

2025년도 산학협력단 서비스 만족도 조사 결과

□ 조사개요

- (조사대상) 2024학년도 및 2025학년도 연구 책임자
- (조사방법) 구글 폼을 활용한 온라인 설문
- (조사기간) 2025. 7. 28.(월) ~ 8. 8.(금)
- (조사내용) 각 업무(팀)별 서비스 만족도, 연구지원 체계성, 전문성, 신뢰성 수준 조사 및 개선요구사항 수렴

□ 조사결과

연번	설문내용	만족도점수 (100점 만점)	비고
1	전체 서비스 만족도	77.46	
2	직원 친절도	79.46	
3	직원 업무 처리 신속성과 적극성	77.46	
4	업무 처리의 정확성	75.22	
5	직원의 청렴성과 공정성	81.70	
6	직원 업무 전문성	73.66	
7	불편사항 개선 노력	66.74	

□ 산학협력단 행정서비스 향상 계획

개선요구	개선방향	세부 추진내용(추진시기)
직원 간 전문성 편차 심화	① 직원 전문성 및 친절도 향상	<ul style="list-style-type: none"> ○ 직원 전문역량 강화를 위한 교육 실시(25.9월) ○ 직원 친절도 향상을 위한 교육과정 운영(25.11월) ○ 팀별 전문성 강화 자체 연구모임 활성화(25.9월)
더딘 행정절차로 업무지연	② 신속한 행정처리	<ul style="list-style-type: none"> ○ 행정절차 간소화를 위한 TF 구성 및 운영(25.10월) ○ 연구지원 행정 처리기한 표준화 실시(25.9월) ○ 팀 간 업무협업 강화로 행정 신속도 제고(25.9월)
행정서비스 소통(안내) 부족	③ 연구자 소통(안내) 강화	<ul style="list-style-type: none"> ○ 과제 공모 정보에 대한 연구자 안내 강화(연중) ○ 소통 활성화를 위한 민원 소통 체계 구축(25.11월) ○ 정기적인 연구자 서비스 만족도 조사 실시(매년6월)
작은 직원 교체로 인한 업무 미숙	④ 안정적 인력 운영	<ul style="list-style-type: none"> ○ 직원 근무여건 향상을 통한 퇴직 최소화(25.10월) ○ 직원 필수보직기간(2년) 준수(현재시행)

2025년도 산학협력단 서비스 만족도 조사 결과 주요 개선요구 사항에 대한 조치계획

개선방향	관련 의견	조치계획(추진시기)
직원 전문성 강화 및 안정적 인력운영	직원간 역량 편차 심화	<ul style="list-style-type: none"> · 직원 필수보직기간(2년)을 준수하여 안정적 인력 운영 강화('25.8월 현재 시행 중) · 직원 전문역량 강화를 위한 교육 실시('25.9월) · 직원 사무분장 변경시 전임-후임자간 업무인수 인계 감독 철저('25.9월) · 연구지원 행정 처리기한 표준화 실시('25.9월)
	주관 부처별 연구비 협약, 관리, 정산 전문성 제고	
	짚은 직원 사무분장으로 직원이 수시 교체되어 업무 숙지도가 낮음	
	기본 업무량 대비 적은 인원	
	짚은 업무분장 이동과 많은 인력변화로 담당자가 업무 숙지 미흡	
	직원 순환보직으로 담당업무가 수시 변경되어 전문성이 저하	
산단-연구자간 소통·정보제공 확대	행정서비스 소통(규정·제도 개선 등) 부족	<ul style="list-style-type: none"> · 소통활성화를 위한 민원 소통체계 구축('25.11~) · 연간 부처별 R&D사업 분석자료 및 사업별 공고 일정 등 정보 제공(연중 상시, '25.9월 최초 시행) (홈페이지, 웹메일 등) · 연구과제 수주 확대를 위한 차년도 사업 사전 TF 지원 프로그램 운영('25.10월)
	이해와 납득이 어려운 규정들에 대한 의견 제시 및 개선 요청 창구 필요	
	연구재단 과제 공모 등 일반 연구자 공모 사업에 대한 안내가 타대 대비 부족	
행정처리 속도 향상	담당자에 따른 인건비 지급 지연 등 개선필요	
	행정 처리 속도 향상 필요	

	외부기관 공문 협조 지연, 수주 과제 수행기관 공유 공문의 전달 지연 및 공문 결재 라인에 대한 행정체계 개선 등 업무 속도 향상을 위한 방안 필요	<ul style="list-style-type: none"> • 행정절차 간소화를 위한 관련 TF팀 구성 및 운영 ('25.10월~)
	재료비, 회의비 관련 절차 및 검수 관련 불필요한 행정절차 상존	
	페이퍼리스 실천	
직원 친절도 향상	신속한 공문처리 요청에 대한 담당자의 책임있는 처리 미흡 등 직원의 책임감 부족	<ul style="list-style-type: none"> • 직원 친절도 향상 교육 실시('25.11월)
	자체 규정을 사유로 연구자 지원 보다는 감독 기능에 치중	
기타	연구실적 공유제 관련 제도 개선 필요	<ul style="list-style-type: none"> • 신규 연구과제 수주를 목적으로 코러스(KORUS) 공문을 통해 대학 실적을 요청하는 경우, 개인 정보 삭제 후 자료 제공(연중 상시, 현재 시행 중) • (직원 대상) 직원 전문성 향상을 위한 지식재산권 단계별 교육 참여('25.9월~) • (교원·학생 대상) 실험실 창업 등 지식재산권 응용 분야에 대한 교육 시행('25.10월)
	지적재산권의 관리 및 응용에 대한 전반적인 교육 보강	