를 이용하는 상황이 빈번한 것으로 추측됨

- 전력수급에 대한 국민 관심 높지만 사전공표 항목 개수는 적음
 - 전력수급 분야는 여러 분석 방법론상 일관성 있게 높은 정보수요가 관측됨에도(검색어 분석 2위, 정보공개청구 3위, 문의 게시물 비율 2위) 사전공표 게시물 개수가 적고 조회수 구성비도 낮음
- ESG 관련 정보공표 방식 개선 필요
 - ESG 경영공시에 대한 국민의 관심도가 높아지고 있음에도 ESG 관련 사전공표 항목들의 게시물 대비 조회수가 대조군(상대적으로 ESG 관련도가 낮은 항목들)보다 낮음

3. 고객수요분석 실적 홈페이지 반영 방향(잠정)

□ 전력산업분야 신규 공표항목 발굴 검토 필요

- 국민들이 높은 관심을 보인 ‘전력산업’ 분야(전력계통, 전력시장)에 대한 신규 사전공표항목 추가 검토가 필요함

□ 사전정보공표에 대한 모니터링, 피드백 체계 활성화 필요

- ‘전력계통’, ‘전력시장’은 사전정보공표 게시물 등록 비율이 가장 높은 두 분야임에도 직접 문의가 가장 많음
- 국민이 원하는 정보를 ‘사전에’ 공표한다는 사전정보공표의 취지를 살리기 위해 현행 공표 항목이 충족시키지 못하는 국민의 정보수요가 무엇인지 국민들로부터 직접 피드백 받아 반영하여야 함
- 국민이 현행 정보공표에 대해 모니터링하고 직접 피드백할 수 있도록 홈페이지 UI 개선 및 안내문구 게시를 통해 활성화 시킬 필요가 있음

□ 전력수급분야 신규 공표항목 발굴 검토 필요

- 전력수급 분야는 검색어 분석 2위, 정보공개청구 3위, 문의 게시물 비율 2위임에도 사전공표 항목 개수가 적음
- 국민이 원하는 정보를 ‘사전에’ 공표하는 사전정보공표의 취지를 살리기 위해 ‘전력수급’ 분야에 대한 사전정보공표 추가 검토가 필요함

□ ESG 정보공표 방식 개선 검토 필요

- ESG 경영에 대한 국민적 관심도가 높아지고 있음에도, ESG 관련 사전정보공표 항목들의 게시물 대비 조회수는 대조군(관련도가 상대적으로 낮은 항목들)보다 낮음
- 현행 기관 홈페이지 ESG 경영정보 공표 방식을 국민 접근성을 높이는 방향으로 개선할 필요가 있음

□ 즐겨찾기 정보 게시

- 사전정보공표 항목 중 조회수 구성비 상위 10개 항목을 ‘즐겨찾기 정보’로 홈페이지에 게시하여 국민들이 편리하게 접속할 수 있도록 조치