

광주과학기술원 2020년 고객만족도 조사결과

□ 조사 개요

기관유형	기타공공기관
업무유형	학사사업-학사과정, 학사과정-석박사과정, 학술정보관 운영, 수탁 연구사업
조사업체	· 조사 주관업체 : 한국생산성본부 · 실사 수행업체 : 글로벌리서치 / 리서치앤리서치 / 코리아리서치 / 한국갤럽 / 효성ITX
조사대상	최근 1년 이내에 광주과학기술원의 해당 서비스를 경험한 서비스 이용자
조사방법	구조화된 설문지에 의한 전화조사
조사모델	PCSI 2.0
조사지역	전국
조사기간	2020년 11월 30일 ~ 2021년 2월 28일 까지
표본크기	768명

□ 조사결과

○ 고객만족 수준¹⁾ : 2020년 광주과학기술원 고객만족 수준은 ‘D’ 등급 수준으로 나타남.

- 업무 유형별 고객만족 수준 평가

- 1) 학사사업-학사과정 : '20년 ‘D’ 등급 수준
- 2) 학사사업-석박사과정 : '20년 ‘D’ 등급 수준
- 3) 학술정보관 운영 : '20년 ‘D’ 등급 수준
- 4) 수탁연구사업 : '20년 ‘B’ 등급 수준

○ 목표달성 수준²⁾ : 2020년 광주과학기술원 목표달성 수준은 ‘미흡’ 수준으로 나타남.

1) PCSI 점수 90점 이상 ‘A’ 등급/ 85점 이상 ‘B’ 등급/ 80점 이상 ‘C’ 등급/ 80점 미만 ‘D’ 등급 (19년까지 공시자료는 90점 이상 ‘우수’ / 85점 이상 ‘양호’ / 80점 이상 ‘보통’ / 80점 미만 ‘미흡’ 으로 구분)

2) 20년 목표치 대비 달성도 100% ‘우수’ / 50% 이상 ‘보통’ / 50% 미만 ‘미흡’