

# 2020년 내부고객 만족도 조사 결과

2020년 진흥원 내부고객 만족도 조사를 통해 만족도 저조 요인을 분석하고, 이에 따른 개선방안을 도출하여 구성원이 만족하는 조직문화를 조성하고자 함.

## I 개요

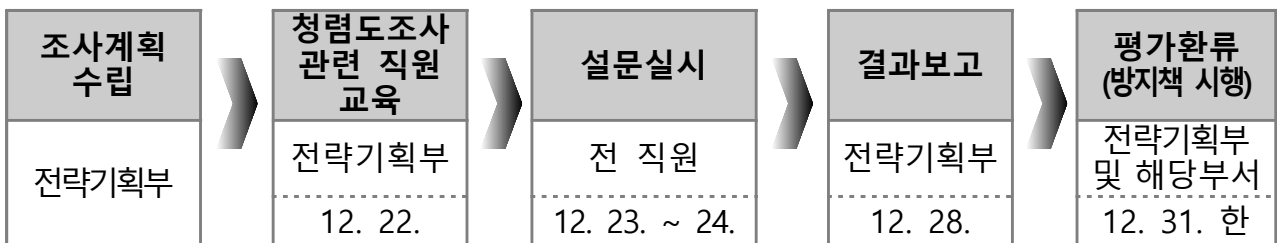
### □ 추진배경 및 목적

- 내부고객 만족도 조사를 통해 만족도 저조 원인을 분석하고 개선 방안을 도출하여 진흥원 지속성장을 위한 기반 구축

### □ 조사 개요

- 일 시 : 2020. 12. 22.(화) ~ 12. 31.(목)
- 평가대상 : 진흥원 전 직원 (40명)
- 주요내용 : 조직 활성화를 위한 내부고객 만족도 설문 실시
  - ※ 경북IT융합산업기술원 자체 조직 활성화를 위한 의견 조사 참조
- 설문방법 : 구글 설문지를 통한 온라인 설문 실시

### □ 추진일정



## □ 내부고객 만족도 조사

- 조직일체감·의사소통, 직무·근무환경·교육, 인사·보수·복리후생 등으로 구성(총 27개 항목)된 설문 조사 결과를 바탕으로 도출
- 진흥원이 향후 해결해야할 과제는 산출하여 합산하지 않고, 별도 항목으로 구분하였음

## □ 2020년도 내부고객 만족도 조사 결과

- 진흥원 평균 내부 고객만족도는 10점 만점에 7.5점

| 평가영역        | 세부항목            | 점수<br>(10점) |
|-------------|-----------------|-------------|
| 종합 내부고객 만족도 |                 | 7.5         |
| 조직일체감·의사소통  | 내부고객(직원) 참여     | 7.34        |
|             | 조직문화            | 7.43        |
| 직무·근무환경·교육  | 업무절차와 효율성       | 7.95        |
|             | 근무환경 및 인력과 비밀유지 | 7.54        |
| 인사·보수·복리후생  | 보상과 평가          | 6.68        |
|             | 학습과 개발          | 7.58        |

- 내부고객 만족도 조사 결과 전반적인 만족도는 7.5점으로 나타났으며, 각 부분별 편차가 있음
- 보상과 평가(6.68점), 내부고객(직원)참여(7.34점), 조직문화(7.43점) 항목의 점수가 종합 내부고객 만족도보다 낮게 평가되었음
- 직원 만족도 향상을 위한 계획과 관련 제도를 개선할 필요가 있음

## □ 세부 조사 결과

### 1 조직일체감 · 의사소통 (7.38점)

#### ○ 내부고객(직원) 참여 (7.34점)

| 항목                  | 점수 (10점) |
|---------------------|----------|
| 내부고객(직원) 참여         | 7.34점    |
| 1) 업무에 대한 성취감       | 8.1점     |
| 2) 내부 사기            | 7.2점     |
| 3) 전반적인 만족도         | 7.15점    |
| 4) 주변 지인에게 입사 추천 여부 | 6.9점     |

- 업무에 대한 성취감은 8.1점으로 평균(7.5점)보다 높은 편이나, 내부 사기, 전반적인 만족도, 입사 추천 여부는 평균보다 낮은 수준임
- 이 중에서 주변 지인에게 입사 추천 여부는 6.9점으로 가장 낮게 나타남
- 입사 추천 여부는 내부 사기, 전반적인 만족도 등에서 기인하는 것으로 사기와 만족도를 향상시키기 위해 제도적 개선과 임직원간 소통을 활발하게 하는 등 다양한 노력이 요구됨

#### ○ 조직문화 (7.43점)

| 항목   | 점수 (10점) |
|--|----------|
| 조직문화                                       | 7.43점    |
| 1) 긍정적인 조직문화 형성 여부(업무 달성을 위한 자신감 고취, 격려 등) | 7.1점     |
| 2) 조직구성원의 말과 행동 일치 여부                      | 7.4점     |
| 3) 조직구성원간 상호신뢰와 존중 여부                      | 7.65점    |
| 4) 조직구성원의 조직 내·외부 정보 공유 여부                 | 7.3점     |
| 5) 조직구성원간 업무성과 개선을 위한 피드백 여부               | 7.7점     |

- 조직구성원간 상호신뢰와 존중 여부(7.65점)를 제외하고 다른 항목은 평균(7.5점)보다 낮은 수준임
- 이 중에서 긍정적인 조직문화 형성 여부는 7.1점으로 가장 낮게 나타남
- 조직문화 개선을 위해서는 상호 신뢰하는 직장 분위기 형성이 가장 중요하기 때문에 임직원간 소통을 활발하게 진행할 필요가 있음

## 2 직무 · 근무환경 · 교육 (7.74점)

### ○ 업무절차와 효율성 (7.95점)

| 항목                                   | 점수 (10점) |
|--------------------------------------|----------|
| 업무절차와 효율성                            | 7.95점    |
| 1) 업무목표와 해야 할 일이 할당 정도               | 8.25점    |
| 2) 타부서와의 원활한 의사소통과 협조체계 유지 여부        | 7.7점     |
| 3) 직원으로부터 업무 관련 아이디어와 의견을 얻는지 여부     | 8.5점     |
| 4) 업무 처리 시 업무와 관련된 사내정보를 보유하고 있는지 여부 | 7.95점    |
| 5) 결재 만족도(결재 과정, 결재 시간)              | 6.65점    |
| 6) 절차에 따른 업무 진행여부                    | 8.65점    |

- 대부분의 업무절차와 효율성 항목은 평균(7.5점)보다 높은 수준이나 결재 만족도는 6.65점으로 낮게 나타남
- 직원들의 결재 만족도를 높이기 위해 현 결재 과정에 대한 전반적인 검토할 필요가 있음

### ○ 근무환경 및 인력과 비밀유지 (7.54점)

| 항목                   | 점수 (10점) |
|----------------------|----------|
| 근무환경 및 인력과 비밀유지      | 7.54점    |
| 1) 근무장소 만족도          | 8.45점    |
| 2) 기밀 유지 및 관리 정도     | 8점       |
| 3) 업무에 맞는 인력규모 설정 여부 | 6.4점     |
| 4) 적재적소 인력 배치 여부     | 7.3점     |

- 근무장소 만족도(8.45점), 기밀 유지 및 관리 정도(8점)를 제외하고 다른 항목은 평균(7.5점)보다 낮은 수준임
- 이 중에서 업무에 맞는 인력규모 설정 여부는 6.4점으로 가장 낮게 나타남
- 내부 고객만족도 조사 결과에 따라 인력규모 및 적정 인력 배치 여부에 대한 전반적인 검토할 필요가 있음

### 3 인사 · 보수 · 복리후생 (7.13점)

#### ○ 보상과 평가 (6.68점)

| 항목                              | 점수 (10점) |
|---------------------------------|----------|
| 보상과 평가                          | 6.68점    |
| 1) 능력과 업적에 따른 급여 및 수당이 지급되는지 여부 | 6.35점    |
| 2) 인사 평가 시스템 운영의 공정성            | 6.9점     |
| 3) 승진 기준 및 직급체계 만족도             | 6.8점     |

- 보상과 평가 항목은 3가지 항목 모두 평균(7.5점)보다 낮은 수준임
- 이 중에서 능력과 업적에 따른 급여 및 수당이 지급되는지 여부를 묻는 항목은 6.35점으로 가장 낮게 나타남
- 내부고객 만족도 조사 결과로 따라, 진흥원 인사 및 보상 관련 규정을 검토할 필요가 있음

#### ○ 학습과 개발 (7.58점)

| 항목                                | 점수 (10점) |
|-----------------------------------|----------|
| 학습과 개발                            | 7.58점    |
| 1) 교육 기회 제공 여부(업무 스킬 개선 등)        | 7.4점     |
| 2) 주기적인 상사 코칭 여부(지식, 스킬, 능력 개발 등) | 7.55점    |
| 3) 개인 성장과 학습 장려 여부                | 7.8점     |

- 교육 기회 제공 여부(7.4점)를 제외하고 다른 항목은 평균(7.5점)보다 높은 수준임
- 직원 의무교육만이 아닌 직원들의 담당 업무 지식 함양 및 실무 관련 교육을 실시할 필요가 있음

#### 4 진흥원이 향후 해결해야할 과제

##### ○ 조사방법

- 전사원 일체감 형성, 근무환경 개선 등 기타 포함 14개 과제에 대한 1순위 ~ 3순위 선택을 통해 각각 5점, 3점, 1점에 점수를 산정하여 최종 순위 선정

##### ○ 조사결과

| 순위 | 항목              |
|----|-----------------|
| 1  | 급여, 후생제도 개선     |
| 2  | 상·하간 의사소통 개선    |
| 3  | 전사원 일체감 형성      |
| 4  | 간부직원의 솔선수범      |
| 5  | 권위, 형식, 요령주의 타파 |
| 6  | 단기 업적중심 탈피      |
| 7  | 근무환경 개선         |
|    | 부서나 장벽 타파       |
| 9  | 근무기강확립          |
|    | 평가제도개선          |
| 11 | 기타의견            |
| 12 | 현장 중심 권한 위양     |
| 13 | 주인의식 고취         |
| 14 | 교육훈련제도 개선       |

- 급여·후생제도 개선, 상·하간 의사소통 개선, 전사원 일체감 형성 항목이 진흥원이 향후 해결해야할 과제로 선정됨
- 진흥원의 지속적인 발전 및 내부 고객 만족도 향상을 위해 3가지 항목에 대한 개선이 필요함

## 5 진흥원 발전을 위한 기타의견

| 의견  |
|---|
| 전 직원의 솔선수범 및 일체감 형성   |
| 직원 간 의사소통 활성화 및 부서간 업무 협력 강화  |
| 조직원들의 책임감과 소속감을 높일 수 있는 방안 마련 필요  |
| 조직 구성원들간의 상호존중과 신뢰감 형성  |
| 직원 스킬향상 교육 및 전문성 확보 필요  |
| 현 업무분장 검토와 구성원들의 업무이해능력 향상 필요   |
| 근무조건 및 근무 환경 개선   |
| 고용 및 복지 등 조직의 안정화<br>(2년 주기 재채용 기간제 근무자의 무기계약직 전환, 진흥원 정원 조정 등)   |
| 직원 근로계약 체결 시 법적부분 고려  |
| 채용 관련 서류 관리 철저  |
| 부패방지제도 관련 정비  |
| 진흥원 사업 진행에 대한 검토 필요<br>(적합한 사업 목표와 내용을 갖고 있는지, 중복된 것은 없는지, 수혜자 입장에서는 충분한 교육 또는 사업 기회가 제공되고 확대되는지, 대외적으로 특화된 사업이 무엇인지 등) |
| 진흥원 특성화 사업(영역 및 대상) 발굴  |
| 진흥원 제규정 보완 필요<br>(복무, 시간외근무 등 제대로 된 기준 마련, 업무 처리 절차 등)  |
| 규정 변경시 전체적인 공지와 변경되는 사유 등에 명확한 안내 필요  |
| 새롭게 개발한 성과와 시스템에 대한 활용 및 발전 방안 모색 필요  |
| 진흥원 인력과 예산 부족을 해소하기 위한 노력 필요  |
| 진흥원과 도와의 신뢰회복   |
| 직원들간 단합대회 개최  |

### □ 긍정적인 조직문화 형성

#### ○ 임직원 의사소통 활성화

- 현재 진흥원은 임직원 소통데이, 임직원 칭찬게시판, 원장과의 허심탄회 소통 릴레이 등 다양한 소통채널을 구축하고 있음
- 운영되는 소통채널의 문제점을 분석하고 개선방안을 도출하여 소통 실효성을 높일 필요가 있음
- 직원 화합과 일체감 형성을 위해 임직원 단합대회 개최 검토

#### ○ 상호 존중의 직장 분위기 조성

- 정기적인 임직원 인권 및 윤리 교육 추진과 정기적인 직원 만족도 조사를 통해 직원 간 서로 존중하고 배려하는 직장 분위기 조성
- 도내 타 출자출연기관 벤치마킹을 통해 직원 만족도 향상을 위한 제도 도입 검토

### □ 직무 관련 개선방안 마련

#### ○ 진흥원 결재 과정 검토

- 내부고객만족도 조사 결과 결재 과정과 시간에 대한 만족도가 낮음
- 지출결의서 및 기안 문서를 간결화하는 등 결재 간소화 방안 제시

#### ○ 진흥원 사무분장 검토

- 업무에 맞는 인력 규모를 산정하고 적절하게 배치하기 위한 검토 과정 필요
- 2021년 사무분장 시 2020년 사무분장을 검토하여 개선 반영 및 부서별 업무에 맞는 적정 인력 배치 추진

## □ 인사·보수·복리후생제도에 대한 신뢰감 형성

### ○ 인사 제도 임직원 설명회 개최

- 진흥원 향후 해결과제 1순위로 급여, 후생제도 개선이 선정되어, 이에 대한 개선 필요
- 현재 인사제도에 대한 문제점을 파악하고, 개선방안 도출을 위한 직원 설명회 개최 추진

### ○ 직원 업무능력 향상을 위한 교육 기회 제공

- 직원 의무교육만이 아닌, 직원들의 전문성 확보와 업무이해능력 향상을 위한 교육 실시
- 임직원 수요조사를 통해 교육 과정 수립 의견 반영
- 담당 직무 관련 교육, 실무 처리 능력 교육 등 직무능력교육 마련
- 평생교육사 자격 취득 등 직무관련 전문교육 연수 독려

## IV 향후계획

---

### □ 내부 청렴도 조사 결과 환류

- 내부고객 만족도 조사 결과 홈페이지 공개 : 12월 31일 한
- 고객만족도 제고를 위한 전략계획 수립 : 12월 31일 한
  - 내·외부 고객 만족도 향상을 위한 추진전략 및 주요 실천 과제 설정

### □ 내부 고객만족도 조사의 신뢰도와 타당성 제고

- 내부 고객만족도 조사 설문지 검토 및 개선 : 21년 3월