

2013년 서울시 출연기관 시민만족도 조사 결과 보고서 [서울연구원]

2013. 8



조사 개요

■ 조사의 배경 및 목적

- 최근 선진 기업 및 공공기관에서는 고객지향적 경영에 대한 관심 및 적용이 점차 확대되어 고객지향을 넘어 고객감동의 차원으로까지 발전되고 있어 고객은 이제 모든 조직(기관)의 주인과도 같은 위치에 자리 잡게 되었음
- 그런데, 고객지향적 경영은 단순히 고객에게 일방적으로 높은 수준, 혹은 고객의 눈높이에 적합한 서비스 제공뿐만 아니라, 서비스 수준이나 내용에 대해 고객의 평가를 실시하고, 그 평가결과를 보다 나은 서비스 제공자료로 활용하는 ‘고객만족도 조사’가 보편화되고 있음
- 이와 같은 측면에서 ‘서울시 출연기관’이 제공한 서비스의 수준을 고객들로부터 평가받고 그 결과를 서비스 개선을 위한 자료로 활용가능하다는 측면에서 ‘2013년 서울시 출연기관 시민만족도조사’는 매우 적극적인 고객지향 행정이라고 볼 수 있음
- 본 조사는 서울시의 평가대상 11개 출연기관을 이용한 경험이 있는 외부고객을 대상으로 서비스 경험 이후 느꼈던 만족도 수준 및 만족·불만족 내용을 파악함으로써, 향후 고객들의 만족도 제고를 위한 세부적인 개선 과제 도출 및 이에 따른 효율적이고 체계적인 개선 방안 마련을 위한 기초 자료로 활용하고자함이 조사의 목적으로 볼 수 있음
- 또한, 11개 출연기관 내부직원 만족도를 분석하여 출연기관의 향후 경영 개선 방안을 모색하는데 있음

■ 주요 조사내용

○ 외부고객 주요 조사내용은 <표 1-4>와 같음

<표 1-4> 주요 조사내용 : 외부고객

부문	차원	지표	조사내용
선행요인 모형 (품질지수)	수행품질	대응성	▪ 시민고객을 응대하는 직원 및 시스템 또는 절차의 수준
		지원성	▪ 서비스에 대한 정보제공 활동 및 서비스 사후관리 정도
		고객지향성	▪ 시민고객 이해하고 배려하는 정서적 태도 및 행동의 정도
	내용품질	욕구충족성	▪ 서비스 상품 자체가 고객에게 제공하는 혜택 및 가치의 정도
		전문성	▪ 서비스 상품을 제공하기 위한 능력의 보유정도
		창의성	▪ 시민고객을 위한 새로운 아이디어 또는 프로그램의 기획 정도
	환경품질	쾌적성	▪ 서비스 제공환경과 시설의 쾌적하고 청결한 정도
		편리성	▪ 서비스 제공환경과 시설의 편리한 정도
	공공품질	공익성	▪ 해당 기관의 본질적 역할이 공공의 이익에 도움이 되는 정도
		안전성	▪ 시민고객의 물리적 안전성 및 신변과 비밀을 보호하는 정도
		청렴성	▪ 업무처리의 투명성, 도덕성 및 공정성의 정도
만족모형 (만족지수)	체감만족	절대만족	▪ 해당기관의 서비스를 이용하고 난 후의 전반적인 만족도
		상대만족	▪ 해당기관이 서비스에 대한 기대 대비 만족도
	요소만족	수행만족	▪ 출연기관의 서비스 수행과정에 대한 만족도
		내용만족	▪ 출연기관의 핵심적인 서비스 또는 내용에 대한 만족도
		환경만족	▪ 출연기관의 시설 및 환경에 대한 만족도
		공공만족	▪ 공익기관으로서 출연기관의 본질적인 역할에 대한 만족도
성과모형 (성과지수)	기관성과	신뢰	▪ 해당기관의 정책 또는 활동에 대한 신뢰
		지지	▪ 해당기관의 정책 또는 활동에 대해 지지하는 정도
	공공성과	서울시 발전기여	▪ 해당기관의 서비스가 서울시 발전에 기여도
		시민행복 기여	▪ 해당기관의 서비스가 서울시민의 삶의 질과 행복에 기여도

○ 내부고객 주요 조사내용은 <표 1-5>와 같음

<표 1-5> 주요 조사내용 : 내부고객

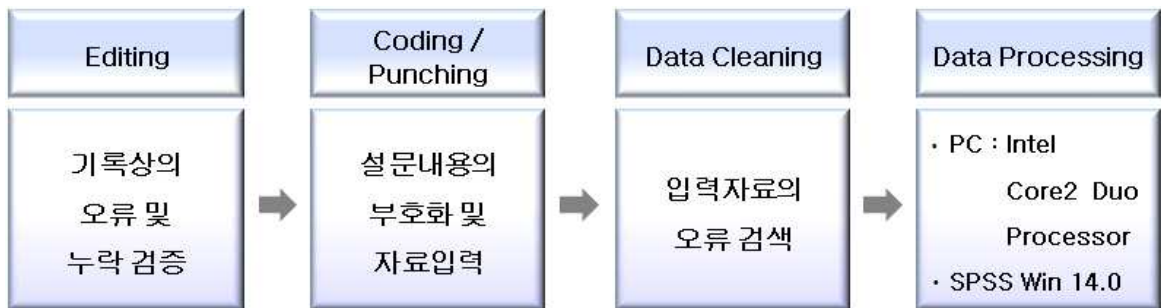
차원	지표	조사내용
조직전반	의사소통 및 정보전달	▪ 조직원 간에 원활한 의사소통과 협조체계 유지정도
	조직 통합 능력	▪ 해당기관의 조직통합 능력
	책임 및 권한 배분	▪ 업무에 대한 책임 및 권한 배분의 명확성
	인사 관리	▪ 주어진 인력을 적재적소에 잘 배치하고 있는 정도
	전반적만족도 : 조직전반	▪ 조직전반에 대한 전반적인 만족도
업무전반	업무 가치	▪ 담당 업무의 시간과 노력을 투자할 가치에 대한 인식도
	업무 부담	▪ 직원 간의 업무량이 적정하게 배분되어 있는 정도
	업무 통제	▪ 담당 업무처리에 대한 재량권의 보유정도
	업무 특성	▪ 직상급자가 업무 목표와 책임범위를 설정해 주는 정도
	업무 환경	▪ 업무환경(소음, 책상배치, 조명 등)은 적정성
	전반적만족도 : 업무전반	▪ 업무전반에 대한 전반적인 만족도
업무지원	권위주의적 요소 타파	▪ 권위주의적 요소를 타파하고 있는 정도
	새로운 아이디어 강조	▪ 해당기관의 새로운 아이디어를 강조하는 정도
	팀워크 중시	▪ 개인 업적보다는 팀워크를 중시하는 정도
	변화와 혁신활동	▪ 임직원들의 변화와 혁신활동에 적극 동참 정도
	융통성 있는 업무처리	▪ 업무수행에 필요한 재량권 보유여부
	전반적만족도 : 업무지원	▪ 업무지원에 대한 전반적인 만족도
개인만족	직무 만족	▪ 책임과 권한을 고려할 때 현재 맡고 있는 업무에 만족도
	보수 만족	▪ 업무성과를 고려할 때 현재 받고 있는 보수수준에 만족도
	상사와의 관계	▪ 현 직장의 상사와의 관계에 대해 만족도
	동료와의 관계	▪ 현 직장의 동료와의 관계에 대해 만족도
	복리후생	▪ 해당기관의 후생복지제도에 대해 만족도
	전반적만족도 : 개인만족	▪ 개인만족에 대한 전반적인 만족도
차원중요도		▪ 내부만족도를 높이기 위한 중요 요소

■ 분석절차 및 통계처리 도구



분석절차

- 조사된 조사표는 비불량 조사표에 한해 편집(Editoring)과 부호화(Coding), 입력(Punching)과정을 거친 후, 통계분석을 실시함



통계처리 도구

- Hardware : Intel Core2 Duo Processor System
- Software : 개인용 컴퓨터 통계처리 프로그램인 SPSS (Statistical Package for the Social Science) Win +14.0 / MS-Excel 등

외부고객 조사결과

■ 조사결과 종합

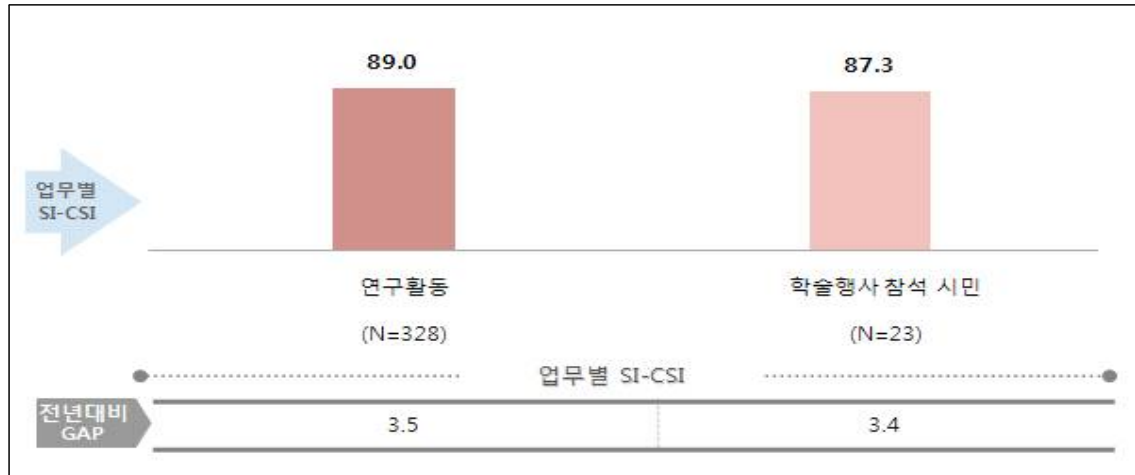
2013년 시민만족도지수 SI-CSI 현황

◆ 시민만족도지수(SI-CSI)

- ‘서울연구원’ 시민만족도지수(SI-CSI)는 “88.9점”으로 전년 대비 3.6점 상승함. 이는 11개 출연기관 평균 대비 0.5점 높은 수준임
- 최근 5년간 SI-CSI 추이를 살펴보면 '10년도 이후 꾸준한 상승추세를 보이고 있음
- 최근 3년간 만족도의 상승 모습이 존재해 긍정적인 상황인 것으로 판단되며, 향후 현재의 흐름을 지속 이어나갈 수 있도록 지속적인 CS제고 노력이 요망됨



○ 업무(고객) 유형별은 ‘연구활동’이 ‘학술행사 참석 시민’ 보다 만족수준이 높음



◆ 구성모형별 SI-CSI 분석

○ ‘서울연구원’의 SI-CSI 구성 모형별로 살펴보면, SI-CSI는 “88.9점”으로 산출된 가운데, ‘요소만족(89.7점)’이 ‘체감만족(88.1점)’보다 높은 것으로 나타남

– 만족지수에 영향을 주는 품질지수에서는 ‘수행품질(89.2점)’이 가장 높고, 다음은 ‘환경품질(88.9점)’ > ‘공공품질(88.5점)’ > ‘내용품질(88.3점)’ 순으로 나타남

– 성과지수에서는 ‘공공성과(88.8점)’가 ‘기관성과(88.4점)’보다 만족수준이 높음



◆. Matrix 분석결과

- 대응성, 전문성의 경우 개선도가 높음과 동시에 만족도 역시 상대적으로 높은 수준에 위치해 있어 시민만족도 제고 노력에 대한 가시적인 성과를 거두고 있는 것으로 분석됨
- 중점 관리 요망 영역으로는 ‘지원성’과 ‘욕구충족성’으로 개선도가 낮음과 동시에 만족도 역시 상대적으로 낮은 수준에 위치해 있음을 알 수 있음



◆ 포트폴리오 분석

- 중점 개선 요망 영역으로는 ‘지원성’, ‘욕구충족성’, ‘창의성’, ‘공익성’이 위치하고 있는데, 중요도가 높아 고객만족도 형성에 지대한 영향을 미치므로 만족도 제고를 위한 최우선 개선요소로 나타났음
- － 만족도 제고 영역(중요도 낮음, 만족도 낮음)으로는 ‘편리성’과 ‘안전성’이 위치하고 있는데, 중요도는 낮긴 하지만, 고객만족도의 전반적 제고를 위해 지속적인 개선노력이 필요할 것으로 분석됨





SI-CSI 추이 분석

◆ 전체 결과 및 개선추이

- 2013년 서울연구원 전체 SI-CSI는 88.9점으로, '10년에 크게 하락했으나 '11년부터 전체적으로는 상승세임
- － 서울연구원 전체 SI-CSI는 '12년까지 출연기관 전체 대비 낮은 수준이었으나, '11년부터 출연기관 전체 SI-CSI와의 Gap은 점차 줄어들다 '13년에는 출연기관 전체 대비 높은 수준을 보임
- － 업무(고객)유형별로 살펴보면, ‘연구활동’은 '10년부터 서울연구원 전체 대비 높거나 동일 수준으로 나타났고, ‘학술행사 참석 시민’은 서울연구원 전체 대비 낮은 수준으로 나타났으나 상승세를 보임

<그림 3-1> SI-CSI : 서울연구원



(단위 : 점)

◆ 만족지수

- 만족지수의 추이를 분석한 결과, ‘체감 만족’과 ‘요소 만족’ 모두 ‘10년에 다소 하락하였으나 전체적으로는 상승세를 나타냄
- ‘12년 대비 ‘13년의 서울연구원 만족지수의 추이는 ‘체감 만족’이 ‘요소 만족’보다 높은 상승세를 나타냄
- 연구활동과 학술행사 참석시민 모두 유사한 추이를 보이고 있으나 모든 업무(고객)유형에서 ‘체감 만족’과 ‘요소 만족’이 비슷한 상승세를 나타냄

<그림 3-2> 만족지수 : 서울연구원

(단위 : 점)



◆ 품질지수 : 차원별

○ 차원별 추이를 분석한 결과, 모든 차원에서 '12년 대비 상승하였음

- 연구활동의 경우 모든 차원에서 '12년 대비 상승세를 보이고 있으며, 특히 '공공품질'의 상승폭이 가장 크게 나타남
- 학술행사 참석 시민의 경우도 모든 차원에서 상승세를 보이고 있으며, 특히 '내용품질'의 상승폭이 가장 크게 나타남

<그림 3-3> 차원별 품질지수 : 서울연구원

(단위 : 점)



◆ 품질지수 : 요소별

- 요소별 추이를 분석한 결과, 모든 차원의 모든 요소가 '12년 대비 상승하였고, '공익성'의 상승폭이 가장 크게 나타남
- 연구활동의 경우 모든 차원의 모든 요소가 '12년 대비 상승하였고, '창의성'의 상승폭이 가장 크게 나타남
- 학술행사 참석 시민의 경우 모든 차원의 모든 요소가 '12년 대비 상승하였고, '전문성'의 상승폭이 가장 크게 나타남

<그림 3-4> 요소별 품질지수 : 서울연구원

(단위 : 점)



◆ 성과지수

- 성과지수 추이를 분석한 결과, ‘기관성과’는 ‘12년에, ‘공공성과’는 ‘10년과 ‘12년에 소폭 하락하였으나 전체적으로는 상승세를 나타내고 있음
- ‘12년 대비 ‘기관성과’가 ‘공공성과’보다 높은 상승세를 나타냄
- 연구활동과 학술행사 참석 시민의 기관성과와 공공성과가 유사한 추이를 보이고 있으나 모든 업무(고객)유형에서 ‘기관성과’가 ‘공공성과’보다 높은 상승세를 나타냄

<그림 3-5> 성과지수 : 서울연구원

(단위 : 점)



외부고객 전체 분석



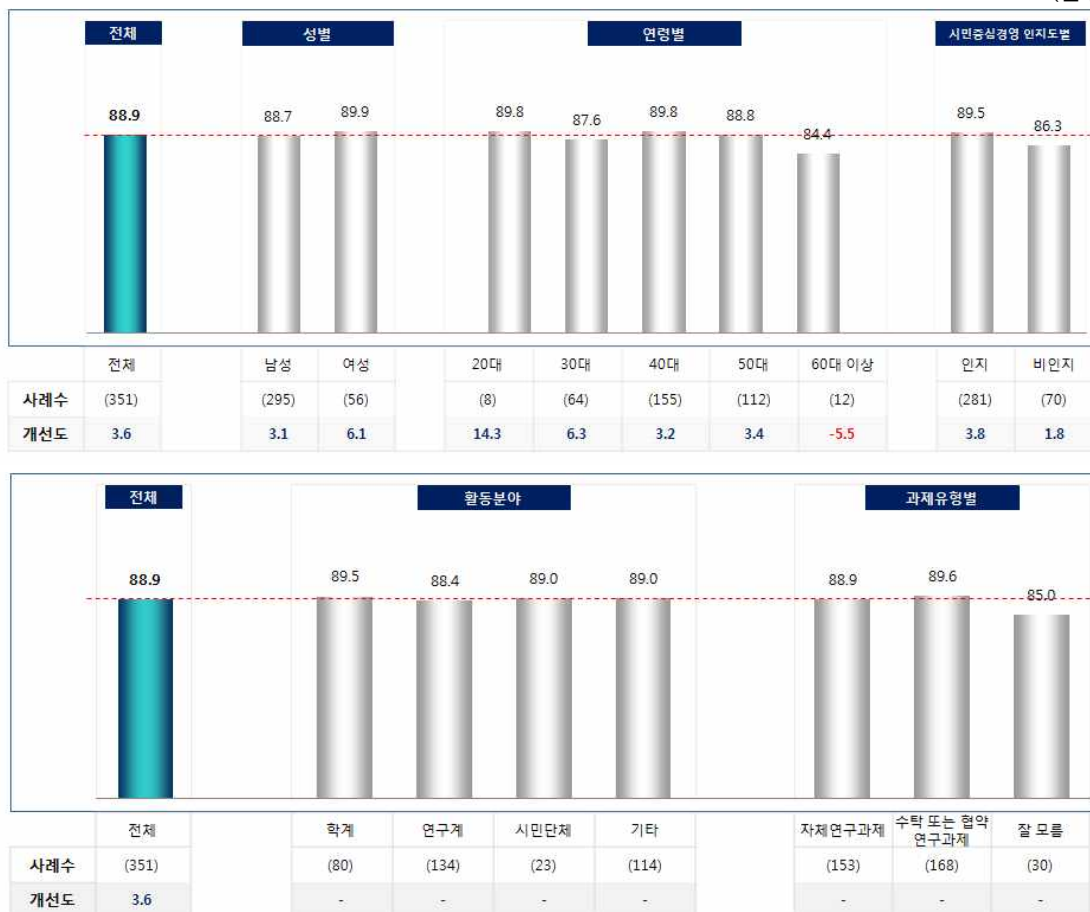
외부고객 SI-CSI 결과

◆ 응답자 특성별 결과

- 응답자 특성별 SI-CSI를 살펴보면, <그림 3-6>과 같음
- 응답자유형별로는 성별로는 ‘여성(89.9점)’, 연령별로는 ‘20대(89.8점)’, ‘40대(89.8점)’, 시민중심경영 인지도별로는 ‘인지(89.5점)’, 활동분야별로는 ‘학계(89.5점)’, 과제유형별로는 ‘수탁 또는 협약 연구과제(89.6점)’ 층에서 상대적으로 높은 것을 알 수 있음

<그림 3-6> 응답자 특성별 SI-CSI : 서울연구원

(단위 : 점)



주1) ()는 사례수

주2) 사례수 10 미만 해석에 주의

◆ 업무(고객)유형별 SI-CSI

- 만족 차원 중 연구활동과 학술행사 참석 시민 모두 요소 만족이 체감 만족 보다 높음
- 품질 차원 중 연구활동과 학술행사 참석 시민 모두 수행 품질이 가장 높음
- 성과 차원 중 연구활동과 학술행사 참석 시민 모두 공공성과가 높음

<표 3-3> 업무(고객)유형별 SI-CSI : 서울연구원

기관순위			출연기관 (N=5,550)	서울연구원 (N=351)	연구활동 (N=328)	학술행사 참석 시민 (N=23)
SI-CSI			88.4	88.9	89.0	87.3
만족차원	체감만족	절대만족	87.9	88.1	88.2	87.0
		상대만족	88.8	89.9	90.1	87.7
			87.0	86.2	86.2	86.2
	요소만족		89.0	89.7	89.8	87.7
		수행만족	89.6	91.0	91.2	88.4
		내용만족	88.8	89.2	89.4	87.0
		환경만족	87.7	89.6	89.9	86.2
품질차원	수행 품질	공공만족	89.1	89.3	89.3	89.1
			89.1	89.2	89.2	89.0
		대응성	89.4	89.8	89.9	88.0
		지원성	87.9	88.2	88.3	87.7
		고객지향성	90.0	89.6	89.5	91.3
	내용품질		88.6	88.3	88.4	87.1
		욕구충족성	88.6	88.6	88.6	87.7
		전문성	89.0	88.9	88.9	89.1
		창의성	88.2	87.5	87.7	84.4
	환경품질		87.7	88.9	89.1	86.8
		쾌적성	88.4	91.6	91.7	90.9
		편리성	87.0	86.2	86.5	82.6
	공공 품질		89.1	88.5	88.6	87.1
		공익성	89.2	88.7	88.7	88.4
		안전성	87.8	87.4	87.6	84.8
		청렴성	89.4	89.4	89.5	88.0
성과차원	기관성과		88.0	88.4	88.5	87.3
		신뢰	87.9	88.8	88.9	87.7
		지지	88.2	88.0	88.1	87.0
	공공성과		87.6	88.8	88.7	89.5
		서울시 발전기여	88.0	90.0	89.9	90.6
		시민행복 기여	87.2	87.6	87.5	88.4



구성 모형별 결과

◆ 만족 모형

- 서울연구원 전체 만족 차원 중 ‘요소만족’이 89.7점으로, ‘체감만족(88.1점)’보다 높음
- － 만족 요소를 살펴보면, 체감 만족의 경우는 ‘절대만족(89.9점)’이 ‘상대만족(86.2점)’보다 높고, 요소 만족의 경우는 ‘수행만족(91.0점)’이 가장 높음

<그림 3-7> 만족모형 : 서울연구원

(단위 : 점)

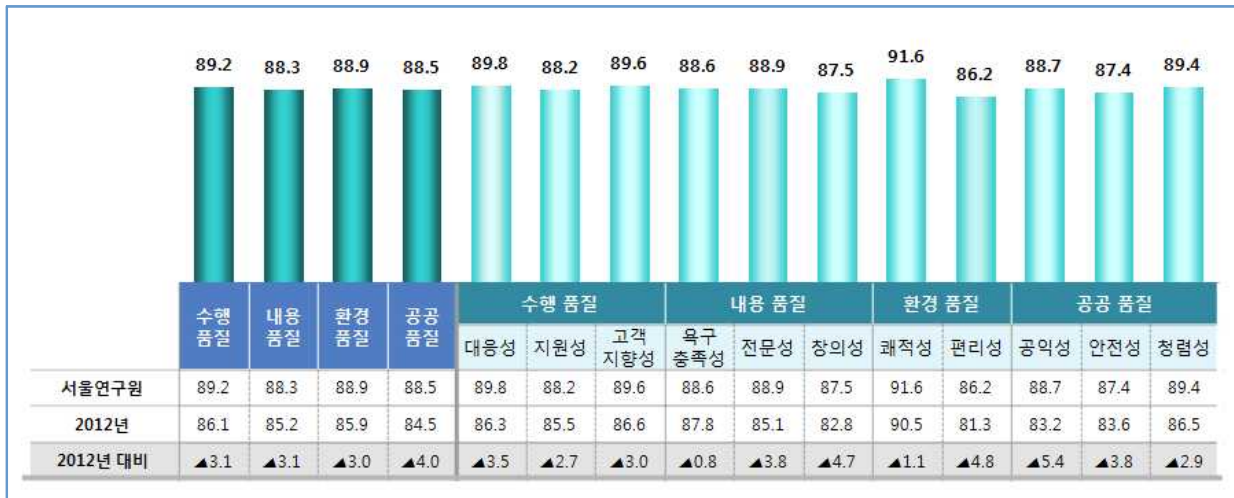


◆ 선행 모형

- 서울연구원 전체 품질 차원 중 ‘수행품질’이 89.2점으로 가장 높고, 다음은 ‘환경품질(88.9점)’ > ‘공공품질(88.5점)’ > ‘내용품질(88.3점)’ 순으로 나타남
- － 품질 요소 중 환경품질의 ‘쾌적성(91.6점)’이 가장 높은 반면, 환경품질의 ‘편리성(86.2점)’은 가장 낮은 것으로 나타남

<그림 3-8> 선행모형 : 서울연구원

(단위 : 점)



◆ 성과 모형

- 서울연구원 전체 성과차원 중 ‘공공성과’가 88.8점으로, ‘기관성과(88.4점)’ 보다 높음
- － 성과 요소를 살펴보면, 기관성과의 경우는 ‘신뢰’가 88.8점으로 높으며, 공공성과의 경우는 ‘서울시 발전기여’가 90.0점으로 높음

<그림 3-9> 성과모형 : 서울연구원

(단위 : 점)





시민의 소리(VOC)

- 서울연구원 서비스에 대해 바라는 점은, ‘연구결과 홍보/공개/공유’가 가장 많았으며, 다음으로는 ‘실질적 정책 개발과 실행’, ‘연구의 독립성 보장’, ‘시민의 삶의 질 향상 위한 연구 수행’ 등의 순으로 나타났음

<표 3-12> 시민의 소리(VOC) : 외부고객

개선사항	전체		개선사항	전체	
	사례수	비율(%)		사례수	비율(%)
연구결과 홍보/공개/공유	22	17.9	서울의 경제,산업에 대한 연구 필요	2	1.6
실질적 정책 개발과 실행	12	9.8	수탁사업의 내용 공개 필요	2	1.6
연구의 독립성 보장	9	7.3	시민에게 다양한 세미나 제공	2	1.6
시민의 삶의 질 향상 위한 연구수행	8	6.5	연구결과물 제공과정 모름	2	1.6
시민 참여적인 연구 필요	7	5.7	연구과제 제안시 피드백 없음	2	1.6
대중교통 이용/접근 편리성	6	4.9	정보보호에 대한 노력 없음	2	1.6
사회적 약자에 대한 연구 강화	6	4.9	자치단체의 민간투자 사업 지원	2	1.6
시민의 일상 관련 연구 확대	4	3.3	정책 방향 제시하고 판단근거 제시	2	1.6
연구원 홍보 강화	4	3.3	관련 전문가의 세미나 개최 확대	2	1.6
연구의 공공성 확보 노력 필요	4	3.3	홈페이지의 자료검색 힘들	2	1.6
서울시의 독자적인 정책 제안 필요	3	2.4	활동 성과로 구체적인 사업화 추진	2	1.6
NGO연구지원 확대	2	1.6	연구결과 디자인(인포그래픽스) 보완	2	1.6
기술 기반의 정책수립	2	1.6	연구실 배치도 부족	1	0.8
다양한 연구인력 필요	2	1.6	연구원 고용안전 필요	1	0.8
사회문제 발생시 게시해야 함	2	1.6	연구원 복지개선 필요	1	0.8
서울도시연구 논문 공개	2	1.6	열린 대화 시설 부족	1	0.8
합계				123	100.0

- ‘서울연구원 전체’ 대비 ‘연구활동’의 요소별 CS 약점과 관련하여 <표 3-13>과 같은 의견들이 제기됨

<표 3-13> 중점개선사항 및 관련 VOC : 연구활동

품질 요소	주요 VOC
지원성	<ul style="list-style-type: none"> 연구과제 참여 전문가그룹 : “시설 및 환경이 쾌적하나 열린 대화 시설 면에서는 부족하다.” 연구과제 참여 전문가그룹 : “발표시 외부에도 오픈되어 관련 전문가들이 많이 들을 수 있으면 좋겠다.” 연구과제 참여 전문가그룹 : “간행물의 배포, 전문가토론회의 활성화에 좀 더 노력해주셨으면 함” 간행물_온라인 회원 : “연구과제나 향후 연구 주제를 게시하면 참고가 될 것임.” 간행물_온라인 회원 : “연구원에서 제공하는 인포그래픽스의 제공주기를 늘리고 질을 높여주셨으면 함(좀 더 고민하여 획기적인 인사이트를 보여 주셨으면 합니다.)” 간행물_온라인 회원 : “홈페이지에 연구과제를 제안하는 것이 있는데 여러 차례 제안한 적이 있으나 한 번도 피드백을 받아본 적이 없다. 응답하지 않으려면 왜 공모나 제안을 받으려는지 모르겠다.”
욕구충족성,	<ul style="list-style-type: none"> 서울시공무원 : “자료가 현장사정을 잘 감안하지 못하고 서울시 요청 정책 자료에 급급하다” 연구과제 참여 전문가그룹 : “연구의 독립성과 지속성 보장 필요. 3개월 단기 용역 방식은 서울연구원 위상에 걸맞지 않으며, 서울시 정책과의 적절한 독립성이 요구됨.” 연구과제 참여 전문가그룹 : “서울시 관련연구와 더불어 국가전체를 대상으로 한 연구를 확대할 필요가 있으며 기초연구의 비중을 높여야 함.”
창의성	<ul style="list-style-type: none"> 연구과제 참여 전문가그룹 : “정책연구기관으로서 선도적 주제를 더 개척해주시길 바랍니다.”
공익성	<ul style="list-style-type: none"> 연구과제 참여 전문가그룹 : “서울 시민의 삶의 질 향상에 기여하는 연구를 찾아서 수행하길 바란다.” 연구과제 참여 전문가그룹 : “서울연구원 상호 변경 후 홍보가 부족하여 인식도가 낮습니다. 좀 더 홍보를 강화했으면 합니다.” 간행물_온라인 회원 : “서울시의 소통 및 시민중심 경영이 서울연구원에 있어서 가장 중요한 사항인지 고민해야 함. 연구원의 목표와 책임은 서울시 경영의 목표와는 다르지 않을까 생각함”

- ‘서울연구원 전체’ 대비 ‘학술행사 참석 시민’의 요소별 CS 약점과 관련하여
<표 3-14>와 같은 의견들이 제기됨

<표 3-14> 중점개선사항 및 관련 VOC : 학술행사 참석 시민

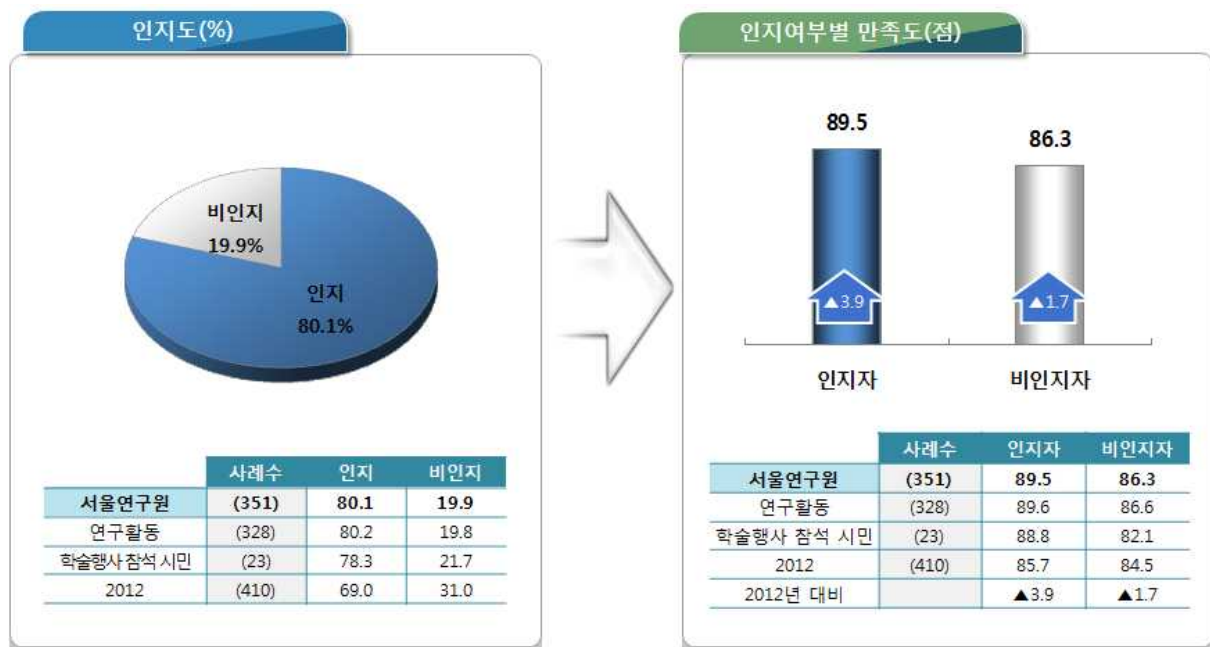
품질 차원	차원 요소	주요 VOC
수행 품질	<ul style="list-style-type: none"> 환경변화 능동적 대응 위한 학술행사 개최 	<ul style="list-style-type: none"> “서울시 정책 관련 토론회, 연구과제 발표, 자문회의 시 적극적인 대시민 홍보” “평일보다는 주말을 이용한 행사개최로 보다 폭넓은 참여 유도” “일반인들에게 더욱 다양한 세미나 등 제공”
내용 품질	<ul style="list-style-type: none"> 학술행사를 통한 연구목표 달성 시의적절한 학술행사 개최 체계적/적합한 행사진행 	<ul style="list-style-type: none"> “제가 참석했던 것은 해외수출관련 세미나로 기억되는데 KOIR 등 관련 전문가들의 조언이 특히 도움이 됨. 것처럼 수많은 전문가들이 참여하는 적극적인 세미나개최 필요함” “서울시민의 삶과 밀접한 주제, 분야의 연구를 많이 해주세요.”
환경 품질	<ul style="list-style-type: none"> 무(無) 	<ul style="list-style-type: none"> 무(無)
공공 품질	<ul style="list-style-type: none"> 무(無) 	<ul style="list-style-type: none"> 무(無)

시민중심경영

◆ 시민중심경영 인지도

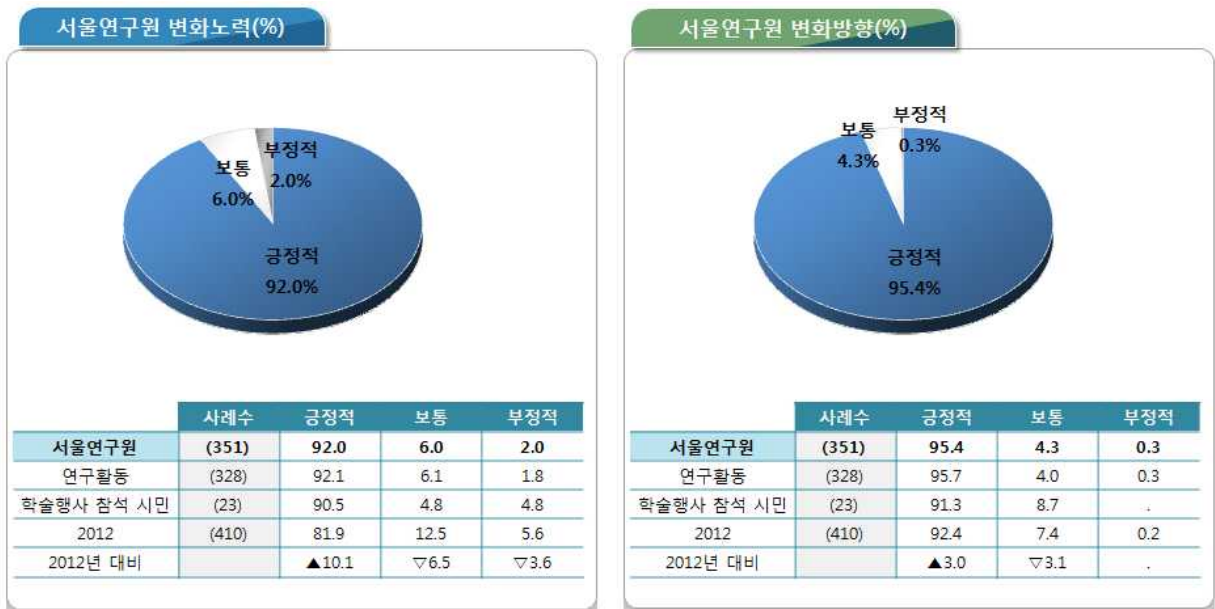
- 시민중심경영 인지도를 살펴보면, ‘인지’가 80.1%로, ‘비인지(19.9%)’ 보다 높고, 전년대비 인지도가 11.0%p 증가한 것으로 나타났음
- 업무(고객)유형별로 연구활동의 ‘인지’가 80.2%로, 학술행사 참석 시민의 ‘인지(78.3%)’ 보다 높게 나타남
- 인지여부별 만족도를 살펴보면, ‘인지자’가 89.5점으로 ‘비인지자(86.3점)’보다 높은 수준으로 나타났음
- 전년대비, 인지자(3.9점)와 비인지자(1.7점) 모두 만족도가 상승한 것으로 나타남

<그림 3-38> 시민중심경영 인지도 및 만족도 : 서울연구원



- 서울연구원의 변화노력에 대한 조사결과 ‘긍정적(92.0%)’ > ‘보통(6.0%)’ > ‘부정적(2.0%)’ 순으로 나타났음
 - 전년대비, 서울연구원의 변화노력의 긍정적 응답률은 10.1%p 상승하였음
- 서울연구원의 변화방향에 대한 조사결과 ‘긍정적(95.4%)’ > ‘보통(4.3%)’ > ‘부정적(0.3%)’ 순으로 나타났음
 - 전년대비, 서울연구원의 변화방향의 긍정적 응답률은 3.0%p 상승하였음

<그림 3-39> 변화노력 및 변화방향 : 서울연구원



내부고객 조사결과

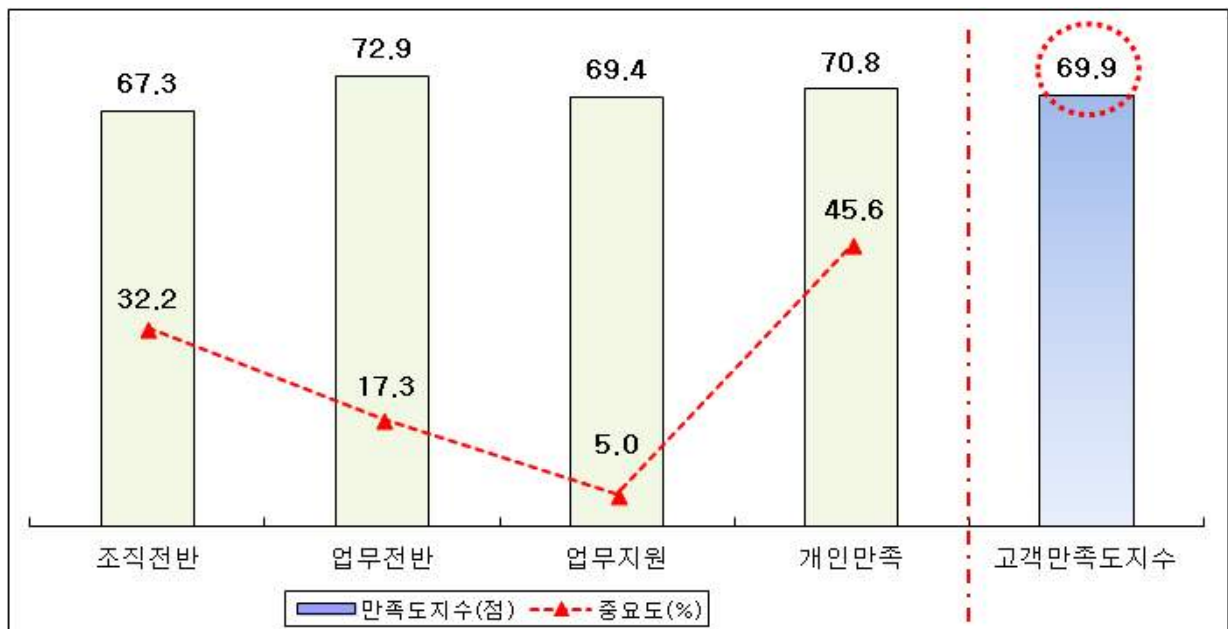
고객만족도지수(CSI)



출연기관 전체

- 2013년 내부고객 고객만족도지수는 100점 기준 "69.9점"으로 산출되었으며, '매우 만족' 등과 같은 7점 척도¹⁾ 기준으로는 '약간 만족'을 상회하는 만족수준을 보이고 있는 것으로 분석됨
- 고객만족도지수를 구성하는 4개의 차원만족도를 살펴보면, '업무전반'이 72.9점으로 가장 높은 만족수준을 보이고 있는 반면, '조직전반'은 67.3점으로 상대적으로 가장 낮은 만족도 수준을 보이고 있는 것으로 나타남

<그림 4-1> 고객만족도지수 : 출연기관 전체



1) 7점 척도 100점 환산점수 : 매우 만족=100점, 만족=83.3점, 약간 만족=66.7점, 보통=50점, 약간 불만족=33.3점, 불만족=16.7점, 매우 불만족=0점

○ 2013년 내부고객 고객만족도지수 산출 결과표는 <표 4-2>와 같음

<표 4-2> 고객만족도지수 산출 결과표 : 출연기관 전체

평가지표			평가차원			고객만족도 지수
지표	만족도(점)	가중치	차원	만족도(점)	가중치	
의사소통 및 정보전달	69.0	25.4%	조직전반	67.3	32.2%	69.9
조직 통합 능력	66.6	25.1%				
책임 및 권한 배분	67.6	24.5%				
인사 관리	64.5	25.1%				
전반적 만족도 : 조직전반	67.6	-				
업무 가치	84.0	17.6%	업무전반	72.9	17.3%	
업무 부담	65.9	21.2%				
업무 통제	72.9	21.1%				
업무 특성	72.3	20.9%				
업무 환경	73.1	19.2%				
전반적 만족도 : 업무전반	72.6	-				
권위주의적 요소 타파	68.2	19.9%	업무지원	69.4	5.0%	
새로운 아이디어 강조	72.5	19.6%				
팀워크 중시	71.0	19.7%				
변화와 혁신활동	67.8	20.2%				
융통성 있는 업무처리	68.6	20.6%				
전반적 만족도 : 업무지원	69.2	-				
직무 만족	77.9	19.8%	개인만족	70.8	45.6%	
보수 만족	58.7	20.1%				
상사와의 관계	74.0	20.7%				
동료와의 관계	80.5	18.4%				
복리후생	65.4	21.0%				
전반적 만족도 : 개인만족	70.4	-				



서울연구원

○ 고객만족도지수

<그림 4-2> 고객만족도지수 : 기관별



<표 4-3> 차원만족도 : 기관별

(단위 : 점)

구분	조직전반	업무전반	업무지원	개인만족
전체	67.3	72.9	69.4	70.8
서울연구원	90.7	93.6	92.2	89.5

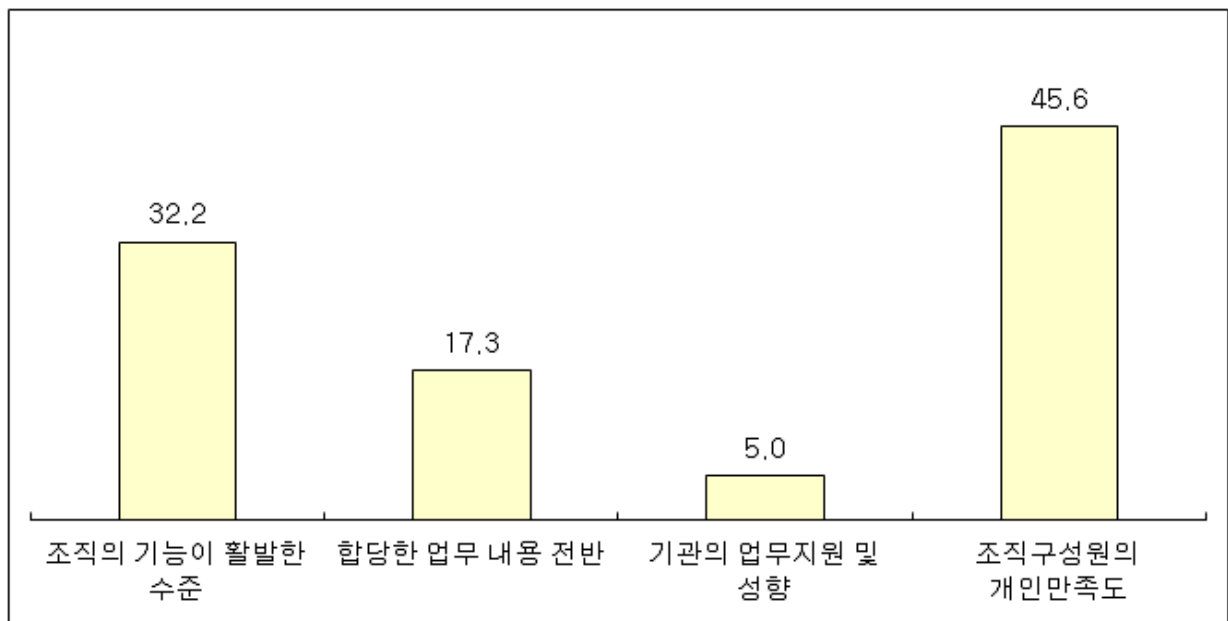
차원 중요도(가중치)



출연기관 전체

- '내부만족도를 높이기 위한 중요 요소'에 대한 조사결과, '조직구성원의 개인 만족도'가 45.6%로 가장 높고, 다음으로 '조직의 기능이 활발한 수준(32.2%)', '합당한 업무 내용 전반(17.3%)', '기관의 업무 지원 및 성향(5.0%)'의 순으로 나타났음
- 따라서, 기관 조직구성원들은 전반적인 내부만족도를 높이기 위해서 '조직구성원의 개인 만족도'가 가장 중요하다고 인식하고 있는 것을 알 수 있음

<그림 4-4> 내부만족도를 높이기 위한 중요 요소 : 출연기관 전체(N=597)





서울연구원

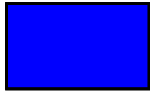
- '내부만족도를 높이기 위한 중요 요소'에 대한 조사결과를 기관별로 살펴보면,
<표 4-5>와 같음

<표 4-5> 내부만족도를 높이기 위한 중요 요소 : 기관별

(단위 : %)

구분	조직의 기능이 활발한 수준	합당한 업무 내용 전반	기관의 업무지원 및 성향	조직구성원의 개인만족도
전체	32.2	17.3	5.0	45.6
서울연구원	40.0	2.2	4.4	53.3

차원별 분석결과



조직 전반에 대한 만족도

◆ 출연기관 전체

- '조직 전반' 차원에 대한 만족도 산출결과, '차원만족도'는 67.3점, '전반적 만족도'는 67.6점으로 나타남
- 조직 전반의 차원만족도를 구성하는 평가지표별 만족도를 살펴보면, '의사소통 및 정보 전달'이 69.0점으로 가장 높은 반면, '인사관리'는 64.5점으로 가장 낮은 만족도 수준을 보이고 있는 것으로 나타남

<그림 4-5> 조직 전반 차원만족도 : 출연기관 전체



◆ 기관별

- '조직 전반' 차원에 대한 만족도 산출결과를 기관별로 살펴보면, 서울연구원이 모든 항목에서 가장 높게 나타났음

<표 4-7> 조직 전반 차원만족도 : 기관별

(단위 : 점)

구분	의사소통 및 정보전달	조직 통합 능력	책임 및 권한 배분	인사 관리	전반적 만족도
전체	69.0	66.6	67.6	64.5	67.6
서울연구원	92.2	89.3	90.4	88.1	91.5

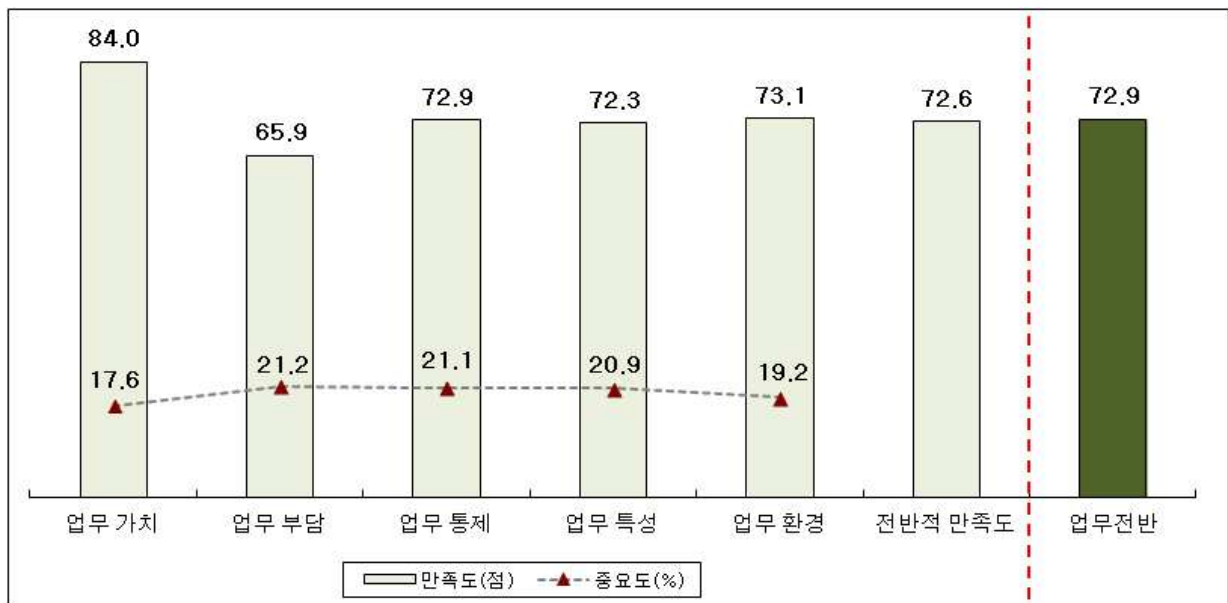


업무 내용 전반에 대한 만족도

◆ 출연기관 전체

- '업무 전반' 차원에 대한 만족도 산출결과, '차원만족도'는 72.9점, '전반적 만족도'는 72.6점으로 나타남
- 업무 전반의 차원만족도를 구성하는 평가지표별 만족도를 살펴보면, '업무 가치'가 84.0점으로 가장 높은 반면, '업무 부담'은 65.9점으로 가장 낮은 만족도 수준을 보이고 있는 것으로 나타남

<그림 4-6> 업무 전반 차원만족도 : 출연기관 전체



◆ 기관별

- '업무 전반' 차원에 대한 만족도 산출결과를 기관별로 살펴보면, 서울연구원이 모든 항목에서 가장 높게 나타났음

<표 4-9> 업무 전반 차원만족도 : 기관별

(단위 : 점)

구분	업무 가치	업무 부담	업무 통제	업무 특성	업무 환경	전반적 만족도
전체	84.0	65.9	72.9	72.3	73.1	72.6
서울연구원	95.6	90.0	92.8	92.2	94.3	94.4

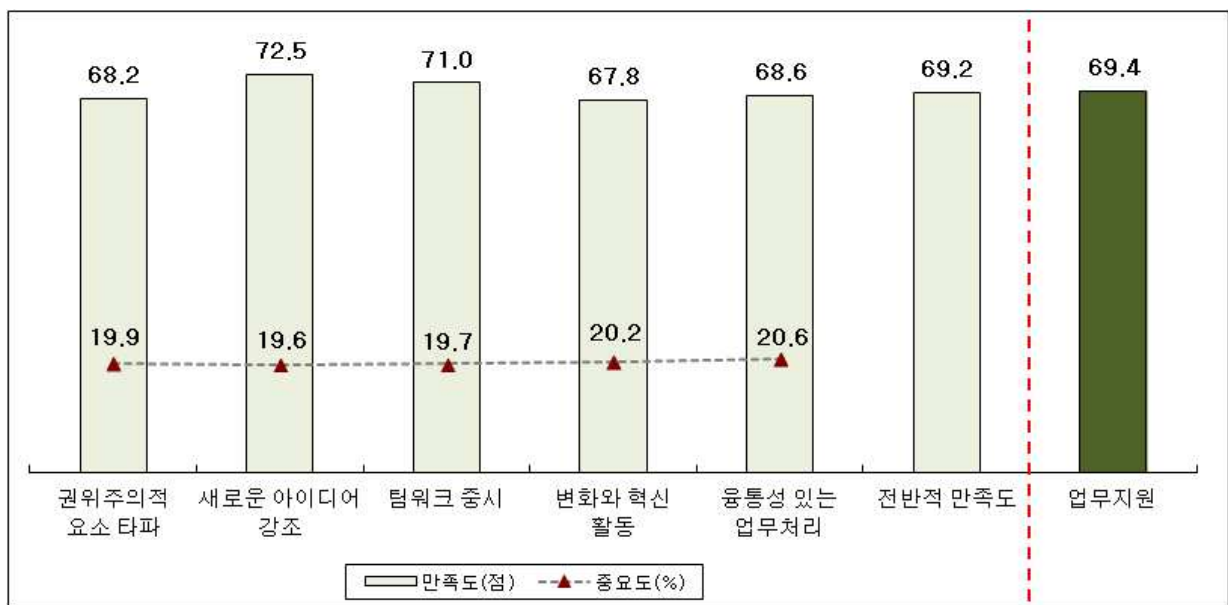


업무 지원에 대한 만족도

◆ 출연기관 전체

- '업무 지원' 차원에 대한 만족도 산출결과, '차원만족도'는 69.4점, '전반적 만족도'는 69.2점으로 나타남
- 업무 지원의 차원만족도를 구성하는 평가지표별 만족도를 살펴보면, '새로운 아이디어 강조'가 72.5점으로 가장 높은 반면, '변화와 혁신 활동'은 67.8점으로 가장 낮은 만족도 수준을 보이고 있는 것으로 나타남

<그림 4-7> 업무 지원 차원만족도 : 출연기관 전체



◆ 기관별

- '업무 지원' 차원에 대한 만족도 산출결과를 기관별로 살펴보면, 서울연구원의 경우 1개 항목을 제외하고 5개 항목에서 가장 높게 나타났음

<표 4-11> 업무 지원 차원만족도 : 기관별

(단위 : 점)

구분	권위주의적 요소 타파	새로운 아이디어 강조	팀워크 중시	변화와 혁신활동	융통성 있는 업무처리	전반적 만족도
전체	68.2	72.5	71.0	67.8	68.6	69.2
서울연구원	90.7	92.2	89.6	91.9	90.5	93.3

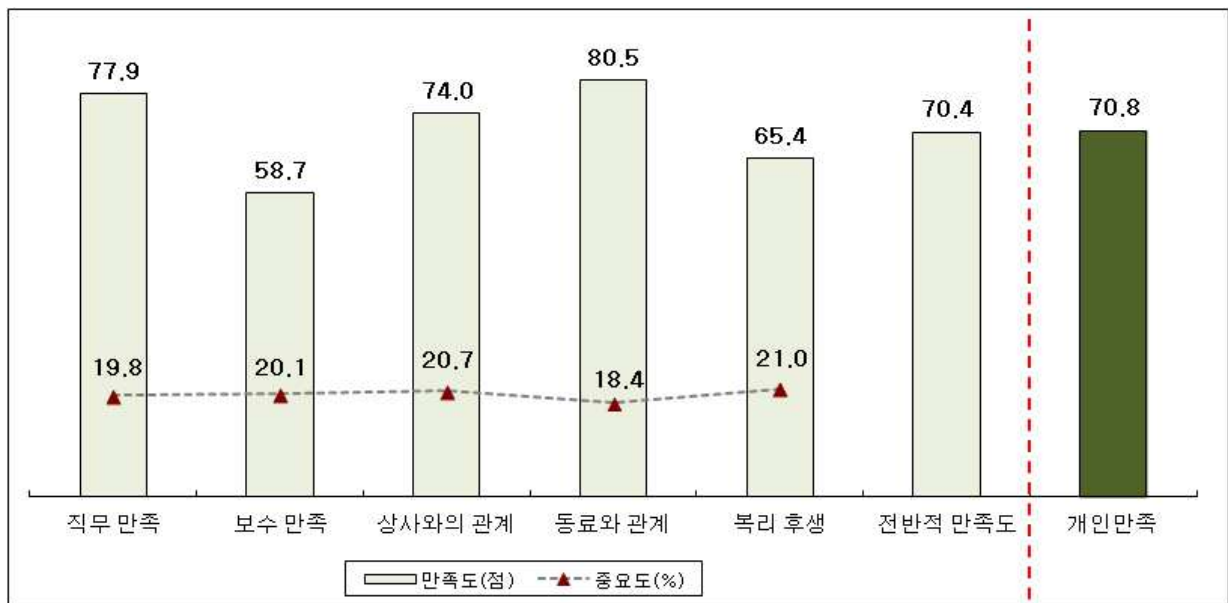


조직 구성원 개인 만족도

◆ 출연기관 전체

- '개인 만족' 차원에 대한 만족도 산출결과, '차원만족도'는 70.8점, '전반적 만족도'는 70.4점으로 나타남
- － 개인 만족의 차원만족도를 구성하는 평가지표별 만족도를 살펴보면, '동료와 관계'가 80.5점으로 가장 높은 반면, '보수 만족'은 58.7점으로 가장 낮은 만족도 수준을 보이고 있는 것으로 나타남

<그림 4-8> 개인 만족 차원만족도 : 출연기관 전체



◆ 기관별

- '개인 만족' 차원에 대한 만족도 산출결과를 기관별로 살펴보면, 서울연구원이 4개 항목에서 가장 높게 나타났음.

<표 4-13> 개인 만족 차원만족도 : 기관별

(단위 : 점)

구분	직무 만족	보수 만족	상사와의 관계	동료와의 관계	복리후생	전반적 만족도
전체	77.9	58.7	74.0	80.5	65.4	70.4
서울연구원	95.9	83.0	91.9	94.1	82.2	89.6

조직혁신 및 고객의 소리(VOC)



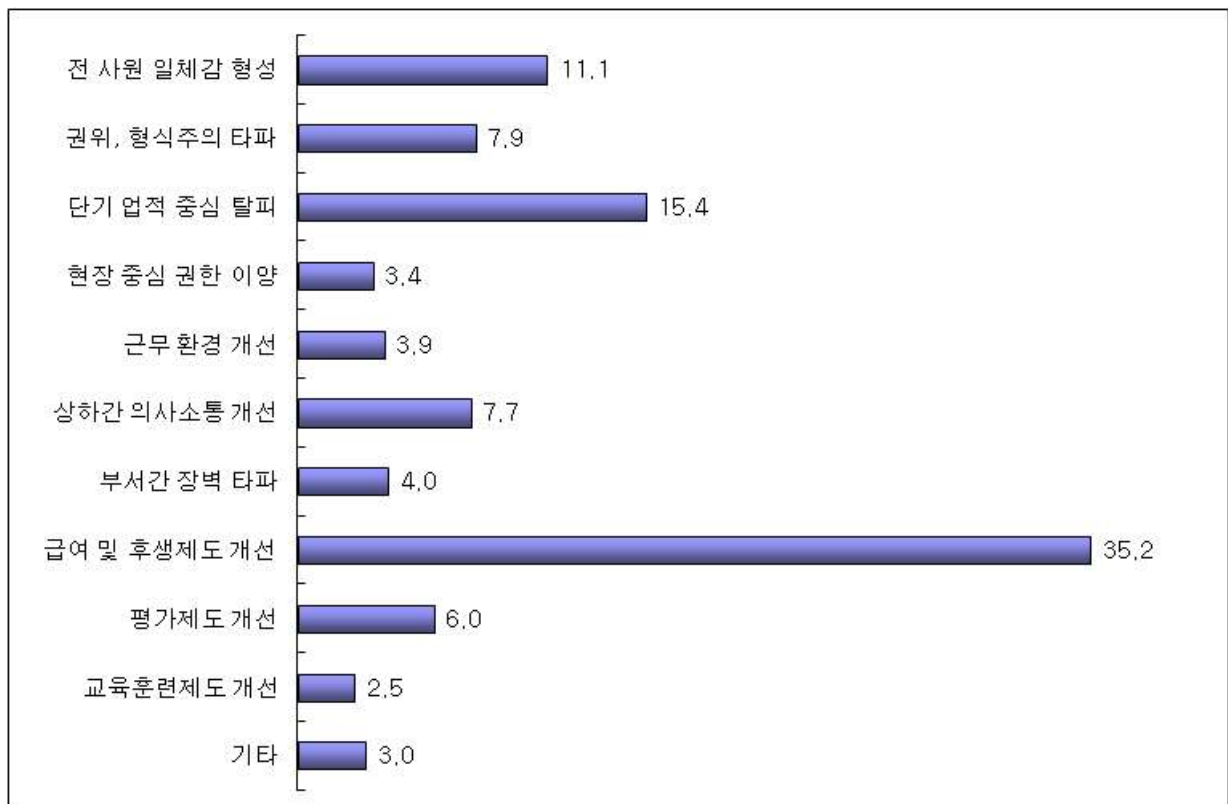
기관이 향후 해결해야 할 중요한 과제

◆ 출연기관 전체

○ '기관이 향후 해결해야 할 중요한 과제'에 대한 조사결과, '급여 및 후생제도 개선'이 35.2%로 가장 높고, 다음으로 '단기 업적 중심 탈피(15.4%)', '전 사원 일체감 형성(11.1%)', '권위, 형식주의 타파(7.9%)'의 순으로 나타났음

－ 따라서, 기관이 향후 해결해야 할 중요한 과제로 3명 중 1명 이상이 '급여 및 후생제도 개선'이 가장 중요하다고 인식하고 있는 것을 알 수 있음

<그림 4-9> 기관이 향후 해결해야 할 중요한 과제 : 출연기관 전체



◆ 기관별

○ '기관이 향후 해결해야 할 중요한 과제'에 대한 조사결과를 기관별로 살펴보면,

<표 4-15> 기관이 향후 해결해야 할 중요한 과제 : 기관별

(단위 : %)

구분	전 사원 일체감 형성	권위 형식주의 타파	단기 업적 중심 탈피	현장 중심 권한 이양	근무 환경 개선	상하간 의사소 통 개선	부서간 장벽 타파	급여 및 후생제 도 개선	평가 제도 개선	교육훈 련제도 개선	기타
전체	11.1	7.9	15.4	3.4	3.9	7.7	4.0	35.2	6.0	2.5	3.0
서울연구원	2.2	4.4	<u>33.3</u>	0.0	0.0	2.2	2.2	48.9	2.2	4.4	0.0



고객의 소리(VOC)

◆ 출연기관 전체

- 조직 개선 및 혁신 관련 건의사항으로는 총 150건의 의견이 제시되었으며, 이를 유형화(Grouping)²⁾하여 살펴보면, '급여 및 후생제도 개선'이 19.3%로 가장 높은 비율을 차지하고 있는 것으로 나타났음
- 다음으로 '경영진/관리자 리더십(14.0%)', '의사소통 개선'과 '조직문화 개선'이 동일한 11.3%의 순으로 나타남

<그림 4-10> 고객의 소리 : 출연기관 전체(N=150)



2) 주관식 응답을 연구진 시각에서 주관적으로 판단하여 유형화 결과로 절대적이라고 볼 수 없으며, 기관별 및 재직기간별 결과는 사례수가 적고 각기 달라 해석에 주의가 필요함

◆ 기관별

○ 조직 개선 및 혁신 관련 건의사항을 기관별로 살펴보면, <표 4-17>과 같음

<표 4-17> 기관이 향후 해결해야 할 중요한 과제 : 기관별

(단위 : %)

구분	급여 및 후생 제도 개선	경영진/ 관리자 리더십	의사 소통 개선	조직 문화 개선	적절한 업무량 분배 및 인력 배치	평가 제도 개선	고용 안정 및 차별 금지	조직 구조 개선	비효율 적 업무 개선	중장기 적 비전 재설정	조직 비전 공유	기타
전체	19.3	14.0	11.3	11.3	8.7	6.7	6.0	6.0	3.3	3.3	2.0	8.0
서울연구원 (N=11)	27.3	0.0	9.1	9.1	9.1	18.2	0.0	9.1	0.0	18.2	0.0	0.0