



2018년도 한국전자통신연구원

# 고객만족도 조사

결과 보고서

## 2018년도 과학기술정보통신부 소관 공공기관 고객만족도 조사 결과

2018년도 과학기술정보통신부 소관 공공기관 고객만족도 조사는 총 35개 기관을 대상으로 실시되었습니다.

2017년 9월부터 2018년 12월까지 기관이 제공하는 서비스를 경험한 고객 대상으로, 35개 기관에서 총 5,621명이 조사 되었습니다.

기관 당 평균 샘플 수는 160.6명이며, 전년(기관 당 평균 176.7명) 대비 16.1명 감소한 수치입니다.

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

**연구기관 및 부설기관에 해당하는 33개 기관의 KCSI-ST 평균은 88.3점으로 전년(88.0점) 대비 0.3점 상승하였습니다.**

이 중 연구기관에 해당하는 22개 기관의 KCSI-ST 평균은 88.7점이고, 부설기관에 해당하는 11개 기관의 KCSI-ST 평균은 87.3점 입니다.

**비연구기관에 해당하는 2개 기관의 PCSI 평균은 82.4점으로 전년(85.1점) 대비 2.7점 하락하였습니다.**

35개 기관 중 17개 기관이 2017년 대비 고객만족도 점수가 상승하였고, 18개 기관이 하락하였습니다.

고객만족도 점수 등급별 기관의 분포를 살펴보면 ‘우수 등급(90점 이상)’ 기관이 11개, ‘양호 등급(85점 이상 90점 미만)’ 기관이 18개, ‘보통 등급(80점 이상 85점 미만)’ 기관이 5개, ‘미흡 등급(80점 미만)’ 기관이 1개 입니다.

2018년에 조사된 업무 유형은 ‘시설물 운영/관리(94.4점)’, ‘정보제공(90.7점)’, ‘육성 및 촉진(89.8점)’, ‘커뮤니티 지원(89.6점)’, ‘교육/훈련(89.3점)’, ‘검사/검증(89.3점)’, ‘연금/보험금 지급(89.1점)’, ‘기술지원/이전(88.2점)’, ‘연구과제 수행(87.9점)’, ‘시설물/장비 지원(87.8점)’, ‘금융지원(87.5점)’, ‘연구정책 지원(87.3점)’, ‘징수/급여(85.7점)’, ‘인증(82.8점)’, ‘연구지원(81.2점)’, ‘소관기관 지원(75.9점)’으로 총 16개이며, 전년 17개 업무 유형 대비 1개가 감소하였습니다.

## 2018년도 한국전자통신연구원 고객만족도 조사 결과

한국전자통신연구원은 '연구과제 수행', '기술지원/이전' 총 2개 업무 유형을 대상으로

'① 수탁연구', '② 공동연구', '③ 위탁연구', '④ 개발기술 기술이전' 4개 상세 업무에 대한 조사를 실시하였습니다.

전체 고객 1,669명 중 195명을 목표 표본으로 설계하였고 195명의 자료가 분석에 투입되었습니다.

허용 오차는 업무 유형별  $\pm 2.5$ 점, 기관 전체  $\pm 1.8$ 점입니다.

한국전자통신연구원의 KCSI-ST점수는 87.9점입니다. 2017년 88.1점 대비 0.2점 하락하였습니다.

한국전자통신연구원의 KCSI-ST점수(87.9점)는 과학기술정보통신부 소관 공공기관(35개)의 전체 평균 점수(87.9점)와 같고,

KCSI-ST 모델을 사용하는 연구기관과 부설기관의 평균 점수(88.3점)보다 0.4점 낮습니다

업무 유형별 KCSI-ST 점수를 살펴보면 한국전자통신연구원의 '연구과제 수행(88.1점)'은

과학기술정보통신부 소관 공공기관 전체의 '연구과제 수행' 업무 유형의 평균 점수(87.9점)보다 0.2점 높습니다.

'기술지원/이전'의 점수는 84.2점이며, 과학기술정보통신부 소관 공공기관 전체의 '기술지원/이전' 업무 유형의 평균 점수(88.2점)보다 4.0점 낮습니다.

상세 업무별 KCSI-ST 점수를 살펴보면 '① 수탁연구' 88.8점, '② 공동연구' 87.4점, '③ 위탁연구' 88.7점, '④ 개발기술 기술이전' 84.2점입니다.