

2017




2017년도 한국전자통신연구원 고객만족도 조사

결 과 보 고 서



Korean Customer Satisfaction Index - Science and Technology



한국전자통신연구원 貴中

본 보고서를

“2017년 한국전자통신연구원 고객만족도 조사”
결과보고서로 제출합니다.

2018년 5월

(주)리서치랩 대 표 이 사 | 도 정 화
연구책임자 | 이 원 철

2017년 과학기술정보통신부 소관 공공기관 고객만족도 조사 결과

2017년도 과학기술정보통신부 소관 공공기관 고객만족도 조사는 총 38개 기관을 대상으로 실시되었습니다.

2016년 9월부터 2017년 8월까지 1년간 기관이 제공하는 서비스를 경험한 고객을 대상으로, 38개 기관에서 총 6,715명이 조사되었습니다.

기관 당 평균 샘플 수는 176.7명이며, 전년(기관 당 평균 176.7명)과 동일한 수치입니다.

과학기술정보통신부 소관 공공기관은 기관의 특성에 따라 연구기관 및 부설기관은 KCSI-ST 모델을 사용하고, 비연구기관은 PCSI 2.0 모델을 사용하고 있습니다.

연구기관 및 부설기관에 해당하는 33개 기관의 KCSI-ST 평균은 88.0점으로 전년(86.6점) 대비 1.4점 상승하였습니다.

이 중 연구기관에 해당하는 22개 기관의 KCSI-ST 평균은 88.0점이고, 부설기관에 해당하는 11개 기관의 KCSI-ST 평균은 87.9점입니다.

비연구기관에 해당하는 5개 기관의 PCSI 평균은 85.1점으로 전년(85.5점) 대비 0.4점 하락하였습니다.

38개 기관 중 26개 기관이 2016년 대비 고객만족도 점수가 상승하였고, 9개 기관이 하락하였으며, 3개 기관은 신설 기관입니다.

고객만족도 점수 등급별 기관의 분포를 살펴보면 ‘우수 등급(90점 이상)’ 기관이 11개, ‘양호 등급(85점 이상 90점 미만)’ 기관이 22개,

‘보통 등급(80점 이상 85점 미만)’ 기관이 3개, ‘미흡 등급(75점 이상 80점 미만)’ 기관이 2개입니다.

2017년에 조사된 사업유형은 ‘연금·보험금 지급(93.0점)’, ‘금융지원(90.7점)’, ‘시설물 운영/관리(90.6점)’, ‘연구과제 수행(88.3점)’, ‘커뮤니티 지원(88.2점)’, ‘기술지원/이전(88.1점)’, ‘징수/급여(87.7점)’, ‘연구지원(87.3점)’, ‘교육/훈련(87.3점)’, ‘검사/검증(86.9점)’, ‘정보제공(86.7점)’, ‘육성 및 촉진(85.9점)’, ‘인증(85.4점)’, ‘연구정책 지원(83.8점)’, ‘고용(촉진) 지원(83.4점)’, ‘시설물/장비 지원(83.3점)’, ‘소관기관 지원(77.8점)’으로 총 17개 사업유형이 조사되었으며, 전년 16개 사업 유형 대비 1개 사업유형이 추가되었습니다.

2017년 한국전자통신연구원 고객만족도 조사 결과

한국전자통신연구원은 '연구과제 수행', '기술지원/이전' 2개 업무 유형을 대상으로 '① 수탁연구', '② 공동연구', '③ 위탁연구', '④ 개발기술 기술이전' 4개 상세 업무에 대한 고객만족도 조사를 실시하였습니다.

전체 고객 1,407명 중 193명을 목표 표본으로 설계하였고 193명의 자료가 분석에 투입되었습니다.

허용 오차는 업무 유형별 ± 2.5 점, 기관 전체 ± 1.8 점 입니다.

한국전자통신연구원의 KCSI-ST점수는 88.1점입니다. 2016년 86.5점 대비 1.6점 상승하였습니다.

기관의 KCSI-ST점수는 과학기술정보통신부 소관 공공기관(38개)의 전체 평균 점수(87.6점)보다 0.5점 높습니다.

또한 기관의 KCSI-ST점수는 KCSI-ST 모델을 사용하는 연구기관과 부설기관의 평균 점수(88.0점)보다 0.1점 높습니다.

업무 유형별 KCSI-ST 점수를 살펴보면 '연구과제 수행'은 88.4점이며 과학기술정보통신부 소관 공공기관 전체의 '연구과제 수행' 업무 유형 평균 점수(88.3점)보다 0.1점 높습니다.

'기술지원/이전'은 84.6점이며 과학기술정보통신부 소관 공공기관 전체의 '기술지원/이전' 업무 유형 평균 점수(88.1점)보다 3.5점 낮습니다.

상세 업무별 KCSI-ST 점수를 살펴보면 '① 수탁연구' 82.0점, '② 공동연구' 89.5점, '③ 위탁연구' 89.5점, '④ 개발기술 기술이전' 84.6점입니다.

Contents

목차

Chapter. I

고객만족도 조사 개요 06

1. 조사 모델	07
2. 평가 모델 개념	11
3. 고객만족도 지수 산출	12
4. 개선요인 분석 방법	14
5. 조사 설계	20

Chapter. II

고객만족도 조사 결과 21

i. 기관 전체	22
1. 2017년 조사 결과	23
2. 분석 결과 종합	31
ii. 연구과제 수행	35
1. 연구과제 수행 전체 기본 분석	36
2. 상세 업무 심층 분석 ① 수탁연구	41
3. 상세 업무 심층 분석 ② 공동연구	55
4. 상세 업무 심층 분석 ③ 위탁연구	73
iii. 기술지원/이전	90
1. 기술지원/이전 전체 기본 분석	91
2. 상세 업무 심층 분석 ④ 개발기술기술이전	96

Chapter. III

부록 111

i. 결과표	112
1. 수탁연구	113
2. 공동연구	114
3. 위탁연구	115
4. 개발기술기술이전	116
ii. 과학기술정보통신부 고객만족도 조사 개요	117
1. 조사 배경 및 목적	118
2. 조사 수행 프레임	120
iii. 과학기술정보통신부 고객만족도 조사 결과	125
1. 조사 개요 요약	126
2. 조사 결과 종합	127

I

CHAPTER

고객만족도 조사 개요

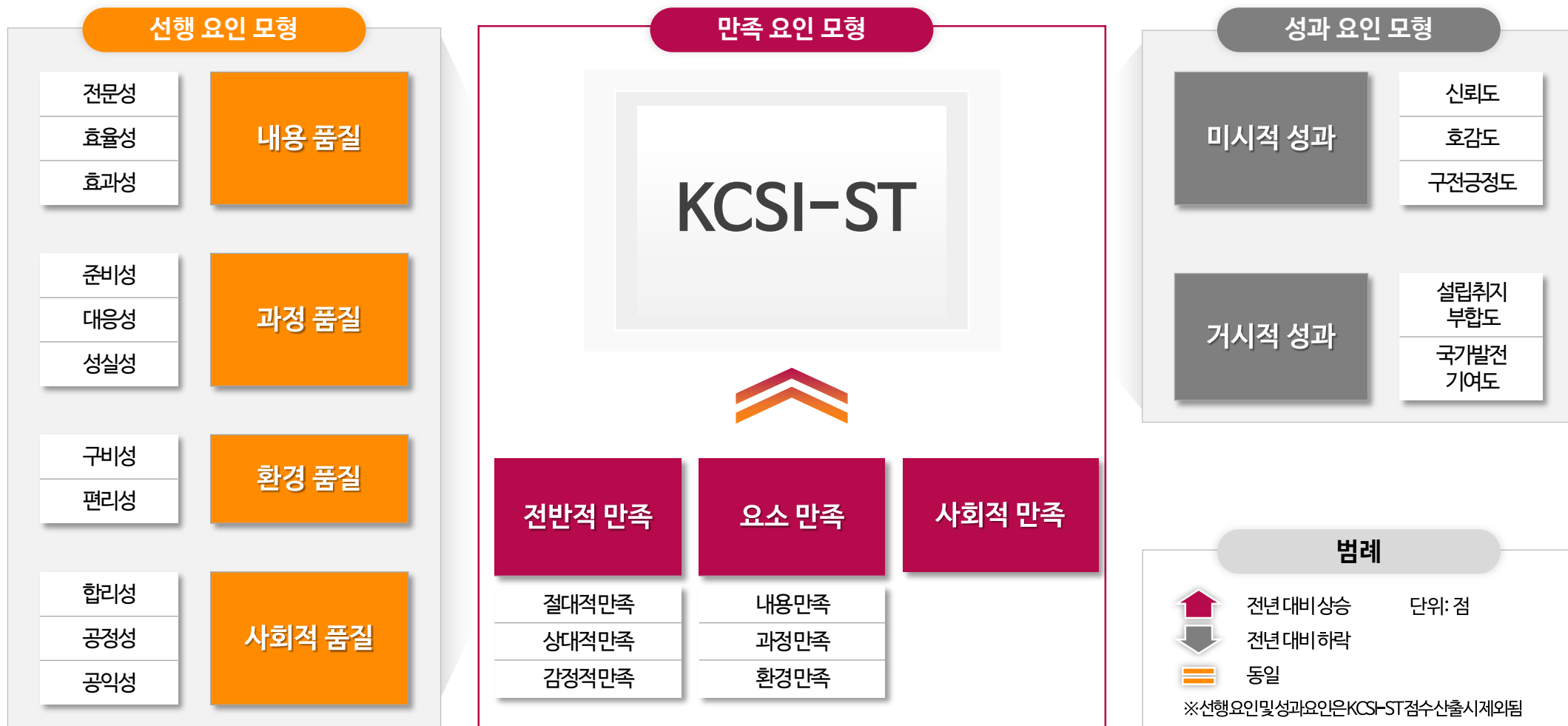
- 1 조사 모델
- 2 평가모델 개념
- 3 고객만족도 지수 산출
- 4 개선요인 분석 방법
- 5 조사 설계

1. 조사 모델

가. KCSI-ST 모델

- KCSI-ST 모델은 선행 요인, 만족 요인, 성과 요인의 3개 모형으로 구성되어 있으며, 각 영역은 인과관계로 이루어짐.
- 각 모형은 차원(Dimension), 요소(Component), 세부측정항목(Question)으로 구성되어 있음.
- KCSI-ST 점수는 만족 요인으로만 산출되며, 선행 요인 및 성과 요인은 KCSI-ST 점수 산출 시 제외됨.

KCSI-ST 모델



1. 조사 모델

나. 요소 : 만족 요인 모형

전반적 만족	절대적 만족	개념	서비스 내용, 과정, 환경, 사회적 품질 등 모든 요인을 고려한 전반적인 만족도
		측정 항목	서비스 내용, 직원의 응대, 이용절차, 시설 환경, 공정성 등을 모두 고려 할 때 전반적으로 얼마나 만족하셨습니까?
	상대적 만족	개념	기관 서비스에 대한 상대적인 만족도
		측정 항목	귀하의 노력, 시간, 비용과 비교할 때 얼마나 만족하셨습니까?
	감정적 만족	개념	기관 서비스를 이용한 후에 느끼는 감정적인 만족도
		측정 항목	서비스 내용, 직원의 응대, 이용절차, 시설 환경, 공정성 등을 모두 고려 할 때 기관을 더 좋게 생각하게 되었습니까?
서비스 요소 만족	내용 만족	개념	기관의 핵심적인 서비스 또는 서비스 상품에 대한 이용자의 만족도
		측정 항목	귀하는 000의 서비스 내용에 대해 얼마나 만족하셨습니까?
	과정 만족	개념	기관의 서비스 제공 과정 전반의 인적, 제도적 측면에 대한 만족도
		측정 항목	귀하는 000의 서비스 과정에 대해 얼마나 만족하셨습니까?
	환경 만족	개념	기관의 정보제공 환경 및 시설 환경에 대한 만족도
		측정 항목	귀하는 000의 서비스 환경에 대해 얼마나 만족하셨습니까?
사회적 만족	사회적 만족	개념	기관의 본질적인 책임과 역할에 대한 만족도
		측정 항목	귀하는 기관의 사회적 책임과 역할(서비스의 합리성, 공정성, 공익성)에 대해 얼마나 만족하셨습니까?

1. 조사 모델

나. 요소 : 선행 요인 모형

서비스 내용 품질	전문성	개념 측정 항목	서비스 상품을 제공하기 위한 능력의 보유 정도 업무체계의 전문성, 정확성 및 완성도, 필요기술의 보유수준, 업무에 필요한 지식의 보유 정도
	효율성	개념 측정 항목	서비스를 효율적으로 생산하기 위한 노력 정도 계획된 일정 준수, 인력의 효율적 활용 등 서비스를 창출하기 위한 노력 정도
	효과성	개념 측정 항목	기대했던 결과물의 창출 및 활용 정도 제공된 서비스의 결과물이 목적에 부합하는 정도 및 정책적 가치 정도
서비스 과정 품질	준비성	개념 측정 항목	서비스를 제공하기 위한 사전 준비 정도 유용하고 다양한 정보 제공 정도 및 서비스 과정의 적시성
	대응성	개념 측정 항목	인적 응대 또는 절차상의 고객 응대 수준 고객문의사항에 대한 친절하고 신속 및 정확한 응대 정도
	성실성	개념 측정 항목	서비스 제공과정에서 고객에 대한 배려 및 지원 정도 서비스 제공 과정에서 고객과의 성실한 의사 교류 및 서비스 종료 후의 적절한 지원
서비스 환경 품질	구비성	개념 측정 항목	서비스 관련 정보 제공 및 이용 환경의 구비 정도 정보제공 채널 및 요구사항 처리 체계 구비 정도, 이용 환경의 구비 정도
	편리성	개념 측정 항목	서비스 제공 환경과 시설의 편리한(편안하고 이용하기 좋은) 정도 자료 검색, 의견 제시, 담당자 접촉 및 물리적 환경의 이용 편리성 정도
사회적 품질	합리성	개념 측정 항목	서비스 제공자로서의 자질과 사명 의식을 가지고 업무를 추진하는 정도 사명감, 책임감, 기관의 임무에 부합하는 업무 수행 정도
	공정성	개념 측정 항목	관련 절차에 의거한 공정한 서비스 이행 정도 지침과 절차에 따른 업무 수행 및 투명하고 공정한 업무 수행
	공익성	개념 측정 항목	공공의 이익에 도움이 되는 정도 공공의 이익에 대한 기여 정도 및 제공한 서비스의 활용도 제고를 위한 노력 정도

1. 조사 모델

나. 요소 : 성과 요인 모형

미시적 성과	신뢰도	개념	기관의 정책 또는 활동에 대해 신뢰하는 정도
		측정 항목	귀하는 000를 이용하신 후, 기관을 더욱 신뢰하게 되었습니까?
	호감도	개념	기관의 서비스에 대한 재이용 의향
거시적 성과		측정 항목	귀하는 000를 이용하신 후, 동일 서비스를 받을 경우 기관에 다시 의뢰하겠습니까?
	구전긍정도	개념	기관의 평판과 이미지를 더 좋게 평가하는 정도(칭찬, 지인 추천)
		측정 항목	귀하는 000를 이용하신 후, 기관의 000를 타인에게 추천하겠습니까?
	설립취지 부합도	개념	기관의 서비스가 설립취지와 부합하는 정도
		측정 항목	귀하는 000의 사업/활동이 기관의 ‘비전’과 ‘설립 목적’을 달성한다고 생각하십니까?
	국가발전 기여도	개념	기관의 서비스가 국가 및 사회발전에 기여하는 정도
		측정 항목	귀하는 000를 통해, 기관이 ‘국가산업 발전에 기여한다.’고 생각하십니까?

2. 평가 모델 개념

가. 평가 모델과 공공기관 CS의 특성

- 기관의 서비스 수준 및 제고 노력이 직접적으로 반영되는 서비스 전달 과정 및 환경 요인을 구체적으로 조사할 수 있는 설문 문항을 통해 고객의 수요를 파악해야 함.
- 업무 유형 및 고객 속성에 따라 도출되는 문제점을 개선하기 위해서는 조사 모델에 대한 기본적인 이해를 바탕으로 구체적인 전략을 세워야 함.

서비스 내용 품질 요인

기관의 사업 추진 전략 및 제도 운영



전문성



효율성



효과성

수요조사를 통한 직접적인 서비스 내용 개선

서비스 과정 품질 요인

기관의 서비스 제고 노력 (접점 직원)



준비성



대응성



성실성

고객 접점 직원 지속적인 서비스 마인드 교육과 모니터링 시행

서비스 환경 품질 요인

기관의 접점 환경 개선 노력



구비성



편리성

최소의 비용으로 개선 가능한 접점 환경 개선 강구

사회적 책임과 역할

기관의 설립 목적, 임무 달성



합리성



공정성



공익성

기관의 브랜드 이미지 수립, 적극적인 홍보

3. 고객만족도 지수 산출

가. 고객만족지수 산출 방식

- 기관의 평가대상 업무 유형이 2개 이상일 경우 기관 전체의 만족 지수는 업무 유형별 만족지수를 별도로 산출한 후, 업무 유형별 업무비중을 가중치로 하여 가중평균값을 기관 전체의 만족 지수로 산출함.

지수 산출 체계



3. 고객만족도 지수 산출

나. 가중치 산출 방식

가중치 산출 방식

- 1 기관은 업무 유형별 고객 모집단, 기관 내 투입인력, 예산 등 기초자료를 작성하여 주관사업자에게 제출함. 주관사업자는 상세 업무별 모집단, 투입인력, 예산을 고려하여 업무별 가중치를 산정함.
- 2 기관의 평가 대상 업무 유형이 하나인 경우 해당 업무 유형의 가중치는 100.0%로 적용함.

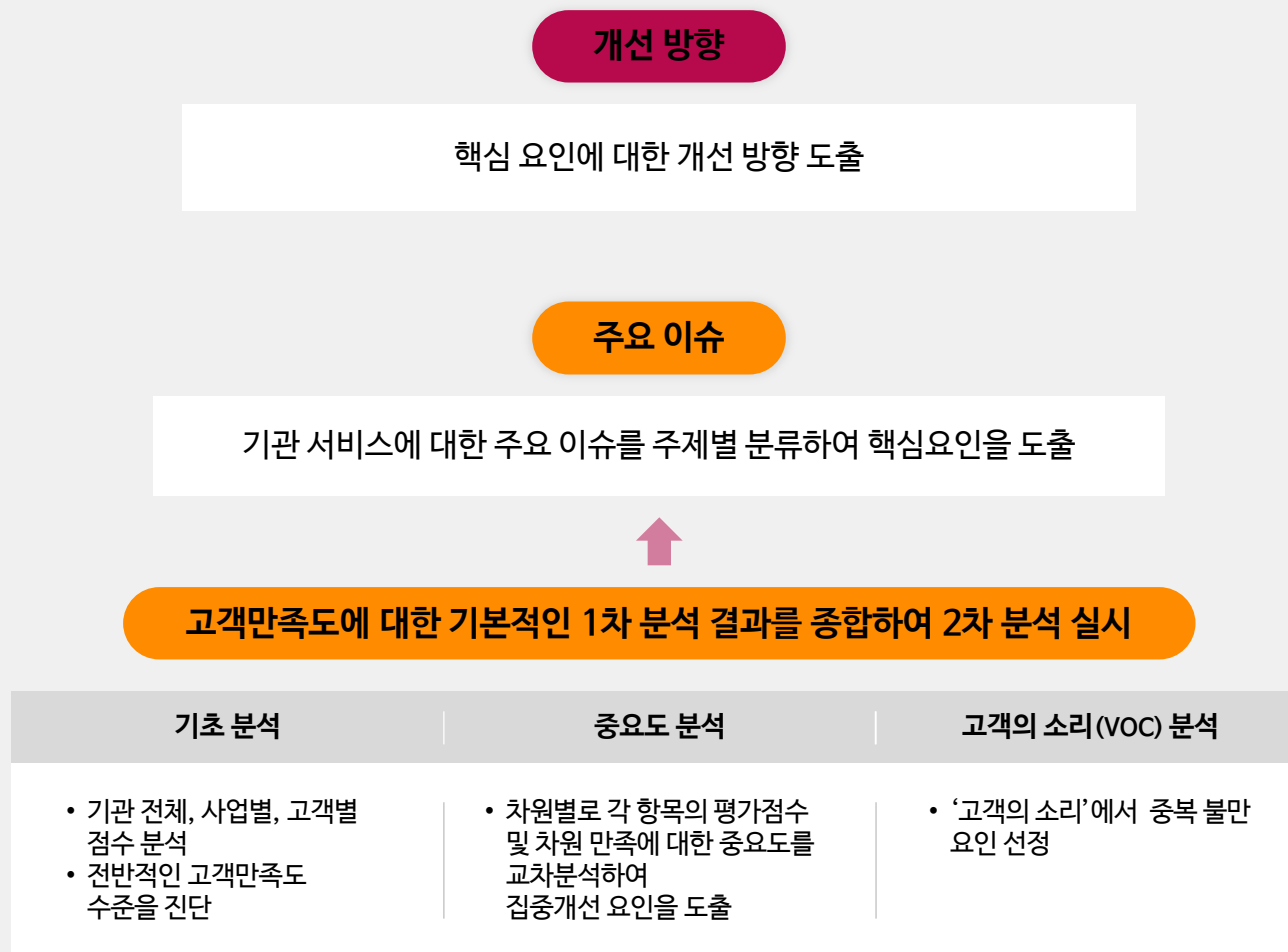
〈가중치 산출 예시〉

업무 유형	상세 업무	모집단(A)	투입인력(B)	예산(C)	비율합 (A+B+C)	가중치 (%)
		%	%	%		
연구과제 수행	위탁연구	62.3	81.2	96.2	239.7	79.9
교육 훈련 서비스	과학기술 교육	37.7	18.8	3.8	60.3	20.1
계		100.0	100.0	100.0	300.0	100.0

4. 개선요인 분석 방법

가. 분석 방법론

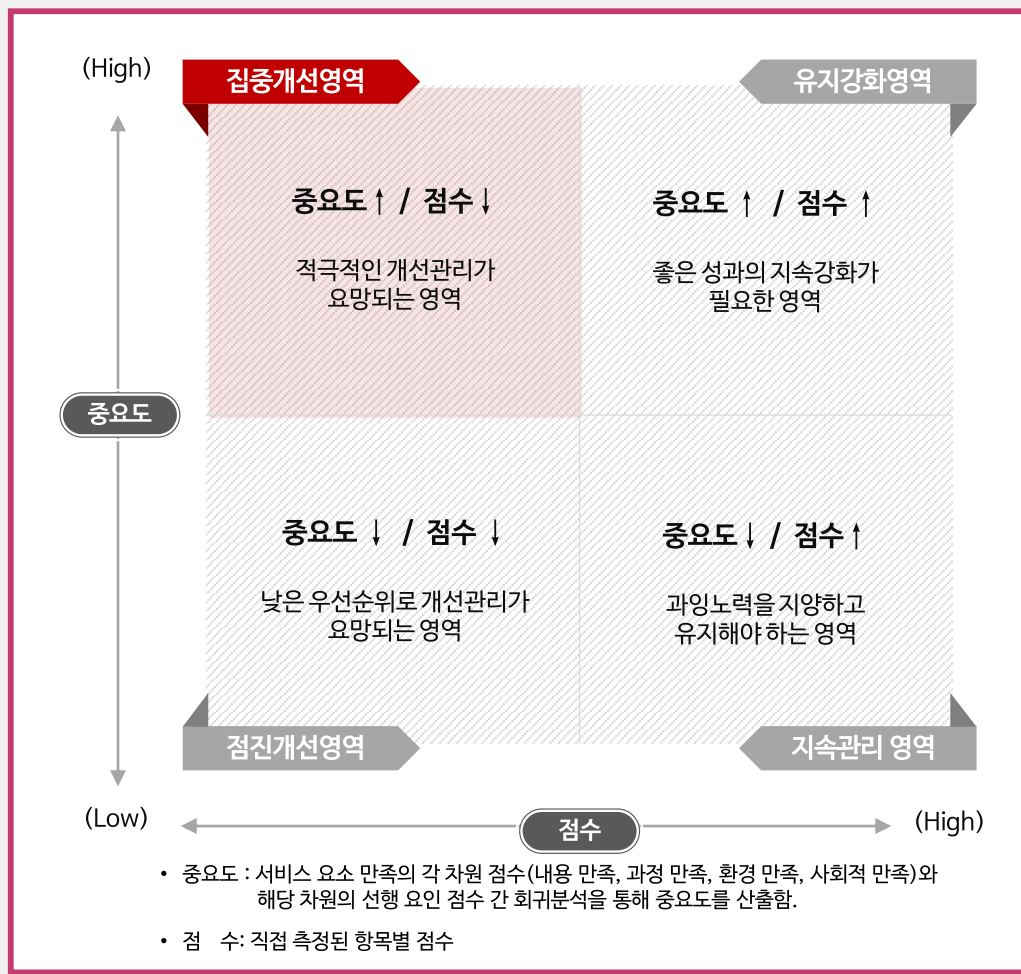
- 정량 조사결과와 고객의 소리(VOC) 분석을 통하여 불만 요인을 도출하고, 이를 토대로 핵심 요인과 개선방향을 도출함.



4. 개선요인 분석 방법

나. 중요도-성과 분석 (IPA, Importance Performance Analysis)

- IPA (Importance Performance Analysis, 중요도-성과 분석)는 평가자가 중요하다고 생각하는 요인과 그 요인에 대한 만족 수준을 파악하여 해당 요인에 대한 개선 활동의 효과성을 판단하기 위한 분석 기법임.



4. 개선요인 분석 방법

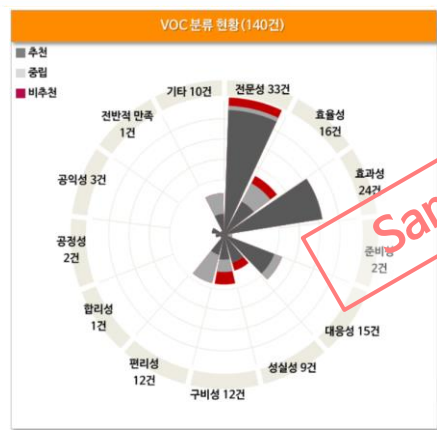
다. VOC 분석(1/2)

- 고객만족도 개선 방향을 도출하기 위하여 추천 고객, 중립 고객, 비추천 고객으로부터 수집한 VOC(Voice of Customer)를 KCSI-ST모델의 선행 요인 모형 11개 구성요소에 '전반적 만족'과 '기타'를 추가한 총 13개 기준에 따라 분류하여 분석함.
- 고객 유형별로 언급한 VOC 내용을 시각화하기 위해 로즈다이어그램(Rose Diagram)을 활용함.

VOC 분석

고객의 소리(VOC) 분석

VOC 분류 현황 및 분류별 KCSI-ST



구분	KCSI-ST(점)
전문성	85.0
효율성	82.5
효과성	81.1
준비성	89.9
대응성	86.3
성실성	87.5
구비성	85.8
편리성	87.7
합리성	85.0
공정성	89.9
공익성	86.5
전반적 만족	90.1
기타	84.2

- VOC를 KCSI-ST모델의 선행 요인 모형 11개 구성요소에 '전반적 만족'과 '기타'를 추가한 총 13개 기준에 따라 분류하고 분류 기준별 VOC 언급 빈도를 정리함.
- 요소별 부채꼴 차트를 응답자의 유형(추천/중립/비추천)에 따라 색으로 구분함.
- 해당 분류에 대한 내용을 VOC로 언급한 고객들의 KCSI-ST를 분석함.

고객의 소리(VOC) 분류 및 제시



- 고객만족도 개선 방향을 도출하기 위하여 추천 고객, 중립 고객, 비추천 고객으로부터 수집한 VOC를 요소별로 분류하여 수집 현황을 분석함.
- 고객의 VOC 사례를 제시함.

4. 개선요인 분석 방법

다. VOC 분석(2/2)

- 아래 표를 기준으로 하여 VOC를 분류함.

VOC 분류 기준

VOC 분류		분류 내용
1	전문성	업무체계의 전문성, 정확성 및 완성도, 필요 기술의 보유 수준, 업무에 필요한 지식의 보유 정도 등
2	효율성	계획된 일정 준수, 인력의 효율적 활용 등 서비스를 창출하기 위한 노력 정도 등
3	효과성	제공된 서비스의 결과물이 목적에 부합하는 정도 및 정책적 가치 정도 등
4	준비성	유용하고 다양한 정보 제공 정도 및 서비스 과정의 적시성 등
5	대응성	고객문의사항에 대한 친절하고 신속 및 정확한 응대 정도 등
6	성실성	서비스 제공 과정에서 고객과의 성실한 의사 교류 및 서비스 종료 후의 적절한 지원 등
7	구비성	정보제공 서비스 채널 및 요구사항 처리 체계 구비 정도, 이용 환경의 구비 정도 등
8	편리성	자료 검색, 의견 제시, 담당자 접촉 및 물리적 환경의 이용 편리성 정도 등
9	합리성	사명감, 책임감, 기관의 임무에 부합하는 업무 수행 정도 등
10	공정성	지침과 절차에 따른 업무 수행 및 투명하고 공정한 업무 수행 등
11	공익성	공공의 이익에 대한 기여 정도 및 제공한 서비스의 활용도 제고를 위한 노력 정도 등
12	전반적 만족	전반적인 만족 정도
13	기타	위의 분류에 해당되지 않는 내용

4. 개선요인 분석 방법

라. 고객여정맵(Customer Journey Map) 분석

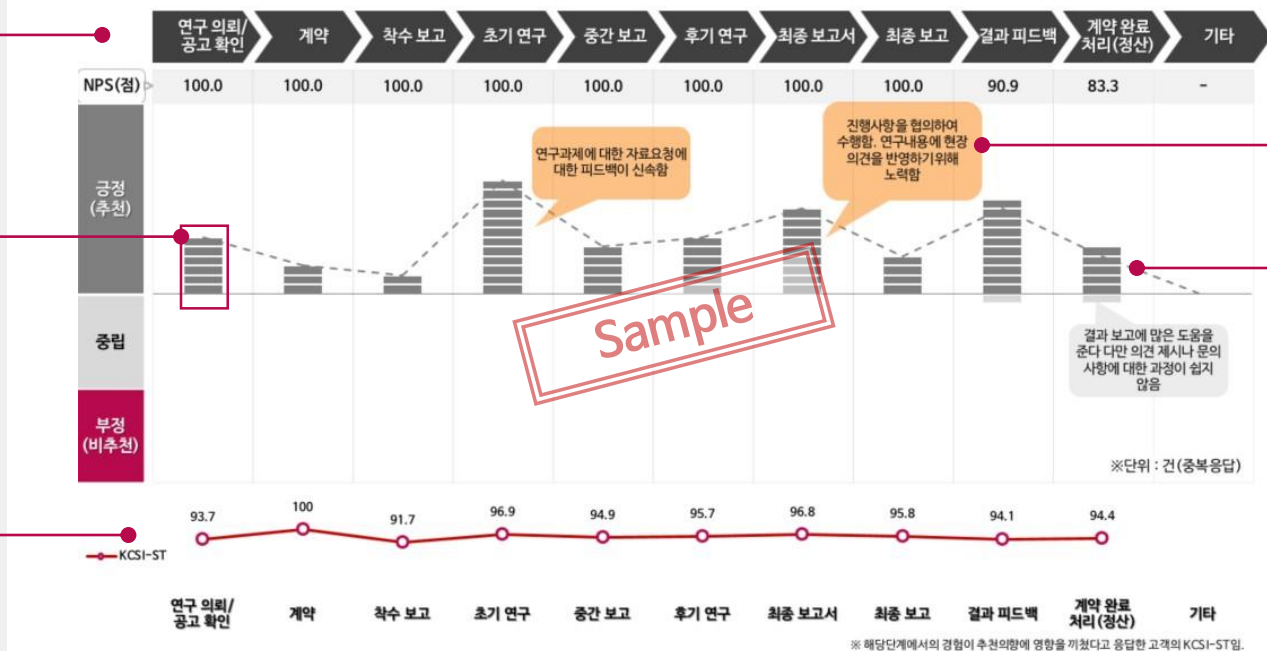
- 고객여정맵은 고객이 서비스를 경험하게 되는 과정을 정의하고, 그 과정에서 생기는 고객 체험을 시각화하기 위해 사용되는 방법임.
- 상세 업무별로 고객이 경험하는 업무 프로세스를 정의함. 각 프로세스에 따라 언급된 고객의 추천 의향별 VOC 빈도를 시각화함.
서비스에 대한 고객의 추천 의향 및 의견이 업무 프로세스 흐름에 따라 어떻게 변화하는지 한눈에 파악할 수 있음.

고객여정맵 분석 예시(수탁연구)

상세 업무별
고객이 경험하는
업무 프로세스로 구성

해당 프로세스를
추천 의향의 사유로
선택한 고객이 언급한
VOC 건수

해당 프로세스를
추천 의향의 사유로
선택하고 VOC를 언급한
고객의 KCSI-ST 평균



해당 프로세스의 NPS

해당 프로세스에 대한
주요 VOC

〈추세선〉
프로세스 흐름에 따라
고객의 의견이 어떻게
변화하는지 흐름을
파악할 수 있음

4. 개선요인 분석 방법

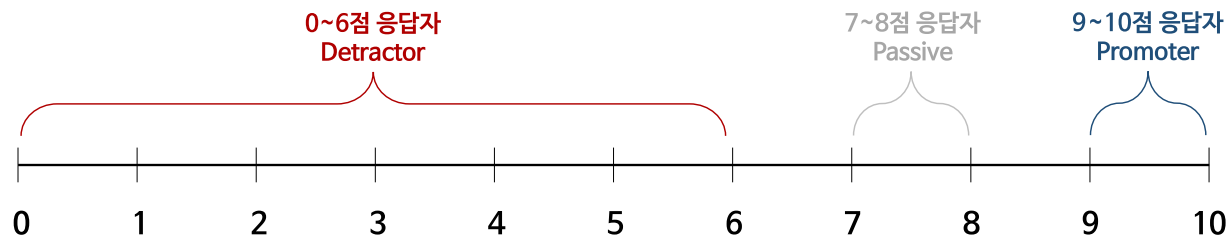
마. 순 추천 지수(NPS, Net Promoter Score) 분석

- 순 추천 지수(NPS; Net Promoter Score)란 ‘추천의향’이라는 단 하나의 문항으로 고객 충성도(Customer Loyalty)를 측정하는 방법임.
- NPS를 활용한 VOC 수집으로 기관 서비스의 강점과 약점을 효과적으로 도출할 수 있음.

NPS 측정 문항

- ‘추천 의향’을 11점 척도로 측정함.

Q. 귀하가 이용하셨던 ○○○기관의 ■■■ 서비스를 동료나 동종 업무 종사자에게 추천할 의향이 얼마나 있습니까?



NPS 산출 방법

- NPS는 추천고객(Promoter) 비율에서 비추천고객(Detractor) 비율을 빼서 산출함.

$$\text{NPS} = \text{Promoter}(\%) - \text{Detractor}(\%)$$

- Promoter** (9점~10점 응답자) : 지속적으로 서비스를 제공받으려 하고, 다른 사람에게 동일한 수준으로 추천하여, 성장을 창출해 내는 충성도 높은 열성 고객군
- Passive** (7점~8점 응답자) : 거래에서 만족은 하지만 경쟁력 있는 제의에 대해 쉽게 무너질 수 있는 열성이 없는 수동적 고객군
- Detractor** (0점~6점 응답자) : 부정적인 견해 제공으로 브랜드에 해가 되거나 성장을 방해할 수 있는 명예를 훼손시키는 고객군

5. 조사 설계

조사 개요

조사대상	▪ 최근 1년간(2016년 9월부터 2017년 8월까지)의 한국전자통신연구원의 서비스를 경험한 만 19세 이상 65세 미만 성인 남녀
조사방법	▪ 1:1 개별 면접 조사
조사 지역	▪ 전국 시도
조사 기간	▪ 2017.12. 1. ~ 2018. 2. 2.
표본 크기	▪ 총 193명
허용 오차	▪ 업무 유형별 ± 2.5 점/기관 전체 ± 1.8 점
수행 업체	▪ 조사 주간업체 : (주)리서치랩 ▪ 실사 수행업체 : 공동실사단(한국갤럽조사연구소, (유)닐슨컴퍼니코리아)

표본 설계

업무 유형	상세 업무	표본 설계(명)			업무 비중(%)
		모집단	목표 표본	유효 표본	
연구과제 수행	수탁연구	170	16	16	93.5
	공동연구	662	63	63	
	위탁연구	308	30	30	
기술지원/이전	개발기술 기술이전	267	84	84	6.5
계		1,407	193	193	100.0

II CHAPTER

고객만족도 조사 결과

- i | 기관 전체
- ii | 연구과제 수행
- iii | 기술지원/이전

II

CHAPTER

i. 기관 전체

- 1 | 2017년 조사 결과
- 2 | 분석 결과 종합



1. 2017년 조사 결과

가. 응답자 특성별 결과

구분		빈도(명)	비율(%)	KCSI-ST(점)	
전체		193	100.0	88.1	
업무 유형	연구과제 수행	109	56.5	88.4	
	기술지원/이전	84	43.5	84.6	
상세 업무	수탁연구	16	8.4	82.0	
	공동연구	63	32.6	89.5	
	위탁연구	30	15.5	89.5	
	개발기술 기술이전	84	43.5	84.6	
연령별	20대	10	5.2	82.0	
	30대	43	22.3	88.3	
	40대	105	54.4	88.6	
	50대	30	15.5	88.6	
	60세 이상	5	2.6	94.2	
성별	남성	161	83.4	89.0	
	여성	32	16.6	82.0	
전년도 참여여부	있다	57	29.5	89.0	
	없다	136	70.5	87.9	
소속기관별	대학/교육기관	38	19.7	89.9	
	연구원(소)/공공기관	21	10.9	83.6	
	기업/시설/단체	134	69.4	89.4	

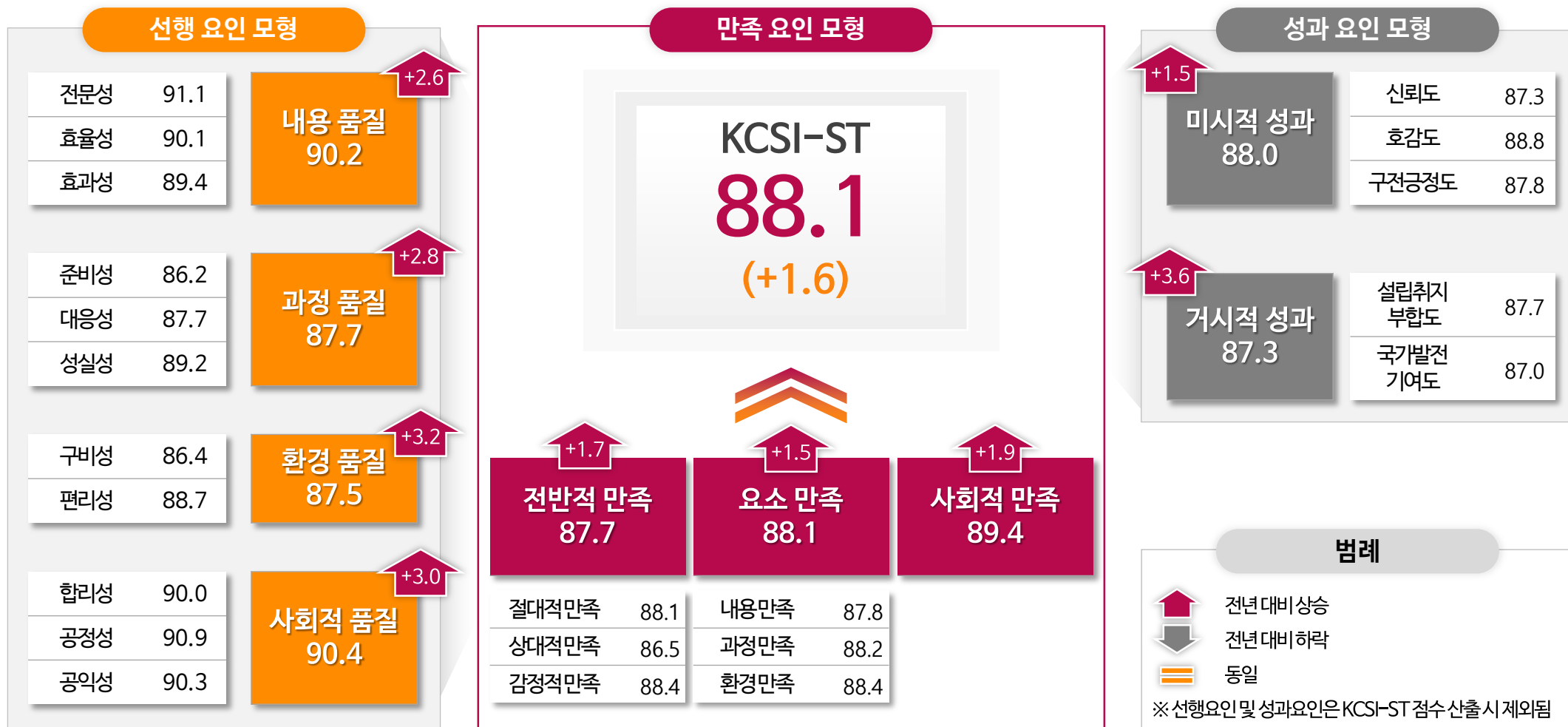
구분		빈도(명)	비율(%)	KCSI-ST(점)	
전체		193	100.0	88.1	
직업	교원(교수/강사)	36	18.7	90.2	
	학생(학사/석사/박사)	1	0.5	98.3	
	연구원(연구소 등)	85	44.0	88.4	
	일반 사무직	60	31.1	85.4	
	영업/판매/서비스직	4	2.1	87.0	
	기타	7	3.6	94.3	
근속년수별	3년 미만	38	19.7	90.6	
	3~5년 미만	36	18.7	88.3	
	5~7년 미만	22	11.4	83.7	
	7~9년 미만	22	11.4	87.8	
	9~11년 미만	19	9.8	85.9	
	11년 이상	56	29.0	89.3	
권역별	서울/인천/경기	106	54.9	87.6	
	부산/울산/경남	11	5.7	94.5	
	대구/경북	12	6.2	87.2	
	대전/충청/세종	53	27.5	86.7	
	광주/전남/전북	11	5.7	93.1	

1. 2017년 조사 결과

나. KCSI-ST 모델 구성 요소별 점수

- 한국전자통신연구원의KCSI-ST는 88.1점으로 전년(86.5점) 대비 1.6점 상승함.
- KCSI-ST를 산출하는 만족 요인 중 '사회적 만족'의 점수가 89.4점으로 가장 높고 전년(87.5점) 대비 1.9점 상승함.
- 기관이 제공하는 서비스의 품질을 평가하는 선행 요인 중 '사회적 품질'의 점수가 90.4점으로 가장 높고 전년(87.4점) 대비 3.0점 상승함.
- 기관의 성과를 평가하는 성과 요인 중 '미시적 성과'의 점수가 88.0점으로 가장 높고 전년(86.5점) 대비 1.5점 상승함.

기관 전체



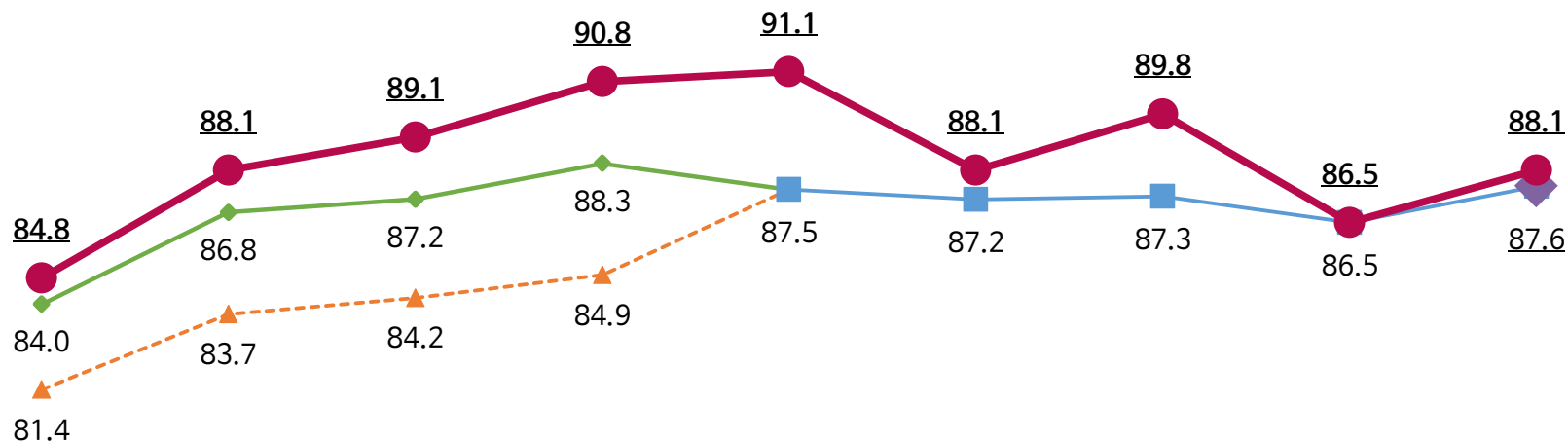
1. 2017년 조사 결과

다. 연도별 고객만족도 점수 추이

- 2017년 한국전자통신연구원의 KCSI-ST는 88.1점으로 전년(86.5점) 대비 1.6점 상승함.
- 기관의 KCSI-ST는 2013년까지 상승 추이를 보이다가 2014년 다소 하락함. 2017년까지 상승과 하락을 반복함.

연도별 추이

● 한국전자통신연구원
 ◆ 과학기술정보통신부
 ■ 미래창조과학부
 ◆ 지식경제부(*)
 ▲ 교육과학기술부(*)
 [단위: 점]



구분	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년
부처 전체 종합 만족도(A)(**) (n=6,715)	84.0 (-)	86.8 (+2.8)	87.2 (+0.4)	88.3 (+1.1)	87.5 (-0.8)	87.2 (-0.3)	87.3 (+0.1)	86.5 (-0.8)	87.6 (+1.1)
기관 전체 KCSI-ST(B) (n=193)	84.8 (-)	88.1 (+3.3)	89.1 (+1.0)	90.8 (+1.7)	91.1 (+0.3)	88.1 (-3.0)	89.8 (+1.7)	86.5 (-3.3)	88.1 (+1.6)
GAP(B-A)	+0.8	+1.3	+1.9	+2.5	+3.6	+0.9	+2.5	+0.0	+0.5

*2009년~2012년은 지식경제부(산업기술연구회)와 교육과학기술부(기초기술연구회)로 나누어 별도로 조사를 시행함.

**한국전자통신연구원은 2012년까지 산업기술연구회에 소속되었으므로 지식경제부 점수와 비교함.

1. 2017년 조사 결과

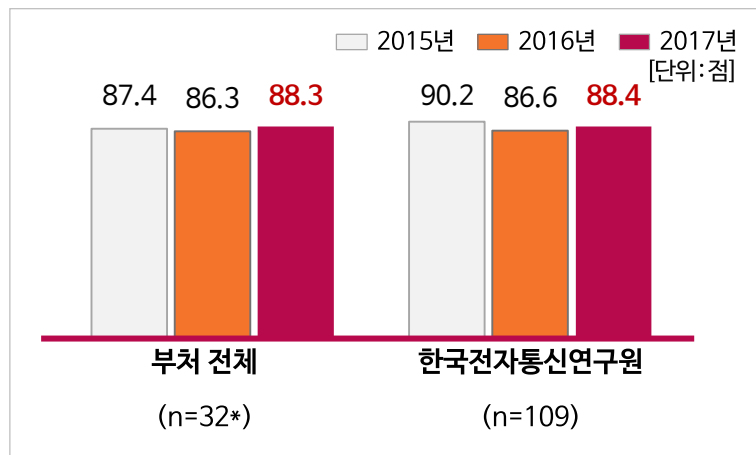
라. 업무유형별 점수 비교

- ‘연구과제 수행’의 경우 2017년 88.4점으로 전년(86.6점) 대비 1.8점 상승함. 부처 전체의 ‘연구과제 수행’ 점수 또한 88.3점으로 전년(86.3점) 대비 2.0점 상승함.
- ‘기술지원/이전’의 경우 2017년 84.6점으로 전년(84.7점) 대비 0.1점 하락함. 부처 전체의 ‘기술지원/이전’ 점수의 경우 88.1점으로 전년(87.0점) 대비 1.1점 상승함.

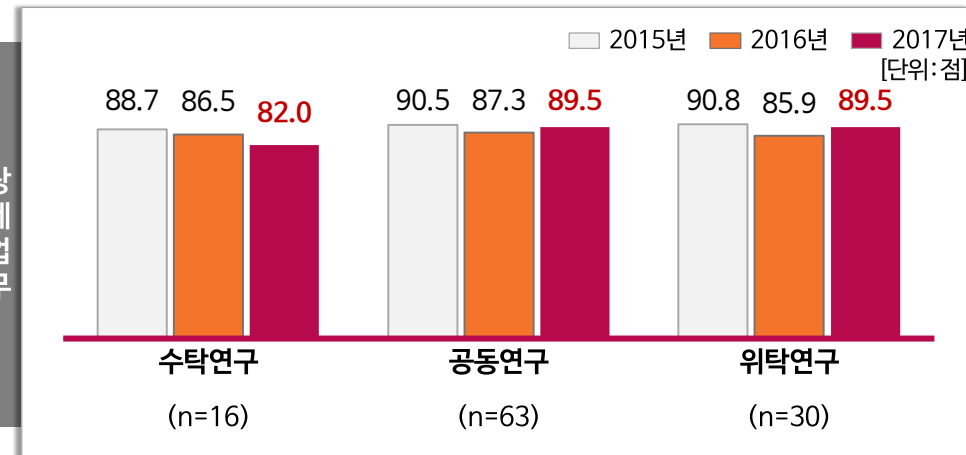
※ 괄호 안 숫자는 2017년 사례수임.

* 부처 전체n은 2017년 해당 업무유형을 포함하는 기관 수임.

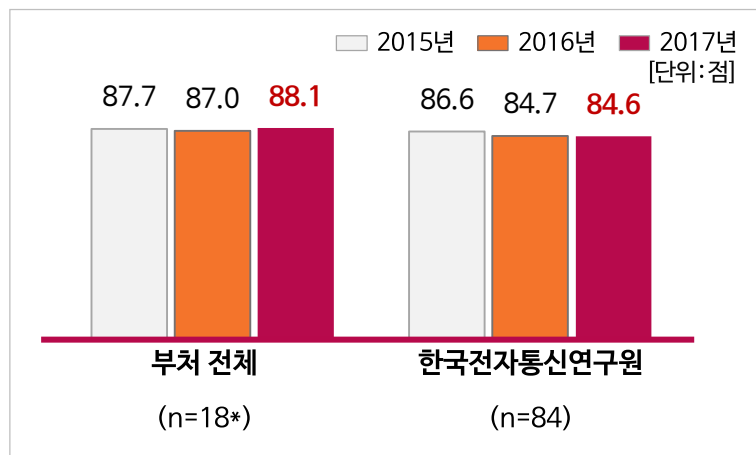
연구과제 수행



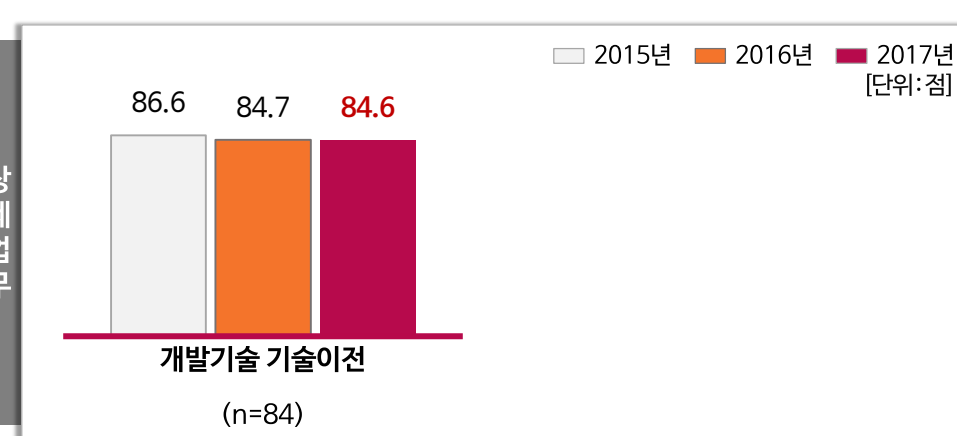
상세 업무



기술지원/이전



상세 업무

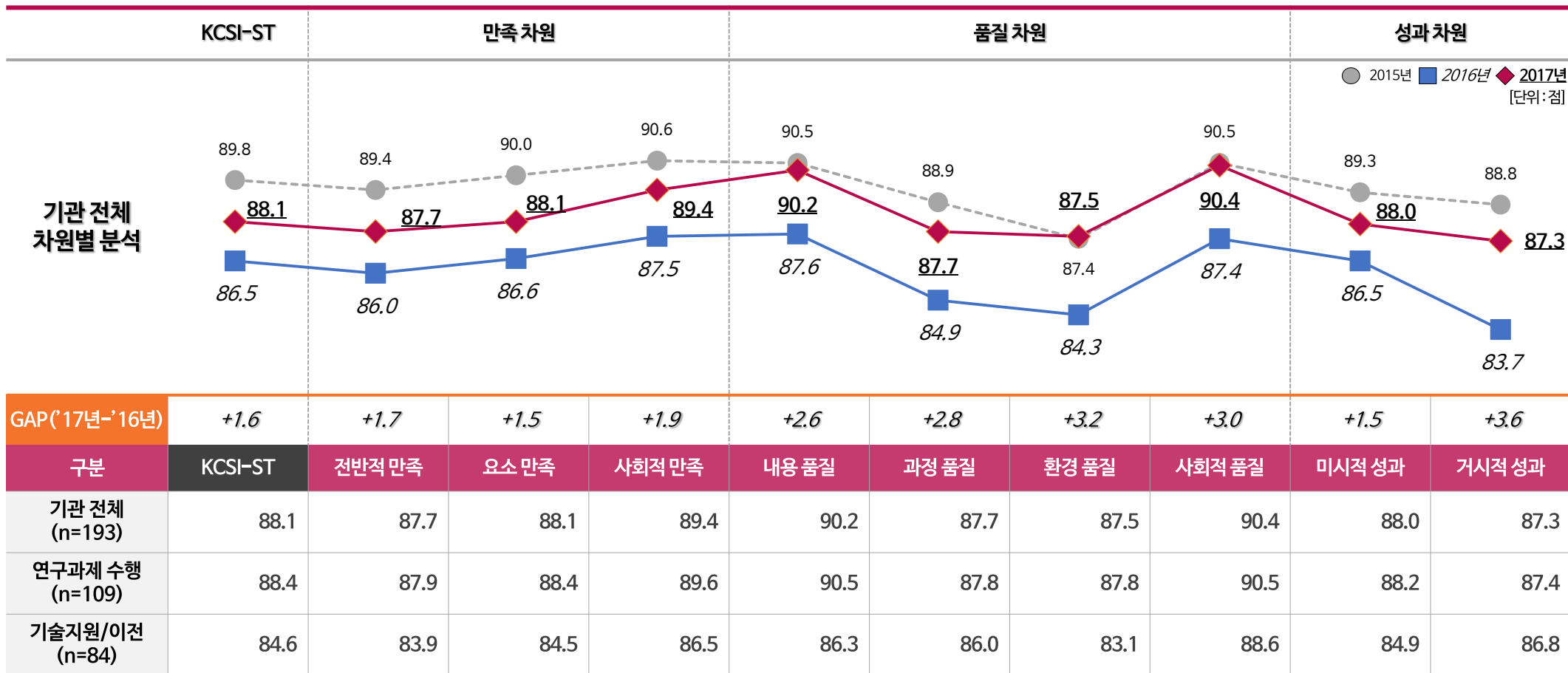


1. 2017년 조사 결과

마. 차원별 분석

- 기관 전체 차원별 분석 결과 모든 항목 점수가 전년 대비 상승했으며 '성과 차원'의 '거시적 성과' 항목이 87.3점으로 전년(83.7점) 대비 3.6점 가장 크게 상승함.

기관 전체 차원별 분석

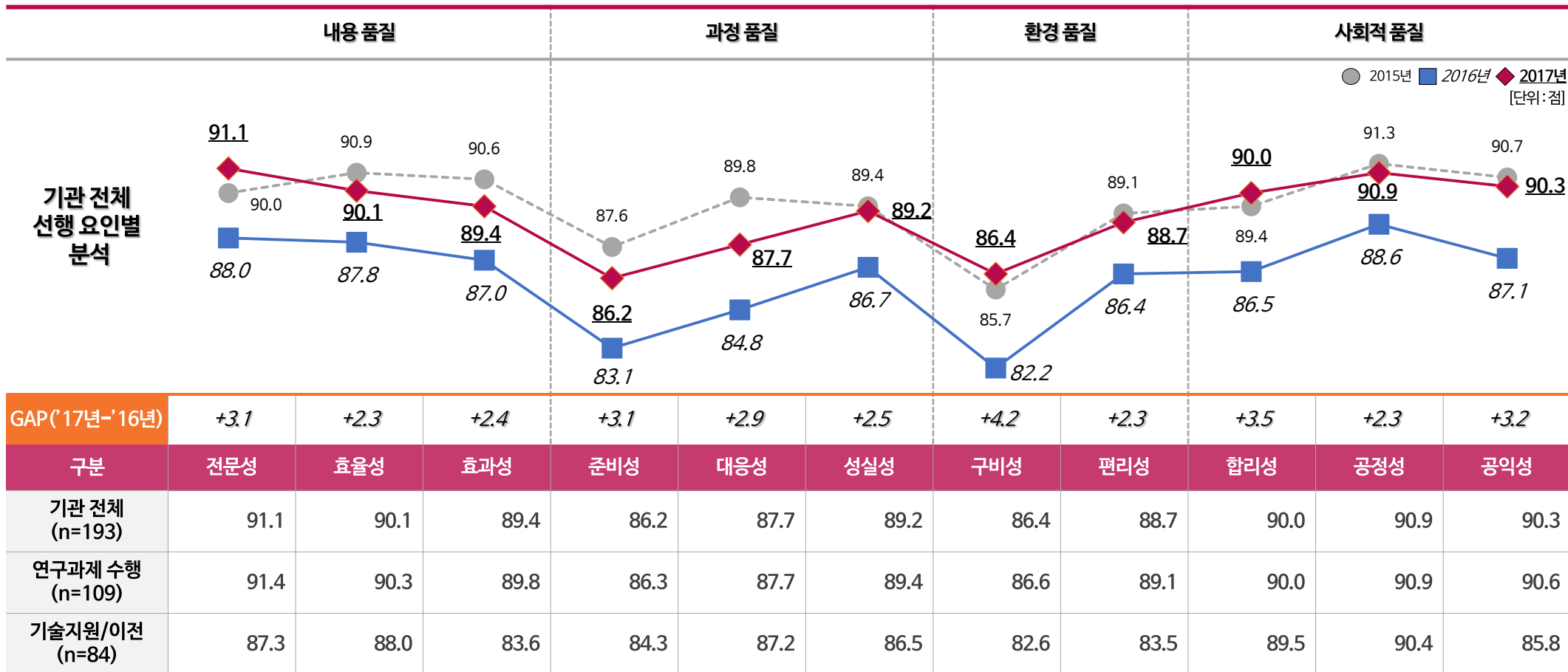


1. 2017년 조사 결과

바. 선행 요인별 분석

- 기관 전체 선행 요인별 분석 결과 모든 항목 점수가 전년 대비 상승했으며 ‘환경 품질’의 ‘구비성’ 항목이 86.4점으로 전년(82.2점) 대비 4.2점 가장 크게 상승함.
- ‘과정 품질’의 ‘준비성’ 항목의 경우 86.2점으로 가장 낮으나 전년(83.1점) 대비 3.1점 상승함.

기관 전체 선행 요인별 분석

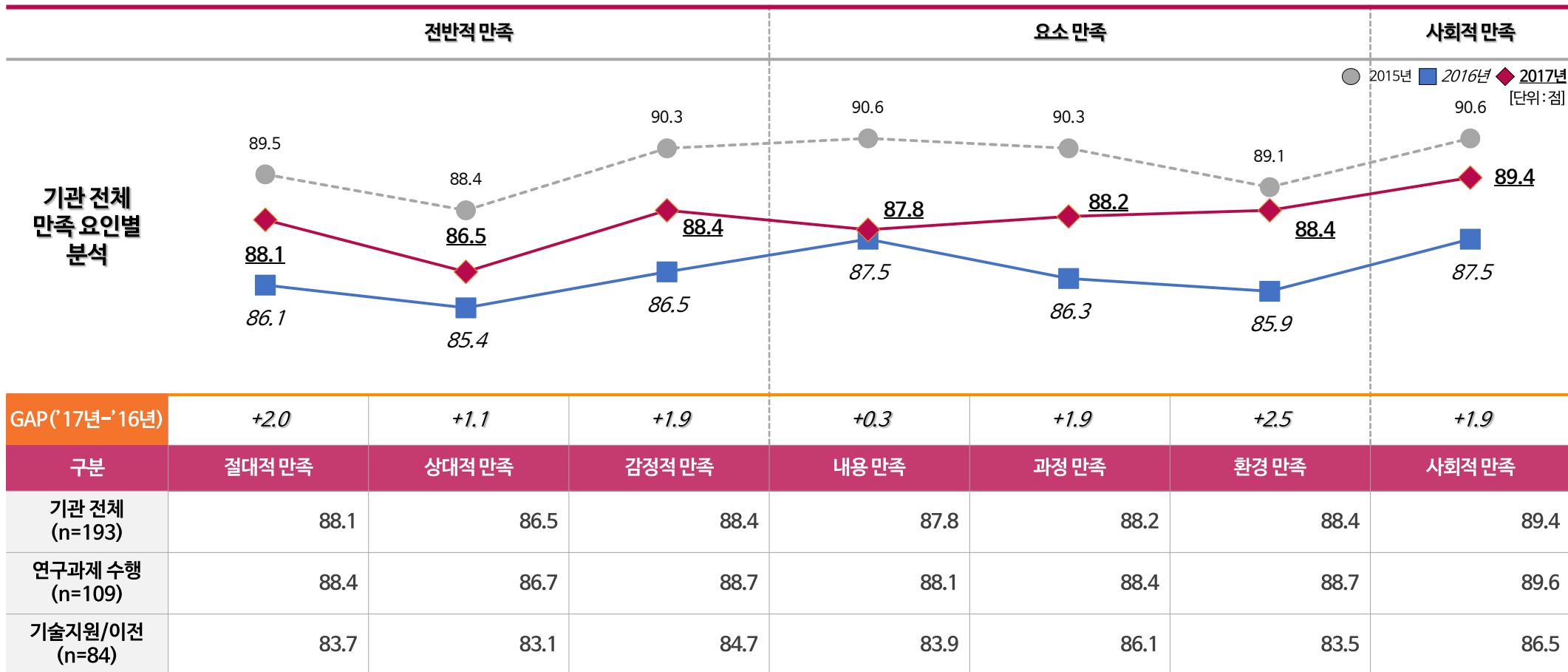


1. 2017년 조사 결과

사. 만족 요인별 분석

- 기관 전체 만족 요인별 분석 결과 모든 항목 점수가 전년 대비 상승했으며 ‘요소 만족’의 ‘환경 만족’ 항목이 88.4점으로 전년(85.9점) 대비 2.5점 가장 크게 상승함.
- ‘ 전반적 만족’의 ‘상대적 만족’ 항목의 경우 86.5점으로 가장 낮으나 전년(85.4점) 대비 1.1점 상승함.

기관 전체 만족 요인별 분석

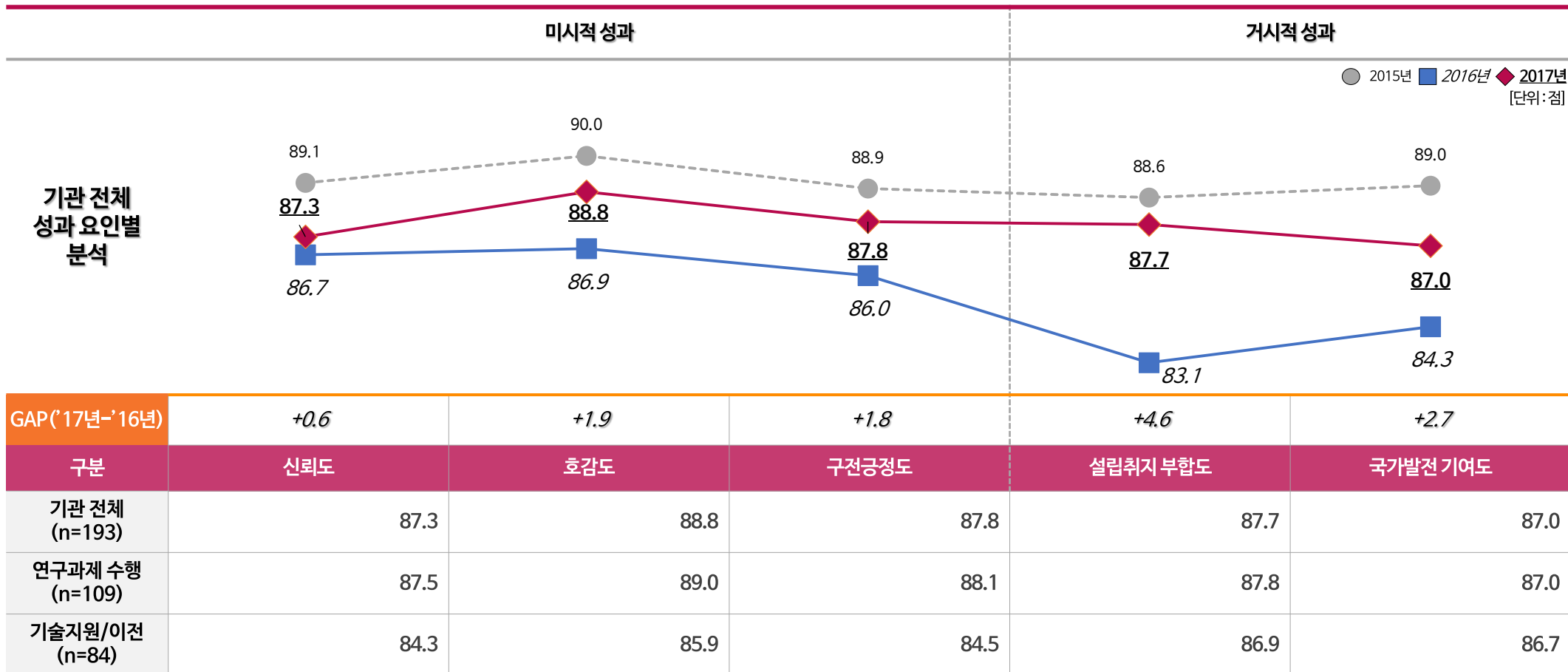


1. 2017년 조사 결과

아. 성과 요인별 분석

- 기관 전체 성과 요인별 분석 결과 모든 항목 점수가 전년 대비 상승했으며 ‘거시적 성과’의 ‘설립취지 부합도’ 항목이 87.7점으로 전년(83.1점) 대비 4.6점 가장 크게 상승함.
- ‘거시적 성과’의 ‘국가발전 기여도’ 항목의 경우 87.0점으로 가장 낮으나 전년(84.3점) 대비 2.7점 상승함.

기관 전체 성과 요인별 분석



2. 분석 결과 종합

가. 연구과제 수행

조사 결과 요약

- ‘연구과제 수행’에 대한 전체 응답자는 109명으로 KCSI-ST는 88.4점으로 평가됨.
- 응답자 특성별로 살펴보면 109명의 전체 응답자 중 ‘남성’이 95명(87.2%)으로 ‘여성(14명, 12.8%)’보다 많이 나타남.
- 연령별로 살펴보면 ‘40대’가 전체 응답자 중 52명(47.7%)으로 가장 많은 것으로 나타남. 다음으로 ‘30대(28명, 25.7%)’, ‘50대(17명, 15.6%)’, ‘20대(8명, 7.3%)’, ‘60세 이상(4명, 3.7%)’의 순으로 나타남.
- ‘연구과제 수행’ KCSI-ST의 요소별 점수를 살펴보면 만족 요인 중 ‘사회적 만족’의 점수가 89.6점으로 가장 높으며 전년(87.7점) 대비 1.9점 상승함. 선행 요인 중 ‘내용 품질’, ‘사회적 품질’의 점수가 90.5점으로 가장 높으며 전년(87.9점, 87.6점) 대비 각각 2.6점, 2.9점 상승함. 성과 요인 중 ‘미시적 성과’의 점수가 88.2점으로 가장 높으며 전년(86.7점) 대비 1.5점 상승함.
- 상세업무별 점수를 살펴보면 ‘수탁연구’는 82.0점, ‘공동연구’는 89.5점, ‘위탁연구’는 89.5점으로 나타남.
- ‘수탁연구’ KCSI-ST의 요소별 점수를 살펴보면 만족 요인 중 ‘사회적 만족’의 점수가 84.4점으로 가장 높으나 전년(88.3점) 대비 3.9점 하락함. 선행 요인 중 ‘사회적 품질’의 점수가 84.7점으로 가장 높으나 전년(87.6점) 대비 2.9점 하락함. 성과 요인 중 ‘거시적 성과’의 점수가 83.9점으로 가장 높으나 전년(84.5점) 대비 0.6점 하락함.
- ‘공동연구’ KCSI-ST의 요소별 점수를 살펴보면 만족 요인 중 ‘사회적 만족’의 점수가 89.9점으로 가장 높으며 전년(88.1점) 대비 1.8점 상승함. 선행 요인 중 ‘내용 품질’의 점수가 92.4점으로 가장 높으며 전년(88.5점) 대비 3.9점 상승함. 성과 요인 중 ‘미시적 성과’의 점수가 89.4점으로 가장 높으며 전년(87.6점) 대비 1.8점 상승함.
- ‘위탁연구’ KCSI-ST의 요소별 점수를 살펴보면 만족 요인 중 ‘사회적 만족’의 점수가 91.7점으로 가장 높으며 전년(86.7점) 대비 5.0점 상승함. 선행 요인 중 ‘사회적 품질’의 점수가 91.1점으로 가장 높으며 전년(87.4점) 대비 3.7점 상승함. 성과 요인 중 ‘미시적 성과’의 점수가 89.7점으로 가장 높으며 전년(87.3점) 대비 2.4점 상승함.

2. 분석 결과 종합

가. 연구과제 수행

수탁연구, 공동연구, 위탁연구

개선 필요 요소

요소	내용	연구과제	점수(점)
준비성2	연구 관련 유용한 정보를 제공한다	수탁연구	78.1
		공동연구	87.6
		위탁연구	86.1
구비성1	연구와 관련된 커뮤니케이션 체계를 구비하고 있다	수탁연구	79.2
		공동연구	87.6
		위탁연구	87.2

관련 VOC

- 초기연구시서로 정보 교류나 결과물 공유 부분에 있어서 미흡했던 점이 개선되어야 함.
- 연차평가보고서 및 발표자료 공유를 늦게 진행함.
- ETRI 연구내용에 대한 참여기관의 참여 및 공유가 부족함. 타 연구기관 내용 및 결과는 공유 및 확인이 가능한데 반해 ETRI 연구내용 및 결과 공유는 미흡함.

개선 필요 내용

- 해당 과제(수탁연구, 공동연구, 위탁연구) 내 타 요소에 비해 상대적으로 점수가 낮게 나타난 ‘준비성2’, ‘구비성1’이 개선 필요 요소로 도출됨.
- 관련 VOC를 살펴보면 ‘정보 교류’와 같은 고객과의 결과물 공유에 대한 불만 의견이 언급되고 있음.
 - ➔ 3개의 연구과제가 과제를 진행하는 방식(과제 발주 또는 공동 진행)에 차이가 있음에도 불구하고 고객과의 점점 품질에서 고객의 불만이 공통적으로 나타남.
 - ➔ 고객이 의견을 제시할 수 있는 커뮤니케이션 체계가 마련되어 있는지 우선적으로 확인하고, 이미 체계가 구축되어 있다면 어떻게 운영되고 있는지 확인해 볼 필요가 있음. 또한 과제 진행 단계별로 고객이 필요로 하는 정보를 미리 파악하여 해당 정보를 고객에게 제대로 제공할 필요가 있음.

2. 분석 결과 종합

나. 기술지원/이전

조사 결과 요약

- ‘기술지원/이전’에 대한 전체 응답자는 84명으로 KCSI-ST는 84.6점으로 평가됨.
- 응답자 특성별로 살펴보면 84명의 전체 응답자 중 ‘남성’이 66명(78.6%)으로 ‘여성(18명, 21.4%)’보다 많이 나타남.
- 연령별로 살펴보면 ‘40대’가 전체 응답자 중 53명(63.1%)으로 가장 많은 것으로 나타남. 다음으로 ‘30대(15명, 17.9%)’, ‘50대(13명, 15.5%)’, ‘20대(2명, 2.4%)’, ‘60세 이상(1명, 1.1%)’의 순으로 나타남.
- ‘기술지원/이전’ KCSI-ST의 요소별 점수를 살펴보면 만족 요인 중 ‘사회적 만족’의 점수가 86.5점으로 가장 높으며 전년(85.2점) 대비 1.3점 상승함. 선행 요인 중 ‘사회적 품질’의 점수가 88.6점으로 가장 높으며 전년(84.9점) 대비 3.7점 상승함. 성과 요인 중 ‘거시적 성과’의 점수가 86.8점으로 가장 높으며 전년(82.9점) 대비 3.9점 상승함.

2. 분석 결과 종합

나. 기술지원/이전

개발기술 기술이전

개선 필요 요소

- 효과성2-서비스를 통해 미래의 수입 창출에 도움을 줄 것이다. (81.9점)
- 구비성2-고객의 의견을 제시할 수 있는 체계를 구비하고 있다. (79.8점)

관련 VOC

〈효과성2〉 관련 VOC

- 상용화 관점에서의 기술개발이 되면 좋겠음.
- 후속 기술지원의 제도 보완이 필요함. 기술이전 후 상용화되기까지 필요로 하는 지원에 대해 제도 및 인력이 미흡하다고 느낌.
- 실무 확장성에 대한 고민을 더 해주시길 바람.
- ETRI기술이 좀 더 사업화에 바로 사용될 기술을 개발했으면 함.
- 기술이전 사후 모니터링이 필요함.

〈구비성2〉 관련 VOC

- 상호 소통이 더 원활하게 이루어졌으면 함.
- 기술 개발 및 이전 시 고객의 수정 요구를 좀 더 적극적으로 받아들여 수정/이전 하면 좋겠음.
- 기술연구 담당자와 행정 담당자 간에 업무 소통이 원활하지 않음.

개선 필요 내용

- 요소별 분석 결과 ‘효과성2’, ‘구비성2’의 점수가 타 요소에 비해 상대적으로 낮게 나타남.
- VOC를 살펴보면 ‘효과성’에 대해 긍정적인 의견(이전한 기술을 통한 기업 역량 강화 등)과 부정적인 의견(기술의 상용화 부족 등)이 함께 나타나고 있음.
 - ➔ 고객들은 현재 서비스로부터 받는 혜택에 대해서는 긍정적인 평가를 내리고 있으나, 기술을 통한 수입창출 부분에 있어서는 불만을 나타내고 있음. ‘미래의 수익창출에 도움’ 부분은 작년에 이어 올해도 개선 사항으로 도출되었기 때문에 기관의 서비스가 이 부분에 기여할 수 있는 부분이 있는지 우선적으로 검토가 필요함.
 - ➔ 현재 나타나고 있는 고객들의 요구가 서비스 제공 수준의 범위를 벗어난 부분이 아닌지 확인할 필요가 있음. 서비스 제공 범위를 벗어난 부분이라면 **고객에게 서비스에 대한 고객의 기대 범위를 명확히 알려주어 현실적으로 고객이 어느 정도까지 서비스를 수혜 받을 수 있을지 예상하도록 하는 것이 필요함.** 고객이 요구하는 ‘적절한 사후지원’이 어느 정도 수준인지 파악하여 서비스 제공 전 고객에게 서비스 제공 수준에 대한 안내를 정확하게 제공할 필요가 있음.
- ‘구비성’과 관련하여 VOC를 살펴보면 ‘상호 소통 부족’과 같이 고객의 의견을 수렴하고 반영하는데 있어 부정적인 내용이 언급됨.
 - ➔ **사업 진행 단계별로 고객과 의견 교환을 할 수 있는 체계가 갖추어져 있는지, 갖추어져 있다면 제대로 활용되고 있는지 점검이 필요함.**

II

CHAPTER

ii. 연구과제 수행

- 1 | 연구과제 수행 전체 기본 분석
- 2 | 상세 업무 심층 분석 ① 수탁연구
- 2 | 상세 업무 심층 분석 ② 공동연구
- 2 | 상세 업무 심층 분석 ③ 위탁연구



1. 연구과제 수행 전체 기본 분석

가. 응답자 특성

구분		빈도(명)	비율(%)	KCSI-ST(점)	
전체		109	100.0	88.4	
업무 유형	연구과제 수행	109	100.0	88.4	
상세 업무	수탁연구	16	14.7	82.0	
	공동연구	63	57.8	89.5	
	위탁연구	30	27.5	89.5	
연령별	20대	8	7.3	80.8	
	30대	28	25.7	88.3	
	40대	52	47.7	89.0	
	50대	17	15.6	88.9	
	60세 이상	4	3.7	94.6	
성별	남성	95	87.2	89.4	
	여성	14	12.8	81.5	
전년도 참여여부	있다	27	24.8	89.4	
	없다	82	75.2	88.1	
사업/과제/ 업무 규모	3천만원 미만	10	9.2	91.8	
	3천만원~5천만원미만	11	10.1	89.7	
	5천만원~1억원 미만	25	22.9	87.9	
	1억원~5억원 미만	42	38.5	88.5	
	5억원~10억원 미만	9	8.3	89.0	
	10억원~50억원미만	9	8.3	84.7	
	50억원 이상	3	2.7	85.0	

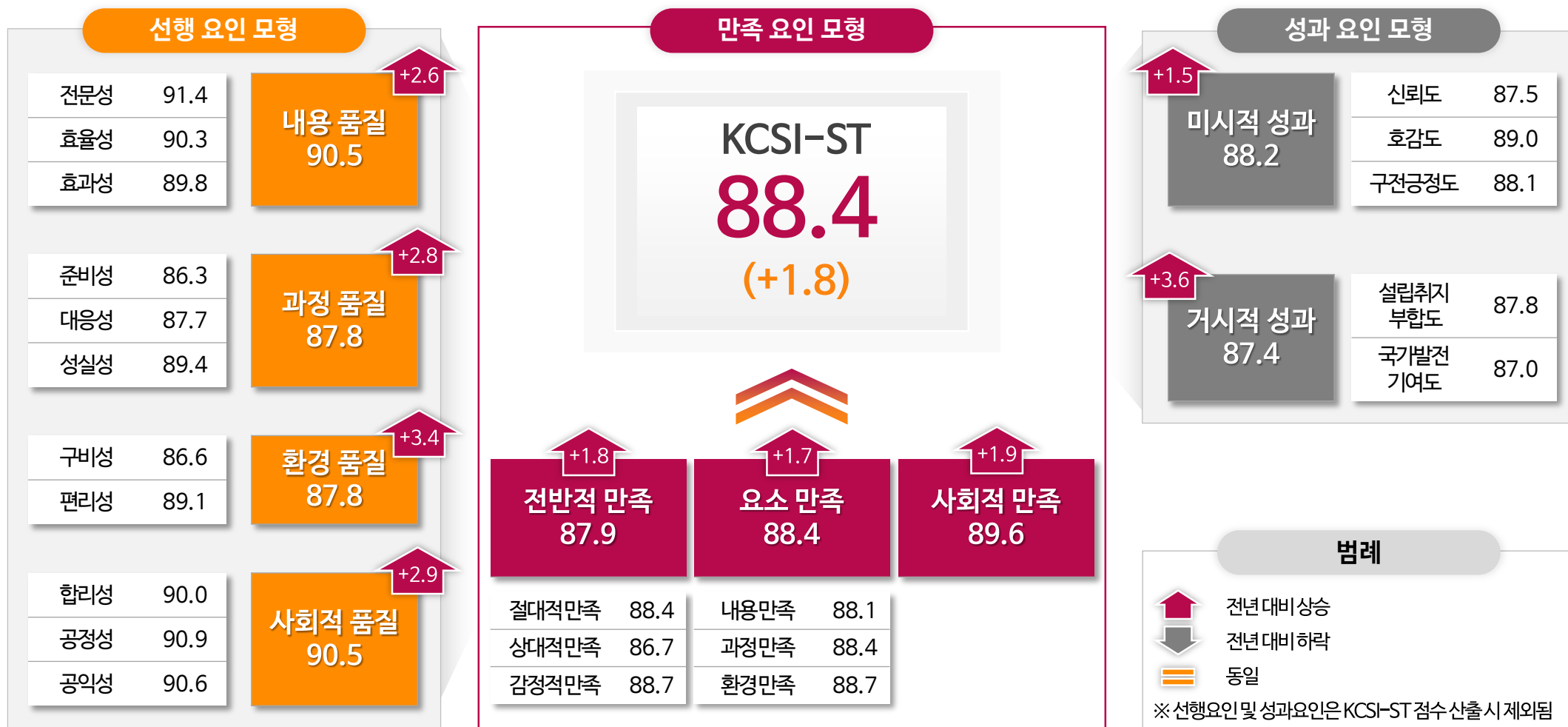
구분		빈도(명)	비율(%)	KCSI-ST(점)	
전체		109	100.0	88.4	
소속기관별	대학/교육기관	37	33.9	89.2	
	연구원(소)/공공기관	21	19.3	83.6	
	기업/시설/단체	51	46.8	89.8	
직업	교원(교수/강사)	35	32.1	89.6	
	학생(학사/석사/박사)	1	0.9	98.3	
	연구원(연구소 등)	41	37.6	88.6	
	일반 사무직	27	24.8	85.6	
	영업/판매/서비스직	2	1.8	86.7	
	기타	3	2.8	94.4	
근속년수별	3년 미만	19	17.4	91.1	
	3~5년 미만	20	18.3	88.5	
	5~7년 미만	14	12.8	83.4	
	7~9년 미만	13	11.9	88.2	
	9~11년 미만	10	9.3	86.2	
	11년 이상	33	30.3	89.6	
권역별	서울/인천/경기	57	52.3	88.0	
	부산/울산/경남	9	8.3	94.5	
	대구/경북	9	8.3	86.7	
	대전/충청/세종	27	24.8	86.7	
	광주/전남/전북	7	6.3	92.9	

1. 연구과제 수행 전체 기본 분석

나. KCSI-ST 모델 구성 요소별 점수

- ‘연구과제 수행 전체’의 KCSI-ST는 88.4점으로 전년(86.6점) 대비 1.8점 상승함.
- KCSI-ST를 산출하는 만족 요인 중 ‘사회적 만족’의 점수가 89.6점으로 가장 높고 전년(87.7점) 대비 1.9점 상승함.
- 기관이 제공하는 서비스의 품질을 평가하는 선행 요인 중 ‘내용 품질’의 점수가 90.5점으로 가장 높고 전년(87.9점, 87.6점) 대비 각각 2.6점, 2.9점 상승함.
- 기관의 성과를 평가하는 성과 요인 중 ‘미시적 성과’의 점수가 88.2점으로 가장 높고 전년(86.7점) 대비 1.5점 상승함.

KCSI-ST 요소별 점수

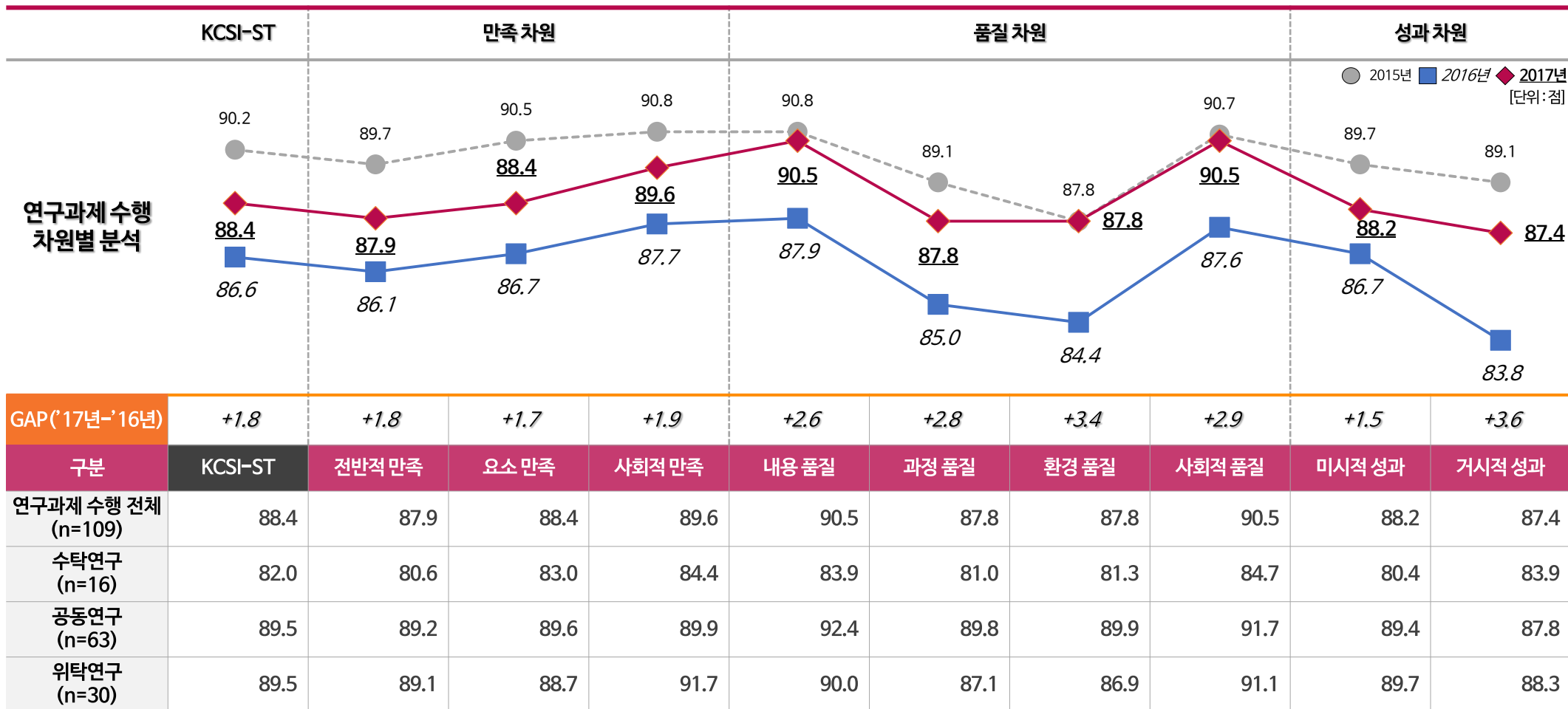


1. 연구과제 수행 전체 기본 분석

다. 차원별 분석

- ‘연구과제 수행 전체’ 차원별 분석 결과 모든 항목 점수가 전년 대비 상승했으며, ‘성과 차원’의 ‘거시적 성과’ 항목이 87.4점으로 전년(83.8점) 대비 3.6점 가장 크게 상승함.

차원별 분석

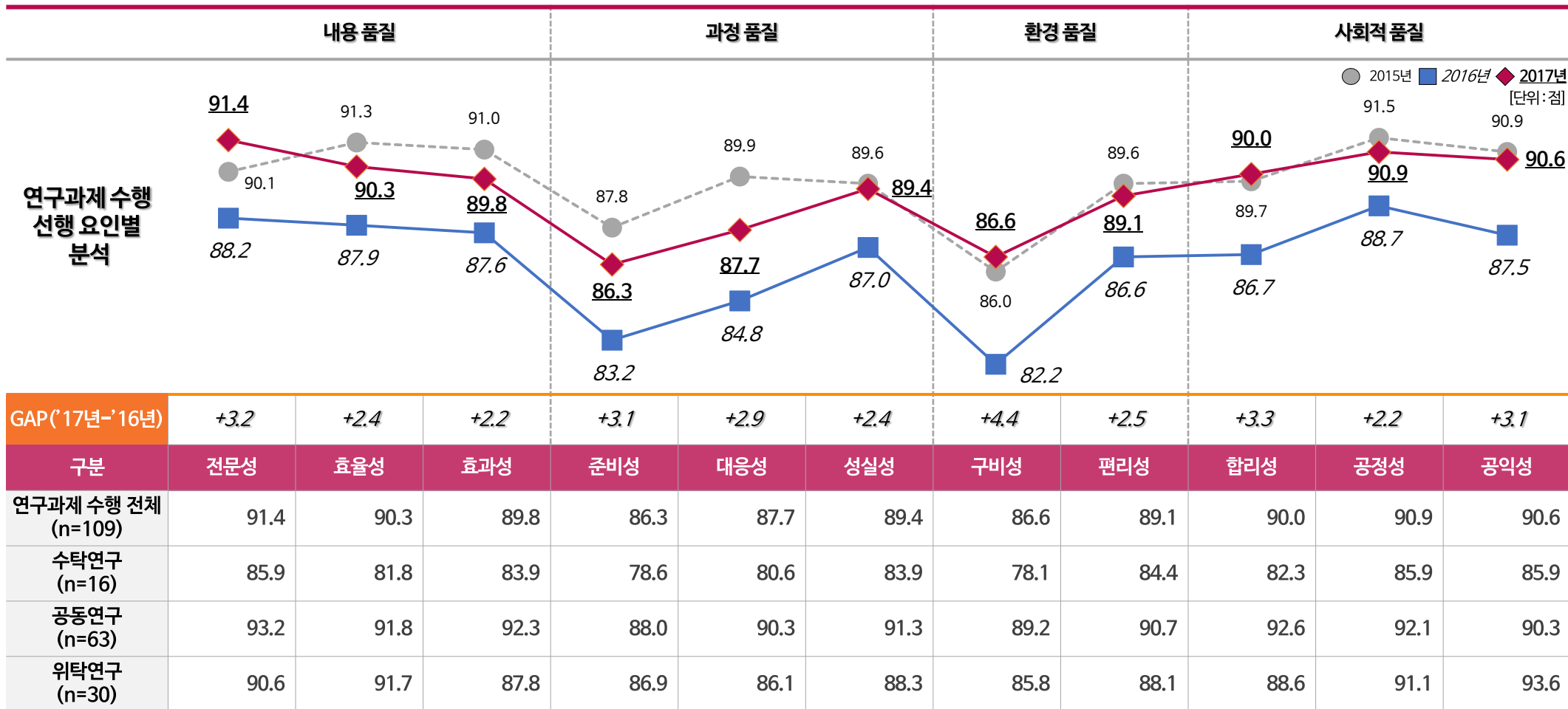


1. 연구과제 수행 전체 기본 분석

라. 선행 요인별 분석

- ‘연구과제 수행 전체’ 선행 요인별 분석 결과 모든 항목 점수가 전년 대비 상승했으며, ‘환경 품질’의 ‘구비성’ 항목이 86.6점으로 전년(82.2점) 대비 4.4점 가장 크게 상승함.
- ‘과정 품질’의 ‘준비성’ 항목의 경우 86.3점으로 가장 낮으나 전년(83.2점) 대비 3.1점 상승함.

선행 요인별 분석

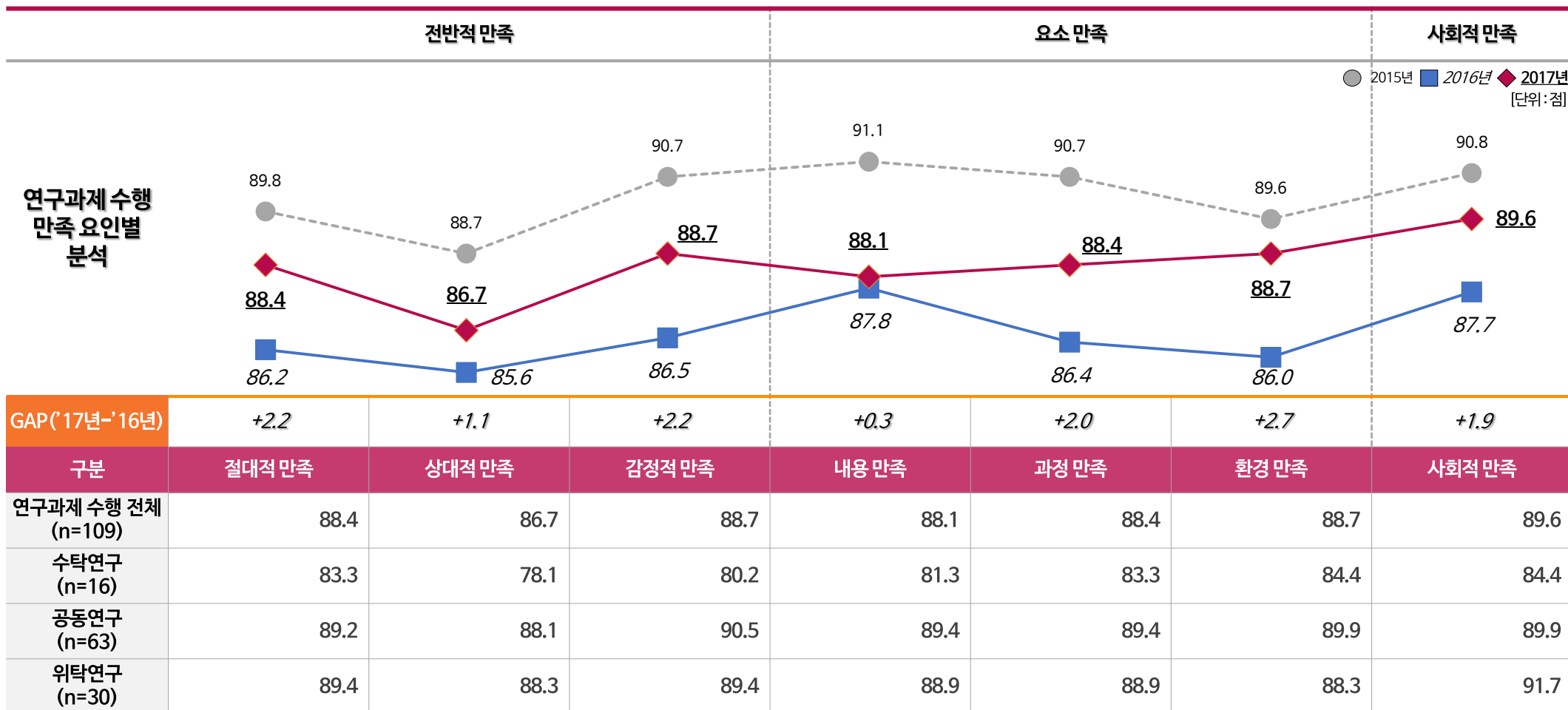


1. 연구과제 수행 전체 기본 분석

마. 만족 요인별 분석

- ‘연구과제 수행 전체’ 만족 요인별 분석 결과 모든 항목 점수가 전년 대비 상승했으며, ‘요소 만족’의 ‘환경 만족’ 항목이 88.7점으로 전년(86.0점) 대비 2.7점 가장 크게 상승함.
- ‘전반적 만족’의 ‘상대적 만족’ 항목의 경우 86.7점으로 가장 낮으나 전년(85.6점) 대비 1.1점 상승함.

만족 요인별 분석



2. 상세 업무 심층 분석 ① 수탁연구

가. 응답자 특성

구분		빈도(명)	비율(%)	KCSI-ST(점)	
전체		16	100.0	82.0	
상세업무	수탁연구	16	100.0	82.0	
연령별	20대	3	18.8	80.4	
	30대	7	43.8	78.9	
	40대	5	31.3	84.4	
	60세 이상	1	6.1	97.2	
성별	남성	13	81.3	83.3	
	여성	3	18.7	76.7	
전년도 참여여부	있다	3	18.7	78.3	
	없다	13	81.3	82.9	
사업/과제/ 업무 규모	3천만원~5천만원 미만	1	6.3	83.3	
	5천만원~1억원 미만	1	6.3	86.7	
	1억원~5억원 미만	4	25.0	79.9	
	5억원~10억원 미만	2	12.5	77.2	
	10억원~50억원미만	6	37.5	83.1	
	50억원 이상	2	12.5	85.0	

구분		빈도(명)	비율(%)	KCSI-ST(점)	
전체		16	100.0	82.0	
소속기관별	대학/교육기관	1	6.2	97.2	
	연구원(소)/공공기관	15	93.8	81.0	
직업	교원(교수/강사)	1	6.3	97.2	
	연구원(연구소 등)	12	75.0	82.6	
	일반 사무직	2	12.4	68.9	
	기타	1	6.3	86.7	
근속년수별	3년 미만	3	18.8	86.9	
	3~5년 미만	5	31.3	81.8	
	5~7년 미만	3	18.8	74.8	
	7~9년 미만	3	18.8	89.1	
	11년 이상	2	12.5	75.8	
권역별	서울/인천/경기	5	31.3	74.8	
	대구/경북	2	12.5	77.8	
	대전/충청/세종	8	50.0	87.1	
	광주/전남/전북	1	6.2	86.7	

2. 상세 업무 심층 분석 ① 수탁연구

나. 수탁연구 조사 결과

- ‘수탁연구’의 KCSI-ST는 82.0점으로 전년(86.5점) 대비 4.5점 하락함.
- KCSI-ST를 산출하는 만족 요인 중 ‘사회적 만족’의 점수가 84.4점으로 가장 높으나 전년(88.3점) 대비 3.9점 하락함.
- 기관이 제공하는 서비스의 품질을 평가하는 선행 요인 중 ‘사회적 품질’의 점수가 84.7점으로 가장 높으나 전년(87.6점) 대비 2.9점 하락함.
- 기관의 성과를 평가하는 성과 요인 중, ‘거시적 성과’의 점수가 83.9점으로 가장 높으나 전년(84.5점) 대비 0.6점 하락함.

수탁연구 KCSI-ST 요소별 점수

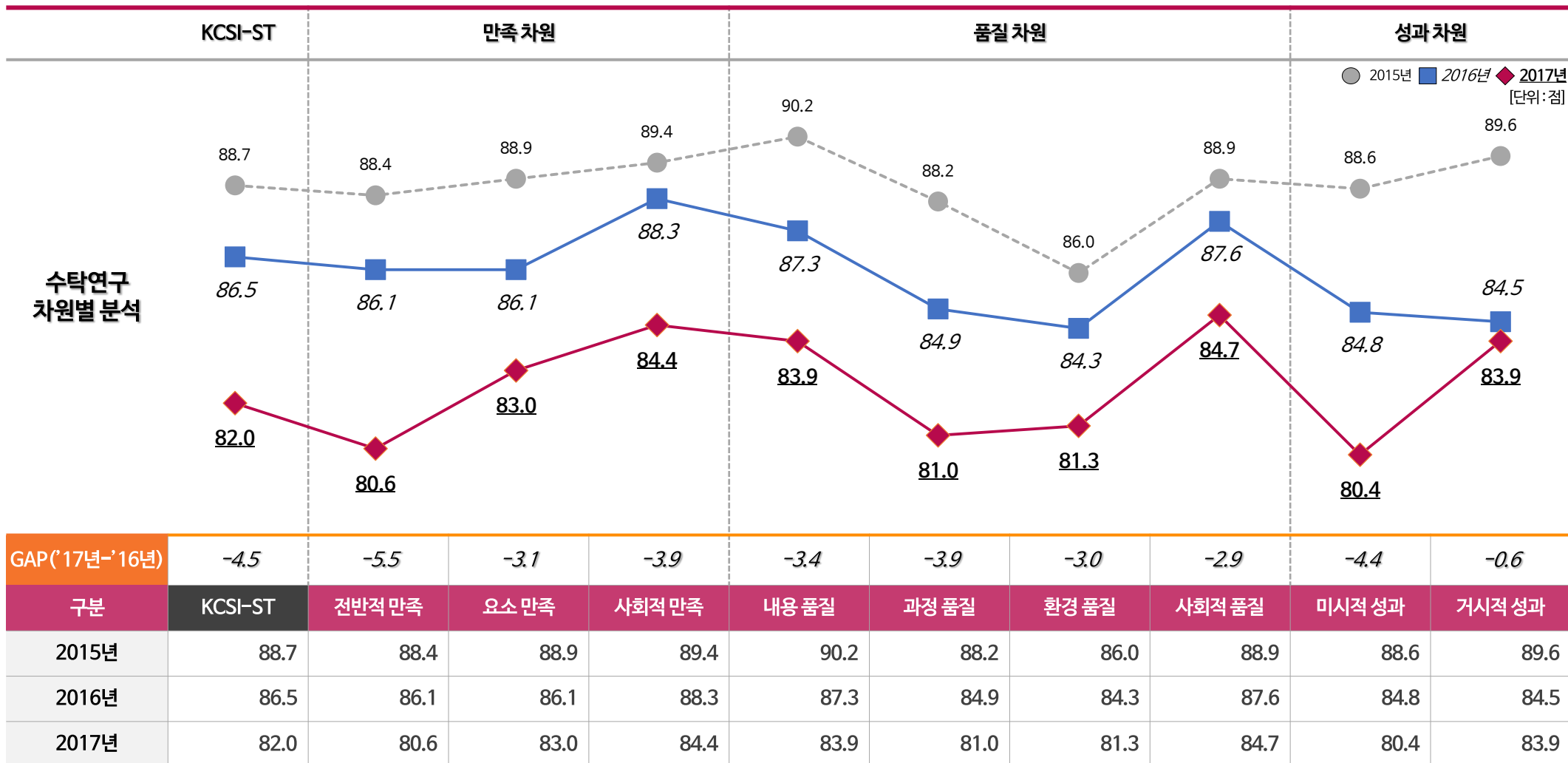


2. 상세 업무 심층 분석 ① 수탁연구

다. 차원별 분석

- ‘수탁연구’ 차원별 분석 결과 모든 항목 점수가 전년 대비 하락했으며, ‘만족 차원’의 ‘전반적 만족’ 항목이 80.6점으로 전년(86.1점) 대비 5.5점 가장 크게 하락함.
- ‘성과 차원’의 ‘미시적 성과’ 항목의 경우 80.4점으로 가장 낮으며 전년(84.8점) 대비 4.4점 하락함.

차원별 분석

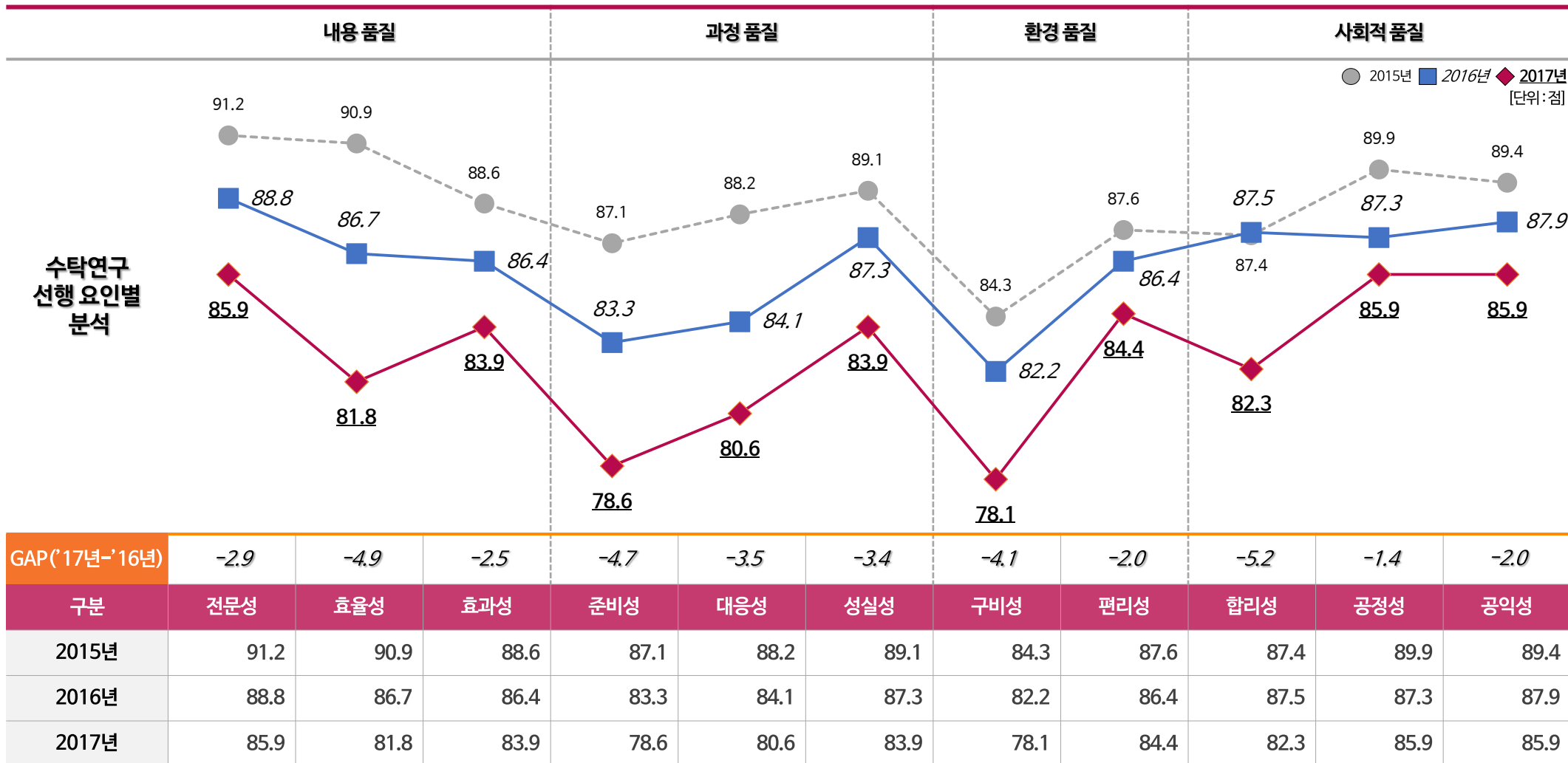


2. 상세 업무 심층 분석 ① 수탁연구

라. 선행 요인별 분석

- ‘수탁연구’ 선행 요인별 분석 결과 모든 항목 점수가 전년 대비 하락했으며, ‘사회적 품질’의 ‘합리성’ 항목이 82.3점으로 전년(87.5점) 대비 5.2점 가장 크게 하락함.
- ‘환경 품질’의 ‘구비성’ 항목의 경우 78.1점으로 가장 낮으며 전년(82.2점) 대비 4.1점 하락함.

선행 요인별 분석

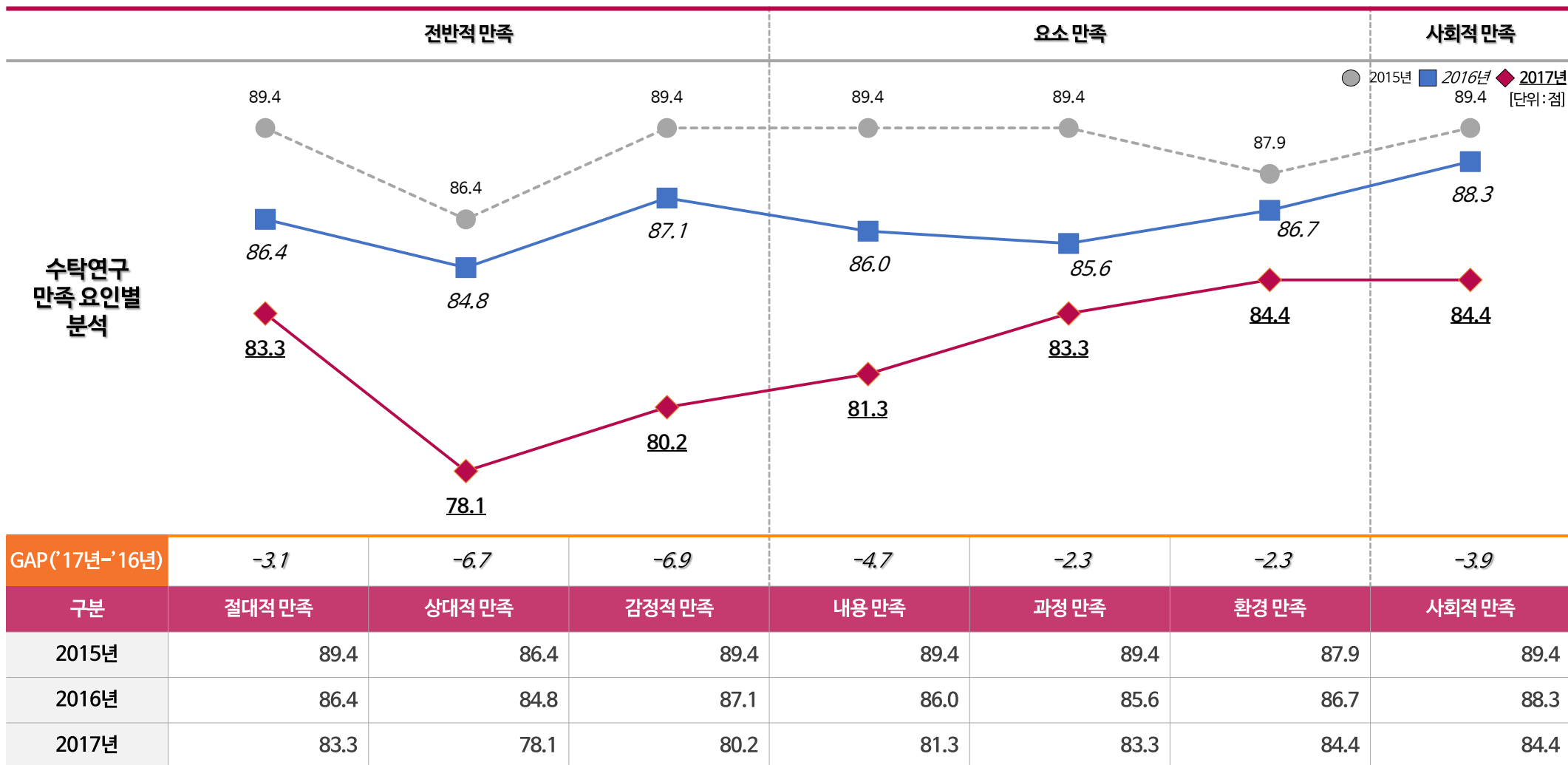


2. 상세 업무 심층 분석 ① 수탁연구

마. 만족 요인별 분석

- ‘수탁연구’ 만족 요인별 분석 결과 모든 항목 점수가 전년 대비 하락했으며, ‘전반적 만족’의 ‘감정적 만족’ 항목이 80.2점으로 전년(87.1점) 대비 6.9점 가장 크게 하락함.
- ‘전반적 만족’의 ‘상대적 만족’ 항목의 경우 78.1점으로 가장 낮으며 전년(84.8점) 대비 6.7점 하락함.

만족 요인별 분석



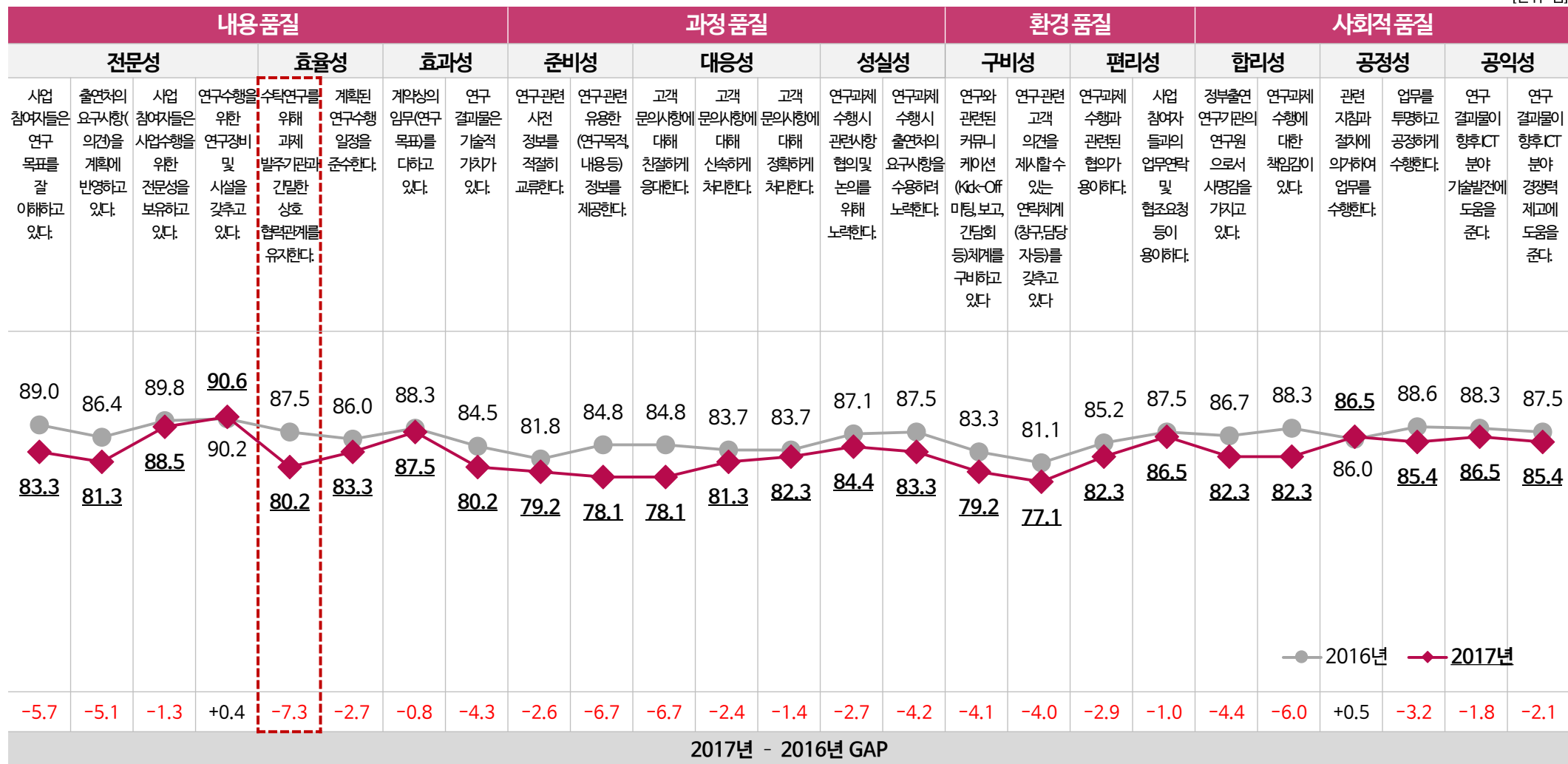
2. 상세 업무 심층 분석 ① 수탁연구

바. 문항별 분석

- 대부분의 문항 점수가 전년 대비 하락함.
- '내용 품질'의 '효율성-수탁연구를 위해 과제 발주기관과 긴밀한 상호 협력 관계를 유지한다' 문항이 80.2점으로 전년(87.5점) 대비 7.3점 가장 크게 하락함.

문항별 분석

[단위: 점]



2. 상세 업무 심층 분석 ① 수탁연구

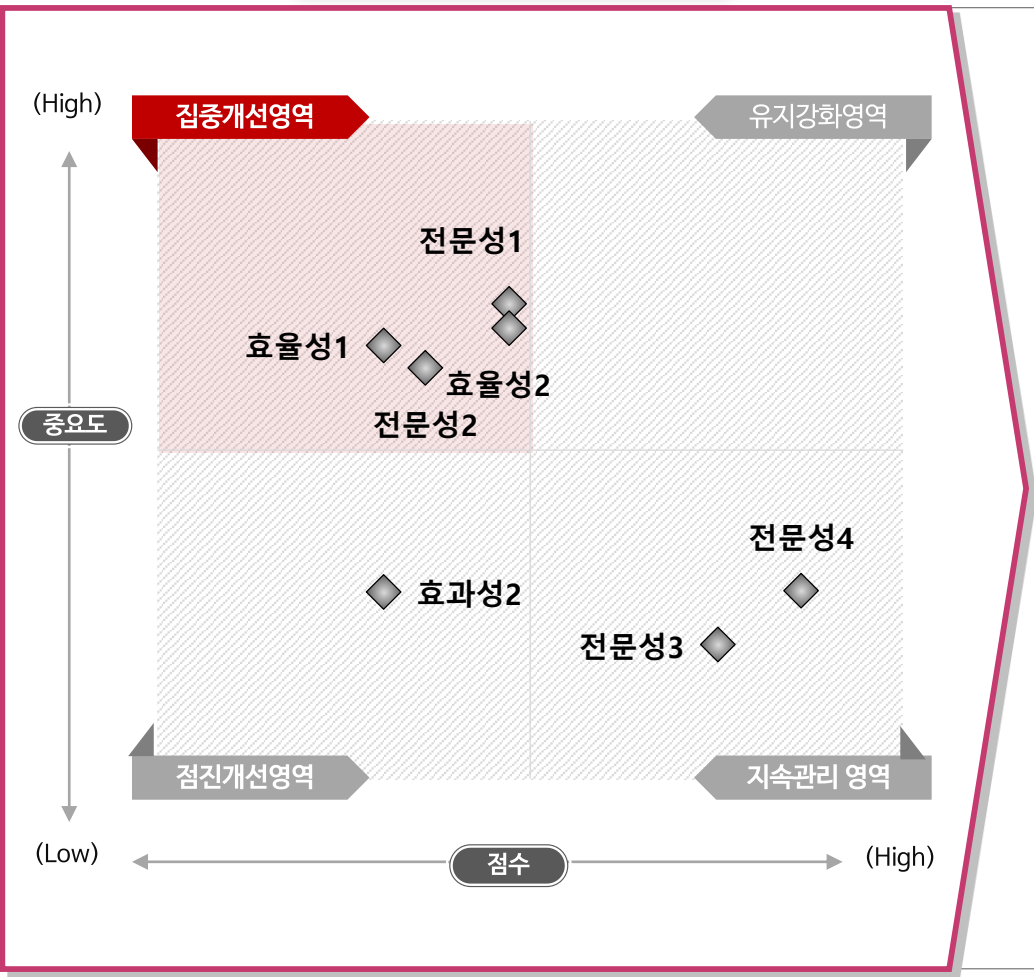
사. 중요도-성과 분석(IPA) - 내용 품질

- ‘내용 품질’의 경우 집중개선 요인으로 ‘전문성1(점수 83.3점, 중요도 21.5%)’, ‘전문성2(점수 81.3점, 중요도 18.4%)’, ‘효율성1(점수 80.2점, 중요도 19.5%)’, ‘효율성2(점수 83.3점, 중요도 20.4%)’ 항목이 도출됨.

중요도-성과 분석(IPA) - 내용 품질

*회귀분석시 중요도가 산출되지 않는 문항은 분석에서 제외함.

포트폴리오



분석 결과(*)

순번	요소	내용	중요도-성과분석(IPA)	
			중요도(%)	점수(점)
1	전문성1	사업 참여자들은 연구 목표를 잘 이해하고 있다.	21.5	83.3
2	전문성2	출연처의 요구사항(의견)을 계획에 반영하고 있다.	18.4	81.3
3	전문성3	사업 참여자들은 사업수행을 위한 전문성을 보유하고 있다.	5.0	88.5
4	전문성4	연구수행을 위한 연구장비 및 시설을 갖추고 있다.	7.6	90.6
5	효율성1	수탁연구를 위해 과제발주기관과 긴밀한 상호 협력관계를 유지한다.	19.5	80.2
6	효율성2	계획된 연구수행 일정을 준수한다.	20.4	83.3
7	효과성2	연구결과물은 기술적 가치가 있다.	7.5	80.2

2. 상세 업무 심층 분석 ① 수탁연구

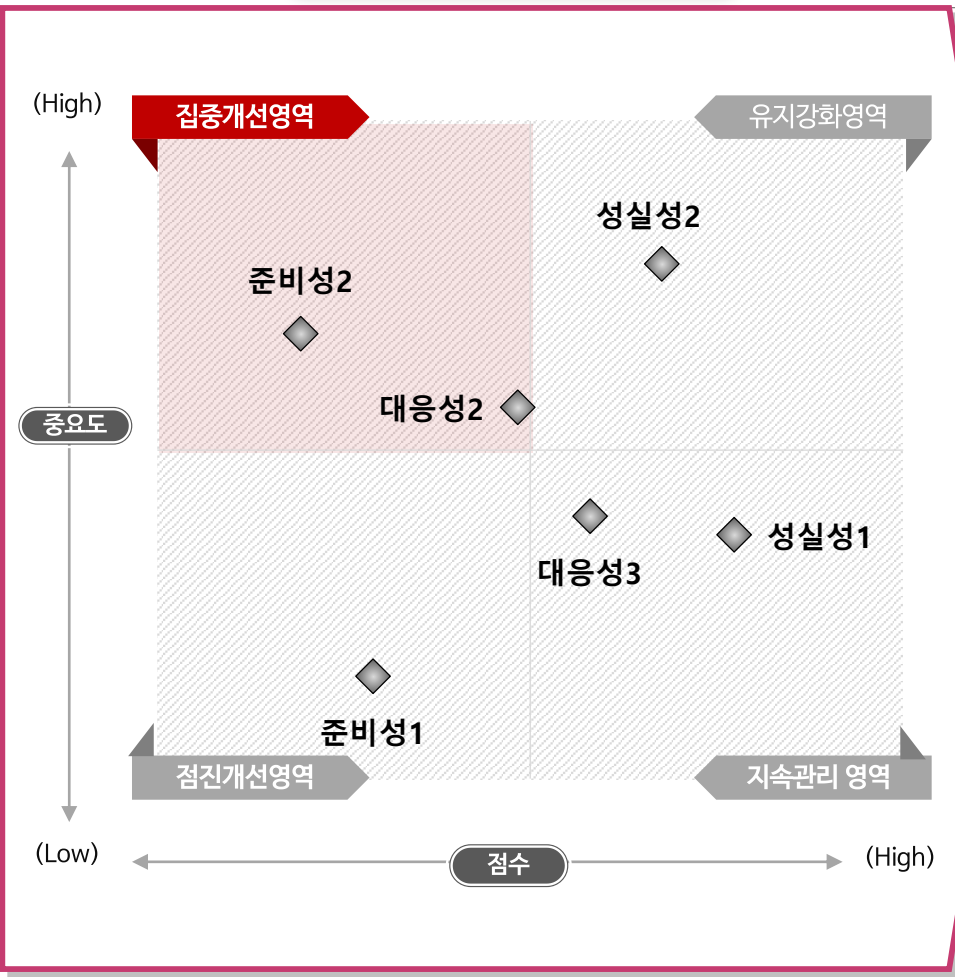
사. 중요도-성과 분석(IPA) - 과정 품질

- ‘과정 품질’의 경우 집중개선 요인으로 ‘준비성2(점수 78.1점, 중요도 24.2%)’, ‘대응성2(점수 81.3점, 중요도 19.6%)’ 항목이 도출됨.

중요도-성과 분석(IPA) - 과정 품질

*회귀분석시 중요도가 산출되지 않는 문항은 분석에서 제외함.

포트폴리오



분석 결과(*)

순번	요소	내용	중요도-성과분석(IPA)	
			중요도(%)	점수(점)
1	준비성1	연구 관련 사전 정보를 적절히 교류한다.	3.0	79.2
2	준비성2	연구 관련 유용한(연구목적, 내용 등) 정보를 제공한다.	24.2	78.1
3	대응성2	고객 문의사항에 대해 신속하게 처리한다.	19.6	81.3
4	대응성3	고객 문의사항에 대해 정확하게 처리한다.	12.9	82.3
5	성실성1	연구과제 수행 시 관련사항 협의 및 논의를 위해 노력한다.	11.8	84.4
6	성실성2	연구과제 수행 시 출연처의 요구사항을 수용하려 노력한다.	28.5	83.3

2. 상세 업무 심층 분석 ① 수탁연구

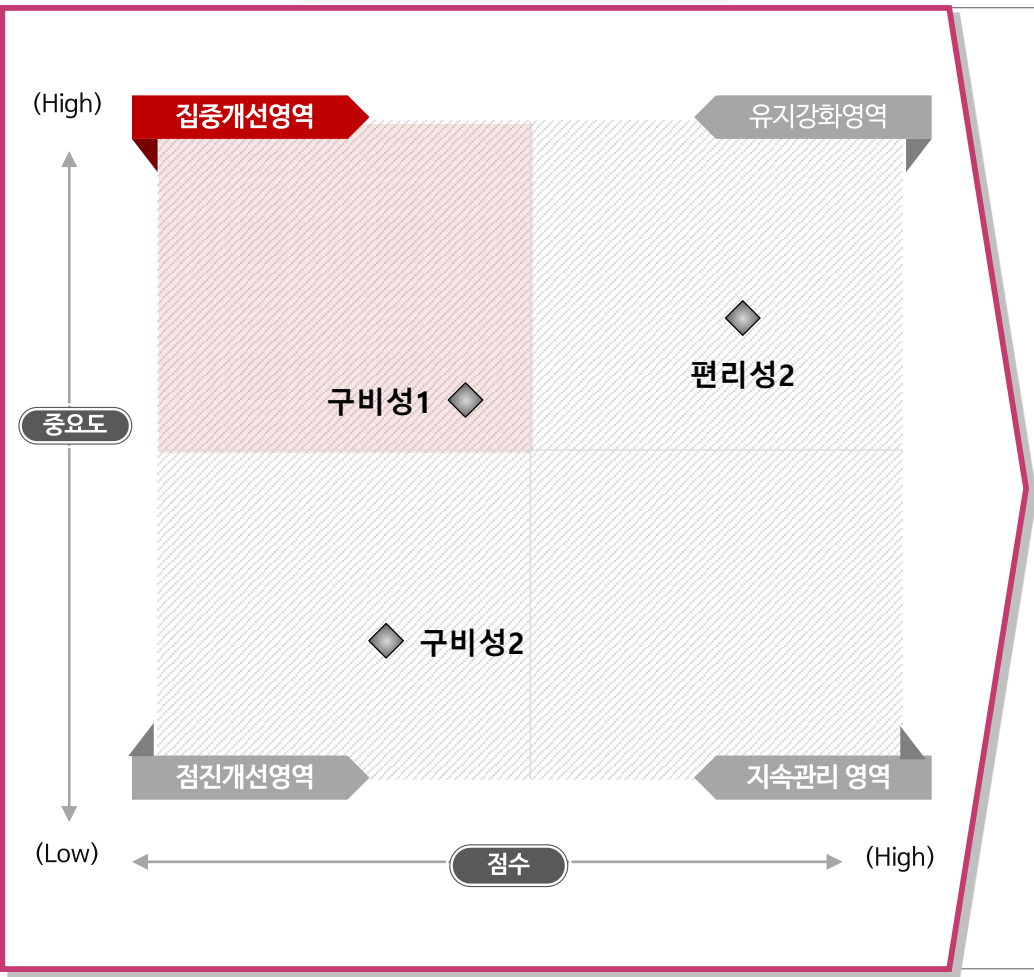
사. 중요도-성과 분석(IPA) - 환경 품질

- ‘환경 품질’의 경우 집중개선 요인으로 ‘구비성1(점수 79.2점, 중요도 42.1%)’ 항목이 도출됨.

중요도-성과 분석(IPA) - 환경 품질

*회귀분석시 중요도가 산출되지 않는 문항은 분석에서 제외함.

포트폴리오



분석 결과(*)

순번	요소	내용	중요도-성과분석(IPA)	
			중요도(%)	점수(점)
1	구비성1	연구와 관련된 커뮤니케이션(KICK-OFF 미팅, 보고, 간담회 등)체계를 구비하고 있다.	42.1	79.2
2	구비성2	연구 관련 고객 의견을 제시할 수 있는 연락체계(창구, 담당자 등)를 갖추고 있다.	2.4	77.1
3	편리성2	사업 참여자들과의 업무연락 및 협조요청 등이 용이하다.	55.5	86.5

2. 상세 업무 심층 분석 ① 수탁연구

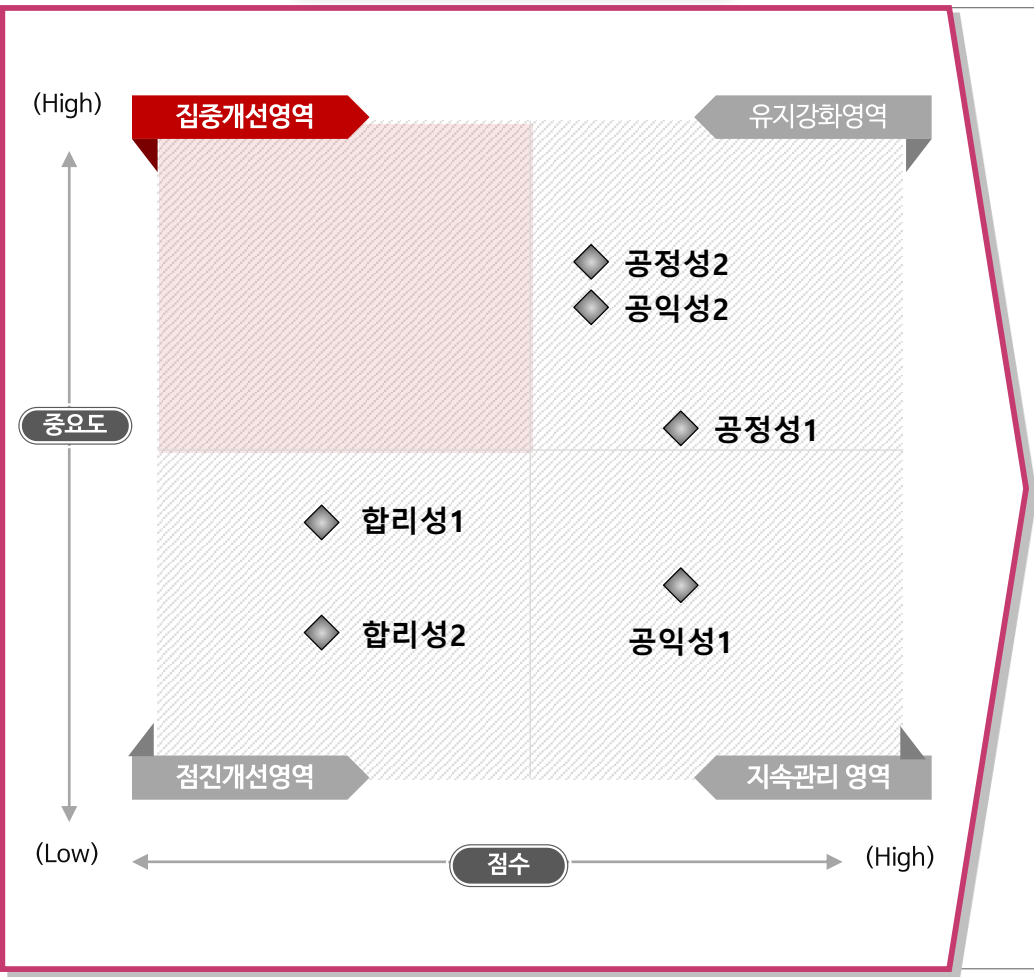
사. 중요도-성과 분석(IPA) - 사회적 품질

- ‘사회적 품질’의 경우 집중개선 요인이 나타나지 않음.

중요도-성과 분석(IPA) - 사회적 품질

*회귀분석시 중요도가 산출되지 않는 문항은 분석에서 제외함.

포트폴리오



분석 결과(*)

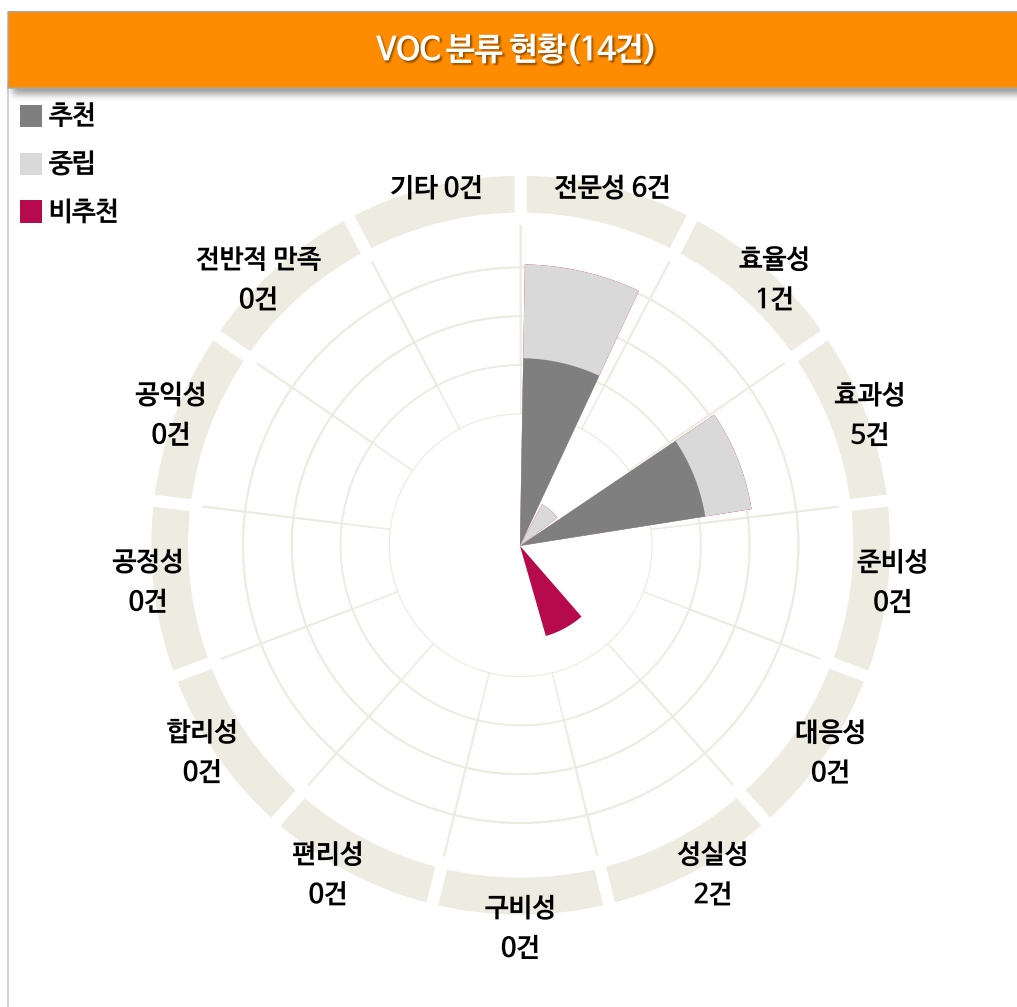
순번	요소	내용	중요도-성과분석(IPA)	
			중요도(%)	점수(점)
1	합리성1	정부출연연구기관의 연구원으로서 사명감을 가지고 있다.	11.0	82.3
2	합리성2	연구과제 수행에 대한 책임감이 있다.	1.6	82.3
3	공정성1	관련 지침과 절차에 의거하여 업무를 수행한다.	19.0	86.5
4	공정성2	업무를 투명하고 공정하게 수행한다.	33.3	85.4
5	공익성1	연구결과물이 향후 ICT 분야 기술발전에 도움을 준다.	5.6	86.5
6	공익성2	연구결과물이 향후 ICT 분야 경쟁력 제고에 도움을 준다.	29.4	85.4

2. 상세 업무 심층 분석 ① 수탁연구

아. VOC 분석 - VOC 분류 현황 및 분류별 KCSI-ST

- 총 14건의 VOC가 수집되었으며 ‘전문성’ 관련 VOC가 가장 많이 수집됨.
- ‘전문성’, ‘효과성’에 대한 내용을 VOC로 언급한 고객의 KCSI-ST 평균이 각각 86.8점으로 가장 높게 나타남.

VOC 분류 현황 및 분류별 KCSI-ST



구분	KCSI-ST(점)	
전문성	86.8	
효율성	77.8	
효과성	86.8	
준비성	-	
대응성	-	
성실성	60.6	
구비성	-	
편리성	-	
합리성	-	
공정성	-	
공익성	-	
전반적 만족	-	
기타	-	

2. 상세 업무 심층 분석 ① 수탁연구

아. VOC 분석 - VOC 현황

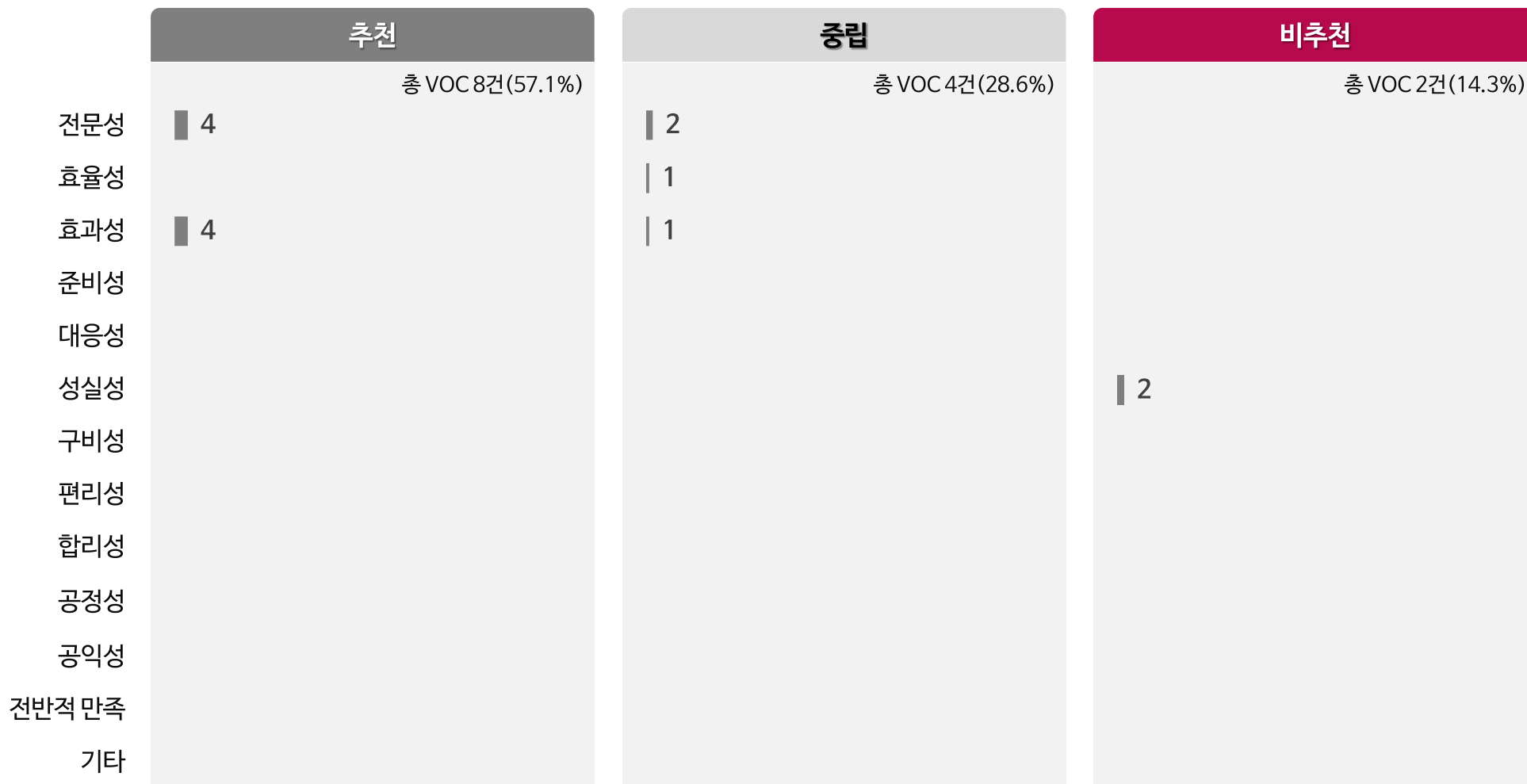
- VOC 총 14건 중 추천 VOC는 총 8건이며 '전문성', '효과성' 관련 VOC가 각각 4건으로 나타남.
- 중립 VOC는 총 4건이며 '전문성' 관련 VOC가 2건으로 가장 많이 나타남.
- 비추천 VOC는 총 2건이며 '성실성' 관련 VOC로 나타남.

■ 추천: 9~10점 응답자

■ 중립: 7~8점 응답자

■ 비추천: 0~6점 응답자

추천 유형별 VOC 분류 현황



2. 상세 업무 심층 분석 ① 수탁연구

아. VOC 분석 - 추천/중립/비추천 VOC 사례

- 추천 VOC는 총 8건이며 '전문성', '효과성' 관련 VOC가 각각 4건(50.0%)으로 가장 많이 나타남.
- 중립 VOC는 총 4건이며 '전문성' 관련 VOC가 2건(50.0%)으로 가장 많이 나타남.
- 비추천 VOC는 총 2건이며 '성실성' 관련 VOC로 나타남.

*VOC는빈도순으로기재함.

■ 추천 : 9~10점 응답자

■ 중립 : 7~8점 응답자

■ 비추천 : 0~6점 응답자

추천



전문성(4건, 50.0%)

- 기초연구 및 선행연구가 잘 되어 있음.
- 연구수행이 우수함.
- 출연연구기관으로써 연구 체계가 시스템화 되어있음.
- 관련 전문성 있는 기관이기 때문임.



효과성(4건, 50.0%)

- 여러 ICT R&D 정책 지정 과제의 ETRI 연구개발 결과물의 기술 수준은 평가위원회에서 대체로 양호한 평가를 받음.
- 연구 결과 정리가 명확함.
- 성과 창출이 우수함.
- 연구의 질이 기본 수준 이상 보장되는 기관임.

중립



전문성(2건, 50.0%)

- 최종 결과물에 대한 적극적 활용 & Data Base 구축이 된다면 좋을 것 같음.
- 최종 제품 단계에서 연화 단계의 요소기술 융합이 부족함.



효율성(1건, 25.0%)

- 국가연구기관으로서 연구 결과물을 공유하는 부분에 대해 조금 더 힘써 주셨으면 함.



효과성(1건, 25.0%)

- 계약사항 확인 꼼꼼하게 해줬으면 좋겠음.

비추천



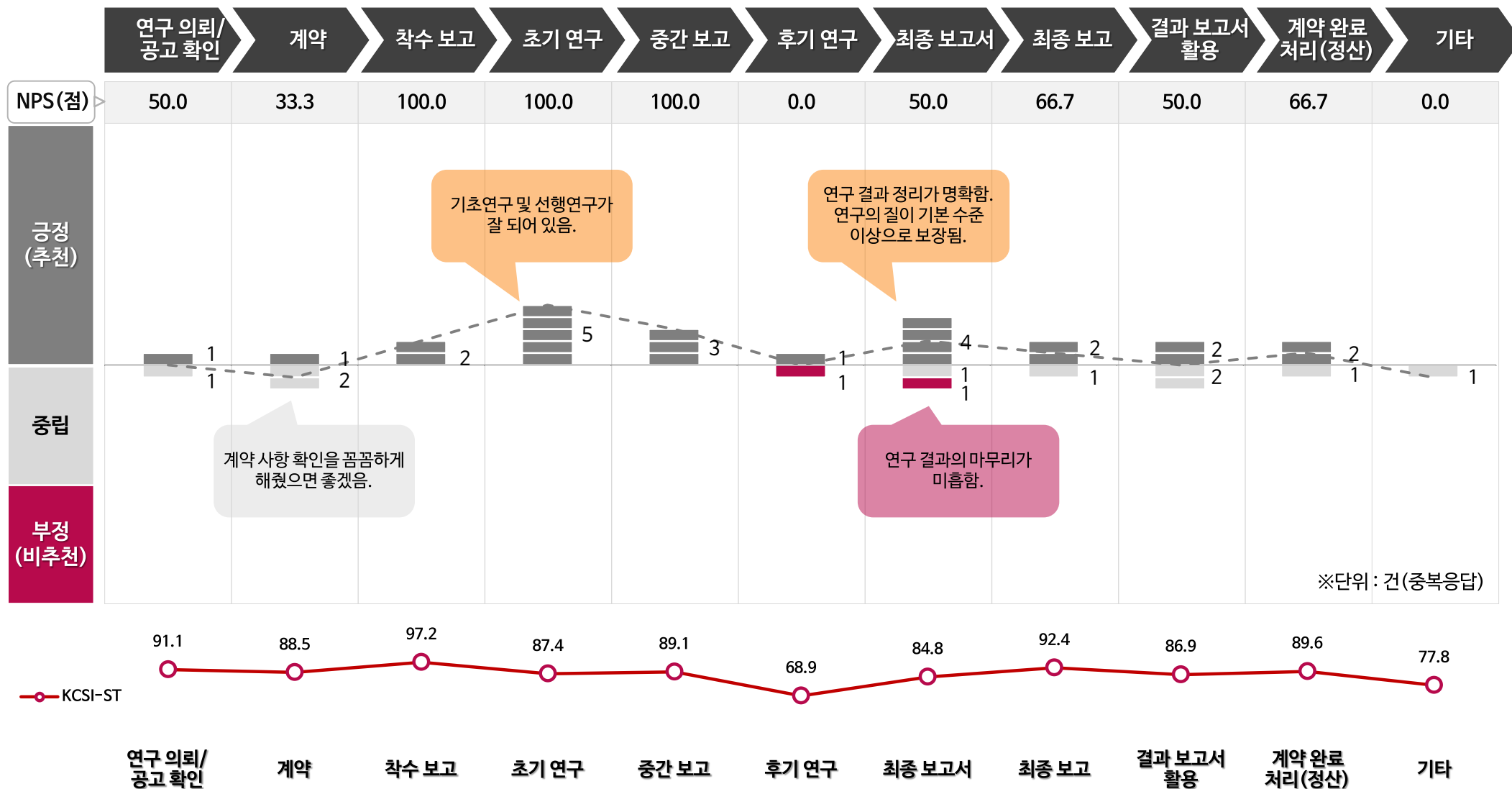
성실성(2건, 100.0%)

- 연구수행 종료 후 성과 활용을 위한 협조가 잘 되지 않음. 연구원에서는 사후관리가 부족함.
- 연구 결과물의 제출 및 정산 보고 등의 후속조치/마무리가 미흡함. 연구비 정산 문제로 진행→절차 방법이 자체 기준으로만 하려고 하고 후속조치 마무리가 미흡하다고 느낌.

2. 상세 업무 심층 분석 ① 수탁연구

자. 고객 여정맵 분석

- ‘수탁연구’의 고객여정맵 분석 결과 ‘초기연구’ 단계가 추천 의향의 원인으로 가장 많이 언급되었으며 NPS는 100.0점임.



※ 해당단계에서의 경험이 추천의향에 영향을 끼쳤다고 응답한 고객의 KCSI-ST임.

2. 상세 업무 심층 분석 ② 공동연구

가. 응답자 특성

구분		빈도(명)	비율(%)	KCSI-ST(점)	
전체		63	100.0	89.5	
상세업무	공동연구	63	100.0	89.5	
연령별	20대	5	7.9	81.0	
	30대	13	20.6	93.7	
	40대	35	55.6	89.2	
	50대	9	14.3	88.8	
	60세 이상	1	1.6	92.8	
성별	남성	54	85.7	90.3	
	여성	9	14.3	84.4	
전년도 참여여부	있다	18	28.6	92.6	
	없다	45	71.4	88.3	
사업/과제/ 업무 규모	3천만원 미만	2	3.1	99.2	
	3천만원~5천만원 미만	1	1.6	96.7	
	5천만원~1억원 미만	15	23.8	87.6	
	1억원~5억원 미만	34	54.0	89.3	
	5억원~10억원 미만	7	11.1	92.3	
	10억원~50억원미만	3	4.8	87.8	
	50억원 이상	1	1.6	85.0	

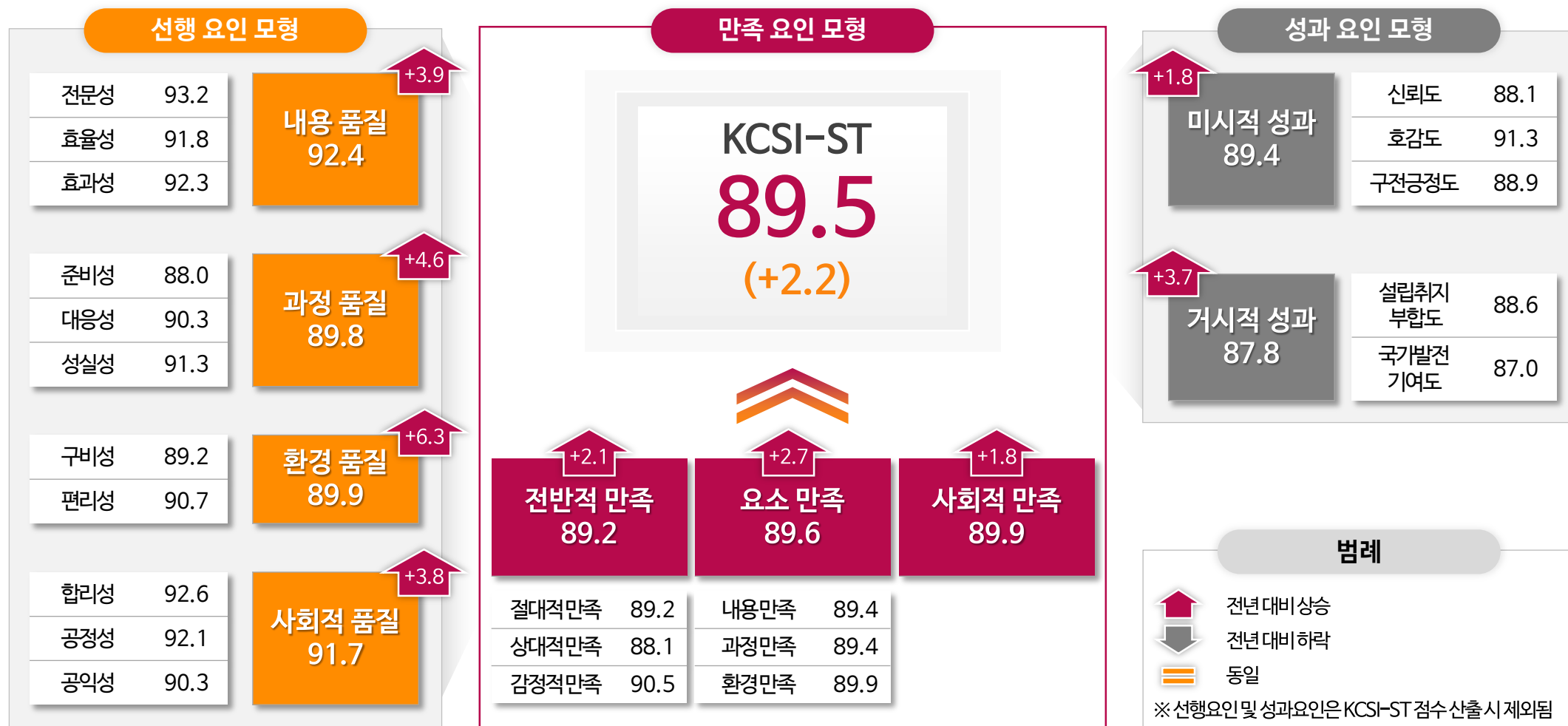
구분		빈도(명)	비율(%)	KCSI-ST(점)	
전체		63	100.0	89.5	
소속기관별	대학/교육기관	7	11.1	87.7	
	연구원(소)/공공기관	6	9.5	90.0	
	기업/시설/단체	50	79.4	89.7	
직업	교원(교수/강사)	5	7.9	89.8	
	학생(학사/석사/박사)	1	1.6	98.3	
	연구원(연구소 등)	28	44.4	91.0	
	일반 사무직	25	39.7	86.9	
	영업/판매/서비스직	2	3.2	86.7	
	기타	2	3.2	98.3	
근속년수별	3년 미만	13	20.6	91.9	
	3~5년 미만	9	14.3	89.2	
	5~7년 미만	7	11.1	86.0	
	7~9년 미만	8	12.7	88.1	
	9~11년 미만	7	11.1	87.5	
	11년 이상	19	30.2	90.6	
권역별	서울/인천/경기	39	61.9	89.0	
	부산/울산/경남	4	6.4	95.8	
	대구/경북	5	7.9	87.9	
	대전/충청/세종	10	15.9	86.7	
	광주/전남/전북	5	7.9	95.7	

2. 상세 업무 심층 분석 ② 공동연구

나. 공동연구 조사 결과

- ‘공동연구’의 KCSI-ST는 89.5점으로 전년(87.3점) 대비 2.2점 상승함.
- KCSI-ST를 산출하는 만족 요인 중 ‘사회적 만족’의 점수가 89.9점으로 가장 높고 전년(88.1점) 대비 1.8점 상승함.
- 기관이 제공하는 서비스의 품질을 평가하는 선행 요인 중 ‘내용 품질’의 점수가 92.4점으로 가장 높고 전년(88.5점) 대비 3.9점 상승함.
- 기관의 성과를 평가하는 성과 요인 중 ‘미시적 성과’의 점수가 89.4점으로 가장 높고 전년(87.6점) 대비 1.8점 상승함.

공동연구 KCSI-ST 요소별 점수

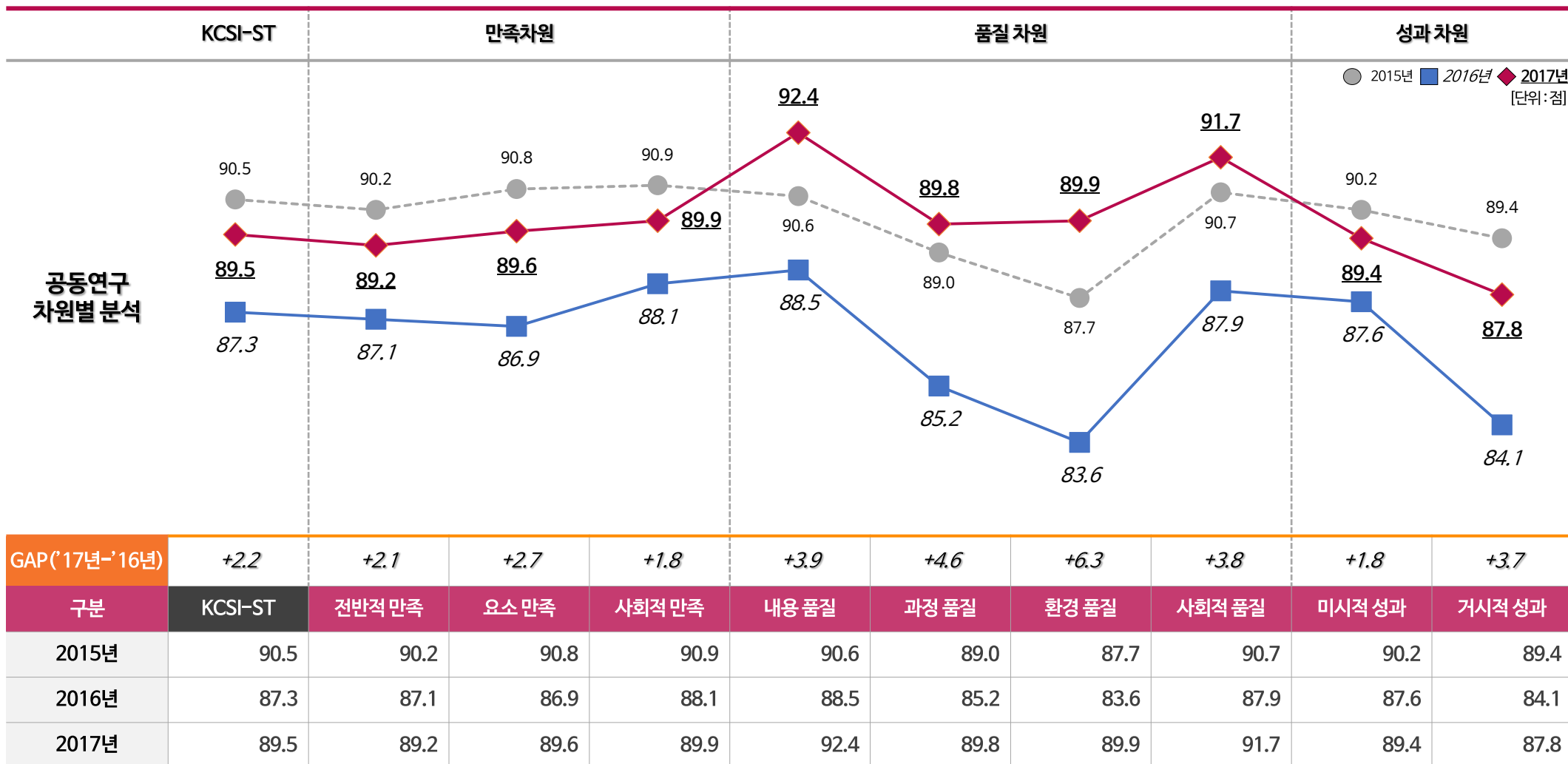


2. 상세 업무 심층 분석 ② 공동연구

다. 차원별 분석

- ‘공동연구’ 차원별 분석 결과 모든 항목 점수가 전년 대비 상승했으며, ‘품질 차원’의 ‘환경 품질’ 항목이 89.9점으로 전년(83.6점) 대비 6.3점 가장 크게 상승함.
- ‘성과 차원’의 ‘거시적 성과’ 항목의 경우 87.8점으로 가장 낮으나 전년(84.1점) 대비 3.7점 상승함.

차원별 분석

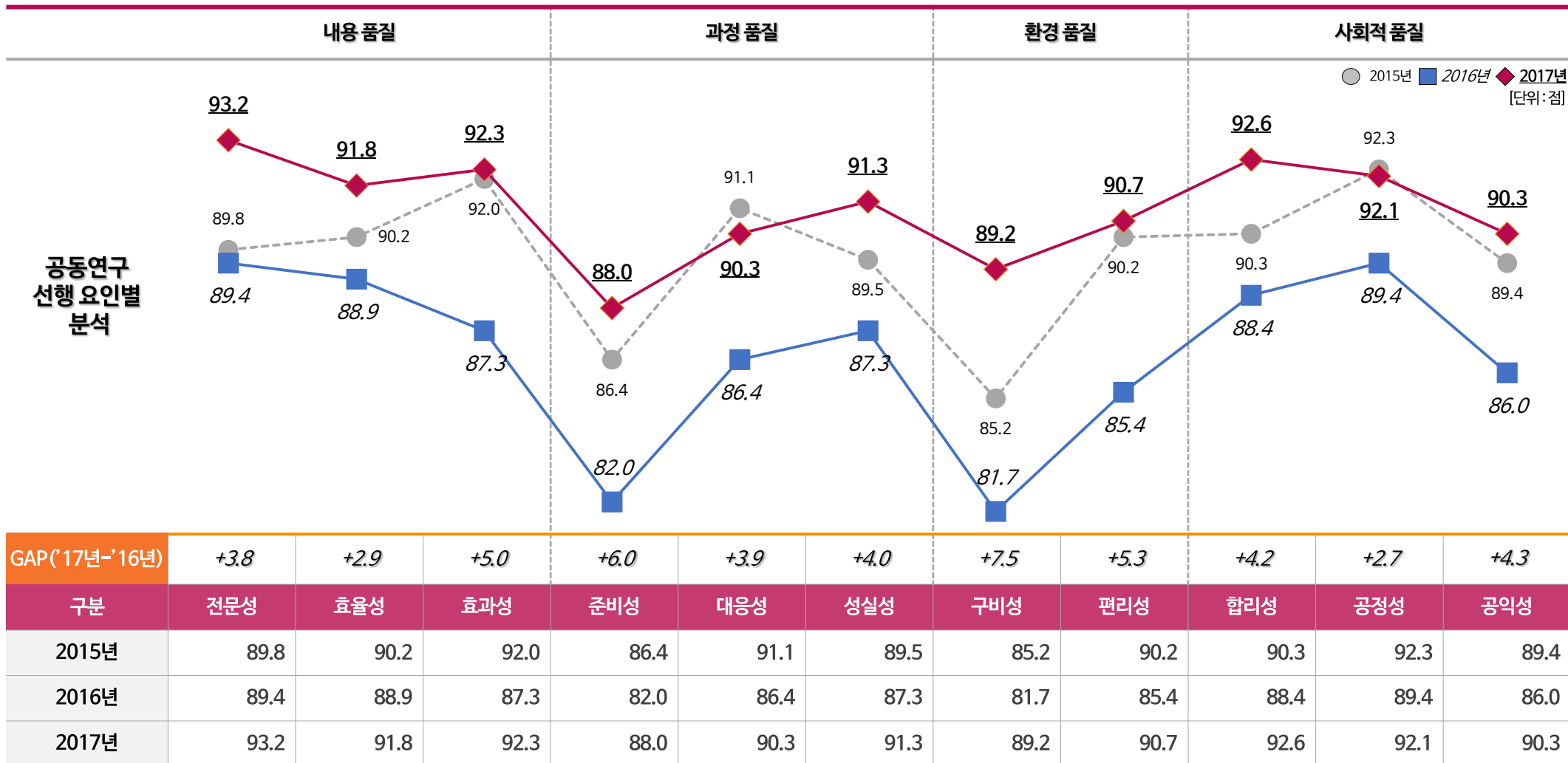


2. 상세 업무 심층 분석 ② 공동연구

라. 선행 요인별 분석

- ‘공동연구’ 선행 요인별 분석 결과 모든 항목 점수가 전년 대비 상승했으며, ‘환경 품질’의 ‘구비성’ 항목이 89.2점으로 전년(81.7점) 대비 7.5점 가장 크게 상승함.
- ‘과정 품질’의 ‘준비성’ 항목의 경우 88.0점으로 가장 낮으나 전년(82.0점) 대비 6.0점 상승함.

선행 요인별 분석

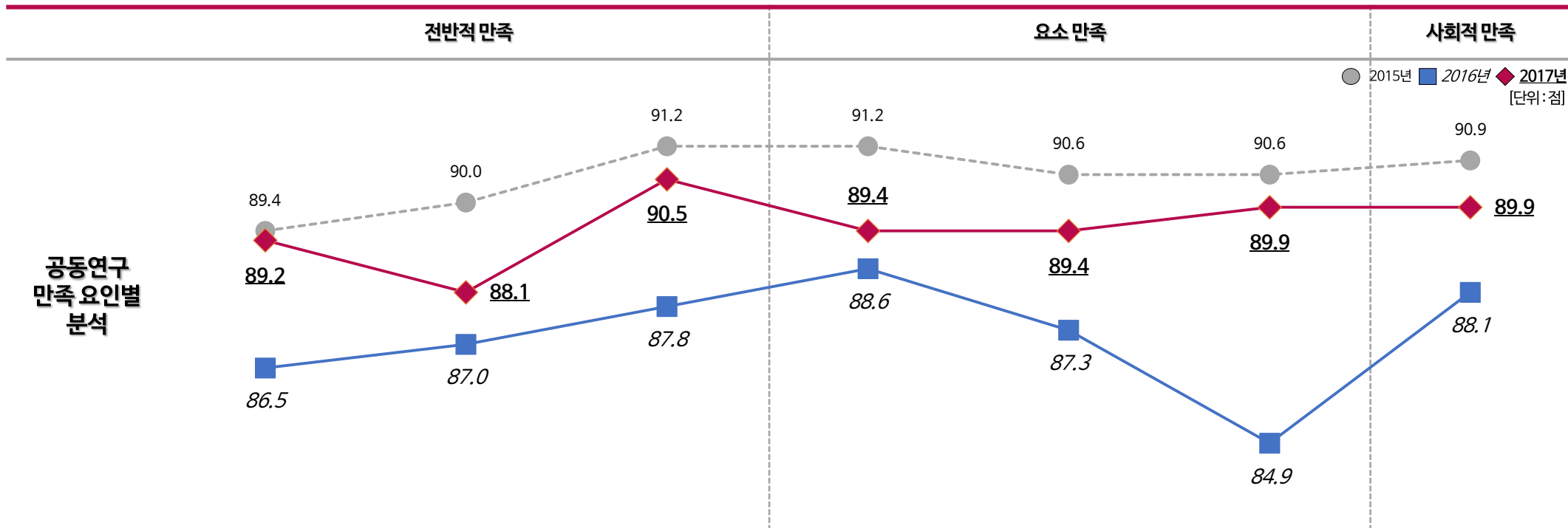


2. 상세 업무 심층 분석 ② 공동연구

마. 만족 요인별 분석

- ‘공동연구’ 만족 요인별 분석 결과 모든 항목 점수가 전년 대비 상승했으며, ‘요소 만족’의 ‘환경 만족’ 항목이 89.9점으로 전년(84.9점) 대비 5.0점 가장 크게 상승함.
- ‘전반적 만족’의 ‘상대적 만족’ 항목의 경우 88.1점으로 가장 낮으나 전년(87.0점) 대비 1.1점 상승함.

만족 요인별 분석



GAP('17년-'16년)	+2.7	+1.1	+2.7	+0.8	+2.1	+5.0	+1.8
구분	절대적 만족	상대적 만족	감정적 만족	내용 만족	과정 만족	환경 만족	사회적 만족
2015년	89.4	90.0	91.2	91.2	90.6	90.6	90.9
2016년	86.5	87.0	87.8	88.6	87.3	84.9	88.1
2017년	89.2	88.1	90.5	89.4	89.4	89.9	89.9

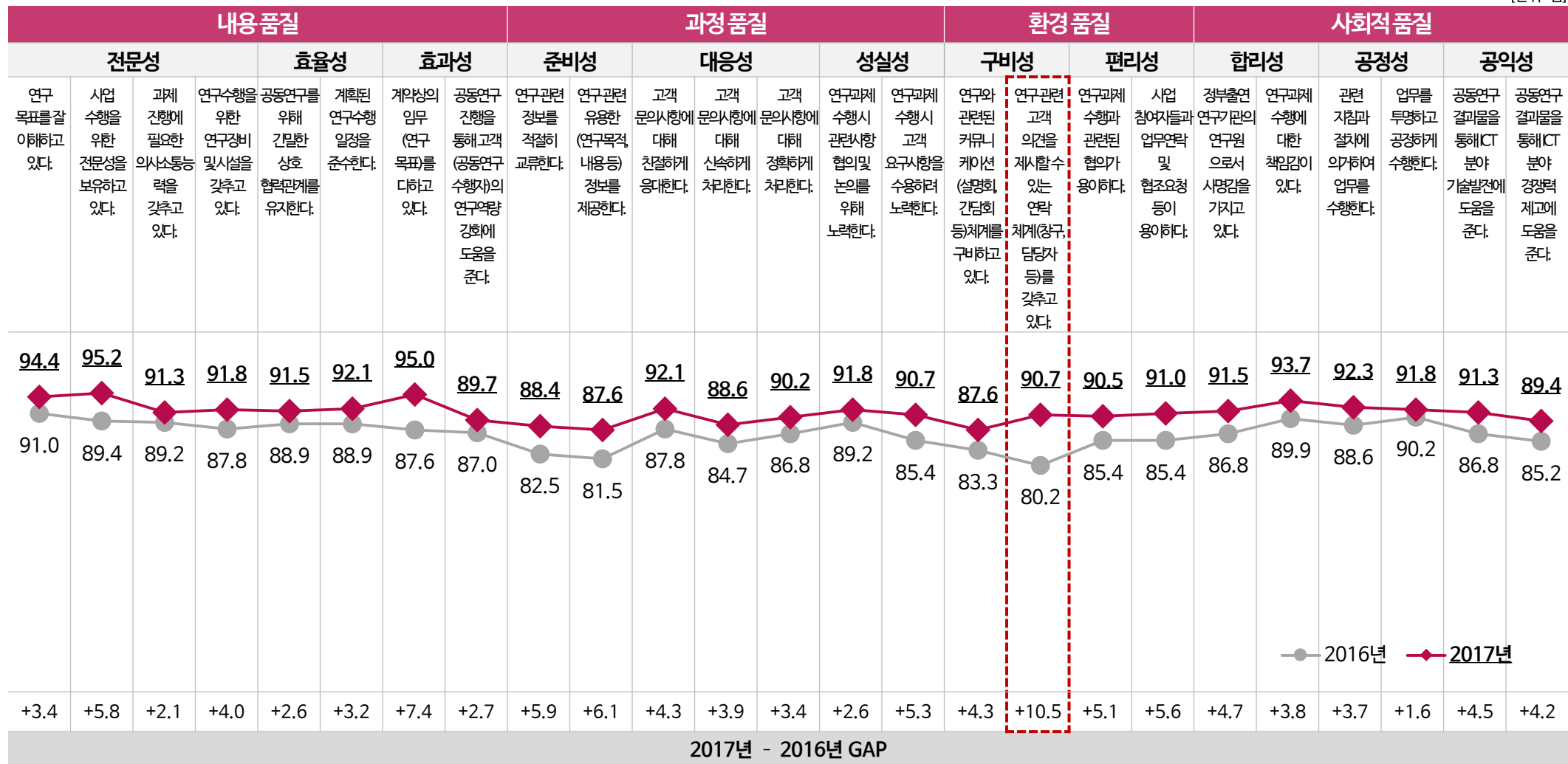
2. 상세 업무 심층 분석 ② 공동연구

바. 문항별 분석

- 모든 문항의 점수가 전년 대비 상승함.
- ‘환경 품질’의 ‘구비성-연구관련 고객 의견을 제시할 수 있는 연락 체계(창구, 담당자 등)를 갖추고 있다’ 문항이 90.7점으로 전년(80.2점) 대비 10.5점 가장 크게 상승함.

문항별 분석

[단위: 점]



2. 상세 업무 심층 분석 ② 공동연구

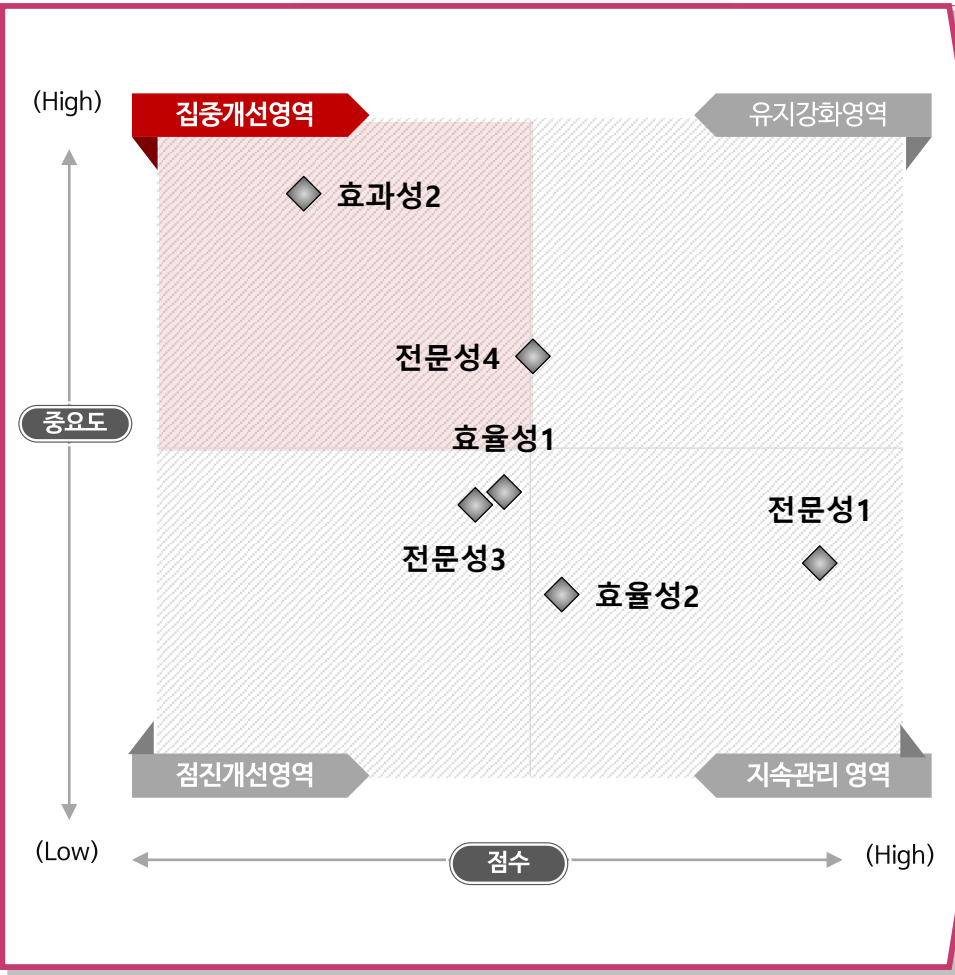
사. 중요도-성과 분석(IPA) - 내용 품질

- ‘내용 품질’의 경우 집중개선 요인으로 ‘전문성4(점수 91.8점, 중요도 22.5%)’, ‘효과성2(점수 89.7점, 중요도 32.6%)’ 항목이 도출됨.

중요도-성과 분석(IPA) - 내용 품질

*회귀분석시 중요도가 산출되지 않는 문항은 분석에서 제외함.

포트폴리오



분석 결과(*)

순번	요소	내용	중요도-성과분석(IPA)	
			중요도(%)	점수(점)
1	전문성1	연구 목표를 잘 이해하고 있다.	9.7	94.4
2	전문성3	과제진행에 필요한 의사소통능력을 갖추고 있다.	13.3	91.3
3	전문성4	연구수행을 위한 연구장비 및 시설을 갖추고 있다.	22.5	91.8
4	효율성1	공동연구를 위해 긴밀한 상호 협력관계를 유지한다.	14.1	91.5
5	효율성2	계획된 연구수행 일정을 준수한다.	7.7	92.1
6	효과성2	공동연구 진행을 통해 고객(공동연구수행자)의 연구역량 강화에 도움을 준다.	32.6	89.7

2. 상세 업무 심층 분석 ② 공동연구

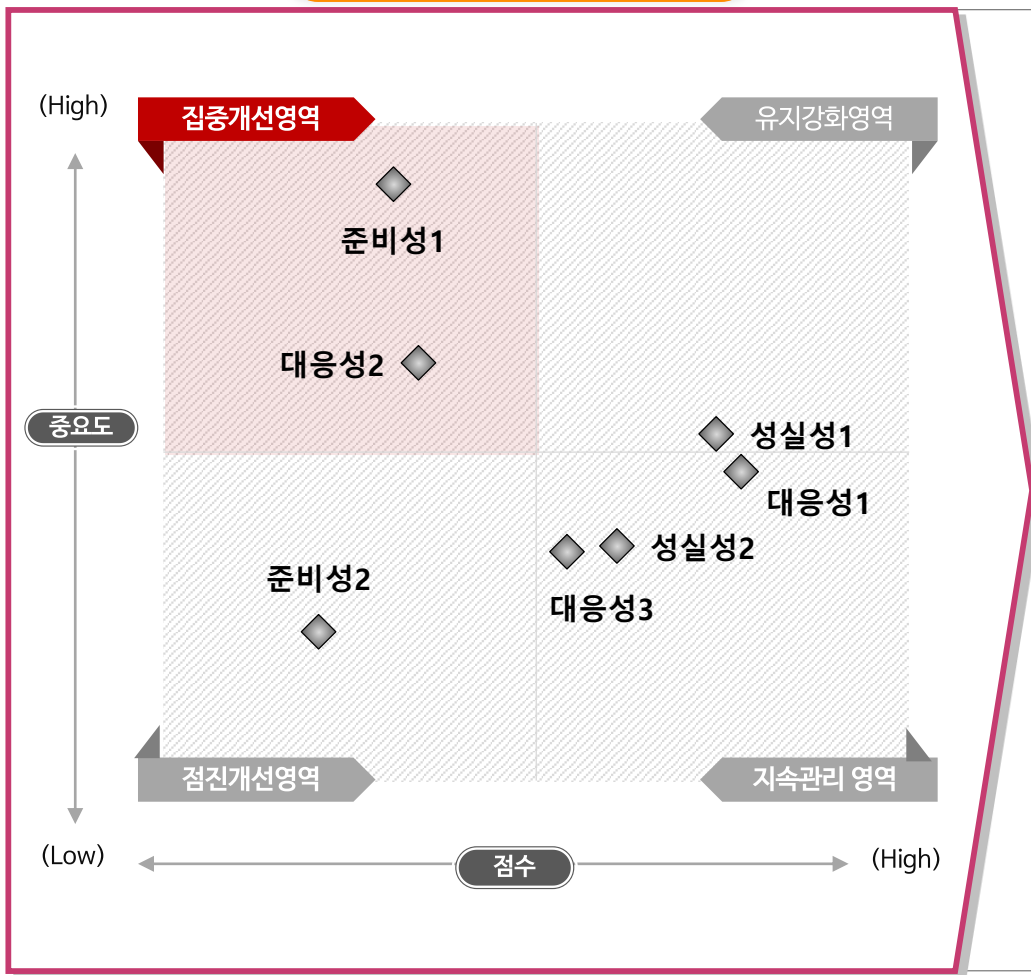
사. 중요도-성과 분석(IPA) - 과정 품질

- ‘과정 품질’의 경우 집중개선 요인으로 ‘준비성1(점수 88.4점, 중요도 30.8%)’, ‘대응성2(점수 88.6점, 중요도 19.9%)’ 항목이 도출됨.

중요도-성과 분석(IPA) - 과정 품질

*회귀분석시 중요도가 산출되지 않는 문항은 분석에서 제외함.

포트폴리오



분석 결과(*)

순번	요소	내용	중요도-성과분석(IPA)	
			중요도(%)	점수(점)
1	준비성1	연구 관련 정보를 적절히 교류한다.	30.8	88.4
2	준비성2	연구 관련 유용한(연구목적, 내용 등) 정보를 제공한다.	3.4	87.6
3	대응성1	고객 문의사항에 대해 친절하게 응대한다.	13.2	92.1
4	대응성2	고객 문의사항에 대해 신속하게 처리한다.	19.9	88.6
5	대응성3	고객 문의사항에 대해 정확하게 처리한다.	8.4	90.2
6	성실성1	연구과제 수행 시 관련사항 협의 및 논의를 위해 노력한다.	15.5	91.8
7	성실성2	연구과제 수행 시 고객 요구사항을 수용하려 노력한다.	8.7	90.7

2. 상세 업무 심층 분석 ② 공동연구

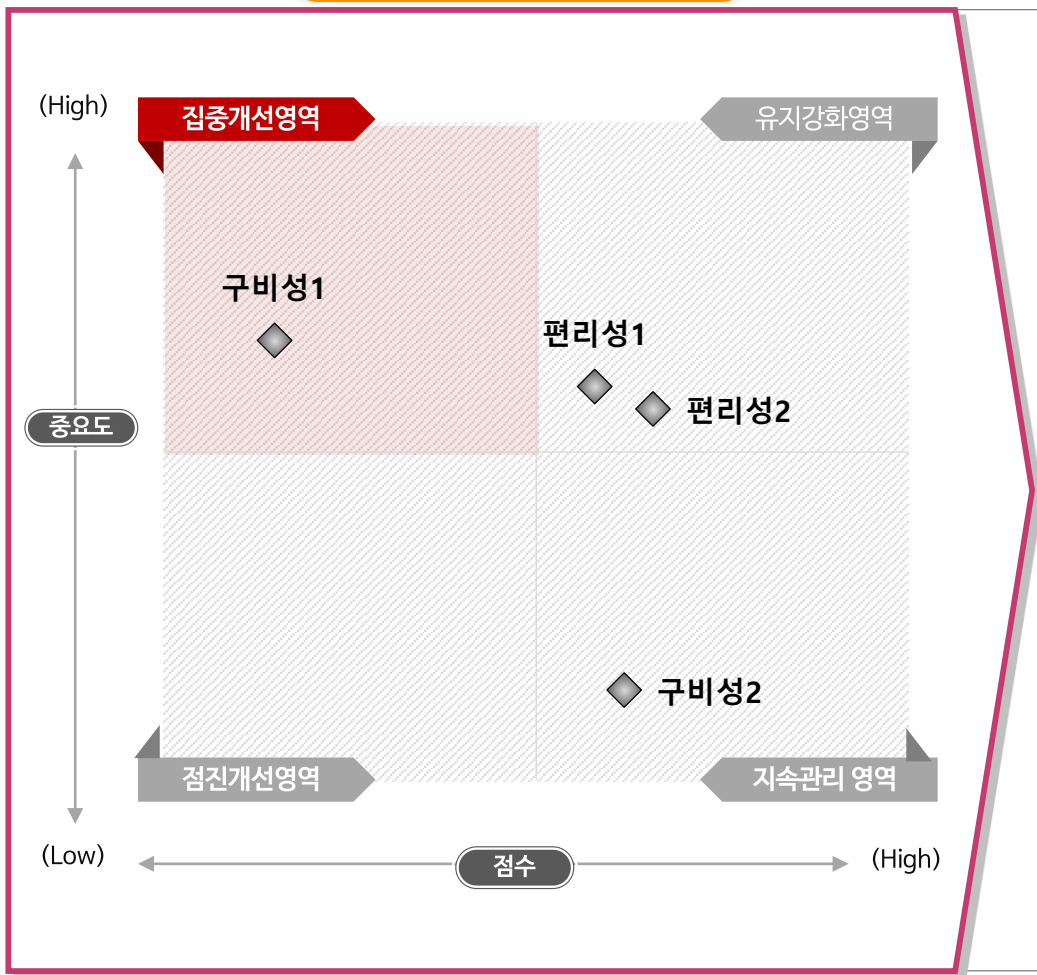
사. 중요도-성과 분석(IPA) - 환경 품질

- ‘환경 품질’의 경우 집중개선 요인으로 ‘구비성1(점수 87.6점, 중요도 33.8%)’ 항목이 도출됨.

중요도-성과 분석(IPA) - 환경 품질

*회귀분석시 중요도가 산출되지 않는 문항은 분석에서 제외함.

포트폴리오



분석 결과(*)

순번	요소	내용	중요도-성과분석(IPA)	
			중요도(%)	점수(점)
1	구비성1	연구와 관련된 커뮤니케이션 (설명회, 간담회 등) 체계를 구비하고 있다.	33.8	87.6
2	구비성2	연구 관련 고객의견을 제시할 수 있는 연락체계 (창구, 담당자 등)를 갖추고 있다.	7.3	90.7
3	편리성1	연구과제 수행과 관련된 협의가 용이하다.	30.3	90.5
4	편리성2	사업 참여자들과 업무연락 및 협조요청 등이 용이하다.	28.6	91.0

2. 상세 업무 심층 분석 ② 공동연구

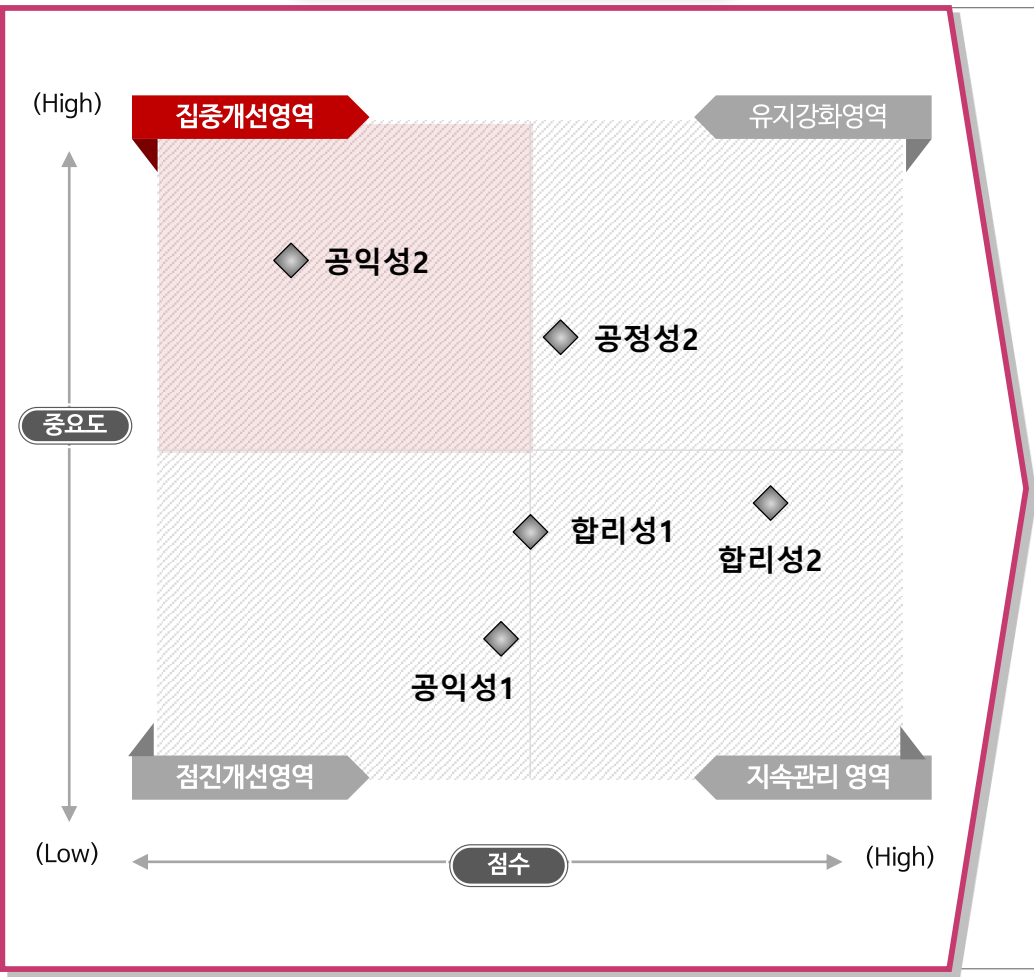
사. 중요도-성과 분석(IPA) - 사회적 품질

- ‘사회적 품질’의 경우 집중개선 요인으로 ‘공익성2(점수 89.4점, 중요도 37.7%)’ 항목이 도출됨.

중요도-성과 분석(IPA) - 사회적 품질

*회귀분석시 중요도가 산출되지 않는 문항은 분석에서 제외함.

포트폴리오



분석 결과(*)

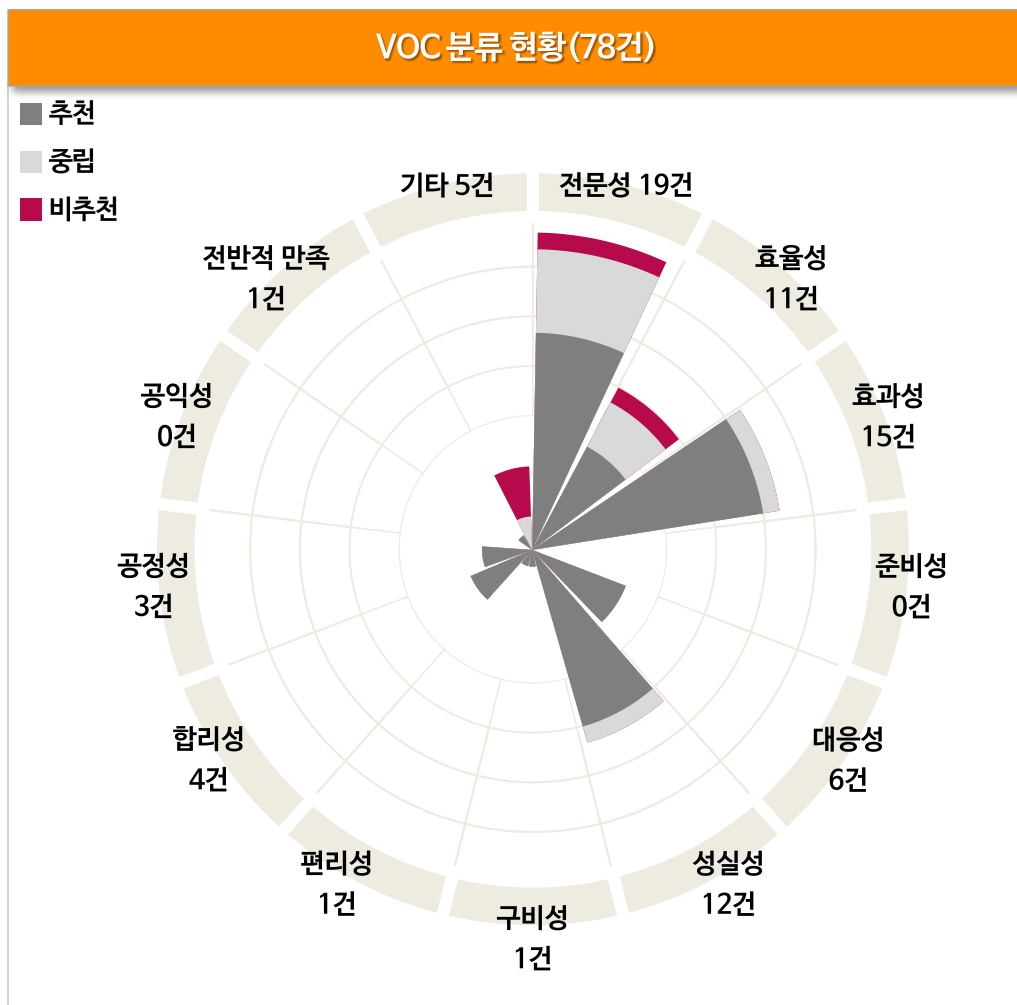
순번	요소	내용	중요도-성과분석(IPA)	
			중요도(%)	점수(점)
1	합리성1	정부출연연구기관의 연구원으로서 사명감을 가지고 있다.	12.9	91.5
2	합리성2	연구과제 수행에 대한 책임감이 있다.	15.5	93.7
3	공정성2	업무를 투명하고 공정하게 수행한다.	30.7	91.8
4	공익성1	공동연구 결과물을 통해 ICT 분야 기술발전에 도움을 준다.	3.1	91.3
5	공익성2	공동연구 결과물을 통해 ICT 분야 경쟁력 제고에 도움을 준다.	37.7	89.4

2. 상세 업무 심층 분석 ② 공동연구

아. VOC 분석 - VOC 분류 현황 및 분류별 KCSI-ST

- 총 78건의 VOC가 수집되었으며 '전문성' 관련 VOC가 가장 많이 수집됨.
- '편리성', '전반적 만족'에 대한 내용을 VOC로 언급한 고객의 KCSI-ST 평균이 각각 100.0점으로 가장 높게 나타남.

VOC 분류 현황 및 분류별 KCSI-ST



구분	KCSI-ST(점)	
전문성	89.1	
효율성	87.4	
효과성	92.2	
준비성	-	
대응성	94.4	
성실성	96.1	
구비성	92.8	
편리성	100.0	
합리성	85.3	
공정성	88.3	
공익성	-	
전반적 만족	100.0	
기타	69.0	

2. 상세 업무 심층 분석 ② 공동연구

아. VOC 분석 - VOC 현황

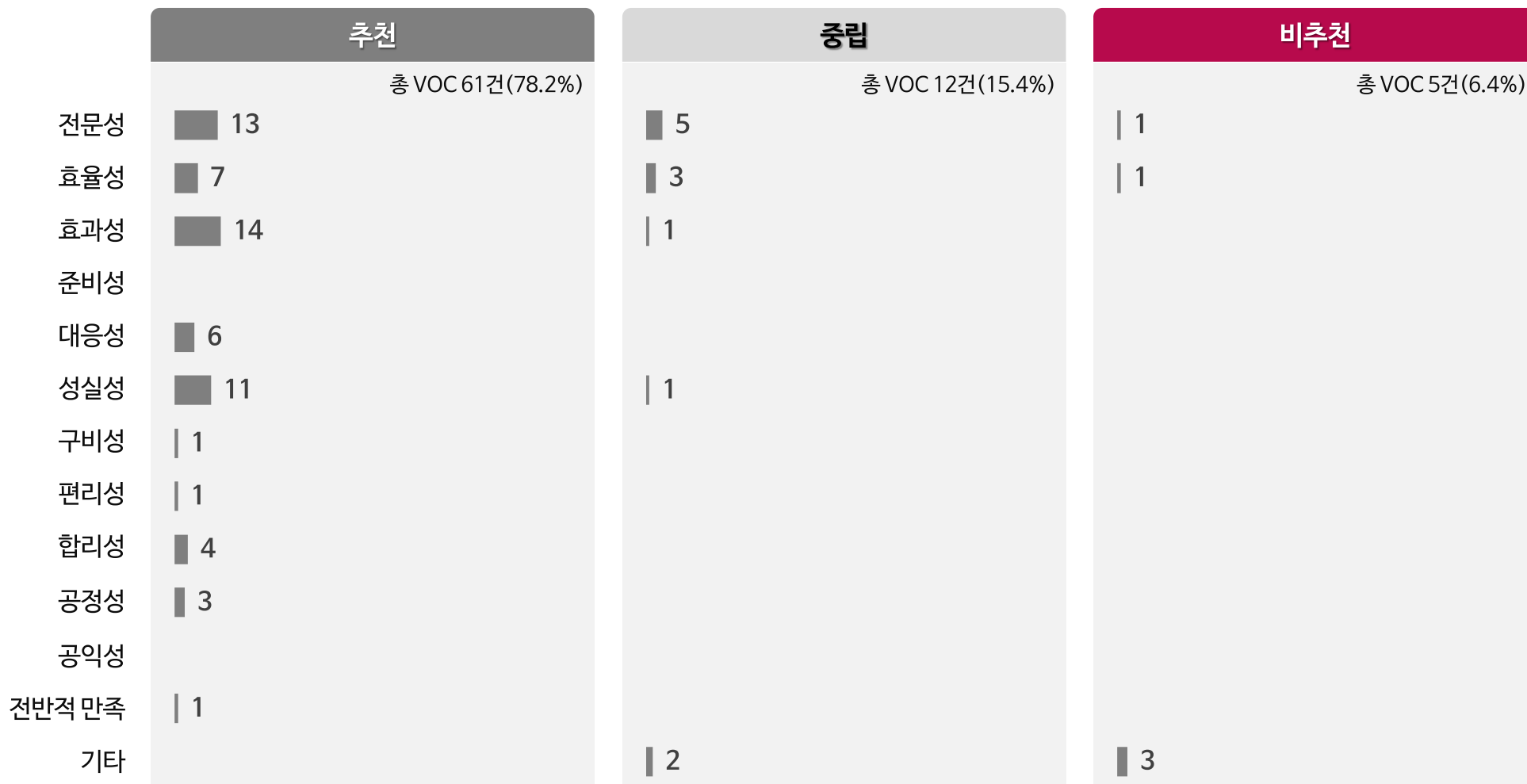
- VOC 총 78건 중 추천 VOC는 총 61건이며 '효과성' 관련 VOC가 14건으로 가장 많이 나타남.
- 중립 VOC는 총 12건이며 '전문성' 관련 VOC가 5건으로 가장 많이 나타남.
- 비추천 VOC는 총 5건이며 '기타' 관련 VOC가 3건으로 가장 많이 나타남.

■ 추천: 9~10점 응답자

■ 중립: 7~8점 응답자

■ 비추천: 0~6점 응답자

추천 유형별 VOC 분류 현황



2. 상세 업무 심층 분석 ② 공동연구

아. VOC 분석 - ① 추천 VOC 사례

- 추천 VOC는 총 61건이며 ‘효과성’ 관련 VOC가 14건(23.0%)으로 가장 많이 나타남.

*VOC는빈도순으로기재함.

■ 추천: 9~10점 응답자

추천

효과성(14건, 23.0%)

- 연구과제 성과물의 산업화 및 판로 개척을 위해 적극적으로 도와주심.
- 최종 보고 발표 및 시연 노하우가 좋았음.
- ETRI와 공동연구 진행 후 회사 개발 업무 능력이 향상되고 좋아졌음.
- 당사의 기술 부족을 공동과제를 통해서 습득하고 이로 인한 향후 기술 방향을 숙지 하였음.
- 전담기관의 규정이 있지만 ETRI 내에 시스템 등을 통해 더 체계적으로 사업 수행이 가능했음.
- 공동연구의 사업비 지원을 받을 수 있음.
- 개발 AP로 튜닝을 지원함.
- 기업에 필요한 연구개발에 많은 도움이 됨.
- 타 기관과 공동연구를 통하여 기업과 기관이 필요로 하는 기술과 평소 미흡했던 기술 분야를 한 단계 발전시킬 수 있는 계기가 되었음.
- ETRI와 공동연구, 국책과제 수행을 통해서 기업에 시간적, 비용적 도움이 매우 큼. 향후에도 이런 제도가 계속 유지되고 활성화되기 위해 주변에 추천할 것이며 본 기업도 계속 협력을 유지할 것임.
- 중소기업에서 부족한 소프트웨어 기술을 ETRI에서 공동연구를 통해 기술을 확보할 수 있어서 신제품 개발에 더 쉽게 접근할 수 있었음.
- 전문성을 가진 연구원들과의 공동연구를 통해 기업의 가치가 상승함.
- 연구에 많은 도움이 됨.
- 중소기업들에게 도움이 됨.

전문성(13건, 21.3%)

- 연구과제 계약 및 행정업무와 연구 목표가 뚜렷함.
- 한국전자통신연구원의 최종 보고서는 다양한 기술적인 결과와 보고서의 내용을 활용하기 용이하게 작성되어 있음.
- 연구 시작부터 마무리까지 원활하게 이루어졌음.
- 공동연구에 대한 신뢰가 높음.
- 전반적으로 한국전자통신연구원과의 공동연구 수행에 만족하고 있음.
- 연구과제의 다양한 경험과 노하우, 전문인력의 보유로 연구과제 진행에 도움이 되어 적극 추천함.
- 연구자의 전문성, 정확성 있음.
- 전문가가 많음.
- R&D를 효율적으로 수행함.
- 연구원 및 직원들의 전문성 있는 연구 역량이 인상 깊음.
- 과제 자체의 성과와 절차에 대한 시스템이 체계적이었음.
- 연구과제에 대한 이해도가 높고 이행도가 높음.
- 전문지식 및 주변 인력을 적절히 활용하여 원하는 연구 결과를 도출하는데 노력함.

2. 상세 업무 심층 분석 ② 공동연구

아. VOC 분석 - ① 추천 VOC 사례

*VOC는빈도순으로기재함.

■ 추천: 9~10점 응답자

추천

성실성(11건, 18.0%)

- 결과피드백이 원활하여 만족스러움.
- 결과피드백이 빠른 편이라 연구 신뢰도도 높아지고 도움이 많이 되었음.
- 책임자 이하 관련 연구원(약 10여분)께서 본 과제의 연구, 개발은 물론 일반 기업 지원 사업에도 열정적으로 참여하여 수요 기업의 좋은 평가가 있었음. 출자 연구소로서 기술 보급에 노력하시는 모습에 칭찬의 말씀 드립니다.
- 참여 기관과의 정보 공유가 원활함.
- 고객의 연구 및 문의, 결과 피드백이 원활함.
- 중소기업의 요구사항을 이해함.
- 성과를 위해 최선을 다하심.
- 결과에 대한 기술적인 피드백 시간이 짧아 실제 활용하기 용이함.
- 개발 작업을 할 때 그때 그때 수정 피드백을 주어서 일하는데 차질없이 많은 도움을 주었음.
- 개발 전·후의 필요사항, 사후보고 등 적극적임.
- 결과 피드백이 원활하여 연구 수행 과정에 불편함이 전혀 없이 만족함.

효율성(7건, 11.5%)

- 공동연구 수행 기간 내내 기술적인 지원 및 행정절차 등의 지원이 원활하여 개발 수행을 수월하게 진행할 수 있었음.
- 과제를 수행하는 연구원과 업체 측과의 협조가 잘 이루어져서 만족스러운 결과를 가져옴.
- 사업 기획단계부터 업무 협력이 원활함. 사업 수행 시에 상호간 피드백에 대해 연구 산출물로 연결될 수 있도록 지원해주어 사업 수행에 어려움이 없음.
- Knn과 ETRI 관계 속에서 상호 정보와 새로운 IT분야의 발전을 위한 상생의 노력을 높게 평가함.
- 상호 협의하여 연구 목표를 수립하고 해당 과제 진행 시 서로 상호보완적으로 과제 수행이 진행됨.
- 연구과제 수행 중 중간보고와 최종(완료)보고시 향후 진행 방향에 대한 논의가 생산성 있게 진행되었음.
- 지연기간 없이 연구를 수행할 수 있었음.

2. 상세 업무 심층 분석 ② 공동연구

아. VOC 분석 - ① 추천 VOC 사례

*VOC는빈도순으로기재함.

■ 추천: 9~10점 응답자

추천

대응성(6건, 9.8%)

- 계약 및 정산 연구 지원 부서 분들이 친절하게 서비스를 제공함.
- 연구원 및 직원들이 친절함.
- 공동연구 과정 중 개인사정으로 부득이하게 자리를 비웠을 때 못다한 과제나 궁금한 부분은 행정 관련 업무 담당자에게 연결해주고 자세히 알려줌.
- 문의사항에 대한 친절하고 신속한 응대함.
- 계약 처리와 관련된 모든 분야에서 신속하고 정확해서 만족스러웠음.
- 신속히 처리되었음.

합리성(4건, 6.7%)

- ETRI 과제 책임자 및 참여 연구원분들이 성실하고 열정적으로 공동연구를 수행하고 있음.
- 국가연구원으로서 사명감을 가짐.
- 연구원들은 각 분야의 전문성을 가지고 책임 있게 과제를 수행하여 전반적으로 긍정적인 경험을 하였음.
- 책임감 있게 과제를 진행함.

공정성(3건, 4.9%)

- 연구과제 수행 중 중간보고와 최종(완료)보고시 결과에 대한 평가가 투명하게 이루어짐.
- 연구과제 공고 과정부터 투명하고 일관성이 있음.
- 관련 사업에 대해 투명하고 성실하게 수행해 나감.

구비성(1건, 1.6%)

- 연구 결과를 워크샵이나 세미나 같은 것을 통하여 서로 의견을 개진하고 검토하는 것이 다른 연구기관과의 차이점임.

편리성(1건, 1.6%)

- 과제 관리를 주 업무로 하는데 있어 한국전자통신연구원의 담당자와의 소통을 함에 있어 불편하지 않았음.

전반적 만족(1건, 1.6%)

- 사업 전반적으로 만족스러움. 앞으로도 이렇게 해주면 좋겠음.

2. 상세 업무 심층 분석 ② 공동연구

아. VOC 분석 - ② 중립 VOC 사례

- 중립 VOC는 총 12건이며 '전문성' 관련 VOC가 5건(41.7%)으로 가장 많이 나타남.

*VOC는 빈도순으로 기재함.

■ 중립: 7~8점 응답자

중립

■ 전문성(5건, 41.7%)

- 시장 규모 같이 연구 계획서 양식에 불필요하거나 과제 규모 대비 적절하지 않은 항목들이 있음.
- 요구사항이나 시스템 설계 등의 초기 정의내용이 좀 더 명확하게 정리되었으면 함.
- 사업화 가능한 아이템 개발 부분 보완 필요함.
- 연구과제 선정에 있어서 폐쇄적인 구조로 좀 더 다양한 전문가의 참여가 필요함.
- 초기 연구가 부진함.

■ 효율성(3건, 25.0%)

- 초기 연구 시 서로 정보 교류나 결과물 공유 부분에 있어서 미흡했던 점이 개선되어야 함.
- 처음 공동연구를 시작할 때 문제 조율로 인해서 다소 어려움이 있었음.
- 연차평가보고서 및 발표자료 공유를 늦게 진행함.

■ 기타(2건, 16.7%)

- 미팅 진행 시 일방적으로 ETRI에서만 진행하여 시간 손실 발생함. 보안 정책이 너무 과도함. 정문에서의 보안에 대하여 퇴실 시 제대로 확인하지도 않으면서 형식에 얽매인 보안을 함.
- 계약 체결 시기 지연으로 인해 사업비 지급이 늦어짐.

■ 효과성(1건, 8.3%)

- 과제를 시작할 때 협의한 업무내용을 사업 종료 시까지 일관되게 추진할 수 있었으면 과제 결과물이 더 충실하지 않을까 생각함.

■ 성실성(1건, 8.3%)

- 결과 피드백을 빠르게 하면 좋겠음.

2. 상세 업무 심층 분석 ② 공동연구

아. VOC 분석 - ③ 비추천 VOC 사례

- 비추천 VOC는 총 5건이며 '기타' 관련 VOC가 3건(60.0%)으로 가장 많이 나타남.

*VOC는빈도순으로기재함.

■ 비추천: 0~6점 응답자

비추천

■ 기타(3건, 60.0%)

- 정산시기관 반납 금액 오류가 없도록 정확한 확인 절차의 개선이 필요함.
- ETRI 계약 법무팀과 당사 법무팀 간 문구 협의 문제로 많은 시일이 소요됨.
- ETRI 출신 기업에 대한 과도한 연구비를 책정함.

■ 전문성(1건, 20.0%)

- 신규기술 습득과 실행을 위한 인력 부족으로 진도에 어려움을 겪음.

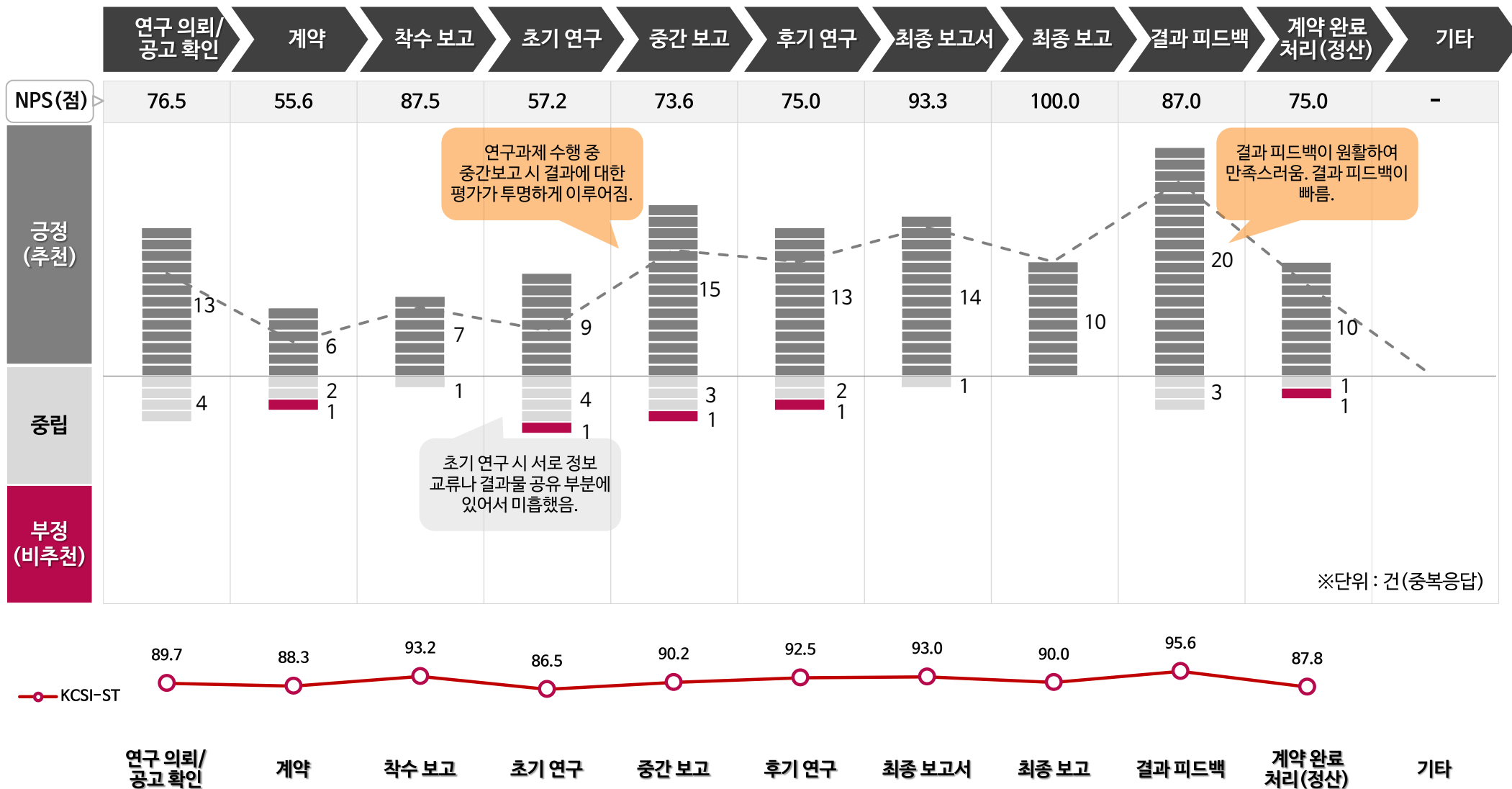
■ 효율성(1건, 20.0%)

- ETRI 연구내용에 대한 참여 기관의 참여 및 공유 부족함. 타 연구기관 내용 및 결과는 공유 및 확인이 가능한데 반해 ETRI 연구내용 및 결과 공유는 미흡함.

2. 상세 업무 심층 분석 ② 공동연구

자. 고객 여정맵 분석

- ‘공동연구’의 고객여정맵 분석 결과 ‘결과 피드백’ 단계가 추천 의향의 원인으로 가장 많이 언급되었으며 NPS는 87.0점임.



※ 해당단계에서의 경험이 추천의향에 영향을 끼쳤다고 응답한 고객의 KCSI-ST임.

2. 상세 업무 심층 분석 ③ 위탁연구

가. 응답자 특성

구분		빈도(명)	비율(%)	KCSI-ST(점)	
전체		30	100.0	89.5	
상세업무	위탁연구	30	100.0	89.5	
연령별	30대	8	26.7	87.9	
	40대	12	40.0	90.1	
	50대	8	26.7	89.0	
	60세 이상	2	6.6	94.2	
성별	남성	28	93.3	90.5	
	여성	2	6.7	75.6	
전년도 참여여부	있다	6	20.0	85.6	
	없다	24	80.0	90.5	
사업/과제/업무 규모	3천만원 미만	8	26.7	89.9	
	3천만원~5천만원미만	9	30.0	89.6	
	5천만원~1억원 미만	9	30.0	88.6	
	1억원~5억원 미만	4	13.3	90.3	
소속기관별	대학/교육기관	29	96.7	89.3	
	기업/시설/단체	1	3.3	95.6	

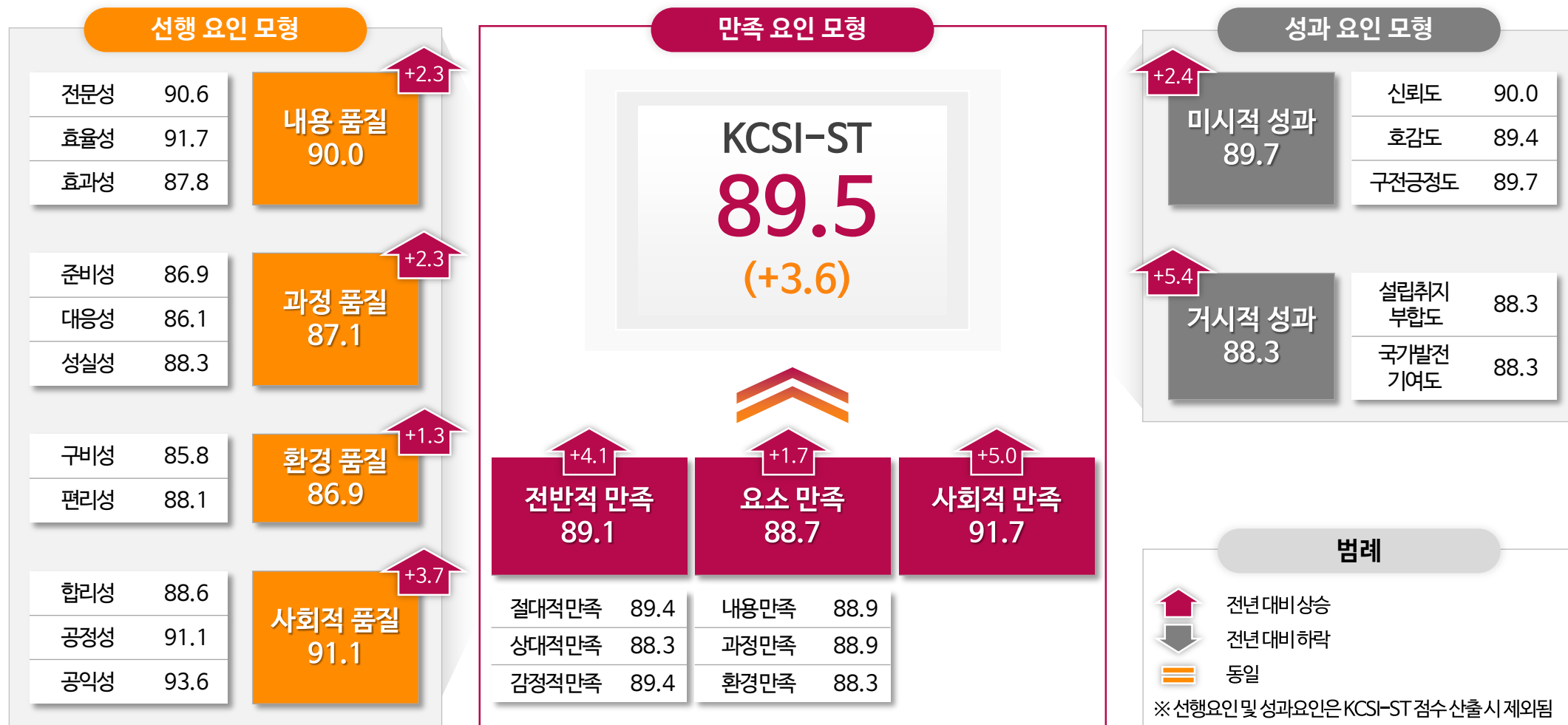
구분		빈도(명)	비율(%)	KCSI-ST(점)	
전체		30	100.0	89.5	
직업	교원(교수/강사)	29	96.7	89.3	
	연구원(연구소 등)	1	3.3	95.6	
근속년수별	3년 미만	3	10.0	91.9	
	3~5년 미만	6	20.0	93.1	
	5~7년 미만	4	13.3	85.3	
	7~9년 미만	2	6.7	87.2	
	9~11년 미만	3	10.0	83.3	
	11년 이상	12	40.0	90.4	
권역별	서울/인천/경기	13	43.3	90.0	
	부산/울산/경남	5	16.7	93.4	
	대구/경북	2	6.7	92.5	
	대전/충청/세종	9	30.0	86.4	
	광주/전남/전북	1	3.3	85.0	

2. 상세 업무 심층 분석 ③ 위탁연구

나. 위탁연구 조사 결과

- ‘위탁연구’의 KCSI-ST는 89.5점으로 전년(85.9점) 대비 3.6점 상승함.
- KCSI-ST를 산출하는 만족 요인 중 ‘사회적 만족’의 점수가 91.7점으로 가장 높고 전년(86.7점) 대비 5.0점 상승함.
- 기관이 제공하는 서비스의 품질을 평가하는 선행 요인 중 ‘사회적 품질’의 점수가 91.1점으로 가장 높고 전년(87.4점) 대비 3.7점 상승함.
- 기관의 성과를 평가하는 성과 요인 중 ‘미시적 성과’의 점수가 89.7점으로 가장 높고 전년(87.3점) 대비 2.4점 상승함.

위탁연구 KCSI-ST 요소별 점수

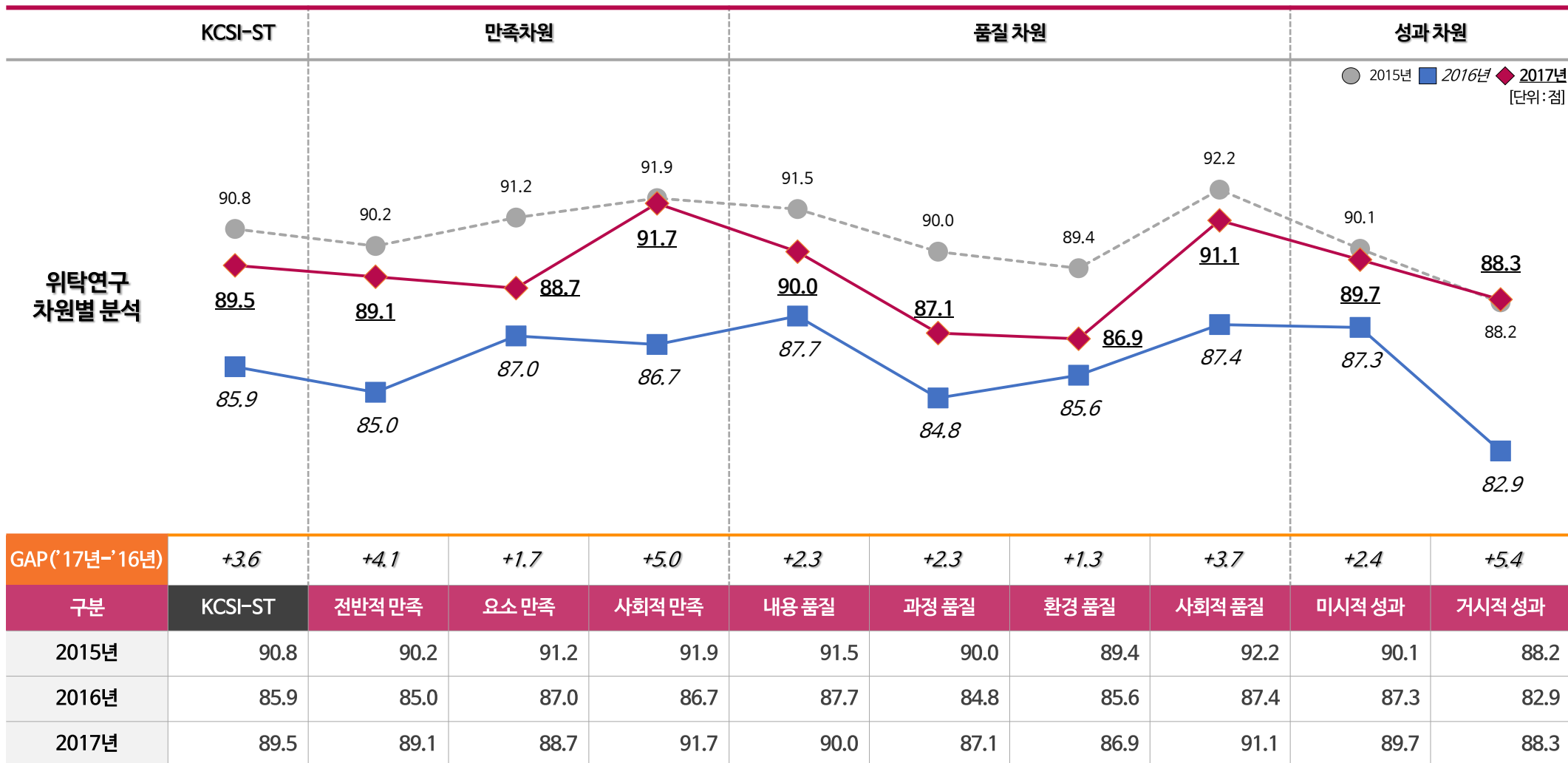


2. 상세 업무 심층 분석 ③ 위탁연구

다. 차원별 분석

- ‘위탁연구’ 차원별 분석 결과 모든 항목 점수가 전년 대비 상승했으며, ‘성과 차원’의 ‘거시적 성과’ 항목이 88.3점으로 전년(82.9점) 대비 5.4점 가장 크게 상승함.
- ‘품질 차원’의 ‘환경 품질’ 항목의 경우 86.9점으로 가장 낮으나 전년(85.6점) 대비 1.3점 상승함.

차원별 분석

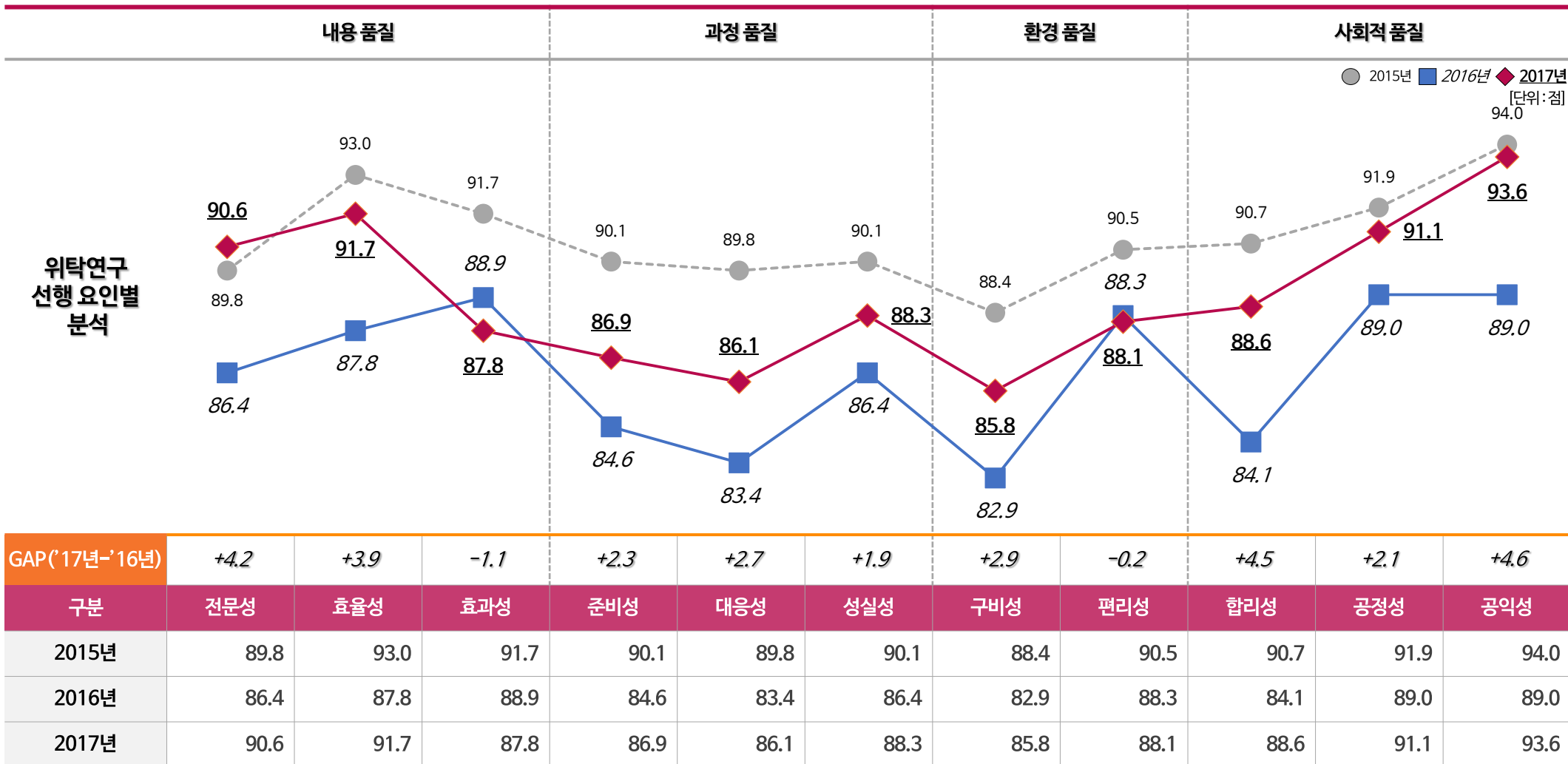


2. 상세 업무 심층 분석 ③ 위탁연구

라. 선행 요인별 분석

- ‘위탁연구’ 선행 요인별 분석 결과 대부분의 항목 점수가 전년 대비 상승했으며, ‘사회적 품질’의 ‘공익성’ 항목이 93.6점으로 전년(89.0점) 대비 4.6점 가장 크게 상승함.
- ‘환경 품질’의 ‘구비성’ 항목의 경우 85.8점으로 가장 낮으나 전년(82.9점) 대비 2.9점 상승함.

선행 요인별 분석

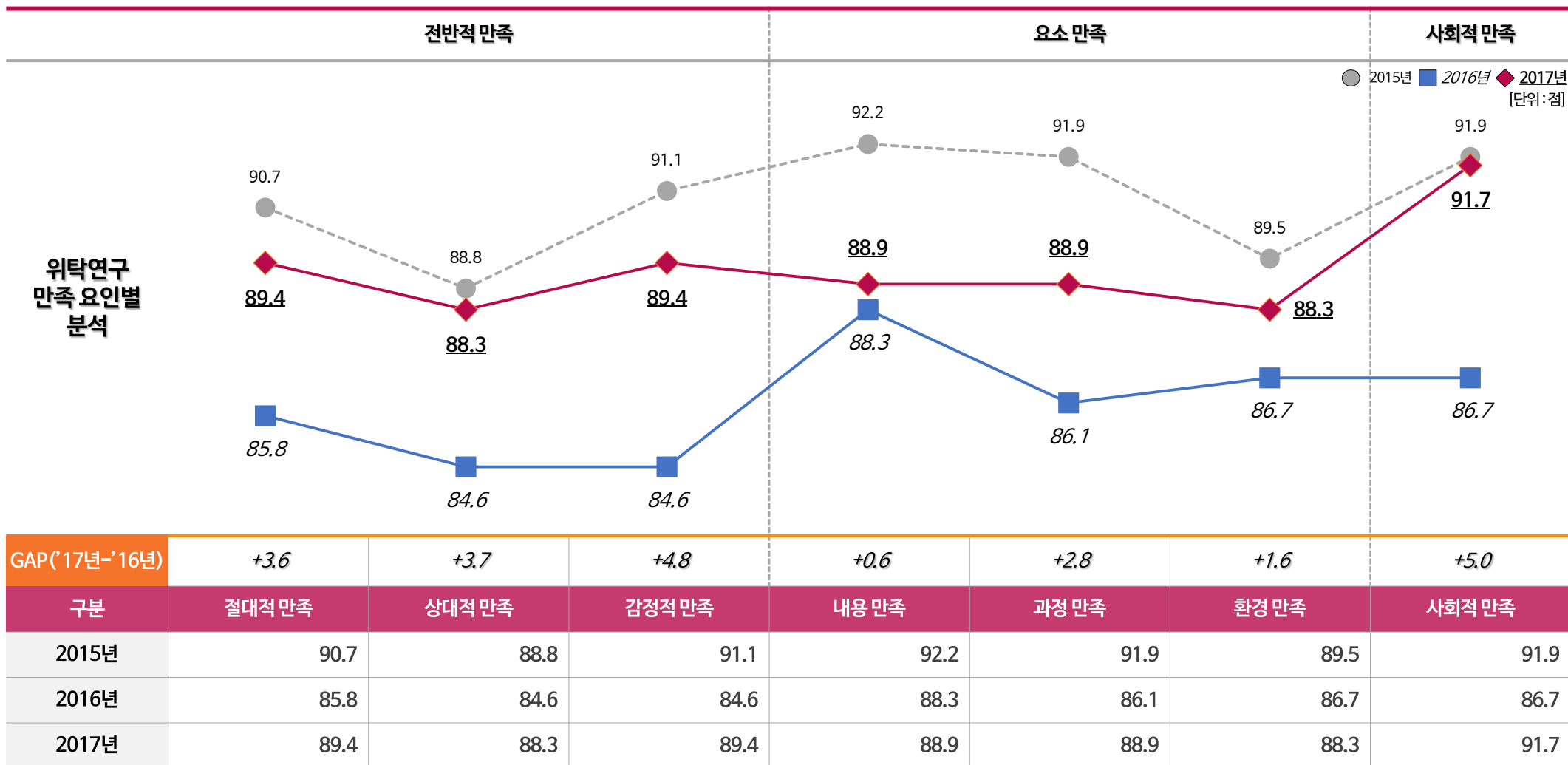


2. 상세 업무 심층 분석 ③ 위탁연구

마. 만족 요인별 분석

- ‘위탁연구’ 만족 요인별 분석 결과 모든 항목 점수가 전년 대비 상승했으며, ‘사회적 만족’ 항목이 91.7점으로 전년(86.7점) 대비 5.0점 가장 크게 상승함.
- ‘전반적 만족’의 ‘상대적 만족’, ‘요소 만족’의 ‘환경 만족’ 항목의 경우 88.3점으로 가장 낮으나 전년(84.6점, 86.7점) 대비 각각 3.7점, 1.6점 상승함.

만족 요인별 분석



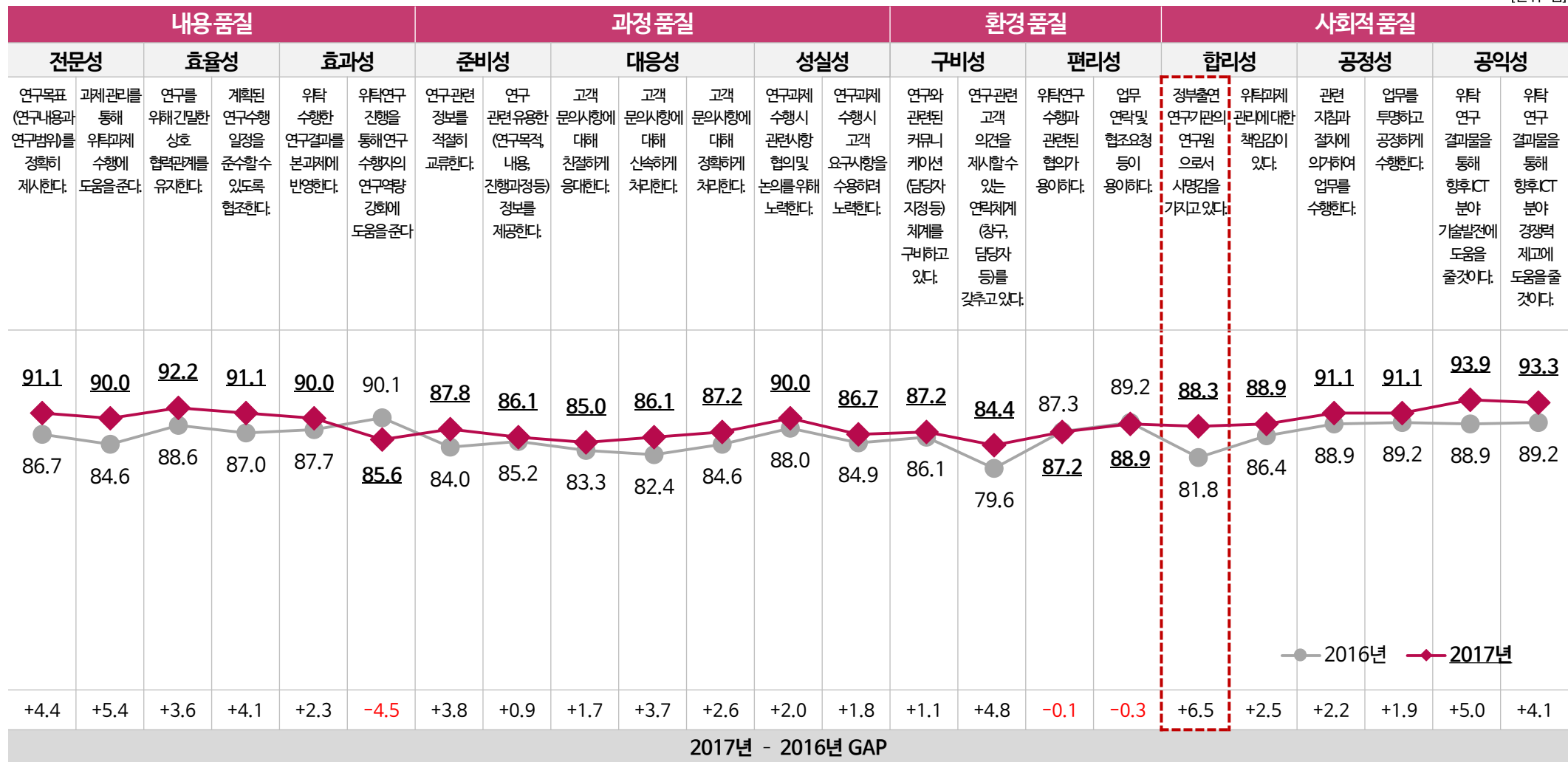
2. 상세 업무 심층 분석 ③ 위탁연구

바. 문항별 분석

- 대부분의 문항 점수가 전년 대비 상승함.
- ‘사회적 품질’의 ‘합리성-정부출연연구기관의 연구원으로서 사명감을 가지고 있다’ 문항이 88.3점으로 전년(81.8점) 대비 6.5점 가장 크게 상승함.

문항별 분석

[단위: 점]



2. 상세 업무 심층 분석 ③ 위탁연구

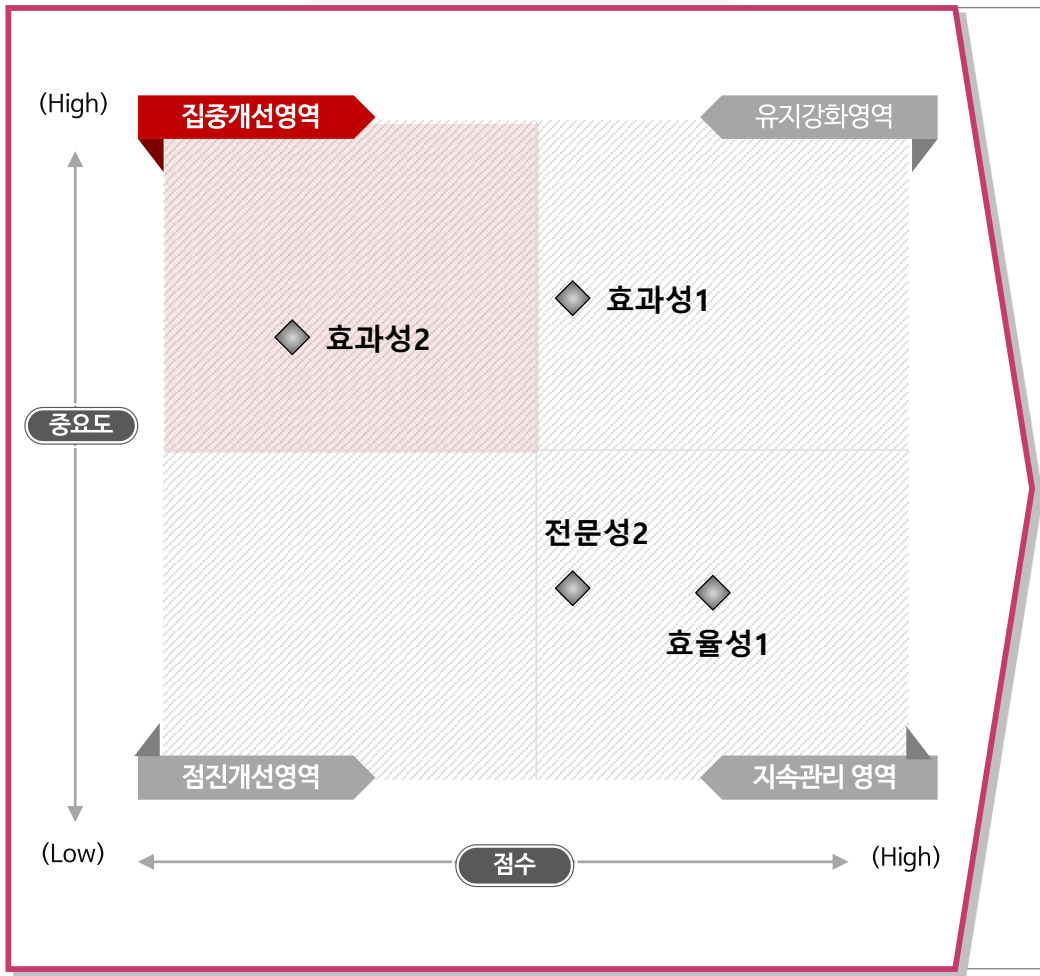
사. 중요도-성과 분석(IPA) - 내용 품질

- ‘내용 품질’의 경우 집중개선 요인으로 ‘효과성2(점수 85.6점, 중요도 39.3%)’ 항목이 도출됨.

중요도-성과 분석(IPA) - 내용 품질

*회귀분석시 중요도가 산출되지 않는 문항은 분석에서 제외함.

포트폴리오



분석 결과(*)

순번	요소	내용	중요도-성과분석(IPA)	
			중요도(%)	점수(점)
1	전문성2	과제 관리를 통해 위탁과제 수행에 도움을 준다.	8.6	90.0
2	효율성1	연구를 위해 긴밀한 상호 협력관계를 유지한다.	8.0	92.2
3	효과성1	위탁 수행한 연구결과를 본 과제에 반영한다.	44.1	90.0
4	효과성2	위탁연구 진행을 통해 연구수행자의 연구역량강화에 도움을 준다.	39.3	85.6

2. 상세 업무 심층 분석 ③ 위탁연구

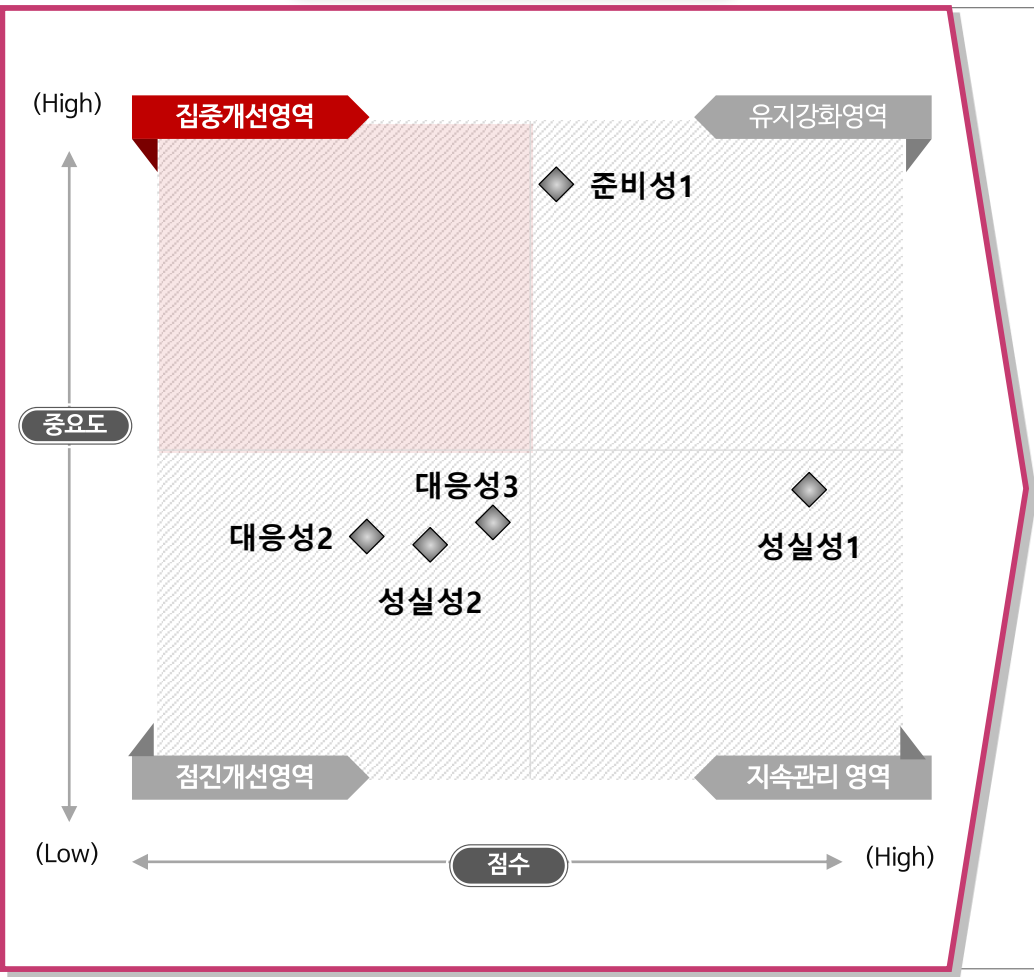
사. 중요도-성과 분석(IPA) - 과정 품질

- ‘과정 품질’의 경우 집중개선 요인이 나타나지 않음.

중요도-성과 분석(IPA) - 과정 품질

*회귀분석시 중요도가 산출되지 않는 문항은 분석에서 제외함.

포트폴리오



분석 결과(*)

순번	요소	내용	중요도-성과분석(IPA)	
			중요도(%)	점수(점)
1	준비성1	연구 관련 정보를 적절히 교류한다.	74.6	87.8
2	대응성2	고객 문의사항에 대해 신속하게 처리한다.	3.7	86.1
3	대응성3	고객 문의사항에 대해 정확하게 처리한다.	6.6	87.2
4	성실성1	연구과제 수행 시 관련사항 협의 및 논의를 위해 노력한다.	13.1	90.0
5	성실성2	연구과제 수행 시 고객 요구사항을 수용하려 노력한다.	2.1	86.7

2. 상세 업무 심층 분석 ③ 위탁연구

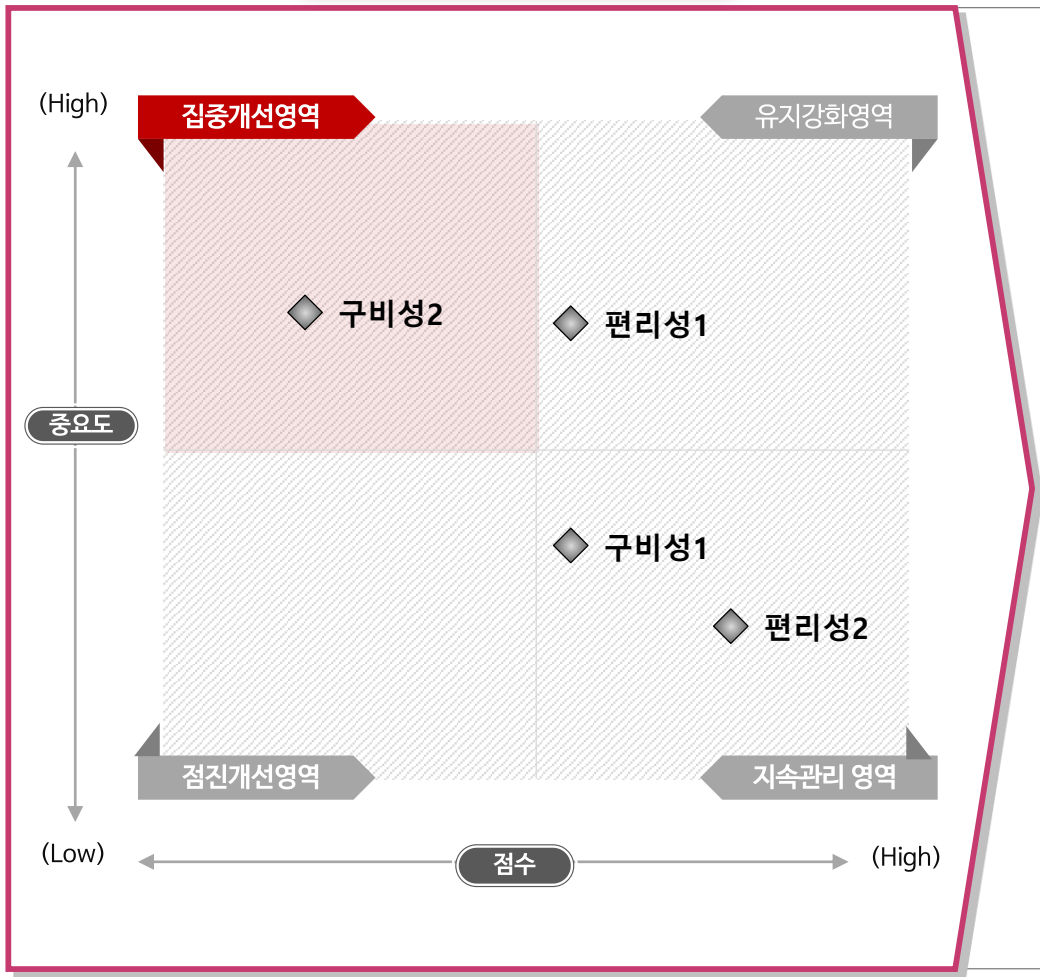
사. 중요도-성과 분석(IPA) - 환경 품질

- ‘환경 품질’의 경우 집중개선 요인으로 ‘구비성2(점수 84.4점, 중요도 33.8%)’ 항목이 도출됨.

중요도-성과 분석(IPA) - 환경 품질

*회귀분석시 중요도가 산출되지 않는 문항은 분석에서 제외함.

포트폴리오



분석 결과(*)

순번	요소	내용	중요도-성과분석(IPA)	
			중요도(%)	점수(점)
1	구비성1	연구와 관련된 커뮤니케이션(담당자 지정 등) 체계를 구비하고 있다.	19.0	87.2
2	구비성2	연구 관련 고객의견을 제시할 수 있는 연락체계(창구, 담당자 등)를 갖추고 있다.	33.8	84.4
3	편리성1	위탁연구 수행과 관련된 협의가 용이하다.	33.2	87.2
4	편리성2	업무연락 및 협조요청 등이 용이하다.	13.9	88.9

2. 상세 업무 심층 분석 ③ 위탁연구

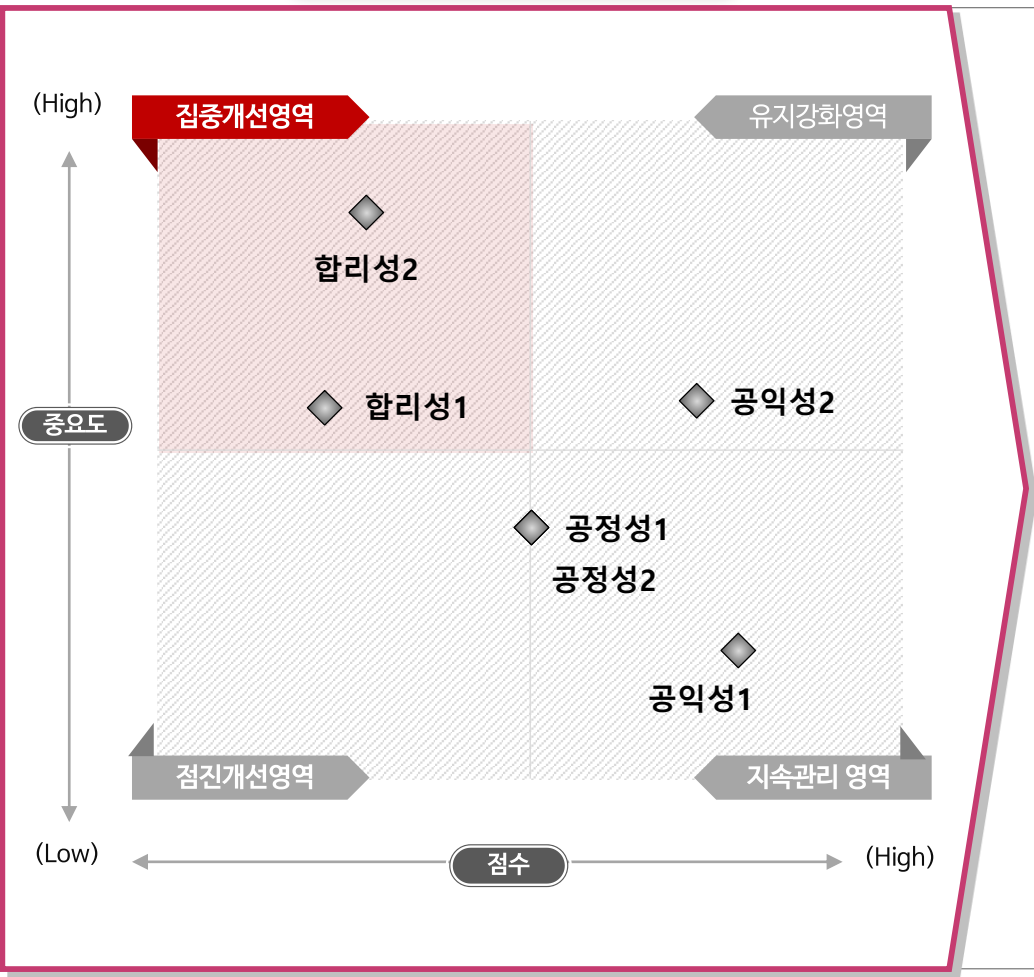
사. 중요도-성과 분석(IPA) - 사회적 품질

- ‘사회적 품질’의 경우 집중개선 요인으로 ‘합리성1(점수 88.3점, 중요도 18.9%)’, ‘합리성2(점수 88.9점, 중요도 28.1%)’ 항목이 도출됨.

중요도-성과 분석(IPA) - 사회적 품질

*회귀분석시 중요도가 산출되지 않는 문항은 분석에서 제외함.

포트폴리오



분석 결과(*)

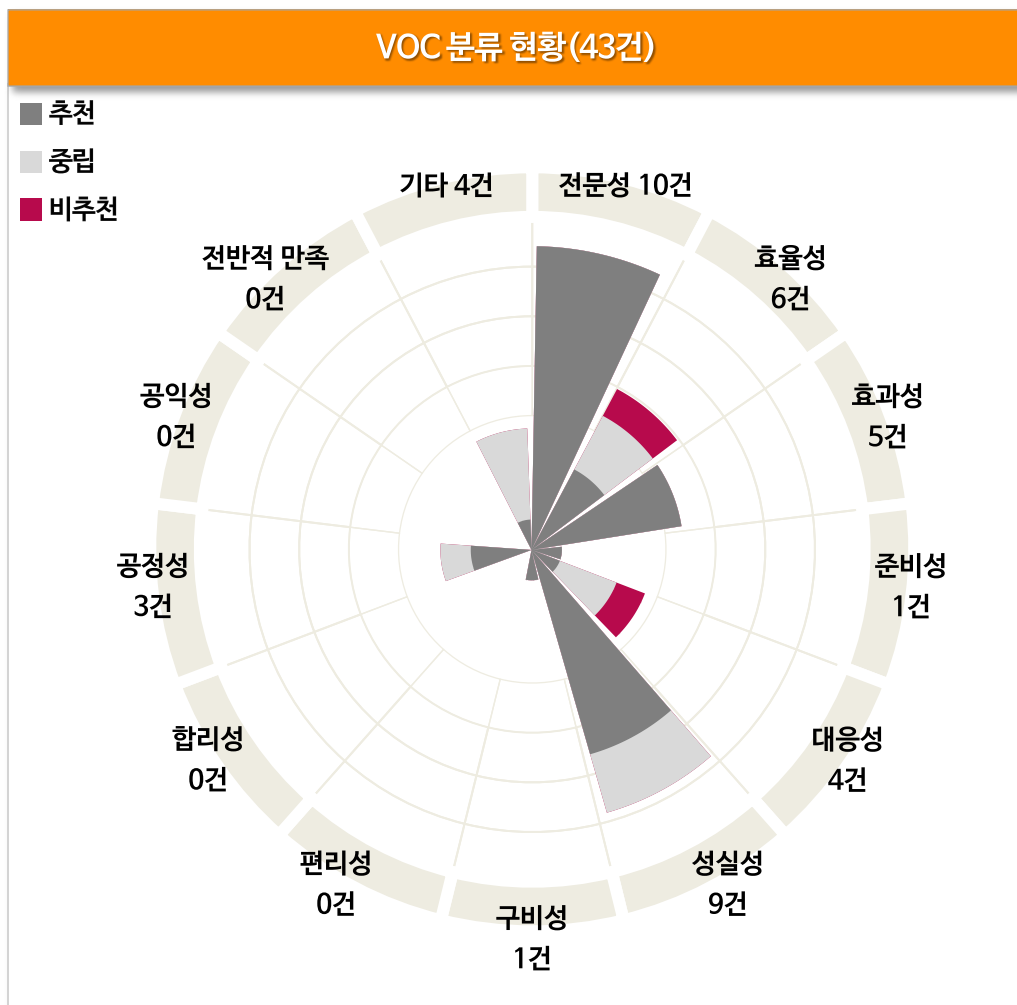
순번	요소	내용	중요도-성과분석(IPA)	
			중요도(%)	점수(점)
1	합리성1	정부출연연구기관의 연구원으로서 사명감을 가지고 있다.	18.9	88.3
2	합리성2	위탁과제 관리에 대한 책임감이 있다.	28.1	88.9
3	공정성1	관련 지침과 절차에 의거하여 업무를 수행한다.	13.2	91.1
4	공정성2	업무를 투명하고 공정하게 수행한다.	13.2	91.1
5	공익성1	위탁연구 결과물을 통해 향후 ICT 분야 기술발전에 도움을 줄 것이다.	7.4	93.9
6	공익성2	위탁연구 결과물을 통해 향후 ICT 분야 경쟁력 제고에 도움을 줄 것이다.	19.2	93.3

2. 상세 업무 심층 분석 ③ 위탁연구

아. VOC 분석 - VOC 분류 현황 및 분류별 KCSI-ST

- 총 43건의 VOC가 수집되었으며 '전문성' 관련 VOC가 가장 많이 수집됨.
- '전문성'에 대한 내용을 VOC로 언급한 고객의 KCSI-ST 평균이 95.6점으로 가장 높게 나타남.

VOC 분류 현황 및 분류별 KCSI-ST



구분	KCSI-ST(점)	
전문성	95.6	
효율성	86.0	
효과성	92.6	
준비성	88.3	
대응성	82.2	
성실성	90.9	
구비성	88.3	
편리성	-	
합리성	-	
공정성	93.9	
공익성	-	
전반적 만족	-	
기타	80.4	

2. 상세 업무 심층 분석 ③ 위탁연구

아. VOC 분석 - VOC 현황

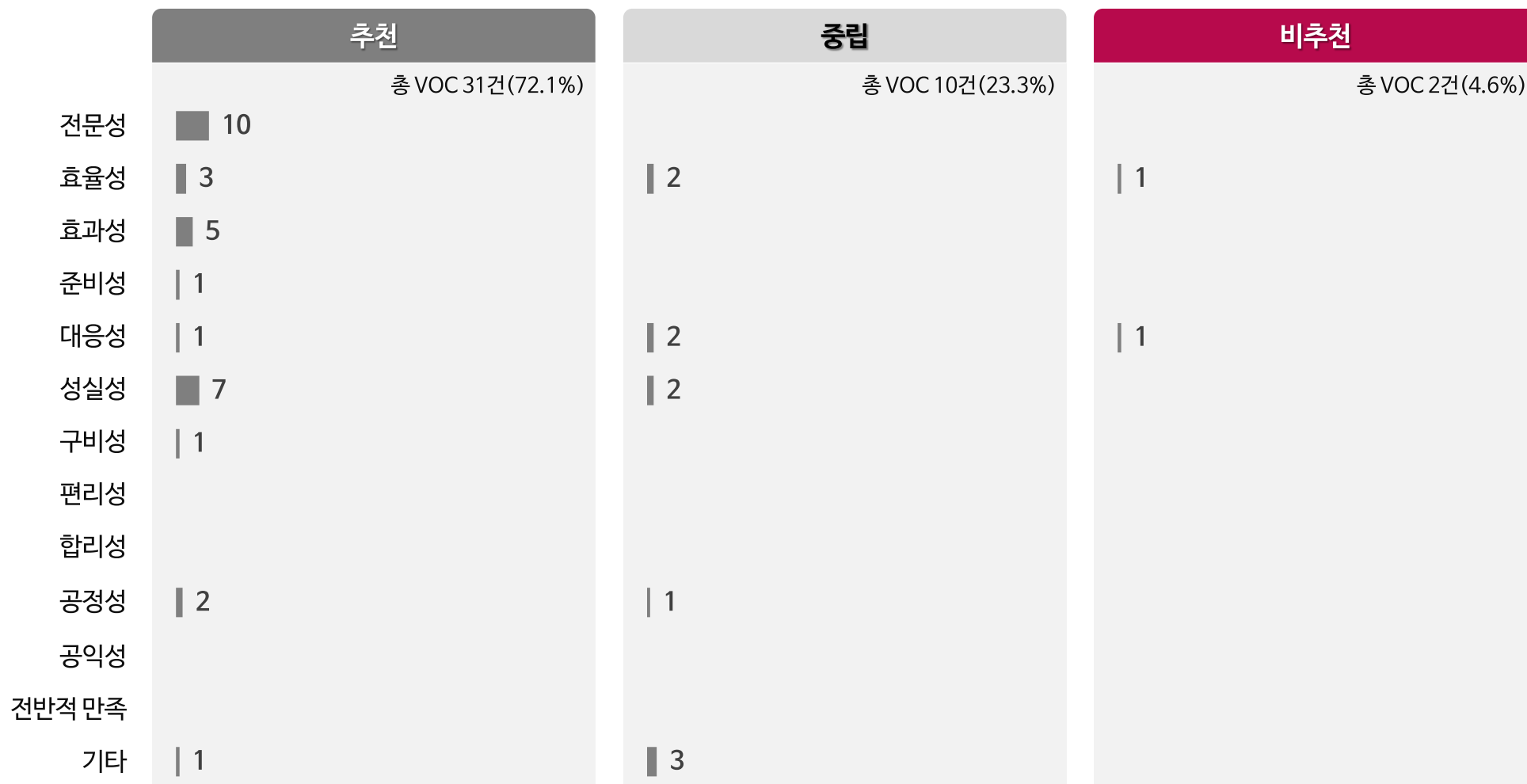
- VOC 총 43건 중 추천 VOC는 총 31건이며 '전문성' 관련 VOC가 10건으로 가장 많이 나타남.
- 중립 VOC는 총 10건이며 '기타' 관련 VOC가 3건으로 가장 많이 나타남.
- 비추천 VOC는 총 2건이며 '효율성', '대응성' 관련 VOC로 나타남.

■ 추천: 9~10점 응답자

■ 중립: 7~8점 응답자

■ 비추천: 0~6점 응답자

추천 유형별 VOC 분류 현황



2. 상세 업무 심층 분석 ③ 위탁연구

아. VOC 분석 - ① 추천 VOC 사례

- 추천 VOC는 총 31건이며 ‘전문성’ 관련 VOC가 10건(32.3%)으로 가장 많이 나타남.

*VOC는 빈도순으로 기재함.

■ 추천: 9~10점 응답자

추천

전문성(10건, 32.3%)

- 위탁 연구 내용이 명확하여 연구 목표 달성에 매진할 수 있음. 위탁 연구 결과가 ETRI 본 과제에 어떻게 반영이 되었는지를 알려줌.
- 연구과제 공고에 과제 내용 및 목표를 명확히 기술하여 신청 및 계획서 작성에 큰 도움이 되었음.
- 연구과제의 목표 설정과 결과 도출이 명료함.
- 본 연구실에서 관심을 가지고 연구하고 있는 주제에 대해서 매우 중요한 연구목표를 설정함.
- 연구과제 공고 시 연구목표 및 내용이 구체적이어서 제안서 작성에 도움이 되었음.
- 중간 및 최종 과제 관리를 철저하게 함.
- 연구 결과를 워크샵이나 세미나 같은 것을 개최하여 서로 공유하고 문제점, 앞으로 연구해야 될 것들도 피드백 하는 것이 차별화 되어 있음.
- 최종 보고에 만족함. 결과 사항이 꼼꼼하고 모든 사항에 만족함.
- 연구 관리를 하는데 편하고 전문성이 높아 좋았음.
- 매우 도전적이고 중요한 문제를 연구원과 함께 풀어나가게 된 점이 매우 만족스러움.

성실성(7건, 22.6%)

- 연구 초기 및 진행 중에 활발한 의견 교환을 통해 보다 우수한 연구 결과를 도출하는데 많은 도움이 되었음.
- 관련 연구원들이 적극적으로 과제 수행에 도움을 주었음.
- 연구진행 과정과 결과에서 연구목표 및 내용에 대한 피드백이 우수함.
- 보고서 및 발표가 형식적이지 않고 실제 연구원들의 피드백을 많이 받을 수 있어 좋았음.
- 연구를 수행하는 과정에서 다양한 피드백을 제공하여 주었음.
- 중간보고 시 피드백을 통해 향후 연구진행방향 설정에 도움이 되었음.
- 중간보고, 최종보고 후의 결과 피드백 통해 개선방향 제시함.

효과성(5건, 16.1%)

- 최종 보고서의 간략화로 업무부담 경감됨.
- 상호 역할분담과 신뢰를 바탕으로 전문성 향상과 역량, 경험 축적에 도움이 되었기에 추천하고자 함.
- 위탁 연구가 한국전자통신연구원의 본 과제에도 도움이 될 뿐만 아니라 향후 개인 연구에도 충분한 도움이 된다고 생각함.
- 연구에만 전념할 수 있는 환경을 마련해주었음.
- 연구 성과를 얻을 수 있었고, 보다 심도 있는 기술로 확장할 수 있는 계기가 되었으며, 향후 연구 방향을 설정하는 측면에서 매우 바람직한 경험이었음.

2. 상세 업무 심층 분석 ③ 위탁연구

아. VOC 분석 - ① 추천 VOC 사례

*VOC는빈도순으로기재함.

■ 추천: 9~10점 응답자

추천

효율성(3건, 9.7%)

- 초기 연구, 최종보고 과정에서 관계자의 협조가 도움이 많이 되었음.
- 연구주제 협의 과정에서 적극적 의견 개진 통한 연구 방향 설정에 도움이 많이 됨.
- 과제 진행 일정 관리 및 목표 관리를 효율적으로 진행함.

공정성(2건, 6.5%)

- 과제 선정 과정이 투명함.
- 과제 정산이 간략하고 정당함.

준비성(1건, 3.2%)

- 연구진행 초기에 관련정보 제공을 충분히 해줌.

대응성(1건, 3.2%)

- 연구원님이 항상 명확히 응대해 주셔서 결과물 산출에 있어 어려움이 없었음.

구비성(1건, 3.2%)

- 위탁 홈페이지를 통해 선정/공고 확인이 용이하였음.

기타(1건, 3.2%)

- 계약 사항이 명확하여 좋았음.

2. 상세 업무 심층 분석 ③ 위탁연구

아. VOC 분석 - ② 중립 VOC 사례

- 중립 VOC는 총 10건이며 '기타' 관련 VOC가 3건(30.0%)으로 가장 많이 나타남.

*VOC는빈도순으로기재함.

■ 중립: 7~8점 응답자

중립

기타(3건, 30.0%)

- 인문사회계열 연구에 대한 간접비 비중이 과도함. 장비 구매가 제한적임.
- 특허 출원에 있어서 위탁 과제 번호와 본 과제 번호가 달라서 문제가 발생함.
- 계약이 예상보다 늦어졌음.

효율성(2건, 20.0%)

- 최종 보고가 지나치게 형식적이고, 계획에 비해 착수가 늦어 연구에 애로점이 있었음. 협의하고 동의한 부분에 대해 추가 요구를 하는 문제 있음. 연구하는 분과 행정하는 분과의 의견 문제인데 행정 쪽으로 모든 일을 우선시하려는 경향이 있는 것 같음.
- 위탁 연구 진행이 연차별로 진행되므로 수행 업무가 연도별 연관성을 확보하기 어려움.

대응성(2건, 20.0%)

- 재무 관련 선생님이 좀 더 친절하셨으면 좋겠음.
- 행정처리 업무를 담당하는 부서가 불친절해서 마음이 상하는 경우가 많음.

성실성(2건, 20.0%)

- 모 과제에 대한 파악과 후기 연속성 연구에 대한 결과 피드백이 되었으면 함.
- 결과 피드백이 약함.

공정성(1건, 10.0%)

- 논문 평가 등이 학계와 기준이 다른 경우가 있어 공평한 결과 산정이 어려운 면이 종종 있음. 이는 ETRI가 논문에 초점을 맞추는 기관이 아니라서 그런 듯함.

2. 상세 업무 심층 분석 ③ 위탁연구

아. VOC 분석 - ③ 비추천 VOC 사례

- 비추천 VOC는 총 2건이며 '효율성', '대응성' 관련 VOC로 나타남.

*VOC는 빈도순으로 기재함.

■ 비추천: 0~6점 응답자

비추천

■ 효율성(1건, 50.0%)

- 중간보고가 잦음. 업무가 과다하고 행정 시간이 과다함.

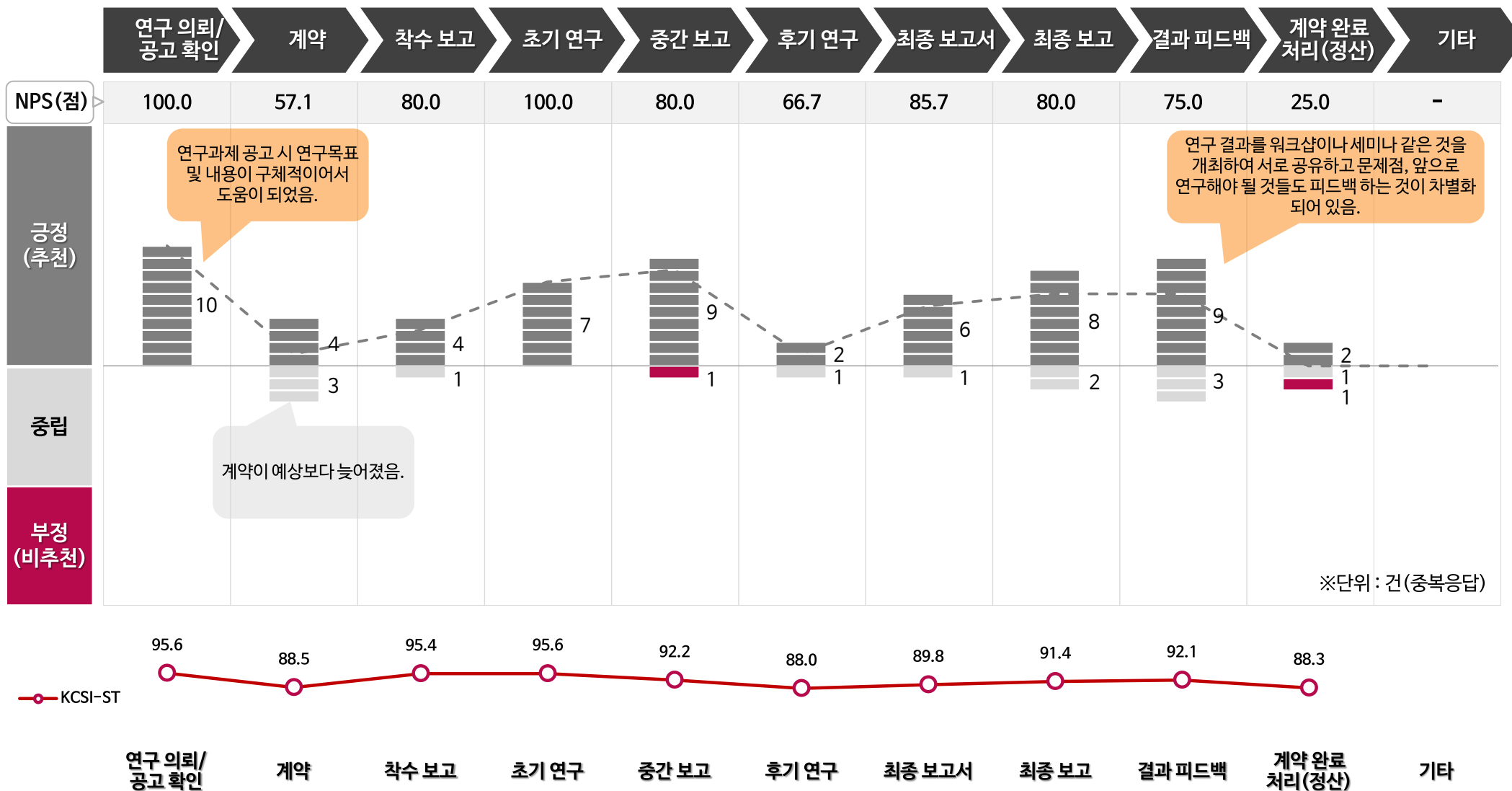
■ 대응성(1건, 50.0%)

- 정산 업무가 까다롭고 불친절함.

2. 상세 업무 심층 분석 ③ 위탁연구

자. 고객 여정맵 분석

- ‘위탁연구’의 고객여정맵 분석 결과 ‘연구 의뢰/공고 확인’ 단계가 추천 의향의 원인으로 가장 많이 언급되었으며 NPS는 100.0점임.



※ 해당단계에서의 경험이 추천의향에 영향을 끼쳤다고 응답한 고객의 KCSI-ST임.

II

CHAPTER

iii. 기술지원/이전

- 1 | 기술지원/이전 전체 기본 분석
- 2 | 상세 업무 심층 분석 ④ 개발기술 기술이전



1. 기술지원/이전 전체 기본 분석

가. 응답자 특성

구분		빈도(명)	비율(%)	KCSI-ST(점)	
전체		84	100.0	84.6	
업무유형	기술이전/지원	84	100.0	84.6	
상세업무	개발기술 기술이전	84	100.0	84.6	
연령별	20대	2	2.4	100.0	
	30대	15	17.9	87.2	
	40대	53	63.1	83.1	
	50대	13	15.5	85.0	
	60세 이상	1	1.1	89.4	
성별	남성	66	78.6	83.4	
	여성	18	21.4	89.1	
전년도 참여여부	있다	30	35.7	82.6	
	없다	54	64.3	85.7	
소속기관별	대학/교육기관	1	1.2	100.0	
	기업/시설/단체	83	98.8	84.4	

구분		빈도(명)	비율(%)	KCSI-ST(점)	
전체		84	100.0	84.6	
직업	교원(교수/강사)	1	1.2	100.0	
	연구원(연구소 등)	44	52.4	84.9	
	일반 사무직	33	39.2	82.3	
	영업/판매/서비스직	2	2.4	91.7	
	기타	4	4.8	92.4	
근속년수별	3년 미만	19	22.6	83.5	
	3-5년 미만	16	19.0	85.6	
	5-7년 미만	8	9.5	88.5	
	7-9년 미만	9	10.7	82.8	
	9-11년 미만	9	10.7	81.6	
	11년 이상	23	27.5	85.3	
권역별	서울/인천/경기	49	58.3	81.8	
	부산/울산/경남	2	2.4	94.2	
	대구/경북	3	3.5	95.2	
	대전/충청/세종	26	31.0	86.0	
	광주/전남/전북	4	4.8	96.7	

1. 기술지원/이전 전체 기본 분석

나. KCSI-ST 모델 구성 요소별 점수

- ‘기술지원/이전 전체’의 KCSI-ST는 84.6점으로 전년(84.7점) 대비 0.1점 하락함.
- KCSI-ST를 산출하는 만족 요인 중 ‘사회적 만족’의 점수가 86.5점으로 가장 높고 전년(85.2점) 대비 1.3점 상승함.
- 기관이 제공하는 서비스의 품질을 평가하는 선행 요인 중 ‘사회적 품질’의 점수가 88.6점으로 가장 높고 전년(84.9점) 대비 3.7점 상승함.
- 기관의 성과를 평가하는 성과 요인 중 ‘거시적 성과’의 점수가 86.8점으로 가장 높고 전년(82.9점) 대비 3.9점 상승함.

KCSI-ST 요소별 점수

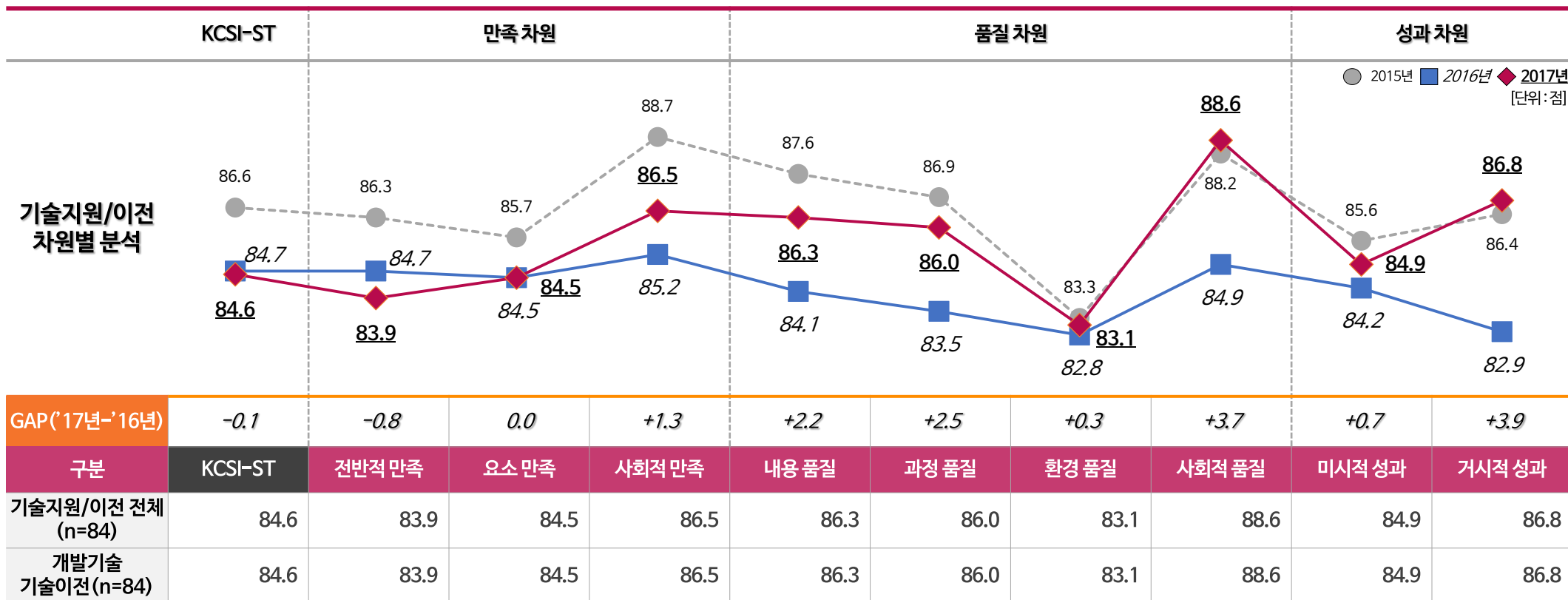


1. 기술지원/이전 전체 기본 분석

다. 차원별 분석

- ‘기술지원/이전 전체’ 차원별 분석 결과 ‘성과 차원’의 ‘거시적 성과’ 항목이 86.8점으로 전년(82.9점) 대비 3.9점 가장 크게 상승함.
- ‘만족 차원’의 ‘전반적 만족’ 항목의 경우 83.9점으로 전년(84.7점) 대비 0.8점 가장 크게 하락함.

차원별 분석

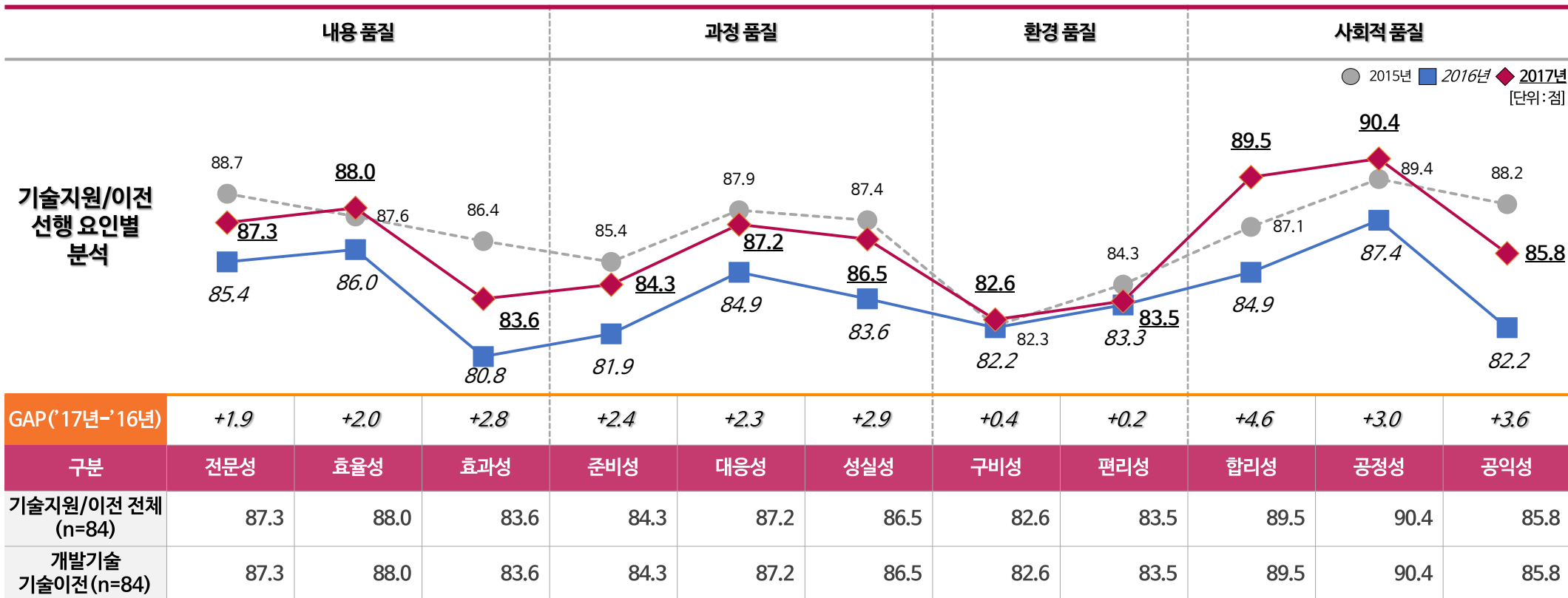


1. 기술지원/이전 전체 기본 분석

라. 선행 요인별 분석

- ‘기술지원/이전 전체’ 선행 요인별 분석 결과 모든 항목 점수가 전년 대비 상승했으며, ‘사회적 품질’의 ‘합리성’ 항목이 89.5점으로 전년(84.9점) 대비 4.6점 가장 크게 상승함.
- ‘환경 품질’의 ‘구비성’ 항목의 경우 82.6점으로 가장 낮으나 전년(82.2점) 대비 0.4점 상승함.

선행 요인별 분석

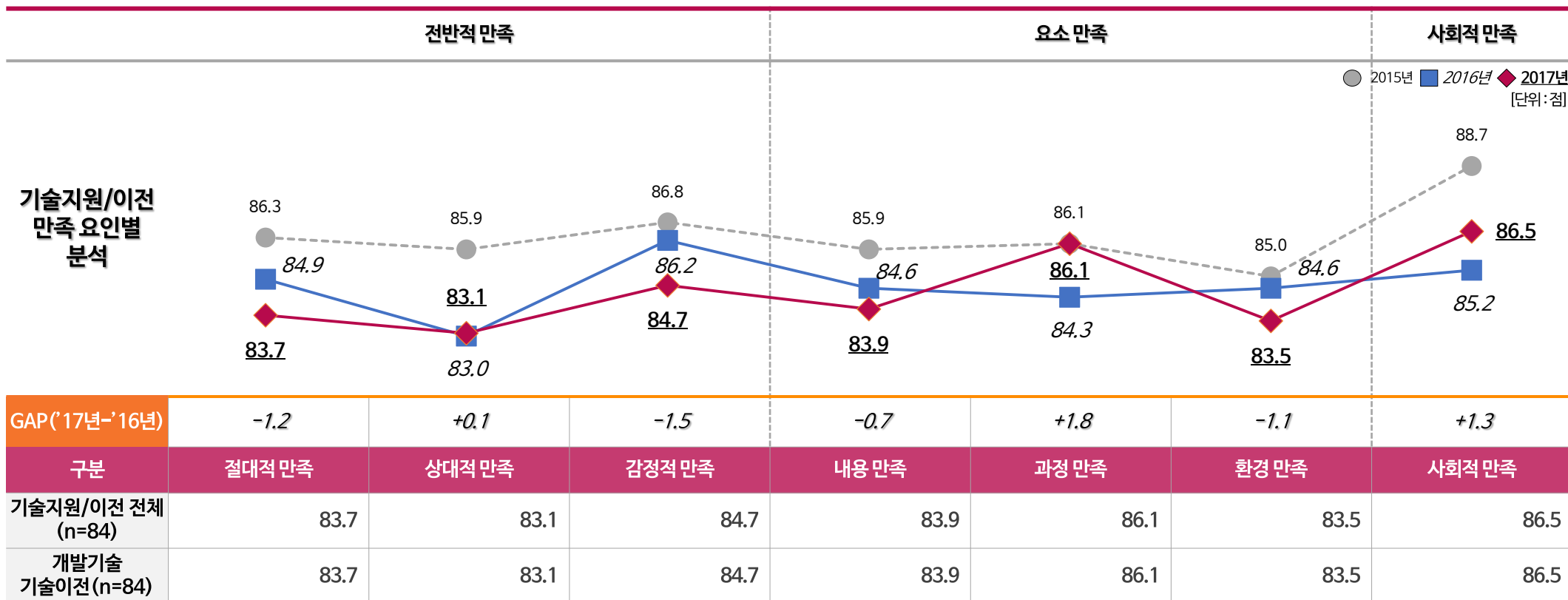


1. 기술지원/이전 전체 기본 분석

마. 만족 요인별 분석

- ‘기술지원/이전 전체’ 만족 요인별 분석 결과 ‘요소 만족’의 ‘과정 만족’ 항목의 경우 86.1점으로 전년(84.3점) 대비 1.8점 가장 크게 상승함.
- ‘전반적 만족’의 ‘감정적 만족’ 항목이 84.7점으로 전년(86.2점) 대비 1.5점 가장 크게 하락함.

만족 요인별 분석

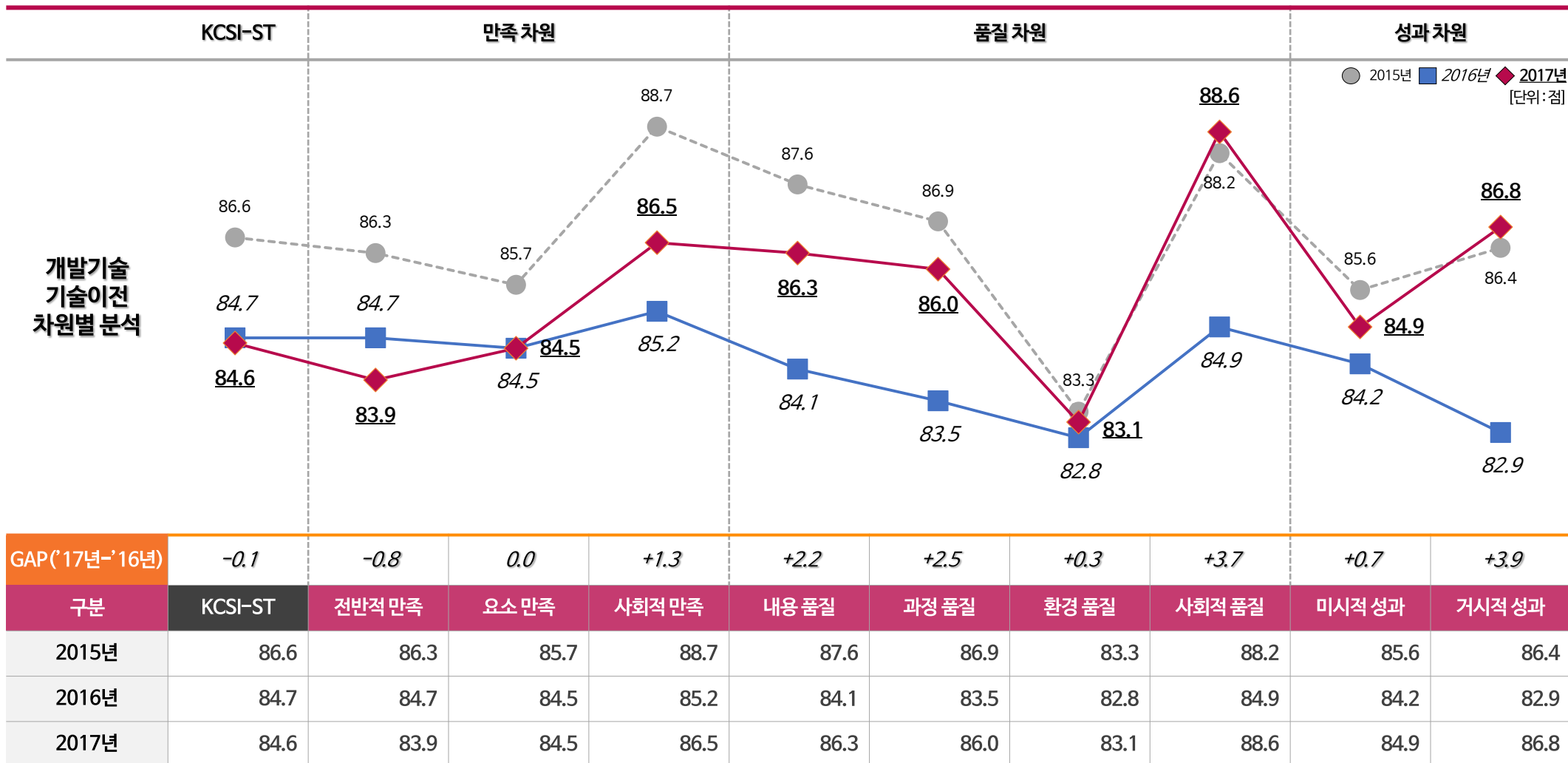


2. 상세 업무 심층 분석 ④ 개발기술 기술이전

가. 차원별 분석

- ‘개발기술 기술이전’ 차원별 분석 결과 ‘성과 차원’의 ‘거시적 성과’ 항목이 86.8점으로 전년(82.9점) 대비 3.9점 가장 크게 상승함.
- ‘만족 차원’의 ‘전반적 만족’ 항목의 경우 83.9점으로 전년(84.7점) 대비 0.8점 가장 크게 하락함.

차원별 분석

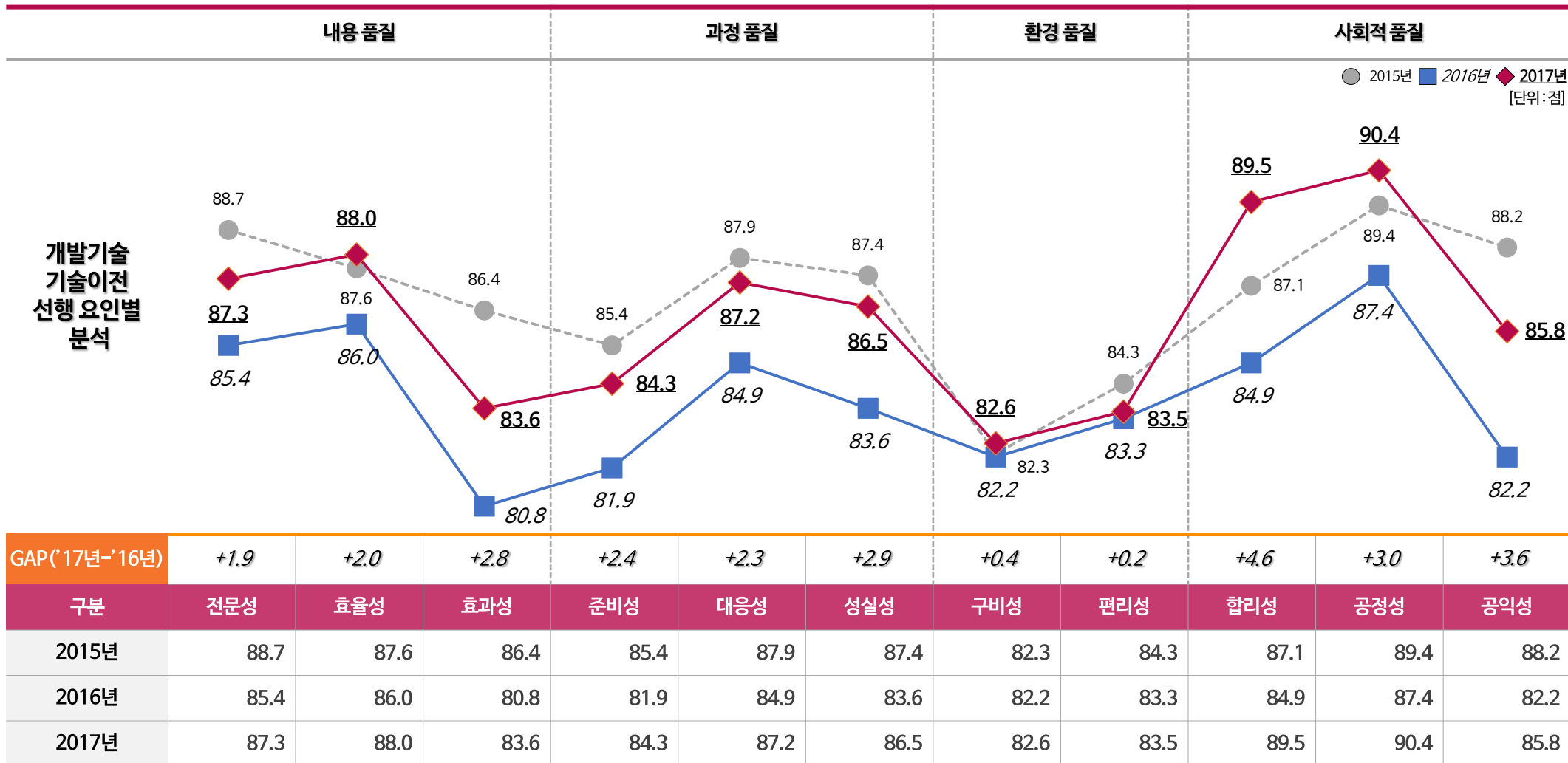


2. 상세 업무 심층 분석 ④ 개발기술 기술이전

나. 선행 요인별 분석

- ‘개발기술 기술이전’ 선행 요인별 분석 결과 ‘사회적 품질’의 ‘합리성’ 항목이 89.5점으로 전년(84.9점) 대비 4.6점 가장 크게 상승함.
- ‘환경 품질’의 ‘구비성’ 항목의 경우 82.6점으로 가장 낮으나 전년(82.2점) 대비 0.4점 상승함.

선행 요인별 분석

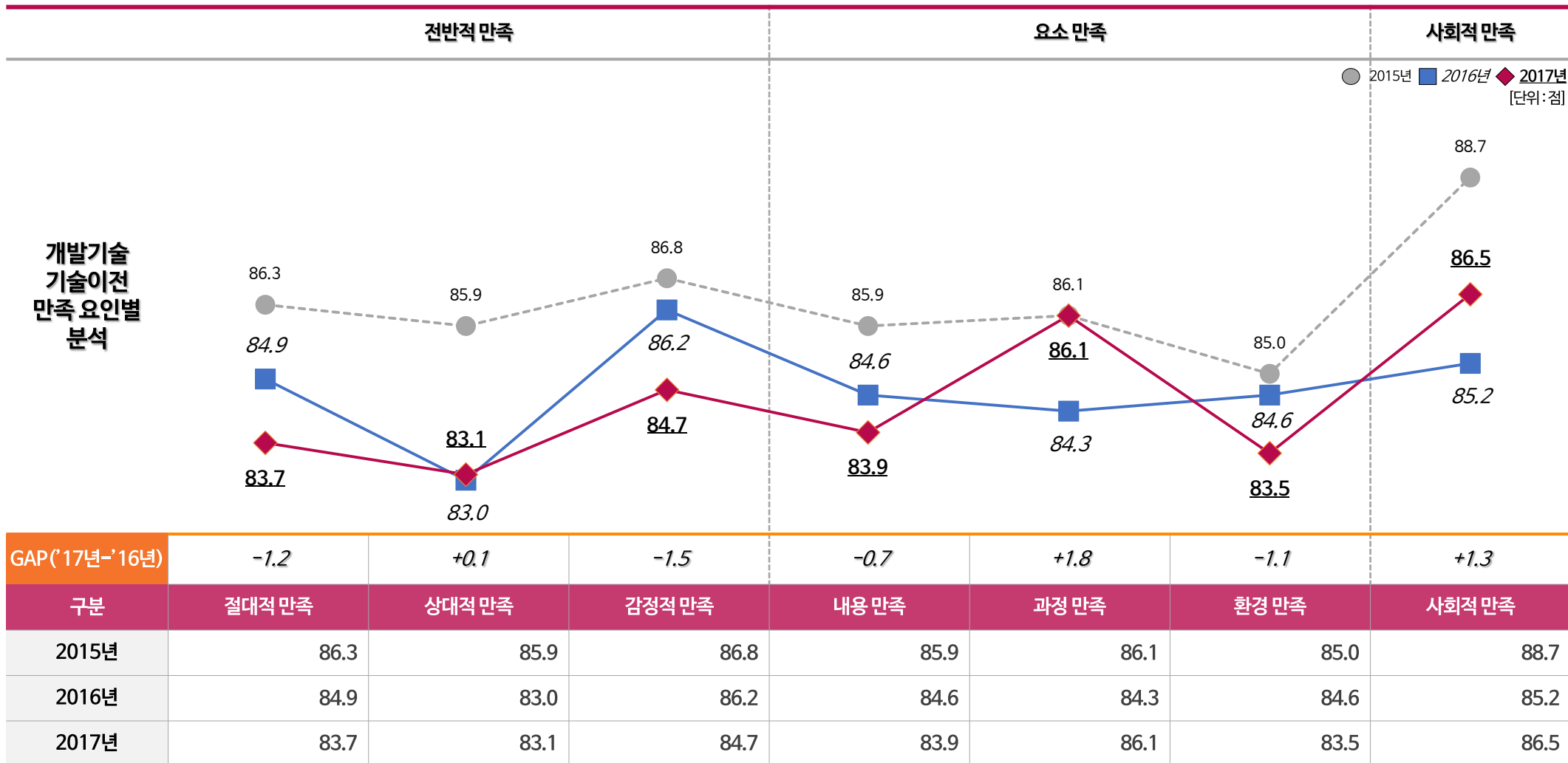


2. 상세 업무 심층 분석 ④ 개발기술 기술이전

다. 만족 요인별 분석

- ‘개발기술 기술이전’ 만족 요인별 분석 결과 ‘요소 만족’의 ‘과정 만족’ 항목의 경우 86.1점으로 전년(84.3점) 대비 1.8점 가장 크게 상승함.
- ‘전반적 만족’의 ‘감정적 만족’ 항목이 84.7점으로 전년(86.2점) 대비 1.5점 가장 크게 하락함.

만족 요인별 분석



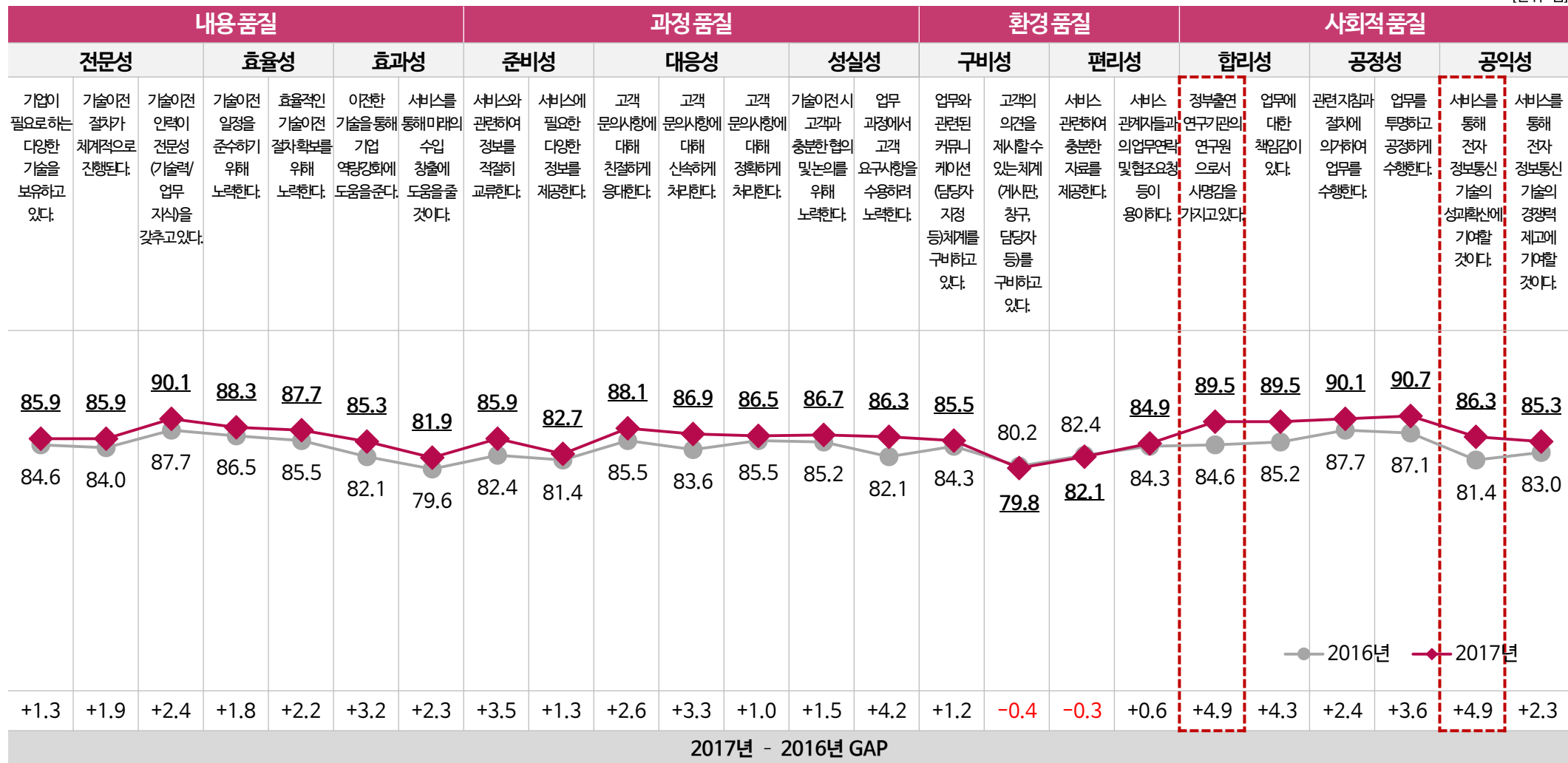
2. 상세 업무 심층 분석 ④ 개발기술 기술이전

라. 문항별 분석

- 대부분의 점수가 전년 대비 상승함.
- ‘사회적 품질’의 ‘합리성-정부출연연구기관의 연구원으로서 사명감을 가지고 있다’, ‘공익성-서비스를 통해 전자정보통신 기술의 성과확산에 기여할 것이다’ 문항이 각각 89.5점, 86.3점으로 전년(84.6점, 81.4점) 대비 4.9점 가장 크게 상승함.

문항별 분석

[단위: 점]



2. 상세 업무 심층 분석 ④ 개발기술 기술이전

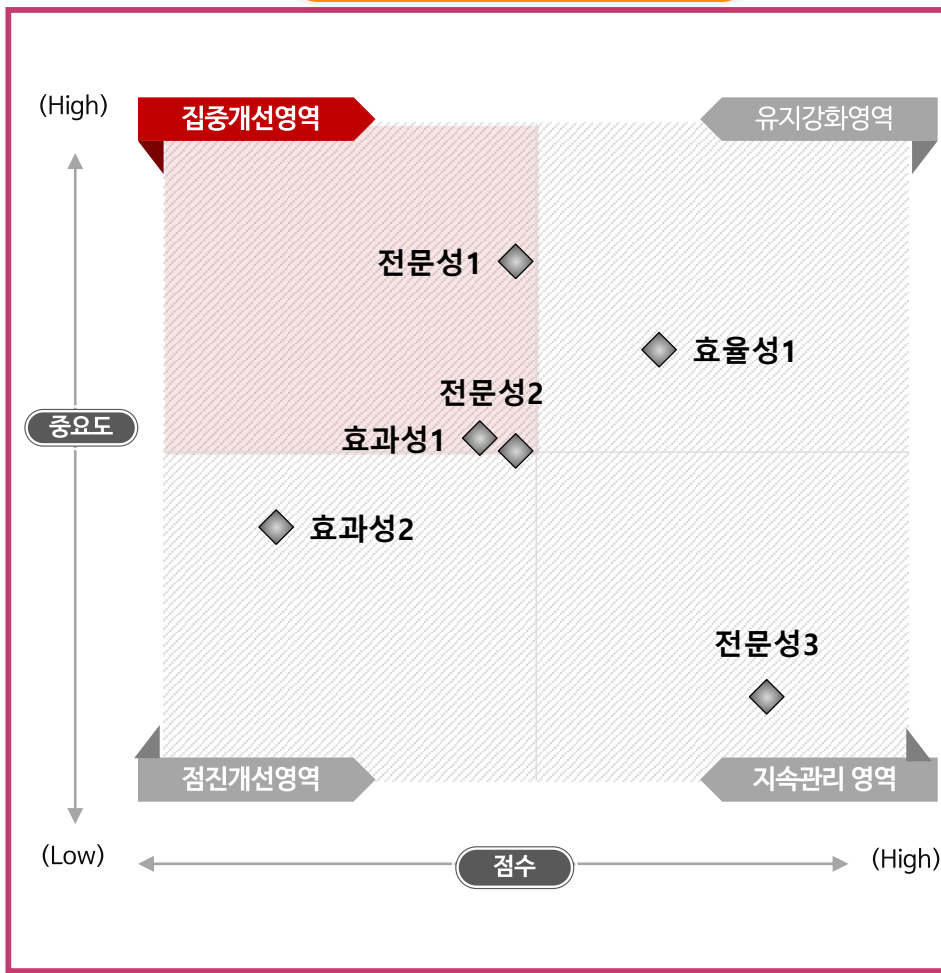
마. 중요도-성과 분석(IPA) - 내용 품질

- ‘내용 품질’의 경우 집중개선 요인으로 ‘전문성1(점수 85.9점, 중요도 24.7%)’, ‘전문성2(점수 85.9점, 중요도 16.8%)’, ‘효과성1(점수 85.3점, 중요도 17.3%)’ 항목이 도출됨.

중요도-성과 분석(IPA) - 내용 품질

*회귀분석시 중요도가 산출되지 않는 문항은 분석에서 제외함.

포트폴리오



분석 결과(*)

순번	요소	내용	중요도-성과분석(IPA)	
			중요도(%)	점수(점)
1	전문성1	기업이 필요로 하는 다양한 기술을 보유하고 있다.	24.7	85.9
2	전문성2	기술이전 절차가 체계적으로 진행된다.	16.8	85.9
3	전문성3	기술이전 인력이 전문성(기술력/업무지식)을 갖추고 있다.	6.5	90.1
4	효율성1	기술이전 일정을 준수하기 위해 노력한다.	21.0	88.3
5	효과성1	이전한 기술을 통해 기업 역량강화에 도움을 준다.	17.3	85.3
6	효과성2	서비스를 통해 미래의 수입창출에 도움을 줄 것이다.	13.6	81.9

2. 상세 업무 심층 분석 ④ 개발기술 기술이전

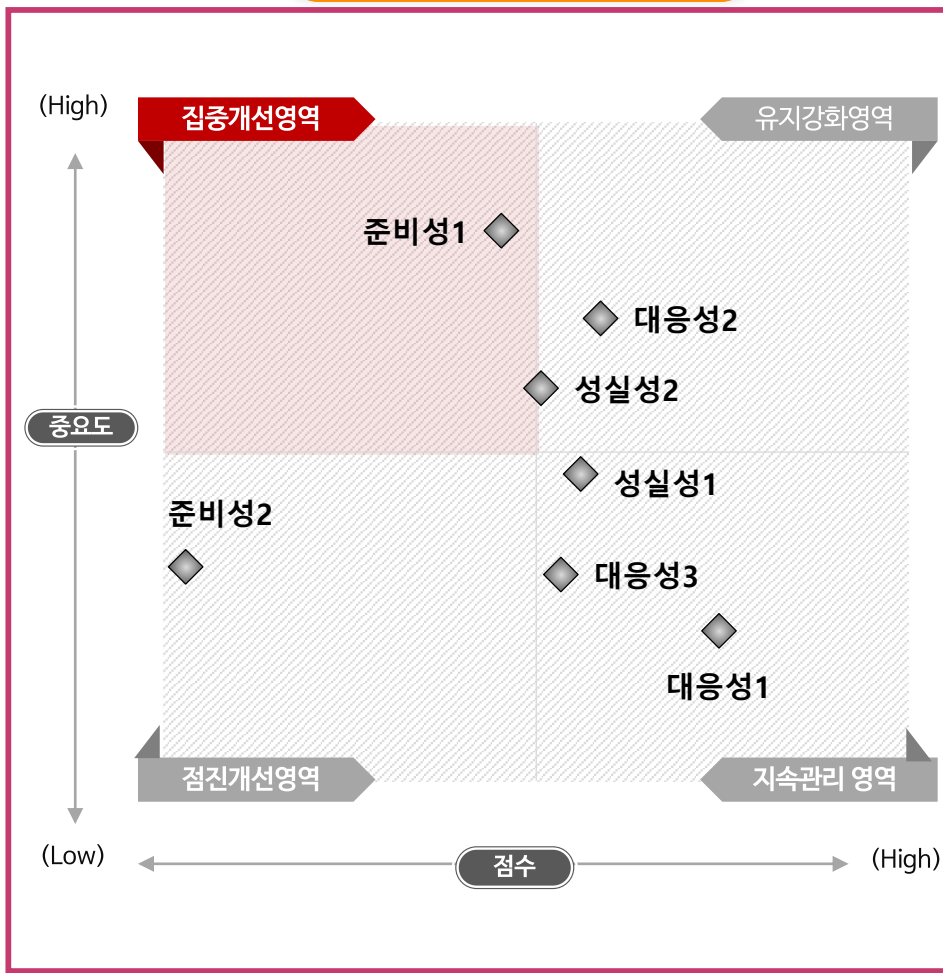
마. 중요도-성과 분석(IPA) - 과정 품질

- ‘과정 품질’의 경우 집중개선 요인으로 ‘준비성1(점수 85.9점, 중요도 19.7%)’ 항목이 도출됨.

중요도-성과 분석(IPA) - 과정 품질

*회귀분석시 중요도가 산출되지 않는 문항은 분석에서 제외함.

포트폴리오



분석 결과(*)

순번	요소	내용	중요도-성과분석(IPA)	
			중요도(%)	점수(점)
1	준비성1	서비스와 관련하여 정보를 적절히 교류한다.	19.7	85.9
2	준비성2	서비스에 필요한 다양한 정보를 제공한다.	11.6	82.7
3	대응성1	고객 문의사항에 대해 친절하게 응대한다.	10.1	88.1
4	대응성2	고객 문의사항에 대해 신속하게 처리한다.	17.6	86.9
5	대응성3	고객 문의사항에 대해 정확하게 처리한다.	11.4	86.5
6	성실성1	기술이전 시 고객과 충분한 협의 및 논의를 위해 노력한다.	13.8	86.7
7	성실성2	업무과정에서 고객 요구사항을 수용하려 노력한다.	15.9	86.3

2. 상세 업무 심층 분석 ④ 개발기술 기술이전

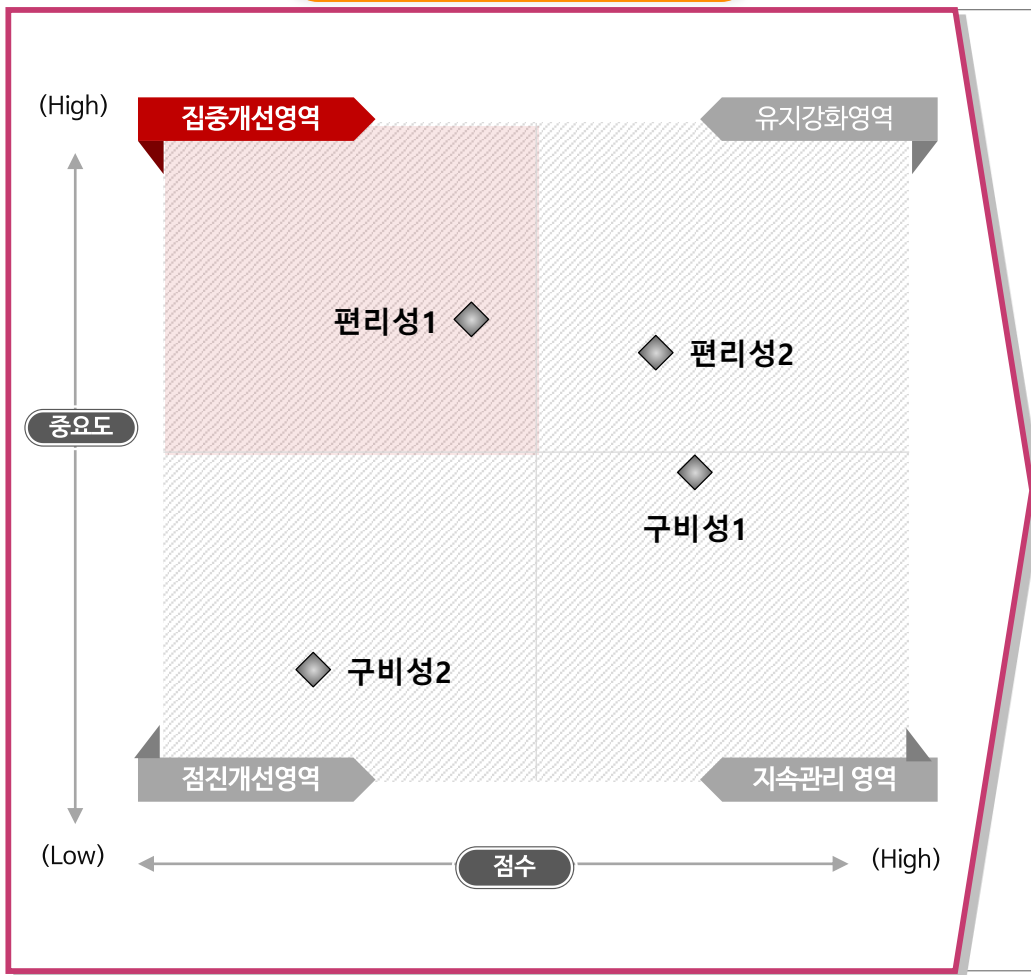
마. 중요도-성과 분석(IPA) - 환경 품질

- ‘환경 품질’의 경우 집중개선 요인으로 ‘편리성1(점수 82.1점, 중요도 31.3%)’ 항목이 도출됨.

중요도-성과 분석(IPA) - 환경 품질

*회귀분석시 중요도가 산출되지 않는 문항은 분석에서 제외함.

포트폴리오



분석 결과(*)

순번	요소	내용	중요도-성과분석(IPA)	
			중요도(%)	점수(점)
1	구비성1	업무와 관련된 커뮤니케이션 (담당자 지정 등) 체계를 구비하고 있다.	24.1	85.5
2	구비성2	고객의 의견을 제시할 수 있는 체계 (게시판, 창구, 담당자 등)를 구비하고 있다.	14.9	79.8
3	편리성1	서비스 관련하여 충분한 자료를 제공한다.	31.3	82.1
4	편리성2	서비스 관계자들과의 업무연락 및 협조요청 등이 용이하다.	29.7	84.9

2. 상세 업무 심층 분석 ④ 개발기술 기술이전

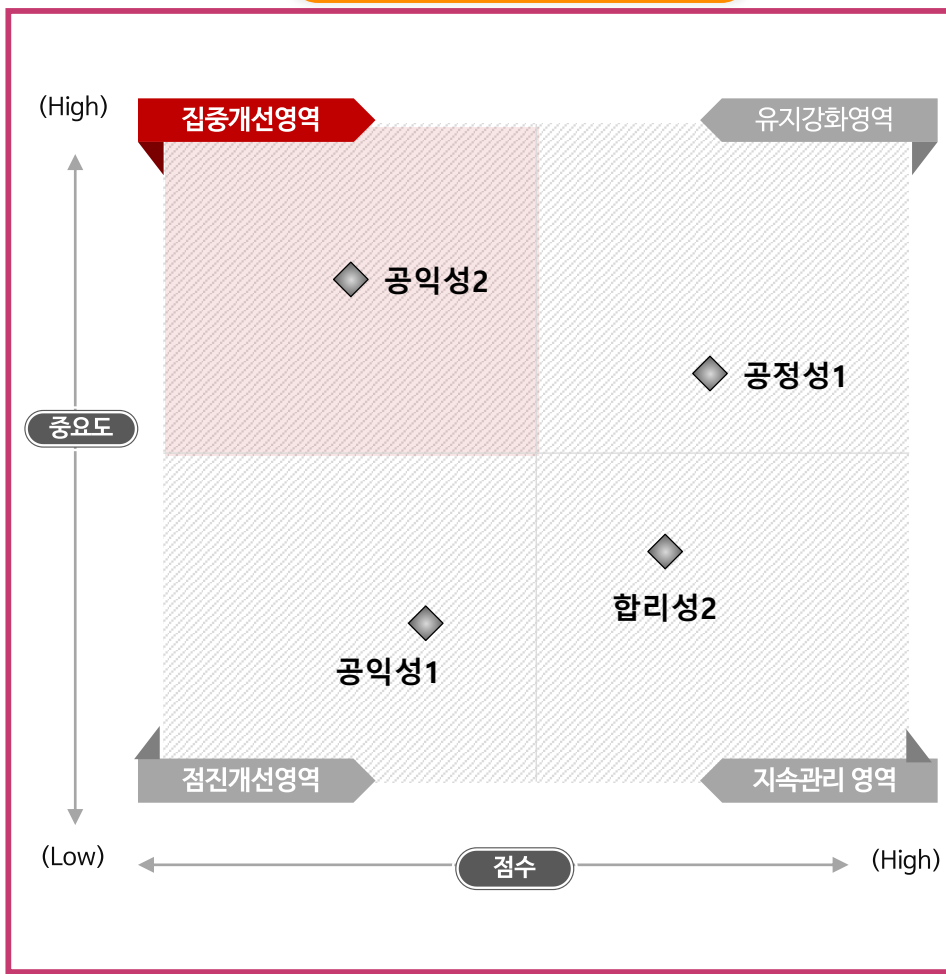
마. 중요도-성과 분석(IPA) - 사회적 품질

- ‘사회적 품질’의 경우 집중개선 요인으로 ‘공익성2(점수 85.3점, 중요도 48.3%)’ 항목이 도출됨.

중요도-성과 분석(IPA) - 사회적 품질

*회귀분석시 중요도가 산출되지 않는 문항은 분석에서 제외함.

포트폴리오



분석 결과(*)

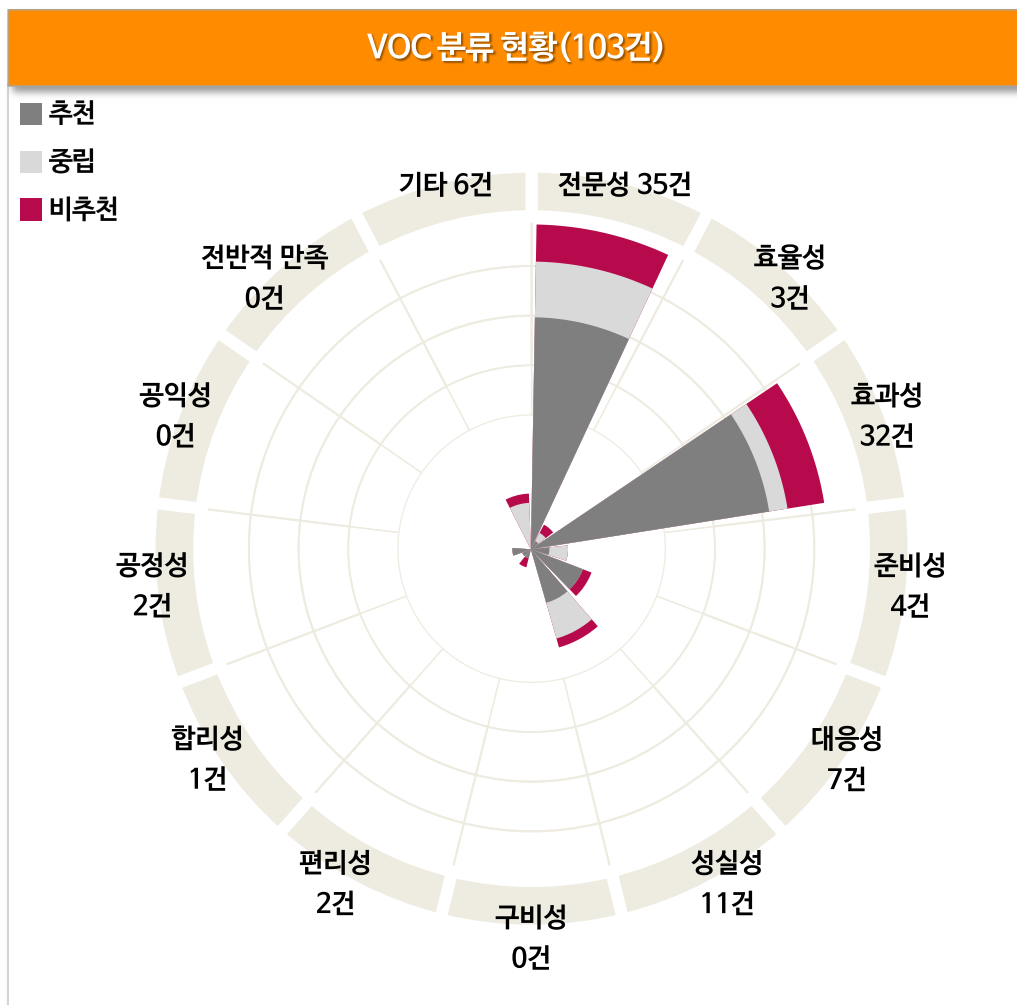
순번	요소	내용	중요도-성과분석(IPA)	
			중요도(%)	점수(점)
1	합리성2	업무에 대한 책임감이 있다.	12.6	89.5
2	공정성1	관련 지침과 절차에 의거하여 업무를 수행한다.	35.9	90.1
3	공익성1	서비스를 통해 전자 정보통신기술의 성과확산에 기여할 것이다.	3.2	86.3
4	공익성2	서비스를 통해 전자 정보통신기술의 경쟁력 제고에 기여할 것이다.	48.3	85.3

2. 상세 업무 심층 분석 ④ 개발기술 기술이전

바. VOC 분석 - VOC 분류 현황 및 분류별 KCSI-ST

- 총 103건의 VOC가 수집되었으며 '전문성' 관련 VOC가 가장 많이 수집됨.
- '합리성', '공정성'에 대한 내용을 VOC로 언급한 고객의 KCSI-ST 평균이 각각 89.4점으로 가장 높게 나타남.

VOC 분류 현황 및 분류별 KCSI-ST



구분	KCSI-ST(점)	
전문성	85.9	
효율성	76.9	
효과성	86.6	
준비성	85.0	
대응성	89.0	
성실성	84.8	
구비성	-	
편리성	73.6	
합리성	89.4	
공정성	89.4	
공익성	-	
전반적 만족	-	
기타	74.7	

2. 상세 업무 심층 분석 ④ 개발기술 기술이전

바. VOC 분석 - VOC 현황

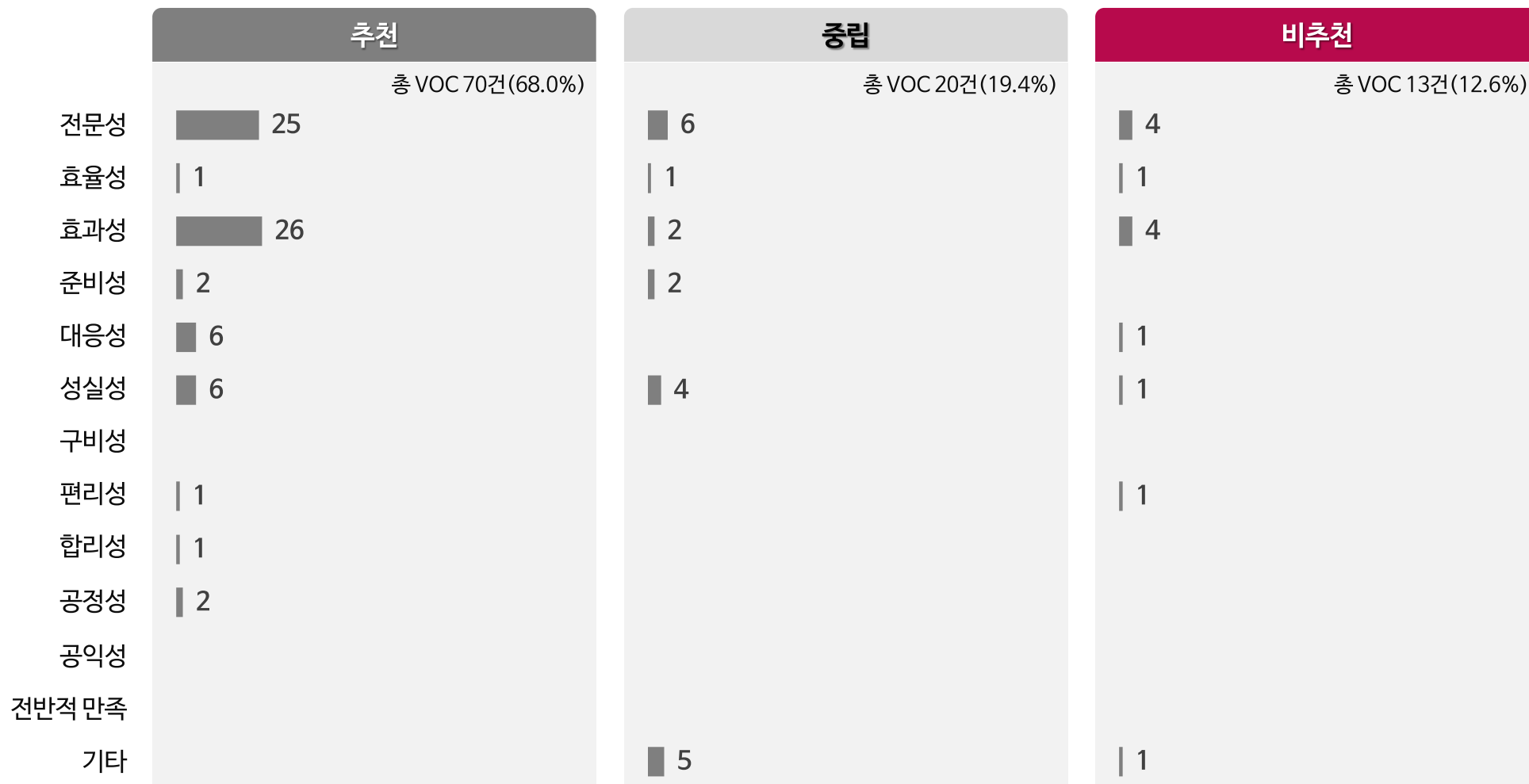
- VOC 총 103건 중 추천 VOC는 총 70건이며 '효과성' 관련 VOC가 26건으로 가장 많이 나타남.
- 중립 VOC는 총 20건이며 '전문성' 관련 VOC가 6건으로 가장 많이 나타남.
- 비추천 VOC는 총 13건이며 '전문성', '효과성' 관련 VOC가 각각 4건으로 가장 많이 나타남.

■ 추천: 9~10점 응답자

■ 중립: 7~8점 응답자

■ 비추천: 0~6점 응답자

추천 유형별 VOC 분류 현황



2. 상세 업무 심층 분석 ④ 개발기술 기술이전

바. VOC 분석 - ① 추천 VOC 사례

- 추천 VOC는 총 70건이며 ‘효과성’ 관련 VOC가 26건(37.1%)으로 가장 많이 나타남.

*VOC는빈도순으로 기재함.

■ 추천: 9~10점 응답자

추천

효과성 (26건, 37.1%)

- 기업에서 개발하기 어려운 기술을 전수해 줌.
- 인력 및 연구비가 부족한 중소기업에서 활용하는 서비스 및 제품개발에 효율성을 제고할 수 있음.
- 기술경쟁력의 최고의 연구기관으로부터 중소기업이 기술개발 단축 및 경쟁력에 도움 됨.
- 이전 기술의 해외 전시시 인적, 기술적 적절한 도움을 받을 수 있었음.
- 레일바이크를 타고 터널을 통과할 때 VR을 쓰고 실감 효과(XDMedia)를 연동하는 전혀 새로운 서비스를 ETRI의 기술이전을 통해 실현할 수 있었음. 수행과정에서 ETRI 담당 박사들이 직접 현장까지 와서 많은 도움을 제공했기 때문에 성공적으로 적용했고 연 80만명의 관객(탑승객) 유치가능했음. 지금까지 없었던 새로운 사업화를 위한 안정적이고 신속한 지원을 받을 수 있음.
- 현재 ETRI 기술이전을 바탕으로 국내 최초 KC 적합 인증을 받고 다양한 TVWS 제품 개발하여 해외 진출하고 있음.
- 기술지도 및 제품 만드는 과정 등 충분한 사후관리 서비스 지원을 받았음.
- 기술이전으로 인한 사업화가 용이함. 완성된 기술을 이용(사용)하게 해서 시장을 보는 안목에 도움이 되었음.
- 기술이전을 통한 신규 BM 창출이 가능함.
- 업계에서 필요한 신기술에 대한 설명 및 회사 미래 사업 모델을 제시 해줌.
- 기술이전을 통해서 R&D 영향이 증가함.
- 사용자 맞춤형 기술 개발 및 기술 이전이 용이함.
- 기술이전으로 제품 성능 향상으로 인한 매출 증가 및 새로운 제품 창출에 기여함.
- 시간 단축 및 상용화가 용이함.
- 비전 검사 방식을 현재 육안(사람인지)에 검사방법에서 객관적인 검사방법의 알고리즘(비전)으로 변경하여 검사시 신뢰성 향상 및 고객만족에 기여할 것으로 판단됨.
- 기업 역량 강화에 큰 도움을 줌.
- 기술이전을 통한 기업 역량이 강화됨.
- 기업에 도움이 많이 됨. 연구소 또한 기업 성장을 위해 많은 도움을 주려 노력함.
- 쉽게 접근하기 어려운 국제표준에 접근하기 용이함.
- 자체개발보다 비용이 매우 저렴함.
- 기술 노하우 전수가 용이함. 향후 지속적 기술개발 협력체계 구축이 가능함.
- 국내외 기술표준 제정에 참여 및 기여 결과를 기업이 보다 수월하고 정확하게 입수, 활동하는 등 장점이 있음.
- 새로운 기술 개발과 기업의 부가가치 창출에 이바지한다고 생각됨. 실질적으로 관련 산업을 계획하고 사업화로 통행 이익을 확인하면서 전자통신연구원의 기술이전에 긍정적인 생각을 갖고 있음.
- 신규 생성하는 신규업체, 신기술 도입을 통해 다방면의 분야에 진출하고자 하는 업체에게는 반드시 필요한 기관임. 기술 수준에 따라 해외 사업과 연관된 신규 비즈니스를 생성할 수 있으며 이에 따른 적극적인 지원을 요청 드림.
- 전자, 정보기술의 경쟁력을 높이는 데 많은 도움을 줌.
- 상대적으로 기술 역량이 취약한 중소기업의 기술능력 향상에 매우 큰 도움이 될 수 있을 것임.

2. 상세 업무 심층 분석 ④ 개발기술 기술이전

바. VOC 분석 - ① 추천 VOC 사례

*VOC는 빈도순으로 기재함.

■ 추천: 9~10점 응답자

추천

전문성 (25건, 35.7%)

- 현 선박 표준에 대한 리딩 그룹에 있으며 빠른 개발을 진행해 전문성 가짐.
세계적으로 개발 사례가 많지 않은 기술로 높은 기술력을 가짐.
- 기술의 내용이 매우 잘되어 있음.
- 관련 기술분야 관련 선도/사업화 유망 기술을 보유함. 관련 특허 및 지재권 다수 보유함.
- 기술이전 서비스에 대 만족함.
- 기업이 친근하기 어렵거나 부담되는 신기술에 대한 선행 기술을 보유함.
- 기술적인 면이 좋음.
- 여러 기술이전 사례가 있기 때문에 바로 구동 가능한 준비가 된 상태로 이전이 됨.
- 타 기관 또는 대학 기술이전에 비해 매우 체계적임.
- 한국전자통신연구원 국내 R&D 사업과 기술 수요에 만족하는 기술을 보유하고 있음.
- 기술의 종류가 다양함.
- 특화된 서비스에 대한 전문적인 기술을 제공함.
- 기술의 성숙도가 높음.
- 다양한 기술을 보유하고 기술이전 과정이 전문성이 뛰어났음.
- 기술의 전문성 때문임.
- 높은 기술력을 가짐.
- 기술 전문성을 바탕으로 신뢰도가 높음.
- 보유 기술의 전문성 및 기술이전 체계가 잘 갖추어져 있음.
- 기술력이 뛰어남.

- 기술이전 과정의 체계가 적절함.
- 다양한 기술을 보유함.
- 연구원들의 기술 이해도가 뛰어남.
- 정보통신 분야의 기술 전문성이 인정됨.
- 기술의 성숙도가 높음.
- 다양한 기술을 보유함.
- 기술 인력의 전문성 및 다양한 기술 보유함.

대응성 (6건, 8.6%)

- 연구원의 적극적인 대응과 설명이 도움이 되었음.
- 신속한 응답이 좋음.
- 해당 담당자의 서비스가 친절함.
- 문의사항에 대한 응대가 빠름.
- 사용자 요구사항에 대해 적극적으로 대응함.
- 처리방법이 신속하고 용이함.

2. 상세 업무 심층 분석 ④ 개발기술 기술이전

바. VOC 분석 - ① 추천 VOC 사례

*VOC는빈도순으로기재함.

■ 추천: 9~10점 응답자

추천

성실성(6건, 8.6%)

- 기술이 부족한 중소기업의 애로사항을 잘 들어주시고 적극적으로 도움을 주시기 위해 노력함.
- 실질적인 성과 창출에 도움을 주려 노력하는 모습이 좋았음.
- 요청 피드백이 원활해서 만족스러움.
- 기술이전 및 사업화에 적극적임.
- 직원들의 태도가 적극적임.
- 기술이전시 적극적이고 성실히 임함.

준비성(2건, 2.9%)

- 기술이전 시 체계적인 설명과 해당 기술에 대한 매뉴얼 등을 사전 배포해 주어 실무가 업무 하기에 수월하고 risk를 줄일 수 있음.
- 박람회 장소에서 전자통신연구원의 기술이전에 대해 충분한 설명과 홍보를 확인하였음.

공정성(2건, 2.9%)

- 기술의 투명성 때문임.
- 과정이 투명함.

효율성(1건, 1.4%)

- 비교적 크지 않은 비용으로 검증된 기술을 도입하는데 좋은 시스템을 가지고 있는 것으로 보임.

편리성(1건, 1.4%)

- 업무 연락 및 협조 요청이 용이함.

합리성(1건, 1.4%)

- 담당연구원이 책임감 있음.

2. 상세 업무 심층 분석 ④ 개발기술 기술이전

바. VOC 분석 - ② 중립 VOC 사례

- 중립 VOC는 총 20건이며 '전문성' 관련 VOC가 6건(30.0%)으로 가장 많이 나타남.

*VOC는빈도순으로기재함.

■ 중립: 7~8점 응답자

중립

■ 전문성(6건, 30.0%)

- 관련 정보 및 특허 기술에 대해 상세하게 파악할 수 있는 자료의 양과 질이 부족함.
- 최신기술을 포함한 현행 기술에 대한 정기적인 릴리즈 및 업데이트 필요함.
- 상용화 관점에서의 기술개발이 되면 좋겠음.
- 후속 기술지원의 제도 보완이 필요함. 기술이전 후 상용화되기까지 필요로 하는 지원에 대해 제도 및 인력이 미흡하다고 느낌.
- 사업성 검토 및 제품 완성도에 대한 객관적 근거 제시가 필요함.
- 기술 홍보, 기술 완성도 제고 바람.

■ 기타(5건, 25.0%)

- 기술이전 금액이 중소기업 할인이 있었으면 함.
- 정액 기술료 이외에 매출 발생시 마다 %율 적용하는 방안, 경상 기술료 같은 기술이전에 대한 다양한 방식이 필요함.
- 서울-대전 간 거리적 제약으로 인해 빈번한 교류가 어려움. 서울에 기술이전이나 참여기관을 위한 특정 공간을 마련하여 정기적으로 교류가 되기를 희망함.
- 기술이전 금액이 낮았으면 함.
- 기술이전 비용 부담이 너무 큼.

■ 성실성(4건, 20.0%)

- 상호 소통이 더 원활하게 이루어졌으면 함.
- 기술이전 이후 사업화에 대한 컨설팅이 함께 진행된다면 더욱 우수한 서비스가 될 수 있다고 생각됨.
- 기술 개발 및 이전 시 고객의 수정 요구를 좀 더 적극적으로 받아들여 수정/이전하면 좋겠음.
- 기술이전 사후 모니터링이 필요함.

■ 효과성(2건, 10.0%)

- 좀 더 IT 산업현장에서 실 활용도가 높은 다양한 기술 개발 필요함. 한국전자통신연구원 서비스가 IT 산업현장에서 사용하는 데는 갭이 있기 때문에 실질적으로 활용도가 높은 다양한 기술 개발 필요함.
- 기술을 그대로 가져다 쓸 수 있으면 더욱 좋겠음.

■ 준비성(2건, 10.0%)

- 기술이전 후 해당 정보에 대한 지식을 좀 더 적극적으로 제공해 주시면 감사하겠습니다.
- 해당 기술에 대한 설명회 또는 전문가를 파견하여 충분한 설명이 필요함.

■ 효율성(1건, 5.0%)

- 기술이전 기간에 좀 더 여유를 두고 진행되었으면 좋겠음.

2. 상세 업무 심층 분석 ④ 개발기술 기술이전

바. VOC 분석 - ③ 비추천 VOC 사례

- 비추천 VOC는 총 13건이며 ‘전문성’, ‘효과성’ 관련 VOC가 4건(30.8%)으로 가장 많이 나타남.

*VOC는빈도순으로 기재함.

■ 비추천: 0~6점 응답자

비추천

■ 전문성(4건, 30.8%)

- 실무 확장성에 대한 고민을 더 해주시길 바람.
- 코딩의 완성도가 낮음. 아이디어/기술에 대한 최신 기술은 반영 되었으나, 이를 이용한 제품화를 위해 전체적으로 수정 필요함.
- 기술개발에 대한 세부 내용 혹은 추가적으로 개발되는 업데이트 등에 대한 서비스가 원활하지 않음. 기술 이전된 사항에 대한 단계에서만 사업적 내용이 그치게 되는 경우가 발생함.
- 고객 맞춤형 기술 개발과 현장 시험을 통한 품질 보장 필요함.

■ 효과성(4건, 30.8%)

- ETRI기술이 좀 더 사업화에 바로 사용될 기술을 개발했으면 함.
- 기술이전 지불된 비용 대비 기술이전 효과가 기대에 미치지 못함.
- 이전 항목이 기대치 보다 낮음.
- 기술이 바로 적용되지 않는 부분의 개선이 필요함.

■ 효율성(1건, 7.7%)

- 담당자가 바뀌는 경우가 많아 문의에 대한 응대를 몇 번 해야함.

■ 대응성(1건, 7.7%)

- 행정 처리자들이 불친절함.

■ 성실성(1건, 7.7%)

- 고객이 직접 필요로 하고 원하는건지 고민하고 좀 더 능동적으로 행동할 필요성이 있음.

■ 편리성(1건, 7.7%)

- 기술연구 담당자와 행정 담당자 간에 업무 소통이 원활하지 않음.

■ 기타(1건, 7.7%)

- 기술료 부담이 되는 편임.



CHAPTER

부록

- i | 결과표
- ii | 과학기술정보통신부 고객만족도 조사 개요
- iii | 과학기술정보통신부 고객만족도 조사 결과

III

CHAPTER

i. 결과표

- 1 | 수탁연구
- 2 | 공동연구
- 3 | 위탁연구
- 4 | 개발기술 기술이전



1. 수탁연구

차원	요소	평가항목	사 례 수 (명)	점 수 (점)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
					비율(%)	비율(%)	비율(%)	비율(%)	비율(%)	비율(%)	비율(%)
내용 품질	전문성	1 사업 참여자들은 연구 목표를 잘 이해하고 있다.	16	83.3	0.0	0.0	0.0	0.0	12.5	75.0	12.5
		2 출연처의 요구사항(의견)을 계획에 반영하고 있다.	16	81.3	0.0	0.0	0.0	0.0	31.3	50.0	18.8
		3 사업 참여자들은 사업 수행을 위한 전문성을 보유하고 있다.	16	88.5	0.0	0.0	0.0	0.0	6.3	56.3	37.5
		4 연구 수행을 위한 연구 장비 및 시설을 갖추고 있다.	16	90.6	0.0	0.0	0.0	0.0	12.5	31.3	56.3
	효율성	1 수탁 연구를 위해 과제 발주 기관과 긴밀한 상호 협력 관계를 유지한다.	16	80.2	0.0	0.0	0.0	0.0	43.8	31.3	25.0
		2 계획된 연구 수행 일정을 준수한다.	16	83.3	0.0	0.0	0.0	6.3	12.5	56.3	25.0
	효과성	1 계약상의 임무(연구 목표)를 다하고 있다.	16	87.5	0.0	0.0	0.0	0.0	6.3	62.5	31.3
		2 연구 결과물은 기술적 가치가 있다	16	80.2	0.0	0.0	0.0	0.0	37.5	43.8	18.8
과정 품질	준비성	1 연구 관련 사전 정보를 적절히 교류한다.	16	79.2	0.0	0.0	0.0	6.3	37.5	31.3	25.0
		2 연구 관련 유용한(연구 목적, 내용 등) 정보를 제공한다.	16	78.1	0.0	0.0	0.0	12.5	25.0	43.8	18.8
	대응성	1 고객 문의 사항에 대해 친절하게 응대한다.	16	78.1	0.0	0.0	0.0	12.5	37.5	18.8	31.3
		2 고객 문의 사항에 대해 신속하게 처리한다.	16	81.3	0.0	0.0	0.0	6.3	25.0	43.8	25.0
		3 고객 문의 사항에 대해 정확하게 처리한다.	16	82.3	0.0	0.0	0.0	0.0	31.3	43.8	25.0
	성실성	1 연구 과제 수행 시 관련 사항 협의 및 논의를 위해 노력한다.	16	84.4	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	43.8	31.3
		2 연구 과제 수행 시 출연처의 요구 사항을 수용하려 노력한다.	16	83.3	0.0	0.0	0.0	0.0	18.8	62.5	18.8
환경 품질	구비성	1 연구와 관련된 커뮤니케이션(Kick-Off 미팅, 보고, 간담회 등) 체계를 구비하고 있다	16	79.2	0.0	0.0	0.0	6.3	31.3	43.8	18.8
		2 연구 관련 고객의견을 제시할 수 있는 연락 체계(창구, 담당자 등)를 갖추고 있다	16	77.1	0.0	0.0	0.0	6.3	43.8	31.3	18.8
	편리성	1 연구 과제 수행과 관련된 협의가 용이하다.	16	82.3	0.0	0.0	6.3	6.3	6.3	50.0	31.3
		2 사업 참여자들과의 업무 연락 및 협조 요청 등이 용이하다.	16	86.5	0.0	0.0	6.3	0.0	6.3	43.8	43.8
사회적 품질	합리성	1 정부 출연 연구 기관의 연구원으로서 사명감을 가지고 있다.	16	82.3	0.0	0.0	0.0	6.3	18.8	50.0	25.0
		2 연구 과제 수행에 대한 책임감이 있다.	16	82.3	0.0	0.0	6.3	0.0	12.5	56.3	25.0
	공정성	1 관련 지침과 절차에 의거하여 업무를 수행한다.	16	86.5	0.0	0.0	0.0	0.0	12.5	56.3	31.3
		2 업무를 투명하고 공정하게 수행한다.	16	85.4	0.0	0.0	0.0	0.0	18.8	50.0	31.3
	공익성	1 연구 결과물이 향후 ICT 분야 기술 발전에 도움을 준다.	16	86.5	0.0	0.0	0.0	6.3	18.8	25.0	50.0
		2 연구 결과물이 향후 ICT 분야 경쟁력 제고에 도움을 준다.	16	85.4	0.0	0.0	0.0	12.5	6.3	37.5	43.8

2. 공동연구

차원	요소	평가항목	사 례 수 (명)	점 수 (점)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
					비율(%)	비율(%)	비율(%)	비율(%)	비율(%)	비율(%)	비율(%)
내용 품질	전문성	1 연구목표를 잘 이해하고 있다.	63	94.4	0.0	0.0	0.0	0.0	3.2	27.0	69.8
		2 사업수행을 위한 전문성을 보유하고 있다.	63	95.2	0.0	0.0	0.0	0.0	1.6	25.4	73.0
		3 과제진행에 필요한 의사소통능력을 갖추고 있다.	63	91.3	0.0	0.0	1.6	0.0	4.8	36.5	57.1
		4 연구수행을 위한 연구장비 및 시설을 갖추고 있다.	63	91.8	0.0	0.0	0.0	0.0	4.8	39.7	55.6
	효율성	1 공동연구를 위해 긴밀한 상호 협력관계를 유지한다.	63	91.5	0.0	0.0	0.0	3.2	6.3	28.6	61.9
		2 계획된 연구수행 일정을 준수한다.	63	92.1	0.0	0.0	0.0	1.6	4.8	33.3	60.3
	효과성	1 계약상의 의무(연구목표)를 다하고 있다.	63	95.0	0.0	0.0	0.0	1.6	3.2	19.0	76.2
		2 공동연구진행을 통해 고객(공동연구수행자)의 연구역량 강화에 도움을 준다.	63	89.7	0.0	0.0	0.0	4.8	6.3	34.9	54.0
과정 품질	준비성	1 연구 관련 정보를 적절히 교류한다.	63	88.4	0.0	0.0	0.0	3.2	9.5	41.3	46.0
		2 연구 관련 유용한(연구목적, 내용 등) 정보를 제공한다.	63	87.6	0.0	0.0	1.6	3.2	9.5	39.7	46.0
	대응성	1 고객문의사항에 대해 친절하게 응대한다.	63	92.1	0.0	0.0	0.0	3.2	7.9	22.2	66.7
		2 고객문의사항에 대해 신속하게 처리한다.	63	88.6	0.0	0.0	0.0	4.8	12.7	28.6	54.0
		3 고객문의사항에 대해 정확하게 처리한다.	63	90.2	0.0	0.0	0.0	3.2	9.5	30.2	57.1
	성실성	1 연구과제 수행 시 관련 사항 협의 및 논의를 위해 노력한다.	63	91.8	0.0	0.0	0.0	0.0	4.8	39.7	55.6
		2 연구과제 수행 시 고객 요구사항을 수용하려 노력한다.	63	90.7	0.0	0.0	0.0	3.2	4.8	36.5	55.6
환경 품질	구비성	1 연구와 관련된 커뮤니케이션(설명회, 간담회 등) 체계를 구비하고 있다.	63	87.6	0.0	0.0	1.6	3.2	9.5	39.7	46.0
		2 연구 관련 고객의견을 제시할 수 있는 연락체계(창구, 담당자 등)를 갖추고 있다.	63	90.7	0.0	0.0	0.0	4.8	4.8	31.7	58.7
	편리성	1 연구과제 수행과 관련된 협의가 용이하다.	63	90.5	0.0	0.0	0.0	1.6	9.5	33.3	55.6
		2 사업 참여자들과 업무연락 및 협조 요청 등이 용이하다.	63	91.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12.7	28.6	58.7
사회적 품질	합리성	1 정부출연 연구기관의 연구원으로서 사명감을 가지고 있다.	63	91.5	0.0	0.0	0.0	0.0	9.5	31.7	58.7
		2 연구과제 수행에 대한 책임감이 있다.	63	93.7	0.0	0.0	0.0	0.0	7.9	22.2	69.8
	공정성	1 관련 지침과 절차에 의거하여 업무를 수행한다.	63	92.3	0.0	0.0	0.0	1.6	4.8	31.7	61.9
		2 업무를 투명하고 공정하게 수행한다.	63	91.8	0.0	0.0	1.6	3.2	3.2	27.0	65.1
	공익성	1 공동연구 결과물을 통해 ICT 분야 기술 발전에 도움을 준다.	63	91.3	0.0	0.0	0.0	1.6	6.3	34.9	57.1
		2 공동연구 결과물을 통해 ICT 분야 경쟁력 제고에 도움을 준다.	63	89.4	0.0	0.0	0.0	4.8	7.9	33.3	54.0

3. 위탁연구

차원	요소	평가항목	사례수 (명)	점수 (점)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
					비율(%)	비율(%)	비율(%)	비율(%)	비율(%)	비율(%)	비율(%)
내용 품질	전문성	1 연구목표(연구내용과연구범위)를정확히제시한다	30	91.1	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	33.3	56.7
		2 과제 관리를통해위탁과제수행에도움을준다.	30	90.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	40.0	50.0
	효율성	1 연구를위해긴밀한상호협력관계를유지한다.	30	92.2	0.0	0.0	0.0	0.0	6.7	33.3	60.0
		2 계획된연구수행일정을준수할수있도록협조한다.	30	91.1	0.0	0.0	0.0	0.0	3.3	46.7	50.0
	효과성	1 위탁수행한연구결과를본과제에반영한다.	30	90.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	40.0	50.0
		2 위탁연구진행을통해연구수행자의연구역량강화에도움을준다	30	85.6	0.0	0.0	0.0	3.3	23.3	30.0	43.3
과정 품질	준비성	1 연구관련정보를적절히교류한다.	30	87.8	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	40.0	43.3
		2 연구관련유용한(연구목적,내용,진행과정등)정보를제공한다.	30	86.1	0.0	0.0	0.0	3.3	16.7	40.0	40.0
	대응성	1 고객문의사항에대해친절하게응대한다.	30	85.0	0.0	0.0	0.0	6.7	10.0	50.0	33.3
		2 고객문의사항에대해신속하게처리한다.	30	86.1	0.0	0.0	0.0	3.3	16.7	40.0	40.0
		3 고객문의사항에대해정확하게처리한다.	30	87.2	0.0	0.0	0.0	3.3	10.0	46.7	40.0
	성실성	1 연구과제수행시관련사항협의및논의를위해노력한다.	30	90.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.3	53.3	43.3
		2 연구과제수행시고객요구사항을수용하려노력한다.	30	86.7	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	40.0	40.0
환경 품질	구비성	1 연구와관련된커뮤니케이션(담당자지정등)체계를구비하고있다.	30	87.2	0.0	0.0	0.0	6.7	10.0	36.7	46.7
		2 연구관련고객의견을제시할수있는연락체계(창구,담당자등)를갖추고있다	30	84.4	0.0	0.0	0.0	6.7	26.7	20.0	46.7
	편리성	1 위탁연구수행과관련된협약이용이하다.	30	87.2	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	36.7	43.3
		2 업무연락및협조요청등이용이하다.	30	88.9	0.0	0.0	0.0	0.0	13.3	40.0	46.7
사회적 품질	합리성	1 정부출연연구기관의연구원으로서사명감을가지고있다.	30	88.3	0.0	0.0	0.0	3.3	10.0	40.0	46.7
		2 위탁과제관리에대한책임감이있다.	30	88.9	0.0	0.0	0.0	0.0	13.3	40.0	46.7
	공정성	1 관련지침과절차에의거하여업무를수행한다.	30	91.1	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	33.3	56.7
		2 업무를투명하고공정하게수행한다.	30	91.1	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	33.3	56.7
	공익성	1 위탁연구결과물을통해향후ICT분야기술발전에도움을줄것이다.	30	93.9	0.0	0.0	0.0	0.0	3.3	30.0	66.7
		2 위탁연구결과물을통해향후ICT분야경쟁력제고에도움을줄것이다.	30	93.3	0.0	0.0	0.0	0.0	3.3	33.3	63.3

4. 개발기술 기술이전

차원	요소	평가항목	사 례 수 (명)	점 수 (점)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
					비율(%)	비율(%)	비율(%)	비율(%)	비율(%)	비율(%)	비율(%)
내용 품질	전문성	1 기업이필요하는다양한기술을보유하고있다.	85	86.1	0.0	0.0	0.0	4.8	13.1	44.0	38.1
		2 기술이전절차가체계적으로진행된다.	85	86.1	0.0	0.0	0.0	3.6	15.5	42.9	38.1
		3 기술이전인력이전문성(기술력/업무지식)을갖추고있다.	85	90.2	0.0	0.0	2.4	0.0	10.7	28.6	58.3
	효율성	1 기술이전일정을준수하기위해노력한다.	85	88.2	0.0	0.0	0.0	3.6	10.7	38.1	47.6
		2 효율적인기술이전 절차확보를위해 노력한다.	85	87.6	0.0	0.0	0.0	4.8	11.9	35.7	47.6
	효과성	1 이전한기술을통해기업역량강화에도움을준다.	85	85.3	0.0	0.0	1.2	4.8	16.7	35.7	41.7
		2 서비스를통해미래의수입창출에도움을줄것이다.	85	82.0	0.0	0.0	3.6	7.1	16.7	39.3	33.3
과정 품질	준비성	1 서비스와관련하여정보를적절히교류한다.	85	85.9	0.0	0.0	2.4	1.2	15.5	40.5	40.5
		2 서비스에필요한다양한정보를제공한다.	85	82.7	0.0	0.0	2.4	6.0	21.4	33.3	36.9
	대응성	1 고객문의사항에대해친절하게응대한다.	85	88.2	0.0	1.2	0.0	3.6	10.7	33.3	51.2
		2 고객문의사항에대해신속하게처리한다.	85	87.1	0.0	0.0	0.0	7.1	9.5	38.1	45.2
		3 고객문의사항에대해정확하게처리한다.	85	86.7	0.0	0.0	1.2	4.8	11.9	38.1	44.0
	성실성	1 기술이전시고객과충분한협의및논의를위해 노력한다.	85	86.9	0.0	0.0	2.4	2.4	16.7	29.8	48.8
		2 업무과정에서고객요구사항을수용하려 노력한다.	85	86.5	0.0	0.0	2.4	3.6	15.5	31.0	47.6
환경 품질	구비성	1 업무와관련된커뮤니케이션(담당자지정 등)체계를구비하고있다.	85	85.7	0.0	0.0	0.0	4.8	19.0	34.5	41.7
		2 고객의의견을제시할수있는체계(게시판,창구,담당자 등)를구비하고있다.	85	80.0	0.0	0.0	2.4	9.5	27.4	28.6	32.1
	편리성	1 서비스관련하여충분한자료를제공한다.	85	82.4	0.0	1.2	1.2	8.3	21.4	28.6	39.3
		2 서비스관계자들과의업무연락및협조요청등이용이하다.	85	85.1	0.0	0.0	1.2	4.8	15.5	40.5	38.1
사회적 품질	합리성	1 정부출연연구기관의연구원으로서사명감을가지고있다.	85	89.6	0.0	0.0	2.4	2.4	7.1	32.1	56.0
		2 업무에대한책임감이있다.	85	89.6	0.0	0.0	1.2	3.6	10.7	26.2	58.3
	공정성	1 관련 지침과절차에의거하여업무를수행한다.	85	90.2	0.0	0.0	0.0	2.4	8.3	35.7	53.6
		2 업무를투명하고공정하게수행한다.	85	90.8	0.0	0.0	0.0	3.6	8.3	28.6	59.5
	공익성	1 서비스를통해전자정보통신기술의성과확산에기여할것이다.	85	86.5	0.0	0.0	1.2	3.6	15.5	35.7	44.0
		2 서비스를통해전자정보통신기술의경쟁력제고에기여할것이다.	85	85.5	0.0	0.0	0.0	6.0	15.5	39.3	39.3

III

CHAPTER

ii. 과학기술정보통신부 고객만족도 조사 개요

1 | 조사 배경 및 목적

2 | 조사 수행 프레임



1. 조사 배경 및 목적

가. 공공기관 고객만족도 조사 추진 배경

- 공공기관 고객만족도 조사의 목적은 일반 국민의 체감도 제고와 대국민 서비스 만족도 향상이며, 조사의 공정성 확보와 조사 결과의 환류기능 강화를 기본 방향으로 설정함.

공공기관 평가 패러다임의 변화



※ 패러다임 [PARADIGM] ;

- 어떤 한 시대 사람들의 견해나 사고를 근본적으로 규정하고 있는 테두리로서의 인식의 체계. 또는 사물에 대한 이론적인 틀이나 체계.

1. 조사 배경 및 목적

나. 공공기관 고객만족도 조사 목적

- 공공기관 서비스품질의 객관적 측정을 통해, 만족·불만족 요인을 분석하고 그 결과는 공공기관의 고객중심 경영전략 수립으로 지원함으로써 환류함.
- 이를 통해 고객만족도 조사는 공공서비스의 질적 수준을 제고하여 국민 편익 증진의 궁극적인 조사 목적 달성에 기여할 수 있음.

공공기관 평가 패러다임의 변화

01



공공서비스
품질 수준 향상

주요이슈의
주제별 분류

핵심요인 도출

개선 방안 마련

02



고객 만족 수준의
현황파악

기초 분석

중요도·성과 분석

고객의 소리
(VOC)

2. 조사 수행 프레임

가. 기본 프레임

- ‘조사설계, 실사관리, 데이터 처리 및 검증’ 총 3개의 프로세스로 진행됨.

공공기관 고객만족도 조사 수행 절차(기본 프로세스)




2. 조사 수행 프레임

나. 조사 설계 프로세스

- 조사 설계는 업무 유형 확인 및 고객 정의로 시작됨. 고객명단 수취 후, 허용오차를 적용하여 업무유형당 표본 수를 할당함.

수행 프로세스



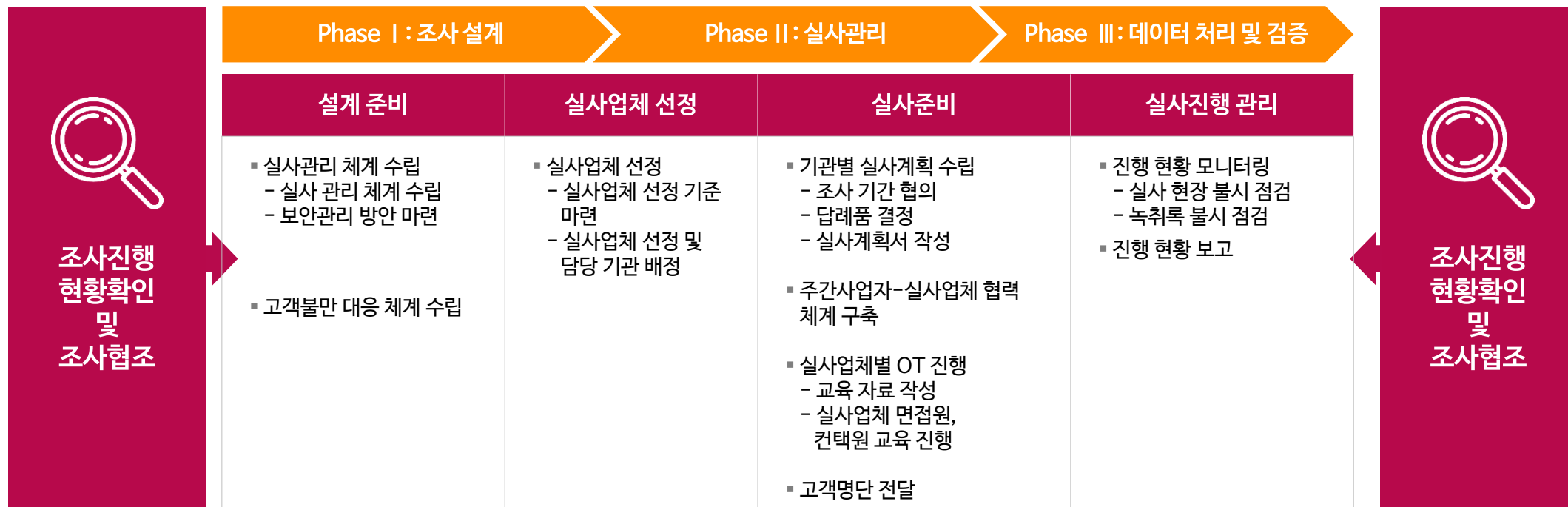
 고객정보 발송 대장 작성, 고객명단 제출	Phase I : 조사 설계	Phase II : 실사관리	Phase III : 데이터 처리 및 검증
	설계 준비	표본설계	설문문항 개발
	<ul style="list-style-type: none"> 기존 조사설계 검토 <ul style="list-style-type: none"> - 전년도 조사설계 검토 업무유형 검토 <ul style="list-style-type: none"> - 기관 주요 업무 - 조사대상 업무유형 확인 고객 정의 <ul style="list-style-type: none"> - 주요 업무유형 고객 정의 및 분류(임무부여, 업무협력, 성과수혜) 	<ul style="list-style-type: none"> 고객명단 수취 및 검토 <ul style="list-style-type: none"> - 고객명단 확인 - 고객 중복 확인 조사설계서 작성 <ul style="list-style-type: none"> - 세부 표본 수 할당 - 조사설계 협의(허용오차 적용) 	<ul style="list-style-type: none"> 기존 설문문항 검토 <ul style="list-style-type: none"> - 전년도 설문문항 검토 설문문항 수정 및 확정

2. 조사 수행 프레임

다. 실사 관리 프로세스(1/2)

- 실사업체 선정 후, 담당기관을 배정하고, 실사업체별로 면접원, 컨택원 교육을 실시함.

수행 프로세스



전문적인 실사관리 능력을 바탕으로 실사업체 편차를 최소화, 신뢰할 수 있는 데이터를 수집합니다.

2. 조사 수행 프레임

다. 실사 관리 프로세스(2/2)

- 실사 진행 가이드를 바탕으로, 프로세스를 철저하게 관리하고 실사 진행 중 발생할 수 있는 고객불만을 사전에 방지함.

수행 프로세스

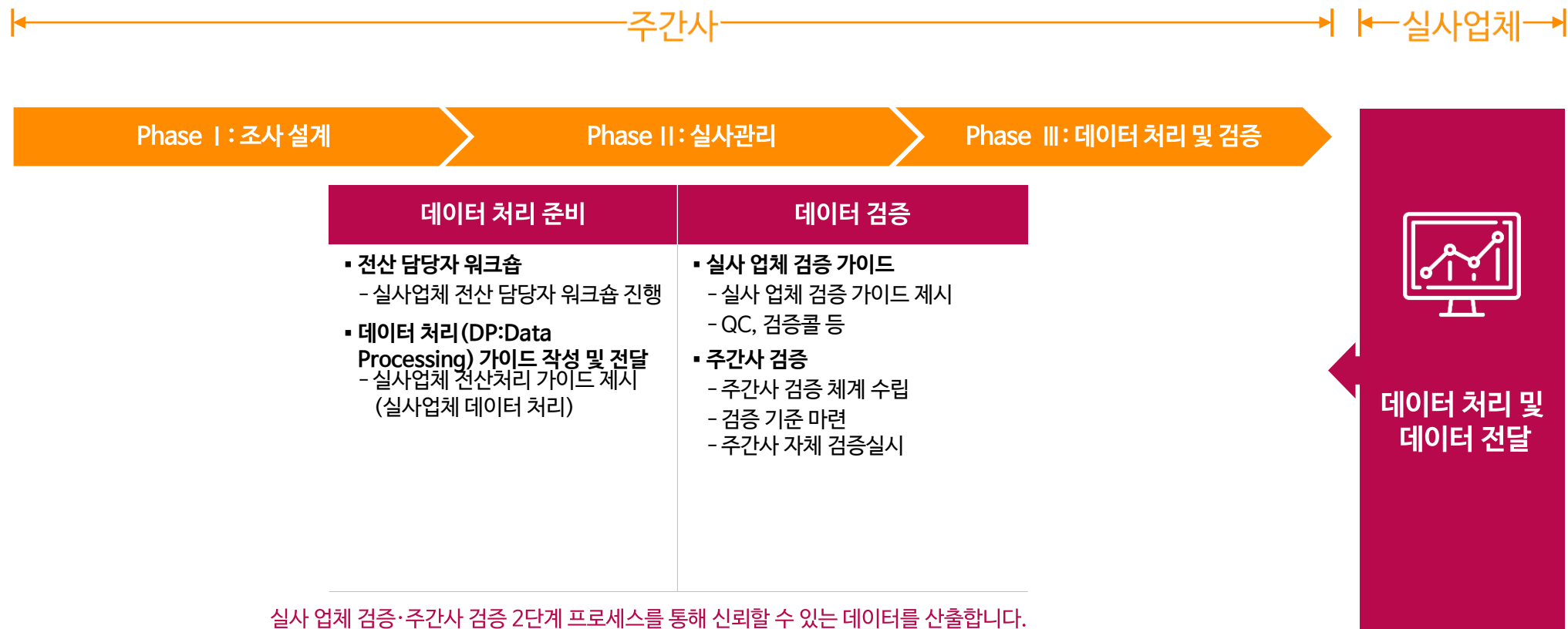


2. 조사 수행 프레임

라. 데이터 처리 및 검증 프로세스

- ‘실사 업체 검증’ → ‘주간사 검증’의 신속하고 체계적인 검증 절차를 통해 수집된 데이터의 신뢰성을 확보함.

수행 프로세스



III

CHAPTER

iii. 과학기술정보통신부 고객만족도 조사 결과

1 | 조사 개요 요약

2 | 조사 결과 종합



1. 조사 개요 요약

조사 업체	<ul style="list-style-type: none"> 주간사업자: (주)리서치랩 실사업체: 한국갤럽조사연구소, (유)닐슨컴퍼니코리아
조사 대상	<ul style="list-style-type: none"> 2016년 9월부터 2017년 8월까지 최근 1년간 각 조사대상 기관(38개)이 제공하는 서비스를 경험한 고객
조사 방법	<ul style="list-style-type: none"> 면접 조사(KCSI-ST 모델 기관) 전화 조사(PCSI 2.0 모델 기관) 현장 조사(국립부산과학관, 한국뇌연구원) 전자우편 조사(기초과학연구원)
조사 지역	<ul style="list-style-type: none"> 전국 시도 및 해외
조사 기간	<ul style="list-style-type: none"> 2017.12. 1. ~ 2018. 2. 2.
적용 모델	<ul style="list-style-type: none"> KCSI-ST(Korean Customer Satisfaction Index - Science and Technology) PCSI(Public-service Customer Satisfaction Index) 2.0
표본 크기	<ul style="list-style-type: none"> 목표표본: 7,058명, 유효표본: 6,715명
허용 오차	<ul style="list-style-type: none"> 23개 기관의 경우 기관내 업무유형 별 ± 2.5점 적용(예외기관 15개의 경우 기관별로 상이함.)

2. 조사 결과 종합

가. 응답자 특성

구분		사례수(명)	비율(%)
전체		6,715	100.0
성별	남성	5,155	76.8
	여성	1,560	23.2
연령별	20세 미만	225	3.4
	20대	924	13.7
	30대	1,756	26.2
	40대	2,282	34.0
	50대	1,208	18.0
	60세 이상	320	4.7
기존/신규 기관	기존 기관	5,969	88.9
	신규 기관	746	11.1
기관 유형	연구기관	4,287	63.8
	비연구기관	1,109	16.6
	부설기관	1,319	19.6
조사 모델	KCSI-ST	5,606	83.5
	PCSI 2.0	1,109	16.5

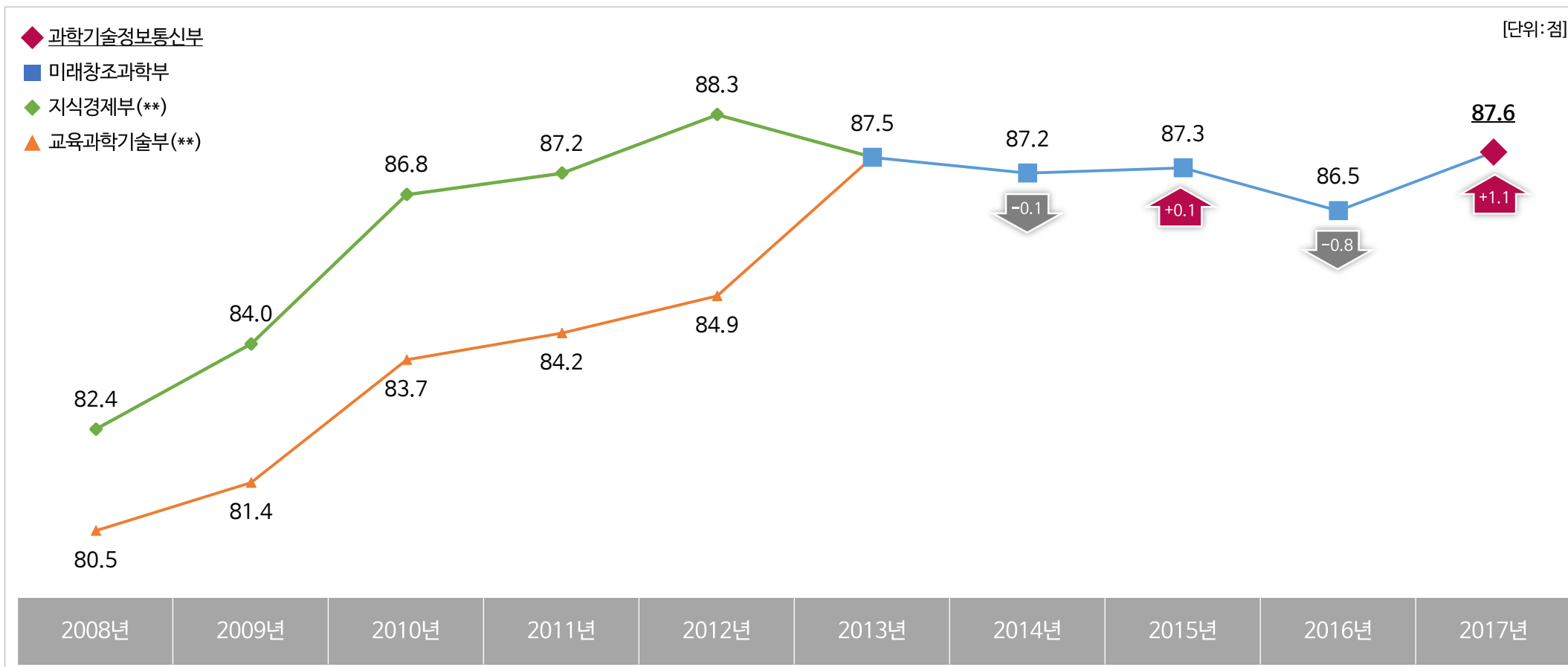
구분		사례수(명)	비율(%)
전체		6,715	100.0
업무유형	금융지원	99	1.5
	교육/훈련	731	10.9
	시설물운영/관리	186	2.8
	시설물/장비지원	586	8.7
	연구지원	57	0.8
	인증	191	2.8
	검사/검증	400	6.0
	기술지원/이전	1,048	15.6
	연구과제 수행	1,968	29.3
	징수/급여	104	1.5
	연금·보험금 지급	62	0.9
	육성 및 촉진	425	6.3
	정보제공	368	5.5
	커뮤니티 지원	273	4.1
	소관기관 지원	51	0.8
	연구정책 지원	87	1.3
	고용(촉진) 지원	79	1.2

2. 조사 결과 종합

나. 고객만족도 조사 연도별 추이

- 과학기술정보통신부 소관 공공기관 고객만족도 조사에 참여한 38개 기관 전체의 종합 고객만족도(*) 점수는 87.6점으로 전년 대비 1.1점 상승하였음.

고객만족도 조사 연도별 추이



*종합 고객만족도 점수는 KCSI-ST 모델 적용 기관과 PCSI2.0 모델 적용 기관의 구분 없이 개별 기관 만족도 점수의 산술평균으로 산출됨.

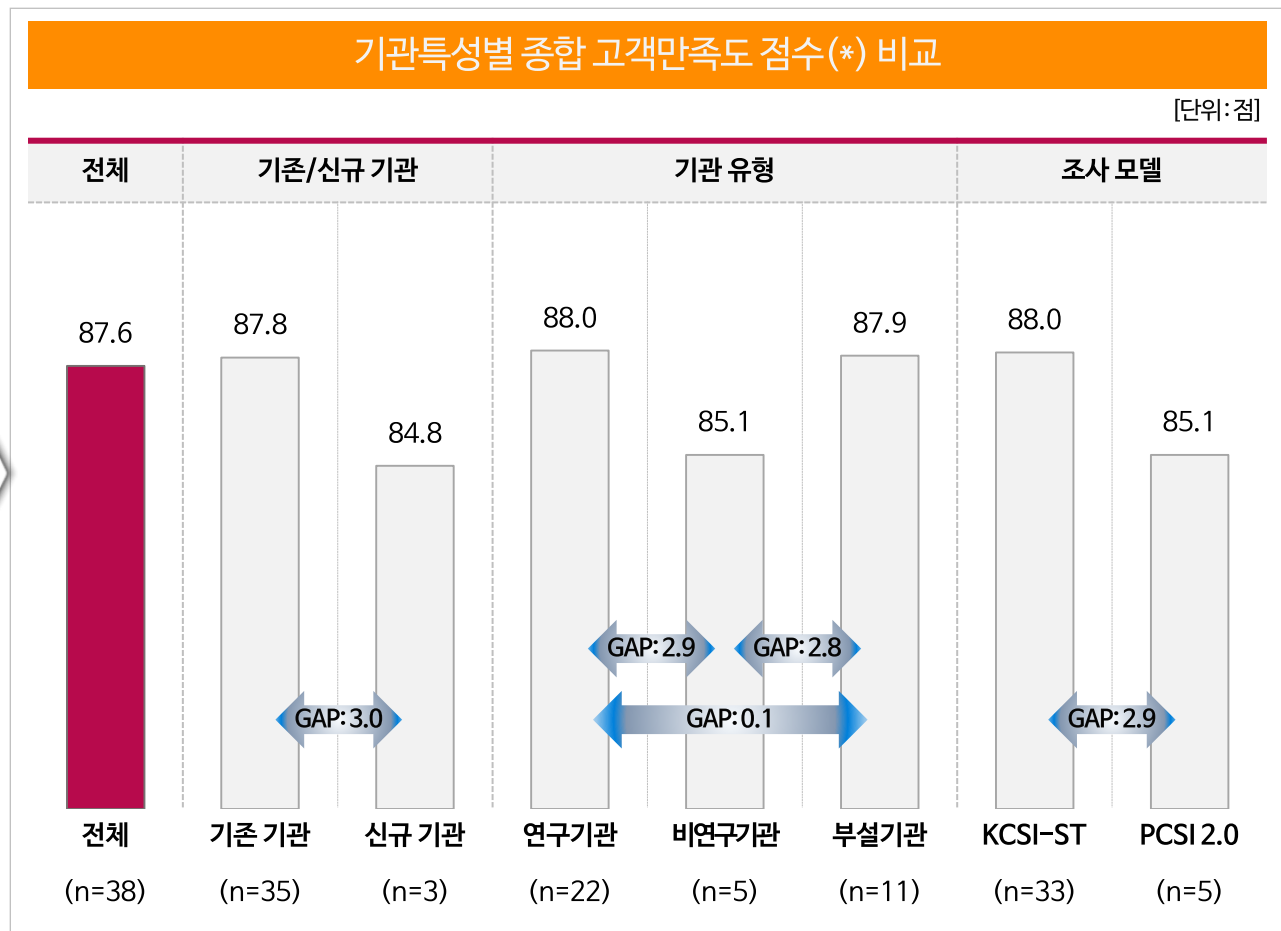
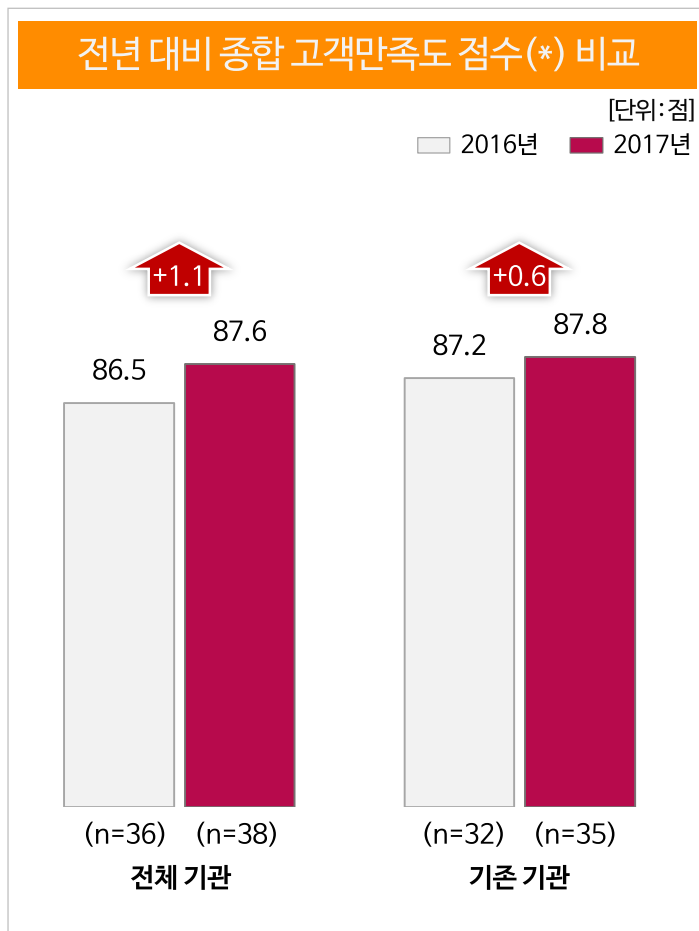
**2009년~2012년은 지식경제부(산업기술연구회)와 교육과학기술부(기초기술연구회)로 나누어 별도로 조사를 시행함.

2. 조사 결과 종합

다. 기관특성별

- 과학기술정보통신부 소관 기관 중 올해 신규기관을 제외한 35개 기관의 종합 고객만족도 점수는 87.8점으로 2016년 87.2점 대비 0.6점 상승함.
- 기관 유형별 종합 고객만족도 점수 비교 결과, 연구기관의 종합 고객만족도 점수는 88.0점, 비연구기관의 종합 고객만족도 점수는 85.1점, 부설기관의 종합 고객만족도 점수는 87.9점으로 비연구기관의 종합 고객만족도 점수가 타 기관 유형 대비 상대적으로 낮게 나타남.
- 조사 모델별 종합 고객만족도 점수 비교 결과, KCSI-ST 모델로 측정한 기관의 종합 고객만족도 점수는 88.0점으로, PCSI 2.0 모델로 측정한 기관의 종합 고객만족도 점수 85.1점보다 2.9점 높게 나타남.

기관특성별 종합 고객만족도 점수 비교



2. 조사 결과 종합

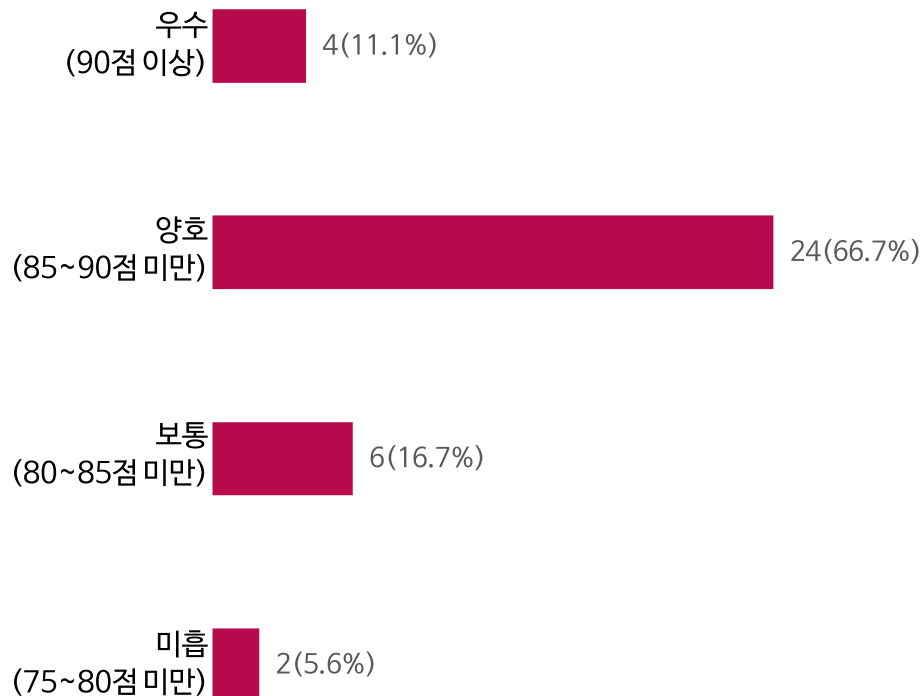
라. 등급별 기관 분포

- 2017년 과학기술정보통신부 소관 공공기관의 고객만족도 점수를 기획재정부 절대등급 분류기준(*)으로 구분하면 ‘우수’ 11개 기관(28.9%), ‘양호’ 22개 기관(57.9%), ‘보통’ 3개 기관(7.9%), ‘미흡’ 2개 기관(5.3%)으로 전년대비 우수 등급의 비율이 17.8% 증가하였음.

등급별 기관 분포

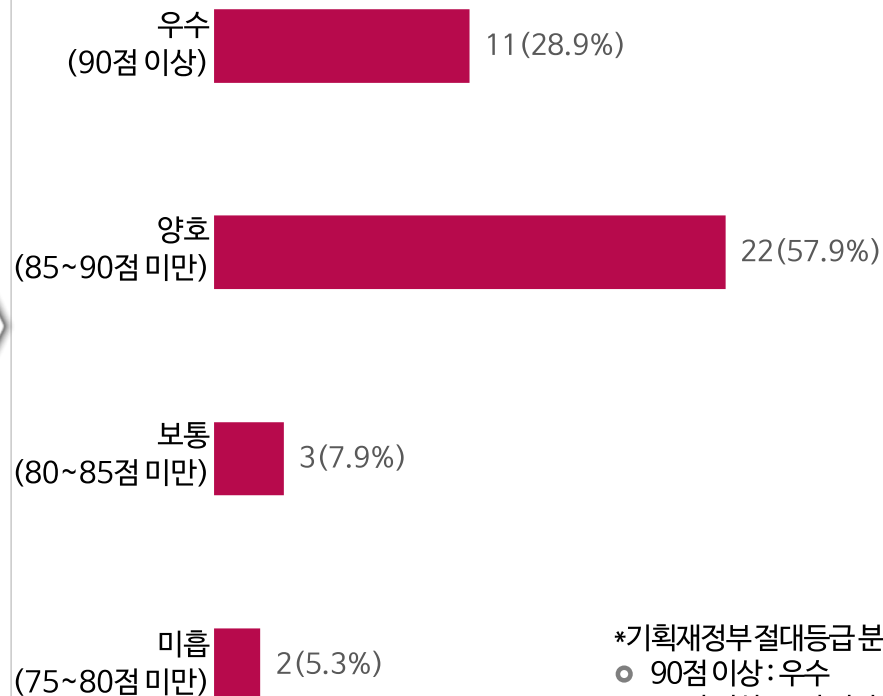
2016년 고객만족도 등급별 기관 분포(36개 기관)

[단위:기관]



2017년 고객만족도 등급별 기관 분포(38개 기관)

[단위:기관]



*기획재정부 절대등급 분류기준

- 90점 이상: 우수
- 85점 이상 90점 미만: 양호
- 80점 이상 85점 미만: 보통
- 80점 미만: 미흡

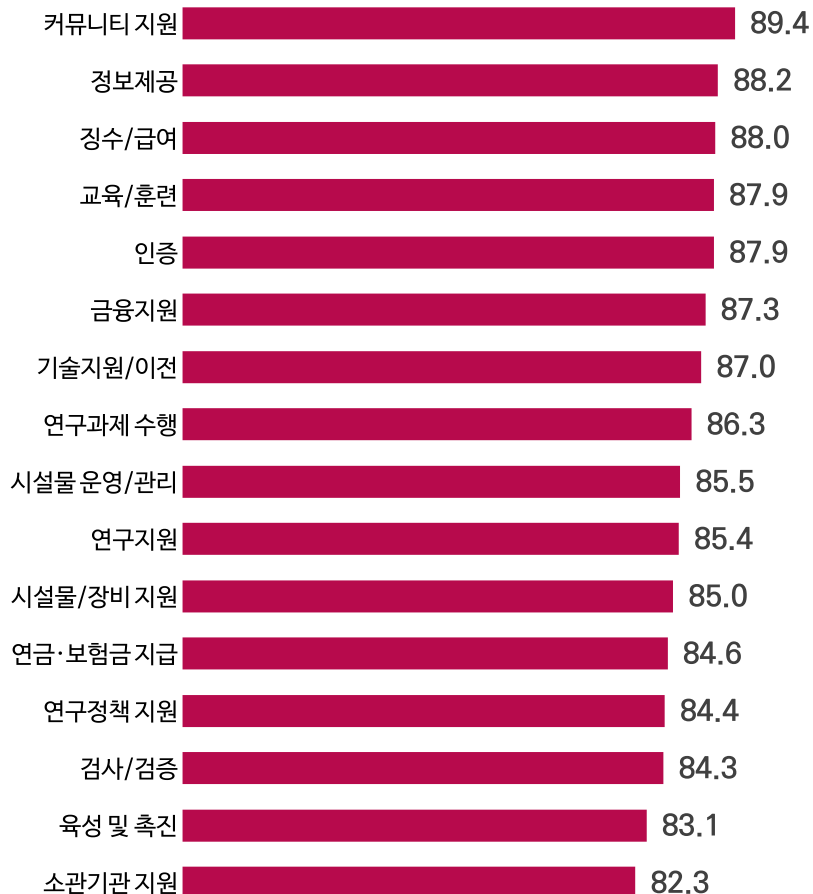
2. 조사 결과 종합

마. 사업유형별 분석

- 2017년 과학기술정보통신부 소관 공공기관 고객만족도 조사 대상 사업유형은 총 17개 사업유형으로 2016년 16개 대비 1개 유형(고용(촉진) 지원)이 증가하였음.
- 2017년 사업유형별 종합 고객만족도 점수의 최고점과 최저점의 차이는 15.2점으로, 전년(7.1점) 대비 크게 증가함.
- 2017년 조사 결과, 연금·보험금 지급, 금융지원, 시설물 운영/관리 사업 유형의 종합 고객만족도 점수가 90.0점 이상으로 나타남.
- 사업유형 중 최고점에 해당하는 사업유형은 연금·보험금 지급으로 종합 고객만족도 점수가 93.0점으로 나타남.
- 소관기관 지원의 종합 고객만족도 점수는 77.8점으로 2016년에 이어 사업유형 중 가장 낮은 종합 고객만족도 점수를 보이며, 전년(82.3점) 대비 4.5점 하락함.

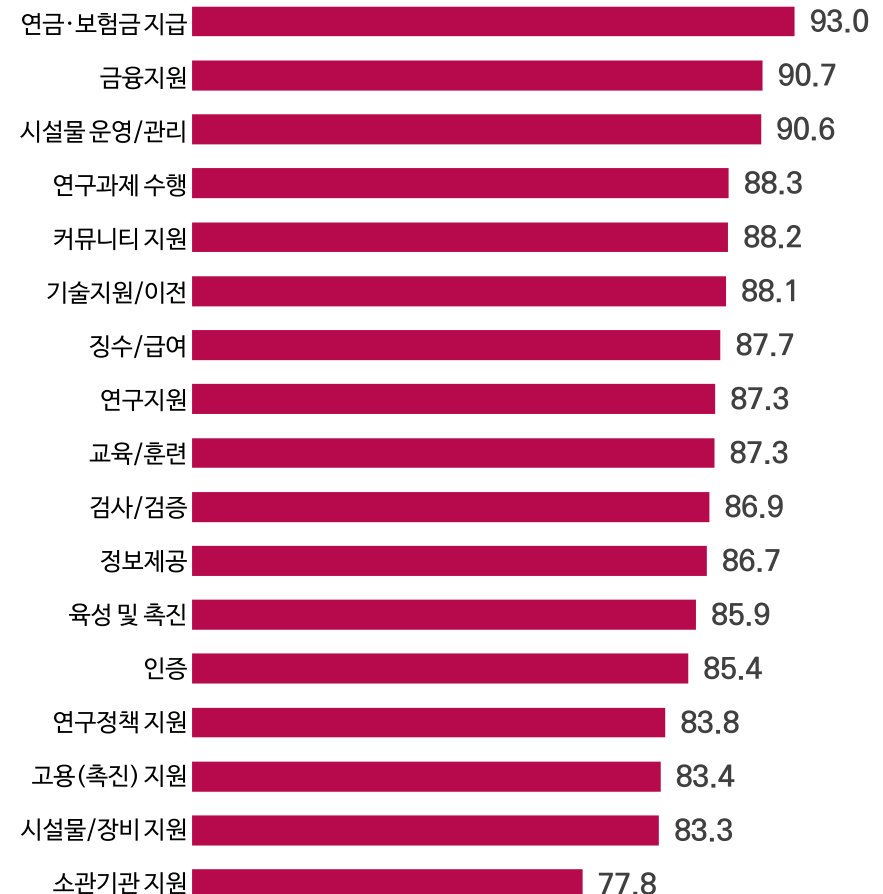
2016년 사업유형별 종합 고객만족도 점수(*) (36개 기관/16개 사업유형)

[단위: 점]



2017년 사업유형별 종합 고객만족도 점수(*) (38개 기관/17개 사업유형)

[단위: 점]

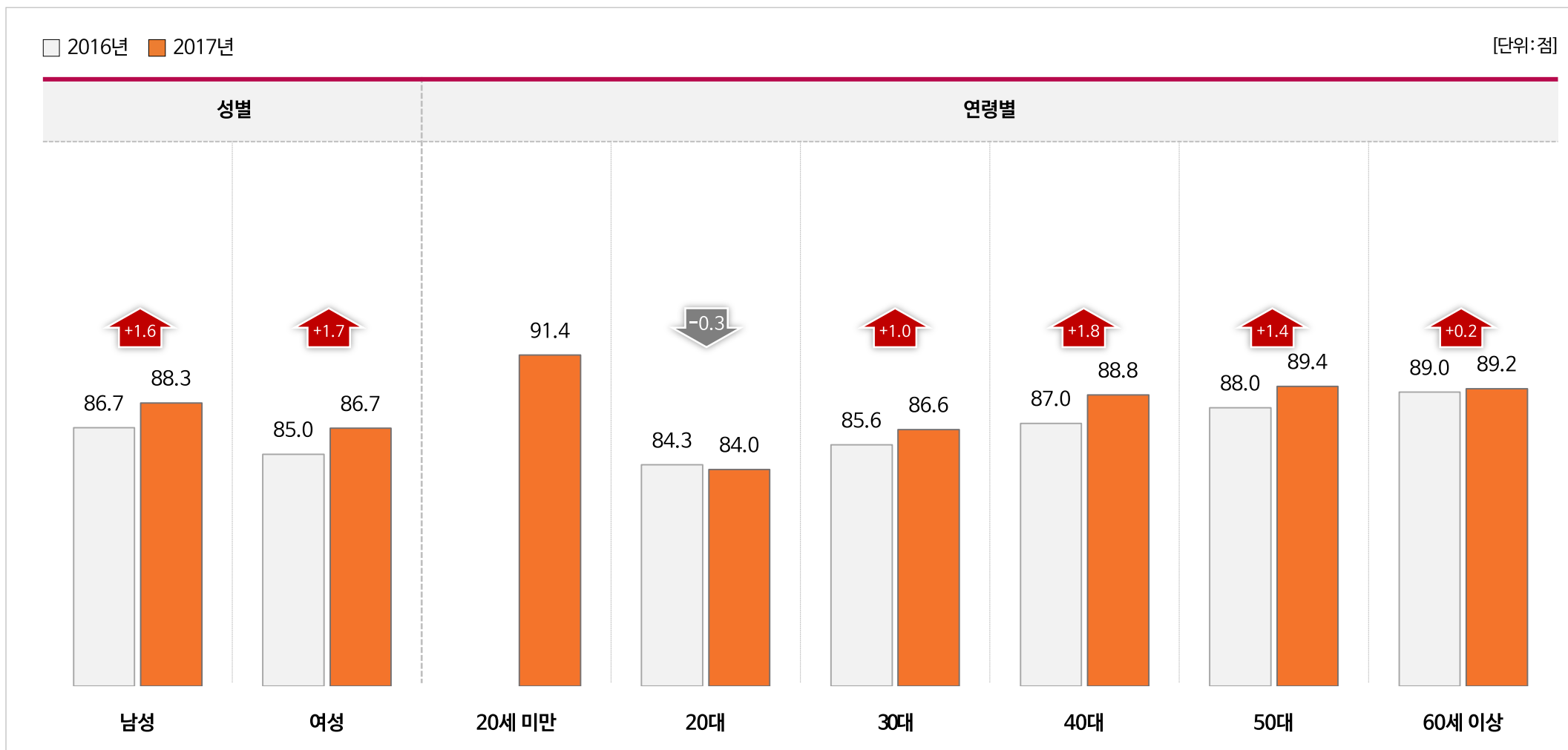


2. 조사 결과 종합

바. 고객특성별 분석

- 전년 대비 고객특성별 종합 고객만족도 점수 비교 결과, 20대를 제외한 모든 특성의 점수가 전년 대비 상승하였음. 20대의 종합 고객만족도 점수는 84.0점으로 전년(84.3점) 대비 0.3점 하락하였음.
- 성별 종합 고객만족도 점수는 남성의 종합 고객만족도 점수가 88.3점으로 여성(86.7점)보다 높게 나타남.
- 연령별 종합 고객만족도 점수는 20세 미만의 종합 고객만족도 점수가 91.4점으로 가장 높게 나타났으며, 20대의 종합 고객만족도 점수가 84.0점으로 가장 낮게 나타남.

고객특성별 종합 고객만족도 점수(*)



2. 조사 결과 종합

사. KCSI-ST 모델 조사 결과 - 전체

- 과학기술정보통신부의 KCSI-ST 모델을 사용하는 기관의 고객만족도 점수는 88.0점으로 2016년(86.6점) 대비 1.4점 상승함.

KCSI-ST 모델 조사 결과 - 전체

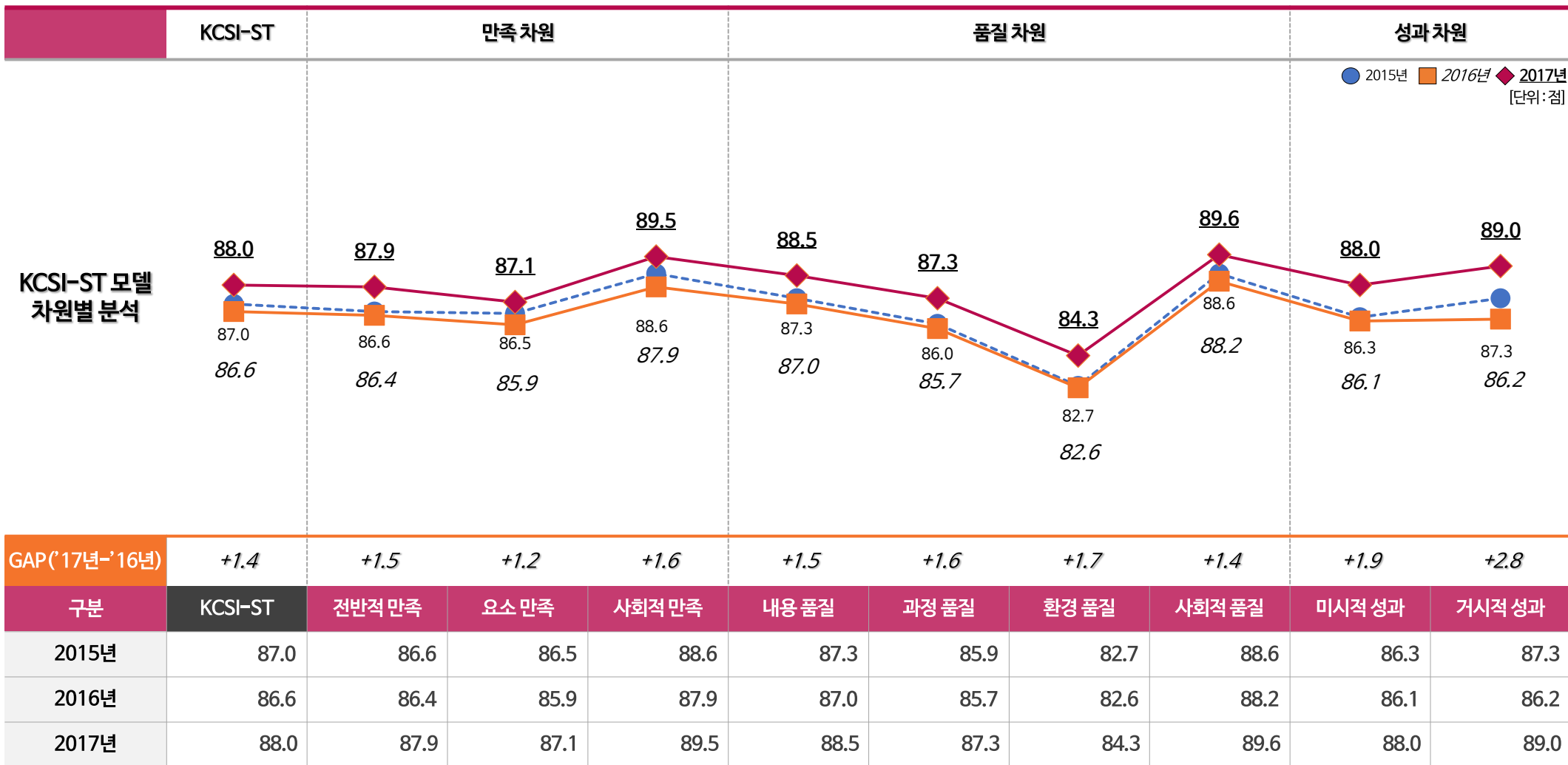


2. 조사 결과 종합

사. KCSI-ST 모델 조사 결과 - 차원별

- 과학기술정보통신부의 KCSI-ST 모델을 사용하는 기관의 차원별 분석 결과, 모든 항목의 점수가 전년 대비 상승함.
- ‘품질 차원’의 ‘환경 품질’ 항목 점수가 84.3점으로 가장 낮으나, 전년(82.6점) 대비 1.7점 상승함.

KCSI-ST 모델 조사 결과 - 차원별

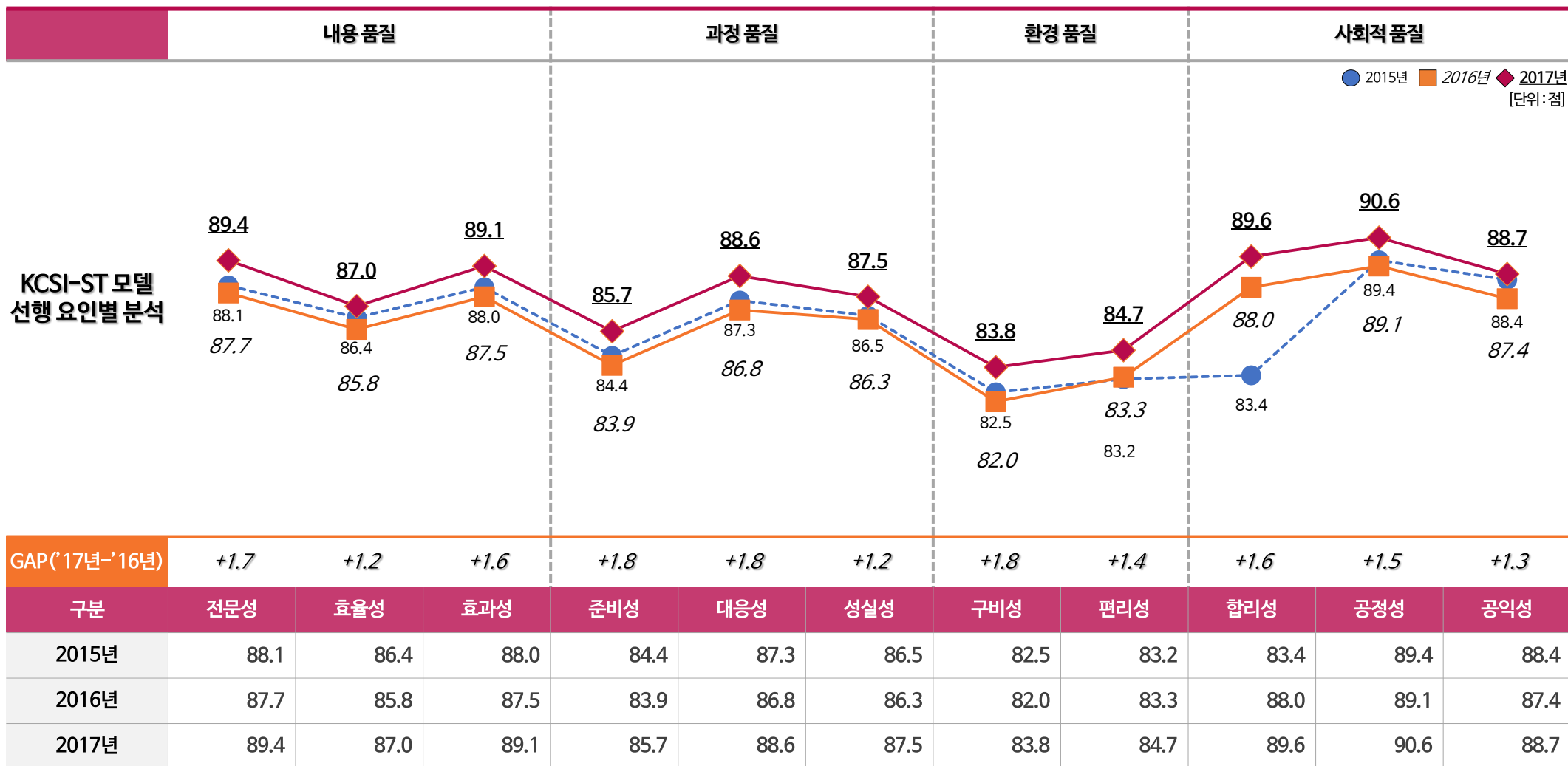


2. 조사 결과 종합

사. KCSI-ST 모델 조사 결과 - 선행 요인별

- 과학기술정보통신부의 KCSI-ST 모델을 사용하는 기관의 선행 요인별 분석 결과, 모든 항목의 점수가 전년 대비 상승함.
- '환경 품질'의 '구비성' 점수가 83.8점으로 가장 낮으나, 전년(82.0점) 대비 1.8점 상승함.
- '사회적 품질'의 '공정성' 점수가 90.6점으로 가장 높고, 전년(89.1점) 대비 1.5점 상승함.

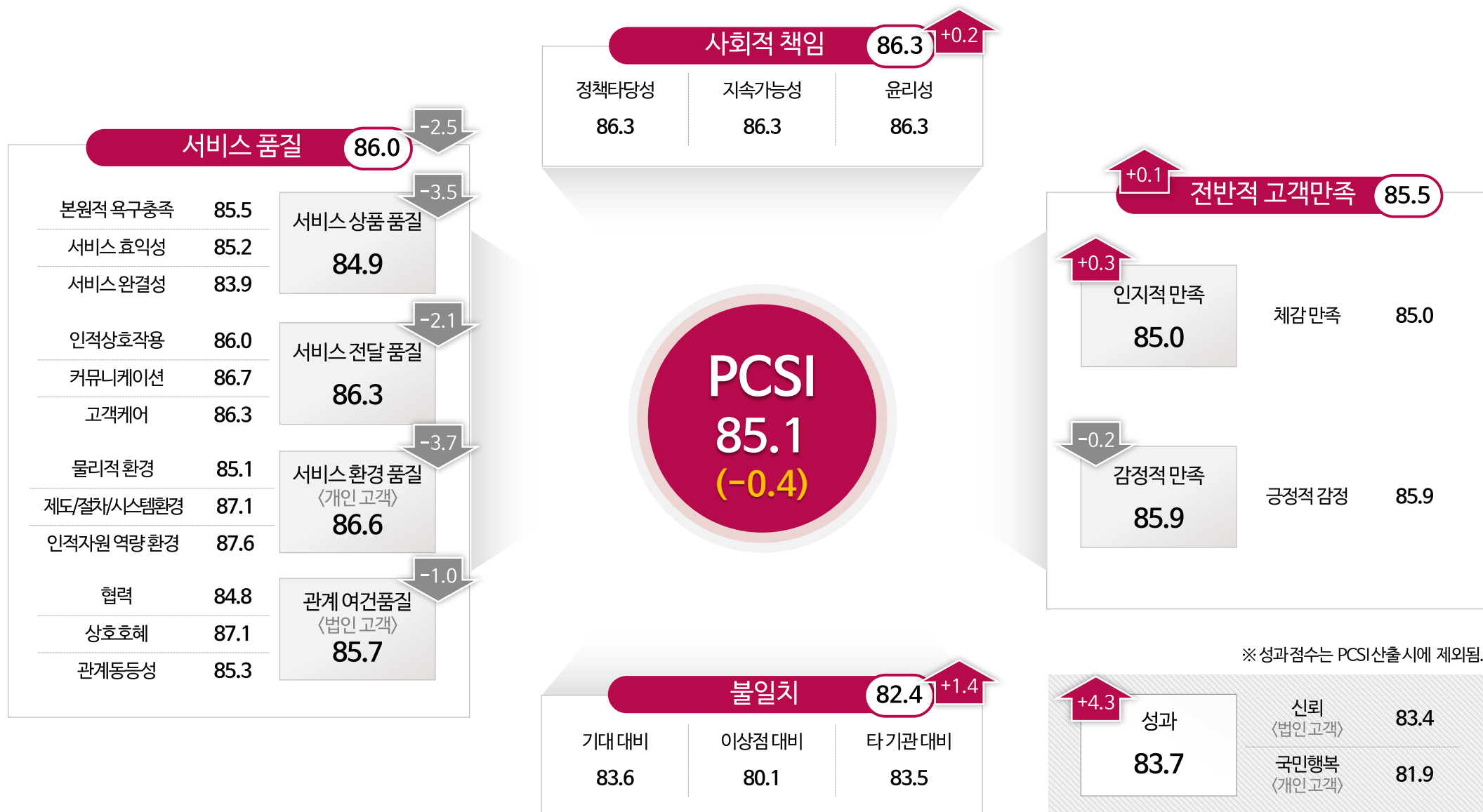
KCSI-ST 모델 조사 결과 - 선행 요인별



2. 조사 결과 종합

아. PCSI 2.0 모델 조사 결과 - 전체

- 과학기술정보통신부의 PCSI 2.0 모델 적용 기관의 고객만족도 점수는 85.1점으로 2016년(85.5점) 대비 0.4점 하락함.

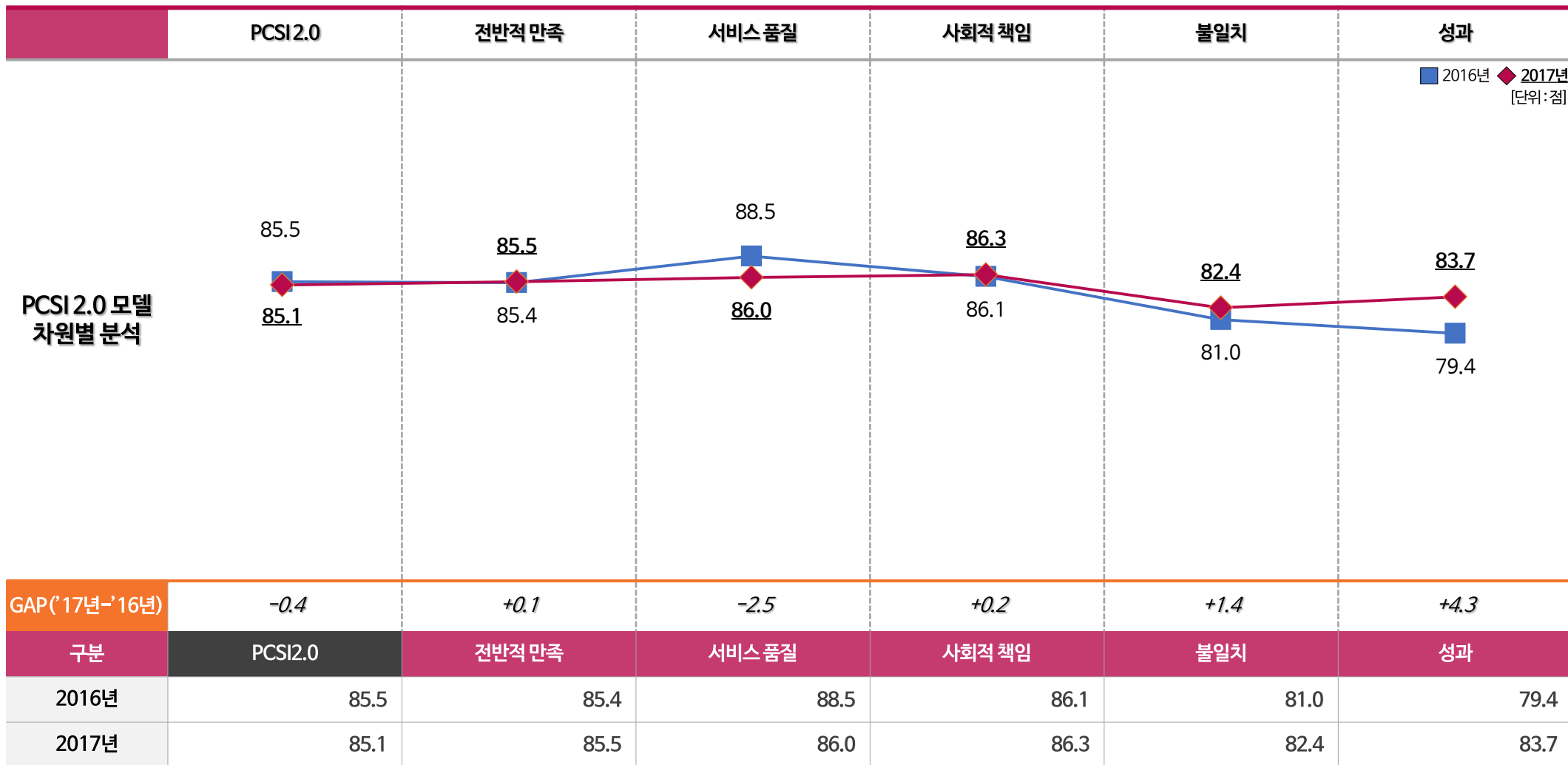


2. 조사 결과 종합

아. PCSI 2.0 모델 조사 결과 - 차원별

- 과학기술정보통신부의 PCSI 2.0 모델을 사용하는 기관의 차원별 분석 결과, '서비스 품질' 차원의 점수가 86.0점으로 전년(88.5점) 대비 2.5점 하락하였음.
- '사회적 책임' 차원의 점수가 86.3점으로 가장 높고, '불일치' 차원의 점수가 82.4점으로 가장 낮음.

PCSI 2.0 모델 조사 결과 - 차원별

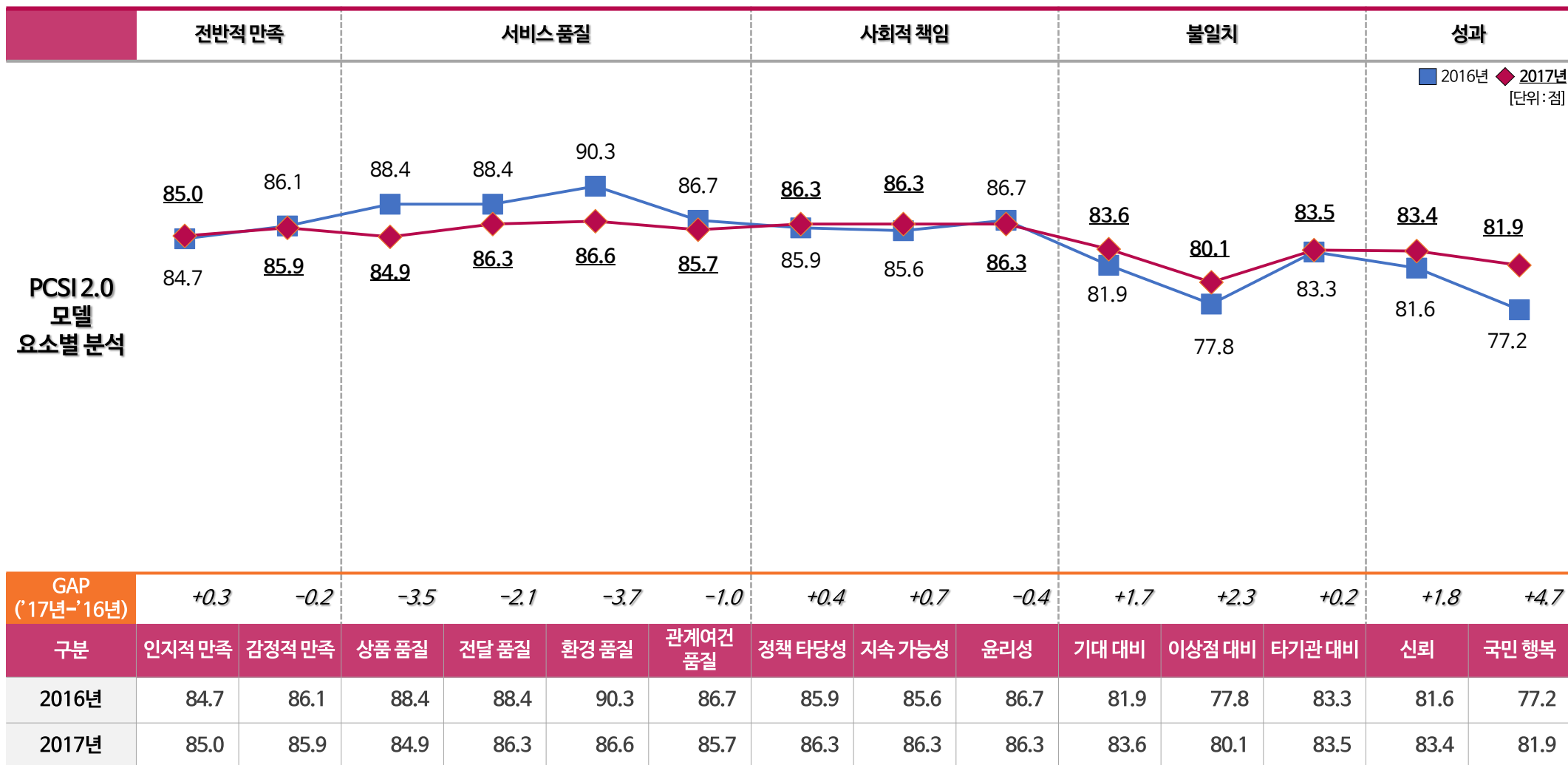


2. 조사 결과 종합

아. PCSI 2.0 모델 조사 결과 - 항목별

- 과학기술정보통신부의 PCSI 2.0 모델 적용 기관의 항목별 분석 결과, ‘불일치’ 차원과 ‘성과’ 차원의 모든 항목 점수가 전년 대비 상승했고, ‘서비스 품질’ 차원의 모든 항목 점수가 전년 대비 하락하였음.
- ‘성과’의 ‘국민 행복’의 점수가 81.9점으로 전년(77.2점) 대비 4.7점 가장 크게 상승하였음.

PCSI 2.0 모델 조사 결과 - 항목별



01 Innovation

고객과 함께 끊임없이 혁신해 나가겠습니다.

고객과 저희 모두 변화하는 환경에서의 지속적인 성장을 위해
저희가 먼저 혁신해 나가는 마음을 잃지 않겠습니다.
저희에게 혁신은 고객과 함께 성장하는 것입니다.



02 Inspiring

고객이저희를 믿고 행동에나설수있도록하겠습니다.

저희가 하는 일을 통해서 고객이 기꺼이 행동에 나설 수 있게
되기를 진심으로 바랍니다. 고객에게 영감과 의지를 불어넣어
주는 일을 할 수 있게 되기를 진심으로 바랍니다.
높은 수준의 용기와 책임을 저희 스스로에게 부여함으로써
저희에게 뿐만이 아니라 고객에 있어서도 수준 높은 품질의
결과를 제공하겠습니다.

03 Integrity

저희 자신과 고객 모두에게 항상 진실하겠습니다.

저희에게 '진실성'이란 옳은 것과 잘못된 것을 구별하고
옳은 일을 하는 것을 의미합니다.
저희는 정직하게 저희의 능력을 밝히며, 항상 저희가 지킬 수
있는 약속을 드립니다.이익을 추구하기 위하여 저희의
'진실성'을 손상시키지 않겠습니다.