

2020년도 기획재정부 주관

한국문학번역원 고객만족도 조사

[결과 보고서]





Part I. 조사 개요

1. 조사배경 및 목적	3
2. 과업추진 프로세스	4
3. 과업추진 일정	5
4. 고객만족도 조사 모델(PCSI2.0)	6
5. 주요 분석 방법	11
6. 조사 개요	15

Part II. 조사결과 요약

1. 전체 요약	18
2. 사업유형별 개선 순위	19
3. 사업유형별 주요 결과 요약	20
4. 결론	24

Part III. 기관 전체 결과

1. 2020년 PCSI2.0	26
2. 업무유형별 PCSI2.0	27
3. 주요 요인별 만족도	28
4. 점수 분포도 분석	29
5. 주요 항목별 만족도	31
6. 응답자 특성 분석	32
7. VOC 분석	33
8. 코로나19 전후 서비스품질	34

Part IV. 사업별 조사 결과

1. 번역지원사업	37
2. 출판지원사업	46
3. 국내/해외교류사업	53
4. 국내외 번역인력 양성사업	61

Part V. 공공기관 고객만족도 조사결과

1. 공공기관 유형별 고객만족도 추이 및 제도 변화	71
2. 공공기관 유형별 고객만족도 결과	72

Part VI. 부록(사업유형별 점수)

Part I

조사 개요

1. 조사 배경 및 목적
2. 과업추진 프로세스
3. 과업 추진 일정
4. 고객만족도 조사 모델(PCSI2.0)
5. 주요 분석 방법
6. 조사 개요



1. 조사 배경 및 목적

공공기관 고객만족도 조사는 공공기관의 운영에 관한 법률 제13조에 의거하여 시행되고 있으며, '국민 편익 증진'과 '국민서비스품질 혁신'을 기대하고 있음.

조사 배경

「공공기관의 운영에 관한 법률 제13조 제2항」
공공기관은 연1회 이상 고객만족도 조사를 실시해야 하며, 기획재정부 장관은 그 결과를 종합하여 공표

조사 목적



공공기관에 대한 고객만족 수준을 측정



서비스의 품질과 국민의 만족·불만족 요인을 분석·환류하여 고객중심 경영전략을 효율적으로 수립하는데 기여



조사결과를 공개함으로써 공공기관간 서비스품질 경쟁을 촉진

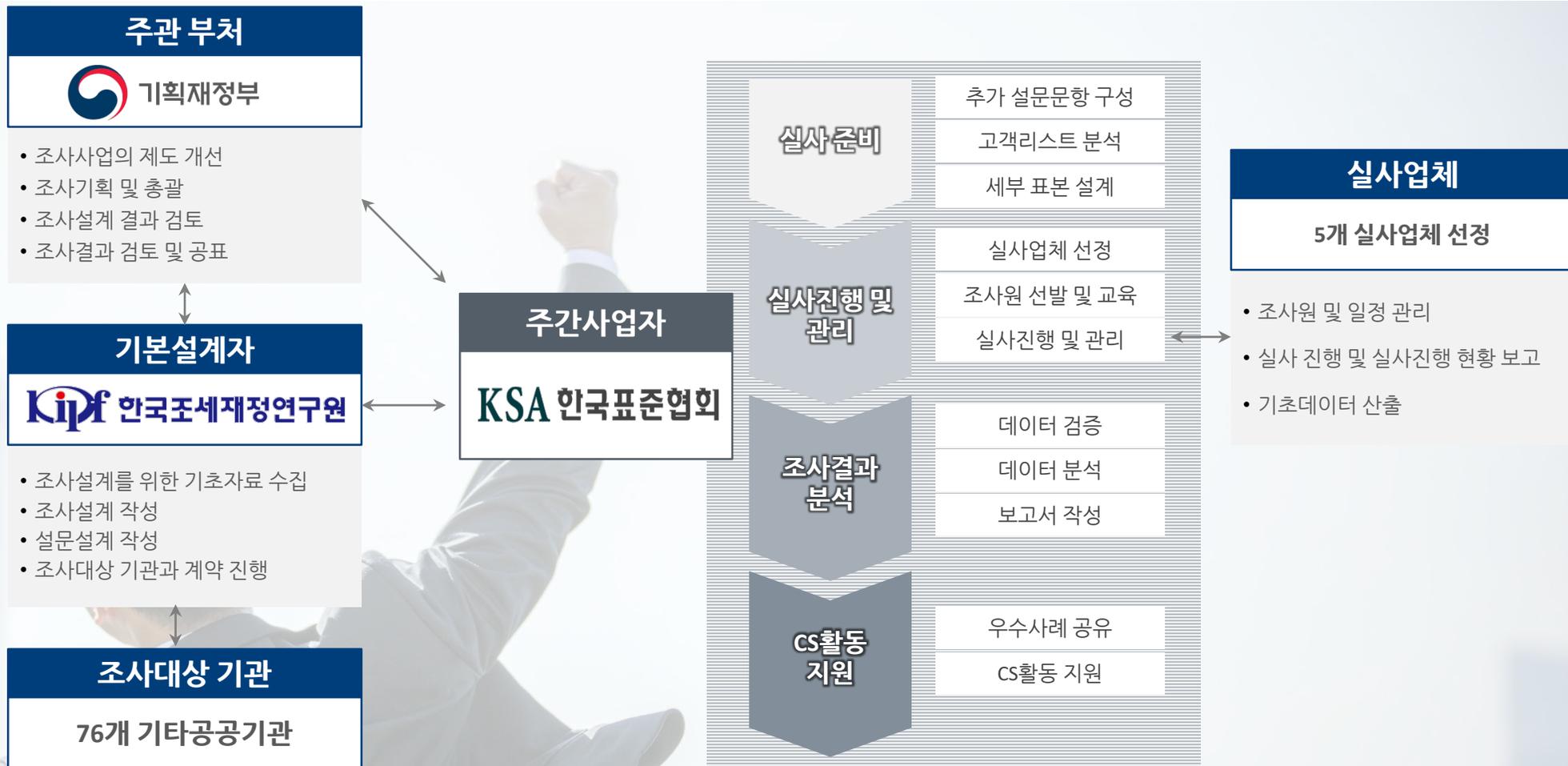
기대 효과

국민 편익 증진

국민서비스품질 혁신

2. 과업추진 프로세스

주간사업자의 과업 수행 범위로는 실사준비부터 CS활동 지원까지로 되어 있으며, 체계적인 절차를 통해 본 과업을 수행함.



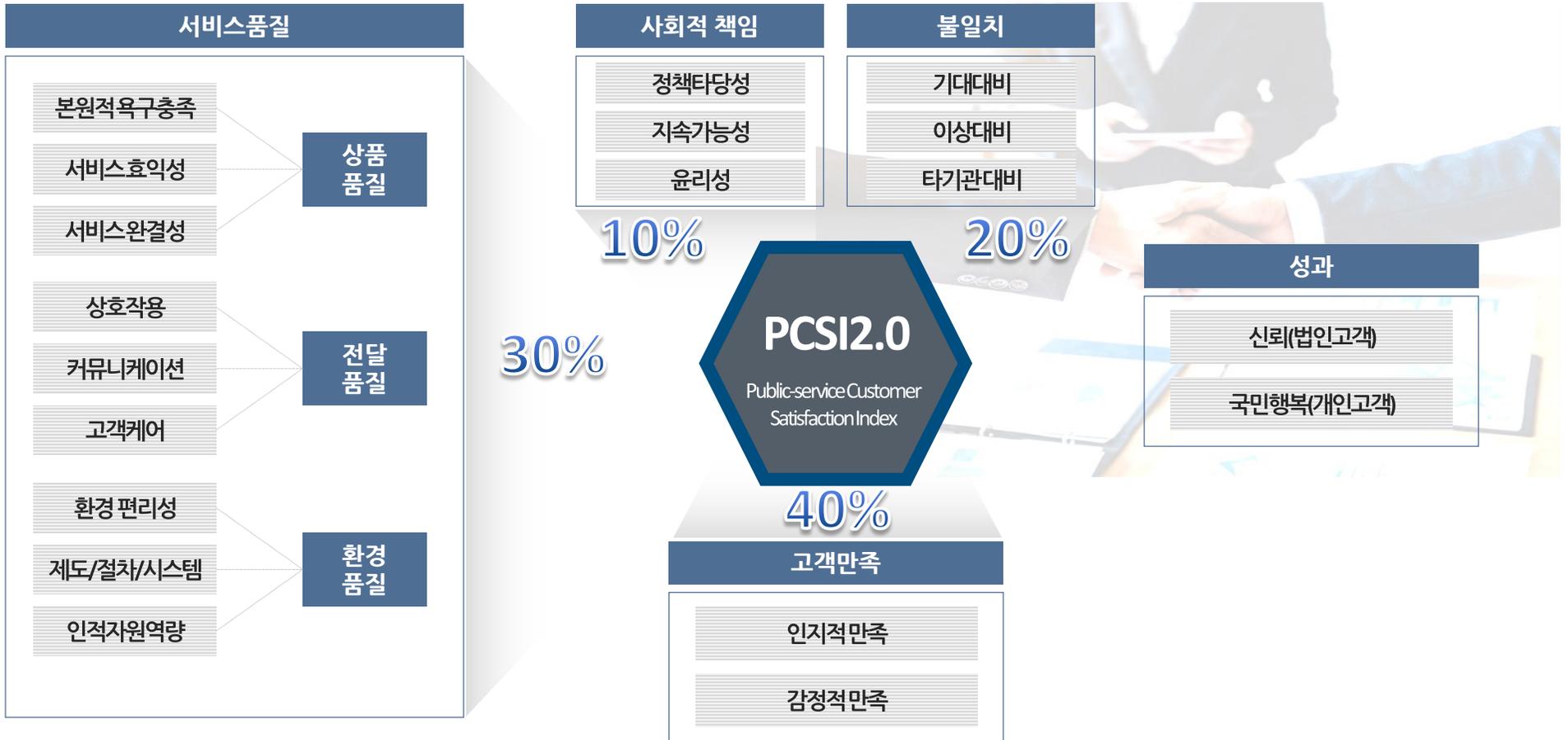
3. 과업 추진 일정

단계	주요 진행 내용	11월				12월				'21. 1월				2월				3월				4월
		1w	2w	3w	4w	1w	2w	3w	4w	1w	2w	3w	4w	1w	2w	3w	4w	1w	2w	3w	4w	-
실사준비	실사선정배정																					
	표본설계																					
	설문설계																					
실사품질	조사준비																					
	실사관리																					
	자료검증																					
결과분석	통계분석																					
	종합분석																					
	결과분석																					
보고서/ 피드백 지원	보고서																					
	결과활용 지원																					
	산출물																					

4. 고객만족도 조사 모델(PCSI 2.0)

4.1. PCSI 2.0 평가모델 구성 모형

통합조사 평가모델(PCSI 2.0)의 구성모형은 '고객만족' 및 '서비스품질', '불일치', '사회적 책임', '성과'로 구성되며, 법인고객과 개인고객으로 구분됨.



4. 고객만족도 조사 모델(PCSI 2.0)

4.2. 설문문항에 대한 유형

설문문항은 총 8개 유형(A~H유형)으로 구분되고, 고객의 서비스 이용 동기 및 고객이 받는 서비스의 형태, 고객 서비스의 지향 등 3가지로 구분됨.

이론적구분			유형별특징	
이론적 구분	하위개념	정의	유형	이론적 차원
동기	자발적	이용자가 개인적인 필요를 충족하기 위해 자신이 원해서 서비스를 이용하는 경우	A 유형	자발적 이용 - 유형 서비스 - 결과지향적 서비스
	비자발적	이용자가 원하지 않더라도 사회적가치를 실현하기 위해 제정된 법, 제도, 규칙 등에 의해 공공서비스를 이용해야 하는 경우	B 유형	자발적 이용 - 유형 서비스 - 과정지향적 서비스
제공형태	유형	제품, 공간, 장비, 화폐 등 유형화되고 물리적 형상이 있는 서비스를 제공하는 경우	C 유형	자발적 이용 - 무형 서비스 - 결과지향적 서비스
	무형	지식, 기술, 행정지원, 교육 등 물리적 형상이 없는 서비스를 제공하는 경우	D 유형	자발적 이용 - 무형 서비스 - 과정지향적 서비스
결과파악	결과 지향적	해당 서비스가 그 자체만으로 가치를 갖고 있는 경우. 목표 달성을 위한 단계 중 한 부분을 차지하고 있음.	E 유형	비자발적 이용 - 유형 서비스 - 결과지향적 서비스
	과정 지향적	해당 서비스가 그 자체로 가치를 가지기 보다는 다른 목적을 달성하기 위한 수단인 경우. 목표를 달성하기 위한 여러 병렬적 요소 중 한 부분을 차지하고 있음.	F 유형	비자발적 이용 - 유형 서비스 - 과정지향적 서비스
			G 유형	비자발적 이용 - 무형 서비스 - 결과지향적 서비스
			H 유형	비자발적 이용 - 무형 서비스 - 과정지향적 서비스

4. 고객만족도 조사 모델(PCSI 2.0)

4.3. 세부 측정 내용(1)

차원 (Dimension)	구성요소 (Component)	개념 (Concept)	측정항목 (Measure)	유형 (Type)
서비스 상품품질	본원적 욕구충족	고객문제의 해결, 약속 이행, 서비스의 유효성, 고객방문 목적에 부합하는 업무수행	00기관을 통해 이용한 시설, 장비, 제품 등은 나의 이용 목적에 부합한다.	A, B
			00기관을 통해 이용한 서비스는 나의 이용 목적에 부합한다.	C, D
			00기관을 통해 이용한 시설, 장비, 제품 등은 기관의 사업 목적에 부합한다.	E, F
			00기관을 통해 이용한 서비스는 기관의 사업 목적에 부합한다.	G, H
	서비스 효익성	서비스의 본질적인 혜택, 고객에게 주는 이점, 서비스의 유익성	00기관의 시설, 장비, 제품 등을 통해 목적을 달성할 수 있다.	A, E
			00기관의 시설, 장비, 제품 등은 목적을 달성하는 과정에 필요한 수단을 제공한다.	B, F
			00기관의 서비스를 통해 목적을 달성할 수 있다.	C, G
			00기관의 서비스는 목적을 달성하는 과정에 필요한 수단을 제공한다.	D, H
	서비스 완결성	서비스 제공의 충분성, 정확성, 완벽성	00기관에서 제공한 시설, 장비, 제품 등을 전 과정에 걸쳐 사용하는 데에 문제가 없다.	A,B,E,F
			00기관에서 제공한 서비스는 전 과정에 걸쳐 이용하는 데에 문제가 없다.	C,D,G,H
서비스 전달품질	상호작용	고객과의 활발한 교류, 상호작용의 활성화, 점점 상호작용의 질과 양	00기관 직원이 고객을 대하는 태도는 친절하고 만족스럽다.	-
	커뮤니케이션	정보, 충분한 설명, 의문해소, 의사소통의 명확성	00기관은 필요한 정보나 업무처리 결과를 분명하게 알려준다.	-
	고객케어	고객에 대한 관심, 고객에 대한 최선의 이익추구, 진정성	00기관 직원은 내가 필요한 시설, 장비, 제품 등을 이용할 수 있도록 최선을 다한다.	A, B
			00기관에서 제공한 서비스는 전 과정에 걸쳐 이용하는 데에 문제가 없다.	C, D
		00기관 직원은 내 입장을 이해하고 시설, 장비, 제품 등을 이용할 수 있도록 최선을 다한다.	E, F	
		00기관 직원은 내 입장을 이해하고 서비스를 받을 수 있도록 최선을 다한다.	G, H	

4. 고객만족도 조사 모델(PCSI 2.0)

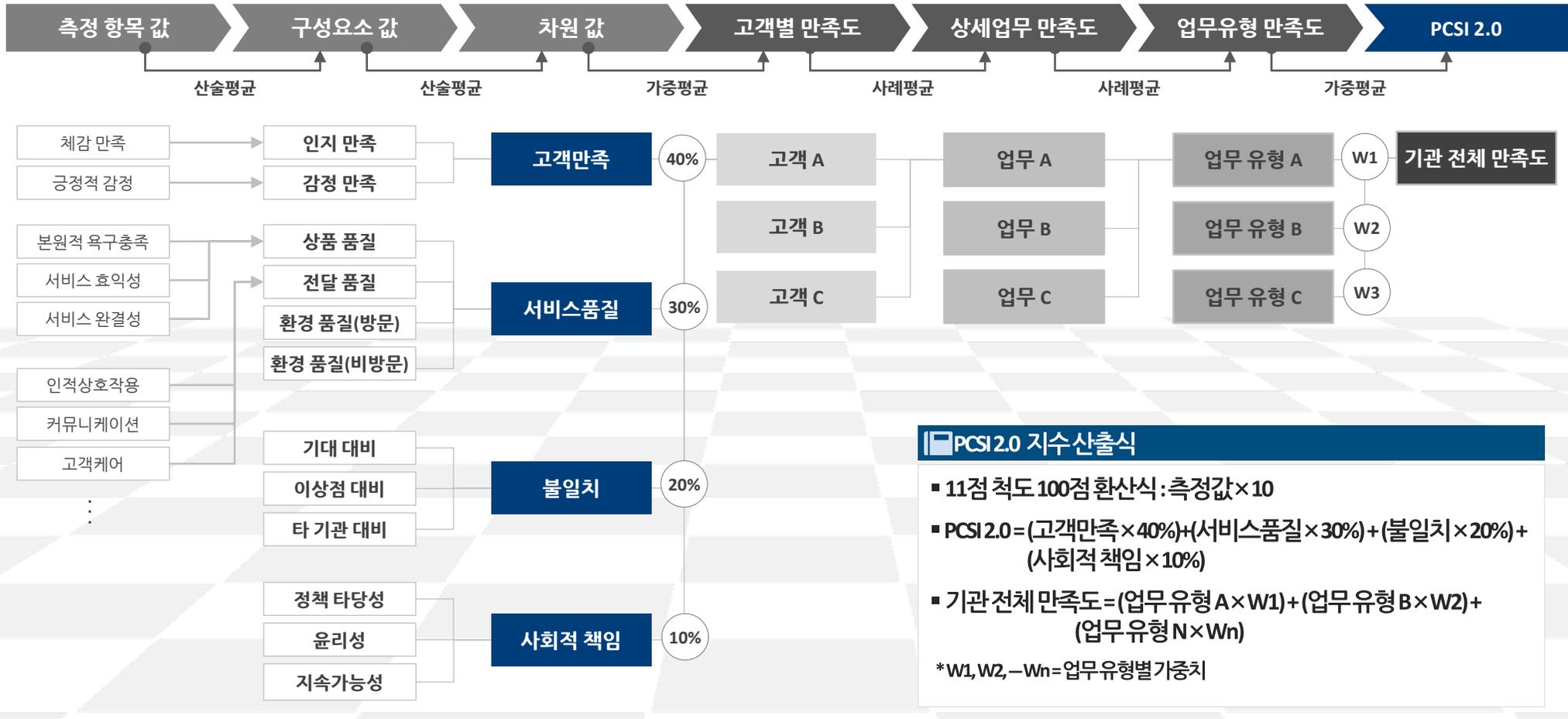
4.3. 세부 측정 내용(2)

차원 (Dimension)	구성요소 (Component)	개념 (Concept)	측정항목 (Measure)	유형 (Type)	
서비스 환경품질	이용자 환경 편리성		00기관에 방문한 경험이 있으신가요?	-	
	방문이용자	해당 기관의 물리적 시설 및 환경에 관한 품질	00기관의 관련시설 및 환경은 쾌적하다.	-	
	비방문 이용자		00기관의 서비스는 쉽고 편하게 이용할 수 있다.	-	
	제도/절차/ 시스템환경	제도/절차/시스템 등 서비스 이용을 위한 지원환경에 관한 품질	00기관 직원은 고객의 요구사항을 신속하게 처리한다.	-	
	인적자원역량환경	인적자원의 양적 질적 역량 및 업무 숙련도에 관한 품질	00기관의 직원의 업무처리 능력은 우수하다.	-	
사회적 책임	정책타당성	정책의 합목적성, 목표의 실제성, 정책타당성, 올바른 정책의 수립 및 수행	00기관은 본래의 설립목적과 취지에 맞추어 정책을 추진하고 있다.	-	
	지속가능성	공공기관으로서 경제, 사회적 측면에서의 지속가능성을 추구하는 정도	00기관은 국가나 사회의 미래가치 창출을 위한 업무를 수행하고 있다.	-	
	윤리성	도덕성, 청렴성, 공공적 사명, 투명경영을 하고 있는 정도	00기관의 업무수행은 공정하고 투명하게 이루어진다.	-	
불일치	기대 대비	기대 대비하여 지각된 서비스 수준의 일치/불일치 정도	'사전에 기대하셨던 것'과 비교할 때, 00기관의 서비스는 어떠셨습니까?	-	
	이상점 대비	이상점 대비하여 지각된 서비스 수준의 일치/불일치 정도	상상하실 수 있는 '가장 이상적인 서비스 수준'과 비교할 때, 00기관의 서비스는 어떠셨습니까?	-	
	다른 기관 대비	타기관(기업) 이용 경험 등과 대비하여 지각된 서비스 수준의 일치/불일치 정도	경험하셨던 '다른 기관이나 기업의 서비스'와 비교할 때, 00기관의 서비스는 어떠셨습니까?	-	
고객만족	인지적 만족	체감만족	서비스 이용 경험 전반에 관한 포괄적인 평가와 느낌	00기관의 서비스가 전반적으로 만족스럽다.	-
	감정적 만족	긍정적 감정	서비스 이용과정 및 이용 후 남은 긍정적인 감정	00기관의 서비스를 이용한 후, 기관에 대해 긍정적인 느낌이 든다.	-
사회성과	국민행복 (개인)	이용 후 기관이 국민의 삶의 질 및 행복에 기여한다고 믿게 된 정도	00기관의 사업/활동으로 국민의 삶의 질이 향상되었다고 생각하십니까?	-	
기관성과	신뢰 (법인)	이용 후 기관의 정책 또는 활동에 대해 신뢰하게 된 정도	00기관의 서비스를 이용하신 후, 기관의 사업/활동에 대해 신뢰감을 갖게 되었습니까?	-	

4. 고객만족도 조사 모델(PCSI 2.0)

4.4. 지수산출 과정

PCSI 2.0 산출은 고객만족, 서비스품질, 불일치, 사회적 책임 4개 차원별 가중치로 산출되며, 기관의 만족도는 사업별 설계된 가중치를 고려하여 산출함.

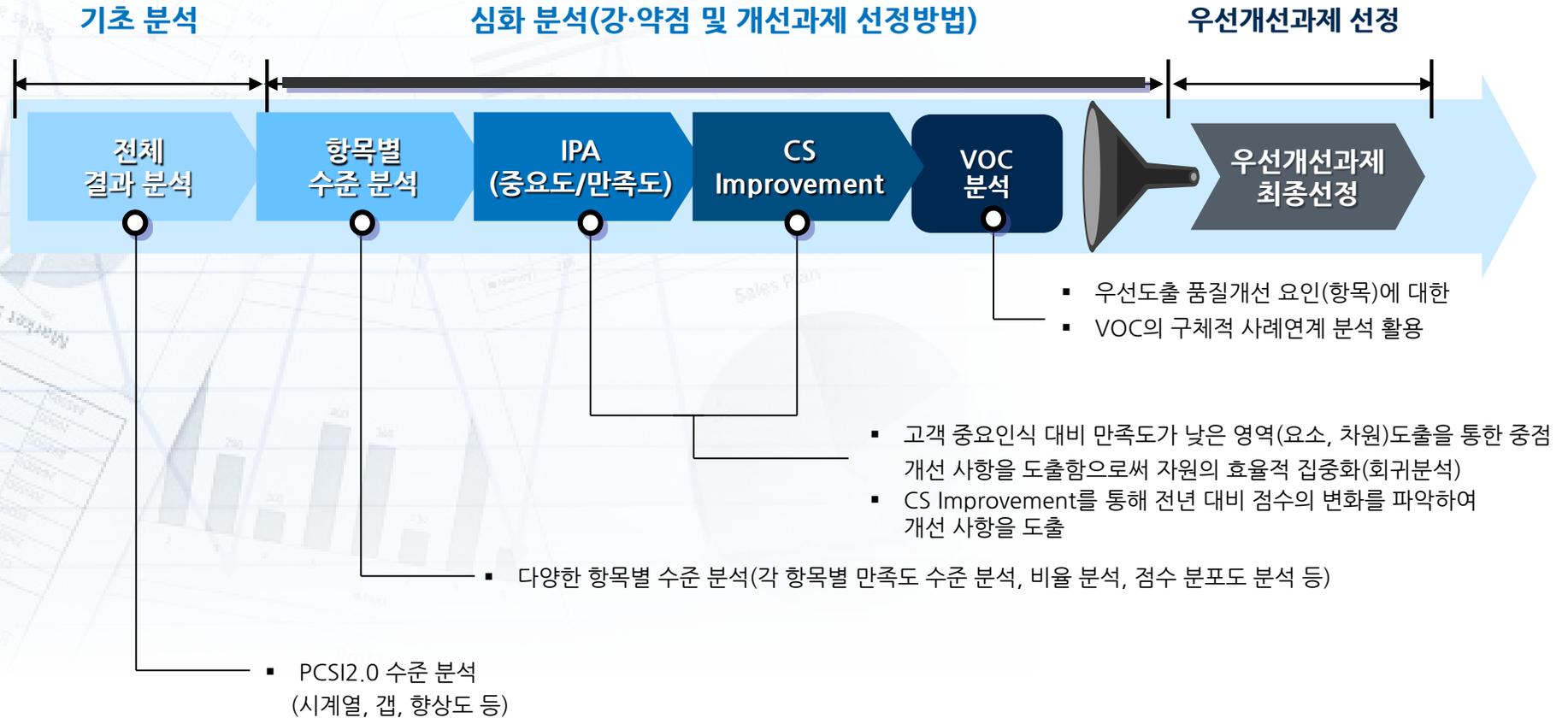


5. 주요 분석 방법

5.1. 분석 방법론

기초분석과 심화분석을 통해 기관별, 사업별 특성을 고려한 향후 CS개선과제를 선정함.

CS경영 개선과제 절차 및 선정방법

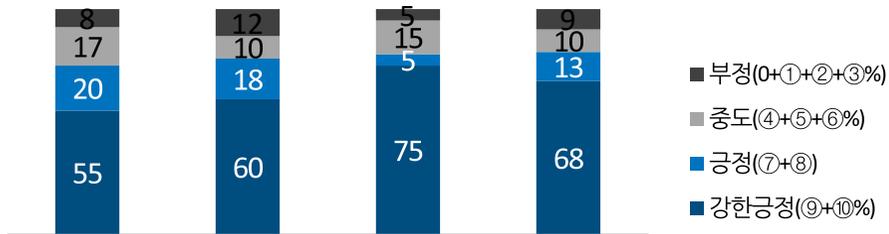


5. 주요 분석 방법

5.2. 긍정률/부정률 분석, 점수 분포도 분석

각 항목별로 보다 정확한 고객만족 수준을 파악하기 위해 긍정률/부정률 분석, 점수 분포도 분석 등을 실시함.

긍정률/부정률분석



본원적 욕구충족 서비스 효익성 서비스 완결성 상호작용

- 고객만족도 수준을 좀 더 정확히 파악하기 위해 비율 점수를 함께 제시함. 예를들어, 평균점수가 같다고 하더라도 각 항목별로 긍정(만족) 비율과 부정(불만족) 비율이 상이할 수 있음.
- 또한, 본 조사의 경우 대체로 평균 점수가 높기 때문에 부정보다는 긍정고객이 월등히 많아 긍정부분을 '긍정'과 '강한 긍정'으로 구분하여 분석함.
- 총11점 척도 중 강한 긍정률은 9점~10점, 긍정률은 7~8점, 부정률은 0점~3점, 중도율은 4점~6점에 응답한 비율 값으로 정의함.

점수분포도분석

사분위수	설명	비고
제1사분위수(Q1)	누적 백분율이 25%에 해당되는 값	25번째 백분위수
제2사분위수(Q2)	누적 백분율이 50%에 해당되는 값	50번째 백분위수, 중앙값
제3사분위수(Q3)	누적 백분율이 75%에 해당되는 값	75번째 백분위수

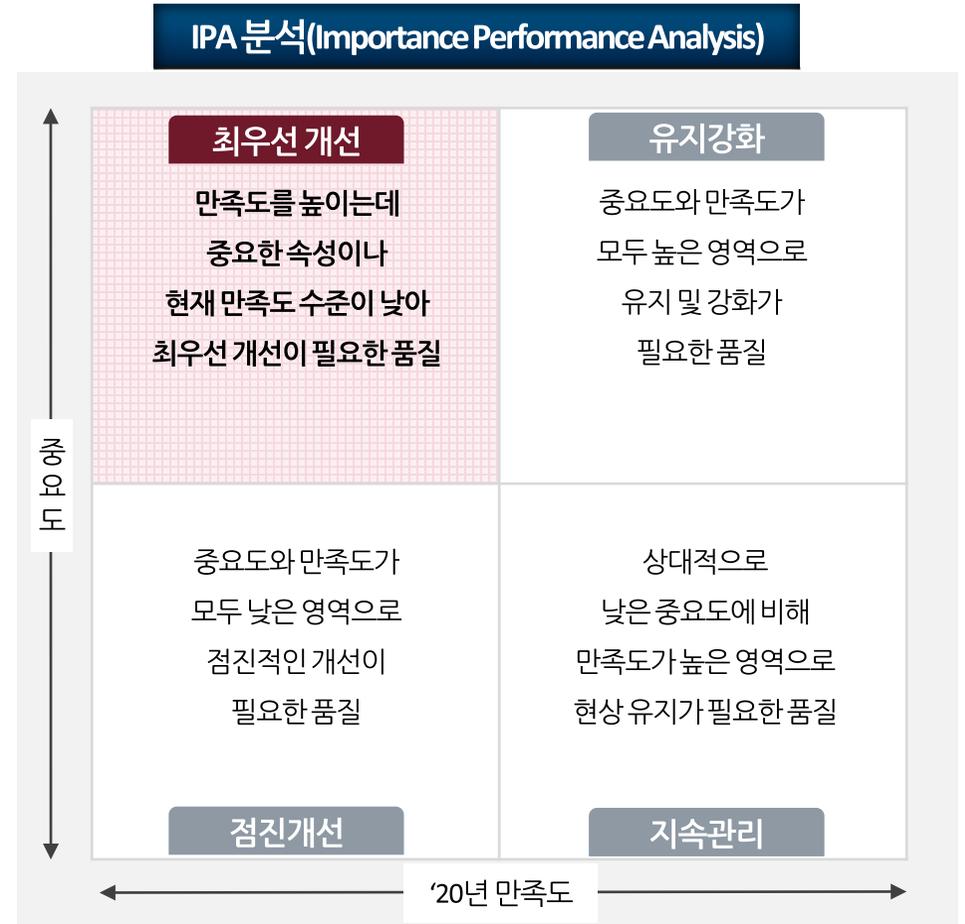
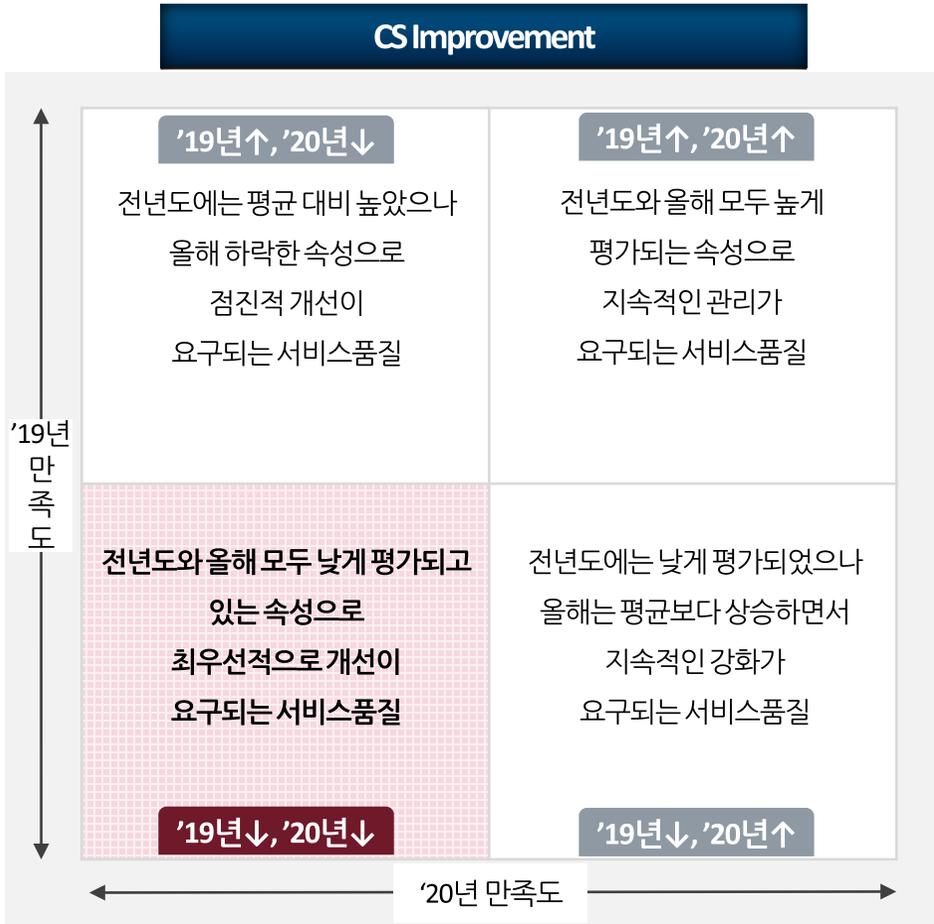
- IQR(3분위수-1분위수)를 측정
- IQR 값이 클수록 고객마다 제공받은 서비스에 대하여 체감하는 만족 수준의 차이가 크다는 의미로(서비스의 표준화 정도가 낮음), 서비스 표준화가 개선된다면 고객만족도가 향상될 가능성이 높은 항목임.
- 반면, IQR 값이 작을수록 서비스의 표준화 정도가 높아, 지속적인 서비스 개선을 통해 고객만족도를 강화할 수 있는 항목임.
- 단, 박스가 낮은 점수에 위치해 있다면, 중점적인 개선이 필요한 항목임.

* IQR(InterQuartile Range) : 사분위 범위

5. 주요 분석 방법

5.3. CS Improvement 및 IPA분석

CS Improvement와 IPA분석을 통해 최우선적으로 개선해야 할 속성들을 분류함.



※중요도: 서비스품질에 해당되는 문항과 전반적 만족과의 상관분석을 통해 중요도를 산출함.

5. 주요 분석 방법

5.4. VOC 분석

고객의 의견을 PCSI2.0구성요소인 4개 유형별(상품품질, 전달품질, 환경품질, 사회적책임)로 분류하여 고객들의 의견을 상세하게 제공함.

VOC분류기준			VOC분석예시		전달품질(6)
차원 (Dimension)	구성요소 (Component)	개념 (Concept)	구성요소	사례수(명)	
서비스 상품품질	본원적 욕구충족	고객문제의 해결, 약속 이행, 서비스의 유효성, 고객방문 목적에 부합하는 업무수행	상품품질	5	<ul style="list-style-type: none"> 고객에게 필요한 정보를 잘 알려주었으면 좋겠다 (2명) 문의한 내용에 대한 진행과정을 명확하게 전달해 주었으면 좋겠다 (2명) 의사소통이 원활하게 진행되었으면 좋겠다 (1명) 궁금한 사항들에 대해 문의할 경우 신속하게 피드백 해주었으면 좋겠다 (1명)
	서비스 효익성	서비스의 본질적인 혜택, 고객에게 주는 이점, 서비스의 유익성			
	서비스 완결성	서비스 제공의 충분성, 정확성, 완벽성			
서비스 전달품질	상호작용	고객과의 활발한 교류, 상호작용의 활성화, 접점 상호작용의 질과 양	전달품질	6	
	커뮤니케이션	정보, 충분한 설명, 의문해소, 의사소통의 명확성	환경품질	2	
	고객케어	고객에 대한 관심, 고객에 대한 최선의 이익추구, 진정성			
서비스 환경품질	이용자 환경 편리성	해당 기관의 물리적 시설 및 환경에 관한 품질	사회적책임	5	
	제도/절차/ 시스템환경	제도/절차/시스템 등 서비스 이용을 위한 지원환경에 관한 품질			
	인적자원역량환경	인적자원의 양적 질적 역량 및 업무 숙련도에 관한 품질			
사회적 책임	정책타당성	정책의 합목적성, 목표의 실제성, 정책타당성, 올바른 정책의 수립 및 수행	기타	7	
	지속가능성	공공기관으로서 경제, 사회적 측면에서의 지속가능성을 추구하는 정도			
	윤리성	도덕성, 청렴성, 공공적 사명, 투명경영을 하고 있는 정도			없음

6. 조사 개요

6.1. 조사 설계

조사 대상	○ 최근 1년 이내 1회 이상 한국문학번역원에서 제공하고 있는 서비스를 이용한 경험이 있는 고객							
조사 방법	○ 구조화된 설문지를 활용한 전화조사 및 이메일조사							
조사 기간	○ 2020년 11월 30일 ~ 2021년 02월 28일							
조사 설계	○ 표본크기 : 164명							
	○ 조사지역 : 전국							
	사업영역(2020년 기준)		모집단	목표 표본수	완료 표본수	고객구분	설문유형	가중치
	사업부문	세부사업						
	한국문학번역출판지원사업	번역지원사업	125	61	31	개인	B	23.7%
		출판지원사업	102	57	23	법인	B	18.7%
한국문학교류홍보사업	국내/해외교류사업	146	66	34	개인	D	29.8%	
한국문학번역가양성사업	국내외 번역인력양성사업	183	76	76	개인	D	27.8%	
합계		556	260	164	개인/법인	B/D	100.0%	

6. 조사 개요

6.2. 응답자 특성

구분	응답자 특성	사례수 (명)	비율 (%)
기관	한국문학번역원	164	100.0
업무유형	한국문학번역출판지원사업	54	32.9
	한국학교교류홍보사업	34	20.7
	한국문학번역가양성사업	76	46.3
상세업무 유형	번역지원사업	31	18.9
	출판지원사업	23	14.0
	국내/해외교류사업	34	20.7
	국내외 번역인력 양성사업	76	46.3
고객구분	개인고객	141	86.0
	법인고객	23	14.0
성별	남성	33	20.1
	여성	131	79.9
연령별	20대	16	9.8
	30대	52	31.7
	40대	28	17.1
	50대	24	14.6
	60세 이상	9	5.5
권역별	외국인/거절	35	21.3
	서울/인천/경기	103	62.8
	부산/울산/경남	4	2.4
	대구/경북	2	1.2
	대전/세종/충청	5	3.0
	광주/전남/전북	2	1.2
	강원/제주	2	1.2
해외	46	28.0	

구분	응답자 특성	사례수 (명)	비율 (%)
기관	한국문학번역원	164	100.0
직업 (개인고객)	전문직	87	53.0
	경영직	3	1.8
	관리직	4	2.4
	사무직	26	15.9
	판매/서비스직	1	0.6
	자영업	2	1.2
	전업주부	2	1.2
	학생	18	11.0
	무직	4	2.4
	기타	17	10.4
언어권	영미	29	17.7
	유럽	66	40.2
	아시아	53	32.3
조사 방법	한국	16	9.8
	전화조사	107	65.2
	이메일 조사	57	34.8

Part II

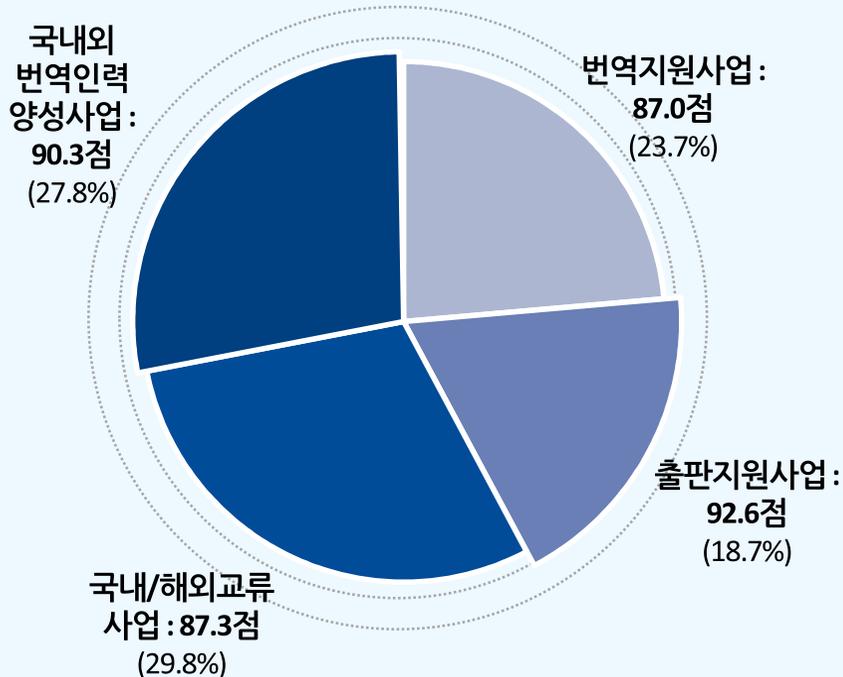
조사결과 요약

1. 전체 요약
2. 사업유형별 개선 순위
3. 사업유형별 주요 결과 요약
4. 결론



1. 전체 요약

전체점수	달성도등급	달성도
89.1점(▼2.0점)	보통 (1.0미만~0.9이상)	0.940
모집단	목표 표본수	완료 표본수
556명	260명	164명



고객만족 수준 '보통'

고객만족은 89.1점으로 전년대비 2.0점 하락하였으며, 달성도는 0.940으로 나타남

국내/해외교류사업 '최우선 개선' 필요

국내/해외교류사업은 가중치가 가장 높는데 반해 고객만족(87.3점)이 상대적으로 낮고, 전년대비 8.0점 하락해 최우선 개선 필요 사업으로 나타났으며, 목표 대비 3.23점 낮음

서비스품질 중 '상품품질' 개선 필요

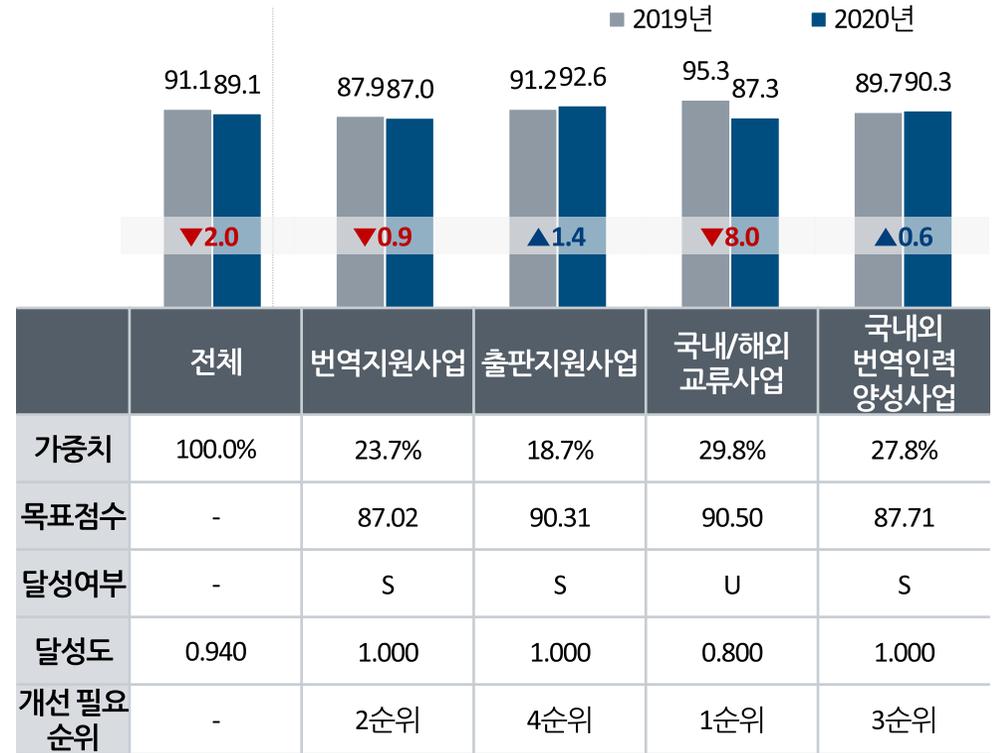
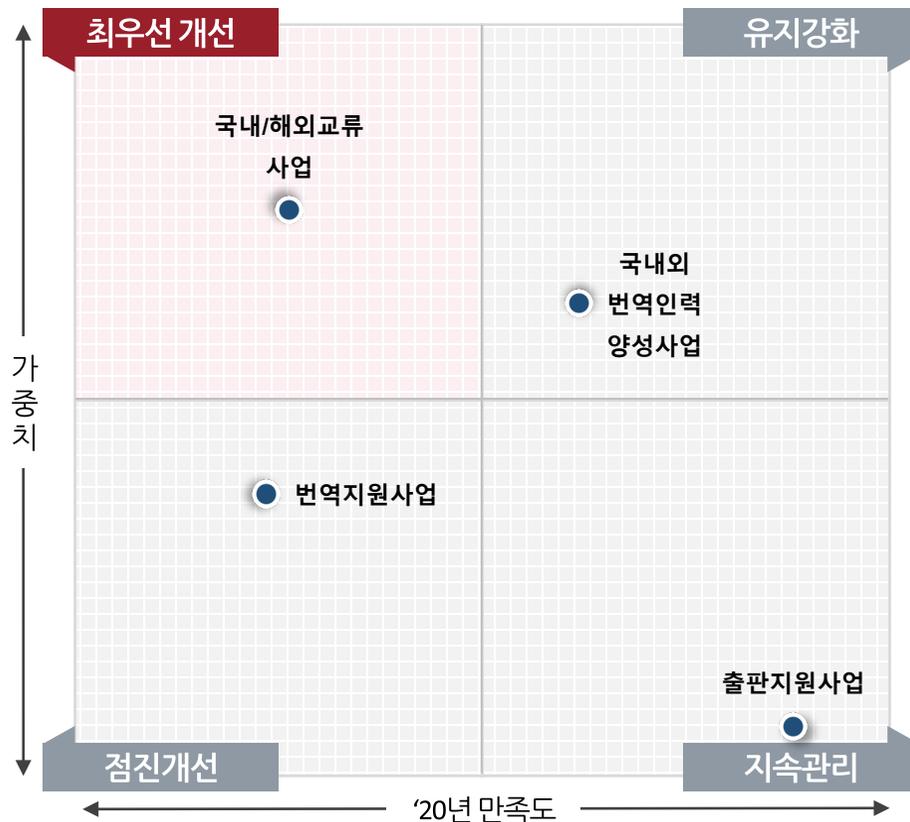
상품품질의 항목이 상대적으로 낮은 수준이며, 특히 '본원적 욕구충족'에 대한 개선이 필요함

모집단 크기를 고려해 표본수 조정 필요

모든 사업의 모집단 제공 규모가 조사 표본 수의 3배수 미만으로 적은 편이므로, 모집단 크기를 고려해 사업별 조사 비중을 조정할 필요가 있음

2. 사업유형별 개선 순위

사업유형별 만족도 점수와 가중치를 고려했을 때,
‘국내/해외교류사업’이 최우선적으로 개선해야 할 사업으로 도출됨.



3. 사업유형별 주요 결과 요약

3.1. 국내/해외교류사업

개선 필요 순위	1순위	고객만족도 점수	87.3점(전년대비 ▼8.0)
모집단	146명	최우선 개선 품질	- 서비스 완결성: 서비스 이용 과정 - 본원적 욕구충족: 이용 목적에 부합함 - 서비스 효익성: 목적 달성 과정에 필요한 수단 제공
표본수	34명	응답자별 특성	- 성별: 여성(90.7점) > 남성(80.2점) - 연령별: 50대 이상(86.8점) > 40대(83.1점) > 30대 이하(82.2점)
가중치	29.8%	개선 및 건의사항	- 다양한 나라의 문학을 소개해주고 우리나라 문학도 다양한 주제를 확보했으면 좋겠음 - 적극적인 홍보가 필요함

- 국내/해외교류사업은 가중치가 상대적으로 큰 사업인데 반해, 고객만족 수준이 낮고, 전년대비 큰 폭으로 하락하여 **최우선적으로 개선이 필요한 사업**임.
- 서비스품질 측면에서는, **서비스 완결성**(서비스 이용 과정), **본원적 욕구충족**(이용 목적에 부합함), **서비스 효익성**(목적 달성 과정에 필요한 수단 제공) 등이 우선적으로 제고되어야 함.
- 응답자 특성별로는, 연령대가 낮을수록 만족 수준이 낮아 해당 고객에 대한 서비스를 중점적으로 개선할 필요가 있다고 판단됨.
- 개선 및 건의사항으로는 다양한 나라의 문학을 소개해주고 우리나라 문학도 다양한 주제를 확보했으면 좋겠음, 적극적인 홍보가 필요함 등이 접수되어, 많은 사람들이 이용 할 수 있도록 다양한 채널을 통해 사업에 대한 홍보 강화가 필요하다고 판단됨.

3. 사업유형별 주요 결과 요약

3.2. 번역지원사업

개선 필요 순위	2순위	고객만족도 점수	87.0점(전년대비 ▼0.9)
모집단	125명	최우선 개선 품질	- 커뮤니케이션 : 업무처리 결과에 대한 안내 - 이용자 환경 편리성_비방문 : 서비스 이용 편리성 - 제도/절차/시스템환경 : 요구사항을 신속하게 처리
표본수	31명	응답자별 특성	- 성별 : 여성(88.6점) > 남성(76.7점) - 연령별 : 50대 이상(91.0점) > 40대(87.9점) > 30대 이하(85.8점)
가중치	23.7%	개선 및 건의사항	- 빠른 공지/피드백 필요 - 번역지원사업 신청은 이전처럼 분기별 마감방식 필요함

- 번역지원사업은 가중치 및 고객만족 수준이 상대적으로 낮아 **점진적으로 개선이 필요한 사업**임.
- 서비스품질 측면에서는, **커뮤니케이션**(업무처리 결과에 대한 안내), **이용자 환경 편리성_비방문**(서비스 이용 편리성), **제도/절차/시스템환경**(요구사항을 신속하게 처리) 등이 우선적으로 제고되어야 함.
- 응답자 특성별로는, 연령대가 낮을수록 만족 수준이 낮아 해당 고객에 대한 서비스를 중점적으로 개선할 필요가 있다고 판단됨.
- 개선 및 건의사항으로는 빠른 공지/피드백 필요, 번역지원사업 신청은 이전처럼 분기별 마감 방식 필요함 등이 접수되어, 문의사항에 대한 신속한 대응과 공지사항에 대한 신속한 안내가 필요해 보이며, 접수기한을 반기에서 분기별로 변경하는 등의 고민이 필요해 보임.

3. 사업유형별 주요 결과 요약

3.3. 국내외 번역인력 양성사업

개선 필요 순위	3순위	고객만족도 점수	90.3점(전년대비 ▲0.6)
모집단	183명	최우선 개선 품질	- 서비스 효익성 : 목적 달성 과정에 필요한 수단 제공 - 본원적 욕구충족 : 이용 목적에 부합함
표본수	76명	응답자별 특성	- 성별 : 여성(90.5점) > 남성(88.7점) - 연령별 : 40대(91.5점) > 30대 이하(90.1점) > 50대 이상(89.0점)
가중치	27.8%	개선 및 건의사항	- 강연 위주가 아닌 실무적인 부분이 더 강화되면 좋겠음 - 빠른 공지/ 피드백 필요

- 국내외 번역인력 양성사업은 가중치 및 고객만족 수준이 높아 **유지 및 강화가 필요한 사업**임.
- 서비스품질 측면에서는, **서비스 효익성**(목적 달성 과정에 필요한 수단 제공)과 **본원적 욕구충족**(이용 목적에 부합함)이 우선적으로 제고되어야 함.
- 개선 및 건의사항으로는 **강연 위주가 아닌 실무적인 부분이 더 강화되면 좋겠음**, **빠른 공지/피드백 필요** 등이 접수되어, 실무와 관련된 교육 커리큘럼을 개발하는 등의 노력이 필요하다고 판단됨.

3. 사업유형별 주요 결과 요약

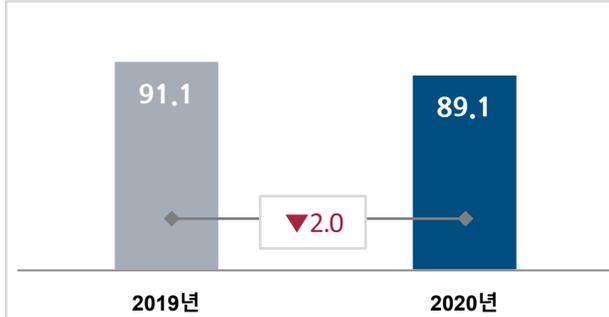
3.4. 출판지원사업

개선 필요 순위	4순위	고객만족도 점수	92.6점(전년대비 ▲1.4)
모집단	102명	최우선 개선 품질	- 이용자 환경 편리성_비방문: 서비스 이용 편리성 - 제도/절차/시스템환경: 요구사항을 신속하게 처리 - 인적자원역량환경: 업무처리 능력 우수
표본수	23명	응답자별 특성	- 성별: 여성(94.5점) > 남성(90.8점)
가중치	18.7%	개선 및 건의사항	- 프로그램 다양화 필요

- 출판지원사업은 가중치가 상대적으로 작고, 고객만족 수준이 높아 **지속적으로 관리가 필요한 사업**임.
- 서비스품질 측면에서는, **이용자 환경 편리성_비방문**(서비스 이용 편리성), **제도/절차/시스템환경**(요구사항을 신속하게 처리), **인적자원역량환경**(업무처리 능력 우수) 등이 우선적으로 제고되어야 함.
- 개선 및 건의사항으로는 **프로그램 다양화 필요** 등이 접수되어, 고객의 니즈를 파악하여 다양한 프로그램 개발이 필요하다고 판단됨.

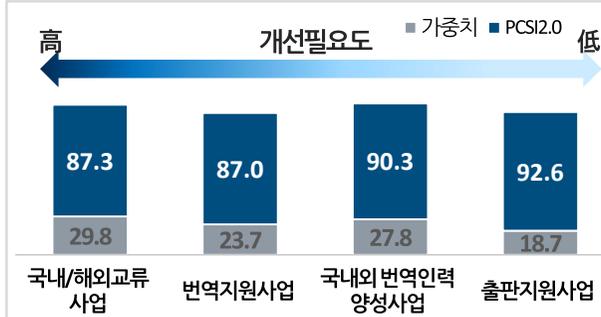
4. 결론

전체 점수



- 한국문화번역원 고객만족도 점수는 전년대비 2.0점 하락한 89.1점임.
- 절대등급은 '우수'등급에서 '양호'등급으로 낮아짐.

사업별 개선 순위



- 향후 한국문화번역원 고객만족도 제고를 위해 사업별 가중치와 만족도 수준을 고려하여 '국내/해외교류사업' 사업의 우선적인 개선이 필요함.

최우선 개선 품질

유형	1순위	2순위
국내/해외교류사업	서비스완결성	본원적 욕구충족
번역지원사업	커뮤니케이션	이용자환경 편리성_비방문
국내외 번역인력 양성사업	서비스효익성	본원적 욕구충족
출판지원사업	이용자환경 편리성_비방문	제도/절차/시스템환경

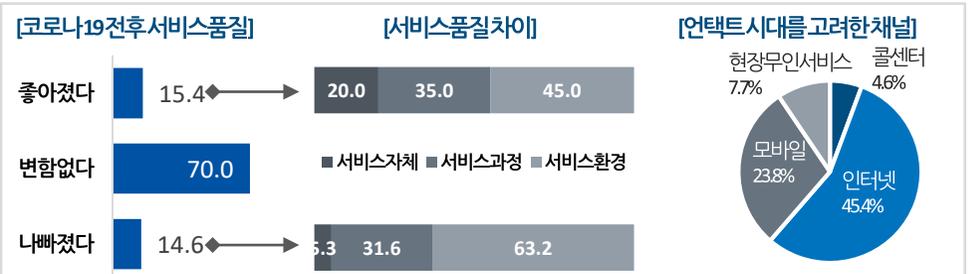
- 서비스품질에서는 '본원적 욕구충족', '이용자 환경 편리성_비방문'을 개선할 필요가 있음.
- 그 외 '서비스 완결성', '서비스 효익성' 등에 대한 개선 노력이 요구됨.

개선사항(VOC)

유형	PCS12.0점수	VOC 비중	주요내용
상품품질	88.2	●○○○	<ul style="list-style-type: none"> 소수언어에 지원을 늘렸으면 좋겠음 번역 지원규모 확대
전달품질	91.9	●○○○	<ul style="list-style-type: none"> 다양한 비대면 강의/행사 필요함 프로그램 다양화 필요
환경품질	89.3	●○○○	<ul style="list-style-type: none"> 빠른 공지/피드백 필요 신속한 답변 필요함

- 고객들의 개선 의견으로는 '상품품질'과 관련된 의견들이 가장 많이 나온 반면, '환경품질'에 대한 의견이 상대적으로 적게 나왔음.
- 상품품질에서는 '소수언어에 지원을 늘렸으면 좋겠음', '번역 지원규모 확대' 등의 의견을 고려했을 때 언어권을 확대하는 방안이 필요해 보임.

코로나19 이후 서비스 강화 방안



- 코로나19 이전과 비교해서 '나빠졌다' 대비 '좋아졌다' 의견이 많았으며, 서비스품질 중 '서비스 환경'이 상대적으로 좋아졌다는 의견이 많음.
- 향후 언택트 시대를 고려했을 때 인터넷 웹 페이지와 모바일 웹 페이지 채널을 통해 고객들과 좀 더 소통할 수 있는 방안 마련이 요구됨.

Part Ⅲ

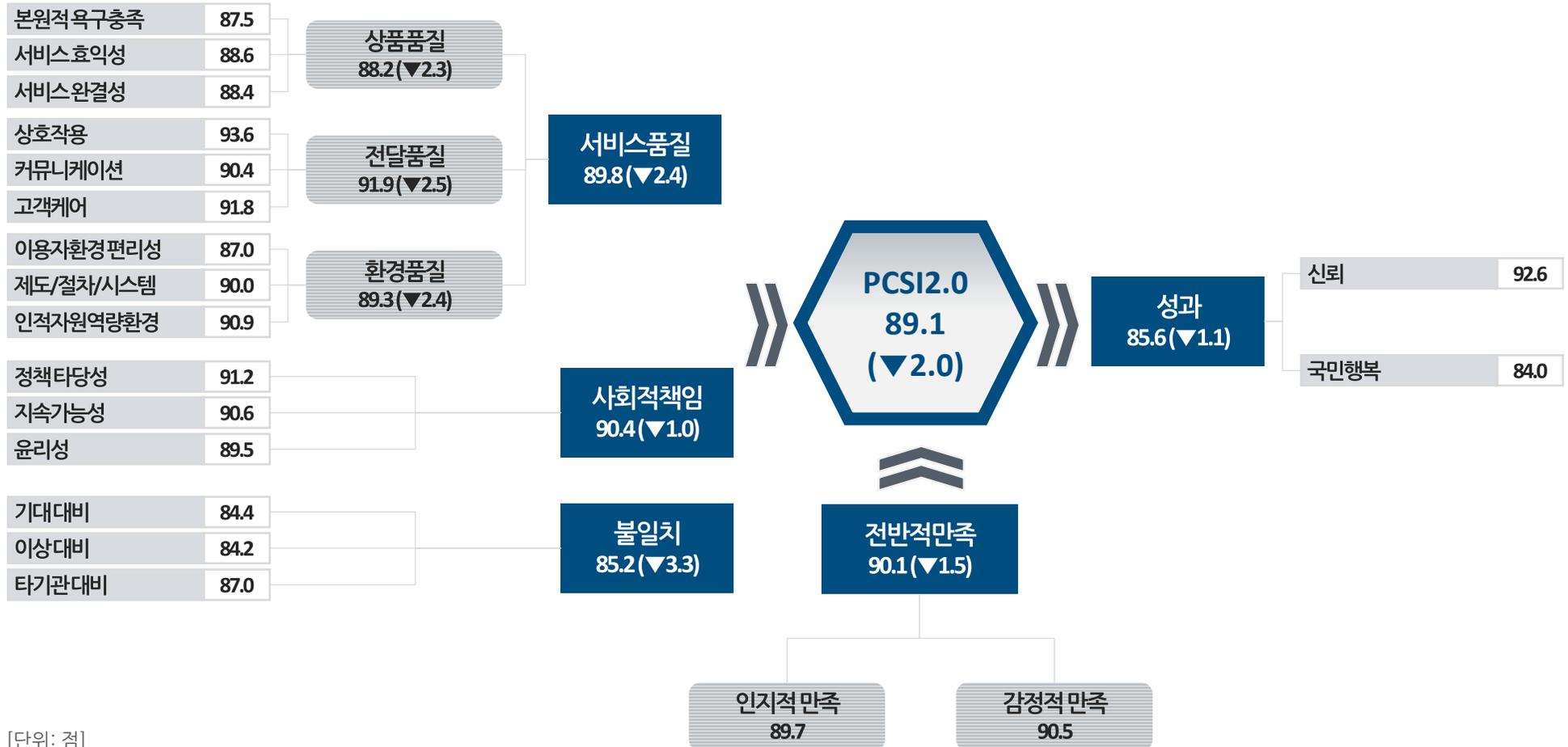
기관 전체 결과

1. 2020년 PCSI2.0
2. 업무유형별 PCSI2.0
3. 주요 요인별 만족도
4. 점수 분포도 분석
5. 주요 항목별 만족도
6. 응답자 특성 분석
7. VOC 분석
8. 코로나19 전후 서비스품질



1. 2020년 PCSI2.0(개인/법인)

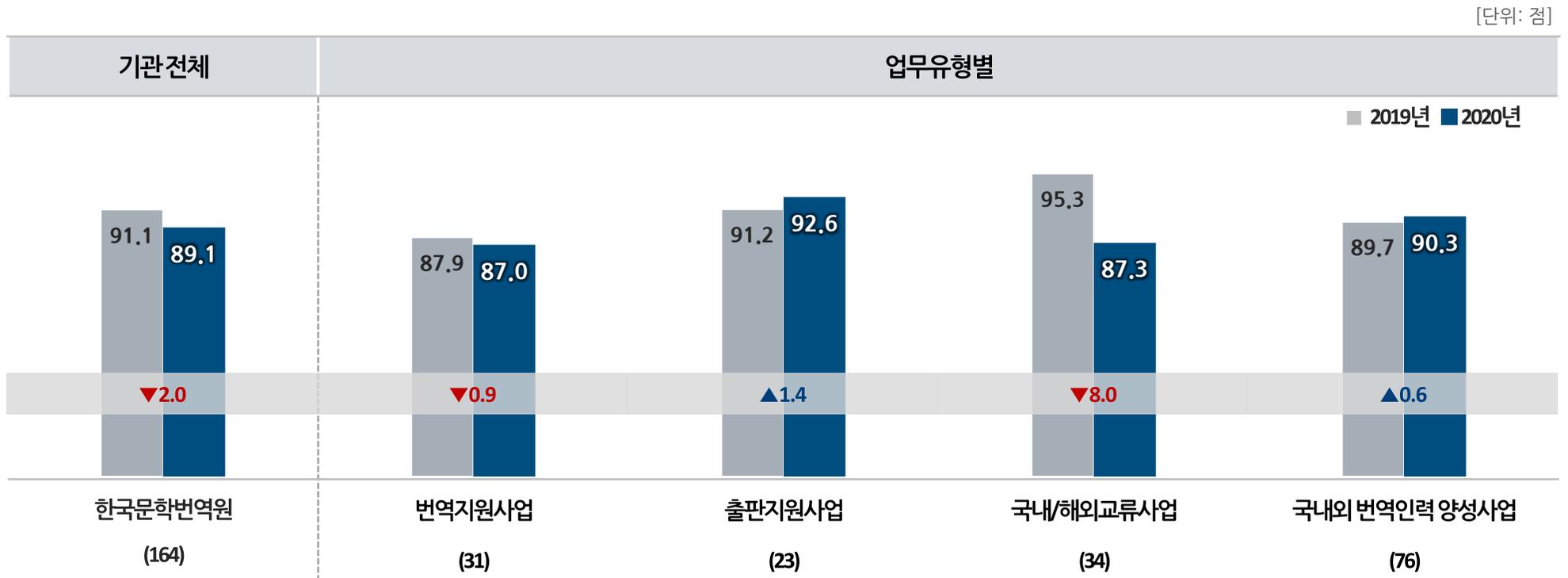
PCSI2.0 점수는 **89.1점**으로 전년대비 **2.0점** 하락한 것으로 나타남.



[단위: 점]

2. 업무유형별 PCSI2.0

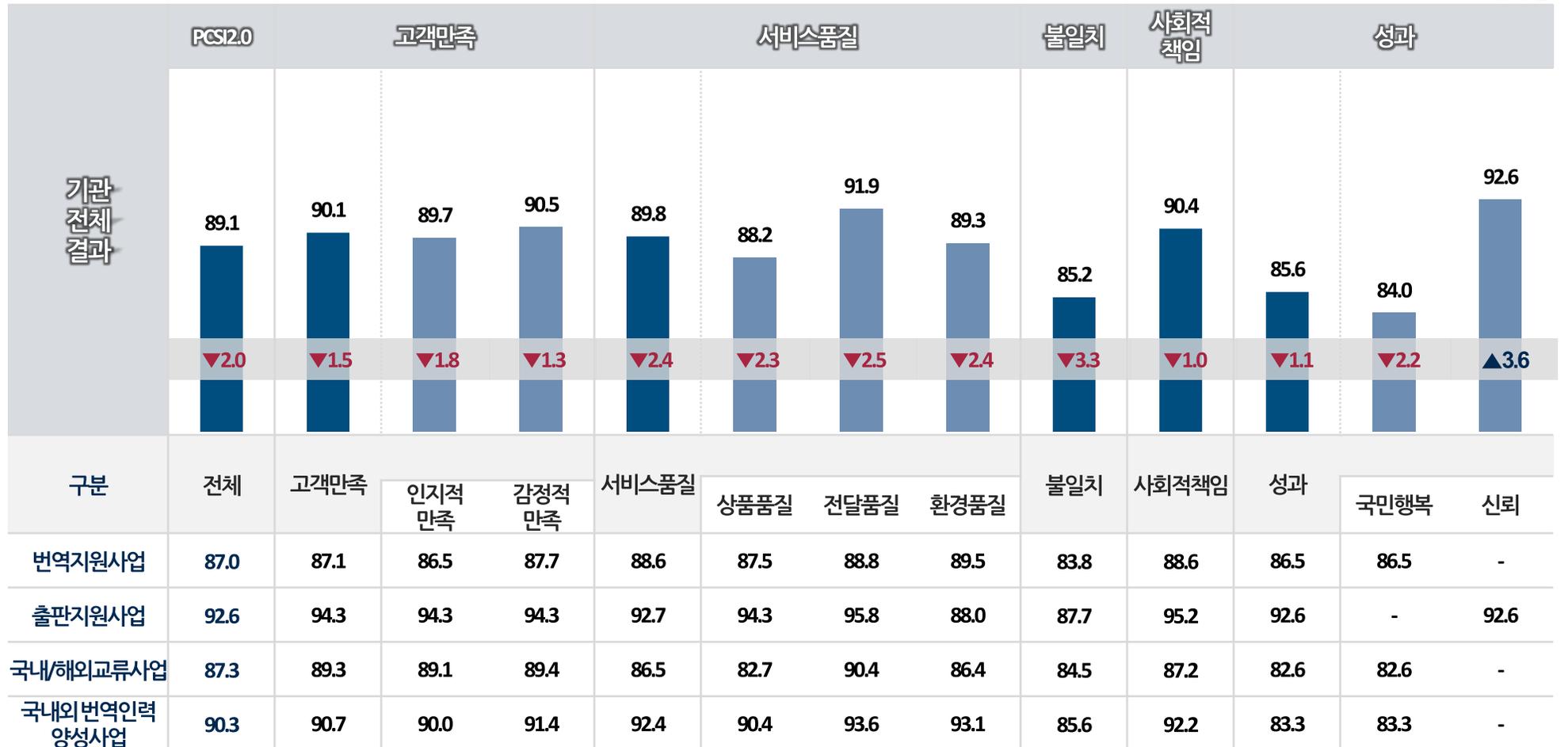
업무유형별로는 '출판지원사업'이 가장 높고, 전년 대비 1.4점 상승함



3. 주요 요인별 만족도

각 차원별로는 '사회적책임'이 가장 높고, '불일치'가 가장 낮은 수준으로 나타남.

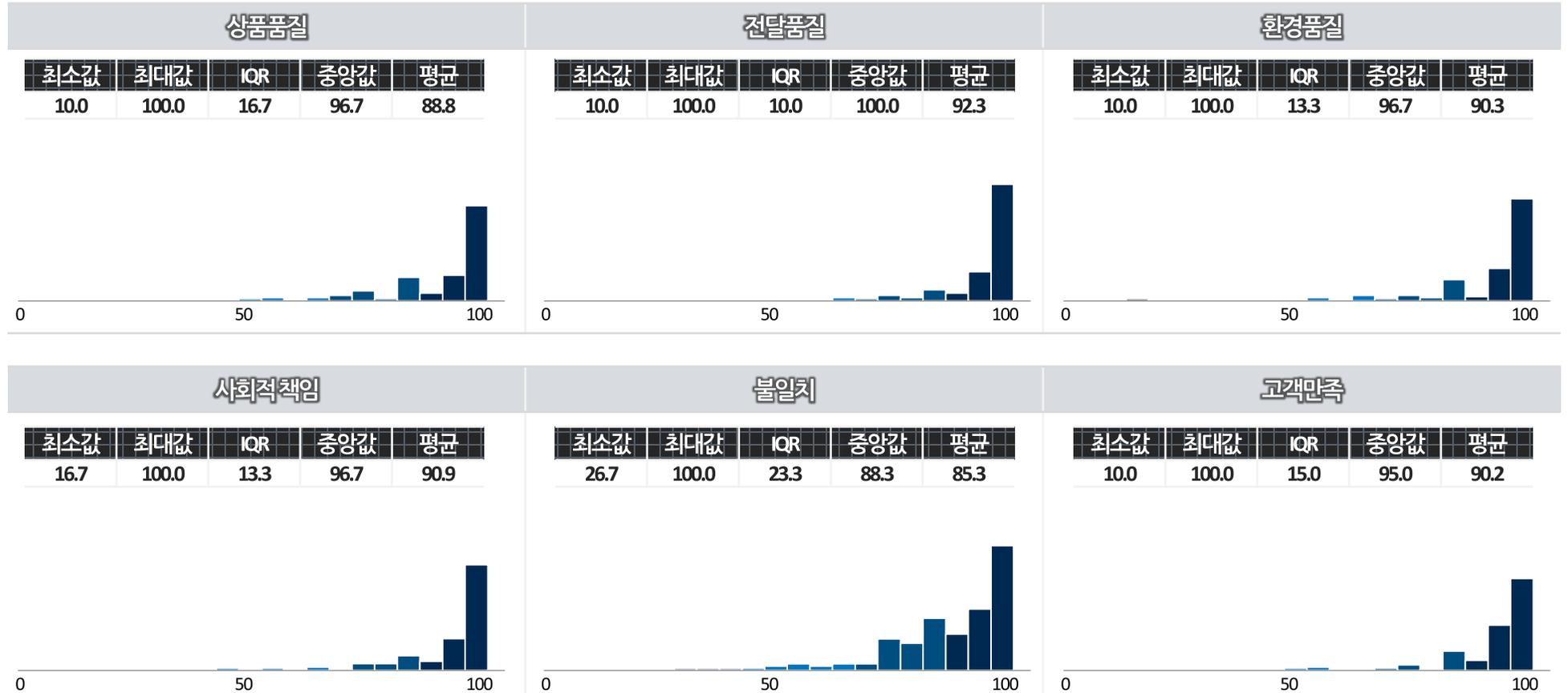
[단위:점]



4. 점수 분포도 분석

4.1. 전체 결과

IQR(InterQuartile Range)은 '불일치'에서 가장 크게 나타나고 있어 향후 서비스 표준화에 대한 고려가 요구됨.



* 점수간격은 5점 단위로 구분하여 비율을 산출

** IQR(InterQuartile Range) : 사분위 범위

4. 점수 분포도 분석

4.2. 사업유형별 IQR

번역지원사업 : '불일치', 출판지원사업 : '환경품질', 국내/해외교류사업 : '상품품질',
국내외 번역인력 양성사업 : '불일치'에서 IQR이 가장 크게 나타나고 있어 서비스 표준화가 필요함.



5. 주요 항목별 만족도

상품품질 - '본원적 욕구충족', 전달품질 - '커뮤니케이션', 환경품질 - '이용자 환경 편리성', 사회적책임 - '윤리성'이 상대적으로 낮은 수준을 보임.

[단위: 점]

기관 전체 결과	PCS2.0	상품품질			전달품질			환경품질			사회적책임		
	전체	본원적 욕구충족	서비스 호의성	서비스 완결성	상호작용	커뮤니 케이션	고객케어	이용자환경 편리성	제도/절차/ 시스템환경	인적자원 역량환경	정책타당성	지속가능성	윤리성
	89.1	87.5	88.6	88.4	93.6	90.4	91.8	87.0	90.0	90.9	91.2	90.6	89.5
	▼2.0	▼3.4	▼1.3	▼2.2	▼2.2	▼2.4	▼2.6	▼2.4	▼3.0	▼1.8	▼0.5	▼2.1	▼0.4
구분	전체	본원적 욕구충족	서비스 호의성	서비스 완결성	상호작용	커뮤니 케이션	고객케어	이용자환경 편리성	제도/절차/ 시스템환경	인적자원 역량환경	정책타당성	지속가능성	윤리성
번역지원사업	87.0	84.5	88.1	90.0	93.2	85.8	87.4	90.3	87.4	90.6	89.0	89.4	87.4
출판지원사업	92.6	94.8	96.5	91.7	96.5	94.8	96.1	84.3	90.0	89.6	95.7	94.3	95.7
국내/해외교류 사업	87.3	83.2	83.5	81.5	91.2	88.8	91.2	82.4	87.4	89.4	88.8	87.6	85.0
국내외번역인력 양성사업	90.3	89.6	89.2	92.4	94.6	92.9	93.3	90.8	95.0	93.6	92.6	92.2	91.8

6. 응답자 특성 분석

응답자 특성별로는 남성/30대 이하/개인고객이 상대적으로 낮게 평가함.

[단위: 점]

		PCI2.0	상품품질			전달품질			환경품질			사회적책임		
		89.1	87.5	88.6	88.4	93.6	90.4	91.8	87.0	90.0	90.9	91.2	90.6	89.5
기관 전체 결과		전체	본원적 욕구충족	서비스 호의성	서비스 완결성	상호작용	커뮤니케이션	고객케어	이용자환경 편리성	제도/절차/시스템환경	인적자원 역량환경	정책타당성	지속가능성	윤리성
구분	구분	전체	본원적 욕구충족	서비스 호의성	서비스 완결성	상호작용	커뮤니케이션	고객케어	이용자환경 편리성	제도/절차/시스템환경	인적자원 역량환경	정책타당성	지속가능성	윤리성
성별	남성	83.7	83.5	86.7	83.4	88.2	85.9	87.7	85.4	82.8	87.2	85.3	84.9	82.8
	여성	90.8	88.6	89.4	90.6	94.9	91.3	93.0	88.8	93.1	93.4	93.2	92.1	91.4
연령	30대이하	86.0	81.6	82.3	85.0	92.2	87.4	91.1	87.8	87.6	93.0	91.0	89.9	89.5
	40대	87.4	83.4	85.1	84.8	90.8	86.4	88.9	86.6	91.5	90.3	90.5	89.9	86.4
	50대이상	88.8	88.3	88.6	89.0	94.4	92.8	93.3	86.8	92.6	92.4	89.6	90.4	87.5
고객	개인고객	88.3	85.8	86.8	87.7	92.9	89.3	90.8	87.6	90.0	91.2	90.2	89.7	88.0
	법인고객	92.6	94.8	96.5	91.7	96.5	94.8	96.1	84.3	90.0	89.6	95.7	94.3	95.7

7. VOC 분석

개선사항에 대한 VOC는 '서비스 전달품질', '서비스 상품품질' 순으로 나타나고 있으며, '없음'의 비율이 가장 높음.

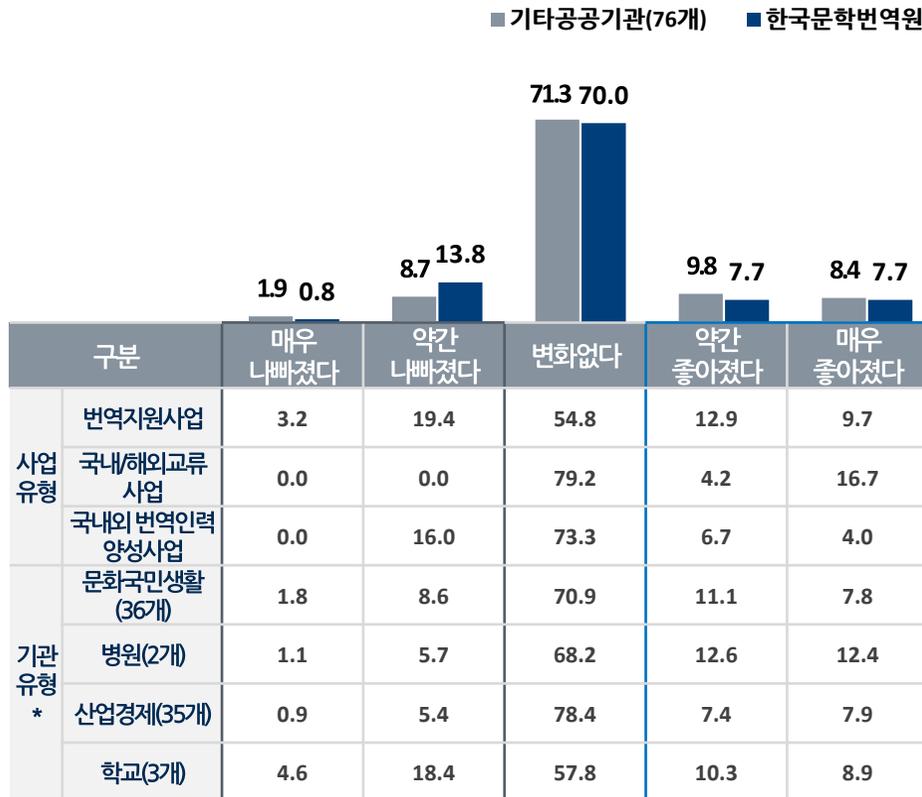
구성요소	PCSI2.0 점수	개선사항(VOC) 비중	
		VOC 사례수(명)	VOC 비율(%)
상품품질 - 본원적 욕구충족 - 서비스 효익성 - 서비스 완결성	88.2	20	12.2
전달품질 - 상호작용 - 커뮤니케이션 - 고객케어	91.9	22	13.4
환경품질 - 이용자환경 편리성 - 제도/절차/시스템 환경 - 인적자원 역량강화	89.3	14	8.5
사회적 책임 - 정책타당성 - 지속가능성 - 윤리성	90.4	5	3.0
기타		4	2.4
없음		99	60.4

8. 코로나19 전후 서비스품질

8.1. 코로나19 전후 서비스품질 수준

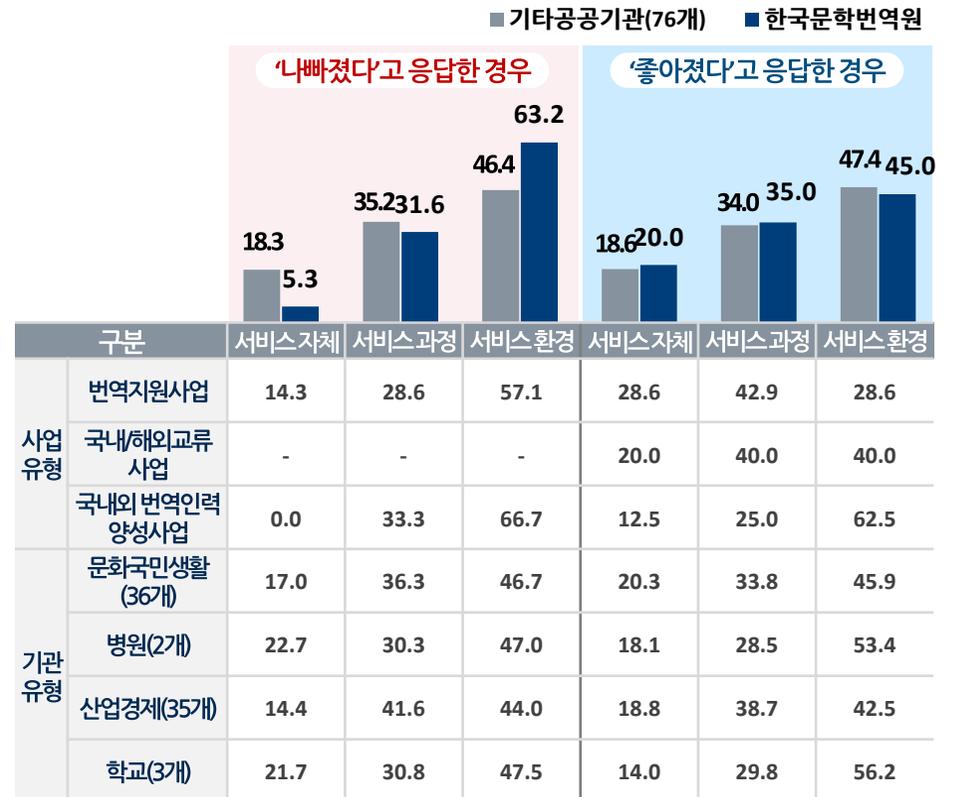
코로나19 이전과 비교해서 '나빠졌다' 대비 '좋아졌다' 의견이 많았으며, 타기관과 비교하면 '나빠졌다'는 의견이 많음.
서비스품질 중 '서비스 환경'이 상대적으로 좋아졌다는 의견이 많음.

Q. 코로나19 발생 이전과 이후 서비스품질 수준에 어떤 차이가 있었나요? [단위:%]



* 기타공공기관 76개 대상으로 코로나19관련 설문 진행하였으며, 4개 유형으로 구분함

Q. 어떤 부분에서 차이가 많이 났었나요? [단위:%]



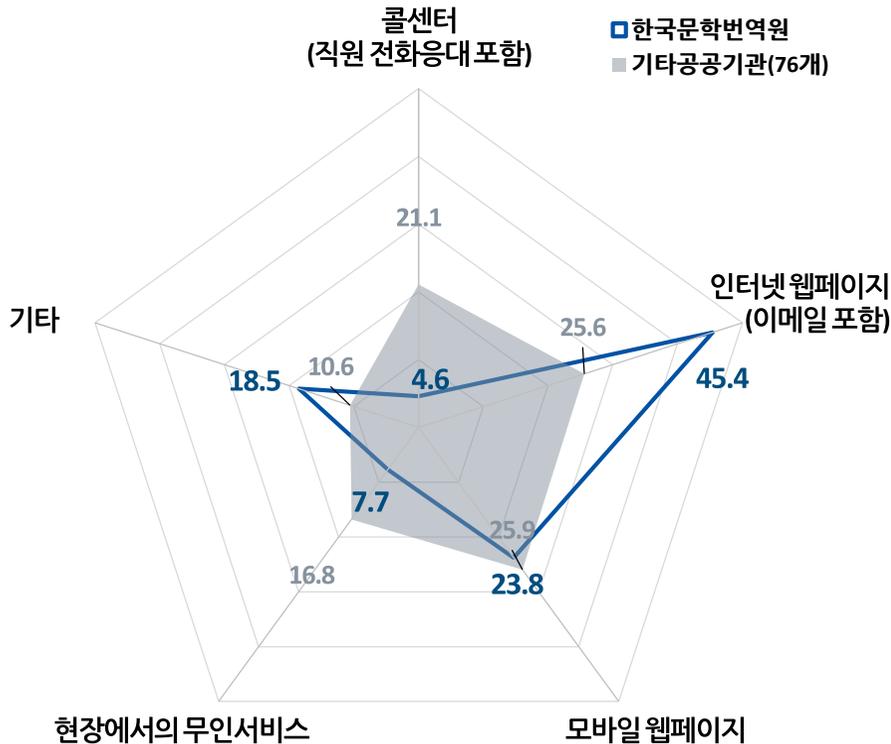
8. 코로나19 이후 서비스품질

8.2. 효과적인 커뮤니케이션 채널

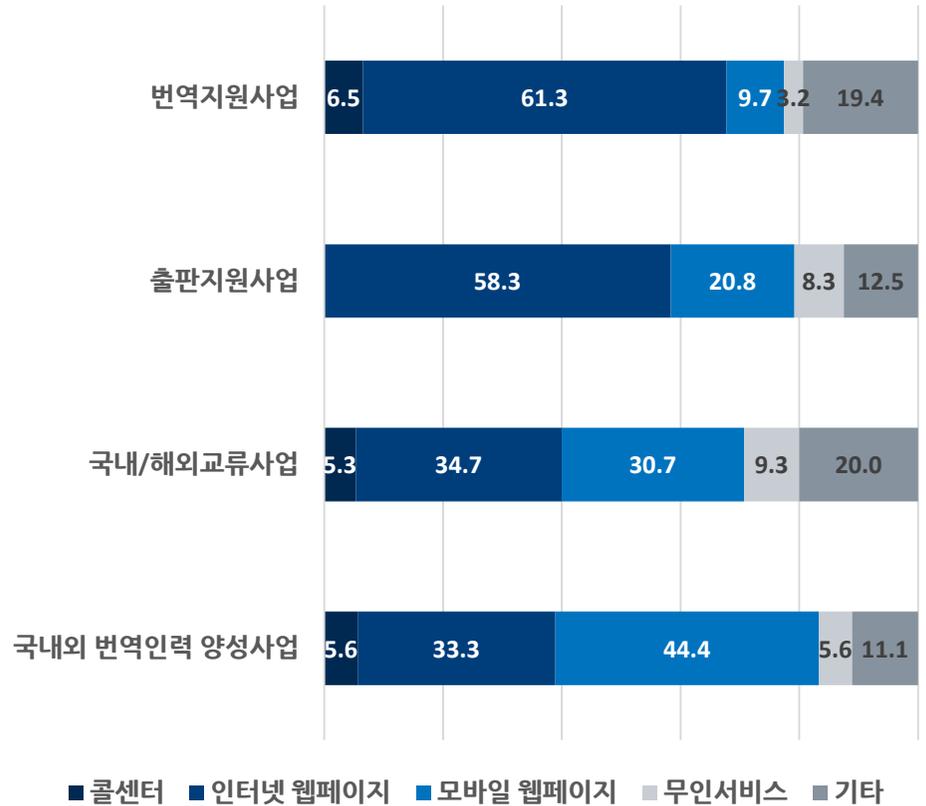
기타공공기관 평균과 비교했을 때 '인터넷 웹페이지'에 대한 채널 강화가 효과적이라고 인식함.
 사업유형별로는 국내외 번역인력 양성사업의 경우, '모바일 웹페이지'에 대한 채널 강화가 필요하다는 의견이 가장 높게 나타남.

효과적인 커뮤니케이션 채널 : 기타공공기관 비교

Q. 코로나19 등으로 인한 언택트 시대가 한동안 지속된다고 볼 때, 귀하께서는 OO기관 고객을 응대하거나 커뮤니케이션 하는 채널 중 현재보다 더욱 강화 되어야 하는 채널은? [단위:%]



효과적인 커뮤니케이션 채널 : 사업유형별 비교



Part IV

사업별 조사 결과

1. 번역지원사업
2. 출판지원사업
3. 국내/해외교류사업
4. 국내외 번역인력 양성사업



1

번역지원사업

1. 응답자 특성
2. PCSI2.0 결과 분석
3. 주요 항목별 분석
4. VOC 분석
5. CS Improvement 및 IPA분석
6. 코로나19 전후 서비스품질



구분	응답자 특성	사례수 (명)	비율 (%)
업무유형	번역지원사업	31	100.0
성별	남성	4	12.9
	여성	27	87.1
연령별	20대	1	3.2
	30대	7	22.6
	40대	10	32.3
	50대	8	25.8
	60세 이상	4	12.9
	외국인/거절	1	3.2
직업	전문직	19	61.3
	사무직	5	16.1
	판매/서비스직	1	3.2
	학생	2	6.5
	기타	4	12.9
언어권	영미	3	9.7
	유럽	19	61.3
	아시아	9	29.0
조사 방법	전화조사	18	58.1
	이메일 조사	13	41.9

PCSI2.0 점수는 87.0점으로 전년대비 0.9점 하락한 것으로 나타남.



[단위: 점]

3.1. 만족도 현황

상품품질 - '본원적 욕구충족', 전달품질 - '커뮤니케이션', 환경품질 - '이용자 환경 편리성_비방문', 사회적책임 - '윤리성'이 상대적으로 낮은 수준을 보임.

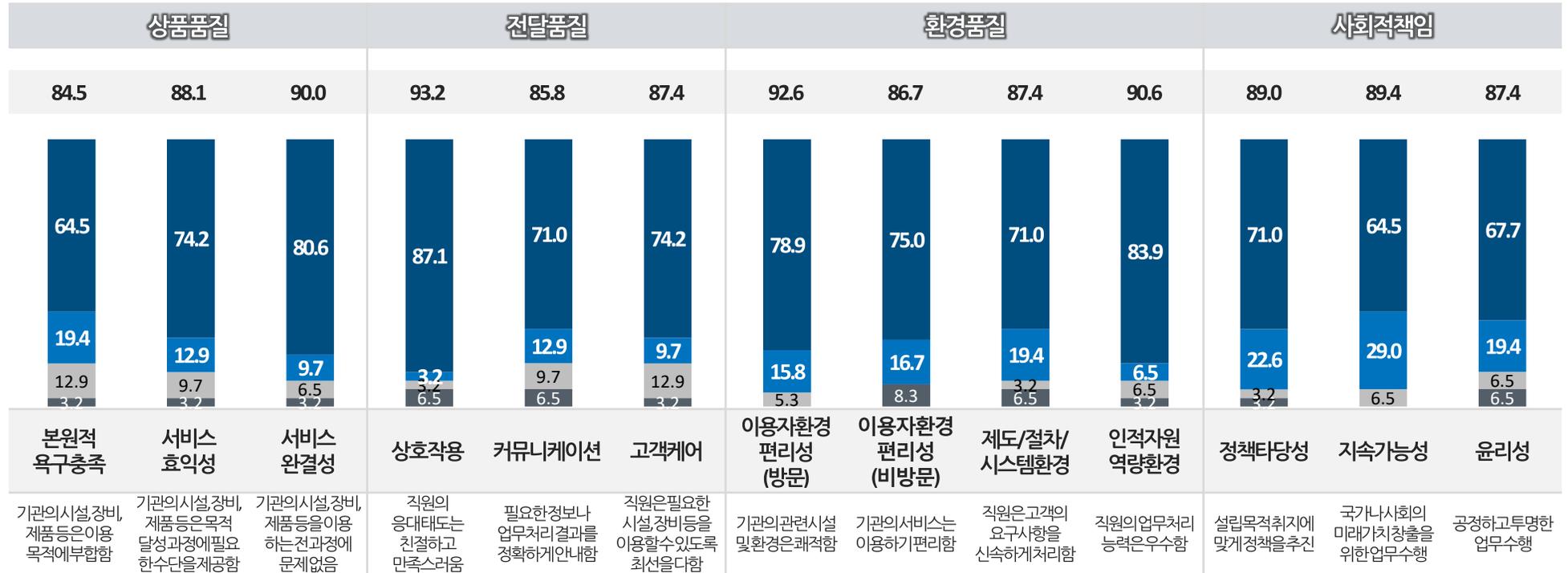
[단위:점]

		PCSI2.0	상품품질			전달품질			환경품질				사회적책임		
		87.0	84.5	88.1	90.0	93.2	85.8	87.4	92.6	86.7	87.4	90.6	89.0	89.4	87.4
		▼0.9	▼5.1	▼1.0	0.0	▼0.7	▼2.9	▼5.6	▲6.7	▼1.6	▼2.2	▲3.2	▼0.1	▼4.1	▲0.9
속성	의미	전체	본원적 욕구충족	서비스 효익성	서비스 완결성	상호작용	커뮤니케이션	고객케어	이용자환경 편리성 (방문)	이용자환경 편리성 (비방문)	제도/절차/시스템환경	인적자원 역량환경	정책타당성	지속가능성	윤리성
			기관의시설장비, 제품등은이용 목적에부합함	기관의시설장비, 제품등은목적 달성과정에필요한수단을제공함	기관의시설장비, 제품등을이용 하는전과정에 문제없음	직원의 응대태도는 친절하고 만족스러움	필요한정보나 업무처리결과를 정확하게안내함	직원은필요한 시설,장비등을 이용할수있도록 최선을다함	기관의관련시설 및환경은쾌적함	기관의서비스는 요구사항을 신속하게처리함	직원은고객의 요구사항을 신속하게처리함	직원의업무처리 능력은우수함	설립목적취지에 맞게정책을추진	국가나사회의 미래가치창출을 위한업무수행	공정하고투명한 업무수행
성별	남성	76.7	80.0	82.5	80.0	82.5	72.5	77.5	90.0	-	72.5	92.5	72.5	75.0	72.5
	여성	88.6	85.2	88.9	91.5	94.8	87.8	88.9	93.3	86.7	89.6	90.4	91.5	91.5	89.6
연령	30대이하	85.8	81.3	85.0	85.0	86.3	81.3	87.5	91.4	100.0	83.8	95.0	86.3	87.5	87.5
	40대	87.9	81.0	84.0	87.0	99.0	84.0	84.0	97.5	91.7	90.0	88.0	91.0	92.0	88.0
	50대이상	91.0	92.5	92.5	95.0	98.3	95.8	95.0	91.3	92.5	93.3	95.0	92.5	91.7	91.7
고객	개인	87.0	84.5	88.1	90.0	93.2	85.8	87.4	92.6	86.7	87.4	90.6	89.0	89.4	87.4
	법인	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

3.2. 긍정률/부정률 분석

강한 긍정률이 상품품질 - '본원적 욕구충족', 전달품질 - '커뮤니케이션', 환경품질 - '제도/절차/시스템환경', 사회적책임 - '지속가능성'이 상대적으로 낮게 나타남.

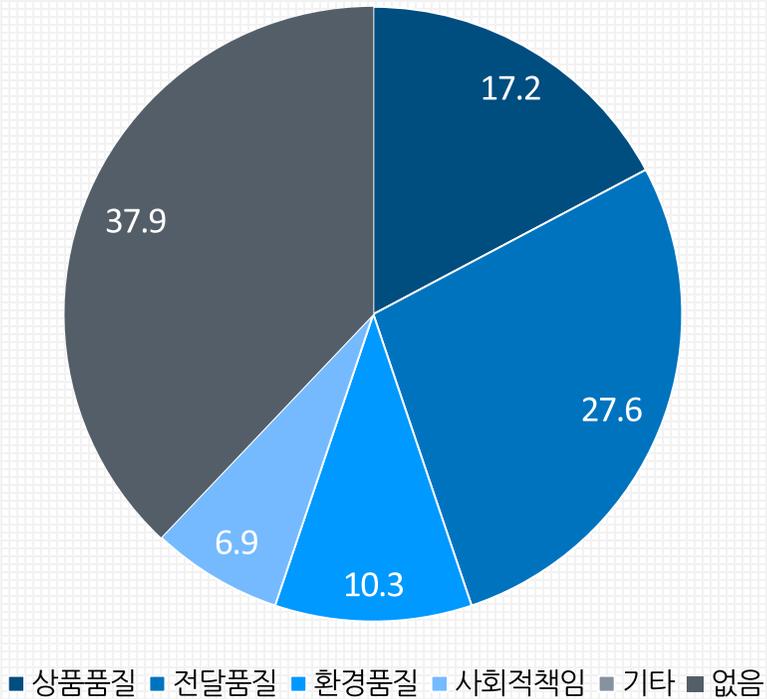
[단위:점,%]



■ 부정(0~3) ■ 중도(4~6) ■ 긍정(7~8) ■ 강한 긍정(9~10)

VOC 분석

[단위:%]



상품품질

구성요소	비율(%)
○ 소수언어에 지원을 늘렸으면 좋겠음	3.4
○ 번역 지원 규모 확대	3.4
○ 제3세계 번역작업이 활발해졌으면 좋겠음	3.4
○ 해외에서 상을 받은 작품은 번역지원 해주었으면 함	3.4
○ 업무 분장 확대 바람	3.4

전달품질

구성요소	비율(%)
○ 출판사와 번역가와의 매칭 서비스 필요	10.3
○ 번역가에 대한 번역료 산정을 좀 더 올려줬으면 좋겠음	6.9
○ 출판을 빨리 해줬으면 좋겠음	3.4
○ 번역지원금 일정을 명확하게 하길 바람	3.4
○ 어느 정도 수준이 있는 작가의 작품들을 다양하게 주어졌으면 함	3.4

환경품질

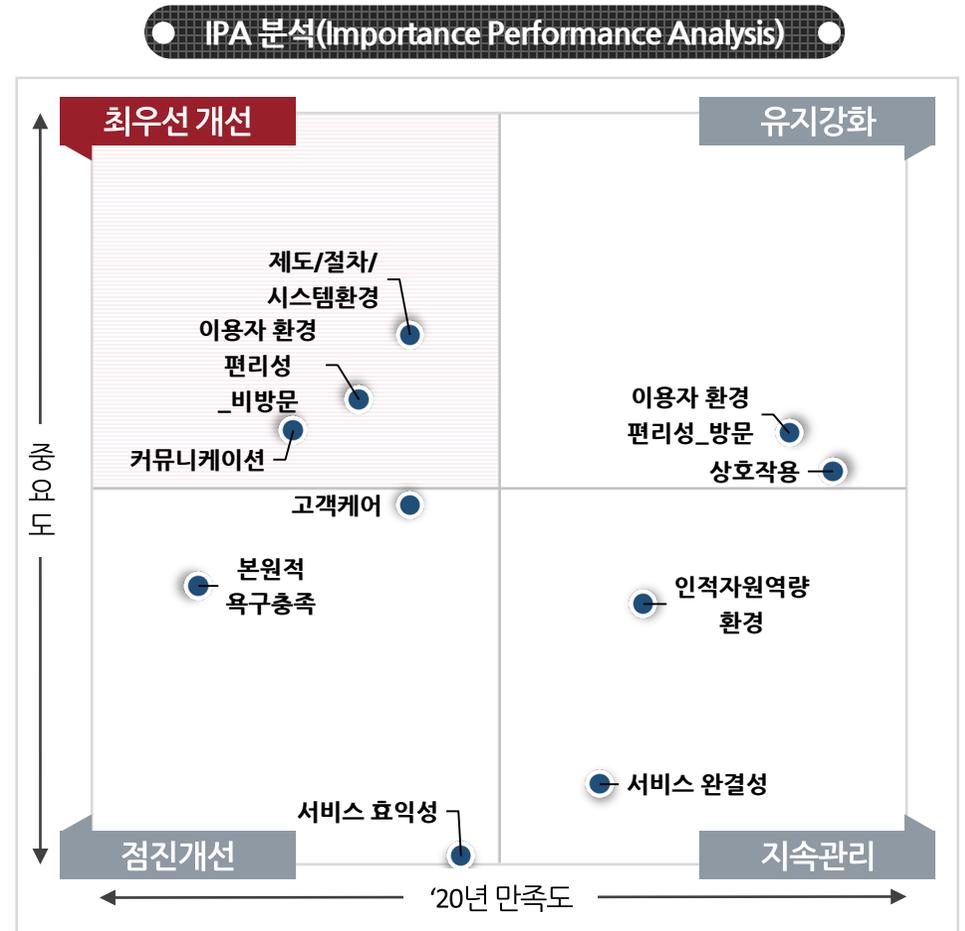
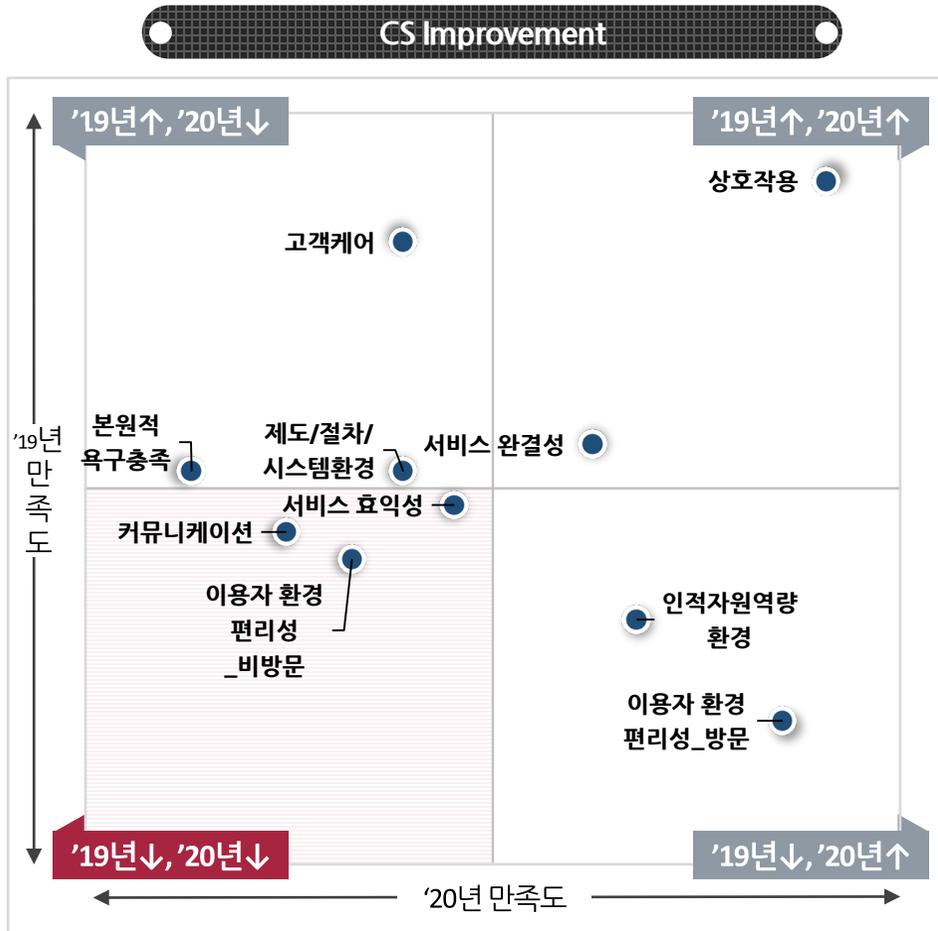
구성요소	비율(%)
○ 빠른 공지/피드백 필요	3.4
○ 번역지원사업 신청은 이전처럼 분기별 마감방식 필요함	3.4
○ 신속한 답변 필요함	3.4

사회적 책임

구성요소	비율(%)
○ 번역지원사업의 예산 확대가 필요함	3.4
○ 번역/출판 동시지원 시에 번역지원금 정확히 명시바람	3.4



'커뮤니케이션', '이용자환경 편리성_비방문'은 2년 연속 낮게 평가되는 속성이면서 만족도 제고시 중요한데 반해 만족도가 낮아 최우선적으로 개선이 필요한 속성임.



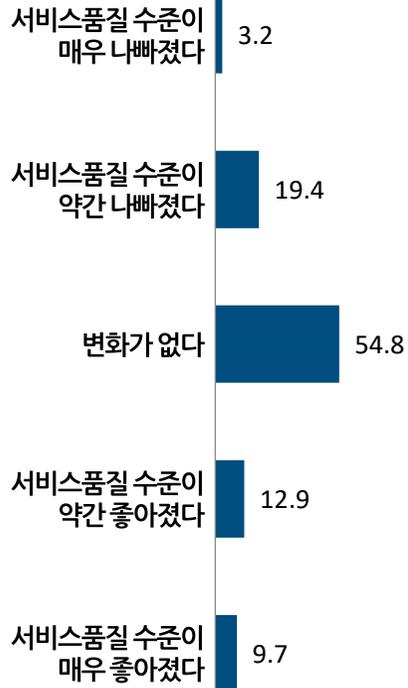
※중요도: 서비스품질에 해당되는 문항과 전반적 만족과의 상관분석을 통해 중요도를 산출함.

코로나19 이전과 비교해서 '좋아졌다'와 '나빠졌다'에 대한 의견이 동일하며, 나빠졌다는 경우 '서비스 과정'에서 차이를 많이 느낌. 또한, 언택트 시대를 고려했을 때 '인터넷 웹페이지'에 대한 채널 강화가 효과적이라고 인식함.

코로나19 이후 서비스품질 수준

Q. 코로나19 발생 이전과 이후 서비스품질 수준에 어떤 차이가 있었나요?

[단위:%]



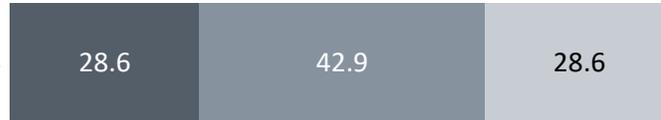
Q. (나빠졌다면) 어떤 부분에 가장 차이가 많이 났었나요?

■ 서비스 자체 ■ 서비스과정 ■ 서비스 환경



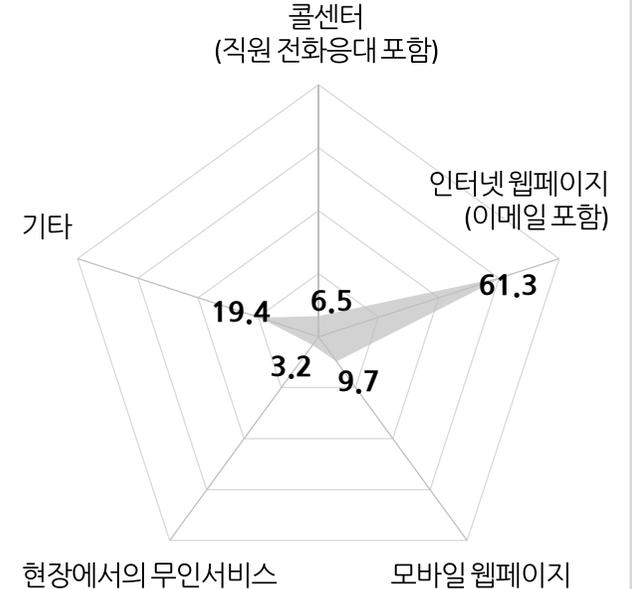
Q. (좋아졌다면) 어떤 부분에 가장 차이가 많이 났었나요?

■ 서비스 자체 ■ 서비스과정 ■ 서비스 환경



효과적인 커뮤니케이션 채널

[단위:%]



2

출판지원사업

1. 응답자 특성
2. PCSI2.0 결과 분석
3. 주요 항목별 분석
4. VOC 분석
5. CS Improvement 및 IPA분석



구분	응답자 특성	사례수 (명)	비율 (%)
업무유형	출판지원사업	23	100.0
성별	남성	12	52.2
	여성	11	47.8
연령별	외국인/거절	23	100.0
권역별	해외	23	100.0
직업	전문직	17	73.9
	경영직	1	4.3
	관리직	2	8.7
	사무직	2	8.7
	자영업	1	4.3
언어권	영미	5	21.7
	유럽	11	47.8
	아시아	7	30.4
조사 방법	이메일 조사	23	100.0

PCSI2.0 점수는 92.6점으로 전년대비 1.4점 상승한 것으로 나타남.



[단위: 점]

3.1. 만족도 현황

상품품질 - '서비스 완결성', 전달품질 - '커뮤니케이션', 환경품질 - '이용자 환경 편리성_비방문', 사회적책임 - '지속가능성'이 상대적으로 낮은 수준을 보임.

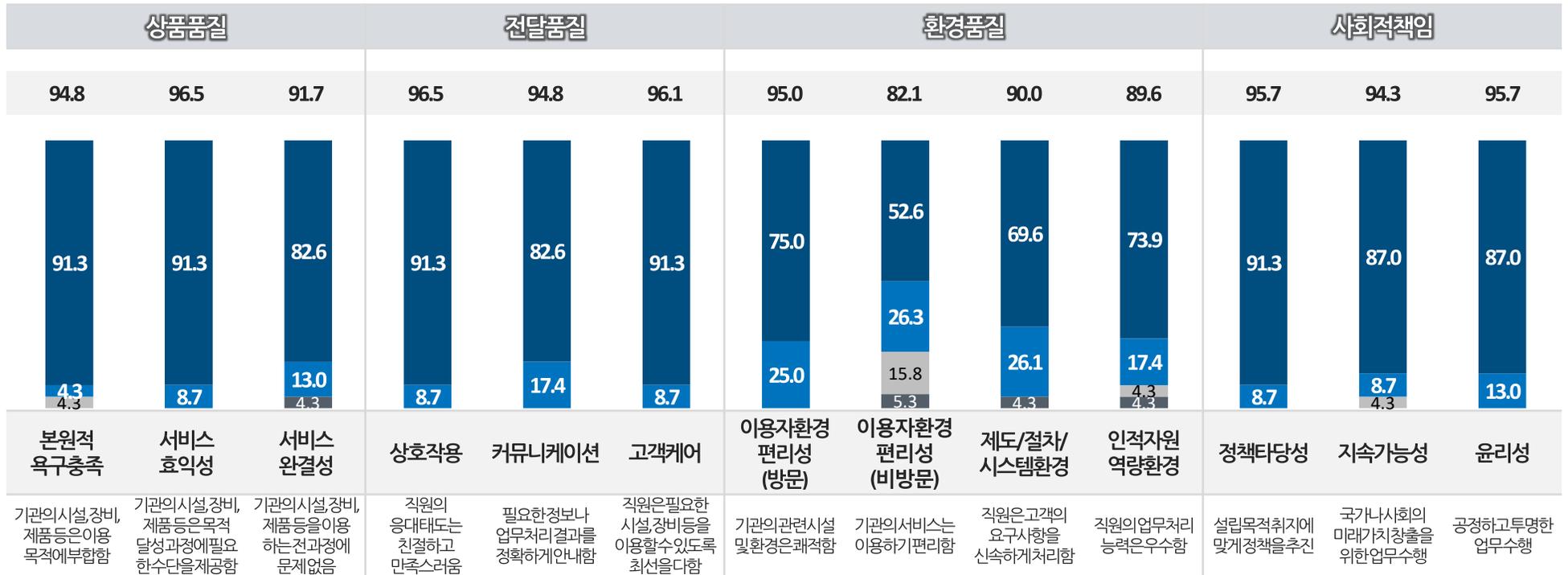
[단위:점]

		PCSI2.0	상품품질				전달품질			환경품질				사회적책임		
		92.6	94.8	96.5	91.7	96.5	94.8	96.1	95.0	82.1	90.0	89.6	95.7	94.3	95.7	
		▲1.4	▲11.3	▲10.5	▲4.7	▲2.5	▲1.3	▲3.6	▼5.0	▼2.0	▼2.5	▼4.9	▲6.2	▲7.8	▲7.2	
속성	전체		본원적 욕구충족	서비스 효익성	서비스 완결성	상호작용	커뮤니 케이션	고객케어	이용자환경 편리성 (방문)	이용자환경 편리성 (비방문)	제도/절차/ 시스템환경	인적자원 역량환경	정책타당성	지속가능성	윤리성	
의미			기관의시설장비, 제품등은이용 목적에부합함	기관의시설장비, 제품등은목적 달성과정에필요한수단을제공함	기관의시설장비, 제품등을이용 하는전과정에 문제없음	직원의 응대태도는 친절하고 만족스러움	필요한정보나 업무처리결과를 정확하게안내함	직원은필요한 시설,장비등을 이용할수있도록 최선을다함	기관의관련시설 기관의서비스는 직원은고객의 요구사항을 신속하게처리함	기관의서비스는 직원은고객의 요구사항을 신속하게처리함	직원업무처리 능력은우수함	설립목적취지에 맞게정책을추진	국가나사회의 미래가치창출을 위한업무수행	공정하고투명한 업무수행		
성별	남성	90.8	94.2	96.7	89.2	95.8	95.0	95.8	100.0	74.0	84.2	82.5	94.2	95.0	94.2	
	여성	94.5	95.5	96.4	94.5	97.3	94.5	96.4	90.0	91.1	96.4	97.3	97.3	93.6	97.3	
고객	개인	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	법인	92.6	94.8	96.5	91.7	96.5	94.8	96.1	95.0	82.1	90.0	89.6	95.7	94.3	95.7	

3.2. 긍정률/부정률 분석

강한 긍정률이 상품품질 - '서비스 완결성', 전달품질 - '커뮤니케이션', 환경품질 - '이용자 환경 편리성_비방문', 사회적책임 - '지속가능성' & '윤리성'이 상대적으로 낮게 나타남.

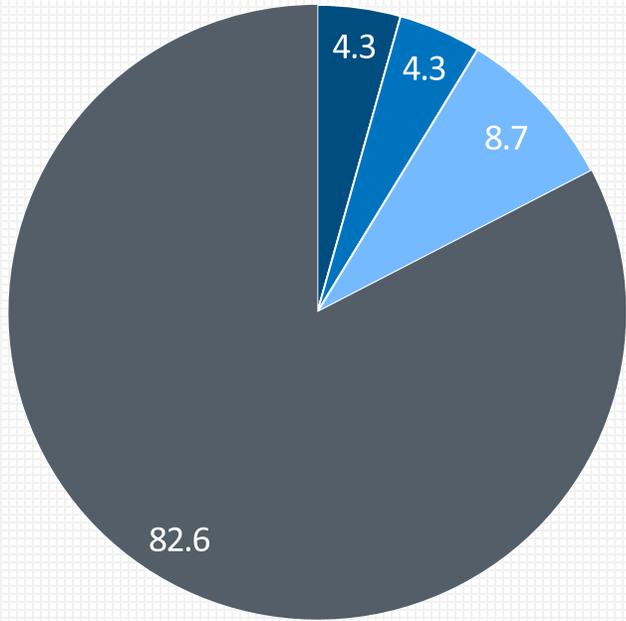
[단위:점,%]



■ 부정(0~3) ■ 중도(4~6) ■ 긍정(7~8) ■ 강한 긍정(9~10)

VOC 분석

[단위:%]



■ 상품품질 ■ 전달품질 ■ 환경품질 ■ 사회적책임 ■ 기타 ■ 없음

상품품질

구성요소	비율(%)
○ 연락수단 변경(영어)되는 부분에 있어서 잘 지원되었으면 함	4.3

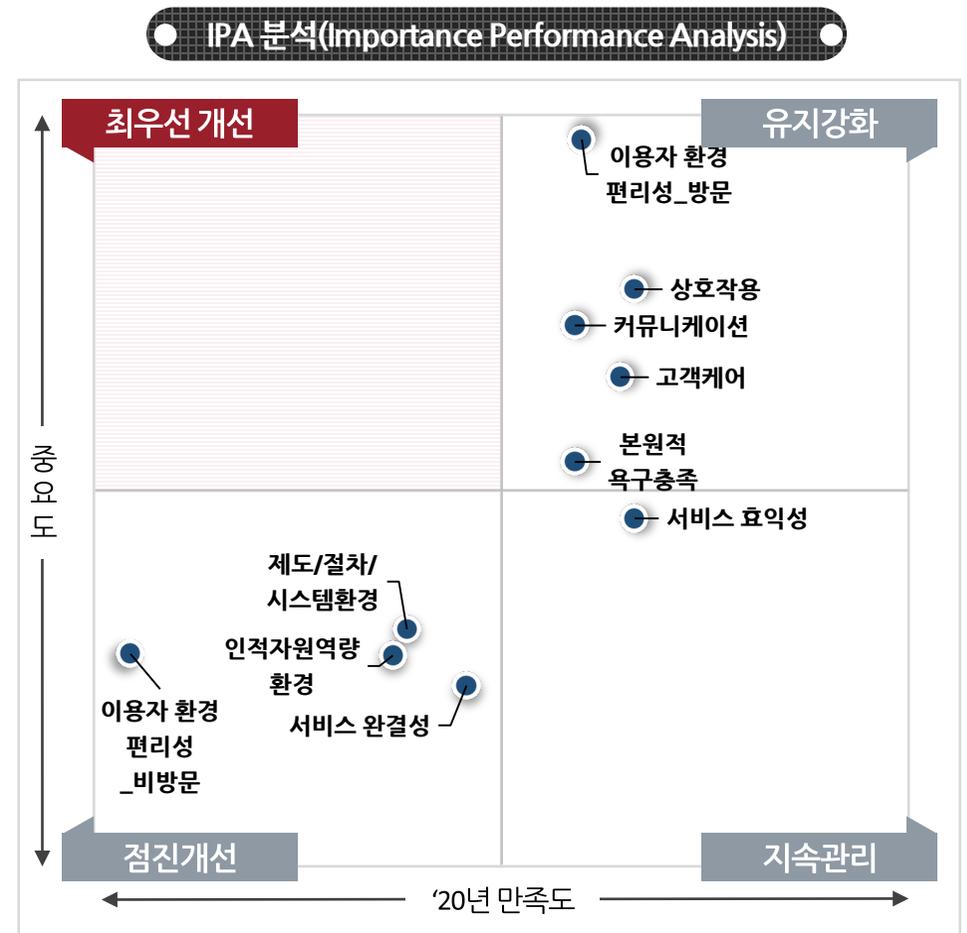
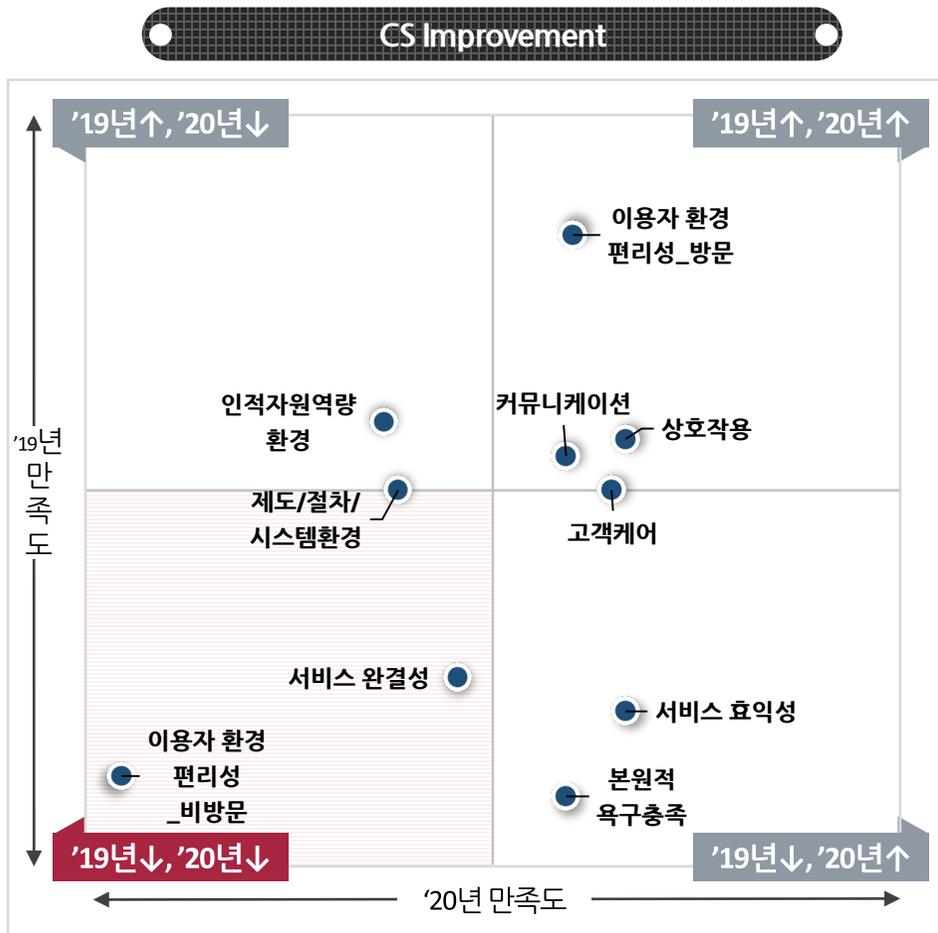
전달품질

구성요소	비율(%)
○ 프로그램 다양화 필요	4.3

사회적 책임

구성요소	비율(%)
○ 해외 번역/출판에 많은 지원 바람	8.7

‘서비스 완결성’, ‘이용자 환경 편리성_비방문’, ‘인적자원역량환경’, ‘제도/절차/시스템환경’은 만족도 제고시 중요도는 낮으나 만족도가 낮아 점진적으로 개선이 필요한 속성임.



※중요도: 서비스품질에 해당되는 문항과 전반적 만족과의 상관분석을 통해 중요도를 산출함.

3

국내/해외교류 사업

1. 응답자 특성
2. PCSI2.0 결과 분석
3. 주요 항목별 분석
4. VOC 분석
5. CS Improvement 및 IPA분석
6. 코로나19 전후 서비스품질



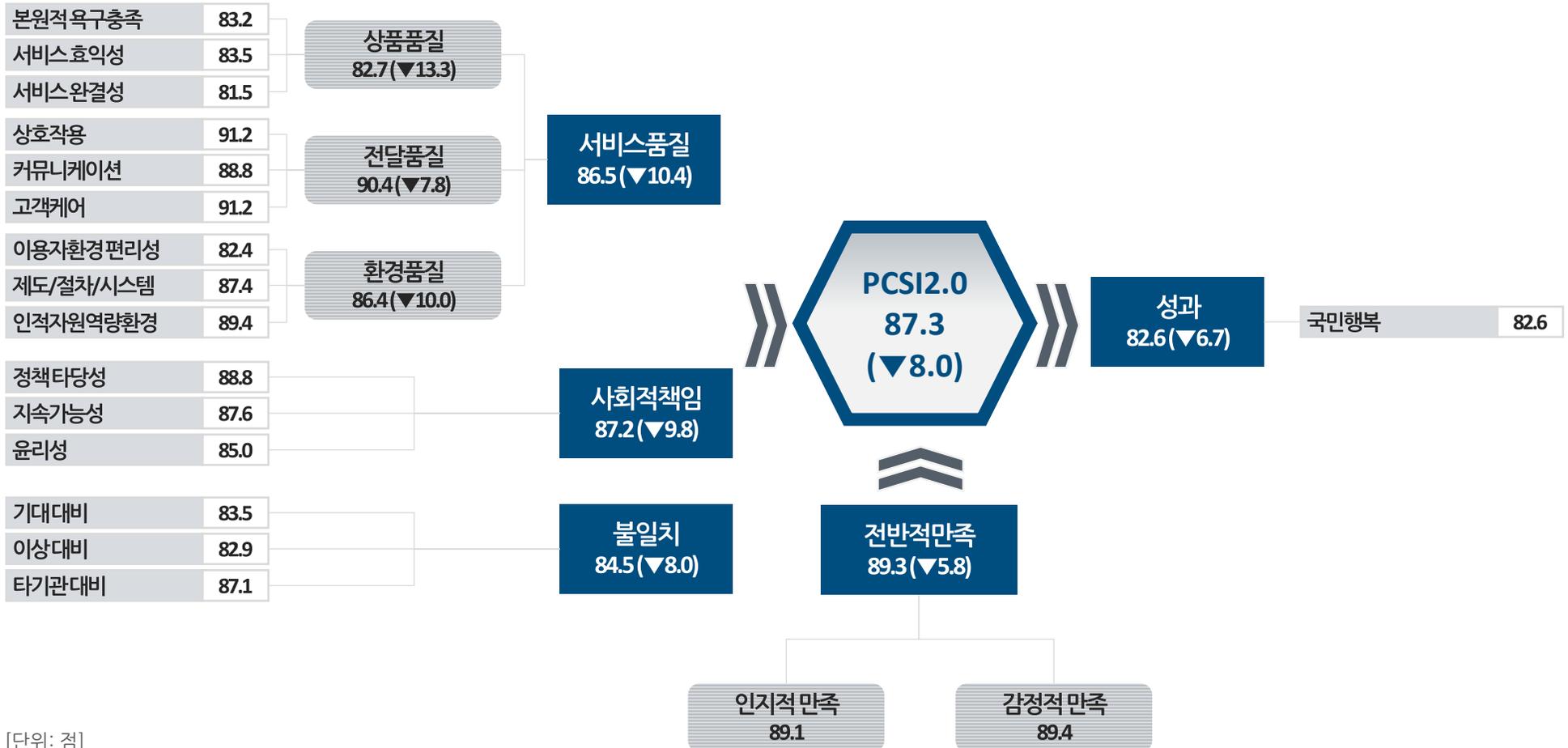
1. 응답자 특성

3. 국내/해외교류사업

구분	응답자 특성	사례수 (명)	비율 (%)
업무유형	국내/해외교류사업	34	100.0
세부업무	해외교류사업	24	70.6
	서울국제작가축제	8	23.5
	해외독자 대상 독후감대회	2	5.9
성별	남성	11	32.4
	여성	23	67.6
연령별	20대	1	2.9
	30대	5	14.7
	40대	6	17.6
	50대	10	29.4
	60세 이상	2	5.9
	외국인/거절	10	29.4

구분	응답자 특성	사례수 (명)	비율 (%)
업무유형	국내/해외교류사업	34	100.0
고객구분	전문직	15	44.1
	경영직	2	5.9
	관리직	2	5.9
	사무직	9	26.5
	자영업	1	2.9
	무직	2	5.9
	기타	3	8.8
언어권	영미	11	32.4
	유럽	6	17.6
	아시아	4	11.8
	한국	13	38.2
조사 방법	전화조사	21	61.8
	이메일 조사	13	38.2

PCSI2.0 점수는 87.3점으로 전년대비 8.0점 하락한 것으로 나타남.



[단위: 점]

3.1. 만족도 현황

상품품질 - '서비스 완결성', 전달품질 - '커뮤니케이션', 환경품질 - '이용자 환경 편리성_비방문', 사회적책임 - '윤리성'이 상대적으로 낮은 수준을 보임.

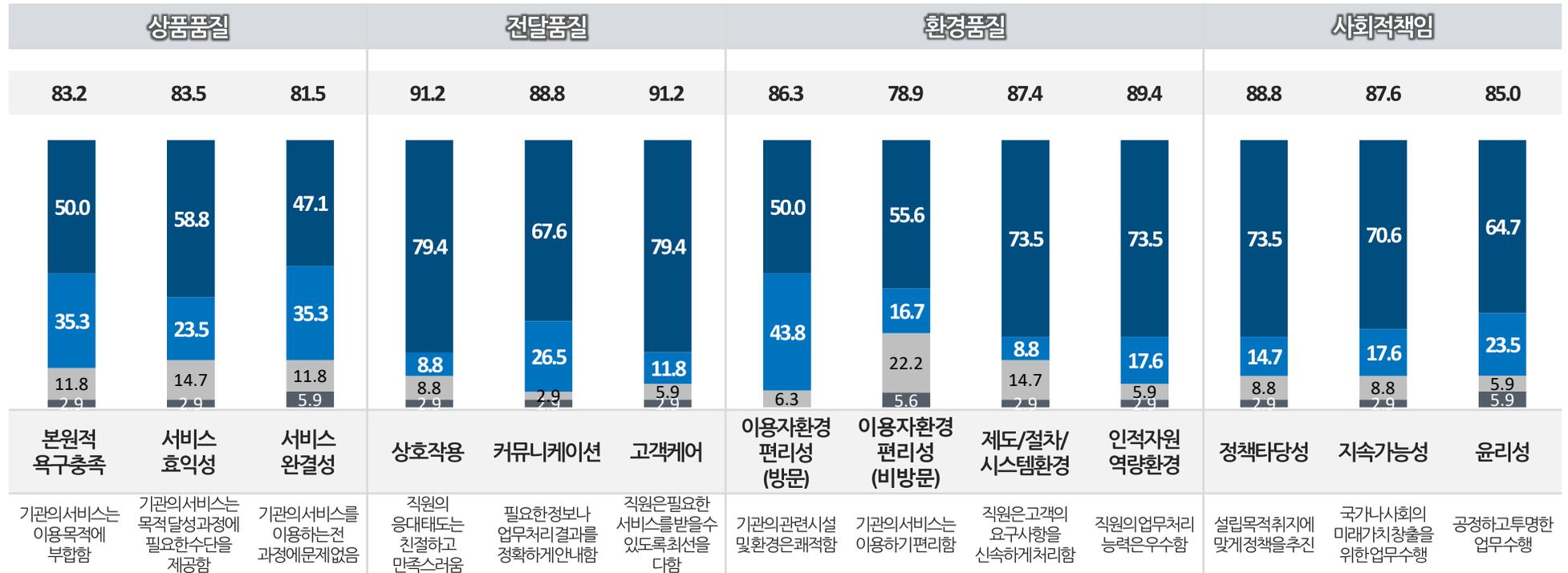
[단위:점]

		PCSI2.0	상품품질			전달품질			환경품질				사회적책임		
		87.3	83.2	83.5	81.5	91.2	88.8	91.2	86.3	78.9	87.4	89.4	88.8	87.6	85.0
		▼8.0	▼13.4	▼12.6	▼13.9	▼7.6	▼8.8	▼7.1	▼7.6	▼13.1	▼10.4	▼8.6	▼7.8	▼10.0	▼11.8
속성		전체	본원적 욕구충족	서비스 효익성	서비스 완결성	상호작용	커뮤니 케이션	고객케어	이용자환경 편리성 (방문)	이용자환경 편리성 (비방문)	제도/절차/ 시스템환경	인적자원 역량환경	정책타당성	지속가능성	윤리성
의미			기관의서비스는 이용목적에 부합함	기관의서비스는 목적달성과정에 필요한수단을 제공함	기관의서비스를 이용하는건 과정에문제없음	직원의 응대태도는 친절하고 만족스러움	필요한정보나 업무처리결과를 정확하게안내함	직원은필요한 서비스를받을수 있도록최선을 다함	기관의관련시설 및환경은쾌적함 이용하기편리함	기관의서비스는 요구사항을 신속하게처리함	직원은고객의 요구사항을 능력은우수함	직원의업무처리 능력은우수함	설립목적취지에 맞게정책을추진	국가나사회의 미래가치창출을 위한업무수행	공정하고투명한 업무수행
세부 업무	해외교류 사업	89.1	85.4	85.8	84.6	92.5	89.2	92.9	87.3	78.5	88.3	89.6	90.8	89.2	87.5
	서울국제 작가축제	78.8	72.5	72.5	67.5	85.0	85.0	83.8	82.5	75.0	81.3	86.3	80.0	80.0	73.8
	해외독자 대상독후 감대회	99.2	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	90.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
성별	남성	80.2	78.2	79.1	71.8	86.4	85.5	85.5	78.0	76.7	77.3	81.8	80.9	80.0	77.3
	여성	90.7	85.7	85.7	86.1	93.5	90.4	93.9	90.0	80.0	92.2	93.0	92.6	91.3	88.7
연령	30대 이하	82.2	75.0	75.0	78.3	93.3	86.7	91.7	87.5	65.0	83.3	90.0	93.3	90.0	88.3
	40대	83.1	78.3	78.3	76.7	85.0	85.0	91.7	84.0	40.0	91.7	91.7	86.7	85.0	83.3
	50대 이상	86.8	83.3	84.2	79.2	93.3	90.8	90.8	86.7	83.3	89.2	91.7	85.8	86.7	80.8
고객	개인	87.3	83.2	83.5	81.5	91.2	88.8	91.2	86.3	78.9	87.4	89.4	88.8	87.6	85.0
	법인	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

3.2. 긍정률/부정률 분석

강한 긍정률이 상품품질 - '서비스 완결성', 전달품질 - '커뮤니케이션', 환경품질 - '이용자 환경 편리성_방문', 사회적책임 - '윤리성'이 상대적으로 낮게 나타남.

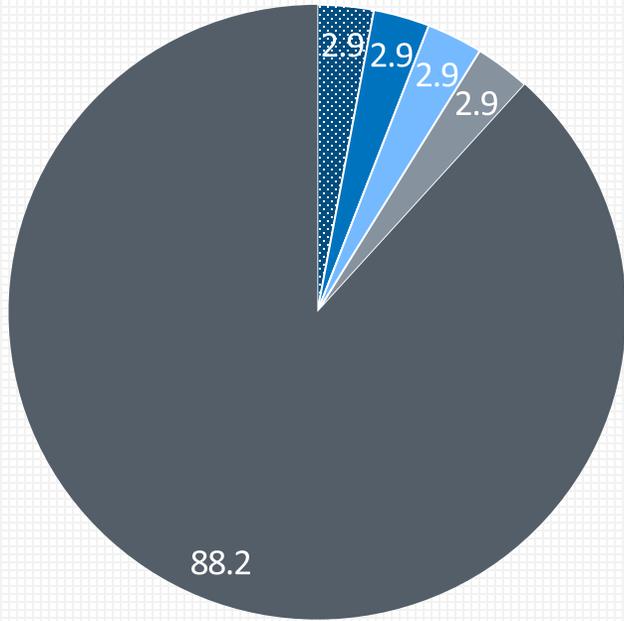
[단위:점,%]



■ 부정(0~3) ■ 중도(4~6) ■ 긍정(7~8) ■ 강한 긍정(9~10)

VOC 분석

[단위: %]



■ 상품품질 ■ 전달품질 ■ 환경품질 ■ 사회적책임 ■ 기타 ■ 없음

상품품질

구성요소	비율(%)
○ 온라인 사업 위축 없이 교류 유지	2.9

전달품질

구성요소	비율(%)
○ 다양한 나라의 문학을 소개해주고 우리나라 문학도 다양한 주제를 확보했으면 좋겠음	2.9

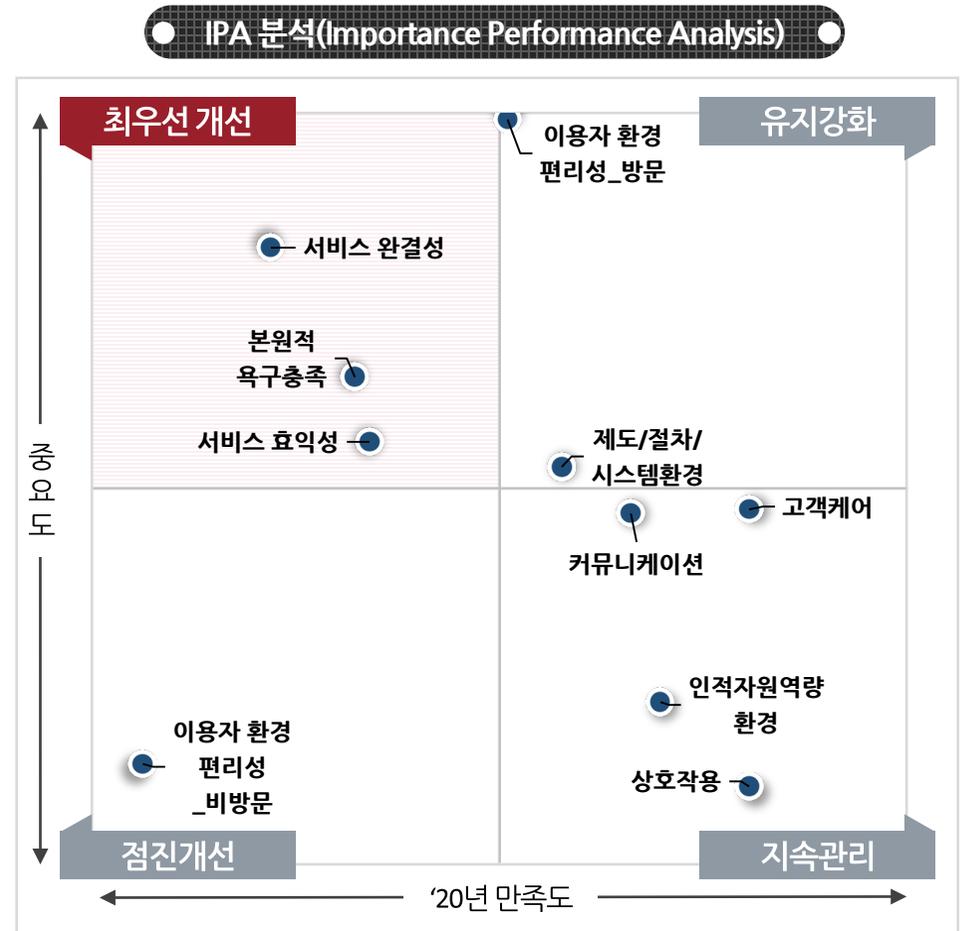
사회적 책임

구성요소	비율(%)
○ 프로젝트가 한국시장과 함께 발전하길 바램	2.9

기타

구성요소	비율(%)
○ 적극적인 홍보가 필요함	2.9

‘본원적 욕구충족’, ‘서비스 효익성’, ‘서비스 완결성’은 2년 연속 낮게 평가되는 속성이면서 만족도 제고시 중요한데 반해 만족도가 낮아 최우선적으로 개선이 필요한 속성임.



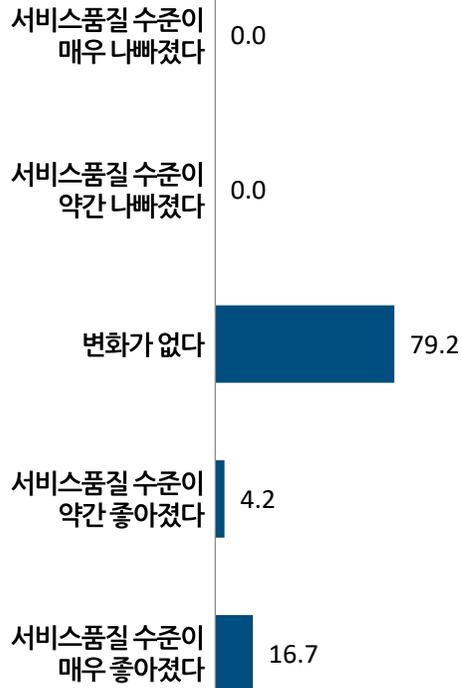
※중요도: 서비스품질에 해당되는 문항과 전반적 만족과의 상관분석을 통해 중요도를 산출함.

코로나19 이전과 비교해서 '좋아졌다'에 대한 의견이 많았으며, 특히 '서비스 과정'과 '서비스 환경'에서 차이를 많이 느낌. 또한, 언택트 시대를 고려했을 때 '인터넷 웹페이지'에 대한 채널 강화가 효과적이라고 인식함.

코로나19 이후 서비스품질 수준

Q. 코로나19 발생 이전과 이후 서비스품질 수준에 어떤 차이가 있었나요?

[단위: %]

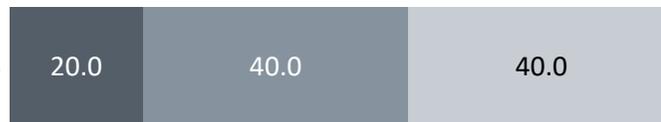


Q. (나빠졌다면) 어떤 부분에 가장 차이가 많이 났었나요?

■ 서비스 자체 ■ 서비스 과정 ■ 서비스 환경

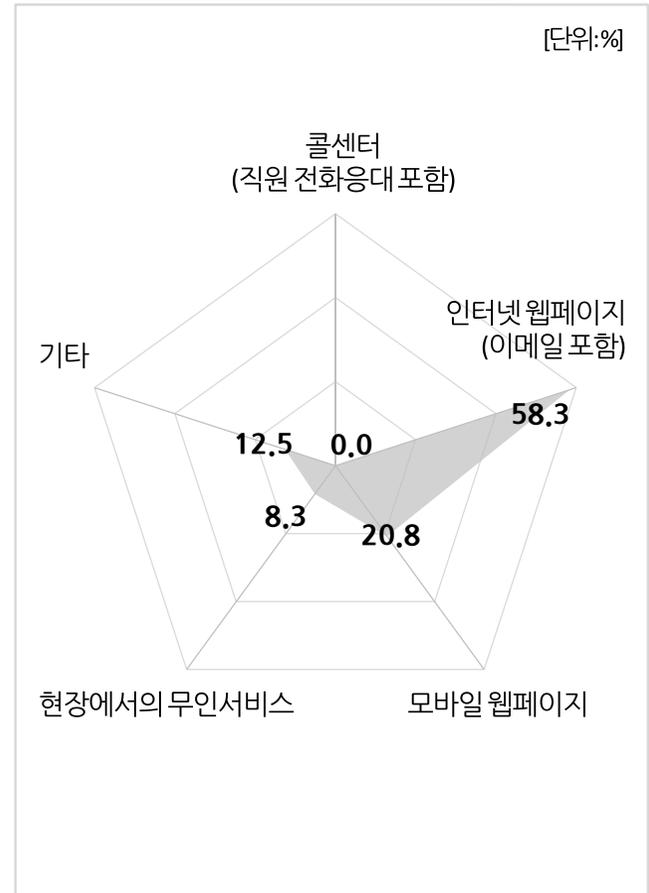
Q. (좋아졌다면) 어떤 부분에 가장 차이가 많이 났었나요?

■ 서비스 자체 ■ 서비스 과정 ■ 서비스 환경



효과적인 커뮤니케이션 채널

[단위: %]



4

국내외 번역인력 양성사업

1. 응답자 특성
2. PCSI2.0 결과 분석
3. 주요 항목별 분석
4. VOC 분석
5. CS Improvement 및 IPA분석
6. 코로나19 전후 서비스품질



구분	응답자 특성	사례수 (명)	비율 (%)
업무유형	국내외 번역인력 양성사업	76	100.0
성별	남성	6	7.9
	여성	70	92.1
연령별	20대	14	18.4
	30대	40	52.6
	40대	12	15.8
	50대	6	7.9
	60세 이상	3	3.9
	외국인/거절	1	1.3
직업	전문직	36	47.4
	사무직	10	13.2
	전업주부	2	2.6
	학생	16	21.1
	무직	2	2.6
	기타	10	13.2
언어권	영미	10	13.2
	유럽	30	39.5
	아시아	33	43.4
	한국	3	3.9
조사 방법	전화조사	68	89.5
	이메일 조사	8	10.5

PCSI2.0 점수는 90.3점으로 전년대비 0.6점 상승한 것으로 나타남.



[단위: 점]

3.1. 만족도 현황

상품품질 - '서비스 효익성', 전달품질 - '커뮤니케이션', 환경품질 - '이용자 환경 편리성_비방문', 사회적책임 - '윤리성'이 상대적으로 낮은 수준을 보임.

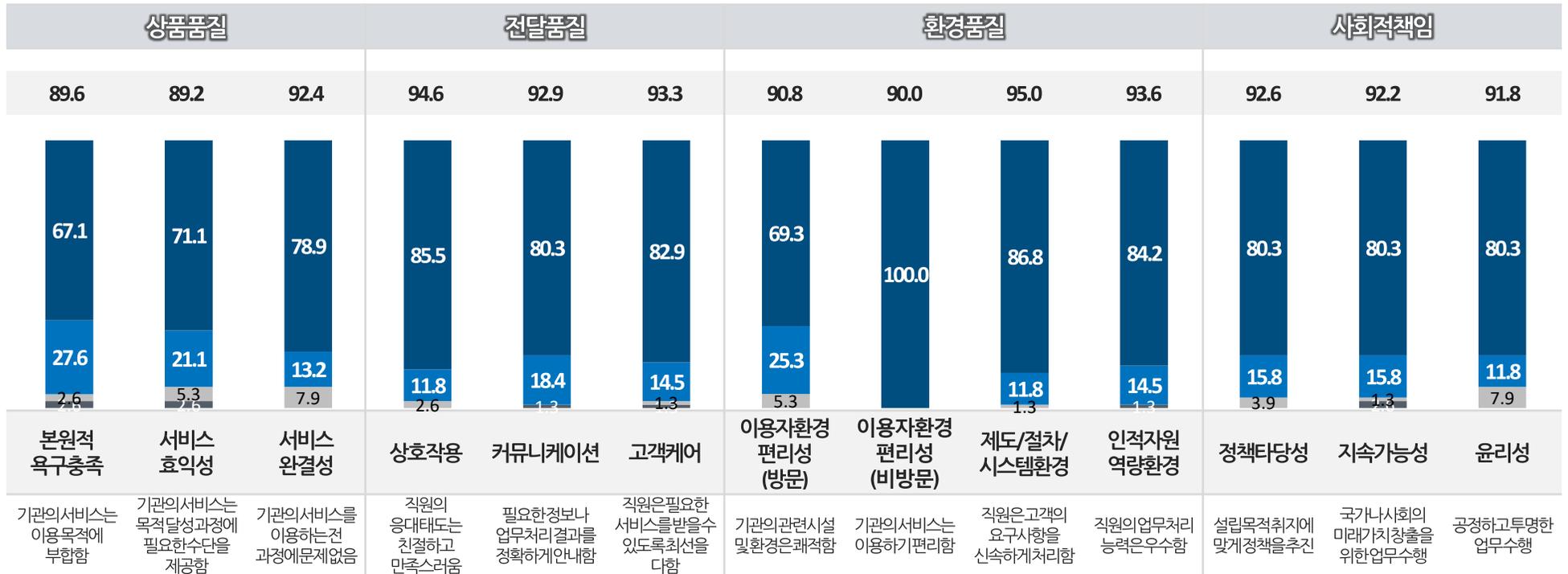
[단위:점]

		PCSI2.0	상품품질				전달품질			환경품질				사회적책임		
		90.3	89.6	89.2	92.4	94.6	92.9	93.3	90.8	90.0	95.0	93.6	92.6	92.2	91.8	
		▲0.6	▼1.6	▲2.6	▲3.9	▼1.0	▲1.7	▲0.4	▲0.3	▲10.0	▲3.8	▲2.9	▲2.1	▲1.5	▲5.2	
속성	전체		본원적 욕구충족	서비스 효익성	서비스 완결성	상호작용	커뮤니 케이션	고객케어	이용자환경 편리성 (방문)	이용자환경 편리성 (비방문)	제도/절차/ 시스템환경	인적자원 역량환경	정책타당성	지속가능성	윤리성	
	의미		기관의서비스는 이용목적에 부합함	기관의서비스는 목적달성과정에 필요한수단을 제공함	기관의서비스를 이용하는전 과정에문제없음	직원의 응대태도는 친절하고 만족스러움	필요한정보나 업무처리결과를 정확하게안내함	직원은필요한 서비스를받을수 있도록최선을 다함	기관의관련시설 및환경은쾌적함	기관의서비스는 이용하기편리함	직원은고객의 요구사항을 신속하게처리함	직원의업무처리 능력은우수함	설립목적취지에 맞게정책을추진	국가나사회의 미래가치창출을 위한업무수행	공정하고투명한 업무수행	
성별	남성	88.7	85.0	91.7	95.0	90.0	91.7	93.3	95.0	-	96.7	91.7	95.0	91.7	90.0	
	여성	90.5	90.0	89.0	92.1	95.0	93.0	93.3	90.4	90.0	94.9	93.7	92.4	92.3	92.0	
연령	30대 이하	90.1	89.1	88.0	92.0	95.9	93.5	93.7	92.2	-	95.4	94.4	92.4	91.9	92.6	
	40대	91.5	90.8	93.3	91.7	90.0	90.0	90.0	90.9	90.0	92.5	90.8	94.2	93.3	88.3	
	50대 이상	89.0	90.0	90.0	94.4	92.2	92.2	94.4	84.4	-	95.6	91.1	91.1	93.3	91.1	
고객	개인	90.3	89.6	89.2	92.4	94.6	92.9	93.3	90.8	90.0	95.0	93.6	92.6	92.2	91.8	
	법인	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

3.2. 긍정률/부정률 분석

강한 긍정률이 상품품질 - '본원적 욕구충족', 전달품질 - '커뮤니케이션', 환경품질 - '이용자 환경 편리성_방문', 사회적책임 - '정책타당성' & '지속가능성' & '윤리성'이 상대적으로 낮게 나타남.

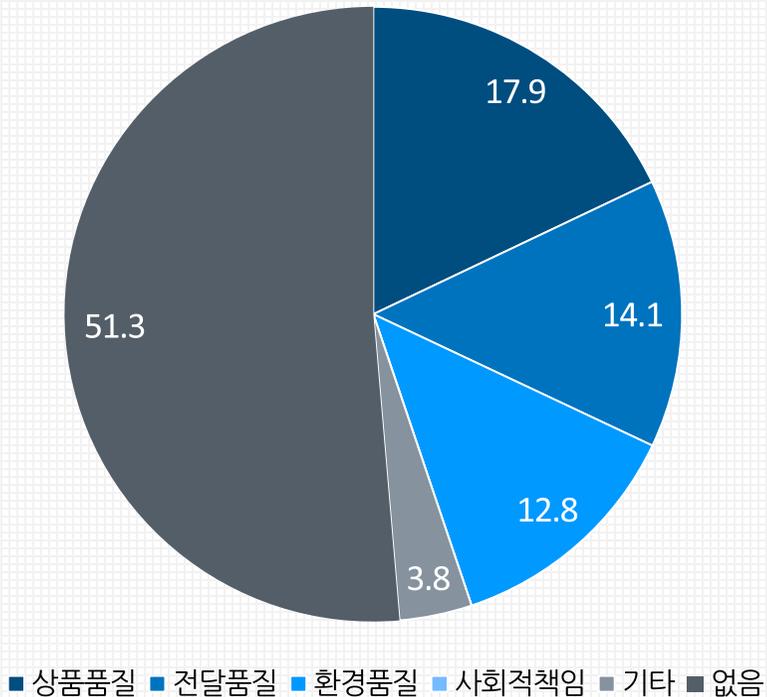
[단위:점,%]



■ 부정(0~3) ■ 중도(4~6) ■ 긍정(7~8) ■ 강한 긍정(9~10)

VOC 분석

[단위:%]



상품품질

구성요소	비율(%)
○ 강연 위주 아닌 실무적인 부분이 더 강화되면 좋겠음	1.3
○ 기초과정과 심화과정을 별도로 나눠서 해주셨으면 좋겠음	1.3
○ 번역아카데미 학생에게도 의뢰가 들어왔으면 함	1.3
○ 번역된 작품을 검수하는 검수전문가 과정도 있었으면 함	1.3
○ 내국인 대상 사업 확대	1.3
○ 조금 더 학생들의 의견을 참고를 해서 작품들을 선정했으면 좋겠음	1.3
○ 정규과정 같은 경우에는 1년으로 할 수 있었으면 좋겠음	1.3
○ 아카데미 출신 사람들에게 일할 수 있는 기회가 많았으면 좋겠음	1.3
○ 아카데미교육이 실습과 연결하면 더 좋을 것 같음	1.3
○ 웹툰 번역 언어권이 확대 필요	1.3
○ 외국인과 내국인이 교류할 수 있는 연구하는 프로그램교육 확대되면 좋겠음	1.3
○ 졸업생 취업 지원 필요함	1.3
○ 내국인 학생 연수 지원 필요함	1.3

전달품질

구성요소	비율(%)
○ 프로그램 다양화 필요	5.1
○ 집에서 책과 정보에 대해 수신할 수 있으면 함	1.3
○ 다양한 비대면 강의/행사 필요함	2.6
○ 문학번역에 집중해서 한국문학을 알릴 수 있도록 소득을 보장해주셨으면 좋겠음	1.3
○ 교육 받다 포기했는데 수준이 높아서 포기해서 중간 레벨 수업이 있으면 좋겠음	1.3
○ 장기사업이 많은데 종류를 다양하게 해서 단기사업이 있으면 좋겠음	1.3
○ 일자리에 관련된 정보가 많았으면 좋겠음	1.3

환경품질

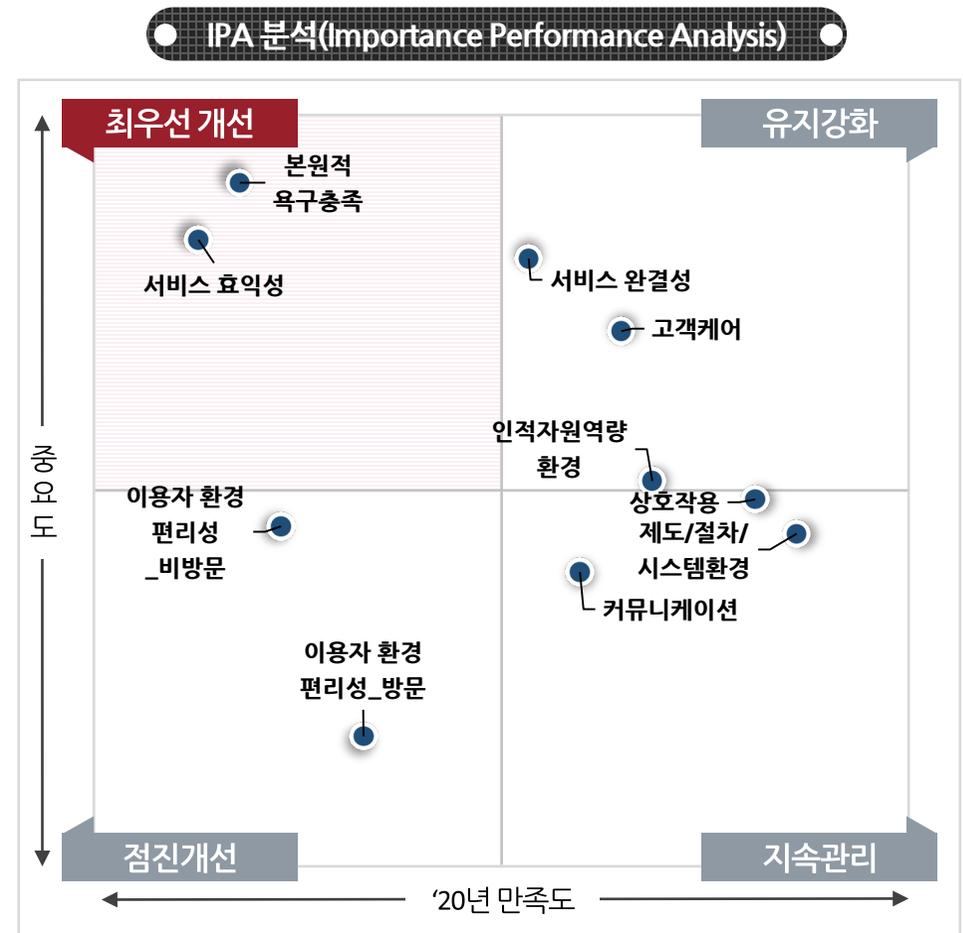
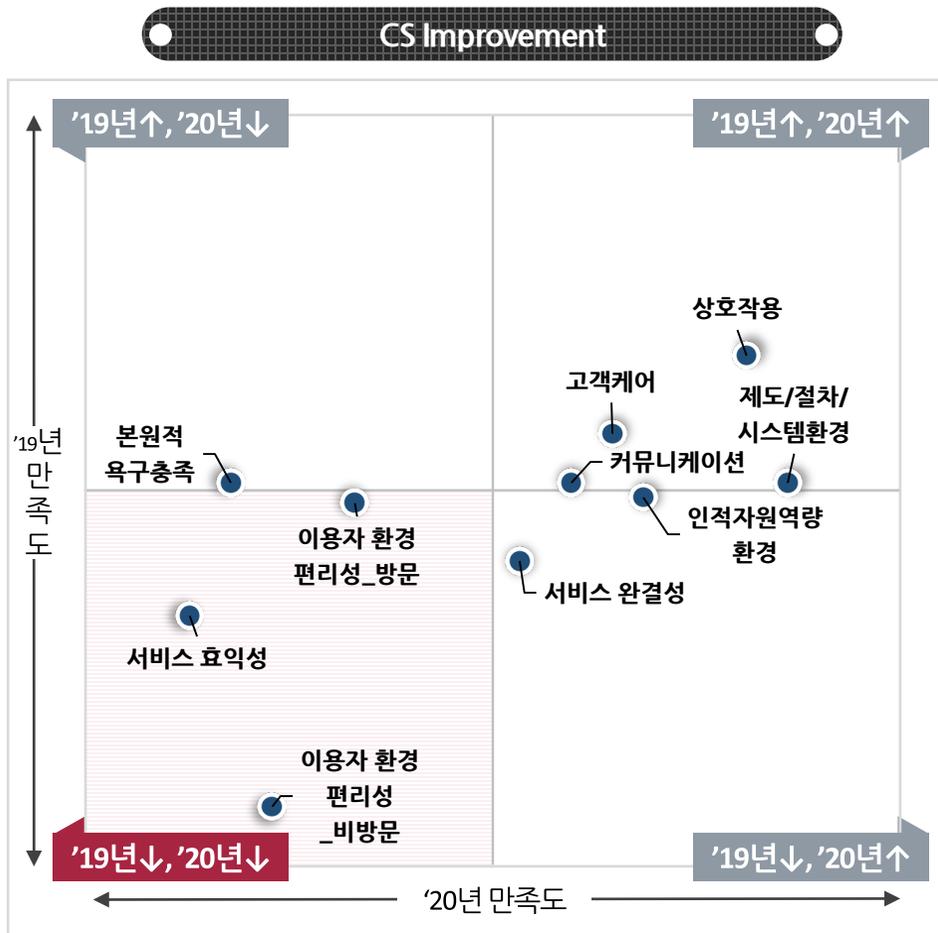
구성요소	비율(%)
○ 빠른 공지/피드백 필요	2.6
○ 번역도서관 이용에 대한 새로운 대책이 있으면 좋겠음	2.6
○ 번역판로 개척에 도움이 있었으면 함	1.3
○ 대면수업을 했을때 프로젝터와 컴퓨터 연결하는게 매주 문제가 있었음	1.3
○ 조사신청을 우편으로 받아보면 좋겠음	1.3
○ 지금처럼 인터넷으로 수업했으면 좋겠음	1.3
○ 한국어를 제대로 아는 강사채용 필요함	1.3
○ 온라인 오프라인 병행 실시	1.3
○ 온라인 플랫폼 강화	1.3

기타

구성요소	비율(%)
○ 적극적인 홍보가 필요함	3.8



‘서비스 효익성’은 2년 연속 낮게 평가되는 속성이면서 만족도 제고시 중요한데 반해 만족도가 낮아 최우선적으로 개선이 필요한 속성임.



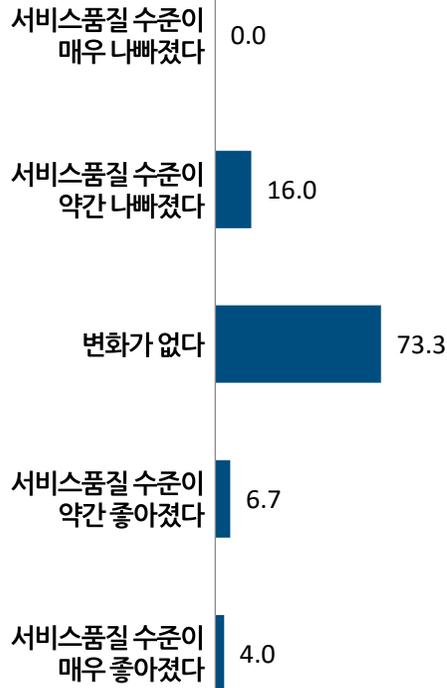
※중요도: 서비스품질에 해당되는 문항과 전반적 만족과의 상관분석을 통해 중요도를 산출함.

코로나19 이전과 비교해서 '나빠졌다'에 대한 의견이 많았으며, 특히 '서비스 환경'에서 차이를 많이 느낌. 또한, 언택트 시대를 고려했을 때 '인터넷 웹페이지'에 대한 채널 강화가 효과적이라고 인식함.

코로나19 이후 서비스품질 수준

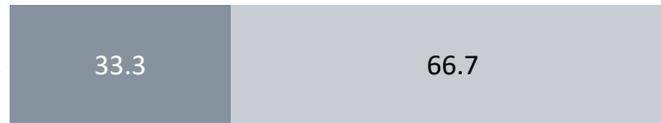
Q. 코로나19 발생 이전과 이후 서비스품질 수준에 어떤 차이가 있었나요?

[단위: %]



Q. (나빠졌다면) 어떤 부분에 가장 차이가 많이 났었나요?

■ 서비스 자체 ■ 서비스과정 ■ 서비스 환경



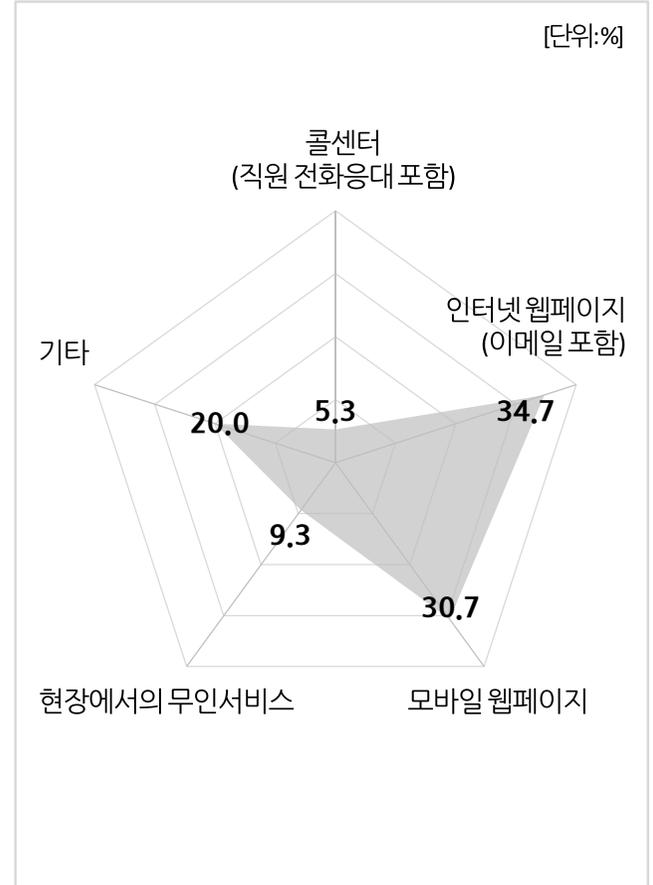
Q. (좋아졌다면) 어떤 부분에 가장 차이가 많이 났었나요?

■ 서비스 자체 ■ 서비스과정 ■ 서비스 환경



효과적인 커뮤니케이션 채널

[단위: %]



Part V

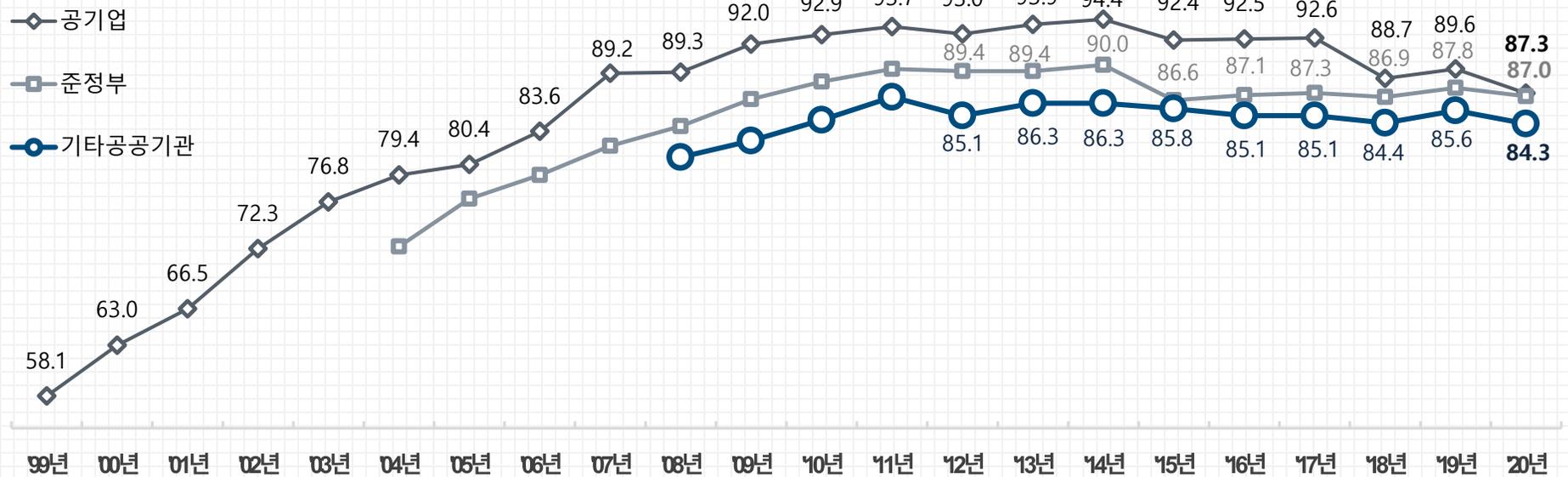
공공기관 고객만족도 조사결과

1. 공공기관 유형별 고객만족도 추이 및 제도 변화
2. 공공기관 유형별 고객만족도 결과



1. 공공기관 유형별 고객만족도 추이 및 제도 변화

기타공공기관은 공기업과 준정부기관에 비해 낮은 수준을 보이고 있으며, 전년대비 고객만족도 점수는 하락함.



'99~'11년제도 변화

- '04년:PCSI모델개발
- '07년:「공공기관운영에관한법률」발표및시행
- '11년:일반국민대상체감도조사도입

'12년~'15년제도 변화

- '12년:조세연재검증실시,설문문항변경금지등
- '14년:그룹별상대평가제도도입(공공기관그룹화)
- '15년:PCSI20모델적용(전화조사도입)

'16년~'20년제도 변화

- '16년:고객만족도조사대상확대
- '18년:사회적가치기여도조사도입
- '20년:현장조사축소,기관개입방지방화

2. 공공기관 유형별 고객만족도 결과

2.1. 유형별 차원 및 요인별 결과

주요 차원별로 공기업과 준정부기관을 비교했을 때, 성과와 불일치에서 차이가 많이 나는 것으로 나타남.

[단위:점]

유형	PCS2.0	고객만족		서비스품질			불일치	사회적책임	성과				
		인지적 만족	감정적 만족	상품품질	전달품질	환경품질			신뢰	국민행복			
기타공공기관	84.3	84.3	84.3	84.3	86.3	85.8	87.6	85.5	81.2	84.9	82.1	84.5	79.4
준정부기관	87.0	87.1	87.0	87.2	88.3	87.9	89.6	87.4	84.3	88.0	85.5	87.1	81.8
공기업	87.3	87.1	87.4	86.9	89.4	89.7	89.8	88.6	85.1	86.0	85.8	89.4	79.6
	전체	고객만족	인지적 만족	감정적 만족	서비스품질	상품품질	전달품질	환경품질	불일치	사회적책임	성과	신뢰	국민행복
GAP(기타준정부)	▼2.7	▼2.8	▼2.7	▼2.9	▼2.0	▼2.1	▼2.0	▼1.9	▼3.1	▼3.1	▼3.4	▼2.6	▼2.4
GAP(기타공기업)	▼3.0	▼2.8	▼3.1	▼2.6	▼3.1	▼3.9	▼2.2	▼3.1	▼3.9	▼1.1	▼3.7	▼4.9	▼0.2

2. 공공기관 유형별 고객만족도 결과

2.2. 유형별 주요 문항별 결과

주요 항목별로 공기업과 준정부기관을 비교했을 때
서비스 효익성과 본원적 욕구충족, 이용자 환경 편리성에서 차이가 많이 나는 것으로 나타남.

[단위: 점]

유형	PCS2.0	상품품질			전달품질			환경품질			사회적책임		
기타공공기관	84.3	86.2	85.6	85.5	88.6	86.8	87.2	84.1	85.9	86.4	84.8	84.6	85.4
준정부기관	87.0	88.4	88.1	87.3	90.5	89.2	89.2	85.7	88.1	88.5	88.0	87.6	88.5
공기업	87.3	90.1	89.7	89.3	91.0	88.9	89.4	88.7	88.6	88.6	86.2	85.5	86.3
	전체	본원적 욕구충족	서비스 효익성	서비스 완결성	상호작용	커뮤니케이션	고객케어	이용자환경 편리성	제도/절차/ 시스템환경	인적자원 역량환경	정책타당성	지속가능성	윤리성
GAP(기타준정부)	▼2.7	▼2.2	▼2.5	▼1.8	▼1.9	▼2.4	▼2.0	▼1.6	▼2.2	▼2.1	▼3.2	▼3.0	▼3.1
GAP(기타공기업)	▼3.0	▼3.9	▼4.1	▼3.8	▼2.4	▼2.1	▼2.2	▼4.6	▼2.7	▼2.2	▼1.4	▼0.9	▼0.9

Part VI

부록(사업유형별 점수)

1. 번역지원사업
2. 출판지원사업
3. 국내/해외교류사업
4. 국내외 번역인력 양성사업



1. 번역지원사업

Dimension	Component	항목내용	점수(점)
상품품질	본원적 욕구충족	기관명을 통해 이용한 시설, 장비, 제품 등은 나의 이용 목적에 부합한다.	84.5
	서비스 효익성	기관명의 시설, 장비, 제품 등은 목적을 달성하는 과정에 필요한 수단을 제공한다.	88.1
	서비스 완결성	기관명에서 제공한 시설, 장비, 제품 등을 전 과정에 걸쳐 사용하는 데에 문제가 없다.	90.0
전달품질	상호작용	기관명 직원이 고객을 대하는 태도는 친절하고 만족스럽다.	93.2
	커뮤니케이션	기관명은 필요한 정보나 업무처리 결과를 등을 분명하게 알려준다.	85.8
	고객케어	기관명 직원은 내가 필요한 시설, 장비, 제품 등을 이용할 수 있도록 최선을 다한다.	87.4
환경품질	이용자 환경 편리성	방문 이용자: 기관명의 관련시설 및 환경은 쾌적하다.	92.6
		비방문 이용자: 기관명의 서비스는 쉽고 편하게 이용할 수 있다.	86.7
	제도/절차/시스템환경	기관명 직원은 고객의 요구사항을 신속하게 처리한다.	87.4
	인적자원역량환경	기관명의 직원의 업무처리 능력은 우수하다.	90.6
사회적 책임	정책타당성	기관명은 본래의 설립목적과 취지에 맞추어 정책을 추진하고 있다	89.0
	지속가능성	기관명은 국가나 사회의 미래가치 창출을 위한 업무를 수행하고 있다	89.4
	윤리성	기관명의 업무수행은 공정하고 투명하게 이루어진다.	87.4
불일치	기대대비	사전에 기대하셨던 것과 비교할 때, 기관명의 서비스는 어떠셨습니까?	82.3
	이상점 대비	상상하실 수 있는 '가장 이상적인 서비스 수준'과 비교할 때, 기관명의 서비스는 어떠셨습니까?	83.5
	타기관 대비	경험하셨던 '다른 기관이나 기업의 서비스'와 비교할 때, 기관명의 서비스는 어떠셨습니까?	85.5
전반적 고객만족	인지적만족	기관명의 서비스가 전반적으로 만족스럽다.	86.5
	감정적만족	기관명의 서비스를 이용한 후, 기관에 대해 긍정적인 느낌이 든다.	87.7
성과	사회성과	기관명의 사업/활동으로 국민의 삶의 질이 향상되었다고 생각하십니까?	86.5
	기관성과	기관명의 서비스를 이용하신 후, 기관의 사업/활동에 대해 신뢰감을 갖게 되었습니까?	-

2. 출판지원사업

Dimension	Component	항목내용	점수(점)
상품품질	본원적 욕구충족	기관명을 통해 이용한 시설, 장비, 제품 등은 나의 이용 목적에 부합한다.	94.8
	서비스 효익성	기관명의 시설, 장비, 제품 등은 목적을 달성하는 과정에 필요한 수단을 제공한다.	96.5
	서비스 완결성	기관명에서 제공한 시설, 장비, 제품 등을 전 과정에 걸쳐 사용하는 데에 문제가 없다.	91.7
전달품질	상호작용	기관명 직원이 고객을 대하는 태도는 친절하고 만족스럽다.	96.5
	커뮤니케이션	기관명은 필요한 정보나 업무처리 결과를 등을 분명하게 알려준다.	94.8
	고객케어	기관명 직원은 내가 필요한 시설, 장비, 제품 등을 이용할 수 있도록 최선을 다한다.	96.1
환경품질	이용자 환경 편리성	방문 이용자: 기관명의 관련시설 및 환경은 쾌적하다.	95.0
		비방문 이용자: 기관명의 서비스는 쉽고 편하게 이용할 수 있다.	82.1
	제도/절차/시스템환경	기관명 직원은 고객의 요구사항을 신속하게 처리한다.	90.0
	인적자원역량환경	기관명의 직원의 업무처리 능력은 우수하다.	89.6
사회적 책임	정책타당성	기관명은 본래의 설립목적과 취지에 맞추어 정책을 추진하고 있다	95.7
	지속가능성	기관명은 국가나 사회의 미래가치 창출을 위한 업무를 수행하고 있다	94.3
	윤리성	기관명의 업무수행은 공정하고 투명하게 이루어진다.	95.7
불일치	기대대비	사전에 기대하셨던 것과 비교할 때, 기관명의 서비스는 어떠셨습니까?	87.8
	이상점 대비	상상하실 수 있는 '가장 이상적인 서비스 수준'과 비교할 때, 기관명의 서비스는 어떠셨습니까?	88.7
	타기관 대비	경험하셨던 '다른 기관이나 기업의 서비스'와 비교할 때, 기관명의 서비스는 어떠셨습니까?	86.5
전반적 고객만족	인지적만족	기관명의 서비스가 전반적으로 만족스럽다.	94.3
	감정적만족	기관명의 서비스를 이용한 후, 기관에 대해 긍정적인 느낌이 든다.	94.3
성과	사회성과	기관명의 사업/활동으로 국민의 삶의 질이 향상되었다고 생각하십니까?	-
	기관성과	기관명의 서비스를 이용하신 후, 기관의 사업/활동에 대해 신뢰감을 갖게 되었습니까?	92.6

3. 국내/해외교류사업

Dimension	Component	항목내용	점수(점)
상품품질	본원적 욕구충족	기관명을 통해 이용한 서비스는 나의 이용 목적에 부합한다.	83.2
	서비스 효익성	기관명의 서비스는 목적을 달성하는 과정에 필요한 수단을 제공한다.	83.5
	서비스 완결성	기관명에서 제공한 서비스는 전 과정에 걸쳐 이용하는 데에 문제가 없다.	81.5
전달품질	상호작용	기관명 직원이 고객을 대하는 태도는 친절하고 만족스럽다.	91.2
	커뮤니케이션	기관명은 필요한 정보나 업무처리 결과를 등을 분명하게 알려준다.	88.8
	고객케어	기관명 직원은 내가 필요한 서비스를 받을 수 있도록 최선을 다한다.	91.2
환경품질	이용자 환경 편리성	방문 이용자: 기관명의 관련시설 및 환경은 쾌적하다.	86.3
		비방문 이용자: 기관명의 서비스는 쉽고 편하게 이용할 수 있다.	78.9
	제도/절차/시스템환경	기관명 직원은 고객의 요구사항을 신속하게 처리한다.	87.4
	인적자원역량환경	기관명의 직원의 업무처리 능력은 우수하다.	89.4
사회적 책임	정책타당성	기관명은 본래의 설립목적과 취지에 맞추어 정책을 추진하고 있다	88.8
	지속가능성	기관명은 국가나 사회의 미래가치 창출을 위한 업무를 수행하고 있다	87.6
	윤리성	기관명의 업무수행은 공정하고 투명하게 이루어진다.	85.0
불일치	기대대비	사전에 기대하셨던 것과 비교할 때, 기관명의 서비스는 어떠셨습니까?	83.5
	이상점 대비	상상하실 수 있는 '가장 이상적인 서비스 수준'과 비교할 때, 기관명의 서비스는 어떠셨습니까?	82.9
	타기관 대비	경험하셨던 '다른 기관이나 기업의 서비스'와 비교할 때, 기관명의 서비스는 어떠셨습니까?	87.1
전반적 고객만족	인지적만족	기관명의 서비스가 전반적으로 만족스럽다.	89.1
	감정적만족	기관명의 서비스를 이용한 후, 기관에 대해 긍정적인 느낌이 든다.	89.4
성과	사회성과	기관명의 사업/활동으로 국민의 삶의 질이 향상되었다고 생각하십니까?	82.6
	기관성과	기관명의 서비스를 이용하신 후, 기관의 사업/활동에 대해 신뢰감을 갖게 되었습니까?	-

4. 국내외 번역인력 양성사업

Dimension	Component	항목내용	점수(점)
상품품질	본원적 욕구충족	기관명을 통해 이용한 서비스는 나의 이용 목적에 부합한다.	89.6
	서비스 효익성	기관명의 서비스는 목적을 달성하는 과정에 필요한 수단을 제공한다.	89.2
	서비스 완결성	기관명에서 제공한 서비스는 전 과정에 걸쳐 이용하는 데에 문제가 없다.	92.4
전달품질	상호작용	기관명 직원이 고객을 대하는 태도는 친절하고 만족스럽다.	94.6
	커뮤니케이션	기관명은 필요한 정보나 업무처리 결과를 등을 분명하게 알려준다.	92.9
	고객케어	기관명 직원은 내가 필요한 서비스를 받을 수 있도록 최선을 다한다.	93.3
환경품질	이용자 환경 편리성	방문 이용자: 기관명의 관련시설 및 환경은 쾌적하다.	90.8
		비방문 이용자: 기관명의 서비스는 쉽고 편하게 이용할 수 있다.	90.0
	제도/절차/시스템환경	기관명 직원은 고객의 요구사항을 신속하게 처리한다.	95.0
	인적자원역량환경	기관명의 직원의 업무처리 능력은 우수하다.	93.6
사회적 책임	정책타당성	기관명은 본래의 설립목적과 취지에 맞추어 정책을 추진하고 있다	92.6
	지속가능성	기관명은 국가나 사회의 미래가치 창출을 위한 업무를 수행하고 있다	92.2
	윤리성	기관명의 업무수행은 공정하고 투명하게 이루어진다.	91.8
불일치	기대대비	사전에 기대하셨던 것과 비교할 때, 기관명의 서비스는 어떠셨습니까?	85.0
	이상점 대비	상상하실 수 있는 '가장 이상적인 서비스 수준'과 비교할 때, 기관명의 서비스는 어떠셨습니까?	83.0
	타기관 대비	경험하셨던 '다른 기관이나 기업의 서비스'와 비교할 때, 기관명의 서비스는 어떠셨습니까?	88.7
전반적 고객만족	인지적만족	기관명의 서비스가 전반적으로 만족스럽다.	90.0
	감정적만족	기관명의 서비스를 이용한 후, 기관에 대해 긍정적인 느낌이 든다.	91.4
성과	사회성과	기관명의 사업/활동으로 국민의 삶의 질이 향상되었다고 생각하십니까?	83.3
	기관성과	기관명의 서비스를 이용하신 후, 기관의 사업/활동에 대해 신뢰감을 갖게 되었습니까?	-

KSA 한국표준협회
KOREAN STANDARDS ASSOCIATION

Since 1962