

■ 한국여성정책연구원

1) 조사 개요

대상 기관	한국여성정책연구원
업무 유형	연구과제수행, 정보제공서비스
조사수행업체	<ul style="list-style-type: none"> 조사 주관업체 : (주)기술과가치 실사 수행업체 : (주)월드리서치
조사 대상자	<ul style="list-style-type: none"> 최근 1년간(2008년 7월부터 2009년 8월까지)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	2009년 10월 5일(월) ~ 2009년 12월 4일(금)
표본 크기	총 117명

2) 조사 설계

업무유형	상세업무	모집단	계획표본수	분석표본수	KCSI-ST
연구과제수행	기본연구	68	51	26	81.8
	수탁연구	34	28	27	86.2
	위탁연구	14	14	9	87.0
	공동연구	56	43	25	84.6
정보제공서비스		132	30	30	80.4
계		304	166	117	84.1

3) 조사 결과

가) 종합 결과 : 84.1 점(전년대비 -1.1점, 국무총리실 평균대비 +1.6점)

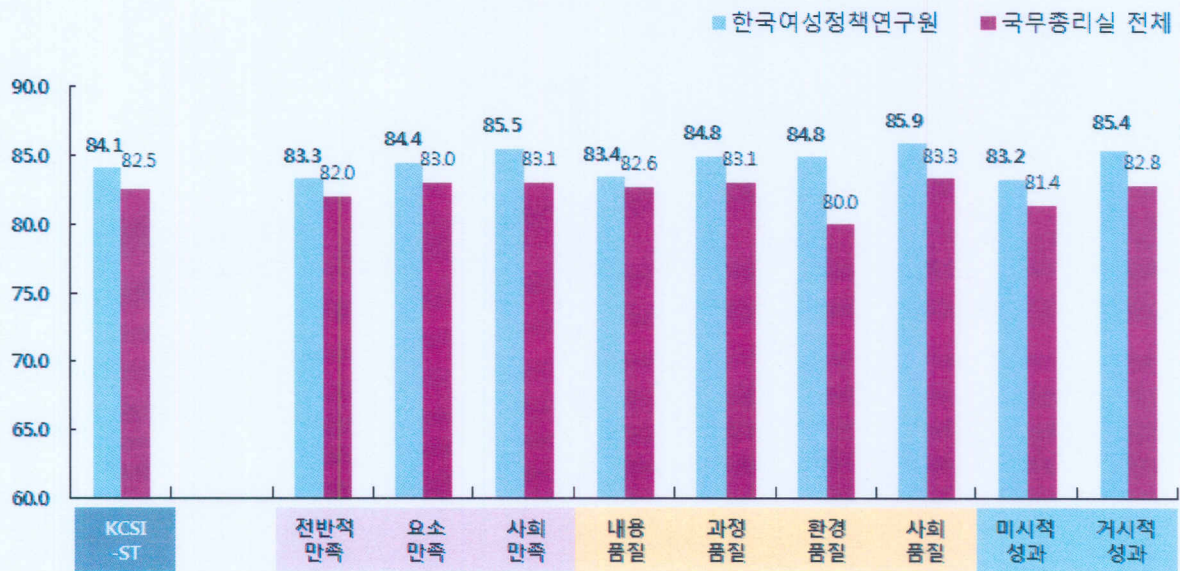
나) 업무 유형별 결과

- 1) 연구과제 수행 : 84.5 점 (전년대비 -0.7점)
- 2) 온라인정보제공 : 80.4 점

다) 연도별

구 분	2006년	2007년	2008년	2009년
KCSI-ST	73.0	85.2	85.2	84.1
전년대비	-	+12.2	0.0	-1.1

라) 국무총리실 평균 대비



- 한국여성정책연구원의 KCSI-ST(84.1점)는 국무총리실 28개 전체 기관 평균 (82.5점)보다 1.6점 높게 나타남.
- 서비스 선행(품질)요인별로는 사회적 품질이 85.9점으로 가장 높게, 서비스 내용품질이 83.4점으로 가장 낮게 나타나, 서비스 내용품질(전문성, 효율성, 효과성)에 대한 개선의 필요함.
- 국무총리실 전체 기관의 차원평균과 비교해보면 모든 차원에서 국무총리실 대비 높게 나타나며 특히 서비스 환경품질이 상대적으로 가장 많은 차이(+4.8점)를 나타냄.

마) 업무유형별 결과

(1) 차원별

구 분	KCSI-ST	만족요인			선생(품질)요인				성과요인	
		전반적 만족	요소 만족	사회 만족	내용 품질	과정 품질	환경 품질	사회 품질	미시적 성과	거시적 성과
연구과제 수행	84.5	83.7	84.9	86.0	83.9	85.1	86.3	86.3	83.3	85.9
온라인정보제공	80.4	80.6	79.9	80.6	78.2	81.5	75.0	81.9	82.2	80.8

(2) 요소별

구 분	내용품질			과정품질			환경품질		사회품질		
	전문성	효율성	효과성	준비성	대응성	성실성	구비성	편리성	합리성	공정성	공익성
연구과제 수행	85.0	83.9	82.9	83.2	85.6	86.5	86.5	86.2	88.8	86.2	84.0
온라인정보제공	81.5	74.7	78.5	78.7	85.2	80.6	76.8	73.2	83.3	.	80.6

바) 고객군(정부/산·학·연 고객)별 결과

(1) 차원별

구 분	KCSI-ST	만족요인			선생(품질)요인				성과요인	
		전반적 만족	요소 만족	사회 만족	내용 품질	과정 품질	환경 품질	사회 품질	미시적 성과	거시적 성과
정부 고객	83.4	82.4	84.6	84.3	81.8	83.3	85.2	82.6	82.5	83.4
산·학·연 고객	84.5	84.0	84.2	86.2	84.4	85.7	84.5	87.9	83.7	86.7

(2) 요소별

구 분	내용품질			과정품질			환경품질		사회품질		
	전문성	효율성	효과성	준비성	대응성	성실성	구비성	편리성	합리성	공정성	공익성
정부 고객	84.2	81.7	79.5	81.1	84.5	84.3	86.3	84.1	84.5	83.9	80.2
산·학·연 고객	85.0	83.7	84.4	83.9	86.2	86.9	84.4	84.7	90.6	87.5	85.9