

# 2012년 서울시 투자/출연기관 시민만족도 조사 결과 보고서

【서울시정개발연구원】

2012. 7

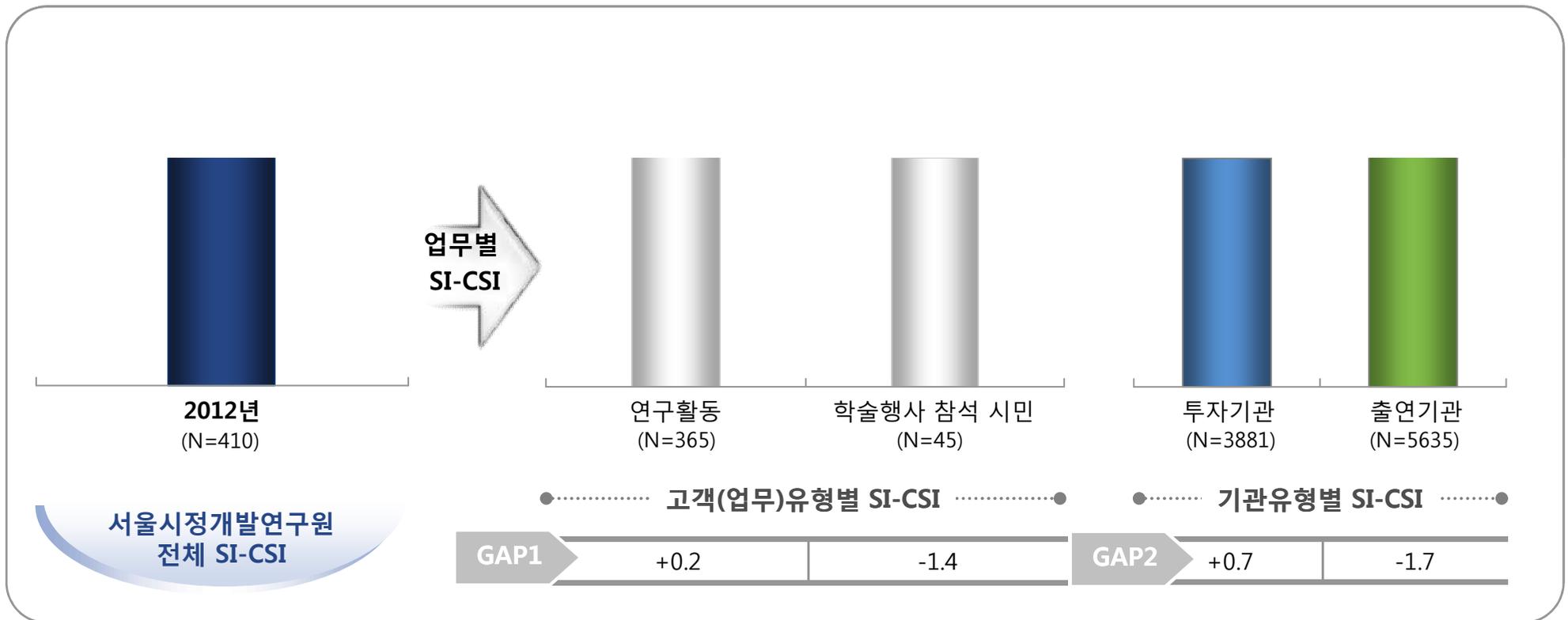
No part of this publication may be circulated, quoted, or reproduced for distribution outside the client organization without prior written approval from KMAC. This document provides an outline of a presentation and is incomplete without the accompanying oral commentary and discussion.

**KMAC**

KMAC는 한국능률협회컨설팅의 글로벌 브랜드입니다.

# I. '12년 SI-CSI 현황

- 12년 서울시정개발연구원의 전체 시민만족도(SI-CSI)는 85.3점으로 나타남.
- 업무유형별 SI-CSI는 연구활동이 85.5점으로, 학술행사 참석 시민(83.9점) 보다 높은 수준을 보임.
- 서울시정개발연구원 전체 시민만족도(SI-CSI)는 투자기관 전체 대비 +0.7점 높은 반면, 출연기관 전체 대비는 -1.7점 낮은 수준임.



주) GAP1 = 고객(업무)유형별 CSI - 기관 전체 CSI

주) GAP2 = 기관전체 SI-CSI - 기관유형별 SI-CSI

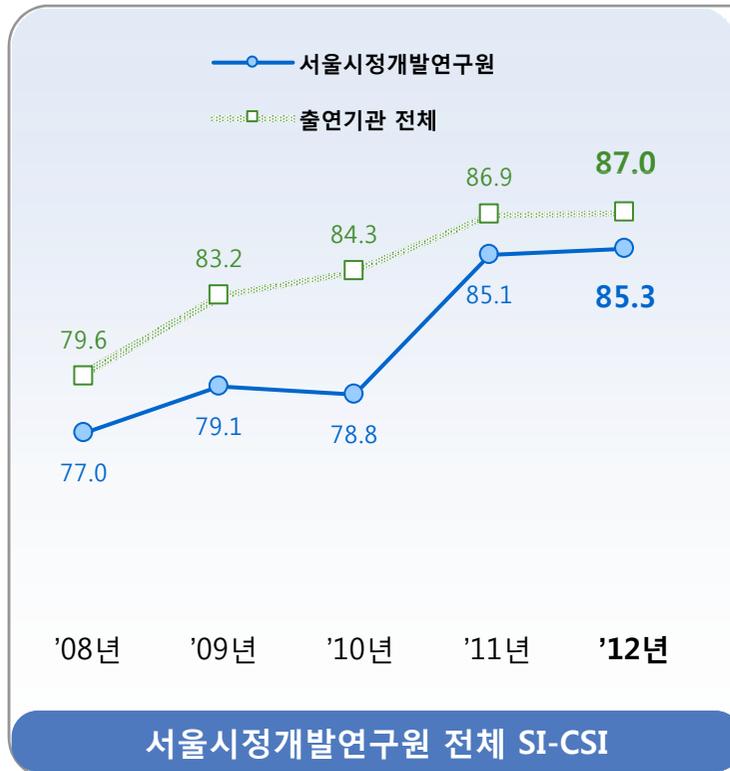
## II. SI-CSI 추이 분석

제2장. 조사결과 종합 및 주요 시사점

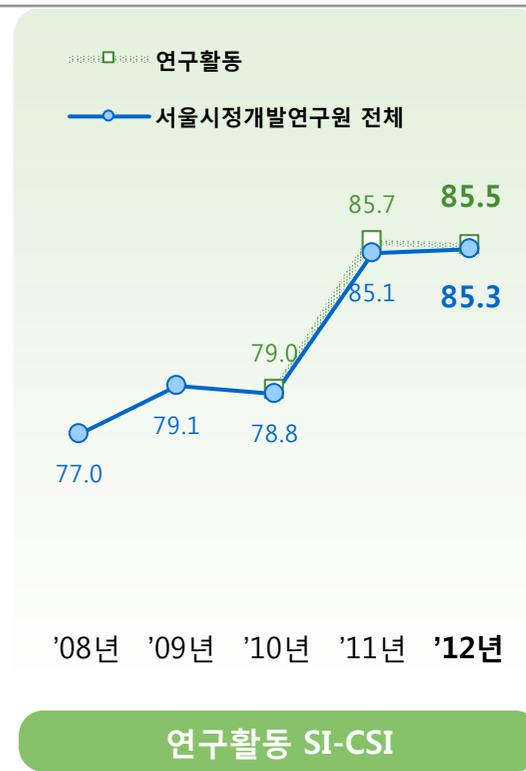
### 1. 전체 결과 및 개선추이

- 12년 서울시정개발연구원 전체 시민만족도(SI-CSI)는 85.3점으로, 10년에 소폭 하락 후 상승세를 보임.
- 서울시정개발연구원 전체 SI-CSI는 출연기관 전체 대비 지속적으로 낮은 수준임.
- 업무유형별로 연구활동은 10~12년까지 서울시정개발연구원 전체 대비 높은 수준을 유지한 반면, 학술행사 참석 시민은 08~12년까지 서울시정개발연구원 전체 대비 낮은 수준으로 나타남.

(단위: 100점 만점)



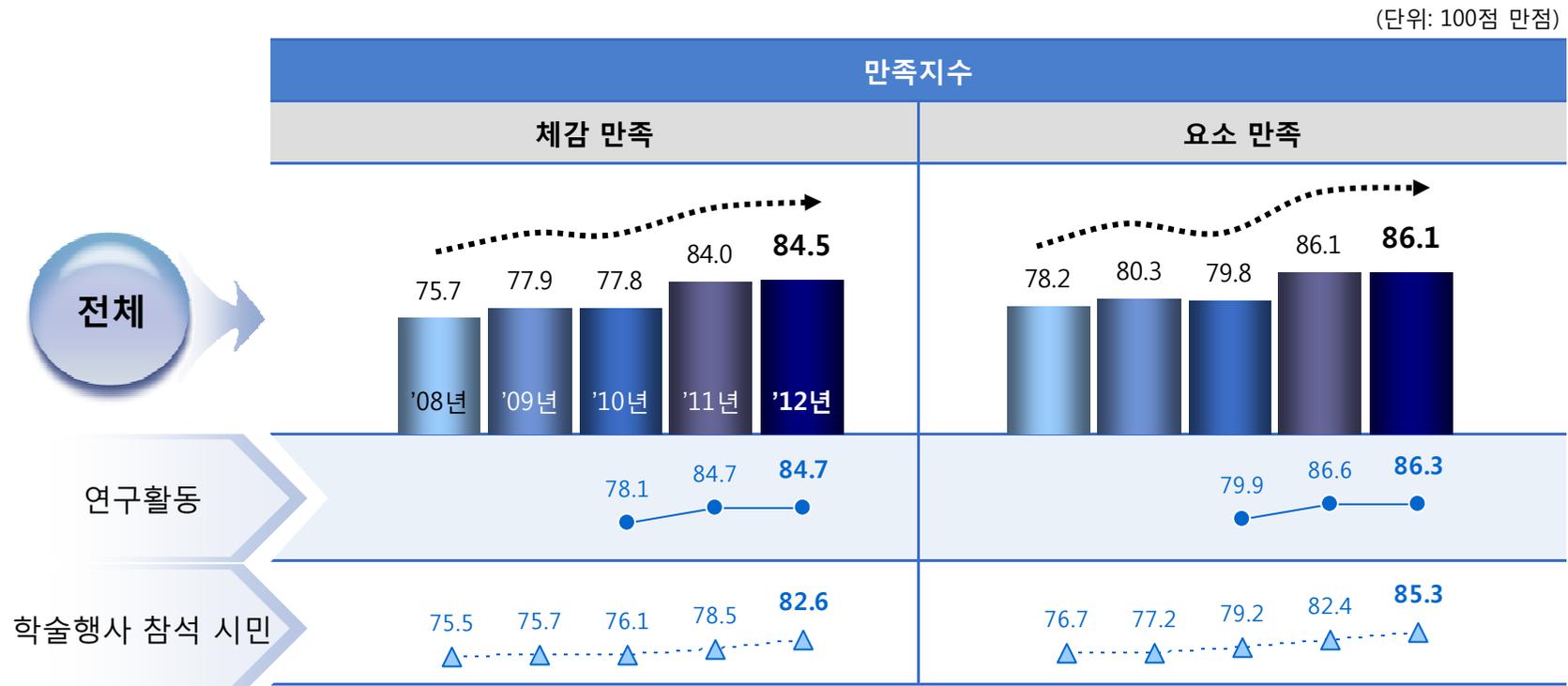
업무별  
SI-CSI



## II. SI-CSI 추이 분석

### 2. 만족지수

- 만족지수의 추이를 분석한 결과, 체감 만족은 10년이후 상승하는 추세이고, 요소 만족은 11년 비교적 높은 상승 후 동일 수준을 유지함.
- 업무유형별로 연구활동의 체감 만족과 요소 만족이 11년 비교적 높은 상승 후 비슷한 수준을 유지함.  
반면, 학술행사 참석 시민의 체감 만족과 요소 만족은 지속적으로 상승함.



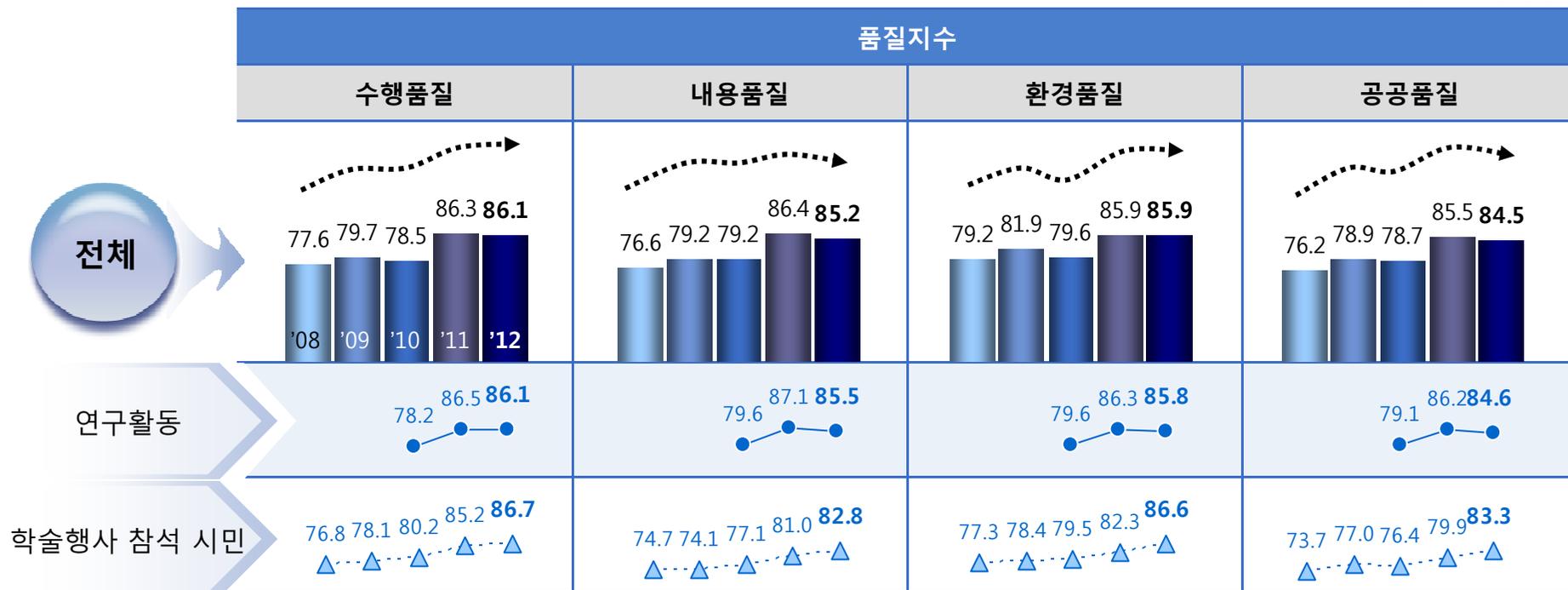
## II. SI-CSI 추이 분석

제2장. 조사결과 종합 및 주요 시사점

### 3. 품질지수 : 차원별

- 차원별 추이를 분석한 결과, 모든 품질 차원이 상승과 하락을 반복하는 추세이지만 전반적으로 상승세임.
- 업무유형별로 연구활동의 모든 품질 차원이 12년에 소폭 하락하였지만 전반적으로 상승세임. 학술행사 참석 시민의 수행품질, 환경품질은 지속적으로 상승함.

(단위: 100점 만점)



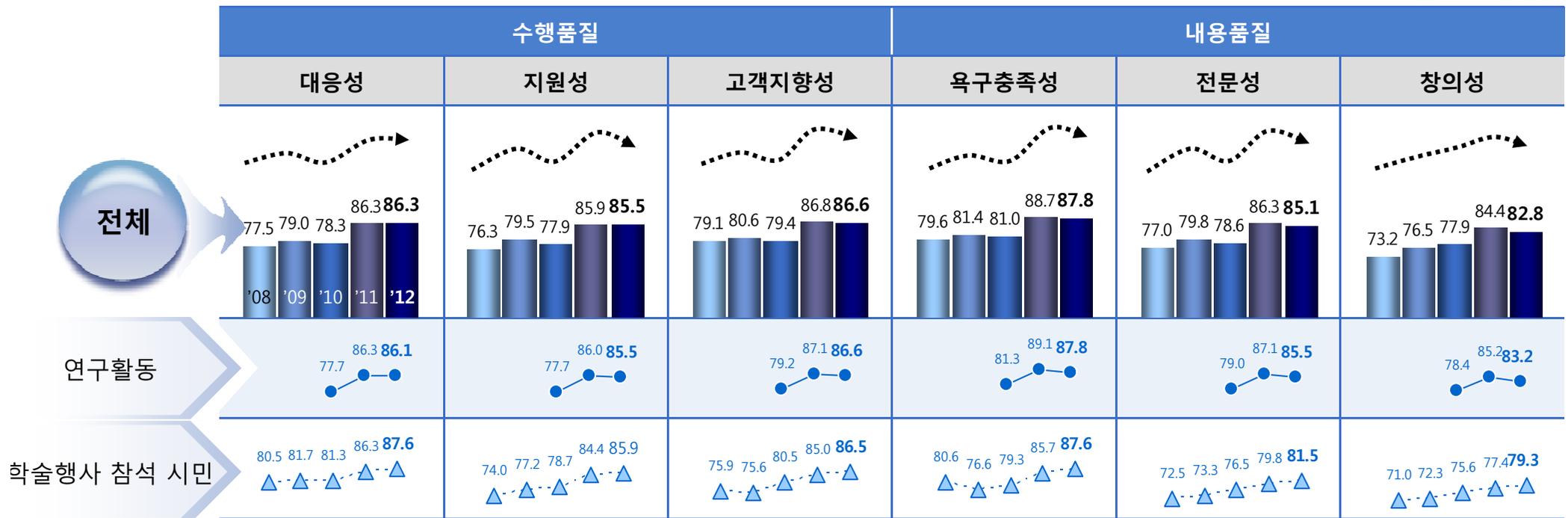
## II. SI-CSI 추이 분석

제2장. 조사결과 종합 및 주요 시사점

### 3. 품질지수 : 요소별

- 요소별 추이를 분석한 결과, 12년 소폭 하락하였으나 전반적으로 상승세임.
- 업무유형별로 연구활동의 수행품질과 내용품질의 모든 요소가 12년 소폭 하락하였으나 전반적으로 상승세임. 학술행사 참석 시민은 수행품질의 지원성, 내용품질의 전문성과 창의성이 12년까지 지속적으로 상승함.

(단위: 100점 만점)



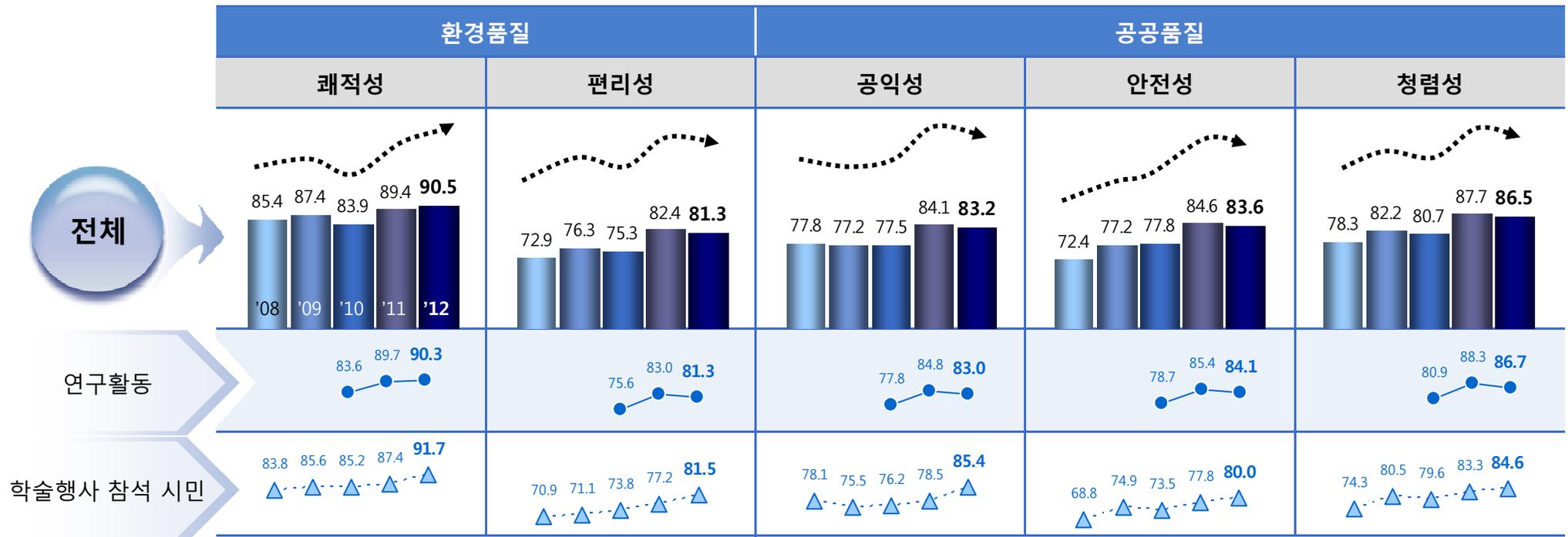
## II. SI-CSI 추이 분석

제2장. 조사결과 종합 및 주요 시사점

### 3. 품질지수 : 요소별\_계속

- 요소별 추이를 분석한 결과, 12년에 상승한 요소는 쾌적성뿐이지만, 모든 요소들이 전반적으로 상승세임.
- 업무유형별로 학술행사 참석 시민은 지속적으로 상승하였으나 연구활동의 쾌적성을 제외한 편리성, 공익성, 안전성, 청렴성이 하락함.

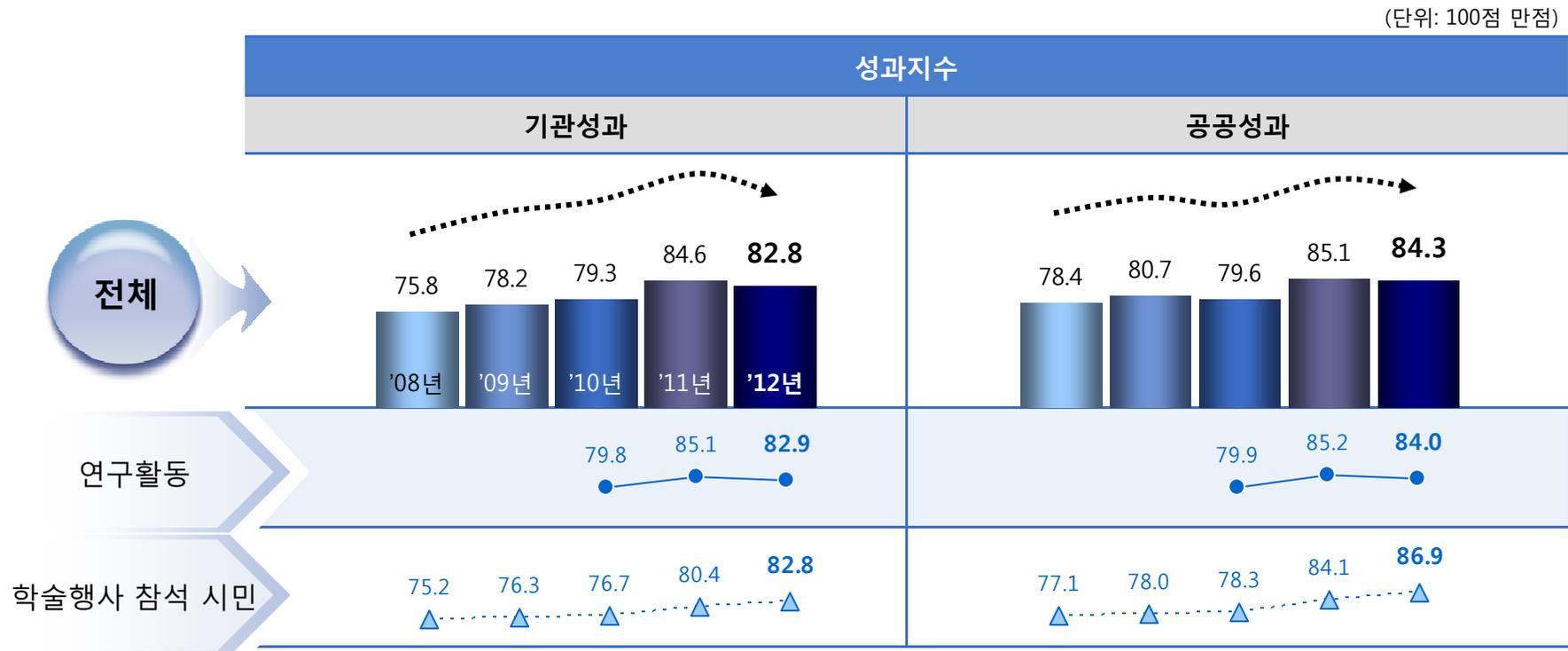
(단위: 100점 만점)



## II. SI-CSI 추이 분석

### 4. 성과지수

- 성과지수의 추이를 분석한 결과, 기관성과는 11년까지 지속적으로 상승세를 보이다 12년 하락함. 공공성과는 12년 소폭 하락하였으나 전반적으로는 상승세임.
- 업무유형별로 연구활동은 기관성과와 공공성과 모두 11년에 상승하였다가 12년 하락한 반면, 학술행사 참석 시민은 기관성과와 공공성과 모두 지속적으로 상승함.



# III. 핵심관리요소 분석

제2장. 조사결과 종합 및 주요 시사점

		개선관리요소	주요 개선요구사항 및 VOC -Critical Customer Requirements-	핵심관리요소 -Critical To Quality-
연구 활동	서울시 공무원	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ 자료/요구사항 합리적 처리</li> <li>↳ 적합한 연구 절차 이행</li> <li>↳ 연구결과물의 정책 도움 정도</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ 시민 수요성을 감안한 활용성 높은 과제 선정</li> <li>↳ 연구성과가 시정에 반영 되었으면</li> <li>↳ (정치적 여건에 흔들리지 않는) 연구의 자율성, 독립성 보장</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ CTQ : 연구결과물의 활용성 제고</li> <li>↳ 주요 관리방안                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 서울시/자료 활용자의 요구수집</li> <li>- 연구수행과정에서의 요구반영 방안수립</li> <li>- 요구를 반영한 연구실행</li> </ul> </li> </ul>
	연구 과제 참여 전문가 그룹	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ 체계적인 연구/행사 진행과정</li> <li>↳ 연구자/업무 담당자 접촉 용이</li> <li>↳ 적절한 안내표시</li> <li>↳ 해당분야 발전에 기여</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ 시민 수요성을 감안한 활용성 높은 과제 선정</li> <li>↳ 장기적인 과제 발굴과 추진</li> <li>↳ (정치적 여건에 흔들리지 않는) 연구의 자율성, 독립성 보장</li> <li>↳ 외부 연구기관과의 공동연구 활성화</li> </ul>	
	간행물 · 온라인 회원	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ 적절한 지식/정보 전달</li> <li>↳ 성실한 문의사항 응대</li> <li>↳ 고객 의견 수렴 노력</li> <li>↳ 연구과제 수행할 전문인력 확보</li> <li>↳ 목적에 부합하는 결과물</li> <li>↳ 고객 이해 위한 노력</li> <li>↳ 연구자/업무 담당자 접촉 용이</li> <li>↳ 적절한 안내표시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ 다양한 연구 진행</li> <li>↳ 시민 수요성을 감안한 활용성 높은 과제 선정</li> <li>↳ 외부 연구기관과의 공동연구 활성화</li> <li>↳ (정보축적 및 DB구축하여) 보다 많은 정보를 제공/정보 공유</li> <li>↳ (정치적 여건에 흔들리지 않는) 연구의 자율성, 독립성 보장</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ CTQ : 고객 지향적 활동제고</li> <li>↳ 주요 관리방안                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객과의 쌍방향 채널 구축</li> <li>- 고객 요구에 대한 신속한 대응체계 마련</li> <li>- 고객 중심의 자료 공유</li> <li>- 고객 요구에 대한 피드백 활동강화</li> </ul> </li> </ul>
학술행사 참석 시민	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ 고객의 요구사항 이해 노력</li> <li>↳ 체계적인 학술행사 홍보</li> <li>↳ 진행과정 개선 노력</li> <li>↳ 연구자/업무 담당자 접촉 용이</li> <li>↳ 적절한 안내표시</li> <li>↳ 참석자 안전 위한 노력</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ 외부 연구기관과의 공동연구 활성화</li> <li>↳ 다양한 연구 진행</li> <li>↳ 정책연구와 기본과제를 적절하게 유지하면서 연구 진행</li> <li>↳ 장기적인 과제 발굴과 추진</li> <li>↳ (정치적 여건에 흔들리지 않는) 연구의 자율성, 독립성 보장</li> </ul>		

## Key Issue 1

### 서울시정개발연구원 고객 만족도 전년 수준 유지



- ✓ 서울시정개발연구원의 고객만족도 수준은 85.3점으로 전년 대비 0.2점 상승함.
- ✓ 2007년(76.7점) 이후 상승하는 추세는 그대로 이어가고 있으나, 상승의 폭이 낮은 수준임. 이는 서울시 공무원에 대한 체계적인 관리 활동이 이뤄지지 않아 상승의 동력을 상쇄시키고 있는 것이 주요 원인으로 사료됨.

## Key Issue 2

### 고객유형별 고객만족도 상향 평준화 노력 필요



- ✓ 고객유형 중 연구과제 참여 전문가 그룹의 만족도가 87.6점으로 가장 높으며, 이어서 간행물/온라인 회원(84.5점), 학술행사참석 시민(83.9점), 서울시 공무원(75.6점) 순임.
- ✓ 즉, 연구과제 참여 전문가 그룹과 서울시 공무원의 만족도 차이가 12점까지 큰 차이를 나타내고 있어 서울시 공무원에 대한 체계적 CS활동을 통해 고객유형별 고객만족도 수준을 상향 평준화할 필요가 있음.

## Key Issue 3

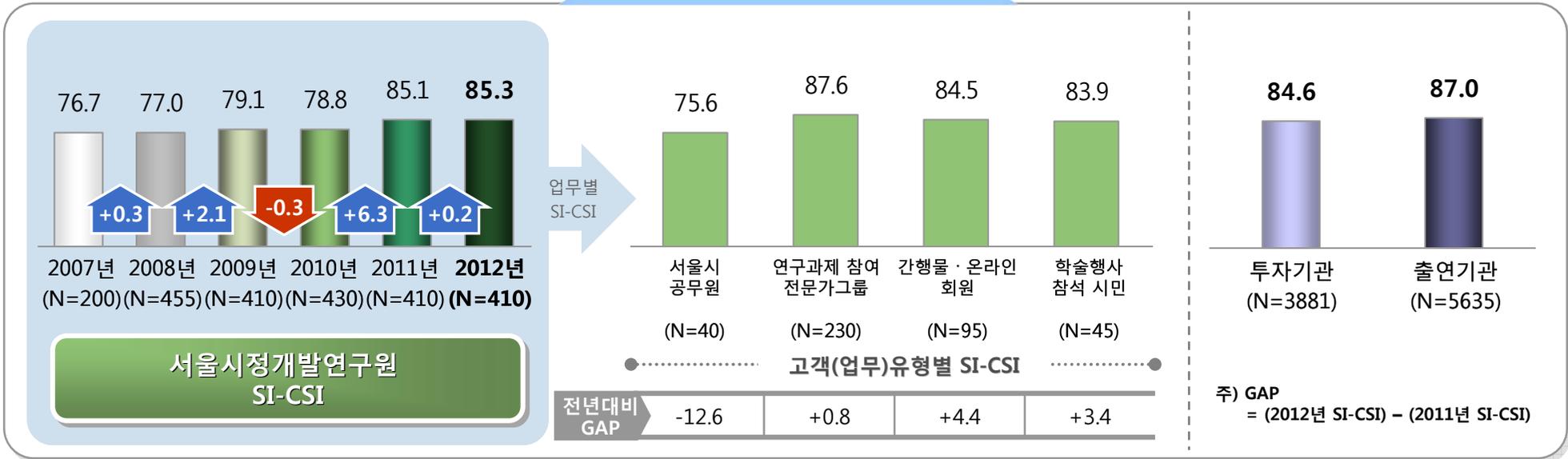
### 서울시정개발연구원의 집중관리 대상 고객은 "서울시 공무원"



- ✓ 시정개발연구원은 올해 만족도가 가장 낮은 고객으로 파악된 "서울시 공무원"에 대한 집중적인 개선활동들이 필요함.
- ✓ 서울시 공무원 개선관리 차원은 서비스 내용품질임.
- ✓ 서비스 내용품질의 개선관리요소 : 욕구충족성(75.4점), 창의성(72.5점)
- ✓ 서비스 수행품질의 개선관리요소 : 지원성(75.6점)

# IV. 주요 시사점

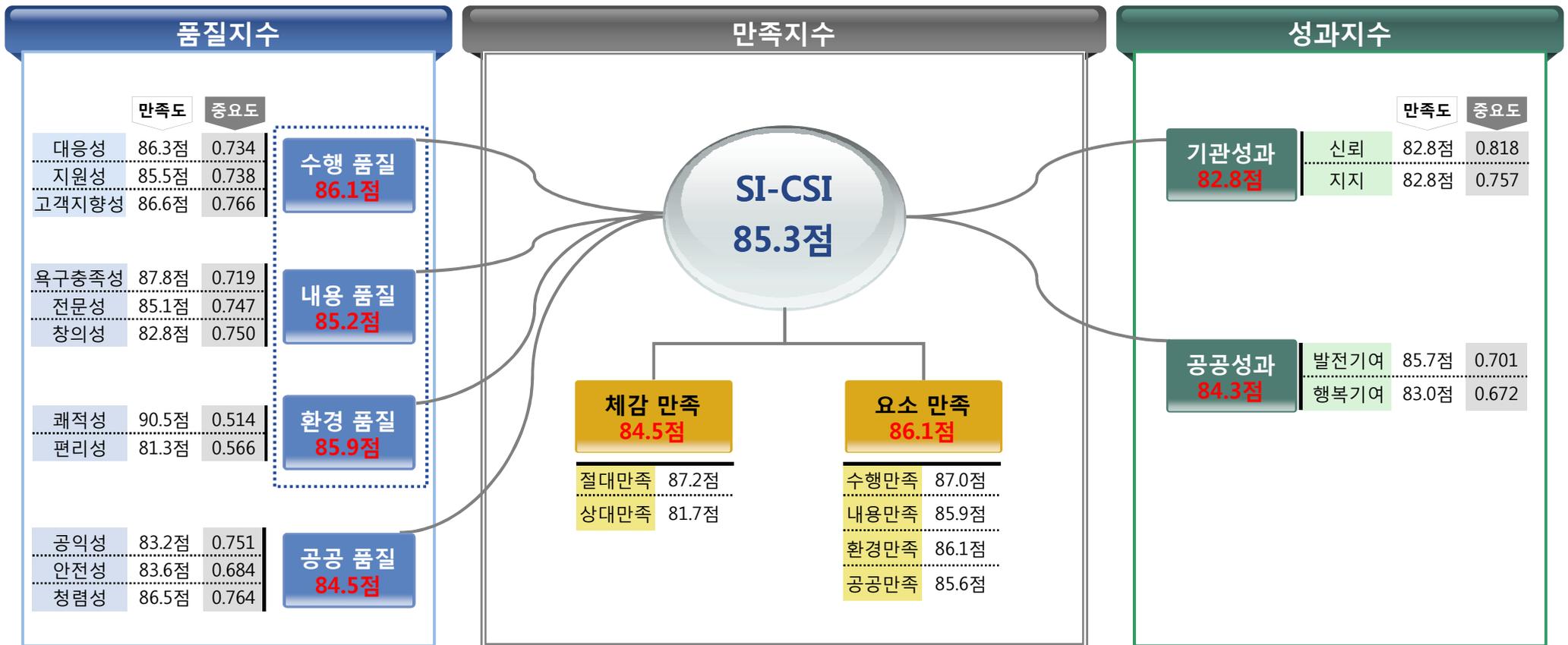
서울시 공무원의 만족도는 전년 대비 -12.6점이 하락하였음.  
 서울시 공무원의 주요 요구가 '시민 수요성을 감안한 활용성 높은 과제 선정', '연구성과 시정 반영'임을 감안하여 연구수행과정에 있어 서울시/자료 활용자의 요구수집 → 연구수행과정에서의 요구반영 방안수립 → 요구를 반영한 연구실행으로 만족도 제고 활동이 요구됨.



# V. 서울시정개발연구원 SI-CSI 결과

## 1. SI-CSI 종합 결과

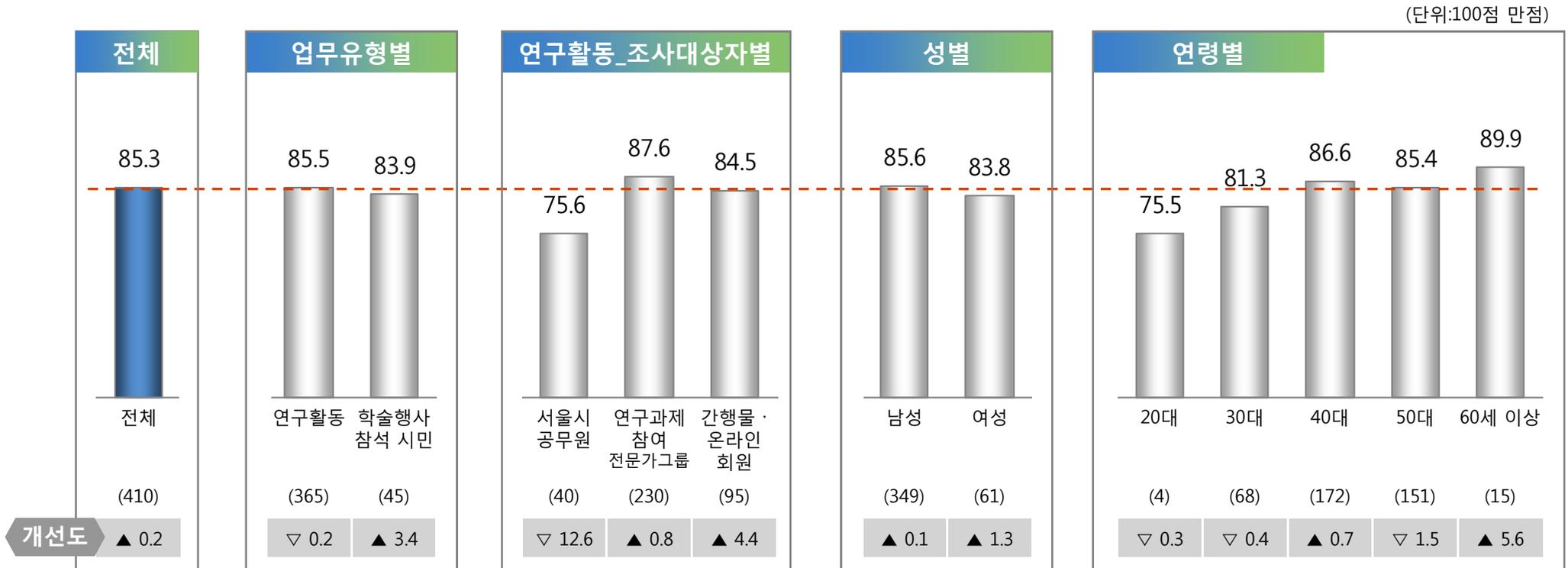
- 서울시정개발연구원 전체 시민만족도(SI-CSI)를 구성하는 만족지수 중 요소 만족이 86.1점으로, 체감 만족(84.5점) 보다 높음.
- 만족지수에 영향을 주는 품질지수에서는 수행 품질이 가장 높고, 다음은 환경 품질, 내용 품질, 공공 품질 순임.
- 성과지수에서는 공공성과가 84.3점으로 기관성과(82.8점) 대비 높은 수준임.



# V. 서울시정개발연구원 SI-CSI 결과

## 2. 응답자 특성별 결과 : 업무유형별/연구활동\_조사대상별/성별/연령별

- 응답자 특성별 SI-CSI를 살펴보면, 업무유형별로 '연구활동'이 85.5점으로 '학술행사 참석 시민'(83.9점) 보다 높고, 연구활동\_조사대상자별로는 '연구과제 참여 전문가그룹'이 87.6점으로 가장 높은 반면, '서울시 공무원'은 75.6점으로 가장 낮음.
- 성별로는 '남성'이 85.6점으로 '여성'(83.8점) 대비 높고, 연령별로는 '60세 이상'이 89.9점으로 가장 높은 반면, '20대'는 75.5점으로 가장 낮음.



주1) ( )는 사례수

주2) 사례수 10 미만 해석에 주의

# V. 서울시정개발연구원 SI-CSI 결과

## 3. 업무유형별 SI-CSI 결과

- 만족 차원 중 연구활동과 학술행사 참석 시민 모두 요소 만족이 체감 만족 보다 높음.
- 품질 차원 중 연구활동과 학술행사 참석 시민 모두 수행품질이 가장 높음.
- 성과 차원 중 연구활동과 학술행사 참석 시민 모두 공공성과가 기관성과 보다 높은 수준으로 나타남.

만족모형	만족 차원		만족 요소					
	체감 만족	요소 만족	체감 만족		요소 만족			
			절대만족	상대만족	서비스 수행만족	서비스 내용만족	서비스 환경만족	서비스 공공만족
연구활동	84.7	86.3	87.5	81.9	87.1	86.2	86.0	85.8
학술행사 참석 시민	82.6	85.3	84.8	80.4	86.3	83.0	87.3	84.4

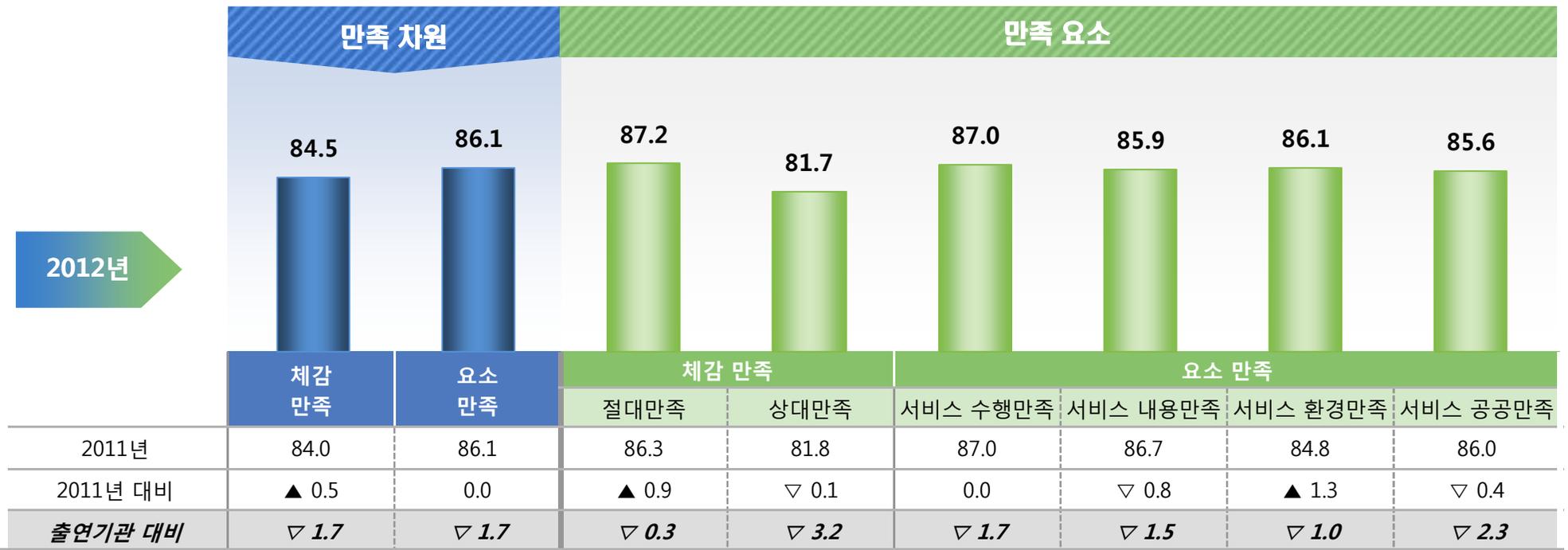
선행모형	품질 차원				품질 요소										
	수행 품질	내용 품질	환경 품질	공공 품질	수행 품질			내용 품질			환경 품질		공공 품질		
					대응성	지원성	고객 지향성	욕구 충족성	전문성	창의성	쾌적성	편리성	공익성	안전성	청렴성
연구활동	86.1	85.5	85.8	84.6	86.1	85.5	86.6	87.8	85.5	83.2	90.3	81.3	83.0	84.1	86.7
학술행사 참석 시민	86.7	82.8	86.6	83.3	87.6	85.9	86.5	87.6	81.5	79.3	91.7	81.5	85.4	80.0	84.6

성과모형	성과 차원		성과 요소			
	기관성과	공공성과	기관성과		공공성과	
			신뢰	지지	서울시발전 기여도	시민행복 기여도
연구활동	82.9	84.0	82.8	82.9	85.3	82.6
학술행사 참석 시민	82.8	86.9	83.3	82.2	88.1	85.6

# VI. 서울시정개발연구원 구성 모형별 결과

## 1. 만족 모형

- 서울시정개발연구원 전체 만족 차원 중 요소 만족이 86.1점으로, 체감 만족(84.5점) 보다 높음.
- 만족 요소 중 체감 만족의 절대만족이 87.2점으로 가장 높은 반면, 체감 만족의 상대만족은 81.7점으로 가장 낮음.
- 전년 대비, 체감 만족 차원, 체감 만족의 절대만족과 요소 만족의 서비스 환경만족이 상승한 반면, 체감 만족의 상대만족, 요소 만족의 서비스 내용만족과 서비스 공공만족은 소폭 하락함.
- 출연기관 대비, 모든 만족 차원 및 요소가 낮은 수준임.



# VI. 서울시정개발연구원 구성 모형별 결과

## 2. 선행 모형

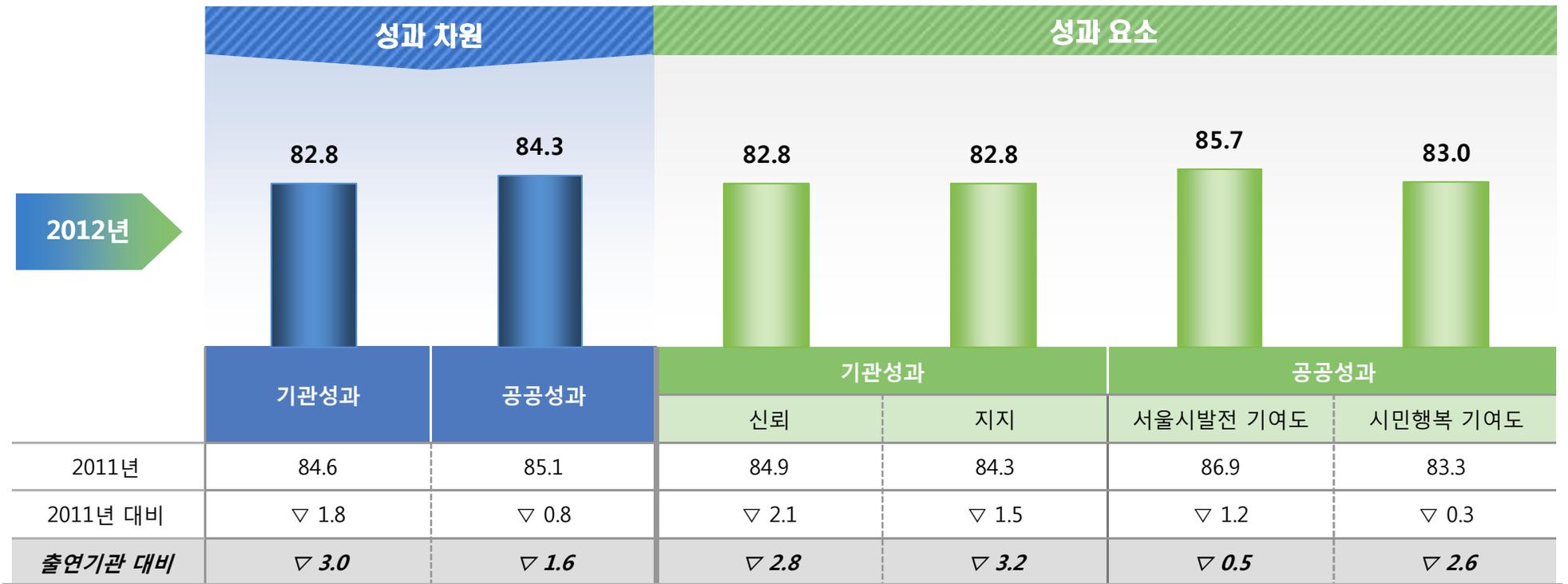
- 서울시정개발연구원 전체 품질 차원 중 수행 품질이 86.1점으로 가장 높고, 다음은 환경 품질(85.9점), 내용 품질(85.2점), 공공 품질(84.5점) 순임.
- 품질 요소 중 환경 품질의 쾌적성이 90.5점으로 가장 높은 반면, 환경 품질의 편리성은 81.3점으로 가장 낮음.
- 전년 대비, 환경품질의 쾌적성을 제외한 모든 품질 차원 및 요소가 같거나 하락한 가운데, 특히 내용 품질의 창의성이 -1.6점 가장 큰 폭으로 하락함.
- 출연기관 대비, 내용 품질의 욕구충족성, 환경 품질의 쾌적성을 제외한 모든 품질 차원 및 요소가 낮은 수준임.



# VI. 서울시정개발연구원 구성 모형별 결과

## 3. 성과 모형

- 서울시정개발연구원 전체 성과 차원 중 공공성과가 84.3점으로 기관성과(82.8점) 대비 높은 수준임.
- 성과 요소 중 공공성과의 서울시발전 기여도가 85.7점으로 가장 높은 반면, 기관성과의 신뢰와 지지는 각각 82.8점으로 상대적으로 낮음.
- 전년 대비, 모든 성과 차원 및 요소가 하락한 가운데, 특히 기관성과의 신뢰가 -2.1점 가장 큰 폭으로 하락함.
- 출연기관 대비, 모든 성과 차원 및 요소가 낮은 수준임.



## 1-1. 서울시 공무원

- 서울시정개발연구원의 서울시 공무원에 대해 바라는 점은 '시민 수요성을 감안한 활용성 높은 과제 선정', '연구성과의 시정 반영', '(정치적 여건에 흔들리지 않는) 연구의 자율성, 독립성 보장' 외 다수임.

(N=40)

개선사항	%
시민 수요성을 감안한 활용성 높은 과제 선정	6.7
연구성과가 시정에 반영 되었으면	4.4
(정치적 여건에 흔들리지 않는) 연구의 자율성, 독립성 보장	4.4
과학적 근거에 기반한 데이터를 획득하여 반영	2.2
다양한 사례를 제시하여 이해도 제고에 기여	2.2
단기/수시 과제에 집중,장기/학술용역의 비중을 줄인다	2.2
재난 및 안전관리 분야의 연구원 확충	2.2
업무량이 많아서 그런지 적기에 협의가 안되는 경우가 있다	2.2
결과물이 늦어진다	2.2
연구 지원 확대	2.2
연구부서 위상 강화	2.2
자치구/지자체에서 활용 가능한 보고서가 나왔으면	2.2
연구과제에 실무자가 일하는 현실적인 여건을 반영	2.2
이론과 현실을 갭을 줄이는 방안을 마련	2.2
없음/잘모름	60.0

## 1-2. 서울시 공무원

### '08년 주요 VOC

- 분야별 담당자의 전문성 확보
- 연구원들의 심도있는 연구를 위해 과중한 과제 자체
- 연구원들의 자유로운 창의성 부족
- 기본과제 중 의회관련 과제가 매년 포함되었으면 함
- 꾸준히 정책개발 연구 매진 요망
- 서울시 주요시책 마련시 객관적 입장에서 의견 제출요망
- 서울시의 과제결과물이 다른 수행기관보다 질이 낮다
- 서울시의 수요에 부응하는 친절하고 신속함이 필요

### '09년 주요 VOC

- 시와 거리가 떨어져 있어서 접근성 제약이 있으므로 시정근처에 분소설치 검토가 필요하다
- 연구 결과가 시정에 더욱 반영되길 바란다
- 시정의 방향을 제시 할 수 있는 기초 및 실용연구를 체계적으로 진행이 필요하다
- 시정책심과제 시민생활 밀접과제에 대한 신속한 우수사례 소개 연구가 요망된다
- 해외도시사례 좀 더 다양하게 소개 했으면 한다
- 비슷한 주제를 가지고 연구를 하다보니 내용이 비슷하다
- 연구진의 대외 경쟁력 제고로 외부의 연구 인프라 활용이 필요하다
- 주택정책 및 도시 정비분야의 실질적 경험이 있는 전문가를 양성하여 주시길 바란다

### '10년 주요 VOC

- 연구원간, 타기관간 경쟁체제 도입방안 검토해주었으면
- 시민의 소리가 반영되는 정책 개발에 연구, 노력했으면
- 연구과제를 심층적이고 실질적으로 활용했으면
- 광범한 연구와 정당성이 확보되었으면

### '11년 주요 VOC

- 연구원 증원 필요
- 용역수행 전념할 수 있도록 다른 용역과 중복되지 않도록 했으면
- 시정개발연구원 자체적으로 창의적 연구활동 통한 시정방향제시필요
- 연구과제가 좀 더 거시적인 연구결과가 나올 수 있게 했으면
- 연구원 처우개선 필요
- 시정에 좀 더 반영되었으면
- 연구과제 선정에 능동적인 참여 필요
- 외부연구기관과의 적극적인 협력 필요

### '12년 주요 VOC

- 시민 수요성을 감안한 활용성 높은 과제 선정
- 연구성과가 시정에 반영 되었으면
- (정치적 여건에 흔들리지 않는) 연구의 자율성, 독립성 보장
- 과학적 근거에 기반한 데이터를 획득하여 반영
- 다양한 사례를 제시하여 이해도 제고에 기여
- 단기/수시 과제에 집중, 장기/학술용역의 비중을 줄인다
- 재난 및 안전관리 분야의 연구원 확충
- 업무량이 많아서 그런지 적기에 협의가 안되는 경우가 있다

- ❖ '09년, '11년에 이어 금년에도 '연구결과(성과)의 시정 반영'이 제기됨
- ❖ 새롭게 '시민 수용성을 감안한 활용성 높은 과제 선정', '(정치적 여건에 흔들리지 않는) 연구의 자율성, 독립성 보장 등의 의견이 나타남.

## 핵심관리 VOC

## 2-1. 연구과제 참여 전문가그룹

- 서울시정개발연구원의 연구과제 참여 전문가그룹에 대해 바라는 점은 '시민 수요성을 감안한 활용성 높은 과제 선정', '장기적인 과제 발굴과 추진', '(정치적 여건에 흔들리지 않는) 연구의 자율성, 독립성 보장' 외 다수임.

(N=230)

개선사항	%
시민 수요성을 감안한 활용성 높은 과제 선정	3.9
장기적인 과제 발굴과 추진	3.1
(정치적 여건에 흔들리지 않는) 연구의 자율성, 독립성 보장	3.1
외부 연구기관과의 공동연구 활성화	2.8
다양한 연구 진행	2.4
연구성과가 시정에 반영 되었으면	2.4
지원금 확대	2.0
(정보축적 및 DB구축하여) 보다 많은 정보를 제공/정보 공유	2.0
관련 전문가의 의견수렴 확대	1.6
연구원들의 상근직 전환 등 안정적인 고용 방안 마련	1.6
시민들의 의견 수렴/시민들의 요구사항을 직접 청취해 연구에 반영	1.2
시정에 반영 되었는지 여부를 공개/표시	1.2
연구과제에 대한 홍보 활성화/사전 공지	1.2
연구 지원 확대	1.2
연구결과물이 기존의 연구결과물과의 차별성이 부족하다	0.8
참여한 분야의 진행사항 및 결과를 알려주었으면	0.8
연구원의 처우 향상	0.8
정책연구와 기본과제를 적절하게 유지하면서 연구 진행	0.4
서울시가 가지는 역할에 맞게 중앙정부 입장에서의 연구 수행	0.4
정책실행 가능성 검토가 선행 되었으면	0.4
안정적이고 심도깊은 리서치	0.4
행정이나 관료주의에서 벗어난 필드 연구 필요	0.4
환경,기술,경제적 요소를 결합한 시정개발에 더욱 관심을 부탁	0.4
공정한 연구용역 입찰	0.4
중첩되는 선행연구에 대한 review가 이루어질 필요가 있음	0.4
연구원 충원	0.4
보다 신중한 전문가 선정	0.4

개선사항	%
우수인력 확보	0.4
관련 공무원들과의 원활한 의사소통	0.4
학계 연구원 외 현장 연구원 체제 보완	0.4
도로방재 및 운영 관련 전문인력 보강	0.4
연구성과가 필요로 하는 사람들에게 보다 쉽게 제공되는 시스템	0.4
전산데이터가 효율적으로 관리되지 못한다_전문적인 DB관리자 필요	0.4
연구과제 항목별 분류 후 공개	0.4
연구가 끝나면 참여했던 자문위원들에게 보고서를 배포해 주었으면 함	0.4
엔지니어링 관련 연구 수행	0.4
공동체육성 관련 연구 수행	0.4
육아정책 관련 연구 수행	0.4
융합공학적 연구가 더 필요	0.4
지나치게 토목, 건축을 하려하지 말고 자연을 그대로 유지했으면 함	0.4
파리의 에펠탑 같이 서울의 상징물을 제안, 설치	0.4
서울시정의 상당부분은 도시개발,사회복지,시민편의와 안녕 등에 투자 했으면	0.4
연구진의 질적 향상을 위해 안식년 등 창의성 개발 프로그램 늘렸으면	0.4
여름철 회의시 좀더 시원했으면	0.4
단지내 안내표지판이 부족하다	0.4
행사시 안내도 부착	0.4
경비원이 불친절하다	0.4
자문내용을 그대로 연구에 반영하지 말고 새로운 연구 내용을 고안	0.4
도시발전 및 사회변화에 기여하는 깊이있는 보고서 작성	0.4
시정 운영 유관기관과의 협력관계를 강화	0.4
연구원 성과결과 보고서 등을 발간	0.4
미래지향적이고 선도적인 연구 강화	0.4
연구의 객관성	0.4
없음/잘모름	53.9

## 2-2. 연구과제 참여 전문가그룹

### '08년 주요 VOC

- 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
- 시정개발연구원이 독자적인 연구를 수행해야함
- 실행방안에 대한 연구결과물을 좀 더 많이 확보

### '09년 주요 VOC

- 단기과제뿐만 아니라 중장기 목표를 달성하기 위한 과제도 함께 진행하였으면 한다
- 외부 연구 인력에 의해 지속적인 협력과 네트워크 구축을 추진하는 것이 바람직하다
- 서울시 정책방향과의 독립성 확보를 통한 정책견제 및 대안 개발이 필요하다
- 다양한 분야의 자문위원 인력 활용이 필요하다
- 세분화된 연구원이 필요하다
- 연구분야의 다양성 확보가 필요하다
- 연구원의 프로젝트수행을 하는 내부시스템 때문에 단기성과에 치중되어 깊이 있는 연구가 어렵다
- 과감한 외부인력 기용 검토가 요망된다

### '10년 주요 VOC

- 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
- 연구심의회 외부위원 참여 활성화 했으면
- 연구원 확충에 따른 전문성이 향상되었으면
- 아이디어 제안을 국제수준으로 했으면

### '11년 주요 VOC

- 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
- 민간의 의견을 적극적으로 들어주었으면
- 정책의 경우 구체성을 확보하여 현실에 적용 가능성을 높였으면

### '12년 주요 VOC

- 시민 수요성을 감안한 활용성 높은 과제 선정
- 장기적인 과제 발굴과 추진
- (정치적 여건에 흔들리지 않는) 연구의 자율성, 독립성 보장
- 외부 연구기관과의 공동연구 활성화
- 다양한 연구 진행
- 연구성과가 시정에 반영 되었으면
- 지원금 확대
- (정보축적 및 DB구축하여) 보다 많은 정보를 제공/정보 공유

- ❖ 매년 다양한 개선의견이 제기 되고 있으며 더욱 창의적이고 혁신적인 서비스 제공에 대한 시민의 소리로 인식하고 개선활동을 실천이 필요함
- ❖ 금년에는 새롭게 '시민 수요성을 감안한 활용성 높은 과제 선정', '장기적인 과제 발굴과 추진', '외부 연구기관과의 공동연구 활성화' 등의 의견이 제기됨.

## 핵심관리 VOC

# VII. 시민의 소리(VOC)

## 3-1. 간행물 · 온라인 회원

- 서울시정개발연구원의 간행물 · 온라인 회원에 대해 바라는 점은 '다양한 연구 진행', '시민 수요성을 감안한 활용성 높은 과제 선정', '외부 연구기관과의 공동연구 활성화', '(정보축적 및 DB구축하여) 보다 많은 정보를 제공/정보 공유' 외 다수임.

(N=95)

개선사항	%
다양한 연구 진행	2.9
시민 수요성을 감안한 활용성 높은 과제 선정	2.9
외부 연구기관과의 공동연구 활성화	2.9
(정보축적 및 DB구축하여) 보다 많은 정보를 제공/정보 공유	2.9
(정치적 여건에 흔들리지 않는) 연구의 자율성, 독립성 보장	2.0
시의 적절한 연구주제 확보	2.0
자치구/지자체에서 활용 가능한 보고서가 나왔으면	2.0
정책연구와 기본과제를 적절하게 유지하면서 연구 진행	1.0
장기적인 과제 발굴과 추진	1.0
서울시가 가지는 역할에 맞게 중앙정부 입장에서의 연구 수행	1.0
연구원 충원	1.0
우수인력 확보	1.0
연구과제에 대한 홍보 활성화/사전 공지	1.0
홈페이지에 연구결과를 게시하여 언제든지 검색 가능하게	1.0
기후변화 관련 연구 수행	1.0

개선사항	%
연구원장/시장이 바뀔때 마다 각 부서의 개편으로 혼란 초래	1.0
연구원들의 상근직 전환 등 안정적인 고용 방안 마련	1.0
자문회의 참석시 주차장 이용 편의 증진	1.0
연구주제를 좀더 세분화하여 우선 순위를 정해 접근	1.0
PI적 개념의 접근방법을 적극 도입	1.0
위탁과제에 대한 개방이 필요	1.0
정책의 지속성 확보에 기여했으면	1.0
연구과제에 대해 시에 설명하고 서로 피드백 시간이 많았으면	1.0
외국의 개발과제를 수주하거나 원조차원에서 지원하는 등 영역의 확장	1.0
예산집행의 적절성 판단(건설, 복지부분 등)	1.0
시정 운영 유관기관과의 협력관계를 강화	1.0
서울시 싱크탱크 역할 강화	1.0
연구의 객관성	1.0
없음/잘모름	61.8

## 3-2. 간행물 · 온라인 회원

### '08년 주요 VOC

- 분야별 담당자의 전문성 확보
- 연구 결과물이 정책에 적극 반영되었으면 함
- 연구원에 대한 처우개선
- 연구과제의 다양성 추구
- 연구원들의 자유로운 창의성 부족
- 시민을 위한 개발 연구 필요
- 연구과제의 질적 수준 향상

### '09년 주요 VOC

- 우수연구인력 추가 확보가 필요하다
- 대외홍보활동에 주력해야 한다
- 연구과제자료의 공개폭을 확대해야 한다
- 이용접근성을 확대했으면 한다
- 창의적인 연구가 부족하다
- 서울시 정책방향과의 독립성 확보를 통한 정책견제 및 대한 개발이 필요하다
- 단기과제뿐만 아니라 중장기 목표를 달성하기 위한 과제도 함께 진행하였으면 한다

### '10년 주요 VOC

- 연구결과나 과제 결과물을 공개해 주었으면
- 사이트에서 자료다운시 페이지 오류등의 문제발생하지 않았으면
- 연구직 처우 개선해줬으면
- 시설환경개선, 편의시설 확충해줬으면
- 서울시 관련 통계를 세분화해서 제공했으면
- 녹색성장 관련분야 정보가 많았으면
- 순수연구도 병행이 되었으면

### '11년 주요 VOC

- 객관적 사실을 기초로 정치적 성향을 배제했으면
- 세분화된 전문영역별 전문연구위원이 있었으면
- 연구과제 선정시 외부의견수렴을 했으면
- 연구과제 선정추진시 관련부서와 사전협의 필요
- 많은 자료들이 공유될 수 있었으면
- 연구보고서 및 자료를 신속하게 공개했으면
- 연구원이 본연 업무보다 정치지향적인 외부행사 치중하는 경향있다

### '12년 주요 VOC

- 다양한 연구 진행
- 시민 수요성을 감안한 활용성 높은 과제 선정
- 외부 연구기관과의 공동연구 활성화
- (정보축적 및 DB구축하여) 보다 많은 정보를 제공/정보 공유
- (정치적 여건에 흔들리지 않는) 연구의 자율성, 독립성 보장
- 시의 적절한 연구주제 확보
- 자치구/지자체에서 활용 가능한 보고서 나왔으면

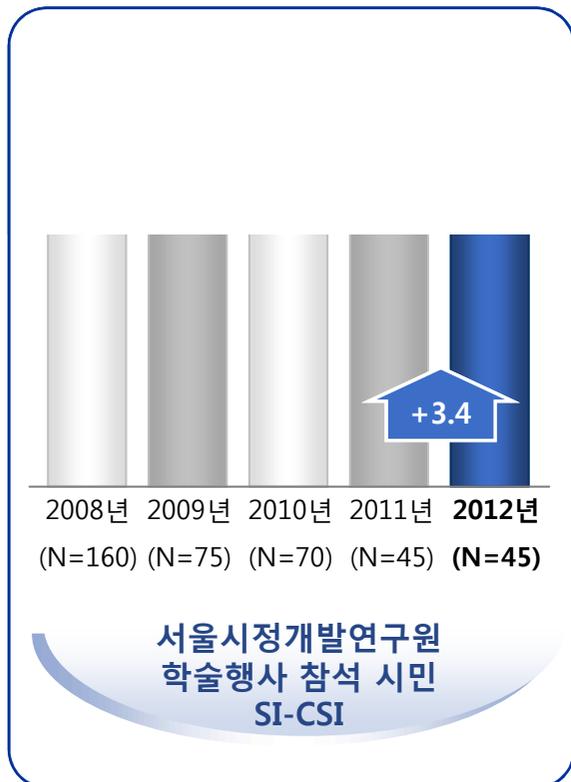
- ❖ '08년에 이어 금년에도 '다양한 연구'가 제기되었고, '11년에 이어 '정치적 성향 및 여건을 배제한 연구의 자율성, 독립성 보장'에 대한 의견이 제기됨
- ❖ 새롭게 '시민 수요성을 감안한 활용성 높은 과제 선정', '외부 연구기관과의 공동연구 활성화' 등이 시민의 소리로 나타남

## 핵심관리 VOC

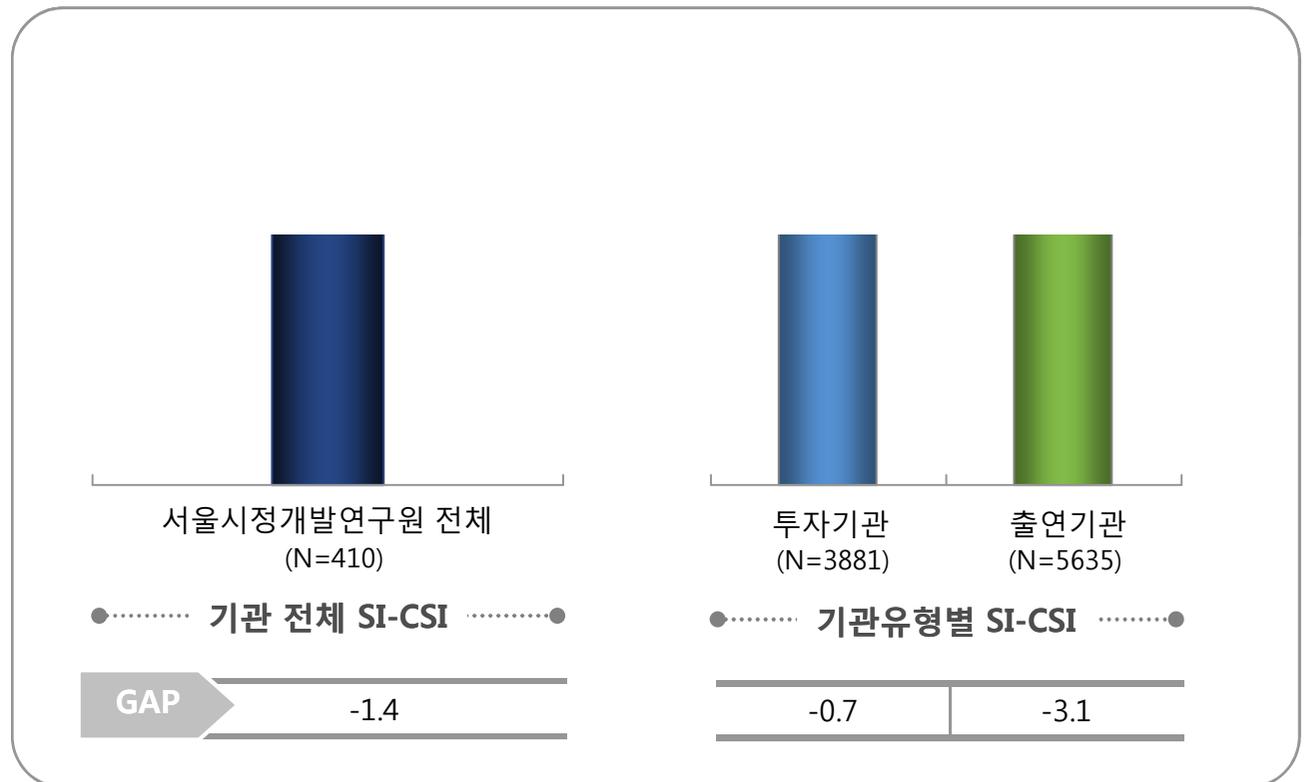
# VIII. 학술행사 참석 시민 전체 SI-CSI 결과

## 1. 전체 결과 및 개선도

- 학술행사 참석 시민의 전체 시민만족도(SI-CSI)는 83.9점으로 전년 대비 +3.4점 상승함.
- 학술행사 참석 시민의 전체 SI-CSI는 서울시정개발연구원 전체 대비 -1.4점, 투자기관 전체 대비 -0.7점, 출연기관 전체 대비 -3.1점 낮음.



주) 개선도 = (2012년 SI-CSI) - (2011년 SI-CSI)



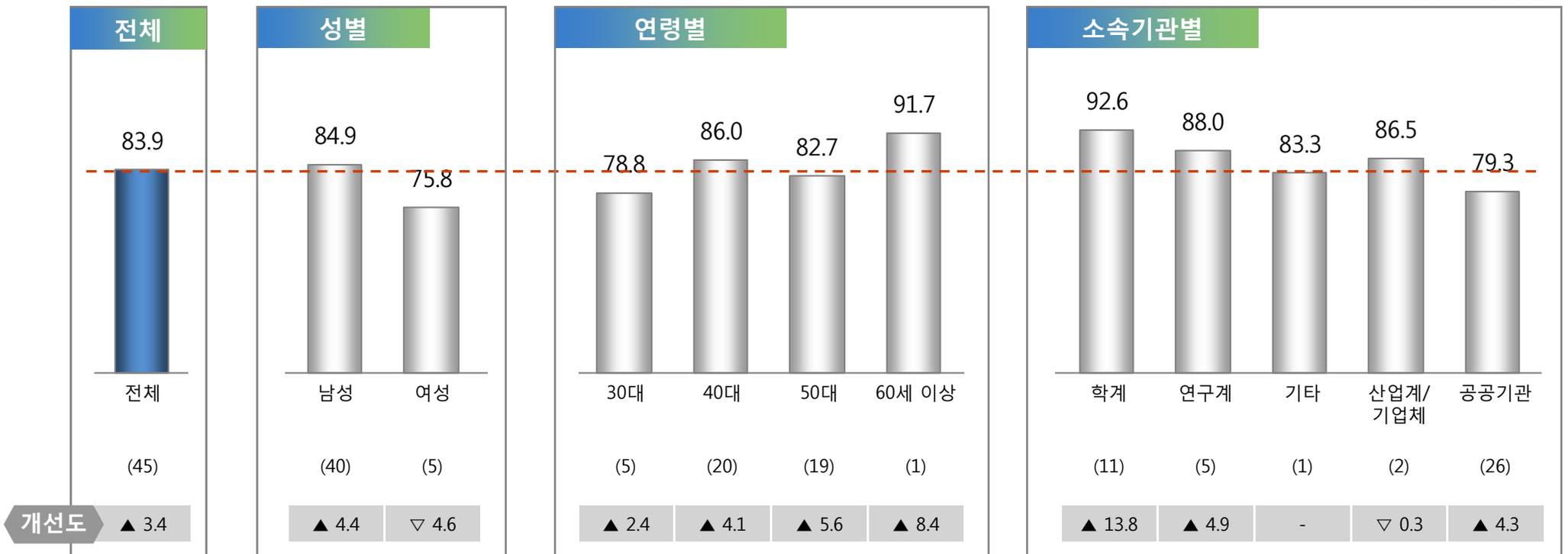
주) GAP = 서울시정개발연구원 학술행사 참석 시민 SI-CSI - 기관 전체 / 기관유형별 SI-CSI

# VIII. 학술행사 참석 시민 전체 SI-CSI 결과

## 1. 전체 결과 및 개선도 : 전체(응답자 특성별)

- 학술행사 참석 시민의 응답자 특성별 SI-CSI를 살펴보면, 성별로는 '남성'이 84.9점으로 '여성'(75.8점) 보다 높고, 연령별로는 '60세 이상'이 91.7점으로 가장 높은 반면, '30대'는 78.8점으로 가장 낮음.
- 소속기관별로는 '학계'가 92.6점으로 가장 높은 반면, '공공기관'은 79.3점으로 가장 낮은 수준임.

(단위:100점 만점)



주1) ( )는 사례수

주2) 사례수 10 미만 해석에 주의

# VIII. 학술행사 참석 시민 전체 SI-CSI 결과

## 2. 구성모형별 SI-CSI map

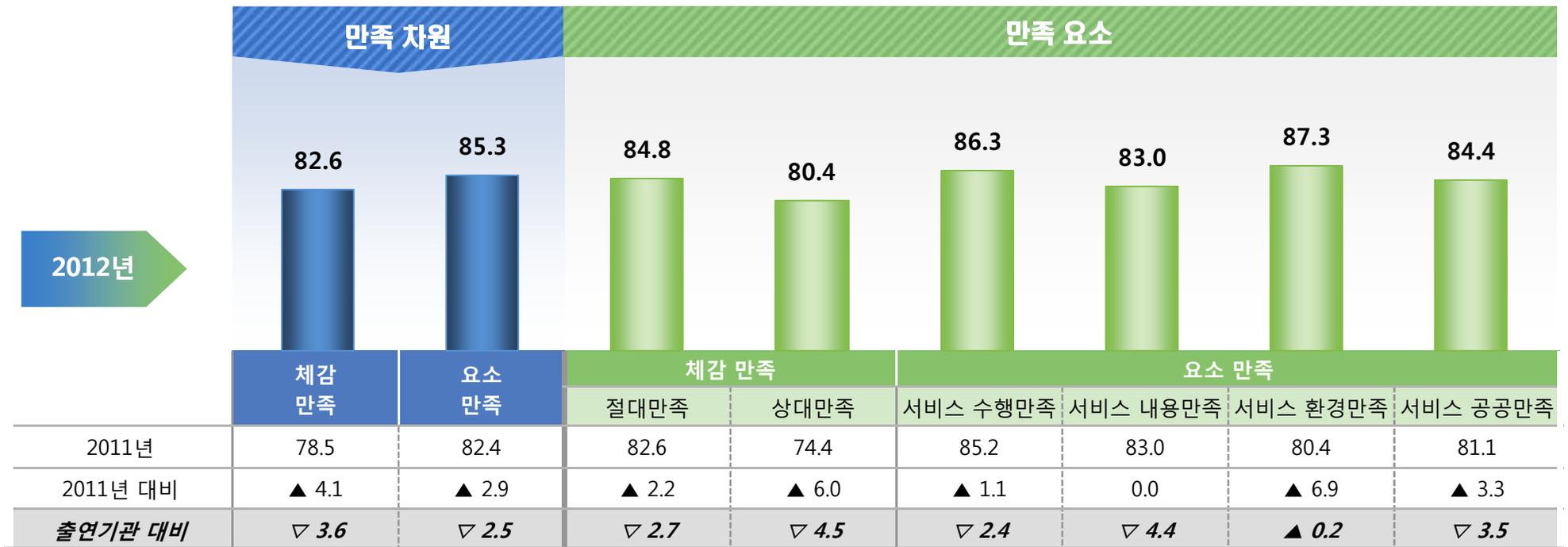
- 학술행사 참석 시민 시민만족도(SI-CSI)를 구성하는 만족지수 중 요소 만족이 85.3점으로, 체감 만족(82.6점) 대비 높은 수준임.
- 만족지수에 영향을 주는 품질지수에서는 수행 품질이 가장 높고, 다음은 환경 품질, 공공 품질, 내용 품질 순임.
- 성과지수에서는 공공성과가 86.9점으로, 기관성과(82.8점) 대비 높은 수준임.



# IX. SI-CSI 구성 모형별 결과

## 1. 만족 모형

- 학술행사 참석 시민의 만족 차원 중 요소 만족이 85.3점으로, 체감 만족(82.6점) 대비 높은 수준임.
- 만족 요소 중 요소 만족의 서비스 환경만족이 87.3점으로 가장 높은 반면, 체감 만족의 상대만족은 80.4점으로 가장 낮음.
- 전년 대비, 요소 만족의 서비스 내용만족을 제외한 모든 만족 차원 및 요소가 상승한 가운데, 특히 요소 만족의 서비스 환경만족이 +6.9점 가장 큰 폭으로 상승함.
- 출연기관 대비, 요소 만족의 서비스 환경만족을 제외한 모든 만족 차원 및 요소가 낮은 수준임.



# IX. SI-CSI 구성 모형별 결과

## 2. 선행 모형

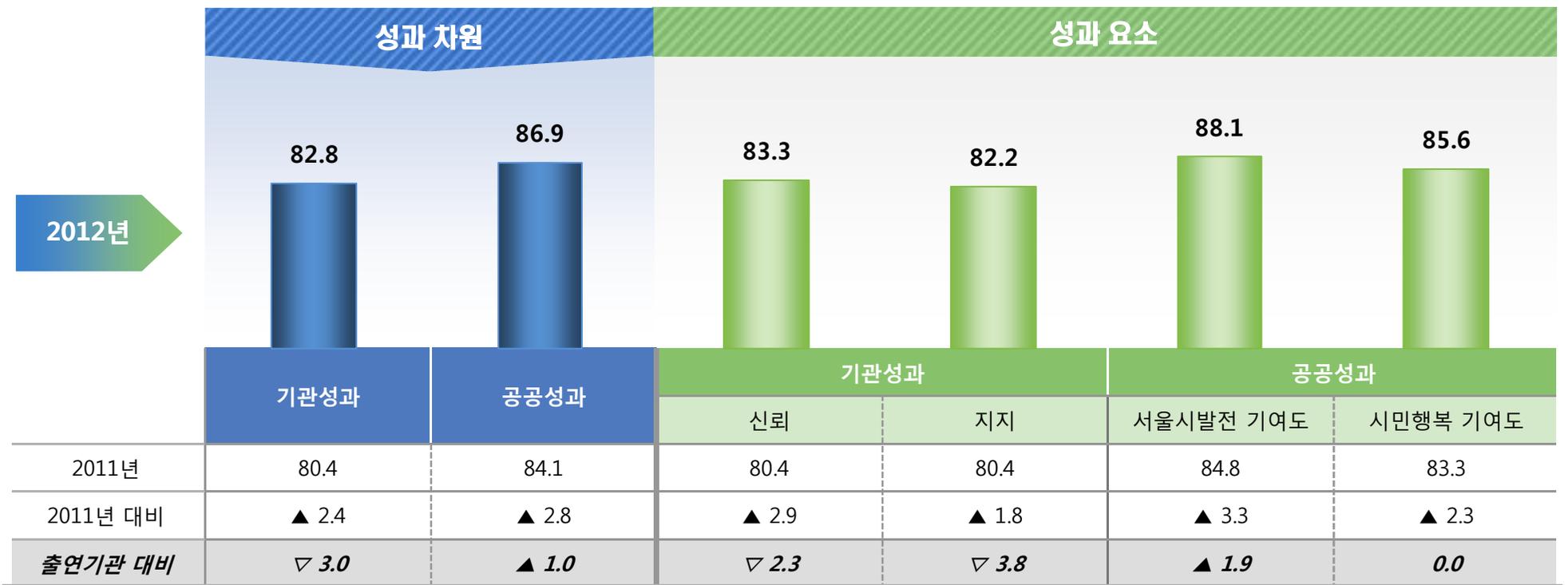
- 학술행사 참석 시민의 품질 차원 중 수행 품질이 86.7점으로 가장 높고, 다음은 환경 품질(86.6점), 공공 품질(83.3점), 내용 품질(82.8점) 순임.
- 품질 요소 중 환경 품질의 쾌적성이 91.7점으로 가장 높은 반면, 내용 품질의 창의성은 79.3점으로 가장 낮음.
- 전년 대비, 모든 품질 차원 및 요소가 상승한 가운데, 특히 공공 품질의 공익성이 +6.9점 가장 큰 폭으로 상승함.
- 출연기관 대비, 내용 품질의 욕구충족성과 환경 품질의 쾌적성을 제외한 모든 품질 차원 및 요소가 낮은 수준임.



# IX. SI-CSI 구성 모형별 결과

## 3. 성과 모형

- 학술행사 참석 시민의 성과 차원 중 공공성과가 86.9점으로, 기관성과(82.8점) 대비 높은 수준임.
- 성과 요소 중 공공성과의 서울시발전 기여도가 88.1점으로 가장 높은 반면, 기관성과의 지지는 82.2점으로 가장 낮음.
- 전년 대비, 모든 성과 차원 및 요소가 상승한 가운데, 특히 공공성과의 서울시발전 기여도가 +3.3점 가장 큰 폭으로 상승함.
- 출연기관 대비, 기관성과 차원 및 요소가 낮은 수준임.



# X. 시민의 소리(VOC)

- 서울시정개발연구원의 학술행사 참석 시민 서비스에 대해 바라는 점은 '외부 연구기관과의 공동연구 활성화', '다양한 연구 진행', '정책연구와 기본과제를 적절하게 유지하면서 연구 진행' 외 다수임.

(N=45)

개선사항	%
외부 연구기관과의 공동연구 활성화	4.3
다양한 연구 진행	2.1
정책연구와 기본과제를 적절하게 유지하면서 연구 진행	2.1
장기적인 과제 발굴과 추진	2.1
(정치적 여건에 흔들리지 않는) 연구의 자율성, 독립성 보장	2.1
서울시 현안에 대한 해결책 마련	2.1
시정에 반영 되었는지 여부를 공개/표시	2.1
연구과제에 대한 홍보 활성화/사전 공지	2.1
의회,인문 관련 연구 인력 확보	2.1
연구원장/시장이 바뀔때 마다 각 부서의 개편으로 혼란 초래	2.1
자치구/지자체에서 활용 가능한 보고서가 나왔으면	2.1
언론에서 표시된 내용은 토론내용의 보편적 내용 전달보다 환경	2.1
관련 업무 질의/응답 시스템 마련	2.1
토론과정에서 시간 안배가 제대로 이루어졌으면	2.1
없음/잘모름	68.1

# X. 시민의 소리(VOC)

[학술행사 참석 시민]

제4장. 업무유형별 분석

## '08년 주요 VOC

- 자료, 정보 공개 요망
- 홍보부족
- 시민을 위한 개발 연구 필요
- 교통의 접근성이 불편
- 공개 심포지엄을 자주 개최
- 분야별 담당자의 전문성 확보
- 세미나 참석의 다양한 기회를 제공

## '09년 주요 VOC

- 연구원내 자료공개가 원활하지 못하여 정보 입수가 어렵다
- 서울시 정책방향과의 독립성 확보를 통한 정책견제 및 대한 개발이 필요하다
- 현실적으로 실현가능한 방향으로 했으면 한다
- 연구분야의 다양성 확보가 필요하다
- 시민과 함께하기 위해서는 세미나 장소선정에 고려를 해야 한다
- 전국 재래시장에 정책을 공평하게 해 주었으면 한다
- 한국건설기술평가원 교통연구원 국토연구원의 운영사항을 벤치마킹 하였으면 한다

## '10년 주요 VOC

- 연구자의 자율성을 존중해 주었으면
- 의견수렴을 많이 해줬으면
- 시민생활에 직결되는 이슈에 대해 세미나 개최를 해주었으면
- 패널을 실용적으로 인사등용 했으면
- 학술행사를 할 때 사전예측을 해서 준비해주었으면
- 학술행사 할 때 자리를 넉넉하게 마련해줬으면
- 행사진행 시 안내문, 공지, 편의시설이 확대되었으면

## '11년 주요 VOC

- 접근이 용이하도록 했으면
- 시민의 관점에서 더 깊은 연구가 있었으면
- 창의적 연구 수행이었으면
- 순수학술 연구와 현안정책과제 연구가 조화되도록 했으면
- 한 분야에 대한 연구의 지속성 확보
- 연구원 증원 필요
- 창의적발상과 연구를 위한 업무분위기조성, 연구원중심의 연구소운영

## '12년 주요 VOC

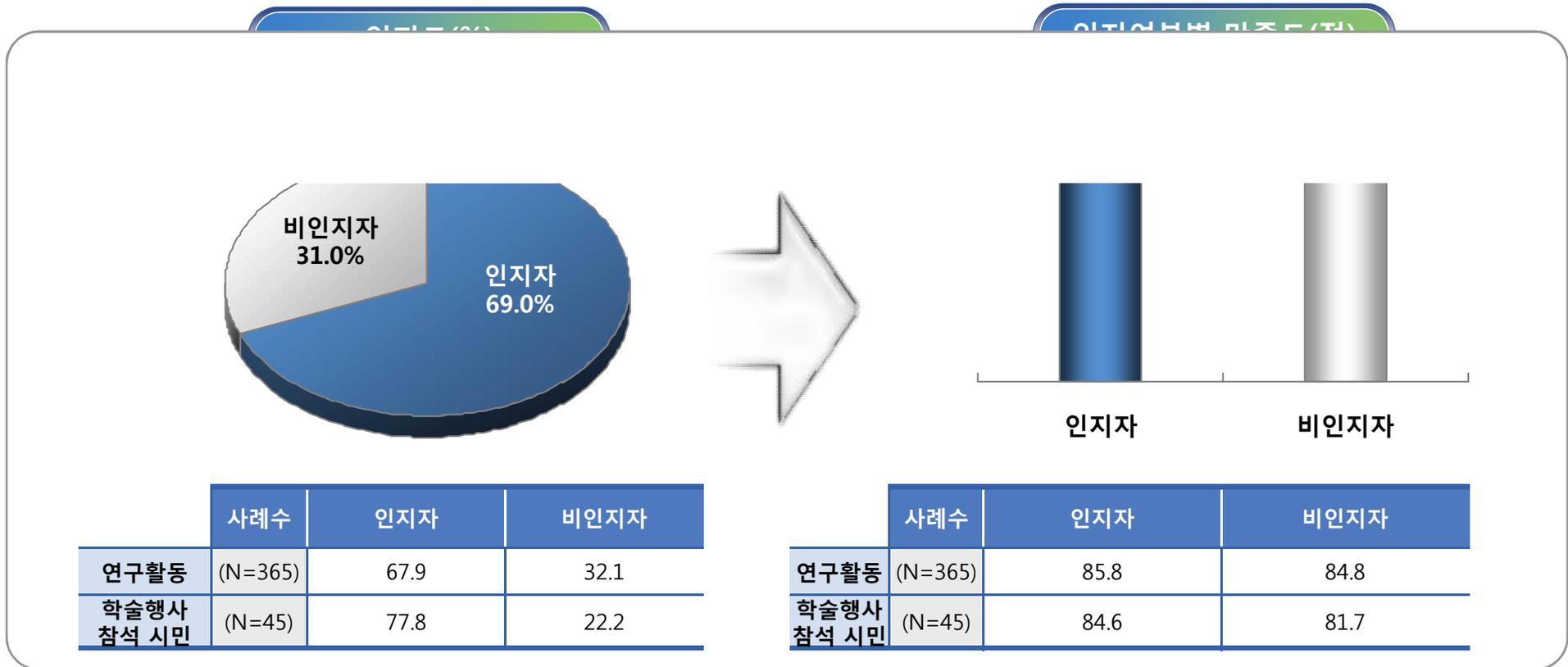
- 외부 연구기관과의 공동연구 활성화
- 다양한 연구 진행
- 정책연구와 기본과제를 적절하게 유지하면서 연구 진행
- 장기적인 과제 발굴과 추진
- (정치적 여건에 흔들리지 않는) 연구의 자율성, 독립성 보장
- 서울시 현안에 대한 해결책 마련
- 시정에 반영 되었는지 여부를 공개/표시

- ❖ 매년 다양한 개선의견이 제기 되고 있으며 더욱 창의적이고 혁신적인 서비스 제공에 대한 시민의 소리로 인식하고 개선활동을 실천이 필요함
- ❖ 금년에는 '외부 연구기관과의 공동연구 활성화', '다양한 연구 진행', '장기적인 과제 발굴과 추진' 등의 의견이 새롭게 제기됨

## 핵심관리 VOC

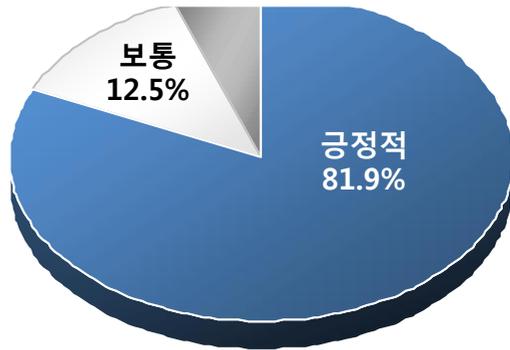
## 1. 시민중심경영 인지도

- 시민중심경영 인지도를 살펴 보면, 인지자가 69.0%로, 비인지자(31.0%) 대비 높게 나타났으며, 업무유형별로 학술행사 참석 시민의 인지자가 77.8%로, 연구활동의 인지자(67.9%) 보다 높은 수준임.
- 인지여부별 만족도를 살펴보면, 인지자가 85.7점으로 비인지자(84.5점) 대비 높은 수준이며, 업무유형별로는 연구활동과 학술행사 참석 시민 모두 인지자의 만족도가 비인지자의 만족도 보다 높은 수준임.

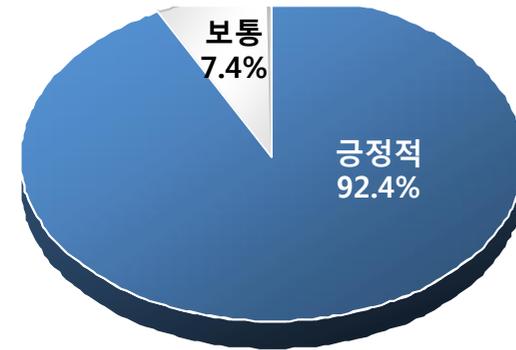


## 1. 시민중심경영 인지도

- 서울시정개발연구원의 변화노력이 긍정적이라는 응답이 81.9%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 보통(12.5%), 부정적(5.6%) 순임. 또한 연구활동의 81.3%, 학술행사 참석 시민의 86.7%가 긍정적인 평가를 보임.
- 변화방향 역시 긍정적이라는 응답이 92.4%로 가장 높은 수준이며, 다음으로 보통(7.4%), 부정적(0.2%) 순임. 또한 연구활동의 긍정비율은 92.8%, 학술행사 참석 시민의 긍정비율은 88.9%로 나타남.



	사례수	긍정적	보통	부정적
연구활동	(N=365)	81.3	13.2	5.5
학술행사 참석 시민	(N=45)	86.7	6.7	6.7



	사례수	긍정적	보통	부정적
연구활동	(N=365)	92.8	7.2	0.0
학술행사 참석 시민	(N=45)	88.9	8.9	2.2