

2011년 서울시 투자/출연기관 고객만족도 조사 결과 보고서

【서울시정개발연구원】

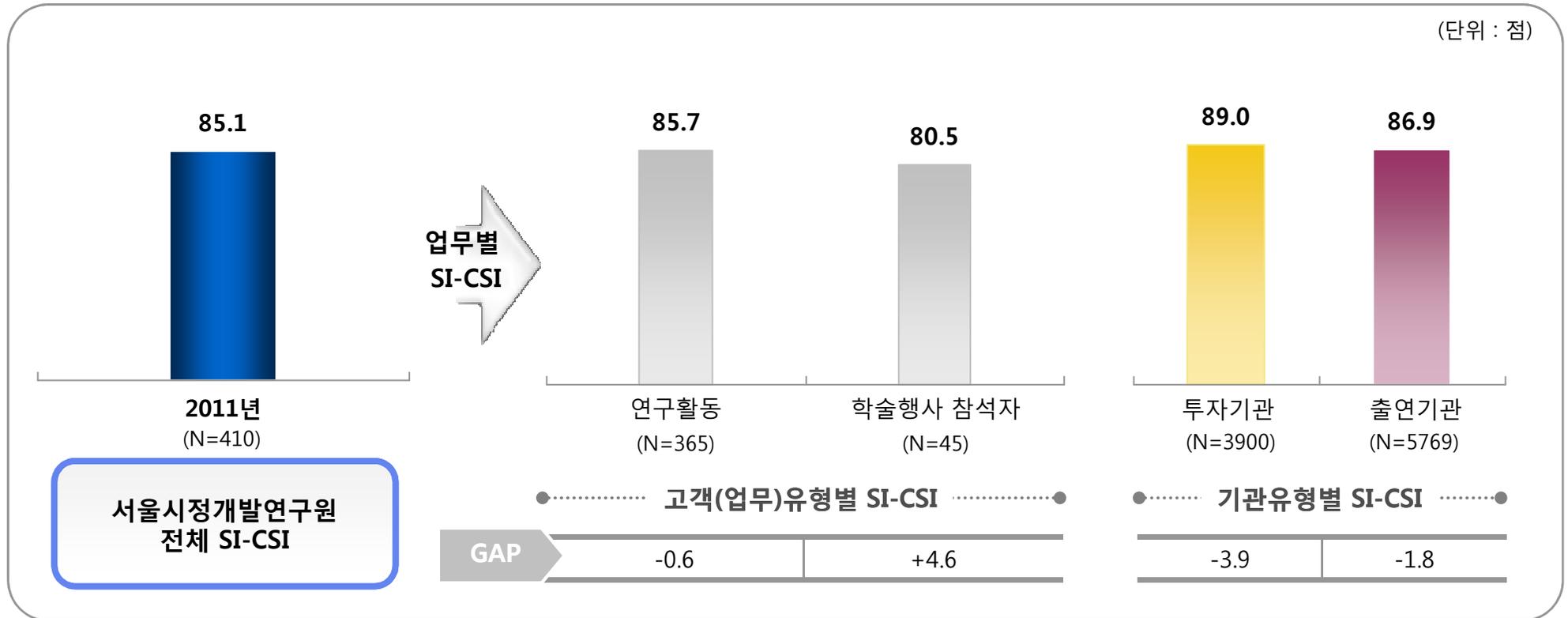
●●● 2011. 07

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.



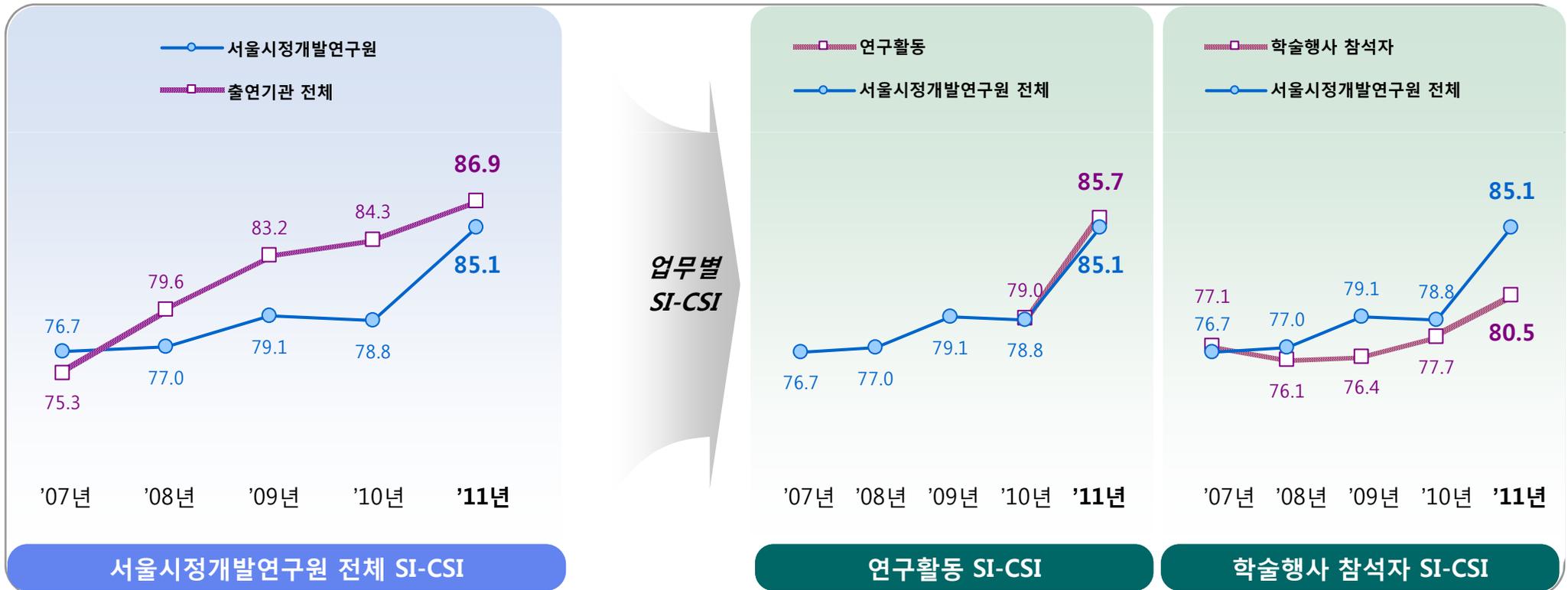
주) GAP = 서울시정개발연구원 SI-CSI - 고객(업무)유형별 / 기관유형별 SI-CSI

II. SI-CSI 추이 분석

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.

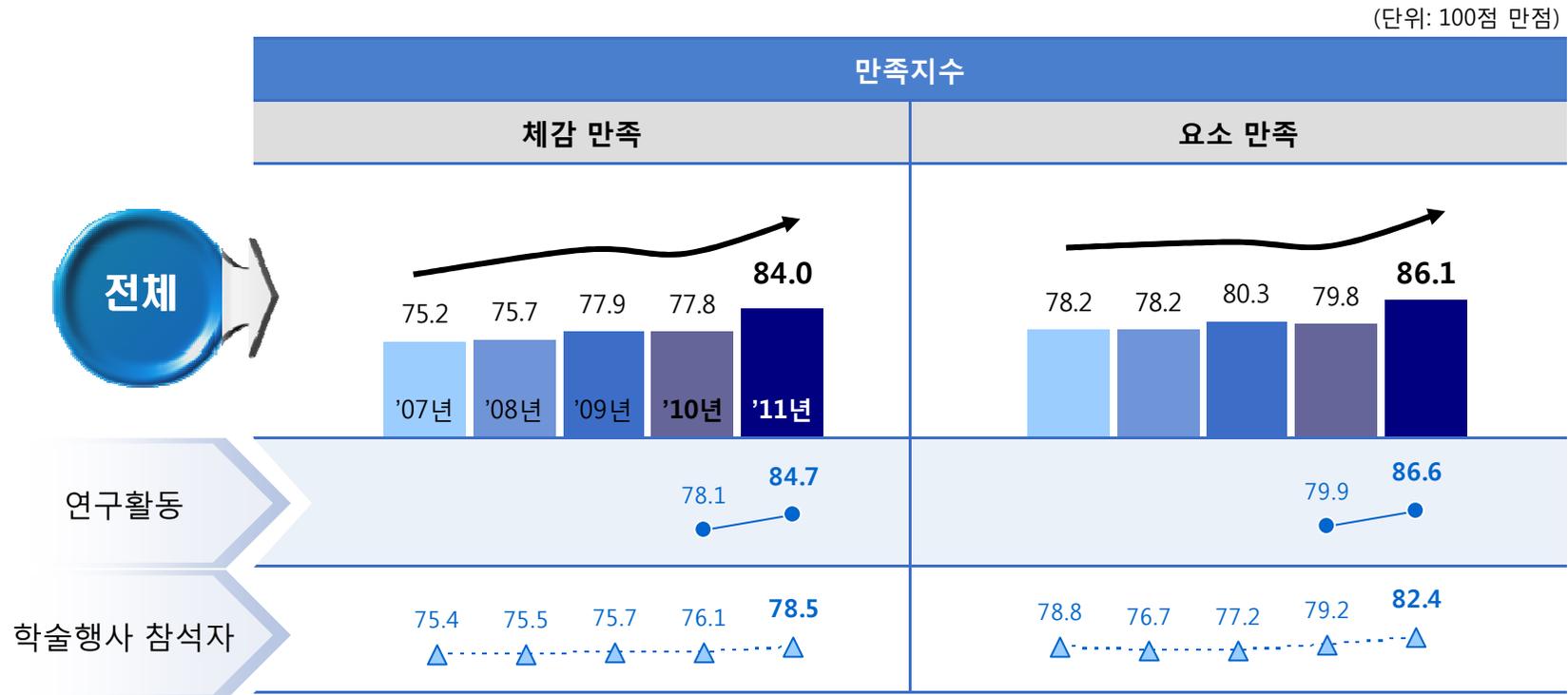
(단위: 100점 만점)



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.

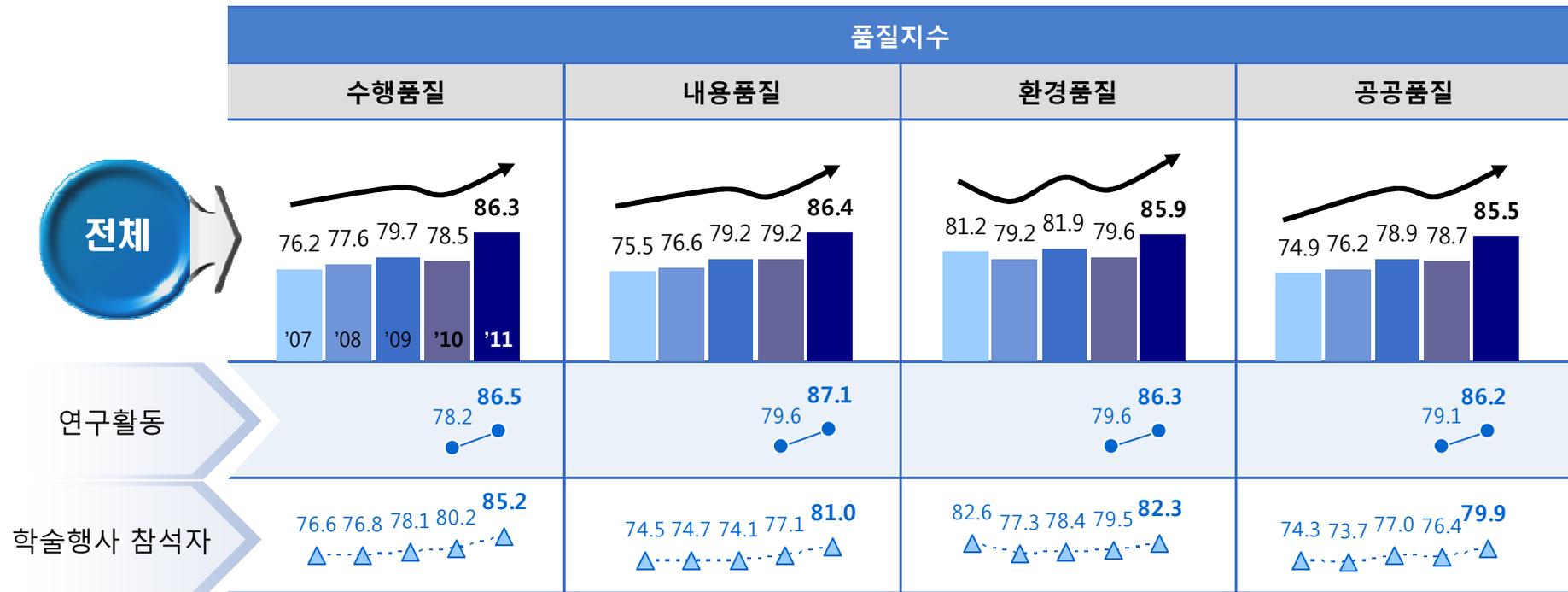


II. SI-CSI 추이 분석

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)

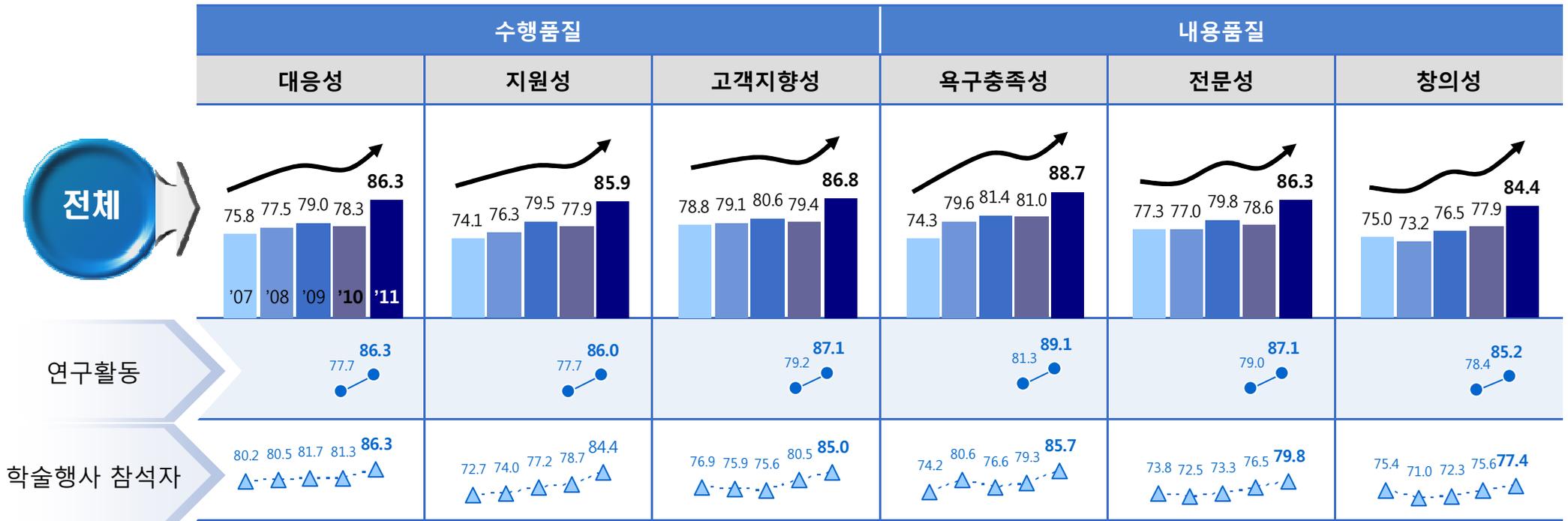


II. SI-CSI 추이 분석

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.

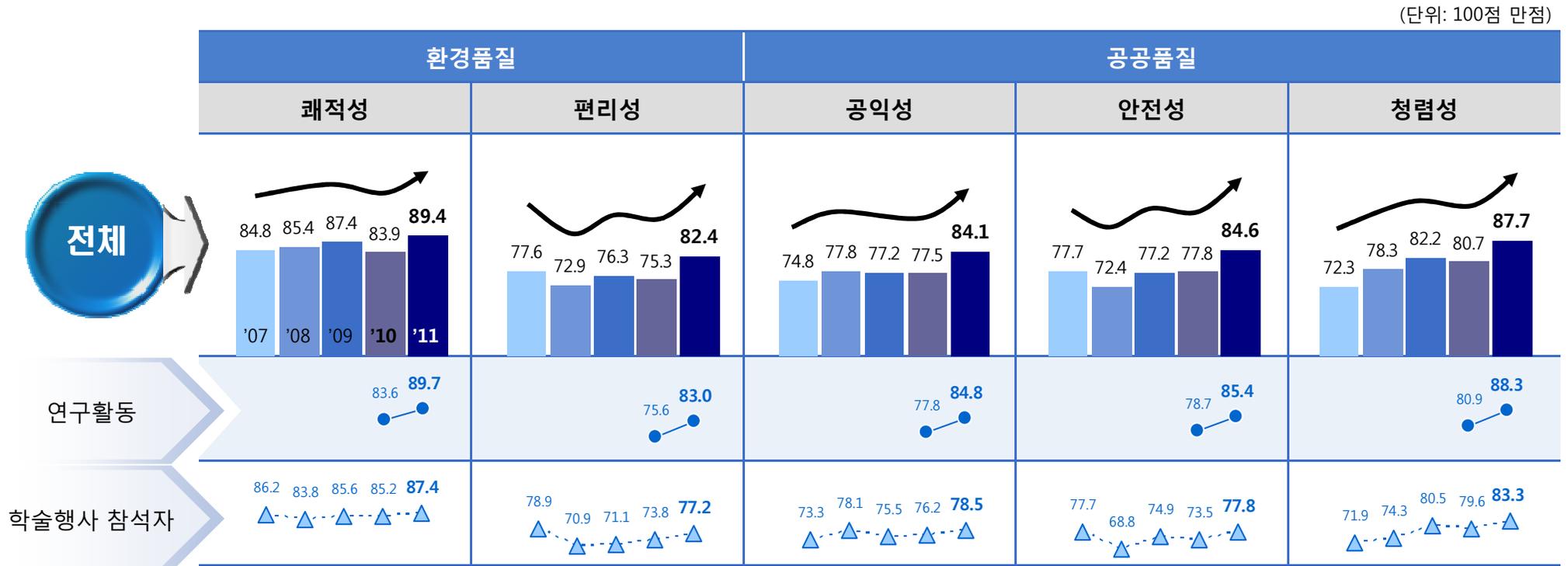
(단위: 100점 만점)



II. SI-CSI 추이 분석

3. 품질지수 : 요소별(계속)

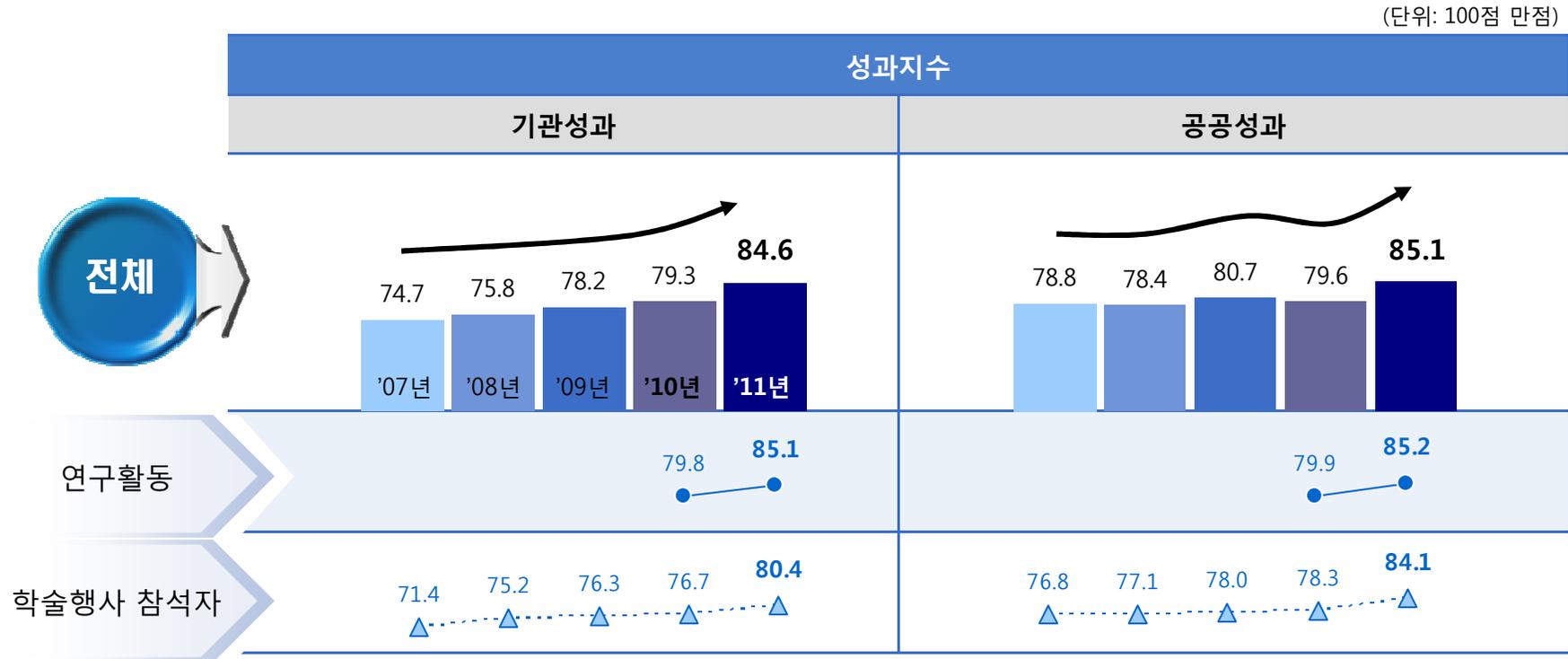
- 요소별 추이를 분석한 결과, 대부분의 요소가 상승과 하락을 반복하고 있는 가운데, 환경품질의 쾌적성과 공공품질의 청렴성은 10년을 제외하고 07년~11년까지 지속적으로 상승하였으며, 특히 10년 대비 환경 품질의 편리성이 +7.1점 가장 큰 상승폭을 나타냄.
- 업무유형별로 10년 대비 연구활동과 학술행사 참석자의 환경품질과 공공품질의 모든 요소가 상승하였으며, 특히 연구활동에서는 편리성과 청렴성이 각각 +7.4점의 가장 큰 폭으로 상승하였고, 학술행사 참석자에서는 안전성이 +4.3점의 가장 큰 폭으로 상승함.



II. SI-CSI 추이 분석

4. 성과지수

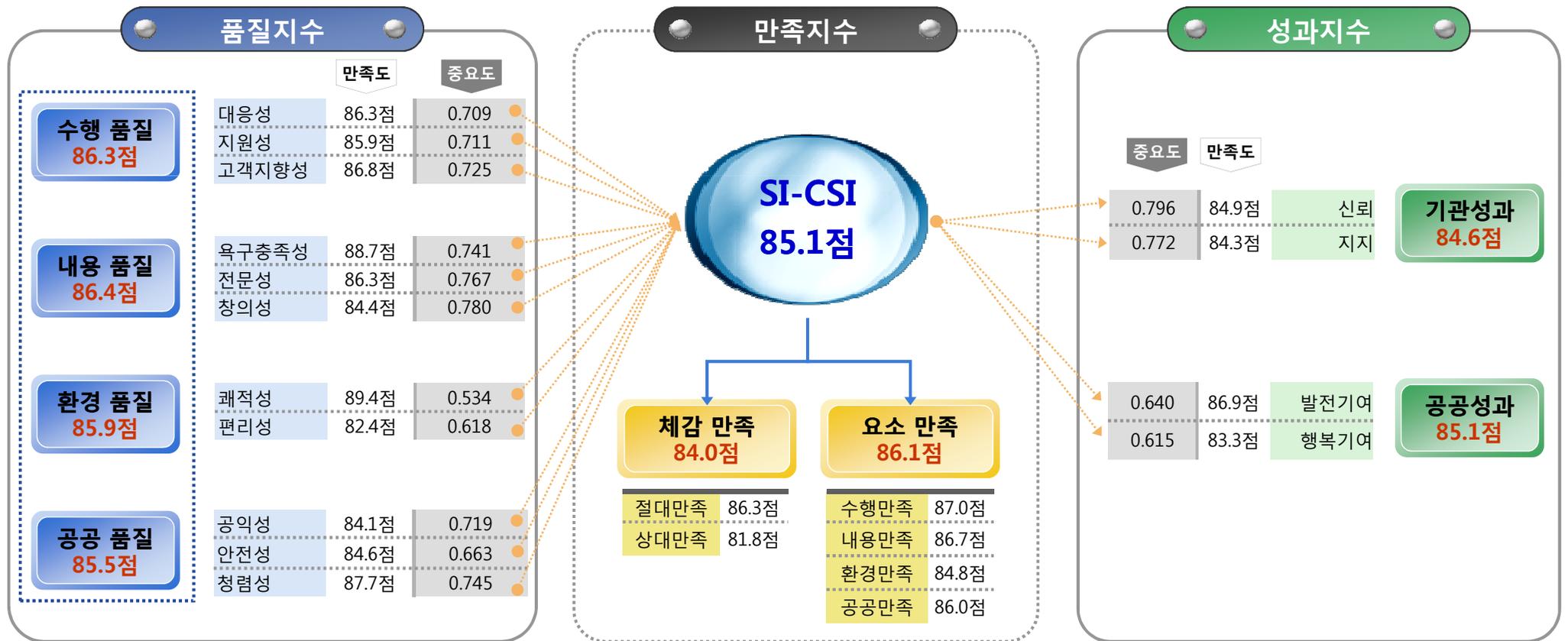
- 성과지수의 추이를 분석한 결과, 기관성과는 07~11년까지 지속적으로 상승하였으며, 공공성과는 상승과 하락을 반복하다 10년 대비는 상승한 가운데, 10년 대비 기관성과와 공공성과 각각 +5.3점, +5.5점 상승하였음.
- 업무유형별로 10년 대비 연구활동과 학술행사 참석자의 기관성과와 공공성과가 모두 상승하였으며, 특히 연구활동은 기관성과와 공공성과가 각각 +5.3점의 동일한 상승폭을 보였으며, 학술행사 참석자는 공공성과(+5.8점)가 기관성과(+3.7점) 대비 더 큰 폭으로 상승함.



III. 서울시정개발연구원 SI-CSI 결과

1. SI-CSI 종합 결과

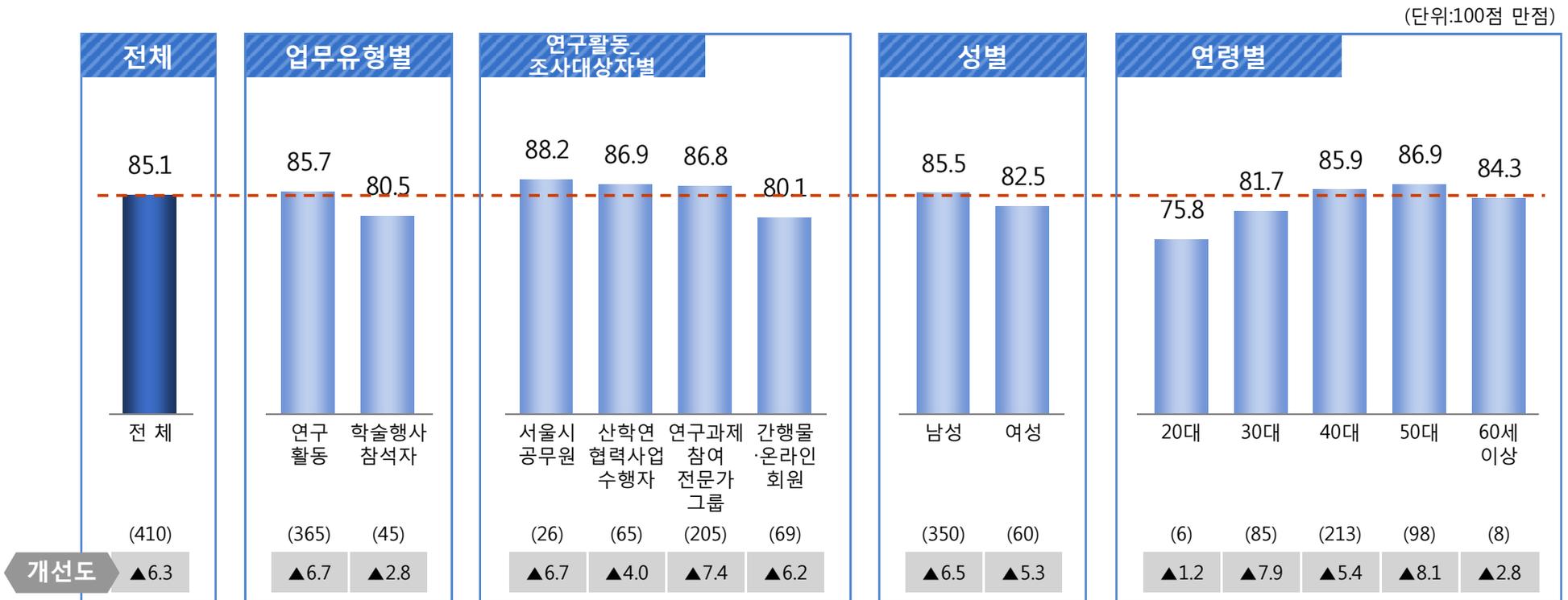
- 서울시정개발연구원 전체 고객만족도(SI-CSI)를 구성하는 만족지수 중 요소 만족이 86.1점으로 체감 만족(84.0점) 보다 높음.
- 만족지수에 영향을 주는 품질지수에서는 내용 품질이 가장 높고, 다음은 수행 품질, 환경 품질, 공공 품질 순임.
- 성과지수에서는 공공성과가 85.1점으로 기관성과(84.6점) 보다 높음.



III . 서울시정개발연구원 SI-CSI 결과

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

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

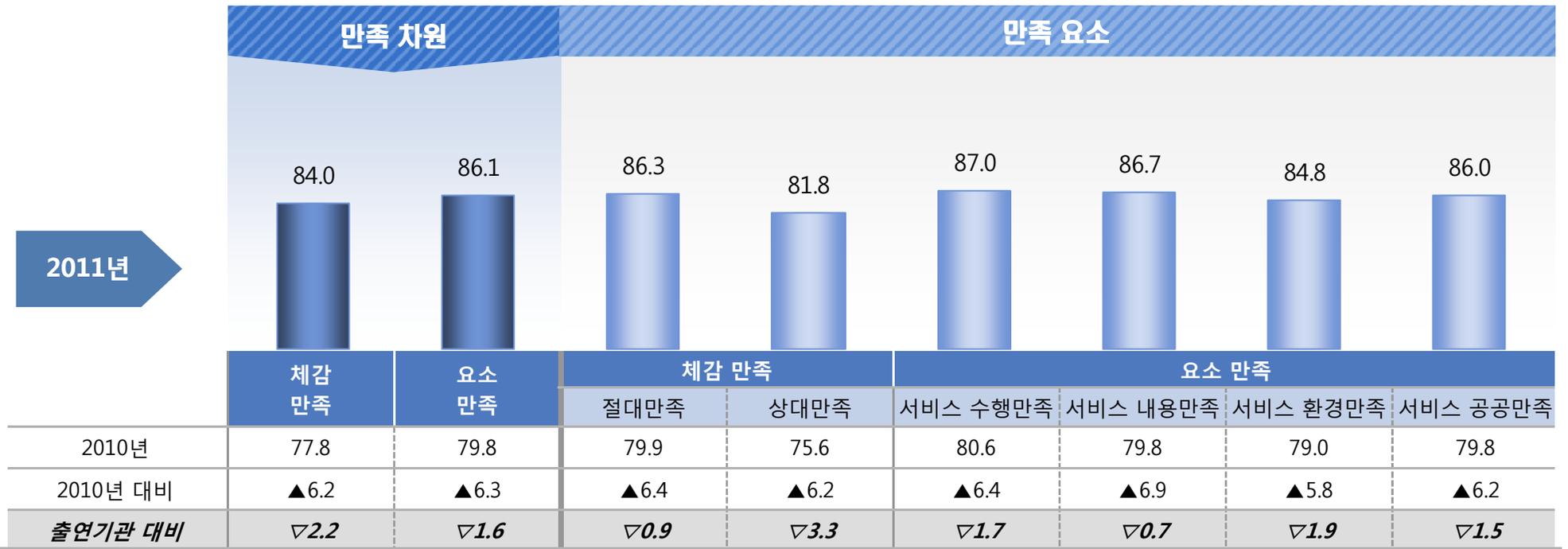
선행모형	품질 차원				품질 요소											
	수행 품질	내용 품질	환경 품질	공공 품질	수행품질			내용품질			환경품질		공공품질			
					대응성	지원성	고객 지향성	욕구 충족성	전문성	창의성	쾌적성	편리성	공익성	안전성	청렴성	
연구활동	86.5	87.1	86.3	86.2	86.3	86.0	87.1	89.1	87.1	85.2	89.7	83.0	84.8	85.4	88.3	
학술행사 참석자	85.2	81.0	82.3	79.9	86.3	84.4	85.0	85.7	79.8	77.4	87.4	77.2	78.5	77.8	83.3	

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

1. 만족 모형

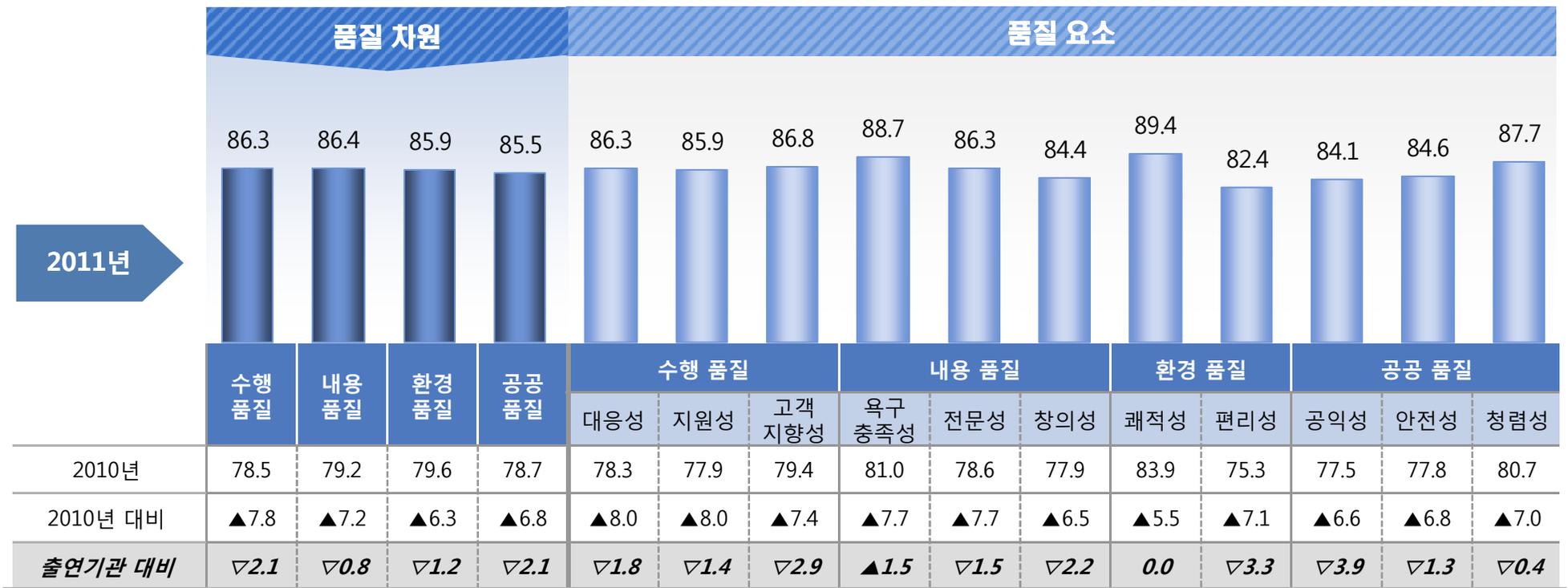
- 서울시정개발연구원 전체 만족 차원 중 요소 만족이 86.1점으로 체감 만족(84.0점) 보다 높음.
- 만족 요소 중 요소 만족의 서비스 수행만족이 87.0점으로 가장 높은 반면, 체감 만족의 상대만족은 81.8점으로 가장 낮음.
- 전년 대비, 모든 만족 차원 및 요소가 상승하였으며, 특히 요소 만족 중 서비스 내용만족이 +6.9점 가장 큰 폭으로 상승함.
- 출연기관 대비는 모든 만족 차원 및 요소가 낮은 수준임.



IV . 서울시정개발연구원 구성 모형별 결과

2. 선행 모형

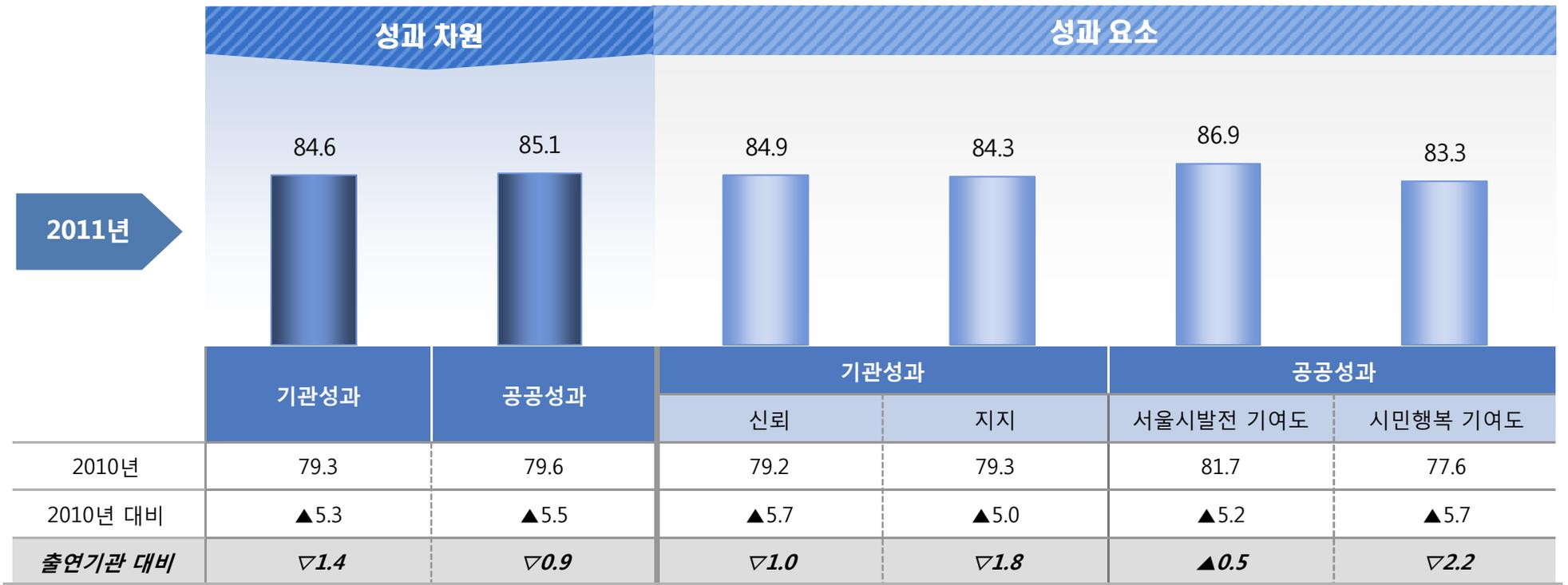
- 서울시정개발연구원 전체 품질 차원 중 내용 품질(86.4점)이 가장 높고, 다음은 수행 품질(86.3점), 환경 품질(85.9점), 공공 품질(85.5점) 순임.
- 품질 요소에서는 환경 품질의 쾌적성이 89.4점으로 가장 높은 반면, 환경 품질의 편리성은 82.4점으로 가장 낮음.
- 전년 대비, 모든 품질 차원 및 요소가 상승하였으며, 특히 수행 품질의 대응성과 지원성이 각각 +8.0점 가장 큰 폭으로 상승함.
- 출연기관 대비, 내용 품질의 욕구충족성을 제외한 모든 품질 차원 및 요소가 낮은 수준임.



IV. 서울시정개발연구원 구성 모형별 결과

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)

1-1. 서울시 공무원

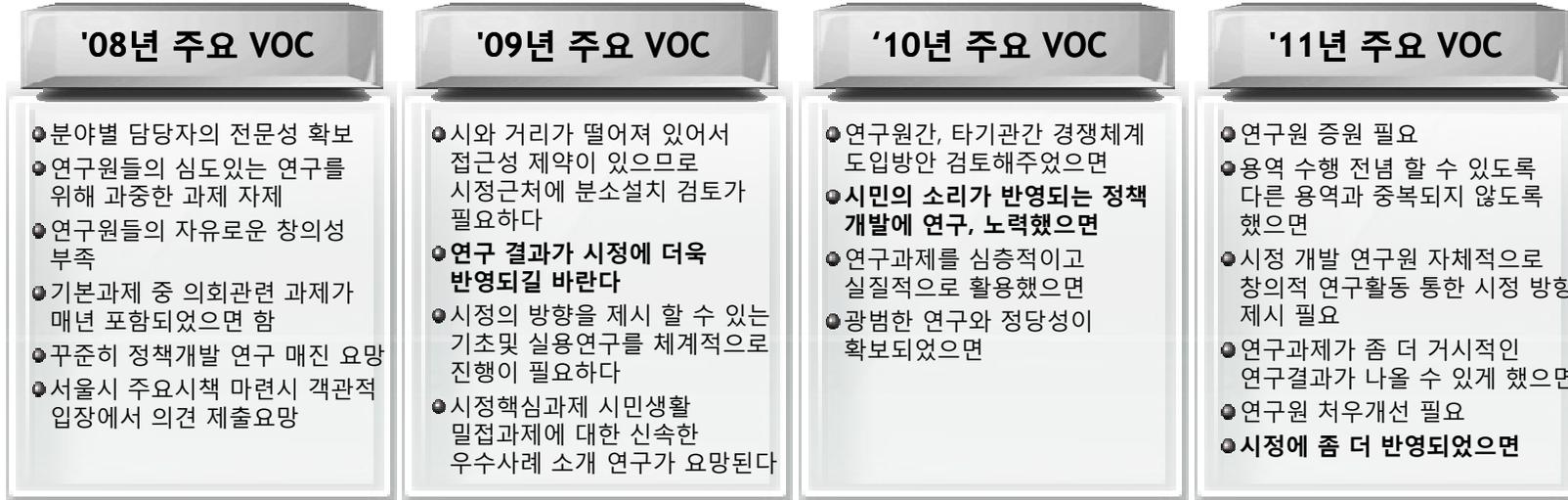
- 서울시 공무원에 대해 바라는 점은 '연구원 증원 필요', '용역 수행 전념 할 수 있도록 다른 용역과 중복되지 않도록 했으면', '시정 개발 연구원 자체적으로 창의적 연구활동 통한 시정 방향 제시 필요' 외 다수임.

(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)

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)

2-1. 산학연 협력사업 수행자

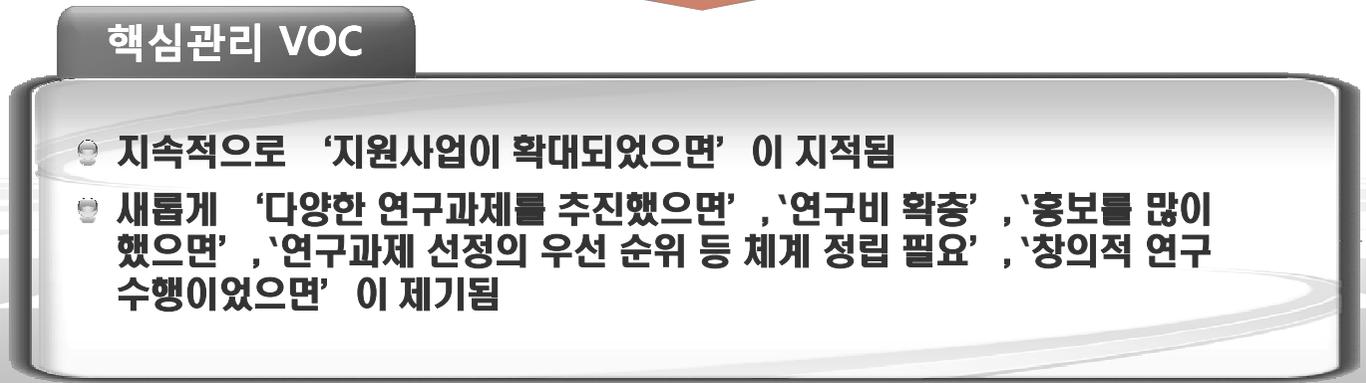
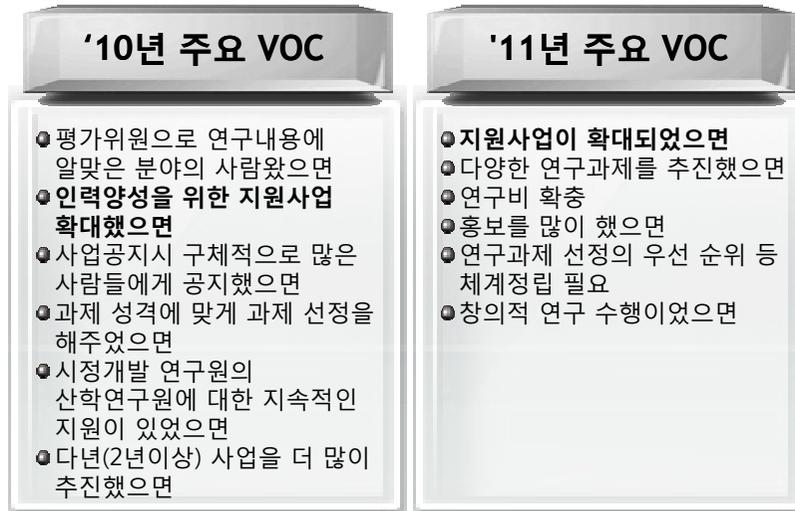
- 산학연 협력사업 수행자에 대해 바라는 점은 '지원사업이 확대되었으면', '다양한 연구과제를 추진했으면', '연구비 확충', '홍보를 많이 했으면' 외 다수임.

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

2-2. 산학연 협력사업 수행자



V. 고객의 소리(VOC)

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	%
폭넓은 자문위원을 구성했으면	1.5
시정에 좀 더 반영되었으면	1.5
시민의 관점에서 더 깊은 연구가 있었으면	1.5
다양한 연구과제를 추진했으면	1.0
연구보고서 및 자료를 신속하게 공개했으면	1.0
현장의 목소리를 듣고 연구에 반영해 주었으면	1.0
민간의 의견을 적극적으로 들어주었으면	1.0
정책의 경우 구체성을 확보하여 현실에 적용 가능성 제고	1.0
시정개발연구원 자체적으로 창의적 연구활동 통한 시정방향제시필요	1.0
한 분야에 대한 연구의 지속성 확보	1.0
창의적 발상과 연구를 위한 업무분위기 조성, 연구원 중심의 연구소 운영	1.0
R&D기획의 체계적 지원	1.0
연구비 확충	1.0
자문비 상향 필요	1.0
연구결과물을 많이 배포했으면	1.0

개선사항	%
연구결과물을 적극적으로 활용했으면	1.0
서울시 뿐 아닌 사회전체에 기여하는 선도적 연구를 했으면	1.0
미래환경을 고려한 연구 필요	1.0
서울시와 정기적인 협의체계 구축 필요	1.0
외부연구기관과의 적극적인 협력 필요	1.0
연구과제 선정시 외부의견수렴을 했으면	0.5
국정을 선도하는 차원에서 시정을 연구했으면	0.5
정보교류로 연구원, 시, 전문가, 학계, 시민센터 역할 해주었으면	0.5
정책과 연계한 연구분야와 정책 선도하는 연구분야 세분화적 접근 필요	0.5
연구결과물이 나올 때까지 전문가들과 심도 있는 자문회의 했으면	0.5
정책을 수혜자의 입장을 반영해 주었으면	0.5
기본과제 중심의 연구 지향	0.5
연구성과물 관련 세미나, 공청회 등 자주 열어 연구 적극 홍보했으면	0.5
분야별 세분화된 연구가 병행되었으면	0.5
시민 안전분야 연구 확충	0.5

V. 고객의 소리(VOC)

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
서울시정의 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)

3-2. 연구과제 참여 전문가그룹

'07년 주요 VOC	'08년 주요 VOC	'09년 주요 VOC	'10년 주요 VOC	'11년 주요 VOC
<ul style="list-style-type: none"> ● 연구과제가 시정에 적절하게 반영되었으면 ● 중장기적 안목에서의 지속적인 정책 개발 ● 기초연구에 대한 지원 ● 다양한 분야의 연구수행 ● 다양한 분야 외의 협력 활성화 ● 발표자들이 제한되어 있다 	<ul style="list-style-type: none"> ● 자료, 정보 공개 요망 ● 분야별 담당자의 전문성 확보 ● 다양한 정보제공 요망 ● 서울시민대상의 연구의 폭을 수도권으로 확대 실시 ● 수도권 및 국가 전체적인 관점에서 특정사안이나 정책을 연구 분석 ● 시민을 위한 개발 연구 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ● 단기과제뿐만 아니라 중장기 목표를 달성하기위한 과제도 함께 진행하였으면 한다 ● 외부연구인력에 의해 지속적인 협력창고 네트워크구축을 추진하는것이 바람직하다 ● 서울시 정책방향과의 독립성 확보를 통한 정책견제 및 대한 개발이 필요하다 ● 다양한 분야의 자문위원 인력활용이 필요하다 ● 세분화된 연구원이 필요하다 	<ul style="list-style-type: none"> ● 연구자의 자율성을 존중해 주었으면 ● 과제내용의 중복성, 효용성, 실용성이 객관적으로 평가되었으면 ● 과제기획에 조금 더 신경 써 주었으면 ● 연구결과나 과제 결과물을 공개해 주었으면 ● 평가위원으로 연구내용에 알맞은 분야의 사람왔으면 ● 연구심의회에 외부위원 참여 활성화 했으면 	<ul style="list-style-type: none"> ● 폭넓은 자문위원을 구성했으면 ● 시정에 좀 더 반영되었으면 ● 시민의 관점에서 더 깊은 연구가 있었으면 ● 다양한 연구과제를 추진했으면 ● 연구보고서 및 자료를 신속하게 공개했으면 ● 현장의 목소리를 듣고 연구에 반영해 주었으면

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

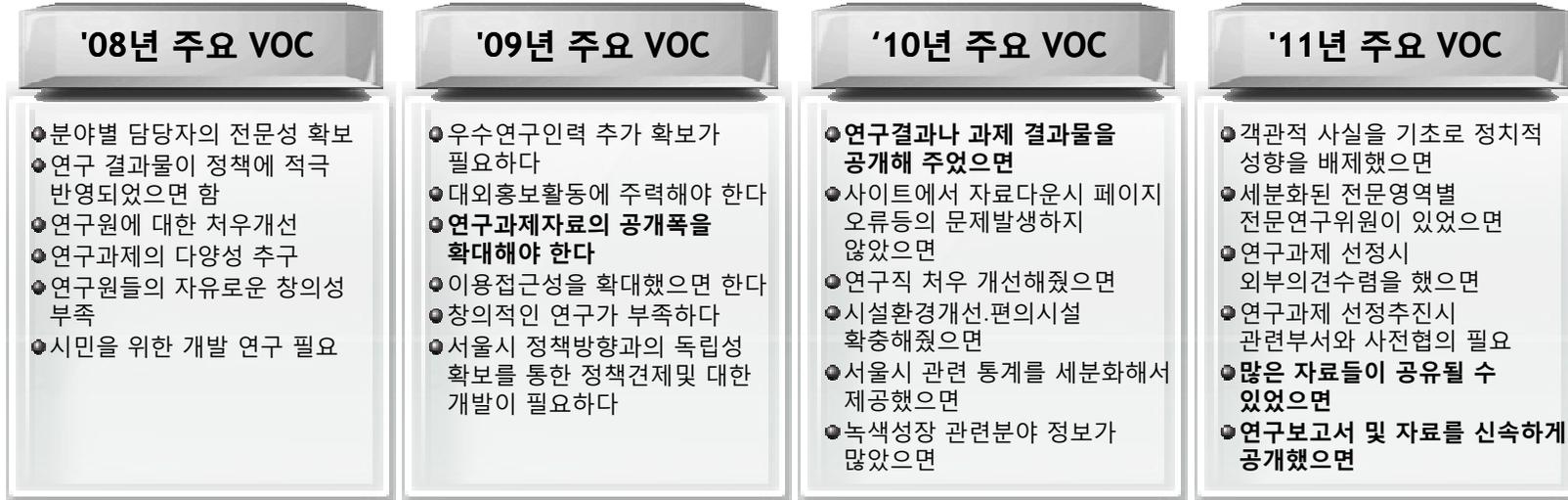
V. 고객의 소리(VOC)

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.

		(N=69)	
개선사항	%	개선사항	%
객관적 사실을 기초로 정치적 성향을 배제했으면	2.9	선진행정사례 제시의 경우 구체적인 내용을 게재했으면	1.4
세분화된 전문영역별 전문연구위원이 있었으면	2.9	다른 국가나 타도시의 모범사례 분석해 서울시에 맞는 정책개발	1.4
연구과제 선정시 외부의견수렴을 했으면	1.4	인터넷상의 정보취득이 용이했으면	1.4
연구과제 선정추진시 관련부서와 사전협의 필요	1.4	기밀보안이 유지되는 범위내에서 전산정보 제공이 가능했으면	1.4
많은 자료들이 공유될 수 있었으면	1.4	연구원이 보관하고 있는 서울시의 과거,현재 사진을 공개했으면	1.4
연구보고서 및 자료를 신속하게 공개했으면	1.4	홍보를 많이 했으면	1.4
연구원이 본연 업무보다 정치지향적인 외부행사 치중하는 경향 있다	1.4	복지에 관해 비전 제시를 했으면	1.4
대외적인 포럼,심포지엄 등 활동이 다양했으면	1.4	중장기연구와 단기연구를 균형 있게 수행했으면	1.4
분야별 세분화된 연구가 병행되었으면	1.4	자치구별 분석통한 정책수립 및 수행가능성에 대한 시행필요	1.4
사회적 교통약자의 삶의 질과 교통복지증진관련사업 연구확대	1.4	연구원의 독립성 필요	1.4
연구원 증원 필요	1.4	연구결과에 대한 외부영향력 방어가 연구의 객관성확보를 위해 필요	1.4
관련대학교 교수와 더 긴밀한 연구 협조 필요	1.4	장기성 정책과제에 대한 지원 필요	1.4
계약직 연구원 처우 개선	1.4	사업타당성 평가 종류의 연구는 검증을 철저히 했으면	1.4
서울시정에 대한 전문분야를 일반인이 쉽게 알 수 있게 했으면	1.4	스카이라인을 살린 도시디자인 연구 강화	1.4
시정에 좀 더 반영되었으면	1.4	없음/잘모름	62.3
연구결과나 통계자료열람을 용이하게 할 수 있었으면	1.4		

4-2. 간행물 · 온라인 회원



핵심관리 VOC

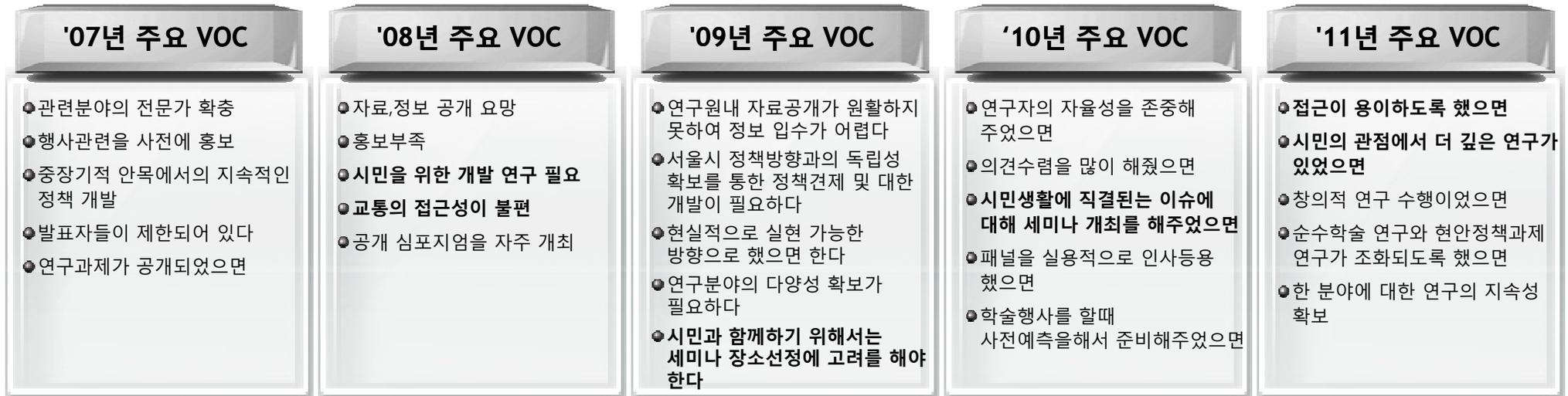
- 지속적으로 '연구결과물/자료 공유' 가 지적됨
- 새롭게 '객관적 사실을 기초로 정치적 성향을 배제했으면', '전문영역별 전문연구위원이 있었으면', '연구과제 선정시 외부의견수렴' 이 제기됨

V. 고객의 소리(VOC)

- 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)

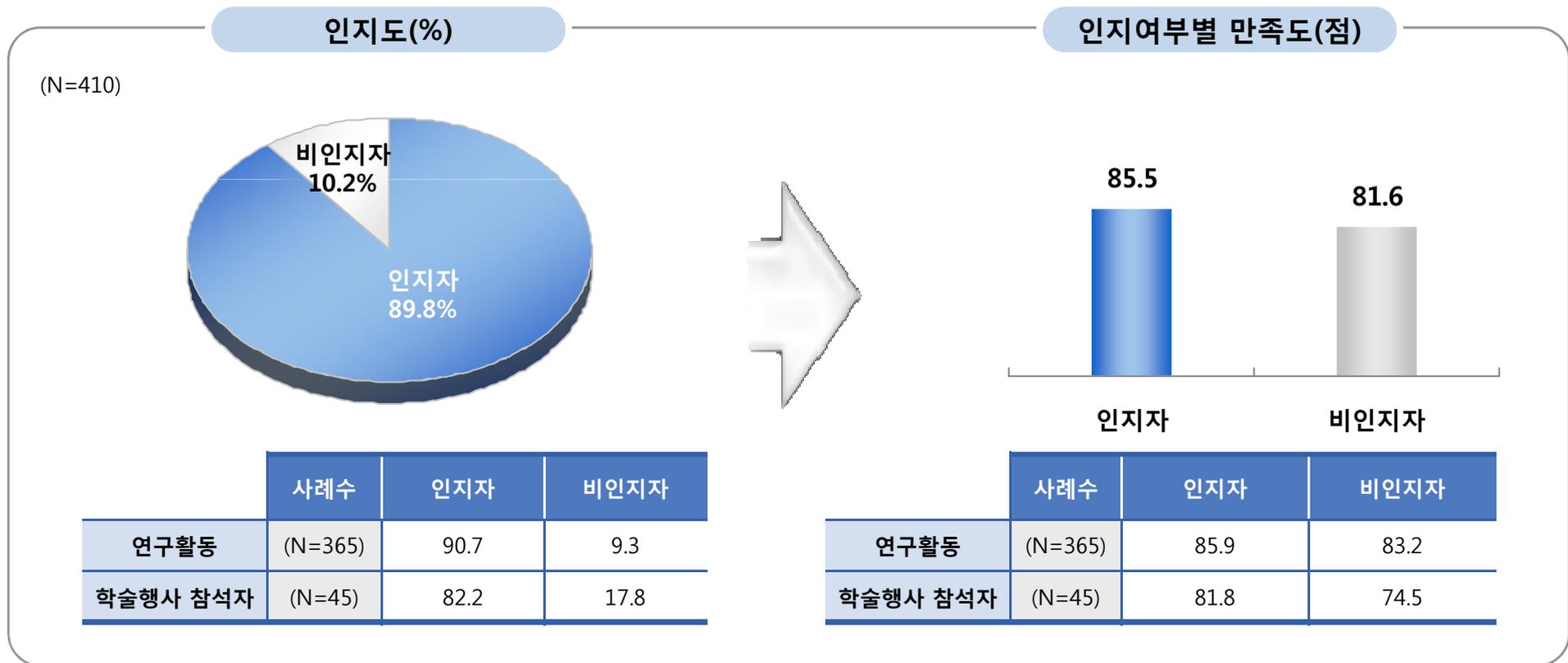


핵심관리 VOC

- 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.

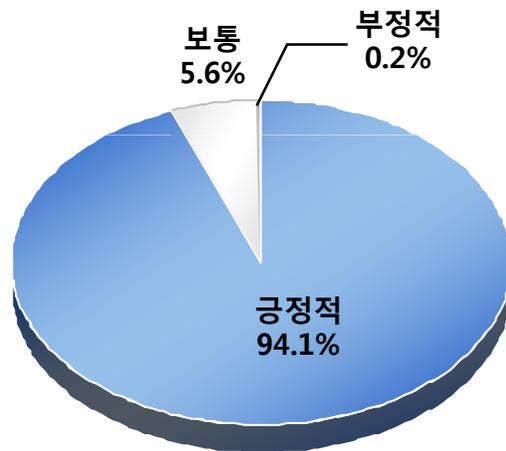


1. 창의시정 · 창의경영 인지도

- 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(%)

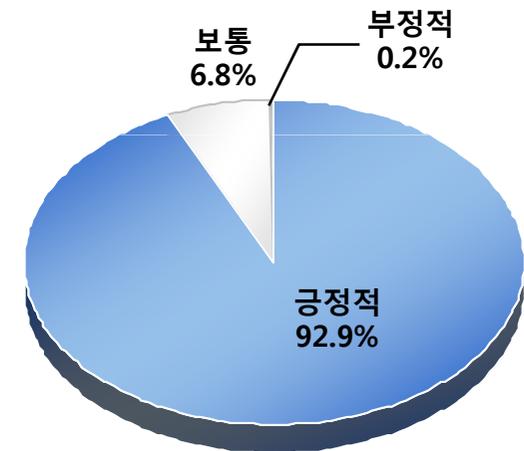
(N=410)



	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