

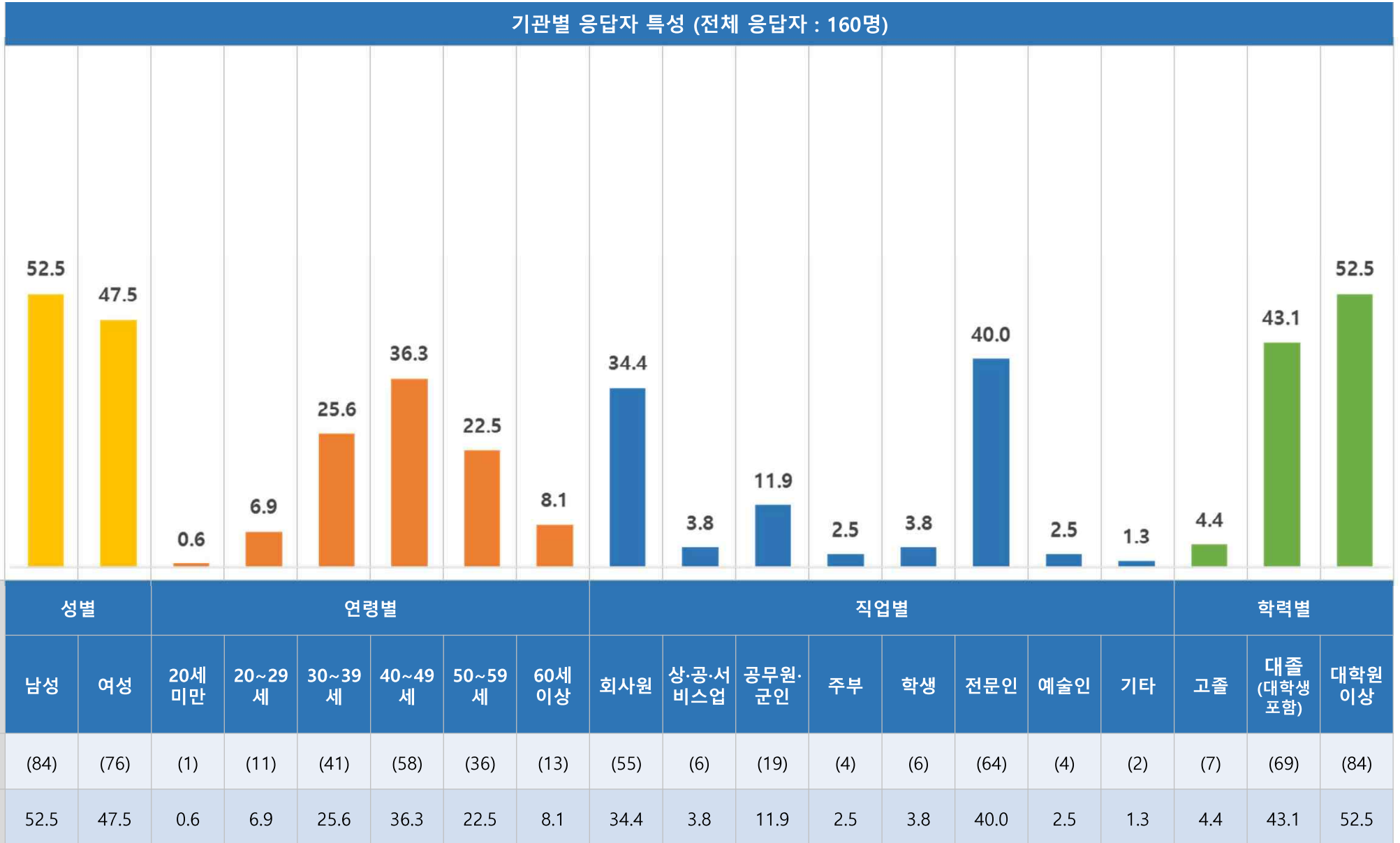
2. 인천연구원

1. 조사 응답자 특성
2. PSI 종합 결과
3. 고객만족도
4. 종합 제언

2-1. 조사 응답자 특성

(단위 : 명, %)

기관별 응답자 특성 (전체 응답자 : 160명)



2-2. PSI 종합 결과

- '인천연구원'의 '종합만족도(PSI)'는 87.91점으로 인천광역시 전체 대비 1.27점 높으며, 11개 기관 중 5위임
- 차원별 만족도는 '서비스 결과' 88.91점, '사회적 만족' 88.67점, '전반적 만족' 88.28점, '서비스 과정' 86.48점, '서비스 환경' 86.15점의 순임
- 23개 요소 만족도 중에서 상위 순위는 '지속성' 90.21점, '신뢰성' 89.37점, '편익성3' 89.06점이며, 하위 순위는 '편의성2' 85.94점, '편의성1' 85.94점, '쾌적성' 86.25점임

(단위: 점)



1-3. 고객만족도(1/4)

- 전반적 만족 차원 요소를 제외한 19개 요소 만족도 중에서 상위 순위는 '시설이용 지속성' 90.21점, '서비스 신뢰성' 89.37점, '설립목적에 맞게 운영' 89.06점의 순이며,
- 19개 요소의 중요도 상위 순위는 '비대면 서비스안내' 5.50%, '서비스 신속성' 5.46%, '시설이용 편리성' 5.45%의 순임

(단위 : %, 점)

구분		중요도	만족도
차원	요소		
서비스 환경	이용환경 편의성	4.63	85.94
	비대면 이용환경 편의성	4.78	85.94
	시설 쾌적성	4.83	86.25
	이용 안전성	4.88	86.46
서비스 과정	서비스 접근성	5.38	86.46
	비대면 서비스안내	5.41	86.35
	고객의견 수렴절차	5.45	86.25
	직원 친절성	5.37	86.87
	서비스 신속성	5.46	86.46
서비스 결과	이용자 편의를 위한 서비스제공	5.34	88.54
	비대면 서비스 편의성	5.31	88.65
	설립목적에 맞게 운영	5.41	89.06
	서비스 신뢰성	5.44	89.37
	고객불편해소	5.50	88.85
	업무 숙지성	5.44	88.96
사회적 만족	지역사회 기여	5.36	88.23
	지역주민 기여	5.38	88.33
	시설이용 편리성	5.45	87.92
	시설이용 지속성	5.18	90.21

2-3. 고객만족도(2/4)

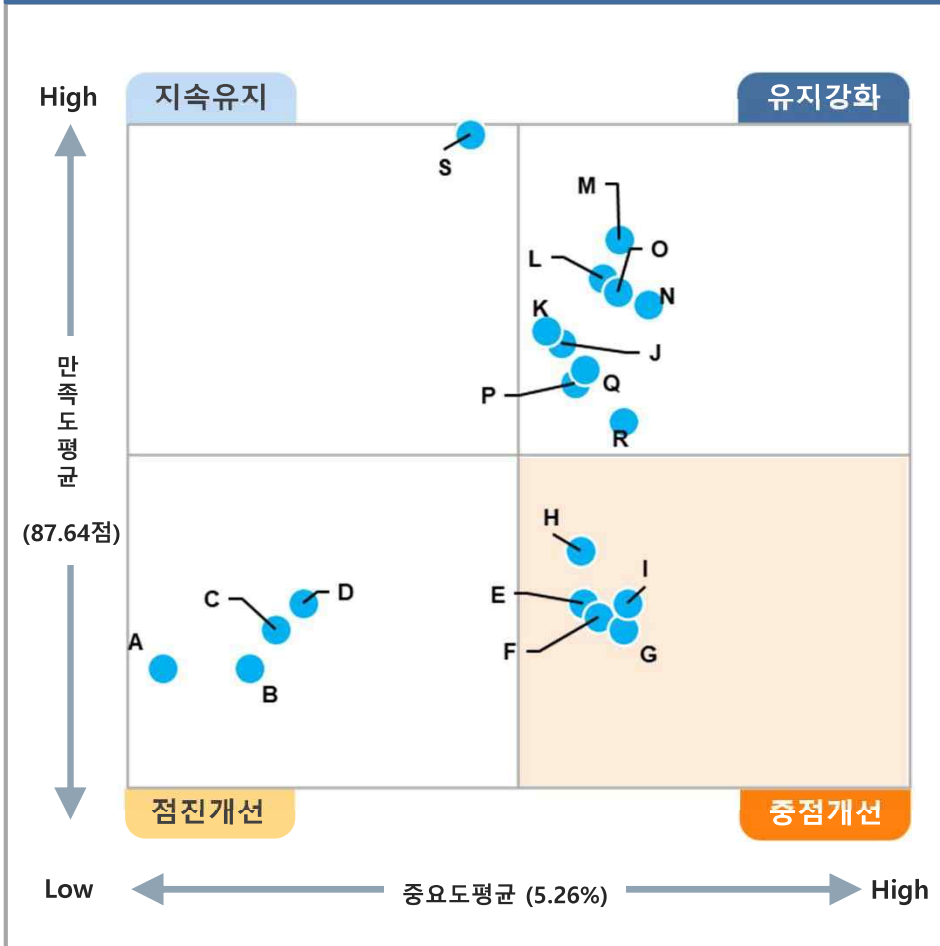
(단위 : 명, 점)

구 분		사례수	고객만족도	
전 체		(160)	87.91	87.91
성별	남성	(84)	90.24	90.24
	여성	(76)	85.33	85.33
연령별	20세 미만	(1)	63.47	63.47
	20~29세	(11)	87.51	87.51
	30~39세	(41)	90.16	90.16
	40~49세	(58)	85.83	85.83
	50~59세	(36)	88.84	88.84
	60세 이상	(13)	89.74	89.74
직업별	회사원	(55)	89.51	89.51
	상·공·서비스업	(6)	95.69	95.69
	공무원·군인	(19)	82.04	82.04
	주부	(4)	85.40	85.40
	학생	(6)	85.28	85.28
	전문인	(64)	89.31	89.31
	예술인	(4)	77.78	77.78
	기타	(2)	64.58	64.58
학력별	고졸	(7)	79.23	79.23
	대졸(대학생 포함)	(69)	85.74	85.74
	대학원이상	(84)	90.42	90.42

2-3. 고객만족도(3/4)

- 만족도 개선노력이 시급한 중점개선 요소는 '서비스과정'의 모든 요소로 나타났으며,
- 향후 만족도 개선이 필요한 점진개선 요소는 '서비스환경'의 모든 요소로 분석됨

요소별 IPA (Importance-Performance Analysis)



IPA 결과

차원	요소	IPA		
		만족도(점)	중요도(%)	결과
서비스 환경	A.이용환경 편의성	85.94	4.63	점진개선
	B.비대면 서비스 이용환경 편의성	85.94	4.78	점진개선
	C.시설 쾌적성	86.25	4.83	점진개선
	D. 이용 안전성	86.46	4.88	점진개선
서비스 과정	E.서비스 접근성	86.46	5.38	중점개선
	F.비대면 서비스 안내	86.35	5.41	중점개선
	G.고객의견 수렴절차	86.25	5.45	중점개선
	H.직원 친절성	86.87	5.37	중점개선
	I.서비스 신속성	86.46	5.46	중점개선
서비스 결과	J.이용자 편의를 위한 서비스제공	88.54	5.34	유지강화
	K.비대면 서비스 편의성	88.65	5.31	유지강화
	L.설립목적에 맞게 운영	89.06	5.41	유지강화
	M.서비스 신뢰성	89.37	5.44	유지강화
	N.고객불편해소	88.85	5.50	유지강화
	O.업무 숙지성	88.96	5.44	유지강화
사회적 만족	P.지역사회 기여	88.23	5.36	유지강화
	Q.지역주민 기여	88.33	5.38	유지강화
	R.시설이용 편리성	87.92	5.45	유지강화
	S.시설이용 지속성	90.21	5.18	지속유지

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선 요구 사항은 '서비스 부족'(3건, 18.8%), '교통이 불편', '시설관리 개선 노력 부족', '전문인력 부족', '홍보활동 필요', '공익성 실현 필요', '타 서비스와 차별성 부족'(각 2건, 12.5%) 등이 언급됨

(단위 : 건, %)

구분	주요 개선사항	사례수	비율
1	서비스 부족	3	18.8
2	교통이 불편	2	12.5
3	시설관리 개선 노력 부족	2	12.5
4	전문인력 부족	2	12.5
5	홍보 활동 필요	2	12.5
6	공익성 실현 필요	2	12.5
7	타 서비스와 차별성 부족	2	12.5
8	접근성 부족	1	6.3
9	소통 부족	1	6.3
10	지원제도 다양성 부족	1	6.3

*개선의견 사항을 제시한 16명에 대한 결과로 '없음', '모름/무응답'은 분석에서 제외한 뒤 산출함

- 인천연구원의 고객만족도 주요 개선사안으로 '서비스 다양화', '전문성 확보' 등이 도출되었으며, 이들 과제 중심으로 개선 노력을 권장함.

