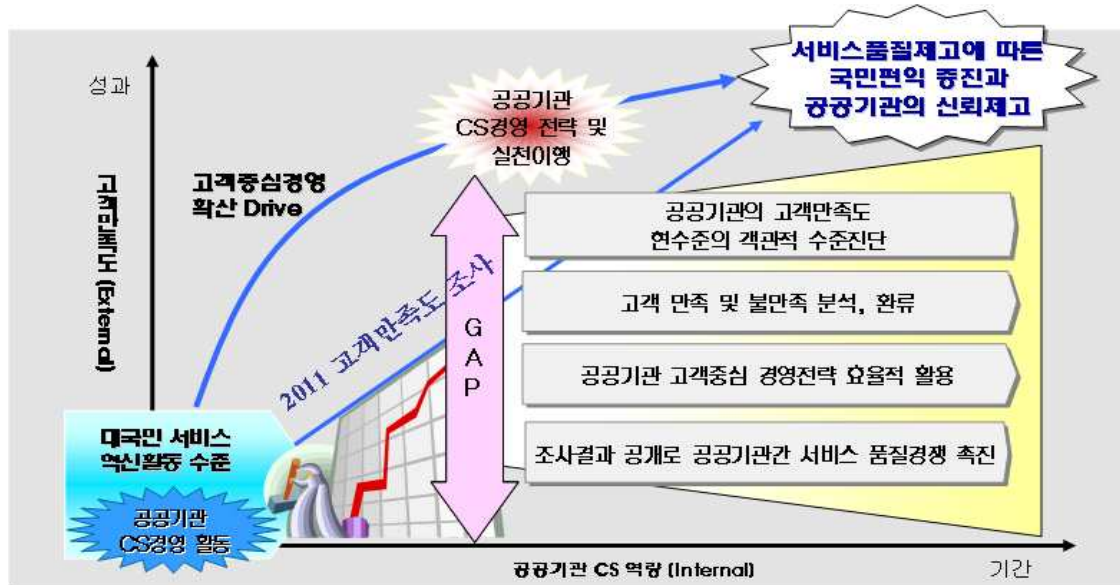

2011년도 국무총리 산하 정부출연 연구기관 고객만족도조사 요약보고

－ 한국여성정책연구원 －

2012. 1. 12

① 추진 목적

- 공공기관 대상 고객만족도조사는 공공부문의 국가경쟁력 및 공공기관의 신뢰도 제고와 서비스 질의 향상을 통해 대국민(고객) 편익증진을 제고하고자 국민을 대상으로 직접서비스를 제공하는 전체 공공기관을 대상으로 의무 실시¹⁾하고 있음
- '11년도 공기업·준정부 및 일부 기타공공기관의 경우 기재부 통합주관 조사, 이외 기타공공기관은 주무부처별 통합조사 실시



② '11년도 국무총리 산하 출연기관 조사 : 28개 기관

구 분	주체별 역할	비고
국무총리실	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 기본계획 수립 및 시행, 조사 총괄 조정 ◦ 주간업체 선정(대상기관 평가 후 결정) ◦ 최종 조사결과 발표 	주간사선정 '11.6.22
산하 정부출연 연구기관	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 조사대상 업무유형 선별, 고객정의, 고객명단 제출 ◦ 조사 관련 자료제공 및 업무 협조 	'11.7.15 ~8.30
대상기관 전체회의	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 대상기관 의견수렴을 통해 주간업체 선정 ◦ 조사계획 등에 대한 기관의견 수렴 	
주간업체	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 한국표준협회 <ul style="list-style-type: none"> - 조사설계(설문포함), 결과분석, 실사관리, 보고서 작성 등 	측정모델 KCSI-ST
실사업체	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 월드리서치, 포커스컴퍼니 <ul style="list-style-type: none"> - 조사설계서에 의한 설문조사 실시 및 전산입력 	실사업체별 14개 기관

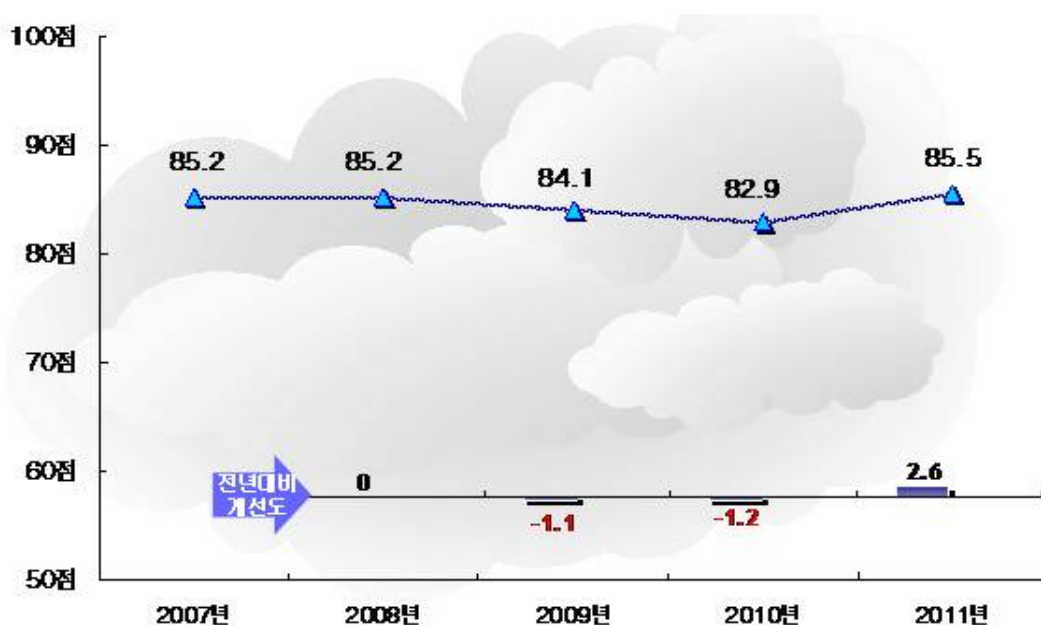
1) 고객만족도 조사는 「공공기관운영에관한법률」 제13조 제2항 및 동 법시행령 제17조 제3항과 기획재정부 주관 의거 “공공기관운영위원회”의 심의·의결을 통해 확정하여 매년 실시되고 있으며, 서비스의 수혜자인 국민(고객)이 공공기관의 서비스 수준을 직접적으로 평가하기 위해 '99년도부터 시행 ≡ 공기업('99년), 준정부기관('04년), 기타공공기관('05년)

3 조사진행 및 표본설계

조사업체	→	<ul style="list-style-type: none">주간업체 : 한국표준협회실사업체 : (주)월드리서치																												
조사대상	→	<ul style="list-style-type: none">2010년 8월부터 2011년 7월까지 최근 1년간 한국여성정책 연구원에서 제공한 업무서비스를 이용·경험한 관련고객																												
표 본 수 (Sample)	→	<div><ul style="list-style-type: none">표본크기 : 86명<table><tr><th>업무유형</th><th>상세업무</th><th>모집단</th><th>계획표본</th><th>분석표본</th><th>KCSI-ST</th></tr><tr><td rowspan="3">연구과제</td><td>기본연구</td><td>66</td><td>46</td><td>49</td><td>84.5</td></tr><tr><td>수탁연구</td><td>36</td><td>29</td><td>20</td><td>85.9</td></tr><tr><td>위탁연구</td><td>23</td><td>18</td><td>17</td><td>87.9</td></tr><tr><td colspan="2">계</td><td>125</td><td>93</td><td>86</td><td>85.5</td></tr></table></div>	업무유형	상세업무	모집단	계획표본	분석표본	KCSI-ST	연구과제	기본연구	66	46	49	84.5	수탁연구	36	29	20	85.9	위탁연구	23	18	17	87.9	계		125	93	86	85.5
업무유형	상세업무	모집단	계획표본	분석표본	KCSI-ST																									
연구과제	기본연구	66	46	49	84.5																									
	수탁연구	36	29	20	85.9																									
	위탁연구	23	18	17	87.9																									
계		125	93	86	85.5																									
표본추출방법 (Sampling)	→	<ul style="list-style-type: none">기관에서 제공한 고객명부(List)를 활용하여 무작위 추출 (Random Sampling)																												
조사방법	→	<ul style="list-style-type: none">구조화된 조사표(Structured Questionnaire)를 이용한 1:1 개별면접조사((Face to Face Interview)																												
조사기간	→	<ul style="list-style-type: none">2011년 10월 18일 ~ 12월 6일																												

4 고객만족도 결과 및 개선도

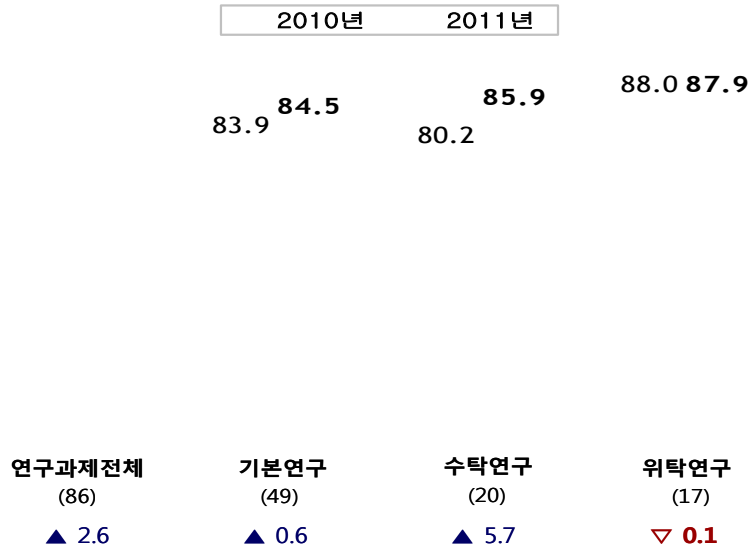
- **종합 KCSI-ST : 85.5점(전년대비 +2.6점, 총리실 평균대비 +0.3점)**
- 한국여성정책연구원(KWDI)의 2011년도 종합 고객만족도(KCSI-ST)는 85.5점으로 전년대비 +2.6점 높아짐



● 업무유형별 개선도 및 동일업무 전체비교

- 연구(상세)유형별 결과, '위탁', '수탁', '기본' 순으로 나타남
- 전년대비 위탁연구의 만족도가 -0.1점 하락한 반면 기본연구와 수탁연구는 향상됨

연구과제(상세) 전년대비 개선도



- 총리실 전체기관 동일 업무(상세)유형별 결과, '기본연구'의 경우 총리실 평균 대비 -1.3점 낮은 반면 수탁연구와 위탁연구의 경우 각각 2.4점, 0.1점 높음

국무총리 산하 출연연구기관 업무유형별 점수 비교

업무유형별	2011년 해당기관수	2011년 총리실 전체평균	2011년 KWDI 업무유형별 평균	차이(Gap)
• 연구과제 수행서비스	25	85.7	85.5	-0.2
- 기본연구	25	85.8	84.5	-1.3
- 수탁연구	25	83.5	85.9	+2.4
- 위탁연구	18	87.8	87.9	+0.1
- 공동연구	10	87.2	-	-
• 정보제공서비스	6	83.9	-	-

● '11년 기관달성도(%) 및 '12년도 목표점수

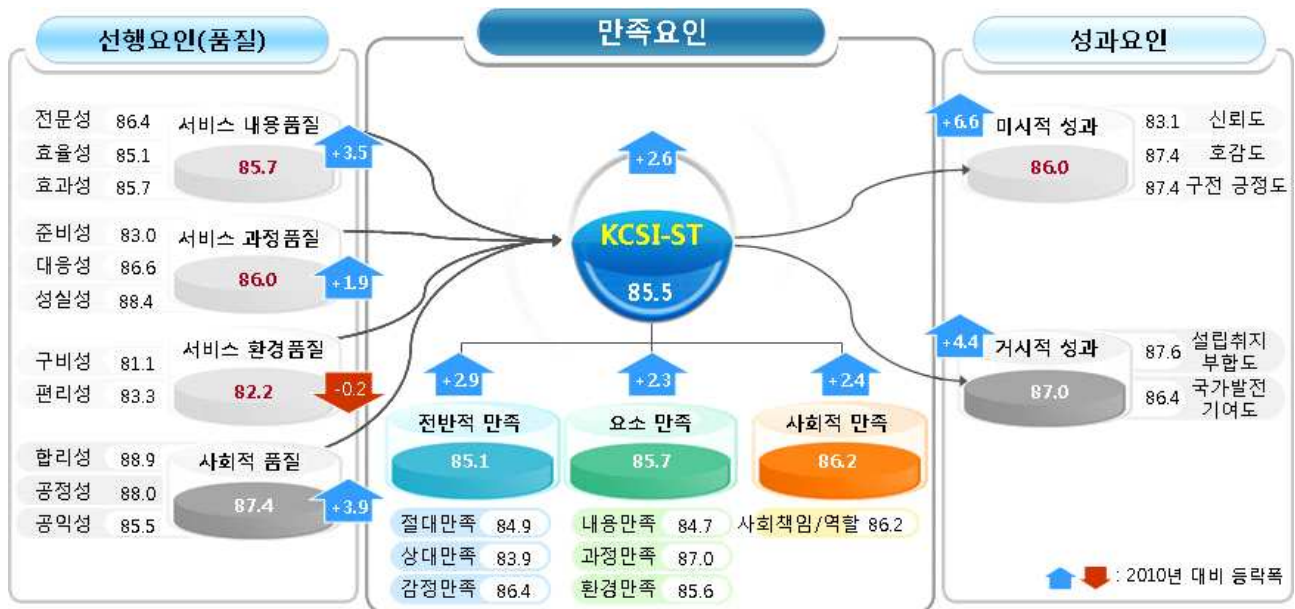
- 한국여성정책연구원(KWDI)의 '11년도 고객만족 달성도는 101.1%로 나타남
- '12년도 한국여성정책연구원의 고객만족 목표달성 점수는 87.0점 임

기관명	2010년도	2011년도	'11년 전체기관 평균대비	'11년도 목표달성도(%)	'12년도 목표점수
한국여성정책연구원	82.9	85.5	+ 2.6	101.1	87.0

주) 고객만족도 목표달성도 산식 = [금년만족도 / (전년 만족도 + (100 - 전년만족도) x 0.1)] x 100, '11년도 전체평균: 85.2점
'12년 목표점수 = 금년 만족도 + [(100 - 금년 만족도) * 0.1]

● 구성모형별(KCSI-ST) 결과 및 개선도

- '11년도 KWDI의 종합만족도 점수(KCSI-ST)를 산출하는 만족요인 중 '사회적 만족'이 86.2점으로 가장 높음
- 선행(품질)요인 중 '사회적 품질'이 87.4점으로 가장 높은 반면, '서비스 환경품질'이 82.2점으로 상대적으로 낮게 평가됨



- 차원별로는 기관의 서비스 공공측면에서의 사회품질²⁾ 및 사회적 책임/역할의 인식 평가가 전년도에 이어 높은 반면, '서비스 환경품질'의 경우는 전년와 같이 여전히 가장 낮게 나타남

2) 사회품질 - 서비스 공공측면에서의 품질차원으로 합리성, 공정성, 공익성 요소로 구성
환경품질 : 서비스 제공환경 및 이용환경에 대한 품질차원

	KCSI -ST	만족요인			선행(품질)요인				성과요인	
		전반적 만족	요소 만족	사회 만족	내용 품질	과정 품질	환경 품질	사회 품질	미시적 성과	거시적 성과
2011년	85.5	85.1	85.7	86.2	85.7	86.0	82.2	87.4	86.0	87.0
2010년	82.9	82.2	83.4	83.8	82.2	84.1	82.4	83.5	79.4	82.6
전년대비	2.6	2.9	2.3	2.4	3.5	1.9	-0.2	3.9	6.6	4.4

- 선행요인의 요소별로는 ‘합리성’과 ‘성실성’이 전년에 이어 높은 반면, ‘구비성’과 ‘편리성’의 경우는 낮게 나타남. 특히 ‘구비성’의 경우 -1.5점 하락함

	내용품질			과정품질			환경품질		사회품질		
	전문성	효율성	효과성	준비성	대응성	성실성	구비성	편리성	합리성	공정성	공익성
2011년	86.4	85.1	85.7	83.0	86.6	88.4	81.1	83.3	88.9	88.0	85.5
2010년	83.2	82.0	81.2	81.8	85.1	85.4	82.6	82.1	85.6	83.1	81.8
전년대비	3.2	3.1	4.5	1.2	1.5	3.0	-1.5	1.2	3.3	4.9	3.7

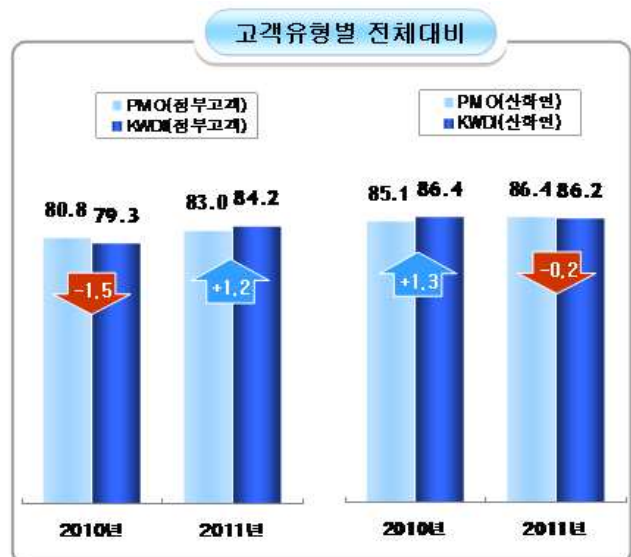
● 상세업무별 세부항목 Bottom 5 : 선행(품질)요인

상세업무별	세부항목 하위점수(5개)		점수
기본연구	효과성	최근 환경변화에 능동적으로 대응 가능한 연구결과물 제공	81.6
	효과성	연구결과의 정책적/학문적 활용도 높음	82.7
	준비성	보고회를 위한 자료의 충실성	82.8
	공익성	연구과제 수행으로 해당분야의 정책적/학술적 발전 선도	83.0
	공익성	연구 결과의 사회적 공유(성과확산)를 위한 노력	83.0
수탁연구	구비성	고객이 접근 용이한 정보제공 및 커뮤니케이션 체계 구비	78.3
	편리성	고객의 의견, 불만사항의 제시 편리	80.8
	준비성	해당 연구분야에 대한 사전조사 충실	82.5
	구비성	고객의 요구사항에 대한 수집 및 반영절차 구비	83.3
	준비성	업무 수행(보고회 등) 전, 정보교류의 적절히 이루어짐	84.2
위탁연구	편리성	기관(위탁연구자)의 의견, 불만사항의 제시 편리	75.5
	준비성	계약서 등 관련 서류작성 및 업무처리 간편	81.4
	구비성	고객의 요구사항에 대한 수집 및 반영절차 구비	81.4
	효율성	연구과제 관리방식 및 체계의 효율적성	82.4
	준비성	제안·접수에 대한 안내(자료제공 등) 적절히 이루어짐	82.4

- 3) (성실성) 서비스 제공과정에서 고객에 대한 배려 및 지원정도 (구비성) 서비스관련 정보제공 및 이용환경의 구비정도
(편리성) 서비스 제공 인적, 물적 지원환경과 이용편리성
(합리성) 서비스 제공자로서의 자질, 사명감, 이치에 맞는 업무추진 정도

● 정부/산·학·연 고객별

- '11년도 한국여성정책연구원의 고객유형별 결과, 산·학·연 고객의 점수가 86.2점으로 정부고객 대비 2.0점 높음
- 전체기관 고객유형별 비교결과, 정부고객 +1.3점 높은 반면 산·학·연은 0.2점 낮음

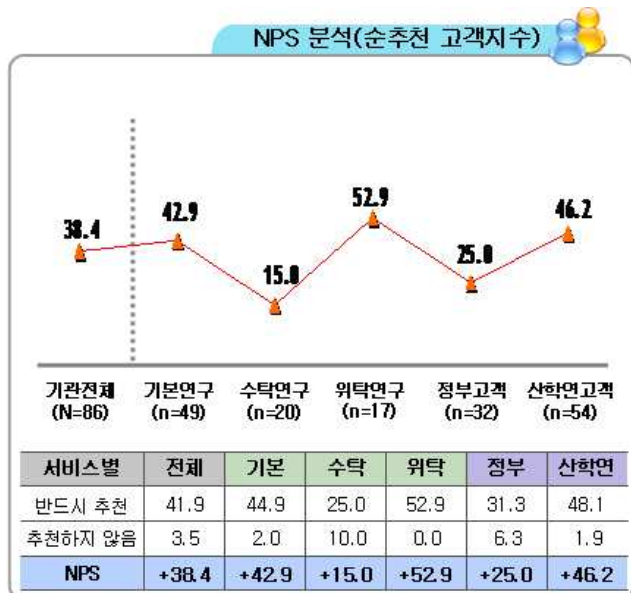


● 로열티 및 NPS(고객순추천 지수)

- 로열티 분석결과, '만족형'고객이 93.0%이며, '이탈고객'은 1.2%임. 산·학·연 고객에서 '만족형'고객이 상대적으로 높음
- 중장기 경영 및 발전과 연관이 있는 NPS(고객 순추천: 입소문)지수 결과, 전체 (+)38.4%인 가운데 '기본연구'와 '정부고객'의 경우 상대적으로 낮음



- 만족형 : 지속이용의향이 높고 타인 추천의향이 높은 고객
- 유동형 : 지속이용의향이 높고(낮음) 반면 타인 추천의향이 높고(낮음) 고객
- 비판형 : 지속이용의향이 낮고 타인 추천의향도 낮은 고객

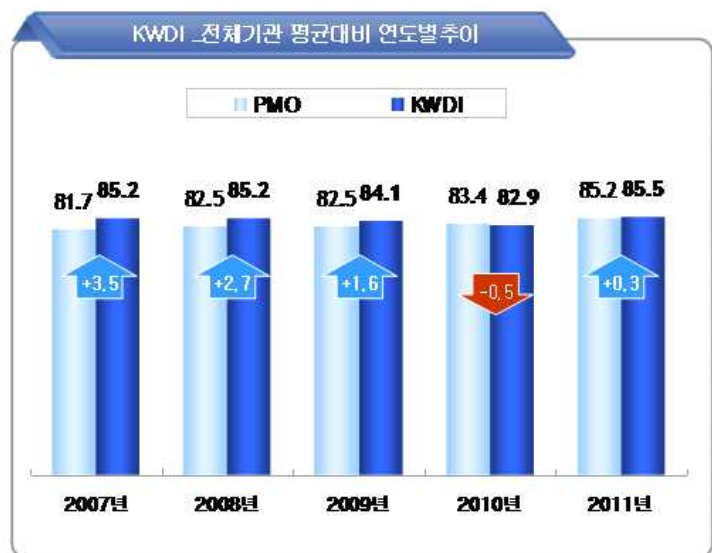


주) NPS 지수 : 반드시 추천 비율(7점 비율) - 비추천 비율(4점 이하 비율)
 플러스(+)일수록 추천 비율이 높은 반면, 마이너스(-)일수록 추천하지 않겠다는 비율이 높음

● 참고 : 총리실 전체기관 현황 및 평균대비

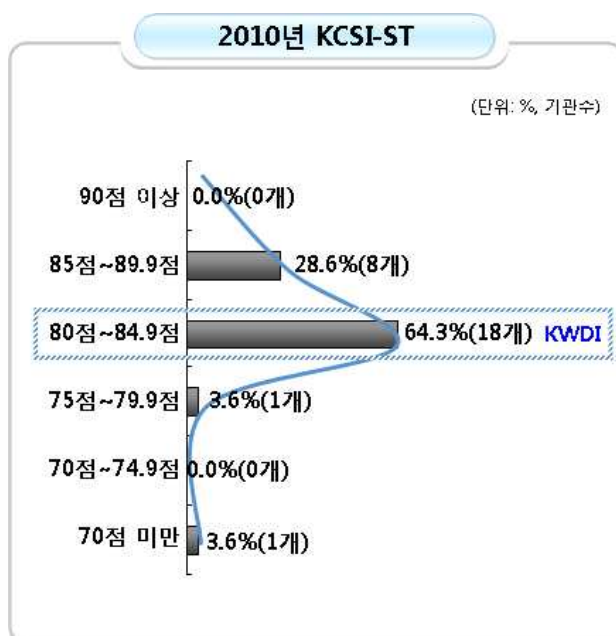
- '11년도 28개 전체기관 만족도 결과, 전년대비 75.0%인 21개 기관에서 향상됨
- '11년도 총리실 전체 평균은 85.2점으로 전년도 대비 1.8점 상승함(전년평균 83.4점)
- 한국여성정책연구원의 '11년 점수는 전체기관 평균대비 +0.3점 높음

전년대비 전체기관 현황			
구분	2010년도	2011년도	전년대비
상승한 기관수	15	21 (KWDI)	증가
하락한 기관수	13	4	감소
동일	-	3	
최고점	88.9	91.0	+2.1
최저점	59.5	70.4	+10.9
최고점-최저점	29.4	20.9	Gap(8.5)



● 전년대비 점수등급 현황

- 한국여성정책연구원의 점수현황은 전년대비 1단계 상승한 85~89.9점대 임
- 총리실 전체기관 등급결과, 전년대비 전반적으로 상향된 가운데 85~89.9점대 기관이 전체의 57.1%인 16개로 나타남



End of Document



한국표준협회
지식서비스본부 지식서비스팀
www.ksa.or.kr