

2009년 서울시 투자/출연기관 고객만족도 조사 결과 보고서

【서울시정개발연구원】

2009. 07

Part 2

서울시정개발연구원 조사결과 분석

제1장. 조사 개요

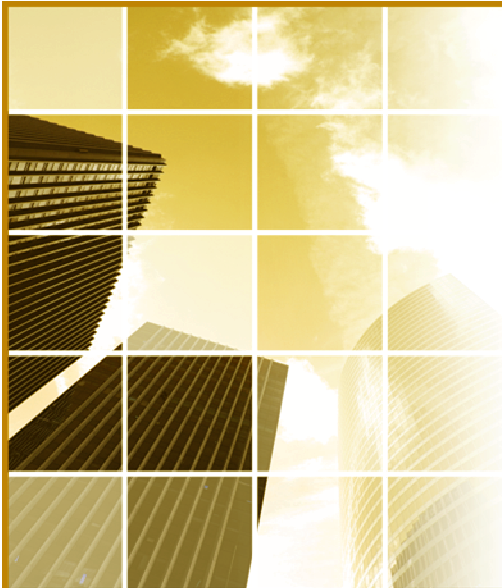
- I. 조사 목적
- II. 조사 설계
- III. 응답자 특성

제2장. 조사결과 종합 및 주요 시사점

- I. '09년 SI-CSI 현황
- II. SI-CSI 추이 분석
- III. 핵심관리요소 분석
- IV. 주요 시사점

제3장. 기관전체 분석

- I. 서울시정개발연구원 SI-CSI 결과
- II. 서울시정개발연구원 구성 모형별 결과



Part2.

서울시정개발연구원 조사결과 분석

Part2. 서울시정개발연구원 조사결과 분석

- 제1장. 조사 개요

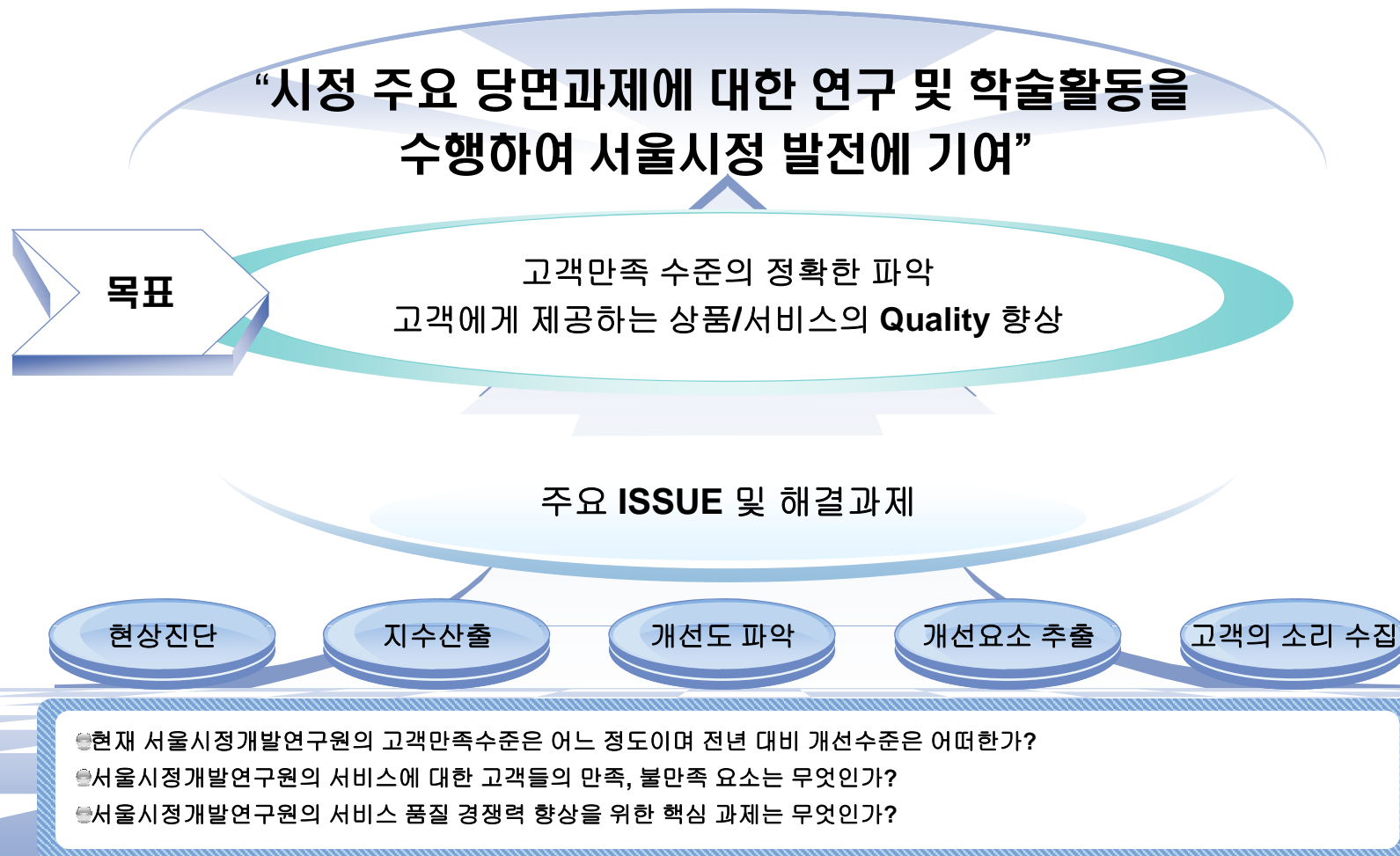
제2장. 조사결과 종합 및 주요 시사점

제3장. 기관 전체 분석



I. 조사 목적

- 본 조사는 서울시정개발연구원이 설립목적에 근거하여 제공하고 있는 각종 서비스에 대한 이용 고객들의 만족/불만족 내용을 파악하여, 향후 서울시정개발연구원의 고객만족경영 마인드 확산을 통한 고객중심의 서비스 구현과 서비스 품질 향상을 위한 기초자료를 수집하는데 그 목적이 있음



II. 조사 설계

제1장. 조사 개요

구분		업무별 조사설계			
		1. 서울시 공무원	2. 연구·행사 참여 전문가 그룹	3. 간행물·메일 회원	4. 공개학술행사 참석 시민
조사대상	전체	2008년 9월부터 2009년 4월 사이에 서울시정개발연구원에서 진행한 사업에 참가/경험해본 고객			
	업무별	<ul style="list-style-type: none"> 서울시정개발연구원에서 나온 연구결과물을 받아보거나 이용한 경험이 있는 고객 	<ul style="list-style-type: none"> 연구자문 및 평가 등에 응한 경험이 있는 고객 	<ul style="list-style-type: none"> 지식/정보를 이용해 본 경험이 있는 고객 	<ul style="list-style-type: none"> 서울시정개발연구원이 개최한 학술행사에 참여한 경험이 있는 고객
표본 수	총 표본	총 410명			
	설계표본	• 35 명	• 185 명	• 95 명	• 95명
	유효표본	• 32 명	• 204 명	• 99 명	• 75 명
표본추출방법		할당표집(리스트 조사)			
조사방법		구조화된 설문지에 의한 일대일 개별면접 (Face to Face Interview) (서울시 공무원 : 방문조사)			
조사기간		2009년 4월 24일 ~ 2009년 6월 20일			
조사기관		미디어리서치			

III. 응답자 특성

[전 체]

구분	응답자 특성	사례수	비율
서울시정개발연구원 전체		(410)	100.0
고객 유형별	서울시 공무원	(32)	7.8
	연구/행사 참여 전문가그룹	(204)	49.8
	간행물/메일 회원	(99)	24.1
	공개학술행사	(75)	18.3
성별	남성	(335)	81.7
	여성	(75)	18.3
연령별	20대	(14)	3.4
	30대	(66)	16.1
	40대	(182)	44.4
	50대	(126)	30.7
	60세 이상	(22)	5.4

III. 응답자 특성

제1장. 조사 개요

[서울시 공무원]

구분	응답자 특성	사례수	비율
서울시 공무원 전체		(32)	100.0
성별	남성	(30)	93.8
	여성	(2)	6.3
연령별	30대	(2)	6.3
	40대	(9)	28.1
	50대	(21)	65.6

[간행물·메일 회원]

구분	응답자 특성	사례수	비율
간행물·메일 회원 전체		(99)	100.0
이용지식 정보매체별	연구보고서	(71)	71.7
	정기간행물	(73)	73.7
	홈페이지	(54)	54.5
	웹진	(31)	31.3
성별	남성	(74)	74.7
	여성	(25)	25.3
연령별	20대	(2)	2.0
	30대	(18)	18.2
	40대	(51)	51.5
	50대	(21)	21.2
	60세 이상	(7)	7.1

[연구·행사참여 전문가그룹]

구분	응답자 특성	사례수	비율
연구·행사참여 전문가그룹 전체		(204)	100.0
성별	남성	(171)	83.8
	여성	(33)	16.2
연령별	20대	(12)	5.9
	30대	(32)	15.7
	40대	(95)	46.6
	50대	(57)	27.9
	60세 이상	(8)	3.9
활동분야별	학계	(80)	39.2
	연구계	(51)	25.0
	시민단체	(5)	2.5
	기타	(68)	33.3

[공개학술행사 참석 시민]

구분	응답자 특성	사례수	비율
공개학술행사 참석 시민 전체		(75)	100.0
성별	남성	(60)	80.0
	여성	(15)	20.0
연령별	30대	(14)	18.7
	40대	(27)	36.0
	50대	(27)	36.0
	60세 이상	(7)	9.3
소속별	학계	(13)	17.3
	연구계	(26)	34.7
	시민단체	(5)	6.7
	기타	(31)	41.3

Part2. 서울시정개발연구원 조사결과 분석

제1장. 조사 개요

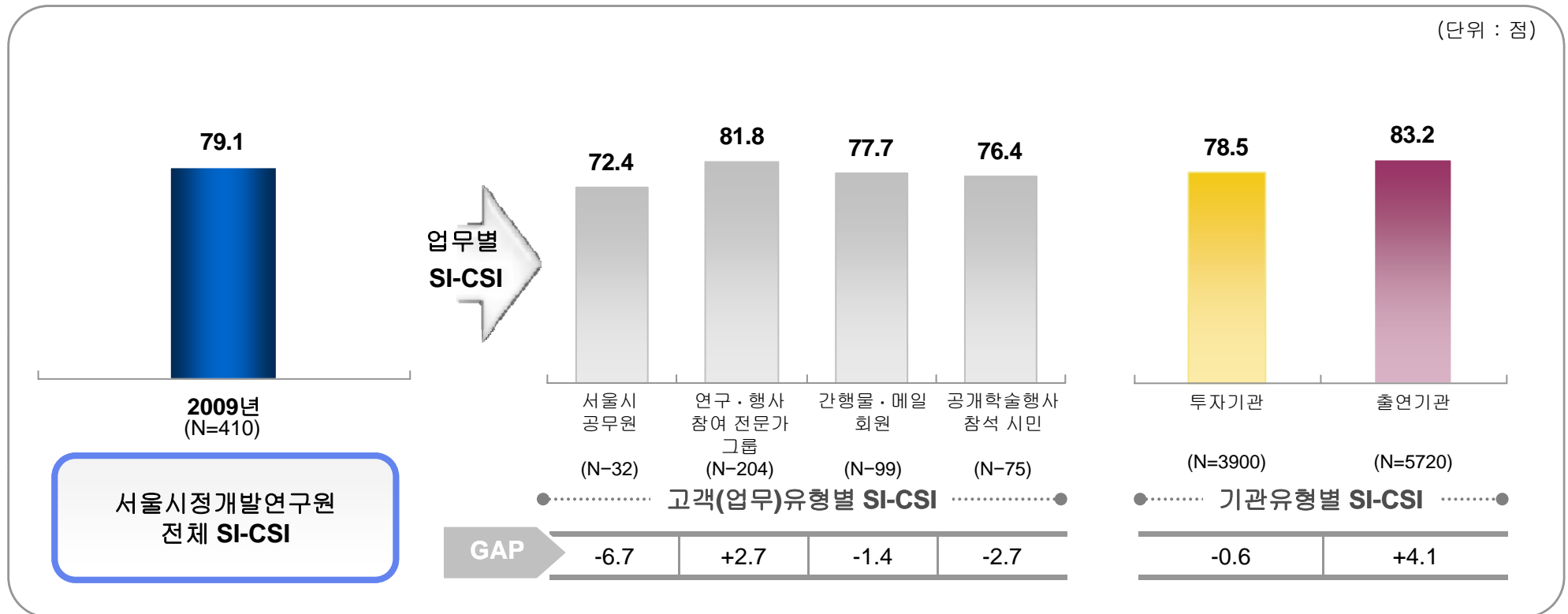
- 제2장. 조사결과 종합 및 주요 시사점

제3장. 기관 전체 분석



I. '09년 SI-CSI 현황

- 09년 서울시정개발연구원의 전체 고객만족도(SI-CSI)는 79.1점으로 나타남.
- 고객유형별 SI-CSI는 연구·행사 참여 전문가 그룹이 81.8점으로 가장 높은 반면, 서울시 공무원은 72.4점으로 가장 낮음.
- 서울시정개발연구원 전체 고객만족도(SI-CSI)는 투자기관 전체 대비 0.6점 높게 나타난 반면, 출연기관 전체 대비 4.1점 낮게 나타남.



주) GAP = 고객(업무)유형별 / 기관유형별 SI-CSI - 서울시정개발연구원 SI-CSI

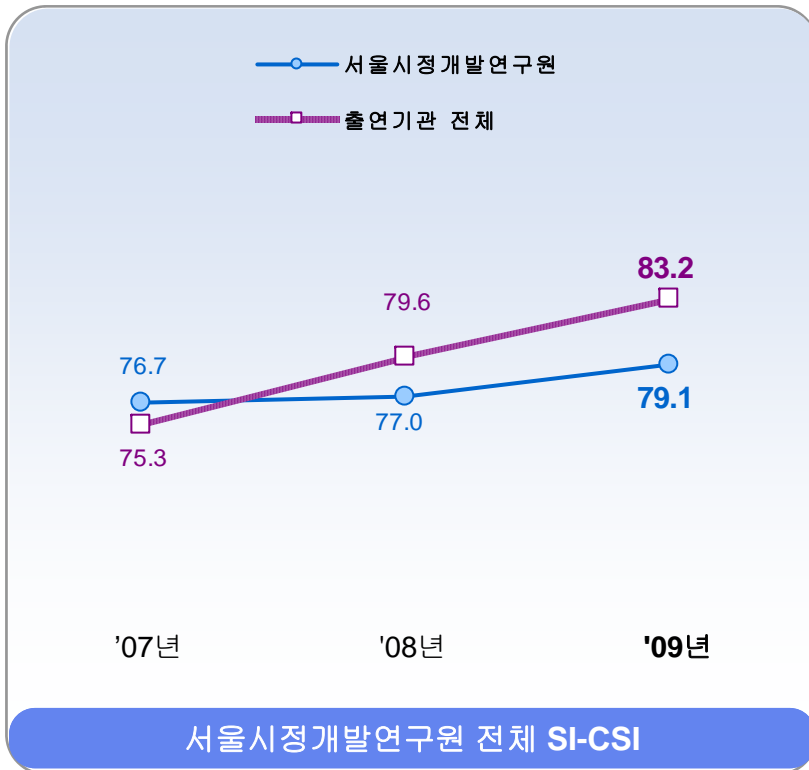
II. SI-CSI 추이 분석

제2장. 조사결과 종합 및 주요 시사점

1. 전체 결과 및 개선추이

- 09년 서울시정개발연구원 전체 고객만족도(SI-CSI)는 79.1점으로 전년 대비 2.1점 상승하였으며, 07년~09년까지 지속적인 상승을 보임.
- 서울시정개발연구원 전체 SI-CSI는 08년, 09년 모두 출연기관 전체 대비 낮은 수준을 보이며, 고객유형별로 연구·행사 참여 전문가 그룹을 제외한 모든 고객이 기관전체 대비 낮게 나타남.
- 고객유형별로 서울시 공무원들을 제외한 모든 업무의 만족도가 전년 대비 상승한 가운데, 특히 연구·행사 참여 전문가 그룹이 +2.6점으로 가장 높은 상승폭을 보임.

(단위: 100점 만점)



업무별
SI-CSI

		사례수	'07년	'08년	'09년
서울시 공무원	만족도	(32)	-	72.6	72.4
	기관전체	(410)	76.7	77.0	79.1
연구·행사 참여 전문가 그룹	만족도	(204)	79.5	79.2	81.8
	기관전체	(410)	76.7	77.0	79.1
간행물·메일 회원	만족도	(99)	-	76.2	77.7
	기관전체	(410)	76.7	77.0	79.1
공개학술행사 참석 시민	만족도	(75)	77.1	76.1	76.4
	기관전체	(410)	76.7	77.0	79.1

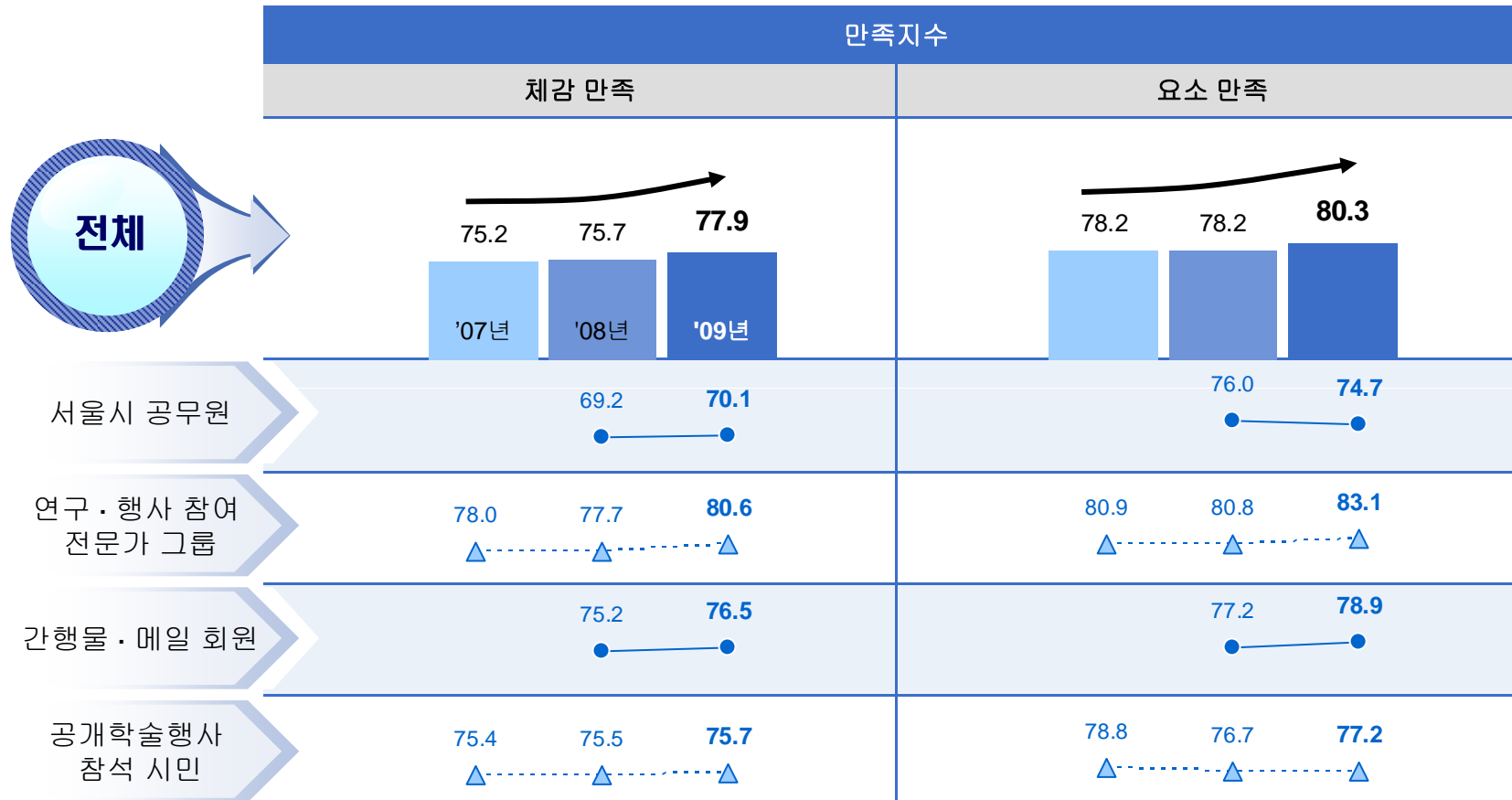
II. SI-CSI 추이 분석

제2장. 조사결과 종합 및 주요 시사점

2. 만족지수

- 만족지수의 3년간 추이를 분석한 결과, 체감 만족과 요소 만족 모두 '07년~'09년까지 지속적인 상승을 보이며, 특히 '08년 대비 체감만족이 +2.2점의 큰 상승폭을 보임.
- 고객유형별로 '08년 대비 서울시 공무원의 요소만족은 하락한 반면, 나머지 모든 고객의 만족지수는 상승하였으며, 특히 연구·행사 참여 전문가 그룹의 체감만족과 요소만족은 가장 크게(각각 +2.9점, +2.3점) 상승함.

(단위: 100점 만점)

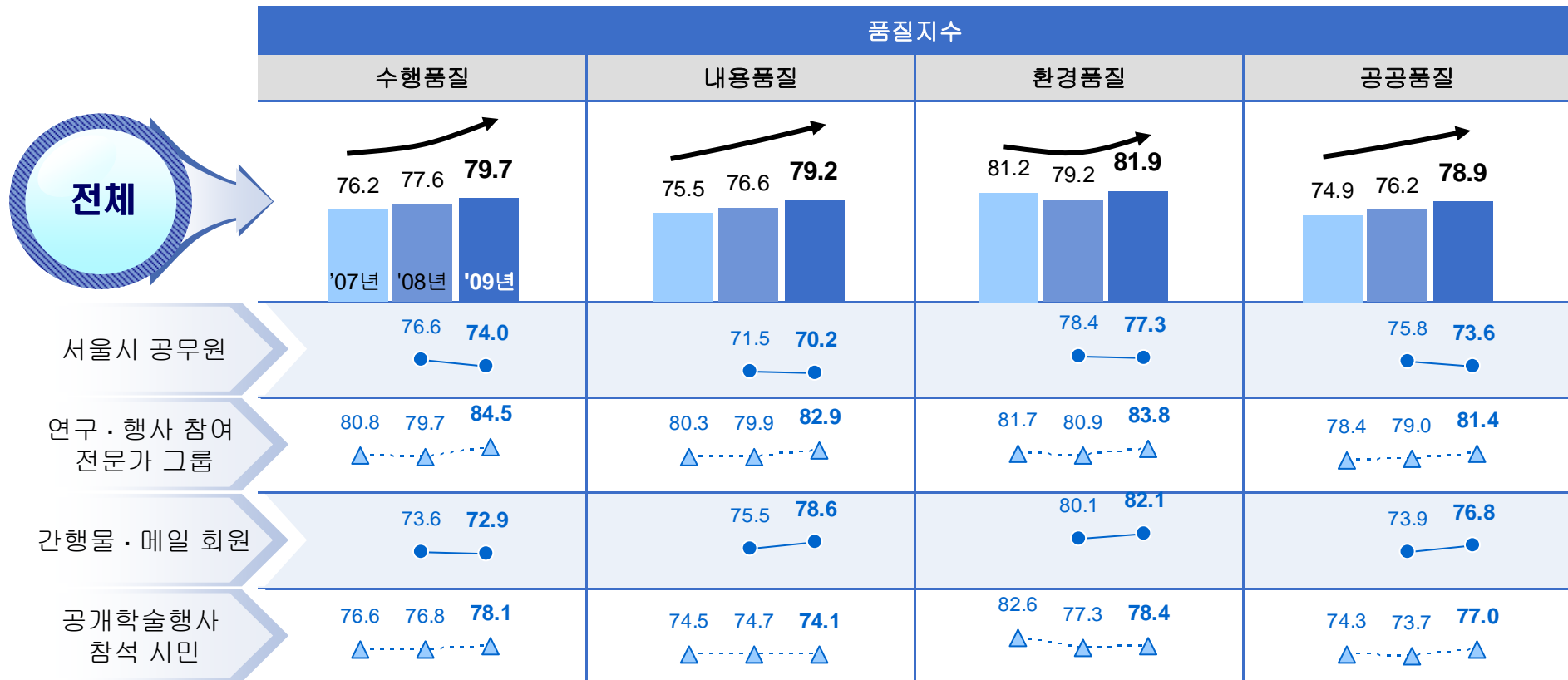


II. SI-CSI 추이 분석

3. 품질지수 : 차원별

- 품질 차원별 3년간 추이를 분석한 결과, 환경품질을 제외한 모든 품질 차원이 '07년~'09년까지 지속적으로 상승하였으며, 특히 '08년 대비 환경품질과 공공품질이 각각 +2.7점의 가장 큰 상승폭을 보임.
- 고객유형별로 '08년 대비 서울시 공무원의 모든 차원과 간행물·메일 회원의 수행 품질, 공개학술행사 참석 시민의 내용품질을 제외한 모든 고객의 품질 차원이 상승하였으며, 특히 연구·행사 참여 전문가 그룹의 수행품질이 +4.8점의 가장 큰 상승폭을 보임.

(단위: 100점 만점)



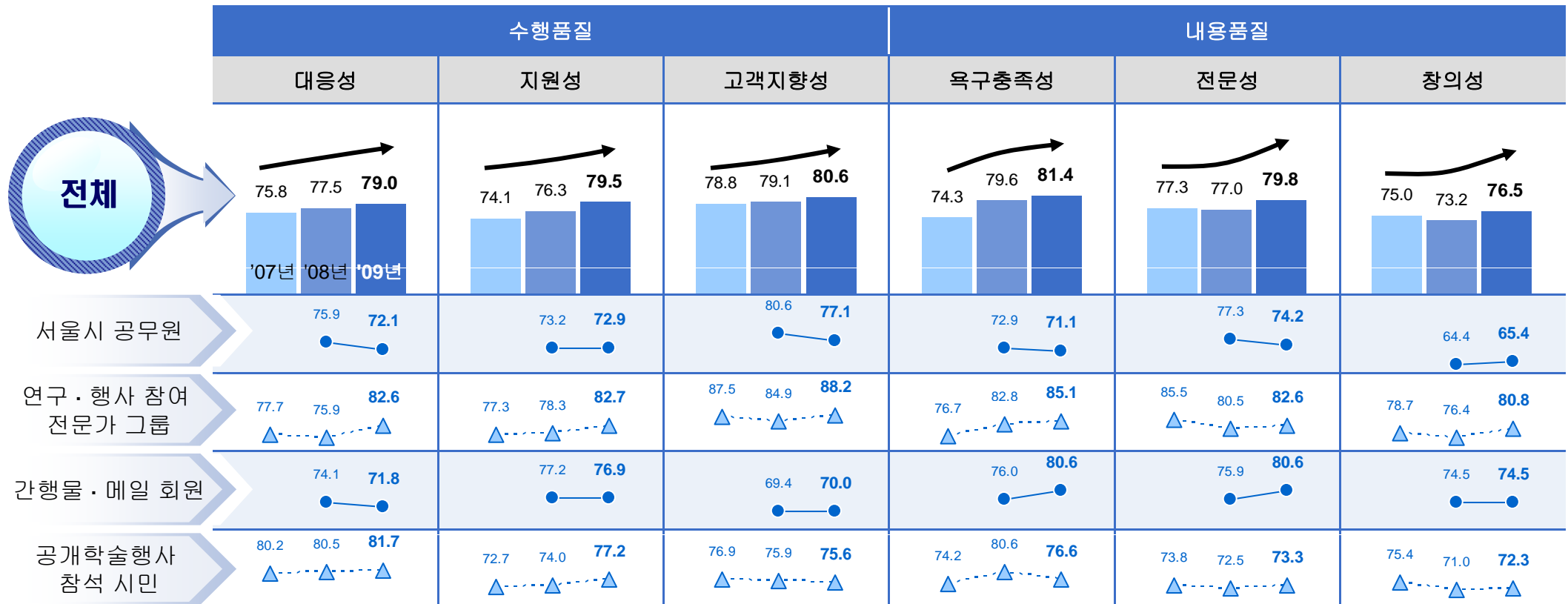
II. SI-CSI 추이 분석

제2장. 조사결과 종합 및 주요 시사점

3. 품질지수 : 요소별

- 품질 요소별 3년간 추이를 분석한 결과, 전문성과 창의성을 제외한 모든 요소가 '07년~'09년까지 지속적인 상승을 보였으며, 특히 '08년 대비 수행품질의 지원성과 내용품질의 창의성이 각각 +3.0점 이상의 가장 큰 상승폭을 나타냄.
- 고객유형별로 '08년 대비 서울시 공무원의 창의성을 제외한 모든 요소, 간행물·메일 회원의 대응성과 지원성, 공개학술행사 참석 시민의 고객지향성과 욕구충족성을 제외한 모든 고객의 품질 요소가 상승한 가운데, 특히 연구·행사 참여 전문가 그룹의 대응성은 가장 큰 상승폭(+6.7점)을 보임.

(단위: 100점 만점)



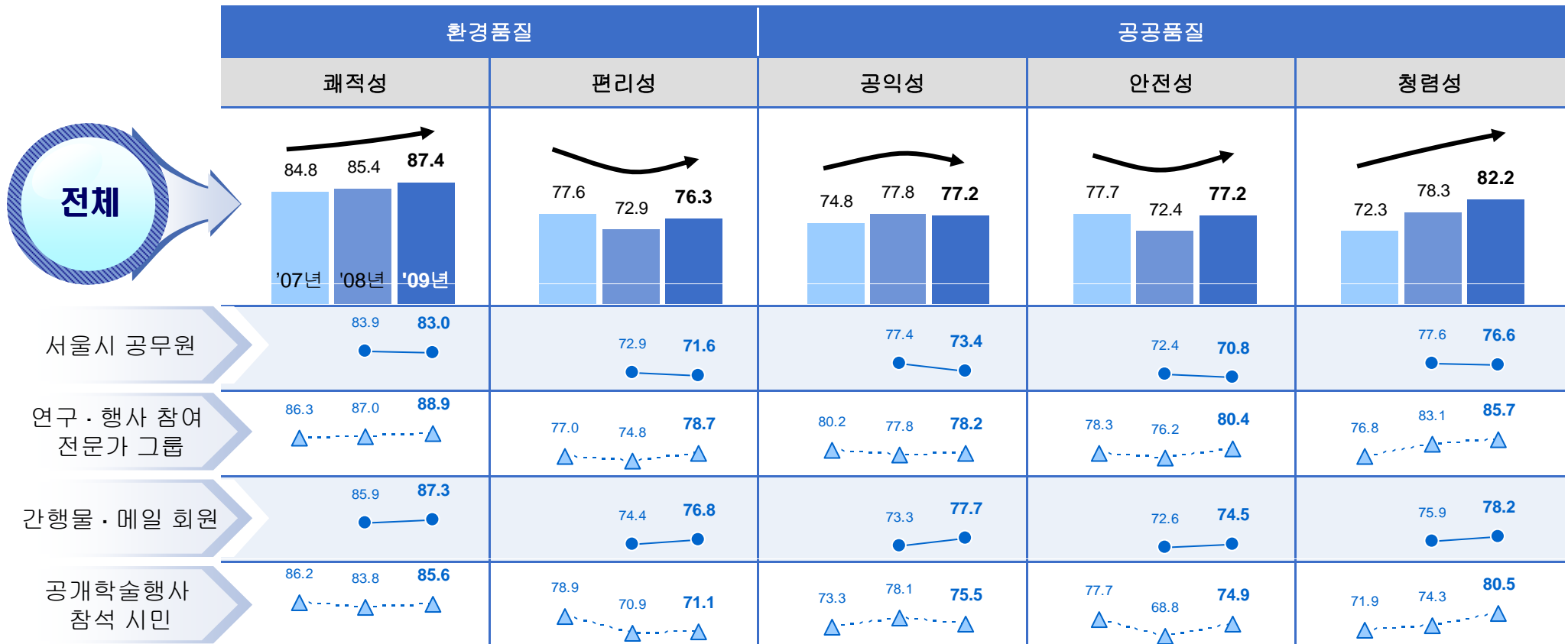
II. SI-CSI 추이 분석

제2장. 조사결과 종합 및 주요 시사점

3. 품질지수 : 요소별(계속)

- 품질 요소별 3년간 추이를 분석한 결과, 쾌적성과 청렴성을 제외한 모든 요소가 07년~09년까지 상승과 하락을 반복하고 있는 가운데, 08년 대비 안전성의 상승폭이 +4.8점으로 가장 크게 나타남.
- 고객유형별로 08년 대비 서울시 공무원의 모든 요소와 공개학술행사 참석 시민의 공익성이 하락한 반면, 나머지 모든 고객의 품질 요소는 상승하였으며, 특히 공개학술행사 참석 시민의 안전성과 청렴성은 큰 상승폭(각각 +6.0점 이상)을 보임.

(단위: 100점 만점)

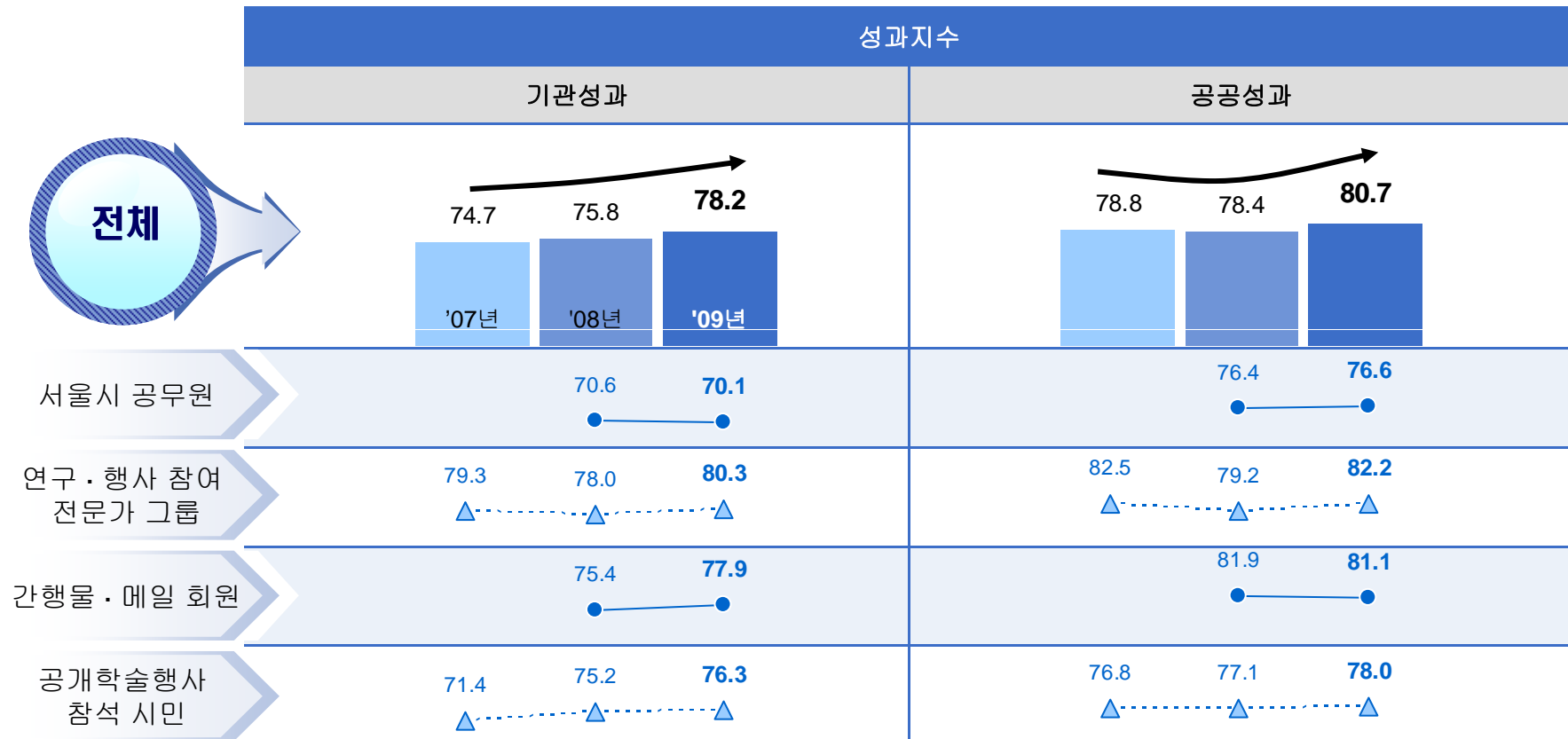


II. SI-CSI 추이 분석

4. 성과지수

- 성과지수의 3년간 추이를 분석한 결과, 기관성과는 '07년~'09년까지 지속적으로 상승한 반면, 공공성과는 '08년 소폭 하락하였으나 '09년 상승하였고, '08년 대비 기관성과와 공공성과가 비슷한 수준의 상승폭(각각 +2.4점, +2.3점)을 보임.
- 고객유형별로 '08년 대비 서울시 공무원의 기관성과와 간행물·메일 회원의 공공성과를 제외한 나머지 모든 고객의 성과지수가 상승하였으며, 특히 연구·행사 참여 전문가 그룹의 공공성과의 상승폭(+3.0점)이 크게 나타남.

(단위: 100점 만점)



III. 핵심관리요소 분석

제2장. 조사결과 종합 및 주요 시사점

	개선관리요소	주요 개선요구사항 및 VOC -Critical Customer Requirements-	핵심관리요소 -Critical To Quality-
서울시 공무원	<ul style="list-style-type: none"> → 적합한 연구 절차 이행 → 연구결과물의 업무 유용성 → 연구결과물의 정책 도움 정도 → 다양한 연구 방법론 개발 노력 → 연구 결과물의 내용 참신성 → 방문 시 연구자/담당자 찾기 쉬움 → 개인 정보유출 방지 노력 	<ul style="list-style-type: none"> → 시와 거리가 떨어져 있어서 접근성 제약이 있으므로 시청근처에 분소설치 검토가 필요하다. → 연구결과가 시정에 더욱 반영되길 바란다. → 시정의 방향을 제시 할 수 있는 기초 및 실용 연구의 체계적인 진행이 필요하다. 	<ul style="list-style-type: none"> → CTQ : 연구결과물의 품질 향상 → 주요 관리방안 <ul style="list-style-type: none"> - 현재의 연구결과물에 대한 품질 진단 - 서울시 공무원의 요구 수준 파악 - 연구과제 진단 지표 개발 <ul style="list-style-type: none"> → 수행 전 지표 → 수행과정 지표 → 결과물 품질 지표
연구 · 행사 참여 전문가 그룹	<ul style="list-style-type: none"> → 연구자문 활동 적절성 → 연구/행사의 체계적 진행과정 → 환경변화에 맞는 과제 선정/학술 행사 위한 노력 → 다양한 분야의 연구 수행 노력 → 방문 시 연구자/담당자 찾기 쉬움 → 시설 이용 안내표시의 적절성 → 연구결과물 서울시정에 활용 → 해당분야 발전에 기여 	<ul style="list-style-type: none"> → 단기과제뿐만 아니라 중장기 목표를 달성하기 위한 과제도 함께 진행하였으면 한다. → 외부연구인력에 의해 지속적인 협력 창고 네트워크구축을 추진하는 것이 바람직하다. → 서울시 정책방향과의 독립성 확보를 통한 정책견제 및 대안 개발이 필요하다. 	<ul style="list-style-type: none"> → CTQ : 고객과의 관계 채널 구축 → 주요 관리방안 <ul style="list-style-type: none"> - 고객의 주 관계 채널 파악 - 상호 제공할 정보 구체화 <ul style="list-style-type: none"> → 자문요청 및 자문, 아이디어 제안 등 - 커뮤니티 공간 제공

III. 핵심관리요소 분석

제2장. 조사결과 종합 및 주요 시사점

	개선관리요소	주요 개선요구사항 및 VOC -Critical Customer Requirements-	핵심관리요소 -Critical To Quality-
간행물 · 매일 회원	<ul style="list-style-type: none"> → 적절한 지식/정보 전달 → 문의사항 성실히 응대 → 지식/정보이용의 용이성 → 고객 의견 수렴 노력 → 고객 이해 위한 노력 → 방문 시 연구자/담당자 찾기 쉬움 → 업무상 기밀 유지 노력 → 직원의 윤리의식/도덕성 	<ul style="list-style-type: none"> → 우수연구인력 추가 확보가 필요하다. → 대외홍보활동에 주력해야 한다. → 연구과제자료의 공개 폭을 확대해야 한다. → 이용 접근성을 확대했으면 한다. → 창의적인 연구가 부족하다. → 서울시 정책방향과의 독립성 확보를 통한 정책 견제 및 대안 개발이 필요하다. 	<ul style="list-style-type: none"> → CTQ : 고객의 요구에 대한 피드백 활동 강화 → 주요 관리방안 <ul style="list-style-type: none"> - 고객의 요구 수집 및 분류 - 고객의 요구 수용 및 비수용 여부 판단 - 수용 가능한 요구에 대한 신속한 피드백 - 비수용 요구에 대한 구체적 이유 피드백 → 이를 위하여 VOC 체계 구축이 요구됨
공개 학술 행사 참석 시민	<ul style="list-style-type: none"> → 다양한 연구자료 제공 → 고객의 요구사항 이해 노력 → 업무에 도움이 됨 → 홍보가 체계적으로 이뤄짐 → 새로운 프로그램 개발 노력 → 방문 시 연구자/담당자 찾기 쉬움 → 시설 이용 안내표시의 적절성 → 행사 내용 서울시정에 활용 	<ul style="list-style-type: none"> → 연구원내 자료공개가 원활하지 못하여 정보 입수가 어렵다. → 서울시 정책방향과의 독립성 확보를 통한 정책견제 및 대안 개발이 필요하다. → 현실적으로 실현 가능한 방향으로 했으면 한다. → 연구분야의 다양성 확보가 필요하다. 	<ul style="list-style-type: none"> → CTQ : 정보 지원활동 강화 → 주요 관리방안 <ul style="list-style-type: none"> - 고객의 필요 정보 수집 및 분류 - 단순 정보 : 상시적 제공 - 전문 정보 : 주기적 정보 제공

IV. 주요 시사점

Key Point

1

서울시정개발연구원 고객만족도 전년 대비 상승

- 서울시정개발연구원의 09년 고객만족도(SI-CSI)는 79.1점으로 전년 대비 2.1점 상승함.
- 투자기관 전체(78.5점) 대비 0.6점 높은 반면, 출연기관 전체(83.2점) 대비 4.1점 낮은 수준임.

Key Point

2

서울시 공무원의 만족도 수준 향상 필요

- 고객유형별로는 연구·행사 참여 전문가 그룹이 81.8점으로 가장 높고, 서울시 공무원은 72.4점으로 낮은 수준임
- 서울시 공무원은 전년대비 -0.2점 하락하였으며, 08년에 이어 여전히 가장 낮은 수준으로 이용 고객의 만족도 수준 향상이 요구됨.

Key Point

3

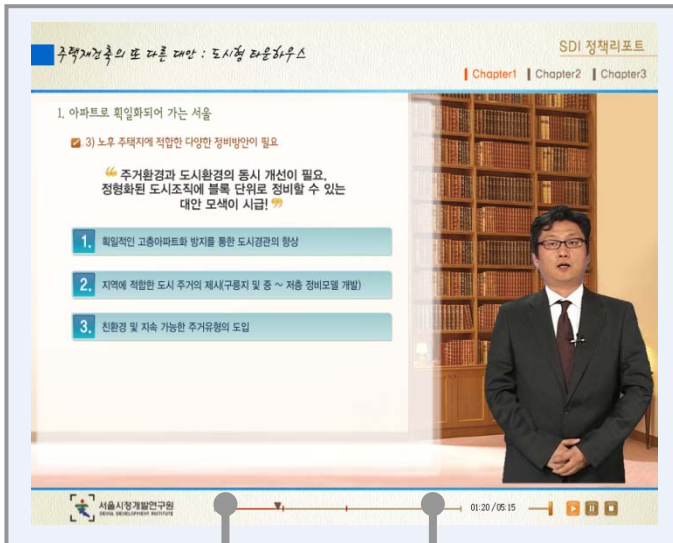
서울시정개발연구원의 고객만족도 취약요소 : 창의성, 편리성

- 핵심 개선대상 고객(Target) : 서울시 공무원
- 주요 개선 요구사항 : '시와 거리가 떨어져 있어서 접근성 제약이 있으므로 시정근처에 분소설치 검토가 필요하다', '연구결과가 시정에 더욱 반영되길 바란다.', '시정의 방향을 제시 할 수 있는 기초 및 실용연구의 체계적인 진행이 필요하다' 등

V. 서울시정개발연구원의 주요 CS활동

제2장. 조사결과 종합 및 주요 시사점

시정 정책 동영상 제공



- SDI에서 서울시정의 발전과 서울의 도시 경쟁력 강화를 위하여 수행한 정책과제물에 대하여 동영상으로 제작하여 정보를 제공하여 정보 지원성을 강화하였음.

시정연 메일링 서비스 제공



- 서울시정개발연구원의 연구원 소식 및 연구 관련 정보를 전문가, 관련기관 및 일반시민에게 적극적으로 공개하기 위하여 홈페이지 ("http://www.sdi.re.kr")의 웹 콘텐츠를 E-mail로 직접 받아 볼 수 있는 서비스를 제공

SDI웹진



- 서울시정연의 주요 연구성과, 정책분석자료, 연구원 동정 등을 고객에게 제공하기 위해 2008. 07월 창간하여 월 2회 발간.

Part2. 서울시정개발연구원 조사결과 분석

제1장. 조사 개요

제2장. 조사결과 종합 및 주요 시사점

제3장. 기관 전체 분석

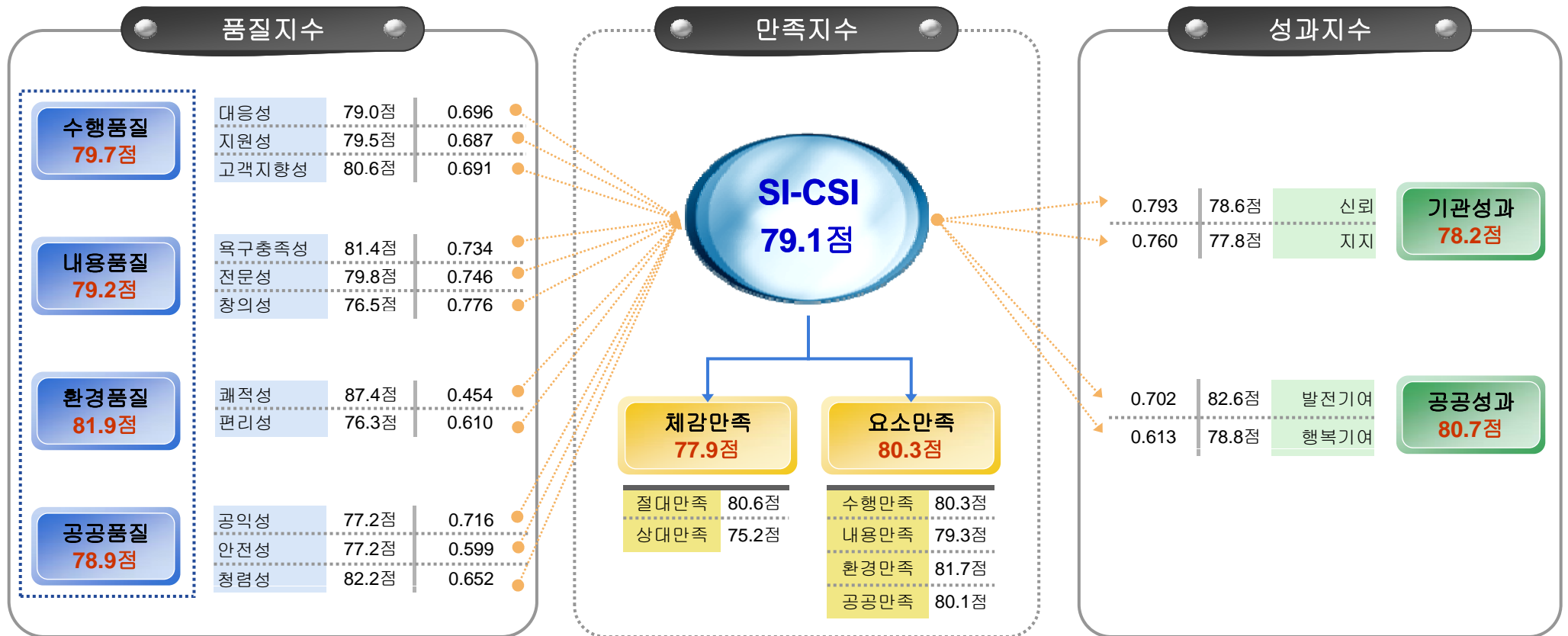


I. 서울시정개발연구원 SI-CSI 결과

제3장. 기관 전체 분석

1. SI-CSI 종합 결과

- 서울시정개발연구원 전체 고객만족도(SI-CSI)를 구성하는 만족지수 중 요소만족이 80.3점으로 체감만족(77.9점) 대비 높음.
- 만족지수에 영향을 주는 품질지수에서는 환경품질이 가장 높고, 다음은 수행품질, 내용품질, 공공품질 순임.
- 성과지수에서는 공공성과가 80.7점으로 기관성과(78.2점)대비 높음.

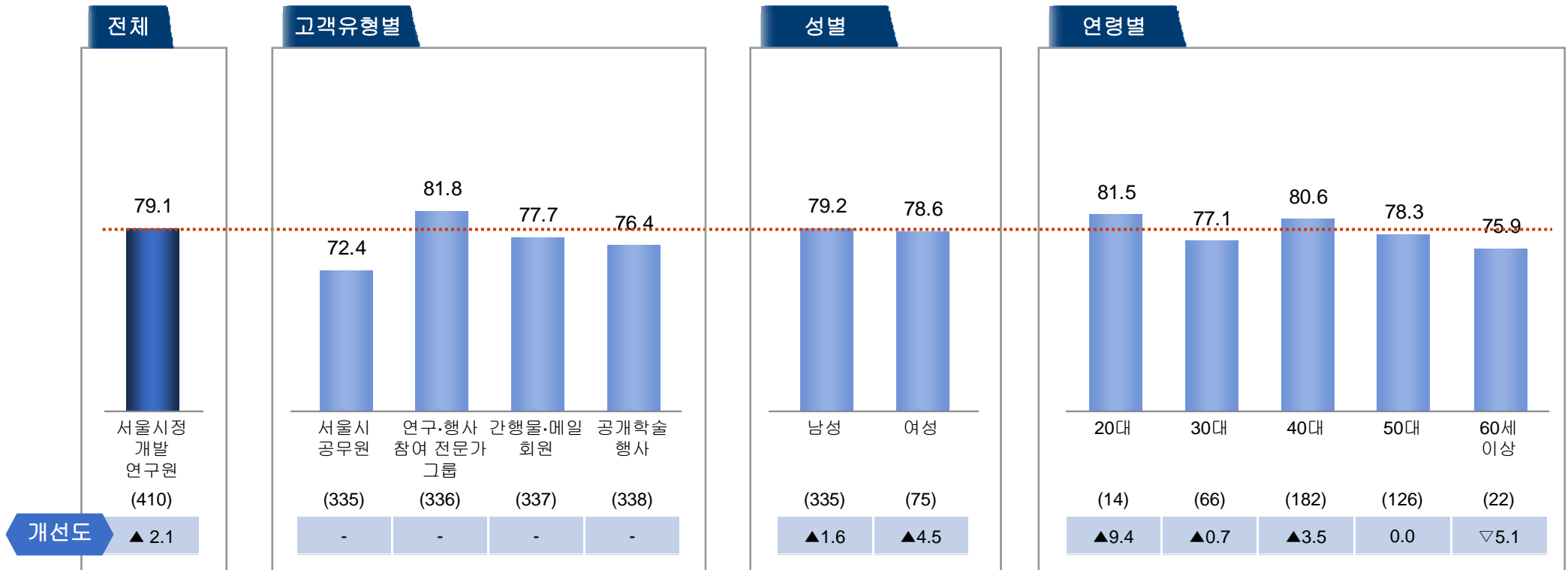


I. 서울시정개발연구원 SI-CSI 결과

제3장. 기관 전체 분석

2. 응답자 특성별 결과 : 고객유형별/성별/연령별

- 응답자 특성별 SI-CSI를 살펴보면, 고객유형별로 '연구·행사 참여 전문가 그룹'이 81.8점으로 가장 높은 반면, '서울시 공무원'은 72.4점으로 가장 낮은 수준임.
- 성별로는 '남성'이 79.2점으로 '여성'(78.6점) 보다 높고, 연령별로는 '20대'와 '40대'가 80점 이상으로 높은 수준인 반면, '60세 이상'은 75.9점으로 가장 낮은 수준임.



주) ()는 사례수

I. 서울시정개발연구원 SI-CSI 결과

제3장. 기관 전체 분석

3. 고객유형별 SI-CSI 결과

- 만족 차원 중 고객유형별로 모두 요소만족이 체감만족 보다 높음.
- 품질 차원 중 연구·행사 참여 전문가 그룹은 수행품질, 나머지 고객유형은 모두 환경품질이 가장 높게 나타남.
- 성과 차원 중 고객유형별로 모두 공공성과가 기관성과 보다 높음.

만족모형	만족 차원		만족 요소					
	체감 만족	요소 만족	체감 만족		요소만족			
			절대만족	상대만족	서비스 수행만족	서비스 내용만족	서비스 환경만족	서비스 공공만족
서울시 공무원	70.1	74.7	72.9	67.2	74.0	72.4	78.2	74.5
연구·행사 참여 전문가 그룹	80.6	83.1	83.2	78.0	84.6	82.0	83.0	82.8
간행물·메일 회원	76.5	78.9	80.0	73.1	76.1	79.0	82.5	77.9
공개학술행사 참석 시민	75.7	77.2	77.8	73.6	76.9	75.1	78.6	78.2

선행모형	품질 차원				품질 요소										
	수행 품질	내용 품질	환경 품질	공공 품질	수행품질			내용품질			환경품질		공공품질		
					대응성	지원성	고객 지향성	욕구 충족성	전문성	창의성	쾌적성	편리성	공익성	안전성	청렴성
서울시 공무원	74.0	70.2	77.3	73.6	72.1	72.9	77.1	71.1	74.2	65.4	83.0	71.6	73.4	70.8	76.6
연구·행사 참여 전문가 그룹	84.5	82.9	83.8	81.4	82.6	82.7	88.2	85.1	82.6	80.8	88.9	78.7	78.2	80.4	85.7
간행물·메일 회원	72.9	78.6	82.1	76.8	71.8	76.9	70.0	80.6	80.6	74.5	87.3	76.8	77.7	74.5	78.2
공개학술행사 참석 시민	78.1	74.1	78.4	77.0	81.7	77.2	75.6	76.6	73.3	72.3	85.6	71.1	75.5	74.9	80.5

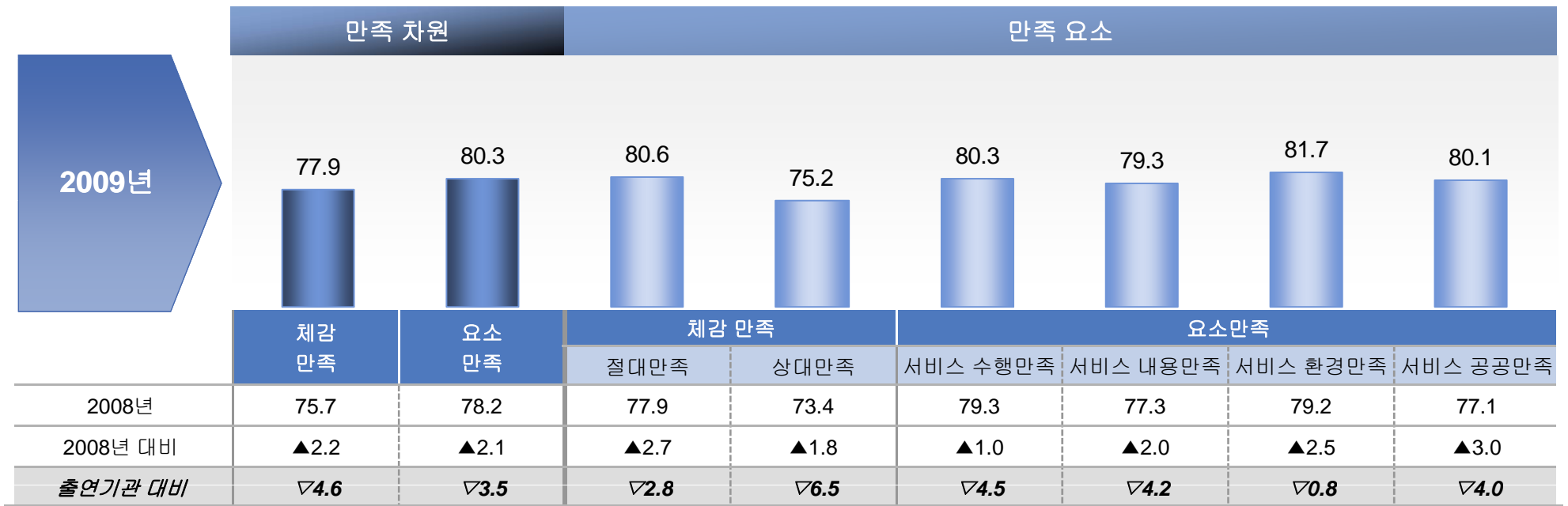
성과모형	성과 차원		성과 요소			
	기관성과	공공성과	기관성과		공공성과	
			신뢰	지지	서울시발전 기여도	시민행복 기여도
서울시 공무원	70.1	76.6	71.4	68.8	76.6	76.6
연구·행사 참여 전문가 그룹	80.3	82.2	80.4	80.2	84.1	80.3
간행물·메일 회원	77.9	81.1	78.5	77.3	84.2	77.9
공개학술행사 참석 시민	76.3	78.0	77.1	75.6	79.3	76.7

II. 서울시정개발연구원 구성 모형별 결과

제3장. 기관 전체 분석

1. 만족 모형

- 서울시정개발연구원 전체 만족 차원 중 요소만족이 80.3점으로 체감만족(77.9점) 대비 높음.
- 만족 요소 중 요소만족의 서비스 환경만족이 81.7점으로 가장 높은 반면, 체감만족의 상대만족은 75.2점으로 가장 낮음.
- 전년 대비, 모든 만족 차원 및 요소가 상승하였으며, 특히 요소만족의 서비스 공공만족의 상승폭(+3.0점)이 크게 나타남.
- 출연기관 대비 모든 만족 차원 및 요소가 낮은 수준임.

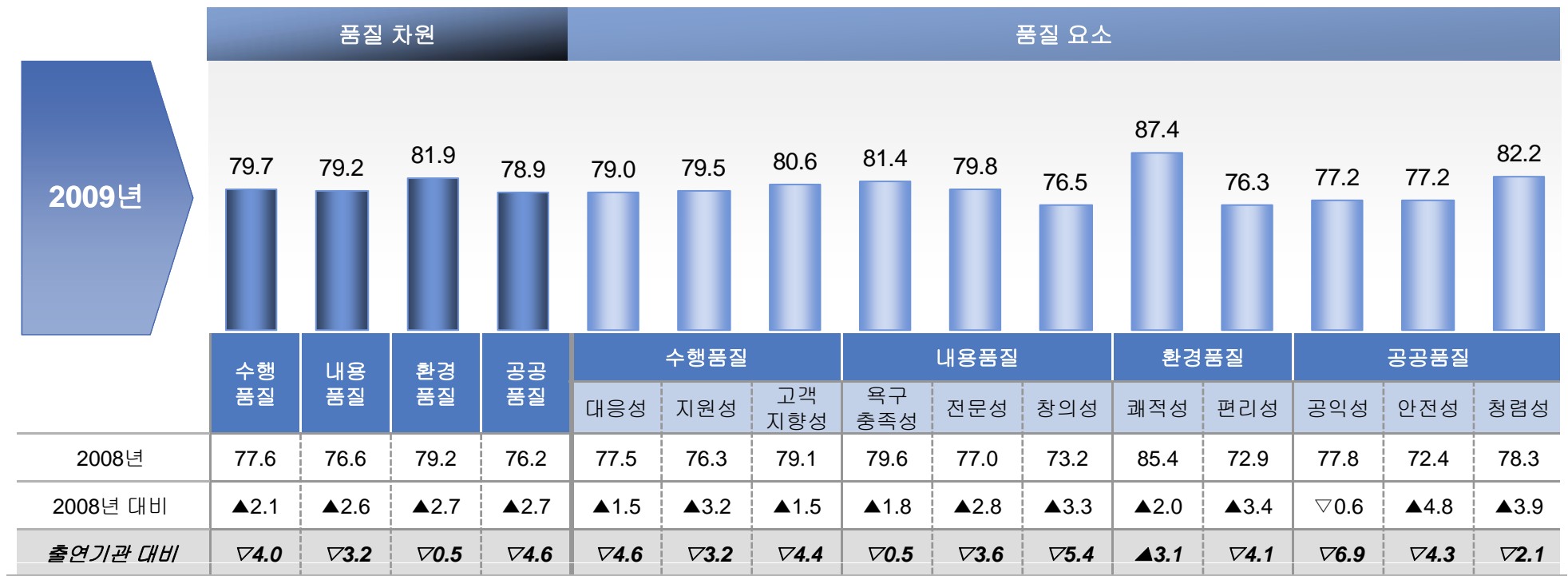


II. 서울시정개발연구원 구성 모형별 결과

제3장. 기관 전체 분석

2. 선행 모형

- 서울시정개발연구원 전체 품질 차원 중 환경품질이 81.9점으로 가장 높고, 다음은 수행품질(79.7점), 내용품질(79.2점), 공공품질(78.9점) 순임.
- 품질 요소에서는 환경품질의 쾌적성이 87.4점으로 가장 높은 반면, 환경품질의 편리성은 76.3점으로 가장 낮음.
- 전년 대비, 공공품질의 공익성을 제외한 모든 품질 차원 및 요소가 상승하였으며, 특히 공공품질의 안전성의 상승폭이 4.8점으로 가장 큼.
- 출연기관 대비 환경품질의 쾌적성을 제외한 모든 품질 차원 및 요소가 낮은 수준이며, 특히 공공품질의 공익성은 -6.9점의 큰 차이를 보임.



II. 서울시정개발연구원 구성 모형별 결과

제3장. 기관 전체 분석

3. 성과 모형

- 서울시정개발연구원 전체 성과 차원 중 공공성과가 **80.7**점으로 기관성과(**78.2**) 대비 높은 수준임.
- 성과 요소에서는 공공성과의 서울시발전 기여도가 **82.6**점으로 가장 높은 반면, 기관성과의 지지는 **77.8**점으로 가장 낮은 수준임.
- 전년 대비, 모든 성과 차원 및 요소가 상승함.
- 출연기관 대비 모든 성과 차원 및 요소가 낮은 수준임.

