

2008 KORDI

이용자 반응 및 성과확산을
위한 조사 연구 보고서

2009. 1



한국해양연구원

제 출 문

한국해양연구원장 귀하

본 보고서를 『2008 한국해양연구원 연구성과 이용자 반응 및 성과확산을 위한 조사 연구 보고서』로 제출합니다.

2009년 1월

연구 주관기관 :	한국해양연구원
총괄 연구책임 :	성과확산팀장 박준수
참여연구원 :	연구관리팀장 노원대
	연구지원팀장 박수인
	성과확산팀 조규표
	박현수
	연구지원팀 강준선
위탁 연구기관 :	(주)누리리서치
참여연구원 :	연구실장 최규갑
	연구원 윤국원
	연구원 오종민
	연구원 장서양
	연구원 장봉진
외부 참여 전문가 :	(주)인포마스터
	실장(행정학박사) 안성률

요 약

세계 경제□사회가 제조업 주도의 양적 성장사회에서 지식기반서비스 산업 사회로 변화하는 전환기에 정부는 R&D에 대한 적극적 투자와 혁신을 바탕으로 과학기술 경쟁력 강화를 위한 노력 추진하고 있으며 그 결과, 정부 R&D 투자비는 지속적으로 증가하여 2008년도 정부 R&D 비용은 10조8,596억원으로 2007년에 비해 13.8%증가하였다.

또한, 세계 각국은 국가전략기술분야에 대한 투자와 자국 원천기술의 세계준화를 위한 노력을 가속화하고 있다. 우리나라는 해양 분야와 관련하여 정부 해양과학기술 R&D의 대다수를 담당하는 국토해양부는 '제4세대 해양과학기술 혁신을 통한 신 해양부국 건설을 통한 미래 해양강국 G5 진입 달성'을 목표로 하는 해양과학기술 정책 및 투자방향 제시하고 국가경쟁력 확보를 위한 전략사업 투자 강화, 해양R&D 투자확대 및 효율화 체계 구축 등의 주요 추진전략을 수립하고 해양과학기술 예산 투자를 지속적으로 증대하고 있다.

해양(연)은 대외적 환경변화와 정부의 R&D 투자정책 속에서 국가전략차원의 R&D 역량강화를 통한 해양과학연구 중추적 기관으로서의 위상을 확대 할 뿐만 아니라 고객의 기대를 충족하는 연구 성과를 제공할 필요가 있다고 하겠다.

이를 위해서는 연구성과 관리를 위한 지속적이고 객관적인 분석뿐만 아니라 고객관점의 평가, Needs분석, 연구수요 분석 등이 필요하다.

본 조사 □ 연구는 해양(연)의 연구고객 및 정책고객을 대상으로 연구성과 만족도와 활용실태, 수요를 분석하여 현상 진단 및 평가향상을 위한 기초자료로 활용하고자 하였으며, 해양(연)의 기관 위상강화방안을 마련하기 위해 일반국민을 대상으로 해양(연)의 인식 및 이미지 평가를 실시하였다.

조사는 2008년 1년간 해양(연)과 연구 사업을 수행한 연구고객 95명, 해양(연)의 정보를 전문적으로 활용하거나 정책에 영향을 미칠 수 있는 정책고객(PCRM고객) 50명, 홈페이지 방문고객 113명을 대상으로 실시하였다.

주요 조사결과를 살펴보면, 해양(연) 연구성과와 관련해서는 연구고객의 연구 목적 달성율이 평균적으로 87.8%에서 91.2%로 지속적으로 높아지는 것으로 분석되었다. 또한, 전반적 연구활동에 대한 체감만족도는 85.0점으로 분석되어 2006년의 75.6점, 2007년의 82.1점에 비해 지속적으로 상승하고 있는 것으로 볼 수 있다. 차원별로는 '연구수행역량 차원' (86.1점)과 '연구성과 차원' (85.3점)은 높게 평가된 반면, '연구성과 활용 차원' (84.4점)과 '고객서비스 차

원' (83.4점)은 상대적으로 낮게 평가되고 있는 것으로 나타났다. 한편, 상대적으로 낮게 평가된 고객센터 차원에서는 '고객에 대한 대응태도' (85.1점)은 높은 평가를 받고 있으나 '연구사업/연구성과 사후관리(81.1점)에 대한 평가는 비교적 낮았다.

해양(연)에 대한 연구고객의 향후 연구과제 수행규모는 전년대비 다소 증가하겠지만 증가율은 오히려 하락할 가능성이 있는 것으로 나타나고 있다. 구체적으로 연구고객들은 향후 연구과제 수행 규모에 대해 '매우 증가' (5.3%), '어느 정도 증가' (36.8%) 등 늘어날 것이라는 응답은 42.1%, 전년과 비슷할 것이라는 응답이 55.8%를 차지하였다. 반면, '어느 정도 감소할 것'이라는 응답은 2.1%으로 줄어들 것이라는 반응은 매우 낮은 것으로 조사되었다.

연도별로는 2006년 42.5%, 2007년 56.4%, 2008년 42.1%가 증가할 것이라고 응답하여 예년보다 상대적으로 낮은 응답율을 보였다. 이것은 예년보다 비관적으로 전망하고 있음을 의미함. 따라서 증가폭이 다소 낮아질 수 있을 것으로 예상되는 것으로 볼 수 있다.

한편, 연구고객의 주요 향후 연구 개발 관심분야는 '해양기후□환경분야' (29.5%) 등으로 조사되었으며, R&D 경쟁력 강화를 위해 해양과학기술분야와 기술융합시 시너지 효과가 큰 분야로 주로 'IT', 'ET' 를 지적하고 있다는 점을 향후 융복합 연구개발의 방향 설정시 고려할 필요가 있으며, 구체적인 고객 특성별로 관심분야에 대한 분석을 바탕으로 맞춤형 연구개발 아젠더를 발굴하는 것이 필요하다.

연구성과확산 정도에 대해 연구고객(76.2점)은 비교적 높으나, 홈페이지 방문고객(60.2점)과 정책고객(63.2점)의 평가는 비교적 낮은 편으로 나타났다. 연구고객의 해양(연) 연구성과 확산 정도에 대해 평가는 2007년 72.2점에 비해 4점 상승한 76.2점으로 분석되어 과거보다 상당히 향상된 것을 알 수 있다. 반면, 홈페이지 방문고객 및 정책고객의 평가가 상대적으로 낮다는 점에서 단순히 연구고객중심의 성과 홍보가 아니라 기술이전/정보공개인 측면인 성과 홍보/확산에 관심을 높일 필요가 있다.

한편, 연구성과 확산 노력에 대해서는 연구고객 70.7점, 홈페이지 방문고객 65.1점, 정책고객 63.2점으로 나타나고 있으며, 점진적으로 향상되고 있다.

연구고객(65.3%) 및 정책고객(52.6%)은 '공공연구활동의 사회 경제적 효과 극대화 노력' 을 해양(연) 가장 바람직한 성과 확산 목표로 인식하고 있다는 점에서 산업계의 요구를 수용하는 실용적 연구개발의 비중을 증대하는 노력이 필요한 것으로 보인다.

홈페이지 방문고객의 65.5%가 홈페이지 방문 이전 해양(연)에 대해 '잘 알고 있는 것'으로 조사되었으며, 2008년 해양(연) 명성지수(Reputation Index)는 연구고객 77.4점, 홈페이지 방문고객 77.2점, 정책고객 69.4점으로 분석되었다.

연구고객의 경우 2007년 79.1점에서 2008년 77.4점으로 1.7점 하락하였으며, 홈페이지 방문고객은 77.2점으로 전년대와 동일, 정책고객 경우는 2007년 73.4점, 2008년 69.4점으로 4점 하락한 것으로 조사되었다. 이것은 해양(연)에 대한 명성평가에서 전년대와 큰 차이가 없거나 오히려 하락했다는 점에서 해양(연)이미지 제고를 위한 보다 적극적인 활동이 요구되는 것을 알 수 있다.

조사 □ 연구 결과 나타난 주요 시사점은 다음과 같다.

첫째, 해양(연) 연구성과에 대한 고객의 평가는 지속적으로 향상되고 있으며, 성과 확산을 위한 노력에 대한 평가 역시 높아지고 있다.

그러나, 사회 및 연구 환경 변화에 적응하기 위해서는 보다 혁신적인 변화가 요구되고 있다는 점에서 연구성과 만족도 및 확산의 강화를 위한 노력이 필요하다. 이를 위해 연구고객 및 잠재적인 연구고객의 연구 및 서비스에 대한 평가와 수요를 체계적이고 지속적으로 진단하고 활용할 수 있는 성과관리 체계의 활성화할 것을 제안한다.

둘째, 해양(연) 연구과제 수행규모는 지속적으로 증대하고 있으나, 경쟁이 심화되고 있다는 점에서 국가적 차원의 R&D 정책방향 및 고객의 Needs에 부응하는 연구수행 전략을 개선, 심화할 필요가 있다.

정부의 국가 R&D 투자액은 최근 몇 년동안 10%이상 증가세를 보이고 있으나, 해양(연)의 연구사업비 규모는 3~4%정도의 성장세에 있다. 해양(연)의 정부출연 전문연구기관으로서 위상 및 경쟁력 강화를 위해서는 국가의 해양분야 전략적 R&D 정책에 부합하는 연구개발을 강화해야 하며, 산업적 측면의 실용적 R&D를 위한 '기업지원서비스' 차원의 R&D 및 서비스 개발이 필요하다.

셋째, 해양(연)에 대한 이미지 제고를 위한 지속적인 노력이 필요하다.

해양(연)에 대한 호감도, 명성 평가는 지속적으로 향상되고 있으나, 해양(연)의 '기관 위상 차원'에 대한 평가가 상대적으로 낮다는 점에서 성과확산을 위한 노력, 연구성과의 사회적 영향력 증대를 위한 사업 및 홍보의 개발 등을 통해 위상강화를 위한 지속적인 노력을 할 필요가 있다.

차 례

약

제 1 장 연구 개요

1 절 연구의 필요성 및 목적	3
1. □연구의 배경 및 필요성	3
2. 조사□연구의 목적 및 범위	7
제 2 절 조사 설계 및 진행	10
1. 고객의 구분 및 조사 설계	10
2. 조사의 진행 및 자료 수집	12
제 3 절 조사의 내용 및 주요 분석 방법	14
1. 주요 조사 내용	14
2. 연구 분석 방법	17
가. 만족도 조사 점수의 지수화	17
나. 중요도 산출	17
다. IPA Portfolio Matrix	18
라. CS 개선 요소 도출	20
제 4 절 응답자 특성	21

제 2 장 연구고객 반응분석 결과

제 1 절 연구고객 연구성과 만족도 평가	25
1. 해양(연) 연구의 목적 달성 평가	25
2. 해양(연) 연구 활동에 대한 전반적 체감 만족도 평가	29
3. 해양(연) 만족도 차원별 만족도 평가	33
가. 연구성과 차원 만족도 평가	33

. 연구수행역량 차원 만족도 평가	37
다. 연구고객의 연구성과활용 차원 만족도 평가	43
라. 고객서비스 차원 만족도 평가	47
4. 연구사업에 대한 불만제기 경험 및 불만 내용	51

2 절 해양(연)에 대한 기술□연구개발 Needs 54

1. 타 기관 연구의뢰 경험 여부	54
2. 연구고객의 향후 연구과제 수행 규모의 변화 인식	58
3. 향후 연구개발 주요내용 및 구체적 과제	60
가. 연구개발분야	60
나. 해양(연) 연구분야 R&D 경쟁력 강화를 위한 기술융합 분야	63
4. 해양(연) 연구성과 및 서비스 향상을 위한 개선방향	64

제 3 절 연구고객 해양(연) 명성 평가 65

1. 연구고객의 해양(연) 명성지수(Reputation Index) 평가	65
가. 연구고객의 해양(연) 명성지수의 구성	65
나. 연구고객의 해양(연) 명성지수 (Reputation Index) 평가	69

제 4 절 연구고객 연구성과 확산 방안 71

1. 해양(연) 연구성과 확산을 위한 실태 평가	71
2. 연구성과 확산의 바람직한 목표 및 확산 과제	74
3. 해양(연) 연구성과활용 경험 여부 및 활용 목적	77
4. 연구고객의 향후 연구성과 활용의사	82
5. 해양(연) 연구성과 확산을 위한 개선사항 및 향후 활용의사	84
가. 해양(연)의 연구성과 및 보유기술 확산 활성화를 위한 제언	84

3 장 정책고객 반응분석 결과

제 1 절 정책고객 연구성과 만족도 평가 89

제 2 절 정책고객의 해양(연) 명성 평가 91

1. 정책고객의 해양(연) 역할 및 기능에 대한 인식	91
2. 정책고객의 해양(연) 호감도	92
3. 정책고객의 해양(연) 명성지수(Reputation Index) 평가	94
가. 정책고객의 해양(연) 명성지수의 구성	94

. 정책고객의 해양(연) 명성지수 (Reputation Index) 평가	96
--	----

3 절 정책고객의 해양관련 정보 관심도 및 활용 현황 99

1. 해양문제 및 정보 관심도	99
2. 해양기술관련 정보 needs	100
가. 필요 해양기술관련 정보 및 입수가 어려운 정보	100
나. 해양기술 정보의 활용 목적	103

제 4 절 정책고객 연구성과 확산 실태 및 과제105

1. 해양(연) 연구성과 확산을 위한 실태 평가	105
2. 연구성과 확산의 바람직한 목표 및 확산 과제	107
3. 국내 R&D 경쟁력 강화를 위해 필요한 해양과학기술분야	111
4. 해양(연) 기관 역할 정립을 위해 확산이 필요한 연구 분야	112
5. 정책고객의 향후 연구성과 활용의사	113

4 장 홈페이지 방문고객 반응분석 결과

제 1 절 홈페이지 방문고객 해양(연) 명성 평가119

1. 홈페이지 방문고객의 해양(연) 역할 및 기능에 대한 인식	119
2. 홈페이지 방문고객의 해양(연) 인지도 및 인지 매체	121
3. 홈페이지 방문고객의 해양(연) 연상이미지	124
4. 홈페이지 방문고객의 해양(연) 호감도	126
5. 홈페이지 방문고객의 해양(연) 명성지수(Reputation Index) 평가	128
가. 해양(연) 명성지수의 구성	128
나. 해양(연) 명성지수 (Reputation Index) 평가	129

제 2 절 해양관련 정보 관심도 및 활용 현황132

1. 해양문제 및 정보 관심도	132
2. 홈페이지 방문고객의 해양기술관련 정보 needs	135
가. 필요 해양기술관련 정보 및 입수가 어려운 정보	135
나. 해양기술 정보의 활용 목적	137
3. 해양(연) 홈페이지 활용 목적 및 활용 서비스	139
4. 해양(연) 홈페이지 접속 목적달성 만족도	143

제 3 절 홈페이지 방문고객의 연구성과 확산 방안145

1. (연) 연구성과 확산을 위한 실태 평가	145
2. 연구성과 확산의 바람직한 목표 및 확산 과제	149

5 장 조사 결과 요약 및 결론

1 절 조사 결과 요약	153
1. 연구 성과 반응 평가	153
2. 해양(연)에 대한 기술□연구개발 Needs	153
3. 해양(연) 연구성과 확산 방안	160
4. 해양관련 정보 관심도 및 활용 현황	165
5. 해양(연) 인지도 및 명성 평가	168

제 2 절 주요발견사항 및 시사점	171
---------------------------------	------------

□ 부록 : 질문지

1. 연구고객 질문지
2. 정책고객 질문지
3. 홈페이지고객 질문지

표 차 례

[1-1] 연구고객 응답자 특성	21
[표 1-2] 일반 정보이용 고객(홈페이지 방문고객) 응답자 특성	22
[표 2-1] 연구고객의 기관형태별 해양(연) 연구의 목적 달성 평가	26
[표 2-2] 연구고객의 해양(연) 연구의 목적 달성 평가(복수응답) - 우수한 점	27
[표 2-3] 연구고객의 해양(연) 연구의 목적 달성 평가(복수응답) - 미흡한 점	28
[표 2-4] 연구고객의 해양(연)에 대한 체감만족도 평가	30
[표 2-5] 연구고객의 기관 및 응답자 특성별 해양(연)에 대한 체감만족도 평가	31
[표 2-6] 연구고객의 전반적 체감만족도 영향요인 및 CS 개선요소 분석	32
[표 2-7] 연구고객의 연구성과 차원 만족도	34
[표 2-8] 연구고객의 기관 및 응답자 특성별 연구성과 차원 만족도 평가	35
[표 2-9] 연구고객의 연구성과 차원 체감만족도 영향 요인 및 CS 개선요소	36
[표 2-10] 연구고객의 해양(연)에 대한 체감만족도 평가	39
[표 2-11] 연구고객의 기관 및 응답자 특성별 연구수행역량 차원 만족도 평가	40
[표 2-12] 연구고객의 연구수행역량 차원 체감만족도 향상을 위한 CS 개선요소 도출	41
[표 2-13] 연구고객의 연구성과 활용차원 체감만족도 평가	44
[표 2-14] 연구고객의 기관 및 응답자 특성별 연구성과 활용 차원 만족도 평가	45
[표 2-15] 연구고객의 연구성과 활용 차원 체감만족도 영향 요인 및 CS 개선요소	46
[표 2-16] 연구고객의 고객서비스 차원 만족도 평가	49
[표 2-17] 연구고객의 기관 및 응답자 특성별 고객서비스 차원 만족도 평가	50
[표 2-18] 연구고객의 고객서비스 차원 체감만족도 영향요인 및 CS 개선요소	50
[표 2-19] 연구고객의 기관 및 응답자 특성별 연구사업관련 불만제기 경험 여부	52
[표 2-20] 연구고객의 연구사업관련 불만제기의 구체적 내용(복수응답)	53
[표 2-21] 연구고객의 기관 및 응답자 특성별 타 기관 연구의뢰 경험 여부	55
[표 2-22] 연구고객의 기관형태별 타 연구의뢰 기관(복수응답)	57
[표 2-23] 연구고객의 해양(연) 이외의 연구의뢰 기관 (복수응답)	57
[표 2-24] 연구고객의 기관 및 응답자 특성별 향후 연구과제 수행 규모 변화	59
[표 2-25] 연구고객의 기관 및 응답자 특성별 향후 연구개발 관심분야	61
[표 2-26] 연구고객의 향후 연구개발 주요내용 (복수응답)	62
[표 2-27] 연구고객의 R&D 경쟁력 강화를 위한 기술융합분야	63
[표 2-28] 연구고객의 해양(연) 연구성과와 서비스 향상을 위한 개선안 제안	64
[표 2-29] 연구고객의 해양(연) 명성지수의 구성	67
[표 2-30] 연구고객의 해양(연) 명성지수 평가 (Reputation Index)	70
[표 2-31] 연구고객의 기관 및 응답자 특성별 해양(연) 연구성과확산 정도 평가	72

[2-32] 연구고객의 기관 및 응답자 특성별 해양(연) 연구성과 확산 노력 평가	73
[표 2-33] 연구고객의 기관 및 응답자 특성별 해양(연) 연구성과 확산의 바람직한 목표	75
[표 2-34] 연구고객의 기관 및 응답자 특성별 해양(연) 연구성과 확산과정의 우선적 내용	76
[표 2-35] 연구고객의 기관 및 응답자 특성별 해양(연) 연구성과활용 경험 여부	78
[표 2-36] 연구고객의 기관 및 응답자 특성별 연구성과 활용 목적	79
[표 2-37] 연구고객의 연구 성과물 활용 목적별 구체적 활용 내용 (복수응답)	80
[표 2-38] 연구고객의 기관 및 응답자 특성별 해양(연) 연구성과 비 활용 이유	82
[표 2-39] 연구고객의 기관 및 응답자 특성별 향후 활용의사	83
[표 2-40] 연구고객의 기관 및 응답자 특성별 연구성과 효율적 활용을 위한 시급한 과제	85
[표 2-41] 연구고객의 연구성과 및 보유기술 확산 활성화를 위한 제언(복수응답)	86
[표 3-1] 정책고객의 해양(연)연구 활동 평가	90
[표 3-2] 정책고객의 응답자 특성별 해양(연)연구 활동 평가	90
[표 3-3] 정책고객의 응답자 특성별 해양(연) 역할 및 기능에 대한 인식	92
[표 3-4] 정책고객의 응답자 특성별 해양(연) 호감도	93
[표 3-5] 정책고객의 해양(연) 명성지수의 구성	94
[표 3-6] 정책고객의 응답자 특성별 해양(연) 명성지수 평가 (Reputation Index)	98
[표 3-7] 정책고객의 응답자특성별 해양문제 및 정보 관심도	100
[표 3-8] 정책고객의 응답자 특성별 해양기술관련 정보 Needs (복수응답)	102
[표 3-9] 정책고객의 응답자특성별 해양기술 정보의 활용목적	104
[표 3-10] 정책고객의 응답자 특성별 해양(연) 연구성과확산 정도 평가	106
[표 3-11] 정책고객의 응답자 특성별 해양(연) 연구성과확산 노력 평가	107
[표 3-12] 정책고객의 해양(연) 연구성과 확산의 바람직한 목표	109
[표 3-13] 정책고객의 응답자특성별 해양(연) 연구성과 확산의 주요 내용	110
[표 3-14] 정책고객의 R&D 경쟁력 강화를 위한 기술융합분야 인식	111
[표 3-15] 정책고객의 해양(연) 기관 역할 정립을 위해 확산이 필요한 연구분야	112
[표 3-16] 정책고객의 응답자 특성별 향후 활용의사	114
[표 3-17] 정책고객의 응답자 특성별 연구성과 효율적 활용을 위한 우선적 과제	115
[표 3-18] 정책고객의 연구성과 확산 방법	116
[표 4-1] 홈페이지 방문고객의 응답자 특성별 해양(연) 역할 및 기능에 대한 인식	120
[표 4-2] 홈페이지 방문고객의 응답자 특성별 해양(연) 인지도	122
[표 4-3] 홈페이지 방문고객의 응답자특성별 해양(연) 인지매체	123
[표 4-4] 홈페이지 방문고객의 해양(연) 연상이미지(복수응답)	125
[표 4-5] 홈페이지 방문고객의 응답자 특성별 해양(연) 호감도	127
[표 4-6] 홈페이지 방문고객의 해양(연) 명성지수의 구성	128
[표 4-7] 홈페이지 방문고객의 응답자 특성별 해양(연) 명성지수 평가 (Reputation Index)	131
[표 4-8] 홈페이지 방문고객의 해양문제 및 정보관심도	133
[표 4-9] 홈페이지 방문고객의 응답자특성별 해양문제에 대한 관심도	134

[4-10] 홈페이지 방문고객의 응답자 특성별 해양기술관련 정보 Needs (복수응답)	136
[표 4-11] 홈페이지 방문고객의 응답자특성별 해양기술 정보의 활용목적	138
[표 4-12] 홈페이지 방문고객의 응답자특성별 해양(연) 홈페이지 접속 목적(복수응답)	140
[표 4-13] 홈페이지 방문고객의 응답자 특성별 향후 제공받기를 원하는 정보 유형	142
[표 4-14] 홈페이지 방문고객의 응답자 특성별 해양(연) 홈페이지 접속 목적달성 정도	144
[표 4-15] 홈페이지 방문고객의 응답자 특성별 해양(연) 연구성과확산 정도 평가	146
[표 4-16] 홈페이지 방문고객의 응답자 특성별 해양(연) 연구성과확산 노력 평가	148
[표 4-17] 홈페이지 방문고객의 응답자 특성별 해양(연) 연구성과 확산의 주요 내용	150

그 립 차 례

[그림 2-1] 연구고객의 해양(연) 연구의 목적 달성 평가	25
[그림 2-2] 연구고객의 해양(연)에 대한 전반적 체감만족도 평가 추이 분석	29
[그림 2-3] 연구고객의 전반적 체감만족도 평가 향상을 위한 Portfolio Matrix	33
[그림 2-4] 연구고객의 해양(연)에 대한 전반적 체감만족도 평가 추이 분석	34
[그림 2-5] 연구고객의 연구성과 차원 체감만족도 평가 향상을 위한 Portfolio Matrix	37
[그림 2-6] 연구고객의 연구수행역량 차원 만족도 평가 추이 분석	38
[그림 2-7] 연구고객의 연구수행역량 차원 만족도 평가 향상을 위한 Portfolio Matrix	41
[그림 2-8] 연구고객의 연구 연구성과 활용 만족도 차원 평가 추이 분석	43
[그림 2-9] 연구고객의 연구성과활용 차원 만족도 평가 향상을 위한 Portfolio Matrix	47
[그림 2-10] 연구고객의 고객서비스 차원 만족도 평가 추이 분석	48
[그림 2-11] 연구고객의 연구사업관련 불만제기 경험 여부	51
[그림 2-12] 연구고객의 타 기관 연구의뢰 경험 여부	54
[그림 2-13] 연구고객의 타 연구의뢰 기관	56
[그림 2-14] 연구고객의 향후 연구과제 수행 규모 변화	58
[그림 2-15] 연구고객의 향후 연구개발 관심분야	60
[그림 2-16] 연구고객의 해양(연) 명성 평가 구조	66
[그림 2-17] 해양(연) 호감도에 대한 이해그룹 및 차원별 명성지수의 영향력(중요도)	68
[그림 2-18] 연구고객의 해양(연) 명성지수 평가 (Reputation Index)	69
[그림 2-19] 연구고객의 해양(연) 차원별 명성지수 평가 (Reputation Index)	70
[그림 2-20] 연구고객의 해양(연) 연구 성과확산 정도 평가	71
[그림 2-21] 연구고객의 해양(연) 연구 성과확산 노력 평가	72

[2-22] 연구고객의 해양(연) 연구성과 확산의 바람직한 목표	74
[그림 2-23] 연구고객의 해양(연) 연구성과 확산과제의 우선적 내용	76
[그림 2-24] 연구고객의 해양(연) 연구성과활용 경험 여부	77
[그림 2-25] 연구고객의 연구성과 활용 목적	78
[그림 2-26] 연구고객의 해양(연) 연구성과 비 활용 이유	81
[그림 2-27] 연구고객의 향후 활용의사	83
[그림 2-28] 연구고객의 연구성과 효율적 활용을 위한 시급한 과제	84
[그림 3-1] 정책고객의 해양(연) 연구성과 확산의 바람직한 목표	89
[그림 3-2] 정책고객의 해양(연) 역할 및 기능에 대한 인식	91
[그림 3-3] 정책고객의 해양(연) 호감도	93
[그림 3-4] 해양(연) 호감도에 대한 이해그룹 및 차원별 명성지수의 영향력(중요도)	95
[그림 3-5] 정책고객의 해양(연) 명성지수 평가 (Reputation Index)	96
[그림 3-6] 정책고객의 해양(연) 차원별 명성지수 평가 (Reputation Index)	97
[그림 3-7] 정책고객의 해양문제 및 정보 관심도	99
[그림 3-8] 정책고객의 해양기술관련 정보 Needs	101
[그림 3-9] 정책고객의 해양기술 정보의 활용목적	103
[그림 3-10] 정책고객의 해양(연) 연구성과확산 정도 평가	105
[그림 3-11] 정책고객의 해양(연) 연구성과확산 노력 평가	106
[그림 3-12] 정책고객의 해양(연)의 연구성과 확산의 바람직한 목표	108
[그림 3-13] 정책고객의 해양(연) 연구성과 확산 시 주요 내용	109
[그림 3-14] 정책고객의 향후 활용의사	113
[그림 3-15] 정책고객의 연구성과 효율적 활용을 위한 개선 및 보완할 과제	114
[그림 4-1] 홈페이지 방문고객의 해양(연) 역할 및 기능에 대한 인식	119
[그림 4-2] 홈페이지 방문고객 해양(연) 인지도	121
[그림 4-3] 홈페이지 방문고객의 해양(연) 인지매체	122
[그림 4-4] 홈페이지 방문고객의 해양(연) 연상이미지	124
[그림 4-5] 홈페이지 방문고객의 해양(연) 호감도	126
[그림 4-6] 홈페이지 방문고객의 해양(연) 호감도에 대한 차원별 명성지수의 영향력(중요도)	129
[그림 4-7] 홈페이지 방문고객의 해양(연) 명성지수 평가 (Reputation Index)	130
[그림 4-8] 홈페이지 방문고객의 해양(연) 차원별 명성지수 평가 (Reputation Index)	130
[그림 4-9] 홈페이지 방문고객의 해양문제 및 정보관심도	132
[그림 4-10] 홈페이지 방문고객의 해양기술관련 정보 Needs	135
[그림 4-11] 홈페이지 방문고객의 해양기술 정보의 활용목적	137
[그림 4-12] 홈페이지 방문고객의 해양(연) 홈페이지 접속 목적	139
[그림 4-13] 홈페이지 방문고객의 향후 제공받기를 원하는 정보 유형	141
[그림 4-14] 홈페이지 방문고객의 해양(연) 홈페이지 접속 목적달성 정도	143
[그림 4-15] 홈페이지 방문고객의 해양(연) 연구성과확산 정도 평가	145

[4-16] 홈페이지 방문고객의 해양(연) 연구성과확산 노력 평가	147
[그림 4-17] 홈페이지 방문고객의 해양(연) 연구성과 확산의 주요 내용	149
[그림 5-1] 홈페이지 방문고객 및 정책고객의 해양(연) 역할 및 기능에 대한 인식	159
[그림 5-2] 해양(연)의 연구성과 정도 및 노력 평가	161
[그림 5-3] 연구고객 및 정책고객의 해양(연)의 연구성과 확산의 바람직한 목표	161
[그림 5-4] 해양(연) 연구성과 확산의 주요 내용	162
[그림 5-5] 연구고객 및 정책고객의 향후 활용의사	164
[그림 5-6] 연구고객 및 정책고객의 연구성과 효율적 활용을 위한 개선 및 보완할 과제	164
[그림 5-7] 해양(연) 명성지수 평가 (Reputation Index)	169
[그림 5-8] 해양(연) 차원별 명성지수 평가 (Reputation Index)	170

제1절. 연구의 필요성 및 목적

제2절. 조사 설계

제3절. 조사의 내용 및 주요 분석 방법

제4절. 응답자 특성

제 1 장 연구 개요

제 1 절 연구의 필요성 및 목적

1. 조사□연구의 배경 및 필요성

- 세계 경제□사회가 제조업 주도의 양적 성장사회에서 지식기반서비스 산업 사회로 변화하는 전환기에 정부는 R&D에 대한 적극적 투자와 혁신을 통해서 과학기술 경쟁력 강화를 위한 노력 추진
 - 제조업 중심의 양적 성장이 한계에 도달하면서 선진국을 중심으로 지식기반 서비스산업 사회로 진화하면서 과학기술분야를 중심으로 한 경제가 중요한 성장동력으로 작용하고 있음
 - 우리나라는 선진국에 비해 지식기반서비스산업의 비중이 낮으나(2000년 12.7%, 미국 22.6%), 매우 빠른 증가추세에 있음
 - 우리나라의 2007년도 정부, 공공부문 및 민간부문을 합하여 국가 R&D 투자비는 약27조원이 이룸(과학기술정책연구원)
 - 2007년의 정부 R&D 투자비는 9조5,745억원으로 국가 총 R&D 투자비의 약 35.5%를 점하고 있음
 - 정부 R&D 투자비 역시 지속적으로 증가하여 2008년도 정부 R&D 비용은 10조8,596억원으로 2007년에 비해 13.8%증가한 것임
 - 국가 총 R&D투자비는 2000년~2005년 평균증가율은 13.5%로 OECD 국가중 가장 높은 수준이며, 1999년 이후 매년 평균적으로 17.2%의 증가율을 보이고 있으며, GDP 대비 연구개발투자비율(R&D집중도)은 선진국과 비슷한 수준임

□ 세계 각국은 국가전략기술분야에 대한 투자와 자국 원천기술의 세계 표준화를 위한 노력을 가속화하고 있음

- 선진 각국은 국가적 차원의 기술분야는 공공적 성격이 강한 국가전략기술 분야에 대한 투자를 지속적으로 확대하려는 경향을 보임
 - 예를 들어 EU는 항공, 교통, 우주 분야를 중심으로 과학기술투자의 비중이 높으며, 일본은 해양과학기술분야에 대한 투자가 집중적으로 늘어나고 있고, 미국의 경우, 민간겸용 기술분야에 대한 투자가 다른 나라에 비해 높은 수준에 있음
- 또한, 세계사회가 글로벌 체제로 재편되는 과정에서 자국의 원천기술을 세계적 표준화(Global Standards)하려는 경쟁이 가속화하고 있음
- 이러한 글로벌 경쟁환경 속에서 단순히 국가 R&D 투자비를 늘리는 것에 그치는 것이 아니라 사회체제의 변화 속에서 미래사회 환경에 대응하고 선진국형 연구개발 체제를 정립하므로서 과학기술중심사회로의 발전을 위한 방향으로 과학기술 정책을 추진하고 있음

□ 해양 R&D 투자 여건이 열악한 상황에서 정부 해양과학기술 R&D의 대다수를 담당하는 국토해양부는 '제4세대 해양과학기술 혁신을 통한 신해양부국 건설을 통한 미래 해양강국 G5 진입 달성'을 목표로 하는 해양과학기술 정책 및 투자방향 제시

- 2007년도 우리나라 해양과학기술 예산 투자액은 1,789억원으로 미국 3조 743억원의 5.8%, 일본 7,782억원의 23.0%, 중국 5,550억원의 32.2%에 불과 (국토해양부)
- 정부 해양과학기술 R&D 비용은 2000년에 602억원에 불과했던 것이 2008년에 2,107억원으로 늘어 지난 8년간 3.5배 증가하였으며, 연평균 16.9%의 높은 증가세를 보임
 - 그러나, 이러한 해양과학기술 R&D 비용은 정부 R&D 예산-2008년 10조 8,596억원-의 1.9%에 불과하여 매우 낮은 수준임
- 이러한 투자 환경 속에서 정부는 해양 R&D 투자확대 및 효율화를 통해 '제4세대 해양과학기술 혁신을 통한 신해양부국 건설을 통한 미래 해양

강국 G5 진입' 을 위해 '해양과학기술 국제 경쟁력 강화' , '해양과학기술을 통한 삶의 질 제고' , '혁신주도형 해양 부가가치 창출' 을 위한 정책을 추진

사회환경변화

- 지식기반서비스산업화
- 공공적 국가전략기술개발 수요증대

국가과학기술정책변화

- 미래지향적 기술집중화
- 실용적 연구개발 요구증대

해양과학기술 전문기관으로서의 위상 강화 필요

연구성과품질의 향상

연구성과 확산 증대

□ 이를 위해 해양과학기술 중장기 투자를 강화하고 효율화 체계를 구축하는 등 5대 추진전략을 추진중임

- 추진전략 1 : 해양과학기술 중장기 투자강화(5년 2배, 연23% 증가)
 - 원천기술확보 및 창조적 R&D 역량강화를 위한 기초기반 구축
- 추진전략 2 : 국가경쟁력 확보를 위한 전략사업 투자강화
 - 공공성, 파급효과 등을 고려하여 국토해양부의 전략사업에 대한 지속적인 투자의 강화
- 추진전략 3 : 해양과학기술 개발의 국제화
 - 해양 R&D 분야의 국제교류를 통한 국가위상 제고 및 국제경쟁력 강화
- 추진전략 4 : 산업경쟁력 강화를 위한 기술성과 사업화
 - 시장수요에 부응하는 사업발굴 및 지원, 기술가치 평가 및 기술이전체

계 구축

- 추진전략 5 : 해양R&D 투자확대 및 효율화 체계 구축
 - 해양R&D 투자확대 및 효율성 강화를 통한 신해양부국 조기실현을 위해 신규 과제 발굴 및 투자 확대, 기획·관리·성과평가·실용화의 통합 관리체계 구축

- 정부의 해양과학기술 투자전략은 국가경쟁력 강화를 위한 전략사업에 대한 집중적인 투자, 기술성과의 사업화를 위한 실용적 기술개발에 대한 투자, 투자의 효율화를 위한 성과관리체계의 구축 등임
 - 공공성과 파급효과가 큰 해양자원, 항만물류, 해양환경, 해양안전 등 기존 추진중인 해양 R&D 전략사업분야에 대한 집중적 투자
 - 이를 위해 2008년 602억원의 예산을 2013년 2,291억원으로 확대
 - 해양R&D 투자확대를 통해 '09~'13년까지 연평균 26.7% 증가시켜 2013년에는 4,296억원으로 확대를 추진중임
 - 또한, 단순히 투자확대에 머무는 것이 아니라 투자 효율성 강화를 통한 신해양부국 조기실현을 위해 신규 과제 발굴 및 투자 확대, 기획·관리·성과평가·실용화의 통합관리체계 구축을 추진
 - 국토해양부는 전략사업과 성과도출가능성, 정책적 필요성 등을 고려하여 완공연도사업, 기획연구된 과제, 기반연구 등에 우선 반영을 추진

- 해양(연)은 해양과학 전문연구기관으로서 국가전략차원의 R&D 역량강화 및 연구에 대한 고객만족도 향상을 통한 위상 제고가 필요
 - 해양(연)은 대외적 환경변화와 정부의 R&D 투자정책 속에서 국가전략차원의 R&D 역량강화를 통한 해양과학연구 중추기관으로서의 위상을 확대뿐만 아니라 고객의 기대를 충족하는 연구성과의 제공이 중요함
 - 정부의 해양과학기술분야 R&D정책의 변화 속에서 연구수행 및 성과에 대한 고객차원의 긍정적 평가가 중요함
 - 또한, 고객의 Needs를 반영한 연구 노력이 필요하며, 연구개발의 실용화를

위한 연구성과 확산을 위한 노력이 필요

□ 연구성과관리를 위한 지속적이고 객관적인 분석뿐만 아니라 고객관점의 평가, Needs분석, 연구수요 분석 등이 필요

- 해양(연)은 연구성과 관리를 위해 연구성과 이용자 반응을 평가□관리하고 있으며, 지속적이고 객관적인 분석 필요
- 특히, 연구성과 확산을 위해서는 해양(연) 연구고객 뿐만 아니라 PCRM 고객 (Policy Customer Relationship Management), 일반정보이용고객의 해양(연) 연구성과에 대한 평가를 반영한 연구 및 성과확산방안 마련이 필요

2. 조사□연구의 목적 및 범위

□ 연구개발의 품질 향상과 연구성과 확산을 통한 해양과학기술 전문연구 기관으로서의 해양(연) 위상 강화방안 마련을 위해 실시한 본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같음

□ 정부 및 기업고객을 포함한 연구고객의 연구성과 만족도 평가, 활용실태, 수요 분석을 통한 현상 진단 및 평가향상 방안 마련의 기초정보 제공

- 연구성과 평가를 통한 연구 품질 및 서비스 개선 방향의 모색
- 고객의 Needs분석을 통한 연구사업 개발의 기초자료 활용
- 성과 확산 실태의 점검과 향후 개선 방향 도출
- 연구고객에게 보다 체계적이고 질 높은 연구성과 제공을 위한 고객관계 관리(CRM)의 기초 자료 분석
- 최근 3년 연구고객의 ‘연구성과 만족도 평가’ 추적 분석을 통한 개선 방향 모색

□ PCRM 정책고객 및 홈페이지 방문고객 대상 연구성과 확산 실태 및 확산 방안에 대한 인식을 통해 해양(연) 기관 위상 제고 방향 제시

- 해양(연) 스테이크홀더인 정책고객(PCRM 고객)의 해양(연) 연구성과 평가, 이미지 분석, 연구수요 분석을 통해 단기적으로는 해양(연)의 연구수요를 발굴하고, 중장기적으로 해양(연) 위상강화를 위한 정책적 대안 제시
- 더불어, 홈페이지 방문 정보이용고객을 중심으로 해양(연) 인지도 및 호감도 분석을 통한 해양(연)의 위상 측정□분석
- 홈페이지 방문고객의 경우, 최근 3년간의 '연구성과 확산 실태 및 평가'에 대한 추적 분석을 통한 개선방안 제언

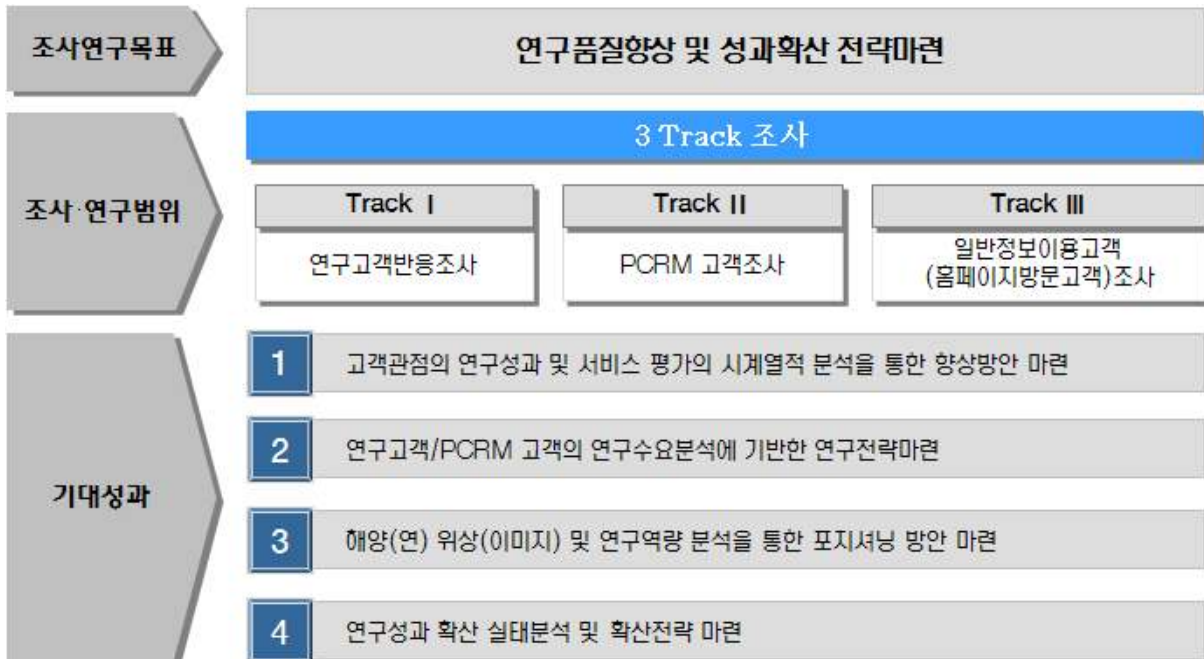


□ 고객만족경영의 목표달성을 위한 연구성과에 대한 반응분석, 고객의 Needs 개발, 성과확산 수준 진단이라는 본 조사 연구의 목적 달성을 통해 얻을 수 있는 기대 효과는 다음과 같음

- 첫째, 해양(연)이 2008년 1년 동안 실시한 개별 연구사업에 대한 고객관점의 만족도 평가의 시계열적 분석을 통한 만족도 향상을 위한 개선방향

도출

- 이를 위하여 최근 3년간의 연구성과 및 연구수행과정의 서비스에 대한 시계열적 평가 실시
- 둘째, 해양(연)의 현재 연구고객 및 과거 해양(연)과 연구사업을 실시한 경험이 있는 기업고객(이하 기업고객)의 해양(연) 연구역량에 대한 인식 및 연구개발 수요 분석을 통해 신규 연구수요 개발의 기초자료 제공
 - 정부조직개편에 따라 해양(연)의 주고객 부처가 해양수산부에서 국토해양부로 변경됨에 따라 해양(연)은 실용적 개발연구 중심의 연구개발에 환경보전을 보완하는 새로운 관점의 연구개발 인식을 가질 필요가 있음
 - 또한, 미래사회의 기술은 특정분야에 중심이 되는 것이 아니라 융복합 중심의 기술개발이 요구되고 있음
 - 특히 조선산업의 경우 IT기술과 결합된 융복합 기술개발이 향후 산업 경쟁력의 중심이라는 점에서 국가 R&D투자의 중요한 분야가 되고 있다는 점에서 개발연구중심의 연구방향제시 자료 제공



- 셋째, PCRM 정책고객의 해양(연)의 위상에 대한 인식 및 연구역량 평가, 연구개발 수요 분석을 신규 연구수요 개발뿐만 아니라 해양과학기술전문 연구기관으로서의 해양(연)의 정체성 제고전략 마련을 위한 자료 제공
- 넷째, 해양(연) 연구성과 확산 실태 분석 및 기대하는 연구개발 정보에 대한 분석을 통해서 연구개발 방향 수립의 기초자료로 활용하며 향후 성과 확산 사업 아이디어 개발을 위한 자료로 활용

제 2 절 조사 설계 및 진행

1. 고객의 구분 및 조사 설계

- 해양(연) 연구성과평가 및 성과확산 방안 마련을 위한 본 조사는 ‘연구고객’, ‘홈페이지 방문고객’, ‘정책고객’ 등 해양(연)을 둘러싼 스테이크홀더그룹을 대상으로 실시
- 연구고객은 2008년 1년간 해양(연)과 연구사업을 수행한 기관의 업무 담당자를 대상으로 조사
 - 연구고객은 2008년 1년간 해양(연)과 위탁□공동연구 등 직□간접적으로 연구 개발을 의뢰하는 기관 및 개인의 업무 담당자를 대상으로 실시하였으며, 과거부터 계속 연구사업 수행기관 및 신규 연구고객을 포함함
 - 해양(연)과의 연구사업 관계정도를 고려하여 ‘핵심 연구고객’ 과 ‘일반 연구고객’ 으로 분류하여 조사의 실시 및 분석

□ 정책고객은 해양(연)의 잠재적 고객 및 정책에 영향을 미치는 그룹을 대상으로 조사

- 정책고객(PCRM 고객, Policy Customer Relationship Management)은 해양(연)과 관련된 직종에 종사하면서 해양(연) 제공 각종 성과물을 이용하거나 정부의 정책수립에 영향을 미칠 수 있는 스테이크홀더 그룹으로서 현재 해양(연)이 리스트를 확보하여 정보 제공을 하고 있는 사람을 대상으로 조사를 실시

□ 일반국민은 해양(연)이 생산한 해양과학기술정보를 홈페이지를 통해서 활용하는 홈페이지 방문고객을 대상으로 조사 실시

- 홈페이지 방문고객은 해양관련 종사자 뿐 아니라 학생, 일반국민 등 해양(연) 홈페이지를 방문하는 모든 고객을 대상으로 하여 온라인 조사를 실시함

□ 조사대상 그룹별 조사 설계*

구 분	연구고객	정책고객	일반국민(홈페이지 방문고객)
모집단(정의)	· (연)에 연구사업을 의뢰하여 수행한 기관	· 해양(연)과 관련된 직종에 종사하면서 해양(연)에서 제공하는 각종 성과물을 이용하거나 정부의 정책수립에 영향을 미칠 수 있는 스테이크홀더 그룹	· 해양(연) 홈페이지를 통해 연구정보를 이용하는 관여도가 상대적으로 낮은 고객
조사대상	· 2008년 1년 동안 해양(연)에 프로젝트를 의뢰한 정부기관 및 민간 기업 고객 중 해당 연구사업 담당자	· 해양(연)이 현재 리스트를 확보하여 정보제공을 하고 있는 정책고객 - PCRM 고객	· 조사기간동안 해양(연) 홈페이지 방문 고객
조사 표본수	· 총 95명	· 총 50명	· 총 113명
표본추출 방법	· 전체 리스트를 이용한 유의 추출법 (Purposive Quota Sampling)	· 전체 리스트를 이용한 유의 추출법 (Purposive Quota Sampling)	· 유의 추출법 (Purposive Quota Sampling)
조사방법	· 근무지 방문을 통한 대인 면접 - 부분적으로 FAX 조사	· 이메일을 통한 온라인 Survey	· 해양(연) 홈페이지를 이용한 Web Survey
조사도구	· 구조화된 질문지 (Structured Questionnaire)	· 구조화된 질문지 (Structured Questionnaire)	· 구조화된 질문지 (Structured Questionnaire)

* 최초 본 조사·연구 설계시 포함시켰던 내부고객조사는 연구성과 확산 차원이 아닌 고객만족도 향상 차원에서 계획한 것으로서 본 보고서에 포함하지 않고 별도의 보고서로 발행

2. 조사의 진행 및 자료 수집

□ 조사에 포함된 4그룹에 대한 실사는 2008년 10월 10일부터 2009년 1월 25일까지 실시하였으며 각 고객별 세부조사 기간은 다음과 같음

- 연구고객 조사 : 2008년 12월 6일 ~ 2009년 1월 25일까지 41일 동안 진행
- 정책고객 조사 : 2009년 1월 10일 ~ 2009년 1월 25일까지 16일 동안 진행
- 홈페이지 방문고객조사 : 2008년 10월 15일 ~ 2009년 1월 25일까지 103일 동안 진행

□ 각 고객별 자료 수집 방법은 다음과 같은 방식으로 실시되었음

- 연구고객 조사는 면접원이 업무 현장 방문을 통해 구조화된 질문지를 조사 대상자에게 질문지를 배포하고 작성된 질문지를 회수하는 방식으로 진행하였으며, 여건상 면접이 어려운 조사대상은 FAX 혹은 e-mail을 통하여 질문지 회수가 이루어졌음
- 홈페이지 방문고객은 해양(연) 홈페이지에 조사 참여를 안내하는 pop-up창을 설치하여 자발적 조사(자기기입식 조사) 참여자의 응답결과를 분석에 활용하는 임의추출법(Purposive Quota Sampling)에 의한 조사를 진행하였음
- 정책고객 조사는 해양(연)이 보유하고 있는 정책고객 리스트를 대상으로 웹 Survey 설문지를 발송 후 휴대전화 SMS 안내를 통해 조사를 안내하고 자발적 조사(자기기입식 조사) 참여자의 응답결과를 분석하였음

□ 조사의 진행 및 분석은 조사전문기관인 (주)누리리서치에서 실시되었으며 조사 결과의 분석 절차는 다음과 같음

- 3Track의 조사를 실시하는 본 조사□연구는 조사□연구 목표 달성을 위해 조사의 추진을 조사준비단계, 조사실행단계, 결과분석 및 정리단계의 3단계를 구분하여 진행
 - Track I ; 연구고객 조사 (기업고객조사 포함)
 - Track II : PCRM 고객 조사
 - Track III : 일반정보이용고객(홈페이지 방문고객) 조사



제 3 절 조사의 내용 및 주요 분석 방법

1. 주요 조사 내용

- 연구고객의 연구조사 분석의 전반적인 내용은 연구고객 연구성과 만족도, 해양(연) 기술/연구개발 Needs, 해양(연) 명성평가, 연구성과 확산 실태 평가 등 네 가지 차원으로 구성하여 조사를 실시함

- 연구고객 주요 조사 내용

구 분	조사내용
연구고객 연구성과 만족도	<input type="checkbox"/> 해양(연)과 수행한 연구목적의 달성정도 <input type="checkbox"/> 연구목적 달성에 있어 우수한 점 및 개선점 <input type="checkbox"/> 연구활동 만족도 <ul style="list-style-type: none"> - 전반적 만족도 - 연구성과차원 만족도 - 연구수행역량차원 만족도 - 연구성과 활용차원 만족도 - 고객서비스 차원 만족도 <input type="checkbox"/> 연구사업 불만제기 경험 유□무 및 불만내용
해양(연) 기술/연구개발 Needs	<input type="checkbox"/> 타 연구기관 이용 경험 유□무 <input type="checkbox"/> 연구과제의 향후 수행규모의 변화 인식 <input type="checkbox"/> 향후 연구개발 주요 내용 및 구체적 과제 <input type="checkbox"/> 해양(연) 연구성과 및 서비스 향상을 위한 개선방향
해양(연) 명성평가	<input type="checkbox"/> 해양(연) 명성지수 평가
연구성과 확산 실태 평가	<input type="checkbox"/> 해양(연) 연구성과 확산 실태 평가 <input type="checkbox"/> 해양(연) 연구성과 확산의 바람직한 목표 및 확산과제 <input type="checkbox"/> 해양(연) 연구성과 활용 경험 여부 및 활용 목적 <input type="checkbox"/> 해양(연) 연구성과 향후 활용 의사 <input type="checkbox"/> 해양(연) 연구성과 확산 활성화를 위한 제언

- 정책고객의 주요 조사내용은 연구활동 평가, 해양(연) 기술/연구개발 Needs, 해양(연) 명성평가, 해양관련 정보 관심도 및 활용 현황, 연구성과 확산 실태 평가 등 네 가지 차원으로 구성하여 조사를 실시함

□ 정책고객의 주요 조사 내용

구 분	조사내용
연구활동 평가	<input type="checkbox"/> 해양(연) 연구활동 평가
해양(연) 기술/연구개발 Needs	<input type="checkbox"/> 해양(연) 역할 및 기능에 대한 인식
해양(연) 명성평가	<input type="checkbox"/> 해양(연) 인지도 및 인지 매체 <input type="checkbox"/> 해양(연) 연상 이미지 <input type="checkbox"/> 해양(연)에 대한 호감도 <input type="checkbox"/> 해양(연) 명성지수 평가
해양관련 정보 관심도 및 활용 현황	<input type="checkbox"/> 해양문제 및 정보 관심도 <input type="checkbox"/> 필요 해양기술관련 정보 및 입수가 어려운 정보 <input type="checkbox"/> 해양기술정보의 활용 목적
연구성과 확산 실태 및 활성화 방안	<input type="checkbox"/> 해양(연)의 연구성과 확산 실태 평가 <input type="checkbox"/> 연구성과 확산의 바람직한 목표 및 확산과제 <input type="checkbox"/> 해양(연) 연구성과 향후 활용 의사 <input type="checkbox"/> 해양(연) 연구성과 효율적 활용을 위한 중점/시급한 과제 <input type="checkbox"/> 해양(연) 연구성과 확산 활성화를 위한 제언

- 홈페이지 방문고객의 주요 내용은 해양(연) 기술/연구개발Needs, 해양(연) 명성평가, 해양관련 정보 관심도 및 활용 현황, 연구성과 확산 실태 평가 등 네 가지 차원으로 구성하여 조사를 실시함

□ 홈페이지 방문고객 주요 조사 내용

구 분	조사내용
해양(연) 기술/연구개발 Needs	<input type="checkbox"/> 해양(연) 역할 및 기능에 대한 인식
해양(연) 명성평가	<input type="checkbox"/> 해양(연) 인지도 및 인지 매체 <input type="checkbox"/> 해양(연) 연상 이미지 <input type="checkbox"/> 해양(연)에 대한 호감도 <input type="checkbox"/> 해양(연) 명성지수 평가
해양관련 정보 관심도 및 활용 현황	<input type="checkbox"/> 해양문제 및 정보 관심도 <input type="checkbox"/> 필요 해양기술관련 정보 및 입수가 어려운 정보 <input type="checkbox"/> 해양기술정보의 활용 목적 <input type="checkbox"/> 해양정보/연구자료 검색시 주 활용 매체 <input type="checkbox"/> 해양(연) 홈페이지 접속 목적 및 활용서비스 <input type="checkbox"/> 홈페이지를 통한 목적 달성정도
연구성과 확산 실태 및 활성화 방안	<input type="checkbox"/> 해양(연)의 연구성과 확산 실태 평가 <input type="checkbox"/> 해양(연) 연구성과 향후 활용 의사 <input type="checkbox"/> 해양(연) 연구성과 확산을 위한 개선 사항

2. 연구 분석 방법

가. 만족도 조사 점수의 지수화

- 연구고객 및 정책고객의 각 차원별 종합 체감만족도 및 각 차원을 구성하는 항목별 만족도, 항목별 평가 및 도움정도 등은 5점 척도로 자료를 수집하여 분석하였으며, 평가의 지수화(Index) 및 해석 시 이해를 돕기 위하여 다음과 같이 100점 만점의 점수로 환산하여 분석

- 환산 수식

$$\text{만점환산식} \quad \times$$

- 구체적인 응답값의 환산 점수

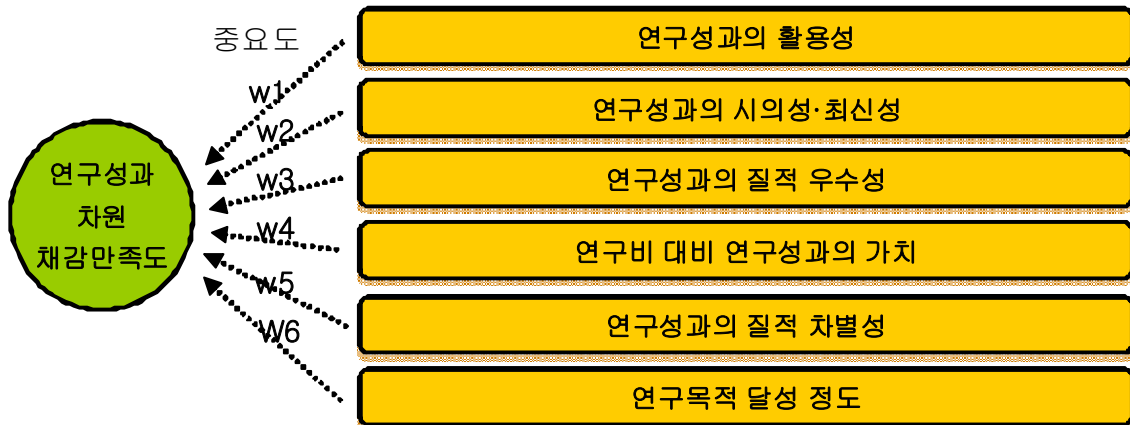
- 1점 × 20점 = 20점 ⇨ 매우 불만족 / 전혀 그렇지 않다 / 전혀 도움이 되지 않았다
- 2점 × 20점 = 40점 ⇨ 대체로 불만족 / 대체로 그렇지 않다 / 별로 도움이 되지 않았다
- 3점 × 20점 = 60점 ⇨ 보통 / 그저 그렇다
- 4점 × 20점 = 80점 ⇨ 대체로 만족 / 대체로 그렇다 / 어느 정도 도움이 된다
- 5점 × 20점 = 100점 ⇨ 매우 만족 / 매우 그렇다 / 매우 많은 도움이 된다

나. 중요도 산출

- 만족도(CSI)를 구성하는 차원별 만족도가 전반적 체감 만족도에 영향을 미치는 정도(중요도, Importance) 분석을 통해 만족도 향상을 위한 구성요소별 중요성 분석 실시

- 만족도(CSI)에 대한 중요도는 전반적인 체감만족도를 종속변인으로 하고 차원을 구성하는 요소들을 독립변인으로 한 회귀분석(Multifur Regression Analysis)을 통하여 분석

- 전반적인 체감 만족도에 영향을 미치는 세부 만족도별 β 값의 총합을 1점 만점 기준으로 환산하여 각 β 값의 상대적 점수를 기준으로 측정



중요도(W) 분석방법

회귀분석을 통해 산출한 각각의 평가 항목이 전체 체감 만족도에 미치는 영향력 (β 값)의 상대적 크기

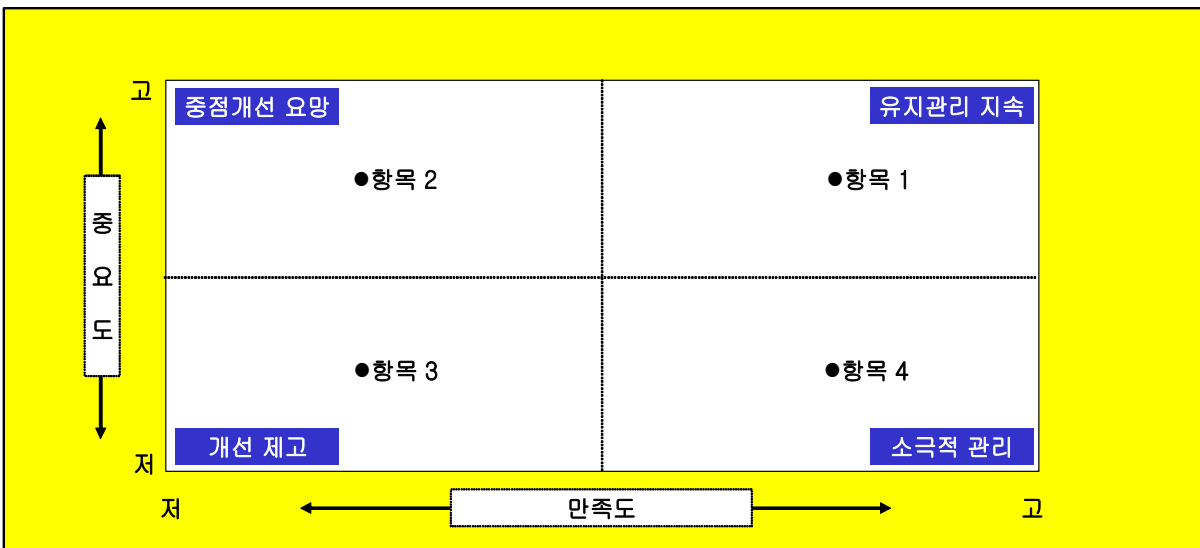
다. IPA Portfolio Matrix

- 평가항목별 중요도(Importance)와 평가(Performance)와의 관계를 2차원의 축으로 도식화함으로써 해양(연)에 대한 평가와 차원(항목별) 중요도를 동시에 고려하여 평가의 향상을 위한 전략적 방향 설정의 자료로 활용 할 수 있도록 함
 - 만족도 Portfolio Matrix 분석은 만족도 측정 평가 항목의 중요도와 각각의 평가항목의 만족도 점수를 활용하여 분석
 - 명성지수(Reputation Index) Portfolio Matrix 분석은 은 각각의 평가항목의 호감도에 대한 영향력(중요도)과 각각의 항목별 평가 점수를 활용하여 분석

◦ 축의 값

- X축 : 항목별 만족도 / 평가
- X축의 교점 : 항목별 만족도의 평균값인 종합 만족도 평가 지수
- Y축 : 항목별 중요도, 각 축의 교차점은 평균값
- Y축의 교점 : 항목별 중요도의 절대 평균값

분 면		의 미
①	유지관리지속 (권장사항)	<input type="checkbox"/> 중요도와 만족도 모두 높은 항목으로 현재의 고평가 수준을 유지/ 관리해야 할 항목
②	중점개선요망 (긴급개선사항)	<input type="checkbox"/> 중요도는 높으나, 만족도가 낮아 가장 중점을 두고 개선해야 할 항목
③	개선제고(개선사항)	<input type="checkbox"/> 중요도와 만족도 모두 낮은 항목으로 만족도 개선을 제고해야 할 항목
④	소극적 관리 (현상유지사항)	<input type="checkbox"/> 중요도는 낮으나, 만족도가 높아 현 수준으로 소극적 관리가 필요한 항목



라. CS 개선 요소 도출

□ CS(Customer Satisfaction) 개선 요소의 도출을 통해 본 연구를 통해 나타난 CS 개선 요소를 중심으로 고객의 만족도 제고를 위한 자료로 활용할 수 있도록 함

- CS개선 요소의 도출은 '2005년 8월 실시된 과학기술부 소속 고객만족도 조사'에서 활용된 CS 개선 요소 도출 방법을 활용하여 분석하였음
- 요소 웨이트 산출 시 사용된 중요도와 만족도의 배점은 다음과 같은 기준으로 산정함

중요도		만족도	
배점	의 미	배점	의 미
1	평균 중요도 보다 낮음	1	평균 중요도 보다 낮음
3	평균 중요도 보다 약간 높음	3	평균 중요도 보다 약간 높음
5	평균 중요도 보다 높음	5	평균 중요도 보다 높음
7	평균 중요도 보다 매우 높음	7	평균 중요도 보다 매우 높음

- 요소 웨이트 산출 및 CS 개선 요소 도출 기준은 다음과 같음

기준1	<ul style="list-style-type: none"> • 산출된 중요도의 배점과 만족도의 배점을 곱하여 일반적으로 7점 이상인 항목을 선정 • 7점 이상이 없는 경우 상위 웨이트 2~3개 요소를 선별
기준2	<ul style="list-style-type: none"> • 앞서 분석한 중요도-만족도 Portfolio Matrix 상에서 중점개선요망 포함 여부를 파악하여 기준1에서 선정된 요소를 최종 결정 • 중점개선 요망에 포함된 요소가 없을 경우 기준1에서 선정된 요소로 최종 결정함
기준3	<ul style="list-style-type: none"> • 기준 1과 기준2를 모두 충족시키는 요소를 핵심요소로 결정 • 웨이트가 동점일 경우 만족도 점수가 낮은 것이 우선 선정 대상이 됨

* CS 요소의 도출은 '2005년 8월 실시된 과학기술부 소속 고객만족도 조사'에서 활용된 CS 개선 요소 도출 방법을 활용하여 분석하였음

제 4 절 응답자 특성

- 연구고객 응답자의 49.5%는 정부기관이며, 24.2%는 핵심연구고객으로 구성되었으며, ‘고객기관별’, ‘연구수행기관별’ 조사 참여자의 비중이 고르게 분포함
 - 조사 참여 연구고객의 특성을 살펴보면, 고객기관 형태별로 정부기관 고객 49.5%, 민간기관 고객 50.5%의 분포를 보였으며, 연구수행 기관별로는 본원 고객이 51.6%, 분원 고객이 48.4%를 차지하였음
 - 고객수준별로는 핵심고객 21.4%, 일반고객 78.6%로 구성되었으며, 핵심 연구고객의 비율은 전년에 비해 다소 증가하였음

[표 1-1] 연구고객 응답자 특성

구분		연도별	2006년		2007년		2008년	
			사례수	%	사례수	%	사례수	%
전체			80	100.0	103	100.0	95	100.0
고객기관 형태	정부기관		61	76.3	45	43.7	47	49.5
	민간기관		19	23.8	58	56.3	48	50.5
연구수행 기관	본원기관		53	66.3	52	50.5	49	51.6
	분원기관		27	33.8	51	49.5	46	48.4
고객수준	핵심 고객		29	36.3	22	21.4	23	24.2
	일반 고객		51	63.8	81	78.6	72	75.8

- 일반정보이용고객인 해양(연) 홈페이지 방문고객 중 조사 참여자는 113명이며, 41.6%가 학생인 것으로 나타남
 - 조사에 참여한 113명의 응답자 중 남자는 61.1%, 여자는 34.5%로 구성되었으며, 연령별로는 20대가 53.1%로 가장 많은 분포를 이루고 있음
 - 직업별로는 학생이 41.6%로 가장 많았으며, 다음으로 정부기관종사자가 36.3%, 민간기관 종사자가 17.7%로 응답하였음

[표 1-2] 일반 정보이용 고객(홈페이지 방문고객) 응답자 특성

구 분		연도별	2006년		2007년		2008년	
			사례수	%	사례수	%	사례수	%
전체			91	100.0	155	100.0	113	100.0
성별	남 자		41	45.1	89	57.4	69	61.1
	여 자		24	26.4	60	38.7	39	34.5
	무응답		26	28.6	6	3.9	5	4.4
연령별	20대		28	30.8	90	58.1	60	53.1
	30대		23	25.3	39	25.2	35	31.0
	40대		14	15.4	20	12.9	13	11.5
	무응답		26	28.6	6	3.9	5	4.4
직업별	학 생		22	24.2	75	48.4	47	41.6
	정부기관종사자		7	7.7	19	12.3	41	36.3
	민간기관 / 기업		23	25.3	35	22.6	20	17.7
	주 부		4	4.4	6	3.9	5	4.4
	기 타		9	9.9	14	9.0	22	19.5
	무응답		26	28.6	6	3.9	38	33.6

□ 정책고객(PCRM고객) 응답자 50명은 공공기관 종사자(32.0%)와 민간 기관 종사자(38.0%)로 양분되어 있음

- 조사에 참여한 정책고객 50명은 공공기관 종사자(32.0%)와 민간기관 종사자(38.0%)가 동일하게 응답되었으며, 연령별로는 40대 이상이 42.0%로 가장 많았음

[표 1-3] 해양(연) 정책고객 응답자 특성

		사례수	%
전체		50	100.0
직업별	공공기관 / 연구직	16	32.0
	민간기관 / 기타	19	38.0
	무응답	15	30.0
연령별	30대이하	14	28.0
	40대이상	21	42.0
	무응답	15	30.0

제 2 장

연구고객 반응분석 결과

- 제1절. 연구고객 연구성과 만족도 평가
- 제2절. 해양(연)에 대한 기술□연구개발 Needs
- 제3절. 연구고객 해양(연) 명성 평가
- 제4절. 연구고객 연구성과확산 방안

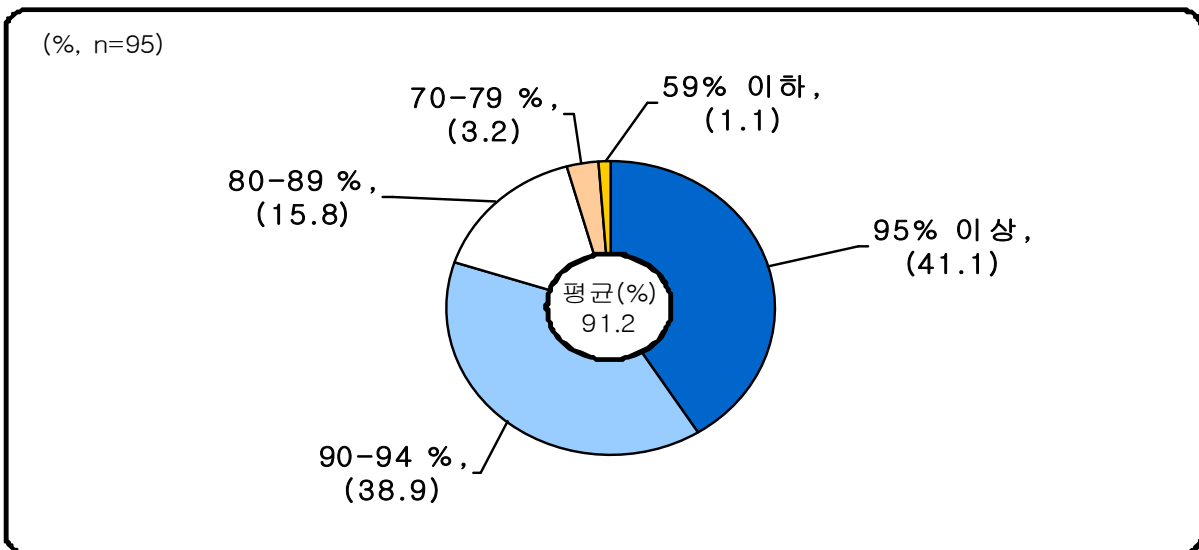
제 2 장 연구고객 조사 결과

제 1 절 연구고객 연구성과 만족도 평가

1. 해양(연) 연구의 목적 달성 평가

□ 연구고객의 연구 목적 달성도는 평균적으로 91.2%로 비교적 높은 목적 달성도 평가를 하고 있음

- 한국해양연구원(이하 해양(연)) 연구고객이 평가하는 해양(연)과 수행한 연구의 목적 달성도는 평균적으로 91.2% 수준으로 나타났으며, 구체적인 평가의 분포를 살펴보면, '95%이상' (41.1%), '90~95%' (38.9%), '80~89%' (15.8) 로 조사되었음
- 한편, '59%이하' 의 매우 낮은 목표달성도를 평가하는 연구고객은 1.1%로 나타나 목적달성도 평가가 낮은 연구사업을 중심으로 미흡한 점 등 문제점의 개선을 위한 노력이 필요한 것으로 보임



[2-1] 연구고객의 해양(연) 연구의 목적 달성 평가

- 응답자 특성을 살펴보면, 고객기관형태별로는 '민간기관' (92.9%)이 '정부기관' (89.4%)보다 연구목적 달성도가 높았으며, 본원기관' (89.8%)보다 '분원기관' (92.6%), '핵심고객' (89.3%)보다 '일반고객' (91.8%)이 목적달성도가 높은 것으로 조사되었음

[표 2-1] 연구고객의 기관형태별 해양(연) 연구의 목적 달성 평가

(: %)

구 분		59% 이하	70-79%	80-89%	90-95%	95% 이상	평균 (%)
전 체		1.1	3.2	15.8	38.9	41.1	91.2
고객기관 형태	정부기관	2.1	0.0	27.7	42.6	27.7	89.4
	민간기관	0.0	6.3	4.2	35.4	54.2	92.9
연구수행 기관	본원기관	2.0	2.0	22.4	40.8	32.7	89.8
	분원기관	0.0	4.3	8.7	37.0	50.0	92.6
고객수준	핵심고객	0.0	0.0	21.7	60.9	17.4	89.3
	일반고객	1.4	4.2	13.9	31.9	48.6	91.8

□ 연구 목적 달성에 대한 긍정적 평가요인은 '연구원의 전문적인 자질과 수행자세' (35.8%)와 관련된 평가가 가장 많음

- 해양(연) 연구고객들에게 목적달성에 대한 평가를 하는 해양(연)의 우수한 점을 구체적으로 조사한 결과, '연구원의 성실성 및 공정한 연구 수행', '연구원의 전문적인 기술력 및 우수한 자질' 등과 같은 '연구원의 전문적인 자질과 수행자세' (35.8%)와 관련된 평가가 가장 많은 것으로 조사됨
- 다음으로 '신속하고 체계적인 연구 조사과정' (31.6%), '연구성과에 따른 실질적인 결과' (21.1%), '연구성과에 대한 신뢰성' (14.7%), '지원 / 서비스 / 가이드라인 제시' (12.6%), '철저한 실험계획 모의' (12.6%), '대외적 성과의 우수성' (2.2%)과 관련된 내용 순으로 평가하고 있음

[표 2-2] 연구고객의 해양(연) 연구의 목적 달성 평가(복수응답) - 우수한 점

구 분	구체적 내용
연구원의 전문적인 자질과 수행자세 (35.8%)	<ul style="list-style-type: none"> · 연구원의 성실성 및 공정한 연구 수행 · 과업의 개념을 정확히 숙지하고 연구 · 연구원의 전문적인 기술력 및 우수한 자질 · 풍부한 경험에 의한 문제점 대처능력 · 연구사업 수행과 관련 우수한 능력과 강한 의지 · 일정을 준수하려는 노력 및 책임감 · 원활한 업무협조
신속하고 체계적인 연구 조사과정 (31.6%)	<ul style="list-style-type: none"> · 신속 정확한 조사 분석으로 명확한 결과 · 연구방향 및 방법이 우수 · 계획 및 과업지시에 기준 수행완료 · 자료분석의 기술력 · 많은 경험을 바탕으로 한 체계적인 연구
연구성과에 따른 실질적 결과 (21.1%)	<ul style="list-style-type: none"> · 용역 목적에 부합하는 성과물 도출 · 다양한 접근 방법으로 결과물 도출 · 연구결과 검증을 위해 활용할수있는 정확한 자료 제시 · case별 검토, 선박운항 시뮬레이션에서 다양한 case 검토수행 · 결과에 대한 분석 및 판단 · 선형 성능 평가검증을 위해 활용할수 있는 정확한 자료제시 · 적용성 여부 판단
연구성과에 대한 신뢰성 (14.7%)	<ul style="list-style-type: none"> · 신뢰도 높은 결과 · 요구한 자료의 결과물에 대한 신뢰성 · 객관적인 데이터로 기술처리 신뢰 · 실험이 불가능한 요청에 대해 해석을 통한 결과도출 · 전문적인 평가에 의한 진단
지원 / 서비스 / 가이드라인 제시 (12.6%)	<ul style="list-style-type: none"> · 관리적 차원의 지원우수 · 연구과제와 관련된 참고자료 및 관련지식 공유 · 기술지원 · 신속한 업무지원 및 Feed Back · 연구시설 및 장비 활용의 우수성
철저한 실험 계획 (12.6%)	<ul style="list-style-type: none"> · 보유중인 자료와 실측자료를 이용한 분석기술 추적가능 · 원활한 실험수행 · 관측 과제로 보유중인 자료와 실측 자료를 이용한 기술 축적가증 · 표준화된 정확한 기준 및 연구목적에 따른 방향제시 · 계획된 시험범위 외의 궁금사항을 모든 실험 통해 확인
대외적 성과 (2.2%)	<ul style="list-style-type: none"> · 특허출원 등 실질적인 산업화 성과 · 해외 생물지원 확보에 도움 · 정책 수립 및 집행시 유용

□ 목적 달성의 미흡한 점으로는 ‘보고서의 수준 향상 필요 및 구체적 설명 미흡’ (8.7%) 등 다양한 요인으로 분산되어 지적됨

- 연구고객들은 해양(연)이 제공하는 연구성과의 미흡한 점으로 전체 응답자의 53.7%가 구체적으로 미흡한 이유를 지적하지 않은 가운데, 소수 응답자가 다양한 형태의 미흡한 이유를 제시하고 있음
 - 구체적으로 ‘체계적인 일정관리 필요’ (8.4%), ‘연계활동 미흡’ (8.4%), ‘기술개발역량 강화 필요’ (7.4%), ‘연구개발 성과 등의 보다 체계적인 활용 필요’ (2.9%) 등의 내용들이 지적되고 있음
 - 이러한 결과는 해양(연) 연구고객들은 연구 수행에 대해서 연구과제별로 특정한 측면의 공통적인 미흡한 점을 지적하기 보다는 연구사업별로 구체적이고 다양하다는 것을 알 수 있음

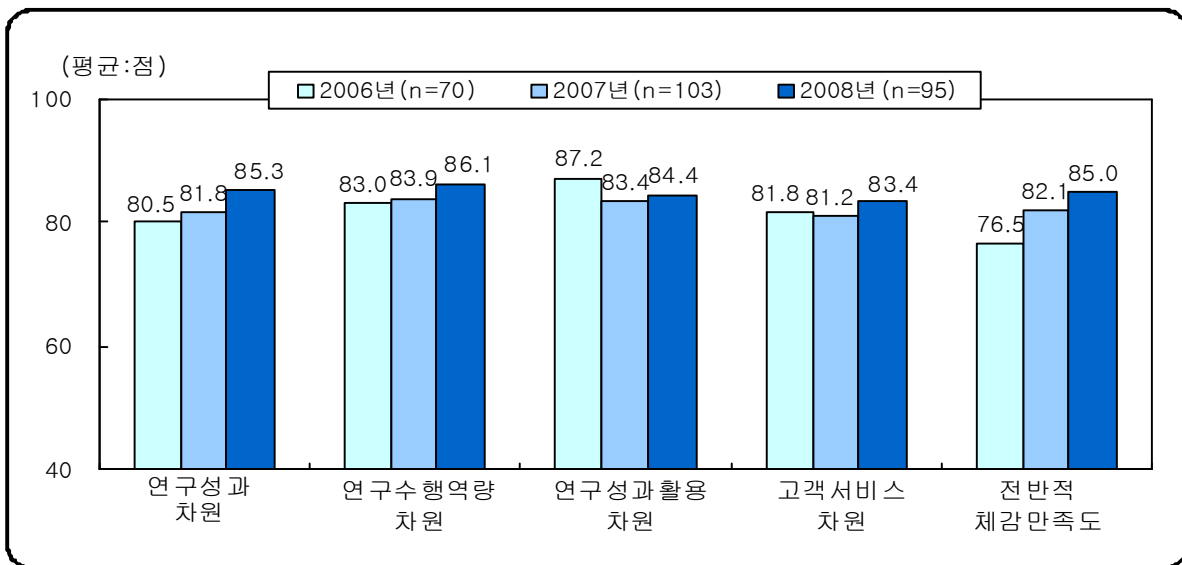
[표 2-3] 연구고객의 해양(연) 연구의 목적 달성 평가(복수응답) - 미흡한 점

구 분	구체적 내용
체계적인 일정관리 필요 (8.4%)	<ul style="list-style-type: none"> · 시험일정확보의 어려움 · 신속한 회신 미흡 · 추진사항 문서화 보고 미흡 · 업무협의를 위한 관리체계 미흡
보고서의 수준 향상 필요 및 구체적 설명 미흡 (10.5%)	<ul style="list-style-type: none"> · 연구보고서 작성시 정확성 및 세밀한 정리 · 기준설정의 합리성 부족/전문적인 지식의 부족 · 불충분한 조사자료의 확보 · 최종보고서 수록내용 미흡
연계활동 미흡(8.4%)	<ul style="list-style-type: none"> · 상호간 의사소통 개선 · 세부 또는 협동. 위탁 과제에 대한 주관 연구기관으로서의 관리 · 유관기관과의 공동협력 미흡
기술개발역량 강화 필요 (7.4%)	<ul style="list-style-type: none"> · 설비문제/장비의 개선 · 시뮬레이션 장비의 노후화
연구개발 성과 등의 보다 체계적인 활용 필요(2.9%)	<ul style="list-style-type: none"> · 상용화 디자인 · 연구결과에 대한 신속한 Feed back · 연구결과의 활용성
다양한 연구과제 필요(1.1%)	<ul style="list-style-type: none"> · 보다 많은 연구를 통하여 더 많은 데이터 확보필요
연구원의 수행자세(2.9%)	<ul style="list-style-type: none"> · 책임연구원 프로젝트 적극적 관심과 질의, 요청사항 신속답변 · 설계업무에 대한 이해 · 역할분담의 책임의식 부족
기타(7.8%)	<ul style="list-style-type: none"> · 관련분야의 인력 미확보 · 참여인원의 부족

2. 해양(연) 연구 활동에 대한 전반적 체감 만족도 평가

□ 연구고객의 해양(연)관련 연구 활동에 대한 체감만족도는 지난해와 대비하여 상승한 것으로 분석됨

- 연구고객이 해양(연)과의 연구사업 수행과정에서 체감한 전반적 만족도(체감만족도)는 85.0점으로 2007년의 82.1점에 비해 상승함
 - 구체적인 차원별로는 '연구수행역량 차원' (86.1점)과 '연구성과 차원' (85.3점)의 평가가 높았으며, '연구성과 활용 차원' (84.4점)과 '고객서비스 차원' (83.4점)에 대한 평가가 다른 차원에 비해 상대적으로 낮게 조사되었음
 - 하지만, 모든 차원들이 2007년에 비해 다소 향상되었으며, 가장 많이 향상된 차원은 '연구성과 차원' (3.5점)인 반면, 가장 소폭 상승한 차원은 '연구성과 활용 차원' (1.0점)인 것으로 나타나고 있음
 - 따라서, 모든 차원들의 지속적인 상승을 위해서는 체계적인 관리가 필요한 것으로 판단됨



[2-2] 연구고객의 해양(연)에 대한 전반적 체감만족도 평가 추이 분석

[표 2-4] 연구고객의 해양(연)에 대한 체감만족도 평가

(: %)

구 분	매우 만족 (100점)	대체로 만족 (80점)	보통이다 (60점)	대체로 불만족 (40점)	매우 불만족 (20점)	평균 (100점 만점)
연구성과 차원	35.8	55.8	7.4	1.1	0.0	85.3
연구수행역량 차원	41.1	49.5	8.4	1.1	0.0	86.1
연구성과활용 차원 (활용경험자)	40.6	42.2	15.6	1.6	0.0	84.4
고객서비스 차원	34.7	52.6	7.4	5.3	0.0	83.4
전반적 체감 만족도	23.2	67.4	8.4	1.1	0.0	85.0

- 응답자 특성별로 전반적 체감만족도를 중심으로 살펴보면, 고객기관형태별로는 ‘민간기관’ (89.9점)이 ‘정부기관’ (80.1점)보다 만족도가 높았으며, ‘분원기관’ (91.8점)이 ‘본원기관’ (79.1점)보다 만족도가 높았음
 - 분원기관과 본원기관간의 만족도 점수 차이가 10점 이상 차이가 나는 것으로 보아 고객이 느끼는 서비스의 질적인 차이가 발생하는 것으로 판단됨
 - 따라서 본원기관의 서비스 내용에 대해 만족도를 높일 수 있는 방안 마련이 필요할 것으로 보임. 고객별로는 일반고객(88.7점)이 핵심고객(75.8점)보다 만족도가 높은 것으로 나타났음
 - 전반적 체감만족도를 구성하는 모든 차원은 고객기관형태별로 민간기관이 정부기관에 비해 높은 만족도를 나타냈으며, 연구수행기관별로는 분원기관이 본원기관에 비해 높은 만족도를 보이고, 고객수준별로는 핵심고객에 비해 일반고객의 만족도가 더 높은 것으로 조사됨
 - 특히 ‘고객서비스 차원’의 경우 고객수준에 따른 응답자 특성별로 핵심고객(73.0점)에 비해 일반고객(86.7점)이 13.7점정도 높은 것으로 나타나 핵심고객과 일반고객간의 서비스 제공수준에 따른 만족도가 다소 차이를 보이는 것으로 나타났음

[표 2-5] 연구고객의 기관 및 응답자 특성별 해양(연)에 대한 체감만족도 평가
(단위:점수)

구 분		연구성과	연구수행역량	연구성과활용	고객서비스	전반적 체감만족도
전 체		85.3	86.1	84.4	83.4	85.0
고객기관 형태	정부기관	80.0	80.9	79.4	77.9	80.1
	민간기관	90.4	91.3	89.4	88.8	89.9
연구수행 기관	본원기관	80.8	81.6	77.6	78.8	79.1
	분원기관	90.0	90.9	92.0	88.3	91.8
고객수준	핵심고객	77.4	76.5	76.7	73.0	75.8
	일반고객	87.8	89.2	87.4	86.7	88.7

□ 연구활동 체감만족도에 가장 큰 영향을 미치는 차원은 '고객서비스차원'
(중요도=0.404)

- 해양(연)의 전반적 체감만족도에 미치는 차원별 체감만족도의 영향력을 알아보기 위해 회귀분석(Regression Analysis)을 통해 살펴본 결과, '고객서비스 차원' (Beta=0.326)이 해양(연)의 전반적 체감만족도에 가장 큰 영향력을 미치고 있는 것으로 파악되었으며, 다음으로 '연구성과활용' (Beta=0.249)이 영향력이 큰 것으로 파악되었음
- 4개 차원별 중요도의 평균대비 Gap를 살펴보면, '고객서비스 차원' 이 평균대비 Gap 수치가 0.154p 높아 가장 중요도가 높게 나타났으며, 평균 대비 만족도의 Gap은 '고객 서비스 차원' 이 평균대비 Gap이 -1.4로 가장 큰 것으로 분석되었음

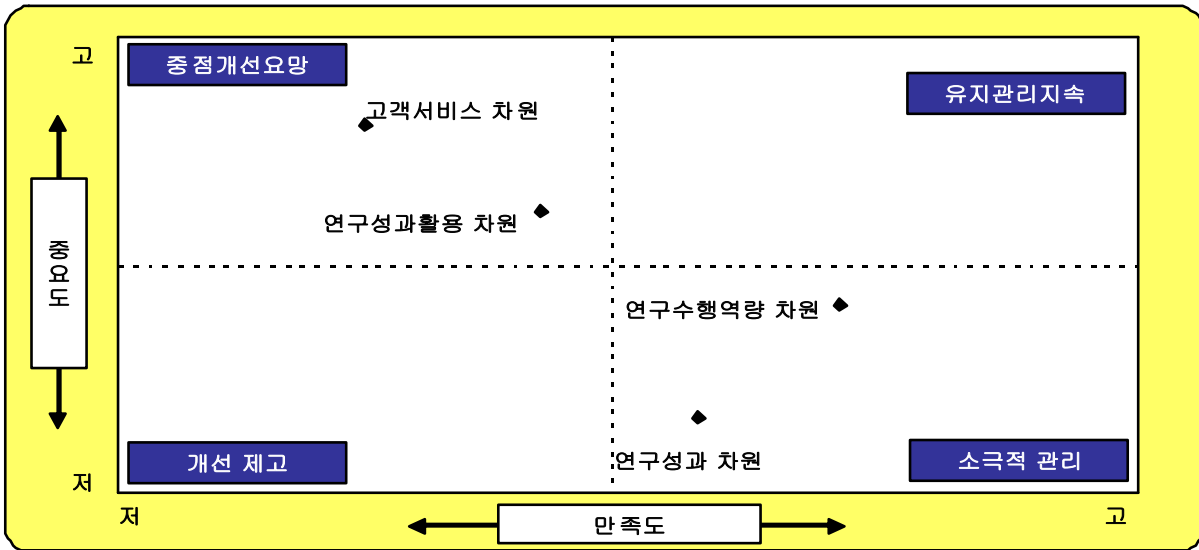
[표 2-6] 연구고객의 전반적 체감만족도 영향요인 및 CS 개선요소 분석

요 소	β (Beta)	중요도		만족도		평균대비 Gap 배점		요소 웨이트
		점수	평균대비 Gap	점수	평균대비 Gap	중요도	만족도	
연구성과 차원	0.066	0.082	-0.168	85.3	0.5	1	1	1
연구수행역량 차원	0.166	0.206	-0.044	86.1	1.3	1	1	1
연구성과활용 차원	0.249	0.309	0.059	84.4	-0.4	3	3	9
고객서비스 차원	0.326	0.404	0.154	83.4	-1.4	5	3	15
평균		0.250		84.8				

* 평균 대비 Gap 배점은 7점을 최고점 기준으로 중요도는 평균대비 점수가 높을수록 높아지며, 만족 점수는 평균대비 점수가 낮을수록 높아짐

□ 만족도 개선요소 웨이트가 가장 높은 '고객서비스 차원' 에 대한 만족도 향상을 통한 전반적 체감 만족도 향상 노력 필요

- 전반적 체감만족도 평가속성의 중요도와 만족도 수준을 동시에 고려하여 해양(연)의 전반적 체감만족도 개선을 위한 우선적인 개선사항이 무엇인가를 살펴보기 위해 앞서의 중요도와 만족도 분석결과를 바탕으로 Portfolio Matrix 분석을 실시한 결과는 다음과 같음
 - '연구성과 차원 체감만족도', '연구수행역량차원 체감만족도' 는 만족도는 높지만 중요도는 낮아 현재 상태에서 만족도가 하락하지 않도록 소극적인 관리가 필요한 것으로 분석됨
 - 한편, '연구성과 활용차원 체감만족도', '고객서비스 차원 체감만족도' 는 고객들이 인식하는 중요도는 상대적으로 보통 이상이지만 만족도는 낮은 것으로 나타나 중점 관리해야 할 것으로 분석되었음



[2-3] 연구고객의 전반적 체감만족도 평가 향상을 위한 Portfolio Matrix

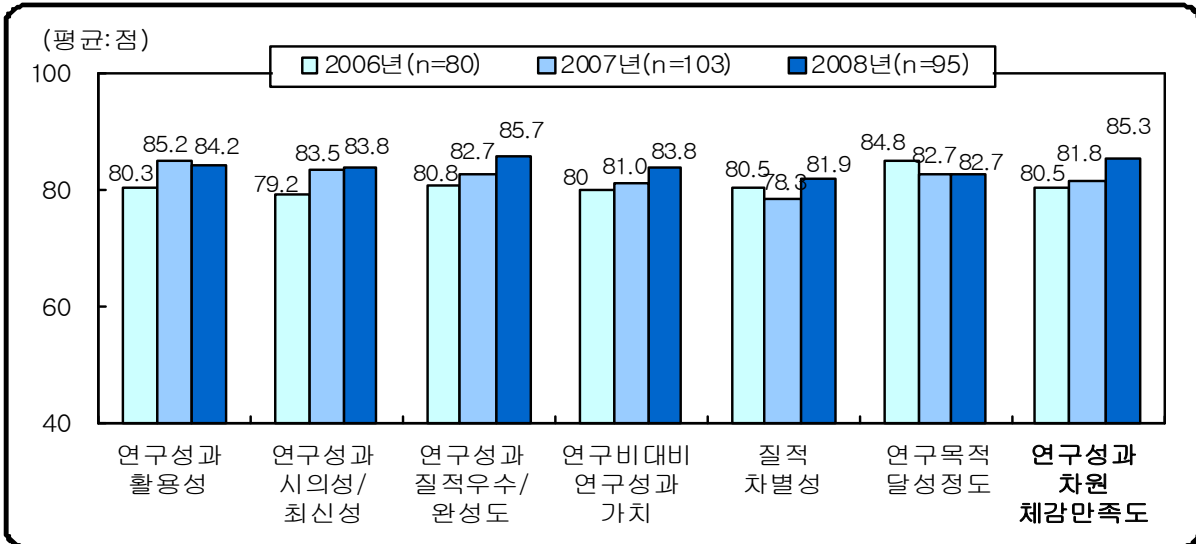
- CS 개선 요소 도출을 위해 중요도와 만족도의 평균대비 Gap을 기준으로 중요도와 만족도의 Gap 배점을 세부 분야별로 산출하였으며, 중요도 Gap 배점과 만족점수 Gap 배점을 곱한 결과로 요소 웨이트를 산출하였는데, ‘고객서비스 차원’의 웨이트 요소가 15점으로 가장 높게 나타났음

3. 해양(연) 만족도 차원별 만족도 평가

가. 연구성과 차원 만족도 평가

- ‘연구성과 질적우수/완성도’ (85.7점)에 대한 평가가 가장 높은 반면, ‘질적 차별성’ (81.9점)에 대한 평가가 가장 낮음
 - 연구고객들의 해양(연) 연구성과 차원 체감만족도는 85.3점으로 지속적으로 상승한 것을 알 수 있음
 - 구체적으로 살펴보면 ‘연구성과 시의성/최신성’, ‘연구성과 질적우수/완성도’, ‘연구비대비 연구성과 가치’는 지속적으로 상승하고 있으며, ‘연구목적 달성정도’는 2007년과 비슷한 수준으로 나타나고 있는 반면, ‘연구성과 활용성’은 감소하는 추세를 보이고 있음

- 가장 큰 증가폭을 보이고 있는 것은 ‘연구성과 질적우수/완성도’로 지난해 대비 3.0점 증가한 것으로 나타났으며, ‘연구목적달성정도’는 전년과 동일한 만족도 점수를 나타내는 것으로 조사되었음



[2-4] 연구고객의 해양(연)에 대한 전반적 체감만족도 평가 추이 분석

[표 2-7] 연구고객의 연구성과 차원 만족도 평가

(단위:%)

구분	매우 만족 (100점)	대체로 만족 (80점)	보통 이다 (60점)	대체로 불만족 (40점)	매우 불만족 (20점)	평균 (100점 만점)
활용성	34.7	52.6	11.6	1.1	0.0	84.2
시의성/최신성	31.6	56.8	10.5	1.1	0.0	83.8
질적 우수성/완성도	41.1	47.4	10.5	1.1	0.0	85.7
연구비 대비 성과 가치	36.8	46.3	15.8	1.1	0.0	83.8
질적 차별성	27.4	54.7	17.9	0.0	0.0	81.9
연구목적 달성정도	27.4	61.1	9.5	2.1	0.0	82.7
전반적 만족도	35.8	55.8	7.4	1.1	0.0	85.3

- 응답자 특성을 차원 체감만족도 중심으로 살펴보면, 기관형태별로는 ‘민간 기관’ (90.4점)이 ‘정부기관’ (80.0점)보다 만족도가 높았으며, ‘분원 기관’ (90.0점)이 ‘본원기관’ (80.8점)보다 만족도가 높고, 고객별로는 ‘일반고객’ (87.8점)이 ‘핵심고객’ (77.4점)보다 만족도가 높은 것으로 조사됨

[표 2-8] 연구고객의 기관 및 응답자 특성별 연구성과 차원 만족도 평가 (: 100점 만점)

구 분		활용성	시의성/ 최신성	질적 우수성/ 완성도	대비 성과 가치	질적 차별성	연구목적 달성정도	전체 만족도
전 체		84.2	83.8	85.7	83.8	81.9	82.7	85.3
고객기관 형태	정부기관	77.4	80.4	79.1	79.6	78.7	78.7	80.0
	민간기관	90.8	87.1	92.1	87.9	85.0	86.7	90.4
연구수행 기관	본원기관	78.8	81.2	79.6	80.0	80.0	80.4	80.8
	분원기관	90.0	86.5	92.2	87.8	83.9	85.2	90.0
고객수준	핵심고객	71.3	76.5	76.5	77.4	77.4	76.5	77.4
	일반고객	88.3	86.1	88.6	85.8	83.3	84.7	87.8

□ 연구성과 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 요소는 ‘질적 우수성/완성도’ (중요도=0.397)

- 해양(연)의 연구성과 항목별 만족도가 연구성과 차원 체감만족도에 미치는 영향력을 연구성과에 대한 전반적인 만족도를 종속변인으로 성과차원을 구성하는 항목별 만족도를 독립변인으로 한 회귀분석을 통해 살펴본 결과, ‘질적 우수성/완성도’ (Beta=0.437)가 연구성과 차원 체감만족도에 가장 큰 영향력을 미치고 있으며, 다음으로 ‘연구목적 달성정도’ (Beta=0.162)의 영향력이 큰 것으로 파악되었음
 - ‘연구비 대비 성과가치’ (Beta=0.100)의 영향력이 가장 낮은 것으로 보임
 - 6개 분야별 중요도에서는 ‘질적 우수성/완성도’가 중요도 평균대비 Gap이 0.231높아 가장 높은 것으로 보이고, 만족도 역시 ‘질적 우수성/완성도’가 평균대비 Gap이 2.0로 가장 높은 것으로 분석되었음

- 반면, '질적 차별성' 은 평균대비 Gap이 -1.8로 가장 낮은 것으로 나타나 연구결과의 질적 차별성을 향상시켜 연구성과 차원 체감만족도를 향상 시키기 위한 노력이 필요할 것으로 보임

[표 2-9] 연구고객의 연구성과 차원 체감만족도 영향 요인 및 CS 개선요소

요 소	β (Beta)	중요도		만족도		평균대비 Gap 배점		요소 웨이트
		점 수	평균대비 Gap	점수	평균대비 Gap	중요도	만족도	
활용성	0.150	0.136	-0.030	84.2	0.5	1	1	1
시의성/최신성	0.105	0.095	-0.071	83.8	0.1	1	1	1
질적 우수성/완성도	0.437	0.397	0.231	85.7	2.0	5	1	5
대비 성과 가치	0.100	0.091	-0.076	83.8	0.1	1	1	1
질적 차별성	0.146	0.133	-0.034	81.9	-1.8	1	3	3
연구목적 달성정도	0.162	0.147	-0.019	82.7	-1.0	1	3	3
평균		0.167		83.7				

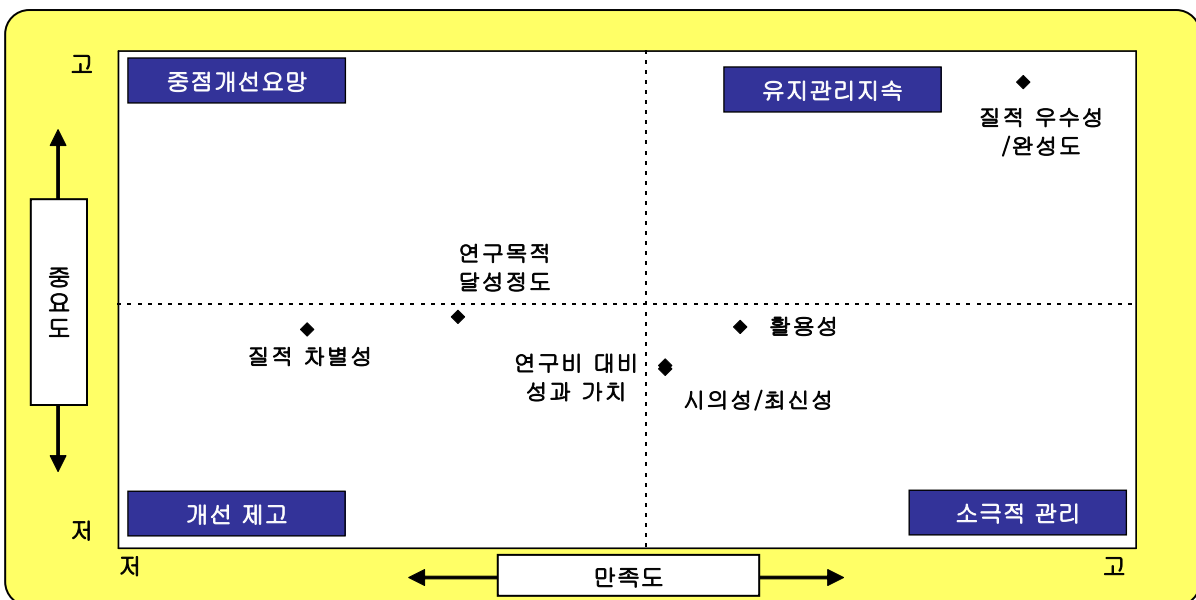
* 평균 대비 Gap 배점은 7점을 최고점 기준으로 중요도는 평균대비 점수가 높을수록 높아지며, 만족 점수는 평균대비 점수가 낮을수록 높아짐

□ 연구성과 차원 만족도향상을 위해서는 '질적 우수성/완성도' 의 유지관리와 더불어 개선요소 웨이트가 가장 큰 '질적 차별성', '연구목적 달성 정도' 를 중점적으로 개선하기 위한 노력이 필요

- 중요도와 만족도 수준을 동시에 고려하여 해양(연)의 연구성과 차원 체감 만족도 개선을 위한 우선적인 개선사항이 무엇인가를 살펴보기 위하여 중요도와 만족도 분석결과를 바탕으로 Portfolio Matrix 결과, '질적 우수성/완성도' 는 지속적인 유지관리가 필요하며, '질적 차별성', '연구목적 달성정도' 는 중요도와 만족도가 모두 낮아 중점 개선이 요망되는 것으로 보이고 있음

- 한편, '활용성', '연구비 대비 성과 가치', '시의성/최신성' 은 만족도 대비 고객들이 인식하는 중요도가 다소 낮은 것으로 나타나, 만족도 향상 및 현재 상태에서 만족도가 하락하지 않도록 관리가 필요할 것으로 분석됨

- CS 개선 요소 도출을 위해 중요도와 만족도의 평균대비 Gap을 활용한 개선요소 웨이트를 산출하였는데, '질적 우수성/완성도'의 웨이트 요소가 5점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '질적 차별성', '연구목적 달성정도'는 3점으로 높게 나타났음
- 따라서 '질적 차별성', '연구목적 달성정도' 항목은 앞서 분석한 해양(연) 연구성과 차원 체감만족도 향상을 위한 Portfolio Matrix 상에서도 중점 개선 요망 항목에 포함된 바 있기 때문에 우선적인 점검이 필요하다는 것을 알 수 있음



[그림 2-5] 연구고객의 연구성과 차원 체감만족도 평가 향상을 위한 Portfolio Matrix

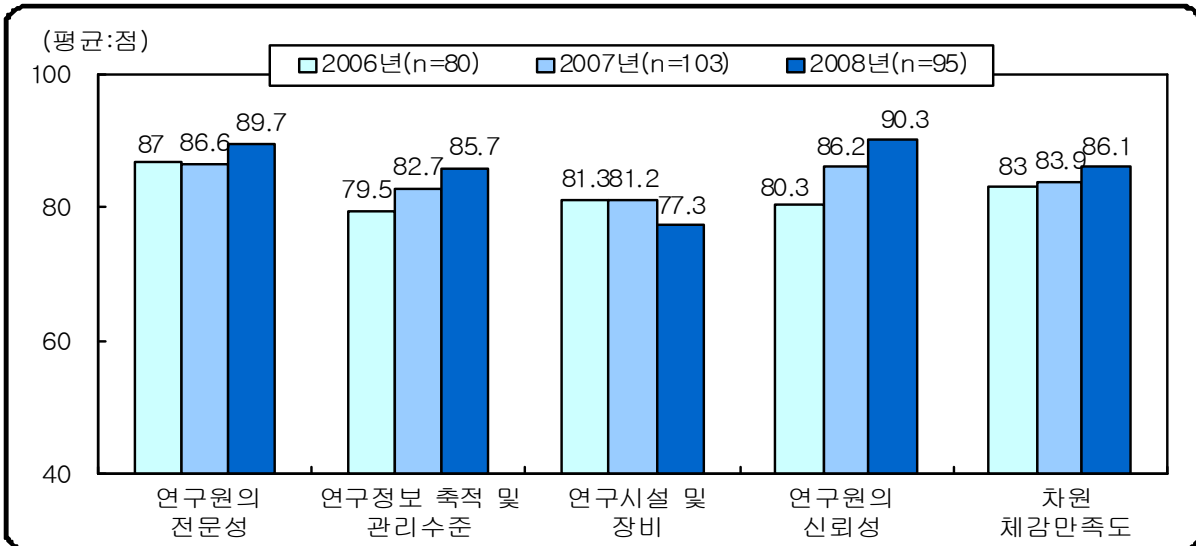
나. 연구수행역량 차원 만족도 평가

□ '담당 연구원의 신뢰성' (90.3점)과 '전문성' (89.7점)에 대한 평가가 가장 높고, '연구시설 및 장비' (77.3점)에 대한 평가가 상대적으로 낮음

○ 해양(연) 연구고객들의 해양(연) 연구수행역량 차원 체감만족도는 86.1점으로 체감만족도를 구성하는 타 차원과 비교해 높게 나타났음

- 구체적인 평가 항목별로 '연구원의 신뢰성' (90.3점)과 '연구원의 전문성' (89.7점)에서 특히 높은 평가를 받고 있으나, '연구시설 및'

장비' (77.3점)는 작년대비 3.9점 낮은 점수를 보이며 다른 평가항목에 비해 상대적으로 낮은 만족도를 보이고 있음



[2-6] 연구고객의 연구수행역량 차원 만족도 평가 추이 분석

□ '연구원에 대한 신뢰성', '연구정보의 축적 및 관리수준'에 대한 만족도는 지속적으로 향상되고 있으나, '연구시설 및 장비'는 여전히 낮은 만족도를 나타내 해양(연)의 연구시설 및 장비 구축이 필요하다는 것을 알 수 있음

- 연구고객의 해양(연) 연구수행역량 차원 체감만족도를 3개년(2006년 ~ 2008년)에 걸쳐 살펴본 결과, 연구수행역량 차원 체감만족도는 2006년 83.0점, 2007년 83.9점, 2008년 87.4점으로 지속적으로 개선되고 있음을 알 수 있음
 - 따라서 현재의 만족도를 이어나가기 위해 지속적으로 노력을 이어나가야 할 것으로 보임
 - 구체적인 항목별로는 매우 높은 평가를 받고 있는 '연구원의 신뢰성'과 '연구원의 전문성'에 대한 평가는 전년대비 각각 4.1점, 3.1점 상승하며 지속적으로 향상되고 있음

- ‘연구정보 축적 및 관리수준’ 은 전년대비 3점 상승하였지만 여전히 평균 이하라는 점에서 지속적인 개선이 요구되고 있음
- 또한 ‘연구시설 및 장비’ 에 대해서는 77.3점으로 가장 낮은 만족도 점수를 나타내 연구수행역량 차원 체감만족도 향상을 위해 연구시설 및 장비를 보다 확보하여 서비스 개선을 제고해야할 것으로 보임

[표 2-10] 연구고객의 해양(연)에 대한 체감만족도 평가

(단위:%)

구 분	매우 만족 (100점)	대체로 만족 (80점)	보통 이다 (60점)	대체로 불만족 (40점)	매우 불만족 (20점)	평균 (100점 만점)
연구원의 전문성	55.8	37.9	5.3	1.1	0.0	89.7
축적 및 관리수준	40.0	49.5	9.5	1.1	0.0	85.7
연구시설 및 장비	21.1	45.3	32.6	1.1	0.0	77.3
연구원의 신뢰성	60.0	33.7	4.2	2.1	0.0	90.3
차원 체감만족도	41.1	49.5	8.4	1.1	0.0	86.1

- 응답자 특성별로 연구수행역량 차원의 체감만족도를 기준으로 살펴보면 결과, 기관형태별로는 민간기관(91.3점)이 정부기관(80.9점)보다 높았으며, 분원기관(90.9점)이 본원기관(81.6점)보다 높았고, 고객별로는 일반고객(89.2점)이 핵심고객(76.5점)보다 차원 체감만족도가 높은 것으로 조사되었음
- 각각의 응답자 특성별로 연구수행역량 차원의 만족도 점수가 최소 9점~ 최대 13점 정도의 차이를 보이는 것은 해양(연) 서비스에 대해 고객별로 요구하는 수준이나 기대하는 바가 다소 다르기 때문에 나타나는 현상 일 수 있음
- 따라서 고객의 유형별로 서비스 수요를 파악하고, 실질적인 서비스가 제공 될 수 있도록 고객의견을 경청하는 노력이 필요할 것으로 보임

[표 2-11] 연구고객의 기관 및 응답자 특성별 연구수행역량 차원 만족도 평가
(단위:%)

구 분		연구원의 전문성	연구정보 축적 및 관리수준	연구시설 및 장비	연구원의 신뢰성	차원 체감만족도
전 체		89.7	85.7	77.3	90.3	86.1
고객기관 형태	정부기관	83.8	81.7	74.9	84.7	80.9
	민간기관	95.4	89.6	79.6	95.8	91.3
연구수행 기관	본원기관	85.3	81.6	75.9	84.9	81.6
	분원기관	94.3	90.0	78.7	96.1	90.9
고객수준	핵심고객	76.5	80.0	68.7	78.3	76.5
	일반고객	93.9	87.5	80.0	94.2	89.2

□ 연구수행역량 차원 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 요소는 ‘연구의 신뢰성’ (중요도=0.431)

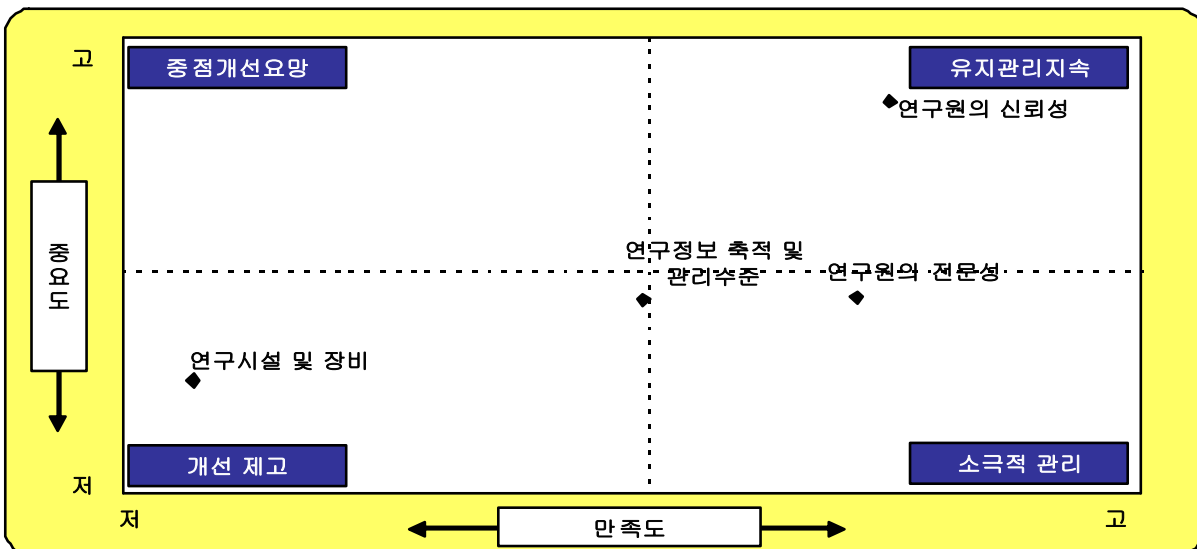
- 해양(연)의 연구수행역량 항목별 만족도가 차원 체감만족도에 미치는 영향력을 분석하기 위하여 연구수행역량 차원 체감만족도를 종속변인으로, 항목별 만족도를 종속변인으로 한 회귀분석을 통해 살펴본 결과, ‘연구원 신뢰성 만족도’ (beta=0.436)가 연구 수행 역량 차원 체감만족도에 절대적인 영향력을 미치고 있는 것으로 파악되었으며 다음으로 ‘연구원의 전문성’ (beta=0.223)이 영향력이 높은 것으로 보임
 - 각각의 항목별 중요도에서 ‘연구의 신뢰성’이 평균대비 Gap이 0.181으로 가장 컸으며, 만족도는 ‘연구시설 및 장비’의 평균대비 Gap이 -8.5로 가장 낮은 것으로 분석되었음
 - 따라서 연구수행 역량 차원 체감만족도를 높이기 위해서는 만족도가 높은 ‘연구시설 및 장비’를 꾸준히 상승시켜나갈 필요가 있는 것으로 보임

[표 2-12] 연구고객의 연구수행역량 차원 체감만족도 향상을 위한 CS 개선요소 도출

요 소	β (Beta)	중요도		만족도		평균대비 Gap 배점		요소 웨이트
		점 수	평균대비 Gap	점수	평균대비 Gap	중요도	만족도	
연구원의 전문성	0.223	0.220	-0.030	89.7	3.9	1	1	1
축적 및 관리수준	0.220	0.217	-0.033	85.7	-0.1	1	3	3
연구시설 및 장비	0.133	0.131	-0.119	77.3	-8.5	1	7	7
연구원의 신뢰성	0.436	0.431	0.181	90.3	4.5	7	1	7
평균		0.250		85.8				

* 평균 대비 Gap 배점은 7점을 최고점 기준으로 중요도는 평균대비 점수가 높을수록 높아지며, 만족 점수는 평균대비 점수가 낮을수록 높아짐

□ 연구수행역량 차원 만족도 향상을 위해서는 ‘연구 신뢰성’의 유지관리와 더불어 ‘연구시설 및 장비’를 중점적으로 개선하기 위한 노력이 필요



[2-7] 연구고객의 연구수행역량 차원 만족도 평가 향상을 위한 Portfolio Matrix

- 만족도 평가속성의 중요도와 만족도 수준을 동시에 고려하여 해양(연)의 연구수행역량 차원 체감만족도 개선을 위한 우선적인 개선사항이 무엇인가를 살펴보기 위하여 앞서의 중요도와 만족도 분석결과를 바탕으로 Portfolio Matrix를 실시한 결과, '연구원의 신뢰성'은 중요도 및 만족도가 모두 높아 지속적인 유지관리가 필요하며, '연구시설 및 장비' 항목이 중요도와 만족도가 모두 낮아 중점적으로 개선이 필요한 것으로 분석되었음

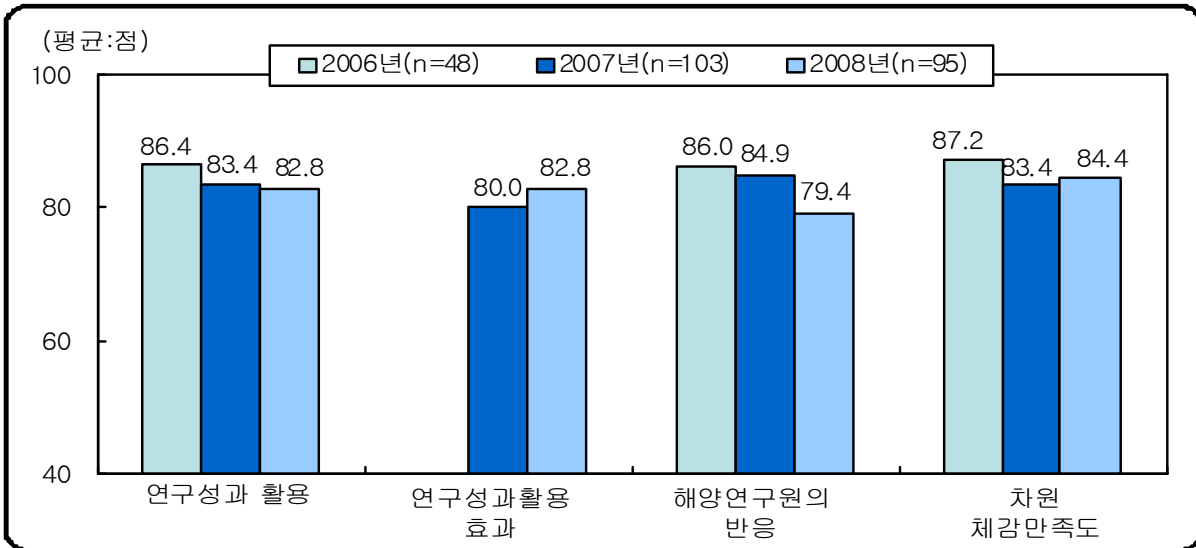
□ 연구수행역량 차원 만족도 향상을 위해서는 중요도가 높고 개선요소 웨이트가 높은 '연구시설 및 장비'의 확보가 우선되어야 함

- CS 개선 요소 도출을 위해 중요도와 만족도의 평균대비 Gap을 기준으로 중요도와 만족도의 Gap 배점을 세부 항목별로 산출하였으며, 중요도 Gap 배점과 만족점수 Gap 배점을 곱한 결과로 요소 웨이트를 산출하였는데, '연구시설 및 장비'의 웨이트 요소가 7점으로 가장 높게 나타났으며 이 항목은 앞서 분석한 해양(연) 연구수행역량 차원 체감만족도 향상을 위한 Portfolio Matrix 상에서도 중점 개선 요망 항목에 포함된 바 있음
 - 따라서 '연구시설 및 장비' 항목이 CS 개선 요소로 도출되었으며 해양(연) 연구수행역량 차원 체감만족도 향상을 위해서는 해양(연)에서 확보하고 있는 시설 및 장비에 대한 우선적 점검이 필요하다는 것을 알 수 있음
 - 특히, '연구시설 및 장비'의 만족도 점수 향상을 위해서는 해양(연)의 시설 및 장비를 점검하여 노후화된 시설 교체뿐만 아니라 시기적절한 보수가 이루어 져야 할 것으로 보임
 - 또한 고객이 필요로 하는 장비에 대한 수요를 파악하여 고객의 입장에서 실질적인 연구시설 및 장비를 활용할 수 있는 기회를 제공해야 할 것으로 분석되었음

다. 연구고객의 연구성과활용 차원 만족도 평가

□ 연구성과활용시 ‘연구성과 활용’ (82.8점), ‘연구성과활용 효과’ (82.8점)에 대한 평가가 비교적 높게 나타난 반면, ‘추가정보 및 자료 요청시 해양(연)의 반응’ (79.4점)에 대해서는 상대적으로 낮게 평가하는 것으로 보임

- 연구고객중 연구성과를 활용한 경험자들은 해양(연) 연구성과활용 차원 체감 만족도에 대해 84.4점으로 평가하여 다른 체감만족도 항목과 비교해 낮게 평가되는 것으로 보임
 - 구체적인 성과활용 요소별로 살펴보면, ‘연구성과 활용’ (82.8점)과 ‘연구성과활용 효과’ (82.8점)에서는 비교적 좋은 평가를 얻었지만, ‘추가 정보 및 자료 요청 시 해양연구원의 반응’ (79.4점)에서는 상대적으로 미흡한 평가를 받은 것으로 조사되었음



[2-8] 연구고객의 연구 성과 활용 만족도 차원 평가 추이 분석

- 추가정보 및 자료 요청은 직접적으로 고객을 대면하는 과정에서 발생할 수 있는 것으로 해양(연)의 반응에 대해 상대적으로 낮은 평가를 하는 것은 서비스 제공 방법 및 직원들이 고객을 대하는 방법을 개선

할 수 있는 방안에 대해 고려해야 할 필요가 있는 것으로 보임

□ 전년대비 연구성과활용 차원의 체감만족도 및 연구성과활용, 추가정보 및 자료 요청시 해양(연)의 반응에 대한 만족도가 전반적으로 하락한 경향을 보이므로 만족도 개선을 위한 노력이 필요함

- 연구고객의 해양(연) 연구성과활용 차원의 체감만족도를 3년간 비교하여 보면 2006년 87.2점, 2007년 83.4점, 2008년 84.4점으로 전년대비 다소 증가하는 것을 볼 수 있음 따라서 근본적인 원인을 파악하여 만족도를 개선하기 위한 고객관리 노력이 필요할 것으로 보임
- 특히, '추가정보 및 자료 요청시 해양(연)의 반응'의 경우 2006년 86.0점, 2007년 84.9점, 2008년 79.4점으로 전년대비 5.5점 하락하여 사후관리차원에서 커뮤니케이션을 통해 문제점을 개선하려는 노력이 필요할 것으로 분석됨

[표 2-13] 연구고객의 연구성과 활용차원 체감만족도 평가

(: %)

구 분	매우 만족 (100점)	대체로 만족 (80점)	보통이다 (60점)	대체로 불만족 (40점)	매우 불만족 (20점)	평균 (100점 만점)
연구성과활용	34.4	46.9	17.2	1.6	0.0	82.8
연구성과활용 효과	39.1	37.5	21.9	1.6	0.0	82.8
및 자료요청 시 해양연구원의 반응	25.0	50.0	21.9	3.1	0.0	79.4
차원 체감만족도	40.6	42.2	15.6	1.6	0.0	84.4

- 응답자 특성을 차원 체감만족도를 기준으로 살펴보면, 기관형태별로는 '민간기관' (89.4점)이 '정부기관' (79.4점)보다 만족도가 높았으며, '분원기관' (92.0점)이 '본원기관' (77.6점)보다 만족도가 높았고, 고객별로는 '일반고객' (87.4점)이 '핵심고객' (76.7점)보다 높은 만족도로 분석되었음
- 응답자 특성별로 평가하는 만족도의 차이가 최소 9점~최대 14점 정도를

나타내 고객의 유형별로 요구하는 서비스에 적절하게 대응할 필요가 있음

[표 2-14] 연구고객의 기관 및 응답자 특성별 연구성과 활용 차원 만족도 평가 (단위:%)

구 분		연구성과활용	연구성과 활용 효과	추가정보 및 자료요청 시 해양연구원의 반응	차원 체감만족도
전 체		82.8	82.8	79.4	84.4
고객기관 형태	정부기관	76.3	77.5	76.3	79.4
	민간기관	89.4	88.1	82.5	89.4
연구수행 기관	본원기관	74.7	75.9	74.1	77.6
	분원기관	92.0	90.7	85.3	92.0
고객수준	핵심고객	73.3	74.4	74.4	76.7
	일반고객	86.5	86.1	81.3	87.4

□ 연구성과 활용 차원 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 요소는 ‘연구성과의 활용 효과’ (중요도=0.505)

- 해양(연)의 연구성과 활용 차원 체감만족도에 미치는 항목별 만족도의 영향력을 살펴보기 위하여 연구성과 활용 차원 체감만족도를 종속변인으로, 항목별 만족도를 독립변인으로 한 회귀분석을 통해 산출된 항목별 중요도를 살펴본 결과, ‘연구성과 활용 효과 만족도’ (beta=0.533)가 연구성과활용 차원 체감만족도에 가장 큰 영향력을 미치고 있는 것으로 보임
 - 해양(연)의 연구성과활용 차원 체감만족도 향상을 위해서는 성과활용 자체에 대한 만족도 뿐만 아니라 구체적인 효과까지 나타낼 수 있도록 연구성과에 대한 활용도 측면을 강화하기 위한 노력이 필요할 것으로 분석되었음
 - 이를 위해서는 연구성과물에 대해 정확하게 이해할 수 있도록 직접적으로 연관되어 있는 자료를 제공하고, 연구에 필요한 데이터공개 및 일반적인

적용에의 한계를 극복하기 위한 노력이 필요할 것으로 보임

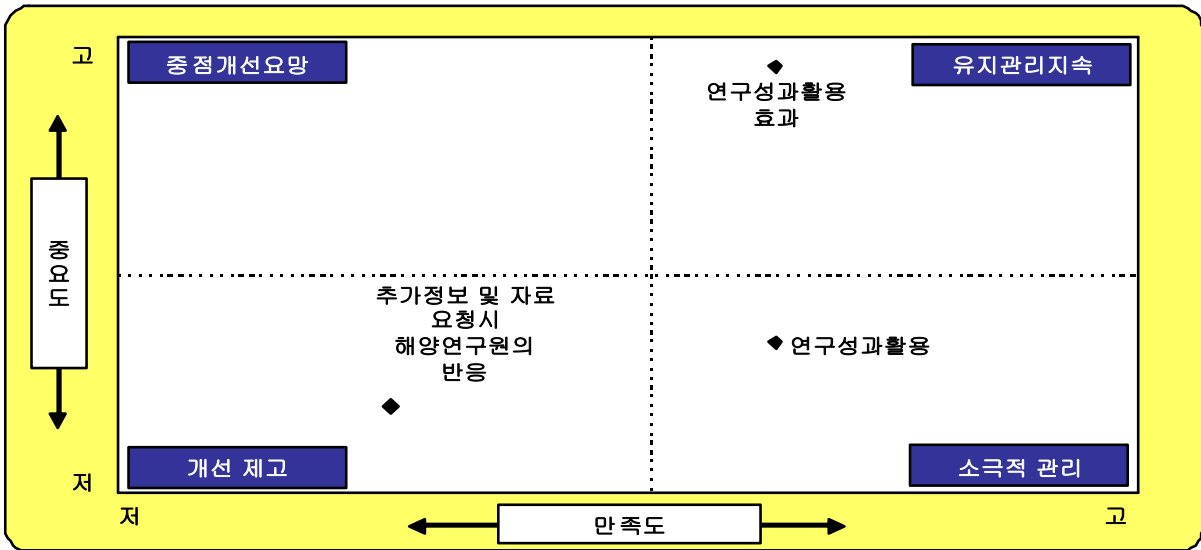
[표 2-15] 연구고객의 연구성과 활용 차원 체감만족도 영향 요인 및 CS 개선요소

요 소	β (Beta)	중요도		만족도		평균대비 Gap 배점		요소 웨이트
		점 수	평균 대비 Gap	점수	평균 대비 Gap	중요도	만족도	
연구성과활용	0.289	0.274	-0.059	82.8	1.1	3	1	3
연구성과활용 효과	0.533	0.505	0.172	82.8	1.1	7	1	7
및 자료요청 시 해양연구원의 반응	0.233	0.221	-0.112	79.4	-2.3	3	5	15
평균		0.333		81.7				

* 평균 대비 Gap 배점은 7점을 최고점 기준으로 중요도는 평균대비 점수가 높을수록 높아지며, 만족 점수는 평균대비 점수가 높을수록 낮아짐

□ 연구성과활용 차원 만족도 향상을 위해서는 '추가정보 및 자료 요청시 해양 연구원의 반응' 에 대한 평가를 중점적으로 개선하기 위한 노력이 필요

- 중요도와 만족도를 동시에 고려하여 해양(연)의 연구성과 활용 차원 체감 만족도 개선을 위한 우선적인 개선사항이 무엇인가를 살펴보기 위하여 앞서 분석한 중요도와 만족도를 고려한 Portfolio Matrix 분석을 실시한 결과, '연구성과의 활용 효과' 는 중요도와 만족도 모두 높게 평가되어 지속적인 유지관리가 필요하며, '추가정보 및 자료 요청시 해양연구원의 반응' 에 대해서는 중요도와 만족도가 낮게 평가되어 개선이 필요한 것으로 분석되었음
- 한편 '연구성과활용' 은 중요도는 낮으나 만족도는 높게 평가되어 현재 상태의 만족도가 하락하지 않도록 소극적인 관리가 필요할 것으로 보임



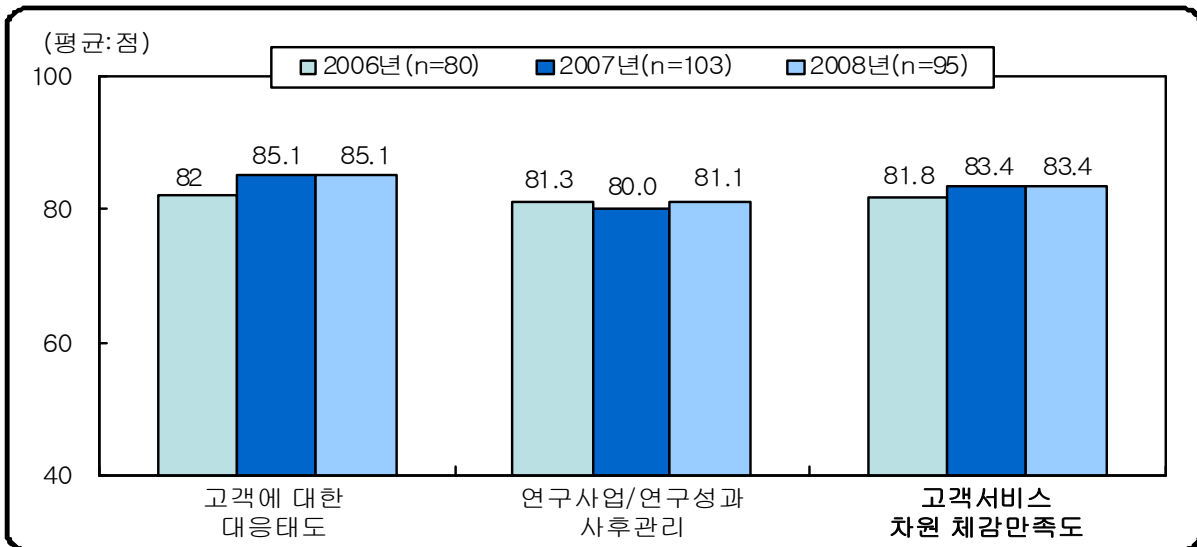
[2-9] 연구고객의 연구성과활용 차원 만족도 평가 향상을 위한 Portfolio Matrix

- CS 개선 요소 도출을 위해 중요도와 만족도의 평균대비 Gap을 기준으로 중요도와 만족도의 Gap 배점을 세부 항목별로 산출하였음
 - 중요도 Gap 배점과 만족점수 Gap 배점을 곱한 결과로 요소 웨이트를 산출하였는데, ‘추가정보 및 자료 요청시 해양연구원의 반응’의 웨이트 요소가 15점으로 가장 높게 나타나 CS 개선 요소로 도출된 것으로 나타났음

라. 고객서비스 차원 만족도 평가

- ‘고객에 대한 대응태도’ (85.1점)은 높은 평가를 받고 있으나 ‘연구사업/연구성과 사후관리(81.1점)에 대한 평가는 비교적 낮음
 - 해양(연) 연구고객의 고객서비스 차원 체감만족도는 83.4점으로 다른 차원에 비해 상대적으로 낮은 평가를 받고 있는 것으로 나타났음
 - 구체적으로 ‘고객에 대한 대응태도’ (85.1점)는 매우 높은 평가를 받고 있으나, ‘연구사업/연구성과 사후관리’ (81.1점)에 대해서는 비교적 낮은 평가를 받고 있는 것으로 보임
 - 이것은 해양(연)의 고객서비스가 대인적인 커뮤니케이션 관점은 긍정적인

평가를 받고 있으나, 연구영역의 사후관리 차원의 고객서비스에 대한 평가는 상대적으로 낮다는 점에서 연구성과물 관리차원의 만족도 제고를 위한 노력이 필요한 것으로 보임



[2-10] 연구고객의 고객서비스 차원 만족도 평가 추이 분석

□ ‘연구사업/연구성과 사후관리 차원’의 만족도 점수는 전년대비 소폭 상승하였고, ‘고객 대응태도’는 전년대비 만족도 점수의 변함이 없는 것으로 나타남

- 연구고객의 고객서비스 차원 체감만족도를 3개년(2006년 ~ 2008년)에 걸쳐 살펴본 결과, 고객서비스 차원 체감만족도는 소폭 상승한 것으로 조사되었음
 - 세부 항목별로는 ‘연구사업/연구성과 사후관리’는 2007년 80.0점에서 2008년 81.1점으로 1.1점 상승하였고, ‘고객에 대한 대응태도’는 2007년에는 85.1점에서 2008년 85.1점으로 전년대비 동일하게 평가되었음
 - 이것은 해양(연)이 연구성과물 사후관리 차원의 고객서비스를 보다 적극적으로 실시할 필요가 있다는 것을 의미함

[표 2-16] 연구고객의 고객서비스 차원 만족도 평가

(단위:%)

구 분	매우 만족 (100점)	대체로 만족 (80점)	보통이다 (60점)	대체로 불만족 (40점)	매우 불만족 (20점)	평균 (100점 만점)
고객에 대한 대응태도	38.9	50.5	7.4	3.2	0.0	85.1
/연구성과 사후관리	31.6	50.5	9.5	8.4	0.0	81.1
차원 체감만족도	34.7	52.6	7.4	5.3	0.0	83.4

- 응답자 특성을 차원 체감만족도를 기준으로 살펴보면, 기관형태별로는 ‘민간기관’ (88.8점)이 ‘정부기관’ (77.9점)보다 만족도가 높았으며, ‘분원기관’ (88.3점)이 ‘본원기관’ (78.8점)보다 만족도가 높은 것으로 나타남. 고객별로는 일반고객(86.7점)이 핵심고객(73.0점)에 비해 만족도가 월등히 높은 것으로 조사되었음
- 위의 결과는 고객서비스 차원 만족도를 구성하는 ‘고객에 대한 대응태도’, ‘연구사업/연구성과 사후관리’의 응답자 특성과 비슷한 경향을 보임

□ 고객서비스중 ‘고객에 대한 대응태도’가 더 중요 (중요도=0.504)

- 해양(연)의 고객서비스 차원 체감만족도에 미치는 항목별 만족도의 영향력을 분석하기 위하여 고객서비스 차원 체감만족도를 종속변인으로, 항목별 만족도를 독립변인으로 한 회귀분석을 통해 중요도를 살펴본 결과, ‘고객에 대한 대응태도’ (beta=0.500)가 ‘연구사업/연구성과 사후관리 만족도’ (beta=0.493)보다 더 큰 영향력을 미치고 있는 것으로 나타났음

[표 2-17] 연구고객의 기관 및 응답자 특성별 고객서비스 차원 만족도 평가
(: 100점 만점)

구 분		고객에 대한 대응태도	연구사업/연구성과 사후관리	차원 체감만족도
전 체		85.1	81.1	83.4
고객기관 형태	정부기관	79.6	75.3	77.9
	민간기관	90.4	86.7	88.8
연구수행 기관	본원기관	79.2	75.5	78.8
	분원기관	91.3	87.0	88.3
고객수준	핵심고객	73.9	71.3	73.0
	일반고객	88.6	84.2	86.7

- 해양(연) 만족도 향상을 위해서는 특히 '연구 사업/연구성과 사후 관리 만족도'에 대하여 좀 더 유지하고 개선할 수 있는 제도가 마련 되어야 할 것으로 보임
- 특히 '고객에 대한 대응태도'는 중요도 및 만족도가 높아 지속적인 유지 및 관리를 해 나가야 할 필요가 있는 것으로 분석되었음

[표 2-18] 연구고객의 고객서비스 차원 체감만족도 영향요인 및 CS 개선요소

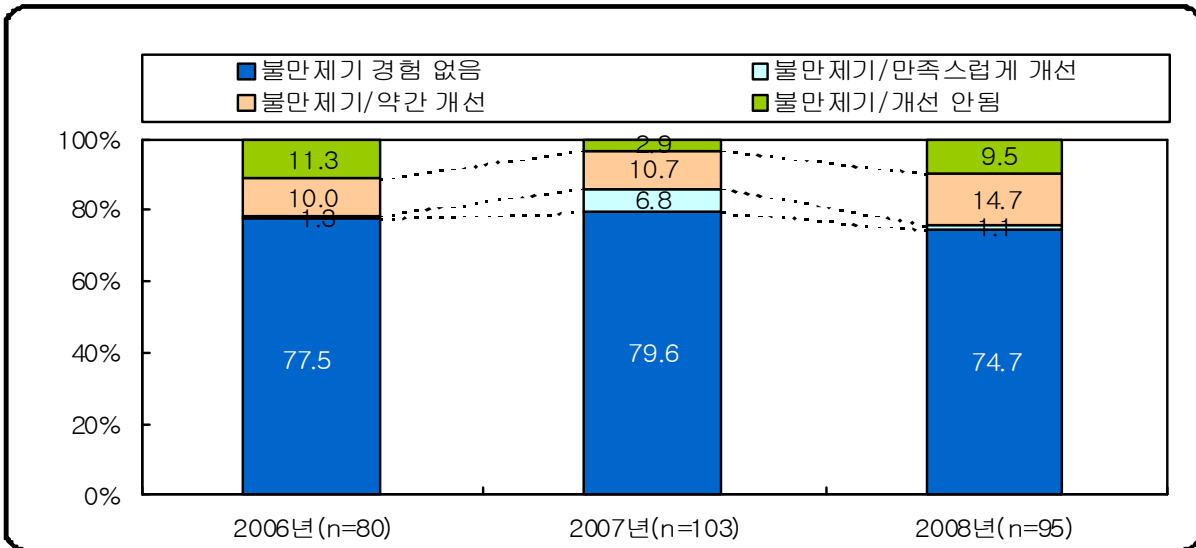
요 소	β (Beta)	중요도		만족도		평균대비 Gap 배점		요소 웨이트
		점 수	Gap	점 수	평균대비 Gap	중요도	만족도	
고객에 대한 대응태도	0.500	0.504	-0.004	85.1	2.0	1	1	1
연구사업/연구 성과 사후관리	0.493	0.496	0.004	81.1	-2.0	3	5	15
평균		0.500		83.1				

* 평균 대비 Gap 배점은 7점을 최고점 기준으로 중요도는 평균대비 점수가 높을수록 높아지며, 만족 점수는 평균대비 점수가 낮을수록 높아짐

4. 연구사업에 대한 불만제기 경험 및 불만 내용

□ 불만제기율은 2006년에 비해 2007년에 하락 추세를 보이다 2008년 들어 다시 상승한 것으로 보임

- 지난 1년간 연구고객의 연구사업과정에서의 불만제기 경험을 살펴보면, 74.7%가 불만제기 경험이 없는 것으로 나타났으며, 1.1%는 불만제기 시 만족스럽게 개선, 14.7%는 약간 개선, 9.5%는 문제 제시 후에도 잘 개선되지 않는 것으로 인식하는 것으로 조사되었음



[2-11] 연구고객의 연구사업관련 불만제기 경험 여부

- 한편, 최근 3년간 연구고객의 연구성과 활용에 대한 불만제기 경험을 살펴본 결과, 2006년 22.5%, 2007년 20.4%, 2008년 25.3%로 전년 대비 약 5%정도 상승한 것으로 나타남
 - 또한 2007년에는 6.8%가 불만제기후 만족스럽게 개선되었지만 2008년에는 1.1%로 불만제기 후 만족스러운 개선을 경험하지 못한 것으로 보임
 - '불만제기 후 개선안됨' 역시 2007년 2.9%에서 2008년 9.5%로 고객은 불만제기 후 개선된 사항에 대해서 상당히 만족스럽지 못한 것으로 나타남

- 불만을 제기하는 비율은 민간기관(12.5%)보다 정부기관(38.3%), 본원(10.9%)보다 분원(38.8%)고객, 일반고객(13.9%)보다 핵심고객(60.9%)에서 더 높게 나타났음
- 불만을 제기하였으나 개선되지 않은 것은 정부기관의 요구(10.6%)가 많고, 본원기관(10.2%)에서 개선하지 않은 경우가 많으며, 일반고객(9.7%)의 요구를 많이 들어주지 못하였던 것으로 나타났음

[표 2-19] 연구고객의 기관 및 응답자 특성별 연구사업관련 불만제기 경험 여부 (: %)

구 분		불만제기 경험 없음	불만제기/ 만족스럽게 개선	불만제기/ 약간 개선	불만제기/ 개선 안 됨
전 체		74.7	1.1	14.7	9.5
고객기관 형태	정부기관	61.7	2.1	25.5	10.6
	민간기관	87.5	0.0	4.2	8.3
연구수행 기관	본원기관	61.2	2.0	26.5	10.2
	분원기관	89.1	0.0	2.2	8.7
고객수준	핵심고객	39.1	4.3	47.8	8.7
	일반고객	86.1	0.0	4.2	9.7

□ 연구내용보다 ‘연구실행과정상의 불만’ (54.2%)과 ‘연구내용상의 불만’ (29.2%)과 관련된 내용이 가장 많음

- 불만제기 경험자(n=24)의 구체적인 불만제기 내용을 살펴보면, 크게 5가지로 유형화할 수 있는데, 연구실행과정상의 불만과 연구내용상의 불만이 각각 54.2%와 29.2%를 차지한 것으로 조사됨
- 구체적으로 연구실행과정상의 불만과 관련해서는 ‘기능성 사용자 편의성 개선요구’, ‘공문처리기간 및 공문내용 오기’, ‘자료요청시 답변지체’, ‘추가기능요구발생’, ‘행정업무 미흡’ 등과 관련된 문제를 제기하고 있음

- 연구내용과 관련해서는 ‘과업 지시서 내용을 제대로 파악하지 못해서’ , ‘정책부서 요구사항 수용’ , ‘기획연구보고서의 연구방향이나 완성도가 떨어져서’ 등을 지적하고 있음
- 그 외 ‘보고서 등 기타 자료제출 요구’ 등의 피드백(4.7%), ‘유관 기관과의 협력사항’ 의 유관기관과의 연계활동(8.3%)에 대한 의견을 제시하고 있음
- 불만의 내용이 유형화되기 보다는 연구고객의 수가 많지 않다는 점에서 구체적으로 고객별 불만내용을 검토하여 적극적인 문제해결 자세가 필요한 것으로 판단됨

[표 2-20] 연구고객의 연구사업관련 불만제기의 구체적 내용(복수응답)
(불만제기 경험자 n=24)

구 분	구체적 내용
연구실행과정상의 불만 (54.2%)	<input type="checkbox"/> 기능성 사용자 편의성 개선요구
	<input type="checkbox"/> 공문처리기간 및 공문내용 오기
	<input type="checkbox"/> 자료요청 시 답변 지체
	<input type="checkbox"/> 추가기능요구발생
	<input type="checkbox"/> 행정업무 미흡
연구내용상의 불만(29.2%)	<input type="checkbox"/> 과업 지시서 내용을 제대로 파악하지 못해서
	<input type="checkbox"/> 정책부서 요구사항 수용
	<input type="checkbox"/> 기획연구보고서의 연구방향이나 완성도가 떨어져서
피드백 (4.7%)	<input type="checkbox"/> 보고서등 기타 자료제출 요구
유관기관과의 연계활동(8.3%)	<input type="checkbox"/> 유관기관과의 협력사항
기타(4.7%)	<input type="checkbox"/> 보호수면 경계표시시설 훼손

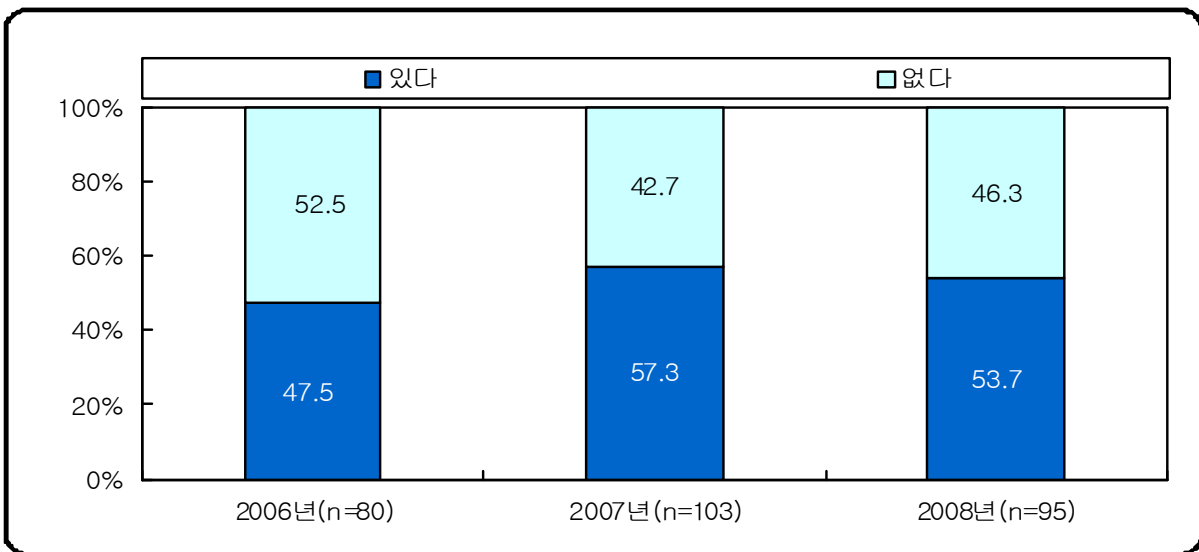
제 2 절 해양(연)에 대한 기술□연구개발 Needs

1. 타 기관 연구의뢰 경험 여부

□ 53.7%의 연구고객이 해양(연)이 아닌 타 연구기관과 연구개발 사업을 진행한 경험이 있으며, 타기관 의뢰경험은 전년대비 소폭 하락함

- 연구고객들이 해양(연)과 동일하거나 유사한 연구개발 사업을 하는 타 연구기관 이용 경험률은 53.7%인 것으로 나타나 절반 이상의 응답자가 타 기관과 연구개발 사업을 진행한 경험이 있는 것으로 조사되었음

- 연도별 추이를 살펴보면, 2006년에는 47.5%였던 타 기관 이용률이 2007년에는 57.3%로 증가하였으나 2008년에는 53.7%로 소폭 하락한 것을 알 수 있음



[2-12] 연구고객의 타 기관 연구의뢰 경험 여부

- 고객 기관형태별로는 정부기관(66.0%)이 민간기관(41.7%)보다 이용률이 더 높으며, 연구수행기관별로는 분원기관(32.7%)보다는 본원기관(67.3%)의 이용률이 더 높은 것으로 조사되었음
- 고객수준별로는 핵심고객(91.3%)의 타 기관 이용률이 일반고객(41.7%)보다 더 높은 것으로 나타났음

- 타 기관 이용 경험률이 높아졌다는 것은 연구고객의 해양(연) 의존율이 낮아졌음을 의미하는 것으로 해양(연)의 연구영역에 대하여 국토해양부(한국해양수산기술진흥원)를 중심으로 한 핵심고객에 대해 지속적인 고객 관리가 필요하다는 것을 알 수 있음

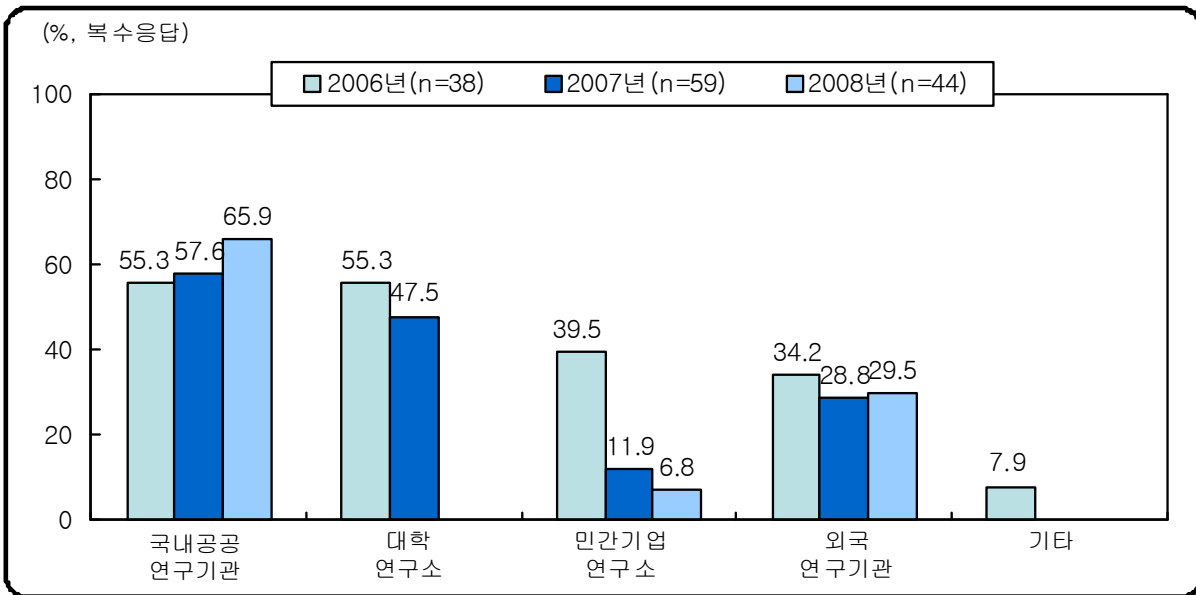
[표 2-21] 연구고객의 기관 및 응답자 특성별 타 기관 연구의뢰 경험 여부 (: %)

구 분		있다	없다
전 체		53.7	46.3
정부기관형태	정부기관	66.0	34.0
	민간기관	41.7	58.3
연구수행기관	본원기관	67.3	32.7
	분원기관	39.1	60.9
고객수준	핵심고객	91.3	8.7
	일반고객	41.7	58.3

□ 타기관이용 경험자들은 국내공공연구기관(65.9%)를 가장 많이 이용하며, 다음으로 외국연구기관(29.5%) 이용하는 것으로 조사되었음

- 연구개발 사업을 위해 타 기관을 이용한다면 어떤 기관을 이용하는지에 대하여 조사한 결과, 국내공공연구기관(65.9%)을 가장 많이 이용하고 있는 기관으로 꼽았으며, 다음으로는 외국연구기관(29.5%), 국내민간연구소(6.8) 등으로 조사되었음
- 연도별로 추이를 살펴보면, 공공연구기관은 2006년 55.3%, 2007년 57.6%, 2008년 65.9%로 지속적으로 증가하고 있으며, 외국연구소의 경우에는 2006년 34.2%, 2007년 28.8%, 2008년 29.5% 급격히 감소 이후 소폭 상승 한 것으로 조사되었음
 - 특히 민간기업연구소의 경우 2006년 39.5%, 2007년 11.9%, 2008년 6.8%로 2007년 이후 지속적인 감소를 보이고 있음. 즉, 국내공공연

구기관과 외국연구소를 통해 연구의뢰를 가장 많이 하고 있는 가운데 민간대학연구소 역시 다수의 고객들이 활용하고 있는 것으로 보임



[2-13] 연구고객의 타 연구의뢰 기관

- 응답자 특성에 따라 고객기관형태별로는 정부기관(92.9%), 연구수행기관별로는 본원기관(92.9%), 고객수준별로는 핵심고객(100.0%) 이 국내공공연구기관을 주로 이용하는 것으로 분석됨
 - 구체적으로 고객기관형태별로 정부기관은 국내공공연구소에 대부분의 연구의뢰를 하는 반면, 민간기관의 경우 외국연구기관을 통해 연구의뢰를 하는 것으로 조사되었음
 - 연구수행기관별로는 본원기관은 국내공공연구기관에, 분원기관은 외국연구기관에 가장 많은 연구의뢰를 하고 있는 것으로 나타났으며, 고객수준별로는 일반고객의 경우 국내공공연구소와 외국연구기관의 이용이 비슷하였지만, 핵심고객의 경우에는 대부분 공공 연구기관을 이용하고 있는 것으로 나타났음

[표 2-22] 연구고객의 기관형태별 타 연구의뢰 기관(복수응답)

(단위:%)

구 분		국내공공 연구기관	국내민간기업 연구소	외국연구기관	기타
전 체		65.9	6.8	29.5	4.5
정부기관형태	정부기관	92.9	3.6	3.6	7.1
	민간기관	18.8	12.5	75.0	0.0
연구수행기관	본원기관	92.9	7.1	0.0	7.1
	분원기관	18.8	6.3	81.3	0.0
고객수준	핵심고객	100.0	4.8	0.0	4.8
	일반고객	34.8	8.7	56.5	4.3

[표 2-23] 연구고객의 해양(연) 이외의 연구의뢰 기관 명 (복수응답)

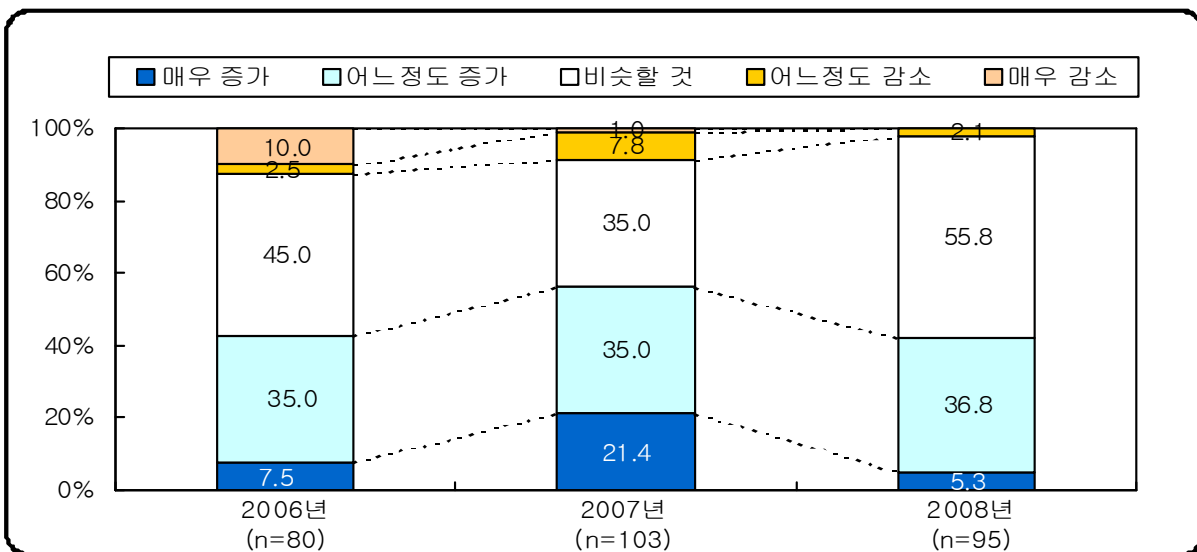
(n=51)

기관형태	기 관 명					
국내 공공기관/ 연구기관	· 한국지질자원연구원	31.4%	· 한국생명공학연구원	13.7%	· 국립수산과학원	11.8%
	· 동해 수산연구소	3.9%	· 국립해양조사원	2.0%	· 국방과학연구소	2.0%
	· 국토연구원	2.0%	· 중소기업연구원	2.0%	· 한국건설기술연구원	2.0%
	· 한국디자인진흥원	2.0%				
대학 연구소	· 서울대학교	13.9%	· 한국해양대학교	5.9%	· 관동대학교	4.0%
	· 부경대학교	3.9%	· 신라대	3.9%	· 이화여대	3.9%
	· 한남대	3.9%	· 군사대학교	2.0%	· 명지대학교	2.0%
	· 부산대학교	2.0%	· 울산대학교	2.0%	· 인하대학교	2.0%
	· 전남대학교	2.0%	· 제주대학교	2.0%		
국내 민간기업/ 연구소	· (주)해양생태기술연구소	3.9%	· 현대중공업 선박해양연구소	2.0%	· (주)한국해양과학기술	2.0%
외국 연구기관	· SSPA(스웨덴 소재)	23.5%	· HSWA(독일 소재)	13.7%	· MARIN(네덜란드 소재)	7.9%
기타	· 해양(연안) 측량회사	2.0%	· 한국해양수산연수원	2.0%	· 환경운동연합	2.0%

2. 연구고객의 향후 연구과제 수행 규모의 변화 인식

□ 향후 연구과제 수행규모는 전년과 비교해 다소 증가할 것으로 전망됨

- 연구고객들은 향후 연구과제 수행 규모 변화에 대해 ‘매우 증가’ (5.3%), ‘어느 정도 증가’ (36.8%) 등 늘어날 것이라는 응답은 42.1%, 전년과 비슷할 것이라는 응답이 55.8%를 차지함
 - 반면, ‘어느 정도 감소할 것’이라는 응답은 2.1% 으로 줄어들 것이라는 반응은 극히 낮은 것으로 조사되었음
- 연구과제 수행규모에 대한 전망을 연도별로 비교해 보면 매우 증가할 것이라는 응답은 2006년 7.5%, 2007년 21.4%, 2008년 5.3%로 2007년 조사시는 급격한 증가세를 보였으나, 2008년 다시 크게 감소하는 것을 볼 수 있음
 - 한편, 감소할 것이라는 응답은 지속적으로 감소세에 있는 것으로 나타났음
 - 하지만 ‘비슷할 것’이라는 응답이 2006년 45.0%, 2007년 35.0%, 2008년 55.8%로 크게 증가하는 이유는 점차 연구수요에 대한 예측이 어려워지고 있음을 반영한다고 볼 수 있음



[2-14] 연구고객의 향후 연구과제 수행 규모 변화

□ 향후 연구과제 수행규모 증가 전망

- 향후 연구과제의 증가가능성은 기관형태별로는 ‘민간기관’ (67.5점) 보다 ‘정부기관’ (70.6점)에서 보다 늘어날 것으로 인식하고 있으며, 연구수행기관으로는 ‘본원’ (70.2점)이 ‘분원’ (67.8점)보다 증가세가 높을 것으로 전망하고 있는 것으로 나타남
- 고객수준별로는 핵심고객(70.4점)이 일반고객(68.6점)보다 수행규모의 증가세가 높을 것으로 예측하고 있음

[표 2-24] 연구고객의 기관 및 응답자 특성별 향후 연구과제 수행 규모 변화 (: %)

구 분		매우 늘어날 것임 (100점)	어느 정도 늘어날 것임 (80점)	비슷할 것임 (60점)	어느 정도 줄어든 것임 (40점)	매우 줄어든 것임 (20점)	평균 (100점 만점)
전 체		5.3	36.8	55.8	2.1	0.0	69.1
정부기관 형태	정부기관	8.5	38.3	51.1	2.1	0.0	70.6
	민간기관	2.1	35.4	60.4	2.1	0.0	67.5
연구수행 기관	본원기관	4.1	42.9	53.1	0.0	0.0	70.2
	분원기관	6.5	30.4	58.7	4.3	0.0	67.8
고객수준	핵심고객	8.7	34.8	56.5	0.0	0.0	70.4
	일반고객	4.2	37.5	55.6	2.8	0.0	68.6

□ 해양(연)고객의 향후 연구과제의 축소의 가장 큰 이유는 ‘연구성과의 홍보 및 확산이 부족하기 때문’ , ‘예산 배정문제’ 에 따른 현상임

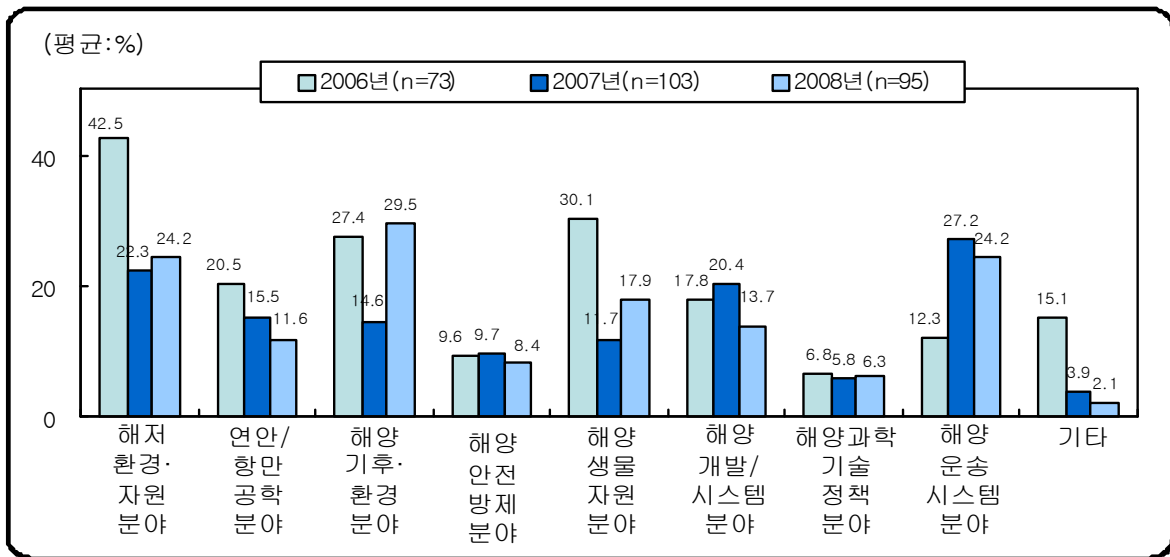
- 부정적인 응답을 했던 연구고객(n=2)들은 연구과제 규모 축소 변화의 이유로 ‘연구성과의 홍보 및 확산이 부족하기 때문’ (50.0%), ‘예산 배정 문제’ (50.0%)를 지적하고 있는 것으로 조사되었음
 - 응답 표본수가 적어 대표성의 문제는 있으나, 응답기관이 실질적인 고객이라는 관점에서 의미가 있는 것으로 분석됨

3. 향후 연구개발 주요내용 및 구체적 과제

가. 연구개발분야

□ 연구고객의 향후 연구 개발 관심분야는 ‘해양기후□환경분야’ (29.5%)인 것으로 나타났음

- 연구고객의 향후 연구 개발 관심분야에 대해서는 ‘해양기후□환경분야’가 29.5%의 응답을 얻어 가장 높은 비율을 차지하고 있으며 다음으로 ‘해저 환경□자원 분야’ (24.2%), ‘해양운송시스템분야’ (24.2%)의 응답을 보임



[2-15] 연구고객의 향후 연구개발 관심분야

- 응답자 특성을 살펴보면, 기관형태별로는 정부기관이 ‘해양기후□환경분야’ (48.9%)와 ‘해저환경□자원 분야(38.3%)’에 가장 큰 관심을 가지고 있고, 민간기관은 ‘해양운송시스템 분야’ (45.8%), ‘해양개발□시스템 분야’ (20.8%)에 큰 관심을 가지고 있음
- 연구수행기관별로는 본원기관은 ‘해양기후□환경분야’ (51.0%)와 ‘해저 환경□자원분야’ (42.9%), 분원기관은 ‘해양운송 시스템 분야’ (47.8%), ‘해양개발□시스템 분야’ (21.7%)에 주로 관심을 갖고 있음

- 고객수준별로는 핵심고객은 ‘해양기후□환경분야’ (69.6%)와 ‘해저환경□자원 분야’ (56.5%) 및 ‘해양생물자원분야’ (43.5%)에, 일반고객은 ‘해양운송시스템분야’ (31.9%)의 연구개발에 큰 관심을 갖고 있음
- 이러한 결과는 고객 유형별로 관심도가 높은 분야를 특성화하여 연구개발에 집중해야 한다는 것을 반영함

[표 2-25] 연구고객의 기관 및 응답자 특성별 향후 연구개발 관심분야 (: %)

구 분		해저 환경 / 자원 분야	연안 항만 공학 분야	해양 기후 환경 분야	해양 안전 방제 분야	해양 생물 자원 분야	해양 개발 시스템 분야	해양 과학 기술 정책 분야	해양 운송 시스템 분야	기타
전 체		24.2	11.6	29.5	8.4	17.9	13.7	6.3	24.2	2.1
정부기관 형태	정부기관	38.3	10.6	48.9	10.6	29.8	6.4	10.6	2.1	4.3
	민간기관	10.4	12.5	10.4	6.3	6.3	20.8	2.1	45.8	0.0
연구수행 기관	본원기관	42.9	10.2	51.0	10.2	34.7	6.1	12.2	2.0	0.0
	분원기관	4.3	13.0	6.5	6.5	0.0	21.7	0.0	47.8	4.3
고객수준	핵심고객	56.5	0.0	69.6	8.7	43.5	8.7	13.0	0.0	0.0
	일반고객	13.9	15.3	16.7	8.3	9.7	15.3	4.2	31.9	2.8

□ 구체적인 연구주제(연구개발 주제)로는 주요 관심 연구분야에 대한 응답결과를 반영하여 ‘해양운송 시스템 분야 연구’ (15.8%), ‘해양 광물 / 생물자원 분야 연구’ (14.5%) 분야와 관련된 구체적인 내용이 주로 조사됨

- 해양(연) 연구고객이 향후 연구개발의 주요 내용으로 기대(준비)하는 연구내용을 8가지 유형으로 범주화하여 살펴보면, ‘해양운송 시스템 분야 연구’ 와 관련한 응답이 15.8%를 차지하여 가장 중요한 향후 연구 개발 주제로 조사되었음

- 다음으로 ‘해저환경 및 자원 분야 연구’ (10.5%), ‘해양안전방제 분야 연구’ (7.9%), ‘해양기후환경분야 연구’ (6.6%) 등이 중요한 향후 연구 개발 주제로 보임

[표 2-26] 연구고객의 향후 연구개발 주요내용 (복수응답)

구 분	구체적 내용
해저환경·자원 분야 연구 (10.5%)	- 새만금 환경보전을 위한 조사연구계속 - 해저환경 자원분야 - 대체에너지연구(파력, 조력 발전)
해양개발·시스템 분야 연구 (5.3%)	- 34Bulk carrier 선형연구 - 해양개발 시스템분야 - PMM모델 테스트 관련 민감도 해석연구
해양 운송 시스템 분야 연구 (15.8%)	- 선형평가를 위한 저항·자항시험 - 개발 또는 계약선박 모형 실험 - 해양운송시스템분야 - 선형/프로펠러 성능연구 - widebean container 선형개발 - 워터젯 추진기 기술개발 - 검독수리-B 선형개발 - 프로펠러 설계의뢰 - 차기 해상시험선 선형개발
해양 광물/생물자원 분야 연구(14.5%)	- 해외 생물자원 확보 - 해양생태계 기본조사의 지속적 실시 및 생태도작성 - 해양생물자원분야 연구 - 해양생명공학기술개발산업 - 해양생물 다양성연구 - 옥포만 해양 생물상 조사
해양 안전방제 분야 연구 (7.9%)	- 해경 3000톤급 훈련함 선형개발 - 사용후 핵연료 해상운반을 위한 항만분야연구 - 사용후 핵연료 운송선박의 해상안전성분석 - 해양 안전방제 분야
해양 기후환경 분야 연구 (6.6%)	- 해양기후환경 분야 - 시뮬레이션시 조류를 실시간으로 변화할수있는 기술개발 - 조류와 더불어 풍향 풍속도 실시간에 필요시이에 대한 기술개발 - 외항하의 조종성능(파도, 바람, 조류 영향)
연안·항만공학분야 연구 (2.6%)	- 연안관리 및 보존기술개발 - 연안 항만공학분야
분야연구 (5.3%)	- 함의 정보집적을 통한 DATA 획득시스템 - 해양과학기술정책분야 - 풍도지구 골재채취허가시 해양환경법에 따른 사후 환경영향조사 - 해양특성조사
미정(6.3%)	

나. 해양(연) 연구분야 R&D 경쟁력 강화를 위한 기술융합 분야

- R&D 경쟁력 강화를 위해 해양과학기술분야와 기술융합시 시너지 효과가 큰 분야는 ‘정보기술분야(IT)’, ‘환경기술분야(ET)’ 인 것으로 조사되었음
 - 구체적으로 ‘정보기술분야(IT)’ 는 ‘해양개발□시스템분야’, ‘해양 운송시스템분야’ 에서 높은 비중을 나타내었고, ‘생명공학기술분야(BT)’ 는 ‘해양생물자원분야’, ‘환경기술분야(ET)는 ‘해저환경□자원분야’, ‘해양기후□환경분야’, ‘해양안전방제분야’ 에서 높은 비중을 보임
 - R&D 경쟁력 강화를 위한 기술융합분야로 나노기술분야(NT)는 시너지 효과가 다른 기술융합분야에 대해 적은 것으로 평가되었음

[표 2-27] 연구고객의 R&D 경쟁력 강화를 위한 기술융합분야

(: %)

	해저 환경/ 자원 분야	연안 항만 공학 분야	해양 기후 환경 분야	해양 안전 방제 분야	해양 생물 자원 분야	해양 개발 시스템 분야	해양 운송 시스템 분야
정보기술(IT)	10.5	46.3	20.0	37.9	3.2	68.4	88.4
생명공학기술(BT)	15.8	10.5	3.2	4.2	78.9	7.4	1.1
나노기술(NT)	11.6	14.7	0.0	8.4	7.4	14.7	7.4
환경기술(ET)	61.1	27.4	76.8	49.5	10.5	9.5	3.2
기타	1.1	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

4. 해양(연) 연구성과 및 서비스 향상을 위한 개선방향

- 연구고객들이 해양(연) 연구성과 향상 및 對고객 서비스 향상을 위한 개선사항으로 ‘원활한 정보제공 및 각종 홍보활동 강화’ (58.9%), ‘기술개발 역량 강화’ (18.9%), ‘고객과의 상호작용 강화’ (16.8%). ‘유관기관과의 연계활동 강화(16.8%)’ 등을 주로 지적함

[표 2-28] 연구고객의 해양(연) 연구성과와 서비스 향상을 위한 개선안 제안

구 분	구체적 내용
연구원의 수행능력 강화 (8.4%)	- 연구원 개인의 역량강화 - 연구참여의지 증진 - 지속적인 교육기회제공
기술개발역량 강화 (18.9%)	- 기술개발 - 기술자문 - 사업추진 시 구체적인 목적을 갖고 진행 - 수행과제의 질적 수준향상 - 연구원 총원 - 연구 장비 확충 - 인재육성 - 장비의 최신화 - 지속적인 연구개발 - 체계적인 과제수행
원활한 정보 제공 및 홍보활동 강화 (58.9%)	- 기존자료의 검색, 활용 가능하도록 DB구축 - 기초 연구력 확보 - 연구개발결과 홍보 - 정보제공 - 첨단 기술력 확보 - 홍보강화
연구개발 성과 등의 체계적 활용 (3.2%)	- 관련부처의 연구성과에 대한 적극적인 현장적용 - 연구결과를 활용할 수 있는 방안, 향후 개선책 개시
고객과의 상호작용 강화 (16.8%)	- 고객서비스 강화 - 보유기술 및 성과에 대한 이용고객 확보 - 인터넷상의 자료내용이 이해하기 쉽도록 정리 - 자료공개에 문제시 자료소유자 와의 연계 가능했으면 - 친절한 응대
유관기관과의 연계활동 강화 (16.8%)	- 공동연구과제 상호발굴 - 유관기관과의 협력 - 적절한 단가를 국가에서 지원 - 산 □ 학 □ 연 연계를 통한 실용화
없다/무응답(7.4%)	- 없다 (46.6%)

제 3 절 연구고객 해양(연) 명성 평가

1. 연구고객의 해양(연) 명성지수(Reputation Index) 평가

가. 연구고객의 해양(연) 명성지수의 구성

□ 피상적으로 드러난 이미지 평가보다 더욱 중요한 것은 기관(기업)의 특성과 속성까지 반영된 명성평가임

- 기업이나 공공기관의 사회적 위상을 측정하고 호의적 분위기를 형성하기 위한 전략수립 및 실행을 위한 방안으로서 과거에는 주로 기관(기업)에 대한 인지수준 및 인상을 측정하고 이를 토대로 기관(기업)을 둘러싼 환경 즉 고객의 평가를 통해서 기관의 사회적 위상을 평가해왔으나 이제는 단순한 이미지가 아닌 한 단계 높은 감정으로서 평가되어 지고 있으며, 최근 들어 공공기관(일반기업)을 명성이라는 새로운 잣대로 평가하는 분위기가 강하게 형성되고 있음
- 정보통신의 발달로 인해 고객들의 공공기관 및 기업에 관한 더 많은 정보를 접할 수 있게 되었으며, 이에 따라 기관(기업) 이미지는 과거보다 더욱 큰 영향을 미치는 방향으로 바뀌고 있는 실정임
- 이것은 공공기관이나 기업에 대한 단순한 피상적 모습만을 평가하는 것이 아니라 기관(기업)의 특성과 속성까지 반영하게 됨

□ 해양(연) 연구고객의 명성지수(Reputation Index) 분석 필요

- 해양(연)은 기관(기업)의 명성이 중요한 개념으로 부각되고 있는 사회적 현실에서 해양(연)의 명성을 구성하는 지표들에 대한 연구고객의 해양(연)에 대한 명성을 평가하고자 하였음

□ 명성지수의 구성은 서비스 질 차원, 경영차원, 사회적 공헌(책임)차원, 기관 위상 차원 등 4개의 차원으로 구성

- 이를 위하여 서비스 질 차원, 경영차원, 사회적 공헌(책임)차원, 기관 위상 차원 등 공공기관의 명성지수의 차원으로 나타난 4개의 차원에 대한 16개

세부 항목들에 대해 홈페이지 방문고객을 대상으로 조사 분석을 실시하였음



[그림 2-16] 연구고객의 해양(연) 명성 평가 구조

- 해양(연)의 명성지수는 서비스 질 차원, 경영차원, 사회적 공헌(책임)차원, 기관 위상 차원의 4개의 차원으로 묶이고 이들이 다시 이미지와 친근감으로 구성됨
- 그리고 기관의 이미지와 친근감을 포괄할 수 있는 기관에 대한 「체감적 호감도」는 기관의 명성과 직결될 수 있음
- 즉, 기관에 대해 체감적으로 느끼는 호감도가 결국엔 기관 명성 평가로 이어질 수 있으며, 4개의 차원을 세부적으로 살펴보면 ‘서비스 질 차원’은 ‘최고의 연구성과 제공’ 항목으로 구성되며, ‘경영차원’은 ‘고객 의견 경청’, ‘스тей크 홀더와 관계구축 노력’, ‘구성원 간 원활한 의사소통’, ‘구성원의 리더십’, ‘구성원에게 교육/계발 기회 제공’, ‘국가 경쟁력’으로 구성됨

- ‘사회적 공헌(책임) 차원’ 은 ‘개방적/투명한 방식’ , ‘국가/사회발전에 기여’ , ‘해양산업/자원개발에 기여’ , ‘기여활동 적극 홍보’ , ‘지역사회문제에 관심을 갖고 활동’ , ‘사회적 문제 적극지원’ , ‘스테이크홀더에게 이익 제공’ 으로 이루어지며, 마지막으로 ‘기관 위상 차원’ 은 ‘신뢰도’ 와 ‘꼭 필요한 연구기관’ 으로 구성하였음
- o 연구고객의 설문에서는 친근감을 제외한 이미지 개선과 호감도 증진 항목까지 총 15개 항목으로 구성하여 측정하였음

[표 2-29] 연구고객의 해양(연) 명성지수의 구성

(단위:100점 만점)

항 목		평가 점수
기관 위상 차원	신뢰도	84.8
	꼭 필요한 연구기관	93.3
서비스 질 차원	최고의 연구성과 제공	77.3
	고객의견 경청	76.0
	스테이크홀더와 관계구축 노력	74.1
	구성원 간 원활한 의사소통	75.4
경영 차원	구성원의 리더십	80.0
	구성원에게 교육/계발기회 제공	75.6
	국제 경쟁력	-
사회적 공헌(책임) 차원	개방적/투명한 방식	75.2
	국가/사회발전에 기여	82.5
	해양산업/자원개발에 기여	84.2
	기여활동 적극 홍보	67.4
	지역사회문제에 관심 갖고 활동	69.5
	사회적 문제 적극 지원	74.5
	고객/국민에게 이익제공	76.8
이미지 차원*	이미지	80.8
	친근감	80.8

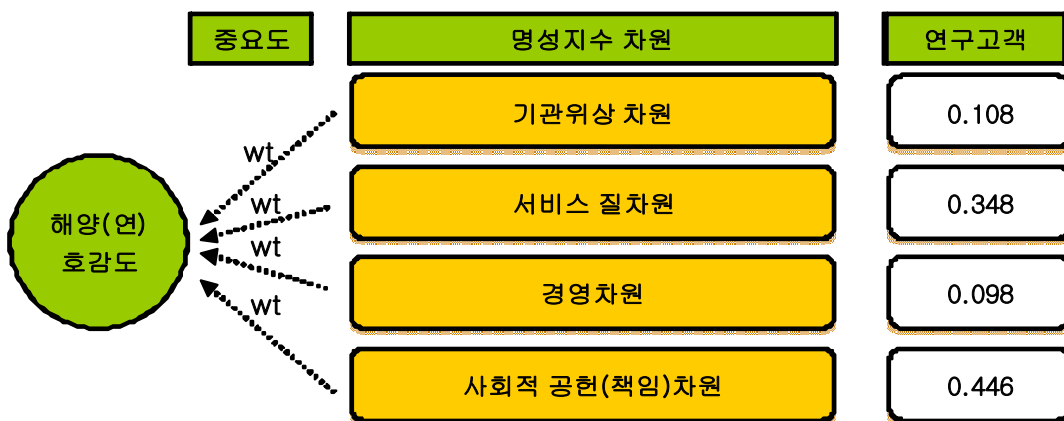
* 이미지 차원은 명성지수 산출에 포함되지 않음

□ 항목별 평가를 살펴보면, 연구고객의 경우 ‘꼭 필요한 연구기관’이라는 항목의 점수가 93.3점으로 가장 높음

- 해양(연)의 명성지수를 구성하는 항목별 분석결과를 100점 만점으로 환산하여 살펴보면, 연구고객의 경우 ‘꼭 필요한 연구기관’이라는 항목의 점수가 93.3점으로 가장 높았으며, ‘신뢰도’, ‘구성원의 리더십’, ‘국가/사회발전에 기여’, ‘해양산업 자원개발에 기여’ 항목이 80점 이상으로 높게 평가되었음

□ 연구고객의 경우 호감도에 가장 큰 영향을 미치는 것은 ‘사회적 공헌(책임) 차원’ (beta=0.446)이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 분석되었음

- 설문에서 측정된 17개 항목 중 16개 항목을 4차원(서비스 질 차원, 경영 차원, 사회적 공헌(책임)차원, 기관 위상 차원)으로 나누고 각 차원을 독립 변수로, 이미지와 호감도를 종속변수로 한 회귀분석을 실시하였음
- 연구고객의 호감도에 가장 큰 영향을 미치는 것은 ‘사회적 공헌(책임) 차원’ (beta=0.446)이었으며, 다음으로 ‘서비스 질차원’ (beta=0.348)이 큰 영향을 미치는 것으로 조사되었음
- 따라서 호감도를 높이기 위해서는 ‘사회적 공헌(책임) 차원’ 과 ‘서비스 질 차원’ 에 주목할 필요가 있음



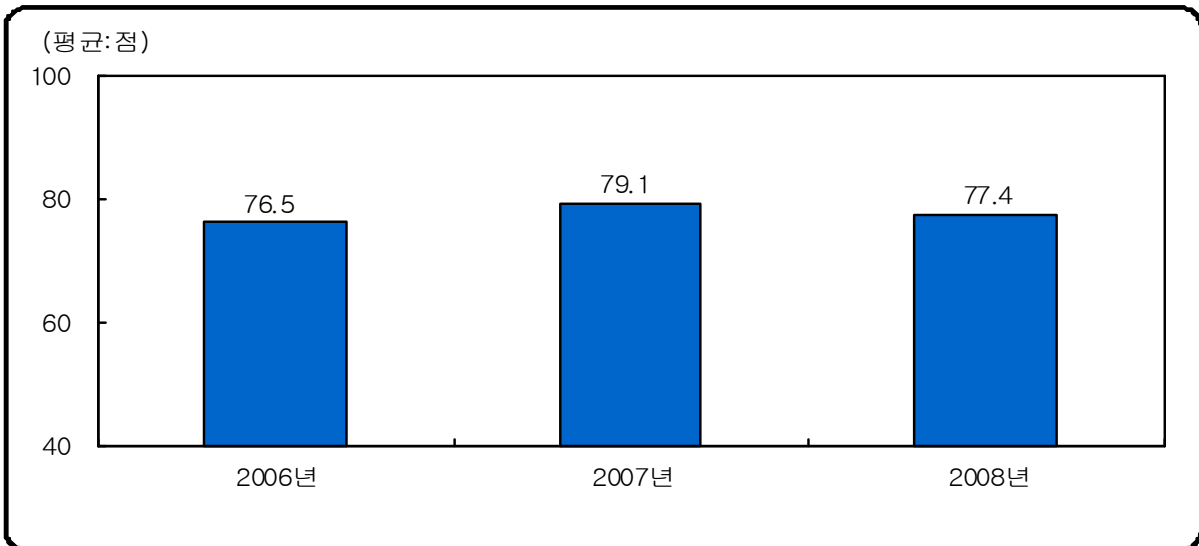
중요도 분석방법 각 차원별 명성지수의 해양(연)호감도에 대한 영향력 (β값)의 상대적 크기

[2-17] 연구고객의 해양(연) 호감도에 대한 이해그룹 및 차원별 명성지수의 영향력(중요도)

나. 연구고객의 해양(연) 명성지수 (Reputation Index) 평가

□ 연구고객의 해양(연) Reputation Index는 77.4점으로 나타나고 있음

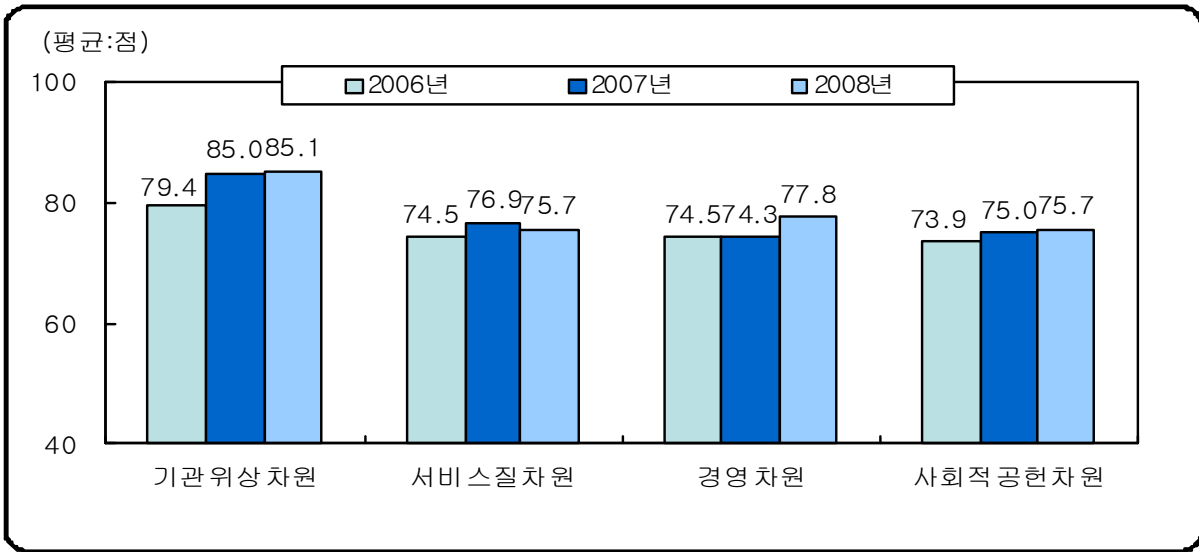
- 연구고객의 해양(연)에 대한 명성평가를 위해 기관 위상 차원, 서비스 질 차원, 경영차원, 사회적 공헌(책임)차원 등 4개의 차원별 만족도를 독립변수로 하고 체감적 호감도를 종속변수 설정하여 회귀분석을 실시한 결과 '기관 명성지수'는 77.4점으로 분석되었으며, 이는, 2007년(79.1점)과 비교해 다소 하락한 것으로 분석되었음



[2-18] 연구고객의 해양(연) 명성지수 평가 (Reputation Index)

□ 연구고객의 차원별 명성지수 중 '기관위상 차원' 이 가장 높은 것으로 분석됨

- 차원별 명성지수를 살펴보면, '기관위상 차원' (89.1점)이 가장 높고 '경영차원' (77.8점), '사회적 공헌(책임) 차원' (75.7점), '서비스질 차원' (75.7점)의 순으로 평가되고 있음
- 이러한 결과로 볼 때, '경영차원'의 경우 2007년(74.3점)에 비해 0.2점 상승한 반면, 나머지 차원들은 2007년과 비교하여 다소 하락한 것으로 나타나고 있음



[2-19] 연구고객의 해양(연) 차원별 명성지수 평가 (Reputation Index)

□ 응답자 특성별 공통적 특성은 ‘기관 위상 차원’ 의 평가가 가장 높은 것으로 조사되었음

- 연구고객의 명성지수는 77.4점으로 성별로는 민간기관(80.3점)이 정부기관(74.4점)보다 높게 나타나고 있으며, 고객수준별로는 일반고객(79.0점)이 가장 높게 평가하고 있음

[표 2-30] 연구고객의 해양(연) 명성지수 평가 (Reputation Index)

(단위: 100점 만점)

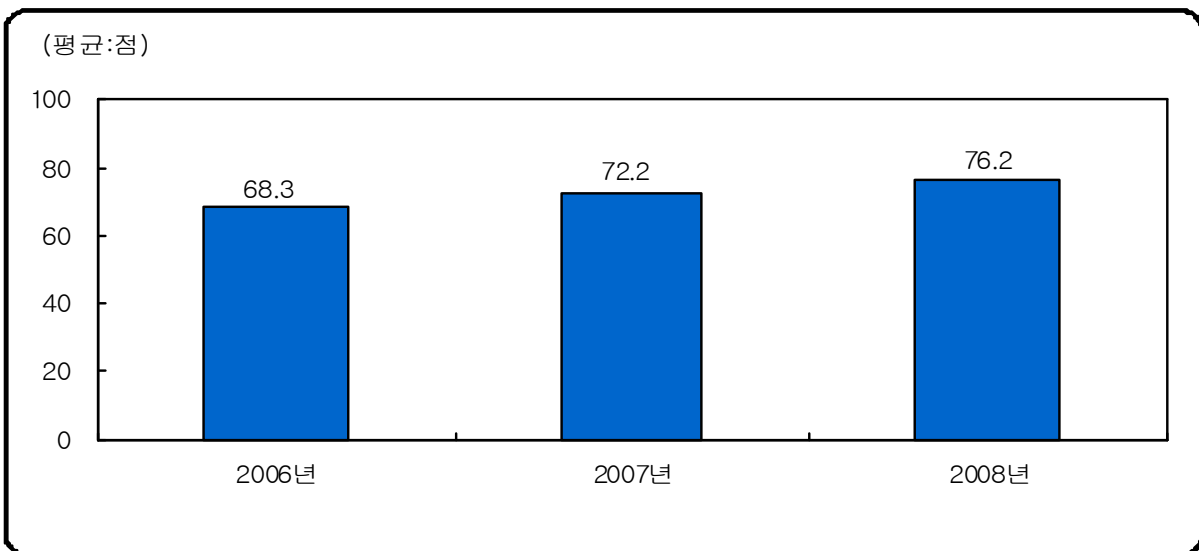
구 분		KORDI 명성지수	기관위상 차원	서비스 질 차원	경영차원	사회공헌 (책임)차원
전 체		77.4	89.1	75.7	77.8	75.7
고객기관 형태	정부기관	74.4	85.1	71.6	74.0	74.0
	민간기관	80.3	92.9	79.7	81.5	77.4
연구수행 기관	본원기관	74.4	85.7	71.6	73.5	74.0
	분원기관	80.5	92.6	80.0	82.4	77.6
고객수준	핵심고객	72.3	83.0	68.0	69.6	73.5
	일반고객	79.0	91.0	78.1	80.4	76.4

제 4 절 연구고객 연구성과 확산 방안

1. 해양(연) 연구성과 확산을 위한 실태 평가

□ 연구성과확산 정도에 대해 연구고객의 평가는 지속적으로 향상되고 있는 것으로 나타나고 있음

- 연구고객의 해양(연) 연구성과확산 정도 평가는 76.2점으로 나타나고 있으며, 2006년 68.3점, 2007년 72.2점에 비해 높은 것으로 평가되었으며, 지속적으로 향상되고 있음



[2-20] 연구고객의 해양(연) 연구 성과확산 정도 평가

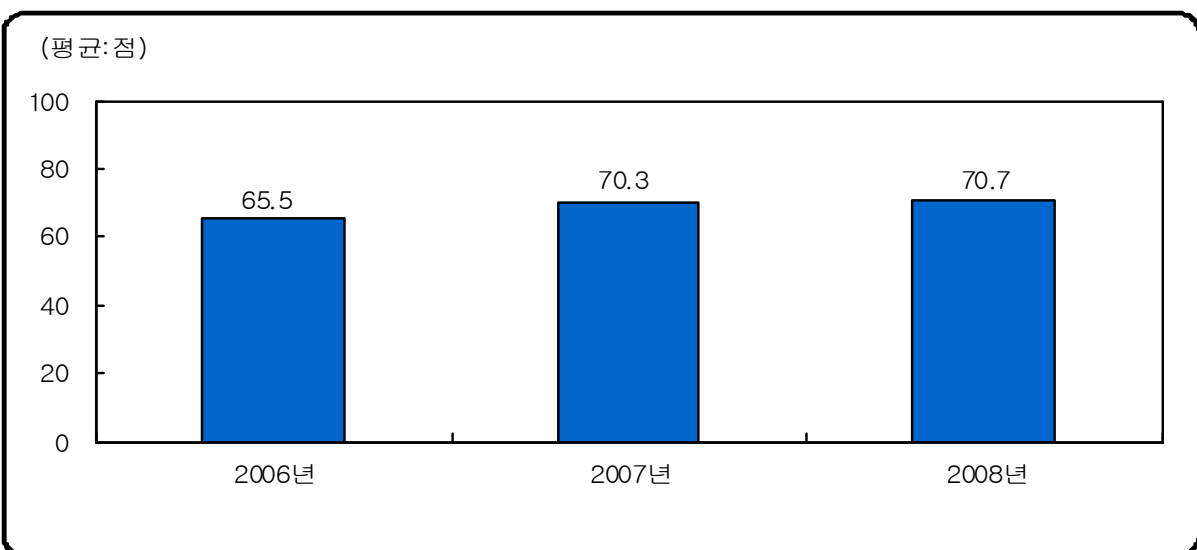
- 연구고객의 응답자 특성을 살펴보면, 기관형태별로는 '민간기관' (80.0점)이 '정부기관' (72.34점)보다 평가점수가 높았으며, '본원기관' (84.35점)이 '본원기관' (68.57점)이 높게 평가되었으며, 고객별로는 일반고객(78.33점)이 핵심고객(69.57점)보다 평가점수가 높았음
 - 따라서 향후 '정부기관' 에서 수주한 연구와 '본원기관' 에서 수행한 연구의 성과확산을 위한 노력이 필요한 것으로 판단됨

[표 2-31] 연구고객의 기관 및 응답자 특성별 해양(연) 연구성과확산 정도 평가
(단위:%)

구 분		매우 많이 알려짐 (100점)	대체로 알려짐 (80점)	보통이다 (60점)	대체로 알려지지 않음 (40점)	전혀 알려지지 않음 (20점)	평균 (100점 만점)
전 체		22.1	41.1	32.6	4.2	0.0	76.21
고객기관 형태	정부기관	14.9	36.2	44.7	4.3	0.0	72.34
	민간기관	29.2	45.8	20.8	4.2	0.0	80.00
연구수행 기관	본원기관	6.1	38.8	46.9	8.2	0.0	68.57
	분원기관	39.1	43.5	17.4	0.0	0.0	84.35
고객수준	핵심고객	4.3	39.1	56.5	0.0	0.0	69.57
	일반고객	27.8	41.7	25.0	5.6	0.0	78.33

□ 연구고객의 해양(연) 연구성과확산 노력에 대한 평가는 70.7점으로 나타나고 있음

- 연구고객의 해양(연) 연구성과확산 노력에 대한 평가는 70.7점으로 양호한 편이며 연도별로는 2006년 65.5점에서 2007년 70.3점으로 평가가 지속적으로 개선되고 있는 것으로 조사되었음



[2-21] 연구고객의 해양(연) 연구 성과확산 노력 평가

□ 연구고객은 해양(연)이 적극적인 연구성과 확산을 위한 노력이 필요하다고 인식

- 해양(연) 연구성과확산 노력에 대한 평가는 연구고객의 경우, 지속적으로 향상되고 있으나, 연구성과확산 정도에 대한 평가(76.2점) 보다 약간 낮은 점에서 보다 적극적인 노력이 요구됨

[표 2-32] 연구고객의 기관 및 응답자 특성별 해양(연) 연구성과확산 노력 평가 (: %)

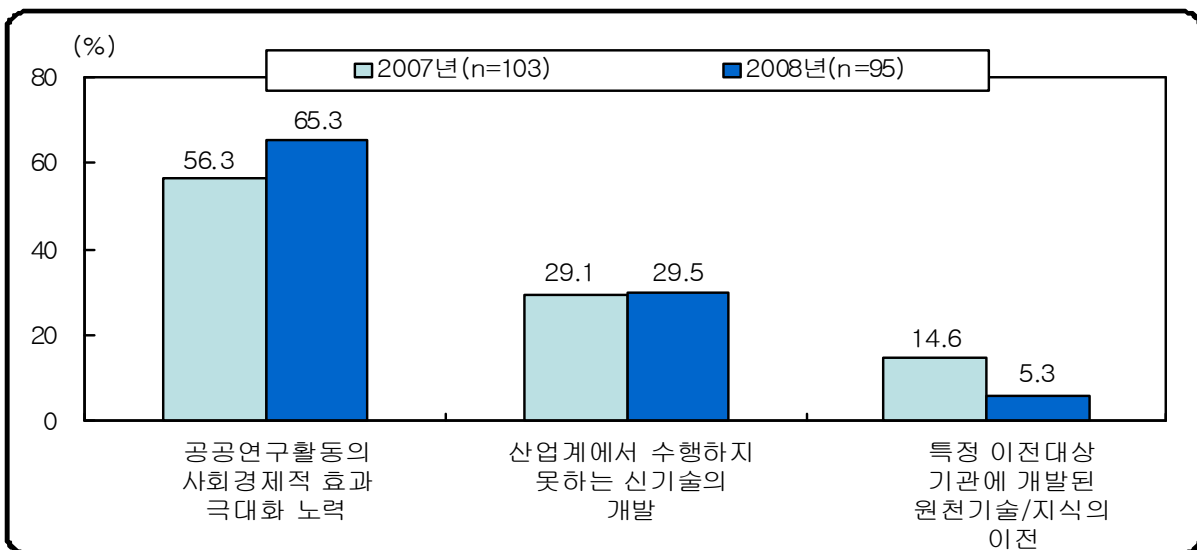
구 분		매우 잘하고 있다 (100점)	대체로 잘하고 있다 (80점)	보통이다 (60점)	대체로 잘못하고 있다 (40점)	매우 잘못하고 있다 (20점)	평균 (100점 만점)
전 체		9.5	41.1	43.2	6.3	0.0	70.74
고객기관 형태	정부기관	10.6	29.8	55.3	4.3	0.0	69.36
	민간기관	8.3	52.1	31.3	8.3	0.0	72.08
연구수행 기관	본원기관	2.0	38.8	53.1	6.1	0.0	67.35
	분원기관	17.4	43.5	32.6	6.5	0.0	74.35
고객수준	핵심고객	0.0	34.8	65.2	0.0	0.0	66.96
	일반고객	12.5	43.1	36.1	8.3	0.0	71.94

- 연구고객의 응답자 특성을 살펴보면, 기관형태별로는 ‘민간기관’ (72.08점)이 ‘정부기관’ (69.36점)보다 평가점수가 높았으며, ‘본원기관’ (74.35점)이 ‘분원기관’ (67.35점)보다 높게 평가되어지고 있음
- 고객별로는 일반고객(71.94점)이 핵심고객(66.96점)보다 높게 평가되고 있어, ‘정부기관’ 에서 수주한 연구와 ‘본원기관’ 에서 수행한 연구의 성과확산 노력이 필요하며, 핵심 고객들로부터의 의뢰된 연구에도 보다 신경써야할 필요가 있음

2. 연구성과 확산의 바람직한 목표 및 확산 과제

□ 연구고객(65.3%)은 ‘공공연구활동의 사회 경제적 효과 극대화 노력’ 을 해양(연)의 연구성과 확산의 바람직한 목표로 인식

- 연구고객의 해양(연) 연구성과 확산의 바람직한 목표는 ‘공공연구활동의 사회 경제적 효과 극대화 노력’ 이 65.3%의 응답을 얻어 가장 높은 비율을 차지하고 있으며, 다음으로 ‘산업계에서는 수행하지 못하는 신기술의 개발’ (29.5%), ‘특정 이전대상 기관에 개발된 원천기술/지식의 이전’ (5.3%)의 응답을 보이고 있음



[2-22] 연구고객의 해양(연) 연구성과 확산의 바람직한 목표

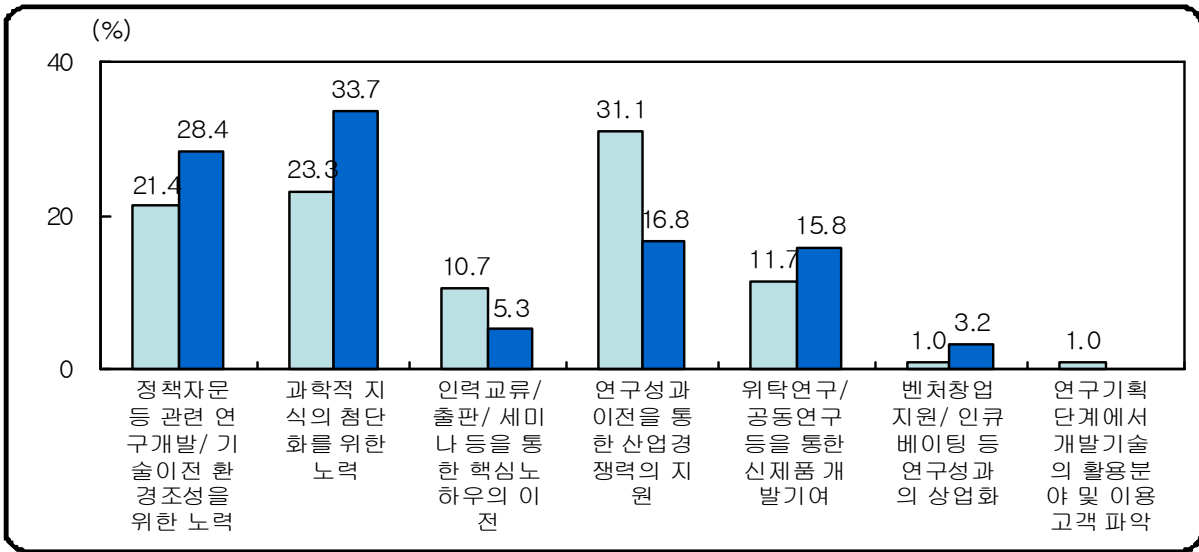
- 기관형태별 응답자 특성을 살펴보면, ‘정부기관’ 과 ‘민간기관’, ‘본원기관’ 은 ‘공공연구활동의 사회 경제적 효과 극대화 노력’ 에 가장 큰 관심을 가지고 있는 것으로 조사된 반면, ‘분원기관’ 의 경우 ‘산업계에서 수행하지 못하는 신기술 개발’ 에 큰 관심을 가지고 있는 것으로 나타났으며, 고객수준별로는 ‘핵심고객’ 과 ‘일반고객’ 모두 ‘공공연구활동의 사회 경제적 효과 극대화 노력’ 에 가장 큰 관심을 가지고 있음

[표 2-33] 연구고객의 기관 및 응답자 특성별 해양(연) 연구성과 확산의 바람직한 목표 (단위:%)

구 분		공공연구활동의 사회경제적 효과 극대화 노력	산업계에서 수행하지 못하는 신기술의 개발	특정 이전대상 기관에 개발된 원천기술/ 지식의 이전
전 체		65.3	29.5	5.3
고객기관 형태	정부기관	80.9	14.9	4.3
	민간기관	50.0	43.8	6.3
연구수행 기관	본원기관	83.7	12.2	4.1
	분원기관	45.7	47.8	6.5
고객수준	핵심고객	91.3	4.3	4.3
	일반고객	56.9	37.5	5.6

□ 연구고객은 ‘과학적 지식의 첨단화를 위한 노력’ (33.7%)을 가장 우선적인 확산 과제로 인식

- 연구고객이 판단하는 해양(연) 연구성과 확산과제의 우선적 수행 내용으로는 ‘과학적 지식의 첨단화를 위한 노력’ 이 33.7%로 가장 높은 비율을 차지하고 있으며, 다음으로 ‘정책자문 등 관련 연구개발/기술이전 환경조성 노력’ (28.4%), ‘연구성과 이전을 통한 산업경쟁력의 지원’ (16.8%)의 응답을 보였음
- 이는, 2007년의 우선적인 확산 과제와 다소 차이가 있는 것으로 나타나고 있으나 상위 과제들간의 순위 변동만 있는 것으로 나타나고 있음
- 결론적으로 해양(연)의 연구성과를 확산시킬 수 있는 방안을 마련할 때는 과학적 지식의 첨단화를 위한 노력’ 과 ‘정책자문 등 관련 연구개발/기술이전 환경조성 노력’ 그리고 ‘연구성과 이전을 통한 산업경쟁력의 지원’ 등 여러 분야에서의 노력이 가장 중요하다는 점을 고려하여야 함



[2-23] 연구고객의 해양(연) 연구성과 확산과제의 우선적 내용

- 기관형태별로 살펴보면, 정부기관, 본원기관, 핵심고객은 '과학적 지식의 첨단화를 위한 노력'에 우선적 과제로 인식하고 있는 반면에 민간기관, 본원기관, 일반고객의 경우 '연구성과 이전을 통한 산업경쟁력의 지원'을 우선적 과제로 인식하고 있음

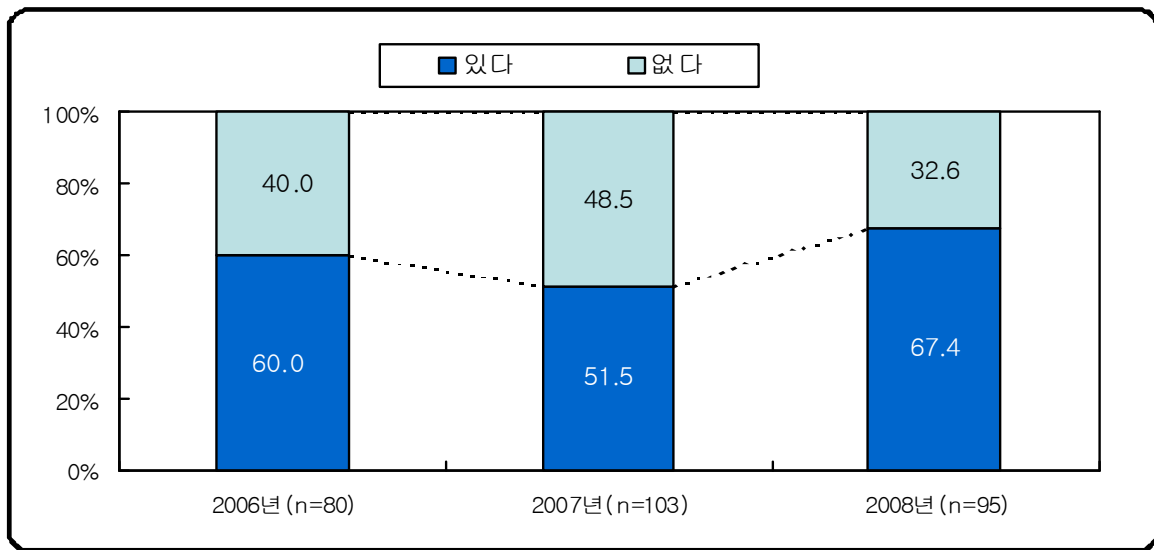
[표 2-34] 연구고객의 기관 및 응답자 특성별 해양(연) 연구성과 확산과정의 우선적 내용 (단위: %)

구분	관련 연구개발 / 기술이전 환경조성을 위한 노력	과학적 지식의 첨단화를 위한 노력	인력교류/ 출판/ 세미나 등을 통한 핵심노하우의 이전	연구성과이전을 통한 산업경쟁력의 지원	위탁연구/ 공동연구 등을 통한 신제품 개발기여	벤처창업지원/ 인큐베이팅 등 연구성과의 상업화	
전체	12.6	32.6	10.5	23.2	17.9	3.2	
고객기관	정부기관	19.1	53.2	6.4	14.9	4.3	2.1
	민간기관	6.3	12.5	14.6	31.3	31.3	4.2
연구수행기관	본원기관	22.4	49.0	4.1	14.3	6.1	4.1
	분원기관	2.2	15.2	17.4	32.6	30.4	2.2
고객수준	핵심고객	26.1	73.9	0.0	0.0	0.0	0.0
	일반고객	8.3	19.4	13.9	30.6	23.6	4.2

3. 해양(연) 연구성과활용 경험 여부 및 활용 목적

□ 연구고객의 67.4%가 해양(연) 연구성과를 활용하는 것으로 조사됨

- 연구고객의 67.4%가 해양(연) 연구성과를 활용하는 것으로 나타나고 있으며, 연도별로는 2006년도 60.0%, 2007년도 51.5%로 증가하고 있는 것으로 나타나고 있음



[2-24] 연구고객의 해양(연) 연구성과활용 경험 여부

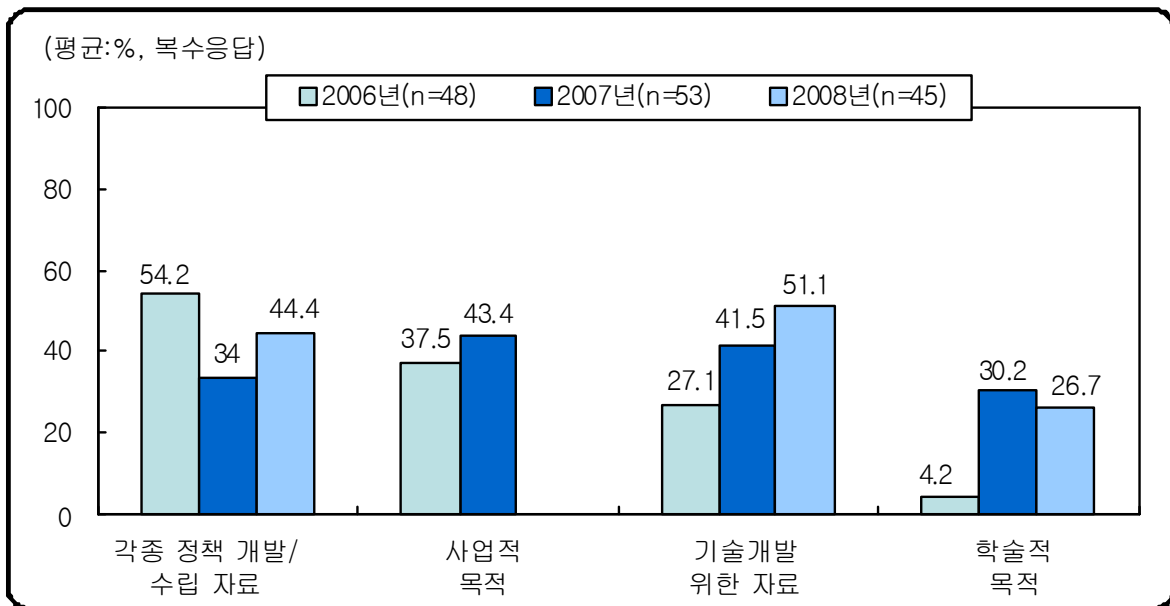
- 고객기관형태별로 살펴보면 정부기관형태별로는 정부기관(68.1%)의 활용 경험이 민간기관(66.7%)보다 높았으며, 본원(69.4%)이 분원(65.2%)고객보다, 핵심고객(78.3%)이 일반고객(63.9%)보다 높았음

[표 2-35] 연구고객의 기관 및 응답자 특성별 해양(연) 연구성과활용 경험 여부 (단위:%)

구 분		있다	없다
전 체		67.4	32.6
고객기관형태	정부기관	68.1	31.9
	민간기관	66.7	33.3
연구수행기관	본원기관	69.4	30.6
	분원기관	65.2	34.8
고객수준	핵심고객	78.3	21.7
	일반고객	63.9	36.1

□ 연구성과 활용 연구고객의 51.1%는 ‘기술개발을 위한 자료’ 로 활용하고 있는 것으로 나타나고 있음

- 해양(연) 연구성과를 활용한 경험이 있는 연구고객은 ‘기술개발을 위한 자료’ 가 51.1%로 활용하는 응답자가 가장 많았으며, 다음으로는 ‘각종 정책 개발/수립 자료’ 로 44.4%, ‘학술적 목적’ 이 26.7%의 순으로 조사 되었음



[2-25] 연구고객의 연구성과 활용 목적

- 연도별로 추이를 분석해보면 ‘기술개발을 위한 자료’가 매년 증가하고 있는 것으로 나타나고 있으며, ‘각종 정책 개발/수립 자료’는 다시 증가하고 있는 추세임
- 기관형태별로 살펴보면, 정부기관, 본원기관, 핵심고객은 ‘각종 정책 개발/수립 자료’로 활용하고 있으며, 민간기관, 본원기관, 일반고객의 경우 ‘기술개발을 위한 자료’로 많이 활용하고 있는 것으로 나타났음

[표 2-36] 연구고객의 기관 및 응답자 특성별 연구성과 활용 목적

(단위:%)

구 분		각종 정책 개발 및 수립의 자료로	기술개발을 위한 자료로	학술적 목적으로
전 체		44.4	51.1	26.7
고객기관형태	정부기관	74.1	18.5	29.6
	민간기관	0.0	100.0	22.2
연구수행기관	본원기관	76.0	16.0	20.0
	분원기관	5.0	95.0	35.0
고객수준	핵심고객	94.4	5.6	0.0
	일반고객	11.1	81.5	44.4

□ 연구성과의 구체적인 활용내용에 대해서는 ‘기술개발’을 위한 자료 활용과 관련한 내용을 가장 많이 언급

- 연구성과 활용 연구고객에게 구체적인 활용내용을 조사한 결과 ‘기술개발을 위한 자료 활용과 관련한 내용’이 79.7%로 가장 많았으며, ‘각종 정책 개발 및 수립자료관련 활용’ (43.8%), ‘학술목적관련’ (15.6%), 등의 순으로 나타났음

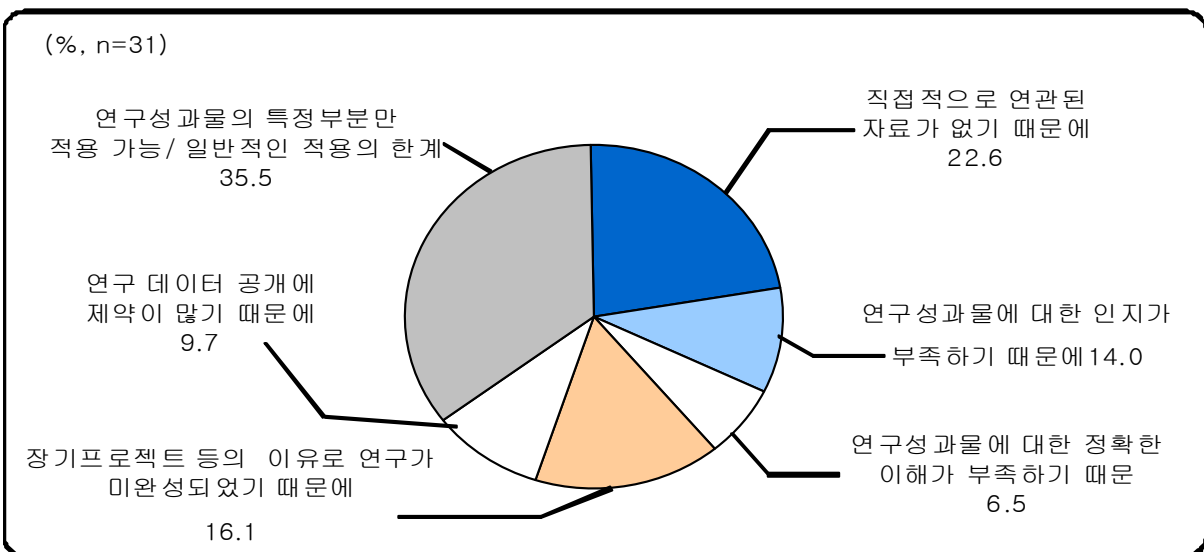
◦ 구체적인 활용유형별 구체적인 활용 내용은 아래의 [표 2-37]과 같음

[표 2-37] 연구고객의 연구 성과물 활용 목적별 구체적 활용 내용 (복수응답)

	구체적 활용 내용	
목적 (15.6%)	<ul style="list-style-type: none"> - 해양 생물 다양성 보전연구 - 시공측량 검측결과물 활용 	<ul style="list-style-type: none"> - 당사 연구개발과제 결과물
기술개발 위한 자료 (79.7%)	<ul style="list-style-type: none"> - 개발장비적용가능여부판단 - 선형/추진기 개발 - 모델 테스트 - 자료 및 적 기술 활용 - 실선적용을 목적으로 테스트 - 설계에 활용 - 선박설계자료로 활용 - 신선증개발 참고자료 - 선박수주를 위한 기술자료 - 검독수리-B 후속함개발 	<ul style="list-style-type: none"> - 당사 선박개발 - 선박 건조 - 선주와의 계약 및 선주에게 증빙자료로 활용 - 선제 선형연구 - 합의 장비교정을 위해 사용 - 연안 침식방지 - CFD를 활용한 선형 기술개발을 위한 CFD계산결과검증 - CFD계산결과의 검증자료로 활용 - 신기술도입 - 건조에서 배달전까지 자료검증
각종 정책 개발 및 수립의 자료 (43.8%)	<ul style="list-style-type: none"> - 새만금 해양 환경보전 - 방류치어의 환경적응훈련 - 제주바다목장 사용 추천활용 - 육상 폐기물 해양배출저감 정책 추진근거 - 인공조간대 해저문화재 지표조사 - 울릉도(독도) 해양자원연구센터 기본계획수립 - 골재 채취단지 지정 - 규사채광으로 인한 환경영향 최소화 - 방폐장운영에 관한 사업의 기초자료 - 보상 청구에 활용 	<ul style="list-style-type: none"> - 방사성 폐기물의 해상운반 안전성 대민 홍보 - 방사성폐기물의 안전한 해상운반을 위한 근거자료생성 - 부두증설사업을 위한 인허가 제출용 - 부두운영을 위한 가이드라인 - 2단계 시화종합관리계획 특별관리 해역개선정책개발 - 연안관리법 제정 - 용역 사업의 설계 - 여수 박람회 개최 기본계획수립 - 해양조사전략 계획서 수립

□ 연구성과 비 활용 연구고객의 35.5%는 ‘연구성과물의 특정부분만 적용 가능/일반적인 적용의 한계’ 를 지적

- 해양(연)의 연구성과물의 비 활용자를 대상으로 그 이유에 대하여 조사한 결과 ‘연구성과물의 특정부분만 적용가능/일반적인 적용의 한계’ 가 35.5%로 가장 큰 비율을 차지하였으며, ‘직접적으로 연관된 자료가 없기 때문에’ 가 역시 22.6%로 높게 조사되었음



[2-26] 연구고객의 해양(연) 연구성과 비 활용 이유

- 기관형태별로는 전체적으로 정부기관(33.3%), 본원기관(33.3%), 핵심고객(100%)은 ‘장기 프로젝트 등의 이유로 연구가 미완성되었기 때문에’ 라는 이유를 가장 큰 원인으로 지적하고 있는 반면, 민간기관(37.5%), 본원기관(37.5%), 일반고객(42.3%)은 ‘연구 성과물에 특정 부분 적용 가능/일반적인 적용한계’ 를 가장 큰 이유로 꼽고 있음

- 해양(연)의 연구성과를 활용하기 위해서는 장기적인 프로젝트도 중요하지만 단기적인 성과를 낼 수 있는 프로젝트들에 대한 연구 수행이 필요하며 일반적으로 적용할 수 있는 연구성과물 또한 필요한 것으로 판단됨

[표 2-38] 연구고객의 기관 및 응답자 특성별 해양(연) 연구성과 비 활용 이유
(: %, n=32)

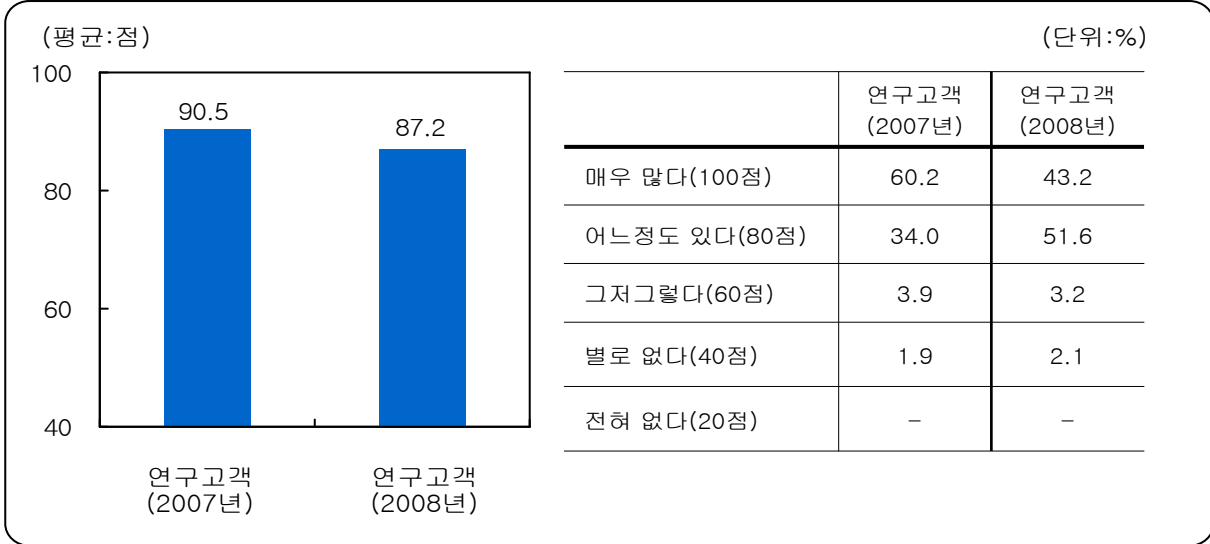
구 분		직접적으로 연관된 자료가 없기 때문에	연구 성과물에 대한 인지가 부족하기 때문에	연구 성과물에 대한 정확한 이해가 부족하기 때문에	장기 프로젝트 등의 이유로 연구가 미완성 되었기때문에	연구 데이터 공개에 많기 때문에	연구 성과물이 특정 부분 적용 가능/일반적인 적용 한계
전 체		22.6	9.7	6.5	16.1	9.7	35.5
고객기관형태	정부기관	20.0	6.7	0.0	33.3	6.7	33.3
	민간기관	25.0	12.5	12.5	0.0	12.5	37.5
연구수행기관	본원기관	13.3	6.7	13.3	33.3	0.0	33.3
	분원기관	31.3	12.5	0.0	0.0	18.8	37.5
고객수준	핵심고객	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	일반고객	26.9	11.5	7.7	0.0	11.5	42.3

4. 연구고객의 향후 연구성과 활용의사

□ 연구고객의 94.8%가 향후 해양(연) 연구성과를 활용할 의사가 있는 것으로 조사됨

- 연구고객의 해양(연) 연구성과의 향후 이용 의사를 100점 만점으로 환산한 점수는 87.2점으로 나타나고 있는 것으로 분석되었으며, 2007년(90.5점)에 비해 다소 떨어진 것으로 분석되었음
- 앞서 언급한 ‘연구성과물의 특정부분만 적용가능/일반적인 적용의 한계’ 및 ‘직접적으로 연관된 자료가 없기 때문에’ 로 인한 해양(연) 연구성과의 비 활용적인 측면을 줄이기 위해 일반적으로 적용할 수 있는 연구성과물

및 해양관련 연구에 있어서 다양한 연구들이 필요한 것으로 판단됨



[그림 2-27] 연구고객의 향후 활용의사

- 향후 활용의사에 대해 기관형태별로 살펴보면, 민간기관(91.25점), 본원기관(92.17점), 일반고객(88.61점)이 정부기관(82.98점), 본원기관(82.45점), 핵심고객(82.61점)들보다 향후 활용의사가 더 높은 것으로 조사되었음

[표 2-39] 연구고객의 기관 및 응답자 특성별 향후 활용의사

(단위:%)

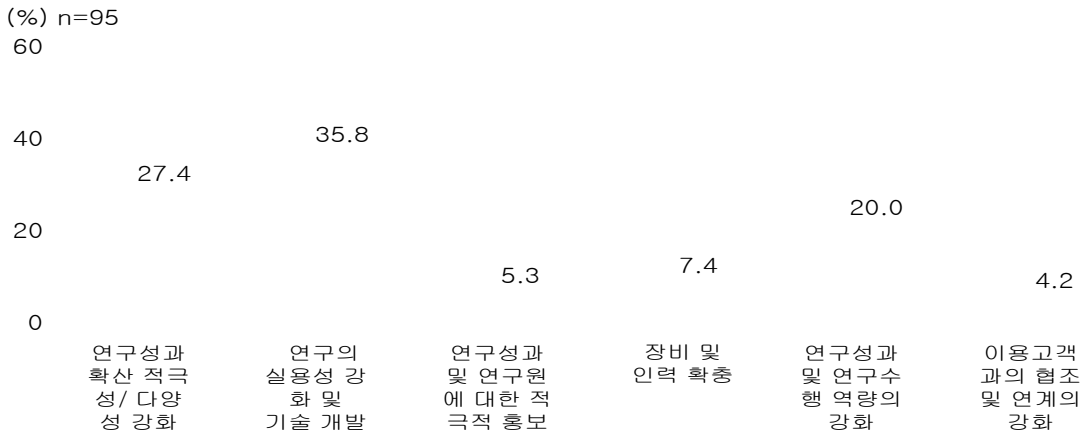
구 분		매우 많다 (100점)	어느 정도 있다 (80점)	그저 그렇다 (60점)	별로 없다 (40점)	전혀 없다 (20점)	평균 (100점 만점)
전 체		43.2	51.6	3.2	2.1	0.0	87.16
고객기관 형태	정부기관	27.7	63.8	4.3	4.3	0.0	82.98
	민간기관	58.3	39.6	2.1	0.0	0.0	91.25
연구수행 기관	본원기관	24.5	67.3	4.1	4.1	0.0	82.45
	분원기관	63.0	34.8	2.2	0.0	0.0	92.17
고객수준	핵심고객	13.0	87.0	0.0	0.0	0.0	82.61
	일반고객	52.8	40.3	4.2	2.8	0.0	88.61

5. 해양(연) 연구성과 확산을 위한 개선사항 및 향후 활용의사

가. 해양(연)의 연구성과 및 보유기술 확산 활성화를 위한 제언

□ 연구고객이 인식하는 연구성과의 효율적 활용을 위한 가장 시급한 과제는 ‘연구의 실용성 강화 및 기술 개발’ (35.8%)임

- 연구고객을 대상으로 해양(연) 연구성과의 효율적 활용을 위한 우선적 과제에 대해 조사한 결과, ‘연구의 실용성 강화 및 기술 개발’ 이 35.8%로 가장 시급한 과제로 도출되었으며 다음으로 ‘연구성과 확산 적극성/다양성 강화’ (27.4%), ‘연구성과 및 연구수행 역량의 강화’ (20.0%) 등이 시급한 과제로 분석되었음



[그림 2-28] 연구고객의 연구성과 효율적 활용을 위한 시급한 과제

- 기관형태별로 살펴보면 민간기관(35.4%), 분원기관(37.0%), 일반고객(30.6%)은 ‘연구의 실용성 강화 및 기술개발’ 을 가장 우선적 과제로 선정한 반면, 정부기관(27.7%), 본원기관(30.6%), 핵심고객(34.8%)은 ‘연구성과 및 연구수행역량의 강화’ 를 가장 우선적 과제로 선정하였음

[표 2-40] 연구고객의 기관 및 응답자 특성별 연구성과 효율적 활용을 위한 시급한 과제 (: %)

구 분		연구성과 확산의 적극성/ 다양성 강화	연구의 실용성 강화 및 기술 개발	연구성과 및 연구원에 대한 적극적 홍보	장비 및 인력 확충	연구성과 및 연구수행 역량의 강화	이용고객과의 협조 및 연계의 강화
전 체		20.0	25.3	8.4	18.9	21.1	6.3
정부기관	정부기관	14.9	14.9	12.8	17.0	27.7	12.8
	민간기관	25.0	35.4	4.2	20.8	14.6	0.0
연구수행 기관	본원기관	16.3	14.3	10.2	18.4	30.6	10.2
	분원기관	23.9	37.0	6.5	19.6	10.9	2.2
고객수준	핵심고객	13.0	8.7	0.0	30.4	34.8	13.0
	일반고객	22.2	30.6	11.1	15.3	16.7	4.2

□ 연구고객은 해양(연) 연구성과 확산의 활성화 방안으로 ‘연구성과 홍보 활동 강화’ (27.4%)와 관련한 내용을 가장 많이 지적

- 연구고객들에게 연구성과 및 보유기술 확산 활성화를 위한 제언을 설문한 결과에 대해 6가지 정도의 카테고리 묶을 수 있었음
 - 이에 따르면, ‘연구성과 홍보활동 강화’ 와 관련한 응답이 27.4%를 차지하여 가장 중요한 활성화 방식으로 판단된다. 다음으로는 ‘유관 기관과의 연계활동 강화’ (16.8%) ‘연구개발 성과등의 체계적 활용’ (16.8%), ‘연구원의 연구수행능력 강화’ (11.6%)의 순으로 조사되었음

[표 2-41] 연구고객의 연구성과 및 보유기술 확산 활성화를 위한 제언(복수응답)

구 분	구체적 내용
연구성과 홍보활동 강화 (27.4%)	- 성과나 계획에 대한 홍보부족
	- 연구결과 및 연구자료의 DB구축 및 공개
	- 대외홍보를 통한 타 유관기관과 지식공유
	- 연구활동의 대외적 공개
	- 연구사업비의 투명화
	- 우수한 인적자원에 대한 홍보강화
기술개발역량 강화 (8.4%)	- 현장근무자보강
	- 필요장비 설비 등에 많은 투자필요
	- 비인기분야의 인력동 확보하여 전반적연구가능토록
	- 부서별 적정인원배치
	- 중소기업의 기술지원
	- 국가지방공공기관과 협력 공동및 투명연구
	- 경쟁력있는 가격으로 기술개발지원요망
- 경쟁력있는 가격으로 기술개발지원	
유관기관과의 연계활동 강화 (16.8%)	- 위탁 연구기관과의 협조강화
	- 위탁연구기관과 유기적 업무추진필요
	- 관련업체와 협력체제 구축
	- 국내외 민간연구소 대학간 협력도 필요, 역할분담필요
	- 관련 연구소 또는 연구자간의 네트워크 구축
연구개발 성과 등의 체계적 활용 (16.8%)	- 연구성과물에 대한 체계적 피드백등을 통한 기술지원서비스
	- 연구 및 학문후속세대의 연계성있는 정책 필요
	- 국가개발과 경제성장에 도움되면 경제성 따지지말고 연구활동
	- 연구성과물의 상세한 설명
	- KORDI로 부터 독립성확보
	- 연구원들의 업무추진강화
	- 사후인허가 관리
	- 적극적인 정책 및 대안제시
	- 개인별 수행하는 용역부담 줄이면서 연구 성과와 연계
- 위탁사업보다 내실있게	
연구원의 연구수행능력 강화 (11.6%)	- 젊은 과학도의 신규채용으로 연구원의 활성화필요
	- 연구원들이 연구나 위탁과제에 집중 / 여러과제 동시 수행금지
	- 연구원들의 신뢰성 강화
	- 연구행정인력의 능력향상
	- 실무경험
	- 충분한 조사자료 확보
고객과의 상호작용 강화 (8.4%)	- 정보공유화
	- 타기관과 연구관련 자료공유
	- 고객질의에 대한 신속응답
	- 고객전용 사무실이 필요
	- 관리파트의 고객만족 서비스질 향상
	- 거리가 멀어서 접근성이 떨어진다
	- 연구성과 공유
- 연안역의 지형, 지질변화 모니터링데이터 공개	
없다 / 무응답 (31.6%)	- 없다 (30.5%)
	- 모름 (1.1%)

제 3 장

정책고객 반응분석 결과

제1절. 정책고객 연구성과 만족도 평가

제2절. 정책고객 해양(연) 명성 평가

제3절. 해양관련 정보 관심도 및 활용 현황

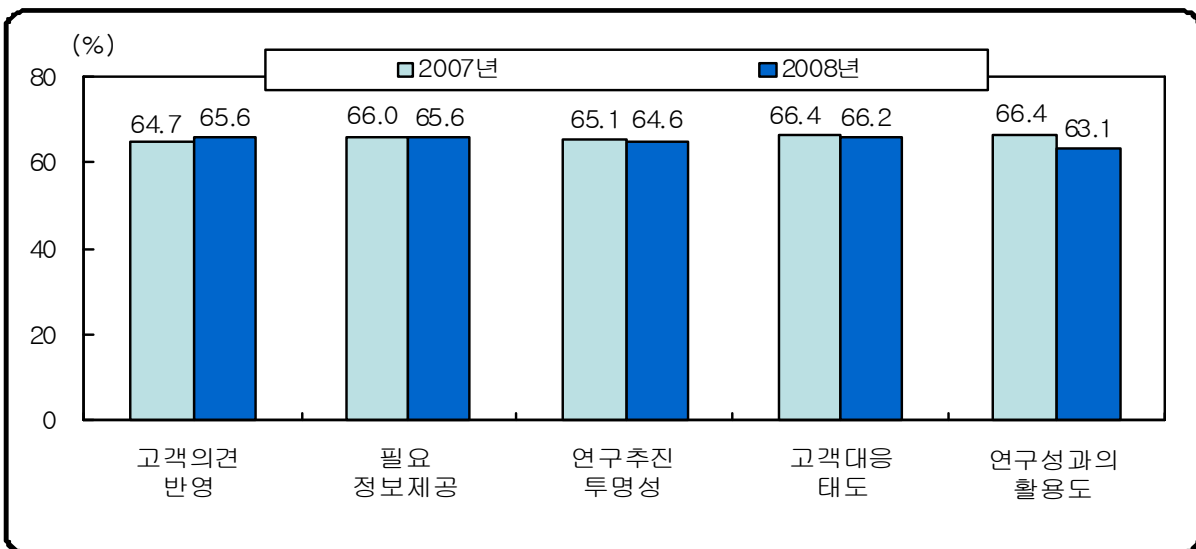
제4절. 정책고객 연구성과 확산 방안

제 3 장 정책고객 반응분석 결과

제 1 절 정책고객 연구성과 만족도 평가

□ 정책고객의 해양(연) 연구활동에 대한 평가는 비교적 낮은 편임

- 정책고객의 해양(연) 연구활동에 대한 평가를 살펴보기 위하여 5개 유형의 연구활동내용을 평가한 결과 ‘고객대응태도’ (66.2점)가 가장 높았으며, 다음으로 ‘고객의견 반영’ (65.6점)과 ‘필요 정보 제공’ (65.6점), ‘연구추진 투명성’ (64.6점), ‘연구성과의 활용도’ (63.1점) 순으로 나타나고 있음
- 모든 항목에서 상당히 저조한 수준으로 ‘고객의견 반영’, ‘필요정보제공’, ‘연구추진 투명성’, ‘고객대응 태도’ 등의 항목 모두 낮게 평가되고 있어 향후 정책고객의 만족도를 높일 수 있는 방안이 강구되어야 할 것으로 판단됨
- 2007년에 비해 ‘고객의견 반영’ 부분에 있어서 소폭의 증가 있었지만 나머지 항목들에 있어서는 감소한 것으로 나타났음



[3-1] 정책고객의 해양(연) 연구성과 확산의 바람직한 목표

[표 3-1] 정책고객의 해양(연)연구 활동 평가

(단위:%)

구 분	매우 그렇다 (100점)	대체로 그렇다 (80점)	보통 이다 (60점)	대체로 그렇지 않다 (40점)	전혀 그렇지 않다 (20점)	평균 (100점 만점)
고객의견 반영	2.6	35.9	51.3	7.7	0.0	65.6
필요 정보 제공	0.0	43.6	41.0	15.4	0.0	65.6
연구추진 투명성	2.6	30.8	53.8	12.8	0.0	64.6
고객대응 태도	2.6	41.0	41.0	15.4	0.0	66.2
연구성과의 활용도	0.0	38.5	41.0	17.9	2.6	63.1

- 응답자 특성을 각 세부 항목별로 보면 공공기관/연구직에서는 ‘필요 정보 제공’ (62.5점), ‘연구추진 투명성’ (62.5점)이 높게 평가되어지고 있으며, 민간기관/기타의 경우는 ‘고객의견 반영’ (72.6점), ‘고객대응 태도’ (72.6점)가 높게 조사되었음
- 연령별로는 30대 이하에서는 ‘고객의견 반영’ (68.6점)이 높은 반면, 40대 이상에서는 ‘필요 정보 제공’ (67.6점)이 가장 높은 것으로 분석되었음

[표 3-2] 정책고객의 응답자 특성별 해양(연)연구 활동 평가

(: 100점 만점)

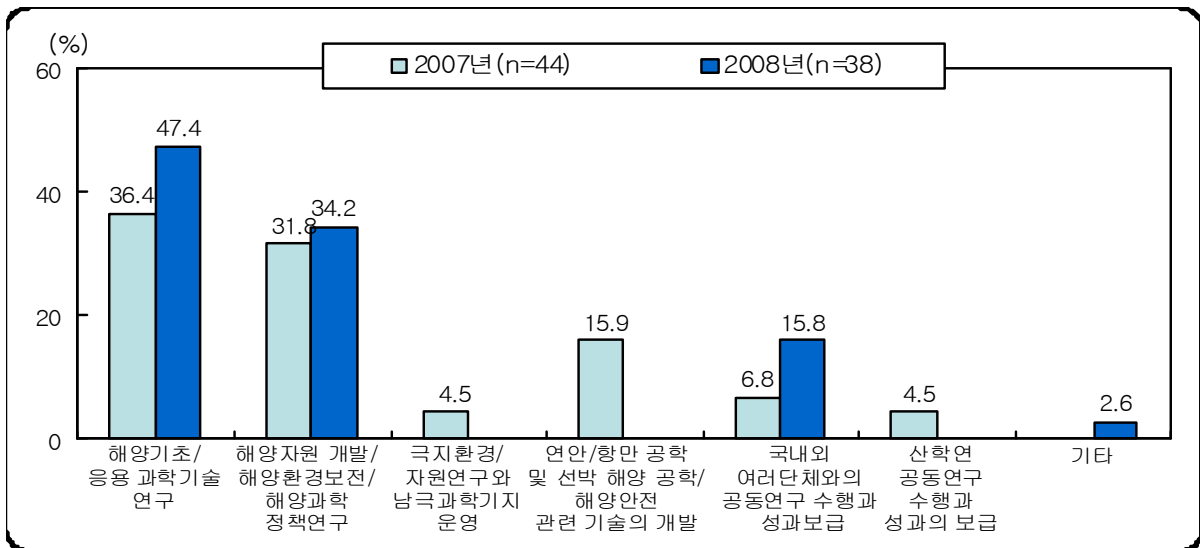
구 분	고객의견 반영	필요 정보 제공	연구추진 투명성	고객대응 태도	연구성과의 활용도	
전 체	65.6	65.6	64.6	66.2	63.1	
직업별	공공기관/연구직	57.5	62.5	62.5	60.0	57.5
	민간기관/기타	72.6	68.4	66.3	72.6	67.4
	무응답	65.0	65.0	65.0	60.0	65.0
연령별	30대이하	68.6	62.9	62.9	67.1	60.0
	40대이상	63.8	67.6	65.7	66.7	64.8
	무응답	65.0	65.0	65.0	60.0	65.0

제 2 절 정책고객의 해양(연) 명성 평가

1. 정책고객의 해양(연) 역할 및 기능에 대한 인식

□ 정책고객은 '해양기초/응용과학기술 연구' (47.4%)을 가장 중요한 역할 및 기능으로 인식

- 정책고객의 해양(연)에 대한 역할 및 기능에 대한 인식은 '해양기초/응용 과학기술 연구' (47.4%)와 '해양자원개발/해양환경보전 해양과학 정책 연구' (52.2%)가 다른 항목에 비해 높게 나타나고 있음



[3-2] 정책고객의 해양(연) 역할 및 기능에 대한 인식

- 응답자 특성별로 해양(연) 역할과 기능에 대한 인식을 살펴보면, 직업별 및 연령별 모두 큰 차이 없이 '해양기초/응용과학기술 연구' 를 해양(연)에 대한 역할 및 기능으로서 가장 많이 인식하고 있는 것으로 조사되었음

[표 3-3] 정책고객의 응답자 특성별 해양(연) 역할 및 기능에 대한 인식

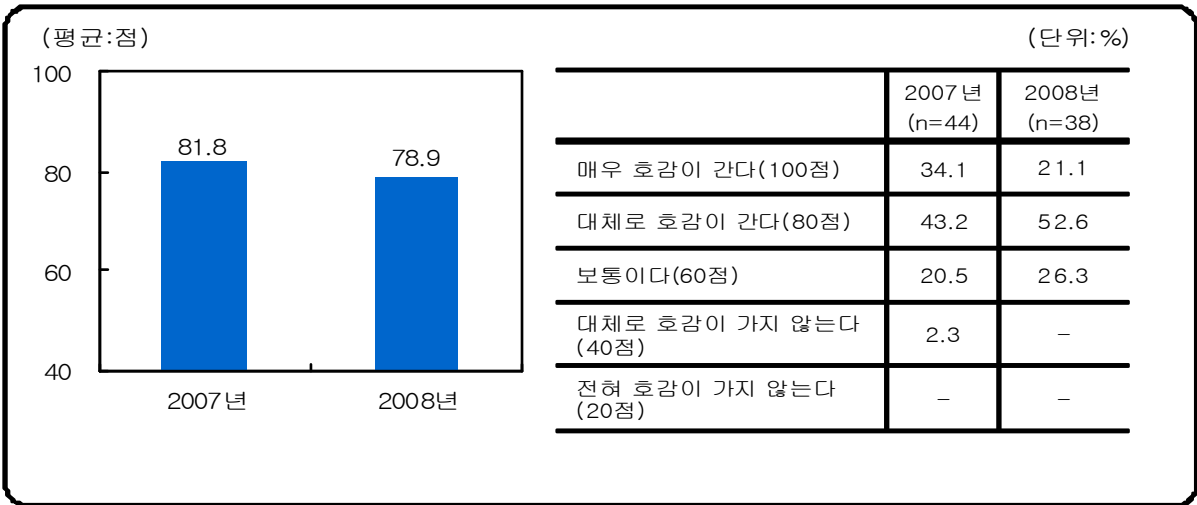
(단위:%)

구 분		/응용과학 기술에 대한 연구	해양자원과 환경을 위한 연구와 해양 과학 기술정책에 관한 연구	국내외 여러단체와의 공동연구 수행과 그 성과의 보급	기타
전 체		47.4	34.2	15.8	2.6
직업별	공공기관/연구직	50.0	25.0	18.8	6.3
	민간기관/기타	47.4	36.8	15.8	0.0
	무응답	33.3	66.7	0.0	0.0
연령별	30대이하	42.9	28.6	21.4	7.1
	40대이상	52.4	33.3	14.3	0.0
	무응답	33.3	66.7	0.0	0.0

2. 정책고객의 해양(연) 호감도

□ 정책고객의 ‘호감이 간다’ 는 긍정적인 평가는 73.7%(78.9점)의 평가를 보임

- 정책고객의 해양(연) 호감도 평가 결과를 살펴보면, ‘매우 호감이 간다’ 및 ‘대체로 호감이 간다’ 는 긍정적인 평가가 73.7%이며 100점 만점 점수로 환산한 점수는 78.9점으로 2007년(77.3%, 81.8점)에 비해 다소 낮게 평가 되었음



[3-3] 정책고객의 해양(연) 호감도

- 응답자 특성별로 살펴보면, 직업별로는 민간기관이, 연령별로는 40대 이상의 정책고객들이 높은 평가를 하는 것으로 분석되었음

[표 3-4] 정책고객의 응답자 특성별 해양(연) 호감도

(단위: %)

구 분	매우 호감이 간다 (100점)	대체로 호감이 간다 (80점)	보통 이다 (60점)	대체로 호감 가지 않는다 (40점)	전혀 호감 가지 않는다 (20점)	평균 (100점 만점)	
전 체	21.1	52.6	26.3	0.0	0.0	78.9	
직업별	공공기관/연구직	18.8	50.0	31.3	0.0	0.0	77.5
	민간기관/기타	26.3	47.4	26.3	0.0	0.0	80.0
	무응답	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	80.0
연령별	30대이하	7.1	57.1	35.7	0.0	0.0	74.3
	40대이상	33.3	42.9	23.8	0.0	0.0	81.9
	무응답	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	80.0

3. 정책고객의 해양(연) 명성지수(Reputation Index) 평가

가. 정책고객의 해양(연) 명성지수의 구성

- 정책고객 명성지수 도출은 제 2 장 연구고객에서 설명한 명성지수 평가 구조 및 방법론을 활용하였음
- 정책고객의 항목별 평가를 살펴보면, ‘꼭 필요한 연구기관’이라는 항목의 점수가 85.6점으로 가장 높음
 - 해양(연)의 명성지수를 구성하는 항목별 분석결과를 100점 만점으로 환산하여 살펴보면, ‘꼭 필요한 연구기관’이라는 항목의 점수가 85.6점으로 가장 높게 평가되었으며, 다음으로 ‘국가/사회발전에 기여’, ‘해양산업 자원개발에 기여’ 등의 항목이 77.9점으로 높게 평가되고 있음

[표 3-5] 정책고객의 해양(연) 명성지수의 구성

(: 100점 만점)

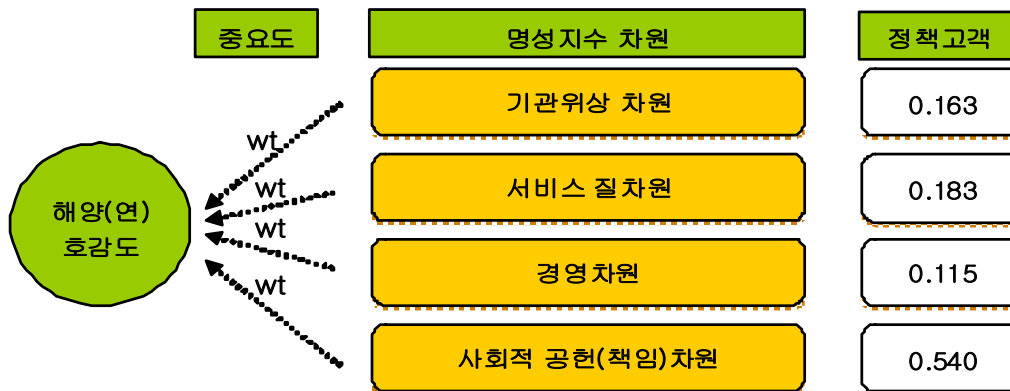
항 목		2007	2008
기관 위상 차원	신뢰도	74.2	68.7
	꼭 필요한 연구기관	90.2	85.6
서비스 질 차원	최고의 연구성과 제공	69.3	65.6
	고객의견 경청	66.7	64.1
	스태이크홀더와 관계구축 노력	65.8	66.7
	구성원 간 원활한 의사소통	60.4	62.6
경영 차원	구성원의 리더십	68.0	67.2
	구성원에게 교육/계발기회 제공	67.1	66.2
	국제 경쟁력	67.6	68.2
사회적 공헌(책임) 차원	개방적/투명한 방식	70.7	66.2
	국가/사회발전에 기여	81.8	77.9
	해양산업/자원개발에 기여	80.0	77.9
	기여활동 적극 홍보	62.2	62.6
	지역사회문제에 관심 갖고 활동	62.7	64.1
	사회적 문제 적극 지원	64.4	64.6
이미지 차원*	고객/국민에게 이익제공	70.2	69.7
	이미지	75.6	76.4
	친근감	73.8	73.3

* 이미지 차원은 명성지수 산출에 포함되지 않음

- ‘기여활동 적극 홍보’, ‘지역사회문제에 관심 갖고 활동’, ‘사회적 문제 적극 지원’ 항목에 대해서는 소폭의 상승이 있는 반면, 나머지 항목들에 있어서는 다소 하락 한 것으로 조사되었음

□ 호감도에 가장 큰 영향을 미치는 차원은 ‘사회적 공헌(책임) 차원’ (beta=0.540)으로 나타났음

- 가장 큰 영향을 미치는 것은 ‘사회적 공헌(책임) 차원’ (beta=0.540) 이었으며, 다음으로 ‘서비스 질 차원’ (beta=0.183)으로 나타나고 있음
- 따라서, 정책고객의 호감도를 높이기 위해서는 ‘사회적 공헌(책임) 차원’ 과 ‘서비스 질 차원’ 에 주목할 필요가 있는 것으로 판단됨



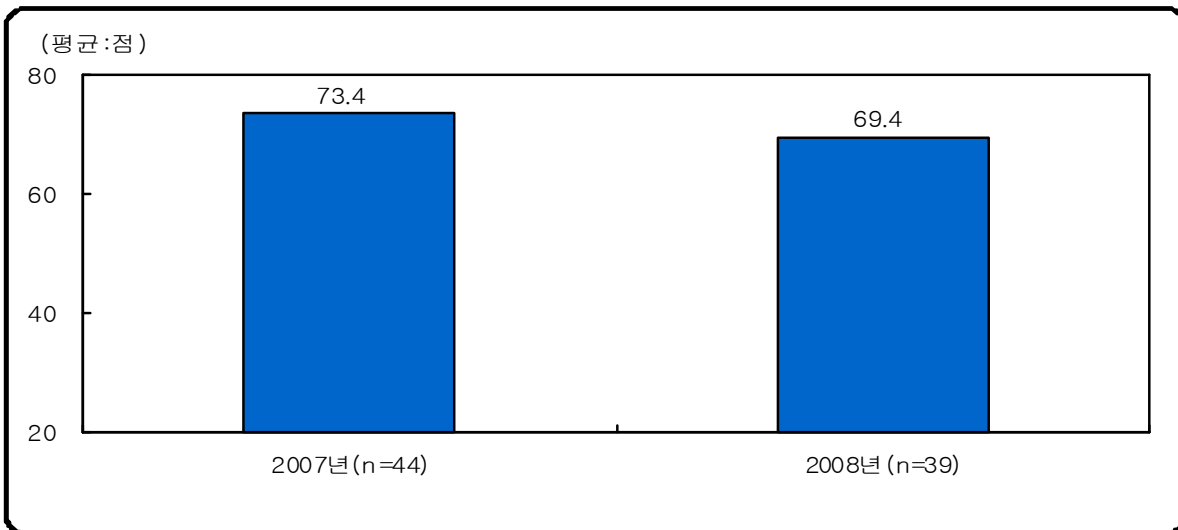
중요도 분석방법 각 차원별 명성지수의 해양(연)호감도에 대한 영향력 (β값)의 상대적 크기

[3-4] 정책고객의 해양(연) 호감도에 대한 이해그룹 및 차원별 명성지수의 영향력(중요도)

나. 정책고객의 해양(연) 명성지수 (Reputation Index) 평가

□ 정책고객의 해양(연) Reputation Index는 69.4점인 것으로 분석되었음

- 해양(연)에 대한 명성평가를 위해 기관 위상 차원, 서비스 질 차원, 경영 차원, 사회적 공헌(책임)차원 등 4개의 차원별 만족도를 독립변수로 하고 체감적 호감도를 종속변수 설정하여 회귀분석을 실시한 결과 '기관명성 지수'는 69.4점으로 분석되었으며, 이는, 2007년(73.4점)과 비교해 다소 하락한 것으로 분석되었음



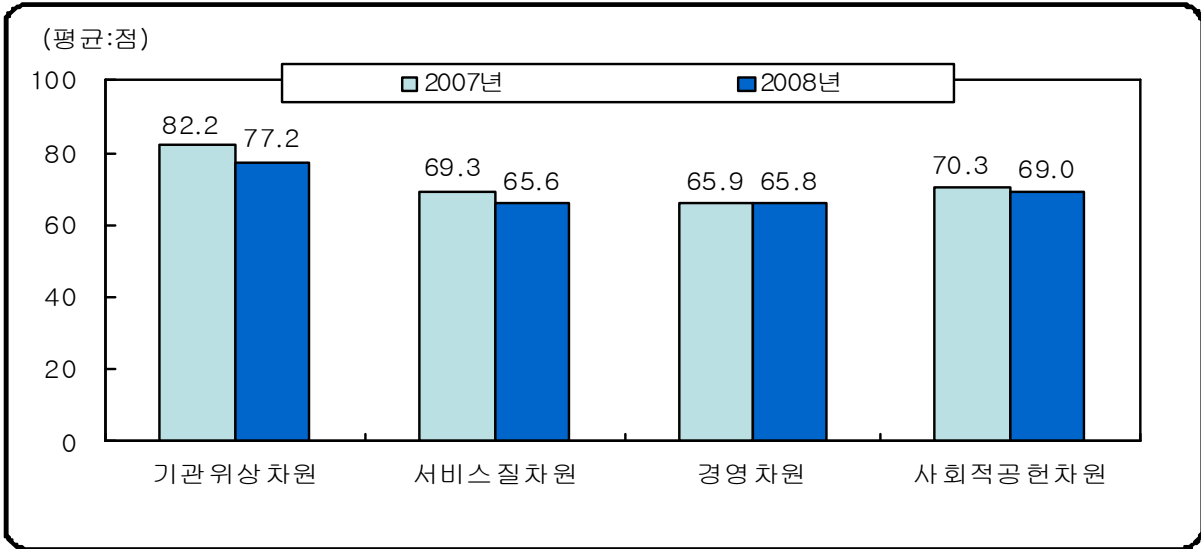
[3-5] 정책고객의 해양(연) 명성지수 평가 (Reputation Index)

□ 정책고객의 차원별 명성지수 중 '기관위상 차원'이 가장 높은 것으로 분석됨

- 차원별 명성지수를 살펴보면, '기관위상 차원' (77.2점)이 가장 높고 '사회적 공헌(책임) 차원' (69.0점), '경영차원 차원' (65.8점), '서비스질 차원' (65.6점)의 순으로 평가되고 있음
- 이러한 결과로 볼 때, 모든 차원들에 있어서 2007년과 비교하여 다소 하락한 것으로 나타나고 있음

□ 정책고객의 명성지수를 향상시킬 수 있는 방안의 모색이 필요함

- 해양(연)에 대해 정책고객의 평가를 향상시킬 수 있는 방안의 모색이 필요한 것으로 판단됨



[3-6] 정책고객의 해양(연) 차원별 명성지수 평가 (Reputation Index)

□ 모든 응답자 특성별로 '기관 위상 차원'의 평가가 가장 높은 것으로 조사되었음

- 직업별로 살펴보면, 공공기관/연구직과 민간기관/기타의 경우 '기관 위상 차원' 각각 75.0점, 79.5점으로 가장 높은 반면, 공공기관/연구직에서는 '경영차원' (58.5점), 민간기관/기타에서는 '서비스 질 차원' (68.4점)이 상대적으로 낮게 평가되고 있음

- 연령별로는 30대 이하와 40대 이상의 응답자들이 ‘기관위상 차원’ (75.0점, 79.0점)으로 가장 높게 평가되고 있으며, 30대 이하에서는 ‘서비스 질 차원’ (60.0점), 40대 이상에서는 ‘경영차원’ (66.3점)이 가장 낮은 것으로 나타나고 있음

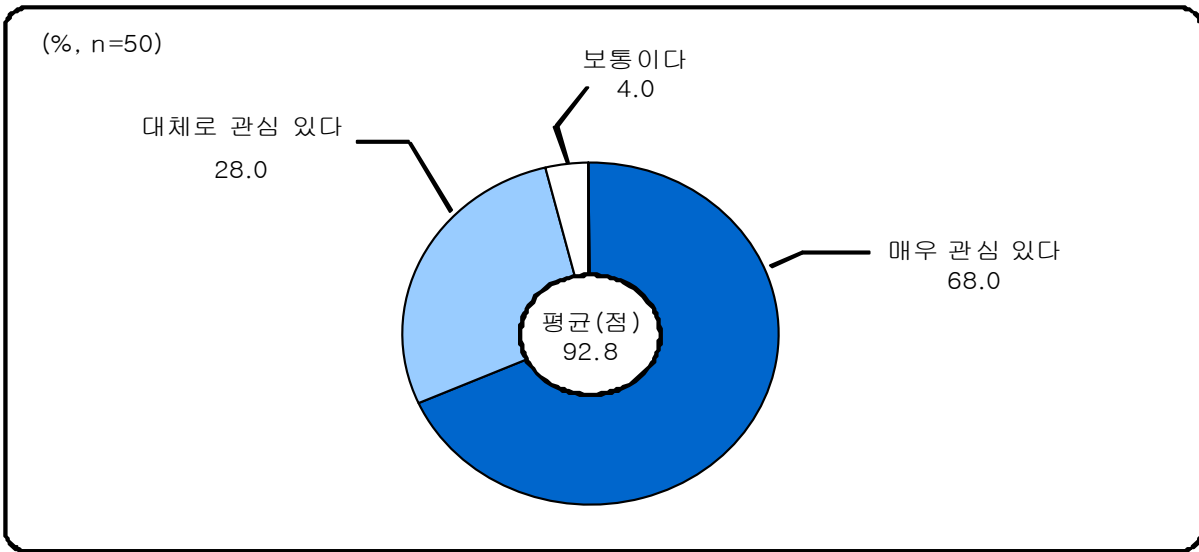
[표 3-6] 정책고객의 응답자 특성별 해양(연) 명성지수 평가 (Reputation Index)
(단위:100점만점)

구 분		KORDI 명성지수	기관위상 차원	서비스 질 차원	경영차원	사회공헌 (책임)차원
전 체		69.4	77.2	65.6	65.8	69.0
직업별	/연구직	64.3	75.0	60.0	58.5	63.8
	민간기관/기타	72.8	79.5	68.4	70.4	72.8
	무응답	73.3	75.0	75.0	73.3	72.1
연령별	30대이하	65.8	75.0	60.0	62.9	65.7
	40대이상	70.9	79.0	67.6	66.3	70.6
	무응답	73.3	75.0	75.0	73.3	72.1

제 3 절 정책고객의 해양관련 정보 관심도 및 활용 현황

1. 해양문제 및 정보 관심도

- 해양기술정보에 대한 관심도는 96.0점으로 매우 높음
 - 정책고객의 해양문제 및 정보 관심도는 ‘매우 관심 있음’ (68.0%)과 ‘대체로 관심 있음’ (28.0%)다는 응답이 96.0%로 관심도가 매우 높은 것을 알 수 있음
 - 해양관련 과학기술, 해양자원연구, 해양환경보호 등 해양과학기술에 대해 관심이 높다는 것은 해양(연) 기관자체에 대한 관심뿐만 아니라 수행하고 있는 연구과제에도 긍정적인 관심을 보이는 것으로 이해할 수 있음



[3-7] 정책고객의 해양문제 및 정보 관심도

- 응답자별 특성별로는 공공기관/연구직(96.3점)이 가장 높은 관심도를 나타냈고 연령별로는 40대 이상(93.3점)이 30대 이하(91.4점)보다 높은 관심도를 보이는 것으로 조사되었음

[표 3-7] 정책고객의 응답자특성별 해양문제 및 정보 관심도

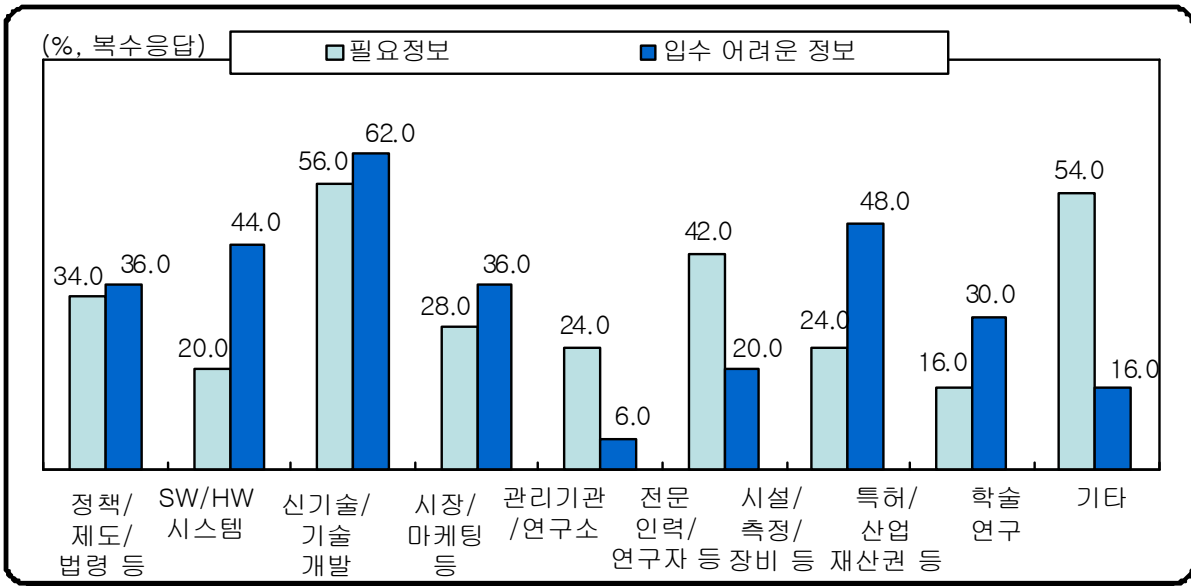
(단위:%)

구 분		매우 관심 있다 (100점)	대체로 관심 있다 (80점)	보통 이다 (60점)	별로 관심 없다 (40점)	전혀 관심없다 (20점)	평균 (100점 만점)
전 체		68.0	28.0	4.0	0.0	0.0	92.8
직업별	공공기관/연구직	87.5	6.3	6.3	0.0	0.0	96.3
	민간기관/기타	52.6	42.1	5.3	0.0	0.0	89.5
	무응답	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	93.3
연령별	30대이하	64.3	28.6	7.1	0.0	0.0	91.4
	40대이상	71.4	23.8	4.8	0.0	0.0	93.3
	무응답	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	93.3

2. 해양기술관련 정보 needs

가. 필요 해양기술관련 정보 및 입수가 어려운 정보

- 역시 해양기술관련 '신기술/기술개발' 정보를 가장 필요로 하지만 (56.0%), 입수하기 어려운 정보(62.0%)로 인식
- 정책고객이 필요로 하는 해양기술정보의 특성을 살펴보면, 필요한 정보로는 '신기술/기술개발' 이 56.0%로 가장 필요로 하는 것으로 조사되었으며 다음으로 '학술연구' (54.0%), '전문 인력/연구자' (42.0%), '정책/제도/법령' (34.0%) 순으로 나타났음
 - 입수 어려운 정보에 대한 평가에서는 '신기술/기술개발' (62.0%)로 가장 높고 다음으로 '시설/측정 장비 등' (48.0%), 'SH/HW 시스템' (44.0%), '정책/제도 법령' (36.0%) 등의 정보를 입수하기 어렵다는 인식을 하고 있는 것으로 조사되었음



[3-8] 정책고객의 해양기술관련 정보 Needs

□ '신기술/기술개발' , '시설/측정 장비' 등에 대한 체계적 정보 제공 DB의 구축 및 운영 검토 필요

- '신기술/기술개발' , '시설/측정 장비' 등은 필요로 하는 수요가 높으면서도 정보의 입수가 어렵다는 인식이 비교적 높다는 점에서 관련 정보 및 연구 정보의 체계적 관리를 통해 정보전달이 원활 해 질 수 있는 방법을 강구할 필요가 있음
- 필요로 하는 정보를 응답자 특성을 살펴보면, 직업별로는 공공기관/연구직의 경우 '학술연구' (68.8%), '시설측정/장비' (43.8%), 민간기관/기타 직업자는 '신기술/기술개발' (78.9%), '전문인력/연구자' (42.1%) 등의 순으로 조사되었음
 - 연령별로는 30대 이하와 40대 이상 모두를 포함한 전반적인 연령층에서 '신기술/기술개발' 의 정보를 가장 필요로 하는 것으로 나타났음

[표 3-8] 정책고객의 응답자 특성별 해양기술관련 정보 Needs (복수응답)

(단위:%)

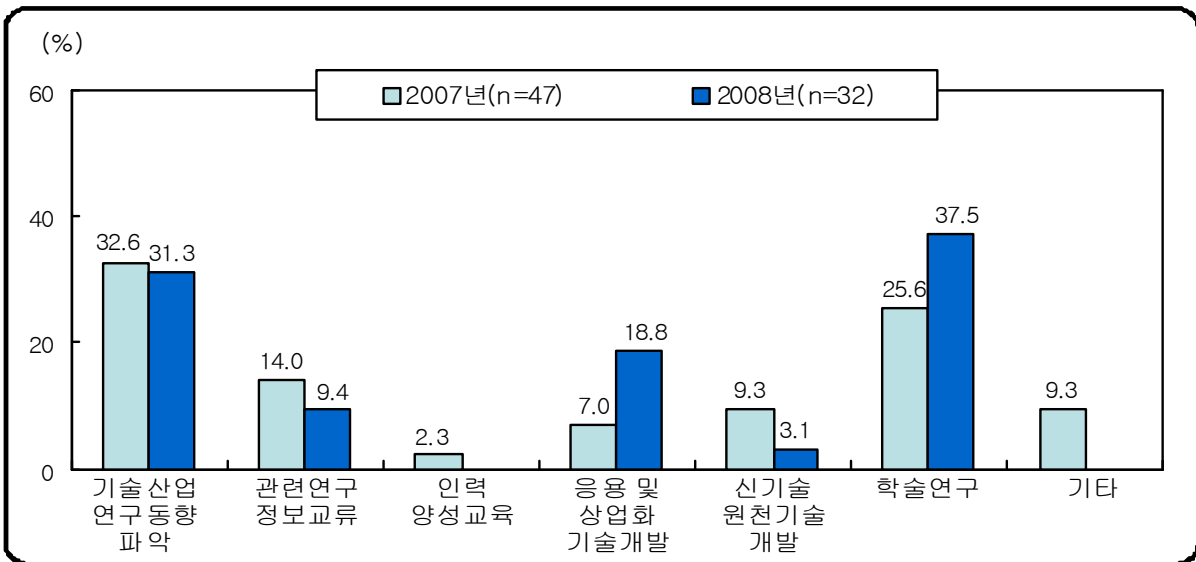
구 분		/ 제도 / 법령	SW / HW 시스템	신기술 / 기술 개발	시장 / 마케팅	관련 기관 / 연구소	전문 인력 / 연구자	시설 측정 / 장비	특허 / 산업 재산권	학술 연구	
필요 정보	전 체	34.0	20.0	56.0	28.0	24.0	42.0	24.0	16.0	54.0	
	직업별	공공기관/연구직	37.5	25.0	37.5	18.8	25.0	37.5	43.8	6.3	68.8
		민간기관/기타	26.3	10.5	78.9	31.6	31.6	42.1	15.8	26.3	36.8
		무응답	40.0	26.7	46.7	33.3	13.3	46.7	13.3	13.3	60.0
	연령별	30대이하	28.6	21.4	57.1	35.7	42.9	21.4	28.6	21.4	42.9
		40대이상	33.3	14.3	61.9	19.0	19.0	52.4	28.6	14.3	57.1
		무응답	40.0	26.7	46.7	33.3	13.3	46.7	13.3	13.3	60.0
	입수 어려운 정보	전 체	36.0	44.0	62.0	36.0	6.0	20.0	48.0	30.0	16.0
		직업별	공공기관/연구직	43.8	50.0	50.0	37.5	6.3	18.8	56.3	31.3
민간기관/기타			21.1	42.1	78.9	36.8	5.3	15.8	52.6	31.6	15.8
무응답			46.7	40.0	53.3	33.3	6.7	26.7	33.3	26.7	26.7
연령별		30대이하	14.3	50.0	50.0	57.1	14.3	35.7	35.7	28.6	14.3
		40대이상	42.9	42.9	76.2	23.8	0.0	4.8	66.7	33.3	9.5
		무응답	46.7	40.0	53.3	33.3	6.7	26.7	33.3	26.7	26.7

- 입수 어려운 정보의 경우 직업별로는 공공기관/연구직의 경우 '시설 측정 / 장비' (56.3%)을, 민간기관/기타 직업의 경우 '신기술/기술개발' (78.9%)을 가장 입수하기 어려운 정보로 인식하고 있는 것으로 나타났음
 - 연령별로는 30대 이하와 40대 이상 모두를 포함한 전반적인 연령층에서 '신기술/기술개발' 정보의 획득이 가장 입수하기 어려운 정보로 인식하고 있는 것으로 조사되었음
 - 따라서 해양기술정보 중에서 가장 필요하면서 입수하기 어렵다고 평가한 '신기술/기술개발' 관련 정보의 접근이 좀 더 용이하도록 한다면 해양(연)을 이용하는 고객들의 만족도가 더 높아질 것으로 판단됨

나. 해양기술 정보의 활용 목적

□ 해양기술 정보의 활용 목적은 '학술연구' (37.5%)인 것으로 조사되었음

- 해양(연) 정책고객의 해양기술 정보 활용 목적은 '학술연구' (37.5%)가 가장 높은 비율을 차지하고 있으며 다음으로 '기술 산업 연구동향 파악' (31.3%), '응용 및 상업화 기술개발' (18.8%), '관련연구 정보교류' (9.4%) 등의 순으로 나타났음
 - '응용 및 상업화 기술개발' 정보를 활용하기 위한 목적은 2007년 7.0%에서 2008년 18.8%로 크게 상승하였고, '학술연구' 역시 2007년 25.6%에서 2008년 37.5%로 크게 상승하였음
 - 고객의 연구정보 활용 목적이 변화함에 따라 이에 적절히 대응할 수 있도록 정보제공의 유연함을 갖출 필요가 있음



[3-9] 정책고객의 해양기술 정보의 활용목적

- 정책고객의 경우 직업별로 공공기관/연구직은 ‘학술연구’ (54.5%)가 주된 활용 목적으로 나타났고, 민간기관/기타에 속한 응답자는 ‘기술산업/연구동향 파악’ (30.8%), ‘응용 및 상업화 기술개발’ (30.8%)을 위해 해양(연)정보를 활용하는 것으로 조사되었음
- 연령별로는 30대이하의 경우 ‘기술산업/연구동향 파악’ (45.5%)이 주된 정보활용 목적인 반면, 40대 이상의 경우 ‘학술연구’ (38.5%), ‘응용 및 상업화 기술개발’ (23.1%)을 목적으로 정보를 활용하는 것으로 분석되었음

[표 3-9] 정책고객의 응답자특성별 해양기술 정보의 활용목적

(: %)

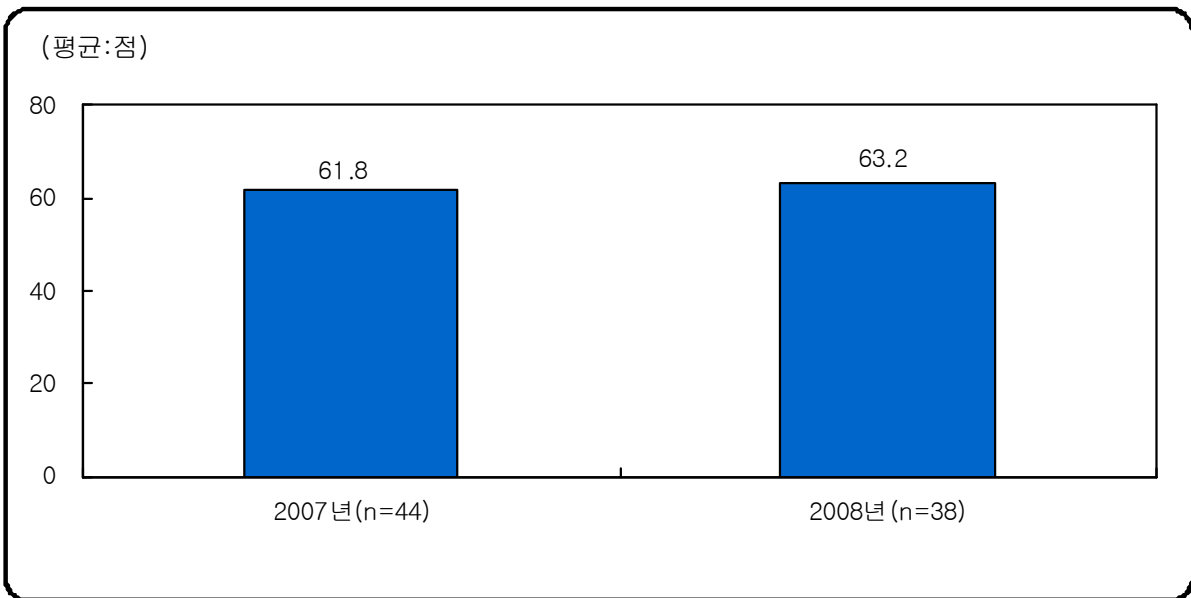
구 분	기술 산업/ 연구 동향 파악	분야 연구자 들과 정보교류	인력 양성 교육	응용 및 상업화 기술 개발	신기술 및 원천 기술 개발	학술 연구	기타	
전 체	31.3	9.4	0.0	18.8	3.1	37.5	0.0	
직업별	공공기관/연구직	27.3	9.1	0.0	9.1	0.0	54.5	0.0
	민간기관/기타	30.8	15.4	0.0	30.8	7.7	15.4	0.0
	무응답	37.5	0.0	0.0	12.5	0.0	50.0	0.0
연령별	30대이하	45.5	9.1	0.0	18.2	0.0	27.3	0.0
	40대이상	15.4	15.4	0.0	23.1	7.7	38.5	0.0
	무응답	37.5	0.0	0.0	12.5	0.0	50.0	0.0

제 4 절 정책고객 연구성과 확산 실태 및 과제

1. 해양(연) 연구성과 확산을 위한 실태 평가

□ 정도에 대해 정책고객은 63.2점을 보이며 전년대비 소폭 상승한 것으로 평가되었음

- 해양(연)의 연구성과 확산 정도에 대해 2007년 61.8점, 2008년 63.2점으로 평가되어 작년대비 1.4점 상승하였음



[3-10] 정책고객의 해양(연) 연구성과확산 정도 평가

- 정책고객의 응답자 특성을 살펴보면, 직업별로는 '민간기관/기타' (66.3점)의 평가로 '공공기관/연구직'에 비해 높은 평가를 나타냈으며, 연령별로는 40대 이상이 66.7점으로 높게 평가하였음
 - 해양(연)이 수행하고 있는 각종 연구사업이나 보유기술 등이 해양(연)의 연구성과를 이용하는 고객에게 알려진 정도는 평이한 수준으로 보임
 - 이는 향후 고객이 해양(연)을 활용하는 것에 영향을 미칠 수 있는 요소로 기관의 기능 및 역할 등을 잘 알릴 수 있는 방법을 모색할 필요가 있음

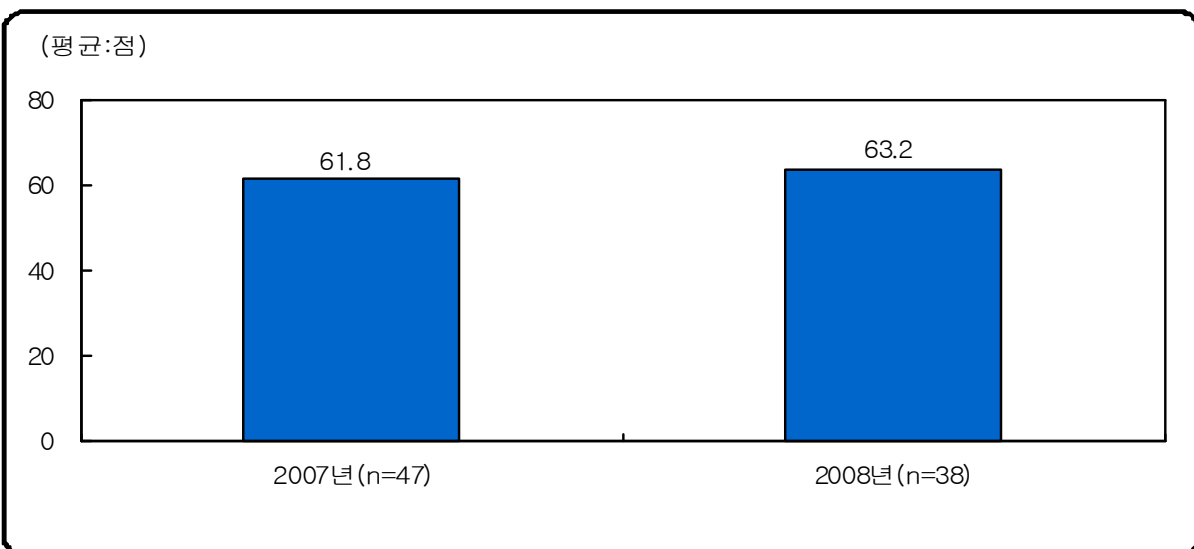
[표 3-10] 정책고객의 응답자 특성별 해양(연) 연구성과확산 정도 평가

(단위:%)

구 분		매우 많이 알려짐 (100점)	대체로 알려짐 (80점)	보통이다 (60점)	대체로 알려지지 않음 (40점)	전혀 알려지지 않음 (20점)	평균 (100점 만점)
전 체		0.0	42.1	0.0	31.6	26.3	63.2
직업별	공공기관/연구직	0.0	31.3	0.0	37.5	31.3	60.0
	민간기관/기타	0.0	52.6	0.0	26.3	21.1	66.3
	무응답	0.0	33.3	0.0	33.3	33.3	60.0
연령별	30대이하	0.0	21.4	0.0	50.0	28.6	58.6
	40대이상	0.0	57.1	0.0	19.0	23.8	66.7
	무응답	0.0	33.3	0.0	33.3	33.3	60.0

□ (연)의 연구성과확산 노력에 대해서 정책고객은 63.2점의 평가를 내리는 것으로 조사되었음

- 정책고객의 해양(연) 연구성과확산 노력의 평가는 2007년 61.8점에서 2008년 63.2점으로 전년대비 소폭 개선되고 있는 것으로 보임
- 해양(연)을 주된 연구기관으로 이용하는 고객에 대해 보다 적극적인 연구 성과 홍보노력이 요구되는 것으로 분석됨



[3-11] 정책고객의 해양(연) 연구성과확산 노력 평가

[표 3-11] 정책고객의 응답자 특성별 해양(연) 연구성과확산 노력 평가

(단위:%)

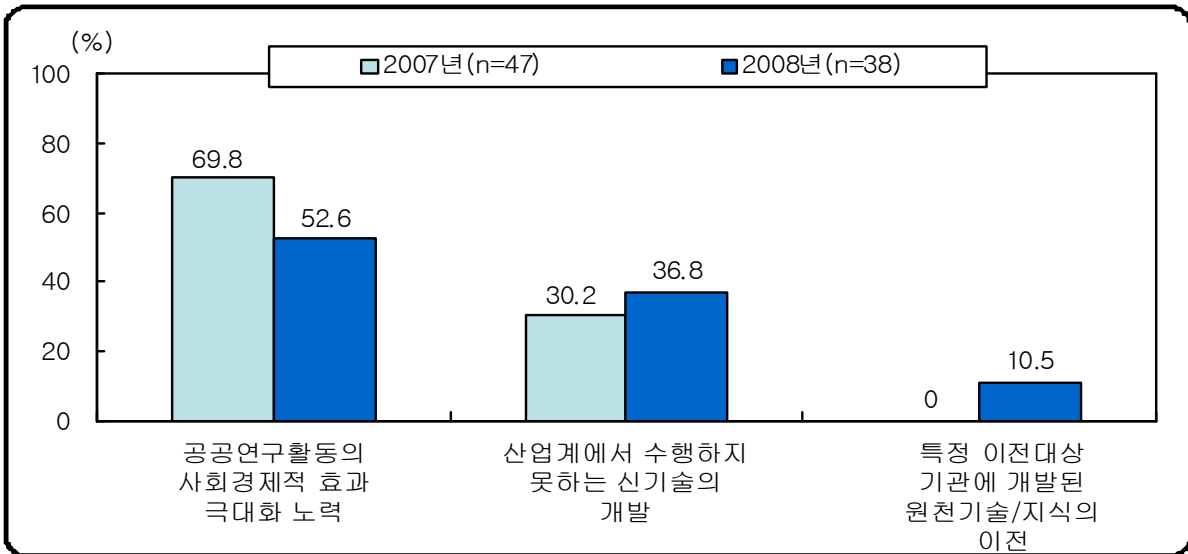
구 분		매우 잘하고 있다 (100점)	대체로 잘하고 있다 (80점)	보통이다 (60점)	대체로 잘못하고 있다 (40점)	매우 잘못하고 있다 (20점)	평균 (100점 만점)
전 체		2.6	26.3	55.3	15.8	0.0	63.2
직업별	공공기관/연구직	0.0	25.0	50.0	25.0	0.0	60.0
	민간기관/기타	5.3	26.3	63.2	5.3	0.0	66.3
	무응답	0.0	33.3	33.3	33.3	0.0	60.0
연령별	30대이하	0.0	21.4	57.1	21.4	0.0	60.0
	40대이상	4.8	28.6	57.1	9.5	0.0	65.7
	무응답	0.0	33.3	33.3	33.3	0.0	60.0

- 정책고객에 대한 응답자 특성을 살펴보면, 직업별로는 ‘민간기관/기타직’ (66.3점)이 ‘공공기관/연구직’ (60.0점)에 비해 평가가 높게 나타났으며, 연령별로는 40대 이상(66.7점)이 30대 이하(60.0점)과 비교해 높은 평가를 보임

2. 연구성과 확산의 바람직한 목표 및 확산 과제

- 정책고객(52.6%)은 ‘공공연구활동의 사회 경제적 효과 극대화 노력’ 을 해양(연)의 연구성과 확산의 바람직한 목표로 인식

- 정책고객은 해양(연)의 연구성과 확산의 바람직한 목표로 ‘공공연구활동의 사회 경제적 효과 극대화 노력’ 이 52.6%의 응답을 얻어 가장 높은 비율을 차지하고 있으며 다음으로 ‘산업계에서는 수행하지 못하는 신기술의 개발’ (36.8%)이 높은 응답률을 보임



[3-12] 정책고객의 해양(연)의 연구성과 확산의 바람직한 목표

□ ‘공공연구활동의 사회 경제적 효과 극대화 노력’은 전년대비 감소한 반면, ‘산업계에서 수행하지 못하는 신기술 개발’은 전년대비 소폭 상승한 것으로 나타났음

- 구체적으로 ‘공공연구활동의 사회경제적 효과 극대화’는 2007년 69.8%에서 2008년 52.6%로 약 17%p 감소하였지만, ‘산업계에서 수행하지 못하는 신기술 개발’에 대해서는 2007년 30.2%에서 2008년 36.8%로 약 6%p 증가한 것으로 조사되었음
- ‘특정 이전대상 기관에 개발된 원천 기술/지식의 이전’은 전년에 연구성과 확산의 목표로 인식되지 않았지만 2008년 10.5%를 보이면서 원천 기술 및 지식을 이전하는 것을 목표로 해야 한다는 의견을 보이고 있음

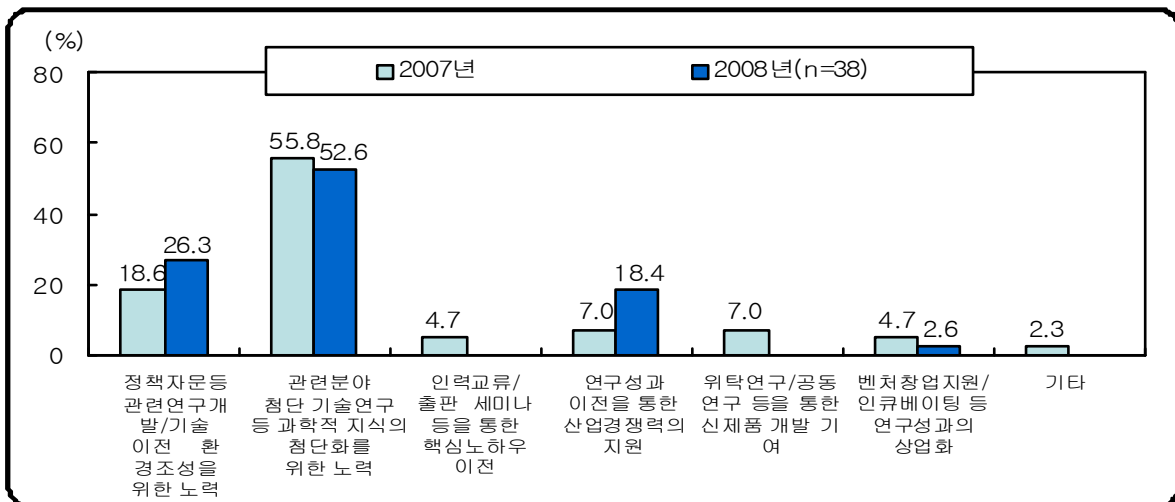
[표 3-12] 정책고객의 해양(연) 연구성과 확산의 바람직한 목표

(단위:%)

구 분		공공연구활동의 사회경제적 효과 극대화 노력	산업계에서 수행하지 못하는 신기술의 개발	특정 이전대상 기관에 개발된 원천기술/ 지식의 이전
전 체		52.6	36.8	10.5
직업별	공공기관/연구직	50.0	43.8	6.3
	민간기관/기타	47.4	36.8	15.8
	무응답	100.0	0.0	0.0
연령별	30대이하	35.7	50.0	14.3
	40대이상	57.1	33.3	9.5
	무응답	100.0	0.0	0.0

□ 해양(연) 연구성과 확산의 중요 과제로 '관련분야 첨단기술연구 등 과학적 지식의 첨단화를 위한 노력' (52.6%)을 가장 많이 지적

- 정책고객이 판단하는 해양(연) 연구성과 확산의 주요 내용을 살펴보면, 중점과제에서 '관련분야 첨단기술연구 등 과학적 지식의 첨단화를 위한 노력' (52.6%), '정책 자문 등 관련 연구개발/ 기술이전 환경 조성을 위한 노력' (26.3%), '연구성과 이전을 통한 산업경쟁력의 지원' (18.4%)의 순으로 조사됨



[3-13] 정책고객의 해양(연) 연구성과 확산 시 주요 내용

- 응답자 특성별로 살펴보면, 직업별로는 공공기관/연구직의 경우 '관련 연구개발/기술 이전을 통한 산업 경쟁력의 지원' (75.0%)에 가장 큰 관심을 가지고 있는 것으로 조사되었음
- 연령별로는 30대이하, 40대이상에 관계없이 '관련연구개발/기술 이전을 통한 산업 경쟁력의 지원' 이 높게 조사되어 연구성과 확산이 중요하다고 응답한 것으로 나타남
- 결론적으로 해양(연)의 연구성과를 확산시킬 수 있는 방안을 마련할 때는 '관련연구개발/기술 이전을 통한 산업 경쟁력의 지원' 부분을 중요시하여 정책을 개발해야 할 것으로 보임

[표 3-13] 정책고객의 응답자특성별 해양(연) 연구성과 확산의 주요 내용

(단위:%)

구 분		정책자문 등 관련 연구개발/기 술이전 환경 조성을 위한 노력	관련분야 첨단기술 연구 등 과학적지식의 첨단화를 위한 노력	인력교류/출 판/ 세미나 등을 통한 핵심 노하우의 이전	연구성과이전 을 통한 산업 경쟁력의 지원	위탁연구/공 동연구 등을 통한 신제품 개발기여	벤처창업지원 / 인큐베이팅 등 연구성과의 상업화	기타
전 체		26.3	52.6	0.0	18.4	0.0	2.6	0.0
직업별	공공기관/연구직	18.8	75.0	0.0	6.3	0.0	0.0	0.0
	민간기관/기타	36.8	26.3	0.0	31.6	0.0	5.3	0.0
	무응답	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
연령별	30대이하	35.7	42.9	0.0	14.3	0.0	7.1	0.0
	40대이상	23.8	52.4	0.0	23.8	0.0	0.0	0.0
	무응답	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

3. 국내 R&D 경쟁력 강화를 위해 필요한 해양과학기술분야

- R&D 경쟁력 강화를 위해 해양과학기술분야와 기술융합시 시너지 효과가 큰 분야는 ‘정보기술분야(IT)’, ‘환경기술분야(ET)’ 인 것으로 조사되었음
- 구체적으로 ‘정보기술분야(IT)’ 는 ‘해양안전방제분야’ ‘해양개발시스템분야’, ‘해양운송시스템분야’ 에서 높은 비중을 나타내었고, ‘생명공학기술분야(BT)’ 는 ‘해양생물자원분야’, ‘환경기술분야(ET)’ 는 ‘해저환경자원분야’, ‘해양기후환경분야’ 에서 높은 비중을 보임
 - 또한 R&D 경쟁력 강화를 위한 기술융합분야로 나노기술분야(NT)는 ‘연안, 항만공학분야’ 에서 시너지 효과가 클 것으로 평가되었음

[표 3-14] 정책고객의 R&D 경쟁력 강화를 위한 기술융합분야 인식

(: %)

	해저 환경/ 자원 분야	연안 항 만 공학 분야	해양 기후 환경 분야	해양 안전 방제 분야	해양 생물 자원 분야	해양 개발 시스템 분야	해양 운송 시스템 분야
정보기술(IT)	7.9	44.7	31.6	52.6	2.6	55.3	68.4
생명공학기술(BT)	13.2	5.3	7.9	5.3	73.7	7.9	5.3
나노기술(NT)	18.4	44.7	0.0	2.6	15.8	2.6	0.0
환경기술(ET)	60.5	5.3	60.5	34.2	7.9	28.9	21.1
기타	0.0	0.0	0.0	5.3	0.0	5.3	5.3
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

4. 해양(연) 기관 역할 정립을 위해 확산이 필요한 연구 분야

□ 정책고객은 해양(연) 기관에 대한 역할을 정립하기 위해서 ‘해저환경□ 자원분야 연구’가 우선시 되어야 할 연구라는 의견을 제시함

- 그 외 ‘해양개발□시스템분야 연구’ (22.9%), ‘해양 광물/생물자원 분야 연구’, ‘해양과학기술정책분야 연구’ (11.4%) 등의 연구가 필요한 것으로 분석되었음
 - 해저환경□자원분야 연구에 대한 구체적인 내용은 ‘해조류 이식을 통한 연안환경 개선방안’, ‘항만시설의 환경적 폐해에 대한 연구’, ‘갯벌 등급제’, ‘해양환경기술개발’ 등으로 볼 수 있음

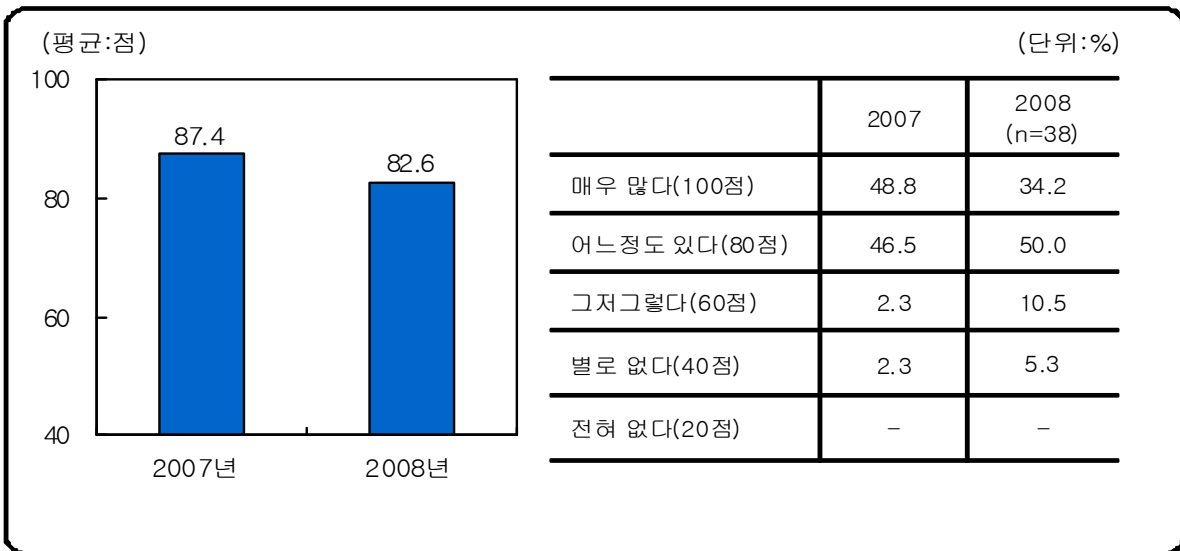
[표 3-15] 정책고객의 해양(연) 기관 역할 정립을 위해 확산이 필요한 연구분야

구분	구체적 내용
해저환경□자원 분야 연구 (31.4%)	<ul style="list-style-type: none"> - 해조류 이식을 통한 연안환경 개선 방안 - 국가가 건설한 항만시설의 환경적 폐해에 대한 연구 - 갯벌 등급제 - 해양식품 오염 - 폐기물 해양투기금지를 위한 육상 처리 방안 연구협력 - 해양환경기술개발
해양개발□시스템 분야 연구 (22.9%)	<ul style="list-style-type: none"> - 자원 개발용 해양구조물 개발 - 해안물리 연구(관측및 수치모형의 개발) - 기초적인 분야의 기술연구 - 해양관측 장비의 개발
해양 광물/생물자원 분야 (20.0%)	<ul style="list-style-type: none"> - 인공어장 개발과 이에 따른 효율적 관리 방안 연구 - 해양광물자원 및 에너지 개발 - 해양생태모델개발 - 해양플랑크톤DNA정보DB구축 - 해저 및 심층 광물자원의 활용 - 해저 지하 자원 유출 방지 및 개발
해양안전방제 분야 연구(2.9%)	<ul style="list-style-type: none"> - 조난 함정 및 침몰 함정에 대한 구조방안 연구
해양 기후 환경 분야 연구 (5.7%)	<ul style="list-style-type: none"> - 극지개발, 기후환경기술 - CO2배출 저감을 통한 기후환경 개선에 대한 연구
연안□항문공학분야 연구 (5.7%)	<ul style="list-style-type: none"> - 해변과 해안 연구 - 해조류 이식을 통한 연안환경 개선 방안
해양과학기술정책 분야 연구(11.4%)	<ul style="list-style-type: none"> - 해양과학 기술정책 분야

5. 정책고객의 향후 연구성과 활용의사

□ 정책고객의 82.6%가 향후 해양(연) 연구성과를 활용할 의사가 있는 것으로 조사됨

- 향후 연구성과를 활용할 의사는 2007년 87.4점, 2008년 82.6점을 나타내 약 4점 정도의 소폭 하향 추세에 있는 것으로 보임
- 구체적으로 '어느 정도 있다' (50.0%), '매우 많다' (34.2%), '그저 그렇다' (10.5%)의 순으로 높은 응답을 얻은 것으로 조사되었음



[3-14] 정책고객의 향후 활용의사

- 향후 활용의사에 대해 기관형태별로 살펴보면, 직업별로는 '민간기관/기타' (85.3점)가 '공공기관/연구직' (78.8점)보다 향후 활용의사가 더 높게 나타났으며, 연령별로는 40대 이상(83.8점)이 30대 이하(80.0점)보다 더 높게 조사되었음

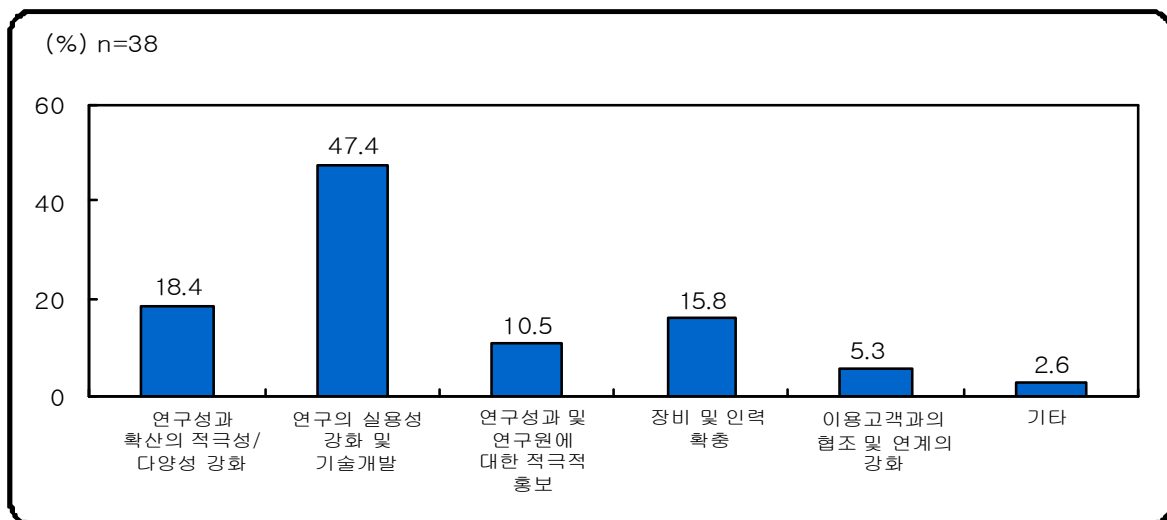
[표 3-16] 정책고객의 응답자 특성별 향후 활용의사

(단위:%)

구 분		매우 많다 (100점)	어느 정도 있다 (80점)	그저 그렇다 (60점)	별로 없다 (40점)	전혀 없다 (20점)	평균 (100점 만점)
전 체		34.2	50.0	10.5	5.3	0.0	82.6
직업별	공공기관/연구직	25.0	56.3	6.3	12.5	0.0	78.8
	민간기관/기타	42.1	42.1	15.8	0.0	0.0	85.3
	무응답	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	86.7
연령별	30대이하	21.4	57.1	21.4	0.0	0.0	80.0
	40대이상	42.9	42.9	4.8	9.5	0.0	83.8
	무응답	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	86.7

□ 정책고객이 인식하는 해양(연) 연구성과의 효율적 활용을 위한 개선 및 보완할 과제는 '연구의 실용성 강화 및 기술개발' (47.4%)임

- 정책고객을 대상으로 해양(연) 연구성과의 효율적 활용을 위해 개선 및 보완할 과제를 조사한 결과, '연구의 실용성 강화 및 기술개발' (47.4%)이 가장 높은 비율을 나타냈으며, '연구성과 확산의 적극성 및 다양성 강화' (18.4%)의 순으로 중요하다고 인식하고 있음



[3-15] 정책고객의 연구성과 효율적 활용을 위한 개선 및 보완할 과제

- 응답자특성별로 살펴보면, 직업별로는 모두 ‘연구의 실용성 강화 및 기술개발’ (공공기관/연구직_68.8%, 민간기관/기타_31.6%)이 가장 높은 것으로 조사되었고, 연령별 역시 ‘연구의 실용성 강화 및 기술개발’ 30대 이하는 42.9%, 40대이상은 52.4%를 보이며 연구성과의 효율적 활용을 위해 우선적으로 개선해야할 과제로 선정하였음

[표 3-17] 정책고객의 응답자 특성별 연구성과 효율적 활용을 위한 우선적 과제 (: %)

구 분		확산의 적극성/다양성 강화	연구의 실용성 강화 및 기술 개발	연구성과 및 연구원에 대한 적극적 홍보	장비 및 인력 확충	이용고객과의 협조 및 연계의 강화	기타
전 체		18.4	47.4	10.5	15.8	5.3	2.6
직업별	공공기관/연구직	18.8	68.8	6.3	6.3	0.0	0.0
	민간기관/기타	21.1	31.6	10.5	21.1	10.5	5.3
	무응답	0.0	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0
연령별	30대이하	28.6	42.9	7.1	14.3	7.1	0.0
	40대이상	14.3	52.4	9.5	14.3	4.8	4.8
	무응답	0.0	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0

□ 정책고객은 해양(연) 연구 및 기술개발 성과를 확산하기 위해서는 ‘연구성과의 적극적 확산 노력’ (29.4%), ‘유기적 활동 강화’ (29.4%)하는 활동이 필요하다는 의견을 보임

- 연구성과의 적극적 홍보 및 확산을 위한 구체적인 내용으로는 ‘해양에 대한 전반적인 이해 확산’, ‘해양전시관의 설립과 청소년을 위한 해양교육 프로그램의 개발’, ‘미디어 매체를 통한 홍보’, ‘과학적 연구결과를 국민에게 홍보’ 를 실행해야 한다는 의견을 제시함
- 또한 유기적 활동을 강화하기 위한 구체적인 내용으로 ‘해양연이 주도가 되는 공동연구를 개발’, ‘해양연 주최의 정기적인 학술심포지엄을 개최’, ‘연구성과에 대한 기술이전을 위한 세미나 및 기술교육’ 이 이루어져야 한다는 의견을 보이는 것으로 조사되었음

- 그 외 ‘연구성과 향상’ (23.5%), ‘기술인력 투자’ (17.6%) 활동을 통해 연구성과를 확산해야 한다고 응답하였음

[표 3-18] 정책고객의 연구성과 확산 방법

구분	구체적 내용
연구성과의 적극적 확산 노력 (29.4%)	- 해양에 대한 전반적 이해 확산
	- 해양전시관의 설립과 청소년을 위한 해양교육 프로그램의 개발
	- 미디어 매체를 통한 홍보
	- 과학적 연구결과를 국민에게 홍보
기술/인력 투자 (17.6%)	- 기술이전에 대한 개방 폭 확대
	- 선진 연구자 지원사업
	- 젊고 유능한 인력을 많이 유치(우수인재개발)
	- 기술 장비에 투자
연구성과 향상 (23.5%)	- 개발된 성과를 누구나 사용할 수 있는 환경조성
	- 과학적 연구결과 도출을 통해 연구의 폭 확산
	- 기후 변동에 따른 해양자원의 연구
	- 학회에서의 발표와 투명한 데이터 공개로 신뢰성 확보
유기적 활동 강화 (29.4%)	- 해양연이 주도가 되는 공동연구를 개발
	- 해양연 주최의 정기적인 학술심포지엄을 개최
	- 연구성과에 대한 기술이전을 위한 세미나 및 기술교육

제 4 장

홈페이지 방문고객 반응분석 결과

제1절. 홈페이지 방문고객 해양(연) 명성 평가

제2절. 해양관련 정보 관심도 및 활용 현황

제3절. 홈페이지 방문고객 연구성과 확산방안

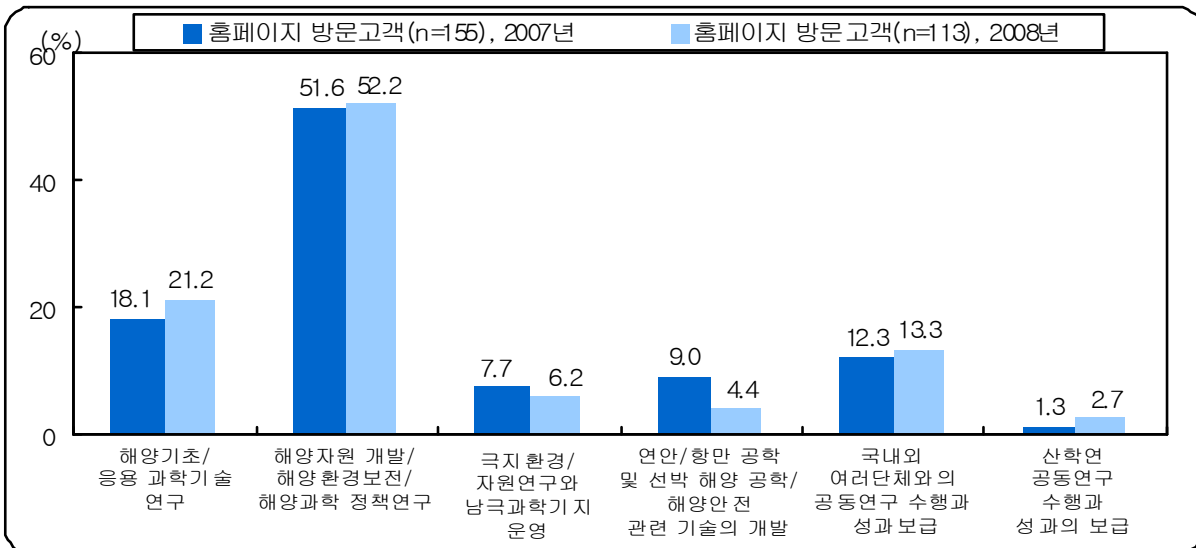
제 4 장 홈페이지 방문고객 반응분석 결과

제 1 절 홈페이지 방문고객 해양(연) 명성 평가

1. 홈페이지 방문고객의 해양(연) 역할 및 기능에 대한 인식

□ 홈페이지 방문고객은 '해양자원 개발/ 해양 환경보전/해양과학 정책연구' (52.2%)를 가장 중요한 역할 및 기능으로 인식

- 해양(연) 홈페이지 방문고객의 해양(연)에 대한 역할 및 기능에 대한 인식은 '해양자원개발/해양환경 보전/해양과학 정책연구'가 52.2%로 가장 높은 비율을 차지하고 있는 반면, '산학연 공동연구 수행과 성과보급' (2.7%)이 가장 낮음



[4-1] 홈페이지 방문고객의 해양(연) 역할 및 기능에 대한 인식

- '해양기초/응용 과학기술 연구', '해양자원개발/해양환경 보전/해양과학 정책연구', '국내외 여러 단체와의 공동연구 수행과 성과보급' 및

‘산학연 공동연구 수행과 성과보급’은 2007년에 비해 상승하였으며, ‘극지환경/자원연구와 남극과학기지 운영’과 ‘연안/항만 공학 및 선박 해양 공학/해양안전 관련 기술의 개발’은 하락한 것으로 조사되었음

- 응답자 특성별로 살펴보면, 홈페이지 방문고객의 성별, 직업별, 인지도별 큰 차이 없이 ‘해양자원개발/해양환경 보전/해양과학 정책연구’에 대한 해양(연)의 역할 및 기능으로서 가장 많이 인식하고 있음

[표 4-1] 홈페이지 방문고객의 응답자 특성별 해양(연) 역할 및 기능에 대한 인식

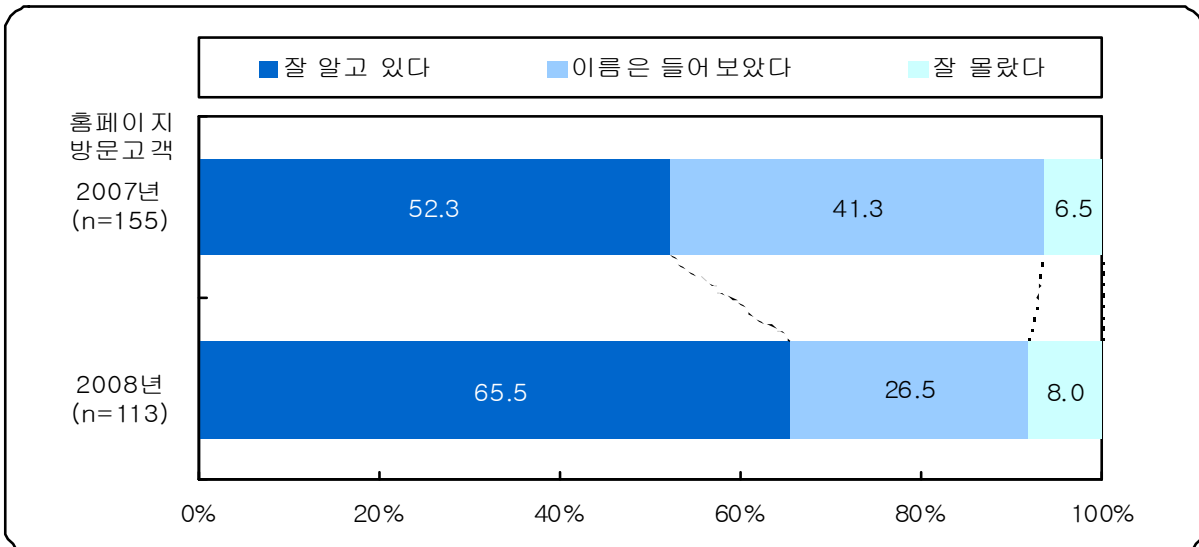
(: %)

구 분		해양자원개발 /해양환경보전 /해양과학정책 연구	극지환경/ 자원연구와 남극과학기지 운영	연안/항만 공학 및 선박 해양 공학/해양안전 관련 기술의 개발	국내외 여러 단체의 공동연구 수행과 성과보급	산학연 공동연구 수행과 성과의 보급	
전 체		21.2	52.2	6.2	4.4	13.3	2.7
성별	남성	21.7	44.9	8.7	4.3	17.4	2.9
	여성	17.9	64.1	2.6	5.1	7.7	2.6
	무응답	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0
직업별	학생	17.0	57.4	4.3	2.1	17.0	2.1
	경제활동인	24.4	48.8	7.3	4.9	14.6	0.0
	비경제활동인	20.0	45.0	10.0	10.0	5.0	10.0
	무응답	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0
해양(연) 인지도	안다	23.0	44.6	8.1	5.4	14.9	4.1
	이름만 안다/모름	17.9	66.7	2.6	2.6	10.3	0.0

2. 홈페이지 방문고객의 해양(연) 인지도 및 인지 매체

□ 홈페이지 방문고객의 65.5%가 해양(연)에 대해 잘 알고 있는 것으로 조사됨

- 홈페이지 고객의 해양(연) 인지율은 총 92.0%로 이 중에서 '잘 알고 있다' 의 경우는 65.5%, '이름은 들어보았다' 가 26.5%로 나타나고 있음
- 2007년 홈페이지 방문고객의 해양(연) 인지율 93.6%에 비해 다소 떨어졌지만 '잘 알고 있다' 는 고객의 비율이 2007년(52.3%)에 비해 향상됨



[4-2] 홈페이지 방문고객 해양(연) 인지도

- 응답자 특성별로 살펴보면, 남성이 69.6%로 여성 56.4%보다 다소 인지도가 높았으며, 직업별로는 경제활동인이 70.7%로 가장 높은 인지도를 보였고 다음으로 학생이 68.1%로 나타났음

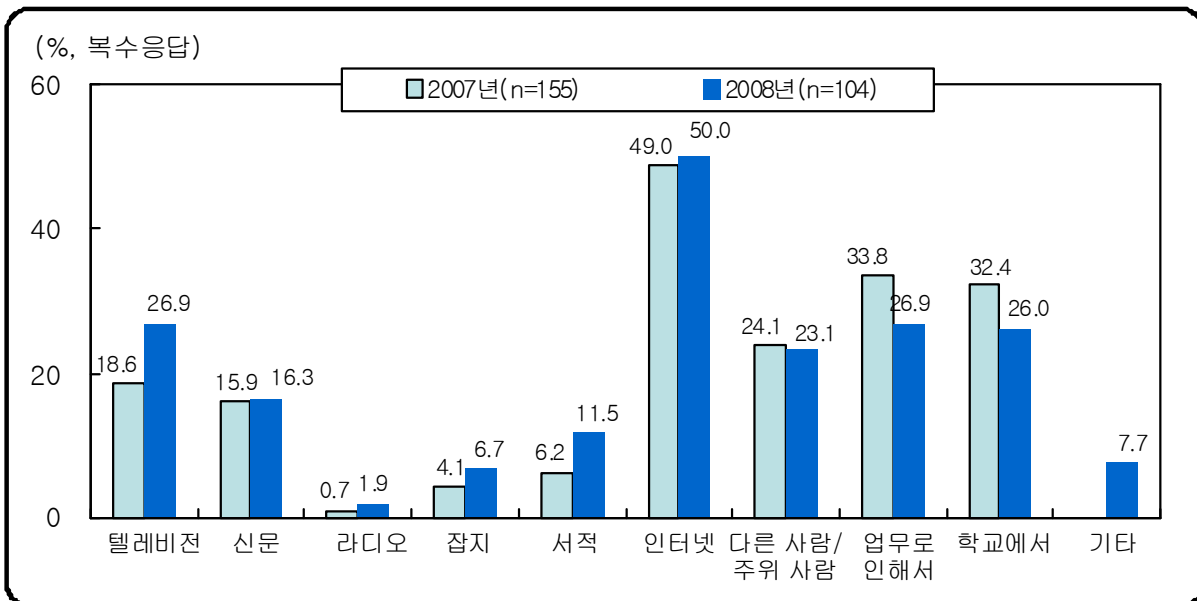
[표 4-2] 홈페이지 방문고객의 응답자특성별 해양(연) 인지도

(: %)

구 분		잘 알고 있다	이름은 들어보았다	잘 몰랐다
전 체		65.5	26.5	8.0
성별	남성	69.6	24.6	5.8
	여성	56.4	30.8	12.8
	무응답	80.0	20.0	0.0
직업별	학생	68.1	21.3	10.6
	경제활동인	70.7	26.8	2.4
	비경제활동인	45.0	40.0	15.0
	무응답	80.0	20.0	0.0
해양(연) 인지도	안다	100	0.0	0.0
	이름만 안다/모름	0.0	76.9	23.1

□ 홈페이지 방문고객들의 해양(연)에 대한 인지매체로는 ‘인터넷’ (50.0%)이 가장 큰 비중을 차지함

◦ 해양(연) 홈페이지 방문고객의 해양(연) 인지 매체는 ‘인터넷’ 이 50.0%로 가장 많았으며 다음으로 ‘텔레비전’ (26.9%) , ‘업무로 인해’ (26.9%) , ‘학교’ (26.0%) 순으로 분석되었음



[그림 4-3] 홈페이지 방문고객의 해양(연) 인지매체

- 2007년에 비해 텔레비전을 통해 해양(연)에 대해 인지한 고객이 증가한 반면, 업무 및 학교를 통한 인지율은 다소 감소한 것으로 조사되었음
- o 성별 및 직업별로 모두 인터넷을 이용한 인지도가 가장 높은 것으로 조사되었으며, 구체적으로 살펴보면, 성별의 경우는 남자들은 인터넷(53.8%)과 학교(29.2%)의 비율이 가장 높았으며 여성의 경우 또한 인터넷이(38.2%)로 가장 높았고 다음으로 학교와 업무가 23.5%로 높게 나타나고 있으며, 직업별로는 모두 인터넷을 이용한 인지도가 가장 높은 것으로 조사되었음

[표 4-3] 홈페이지 방문고객의 응답자특성별 해양(연) 인지매체

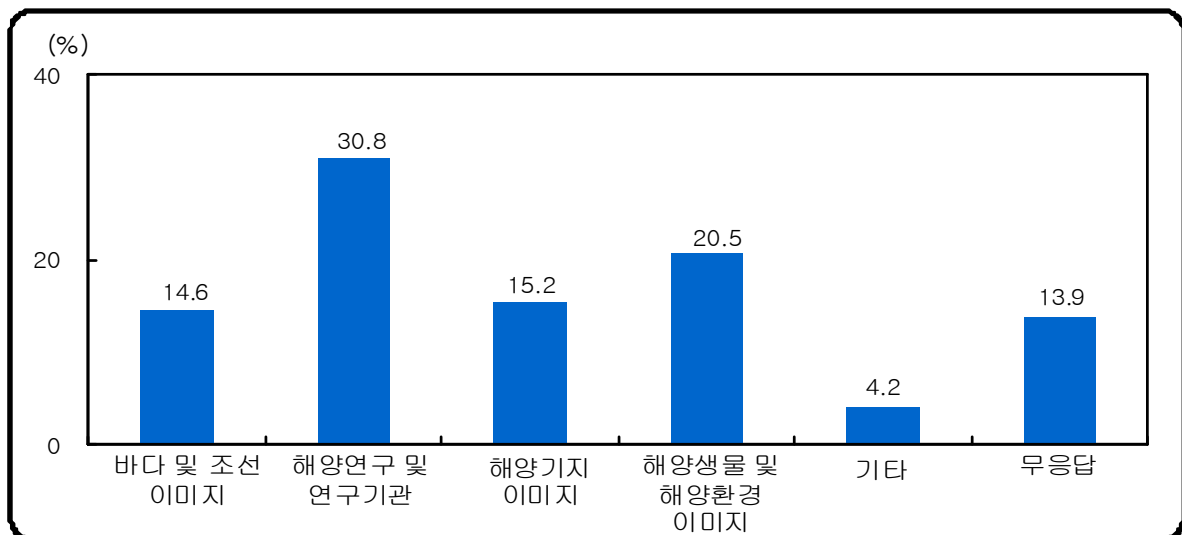
(단위:%)

구 분		TV	신문		잡지	서적	인터넷	사람	업무	학교	기타
전 체		26.9	16.3	1.9	6.7	11.5	50.0	23.1	26.9	26.0	7.7
성별	남성	26.2	20.0	0.0	7.7	15.4	53.8	27.7	27.7	29.2	4.6
	여성	26.5	8.8	5.9	5.9	5.9	38.2	17.6	23.5	23.5	14.7
	무응답	40.0	20.0	0.0	0.0	0.0	80.0	0.0	40.0	0.0	0.0
직업별	학생	23.8	7.1	0.0	4.8	14.3	38.1	31.0	19.0	35.7	16.7
	경제활동인	25.0	15.0	2.5	7.5	7.5	55.0	22.5	40.0	20.0	0.0
	비경제활동인	35.3	41.2	5.9	11.8	17.6	58.8	11.8	11.8	23.5	5.9
	무응답	40.0	20.0	0.0	0.0	0.0	80.0	0.0	40.0	0.0	0.0
해양(연) 인지도	안다	29.7	16.2	1.4	6.8	13.5	48.6	28.4	36.5	31.1	5.4
	이름만 안다/모름	20.0	16.7	3.3	6.7	6.7	53.3	10.0	3.3	13.3	13.3

3. 홈페이지 방문고객의 해양(연) 연상이미지

□ 홈페이지 방문고객은 ‘해양 연구 및 연구기관’ 과 관련된 내용을 주로 연상하고 있음

- 해양(연) 홈페이지 방문고객 연상 이미지에 대해 조사한 결과, 다양한 응답이 나왔으며, 결론적으로 6개 카테고리로 수렴. 이를 살펴보면, ‘해양 연구 및 연구기관’ 이 연상된다고 30.8%로 가장 높은 비율을 차지하였고, 다음으로 ‘해양생물 및 해양환경 이미지’ (20.5%)가 떠오른다고 응답하였음



[4-4] 홈페이지 방문고객의 해양(연) 연상이미지

- 연상된 구체적인 내용을 살펴보면, ‘바다 및 조선 이미지’ 에서는 ‘바다’ (7.3%)를, ‘해양 연구 및 연구기관’ 에서는 ‘해양관측, 연구, 조사’ 를, ‘해양기지 이미지’ 에서는 ‘남극세종기지’ 를, ‘해양생물 및 해양환경 이미지’ 에서는 ‘해양환경/생태계’ 의 이미지를 떠올리는 것으로 나타났음

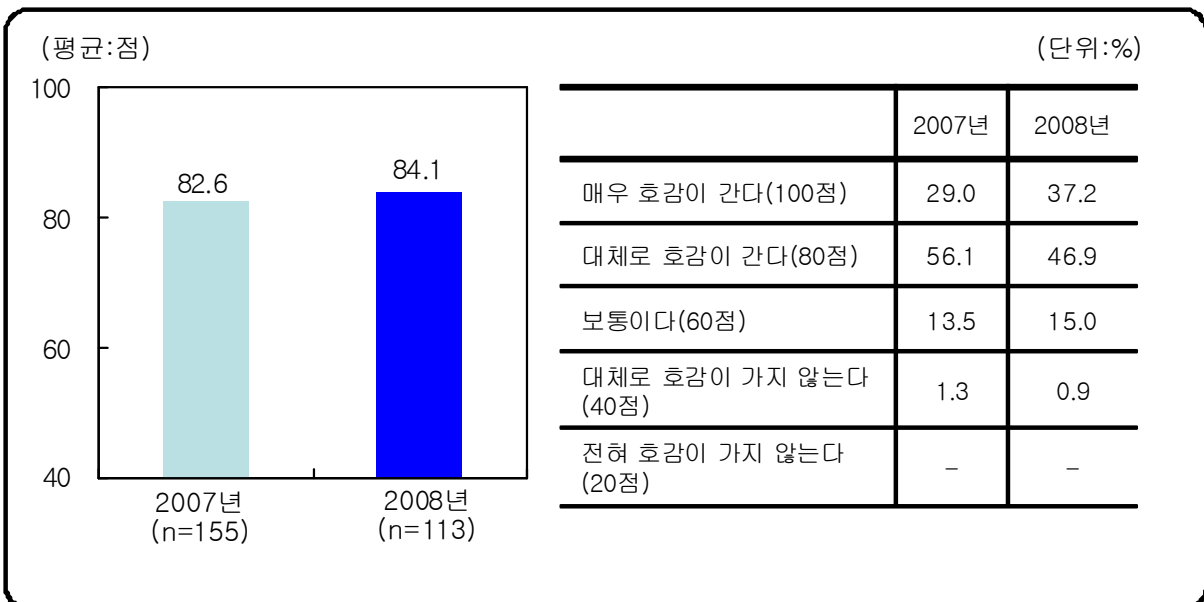
[표 4-4] 홈페이지 방문고객의 해양(연) 연상이미지(복수응답)

(단위 : %, n=113)

구 분	유목별%	구체적 내용	%
바다 및 조선 이미지	14.6	-	7.3
		- 해양조사선(무인잠수정 해미래/온누리호/쇄빙선)	6.1
		- 선박구조	1.2
해양 연구 및 연구기관	30.8	- 해양연구소, 기관	3.6
		- 해양관측, 연구, 조사	21.2
		- 해양연구원, 단체, KORDI, 울동대	1.2
		- 해양오염방지(주문진항 해수교환형 방파제)	0.6
		- 해양연구원의 활동	0.6
		- 정부출연(연)/나라대표 기관	1.8
		- 해저탐사	1.8
해양기지 이미지	15.2	- 남극세종기지	10.4
		- 극지연구소	0.6
		- 남해연구소	0.6
		- 이어도	1.2
		- 독도	2.4
해양생물 및 해양환경 이미지	20.5	- 해양생물	4.2
		- 해양환경/생태계	10.9
		- 해양자원	4.2
		- 해양과학	0.6
		- 생수(해양심층수)	0.6
기타	4.2	- 인재	4.2
/무응답	13.9	- 없음	13.9

4. 홈페이지 방문고객의 해양(연) 호감도

- 홈페이지 고객의 '호감이 간다' 이 긍정적인 평가한 경우는 84.1%로 매우 높은 평가를 하고 있음
- 홈페이지 방문고객의 해양(연)에 대한 호감도를 100점 만점 점수로 환산할 경우 84.1점으로 조사되었으며, 이는 2007년 82.6점에 비해 상승한 것을 알 수 있음



[4-5] 홈페이지 방문고객의 해양(연) 호감도

- 구체적으로 살펴보면, 성별로는 여성(84.6점)이 높게 평가하고 있으며, 직업별로는 경제활동인(78.0점)과 비경제활동인(75.0점)의 호감도가 비슷한 수준임

- 또한, 해양(연)을 잘 알고 있는 사람(85.1점)이 잘 알고 있지 못한 응답자(82.1점)보다 높은 호감도를 보임

[표 4-5] 홈페이지 방문고객의 응답자 특성별 해양(연) 호감도

(단위:%)

구 분		매우 호감이 간다 (100점)	대체로 호감이 간다 (80점)	보통 이다 (60점)	대체로 호감 가지 않는다 (40점)	전혀 호감 가지 않는다 (20점)	평균 (100점 만점)
전 체		37.2	46.9	15.0	0.9	0.0	84.1
성별	남성	42.0	40.6	15.9	1.4	0.0	84.6
	여성	28.2	56.4	15.4	0.0	0.0	82.6
	무응답	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	88.0
직업별	학생	38.3	53.2	8.5	0.0	0.0	86.0
	경제활동인	39.0	39.0	19.5	2.4	0.0	82.9
	비경제활동인	30.0	45.0	25.0	0.0	0.0	81.0
	무응답	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	88.0
해양(연) 인지도	안다	40.5	44.6	13.5	1.4	0.0	84.9
	이름만 안다 / 모름	30.8	51.3	17.9	0.0	0.0	82.6

5. 홈페이지 방문고객의 해양(연) 명성지수(Reputation Index) 평가

가. 해양(연) 명성지수의 구성

□ 항목별 평가를 살펴보면, 홈페이지 방문고객의 경우 ‘꼭 필요한 연구기관’이라는 항목의 점수가 89.2점으로 가장 높음

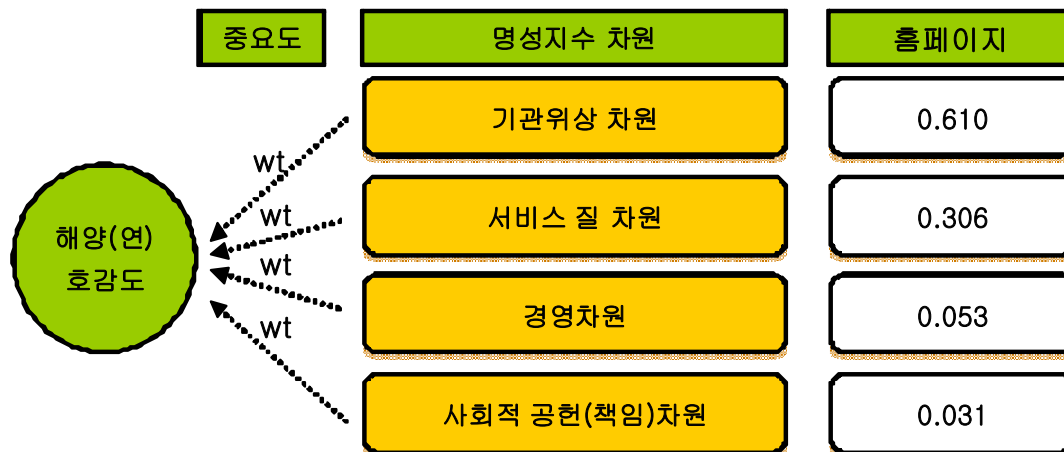
- 홈페이지 방문고객 명성지수 도출은 제 2 장 연구고객에서 설명한 명성지수 평가 구조 및 방법론을 활용하였음
- 해양(연)의 명성지수를 구성하는 항목별 분석결과를 100점 만점으로 환산하여 살펴보면, 홈페이지 방문고객의 경우 ‘꼭 필요한 연구기관’이라는 항목의 점수가 89.2점으로 가장 높았으며 ‘국가/사회발전에 기여’ (81.1점), ‘해양산업 자원개발에 기여’ (82.5점) 등의 항목이 80점 이상으로 높게 평가되었음

[표 4-6] 홈페이지 방문고객의 해양(연) 명성지수의 구성

(: 100점 만점)

항 목		홈페이지 방문고객
기관 위상 차원	신뢰도	75.6
	꼭 필요한 연구기관	89.2
서비스 질 차원	최고의 연구성과 제공	68.8
	고객의견 경청	66.5
	스테이크홀더와 관계구축 노력	66.9
	구성원 간 원활한 의사소통	66.4
경영 차원	구성원의 리더십	69.2
	구성원에게 교육/계발기회 제공	66.0
사회적 공헌(책임) 차원	국제 경쟁력	71.9
	개방적/투명한 방식	72.9
	국가/사회발전에 기여	81.1
	해양산업/자원개발에 기여	82.5
	기여활동 적극 홍보	61.4
	지역사회문제에 관심 갖고 활동	66.0
	사회적 문제 적극 지원	69.7
고객/국민에게 이익제공	71.9	
이미지 차원	이미지	76.6
	친근감	73.3

* 이미지 차원은 명성지수 산출에 포함되지 않음



중요도 분석방법 각 차원별 명성지수의 해양(연)호감도에 대한 영향력 (β 값)의 상대적 크기

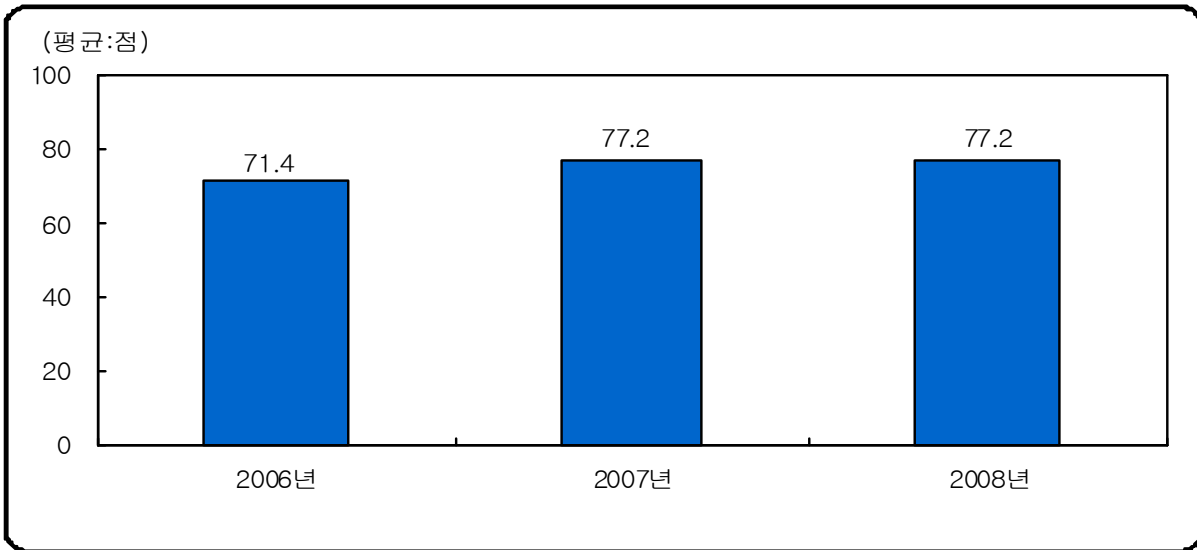
[4-6] 홈페이지 방문고객의 해양(연) 호감도에 대한 차원별 명성지수의 영향력(중요도)

- 홈페이지 방문고객은 호감도에 가장 큰 영향을 미치는 것은 ‘기관 위상 차원’ ($\beta=0.610$)이었으며, 다음으로 ‘서비스 질 차원’ ($\beta=0.306$)이 큰 영향을 미치는 것으로 분석되었음

나. 해양(연) 명성지수 (Reputation Index) 평가

□ 해양(연) 홈페이지 방문고객의 명성지수는 77.2점으로 나타나고 있음

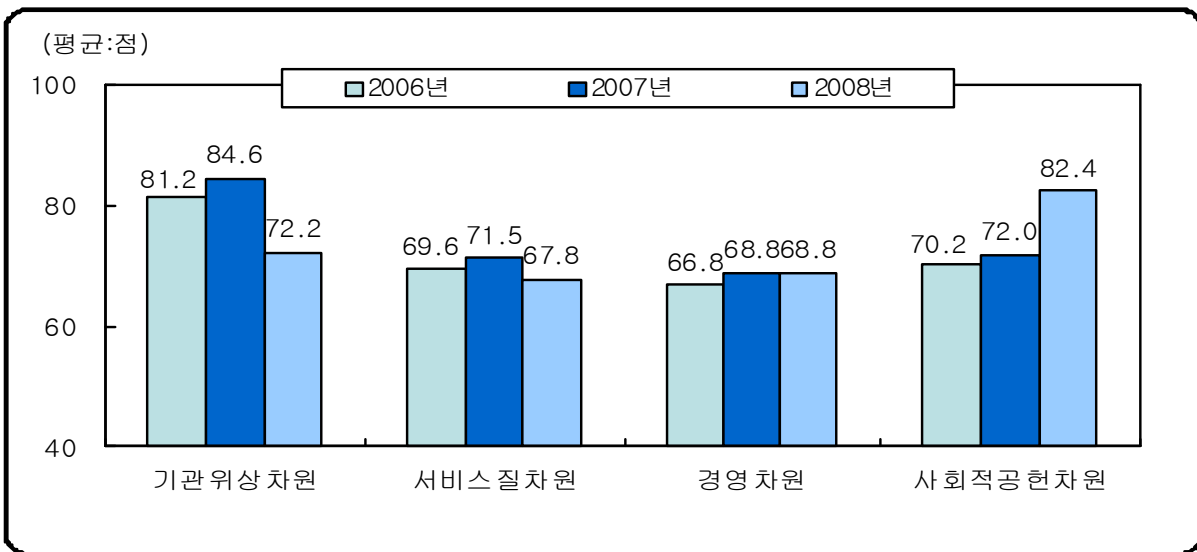
- 홈페이지 방문고객의 해양(연)에 대한 명성평가를 위해 기관 위상 차원, 서비스 질 차원, 경영차원, 사회적 공헌(책임)차원 등 4개의 차원별 만족도를 독립변수로 하고 체감적 호감도를 종속변수 설정하여 회귀분석을 실시한 결과 ‘기관명성지수’ 는 77.2점으로 분석되었으며, 이는, 2007년과 비슷한 수준임



[4-7] 홈페이지 방문고객의 해양(연) 명성지수 평가 (Reputation Index)

□ 홈페이지 방문고객의 차원별 명성지수 중 ‘사회적 공헌(책임) 차원’ 이 가장 높은 것으로 분석됨

- 차원별 명성지수를 살펴보면, ‘사회적 공헌 차원’ (82.4점)이 가장 높고 ‘기관위상 차원’ (72.2점), ‘경영 차원’ (68.8점), ‘서비스질 차원’ (67.8점)의 순으로 평가되고 있음



[그림 4-8] 홈페이지 방문고객의 해양(연) 차원별 명성지수 평가 (Reputation Index)

- 이러한 결과로 볼 때, '사회적 공헌 차원' 의 경우 2007년(72.0점)에 비해 10점 이상 상승한 반면, 나머지 차원들은 2007년과 비슷한 수준이거나 하락한 것으로 나타나고 있음

□ 응답자 특성별 공통적 특성은 '기관 위상 차원' 의 평가가 가장 높은 반면, '경영차원' 이 상대적으로 낮음

- 홈페이지 방문고객의 명성지수는 77.2점으로 성별로는 남성(78.2점)이 여성(76.0점)보다 높게 나타났고 직업별로는 경제활동인(78.3점)이 가장 높게 평가하고 있음

[표 4-7] 홈페이지 방문고객의 응답자 특성별해양(연) 명성지수 평가 (Reputation Index)
(: 100점 만점)

구 분		KORDI 명성지수	기관위상 차원	서비스 질 차원	경영차원	사회공헌 (책임)차원
전 체		77.2	82.4	68.8	67.8	72.2
성별	남성	78.2	83.5	69.9	68.3	72.4
	여성	76.0	81.3	67.2	67.6	72.1
직업별	학생	77.8	85.3	65.1	67.4	72.2
	경제활동인	78.3	81.7	73.7	68.5	72.3
	비경제활동인	74.6	78.5	68.0	68.8	72.4
해양(연) 인지도	안다	78.4	83.8	70.0	67.9	73.1
	안다/모름	74.8	79.7	66.7	67.6	70.5

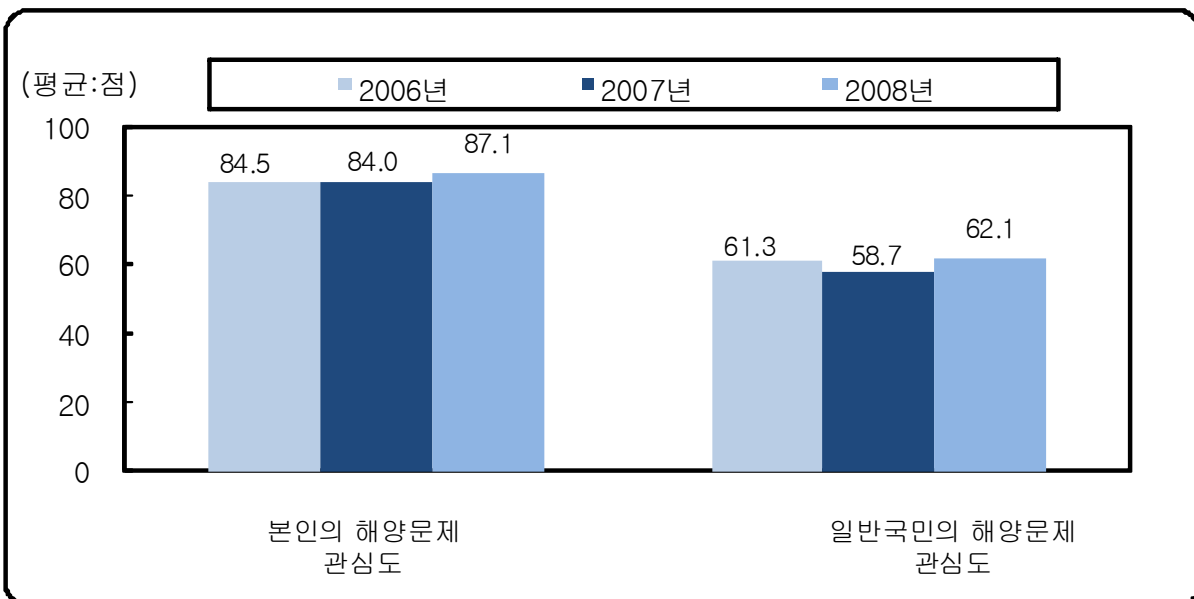
제 2 절 해양관련 정보 관심도 및 활용 현황

1. 해양문제 및 정보 관심도

□ 해양(연) 홈페이지 방문고객의 해양문제에 대한 관심도는 본인의 경우 87.1점으로 매우 높은 것으로 나타났음

○ 홈페이지 고객들은 자신의 해양문제 관심도에 대해 87.1점의 매우 높은 관심도를 보이고 있으며, '일반국민의 해양문제 관심도'는 62.1점으로 조사되었음

- 이러한 조사 결과는 홈페이지 방문자들은 본인은 해양 및 해양 관련 기술에 높은 관심도를 보이고 있으나 상대적으로 일반국민의 관심도는 낮게 평가하는 것으로 판단할 수 있음



[4-9] 홈페이지 방문고객의 해양문제 및 정보관심도

□ 일반국민의 해양문제에 대한 관심도는 소폭 상승하고 있는 추세임

- 2006년과 비교했을 때 2007년 일반국민의 해양문제 관심도가 소폭 하락 하였으나 2008년 다시 2006년 수준 이상으로 상승한 추세를 보이고 있음
 - 특히, 본인의 해양문제 관심의 상승폭이 일반국민의 해양문제 관심도 인식에 비해 더욱 높은 상승폭을 보이고 있음
 - 일반고객들의 해양문제 및 정보관심도가 상승한 것은 해양연 및 관련 기관들이 일반국민의 해양문제에 관심과 흥미를 유발할 수 있는 홍보 정보의 제공한 노력의 결실로 해석할 수 있음

[표 4-8] 홈페이지 방문고객의 해양문제 및 정보관심도

(: %)

구 분	매우 관심 있다 (100점)	대체로 관심 있다 (80점)	보통 이다 (60점)	별로 관심 없다 (40점)	전혀 관심 없다 (20점)	평균 (100점 만점)
본인의 해양문제 관심도	49.6	40.7	6.2	2.7	0.9	87.1
일반국민의 해양문제 관심도	18.6	15.9	25.7	37.2	2.7	62.1

- 해양(연) 홈페이지 방문고객의 해양문제에 대한 관심도는 본인의 경우 '매우 관심 있다' 이 49.6%의 응답을 얻어 가장 높은 비율을 차지하고 있음
 - 다음으로 '대체로 관심 있다' (40.7%), '보통' (6.2%)의 응답을 보였고, 100점 만점으로 환산한 평균점수가 87.1점으로 높아져 2006년, 2007년과 비교하여 다소 높아진 것을 알수 있음
 - 이에 비해 일반 국민의 해양문제에 대한 관심도는 '별로 관심 없음' 이 37.2%의 응답을 얻어 가장 높은 비율을 차지하고 있고, 다음으로 '보통(25.7%)', '매우 관심 있음(18.6%)' 의 응답을 보여 평균 62.1점으로 나타났는데, 본인의 해양문제 관심도와 같이 2006년, 2007년에 비해 상승한 추세를 보였음

[표 4-9] 홈페이지 방문고객의 응답자특성별 해양문제에 대한 관심도
(: 100점 만점)

구 분		본인의 해양문제 관심도	일반국민의 해양문제 관심도
전 체		87.1	62.1
성별	남성	90.4	66.7
	여성	82.1	55.4
	무응답	80.0	52.0
직업별	학생	91.1	61.3
	경제활동인	87.8	64.9
	비경제활동인	78.0	61.0
	무응답	80.0	52.0
인지도	안다	90.0	65.4
	이름만 안다/모름	81.5	55.9

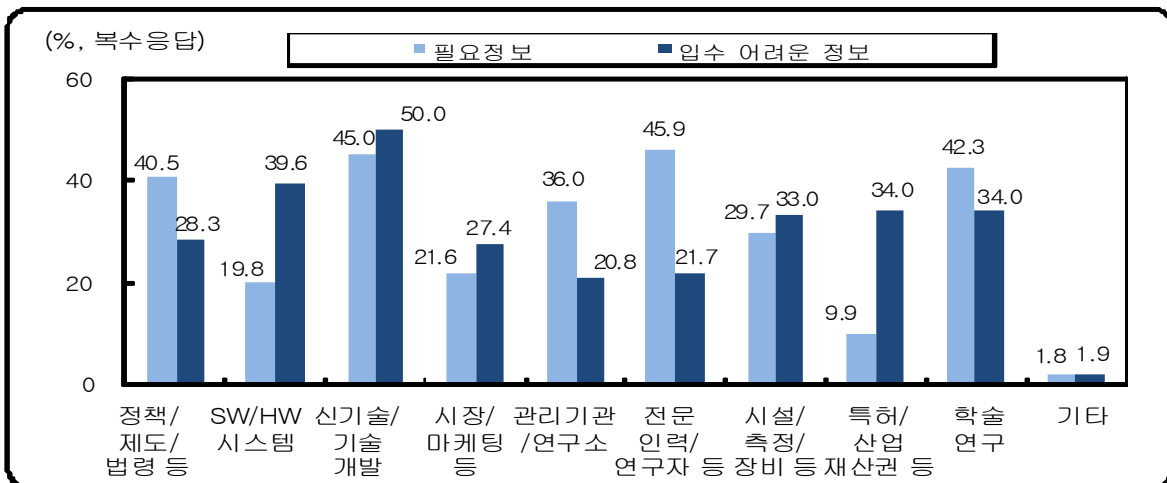
- 응답자 특성을 살펴보면, 본인의 해양문제 관심도의 경우 성별로는 남성(90.4점)이 여성(82.1점)보다 관심도가 매우 높았으며 직업별로는 학생(91.1점), 경제활동인(87.8점), 비경제활동인(78.0점) 순으로 관심도가 높다는 것을 알 수 있음
 - 해양(연)에 대해 잘 알고 있는 응답자의 경우에는 90.0점, 해양(연)에 대한 자세한 사항을 모르는 응답자일 경우에는 81.5점으로 다소간의 차이를 보이고 있음
 - 일반국민의 해양기술정보 관심도에 대한 평가를 살펴보면 남성(66.7점)이 여성(55.4점)보다 높게 평가되었고, 직업별로는 경제활동인(64.9점), 학생(61.3점), 비경제활동인(61.0점) 순으로 관심도가 높은 것으로 조사되었음
 - 또한 해양(연)에 대해 잘 알고 있는 경우(65.4점)가 잘 알고 있지 못한 경우(55.9점)에 비해 관심도 점수가 10점 가까운 차이를 나타내는 것으로 분석되었음

2. 홈페이지 방문고객의 해양기술관련 정보 needs

가. 필요 해양기술관련 정보 및 입수가 어려운 정보

□ 홈페이지 방문고객은 해양기술관련 ‘전문인력 및 연구자’ 정보를 가장 필요로 하였으며(45.9%), 입수가 어려운 정보는 ‘신기술/기술개발’ 정보로(50.0%)로 인식

- 해양(연) 홈페이지 방문고객이 필요로 하는 해양기술정보의 특성을 살펴보면, 필요한 정보로는 ‘전문인력 및 연구자’ 정보가 가장 필요한 것으로 조사 되었으며, 다음으로 ‘신기술/기술개발’ (45.0%), ‘학술연구’ (42.3%), ‘정책/제도/법령’ (40.5%) 정보 등의 순으로 높은 필요성을 보이고 있음
- 입수가 어려운 정보에 대한 평가에서는 ‘신기술/기술개발’ 정보가 50.0%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘SW/HW 시스템’ (39.6%), ‘학술연구’ (34.0%), ‘시설/측정 장비 등’ (33.0%) 정보 등의 순으로 입수가 어렵다는 인식이 있는 것으로 조사되었음



[4-10] 홈페이지 방문고객의 해양기술관련 정보 Needs

- 이러한 조사 결과는 ‘전문인력 및 연구자’, ‘정책/제도/법령’ 등의 정보는 필요수준에 비해 수집의 어려움이 낮아 비교적 정보가 잘 공급되고 있지만 기술, 시스템 등과 같은 부분에 대해서는 정보의 공급이 상대적으로

원활하지 않은 것으로 판단할 수 있음

□ 해양관련 '신기술/기술개발', 'SW/HW 시스템', '학술연구' 정보의 원활한 공급을 위한 전략적 정보망의 구축이 필요

- 기술, 시스템, 학술정보는 타 정보들에 비해 지식정보화 사회에서 높은 가치를 가지고 있을 뿐 아니라 정보 창출 비용 역시 매우 높아 보안이 절대적으로 필요한 정보임
 - 특히, 정보를 공유할 수 있는 대상자의 선정과 정보제공 선의 설정, 제공된 정보에 대한 보안 등의 이유로 많은 정보 교류가 이루어지지 않는 상황임

[표 4-10] 홈페이지 방문고객의 응답자 특성별 해양기술관련 정보 Needs (복수응답) (단위: %)

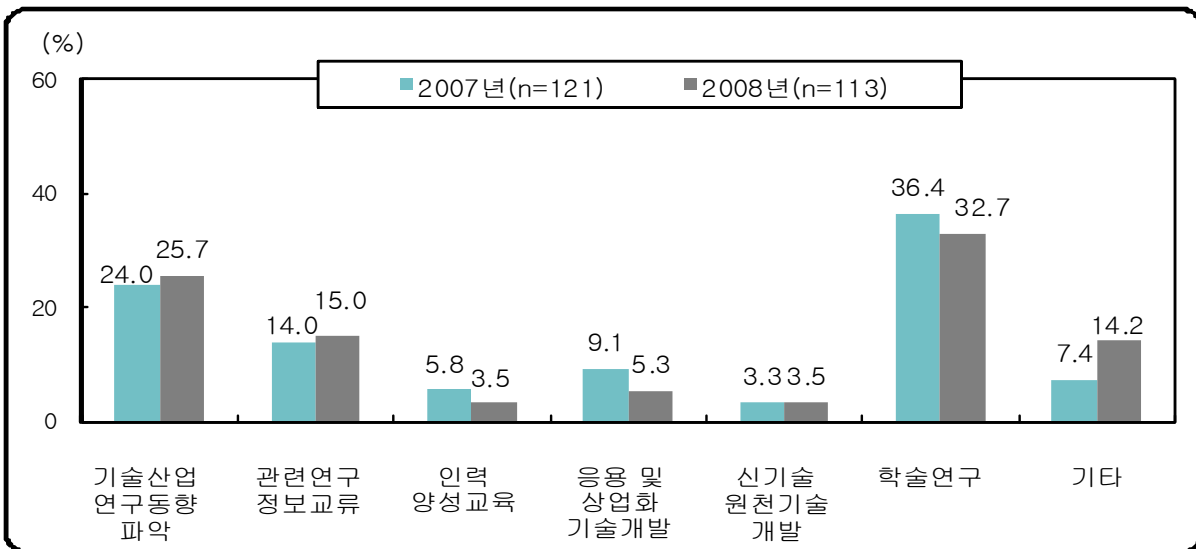
구 분		/ 제도 / 법령	SW / HW 시스템	신기술 / 기술 개발	시장 / 마케팅	관련 기관 / 연구소	전문 인력 / 연구자	시설 측정 / 장비	특허 / 산업 재산권	학술 연구	
필요 정보	전 체	40.5	19.8	45.0	21.6	36.0	45.9	29.7	9.9	42.3	
	성별	남성	40.6	26.1	46.4	17.4	33.3	40.6	29.0	8.7	43.5
		여성	35.9	7.7	43.6	28.2	43.6	53.8	33.3	10.3	43.6
		무응답	100.0	33.3	33.3	33.3	0.0	66.7	0.0	33.3	0.0
	직업별	학생	23.4	8.5	53.2	17.0	48.9	53.2	25.5	8.5	53.2
		경제활동인	51.2	29.3	39.0	19.5	26.8	36.6	36.6	9.8	39.0
		비경제활동인	50.0	25.0	40.0	35.0	30.0	45.0	30.0	10.0	30.0
	인지도	무응답	100.0	33.3	33.3	33.3	0.0	66.7	0.0	33.3	0.0
		안다	40.3	19.4	43.1	20.8	36.1	45.8	31.9	6.9	45.8
		이름만 안다/모름	41.0	20.5	48.7	23.1	35.9	46.2	25.6	15.4	35.9
입수 어려운 정보	전 체	28.3	39.6	50.0	27.4	20.8	21.7	33.0	34.0	34.0	
	성별	남성	29.2	43.1	43.1	23.1	20.0	16.9	38.5	32.3	38.5
		여성	23.7	34.2	57.9	31.6	23.7	31.6	26.3	36.8	28.9
		무응답	66.7	33.3	100.0	66.7	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0
	직업별	학생	30.2	32.6	53.5	23.3	25.6	23.3	23.3	41.9	34.9
		경제활동인	19.5	39.0	48.8	26.8	17.1	22.0	43.9	29.3	36.6
		비경제활동인	36.8	57.9	36.8	31.6	21.1	21.1	36.8	26.3	31.6
	인지도	무응답	66.7	33.3	100.0	66.7	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0
		안다	26.9	32.8	56.7	26.9	20.9	16.4	34.3	34.3	35.8
		이름만 안다/모름	30.8	51.3	38.5	28.2	20.5	30.8	30.8	33.3	30.8

- 하지만 이러한 정보들은 정보 사용자가 높은 필요성을 가지고 있어 해양(연) 측에서 적절한 정보를 제공할 필요가 있음
- 따라서, 제공정보 수준 판단, 정보제공 수혜자의 선정, 정보 제공 방법, 제공된 정보의 보안 확보 등이 적절히 고려된 전략적 정보망의 구축이 필요할 것으로 판단됨

나. 해양기술 정보의 활용 목적

□ 홈페이지 방문고객은 2007년(36.4%)과 2008년(32.7%) 모두 '학술연구'가 가장 중요한 해양기술정보 활용 목적인 것으로 나타났음

- 2008년 해양(연) 홈페이지 방문고객의 해양기술 정보 활용 목적조사에서 홈페이지 방문고객은 '학술연구'가 32.7%의 응답을 얻어 가장 높은 비율을 차지하고 있으며 다음으로 '기술 산업 연구동향 파악' (25.7%), '관련연구 정보교류' (15.0%) 등의 순서로 높은 활용 목적을 가지는 것으로 나타났음



[4-11] 홈페이지 방문고객의 해양기술 정보의 활용목적

- 2007년 역시 2008년과 비슷한 경향을 보이고 있지만 학술연구(36.4% → 32.7%)는 활용 목적 중요도가 낮아진 반면, 기술산업 연구동향 파악(24.0% → 25.7%)의 활용 목적 중요도는 다소 높아진 것으로 조사되었음
- 2008년 홈페이지 방문고객 응답자 특성별 결과를 살펴보면, 성별로는 남성과 여성 모두 '학술연구'와 '기술 산업/연구동향 파악'에 대한 응답률이 가장 높았으며, 직업별로는 학생의 경우 '학술연구'(55.3%)가 경제활동인의 경우에는 '기술 산업/연구동향파악'이 36.6%로 가장 높은 응답률은 보이고 있음
 - 또한 해양(연)에 대하여 잘 알고 있는 응답자의 경우 잘 알지 못하는 응답자에 비해 학술연구에 대한 응답률은 상당히 높지만 기술산업/연구동향 파악은 오히려 더 낮은 것으로 나타났음

[표 4-11] 홈페이지 방문고객의 응답자특성별 해양기술 정보의 활용목적

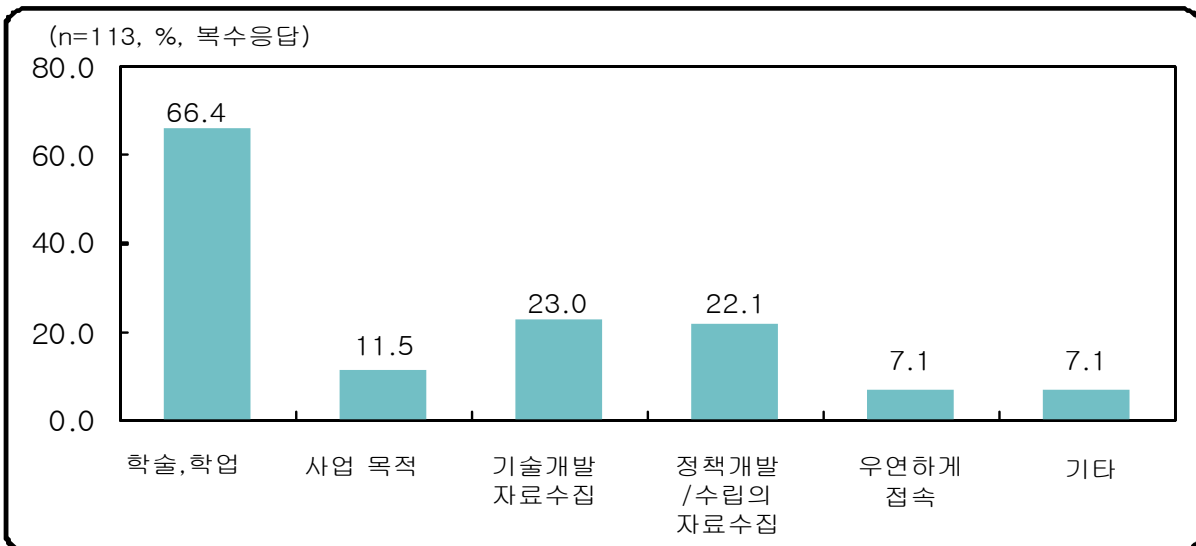
(: %)

구 분		기술산업/ 연구동향 파악	분야 연구자 들과 정보교류	인력 양성 교육	응용 및 상업화 기술 개발	신기술 및 완전 기술 개발	학술 연구	기타
전 체		25.7	15.0	3.5	5.3	3.5	32.7	14.2
성별	남성	29.0	13.0	1.4	7.2	2.9	31.9	14.5
	여성	17.9	17.9	5.1	2.6	5.1	38.5	12.8
	무응답	40.0	20.0	20.0	0.0	0.0	0.0	20.0
직업별	학생	17.0	6.4	2.1	0.0	6.4	55.3	12.8
	경제활동인	36.6	26.8	0.0	14.6	2.4	14.6	4.9
	비경제활동인	20.0	10.0	10.0	0.0	0.0	25.0	35.0
	무응답	40.0	20.0	20.0	0.0	0.0	0.0	20.0
인지도	안다	21.6	18.9	4.1	5.4	4.1	37.8	8.1
	이름만 안다/모름	33.3	7.7	2.6	5.1	2.6	23.1	25.6

3. 해양(연) 홈페이지 활용 목적 및 활용 서비스

□ 주요 홈페이지 접속 목적은 '학술연구/학업목적' (60.6%)이 가장 높으며, 경제활동인의 경우 '기술개발 자료수집' (25.9%)이 상대적으로 높음

- 해양(연) 홈페이지 방문고객의 해양(연) 홈페이지 접속 목적은 '학술, 학업' 이 66.4%의 응답을 얻어 가장 높은 비율을 차지하고 있으며 다음으로 '기술개발 자료수집' 이 23.0%, '정책개발/수립의 자료수집' 이 22.1%로 높은 비율을 차지하고 있음



[4-12] 홈페이지 방문고객의 해양(연) 홈페이지 접속 목적

- 응답자 특성별로 살펴보면 몇몇 특이한 결과가 나타났는데, 여성의 경우 '사업목적', '기술개발 자료수집', '정책개발 및 수립의 자료수집' 의 목적은 남성에 비해 낮게 나타난 반면, '우연하게 접속' 한 경우는 남성에 비해 많은 응답률을 보이고 있음

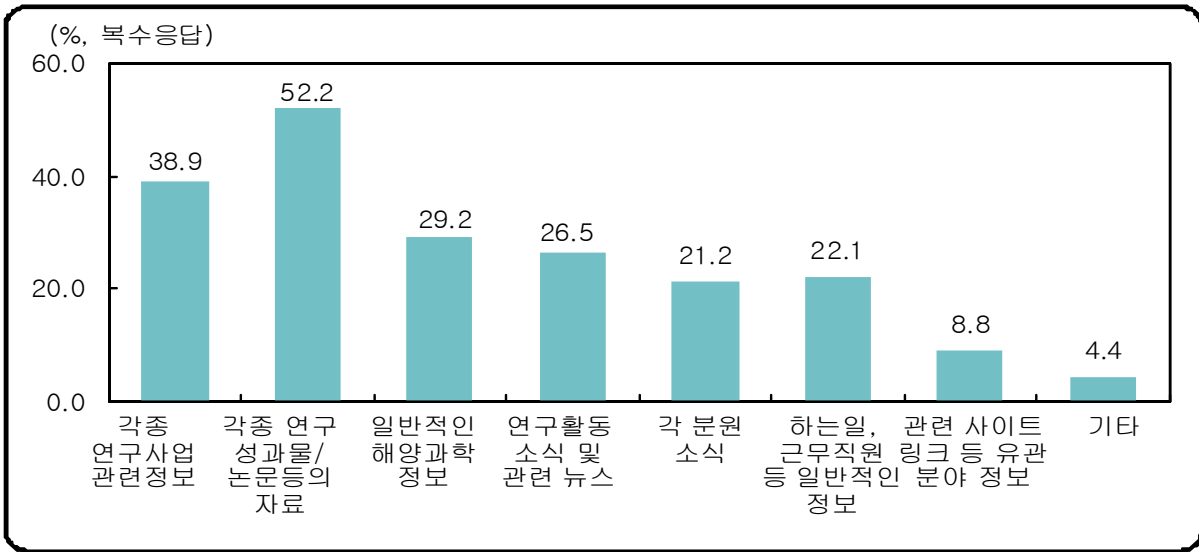
- 직업별 특성에서도 명확한 차이가 나타나는데 학생은 '학술, 학업'의 목적이 주를 이루고 있는 반면, 경제활동인은 '정책개발 및 수립의 자료수집'의 목적을 가지고 해양(연)홈페이지에 접속한 경우가 많은 것으로 나타났음

[표 4-12] 홈페이지 방문고객의 응답자특성별 해양(연) 홈페이지 접속 목적(복수응답)
(단위:%)

구 분	학술, 학업	사업 목적	기술개발 자료수집	정책개발 및 수립의 자료 수집	우연하게 접속	기타	
전 체	(113)	66.4	11.5	23.0	22.1	7.1	
성별	남성	(69)	68.1	14.5	31.9	26.1	1.4
	여성	(39)	64.1	5.1	10.3	17.9	15.4
	무응답	(5)	60.0	20.0	0.0	0.0	20.0
직업별	학생	(47)	78.7	2.1	12.8	12.8	4.3
	경제활동인	(41)	56.1	22.0	41.5	36.6	2.4
	비경제활동인	(20)	60.0	10.0	15.0	20.0	20.0
	무응답	(5)	60.0	20.0	0.0	0.0	20.0
인지도	안다	(74)	73.0	14.9	25.7	20.3	1.4
	이름만 안다/모름	(39)	53.8	5.1	17.9	25.6	17.9

□ 홈페이지 방문 고객들이 향후 홈페이지에서 제공하기를 요구하는 정보는 '각종 연구성과물/논문 등의 자료' (52.2%), '각종 연구사업 관련 정보' (38.9%)인 것으로 나타났음

- 다음으로 '일반적인 해양과학 정보' (29.2%), '연구활동 소식 및 관련 뉴스' (26.5%), '하늘일, 근무직원 등 일반적인 정보' (22.1%) 등으로 높은 요구가 있는 것으로 분석되었음



[4-13] 홈페이지 방문고객의 향후 제공받기를 원하는 정보 유형

- 응답자 특성별로 살펴보면, 성별로는 남성의 경우 '각종 연구 성과물 / 논문 등의 자료' (65.2%)에 대한 요구가 여성에 비해 특히 높게 나타났다
- 직업별로는 다른 분석결과들과 같이 학생의 경우 '각종 연구 성과물 / 논문 등의 자료' 를 많이 요구하고 있으며, 경제활동인이 비경제활동인에 비해 '각종 연구 성과물/논문 등의 자료' 와 '각종 연구사업 관련 정보' 등의 수요가 더욱 큰 것으로 분석되었음
- 특히, 해양연을 인지하고 있는 응답자들의 경우 인지하고 있지 않은 응답자들에 비해 '각종 연구 성과물/논문 등의 자료' (각각 60.8%, 35.9%)에 대한 요구가 높은 것으로 조사되었음

[표 4-13] 홈페이지 방문고객의 응답자 특성별 향후 제공받기를 원하는 정보 유형

(단위: %)

구분		연구 사업 관련 정보	각종 연구 성과물/논문 등의 자료	일반 해양 과학 정보	연구 활동 소식 및 관련 뉴스	각 분원 소식	하는 일, 근무직원 등 일반 적인 정보	관련 사이트 링크 등 유관 분야 정보	기타
전체		38.9	52.2	29.2	26.5	21.2	22.1	8.8	4.4
성별	남성	39.1	65.2	24.6	27.5	30.4	27.5	8.7	4.3
	여성	38.5	28.2	38.5	23.1	7.7	12.8	7.7	5.1
	무응답	40.0	60.0	20.0	40.0	0.0	20.0	20.0	0.0
직업별	학생	31.9	42.6	29.8	27.7	25.5	23.4	10.6	6.4
	경제활동인	48.8	68.3	19.5	24.4	19.5	24.4	7.3	0.0
	비경제활동인	35.0	40.0	50.0	25.0	20.0	15.0	5.0	10.0
	무응답	40.0	60.0	20.0	40.0	0.0	20.0	20.0	0.0
인지도	안다	39.2	60.8	27.0	25.7	24.3	20.3	12.2	5.4
	이름만 안다/모름	38.5	35.9	33.3	28.2	15.4	25.6	2.6	2.6

□ 홈페이지에 ‘각종연구성과물/논문 등의 자료’와 같이 해양연구원이 창출한 성과물을 대중에게 보다 널리 보급할 필요가 있는 것으로 나타났다

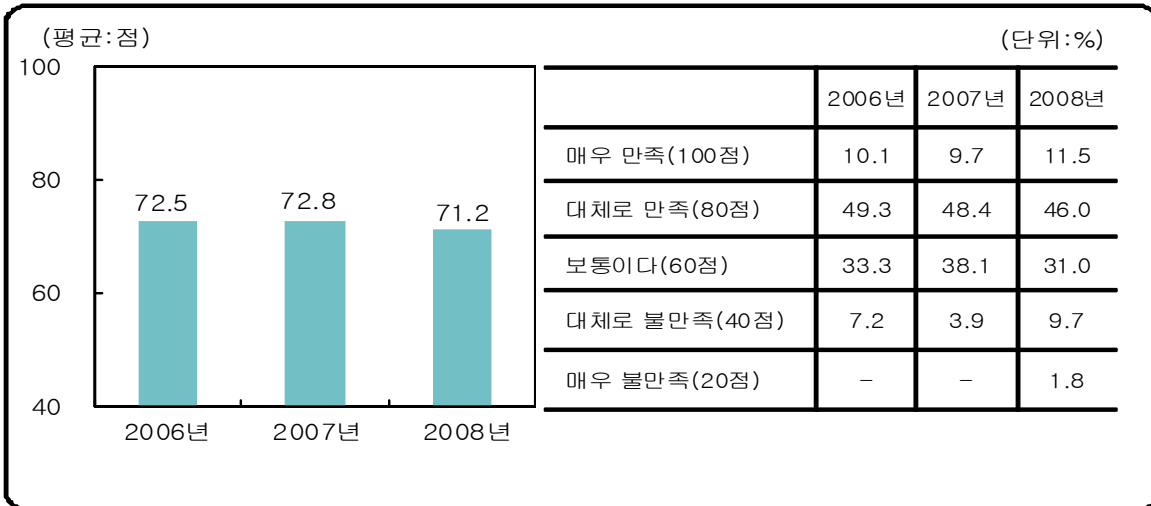
○ 홈페이지 방문고객의 경우 특수한 기술이나 시스템과 같이 고급 정보가 아닌 해양연구원이 업무(연구) 수행 도중 만들어낸 성과물에 대한 필요도를 높이 호소하는 것으로 조사되었음

- 따라서 즉각적인 업데이트를 통해 해양연구원의 연구성과물을 홈페이지에 게시하는 것만으로도 연구성과 확산에 큰 도움이 될 것으로 판단됨

4. 해양(연) 홈페이지 접속 목적달성 만족도

□ 홈페이지 방문에 따른 목적달성 만족도는 71.2점으로 비교적 높은 편인 것으로 조사되었음

- 해양(연) 홈페이지 방문고객의 홈페이지 접속 목적 달성도는 2008년 ‘매우만족’ 및 ‘대체로 만족’ 한다는 응답이 57.5%의 응답을 보이고 있고 평균 또한 70점을 상회해 비교적 높은 만족도 점수를 보이는 것으로 나타났음
 - ‘매우 만족’ (2006년 10.1%, 2007년 9.7%, 2008년 11.5%)이라고 응답한 경우는 이전 년도에 비해 수치가 상승했지만 ‘대체로 불만족’ (2006년 7.2%, 2007년 3.9%, 2008년 9.7%)이라고 응답한 경우 역시 수치가 상승한 것으로 분석되었음
 - 평균 만족도 역시 2006년 72.5점, 2007년 72.8점에 비해 2008년 (71.2점)은 다소 하락한 것으로 조사되었음



[4-14] 홈페이지 방문고객의 해양(연) 홈페이지 접속 목적달성 정도

- 응답자 특성을 살펴보면, 성별로는 활용도 점수와는 달리 ‘여성’ (70.8점)이 ‘남성’ (70.7점)보다 목적달성도가 높게 나타났으며, ‘학생’ (72.3점)과 ‘경제활동인’ (71.7점)이 ‘비경제활동인’ (65.0점)보다

목적달성도가 높은 것으로 나타났음

- ‘인지도가 높은 고객’ (73.0점)이 ‘인지도가 낮은 고객’ (67.7점)보다 목표 달성 만족도가 5점 이상 높은 것으로 분석되었음

[표 4-14] 홈페이지 방문고객의 응답자 특성별 해양(연) 홈페이지 접속 목적달성 정도
(단위: %)

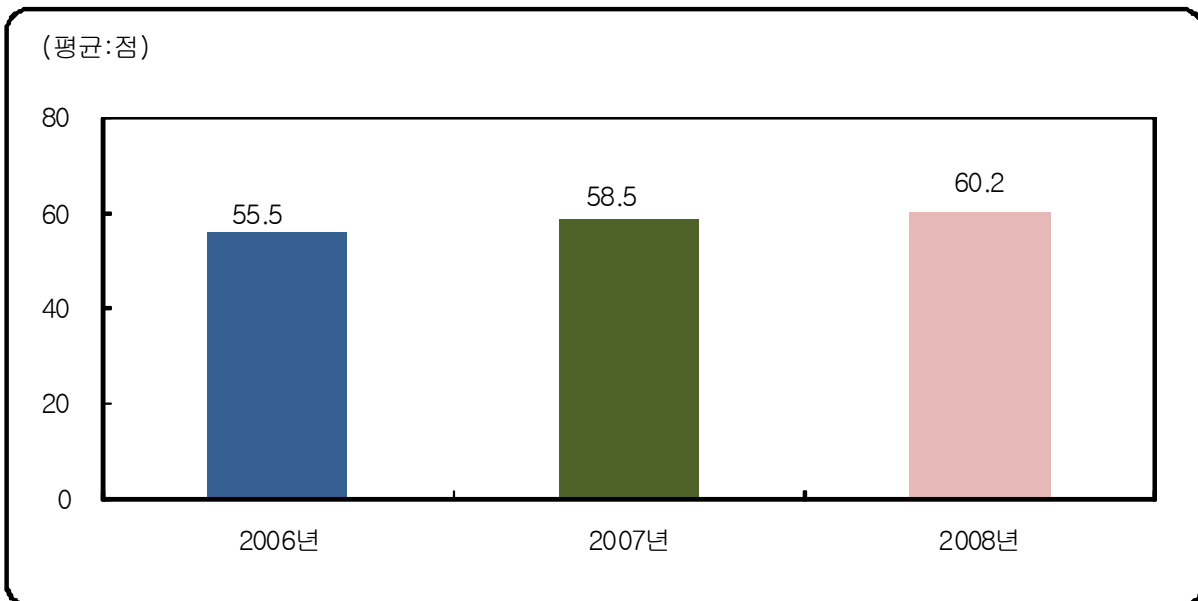
구 분		매우 만족 (100점)	대체로 만족 (80점)	보통 이다 (60점)	대체로 불만족 (40점)	매우 불만족 (20점)	평균 (100점 만점)
전 체		11.5	46.0	31.0	9.7	1.8	71.2
성별	남성	11.6	44.9	30.4	11.6	1.4	70.7
	여성	12.8	41.0	35.9	7.7	2.6	70.8
	무응답	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	80.0
직업별	학생	17.0	40.4	29.8	12.8	0.0	72.3
	경제활동인	12.2	43.9	36.6	4.9	2.4	71.7
	비경제활동인	0.0	50.0	30.0	15.0	5.0	65.0
	무응답	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	80.0
인지도	안다	16.2	45.9	27.0	8.1	2.7	73.0
	이름만 안다/모름	2.6	46.2	38.5	12.8	0.0	67.7

제 3 절 홈페이지 방문고객의 연구성과 확산 방안

1. 해양(연) 연구성과 확산을 위한 실태 평가

□ 연구성과확산 정도에 대해 홈페이지 방문고객의 점수는 60.2점으로 나타나 지속적으로 상승하는 추세를 보이고 있음

- 2008년 홈페이지 방문고객의 해양(연) 연구성과확산 정도 평가는 60.2점으로 2006년 55.5점, 2007년 58.5점에 비해 연차적으로 꾸준히 상승하고 있는 것으로 나타남
 - 이러한 결과는 해양(연) 연구성과확산 정도에 대한 평가가 지속적으로 향상되고 있음을 의미함



[4-15] 홈페이지 방문고객의 해양(연) 연구성과확산 정도 평가

- 응답자 특성을 살펴보면 남성(62.3점)이 여성(56.9점)에 비해 높은 연구성과확산 정도가 높은 것으로 평가하고 있으며, 비경제활동인(64.0점)이 학생(57.9점)과 경제활동인(61.5점)에 비해 연구성과확산 정도에 대해 높게 인식하고 있음

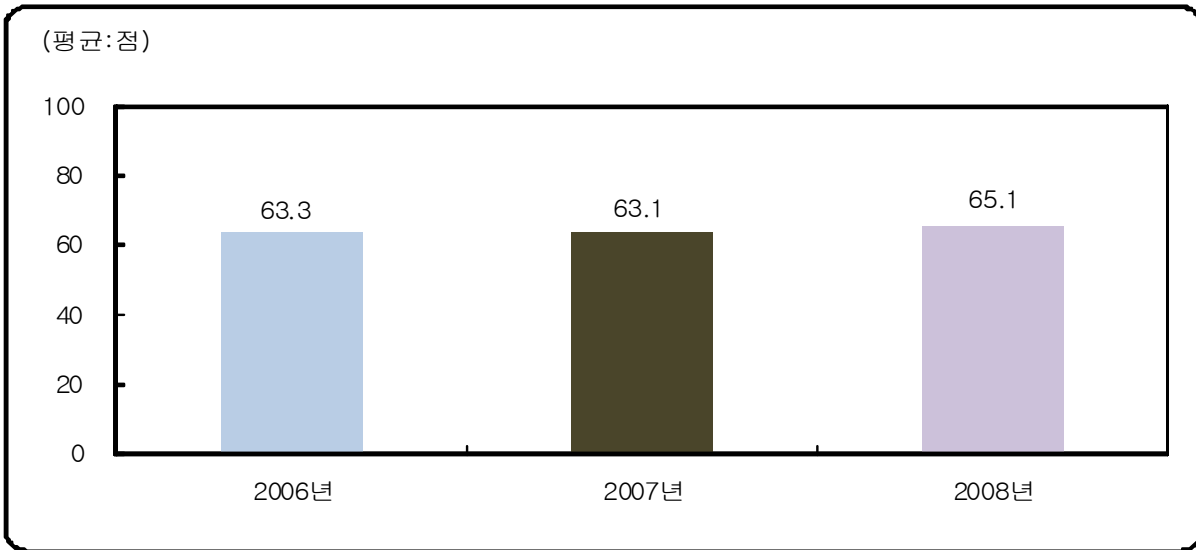
- 인지도별로는 인지도가 높은 응답자(62.4점)가 낮은 응답자(55.9점)에 비해 연구성과확산 정도를 높게 인식하고 있는 것으로 나타남

[표 4-15] 홈페이지 방문고객의 응답자 특성별 해양(연) 연구성과확산 정도 평가 (: %)

구 분		매우 많이 알려짐 (100점)	대체로 알려짐 (80점)	보통이다 (60점)	대체로 알려지지 않음 (40점)	전혀 알려지지 않음 (20점)	평균 (100점 만점)	
2008년	전 체	4.4	25.7	37.2	31.9	0.9	60.2	
	성별	남성	4.3	29.0	40.6	26.1	0.0	62.3
		여성	5.1	20.5	30.8	41.0	2.6	56.9
		무응답	0.0	20.0	40.0	40.0	0.0	56.0
	직업별	학생	4.3	23.4	29.8	42.6	0.0	57.9
		경제활동인	4.9	29.3	36.6	26.8	2.4	61.5
		비경제활동인	5.0	25.0	55.0	15.0	0.0	64.0
		무응답	0.0	20.0	40.0	40.0	0.0	56.0
	인지도	안다	6.8	29.7	33.8	28.4	1.4	62.4
		아름만 안다/모름	0.0	17.9	43.6	38.5	0.0	55.9
2007년	전 체	3.2	18.7	45.8	31.6	0.6	58.5	
	성별	남성	5.6	23.6	44.9	25.8	0.0	61.8
		여성	0.0	11.7	46.7	40.0	1.7	53.7
		무응답	0.0	16.7	50.0	33.3	0.0	56.7
	직업별	학생	2.7	16.0	44.0	36.0	1.3	56.5
		경제활동인	3.7	22.2	46.3	27.8	0.0	60.4
		비경제활동인	5.0	20.0	50.0	25.0	0.0	61.0
		무응답	0.0	16.7	50.0	33.3	0.0	56.7
	인지도	안다	3.7	18.5	49.4	27.2	1.2	59.3
		아름만 안다/모름	2.7	18.9	41.9	36.5	0.0	57.6

□ 홈페이지 방문고객은 해양(연)의 연구성과확산 노력에 대해 65.1점으로 평가하는 것으로 나타남

- 연구고객의 해양(연) 연구성과확산 노력 평가는 65.1점으로 보통 정도의 수준이었으며, 연도별 평가 점수는 꾸준히 증가하는 추세를 보이고 있음
 - 홈페이지 방문고객들은 해양(연)의 연구성과에 대해 2006년 63.3점, 2007년 63.1점의 평가를 내렸지만 2008년 전년도에 비해 다소 상승한 65.1점의 평가를 내리고 있음
 - 해양(연)의 경우, 연구개발과 성과확산을 서로 다른 Track으로 두지 않고 연구개발의 고유업무의 한축으로 두고 성과확산 분야를 체계화하고 있다는 점에서 성과확산정도에 대한 평가 뿐만아니라 성과확산 노력에 대해서도 지속적인 평가향상이 기대됨



[4-16] 홈페이지 방문고객의 해양(연) 연구성과확산 노력 평가

□ 홈페이지 방문고객 특성별 해양(연) 연구성과확산 노력 평가 점수는 큰 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

- 홈페이지 방문고객 특성별 해양(연) 연구성과확산 노력에 대한 평가에서 성별로는 남성(65.2점), 여성(64.6점)의 평가 점수 차이가 1점 미만으로

나타났으며, 직업별로도 학생(64.7점), 경제활동인(65.9점), 비경제활동인(64.0점)으로 큰 정책적 의미를 부여할 정도의 차이는 나타나지 않았음

- 다만 해양(연) 인지도별로는 인지도가 높은 홈페이지 방문고객(66.8점)이 인지도가 낮은 홈페이지 방문고객(62.1점)에 비해 높은 평가점수를 주고 있는 것으로 조사되었음

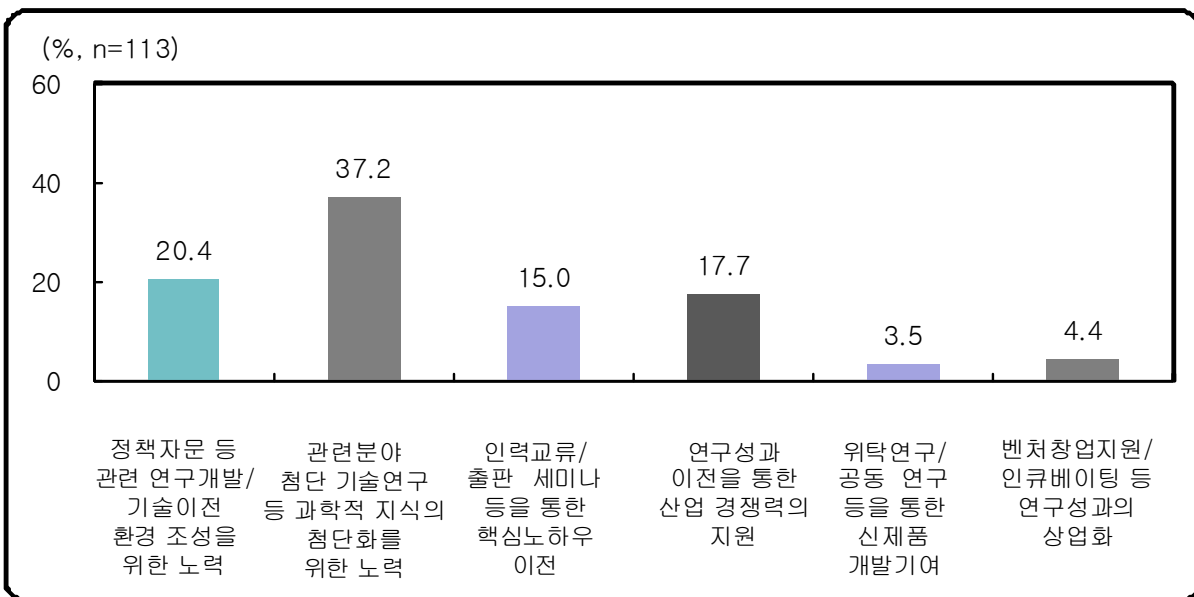
[표 4-16] 홈페이지 방문고객의 응답자 특성별 해양(연) 연구성과확산 노력 평가 (단위:%)

구 분		매우 잘하고 있다 (100점)	대체로 잘하고 있다 (80점)	보통이다 (60점)	대체로 잘못하고 있다 (40점)	매우 잘못하고 있다 (20점)	평균 (100점 만점)
전 체		5.3	31.9	47.8	13.3	1.8	65.1
성별	남성	5.8	31.9	46.4	14.5	1.4	65.2
	여성	2.6	35.9	46.2	12.8	2.6	64.6
	무응답	20.0	0.0	80.0	0.0	0.0	68.0
직업별	학생	4.3	31.9	46.8	17.0	0.0	64.7
	경제활동인	4.9	36.6	46.3	7.3	4.9	65.9
	비경제활동인	5.0	30.0	45.0	20.0	0.0	64.0
	무응답	20.0	0.0	80.0	0.0	0.0	68.0
인지도	안다	8.1	36.5	39.2	13.5	2.7	66.8
	아름만 안다/모름	0.0	23.1	64.1	12.8	0.0	62.1

2. 연구성과 확산의 바람직한 목표 및 확산 과제

□ 홈페이지 방문고객은 해양(연)의 연구성과 확산을 위해 ‘관련분야 첨단 기술연구 등 과학적 지식의 첨단화를 위한 노력’ (37.2%)이 가장 중요한 방안으로 인식하고 있음

- 해양(연) 홈페이지 방문고객들은 해양(연)의 연구성과 확산의 주요 내용으로 ‘관련분야 첨단 기술연구 등 과학적 지식의 첨단화를 위한 노력’ 이 37.2%의 응답을 얻어 가장 높은 비율을 차지하고 있음
 - 다음으로 ‘정책 자문 등 관련 연구개발/ 기술이전 환경 조성을 위한 노력’ (20.4%), ‘연구성과 이전을 통한 산업 경쟁력의 지원’ (17.7%) 순으로 높은 응답률을 보이고 있음
 - 이러한 조사 결과는 연구 성과 확산을 위해서는 출판, 세미나, 위탁연구와 같은 부가적인 활동보다는 기술연구, ‘관련연구개발/기술 이전을 통한 산업 경쟁력의 지원’ 과 ‘산업 경쟁력의 지원’ 그리고 ‘관련분야 첨단 기술연구 등의 과학적 지식의 첨단화를 위한 노력’ 과 같이 연구 결과가 직접적인 성과물로 확장되는 방안이 더욱 중요하게 인식하는 것으로 조사되었음



[4-17] 홈페이지 방문고객의 해양(연) 연구성과 확산의 주요 내용

- 응답자 특성별로 살펴보면, 모든 응답자별로 ‘관련분야 첨단 기술연구 등의 과학적 지식의 첨단화를 위한 노력’이 가장 큰 비율을 차지하고 있었는데 성별로는 남성, 직업별로는 비경제활동인이 ‘관련분야 첨단 기술연구 등의 과학적 지식의 첨단화 노력’에 대한 응답비율이 다른 특성을 가진 응답자들에 비해 높은 것으로 나타났음

[표 4-17] 홈페이지 방문고객의 응답자 특성별 해양(연) 연구성과 확산의 주요 내용

(단위: %)

구 분		등 관련연구개발 /기술이전 환경조성을 위한 노력	첨단기술연구등 과학적지식의 첨단화를 위한 노력	인력교류/출판/세 미나 등을 통한 핵심 노하우의 이전	연구성과이전을 통한 산업경쟁력의 지원	위탁연구/공동 연구 등을 통한 신제품 개발기여	벤처창업지원 /인큐베이팅 등 연구성과의 상업화
전 체		20.4	37.2	15.0	17.7	3.5	4.4
성별	남성	15.9	40.6	11.6	21.7	5.8	2.9
	여성	25.6	30.8	23.1	10.3	0.0	7.7
	무응답	40.0	40.0	0.0	20.0	0.0	0.0
직업별	학생	21.3	38.3	21.3	10.6	2.1	4.3
	경제활동인	24.4	31.7	4.9	26.8	7.3	4.9
	비경제활동인	5.0	45.0	25.0	15.0	0.0	5.0
	무응답	40.0	40.0	0.0	20.0	0.0	0.0
인지도	안다	18.9	37.8	12.2	23.0	4.1	1.4
	이름만 안다/모름	23.1	35.9	20.5	7.7	2.6	10.3

제 5 장

조사 결과 요약 및 결론

제1절. 조사결과 요약

제2절. 주요발견사항 및 시사점

제 5 장 결과 요약 및 결론

제 1 절 조사 결과 요약

1. 연구 성과 반응 평가

- 해양(연)연구고객의 연구 목적 달성도는 평균적으로 87.8%에서 91.2%로 지속적으로 높아짐
 - 해양(연) 연구고객의 해양(연)과의 연구수행에 따른 연구목적의 달성정도에 대해 초기 연구기획단계의 기대에 비해 평균적으로 91.2%를 달성했다는 평가를 하여 2007년의 87.8%에 비해 3.4%포인트 높아진 것으로 나타남
 - 그러나 20.1%의 고객은 평균보다 낮은 90%미만의 평가를 하고 있다는 점에서 목적달성도 평가가 낮은 연구사업을 중심으로 미흡한 점이 무엇인지를 구체적으로 분석하여 개선하는 노력이 필요한 것으로 보임
 - 목적 달성의 미흡한 점으로는 ‘보고서의 수준 향상 필요 및 구체적 설명 미흡’ (8.7%) 등 다양한 요인으로 분산되어 지적되고 있다는 점에서 프로젝트별 문제점을 분석하고 개선책을 찾을 필요가 있음

- 전반적 체감만족도는 85.0점으로 지속적으로 향상되고 있으며, 연구성과의 활용과 고객서비스의 강화를 위한 지속적 노력이 필요
 - 연구고객이 해양(연)과의 연구사업 수행과정에서 체감한 전반적 만족도(체감 만족도)는 85.0점으로 분석되어 2006년의 75.6점, 2007년의 82.1점에 비해 지속적으로 상승하고 있음
 - 구체적으로 ‘연구수행역량 차원’ (86.1점)과 ‘연구성과 차원’ (85.3점)은 높게 평가된 반면, ‘연구성과 활용 차원’ (84.4점)과 ‘고객서비스 차원’ (83.4점)은 상대적으로 낮게 평가되고 있음
 - 모든 차원의 평가가 2007년에 비해 다소 향상되었으며, 가장 많이 향상된 차원은 ‘연구성과 차원’ (3.5점)인 반면, 가장 소폭 상승한 차원은 ‘연

구성과 활용 차원' (1.0점)인 것으로 나타남

- 연구고객의 만족도는 민간기관 고객, 분원고객에서 더 높게 나타났으며, 핵심 고객보다 일반고객에서 높게 나타났다는 점에서 핵심고객 만족도관리를 위한 프로그램의 개발 등이 필요한 것으로 판단됨
- 회귀분석(Regression Analysis)을 통해 해양(연)의 전반적 체감만족도에 영향을 미치는 차원별 체감만족도를 살펴본 결과, '고객서비스 차원' ($Beta=0.32b$)이 해양(연)의 전반적 체감만족도에 가장 큰 영향력을 미치고 있는 것으로 파악되었으며, 다음으로 '연구성과활용' ($Beta=0.249$)이 영향력이 큰 것으로 파악되었음
 - 이러한 결과는 전반적 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 '고객서비스 차원' 과 '연구성과활용' 의 중요도가 높음에도 불구하고 만족도가 상대적으로 낮다는 점에서 중점적인 개선이 필요함

□ 연구성과차원은 '질적 우수/완성도' (85.7점)에 대한 평가가 가장 높은 반면, '질적 차별성' (81.9점)에 대한 평가가 가장 낮음

- 연구성과 차원 체감만족도는 85.3점으로 지속적으로 상승하고 있으며, 구체적인 항목별로는 '연구성과 질적우수/완성도' (85.7점)의 평가가 가장 높고, '연구목적 달성정도' (82.7점)는 2007년과 비슷한 수준을 보임
- 중요도와 만족도를 동시에 고려한 해양(연)의 연구성과 차원 체감만족도 개선을 위한 개선요소를 살펴보면, '질적 우수성/완성도' 는 지속적인 유지 관리가 필요하며, '질적 차별성' , '연구목적 달성정도' 는 중요도와 만족도가 모두 낮아 중점 개선이 요망되는 것으로 보이고 있음

□ 연구수행역량차원에서는 '담당 연구원의 신뢰성' (90.3점)과 '전문성' (89.7점)에 대한 평가가 가장 높고, '연구시설 및 장비' (77.3점)에 대한 평가가 상대적으로 낮음

- 연구수행역량 차원 체감만족도는 86.1점으로 체감만족도를 구성하는 타 차원과 비교해 높게 나타났는데 평가 항목별로 '연구원의 신뢰성' (90.3점)과 '연구원의 전문성' (89.7점)에서 특히 높은 평가를 받고 있

으나, ‘연구시설 및 장비’ (77.3점)은 다른 평가항목에 비해 상대적으로 낮은 만족도를 보이고 있음

- ‘연구원에 대한 신뢰성’, ‘연구정보의 축적 및 관리수준’에 대한 만족도는 지속적으로 향상되고 있으나, ‘연구시설 및 장비’는 여전히 낮은 만족도를 나타내 해양(연)의 연구시설 및 장비 구축이 필요하다는 것을 알 수 있음
 - 구체적으로 연구수행역량 차원 체감만족도를 3개년(2006년, 2007년, 2008년)에 걸쳐 살펴본 결과, 2006년 83.0점, 2007년 83.9점, 2008년 86.1점으로 지속적으로 개선되고 있음을 알 수 있음
 - 항목별로는 ‘연구원의 신뢰성’과 ‘연구원의 전문성’에 대한 평가는 전년대비 각각 4.1점, 3.1점 상승하며 지속적으로 향상되고 있음
 - 한편, ‘연구정보 축적 및 관리수준’은 전년대비 3점 상승하였지만 여전히 평균 이하라는 점에서 지속적인 개선이 요구되고 있음
 - ‘연구시설 및 장비’에 대해서는 77.3점으로 가장 낮은 만족도 점수를 나타내 연구수행역량 차원 체감만족도 향상을 위해 연구시설 및 장비를 보다 확보하여 서비스 개선을 제고해야할 것으로 보임
- 중요도와 만족도를 동시에 고려한 연구수행역량 차원 체감만족도 개선을 위해서는 ‘연구원의 신뢰성’은 중요도 및 만족도가 모두 높아 지속적인 유지관리가 필요하며, ‘연구시설 및 장비’ 항목이 중요도와 만족도가 모두 낮아 중점적으로 개선이 필요한 것으로 분석되었음

□ 연구성과활용 차원은 ‘연구성과 활용’ (82.8점), ‘연구성과활용 효과’ (82.8)에 대한 평가가 비교적 높게 나타난 반면, ‘추가정보 및 자료 요청시 해양(연)의 반응’ (79.4점)에 대해서는 상대적으로 낮게 평가하는 것으로 보임

- 연구고객중 연구성과를 활용한 경험자들은 체감만족도를 84.4점으로 평가하여 다른 체감만족도에 비해 낮게 평가되는 것으로 보임
 - 구체적으로 ‘연구성과 활용’ (82.8점)과 ‘연구성과활용 효과’ (82.8점)에서는 비교적 좋은 평가를 얻었지만, ‘추가 정보 및 자료 요청 시 해양연구원의 반응’ (79.4점)에서는 상대적으로 미흡한 평가를 받은 것으로 조사되었음

- 연구성과활용 차원 만족도 향상을 위해서는 ‘추가정보 및 자료 요청시 해양 연구원의 반응’에 대한 평가를 중점적으로 개선하기 위한 노력이 필요
 - 추가정보 및 자료 요청은 직접적으로 고객과의 커뮤니케이션과정에서 발생할 수 있는 것으로 서비스 제공 방법 및 직원들이 고객을 대하는 방법을 개선할 수 있는 방안에 대해 고려해야 할 필요가 있는 것으로 보임

- 고객서비스 차원에서는 ‘고객에 대한 대응태도’ (85.1점)은 높은 평가를 받고 있으나 ‘연구사업/연구성과 사후관리(81.1점)에 대한 평가는 비교적 낮음
 - 연구영역의 사후관리 차원의 고객서비스에 대한 평가는 상대적으로 낮은 점에서 연구성과물 관리차원의 만족도 제고를 위한 노력이 필요한 것으로 보임

- ‘연구사업/연구성과 사후관리 차원’의 만족도 점수는 전년보다 소폭 상승하였고, ‘고객 대응태도’는 전년대비 만족도 점수의 변함이 없는 것으로 나타남
 - 연구고객의 고객서비스 차원 체감만족도를 3개년(2006년 ~ 2008년)에 걸쳐 살펴본 결과, ‘연구사업/연구성과 사후관리’는 2007년 80.0점에서 2008년 81.1점으로 1.1점 상승하였고, ‘고객에 대한 대응태도’는 2007년에는 85.1점에서 2008년 85.1점으로 전년대비 동일하게 평가되었음
 - 이것은 해양(연)이 연구성과물 사후관리 차원의 고객서비스를 보다 적극적으로 실시할 필요가 있다는 것을 의미함
 - 특히 고객서비스 차원 체감만족도를 종속변인으로, 항목별 만족도를 독립변인으로 한 회귀분석을 통해 중요도를 살펴본 결과, ‘고객에 대한 대응태도’ (beta=0.500)가 ‘연구 사업/연구성과 사후관리 만족도’ (beta=0.493)보다 더 큰 영향력을 미치고 있는 것으로 나타났음

□ **해양(연)에 불만을 제기하지 않은 비율은 74.7%로 2007년의 79.6%보다 낮아짐**

- 구체적으로 최근 3년간 연구고객의 연구성과 활용에 대한 불만제기 경험을 살펴본 결과, 2006년 22.5%, 2007년 20.4%, 2008년 25.3%로 전년대비 약 5%정도 상승한 것으로 나타남
 - 불만을 제기하는 비율은 민간기관(12.5%)보다 정부기관(38.3%), 본원(10.9%)보다 본원(38.8%)고객, 일반고객(13.9%)보다 핵심고객(60.9%)에서 더 높게 나타났음
- 불만제기 내용으로는 연구내용보다 ‘연구실행과정상의 불만’ (54.2%)과 ‘연구내용상의 불만’ (29.2%)과 관련된 내용이 가장 많음

□ **해양(연) 정책고객의 해양(연) 연구활동에 대한 평가는 비교적 낮은 가운데, ‘고객대응태도’ 평가가 가장 높음**

- 해양(연) 연구활동에 대한 평가를 살펴보기 위하여 연구활동 내용별로 평가한 결과 ‘고객대응태도’ (66.2점)가 가장 높았으며, 다음으로 ‘고객의견 반영’ (65.6점)과 ‘필요 정보 제공’ (65.6점), ‘연구추진 투명성’ (64.6점), ‘연구성과의 활용도’ (63.1점) 순으로 나타나고 있음
 - 이것은 모든 항목에서 상당히 저조한 수준이며 2007년에 비해 큰 차이를 보이지 않아 향후 정책고객의 만족도를 높일 수 있는 방안이 강구되어야 할 것으로 판단됨

□ **홍보활동 및 고객과의 상호작용 등을 통한 고객서비스 향상을 기대하고 있음**

- 연구고객들이 해양(연) 연구성과 향상 및 對고객 서비스 향상을 위한 개선사항으로 ‘각종 홍보활동 강화’ (58.9%), ‘기술개발 역량 강화’ (18.9%), ‘고객과의 상호작용 강화’ (16.8%). ‘유관기관과의 연계활동 강화(16.8%)’ 등을 주문하고 있다는 점에서 고객과의 상호작용 뿐만아니라 연구사업 및 성과 홍보를 위한 노력이 필요함

2. 해양(연)에 대한 기술□연구개발 Needs

□ 53.7%의 연구고객이 타 연구기관과 연구개발 사업을 진행한 경험이 있으며, 타기관 의뢰 경험은 전년대비 소폭 하락함

- 연구고객의 53.7%가 해양(연)과 동일하거나 유사한 연구개발 사업을 하는 타 연구기관 이용 경험을 가지고 있으며, 이것은 2007년의 57.3%에 비해 소폭 하락한 것임
- 타기관 이용 고객들은 국내공공연구기관(65.9%)를 가장 많이 이용하며, 다음으로 외국연구기관(29.5%) 이용하고 있음
 - 고객 기관형태별로는 정부기관(66.0%), 핵심고객(91.3%), 본원기관(67.3%)의 타 기관이용률이 높다는 점에서 핵심고객층의 연구기관 이용 행태가 다양해지고 유사기관과의 경쟁이 치열해짐을 의미함
 - 국토해양부(한국해양수산기술진흥원)를 중심으로 한 핵심고객에 대해 고객 관리 방안마련이 필요한 것을 알 수 있음

□ 연구고객의 향후 연구과제 수행규모는 전년대비 다소 증가하겠지만 증가율을 오히려 하락할 가능성이 있음

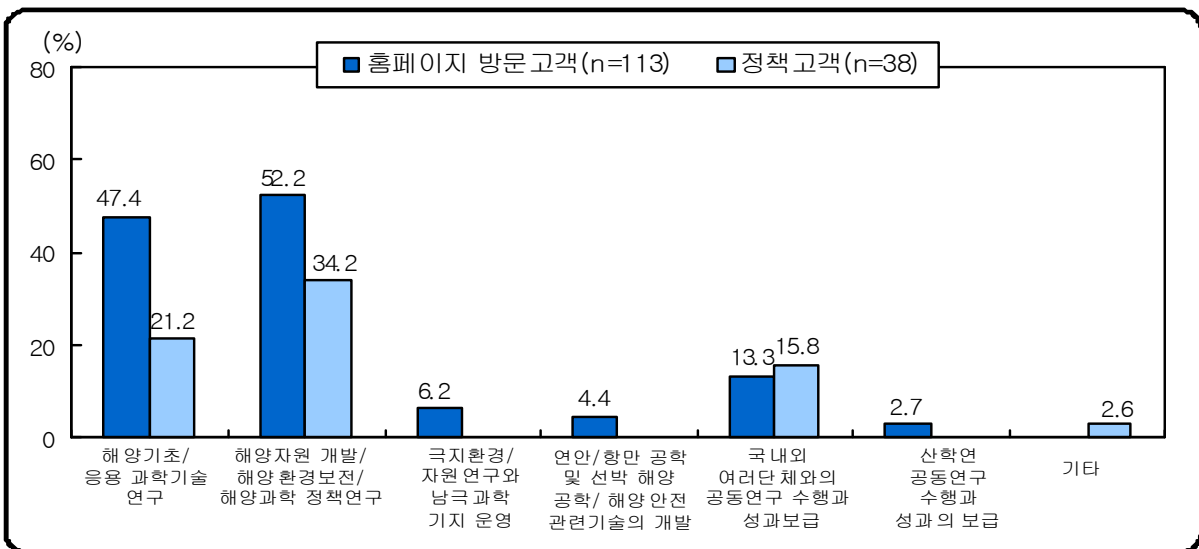
- 연구고객들은 향후 연구과제 수행 규모에 대해 '매우 증가' (5.3%), '어느 정도 증가' (36.8%) 등 늘어날 것이라는 응답은 42.1%, 전년과 비슷할 것이라는 응답이 55.8%를 차지함
 - 반면, '어느 정도 감소할 것'이라는 응답은 2.1% 으로 줄어들 것이라는 반응은 극히 낮은 것으로 조사되었음
- 연도별로는 2006년 42.5%, 2007년 56.4%, 2008년 42.1%가 증가할 것이라고 응답하여 예년보다 상대적으로 낮은 응답율을 보임
 - 이것은 예년보다 비관적으로 전망하고 있음을 의미함. 따라서 증가폭이 다소 낮아질 수 있을 것으로 예상됨
- 특히, 정부기관, 핵심고객, 본원고객 층에서 증가를 전망하는 비율이 높은 것은 정부의 R&D 예산의 증가에 따른 것으로 볼 수 있음

□ 연구고객의 주요 향후 연구 개발 관심분야는 ‘해양기후□환경분야’ (29.5%) 등임

- 연구고객의 향후 연구 개발 관심분야로는 ‘해양기후□환경분야’ 가 29.5%의 응답을 얻어 가장 높은 비율을 차지하고 있으며 다음으로 ‘해저 환경□자원 분야’ (24.2%), ‘해양운송시스템분야’ (24.2%)의 응답을 보임
 - 응답자 특성별로는 정부기관은 ‘해양기후□환경분야’ (48.9%)와 ‘해저환경□자원 분야(38.3%)’, 민간기관은 ‘해양운송시스템분야’ (45.8%), ‘해양개발 □시스템분야’ (20.8%)등에 대한 관심이 보다 더 높음

□ 연구개발 내용으로는 ‘해양운송 시스템 분야 연구’ (15.8%), ‘해양 광물/생물자원 분야 연구’ (14.5%) 분야와 관련된 수요가 높은 편임

- 연구고객의 향후 연구개발 기대(준비) 내용으로는 ‘해양운송 시스템 분야 연구’ (15.8%)와 관련한 응답이 가장 많고, 다음으로 ‘해저환경 및 자원 분야 연구’ (10.5%), ‘해양안전방제 분야 연구’ (7.9%), ‘해양기후환경 분야 연구’ (6.6%) 등이 중요한 향후 연구개발 주제로 보임
- 홈페이지 방문고객은 ‘해양자원 개발/ 해양 환경보전/해양과학 정책연구’ (52.2%), 정책고객은 ‘해양기초/응용과학기술 연구’ (47.4%)을 가장 중요한 역할 및 기능으로 인식

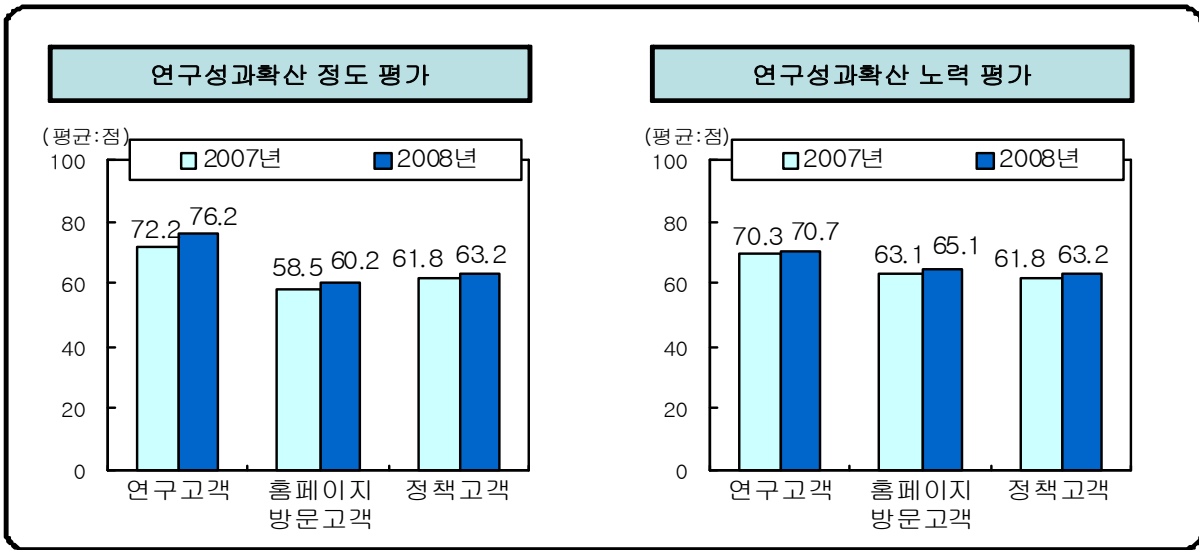


[5-1] 홈페이지 방문고객 및 정책고객의 해양(연) 역할 및 기능에 대한 인식

- R&D 경쟁력 강화를 위해 해양과학기술분야와 기술융합시 시너지 효과가 큰 분야로 주로 'IT' , 'ET' 를 지적함
 - '정보기술분야(IT)' 에 대해 연구고객은 '해양안전방재분야' '해양개발□시스템분야' , '해양운송시스템분야' , 정책고객은 해양개발□시스템분야' , '해양운송시스템분야' 와의 기술융합이 적절한 것으로 나타났음
 - '생명공학기술분야(BT)' 와 관련하여 연구고객 및 정책고객은 '해양생물자원분야' 와의 융합이 가장 큰 시너지 효과를 내는 것으로 인식
 - '환경기술분야(ET)' 또한 연구고객과 정책고객 모두 '해저환경□자원분야' , '해양기후□환경분야' 에서 높은 비중을 보임
 - R&D 경쟁력 강화를 위한 기술융합분야로 나노기술분야(NT)는 시너지 효과가 다른 기술융합분야에 대해 적은 것으로 평가되었음

3. 해양(연) 연구성과 확산 방안

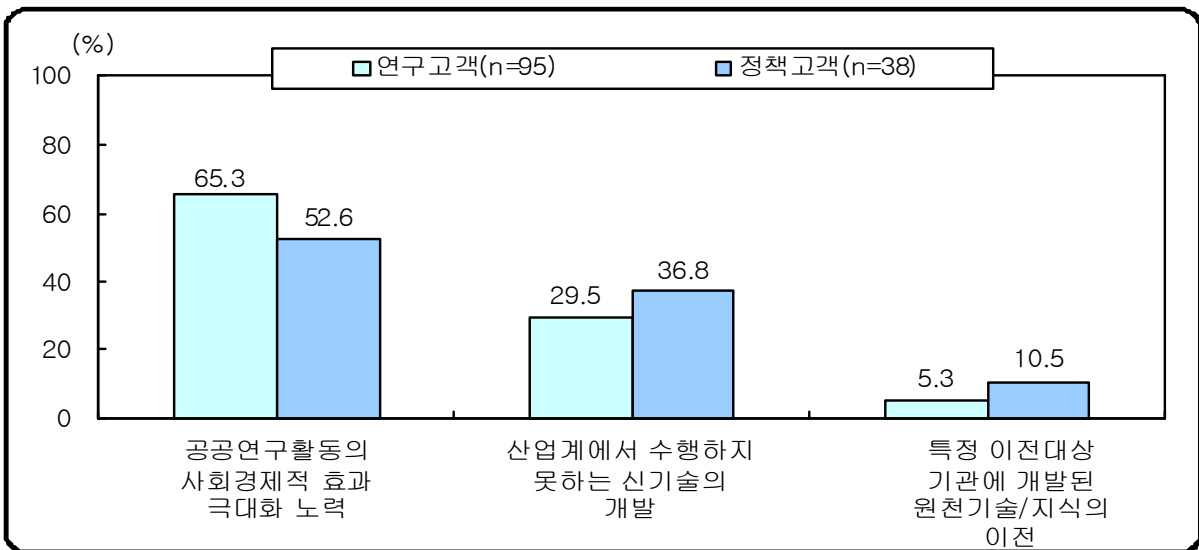
- 연구성과확산 정도에 대해 연구고객(76.2점)은 비교적 높으나, 홈페이지 방문고객(60.2점)과 정책고객(63.2점)의 평가는 비교적 낮은 편임
 - 연구고객의 해양(연) 연구성과 확산 정도에 대해 평가는 2007년 72.2점에 비해 4점 상승한 76.2점으로 분석되어 과거보다 상당히 향상된 것을 알 수 있음
 - 반면, 홈페이지 방문고객 및 정책고객의 평가가 상대적으로 낮다는 점에서 단순히 연구고객중심의 성과 홍보가 아니라 기술이전/정보공개인 측면이 성과홍보/확산에 관심을 높일 필요가 있음
- 연구성과 확산 노력에 대해서는 연구고객 70.7점, 홈페이지 방문고객 65.1점, 정책고객 63.2점으로 나타나고 있으며, 점진적으로 향상되고 있음



[5-2] 해양(연)의 연구성과 정도 및 노력 평가

□ 연구고객(65.3%) 및 정책고객(52.6%)은 ‘공공연구활동의 사회 경제적 효과 극대화 노력’ 을 해양(연) 가장 바람직한 성과 확산 목표로 인식

- 그러나, 정책고객의 ‘산업계에서는 수행하지 못하는 신기술의 개발’ (36.8%)에 대한 기대가 연구고객보다 높다는 점에서 산업계의 요구를 수용하는 실용적 연구개발의 비중을 증대하는 노력이 필요한 것으로 보임

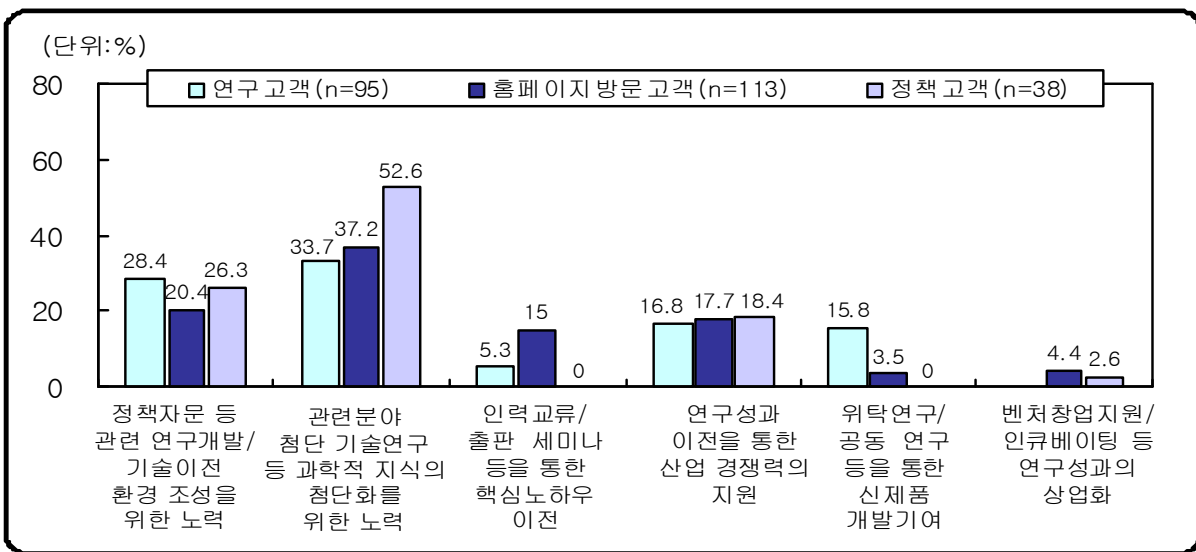


[그림 5-3] 연구고객 및 정책고객의 해양(연)의 연구성과 확산의 바람직한 목표

□ 정책고객(52.6%)은 ‘과학적 지식의 첨단화를 위한 노력’을 가장 우선적인 확산 과제로 인식하는 비율이 특히 높음

○ 연구고객 역시 해양(연) 연구성과 확산과제의 우선적 수행 내용으로 ‘과학적 지식의 첨단화를 위한 노력’ (33.7%)을 지적하고 있으나 정책고객에 비해 응답률이 낮음

- 이는 정책고객에서 R&D기술의 첨단화 등 실용적 연구개발 노력에 대한 관심이 높음을 의미함



[5-4] 해양(연) 연구성과 확산의 주요 내용

□ 연구고객의 67.4%가 해양(연) 연구성과를 활용하는 것으로 조사됨

○ 연구고객의 67.4%가 해양(연) 연구성과를 활용하는 것으로 나타나고 있으며, 연도별로는 2006년도 60.0%, 2007년도 51.5%등으로 조사되어 활동정도가 최근 급격히 늘어난 것으로 조사됨

□ 연구성과 활용 연구고객의 51.1%는 ‘기술개발을 위한 자료’로 활용하고 있으며, 지속적인 증가세에 있음

○ 연구성과 활용경험 연구고객은 ‘기술개발을 위한 자료’ (51.1%)를 활용하는 비율이 가장 높으며, 다음으로는 ‘각종 정책 개발/수립 자료’로

44.4%, '학술적 목적' 이 26.7%의 순으로 조사되었음

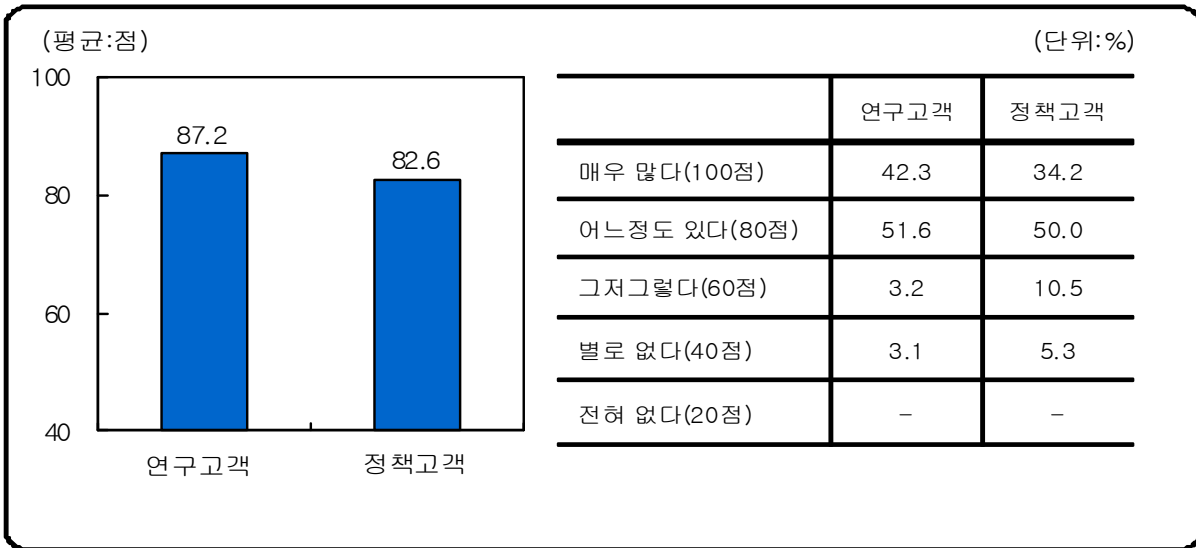
- 2006년 이후 '기술개발을 위한 자료' (27.1%→41.5%→51.1%)의 비중이 지속적으로 증가하여 산업현장에서 직접 활용할 수 있는 실용적 R&D를 기대하고 있는 것을 알 수 있음

□ 정책고객은 해양(연) 기관에 대한 역할을 정립하기 위해서 '해저환경□ 자원분야 연구' (31/4%)가 우선시 되어야 할 연구라는 의견을 제시함

- 그 외 '해양개발□시스템분야 연구' (22.9%), '해양 광물/생물자원 분야 연구' , '해양과학기술정책분야 연구' (11.4%) 등의 연구가 필요한 것으로 분석되었음
 - 해저환경□자원분야 연구에 대한 구체적인 내용은 '해조류 이식을 통한 연안환경 개선방안' , '항만시설의 환경적 폐해에 대한 연구' , '갯벌 등급제' , '해양환경기술개발' 등으로 볼 수 있음

□ 연구고객(87.2점)과 정책고객(82.6점)의 향후 해양(연) 연구성과 활용 의사는 매우 높음

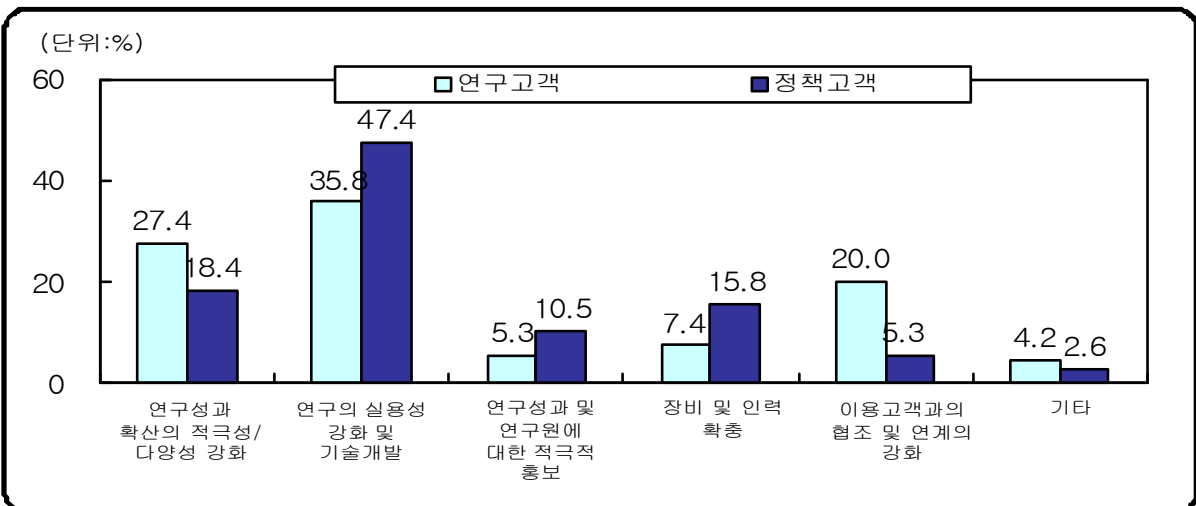
- 특히 연구고객과 정책고객의 매우 많다는 적극적 활용의사가 높아 실제 활용가능성이 매우 높은 것으로 볼 수 있음
- 연구고객의 경우, 민간기관(91.25점), 분원기관(92.17점), 일반고객(88.61점)의 활용 의사가 보다 더 높음



[5-5] 연구고객 및 정책고객의 향후 활용의사

□ 연구고객(35.8%) 및 정책고객(47.4%)이 인식하는 연구성과의 효율적 활용을 위한 가장 시급한 과제는 '연구의 실용성 강화 및 기술 개발' 임

- 그 다음으로 연구고객은 '연구성과 확산 적극성/다양성 강화' (27.4%), '연구성과 및 연구수행 역량의 강화' (20.0%) 등을 지적하고 있으며, 정책고객을 '연구성과 확산의 적극성 및 다양성 강화' (18.4%)를 지적하고 있음



[그림 5-6] 연구고객 및 정책고객의 연구성과 효율적 활용을 위한 개선 및 보완할 과제

□ 연구성과 확산의 활성화 방안으로 ‘연구성과 홍보활동 강화’ 관련 내용을 가장 많이 지적

- 연구고객과 정책고객 모두 연구성과 및 보유기술 확산 활성화를 위한 방안으로 ‘연구성과 홍보활동 강화’ (각각 27.4%, 29.4%)을 지적하려는 비율이 가장 높았으며, 정책고객은 ‘유기적 활동 강화’ (29.4%)가 필요하다는 의견도 높게 나타남

4. 해양관련 정보 관심도 및 활용 현황

□ (연) 홈페이지 방문고객의 해양문제에 대한 관심도에 대해 본인은 매우 높으나(87.1점), 일반국민(62.1점)은 상대적으로 낮다고 평가

- 이러한 조사 결과는 홈페이지 방문자들은 본인은 해양 및 해양 관련 기술에 높은 관심도를 보이고 있으나 상대적으로 일반국민의 관심도는 낮게 평가하는 것으로 판단할 수 있음
- 홈페이지 방문고객의 해양문제 관심도는 2006년 84.5점, 2007년 84.0점, 2008년 87.1점으로 점진적으로 높아지는 경향을 보임

□ 한편, 정책고객의 해양기술정보에 대한 관심도는 96.0점으로 매우 높음

- 정책고객의 ‘매우 관심 있음’ (68.0%)의 응답이 매우 높다는 점에서 해양(연) 기관자체에 대한 관심뿐만 아니라 수행하고 있는 연구과제에도 긍정적인 관심을 보이는 것으로 이해할 수 있음

□ 홈페이지 방문에 따른 목적달성 만족도는 71.2점으로 비교적 높은 편인 것으로 조사되었음

- 해양(연) 홈페이지 방문고객의 홈페이지 접속 목적 달성도는 2008년 ‘매우만족’ 및 ‘대체로 만족’ 한다는 응답이 57.5%의 응답을 보이고 있고 평균 또한 70점을 상회해 비교적 높은 만족도 점수를 보이는 것으로 나타났음

- 홈페이지 방문고객은 해양기술관련 '전문인력 및 연구자' (45.9%), '신기술/기술개발' (45.0%) 정보를 가장 필요로 하고 있으며, 입수하기 어려운 정보는 '신기술/기술개발' (50.0%) 정보로 인식
- 해양(연) 홈페이지 방문고객이 필요로 하는 해양기술정보는 '전문인력 및 연구자' (45.9%), '신기술/기술개발' (45.0%), '학술연구' (42.3%), '정책/제도/법령' (40.5%) 정보 등의 순으로 높은 필요성을 보이고 있음
 - 입수가 어려운 정보로는 '신기술/기술개발' (50.0%), 'SW/HW 시스템' (39.6%), '학술연구' (34.0%), '시설/측정 장비 등' (33.0%) 정보 등의 순으로 인식
- 역시 해양기술관련 '신기술/기술개발' 정보를 가장 필요로 하지만 (56.0%), 입수하기 어려운 정보(62.0%)로 인식
- 정책고객은 필요한 정보로는 '신기술/기술개발' (56.0%), '학술연구' (54.0%), '전문인력/연구자' (42.0%), '정책/제도/법령' (34.0%) 등을 지적하고 있으며, 입수 어려운 정보 역시 '신기술/기술개발' (62.0%)을 가장 많이 지적하고 있으며, 다음으로 '시설/측정 장비 등' (48.0%), 'SH/HW 시스템' (44.0%), '정책/제도 법령' (36.0%) 등의 순으로 지적
 - 입수어려운 정보로 인식하는 해양관련 '신기술/기술개발', '시설/측정 장비' 등을 중심으로 한 체계적 정보 제공 DB의 구축 및 운영을 검토할 필요가 있음
- 홈페이지 방문고객(32.7%) 및 정책고객(37.5%)은 '학술연구'가 가장 중요한 해양기술정보 활용 목적임
- 홈페이지 방문고객은 해양기술 정보 활용 목적으로 '학술연구' (32.7%), '기술 산업 연구동향 파악' (25.7%), '관련연구 정보교류' (15.0%) 등의 순서로 높은 활용 목적을 가지는 것으로 나타남
 - 정책고객 역시 '학술연구' (37.5%)가 가장 높은 비율을 차지하고 있으며 다음으로 '기술 산업 연구동향 파악' (31.3%), '응용 및 상업화 기술개발' (18.8%), '관련연구 정보교류' (9.4%), 등의 순으로 나타나 일반인과 유

사한 분포를 보임

□ 주요 홈페이지 접속 목적은 '학술연구/학업목적' (60.6%)이 가장 높으며, 경제활동인의 경우 '기술개발 자료수집' (25.9%)이 상대적으로 높음

- 해양(연) 홈페이지 방문고객리 홈페이지 정보를 얻는 목적은 '학술, 학업' (66.4%)이 비율이 가장 높고, 다음으로 '기술개발 자료수집' (23.0%), '정책개발/수립의 자료수집' (22.1%)의 순임
 - 직업별 특성로 경제활동인의 경우 '정책개발 및 수립의 자료수집'의 비율이 상대적으로 높음

□ 홈페이지 방문 고객들이 향후 홈페이지에서 제공하기를 요구하는 정보는 '각종 연구성과물/논문 등의 자료' (52.2%), '각종 연구사업 관련 정보' (38.9%)등임

- 다음으로 '일반적인 해양과학 정보' (29.2%), '연구활동 소식 및 관련 뉴스' (26.5%), '하는일, 근무직원 등 일반적인 정보' (22.1%) 등으로 높은 요구가 있는 것으로 분석되었음
- 또한 홈페이지에 '각종연구성과물/논문 등의 자료'와 같이 해양연구원이 창출한 성과물을 대중에게 보다 널리 보급해줄 것을 기대한다는 점에서 즉각적인 업데이트를 통해 해양연구원의 연구성과물을 홈페이지에 게시 하는 것만으로도 연구성과 확산에 큰 도움이 될 것으로 판단됨

5. 해양(연) 인지도 및 명성 평가

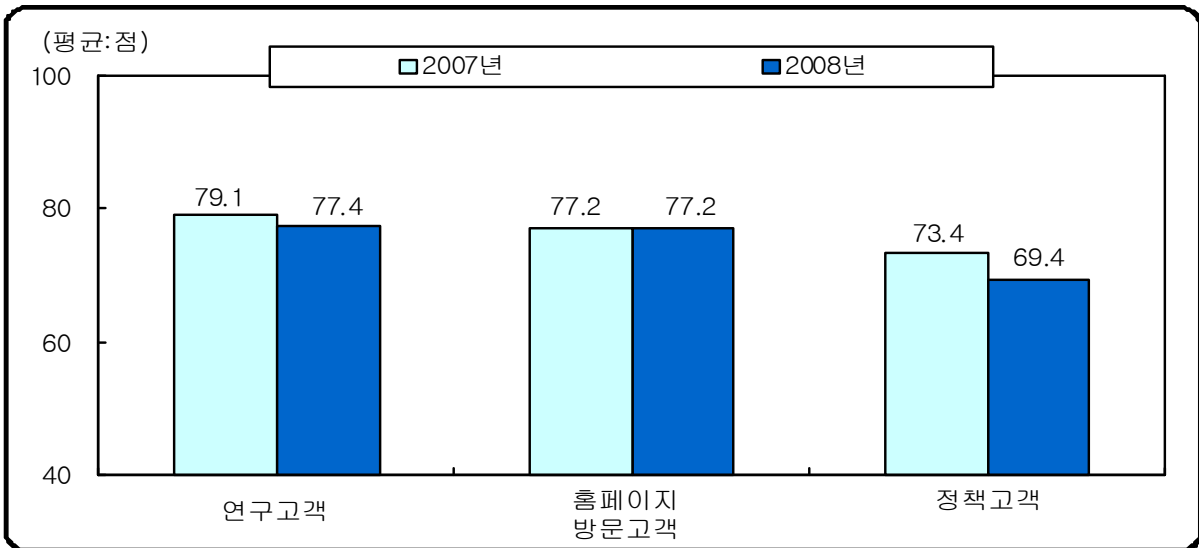
- 홈페이지 방문고객의 65.5%가 홈페이지 방문 이전 해양(연)에 대해 ‘잘 알고 있는 것’ 으로 조사됨
 - 26.5%는 ‘이름은 들어 보았다’ 는 반응을 보이고 있으며, 8.0%는 ‘잘 몰랐던 것’ 으로 나타남
 - 2007년에는 ‘잘 알고 있다’ 는 응답이 52.3%였던 것과 비교할 때, 일반인의 해양(연)에 대한 인지도는 매우 높아진 것으로 보임

- 홈페이지 방문고객의 해양(연) 인지매체로는 ‘인터넷’ (50.0%)이 가장 큰 비중을 차지함
 - 다음으로 ‘텔레비전’ (26.9%) , ‘업무로 인해’ (26.9%), ‘학교’ (26.0%) 순으로 분석되었음
 - 2007년에 비해 텔레비전을 통해 인지한 고객(18.6%→26.9%)이 증가한 반면, 업무(33.8%→26.9%) 및 학교(32.4%→26.0%)를 통한 인지율은 다소 감소한 것으로 조사되었음

- 해양(연)에 대한 호감도는 홈페이지 고객 84.1점, 정책고객 78.9점으로 매우 높은 편임
 - 홈페이지 방문고객은 2007년의 82.6점에 비해 약간 상승한 반면, 정책고객은 81.8점에서 78.9점으로 약간 낮아짐

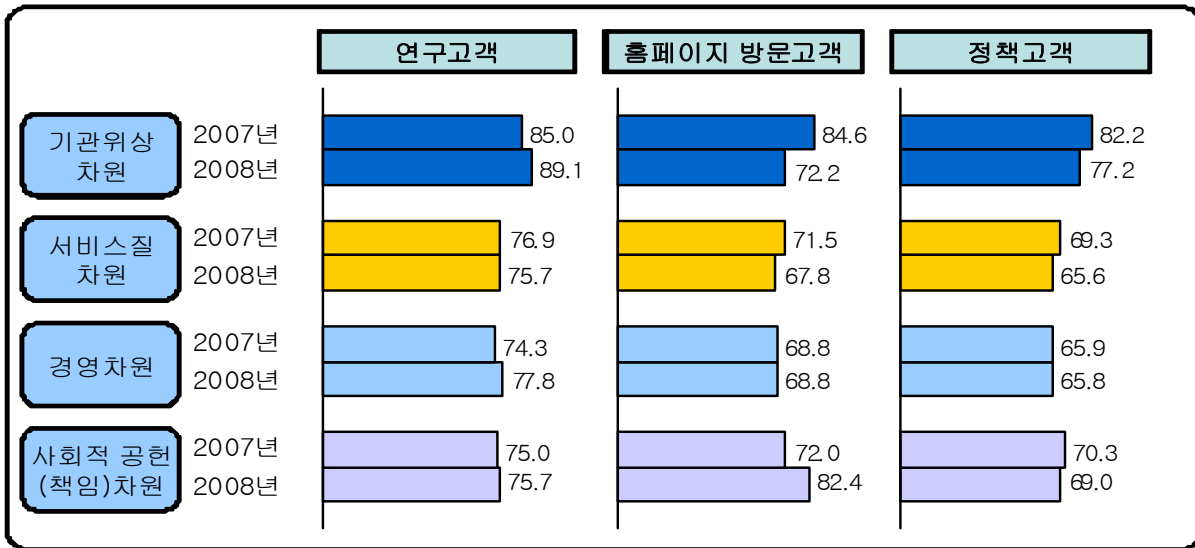
□ 2008년 해양(연) 명성지수(Reputation Index)는 연구고객 77.4점, 홈페이지 방문고객 77.2점, 정책고객 69.4점으로 분석됨

- 연구고객의 경우 2007년 79.1점에서 2008년 77.4점으로 1.7점 하락하였으며, 홈페이지 방문고객은 77.2점으로 전년과 동일, 정책고객 경우는 2007년 73.4점, 2008년 69.4점으로 4점 하락한 것으로 조사되었음
- 해양(연)을 가장 많이 인지하고, 연구 수행경험이 있는 연구고객의 명성지수(Reputation Index)가 가장 높았으며, 정책고객의 경우 명성지수가 가장 낮게 나타났음
- 연구고객과 일반인(홈페이지 방문고객)의 명성지수가 하락하는 경향을 보이고 있다는 점에서 명성지수관리를 위한 노력이 필요함



[5-7] 해양(연) 명성지수 평가 (Reputation Index)

※ 연구고객, 홈페이지 방문고객, 정책고객의 해양(연)에 대한 명성평가를 위해 기관 위상 차원, 서비스 질 차원, 경영차원, 사회적 공헌(책임)차원 등 4개의 차원별 만족도를 독립변수로 하고 체감적 호감도를 종속변수 설정하여 회귀분석을 실시한 결과 Beta계수를 활용하여 차원별 명성지수가 호감도에 미치는 영향력을 고려해 산출되었음



[5-8] 해양(연) 차원별 명성지수 평가 (Reputation Index)

□ 고객그룹 특성별 공통적 특성은 '기관 위상 차원' 의 평가가 가장 높은 반면, '경영차원' 이 상대적으로 낮음

- 연구고객은 '기관위상 차원' (89.1점)이 가장 높고 '경영차원' (77.8점), '사회적 공헌(책임) 차원' (75.7점), '서비스질 차원' (75.7점)의 순으로 평가되고 있음
- 홈페이지 방문고객은 '사회적 공헌 차원' (82.4점) 이 가장 높고, '기관 위상 차원' (72.2점), '경영차원' (68.8점), '서비스질 차원' (67.8점)의 순으로 나타남
- 정책고객은 '기관위상 차원' (77.2점)이 가장 높고, '사회적 공헌(책임) 차원' (69.0점), '경영차원 차원' (65.8점), '서비스질 차원' (65.6점)의 순으로 평가되고 있음

제 2 절 주요 발견사항 및 시사점

- 해양(연) 연구고객, 정책고객, 홈페이지 이용고객의 연구성과 만족도 평가, 활용실태/수요 분석을 통한 현상 진단 및 평가 향상 방안 마련을 위해 실시한 본 조사 □ 연구 결과 나타난 주요 시사점은 다음과 같음
- 첫째, 해양(연) 연구성과에 대한 고객의 평가는 지속적으로 향상되고 있으며, 성과 확산을 위한 노력에 대한 평가 역시 높아지고 있다.
 - 그러나, 사회 및 연구 환경 변화에 적응하기 위해서는 보다 혁신적인 변화가 요구되고 있다는 점에서 연구성과 만족도 및 확산의 강화를 위한 노력이 필요하다.
 - 이를 위해 연구고객 및 잠재적인 연구고객의 연구 및 서비스에 대한 평가와 수요를 체계적이고 지속적으로 진단하고 활용할 수 있는 성과관리 체계의 활성화할 것을 제안한다.
 - 둘째, 해양(연) 연구과제 수행규모는 지속적으로 증대하고 있으나, 경쟁이 심화되고 있다는 점에서 국가적 차원의 R&D 정책방향 및 고객의 Needs 에 부응하는 연구수행전략을 개선, 심화할 필요가 있다.
 - 정부의 국가 R&D 투자액은 최근 몇 년동안 10%이상 증가세를 보이고 있으나, 해양(연)의 연구사업비 규모는 3~4%정도의 성장세에 있다.
 - 해양(연)의 정부출연 전문연구기관으로서 위상 및 경쟁력을 강화하기 위해서는 국가의 해양분야 전략적 R&D 정책에 부합하는 연구개발을 강화해야 하며, 산업적 측면의 실용적 R&D를 위한 '기업지원서비스' 차원의 R&D 및 서비스 개발이 필요하다.
 - 셋째, 해양(연)에 대한 이미지 제고를 위한 지속적인 노력이 필요하다.
 - 해양(연)에 대한 호감도, 명성 평가는 지속적으로 향상되고 있으나, 해양(연)의 '기관 위상 차원'에 대한 평가가 상대적으로 낮다는 점에서 성과확산을 위한 노력, 연구성과의 사회적 영향력 증대를 위한 사업 및 홍보의 개발 등을 통해 위상강화를 위한 지속적인 노력을 할 필요가 있다.

1

□ 해양(연) 연구고객의 연구성과에 대한 평가는 지속적으로 향상되고 있다

- 연구수행에 따른 연구목적 달성정도에 대한 평가를 통해 해양(연) 연구고객의 연구품질에 대한 평가를 살펴본 결과, 연구기획단계의 기대 대비 달성도 평가는 평균적으로 91.2%로 나타났으며, 이러한 결과는 2007년의 87.8%에 비해 3.4% 포인트 높아진 것임
- 연구고객이 해양(연)과의 연구사업에 대한 전반적인 체감 만족도는 85.0점으로 분석되어 2006년의 75.6점, 2007년의 82.1점에 비해 지속적으로 상승하고 있으며, 특히 '연구수행역량 차원' (86.1점)과 '연구성과 차원' (85.3점)에 대해 높게 평가하고 있음
- 그러나 연구목적 달성도에 대해 20.1%의 고객은 평균보다 낮은 90%미만의 평가를 하고 있다는 점에서 연구고객별 맞춤형 개선 방안을 도출하여 실시할 필요가 있음
- 또한, 전반적으로 '연구성과 활용 차원' 과 '고객서비스 차원' 의 평가향상을 위한 지속적인 노력이 필요함

2

□ 해양(연)이 성과확산 정도 및 노력에 대한 평가가 향상되고 있으나, 고객의 요구에 부응하기 위한 지속적인 성과확산 노력이 필요하다

- 해양(연) 연구성과 확산정도 및 노력에 대한 평가는 지속적으로 향상되고 있으나, 전반적으로 '연구성과 활용 차원' 과 '고객서비스 차원' 의 향상에 대한 기대가 높다는 점에서 보다 적극적이고 체계적인 성과확산 노력이 필요한 것으로 판단됨
- 성과확산에 대한 고객의 체감만족도 향상을 위해서는 특히 실용적 연구개발 성과의 발굴 및 확산 시스템을 갖추는 것도 방안이 될 수 있을 것이다. 예를 들어 단순히 연구개발, 기술정보를 제공하는 차원에서 접근하는 것이 아니라 기업지원서비스 차원에서 접근할 수 있는 방안 마련 등은 고객만족도를 향상시킬 수 있는 중요한 요소가 될 것임

3

□ 연구고객의 향후 연구과제 수행규모는 전년대비 다소 증가하겠지만 증가율을 오히려 하락할 가능성이 있다는 점을 고려한 연구계획이 필요하다

- 연구고객들은 향후 연구과제 수행 규모에 대해 비슷하거나 줄어들 것이라는 의견 보다는 늘어날 것이라는 의견이 높다는 점에서 수행규모의 증가가 예상된다. 그러나, 전년에 비해 증가율은 오히려 낮아질 가능성이 있음
- 이러한 결과는 정부의 R&D 투자액이 지속적으로 증가하고 있으나, 경쟁의 심화로 인하여 R&D 투자액 대비 수행규모가 오히려 낮을 수 있다는 점을 고려하여 연구 규모 확대를 위한 노력이 필요함을 의미함

4

□ 해양(연)에 대한 이미지 제고를 위한 지속적인 노력이 필요하다

- 해양(연)에 대한 호감도는 홈페이지 고객 84.1점, 정책고객 78.9점으로 매우 높은 편이며, 홈페이지 방문고객은 2007년의 82.6점에 비해 약간 상승한 반면, 정책고객은 81.8점에서 78.9점으로 약간 낮아진 것으로 나타남
- 한편, 2008년 해양(연) 명성지수(Reputation Index)는 연구고객 77.4점, 홈페이지 방문고객 77.2점, 정책고객 69.4점으로 분석됨
 - 연구고객과 일반인(홈페이지 방문고객)의 명성지수가 하락하는 경향을 보이고 있다는 점에서 명성지수관리를 위한 노력이 필요함
- 모든 고객그룹에서 '기관 위상 차원'의 평가가 가장 높은 반면, '사회적 위상 차원', '경영차원', '서비스 질 차원' 등에 대한 평가가 상대적으로 낮다는 점에서 이들의 개선을 통한 이미지 제고를 위한 노력이 필요함

부 록

질 문 지

1. 연구고객 질문지
2. 정책고객 질문지
3. 홈페이지 방문고객 질문지

한국해양연구원 연구고객 반응조사 질문지

--	--	--	--

안녕하십니까?
 여론조사 전문기관인 (주)누리리서치에서는 한국해양연구원의 의뢰를 받아 「한국해양연구원 연구고객 반응조사」를 실시하고 있습니다.
 본 조사는 한국해양연구원에서 수행하고 있는 각종 연구에 대한 위탁/공동 연구사업 고객의 공정하고 엄격한 평가를 통해 향후 한국해양연구원의 연구 및 고객서비스 향상을 위한 자료로 활용하기 위하여 실시하는 것입니다.
 귀하께서 응답해 주신 고견은 한국해양연구원 고객 서비스 및 제공하는 연구정보의 질적 향상을 위한 귀중한 자료로 활용될 것입니다.
 조사 내용은 맞고 틀리는 답이 없으며, 귀하께서 응답하신 내용은 통계법에 따라 조사목적 이외에는 사용되지 않으며, 개별적인 응답결과는 절대 공개되지 않으니 한국해양연구원이 제공하는 연구성과에 대해 평소 생각하시던 것을 말씀해 주시기 바랍니다.
 대단히 감사합니다.

2008년 11월

[조사외뢰기관] KORDI 한국해양연구원	[조사수행기관] (주)누리리서치
문의사항이나 궁금한 점이 있으시면 아래의 연락처로 연락바랍니다.	
① 한국해양연구원 성과확산팀 조규표 ☎ (031)-400-7691 e-mail : gpcho@kordi.re.kr	
② (주)누리리서치 연구본부 최규갑☎윤국원 ☎ (02) 334-9466 e-mail : doycan@researchi.co.kr	

작성시 유의사항

① 각 질문의 응답란 혹은 응답항목 번호 앞 ___에 표 또는 번호를 적거나, 구체적인 내용을 작성해 주시기 바랍니다.

② 작성하신 질문지를 FAX로 보내실 경우, 10월 25일까지 다음의 번호로 보내주시면 감사하겠습니다.
 ☎ FAX No. : (02) 3143-5095 수신자 : (주) 누리리서치 「한국해양연구원 연구고객 반응조사」 담당자

③ 조사 참여에 대한 감사의 표시로 소정의 기념품을 드리고자 하오니 질문지를 FAX 로 보내실 때, 주소 를 정확하게 기재해 주시기 바랍니다.

응	기관명			부서명		
답	성 명	직 급		전화번호	()	-
자	주 소					

◆ 한국해양연구원과의 연구수행 과정 및 성과에 대한 질문입니다.

문1) 귀 기관(부서)이 최근에 한국해양연구원과 함께 위탁 또는 공동으로 수행했던 (사업명)_____에 대하여 여쭙보고자 합니다.

문2) 귀 기관(부서)에서는 한국해양연구원에서 수행한 ○○ 연구의 목적은 어느 정도 달성되었다고 생각하십니까? 연구를 기획한 초기의 기대를 100%이라고 했을 때, 연구목적 달성정도를 %로 평가해 주십시오.

초기 조사기획단계 기대의 %정도 달성

문2-1) 그럼, 연구의 목적 달성에 있어서 특히 어떤 점이 우수하였습니까? 또한 미흡한 점(앞으로 이와 유사한 연구를 할 경우 반드시 개선해야 할 점 등)이 있었다면 어떤 점이었습니다? 구체적으로 적어 주십시오.

<input type="checkbox"/> 우수한 점	
<input type="checkbox"/> 미흡한 점 혹은 개선해야 할 점	

문3) 귀 기관(부서)이 한국해양연구원에 의뢰하거나 공동으로 수행한 ○○ 연구의 성과에 대한 평가를 항목별로 알아보려고 합니다. 각 항목에 대하여 매우 불만족할 경우 1점, 매우 만족할 경우 5점 척도로 응답해 주십시오.

	부정.....> 긍정				
	매우 불만족	대체로 불만족	보통	대체로 만족	매우 만족
1) 연구성과의 활용성	①	②	③	④	⑤
2) 제공받은 연구성과의 시의성/최신성	①	②	③	④	⑤
3) 제공받은 연구성과의 질적 우수성/완성도	①	②	③	④	⑤
4) 연구비 대비 연구성과의 가치	①	②	③	④	⑤
5) 유사 연구기관 대비 연구성과의 질적 차별성	①	②	③	④	⑤
6) 소기 연구목적의 달성 정도	①	②	③	④	⑤
7) 연구성과의 활용성, 시의성, 질적 우수성, 연구비 대비 가치등을 종합적으로 고려한 연구성과에 대한 전반적 만족도	①	②	③	④	⑤

문4) 다음은 한국해양연구원의 연구수행역량에 대한 측면별 평가입니다. 각 항목에 대해 매우 불만족할 경우 1점, 매우 만족할 경우 5점 척도로 응답해 주십시오.

	부정.....> 긍정				
	매우 불만족	대체로 불만족	보통	대체로 만족	매우 만족
1) 위한 연구원의 전문성	①	②	③	④	⑤
2) 연구정보 축적 및 관리의 수준	①	②	③	④	⑤
3) 연구 시설 및 장비	①	②	③	④	⑤
4) 연구수행을 위한 연구원의 신뢰성	①	②	③	④	⑤
5) 연구수행을 위한 전문성, 연구정보의 축적 및 관리 수준 등을 종합적으로 고려한 연구수행역량에 대한 전반적 만족도	①	②	③	④	⑤

◆ 다음은 한국해양연구원의 이용고객 대응 태도 및 서비스 측면에 대한 평가에 관한 질문입니다.

문5) 다음은 한국해양연구원의 고객 서비스 측면에 대한 평가입니다. 각각의 항목에 대해 매우 만족 5점, 매우 불만족 1점의 5점 척도로 응답해 주십시오.

	부정.....> 긍정				
	매우 불만족	대체로 불만족	보통	대체로 만족	매우 만족
1) 고객에 대한 대응 태도 (문의/요청에 대한 대응 태도, 친절도, 응대의 성실성)	①	②	③	④	⑤
2) 연구사업 및 연구성과에 대한 사후관리(A/S)	①	②	③	④	⑤
3) 고객대응 태도, 사후관리등을 종합적으로 고려한 전반적인 만족도	①	②	③	④	⑤

문6) 연구사업을 추진하거나 또는 연구성과물을 이용하는 과정에서 한국해양연구원의 서비스/성과물/수행역량 등에 대해 불만을 제기한 경험이 있으십니까?

- ___① 불만을 제기한 경험이 없다
- ___② 불만을 제기하였으나 전혀 개선되지 않았다
- ___③ 불만을 제기한 후 약간 개선되었다
- ___④ 불만을 제기한 후 만족스럽게 개선되었다

문6-1) 불만을 제기한 경험이 있다면, 구체적으로 어떤 점이었습니까?

--

◆ 다음은 한국해양연구원의 타 기관 대비 경쟁력 평가에 대한 질문입니다.

문7) 귀 기관(부서)은 한국해양연구원과 동일하거나 유사한 연구개발 사업을 하는 다른 기관을 이용하신 경험이 있습니까?

___① 있다 ☞ 문7-1)부터 응답해 주십시오 ___② 없다 ☞ 문8)부터 응답해 주십시오

문7-1) (문7에서 “① 있다”라고 응답하신 경우) 귀 기관(부서)이 이용하신 타 기관은 다음 중 어디입니까? 있는 대로 구체적으로 말씀해 주십시오.

	이용 여부		구체적으로 이용한 경험이 있는 기관의 명칭
	이용 해봄	이용 안함	
1) 국내 공공 연구기관	①	②	
2) 국내 대학 연구소	①	②	
3) 국내 민간 기업 연구소	①	②	
4) 외국 연구기관	①	②	
5) 기타	①	②	

◆ 다음은 한국해양연구원 연구성과의 활용에 대한 질문입니다.

문8) 귀 기관(부서)은 연구사업 의뢰결과, 공동연구 성과물, 한국해양연구원 고유사업의 연구성과물 등 한국해양연구원의 각종 연구성과물을 학술연구, 정책자료, 사업자료 등으로 활용하신 경험이 있으십니까?

___① 있다 ☞ 문8-1)부터 응답한 후, 문10)부터 응답해 주십시오
___② 없다 ☞ 문9)부터 응답해 주십시오.

문8-1) (문8에서 “① 있다”라고 응답하신 경우) 귀 기관(부서)이 한국해양연구원의 연구성과물을 활용하였던 목적은 무엇입니까? 있는 대로 구체적으로 말씀해 주십시오.

	활용 여부		구체적인 활용하였던 내용
	활용 함	활용 않음	
1) 학술적 목적으로	①	②	
2) 사업적 목적으로	①	②	
3) 기술개발을 위한 자료로	①	②	
4) 각종 정책 개발 및 수립의 자료로	①	②	
5)기타(구체적으로)	①	②	

문8-2) (문8에서 “① 있다”고 응답하신 경우) 다음은 한국해양연구원의 연구성과물에 대한 측면별 평가입니다. 각 항목에 대하여 매우 불만족할 경우 1점, 매우 만족할 경우 5점 척도로 응답해 주십시오.

	부정.....> 긍정				
	매우 불만족	대체로 불만족	보통	대체로 만족	매우 만족
1) 활용	①	②	③	④	⑤
2) 연구성과의 활용에 따른 효과 (결과 또는 파급 효과)	①	②	③	④	⑤
3) 추가정보 및 자료 요청시 해양연구원의 반응	①	②	③	④	⑤
4) 연구 성과 활용, 결과등을 고려한 성과물에 대한 전반적인 만족도	①	②	③	④	⑤

문9) (문8에서 “② 없다”라고 응답하신 경우) 이제까지 한국해양연구원의 각종 연구성과물을 활용하지 않은 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- ___ ① 직접적으로 연관된 자료가 없기 때문에
- ___ ② 연구성과물에 대한 인지가 부족하기 때문에
- ___ ③ 연구성과물에 대한 정확한 이해가 부족하기 때문에
- ___ ④ 장기 프로젝트 등의 이유로 연구가 미완성되었기 때문에
- ___ ⑤ 연구 데이터 공개에 제약이 많기 때문에
- ___ ⑥ 연구성과물이 특정 부분에만 적용이 가능하고 일반적인 적용에 한계가 있기 때문에
- ___ ⑦ 기타(구체적으로 적어 주십시오:_____)

문10) 한국해양연구원이 수행하고 있는 각종 연구사업이나 보유기술 등이 한국해양연구원의 연구성과를 이용하려는 사람들에게 얼마나 알려져 있다고 생각하십니까?

- | | | | | |
|-----------------|------------------|---------|---------------|-----------------|
| 전혀 알려져
있지 않다 | 대체로 알려져
있지 않다 | 보통이다 | 대체로
알려져 있다 | 매우 많이
알려져 있다 |
| ① ----- | ② ----- | ③ ----- | ④ ----- | ⑤ ----- |

문11) 귀하께서는 한국해양연구원이 연구성과를 이용하려는 사람들을 상대로 연구사업이나 보유기술 등에 대한 홍보 및 성과 확산 노력을 얼마나 잘하고 있다고 생각하십니까?

- | | | | | |
|---------------|----------------|---------|---------------|--------------|
| 매우 잘못하고
있다 | 대체로 잘못하고
있다 | 보통이다 | 대체로 잘하고
있다 | 매우 잘하고
있다 |
| ① ----- | ② ----- | ③ ----- | ④ ----- | ⑤ ----- |

문12) 귀하께서 생각하시기에 한국해양연구원의 연구성과 확산방향(목표)은 어떤 부분에 초점이 맞춰져야 한다고 생각하십니까?

- ① 정부출연기관으로서 공공연구활동의 사회경제적 효과 극대화 노력
- ② 연구성격상 산업계에서 수행하지 못하는 신기술의 개발
- ③ 특정 기업/기관 등 이전대상기관에 개발된 원천기술/지식의 이전
- ④ 기타(구체적으로 적어 주십시오)

문13) 귀하께서는 기술, 연구성과 확산과정에서 해야 할 일중 한국해양연구원이 가장 중점을 두어야 할 일이 무엇이라고 생각하십니까? 아래 보기에서 골라 주십시오. ()

문13-1) 그럼, 이러한 과제중 가장 우선적으로 해야 할 일은 무엇이라고 생각하십니까? 하나만 골라 주십시오 아래 보기에서 골라 주십시오 ()

보기	<ul style="list-style-type: none"> ① 정책자문등 관련 연구개발/기술이전 환경조성을 위한 노력 ② 관련분야 첨단기술연구 등 과학적 지식의 첨단화를 위한 노력 ③ 인력교류/출판/세미나 등을 통한 핵심노하우의 이전 ④ 연구성과이전을 통한 산업경쟁력의 지원 ⑤ 위탁연구/공동연구 등을 통한 신제품 개발기여 ⑥ 벤처창업지원/인큐베이팅 등 연구성과의 상업화 ⑦ 기타(구체적으로 적어 주십시오)
----	--

문14) 귀 기관(부서)은 앞으로 한국해양연구원의 연구성과물을 활용할 의사가 어느 정도 있으십니까?

- 전혀 없다 별로 없다 그저 그렇다 어느정도 있다 매우 많다
- ① ----- ② ----- ③ ----- ④ ----- ⑤

문15) 귀 기관(부서)에서 앞으로 해양연구원의 연구성과를 학술목적, 기술개발, 정책개발 등에 효과적으로 활용하기 위하여 해양연구원의 어떤 점들이 개선되거나 보완되어야 한다고 생각하십니까? 아래 보기에서 가장 중요하다고 생각하는 것을 하나만 골라 주십시오. ()

문15-1) 그럼, 이러한 과제중 해양연구원이 가장 우선적으로 해야 할 일은 무엇이라고 생각하십니까? 아래 보기에서 하나만 골라주십시오 ()

보기	<ul style="list-style-type: none"> ① 연구성과 확산의 적극성/다양성 강화 ② 연구의 실용성 강화 및 기술 개발 ③ 연구성과 및 연구원에 대한 적극적 홍보 ④ 장비 및 인력 확충 ⑤ 연구성과 및 연구수행 역량의 강화 ⑥ 이용고객과의 협조 및 연계의 강화 ⑦ 기타(구체적으로 적어 주십시오):
----	--

문16) 귀하께서는 한국해양연구원이 연구 및 기술개발 성과를 확산하기 위해서 꼭 활동해 할 것이 무엇이라고 생각하십니까? 무엇이든 좋으니 구체적인 연구성과 확산방법을 말씀해 주시기 바랍니다.

◆ 다음은 한국해양연구원 기관에 대한 전반적인 평가 질문입니다.

문17) 한국해양연구원을 이용하신 후 연구성과, 연구수행역량, 고객대응태도 및 서비스 등 전반적인 사항을 고려한 한국해양연구원의 **전체적인 만족도**는 어떠하십니까?

매우 불만족 대체로 불만족 보통이다 대체로 만족 매우 만족
 한다 한다 한다 한다 한다
 ① ----- ② ----- ③ ----- ④ ----- ⑤

문18) 한국해양연구원에 대한 평가입니다. 해양연과 연구활동을 하거나 정보를 이용하면서 느낀 각 항목에 대한 의견을 전혀 그렇지 않을 경우 1점, 매우 그럴 경우 5점 척도로 응답해 주십시오.

	부정.....> 긍정				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	대체로 그렇다	매우 그렇다
1) 연구활동이나 사업에 대해 신뢰가 간다	①	②	③	④	⑤
2) 한국해양연구원은 꼭 필요한 연구기관이라는 생각이 든다	①	②	③	④	⑤
3) 해양연은 개방적이고 투명한 방식으로 일하는 것 같다	①	②	③	④	⑤
4) 한국해양연구원이 국가나 사회발전에 기여한다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
5) 한국해양연구원이 우리나라 해양산업 창출 및 해양자원 개발에 기여한다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
6) 해양연은 고객을 만족시키기 위해 고객의 의견을 경청하고 그들과 적극적으로 대화한다	①	②	③	④	⑤
7) 해양연의 활동이 사회에 미치는 영향에 대해 고객이나 일반국민에게 적극적으로 알리고 있다	①	②	③	④	⑤
8) 고객, 정부기관 등 핵심 스테이크 홀더와의 관계 구축을 위해 열심히 노력하는 것 같다	①	②	③	④	⑤
9) 사회적으로 어떤 문제가 생기면 연구소의 기술, 장비, 인력 등을 적극적으로 지원하고 후원하는 것 같다	①	②	③	④	⑤
10) 지역사회의 발전에 관심을 가지고 활동하고 있다	①	②	③	④	⑤
11) 해양연 구성원들간에 개방적으로 자주 커뮤니케이션 할 것 같다	①	②	③	④	⑤

(다음 페이지 계속)

	부정.....> 긍정				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	대체로 그렇다	매우 그렇다
12) 구성원은 신뢰할 수 있는 리더십을 가지고 있다	①	②	③	④	⑤
13) 연구고객, 정보활용고객 등 주위의 스테이크홀더에게 이익을 제공하고 있다	①	②	③	④	⑤
14) 해양연 구성원들에게 양질의 교육기회와 자기개발 기회를 제공하고 있다	①	②	③	④	⑤
15) 해양연은 최고의 연구성과를 제공한다	①	②	③	④	⑤
16) 한국해양연구원의 이미지가 좋아졌다	①	②	③	④	⑤
17) 한국해양연구원에 대한 호감도가 증진되었다	①	②	③	④	⑤

◆ 다음은 한국해양연구원 이용고객의 욕구 및 기대에 대한 질문입니다.

문19) 귀 기관(부서)에서 앞으로 한국해양연구원과의 의뢰 또는 공동연구 과제의 수행 규모가 과거에 비해 어떻게 변화할 것이라고 생각하십니까? < >은 기업고객

- ___ ① 매우 줄어들 것이다 <전혀 없을 것이다> ⇨ 문20)부터 응답해 주십시오
 ___ ② 어느 정도 줄어들 것이다 <별로 없을 것이다> ⇨ 문20)부터 응답해 주십시오
 ___ ③ 비슷할 것이다 <있을 것이다> ⇨ 문21)부터 응답해 주십시오
 ___ ④ 어느 정도 늘어날 것이다 <매우 많을 것이다> ⇨ 문21)부터 응답해 주십시오
 ___ ⑤ 매우 늘어날 것이다 ⇨ 문21)부터 응답해 주십시오

문20) (문19에서 “① 매우 줄어들 것이다” 또는 “② 어느 정도 줄어들 것이다”라고 응답하신 경우) 귀하께서는 앞으로 한국해양연구원에 연구를 의뢰하거나 공동으로 수행할 규모가 줄어들 이유는 무엇이라고 생각하십니까? 모두 말씀해 주십시오.

- ___ ① 연구성과가 부실하기 때문에
 ___ ② 연구수행 능력이 떨어지기 때문에
 ___ ③ 연구성과의 홍보 및 확산이 부족하기 때문에
 ___ ④ 고객 서비스가 부족하기 때문에
 ___ ⑤ 행정의 비효율성 때문에
 ___ ⑥ 예산 배정 문제
 ___ ⑦ 기타 (구체적으로 적어주십시오))

문21) 앞으로 한국해양연구원은 고객들의 의견을 적극적으로 반영하여 향후 연구고객이 실질적으로 필요로 하는 분야의 연구개발에도 보다 관심을 갖고자 합니다.

향후, 해양연구원 혹은 외부 전문연구기관에 연구개발을 의뢰하거나 공동으로 수행할 때, 꼭 수행하고자 하는 구체적인 연구주제 혹은 과제에 대한 분야는 무엇입니까? 있는대로 모두 해 주십시오

그리고, 관심을 가지고 있는 분야에 대하여 구체적으로 수행하고자 하는 연구개발의 주요 내용(주제 혹은 과제)는 무엇입니까? 구체적으로 적어 주십시오. 만약 그 연구를 실시한다면 예상하는 시기는 언제입니까?

연구개발관심분야	<input type="checkbox"/> 1) 해양 기후환경분야 연구 <input type="checkbox"/> 3) 해저 환경□자원분야 연구 <input type="checkbox"/> 5) 해양개발□시스템 분야 연구 <input type="checkbox"/> 7) 해양 운송 시스템 분야 연구 <input type="checkbox"/> 9) 기타(구체적으로 적어 주십시오)	<input type="checkbox"/> 2) 해양 생물자원분야 연구 <input type="checkbox"/> 4) 연안□항만공학 분야 연구 <input type="checkbox"/> 6) 해양 안전방제 분야 연구 <input type="checkbox"/> 8) 해양과학기술정책 분야 연구
	구체적인 연구개발의 주요 내용	
①		
②		
③		
	예상 실시시기	
	200 년 월경	
	200 년 월경	
	200 년 월경	

문22) 귀하께서는 해양과학기술분야가 어느 분야의 기술과 융합할 때, 우리나라 R&D 경쟁력 강화를 위한 시너지 효과가 클 것으로 보십니까?

	정보기술 (IT)	생명공학기술 (BT)	나노기술 (NT)	환경기술 (ET)	기타
1) 기후환경분야	①	②	③	④	
2) 해양 생물자원분야	①	②	③	④	
3) 해저 환경□자원분야	①	②	③	④	
4) 연안□항만공학 분야	①	②	③	④	
5) 해양개발□시스템 분야	①	②	③	④	
6) 해양 안전방제 분야	①	②	③	④	
7) 해양 운송 시스템 분야	①	②	③	④	

문23) 끝으로, 한국해양연구원이 연구성과의 향상이나 연구고객들에 대한 서비스를 향상하기 위하여 개선하거나 보완해야 할 점은 무엇이라고 생각하십니까? 무엇이래도 좋으니 구체적으로 말씀해 주십시오.

응답해 주셔서 감사합니다. 좋은 자료로 쓰겠습니다. 안녕히 계십시오.

한국해양연구원 정책 고객(PCRM 고객) 의견조사

안녕하십니까?

조사 전문기관인 (주)누리리서치에서는 한국해양연구원의 의뢰를 받아 「한국해양연구원 정책 고객(PCRM 고객) 의견조사」를 실시하고 있습니다.

본 조사는 한국해양연구원에 대한 정책고객의 의견 분석을 통해 향후 한국해양연구원의 연구 및 고객서비스 향상을 위한 자료로 활용하기 위하여 실시하는 것입니다.

귀하께서 응답해 주신 의견은 한국해양연구원 고객 서비스 및 제공하는 연구정보의 질적 향상을 위한 귀중한 자료로 활용될 것입니다.

또한, 본 조사의 내용은 맞고 틀리는 답이 없습니다. 그리고 조사와 관련하여 귀하께서 응답하신 내용은 통계법에 따라 조사목적 이외에는 사용되지 않으며, 개별적인 응답결과는 절대 공개되지 않으니, 한국해양연구원이 제공하는 연구성과에 대해 평소 생각하시던 것을 가감없이 말씀해 주시기 바랍니다.

바쁘시더라도 잠시만 시간을 내어 협조해 주시기 바랍니다.

대단히 감사합니다.

2008년 10월

조사의뢰기관 : KORDI 한국해양연구원

조사수행기관 : (주)누리리서치

(02) 334-9466 · Fax (02) 3143-5095

다음의 유의사항을 읽고 나서 응답해 주십시오.

- ① 각 질문의 응답란 혹은 응답항목 번호 앞의 ○에 클릭하거나 구체적인 내용을 작성해 주시기 바랍니다.
- ② 조사에 참여해 주신 분들께 감사의 표시로 추첨을 통하여 소정의 기념품을 보내드리고자 하오니, 조사를 마친 후 주소와 이메일을 정확하게 적어 주시기 바랍니다.
- ③ 조사에 대한 문의사항이 있으시면 한국해양연구원 성과확산팀 혹은 (주)누리리서치 (☎ 02-334-9466 해양(연)정책고객조사 담당자)로 연락주시면 성실히 답변해 드리겠습니다.

조사 시작하기

◆ 먼저 한국해양연구원 이미지에 대한 질문입니다.

문1) 귀하께서는 해양관련 과학기술, 해양자원연구, 해양환경보호 등 해양과학기술에 대해 얼마나 관심이 많으십니까?

- 1 전혀 관심이 없다
- 2 별로 관심이 없다
- 3 보통이다
- 4 대체로 관심이 있다
- 5 매우 관심이 있다

문2) 귀하께서 현재 해양과학기술 정보중 가장 필요로 하는 정보는 무엇입니까? 아래의 보기를 보고 해양과학기술 정보와 관련하여 다음 문항에 응답해 주십시오 (우선순위 3가지 응답)

1순위 _____, 2순위 _____, 3순위 _____

문2-1) 귀하께서 현재 해양과학기술 정보중 입수하기 어려운 정보는 무엇입니까? 다음의 보기를 보고 해양과학기술 정보와 관련하여 다음 문항에 응답해 주십시오 (우선순위 3가지 응답)

1순위 _____, 2순위 _____, 3순위 _____

< 보기 >	
1) 정책, 제도, 법령 등	2) SW/HW 시스템
3) 신기술, 기술개발	4) 시장, 마케팅 등
5) 관련기관, 연구소	6) 전문인력, 연구자 등
7) 시설, 측정, 장비 등	8) 특허, 산업 재산권 등
9) 학술연구	10) 기타 ()

문3) 귀하는 한국해양연구원의 각종 연구성과물을 학술연구, 정책자료, 사업자료 등으로 활용하신 경험이 있으십니까?

- 1 있다
- 2 없다

문3-1) (이용하는 경우) 귀하는 수집한 해양기술 정보를 주로 어떤 목적으로 사용하십니까?

- 1 기술산업/연구동향 파악
- 2 관련연구분야 연구자들과의 정보교류
- 3 인력양성교육
- 4 응용 및 상업화 기술개발
- 5 신기술 및 원천기술 개발
- 6 학술연구
- 7 기타

◆ 해양연구원의 연구 활동에 대한 평가입니다.

문4) 한국해양연구원 연구활동에 대한 평가입니다. 해양(연)의 연구정보 등을 이용하면서 느낀 각 항목에 대한 의견을 전혀 그렇지 않을 경우 1점, 매우 그럴 경우 5점 척도로 응답해 주십시오.

	부정.....> 긍정				
	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통	대체로 그렇다	매우 그렇다
1) (연)은 연구과정에서 고객의 의견을 적극 반영한다	①	②	③	④	⑤
2) 해양(연) 연구내용은 고객에게 필요한 정보를 제공한다	①	②	③	④	⑤
3) 해양(연)의 연구 추진과정이 투명하다	①	②	③	④	⑤
4) 해양(연)의 고객대응태도(서비스)는 매우 높다	①	②	③	④	⑤
5) 해양(연)이 제공하는 연구성과의 활용도가 매우 높다	①	②	③	④	⑤

◆ 해양연구원에 대한 인식□평가관련 질문입니다

문5) 한국해양연구원에 대한 평가입니다. 해양연의 연구정보등을 이용하면서 느낀 각 항목에 대한 의견을 전혀 그렇지 않을 경우 1점, 매우 그럴 경우 5점 척도로 응답해 주십시오.

	부정.....> 긍정				
	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통	대체로 그렇다	매우 그렇다
1) 연구활동이나 사업에 대해 간다	①	②	③	④	⑤
2) 한국해양연구원은 꼭 필요한 연구기관이라는 생각이 든다	①	②	③	④	⑤
3) 해양연은 개방적이고 투명한 방식으로 일하는 것 같다	①	②	③	④	⑤
4) 한국해양연구원이 국가나 사회발전에 기여한다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
5) 한국해양연구원이 우리나라 해양산업 창출 및 해양자원 개발에 기여한다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
6) 해양연은 고객을 만족시키기 위해 고객의 의견을 경청하고 그들과 적극적으로 대화한다	①	②	③	④	⑤
7) 해양연의 활동이 사회에 미치는 영향에 대해 고객이나 일반국민에게 적극적으로 알리고 있다	①	②	③	④	⑤
8) 고객, 정부기관 등 핵심 스테이크 홀더와의 관계구축을 위해 열심히 노력하는 것 같다	①	②	③	④	⑤
9) 사회적으로 어떤 문제가 생기면 연구소의 기술, 장비, 인력 등을 적극적으로 지원하고 후원하는 것 같다	①	②	③	④	⑤
10) 지역사회의 발전에 관심을 가지고 활동하고 있다	①	②	③	④	⑤
11) 해양연 구성원들간에 개방적으로 자주 커뮤니케이션 할 것 같다	①	②	③	④	⑤
12) 해양연의 구성원은 신뢰할 수 있는 리더십을 가지고 있다	①	②	③	④	⑤
13) 해양연은 고객이나 국민들에게 이익을 제공하고 있다	①	②	③	④	⑤
14) 해양연 구성원들에게 양질의 교육기회와 자기개발 기회를 제공하고 있다	①	②	③	④	⑤
15) 해양연은 최고의 연구성과를 제공한다	①	②	③	④	⑤
16) 한국해양연구원의 이미지가 좋다	①	②	③	④	⑤
17) 한국해양연구원은 국제경쟁력이 높다	①	②	③	④	⑤
18) 한국해양연구원은 친근감이 든다	①	②	③	④	⑤

문6) 귀하께서는 **한국해양연구원에 대해 어느 정도 호감이** 갑니까?

- 1 매우 호감이 간다
- 2 대체로 호감이 간다
- 3 보통이다
- 4 대체로 호감이 가지 않는다
- 5 전혀 호감이 가지 않는다

문7) 다음은 한국해양연구원의 다양한 기능 및 역할들입니다. 귀하께서 생각하시기에 **가장 중요한 한국해양연구원의 기능 및 역할**은 무엇이라고 생각하십니까?

- 1 해양과학기술 저력 배양을 위한 기초/응용 과학기술에 관한 연구
- 2 해양자원 개발 및 해양환경 보전을 위한 연구와 해양과학 기술정책에 관한 연구
- 3 극지 환경/자원에 관한 연구와 남극과학기지의 운영
- 4 연안/항만공학 및 선박해양공학과 해양안전 관련 기술의 개발
- 5 국내외 연구기관, 산업체, 대학, 전문단체와의 공동 연구 수행과 그 성과의 보급
- 6 산업계 및 공공부문의 애로사항 해결을 위한 연구개발 또는 기술용역의 수탁 및 위탁
- 7 기타

◆ 다음은 한국해양연구원 연구성과의 활용에 따른 평가 질문입니다.

문8) 한국해양연구원이 수행하고 있는 각종 연구사업이나 보유기술 등이 **한국해양연구원의 연구 성과를 이용하려는 사람들에게 얼마나 알려져 있다고** 생각하십니까?

- | | | | | |
|-----------------|------------------|---------|---------------|-----------------|
| 전혀 알려져
있지 않다 | 대체로 알려져
있지 않다 | 보통이다 | 대체로
알려져 있다 | 매우 많이
알려져 있다 |
| ① ----- | ② ----- | ③ ----- | ④ ----- | ⑤ ----- |

문9) 귀하께서는 한국해양연구원이 **연구성과를 이용하려는 사람들을 상대로 연구사업이나 보유 기술 등에 대한 홍보 및 성과 확산 노력을 얼마나 잘하고 있다고** 생각하십니까?

- | | | | | |
|---------------|----------------|---------|---------------|--------------|
| 매우 잘못하고
있다 | 대체로 잘못하고
있다 | 보통이다 | 대체로 잘하고
있다 | 매우 잘하고
있다 |
| ① ----- | ② ----- | ③ ----- | ④ ----- | ⑤ ----- |

문10) 귀하께서 생각하시기에 한국해양연구원의 **연구성과 확산방향(목표)**는 어떤 부분에 초점이 맞춰져야 한다고 생각하십니까?

- 1 정부출연기관으로서 공공연구활동의 사회경제적 효과 극대화 노력
- 2 연구성격상 산업계에서 수행하지 못하는 신기술의 개발
- 3 특정 기업/기관 등 이전대상기관에 개발된 원천기술/지식의 이전
- 4 기타

문11) 귀하께서는 기술개발, 연구성과 확산과정에서 해야 할 일중 **한국해양연구원이 가장 중점을 두어야 할 일**이 무엇이라고 생각하십니까? 하나만 골라주십시오

- 1 정책자문등 관련 연구개발/기술이전 환경조성을 위한 노력
- 2 관련분야 첨단기술연구 등 과학적 지식의 첨단화를 위한 노력
- 3 인력교류/출판/세미나 등을 통한 핵심노하우의 이전
- 4 연구성과이전을 통한 산업경쟁력의 지원
- 5 위탁연구/공동연구 등을 통한 신제품 개발기여
- 6 벤처창업지원/인큐베이팅 등 연구성과의 상업화
- 7 기타

문12) 귀하는 앞으로 **한국해양연구원의 연구성과물을 활용할 의사가 어느 정도 있으십니까?**

- 전혀 없다 별로 없다 그저 그렇다 어느정도 있다 매우 많다
- ① ----- ② ----- ③ ----- ④ ----- ⑤

문13) 귀하께서 앞으로 해양연구원의 **연구성과**를 학술목적, 기술개발, 정책개발 등에 **효과적으로 활용하기 위하여 해양연구원의 어떤 점들이 개선되거나 보완되어야** 한다고 생각하십니까? 가장 중요하다고 생각하는 것을 하나만 골라 주십시오.

- 1 연구성과 확산의 적극성/다양성 강화
- 2 연구의 실용성 강화 및 기술 개발
- 3 연구성과 및 연구원에 대한 적극적 홍보
- 4 장비 및 인력 확충
- 5 연구성과 및 연구수행 역량의 강화
- 6 이용고객과의 협조 및 연계의 강화
- 7 기타

문14) 귀하께서는 해양과학기술분야별로 어느 분야의 기술과 융합할 때, 우리나라 R&D 경쟁력 강화를 위한 시너지 효과가 클 것으로 보십니까?

	정보기술 (IT)	생명공학기술 (BT)	나노기술 (NT)	환경기술 (ET)	기타
1) 기후환경분야	①	②	③	④	
2) 해양 생물자원분야	①	②	③	④	
3) 해저 환경□자원분야	①	②	③	④	
4) 연안□항만공학 분야	①	②	③	④	
5) 해양개발□시스템 분야	①	②	③	④	
b) 해양 안전방재 분야	①	②	③	④	
7) 해양 운송 시스템 분야	①	②	③	④	

문15) 귀하께서 평소 생각하시던 것 중에서 **한국해양연구원**에서 "연구/개발을 해주었으면 좋겠다"는 생각을 하거나, **한국해양연구원과 같은 정부출연연구소에서 꼭 해야 할 연구라고 생각하는 것**이 있다면 무엇이라도 좋으니 구체적인 내용을 말씀해 주시기 바랍니다.

문16) 그럼, 한국해양연구원이 **연구 및 기술개발 성과를 확산하기 위해서 꼭 활동해 할 것**이 무엇이라고 생각하십니까? 무엇이라도 좋으니 구체적인 연구성과 확산방법을 말씀해 주시기 바랍니다.

◆ **통계분류를 위하여 몇가지만 여쭙 보겠습니다.**

DQ1) 귀하의 **성별**은 어떻게 됩니까?

- 1 남자 2 여자

DQ2) 귀하의 **연령**은 몇 세입니까? (만 나이 기준)

- 1 20세 미만 2 20~29세
 3 30~39세 4 40~49세
 5 50~59세 6 60세 이상

DQ3) 귀하의 **직업**은 무엇입니까? 구체적으로 적어 주십시오 []

◆ **끝으로 참여하신 분들중** 추첨을 통해 소정의 답례품을 보내 드리하고자 합니다. 답례품을 정확하게 전달할 수 있도록 다음 사항을 기록해 주시기 바랍니다. 원치 않으면 적지 않으셔도 됩니다.

☞ 귀하의 이메일 주소는 어떻게 되십니까? @

☞ 귀하의 이름은?

☞ 귀하의 주소는?

☞ 귀하의 전화번호는?

♠ 끝까지 응답해 주셔서 감사합니다. 좋은 자료로 쓰겠습니다. 안녕히 계십시오. ♠

종 료

한국해양연구원 연구성과 이용자 조사

조사에 참여해 주셔서 대단히 감사합니다.

한국해양연구원에서는 보다 질높은 연구성과의 보급과 서비스 제공을 위하여 홈페이지를 방문하신 분들을 대상으로 「한국해양연구원 연구성과 이용자 조사」를 실시하고 있습니다.

귀하께서 응답해 주신 내용은 한국해양연구원 정보 서비스 및 연구정보의 질적 향상을 위한 귀중한 자료로 활용될 것입니다.

또한, 본 조사의 내용은 맞고 틀리는 답이 없습니다. 그리고 조사와 관련하여 응답하신 내용은 통계법에 따라 조사목적 이외에는 사용되지 않으며, 개별적인 응답결과는 절대 공개되지 않으니, 한국해양연구원에 대해 평소 생각하시던 것을 꾸밈없이 말씀해 주시기 바랍니다.

조사에 참여하신 분들께는 추첨을 통하여 소정의 기념품을 드립니다.

감사합니다.

다음의 유의사항을 읽고 나서 응답해 주십시오.

- ① 각 질문의 응답란 혹은 응답항목 번호 앞의 ○에 클릭하거나 구체적인 내용을 작성해 주시기 바랍니다.
- ② 조사에 참여해 주신 분들께 감사의 표시로 추첨을 통하여 소정의 기념품을 보내드리고자 하오니, 조사를 마친 후 주소와 이메일을 정확하게 적어 주시기 바랍니다.
- ③ 조사에 대한 문의사항이 있으시면 한국해양연구원 성과확산팀(031-400-7691, 조규표), (주)누리리서치(02-334-9466 윤국원)로 연락주시면 성실히 답변해 드리겠습니다.

조사 시작하기

◆ 먼저 한국해양연구원의 인지도 및 이미지에 대한 질문입니다.

문1 귀하께서는 오늘 홈페이지를 방문하기 이전에 한국해양연구원에 대해 알거나 들어본 적이 있습니까?

- 1 잘 알고 있었다
 2 이름은 들어 보았다
 3 잘 몰랐다

문1-1 (문1에서 “①, ② 안다”고 응답한 경우) 귀하께서는 어떤 매체를 통해서 한국해양연구원에 대해 들어보았습니까? 있는 대로 모두 표시해 주십시오.

- 1 텔레비전 2신문 3라디오 4잡지 5서적
 6인터넷 7다른 사람/주위 사람 8업무로 인해서
 9학교에서 10기타

문2 귀하께서 “한국해양연구원”이라는 말을 들었을 때, 평소 알고 있는 것이나 가장 먼저 생각나는 것은 무엇입니까? 있는 대로 모두 적어 주십시오.

문3 다음은 해양문제에 대한 관심도와 관련한 질문입니다. 각각에 대하여 평가해 주십시오.

	전혀 관심이 없다	별로 관심이 없다	보통 이다	대체로 관심이 있다	매우 관심이 있다
문3-1) 귀하께서는 해양관련 과학기술, 해양자원연구, 해양환경보호 등 해양문제에 대해 얼마나 관심이 많으십니까?	○	○	○	○	○
문3-2) 그럼, 귀하께서 생각하시기에 우리나라민들은 해양 관련 과학기술, 해양자원연구, 해양환경보호 등 해양문제에 대해 얼마나 관심이 있는 것 같습니까?	○	○	○	○	○

(문3-1~ 문3-3번은 문4에서 1,2번 응답자만 응답)

다음은 해양기술 정보의 특성들을 파악하기 위한 문항입니다. 보기를 참고로 하여 응답해 주십시오

문3-1) 귀하께서 현재 해양기술 정보중 가장 필요로 하는 정보는 무엇입니까? (우선순위 3개 응답)

1순위 _____, 2순위 _____, 3순위 _____

- | | |
|-----------------|-----------------|
| 1) 정책, 제도, 법령 등 | 2) SW/HW 시스템 |
| 3) 신기술, 기술개발 | 4) 시장, 마케팅 등 |
| 5) 관련기관, 연구소 | 6) 전문인력, 연구자 등 |
| 7) 시설, 측정, 장비 등 | 8) 특허, 산업 재산권 등 |
| 9) 학술연구 | 10) 기타 () |

문3-2) 귀하께서 현재 해양기술 정보중 입수하기 어려운 정보는 무엇입니까? (우선순위 3개 응답)

1순위 _____, 2순위 _____, 3순위 _____

- | | |
|-----------------|-----------------|
| 1) 정책, 제도, 법령 등 | 2) SW/HW 시스템 |
| 3) 신기술, 기술개발 | 4) 시장, 마케팅 등 |
| 5) 관련기관, 연구소 | 6) 전문인력, 연구자 등 |
| 7) 시설, 측정, 장비 등 | 8) 특허, 산업 재산권 등 |
| 9) 학술연구 | 10) 기타 () |

문3-3) 귀하는 수집되는 해양기술 정보를 주로 어떤 목적으로 사용하십니까?

- 1 기술산업/연구동향 파악
- 2 관련연구분야 연구자들과의 정보교류
- 3 인력양성교육
- 4 응용 및 상업화 기술개발
- 5 신기술 및 원천기술 개발
- 6 학술연구
- 7 기타 (구체적으로 기입 :)

◆ 지금부터는 해양연구원에 대한 질문입니다

문4) 한국해양연구원에 대한 평가입니다. 한국해양연구원의 연구정보등을 이용하면서 느낀 각 항목에 대한 의견을 전혀 그렇지 않을 경우 1점, 매우 그럴 경우 5점 척도로 응답해 주십시오.

	부정.....> 긍정				
	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통	대체로 그렇다	매우 그렇다
1) 연구활동이나 사업에 대해 신뢰가 간다	①	②	③	④	⑤
2) 한국해양연구원은 꼭 필요한 연구기관이라는 생각이 든다	①	②	③	④	⑤
3) 한국해양연구원은 개방적이고 투명한 방식으로 일하는 것 같다	①	②	③	④	⑤
4) 한국해양연구원이 국가나 사회발전에 기여한다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
5) 한국해양연구원이 우리나라 해양산업 창출 및 해양자원 개발에 기여한다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
6) 한국해양연구원은 고객을 만족시키기 위해 고객의 의견을 경청하고 그들과 적극적으로 대화한다	①	②	③	④	⑤
7) 한국해양연구원의 활동이 사회에 미치는 영향에 대해 고객이나 일반국민에게 적극적으로 알리고 있다	①	②	③	④	⑤
8) 한국해양연구원은 고객, 정부기관 등 핵심 스테이크 홀더와의 관계구축을 위해 열심히 노력하는 것 같다	①	②	③	④	⑤
9) 한국해양연구원은 사회적으로 어떤 문제가 생기면 연구소의 기술, 장비, 인력 등을 적극적으로 지원하고 후원하는 것 같다	①	②	③	④	⑤
10) 한국해양연구원은 지역사회의 발전에 관심을 가지고 활동하고 있다	①	②	③	④	⑤
11) 한국해양연구원은 구성원들간에 개방적으로 자주 커뮤니케이션 할 것 같다	①	②	③	④	⑤
12) 한국해양연구원의 구성원은 신뢰할 수 있는 리더십을 가지고 있다	①	②	③	④	⑤
13) 한국해양연구원은 고객이나 국민들에게 이익을 제공하고 있다	①	②	③	④	⑤
14) 한국해양연구원 구성원들에게 양질의 교육기회와 자기계발 기회를 제공하고 있다	①	②	③	④	⑤
15) 한국해양연구원은 최고의 연구성과를 제공한다	①	②	③	④	⑤
16) 한국해양연구원의 이미지가 좋다	①	②	③	④	⑤
17) 한국해양연구원은 국제경쟁력이 높다	①	②	③	④	⑤
18) 한국해양연구원은 친근감이 든다	①	②	③	④	⑤

문5) 귀하께서는 **한국해양연구원에 대해 어느 정도 호감이 갑니까?**

- 1 매우 호감이 간다
- 2 대체로 호감이 간다
- 3 보통이다
- 4 대체로 호감이 가지 않는다
- 5 전혀 호감이 가지 않는다

문6) 다음은 한국해양연구원의 다양한 기능 및 역할들입니다. 귀하께서 생각하시기에 **가장 중요한 한국해양연구원의 기능 및 역할**은 무엇이라고 생각하십니까?

- 1 해양과학기술 저력 배양을 위한 기초/응용 과학기술에 관한 연구
- 2 해양자원 개발 및 해양환경 보전을 위한 연구와 해양과학 기술정책에 관한 연구
- 3 극지 환경/자원에 관한 연구와 남극과학기지의 운영
- 4 연안/항만공학 및 선박해양공학과 해양안전 관련 기술의 개발
- 5 국내외 연구기관, 산업체, 대학, 전문단체와의 공동 연구 수행과 그 성과의 보급
- 6 산업계 및 공공부문의 애로사항 해결을 위한 연구개발 또는 기술용역의 수탁 및 위탁
- 7 기타

◆ 다음은 한국해양연구원의 홈페이지 이용에 관한 질문입니다.

문7) 귀하께서 **한국해양연구원 홈페이지에 접속한 목적**은 무엇입니까? 있는대로 표시해 주십시오.

- 1 학술/학업적 목적으로
- 2 사업적 목적으로
- 3 기술개발을 위한 자료를 수집할 목적으로
- 4 각종 정책 개발 및 수립의 자료를 수집할 목적으로
- 5 우연하게 접속
- 6 기타

문8) 귀하께서는 한국해양연구원 **홈페이지를 통해서 접속한 목적달성정도에 대하여 얼마나 만족**하십니까?

- 1 매우 만족한다
- 2 대체로 만족한다
- 3 보통이다
- 4 대체로 만족하지 않는다
- 5 전혀 만족하지 않는다

문9) 귀하께서 한국해양연구원 홈페이지에서 제공하고 있는 정보 중 **부족하여 좀 더 보강하기를 바라는 정보**가 있다면 무엇입니까? 있는대로 표시해 주십시오.

- 1 한국해양연구원의 각종 연구사업 관련 정보
- 2 한국해양연구원의 각종 연구 성과물/논문 등의 자료
- 3 일반적인 해양과학 정보
- 4 한국해양연구원의 연구활동에 대한 소식 및 관련 뉴스
- 5 각 분원(남해연구소, 해양시스템안전연구소, 극지연구소 등)에 대한 소식
- 6 한국해양연구원에서 하는 일, 근무하는 직원 등 일반적인 정보
- 7 정부기관, 학교 등 관련 사이트 링크 등 유관분야 정보
- 8 기타

◆ 다음은 한국해양연구원의 연구성과 확산정도에 관한 질문입니다.

문10) 귀하께서는 한국해양연구원이 수행하고 있는 각종 연구사업이나 보유기술 등이 한국해양연구원의 연구성과를 이용하려는 사람들에게 얼마나 알려져 있다고 생각하십니까?

- 1 매우 많이 알려져 있다
- 2 대체로 알려져 있다
- 3 보통이다
- 4 대체로 알려져 있지 않다
- 5 전혀 알려져 있지 않다

문11) 귀하께서는 한국해양연구원이 연구성과를 이용하려는 사람들을 상대로 연구사업이나 보유기술 등에 대한 홍보 및 성과 확산 노력을 얼마나 잘하고 있다고 생각하십니까?

- 1 매우 잘하고 있다
- 2 대체로 잘하고 있다
- 3 보통이다
- 4 대체로 잘못하고 있다
- 5 매우 잘못하고 있다

문12) 귀하께서는 기술, 연구성과 확산과정에서 해야 할 일중 한국해양연구원이 가장 중점을 두어야 할 일이 무엇이라고 생각하십니까?

- 1 정책자문등 관련 연구개발/기술이전 환경조성을 위한 노력
- 2 관련분야 첨단기술연구 등 과학적 지식의 첨단화를 위한 노력
- 3 인력교류/출판/세미나 등을 통한 핵심노하우의 이전
- 4 연구성과이전을 통한 산업경쟁력의 지원
- 5 위탁연구/공동연구 등을 통한 신제품 개발기여
- 6 벤처창업지원/인큐베이팅등 연구성과의 상업화
- 7 기타

문13) 그럼, 한국해양연구원의 연구성과 및 보유기술의 확산을 활성화하기 위해, 한국해양연구원이 보완하거나 개선해야 할 구체적인 내용은 무엇이라고 생각하십니까? 무엇이라도 좋으니 자세히 적어주시기 바랍니다.

◆ 다음은 통계분류를 위해 몇가지만 더 질문하겠습니다.

DQ1) 귀하의 성별은 무엇입니까? 1 남자 2 여자

DQ2) 귀하의 나이는 만으로 어떻게 되십니까? 만 세

DQ3) 귀하의 직업은 무엇입니까? 1 학생
 2 정부기관 종사자
 3 민간기관/기업 종사자
 4 주부
 5 무직
 6 기타

DQ4) 귀하가 거주하는 지역은 어디입니까? ▼ ⇒ 아래의 16개 시도 콤보처리

- 01) 서울 02) 부산 03) 대구 04) 인천 05) 광주 06) 대전 07) 울산
 08) 경기 09) 강원 10) 충북 11) 충남 12) 전북 13) 전남 14) 경북
 15) 경남 16) 제주

DQ5) 귀하가 거주하는 지역은 다음중 어디에 속하십니까?

- 1 도시지역
 2 산간오지
 3 해안□도서지역
 4 농촌지역 (농업을 주업으로 하는 지역)

◆ 끝으로 참여하신 분들중 추첨을 통해 소정의 기념품을 보내 드리고자 합니다. 경품을 정확하게 전달할 수 있도록 다음 사항을 기록해 주시기 바랍니다.

- ☞ 귀하의 이메일 주소는 어떻게 되십니까?
- ☞ 귀하의 이름은?
- ☞ 귀하의 주소는?
- ☞ 귀하의 전화번호는?

♠ 끝까지 응답해 주셔서 감사합니다. 좋은 자료로 쓰겠습니다. 안녕히 계십시오. ♠

종 료