

2010년 서울시 투자/출연기관 고객만족도 조사 결과 보고서

【서울시정개발연구원】

2010. 10

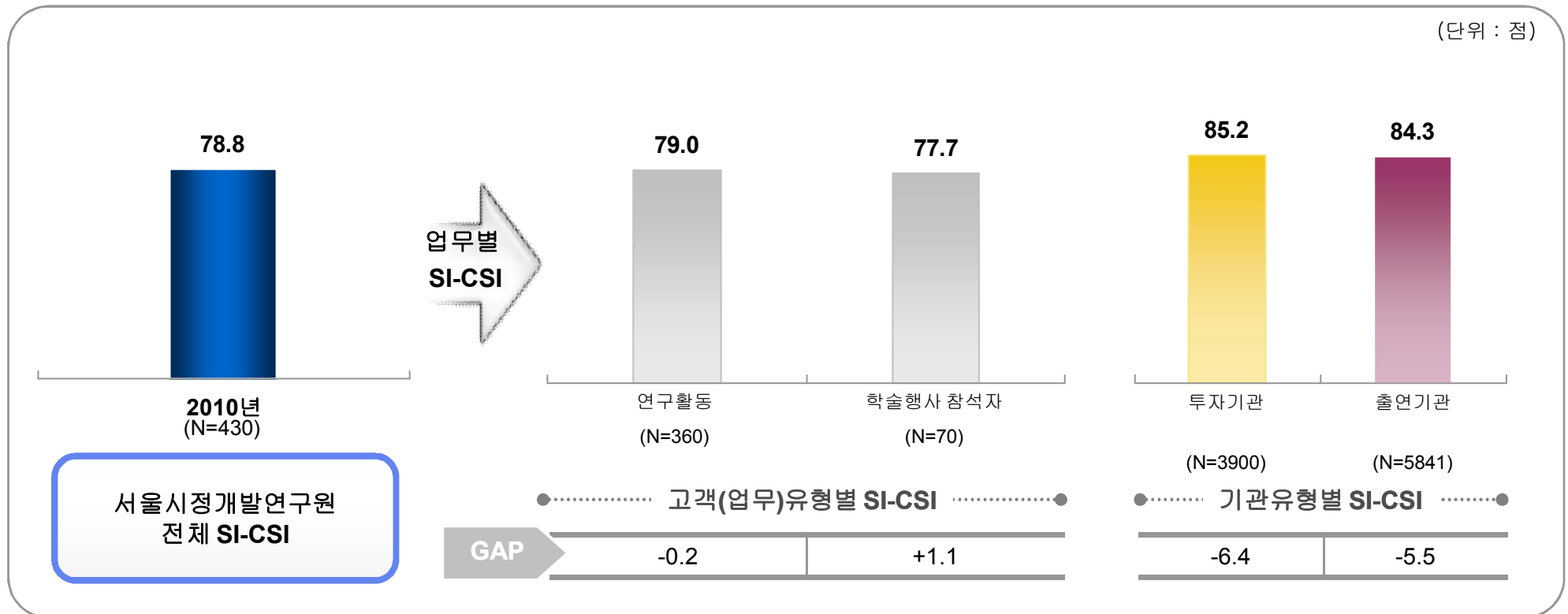
I. 조사 목적

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



II. '10년 SI-CSI 현황

- 2010년 서울시정개발연구원의 전체 고객만족도(SI-CSI)는 78.8점으로 나타남.
- 업무유형별 SI-CSI는 연구활동이 79.0점으로 학술행사 참석자(77.7점)대비 높음.
- 서울시정개발연구원 전체 고객만족도(SI-CSI)는 투자기관 전체 대비 6.4점, 출연기관 전체 대비 5.5점 낮게 나타남.



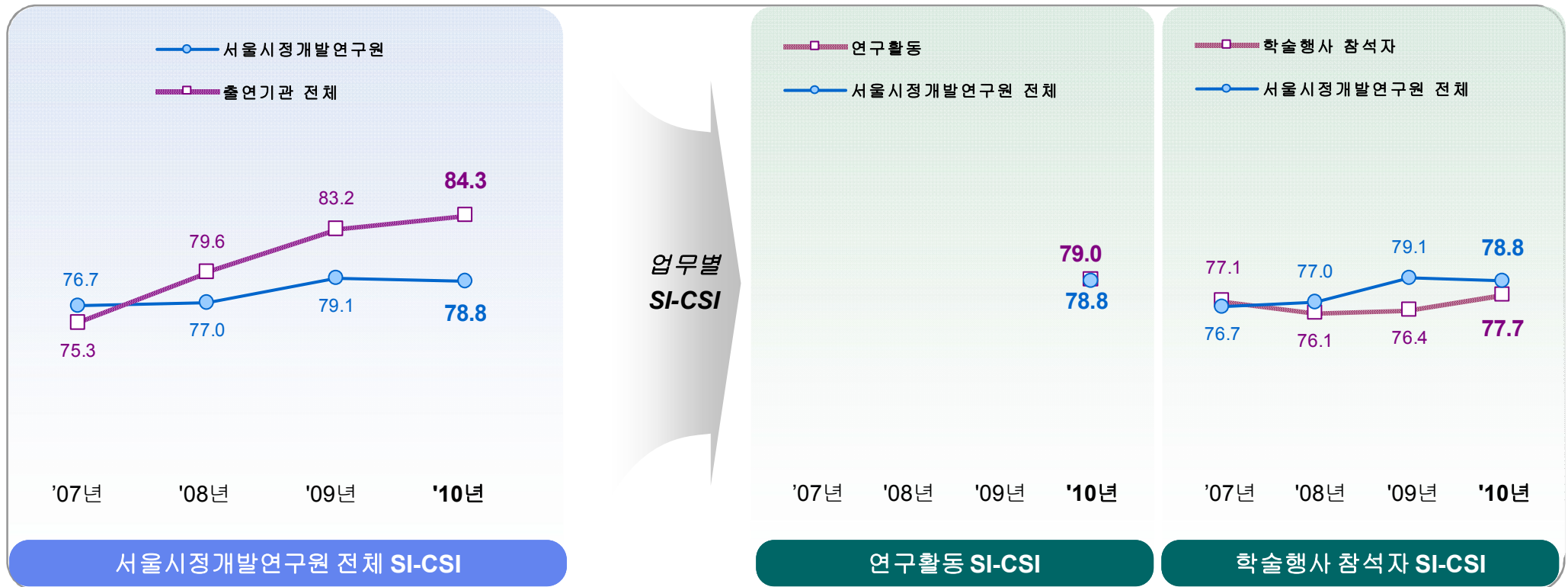
주) GAP = 서울시정개발연구원 SI-CSI - 고객(업무)유형별 / 기관유형별 SI-CSI

III. SI-CSI 추이 분석

1. 전체 결과 및 개선추이

- 2010년 서울시정개발연구원 전체 고객만족도(SI-CSI)는 78.8점으로 07년~09년까지 지속적인 상승을 보인다, 10년에는 전년 대비 0.3점 하락함.
- 서울시정개발연구원 전체 SI-CSI는 07년에는 출연기관 대비 높은 수준이었으나, 08년 이후는 출연기관 전체 대비 계속 낮은 수준을 유지함.
- 업무유형별로 연구활동은 서울시정개발연구원 전체 대비 높은 수준인 반면, 학술행사 참석자는 전년 대비 +1.3점 상승하였으나 08년 이후 기관 전체 대비 계속 낮은 수준으로 나타남.

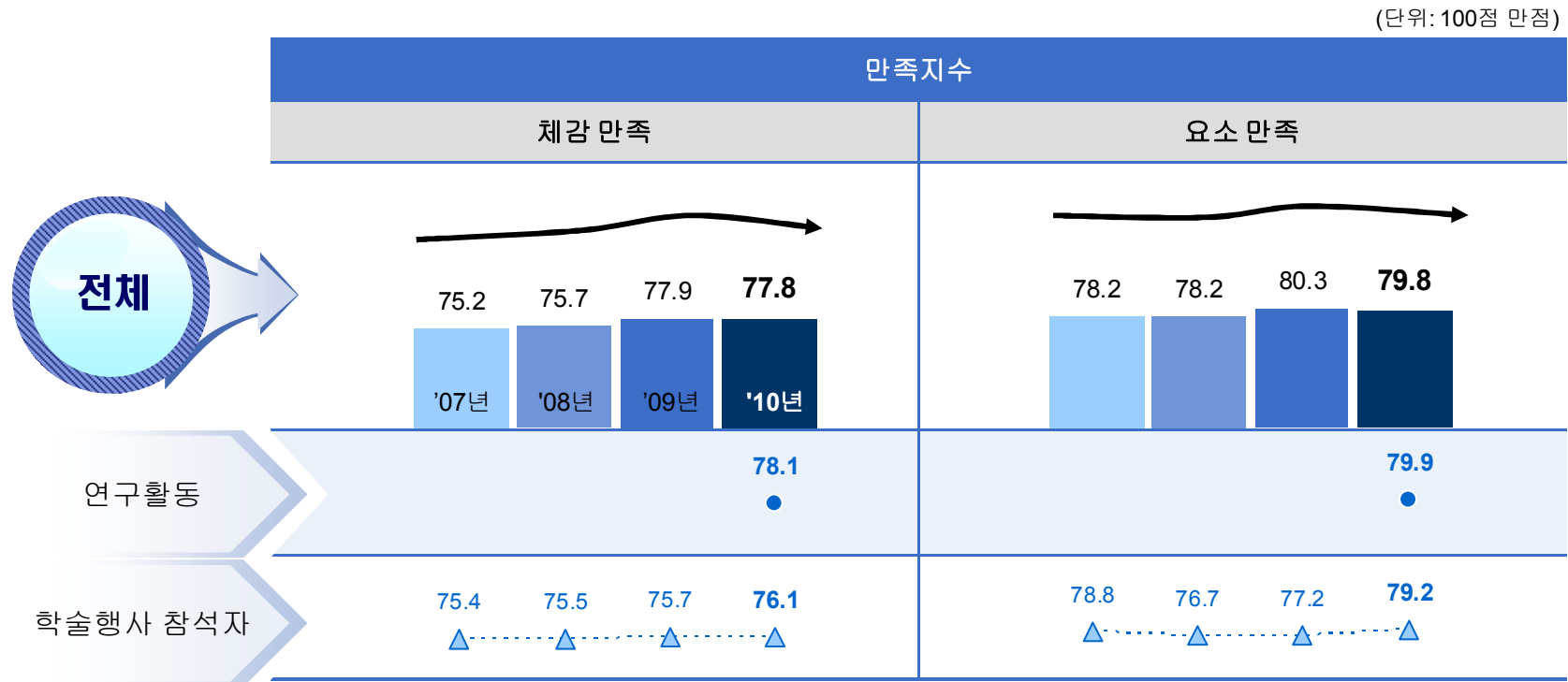
(단위: 100점 만점)



III. SI-CSI 추이 분석

2. 만족지수

- 만족지수의 4년간 추이를 분석한 결과, 체감 만족은 09년까지 지속적으로 상승하다 10년 소폭 하락하였고, 요소 만족은 09년 상승했다 10년 다시 하락한 가운데, 09년 대비 요소만족(-0.5점)이 체감만족(-0.1점) 보다 상대적으로 큰 하락폭을 보임.
- 업무유형별로 09년 대비 학술행사 참석자의 모든 만족지수가 상승한 가운데, 특히 요소만족의 상승폭(+2.0점)이 체감만족 대비 크게 나타남.

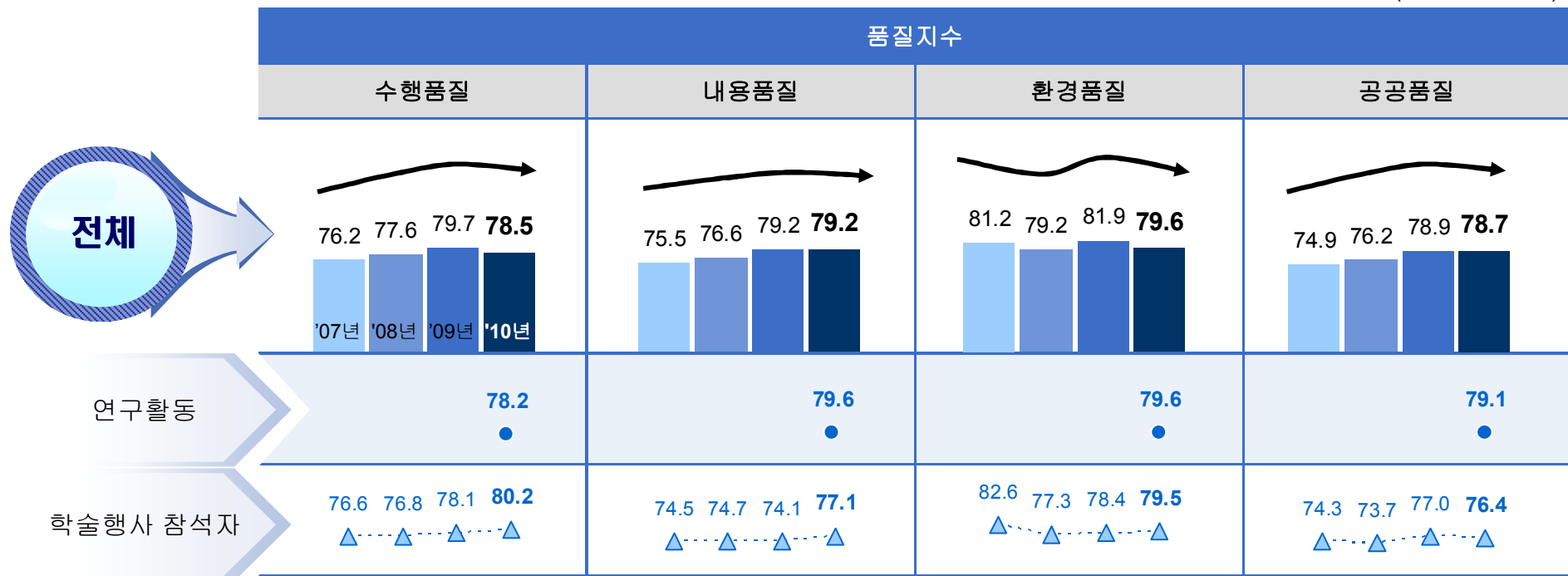


III. SI-CSI 추이 분석

3. 품질지수 : 차원별

- 품질 차원별 4년간 추이를 분석한 결과, 수행품질과 공공품질은 09년까지 지속 상승하다 10년 하락하였고, 내용품질은 09년까지 지속 상승하다 10년 동일 수준을 유지하였고, 환경품질은 상승 하락을 반복하다 10년 하락한 가운데, 특히 환경품질이 전년 대비 가장 큰 폭(-2.3점)으로 하락함.
- 업무유형별로 09년 대비 학술행사 참석자의 공공품질을 제외한 모든 품질 차원이 상승하였으며, 특히 내용품질이 +3.0점의 가장 큰 상승폭을 보임.

(단위: 100점 만점)

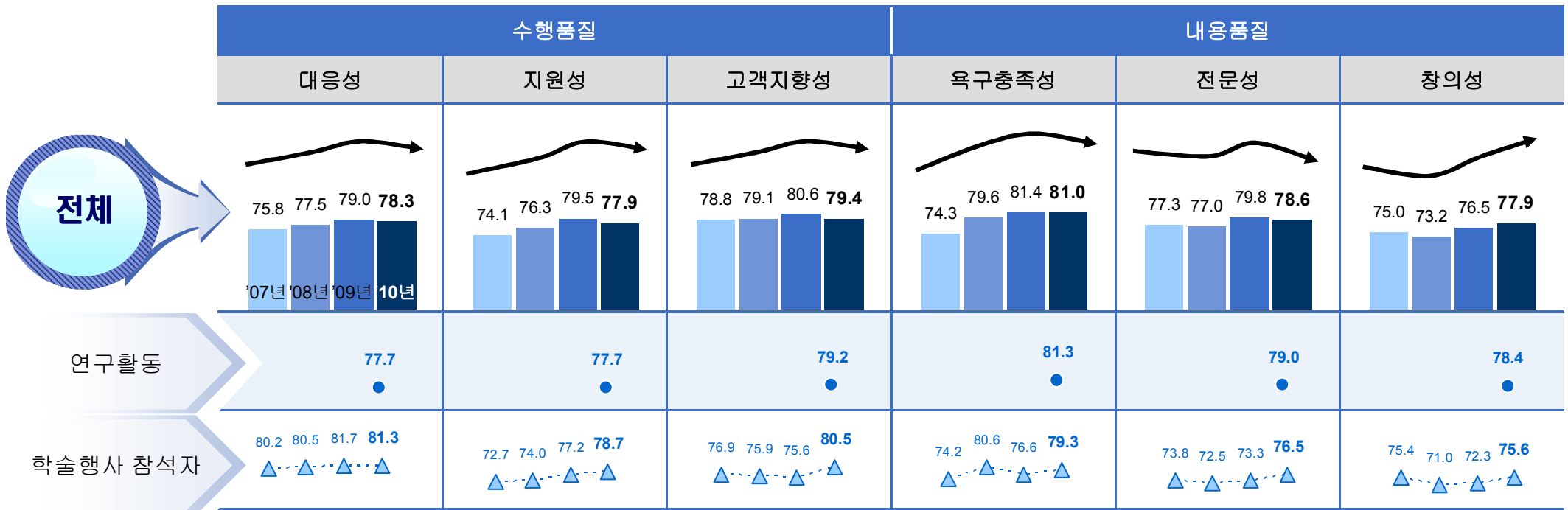


III. SI-CSI 추이 분석

3. 품질지수 : 요소별

- 품질 요소별 4년간 추이를 분석한 결과, 대응성과 지원성, 고객지향성, 욕구충족성은 09년까지 지속 상승하다 10년 하락하였고, 전문성은 상승과 하락을 반복하다 10년 하락, 창의성은 08년 하락 이후 지속상승을 보이는 가운데, 09년 대비 지원성이(-1.6점) 가장 큰 폭으로 하락함.
- 업무유형별로 09년 대비 학술행사 참석자의 대응성을 제외한 모든 품질 요소가 상승한 가운데, 특히 수행품질의 고객지향성이 가장 큰 상승폭(+4.9점)을 나타냄.

(단위: 100점 만점)

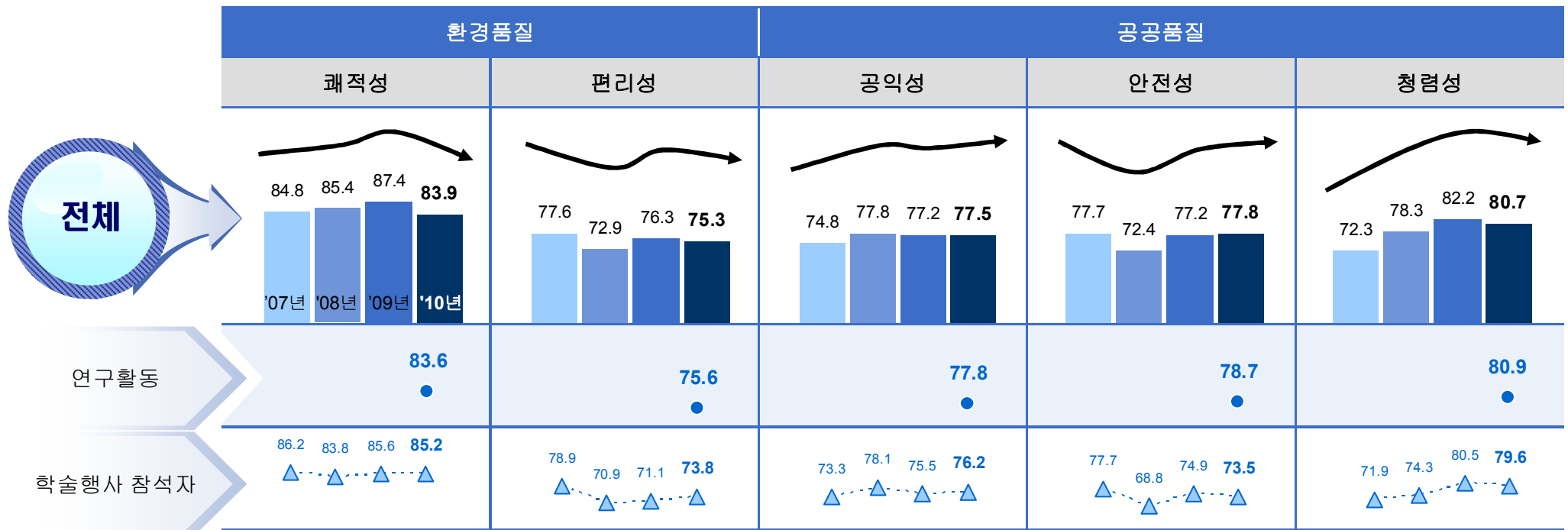


III. SI-CSI 추이 분석

3. 품질지수 : 요소별(계속)

- 품질 요소별 4년간 추이를 분석한 결과, 공익성과 안전성을 제외한 모든 품질 요소가 09년 대비 하락한 가운데, 환경품질의 쾌적성이(-3.5점) 가장 큰 폭으로 하락함.
- 업무유형별로 09년 대비 학술행사 참석자의 편리성과 공익성이 상승(각각 +2.7점, +0.7점)한 반면, 나머지 요소들은 모두 하락한 것으로 나타남.

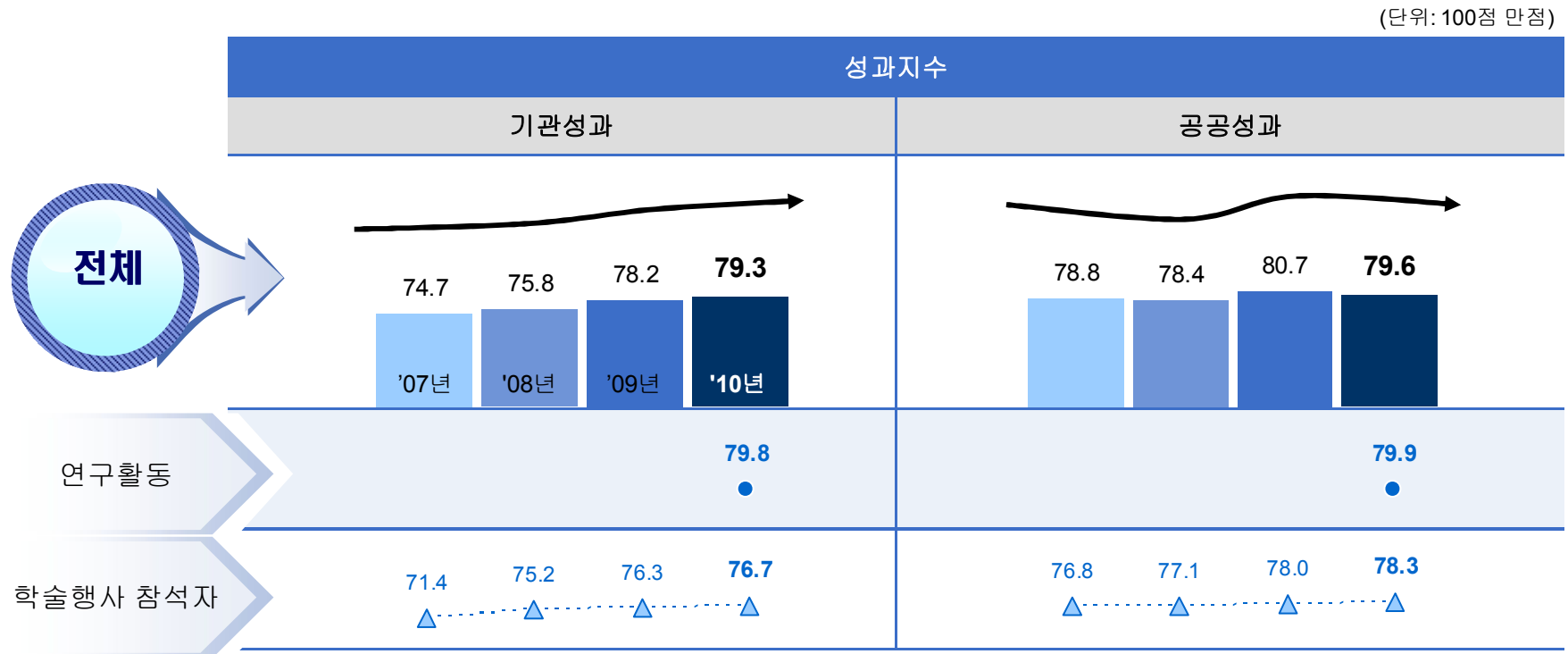
(단위: 100점 만점)



III. SI-CSI 추이 분석

4. 성과지수

- 성과지수의 4년간 추이를 분석한 결과, 기관성과는 '07년~'10년까지 지속적으로 상승한 반면, 공공성과는 '09년 소폭 상승하였으나 '10년 하락한 것으로 나타남.
- 업무유형별로 '09년 대비 학술행사 참석자의 기관성과와 공공성과 모두 소폭 상승(각각 +0.4점, +0.3점)함.



IV. 주요 시사점

서울시정개발 연구원 만족도 정체의 원인

