

2015년도 고객만족도조사 결과

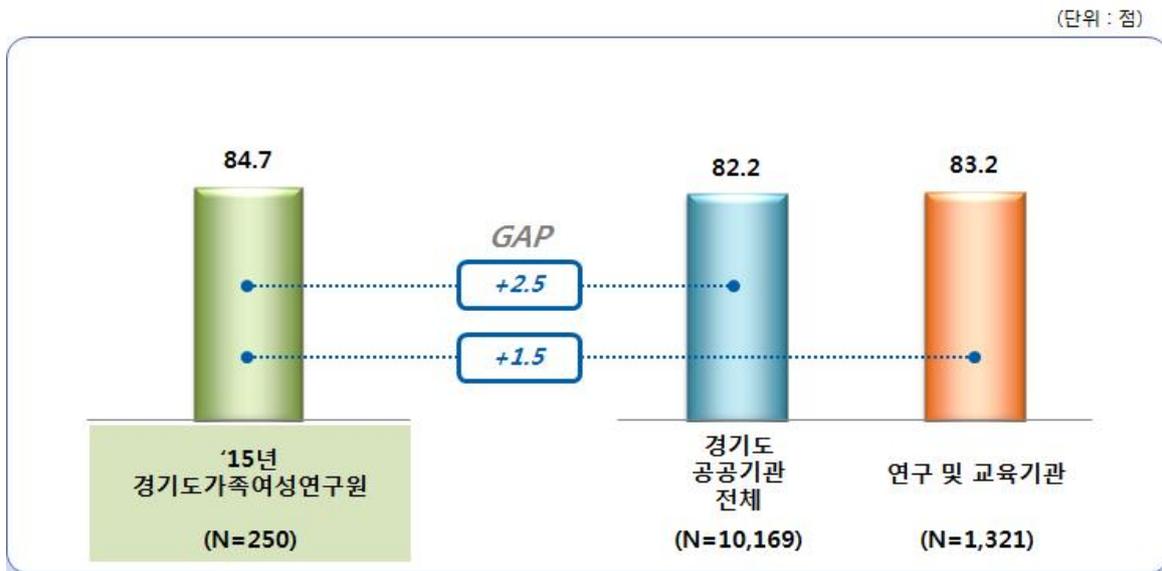
□ 조사개요

- 조사대상 : 2015년도 연구 및 교육사업 참여자
- 조사규모 : 총 250명(연구사업 125명, 교육사업 125명)
- 조사기간 : 2015년 9월 ~ 11월
- 조사기관 : 한국능률협회컨설팅(KMAC)
- 주 관 : 경기도

□ 조사결과

1. 전체 만족도

- ◆ 경기도가족여성연구원의 외부고객만족도(PCSI)는 84.7점으로, 경기도 공공기관 전체 (82.2점) 대비 +2.5점, 연구 및 교육기관(83.2점) 대비 +1.5점 높은 수준임.



※ PCSI(Public-service Customer Satisfaction Index) 모델은 공공부문 고객만족도를 측정하는 대표적 현장 실천형 모델로 이를 통해 산출된 공공기관의 고객만족 관련 분석자료는 공공기관의 고객만족경영 혁신활동 자료로 활용

4. 종합 및 제언

1) 2015년 PCSI는 경기도 공공기관 전체 대비 다소 우수한 수준

- ◆ 2015년 PCSI 종합지수가 84.7점으로 도 공공기관 평균(82.2점) 대비 다소 우수한 수준임.
- ◆ 사업별로는 '연구사업'이 85.0점으로 교육사업(84.4점)보다 높은 수준으로 나타남.
- ◆ 만족모형에 영향을 미치는 품질 지수 가운데 전달품질과 환경품질 대비 내용품질이 상대적으로 낮게 나타나고 있어 서비스 내용 위주로 개선 필요함.

2) 정책/연구 지원 사업의 전문성/공유 강화 필요

- ◆ 연구사업의 경우 연구분야의 전문성 강화, 연구자료 공유 미흡, 연구 정보 접근성 제고, 연구 주제 선정 시 충분한 수요 검토가 필요한 것으로 분석됨.

3) 교육사업의 교육 콘텐츠 강화 필요

- ◆ 교육사업의 경우 서비스 내용이 전달 및 환경 품질 대비 낮은 만족도를 보이고 있으며, 교육 프로그램의 다양성, 실무적용, 구체성 부분에서 고객 니즈가 높은 것으로 나타남.