

2011년 서울시 투자/출연기관 고객만족도 조사 결과 보고서

【서울시정개발연구원】

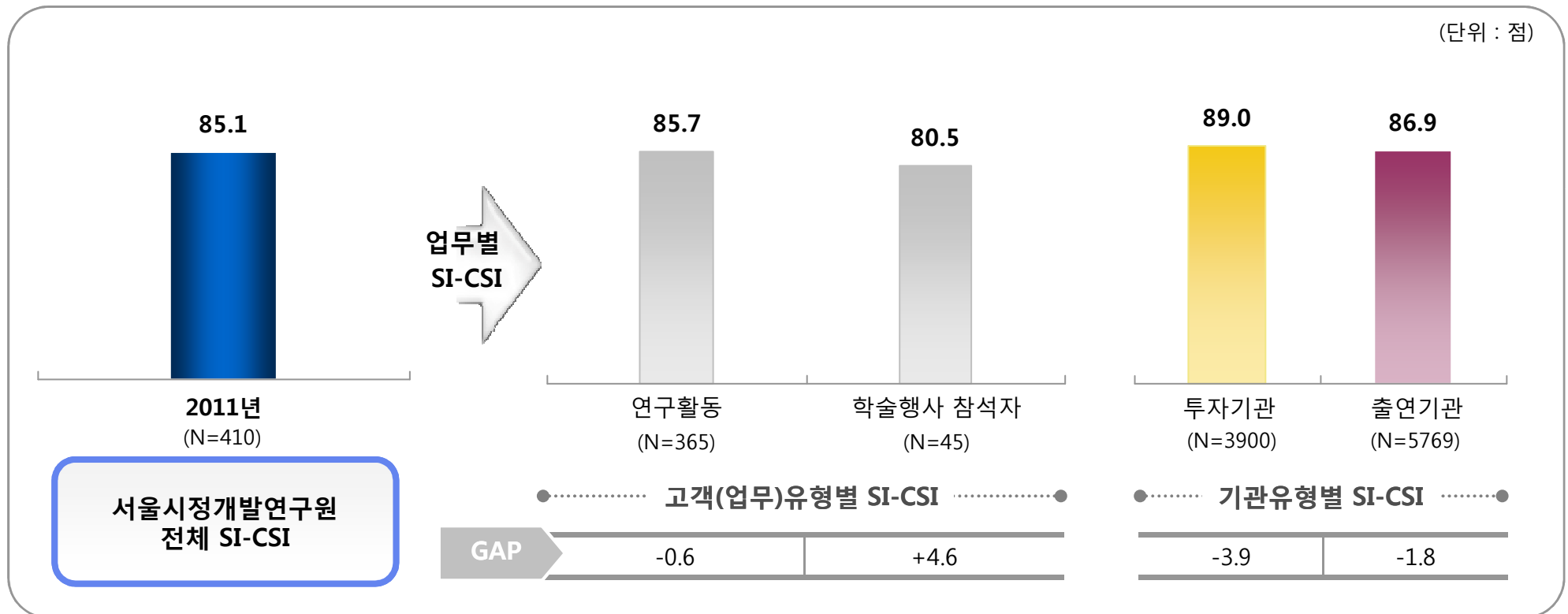
●●● 2011. 07

KmAC

KmAC는 한국능률협회컨설팅의 글로벌 브랜드입니다.

I. '11년 SI-CSI 현황

- 11년 서울시정개발연구원의 전체 고객만족도(SI-CSI)는 85.1점으로 나타남.
- 업무유형별 SI-CSI는 연구활동이 85.7점으로 학술행사 참석자(80.5점)보다 높은 수준을 보임.
- 서울시정개발연구원 전체 고객만족도(SI-CSI)는 투자기관 전체 대비 -3.9점, 출연기관 전체 대비 -1.8점 낮은 수준임.



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

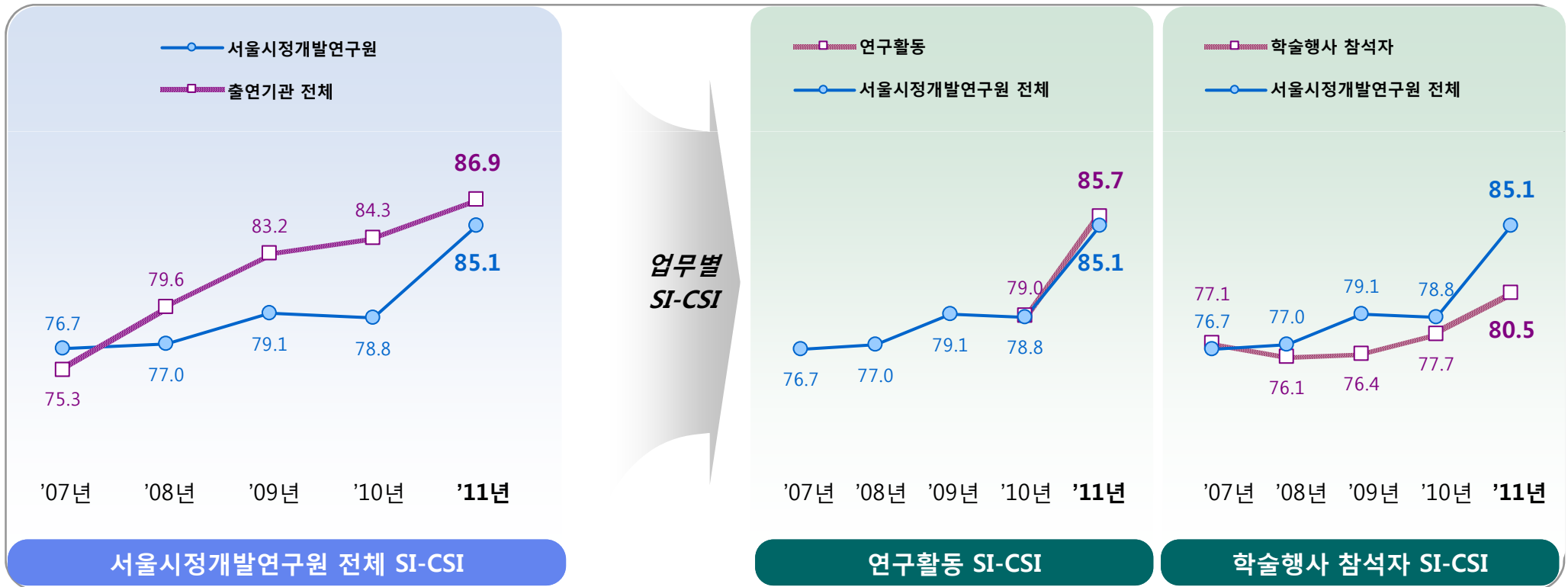
II. SI-CSI 추이 분석

제2장. 조사결과 종합 및 주요 시사점

1. 전체 결과 및 개선추이

- 11년 서울시정개발연구원 전체 고객만족도(SI-CSI)는 85.1점으로 전년 대비 +6.3점 상승함.
- 서울시정개발연구원 전체 SI-CSI는 07년을 제외하고 08년~11년 모두 출연기관 전체 대비 낮은 수준을 보임.
- 업무유형별로 연구활동은 10년, 11년 모두 서울시정개발연구원 전체 대비 높은 수준인 반면, 학술행사 참석자는 07년을 제외하고 08~11년까지 서울시정개발연구원 전체 대비 낮은 수준으로 나타남.

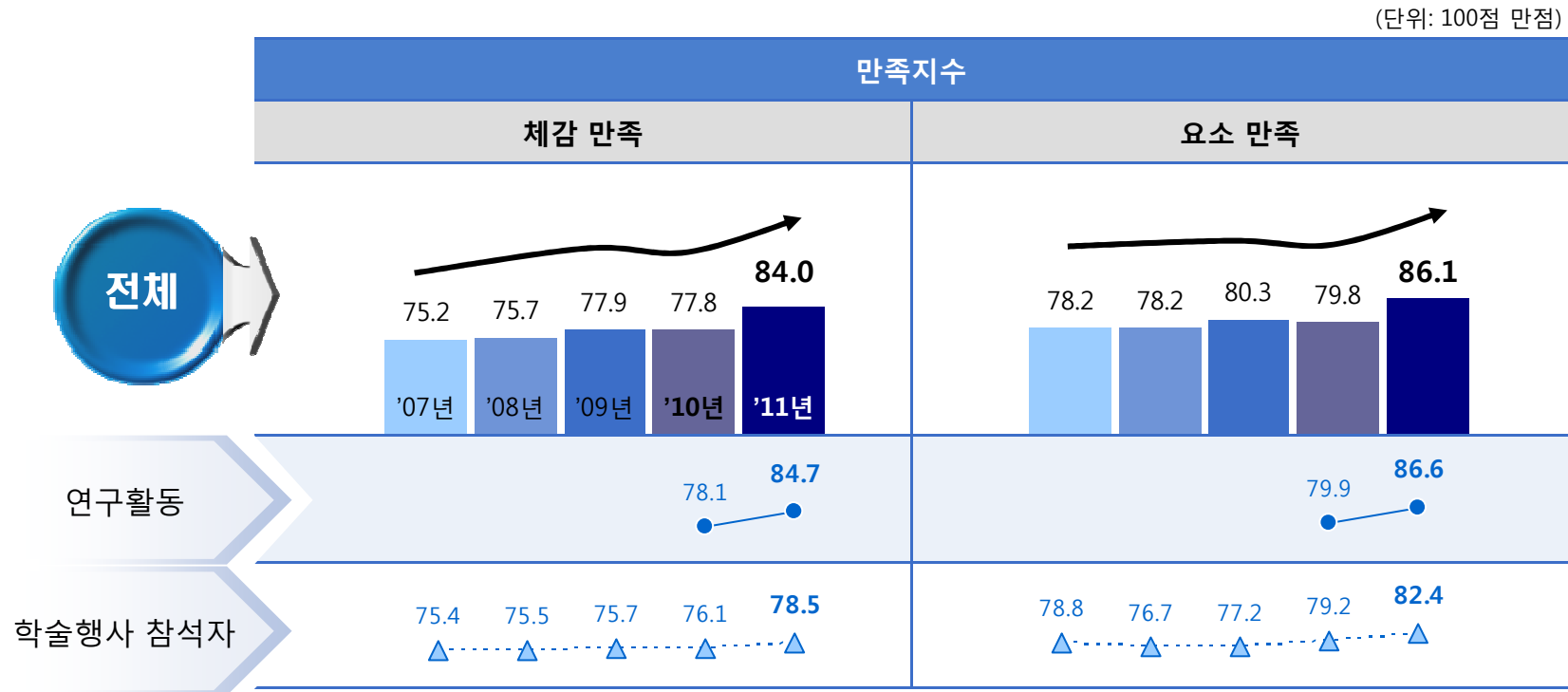
(단위: 100점 만점)



II. SI-CSI 추이 분석

2. 만족지수

- 만족지수의 추이를 분석한 결과, 체감 만족은 10년을 제외하고 07년~11년까지 지속적으로 상승하였으며, 요소만족은 상승과 하락을 반복하는 중 11년 상승한 가운데, 10년 대비 체감만족과 요소만족 각각 +6.2점, +6.3점 상승함.
- 업무유형별로 연구활동과 학술행사 참석자 모두 체감 만족과 요소 만족이 10년 대비 상승하였으며, 특히 연구활동과 학술행사 참석자 모두 요소만족이 가장 큰 폭(각각 +6.7점, +3.2점)으로 상승함.



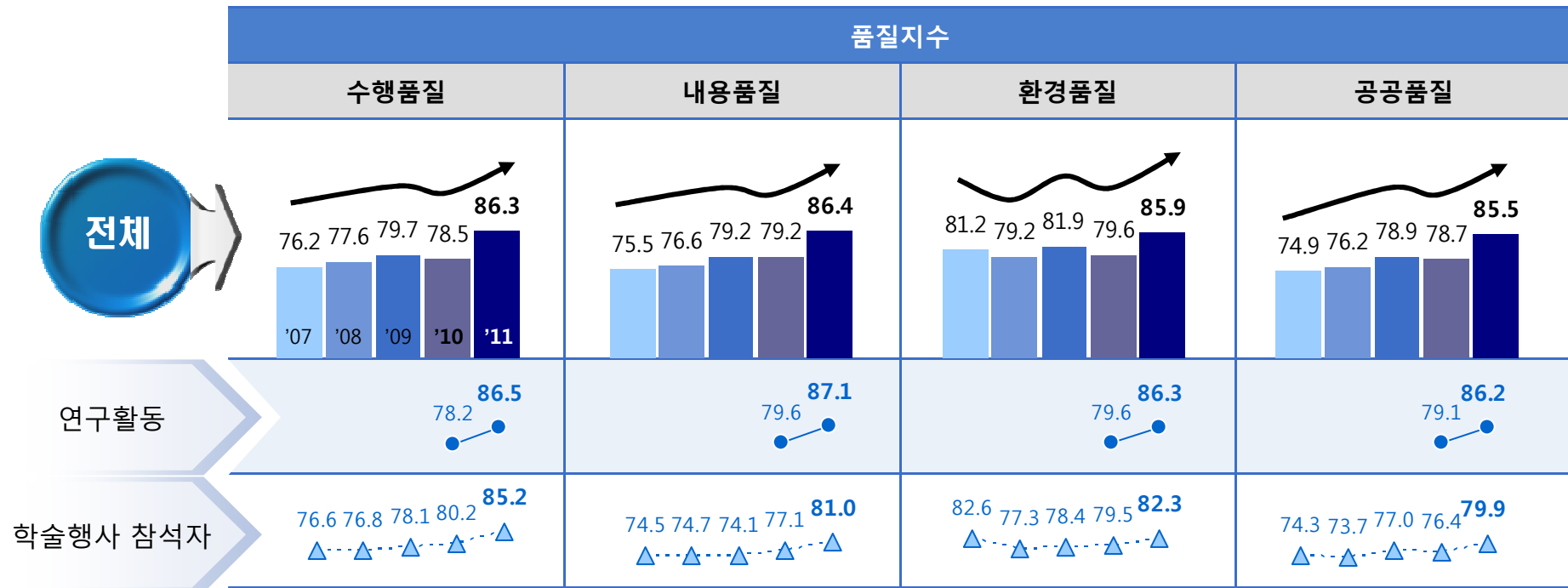
II. SI-CSI 추이 분석

제2장. 조사결과 종합 및 주요 시사점

3. 품질지수 : 차원별

- 차원별 추이를 분석한 결과, 환경품질을 제외한 모든 품질 차원이 10년을 제외하고 07년~11년까지 지속적으로 상승하였으며, 특히 10년 대비 수행품질이 +7.8점의 가장 큰 상승폭을 나타냄.
- 업무유형별로 모든 업무의 품질 차원이 10년 대비 상승하였으며, 특히 연구활동과 학술행사 참석자 모두 수행품질이 가장 큰 폭(각각 +8.3점, +5.0점)으로 상승함.

(단위: 100점 만점)



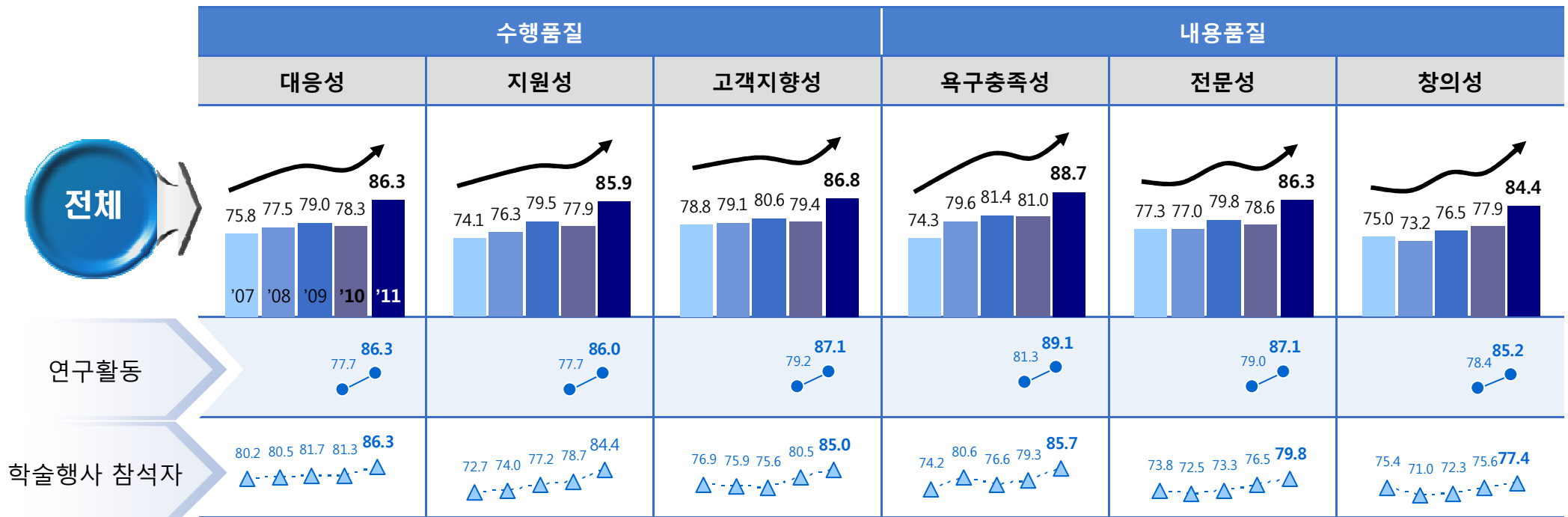
II. SI-CSI 추이 분석

제2장. 조사결과 종합 및 주요 시사점

3. 품질지수 : 요소별

- 요소별 추이를 분석한 결과, 내용품질의 전문성과 창의성을 제외한 수행품질과 내용품질의 모든 요소가 10년을 제외하고 07~11년까지 지속적으로 상승하였으며, 특히 10년 대비 수행품질의 대응성과 지원성이 각각 +8.0점 가장 큰 상승폭을 나타냄.
- 업무유형별로 10년 대비 연구활동과 학술행사 참석자의 수행품질과 내용품질의 모든 요소가 상승하였으며, 특히 연구활동에서는 대응성이 +8.6점의 가장 큰 폭으로 상승하였고, 학술행사 참석자에서는 욕구충족성이 +6.4점의 가장 큰 폭으로 상승함.

(단위: 100점 만점)



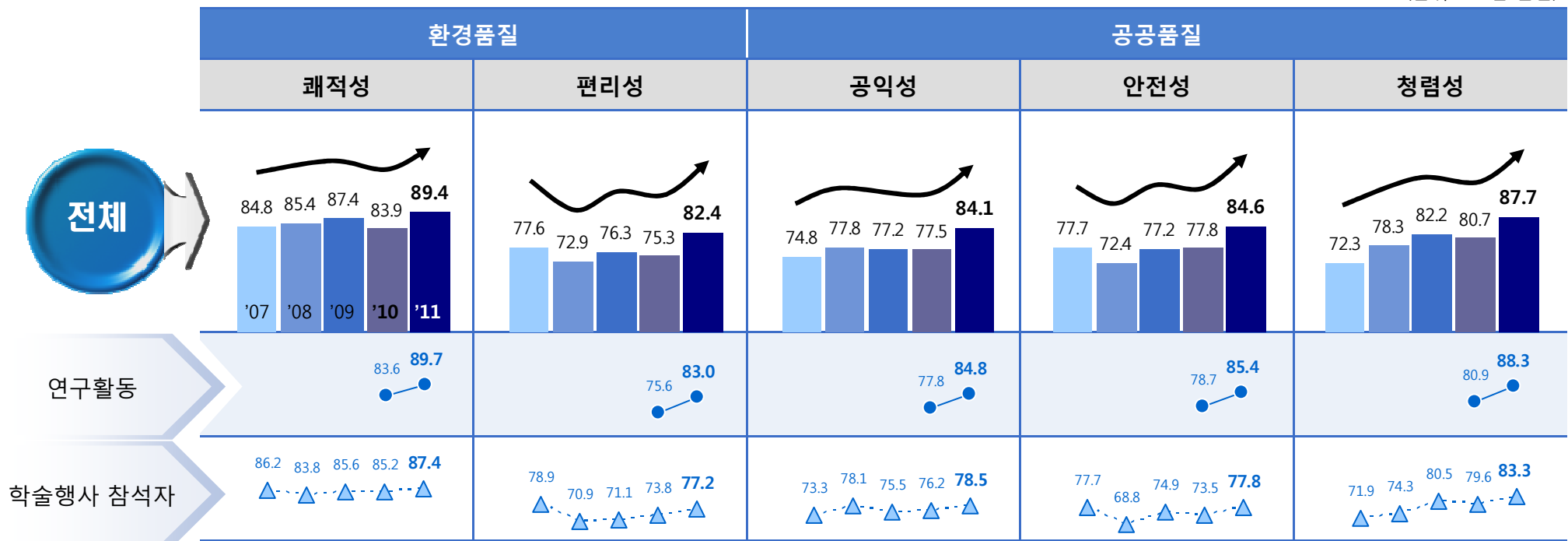
II. SI-CSI 추이 분석

제2장. 조사결과 종합 및 주요 시사점

3. 품질지수 : 요소별(계속)

- 요소별 추이를 분석한 결과, 대부분의 요소가 상승과 하락을 반복하고 있는 가운데, 환경품질의 쾌적성과 공공품질의 청렴성은 10년을 제외하고 07년~11년까지 지속적으로 상승하였으며, 특히 10년 대비 환경 품질의 편리성이 +7.1점 가장 큰 상승폭을 나타냄.
- 업무유형별로 10년 대비 연구활동과 학술행사 참석자의 환경품질과 공공품질의 모든 요소가 상승하였으며, 특히 연구활동에서는 편리성과 청렴성이 각각 +7.4점의 가장 큰 폭으로 상승하였고, 학술행사 참석자에서는 안전성이 +4.3점의 가장 큰 폭으로 상승함.

(단위: 100점 만점)

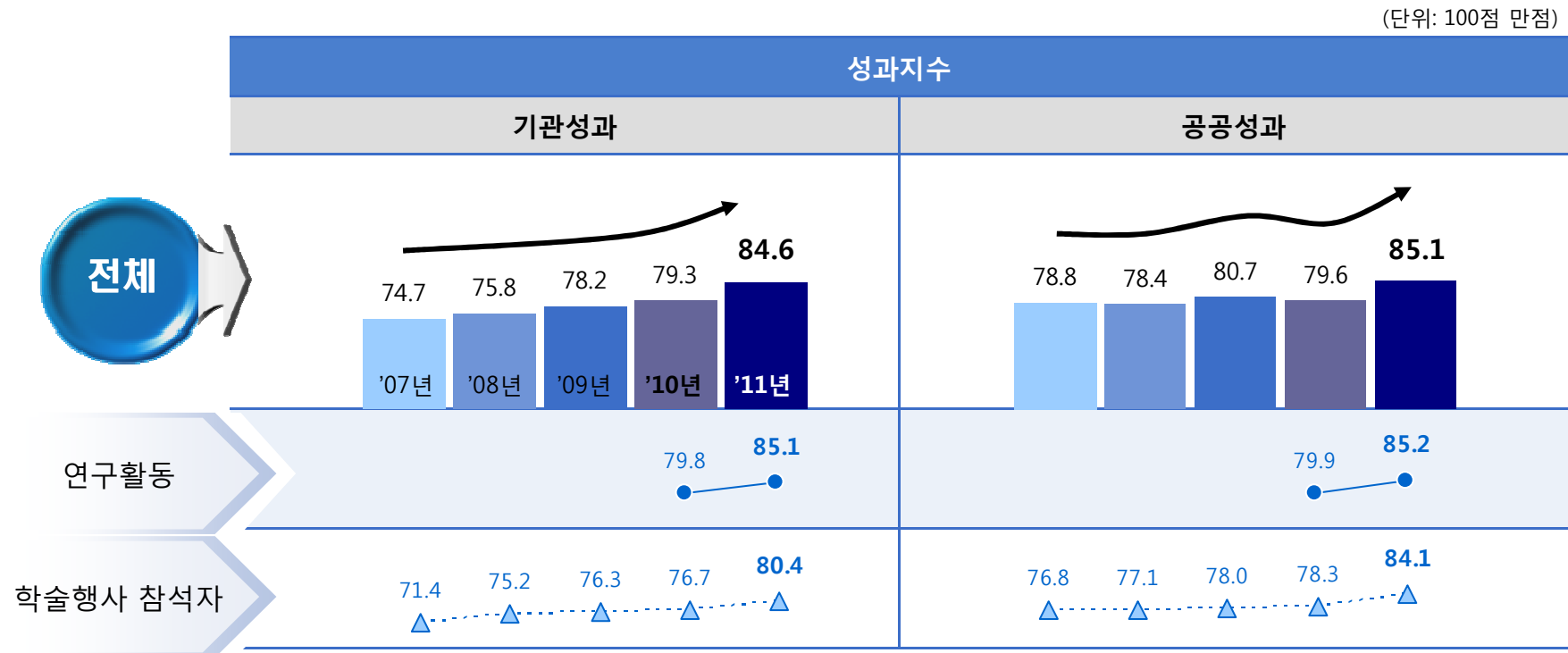


II. SI-CSI 추이 분석

제2장. 조사결과 종합 및 주요 시사점

4. 성과지수

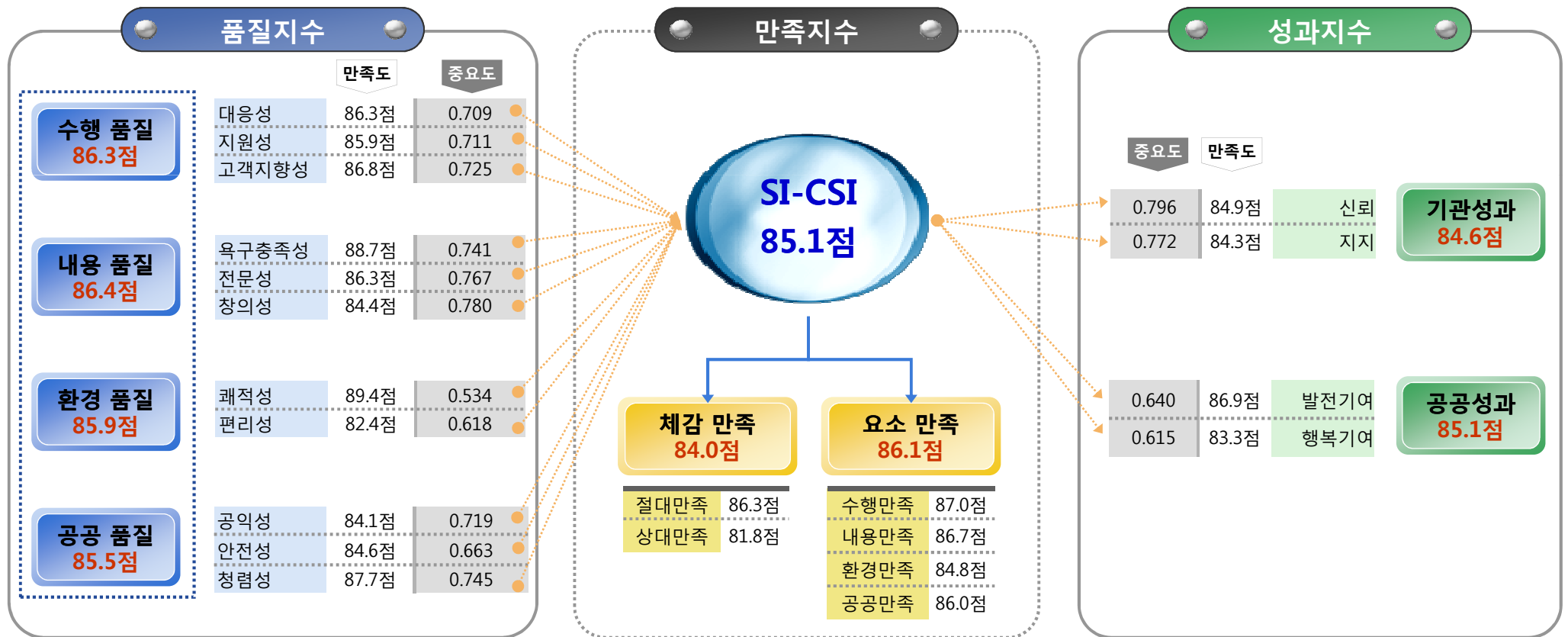
- 성과지수의 추이를 분석한 결과, 기관성과는 07~11년까지 지속적으로 상승하였으며, 공공성과는 상승과 하락을 반복하다 10년 대비는 상승한 가운데, 10년 대비 기관성과와 공공성과 각각 +5.3점, +5.5점 상승하였음.
- 업무유형별로 10년 대비 연구활동과 학술행사 참석자의 기관성과와 공공성과가 모두 상승하였으며, 특히 연구활동은 기관성과와 공공성과가 각각 +5.3점의 동일한 상승폭을 보였으며, 학술행사 참석자는 공공성과(+5.8점)가 기관성과(+3.7점) 대비 더 큰 폭으로 상승함.



III. 서울시정개발연구원 SI-CSI 결과

1. SI-CSI 종합 결과

- 서울시정개발연구원 전체 고객만족도(SI-CSI)를 구성하는 만족지수 중 요소 만족이 86.1점으로 체감 만족(84.0점) 보다 높음.
- 만족지수에 영향을 주는 품질지수에서는 내용 품질이 가장 높고, 다음은 수행 품질, 환경 품질, 공공 품질 순임.
- 성과지수에서는 공공성과가 85.1점으로 기관성과(84.6점) 보다 높음.

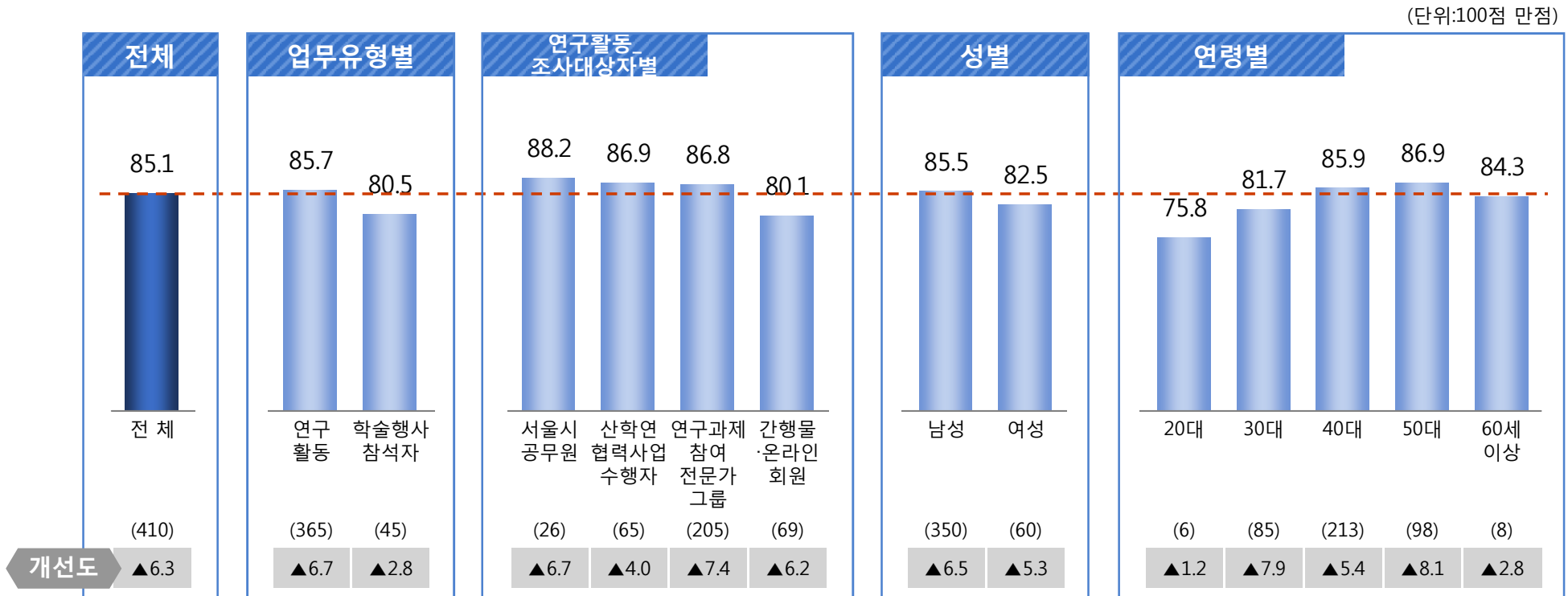


III . 서울시정개발연구원 SI-CSI 결과

제3장. 기관 전체 분석

2. 응답자 특성별 결과 : 업무유형별/연구활동_조사대상자별/성별/연령별

- 응답자 특성별 SI-CSI를 살펴보면, 업무유형별로 '연구활동'이 85.7점으로 '학술행사 참석자'(80.5점) 대비 높은 수준이며, 연구활동 조사대상자별로는 '서울시 공무원'이 88.2점으로 가장 높은 반면, '간행물·온라인 회원'은 80.1점으로 가장 낮게 나타남.
- 성별로는 '여성'이 85.5점으로 '남성'(82.5점)보다 높으며, 연령별로는 '60세 이상'을 제외하고 연령대가 높을수록 만족수준도 높아지는 경향을 나타냄.



주) ()는 사례수

III . 서울시정개발연구원 SI-CSI 결과

제3장. 기관 전체 분석

3. 업무유형별 SI-CSI 결과

- 만족 차원 중 연구활동과 학술행사 참석자 모두 요소 만족이 체감 만족 대비 높은 수준으로 나타남.
- 품질 차원 중 연구활동은 내용 품질, 학술행사 참석자는 수행 품질이 각각 가장 높음.
- 성과 차원 중 연구활동과 학술행사 참석자 모두 공공성과가 기관성과 대비 높은 수준으로 나타남.

| 만족모형 | 만족 차원 | | 만족 요소 | | | | | |
|----------|-------|-------|-------|------|----------|----------|----------|----------|
| | 체감 만족 | 요소 만족 | 체감 만족 | | 요소만족 | | | |
| | | | 절대만족 | 상대만족 | 서비스 수행만족 | 서비스 내용만족 | 서비스 환경만족 | 서비스 공공만족 |
| 연구활동 | 84.7 | 86.6 | 86.7 | 82.7 | 87.2 | 87.2 | 85.4 | 86.6 |
| 학술행사 참석자 | 78.5 | 82.4 | 82.6 | 74.4 | 85.2 | 83.0 | 80.4 | 81.1 |

| 선행모형 | 품질 차원 | | | | 품질 요소 | | | | | | | | | | |
|----------|-------|------|------|------|-------|------|-------|-------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 수행품질 | 내용품질 | 환경품질 | 공공품질 | 수행품질 | | | 내용품질 | | | 환경품질 | | 공공품질 | | |
| | | | | | 대응성 | 지원성 | 고객지향성 | 욕구충족성 | 전문성 | 창의성 | 쾌적성 | 편리성 | 공익성 | 안전성 | 청렴성 |
| 연구활동 | 86.5 | 87.1 | 86.3 | 86.2 | 86.3 | 86.0 | 87.1 | 89.1 | 87.1 | 85.2 | 89.7 | 83.0 | 84.8 | 85.4 | 88.3 |
| 학술행사 참석자 | 85.2 | 81.0 | 82.3 | 79.9 | 86.3 | 84.4 | 85.0 | 85.7 | 79.8 | 77.4 | 87.4 | 77.2 | 78.5 | 77.8 | 83.3 |

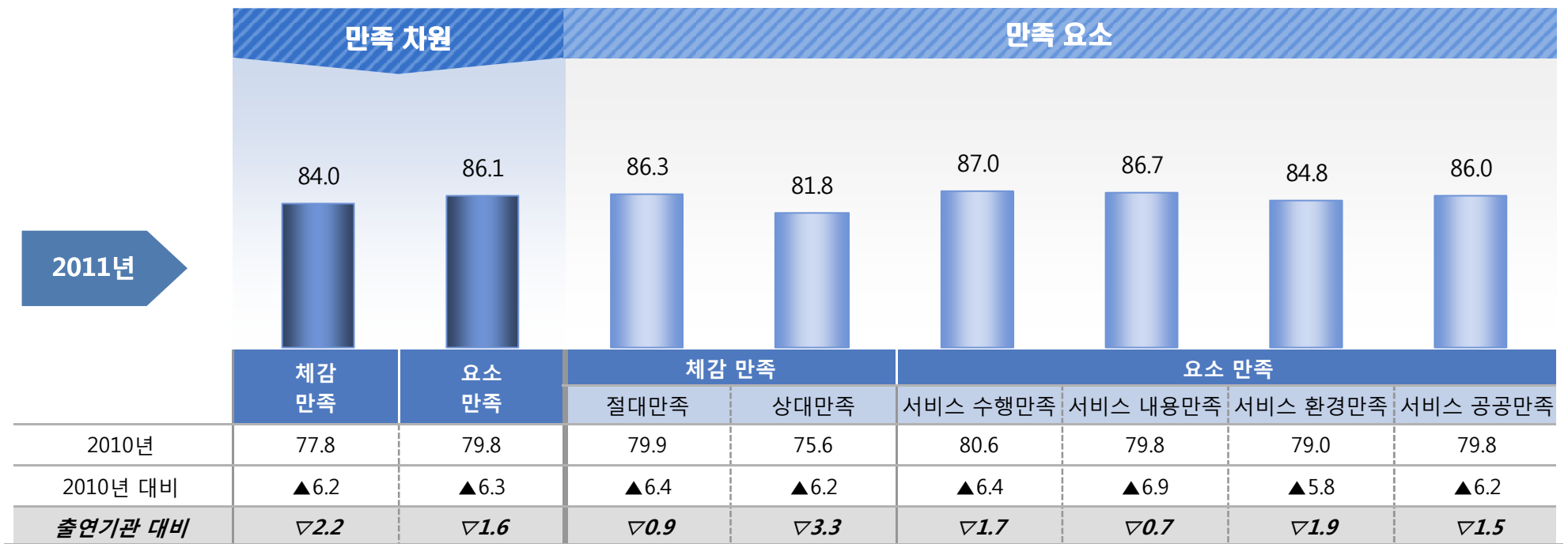
| 성과모형 | 성과 차원 | | 성과 요소 | | | |
|----------|-------|------|-------|------|-----------|----------|
| | 기관성과 | 공공성과 | 기관성과 | | 공공성과 | |
| | | | 신뢰 | 지지 | 서울시발전 기여도 | 시민행복 기여도 |
| 연구활동 | 85.1 | 85.2 | 85.4 | 84.7 | 87.1 | 83.3 |
| 학술행사 참석자 | 80.4 | 84.1 | 80.4 | 80.4 | 84.8 | 83.3 |

IV. 서울시정개발연구원 구성 모형별 결과

제3장. 기관 전체 분석

1. 만족 모형

- 서울시정개발연구원 전체 만족 차원 중 요소 만족이 86.1점으로 체감 만족(84.0점) 보다 높음.
- 만족 요소 중 요소 만족의 서비스 수행만족이 87.0점으로 가장 높은 반면, 체감 만족의 상대만족은 81.8점으로 가장 낮음.
- 전년 대비, 모든 만족 차원 및 요소가 상승하였으며, 특히 요소 만족 중 서비스 내용만족이 +6.9점 가장 큰 폭으로 상승함.
- 출연기관 대비는 모든 만족 차원 및 요소가 낮은 수준임.

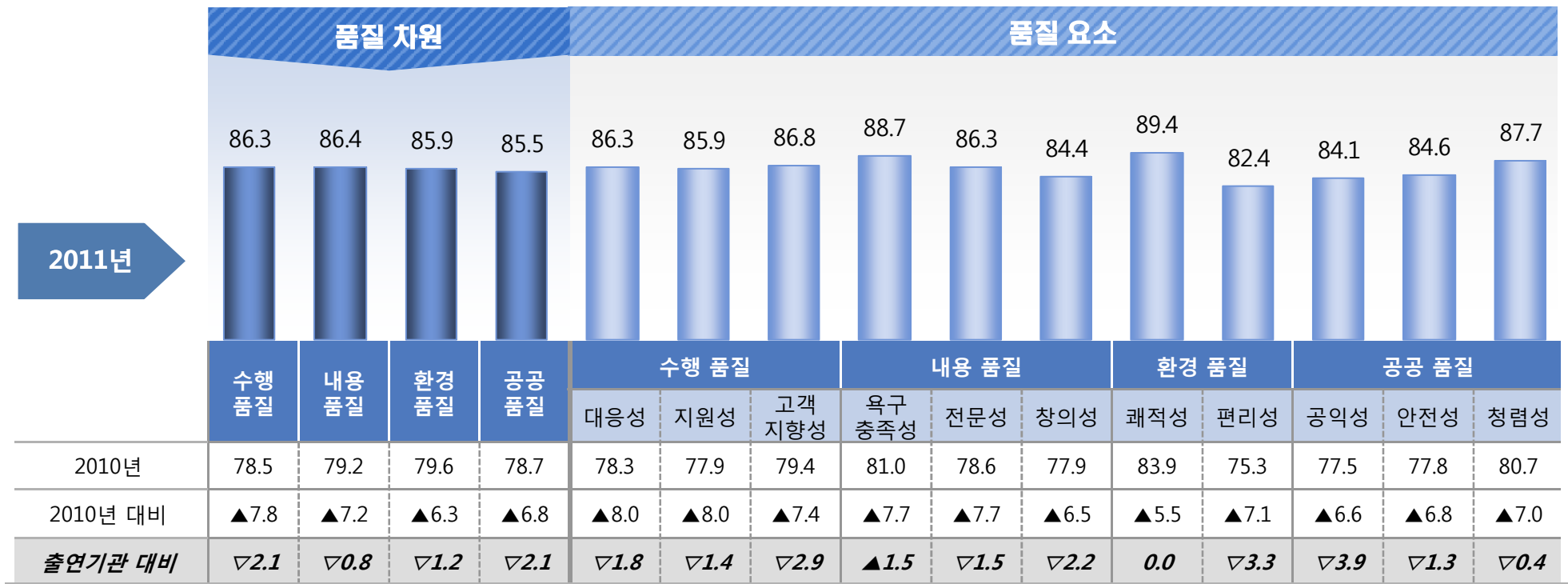


IV . 서울시정개발연구원 구성 모형별 결과

제3장. 기관 전체 분석

2. 선행 모형

- 서울시정개발연구원 전체 품질 차원 중 내용 품질(86.4점)이 가장 높고, 다음은 수행 품질(86.3점), 환경 품질(85.9점), 공공 품질(85.5점) 순임.
- 품질 요소에서는 환경 품질의 쾌적성이 89.4점으로 가장 높은 반면, 환경 품질의 편리성은 82.4점으로 가장 낮음.
- 전년 대비, 모든 품질 차원 및 요소가 상승하였으며, 특히 수행 품질의 대응성과 지원성이 각각 +8.0점 가장 큰 폭으로 상승함.
- 출연기관 대비, 내용 품질의 욕구충족성을 제외한 모든 품질 차원 및 요소가 낮은 수준임.

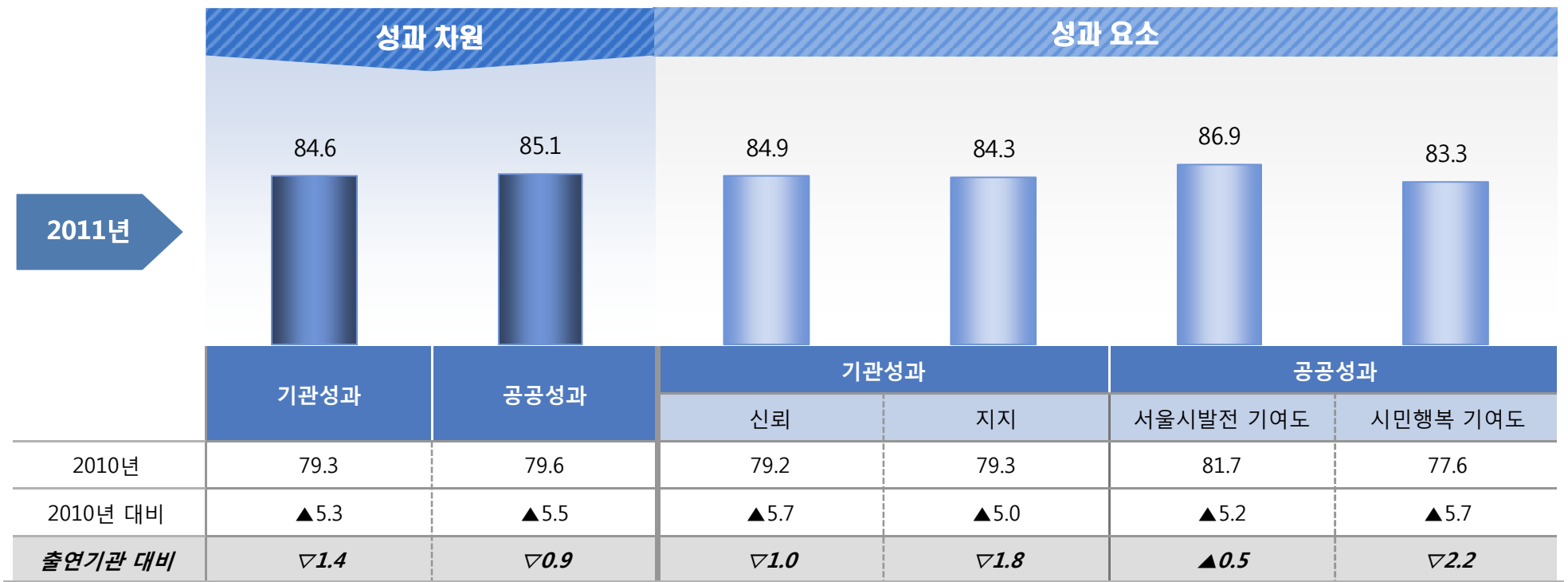


IV. 서울시정개발연구원 구성 모형별 결과

제3장. 기관 전체 분석

3. 성과 모형

- 서울시정개발연구원 전체 성과 차원 중 공공성과가 85.1점으로 기관성과(84.6점) 대비 높게 나타남.
- 성과 요소에서는 공공성과의 서울시발전 기여도가 86.9점으로 가장 높은 반면, 공공성과의 시민행복 기여도는 83.3점으로 가장 낮음.
- 전년 대비, 모든 성과 차원 및 요소가 상승함.
- 출연기관 대비, 공공성과의 서울시발전 기여도를 제외한 모든 성과 차원 및 요소가 낮은 수준임.



V. 고객의 소리(VOC)

[연구활동]

제4장. 업무유형별 분석

1-1. 서울시 공무원

- 서울시 공무원에 대해 바라는 점은 '연구원 증원 필요', '용역 수행 전념 할 수 있도록 다른 용역과 중복되지 않도록 했으면', '시정 개발 연구원 자체적으로 창의적 연구활동 통한 시정 방향 제시 필요' 외 다수임.

(N=26)

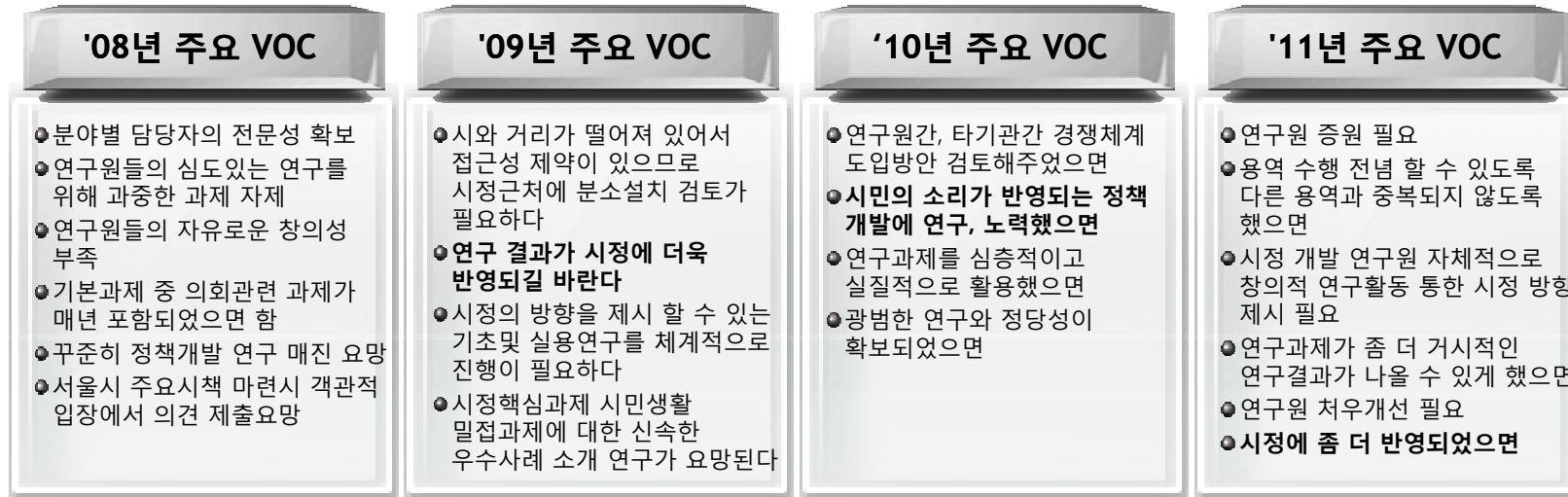
| 개선사항 | % |
|---|------|
| 연구원 증원 필요 | 7.7 |
| 용역 수행 전념 할 수 있도록 다른 용역과 중복되지 않도록 했으면 | 3.8 |
| 시정 개발 연구원 자체적으로 창의적 연구활동 통한 시정 방향 제시 필요 | 3.8 |
| 연구과제가 좀 더 거시적인 연구결과가 나올 수 있게 했으면 | 3.8 |
| 연구원 처우개선 필요 | 3.8 |
| 시정에 좀 더 반영되었으면 | 3.8 |
| 연구과제 선정에 능동적인 참여 필요 | 3.8 |
| 외부연구기관과의 적극적인 협력 필요 | 3.8 |
| 없음/잘모름 | 69.2 |

V. 고객의 소리(VOC)

[연구활동]

제4장. 업무유형별 분석

1-2. 서울시 공무원



핵심관리 VOC

- 지속적으로 '시정에 좀 더 반영되었으면' 이 지적됨
- 새롭게 '연구원 증원 필요', '용역 수행 전념 할 수 있도록 다른 용역과 중복되지 않도록 했으면', '시정 개발 연구원 자체적으로 창의적 연구활동 통한 시정 방향 제시 필요' 외 다수가 제기됨

V. 고객의 소리(VOC)

[연구활동]

제4장. 업무유형별 분석

2-1. 산학연 협력사업 수행자

- 산학연 협력사업 수행자에 대해 바라는 점은 '지원사업이 확대되었으면', '다양한 연구과제를 추진했으면', '연구비 확충', '홍보를 많이 했으면' 외 다수임.

| 개선사항 | % |
|--|-----|
| 지원사업이 확대되었으면 | 4.6 |
| 다양한 연구과제를 추진했으면 | 3.1 |
| 연구비 확충 | 3.1 |
| 홍보를 많이 했으면 | 3.1 |
| 연구과제 선정의 우선 순위 등 체계정립 필요 | 1.5 |
| 창의적 연구 수행이었으면 | 1.5 |
| 연구기간이 2년보다 더 장기적이었으면 | 1.5 |
| 연구과제수행에 심도있는 관리,감독을 했으면 | 1.5 |
| 연구원 증원 필요 | 1.5 |
| 사전 기획단계에서 기업과 대학이 만날 수 있는 네트워크 조정지원 있었으면 | 1.5 |
| R&D자금 확충 | 1.5 |
| 연구비와 기술료 연계가 해소되었으면 | 1.5 |
| 산학연협력사업으로 인한 결과물의 활용성에 신중했으면 | 1.5 |
| 연구결과를 현장에 뿌리내릴 수 있도록 지원 필요 | 1.5 |

(N=65)

| 개선사항 | % |
|-------------------------|------|
| 인터넷상의 정보취득이 용이했으면 | 1.5 |
| 실무에 있어 많은 정보를 공유했으면 | 1.5 |
| 사업수행 성과의 홍보 강화 | 1.5 |
| 과제수행 중 요구사항이 너무 까다롭다 | 1.5 |
| 서울시에서 기관에 협조가 미흡하다 | 1.5 |
| 모범적이고 창의적인 사업을 많이 했으면 | 1.5 |
| 산학연 지원체계의 구체적인 지원 강화 | 1.5 |
| R&D사업 확대 | 1.5 |
| 단기가 아닌 단계별 성과목표의 현실화 필요 | 1.5 |
| 외부연구기관과의 적극적인 협력 필요 | 1.5 |
| 과제에 대한 정보교류 활성화 | 1.5 |
| 일정에 대한 신속한 전달 요망 | 1.5 |
| 없음/잘모름 | 63.1 |

V. 고객의 소리(VOC)

[연구활동]

제4장. 업무유형별 분석

2-2. 산학연 협력사업 수행자

'10년 주요 VOC

- 평가위원으로 연구내용에 알맞은 분야의 사람왔으면
- 인력양성을 위한 지원사업 확대했으면
- 사업공지시 구체적으로 많은 사람들에게 공지했으면
- 과제 성격에 맞게 과제 선정을 해주었으면
- 시정개발 연구원의 산학연구원에 대한 지속적인 지원이 있었으면
- 다년(2년이상) 사업을 더 많이 추진했으면

'11년 주요 VOC

- 지원사업이 확대되었으면
- 다양한 연구과제를 추진했으면
- 연구비 확충
- 홍보를 많이 했으면
- 연구과제 선정의 우선 순위 등 체계정립 필요
- 창의적 연구 수행이었으면

핵심관리 VOC

- 지속적으로 '지원사업이 확대되었으면' 이 지적됨
- 새롭게 '다양한 연구과제를 추진했으면', '연구비 확충', '홍보를 많이 했으면', '연구과제 선정의 우선 순위 등 체계 정립 필요', '창의적 연구 수행이었으면' 이 제기됨

V. 고객의 소리(VOC)

[연구활동]

제4장. 업무유형별 분석

3-1. 연구과제 참여 전문가그룹

- 연구과제 참여 전문가그룹에 대해 바라는 점은 '폭넓은 자문위원을 구성했으면', '시정에 좀 더 반영되었으면', '시민의 관점에서 더 깊은 연구가 있었으면', '다양한 연구과제를 추진했으면' 외 다수임.

| | | (N=205) | |
|---|-----|---------------------------------------|-----|
| 개선사항 | % | 개선사항 | % |
| 폭넓은 자문위원을 구성했으면 | 1.5 | 연구결과물을 적극적으로 활용했으면 | 1.0 |
| 시정에 좀 더 반영되었으면 | 1.5 | 서울시 뿐 아닌 사회전체에 기여하는 선도적 연구를 했으면 | 1.0 |
| 시민의 관점에서 더 깊은 연구가 있었으면 | 1.5 | 미래환경을 고려한 연구 필요 | 1.0 |
| 다양한 연구과제를 추진했으면 | 1.0 | 서울시와 정기적인 협의체계 구축 필요 | 1.0 |
| 연구보고서 및 자료를 신속하게 공개했으면 | 1.0 | 외부연구기관과의 적극적인 협력 필요 | 1.0 |
| 현장의 목소리를 듣고 연구에 반영해 주었으면 | 1.0 | 연구과제 선정시 외부의견수렴을 했으면 | 0.5 |
| 민간의 의견을 적극적으로 들어주었으면 | 1.0 | 국정을 선도하는 차원에서 시정을 연구했으면 | 0.5 |
| 정책의 경우 구체성을 확보하여 현실에 적용 가능성 제고 | 1.0 | 정보교류로 연구원, 시, 전문가, 학계, 시민센터 역할 해주었으면 | 0.5 |
| 시정개발연구원 자체적으로 창의적 연구활동 통한 시정방향제시필요 | 1.0 | 정책과 연계한 연구분야와 정책 선도하는 연구분야 세분화적 접근 필요 | 0.5 |
| 한 분야에 대한 연구의 지속성 확보 | 1.0 | 연구결과물이 나올 때까지 전문가들과 심도 있는 자문회의 했으면 | 0.5 |
| 창의적 발상과 연구를 위한 업무분위기 조성, 연구원 중심의 연구소 운영 | 1.0 | 정책을 수혜자의 입장을 반영해 주었으면 | 0.5 |
| R&D기획의 체계적 지원 | 1.0 | 기본과제 중심의 연구 지향 | 0.5 |
| 연구비 확충 | 1.0 | 연구성과물 관련 세미나, 공청회 등 자주 열어 연구 적극 홍보했으면 | 0.5 |
| 자문비 상향 필요 | 1.0 | 분야별 세분화된 연구가 병행되었으면 | 0.5 |
| 연구결과물을 많이 배포했으면 | 1.0 | 시민 안전분야 연구 확충 | 0.5 |

V. 고객의 소리(VOC)

[연구활동]

제4장. 업무유형별 분석

3-1. 연구과제 참여 전문가그룹_계속

(N=205)

| 개선사항 | % |
|---------------------------------------|-----|
| 메가 트렌드에 대한 연구가 강화되었으면 | 0.5 |
| 도시연구 전문기관 위상제고 위해 학술연구부문 노력해주었으면 | 0.5 |
| 시민을 위한 연구기관으로서 기관의 독립성과 자율성이 더 보장되었으면 | 0.5 |
| 연구용역 수행에 있어 서울시 이외 다른 기관과 연계된 연구수행 | 0.5 |
| 세분화된 전문영역별 전문연구위원이 있었으면 | 0.5 |
| 정책과 서울시 R&D사업과의 연계성 지속 확보 | 0.5 |
| 부서간과 조직간 협업연구의 활성화 | 0.5 |
| 장래 서울시의 미래 모습을 담아낼 장기과제 필요 | 0.5 |
| 서울시 특정사업을 위한 연구시 객관성과 공정성을 유지해 주었으면 | 0.5 |
| 서울시는 연구원의 평가내용 및 결과물에 발표된 문제검토, 개선했으면 | 0.5 |
| 도시정보 통계의 지속적 작성관리 필요 | 0.5 |
| 연구보고서를 홈페이지에서 자유롭게 공유할 수 있었으면 | 0.5 |
| 수탁과제 중에서 발주처와 합의 후 공개 가능한 것을 공개했으면 | 0.5 |
| 홍보를 많이 했으면 | 0.5 |
| 사업수행 성과의 홍보 강화 | 0.5 |
| 서울시에서 기관에 협조가 미흡하다 | 0.5 |
| 모범적이고 창의적인 사업을 많이 했으면 | 0.5 |
| 복지에 관해 비전 제시를 했으면 | 0.5 |
| 전문기술분야에 대한 연구수행 필요 | 0.5 |
| 타지자체에 비해 연구환경이 열악하다 | 0.5 |
| 지하자료실이 출다 | 0.5 |
| 연구원장 교체시 부서개편이 잦아 안정적인 연구분위기 저해요인이 된다 | 0.5 |
| 연구원의 회의공간이 부족하다 | 0.5 |

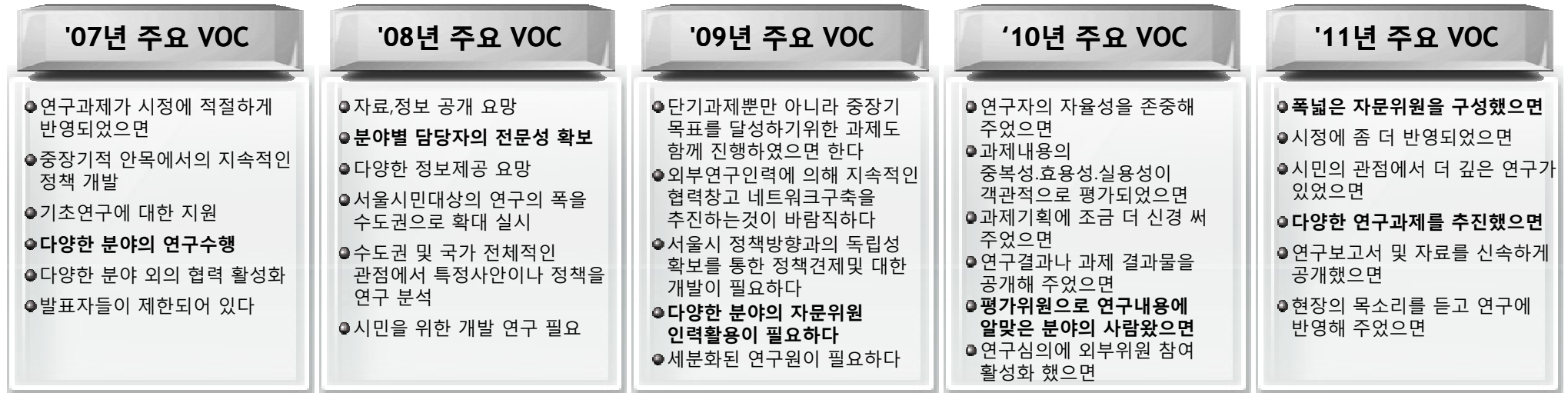
| 개선사항 | % |
|---------------------------------------|------|
| 서울시장의 정책과제를 너무 많이 한다 | 0.5 |
| 연구원의 경쟁력 제고 위해 프로젝트 기반의 계약직에서 정식채용 필요 | 0.5 |
| 우수인력 확보에 체계적인 시스템 필요 | 0.5 |
| 연구원의 성과급이 필요 | 0.5 |
| 외부인력과 통합네트워크 구성 필요 | 0.5 |
| AURI와의 협업체계 구체화 및 지속화 | 0.5 |
| 객관적인 정책 제안을 지속했으면 | 0.5 |
| 일관성 있는 정책 제안을 지속했으면 | 0.5 |
| 연구기획 단계부터 체계적으로 준비했으면 | 0.5 |
| 국책사업과의 연관성 등을 고려한 연구진행이 이루어졌으면 | 0.5 |
| 연구내용과 관련된 주기적 사업분석으로 문제점의 추후관리 필요 | 0.5 |
| 전문적 집단의 의견 및 참여 방향 확대 요망 | 0.5 |
| 서울시장의 변화하는 국제대도시정책에 선제적 연구활동 필요 | 0.5 |
| 스마트시티 관련 연구자문 및 평가팀 연구 필요 | 0.5 |
| 해외논문에 제출할 수 있도록 데이터 정리와 자료축적 필요 | 0.5 |
| 토양 관련 과제에 대한 접근적인 과제가 많이 나왔으면 | 0.5 |
| 서울시 문제를 행정구역내 문제에 국한하지 않고 광역도시권으로 이해 | 0.5 |
| 전문연구기관과의 유기적 연대 강화 | 0.5 |
| 수도권 타지방 연구원과 협력연구 강화 | 0.5 |
| 수도권 전체와 함께 SDI | 0.5 |
| 장기연구지원체계 확립 | 0.5 |
| 더 열심히 연구해 주었으면 | 0.5 |
| 없음/잘모름 | 59.5 |

V. 고객의 소리(VOC)

[연구활동]

제4장. 업무유형별 분석

3-2. 연구과제 참여 전문가그룹



핵심관리 VOC

- 지속적으로 ‘폭넓은 자문위원을 구성했으면’, ‘다양한 연구과제를 추진했으면’ 이 지적됨
- 새롭게 ‘시정에 좀 더 반영되었으면’, ‘시민의 관점에서 더 깊은 연구가 있었으면’, ‘연구보고서 및 자료를 신속하게 공개했으면’, ‘현장의 목소리를 듣고 연구에 반영해 주었으면’ 이 제기됨

V. 고객의 소리(VOC)

[연구활동]

제4장. 업무유형별 분석

4-1. 간행물 · 온라인 회원

- 간행물·온라인 회원에 대해 바라는 점은 '객관적 사실을 기초로 정치적 성향을 배제했으면', '세분화된 전문영역별 전문연구위원이 있었으면', '연구과제 선정시 외부의견수렴을 했으면', '연구과제 선정추진시 관련부서와 사전협의 필요' 외 다수임.

| 개선사항 | % |
|-------------------------------------|-----|
| 객관적 사실을 기초로 정치적 성향을 배제했으면 | 2.9 |
| 세분화된 전문영역별 전문연구위원이 있었으면 | 2.9 |
| 연구과제 선정시 외부의견수렴을 했으면 | 1.4 |
| 연구과제 선정추진시 관련부서와 사전협의 필요 | 1.4 |
| 많은 자료들이 공유될 수 있었으면 | 1.4 |
| 연구보고서 및 자료를 신속하게 공개했으면 | 1.4 |
| 연구원이 본연 업무보다 정치지향적인 외부행사 치중하는 경향 있다 | 1.4 |
| 대외적인 포럼,심포지엄 등 활동이 다양했으면 | 1.4 |
| 분야별 세분화된 연구가 병행되었으면 | 1.4 |
| 사회적 교통약자의 삶의 질과 교통복지증진관련사업 연구확대 | 1.4 |
| 연구원 증원 필요 | 1.4 |
| 관련대학교 교수와 더 긴밀한 연구 협조 필요 | 1.4 |
| 계약직 연구원 처우 개선 | 1.4 |
| 서울시정에 대한 전문분야를 일반인이 쉽게 알 수 있게 했으면 | 1.4 |
| 시정에 좀 더 반영되었으면 | 1.4 |
| 연구결과나 통계자료열람을 용이하게 할 수 있었으면 | 1.4 |

(N=69)

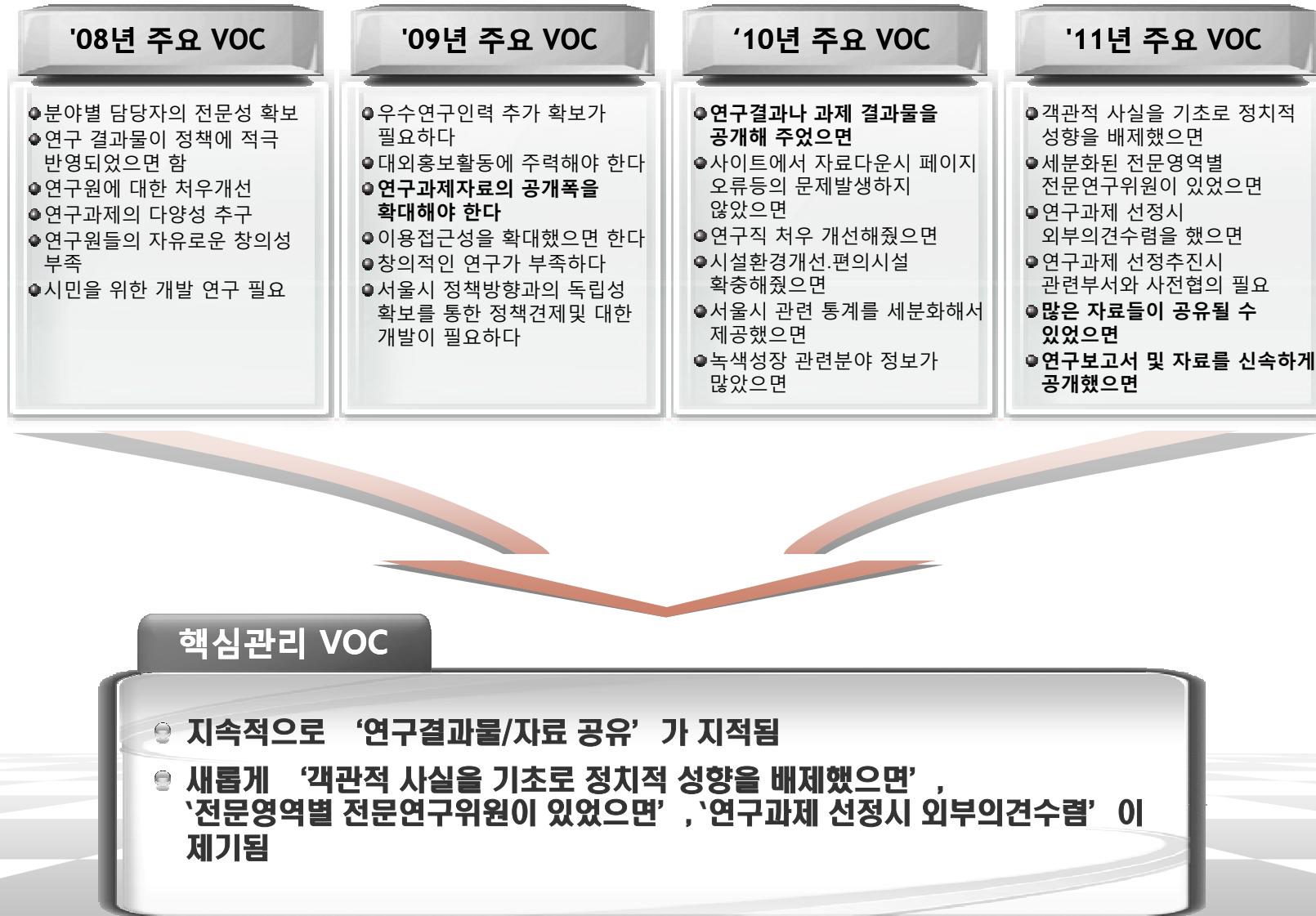
| 개선사항 | % |
|-------------------------------------|------|
| 선진행정사례 제시의 경우 구체적인 내용을 게재했으면 | 1.4 |
| 다른 국가나 타도시의 모범사례 분석해 서울시에 맞는 정책개발 | 1.4 |
| 인터넷상의 정보취득이 용이했으면 | 1.4 |
| 기밀보안이 유지되는 범위내에서 전산정보 제공이 가능했으면 | 1.4 |
| 연구원이 보관하고 있는 서울시의 과거,현재 사진을 공개했으면 | 1.4 |
| 홍보를 많이 했으면 | 1.4 |
| 복지에 관해 비전 제시를 했으면 | 1.4 |
| 중장기연구와 단기연구를 균형 있게 수행했으면 | 1.4 |
| 자치구별 분석통한 정책수립 및 수행가능성에 대한 시행필요 | 1.4 |
| 연구원의 독립성 필요 | 1.4 |
| 연구결과에 대한 외부영향력 방어가 연구의 객관성확보를 위해 필요 | 1.4 |
| 장기성 정책과제에 대한 지원 필요 | 1.4 |
| 사업타당성 평가 종류의 연구는 검증을 철저히 했으면 | 1.4 |
| 스카이라인을 살린 도시디자인 연구 강화 | 1.4 |
| 없음/잘모름 | 62.3 |

V. 고객의 소리(VOC)

[연구활동]

제4장. 업무유형별 분석

4-2. 간행물 · 온라인 회원



V. 고객의 소리(VOC)

[학술행사 참석자]

제4장. 업무유형별 분석

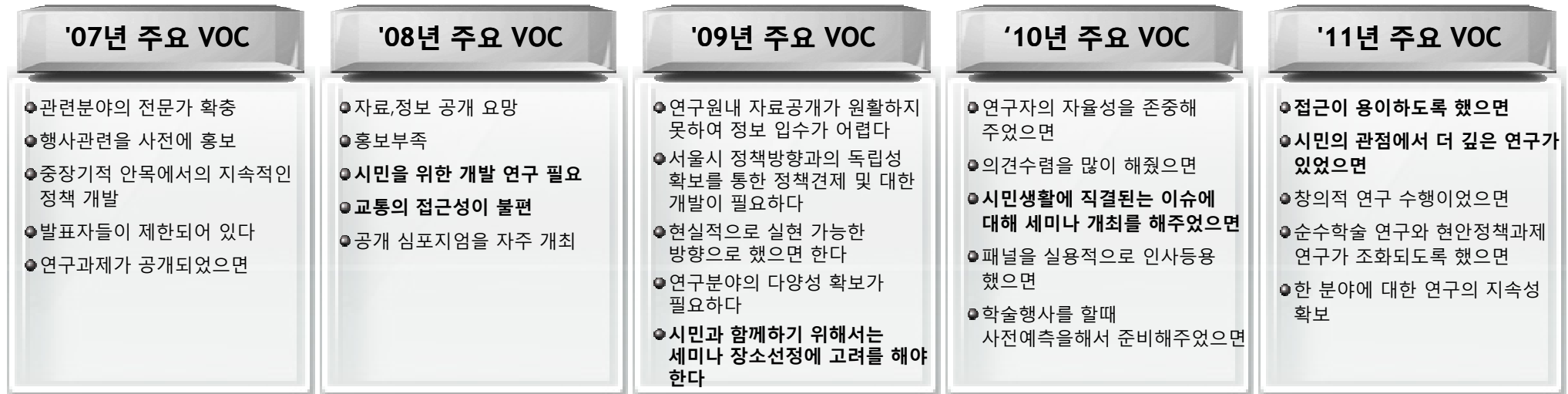
- 학술행사 참석자에 대해 바라는 점은 '접근이 용이하도록 했으면', '시민의 관점에서 더 깊은 연구가 있었으면', '창의적 연구 수행이었으면', '순수학술 연구와 현안정책과제 연구가 조화되도록 했으면' 외 다수임.

| | | (N=45) | |
|---------------------------------------|-----|----------------------------------|------|
| 개선사항 | % | 개선사항 | % |
| 접근이 용이하도록 했으면 | 4.4 | 정보 접근성이 향상되었으면 | 2.2 |
| 시민의 관점에서 더 깊은 연구가 있었으면 | 4.4 | 연구결과를 많은 시민과 공유했으면 | 2.2 |
| 창의적 연구 수행이었으면 | 2.2 | 다양한 분야의 학술행사가 있었으면 | 2.2 |
| 순수학술 연구와 현안정책과제 연구가 조화되도록 했으면 | 2.2 | 미래환경을 고려한 연구 필요 | 2.2 |
| 한 분야에 대한 연구의 지속성 확보 | 2.2 | 연구원의 독립성 필요 | 2.2 |
| 연구원 증원 필요 | 2.2 | 연구주제가 현실성이 있었으면 | 2.2 |
| 창의적 발상과 연구를 위한 업무분위기 조성, 연구원중심의 연구소운영 | 2.2 | 서울시와 정기적인 협의체계 구축 필요 | 2.2 |
| 관련대학교 교수와 더 긴밀한 연구 협조 필요 | 2.2 | 외부연구기관과의 적극적인 협력 필요 | 2.2 |
| 관련전문분야의 전문가 네트워크 활성화를 위한 참여도 제고 필요 | 2.2 | 홈페이지상의 공고 및 학술자료 등 한눈에 찾아보기가 어렵다 | 2.2 |
| 서울시정만이 아니라 중앙과 지방 관련 분야별 연구 필요 | 2.2 | 없음/잘모름 | 53.3 |

V. 고객의 소리(VOC)

[학술행사 참석자]

제4장. 업무유형별 분석

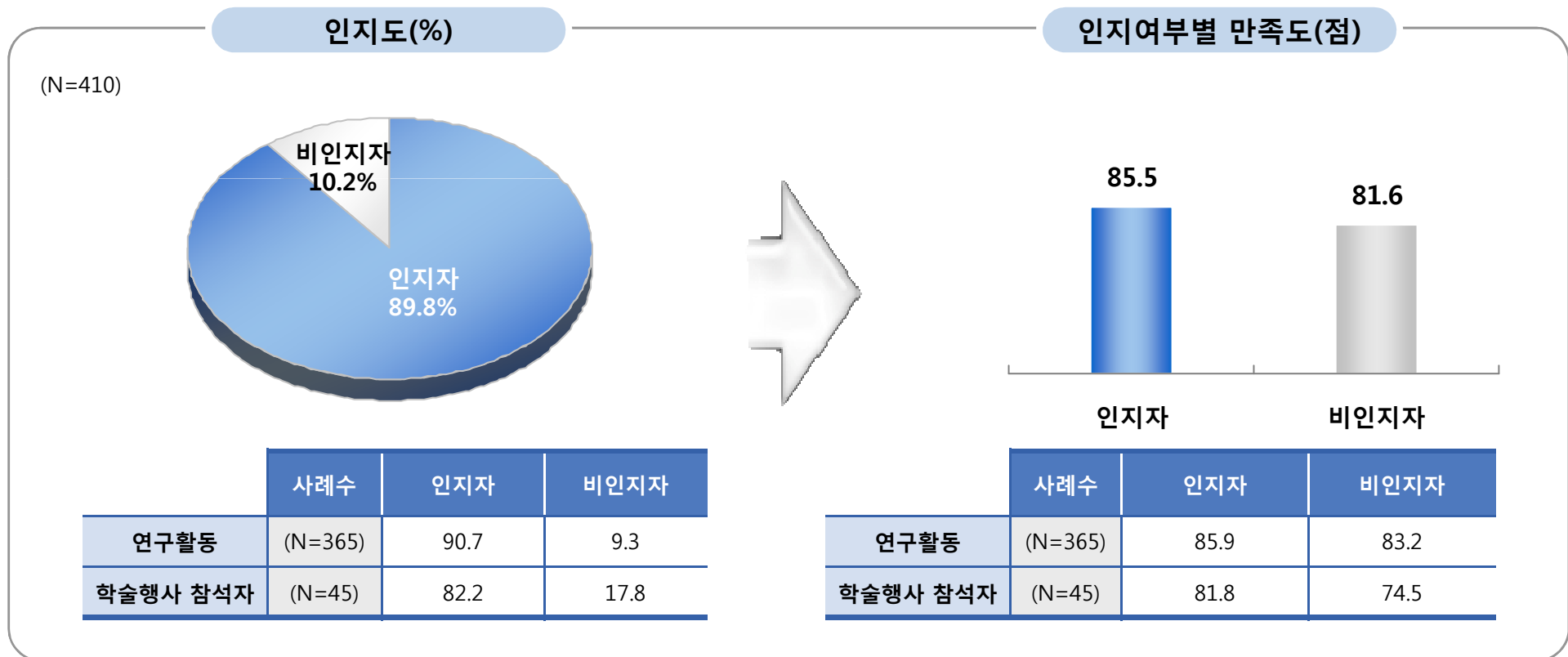


핵심관리 VOC

- 지속적으로 '시민의 관점에서 더 깊은 연구가 있었으면', '접근이 용이하도록 했으면' 이 지적됨
- 새롭게 '창의적 연구 수행이었으면', '순수학술 연구와 현안정책과제 연구가 조화되도록 했으면', '한 분야에 대한 연구의 지속성 확보' 가 제기됨

1. 창의시정 · 창의경영 인지도

- 창의시정 · 창의경영 인지도를 살펴 보면, 인지자가 89.8%로 비인지자(10.2%) 대비 높게 나타났으며, 업무유형별로 연구활동의 인지자가 90.7%로 학술행사 참석자의 인지자(82.2%) 보다 높은 수준임.
- 인지여부별 만족도를 살펴보면, 인지자(85.5점)가 비인지자(81.6점)보다 높은 수준이며, 업무유형별로는 연구활동과 학술행사 참석자 모두 인지자의 만족도가 비인지자의 만족도 보다 높은 수준임.

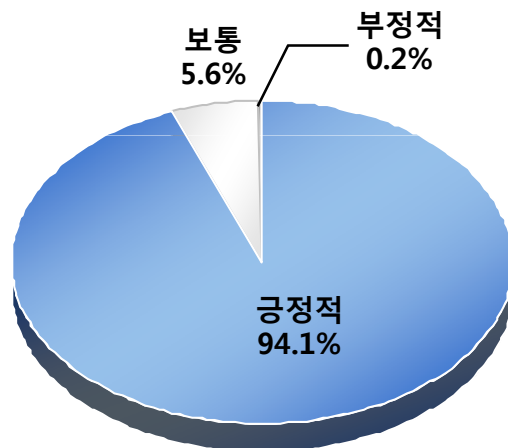


1. 창의시정 · 창의경영 인지도

- 서울시정개발연구원의 변화노력이 긍정적이라는 응답이 94.1%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 보통(5.6%), 부정적(0.2%) 순임.
또한 연구활동의 94.2%, 학술행사 참석자의 93.3%가 긍정적인 평가를 보임.
- 변화방향 역시 긍정적이라는 응답이 92.9%로 매우 높은 수준이며, 다음으로 보통(6.8%), 부정적(0.2%) 순임.
또한 연구활동의 긍정비율은 94.8%, 학술행사 참석자의 긍정비율은 77.8%로 나타남.

서울시정개발연구원 변화노력(%)

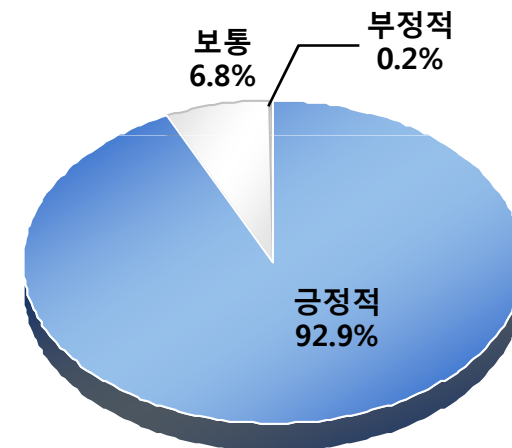
(N=410)



| | 사례수 | 긍정적 | 보통 | 부정적 |
|----------|---------|------|-----|-----|
| 연구활동 | (N=365) | 94.2 | 5.5 | 0.3 |
| 학술행사 참석자 | (N=45) | 93.3 | 6.7 | 0.0 |

서울시정개발연구원 변화방향(%)

(N=410)



| | 사례수 | 긍정적 | 보통 | 부정적 |
|----------|---------|------|------|-----|
| 연구활동 | (N=365) | 94.8 | 4.9 | 0.3 |
| 학술행사 참석자 | (N=45) | 77.8 | 22.2 | 0.0 |



감사합니다

[조사기관]

(주)한국능률협회컨설팅



KMAC