

## 성과평가를 위한 각종 고객만족도 조사, KIPE(키페)가 하면 차원이 다릅니다.

성과관리를 위해 설정한 각종 고객만족도 조사 관련 성과지표, 이제 어떻게 측정하시겠습니까?

- ◆ 성과평가를 위한 고객(정책)만족도 조사는 단순 리서치 조사와는 근본적으로 달라야 합니다.
- ◆ 공공정책을 알아야 정책 만족도를 제대로 측정할 수 있습니다. 성과관리의 맥락을 알아야 성과지표의 인과관계를 고려한 고객만족도를 정확히 측정할 수 있습니다.

성과관리와 정책평가 및 분석에 특화된 KIPE는 고객(정책)만족도 분석을 위해 국내 최초로 SAM(Smart Analysis Methodology) 분석방법을 자체 개발 적용하여 최고의 고객만족도 보고서를 산출하고 있습니다.

- ◆ SAM방법론은 단순한 계량적 빈도분석 방법을 지양하고 질적 분석방법인 정성적 분석법과 계량적 분석 방법인 정량적 분석을 동시에 적용한 성과관리를 위한 한 차원 높은 고품질 분석 방법입니다.

### ※ KIPE가 자체 개발 적용하는 SAM방법론 모델



SAM 분석방법은 심층적인 정책 분석과 이해를 통한 합리적인 설문항목의 개발, 객관적인 조사방법의 선택, 국민만족을 위한 정책대안과 혁신전략을 제시합니다. 단순 리서치 보고서와는 차원이 다릅니다.

### ※ 고객만족지표에 따른 고객만족도 조사 진행 프로세스 예시

환경부 고객만족지표(예시)	국방부 고객만족지표(예시)	국가보훈처 고객만족지표(예시)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직원 직무만족도</li> <li>• 민간환경교육만족도</li> <li>• 국립공원탐방객만족도</li> <li>• 상수원지역주민만족도</li> <li>• 수도권대기환경주민만족도</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국방정책 국민신뢰도</li> <li>• 국방민원서비스만족도</li> <li>• 장병안보관군인정신향양도</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 독립운동가 국민인지도</li> <li>• 복지시설입주자만족도</li> <li>• 의료지원대상만족도</li> <li>• 국가보훈지수</li> <li>• 근무환경만족도</li> </ul>

