

# 고객만족도 조사 분석을 통한 국가과학기술연구망(KREONET) VOC 분석

권우창, 박병연\*

한국과학기술정보연구원, \*한국과학기술정보연구원

wckwon@kisti.re.kr, \*bypark@kisti.re.kr

## KREONET VOC analysis through customer satisfaction survey analysis

Kwon Woo Chang, Park Byung Yeon\*

Korea Institute of Science and Technology Information

### 요 약

한국과학기술정보연구원(KISTI)에서 제공하는 국가과학기술연구망(KREONET)은 국가 과학기술 R&D에 대한 지원을 위해 국내 200여개 기관에 대해서 고성능의 네트워크 서비스를 제공하고 있다. 과학기술정보통신부 소관의 한국과학기술정보연구원은 공공기관의 서비스 품질을 객관적으로 측정하고 국민의 만족·불만족 요인을 분석·환류 함으로써 고객중심 경영전략 수립·추진하기 위해 매년 '과학기술정보통신부 소관 공공기관 고객만족도 조사'를 시행하고 있다. 본 논문은 매년 시행되는 고객만족도 조사 통한 국가과학기술연구망의 사용자 VOC에 대한 내용을 분석한다.

### I. 서 론

국가과학기술연구망(KREONET: Korea Research Environment Open Network)[1]은 한국과학기술정보연구원(KISTI: Korea Institute of Science and Technology Information)[2]에서 제공하는 국가연구망(NREN)으로서 국내 연구자들에게 과학기술 R&D를 위한 고성능/고품질의 네트워크를 제공하고 있다. 국가과학기술연구망을 서비스하는 한국과학기술정보연구원은 공공기관으로서 '공공기관의 운영에 관한 법률 제13조 및 동법 시행령 제17조', '기획재정부 「공공기관 고객만족도 조사 기본계획」'에 의해 매년 공공기관의 고객만족도를 조사하고 있다. 본 논문은 지난 5년('17~'21)간 수행된 '과학기술정보통신부 소관 공공기관 고객만족도 조사'의 결과를 기반으로 국가과학기술연구망을 이용하는 고객들의 만족도 추세 및 사용자 VOC에 대해 분석한다.

### II. 본론

매년 조사되는 '과학기술정보통신부 소관 공공기관 고객만족도 조사'에서 국가과학기술연구망은 매년 높은 점수를 획득하고 있다.

<표1 17~21년간 고객만족도 점수>

년도	KISTI 점수	KREONET 점수
2017	87.6 / 100	96.8 / 100
2018	90.0 / 100	94.9 / 100
2019	91.1 / 100	94.0 / 100
2020	88.2 / 100	93.3 / 100
2021	89.3 / 100	94.4 / 100

해당 평가는 KCSI-ST(Korean Customer Satisfaction Index - Science & Technology)라는 조사모델을 기준으로 하고 있다. KCSI-ST 모델은 선행 요인, 만족 요인, 성과 요인의 3개 모형으로 구성되어 있으며, 각 영역은 인과관계로 이루어져 있으며, 각 모형은 차원

(Dimension), 요소(Component), 세부측정항목(Question)으로 구성되어 있다.



<그림1 KCSI-ST 조사모델 구성>

특이한점은 KCSI-ST 점수는 만족 요인으로만 산출되며 선행 요인 및 성과 요인은 KCSI-ST 점수 산출 시 제외하였다. 그중 고객 VOC는 선행 요인 모형을 이용하여 표현되었다.

<표2 선행 요인 모형>

차원	요소	개념
서비스 내용	전문성	서비스 상품을 제공하기 위한 능력의 보유 정도
	효율성	서비스를 효율적으로 생산하기 위한 노력 정도
	효과성	기대했던 결과물의 창출 및 활용 정도
서비스 과정	준비성	서비스를 제공하기 위한 사전 준비 정도
	대응성	인적 응대 또는 절차상의 고객 응대 수준
	성실성	서비스 제공과정에서 고객에 대한 배려 및 지원 정도
서비스 환경	구비성	서비스 관련 정보제공 및 이용 환경의 구비 정도
	편리성	서비스 제공 환경과 시설의 편리한(편안하고 이용하기 좋은) 정도
사회적 품질	합리성	서비스 제공자로서의 자질과 사명 의식을 가지고 업무를 추진하는 정도
	공정성	관련 절차에 의거한 공정한 서비스 이행 정도
	공익성	공공의 이익에 도움이 되는 정도

선행 요인 모형은 서비스 내용, 과정, 환경, 품질의 분류에 따라 전문성,

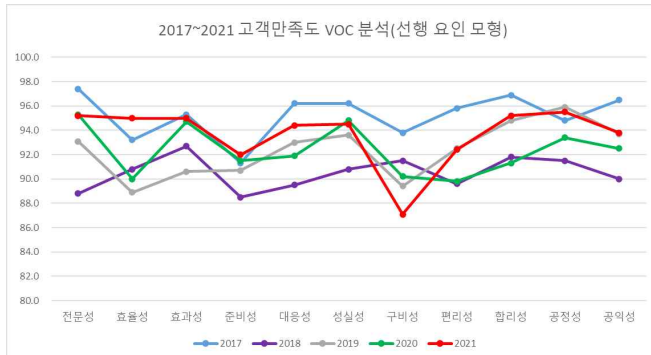
효율성, 효과성, 준비성, 대응성, 성실성, 구비성, 편리성, 합리성, 공정성, 공익성 등 11개의 요소로 이루어져 있다. 이는 정량 조사 결과와 고객의 소리(VOC) 분석을 통하여 불만 요인을 도출하고, 이를 토대로 핵심 요인과 개선방향을 도출한다.

## ACKNOWLEDGMENT

본 논문은 2022년 한국과학기술정보연구원(KISTI) 주요사업 과제로 수행한 연구결과입니다.

## 참 고 문 헌

- [1] KREONET, <https://www.kreonet.net/>  
 [2] KISTI, <https://www.kisti.re.kr/>



<그림2 2017~2021 KREONET 고객만족도 VOC 선행 요인 모형 분석>

그림 2는 지난 5년간 KREONET 고객만족도 조사 중 수집된 고객 VOC이다. 표1의 고객만족도 점수를 기준으로 대부분의 수치는 평균값을 기준으로 크게 평균값에 벗어나지 않고 전체적인 고객만족도 점수 및 선행 요인 모형의 요소들이 5년간 높은 수준을 유지하고 있는 것을 보여준다. 하지만 구비성 부분은 평균값보다 많이 미치지 못하는 결과를 보여준다. 구비성은 정보제공 서비스 채널 및 요구사항 처리 체계 구비 정도 및 이용환경의 구비정도를 표현하는 VOC 중 하나로서 해당부문에 대한 긍정적인 의견보다 부정적인 의견이 전체 고객만족도 점수보다 낮게 나올 것을 확인할 수 있다.

구비성 부분을 높이려면 사용자에게 대한 서비스 관련 정보 제공에 대한 채널을 늘리거나 효과적인 정보전달이 될 수 있도록, 관련한 홍보자료, 서비스 내용 및 사업수행 성과의 확산 활동에 대해 좀 더 적극적인 필요가 있다. 이를 위해 메일링 리스트, 홈페이지 정보 전달 콘텐츠 개선, 사업 홍보 매체(동영상, 리플렛, 소식지 등)에 대한 개발과 이러한 것들이 사용자에게 긍정적인 효과로 이루어 지었는지에 대한 지속적인 사용자 VOC 수집을 할 필요가 있다.

또한, 선행 요인 모형 중 한 요소에서만 지속적인 점수하락이 있을 경우 고객만족도 조사를 하는 설문지의 설계를 다시 할 필요가 있다. 설문지를 통해 고객에게 응답을 얻는 질문이 현재의 상황을 제대로 반영하지 못할 수 있기 때문에 해당 질문들이 현재의 서비스 및 고객과의 소통채널에 대한 현황을 제대로 반영하였는지 재차 검토할 필요가 있다.

## III. 결론

국가과학기술연구망은 존재 이유는 고성능의 네트워크 자원을 연구자에게 제공하고 그를 통해 국가 과학기술 R&D를 지원하는데 있다. 하지만 이러한 서비스 및 연구들이 사용자에게 제대로 전달되었는지 파악하기 위한 방법으로 매년 고객만족도 조사를 수행한다.

본 논문에서는 국가과학기술연구망의 지난 5년간의 고객만족도 조사 결과에 대한 VOC 분석을 하였다. 대체로 매년 높은 수준의 고객만족도 점수가 나왔지만 구비성 부분이 평균 값을 못미치는 결과를 보여주었다. 구비성 부분의 점수를 높이기 본 논문에서 제시하는 다양한 방법들에 대해 이용자와의 소통을 통해 사용자의 피드백을 진지하게 받아들이고 해당 경험을 개선하는 것이 필요하다. 앞으로도 이러한 VOC를 지속적으로 수집하고 개선계획을 도출하여 업데이트하는 것이 중요할 것이다.