

2008년 고객만족도 조사결과 요약

□ 조사 개요

조사 대상 기관	한국여성정책연구원
업무 유형	연구과제 수행
조사수행업체	<ul style="list-style-type: none"> 조사 주관업체 : (주)기술과가치 실사 수행업체 : (주)동서리서치
조사 대상자	<ul style="list-style-type: none"> 2008년 1월~2008년 12월 기간 중 조사대상 기관의 업무 관련자(임무부여자, 협력연구자, 성과수혜자) 출연연구기관의 경우, 연구과제를 위·수탁한 기관/기업 및 공동으로 연구를 수행한 기관/기업(또는 개인) 포함
조사 방법	고객리스트에 의한 일대일 개별 면접조사
조사 지역	전국 시도 (모집단의 고객군별 표본조사)
조사 기간	2009년 1월 19일(월) ~ 2009년 3월 16일(월)
표본 크기	총 88명

□ 조사 설계

업무유형	상세업무	모집단	계획 표본수	분석 표본수
연구과제수행	기본연구과제수행	32	30	28
	수탁연구과제수행	27	27	23
	공동연구과제	77	33	37
계		136	90	88

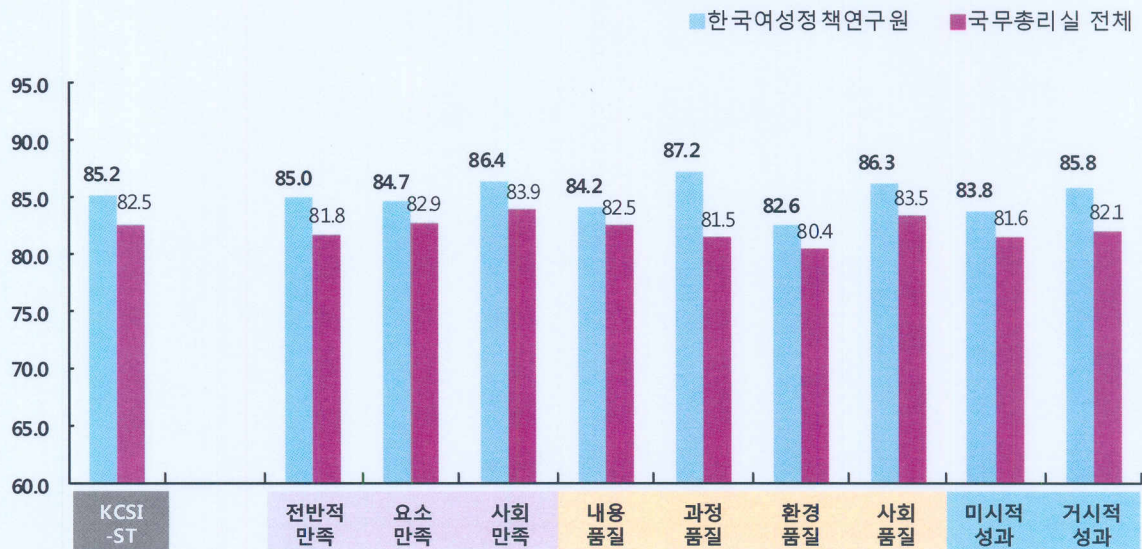
□ 조사 결과

- KCSI-ST : 85.2 점 (전년과 동일, 국무총리실 평균대비 ▲2.7점)
 - 한국여성정책연구원의 고객만족도(KCSI-ST)는 85.2점으로 '만족' 수준인 것으로 평가되었음.

<한국여성정책연구원의 연도별 점수>

구 분	KCSI-ST	만족지수			품질지수				성과지수	
		전반적 만족	요소 만족	사회 만족	내용 품질	과정 품질	환경 품질	사회 품질	미시적 성과	거시적 성과
2006년	73.0	71.3	74.1	75.8	74.6	75.7	68.1	75.2	73.9	77.5
2007년	85.2	84.9	85.4	85.6	85.4	85.3	80.5	85.3	82.3	85.3
2008년	85.2	85.0	84.7	86.4	84.2	87.2	82.6	86.3	83.8	85.8
전년 대비	-	▲0.1	▽0.7	▲0.8	▽1.2	▲1.9	▲2.1	▲1.0	▲1.5	▲0.5

○ 차원별 평가



- 한국여성정책연구원의 KCSI-ST(85.2점)는 국무총리실 24개 전체 기관 평균 (82.5점)보다 2.7점 높게 나타남.
- 서비스 차원별로는 서비스 과정품질이 87.2점으로 가장 높고, 서비스 환경품질이 82.6점으로 가장 낮아, 서비스 환경품질(구비성, 편리성)에 대한 개선이 필요함.
- 국무총리실 전체 기관의 차원평균과 비교해 보면, 서비스 과정품질이 상대적으로 가장 많은 차이(▲5.7점)를 나타냄.