

2014년 출연기관 시민만족도 조사 -결과 보고서-

서울연구원

2014. 9.



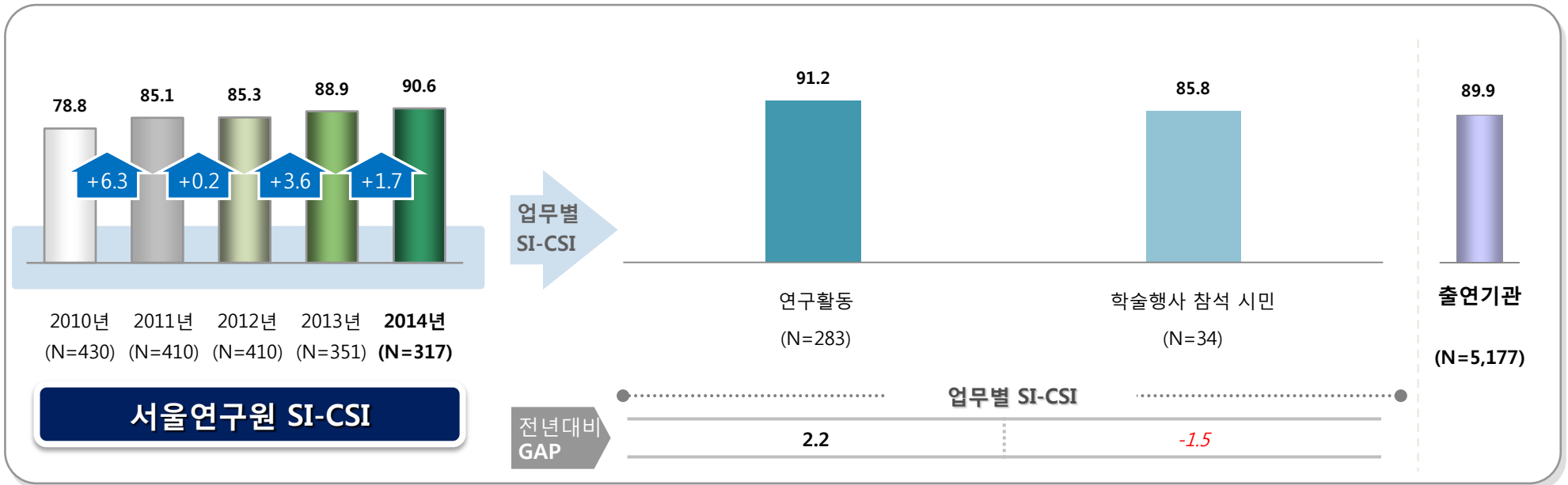


제1장 외부고객 조사결과

1. 조사결과 종합

1. 시민만족도지수(SI-CSI)

- '서울연구원' 시민만족도지수(SI-CSI)는 "90.6점"으로 전년 대비 1.7점 상승함
 - 이는 11개 출연기관 평균 대비 0.7점 높은 수준임
- 최근 5년간 SI-CSI 추이를 살펴보면 꾸준한 상승추세를 보이고 있음
 - 최근 4년간 만족도가 상승추세를 보이고 있어 긍정적인 상황인 것으로 판단되며, 향후 현재의 높은 만족수준을 유지할 수 있도록 지속적인 CS제고 노력이 요망됨
- 업무(고객) 유형별은 '연구활동(91.2점)'이 '학술행사 참석 시민(85.8점)'보다 만족수준이 높음



주) GAP = (2014년 SI-CSI) - (2013년 SI-CSI)

1. 조사결과 종합

2. 구성모형별 SI-CSI 분석

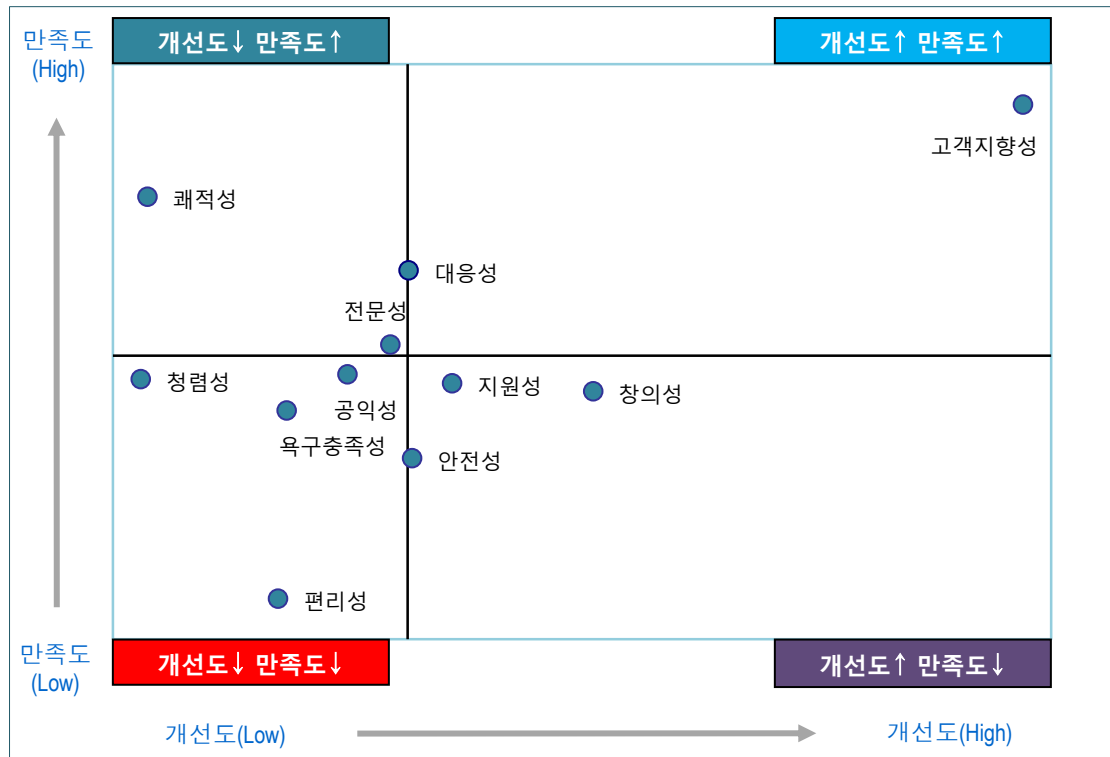
- '서울연구원'의 SI-CSI 구성모형별로 살펴보면, '요소만족(91.4점)'이 '체감만족(89.9점)'보다 높은 것으로 나타남
- 품질지수에서는 '수행품질(92.0점)'이 가장 높고, 다음은 '내용품질(90.5점)' > '환경품질(90.3점)' > '공공품질(90.2점)'순으로 나타남
- 성과지수에서는 '기관성과(90.5점)'가 '공공성과(90.4점)'보다 높은 것으로 나타남



1. 조사결과 종합

3. Matrix 분석결과

- '대응성', '고객지향성'의 경우 개선도가 높음과 동시에 만족도 역시 상대적으로 높은 수준에 위치해 있어 시민만족도 제고 노력에 대한 가시적인 성과를 거두고 있는 것으로 분석됨
- 중점 관리 요망 영역으로는 '욕구충족성', '편리성', '공익성', '청렴성'으로 나타남



서울연구원

수행품질

대응성	개선도 ↑ 만족도 ↑
지원성	개선도 ↑ 만족도 ↓
고객지향성	개선도 ↑ 만족도 ↑

내용품질

욕구충족성	개선도 ↓ 만족도 ↓
전문성	개선도 ↓ 만족도 ↑
창의성	개선도 ↑ 만족도 ↓

환경품질

쾌적성	개선도 ↓ 만족도 ↑
편리성	개선도 ↓ 만족도 ↓

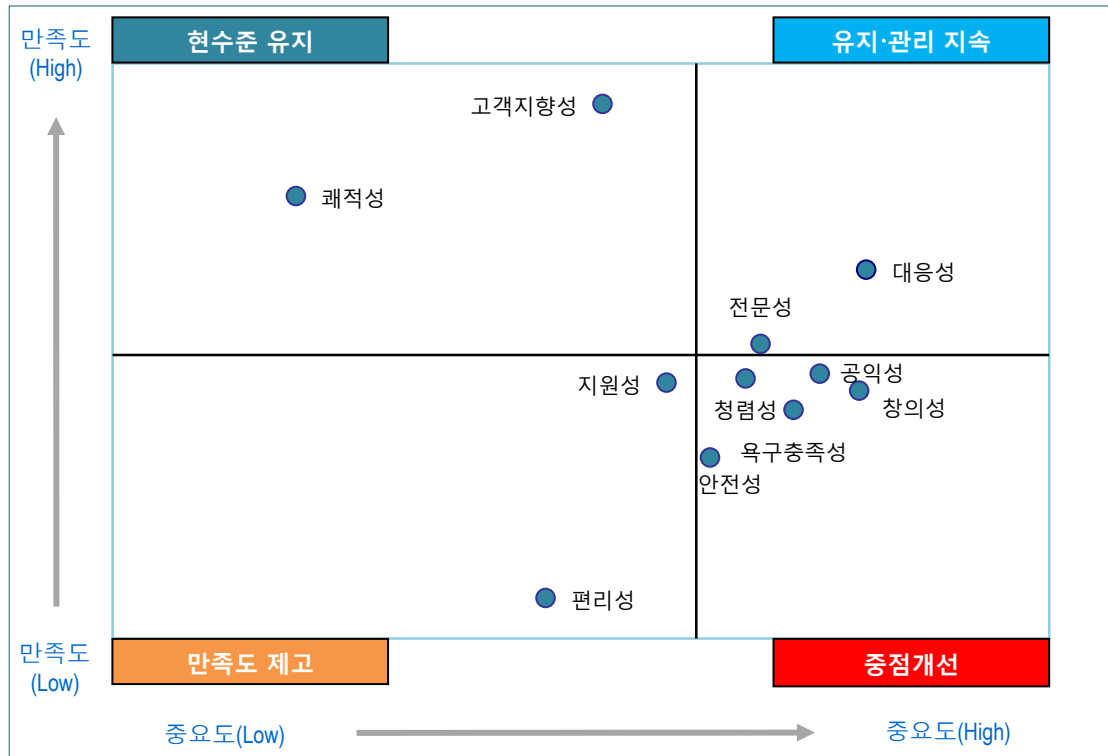
공공품질

공익성	개선도 ↓ 만족도 ↓
안전성	개선도 ↑ 만족도 ↓
청렴성	개선도 ↓ 만족도 ↓

1. 조사결과 종합

4. 포트폴리오 분석결과

- 중점개선 영역으로는 '욕구충족성', '창의성', '공익성', '안전성', '청렴성'이 위치하고 있는데, 중요도가 높아 고객만족도 형성에 지대한 영향을 미치므로 만족도 제고를 위한 최우선 개선요소로 나타났음
- 만족도 제고 영역으로는 '지원성'과 '편리성'이 위치하고 있는데, 중요도는 낮은 하지만, 고객만족도의 전반적 제고를 위해 지속적인 개선 노력이 필요할 것으로 분석됨

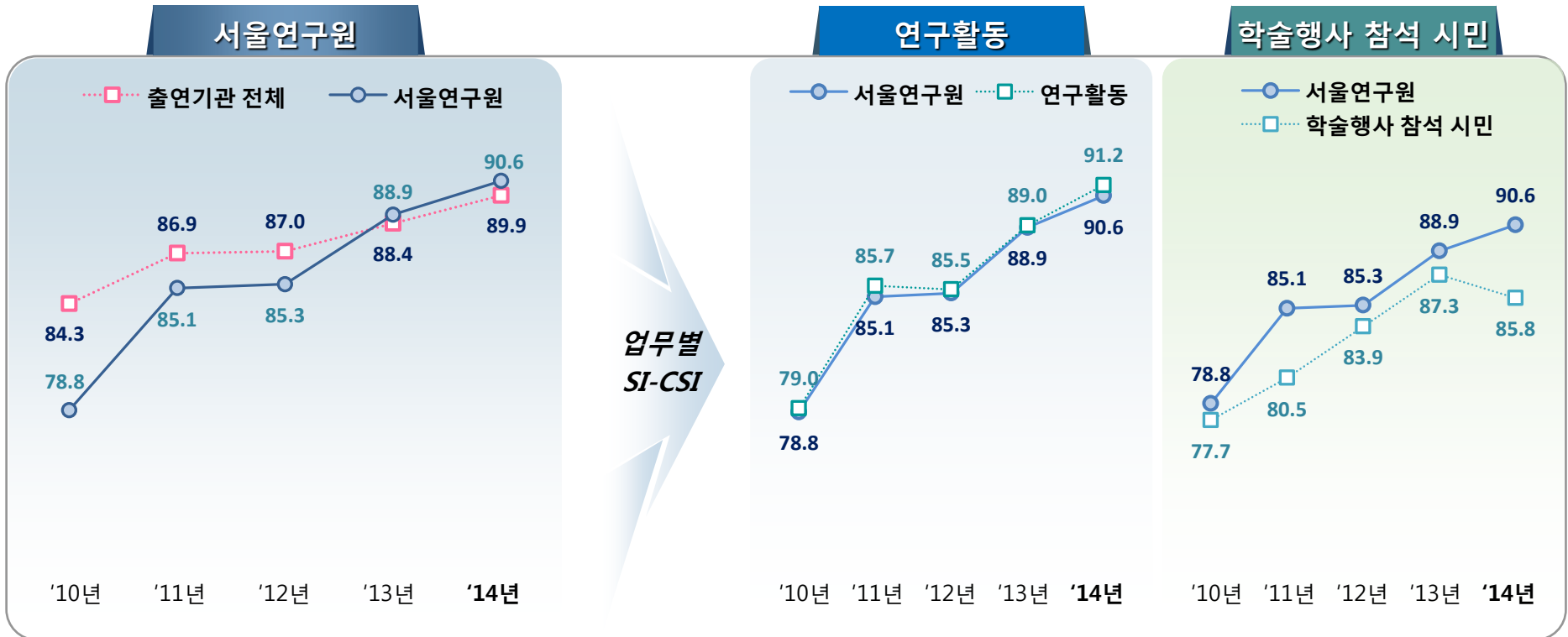


서울연구원		
수행품질	대응성	유지·관리 지속
	지원성	만족도 제고
	고객지향성	현수준 유지
내용품질	욕구충족성	중점개선
	전문성	유지·관리 지속
	창의성	중점개선
환경품질	쾌적성	현수준 유지
	편리성	만족도 제고
공공품질	공익성	중점개선
	안전성	중점개선
	청렴성	중점개선

1. 조사결과 종합

5. SI-CSI 추이 분석_전체 결과

- '서울연구원' 전체 SI-CSI 추이를 살펴보면, 꾸준한 상승세임
- '서울연구원' 전체 SI-CSI는 '12년 이전 출연기관 전체 대비 낮은 수준이었으나, 최근 2년 연속 높은 수준을 유지하고 있음
- 업무(고객)유형별로 살펴보면, '연구활동'은 최근 2년 연속 상승한 반면, '학술행사 참석 시민'의 경우 전년대비 하락함



1. 조사결과 종합

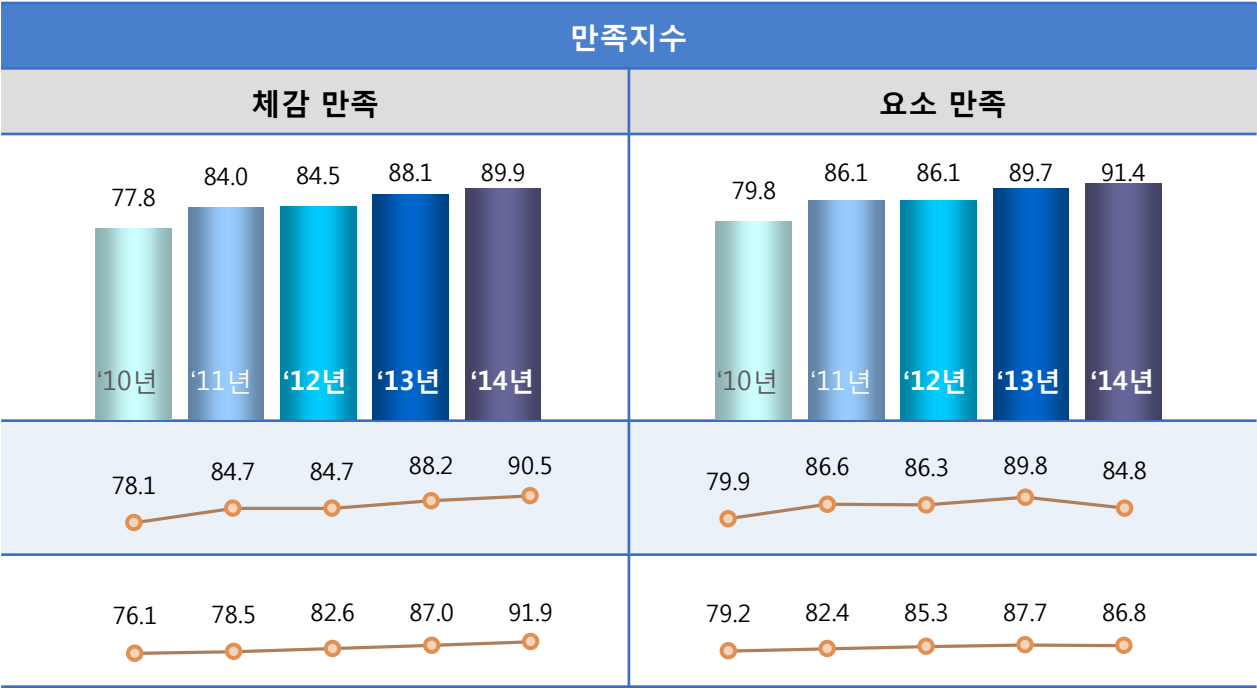
5. SI-CSI 추이 분석_만족지수

- 만족지수 추이를 분석한 결과, '체감만족'과 '요소만족' 모두 지속적인 상승세를 나타냄
 - 연구활동의 '체감만족'과 학술행사 참석 시민의 '체감만족'과 '요소만족' 모두 꾸준한 상승세를 나타냄

전체

연구활동

학술행사 참석 시민



1. 조사결과 종합

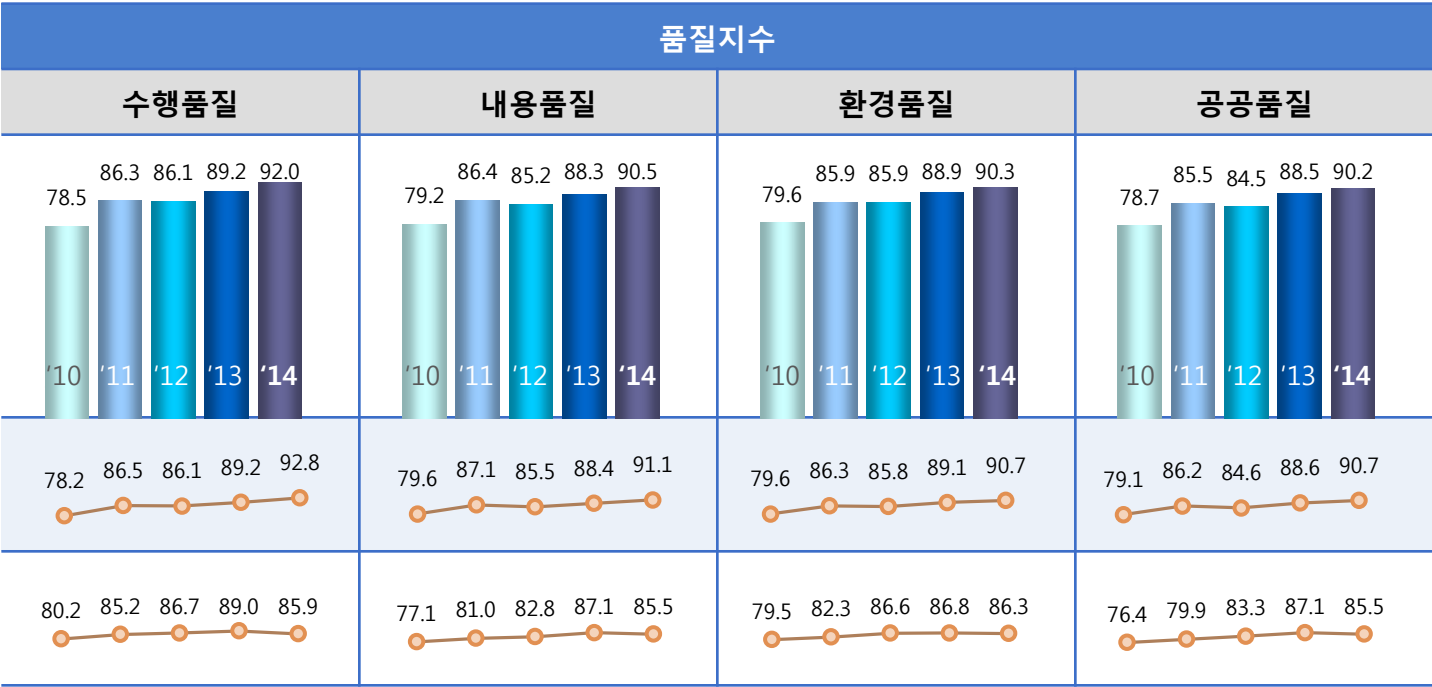
5. SI-CSI 추이 분석_품질지수(차원별)

- 차원별 추이를 분석한 결과, '품질지수'의 모든 차원에서 '13년 대비 상승하였음
- 연구활동은 '품질지수'의 모든 차원에서 '13년 대비 상승하였음

전체

연구활동

학술행사 참석 시민



5. SI-CSI 추이 분석_품질지수(요소별)

- 요소별 추이를 분석한 결과, '수행품질'과 '내용품질'의 모든 요소가 '13년 대비 상승하였음
- 연구활동의 '수행품질'과 '내용품질'의 모든 요소가 '13년 대비 상승하였음



1. 조사결과 종합

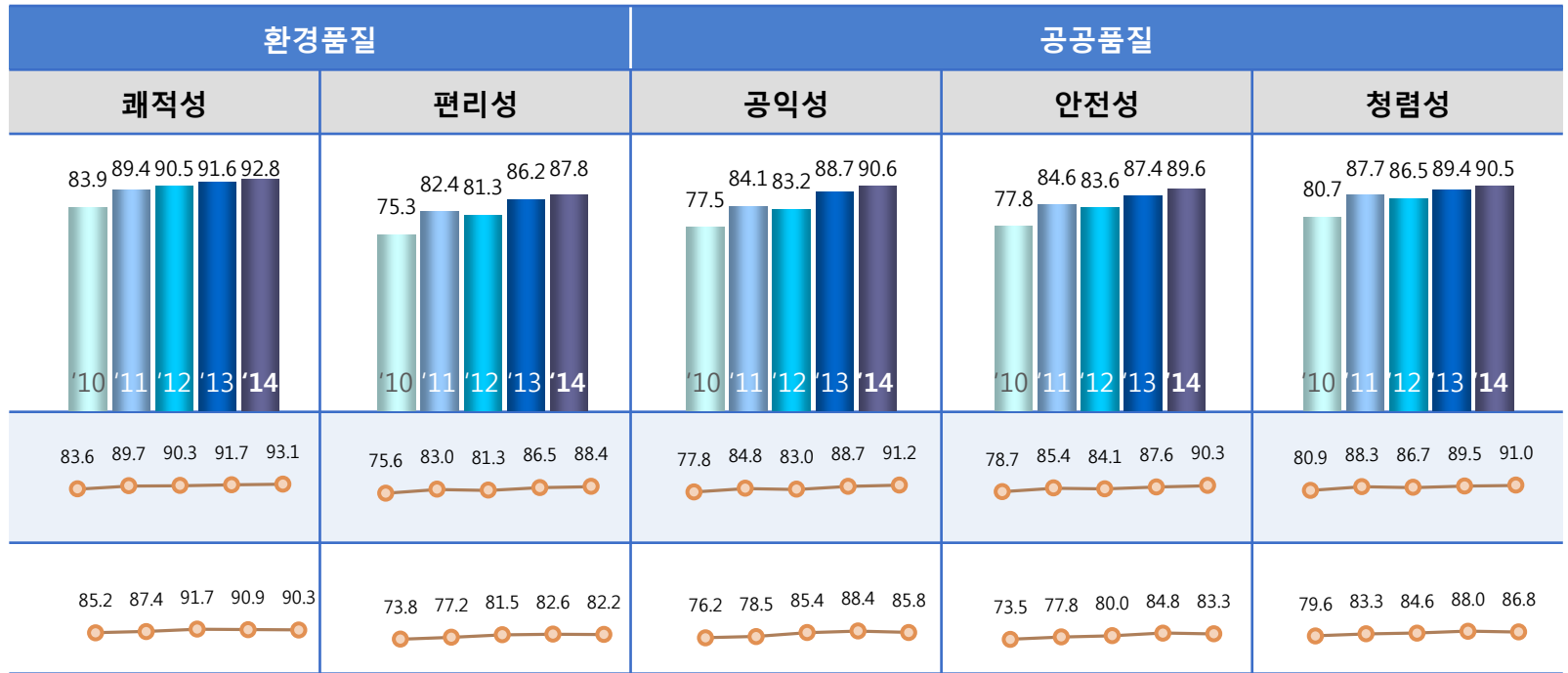
5. SI-CSI 추이 분석_품질지수(요소별)

- 요소별 추이를 분석한 결과, '환경품질'과 '공공품질'의 모든 요소가 '13년 대비 상승하였음
- 연구활동의 '환경품질'과 '공공품질'의 모든 요소가 '13년 대비 상승하였음

전체

연구활동

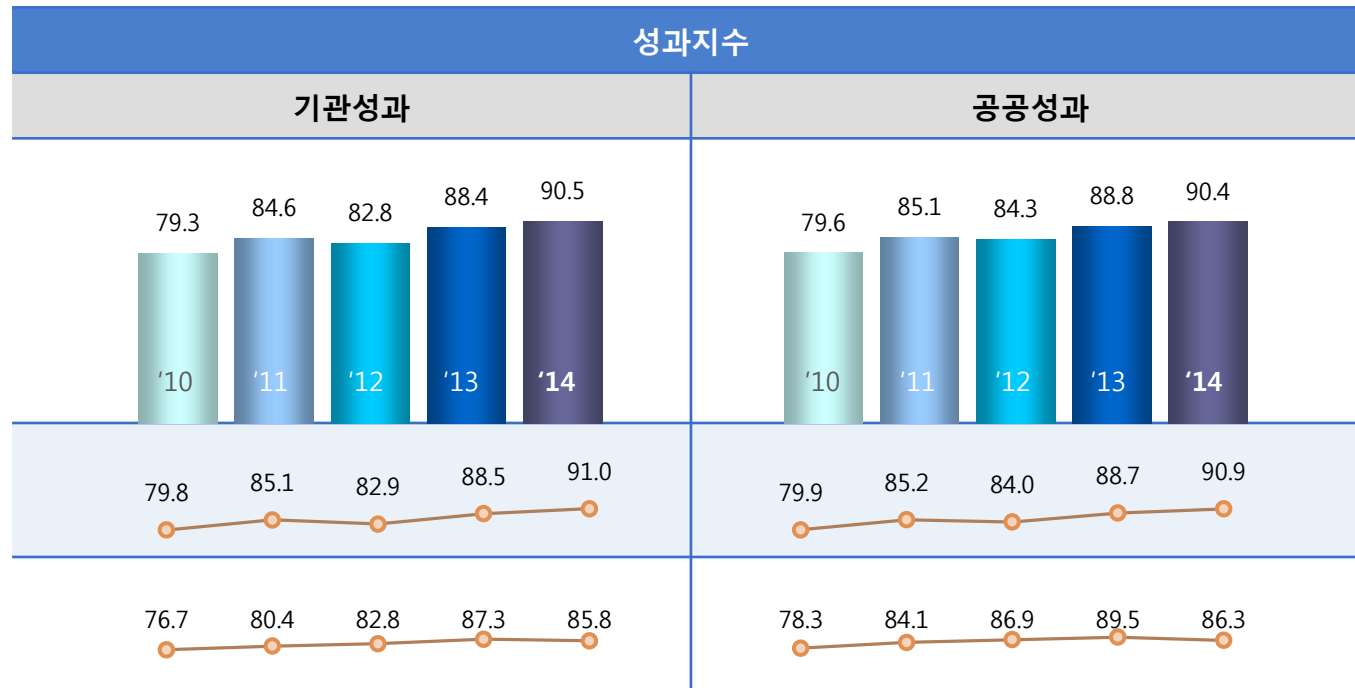
학술행사 참석 시민



1. 조사결과 종합

5. SI-CSI 추이 분석_성과지수

- 성과지수 추이를 분석한 결과, '기관성과'와 '공공성과' 모두 최근 2년 연속 상승세를 나타냄
 - 연구활동은 '기관성과'와 '공공성과' 모두 '13년 대비 상승하였음



전체

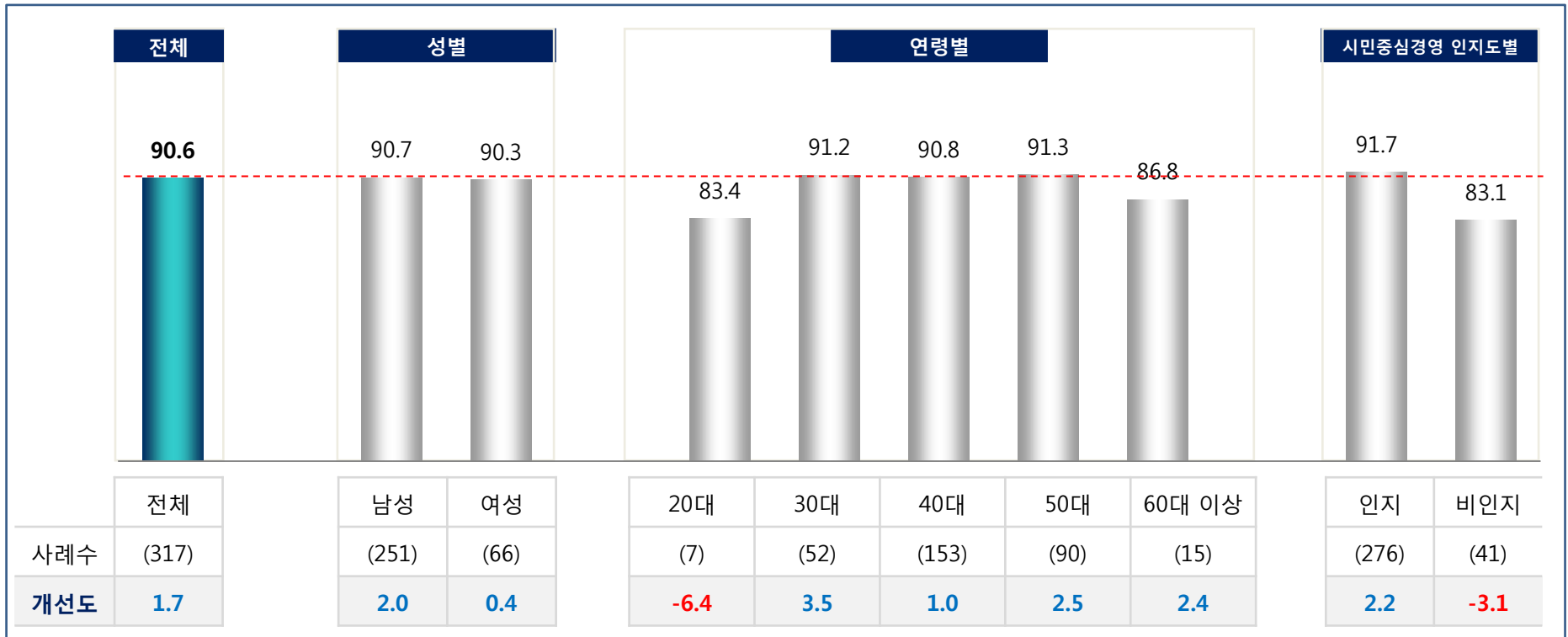
연구활동

학술행사 참석 시민

2. 외부고객 전체 분석

1. 응답자 특성별 SI-CSI

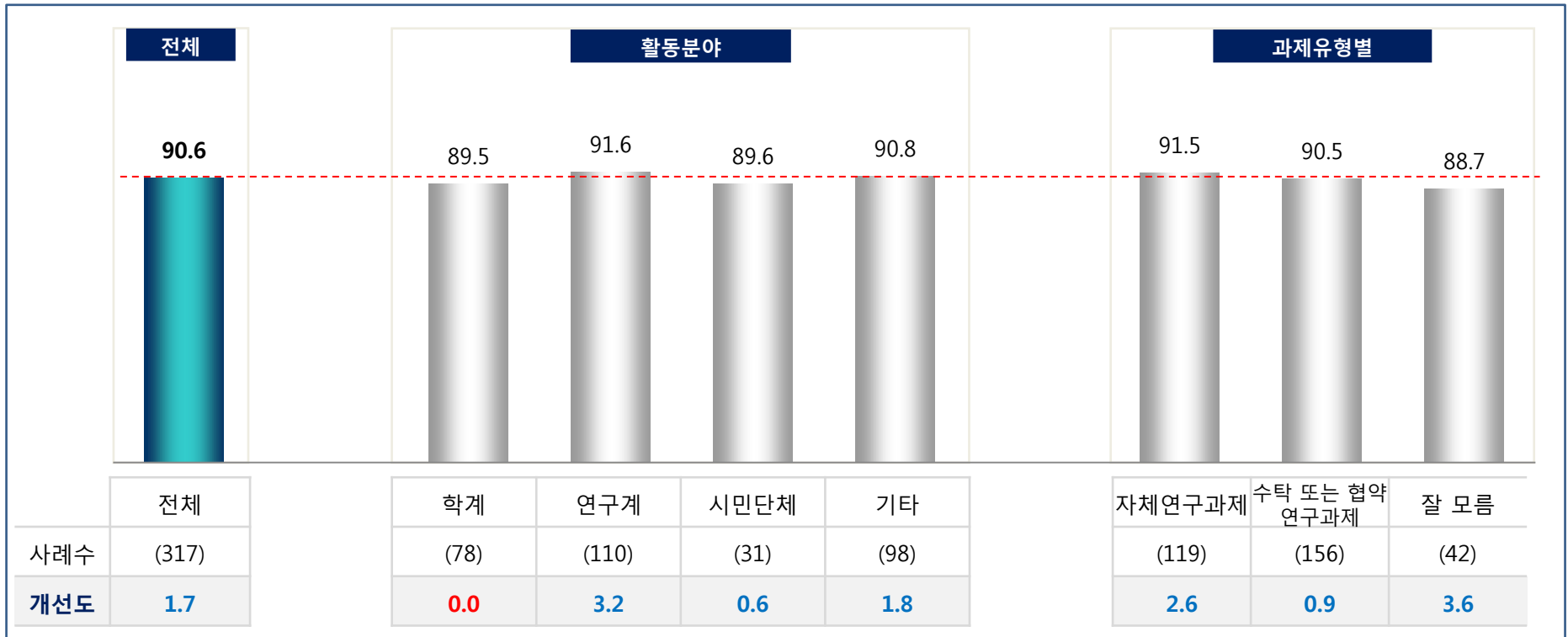
- 성별로는 '남성(90.7점)', 연령별로는 '50대(91.3점)', 시민중심경영 인지도별로는 '인지(91.7점)' 층에서 상대적으로 높은 것으로 나타남



2. 외부고객 전체 분석

1. 응답자 특성별 SI-CSI : 계속

- 활동분야별로는 '연구계(91.6점)', 과제유형별로는 '자체연구과제(91.5점)' 층에서 상대적으로 높은 것으로 나타남



2. 외부고객 전체 분석

2. 업무(고객)유형별 SI-CSI

- 만족차원 중 연구활동과 학술행사 참석 시민 모두 '요소만족'이 '체감만족'보다 높음
- 품질차원 중 연구활동은 '수행품질'이, 학술행사 참석 시민은 '환경품질'이 각각 가장 높음
- 성과차원 중 연구활동은 '기관성과'가, 학술행사 참석 시민은 '공공성과'가 각각 높음

만족모형	체감만족	요소만족	체감 만족		요소만족			
			절대만족	상대만족	수행만족	내용만족	환경만족	공공만족
연구활동	90.5	91.9	91.9	89.0	93.8	92.0	90.7	91.2
학술행사 참석 시민	84.8	86.8	85.8	83.8	87.7	84.8	88.3	86.3

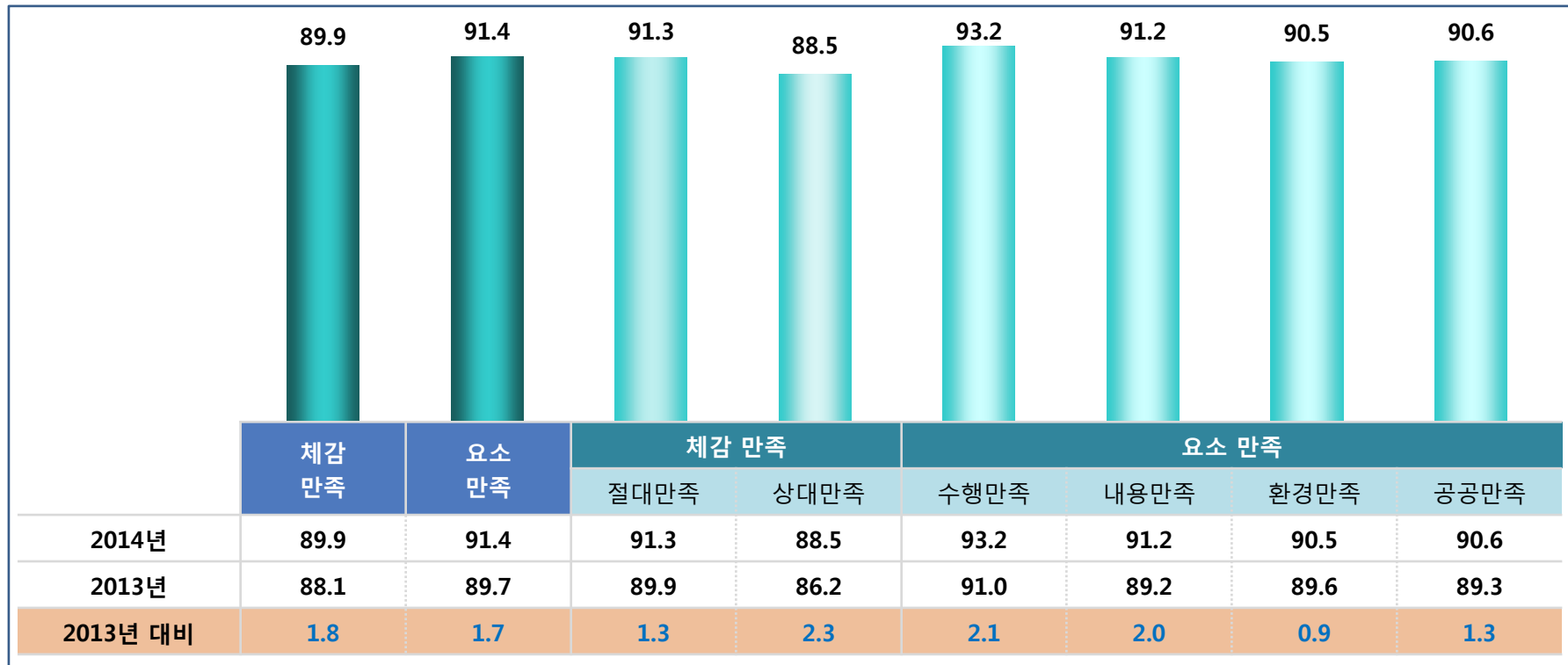
품질모형	수행품질	내용품질	환경품질	공공품질	수행품질			내용품질			환경품질		공공품질		
					대응성	지원성	고객지향성	욕구충족성	전문성	창의성	쾌적성	편리성	공익성	안전성	청렴성
연구활동	92.8	91.1	90.7	90.7	92.6	91.4	94.6	90.9	91.5	91.0	93.1	88.4	91.2	90.3	91.0
학술행사 참석 시민	85.9	85.5	86.3	85.5	86.3	82.6	88.7	84.1	86.8	85.5	90.3	82.2	85.8	83.3	86.8

성과모형	기관성과	공공성과	기관성과		공공성과	
			신뢰	지지	서울시 발전기여	시민행복 기여
연구활동	91.0	90.9	91.2	90.8	92.1	89.8
학술행사 참석 시민	85.8	86.3	86.8	84.8	86.8	85.8

2. 외부고객 전체 분석

3. 구성 모형별_만족 모형

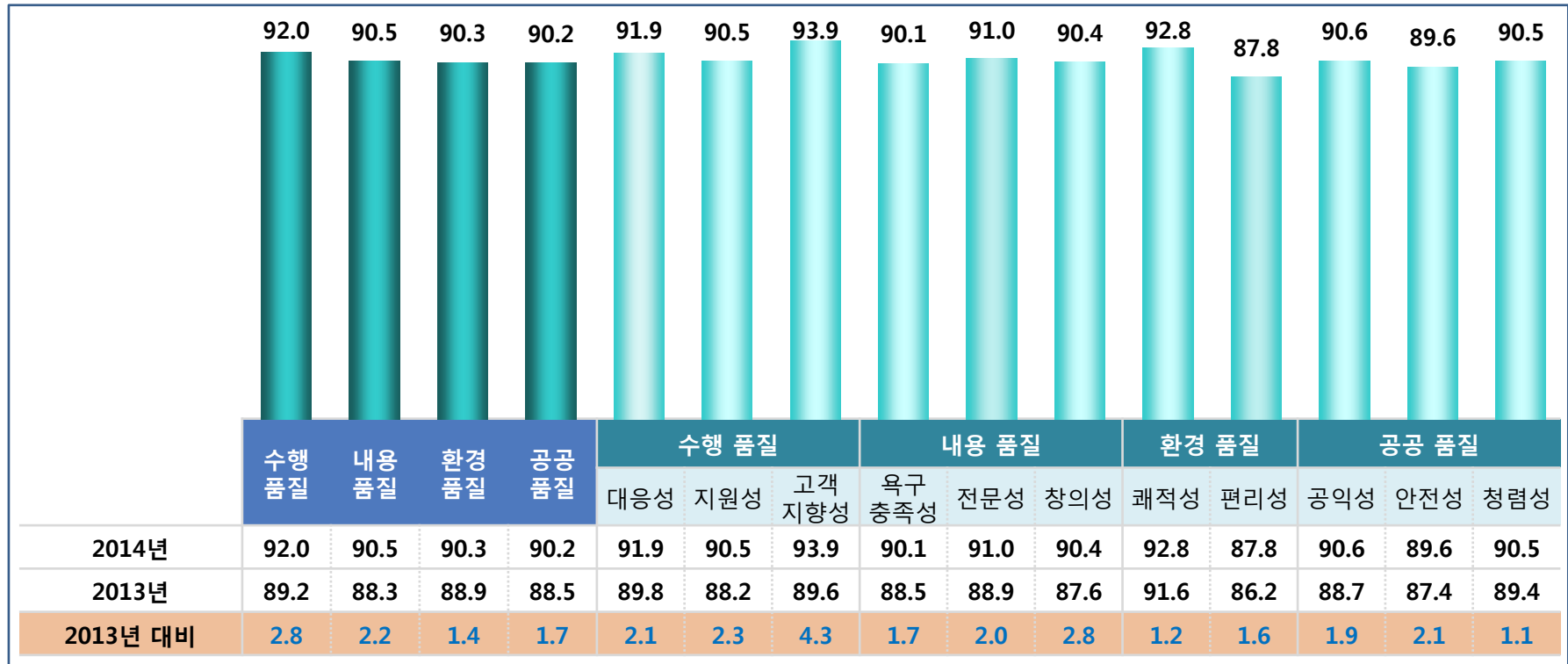
- '서울연구원' 전체 만족차원 중 '요소만족'이 91.4점으로, '체감만족(89.9점)'보다 높음
 - 만족 요소를 살펴보면, 체감만족의 경우는 '절대만족(91.3점)'이, 요소만족의 경우는 '수행만족(93.2점)'이 가장 높음



2. 외부고객 전체 분석

3. 구성 모형별_품질 모형

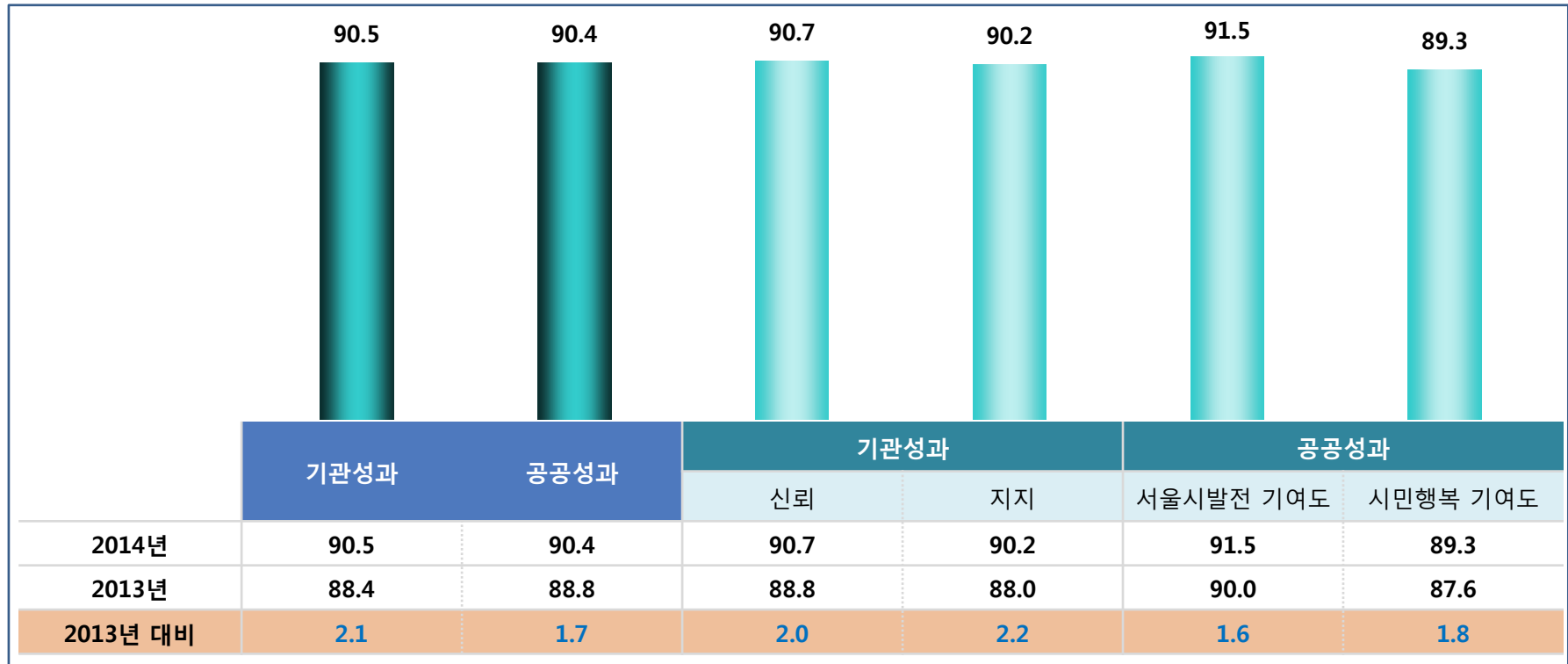
- '서울연구원' 전체 품질차원 중 '수행품질'이 92.0점으로 가장 높고, 다음으로 '내용품질(90.5점) > '환경품질(90.3점)' > '공공품질(90.2점)' 순으로 나타남
- 품질 요소 중 수행품질의 '고객지향성(93.9점)'이 가장 높은 반면, 환경품질의 '편리성(87.8점)'은 가장 낮음



2. 외부고객 전체 분석

3. 구성 모형을 성과 모형

- '서울연구원' 전체 성과차원 중 '기관성과'가 90.5점으로, '공공성과(90.4점)'보다 높음
 - 성과 요소를 살펴보면, 기관성과의 경우는 '신뢰(90.7점)'가, 공공성과의 경우는 '서울시발전 기여도(91.5점)'가 가장 높음



3. 업무유형(고객)별 연구활동

1. 구성모형별 SI-CSI 분석

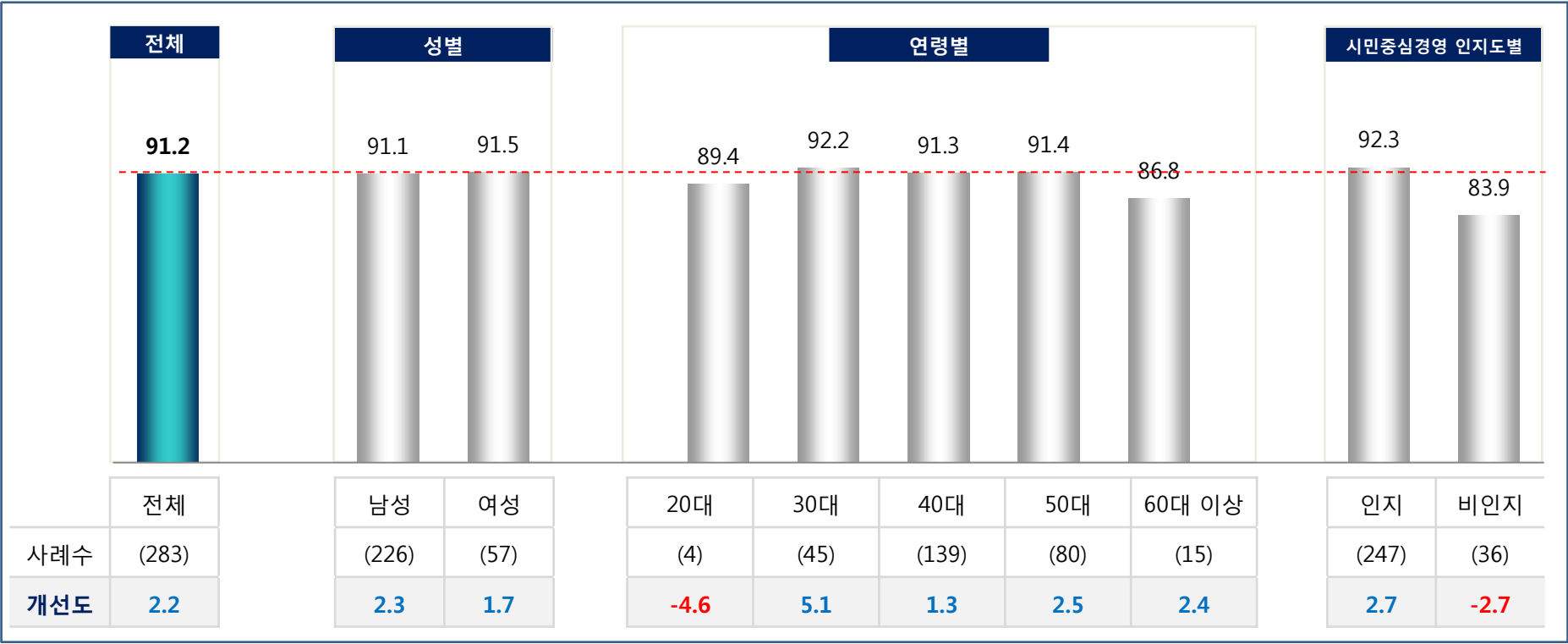
- 서울연구원 '연구활동'의 SI-CSI 구성모형별로 살펴보면, '요소만족(91.9점)'이 '체감만족(90.5점)'보다 높은 것으로 나타남
- 품질지수에서는 '수행품질(92.8점)'이 가장 높고, 다음은 '내용품질(91.1점)' > '환경품질(90.7점)' = '공공품질(90.7점)'순으로 나타남
- 성과지수에서는 '기관성과(91.0점)'가 '공공성과(90.9점)'보다 높은 것으로 나타남



3. 업무유형(고객)별_연구활동

2. 응답자 특성별 SI-CSI

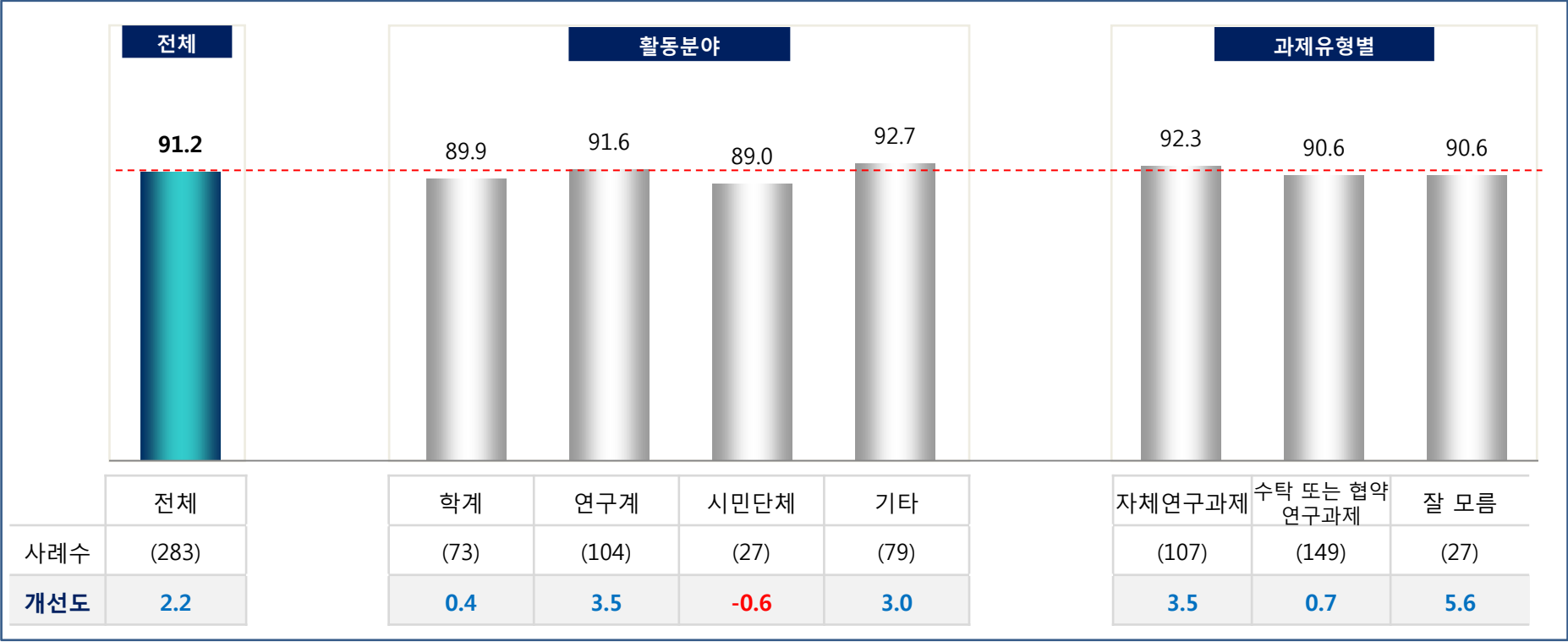
- 성별로는 '여성(91.5점)', 연령별로는 '30대(92.2점)', 시민중심경영 인지도별로는 '인지(92.3점)' 층에서 상대적으로 높은 것으로 나타남



3. 업무유형(고객)별 연구활동

2. 응답자 특성별 SI-CSI : 계속

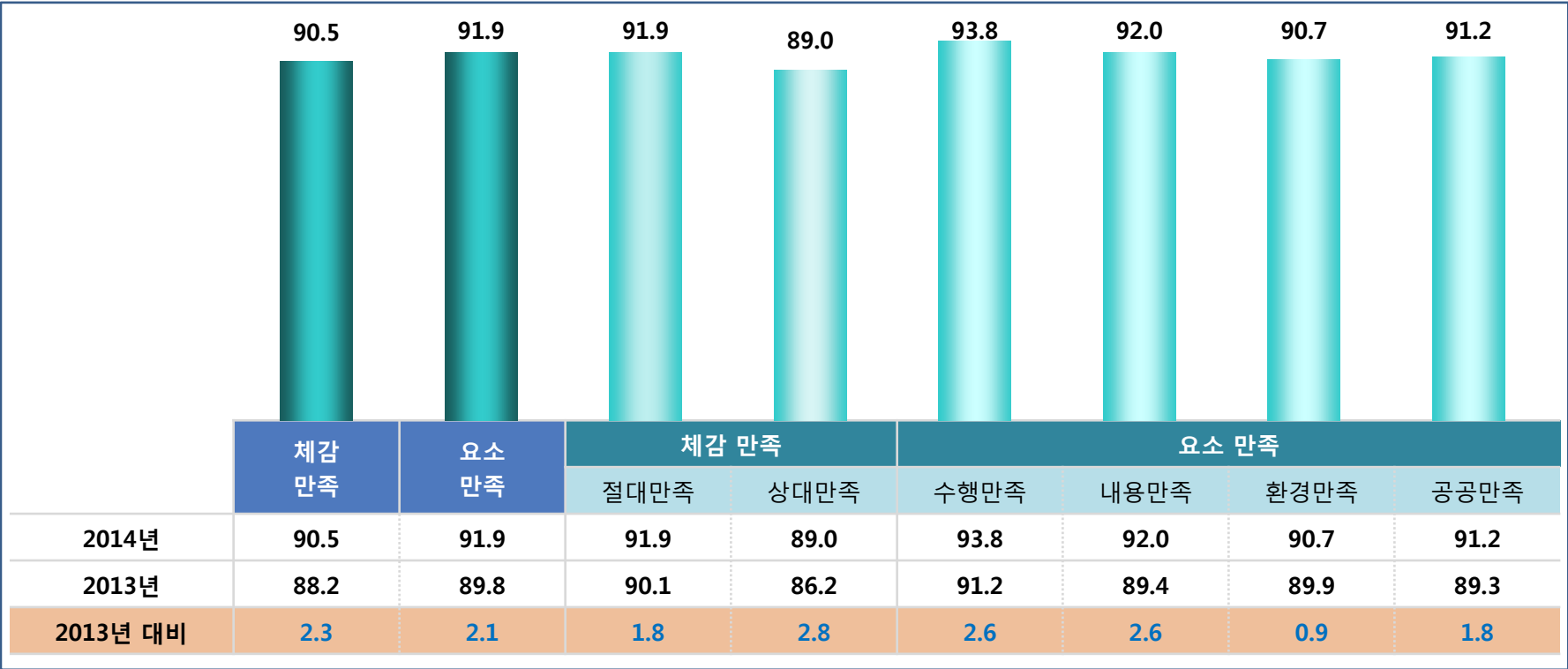
- 활동분야별로는 '기타(92.7점)', 과제유형별로는 '자체연구과제(92.3점)' 층에서 상대적으로 높은 것으로 나타남



3. 업무유형별_연구활동

3. 구성 모형별_만족 모형

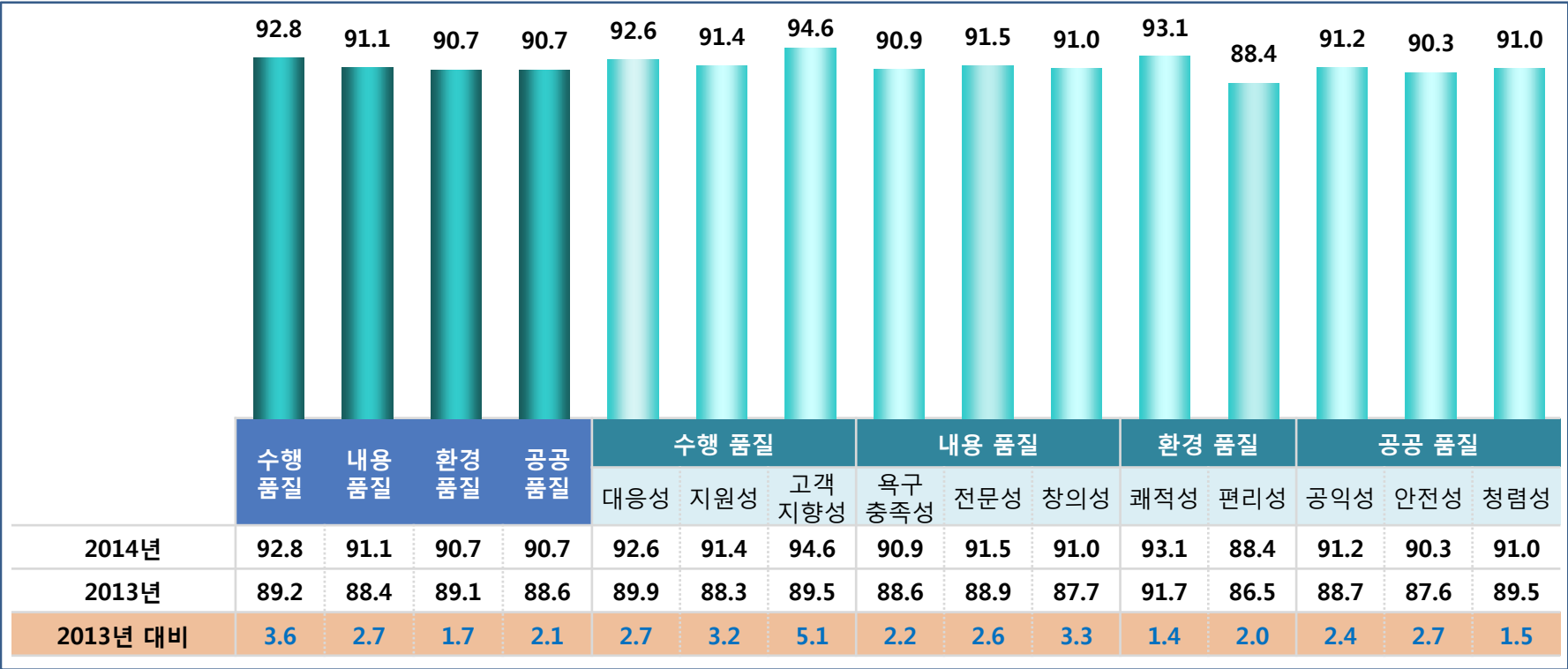
- 서울연구원 '연구활동' 전체 만족차원 중 '요소만족'이 91.9점으로, '체감만족(90.5점)'보다 높음
 - 만족 요소를 살펴보면, 체감만족의 경우는 '절대만족(91.9점)'이, 요소만족의 경우는 '수행만족(93.8점)'이 가장 높음



3. 업무유형별_연구활동

3. 구성 모형별_품질 모형

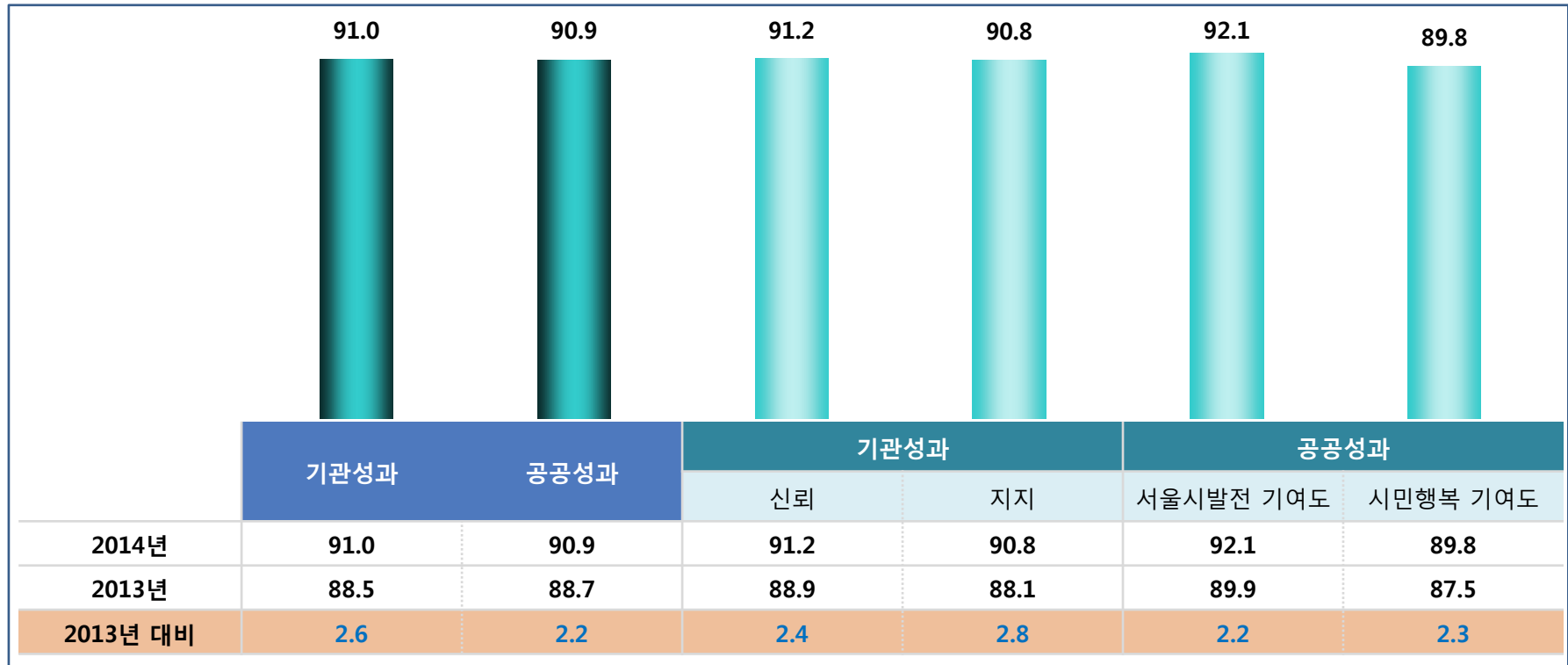
- 서울연구원 '연구활동' 전체 품질차원 중 '수행품질'이 92.8점으로 가장 높고, 다음으로 '내용품질(91.1점)' > '환경품질(90.7점)' > '공공품질(90.7점)' 순으로 나타남
- 품질 요소 중 수행품질의 '고객지향성(94.6점)'이 가장 높은 반면, 환경품질의 '편리성(88.4점)'은 가장 낮음



3. 업무유형별_연구활동

3. 구성 모형별_성과 모형

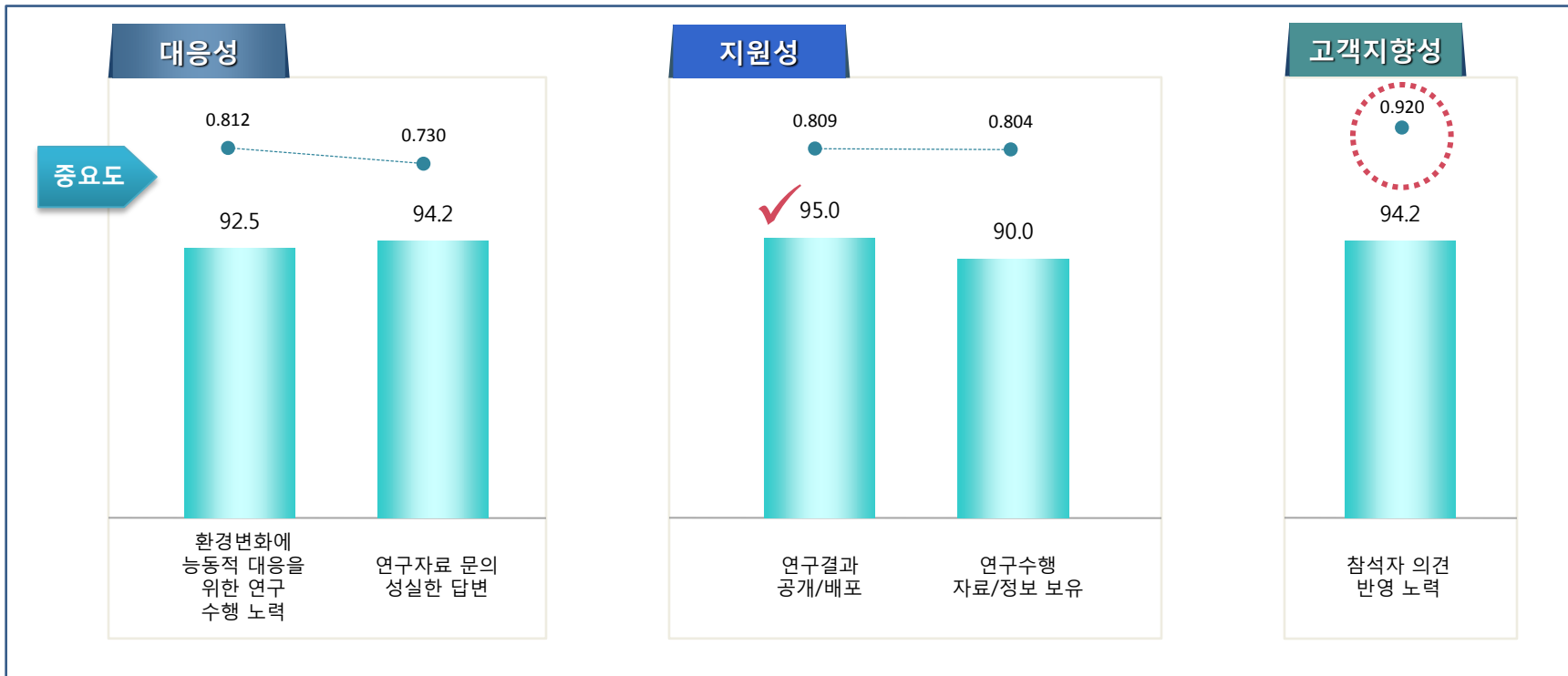
- 서울연구원 '연구활동' 전체 성과차원 중 '기관성과'가 91.0점으로, '공공성과(90.9점)'보다 높음
 - 성과 요소를 살펴보면, 기관성과의 경우는 '신뢰(91.2점)'가, 공공성과의 경우는 '서울시발전 기여도(92.1점)'가 가장 높음



3. 업무유형(고객)별 연구활동

4. 품질 모형 세부 차원별 결과 : 수행품질

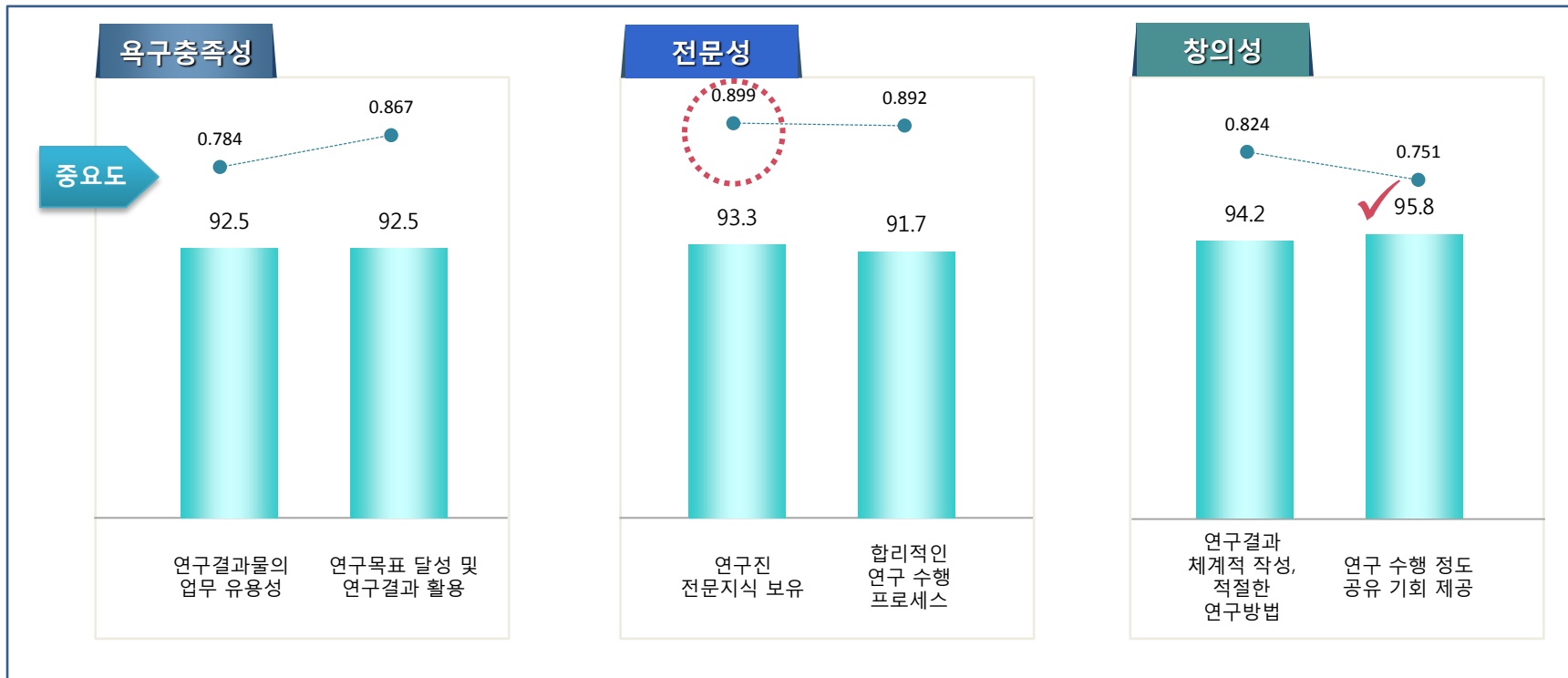
- '서울시 공무원'의 수행품질 중 중요도가 가장 높은 항목은 '참석자 의견 반영 노력'이며, 다음은 '환경변화에 능동적 대응을 위한 연구 수행 노력'등임
- 수행품질에 대한 만족도 평가 결과, 지원성의 '연구결과 공개/배포'가 95.0점으로 가장 높은 반면, 지원성의 '연구수행 자료/정보 보유'는 90.0점으로 가장 낮음



3. 업무유형(고객)별 연구활동

4. 품질 모형 세부 차원별 결과 : 내용품질

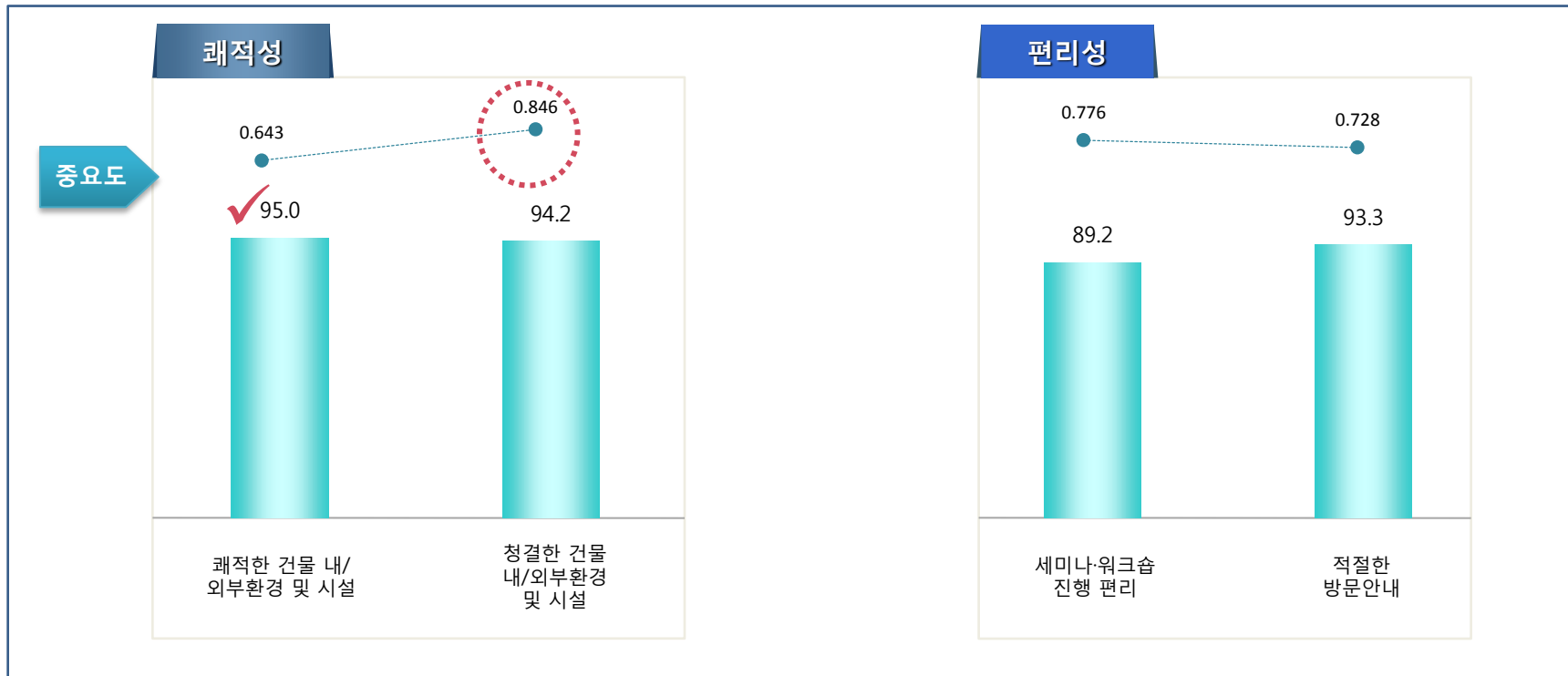
- '서울시 공무원'의 내용품질 중 중요도가 가장 높은 항목은 '연구진 전문지식 보유'이며, 다음은 '합리적인 연구 수행 프로세스'등임
- 내용품질에 대한 만족도 평가 결과, 창의성의 '연구 수행 정도 공유 기회 제공'이 95.8점으로 가장 높은 반면, 전문성의 '합리적인 연구수행 프로세스'는 91.7점으로 가장 낮음



3. 업무유형(고객)별 연구활동

4. 품질 모형 세부 차원별 결과 : 환경품질

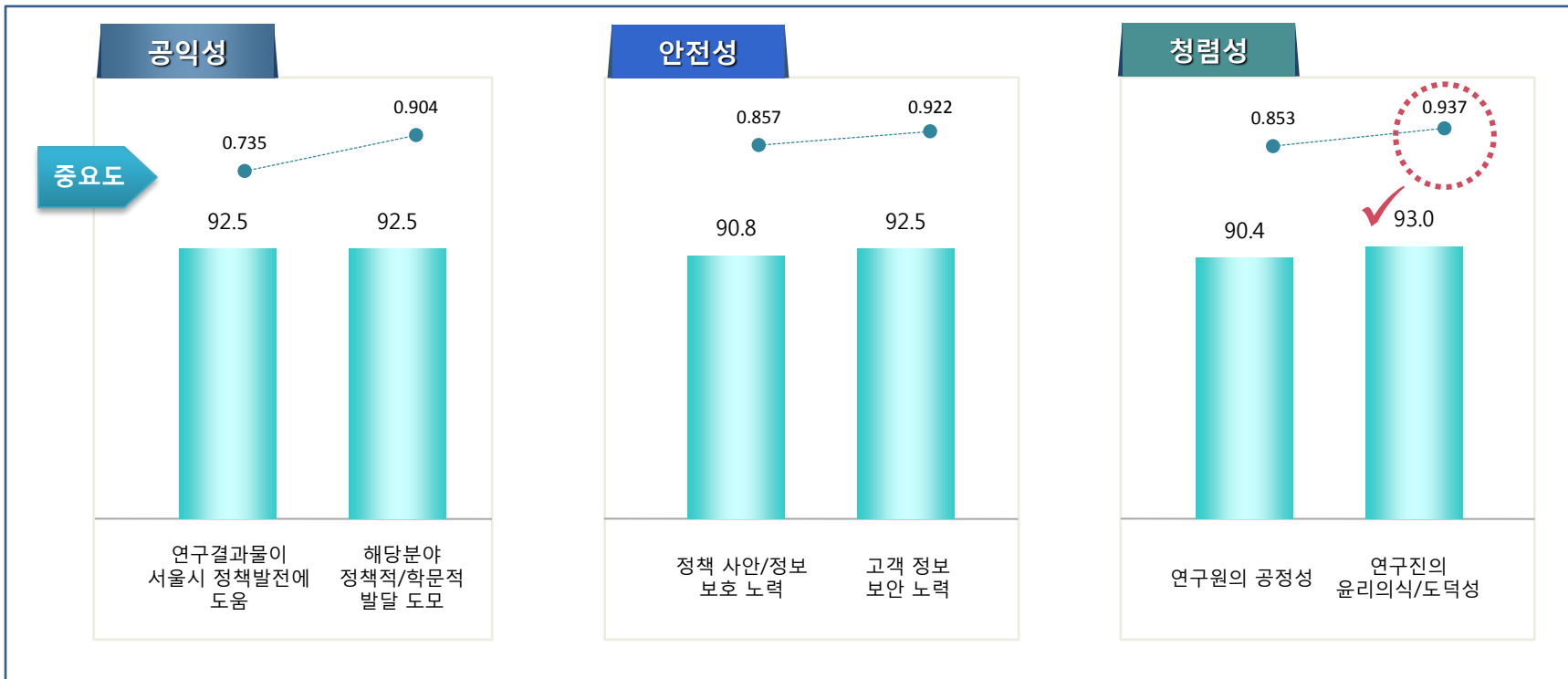
- '서울시 공무원'의 환경품질 중 중요도가 가장 높은 항목은 '청결한 건물 내/외부환경 및 시설'이며, 다음은 '세미나·워크숍 진행 편리'등임
- 환경품질에 대한 만족도 평가 결과, 쾌적성의 '쾌적한 건물 내/외부환경 및 시설'이 95.0점으로 가장 높은 반면, 편리성의 '세미나·워크숍 진행 편리'는 89.2점으로 가장 낮음



3. 업무유형(고객)별 연구활동

4. 품질 모형 세부 차원별 결과 : 공공품질

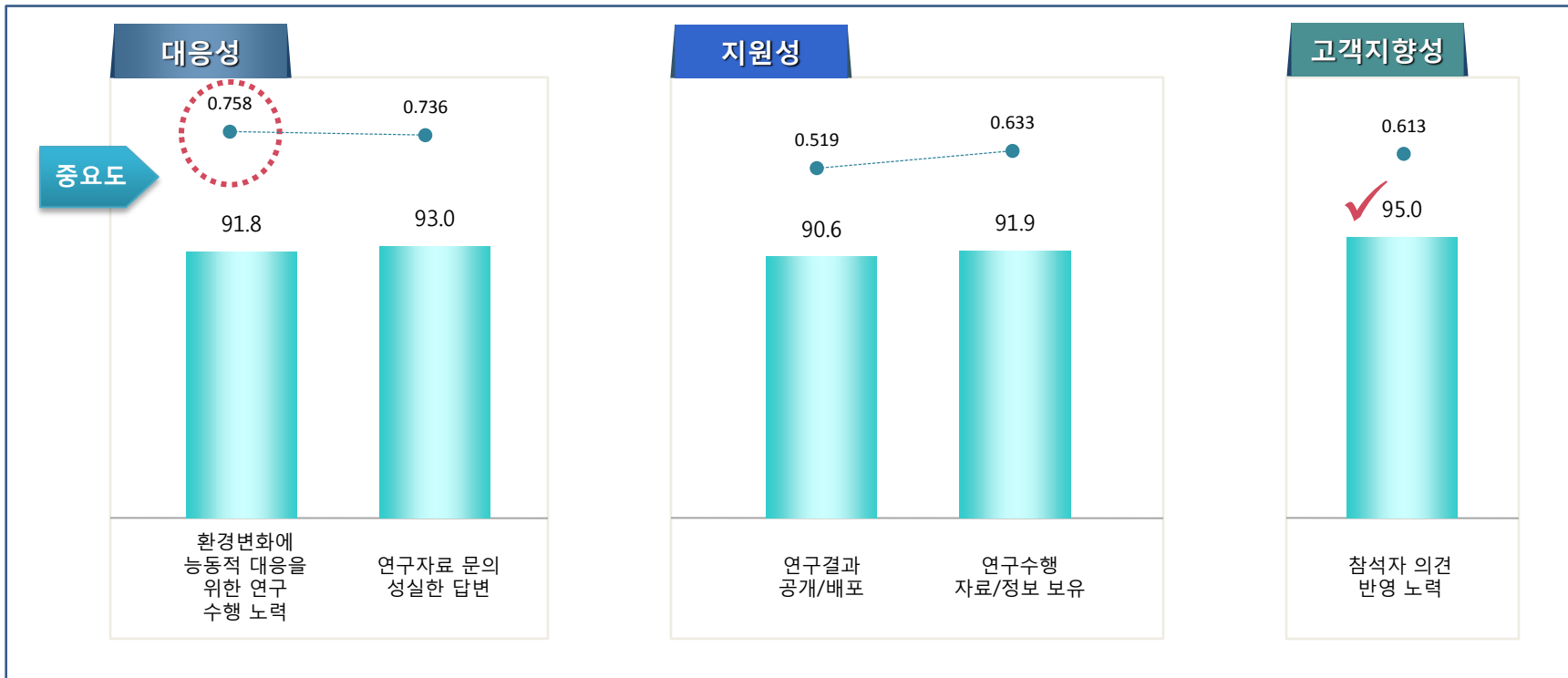
- '서울시 공무원'의 공공품질 중 중요도가 가장 높은 항목은 '연구진의 윤리의식/도덕성'이며, 다음은 '고객 정보 보안 노력'등임
- 공공품질에 대한 만족도 평가 결과, 청렴성의 '연구진의 윤리의식/도덕성'이 93.0점으로 가장 높은 반면, 청렴성의 '연구원의 공정성'은 90.4점으로 가장 낮음



3. 업무유형(고객)별 연구활동

4. 품질 모형 세부 차원별 결과 : 수행품질

- '연구과제 참여 전문가 그룹'의 수행품질 중 중요도가 가장 높은 항목은 '환경변화에 능동적 대응을 위한 연구 수행 노력'이며, 다음은 '연구자료 문의 성실한 답변'등임
- 수행품질에 대한 만족도 평가 결과, 고객지향성의 '참석자 의견 반영 노력'이 95.0점으로 가장 높은 반면, 지원성의 '연구결과 공개/배포'는 90.6점으로 가장 낮음



3. 업무유형(고객)별 연구활동

4. 품질 모형 세부 차원별 결과 : 내용품질

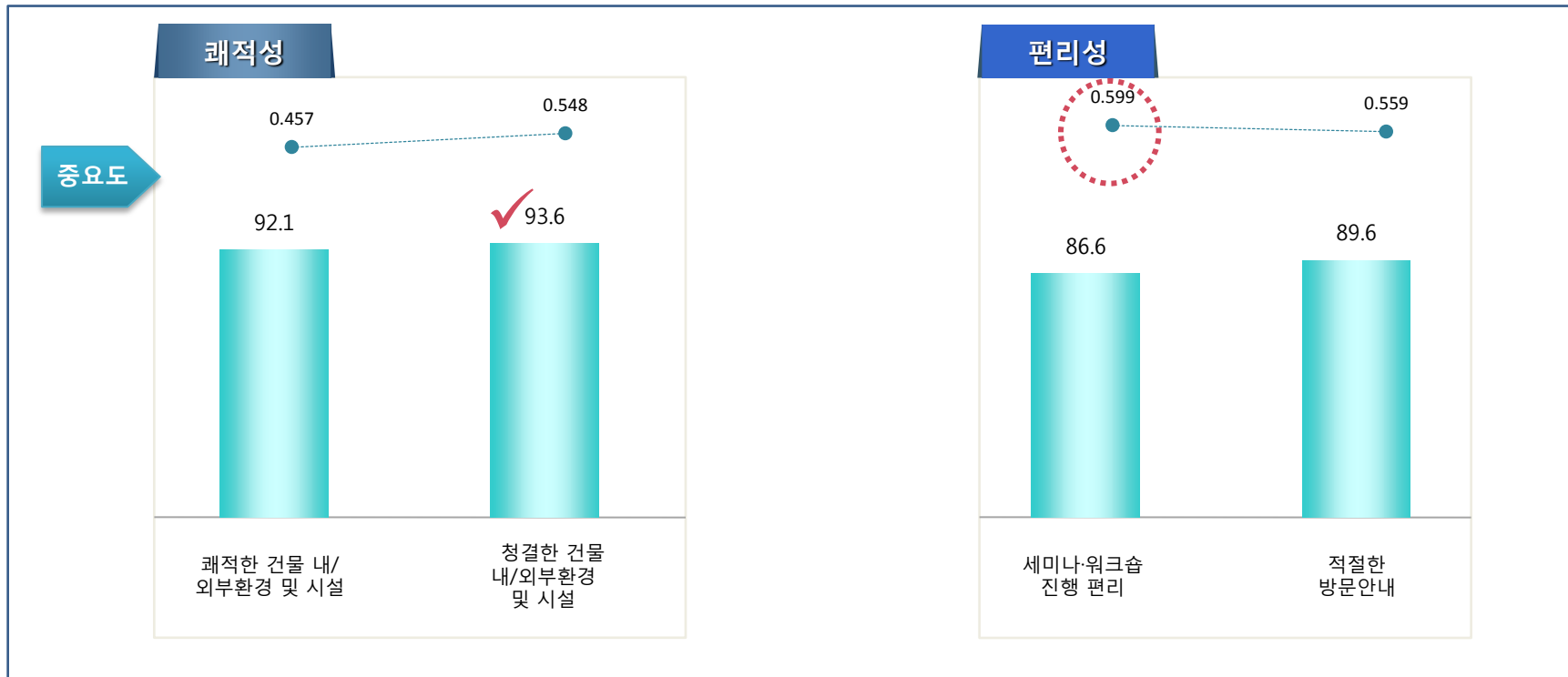
- '연구과제 참여 전문가 그룹'의 내용품질 중 중요도가 가장 높은 항목은 '합리적인 연구 수행 프로세스'이며, 다음은 '연구결과 체계적 작성, 적절한 연구방법'등임
- 내용품질에 대한 만족도 평가 결과, 전문성의 '연구진 전문지식 보유'가 92.9점으로 가장 높은 반면, 전문성의 '합리적인 연구 수행 프로세스'와 창의성의 '연구 수행 정도 공유 기회 제공'은 90.0점으로 가장 낮음



3. 업무유형(고객)별 연구활동

4. 품질 모형 세부 차원별 결과 : 환경품질

- '연구과제 참여 전문가 그룹'의 환경품질 중 중요도가 가장 높은 항목은 '세미나·워크숍 진행 편리'이며, 다음은 '적절한 방문 안내'등임
- 환경품질에 대한 만족도 평가 결과, 쾌적성의 '청결한 건물 내/외부환경 및 시설'이 93.6점으로 가장 높은 반면, 편리성의 '세미나·워크숍 진행 편리'는 86.6점으로 가장 낮음



3. 업무유형(고객)별 연구활동

4. 품질 모형 세부 차원별 결과 : 공공품질

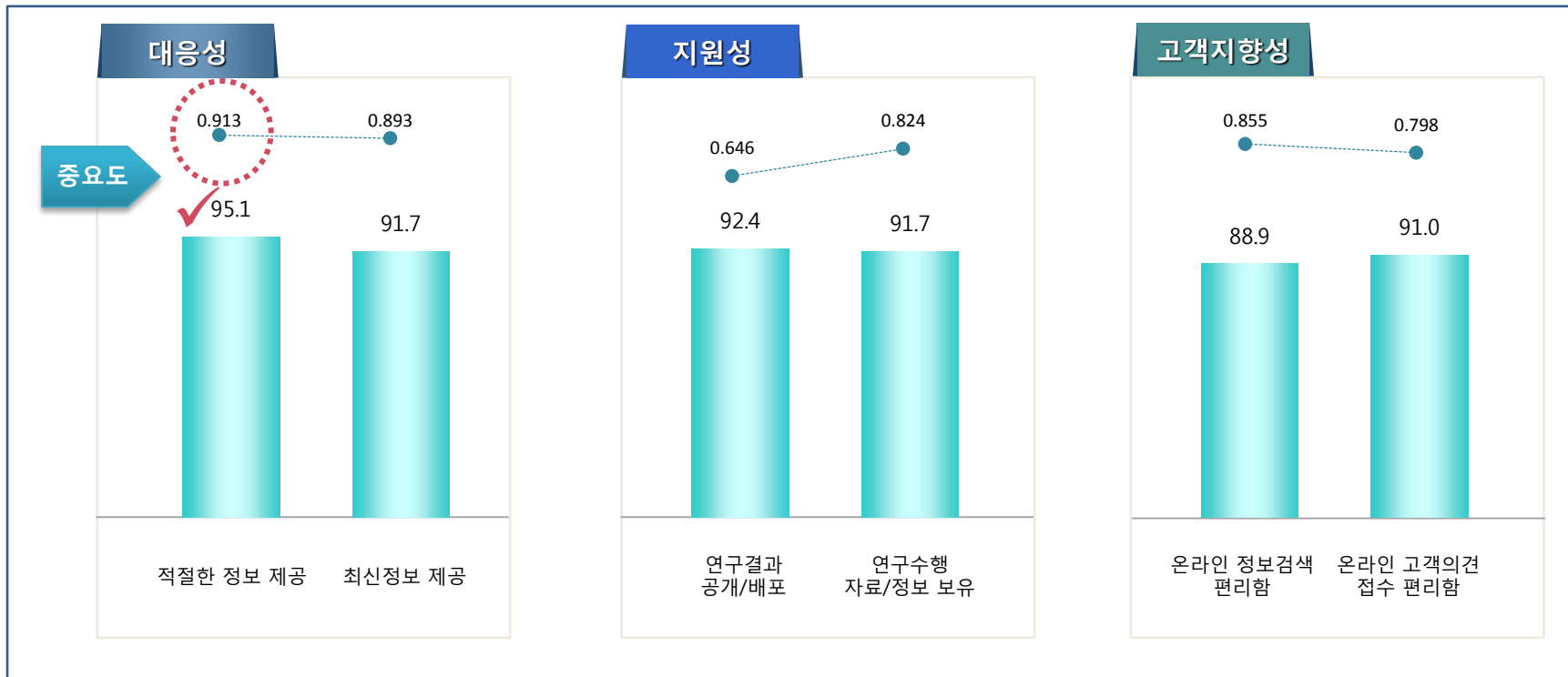
- '연구과제 참여 전문가 그룹'의 공공품질 중 중요도가 가장 높은 항목은 '연구결과물이 서울시 정책발전에 도움'이며, 다음은 '연구진의 윤리의식/도덕성'등임
- 공공품질에 대한 만족도 평가 결과, 청렴성의 '연구진의 윤리의식/도덕성'이 92.2점으로 가장 높은 반면, 안전성의 '정책 사안/정보 보호 노력'은 89.9점으로 가장 낮음



3. 업무유형(고객)별 연구활동

4. 품질 모형 세부 차원별 결과 : 수행품질

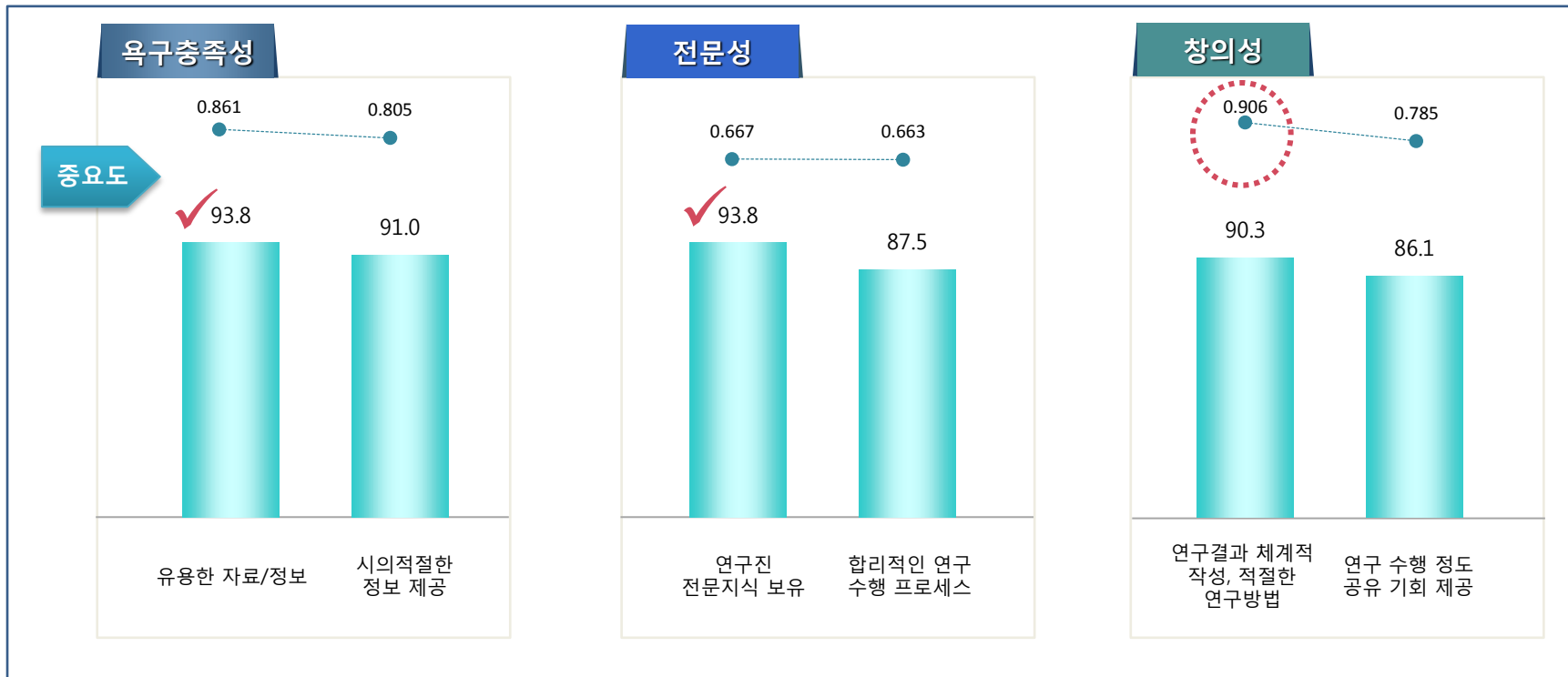
- '간행물 · 온라인 회원'의 수행품질 중 중요도가 가장 높은 항목은 '적절한 정보 제공'이며, 다음은 '최신 정보 제공'등임
- 수행품질에 대한 만족도 평가 결과, 대응성의 '적절한 정보 제공'이 95.1점으로 가장 높은 반면, 고객지향성의 '온라인 정보검색 편리함'은 88.9점으로 가장 낮음



3. 업무유형(고객)별 연구활동

4. 품질 모형 세부 차원별 결과 : 내용품질

- '간행물 · 온라인 회원'의 내용품질 중 중요도가 가장 높은 항목은 '연구결과 체계적 작성, 적절한 연구 방법'이며, 다음은 '유용한 자료/정보'등임
- 내용품질에 대한 만족도 평가 결과, 욕구충족성의 '유용한 자료/정보'와 전문성의 '연구진 전문지식 보유'가 93.8점으로 가장 높은 반면, 창의성의 '연구 수행 정도 공유 기회 제공'은 86.1점으로 가장 낮음



3. 업무유형(고객)별 연구활동

4. 품질 모형 세부 차원별 결과 : 환경품질

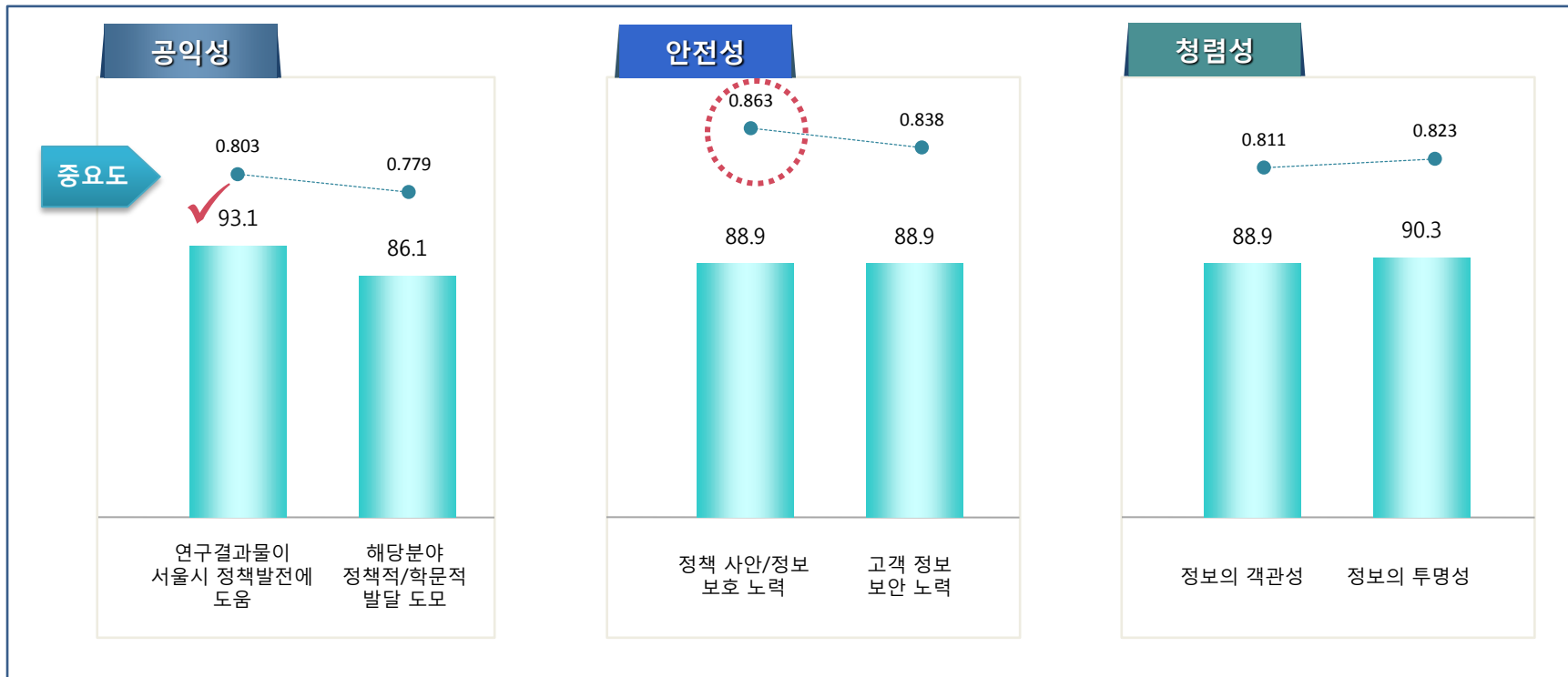
- '간행물 · 온라인 회원'의 환경품질 중 중요도가 가장 높은 항목은 '세미나·워크숍 진행 편리'이며, 다음은 '적절한 방문 안내'등임
- 환경품질에 대한 만족도 평가 결과, 쾌적성의 '청결한 건물 내/외부환경 및 시설'이 94.7점으로 가장 높은 반면, 편리성의 '세미나·워크숍 진행 편리'는 88.6점으로 가장 낮음



3. 업무유형(고객)별 연구활동

4. 품질 모형 세부 차원별 결과 : 공공품질

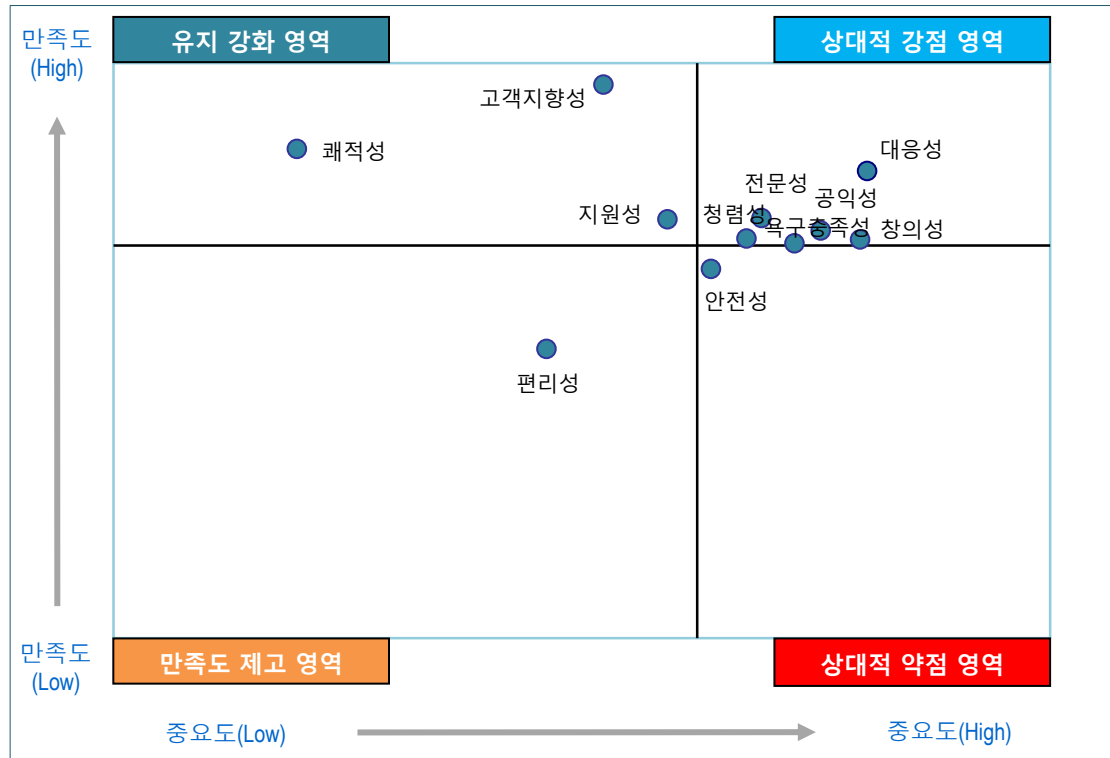
- '간행물 · 온라인 회원'의 공공품질 중 중요도가 가장 높은 항목은 '정책 사안/정보 보호 노력'이며, 다음은 '고객 정보 보안 노력'등임
- 공공품질에 대한 만족도 평가 결과, 공익성의 '연구결과물이 서울시 정책발전에 도움'이 93.1점으로 가장 높은 반면, 공익성의 '해당분야 정책적/학문적 발달 도모'은 86.1점으로 가장 낮음



3. 업무유형(고객)별 연구활동

5. 요소별 CS 강약점

- 서울연구원 전체 대비 '연구활동'의 요소별 CS 강약점은 아래와 같음
 - 상대적 강점 영역 : 대응성, 욕구충족성, 전문성, 창의성, 공익성, 청렴성
 - 상대적 약점 영역 : 안전성



연구활동		
수행품질	대응성	상대적 강점 영역
	지원성	유지 강화 영역
	고객 지향성	유지 강화 영역
내용품질	욕구 충족성	상대적 강점 영역
	전문성	상대적 강점 영역
	창의성	상대적 강점 영역
환경품질	패적성	유지 강화 영역
	편리성	만족도 제고 영역
공공품질	공익성	상대적 강점 영역
	안전성	상대적 약점 영역
	청렴성	상대적 강점 영역

3. 업무유형(고객)별_학술행사 참석 시민

1. 구성모형별 SI-CSI 분석

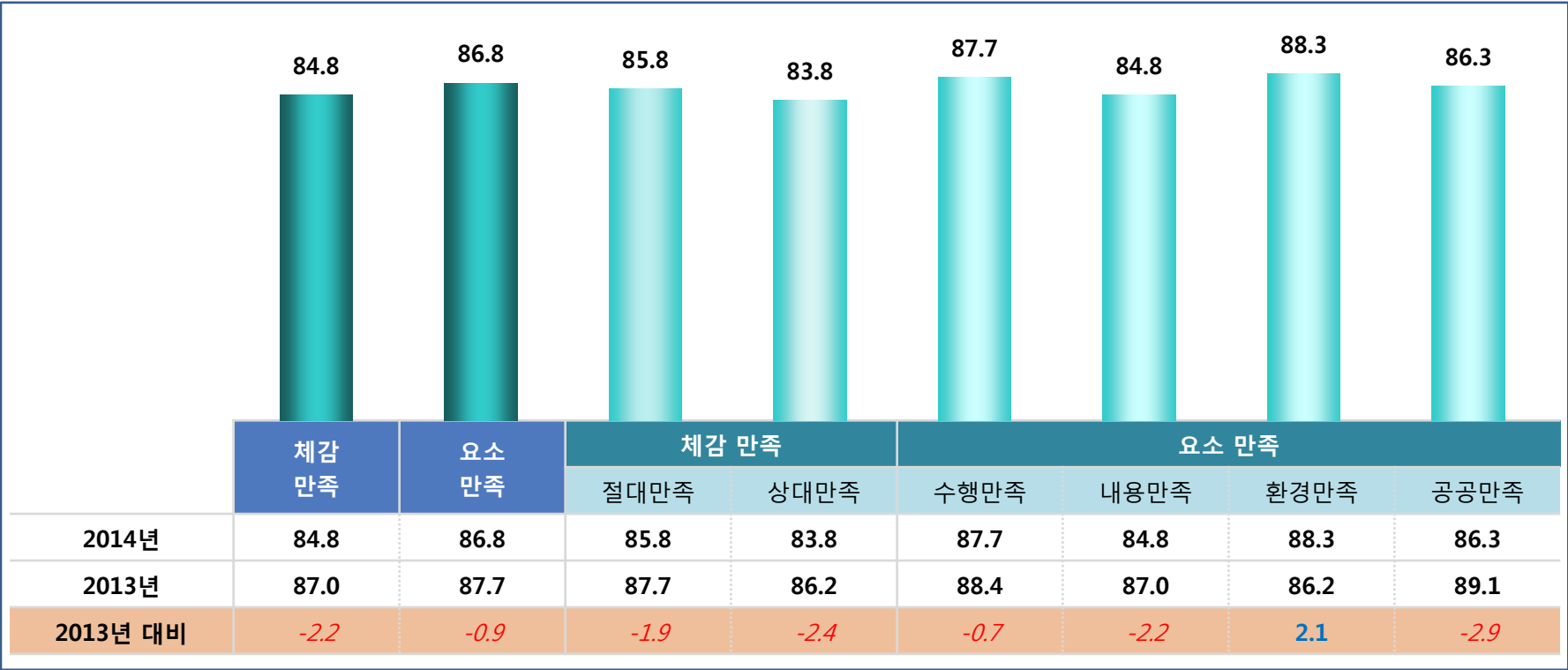
- 서울연구원 '학술행사 참석 시민'의 SI-CSI 구성모형별로 살펴보면, '요소만족(86.8점)'이 '체감만족(84.8점)'보다 높은 것으로 나타남
- 품질지수에서는 '환경품질(86.3점)'이 가장 높고, 다음은 '수행품질(85.9점)' > '내용품질(85.5점)', '공공품질(85.5점)'순으로 나타남
- 성과지수에서는 '공공성과(86.3점)'가 '기관성과(85.8점)'보다 높은 것으로 나타남



3. 업무유형별_학술행사 참석 시민

2. 구성 모형별_만족 모형

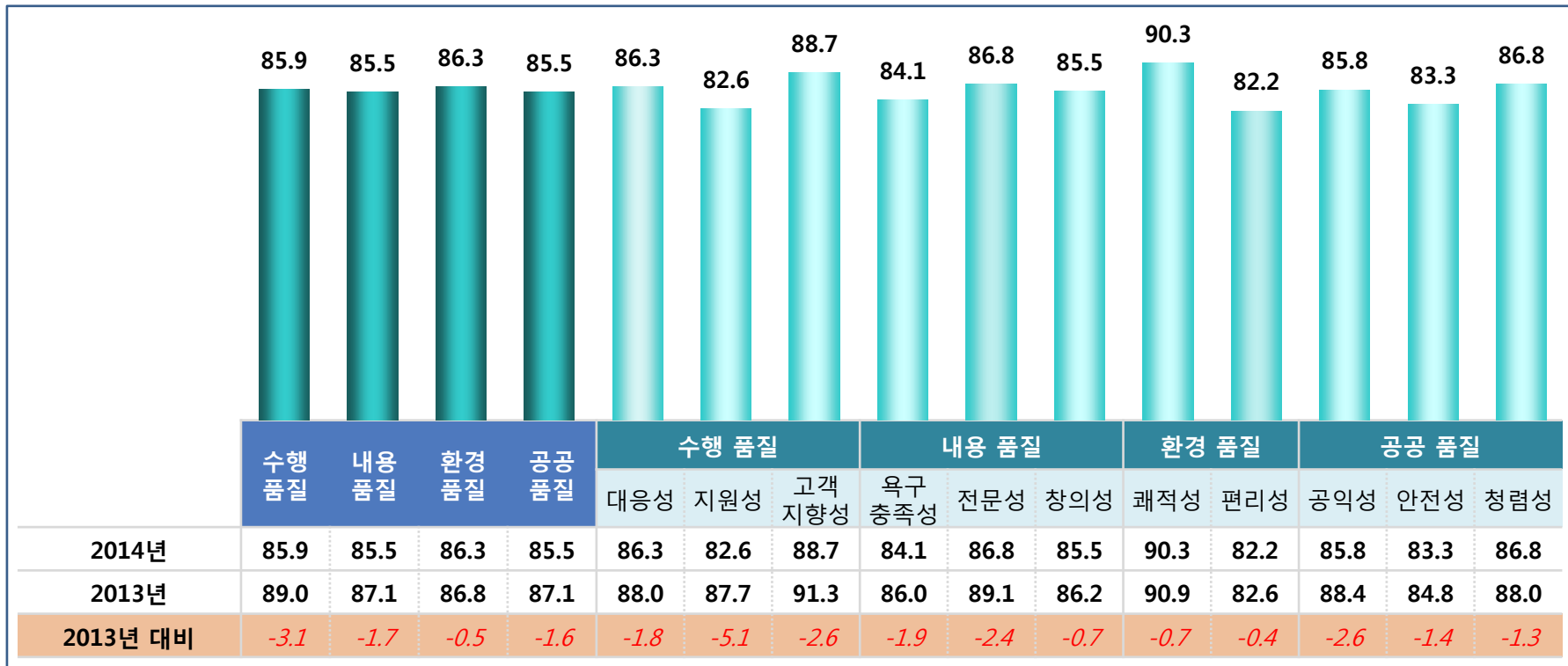
- 서울연구원 '학술행사 참석 시민' 전체 만족차원 중 '요소만족'이 86.8점으로, '체감만족(84.8점)'보다 높음
 - 만족 요소를 살펴보면, 체감만족의 경우는 '절대만족(85.8점)'이, 요소만족의 경우는 '환경만족(88.3점)'이 가장 높음



3. 업무유형별_학술행사 참석 시민

2. 구성 모형별_품질 모형

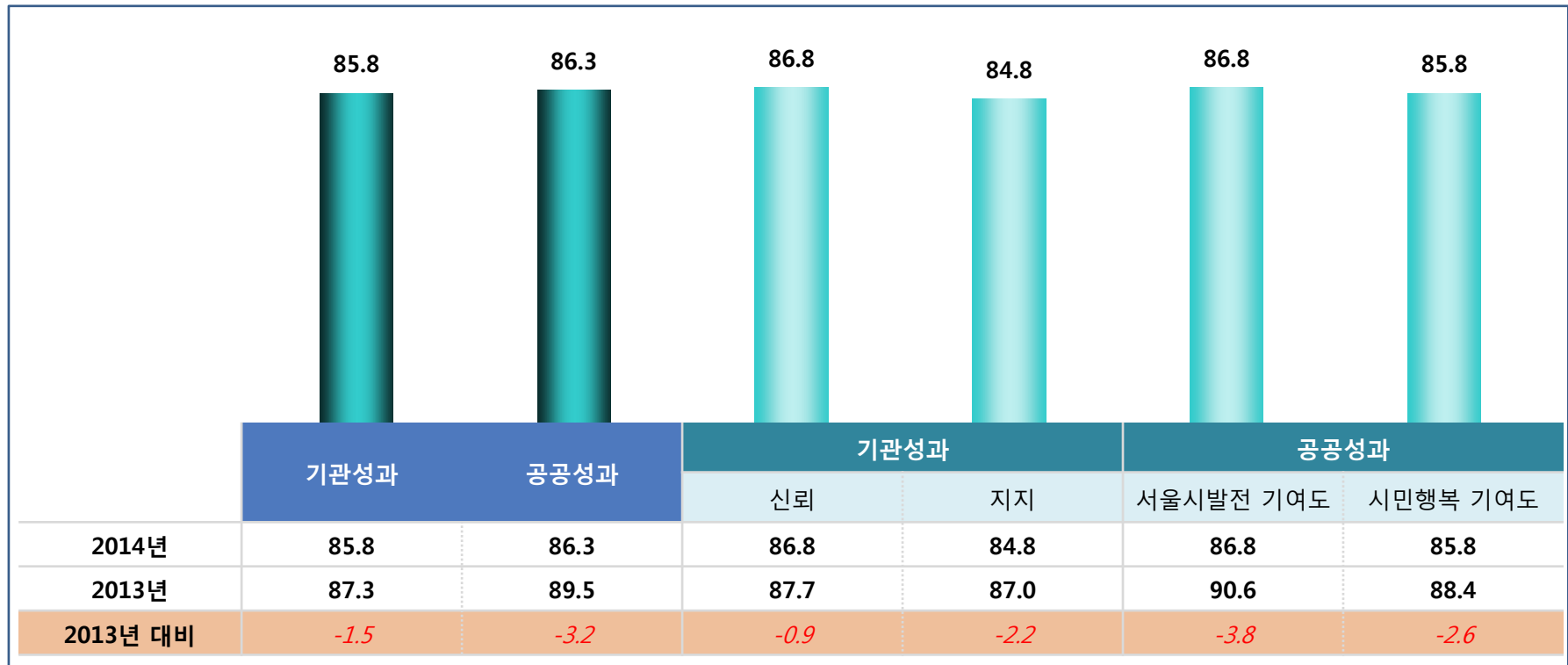
- 서울연구원 '학술행사 참석 시민' 전체 품질차원 중 '환경품질'이 86.3점으로 가장 높고, 다음으로 '수행품질(85.9점)' > '내용품질(85.5점)' = '공공품질(85.5점)' 순으로 나타남
- 품질 요소 중 환경품질의 '쾌적성(90.3점)'이 가장 높은 반면, 환경품질의 '편리성(82.2점)'은 가장 낮음



3. 업무유형별_학술행사 참석 시민

2. 구성 모형별_성과 모형

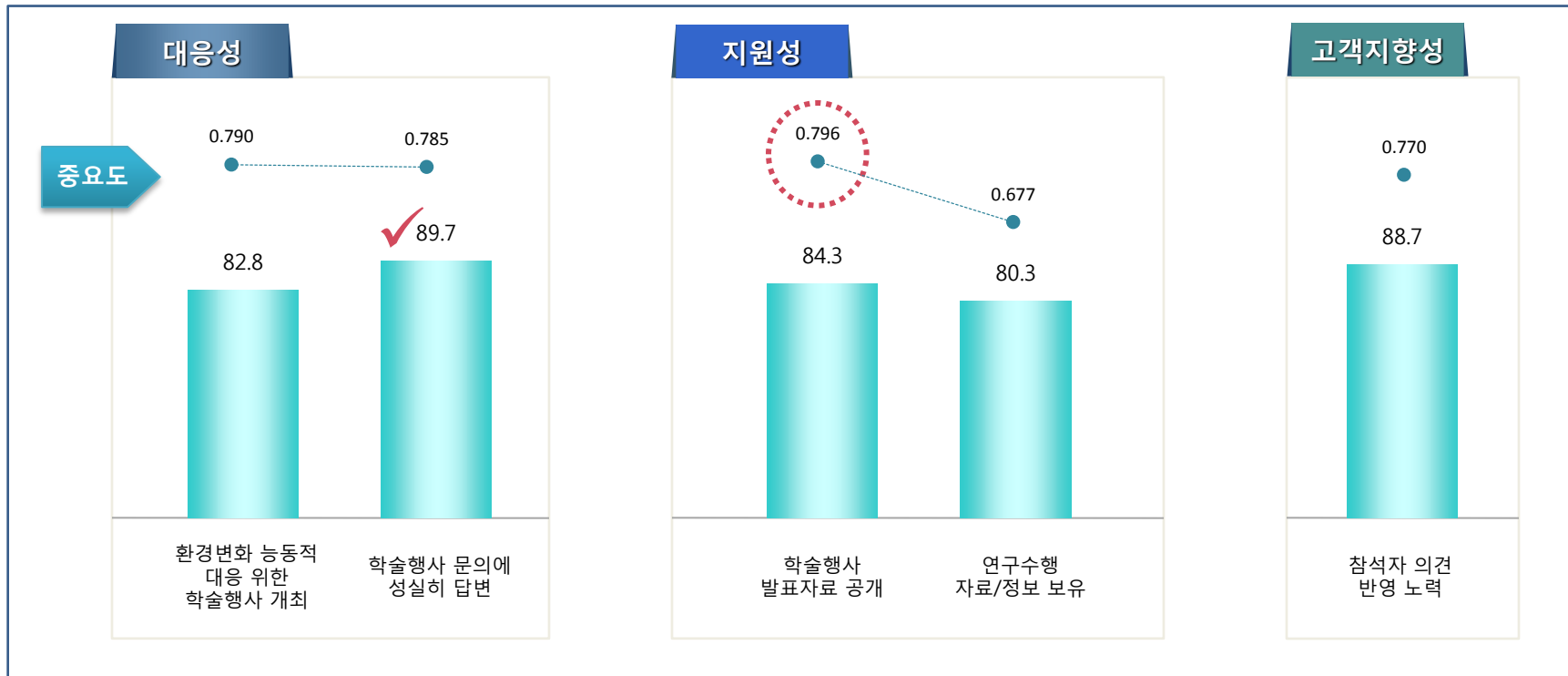
- 서울연구원 '학술행사 참석 시민' 전체 성과차원 중 '공공성과'가 86.3점으로, '기관성과(85.8점)'보다 높음
 - 성과 요소를 살펴보면, 기관성과의 경우는 '신뢰(86.8점)'가, 공공성과의 경우는 '서울시발전 기여도(86.8점)'가 가장 높음



3. 업무유형(고객)별_학술행사 참석 시민

3. 품질 모형 세부 차원별 결과 : 수행품질

- '학술행사 참석 시민'의 수행품질 중 중요도가 가장 높은 항목은 '학술행사 발표자료 공개'이며, 다음은 '환경변화 능동적 대응 위한 학술행사 개최'등임
- 수행품질에 대한 만족도 평가 결과, 대응성의 '학술행사 문의에 성실히 답변'이 89.7점으로 가장 높은 반면, 지원성의 '연구수행 자료/정보 보유'는 80.3점으로 가장 낮음



3. 업무유형(고객)별_학술행사 참석 시민

3. 품질 모형 세부 차원별 결과 : 내용품질

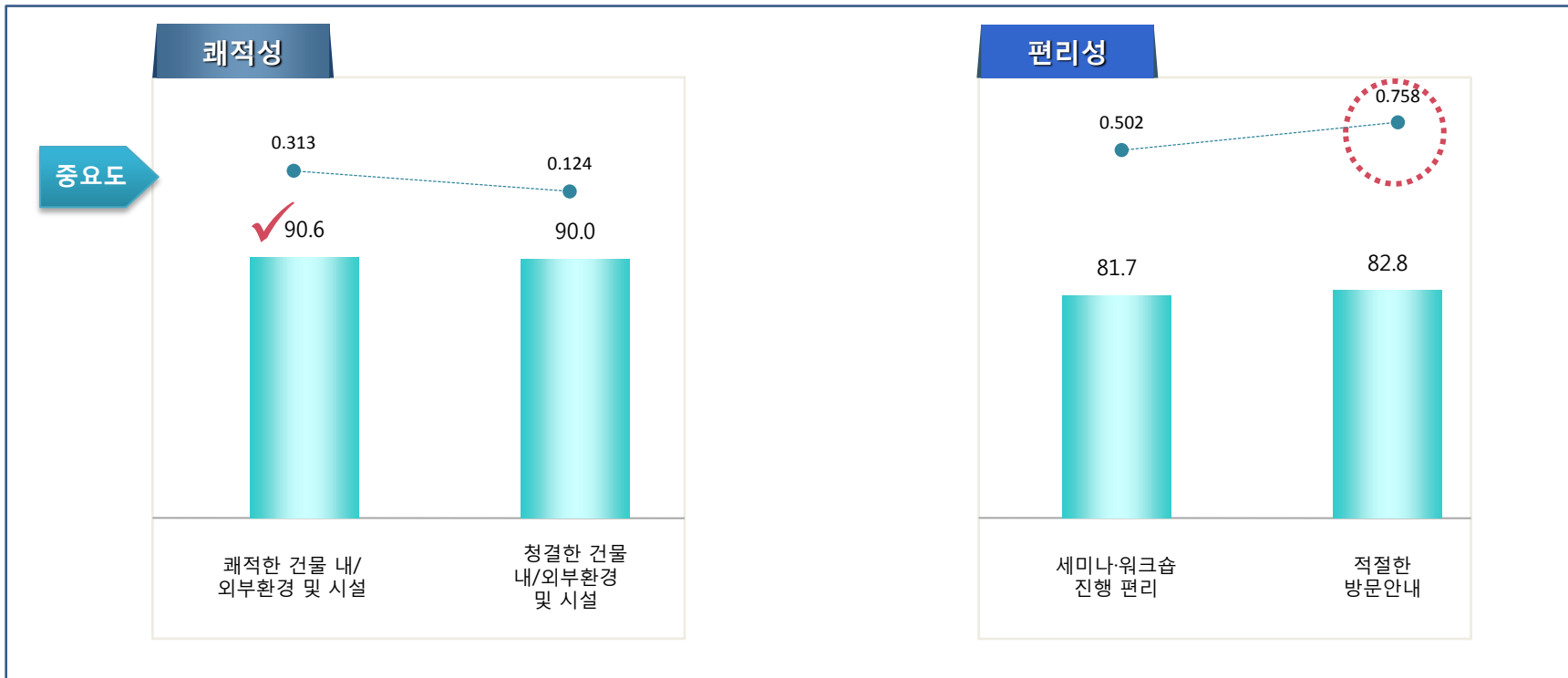
- '학술행사 참석 시민'의 내용품질 중 중요도가 가장 높은 항목은 '체계적/적합한 행사 진행'이며, 다음은 '연구진 전문지식 보유'등임
- 내용품질에 대한 만족도 평가 결과, 전문성의 '연구진 전문지식 보유'가 87.7점으로 가장 높은 반면, 욕구충족성의 '학술행사를 통한 연구목표 달성'은 83.8점으로 가장 낮음



3. 업무유형(고객)별_학술행사 참석 시민

3. 품질 모형 세부 차원별 결과 : 환경품질

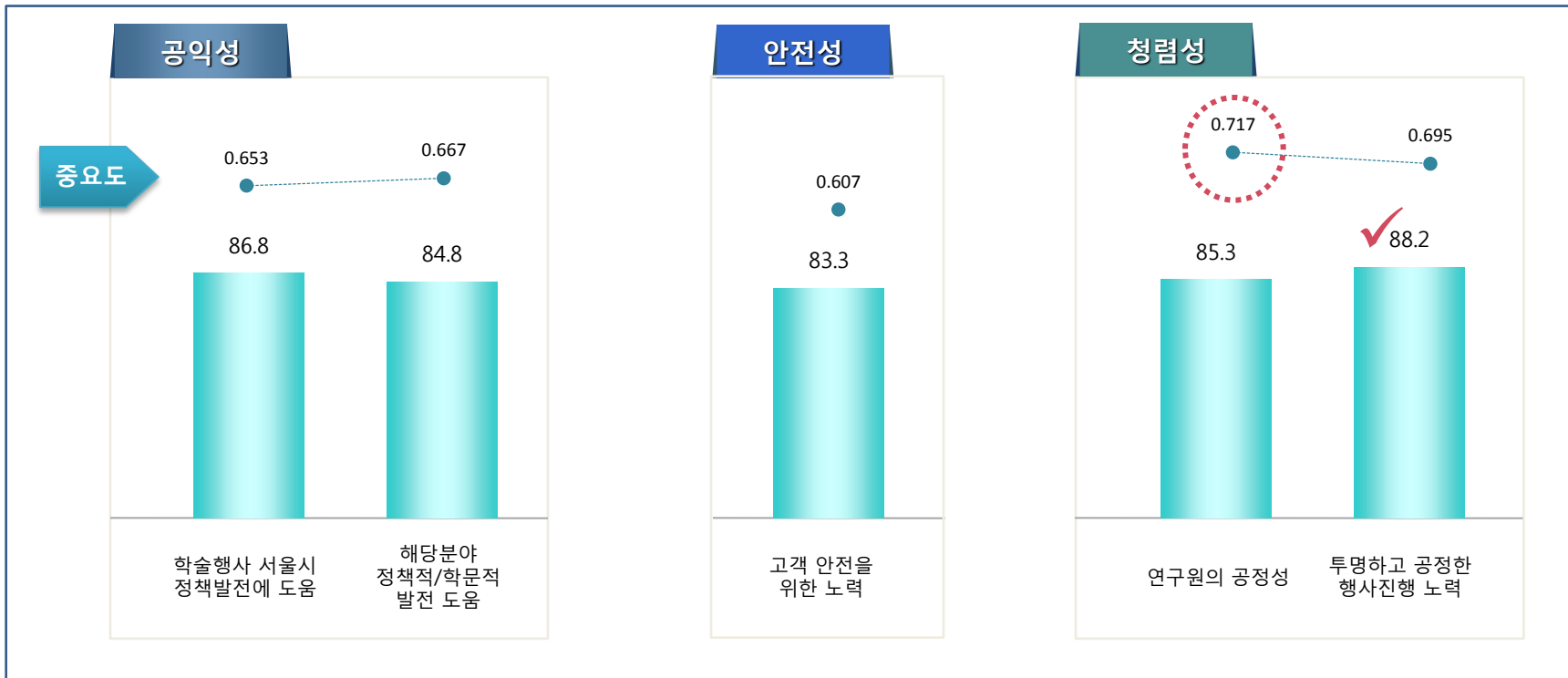
- '학술행사 참석 시민'의 환경품질 중 중요도가 가장 높은 항목은 '적절한 방문안내'이며, 다음은 '세미나·워크숍 진행 편리'등임
- 환경품질에 대한 만족도 평가 결과, 쾌적성의 '쾌적한 건물 내/외부환경 및 시설'이 90.6점으로 가장 높은 반면, 편리성의 '세미나·워크숍 진행 편리'는 81.7점으로 가장 낮음



3. 업무유형(고객)별_학술행사 참석 시민

3. 품질 모형 세부 차원별 결과 : 공공품질

- '학술행사 참석 시민'의 공공품질 중 중요도가 가장 높은 항목은 '연구원의 공정성'이며, 다음은 '투명하고 공정한 행사진행 노력'등임
- 공공품질에 대한 만족도 평가 결과, 청렴성의 '투명하고 공정한 행사진행 노력'이 88.2점으로 가장 높은 반면, 안전성의 '고객 안전을 위한 노력'은 83.3점으로 가장 낮음



4. 시민의 소리(VOC)

1. 서울연구원 전체

- '서울연구원' 서비스에 대해 바라는 점으로는 '다양한 연구인력 필요(10.6%)', '연구결과 홍보/공개/공유(8.2%)', '시민의 일상 관련 연구 확대(7.1%)' 등의 순으로 나타남

개선사항	사례수	비율(%)
다양한 연구인력 필요	9	10.6
연구결과 홍보/공개/공유	7	8.2
시민의 일상 관련 연구 확대	6	7.1
업무 영역 확대	6	7.1
대중교통 이용/접근 편리성	6	7.1
실질적 정책 개발과 실행	6	7.1
연구의 독립성 보장	5	5.9
시민의 삶의 질 향상 위한 연구수행	5	5.9
타기관과의 업무협력 필요	4	4.7
서울의 경제,산업에 대한 연구 필요	3	3.5
장기적 연구 필요	3	3.5
시설 보완 필요	3	3.5
시민 참여적인 연구 필요	2	2.4
연구원 복지개선 필요	2	2.4
홍보 강화	2	2.4

개선사항	사례수	비율(%)
사회적 약자에 대한 연구 강화	2	2.4
자치단체의 민간투자 사업 지원	1	1.2
행사의 숙련도 강화	1	1.2
관련 전문가의 세미나 개최 확대	1	1.2
국제적 모델이 되는 연구결과 필요	1	1.2
신속한 업무 처리	1	1.2
연구에 대한 지속적인 지원 강화	1	1.2
순수연구에 치중	1	1.2
시민에게 다양한 세미나 제공	1	1.2
해외 공유 확대	1	1.2
연구원 소식 공유	1	1.2
현장에 맞는 연구 지속	1	1.2
연구의 공공성 확보 노력 필요	1	1.2
서울시의 투자 확대	1	1.2
안전분야 연구에 투자 필요	1	1.2
합계	85	100.0

4. 시민의 소리(VOC)

2. 연구활동

- '서울연구원' 전체 대비 '연구활동'의 요소별 CS 약점과 관련한 주요 VOC는 아래와 같음

품질차원	지표	주요 VOC
수행 품질	무(無)	무(無)
내용 품질	무(無)	무(無)
환경 품질	무(無)	무(無)
공공 품질	안전성	보행로길(산길) 좀 더 정비 필요

4. 시민의 소리(VOC)

3. 학술행사 참석 시민

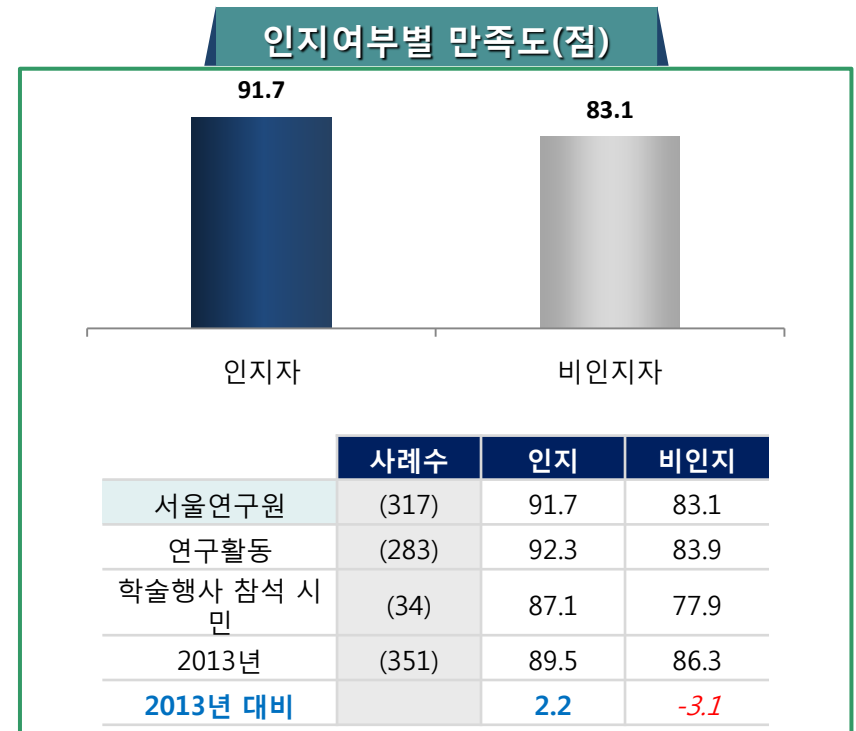
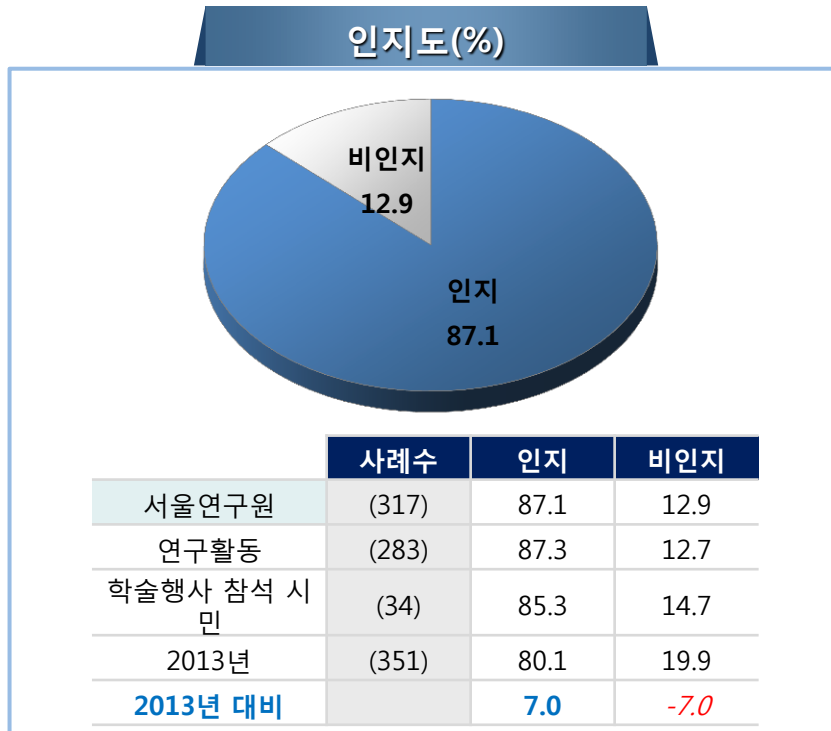
- '서울연구원' 전체 대비 '학술행사 참석 시민'의 요소별 CS 약점과 관련한 주요 VOC는 아래와 같음

품질차원	지표	주요 VOC
수행 품질	대응성	더 많은 홍보 위해 노력필요 서울시 자료에 대한 개방노력 필요
내용 품질	욕구충족성 전문성 창의성	대학생들이 참여 가능한 다양한 참여프로그램을 기대함 행사 진행의 숙련화가 필요할 듯 함 좀 더 대중적이고 서민들이 소통하고 편리할 수 있는 정책환경 개발 필요
환경 품질	무(無)	무(無)
공공 품질	공익성 안전성 청렴성	보유하고 있는 통계 원자료를 공개해줬으면 함 다양한 문학(인문)관련 세미나들을 많이 개최하여 일반 시민들이 쉽게 접할 기회를 제공했으면 함

5. 소통 및 시민중심경영

1. 인지도 및 만족도

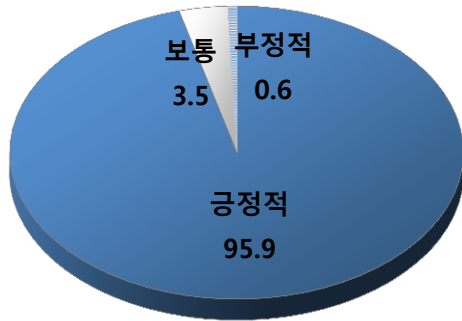
- 시민중심경영 인지도를 살펴보면, '인지'가 87.1%로, '비인지(12.9%)'보다 높고, 전년대비 인지도가 7.0%p 상승함
 - 업무(고객)유형별로 연구활동의 '인지'가 87.3%로, 학술행사 참석 시민의 '인지(85.3%)'보다 높게 나타남
- 인지여부별 만족도를 살펴보면, '인지자'가 91.7점으로 '비인지자(83.1점)'보다 높은 수준으로 나타났음
 - 전년대비, 인지자(2.2점)는 상승하고, 비인지자(3.1점)는 하락함



2. 변화노력 및 변화방향

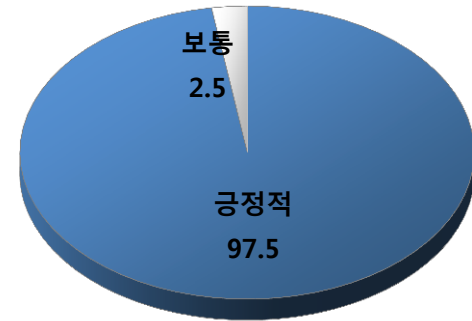
- '서울연구원'의 변화노력에 대한 조사결과 '긍정적(95.9%)' > '보통(3.5%)' > '부정적(0.6%)' 순으로 나타남
 - 전년대비, 서울연구원의 변화노력의 긍정적 응답률은 3.9%p 상승함
- '서울연구원'의 변화방향에 대한 조사결과 '긍정적(97.5%)' > '보통(2.5%)' > '부정적(0.0%)' 순으로 나타남
 - 전년대비, 서울연구원의 변화방향의 긍정적 응답률은 2.0%p 상승함

변화노력(%)



	사례수	긍정적	보통	부정적
서울연구원	(317)	95.9	3.5	0.6
연구활동	(283)	96.8	2.8	0.4
학술행사 참석 시민	(34)	88.2	8.8	2.9
2013년	(351)	92.0	6.0	2.0
2013년 대비		3.9	-2.5	-1.4

변화방향(%)



	사례수	긍정적	보통	부정적
서울연구원	(317)	97.5	2.5	0.0
연구활동	(283)	98.6	1.4	0.0
학술행사 참석 시민	(34)	88.2	11.8	0.0
2013년	(351)	95.4	4.3	0.3
2013년 대비		2.0	-1.8	-0.3

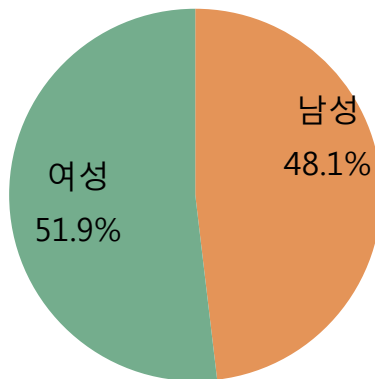


제2장 내부고객 조사결과

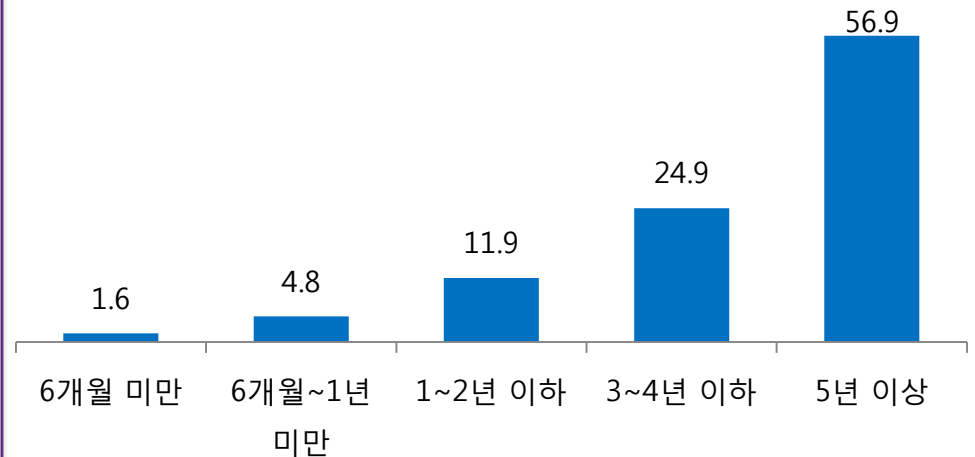
1. 응답자 특성

- 본 조사에 응답한 내부고객 800명의 응답자 특성을 살펴보면, 성별로는 '여성'이 51.9%, '남성'은 48.1%를 차지하고 있음
- 재직기간별로는 '5년 이상'이 56.9%로 가장 높고, 다음으로 '3-4년 이하(24.9%)' > '1-2년 이하(11.9%)' > '6개월-1년 미만(4.8%)' > '6개월 미만(1.6%)'의 순으로 높은 비율을 차지하고 있음

성별



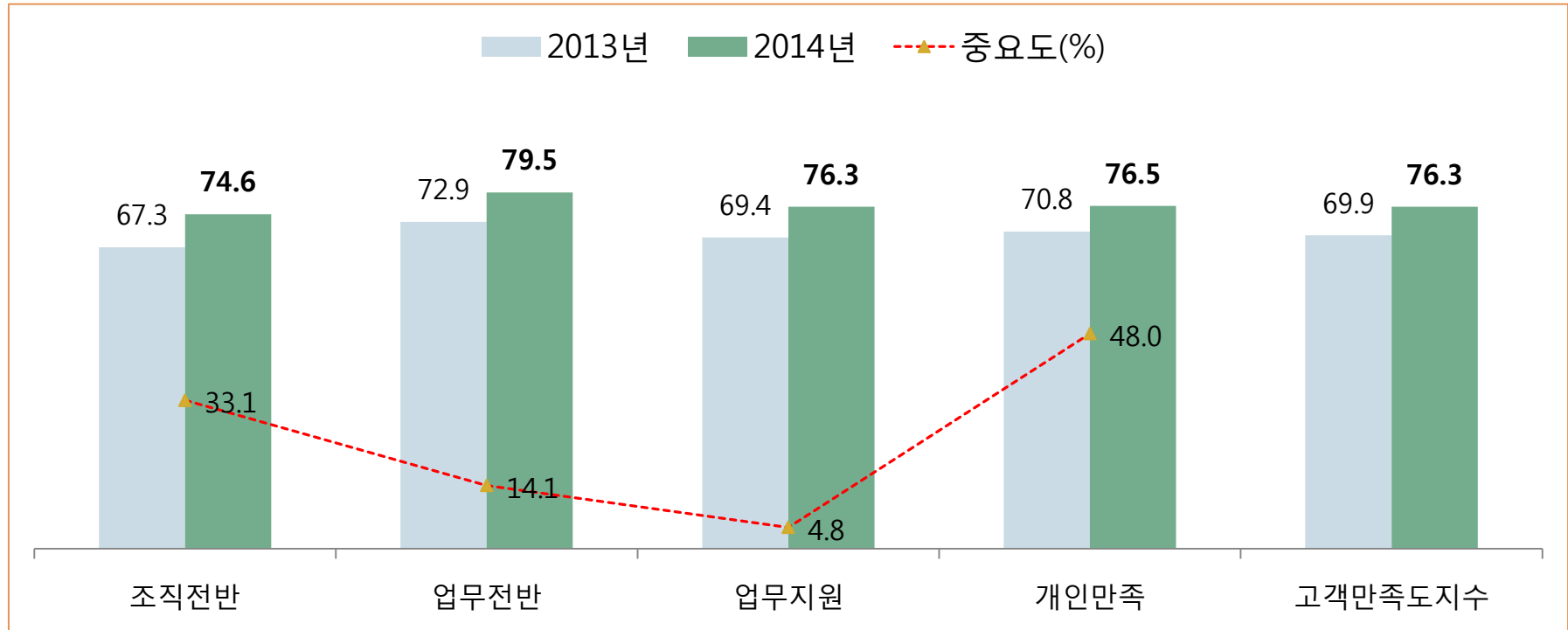
재직기간별



2. 고객만족도지수(CSI)

1. 출연기관 전체

- 2014년 내부고객 고객만족도지수는 “76.3점”으로 산출되어, 전년대비 6.4점 상승함
 - 7점 척도 기준으로 ‘만족(83.3점)’ 수준에는 미치지 못하고 있음
- 고객만족도지수를 구성하는 4개의 차원만족도를 살펴보면, ‘업무전반’이 79.5점으로 가장 높음
 - ‘조직전반’은 74.6점으로 상대적으로 낮은 만족도 수준을 보임



주) 7점 척도 100점 환산점수 : 매우 만족=100점, 만족=83.3점, 약간 만족=66.7점, 보통=50점, 약간 불만족=33.3점, 불만족=16.7점, 매우 불만족=0점

2. 고객만족도지수(CSI)

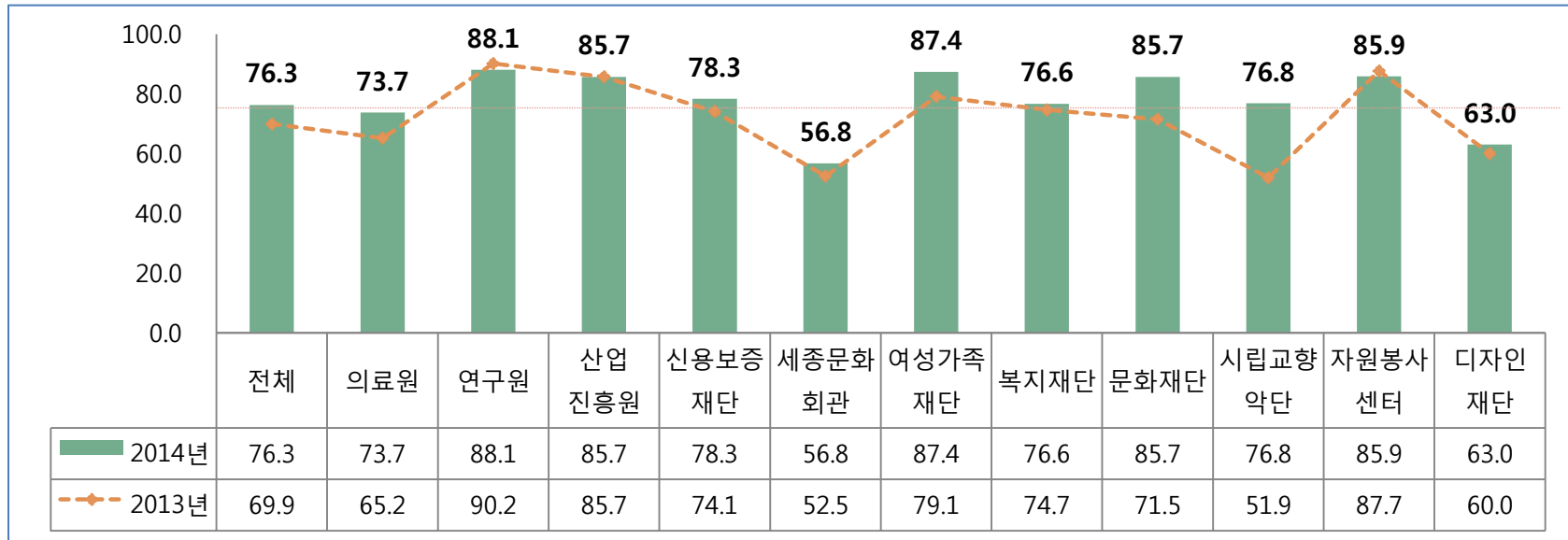
1. 출연기관 전체

평가지표			평가차원			고객만족도지수
지표	항목 만족도(점)	가중치	차원	차원만족도(점)	가중치	
의사소통 및 정보전달	76.7	25.4%	조직전반	74.6	33.1%	76.3 점
조직 통합 능력	74.1	25.3%				
책임 및 권한 배분	75.4	24.7%				
인사 관리	71.7	24.7%				
전반적 만족도 : 조직전반	74.8	-				
업무 가치	87.2	19.2%	업무전반	79.5	14.1%	
업무 부담	74.9	21.2%				
업무 통제	79.2	20.7%				
업무 특성	79.9	20.6%				
업무 환경	78.9	18.3%				
전반적 만족도 : 업무전반	79.1	-				
권위주의적 요소 타파	74.6	20.2%	업무지원	76.3	4.8%	
새로운 아이디어 강조	79.0	19.8%				
팀워크 중시	77.3	19.5%				
변화와 혁신활동	75.6	20.2%				
융통성 있는 업무처리	75.8	20.2%				
전반적 만족도 : 업무지원	76.2	-				
직무 만족	82.2	20.3%	개인만족	76.5	48.0%	
보수 만족	65.7	19.5%				
상사와의 관계	79.7	20.7%				
동료와의 관계	84.2	19.1%				
복리후생	71.6	20.6%				
전반적 만족도 : 개인만족	76.4	-				

2. 고객만족도지수(CSI)

2. 기관별

- '서울연구원'이 88.1점으로 가장 높고, 다음으로 '서울시여성가족재단(87.4점)' > '서울시자원봉사센터(85.9점)' > '서울문화재단(85.7점)' 순으로 높은 만족수준을 보임
 - 반면, '세종문화회관(56.8점)'은 50점대, '서울디자인재단(63.0점)'은 60점대의 만족수준을 보임
- 한편, '서울시립교향악단'과 '서울문화재단'의 경우 전년대비 각각 24.9점, 14.2점의 매우 높은 상승폭을 보임

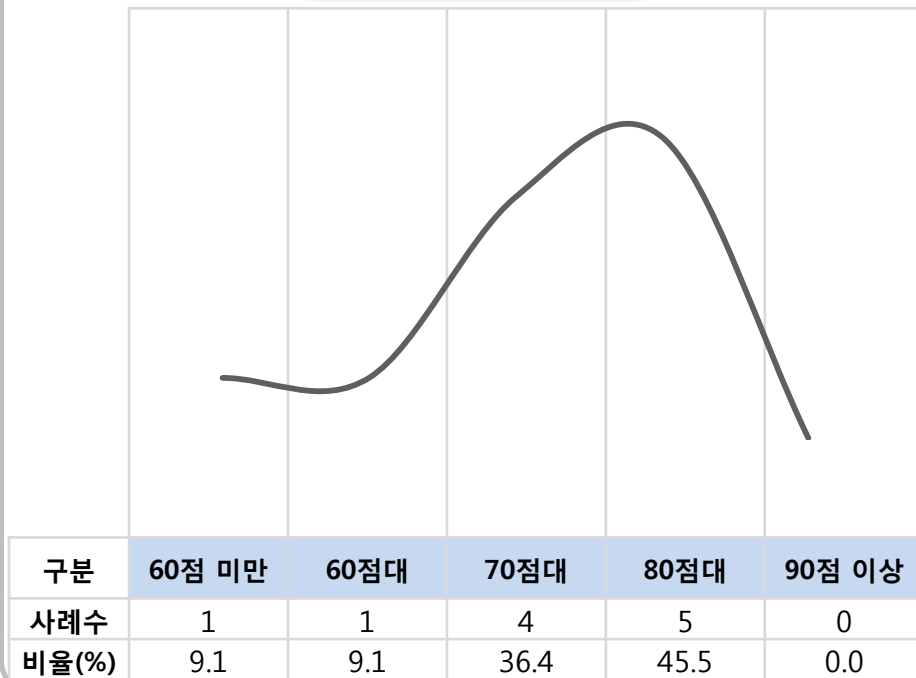


2. 고객만족도지수(CSI)

2. 기관별

- 11개 기관의 점수 분포현황을 살펴보면, 80점대(5개 기관)에 가장 많은 분포를 차지하고 있음
 - 70점대는 4개 기관, 60점대와 60점 미만은 각각 1개 기관임

분포도



출연기관별

90점대	무(無)
80점대	서울연구원(88.1) 서울시여성가족재단(87.4) 서울시자원봉사센터(85.9) 서울산업진흥원(85.7) 서울문화재단(85.7)
70점대	서울신용보증재단(78.3) 서울시립교향악단(76.8) 서울시복지재단(76.6) 서울의료원(73.7)
60점대	서울디자인재단(63.0)
60점 미만	세종문화회관(56.8)

2. 고객만족도지수(CSI)

2. 기관별

- '서울연구원'의 경우 '조직전반', '업무전반', '업무지원' 차원에서 가장 높은 만족수준을 보임
- '세종문화회관'의 경우는 4개 차원 모두 상대적으로 낮은 만족수준을 보이고 있음

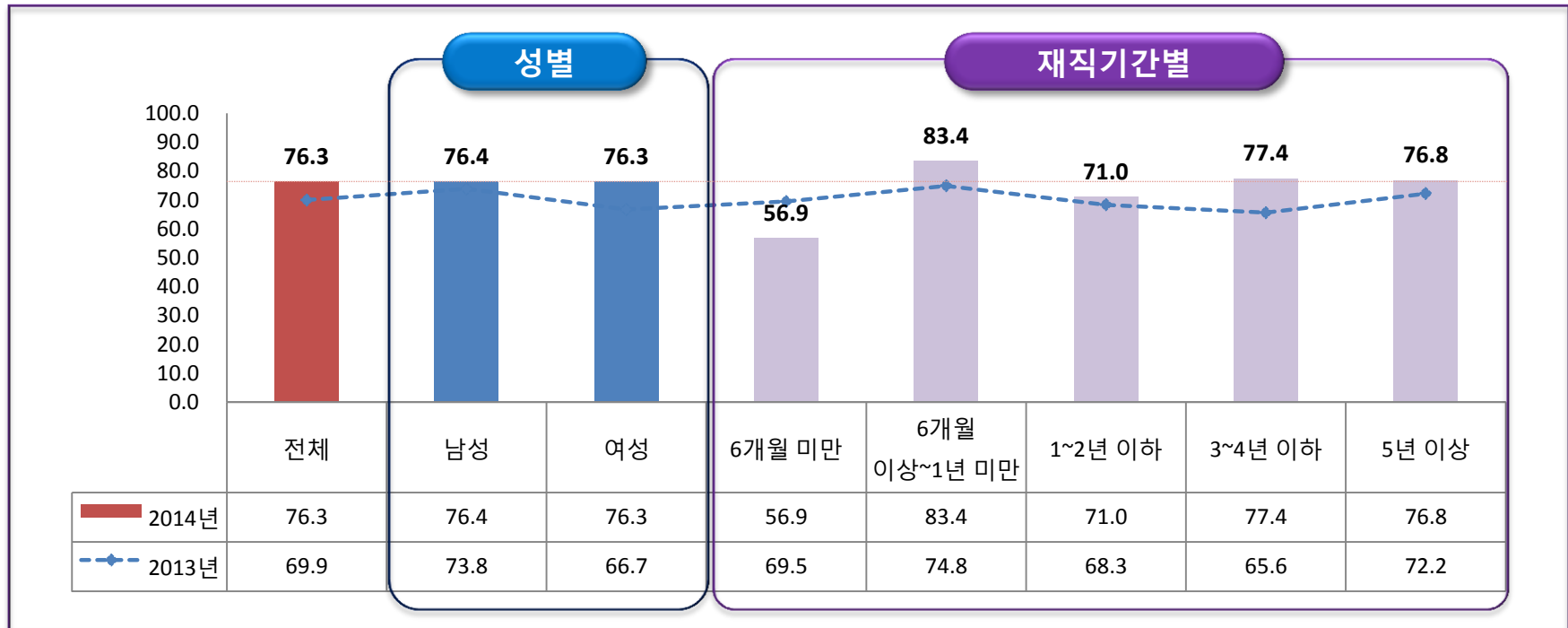
구분	조직전반	업무전반	업무지원	개인만족
전체	74.6	79.5	76.3	76.5
서울의료원	73.7	77.1	73.1	73.3
서울연구원	88.1	90.5	89.2	87.2
서울산업진흥원	85.0	87.3	85.8	85.5
서울신용보증재단	76.6	83.1	79.5	78.7
세종문화회관	49.9	63.0	55.1	59.2
서울시여성가족재단	86.7	87.8	89.1	87.7
서울시복지재단	74.4	79.8	75.9	79.3
서울문화재단	86.2	88.7	87.9	84.6
서울시립교향악단	76.1	80.5	76.7	76.8
서울시자원봉사센터	85.4	87.8	88.0	85.8
서울디자인재단	59.9	65.4	63.4	64.7
MAX	88.1	90.5	89.2	87.7
MIN	49.9	63.0	55.1	59.2
GAP	38.2	27.5	34.0	28.5

주) GAP = MAX - MIN (이하 같음)

2. 고객만족도지수(CSI)

3. 응답자 특성별

- 성별로는 '남성'이 76.4점, '여성'은 76.3점으로 거의 차이가 없는 것으로 나타났음
- 재직기간별로는 '6개월~1년 미만'이 83.4점으로 가장 높은 반면, '6개월 미만'은 56.9점으로 상대적으로 가장 낮은 만족수준을 보임
 - 전년대비 '6개월 미만'에서 12.6점 하락한 것으로 나타남



2. 고객만족도지수(CSI)

3. 응답자 특성별

- 차원만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 성별로는 차이가 미미한 것으로 나타났음
 - 남성이 '조직전반' 차원을 제외한 3개 차원에서 여성에 비해 상대적으로 높은 만족수준을 보임
- 재직기간별로는 4개 차원 모두 '6개월~1년 미만'이 가장 높음
 - 반면, '6개월 미만'은 모든 차원에서 만족수준이 상대적으로 가장 낮은 특징을 보여주고 있음

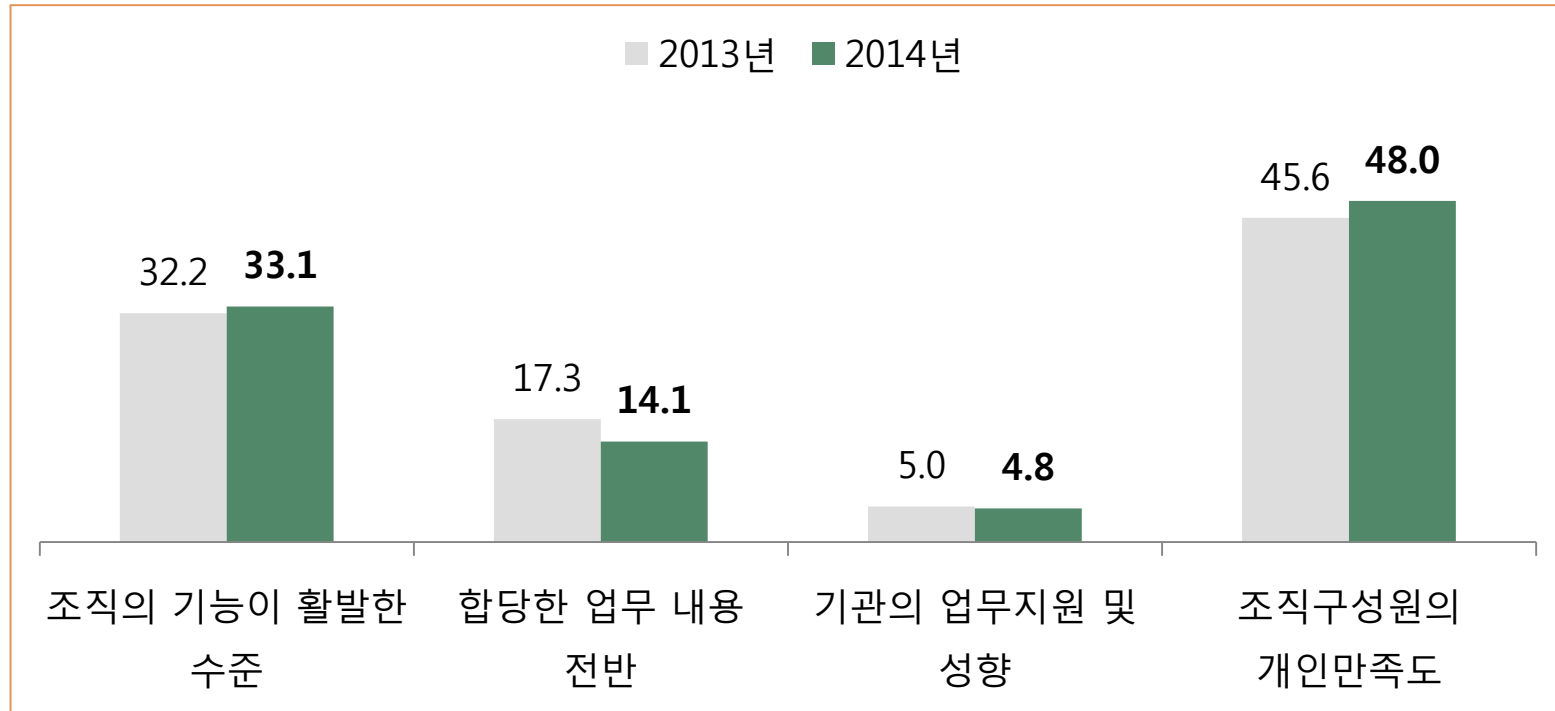
구분		조직전반	업무전반	업무지원	개인만족
전체		74.6	79.5	76.3	76.5
성별	남성	74.4	79.8	76.9	76.6
	여성	74.8	79.2	75.8	76.4
	GAP1	-0.4	0.7	1.1	0.2
재직기간	6개월 미만	55.6	64.1	59.0	55.6
	6개월~1년 미만	83.4	84.8	82.0	82.7
	1~2년 이하	69.7	73.5	70.8	71.0
	3~4년 이하	75.7	79.8	77.4	77.4
	5년 이상	75.0	80.6	77.0	77.3
	MAX	83.4	84.8	82.0	82.7
	MIN	55.6	64.1	59.0	55.6
	GAP2	27.9	20.7	23.0	27.2

주) GAP1 = 남성 - 여성, GAP2 = MAX - MIN (이하 같음)

3. 차원 중요도

1. 출연기관 전체

- '내부만족도를 높이기 위한 중요 요소'에 대한 조사결과, '조직구성원의 개인 만족도'가 48.0%로 가장 높음
 - 다음으로 '조직의 기능이 활발한 수준(33.1%)', '합당한 업무 내용 전반(14.1%)', '기관의 업무 지원 및 성향(4.8%)'의 순으로 나타났음
- 따라서, 기관 조직구성원들은 전반적인 내부만족도를 높이기 위해서 '조직구성원의 개인 만족도'가 가장 중요하다고 인식하고 있는 것을 알 수 있음



3. 차원 중요도

2. 기관별

- 서울시복지재단의 경우 '조직의 기능이 활발한 수준(50.0%)'과 '합당한 업무 내용 전반(26.0%)'에 대한 응답률이 전체 대비 상대적으로 높은 특징을 보여주고 있음
- 세종문화회관의 경우는 '기관의 업무지원 및 성향(11.7%)'에 대한 응답률이 전체 대비 상대적으로 높음

구분	조직의 기능이 활발한 수준	합당한 업무 내용 전반	기관의 업무지원 및 성향	조직구성원의 개인만족도
전체	33.1	14.1	4.8	48.0
서울의료원	27.1	8.5	3.4	61.0
서울연구원	32.8	15.5	3.4	48.3
서울산업진흥원	37.6	21.2	2.4	38.8
서울신용보증재단	41.1	11.1	3.3	44.4
세종문화회관	27.7	16.0	11.7	44.7
서울시여성가족재단	36.1	22.2	2.8	38.9
서울시복지재단	50.0	26.0	10.0	14.0
서울문화재단	22.2	12.7	6.3	58.7
서울시립교향악단	35.4	7.7	1.5	55.4
서울시자원봉사센터	29.2	8.3	4.2	58.3
서울디자인재단	36.2	17.2	3.4	43.1
MAX	50.0	26.0	11.7	61.0
MIN	22.2	7.7	1.5	14.0
GAP	27.8	18.3	10.2	47.0

3. 차원 중요도

3. 응답자 특성별

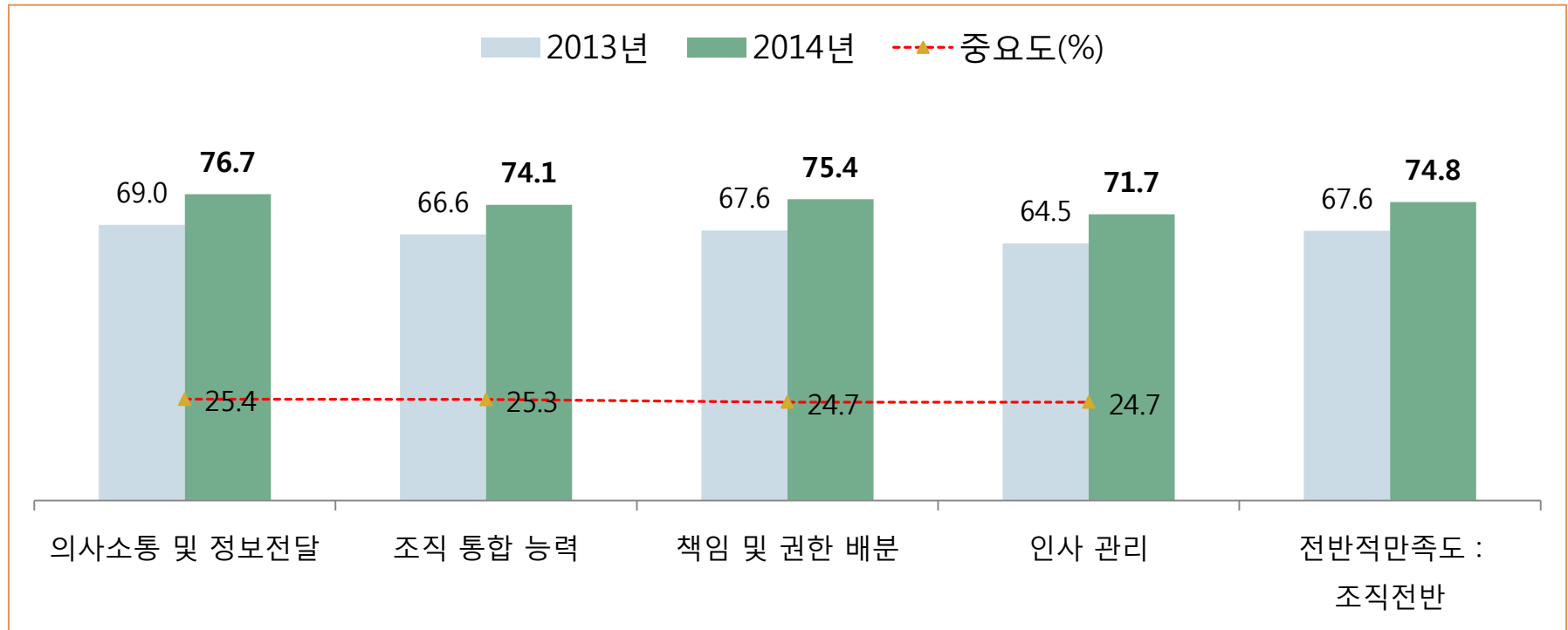
- ‘내부만족도를 높이기 위한 중요 요소’에 대한 조사결과를 응답자 특성별로 살펴보면, 성별로는 정도의 차이는 있으나 인식도의 큰 차이는 없는 것으로 분석됨
- 재직기간별로는 ‘6개월-1년 미만’에서 ‘합당한 업무 내용 전반’에 대한 응답률이 전체 대비 상대적으로 높은 특징을 보여주고 있음

구분		조직의 기능이 활발한 수준	합당한 업무 내용 전반	기관의 업무지원 및 성향	조직구성원의 개인만족도
전체		33.1	14.1	4.8	48.0
성 별	남성	33.2	14.0	6.0	46.8
	여성	33.0	14.2	3.6	49.2
	GAP1	0.2	-0.2	2.4	-2.4
재직기간	6개월 미만	7.7	15.4	0.0	76.9
	6개월~1년 미만	34.2	23.7	2.6	39.5
	1~2년 이하	26.3	13.7	8.4	51.6
	3~4년 이하	25.6	18.6	3.0	52.8
	5년 이상	38.5	11.4	5.1	45.1
	MAX	38.5	23.7	8.4	76.9
	MIN	7.7	11.4	0.0	39.5
	GAP2	30.8	12.3	8.4	37.4

4. 차원별 분석결과 : 조직 전반

1. 출연기관 전체

- '조직 전반' 차원에 대한 만족도 산출결과, '전반적 만족도'는 74.8점으로 나타났음
- 평가지표별 만족도를 살펴보면, '의사소통 및 정보 전달'이 76.7점으로 가장 높은 반면, '인사관리'는 71.7점으로 가장 낮은 만족도 수준을 보임



4. 차원별 분석결과 : 조직 전반

2. 기관별

- '조직 전반' 차원에 대한 만족도 산출결과를 기관별로 살펴보면, 서울연구원이 3개 항목에서 가장 높게 나타났음
- '세종문화회관'의 경우 5개 항목에서 모두 낮은 만족도 수준을 보임

구분	의사소통 및 정보전달	조직 통합 능력	책임 및 권한 배분	인사 관리	전반적 만족도
전체	76.7	74.1	75.4	71.7	74.8
서울의료원	75.2	74.3	73.8	71.1	73.8
서울연구원	90.4	87.7	89.8	86.3	87.6
서울산업진흥원	88.2	84.3	84.5	81.3	85.3
서울신용보증재단	78.7	73.9	78.7	72.0	77.4
세종문화회관	51.1	46.8	52.0	46.5	50.7
서울시여성가족재단	86.1	89.5	87.5	86.2	86.1
서울시복지재단	77.0	73.7	72.7	70.3	75.3
서울문화재단	89.2	85.7	87.3	83.6	86.0
서울시립교향악단	77.9	76.6	78.9	74.0	75.4
서울시자원봉사센터	91.7	85.4	81.9	83.3	85.4
서울디자인재단	62.1	60.3	61.5	57.5	59.5
MAX	91.7	89.5	89.8	86.3	87.6
MIN	51.1	46.8	52.0	46.5	50.7
GAP	40.6	42.7	37.8	39.8	36.9

4. 차원별 분석결과 : 조직 전반

3. 응답자 특성별

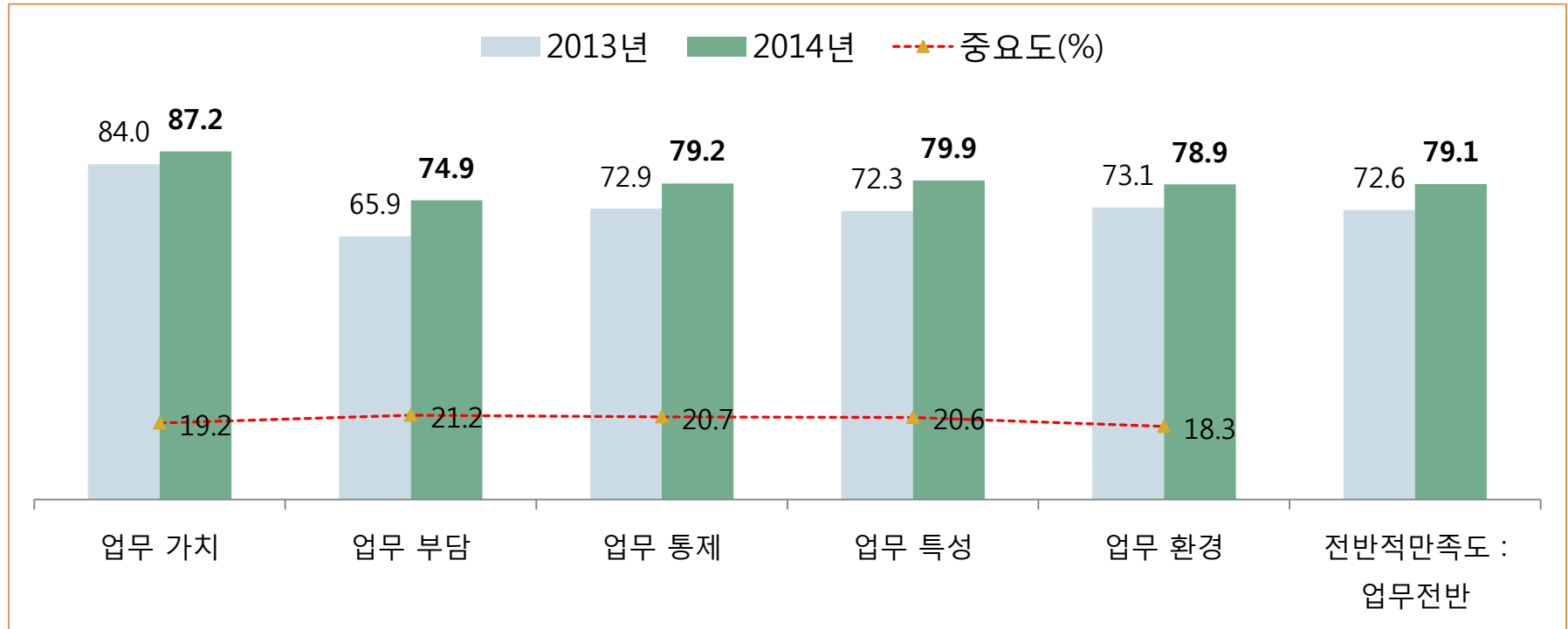
- '조직 전반' 차원에 대한 만족도 산출결과를 응답자 특성별로 살펴보면, 성별로는 차이가 미미한 것으로 나타났음
- 재직기간별로는 '6개월~1년 미만'이 모든 항목에서 가장 높은 만족도 수준을 보이고 있는 것으로 나타남

구분		의사소통 및 정보전달	조직 통합 능 력	책임 및 권한 배분	인사 관리	전반적 만족도
전체		76.7	74.1	75.4	71.7	74.8
성 별	남성	77.0	73.6	75.8	70.9	74.5
	여성	76.4	74.5	75.1	72.4	75.1
	GAP1	0.6	-0.9	0.8	-1.5	-0.6
재직기간	6개월 미만	56.4	56.4	61.5	50.0	55.1
	6개월~1년 미만	86.0	83.8	83.8	80.6	83.3
	1~2년 이하	72.5	70.5	68.2	65.8	70.0
	3~4년 이하	77.9	75.0	76.5	73.3	75.6
	5년 이상	76.9	74.1	76.2	72.1	75.2
	MAX	86.0	83.8	83.8	80.6	83.3
	MIN	56.4	56.4	61.5	50.0	55.1
	GAP2	29.6	27.4	22.2	30.6	28.2

4. 차원별 분석결과 : 업무 전반

1. 출연기관 전체

- '업무 전반' 차원에 대한 만족도 산출결과, '전반적 만족도'는 79.1점으로 나타났음
- 평가지표별 만족도를 살펴보면, '업무 가치'가 87.2점으로 가장 높은 반면, '업무 부담'은 74.9점으로 가장 낮은 만족도 수준을 보임



4. 차원별 분석결과 : 업무 전반

2. 기관별

- '업무 전반' 차원에 대한 만족도 산출결과를 기관별로 살펴보면, 서울연구원이 5개 항목에서 가장 높게 나타났음
- '세종문화회관'의 경우 '업무 가치'를 제외한 5개 항목에서 낮은 만족도 수준을 보이고 있는 것으로 나타남

구분	업무 가치	업무 부담	업무 통제	업무 특성	업무 환경	전반적 만족도
전체	87.2	74.9	79.2	79.9	78.9	79.1
서울의료원	84.7	72.4	77.2	76.0	79.0	76.5
서울연구원	96.0	87.9	90.6	88.8	93.1	90.2
서울산업진흥원	92.0	82.7	87.1	88.4	86.9	87.1
서울신용보증재단	88.1	77.4	83.3	86.3	81.9	82.8
세종문화회관	79.1	56.6	62.0	63.1	60.3	62.2
서울시여성가족재단	91.2	84.7	88.4	87.5	87.0	88.0
서울시복지재단	86.3	72.7	80.7	81.0	77.3	80.0
서울문화재단	92.9	84.9	89.9	91.1	87.8	88.1
서울시립교향악단	90.8	77.7	78.3	80.5	81.0	79.5
서울시자원봉사센터	94.4	84.0	83.3	93.8	69.4	89.6
서울디자인재단	75.6	62.3	62.9	63.8	67.2	64.7
MAX	96.0	87.9	90.6	93.8	93.1	90.2
MIN	75.6	56.6	62.0	63.1	60.3	62.2
GAP	20.4	31.4	28.7	30.7	32.8	28.0

4. 차원별 분석결과 : 업무 전반

3. 응답자 특성별

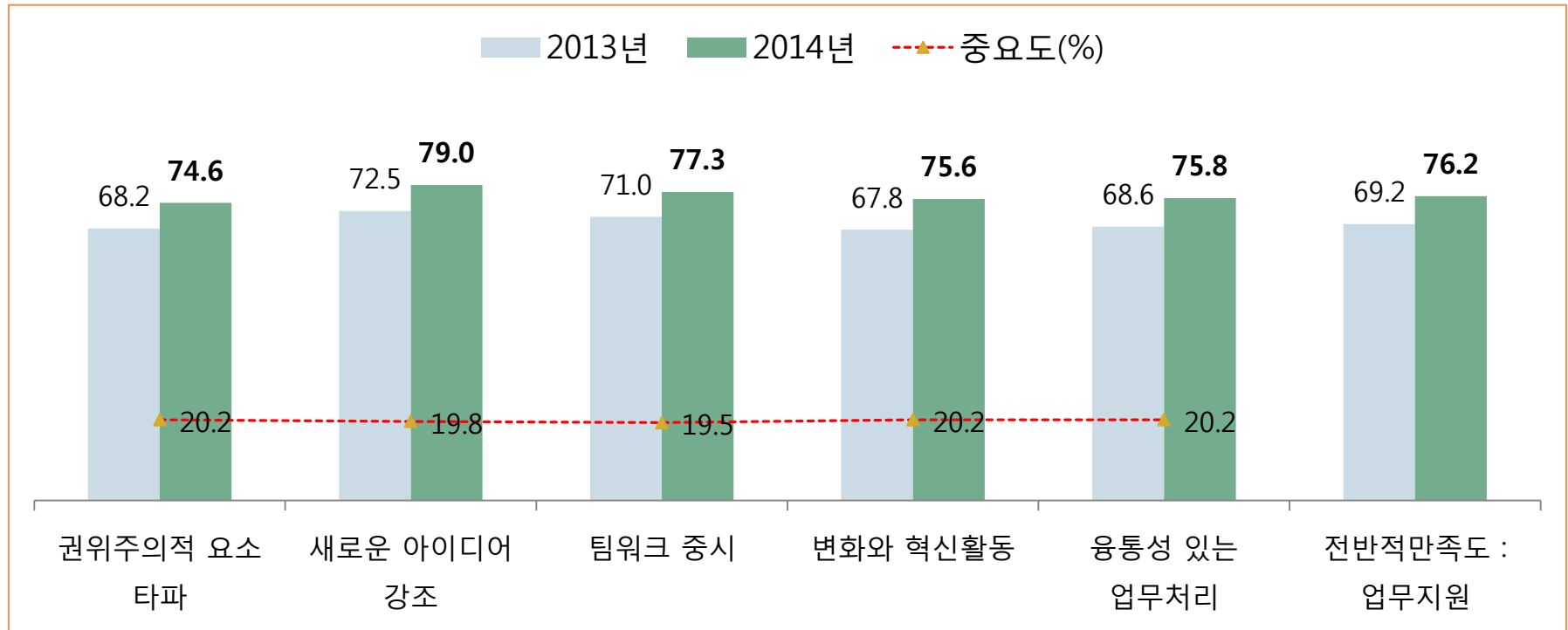
- '업무 전반' 차원에 대한 만족도 산출결과를 응답자 특성별로 살펴보면, 성별로는 차이가 미미한 것으로 나타났음
- 재직기간별로는 '6개월~1년 미만'이 6개 항목에서 가장 높은 만족도 수준을 보이고 있는 것으로 나타남

구분		업무 가치	업무 부담	업무 통제	업무 특성	업무 환경	전반적 만족도
전체		87.2	74.9	79.2	79.9	78.9	79.1
성별	남성	88.1	75.3	79.6	80.8	80.1	79.0
	여성	86.3	74.6	78.8	79.2	77.8	79.1
	GAP1	1.8	0.6	0.7	1.6	2.3	-0.1
재직기간	6개월 미만	84.6	60.3	56.4	65.4	57.7	64.1
	6개월~1년 미만	88.6	80.3	82.9	83.3	89.0	85.1
	1~2년 이하	81.6	68.1	70.9	75.7	72.3	73.3
	3~4년 이하	86.6	75.0	80.6	82.2	77.8	79.1
	5년 이상	88.6	76.3	80.6	79.9	80.6	80.1
	MAX	88.6	80.3	82.9	83.3	89.0	85.1
	MIN	81.6	60.3	56.4	65.4	57.7	64.1
	GAP2	7.0	20.0	26.5	17.9	31.3	21.0

4. 차원별 분석결과 : 업무 지원

1. 출연기관 전체

- '업무 지원' 차원에 대한 만족도 산출결과, '전반적 만족도'는 76.2점으로 나타났음
- 평가지표별 만족도를 살펴보면, '새로운 아이디어 강조'가 79.0점으로 가장 높은 반면, '권위주의적 요소 타파'는 74.6점으로 가장 낮은 만족도 수준을 보임



4. 차원별 분석결과 : 업무 지원

2. 기관별

- '업무 지원' 차원에 대한 만족도 산출결과를 기관별로 살펴보면, 여성가족재단이 3개 항목에서 가장 높게 나타났음
- '세종문화회관'의 경우 6개 항목에서 낮은 만족도 수준을 보이고 있는 것으로 나타남

구분	권위주의적 요소 타파	새로운 아이디어 강조	팀워크 중시	변화와 혁신활동	융통성 있는 업무처리	전반적 만족도
전체	74.6	79.0	77.3	75.6	75.8	76.2
서울의료원	70.1	74.5	75.3	72.9	72.9	73.2
서울연구원	87.6	91.1	87.1	88.2	89.7	89.7
서울산업진흥원	84.9	90.0	85.1	86.5	84.1	85.5
서울신용보증재단	79.6	78.1	82.6	78.1	80.6	79.3
세종문화회관	52.7	62.1	56.6	51.4	53.2	55.1
서울시여성가족재단	89.8	89.8	89.0	88.4	89.8	88.9
서울시복지재단	76.0	79.0	73.5	74.3	76.3	76.0
서울문화재단	88.4	89.4	89.2	86.8	88.4	87.3
서울시립교향악단	71.9	81.7	78.6	78.0	74.5	76.4
서울시자원봉사센터	89.6	88.9	85.4	86.1	85.4	88.9
서울디자인재단	58.9	68.7	65.5	64.1	62.1	62.9
MAX	89.8	91.1	89.2	88.4	89.8	89.7
MIN	52.7	62.1	56.6	51.4	53.2	55.1
GAP	37.2	29.0	32.6	37.0	36.6	34.5

4. 차원별 분석결과 : 업무 지원

3. 응답자 특성별

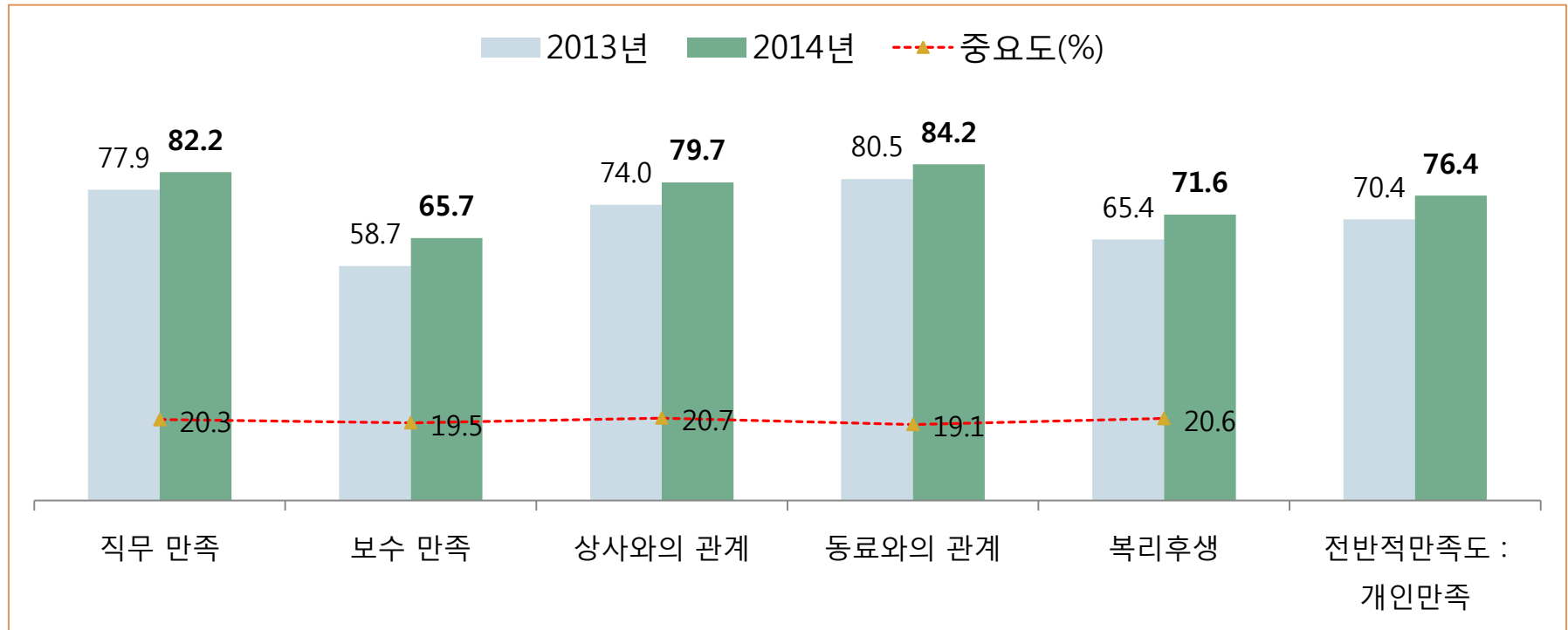
- '업무 지원' 차원에 대한 만족도 산출결과를 응답자 특성별로 살펴보면, 성별로는 남성이 '융통성 있는 업무처리'를 제외하고 5개 항목에서 여성에 비해 만족도 수준이 높은 것으로 나타났음
- 재직기간별로는 '6개월~1년 미만'이 모든 항목에서 가장 높은 반면, '6개월 미만'은 모든 항목에서 가장 낮음

구분		권위주의적 요소 타파	새로운 아이디어 강조	팀워크 중시	변화와 혁신 활동	융통성 있는 업무처리	전반적 만족도
전체		74.6	79.0	77.3	75.6	75.8	76.2
성별	남성	75.8	80.2	77.5	75.6	75.7	76.8
	여성	73.4	77.9	77.0	75.5	75.8	75.7
	GAP1	2.4	2.3	0.5	0.1	-0.1	1.2
재직기간	6개월 미만	55.1	64.1	62.8	53.8	53.8	60.3
	6개월~1년 미만	81.6	81.6	82.5	83.3	82.9	81.6
	1~2년 이하	71.1	72.1	73.3	70.2	71.2	70.0
	3~4년 이하	75.0	80.4	78.9	77.4	78.0	77.0
	5년 이상	75.1	80.1	77.3	75.9	75.8	77.2
	MAX	81.6	81.6	82.5	83.3	82.9	81.6
	MIN	55.1	64.1	62.8	53.8	53.8	60.3
	GAP2	26.5	17.5	19.6	29.5	29.0	21.3

4. 차원별 분석결과 : 업무 지원

1. 출연기관 전체

- '개인 만족' 차원에 대한 만족도 산출결과, '전반적 만족도'는 76.4점으로 나타났음
- 평가지표별 만족도를 살펴보면, '동료와 관계'가 84.2점으로 가장 높은 반면, '보수 만족'은 65.7점으로 가장 낮은 만족도 수준을 보임



4. 차원별 분석결과 : 업무 지원

2. 기관별

- '개인 만족' 차원에 대한 만족도 산출결과를 기관별로 살펴보면, 서울연구원이 4개 항목에서 가장 높게 나타난 가운데, '서울시자원봉사센터'와 '서울시여성가족재단'이 각각 1개 항목에서 만족도 수준이 가장 높음
- '세종문화회관'의 경우 6개 항목에서 모두 낮은 만족도 수준을 보이고 있는 것으로 나타남

구분	직무 만족	보수 만족	상사와의 관계	동료와의 관계	복리후생	전반적 만족도
전체	82.2	65.7	79.7	84.2	71.6	76.4
서울의료원	78.3	54.3	77.2	83.5	71.0	73.5
서울연구원	91.7	81.6	89.7	94.3	75.0	87.9
서울산업진흥원	88.0	75.3	89.8	88.8	85.9	85.5
서울신용보증재단	82.8	75.7	83.5	86.3	67.0	78.1
세종문화회관	71.0	47.9	63.7	68.4	51.8	58.0
서울시여성가족재단	90.0	81.0	88.1	91.9	88.6	87.5
서울시복지재단	81.7	71.7	78.0	85.3	80.3	79.3
서울문화재단	91.3	74.1	88.1	90.7	83.6	84.1
서울시립교향악단	85.4	69.0	77.0	82.8	69.0	76.7
서울시자원봉사센터	91.0	73.6	93.1	92.4	79.2	86.8
서울디자인재단	72.4	54.0	67.0	77.0	57.8	64.4
MAX	91.7	81.6	93.1	94.3	88.6	87.9
MIN	71.0	47.9	63.7	68.4	51.8	58.0
GAP	20.7	33.7	29.4	25.8	36.8	30.0

4. 차원별 분석결과 : 업무 지원

3. 응답자 특성별

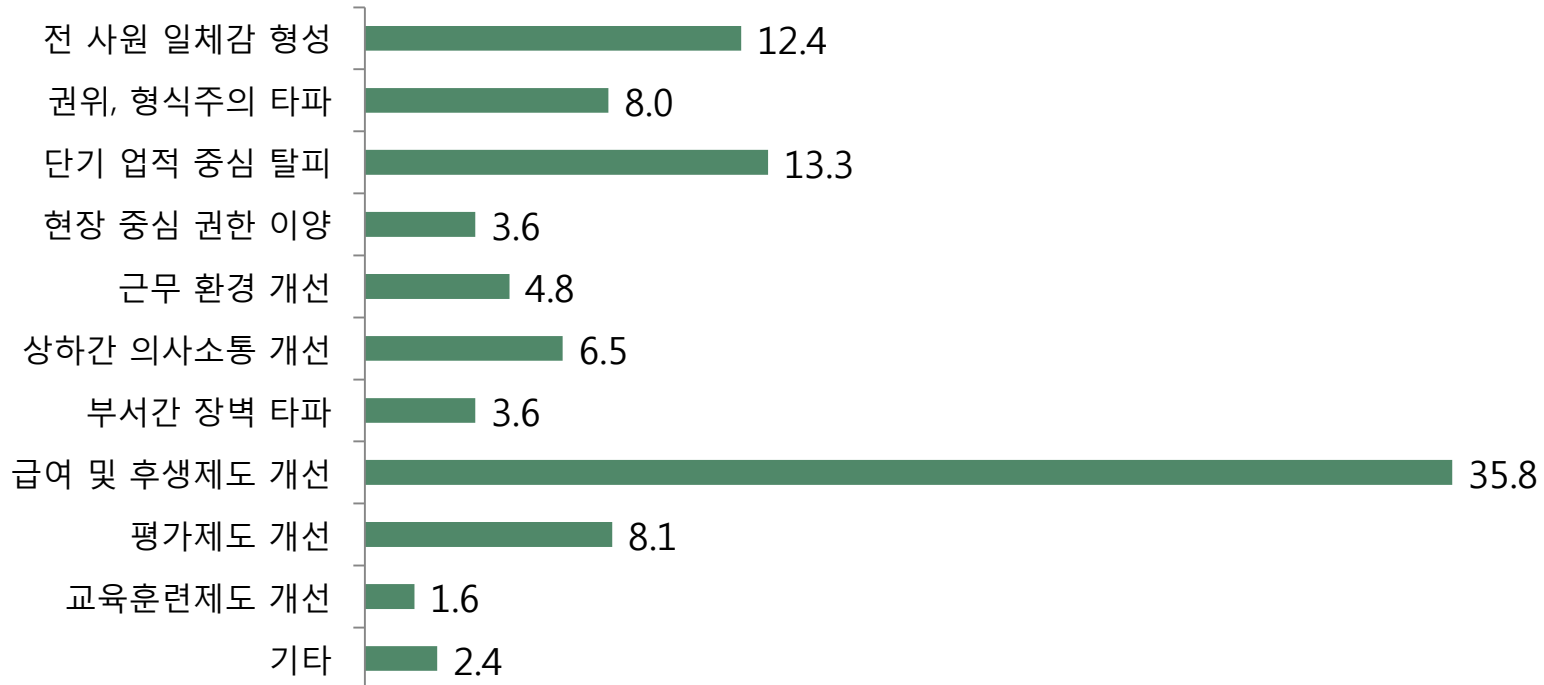
- '개인 만족' 차원에 대한 만족도 산출결과를 응답자 특성별로 살펴보면, 성별로는 남성과 여성이 각각 3개 항목에서 만족도 수준이 높은 것으로 나타났음
- 재직기간별로는 '6개월~1년 미만'이 6개 모든 항목에서 가장 높은 만족도 수준을 보이고 있는 것으로 나타남

구분		직무 만족	보수 만족	상사와의 관계	동료와의 관계	복리후생	전반적 만족도
전체		82.2	65.7	79.7	84.2	71.6	76.4
성별	남성	83.6	68.4	80.6	83.8	68.9	76.3
	여성	81.0	63.3	78.8	84.6	74.2	76.4
	GAP1	2.7	5.1	1.8	-0.8	-5.3	-0.1
재직기간	6개월 미만	67.9	37.2	67.9	79.5	42.3	55.1
	6개월~1년 미만	86.0	75.9	83.3	87.7	82.5	82.5
	1~2년 이하	75.1	60.2	75.3	78.9	68.2	70.9
	3~4년 이하	83.2	64.1	82.2	85.5	73.1	77.4
	5년 이상	83.4	67.6	79.5	84.5	71.6	77.1
	MAX	86.0	75.9	83.3	87.7	82.5	82.5
	MIN	67.9	37.2	67.9	78.9	42.3	55.1
	GAP2	18.0	38.7	15.4	8.8	40.1	27.3

5. 향후 중요과제

1. 출연기관 전체

- '기관이 향후 해결해야 할 중요한 과제'에 대한 조사결과, '급여 및 후생제도 개선'이 35.8%로 가장 높음
 - 다음으로 '단기 업적 중심 탈피(13.3%)', '전 사원 일체감 형성(12.4%)', '평가제도 개선(8.1%)', '권위, 형식주의 타파(8.0%)'의 순으로 나타남
- 따라서, 기관이 향후 해결해야 할 중요한 과제로 3명 중 1명 이상이 '급여 및 후생제도 개선'이 가장 중요하다고 인식하고 있는 것을 알 수 있음



5. 향후 중요과제

2. 기관별

- '기관이 향후 해결해야 할 중요한 과제'에 대한 조사결과를 기관별로 살펴보면, 서울의료원 등 8개 기관은 '급여 및 후생제도 개선'이 가장 높은 것으로 나타났음
- 서울신용보증재단은 '단기 업적 중심 탈피', 서울시복지재단은 '상하간 의사소통 개선', 서울시립교향악단은 '평가제도 개선'에 대한 응답률이 가장 높음

구분	전 사원 일체감 형성	권위,형식주의 타파	단기 업적 중심 탈피	현장 중심 권한 이양	근무 환경 개선	상하간 의사 소통 개선	부서간 장벽 타파	급여 및 후생 제도 개선	평가 제도 개선	교육훈련 제도 개선	기타
전체	12.4	8.0	13.3	3.6	4.8	6.5	3.6	35.8	8.1	1.6	2.4
서울의료원	9.6	11.9	5.1	4.0	6.8	3.4	0.0	53.1	4.0	1.1	1.1
서울연구원	5.2	6.9	32.8	0.0	0.0	3.4	6.9	41.4	1.7	1.7	0.0
서울산업진흥원	17.6	8.2	23.5	2.4	1.2	1.2	5.9	24.7	8.2	2.4	4.7
서울신용보증재단	17.8	7.8	28.9	1.1	4.4	7.8	0.0	22.2	3.3	4.4	2.2
세종문화회관	13.8	12.8	10.6	6.4	1.1	10.6	5.3	28.7	2.1	2.1	6.4
서울시여성가족재단	16.7	2.8	13.9	5.6	13.9	5.6	5.6	30.6	2.8	2.8	0.0
서울시복지재단	16.0	6.0	4.0	6.0	8.0	18.0	10.0	14.0	14.0	0.0	4.0
서울문화재단	12.7	4.8	11.1	1.6	3.2	6.3	1.6	58.7	0.0	0.0	0.0
서울시립교향악단	4.6	3.1	4.6	3.1	1.5	10.8	4.6	18.5	46.2	0.0	3.1
서울시자원봉사센터	8.3	4.2	4.2	0.0	20.8	4.2	0.0	41.7	8.3	4.2	4.2
서울디자인재단	13.8	5.2	6.9	8.6	5.2	5.2	6.9	39.7	8.6	0.0	0.0
MAX	17.8	12.8	32.8	8.6	20.8	18.0	10.0	58.7	46.2	4.4	6.4
MIN	4.6	2.8	4.0	0.0	0.0	1.2	0.0	14.0	0.0	0.0	0.0
GAP	13.2	10.0	28.8	8.6	20.8	16.8	10.0	44.7	46.2	4.4	6.4

5. 향후 중요과제

3. 응답자 특성별

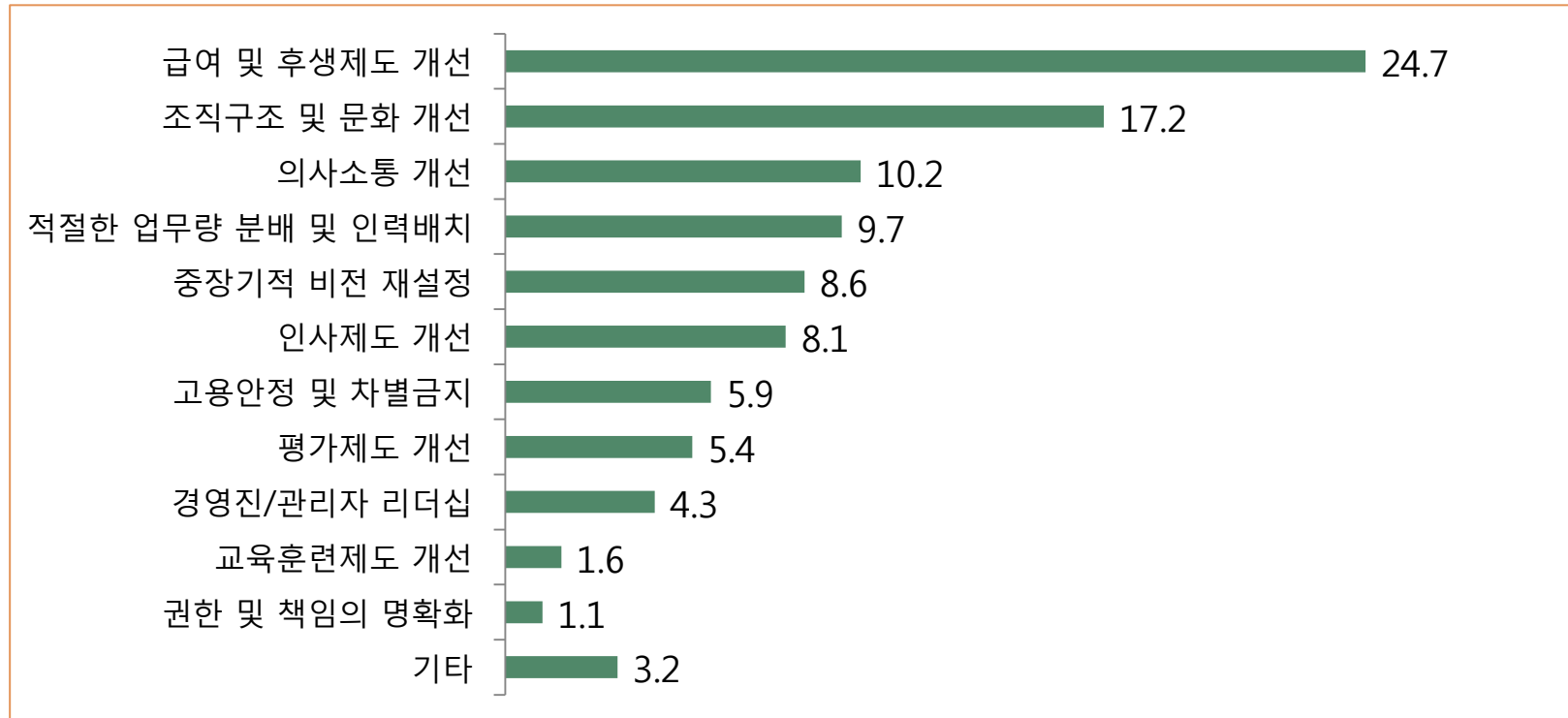
- ‘기관이 향후 해결해야 할 중요한 과제’에 대한 조사결과를 응답자 특성별로 살펴보면, 성별 및 재직기간별 모두 ‘급여 및 후생제도 개선’에 대한 응답률이 높은 것으로 나타났음

구분		전 사원 일체감 형성	권위 형식 주의 타파	단기 업적 중심 탈피	현장 중심 권한 이양	근무 환경 개선	상하간 의사 소통 개선	부서간 장벽 타파	급여 및 후생 제도 개선	평가 제도 개선	교육 훈련 제도 개선	기타
전체		12.4	8.0	13.3	3.6	4.8	6.5	3.6	35.8	8.1	1.6	2.4
성별	남성	14.3	7.0	14.8	4.2	3.1	6.0	3.6	33.0	8.8	2.1	3.1
	여성	10.6	8.9	11.8	3.1	6.3	7.0	3.6	38.3	7.5	1.2	1.7
	GAP1	3.7	-1.9	3.0	1.0	-3.1	-1.0	0.0	-5.3	1.4	0.9	1.4
재직 기간	6개월 미만	0.0	0.0	0.0	7.7	0.0	0.0	15.4	69.2	7.7	0.0	0.0
	6개월~1년 미만	21.1	10.5	18.4	2.6	15.8	2.6	2.6	21.1	2.6	2.6	0.0
	1~2년 이하	11.6	5.3	13.7	3.2	11.6	5.3	1.1	37.9	7.4	1.1	2.1
	3~4년 이하	6.0	10.1	13.1	4.5	4.5	5.0	2.0	45.7	6.5	1.0	1.5
	5년 이상	14.9	7.7	13.2	3.3	2.6	7.9	4.6	31.2	9.5	2.0	3.1
	MAX	21.1	10.5	18.4	7.7	15.8	7.9	15.4	69.2	9.5	2.6	3.1
	MIN	0.0	0.0	0.0	2.6	0.0	0.0	1.1	21.1	2.6	0.0	0.0
	GAP2	21.1	10.5	18.4	5.1	15.8	7.9	14.3	48.2	6.8	2.6	3.1

6. 고객의 소리(VOC)

1. 출연기관 전체

- 조직 개선 및 혁신 관련 건의사항으로는 총 186건의 의견이 제시되었으며, 이를 유형화(Grouping)하여 살펴보면, '급여 및 후생제도 개선'이 24.7%로 가장 높은 비율을 차지하고 있는 것으로 나타남
- 다음으로 '조직구조 및 문화 개선(17.2%)', '의사소통 개선(10.2%)', '적절한 업무량 분배 및 인력배치(9.7%)'의 순으로 높게 나타남



주) 주관식 응답을 연구진 시각에서 주관적으로 판단하여 유형화 결과로 절대적이라고 볼 수 없으며, 기관별 및 재직기간별 결과는 사례수가 적고 각기 달라 해석에 주의가 필요함

6. 고객의 소리(VOC)

2. 기관별

구분	급여 및 후생 제도 개선	조직구조 및 문화 개선	의사소통 개 선	적절한 업무량 분배 및 인력배치	중장기적 비전 재설정	인사제도 개선	고용안정 및 차별금지	평가제도 개선	경영진/ 관리자 리더십	교육훈련 제도 개선	권한 및 책임의 명확화	기타
전체	24.7	17.2	10.2	9.7	8.6	8.1	5.9	5.4	4.3	1.6	1.1	3.2
서울의료원 (N=36)	55.6	16.7	5.6	11.1	0.0	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.8
서울연구원 (N=9)	11.1	55.6	0.0	0.0	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	11.1
서울산업진흥원 (N=25)	8.0	28.0	12.0	12.0	20.0	4.0	4.0	0.0	4.0	8.0	0.0	0.0
서울신용보증재단 (N=16)	31.3	18.8	25.0	12.5	0.0	6.3	0.0	6.3	0.0	0.0	0.0	0.0
세종문화회관 (N=32)	18.8	9.4	6.3	6.3	6.3	18.8	3.1	0.0	18.8	0.0	6.3	6.3
서울시여성가족재단 (N=3)	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3
서울시복지재단 (N=11)	0.0	27.3	9.1	18.2	18.2	18.2	0.0	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0
서울문화재단 (N=24)	33.3	0.0	8.3	4.2	12.5	4.2	33.3	4.2	0.0	0.0	0.0	0.0
서울시립교향악단 (N=14)	7.1	7.1	14.3	7.1	7.1	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	7.1
서울시자원봉사센터 (N=2)	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
서울디자인재단 (N=14)	14.3	21.4	14.3	21.4	7.1	0.0	7.1	0.0	7.1	7.1	0.0	0.0
MAX	55.6	55.6	33.3	21.4	22.2	50.0	33.3	50.0	18.8	8.0	6.3	33.3
MIN	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
GAP	55.6	55.6	33.3	21.4	22.2	50.0	33.3	50.0	18.8	8.0	6.3	33.3

6. 고객의 소리(VOC)

3. 응답자 특성별

구분		급여 및 후생 제도 개선	조직구조 및 문화 개선	의사소통 개선	적절한 업무량 분배 및 인력배치	중장기적 비전 재설정	인사제도 개선	고용안정 및 차별금지	평가제도 개선	경영진/ 관리자 리더십	교육훈련 제도 개선	권한 및 책임의 명확화	기타
전체		24.7	17.2	10.2	9.7	8.6	8.1	5.9	5.4	4.3	1.6	1.1	3.2
성별	남성 (N=115)	21.7	15.7	10.4	10.4	10.4	10.4	7.0	3.5	4.3	2.6	0.9	2.6
	여성 (N=71)	29.6	19.7	9.9	8.5	5.6	4.2	4.2	8.5	4.2	0.0	1.4	4.2
	GAP1	-7.8	-4.1	0.6	2.0	4.8	6.2	2.7	-5.0	0.1	2.6	-0.5	-1.6
재직 기간	6개월 미만 (N=8)	37.5	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0
	6개월~1년미만 (N=5)	0.0	20.0	20.0	0.0	20.0	0.0	0.0	20.0	0.0	20.0	0.0	0.0
	1~2년 이하 (N=15)	33.3	6.7	6.7	13.3	13.3	13.3	0.0	0.0	13.3	0.0	0.0	0.0
	3~4년 이하 (N=50)	30.0	22.0	8.0	10.0	4.0	2.0	14.0	2.0	2.0	0.0	0.0	6.0
	5년 이상 (N=108)	21.3	17.6	12.0	6.5	10.2	11.1	3.7	6.5	4.6	1.9	1.9	2.8
	MAX	37.5	22.0	20.0	50.0	20.0	13.3	14.0	20.0	13.3	20.0	1.9	6.0
	MIN	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	GAP2	37.5	22.0	20.0	50.0	20.0	13.3	14.0	20.0	13.3	20.0	1.9	6.0

7. 조사결과 종합 및 시사점

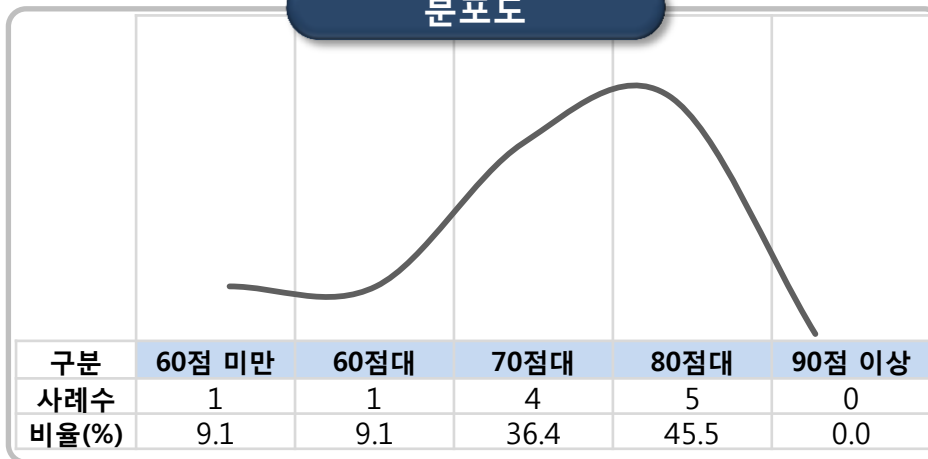
2014년 서울시 출연기관 내부고객만족도지수(CSI)는 “76.3점”, 전년대비 6.4점 상승

- 2014년 서울시 출연기관 내부고객 만족도조사 결과, 11개 기관 전체 고객만족도지수는 76.3점으로 산출되어 전년대비 6.4점 상승함
- 본 조사는 전년도에 이어 외부 전문기관에 의뢰하여 11개 출연기관 내부고객 입장에서 객관적으로 평가한 만족도 조사로 내부고객의 만족도 제고 노력에 대한 가시적인 성과를 거둔 것으로 평가됨

서울연구원 등 5개 기관 만족수준 높음. 세종문화회관 등 내부고객 만족도 제고 노력 필요

- 11개 기관의 점수 분포현황을 살펴보면, 80점대(5개 기관)에 가장 많은 분포를 차지하고 있으며, 최고점 대비 최저점 편차는 31.3점의 차이를 보여 기관별 만족수준의 편차가 큰 것으로 나타남
- ‘세종문화회관(56.8점)’과 ‘서울디자인재단(63.0점)’의 경우는 수치상으로는 보통수준이며, 타 기관 대비 상대적으로 매우 낮은 수준으로 내부고객 만족도 제고 노력이 필요함

분포도



출연기관별

90점대	무(無)
80점대	서울연구원(88.1)
	서울시여성가족재단(87.4)
	서울시자원봉사센터(85.9)
	서울산업진흥원(85.7)
	서울문화재단(85.7)
70점대	서울신용보증재단(78.3)
	서울시립교향악단(76.8)
	서울시복지재단(76.6)
	서울의료원(73.7)
60점대	서울디자인재단(63.0)
60점 미만	세종문화회관(56.8)

7. 조사결과 종합 및 시사점

만족도조사 결과의 '환류시스템' 점검 또는 도입에 대한 검토 필요

- 본 조사는 출연기관 내부 조직구성원의 만족도를 높여 '시민 만족 경영 마인드 확산 및 각 기관간 경쟁을 통한 서비스 질적 수준 도모로 기관의 경쟁력 강화를 통한 지속가능경영'이 궁극적 목적이라고 볼 수 있음
 - 또한, 만족도조사는 각 기관에 대한 내부고객들의 만족수준 파악 및 진단으로 기관의 나침반 역할로 활용하는 것도 중요하지만, 그 결과를 환류(Feed-Back)해 기관의 경쟁력을 더욱 향상시키는 점도 매우 중요한 목적중의 하나임
 - 따라서, 각 기관차원에서 본 조사결과에 대한 환류시스템 점검 또는 도입에 대한 검토가 필요한 것으로 분석됨

'기관이 향후 해결해야 할 중요한 과제'와 '조직 개선 및 혁신 관련 건의사항'에 대한 관심 필요

- 경영평가에 조사결과가 일부 반영된다는 것을 사전 공지 후 진행된 점에도 불구하고 '만족도지수 산출결과', '기관이 향후 해결해야 할 중요한 과제', '조직 개선 및 혁신 관련 건의사항' 등의 결과가 매우 의미 있는 조사결과를 보여주고 있음
- 기관이 향후 해결해야 할 중요한 과제와 조직 개선 및 혁신 관련 건의사항의 주요 내용은 아래와 같음
 - 급여 및 후생제도 개선
 - 조직구조 및 문화 개선
 - 의사소통 개선
 - 적절한 업무량 분배 및 인력배치
 - 단기 업적 중심 탈피
 - 전 사원 일체감 형성
 - 평가제도 개선
 - 권위, 형식주의 타파

7. 조사결과 종합 및 시사점

기관내 갈등요인 점검 및 갈등해소 방안 우선적으로 검토 필요

- '조직구조 및 문화 개선', '적절한 업무량 분배 및 인력배치', '전 사원 일체감 형성', '평가제도 개선' 등은 기관내 심각한 갈등을 초래하여 기관의 경쟁력에 악영향을 직접적으로 줄 수 있음
 - 기관내 갈등요인에 대한 점검 및 갈등해소가 가장 우선적으로 필요하며, 주요 검토사항으로는 아래와 같음
 - 공정·투명한 인사 운영
 - 직무분석을 통한 부서별 합리적 정원조정
 - 직원 상호간 원활한 의사 소통 강화
 - 부서간, 조직내 상호 이해
 - 직군, 정규직 또는 비정규직(계약직)간 갈등 해소 등
- 특히, '인사평가의 합리성'과 '인력의 적재적소 배치'는 조직구성원의 일체감 형성과 특히 관련성이 높아 '인사 및 인력운영'의 개선이 우선되어야 함
 - 이와 관련 '공정·투명한 인사 운영', '부서별 합리적 정원조정'에 대한 배경은 특정 직군의 특정 부서독점, 또는 특정 직군의 기피업무 우선 배치 등과 같은 피해의식이 일부 잠재되어 있기 때문으로 추정해 볼 수 있음
 - 모든 직군에서 충분히 납득할 수 있으면서도 소수 직군의 피해의식을 유발하지 않는 인사 및 정원 운영시스템이 도입·운영되어야 할 것인 바, 이에 대해서는 조직 구성원들의 의견 수렴이나 장기적 고민을 거쳐 최선의 시스템이 구축되어야 할 것임

7. 조사결과 종합 및 시사점

기관내 갈등요인 점검 및 갈등해소 방안 우선적으로 검토 필요

- 단기적 시점에서는 상벌 및 승진관련 평가내용을 내부 전산망 등을 활용해 공개 가능한 사항의 최대한 공개, 모든 직군에서 보직을 맡아도 큰 문제가 없는 부서를 중심으로 정원의 직군별 할당제 도입, 기피업무와 선호업무간 연속적 순환보직제, 기피업무 보직자의 인사상 가점 부여 등의 방안이 우선 실천 가능할 것으로 판단됨
- 다음으로 조직내 갈등해소 방안과 관련하여 '직원 상호간 원활한 의사소통 강화'의 차원에서 같은 조직 구성원이면서 얼굴조차 모르는 경우도 있는 점을 감안,
 - 단기적으로는 내부전산망에 모든 직원의 사진과 신상 등의 공개, 월례 조회의 정기적 개최와 참석 의무화를 통해 직원간 얼굴 익히기, 주례 전직원 점심 식사 등을 통해 한계를 극복하는 방안의 검토가 가능할 것임
 - 또한 '직원 상호간 의사소통 원활화'의 중기적 실천방안으로는 타 직군의 업무를 몇 개월당 1일간 등의 순환체험을 통해 타 직군의 업무 및 사용용어 등에 대한 이해도를 높이는 등의 방안이 검토가 가능할 것으로 보여짐
- 이러한 분석 위에서 다음과 같은 단위 정책을 추진할 것을 제안함
 - 월례조회, 내부통신망 등을 이용한 기관내 소통 강화
 - 혁신과제 선정을 통한 공동의 관심과 노력 집중
 - 정기적인 만족도 측정을 통한 자체 조직진단 및 환류시스템 점검 및 도입

7. 조사결과 종합 및 시사점

0. '출연기관 전체' CS 포트폴리오 분석결과 :

구분		출연기관 전체
4개 차원	만족도 제고	업무지원
	중점개선 요망	조직전반, 개인만족
조직전반	만족도 제고	인사관리
	중점개선 요망	조직 통합 능력
업무전반	만족도 제고	업무 환경
	중점개선 요망	업무 부담, 업무 통제, 업무 특성
업무지원	만족도 제고	무(無)
	중점개선 요망	권위주의적 요소 타파, 변화와 혁신활동, 융통성 있는 업무처리
개인만족	만족도 제고	보수만족
	중점개선 요망	복리후생

- 4개 차원 중 중점개선이 요망되는 차원영역은 '조직전반, 개인만족'이며,
- 조직전반 차원 중 중점개선이 요망되는 항목으로는 '조직 통합 능력',
- 개인만족 차원 중 중점개선이 요망되는 항목으로는 '복리후생'으로 나타남

1. '서울연구원' CS 포트폴리오 분석결과 :

구분		서울연구원
4개 차원	만족도 제고	무(無)
	중점개선 요망	조직전반, 개인만족
조직전반	만족도 제고	무(無)
	중점개선 요망	조직 통합 능력, 인사관리
업무전반	만족도 제고	무(無)
	중점개선 요망	업무 부담, 업무 통제, 업무 특성
업무지원	만족도 제고	팀워크 중시, 변화와 혁신활동
	중점개선 요망	권위주의적 요소 타파
개인만족	만족도 제고	보수만족
	중점개선 요망	복리후생

- 4개 차원 중 중점개선이 요망되는 차원영역은 '조직전반, 개인만족'이며,
- 조직전반 차원 중 중점개선이 요망되는 항목으로는 '조직 통합 능력, 인사관리',
- 개인만족 차원 중 중점개선이 요망되는 항목으로는 '복리후생'으로 나타남