2019년

고객만족도조사 결과

2019. 12

한국농촌경제연구원

Ⅰ. 조사 개요

1. 목적

○ 연구원의 역할과 고객서비스에 대한 평가 및 요구를 정례적으로 파악하여 고객서비스 개선에 반영

○ 정부주관 고객만족도 조사(2019년 12월-2020년 2월 실사)에 앞서 연구서비스 내용 홍보와 우호고객을 확보하고, 기관평가 및 기관장리더십평가에 결과 활용

2. 조사 설계

1) 조사 내용 및 방법

○ 연구원의 연구활동과 연구서비스 전반 11문항

○ KREI-온라인 CRM시스템을 활용한 온라인 조사

2) 조사 기간

○ 2019년 12월 10일(화) - 12월 16일(월)

3) 조사 대상

○ 연구원고객 중 온라인 조사 가능자(정책고객 4천여명)

3. 자료처리 및 분석

○ 자료 통계처리는 코딩과 데이터 크리닝을 거쳐 SPSS 통계 패키지를 이용해 처리하였음.

○ 분석 방법은 전반적인 동향을 알아보는 빈도분석과 소속별·연령별 경향을 알아보기 위한 교차분석을 병행함.

Ⅱ. 설문조사 결과

1. 조사 응답자 현황

○ 조사대상인 정책회원 4천 여명 중 602명 응답

○ 소속별로는 '농업인' 35.3%, '일반소비자' 20.3%, '공무원과 산하기관 소속' 13.5%, 농업관련업체 종사자 11.0% 등의 순으로 나타남

○ 연령대별로는 50대 41.6%, 60대 이상 30.9%, 40대 22.4% 등의 순으로 분포

- 올해 조사는 소속별로 '농업인' 계층에서, 연령대별로는 '50대'에서 높은 응답률을 보임.

<표 1> 응답자 현황 분포

단위: 명, %

구분	빈도	비율
소속별		
공무원과 산하기관 소속(농식품부 등)	81	13.5
농업관련 전문가(대학교수, 관련연구기관 연구원)	50	8.4
농업관련업체 종사자	66	11.0
농업인	211	35.3
홈페이지회원	24	4.0
일반 소비자	152	25.4
기타	14	2.3
연령대별		
20대	2	0.3
30대	28	4.7
40대	134	22.4
50대	249	41.6
60대 이상	185	30.9
합계	153	100.0

* 모름/무응답 4명 제외

2. 조사 결과

□ 연구원에 대해 알게 된 계기는 주로 '인터넷 또는 웹진'(46.9%)

○ 연구원에 대해 알게 된 계기는 **'인터넷 또는 웹진'(46.9%)을 가장 많이 꼽았**으며, 다음으로 **'간행물' 25.4%, '세미나 및 협의회 참석' 13.4% 등의 순**으로 나타남.

- 특히, '세미나 및 협의회 참석', '언론', '연구위탁, 참여'를 통해 연구원을 알게 되었다는 응답은 전년대비 증가한 반면, '인터넷 또는 웹진'은 14.7%p가 감소하였음.

<표 2> 연구원에 대해 알게 된 계기

단위: 명, %

구분	2019		2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
	빈도	비율	비율	비율	비율	비율	비율	비율	비율	비율	비율	비율
간행물	152	**25.4**	23.2	25.8	27.3	29.7	28.5	20.0	13.5	17.0	18.7	19.8
세미나 및 협의회 참석	80	13.4	11.3	12.0	11.1	13.9	10.7	13.3	12.5	12.3	7.3	5.0
언론	26	4.3	0.7	3.6	2.2	2.5	3.2	3.1	2.0	3.3	3.4	3.3
인터넷 또는 웹진	281	**46.9**	61.6	47.9	51.5	44.2	46.8	52.7	62.7	60.4	62.7	65.7
연구위탁, 참여	35	5.8	2.0	5.0	4.0	4.6	4.6	5.1	4.0	2.4	3.6	2.9
자문의뢰	17	2.8	1.3	3.7	2.0	2.8	2.7	2.2	2.0	1.4	2.8	0.8
기타	8	1.3	-	2.1	2.0	2.3	3.5	3.7	3.3	3.3	1.6	2.5
합계	599	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 연구조사 활동 만족도를 비롯한 4개 분야 긍정평가 93.8%

○ 연구원의 역할 인식에 대한 만족도를 4개 평가지표별로 살펴보면, **'연구원은 우리나라 농업 발전을 위하여 필요한 기관이다'**는 의견에 '그렇다'(매우 포함)는 응답이 **97.7%로 매우 높은 지지율**을 보였음.

- 연구원의 연구조사 활동 만족도를 비롯한 **4개 분야 긍정평가는 평균 93.8점**으로 전년대비 1.3점 소폭 하락하였지만, **최근 5년간 꾸준히 90점대를 유지**해오고 있음.

- 특히, **'연구원의 연구조사 결과가 농업분야의 발전에 기여한다'**는 평가항목에 대해서는 **94.1%**로 전년대비(1.9%p) 소폭 감소하였음.

<표 3> 연구원의 역할 인식에 대한 만족도

단위: %

평가항목	매우 그렇다	그렇다	긍정 소계										그렇지 않다	매우 그렇지않다
			19	18	17	16	15	14	13	12	11	10		
연구원이 수행하는 연구조사 활동에 대하여 만족한다	26.1	68.4	94.5	95.4	97.2	94.0	93.6	96.0	90.4	88.5	88.0	88.8	5.1	0.5
최근 연구원의 연구·조사활동이 과거에 비해 활발해졌다	29.3	59.5	88.8	90.6	90.2	93.7	93.1	93.6	86.7	87.1	81.8	82.4	10.5	0.7
연구원의 연구조사 결과가 농업 분야의 발전에 기여한다	33.4	60.7	94.1	96.0	95.8	93.3	91.3	92.0	90.5	90.1	88.9	86.3	4.9	1.0
연구원은 우리나라 농업 발전을 위하여 필요한 기관이다	50.8	46.9	97.7	98.6	98.4	98.4	96.9	98.3	93.4	93.0	92.9	91.7	1.5	0.8
평균			93.8	95.1	95.4	94.8	93.7	95.0	90.3	89.7	87.9	87.3		

□ 연구원의 사회적 역할 전반에 대한 만족도 90.7%

○ 연구원의 **사회적 역할에 대하여 전반적으로 '만족한다'**(매우, 약간 합산)는 응답은 **90.7%**로 전년대비(94.0%) 3.3%p 감소하였음. 그 외에도 '불만족한다'(다소, 매우 합산)는 9.4%로 나타남.

<표 4> 연구원의 사회적 역할에 대한 전반적인 만족도

단위: 명, %

구분	2019		2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
	빈도	비율	비율	비율	비율	비율	비율	비율	비율	비율
매우 만족한다	112	18.8	27.3	23.6	23.7	19.4	39.3	41.5	35.9	33.2
약간 만족한다	429	71.9	66.7	68.8	65.4	70.6	51.9	48.1	48.7	53.3
만족(소계)	**541**	**90.7**	**94.0**	**92.3**	**89.1**	**90.0**	**91.2**	**89.6**	**84.6**	**86.5**
다소 불만족	49	8.2	5.3	7.3	10.6	8.6	8.8	8.6	13.8	12.1
매우 불만족	7	1.2	0.7	0.4	0.4	1.4	-	1.8	1.6	1.4
불만족(소계)	56	9.4	6.0	7.7	11.0	10.0	8.8	10.4	15.4	13.5
합계	597	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

○ 연구원의 사회적 역할에 대하여 '불만족한다'(다소, 매우 합산)는 응답자를 대상으로 **가장 우선적으로 보완해야 할 분야**에 대해 살펴본 결과, **'정책지원 활동'(35.2%)**라는 응답이 가장 많았고, 그 다음으로 **'정보제공 강화'(20.4%), '연구인력 양성기능 강화'(14.8%), '교육기능(대국민 경제교육 등)'(13.0%) 등의 순**으로 나타남.

□ 농업관련 주요 현안 역할 중요도와 기여도 여전히 높아

○ 농업·농촌 기반 일자리 창출, 쌀 수급 안정, 농축산물 안전·품질관리 강화, 4차 산업혁명 등 **농업관련 주요현안과 관련해 연구원의 역할이 '중요하다'(매우 합산)는 응답은 96.1%**, **기여도가 '높다(매우 합산)는 응답은 85.2%**로 중요도와 기여도 간 10.9%p의 차이가 나타남.

○ 농업관련 주요 현안에 대한 연구원 역할의 중요도와 기여도간 차이는 작년까지 줄어들다가(2017년 9.0%p, 2018년 7.9%p) 올해 소폭 증가(2019년 10.9%p)해 지속적인 역할 홍보 등의 노력이 계속 요구됨.

<표 5> 농업관련 주요현안에 대한 연구원의 역할 중요도

단위: 명, %

구분	2019		2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
	빈도	비율	비율	비율	비율	비율	비율	비율	비율	비율
매우 중요하다	210	35.5	39.1	37.4	43.6	37.8	52.3	55.5	51.8	52.8
중요한 편	358	60.6	57.0	60.0	54.2	58.4	44.5	41.1	44.2	45.3
중요(소계)	568	96.1	96.1	97.3	97.8	96.0	96.8	96.6	96.0	98.1
중요하지 않은 편	16	2.7	4.0	2.5	2.0	3.2	2.9	2.8	3.7	1.4
전혀 중요하지 않다	7	1.2	-	0.2	0.2	0.6	0.3	0.6	0.3	0.5
중요하지 않음(소계)	23	3.9	4.0	2.7	2.2	4.0	3.2	3.4	4.0	1.9
합계	591	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

<표 6> 농업관련 주요현안에 대한 연구원 역할의 기여도

단위: 명, %

구분	2019		2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
	빈도	비율	비율	비율	비율	비율	비율	비율	비율	비율
매우 높다	99	16.8	23.4	20.4	21.0	18.7	24.0	25.8	24.0	18.9
높은 편	402	68.4	64.8	67.9	64.2	66.6	60.1	56.2	57.7	60.8
높다(소계)	501	85.2	88.2	88.3	85.2	85.0	84.1	82.0	81.7	79.7
높지 않은 편	80	13.6	11.0	11.0	14.8	12.9	15.1	17.4	16.7	17.4
전혀 높지 않다	7	1.2	0.7	0.7	-	1.9	0.9	0.6	1.7	2.8
높지 않다(소계)	87	14.8	11.7	11.7	14.8	15.0	16.0	18.0	18.4	20.2
합계	588	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 연구결과물(보고서 등)에 대한 만족도 88.3%

○ 2019년에 발간한 연구보고서의 질적 수준에 대한 전반적인 만족도를 조사한 결과,

8개 평가지표 중 **‘농업관련 타 연구소에 비해 KREI의 연구결과물(보고서 등)은 질적 수준이 우수하다’가 95.0%로 가장 높게 나타남**.

○ 그 다음으로 ‘연구결과물(보고서 등)을 **객관적으로 기술**하였다’가 94.1%, ‘연구결과물(보고서 등)은 **이해하기 쉽게 작성**되어 있다’가 89.8% 등의 순으로 나타남.

- 특히, ‘연구결과물(보고서 등)을 통하여 **농업관련 정보를 쉽게 얻을 수 있다**’는 평가항목에 대해 ‘매우 그렇다’는 응답이 28.9%로 가장 높게 나타남.

- 또한, ‘연구결과물(보고서 등)에는 **농업정책 현안에 대한 대응 방안을 제공**하고 있다’는 86.2%로 전년대비(83.5%) 2.7%p가 상승하였음.

<표 7> 연구결과물에 대한 만족도

단위: %

평가항목	매우 그렇다	그렇다	긍정 소계									그렇지 않다	매우 그렇지않다
			19	18	17	16	15	14	13	12	11		
농업관련 타 연구소에 비해 KREI의 연구결과물(보고서 등)은 질적 수준이 우수하다	25.7	69.3	95.0	93.5	96.3	94.7	94.4	94.1	92.1	92.2	92.1	4.5	0.5
연구결과물(보고서 등)은 이해하기 쉽게 작성되어 있다	23.1	66.7	89.8	93.4	92.5	91.3	88.4	89.7	89.6	85.2	89.6	9.8	0.5
연구결과물(보고서 등)을 객관적으로 기술하였다	21.3	72.8	94.1	94.8	94.7	90.6	89.0	90.4	91.8	86.4	88.7	5.4	0.5
연구결과물(보고서 등)에는 새로운 아이디어/정책 대안을 제시하고 있다	19.8	59.6	79.4	82.5	80.8	78.9	77.4	80.2	76.0	78.7	78.2	19.4	1.2
연구결과물(보고서 등)을 통하여 농업관련 정보를 쉽게 얻을 수 있다	28.9	58.4	87.3	87.1	89.9	88.8	88.7	88.3	89.8	89.8	86.8	12.2	0.5
연구결과물(보고서 등)의 정책적/학문적 활용도가 높다	21.5	64.5	86.0	87.6	87.7	83.9	83.9	85.1	86.6	86.9	79.6	12.9	1.0
연구결과물(보고서 등)이 업무/연구에 도움이 된다	21.3	67.2	88.5	90.8	92.6	88.7	89.2	89.0	92.5	90.1	91.0	10.2	1.4
연구결과물(보고서 등)에는 농업정책 현안에 대한 대응 방안을 제공하고 있다	22.7	63.5	86.2	83.5	87.2	83.0	84.7	85.1	82.7	84.1	84.7	12.5	1.4
평균			88.3	89.2	90.2	87.5	87.0	87.7	87.6	86.7	86.3		

□ 연구결과물에 전반적으로 ‘만족한다’ 91.5%

○ 연구원에서 제공하는 **연구결과물(보고서 등)에 대해 전반적으로 ‘만족한다’(매우 합산)는 응답은 91.5%**로 전년대비 3.1%p 감소하였음.

- 특히, 연구결과물에 대한 전반적인 만족도는 지속적으로 90점 이상을 유지하고 있음.

<표 8> 연구결과물(보고서 등)에 대한 전반적인 만족도

단위: 명, %

구분	2019		2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
	빈도	비율	비율	비율	비율	비율	비율	비율	비율	비율
매우 만족	100	17.5	26.8	20.2	21.9	19.5	22.2	28.4	21.7	21.3
만족하는 편	422	74.0	67.8	73.3	69.1	71.1	71.7	67.1	71.4	72.5
만족(소계)	522	91.5	94.6	93.5	91.0	91.6	93.9	95.5	93.1	93.8
불만족	44	7.7	4.7	6.1	8.5	8.3	5.5	3.9	6.6	5.2
매우 불만족	4	0.7	0.7	0.4	0.5	1.1	0.6	0.6	0.3	1.0
불만족(소계)	48	8.4	5.4	6.5	9.0	9.4	6.1	4.5	6.9	6.2
합계	570	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 연구원 홈페이지를 통한 정보 제공 '만족한다' 86.4%

○ '발간물 메뉴에서 제공하는 **발간자료 이용이 편리하다' 91.4%**, '제공하는 **정보의 구성 양식 또는 형태의 품질에 만족한다'가 88.8%** 등으로 높은 만족도를 보였음.

- 그 다음으로 '홈페이지 **응답속도가 적정**하다'(88.6%), '**정보이용의 편리성**에 만족한다'(87.2%), '홈페이지 **조작 방법이 편리**하다'(86.7%), '제공하는 발간자료 **검색기능에 만족**한다'(86.1), '홈페이지 **메뉴 구성에 만족**한다'(85.9%), '홈페이지 **화면 구성이 잘 되어 있어 보기 편리**하다'(85.6%) 등의 순으로 응답함.

- 특히, '**홈페이지 화면 구성이 잘 되어 있어 보기 편리하다**'는 평가항목에 대해 **'매우 그렇다'는 응답이 23.3%로 가장 높았음**.

<표 9> 홈페이지를 통해 제공하는 정보에 대한 인식

단위: %

평가항목	매우 만족	만족	만족 (소계)	불만족	매우불만족	부정 (소계)
발간물 메뉴에서 제공하는 발간자료 이용이 편리하다	20.9	70.5	**91.4**	8.3	0.3	8.6
제공하는 정보의 구성 양식 또는 형태의 품질에 만족한다	19.3	69.5	88.8	10.7	0.5	11.2
제공하는 정보의 양에 만족한다	20.3	64.1	84.4	14.6	1.0	15.6
정보이용의 편리성에 만족한다	22.3	64.9	87.2	12.3	0.5	12.8
제공하는 발간자료 검색기능에 만족한다	20.1	66.0	86.1	13.2	0.7	20.2
홈페이지 메뉴 구성에 만족한다	17.8	68.1	85.9	13.2	0.8	14.0
필요한 정보가 어디에 있는지 쉽게 찾을 수 있다	17.3	62.0	79.3	19.5	1.2	20.7
홈페이지 조작 방법이 편리하다	20.9	65.8	86.7	12.9	0.3	13.2
홈페이지 화면 구성이 잘 되어 있어 보기 편리하다	23.3	62.3	85.6	13.7	0.7	14.4
홈페이지 응답속도가 적정하다	17.8	70.8	88.6	10.6	0.9	11.5
평균			**86.4**			

□ 홈페이지 전반(메뉴 구성, 편리성 등)에 대해 '만족한다' 90.2%

○ 연구원의 **홈페이지 전반(메뉴 구성, 편리성, 정보 및 자료 등)에 대해 전반적으로 '만족한다'(매우 포함)가 90.2%로 높은 만족도**를 보였음.

- 소속별로는 일반소비자, 농업관련업체 종사자, 홈페이지회원 등에서, 연령대별로는 40대 이상에서 만족도가 높아지는 것으로 파악됨.

<표 10> 연구원 홈페이지 전반(메뉴 구성, 편리성, 정보 및 자료 등)에 대한 만족도

단위: 명, %

구분	매우 만족		만족하는 편		만족 (소계)	다소 불만족		매우 불만족	
	빈도	비율	빈도	비율		빈도	비율	빈도	비율
전체	87	14.9	440	75.3	90.2	54	9.2	3	0.5
소속별									
공무원과 산하기관 소속	13	16.3	55	68.8	85.0	11	13.8	1	1.3
농업관련 전문가	7	14.0	33	66.0	80.0	10	20.0	-	-
농업관련업체 종사자	11	17.2	49	76.6	93.8	4	6.3	-	-
농업인	29	14.2	158	77.5	91.7	16	7.8	1	0.5
홈페이지회원	5	22.7	15	68.2	90.9	2	9.1	-	-
일반 소비자	19	12.8	121	81.8	94.6	7	4.7	1	0.7
기타	2	15.4	7	53.8	69.2	4	30.8	-	-
연령별									
20대	1	50.0	1	50.0	100.0	-	-	-	-
30대	4	14.3	20	71.4	85.7	3	10.7	1	3.6
40대	18	13.7	96	73.3	87.0	15	11.5	2	1.5
50대	32	13.3	189	78.4	91.7	20	8.3	-	-
60대	31	17.4	131	73.6	91.0	16	9.0	-	-

□ 온・오프라인 연구정보서비스 ‘만족한다’ 89.0%

○ 연구원에서 제공하는 **온・오프라인 연구정보 서비스에 대한 만족도를 살펴본 결과, ‘만족한다’는 의견이 89.0%으로 높게 나타남**.

- 소속별로는 농업관련업체 종사자, 일반소비자, 홈페이지회원 등에서, 연령별이 낮아질수록 높게 나타남.

<표 11> 연구정보 서비스(오프라인, 온라인 모두)에 대한 만족도

단위: 명, %

구분	매우 만족		만족하는 편		만족 (소계)	미흡한 편		매우 미흡	
	빈도	비율	빈도	비율		빈도	비율	빈도	비율
전체	93	15.7	433	73.3	89.0	62	10.5	3	0.5
소속별									
공무원과 산하기관 소속	16	20.3	54	68.4	88.7	8	10.1	1	1.3
농업관련 전문가	7	14.0	31	62.0	76.0	12	24.0	-	-
농업관련업체 종사자	10	15.2	55	83.3	98.5	1	1.5	-	-
농업인	33	16.1	142	69.3	85.4	29	14.1	1	0.5
홈페이지회원	4	17.4	17	73.9	91.3	2	8.7	-	-
일반 소비자	21	14.0	120	80.0	94.0	8	5.3	1	0.7
기타	2	14.3	10	71.4	85.7	2	14.3	-	-
연령별									
20대	1	50.0	1	50.0	100.0	-	-	-	-
30대	4	14.3	21	75.0	89.3	2	7.1	1	3.6
40대	17	12.9	98	74.2	87.1	15	11.4	2	1.5
50대	35	14.3	186	76.2	90.5	23	9.4	-	-
60대	35	19.3	124	68.5	87.8	22	12.2	-	-

□ 연구원의 고객서비스 수준 “향상되었다” 74.2%

○ 연구원의 고객서비스 수준이 **1년 전에 비해 ‘향상되었다’(매우 합산)는 응답은 74.2%로 전년도 수준을 유지**했으며, ‘변함없다’와 ‘오히려 낮아진 편이다’라는 응답도 25.8%로 집계됨.

<표 12> 지난 1년 동안 연구원의 고객서비스 향상 정도

단위: 명, %

구분	2019		2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
	빈도	비율	비율	비율	비율	비율	비율	비율	비율	비율
매우 향상되었다	84	14.3	23.8	16.3	19.4	17.3	19.4	19.3	15.2	14.3
향상된 편이다	353	59.9	50.3	62.8	61.4	64.4	64.1	60.8	64.2	65.1
향상(소계)	437	74.2	74.1	79.1	80.8	81.7	83.5	80.1	79.4	79.4
변함없다	150	25.5	24.5	20.6	18.8	17.6	16.2	17.9	19.9	19.6
오히려 낮아진 편이다	2	0.3	1.4	0.3	0.4	0.8	0.3	2.1	0.7	1.0
합계	589	100.0	25.9	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 타기관과 비교해 고객서비스 수준 '높다' 84.4%

○ 연구원의 고객서비스 수준이 **유사한 다른 정부기관 또는 연구기관과 비교해 '높다'(매우 합산)는 응답이 84.4%**로 전년대비(81.2%) 3.2%p 상승한 것으로 나타났으며, '낮다'(매우 합산)는 15.6%로 집계됨.

<표 13> 타기관과 비교해 우리 연구원의 고객서비스 수준

단위: 명, %

구분	2019		2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
	빈도	비율	비율	비율	비율	비율	비율	비율	비율	비율
매우 높다	91	15.7	22.1	19.6	20.3	19.8	20.2	22.2	20.4	15.4
높은 편이다	399	68.7	59.1	66.0	66.1	66.4	68.7	65.5	63.2	67.3
높다(소계)	490	84.4	81.2	85.6	86.4	86.2	88.9	87.7	83.6	82.7
낮은 편이다	89	15.3	17.4	14.0	13.0	12.3	10.5	11.3	15.1	16.3
매우 낮다	2	0.3	1.3	0.4	0.5	1.4	0.6	1.0	1.3	1.0
낮다(소계)	91	15.6	18.7	14.4	13.5	13.7	11.1	12.3	16.4	17.3
합계	581	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Ⅲ. 기타 의견 및 건의 사항

○ 새로운 농업·농촌 정책이나 제도 등에 대한 설명자료 필요
○ 지방 관련 연구기관과 협업하여 지역농정 발전에 기여 희망
○ 현장지향적인 연구기관이 되길 바램
○ 소신 있는 발언, 주장 요망
○ 냉철하고 객관적인 조사와 연구방법으로 현황, 원인 분석을 통한 결과 제시
○ 설문조사의 주제는 다양하지만 조사내용의 깊이가 없어 신뢰성을 부여하기 어려움
○ 설문조사에 답하기 애매한 경우가 있으니 짜임새 있는 조사설계 필요
○ 설문조사가 농정에 어떻게 반영되는지 과정을 공유해주길 바램
○ SNS나 카카오톡 등으로 정보공유나 전달 요망
○ SNS(예: 카카오톡 플러스친구)을 통한 연구성과물 필요
○ 현재처럼 온오프라인 성과물을 볼 수 있길 바램
○ 각종 학술행사 개최일로부터 최소 1주일 전에는 공지 기능 필요
○ 온라인으로 연구성과물을 받아보길 요망
○ 수많은 농업분야별 개선점을 찾고 서로 공유할 수 있는 기회 필요
○ 개별로 맞춤형 연구성과물 제공이 필요
○ 미시적인 관심의 분야별 조사 필요
○ 화학비료 규제를 위한 연구, 바이오가스 플랜트 연구가 필요함
○ 국내외 현안문제별 대안 제시와 평가자료 데이터화가 필요함
○ 귀농의 현실적 접근 관련 체계적 연구가 지속되길 바램
○ 기후변화 대응 대체농작물 연구 필요
○ 주요 연구성과물에 대해 문자서비스를 제공해주길 바램
○ 농업인을 위한 맞춤 정보서비스가 이루어지길 바램
○ 농산물 가격 및 거래에 대한 정보서비스의 보강 필요
○ 신선한 주제의 연구결과물이나 농산물 생산과 가격과 관련한 연구가 요구됨
○ 농업·농촌의 현실을 반영하고 국가정책에 반영될 수 있는 실용화 연구 필요
○ 농업 외 식품산업 관련 연구도 활발하게 진행되길 바램
○ 농업에 실질적인 도움을 주는 연구 필요
○ 농업 경영에 대한 연구와 적용 가능한 현실적인 연구 필요
○ 농업인 뿐만 아니라 젊은이나 대학생들을 위한 강연이나 공동세미나 필요

○ 농업인이 쉽게 이해하고 즉시 적용할 수 있는 정보 제공
○ 다양한 품목의 국내외 중장기 전망에 대한 연구 필요
○ 농업인을 위한 농업정책이 필요함
○ 농업정책별 평가와 미흡한 부분의 대안제시 필요
○ 농업인이 신뢰하고 소통할 수 있는 연구원 되길 바램
○ 농촌 전반의 급변하는 유통과 소비환경의 설명자료 필요
○ 선진국형 농업 연구를 통해 환경변화에 대응 가능한 연구주제 선정이 필요함
○ 농업의 저소득구조를 농촌 현장에서 찾아봐야 할 것임
○ 농업경영비를 줄이는 각종 방안
○ 용역과제에 대한 원문공개가 시행되길 바램
○ 농촌 여성 관련 연구 필요
○ 사회적농업, 소농 중심 농업관련 전망이 필요
○ 현실적인 농정 연구가 필요
○ 보다 광범위하고 빠른 정보 제공 요구
○ 연구원이 하는 일에 대한 홍보가 필요하며 연구과제 수행에 대한 안내도 필요함
○ 연구의 다양성보다는 집중성이 우선시 되어야함
○ 다양한 정보를 쉽게 찾을 수 있도록 검색 기능 강화
○ 다양한 정보에 감사
○ 좀 더 현장 중심의 연구가 요구되며 이를 농업정책에도 반영해주길 바램
○ 대국민 농축산물 정보 확대 방안 강구
○ 대면접촉의 기회를 늘려 현장의 생생한 목소리가 반영되길 바램
○ 다양한 분야의 연구인력 확충, 다양한 정보 제공 필요
○ 매월 분야별 연구성과물 목록을 공유하는 온라인매체 발송도 필요하겠음
○ 한국식 먹거리의 대안 및 해결책에 대한 연구 필요
○ 설문조사 시, 응답항목 외로 응답할 수 있는 '기타' 항목이 필요함
○ 모바일 서비스 제공도 요구됨
○ 북한과의 농업교류에 관한 정보 제공 필요
○ 발간자료에 대한 접근성이 좀 더 용이하길 바램
○ 현재 보도자료에 포럼 자료와 사진 등을 함께 받아볼 수 있길 바램
○ 새로운 연구정보에 대한 문자 서비스 요망
○ 새로운 용어, 잘 모르는 농업정책에 대한 정보를 책자 형태로 제공해주길 바램

○ 생활 속에 필요한 연구 및 정보 알림
○ 조사문항 문구를 이해하기 쉽도록 표현해주길 바램
○ 시의성 있는 농정포커스 발간 횟수 늘려주길
○ 시의적절한 연구주제 선정과 신속한 연구결과의 업데이트 필요
○ 식품, 외식 관련 연구 필요
○ 연구결과에 대한 홍보 강화
○ 다양한 매체를 통한 홍보로 많은 이들이 이용하기를 요망
○ 연구결과 활용에 대한 홍보 필요
○ 연구결과물의 정책 반영과 성과물에 대한 온라인서비스 강화
○ 농촌 현장에 반영 가능한 연구결과물이 제공되길 바램
○ 시의성 있는 연구결과의 공개
○ 연구과정에서 발굴한 정책의 실행력 높일 수 있는 방안 마련
○ 실질적이고 실행 가능한 정책연구가 필요함
○ 연구보고서의 질적 수준 향상을 위해 지속적 노력 필요
○ 연구분야별 요약 형태의 동향자료, 연구자료 목록, 시사점 등의 제공이 요구됨
○ 연구자들이 농촌 현장을 자주 방문하여 현장의 목소리를 직접 듣고 파악해주길
○ 농업인이 읽고 이해하기 쉽도록 연구결과가 요약자료로 발간되길
○ 읽기 편하고 실천가능한 연구결과가 제시되길
○ 연구성과물이 깊이 있고 현실성 있는 대안을 제시해주길
○ 전문성 높은 연구조직의 강점을 살려 정확하고 정량적인 연구가 될 수 있도록
○ 관련 기관뿐만 아니라 농업인에게도 연구결과가 수시로 제공되길
○ 연구 진행 상황, 결과의 신속 공개
○ 예측이나 전망 자료가 좀 더 일찍 발표되길
○ 해외농업 발전을 위해 우리나라의 농업 노하우가 전파되길
○ 연구정보 서비스가 온・오프라인을 적절히 활용하여 이루어지길
○ 온라인으로 관심분야 연구보고서 발간 정보 제공
○ 해외 농업 선진사례 자료 필요
○ 수요자 중심의 홈페이지 제작 필요
○ 농업관련 일반 정보 외에도 연구보고서를 쉽게 받아볼 수 있길
○ 연구원 역할 및 중요도를 좀더 많이 홍보해주길
○ 일반소비자들이 연구원의 좋은 정보를 많이 접하고 의견제시도 가능하길

○ 일자리 창출에 대한 연구가 지속적으로 이루어져야 할 것임
○ 자료 검색 후 원문파일이 없을 경우 확보 가능한 출처에 대한 안내 필요
○ 자료 원문의 추가 요청 시 제공 필요(PDF, 한글, PPT 등)
○ 현장 중심의 사례조사가 이루어져야 할 것임
○ 작목별 관측 담당자들과 현장 농업인 간의 간담회 등을 통한 업무공유 필요
○ 연구원이 앞으로 정부 정책을 선도하고 소비자를 위한 정직한 농업을 위해 노력해주길
○ 연구결과를 방송매체를 통해 홍보해주길
○ 연구원의 자료가 모바일 이용 시 제한적이니 이에 대한 개선이 필요하겠음
○ 과거부터 현재까지의 정보, 현안에 대한 국내외 관련 정보 제공
○ 제공한 정보의 피드백 시스템을 통한 신뢰할 수 있는 연구원이 되길
○ 제공되는 정보의 전문용어에 대한 설명 필요
○ 다양한 농업인의 의견수렴이 필요
○ 많은 연구 조사가 필요함
○ 장기적이고 현장에 필요한 연구가 요구됨
○ 중요 이슈는 접근하기 쉽도록 1면에 배치되길
○ 미래를 대비한 연구 필요(과학기술, 기후변화, 고령화 등)
○ 건전한 국민식생활 방향 제시
○ 식량자급 및 식량안보를 위한 방안(농촌지역의 소멸, 농업인 감소 등)
○ 농정체제의 전면 개편 필요
○ 현재 제공하는 농업정보를 카카오톡으로도 제공해주길
○ 타학문과 연계된 적용 가능한 연구
○ 토양비료 관련 연구 정보 소개
○ 현장과 이질감이 있는 통계의 개선 필요
○ 필요한 자료를 편리하게 구입할 수 있길
○ 해당산지의 작황, 기후 조건, 도매시장 물량 등을 고려한 가격동향 및 시장 수요예측 필요
○ 해외 성공사례에 대한 공유
○ 현장감 있는 정보 필요
○ 주요 현안에 대한 객관적 정보 제공, 국내외 사례를 통한 대안 제시
○ 현장 의견 반영 확대 및 민간 모니터링단 운영 등
○ 강원지역의 영동 및 영서권역으로 나누어 1년에 한번씩 방문해주길
○ 설문조사 중심의 연구결과는 신뢰가 떨어짐

<참고. 조사표>

2019년 연구성과 제고를 위한 수요자의견조사

고객여러분 안녕하십니까?

저희 한국농촌경제연구원에서는 고객여러분을 대상으로 전반적인 연구활동에 대한 만족도와 의견조사를 실시합니다. 이 조사는 고객여러분의 요구사항을 파악해 좀 더 실질적인 고객만족경영을 실천하고자 실시하는 정례 조사입니다. 바쁘시더라도 조사에 참여해 연구원이 더 나은 서비스를 제공할 수 있도록 의견 주시면 감사하겠습니다.

보내주신 의견은 연구수요자 여러분의 편의 증진과 서비스 강화에만 활용할 것을 약속드립니다.

○ 조사 기간: 2019.12.10.(화)~2019.12.16일(월)

2019년 12월 05일

한국농촌경제연구원장 **김 홍 상**

▪ 설문관련 문의: 미래정책연구실 조사동향팀 박혜진 선임주무원(061-820-2228)

고정문 1) 귀하께서는 한국농촌경제연구원의 역할과 연구활동 상황을 주로 어느 경로로 알게 되셨습니까? ( )

① 간행물 ② 세미나 및 협의회 참석 ③ 언론
④ 인터넷 또는 웹진 ⑤ 연구위탁, 참여 ⑥ 자문의뢰 ⑦ 기타(_____)

고정문 2) 연구원의 역할에 대한 인식을 아래 표에 ∨자로 표시해 주시기 바랍니다.

평가항목	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	매우 그렇지 않다
① 연구원이 수행하는 연구조사 활동에 대하여 만족한다				
② 최근 연구원의 연구·조사 활동이 과거에 비해 활발해졌다				
③ 연구원의 연구조사 결과가 농업분야의 발전에 기여한다				
④ 연구원은 우리나라 농업 발전을 위하여 필요한 기관이다				

고정문 3) 귀하께서는 저희 연구원의 사회적 역할에 대하여 전반적으로 얼마나 만족하십니까? ( )

① 매우 만족 ② 만족하는 편 ③ 다소 불만족 ④ 매우 불만족

고정문 3-1) (문 3에서 ③,④ 응답자만) 저희 연구원의 사회적 역할이 만족스럽지 않다면 어떤 부분을 가장 우선적으로 보완해야 한다고 생각하십니까?( )

① 정책지원 활동 ② 학술활동(학회, 포럼활동 등)③ 교육기능(대국민 경제교육 등)
④ 정보제공 강화 ⑤ 연구인력 양성기능 강화 ⑥ 기타(_____)

문 4) 귀하께서는 올해 농업·농촌 일자리 창출과 확대, 쌀 수급 안정, 농축산물 안전·품질관리 강화, 4차 산업혁명과 농업 융합 등 농업관련 주요 현안을 해결하는데 있어 저희 연구원 역할의 중요도는 어떠하다고 생각하십니까? ( )

① 매우 중요 ② 중요한 편 ③ 중요하지 않은 편 ④ 전혀 중요하지 않음

고정문 4-1) 위에 제시한 주요 현안에 대해 저희 연구원 역할의 기여도는 어떠하다고 생각하십니까? ( )

① 매우 높음 ② 높은 편 ③ 높지 않은 편 ④ 전혀 높지 않음

고정문 5) 연구원의 연구결과물(보고서 등) 인식에 대해 응답해 주시기 바랍니다.

평가항목	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	매우 그렇지않다
① 농업관련 타 연구소에 비해 KREI의 연구결과물(보고서 등)은 질적 수준이 우수하다				
② 연구결과물(보고서 등)은 이해하기 쉽게 작성되어 있다				
③ 연구결과물(보고서 등)을 객관적으로 기술하였다				
④ 연구결과물(보고서 등)에는 새로운 아이디어와 정책대안을 제시하고 있다				
⑤ 연구결과물(보고서 등)을 통하여 농업관련 정보를 쉽게 얻을 수 있다				
⑥ 연구결과물(보고서 등)의 정책적·학문적 활용도가 높다				
⑦ 연구결과물(보고서 등)이 업무와 연구에 도움이 된다				
⑧ 연구결과물(보고서 등)에는 농업정책 현안에 대한 대응방안을 제공하고 있다				

고정문 5-1) 저희 연구원에서 제공하는 연구결과물(보고서 등)에 대하여 전반적으로는 얼마나 만족하십니까? ( )

① 매우 만족 ② 만족하는 편 ③ 다소 불만족 ④ 매우 불만족

고정문 6) 연구원이 홈페이지를 통해 제공하는 정보에 대해 응답해주시기 바랍니다.

평가항목	매우 만족	만족 하는 편	다소 불만족	매우 불만족
① 홈페이지 발간물 메뉴에서 제공하는 발간자료 이용이 편리하다				
② 홈페이지에서 제공하는 정보의 구성 양식 또는 형태의 품질에 만족한다				
③ 홈페이지에서 제공하는 정보의 양에 만족한다				
④ 홈페이지의 정보이용의 편리성에 만족한다				
⑤ 홈페이지에서 제공하는 발간자료 검색기능에 만족한다				
⑥ 홈페이지 메뉴 구성에 만족한다				
⑦ 홈페이지에 필요한 정보가 어디에 있는지 쉽게 찾을 수 있다				
⑧ 홈페이지 조작 방법이 편리하다				
⑨ 홈페이지 화면구성이 잘 되어 있어 보기 편리하다				
⑩ 홈페이지의 응답속도가 적정하다				

고정문 7) 귀하께서는 연구원의 홈페이지 전반(메뉴 구성, 편리성, 정보 및 자료 등)에 대해 얼마나 만족하십니까?

① 매우 만족 ② 만족하는 편 ③ 다소 불만족 ④ 매우 불만족

고정문 8) 귀하께서는 저희 연구원의 연구정보 서비스(오프라인 또는 온라인 모두 포함)에 대해 어떻게 생각하십니까? ( )

① 매우 만족 ② 만족하는 편 ③ 미흡한 편 ④ 매우 미흡

고정문 9) 저희 연구원의 고객서비스 수준이 지난 1년 동안 얼마나 향상되었다고 생각하십니까? ( )

① 매우 향상 ② 향상된 편 ③ 변함없음 ④ 오히려 낮아진 편

고정문 10) 연구원의 고객서비스 수준이 유사한 다른 정부기관 또는 연구기관과 비교해 어떻다고 생각하십니까? ( )

① 매우 높음 ② 높은 편 ③ 높지 않은 편 ④ 전혀 높지 않음

고정문 11) 귀하께서는 연구원의 발전을 위해서 개선되어야 할 점이나 정보서비스에 대한 개선점은 무엇이라고 생각하십니까? (어떤 형태 또는 어떤 경로로 연구성과물을 받아보시기를 원하시는지도 자유롭게 기술해 주시기 바랍니다.)

<다음은 통계를 위한 설문 문항입니다>

배문 A) 귀하는 다음의 어디에 속하십니까? (　　)

① 공무원과 산하기관 소속(농식품부, 농진청, 산림청, 농어촌공사, 유통공사 등)
② 농업관련 전문가(대학교수, 관련연구기관 연구원)
③ 농업관련업체 종사자　④ 농업인　⑤ 홈페이지 회원　⑥ 일반 소비자
⑦ 기타(_____)

배문 B) 귀하의 연령은 어떻게 되십니까? (　　)

① 20대　② 30대　③ 40대　④ 50대　⑤ 60대 이상