

2016년도 (15년실적)

인천광역시 출자출연기관 외부고객만족도 조사 결과 보고서

2016. 06

Prepared for :  인천발전연구원
Incheon Development Institute

Prepared by :  ONSOL
COMMUNICATION CO., LTD





제1장. 조사개요

1. 조사배경 및 목적
2. 조사진행 Process
3. 조사 내용
4. Index 산출 Process
5. 결과도출을 위한 분석방법
6. 조사 설계
7. 응답자 특성

제2장. 외부고객 만족도 조사 결과분석

1. PCSI 종합 결과
2. 분석결과 요약
3. 외부이용고객 만족도
4. 고객만족도 추이분석
5. 종합 제언

제3장. 청렴도 조사 결과분석

1. 청렴도 조사 개요
2. 외부고객 청렴도 종합 점수 비교
3. 외부고객 청렴도 문항별 종합 점수 비교

제 1 장. 조사개요

1. 조사배경 및 목적
2. 조사진행 Process
3. 조사 내용
4. Index 산출 Process
5. 결과도출을 위한 분석방법
6. 조사 설계
7. 응답자 특성

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

“고객만족 경영 마인드 확산과 고객중심 서비스 구현”

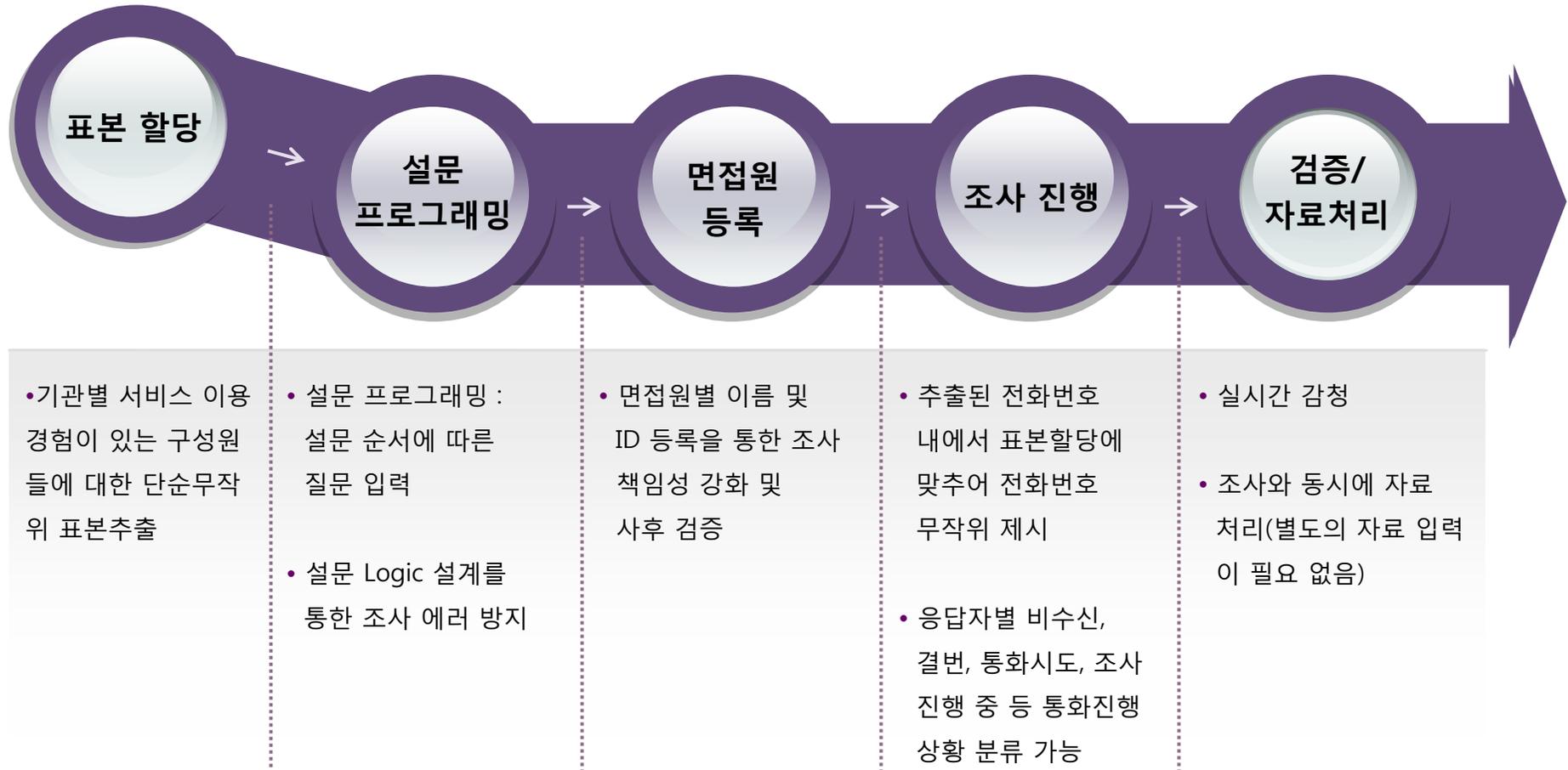


고객만족 수준의 정확한 파악
고객에게 제공하는 상품/서비스의 Quality 향상

주요 ISSUE 및 해결과제



- 컴퓨터를 이용한 전화면접기법인 CATI(Computer Aided Telephone Interview) 시스템을 이용하여, 설문지 작성, 표본 할당, 실사진행상황 등 실사 진행 전반에 걸쳐 표준화된 시스템을 구축 및 활용



통계처리 문항



[성별]



[연령별]



[직업별]



[학력별]

평가 문항



[전반적 만족도]

✓ 전반적이고 총체적인 평가결과 및 감정상태

[서비스 만족도]

✓ 전체 서비스를 구성하는 요소에 대한 만족도



[사회적 만족도]

✓ 서비스 제공기관의 사회적 책임 및 역할에 대한 만족도



[기관 성과]

✓ 공공기관이 고객으로부터 얻는 성과

[사회성과]

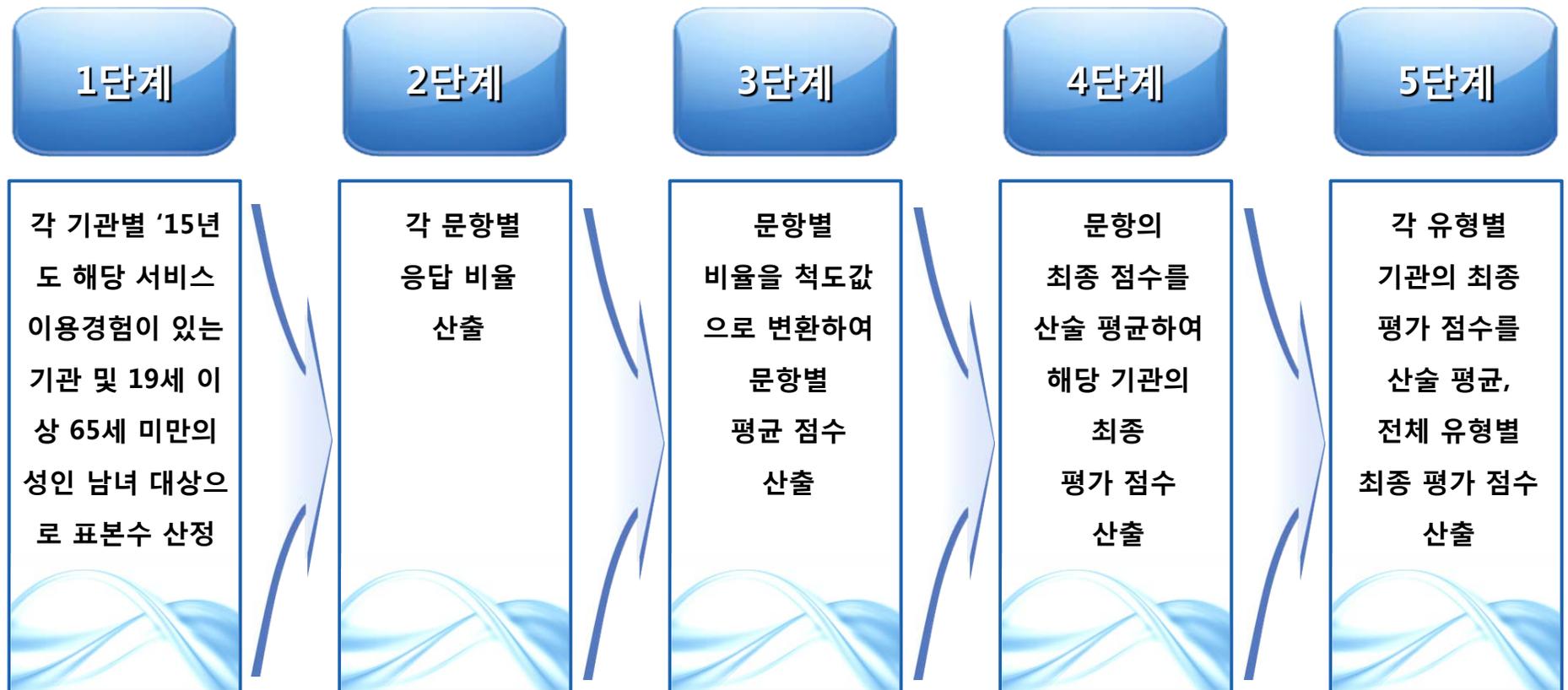
✓ 공공기관의 서비스가 국가 발전과 국민 행복에 기여한 정도



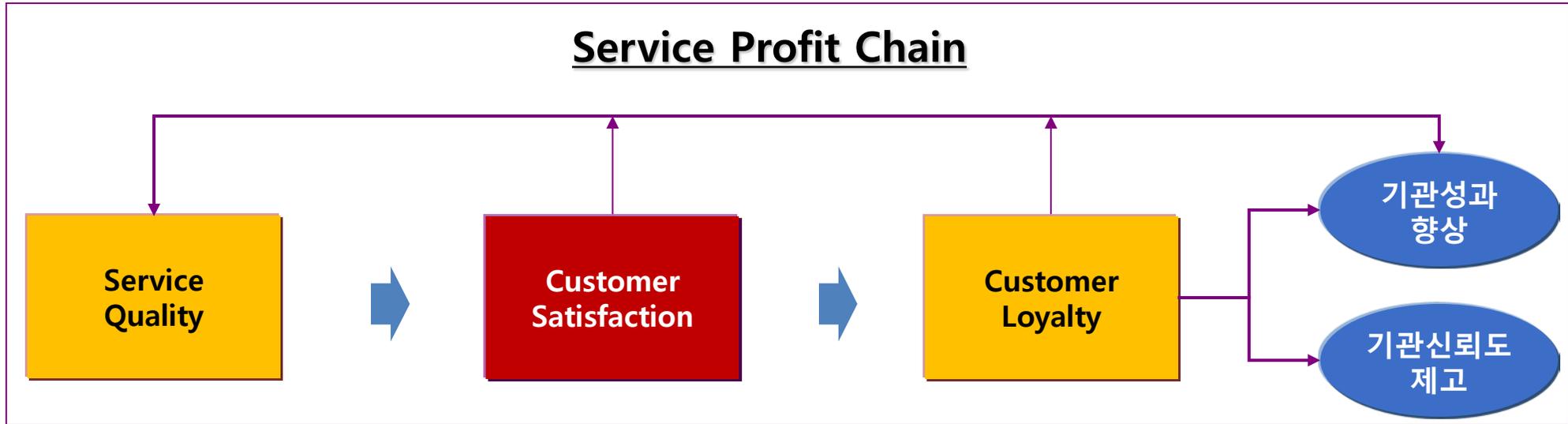
[청렴도 조사]

✓ 부패위험 지수, 부패 지수, 부패 직간접경험 5개 문항

- 각 문항별 응답 비율 산출 후, 100점 만점 기준으로 평균 값을 산출함
- 문항의 산출평균값을 기관별 종합점수로 산출 후, 각 기관의 평균 값을 바탕으로 전체 종합 점수 산출



고객 만족도 향상을 위해서는 외부고객 서비스체계에 대한 개선이 필요함



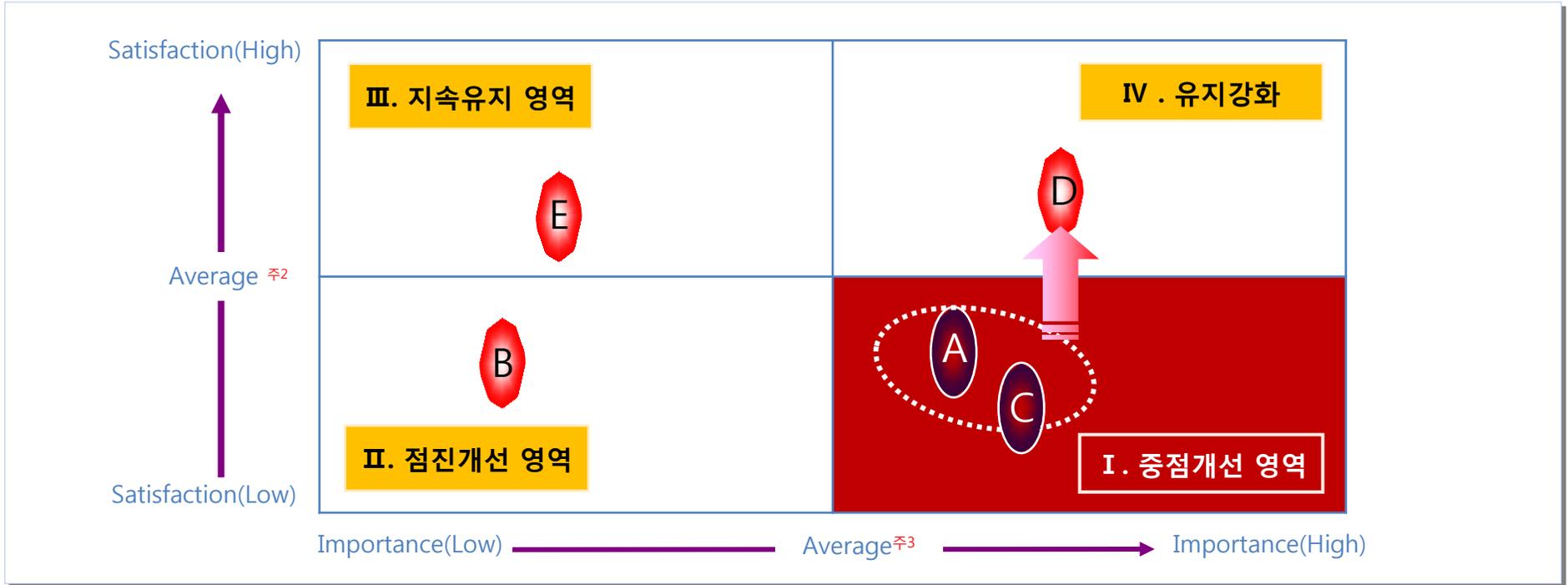
■ 이용고객 만족도 제고 방안

- 외부 고객만족도 조사결과를 토대로 부문별 **개선방안 도출**
 - 외부 고객만족도 조사에 영향을 미치는 중요도 항목에 대한 개선
 - 조사항목 내 미진한 지표에 대한 개선방안 도출
- 고객 **접점 이전** 측면에서의 **접근 편리성** 검토
 - 기관 전체적인 업무프로세스와 함께 프로세스 전 단계의 고객만족도 제고 방안 수립
- 고객 **접점** 측면에서의 **친절한 고객응대 교육 강화**
 - 고객응대 Material 제작 (교육용 자료 및 현장업무고객응대 Manual)

5. 결과도출을 위한 분석방법(2/2)

■ CS Portfolio(IPA : Importance Performance Analysis) 분석

: 각 차원별 만족도 점수와 각 차원별 중요도^{주1} 점수를 통해 2차원 도표상에 각 항목을 위치시키는 분석기법으로 만족도 평균과 중요도 평균을 중심 축으로 4분면을 나누는 후 각 항목의 개선순위를 제시하는 분석 Tool임.



I. 중점개선 영역	중요도는 높은 반면 만족도가 낮아 즉각적인 개선이 필요한 영역
II. 점진개선 영역	중요도와 만족도가 모두 낮아 점진적인 개선이 필요한 영역
III. 지속유지 영역	중요도는 낮고 만족도는 높아 지속적인 관리가 필요한 영역
IV. 유지강화 영역	중요도와 만족도가 모두 높아 항목에 대한 유지강화가 필요한 영역

개선 우선순위
I → II → III → IV

주1. 중요도란 전반적인 만족도 대비 각 세부 항목의 영향력을 말함. 즉 영향력=중요도.
 주2. 만족도 평균: 각 항목별 만족도의 평균.
 주3. 중요도 평균: 각 항목별 중요도의 평균

외부 고객만족도 조사를 위해 인천발전연구원의 서비스를 이용한 경험이 있는 성인남녀를 대상으로 고객 만족도조사를 실시하였음

구 분	외부고객 만족도조사 (이용고객)
조사 대상	'15년도 해당 서비스 이용경험이 있는 기관 및 19세 이상 65세 미만의 성인 남녀
조사 방법	Telephone Survey
표본 추출방법	고객리스트를 활용한 고객유형별 Sampling
표본 크기	총 150명
표본 오차	95% 신뢰수준에서 표본오차 ± 4.37%
조사기간	2016. 6. 09. ~ 2016. 6. 23 (15일간 진행)

인천발전연구원의 외부이용고객만족도 조사 응답률은 298명 중 150명이 응답하여 50.3%를 보임

외부이용고객 만족도

구 분		사례수	비율
전체표본		298	응답률 50.3%
응답자수		150	
성 별	남성	131	87.3%
	여성	19	12.7%
연 령	20세 미만	0	.0%
	20~29세	0	.0%
	30~39세	7	4.7%
	40~49세	23	15.3%
	50~59세	120	80.0%
	60대 이상	0	.0%
직 군	행정직군	107	71.3%
	공안직군	0	.0%
	기타	43	28.7%
학 력	중졸 이하	0	.0%
	고졸	7	4.7%
	대졸(재학생 포함)	107	71.3%
	대학원 이상	36	24.0%

제 2 장. 외부고객 만족도 조사 결과분석

1. PCSI 종합 결과
2. 분석결과 요약
3. 외부고객 만족도
4. 고객만족도 추이분석
5. 종합 제언

1. PCSI 종합 결과

- 인천발전연구원 전체 고객만족도(PCSI)는 80.01점으로 나타남
- 인천발전연구원 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수 중 사회적 만족이 83.41점으로 가장 높고, 다음으로 요소 만족(79.89점), 전반적 만족(76.74점) 순임.
- 만족지수에 영향을 주는 품질지수에서는 전달품질(81.22점)이 가장 높고, 다음은 상품품질(80.11점), 환경품질(76.78점) 순임.
- 성과지수에서는 기관성과가 (78.85)점으로, 사회성과(75.94점) 대비 높게 나타남.

PCSI 종합 결과

품질지수

편의성	78.78점
전문성	81.78점
정보제공	80.89점
혁신성	79.00점

상품품질
80.11점

대응성	82.33점
정확성	81.67점
지원성	80.00점
공감성	80.89점

전달품질
81.22점

심미성	73.33점
편리성	80.22점

환경품질
76.78점

만족지수

PCSI
80.01점

전반적 만족
76.74점

절대만족	77.33 점
상대만족	76.11 점
감정만족	76.78 점

요소 만족
79.89점

상품만족	80.11 점
전달만족	81.22 점
환경만족	76.78 점

사회적 만족
83.41점

청렴성	83.11 점
공익성	83.22 점
안전성	83.89 점

성과지수

기관성과
78.85점

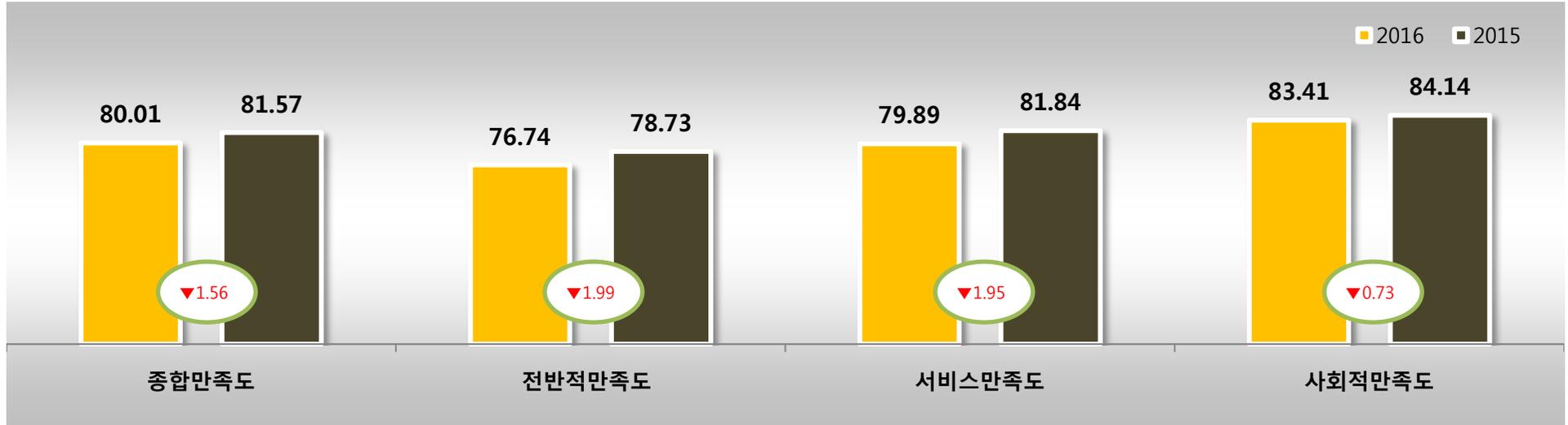
신뢰	78.89점
지지	78.22점
인식전환	79.44점

사회성과
75.94점

국민행복	75.67점
국가발전	76.22점

2. 분석결과 요약_외부고객만족도_총점

인천발전연구원의 외부고객만족도점수는 80.01점으로 나타났으며, 작년 대비 1.56점 낮게 나타남
 부문별로는 전반적 만족도 76.74점, 서비스만족도 79.89점, 사회적 만족도 83.41점으로 산출됨



구분	전체평균 (전년도 점수)	인천발전연구원			'16년 - '15년 점수	
		'16년	'15년	'14년		
외부 고객 만족 도	종합만족도	83.79(85.33)	80.01	81.57	80.29	-1.56
	전반적만족도	83.73(84.25)	76.74	78.73	78.27	-1.99
	서비스만족도	83.90(85.70)	79.89	81.84	80.01	-1.95
	사회적만족도	83.74(86.04)	83.41	84.14	82.59	-0.73

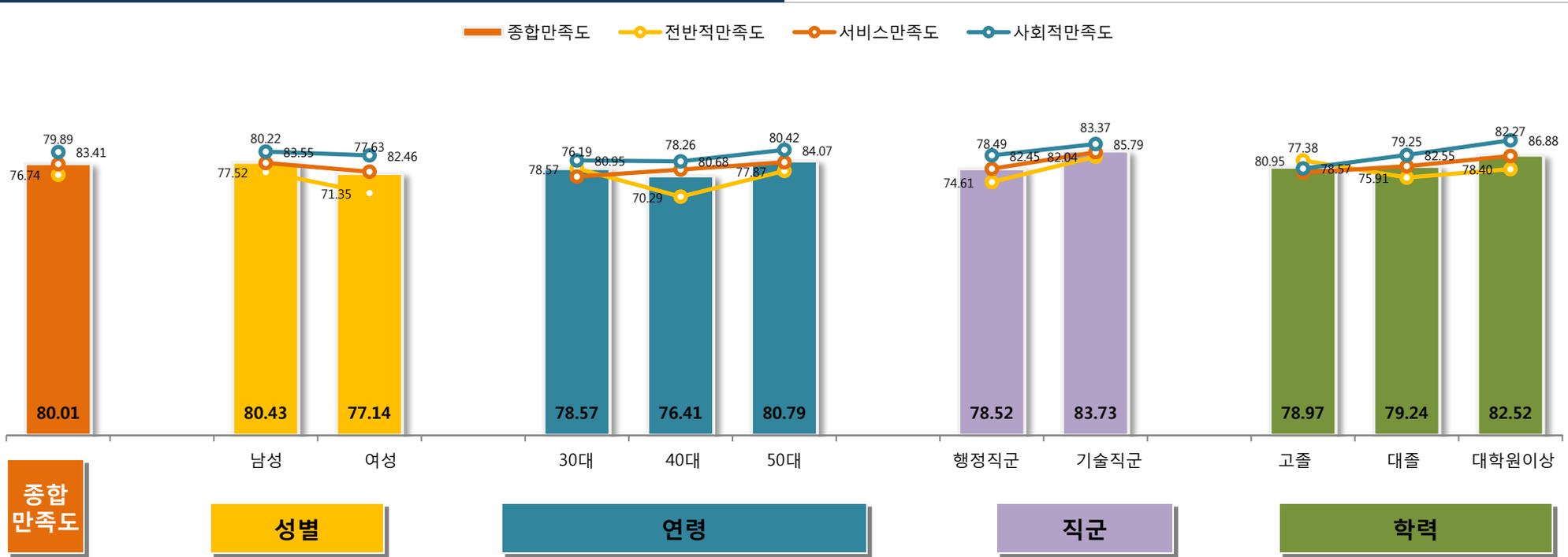
* 외부고객만족도 점수산출은 응답자별 산술평균값을 적용함

3. 외부고객 만족도_종합만족도

- 이용고객이 느끼는 종합적인 서비스 만족도는 전체 80.01점으로 “만족”하는 수준으로 나타남.
- 각 만족도별로 살펴보면 전반적 만족도 76.74점, 서비스만족도 79.89점, 사회적 만족도 83.41점으로 『전반적 만족도』와 『서비스만족』보다 『사회적 만족』이 더 높게 나타난 것을 알 수 있음.
- 성별로 살펴보면 『남성(80.43점)』의 만족도가 『여성(77.14점)』 보다 높게 나타남.
- 연령별로 살펴보면 『50대(80.79점)』의 만족도가 가장 높게 나타났고, 『30대(78.57점)』, 『40대(76.41점)』순으로 나타남.
- 직군별로는 『기술직군(83.73점)』의 만족도가 가장 높게 나타났고, 『행정직군』이 78.52점으로 나타남.
- 학력별로는 『대학원 이상(82.52점)』의 만족도가 가장 높게 나타났고, 『대졸(79.24점)』, 『고졸(78.97점)』의 순으로 나타남

종합만족도

[n=150, 단위:점]

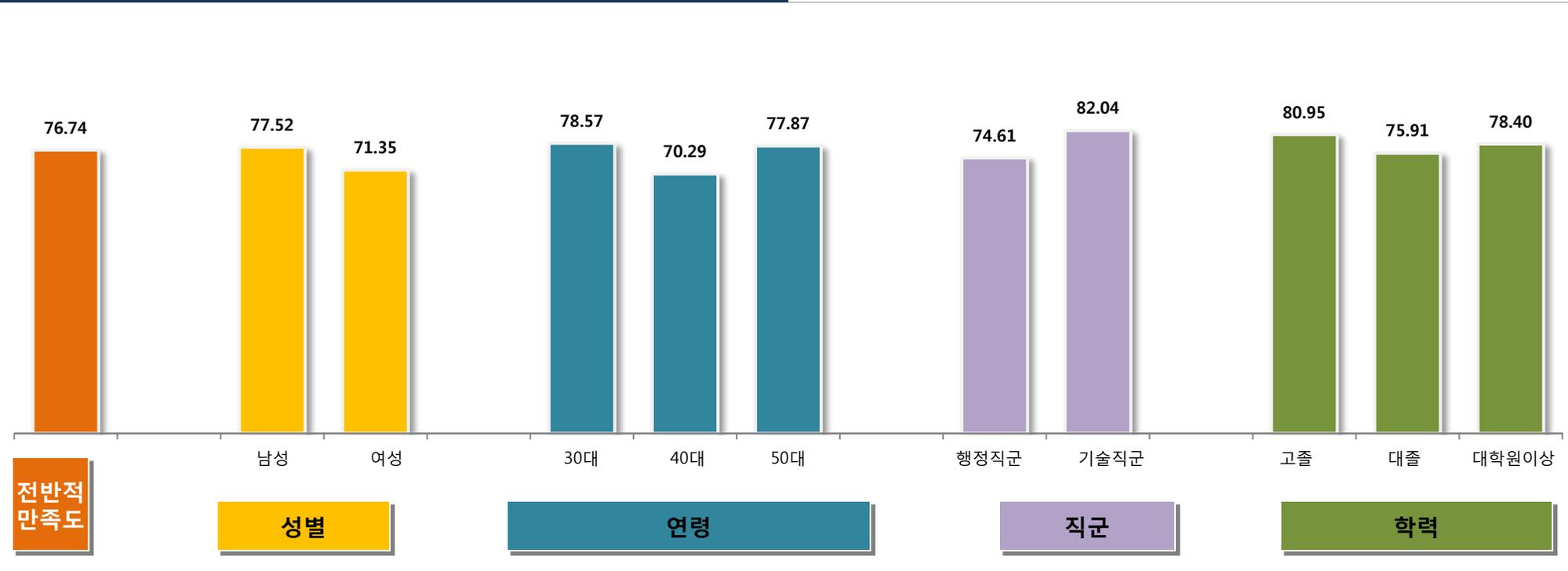


3. 외부고객 만족도_전반적 만족도

- 전반적 만족도는 전체 76.74점으로 "만족"하는 수준으로 나타남.
- 성별로는 『남성』의 만족도가 『여성』에 비해 높게 나타남.
- 연령별로는 『30대』의 만족도가 높게 나타난 반면 『40대』의 만족도는 상대적으로 낮게 나타남.
- 직군별로는 『기술직군』의 만족도가 높게 나타난 반면 『행정직군』의 만족도는 상대적으로 낮게 나타남.
- 학력별로는 『고졸』의 만족도가 높게 나타난 반면 『대졸』의 만족도는 상대적으로 낮게 나타남.

전반적 만족도

[n=150, 단위:점]

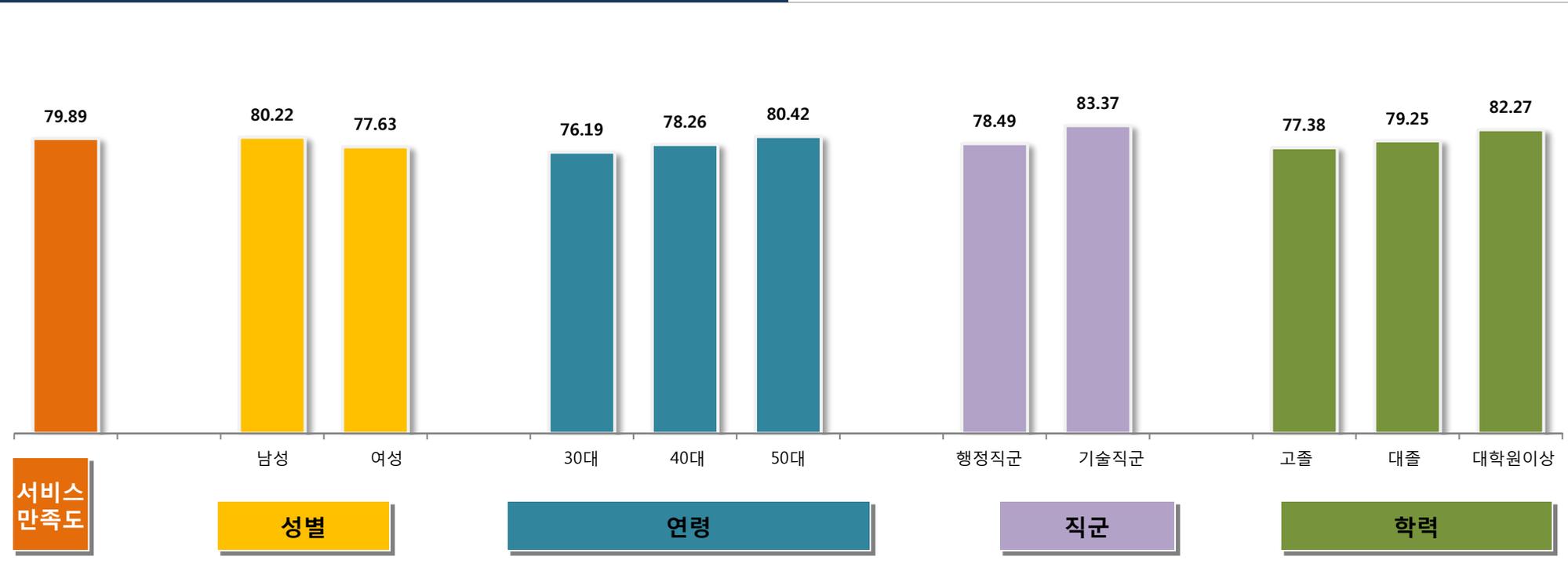


3. 외부고객 만족도_서비스 만족도

- 서비스 만족도는 전체 79.89점으로 "만족"하는 수준으로 나타남.
- 성별로는 『남성』의 만족도가 『여성』에 비해 높게 나타남.
- 연령별로는 『50대』의 만족도가 높게 나타난 반면 『30대』의 만족도는 상대적으로 낮게 나타남.
- 직군별로는 『기술직군』의 만족도가 높게 나타난 반면 『행정직군』의 만족도는 상대적으로 낮게 나타남.
- 학력별로는 『대학원 이상』의 만족도가 높게 나타난 반면 『고졸』의 만족도는 상대적으로 낮게 나타남.

서비스 만족도

[n=150, 단위:점]

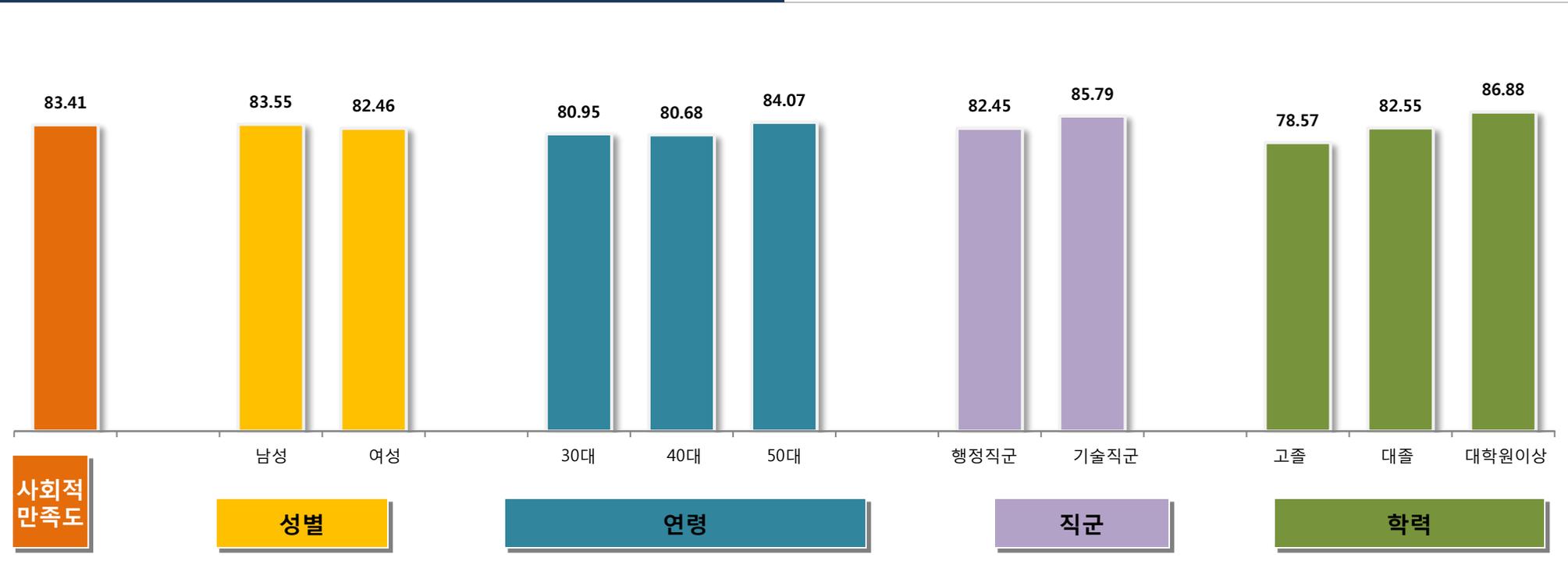


3. 외부고객 만족도_사회적 만족도

- 사회적 만족도는 전체 83.41점으로 "만족"하는 수준으로 나타남.
- 성별로는 『남성』의 만족도가 『여성』에 비해 높게 나타남.
- 연령별로는 『50대』의 만족도가 높게 나타난 반면 『40대』의 만족도는 상대적으로 낮게 나타남.
- 직군별로는 『기술직군』과 『행정직군』이 크게 차이가 나지 않는 것으로 나타남.
- 학력별로는 『대학원 이상』의 만족도가 높게 나타난 반면 『고졸』의 만족도는 상대적으로 낮게 나타남.

사회적 만족도

[n=150, 단위:점]



3. 외부고객 만족도_서비스 만족 세부항목(1/2)

- 서비스 만족의 세부항목의 중요도 상위 3순위는 f. 업무처리의 신속정확성(10.37%) > d. 서비스환경개선노력(10.27%) > h. 문의, 요구 응대태도(10.24%) 순으로 나타남.
- 서비스 만족의 세부항목의 만족도 상위 3순위는 e. 담당직원의 친절성(82.33점) > b. 담당직원의 전문성(81.78점) > f. 업무처리의 신속정확성(81.67점) 순으로 나타남.

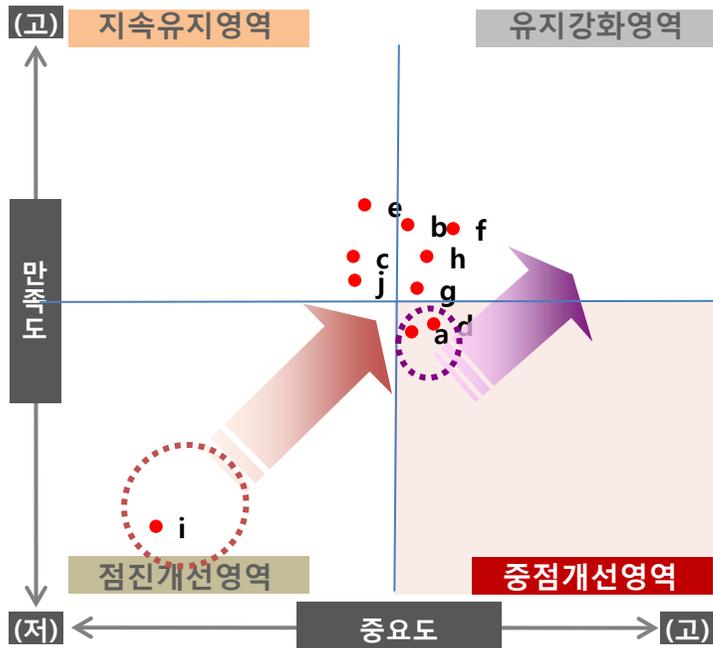
서비스 만족 세부항목

차원 및 세부항목	중요도 (%) ^{주1}	만족도 (점)
■ 서비스 만족		79.89
a. 연구용역 보고서	10.16	78.78
b. 담당직원의 전문성	10.14	81.78
c. 추후 연구용역 진행	9.88	80.89
d. 서비스환경개선노력	10.27	79.00
e. 담당직원의 친절성	9.94	82.33
f. 업무처리의 신속정확성	10.37	81.67
g. 불만, 이의사항의 신청방법이나 절차 안내	10.19	80.00
h. 문의, 요구 응대태도	10.24	80.89
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	8.92	73.33
j. 방문 및 면담통화의 편리성	9.89	80.22

* 주1, 이용고객 만족도 조사의 중요도는 성별, 연령별, 직업별, 학력별 모두 동일하게 적용됨.

- 서비스 만족 IPA(Importance Performance Analysis) 결과, "a. 연구용역보고서, d. 서비스환경개선노력"이 높은 중요도에 비해 만족도가 낮아 **중점개선과제**로 나타남.
- "i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보"는 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 **점진적 개선** 노력이 필요한 것을 나타남.
- "c. 업무관련 정보제공, e. 담당직원의 친절성, j. 방문 및 면담통화의 편리성"은 낮은 중요도에 비해 높은 만족도를 보이며 **지속유지**의 필요성이 나타남
- "b. 담당직원의 전문성, f. 업무처리의 신속정확성, g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내, h. 문의,요구 응대태도"는 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나 **현 수 준유지**를 위한 적극적 노력이 필요함.

서비스만족 세부항목 CS Portfolio



I. 중점 개선 영역

- a. 연구용역보고서
- d. 서비스환경개선노력

III. 지속 유지 영역

- c. 업무관련 정보제공
- e. 담당직원의 친절성
- j. 방문 및 면담통화의 편리성

※ 개선우선순위 I → II → III → IV

- I. 중점 개선 영역** : (만족도 ↓ 중요도 ↑) 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 적극적인 개선 노력이 필요한 분야
- II. 점진 개선 영역** : (만족도 ↓ 중요도 ↓) 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선 노력이 필요함
- III. 지속 유지 영역** : (만족도 ↑ 중요도 ↓) 만족도는 높으나 중요도가 낮은 부분으로 현 수준 유지를 위해 지속적 관리가 필요함
- IV. 유지 강화 영역** : (만족도 ↑ 중요도 ↑) 중요도와 만족도가 모두 높은 분야로 현 수준유지를 위한 적극적 노력이 필요함

II. 점진 개선 영역

- i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보

IV. 유지 강화 영역

- b. 담당직원의 전문성
- f. 업무처리의 신속정확성
- g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내
- h. 문의,요구 응대태도

3. 외부고객 만족도_성별, 연령별 만족도

- IPA결과를 성별로 살펴보면 『남성』과 『여성』 모두 " a. 연구용역보고서 " 항목이 중점 개선과제로 나타남.
- 연령별 서비스 만족도가 가장 낮은 『30대』의 중점개선과제는 " g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내, h. 문의,요구 응대태도"로 나타남.

성별, 연령별 만족도 결과

★ : 중점개선, ● : 점진개선, ○ : 지속유지, ◆ : 유지강화

구분	중요도	전체	성별		연령		
			남성	여성	30대	40대	50대
■ 종합만족도(CSI)		80.01	80.43	77.14	78.57	76.41	80.79
□ 전반적 만족도		76.74	77.52	71.35	78.57	70.29	77.87
□ 서비스 만족도		79.89	80.22	77.63	76.19	78.26	80.42
a. 연구용역 보고서	10.16	78.78 ★	79.77 ★	71.93 ★	78.57 ◆	73.19 ★	79.86 ★
b. 담당직원의 전문성	10.14	81.78 ◆	82.57 ◆	76.32 ★	76.19 ◆	76.81 ★	83.06 ◆
c. 추후 연구용역 진행	9.88	80.89 ○	81.42 ○	77.19 ●	88.10 ○	78.99 ○	80.83 ○
d. 서비스환경개선노력	10.27	79.00 ★	79.13 ★	78.07 ◆	80.95 ◆	78.26 ◆	79.03 ★
e. 담당직원의 친절성	9.94	82.33 ○	82.32 ○	82.46 ○	78.57 ○	78.99 ○	83.19 ○
f. 업무처리의 신속정확성	10.37	81.67 ◆	81.81 ◆	80.70 ◆	76.19 ◆	80.43 ◆	82.22 ◆
g. 불만, 이의사항의 신청방법이나 절차 안내	10.19	80.00 ◆	79.52 ★	83.33 ◆	71.43 ★	81.16 ◆	80.28 ★
h. 문의, 요구 응대태도	10.24	80.89 ◆	80.79 ◆	81.58 ◆	73.81 ★	81.16 ◆	81.25 ◆
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	8.92	73.33 ●	73.79 ●	70.18 ●	66.67 ●	73.19 ●	73.75 ●
j. 방문 및 면담통화의 편리성	9.89	80.22 ○	81.04 ○	74.56 ●	71.43 ●	80.43 ○	80.69 ○
□ 사회적 만족도		83.41	83.55	82.46	80.95	80.68	84.07

3. 외부고객 만족도_직군별, 학력별 만족도

- IPA결과를 직군별로 살펴보면, 모든 직군에서 "d. 서비스환경개선노력" 항목이 우선적인 개선과제로 나타남.
- IPA결과를 학력별로 살펴보면, 모든 학력에서 "a. 연구용역보고서" 항목이 우선적인 개선과제로 나타남.
- 학력별 만족도가 가장 낮은 『고졸』의 중점개선과제는 " a. 연구용역보고서, d. 서비스환경개선노력, h. 문의,요구 응대태도"로 나타남.

직군별, 학력별 만족도 결과

★ : 중점개선, ● : 점진개선, ○ : 지속유지, ◆ : 유지강화

구분	중요도	전체	직군				학력			
			행정직군		기술직군		고졸	대졸	대학원이상	
■ 종합만족도(CSI)		80.01	78.52		83.73		78.97	79.24	82.52	
□ 전반적 만족도		76.74	74.61		82.04		80.95	75.91	78.40	
□ 서비스 만족도		79.89	78.49		83.37		77.38	79.25	82.27	
a. 연구용역 보고서	10.16	78.78 ★	76.32 ★	84.88 ◆	71.43 ★	78.97 ★	79.63 ★			
b. 담당직원의 전문성	10.14	81.78 ◆	79.60 ◆	87.21 ◆	80.95 ◆	82.40 ◆	80.09 ★			
c. 추후 연구용역 진행	9.88	80.89 ○	78.66 ○	86.43 ○	76.19 ●	80.84 ○	81.94 ●			
d. 서비스환경개선노력	10.27	79.00 ★	77.26 ★	83.33 ★	71.43 ★	78.19 ★	82.87 ◆			
e. 담당직원의 친절성	9.94	82.33 ○	81.31 ○	84.88 ○	83.33 ○	80.69 ○	87.04 ○			
f. 업무처리의 신속정확성	10.37	81.67 ◆	80.69 ◆	84.11 ◆	83.33 ◆	80.06 ◆	86.11 ◆			
g. 불만, 이의사항의 신청방법이나 절차 안내	10.19	80.00 ◆	79.60 ◆	81.01 ★	78.57 ◆	79.13 ★	82.87 ◆			
h. 문의, 요구 응대태도	10.24	80.89 ◆	80.22 ◆	82.56 ★	76.19 ★	80.37 ◆	83.33 ◆			
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	8.92	73.33 ●	72.27 ●	75.97 ●	71.43 ●	72.74 ●	75.46 ●			
j. 방문 및 면담통화의 편리성	9.89	80.22 ○	78.97 ○	83.33 ●	80.95 ○	79.13 ●	83.33 ○			
□ 사회적 만족도		83.41	82.45		85.79		78.57	82.55	86.88	

3. 외부고객 만족도_성별, 연령별 세부항목 만족도

- 성별에 따른 서비스 만족도의 세부항목을 살펴보면, 『남성』의 가장 낮은 항목은 "i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보", 가장 높은 항목은 "b. 담당직원의 전문성"으로 나타남. 『여성』의 가장 낮은 항목은 "i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보", 가장 높은 항목은 "g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내"으로 나타남.
- 연령별 서비스 만족도 중 가장 낮은 만족도로 나타난 『30대』의 만족도를 살펴보면, 가장 낮은 항목은 "i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보", 가장 높은 항목은 "c. 추후 연구용역 진행"으로 나타남.

성별, 연령별 세부항목 만족도 결과

※ 파란색은 응답자 특성별 만족도가 가장 높은 수치임. 빨간색은 응답자 특성별 만족도가 가장 낮은 수치임.

구분	전체	성별		연령		
		남성	여성	30대	40대	50대
■ 종합만족도(CSI)	80.01	80.43	77.14	78.57	76.41	80.79
□ 전반적 만족도	76.74	77.52	71.35	78.57	70.29	77.87
□ 서비스 만족도	79.89	80.22	77.63	76.19	78.26	80.42
a. 연구용역 보고서	78.78	79.77	71.93	78.57	73.19	79.86
b. 담당직원의 전문성	81.78	82.57	76.32	76.19	76.81	83.06
c. 추후 연구용역 진행	80.89	81.42	77.19	88.10	78.99	80.83
d. 서비스환경개선노력	79.00	79.13	78.07	80.95	78.26	79.03
e. 담당직원의 친절성	82.33	82.32	82.46	78.57	78.99	83.19
f. 업무처리의 신속정확성	81.67	81.81	80.70	76.19	80.43	82.22
g. 불만, 이의사항의 신청방법이나 절차 안내	80.00	79.52	83.33	71.43	81.16	80.28
h. 문의, 요구 응대태도	80.89	80.79	81.58	73.81	81.16	81.25
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	73.33	73.79	70.18	66.67	73.19	73.75
j. 방문 및 면담통화의 편리성	80.22	81.04	74.56	71.43	80.43	80.69
□ 사회적 만족도	83.41	83.55	82.46	80.95	80.68	84.07

3. 외부고객 만족도_직군별, 학력별 세부항목 만족도

- 직군별 서비스 만족도 중 가장 낮은 만족도로 나타난 『행정직군』의 만족도를 살펴보면 가장 낮은 항목은 "i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보", 가장 높은 항목은 "e. 담당직원의 친절성"으로 나타남.
- 학력별 서비스 만족도 중 가장 낮은 만족도로 나타난 『고졸』의 만족도를 살펴보면 가장 낮은 항목은 "d. 서비스환경개선노력", 가장 높은 항목은 "e. 담당직원의 친절성, f. 업무처리의 신속정확성"으로 나타남.

직군별, 학력별 세부항목 만족도 결과

※ 파란색은 응답자 특성별 만족도가 가장 높은 수치임. 빨간색은 응답자 특성별 만족도가 가장 낮은 수치임.

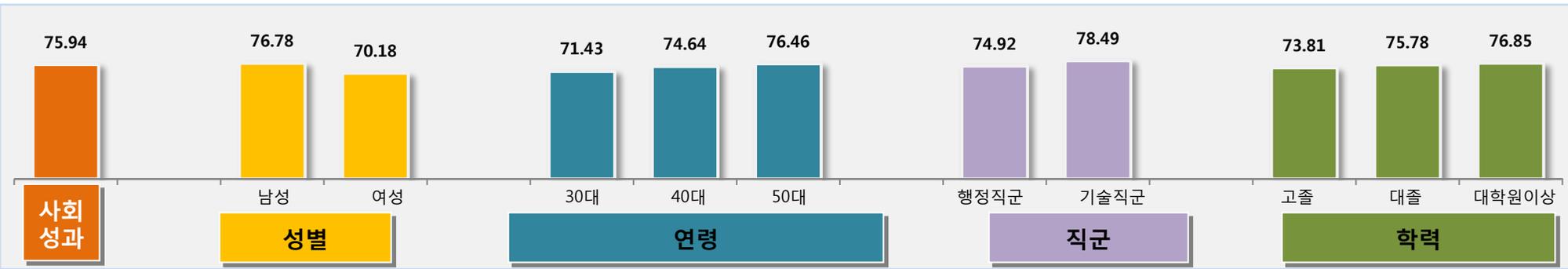
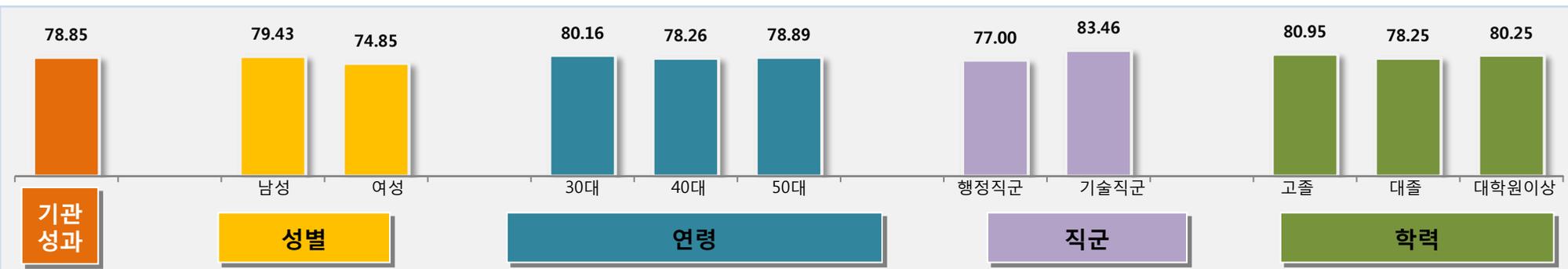
구분	전체	직군		학력		
		행정직군	기술직군	고졸	대졸	대학원이상
■ 종합만족도(CSI)	80.01	78.52	83.73	78.97	79.24	82.52
□ 전반적 만족도	76.74	74.61	82.04	80.95	75.91	78.40
□ 서비스 만족도	79.89	78.49	83.37	77.38	79.25	82.27
a. 연구용역 보고서	78.78	76.32	84.88	71.43	78.97	79.63
b. 담당직원의 전문성	81.78	79.60	87.21	80.95	82.40	80.09
c. 추후 연구용역 진행	80.89	78.66	86.43	76.19	80.84	81.94
d. 서비스환경개선노력	79.00	77.26	83.33	71.43	78.19	82.87
e. 담당직원의 친절성	82.33	81.31	84.88	83.33	80.69	87.04
f. 업무처리의 신속정확성	81.67	80.69	84.11	83.33	80.06	86.11
g. 불만, 이의사항의 신청방법이나 절차 안내	80.00	79.60	81.01	78.57	79.13	82.87
h. 문의, 요구 응대태도	80.89	80.22	82.56	76.19	80.37	83.33
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	73.33	72.27	75.97	71.43	72.74	75.46
j. 방문 및 면담통화의 편리성	80.22	78.97	83.33	80.95	79.13	83.33
□ 사회적 만족도	83.41	82.45	85.79	78.57	82.55	86.88

3. 외부고객 만족도_기관성과 & 사회성과

- “기관성과”가 “사회성과”보다 높게 나타남.
- 기관성과에 대해서는 성별로는 『남성』이 연령별로는 『30대』가 직군별로는 『기술직군』, 학력별로는 『고졸』이 가장 높게 나타남.
- 사회성과에 대해서는 성별로는 『남성』이 연령별로는 『50대』가 직군별로는 『기술직군』, 학력별로는 『대학원 이상』이 가장 높게 나타남.

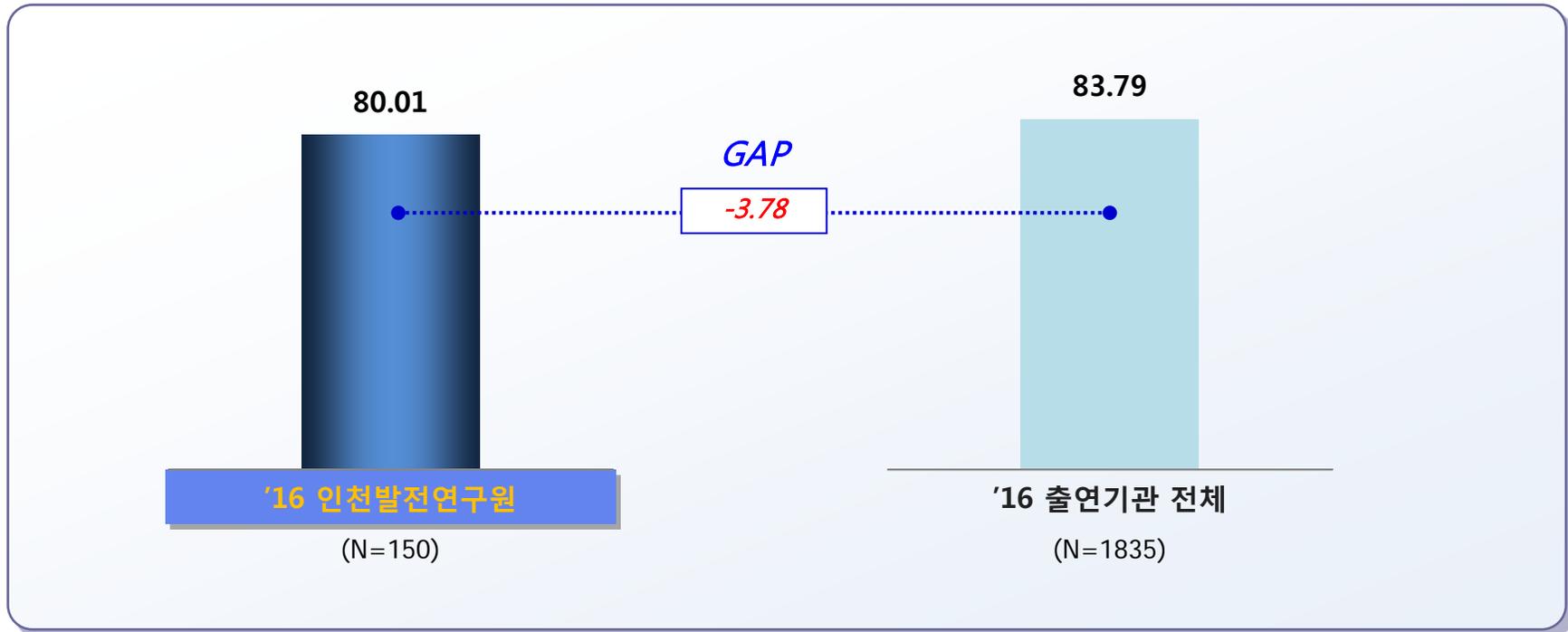
기관성과 & 사회성과

[n=150, 단위:점]



2016년도(2015년 실적) 인천발전연구원 전체 고객만족도(PCSI)는 80.01점으로
인천광역시 출연기관 12개 기관의 전체 대비 3.78점 낮은 수준임

(단위:100점 만점)



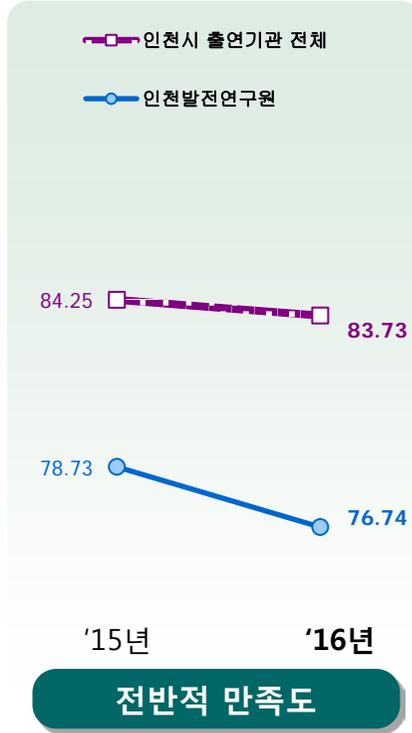
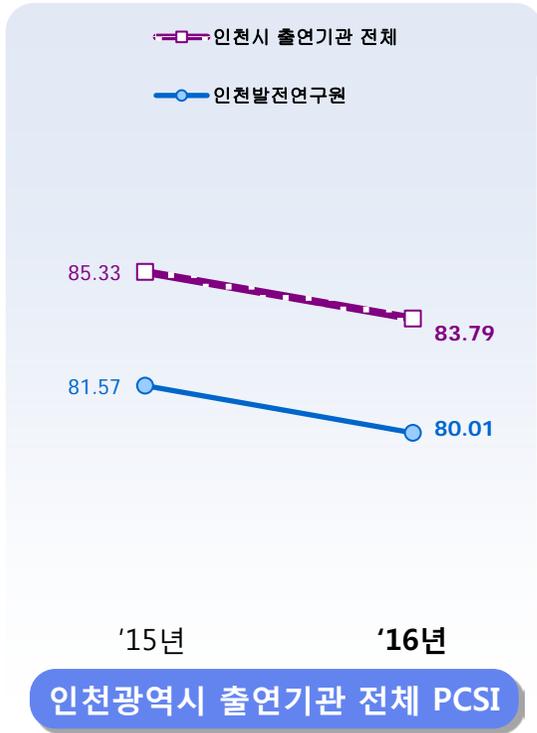
주) GAP = (개별기관 PCSI) - (12개 출연기관 전체 PCSI)

4. 고객만족도 추이분석_ 전체결과 및 부문별 개선 추이

- 지난 2년간 인천발전연구원 PCSI추이를 분석한 결과, 16년에 15년 대비 하락하여, 고객만족 수준의 하락을 보여줌.
- 인천발전연구원의 전반적 만족도는 15년 대비 하락하여, 고객만족 수준의 하락을 보여줌.
- 인천발전연구원의 서비스 만족도는 15년 대비 하락하여, 고객만족 수준의 하락을 보여줌.
- 인천발전연구원의 사회적 만족도는 15년 대비 하락하여, 고객만족 수준의 하락을 보여줌.

전체결과 및 부문별 개선 추이

(단위: 100점 만점)



외부
고객
만족도

개선관리요소

- ↳ 연구용역 보고서
- ↳ 서비스 환경 개선 노력
- ↳ 온라인 정보 공개 및 홈페이지 정보

주요 개선요구사항 및 VOC -Critical Customer Requirements-

- ↳ 인천발전연구원에 예산이 많이 지원되어서 더 많은 정책이 수용되었으면 한다
- ↳ 재정과관련된 연구인력 총원
- ↳ 사회복지 관련 인원총원
- ↳ 연구용역 결론에 학술적인 연구결과 도출보다는 실질적으로 적용할수 있는 사례중심으로 연구결과 발표 요망
- ↳ 연구원 전문 분야 확대
- ↳ 정책적개발, 많은연구필요
- ↳ 적극적인 연구 필요
- ↳ 의뢰자가 일할 수 있는 등대 역할이 필요하다.
- ↳ 좀더 연구분야를 다양하게 해서 전문적으로 기능을 강화시키고 전문인력을 늘렸으면 좋겠다

핵심관리요소 -Critical To Quality-

- ↳ CTQ : 고객지향적 업무 프로세스 개선
- ↳ 주요 관리방안
 - 서비스만족도와 관련하여 **“연구용역 보고서, 서비스환경개선노력, 온라인 정보 공개 및 홈페이지 정보”**와 관련된 고객의 요구사항이 있으므로, 이에 대한 대응방안을 마련하여야 함
- ↳ 혁신성 관련
 - 고객만족 활동을 위한 인적(서비스) 역량 배양 및 인원확충이 요구
- ↳ 지원성 관련
 - 고객의 민원 및 문제 발생 시 대안제시
 - 고객의 Needs를 중심으로 고객 편의성 증대

- 인천발전연구원의 외부고객만족도 핵심 개선 과제 선정 결과 '고객만족 활동을 위한 서비스 및 프로세스 관리', '고객지향적 직원 육성', '고객의 수요를 반영한 수요자 중심의 연구 추진' 등이 도출되었으며, 이들 과제 중심으로 우선 개선 노력을 권장함.

기관 주요 핵심 과제 요약

개선방향

과제.1

고객만족 활동을 위한 서비스
및 프로세스 관리

과제.2

고객지향적 직원 육성
: 인적 역량 관련 전략

과제.3

고객의 수요를 반영한 수요자
중심의 연구 추진

1

• 고객 정보 제공 강화

- 홈페이지 관리 등 정보공개를 통해 고객지향적인 행정 프로세스의 개선이 요구되고 있음
- 고객의 Needs를 중심으로 한 정보 제공을 강화하고, 고객이 요구하는 속도를 앞서는 서비스 제공이 필요함

2

• 인적 역량 관련 전략

- 구성원이 고객 중심적 사고와 업무를 하도록 유도하는 평가 체계를 구축함
- 고객만족 서비스를 위한 필요 역량을 체계적으로 정의하고 개발
- 고객만족 활동을 위한 인적(서비스) 역량 배양이 요구
- 현실성 있는 연구결과를 위해 핵심적 가치를 규정하고 명확화하여 정의함
- 구성원에 대한 내부 교육, 의사소통 채널을 통한 고객만족 마인드 전파

제 3 장. 청렴도 조사결과 분석

1. 청렴도 조사 개요
2. 청렴도 종합 점수 비교
3. 문항별 종합 점수 비교

'청렴도'란, 공직자가 부패행위를 하지 않고 투명하고 공정하게 내·외 업무 및 정책을 처리하는 정도로 정의된다.



응답항목별 척도 환산을 위한 배점

- 청렴도 항목은 7점 척도로 측정된 각 항목의 값을 우측의 표와 같은 방식으로 100점 만점으로 환산한다. 척도 1이 0점이거나 100점인 이유는 설문에서 묻고 있는 응답내용이 긍정적이냐 부정적이냐에 따라 0점이나 100점을 주기 때문이다.

100점 만점 산출

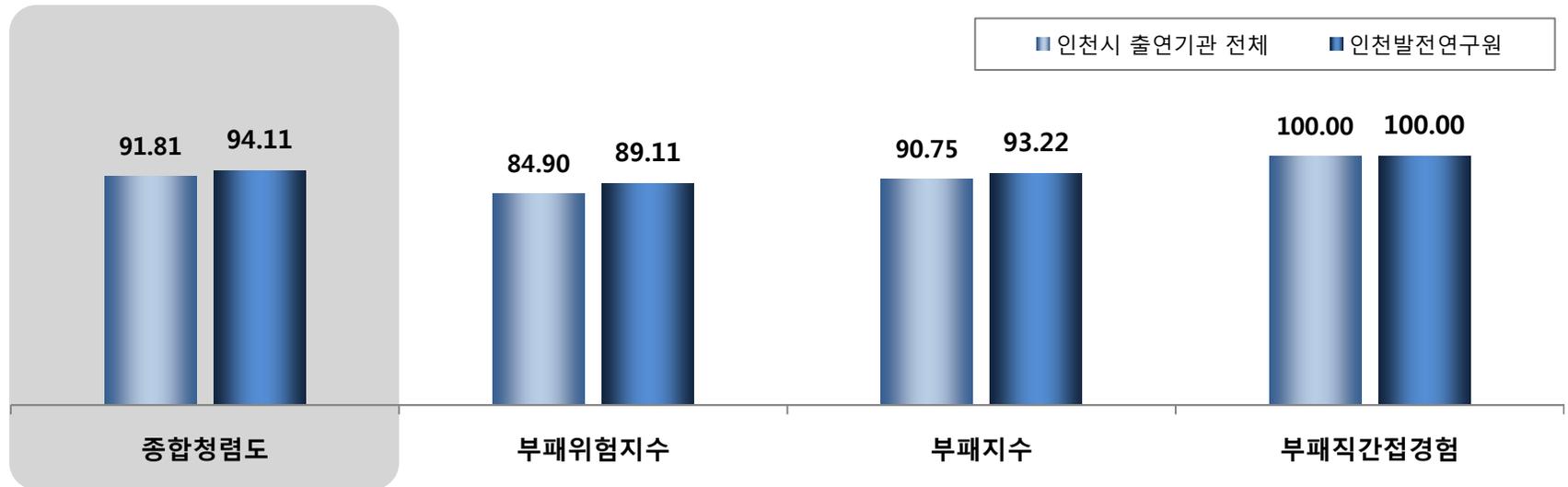
- 청렴도 점수는 모두 100점 만점으로 산출되며, **점수가 높을 수록 청렴한 수준이 높음을 의미한다.** 100점에 가까울수록 부패가 적은 상태, 즉 청렴 수준임을 의미한다.
- 점수 산출방법은 설문항목별 점수의 산술평균 산출 후 각 영역별 지수의 산술평균을 산출하는 방식으로 구해진다.

응답항목	척도	배점
전혀 그렇지 않다	1	0 or 100
그렇지 않다	2	16.67 or 83.83
그렇지 않은 편이다	3	33.33 or 66.67
보통이다	4	50
그런 편이다	5	66.67 or 33.33
그렇다	6	83.83 or 16.67
매우 그렇다	7	100 or 0

2. 청렴도 종합 점수 비교

- 2016년도 인천발전연구원의 청렴도를 살펴보면, 94.11점으로 나타났으며, 청렴도 수준이 '높은 수준¹⁾'인 것으로 나타남.
- 인천시 출연기관(12개) 전체(91.81점) 대비 청렴도 수준을 비교해보면, 전체 기관의 평균 보다 상대적으로 높게 나타남.
- 부패위험지수는 89.11점으로 전체기관 대비 상대적으로 높게 나타났으며, 부패위험지수는 청렴도가 높은 수준임.
- 부패지수는 93.22점으로 전체기관 대비 상대적으로 높게 나타났으며, 부패지수는 청렴도가 높은 수준임.
- 부패직간접경험은 100점으로 나타남.

전체 종합 점수 비교



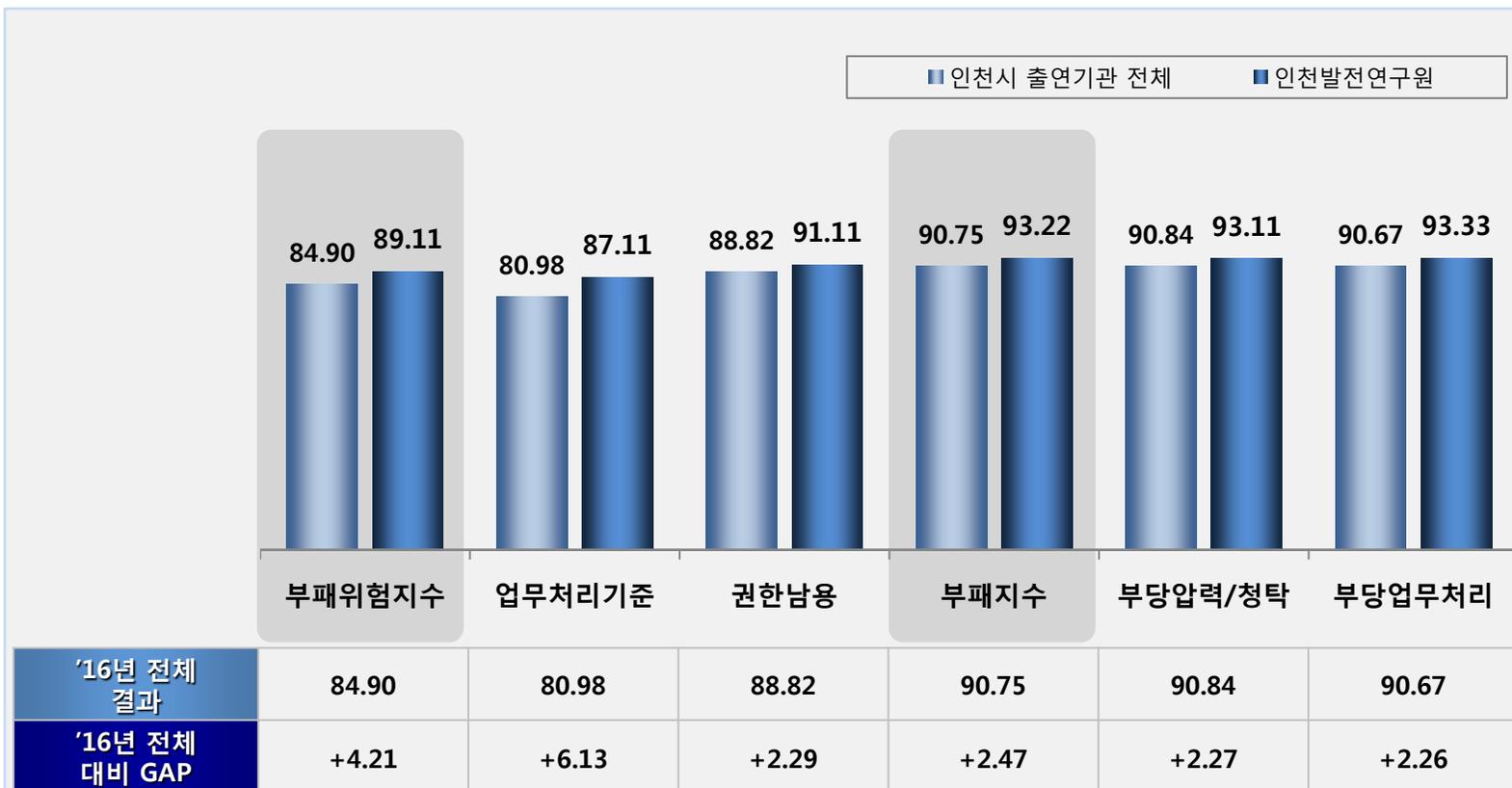
'16년 전체 결과	91.81	84.90	90.75	100.0
'16년 전체 대비 GAP	+2.30	+4.21	+2.47	0.00

1) 청렴도 측정은 7점 척도를 100점으로 환산한 평균값으로 7점 척도의 4점(보통)의 100점 환산 평균이 50점, 6점(그렇다)의 100점 환산 평균이 83.83점인 것을 감안할 때, 100점 환산 만족도 점수가 83점 이상은 높은 수준임.

3. 문항별 종합 점수 비교

- 청렴도를 각 문항별로 살펴보면, 부패위험지수의 업무처리기준은 87.11점, 권한남용은 91.11점으로 나타났으며, 전체 기관대비 각각 6.13점, 2.29점 높게 차이가 나타남.
- 부패지수는 부당압력/청탁이 90.84점으로, 부당업무처리가 90.67점으로 나타났으며 전체기관 대비 각각 2.27점, 2.26점 높게 차이가 나타남.
- 부패직간접경험은 응답자 전원이 “친지, 동료 또는 동종업계 종사자 등 주변 사람들이 지난 1년간 기관 직원에게 금품/향응/편의를 제공한 적이 없다”라고 응답함.

문항별 종합 점수 비교



부패직간접경험

(단위 : %)



경험	빈도 (n)	비율 (%)
있다	0	0.0
없다	150	100.0
모름/무응답	0	0.0
합계	150	100.0



(153-719) 서울시 금천구 서부샛길 606
가산동 디폴리스 지식산업센터 A동 1506호
홈페이지 : <http://www.onresearch.co.kr>
Tel : 02-523-6501 Fax : 02-6442-6501
