

2010년 국무총리실 소관 정부출연연구기관 고객만족도조사 기관보고서

2010.12.

(주)기술과가치

한국여성정책연구원

1) 조사 개요

대상 기관	한국여성정책연구원
업무 유형	연구과제수행
조사수행업체	<ul style="list-style-type: none"> 조사 주관업체 : (주)기술과가치 실사 수행업체 : (주)동서리서치
조사 대상자	<ul style="list-style-type: none"> 최근 1년간(2009년 8월부터 2010년 7월까지)의 각 조사대상 기관의 업무 관련 고객(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	2010년 9월 15일 ~ 2010년 11월 23일
표본 크기	총 66명

2) 조사 설계

업무유형	상세업무	모집단	계획표본수	분석표본수	KCSI-ST
연구과제수행	기본연구	45	36	31	83.9
	수탁연구	35	30	27	80.2
	위탁연구	8	8	8	88.0
계		88	74	66	82.9

3) 조사 결과

가) 종합 결과 : 82.9 점(전년대비 -1.2점, 국무총리실 평균대비 -0.5점)

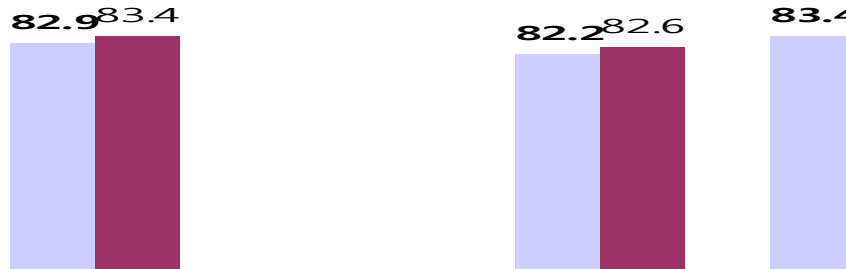
나) 업무 유형별 결과

- 1) 연구과제 수행 : 82.9 점 (전년대비 -1.6점)
- 2) 온라인정보제공 : 제외

다) 연도별

구 분	2007년	2008년	2009년	2010년
KCSI-ST	85.2	85.2	84.1	82.9
전년대비	+12.2	0.0	-1.1	-1.2

라) 국무총리실 평균 대비



- 한국여성정책연구원의 KCSI-ST(82.9점)는 국무총리실 28개 전체 기관 평균 (83.4점) 보다 0.5점 낮게 나타남.
- 서비스 선행(품질)요인별로는 과정품질이 84.1점으로 가장 높게, 서비스 내용품질이 82.2점으로 가장 낮게 나타나, 서비스 내용품질(전문성, 효율성, 효과성)에 대한 개선이 필요함.
- 국무총리실 전체 기관의 차원평균과 비교해보면 과정품질, 환경품질에서 국무총리실 대비 약간 높게 나타났으나, 서비스 내용품질이 상대적으로 가장 낮게 (-1.1) 나타남.

마) 업무유형별 결과

(1) 차원별

구 분	KCSI-ST	만족요인			선행(품질)요인				성과요인	
		전반적 만족	요소 만족	사회 만족	내용 품질	과정 품질	환경 품질	사회 품질	미시적 성과	거시적 성과
기관 종합	82.9	82.2	83.4	83.8	82.2	84.1	82.4	83.5	79.4	82.6
연구과제 수행	82.9	82.2	83.4	83.8	82.2	84.1	82.4	83.5	79.4	82.6

(2) 요소별

구 분	내용품질			과정품질			환경품질		사회품질		
	전문성	효율성	효과성	준비성	대응성	성실성	구비성	편리성	합리성	공정성	공익성
기관 종합	83.2	82.0	81.2	81.8	85.1	85.4	82.6	82.1	85.6	83.1	81.8
연구과제 수행	83.2	82.0	81.2	81.8	85.1	85.4	82.6	82.1	85.6	83.1	81.8

바) 고객군(정부/산·학·연 고객)별 결과

(1) 차원별

구 분	KCSI-ST	만족요인			선행(품질)요인				성과요인	
		전반적 만족	요소 만족	사회 만족	내용 품질	과정 품질	환경 품질	사회 품질	미시적 성과	거시적 성과
정부 고객	79.3	78.3	79.2	81.8	78.1	81.8	78.3	80.0	75.0	78.1
산·학·연 고객	86.4	85.9	87.4	85.8	86.0	86.3	87.2	86.8	83.5	86.8

(2) 요소별

구 분	내용품질			과정품질			환경품질		사회품질		
	전문성	효율성	효과성	준비성	대응성	성실성	구비성	편리성	합리성	공정성	공익성
정부 고객	79.1	78.5	76.7	80.0	82.4	83.0	78.1	78.5	82.0	78.6	79.4
산·학·연 고객	87.2	85.3	85.5	83.5	87.8	87.5	88.0	86.5	89.0	87.3	84.1