

2019 제주지역균형발전사업 만족도 조사

제주지역균형발전지원센터 강 연 실 전문연구원

목 차

1. 들어가며	1
2. 조사개요	1
3. 만족도 평가 모델	2
4. 인구통계학적 특성	3
5. 주요 조사결과	4
6. 결론 및 시사점	16

- ▶ 제주지역균형발전지원센터는 제주특별자치도의 지역간 특성있고 균형적인 발전을 통해 도민의 행복 증진과 삶의 질 향상에 기여하기 위해 노력하고 있습니다.



1. 들어가며

제주특별자치도는 지역별 경쟁력을 높이고 삶의 질을 향상시켜 지역 간의 균형적인 발전을 도모하기 위하여 2012년 「제주특별자치도 지역균형발전 지원 조례(제2138호)」를 제정하였습니다. 그리고 이 조례에 의거하여 2015년부터 주민이 주도하여 지역의 현안을 해결할 수 있는 공모사업인 읍면동 지역균형발전사업을 추진하였으며, 2018년부터는 행정 주도의 전략사업인 권역별 균형발전 시범사업을 추진하고 있습니다.

이에 읍면동 및 권역별 지역균형발전사업의 원활한 추진과 내실을 기하고자 18년 및 19년 읍면동 지역균형발전사업과 권역별 균형발전 시범사업을 대상으로 만족도 조사를 실시하여 사업의 현재 서비스 수준과 만족 및 불만족 요인 등을 종합적으로 분석하고, 이를 토대로 사업의 개선방향을 모색하고자 하였습니다.

본 Brief에서는 2019년 제주지역균형발전사업 만족도 조사에 대한 주요 조사결과에 대한 소개와 함께 시사점을 제시하고자 합니다.

2. 조사개요

2019년 9월부터 10월까지 18년 및 19년 읍면동 지역균형발전사업과 권역별 균형발전 시범사업 서비스 이용자(참여자), 권역별 주민협의체 위원을 대상으로 「2019년 읍면동 및 권역별 지역균형발전사업 만족도 조사」를 실시하였습니다.

총 530부¹⁾의 설문지가 회수되었으며, 이중 누락항목이 많거나 불성실한 응답(연속동일 응답)을 제외한 총 414부(사업 서비스 이용자 358부, 권역별 주민협의체 56부)의 유효표본을 분석에 사용하였습니다.

본 조사에서 수집된 자료는 데이터 입력 및 오류 검토 과정을 거쳐 엑셀과 통계패키지 프로그램인 SPSS 23.0을 활용하여 분석하였습니다.

<표 1> 만족도 조사 진행과정

조사 설계	조사 실시	데이터 입력 및 검토	분석 및 보고서 작성·제출
2019. 8월	2019. 9월~10월	2019. 10월 말	2019. 11월
<ul style="list-style-type: none"> 조사대상 확정 만족도 산출방법 및 설문지 구성 	<ul style="list-style-type: none"> 사업 이용자(참여자) - 18·19년 읍면동 사업, 권역 사업 권역 주민협의체 위원 	<ul style="list-style-type: none"> 데이터 입력·검토 - 이상치, 오류 등 검토 유효표본 - 불성실 및 연속동일 응답 설문지 제외 	<ul style="list-style-type: none"> 분석 - 현재수준 분석, IPA, VOC 분석 등 보고서 작성·제출 - 센터 → 도

1) 제주농업인력지원센터에서 회수한 구직자용 설문지 5부는 만족도 분석에서 제외함

3. 만족도 평가 모델

종합만족도를 측정하기 위하여 공공기관 고객만족도 평가모델인 PCSI 모델을 기본으로 하되, 지역균형발전사업의 특성과 응답 대상 등을 종합적으로 고려하여 모델 및 문항을 재구성하였습니다. 종합만족도는 서비스 품질, 사회적 품질(책임), 전반적 만족 등 3개 모형²⁾으로 구성되며 서비스 품질 모형은 내용 품질과 전달 품질, 환경 품질 차원으로, 사회적 품질 모형은 사회적 책임 차원으로, 전반적 만족 모형은 인지적 만족과 감정적 만족 차원으로 구성되었습니다.

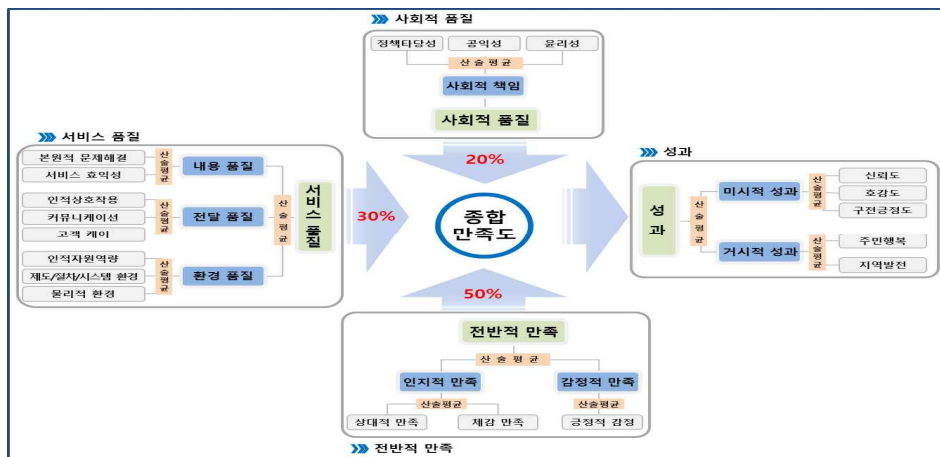
종합만족도는 3가지 절차를 거치는데, 먼저 각 차원의 점수를 하위 구성요소의 평균값으로 계산하며, 둘째, 각 모형의 점수 역시 하위 차원의 평균값으로 계산하였습니다. 마지막으로 각 모형별 점수와 가중치(서비스 품질 모형 30%, 사회적 품질 모형 20%, 전반적 만족 모형 50%)를 곱하여 종합만족도를 산출하였습니다.³⁾

ex) ① 인지적 만족 차원 = (상대적 만족 + 체감 만족)/2, 감정적 만족 차원 = 긍정적 감정

② 전반적 만족 모형 = (인지적 만족 차원 + 감정적 만족 차원)/2

* 동일한 방법으로 서비스 품질 모형과 사회적 품질 모형의 점수를 계산함

③ 종합만족도 = (서비스 품질 모형×가중치 0.3) + (사회적 품질 모형×가중치 0.2) + (전반적 만족 모형×가중치 0.5)



(그림 1) 만족도 평가 모델

사업별 각 평가요소에 대한 현재수준 분석, 중요도-만족도 분석(IPA), 고객의 소리 (VOC, 서술형 자율의견) 분석결과를 바탕으로 이를 종합적으로 고려하여 개선사항을 도출하였습니다.

2) PCSI 2.0 평가모델은 4개 차원으로 구성되나, 본 조사에서는 불일치 차원을 제외한 3개 차원만으로 종합만족도를 산출함

3) 권역별 주민협의회 위원을 대상으로 한 설문지에서는 사회적 책임이 제외된 바, 일부 차원의 가중치를 조정(서비스 품질: 30%→50%)하여 종합만족도를 산출함에 따라 종합만족도 비교시 해석에 주의 필요



4. 인구통계학적 특성

1) 읍면동 및 권역별 지역균형발전사업 서비스 이용자(참여자)

읍면동 및 권역별 지역균형발전사업 서비스 이용자의 특성을 살펴보면, 여자(62.8%), 서귀포시 읍면지역(39.9%), 70대 이상(27.1%)로 높은 비중을 차지하고 있습니다. 70대 이상 응답자의 경우 권역별 균형발전 시범사업 중 ‘찾아가는 어르신 한방지원 사업’의 수혜 대상이 65세 이상 어르신인 점에서 기인하였습니다.

<표 2> 읍면동 및 권역별 지역균형발전사업 서비스 이용자(참여자) 특성 분석

구분		빈도	비중	구분		빈도	비중	
성별	남자	132명	36.9%	전체		358명	100.0%	
	여자	225명	62.8%					
	무응답	1명	0.3%					
거주지	제주시 동지역	28명	7.8%	사업별	읍면동 사업	127명	35.5%	
	제주시 읍면지역	100명	27.9%		권역	소계	231명	64.5%
	서귀포시 동지역	81명	22.6%			한방지원	96명	26.8%
	서귀포시 읍면지역	143명	39.9%			문화중개소	66명	18.4%
	도외지역	1명	0.3%			농기계	49명	13.7%
	무응답	5명	1.4%			농업인력지원	20명	5.6%
연령	20대	8명	2.2%	연령	50대	75명	20.9%	
	30대	46명	12.8%		60대	47명	13.1%	
	40대	84명	23.5%		70대 이상	97명	27.1%	
					무응답	1명	0.3%	

2) 권역별 주민협의체 위원⁴⁾

권역별 균형발전 시범사업별 주민협의체 위원의 특성을 살펴보면, 남자(66.1%), 서귀포시 동지역(41.1%), 50대(57.1%)로 높은 비중을 차지하고 있습니다.

<표 3> 권역별 주민협의체 위원 특성 분석

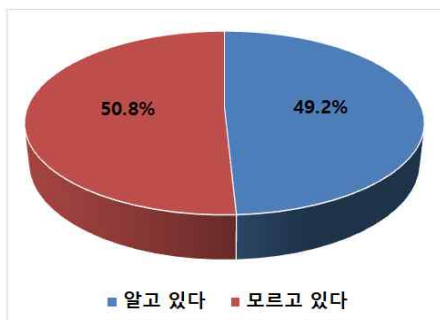
구분		빈도	비중	구분		빈도	비중
전체		56명	100.0%	연령	20대	-	-
성별	남자	37명	66.1%		30대	1명	1.8%
	여자	16명	33.9%		40대	12명	21.4%
거주지	제주시 읍면지역	16명	28.6%		50대	32명	57.1%
	서귀포시 동지역	23명	41.1%		60대	11명	19.6%
	서귀포시 읍면지역	17명	30.4%		70대 이상	-	-

4) 권역별 균형발전 시범사업이 진행되고 있지 않은 제주시 동지역 주민협의체 위원은 설문조사 대상에서 제외함

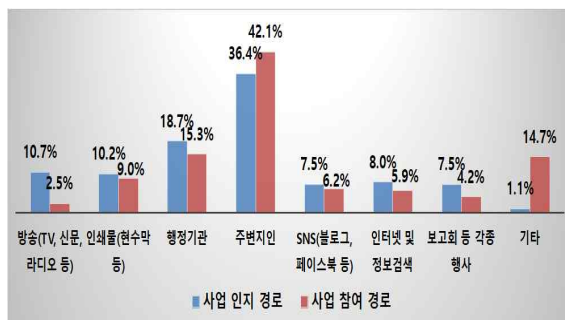
5. 주요 조사결과

1) 종합

읍면동 및 권역별 지역균형발전사업에 대해 알고 있다고 응답한 비중은 전체 응답자의 49.2% 수준이며, 이들은 주로 주변지인이나 행정기관을 통해 지역균형발전사업을 알게 된 것으로 조사되었습니다. 각각의 사업에 직접적으로 참여하게 된 경로 역시 주변지인과 행정기관이 주를 이루고 있습니다.

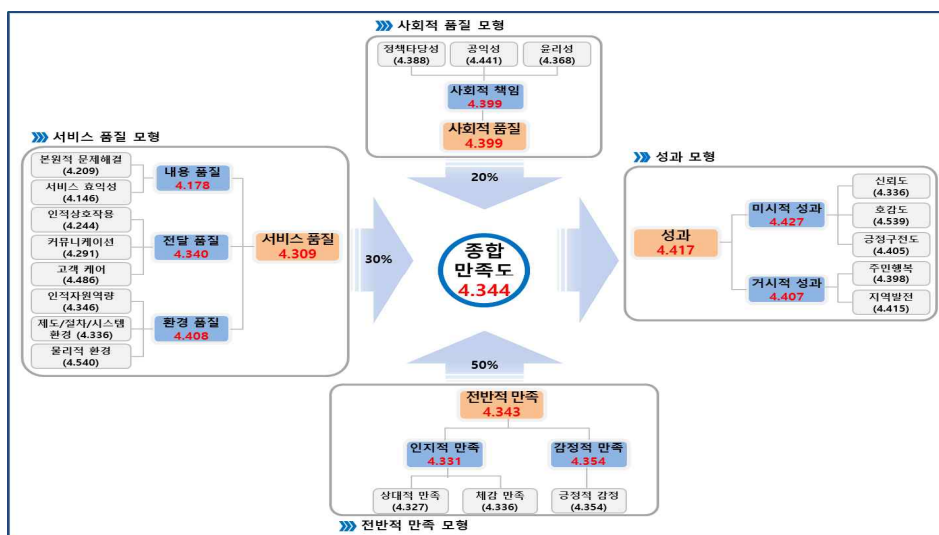


(그림 2) (참여자)지역균형발전사업 인지수준



(그림 3) (참여자)사업 인지 및 참여 경로

지역균형발전사업(전체)에 대하여 참여자가 느끼는 서비스 품질에 대한 만족수준은 4.309점, 사회적 품질에 대한 만족수준은 4.399점, 전반적인 만족수준은 4.343점으로 나타났습니다. 이를 종합적으로 평가하여 산출한 종합만족도는 4.344점/5점 만점으로, 참여자들은 지역균형발전사업에 대하여 비교적 높은 만족도를 보이고 있습니다.



(그림 4) (참여자)지역균형발전사업(전체) 종합만족도

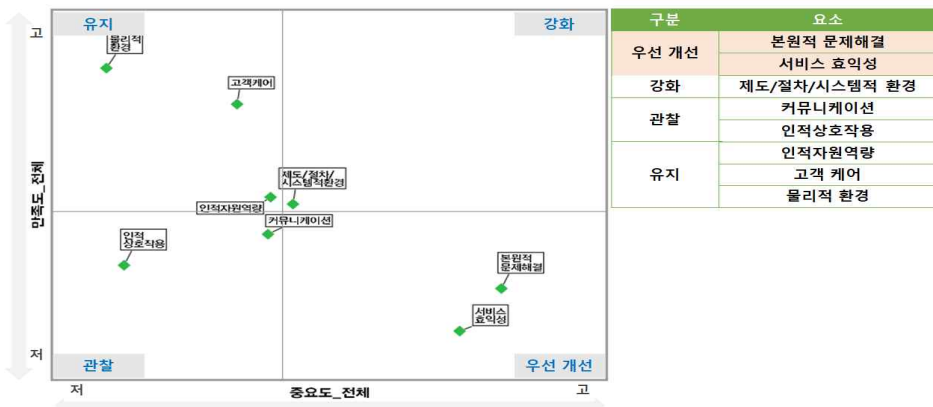


지역균형발전사업(전체)에 대하여 참여자가 느끼는 개별 평가요소에 대한 수준을 분석한 결과, 물리적 환경(4.540점)에 대한 만족수준이 가장 높은 반면, 서비스 효익성(4.146 점) 및 본원적 문제해결(4.209점)은 상대적으로 낮은 수준으로 나타났습니다.



(그림 5) (참여자)지역균형발전사업(전체) 현재수준 분석

지역균형발전사업의 서비스 품질 요소(8개)에 대하여 참여자가 평가한 결과를 바탕으로 중요도와 만족도를 비교분석한 결과, 사업 참여자들은 본원적 문제해결(참여 목적 달성)과 서비스 효익성(서비스 내용 적절)을 최우선 개선 요소로 인식하는 것으로 나타났습니다.



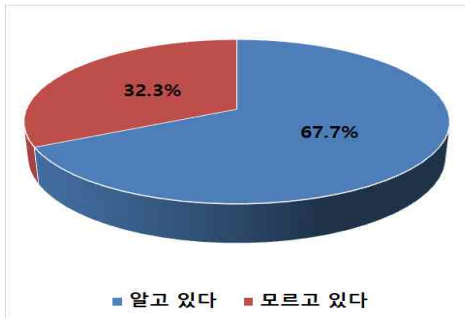
(그림 6) (참여자)지역균형발전사업(전체) 중요도-만족도 분석

[개선사항]

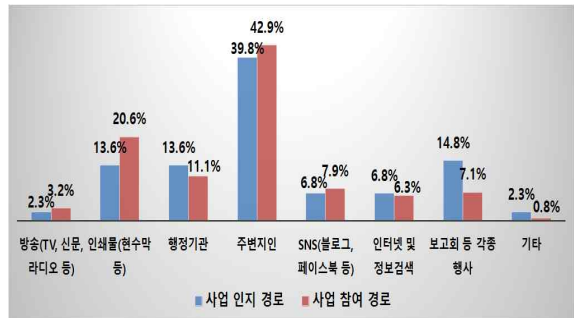
- ① (지역균형발전사업에 대한 인지도 제고) 해당 사업이 지역균형발전사업을 통해 지원되고 있음을 참여자들이 알 수 있도록 사업 자체에 대한 홍보 강화가 필요함
- ① (본원적 문제해결 제고) 참여자들이 사업 참여를 통하여 참여 목적을 달성할 수 있도록 제공되는 서비스의 내용적인 측면 강화가 필요함
- ③ (제도/절차/시스템적 환경 개선) 참여자들이 쉽게 접근할 수 있는 환경을 만들어가기 위한 노력이 수반되어야 함

2) 읍면동 지역균형발전사업

18년 및 19년 읍면동 지역균형발전사업 참여자 중 지역균형발전사업에 대해 알고 있다고 응답한 비중은 전체 응답자의 67.7%이며, 이들은 주로 주변지인이나 보고회 등 각종 행사, 인쇄물, 행정기관 등을 통해 지역균형발전사업을 알게 된 것으로 조사되었습니다. 읍면동 지역균형발전사업에 직접적으로 참여하게 된 경로는 주변지인과 인쇄물이 주를 이루고 있습니다.

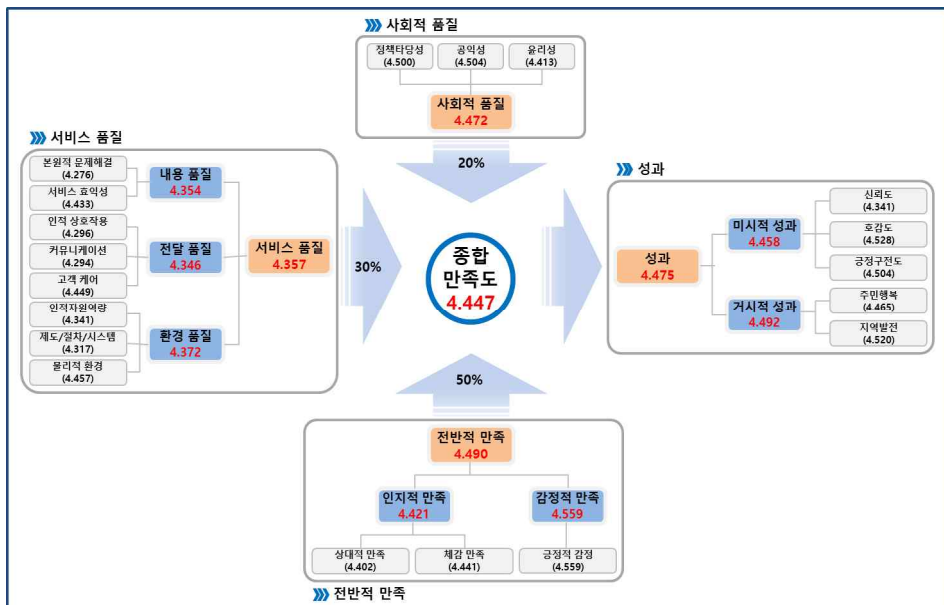


(그림 7) (참여자)지역균형발전사업 인지수준



(그림 8) (참여자)사업 인지 및 참여 경로

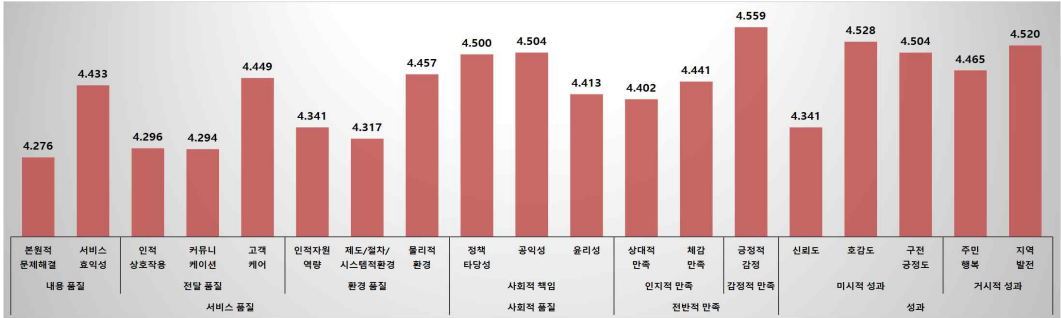
18년 및 19년 읍면동 지역균형발전사업에 대하여 참여자가 느끼는 서비스 품질에 대한 만족수준은 4.357점, 사회적 품질에 대한 만족수준은 4.472점, 전반적인 만족수준은 4.490점으로 나타났습니다. 이를 종합적으로 평가하여 산출한 종합만족도는 4.447점/5점 만점으로, 이는 지역균형발전사업(전체)의 종합만족도 보다 높은 수준입니다.



(그림 9) (참여자)읍면동 지역균형발전사업 종합만족도

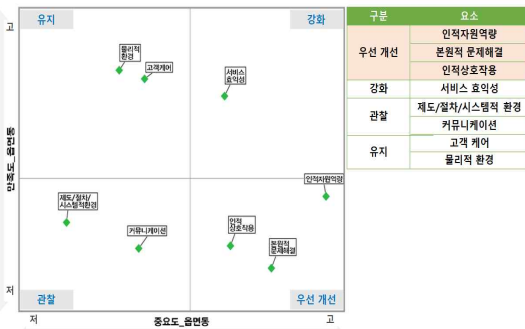


참여자가 느끼는 개별 평가요소에 대한 수준을 분석한 결과, 본원적 문제해결(4.276점)과 커뮤니케이션(4.294점), 인적상호작용(4.296점)은 상대적으로 만족수준이 낮은 것으로 나타났습니다.

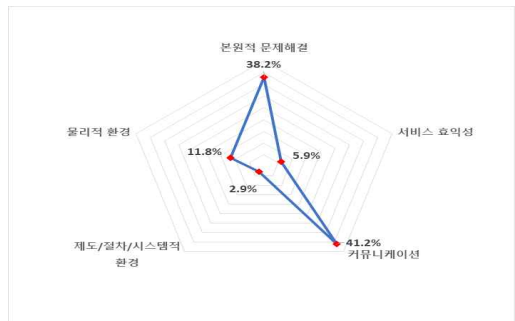


(그림 10) (참여자)읍면동 지역균형발전사업 현재수준 분석

서비스 품질 요소(8개)에 대하여 참여자가 평가한 결과를 바탕으로 중요도와 만족도를 비교분석한 결과, 사업 참여자들은 인적자원역량(종사원 역량 강화), 본원적 문제해결(참여 목적 달성), 인적상호작용(교류 활성화)을 최우선 개선 요소로 인식하는 것으로 나타났습니다.



(그림 11) (참여자)중요도-만족도 분석



(그림 12) (참여자)사업 요구개선사항 분석

[개선사항]

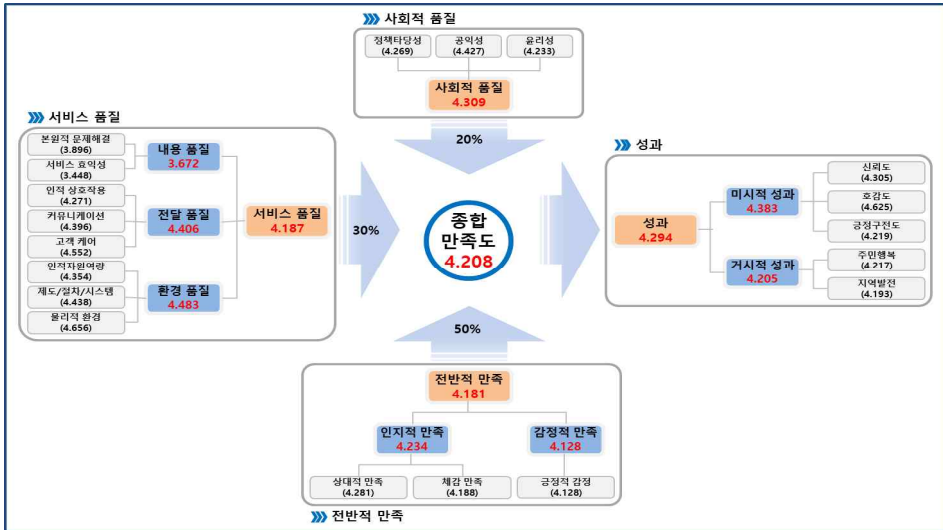
- ① (본원적 문제해결 제고) 사업 참여를 통하여 참여 목적을 달성할 수 있는 기반을 마련하기 위하여 사업을 지속적으로 운영하기 위한 방안 마련이 필요함
- ② (커뮤니케이션 강화) 홍보채널 개발 및 운영, 충분한 정보 제공 등을 통한 실제 및 잠재적 참여자들과의 의사소통을 강화해 나가야 함
- ③ (인적상호작용 강화) 사업에서 제공하는 서비스에 대한 자체 수요 및 만족도 조사 등을 통하여 참여자들과의 교류를 강화해 나가야 함
- ④ (인적자원역량 강화) 사업 운영자들의 역량을 강화하기 위한 노력(사업 운영자 자체 노력 +센터 노력)이 수반되어야 함



3) (권역별 균형발전 시범사업)찾아가는 어르신 한방지원 사업

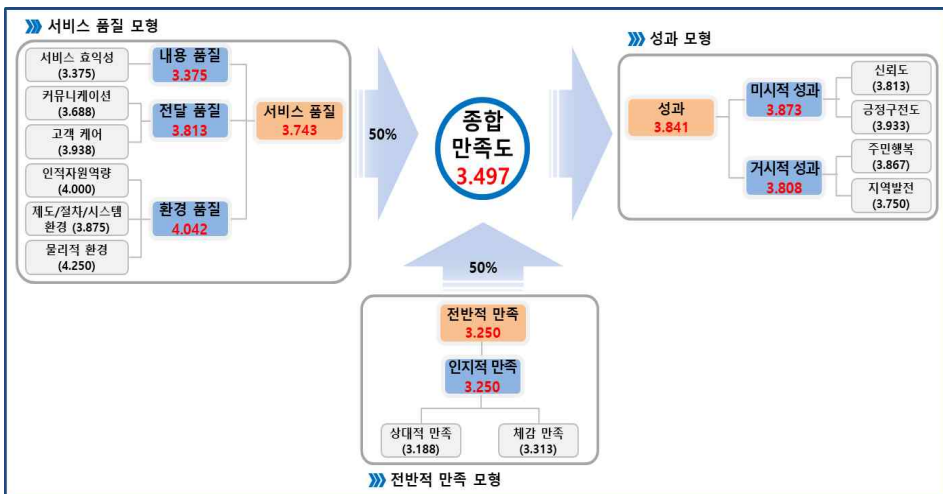
사업 참여자와 제주시·서귀포시 서부권역 주민협의회 위원을 대상으로 한 조사결과, 사업에 대한 종합만족도는 각각 4.208점과 3.497점으로 산출되었습니다.

사업 참여자의 서비스 품질에 대한 만족수준은 4.187점, 사회적 품질에 대한 만족수준은 4.309점, 전반적인 만족수준은 4.181점으로 나타났습니다.



(그림 13) (참여자)찾아가는 어르신 한방지원 사업 종합만족도

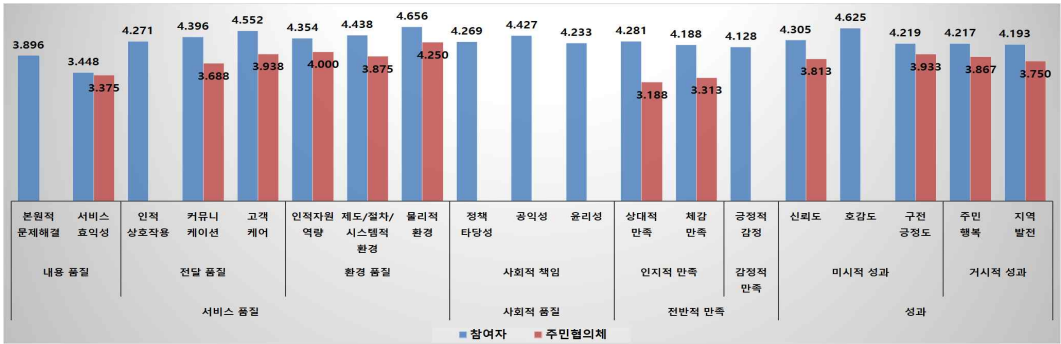
주민협의체의 서비스 품질에 대한 만족수준은 3.743점, 전반적인 만족수준은 3.250점으로 나타났습니다.



(그림 14) (주민협의회)찾아가는 어르신 한방지원 사업 종합만족도

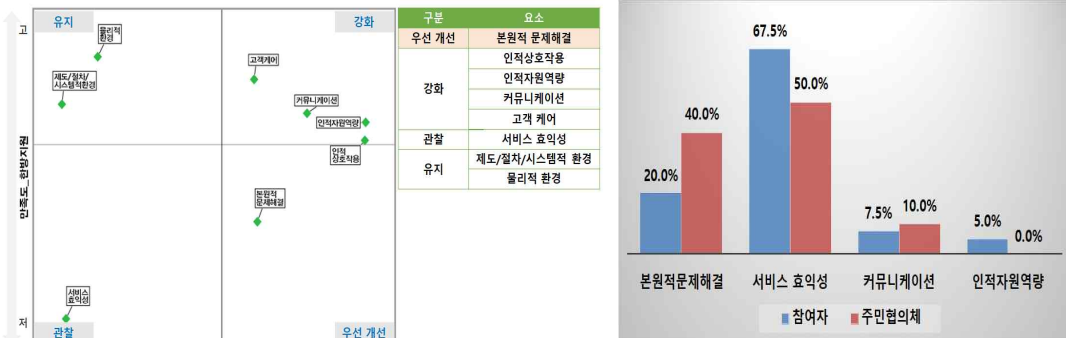


참여자와 주민협의체가 느끼는 개별 평가요소에 대한 수준을 분석한 결과, 참여자는 서비스 효익성(3.448점)과 본원적 문제해결(3.896점), 주민협의체는 상대적 만족(3.188점), 체험 만족(3.313점), 서비스 효익성(3.375점)에 대한 만족수준이 상대적으로 낮은 것으로 나타났습니다.



(그림 15) (권역)찾아가는 어르신 한방지원 사업 현재수준 분석

서비스 품질 요소(8개)에 대하여 참여자가 평가한 결과를 바탕으로 중요도와 만족도를 비교분석한 결과, 참여자들은 본원적 문제해결(참여 목적 달성-통증 완화 및 건강 증진 등)을 최우선 개선 요소로 인식하는 것으로 나타났습니다.



(그림 17) 사업 요구/개선사항 분석

(그림 16) (참여자)중요도-만족도 분석

[개선사항]

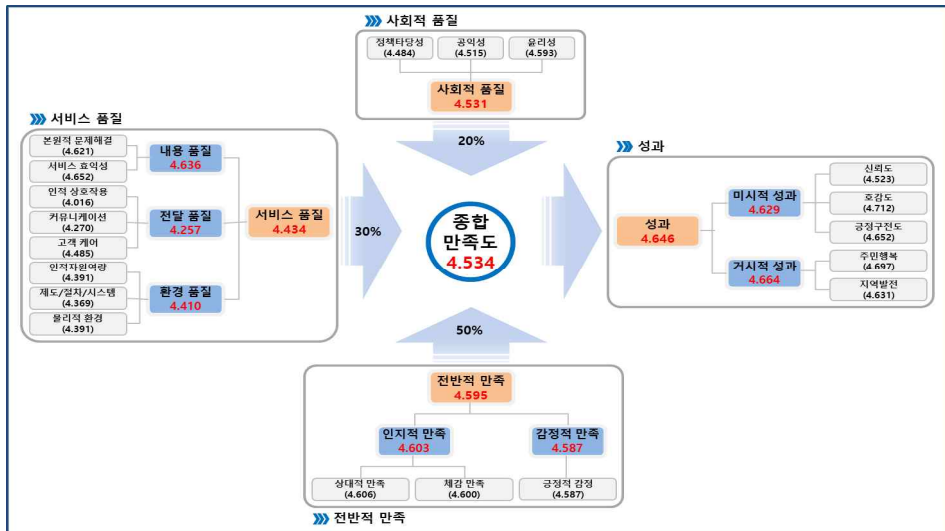
- ① (서비스 효익성 제고) 한정된 시설과 인원으로 진료횟수를 확대하기는 힘들기 때문에 진료 횟수를 확대하기 위한 타 사업 연계 및 추가 예산 확보 방안 등에 대한 검토가 필요함
- ② (본원적 문제해결 제고) 사업 참여를 통하여 참여 목적을 달성할 수 있도록 진료인원 확대 및 일정 준수를 위한 노력이 수반되어야 함
- ③ (커뮤니케이션 강화) 사업에 대한 홍보 및 진료일정 변경에 따른 공지 강화가 필요함



4) (권역별 균형발전 시범사업)제주문화증개소 운영 사업

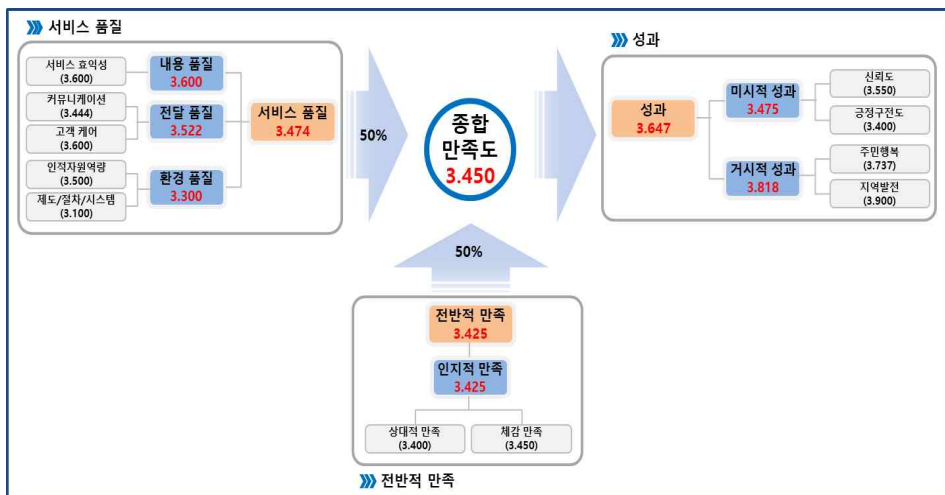
사업 참여자와 서귀포시 동권역 주민협의체 위원을 대상으로 한 조사결과, 사업에 대한 종합만족도는 각각 4.534점과 3.450점으로 산출되었습니다.

사업 참여자의 서비스 품질에 대한 만족수준은 4.434점, 사회적 품질에 대한 만족수준은 4.531점, 전반적인 만족수준은 4.595점으로 나타났습니다.



(그림 18) (참여자)제주문화증개소 운영 사업 종합만족도

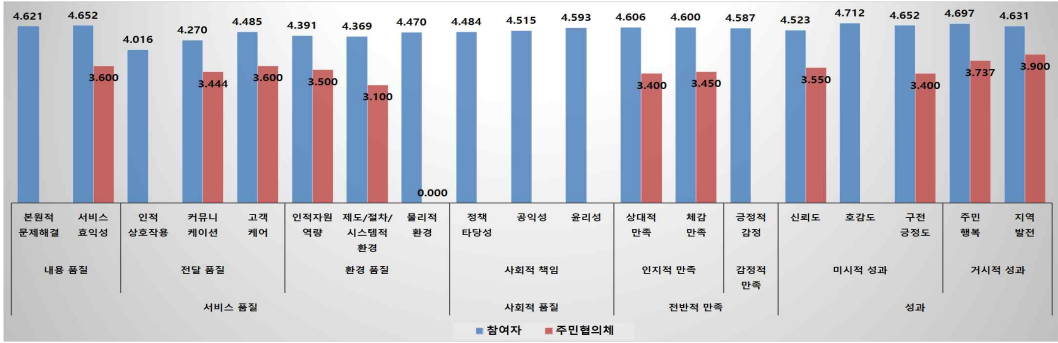
주민협의체의 서비스 품질에 대한 만족수준은 3.474점, 전반적인 만족수준은 3.425점으로 나타났습니다.



(그림 19) (주민협의체)제주문화증개소 운영 사업 종합만족도

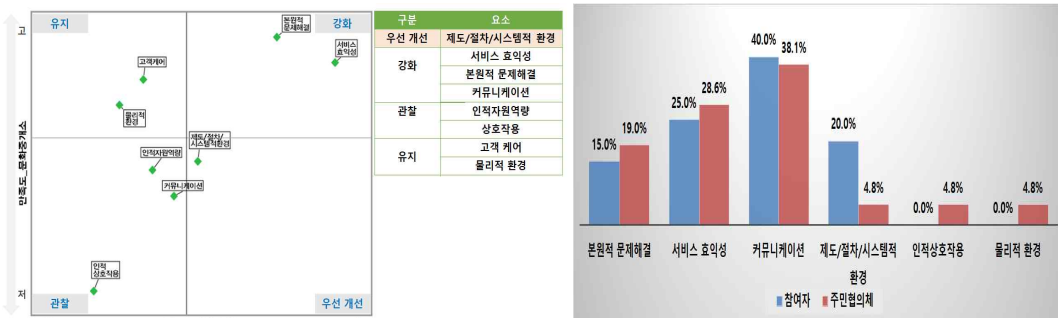


참여자와 주민협의체가 개별 평가요소에 대한 수준을 분석한 결과, 참여자는 인적상호작용(4.016점)과 커뮤니케이션(4.270점), 주민협의체는 제도/절차/시스템적 환경(3.100점)에 대한 만족수준이 상대적으로 낮은 것으로 나타났습니다.



(그림 20) (권역)제주문화중개소 운영 사업 현재수준 분석

서비스 품질 요소(8개)에 대하여 참여자가 평가한 결과를 바탕으로 중요도와 만족도를 비교분석한 결과, 참여자들은 제도/절차/시스템적 환경(접근성 개선)을 최우선 개선 요소로 인식하는 것으로 나타났습니다.



(그림 22) 사업 요구/개선사항 분석

(그림 21) (참여자)중요도-만족도 분석

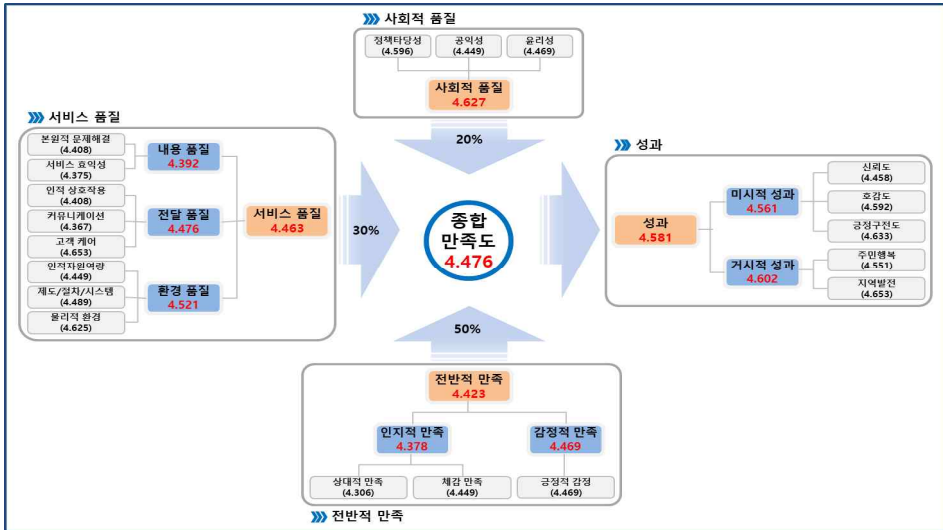
[개선사항]

- ① (제도/절차/시스템적 환경 개선) 온라인 접근성을 개선하고 참여자들의 책임감을 제고시키기 위한 제도 마련이 필요함
- ② (커뮤니케이션 강화) 사업에 대한 주기적·지속적인 홍보 강화가 필요함
- ③ (서비스 효익성 제고) 주민 수요 및 진행 프로그램에 대한 모니터링 등을 통한 단계별/수준별 프로그램 개발 등 프로그램의 다양화 노력이 필요함
- ④ (본원적 문제해결 제고)사업 참여를 통하여 참여 목적을 달성할 수 있도록 주민자치 프로그램 등에 대한 지속적인 모니터링을 통한 프로그램의 차별화 및 연계 노력이 필요함

5) (권역별 균형발전 시범사업)농기계 임대 사업

사업 참여자와 서귀포시 동부권역 주민협의체 위원을 대상으로 한 조사결과, 사업에 대한 종합만족도는 각각 4.476점과 4.269점으로 산출되었습니다.

사업 참여자의 서비스 품질에 대한 만족수준은 4.463점, 사회적 품질에 대한 만족수준은 4.627점, 전반적인 만족수준은 4.423점으로 나타났습니다.



(그림 23) (참여자)농기계 임대 사업 종합만족도

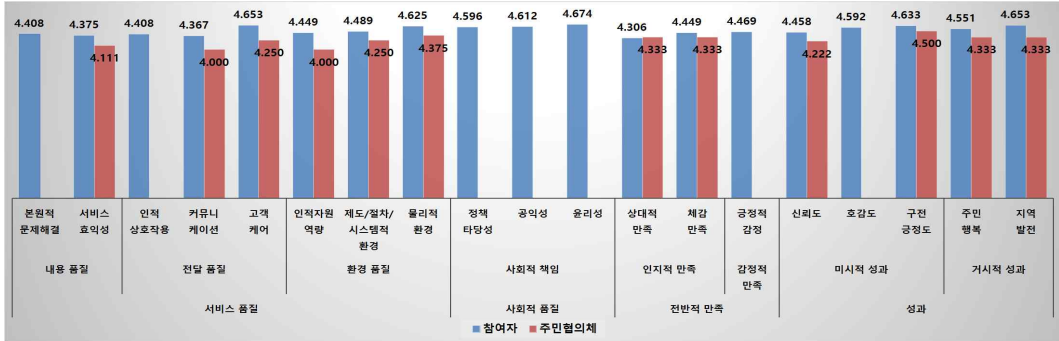
주민협의체의 서비스 품질에 대한 만족수준은 4.148점, 전반적인 만족수준은 4.389점으로 나타났습니다.



(그림 24) (주민협의체)농기계 임대 사업 종합만족도

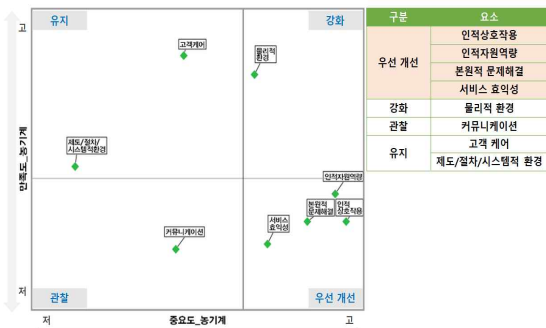


참여자와 주민협의체가 느끼는 개별 평가요소에 대한 수준을 분석한 결과, 참여자는 상대적 만족(4.306점)과 커뮤니케이션(4.367점), 서비스 효익성(4.375점), 주민협의체는 커뮤니케이션(4.000점)과 인적자원역량(4.000점)에 대한 만족수준이 상대적으로 낮은 것으로 나타났습니다.

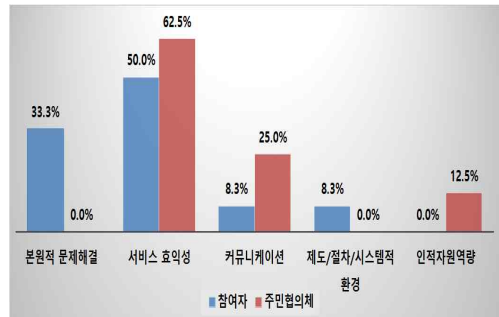


(그림 25) (권역)농기계 임대 사업 현재수준 분석

서비스 품질 요소(8개)에 대하여 참여자가 평가한 결과를 바탕으로 중요도와 만족도를 비교분석한 결과, 참여자들은 인적상호작용(교류 활성화), 인적자원역량(사업 운영자의 역량 강화), 본원적 문제해결(참여 목적 달성), 서비스 효익성(서비스 내용 적절)을 최우선 개선 요소로 인식하는 것으로 나타났습니다.



(그림 26) (참여자)중요도-만족도 분석



(그림 27) 사업 요구/개선사항 분석

[개선사항]

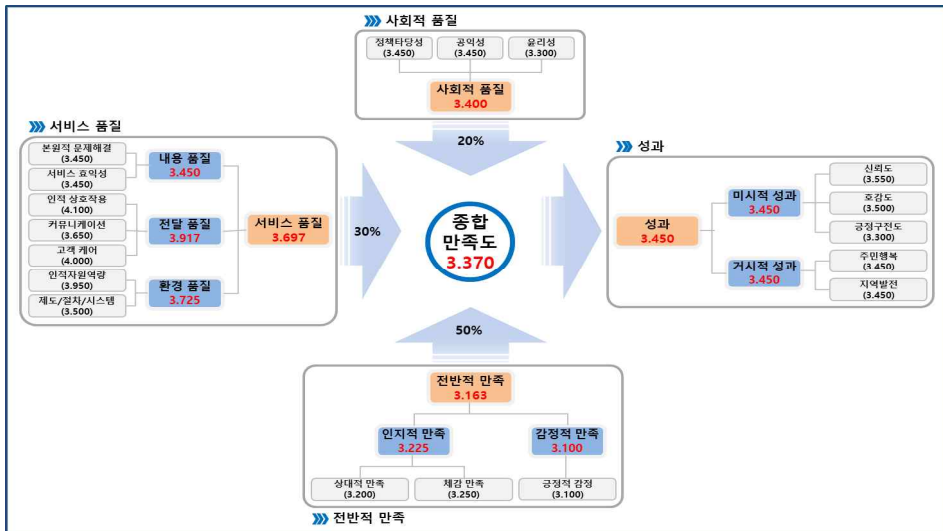
- ① (서비스 효익성 제고) 다양한 농기계를 구비하고 교육 훈련장소 확보를 통한 농기계 교육 횟수 및 인원을 확대해 나가야 함
- ② (커뮤니케이션 강화) 사업에 대한 연중 홍보 강화가 필요함
- ③ (인적상호작용 강화) 교육 수요조사 등 고객과의 교류 활성화가 필요함
- ④ (인적자원역량 강화) 기술직 직원 역량 강화 및 인력 확보 등 사업 운영자의 역량 강화를 위한 노력이 수반되어야 함



6) (권역별 균형발전 시범사업)제주농업인력지원센터 운영 사업

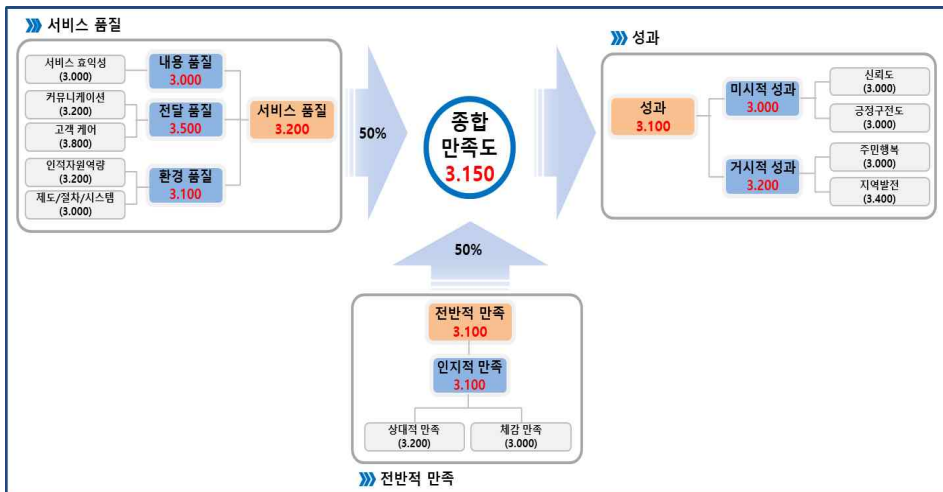
사업 참여자와 제주시 등부권역 주민협의체 위원을 대상으로 한 조사결과, 사업에 대한 종합만족도는 각각 3.370점과 3.150점으로 산출되었습니다.

사업 참여자의 서비스 품질에 대한 만족수준은 3.697점, 사회적 품질에 대한 만족수준은 3.400점, 전반적인 만족수준은 3.163점으로 나타났습니다.



(그림 28) (참여자)제주농업인력지원센터 운영 사업 종합만족도

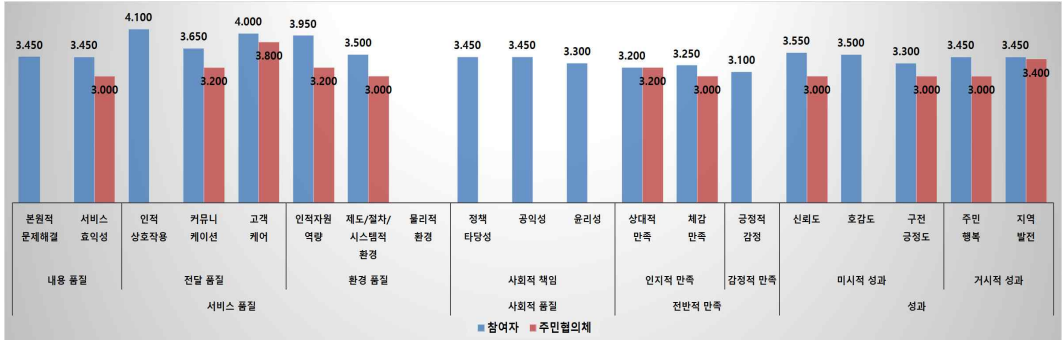
주민협의체의 서비스 품질에 대한 만족수준은 3.200점, 전반적인 만족수준은 3.100점으로 나타났습니다.



(그림 29) (주민협의체)제주농업인력지원센터 운영 사업 종합만족도



참여자와 주민협의체가 느끼는 개별 평가요소에 대한 수준을 분석한 결과, 참여자는 긍정적 감정(3.100점)과 상대적 만족(3.200점), 체감 만족(3.250점) 등 전반적 만족 모형을 구성하는 모든 요소, 주민협의체는 서비스 효익성(3.000점)과 제도/절차/시스템적 환경(3.000점), 체감 만족(3.000점)에 대한 만족수준이 상대적으로 낮은 것으로 나타났습니다.

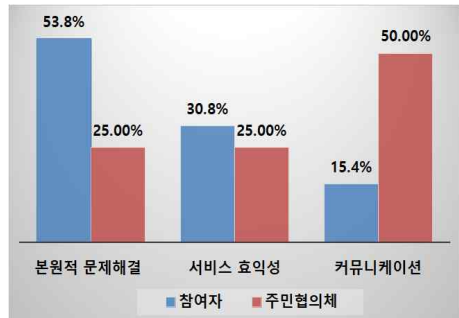


(그림 30) (권역)제주농업인력지원센터 운영 사업 현재수준 분석

서비스 품질 요소(8개)에 대하여 참여자가 평가한 결과를 바탕으로 중요도와 만족도를 비교분석한 결과, 참여자들은 서비스 효익성(서비스 내용 적절), 본원적 문제해결(참여 목적 달성), 제도/절차/시스템적 환경(접근성 개선)을 최우선 개선 요소로 인식하는 것으로 나타났습니다.



(그림 31) (참여자)중요도-만족도 분석



(그림 32) 사업 요구/개선사항 분석

[개선사항]

- ① (서비스 효익성 제고) 교육 확대 통한 구직자들의 숙련도 향상 및 숙련 노동자를 유입하기 위한 방안, 동부권역 모니터링 및 지원 방안 마련을 위한 노력이 필요함
- ② (본원적 문제해결 제고) 사업 참여를 통하여 참여 목적을 달성할 수 있는 기반을 마련하기 위하여 동일 인력을 연결해 주거나 인건비를 지원하는 등의 방안 검토가 필요함
- ③ (제도/절차/시스템적 환경 개선) 구인 및 구직 신청 절차/시스템 체계화를 통한 사업에 대한 접근성 개선 노력이 필요함
- ④ (커뮤니케이션 강화) 사업에 대한 연중 홍보 및 충분한 정보 제공(신청 절차/시스템 등에 대한 안내)을 통한 고객과의 의사소통 강화 노력이 필요함



6. 결론 및 시사점

읍면동 지역균형발전사업과 4개 권역별 균형발전 시범사업에 대한 참여자 및 주민협의체 위원의 만족도를 조사한 결과는 다음과 같이 크게 2가지로 정리할 수 있습니다. 첫째, 일부 사업을 제외하고 지역균형발전사업에 대한 종합만족도가 비교적 높게 나타난 가운데, 전반적으로 서비스 품질 특히, 내용 품질(본원적 문제해결, 서비스 효익성)에 대한 만족수준이 상대적으로 낮은 것으로 나타났습니다. 둘째, 권역별 균형발전 시범사업의 경우, 사업 참여자와 주민협의체 위원 간에 평가요소에 대하여 인식하는 수준에 상당한 차이가 발생하고 있음을 확인하였습니다.

이에 따라 지역균형발전사업의 내실을 기하고 사업의 효과를 향상시키기 위해서는 각 사업별로 서비스의 내용 측면과 사업에 대한 홍보 강화가 필요하며, 사업 참여자와 주민협의체 간의 인식 차이를 줄이기 위한 노력이 수반되어야 할 것입니다.

※ 본 내용은 연구자의 개인적 견해이며, 제주연구원의 공식적인 견해와는 다를 수 있습니다.

문의 : 제주연구원 지역균형발전지원센터 강연실 전문연구원(064-729-0614)



【부록】 종합만족도 세부 측정문항

모형	차원	측정요소	측정개념	측정문항	
서비스 품질 (선행 요인)	내용 품질	본원적 문제해결	고객문제의 해결, 약속 이행, 서비스의 유효성, 고객방문 목적에 부합하는 업무수행	제공받은 서비스는 나의 이용목적에 부합한다.	
		서비스 효익성	서비스의 본질적인 혜택 및 이점, 서비스의 유익성/편익성	제공받은 서비스 내용은 적절하다.	
	전달 품질	인적상호 작용	고객과의 활발한 교류, 상호작용의 활성화, 점점 상호작용의 질과 양	직원과 활발한 교류가 이루어진다.	
		커뮤니케이 션	정보, 충분한 설명, 의문해소, 의사소통의 명확성	원활한 의사소통(문의 수월 및 신속한 처리, 정보제공, 충분한 설명 등)이 가능하다.	
	환경 품질	고객 케어	고객에 대한 관심, 고객에 대한 최선의 이익추구, 진정성	직원의 태도와 행동은 친근감 있고 친절하다.	
		인적자원 역량	인적자원의 양적/질적 역량 및 업무 숙련도에 관한 품질	직원의 업무처리 능력은 우수하다.	
		제도/절차/ 시스템적환경	제도/절차/시스템 등 서비스 이용을 위한 지원환경에 관한 품질	제도/절차/시스템 등 서비스 제공 환경과 시설 이용이 편리하다.	
	사회적 품질	사회적 책임	물리적 환경	해당 기관의 물리적 시설 및 환경에 관한 품질	서비스 관련 시설 및 환경은 쾌적하고 청결하다. ※제외(제주농업인력지원센터 사업)
			정책타당성	정책의 합목적성, 목표의 실제성, 정책타당성, 올바른 정책의 수립 및 수행	사업 추진기관은 본래의 목적과 취지에 맞추어 사업을 추진하고 있다.
공익성			(지속가능성 대체)공공의 이익에 도움이 되는 정도	지역 및 사회발전 등 공공의 이익에 도움이 된다.	
고객 만족	인지적 만족	윤리성	도덕성, 청렴성, 공공적 사명, 투명경영을 하고 있는 정도	사업 추진기관의 업무수행은 공정하게 이루어진다.	
		상대적 만족	(욕구충족 대체)서비스에 대한 상대적인 만족도(기대대비)	서비스를 이용한 후, 나는 기대했던 것보다 만족스러웠다.	
	감정적 만족	체감 만족	서비스 이용 경험 전반에 관한 포괄적인 평가와 느낌	서비스를 이용한 후, 나는 전반적으로 만족스러웠다.	
성과	미시적 성과	긍정적 감정	서비스 이용과정 및 이용 후 남은 긍정적인 감정	서비스를 이용하면서 즐거움/긍정 적인 느낌이 들었다.	
		신뢰도	기관의 정책 또는 활동에 대해 신뢰하는 정도	해당 사업의 활동에 대해 신뢰감을 갖게 되었다.	
		호감도	(추가)서비스를 재이용하고자 하는 정도	해당 서비스를 다시 이용하고 싶다.	
	거시적 성과	구전긍정도	(추가)타인에게 긍정적으로 추천하고 싶은 정도	해당 서비스를 주변지인들에게 적극적으로 추천하고 싶다.	
		주민행복	기관의 정책 또는 활동이 국민의 삶의 질에 기여하는 정도	해당 서비스는 지역주민의 삶의 질을 향상시킨다.	
	지역발전	(추가)기관의 정책 또는 활동이 국가 발전에 기여하는 정도	해당 서비스는 지역 및 사회발전에 기여한다.		