

최종보고서

# 2026년 인천광역시 출자·출연기관 고객만족도 및 청렴도 조사 (인천연구원)

2026. 07



# Part1. 조사 개요 및 분석결과 요약

## 제1장. 출자·출연기관 고객만족도 조사 개요

1. 배경 및 목적
2. 고객만족도 조사범위
3. 단계별 추진 Framework
4. 단계별 세부수행내용
5. 고객만족도·청렴도 모델 구성 및 내용
6. 평가척도

## Part2. 인천연구원 조사 결과

### 제2장. 고객 만족도 및 청렴도 분석결과

- |                      |               |
|----------------------|---------------|
| 1. 조사설계              | 7. 주요 개선 요구사항 |
| 2. 인천시 출자·출연기관 평균 비교 | 8. 종합청렴도      |
| 3. 종합분석              | 9. 외부청렴도      |
| 4. PSI종합결과           | 10. 내부청렴도     |
| 5. 고객만족도 세부항목        | 11. VOC결과     |
| 6. IPA분석결과           |               |



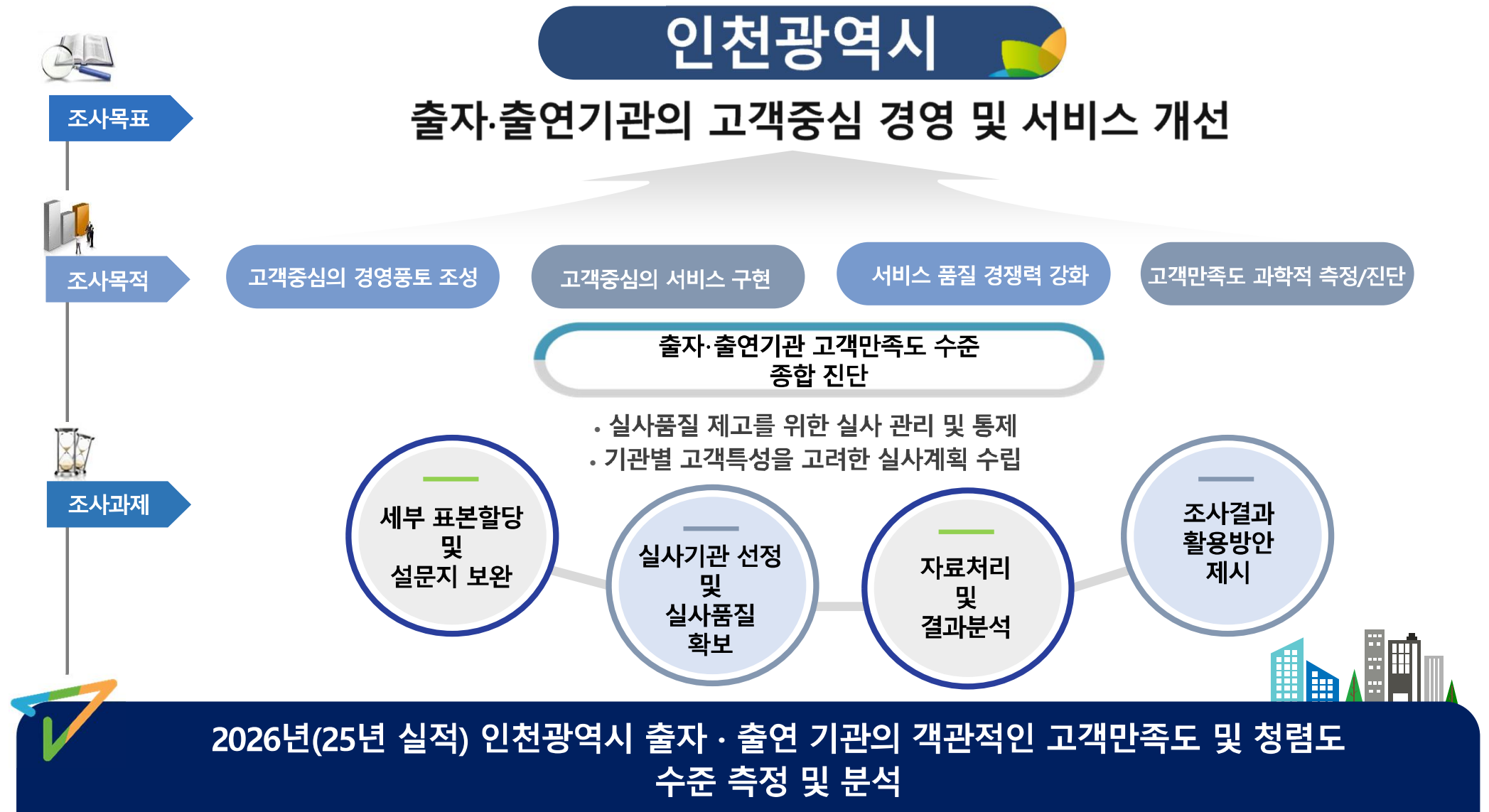
## Part1. 고객만족도 및 청렴도 조사개요

### 제 1장. 고객만족도 및 청렴도 조사개요

# 제1장. 고객만족도 및 청렴도 조사개요

1. 배경 및 목적
2. 고객만족도 조사범위
3. 단계별 추진 Framework
4. 단계별 세부수행내용
5. 고객만족도·청렴도 모델 구성 및 내용
6. 평가 척도

본 조사는 객관적이고 신뢰성 있는 조사설계를 바탕으로 고객만족도와 청렴도 수준을 정확하게 측정하고, 그 결과를 토대로 고객중심경영을 강화하여 주요 사업의 서비스 품질 개선 방안을 마련하는 데 목적이 있음



## 2. 고객만족도 조사 범위

제1장. 출자·출연기관 고객만족도 조사 개요

출자·출연기관 고객만족도 및 청렴도 조사는 객관적이고 정확한 조사결과의 도출과 활용을 위해 '설문 검토 및 표본 할당', '실사관리', '조사결과 검증 및 전산처리', '조사결과 분석 및 CS경영활동 지원'의 4단계로 추진함

### 기본 설계자

### 인천광역시 고객만족도 및 청렴도 조사 과정

조사대상업무정의

고객정의

조사설계

설문설계

#### 1단계 설문 검토 및 표본 할당

- 기관 및 기본설계에 대한 이해를 바탕으로 표본할당
- 기본설계 내용에 대한 설문지 반영 여부 검토

- 기관 이해
- 기본설계에 근거한 조사도구 준비
- 기관 업무별 세부 조사설계 기준 마련
- 고객만족도 모형 반영 여부, 고객 정의 등에 대한 설문 검토

#### 2단계 실사관리

- 공정성 및 신뢰성 확보 관점에서의 조사관리체계 기준 마련
- 조사업체에 대한 표준화된 점검 프로세스 도입

- 조사관리 기본체계 구축
- 조사업체 선정 및 배정
- 표준화된 조사계획 수립
- 면접원 선발 기준 강화
- 면접원 선발 점검 및 교육
- 조사 진행률 점검 및 조사업체 현장 점검

#### 3단계 조사결과 검증 및 전산처리

- 표준화된 검증, 전산처리 체계 구축 및 조사업체 공유를 통한 결과의 객관성 및 신뢰성 확보
- 자체 검증을 통한 실사 품질 향상

- 검증 및 전산처리 기준 마련
- 기준에 대한 조사업체 교육
- 전산자료 취합 및 정리
- 조사업체 자료처리 및 검증결과 검토
- 자체 검증 강화

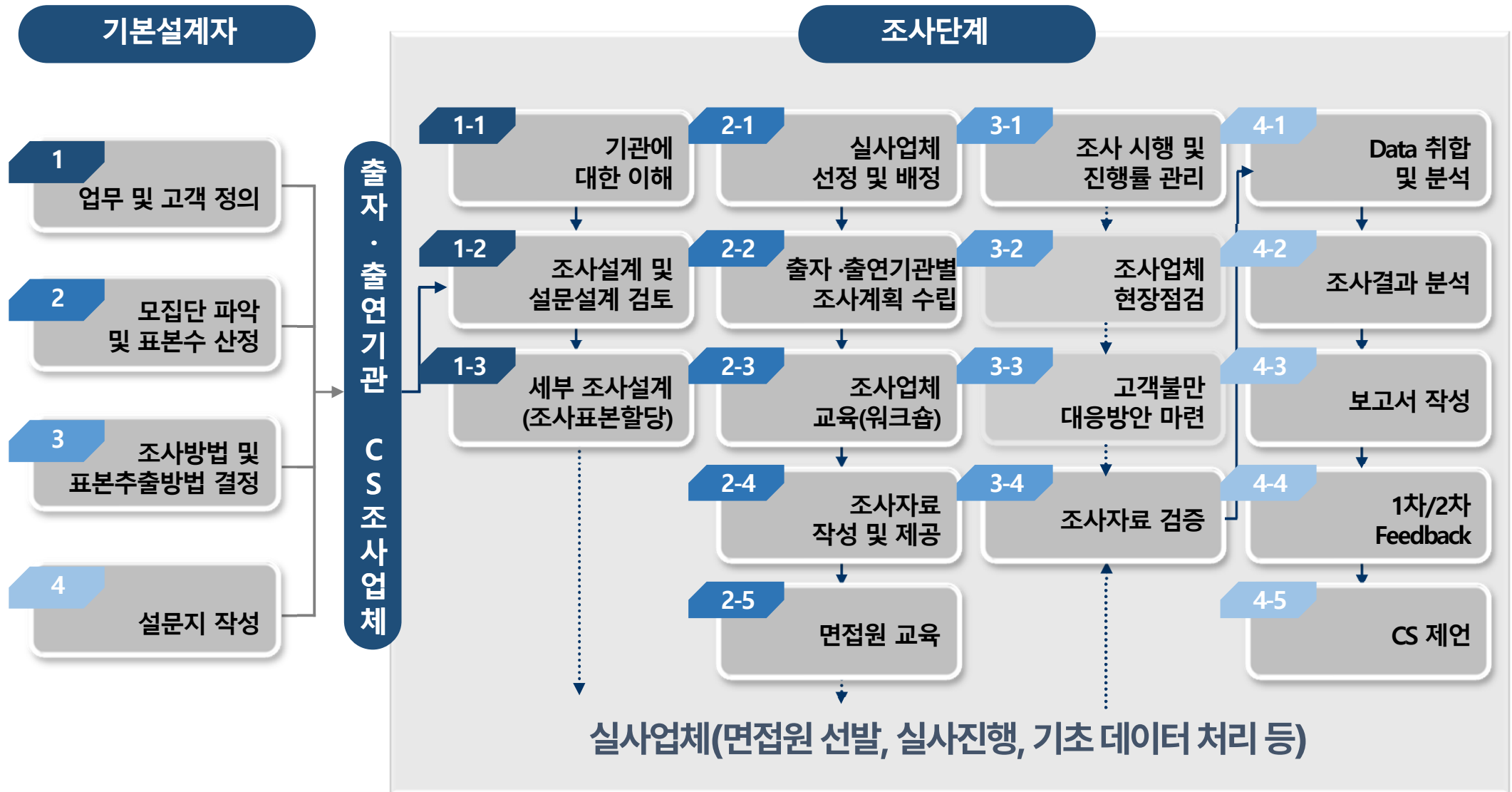
#### 4단계 조사결과 분석 및 CS경영활동 지원

- 기관별 PCSI 추이 분석 및 취약점 분석
- CS역량 강화를 위한 개선점 및 전략 방향 제시

- 조사 결과 분석
  - 종합 추이 시계열 분석
  - VOC(고객의 소리) 추이 분석, 핵심관리요소 분석 등
- CS경영활동 지원
  - CS담당자별 교육
  - CS커뮤니티 활성화

### 3. 단계별 추진 Framework

2026년 출자·출연기관 고객만족도 및 청렴도 조사는 '기본설계'와 '조사단계'의 완전 분리를 통해 객관성 강화를 유지하였으며, 조사업무는 아래와 같은 흐름으로 진행되었음



### 가. 기본설계 리뷰 및 세부조사설계, 설문설계 검토

#### 수행 내용

- 기관의 업무 및 고객특성을 고려한 기본설계 내용의 적합성을 검토
- 기관의 업무별 고객 비중(모집단 비중)을 반영한 세부 표본 할당 실시
- 조사대상의 특성 및 조사방법 별 표본추출방법 적용하여 세부설계 실시

#### 검토자료

- 기관 홈페이지 현황
- 기관 현황자료
- 기존 고객 조사 자료 (PCSI, VOC, 자체CSI 자료)
- 기본설계 및 설문설계(안)
- 기관별 표본할당시 고려사항 검토

#### 기관에 대한 충분한 이해

- 기관 홈페이지 탐색
- 기존조사결과 Review (PCSI, 자체조사, VOC 등)
- 기관 현황자료 Review
- 기관 경영환경 변화 사전이해

#### 세부조사설계

- 기관수령 모집단현황 검토 및 3배수의 표집틀 구성
- 기관별 고객 특성에 따라 세부조사설계
  - 성별, 연령, 유형
- 조사유형별 표본 추출방법의 표준화 작업 진행

#### 설문설계검토

- PCSI 모델에 근거한 설문내용/검토
- 기관업무 및 고객특성이 반영된 설문설계
- 결과 활용성이 높은 설문설계

#### 결과물

- 표본할당표
- 최종 설문지

### 나. 면접원 선발

#### 면접원 선발 및 운영

면접원 선발  
주안점

전문성

응대태도  
(마인드)

책임감



#### 면접원 선발 기준

- 1 유사 조사 수행 경험이 많은 면접원 선발
- 2 면접원의 응대태도 및 마인드 확립
- 3 기관의 특성을 감안한 면접원 선발

공공기관 만족도 조사 수행 경험자!!  
기관업무 및 고객 특성 고려!!



#### 고객만족도 조사 경험이 풍부한 면접원 선발

- 공공기관 만족도 조사 수행 경험자 우선 선발
  - 조사경험 3년 이상, 대규모 조사경험 10회 이상
- 전년도 문제 발생 경험이 없는 면접원 선발
- 단기 계약직이 아닌 상시적으로 실사업체에서 조사를 수행하는 전문 면접원으로 선발



#### 기관별 특성에 적합한 면접원 선발

- 기관업무 및 고객특성에 따른 면접원 선발
  - 기관별 업무 및 고객특성에 따라 면접원의 연령, 성별, 학력 등 조정
- 문제가 있었던 면접원은 블랙리스트로 관리 및 모든 실사에서 선발되지 않도록 공유

면접원 선발 기준에 실사업체에 제공

면접원에 대한 수행경험, 투입조사 등 프로파일 수령/검토

## 다. 면접원 교육

### 면접원 교육

#### 집합 교육

- 목적: 조사 전반에 대한 이해
- 내용:
  - 조사의 목적 및 내용 이해, 조사 유의사항, 설문항목 설명, 보안교육, 유의사항 숙지
  - 설문문항과 관련해 어렵고, 혼동하기 쉬운 용어에 대한 내용은 용어집을 통해 집중력, 이해도를 높임

#### 사례 교육

- 과거 유사조사 수행 과정 사례 교육
- 조사 수행 과정 발생된 다양한 문제점 파악
- 조사대상자 적격여부 확인 및 조사거절, 응답자 유형별 접근 방안 등 사례 중심의 교육

#### 실습 교육

- 면접원이 갖춰야할 소양 교육
- 기본자세, 서비스마인드, 응대 예절 등 CS 교육을 통한 응답자 불편 최소화
- Interview를 통해 실제 조사 투입 자연스러운 면접을 진행 할 수 있도록 함
- 미흡한 부분에 대한 Feedback 제공
- 주로 발생하는 에러사항에 대한 재확인

#### □ 면접원 교육 내용

- 출자·출연기관 고객만족도 조사 및 청렴도 조사에 대한 이해도 제고
  - 조사의 배경 및 조사 목적 설명
- 인천광역시 출자·출연기관별 업무 설명 교육
  - 설문 문항에서의 용어 교육
  - 각 기관별 사용 용어 등 교육
- 조사시 유의사항에 관한 교육
  - 조사원 응대 예절 등 사례 중심 교육

#### □ 상시 교육 진행

- 주요 애로사항 공유 및 처리요령 안내
- 주로 발생하는 에러사항에 대해 면접원 주의 및 공유
- 응답자 개인 정보 보안에 대한 반복 강조

#### □ 과업참여 실무자 교육

- 연구, 실사, 전산 등 과업참여 실무자를 대상으로 조사 개요, 응답자 유형, 특징, 관리 Point 등에 대한 사전교육 실시

## 라. 조사결과 신뢰성 제고 – 조사업체 검증 체계 표준화

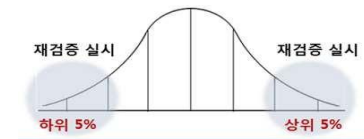
### 01 조사원 자체 검증

- 조사 수행 시 응답 과정 및 응답 후 조사 항목에 대한 누락 및 부실 여부 파악  
→ 조사 종료 직후 문제 발생 시 조사원이 직접 응답자를 통해 수정 및 보완 실시(100% 검증)



### 04 데이터클리닝

- 3단계에 걸친 데이터 검증 이후 통계분석을 통해 최종 검증 실시  
→ 교차분석, 빈도분석 등을 통해 데이터를 정제하며 오류 발생 시 원인 규명 및 재검증 실시(100% 검증)



## DATA 검증 방안

### 02 슈퍼바이저 검증

- 회수된 설문지 전량을 대상으로 에디팅 가이드 등을 참고하여 비논리적 응답 여부 파악  
→ 누락값 혹은 범위를 초과하는 이상값 등 발생시 응답자 대상 100% 전화 검증 실시



### 03 전문 QC팀 검증

- 조사지점, 조사일자 등의 검증일지를 참고하여 동일 면접원의 유사 설문지 대조 확인  
→ 심각 오류 및 불량 설문 발견 시 해당 면접원의 설문지 전면 폐기 후 재조사 실시(무작위 30% 검증)



## 마. 설문지 설계 체계- 고객만족도 조사 (기관 예시 - 인천광역시의료원)

| 공통 질문     | 성별        |      | 귀하의 성별은 무엇입니까?                              |
|-----------|-----------|------|---------------------------------------------|
|           | 연령별       |      | 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?                           |
|           | 직업        |      | 귀하의 직업은 어떻게 되십니까?                           |
|           | 학력        |      | 귀하의 학력은 어떻게 되십니까?                           |
| Dimension | Component |      | Measure(측정항목)                               |
| 서비스 환경    | 편의성       | 편의성  | 인천광역시의료원은 이용 환경이 편하다                        |
|           | 쾌적성       | 쾌적성  | 인천광역시의료원은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다              |
|           | 안전성       | 안전성  | 인천광역시의료원은 이용하기에 안전하다                        |
| 서비스 과정    | 접근성       | 접근성  | 인천광역시의료원은 제공하는 의료서비스에 대한 안내가 잘 되고 있다        |
|           | 대응성       | 대응성1 | 인천광역시의료원은 고객민원이나 의견을 수렴하는 절차가 잘 갖춰져 있다      |
|           |           | 대응성2 | 인천광역시의료원의 직원들은 친절하다                         |
|           | 신속성       | 신속성  | 인천광역시의료원에서는 관련 의료서비스를 요청했을 때 신속하게 처리한다      |
| 서비스 결과    | 편의성       | 편의성1 | 인천광역시의료원은 이용자 편의를 위해 다양한 서비스를 제공한다          |
|           |           | 편의성2 | 인천광역시의료원은 설립목적에 맞게 잘 운영되고 있다                |
|           | 신뢰성       | 신뢰성  | 인천광역시의료원에서 제공하는 의료서비스는 신뢰할 수 있다             |
|           | 충족성       | 충족성1 | 인천광역시의료원은 고객 불편을 해소하기 위해 노력한다               |
|           |           | 충족성2 | 인천광역시의료원의 직원들은 제공하는 각종 업무와 의료서비스를 잘 파악하고 있다 |
| 사회적 만족    | 공익성       | 공익성1 | 인천광역시의료원은 지역사회에 기여한다                        |
|           |           | 공익성2 | 인천광역시의료원은 지역 주민에게 쾌적한 의료서비스 환경을 조성하는데 기여한다  |
|           | 공정성       | 공정성  | 인천광역시의료원은 누구나 이용하기 편리하다                     |
|           | 지속성       | 지속성  | 인천광역시의료원을 계속 이용할 의향이 있다                     |
| 전반적 만족    | 향상성       | 향상성  | 인천광역시의료원이 제공하는 서비스는 운영이 개선되고 있다             |
|           | 상대성       | 상대성  | 인천광역시의료원의 제공하는 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다          |
|           | 절대성       | 절대성  | 인천광역시의료원에서 제공하는 서비스에 대해 전반적으로 만족한다          |

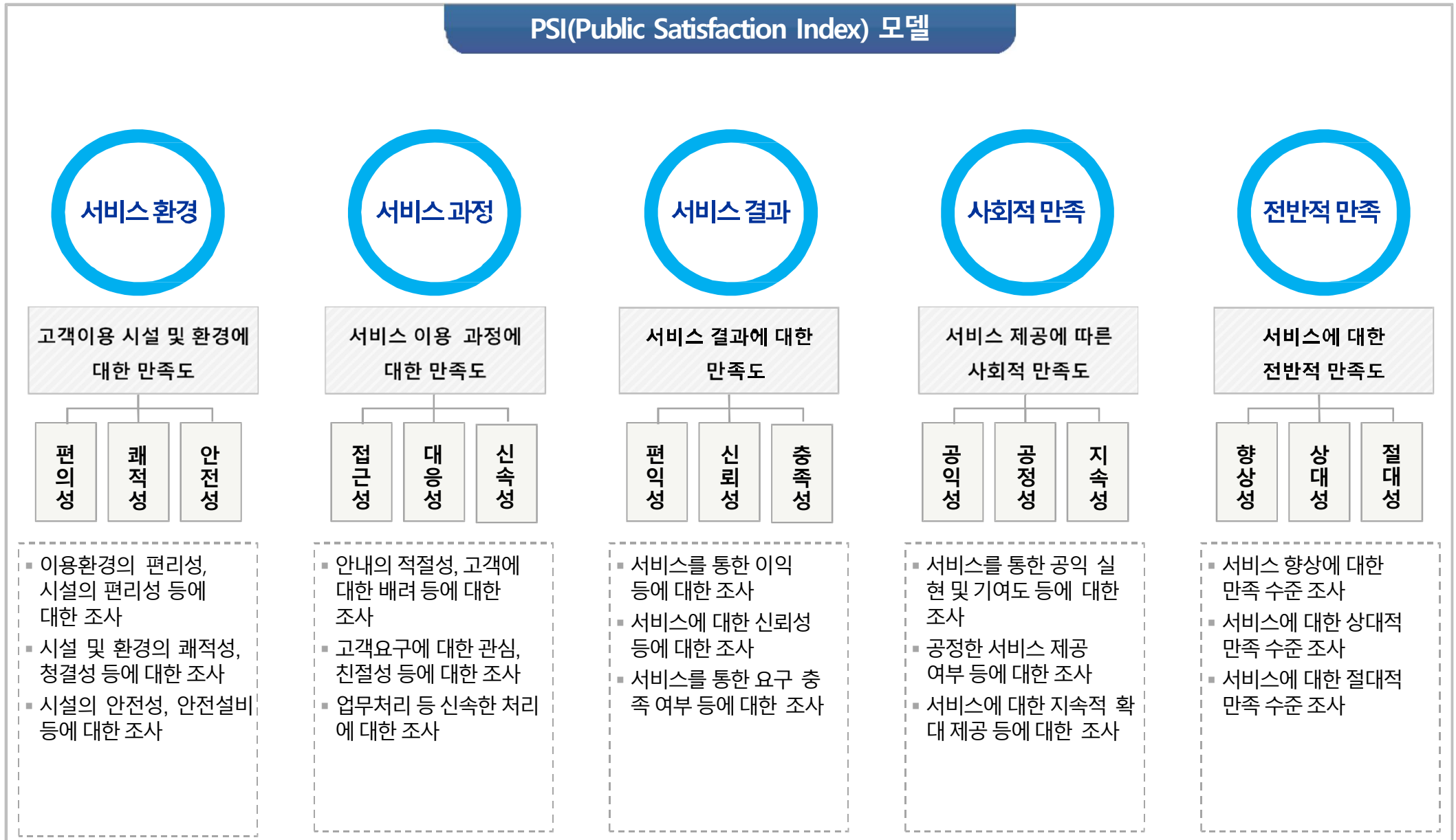
## 마. 설문지 설계 체계- 고객만족도 조사 (기관 공통)

|       |     |                           |                             |
|-------|-----|---------------------------|-----------------------------|
| 공통 질문 | 성별  |                           | 귀하의 성별은 무엇입니까?              |
|       | 연령별 |                           | 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?           |
|       | 직업  | (외부청렴도) 귀하의 직업은 어떻게 되십니까? | (내부청렴도) 귀하는 어떤 직군에서 근무하십니까? |
|       | 학력  |                           | 귀하의 학력은 어떻게 되십니까?           |

| Dimension | Component   |           | Measure(측정항목)                                                                                                                 |
|-----------|-------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 외부청렴도     | 부패인식        | 투명성       | 업무를 처리하는 기준이나 절차가 투명하게 잘 공개되어 있다고 생각하십니까?                                                                                     |
|           |             | 적극성       | 업무 담당자가 직무태만, 불합리한 관행 반복 같은 소극 행정을 하지 않고, 적극적으로 업무를 완수한다고 생각하십니까?                                                             |
|           |             | 특혜제공      | 업무 담당자가 업무를 처리하면서 지연·학연·혈연 등에 영향을 받아 일부 사람에게만 부당하게 특혜를 주는 경우가 있다고 생각하십니까?                                                     |
|           |             | 업무청탁      | 직원들이 공무원(직원)들이 업무 관련 당사자 또는 제3자를 통한 청탁을 받아 부당하게 업무를 처리하는 경우가 있다고 생각하십니까?                                                      |
|           |             | 권한남용(갑질)  | (갑질 관행 관련) 관련 직원들이 업무를 처리하면서 권한을 남용하여 부당한 요구나 처분을 하는 경우가 있다고 생각하십니까?                                                          |
|           | 업무청렴        | 직접경험      | 선생님께서서는 지난 1년간 선생님 본인, 친지, 동료, 또는 동종업계 종사자 등 주변 사람들이 관련 직원에게 금품향응편의 채용특혜 등을 제공 받거나 제공한 적이 있습니까?                               |
|           |             | 우호적답변유도   | 선생님께서서는 관련 직원으로부터 본 설문에 참여하게 되면 점수를 잘 주라는 취지의 부탁을 받으신 적이 있습니까?                                                                |
| 내부청렴도     | 청렴문화        | 투명성       | 귀 기관의 구성원들이 업무를 투명하게 처리하고 있다고 생각하십니까?                                                                                         |
|           |             | 책임성       | 귀 기관의 구성원들이 업무를 처리하면서 법령·행동강령, 공직윤리 등을 잘 지키며 책임감 있게 업무를 처리한다고 생각 하십니까?                                                        |
|           |             | 특혜제공      | 귀 기관의 구성원들이 업무를 처리하면서 지연·학연·혈연 등에 영향을 받아 일부 사람에게만 부당하게 특혜를 주는 경우가 있다고 생각하십니까?                                                 |
|           |             | 권한남용(갑질)  | (갑질 관행 관련) 귀 기관의 구성원 중에 자신의 지위와 권한을 남용하여 내부 구성원에게 부당한 요구를 하거나 부당한 영향력을 행사하는 경우가 있다고 생각하십니까?                                   |
|           |             | 처벌적절성     | 귀 기관에서는 부패행위자에 대한 적발과 이에 대한 처벌이 잘 이루어지고 있다고 생각하십니까?                                                                           |
|           | 업무청렴        | 직접경험      | 선생님께서서는 지난 1년간 채용, 승진, 전보 등 인사와 관련하여 관련자에게 직접 혹은 그 배우자를 통해 금품을 제공토록 요구 받거나 직접 제공한 경험이 있습니까?                                   |
|           |             | 부당한 업무지시  | 선생님께서서는 지난 1년간 업무처리과정에서 상급자로부터 상급자 본인 또는 타인의 부당한 이익을 위하여 공정한 직무 수행을 현저하게 해치는 업무 지시를 받은적이 있습니까?(일반적인 업무 처리과정에서의 업무부담 증가 등은 제외) |
|           | 기관 청렴도 개선의지 | 기관장의 개선노력 | 선생님께서서는 전반적인 상황을 고려할 때 기관장이 반부패, 청렴 수준을 향상시키기 위해 얼마나 노력하고 있다고 생각하십니까?                                                         |
|           |             | 고위직의 개선노력 | 선생님께서서는 전반적인 상황을 고려할 때 고위직들이 반부패, 청렴 수준을 향상시키기 위해 얼마나 노력하고 있다고 생각하십니까?                                                        |

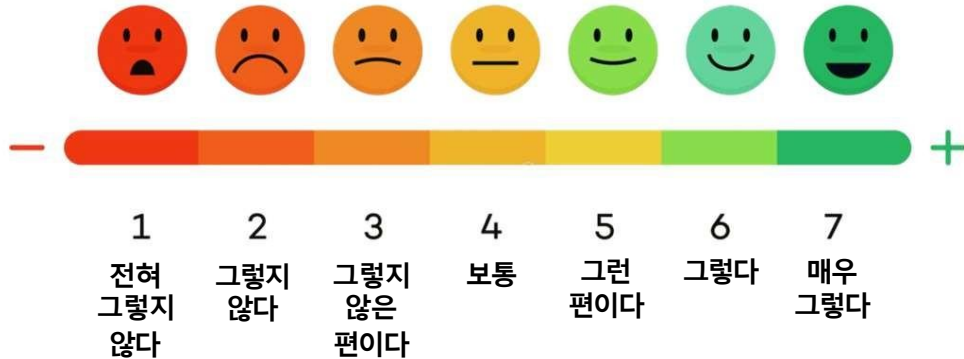
## PSI(Public Satisfaction Index) 모델





## 6. 평가척도

### 고객만족도(PSI) 모델 척도



항목별로  
7점 척도를  
100점 만점으로 환산

| 구분     | 7점 척도 (점) | 100점 환산 (점) | 환산법             |
|--------|-----------|-------------|-----------------|
| 매우 만족  | 7         | 100.00      | $(7-1)/6 * 100$ |
| 만족     | 6         | 83.33       | $(6-1)/6 * 100$ |
| 약간 만족  | 5         | 66.67       | $(5-1)/6 * 100$ |
| 보통     | 4         | 50.0        | $(4-1)/6 * 100$ |
| 약간 불만족 | 3         | 33.33       | $(3-1)/6 * 100$ |
| 불만족    | 2         | 16.67       | $(2-1)/6 * 100$ |
| 매우 불만족 | 1         | 0.0         | $(1-1)/6 * 100$ |

### 청렴도 모델 척도

#### 1. 척도형

→ 7점 척도를 100점 만점의 점수로 환산

#### 2. 비(非) 척도형

→ 부정형질문 '있다'는 0점, '없다'는 100점으로 환산

→ 긍정형질문 '있다'는 100점, '없다'는 0점으로 환산

| 응답항목 (Likert 척도형)  | 척도 | 배점             |
|--------------------|----|----------------|
| 전혀 그렇지 않다          | 1  | 0 or 100.00    |
| 그렇지 않다             | 2  | 16.67 or 83.33 |
| 그렇지 않은 편이다         | 3  | 33.33 or 66.67 |
| 보통                 | 4  | 50.00          |
| 그런 편이다             | 5  | 66.67 or 33.33 |
| 그렇다                | 6  | 83.33 or 16.67 |
| 매우 그렇다             | 7  | 100.00 or 0.00 |
| 응답항목 (非Likert 척도형) | 척도 | 배점             |
| 경험 있다              | 1  | 0.0 or 100.00  |
| 경험 없다              | 2  | 100.00 or 0.00 |

### 고객만족도(PSI) 점수 산출



#### 고객만족도

$w1 (\sum \text{서비스 환경 만족도} / N) + w2 (\sum \text{서비스 과정 만족도} / N) + w3 (\sum \text{서비스 결과 만족도} / N) + w4 (\sum \text{사회적 만족도} / N) + w5 (\sum \text{전반적 만족도} / N)$

#### [구분]

#### [구성]

#### [가중치]

|    |        |     |
|----|--------|-----|
| W1 | 서비스 환경 | 10% |
| W2 | 서비스 과정 | 20% |
| W3 | 서비스 결과 | 20% |
| W4 | 사회적 만족 | 20% |
| W5 | 전반적 만족 | 30% |

- 기존 만족도 측정항목이 단일 차원으로 구성되어 오차 발생의 확률이 높은 것을 보완, 만족도 측정의 차원을 분산시킴으로써 측정오차를 최소화함

### 종합 청렴도 점수 산출



#### 종합 청렴도

내부 청렴도×30% + 외부 청렴도×70%

#### [구분]

#### [구성]

#### [가중치]



- 내부청렴도 100점 만점
- 외부청렴도 100만 만점
- 항목별 점수 산출평균 합산한 후 평균을 산출
- 내부청렴도 30%, 외부 청렴도 70% 가중치를 적용하여 산출

### 분석내용



현재 서비스  
만족 수준에  
대한 진단

#### 고객 특성별 비교 분석

- 인구통계학적 특성에 따른 비교 분석
- 응답 특성별 비교 분석

#### 전체 만족도 결과 비교 분석

- 서비스환경/과정/결과 및 사회적 만족도
- 세부 차원에 대한 만족도 결과 비교 분석
- 차원별 중요도를 적용하여 종합 만족도 산출



향후 개선을 위한  
방향 도출

#### 사업 특성에 따른 강점,약점 도출

- 세부 차원별 만족도와 중요도간 관계 분석
- 차원별 중요도를 적용하여 사업의 강·약점 파악

#### VOC 분석

- 고객의 불만사항 및 Needs Point 파악

### 【 결과 활용 방안 】

1

세부 고객 유형에 따른  
Needs 및 특성 파악을 통해  
**고객 유형별 개선 전략** 도출

2

차원별 만족도 측정을 통한  
체계적이고 과학적인  
**종합만족도 점수 산출**

3

IPA를 통한 사업의 **강·약점 파악**  
유지/강화/개선 전략수립

### 분석 방법

IPA(Important-Performance Analysis)는 상품이나 서비스에 대한 이용자의 만족을 측정하기 위해 각 속성의 이용 전 중요도와 이용 후 만족도를 측정하여 각 속성의 상대적 중요도와 만족도를 동시에 비교 분석하는 기법임





## Part2. 인천연구원 조사결과

### 제2장. 고객만족도 및 청렴도 분석 결과 종합

## 제2장. 고객만족도 및 청렴도 분석결과 종합

1. 조사설계
2. 인천시출자 출연기관 평균 비교
3. 종합분석
4. PSI종합결과
5. 고객만족도 세부항목
6. IPA분석결과
7. 주요 개선 요구사항
8. 종합청렴도
9. 외부청렴도
10. 내부청렴도
11. VOC결과

# 인천연구원

# 1. 조사설계

각 출자·출연 기관별 외부고객, 내부 직원을 대상으로 청렴도 조사를 실시하고, 저해행위 등을 점수화하여 평가함

| 구 분     | 고객 만족도 및 청렴도조사<br>(이용고객)                           | 내부고객 청렴도조사<br>(내부직원)                 |
|---------|----------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 조사 대상   | '25년도 해당 서비스 이용경험이 있는 기관 및<br>19세 이상 65세 미만의 성인 남녀 | 각 출자·출연기관에 소속된 직원                    |
| 조사 방법   | 전화 면접조사 및 온라인설문조사 병행                               | 온라인설문조사                              |
| 표본 추출방법 | 고객리스트를 활용한<br>고객유형별 Sampling                       | 내부직원 기관별 Sampling                    |
| 표본 크기   | 총 160명                                             | 총 61명                                |
| 조사기간    | 2026. 6. 4. ~ 2026. 6. 26. (23일간 진행)               | 2026. 6. 4. ~ 2026. 6. 26. (23일간 진행) |
| 응답률     | 147명(91.88%)                                       | 61명(100.00%)                         |

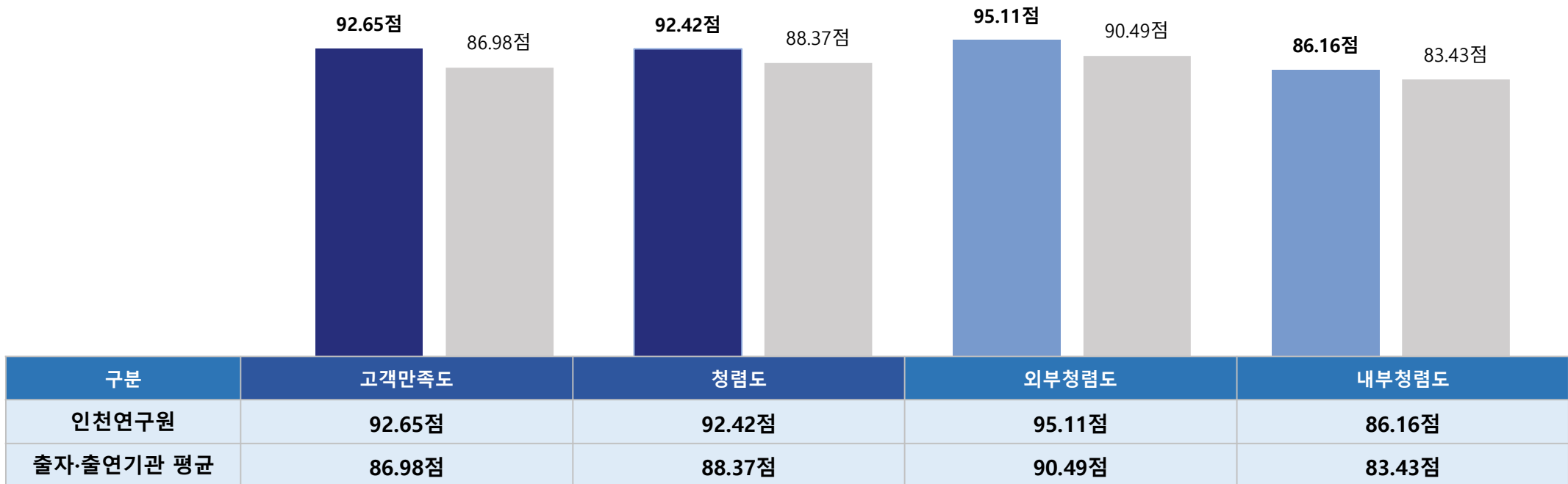
## 2. 인천시 출자·출연기관 평균 비교

제2장. 고객만족도 및 청렴도 분석결과 종합

인천시 출자·출연기관의 평균 고객만족도는 86.98점, 평균 청렴도는 88.37점으로 나타났으며, 인천연구원은 고객만족도 92.65점, 청렴도 92.42점을 기록하여 두 지표 모두 인천시 출자·출연기관 평균보다 높게 나타남

### 종합 점수 비교

(단위: 점)



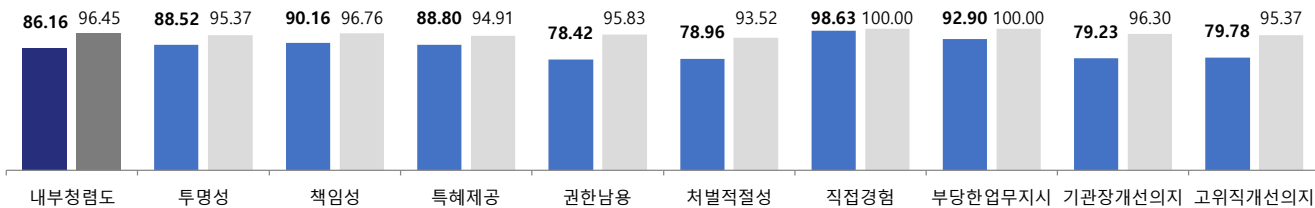
인천연구원 고객만족도 및 청렴도 조사 결과를 바탕으로 주요 이슈를 분석하고, 개선방향을 다음과 같이 도출하였음

#### 결과 분석 및 개선 방향

##### 고객 신뢰 향상과 함께 조직 신뢰도 제고 필요

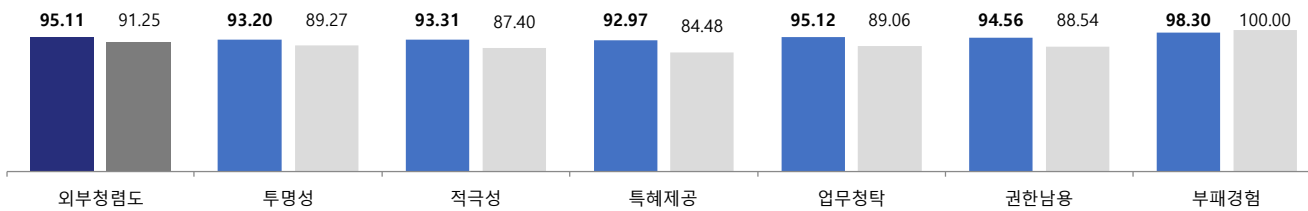
##### 내부청렴도 세부 점수 비교

■ 2026년 ■ 2025년 (단위: 점)



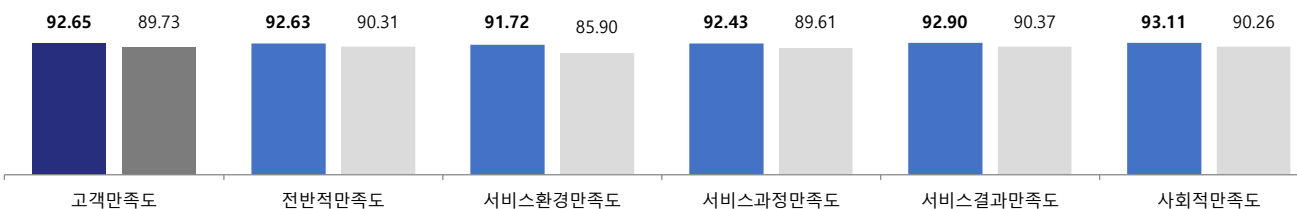
##### 외부청렴도 점수 비교

■ 2026년 ■ 2025년 (단위: 점)



##### 고객만족도 점수 비교

■ 2026년 ■ 2025년 (단위: 점)



##### 개선방향

##### 결과 분석

- ✓ 내부청렴도는 86.16점으로 전년 대비 10.29점 하락하여 조직 내부의 청렴문화와 신뢰도가 다소 약화된 것으로 나타남
- 특히 기관장 청렴 개선 의지(17.07점), 고위직 청렴 개선 의지(15.59점), 처벌적절성(13.36점) 등이 크게 하락하여 연구 수행 과정의 공정성과 조직 리더십에 대한 내부 신뢰도 제고가 필요한 것으로 분석됨
- ✓ 외부청렴도는 95.11점으로 전년 대비 3.86점 상승하여 연구성과와 정책 수행에 대한 대외 신뢰도는 향상된 것으로 나타남
- 특혜제공(8.49점), 업무청탁(6.06점), 권한남용(6.02점) 등이 개선되어 연구과정의 공정성과 투명성은 긍정적으로 평가됨
- ✓ 고객만족도는 92.65점으로 전년 대비 2.92점 상승하여 정책서비스와 연구성과 활용성에 대한 고객 체감도는 전반적으로 향상된 것으로 나타남

- ✓ 연구성과의 정책 활용성과 고객 체감도를 지속적으로 제고하는 한편, 연구과정의 공정성과 투명성을 강화하고 기관장 중심의 청렴 리더십과 조직 신뢰도를 함께 높여 정책 연구기관으로서의 책임성과 신뢰성을 강화할 필요가 있음

## 4. PSI 종합결과

제2장. 고객만족도 및 청렴도 분석결과 종합

고객만족도(PSI)는 92.65점으로 '우수' 수준이며, 차원별 만족도는 '사회적 만족' 93.11점, '서비스 결과' 92.90점, '전반적 만족' 92.63점, '서비스 과정' 92.43점, '서비스 환경' 91.72점의 순으로 나타남



\* 영역별 점수는 응답자별 산술평균값을 적용함

※ 매우 우수(95점 이상) 우수(90점 이상) 양호(85점 이상) 보통(80점 이상) 미흡(80점 미만)

## 5. 고객만족도 세부항목

제2장. 고객만족도 및 청렴도 분석결과 종합

서비스 만족과 사회적 만족의 요소별 만족도 중 직원 친절성(95.01점)이 가장 만족도가 높고, 시설쾌적성, 고객의견 수렴 절차(90.59점)가 가장 낮으며, 전반적 만족도와 상관관계를 통해 도출한 중요도는 고객불편해소(6.99%)가 가장 높고, 업무숙지성(5.62%)이 가장 낮은 것으로 도출됨

### 서비스 만족 세부항목

(단위: %, 점)

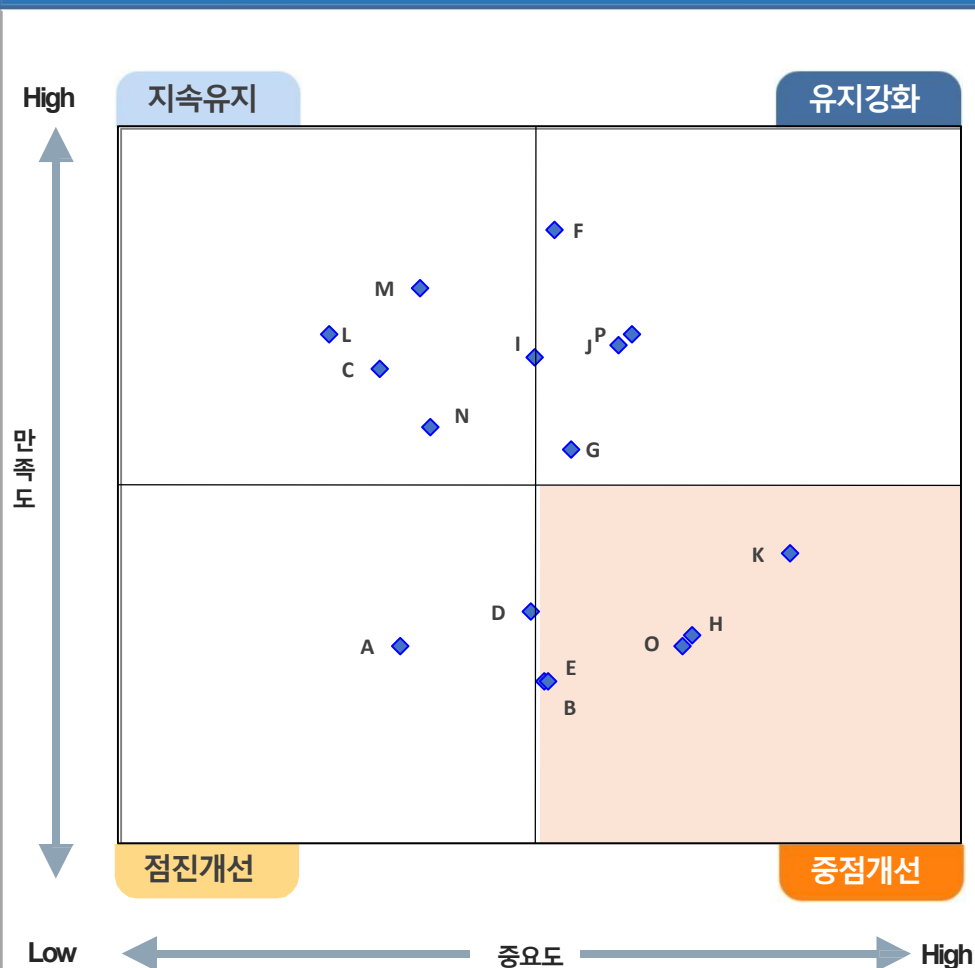
| 구분     |                  | 중요도(%) | 만족도(점) |
|--------|------------------|--------|--------|
| 차원     | 요소               |        |        |
| 서비스 환경 | 이용환경 편의성         | 5.83   | 90.93  |
|        | 시설 쾌적성           | 6.26   | 90.59  |
|        | 이용 안전성           | 5.77   | 93.65  |
| 서비스 과정 | 서비스 접근성          | 6.22   | 91.27  |
|        | 고객의견 수렴절차        | 6.27   | 90.59  |
|        | 직원 친절성           | 6.29   | 95.01  |
|        | 서비스 신속성          | 6.34   | 92.86  |
| 서비스 결과 | 이용자 편의를 위한 서비스제공 | 6.70   | 91.04  |
|        | 설립목적에 맞게 운영      | 6.23   | 93.76  |
|        | 서비스 신뢰성          | 6.48   | 93.88  |
|        | 고객불편해소           | 6.99   | 91.84  |
|        | 업무 숙지성           | 5.62   | 93.99  |
| 사회적 만족 | 지역사회 기여          | 5.89   | 94.44  |
|        | 지역주민 기여          | 5.92   | 93.08  |
|        | 시설이용 편리성         | 6.67   | 90.93  |
|        | 시설이용 지속성         | 6.52   | 93.99  |

\* 주1, 중요도 산출은 당해 연도의 서비스만족점수 및 사회적만족을 이용하여 산출함.

## 6. IPA분석결과

세부항목별 IPA 분석 결과, '시설쾌적성', '고객의견 수렴절차', '이용자 편의를 위한 서비스 제공', '고객불편해소', '시설 이용 편리성'이 중점개선 항목으로 나타남

### 요소별 IPA (Importance-Performance Analysis)



### IPA 결과

| 차원     | 요소                 | IPA    |        |      |
|--------|--------------------|--------|--------|------|
|        |                    | 만족도(점) | 중요도(%) | 결 과  |
| 서비스 환경 | A.이용환경 편의성         | 90.93  | 5.83   | 점진개선 |
|        | B.시설 쾌적성           | 90.59  | 6.26   | 중점개선 |
|        | C.이용 안전성           | 93.65  | 5.77   | 지속유지 |
| 서비스 과정 | D.서비스 접근성          | 91.27  | 6.22   | 점진개선 |
|        | E.고객의견 수렴절차        | 90.59  | 6.27   | 중점개선 |
|        | F.직원 친절성           | 95.01  | 6.29   | 유지강화 |
|        | G.서비스 신속성          | 92.86  | 6.34   | 유지강화 |
| 서비스 결과 | H.이용자 편의를 위한 서비스제공 | 91.04  | 6.70   | 중점개선 |
|        | I.설립목적에 맞게 운영      | 93.76  | 6.23   | 지속유지 |
|        | J.서비스 신뢰성          | 93.88  | 6.48   | 유지강화 |
|        | K.고객불편해소           | 91.84  | 6.99   | 중점개선 |
|        | L.업무 숙지성           | 93.99  | 5.62   | 지속유지 |
|        | M.지역사회 기여          | 94.44  | 5.89   | 지속유지 |
| 사회적 만족 | N.지역주민 기여          | 93.08  | 5.92   | 지속유지 |
|        | O.시설이용 편리성         | 90.93  | 6.67   | 중점개선 |
|        | P.시설이용 지속성         | 93.99  | 6.52   | 유지강화 |

## 7. 주요 개선 요구사항

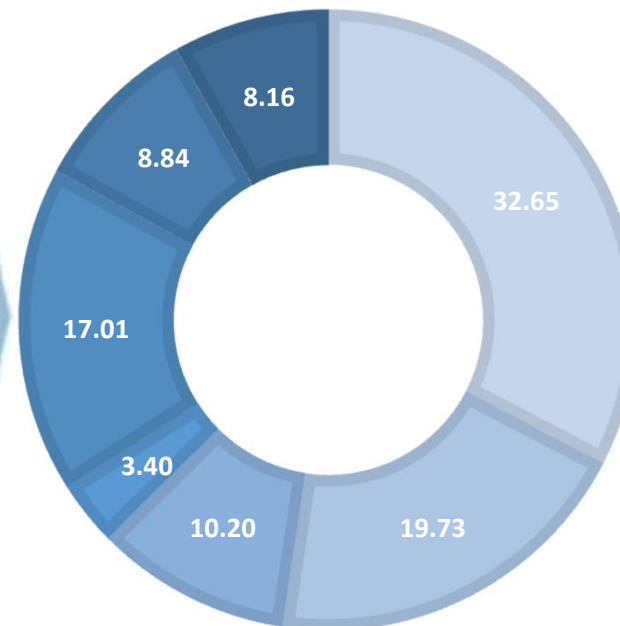
고객의 주요 개선 요구사항은 시설 및 환경개선(32.65%), 서비스 및 지원확대(19.73%), 정보제공 및 고객소통 강화(17.01%), 업무프로세스 개선(10.20%), 고객편의 증진(8.84%), 직원 역량 및 서비스 마인드 강화(3.40%) 순으로 나타남

(단위: 건, %)

(단위: %)

| 구분 | 주요 개선사항                                   | 사례수<br>(건) | 비율<br>(%) | 비고 |
|----|-------------------------------------------|------------|-----------|----|
| 1  | 시설 및 환경 개선<br>(시설 확충, 시설관리, 주차장 개선)       | 48         | 32.65     |    |
| 2  | 서비스 및 지원확대<br>(지원서비스 확대, 신규서비스 등)         | 29         | 19.73     |    |
| 3  | 업무프로세스 개선<br>(업무절차 간소화, 처리속도 개선)          | 15         | 10.20     |    |
| 4  | 직원 역량 및 서비스 마인드 강화<br>(직원 친절성, 전문성, 인력 등) | 5          | 3.40      |    |
| 5  | 정보제공 및 고객소통 강화<br>(정보제공 노력, 홍보 확대)        | 25         | 17.01     |    |
| 6  | 고객편의 증진<br>(접근성 불편, 편의시설 부족 등)            | 13         | 8.84      |    |
| 7  | 기타                                        | 12         | 8.16      |    |

인천연구원 주요 개선 요청 사항



- 시설 및 환경 개선
- 서비스 및 지원 확대
- 업무프로세스 개선
- 직원 역량 및 서비스 마인드 강화
- 정보제공 및 고객소통 강화
- 고객편의 증진
- 기타

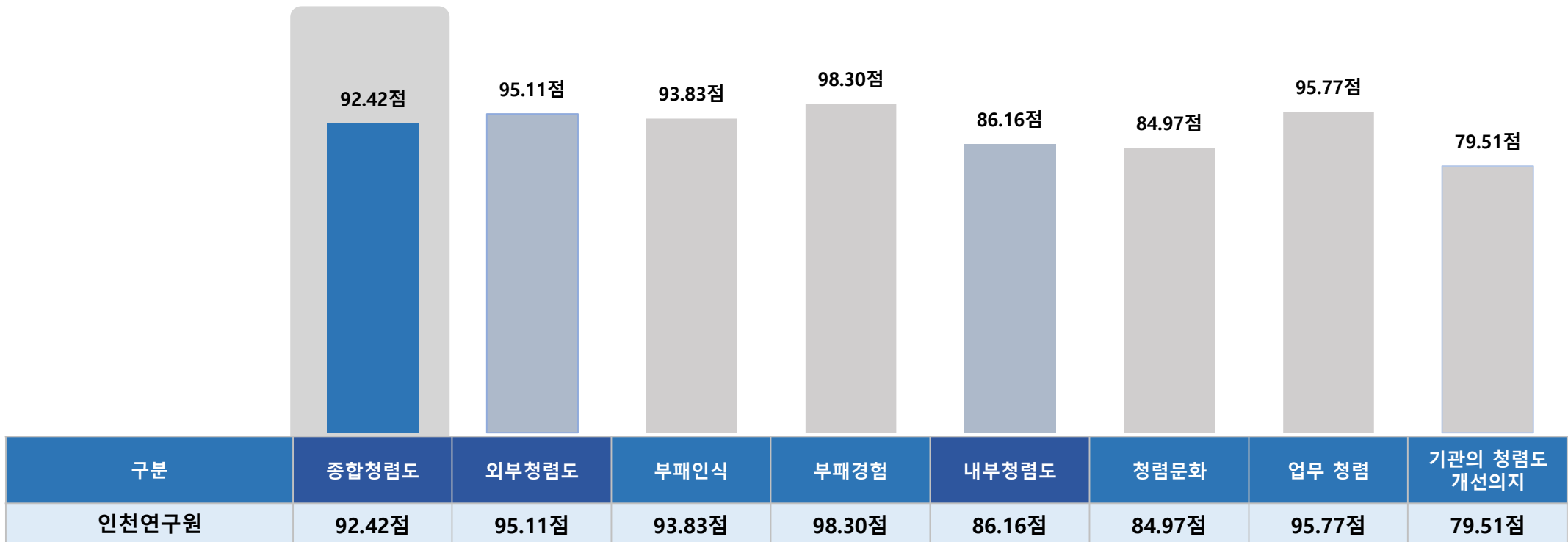
## 8. 종합 청렴도

제2장. 고객만족도 및 청렴도 분석결과 종합

인천연구원의 종합 청렴도(92.42점)는 '우수' 수준으로, 외부 청렴도(95.11점)가 내부 청렴도(86.16점)보다 높고, 청렴지수 항목 중 '부패경험(98.30점)'이 가장 높고, '기관의 청렴도 개선의지(79.51점)'가 가장 낮음

### 종합 청렴도 점수

(단위 : 점)



※ 청렴도 점수는 100점 만점으로 산출되며, 점수가 높을수록 청렴한 수준이 높음을 의미함

※ 매우 우수(95점 이상) 우수(90점 이상) 양호(85점 이상) 보통(80점 이상) 미흡(80점 미만)

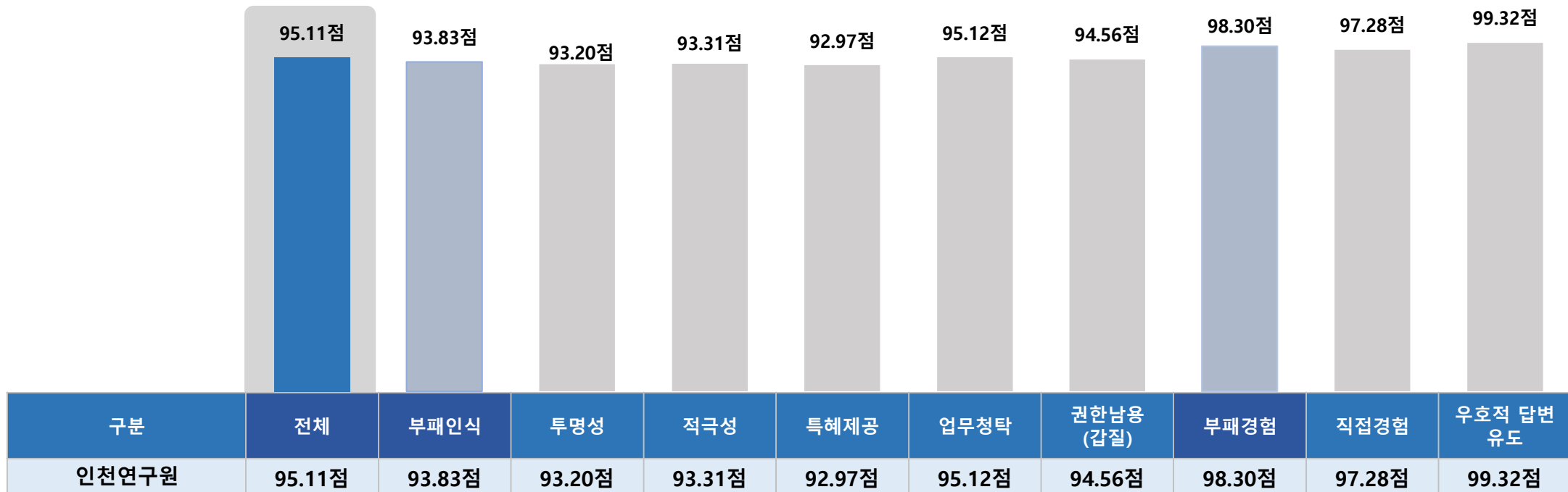
## 9. 외부 청렴도

제2장. 고객만족도 및 청렴도 분석결과 종합

인천연구원의 외부 청렴도(95.11점)는 '매우 우수' 수준으로 부패경험 지수가 98.30점이고 부패인식 지수는 93.83점으로 지수 세부항목 중 '우호적 답변유도(99.32점)'가 가장 높고, '특혜제공(92.97점)'이 가장 낮음

### 외부 청렴도 점수 비교

(단위: 점)



※ 청렴도 점수는 100점 만점으로 산출되며, 점수가 높을수록 청렴한 수준이 높음을 의미함

※ 매우 우수(95점 이상) 우수(90점 이상) 양호(85점 이상) 보통(80점 이상) 미흡(80점 미만)

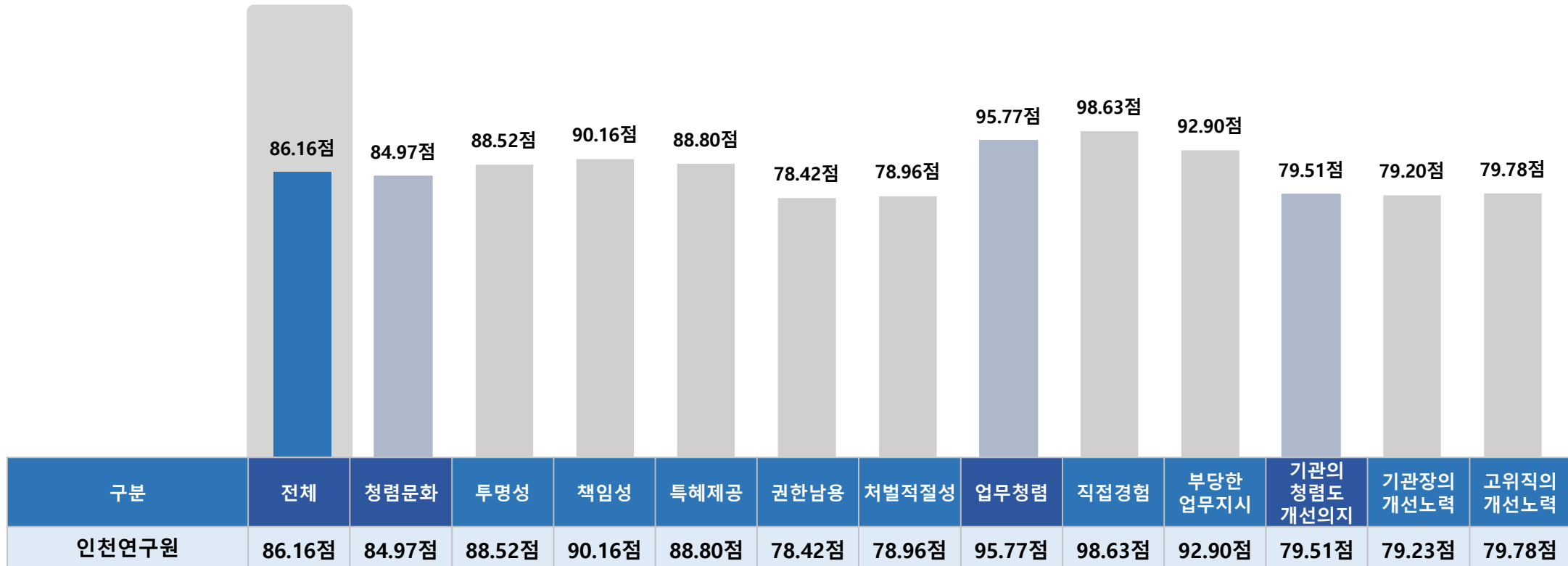
## 10. 내부 청렴도

제2장. 고객만족도 및 청렴도 분석결과 종합

인천연구원의 내부 청렴도(86.16점)는 '양호' 수준으로 업무청렴 지수(95.77점)가 가장 높고, 청렴문화 지수(84.97점) 기관의 청렴도 개선의지 지수(79.51점) 순이며, 지수 세부항목 중 '직접경험(98.63점)'이 가장 높고, '권한남용(78.42점)'이 가장 낮음

기관별 내부 청렴도 종합 점수 비교

(단위: 점)



※ 청렴도 점수는 100점 만점으로 산출되며, 점수가 높을수록 청렴한 수준이 높음을 의미함

※ 매우 우수(95점 이상) 우수(90점 이상) 양호(85점 이상) 보통(80점 이상) 미흡(80점 미만)

# End Of Document

all ways INCHEON

