

2016년도 미래창조과학부 산하 공공기관 고객만족도 조사

한국전자통신연구원 [고객만족도 조사 결과 보고서]



2017. 3. 31

제 출 문

본 보고서를 한국전자통신연구원의
“2016년도 고객만족도 조사 결과 보고서” 로 제출합니다.

2017년 3월 31일

(주)기술과가치

대표이사 임운철

Contents

Part I. 조사 결과 요약

1. 조사 개요 -----	04
2. 고객만족도 조사 결과 -----	08
3. 결과 종합 -----	14

Part II. 고객만족도 조사 개요

1. 고객만족도 조사 배경 및 목적 -----	17
2. 공공기관 고객만족도 조사 -----	18
3. 고객만족도 조사 추진 주체 -----	19
4. 2016년 미래부 고객만족도 조사 대상 기관 -----	20
5. 조사 추진 Process -----	21
6. 조사 추진 일정 -----	22
7. 조사 설계 -----	23
8. 표본 설계 -----	27
9. 설문 설계 -----	28
10. 고객만족도 조사 모델 -----	30
11. 개선과제도출 방법론 -----	32

Part III. 고객만족도 조사 결과

1. 기관 고객만족도 결과 분석 -----	35
2. 사업유형별 분석 - 연구과제 수행 -----	46
3. 사업유형별 분석 - 기술이전/지원 -----	75

Part IV. 종합결과 및 시사점

1. 종합결과 -----	87
2. 개선방향 -----	90

Part V. 사업유형별 점수표 및 설문지

1. 사업유형별 점수표 -----	105
2. 사업유형별 설문지 -----	109



Part. I

조사 결과 요약

1. 조사 개요
2. 고객만족도 조사 결과
3. 결과 종합



1.1. 조사설계

■ 업무 유형

- 연구과제 수행
- 기술이전/지원

■ 조사 대상

- 2015년 9월 ~ 2016년 8월 기간 중 조사대상 기관의 업무 관련자 (임무부여, 업무협력, 성과수혜 고객)

■ 조사 방법

- 일대일 개별면접조사(Face to Face interview)

■ 조사 기간

- 2016년 10월 19일 ~ 2016년 12월 19일

■ 조사 수행 업체

- 조사 주관업체 : ㈜기술과가치
- 실사 수행업체 : 마크로밀 엠브레인

■ 조사 설계

- 조사지역 : 전국 시도
- 표본크기 : 214표본

사업유형	상세업무	업무 유형별 가중치	모집단 수 (명)	분석 표본수 (명)
연구과제 수행	수탁연구		191	44
	공동연구	91.7%	542	63
	위탁연구		294	54
기술 이원/지원	개발기술 기술이전 및 기술지원	8.3%	300	53
전체		100%	1,327	214

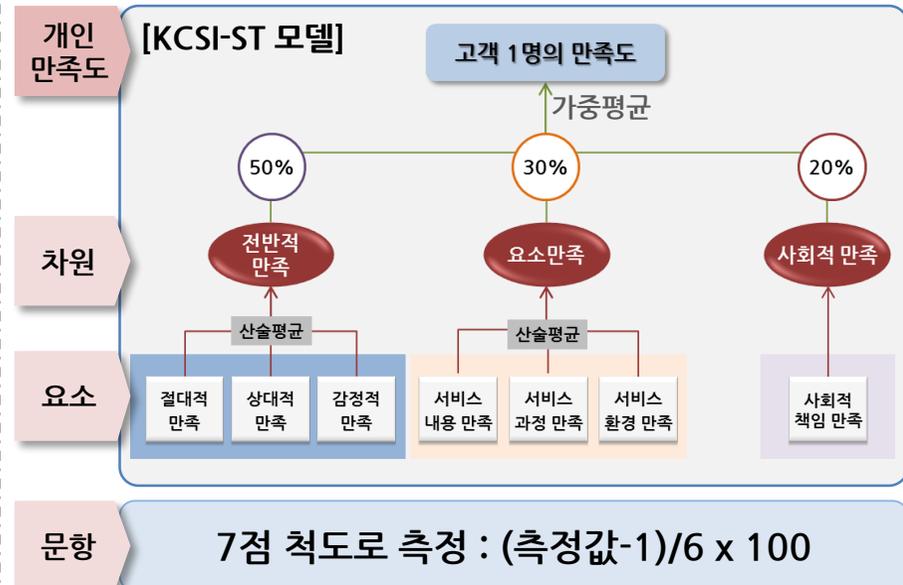
1.2. 조사모델

- 출연(연) 고객만족도 조사 모델은 KCSI-ST로, 선행요인, 만족요인, 성과요인의 3개 모형으로 구성됨.
- 각 모형은 품질 또는 만족 차원(Dimension), 세부 요소(Component), 세부측정문항(Question)으로 구성되어 있음.
- 각 영역은 인과관계로 이루어져 있으며, **선행요인모형의 측정요소는 만족요인모형을 산출하는데 활용하는 선행적인 역할을 하며, 만족도 지수에 간접적인 영향력이 있음.**
- 선행요인은 내용, 과정, 환경, 사회 품질(차원)으로 구성되어 있고, 세부요소인 전문성, 효율성, 효과성 등으로 구성됨.
- 만족요인은 전반적 만족, 요소만족, 사회적 만족으로 구성되어 있으며, **3개의 차원 점수를 가중평균하여 만족도 지수를 산출함.**
- 성과요인은 미시적성과, 거시적 성과(차원)으로 구성됨.

출연(연) 고객만족도 조사 모델



지수 산출 방식



1.3. 측정문항

■ 선행요인 측정요소

차원 (Dimension)	구성요소 (Component)	개념 (Concept)
서비스 내용 품질요인 [제공하는 서비스 상품 자체의 품질]	전문성	서비스 상품을 제공하기 위한 능력의 보유 정도
	효율성	서비스를 효율적으로 생산하기 위한 노력 정도
	효과성	기대했던 결과물의 창출 및 활용 정도
서비스 과정 품질요인 [서비스 전달 과정에서 고객이 느끼는 품질]	준비성	서비스를 제공하기 위한 사전 준비 정도
	대응성	인적 응대 또는 절차상의 고객 응대 수준
	성실성	서비스 제공과정에서 고객에 대한 배려 및 지원 정도
서비스 환경 품질요인 [시설 및 정보 제공 환경에 대한 품질]	구비성	서비스 관련 정보 제공 및 이용 환경의 구비 정도
	편리성	서비스 제공환경과 시설의 편리한 (편안하고 이용하기 좋은) 정도
사회 품질요인 [서비스의 공공측면에서의 품질]	합리성	서비스 제공자로서의 자질과 사명 의식을 가지고 업무를 추진하는 정도
	공정성	관련 절차에 의거한 공정한 서비스 이행 정도
	공익성	공공의 이익에 도움이 되는 정도

■ 만족요인 측정요소

차원 (Dimension)	구성요소 (Component)	개념 (Concept)
전반적 만족	절대적 만족	기관의 서비스를 이용하고 난 후의 전반적인 만족도
	상대적 만족	기관의 서비스에 대한 상대적인 만족도
	감정적 만족	기관의 서비스를 이용한 후에 느끼는 이용자의 감정적인 만족도
요소 만족	서비스 내용만족	기관의 핵심적인 서비스 또는 서비스 상품에 대한 이용자의 만족도
	서비스 과정만족	기관의 서비스 제공과정 전반의 인적, 제도적 측면에 대한 만족도
	서비스 환경만족	기관의 정보제공 환경 및 시설 환경에 대한 만족도
사회적 만족	사회적 만족	기관의 본질적인 역할에 대한 만족도

■ 성과요인 측정요소

차원 (Dimension)	구성요소 (Component)	개념 (Concept)
미시적 성과	신뢰도	기관의 정책 또는 활동에 대해 신뢰하는 정도
	호감도	기관의 서비스에 대한 재이용 의향
	구전긍정도	기관의 평판과 이미지를 더 좋게 평가하는 정도 (칭찬, 지인추천)
거시적 성과	설립취지 부합도	기관의 서비스가 설립취지와 부합하는 정도
	국가발전 기여도	기관의 서비스가 국가 및 사회발전에 기여하는 정도

1.4. 응답자 특성

구분	응답자 특성	사례수 (명)	비율(%)
전 체		214	100.0
업무 유형별	연구과제수행	161	75.2
	기술이전/지원	53	24.8
상세 업무별	정부민간 수탁연구	44	20.6
	공동연구	63	29.4
	위탁연구	54	25.2
	개발기술 기술이전 및 지원	53	24.8
근무지 별	정부부처	1	0.5
	지방자치단체	1	0.5
	대학/교육기관	60	28.0
	연구원(소)/공공기관	38	17.7
	기업/시설/단체	111	51.9
	기타	3	1.4
근무 기간별	3년미만	41	19.3
	3-5년미만	30	14.0
	5-7년미만	27	12.6
	7-9년미만	21	9.8
	9-11년미만	17	7.9
	11년이상	78	36.4

구분	응답자 특성	사례수 (명)	비율(%)
전 체		214	100.0
성별	남성	192	89.7
	여성	22	10.3
연령별	20대	8	3.8
	30대	55	25.7
	40대	112	52.3
	50대	37	17.3
	60세이상	2	0.9
권역별	서울/인천/경기	125	58.5
	부산/울산/경남	12	5.6
	대구/경북	11	5.1
	대전/충청/세종	54	25.2
	광주/전남/전북	10	4.7
조사 경험별	강원/제주	2	0.9
	있다	53	24.8
	없다	161	75.2

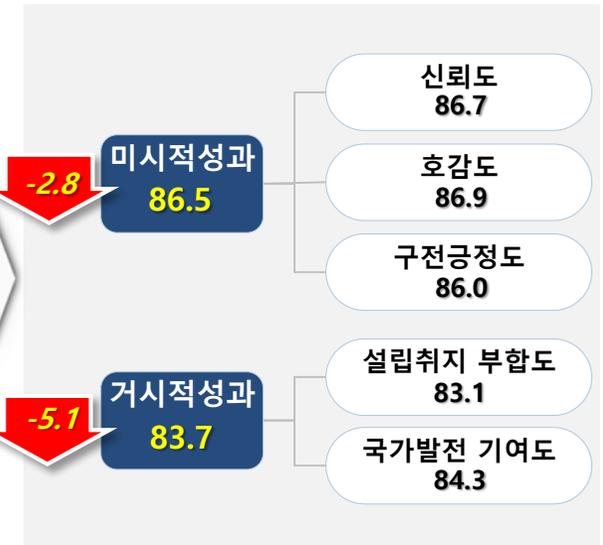
2.1. 전체 KCSI-ST 점수

- ▶ 한국전자통신연구원의 고객만족도 점수는 86.5점으로 전년대비 3.3점 소폭 하락함.
- ▶ 선행요인, 만족요인 및 성과요인모형을 구성하는 모든 차원이 전년대비 소폭 하락함.
- ▶ 만족도에 간접적 영향을 미치는 선행요인이 모두 전년대비 하락하였기 때문에 만족요인은 모든 차원이 비슷한 폭으로 하락함.
- ▶ 전반적 만족(50%)은 86.0점, 요소만족(30%)은 86.6점, 사회적 만족(20%)은 87.5점으로 분석됨.
- ▶ 전년대비 불만고객이 표본에 많이 포함되어 만족도가 하락한 것으로 판단됨.

선행요인모형



성과모형



만족요인모형



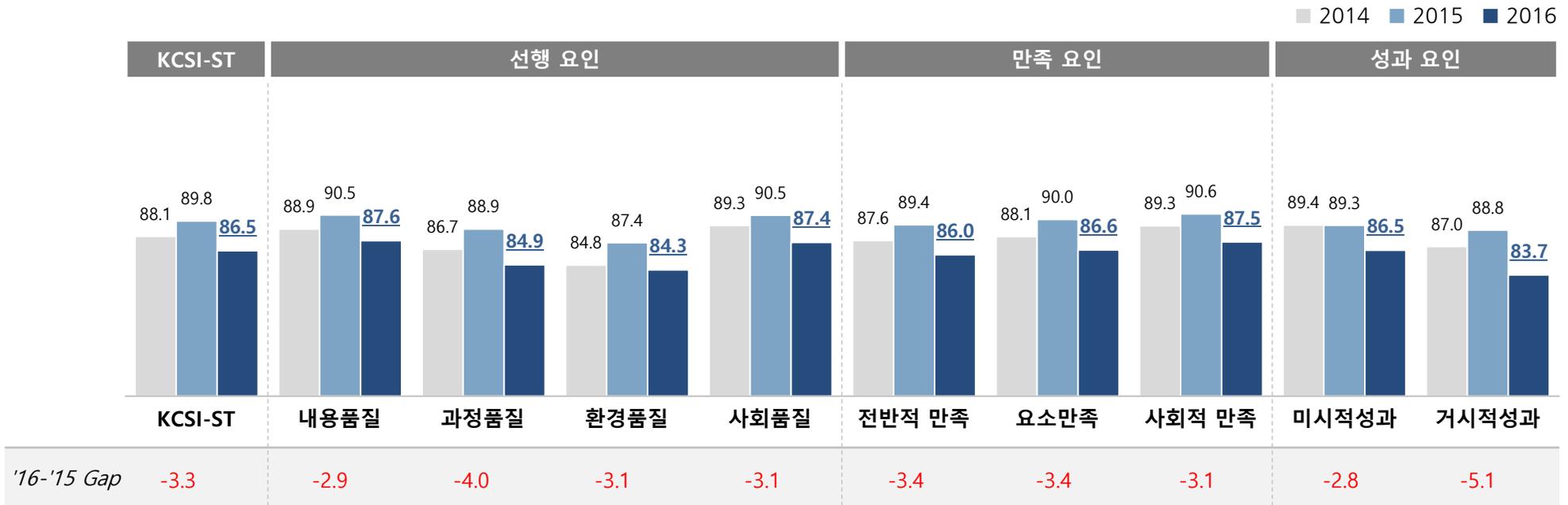
↑ : 전년대비 상승폭 ↓ : 전년대비 하락폭 ● : 전년과 동일

[단위: 점]

2.2. KCSI-ST 점수 변화요인 분석

(1) 차원별 점수 변화

- ▶ 차원별 점수 변화를 살펴보면, 모든 차원이 전년대비 하락한 것으로 나타남.
- ▶ 선행요인을 보면, 모든 차원에서 2015년 상승하였다가, 2016년 하락하는 추이를 보이고 있음.
- ▶ 특히, 과정품질은 인적응대 품질로 전년대비 4.0점 하락한 84.9점임.
- ▶ 선행요인의 영향을 받아 만족요인 역시, 2015년 상승하였지만, 2016년 하락한 것으로 나타남.
- ▶ 성과요인의 경우 거시적 성과가 전년대비 5.1점 하락한 83.7점임.

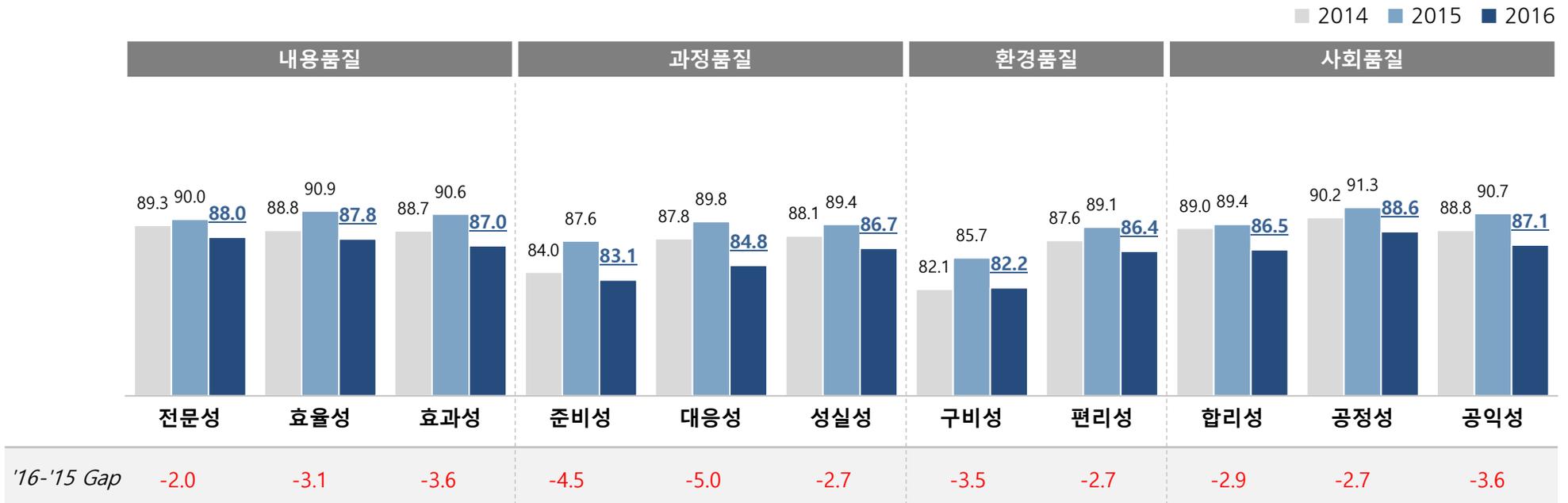


[단위: 점]

2.2. KCSI-ST 점수 변화요인 분석

(2) 선행요인 점수 변화

- ▶ 선행요인 점수 변화를 살펴보면, 모든 요소가 2015년 상승폭을 보이다가 2016년 전년대비 하락한 것으로 나타남.
- ▶ 내용품질의 요소 중 효과성이 전년대비 3.6점 하락한 87.0점으로 나타남.
- ▶ 과정품질의 요소 중 대응성(신속, 정확, 친절한 대응)의 전년대비 5.0점 하락, 준비성(사전 정보 제공)은 83.1점으로 분석됨.
- ▶ 환경품질의 모든 요소는 전년대비 하락하였으며, 구비성이 82.2점으로 분석됨.
- ▶ 사회품질에서는 합리성이 86.5점으로 나타남.

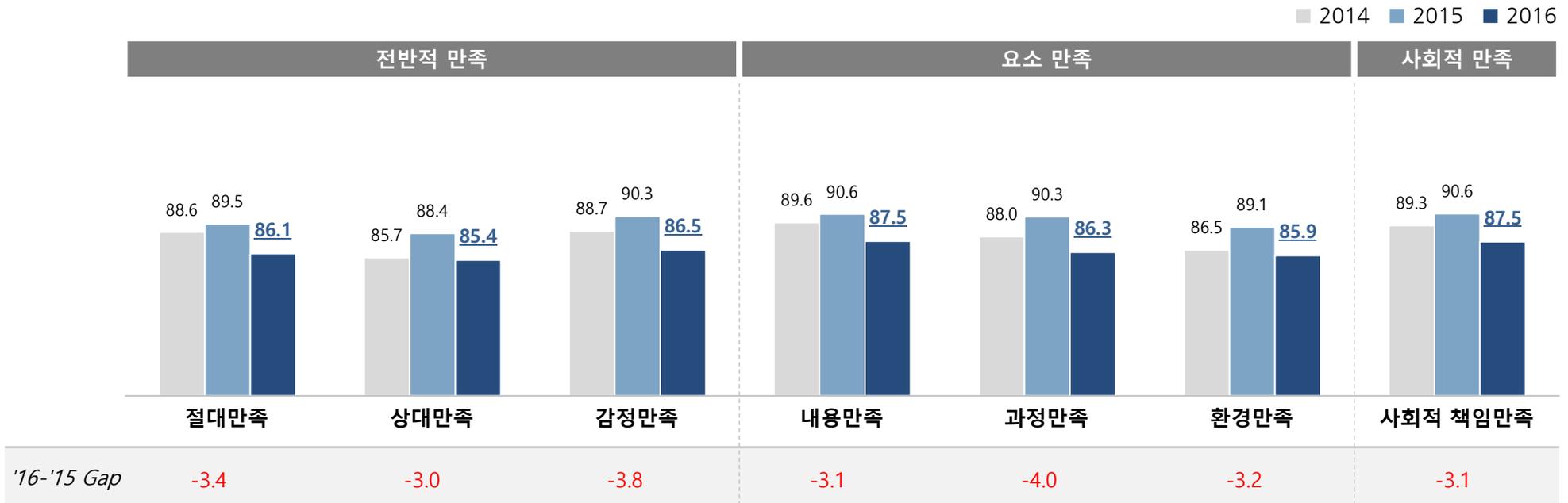


[단위: 점]

2.2. KCSI-ST 점수 변화요인 분석

(3) 만족요인 점수 변화

- 만족요인 점수 변화를 살펴보면, 모든 요소에서 2015년 상승폭을 보이다가 전년대비 하락한 것으로 나타남.
- 전반적 만족의 구성요소인 상대만족(타 기관 대비 만족)은 85.4점으로 분석됨.
- 선행요인에 직접적 영향을 받는 요소만족차원 중 과정만족(과정 품질에 대한 만족도)이 전년대비 4.0점 하락하였고, 환경만족(환경품질에 대한 만족도)이 85.9점임.
- 사회적 만족은 전년대비 3.1점 하락한 87.5점으로 나타남.

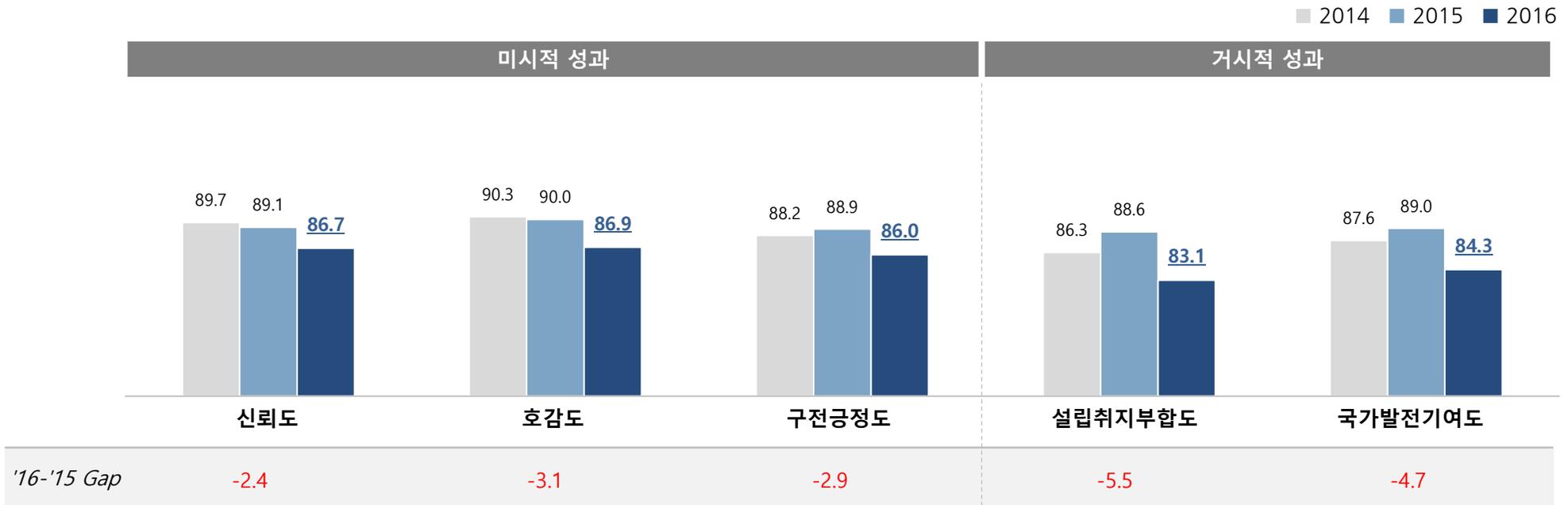


[단위: 점]

2.2. KCSI-ST 점수 변화요인 분석

(4) 성과요인 점수 변화

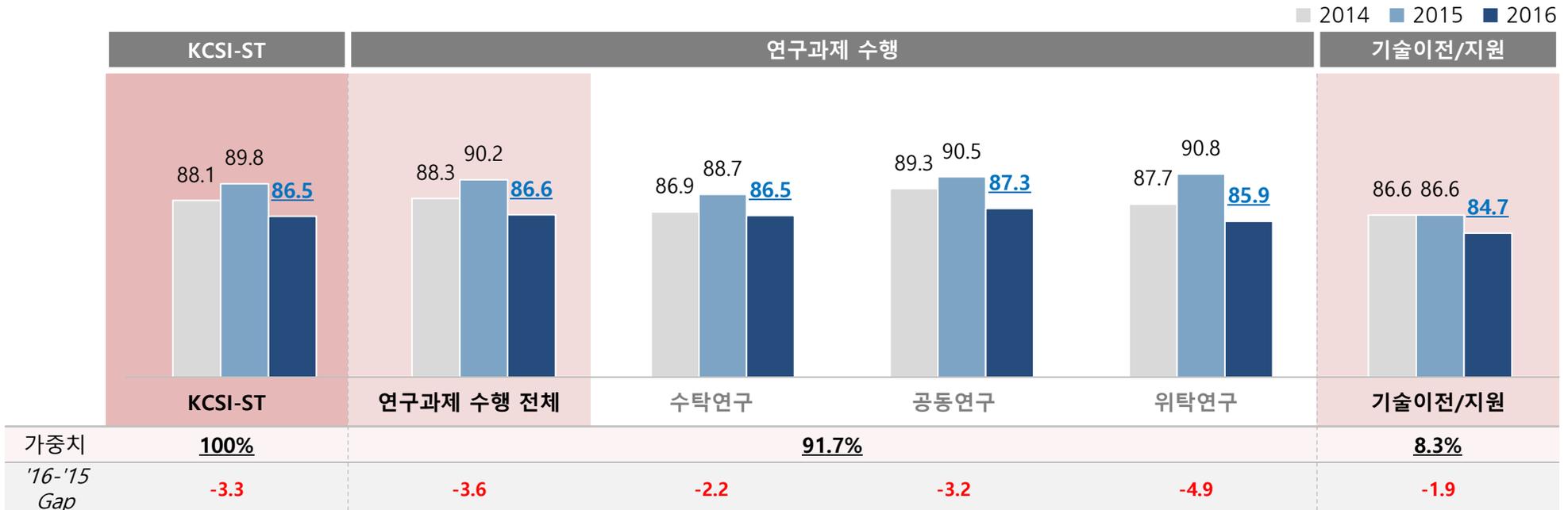
- ▶ 성과요인 점수 변화를 살펴보면, 모든 요소가 전년대비 하락한 것으로 나타남.
- ▶ 미시적 성과에서는 구전긍정도(타인에게 추천하려는 의사)가 86.0점으로 전년대비 2.9점 하락함.
- ▶ 거시적 성과에서는 설립취지부합도가 83.1점으로 나타남.



[단위: 점]

2.3. 사업유형별 분석

- 기관의 만족도는 2015년 1.7점 상승하였다가, 2016년에는 86.5점으로 전년대비 3.3점 하락함.
- 사업유형별 분석 결과, 두 사업유형에서 전년대비 소폭 하락한 것으로 나타남.
- 전반적으로 모든 사업유형의 고객 중(표본) 전년대비 불만고객이 다수 포함된 것으로 판단됨.
- 연구과제 수행 전체 만족도는 86.6점으로, 전년대비 3.6점 하락함.
- 연구과제 수행의 세부 사업유형 모두 전년대비 소폭 하락하였음.
- 기술이전/지원서비스는 전년대비 1.9점 하락한 84.7점으로 분석됨.

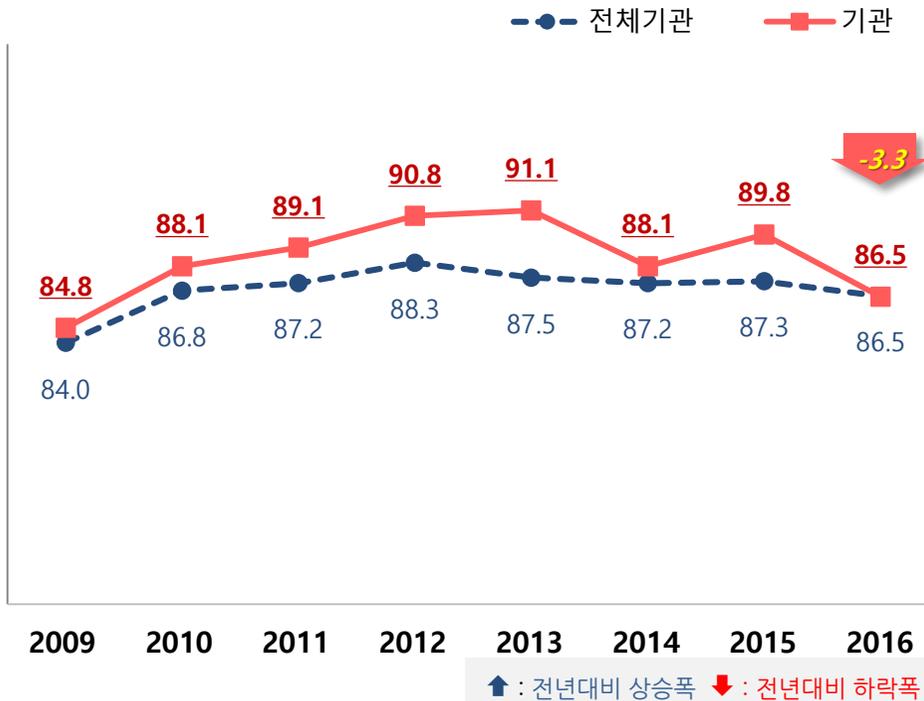


[단위: 점]

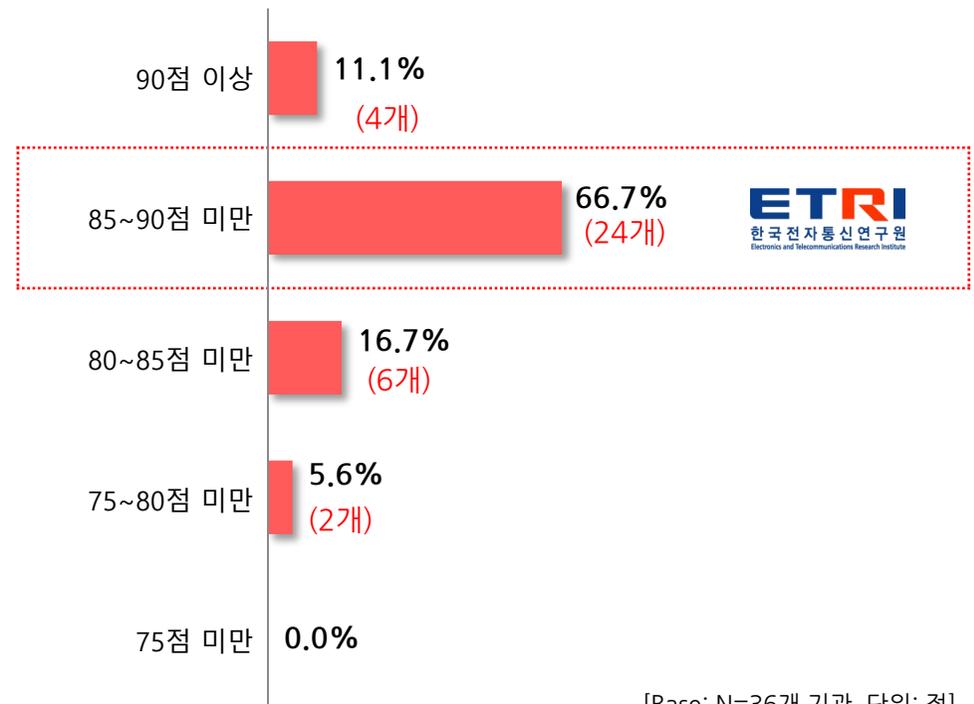
3.1. 기관 만족도 결과 요약

- 2016년 한국전자통신연구원의 만족도는 전년대비 3.3점 하락한 86.5점임.
- 한국전자통신연구원의 고객만족도는 2013년까지 지속 상승하다 2014년 이후 정체하고 있음.
- 주관부처의 전체기관 만족도 평균 점수는 2013년 이후 87점 내외로 정체하고 있음.
- 한국전자통신연구원의 만족도 수준은 지난해와 동일하게 85점 ~ 90점 미만 그룹(24개 기관)에 포함되어 있으며, 평균수준임.

2016년 종합만족도 분석결과



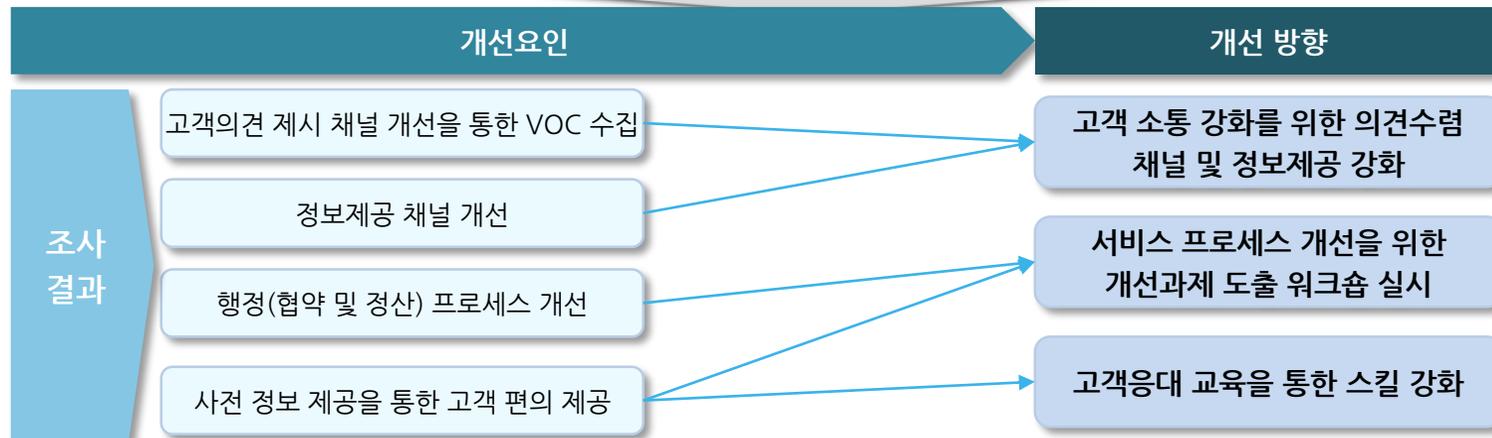
2016년 한국전자통신연구원 만족도 수준



* 전체기관 점수는 2009~2012년은 교과부 평균, 2013년~2016년은 미래부 평균으로 비교함.

3.2. 고객만족도 결과 및 개선점

사업유형	세부사업	'16년 만족도	정량/정성 조사 결과		
			현재 분석	중요도-표준화 분석	VOC
연구과제 수행	수탁연구	86.5 (-2.2)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 의견 제시 체계 구비 ✓ 사전 정보교류 ✓ 정보제공 및 커뮤니케이션 체계 구비 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 사전 정보교류 ✓ 정보제공 및 커뮤니케이션 체계 구비 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 행정 전문성
	공동연구	87.3 (-3.2)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 의견 제시 체계 구비 ✓ 유용한 정보 제공 ✓ 연구 관련 정보교류 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ICT분야 경쟁력 제고에 도움 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 협약 효율성
	위탁연구	85.9 (-4.9)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 의견 제시 체계 구비 ✓ 사명감 ✓ 문의사항 신속 처리 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 과제 수행에 도움되는 과제관리 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 정산 편리성
기술 이전/지원	개발기술 기술이전 및 기술지원	84.7 (-1.9)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 미래의 수익창출에 도움 ✓ 의견 제시 체계 구비 ✓ 다양한 정보 제공 ✓ 전자정보통신기술의 성과확산에 기여 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 전자정보통신기술의 성과확산에 기여 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 적절한 사후지원
전체		86.5 (-3.3)			



Part. II

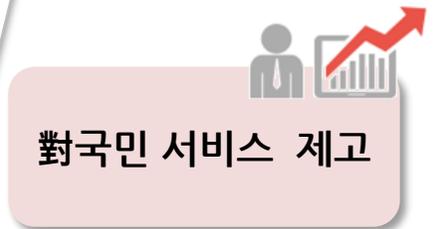
고객만족도 조사 개요

1. 고객만족도 조사 배경 및 목적
2. 공공기관 고객만족도 조사
3. 고객만족도 조사 추진 주체
4. 2016년 미래창조과학부 고객만족도 조사 대상 기관
5. 조사 추진 Process
6. 조사 추진 일정
7. 조사 설계
8. 표본 설계
9. 설문 설계
10. 고객만족도 조사 모델
11. 개선과제도출 방법론



[조사 배경 및 목적]

[기대효과]

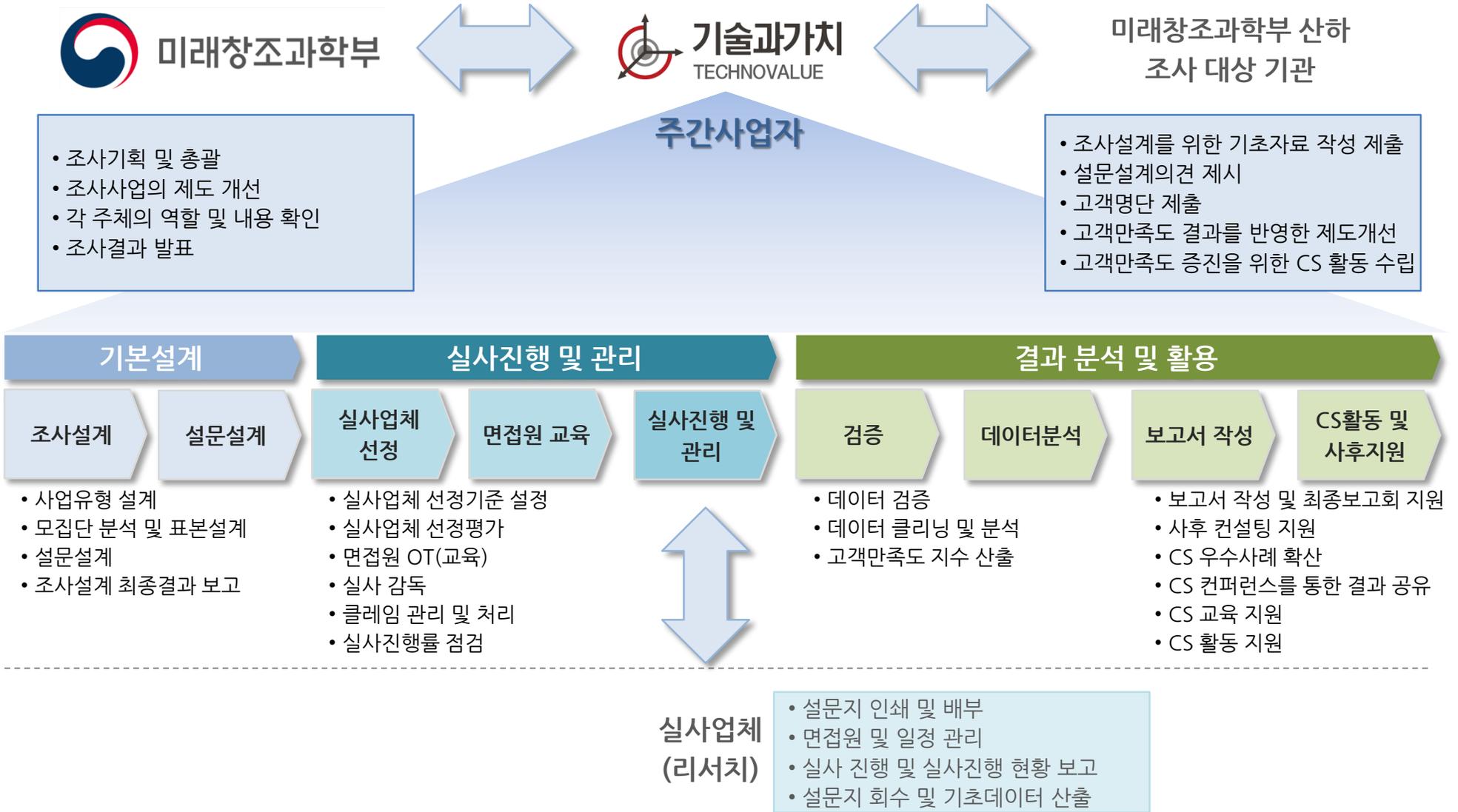


2. 공공기관 고객만족도 조사

- ▶ 공공기관 고객만족도 조사는 기획재정부 통합조사와 주무부처 주관 조사로 나누어 진행하고 있음.
- ▶ 조사의 형평성 및 고객만족경영 노력 확산의 일환으로 타 부처 산하기관 중 국민생활과 밀접성이 높은 기관들은 기획재정부 주관 통합조사로 확대 편입하였으며, 기본설계 시 고객범위 확대, 대상사업 누락 및 축소 등에 대한 검토를 강화하고 있음.
- ▶ 부처 주관 조사는 기타공공기관 중 국민생활과 밀접성이 낮거나(출연(연)), 규모가 작아 통합조사의 실익이 부족한 기관임.

주무부처	유형	그룹	조사개요	특징
기획재정부 (통합조사, 228개)	공기업/ 준정부기관	- 시장경쟁 - 국민생활증진 - 산업진흥 - 안전평가관리 - 시설기반서비스	- 조사방법 : 현장(출구)조사 및 전화조사 - 조사모델 : PCSI 2.0 - 조사운영 : 기본설계자(1), 주간사업자(4) 별도기관 선정 - 고객만족도, 국민체감도(공기업과 준정부기관 중 인지율 20%미만인 기관 제외) 조사 병행 실시	- 다양한 부처 산하의 기관들로 구성, 기관별 특성 및 사업유형이 다양함. - 그룹별, 기관별 고객유형, 고객특성이 다양하게 구성되어 있음. - 기관별 특성마다 다르나 대부분 대국민 접점임.
	기타공공기관	- 경쟁형 - 지원형 - 관리형		
미래창조과학부 (주무부처조사, 37개)	기타공공기관	- 국가과학기술연구회 및 연구기관(부설포함) - 非 연구기관	- 조사방법 : 면접조사 및 전화조사 - 조사모델 : KCSI-ST, PCSI 2.0 - 조사운영 : 주간사업자가 기본설계 및 실사, 평가 전체 과정 실시	- 기관내/기관별 고객유형 및 고객 특성이 다양하나, 대부분 업무관련 고객임. (민간기업, 전문가, 연구자 등) - 기관별 사업유형이 다양함. (*15년 기준 17개 사업유형)
국무조정실 (주무부처조사, 24개)	기타공공기관	- 경제인문사회연구회 및 산하 연구기관	- 조사방법 : 면접조사 - 조사모델 : KCSI-EHS - 조사운영 : 주간사업자가 실사관리 및 조사 실시	- 대부분 연구자 및 전문가 고객임. - 기관별 사업유형이 유사함. (6개 사업유형) - 매년 조사설계가 유사함.
기타 부처 (주무부처조사, 28개)	기타공공기관	- 부처별 개별기관	- 조사방법 : 현장(출구)조사 및 면접조사 - 조사모델 : KCSI-ST, PCSI 2.0 - 조사운영 : 개별기관에서 주간사업자 선정 후 조사 실시	- 기관별 사업유형, 고객특성이 다양함. - 주무부처 및 공공기관에서 희망 시 기획재정부 통합조사로 실시함.

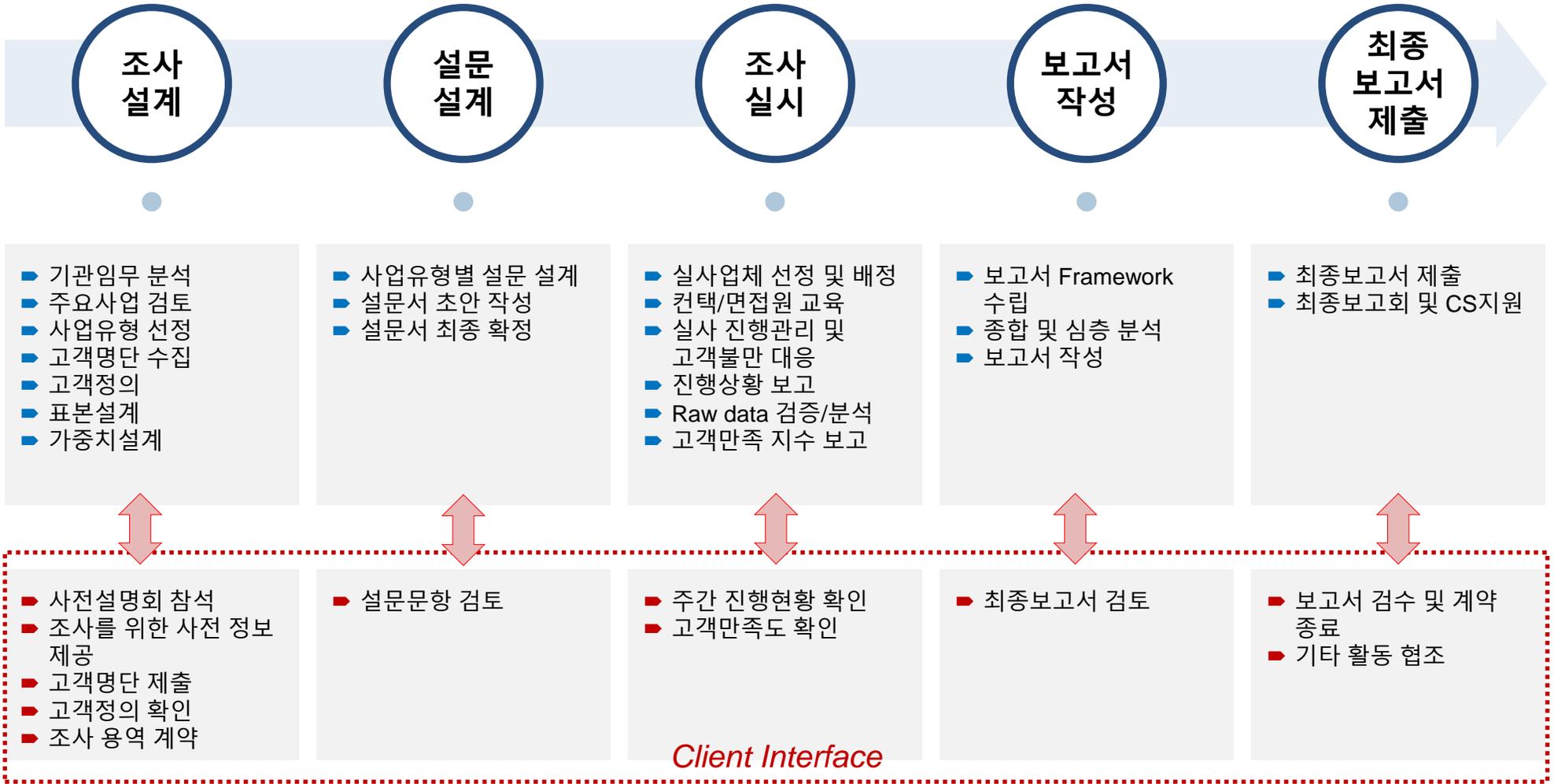
* 참고 : 2016년 공공기관 고객만족도 조사 기본계획(기획재정부, '16.7.1)



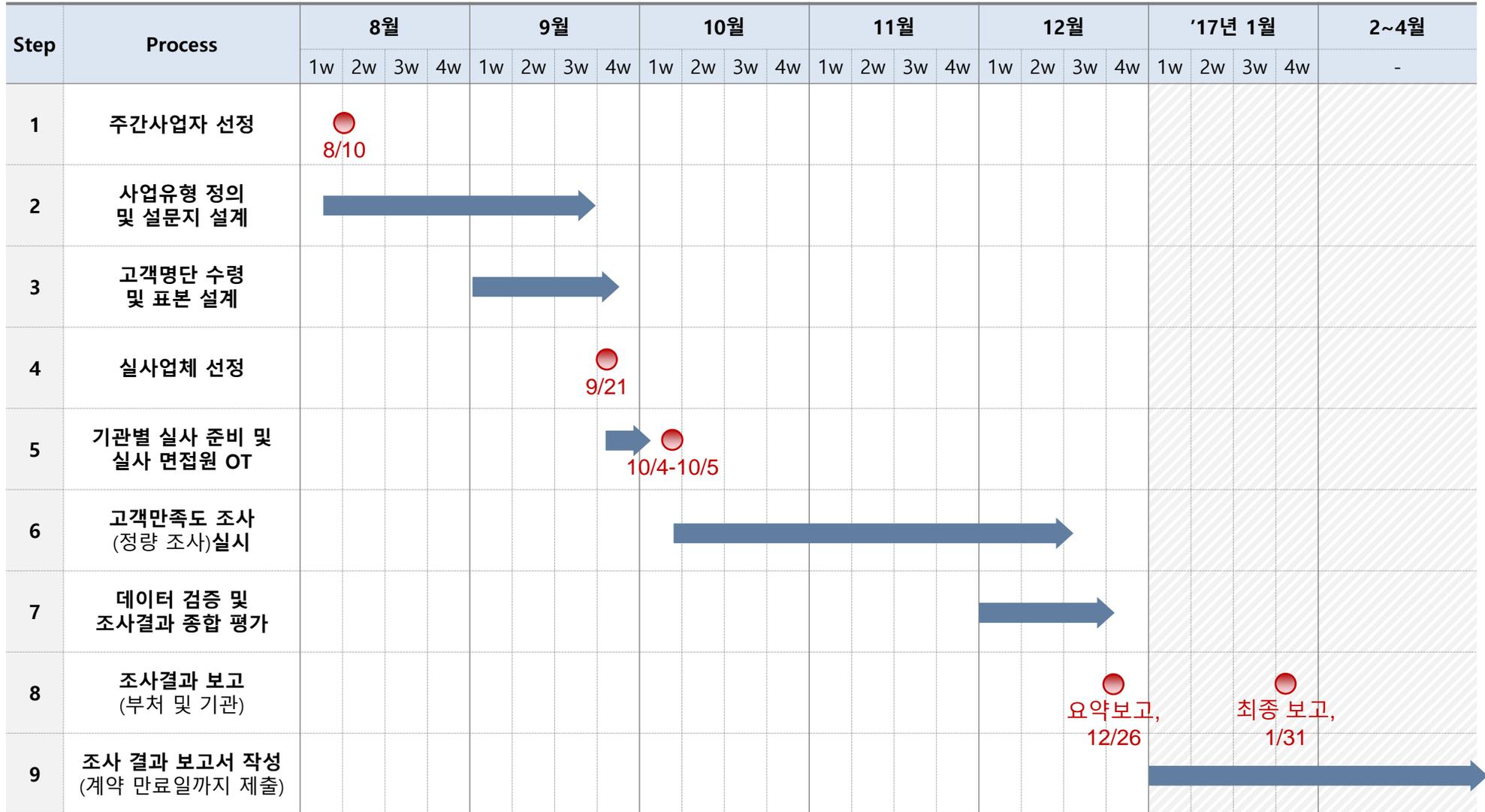
4. 2016년 미래창조과학부 고객만족도 조사 대상기관

- 연구기관의 경우, 출연(연) 고객만족도 조사 모델인 KCSI-ST(Korean Customer Satisfaction Index-Science & Technology) 모델 적용하여 조사를 진행함.
- 非 연구기관의 경우, 기획재정부 주관 통합 고객만족도 조사 모델인 PCSI 2.0(Public-service Customer Satisfaction Index 2.0) 모델 적용하여 조사를 진행함.

구분	기관명	비고
기타공공기관 (25)	한국과학기술기획평가원, 기초과학연구원, 한국전자통신연구원, 한국기초과학지원연구원, 한국천문연구원, 한국생명공학연구원, 한국과학기술정보연구원, 한국한의학연구원, 한국생산기술연구원, 한국전자통신연구원, 한국건설기술연구원, 한국철도기술연구원, 한국표준과학연구원, 한국식품연구원, 한국지질자원연구원, 한국기계연구원, 한국항공우주연구원, 한국에너지기술연구원, 한국전기연구원, 한국화학연구원, 한국원자력연구원, 울산과학기술원, 한국나노기술원	연구기관
	별정우체국연금관리단, 국가과학기술연구회	非연구기관
부설기관 (12)	고등과학원, 나노종합기술원, 한국과학영재학교, 한국뇌연구원, 국가과학기술인력개발원, 국가수리과학연구소, 녹색기술센터, 국가핵융합연구소, 국가보안기술연구소, 세계김치연구소, 재료연구소, 안전성평가연구소	연구기관

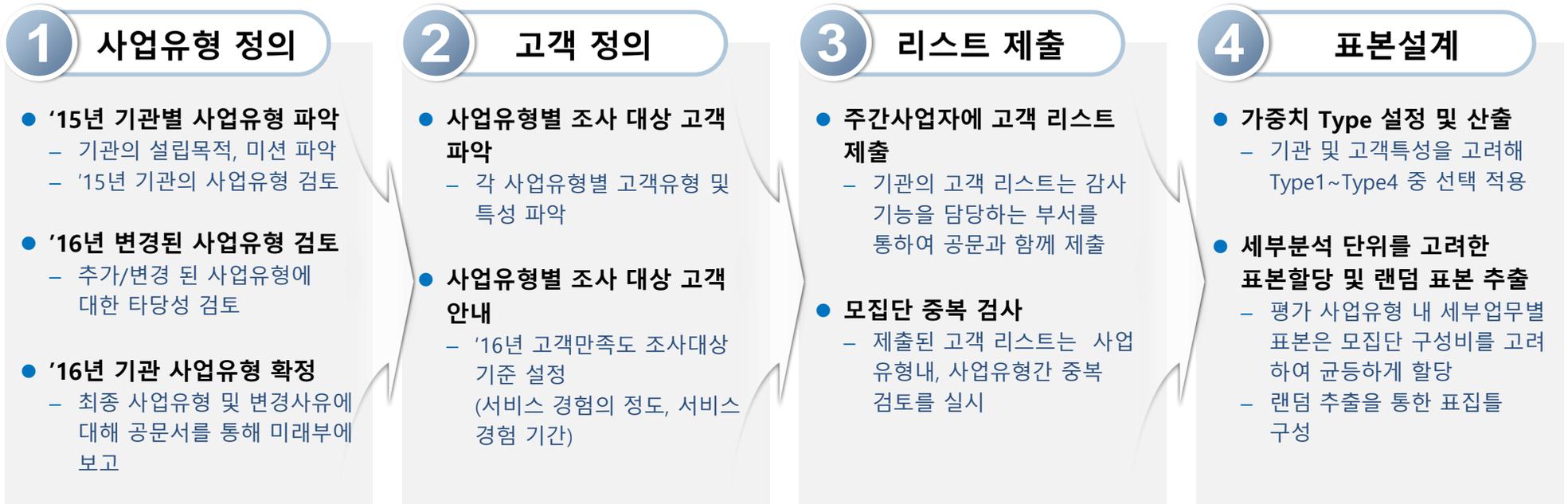


6. 조사 추진 일정



7.1. 조사 설계 Process

- ▶ 조사설계 시 기관별 인터뷰를 통해 기관의 특성 및 요구 사항을 파악하여, 맞춤형 설계를 진행함.
- ▶ 조사설계 프로세스는 사업유형 정의, 고객정의, 리스트 제출, 표본설계 단계로 진행됨.



7.2. 사업유형 설계

▣ 진행하고 있는 사업들 중 조사대상 제외 및 포함 사유를 통해 최종 조사대상 사업을 선정함.

사업유형	사업영역		조사 대상 사업		제외 및 포함 사유
	상세사업유형	사업유형 설명	2015년	2016년	
연구과제 수행	수탁연구	정부부처 또는 민간기업으로부터 연구과제를 수주, 위탁 받아 연구를 수행하는 업무	○	○	전년도와 동일
	공동연구	기관에서 발주, 수주한 연구과제를 공동으로 수행하는 업무	○	○	전년도와 동일
	위탁연구	기관에서 발주, 수주한 연구과제를 위탁으로 수행하는 업무	○	○	전년도와 동일
기술이전/지원	개발기술 기술이전 및 기술지원	개발기술 기술이전 및 지원 업무	○	○	전년도와 동일

7.3. 가중치 선정

- 정확한 만족도 산출을 위해 사업유형별 가중치를 적용하며, 기관의 특성에 따라 가중치 산출방식을 Type1~Type4까지 구분함.
- 기본적으로 사업유형별 가중치는 사업유형별 모집단, 투입인력, 매출(또는 예산)을 고려하여 산정함.
- 모집단을 반영하는 것이 기관 특성을 왜곡하는 경우 Type2를 적용함.
- 개별 사업유형의 가중치가 80% 이상이면 기관의 가중치에 대한 이의제기가 있는 경우는 Type4 적용을 고려함.

가중치 적용 유형

Type	속성	기준
Type1	•모집단:매출(예산):투입인력	•가중치 적용 기본 유형
Type2	•매출(예산):투입인력	•모집단을 제외하는 것이 기관 특성을 잘 반영하는 경우
Type3	•가중치 체계 비적용	•단일 사업
Type4	•미래부, 중간사, 기관 담당자 협의에 의한 가중치 결정 방식 [모집단:매출(예산):투입인력:중요도]	•한 사업유형의 가중치가 집중 되는 경우

* 단, 사업유형 가중치가 5% 미만으로 나타날 시 최소가중치(5%)를 적용함.

가중치 적용 예시

○ Type1적용 사례

사업유형	상세업무	모집단	인력	예산	'16년 가중치
연구과제 수행	정부/민간 수탁 연구	28.9%	28.9%	34.9%	37.2%
	공동/위탁 연구				
시설물/장비지원	분석연구지원	71.0%	53.1%	65.1%	62.8%
계		100%	100%	100%	100%

○ Type2적용 사례

사업유형	상세업무	모집단	인력	예산	Type1	'16년 가중치
연구과제 수행	정부/민간 수탁연구	17.7%	74.0%	72.8%	73.4%	74.0%
	공동연구					
	위탁연구					
기술지원/진단	OO자원분양	14.0%	21.4%	22.0%	21.7%	22.0%
	OO지원					
	OO평가					
정보제공	OO정보제공	68.3%	4.6%	5.2%	4.9%	4.0%
	OO정보제공					
계		100%	100%	100%	100%	100%

7.4. 모집단 제출 및 분석

- ▶ 사업별 고객정의에 맞는 리스트를 기관에서 제출하며, 既 제출된 리스트에 대한 검토작업을 실시함.
- ▶ 리스트 상에서 확인할 수 있는 실제 서비스 이용자를 파악하고, 정보누락, 중복고객 등을 선별하여 최종 모집단을 확정함.

모집단 제출 및 분석 과정

Step1 고객명단 요청

- 최종 사업유형 설계 완료 후 해당하는 고객 리스트 전수 제출 요청(고객명단 제출 양식 제공)
- 고객명단 제출시 **공문과 함께 암호화하여 CD로 제출**

Step2 제출된 고객명단 확인 및 수정 요청

- 전체 기관 통합 리스트 구축
- 기관간/기관내 중복 검토 실시, 연락처 및 오류 확인
- 중복검사 실시 후 중복된 고객명단에 대한 수정 요청
- 대표번호(중복번호) 많은 경우 해당 고객 기관 협조 요청

Step3 수정사항 반영 및 고객명단 확정

- 최종 협의된 고객명단 수정 및 확정 후 기관에 공지
- 확정된 고객명단을 정리하여 **미래부에 보고 실시**

고객명단 확인 예시

[고객명단 제출 양식]

세부업무	일련번호	성명	소속기관	직급/직책	유선전화 (사무실)	핸드폰	서비스 제공 부서명	비고
수탁연구	1	000	00연구원	책임연구원	031-000-0000	010-1234-5678	000센터	
수탁연구	2	000	00기관	팀장	02-0000-0000	010-0000-0000	000실	
수탁연구	3	000	00원	연구원	063-000-0000	010-0000-0000	000실	

부서별 세부 표본 할당을 통한 **데이터 결과 신뢰성 제고**
부서별 결과 제공을 통한 **조사 결과의 활용성 강화**

[고객명단 확인 원칙]

1. 1고객, 1설문 원칙
2. 기관간/사업유형내/사업유형간 중복고객 확인 (삭제기준: 모집단, 중요도 고려)
3. 조사 불가능한 고객 확인
4. 전년도 모집단 수 비교

[고객명단 확정 예시]

사업유형	상세업무 유형	모집단 제출	모집단 확정 (중복제거)
연구과제 수행	공통	36	21
	과제별		63
커뮤니티 지원	과학탐방	203	198
계		336	282

EXAMPLE

- 본 조사는 평균에 의한 산정방식을 적용하며, 표본표준편차 14, 최대허용오차 ±1~2, 유의수준 0.05 수준에서 표본크기를 산출함.
- 사업유형 설계 자료를 검토하여 모집단 수를 파악하고, 모집단 수가 30표본 미만인 사업유형은 전수 조사를 실시함.
- 전년도 조사 이슈를 검토하여 표본설계를 진행하며, 부서별, 고객유형별 세부설계가 필요한 경우 세부할당을 실시함

표본크기 산정 방법

[표본크기 산정 공식]

$$\text{표본 크기 산정 공식} = \frac{(Z_{(\alpha/2;n)})^2 s^2 N}{(Z_{(\alpha/2;n)})^2 s^2 + (N-1)\epsilon^2}$$

- N : 모집단 크기 - 전체 조사 대상의 수
- ε : 최대허용오차 - 표본조사로 인해 발생하는 오차의 허용치
- s : 표본표준편차 - 표본자료들이 표본평균으로부터 흩어진 정도

[산정 기준]

- ① 표본표준편차 14, ② 최대허용오차 ±1~2 ③ 유의수준 : 0.05

[조사 방법에 따른 해석 예시]

- 비율적용 예시 : 95% 신뢰수준에서 표본오차가 ±3.1%인 경우, A씨 지지도가 70%라면(66.9%~73.1%)에 있을 확률이 95%임.
- 평균적용 예시 : 95% 신뢰수준에서 표본오차가 ±1.1인 경우, A기관 만족도가 80점이라면(78.9점~81.1점)에 있을 확률이 95%임.

* 참고 : 공공기관 고객만족도 조사 기본설계 결과 보고서, 기획재정부

표본설계 고려사항

기본설계 내용 검토

- 사업유형별 모집단 수를 확인
- 최소 표본은 30표본 이상으로 **사업유형별 모집단 수가 30표본 미만인 경우 전수조사 실시**
(통계적 유의성을 확보하기 위해 30표본으로 설정)

전년도 조사이슈 검토

- 전년도 조사설계 검토
- 전년도 조사 진행률 파악
- 계획 표본 수를 달성하지 못한 경우 원인을 파악해 당해년도 표본설계 시 고려

모집단 특성에 따른 세부할당

- 기관 부서별 평가를 고려하여 **세부할당 기준 협의**

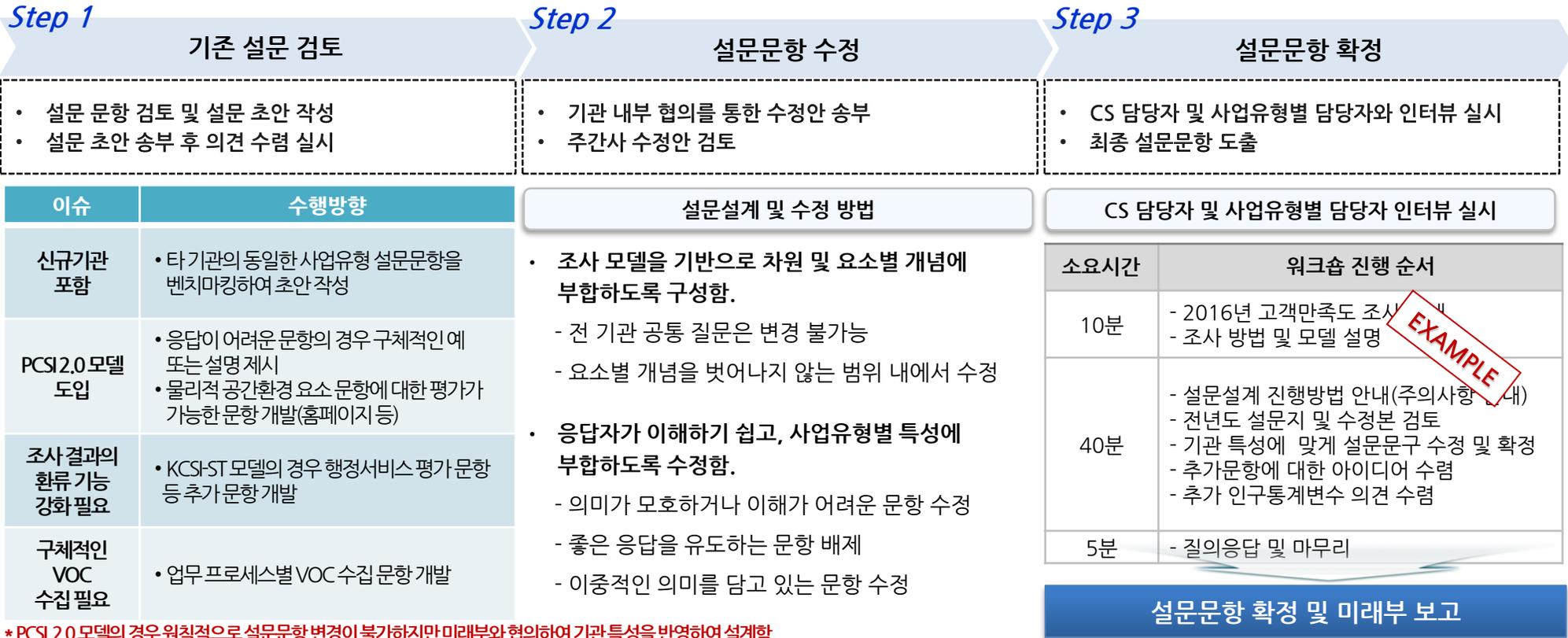
[정보제공 서비스 고객유형별 세부할당] [공동/위탁 연구 사업부서별 세부할당]

	모집단	계획표본	세부할당		모집단	계획	할당
유료 이용 고객	40	40	15	생명과학연구부	27	40	15
무료 이용 고객	70		25	물성과학연구부	53		
계	110	40	40	전자현미경연구부	48		

EXAMPLE

9.1. 설문설계 프로세스

- ▶ 기관별 설문설계는 기존 설문 검토, 설문문항 수정, 설문문항 확정 단계로 이루어짐.
- ▶ 신규기관 포함 및 PCSI 2.0 모델 도입 등 이슈를 분석한 후 설문 초안을 작성하여, 기관 내부 협의를 통해 설문을 수정함.
- ▶ 기관 사업유형별 맞춤형 설문설계를 진행하기 위해 CS 담당자 및 사업유형 담당자 인터뷰를 통해 설문설계를 실시함.



* PCSI 2.0 모델의 경우 원칙적으로 설문문항 변경이 불가하지만 미래부와 협의하여 기관 특성을 반영하여 설계함.

9.2. 활용성 강화를 위한 추가문항 설계

- ▶ 해당 업무의 VOC 수집 시 보기카드 활용해 서비스 MOT별(접점별)로 질문하여, 개선에 활용도가 높은 VOC를 수집함.
- ▶ 고객이 서비스를 경험하면서 느끼는 요소별 중요도를 측정하여, 최우선 개선 요인을 도출하는데 활용함.

활용성 강화를 위한 추가 문항 설계

업무 프로세스별 VOC 수집

- 현재 VOC는 서비스 전반의 불편한 부분을 묻는 질문으로 구성

보기카드 A1-1

A1-1. 선생님께서 OO서비스를 경험하시면서 불편하셨던 부분이 있습니까? 먼저 가장 불편하셨던 업무 프로세스를 말씀하여 주십시오.

'공동/위탁 연구' 프로세스

단계	상세 단계
A 인지 및 문의단계	A-1. 과제공고
	A-2. 제안관련 문의 응대
B 사전협의 및 계약단계	B-1. 사업계획서 협의
	B-2. 계약 및 연구비 지급
C 수행단계	C-1. 연구과제 수행 및 관리
	C-2. 최종보고 평가 및 피드백
D 사후지원	D-1. 정산진행
	D-2. 사후지원

보기카드를 통한 해당 업무 접점별(프로세스) 불편한 부분을 수집

서비스 접점별 구체적 VOC수집 가능

선행요인별 중요도 측정

- 지금까지 중요도는 회귀계수를 활용하여 측정 (만족도에 사회품질의 높은 가중치)

[내용 품질 3개 요소]
전문성, 효율성, 효과성

[과정 품질 3개 요소]
준비성, 대응성, 성실성

[환경 품질 2개 요소]
구비성, 편리성

[사회 품질 3개 요소]
합리성, 공익성, 공정성

4개 차원의 11개 요소에 대해 중요도를 측정

Q. 다음은 서비스 요소의 중요도에 대한 질문입니다.
1,000 서비스를 이용함에 있어 서비스 전문성의 중요도는?
(1)전혀 중요하지 않음 (5)보통 (7)매우중요함

EXAMPLE

직접중요도 측정을 통해 결과 분석 시 활용

10.1. KCSI-ST

- 출연(연) 고객만족도 조사 모델은 KCSI-ST로, 선행요인, 만족요인, 성과요인의 3개 모형으로 구성되어 있으며, 각 영역은 인과관계로 이루어짐.
- 각 모형은 차원(Dimension), 요소(Component), 세부측정항목(Question)으로 구성되어 있음.

선행요인모형



성과모형



만족요인모형



10.2. PCSI 2.0

- ▶ 非 연구기관은 PCSI 2.0 모델로 조사를 진행하며, 본 모델은 기재부 통합 고객만족도 조사 모델임.
- ▶ 기존 PCSI 모델을 수정/보완하여 개발하였으며, 각 영역은 인과관계로 이루어짐.

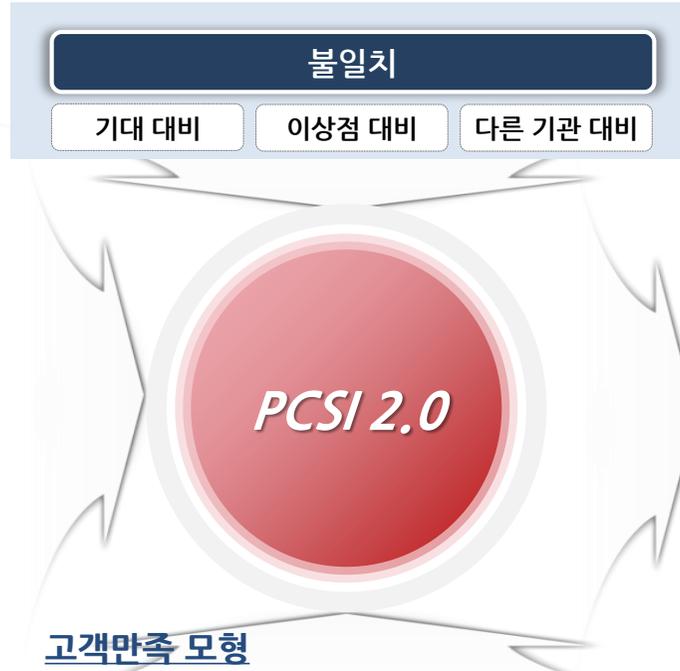
서비스품질 모형



사회적 책임 모형



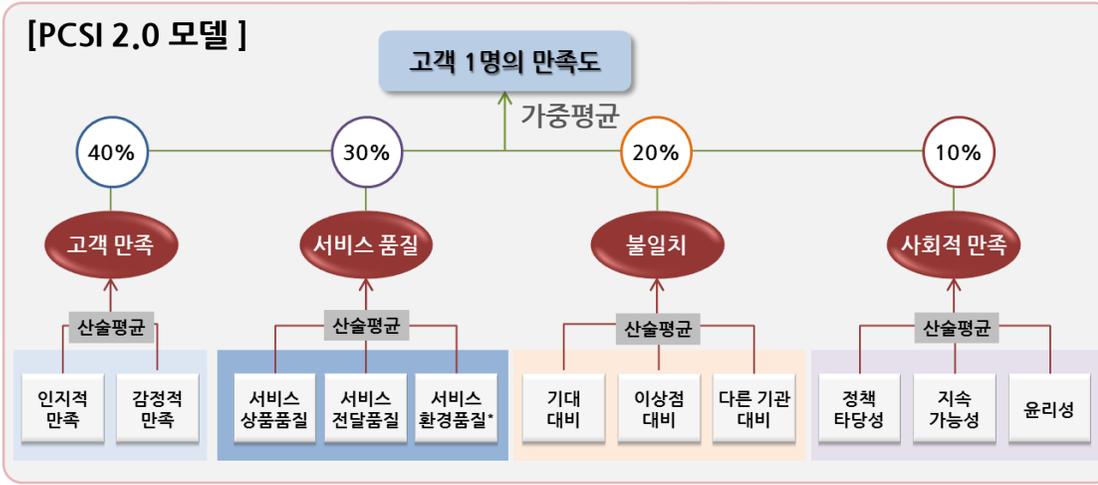
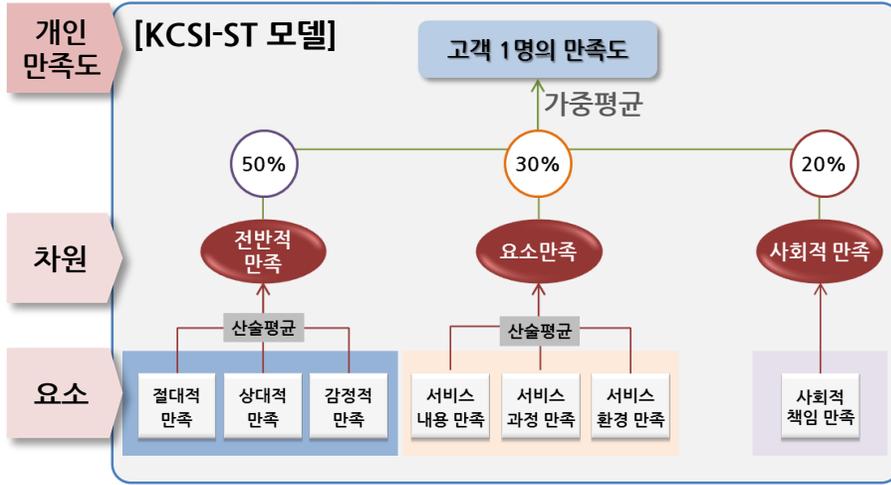
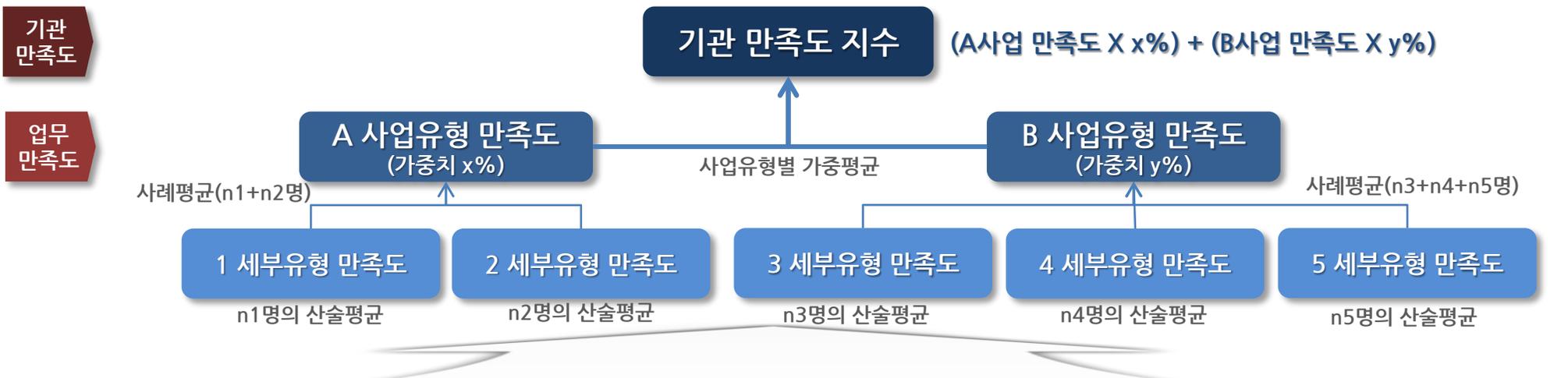
서비스 비교평가(불일치) 모형



성과 모형



10.3. 지수산출 방법



문항 KCSI-ST(7점 척도) : $(\text{측정값}-1)/6 \times 100$

문항 PCSI 2.0(11점 척도) : $\text{측정값} \times 10$

▣ 현재분석, 시계열분석, 중요도-표준화 분석 등 심층적인 분석방법론을 통해 다양한 관점의 개선과제를 도출함.



주요 지표 및 현재분석	시계열 분석	중요도-표준화 분석	VOC분석	취약 고객 분석
<ul style="list-style-type: none"> 고객만족도 통합 지표 분석 요인별 만족도 분석 문항별 현재수준 분석 	<ul style="list-style-type: none"> 누적된 데이터를 통해 지속적으로 부진하게 나타나는 요인 발굴 전년도와 비교하여 Gap분석 진행 	<ul style="list-style-type: none"> 고객들이 생각하는 중요도를 분석 중요도와 만족도를 비교, 서비스 품질 표준화를 고려하여 최우선개선요인을 도출 	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 접점별 고객개선 의견 분석 분류 분석을 통하여 중요 VOC 도출 	<ul style="list-style-type: none"> 만족도 수준이 상대적으로 낮은 고객 특성 도출 취약 고객별 불만족 요인 및 원인 분석

개선 중요성, 시급성, 용이성 등을 고려된 **개선이슈 도출**

Part. III

고객만족도 조사 결과

1. 기관 고객만족도 결과 분석
2. 사업유형별 분석 - 연구과제 수행
3. 사업유형별 분석 - 기술이전/지원



1. 기관 고객만족도 결과 분석

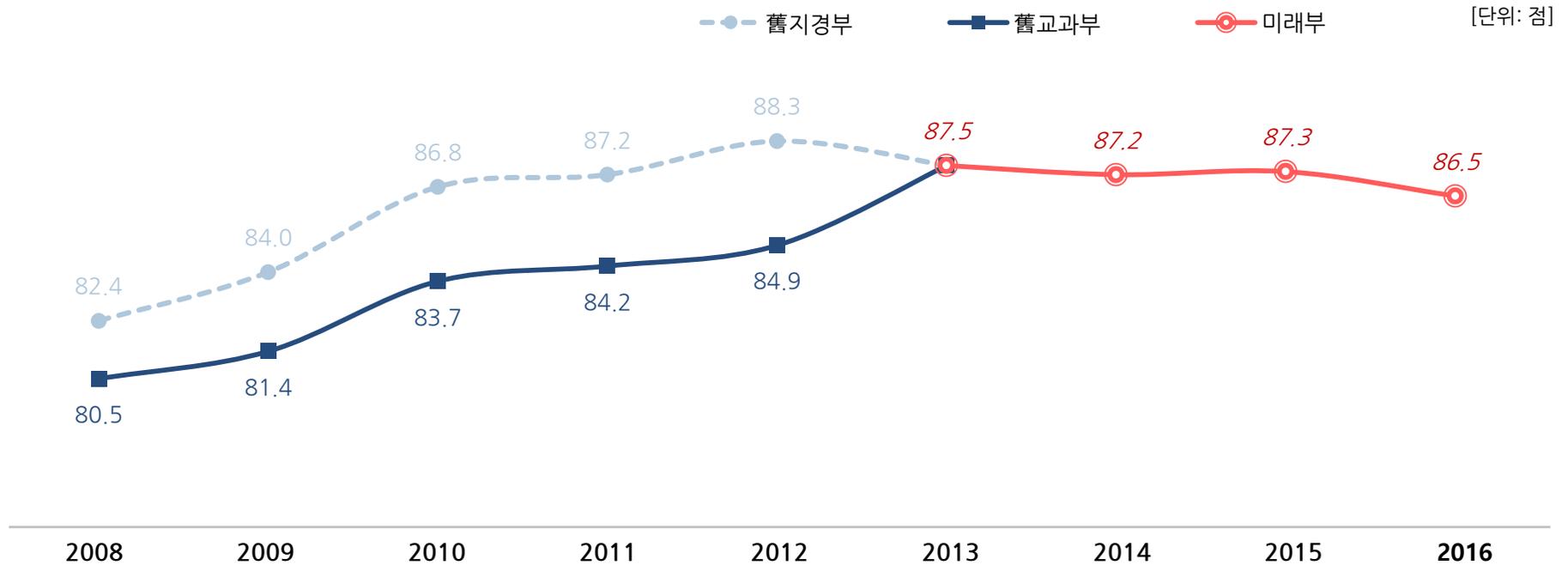


1. 미래창조과학부 전체 추이 분석
2. 미래창조과학부 소관기관 점수 분포
3. 미래창조과학부 소관기관 특성별 분석
4. 미래창조과학부 소관기관 고객 특성별 분석
5. 미래창조과학부 대비 점수 비교 분석
6. 사업유형별 만족도 분석
7. 사업유형별 만족요인 점수
8. 사업유형별 선행요인 점수
9. 사업유형별 성과요인 점수
10. 고객 특성별 분석

1.1. 미래창조과학부 전체 추이 분석

- ▶ 미래창조과학부 고객만족도 전체 추이를 보면, 2013년 미래부 통합 이후 정체하고 있음.
- ▶ 2013년 미래부 통합 조사 이후 조사설계 기준 강화, 조사 운영 관리 강화를 통하여 전체 기관의 편차가 낮아지고 있음.
- ▶ 2016년 미래부 종합 만족도는 전년대비 0.8점 하락한 86.5점으로 분석됨.

■ 미래창조과학부 전체 점수 추이

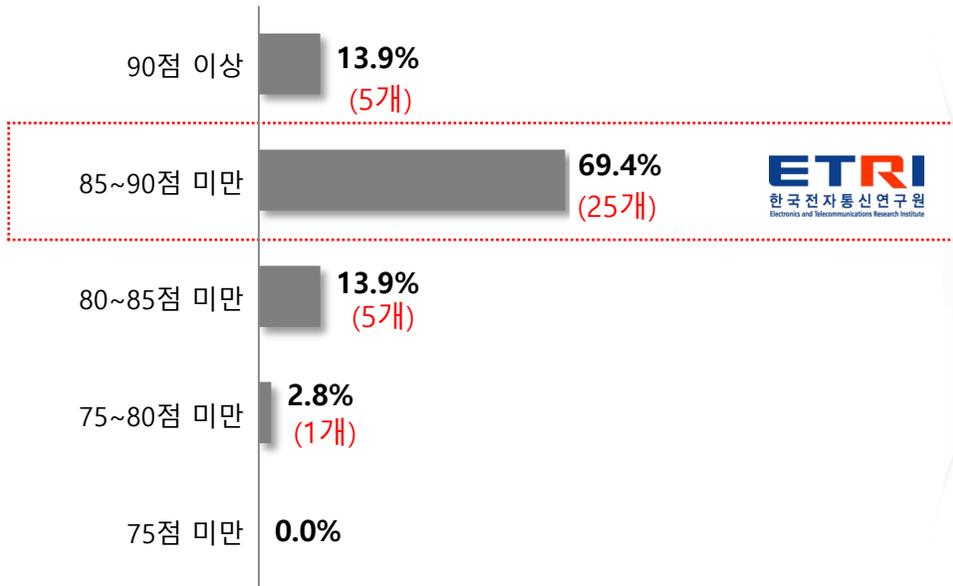


1.2. 미래창조과학부 소관기관 점수 분포

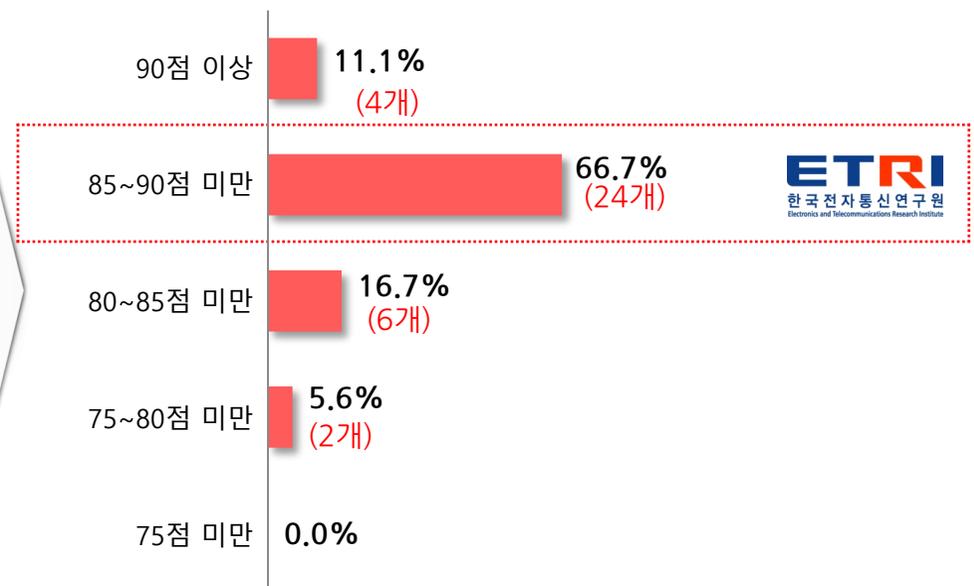
- ▶ 미래창조과학부 소관 기타공공기관의 점수 분포도를 살펴보면, 90점 이상의 우수기관이 4개 기관으로 전체 기관의 11.1%를 차지하고 있음.
- ▶ 85~90점 미만의 기관이 24개로 전체 기관의 66.7%로, 전년도와 비교하면 1개 기관이 감소함.
- ▶ 반면, 80~85점 미만, 80점 미만에 있는 기관의 비율이 증가한 것으로 나타남.
- ▶ 한국전자통신연구원의 고객만족도 수준은 85~90점 미만 그룹에 포함되어 있으며, 전년과 동일하며, 미래부 평균 수준임.

미래창조과학부 소관기관 점수 분포

'15년 총 36개 기관



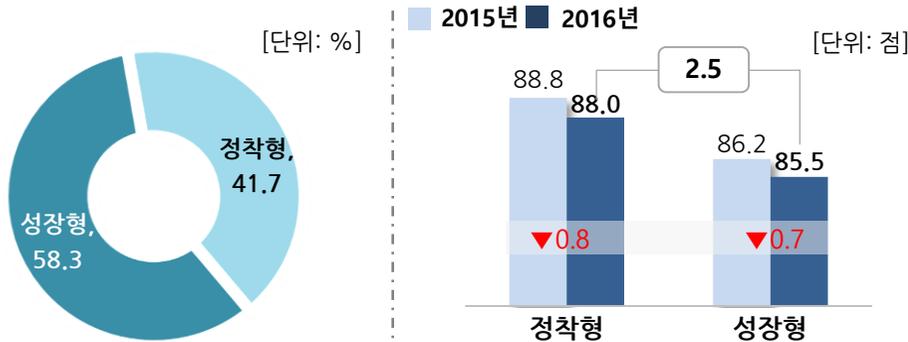
'16년 총 36개 기관



1.3. 미래창조과학부 소관기관 특성별 분석

- ▶ 정착형과 성장형 기관 모두 전년대비 하락하였으며, 정착형 기관이 88.0점으로 성장형 기관에 비해 2.5점 높게 나타남.
- ▶ 4개의 신규기관 고객만족도 평균은 81.1점으로 기존 기관의 평균보다 6.1점 낮은 것으로 나타남.
- ▶ 연구회 소관과 미래부 직할기관을 비교한 결과, 연구회 소관기관의 만족도가 평균적으로 4.2점 높게 나타남.
- ▶ 연구기관과 비연구기관을 비교한 결과, 연구기관의 만족도가 평균적으로 1.1점 높게 나타남.

기관 경영특성별 비교 분석



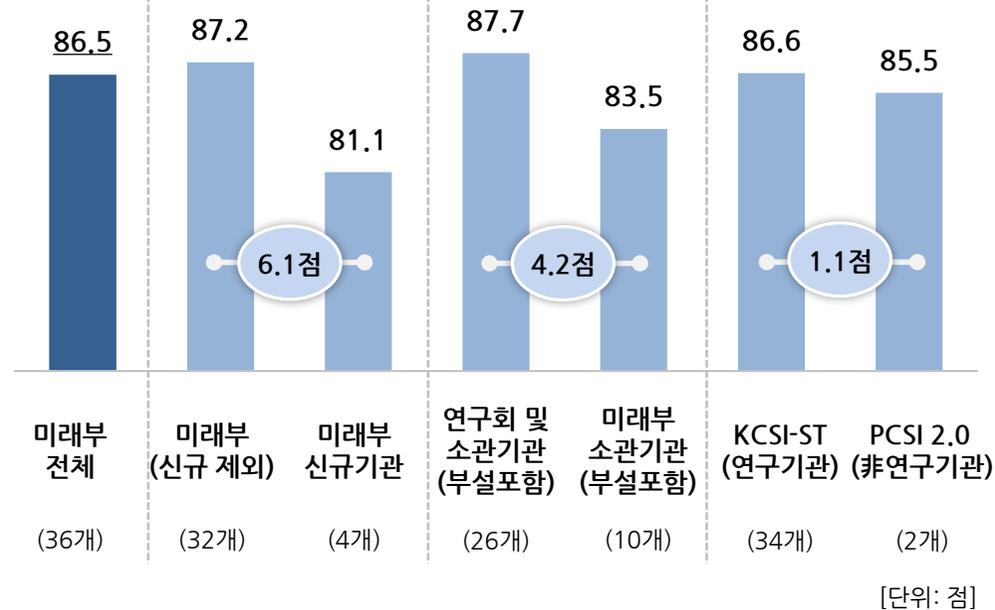
정착형(15개)

한국건설기술연구원
한국과학기술연구원
한국과학기술정보연구원
한국기계연구원
한국기초과학지원연구원
한국생명공학연구원
한국생산기술연구원
한국에너지기술연구원
한국원자력연구원
한국전기연구원
한국전자통신연구원
한국지질자원연구원
한국표준과학연구원
한국항공우주연구원
한국화학연구원

성장형(21개)

고등과학원
국가과학기술연구원
국가과학기술인력개발원
국가보안기술연구소
국가수리과학연구소
국가핵융합연구소
기초과학연구원
나노종합기술원
녹색기술센터
별정우체국연금관리단
세계김치연구소
안전성평가연구소
울산과학기술원
재료연구소
한국과학기술기획평가원
한국나노기술원
한국뇌연구원
한국식품연구원
한국천문연구원
한국철도기술연구원
한국한의학연구원

미래부 기관 분류별 비교 분석



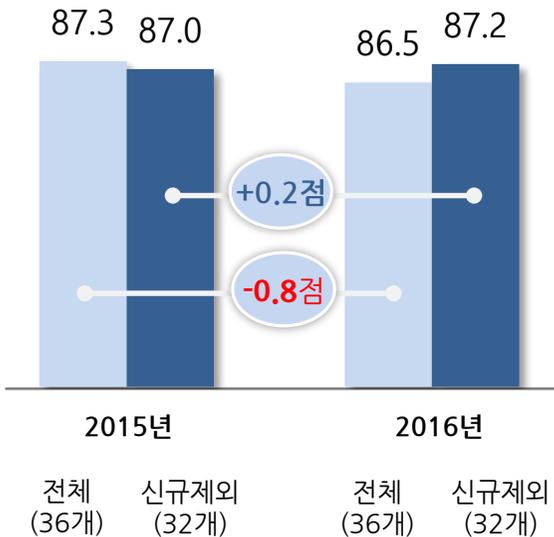
*정착형 : 예산 1,000억원 이상이고 설립 20년 경과/성장형 : 예산 1,000억원 미만 또는 설립 20년 미만

1.4. 미래창조과학부 소관기관 고객 특성별 분석

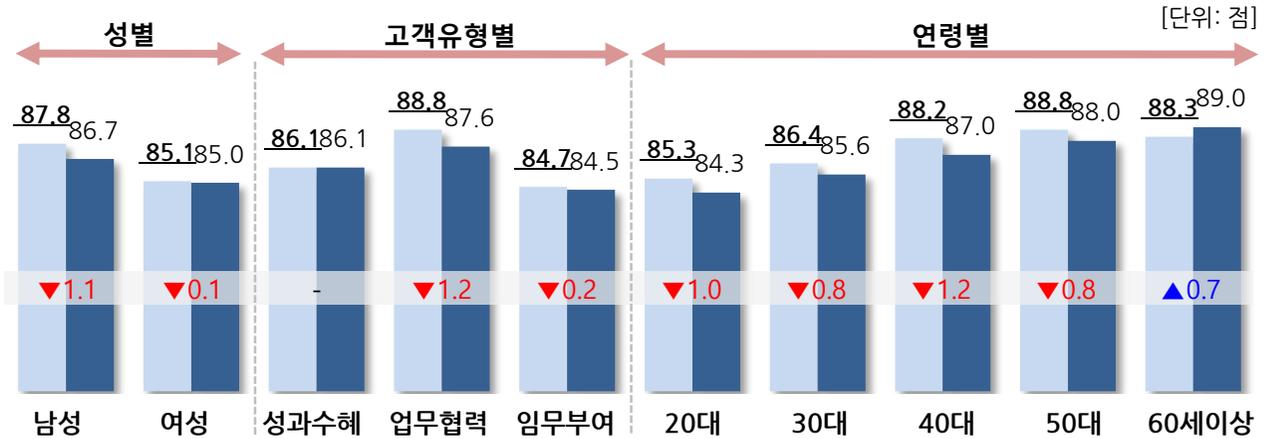
- 2015~16년도에 고객만족도를 비교하면, 36개 기관 기준으로 전년대비 0.8점 하락한 86.5점으로 분석됨.
- 동 기간 공공기관 고객만족도에 참여한 기관은 32개 기관으로 해당기관의 만족도를 비교하면, 2015년 87.0점에서 2016년 87.2점으로 0.2점 상승함.
- 미래부 소관 기관의 고객 분류별 고객만족도를 비교하면, 남성의 만족도가 86.7점으로 여성보다 높았으며, 업무협력 고객이 87.6점으로 다른 고객 유형보다 높은 것으로 나타남.

2015-16 고객만족도 조사 비교

[단위: 점]



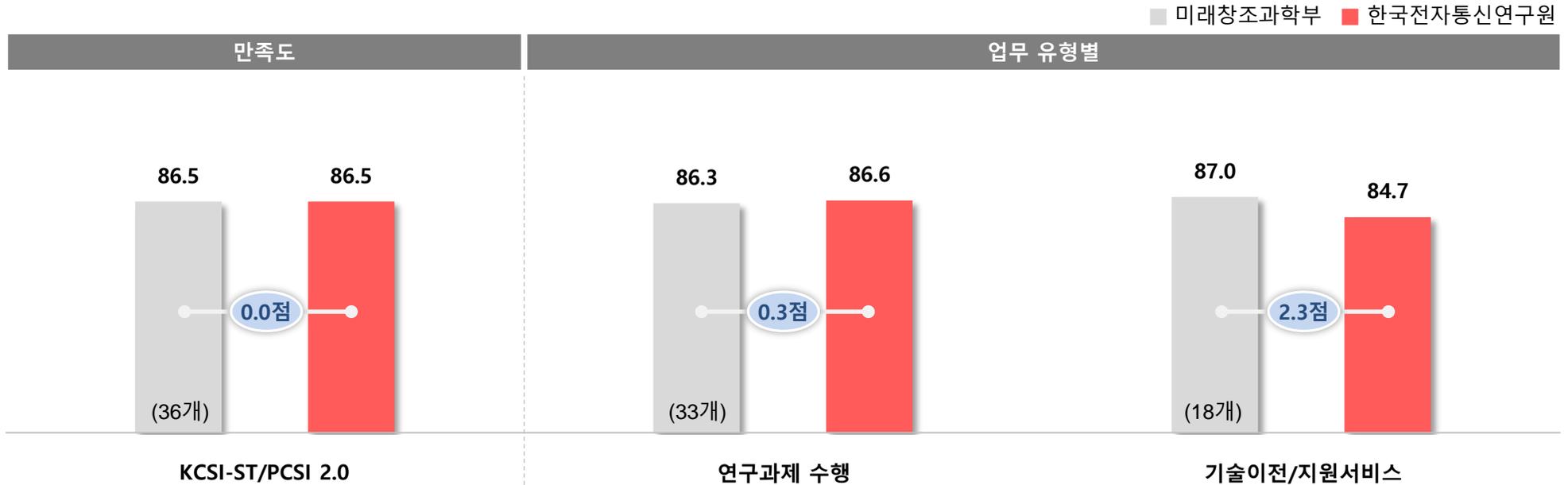
2016년 고객 분류별 고객만족도 점수 비교



그룹 구분	사업유형별	소속별
임무부여 고객	연구과제 수행 (정부/민간 수탁연구)	정부부처, 지자체, 기업
업무협력 고객	연구과제 수행 (공동/위탁 연구)	대학/교육기관, 연구원(소)공공기관
성과수혜 고객	정보제공, 기술이전/지원, 교육/훈련 등	유관기관, 사업체, 개인 등

1.5. 미래창조과학부 대비 점수 비교 분석

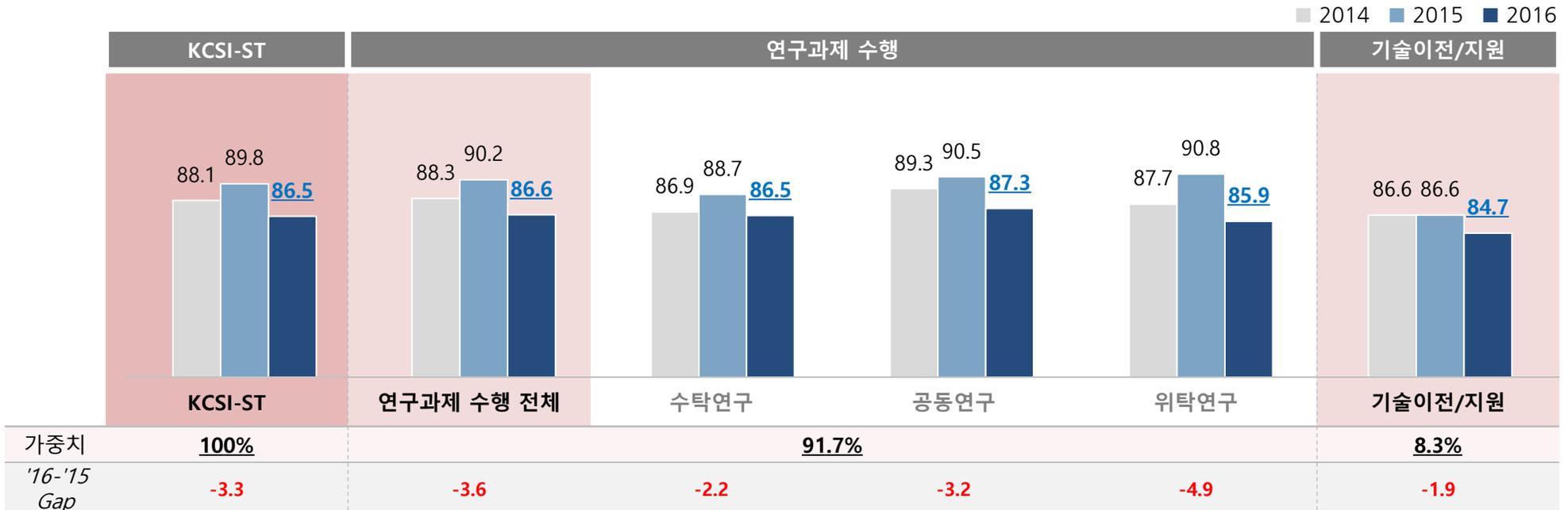
- ▶ 한국전자통신연구원 고객만족도 점수는 미래부 전체 기관(36개)의 평균 만족도와 동일한 수준으로 나타남.
- ▶ 사업유형별 점수를 비교하면 연구과제 수행은 86.6점으로, 미래부 전체 33개 기관 평균보다 높은 것으로 분석됨.
- ▶ 기술이전/지원서비스는 84.7점으로 미래부 전체 18개 기관 평균점수 조금 낮은 것으로 분석됨.



* (): 기관수

1.6. 사업유형별 만족도 분석

- ▶ 기관의 만족도는 2015년 1.7점 상승하였다가, 2016년에는 86.5점으로 전년대비 3.3점 하락함.
- ▶ 사업유형별 분석 결과, 두 사업유형에서 전년대비 소폭 하락한 것으로 나타남.
- ▶ 연구과제 수행 전체 만족도는 86.6점으로, 전년대비 3.6점 하락함.
- ▶ 연구과제 수행의 세부 사업유형 모두 전년대비 소폭 하락하였음.
- ▶ 기술이전/지원서비스는 전년대비 1.9점 하락한 84.7점으로 분석됨.



[단위: 점]

1.7. 사업유형별 만족요인 점수

- ▶ 기관 전체 대비 사업유형별 만족요인 점수를 비교한 결과, 연구과제 수행은 기관 전체 보다 조금 높은 수준임.
- ▶ 반면 기술이전/지원은 모든 만족요소가 기관 전체 대비 낮음.
- ▶ 만족요인의 전반적 만족, 요소만족, 사회적 만족을 구성하는 세부 요소별로 보면, 연구과제에서는 감정적 만족을 제외하고, 기관 전체 점수 보다 높은 것으로 분석됨.
- ▶ 반면, 기술이전/지원은 모든 세부 만족요소에서 기관 전체 대비 낮으며, 상대만족이 83.0점으로 가장 낮은 수준으로 분석됨.
- ▶ 연구과제수행과 기술이전/지원의 만족도는 1.9점 차이를 보이고 있음.

구분	KCSI-ST	만족요인			만족요소							
		전반적 만족	요소 만족	사회적 만족	전반적 만족			요소 만족			사회적만족	
					절대적만족	상대적만족	감정적만족	내용만족	과정만족	환경만족	사회적책임	
기관 전체	86.5	86.0	86.6	87.5	86.1	85.4	86.5	87.5	86.3	85.9	87.5	
연구과제 수행	수탁연구, 공동연구, 위탁연구	86.6	86.1	86.7	87.7	86.2	85.6	86.5	87.8	86.4	86.0	87.7
	GAP(업무-전체)	+0.1	+0.1	+0.1	+0.2	+0.1	+0.2	0.0	+0.3	+0.1	+0.1	+0.2
기술 이전/ 지원	개발기술 기술이전 및 기술지원	84.7	84.7	84.5	85.2	84.9	83.0	86.2	84.6	84.3	84.6	85.2
	GAP(업무-전체)	-1.8	-1.3	-2.1	-2.3	-1.2	-2.4	-0.3	-2.9	-2.0	-1.3	-2.3

* 만족요인은 전반적 만족, 요소만족, 사회적 만족으로 구성되어 있으며, 세부 만족요소는 절대/상대/감정, 내용/과정/환경, 사회적 책임 만족으로 구성됨. [단위: 점]

1.8. 사업유형별 선행요인 점수

- ▶ 기관 전체 대비 사업유형별 선행요인 점수를 비교한 결과, 연구과제 수행은 모든 요소가 기관 전체와 유사한 수준을 보이는 것으로 나타남.
- ▶ 대응성(신속, 정확, 친절한 응대), 구비성(고객 의견 수렴 채널, 정보제공 채널 구비)은 기관전체와 같음.
- ▶ 반면, 기술이전/지원은 대응성이 기관전체보다 높은 수준이나, 대부분의 선행요소에서 조금 낮은 것으로 분석됨.

구분		선행요인										
		내용 품질			과정품질			환경품질		사회품질		
		전문성	효율성	효과성	준비성	대응성	성실성	구비성	편리성	합리성	공정성	공익성
기관 전체		88.0	87.8	87.0	83.1	84.8	86.7	82.2	86.4	86.5	88.6	87.1
연구과제 수행	수탁연구, 공동연구, 위탁연구	88.2	87.9	87.6	83.2	84.8	87.0	82.2	86.6	86.7	88.7	87.5
	GAP(업무-전체)	+0.2	+0.1	+0.6	+0.1	0.0	+0.3	0.0	+0.2	+0.2	+0.1	+0.4
기술 이원/ 지원	개발기술 기술이전 및 기술지원	85.4	86.0	80.8	81.9	84.9	83.6	82.2	83.3	84.9	87.4	82.2
	GAP(업무-전체)	-2.6	-1.8	-6.2	-1.2	+0.1	-3.1	0.0	-3.1	-1.6	-1.2	-4.9

[단위: 점]

1.9. 사업유형별 성과요인 점수

- ▶ 기관 전체 대비 사업유형별 성과요인 점수를 비교한 결과, 연구과제 수행은 모든 요소가 기관 전체와 유사한 것으로 나타남.
- ▶ 기술이전/지원의 경우 미시적 성과에서 기관전체 대비 차이가 있으며, 거시적 성과는 82.9점으로 낮은 수준임.
- ▶ 미시적 성과의 세부 성과요소별로 비교하면, 연구과제, 기술이전/지원 에서는 구전긍정도가 다른 요소 대비 낮은 수준임.
- ▶ 거시적 성과의 세부 성과요소별로 보면, 연구과제에서는 설립취지 부합도가 83.3점, 기술이전/지원에서는 80.8점으로 낮은 수준임.

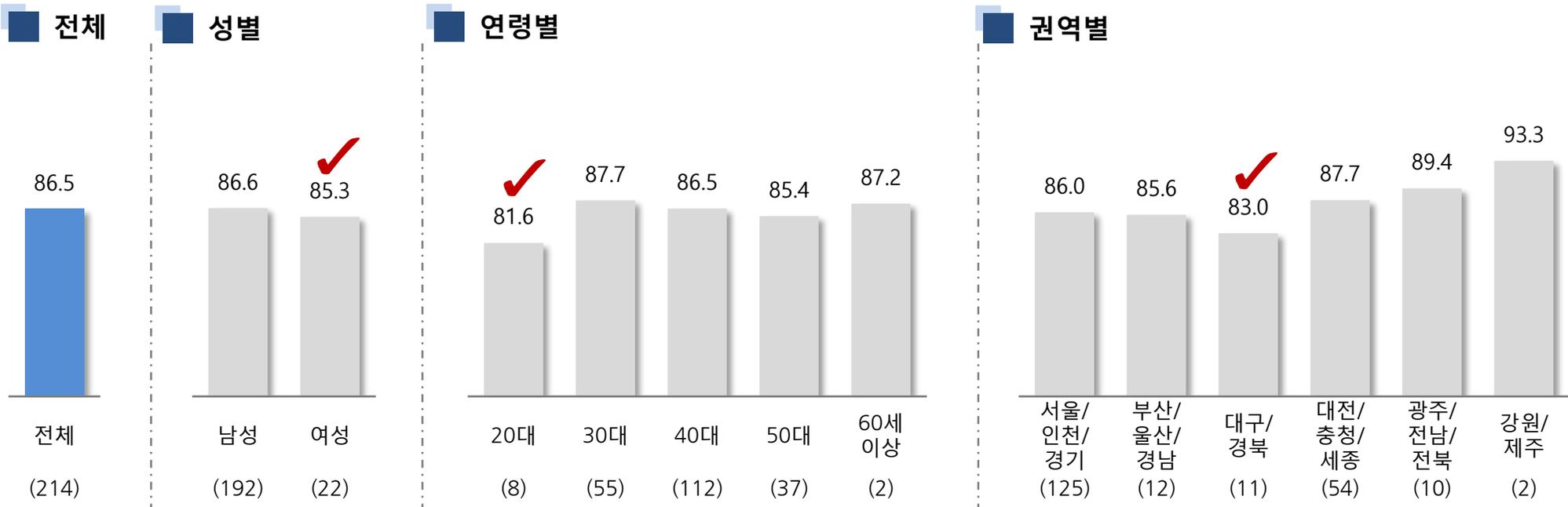
구분		성과요인		성과요소				
		미시적 성과	거시적 성과	미시적 성과			거시적 성과	
				신뢰도	호감도	구전긍정도	설립취지부합도	국가발전기여도
기관 전체		86.5	83.7	86.7	86.9	86.0	83.1	84.3
연구과제 수행	수탁연구, 공동연구, 위탁연구	86.7	83.8	86.9	87.1	86.3	83.3	84.3
	GAP(업무-전체)	+0.2	+0.1	+0.2	+0.2	+0.3	+0.2	0.0
기술 이전/ 지원	개발기술 기술이전 및 기술지원	84.2	82.9	85.5	84.6	82.4	80.8	84.9
	GAP(업무-전체)	-2.3	-0.8	-1.2	-2.3	-3.6	-2.3	+0.6

* 성과요인은 미시적 성과, 거시적으로 구성되어 있으며, 세부 성과요소는 신뢰도/호감도/구전긍정도, 설립취지부합도, 국가발전기여도로 구성됨.

[단위: 점]

1.10. 고객 특성별 분석

- ▶ 고객 특성별 분석 결과, 남성은 86.6점으로 여성보다 만족도가 높은 것으로 분석됨.
- ▶ 연령별로 살펴보면 20대 고객의 만족도 다른 연령보다 낮게 나타남.
- ▶ 권역별로 살펴보면 대구/경북에 거주하는 고객의 만족도가 83.0점으로 낮으며, 강원/제주에 거주하는 고객의 만족도가 93.3점으로 가장 높음.



* () : 표본수
 * 표본의 수가 적은 곳은 해석시 주의 요망.

[단위: 점]

2. 사업유형별 분석 - 연구과제 수행



1. 고객만족도 분석
2. 선행요인 분석
3. 만족요인 분석
4. 고객 로열티 분석
5. 현재 분석
6. 중요도-표준화 분석
7. VOC 분석
8. 개선도 분석
9. 고객특성별 분석
10. 개선과제 도출



2.1. 고객 만족도 분석

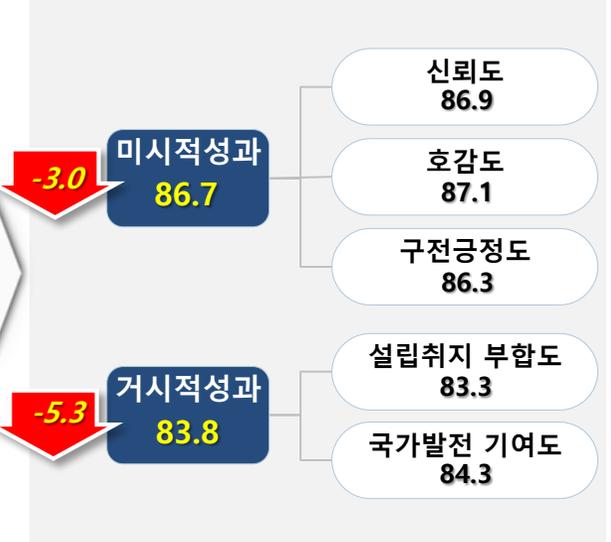
(1) 연구과제 수행 전체

- 2016년 연구과제 수행의 고객만족도는 86.6점으로 전년대비 소폭 하락함.
- 선행요인이 전년대비 소폭 하락하면서, 만족요인에 영향을 미쳐 만족도가 전년대비 소폭 하락함.
- 전반적 만족(50%)은 86.1점, 요소만족(30%)은 86.7점, 사회적 만족(20%)은 87.7점임.

선행요인모형



성과모형



만족요인모형



↑ : 전년대비 상승폭 ↓ : 전년대비 하락폭 ● : 전년대비 동일

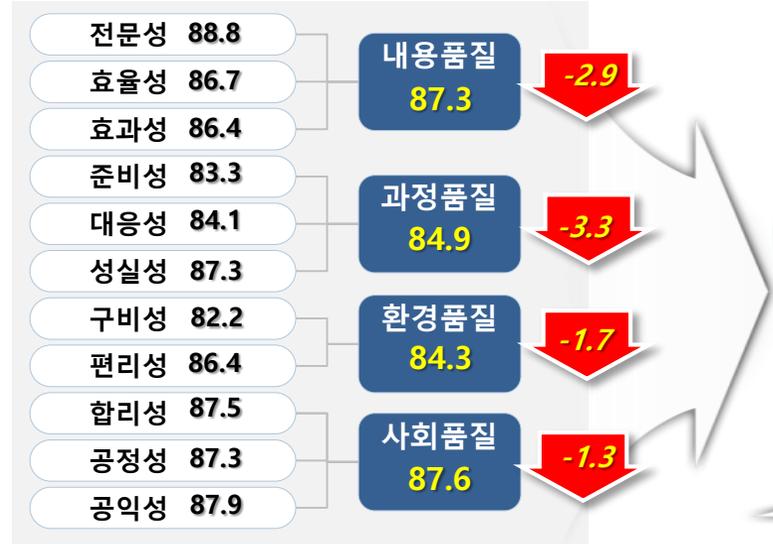
[단위: 점]

2.1. 고객 만족도 분석

(2) 수탁연구

- 2016년 수탁연구의 고객만족도는 86.5점임.
- 선행요인이 전년대비 소폭 하락하면서, 만족요인에 영향을 미쳐 만족도가 전년대비 소폭 하락함.
- 전반적 만족(50%), 요소만족(30%)은 86.1점, 사회적 만족(20%)은 가장 높은 88.3점임

선행요인모형



성과모형



만족요인모형



↑ : 전년대비 상승폭 ↓ : 전년대비 하락폭 ● : 전년대비 동일

[단위: 점]

2.1. 고객 만족도 분석

(3) 공동연구

- 2016년 공동연구의 고객만족도는 87.3점임.
- 선행요인이 전년대비 소폭 하락하면서, 만족요인에 영향을 미쳐 만족도가 전년대비 소폭 하락함.
- 전반적 만족(50%)은 87.1점, 요소만족(30%)은 86.9점, 사회적 만족(20%)은 88.1점임.

선행요인모형



성과모형



만족요인모형



↑ : 전년대비 상승폭 ↓ : 전년대비 하락폭 ● : 전년대비 동일

[단위: 점]

2.1. 고객 만족도 분석

(4) 위탁연구

- 2016년 위탁연구의 고객만족도는 85.9점임.
- 선행요인이 전년대비 소폭 하락하면서, 만족요인에 영향을 미쳐 만족도가 전년대비 소폭 하락함.
- 전반적 만족(50%)은 85.0점, 요소만족(30%)은 87.0점, 사회적 만족(20%)은 86.7점임.

선행요인모형



성과모형



만족요인모형



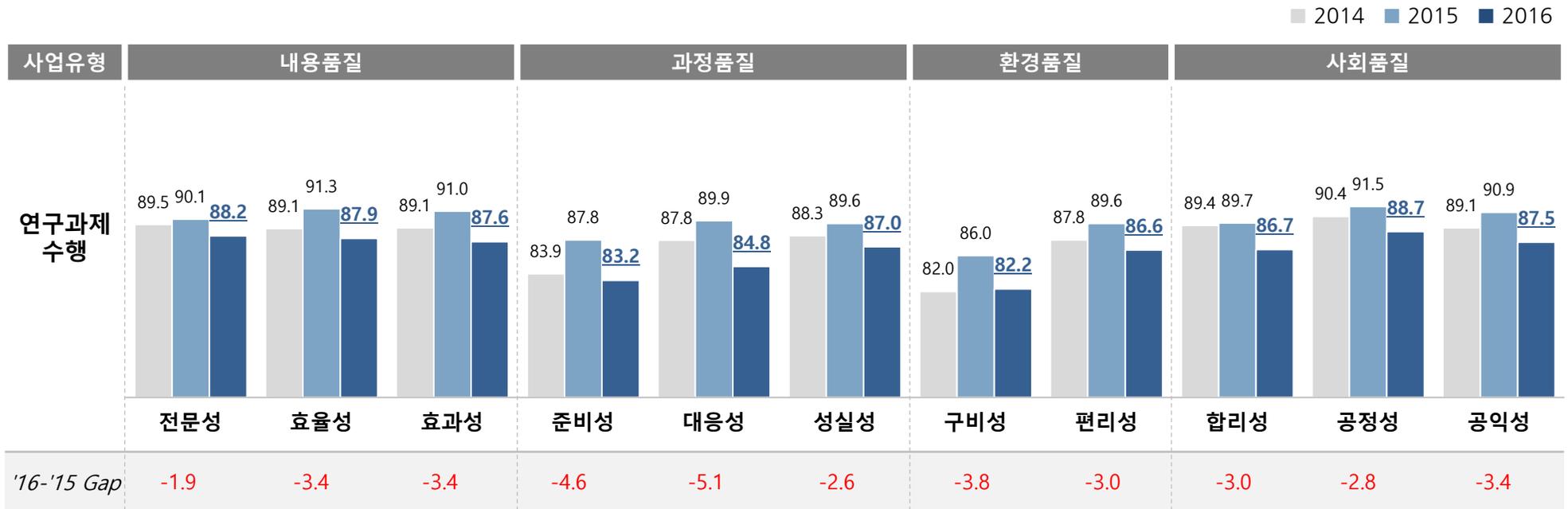
↑ : 전년대비 상승폭 ↓ : 전년대비 하락폭 ● : 전년대비 동일

[단위: 점]

2.2. 선행요인 분석

(1) 연구과제 수행 전체

- ▶ 연구과제 수행의 선행요인 분석 결과, 모든 요소들이 2015년 소폭 상승하였다가 2016년 하락한 것으로 분석됨.
- ▶ 내용품질은 전년대비 소폭 하락하였지만, 대부분 87점 이상으로 평균 수준임.
- ▶ 과정품질의 요소 중에서는 준비성(연구와 관련한 유용/다양한 정보제공)이 83.2점으로 나타남.
- ▶ 환경품질의 요소 중 구비성(고객의견 수렴 체계 구비, 정보제공 채널 구비)이 82.2점, 편리성(담당자 접촉 용이)이 86.6점임.
- ▶ 사회품질의 모든 요소는 전년대비 하락하였지만 86점 이상으로 평균 수준임.



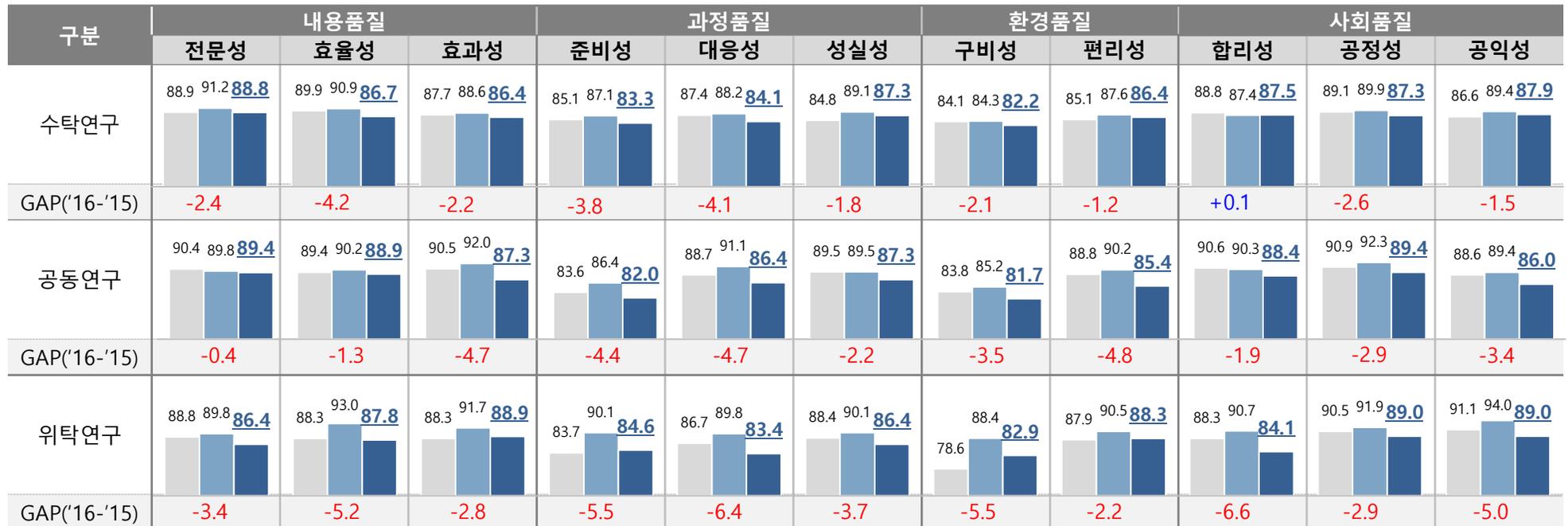
[단위: 점]

2.2. 선행요인 분석

(2) 세부사업유형별 분석

- 세부사업유형별 선행요인 분석 결과, 수탁연구는 사회품질의 합리성(담당자의 사명감)이 전년대비 소폭 상승하였음.
- 공동연구, 위탁연구에서는 모든 선행요인의 요소들이 전년대비 소폭 하락하였음.
- 공동연구에서는 전반적으로 평균 이상의 수준을 보이지만, 준비성(정보제공), 구비성(의견수렴 채널), 편리성(담당자 접촉 용이) 등은 개선이 필요함.
- 위탁연구에서는 준비성(관련 정보 제공), 대응성(신속,정확,친절 응대), 구비성(의견수렴 채널), 합리성(담당자 사명감)에 대한 개선이 필요함.

■ 2014 ■ 2015 ■ 2016

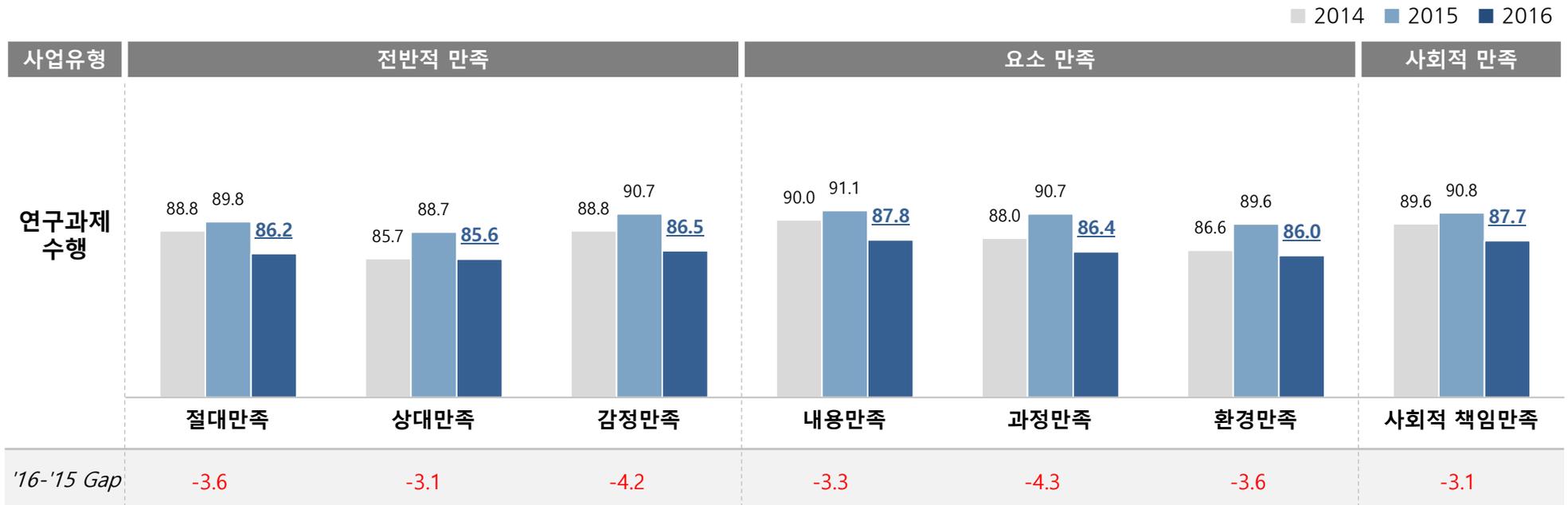


[단위: 점]

2.3. 만족요인 분석

(1) 연구과제 수행 전체

- 연구과제 수행의 만족요인 분석 결과, 선행요인의 영향을 받아 모든 요소가 2015년 상승 폭을 보이다가 2016년 소폭 하락함.
- 전반적 만족의 모든 요소들이 전년대비 소폭 하락하였고, 상대만족이 85.6점으로 분석됨.
- 요소만족은 환경만족이 86.0점으로 분석됨.
- 사회적 만족은 87.7점으로 분석됨.

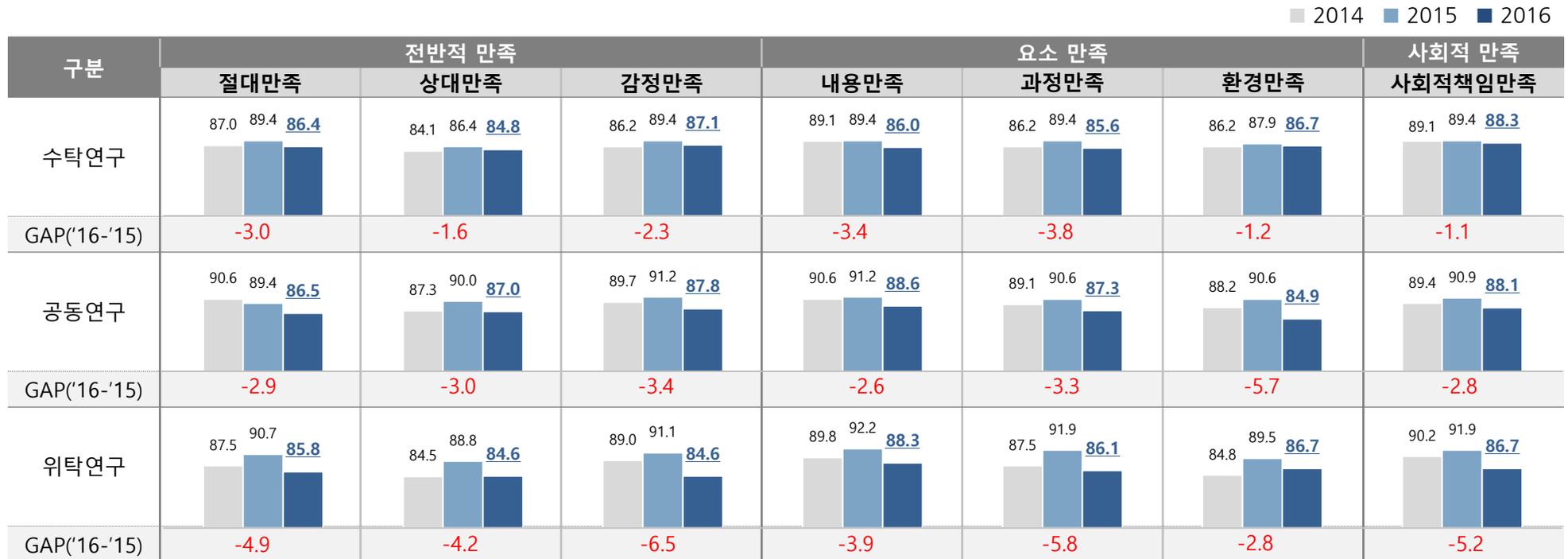


[단위: 점]

2.3. 만족요인 분석

(2) 세부사업유형별 분석

- 세부사업유형별 만족요인 분석 결과, 모든 세부업무에서 만족요소가 전년대비 소폭 하락함.
- 수탁연구에서는 상대만족, 과정만족을 제외하고, 86점 이상으로 평균수준 이상임.
- 공동연구에서는 환경만족을 제외하고 86점 이상으로 나타남.
- 위탁연구에서는 전반적 만족을 제외하고 모든 만족요소에서 86점 이상임.

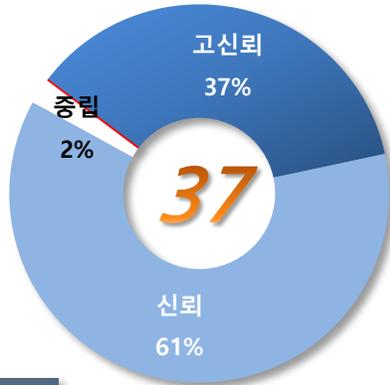


[단위: 점]

2.4. 고객 로열티 분석

- 수탁연구의 로열티 분석결과 고객신뢰지수는 37, 재이용지수는 41, 추천지수는 38로 보통 수준 이상으로 분석되었음.
- 공동연구 역시 신뢰지수 35, 재이용지수 40, 추천지수 37로 보통 수준의 로열티를 보임.
- 두 사업유형에서 모두 저신뢰, 이탈고객, 비추천 고객은 없는 것으로 나타남.

CTI(Customer Trust Index)

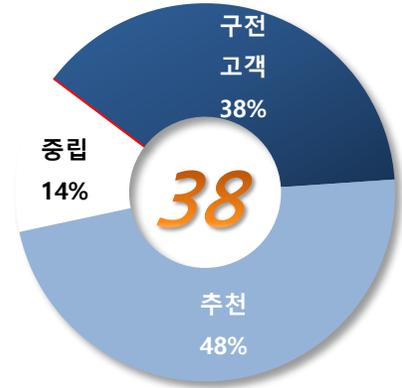


수탁연구

RII(Repurchase Intention Index)



PSI(Promoter Score Index)



공동연구

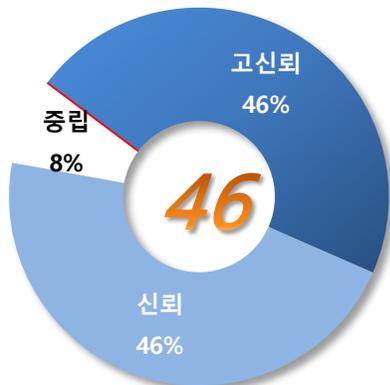


※ 원형 안의 숫자는 해당 지표에 대한 수치로, 50 이상인 경우 고객 로열티가 매우 높다고 할 수 있음.

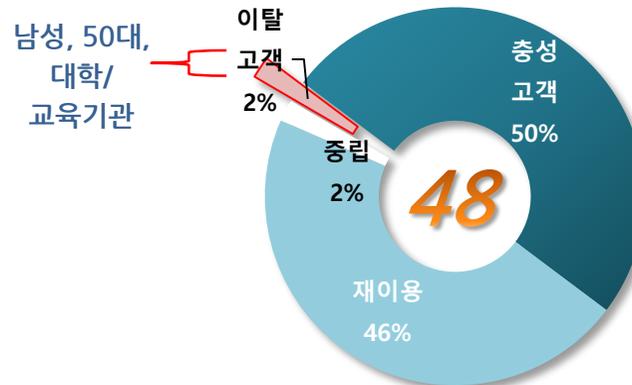
2.4. 고객 로열티 분석

- ▶ 위탁연구의 로열티는 신뢰지수 46, 재이용지수 48, 추천지수 45로 로열티가 높은 수준에 가까움.
- ▶ RII에서는 재이용의사가 없는 이탈고객이 존재하고 있으나, 미미한 수준임.
- ▶ 이탈고객의 특성 분석 결과 남성, 50대, 대학/교육기관 소속 고객으로 나타남.

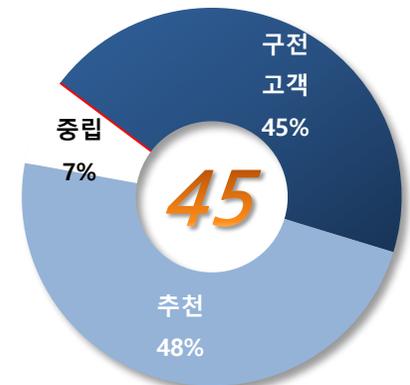
CTI(Customer Trust Index)



RII(Repurchase Intention Index)



PSI(Promoter Score Index)



위탁연구

※ 원형 안의 숫자는 해당 지표에 대한 수치로, 50 이상인 경우 고객 로열티가 매우 높다고 할 수 있음.

2.5. 현재분석

(1) 수탁연구

- 수탁연구의 세부문항에 대한 Bottom 10 분석을 통하여 점수가 가장 낮은 문항을 도출한 결과, 구비성의 '의견 제시 체계 구비'가 81.1점으로 개선이 필요함.

Bottom 10

요인	세부 문항	만족도
구비성	고객의 의견을 제시할 수 있는 체계(게시판, 창구, 담당자 등)가 마련되어 있다	81.1
준비성	연구 관련 사전 정보교류가 적절히 이루어진다	81.8
구비성	연구와 관련된 정보제공 및 커뮤니케이션(Kick-Off 미팅, 보고, 간담회 등)체계가 구비되어 있다	83.3
대응성	고객 문의사항에 대해 신속하게 처리한다	83.7
대응성	고객 문의사항에 대해 정확하게 처리한다	83.7
효과성	연구결과물은 완성도가 있고, 기술적 가치가 있다	84.5
준비성	연구 관련 유용한(연구목적, 내용 등) 정보를 제공한다	84.8
대응성	고객 문의사항에 대해 친절하게 응대한다	84.8
편리성	연구과제 수행과 관련된 협의가 용이하다	85.2
공정성	관련 지침과 절차에 의거하여 업무를 수행한다	86.0
효율성	ETRI는 계획된 연구수행 일정을 준수한다	86.0

2.5. 현재분석

(2) 공동연구

- ▶ 공동연구의 세부문항에 대한 Bottom 10 분석을 통하여 점수가 가장 낮은 문항을 도출한 결과, 구비성의 '의견 제시 체계 구비'가 80.2점으로 개선이 필요함.

Bottom 10

요인	세부 문항	만족도
구비성	고객의 의견을 제시할 수 있는 체계(게시판, 창구, 담당자 등)가 마련되어 있다	80.2
준비성	연구 관련 유용한(연구목적, 내용 등) 정보를 제공한다	81.5
준비성	연구 관련 정보교류가 적절히 이루어진다	82.5
구비성	연구와 관련된 커뮤니케이션(설명회, 간담회 등) 체계가 구비되어 있다	83.3
대응성	고객 문의사항에 대해 신속하게 처리한다	84.7
공익성	공동연구 결과물은 향후 ICT 분야 경쟁력 제고에 도움이 된다	85.2
편리성	연구과제 수행과 관련된 협의가 용이하다	85.4
편리성	ETRI 사업 참여자들과의 업무연락 및 협조요청 등이 용이하다	85.4
성실성	연구과제 수행 시 고객 요구사항을 수용하려 노력한다	85.4
대응성	고객 문의사항에 대해 정확하게 처리한다	86.8
합리성	정부출연연구기관의 연구원으로서 사명감을 가지고 있다	86.8
공익성	공동연구 결과물은 향후 ICT 분야 기술발전에 도움이 된다	86.8

2.5. 현재분석

(3) 위탁연구

- ▶ 위탁연구의 세부문항에 대한 Bottom 10 분석을 통하여 점수가 가장 낮은 문항을 도출한 결과, 구비성의 '의견 제시 체계 구비'가 79.6점으로 개선이 필요함.

Bottom 10

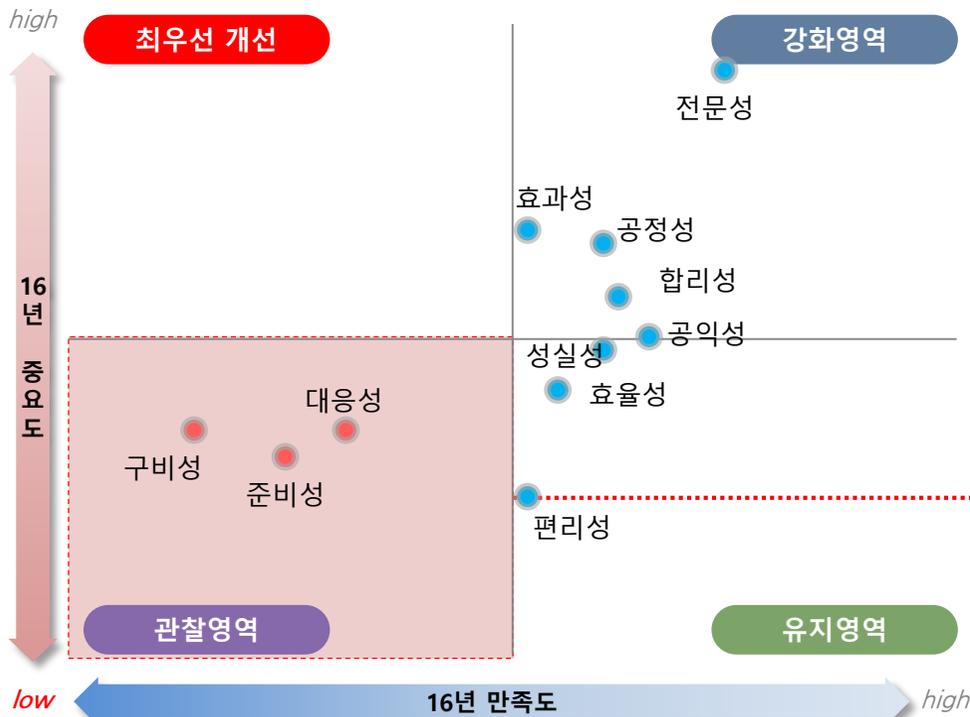
요인	세부 문항	만족도
구비성	고객의 의견을 제시할 수 있는 체계(게시판, 창구, 담당자 등)가 마련되어 있다	79.6
합리성	정부출연연구기관의 연구원으로서 사명감을 가지고 있다	81.8
대응성	고객 문의사항에 대해 신속하게 처리한다	82.4
대응성	고객 문의사항에 대해 친절하게 응대한다	83.3
준비성	연구 관련 정보교류가 적절히 이루어진다	84.0
전문성	과제 관리를 통해 위탁과제 수행에 도움을 준다	84.6
대응성	고객 문의사항에 대해 정확하게 처리한다	84.6
성실성	연구과제 수행시 고객 요구사항을 수용하려 노력한다	84.9
준비성	연구 관련 유용한(연구목적, 내용, 진행과정 등) 정보를 제공한다	85.2
구비성	연구와 관련된 커뮤니케이션(담당자 지정 등) 체계가 구비되어 있다	86.1

2.6. 중요도-표준화 분석

(1) 수탁연구

- 전체 요소에 대한 중요도-만족도 분석 결과, 중요도는 높은 반면 만족도가 낮은 최우선 개선 요소는 도출되지 않았음.
- 중요도는 낮으며, 만족도가 낮은 관찰영역에는 '준비성(사전 정보 제공)', '대응성(신속, 정확, 친절 응대)', '구비성(소통 채널, 의견 제시 체계 구비)'이 도출 되었음.
- 이 요인에 대한 SPA분석결과, '사전 정보교류', '정보제공 및 커뮤니케이션 체계 구비'가 최우선 개선 요인으로 도출됨.

IPA 결과



SPA 결과

요소	문항	점수	표준편차	영역
준비성	사전 정보교류	81.8	14.741	최우선개선
준비성	유용한 정보 제공	84.8	13.361	강화-유지
대응성	친절한 응대	84.8	18.264	불만관리
대응성	신속한 처리	83.7	17.420	불만관리
대응성	정확한 처리	83.7	16.270	불만관리
구비성	정보제공 및 커뮤니케이션 체계 구비	83.3	14.378	최우선개선
구비성	고객 의견 제시 체계 구비	81.1	15.910	표준화
평균		83.3	15.763	

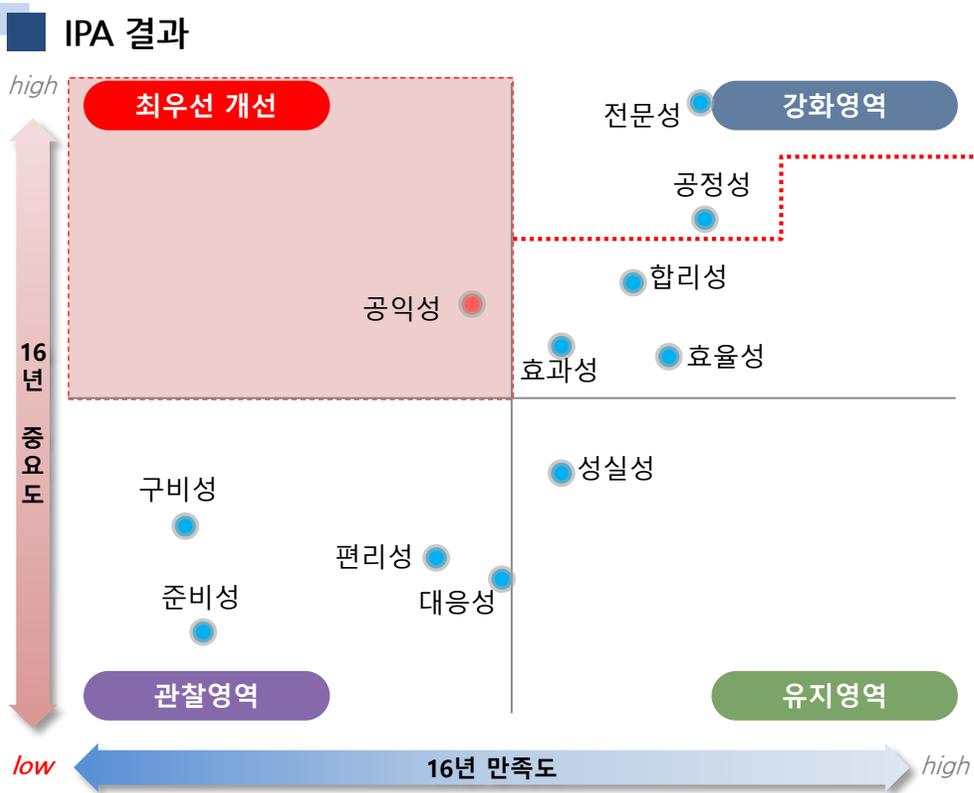
※ SPA(Standard deviation-Performance Analysis) : 고객의 의견과 그 편차를 이용 매트릭스 분석을 통하여 개선방향을 파악하는 분석방법론임.
 - 최우선개선 : 고객의 만족도가 낮으며, 고객별로 그 편차가 작은 영역
 - 표준화개선 : 고객의 만족도가 낮으나, 고객별로 편차가 큰 영역
 - 불만고객 관리 : 고객의 만족도는 높은 편이나, 고객별로 편차가 큰 영역
 - 강화-유지 : 고객의 만족도도 높은 편이고, 고객별로 편차가 작은 영역

※ IPA(Importance-Performance Analysis) : 고객이 생각하는 중요도와 만족도에 대해 매트릭스 분석을 통하여, 최우선 개선 요인을 찾는 분석 방법임.

2.6. 중요도-표준화 분석

(2) 공동 연구

- 전체 요소에 대한 중요도-만족도 분석 결과, 최우선 개선 요소로 '공익성(서비스를 통한 기술개발, 경쟁력 제고 기여)'이 도출되었음.
- 이 요인에 대한 SPA분석결과, 'ICT 분야 경쟁력 제고에 도움'이 최우선 개선 요인으로 도출됨.



SPA 결과

요소	문항	점수	표준편차	영역
공익성	ICT분야 기술발전에 도움	86.8	14.091	불만관리
공익성	ICT분야 경쟁력 제고에 도움	85.2	13.754	최우선개선
평균		86.0	13.922	

※ SPA(Standard deviation-Performance Analysis) : 고객의 의견과 그 편차를 이용 매트릭스 분석을 통하여 개선방향을 파악하는 분석방법론임.

- 최우선개선 : 고객의 만족도가 낮으며, 고객별로 그 편차가 작은 영역
- 표준화개선 : 고객의 만족도가 낮으나, 고객별로 편차가 큰 영역
- 불만고객 관리 : 고객의 만족도는 높은 편이나, 고객별로 편차가 큰 영역
- 강화-유지 : 고객의 만족도도 높은 편이고, 고객별로 편차가 작은 영역

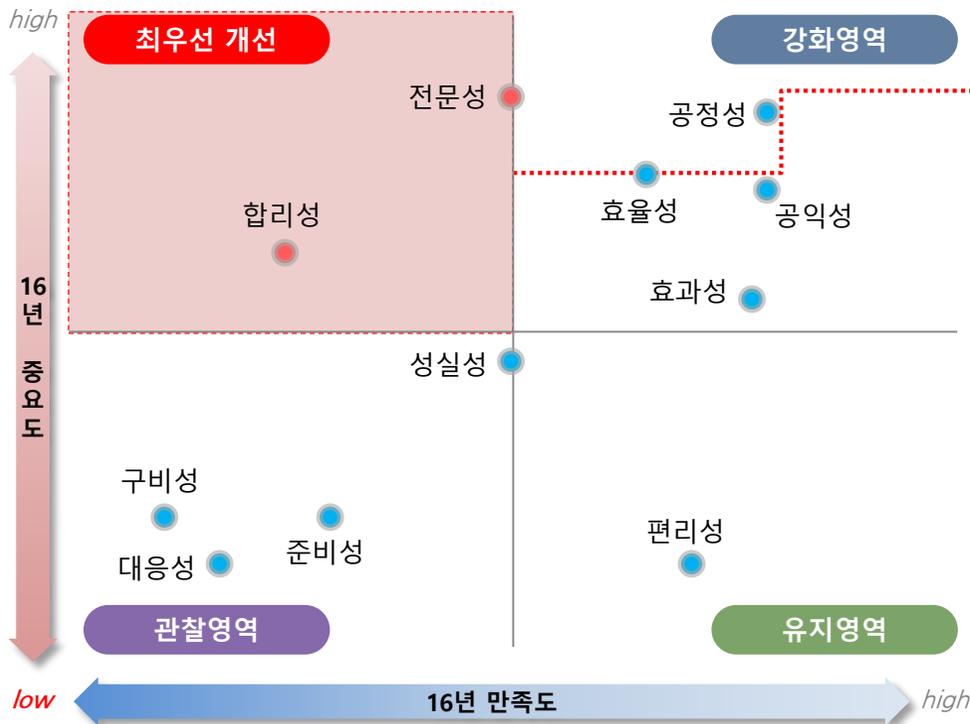
※ IPA(Importance-Performance Analysis) : 고객이 생각하는 중요도와 만족도에 대한 매트릭스 분석을 통하여, 최우선 개선 요인을 찾는 분석 방법임.

2.6. 중요도-표준화 분석

(3) 위탁 연구

- 전체 요소에 대한 중요도-만족도 분석 결과, 최우선 개선 요소로 '전문성(과제관리의 전문성)'과 '합리성(담당자의 사명감 및 책임감)'이 도출되었음.
- 이 요인에 대한 SPA분석결과, 전문성의 '과제 수행에 도움되는 과제관리'가 최우선 개선 요인으로 도출됨.

IPA 결과



SPA 결과

요소	문항	점수	표준편차	영역
전문성	정확한 연구 목표 제시	86.7	14.253	강화-유지
전문성	과제 수행에 도움되는 과제관리	84.6	14.784	최우선개선
전문성	과제진행에 필요한 의사소통 능력	88.0	15.329	강화-유지
합리성	사명감	81.8	19.227	표준화
합리성	책임감	86.4	16.532	불만관리
평균		85.5	16.025	

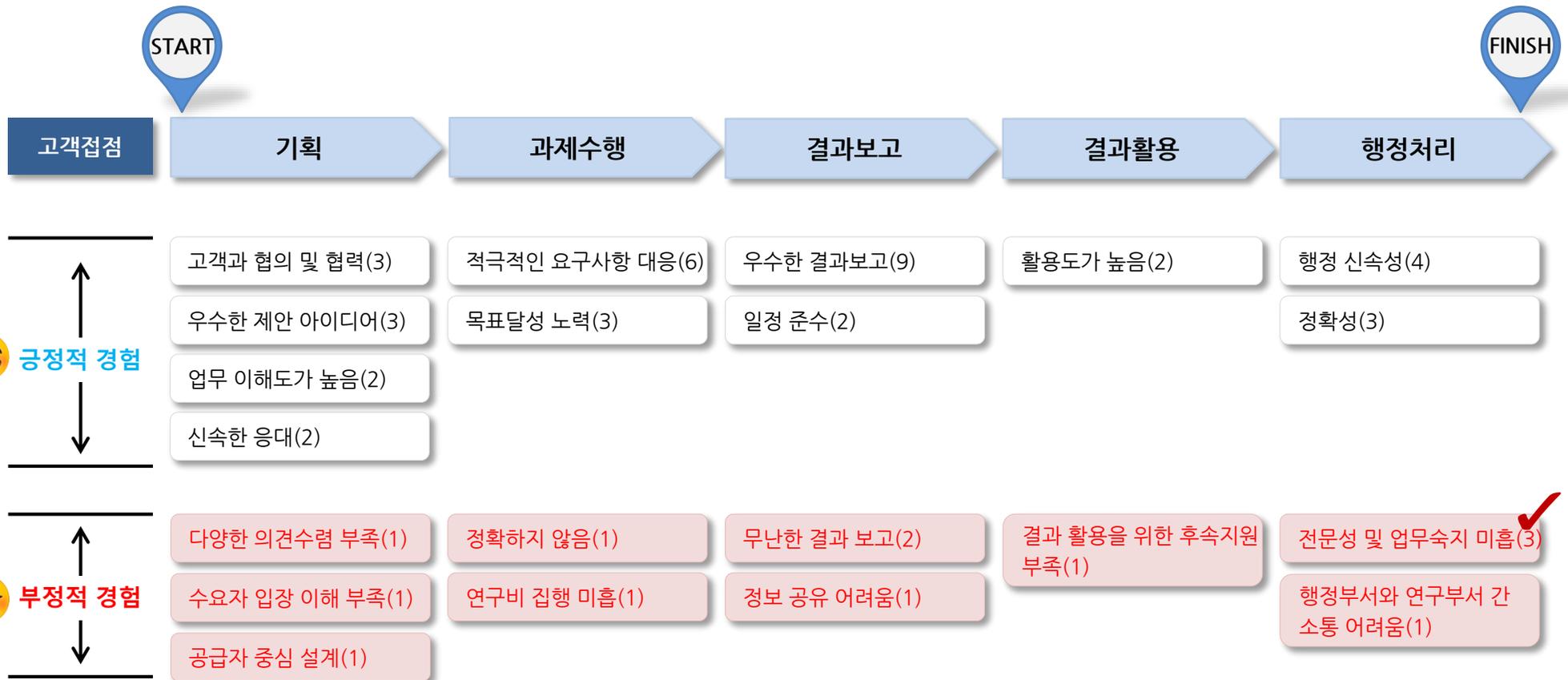
- ※ SPA(Standard deviation-Performance Analysis) : 고객의 의견과 그 편차를 이용 매트릭스 분석을 통하여 개선방향을 파악하는 분석방법론임.
- 최우선개선 : 고객의 만족도가 낮으며, 고객별로 그 편차가 작은 영역
 - 표준화개선 : 고객의 만족도가 낮으나, 고객별로 편차가 큰 영역
 - 불만고객 관리 : 고객의 만족도는 높은 편이나, 고객별로 편차가 큰 영역
 - 강화-유지 : 고객의 만족도도 높은 편이고, 고객별로 편차가 작은 영역

※ IPA(Importance-Performance Analysis) : 고객이 생각하는 중요도와 만족도에 대한 매트릭스 분석을 통하여, 최우선 개선 요인을 찾는 분석 방법임.

2.7. VOC 분석

(1) 수탁연구

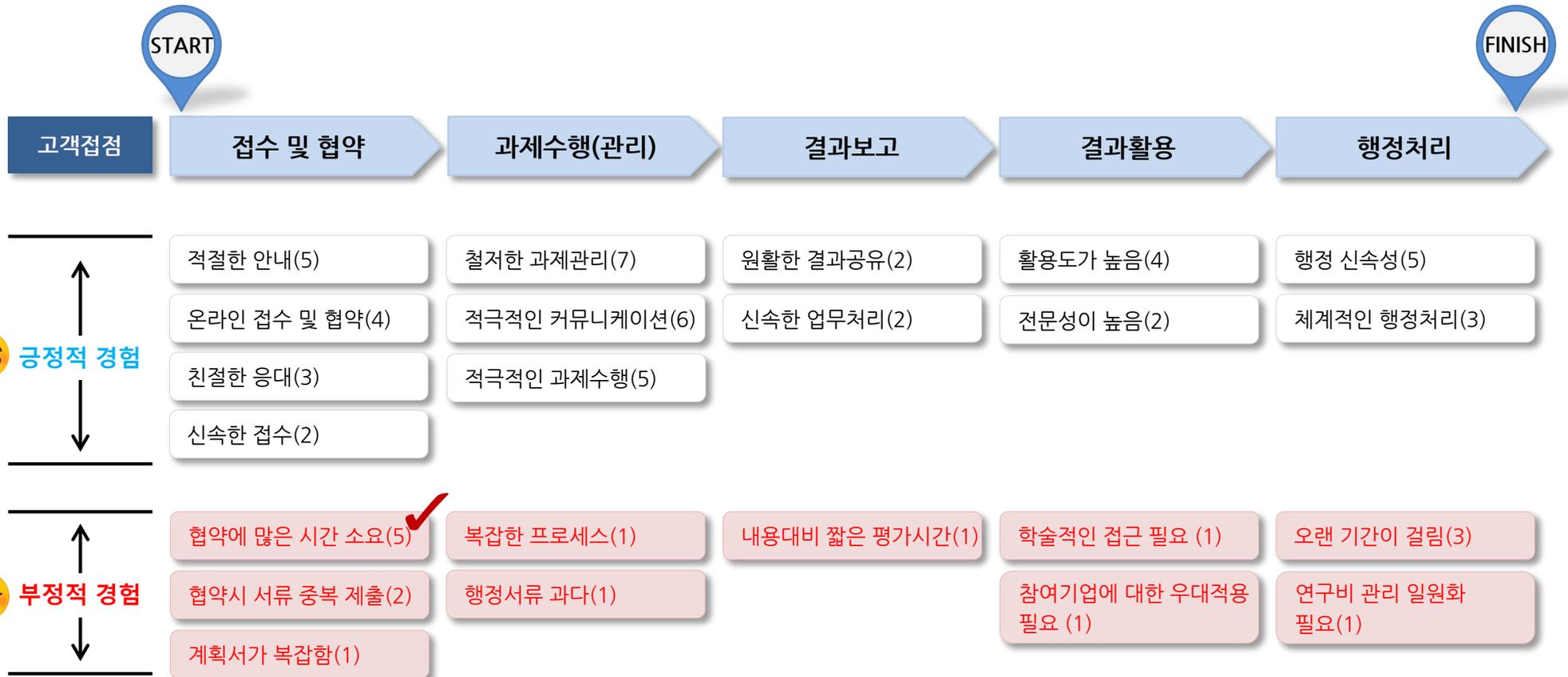
- 수탁연구를 진행하면서 긍정적 경험에 대해 VOC를 분류/분석한 결과, 결과보고 단계에서 긍정적인 평가가 많았음.
- 부정적 경험으로는 행정처리단계에서 많은 의견이 있었으며, 고객들은 '전문성 및 업무숙지 미흡', '행정부서와 연구부서 간 소통 어려움' 등이 불편하다고 느끼고 있었음.



2.7. VOC 분석

(2) 공동연구

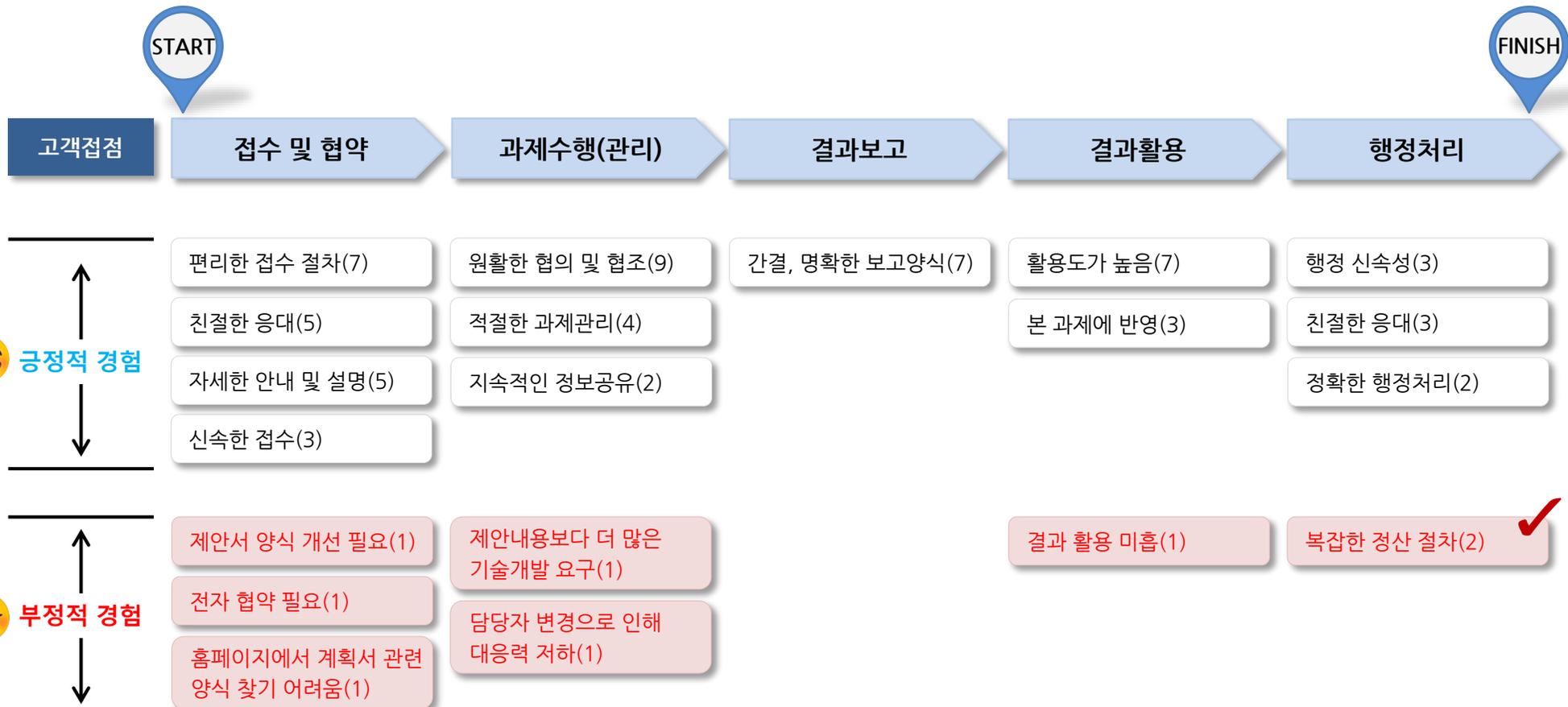
- 공동연구를 진행하면서 긍정적 경험에 대해 VOC를 분류/분석한 결과, 과제수행(관리) 단계에서 긍정적인 평가가 많았음.
- 부정적 경험으로는 기획단계에서 많은 의견이 있었으며, 고객들은 '협약에 많은 시간 소요', '협약시 서류 중복제출' 등이 불편하다고 느끼고 있었음.



2.7. VOC 분석

(3) 위탁연구

- ▶ 위탁연구를 진행하면서 긍정적 경험에 대해 VOC를 분류/분석한 결과, 접수 및 협약 단계에서 긍정적인 평가가 많았음.
- ▶ 부정적 경험 역시 접수 및 협약단계에서 많은 의견이 있었으며, 고객들은 '제안서 양식 개선 필요', '전자 협약 필요' 등의 개선 의견을 제시함.

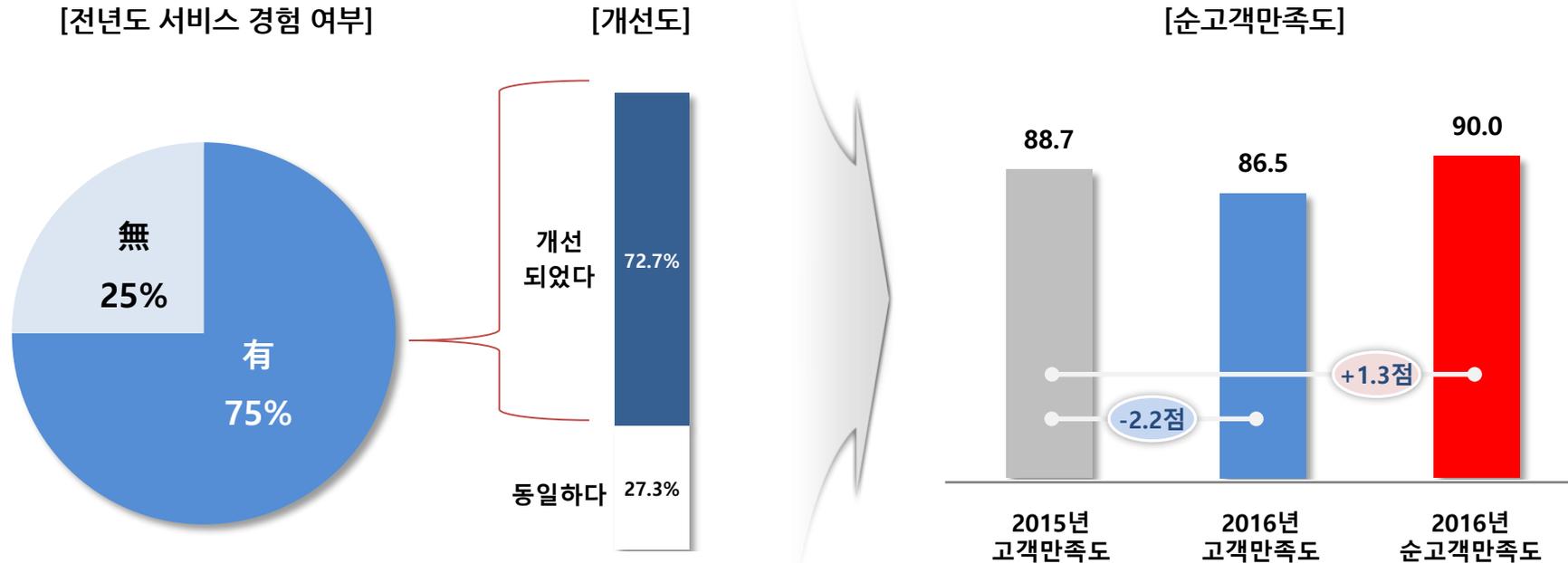


2.8. 개선도 분석

(1) 수탁연구

- ▶ 한국전자통신연구원과 전년도에도 수탁연구를 진행한 고객은 전체 고객 중 75%로, 이 중 72.2%가 전년보다 서비스가 개선되었다고 체감하고 있었음.
- ▶ 수탁연구 전체 고객만족도는 전년대비 2.2점 하락하였으나, 전년도에 조사에 참여했던 순고객의 만족도는 오히려 전년대비 1.3점 높은 90.0점으로 우수한 수준임.

NCS(Net Customer Satisfaction)

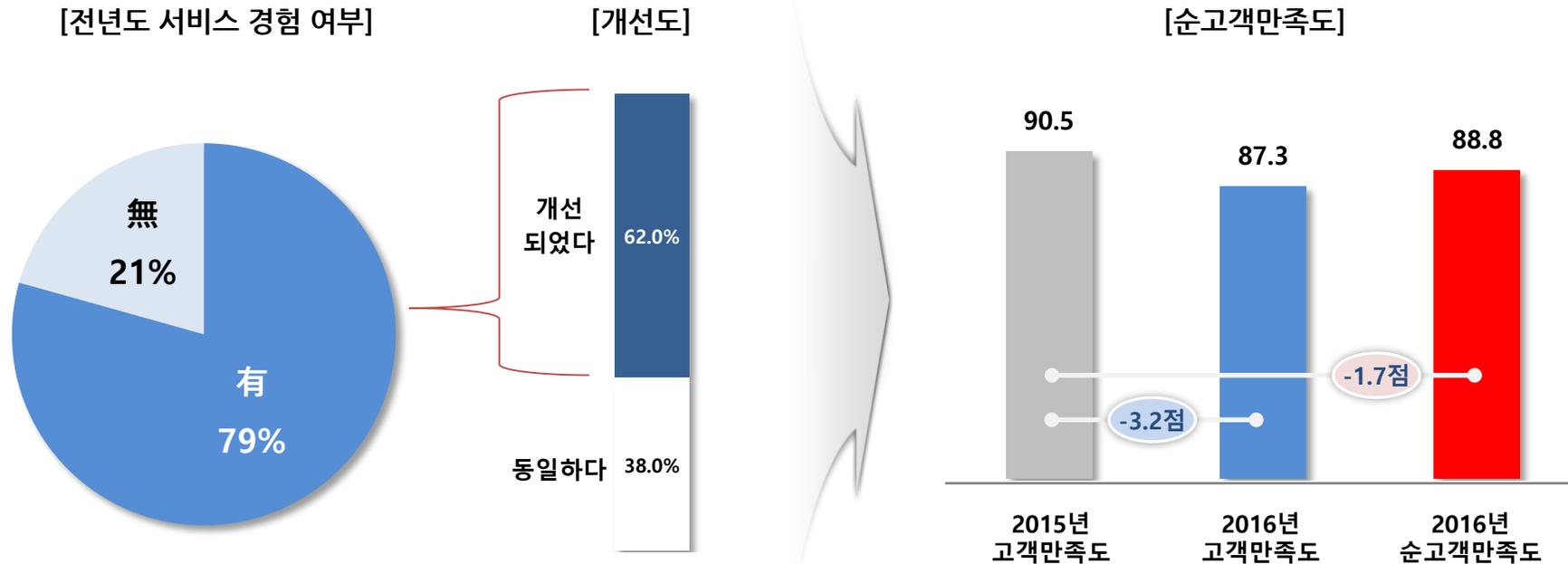


2.8. 개선도 분석

(2) 공동연구

- ▶ 한국전자통신연구원과 전년도에도 공동연구를 진행한 고객은 전체 고객 중 79%로, 이 중 62.0%가 전년보다 서비스가 개선되었다고 체감하고 있었음.
- ▶ 공동연구 전체 고객만족도는 전년대비 3.2점 하락하였으나, 전년도에 조사에 참여했던 순고객의 만족도는 전체 만족도 보다 높은 88.8점으로 분석됨.

NCS(Net Customer Satisfaction)

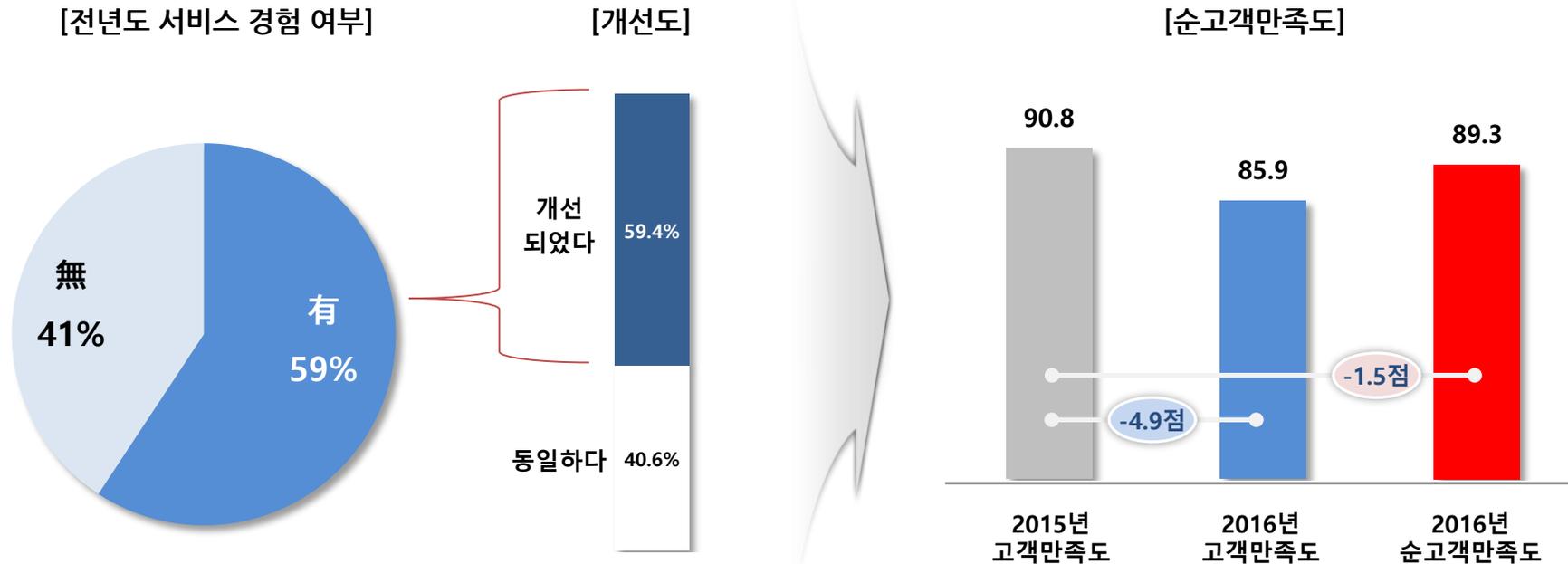


2.8. 개선도 분석

(3) 위탁연구

- ▶ 한국전자통신연구원과 전년도에도 위탁연구를 진행한 고객은 전체 고객 중 59%로, 이 중 59.4%가 전년보다 서비스가 개선되었다고 체감하고 있었음.
- ▶ 위탁연구 전체 고객만족도는 전년대비 4.9점 하락하였으나, 전년도에 조사에 참여했던 순고객의 만족도는 전체 만족도 보다 높은 89.3점으로 분석됨.

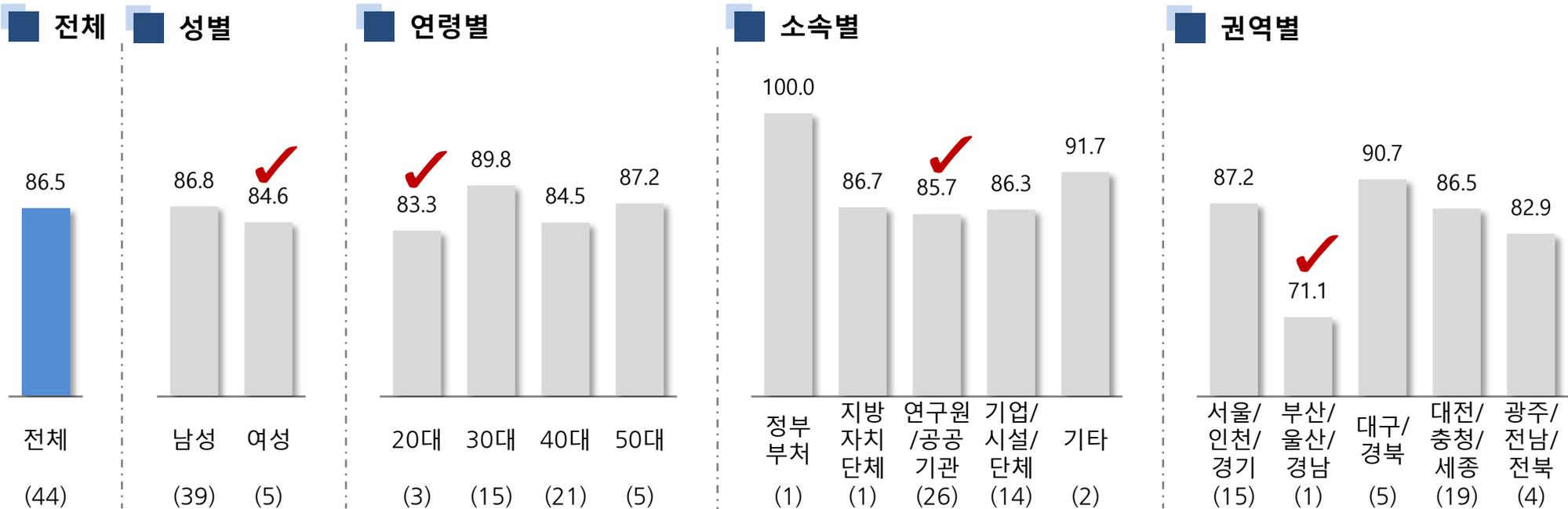
NCS(Net Customer Satisfaction)



2.9. 고객 특성별 분석

(1) 수탁연구

- 수탁연구의 고객 특성별 분석 결과, 여성 고객이 남성 고객에 비해 상대적으로 만족도가 낮음.
- 연령별로 살펴보면, 30대의 만족도가 89.8점으로 가장 높음.
- 소속별로 살펴보면, 정부부처와 기타로 응답한 고객을 제외한 나머지 소속의 고객들은 유사한 수준을 보임.
- 권역별로 살펴보면, 대구/경북, 광주/전남/전북을 제외하고 만족도가 보통 이상 수준임.



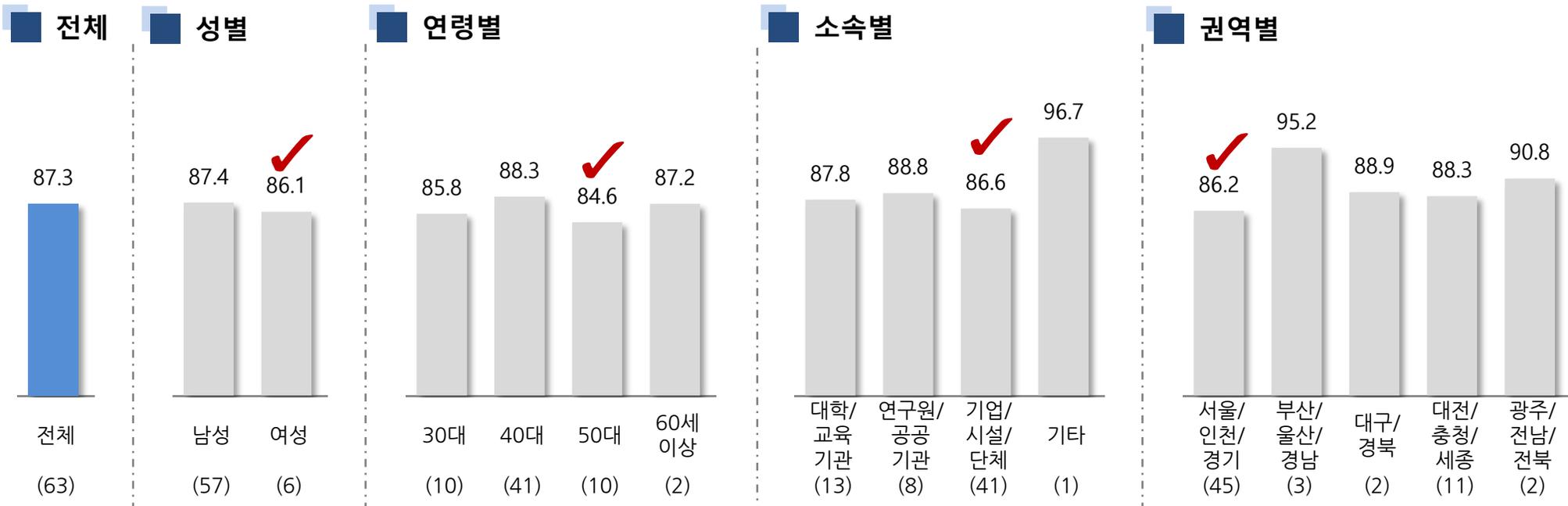
* (): 표본수
* 표본의 수가 적은 곳은 해석시 주의 요망.

[단위: 점]

2.9. 고객 특성별 분석

(2) 공동연구

- ▶ 공동연구의 고객 특성별 분석 결과, 남성의 만족도가 87.4점으로 여성보다 높음.
- ▶ 연령별로 살펴보면 40대의 만족도가 높은 것으로 분석됨.
- ▶ 소속별로 살펴보면 기업/시설/단체 소속 고객의 만족도가 상대적으로 낮으나 평균 수준임.
- ▶ 권역별로 살펴보면 서울/인천/경기 거주 고객의 만족도가 상대적으로 낮으나 평균 수준임.



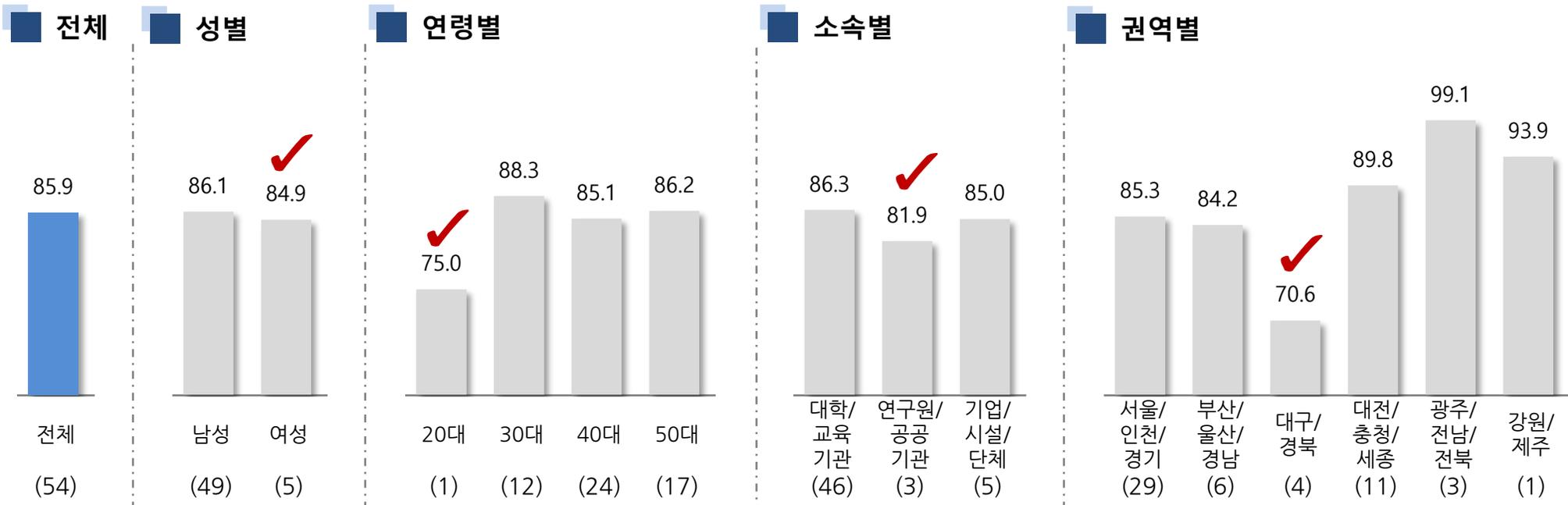
* (): 표본수
* 표본의 수가 적은 곳은 해석시 주의 요망.

[단위: 점]

2.9. 고객 특성별 분석

(3) 위탁연구

- ▶ 위탁연구의 고객 특성별 분석 결과, 남성 고객의 만족도가 여성보다 높은 수준임.
- ▶ 연령별로 살펴보면 30대의 만족도가 88.3점으로 가장 높음.
- ▶ 소속별로 살펴보면 대학/교육기관 소속 고객의 만족도가 86.3점으로 높음.
- ▶ 권역별로 살펴보면 광주/전남/전북 및 강원/제주 거주 고객의 만족도는 90점 이상의 우수한 수준임.



* (): 표본수
* 표본의 수가 적은 곳은 해석시 주의 요망.

[단위: 점]

2.10. 개선과제 도출

(1) 수탁연구

■ 분석방법별 개선 요인

현재분석

요소	내용	우선순위
구비성	의견 제시 체계 구비	1
준비성	사전 정보교류	2
구비성	정보제공 및 커뮤니케이션 체계 구비	3

중요도-표준화 분석

요소	내용	영역
준비성	사전 정보교류	최우선개선 영역
구비성	정보제공 및 커뮤니케이션 체계 구비	최우선개선 영역

VOC 분석

MOT	요소	VOC 내용
행정처리	행정 전문성	-전문성 및 업무속지 미흡

■ 개선방향

개선방향

고객 의견제시 채널 개선

고객소통 강화(정보제공 등)

행정 전문성 확보

불만 고객

여성, 20대, 연구원/공공기관, 부산/울산/경남

* VOC는 개선용이도를 고려하여 선정함.

2.10. 개선과제 도출

(2) 공동연구

■ 분석방법별 개선 요인

현재분석

요소	내용	우선순위
구비성	의견 제시 체계 구비	1
준비성	유용한 정보 제공	2
준비성	연구 관련 정보교류	3

중요도-표준화 분석

요소	내용	영역
공익성	ICT분야 경쟁력 제고에 도움	최우선개선 영역

VOC 분석

MOT	요소	VOC 내용
접수 및 협약	협약 효율성	-협약에 많은 시간 소요
		-협약시 서류 중복 제출

* VOC는 개선용이도를 고려하여 선정함.

■ 개선방향

개선방향

고객 의견제시 채널 개선

고객소통 강화(정보제공 등)

효율적인 협약 체계 수립

불만 고객

여성, 50대, 기업/시설/단체, 서울/인천/경기

2.10. 개선과제 도출

(3) 위탁연구

■ 분석방법별 개선 요인

현재분석

요소	내용	우선순위
구비성	의견 제시 체계 구비	1
합리성	사명감	2
대응성	문의사항 신속 처리	3

중요도-표준화 분석

요소	내용	영역
전문성	과제 수행에 도움되는 과제관리	최우선개선 영역

VOC 분석

MOT	요소	VOC 내용
행정처리	정산 편리성	-복잡한 정산 절차

■ 개선방향

개선방향

고객 의견제시 채널 개선

과제관리 전문성 제고

정산 절차 개선

불만 고객

여성, 20대, 연구원/공공기관, 대구/경북

* VOC는 개선용이도를 고려하여 선정함.

3. 사업유형별 분석 - 기술이전/지원



1. 고객만족도 분석
2. 선행요인 분석
3. 만족요인 분석
4. 고객 로열티 분석
5. 현재 분석
6. 중요도-표준화 분석
7. VOC 분석
8. 개선도 분석
9. 고객특성별 분석
10. 개선과제 도출



3.1. 고객 만족도 분석

- 2016년 기술이전/지원의 고객 만족도는 84.7점으로, 전년대비 1.9점 소폭 하락함.
- 선행요인, 만족요인 및 성과요인의 모든 차원이 전년대비 소폭 하락함.
- 만족요인을 보면, 전반적 만족(50%)은 84.7점, 요소 만족(30%)은 84.5점, 사회적 만족(20%)은 85.2점으로 분석됨.

선행요인모형



성과모형

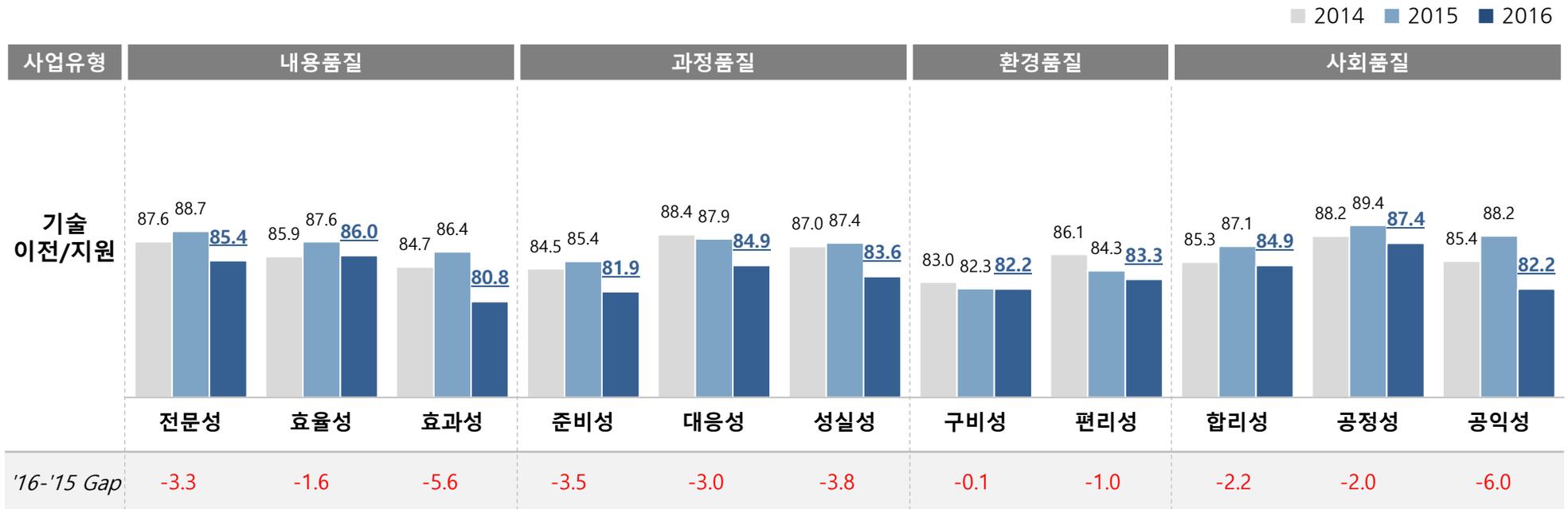


만족요인모형



3.2. 선행요인 분석

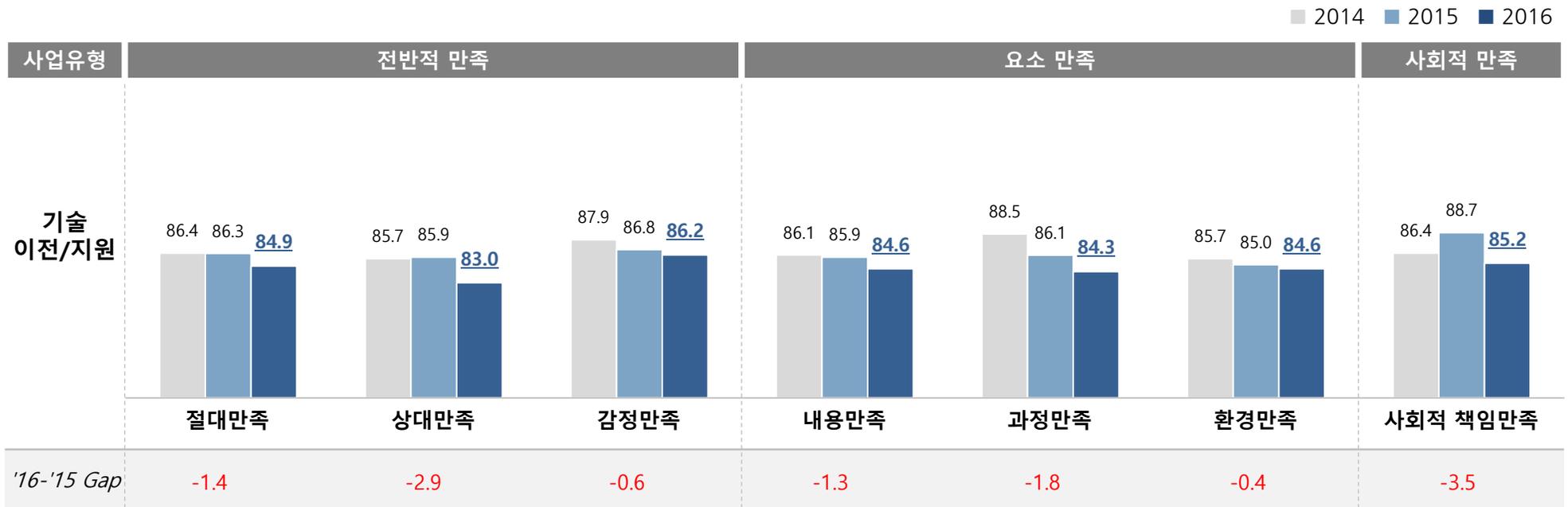
- ▶ 선행요인 분석 결과, 모든 요소가 전년대비 소폭 하락함.
- ▶ 내용품질의 요소 중에서 효과성(기술이전 및 지원 결과로 인한 효과)은 80.8점으로 나타남.
- ▶ 과정품질에서는 준비성(사전 정보 제공)이 81.9점으로 나타남.
- ▶ 환경품질에서는 구비성(소통 채널, 정보제공 채널 구비)이 82.2점, 편리성(담당자 접촉 용이성)이 83.3점으로 나타남.
- ▶ 사회품질에서는 공익성(서비스의 공익적 측면)이 82.2점으로 전년대비 6.0점 하락함.



[단위: 점]

3.3. 만족요인 분석

- 만족요인 분석 결과, 모든 요소가 전년대비 소폭 하락한 것으로 나타남.
- 전반적 만족에서는 상대만족이 83.0점으로 전년대비 2.9점 하락함.
- 요소만족은 모든 요소가 84점 대로 비슷한 수준으로 분석됨.
- 사회적 만족은 전년대비 3.5점 하락한 85.2점으로 나타남.

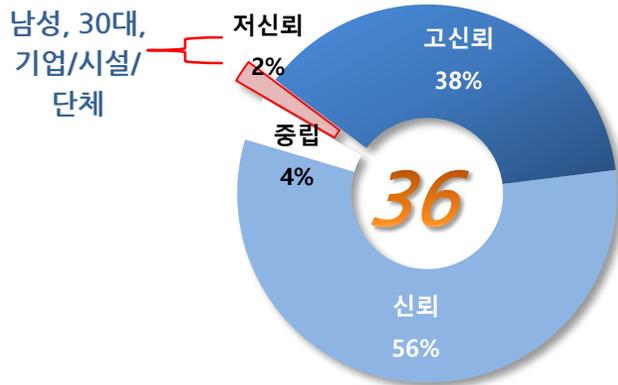


[단위: 점]

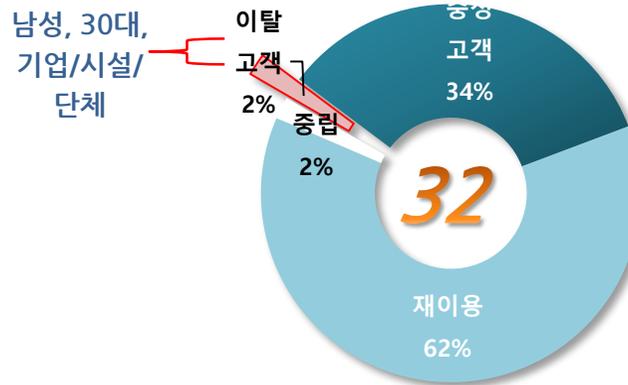
3.4. 고객 로열티 분석

- ▶ 고객 로열티 분석 결과, 고객신뢰지수 36, 재이용지수 32, 추천지수 32로 보통 수준의 로열티로 나타남.
- ▶ 기술이전/지원의 경우 중립 고객은 적은 반면 저신뢰, 이탈 및 비추천 고객이 나타나 이에 대한 관리가 필요한 것으로 분석됨.
- ▶ 저신뢰, 이탈 및 비추천 고객의 특성 분석 결과 남성, 30대, 기업/시설/단체 소속 고객인 것으로 나타남.

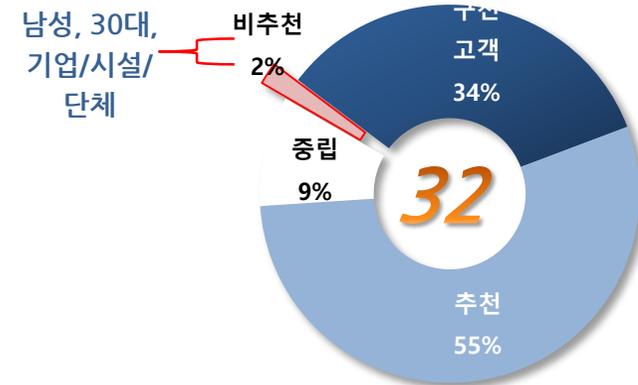
CTI(Customer Trust Index)



RII(Repurchase Intention Index)



PSI(Promoter Score Index)



※ 원형 안의 숫자는 해당 지표에 대한 수치로, 50 이상인 경우 고객 로열티가 매우 높다고 할 수 있음.

3.5. 현재분석

- 기술이전/지원의 세부문항에 대한 Bottom 10 분석을 통하여 점수가 가장 낮은 문항을 도출한 결과, 효과성의 '미래의 수익 창출에 도움'이 79.6점으로 개선이 필요함.

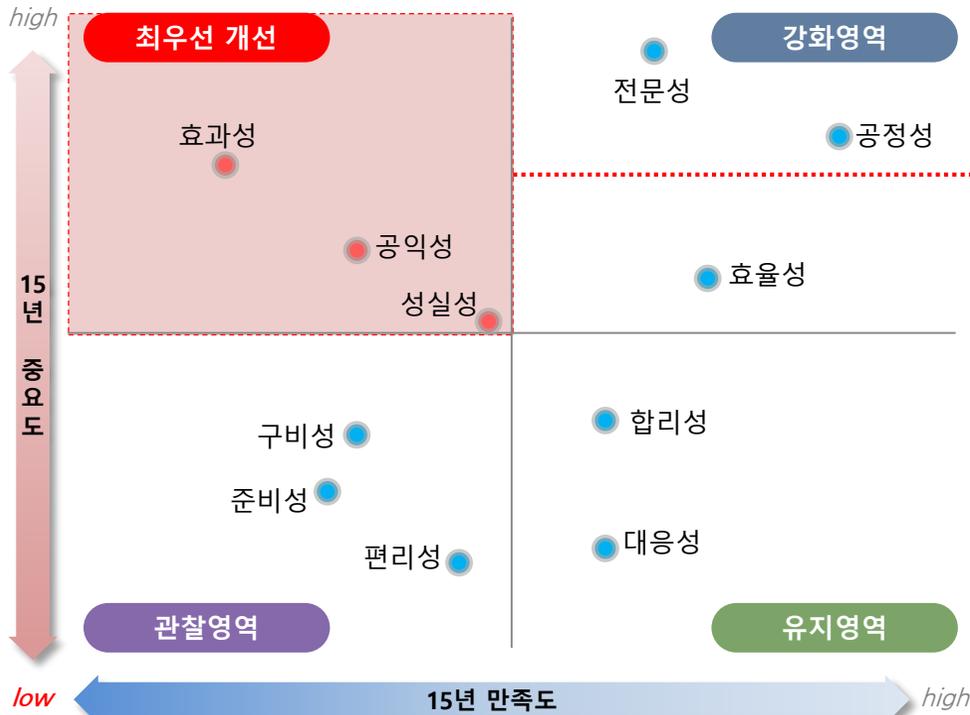
Bottom 10

요인	세부 문항	만족도
효과성	서비스를 통해 미래의 수익창출에 도움이 될 것이다	79.6
구비성	고객의 의견을 제시할 수 있는 체계(게시판, 창구, 담당자 등)가 마련되어 있다	80.2
준비성	서비스에 필요한 다양한 정보를 제공한다	81.4
공익성	서비스를 통해 전자·정보통신기술의 성과확산에 기여할 것이다	81.4
효과성	이전 및 지원 받은 기술이 기업 역량강화에 도움이 된다	82.1
성실성	업무과정에서 고객 요구사항을 수용하려 노력한다	82.1
편리성	서비스 관련하여 충분한 자료를 제공한다	82.4
준비성	서비스와 관련하여 정보교류가 적절히 이루어진다	82.4
공익성	서비스를 통해 전자·정보통신기술의 경쟁력 제고에 기여할 것이다	83.0
대응성	고객 문의사항에 대해 신속하게 처리한다	83.6

3.6. 중요도-표준화 분석

- 전체 요소에 대한 중요도-만족도 분석 결과, 중요도는 높은 반면 만족도가 낮은 최우선 개선 요소는 효과성(해당 서비스가 기업에 도움되는 정도), 성실성(고객과 협의, 의견수렴 노력), 공익성(서비스의 공익적 측면)으로 나타남.
- 이 요인에 대한 SPA분석결과, 공익성의 '성과확산 기여'가 최우선 개선 요인으로 도출됨.

IPA 결과



SPA 결과

요소	문항	점수	표준편차	영역
효과성	기업 역량강화에 도움	82.1	14.562	표준화
효과성	미래 수익창출 도움	79.6	16.225	표준화
성실성	충분한 협의 및 논의	85.2	12.515	강화-유지
성실성	요구사항 수용 노력	82.1	15.278	표준화
공익성	성과확산 기여	81.4	13.341	최우선개선
공익성	경쟁력 제고 기여	83.0	14.430	불만관리
평균		82.2	14.392	

※ SPA(Standard deviation-Performance Analysis) : 고객의 의견과 그 편차를 이용 매트릭스 분석을 통하여 개선방향을 파악하는 분석방법론임.

- 최우선개선 : 고객의 만족도가 낮으며, 고객별로 그 편차가 작은 영역
- 표준화개선 : 고객의 만족도가 낮으나, 고객별로 편차가 큰 영역
- 불만고객 관리 : 고객의 만족도는 높은 편이나, 고객별로 편차가 큰 영역
- 강화-유지 : 고객의 만족도도 높은 편이고, 고객별로 편차가 작은 영역

※ IPA(Importance-Performance Analysis) : 고객이 생각하는 중요도와 만족도에 대해 매트릭스 분석을 통하여, 최우선 개선 요인을 찾는 분석 방법임.

3.7. VOC 분석

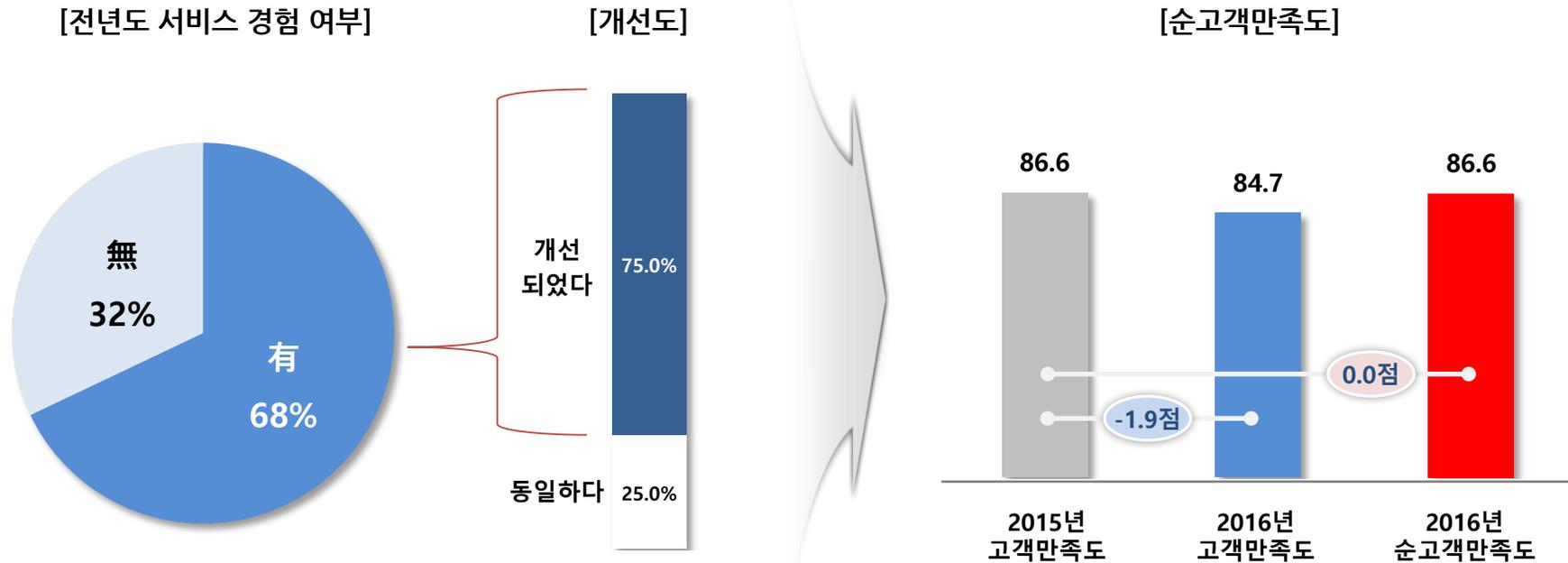
- 기술이전/지원을 진행하면서 긍정적 경험에 대해 VOC를 분류/분석한 결과, 전체 단계에서 고르게 나타났으며 ‘친절한 응대’, ‘행정 신속성’ 등의 의견이 있었음.
- 부정적 경험으로는 ‘사후지원 부족’, ‘지원한도에 대한 설명 부족’, ‘불편한 행정절차’ 등의 의견이 있었음.



3.8. 개선도 분석

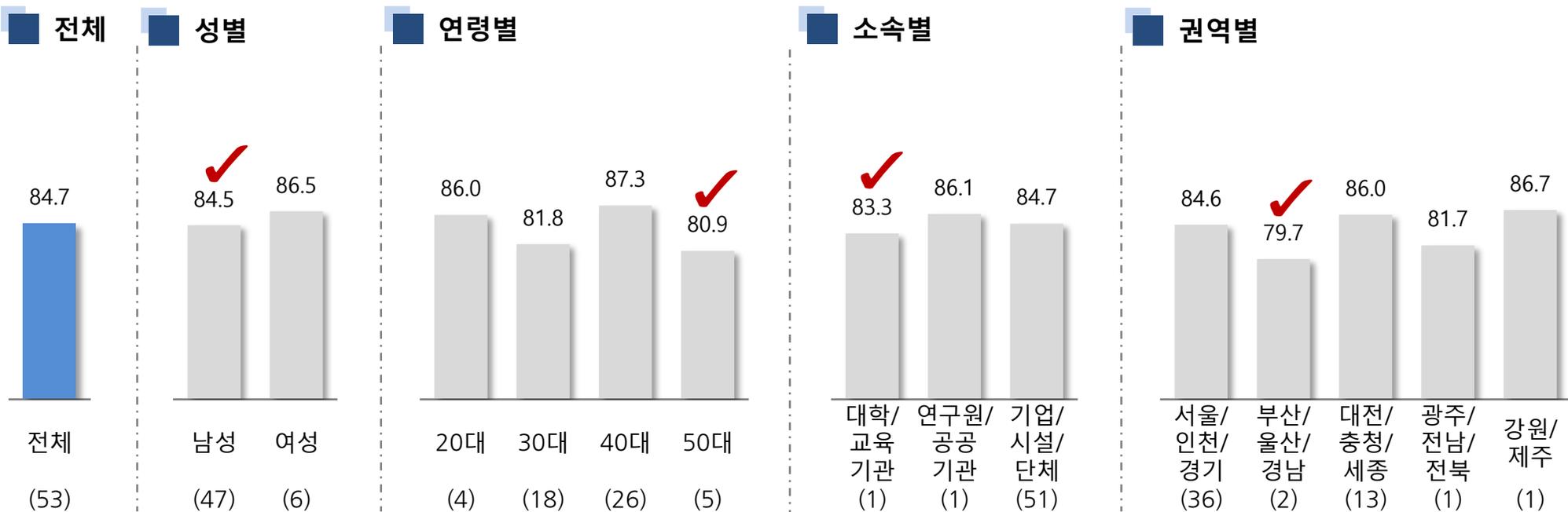
- 전년에도 기술이전/지원서비스의 경험이 있는 고객은 전체 응답자의 68%이며, 이 중 75.0%가 전년에 비해 '개선되었다'라고 응답함.
- 기술이전/지원의 2016년 고객만족도는 84.7점으로, 전년대비 1.9점 하락한 수준임.
- 반면 전년에도 고객만족도 조사에 참여한 순고객의 만족도는 86.6점으로 전년과 동일한 수준으로 나타남.

NCS(Net Customer Satisfaction)



3.9. 고객 특성별 분석

- ▶ 고객 특성별 분석 결과, 여성 고객의 만족도가 86.5점으로 남성 보다 높게 나타남.
- ▶ 연령별로 살펴보면 40대의 고객이 87.3점으로 높음.
- ▶ 소속별로 살펴보면 연구원/공공기관 소속 고객의 만족도가 가장 높음.
- ▶ 권역별로 살펴보면 강원/제주 지역의 고객만족도가 가장 높음.



* (): 표본수
 * 표본의 수가 적은 곳은 해석시 주의 요망.

[단위: 점]

3.10. 개선과제 도출

■ 분석방법별 개선 요인

현재분석

요소	내용	우선순위
효과성	미래의 수익창출에 도움	1
구비성	의견 제시 체계 구비	2
준비성	다양한 정보 제공	3
공익성	전자정보통신기술의 성과확산에 기여	3

중요도-표준화 분석

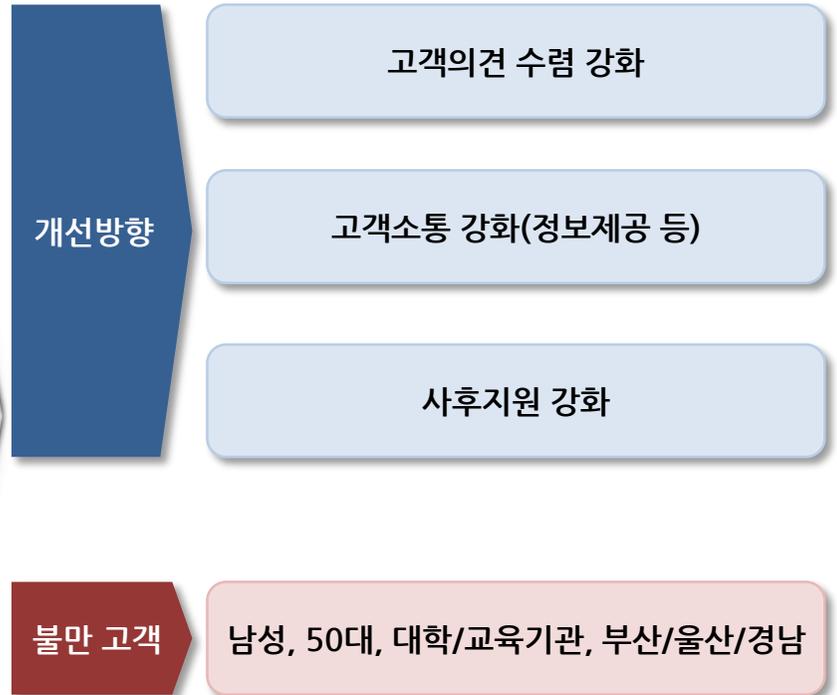
요소	내용	영역
공익성	전자정보통신기술의 성과확산에 기여	최우선개선 영역

VOC 분석

MOT	요소	VOC 내용
지원결과/사후지원	적절한 사후지원	-사후지원 부족

* VOC는 개선용이도를 고려하여 선정함.

■ 개선방향



Part. IV

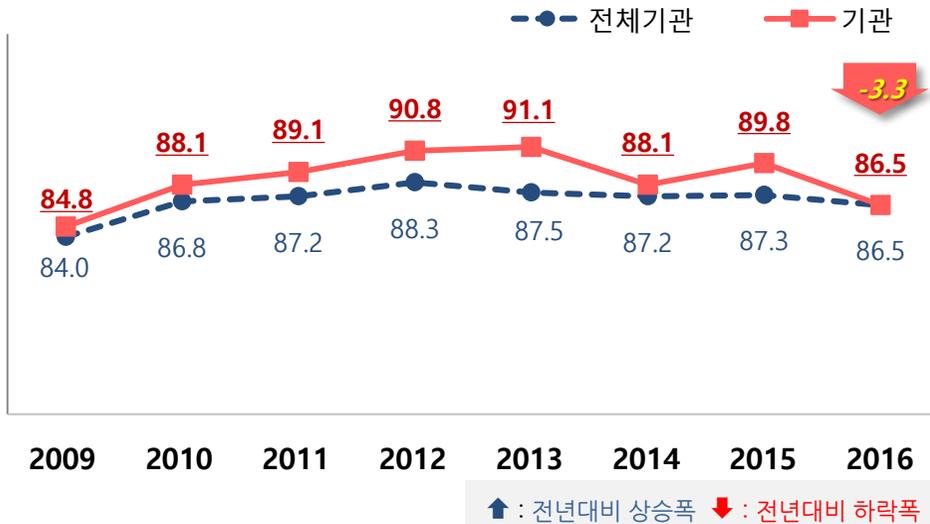
종합결과 및 시사점

1. 종합결과
2. 개선방향

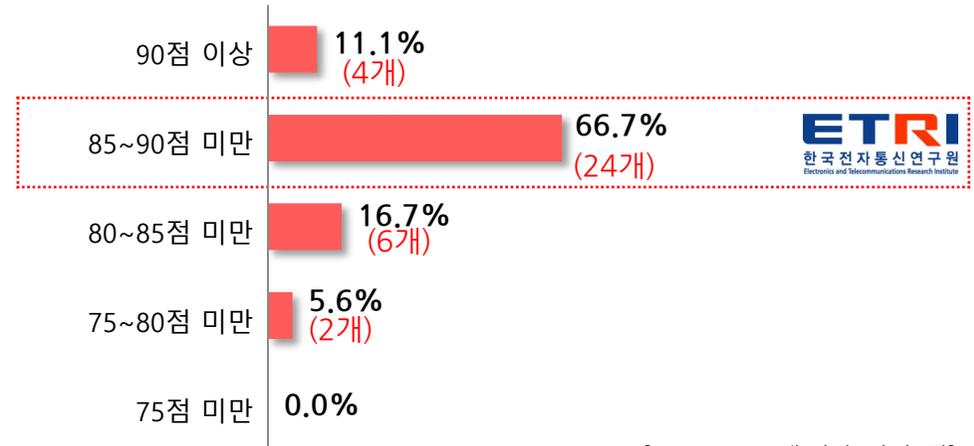


1.1. 결과 요약

2016년 종합만족도 분석결과



2016년 한국전자통신연구원 만족도 수준



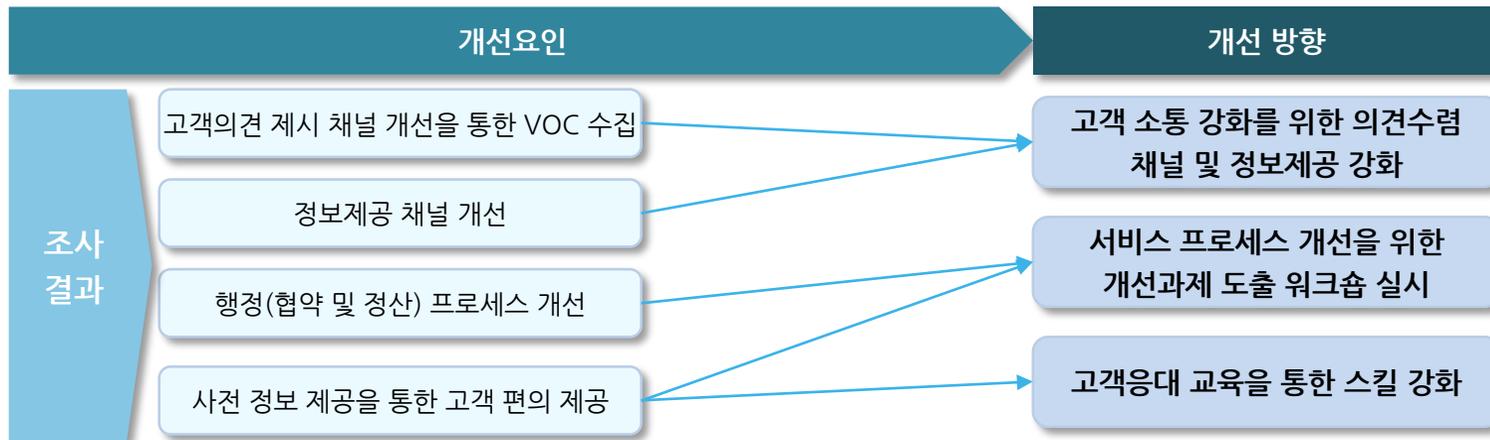
[Base: N=36개 기관, 단위: 점]

2016년 한국전자통신연구원 고객만족도 조사 결과

사업유형	세부사업	분석 표본수	가중치	'15년 만족도	'16년 만족도	GAP('16년-'15년)
기관전체		214	100.0%	89.8	86.5	▼3.3
연구과제 수행	수탁연구	44	91.7%	88.7	86.5	▼2.2
	공동연구	63		90.5	87.3	▼3.2
	위탁연구	54		90.8	85.9	▼4.9
기술이전/지원	개발기술 기술이전 및 기술지원	53	8.3%	86.6	84.7	▼1.9

1.2. 개선과제

사업유형	세부사업	'16년 만족도	정량/정성 조사 결과		
			현재 분석	중요도-표준화 분석	VOC
연구과제 수행	수탁연구	86.5 (-2.2)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 의견 제시 체계 구비 ✓ 사전 정보교류 ✓ 정보제공 및 커뮤니케이션 체계 구비 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 사전 정보교류 ✓ 정보제공 및 커뮤니케이션 체계 구비 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 행정 전문성
	공동연구	87.3 (-3.2)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 의견 제시 체계 구비 ✓ 유용한 정보 제공 ✓ 연구 관련 정보교류 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ICT분야 경쟁력 제고에 도움 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 협약 효율성
	위탁연구	85.9 (-4.9)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 의견 제시 체계 구비 ✓ 사명감 ✓ 문의사항 신속 처리 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 과제 수행에 도움되는 과제관리 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 정산 편리성
기술 이전/지원	개발기술 기술이전 및 기술지원	84.7 (-1.9)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 미래의 수익창출에 도움 ✓ 의견 제시 체계 구비 ✓ 다양한 정보 제공 ✓ 전자정보통신기술의 성과확산에 기여 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 전자정보통신기술의 성과확산에 기여 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 적절한 사후지원



1.3. 고객만족도 목표점수 산출

- 공공기관의 경우, 고객만족도(국민평가)의 평가결과는 평가년도 조사결과와 전년도 향상도를 고려하여 지표로 활용하고 있음(기획재정부 공공기관 평가 편람).
- 고객만족도 조사결과와 향상도의 합산 비율은 전년도 고객만족도 조사 결과가 90점 이상인 경우 8:2, 85점 이상은 7:3, 80점 이상은 6:4, 80점 미만은 5:5로 차등 적용하여 산출하고 있음.
- 이 기준에 따라 향상도를 고려한 기관의 목표 점수 산출 결과, 도전적인 목표는 87.9점으로 나타남.

공공기관 고객만족도 지수 산출 방식

[지수 산출 산식]

평가년도 결과	지수 산출 산식*
상승 시	기준점수+(((평가년도-전년도)/((100-전년도)X10%))X(100-기준점수)
하락 시	기준점수+(((평가년도-전년도)/(전년도X10%))X(100-기준점수)

* 기준점수는 90점이며, 전년도 만족도가 90점 이상일 경우는 기준점수를 전년도 만족도로 사용

[향상도를 고려한 지수 산출 가중치]

전년도 점수 기준	가중치	
	고객만족도	향상도
90점이상	80%	20%
85점이상-90점미만	70%	30%
80점이상-85점미만	60%	40%
80점미만	50%	50%

개선도를 고려한 2016년 기관 지수 산출

'15년 만족도	'16년 만족도	전년대비(GAP)		전년대비 향상도(하락)	지수
89.8	86.5	-3.3	하락	86.32	86.45

2017년 기관 고객만족도 조사 목표점수 산출

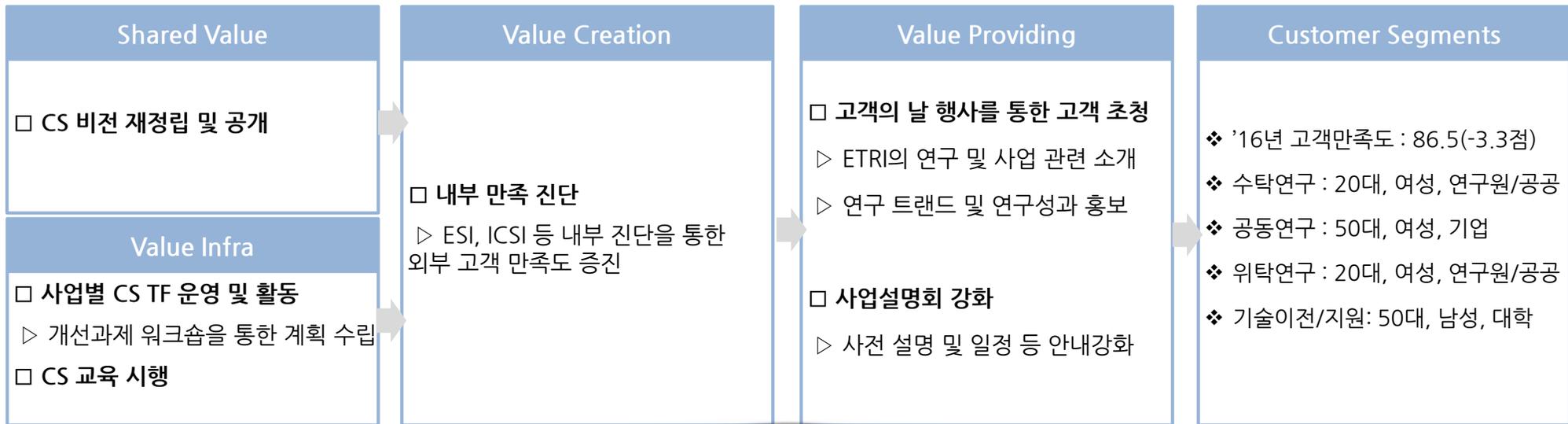
시나리오	'16년 만족도	'17년 만족도 목표	전년대비(GAP)	전년대비 향상도(상승)	예측 지수	
시나리오1	86.5	87.0	0.5	93.70	89.01	매우 보수적 목표
시나리오2	86.5	87.5	1.0	97.40	90.47	보수적 목표
시나리오3	86.5	87.8	1.3	99.62	91.35	목표
시나리오4	86.5	87.9	1.4	100.37(100)	91.64	도적적 목표
시나리오5	86.5	88.0	1.5	101.11(100)	91.93	매우 도전적 목표

* 전년대비 향상도는 100점 만점으로 하며, 100점 이상인 경우 100점으로만 인정(따라서, 100점 이상인 시점부터 경우 전년대비 향상도의 반영효과가 정체)

2.1. 개선방향

- ▶ 2017년 한국전자통신연구원의 고객만족도 목표는 87.9점으로, 다양한 고객만족 및 고객가치 활동이 필요함.

고객가치경영을 통한 2017년도 기관 고객만족도 87.9점 목표



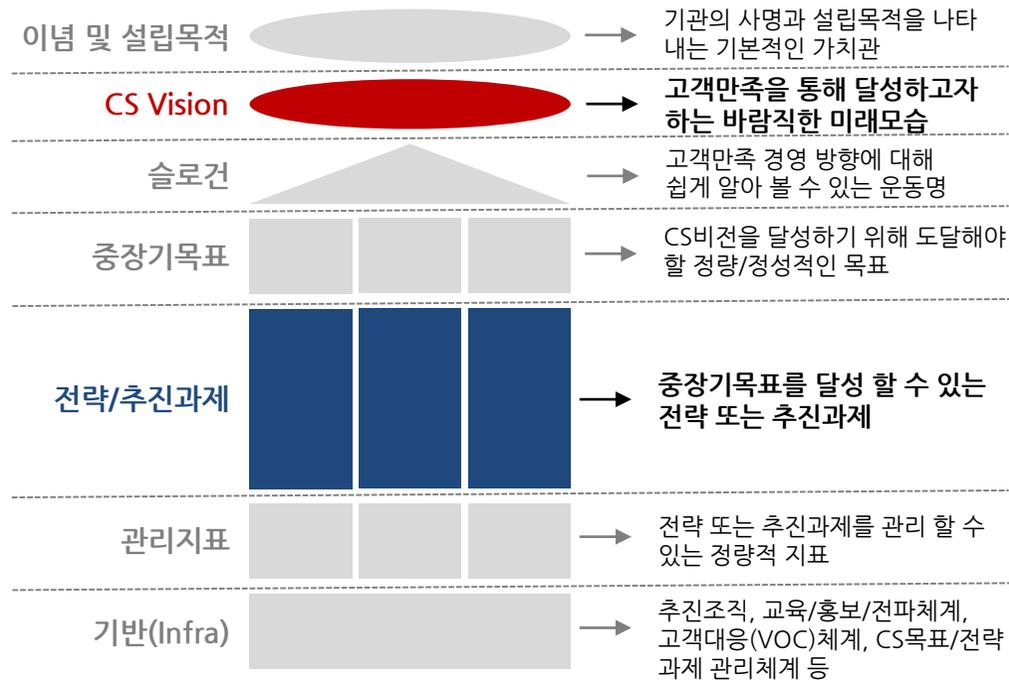
Value Cost(기관 고객만족 활동을 위한 예산 확보)

2.2. Shared Value

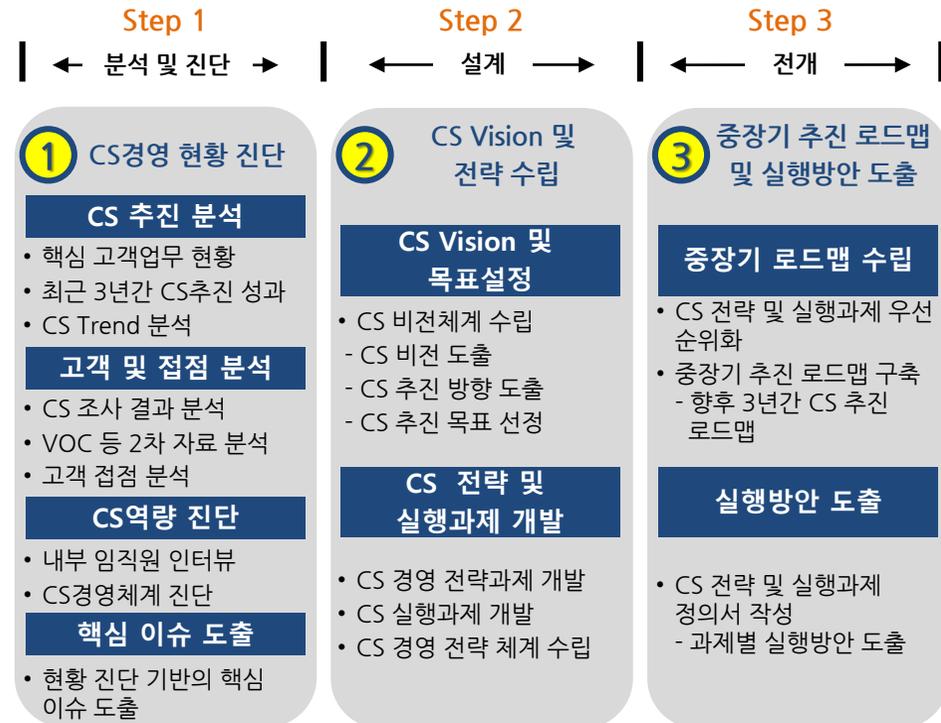
(1) CS 비전 및 전략수립

- CS Vision 수립은 CS와 관련된 기관의 의사결정에 있어서 혼재 되었던 다양한 직원들의 생각을 하나로 모으고, 효과적인 CS 운영이 가능 하도록 함.
- CS Vision과 전략이 수립되어 있다며, 수립된 CS Vision과 전략을 바탕으로 효과적이고 효율적인 의사결정이 가능 할 뿐만 아니라 앞으로 기관이 나아가야 할 CS방향을 전 직원이 공유할 수 있게 되어 CS 활동의 효과성에 제고됨.

CS 비전 및 전략 체계도



CS 비전 및 전략 수립 프로세스

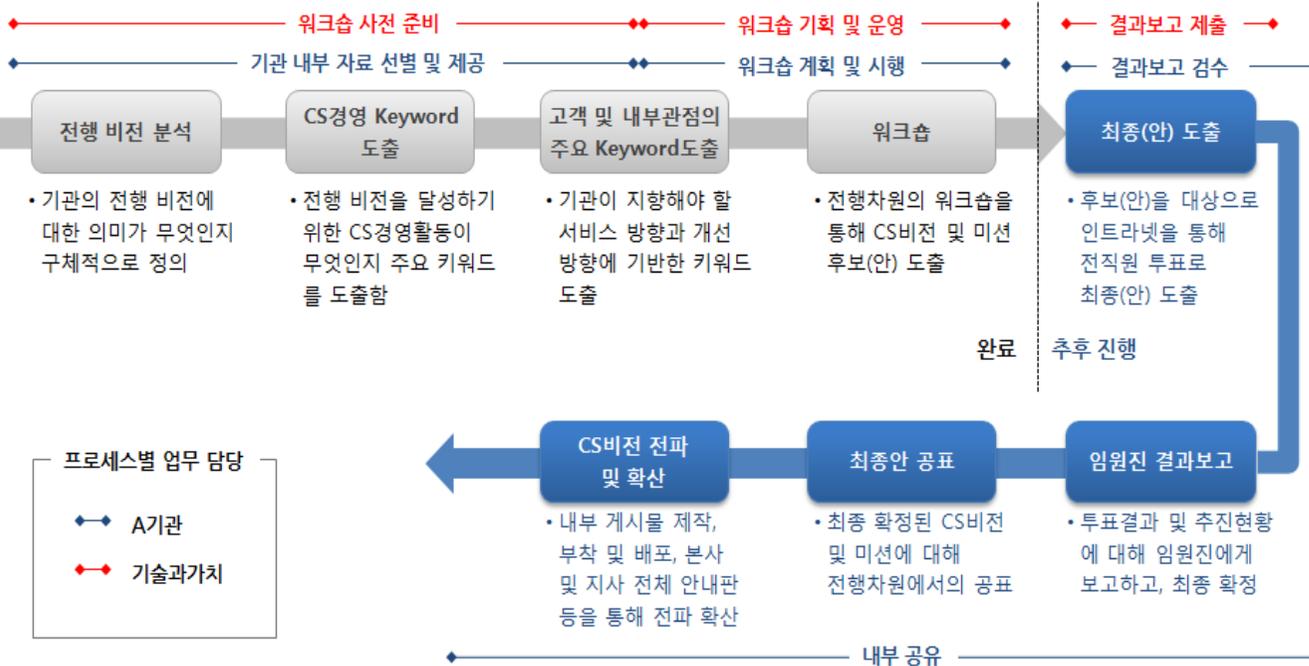


2.2. Shared Value

(2) CS 비전 및 전략 수립 사례

- ▶ A기관은 고객만족도 조사 결과와 사전에 진행된 FGI를 통한 프로세스 별 고객의 니즈를 각 부서 CS Leader 들과 공유한 뒤, 실무자 워크숍을 CS Vision 후보(안)을 도출 후 전 직원 투표를 통해 최종적인 기관의 CS Vision을 수립함.
- ▶ 또한, 이에 따른 CS 전략과제를 수립 한 뒤 이를 대·내외적으로 공표하는 비전선포식을 개최하여 기관 내부적으로는 전직원이 공감할 수 있는 CS 방향을 설정했으며, 외부적으로는 고객을 먼저 생각하는 기관 이미지 제고에 긍정적인 영향을 줌.

A기관 CS 비전 워크숍 진행 프로세스



[개선 활동1 : '내부 투표 통한 CS Vision 설정']

CS 비전	고객의 글로벌 경쟁력 강화를 위한 선제적 맞춤 금융 서비스 제공 (고객의 세계시장 진출을 지원하는 선제적 금융 제공)		
CS 목표	정량적 고객만족도조사 '우수' 기준 유지 *기타당 유관 고객만족도 조사 기준	정성적	고객만족형 Total 글로벌 정책관용 실현
CS 전략방향	고객만족형 금융 솔루션 제공	고객문제 효율성 해결	고객 중심의 소통문화 정착
CS 전략과제	1. 고객요구를 반영한 선제적 금융상품 개발 2. 고객의 사업단계별 최적 금융서비스 제공 3. 사업개발부터 금융 공급까지 일소속 지원서비스 강화 4. 세계시장 진출 관련 리포트 관제서비스 강화 5. 산업별 전문기사의 맞춤형 제공	1. 고객문제 업무 프로세스 표준화 2. 채널 서민 및 심사 절차 합리화 3. 문헌사항별 신속성 향상 기능안내 시스템 개발 4. 고객상담창구 개설 및 활성화 5. 직원의 전문성 제고를 위한 금융후진 및 지원 역량 강화 6. 고객문제에 대한 대응 안내	1. 고객상담창구를 위한 CRM정보 운영 내실화 2. 고객제안단 운영 활성화 3. 고객제안단 Informativ 강화 4. VOC 시스템 구축 및 고도화 5. 고객의 사용능기 향상을 위한 CS교육 실시 운영
CS 슬로건	고객과 함께 세계로, K-EXIM과 함께 미래로 (고객에게 다가가는 K-EXIM, 세계시장으로 도약하는 고객) (세계시장의 문을 여는 K-EXIM, 미래로 도약하는 고객)		

[개선 활동2 : 'CS Vision 선포식 개최']

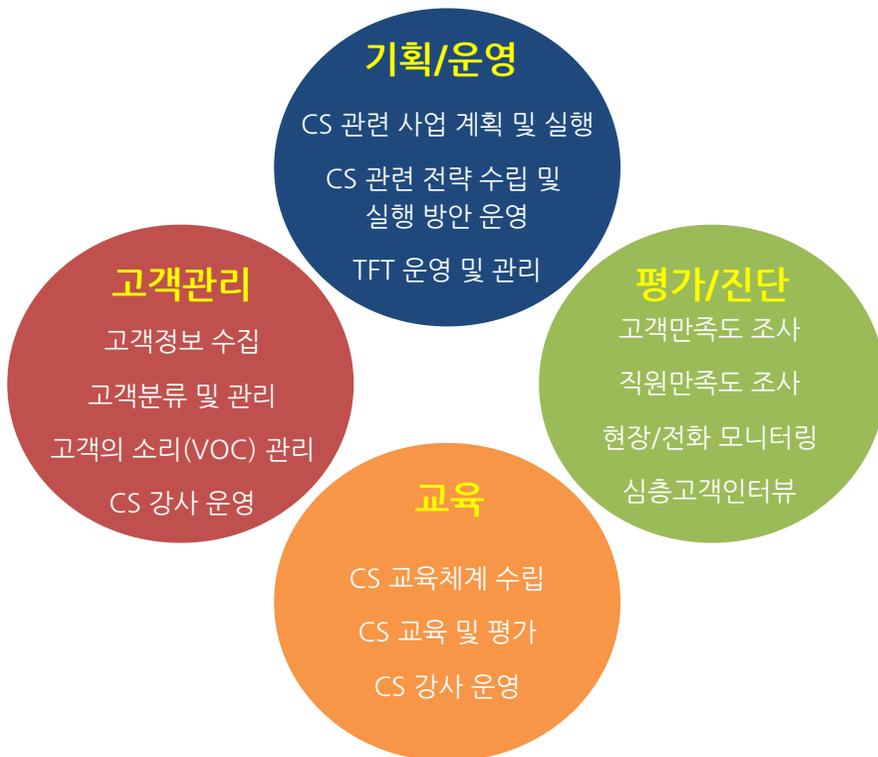


2.3. Value Infra

(1) CS 전담조직 및 TF 운영

- ▶ 對 고객 서비스 이슈를 실질적으로 해결하기 위해서는 무엇보다 CS 추진조직의 즉각적인 대응이 중요하며, 따라서 CS 추진성을 높이기 위해서는 다양한 특별조직이 필요함.
- ▶ 기본적으로 CS과제를 조정하는 Control Tower의 역할의 CS전담조직이 필요하며, CS전담조직 활동의 효과성 제고를 위해서는 신속한 의사결정을 내려줄 수 있는 임원위원회와 고객, 접점 및 부서별 CS 과제를 실행하고 지원할 부서담당자가 필요함.

CS 전담조직의 역할



CS 전담조직 구성 예시

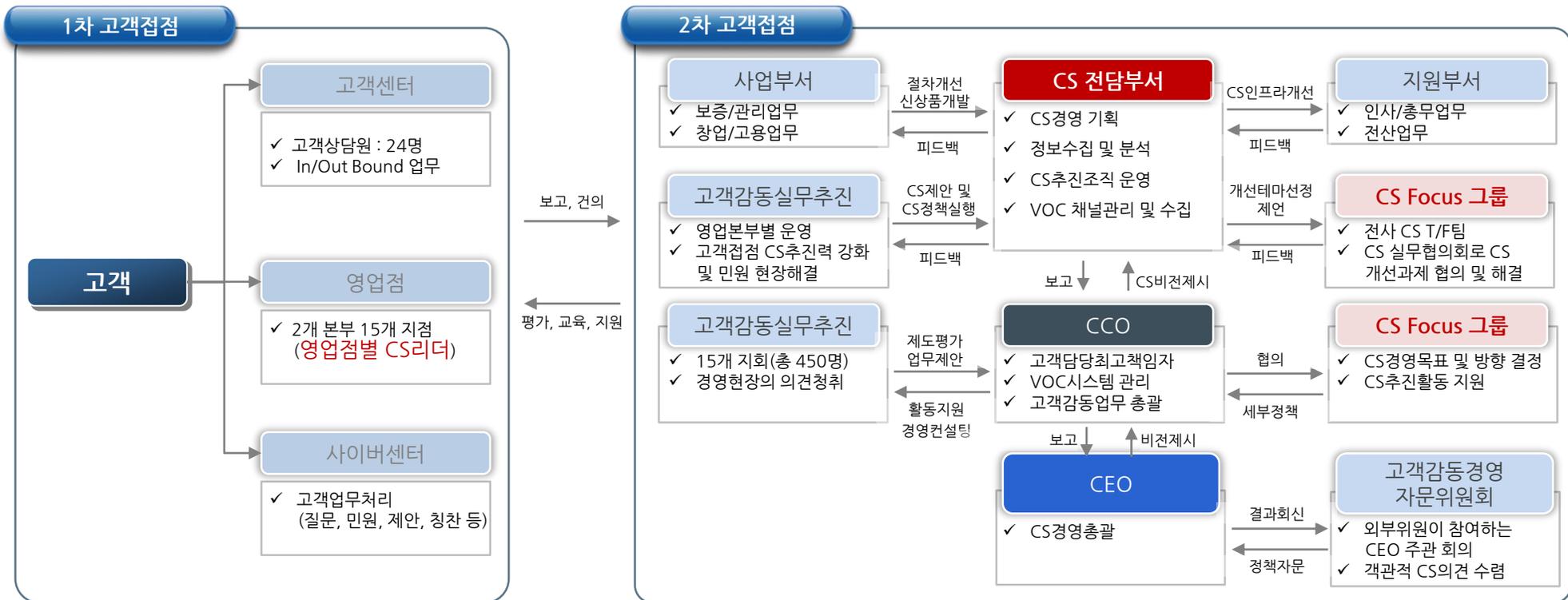


2.3. Value Infra

(2) CS 전담조직 및 TF 운영 사례

- 서울신용보증재단 CS경영체계는 창업준비, 보증자금 이용 고객 등을 일선에서 접하는 고객센터, 영업점, 사이버센터와 CS경영 관련 기획/운영하는 2차 고객접점으로 구분되어 운영함.
- 2차 고객접점에서는 CCO 지휘하에 CS전담부서를 중심으로 현장 의견을 수렴하고, 각 그룹의 CS경영관련 제안을 토대로 CS 활동을 전개함.

서울신용보증재단 CS 전담조직 운영 체계

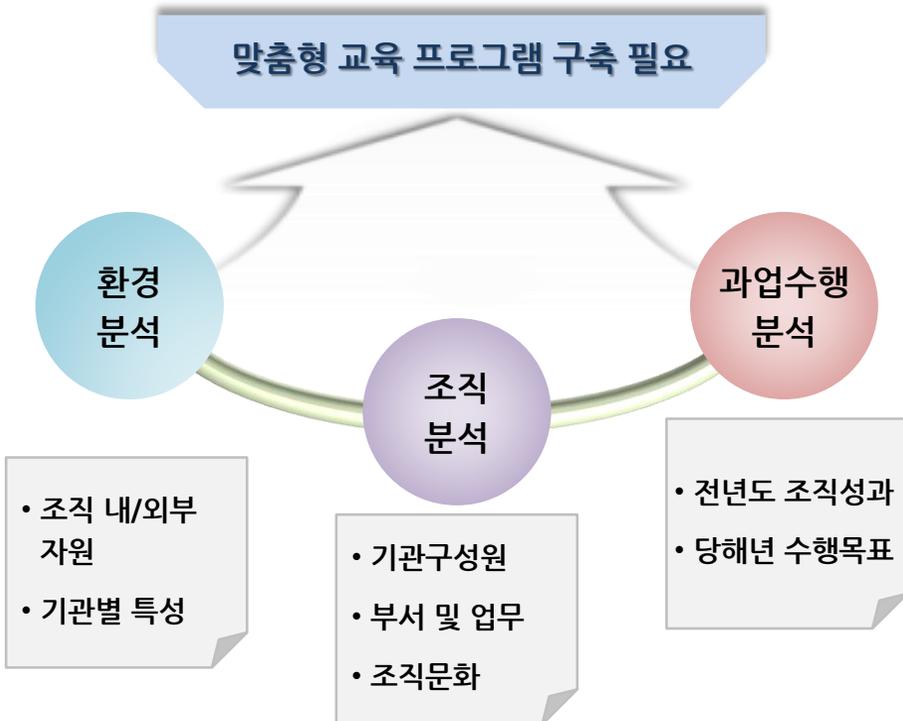


2.3. Value Infra

(3) 맞춤형 CS교육 프로그램 구축

- ▶ 기관의 중장기적인 CS실천과제를 추진하기 위해서는 구성원들의 역량을 강화시킬 수 있는 다양한 CS교육이 필요함,
- ▶ 특히, 구성원들이 만족할 수 있는 CS교육 프로그램을 구축하기 위해서는 기관의 환경, 조직문화, 과업수행 등을 사전에 조사 및 분석하여 기관별 특성을 반영한 교육을 실시하는 것이 필요함.

맞춤형 교육 프로그램 수요 분석



교육프로그램 체계도

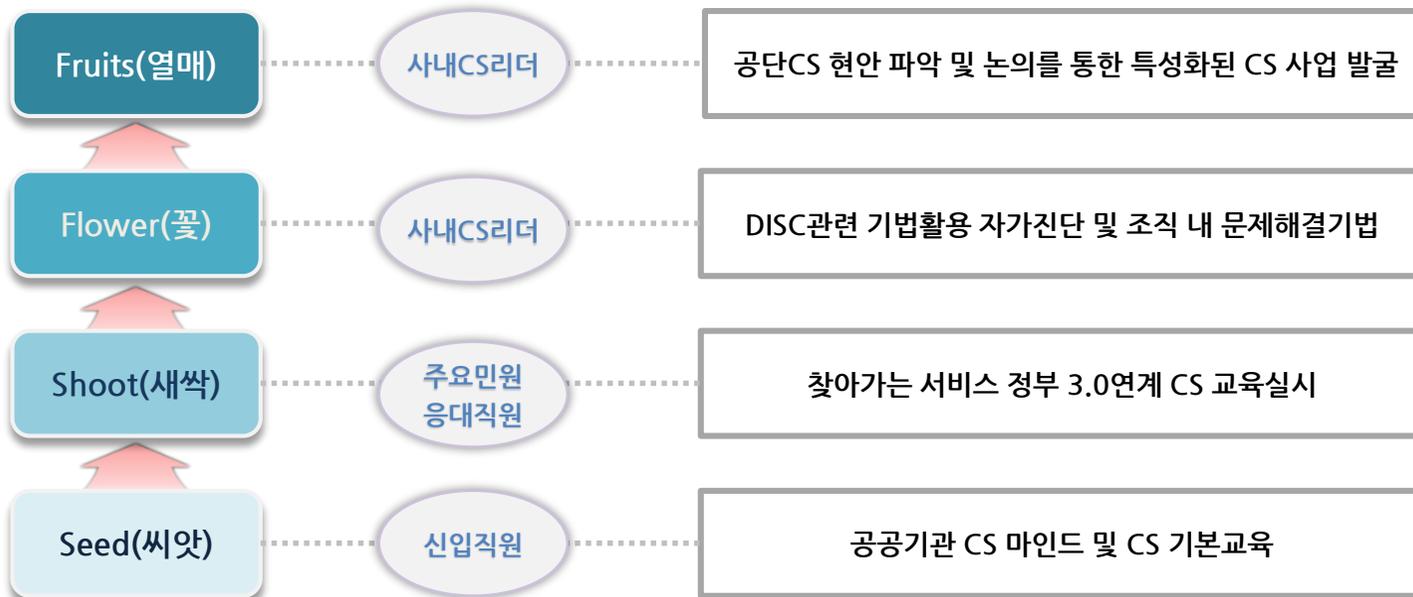
부문 직급	경영				고객만족						
	리더십	커뮤니케이션	조직개발	비즈니스컬	공동 (전 직원)	경영 (행정/지원직)	접점 관리직		현장직	리더 (핵심인재)	
고급 관리자	팀장리더십 / 퍼포먼스 리더십	감성리더십 / 부하육성 및 코칭	조직활성화 / 커뮤니케이션 향상 / 비즈니스 파자 / 회의운영 스킬	프로젝트 매니지먼트 / 기획력 개발 / 문제해결 시간관리 / 창의력 개발 / 조직문화발달과성에	서비스 리더십	이머징 / 퍼스널 브랜딩 / 대인관계 관리 / 감정확립	고객만족특성영양전략	고객만족비전수업	고객상담고급	서비스점점품질관리	워크숍 운영 스킬
중급 관리자	리더십 / 퍼포먼스 리더십	조직 커뮤니케이션 향상 / 비즈니스 문화 조성 / 요약보고 작성 스킬 / 프레젠테이션	조직활성화 / 커뮤니케이션 향상 / 조직 신뢰경영 및 갈등영양관리 / 조직문화 리더십	조직개발 / 기획력 개발 / 문제해결 시간관리 / 창의력 개발 / 조직문화발달과성에	서비스 리더십	이머징 / 퍼스널 브랜딩 / 대인관계 관리 / 감정확립	고객만족특성영양전략	워크숍 / 고객서비스 향상 워크숍 / 고객만족 워크숍	고객상담고급	서비스점점품질관리	워크숍 운영 스킬
초급 관리자	리더십 / 퍼포먼스 리더십	조직 커뮤니케이션 향상 / 비즈니스 문화 조성 / 요약보고 작성 스킬 / 프레젠테이션	조직활성화 / 커뮤니케이션 향상 / 조직 신뢰경영 및 갈등영양관리 / 조직문화 리더십	조직개발 / 기획력 개발 / 문제해결 시간관리 / 창의력 개발 / 조직문화발달과성에	서비스 리더십	이머징 / 퍼스널 브랜딩 / 대인관계 관리 / 감정확립	고객만족특성영양전략	VOC 운영 및 활용	고객상담고급	서비스점점품질관리	워크숍 운영 스킬
실무자	리더십 / 퍼포먼스 리더십	조직 커뮤니케이션 향상 / 비즈니스 문화 조성 / 요약보고 작성 스킬 / 프레젠테이션	조직활성화 / 커뮤니케이션 향상 / 조직 신뢰경영 및 갈등영양관리 / 조직문화 리더십	조직개발 / 기획력 개발 / 문제해결 시간관리 / 창의력 개발 / 조직문화발달과성에	서비스 리더십	이머징 / 퍼스널 브랜딩 / 대인관계 관리 / 감정확립	고객만족특성영양전략	고객만족도 향상 전략	고객상담고급	서비스점점품질관리	워크숍 운영 스킬

2.3. Value Infra

(4) 맞춤형 CS교육 프로그램 구축 사례

- ▶ E기관은 직급별·직무별 교육 프로그램 구성으로 체계적/단계적 교육 체계를 마련하여 운영중임.
- ▶ 다양한 교육프로그램을 통해 구성원들의 CS 교육 참여도를 제고하고 있음.
- ▶ 또한, 내부직원들의 감정서비스에 대한 CS 차원 접근을 통해 직원들의 CS마인드 제고와 서비스 품질 향상을 도모함.

직급별 교육 체계 및 교육내용



[사내 CS리더/신규/심화과정 CS 교육]

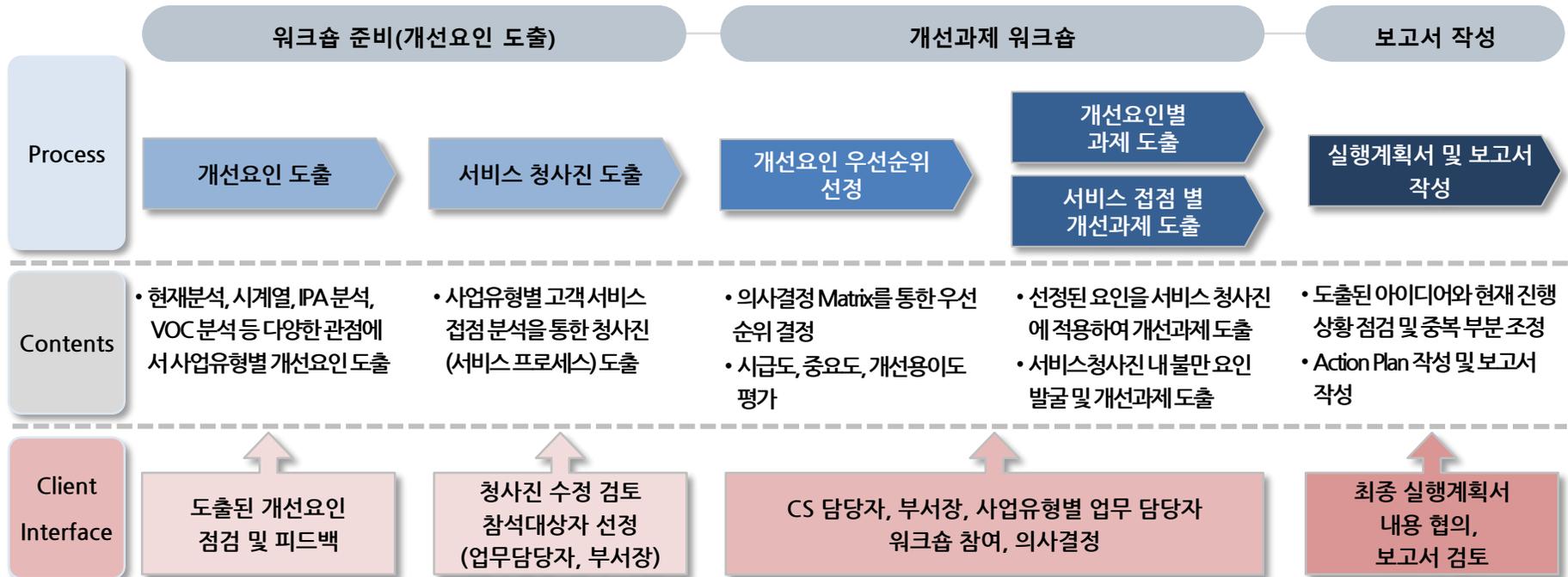


2.3. Value Infra

(5) CS 개선요인 도출

▶ 고객만족도 조사 종료 후 조사 결과를 바탕으로 한 고객 관점의 평가를 토대로 고객만족도 개선을 위해 내부적으로 추진해야 할 개선과제를 도출하고, 실행방안을 마련함으로써 향후 고객만족도 향상을 위한 CS 개선활동의 기초 자료로 활용하기 위해 CS 개선과제 워크숍을 실시함.

CS 개선요인 도출 방법론

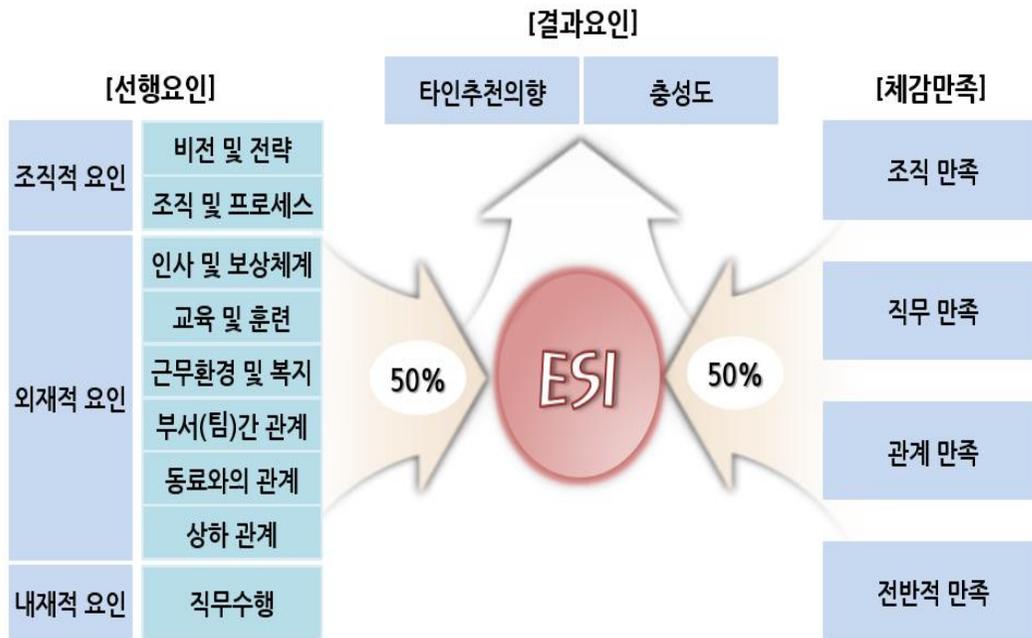


2.4. Value Creation

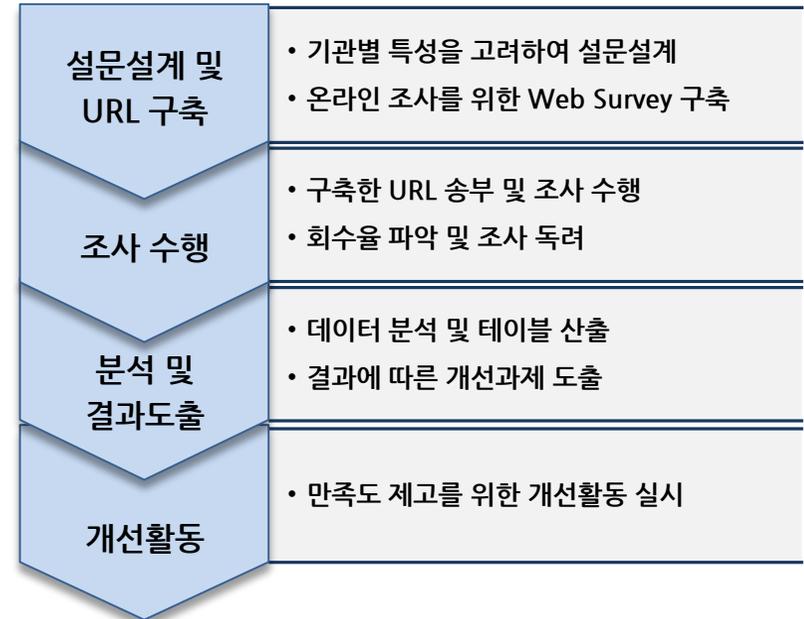
(1) 내부환경진단 - 내부직원만족도(ESI, Employee Satisfaction Index) 조사

- ▶ 내부직원만족도 조사는 직원들의 자신이 속한 조직 내 시스템, 업무, 관계 등에 대한 만족 정도를 측정하는 조사임.
- ▶ 조사를 통해, 조직에 대한 충성도를 저해하는 불만요인을 도출하고, 긍정적 조직문화 활성화 및 조직의 경쟁력 제고를 위한 방안 모색 시 기초자료로 활용할 수 있음.

내부직원만족도 평가 모델



내부직원만족도 조사 프로세스



2.4. Value Creation

(2) 내부환경진단 - 내부직원만족도(ESI, Employee Satisfaction Index) 조사 사례

- ▶ A기관에서는 구성원들의 애로요인을 파악하고, 기관의 발전을 위한 의견 청취를 위해 내부직원만족도 조사를 실시하고 있음.
- ▶ 조사를 통해 도출된 애로사항을 개선하기 위해 실행계획을 작성하고, 개선활동을 실시함.

A기관 내부직원만족도 결과예시



[개선 활동 : 소통활성화를 위한 워크숍 실시]

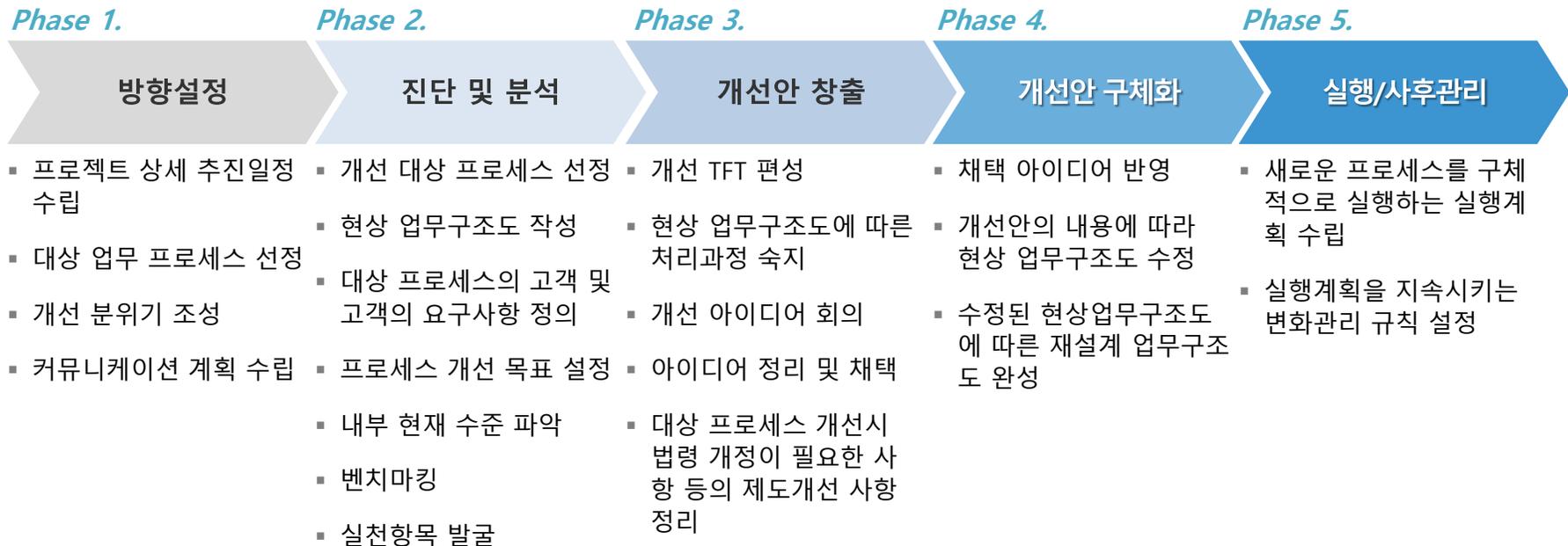


2.5. Value Providing

(1) 업무 절차 간소화

- ▶ 업무 프로세스를 혁신을 추진하기 위해서는 현재 수행되고 있는 업무 과정을 상세히 분석하여, 불필요한 부분이나 문제점을 발생시키는 부분을 찾아 없애거나, 통합 또는 새로 설계하는 작업이 필요함.
- ▶ 방향설정, 진단 및 분석, 개선안 창출, 개선안 구체화, 실행/사후관리의 5단계를 거쳐 단계별로 결과물을 산출하면서 실행함.

업무 프로세스 혁신 추진단계



2.5. Value Providing

(2) 신청서류 간소화 및 업무처리 절차 체계화

- ▶ 축산물안전관리인증원은 업무처리 절차 체계화를 통해 효율적인 심사인력을 운영하고, 심사업무처리 표준화를 통해 업무에 대한 신뢰도 향상 및 고객만족도 제고를 위해 노력하고 있음.
- ▶ 법 개정으로 신청서류를 간소화하였으며, 이에 해당내용을 민원인에게 홍보하고, 업무처리절차 체계화 및 표준화를 위해 매뉴얼 등을 지속적으로 개정할 계획임.

업무처리 절차 체계화 및 표준화

법령, 행정규칙 개편

- ▶ 법령, 행정규칙 개편을 통한 식품·축산물 HACCP 인증 통합
 - 통합고시(식품 및 축산물 안전관리인증기준) 마련
 - 식품·축산물 HACCP 법령 통합 추진

인증기관 통합 및 사후관리 일원화

- ▶ 식품·축산물 HACCP 인증기관 통합 및 사후관리 일원화
 - 한국식품안전관리인증원과 축산물안전관리인증원으로 이원화 되어 있는 HACCP 인증기관의 효율적인 통합·운영을 위한 법률안 제정

수수료 체계 개편

- ▶ 축산물 HACCP 수수료 체계 개편 등 수수료 절감
 - 축산물안전관리인증원에서 업체에 징수하고 있는 현장출장비를 폐지
 - HACCP 연장심사 수수료 부담경감 등을 위한 원가 계산 등 수수료 개선 실시

신청서류 간소화

[축산물HACCP 인증신청 시 제출 서류 간소화]

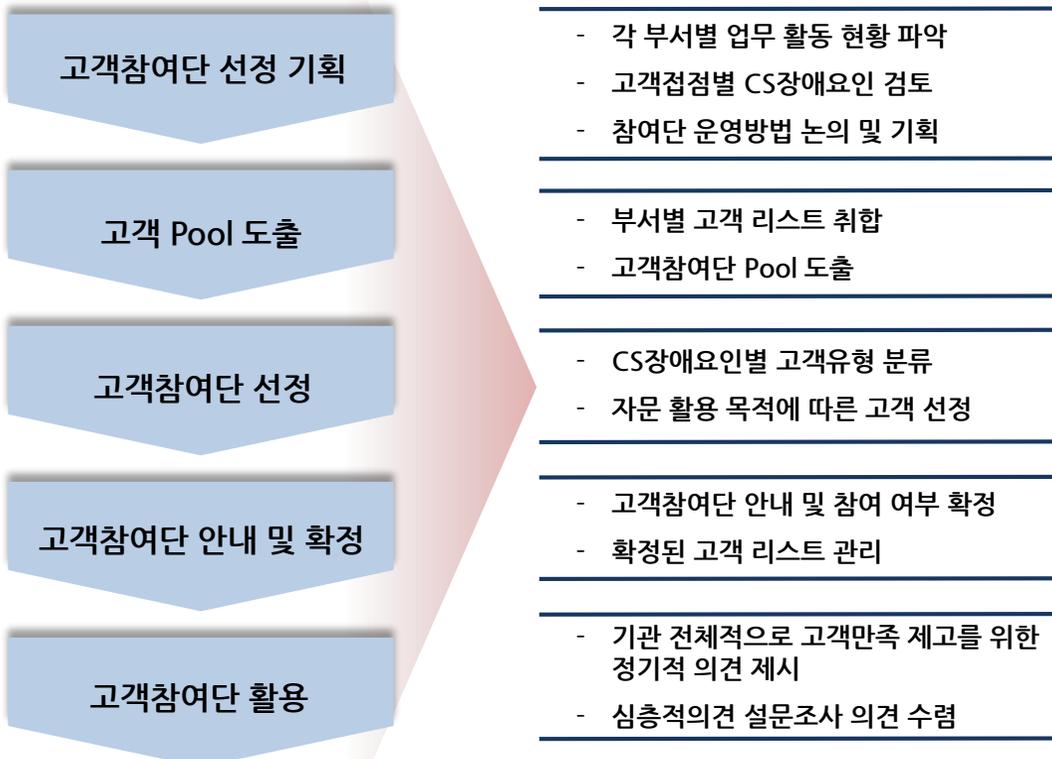
구분	기존	변경
신청서류	(1) HACCP 인증(연장) 신청서 (2) 업종별 또는 품목별 자체안전관리인증기준 (3) 안전관리인증기준을 적용하기 위한 위생관리프로그램 (4) 최근 3개월간의 생산 또는 영업실적 (5) 위생관리프로그램 1개월 이상의 운용실적 (6) 업종별 또는 품목별 자체안전관리인증기준 1개월 이상의 운영실적 (7) 영업 허가증 또는 신고필증 사본(농업인인 경우에는 축산업 허가증 또는 등록증 사본이나 그 밖에 가축을 사육하는 농업인임을 확인할 수 있는 서류) (8) 영업자·종업원·농업인의 교육훈련 수료증 사본	(1) HACCP 인증(연장) 신청서 (2) 안전관리인증기준(HACCP 관리기준서) (3) ~ (8) 삭제(현장에서 관련 서류 확인)

2.5. Value Providing

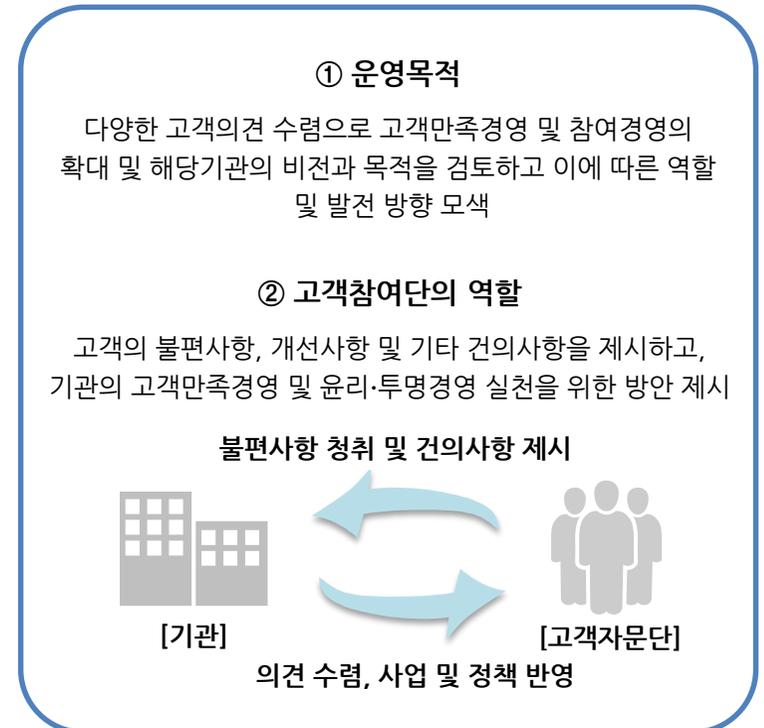
(3) 고객참여를 통한 소통 강화

- ▶ 고객만족 증대를 위해서는 고객들의 불편·불만사항에 대한 정확한 인지 및 개선이 필요함.
- ▶ 고객참여단을 통해 고객과의 커뮤니케이션 채널을 확대할 수 있으며, 사업 계획 및 운영 시 고객들의 의견수렴이 용이함.

고객참여단 운영방안



고객참여단 운영 목적 및 역할

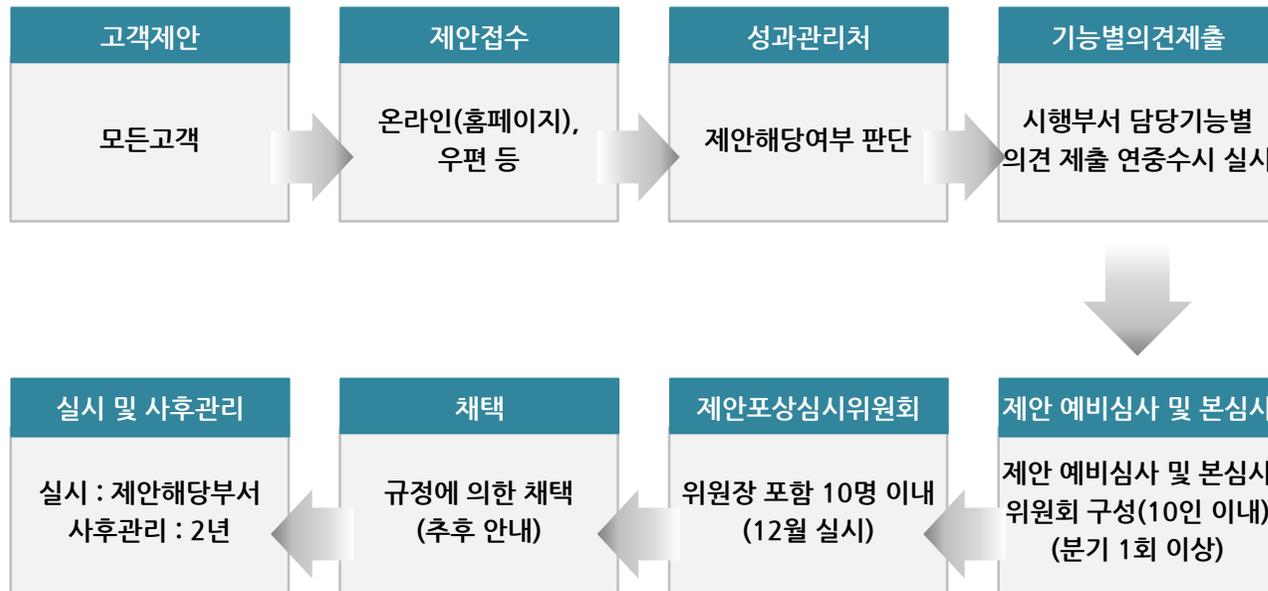


2.5. Value Providing

(4) 고객참여를 통한 소통 강화 사례

- ▶ B기관은 공단에서 제공하고 있는 서비스와 관련하여 고객들의 제안 및 아이디어를 받고 있음.
- ▶ 제안 및 아이디어는 규정된 절차에 따라 채택하며, 실시 후 2년동안 사후관리함으로써 고객 의견을 적극적으로 반영하고 있음.
- ▶ 또한, 채택된 아이디어는 기대효과에 따라 수상을 실시해 고객참여를 독려함.

B기관 고객제안 프로세스



고객제안 포상

구분	수상	상금
정기제안	우수	10만원
	보통	5만원
	미흡	-
제안포상	대상	300만원
	금상	200만원
	은상	100만원
	동상	50만원

- 아이디어 제안 : 창의적인 발상의 내용으로 개선 효과가 기대되는 의견
- 공모제안 : 각 부서 또는 관리부서에서 주제별, 기간별 공모하는 제안

Part. V

사업유형별 점수표 및 설문지

1. 사업유형별 점수표
2. 사업유형별 설문지



1.1. 수탁연구

차원	요소	평가항목(Measure)	점수
내용품질	전문성	사업 참여자들은 연구 목표를 잘 이해하고 있다	89.0
		출연처의 요구사항(의견)을 계획에 반영하고 있다	86.4
		사업 참여자들은 사업수행을 위한 전문성을 보유하고 있다	89.8
		연구수행을 위한 연구장비 및 시설을 갖추고 있다	90.2
	효율성	수탁연구를 위해 과제발주기관과 긴밀한 상호 협력관계를 유지한다	87.5
		ETRI는 계획된 연구수행 일정을 준수한다	86.0
효과성	계획된 연구목표 또는 계약상의 임무(책임)를 다하고 있다	88.3	
	연구결과물은 완성도가 있고, 기술적 가치가 있다	84.5	
과정품질	준비성	연구 관련 사전 정보교류가 적절히 이루어진다	81.8
		연구 관련 유용한(연구목적, 내용 등) 정보를 제공한다	84.8
	대응성	고객 문의사항에 대해 친절하게 응대한다	84.8
		고객 문의사항에 대해 신속하게 처리한다	83.7
		고객 문의사항에 대해 정확하게 처리한다	83.7
	성실성	연구과제 수행 시 관련사항 협의 및 논의를 위해 노력한다	87.1
연구과제 수행 시 출연처의 요구사항을 수용하려 노력한다		87.5	
환경품질	구비성	연구와 관련된 정보제공 및 커뮤니케이션(Kick-Off 미팅, 보고, 간담회 등)체계가 구비되어 있다	83.3
		고객의 의견을 제시할 수 있는 체계(게시판, 창구, 담당자 등)가 마련되어 있다	81.1
	편리성	연구과제 수행과 관련된 협의가 용이하다	85.2
		사업 참여자들과의 업무연락 및 협조요청 등이 용이하다	87.5
사회품질	합리성	정부출연연구기관의 연구원으로서 사명감을 가지고 있다	86.7
		연구과제 수행에 대한 책임감이 있다	88.3
	공정성	관련 지침과 절차에 의거하여 업무를 수행한다	86.0
		업무를 투명하고 공정하게 수행한다	88.6
	공익성	연구결과물은 향후 ICT 분야 기술발전에 도움이 된다	88.3
		연구결과물은 향후 ICT 분야 경쟁력 제고에 도움이 된다	87.5

1.2. 공동연구

차원	요소	평가항목(Measure)	점수
내용품질	전문성	ETRI 사업 참여자들은 연구 목표를 잘 이해하고 있다	91.0
		ETRI 사업 참여자들은 사업수행을 위한 전문성을 보유하고 있다	89.4
		ETRI는 과제진행에 필요한 의사소통능력을 갖추고 있다	89.2
		ETRI는 연구수행을 위한 연구장비 및 시설을 갖추고 있다	87.8
	효율성	공동연구를 위해 긴밀한 상호 협력관계를 유지한다	88.9
		ETRI는 계획된 연구수행 일정을 준수한다	88.9
효과성	ETRI는 계획된 연구목표 또는 계약상의 임무(책임)를 다하고 있다	87.6	
	공동연구 결과가 고객(공동연구수행자)의 연구역량강화에 도움이 된다	87.0	
과정품질	준비성	연구 관련 정보교류가 적절히 이루어진다	82.5
		연구 관련 유용한(연구목적, 내용 등) 정보를 제공한다	81.5
	대응성	고객 문의사항에 대해 친절하게 응대한다	87.8
		고객 문의사항에 대해 신속하게 처리한다	84.7
		고객 문의사항에 대해 정확하게 처리한다	86.8
	성실성	연구과제 수행 시 관련사항 협의 및 논의를 위해 노력한다	89.2
연구과제 수행 시 고객 요구사항을 수용하려 노력한다		85.4	
환경품질	구비성	연구와 관련된 커뮤니케이션(설명회, 간담회 등) 체계가 구비되어 있다	83.3
		고객의 의견을 제시할 수 있는 체계(게시판, 창구, 담당자 등)가 마련되어 있다	80.2
	편리성	연구과제 수행과 관련된 협의가 용이하다	85.4
		ETRI 사업 참여자들과의 업무연락 및 협조요청 등이 용이하다	85.4
사회품질	합리성	정부출연연구기관의 연구원으로서 사명감을 가지고 있다	86.8
		연구과제 수행에 대한 책임감이 있다	89.9
	공정성	관련 지침과 절차에 의거하여 업무를 수행한다	88.6
		업무를 투명하고 공정하게 수행한다	90.2
	공익성	공동연구 결과물은 향후 ICT 분야 기술발전에 도움이 된다	86.8
		공동연구 결과물은 향후 ICT 분야 경쟁력 제고에 도움이 된다	85.2

1.3. 위탁연구

차원	요소	평가항목(Measure)	점수
내용품질	전문성	연구 목표를 정확히 제시해 준다	86.7
		과제 관리를 통해 위탁과제 수행에 도움을 준다	84.6
		ETRI는 과제진행에 필요한 의사소통능력을 갖추고 있다	88.0
	효율성	연구를 위해 긴밀한 상호 협력관계를 유지한다	88.6
		계획된 연구수행 일정을 준수할 수 있도록 협조한다	87.0
	효과성	위탁 수행한 연구결과가 본 과제에 반영된다	87.7
		위탁연구가 위탁연구수행자의 연구역량강화에 도움이 된다	90.1
과정품질	준비성	연구 관련 정보교류가 적절히 이루어진다	84.0
		연구 관련 유용한(연구목적, 내용, 진행과정 등) 정보를 제공한다	85.2
	대응성	고객 문의사항에 대해 친절하게 응대한다	83.3
		고객 문의사항에 대해 신속하게 처리한다	82.4
		고객 문의사항에 대해 정확하게 처리한다	84.6
	성실성	연구과제 수행 시 관련사항 협의 및 논의를 위해 노력한다	88.0
연구과제 수행시 고객 요구사항을 수용하려 노력한다		84.9	
환경품질	구비성	연구와 관련된 커뮤니케이션(담당자 지정 등) 체계가 구비되어 있다	86.1
		고객의 의견을 제시할 수 있는 체계(게시판, 창구, 담당자 등)가 마련되어 있다	79.6
	편리성	위탁연구 수행과 관련된 협의가 용이하다	87.3
		ETRI 사업 참여자들과의 업무연락 및 협조요청 등이 용이하다	89.2
사회품질	합리성	정부출연연구기관의 연구원으로서 사명감을 가지고 있다	81.8
		위탁과제 관리에 대한 책임감이 있다	86.4
	공정성	관련 지침과 절차에 의거하여 업무를 수행한다	88.9
		업무를 투명하고 공정하게 수행한다	89.2
	공익성	위탁연구 결과물은 향후 ICT 분야 기술발전에 도움이 될 것이다	88.9
		위탁연구 결과물은 향후 ICT 분야 경쟁력 제고에 도움이 될 것이다	89.2

1.4. 기술이전/지원

차원	요소	평가항목(Measure)	점수
내용품질	전문성	ETRI는 기업이 필요로 하는 다양한 기술을 보유하고 있다	84.6
		기술이전 또는 지원 절차가 체계적으로 진행된다	84.0
		기술이전 또는 지원 인력은 전문성(기술력/업무지식)을 갖추고 있다	87.7
	효율성	기술이전 또는 지원 일정을 준수하기 위해 노력한다	86.5
		효율적인 기술이전 또는 지원 절차 확보를 위해 노력한다	85.5
	효과성	이전 및 지원 받은 기술이 기업 역량강화에 도움이 된다	82.1
	서비스를 통해 미래의 수익창출에 도움이 될 것이다	79.6	
과정품질	준비성	서비스와 관련하여 정보교류가 적절히 이루어진다	82.4
		서비스에 필요한 다양한 정보를 제공한다	81.4
	대응성	고객 문의사항에 대해 친절하게 응대한다	85.5
		고객 문의사항에 대해 신속하게 처리한다	83.6
		고객 문의사항에 대해 정확하게 처리한다	85.5
	성실성	기술이전 또는 지원 시 고객과 충분한 협의 및 논의를 위해 노력한다	85.2
업무과정에서 고객 요구사항을 수용하려 노력한다		82.1	
환경품질	구비성	업무와 관련된 커뮤니케이션(담당자 지정 등) 체계가 구비되어 있다	84.3
		고객의 의견을 제시할 수 있는 체계(게시판, 창구, 담당자 등)가 마련되어 있다	80.2
	편리성	서비스 관련하여 충분한 자료를 제공한다	82.4
		서비스 관계자들과의 업무연락 및 협조요청 등이 용이하다	84.3
사회품질	합리성	정부출연연구기관의 연구원으로서 사명감을 가지고 있다	84.6
		업무에 대한 책임감이 있다	85.2
	공정성	관련 지침과 절차에 의거하여 업무를 수행한다	87.7
		업무를 투명하고 공정하게 수행한다	87.1
	공익성	서비스를 통해 전자·정보통신기술의 성과확산에 기여할 것이다	81.4
		서비스를 통해 전자·정보통신기술의 경쟁력 제고에 기여할 것이다	83.0

2.1. 수탁연구

한국전자통신연구원 고객만족도 조사 (연구과제 수행-정부/민간수탁과제)

안녕하십니까?

저는 미래창조과학부에서 주관하는 공공기관(한국전자통신연구원)에 대한 고객만족도 조사를 담당한 OOO리서치의 면접원 OOO입니다.

본 조사는 2007년 4월 1일 시행된 「공공기관운영에관한법률」 제 13조 2항 및 동법시행령에 의거하여 실시하고 있으며,

한국전자통신연구원의 연구과제를 의뢰하시고, 경험하고 느끼셨던 만족도 내용을 파악하여 향후 개선된 서비스를 제공하고자 하는데 그 목적이 있습니다.

선생님의 의견은 한국전자통신연구원이 바람직한 방향으로 변화하는 데 중요한 자료로 활용될 예정이오니, 바쁘시더라도 잠시 시간을 내셔서 설문에 응해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

2016년 10월

1. 혹시 OO님의 가족이나 가까운 친지 중에 다음 기관에 종사하고 계신 분이 있으신지요?

- 1) 한국전자통신연구원 면접 중단
- 2) 없다 면접 계속

2. 실례지만 OO님의 연세는 어떻게 되시나요? 만 _____ 65세 이상 면접 중단

3. OO님께서서는 2015년 9월부터 현재까지 한국전자통신연구원에 연구과제를 의뢰하신 경험이 있으신가요?

- 1) 있다
- 2) 없다 면접 중단

■ 먼저 "한국전자통신연구원"에 대해 간략히 설명 드리고, 설문을 시작하려 합니다. 한국전자통신연구원이 어떤 목적으로 설립되었고, 현재 어떤 업무를 주로 하고 있는지 선생님의 이해를 돕고자 설명 드리는 것입니다.

◆ 한국전자통신연구원은 정보, 통신, 전자, 방송 및 관련 융복합기술 분야의 산업원천기술 개발 및 성과확산을 통해 국가경제·사회 발전에 기여하고자 합니다. 주요 사업으로는 방송통신, 미디어 분야, SW·콘텐츠분야, IT기반 융복합분야, IT부품·소재분야, 정보보호분야의 연구사업 및 표준화, 기술사업화 및 중소기업 기술지원, 인력 양성 등을 수행하고 있습니다.

◆ 한국전자통신연구원은 제4차 산업혁명을 선도하는 ICT Innovator로 거듭나기 위해 최선의 노력을 다하고 있는 기관입니다.

▶ 서비스 내용

문1. 먼저 한국전자통신연구원의 수탁연구과제 수행 서비스 내용에 대해 질문 드리겠습니다. 다음의 각 질문에 대해 선생님께서 동의하시는 정도를 7가지 보기 중에서 골라 주세요. 1점부터 7점 중에서 동의하시는 정도가 클수록 높은 점수를 주시면 됩니다.

평가 요소	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	반반 이다	그런 편이다	그렇다	정말 그렇다
<전문성> 1. 사업 참여자들은 연구 목표를 잘 이해하고 있다. 2. 출연처의 요구사항(의견)을 계획에 반영하고 있다. 3. 사업 참여자들은 사업수행을 위한 전문성을 보유하고 있다. 4. 연구수행을 위한 연구장비 및 시설을 갖추고 있다.	부정 ←-----→ 긍정 (번호에 표시(√)해 주십시오) ①---②---③---④---⑤---⑥---⑦ ①---②---③---④---⑤---⑥---⑦ ①---②---③---④---⑤---⑥---⑦ ①---②---③---④---⑤---⑥---⑦						
<효율성> 1. 수탁연구를 위해 과제발주기관과 긴밀한 상호 협력관계를 유지한다. 2. ETRI는 계획된 연구수행 일정을 준수한다.	(번호에 표시(√)해 주십시오) ①---②---③---④---⑤---⑥---⑦ ①---②---③---④---⑤---⑥---⑦						
<효과성> 1. 계획된 연구목표 또는 계약상의 임무(책임)를 다하고 있다. 2. 연구결과물은 완성도가 있고, 기술적 가치가 있다.	(번호에 표시(√)해 주십시오) ①---②---③---④---⑤---⑥---⑦ ①---②---③---④---⑤---⑥---⑦						

<서비스 내용에 대한 전반적 만족도>

(번호에 표시(√)해 주십시오)

문1. 위의 평가 요소들을 전반적으로 고려할 때, 한국전자통신연구원의 수탁연구과제 수행 서비스 내용에 대해 얼마나 만족하십니까?

매우 불만족 불만족 약간 불만족 보통 약간 만족 만족 매우 만족
 ① ----- ② ----- ③ ----- ④ ----- ⑤ ----- ⑥ ----- ⑦

2.1. 수탁연구(계속)

▶ 서비스 과정

문2. 다음은 한국전자통신연구원의 수탁 연구과제 수행 서비스 과정에 대해 질문 드리겠습니다. 앞서 응답하신 방법대로 응답해 주시면 됩니다.

평가 요소	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	반반 이다	그런 편이다	그렇다	정말 그렇다
	부정 ←-----→ 긍정						
<준비성> 1. 연구 관련 사전 정보교류가 적절히 이루어진다. 2. 연구 관련 유용한(연구목적, 내용 등) 정보를 제공한다.	(번호에 표시(√)해 주십시오) ①---②---③---④---⑤---⑥---⑦						
<대응성> 1. 고객 문의사항에 대해 친절하게 응대한다. 2. 고객 문의사항에 대해 신속하게 처리한다. 3. 고객 문의사항에 대해 정확하게 처리한다.	(번호에 표시(√)해 주십시오) ①---②---③---④---⑤---⑥---⑦						
<성실성> 1. 연구과제 수행 시 관련사항 협의 및 논의를 위해 노력한다. 2. 연구과제 수행 시 출연처의 요구사항을 수용하려 노력한다.	(번호에 표시(√)해 주십시오) ①---②---③---④---⑤---⑥---⑦						

<서비스 과정에 대한 전반적 만족도> (번호에 표시(√)해 주십시오)	
문2. 위의 평가 요소들을 전반적으로 고려할 때, 한국전자통신연구원의 수탁연구과제 수행 서비스 과정에 대해 얼마나 만족하십니까?	
매우 불만족	매우 만족
①-----②-----③-----④-----⑤-----⑥-----⑦	

▶ 서비스 환경

문3. 다음은 한국전자통신연구원의 수탁 연구과제 수행과 관련한 서비스 환경에 대한 질문입니다. 앞서 응답하신 방법대로 응답해 주시면 됩니다.

평가 요소	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	반반 이다	그런 편이다	그렇다	정말 그렇다
	부정 ←-----→ 긍정						
<구비성> 1. 연구와 관련된 정보제공 및 커뮤니케이션(Kick-Off 미팅, 보고, 간담회 등)체계가 구비되어 있다. 2. 고객의 의견을 제시할 수 있는 체계(게시판, 창구, 담당자 등)가 마련되어 있다.	(번호에 표시(√)해 주십시오) ①---②---③---④---⑤---⑥---⑦						
<편리성> 1. 연구과제 수행과 관련된 협의가 용이하다. 2. 사업 참여자들과의 업무연락 및 협조요청 등이 용이하다.	(번호에 표시(√)해 주십시오) ①---②---③---④---⑤---⑥---⑦						

<서비스 환경에 대한 전반적 만족도> (번호에 표시(√)해 주십시오)	
문3. 위의 평가 요소들을 전반적으로 고려할 때, 한국전자통신연구원의 수탁연구과제 수행 서비스 환경에 대해 얼마나 만족하십니까?	
매우 불만족	매우 만족
①-----②-----③-----④-----⑤-----⑥-----⑦	

2.1. 수탁연구(계속)

▶ 사회적 품질

문4. 다음은 한국전자통신연구원의 공익기관으로서의 사회적 책임과 역할에 대한 질문입니다. 앞서 응답하신 방법대로 응답해 주시면 됩니다.

평가 요소	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	반반 이다	그런 편이다	그렇다	정말 그렇다
	부정 ←-----→ 긍정						
<합리성> 1. 정부출연연구기관의 연구원으로서 사명감을 가지고 있다. 2. 연구과제 수행에 대한 책임감이 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
<공정성> 1. 관련 지침과 절차에 의거하여 업무를 수행한다. 2. 업무를 투명하고 공정하게 수행한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
<공익성> 1. 연구결과물은 향후 ICT 분야 기술발전에 도움이 된다. 2. 연구결과물은 향후 ICT 분야 경쟁력 제고에 도움이 된다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

<사회적 책임과 역할에 대한 전반적 만족도> (번호에 표시(√)해 주십시오)
 문4. 위의 평가 요소들을 전반적으로 고려할 때, 한국전자통신연구원의 사회적 책임과 역할에 대해 얼마나 만족하십니까?

매우 불만족 불만족 약간 불만족 보통 약간 만족 만족 매우 만족
 ① ----- ② ----- ③ ----- ④ ----- ⑤ ----- ⑥ ----- ⑦

전반적 만족

※ 앞서 서비스 내용, 과정, 환경, 사회적 품질을 종합적으로 고려하여 해당번호에 표시(√)해 주십시오.
<절대적 만족> (번호에 표시(√)해 주십시오)
 문5. OO업체는 앞서 평가해 주신 서비스내용, 직원의 응대, 이용절차, 시설 환경, 공공성 등을 모두 고려할 때 한국전자통신연구원의 수탁연구과제 수행 서비스에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

매우 불만족 불만족 약간 불만족 보통 약간 만족 만족 매우 만족
 ① ----- ② ----- ③ ----- ④ ----- ⑤ ----- ⑥ ----- ⑦

<투입자원 대비 상대적 만족> (번호에 표시(√)해 주십시오)
 문6. 귀하의 노력, 시간, 비용과 비교할 때, 한국전자통신연구원의 수탁연구과제 수행 서비스에 대해 얼마나 만족하십니까?

매우 불만족 불만족 약간 불만족 보통 약간 만족 만족 매우 만족
 ① ----- ② ----- ③ ----- ④ ----- ⑤ ----- ⑥ ----- ⑦

<감정적 만족> (번호에 표시(√)해 주십시오)
 문7. 수탁연구과제 수행 서비스 내용, 직원의 응대, 이용절차, 시설 환경, 공공적 측면 등을 모두 고려할 때, 한국전자통신연구원을 좋게 생각하십니까?

전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇지 않은 편이다 보통 그런 편이다 그렇다 매우 그렇다
 ① ----- ② ----- ③ ----- ④ ----- ⑤ ----- ⑥ ----- ⑦

기관의 미시적 성과

<신뢰도> (번호에 표시(√)해 주십시오)
 문8. 수탁연구과제 수행 서비스를 받은 후, 한국전자통신연구원에 대한 신뢰도는 변함이 없었습니까?

전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇지 않은 편이다 보통 그런 편이다 그렇다 매우 그렇다
 ① ----- ② ----- ③ ----- ④ ----- ⑤ ----- ⑥ ----- ⑦

<호감도> (번호에 표시(√)해 주십시오)
 문9. 수탁연구과제 수행 서비스를 받은 이후, 동일 서비스를 받을 경우 한국전자통신연구원에 다시 의뢰하겠습니까?

전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇지 않은 편이다 보통 그런 편이다 그렇다 매우 그렇다
 ① ----- ② ----- ③ ----- ④ ----- ⑤ ----- ⑥ ----- ⑦

<구전 긍정도> (번호에 표시(√)해 주십시오)
 문10. 수탁연구과제 수행 서비스를 받은 후, 한국전자통신연구원의 서비스를 타인에게 추천하겠습니까?

전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇지 않은 편이다 보통 그런 편이다 그렇다 매우 그렇다
 ① ----- ② ----- ③ ----- ④ ----- ⑤ ----- ⑥ ----- ⑦

2.2. 공동연구

한국전자통신연구원 고객만족도 조사 (연구과제 수행-공동연구)

안녕하십니까?

저는 미래창조과학부에서 주관하는 공공기관(한국전자통신연구원)에 대한 고객만족도 조사를 담당한 000리서치의 면접원 000입니다.

본 조사는 2007년 4월 1일 시행된 「공공기관운영에관한법률」 제 13조 2항 및 동법시행령에 의거하여 실시하고 있으며,

한국전자통신연구원의 연구과제 수행 서비스(공동연구)를 경험하고 느끼셨던 만족도 내용을 파악하여 향후 개선된 서비스를 제공하고자 하는데 그 목적이 있습니다.

선생님의 의견은 한국전자통신연구원이 바람직한 방향으로 변화하는 데 중요한 자료로 활용될 예정이오니, 바쁘시더라도 잠시 시간을 내셔서 설문에 응해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

2016년 10월

1. 혹시 00님의 가족이나 가까운 친지 중에 다음 기관에 종사하고 계신 분이 있으신지요?

- 1) 한국전자통신연구원 ⇨ 면접 중단
- 2) 없다 ⇨ 면접 계속

2. 실례지만 00님의 연세는 어떻게 되시나요? 만 _____

⇨ 65세 이상 면접 중단

3. 00님께서 2015년 9월부터 현재까지 한국전자통신연구원과 공동연구를 수행하신 경험이 있으신가요?

- 1) 있다
- 2) 없다 ⇨ 면접 중단

■ 먼저 "한국전자통신연구원"에 대해 간략히 설명 드리고, 설문을 시작하려 합니다. 한국전자통신연구원이 어떤 목적으로 설립되었고, 현재 어떤 업무를 주로 하고 있는지 선생님의 이해를 돕고자 설명 드리는 것입니다.

◆ 한국전자통신연구원은 정보, 통신, 전자, 방송 및 관련 융복합기술 분야의 산업원천기술 개발 및 성과확산을 통해 국가경제·사회 발전에 기여하고자 합니다. 주요 사업으로는 방송통신, 미디어 분야, SW·콘텐츠분야, IT기반 융·복합분야, IT부품소재분야, 정보보호분야의 연구사업 및 표준화, 기술사업화 및 중소기업 기술지원, 인력 양성 등을 수행하고 있습니다.

◆ 한국전자통신연구원은 제4차 산업혁명을 선도하는 ICT Innovator로 거듭나기 위해 최선의 노력을 다하고 있는 기관입니다.

▶ 서비스 내용

문1. 먼저 한국전자통신연구원의 공동연구 수행 서비스 내용에 대해 질문 드리겠습니다. 다음의 각 질문에 대해 선생님께서 동의하시는 정도를 7가지 보기 중에서 골라 주세요. 1점부터 7점 중에서 동의하시는 정도가 클수록 높은 점수를 주시면 됩니다.

평가 요소	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	반반 이다	그런 편이다	그렇다	정말 그렇다
	부정 ←■■■■■■→ 긍정						
<전문성> 1. ETRI 사업 참여자들은 연구 목표를 잘 이해하고 있다. 3. ETRI 사업 참여자들은 사업수행을 위한 전문성을 보유하고 있다. 3. ETRI는 과제진행에 필요한 의사소통능력을 갖추고 있다. 4. ETRI는 연구수행을 위한 연구장비 및 시설을 갖추고 있다.	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦
<효율성> 1. 공동연구를 위해 긴밀한 상호 협력관계를 유지한다. 2. ETRI는 계획된 연구수행 일정을 준수한다.	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦
<효과성> 1. ETRI는 계획된 연구목표 또는 계약상의 임무(책임)를 다하고 있다. 2. 공동연구 결과가 고객(공동연구수행자)의 연구역량 강화에 도움이 된다.	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦

<서비스 내용에 대한 전반적 만족도>

(번호에 표시(√)해 주십시오)

문1. 위의 평가 요소들을 전반적으로 고려할 때, 한국전자통신연구원의 공동연구 수행 서비스 내용에 대해 얼마나 만족하셨습니까?

- 매우 불만족 불만족 약간 불만족 보통 약간 만족 만족 매우 만족
- ① ----- ② ----- ③ ----- ④ ----- ⑤ ----- ⑥ ----- ⑦

2.2. 공동연구(계속)

▶ 서비스 과정

문2. 다음은 한국전자통신연구원의 공동연구 수행 서비스 과정에 대해 질문 드리겠습니다.
앞서 응답하신 방법대로 응답해 주시면 됩니다.

평가 요소	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	반반 이다	그런 편이다	그렇다	정말 그렇다
	부정 ←-----→ 긍정						
<준비성> 1. 연구 관련 정보교류가 적절히 이루어진다. 2. 연구 관련 유용한(연구목적, 내용 등) 정보를 제공한다.	(번호에 표시(√)해 주십시오) ①---②---③---④---⑤---⑥---⑦						
<대응성> 1. 고객 문의사항에 대해 친절하게 응대한다. 2. 고객 문의사항에 대해 신속하게 처리한다. 3. 고객 문의사항에 대해 정확하게 처리한다.	(번호에 표시(√)해 주십시오) ①---②---③---④---⑤---⑥---⑦						
<성실성> 1. 연구과제 수행 시 관련사항 협의 및 논의를 위해 노력한다. 2. 연구과제 수행 시 고객 요구사항을 수용하려 노력한다.	(번호에 표시(√)해 주십시오) ①---②---③---④---⑤---⑥---⑦						

<서비스 과정에 대한 전반적 만족도>

(번호에 표시(√)해 주십시오)

문2. 위의 평가요소들을 전반적으로 고려할 때, 한국전자통신연구원의 공동연구 수행 서비스 과정에 대해 얼마나 만족하십니까?

매우 불만족 불만족 약간 불만족 보통 약간 만족 만족 매우 만족
① ----- ② ----- ③ ----- ④ ----- ⑤ ----- ⑥ ----- ⑦

▶ 서비스 환경

문3. 다음은 한국전자통신연구원의 공동연구 수행과 관련한 서비스 환경에 대한 질문입니다.
앞서 응답하신 방법대로 응답해 주시면 됩니다.

평가 요소	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	반반 이다	그런 편이다	그렇다	정말 그렇다
	부정 ←-----→ 긍정						
<구비성> 1. 연구와 관련된 커뮤니케이션(설명회, 간담회 등) 체계가 구비되어 있다. 2. 고객의 의견을 제시할 수 있는 체계(게시판, 창구, 담당자 등)가 마련되어 있다.	(번호에 표시(√)해 주십시오) ①---②---③---④---⑤---⑥---⑦						
<편리성> 1. 연구과제 수행과 관련된 협의가 용이하다. 2. ETRI 사업 참여자들과의 업무연락 및 협조요청 등이 용이하다.	(번호에 표시(√)해 주십시오) ①---②---③---④---⑤---⑥---⑦						

<서비스 환경에 대한 전반적 만족도>

(번호에 표시(√)해 주십시오)

문3. 위의 평가요소들을 전반적으로 고려할 때, 한국전자통신연구원의 공동연구 수행 서비스 환경에 대해 얼마나 만족하십니까?

매우 불만족 불만족 약간 불만족 보통 약간 만족 만족 매우 만족
① ----- ② ----- ③ ----- ④ ----- ⑤ ----- ⑥ ----- ⑦

2.2. 공동연구(계속)

▶ 사회적 품질

문4. 다음은 한국전자통신연구원의 공익기관으로서의 사회적 책임과 역할에 대한 질문입니다.
앞서 응답하신 방법대로 응답해 주시면 됩니다.

평가 요소	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	반반 이다	그런 편이다	그렇다	정말 그렇다
	부정 ←-----→ 긍정						
<합리성> 1. 정부출연연구기관의 연구원으로서 사명감을 가지고 있다. 2. 연구과제 수행에 대한 책임감이 있다.	(번호에 표시(√)해 주십시오) ①---②---③---④---⑤---⑥---⑦						
<공정성> 1. 관련 지침과 절차에 의거하여 업무를 수행한다. 2. 업무를 투명하고 공정하게 수행한다.	(번호에 표시(√)해 주십시오) ①---②---③---④---⑤---⑥---⑦						
<공익성> 1. 공동연구 결과물은 향후 ICT 분야 기술발전에 도움이 된다. 2. 공동연구 결과물은 향후 ICT 분야 경쟁력 제고에 도움이 된다.	(번호에 표시(√)해 주십시오) ①---②---③---④---⑤---⑥---⑦						

<사회적 책임과 역할에 대한 전반적 만족도> (번호에 표시(√)해 주십시오)

문4. 위의 평가요소들을 전반적으로 고려할 때, 한국전자통신연구원의 사회적 책임과 역할에 대해 얼마나 만족하셨습니까?

매우 불만족 불만족 약간 불만족 보통 약간 만족 만족 매우 만족
① ----- ② ----- ③ ----- ④ ----- ⑤ ----- ⑥ ----- ⑦

전반적 만족

※ 앞서 서비스 내용, 과정, 환경, 사회적 품질을 종합적으로 고려하여 해당번호에 표시(√)해 주십시오.

<절대적 만족> (번호에 표시(√)해 주십시오)

문5. OO님께서 앞서 평가해 주신 서비스내용, 직원의 응대, 이용절차, 시설 환경, 공공성 등을 모두 고려할 때 한국전자통신연구원의 공동연구 수행 서비스에 대해 전반적으로 얼마나 만족하셨습니까?

매우 불만족 불만족 약간 불만족 보통 약간 만족 만족 매우 만족
① ----- ② ----- ③ ----- ④ ----- ⑤ ----- ⑥ ----- ⑦

<투입자원 대비 상대적 만족> (번호에 표시(√)해 주십시오)

문6. 귀하의 노력, 시간, 비용과 비교할 때, 한국전자통신연구원의 공동연구 수행 서비스에 대해 얼마나 만족하셨습니까?

매우 불만족 불만족 약간 불만족 보통 약간 만족 만족 매우 만족
① ----- ② ----- ③ ----- ④ ----- ⑤ ----- ⑥ ----- ⑦

<감정적 만족> (번호에 표시(√)해 주십시오)

문7. 공동연구 수행 서비스내용, 직원의 응대, 이용절차, 시설 환경, 공공적 측면 등을 모두 고려할 때, 한국전자통신연구원을 좋게 생각하십니까?

전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇지 않은 편이다 보통 그런 편이다 그렇다 매우 그렇다
① ----- ② ----- ③ ----- ④ ----- ⑤ ----- ⑥ ----- ⑦

기관의 미시적 성과

<신뢰도> (번호에 표시(√)해 주십시오)

문8. 공동연구 수행 후, 한국전자통신연구원에 대한 신뢰도는 변함이 없었습니까?

전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇지 않은 편이다 보통 그런 편이다 그렇다 매우 그렇다
① ----- ② ----- ③ ----- ④ ----- ⑤ ----- ⑥ ----- ⑦

<호감도> (번호에 표시(√)해 주십시오)

문9. 공동연구 수행 후, 동일한 연구를 수행할 경우 한국전자통신연구원과 다시 공동연구를 수행하겠습니까?

전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇지 않은 편이다 보통 그런 편이다 그렇다 매우 그렇다
① ----- ② ----- ③ ----- ④ ----- ⑤ ----- ⑥ ----- ⑦

<구전 긍정도> (번호에 표시(√)해 주십시오)

문10. 공동연구 수행 후, 한국전자통신연구원과의 공동연구를 타인에게 추천하겠습니까?

전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇지 않은 편이다 보통 그런 편이다 그렇다 매우 그렇다
① ----- ② ----- ③ ----- ④ ----- ⑤ ----- ⑥ ----- ⑦

2.2. 공동연구(계속)

기관의 거시적 성과

<설립취지 부합도> (번호에 표시(✓)해 주십시오)

문11. 공동연구 수행을 통해, 한국전자통신연구원은 “기관의 비전과 설립목적을 달성한다”고 생각하십니까? (*한국전자통신연구원의 비전은 “제4차 산업혁명을 선도하는 ICT Innovator”이고 설립목적은 “정보, 통신, 전자, 방송 및 관련 융복합기술 분야의 산업원천기술 개발 및 성과확산을 통해 국가경제·사회 발전에 기여함”입니다.)

전혀 그렇지 않다 ① 그렇지 않다 ② 그렇지 않은 편이다 ③ 보통 ④ 그런 편이다 ⑤ 그렇다 ⑥ 매우 그렇다 ⑦

<국가발전 기여도> (번호에 표시(✓)해 주십시오)

문12. 공동연구 수행을 통해, 한국전자통신연구원이 “전자·정보통신산업 발전에 기여한다”고 생각하십니까?

전혀 그렇지 않다 ① 그렇지 않다 ② 그렇지 않은 편이다 ③ 보통 ④ 그런 편이다 ⑤ 그렇다 ⑥ 매우 그렇다 ⑦

<개선 및 건의사항>

문13. 한국전자통신연구원과 공동연구를 수행하시면서, 다음 서비스 단계별로 좋았던 혹은 불편했던 부분이 있으시다면, 자유롭게 말씀해 주시기 바랍니다.

서비스 단계	좋았던 경험	불편했던 경험
접수 및 협약	① ②	① ②
과제 수행(관리)	① ②	① ②
결과보고	① ②	① ②
결과활용	① ②	① ②
행정처리	① ②	① ②

배경 질문

- 고객 성별 ① 남 ② 여
- OO님은 지난해(2015년)에 한국전자통신연구원의 고객만족도 조사에 참여하신 적이 있으십니까?
① 있다 ② 없다
- 한국전자통신연구원과 관련된 OO님의 사업/과제/업무의 규모는 지난 1년간 얼마나 됩니까?
① 3천만원 미만 ② 3천만원 ~5천만원 미만 ③ 5천만원~1억원 미만 ④ 1억원~5억원 미만
⑤ 5억원~10억원 미만 ⑥ 10억원~50억원 미만 ⑦ 50억원 이상 ⑧ 해당없음
- OO님의 소속은 다음 중 어디에 해당합니까?
① 정부부처 ② 지방자치단체 ③ 대학/교육기관 ④ 연구원(소)/공공기관
⑤ 기업/시설/단체 ⑥ 기타
- OO님의 직업은 다음 중 어디에 해당합니까?
① 교원(교수/강사) ② 학생(학사/석사/박사) ③ 연구원(연구소 등) ④ 일반 사무
⑤ 공무원/군인 ⑥ 영업/판매/서비스직 ⑦ 기타
- OO님이 현재의 기관/학교/회사에 근무(종사)하신 지는 얼마나 되셨습니까?
① 3년 미만 ② 3~5년 미만 ③ 5~7년 미만
④ 7~9년 미만 ⑤ 9~11년 미만 ⑥ 11년 이상 ⑦ 해당없음

▣ 오랜 시간 설문에 응답해 주셔서 대단히 감사합니다. ▣

■ 면접원 직접 기재 사항 : 면접원께서는 아래의 사항을 빠짐없이 기록해 주세요.

응답자 거주 지역	① 서울 ② 부산 ③ 대구 ④ 광주 ⑤ 대전 ⑥ 인천 ⑦ 울산 ⑧ 경기 ⑨ 강원 ⑩ 충남 ⑪ 충북 ⑫ 경남 ⑬ 경북 ⑭ 전남 ⑮ 전북 ⑯ 제주 ⑰ 세종
응답자 성명	응답자 연락처 () - _____
응답자 주소	_____시 _____구 _____동
면접원 성명	면접 일시 _____년 _____월 _____일 _____시
면접 방법	① 대면(원칙) ② 전화 ③ 팩스 ④ 메일
검증원 성명	검증 일시 _____년 _____월 _____일 _____시
검증 결과	① 상 ② 중 ③ 하

2.3. 위탁연구

한국전자통신연구원 고객만족도 조사 (연구과제 수행-위탁연구)

안녕하십니까?

저는 미래창조과학부에서 주관하는 공공기관(한국전자통신연구원)에 대한 고객만족도 조사를 담당한 ○○○리서치의 면접원 ○○○입니다.

본 조사는 2007년 4월 1일 시행된 「공공기관운영에관한법률」 제 13조 2항 및 동법시행령에 의거하여 실시하고 있으며,

한국전자통신연구원의 연구과제 수행 서비스(위탁연구)를 경험하고 느끼셨던 만족도 내용을 파악하여 향후 개선된 서비스를 제공하고자 하는데 그 목적이 있습니다.

선생님의 의견은 한국전자통신연구원이 바람직한 방향으로 변화하는 데 중요한 자료로 활용될 예정이오니, 바쁘시더라도 잠시 시간을 내셔서 설문에 응해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

2016년 10월

1. 혹시 ○○님의 가족이나 가까운 친지 중에 다음 기관에 종사하고 계신 분이 있으신지요?

- 1) 한국전자통신연구원 ⇨ 면접 중단
- 2) 없다 ⇨ 면접 계속

2. 실례지만 ○○님의 연세는 어떻게 되시나요? 만 _____ ⇨ 65세 이상 면접 중단

3. ○○님께서 2015년 9월부터 현재까지 한국전자통신연구원의 위탁연구를 수행하신 경험이 있으신가요?

- 1) 있다
- 2) 없다 ⇨ 면접 중단

■ 먼저 "한국전자통신연구원"에 대해 간략히 설명 드리고, 설문을 시작하려 합니다. 한국전자통신연구원이란 어떤 목적으로 설립되었고, 현재 어떤 업무를 주로 하고 있는지 선생님의 이해를 돕고자 설명 드리는 것입니다.

◆ 한국전자통신연구원은 정보, 통신, 전자, 방송 및 관련 융복합기술 분야의 산업원천기술 개발 및 성과확산을 통해 국가경제·사회 발전에 기여하고자 합니다. 주요 사업으로는 방송통신, 미디어 분야, SW·콘텐츠분야, IT기반 융복합분야, IT부품·소재분야, 정보보호분야의 연구사업 및 표준화, 기술사업화 및 중소기업 기술지원, 인력 양성 등을 수행하고 있습니다.

◆ 한국전자통신연구원은 제4차 산업혁명을 선도하는 ICT Innovator로 거듭나기 위해 최선의 노력을 다하고 있는 기관입니다.

▶ 서비스 내용

문1. 먼저 한국전자통신연구원의 위탁연구과제 수행 서비스 내용에 대해 질문 드리겠습니다. 다음의 각 질문에 대해 선생님께서 동의하시는 정도를 7가지 보기 중에서 골라주세요. 1점부터 7점 중에서 동의하시는 정도가 클수록 높은 점수를 주시면 됩니다.

평가 요소	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	반반 이다	그런 편이다	그렇다	정말 그렇다
	부정 ←————→ 긍정						
	(번호에 표시(√)해 주십시오)						
<전문성> 1. 연구 목표를 정확히 제시해 준다. 2. 과제 관리를 통해 위탁과제 수행에 도움을 준다. 3. ETRI는 과제진행에 필요한 의사소통능력을 갖추고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
<효율성> 1. 연구를 위해 긴밀한 상호 협력관계를 유지한다. 2. 계획된 연구수행 일정을 준수할 수 있도록 협조한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
<효과성> 1. 위탁 수행한 연구결과가 본 과제에 반영된다. 2. 위탁연구가 위탁연구수행자의 연구역량강화에 도움이 된다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

<서비스 내용에 대한 전반적 만족도> (번호에 표시(√)해 주십시오)

문1. 위의 평가 요소들을 전반적으로 고려할 때, 한국전자통신연구원의 위탁연구과제 수행 서비스 내용에 대해 얼마나 만족하십니까?

- 매우 불만족 불만족 약간 불만족 보통 약간 만족 만족 매우 만족
- ① ----- ② ----- ③ ----- ④ ----- ⑤ ----- ⑥ ----- ⑦

2.3. 위탁연구(계속)

▶ 서비스 과정

문2. 다음은 한국전자통신연구원의 위탁연구과제 수행 서비스 과정에 대해 질문 드리겠습니다. 앞서 응답하신 방법대로 응답해 주시면 됩니다.

평가 요소	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	반반 이다	그런 편이다	그렇다	정말 그렇다
	부정 ←-----→ 긍정						
<준비성> 1. 연구 관련 정보교류가 적절히 이루어진다. 2. 연구 관련 유용한(연구목적, 내용, 진행과정 등) 정보를 제공한다.	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦
<대응성> 1. 고객 문의사항에 대해 친절하게 응대한다. 2. 고객 문의사항에 대해 신속하게 처리한다. 3. 고객 문의사항에 대해 정확하게 처리한다.	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦
<성실성> 1. 연구과제 수행 시 관련사항 협의 및 논의를 위해 노력한다. 2. 연구과제 수행시 고객 요구사항을 수용하려 노력한다.	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦

<서비스 과정에 대한 전반적 만족도>	(번호에 표시(√)해 주십시오)						
문2. 위의 평가 요소들을 전반적으로 고려할 때, 한국전자통신연구원의 위탁연구과제 수행 서비스 과정에 대해 얼마나 만족하십니까?	매우 불만족	불만족	약간 불만족	보통	약간 만족	만족	매우 만족
	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤-----	⑥-----	⑦-----

▶ 서비스 환경

문3. 다음은 한국전자통신연구원의 위탁연구과제 수행과 관련한 서비스 환경에 대한 질문입니다. 앞서 응답하신 방법대로 응답해 주시면 됩니다.

평가 요소	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	반반 이다	그런 편이다	그렇다	정말 그렇다
	부정 ←-----→ 긍정						
<구비성> 1. 연구와 관련된 커뮤니케이션(담당자 지정 등) 체계가 구비되어 있다. 2. 고객의 의견을 제시할 수 있는 체계(게시판, 창구, 담당자 등)가 마련되어 있다.	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦
<편리성> 1. 위탁연구 수행과 관련된 협의가 용이하다. 2. ETRI 사업 참여자들과의 업무연락 및 협조요청 등이 용이하다.	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦

<서비스 환경에 대한 전반적 만족도>	(번호에 표시(√)해 주십시오)						
문3. 위의 평가 요소들을 전반적으로 고려할 때, 한국전자통신연구원의 위탁연구과제 수행 서비스 환경에 대해 얼마나 만족하십니까?	매우 불만족	불만족	약간 불만족	보통	약간 만족	만족	매우 만족
	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤-----	⑥-----	⑦-----

2.3. 위탁연구(계속)

▶ 사회적 품질

문4. 다음은 한국전자통신연구원의 공익기관으로서의 사회적 책임과 역할에 대한 질문입니다. 앞서 응답하신 방법으로 응답해 주시면 됩니다.

평가 요소	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	반반 편이다	그런 편이다	그렇다	정말 그렇다
	부정 ←-----→ 긍정						
<합리성>	(번호에 표시(√)해 주십시오)						
1. 정부출연연구기관의 연구원으로서 시명감 을 가지고 있다.	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤-----	⑥-----	⑦-----
2. 위탁과제 관리에 대한 책임감 이 있다.	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤-----	⑥-----	⑦-----
<공정성>	(번호에 표시(√)해 주십시오)						
1. 관련 지침과 절차 에 의거하여 업무를 수행한다.	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤-----	⑥-----	⑦-----
2. 업무를 투명하고 공정하게 수행한다.	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤-----	⑥-----	⑦-----
<공익성>	(번호에 표시(√)해 주십시오)						
1. 위탁연구 결과물은 향후 ICT 분야 기술발전 에 도움이 될 것이다.	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤-----	⑥-----	⑦-----
2. 위탁연구 결과물은 향후 ICT 분야 경쟁력 제고 에 도움이 될 것이다.	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤-----	⑥-----	⑦-----

<사회적 책임과 역할에 대한 전반적 만족도> (번호에 표시(√)해 주십시오)

문4. 위의 평가 요소들을 전반적으로 고려할 때, 한국전자통신연구원의 사회적 책임과 역할에 대해 얼마나 만족하셨습니까?

매우 불만족 불만족 약간 불만족 보통 약간 만족 만족 매우 만족
①----- ②----- ③----- ④----- ⑤----- ⑥----- ⑦-----

전반적 만족

※ 앞서 서비스 내용, 과정, 환경, 사회적 품질을 종합적으로 고려하여 해당번호에 표시(√)해 주십시오.
<절대적 만족> (번호에 표시(√)해 주십시오)

문5. ○○님께서는 앞서 평가해 주신 서비스내용, 직원의 응대, 이용절차, 시설 환경, 공공성 등을 모두 고려할 때 한국전자통신연구원의 위탁연구과제 수행 서비스에 대해 전반적으로 얼마나 만족하셨습니까?

매우 불만족 불만족 약간 불만족 보통 약간 만족 만족 매우 만족
①----- ②----- ③----- ④----- ⑤----- ⑥----- ⑦-----

<투입자원 대비 상대적 만족> (번호에 표시(√)해 주십시오)

문6. 귀하의 노력, 시간, 비용과 비교할 때, 한국전자통신연구원의 위탁연구과제 수행 서비스에 대해 얼마나 만족하셨습니까?

매우 불만족 불만족 약간 불만족 보통 약간 만족 만족 매우 만족
①----- ②----- ③----- ④----- ⑤----- ⑥----- ⑦-----

<감정적 만족> (번호에 표시(√)해 주십시오)

문7. 위탁연구과제 수행 서비스 내용, 직원의 응대, 이용절차, 시설 환경, 공공적 측면 등을 모두 고려할 때, 한국전자통신연구원을 좋게 생각하십니까?

전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇지 않은 편이다 보통 그런 편이다 그렇다 매우 그렇다
①----- ②----- ③----- ④----- ⑤----- ⑥----- ⑦-----

기관의 미시적 성과

<신뢰도> (번호에 표시(√)해 주십시오)

문8. 위탁연구과제 수행 후, 한국전자통신연구원에 대한 신뢰도는 변함이 없었습니까?

전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇지 않은 편이다 보통 그런 편이다 그렇다 매우 그렇다
①----- ②----- ③----- ④----- ⑤----- ⑥----- ⑦-----

<호감도> (번호에 표시(√)해 주십시오)

문9. 위탁연구과제 수행 후, 위탁연구를 수행할 기회가 생긴다면, 한국전자통신연구원의 위탁연구를 다시 수행하겠습니까?

전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇지 않은 편이다 보통 그런 편이다 그렇다 매우 그렇다
①----- ②----- ③----- ④----- ⑤----- ⑥----- ⑦-----

<구전 긍정도> (번호에 표시(√)해 주십시오)

문10. 위탁연구과제 수행 후, 한국전자통신연구원의 위탁연구 수행을 타인에게 추천하겠습니까?

전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇지 않은 편이다 보통 그런 편이다 그렇다 매우 그렇다
①----- ②----- ③----- ④----- ⑤----- ⑥----- ⑦-----

2.3. 위탁연구(계속)

기관의 거시적 성과

<설립취지 부합도> (번호에 표시(✓)해 주십시오)
 문11. 위탁연구과제 수행 후, 한국전자통신연구원 "기관의 비전과 설립목적을 달성한다"고 생각하십니까? (*한국전자통신연구원의 비전은 "제4차 산업혁명을 선도하는 ICT Innovator"이고 설립목적은 "정보, 통신, 전자, 방송 및 관련 융복합기술 분야의 산업원천기술 개발 및 성과 확산을 통해 국가경제·사회 발전에 기여함"입니다.)

전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇지 않다 보통 그런 편이다 그렇다 매우 그렇다
 ① ----- ② ----- ③ ----- ④ ----- ⑤ ----- ⑥ ----- ⑦

<국가발전 기여도> (번호에 표시(✓)해 주십시오)
 문12. 위탁연구과제 수행 후, 한국전자통신연구원이 "전자·정보통신산업 발전에 기여한다"고 생각하십니까?

전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇지 않은 편이다 보통 그런 편이다 그렇다 매우 그렇다
 ① ----- ② ----- ③ ----- ④ ----- ⑤ ----- ⑥ ----- ⑦

<개선 및 건의사항>
 문13. 한국전자통신연구원의 위탁연구를 수행하시면서, 다음 서비스 단계별로 좋았던 혹은 불편했던 부분이 있으시다면, 자유롭게 말씀해 주시기 바랍니다.

서비스 단계	좋았던 경험	불편했던 경험
접수 및 협약	① ②	① ②
과제 수행(관리)	① ②	① ②
결과보고	① ②	① ②
결과활용	① ②	① ②
행정처리	① ②	① ②

배경 질문

- 고객 성별 ① 남 ② 여
- OO님은 지난해(2015년)에 한국전자통신연구원의 고객만족도 조사에 참여하신 적이 있으십니까?
 ① 있다 ② 없다
- 한국전자통신연구원과 관련된 OO님의 사업/과제/업무의 규모는 지난 1년간 얼마나 됩니까?
 ① 3천만원 미만 ② 3천만원~5천만원 미만 ③ 5천만원~1억원 미만 ④ 1억원~5억원 미만
 ⑤ 5억원~10억원 미만 ⑥ 10억원~50억원 미만 ⑦ 50억원 이상 ⑧ 해당없음
- OO님의 소속은 다음 중 어디에 해당하십니까?
 ① 정부부처 ② 지방자치단체 ③ 대학/교육기관 ④ 연구원(소)/공공기관
 ⑤ 기업/시설/단체 ⑥ 기타
- OO님의 직업은 다음 중 어디에 해당하십니까?
 ① 교원(교수/강사) ② 학생(학사/석사/박사) ③ 연구원(연구소 등) ④ 일반 사무직
 ⑤ 공무원/군인 ⑥ 영업/판매/서비스직 ⑦ 기타
- OO님이 현재의 기관/학교/회사에 근무(종사)하신 지는 얼마나 되셨습니까?
 ① 3년 미만 ② 3~5년 미만 ③ 5~7년 미만
 ④ 7~9년 미만 ⑤ 9~11년 미만 ⑥ 11년 이상 ⑦ 해당없음

▣ 오랜 시간 질문에 응답해 주셔서 대단히 감사합니다. ▣

■ 면접원 직접 기재 사항 : 면접원께서는 아래의 사항을 빠짐없이 기록해 주세요.

응답자 거주 지역	① 서울 ② 부산 ③ 대구 ④ 광주 ⑤ 대전 ⑥ 인천 ⑦ 울산 ⑧ 경기 ⑨ 강원 ⑩ 충남 ⑪ 충북 ⑫ 경남 ⑬ 경북 ⑭ 전남 ⑮ 전북 ⑯ 제주 ⑰ 세종		
응답자 성명	응답자 연락처	() - () - ()	
응답자 주소	_____시 _____구 _____동		
면접원 성명	면접 일시	_____년 _____월 _____일 _____시	
면접 방법	① 대면(원칙) ② 전화 ③ 팩스 ④ 메일		
검증원 성명	검증 일시	_____년 _____월 _____일 _____시	
검증 결과	① 상 ② 중 ③ 하		

2.4. 기술이전/지원

한국전자통신연구원 고객만족도 조사 (기술지원 · 이전 서비스 - 개발기술 기술지원 및 이전)

안녕하십니까?

저는 미래창조과학부에서 주관하는 공공기관(한국전자통신연구원)에 대한 고객만족도 조사를 담당한 000리서처의 면접원 000입니다.

본 조사는 2007년 4월 1일 시행된 「공공기관운영에관한법률」 제 13조 2항 및 동법시행령에 의거하여 실시하고 있으며,

한국전자통신연구원의 기술지원 및 이전 서비스를 경험하고 느끼셨던 만족도 내용을 파악하여 향후 보다 나은 서비스를 제공하고자 하는데 그 목적이 있습니다.

선생님의 의견은 한국전자통신연구원이 바람직한 방향으로 변화하는 데 중요한 자료로 활용될 예정이오니, 바쁘시더라도 잠시 시간을 내셔서 설문에 응해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

2016년 10월

1. 혹시 00님의 가족이나 가까운 친지 중에 다음 기관에 종사하고 계신 분이 있으신지요?

- 1) 한국전자통신연구원 면접 중단
- 2) 없다 면접 계속

2. 실례지만 00님의 연세는 어떻게 되시나요? 만 _____ 65세 이상 면접 중단

3. 00님께서는 2015년 9월부터 현재까지 한국전자통신연구원에서 기술이전이나, 기술지원을 받으신 경험이 있으십니까?

- 1) 있다
- 2) 없다 면접 중단

■ 먼저 "한국전자통신연구원"에 대해 간략히 설명 드리고, 설문을 시작하려 합니다. 한국전자통신연구원이란 어떤 목적으로 설립되었고, 현재 어떤 업무를 주로 하고 있는지 선생님의 이해를 돕고자 설명 드리는 것입니다.

◆ 한국전자통신연구원은 정보, 통신, 전자, 방송 및 관련 융복합기술 분야의 산업원천기술 개발 및 성과확산을 통해 국가경제 · 사회 발전에 기여하고자 합니다. 주요 사업으로는 방송·통신, 미디어 분야, SW·콘텐츠분야, IT기반 융복합분야, IT부품·소재분야, 정보보호분야의 연구사업 및 표준화, 기술사업화 및 중소기업 기술지원, 인력 양성 등을 수행하고 있습니다.

◆ 한국전자통신연구원은 제4차 산업혁명을 선도하는 ICT Innovator로 거듭나기 위해 최선의 노력을 다하고 있는 기관입니다.

▶ 서비스 내용

문1. 먼저 한국전자통신연구원의 기술지원 및 이전 서비스 내용에 대해 질문 드리겠습니다. 다음의 각 질문에 대해 선생님께서 동의하시는 정도를 7가지 보기 중에서 골라 주세요. 1점부터 7점 중에서 동의하시는 정도가 클수록 높은 점수를 주시면 됩니다.

평가 요소	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	반반 이다	그런 편이다	그렇다	정말 그렇다
<p><전문성></p> <p>1. ETRI는 기업이 필요로 하는 다양한 기술을 보유하고 있다.</p> <p>2. 기술이전 또는 지원 절차가 체계적으로 진행된다.</p> <p>3. 기술이전 또는 지원 인력은 전문성(기술력/업무지식)을 갖추고 있다.</p>	<p>부정 ←-----→ 긍정</p> <p>(번호에 표시(✓)해 주십시오)</p> <p>①---②---③---④---⑤---⑥---⑦</p> <p>①---②---③---④---⑤---⑥---⑦</p> <p>①---②---③---④---⑤---⑥---⑦</p>						
<p><효율성></p> <p>1. 기술이전 또는 지원 일정을 준수하기 위해 노력한다.</p> <p>2. 효율적인 기술이전 또는 지원 절차 확보를 위해 노력한다.</p>	<p>(번호에 표시(✓)해 주십시오)</p> <p>①---②---③---④---⑤---⑥---⑦</p> <p>①---②---③---④---⑤---⑥---⑦</p>						
<p><효과성></p> <p>1. 이전 및 지원 받은 기술이 기업 역량강화에 도움이 된다.</p> <p>2. 서비스를 통해 미래의 수익창출에 도움이 될 것이다.</p>	<p>(번호에 표시(✓)해 주십시오)</p> <p>①---②---③---④---⑤---⑥---⑦</p> <p>①---②---③---④---⑤---⑥---⑦</p>						

<서비스 내용에 대한 전반적 만족도>

(번호에 표시(✓)해 주십시오)

문1. 위의 평가 요소들을 전반적으로 고려할 때, 한국전자통신연구원 기술지원 및 이전 서비스 내용에 대해 얼마나 만족하십니까?

매우 불만족 불만족 약간 불만족 보통 약간 만족 만족 매우 만족

①-----②-----③-----④-----⑤-----⑥-----⑦

2.4. 기술이전/지원(계속)

▶ 서비스 과정

문2. 다음은 한국전자통신연구원의 기술지원 및 이전 서비스 과정에 대해 질문 드리겠습니다.
앞서 응답하신 방법대로 응답해 주시면 됩니다.

평가 요소	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	반반 이다	그런 편이다	그렇다	정말 그렇다
	부정 ←-----→ 긍정						
<준비성> 1. 서비스와 관련하여 정보교류가 적절히 이루어진다. 2. 서비스에 필요한 다양한 정보를 제공한다.	(번호에 표시(√)해 주십시오) ①---②---③---④---⑤---⑥---⑦						
<대응성> 1. 고객 문의 사항에 대해 친절하게 응대한다. 2. 고객 문의 사항에 대해 신속하게 처리한다. 3. 고객 문의 사항에 대해 정확하게 처리한다.	(번호에 표시(√)해 주십시오) ①---②---③---④---⑤---⑥---⑦						
<성실성> 1. 기술이전 또는 지원 시 고객과 충분한 협의 및 논의를 위해 노력한다. 2. 업무과정에서 고객 요구사항을 수용하려 노력한다.	(번호에 표시(√)해 주십시오) ①---②---③---④---⑤---⑥---⑦						

<서비스 과정에 대한 전반적 만족도> (번호에 표시(√)해 주십시오)

문2. 위의 평가 요소들을 전반적으로 고려할 때, 한국전자통신연구원의 기술지원 및 이전 서비스 과정에 대해 얼마나 만족하셨습니까?

매우 불만족 불만족 약간 불만족 보통 약간 만족 만족 매우 만족
①-----②-----③-----④-----⑤-----⑥-----⑦

▶ 서비스 환경

문3. 다음은 한국전자통신연구원의 기술지원 및 이전과 관련한 서비스 환경에 대한 질문입니다.
앞서 응답하신 방법대로 응답해 주시면 됩니다.

평가 요소	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	반반 이다	그런 편이다	그렇다	정말 그렇다
	부정 ←-----→ 긍정						
<구비성> 1. 업무와 관련된 커뮤니케이션(담당자 지정 등) 체계가 구비되어 있다. 2. 고객의 의견을 제시할 수 있는 체계(게시판, 창구, 담당자 등)가 마련되어 있다.	(번호에 표시(√)해 주십시오) ①---②---③---④---⑤---⑥---⑦						
<편리성> 1. 서비스 관련하여 충분한 자료를 제공한다. 2. 서비스 관계자들과의 업무연락 및 협조요청 등이 용이하다.	(번호에 표시(√)해 주십시오) ①---②---③---④---⑤---⑥---⑦						

<서비스 시설 및 환경에 대한 전반적 만족도> (번호에 표시(√)해 주십시오)

문3. 위의 평가 요소들을 전반적으로 고려할 때, 한국전자통신연구원의 기술지원 및 이전 서비스 환경에 대해 얼마나 만족하셨습니까?

매우 불만족 불만족 약간 불만족 보통 약간 만족 만족 매우 만족
①-----②-----③-----④-----⑤-----⑥-----⑦

2.4. 기술이전/지원(계속)

▶ 사회적 품질

문4. 다음은 한국전자통신연구원의 공익기관으로서의 사회적 책임과 역할에 대한 질문입니다. 앞서 응답하신 방법으로 응답해 주시면 됩니다.

평가 요소	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	반반 이다	그런 편이다	그렇다	정말 그렇다
	부정 ←-----→ 긍정						
<합리성> 1. 정부출연연구기관의 연구원으로서 사명감 을 가지고 있다. 2. 업무에 대한 책임감 이 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
<공정성> 1. 관련 지침과 절차 에 의거하여 업무를 수행한다. 2. 업무를 투명하고 공정 하게 수행한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
<공익성> 1. 서비스를 통해 전자·정보통신기술의 성과확산 에 기여할 것이다. 2. 서비스를 통해 전자·정보통신기술의 경쟁력 제고 에 기여할 것이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

<사회적 책임과 역할에 대한 전반적 만족도> (번호에 표시(√)해 주십시오)

문4. 위의 평가 요소들을 전반적으로 고려할 때, 한국전자통신연구원의 사회적 책임과 역할에 대해 얼마나 만족하십니까?

매우 불만족	불만족	약간 불만족	보통	약간 만족	만족	매우 만족
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

전반적 만족

※ 앞서 서비스 내용, 과정, 환경, 사회적 품질을 종합적으로 고려하여 해당번호에 표시(√)해 주십시오.
 <절대적 만족> (번호에 표시(√)해 주십시오)

문5. ○○님께서는 앞서 평가해 주신 서비스내용, 직원의 응대, 이용절차, 시설 환경, 공공성 등을 모두 고려할 때 한국전자통신연구원의 기술지원 및 이전 서비스에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

매우 불만족	불만족	약간 불만족	보통	약간 만족	만족	매우 만족
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

<투입자원 대비 상대적 만족> (번호에 표시(√)해 주십시오)
 문6. 귀하의 노력, 시간, 비용과 비교할 때, 한국전자통신연구원의 기술지원 및 이전 서비스에 대해 얼마나 만족하십니까?

매우 불만족	불만족	약간 불만족	보통	약간 만족	만족	매우 만족
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

<감정적 만족> (번호에 표시(√)해 주십시오)
 문7. 기술지원 및 이전 서비스 내용, 직원의 응대, 이용절차, 시설 환경, 공공적 측면 등을 모두 고려할 때, 한국전자통신연구원을 좋게 생각하십니까?

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통	그런 편이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

기관의 미시적 성과

<신뢰도> (번호에 표시(√)해 주십시오)

문8. 기술지원 및 이전 서비스를 받은 후, 한국전자통신연구원에 대한 신뢰도는 변함이 없었습니까?

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통	그런 편이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

<호감도> (번호에 표시(√)해 주십시오)

문9. 기술지원 및 이전 서비스를 받은 후, 동일 서비스를 받을 경우 한국전자통신연구원에 다시 의뢰하겠습니까?

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통	그런 편이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

<구전 긍정도> (번호에 표시(√)해 주십시오)

문10. 기술지원 및 이전 서비스를 받은 후, 한국전자통신연구원의 서비스를 타인에게 추천하겠습니까?

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통	그런 편이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

2.4. 기술이전/지원(계속)

기관의 거시적 성과

<설립취지 부합도> (번호에 표시(√)해 주십시오)
 문11. 기술지원 및 이전 서비스를 통해, 한국전자통신연구원은 "기관의 비전과 설립목적을 달성한다"고 생각하십니까?(*한국전자통신연구원의 비전은 "제4차 산업혁명을 선도하는 ICT Innovator"이고, 설립목적은 "정보, 통신, 전자, 방송 및 관련 융복합기술 분야의 산업원천 기술 개발 및 성과확산을 통해 국가경제·사회 발전에 기여함"입니다.)

전혀 그렇지 않다 ①	그렇지 않다 ②	그렇지 않은 편이다 ③	보통 ④	그런 편이다 ⑤	그렇다 ⑥	매우 그렇다 ⑦
----------------	-------------	-----------------	---------	-------------	----------	-------------

<국가발전 기여도> (번호에 표시(√)해 주십시오)
 문12. 기술지원 및 이전 서비스를 통해, 한국전자통신연구원이 "전자·정보통신산업 발전에 기여한다"고 생각하십니까?

전혀 그렇지 않다 ①	그렇지 않다 ②	그렇지 않은 편이다 ③	보통 ④	그런 편이다 ⑤	그렇다 ⑥	매우 그렇다 ⑦
----------------	-------------	-----------------	---------	-------------	----------	-------------

<개선 및 건의사항(VOC)>
 문13. 한국전자통신연구원의 기술지원 및 이전 서비스를 받으시면서 다음 서비스 단계별로 좋았던 혹은 불편했던 부분이 있으시다면, 자유롭게 말씀해 주시기 바랍니다.

서비스 단계	좋았던 경험	불편했던 경험
문의 및 접수	① ②	① ②
기술이전 (또는 지원)	① ②	① ②
지원결과/사후지원	① ②	① ②
행정처리	① ②	① ②

배경 질문

- 고객 성별 ① 남 ② 여
- OO님은 지난해(2015년)에 한국전자통신연구원의 고객만족도 조사에 참여하신 적이 있으십니까?
① 있다 ② 없다
- OO님의 소속은 다음 중 어디에 해당합니까?
① 정부부처 ② 지방자치단체 ③ 대학/교육기관 ④ 연구원(소)/공공기관
⑤ 기업/시설/단체 ⑥ 기타
- OO님의 직업은 다음 중 어디에 해당합니까?
① 교원(교수/강사) ② 학생(학사/석사/박사) ③ 연구원(연구소 등) ④ 일반 사무직
⑤ 공무원/군인 ⑥ 영업/판매/서비스직 ⑦ 기타
- OO님이 현재의 기관/학교/회사에 근무(종사)하신 지는 얼마나 되셨습니까?
① 3년 미만 ② 3~5년 미만 ③ 5~7년 미만
④ 7~9년 미만 ⑤ 9~11년 미만 ⑥ 11년 이상 ⑦ 해당없음

▣ 오랜 시간 설문에 응답해 주셔서 대단히 감사합니다. ▣

■ 면접원 직접 기재 사항 : 면접원께서는 아래의 사항을 빠짐없이 기록해 주세요.

응답자 거주 지역	① 서울 ② 부산 ③ 대구 ④ 광주 ⑤ 대전 ⑥ 인천 ⑦ 울산 ⑧ 경기 ⑨ 강원 ⑩ 충남 ⑪ 충북 ⑫ 경남 ⑬ 경북 ⑭ 전남 ⑮ 전북 ⑯ 제주 ⑰ 세종						
응답자 성명		응답자 연락처	() -----				
응답자 주소	_____시 _____구 _____동						
면접원 성명		면접 일시	_____년 _____월 _____일 _____시				
면접 방법	① 대면(원칙)		② 전화		③ 팩스		④ 메일
검증원 성명		검증 일시	_____년 _____월 _____일 _____시				
검증 결과	① 상		② 중		③ 하		

감사합니다





CSI + Value!



(주)기술과가치의 CSI는 측정 그 이상의 가치를 제공합니다.

