



2018년도 한국문학번역원 고객만족도 조사

결과 보고서



한국문학번역원 貴中

본 보고서를

“2018년도 한국문학번역원 고객만족도 조사”
결과보고서로 제출합니다.

2019년 5월

(주)리서치랩 대표이사 | 도정화

연구책임자 | 이원철



2018년도 기획재정부 주관 공공기관 고객만족도 조사 결과

2018년도 기획재정부 통합 공공기관 고객만족도 조사는 총 245개 공공기관(공기업 25개, 준정부기관 92개, 기타공공기관 128개)의 고객 약 13.6만 명을 대상으로 실시되었습니다.

245개 기관을 19개 그룹으로 분류하고, 그룹별 평균 점수와 표준편차를 활용하여 S-A-B-C 등급을 부여하였습니다.

귀 기관이 소속된 '문화(체육·예술·언론)' 그룹은 총 9개 기관으로 구성되어 있으며,

그룹 전체 표본 수는 2,612명, 그룹의 PCSI평균은 79.7점 입니다.

그룹내 등급 분포를 살펴보면 A 등급 3개 기관, B 등급 5개 기관, C 등급 1개 기관으로 나타납니다.

기타공공기관 128개의 그룹 및 등급 분포는 아래와 같습니다.

구분		S	A	B	C	비고(S등급 기관)
기타공공기관	산업(19개)	1	7	8	3	한국저작권위원회
	의료(19개)	2	8	8	1	국립암센터, 서울대학교치과병원
	교육·연구(19개)	-	6	9	4	-
	SOC(10개)	2	5	2	1	코레일네트웍스, 코레일유통
	공공안전(20개)	2	9	7	2	부산항보안공사, 인천항보안공사
	문화(관람)(16개)	3	6	7	-	국립낙동강생물자원관, 국립해양생물자원관, 예술의전당
	문화(체육·예술·언론)(9개)	-	3	5	1	-
	복지(8개)	-	2	4	2	-
	금융(8개)	1	4	2	1	한국예탁결제원
	합계(128개)	11	50	52	15	-

2018년도 한국문학번역원 고객만족도 조사 결과

한국문학번역원은 4개 사업 부문의 총 5개의 세부사업에 대하여 조사를 실시하였습니다.

조사 대상 세부사업은 '①번역지원사업', '②출판지원사업', '③한국문학교류홍보사업', '④한국문학번역가양성사업', '⑤기타사업'입니다.

모집단은 총 553명이며 목표 표본은 285명, 조사 완료된 유효 표본은 185명입니다.

2018년 한국문학번역원의 PCSI는 89.4점이며, 전년(91.0점) 대비 1.6점 하락하였습니다.

2018년 기획재정부 기타공공기관 문화(체육·예술·언론) 그룹 내 상대등급은 A등급입니다.

세부사업별 PCSI를 살펴보면, '①번역지원사업(n=36)'이 88.6점으로 전년(87.2점) 대비 1.4점 상승하였습니다.

'②출판지원사업(n=33)'이 90.3점으로 전년(96.2점) 대비 5.9점 하락하였습니다.

'③한국문학교류홍보사업(n=40)'이 90.6점으로 전년(94.0점) 대비 3.4점 하락하였습니다.

'④한국문학번역가양성사업(n=44)'이 86.9점으로 전년(89.2점) 대비 2.3점 하락하였습니다.

'⑤기타사업(n=32)'이 92.5점으로 전년(88.1점) 대비 4.4점 상승하였습니다.

Contents

목차

Chapter. I

고객만족도 조사 개요	6
1. 조사 모델	7
2. 고객만족도 지수 산출	10
3. 개선요인 분석 방법	13
4. 조사 설계	19

Chapter. II

고객만족도 조사 결과	20
i. 기관 전체	21
1. 2018년 PCSI 조사 결과	22
2. 분석 결과 종합 및 제언	27
ii. 한국문학번역출판지원사업	34
1. 한국문학번역출판지원사업 전체 기본 분석	35
2. 세부사업 심층 분석 ①번역지원사업	40
3. 세부사업 심층 분석 ②출판지원사업	53
iii. 한국문학교류홍보사업	65
1. 한국문학교류홍보사업 전체 기본 분석	66
2. 세부사업 심층 분석 ③국내/해외교류사업	71
iv. 한국문학번역가양성사업	79
1. 한국문학번역가양성사업 전체 기본 분석	80
2. 세부사업 심층 분석 ④교육사업(번역아카데미)	85
v. 기타사업	93
1. 사업부문 전체 기본 분석	94
2. 세부사업심층분석 ⑤정보화사업(번역전문도서관)	99

Chapter. III

부록	105
i. 결과표	106
1. 번역지원사업	107
2. 출판지원사업	108
3. 국내/해외교류사업	109
4. 교육사업(번역아카데미)	110
5. 정보화사업(번역전문도서관)	111
ii. 기획재정부 주관 공공기관 고객만족도 조사 전체 결과	112
1. PCSI결과	113
2. 연도별 점수 변화 추이	114
3. 기관유형 및 그룹별 요소 분석 결과	115

I

CHAPTER

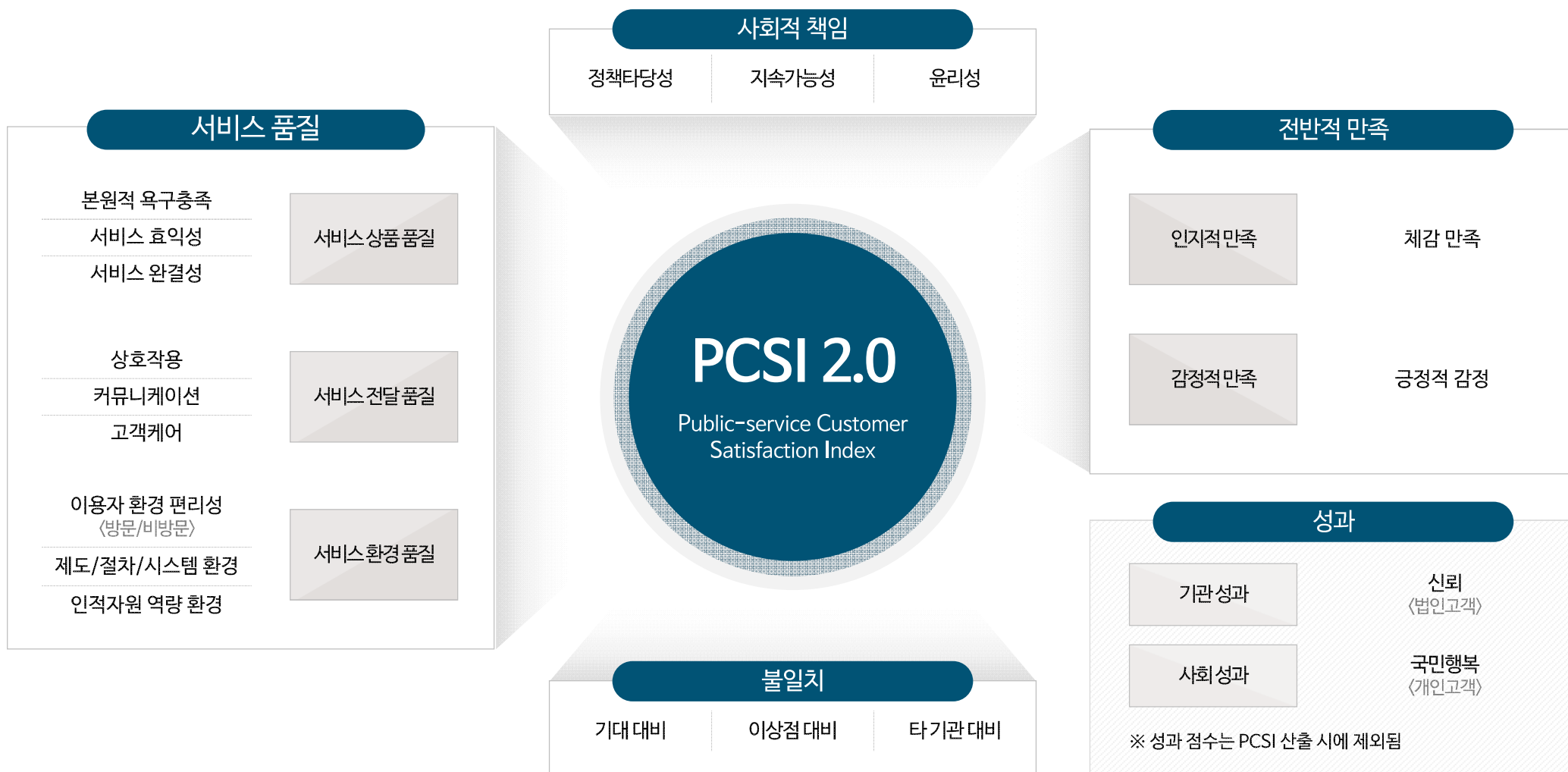
고객만족도 조사 개요

- 1 | 조사 모델
- 2 | 고객만족도 지수 산출
- 3 | 개선요인 분석 방법
- 4 | 조사 설계

1. 조사모델

가. PCSI(Public-service Customer Satisfaction Index) 2.0 모델

- PCSI 2.0 모델은 서비스 품질 모형, 사회적 책임 모형, 불일치(서비스 비교 평가) 모형, 전반적 만족 모형, 성과 모형 총 5개 모형으로 구성됨
- 서비스 품질 모형은 서비스 상품 품질, 서비스 전달 품질, 서비스 환경 품질로 구성됨
- 전반적 만족 모형은 인지적 만족, 감정적 만족으로 구성됨
- 성과 모형은 법인고객의 경우 기관 성과(신뢰), 개인고객의 경우 사회 성과(국민행복)로 구성됨



1. 조사모델

나. 변경 사항

- 고객유형(개인/법인)에 따라 분리되었던 서비스 품질 구성 요소(개인:서비스 환경 품질, 법인:관계여건 품질)가 ‘서비스 환경 품질’로 통합됨
- 기존에는 2가지 고객 유형(개인/법인)에 따라 설문 유형을 구분하였으나 공공기관의 3가지 서비스 특성에 따라 8개 설문 유형으로 새롭게 구분됨

1 구성 요소 변경

‘(법인)관계 여건 품질’을 삭제하고,
‘물리적 환경’을 기관 방문 여부를 고려하여 ‘이용자 환경 편리성’으로 변경

서비스 전달품질

인적상호작용

서비스 환경품질
<개인고객>

물리적환경

제도/절차/시스템환경

인적자원역량환경

협력

상호호혜

관계동등성

관계여건품질
<법인고객>

서비스 전달품질

상호작용

서비스 환경품질

<방문/비방문>
이용자 환경 편리성

제도/절차/시스템 환경

인적자원 역량 환경

- ◆ ‘관계여건품질’ 삭제
 - 고객유형에따라개인고객은서비스환경 품질, 법인고객은관계여건 품질에응답하였으나,관계여건 품질이삭제되고고객유형에따른 구분 없이 ‘서비스환경 품질’을응답하도록변경
 - ‘성과’의경우기준과동일하게개인고객은 ‘사회성과(국민행복)’, 법인고객은 ‘기관성과(신뢰)’에응답
- ◆ ‘물리적환경’ ▶ ‘이용자환경 편리성’
 - ‘물리적환경’ 요소는기관방문이 없는 고객의경우응답에제한이 있어, 방문 여부를 고려할수 있도록 ‘이용자환경 편리성’으로요소를변경
 - (방문)기관의관련시설및 환경은쾌적하다
 - (비방문)기관의서비스는쉽고 편하게이용할수 있다
- ◆ ‘인적상호작용’ ▶ ‘상호작용’
 - 서비스이용과정의원활함을 묻는 ‘인적상호작용’ 요소가 고객 응대의친절함을 묻는 ‘상호작용’으로변경

2 서비스 특성에 따른 설문 문항 유형화

공공기관이 제공하는 서비스의 특성을
3가지 기준(동기, 제공형태, 결과파악)에 따라 8개 유형으로 구분

구분	A	B	C	D	E	F	G	H
동기	자발적	자발적	자발적	자발적	비자발적	비자발적	비자발적	비자발적
제공형태	유형	유형	무형	무형	유형	유형	무형	무형
결과파악	결과지향	과정지향	결과지향	과정지향	결과지향	과정지향	결과지향	과정지향

- ◆ 동기 - 고객의 입장에서 서비스 제공받는 동기가 자발적인지 비자발적인지에 따라 구분
 - 영향받는 부분:본원적욕구충족, 고객케어문화
 - (자발적)나의이용 목적에 부합한다 vs. (비자발적)기관의사업 목적에 부합한다
 - (자발적)내가필요한OO을 이용할수 있도록 vs. (비자발적)내 입장을 이해하고 OO을 받을수 있도록
- ◆ 제공형태 - 서비스의 형태가 유형인지 무형인지에 따라 구분
 - 영향받는 부분:본원적욕구충족, 서비스 효익성, 서비스 완결성문화
 - (유형)기관을통해이용한시설, 장비, 제품 등은 vs. (무형)기관을통해이용한서비스는
 - (유형) 전 과정에 걸쳐사용하는데에 문제가 없다 vs. (무형) 전 과정에 걸쳐이용하는데에 문제가 없다
- ◆ 결과파악 - 서비스가 제공받고 종료되는 결과지향적 성격인지, 타 서비스를 받기 위한 과정지향적 성격인지에 따라 구분
 - 영향받는 부분:서비스 효익성문화
 - (결과지향) 목적을 달성할수 있다 vs. (과정지향) 목적을 달성하는 과정에 필요한수단을 제공한다

1. 조사모델

다. 요소별 질문 항목(1/2)

차원	요소		문항	해당 유형
서비스 상품 품질	본원적 욕구충족	고객 문제 해결, 약속 이행, 서비스 유효성, 고객 방문목적에 부합하는 업무수행	(자발적/유형) 기관을 통해 이용한 시설, 장비, 제품 등은 나의 이용 목적에 부합한다	A,B
			(자발적/무형) 기관을 통해 이용한 서비스는 나의 이용 목적에 부합한다	C,D
			(비자발적/유형) 기관을 통해 이용한 시설, 장비, 제품 등은 기관의 사업 목적에 부합한다	E,F
			(비자발적/무형) 기관을 통해 이용한 서비스는 기관의 사업 목적에 부합한다	G,H
	서비스 효익성	서비스 본질적 혜택, 고객에게 주는 이점, 서비스의 유익성	(유형/결과지향) 기관의 시설, 장비, 제품 등을 통해 목적을 달성할 수 있다	A,E
			(유형/과정지향) 기관의 시설, 장비, 제품 등은 목적을 달성하는 과정에 필요한 수단을 제공한다	B,F
			(무형/결과지향) 기관의 서비스를 통해 목적을 달성할 수 있다	C,G
			(무형/과정지향) 기관의 서비스는 목적을 달성하는 과정에 필요한 수단을 제공한다	D,H
	서비스 완결성	서비스 제공의 충분성, 정확성, 완벽성	(유형) 기관에서 제공한 시설, 장비, 제품 등을 전 과정에 걸쳐 사용하는 데에 문제가 없다	A,B,E,F
			(무형) 기관에서 제공한 서비스는 전 과정에 걸쳐 이용하는 데에 문제가 없다	C,D,G,H
서비스 전달 품질	상호작용*	고객 응대의 친절함, 관심	기관 직원이 고객을 대하는 태도는 친절하고 만족스럽다	공통
	커뮤니케이션	정보, 충분한 설명, 의문 해소, 의사소통의 명확성	기관은 필요한 정보나 업무처리결과 등을 분명하게 알려준다	공통
	고객케어	진정성(고객에게 최선의 이익이 되도록, 고객입장)	(유형) 기관 직원은 내가 필요한 시설, 장비, 제품 등을 이용할 수 있도록 최선을 다한다	A,B,E,F
			(무형) 기관 직원은 내가 필요한 서비스를 받을 수 있도록 최선을 다한다	C,D,G,H

* 기존 ‘인적상호작용’이 ‘상호작용’으로 변경됨에 따라 점수의 전년 비교 불가

1. 조사모델

다. 요소별 질문 항목(2/2)

차원	요소		문항	해당 유형
서비스 환경 품질*	이용자 환경 편리성**	(방문)해당 기관의 물리적 시설 및 환경에 관한 품질	기관의 관련 시설 및 환경은 쾌적하다	공통
		(비방문)해당 서비스의 이용 편리성에 관한 품질	기관의 서비스는 쉽고 편하게 이용할 수 있다	공통
	제도/절차/ 시스템 환경	제도/절차/시스템 등 서비스 이용을 위한 지원 환경에 관한 품질	기관 직원은 고객의 요구사항을 신속하게 처리한다	공통
	인적자원 역량 환경	인적자원의 양적·질적 역량 및 업무 숙련도에 관한 품질	기관 직원의 업무처리 능력은 우수하다	공통
사회적 책임	정책타당성	정책의 합목적성, 목표의 실제성, (목적에 타당한)올바른 정책 수립 및 수행	기관은 본래의 설립목적과 취지에 맞추어 정책을 추진하고 있다	공통
	지속가능성	공공기관으로서 경제, 사회적 측면에서의 지속가능성을 추구하는 정도	기관은 국가나 사회의 미래가치 창출을 위한 업무를 수행하고 있다	공통
	윤리성	도덕성, 청렴성, 공공적 사명, 투명 경영	기관의 업무수행은 공정하고 투명하게 이루어진다	공통
불일치	기대 대비	기대, 이상점, 타 기관(기업) 이용 경험 등과 대비하여 지각된 서비스 수준의 일치/불일치 정도	고객님께서 ‘사전에 기대하셨던 것’과 비교할 때, 기관의 서비스는 어떠셨습니까?	공통
	이상점 대비		고객님께서 상상하실 수 있는 ‘가장 이상적인 서비스 수준’과 비교할 때, 기관의 서비스는 어떠셨습니까?	공통
	타 기관 대비		고객님께서 경험하셨던 ‘다른 기관이나 기업의 서비스’와 비교할 때, 기관의 서비스는 어떠셨습니까?	공통
전반적 만족	인지적 만족	서비스 이용 후 결과적으로 남은 인상과 평가	기관의 서비스가 전반적으로 만족스럽다	공통
	감정적 만족	서비스를 이용하는 과정 및 이용 후에 남는 감정적 결과	기관의 서비스를 이용한 후, 기관에 대해 긍정적인 느낌이 든다	공통
성과	신뢰	이용 후 기관 정책 또는 활동에 대해 신뢰하게 된 정도	기관의 서비스를 이용하신 후, 기관의 사업/활동에 대해 신뢰감을 갖게 되었습니까?	법인고객
	국민행복	이용 후 기관이 국가 및 사회 발전에 기여한다고 믿게 된 정도	기관의 사업/활동으로 국민의 삶의 질이 향상되었다고 생각하십니까?	개인고객

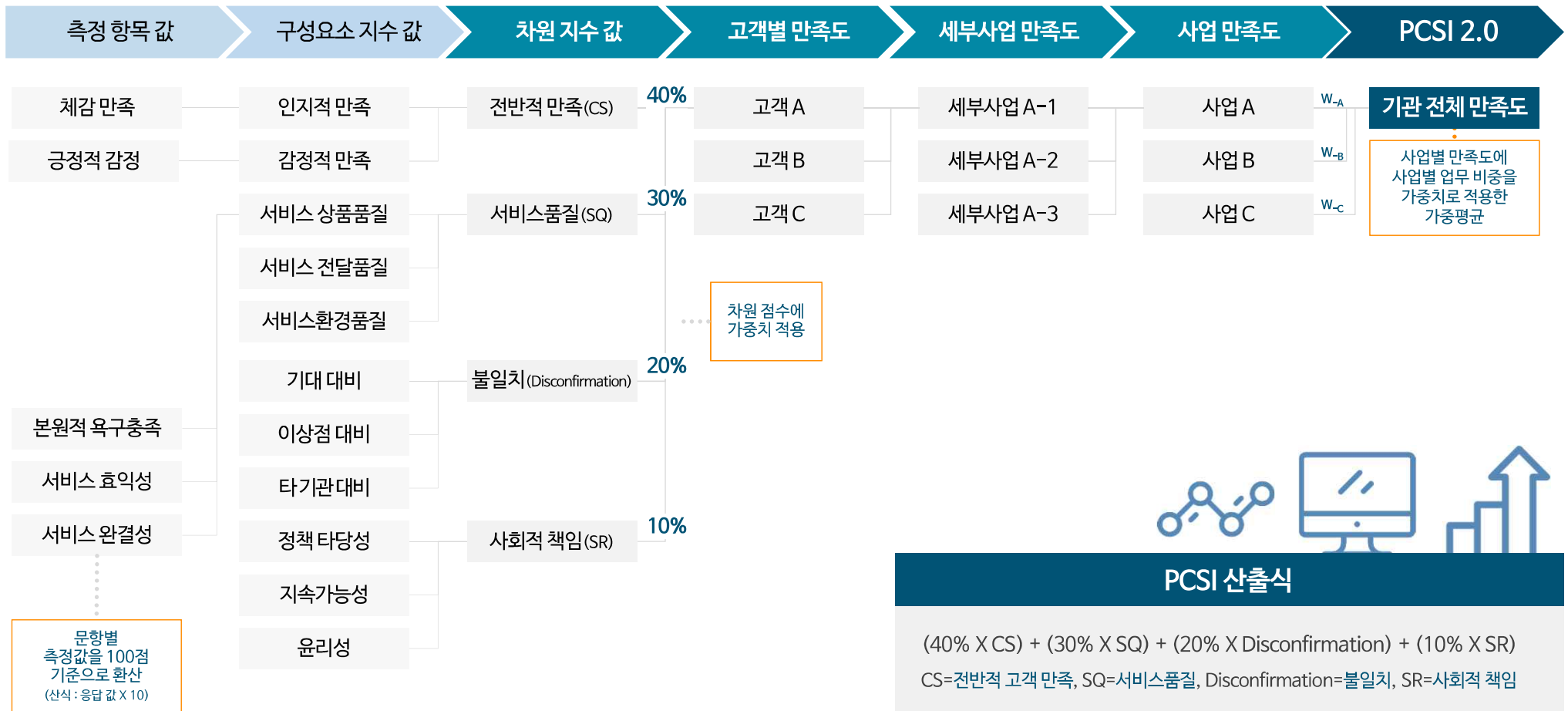
* 법인고객을 포함 시 ‘관계여건 품질’이 삭제되고 ‘서비스 환경 품질’로 통합됨에 따라 점수의 전년 비교 불가

** 기존 ‘물리적 환경’이 ‘이용자 환경 편리성’으로 변경됨에 따라 점수의 전년 비교 불가

2. 고객만족도 지수 산출

고객만족 지수 산출 방식

- 기관의 평가대상 사업이 2개 이상일 경우, 기관 전체의 만족 지수는 사업별 만족 지수를 별도로 산출한 후, 사업별 업무 비중을 가중치로 하여 가중평균값을 기관 전체의 만족 지수로 산출함



3. 개선요인 분석 방법

가. 분석 방법론

- 정량 조사결과와 고객의 소리(VOC) 분석을 통하여 불만 요인을 도출하고, 이를 토대로 핵심요인과 개선방향을 도출함

개선 방향

핵심요인에 대한 개선 방향 도출



주요 이슈

기관 서비스에 대한 주요 이슈를 주제별 분류하여 핵심요인을 도출



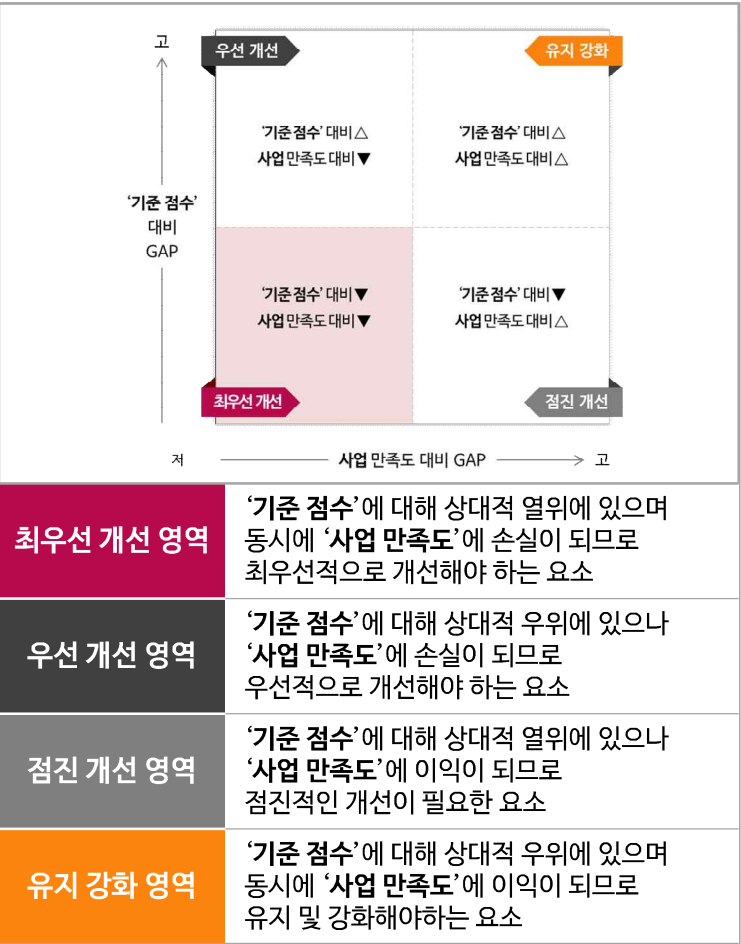
고객만족도에 대한 기본적인 1차 기본분석 결과를 종합하여 2차 분석 실시

기초 분석	포트폴리오 (Portfolio) 분석	박스플롯 (Box Plot) 분석	고객의 소리 (VOC) 분석
<ul style="list-style-type: none"> 기관 전체, 사업별 점수 분석 전반적인 고객만족 수준 진단 	<ul style="list-style-type: none"> 해당 사업 PCSI와의 차이와 상위 50% 기관의 평균 점수와의 차이를 지표로 활용하여 개선 요소 도출 	<ul style="list-style-type: none"> 항목별 평가 점수의 표준화 수준을 비교 분석 	<ul style="list-style-type: none"> ‘고객의 소리’에서 중복 불만요인 선정

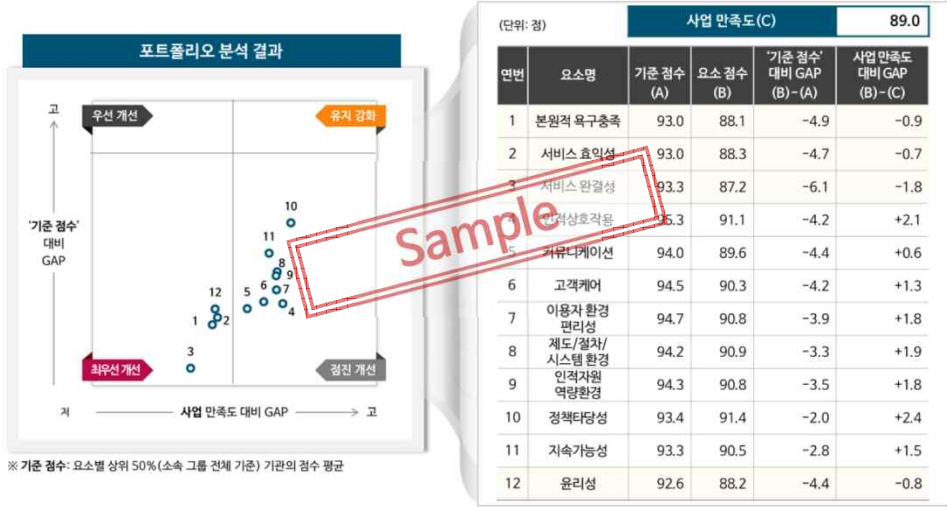
3. 개선요인 분석 방법

나. 포트폴리오 분석(Portfolio Analysis)

- 포트폴리오 분석(Portfolio Analysis)은 2가지 속성을 축으로 활용하여 매트릭스(행, 열) 형태로 대상을 분석하는 방법으로, 기관의 상황을 분석하고 분석 결과를 토대로 자원을 효율적으로 투입하기 위해 진행하는 분석 기법임
 - 서비스 품질 차원의 9개 구성 요소와 사회적 책임 차원의 3개 구성 요소를 대상으로 세부사업별 포트폴리오 분석을 실시함
 - 수평축 지표로 (해당 사업의 만족도와 12개 구성 요소 점수 간의 GAP) × (PCSI 모델 상 각 요소의 고유 가중치)를 활용함
 - 수직축 지표로 '기준 점수'와 요소 점수 간의 GAP을 활용함
- * 기준 점수: 요소별 상위 50%(기관 소속 그룹 전체 기준) 기관의 점수 평균



포트폴리오 분석 예시



▶ '본원적 욕구충족(88.1점)', '서비스 효익성(88.3점)', '서비스 완결성(87.2점)', '윤리성(88.2점)' 요소가 상위 50% 기관 대비 상대적 열위에 있으며 동시에 기관의 사업 만족도에 손실이 되므로 최우선적으로 개선해야 함

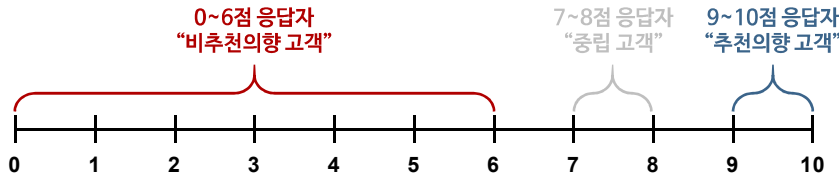
3. 개선요인 분석 방법

다. NPS(Net Promoter Score ; 순추천지수)를 활용한 고객의 소리(VOC: Voice of Customer) 수집

- 2018년도 기획재정부 통합 공공기관 고객만족도 조사 대상 기관 사업 중, NPS(Net Promoter Score ; 순추천지수) 측정이 가능한 사업의 고객을 대상으로 설문지에 NPS 측정 문항을 추가 설계하여 조사를 진행함
- NPS 측정이 불가능한 사업의 경우, ‘전반적 만족 - 체감 만족’ 문항의 응답값을 기준으로 분석을 실시함
- NPS 및 ‘전반적 만족 - 체감 만족’ 문항의 응답값을 기준으로 고객의 소리를 수집하여 사업에 대한 고객들의 구체적인 의견을 수집함

NPS 측정 및 VOC 수집 문항

Q. 귀하가 이용하셨던 000기관의 XXX사업을 가족 혹은 주변의 지인들에게 추천하시겠습니까?



“추천하고 싶지 않은 이유는 무엇입니까?”
“어떤 점이 개선되면 적극적으로 추천하시겠습니까?”
“적극 추천하는 이유는 무엇입니까?”
“예를 들어 어떤 상황인지 구체적으로 말씀해 주십시오.”

추천의향 고객 (9~10)	지속적으로 서비스를 제공받으려 하고, 다른 사람에게 동일한 수준으로 추천하여, 성장을 창출해 내는 충성도 높은 열성 고객군
중립 고객 (7~8)	거래에서 만족은 하지만 경쟁력 있는 제의에 대해 쉽게 무너질 수 있는 열성이 없는 수동적 고객군
비추천의향 고객 (0~6)	부정적인 견해 제공으로 브랜드에 해가 되거나 성장을 방해할 수 있는 명예를 훼손시키는 고객군

- 사업에 대한 추천 의향을 묻는 단일 질문을 통해 고객의 충성도를 간단하게 측정
- 질문의 응답값에 따라 ‘추천의향 고객’, ‘중립 고객’, ‘비추천의향 고객’으로 구분하여 VOC를 수집함으로써 고객들의 구체적인 의견을 수집

NPS 문항 예시

추천 지수

문 8] 고객님께서 000기관의 XXX사업을 가족 혹은 주변의 지인들에게 추천하시겠습니까?

전혀 추천하지 않는다											매우 추천한다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩		

아래 문항은 문 8]에 응답하신 내용에 대한 추가 문항입니다.

문 8 응답	문 8] 응답에 따른 질문
① ~ ⑥	→ 어떤 이유 때문에 추천하고 싶지 않습니까?
⑦ ~ ⑧	→ 어떤 부분을 개선하면 차라 9점 또는 10점을 주시겠습니까?
⑨ ~ ⑩	→ 어떤 이유 때문에 적극 추천하고 싶으십니까?

문 8-1] 고객님께서 위와 같이 응답하신 이유를 고객님의 경험을 예로 들어 구체적으로 말씀해주시면 감사하겠습니다.

3. 개선요인 분석 방법

라. 고객의 소리(VOC: Voice of Customer) 분석

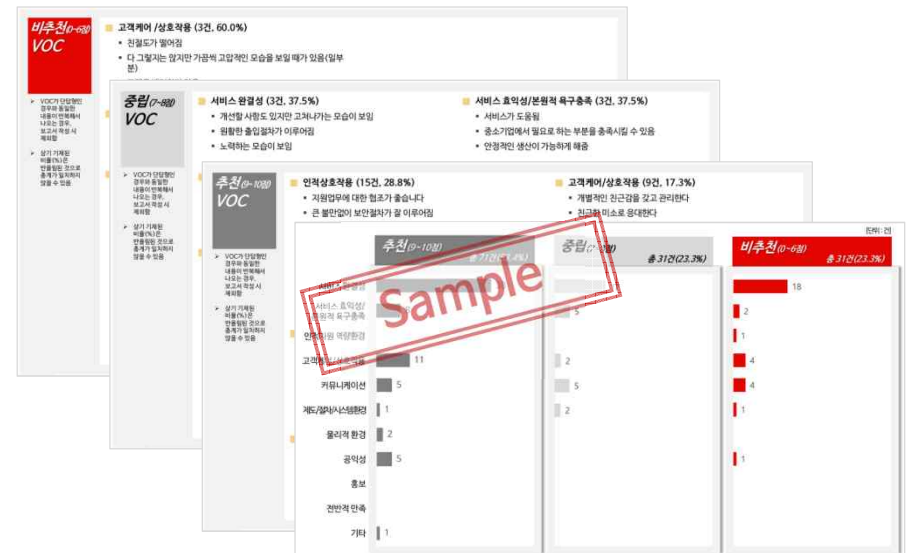
- VOC의 체계적인 수집 및 분석을 통해 구체적인 개선 방향을 도출함

고객의 소리(VOC) 자료 시각화



- 수집한 고객의 VOC를 PCSI 2.0요소를 반영한 10개 기준과 '기타'로 분류하고 해당 기준별 언급 빈도를 정리함
- 기준별 언급 빈도에 따라 부채꼴 차트의 길이가 변하는 로즈다이어그램을 활용하여 VOC 언급 현황을 시각화 함
- 막대 그래프의 점수는 해당 기준에 대한 내용을 VOC로 언급한 고객의 PCSI 평균임
- 부채꼴 차트는 응답자의 유형(추천/중립/비추천)에 따라 색으로 구분함
- 사업별 VOC의 내용을 10개 기준과 '기타'로 구분하여 추천, 중립, 비추천 응답과 내용의 빈도를 동시에 파악 가능함

고객의 소리(VOC) 분류 및 제시



- 고객만족도 개선 방향을 도출하기 위하여 추천의향 고객, 중립 고객, 비추천의향 고객으로부터 수집한 VOC를 항목별로 분류하여 수집 현황을 분석함
- 추천의향 고객, 중립 고객, 비추천의향 고객별로 구분하여 VOC 사례를 제시함

3. 개선요인 분석 방법

마. 고객의 소리(VOC: Voice of Customer) 분류 기준

- 아래 표를 기준으로 VOC를 분류함

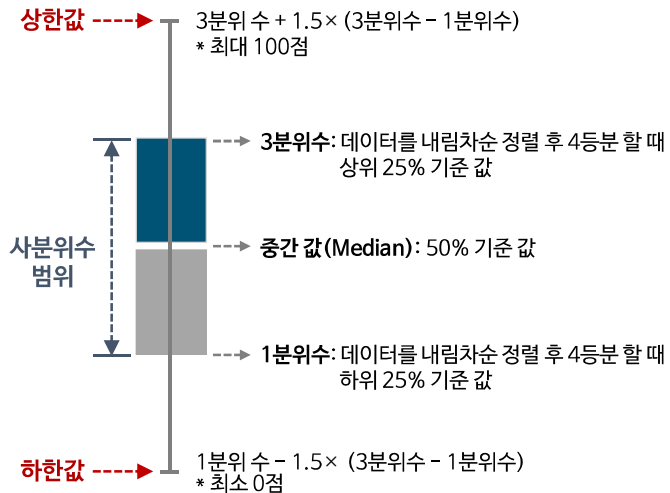
VOC 분류 기준		내용
1	서비스 완결성	서비스 상품을 제공하기 위한 능력의 보유 정도 (업무 체계의 전문성, 정확성, 완성도, 필요기술 보유 수준 등)
2	서비스 효익성/본원적 욕구충족	서비스 본질적 혜택, 고객에게 주는 이점, 서비스의 유익성 (서비스 효익성) 고객 문제 해결, 약속 이행, 서비스 유효성, 고객 방문목적 부합 업무수행 (본원적 욕구충족)
3	인적자원 역량환경	담당 직원의 전문성 관련 내용
4	고객케어/상호작용	친절, 고객을 이해하고 배려하는 정도 (상호작용), 기관과 관계의 동등성 및 상호호혜 여부
5	커뮤니케이션	정보, 충분한 설명, 의문 해소, 의사소통의 명확성 고객과의 활발한 교류, 상호작용의 활성화, 점점 상호작용의 질과 양
6	제도/절차/시스템 환경	제도/절차/시스템 등 서비스 이용을 위한 지원환경에 관한 품질
7	물리적 환경	해당 기관의 물리적 시설 및 환경에 관한 품질
8	공익성	정책타당성, 지속가능성, 신뢰, 국민행복, 윤리성 등
9	홍보	홍보 관련 내용
10	전반적 만족	기대/ 이상점/ 타 기관 대비 만족, 전반적으로 만족, 그냥 좋다 등
11	기타	위 분류에 해당하지 않는 내용

3. 개선요인 분석 방법

바. 박스플롯 분석(서비스 품질 표준화 수준 분석)

- 박스플롯 분석을 통해 문항별 서비스 품질 표준화 수준을 비교 분석함

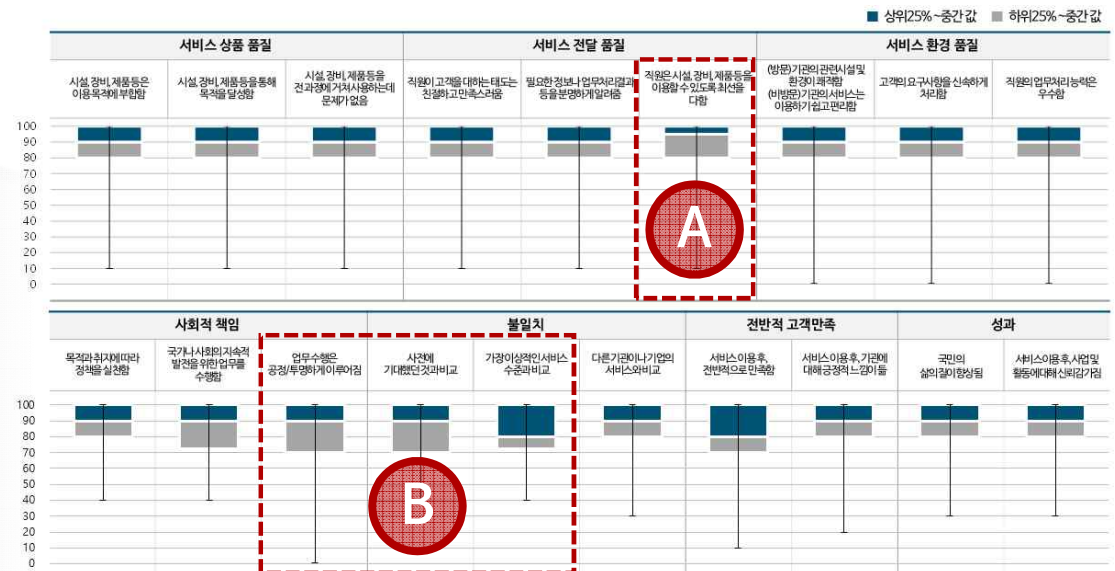
박스플롯(Box Plot) 분석



◆ 박스플롯(Box Plot) 분석

- 표본집단 구성 특성별 데이터 분포를 시각적으로 확인할 수 있게 해주는 분석 기법
- 구성 특성별 데이터의 중간 값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가

분석 예시



- 전체 문항 중 A 문항의 서비스 표준화 수준이 상대적으로 양호하고, B문항의 서비스 품질 표준화 수준이 상대적으로 낮음
 - A 항목의 경우, 고객 불만 요인을 발굴하여 개선할 경우 점수가 큰 폭으로 향상할 가능성이 있음. 수요조사, FGI(Focus Group Interview) 등 고객 불만 요인을 구체적으로 수집하는 활동이 선행되어야 함
 - B 항목의 경우, 고객만족 개선을 위해서는 단기적으로 고객접점 모니터링, 기본 고객응대 스킬 교육 등을 통한 평균적인 점진 서비스 품질 개선이 필요하며, 중장기적으로 서비스 이행 표준 재정 및 서비스 메뉴얼 제작/보급, 성과평가 연동 등의 개선 활동이 필요함

4. 조사 설계

조사 개요

기관유형	기타공공기관
그룹구분	문화(체육·예술·언론)
조사 대상	최근 1년 이내에 한국문학번역원의 해당 서비스를 경험한 20세 이상 65세 이하 성인 남녀
조사 지역	전국, 해외
조사기간	2018년 12월 9일 ~ 2019년 2월 22일
수행업체	주간사업자 : 리서치랩 조사담당업체 : 입소스코리아 / 케이스탯리서치 / 칸타코리아 / 한국갤럽 / 한국리서치

표본 설계

조사 대상 사업		업무 비중 (%)	표본 설계 (명)			조사 방법	설문 유형
사업부문	세부사업		모집단	목표 표본	유효 표본		
한국문학번역출판 지원사업	번역지원사업	30.7	158	69	36	전자우편 조사/ 전화 조사	B
	출판지원사업	18.9	78	47	33	전자우편 조사	
한국문학 교류홍보사업	국내/ 해외교류사업	23.7	120	60	40	전자우편 조사/ 전화 조사	D
한국문학 번역가양성사업	교육사업 (번역아카데미)	18.7	107	57	44		
기타사업	정보화사업 (번역전문도서관)	8.0	90	52	32		B
총계		100.0	553	285	185	-	-

II

CHAPTER

고객만족도 조사 결과

- i | 기관 전체
- ii | 한국문학번역출판지원사업
- iii | 한국문학교류홍보사업
- iv | 한국문학번역가양성사업
- v | 기타사업



i

CHAPTER

기관 전체

- 1 | 2018년 PCSI 조사 결과
- 2 | 분석 결과 종합 및 제언

1. 2018년 PCSI 조사 결과

가. 응답자 특성별 결과

※ 아래 기재된 비율(%)은 반올림된 것으로 총계가 100.00이 아닐 수 있음

구분		빈도(명)	비율(%)	PCSI(점)	
전체		185	100.0	89.4	
사업부문	한국문학번역 출판지원사업	69	37.3	89.3	
	한국문학교류홍보사업	40	21.6	90.6	
	한국문학번역가 양성사업	44	23.8	86.9	
	기타사업	32	17.3	92.5	
세부사업	번역지원사업	36	19.5	88.6	
	출판지원사업	33	17.8	90.3	
	국내/해외교류사업	40	21.6	90.6	
	교육사업(번역아카데미)	44	23.8	86.9	
	정보화사업 (번역전문도서관)	32	17.3	92.5	
언어권	영미	42	22.7	86.2	
	유럽	68	36.8	91.0	
	아시아	54	29.2	90.4	
	한국	21	11.4	90.4	
고객추천유형	추천의향 고객	148	80.0	94.1	
	중립 고객	25	13.5	76.8	
	비추천의향 고객	12	6.5	60.1	
법인 소재지 (법인, n=33)	해외	33	100.0	90.3	

구분		빈도(명)	비율(%)	PCSI(점)	
전체		185	100.0	89.4	
연령대	20대	24	13.0	86.2	
	30대	71	38.4	87.8	
	40대	39	21.1	91.2	
	50대	40	21.6	90.8	
	60세 이상	11	5.9	77.1	
성별	남성	46	24.9	89.5	
	여성	139	75.1	89.4	
직원수	50인 미만	11	57.9	91.3	
	50인~100인 미만	4	21.1	86.8	
	100인~200인 미만	3	15.8	97.0	
	해당 없음	1	5.3	58.3	
고객유형	개인	152	82.2	89.2	
	법인	33	17.8	90.3	
직업	전문직	101	60.8	89.5	
	경영직	2	1.2	94.5	
	관리직	6	3.6	97.8	
	사무직	31	18.7	86.6	
	판매/서비스직	1	0.6	78.3	
	자영업	1	0.6	91.7	
	학생	16	9.6	80.3	
	무직	1	0.6	96.0	
	기타	7	4.2	98.3	
응답자 거주지 (개인, n=152)	서울/인천/경기	107	70.4	87.9	
	부산/울산/경남	2	1.3	98.0	
	대구/경북	1	0.7	61.3	
	대전/충남/충북/세종	2	1.3	90.6	
	광주/전남/전북	1	0.7	81.7	
	해외	39	25.7	93.3	

1. 2018년 PCSI 조사 결과

나. PCSI 모델 구성 요소별 점수

- 한국문화번역원의 PCSI는 89.4점으로 전년 대비 1.6점 하락함
- 차원별 분석 결과 '서비스 품질' 중, '서비스 전달 품질'이 94.5점으로 가장 높고, '서비스 상품 품질'이 89.2점으로 가장 낮음

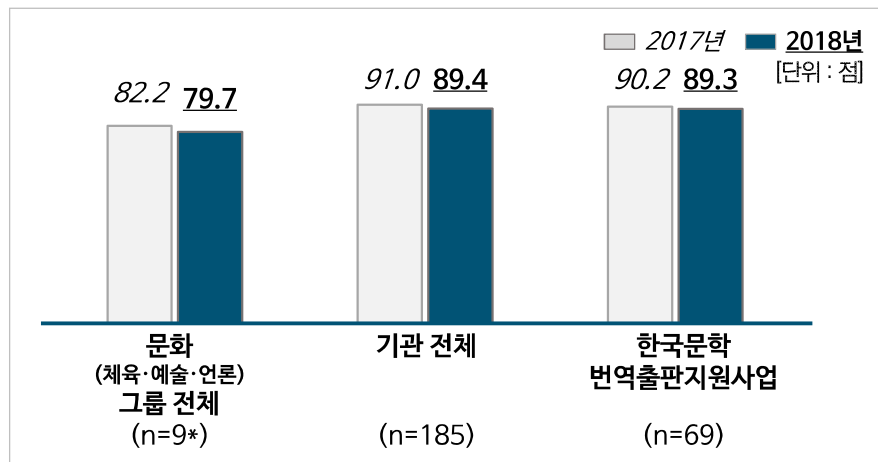


1. 2018년 PCSI 조사 결과

다. 사업별 점수 비교

- ‘한국문학번역출판지원사업’의 경우 서비스 전체 PCSI는 89.3점으로 기관 전체 대비 0.1점 낮고 그룹 전체 대비 9.6점 높음
- 조사대상 사업 중 ‘기타사업’이 92.5점으로 가장 높고, ‘한국문학번역가양성사업’이 86.9점으로 가장 낮음

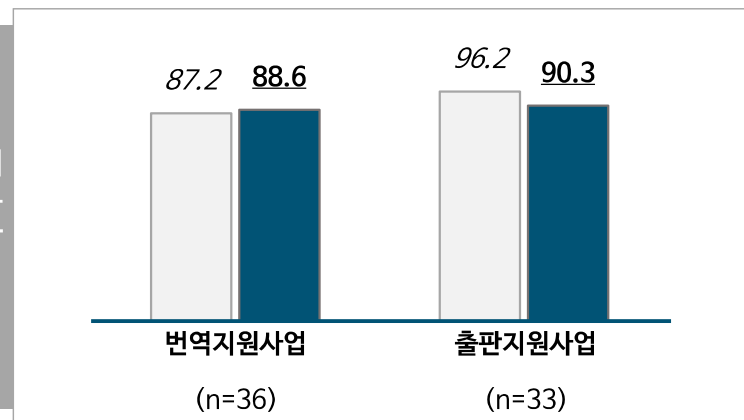
한국문학번역출판지원사업



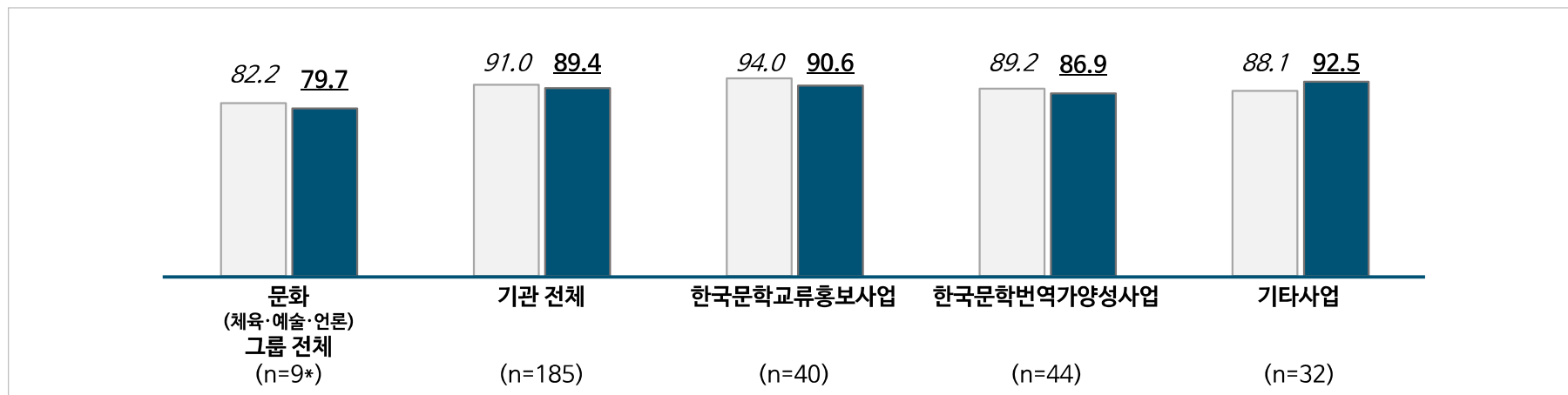
※ 괄호 안 숫자는 2018년 사례수임

* 문화(체육·예술·언론) 그룹 전체 n은 기타공공기관 문화(체육·예술·언론) 그룹 소속 기관 수임

세부사업



한국문학교류홍보사업, 한국문학번역가양성사업, 기타사업

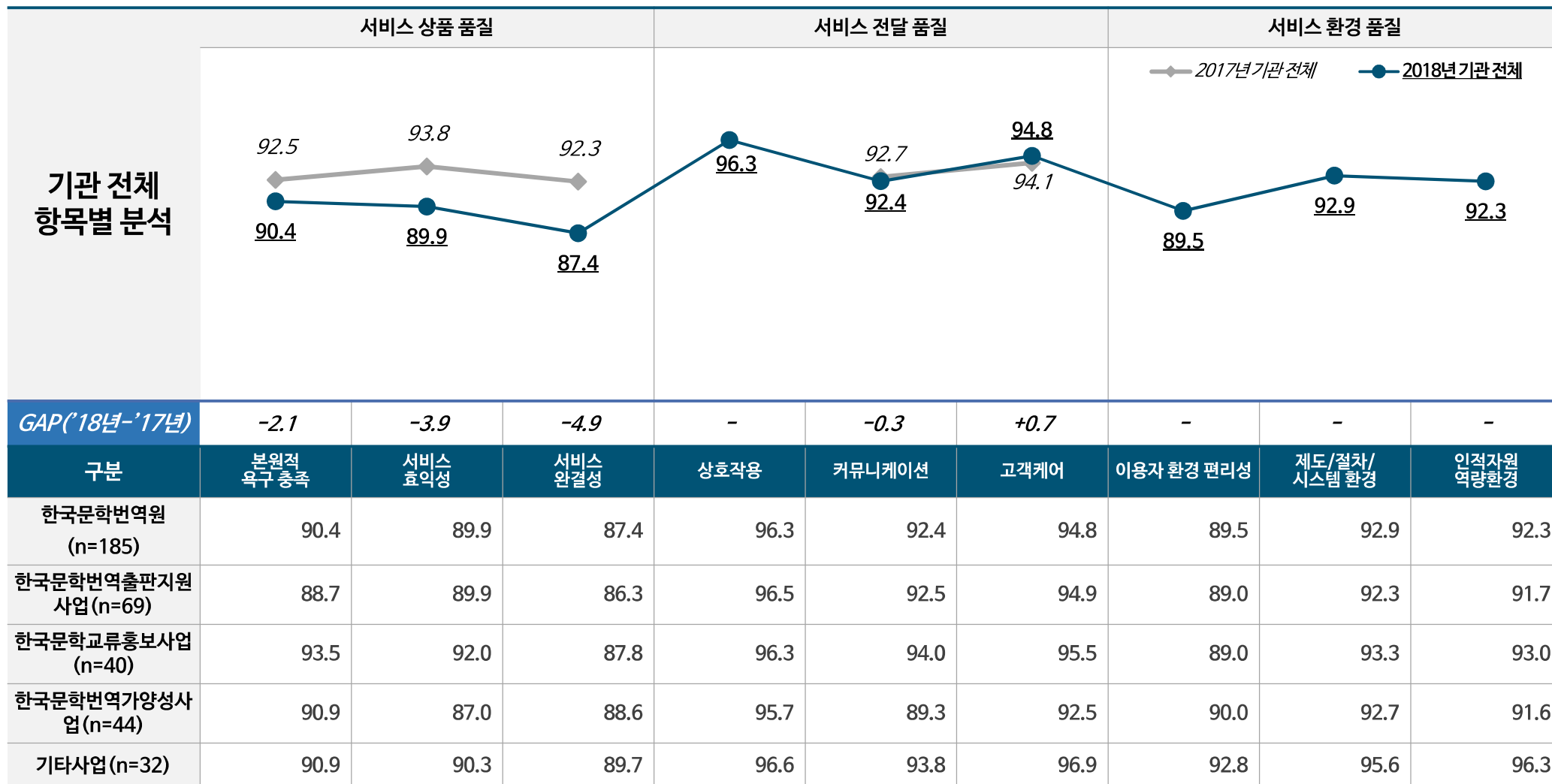


1. 2018년 PCSI 조사 결과

라. 항목별 분석(1/2)

- 전년 비교가 가능한 항목 대부분이 전년 대비 하락하였으나 '서비스 전달 품질'의 '고객케어'는 94.8점으로 전년 대비 0.7점 소폭 상승함
- '서비스 완결성'이 87.4점으로 가장 낮고, 전년 대비 4.9점 하락함

[단위: 점]

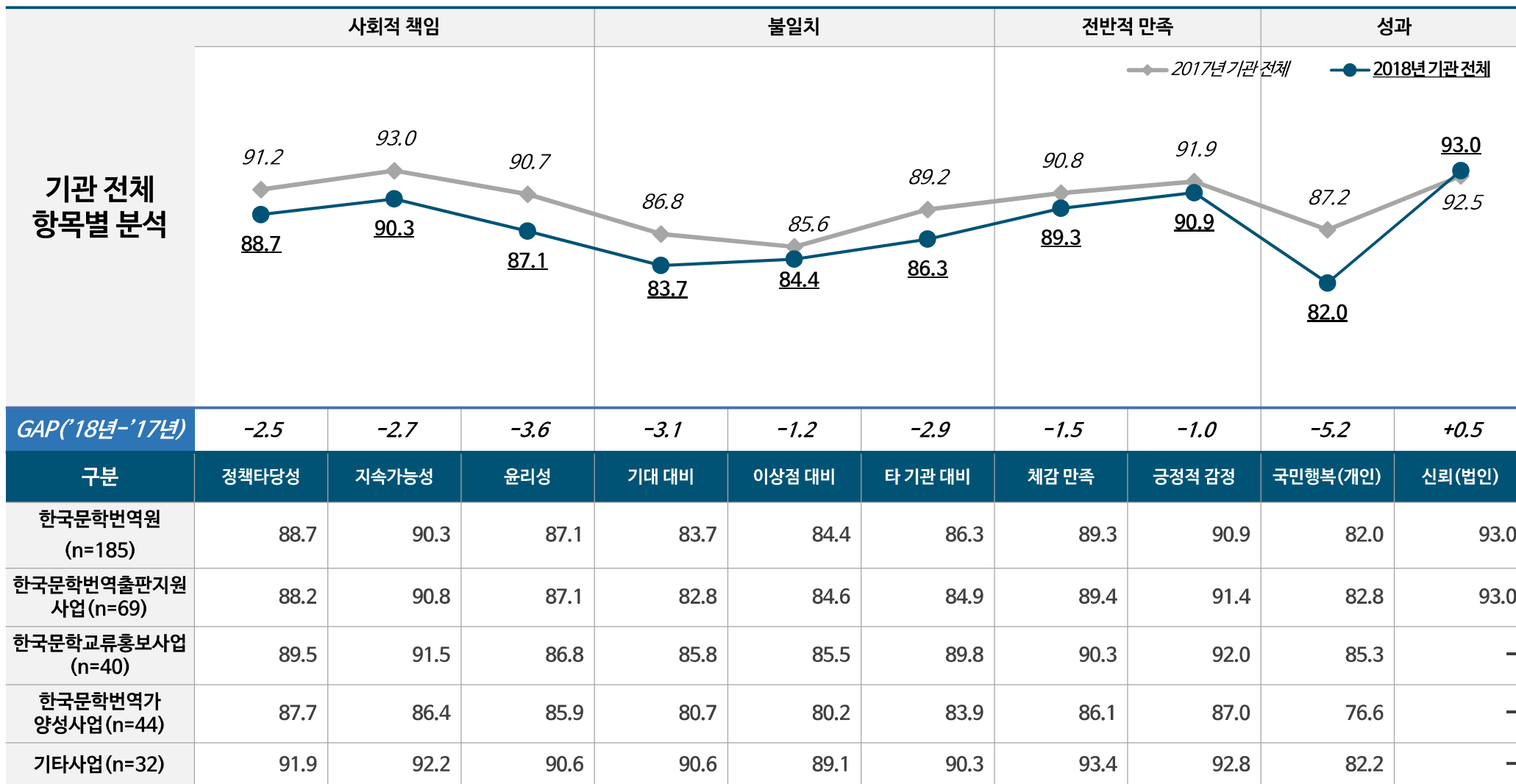


1. 2018년 PCSI 조사 결과

라. 항목별 분석(2/2)

- ‘성과’에서 ‘국민행복(개인)’이 82.0점으로 가장 낮고, 전년(87.2점) 대비 5.2점 하락함
- ‘한국문학번역가양성사업’의 ‘국민행복(개인)’이 76.6점으로 낮게 나타남

[단위: 점]



1. 2018년 PCSI 조사 결과

마. 항목별 점수 그룹 내 비교

- 모든 항목 점수가 그룹 내 최고점으로 나타남



2. 분석 결과 종합 및 제언

가. 한국문학번역출판지원사업 - 조사 결과 요약

한국문학번역출판지원사업 요약

- ‘한국문학번역출판지원사업’의 전체 응답자는 69명이며, PCSI는 89.3점으로 전년(90.2점) 대비 0.9점 하락함
- 세부사업은 '①번역지원사업(n=36)'이 88.6점으로 전년(87.2점) 대비 1.4점 상승하였고,
- '②출판지원사업(n=33)'이 90.3점으로 전년(96.2점) 대비 5.9점 하락함
- '①번역지원사업'의 경우 ‘서비스 상품 품질’이 89.3점으로 전년 대비 1.2점 하락하였고, '서비스 품질' 중 유일하게 전년 대비 점수가 하락함
 - ‘서비스 상품 품질’ 요소 중 ‘서비스 완결성’이 87.2점으로 가장 낮고, 전년(89.0점) 대비 1.8점 하락함
 - 포트폴리오 분석 결과 '최우선 개선'요인은 나타나지 않았으나, '서비스 완결성', '윤리성'이 ‘우선 개선’ 요인으로 나타남
 - VOC 45건 중 ‘추천’ VOC가 38건으로 가장 많고 ‘서비스 효익성/본원적 욕구충족’ 관련 내용을 언급한 건 수가 14건으로 가장 많이 나타남
 - ‘서비스 효익성/본원적 욕구충족’과 관련하여 “실제로 지원을 많이 받았고 출간도 하게 되어서 추천한다”, "번역하는 사람들에게 기회가 주어지고 학습기회가 제공되며 해외 출판기회가 주어진다" 등의 내용이 나타남
 - 중립 및 비추천 VOC로는 “영어, 중국어, 대중언어권보다 소수 언어권도 활성화되길 바란다”, "번역가에 대한 지속적인 지원이 부족하다" 등의 내용이 나타남
- '②출판지원사업'의 경우 ‘서비스 상품 품질’이 86.8점으로 전년 대비 11.3점 하락하여 가장 하락폭이 큼
 - ‘서비스 상품 품질’ 요소 중 ‘서비스 완결성’이 84.8점으로 가장 낮고, 전년(98.1점) 대비 13.3점 하락함
 - 포트폴리오 분석 결과 '최우선 개선'요인은 나타나지 않았으나, '서비스 품질' 요소 중에서는 '본원적 욕구충족', '서비스 효익성', '서비스 완결성', '이용자 환경 편리성'이 ‘우선 개선’ 요인으로 나타남
 - VOC 33건 중 ‘추천’ VOC가 29건으로 가장 많고 ‘서비스 효익성/본원적 욕구충족’ 관련 내용을 언급한 건 수가 10건으로 가장 많이 나타남
 - ‘서비스 효익성/본원적 욕구충족’과 관련하여 “매우 만족스럽고 보람 있는 협력이었다”, "한글 작품을 비롯한 한국 문화를 일본에 소개하는데 있어서 매우 고마운 존재" 등의 내용이 나타남
 - 비추천 VOC는 나타나지 않았으며 중립 VOC로 “업무의 내용을 더 구체적이고 간단하게 알 수 있는 홈페이지가 있으면 좋겠다”, "영어로 된 월간 뉴스레터를 보내주셔야 한다" 등의 내용이 나타남

2. 분석 결과 종합 및 제언

나. 한국문학교류홍보사업 - 조사 결과 요약

한국문학교류홍보사업 요약

- ‘한국문학교류홍보사업’의 전체 응답자는 40명이며, PCSI는 90.6점으로 전년(94.0점) 대비 3.4점 하락함
- 모든 차원의 점수가 전년 대비 하락하였으나 대부분의 '서비스 품질' 요소가 90.0점 이상으로 우수한 수준을 유지함
- ‘서비스 상품 품질’ 요소 중 ‘서비스 완결성’이 87.8점으로 가장 낮고, 전년(94.4점) 대비 6.6점 하락함
- 포트폴리오 분석 결과 '최우선 개선'요인은 나타나지 않았으나, '서비스 품질' 요소 중에서는 '서비스 완결성', '이용자 환경 편리성'이 ‘우선 개선’ 요인으로 나타남
- VOC 41건 중 ‘추천’ VOC가 36건으로 가장 많고 ‘서비스 효익성/본원적 욕구충족’ 관련 내용을 언급한 건 수가 17건으로 가장 많이 나타남
- ‘서비스 효익성/본원적 욕구충족’과 관련하여 “해외작가를 만나고 새로운 문화를 접할 수 있는 기회 제공도 가능한 점”, "사업목적대로 해외 널리 알리는 기회를 제공해주고 지원" 등의 내용이 나타남
- 중립 및 비추천 VOC로 “여러 사업의 선정과정에서 투명성이 강화되길”, "번역 능력이 떨어지는 번역가를 외국 출판사에 의뢰해 홍보하고 후원하는 경우도 있음" 등의 내용이 나타남

2. 분석 결과 종합 및 제언

다. 한국문학번역가양성사업 - 조사 결과 요약

한국문학번역가양성사업 요약

- ‘④한국문학번역가양성사업’의 전체 응답자는 44명이며, PCSI는 86.9점으로 전년(89.2점) 대비 2.3점 하락함
- '서비스 품질'에서 '서비스 상품 품질'을 제외한 모든 차원의 점수가 전년 대비 상승하였으나 '사회적 책임', '전반적 만족', '불일치' 차원은 모두 전년 대비 3.0점 이상 하락함
- '서비스 상품 품질' 요소 중 '서비스 효익성'이 87.0점으로 가장 낮고, 전년(91.8점) 대비 4.8점 하락함
- 포트폴리오 분석 결과 '최우선 개선'요인은 나타나지 않았으나, '지속가능성', '윤리성'이 '우선 개선' 요인으로 나타남
- VOC 45건 중 '추천' VOC가 34건으로 가장 많고 '서비스 효익성/본원적 욕구충족' 관련 내용을 언급한 건 수가 15건으로 가장 많이 나타남
- '서비스 효익성/본원적 욕구충족'과 관련하여 “번역아카데미가 실질적으로 도움이 많이 되었다”, “문학으로 특화된 사업이라 실력을 향상 시킬 수 있는 좋은 기회” 등의 내용이 나타남
- 중립 및 비추천 VOC로 “수강인원이 많은 것 같다. 한 클래스 당 5명 이하가 좋을 것 같다”, “휴학 제도가 없어서 불편하다”, “좀 더 유연한 수업 시간, 주말 수업 또는 원격 학습 방법을 고려해 보는 것도 좋을 것 같습니다” 등의 내용이 나타남

2. 분석 결과 종합 및 제언

라. 기타사업 - 조사 결과 요약

기타사업 요약

- ‘⑤기타사업’의 전체 응답자는 32명이며, PCSI는 92.5점으로 전년(88.1점) 대비 4.4점 상승함
- '성과'를 제외한 모든 차원의 점수가 전년 대비 상승하였고 '전반적 만족' 차원이 전년 대비 5.3점 상승하여 가장 상승폭이 큼
- '서비스 상품 품질' 요소 중 '서비스 완결성'이 89.7점으로 가장 낮고, 전년(90.3점) 대비 0.6점 소폭 하락함. 그 외 모든 '서비스 품질' 요소는 90.0점 이상으로 높고 전년 대비 상승함
- 포트폴리오 분석 결과 '최우선 개선'요인은 나타나지 않았으나, '서비스 품질' 요소 중에서는 '본원적 욕구충족', '서비스 효익성', '서비스 완결성'이 '우선 개선' 요인으로 나타남
- VOC 33건이 모두 '추천' VOC이며 '서비스 완결성' 관련 내용을 언급한 건 수가 9건으로 가장 많이 나타남
- '서비스 완결성'과 관련하여 "사용 가능한 자료가 충분해서 자료 찾기가 수월하다", "신간자체가 신속하게 들어오고 영문자료 개간지나 번역된 책이 많음" 등의 내용이 나타남

2. 분석 결과 종합 및 제언

마. 결과 종합

정량 분석 결과 종합

※ 기준 점수: 요소별 상위 50% (소속 그룹 기관 전체 기준) 기관의 점수 평균

(단위: 점)

구분	①번역지원사업	②출판지원사업	③한국문학교류홍보사업	④한국문학번역가양성사업	⑤기타사업
PCSI (전년 대비 GAP)	88.6 (+1.4)	90.3 (-5.9)	90.6 (-3.4)	86.9 (-2.3)	92.5 (+4.4)
개선요인	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 완결성 87.2 (만족도 대비 -1.4) 	<ul style="list-style-type: none"> 본원적 욕구충족 87.0 (만족도 대비 -3.3) 서비스 효익성 88.5 (만족도 대비 -1.8) 서비스 완결성 84.8 (만족도 대비 -5.5) 	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 완결성 87.8 (만족도 대비 -2.8) 이용자환경 편리성 89.0 (만족도 대비 -1.6) 	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 효익성 87.0 서비스 완결성 88.6 	<ul style="list-style-type: none"> 본원적 욕구충족 90.9 (만족도 대비 -1.6) 서비스 효익성 90.3 (만족도 대비 -2.2) 서비스 완결성 89.7 (만족도 대비 -2.8)
강점요인	<ul style="list-style-type: none"> 상호작용 95.8 (기준점수 대비 +6.1) (사업 만족도 대비 +7.2) 고객케어 94.4 (기준점수 대비 +7.4) (사업 만족도 대비 +5.8) 	<ul style="list-style-type: none"> 상호작용 97.6 (기준점수 대비 +7.9) (사업 만족도 대비 +7.3) 커뮤니케이션 (기준점수 대비 +9.1) (사업 만족도 대비 +5.8) 고객케어 (기준점수 대비 +8.8) (사업 만족도 대비 +5.5) 	<ul style="list-style-type: none"> 상호작용 96.3 (기준점수 대비 +6.6) (사업 만족도 대비 +5.7) 커뮤니케이션 94.0 (기준점수 대비 +7.0) (사업 만족도 대비 +3.4) 고객케어 95.5 (기준점수 대비 +8.5) (사업 만족도 대비 +4.9) 	<ul style="list-style-type: none"> 상호작용 95.7 (기준점수 대비 +6.0) (사업 만족도 대비 +8.8) 	<ul style="list-style-type: none"> 고객케어 96.9 (기준점수 대비 +9.9) (사업 만족도 대비 +4.4) 상호작용 96.6 (기준점수 대비 +6.9) (사업 만족도 대비 +4.1)

2. 분석 결과 종합 및 제언

마. 결과 종합

정성 분석 결과 종합

구분	①번역지원사업	②출판지원사업	③한국문학교류홍보사업	④한국문학번역가양성사업	⑤기타사업
주요 추천 VOC	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 효익성/본원적 욕구충족 "자신의 번역을 갈고 닦는 기회가 됨" "번역하는 사람들에게 기회가 주어지고 학습 기회가 제공되며 해외 출판기회가 주어져서" 인적자원 역량환경 "매우 효율적이며 긍정적인 업무자세와 책임감을 가지고 업무에 임하고 있다는 느낌을 받았습니다" 고객케어 "적극 돕고자 하는 의지와 자세 때문입니다. 같이 일하는 것이 편하고, 늘 신뢰하는 마음이 갑니다" 	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 효익성/본원적 욕구충족 "문학에 대한 열정, 도움이 되는 지원 등입니다. 문학문화에 대한 큰 투자라고 생각합니다" "한국 문학이 해외에 출판되고 소개될 수 있는 좋은 기회를 제공했습니다" 인적자원 역량환경 "문학번역원 담당자가 공손해서 메일의 교환이 아주 잘 되었습니다. 국가, 군사 문제로 충돌이 많지만 민간 차원에서는 문제없이 커뮤니케이션을 취할 수 있다는 것을 느꼈다" 	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 효익성/본원적 욕구충족 "한국문학번역원의 지원으로 해외에서의 한국문학이 많이 소개되어 일반은 물론 대학에서의 수업 등에도 활용 가능해졌다" 인적자원 역량환경 "직원들이 일을 잘하고 직원들의 노력으로 외국에서 우리나라 작가들의 수용력이 높다" 커뮤니케이션 "시간을 갖게 자세히 설명해 주는 점이 마음에 들었다" 	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 효익성/본원적 욕구충족 "저렴한 비용으로 가능하고 많은 기회를 얻을 수 있고 접할 수 있고 비슷한 사람들과 작업을 할 수 있어서 좋았고 그런 기회를 통해 배울 수 있어서" 인적자원 역량환경 "선생님들 열의가 좋고 직원 분들도 좋은 서비스 제공을 위해 노력을 많이 한다" "직원들의 편의제공 의지가 강하다" 	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 완결성 "사용 가능한 자료가 충분해서 자료 찾기가 수월하다" "신간자체가 신속하게 들어오고 영문자료 개간지나 번역된 책이 많음" 고객케어 "문학 번역에 관심이 있는 사람들에게 대한 세심하고 적절한 지원, 따뜻하고 친근한 환경" "응대하는 측 입장을 이해하려 진심으로 노력하는 것이 돋보입니다"
주요 중립 및 비추천 VOC	<ul style="list-style-type: none"> 커뮤니케이션 "작가와 해외 출판사가 원활한 소통이 이루어지도록 개선했으면 한다" 서비스 완결성 "심사가 공정하지 않다" "너무 번역가 커리어 초기에 있는 사람들에게 초점이 맞춰져 있다" 	<ul style="list-style-type: none"> 커뮤니케이션 "좀 더 나은 커뮤니케이션" 서비스 효익성/본원적 욕구충족 "출판사에 더욱 더 지원을 해 주시면 감사하겠습니다" 	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 완결성 "여러 사업의 선정과정에서 투명성이 강화되길 예)번역작품, 해외행사" 	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 완결성 "수업의 전반적인 시설과 스텝 지원은 적극적인데 수업 자체는 조금 더 활발했으면 좋겠음. 매주 수업에 깊이가 요구됨" "수업내용이나 코멘트는 좋지만 수강인원이 많은 것 같다. 한 클래스 당 5명 이하가 좋을 것 같다" 	<ul style="list-style-type: none"> 없음

2. 분석 결과 종합 및 제언

바. 개선안 제언

결과 종합에 대한 제언

■ 서비스 완결성 제고 방안 마련 필요

- 5개 사업에서 공통적으로 ‘서비스 완결성’의 점수가 다른 항목에 비해 낮고, 사업별 만족도와 비교해서도 점수가 낮게 나타나 개선요인으로 도출됨
- 관련된 중립 및 비추천 VOC를 살펴보면 ‘②출판지원사업’, ‘⑤기타사업’에서는 관련 VOC가 나타나지 않았으나 ‘①번역지원사업’, ‘③한국문학교류홍보사업’에서는 ‘선정 심사’와 관련하여 ‘공정성’, ‘투명성’이 언급되고 있음. ‘④한국문학번역가양성사업’에서는 ‘수업의 깊이’, ‘수업 적정 인원 수 조정’에 대한 내용이 언급됨.
- 선정 과정에서의 공정성과 관련된 불만은 방치할 경우 만족도 하락으로 이어질 가능성이 큼. ‘심사 기준 공유’, ‘심사 결과에 대한 피드백 제공’ 등을 통해 고객 불만을 해소하는 방안을 검토할 필요가 있음
- 번역아카데미와 관련하여 VOC에서 언급되는 수업 내용, 인원수 조정에 대한 내용이 대부분의 고객들도 요구하는 부분인지 강의 평가, 고객 의견 조사 등을 통해 확인할 필요가 있음. 대다수의 고객들이 지속적으로 요구하는 내용이라면 커리큘럼에 반영하는 것을 고려하는 것이 필요함

■ 우수한 인적자원 품질 유지강화 필요

- ‘인적자원 역량환경’, ‘고객케어’, ‘상호작용’은 모두 ‘서비스 전달 품질’에 대해 묻는 문항이며 점점 기관 직원의 인적 대응 수준, 인적 역량의 영향을 많이 받는 요소임. 사업의 만족도가 90.0점 미만이라도 ‘서비스 전달 품질’은 90.0 이상으로 나타나며, 사업 만족도가 전년 대비 하락한 경우에도 ‘서비스 전달 품질’은 전년 대비 큰 차이가 나타나지 않은 것으로 보아 기관 직원이 제공하는 접점의 고객 응대 품질은 전 사업에서 우수하게 제공하는 것으로 판단됨
- 추천 VOC에서 ‘인적자원 역량환경’ VOC를 살펴보면 ‘돕고자 하는 의지’, ‘진심’, ‘열의’ 등의 단어가 언급되어 한국문학번역원의 인적 서비스 품질은 기본적인 ‘친절’ 수준을 넘어선 것으로 보임. 이러한 우수한 ‘서비스 전달 품질’을 유지하는 방향으로 만족도 관리가 필요함
- ‘서비스 전달 품질’은 직원의 역량과 태도가 중요하므로 정기적인 교육, 우수 직원 포상 등을 고려할 필요가 있음

ii

CHAPTER

한국문학번역출판지원사업

- 1 | 한국문학번역출판지원사업 전체 기본 분석
- 2 | 세부사업 심층 분석 ① 번역지원사업
- 3 | 세부사업 심층 분석 ② 출판지원사업

1. 한국문학번역출판지원사업 전체 기본 분석

가. 응답자 특성별 결과

※ 아래 기재된 비율(%)은 반올림된 것으로 총계가 100.00이 아닐 수 있음

구분		빈도(명)	비율(%)	PCSI(점)	
전체		69	100.0	89.3	
세부사업	번역지원사업	36	52.2	88.6	
	출판지원사업	33	47.8	90.3	
연령대	20대	3	4.3	90.7	
	30대	21	30.4	86.0	
	40대	19	27.5	91.9	
	50대	19	27.5	90.7	
	60세 이상	7	10.1	77.8	
성별	남성	19	27.5	86.9	
	여성	50	72.5	88.9	
직업	전문직	34	68.0	88.8	
	관리직	3	6.0	95.7	
	사무직	8	16.0	90.8	
	학생	2	4.0	74.8	
	기타	3	6.0	98.9	
직원수	50인 미만	11	57.9	91.3	
	50인~100인 미만	4	21.1	86.8	
	100인~200인 미만	3	15.8	97.0	
	해당 없음	1	5.3	58.3	

구분		빈도(명)	비율(%)	PCSI(점)	
전체		69	100.0	89.3	
응답자 소재지 (개인, n=36)	서울/인천/경기	24	66.7	87.7	
	부산/울산/경남	2	5.6	98.0	
	대구/경북	1	2.8	61.3	
	해외	9	25.0	91.9	
	법인 소재지 (법인, n=33)	33	100.0	90.3	
고객유형	개인	36	52.2	88.6	
	법인	33	47.8	90.3	
고객추천유형	추천의향 고객	57	82.6	93.3	
	중립 고객	8	11.6	78.2	
	비추천의향 고객	4	5.8	57.4	
	영어권	19	27.5	87.3	
언어권	유럽	23	33.3	93.0	
	아시아	24	34.8	88.0	
	한국	3	4.3	84.1	

1. 한국문학번역출판지원사업 전체 기본 분석

나. PCSI 모델 구성 요소별 점수

- 한국문학번역출판지원사업의 PCSI는 89.3점으로 전년 대비 0.9점 소폭 하락함
- 차원별 분석 결과 ‘서비스 전달 품질’이 94.6점으로 가장 높고, ‘불일치’가 84.1점으로 낮게 나타남

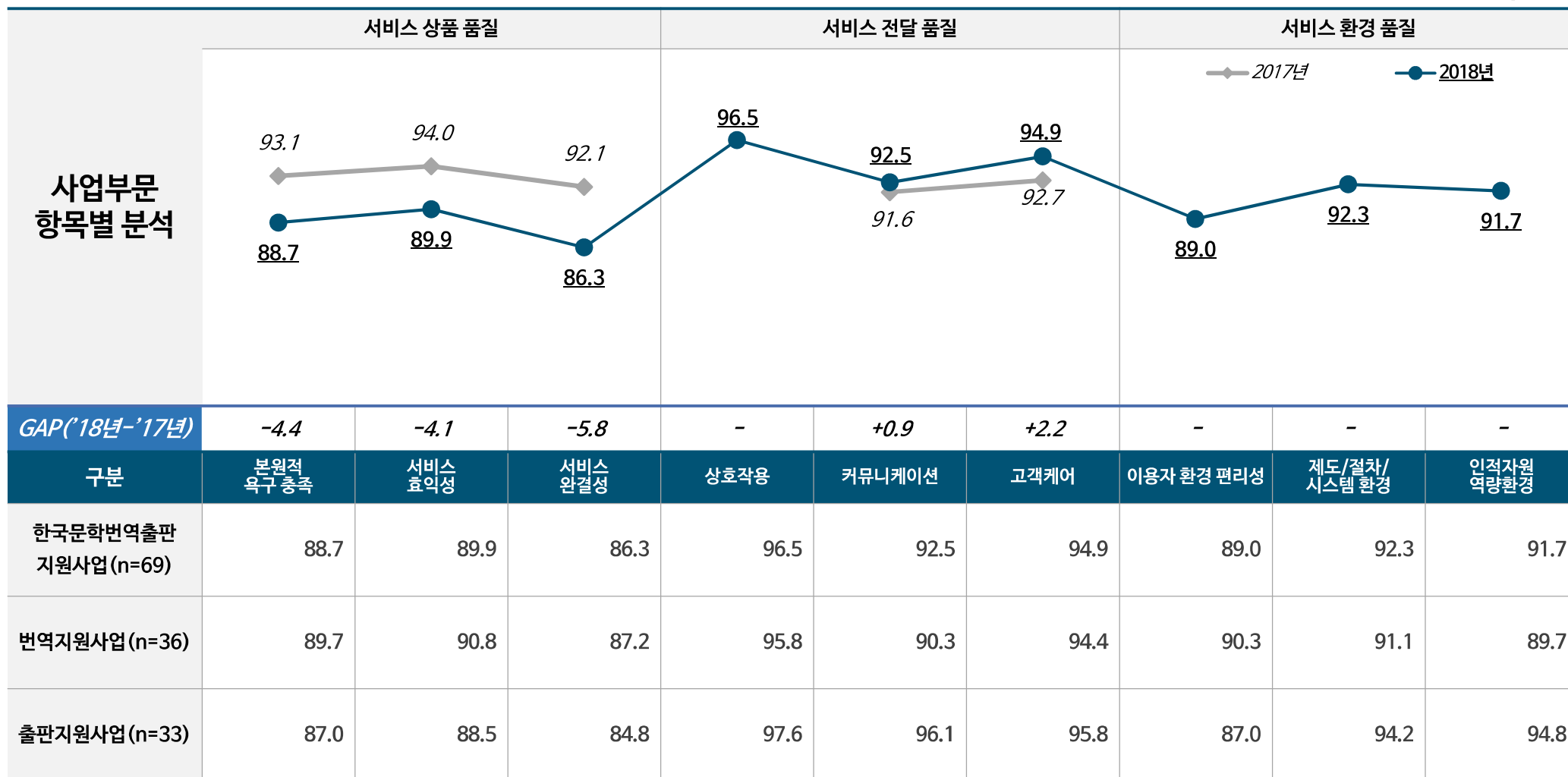


1. 한국문학번역출판지원사업 전체 기본 분석

라. 항목별 분석(1/2)

- ‘서비스 상품 품질’의 항목 점수는 모두 전년 대비 하락하였으나, ‘서비스 전달 품질’의 전년 비교 가능한 항목은 모두 전년 대비 상승함
- ‘서비스 완결성’이 86.3점으로 전년(92.1점) 대비 5.8점 하락함

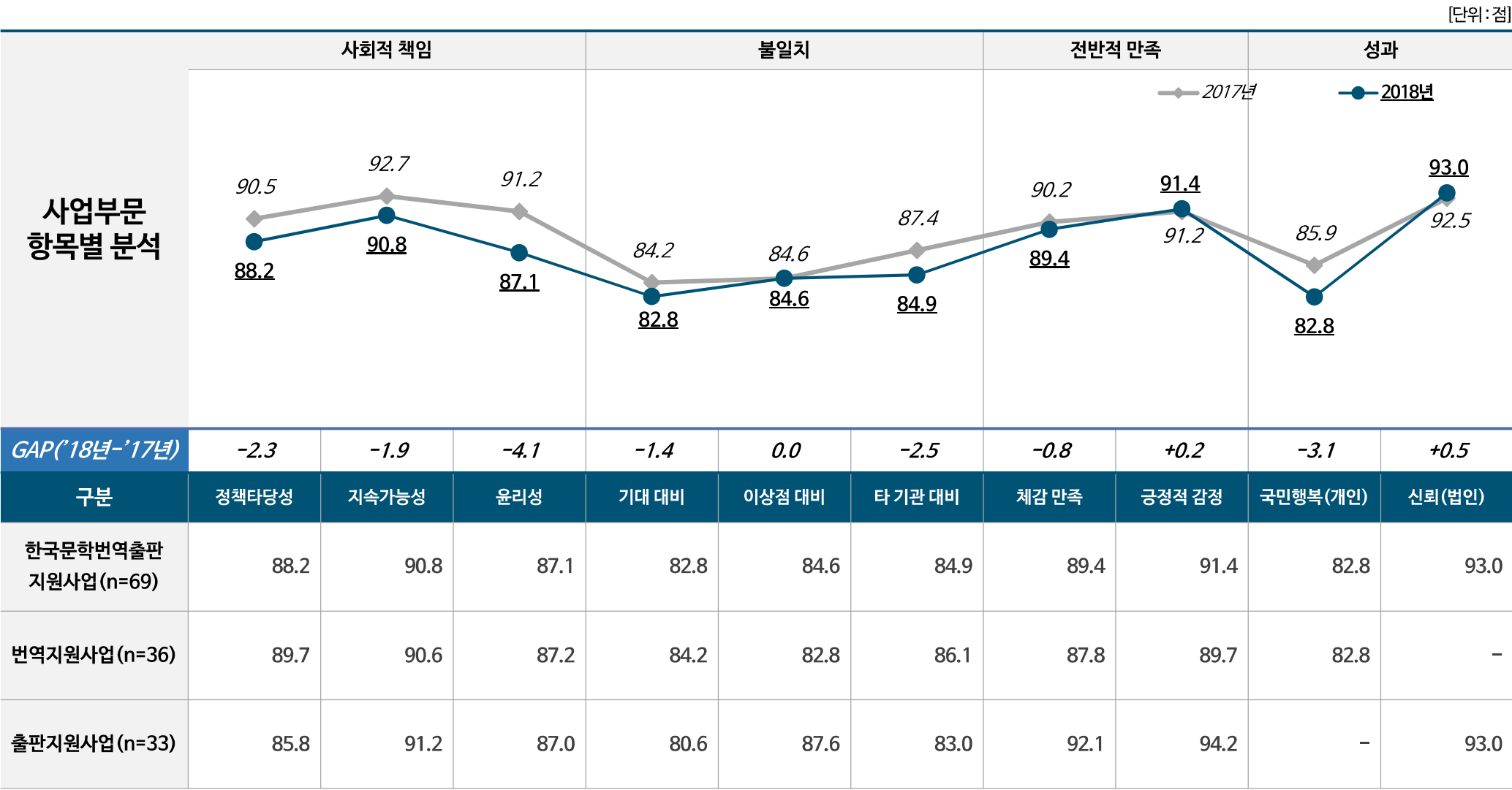
[단위: 점]



1. 한국문학번역출판지원사업 전체 기본 분석

라. 항목별 분석(2/2)

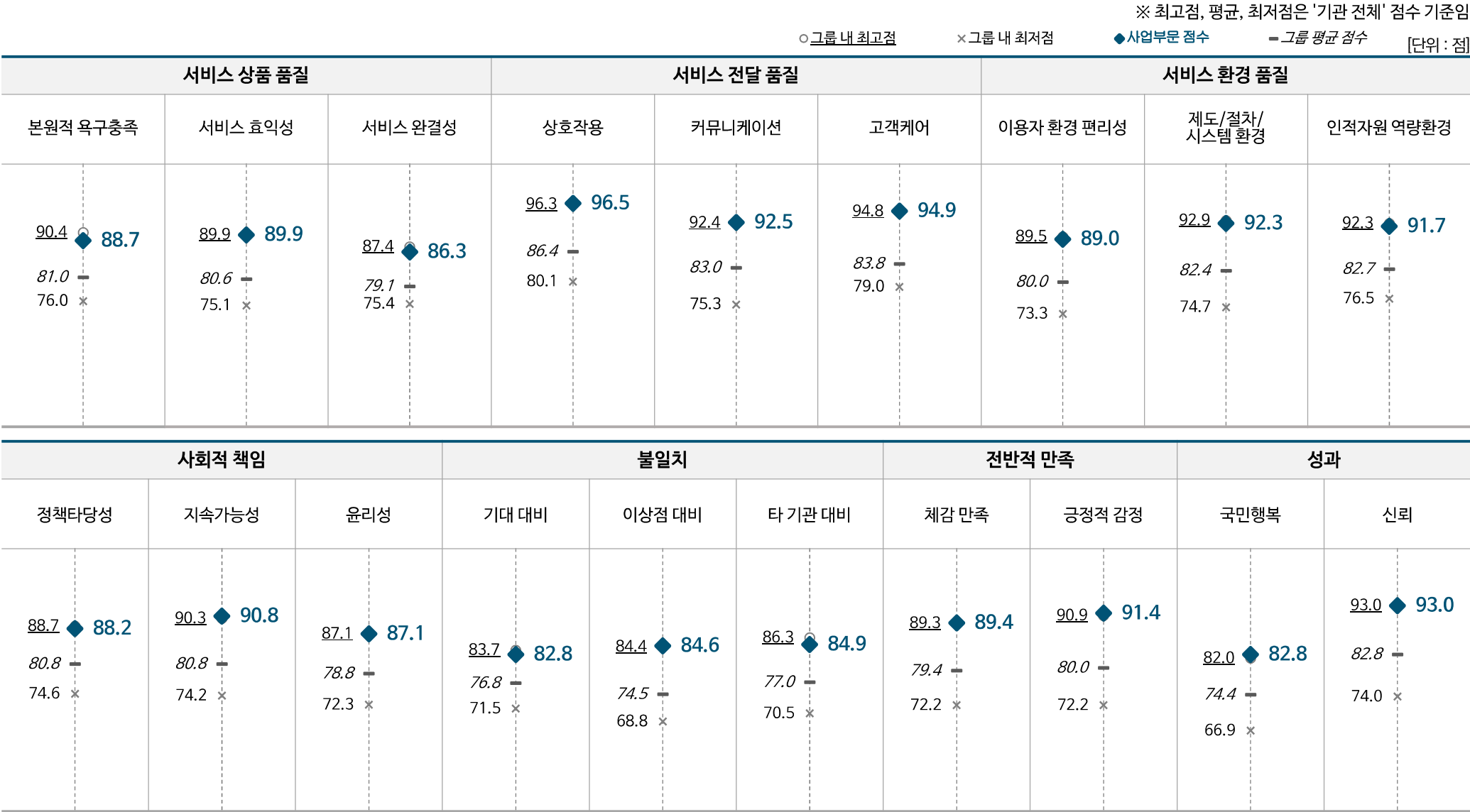
- ‘사회적 책임’에서 ‘윤리성’이 87.1점으로 전년(91.2점) 대비 4.1점 하락함



1. 한국문학번역출판지원사업 전체 기본 분석

마. 항목별 점수 그룹 내 비교

- 대부분의 항목 점수가 '그룹 내 최고점'에 가깝게 나타남



2. 세부사업 심층 분석 ① 번역지원사업

가. 응답자 특성별 결과

※ 아래 기재된 비율(%)은 반올림된 것으로 총계가 100.0이 아닐 수 있음

구분		빈도(명)	비율(%)	PCSI(점)	
전체		36	100.0	88.6	
연령대	20대	2	5.6	85.0	
	30대	9	25.0	82.5	
	40대	8	22.2	91.5	
	50대	14	38.9	94.8	
	60세 이상	3	8.3	72.7	
성별	남성	4	11.1	83.3	
	여성	32	88.9	89.3	
직업	전문직	25	69.4	88.6	
	사무직	6	16.7	87.9	
	학생	2	5.6	74.8	
	기타	3	8.3	98.9	
응답자거주지 (개인, n=36)	서울/인천/경기	24	66.7	87.7	
	부산/울산/경남	2	5.6	98.0	
	대구/경북	1	2.8	61.3	
	해외	9	25.0	91.9	
고객유형	개인	36	100.0	88.6	
고객추천유형	추천의향 고객	30	83.3	92.5	
	중립 고객	3	8.3	80.9	
	비추천의향 고객	3	8.3	56.9	
언어권	영미	11	30.6	86.4	
	유럽	11	30.6	94.8	
	아시아	11	30.6	85.8	
	한국	3	8.3	84.1	

2. 세부사업 심층 분석 ① 번역지원사업

나. PCSI 모델 구성 요소별 점수

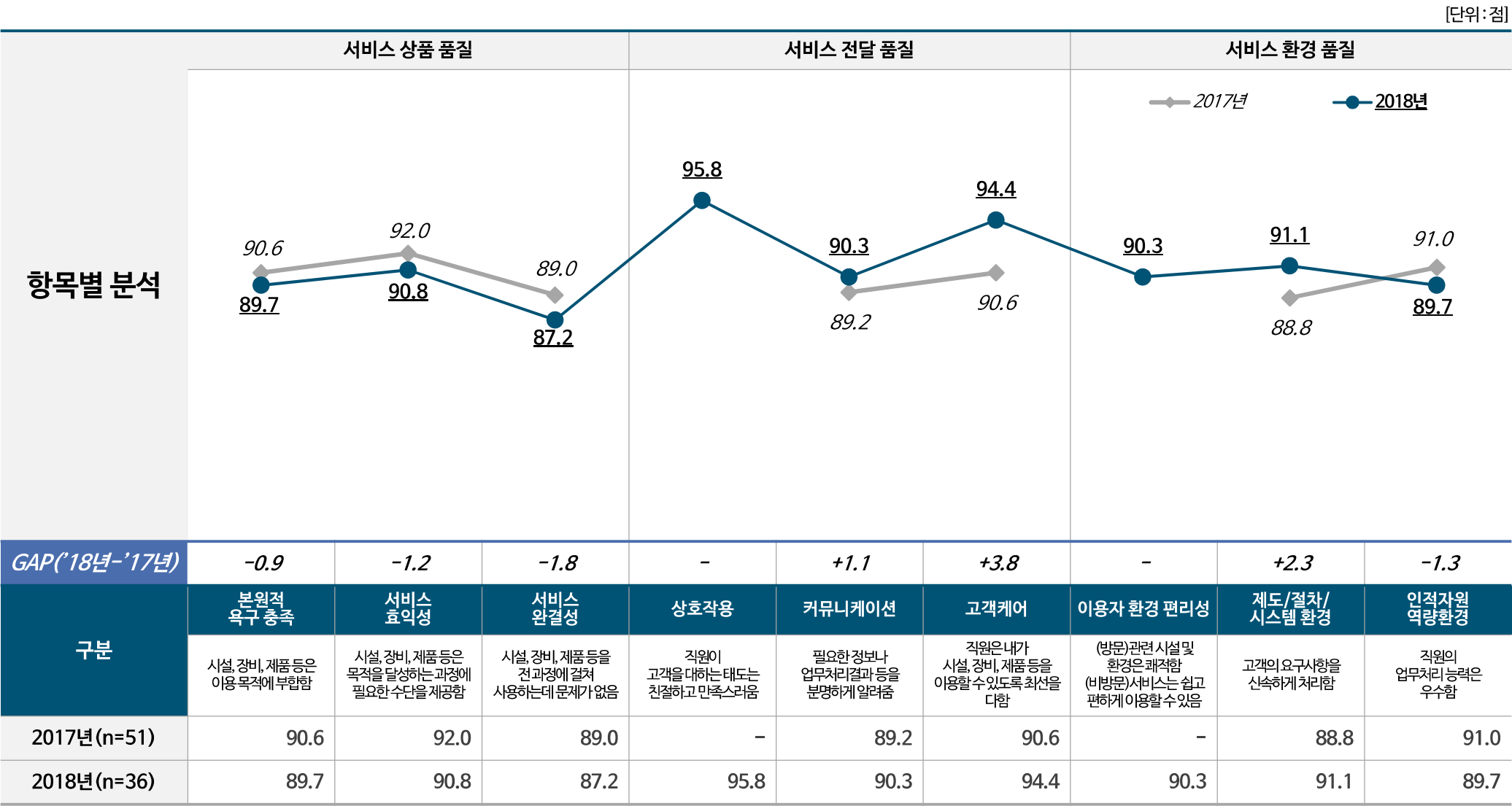
- 번역지원사업의 PCSI는 88.6점으로 전년 대비 1.4점 상승함
- 대부분의 차원 점수가 전년 대비 상승하였으나 '서비스 상품 품질'과 '성과'가 전년 대비 하락함



2. 세부사업 심층 분석 ① 번역지원사업

다. 항목별 분석(1/2)

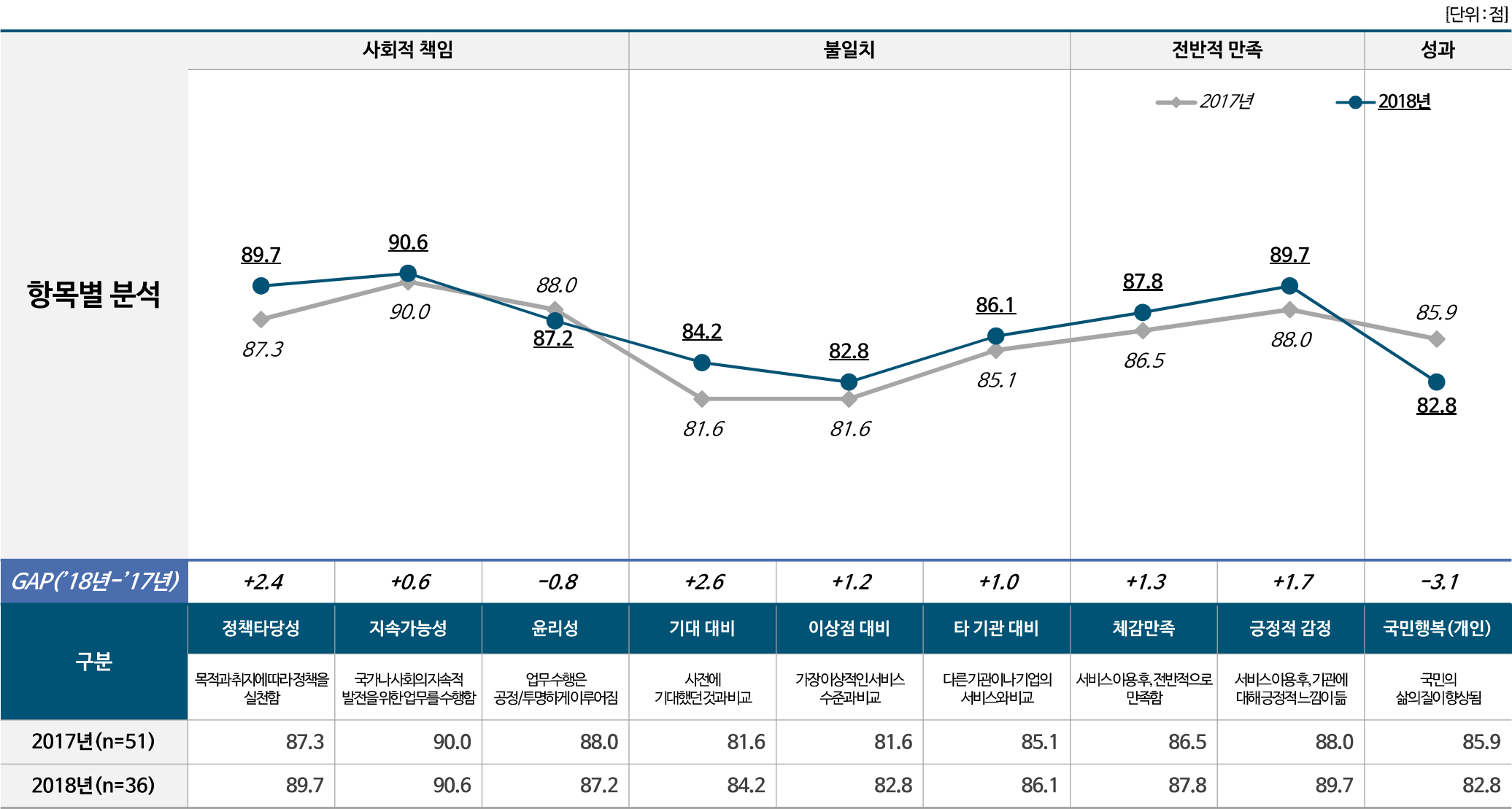
- ‘서비스 전달 품질’ 항목 중 ‘고객케어’가 94.4점으로 전년(90.6점) 대비 3.8점 상승함
- ‘서비스 완결성’이 87.2점으로 전년(89.0점) 대비 1.8점 하락함



2. 세부사업 심층 분석 ① 번역지원사업

다. 항목별 분석(2/2)

- ‘사회적 책임’, ‘불일치’, ‘전반적 만족’, ‘성과’ 차원에서 대부분의 항목 점수가 전년 대비 상승하였으나 ‘윤리성’, ‘국민행복(개인)’은 전년 대비 하락함



2. 세부사업 심층 분석 ① 번역지원사업

라. 항목별 점수 그룹 내 비교

- 대부분의 항목 점수가 '그룹 내 최고점'에 가깝게 나타남

※ 최고점, 평균, 최저점은 '기관 전체' 점수 기준임

○ 그룹 내 최고점

× 그룹 내 최저점

◆ 사업부문 점수

— 그룹 평균 점수

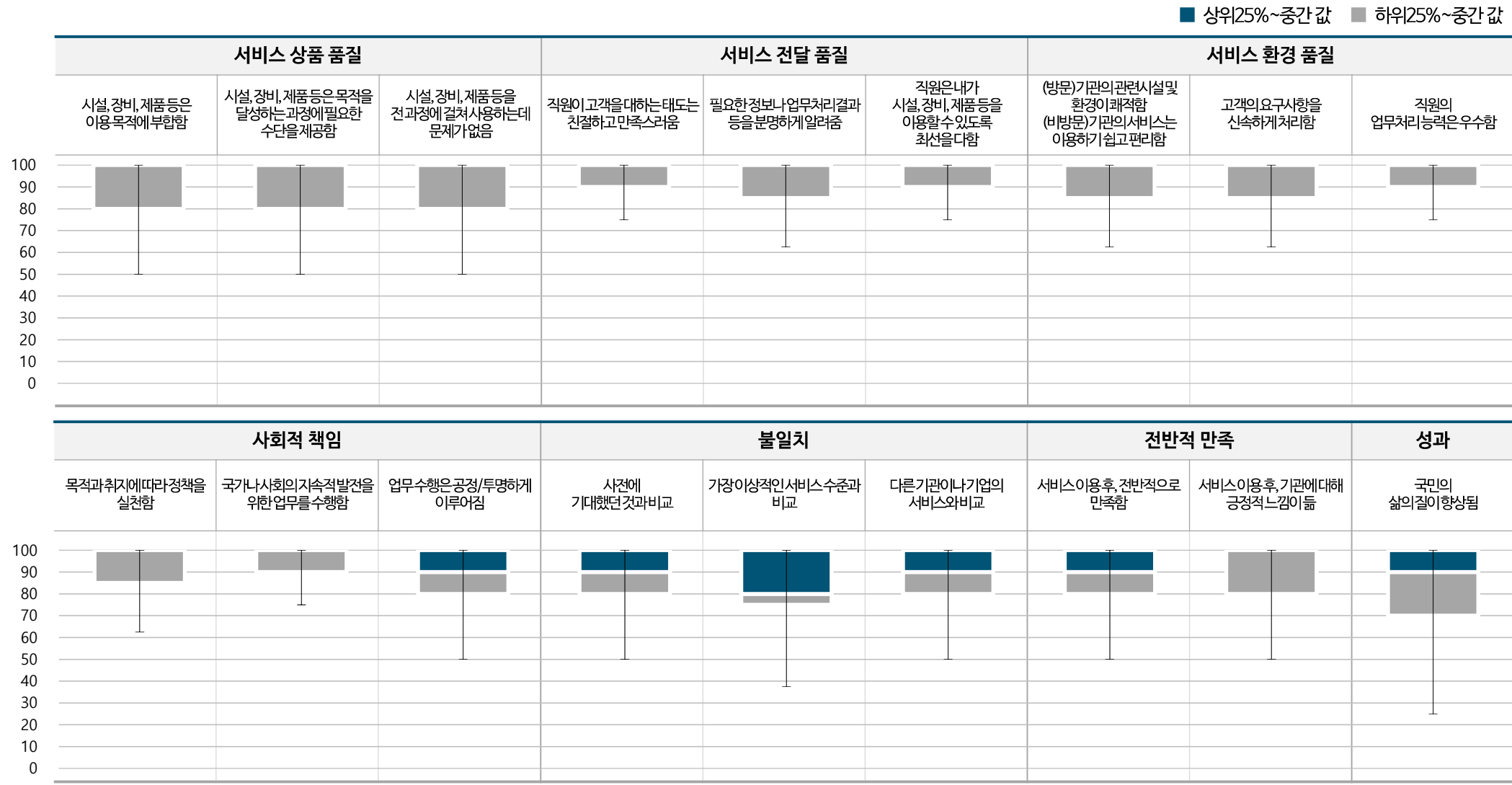
[단위: 점]

서비스 상품 품질			서비스 전달 품질			서비스 환경 품질		
시설, 장비, 제품 등은 이용목적에 부합함	시설, 장비, 제품 등은 목적을 달성하는 과정에 필요한 수단을 제공함	시설, 장비, 제품 등을 전 과정에 걸쳐 사용하는데 문제가 없음	직원이 고객을 대하는 태도는 친절하고 만족스러움	필요한 정보나 업무처리결과 등을 분명하게 알려줌	직원은 내가 시설, 장비, 제품 등을 이용할 수 있도록 최선을 다함	(방문)기관의 관련시설 및 환경이 쾌적함 (비방문)기관의 서비스는 이용하기 쉽고 편리함	고객의 요구사항을 신속하게 처리함	직원의 업무처리 능력은 우수함
90.4 ◆ 89.7 81.0 — 76.0 ×	89.9 ◆ 90.8 80.6 — 75.1 ×	87.4 ◆ 87.2 79.1 — 75.4 ×	96.3 ◆ 95.8 86.4 — 80.1 ×	92.4 ○ 90.3 83.0 — 75.3 ×	94.8 ◆ 94.4 83.8 — 79.0 ×	89.5 ◆ 90.3 80.0 — 73.3 ×	92.9 ○ 91.1 82.4 — 74.7 ×	92.3 ○ 89.7 82.7 — 76.5 ×
사회적 책임			불일치			전반적 만족		성과
목적과 취지에 따라 정책을 실천함	국가나 사회의 지속적 발전을 위한 업무를 수행함	업무수행은 공정/투명하게 이루어짐	사전에 기대했던 것과 비교	가장 이상적인 서비스 수준과 비교	다른 기관이나 기업의 서비스와 비교	서비스 이용 후 전반적으로 만족함	서비스 이용 후 기관에 대해 긍정적인 감이 있음	국민의 삶의 질이 향상됨
88.7 ◆ 89.7 80.8 — 74.6 ×	90.3 ◆ 90.6 80.8 — 74.2 ×	87.1 ◆ 87.2 78.8 — 72.3 ×	83.7 ◆ 84.2 76.8 — 71.5 ×	84.4 ○ 82.8 74.5 — 68.8 ×	86.3 ◆ 86.1 77.0 — 70.5 ×	89.3 ○ 87.8 79.4 — 72.2 ×	90.9 ◆ 89.7 80.0 — 72.2 ×	82.0 ◆ 82.8 74.4 — 66.9 ×

2. 세부사업 심층 분석 ① 번역지원사업

마. 박스플롯 분석

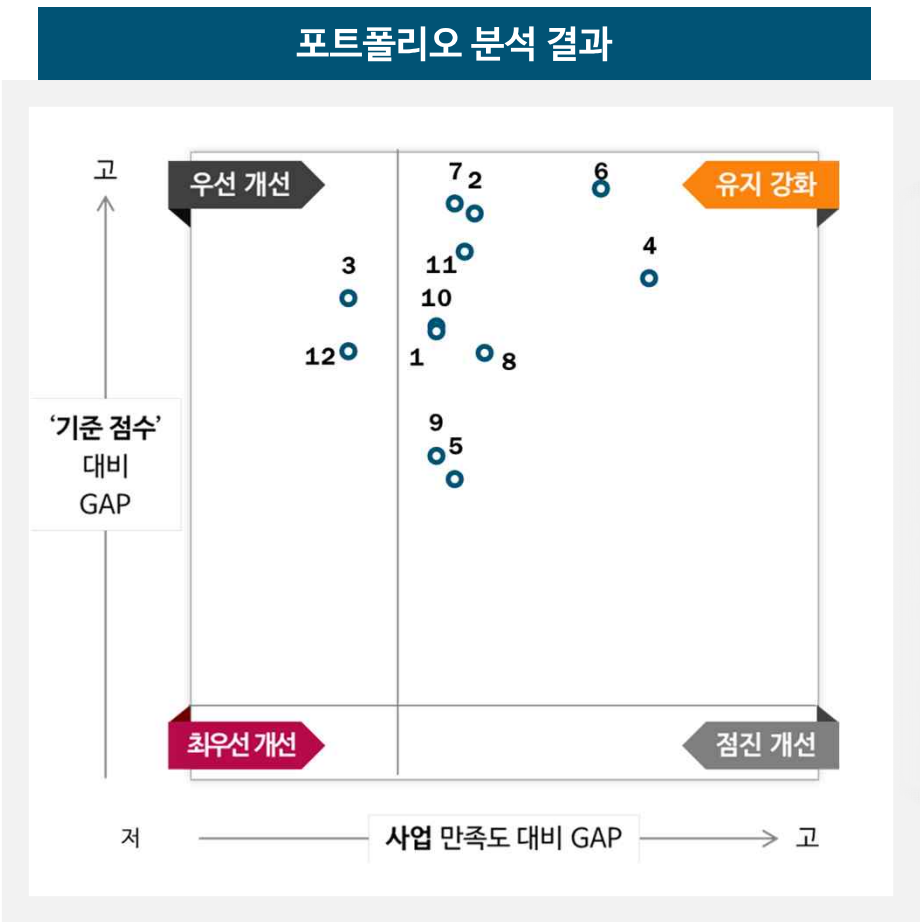
- 대부분의 항목에 대한 응답 분포가 80점에서 100점 사이로 나타나며 ‘서비스 전달 품질’의 경우 90점에서 100점 사이로 좁게 나타나 서비스 표준화 수준이 매우 높은 것으로 판단됨



2. 세부사업 심층 분석 ① 번역지원사업

바. 포트폴리오 분석

- 모든 항목 점수가 '기준 점수'보다 높게 나타나 '최우선 개선' 영역에 위치하는 항목은 나타나지 않음
- '서비스 완결성(87.2점)', '윤리성(87.2점)'이 '번역지원사업 만족도'보다 1.4점 낮게 나타나 '우선 개선' 영역에 위치함



※ 기준 점수: 요소별 상위 50%(소속 그룹 전체 기준) 기관의 점수 평균

(단위: 점)

번역지원사업 만족도(C)

88.6

연번	요소명	기준 점수 (A)	요소 점수 (B)	‘기준 점수’ 대비 GAP (B)-(A)	사업 만족도 대비 GAP (B)-(C)
1	본원적 욕구충족	84.3	89.7	+5.4	+1.1
2	서비스 효익성	83.8	90.8	+7.0	+2.2
3	서비스 완결성	81.4	87.2	+5.8	-1.4
4	상호작용	89.7	95.8	+6.1	+7.2
5	커뮤니케이션	87.0	90.3	+3.3	+1.7
6	고객케어	87.0	94.4	+7.4	+5.8
7	이용자 환경 편리성	83.1	90.3	+7.2	+1.7
8	제도/절차/ 시스템 환경	86.1	91.1	+5.0	+2.5
9	인적자원 역량환경	86.2	89.7	+3.5	+1.1
10	정책타당성	84.4	89.7	+5.3	+1.1
11	지속가능성	84.1	90.6	+6.5	+2.0
12	윤리성	82.2	87.2	+5.0	-1.4

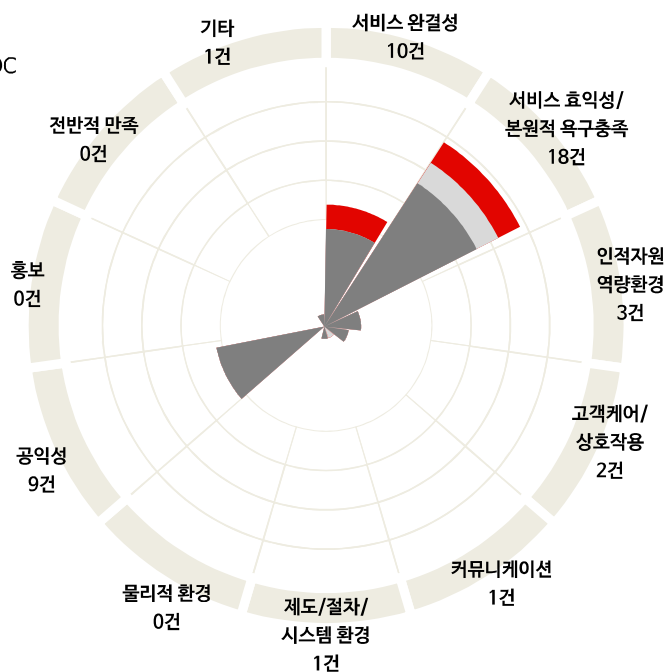
2. 세부사업 심층 분석 ① 번역지원사업

사. VOC 분석 - VOC 분류 현황 및 분류별 PCSI

- 총 45건의 VOC가 수집되었으며, '서비스 효익성/본원적 욕구충족' 관련 VOC가 가장 많이 수집됨
- '인적자원 역량환경'에 대한 내용을 VOC로 언급한 고객의 PCSI 평균이 99.4점으로 높게 나타남

2018년 VOC 현황(45건)

- 추천 VOC
(9~10점)
- 중립 VOC
(7~8점)
- 비추천 VOC
(0~6점)



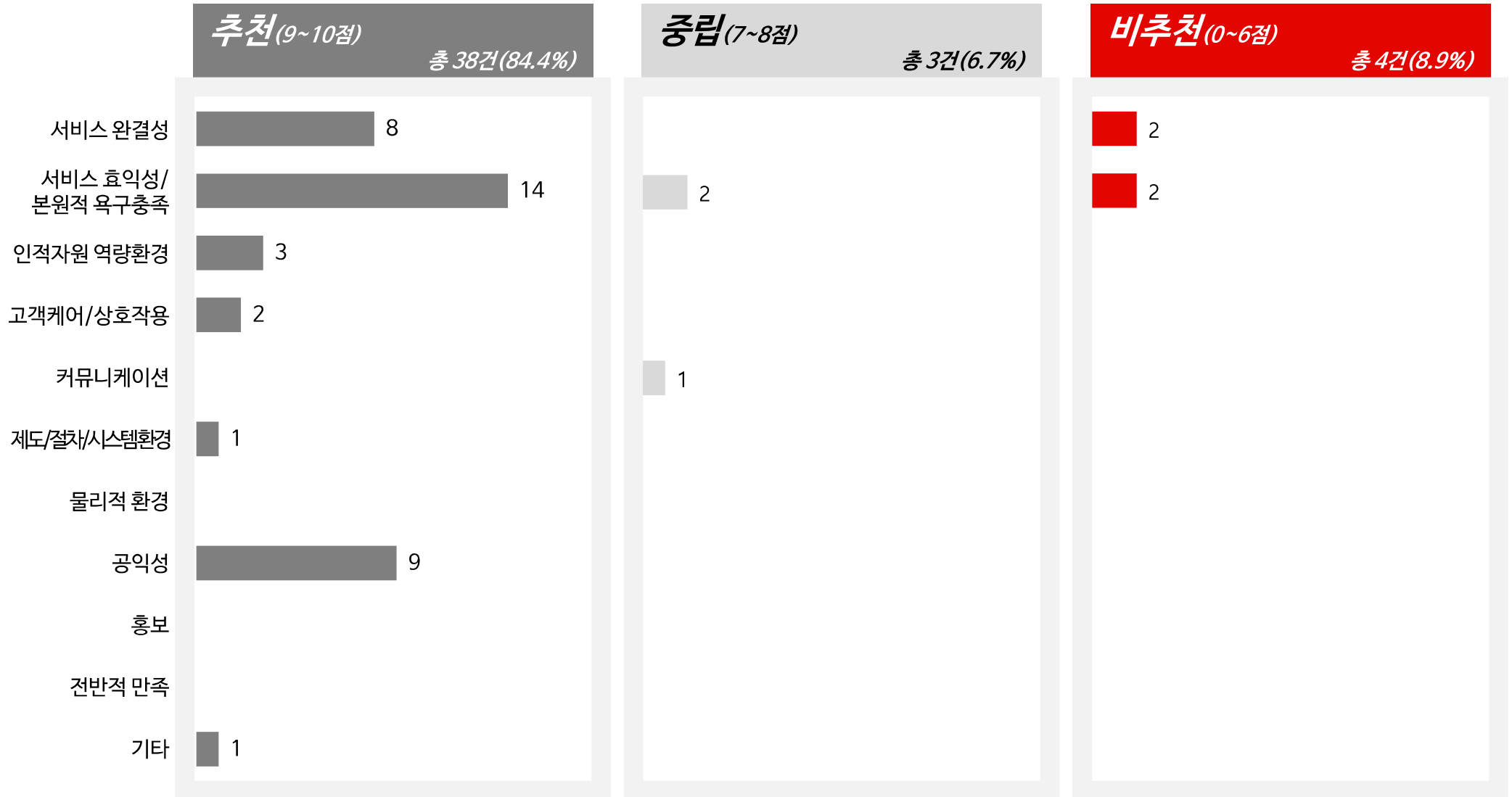
구분	PCSI(점)	
서비스 완결성	83.1	
서비스 효익성/본원적 욕구충족	86.8	
인적자원 역량환경	99.4	
고객케어/상호작용	98.0	
커뮤니케이션	71.0	
제도/절차/시스템 환경	96.0	
물리적 환경	-	
공익성	95.9	
홍보	-	
전반적 만족	-	
기타	100.0	

2. 세부사업 심층 분석 ① 번역지원사업

사. VOC 분석 - 추천 유형별 VOC 분류 현황

- VOC 총 45건 중, 추천 VOC는 38건이며, '서비스 효익성/본원적 욕구충족' 관련 VOC가 14건으로 가장 많이 나타남
- 중립 VOC는 3건이며, '서비스 효익성/본원적 욕구충족' 관련 VOC가 2건 나타남
- 비추천 VOC는 4건이며, '서비스 완결성', '서비스 효익성/본원적 욕구충족' 관련 VOC가 각각 2건씩 나타남

[단위:건]



2. 세부사업 심층 분석 ① 번역지원사업

사. VOC 분석 - ① 추천 VOC 사례

추천 (9~10점) VOC

- VOC가 단답형인 경우와 동일한 내용이 반복해서 나오는 경우, 보고서 작성 시 제외함
- 상기 기재된 비율(%)은 반올림된 것으로 총계가 일치하지 않을 수 있음

■ 서비스 효익성/본원적 욕구충족 (14건, 36.8%)

- 번역지원, 출판지원 및 홍보지원 사업은 번역가와 해외출판사들에게 황금 같은 기회다
- 저는 한국문학번역원의 정책과 서비스의 질을 높이 평가합니다. 지난해(2017년 9월-2018년 6월)에 제가 소속되어 있는 프랑스 장물랭 리옹3대학교에서 한국의 해를 개최했습니다. 행사 프로그램 중에 가장 중요한 행사는 프랑스로 번역된 한국문학에 수여하는 "카멜레온 문학상"이었습니다. 100명으로 구성된 학생 심사위원단이 김탁환의 "방각본살인사건"을 수상작품으로 선정했습니다. 여러 행사를 치르는 과정에서 예산이 부족했던 저희 대학에 한국문학번역원이 문학상 시상식에 관련된 비용(작가와 번역가의 여비, 통역비 등)을 일괄적으로 책임지고 지원해 주어서 시상식 행사와 작가와의 만남을 순조롭게 진행할 수 있었고 재정지원이 적절했습니다
- 자신의 번역을 갖고 닦는 기회가 됨
- 혼자서 할 수 없는 일을 여러 지원을 통해 할 수 있기 때문에
- 실제로 지원을 많이 받았고 출간도 하게 되어서 추천한다
- 번역하는 사람들에게 기회가 주어지고 학습 기회가 제공되며 해외 출판기회가 주어져서
- 한국문학을 해외에 소개하고 싶었는데 지원도 잘해주고 불편함이 없다. 하지만 한국문학을 좀더 활성화 해주었으면 하는 바람이다
- 한국문학번역원이 있어서 알려지지 않은 작가들도 발탁될 수 있는 기회도 주어지고 지원도 돼서 추천합니다
- 문학을 알리는데 경제적으로 도움이 되는 사업이기 때문에 번역에 대한 질을 향상시킬 수 있어서 좋다
- 업무 하는데 수월하게 할 수 있어서
- 한국 문학을 해외에 소개하고자 하는 사람들에게 번역원은 지렛대 역할을 한다고 생각하기 때문이다

- 공정하게 평가 받아 돈을 벌 수 있는 수단이다
- 동종업계 종사자들과 동료 관계를 맺을 수 있어서 좋았다

■ 공익성 (9건, 23.7%)

- 한국문학 번역은 한국문학 발전에 큰 도움이 될 것이다. 또한 나도 한국문학을 번역할 기회를 갖고 싶다
- 해외에 있는 외국인과 교포들에게 한국 문학을 접할 기회를 준다
- 한 나라의 경제도 좋지만, 문화와 문학을 해외로 널리 알릴 수 있는 계기가 되기 때문에
- 중요하고 문화적인 가치가 높은 일을 성실하게 잘 수행하고 있는 기관이라서
- 한국문화를 적극적으로 홍보하는 노력이 좋다
- 한국문학을 세계로 알릴 수 있는 점과 번역가 양성에 기여하고 있다고 생각해서
- 번역원의 한국문학 번역 서비스로 인해 중국이나 타 언어권에 한국문학을 홍보하는 기회를 가졌고 우리 문학에 대해서도 호평을 받는 계기도 되었다
- 국위 선양이 되기 때문에
- 한국문학을 세계에 알리는 데에 중추적인 역할을 하기 때문이다

2. 세부사업 심층 분석 ① 번역지원사업

사. VOC 분석 - ① 추천 VOC 사례

추천 (9~10점) VOC

- VOC가 단답형인 경우와 동일한 내용이 반복해서 나오는 경우, 보고서 작성 시 제외함
- 상기 기재된 비율(%)은 반올림된 것으로 총계가 일치하지 않을 수 있음

■ 서비스 완결성 (8건, 21.1%)

- 수업 관련해서 강사진 커리큘럼이 좋다
- 한국문학지원사업이 좋다. 시설, 도서관 운영이 잘 되고 있다
- 앞의 설문조사 항목들에 있었던 것처럼 업무처리가 투명하고 명확
- 전적으로 작업에 매진 가능하도록 작업이 끝나면 책임을 가지고 출간까지 책임을 지고 있다
- 다른 기관에 비해 지원이 훨씬 높다
- 번역지원 서비스를 받을 수 있는 기관이 국내 두 군데로 유일한데 수준이 높다
- 다른 비교 대상이 없을 정도로 지원 사업을 하는 번역원이 있어서 추천하고 싶다
- 번역원의 사업은 정확하고 신속하게 이루어짐

■ 인적자원 역량환경(3건, 7.9%)

- 매우 효율적이며 긍정적인 업무자세와 책임감을 가지고 업무에 임하고 있다는 느낌을 받았습니다
- 직원들이 적극적이고 원장님도 열심히 하신다
- 저희 행사를 담당하신 담당자님의 적극적인 협조를 높이 평가하는 바입니다

■ 고객케어/상호작용 (2건, 5.3%)

- 친절하고 업체를 선정할 때도 적극적으로 도와준다
- 적극 돕고자 하는 의지와 자세 때문입니다. 그리고 같이 일하는 것이 편하고, 늘 신뢰하는 마음이 갑니다

■ 제도/절차/시스템환경 (1건, 2.6%)

- 업무속도 빠름

■ 기타 (1건, 2.6%)

- 이 사업이 다른 곳에서는 수행이 안 되는데 이곳에서만 지원이 가능해서

2. 세부사업 심층 분석 ① 번역지원사업

사. VOC 분석 - ② 중립 VOC 사례

중립 (7~8점) VOC

- VOC가 단답형인 경우와 동일한 내용이 반복해서 나오는 경우, 보고서 작성 시 제외함
- 상기 기재된 비율(%)은 반올림된 것으로 총계가 일치하지 않을 수 있음

■ 서비스 효익성/본원적 욕구충족 (2건, 66.7%)

- 번역 지원금 상향 조절 및 모든 문학 장르를 아우르는 폭넓은 지원의 필요성을 느낀다
- 영어, 중국어, 대중언어권보다 소수 언어권도 활성화되길 바란다

■ 커뮤니케이션 (1건, 33.3%)

- 번역원 사업을 하고 있는데 작가와 해외 출판사가 원활한 소통이 이루어지도록 개선했으면 한다

2. 세부사업 심층 분석 ① 번역지원사업

사. VOC 분석 - ③ 비추천 VOC 사례

비추천 (0~6점) VOC

- VOC가 단답형인 경우와 동일한 내용이 반복해서 나오는 경우, 보고서 작성 시 제외함
- 상기 기재된 비율(%)은 반올림된 것으로 총계가 일치하지 않을 수 있음

■ 서비스 완결성 (2건, 50.0%)

- 심사가 공정하지 않다
- 너무 번역가 커리어 초기에 있는 사람들에게 초점이 맞춰져 있다

■ 서비스 효익성/본원적 욕구충족 (2건, 50.0%)

- 번역가에 대한 지속적인 지원이 부족하다
- 외국계 출판사와 연계가 잘 안 된다

3. 세부사업 심층 분석 ② 출판지원사업

가. 응답자 특성별 결과

※ 아래 기재된 비율(%)은 반올림된 것으로 총계가 100.0이 아닐 수 있음

구분		빈도(명)	비율(%)	PCSI(점)	
전체		33	100.0	90.3	
연령대	20대	1	3.0	100.0	
	30대	12	36.4	91.5	
	40대	11	33.3	92.5	
	50대	5	15.2	84.2	
	60세 이상	4	12.1	86.1	
성별	남성	15	45.5	92.7	
	여성	18	54.5	88.4	
직업	전문직	9	64.3	89.2	
	관리직	3	21.4	95.7	
	사무직	2	14.3	95.5	
직원수	50인 미만	11	57.9	91.3	
	50인~100인 미만	4	21.1	86.8	
	100인~200인 미만	3	15.8	97.0	
	해당 없음	1	5.3	58.3	
법인 소재지(법인, n=33)	해외	33	100.0	90.3	
고객유형	법인	33	100.0	90.3	
고객추천유형	추천의향 고객	27	81.8	94.6	
	중립 고객	5	15.2	73.9	
	비추천의향 고객	1	3.0	58.3	
언어권	영미	8	24.2	88.8	
	유럽	12	36.4	90.1	
	아시아	13	39.4	91.6	

3. 세부사업 심층 분석 ② 출판지원사업

나. PCSI 모델 구성 요소별 점수

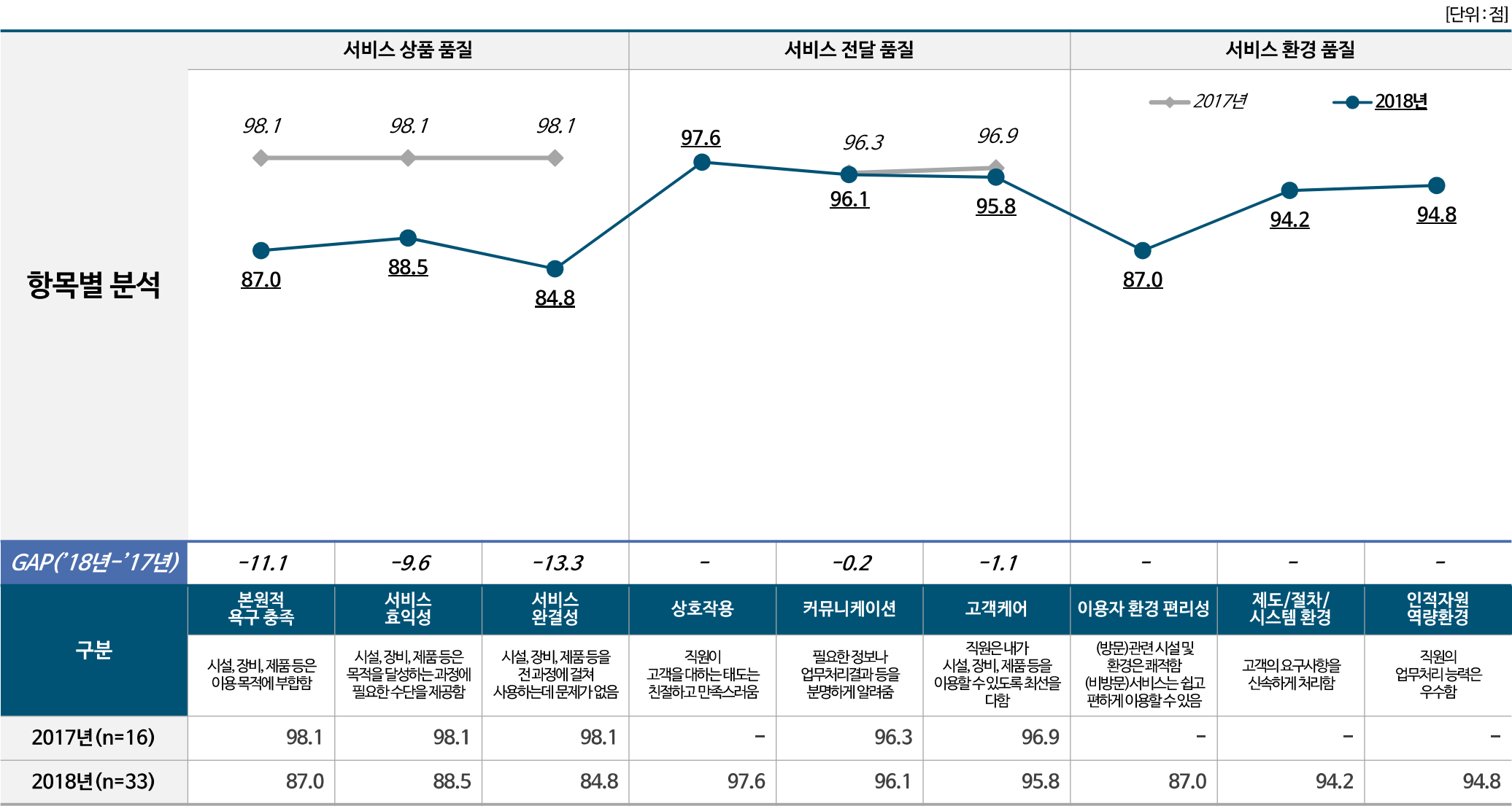
- 출판지원사업의 PCSI는 90.3점으로 전년 대비 5.9점 하락함
- 차원별 분석 결과 '불일치'가 83.7점으로 가장 낮고 전년 대비 6.9점 하락함



3. 세부사업 심층 분석 ② 출판지원사업

다. 항목별 분석(1/2)

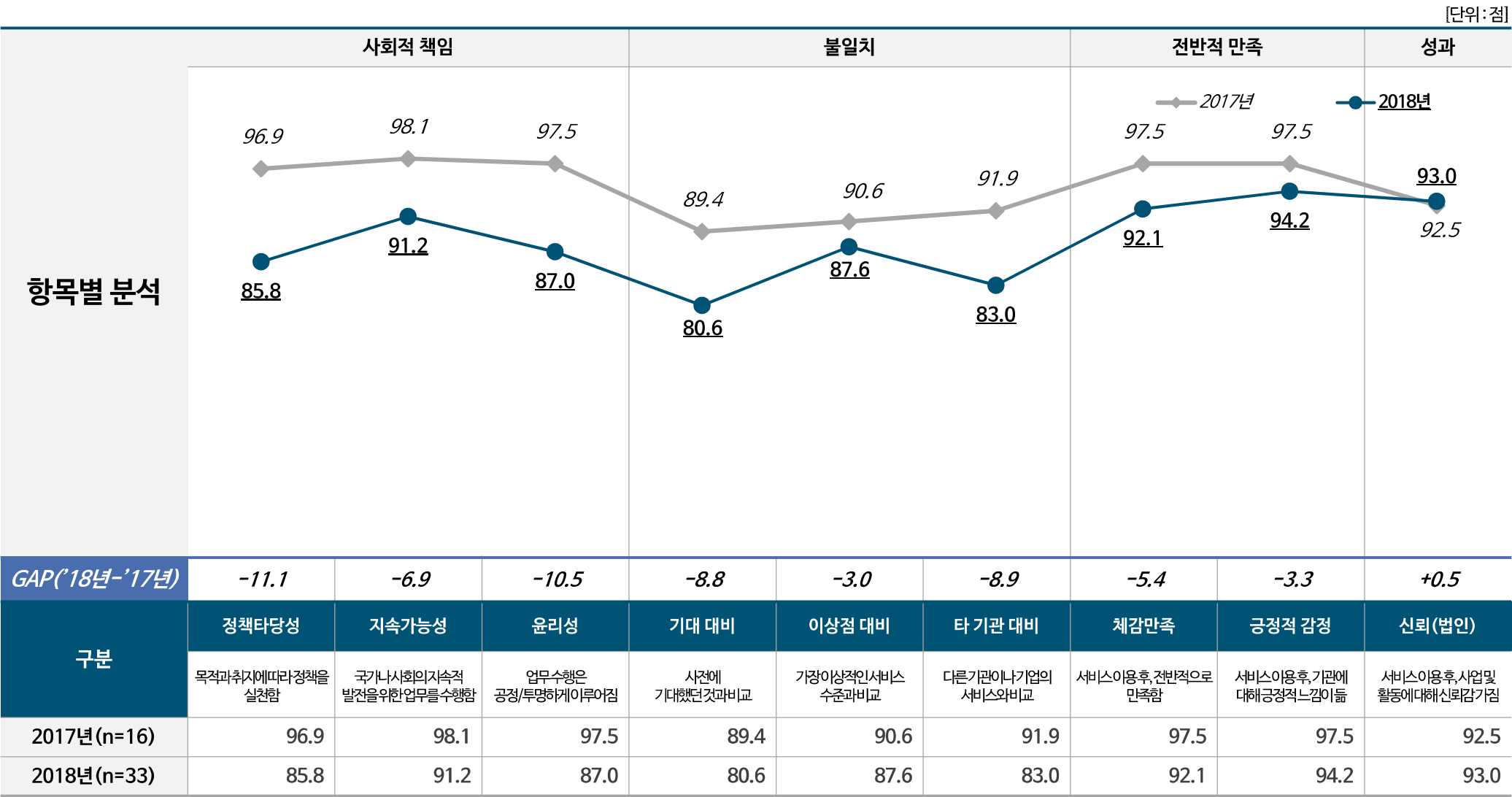
- ‘서비스 상품 품질’의 항목이 ‘서비스 전달 품질’ 항목에 비해 전년 대비 하락폭이 크게 나타남
- ‘서비스 완결성’이 84.8점으로 전년(98.1점) 대비 13.3점 하락하여 가장 하락폭이 큼



3. 세부사업 심층 분석 ② 출판지원사업

다. 항목별 분석(2/2)

■ ‘신뢰(법인)’이 93.0점으로 전년 대비 0.5점 소폭 상승하였고, 그 외의 항목은 모두 전년 대비 하락함



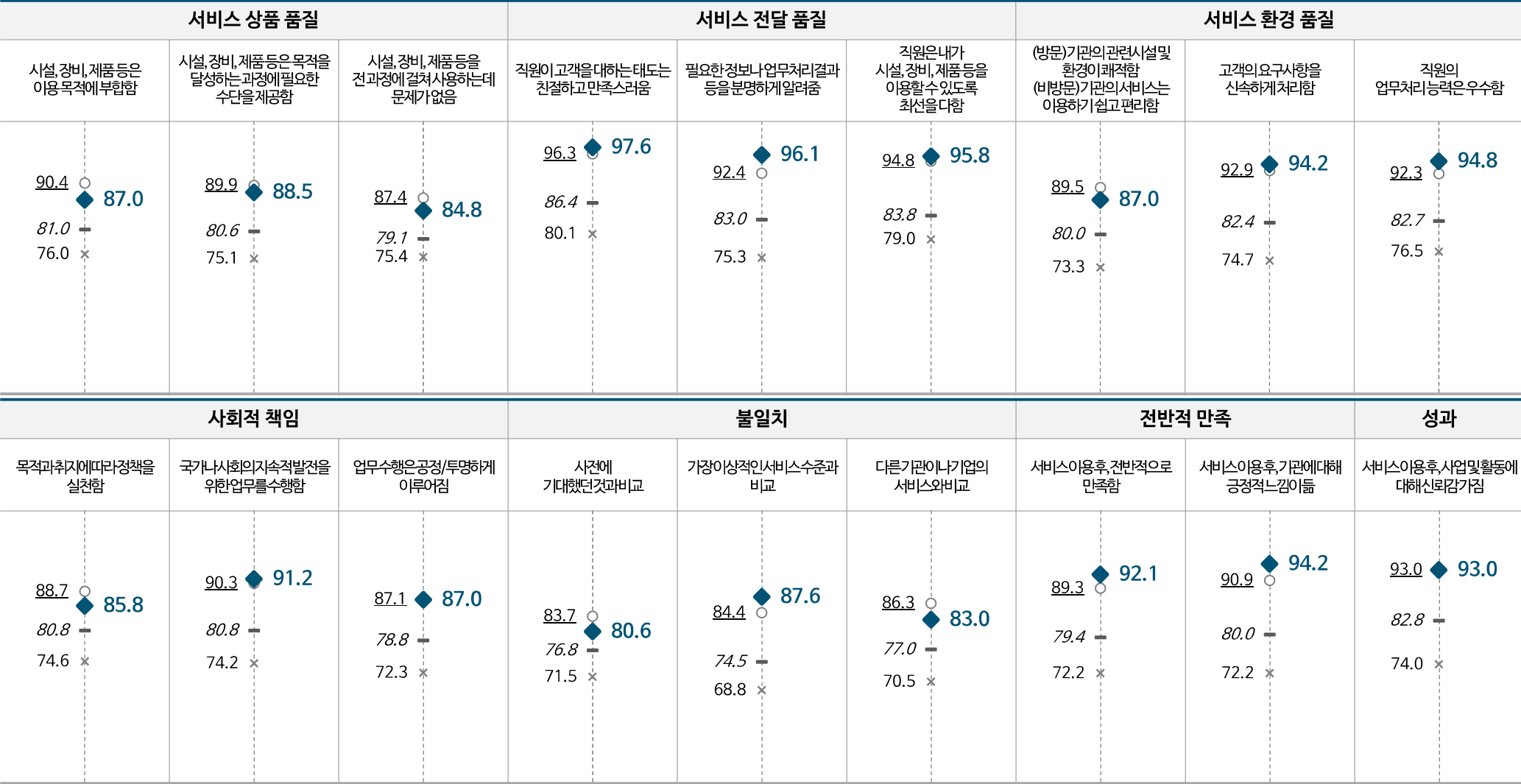
3. 세부사업 심층 분석 ② 출판지원사업

라. 항목별 점수 그룹 내 비교

- ‘서비스 전달 품질’, ‘전반적 만족’의 모든 항목 점수가 ‘그룹 내 최고점’보다 높게 나타남

※ 최고점, 평균, 최저점은 '기관 전체' 점수 기준임

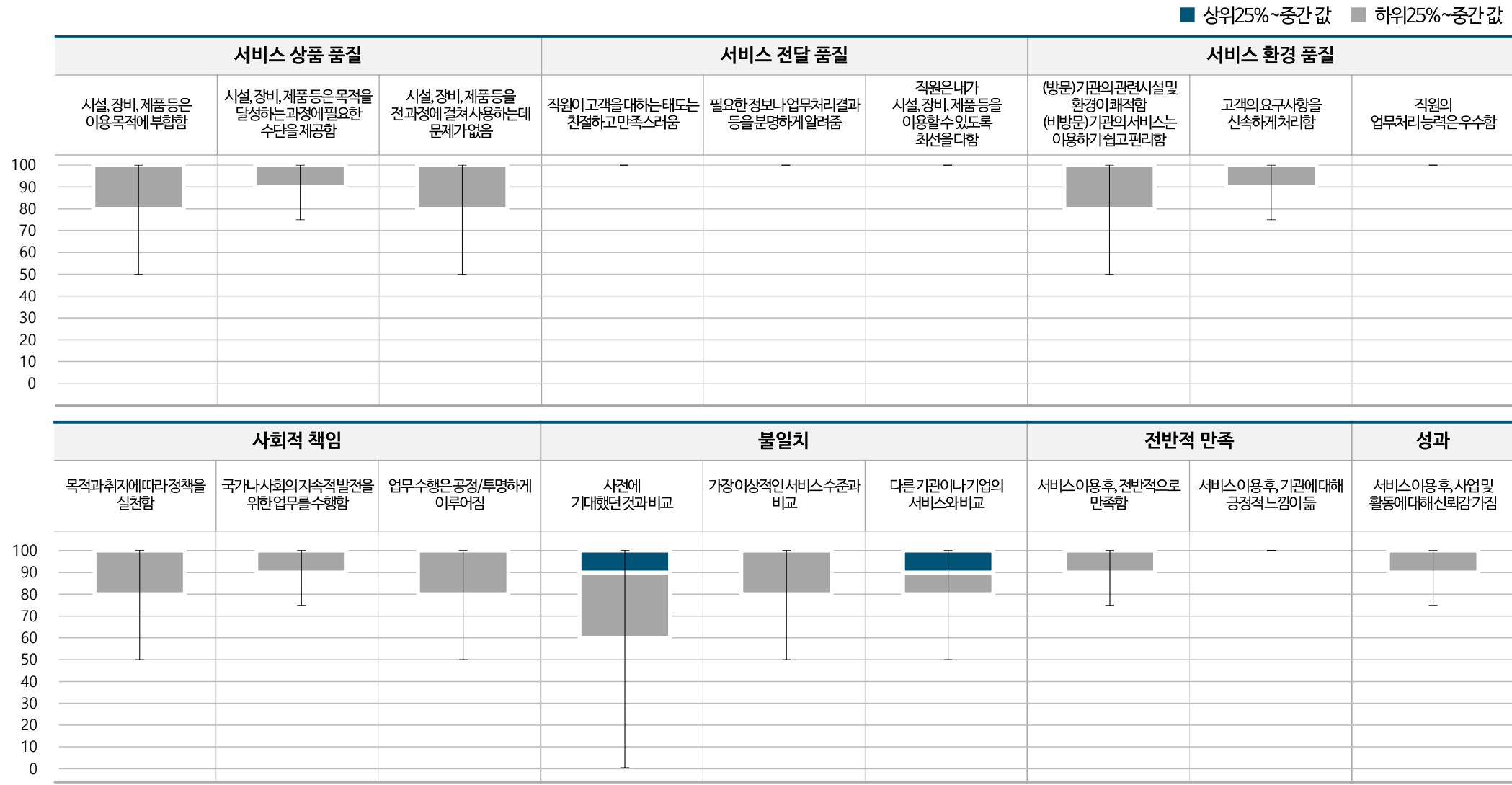
○ 그룹 내 최고점 × 그룹 내 최저점 ◆ 사업부문 점수 ▬ 그룹 평균 점수 [단위 : 점]



3. 세부사업 심층 분석 ② 출판지원사업

마. 박스플롯 분석

- ‘서비스 전달 품질’의 경우 응답의 편차가 거의 나타나지 않아 박스플롯 분석에서 유효한 결과가 나타나지 않음
- ‘불일치’에서 ‘사전에 기대했던 것과 비교’가 60점에서 100점 사이로 응답 분포가 넓게 나타나 고객간의 응답 편차가 큼

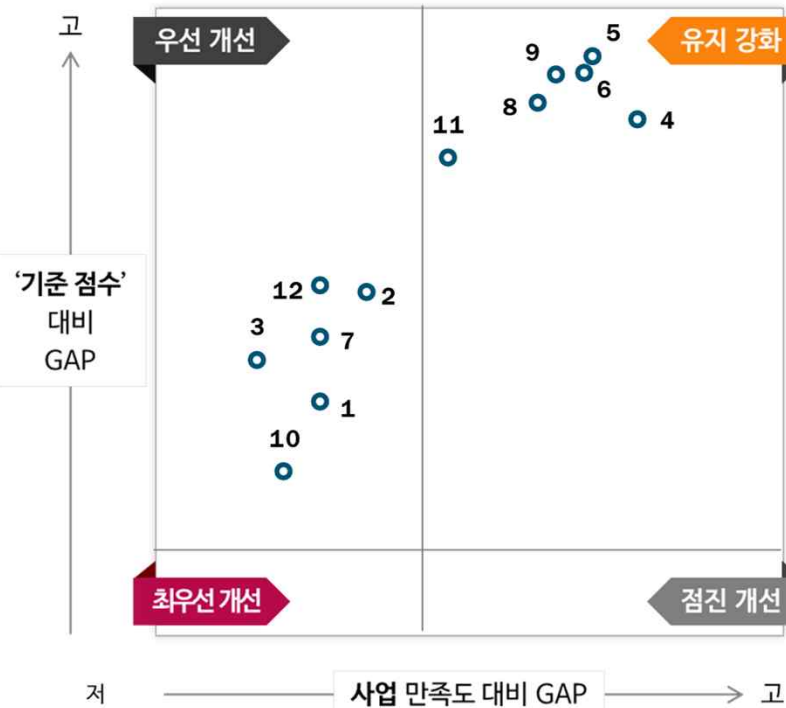


3. 세부사업 심층 분석 ② 출판지원사업

바. 포트폴리오 분석

- 모든 항목 점수가 '기준 점수'보다 높아 '최우선 개선' 영역에 위치하는 항목은 나타나지 않음
- '서비스 완결성(84.8점)'이 '출판지원사업 만족도'보다 5.5점 낮게 나타남

포트폴리오 분석 결과



※ 기준 점수: 요소별 상위 50%(소속 그룹 전체 기준) 기관의 점수 평균

(단위: 점)

출판지원사업 만족도 (C)

90.3

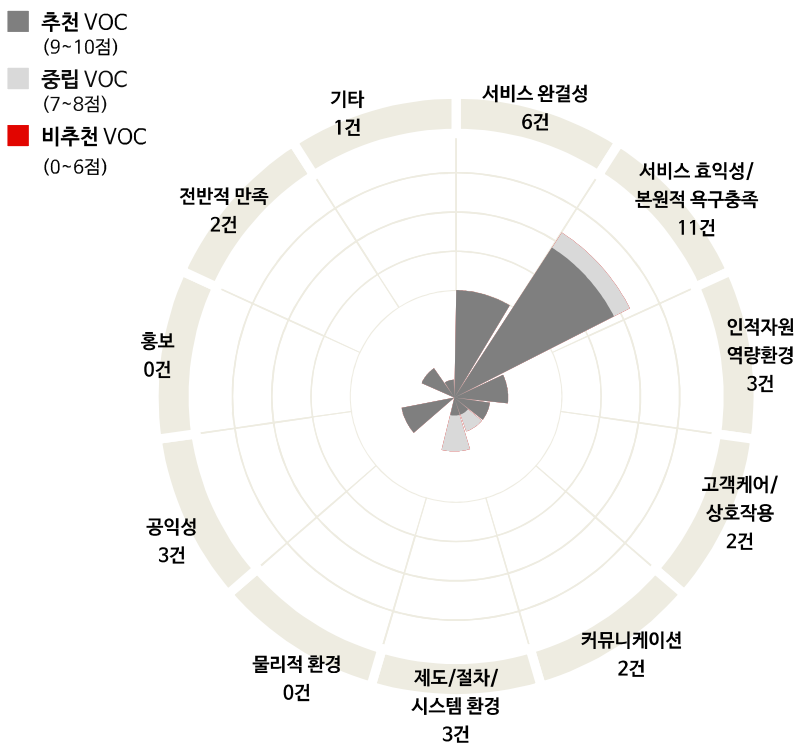
연번	요소명	기준 점수 (A)	요소 점수 (B)	'기준 점수' 대비 GAP (B)-(A)	사업 만족도 대비 GAP (B)-(C)
1	본원적 욕구충족	84.3	87.0	+2.7	-3.3
2	서비스 효익성	83.8	88.5	+4.7	-1.8
3	서비스 완결성	81.4	84.8	+3.4	-5.5
4	상호작용	89.7	97.6	+7.9	+7.3
5	커뮤니케이션	87.0	96.1	+9.1	+5.8
6	고객케어	87.0	95.8	+8.8	+5.5
7	이용자 환경 편리성	83.1	87.0	+3.9	-3.3
8	제도/절차/ 시스템 환경	86.1	94.2	+8.1	+3.9
9	인적자원 역량환경	86.2	94.8	+8.6	+4.5
10	정책타당성	84.4	85.8	+1.4	-4.5
11	지속가능성	84.1	91.2	+7.1	+0.9
12	윤리성	82.2	87.0	+4.8	-3.3

3. 세부사업 심층 분석 ② 출판지원사업

사. VOC 분석 - VOC 분류 현황 및 분류별 PCSI

- 총 33건의 VOC가 수집되었으며, '서비스 효익성/본원적 욕구충족' 관련 VOC가 가장 많이 수집됨
- '제도/절차/시스템 환경'에 대한 내용을 VOC로 언급한 고객의 PCSI 평균이 76.6점으로 가장 낮게 나타남

2018년 VOC 현황(33건)



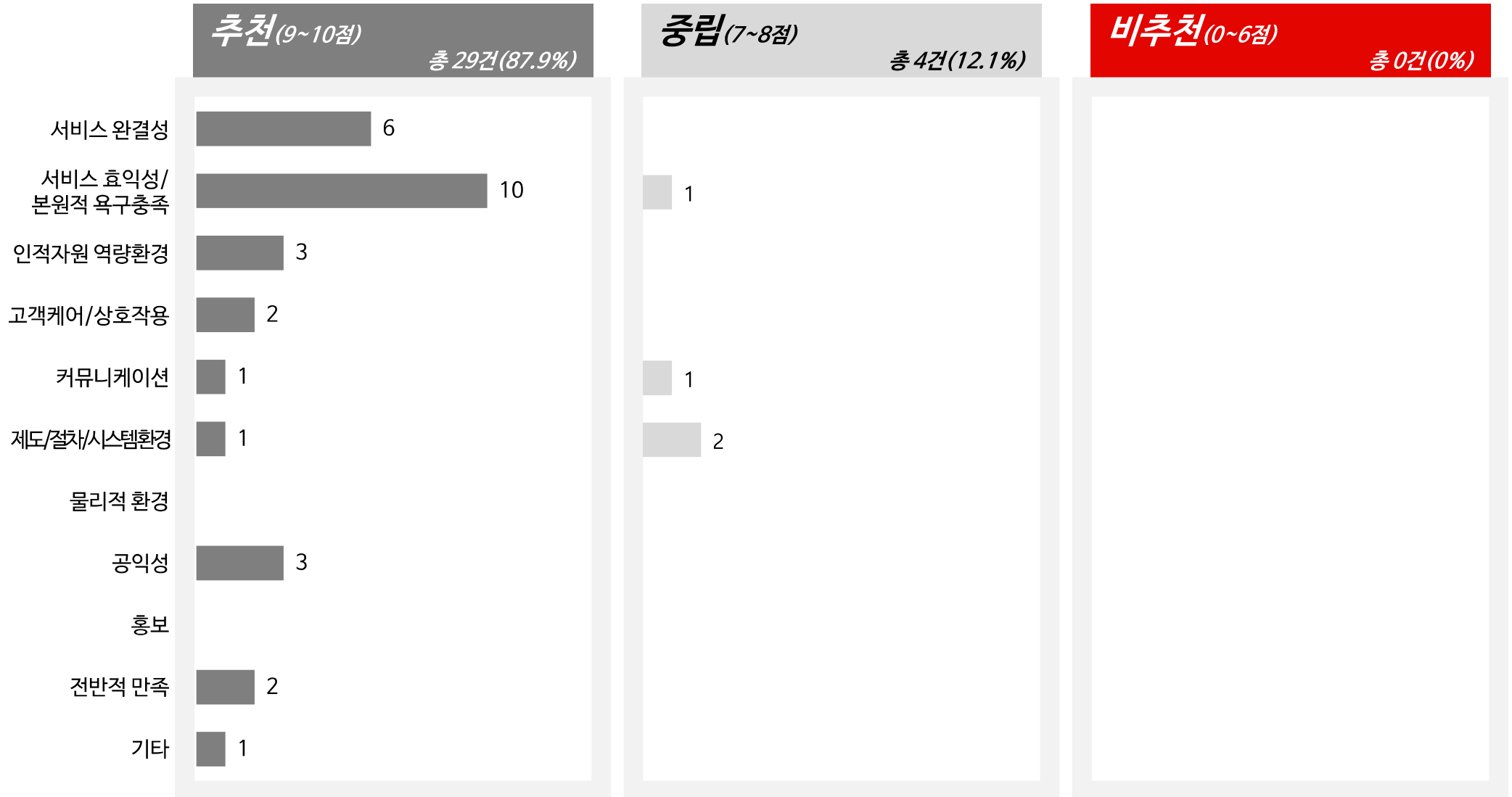
구분	PCSI(점)	
서비스 완결성	92.3	
서비스 효익성/본원적 욕구충족	92.0	
인적자원 역량환경	95.6	
고객케어/상호작용	92.7	
커뮤니케이션	85.5	
제도/절차/시스템 환경	76.6	
물리적 환경	-	
공익성	98.1	
홍보	-	
전반적 만족	98.3	
기타	97.3	

3. 세부사업 심층 분석 ② 출판지원사업

사. VOC 분석 - 추천 유형별 VOC 분류 현황

- VOC 33건 중, 추천 VOC는 29건이며, '서비스 효익성/본원적 욕구충족' 관련 VOC가 10건으로 가장 많이 나타남
- 중립 VOC는 4건이며, '제도/절차/시스템 환경' 관련 VOC가 2건으로 가장 많이 나타남

[단위:건]



3. 세부사업 심층 분석 ② 출판지원사업

사. VOC 분석 - ① 추천 VOC 사례

추천 (9~10점) VOC

- VOC가 단답형인 경우와 동일한 내용이 반복해서 나오는 경우, 보고서 작성 시 제외함
- 상기 기재된 비율(%)은 반올림된 것으로 총계가 일치하지 않을 수 있음

■ 서비스 효익성/본원적 욕구충족 (10건, 34.5%)

- 문학에 대한 열정, 도움이 되는 지원 등 입니다. 문학문화에 대한 큰 투자라고 생각합니다(Friendly people, passionate about literature, helpful with resources. Great investment in literary culture)
- 매우 귀중한 활동을 해 주었음. 저희가 한글 작품을 비롯한 한국 문화를 일본에 소개하는데 있어서 매우 고마운 존재라고 생각함 (たいへん貴重な活動をしていただき、私も韓国文学の文化をはじめとする文化を日本に紹介するにあたり、非常に有り難い存在。)
- 산시사범대학 출판총사 '한국신화연구'는 한국문학번역원 후원으로 출판되었습니다(陕西师范大学出版总社《韩国神话研究》由韩国文学翻译院资助出版, 谢谢!)
- 문학번역원이 우리를 한국 문학에 더 가깝게 합니다(It takes us more closely to Korean literature)
- 우수한 한국문학을 일본에 소개함(優れた韓国文学を日本)
- 한국문학번역원은 한국 문학이 해외에 출판되고 소개될 수 있는 좋은 기회를 제공했습니다. 친구들에게 소개함으로써, 저는 전 세계의 독자들이 한국 문화를 이해하고 잘 지낼 수 있는 기회를 더 많이 가질 수 있다고 굳게 믿습니다. 특히, 번역가와 출판사 모두를 위한 재정 지원을 통해 해외 출판사에 상당한 도움이 되었습니다(Literature and Translation Institute of Korea have brought great opportunities for Korean literature to be published and introduced overseas. By introducing it to my friends, I strongly believe that readers all over the world have more chances to understand and get on well with Korean culture. Especially, with financial supporting for both translators and publishers, this helps oversea publishers considerably)
- 효과가 있습니다(It works)

- 파일을 준비하는 데 소요된 시간을 정당화 할 만큼 지원금의 액수가 상당하기 때문입니다(Le montant des subventions est important et justifie le temps passé à préparer les dossiers)
- 매우 만족스럽고 보람 있는 협력이었기 때문입니다(Because it was satisfactory and a fruitful cooperation)
- 도움이 되었고 효율적입니다(Very good attitude to customers needs, helpful and efficient)

■ 서비스 완결성 (6건, 20.7%)

- 발전 목표가 명확(發展目標明確, 回應迅速)
- 왜냐하면 한국의 문학번역원은 매우 믿음직하고 효과적인 파트너이기 때문이다(Because LTI of Korea is very reliable and effective partner)
- 문학번역원은 빠르게 응대해 주었고, 필요할 때 우리를 도울 준비가 되어 있었습니다(They are quick to respond and ready to help you in case of need)
- 전체적으로 매우 유연하여 작업하기 쉬웠다(Very flexible and easy to work with overall)
- 문학번역원은 프로젝트 자금 면에서 내가 함께 일했던 단체 중 가장 편리했고, 모든 작업과 요청이 매우 투명하게 이루어져 도움이 되었습니다(They were by far the easiest organization I've worked with in terms of project funding and extremely transparent and helpful in all of their work and requests)
- 한국문학번역원과의 협력은 완벽하고 전문적이며 편안합니다(Our cooperation with LTI Korea is perfect, professional and comfortable)

3. 세부사업 심층 분석 ② 출판지원사업

사. VOC 분석 - ① 추천 VOC 사례

추천 (9~10점) VOC

- VOC가 단답형인 경우와 동일한 내용이 반복해서 나오는 경우, 보고서 작성 시 제외함
- 상기 기재된 비율(%)은 반올림된 것으로 총계가 일치하지 않을 수 있음

■ 인적자원 역량환경 (3건, 10.3%)

- 문학번역원 담당자가 공손해서 메일의 교환이 아주 잘 되었습니다. (국가, 군사 문제로 충돌이 많지만 민간 차원에서는 문제없이 커뮤니케이션을 취할 수 있다는 것을 느꼈다.) 또 기회가 있으면 이용하고 싶다(対応が丁寧でメールのやりとりがとても気持ちよかった。国家や軍事で衝突が多いが民間レベルでは問題なくコミュニケーションがとれることが実感できた。また機会があれば利用したい。)
- 직원들이 우수하기 때문입니다(Excellent staff)
- 한국문학번역원 직원들은 언제나 도움이 되었고, 신속하고, 전문적이었습니다. 그들은 우리가 저작권 계약을 위해 문학사들과 접촉하는 것을 도왔고, 번역자들과의 접촉을 용이하게 했으며, 필요한 모든 정보를 제공했습니다(The employees of LTI Korea were always helpful, prompt and professional in their answers. They helped us contact literary agencies for the copyright contracts, facilitated contacts with translators, provided all the necessary information)

■ 공익성 (3건, 10.3 %)

- 문학번역원은 한국의 문화, 역사, 문학에 관한 좋은 책을 해외 독자에게 주는 것에 대해 매우 책임감 있는 역할을 수행합니다(They have a highly responsible role with their people for give the good books about their culture, history, and literature to the readers abroad)
- 문학번역원은 한국 문학의 보급에 매우 적극적이다(翻譯院在推廣韓國文學上非常積極)
- 한국문학번역원은 문학을 널리 보급하고 가치를 전파하는 보람 있는 일을 합니다(韩国文学翻译院的工作推广了文学，传播了价值，非常有意义。)

■ 고객케어/상호작용(2건, 6.9%)

- 고객의 니즈에 대한 매우 좋은 태도를 보였습니다(Very good attitude to customers needs, helpful and efficient)
- 친절한 직원(Friendly people, passionate about literature, helpful with resources. Great investment in literary culture)

■ 전반적 만족 (2건, 6.9%)

- 문학번역원의 서비스(les services)
- 좋습니다(good!)

■ 커뮤니케이션 (1건, 3.4%)

- 보조금 절차에 대한 좋은 의견 교환을 나눴고, 보조금 지급에 대해 신속한 결정을 보였다(Good communication about grant procedures, quick decisions on grant awards)

■ 제도/절차/시스템 환경 (1건, 3.4%)

- 대응이 신속합니다(發展目標明確，回應迅速)

■ 기타 (1건, 3.4%)

- 학원을 추천할 수 있기 때문입니다(Car on recommande un Institut quand celui-ci fournit les services attendus)

3. 세부사업 심층 분석 ② 출판지원사업

사. VOC 분석 - ② 중립 VOC 사례

중립 (7~8점) VOC

- VOC가 단답형인 경우와 동일한 내용이 반복해서 나오는 경우, 보고서 작성 시 제외함
- 상기 기재된 비율(%)은 반올림된 것으로 총계가 일치하지 않을 수 있음

■ 제도/절차/시스템 환경 (2건, 50.0%)

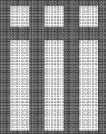
- 업무의 내용을 더 구체적이고, 간단하게 알 수 있는 홈페이지가 있으면 좋겠다고 생각합니다(業務の内容が、もっと具体的で、簡単にわかるHPがあればよいと思います。)
- 번역된 작품의 뉴스와 함께 영어로 된 월간 뉴스레터를 보내주셔야 합니다(You should send a monthly newsletter in English with the news of the translated works)

■ 서비스 효익성/본원적 욕구충족 (1건, 25.0%)

- 출판사에 더욱 더 지원을 해 주시면 감사하겠습니다(出版社に対する助成をさらに増やしていただけたらありがたいです。)

■ 커뮤니케이션 (1건, 25.0%)

- 좀 더 나은 커뮤니케이션(Better communication)



CHAPTER

한국문학교류홍보사업

- 1 | 한국문학교류홍보사업 전체 기본 분석
- 2 | 세부사업 심층 분석 ③ 국내/해외교류사업

1. 한국문학교류홍보사업 전체 기본 분석

가. 응답자 특성별 결과

※ 아래 기재된 비율(%)은 반올림된 것으로 총계가 100.0이 아닐 수 있음

구분		빈도(명)	비율(%)	PCSI(점)	
전체		40	100.0	90.6	
연령대	20대	1	2.5	78.3	
	30대	10	25.0	88.9	
	40대	13	32.5	95.4	
	50대	14	35.0	91.1	
	60세 이상	2	5.0	70.0	
성별	남성	18	45.0	88.9	
	여성	22	55.0	91.9	
직업	전문직	30	75.0	91.1	
	경영직	2	5.0	94.5	
	관리직	2	5.0	99.2	
	사무직	3	7.5	78.3	
	판매/서비스직	1	2.5	78.3	
	기타	2	5.0	95.5	
응답자 거주지 (개인, n=40)	서울/인천/경기	20	50.0	87.9	
	광주/전남/전북	1	2.5	81.7	
	해외	19	47.5	93.8	
고객유형	개인	40	100.0	90.6	
고객추천유형	추천의향 고객	32	80.0	94.8	
	중립 고객	4	10.0	78.1	
	비추천의향 고객	4	10.0	69.6	
언어권	영미	5	12.5	86.3	
	유럽	11	27.5	90.4	
	아시아	10	25.0	93.3	
	한국	14	35.0	90.3	

1. 한국문화교류홍보사업 전체 기본 분석

나. PCSI 모델 구성 요소별 점수

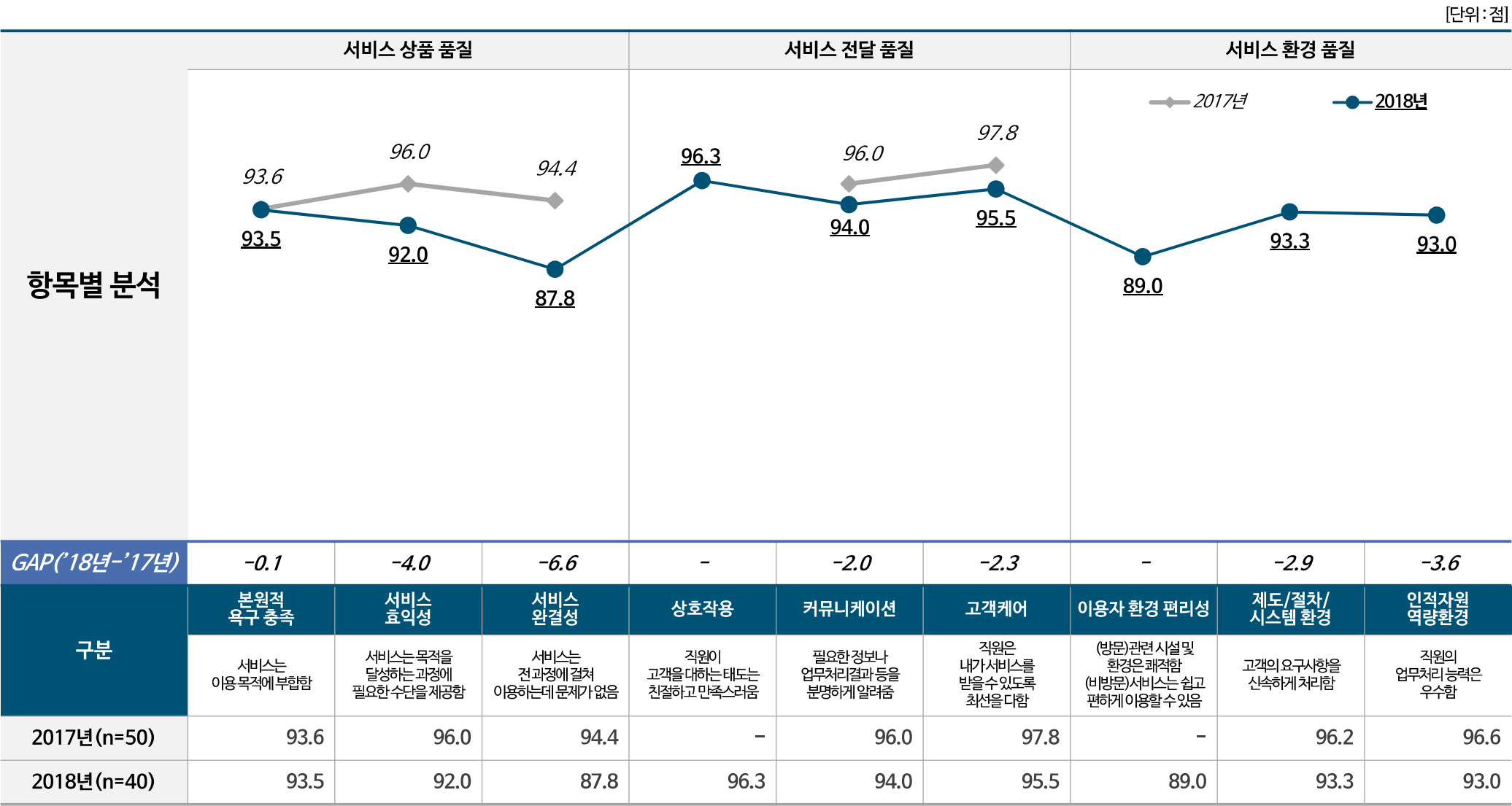
- 한국문화교류홍보사업의 PCSI는 90.6점으로 전년 대비 3.4점 하락함
- 모든 차원 점수가 전년 대비 하락하였으며 PCSI 점수 산출에 투입되는 차원 중에서는 ‘불일치’가 87.0점으로 전년 대비 5.1점 하락하여 하락폭이 큼



1. 한국문학교류홍보사업 전체 기본 분석

다. 항목별 분석(1/2)

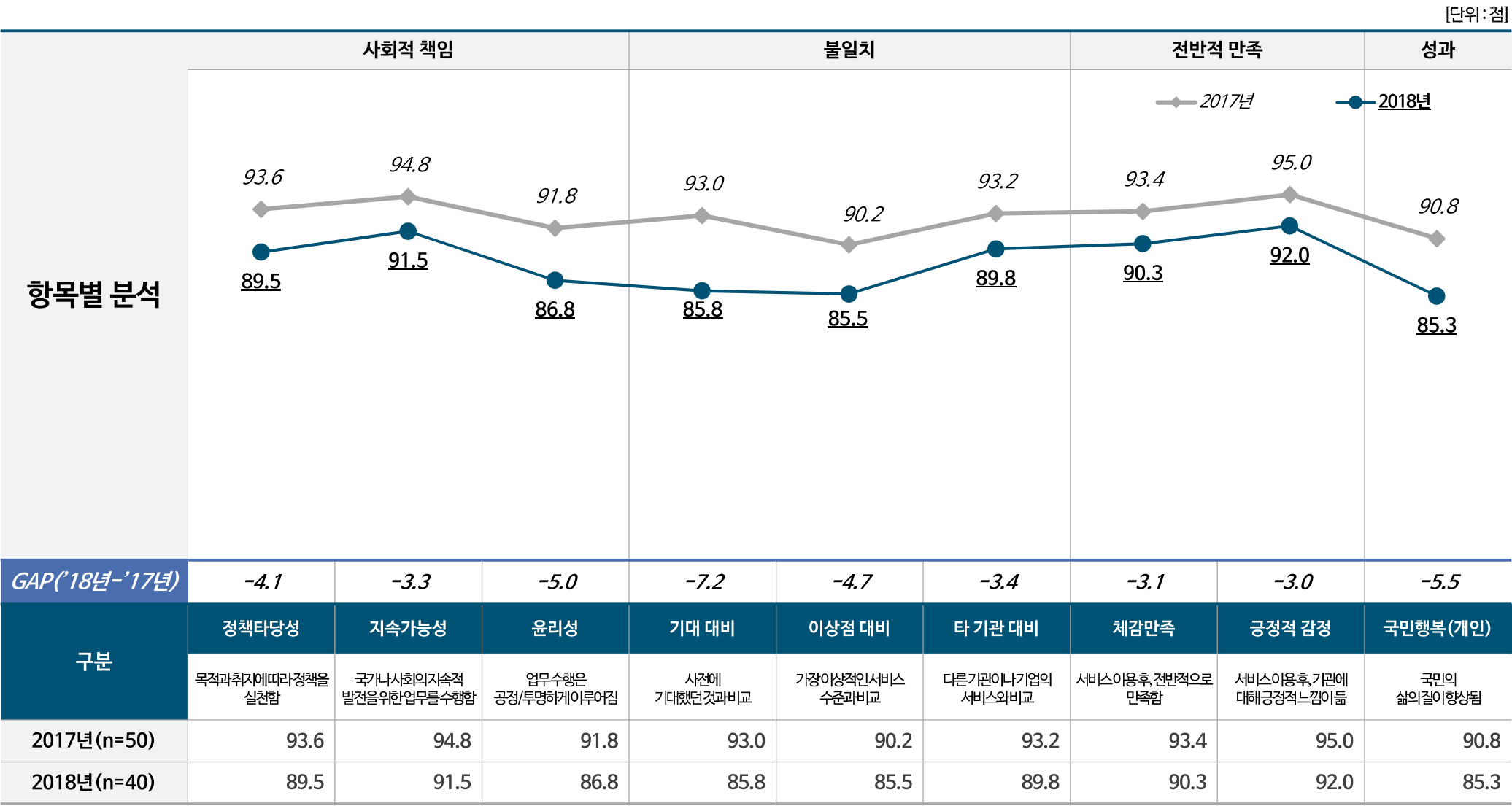
■ 전년 비교가 가능한 항목 중 ‘서비스 상품 품질’의 ‘서비스 완결성’이 87.8점으로 가장 낮고 전년(94.4점) 대비 6.6점 하락하여 하락폭이 큼



1. 한국문학교류홍보사업 전체 기본 분석

다. 항목별 분석(2/2)

- ‘불일치’ 항목 중 ‘기대 대비’가 85.8점으로 전년(93.0점) 대비 7.2점 하락하여 하락폭이 큼



1. 한국문학교류홍보사업 전체 기본 분석

라. 항목별 점수 그룹 내 비교

- 모든 항목 점수가 '그룹 내 최고점'에 가깝게 나타남

※ 최고점, 평균, 최저점은 '기관 전체' 점수 기준임

○ 그룹 내 최고점 × 그룹 내 최저점 ◆ 사업부문 점수 ▬ 그룹 평균 점수 [단위: 점]

서비스 상품 품질			서비스 전달 품질			서비스 환경 품질		
서비스는 이용목적에 부합함	서비스는 목적을 달성하는 과정에 필요한 수단을 제공함	서비스는 전 과정에 걸쳐 이용하는 데 문제가 없음	직원이 고객을 대하는 태도는 친절하고 만족스러움	필요한 정보나 업무처리결과 등을 분명하게 알려줌	직원은 내가 서비스를 받을 수 있도록 최선을 다함	(방문)기관의 관련시설 및 환경이 쾌적함 (비방문)기관의 서비스는 이용하기 쉽고 편리함	고객의 요구사항을 신속하게 처리함	직원의 업무처리 능력은 우수함
90.4 81.0 76.0	89.9 80.6 75.1	87.4 79.1 75.4	96.3 86.4 80.1	92.4 83.0 75.3	94.8 83.8 79.0	89.5 80.0 73.3	92.9 82.4 74.7	92.3 82.7 76.5
◆ 93.5	◆ 92.0	◆ 87.8	◆ 96.3	○ 94.0	◆ 95.5	◆ 89.0	◆ 93.3	◆ 93.0

사회적 책임			불일치			전반적 만족		성과
목적과 취지에 따라 정책을 실천함	국가나 사회의 지속적 발전을 위한 업무를 수행함	업무수행은 공정/투명하게 이루어짐	사전에 기대했던 것과 비교	가장 이상적인 서비스 수준과 비교	다른 기관이나 기업의 서비스와 비교	서비스 이용 후 전반적으로 만족함	서비스 이용 후 기관에 대해 긍정적인 감이 있음	국민의 삶의 질이 향상됨
88.7 80.8 74.6	90.3 80.8 74.2	87.1 78.8 72.3	83.7 76.8 71.5	84.4 74.5 68.8	86.3 77.0 70.5	89.3 79.4 72.2	90.9 80.0 72.2	82.0 74.4 66.9
◆ 89.5	◆ 91.5	◆ 86.8	○ 85.8	◆ 85.5	○ 89.8	◆ 90.3	◆ 92.0	◆ 85.3

2. 세부사업 심층 분석 ③ 국내/ 해외교류사업

가. 박스플롯 분석

■ 응답 분포가 좁게 나타나 전반적인 서비스 표준화 수준이 매우 높은 것으로 판단됨

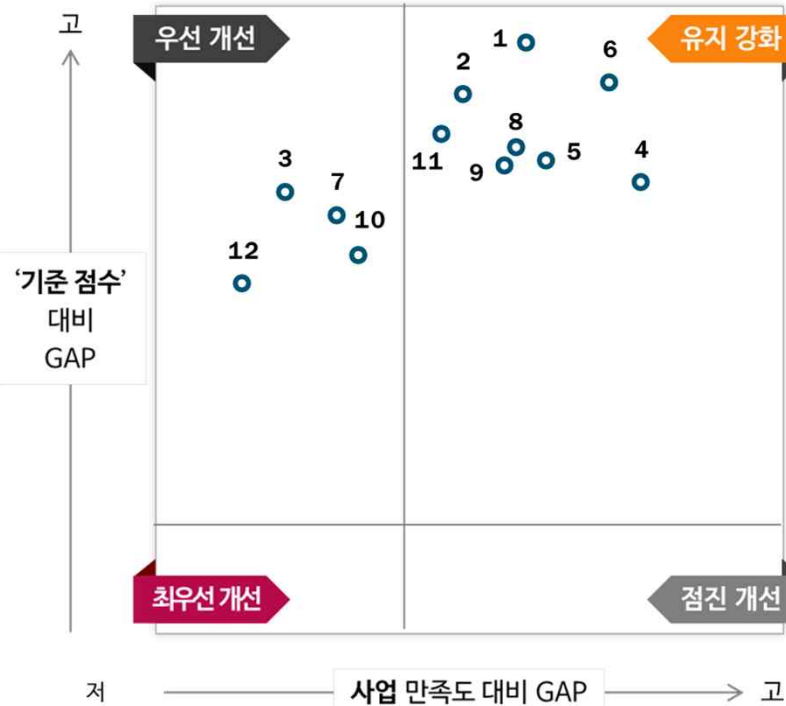


2. 세부사업 심층 분석 ③ 국내/ 해외교류사업

나. 포트폴리오 분석

- 모든 항목 점수가 '기준 점수'보다 높아 '최우선 개선' 영역에 위치하는 항목은 나타나지 않음
- '윤리성(86.8점)'이 '국내/해외교류사업 만족도'보다 3.8점 낮게 나타남

포트폴리오 분석 결과



※ 기준 점수: 요소별 상위 50%(소속 그룹 전체 기준) 기관의 점수 평균

(단위: 점)

국내/ 해외교류사업 만족도(C)

90.6

연번	요소명	기준 점수 (A)	요소 점수 (B)	'기준 점수' 대비 GAP (B)-(A)	사업 만족도 대비 GAP (B)-(C)
1	본원적 욕구충족	84.3	93.5	+9.2	+2.9
2	서비스 효익성	83.8	92.0	+8.2	+1.4
3	서비스 완결성	81.4	87.8	+6.4	-2.8
4	상호작용	89.7	96.3	+6.6	+5.7
5	커뮤니케이션	87.0	94.0	+7.0	+3.4
6	고객케어	87.0	95.5	+8.5	+4.9
7	이용자 환경 편리성	83.1	89.0	+5.9	-1.6
8	제도/절차/ 시스템 환경	86.1	93.3	+7.2	+2.7
9	인적자원 역량환경	86.2	93.0	+6.8	+2.4
10	정책타당성	84.4	89.5	+5.1	-1.1
11	지속가능성	84.1	91.5	+7.4	+0.9
12	윤리성	82.2	86.8	+4.6	-3.8

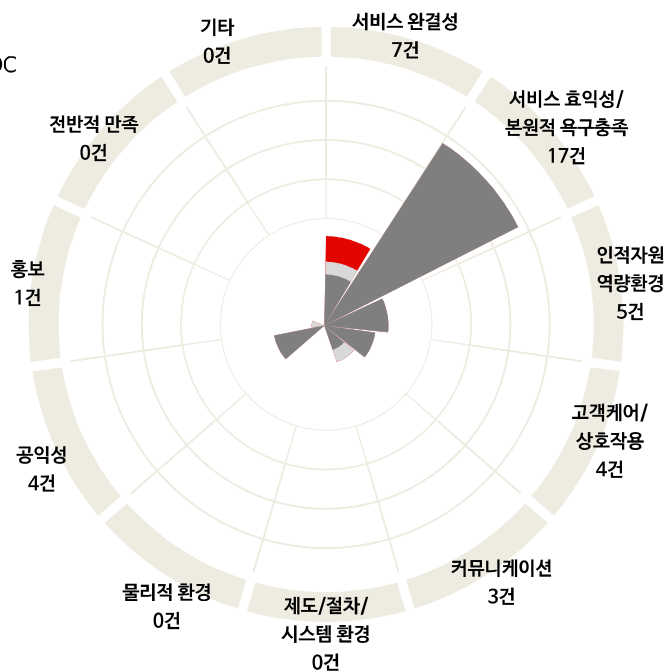
2. 세부사업 심층 분석 ③ 국내/ 해외교류사업

다. VOC 분석 - VOC 분류 현황 및 분류별 PCSI

- 총 41건의 VOC가 수집되었으며, '서비스 효익성/본원적 욕구충족' 관련 VOC가 가장 많이 수집됨
- '서비스 완결성'에 대한 내용을 VOC로 언급한 고객의 PCSI 평균이 85.7점으로 비교적 낮게 나타남

2018년 VOC 현황(41건)

- 추천 VOC (9~10점)
- 중립 VOC (7~8점)
- 비추천 VOC (0~6점)

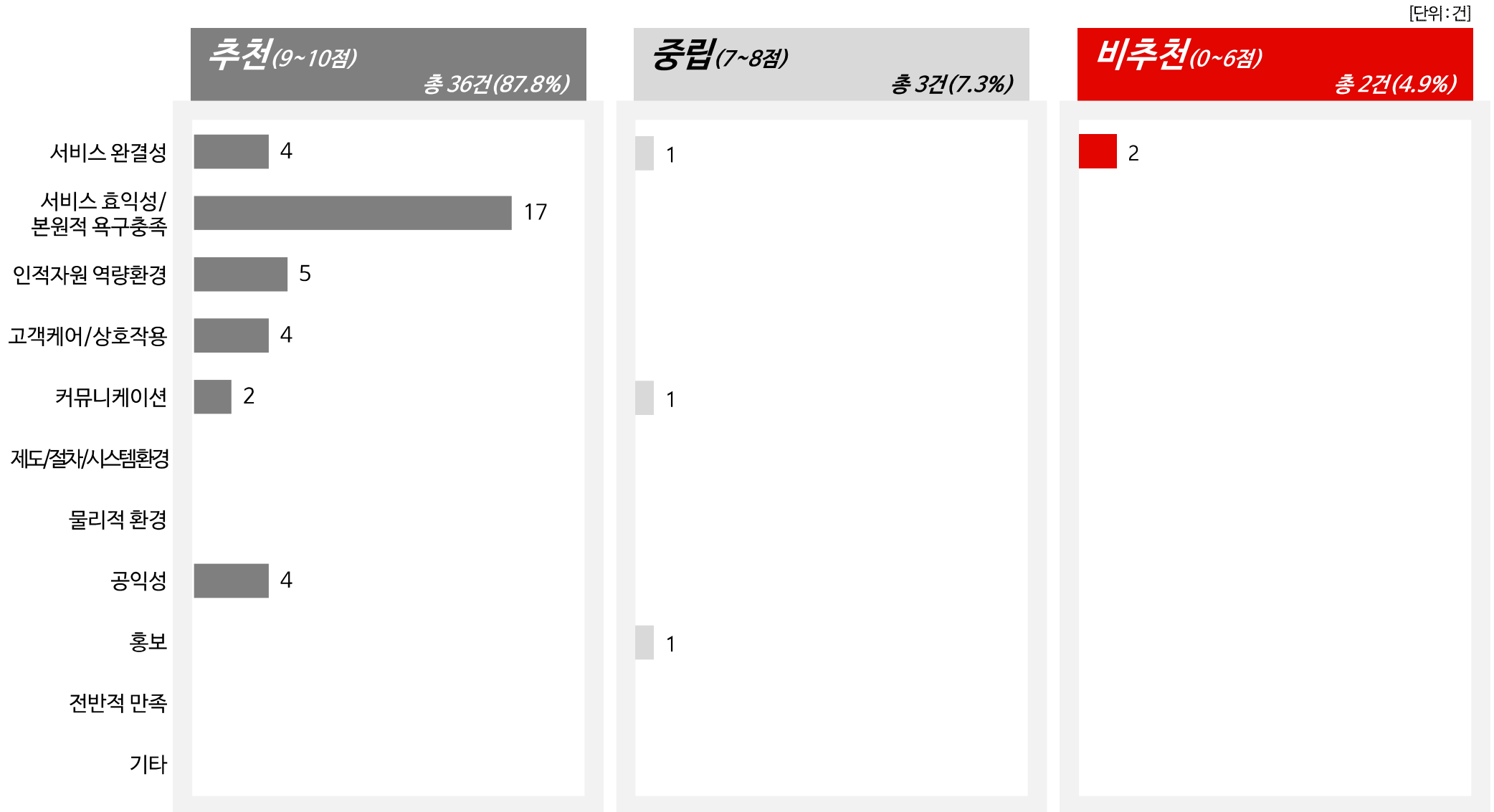


구분	PCSI(점)	
서비스 완결성	85.7	
서비스 효익성/본원적 욕구충족	94.5	
인적자원 역량환경	96.2	
고객케어/상호작용	95.8	
커뮤니케이션	87.8	
제도/절차/시스템 환경	-	
물리적 환경	-	
공익성	93.8	
홍보	82.3	
전반적 만족	-	
기타	-	

2. 세부사업 심층 분석 ③ 국내/ 해외교류사업

다. VOC 분석 - 추천 유형별 VOC 분류 현황

- VOC 41건 중, 추천 VOC는 36건이며, '서비스 효익성/본원적 욕구충족' 관련 VOC가 17건으로 가장 많이 나타남
- 중립 VOC 3건, 비추천 VOC가 2건 나타남



2. 세부사업 심층 분석 ③ 국내/ 해외교류사업

다. VOC 분석 - ① 추천 VOC 사례

추천 (9~10점) VOC

- VOC가 단답형인 경우와 동일한 내용이 반복해서 나오는 경우, 보고서 작성 시 제외함
- 상기 기재된 비율(%)은 반올림된 것으로 총계가 일치하지 않을 수 있음

■ 서비스 효익성/본원적 욕구충족 (17건, 47.2%)

- 통역원 서비스가 잘 되고 도와주었다(翻譯院服務非常好, 也願意盡力幫忙並願意花時間詳細說明, 我們感到非常滿意。)
- 한국어로 된 문학적인 부분을 널리 알릴 수 있고 해외작가를 만나고 새로운 문화를 접할 수 있는 기회 제공도 가능한 점. 한 가지 건의하고 싶은 내용은 다양한 작가 참여와 공정한 선정을 해주었으면 한다
- 저는 인도 네루대에서 학생들에게 한국문학을 가르치고 있습니다. 외국인에게 문학을 가르치기가 결코 쉽지 않는데 문학번역원의 영어 번역이 문학 이해에 큰 도움이 되고 있습니다. 한국문학번역원의 지원으로 해외에서의 한국문학이 많이 소개되어 일반은 물론 대학에서의 수업 등에도 활용 가능해졌다
- 저는 인도 네루대에서 한국 문학과 번역을 가르치고 있습니다. 외국인이 문학작품을 읽는다는 것이 결코 쉬운 것이 아닌데 바로 이런 어려움을 해소해 주는데 한국문학번역원의 활동과 행사가 크게 도움이 되고 있습니다. 한국문학작품을 인도 언어로 번역하는데도 큰 도전과 격려와 지원을 해 주고 계십니다. 한국문학번역원에 항상 감사해하며 번역원의 정보와 번역서들을 적극적으로 활용하고 있습니다
- 문학번역원이 제공하는 활동과 서비스는 한국과 스페인 간의 문화 교류, 특히 문학 분야에서의 교류에 매우 유익합니다. 나는 문학번역원 활동과 관련된, 관심 있는 모든 사람들에게 이를 추천하겠습니다(Las actividades y servicio ofrecido por LTI Korea son de muy alta calidad y muy beneficiosos para el intercambio cultural entre Corea y España, Especialmente en el campo de la literatura. Lo recomendaría sin dudar para beneficio de todas las personas que participan en sus actividades)
- 한국문학번역원과 함께 일하면서 많은 것을 배웠습니다(I have learned immensely in my work with KLTi)
- 번역원에서 여러 가지 해외교류 및 문학 번역을 지원한다
- 다른 어떤 기관보다 한국 문학에 대해 연구할 수 있는 좋은 기회를 제공하기 때문에(Institute provide good opportunities than any other establishment to studying about Korean Literature)
- 사업목적대로 해외 널리 알리는 기회를 제공해주고 지원해주어서
- 창작자들에게 실익을 주고 세계문학 경험기회를 제공한다
- 국내문학을 해외에 알리는 데 도움을 주는 바가 있다
- 이익을 추구하는 기관이 아니라 작가의 이점, 발전을 도모한다
- 한일 시인교류를 추진하는데 지원을 해줬다
- 한국 문학에 대해 훌륭한 소개를 해 주기 때문에(Great introduction about Korean literature)
- 많은 지원(lots of support)
- 도착해서 출발할 때까지 매우 훌륭한(놀라운) 경험이었습니다(It was an altogether marvelous experience, from arrival till departure)

2. 세부사업 심층 분석 ③ 국내/ 해외교류사업

다. VOC 분석 - ① 추천 VOC 사례

추천 (9~10점) VOC

- VOC가 단답형인 경우와 동일한 내용이 반복해서 나오는 경우, 보고서 작성 시 제외함
- 상기 기재된 비율(%)은 반올림된 것으로 총계가 일치하지 않을 수 있음

■ 인적자원 역량환경 (5건, 13.9%)

- 인텔리전트한 직원(Intelligent staff)
- 직원들 능력이 우수하다
- 일하시는 분들이 열심히 하고 업무처리도 잘 해준다
- 본인 시집 번역과정에서 직원의 적극적인 움직임과 안내가 만족스러움
- 직원들이 일을 잘하고 직원들의 노력으로 외국에서 우리나라 작가들의 수용력이 높다

■ 서비스 완결성 (4건, 11.1%)

- 신속한 일처리 시간 및 업무영역을 매우 잘 파악하고 있으며 효율적인 업무를 하고 있다고 생각합니다
- 매우 좋은 경험이었음 : 효율성, 신속함, 정중함(Très bonne expérience : efficacité, rapidité, courtoisie)
- 설립취지에 맞게 잘하고 있다
- 일처리가 투명하고 정확하다

■ 고객케어/상호작용 (4건, 11.1%)

- 친절하다
- 응대 창구는 매우 적극적으로 돕고자 하였음(對應窗口十分積極願意幫忙, 也會確實告知各項規定)
- 친절한 분위기(friendly atmosphere)

■ 공익성 (4건, 11.1%)

- 번역원이 좋은 문학을 해외에 알리는데 기여하고 있으므로 국내 관련업종종사자들의 적극적인 참여로 작품을 알리는 기회를 가지면 좋겠다
- 아직까지는 한국문학이 일본문학이나 중국문학에 비해 세계에 많이 알려져 있지 않습니다. 한국문학번역원에서 추진하는 사업은 한국학에 종사하는 교수 및 연구자뿐만 아니라 한국어를 공부하는 학생, 그리고 일반인들에게도 한국문학을 널리 알리는데 기여하기 때문에 적극 추천하고 싶습니다.
- 문학번역원은 항상 번역 프로젝트를 지원해 왔습니다. 그것은 매우 가치있는 일이고, 한국문학번역원에 대한 인식을 높이는데 도움이 될 것입니다(LTI is always very supportive of translation projects that are worthy and that will help to increase awareness about Korean Lit.)
- 한국문학 발전에 기여

■ 커뮤니케이션 (2건, 5.6%)

- 시간을 갖고 자세히 설명해 주는 점이 마음에 들었다(翻譯院服務非常好, 也願意盡力幫忙並願意花時間詳細說明, 我們感到非常滿意。)
- 응대 창구는 각 규정에 대해서도 확실히 알려 주었습니다(對應窗口十分積極願意幫忙, 也會確實告知各項規定)

2. 세부사업 심층 분석 ③ 국내/ 해외교류사업

다. VOC 분석 - ② 중립 VOC 사례

중립 (7~8점) VOC

- VOC가 단답형인 경우와 동일한 내용이 반복해서 나오는 경우, 보고서 작성 시 제외함
- 상기 기재된 비율(%)은 반올림된 것으로 총계가 일치하지 않을 수 있음

■ 서비스 완결성 (1건, 33.3%)

- 여러 사업의 선정과정에서 투명성이 강화되길 예)번역작품, 해외행사

■ 커뮤니케이션 (1건, 33.3 %)

- 사업지원 후 결과에 대한 평가, 아이디어 공유 등 정리할 시간, 자리가 있으면 좋겠다

■ 홍보 (1건, 33.3 %)

- 번역원에 대한 홍보가 다양해지길

2. 세부사업 심층 분석 ③ 국내/ 해외교류사업

다. VOC 분석 - ③ 비추천 VOC 사례

비추천 (0~6점) VOC

- VOC가 단답형인 경우와 동일한 내용이 반복해서 나오는 경우, 보고서 작성 시 제외함
- 상기 기재된 비율(%)은 반올림된 것으로 총계가 일치하지 않을 수 있음

■ 서비스 완결성 (2건, 100.0%)

- 문학번역원은 한국인 번역가들의 실제 능력에 비해 외국인 번역가들보다 더 잘 대우하고 지원하는 것 같습니다. 때로 문학번역원은 해외 출판사도 거절한 실력 없는 한국인 또는 외국인 번역가들을 지원하거나 그들에게 일을 맡깁니다
(LTI appears to treat and promote Korean translators better than foreigners despite the real value and capability of Korean translators themselves. Other times they entrust, promote and sponsor translators (both Koreans and foreigners) whose capability is so poor that their translations are refused by foreign publishers)
- 일회성 사업에 그치고 있다는 생각이 든다. 좀 더 높은 평가로 적은 사람들에게 투자를 해주었으면 한다

iv

CHAPTER

한국문학번역가양성사업

- 1 | 한국문학번역가양성사업 전체 기본 분석
- 2 | 세부사업 심층 분석 ④ 교육사업(번역아카데미)

1. 한국문학번역가양성사업 전체 기본 분석

가. 응답자 특성별 결과

※ 아래 기재된 비율 (%)은 반올림된 것으로 총계가 100.0이 아닐 수 있음

구분		빈도(명)	비율(%)	PCSI(점)	
전체		44	100.0	86.9	
연령대	20대	18	40.9	84.6	
	30대	24	54.5	89.0	
	40대	2	4.5	82.3	
성별	남성	4	9.1	96.5	
	여성	40	90.9	85.9	
직업	전문직	16	36.4	88.4	
	사무직	13	29.5	83.1	
	자영업	1	2.3	91.7	
	학생	12	27.3	86.8	
	무직	1	2.3	96.0	
	기타	1	2.3	100.0	
응답자 거주지 (개인, n=44)	서울/인천/경기	40	90.9	86.2	
	대전/충남/충북/세종	1	2.3	88.0	
	해외	3	6.8	95.9	
고객유형	개인	44	100.0	86.9	
고객추천유형	추천의향 고객	30	68.2	95.0	
	중립 고객	10	22.7	75.3	
	비추천의향 고객	4	9.1	55.1	
언어권	영미	9	20.5	79.4	
	유럽	21	47.7	85.5	
	아시아	13	29.5	93.4	
	한국	1	2.3	100.0	

1. 한국문학번역가양성사업 전체 기본 분석

나. PCSI 모델 구성 요소별 점수

- 한국문학번역가양성사업의 PCSI는 86.9점으로 전년 대비 2.3점 하락함
- 차원별 분석 결과 '서비스 품질'의 '서비스 전달 품질', '서비스 환경 품질'을 제외한 모든 차원 점수가 전년 대비 하락함

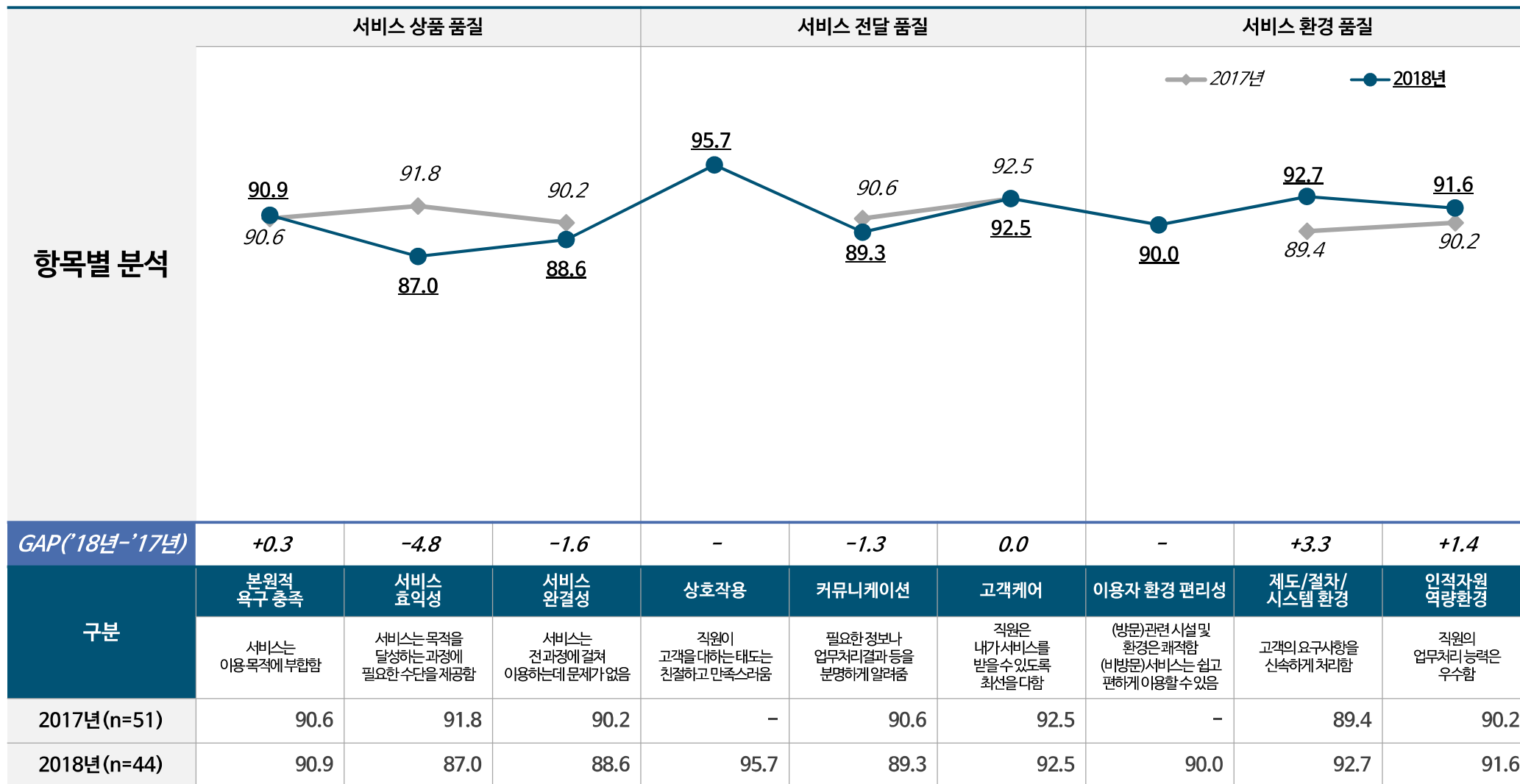


1. 한국문학번역가양성사업 전체 기본 분석

다. 항목별 분석(1/2)

- ‘서비스 효익성’이 87.0점으로 비교적 낮고 전년(91.8점) 대비 4.8점 하락함
- ‘상호작용’이 95.7점으로 매우 높게 나타남

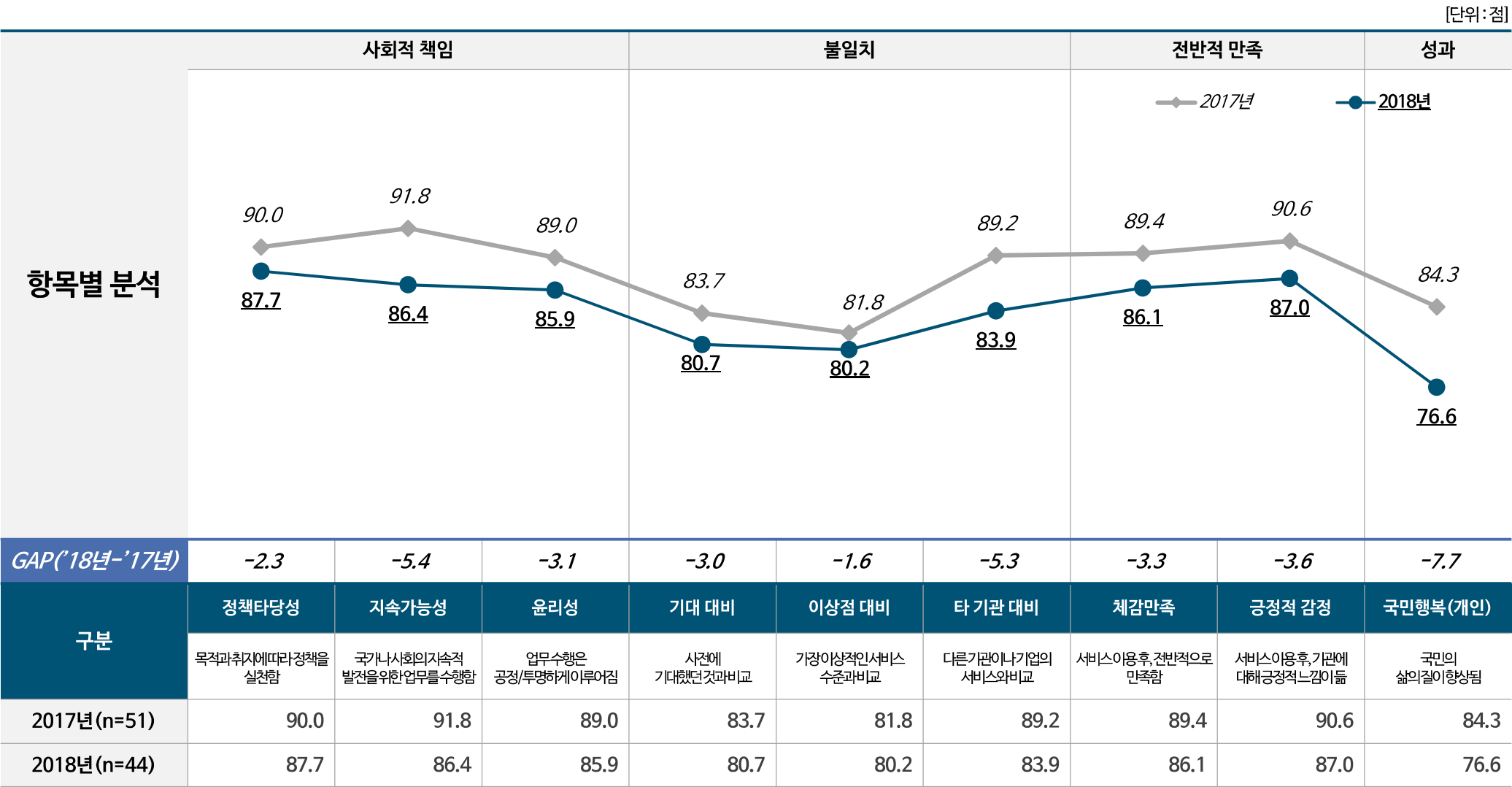
[단위: 점]



1. 한국문학번역가양성사업 전체 기본 분석

다. 항목별 분석(2/2)

- ‘지속가능성’이 86.4점으로 전년(91.8점) 대비 5.4점 하락함
- ‘국민행복(개인)’이 76.6점으로 매우 낮고, 전년(84.3점) 대비 7.7점 하락함



1. 한국문학번역가양성사업 전체 기본 분석

라. 항목별 점수 그룹 내 비교

- ‘성과’ 항목을 제외한 대부분의 항목 점수가 ‘그룹 내 최고점’ 수준으로 나타남
- ‘성과’의 경우 76.6점으로 ‘그룹 평균 점수’ 수준임

※ 최고점, 평균, 최저점은 '기관 전체' 점수 기준임

○ 그룹 내 최고점

× 그룹 내 최저점

◆ 사업부문 점수

— 그룹 평균 점수

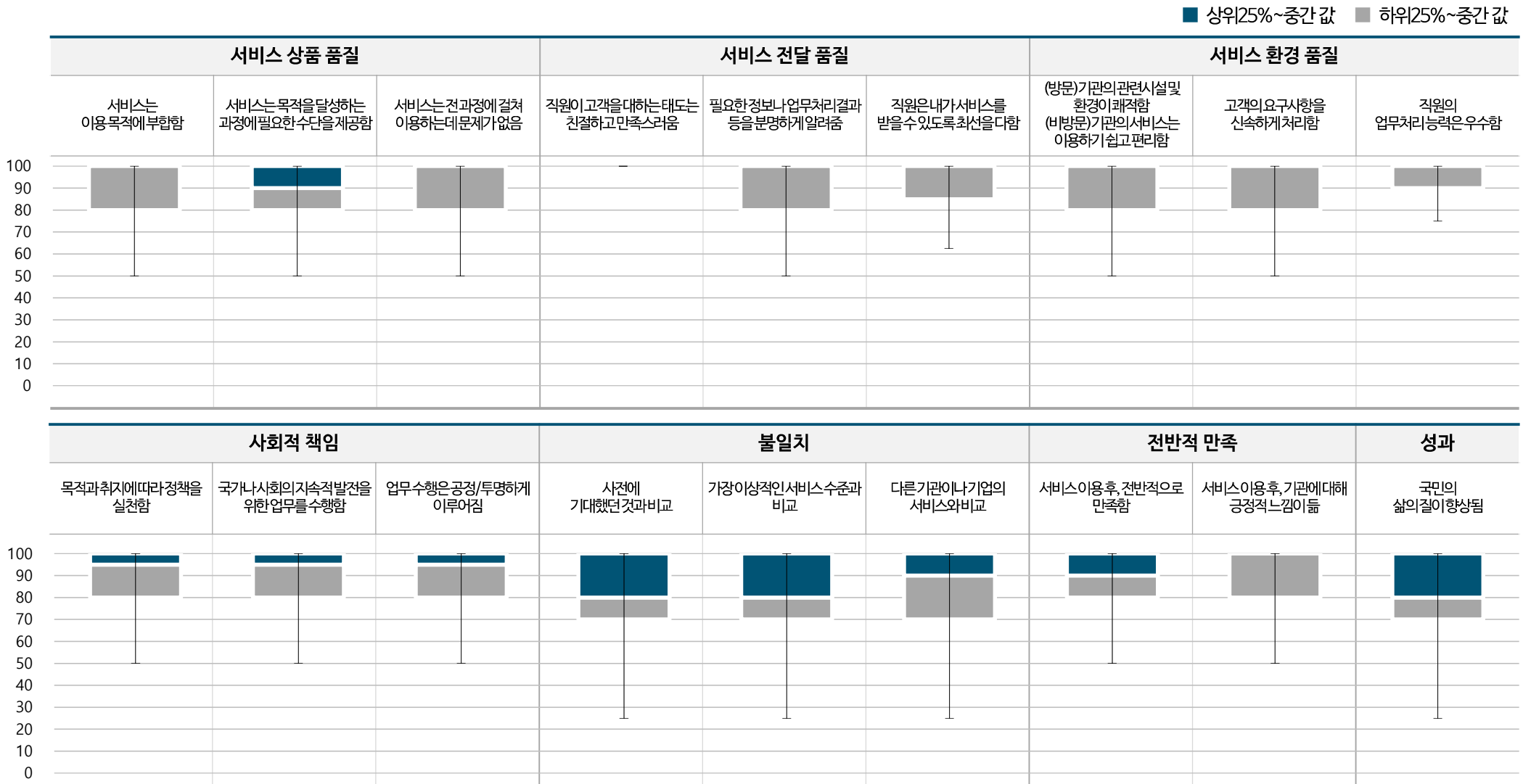
[단위: 점]

서비스 상품 품질			서비스 전달 품질			서비스 환경 품질		
서비스는 이용목적에 부합함	서비스는 목적을 달성하는 과정에 필요한 수단을 제공함	서비스는 전 과정에 걸쳐 이용하는 데 문제가 없음	직원이 고객을 대하는 태도는 친절하고 만족스러움	필요한 정보나 업무처리결과 등을 분명하게 알려줌	직원은 내가 서비스를 받을 수 있도록 최선을 다함	(방문)기관의 관련시설 및 환경이 쾌적함 (비방문)기관의 서비스는 이용하기 쉽고 편리함	고객의 요구사항을 신속하게 처리함	직원의 업무처리 능력은 우수함
90.4 ◆ 90.9 81.0 — 76.0 ×	89.9 ○ 87.0 80.6 — 75.1 ×	87.4 ◆ 88.6 79.1 — 75.4 ×	96.3 ◆ 95.7 86.4 — 80.1 ×	92.4 ○ 89.3 83.0 — 75.3 ×	94.8 ○ 92.5 83.8 — 79.0 ×	89.5 ◆ 90.0 80.0 — 73.3 ×	92.9 ◆ 92.7 82.4 — 74.7 ×	92.3 ◆ 91.6 82.7 — 76.5 ×
사회적 책임			불일치			전반적 만족		성과
목적과 취지에 따라 정책을 실천함	국가나 사회의 지속적 발전을 위한 업무를 수행함	업무수행은 공정/투명하게 이루어짐	사전에 기대했던 것과 비교	가장 이상적인 서비스 수준과 비교	다른 기관이나 기업의 서비스와 비교	서비스 이용 후 전반적으로 만족함	서비스 이용 후 기관에 대해 긍정적인 감이 있음	국민의 삶의 질이 향상됨
88.7 ◆ 87.7 80.8 — 74.6 ×	90.3 ○ 86.4 80.8 — 74.2 ×	87.1 ◆ 85.9 78.8 — 72.3 ×	83.7 ○ 80.7 76.8 — 71.5 ×	84.4 ○ 80.2 74.5 — 68.8 ×	86.3 ○ 83.9 77.0 — 70.5 ×	89.3 ○ 86.1 79.4 — 72.2 ×	90.9 ○ 87.0 80.0 — 72.2 ×	82.0 ○ 76.6 74.4 — 66.9 ×

2. 세부사업 심층 분석 ④ 교육사업(번역아카데미)

가. 박스플롯 분석

- ‘직원이 고객을 대하는 태도는 친절하고 만족스러움’의 경우 응답의 편차가 거의 없이 유효한 박스플롯 분석 결과가 나타나지 않음
- ‘직원의 업무처리능력은 우수함’의 응답 분포가 다른 항목에 비해 좁게 나타나, 다른 항목에 비해 표준화 수준이 더 높은 것으로 판단됨

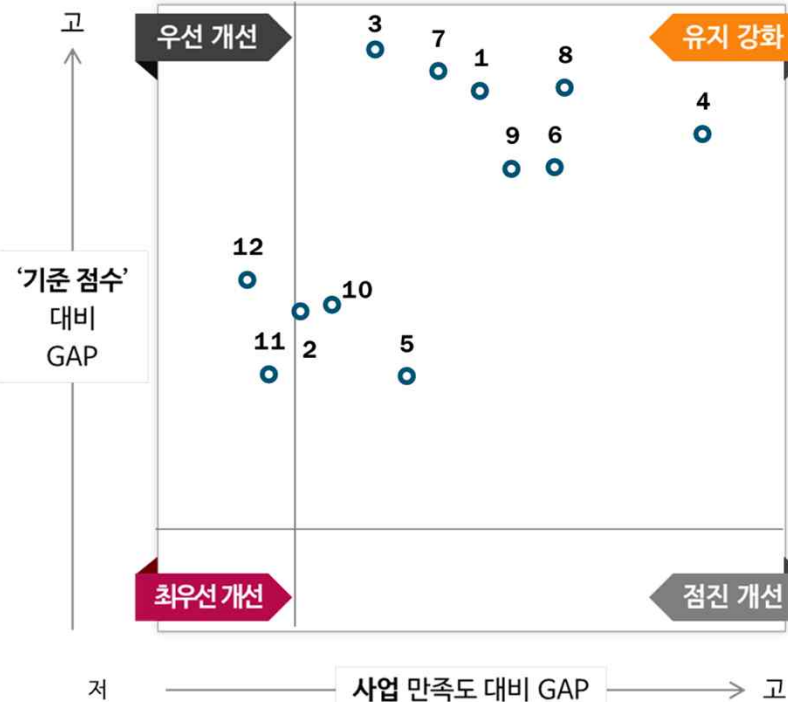


2. 세부사업 심층 분석 ④ 교육사업(번역아카데미)

나. 포트폴리오 분석

- 모든 항목 점수가 '기준 점수'보다 높게 나타나 '최우선 개선' 영역에 위치하는 항목은 나타나지 않음
- '윤리성(85.9점)'이 '교육사업(번역아카데미)' 만족도보다 1.0점 낮게 나타남

포트폴리오 분석 결과



※ 기준 점수: 요소별 상위 50%(소속 그룹 전체 기준) 기관의 점수 평균

(단위: 점)

교육사업(번역아카데미) 만족도(C)

86.9

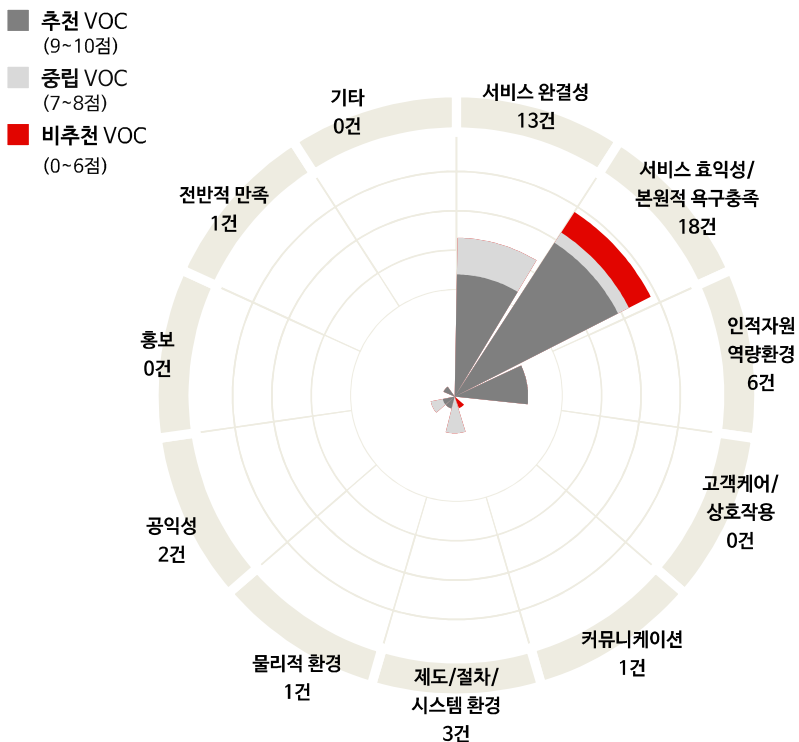
연번	요소명	기준 점수 (A)	요소 점수 (B)	'기준 점수' 대비 GAP (B)-(A)	사업 만족도 대비 GAP (B)-(C)
1	본원적 욕구충족	84.3	90.9	+6.6	+4.0
2	서비스 효익성	83.8	87.0	+3.2	+0.1
3	서비스 완결성	81.4	88.6	+7.2	+1.7
4	상호작용	89.7	95.7	+6.0	+8.8
5	커뮤니케이션	87.0	89.3	+2.3	+2.4
6	고객케어	87.0	92.5	+5.5	+5.6
7	이용자 환경 편리성	83.1	90.0	+6.9	+3.1
8	제도/절차/ 시스템 환경	86.1	92.7	+6.6	+5.8
9	인적자원 역량환경	86.2	91.6	+5.4	+4.7
10	정책타당성	84.4	87.7	+3.3	+0.8
11	지속가능성	84.1	86.4	+2.3	-0.5
12	윤리성	82.2	85.9	+3.7	-1.0

2. 세부사업 심층 분석 ④ 교육사업(번역아카데미)

다. VOC 분석 - VOC 분류 현황 및 분류별 PCSI

- 총 45건의 VOC가 수집되었으며, '서비스 효익성/본원적 욕구충족' 관련 VOC가 가장 많이 수집됨
- '제도/절차/시스템 환경'에 대한 내용을 VOC로 언급한 고객의 PCSI 평균이 72.3점으로 낮게 나타남

2018년 VOC 현황(45건)



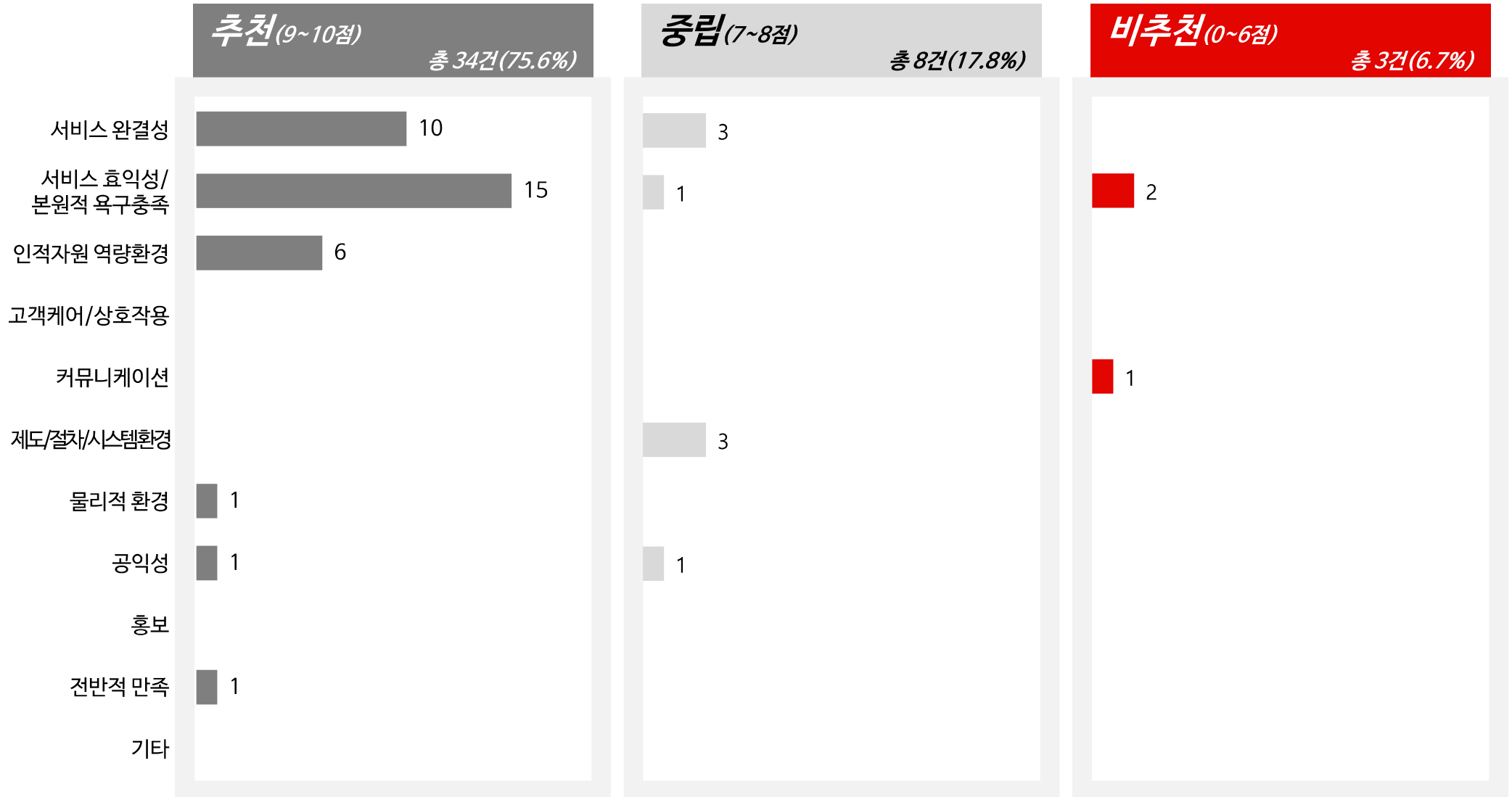
구분	PCSI(점)	
서비스 완결성	91.6	
서비스 효익성/본원적 욕구충족	88.6	
인적자원 역량환경	98.2	
고객케어/상호작용	-	
커뮤니케이션	66.7	
제도/절차/시스템 환경	72.3	
물리적 환경	90.0	
공익성	84.8	
홍보	-	
전반적 만족	97.7	
기타	-	

2. 세부사업 심층 분석 ④ 교육사업(번역아카데미)

다. VOC 분석 - 추천 유형별 VOC 분류 현황

- VOC 45건 중, 추천 VOC는 34건이며, '서비스 효익성/본원적 욕구충족' 관련 VOC가 15건으로 가장 많이 나타남
- 중립 VOC는 8건이며, '서비스 완결성', '제도/절차/시스템 환경' 관련 VOC가 3건씩 나타남
- 비추천 VOC는 3건이며, '서비스 효익성/본원적 욕구충족' 관련 VOC가 2건으로 가장 많이 나타남

[단위:건]



2. 세부사업 심층 분석 ④ 교육사업(번역아카데미)

다. VOC 분석 - ① 추천 VOC 사례

추천 (9~10점) VOC

- VOC가 단답형인 경우와 동일한 내용이 반복해서 나오는 경우, 보고서 작성 시 제외함
- 상기 기재된 비율(%)은 반올림된 것으로 총계가 일치하지 않을 수 있음

■ 서비스 효익성/본원적 욕구충족 (15건, 44.1%)

- 왜냐하면 제가 기관에서 보낸 시간은 매우 즐거웠기 때문입니다(Because my time at the Institute was very enjoyable and everyone there very friendly and helpful)
- 다들 열심히 하고 비용이 저렴
- 번역 작업을 수행하는 좋은 방법이기 때문입니다(It is a great way for accomplish translation work)
- 이곳에 관한 좋은 기억을 가지고 있기 때문입니다(I had a good memory about this place)
- 유익한 경험이고 문학번역에 관심 있는 사람에게는 유익하다
- 한국문화를 번역할 수 있는 경험을 할 수 있어서
- 저렴한 비용으로 가능하고 많은 기회를 얻을 수 있고, 접할 수 있고 비슷한 사람들과 작업을 할 수 있어서 좋았고 그런 기회를 통해 배울 수 있어서
- 번역아카데미가 실질적으로 도움이 많이 되었다. 번역하면서 조언, 토론 이런 부분이 도움이 되어서
- 많이 배우고 같은 업종에 있는 사람들끼리 얘기하고 토론 기회가 있어서
- 교육이 좋고 비용이 저렴하다
- 이번 프로그램을 통해 많은 것을 배웠고, 이와 유사한 프로그램을 찾는(내가 아는 사람이라면) 누구에게라도 적극 추천할 것입니다(I have learned a lot through the program and I think I would certainly recommend it to anyone I know who is seeking a similar program)
- 시사 등 다양하게 다루지 않고 문학으로 특화된 사업이라 실력을 향상 시킬 수 있는 좋은 기회다
- 네트워크를 주위 분들에게 추천하고 싶다

■ 서비스 완결성 (10건, 29.4%)

- 강의내용을 주위 분들에게 추천하고 싶다
- 커리큘럼과 강사의 질이 높고 수강생 관리를 잘해준다. 차별화 된 커리큘럼(번역 수업 시 1:1 첨삭지도, 문항에 국한된 번역연습)
- 문학번역원은 재미있는 책과 잡지가 있는 훌륭한 연구 공간입니다(It is a great study space with an interesting selection of books and magazines. It's also at a pretty convenient location)
- 문학번역원이 제공하는 프로그램은 문학번역가 양성소이자 한국문학 진흥의 도구로써 세계적으로 유례가 없는 프로그램입니다 (The program offered by LTI is unparalleled in the world as a training facility for literary translators and as an instrument for the promotion of Korean literature)
- 수업 질도 좋고 기대 대비 그 이상으로 좋았다
- 수업의 질이 좋다 수업내용 강사진실력이 좋았다
- 교육 커리큘럼이나 방식이 기대에 맞게 잘함
- 수업진행 방식과 작가를 직접 만날 수 있는 점, 풍부한 자료가 비치되어 있다는 점
- 가격대비 커리큘럼 좋다
- 시스템이 잘 되어 있는데 특히 아카이브가 잘되어있다. 쉽게 구할 수 없는 작품들도 도서관에 비치되어 있고 온라인 상에서의 정보제공도 잘 이루어진다

2. 세부사업 심층 분석 ④ 교육사업(번역아카데미)

다. VOC 분석 - ① 추천 VOC 사례

추천 (9~10점) VOC

- VOC가 단답형인 경우와 동일한 내용이 반복해서 나오는 경우, 보고서 작성 시 제외함
- 상기 기재된 비율(%)은 반올림된 것으로 총계가 일치하지 않을 수 있음

■ 인적자원 역량환경 (6건, 17.6%)

- 직원들의 편의제공 의지가 강하다
- 문학번역원 직원들은 매우 열심히, 매우 집중하여 일합니다(They work very hard and are very attentive)
- 일단 선생님들 열의가 좋고 직원 분들도 좋은 서비스 제공을 위해 노력을 많이 한다
- 강사께서 한국에서도 노벨문학상이 나올 수 있도록 노력하자고 수강생의 자부심을 높여줌
- 기관의 모든 사람들은 매우 친절하고 도움이 되었기 때문입니다(Because my time at the institute was very enjoyable and everyone there very friendly and helpful)
- 교수님들 열의가 좋아서

■ 물리적 환경 (1건, 2.9%)

- 매우 편리하고 가까운 곳에 위치해 있습니다(It is a great study space with an interesting selection of books and magazines. It's also at a pretty convenient location)

■ 공익성 (1건, 2.9 %)

- 한국문학번역원은 한국문화와 문학의 문으로, 이 곳에서 배운 이후 나는 한국문학을 확대하고 한글을 번역하여, 세계 속에서 한국의 대표성을 넓히는 데 큰 역할을 할 수 있게 되었습니다(LTI Korea is a door to Korean culture and literature and since studying in there I have expanded Korean literature and translated from Korean, which is great to expand Korea's representation in the world)

■ 전반적 만족 (1건, 2.9 %)

- 좋습니다(It's good)

2. 세부사업 심층 분석 ④ 교육사업(번역아카데미)

다. VOC 분석 - ② 중립 VOC 사례

중립 (7~8점) VOC

- VOC가 단답형인 경우와 동일한 내용이 반복해서 나오는 경우, 보고서 작성 시 제외함
- 상기 기재된 비율(%)은 반올림된 것으로 총계가 일치하지 않을 수 있음

■ 서비스 완결성 (3건, 37.5%)

- 수업의 전반적인 시설과 스태프 지원은 적극적인데 수업 자체는 조금 더 활발했으면 좋겠음. 매주 수업에 깊이가 요구됨
- 문학번역원 취지가 우수한 문학작품을 널리 알리는 게 목적인데 이런 부분에서 지원이 부족하다
- 수업내용이나 코멘트는 좋지만 수강인원이 많은 것 같다. 한 클래스 당 5명 이하가 좋을 것 같다

■ 제도/절차/시스템 환경 (3건, 37.5%)

- 휴학 제도가 없어서 불편하다. 휴학 제도가 필요하다
- 오후 7시 이후에 일을 끝낸 학생들은 수업에 참석할 수 없습니다. 좀 더 유연한 수업 시간, 주말 수업 또는 원격 학습 방법을 고려해 보는 것도 좋을 것 같습니다(Students who finish work at 7 pm or later are unable to attend classes. More flexible class hours, weekend classes or methods of distance learning seem good to consider)
- 아카데미 졸업생에 대한 관리와 정보제공이 미흡하다

■ 서비스 효익성/본원적 욕구충족(1건, 12.5%)

- 수강생 대부분 관련분야 종사자로 문학적으로 커리어를 넓히고 싶은데 커리어 지원이 부족하다. 수업 후 정보, 기회제공이 부족하고 수업으로만 끝난다

■ 공익성 (1건, 12.5%)

- 대중화에 힘써 준다면 취지에 맞을 것 같다

2. 세부사업 심층 분석 ④ 교육사업(번역아카데미)

다. VOC 분석 - ③ 비추천 VOC 사례

비추천 (0~6점) VOC

- VOC가 단답형인 경우와 동일한 내용이 반복해서 나오는 경우, 보고서 작성 시 제외함
- 상기 기재된 비율(%)은 반올림된 것으로 총계가 일치하지 않을 수 있음

■ 서비스 효익성/본원적 욕구충족 (2건, 66.7%)

- 저는 번역아카데미에서 공부하는 동안 그다지 많은 것을 배웠다고 생각하지 않습니다. 저는 아카데미의 마지막 학기를 다니고 있는데, 연말에 수료증을 받을 수 있을지 걱정입니다. 성적 평가 기준도 명확하지 않다고 생각합니다 (I didn't learn that much during my years in this academy. I feel totally anxious now because I'm in last year and we still have no idea about how we will get our diploma at the end of the year (in 6 months). Grades are not clear too)
- 대외 설명자료가 알차 보이긴 한데 실제로 겪어볼 때 기대보다 만족도가 떨어진다

■ 커뮤니케이션 (1건, 33.3%)

- 교육 내용에 대한 사전 안내 요망

V

CHAPTER

기타사업

- 1 | 기타사업 전체 기본 분석
- 2 | 세부사업 심층 분석 ⑤ 정보화사업(번역전문도서관)

1. 기타사업 전체 기본 분석

가. 응답자 특성별 결과

※ 아래 기재된 비율(%)은 반올림된 것으로 총계가 100.0이 아닐 수 있음

구분		빈도(명)	비율(%)	PCSI(점)	
전체		32	100.0	92.5	
연령대	20대	2	6.3	85.0	
	30대	16	50.0	93.5	
	40대	5	15.6	95.3	
	50대	7	21.9	90.1	
	60세 이상	2	6.3	93.8	
성별	남성	5	15.6	90.9	
	여성	27	84.4	92.8	
직업	전문직	21	65.6	92.1	
	관리직	1	3.1	98.7	
	사무직	7	21.9	93.6	
	학생	2	6.3	85.7	
	기타	1	3.1	100.0	
응답자 거주지 (개인, n=32)	서울/인천/경기	23	71.9	92.9	
	대전/충남/충북/세종	1	3.1	96.7	
	해외	8	25.0	90.8	
고객유형	개인	32	100.0	92.5	
고객추천유형	추천의향 고객	29	90.6	95.1	
	중립 고객	3	9.4	67.4	
언어권	영미	9	28.1	94.5	
	유럽	13	40.6	92.6	
	아시아	7	21.9	89.9	
	한국	3	9.4	92.2	

1. 기타사업 전체 기본 분석

나. PCSI 모델 구성 요소별 점수

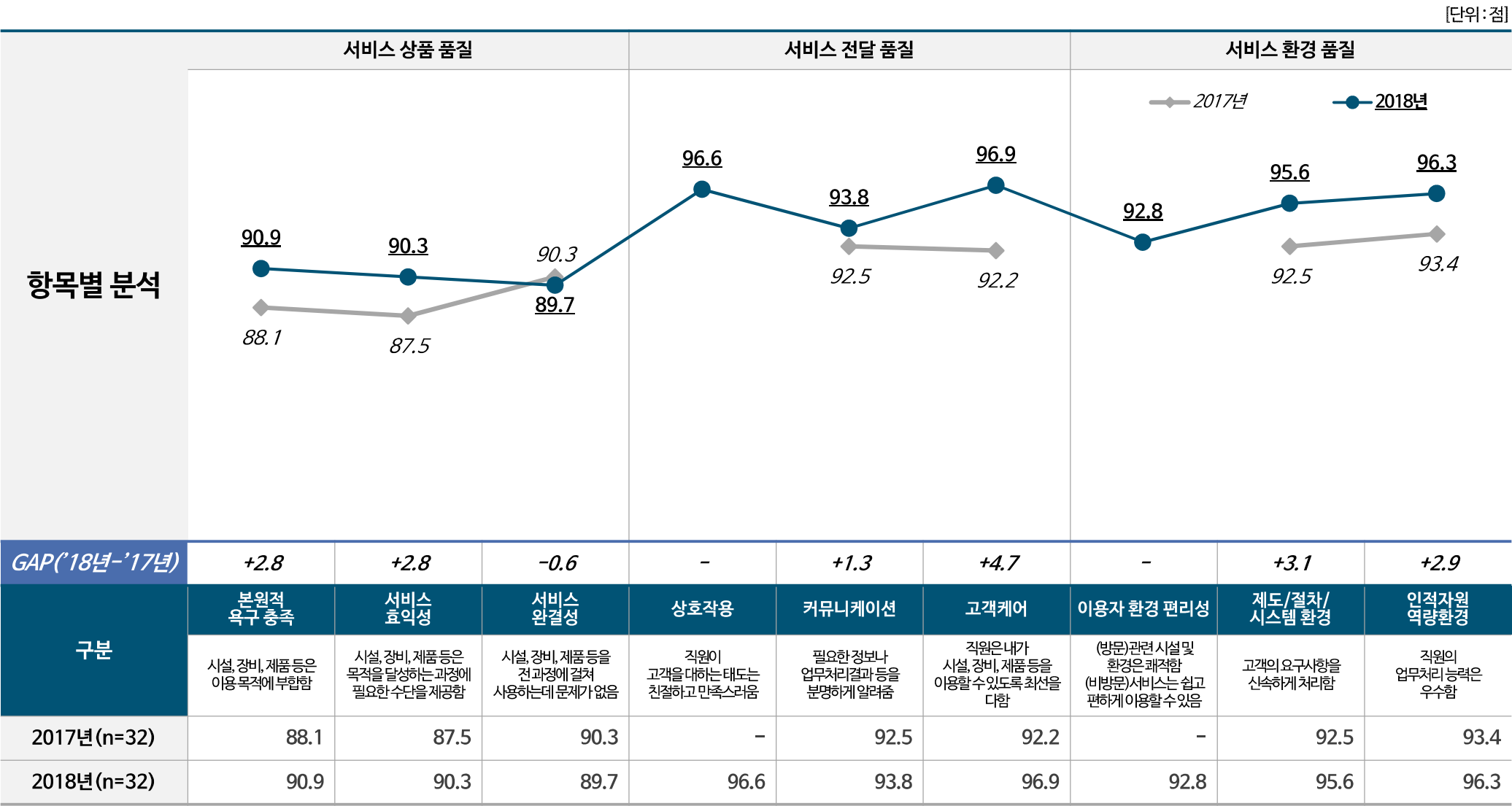
- 기타사업의 PCSI는 92.5점으로 전년 대비 4.4점 상승함
- 차원별 분석 결과 '성과' 차원을 제외한 모든 차원 점수가 전년 대비 상승함



1. 기타사업 전체 기본 분석

다. 항목별 분석(1/2)

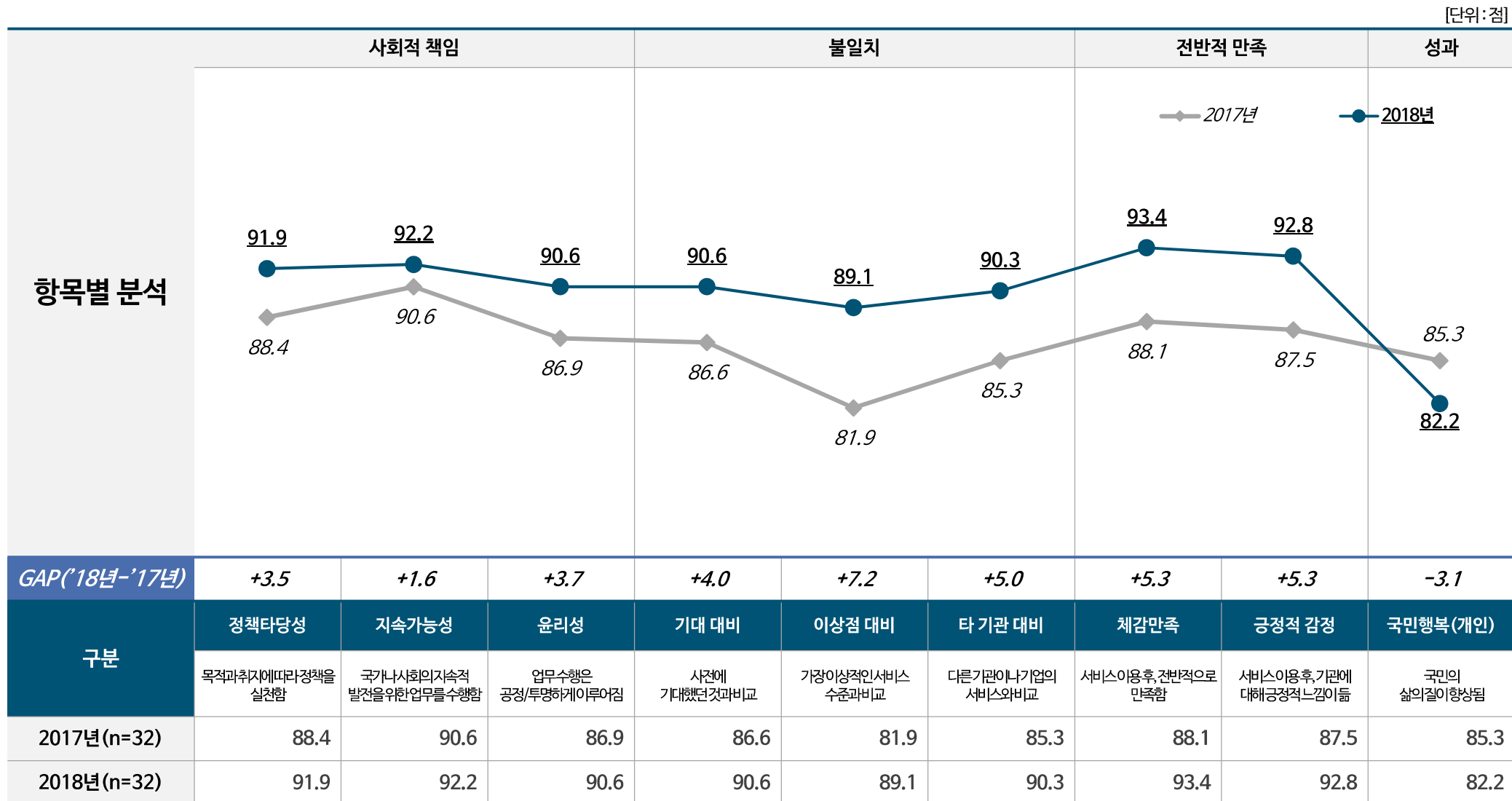
- ‘고객케어’가 96.9점으로 가장 높고 전년(92.2점) 대비 4.7점 상승함
- ‘서비스 완결성’이 89.7점으로 ‘서비스 품질’ 중 가장 낮고, 전년(90.3점) 대비 0.6점 소폭 하락함



1. 기타사업 전체 기본 분석

다. 항목별 분석(2/2)

- ‘불일치’의 ‘이상점 대비’가 89.1점으로 전년(81.9점) 대비 7.2점 상승하여 가장 상승폭이 큼
- ‘국민행복(개인)’이 82.2점으로 가장 낮고, 전년(85.3점) 대비 3.1점 하락함



1. 기타사업 전체 기본 분석

라. 항목별 점수 그룹 내 비교

- 대부분의 항목 점수가 '그룹 내 최고점'보다 높은 수준으로 나타남

※ 최고점, 평균, 최저점은 '기관 전체' 점수 기준임

○ 그룹 내 최고점

× 그룹 내 최저점

◆ 사업부문 점수

— 그룹 평균 점수

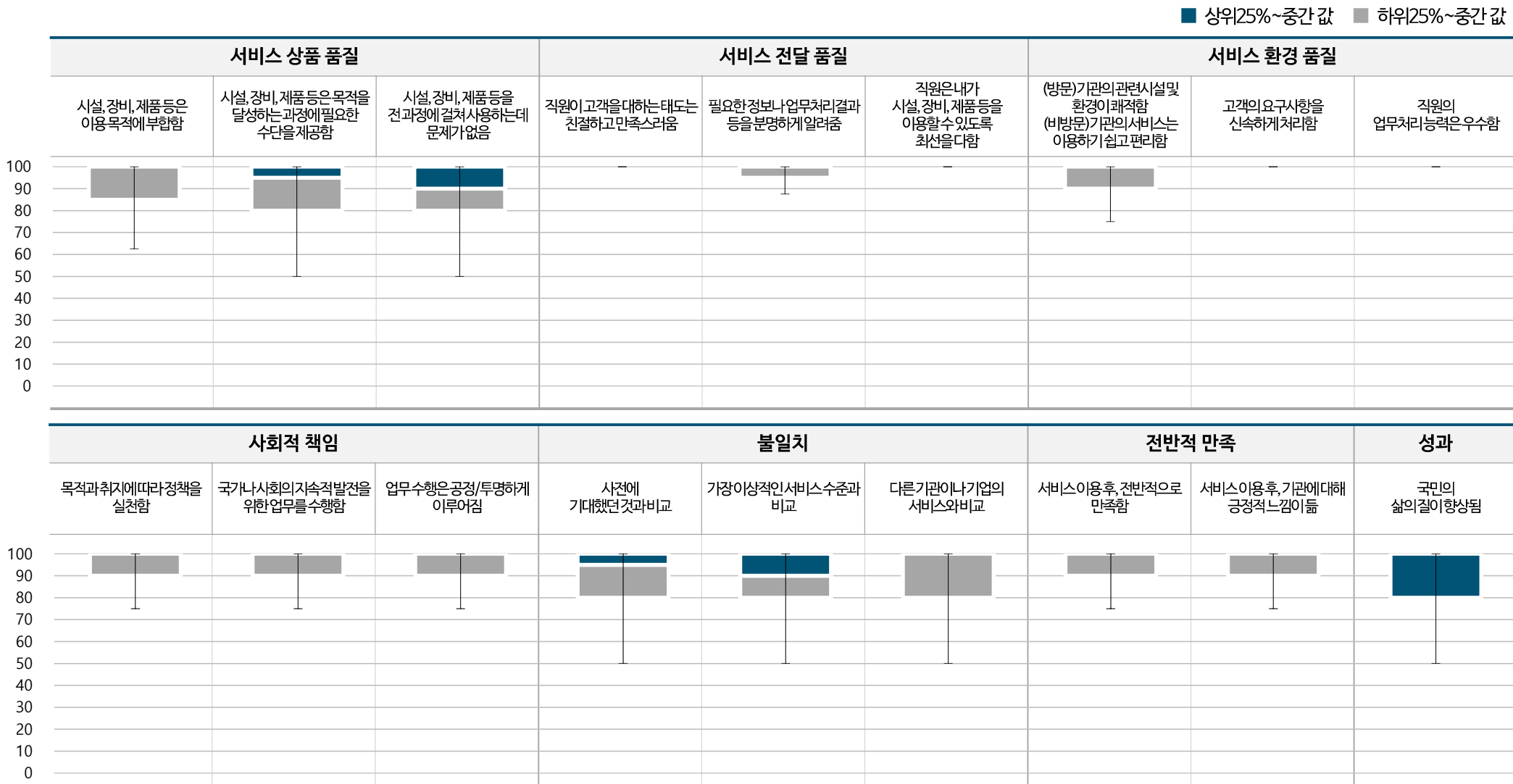
[단위: 점]

서비스 상품 품질			서비스 전달 품질			서비스 환경 품질		
시설, 장비, 제품 등은 이용목적에 부합함	시설, 장비, 제품 등은 목적을 달성하는 과정에 필요한 수단을 제공함	시설, 장비, 제품 등을 전 과정에 걸쳐 사용하는데 문제가 없음	직원이 고객을 대하는 태도는 친절하고 만족스러움	필요한 정보나 업무처리결과 등을 분명하게 알려줌	직원은 내가 시설, 장비, 제품 등을 이용할 수 있도록 최선을 다함	(방문)기관의 관련시설 및 환경이 쾌적함 (비방문)기관의 서비스는 이용하기 쉽고 편리함	고객의 요구사항을 신속하게 처리함	직원의 업무처리 능력은 우수함
90.4 ◆ 90.9 81.0 — 76.0 ×	89.9 ◆ 90.3 80.6 — 75.1 ×	87.4 ○ 89.7 79.1 — 75.4 ×	96.3 ◆ 96.6 86.4 — 80.1 ×	92.4 ○ 93.8 83.0 — 75.3 ×	94.8 ○ 96.9 83.8 — 79.0 ×	89.5 ○ 92.8 80.0 — 73.3 ×	92.9 ○ 95.6 82.4 — 74.7 ×	92.3 ○ 96.3 82.7 — 76.5 ×
사회적 책임			불일치			전반적 만족		성과
목적과 취지에 따라 정책을 실천함	국가나 사회의 지속적 발전을 위한 업무를 수행함	업무수행은 공정/투명하게 이루어짐	사전에 기대했던 것과 비교	가장 이상적인 서비스 수준과 비교	다른 기관이나 기업의 서비스와 비교	서비스 이용 후 전반적으로 만족함	서비스 이용 후 기관에 대해 긍정적인 감이 있음	국민의 삶의 질이 향상됨
88.7 ○ 91.9 80.8 — 74.6 ×	90.3 ○ 92.2 80.8 — 74.2 ×	87.1 ○ 90.6 78.8 — 72.3 ×	83.7 ○ 90.6 76.8 — 71.5 ×	84.4 ○ 89.1 74.5 — 68.8 ×	86.3 ○ 90.3 77.0 — 70.5 ×	89.3 ○ 93.4 79.4 — 72.2 ×	90.9 ○ 92.8 80.0 — 72.2 ×	82.0 ◆ 82.2 74.4 — 66.9 ×

2. 세부사업 심층 분석 ⑤ 정보화사업 (번역전문도서관)

가. 박스플롯 분석

- ‘서비스 전달 품질’, ‘서비스 환경 품질’의 항목에 대한 응답 편차가 적어 유효한 박스플롯 결과가 나타나지 않는 항목이 많음
- 전반적인 서비스 표준화 수준이 매우 높은 것으로 판단됨

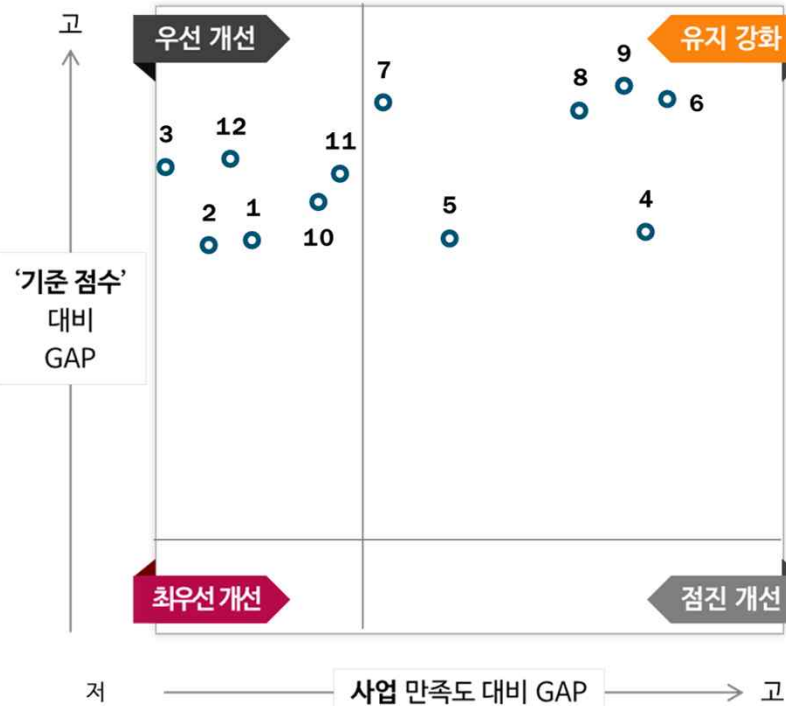


2. 세부사업 심층 분석 ⑤ 정보화사업(번역전문도서관)

나. 포트폴리오 분석

- 모든 항목 점수가 '기준 점수'보다 높아 '최우선 개선' 영역에 위치하는 항목은 나타나지 않음
- '인적자원 역량환경(96.3점)'이 '기준 점수'보다 10.1점 높게 나타남

포트폴리오 분석 결과



※ 기준 점수: 요소별 상위 50%(소속 그룹 전체 기준) 기관의 점수 평균

(단위: 점)

정보화사업(번역전문도서관) 만족도 (C)

92.5

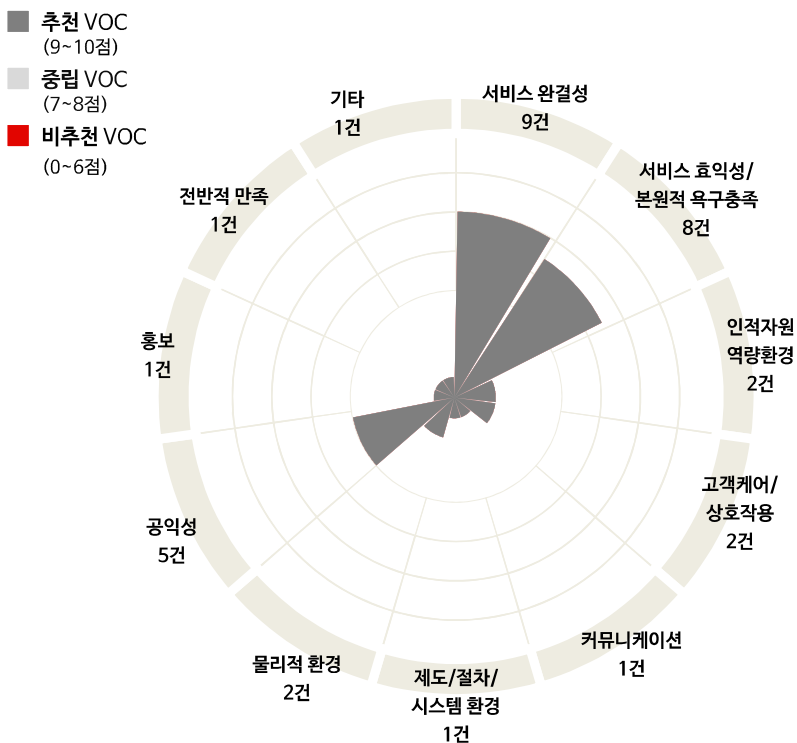
연번	요소명	기준 점수 (A)	요소 점수 (B)	'기준 점수' 대비 GAP (B)-(A)	사업 만족도 대비 GAP (B)-(C)
1	본원적 욕구충족	84.3	90.9	+6.6	-1.6
2	서비스 효익성	83.8	90.3	+6.5	-2.2
3	서비스 완결성	81.4	89.7	+8.3	-2.8
4	상호작용	89.7	96.6	+6.9	+4.1
5	커뮤니케이션	87.0	93.8	+6.8	+1.3
6	고객케어	87.0	96.9	+9.9	+4.4
7	이용자 환경 편리성	83.1	92.8	+9.7	+0.3
8	제도/절차/ 시스템 환경	86.1	95.6	+9.5	+3.1
9	인적자원 역량환경	86.2	96.3	+10.1	+3.8
10	정책타당성	84.4	91.9	+7.5	-0.6
11	지속가능성	84.1	92.2	+8.1	-0.3
12	윤리성	82.2	90.6	+8.4	-1.9

2. 세부사업 심층 분석 ⑤ 정보화사업 (번역전문도서관)

다. VOC 분석 - VOC 분류 현황 및 분류별 PCSI

- 총 33건의 VOC가 수집되었으며, '서비스 완결성' 관련 VOC가 가장 많이 수집됨
- '서비스 완결성'에 대한 내용을 VOC로 언급한 고객의 PCSI 평균이 96.1점으로 나타남

2018년 VOC 현황(33건)

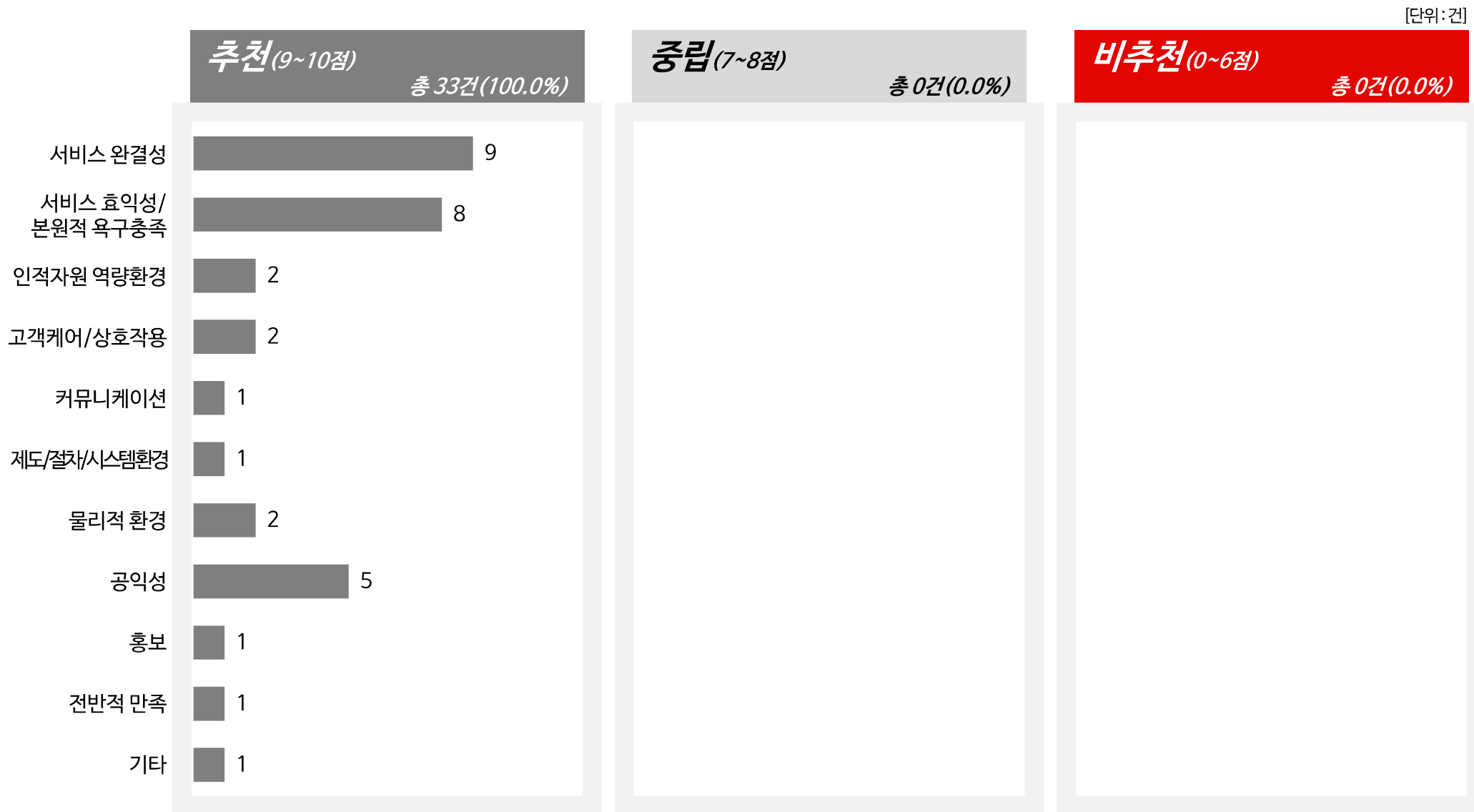


구분	PCSI(점)	
서비스 완결성	96.1	
서비스 효익성/본원적 욕구충족	93.5	
인적자원 역량환경	96.0	
고객케어/상호작용	100.0	
커뮤니케이션	100.0	
제도/절차/시스템 환경	82.0	
물리적 환경	98.3	
공익성	92.6	
홍보	96.7	
전반적 만족	98.7	
기타	100.0	

2. 세부사업 심층 분석 ⑤ 정보화사업 (번역전문도서관)

다. VOC 분석 - 추천 유형별 VOC 분류 현황

- VOC 33건 모두 추천 VOC이며 '서비스 완결성' 관련 VOC가 9건으로 가장 많이 나타남



2. 세부사업 심층 분석 ⑤ 정보화사업(번역전문도서관)

다. VOC 분석 - ① 추천 VOC 사례

추천 (9~10점) VOC

- VOC가 단답형인 경우와 동일한 내용이 반복해서 나오는 경우, 보고서 작성 시 제외함
- 상기 기재된 비율(%)은 반올림된 것으로 총계가 일치하지 않을 수 있음

■ 서비스 완결성 (9건, 27.3%)

- 효율적인 일 처리
- 사용 가능한 자료가 충분해서 자료 찾기가 수월하다
- 한국문학번역원은 번역가 또는 번역가가 되고 싶은 사람, 편집자, 그리고 한국 문학 및 번역에 관심이 있는 모든 사람들에게 제공하는 서비스를 지속적으로 개선하고 있습니다(KLTI is constantly improving their service to translators, would-be-translators, editors, and anyone who is interested in Korean literature and translation)
- 신간자체가 신속하게 들어오고 영문자료 개간지나 번역된 책이 많고 시스템 개선을 해서 도움을 많이 받을 수 있어서
- 다양한 자료 및 책이 있어서 접근성이 좋다
- 자료 찾는 게 편리하다
- 일단 이런 서비스를 제공하는 다른 기관이 없다. 서비스 질도 좋다

■ 인적자원 역량환경 (2건, 6.1%)

- 직원들 서비스가 도움이 됨
- 전문성 높은 직원(Sensitive and appropriate support of people who are interested in literary translation. A warm and friendly environment and highly professional staff)

■ 서비스 효익성/본원적 욕구충족 (8건, 24.2%)

- 문학 작품을 무료로 이용할 수 있으므로
- 외국에 거주하기 때문에 한국도서를 접할 수 있는 기회가 없었으나, 필요한 도서를 쉽게 무료로 이용할 수 있어서 좋다
- 자료를 유용하게 이용할 수 있어서
- 한국문학을 공부하거나 배우는 데에 큰 도움이 됩니다. 한국문학의 최근 사조를 파악하는 데에 좋은 정보를 제공해 주는 기관입니다
- 외국대학에서 한국자료를 제공 그리고 접속에 유용하기 때문에 추천하고 싶습니다
- 원하는 자료를 쉽게 구할 수 있다
- 외국어로 번역된 역사들을 보고 활용 가능해서
- 번역도서들이 한데 모여있다 보니 여러 언어들을 쉽게 찾을 수 있어서 좋다. 특별히 문학작품이 그렇다

■ 공익성 (5건, 15.2%)

- 한국에서 유일한 단체이고 한국문학을 한눈에 볼 수 있고 세계화가 되고 있는 과정을 볼 수 있어서 좋다
- 한국문학의 세계화에 도움이 된다
- 업무취지가 매우 문화 창달에 아주 핵심적인 부분이라고 생각해서 추천함
- 기관 설립목적에 부합하고 있음

2. 세부사업 심층 분석 ⑤ 정보화사업 (번역전문도서관)

다. VOC 분석 - ① 추천 VOC 사례

추천 (9~10점) VOC

- VOC가 단답형인 경우와 동일한 내용이 반복해서 나오는 경우, 보고서 작성 시 제외함
- 상기 기재된 비율(%)은 반올림된 것으로 총계가 일치하지 않을 수 있음

■ 고객케어/상호작용 (2건, 6.1%)

- 문학 번역에 관심이 있는 사람들에 대한 세심하고 적절한 지원, 따뜻하고 친근한 환경 (Sensitive and appropriate support of people who are interested in literary translation. A warm and friendly environment and highly professional staff)
- 응대하는 측 입장을 이해하려 진심으로 노력하는 것이 돋보입니다

■ 물리적 환경 (2건, 6.1%)

- 번역원이 근처에 있어서 접근성이 좋다
- 공간이 깨끗

■ 커뮤니케이션 (1건, 3.0%)

- 기관과의 업무소통이 원활하기 때문입니다

■ 제도/절차/시스템 환경 (1건, 3.0 %)

- 웹 서비스 이용이 편하다

■ 홍보 (1건, 3.0 %)

- 도서관이 있다는 자체를 모르는 사람들이 많아서 주위에 이런 전문도서관이 있다고 추천내지 홍보하고 싶다

■ 전반적 만족 (1건, 3.0 %)

- 서비스 질 좋음

■ 기타 (1건, 3.0 %)

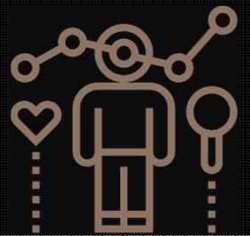
- 다른 곳에는 없는 서비스라서

III

CHAPTER

부록

- i | 결과표
- ii | 기획재정부 주관 공공기관 고객만족도 조사 전체 결과



i

CHAPTER

결과표

- 1 | 번역지원사업
- 2 | 출판지원사업
- 3 | 국내/해외교류사업
- 4 | 교육사업(번역아카데미)
- 5 | 정보화사업(번역전문도서관)

1. 번역지원사업

차원	요소		평가항목		사례수 (명)	점수 (점)	응답 비율 (%)										
							①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	
서비스 상품 품질	본원적 욕구충족		1	기관을 통해 이용한 시설, 장비, 제품 등은 나의이용 목적에 부합한다	36	89.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8.3	0.0	5.6	13.9	16.7	55.6
	서비스 효익성		2	기관의시설, 장비, 제품 등은 목적을 달성하는 과정에 필요한 수단을 제공한다	36	90.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.8	0.0	11.1	13.9	16.7	55.6
	서비스 완결성		3	기관에서 제공한 시설, 장비, 제품 등을 전 과정에 걸쳐 사용하는 데에 문제가 없다	36	87.2	0.0	0.0	0.0	2.8	0.0	5.6	0.0	8.3	25.0	5.6	52.8
서비스 전달 품질	상호작용		1	기관 직원이 고객을 대하는 태도는 친절하고 만족스럽다	36	95.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.8	8.3	16.7	72.2
	커뮤니케이션		2	기관은 필요한 정보나 업무처리 결과를 분명하게 알려준다	36	90.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.8	2.8	11.1	8.3	22.2	52.8
	고객케어		3	기관 직원은 내가 필요한 시설, 장비, 제품 등을 이용할 수 있도록 최선을 다한다.	36	94.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.8	2.8	2.8	2.8	16.7	72.2
서비스 환경 품질	이용자 환경 편리성	(방문)	1-1	기관의 관련시설 및 환경은 쾌적하다	27	94.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.7	11.1	22.2	63.0
		(비방문)	1-2	기관의서비스는 쉽고 편하게 이용할 수 있다	9	77.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	22.2	11.1	33.3
	제도/절차/시스템환경		2	기관 직원은 고객의 요구사항을 신속하게 처리한다	36	91.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.8	2.8	8.3	11.1	16.7	58.3
	인적자원 역량강화		3	기관 직원의 업무처리 능력은 우수하다	36	89.7	0.0	0.0	0.0	0.0	2.8	5.6	2.8	2.8	8.3	22.2	55.6
사회적 책임	정책 타당성		1	기관은 본래의 설립목적과 취지에 맞추어 정책을 추진하고 있다	36	89.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8.3	2.8	5.6	8.3	16.7	58.3
	지속가능성		2	기관은 국가나 사회의 미래가치 창출을 위한 업무를 수행하고 있다	36	90.6	0.0	0.0	0.0	0.0	2.8	5.6	0.0	0.0	13.9	22.2	55.6
	윤리성		3	기관의 업무수행은 공정하고 투명하게 이루어진다	36	87.2	0.0	0.0	2.8	0.0	0.0	8.3	0.0	2.8	16.7	22.2	47.2
불일치	기대 대비		1	고객님께서 ‘사전에 기대하셨던 것’ 과 비교할 때, 기관의 서비스는 어떠셨습니까?	36	84.2	0.0	0.0	0.0	2.8	2.8	5.6	2.8	8.3	19.4	19.4	38.9
	이상점 대비		2	고객님께서 상상하실 수 있는 ‘가장 이상적인 서비스 수준’ 과 비교할 때, 기관의 서비스는 어떠셨습니까?	36	82.8	0.0	0.0	0.0	0.0	5.6	2.8	2.8	13.9	27.8	16.7	30.6
	타 기관 대비		3	고객님께서 경험하셨던 ‘다른 기관이나 기업의 서비스’ 와 비교할 때, 기관의 서비스는 어떠셨습니까?	36	86.1	0.0	0.0	0.0	0.0	5.6	2.8	5.6	8.3	13.9	16.7	47.2
전반적 만족	체감 만족		1	기관의 서비스가 전반적으로 만족스럽다	36	87.8	0.0	0.0	0.0	0.0	2.8	2.8	2.8	5.6	25.0	13.9	47.2
	긍정적 감정		2	기관의 서비스를 이용한 후, 기관에 대해 긍정적인 느낌이 들었다	36	89.7	0.0	0.0	0.0	0.0	2.8	0.0	2.8	8.3	16.7	16.7	52.8
성과	국민 행복		2	기관의 사업/활동으로 국민 삶의 질이 향상되었다고 생각하십니까?	36	82.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	11.1	8.3	13.9	13.9	13.9	38.9

2. 출판지원사업

차원	요소		평가항목		사례수 (명)	점수 (점)	응답 비율 (%)										
							①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	
서비스 상품 품질	본원적 욕구충족		1	기관을 통해 이용한 시설, 장비, 제품 등은 나의이용 목적에 부합한다	33	87.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	18.2	0.0	0.0	15.2	9.1	57.6
	서비스 효익성		2	기관의시설, 장비, 제품 등은 목적을 달성하는 과정에 필요한 수단을 제공한다	33	88.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	15.2	0.0	3.0	6.1	18.2	57.6
	서비스 완결성		3	기관에서 제공한 시설, 장비, 제품 등을 전 과정에 걸쳐 사용하는 데에 문제가 없다	33	84.8	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0	15.2	0.0	6.1	6.1	15.2	54.5
서비스 전달 품질	상호작용		1	기관 직원이 고객을 대하는 태도는 친절하고 만족스럽다	33	97.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0	0.0	0.0	12.1	84.8
	커뮤니케이션		2	기관은 필요한 정보나 업무처리 결과를 분명하게 알려준다	33	96.1	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0	0.0	0.0	3.0	3.0	6.1	84.8
	고객케어		3	기관 직원은 내가 필요한 시설, 장비, 제품 등을 이용할 수 있도록 최선을 다한다.	33	95.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0	0.0	3.0	3.0	12.1	78.8
서비스 환경 품질	이용자 환경 편리성	(방문)	1-1	기관의 관련시설 및 환경은 쾌적하다	8	86.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12.5	50.0	0.0	37.5
		(비방문)	1-2	기관의 서비스는 쉽고 편하게 이용할 수 있다	25	87.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	16.0	0.0	4.0	12.0	12.0	56.0
	제도/절차/시스템환경		2	기관 직원은 고객의 요구사항을 신속하게 처리한다	33	94.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0	0.0	3.0	6.1	21.2	66.7
	인적자원 역량강화		3	기관 직원의 업무처리 능력은 우수하다	33	94.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0	0.0	3.0	9.1	9.1	75.8
사회적 책임	정책 타당성		1	기관은 본래의 설립목적과 취지에 맞추어 정책을 추진하고 있다	33	85.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	21.2	0.0	0.0	15.2	6.1	57.6
	지속가능성		2	기관은 국가나 사회의 미래가치 창출을 위한 업무를 수행하고 있다	33	91.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12.1	0.0	0.0	9.1	9.1	69.7
	윤리성		3	기관의 업무수행은 공정하고 투명하게 이루어진다	33	87.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	15.2	0.0	9.1	9.1	9.1	57.6
불일치	기대 대비		1	고객님께서 ‘사전에 기대하셨던 것’과 비교할 때, 기관의 서비스는 어떠셨습니까?	33	80.6	0.0	0.0	0.0	3.0	0.0	21.2	3.0	6.1	12.1	12.1	42.4
	이상점 대비		2	고객님께서 상상하실 수 있는 ‘가장 이상적인 서비스 수준’과 비교할 때, 기관의 서비스는 어떠셨습니까?	33	87.6	0.0	0.0	3.0	0.0	0.0	6.1	3.0	9.1	12.1	6.1	60.6
	타 기관 대비		3	고객님께서 경험하셨던 ‘다른 기관이나 기업의 서비스’와 비교할 때, 기관의 서비스는 어떠셨습니까?	33	83.0	0.0	0.0	3.0	0.0	0.0	9.1	6.1	6.1	21.2	15.2	39.4
전반적 만족	체감 만족		1	기관의 서비스가 전반적으로 만족스럽다	33	92.1	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0	3.0	0.0	6.1	9.1	9.1	69.7
	긍정적 감정		2	기관의 서비스를 이용한 후, 기관에 대해 긍정적인 느낌이 들었다	33	94.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.1	0.0	0.0	9.1	9.1	75.8
성과	신뢰		1	기관의 서비스를 이용하신 후, 기관의 사업/활동에 대해 신뢰감을 갖게 되었습니까?	33	93.0	0.0	0.0	0.0	3.0	0.0	3.0	0.0	3.0	6.1	12.1	72.7

3. 국내/해외교류사업

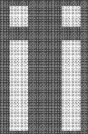
차원	요소		평가항목		사례수 (명)	점수 (점)	응답 비율 (%)										
							①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	
서비스 상품 품질	본원적 욕구충족		1	기관을 통해 이용한 서비스는 나의 이용 목적에 부합한다	40	93.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.5	5.0	15.0	10.0	67.5
	서비스 효익성		2	기관의 서비스는 목적을 달성하는 과정에 필요한 수단을 제공한다	40	92.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	15.0	20.0	55.0	
	서비스 완결성		3	기관에서 제공한 서비스는 전 과정에 걸쳐 사용하는 데에 문제가 없다	40	87.8	0.0	2.5	0.0	0.0	0.0	5.0	2.5	7.5	15.0	12.5	55.0
서비스 전달 품질	상호작용		1	기관 직원이 고객을 대하는 태도는 친절하고 만족스럽다	40	96.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.5	2.5	2.5	15.0	77.5	
	커뮤니케이션		2	기관은 필요한 정보나 업무처리 결과를 분명하게 알려준다	40	94.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12.5	5.0	12.5	70.0	
	고객케어		3	기관 직원은 내가 필요한 서비스를 받을 수 있도록 최선을 다한다.	40	95.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.0	10.0	10.0	75.0	
서비스 환경 품질	이용자 환경 편리성	(방문)	1-1	기관의 관련시설 및 환경은 쾌적하다	32	91.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	9.4	15.6	25.0	50.0	
		(비방문)	1-2	기관의 서비스는 쉽고 편하게 이용할 수 있다	8	78.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	25.0	0.0	12.5	37.5
	제도/절차/시스템환경		2	기관 직원은 고객의 요구사항을 신속하게 처리한다	40	93.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.5	0.0	10.0	5.0	15.0	67.5
	인적자원 역량강화		3	기관 직원의 업무처리 능력은 우수하다	40	93.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.0	7.5	7.5	12.5	67.5
사회적 책임	정책 타당성		1	기관은 본래의 설립목적과 취지에 맞추어 정책을 추진하고 있다	40	89.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.5	2.5	5.0	10.0	22.5	52.5
	지속가능성		2	기관은 국가나 사회의 미래가치 창출을 위한 업무를 수행하고 있다	40	91.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.0	0.0	10.0	7.5	15.0	62.5
	윤리성		3	기관의 업무수행은 공정하고 투명하게 이루어진다	40	86.8	0.0	0.0	0.0	2.5	0.0	10.0	0.0	7.5	10.0	22.5	47.5
불일치	기대 대비		1	고객님께서 ‘사전에 기대하셨던 것’ 과 비교할 때, 기관의 서비스는 어떠셨습니까?	40	85.8	0.0	0.0	0.0	0.0	2.5	5.0	0.0	10.0	27.5	17.5	37.5
	이상점 대비		2	고객님께서 상상하실 수 있는 ‘가장 이상적인 서비스 수준’ 과 비교할 때, 기관의 서비스는 어떠셨습니까?	40	85.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	2.5	7.5	17.5	27.5	35.0
	타 기관 대비		3	고객님께서 경험하셨던 ‘다른 기관이나 기업의 서비스’ 와 비교할 때, 기관의 서비스는 어떠셨습니까?	40	89.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.0	2.5	7.5	15.0	15.0	55.0
전반적 만족	체감 만족		1	기관의 서비스가 전반적으로 만족스럽다	40	90.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.5	5.0	17.5	17.5	52.5
	긍정적 감정		2	기관의 서비스를 이용한 후, 기관에 대해 긍정적인 느낌이 들었다	40	92.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.5	5.0	12.5	10.0	65.0
성과	국민 행복		2	기관의 사업/활동으로 국민 삶의 질이 향상되었다고 생각하십니까?	40	85.3	0.0	0.0	2.5	0.0	2.5	7.5	2.5	10.0	5.0	25.0	45.0

4. 교육사업(번역아카데미)

차원	요소		평가항목	사례수 (명)	점수 (점)	응답 비율(%)										
						⑥	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
서비스 상품 품질	본원적 욕구충족		1 기관을 통해 이용한 서비스는 나의 이용 목적에 부합한다	44	90.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.3	0.0	9.1	15.9	20.5	52.3
	서비스 효익성		2 기관의 서비스는 목적을 달성하는 과정에 필요한 수단을 제공한다	44	87.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.3	4.5	4.5	9.1	15.9	15.9	47.7
	서비스 완결성		3 기관에서 제공한 서비스는 전 과정에 걸쳐 사용하는 데에 문제가 없다	44	88.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	9.1	0.0	11.4	11.4	11.4	56.8
서비스 전달 품질	상호작용		1 기관 직원이 고객을 대하는 태도는 친절하고 만족스럽다	44	95.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.5	11.4	6.8	77.3
	커뮤니케이션		2 기관은 필요한 정보나 업무처리 결과를 분명하게 알려준다	44	89.3	0.0	0.0	0.0	2.3	2.3	4.5	0.0	4.5	15.9	9.1	61.4
	고객케어		3 기관 직원은 내가 필요한 서비스를 받을 수 있도록 최선을 다한다.	44	92.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.5	4.5	15.9	11.4	63.6
서비스 환경 품질	이용자 환경 편리성	(방문)	1-1 기관의 관련시설 및 환경은 쾌적하다	44	90.0	0.0	0.0	0.0	2.3	0.0	4.5	4.5	4.5	11.4	6.8	65.9
		(비방문)	1-2 기관의 서비스는 쉽고 편하게 이용할 수 있다	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	제도/절차/시스템환경		2 기관 직원은 고객의 요구사항을 신속하게 처리한다	44	92.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.5	2.3	20.5	6.8	65.9
	인적자원 역량강화		3 기관 직원의 업무처리 능력은 우수하다	44	91.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.3	4.5	6.8	9.1	15.9	61.4
사회적 책임	정책 타당성		1 기관은 본래의 설립목적과 취지에 맞추어 정책을 추진하고 있다	44	87.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.8	9.1	2.3	13.6	18.2	50.0
	지속가능성		2 기관은 국가나 사회의 미래가치 창출을 위한 업무를 수행하고 있다	44	86.4	0.0	0.0	0.0	0.0	2.3	9.1	2.3	9.1	13.6	13.6	50.0
	윤리성		3 기관의 업무수행은 공정하고 투명하게 이루어진다	44	85.9	0.0	0.0	0.0	2.3	6.8	2.3	2.3	4.5	18.2	13.6	50.0
불일치	기대 대비		1 고객님께서 '사전에 기대하셨던 것'과 비교할 때, 기관의 서비스는 어떠셨습니까?	44	80.7	0.0	0.0	2.3	2.3	0.0	9.1	6.8	9.1	25.0	9.1	36.4
	이상점 대비		2 고객님께서 상상하실 수 있는 '가장 이상적인 서비스 수준'과 비교할 때, 기관의 서비스는 어떠셨습니까?	44	80.2	0.0	0.0	0.0	2.3	0.0	9.1	6.8	18.2	22.7	9.1	31.8
	타 기관 대비		3 고객님께서 경험하셨던 '다른 기관이나 기업의 서비스'와 비교할 때, 기관의 서비스는 어떠셨습니까?	44	83.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	13.6	4.5	9.1	15.9	15.9	40.9
전반적 만족	체감 만족		1 기관의 서비스가 전반적으로 만족스럽다	44	86.1	0.0	0.0	0.0	0.0	2.3	6.8	2.3	11.4	15.9	15.9	45.5
	긍정적 감정		2 기관의 서비스를 이용한 후, 기관에 대해 긍정적인 느낌이 들었다	44	87.0	0.0	2.3	0.0	0.0	0.0	6.8	0.0	11.4	13.6	13.6	52.3
성과	국민 행복		2 기관의 사업/활동으로 국민 삶의 질이 향상되었다고 생각하십니까?	44	76.6	2.3	2.3	2.3	2.3	0.0	9.1	2.3	18.2	20.5	6.8	34.1

5. 정보화사업(번역전문도서관)

차원	요소		평가항목	사례수 (명)	점수 (점)	응답 비율(%)										
						⑥	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
서비스 상품 품질	본원적 욕구충족	1	기관을 통해 이용한 시설, 장비, 제품 등은 나의 이용 목적에 부합한다	32	90.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.1	0.0	9.4	12.5	21.9	53.1
	서비스 효익성	2	기관의 시설, 장비, 제품 등은 목적을 달성하는 과정에 필요한 수단을 제공한다	32	90.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.1	3.1	3.1	18.8	21.9	50.0
	서비스 완결성	3	기관에서 제공한 시설, 장비, 제품 등을 전 과정에 걸쳐 사용하는 데에 문제가 없다	32	89.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.1	0.0	3.1	28.1	21.9	43.8
서비스 전달 품질	상호작용	1	기관 직원이 고객을 대하는 태도는 친절하고 만족스럽다	32	96.6	0.0	0.0	0.0	0.0	3.1	0.0	0.0	3.1	0.0	6.3	87.5
	커뮤니케이션	2	기관은 필요한 정보나 업무처리 결과를 분명하게 알려준다	32	93.8	0.0	0.0	3.1	0.0	0.0	0.0	3.1	0.0	6.3	12.5	75.0
	고객케어	3	기관 직원은 내가 필요한 시설, 장비, 제품 등을 이용할 수 있도록 최선을 다한다.	32	96.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.3	3.1	6.3	84.4
서비스 환경 품질	이용자 환경 편리성	(방문) 1-1	기관의 관련시설 및 환경은 쾌적하다	27	95.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	14.8	18.5	66.7
		(비방문) 1-2	기관의 서비스는 쉽고 편하게 이용할 수 있다	5	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	20.0	20.0	0.0	40.0
	제도/절차/시스템환경	2	기관 직원은 고객의 요구사항을 신속하게 처리한다	32	95.6	0.0	0.0	0.0	3.1	0.0	0.0	0.0	0.0	9.4	3.1	84.4
	인적자원 역량강화	3	기관 직원의 업무처리 능력은 우수하다	32	96.3	0.0	0.0	0.0	0.0	3.1	0.0	0.0	0.0	3.1	12.5	81.3
사회적 책임	정책 타당성	1	기관은 본래의 설립목적과 취지에 맞추어 정책을 추진하고 있다	32	91.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.1	0.0	3.1	15.6	25.0	53.1
	지속가능성	2	기관은 국가나 사회의 미래가치 창출을 위한 업무를 수행하고 있다	32	92.2	0.0	0.0	0.0	0.0	3.1	3.1	0.0	3.1	9.4	15.6	65.6
	윤리성	3	기관의 업무수행은 공정하고 투명하게 이루어진다	32	90.6	0.0	0.0	0.0	0.0	3.1	6.3	0.0	0.0	12.5	18.8	59.4
불일치	기대 대비	1	고객님께서 '사전에 기대하셨던 것' 과 비교할 때, 기관의 서비스는 어떠셨습니까?	32	90.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.1	0.0	6.3	18.8	21.9	50.0
	이상점 대비	2	고객님께서 상상하실 수 있는 '가장 이상적인 서비스 수준' 과 비교할 때, 기관의 서비스는 어떠셨습니까?	32	89.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.1	0.0	12.5	12.5	31.3	40.6
	타 기관 대비	3	고객님께서 경험하셨던 '다른 기관이나 기업의 서비스' 와 비교할 때, 기관의 서비스는 어떠셨습니까?	32	90.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.1	0.0	9.4	18.8	15.6	53.1
전반적 만족	체감 만족	1	기관의 서비스가 전반적으로 만족스럽다	32	93.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.1	3.1	9.4	25.0	59.4
	긍정적 감정	2	기관의 서비스를 이용한 후, 기관에 대해 긍정적인 느낌이 들었다	32	92.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.1	0.0	6.3	6.3	25.0	59.4
성과	국민 행복	2	기관의 사업/활동으로 국민 삶의 질이 향상되었다고 생각하십니까?	32	82.2	0.0	0.0	0.0	0.0	3.1	6.3	6.3	3.1	40.6	12.5	28.1



CHAPTER

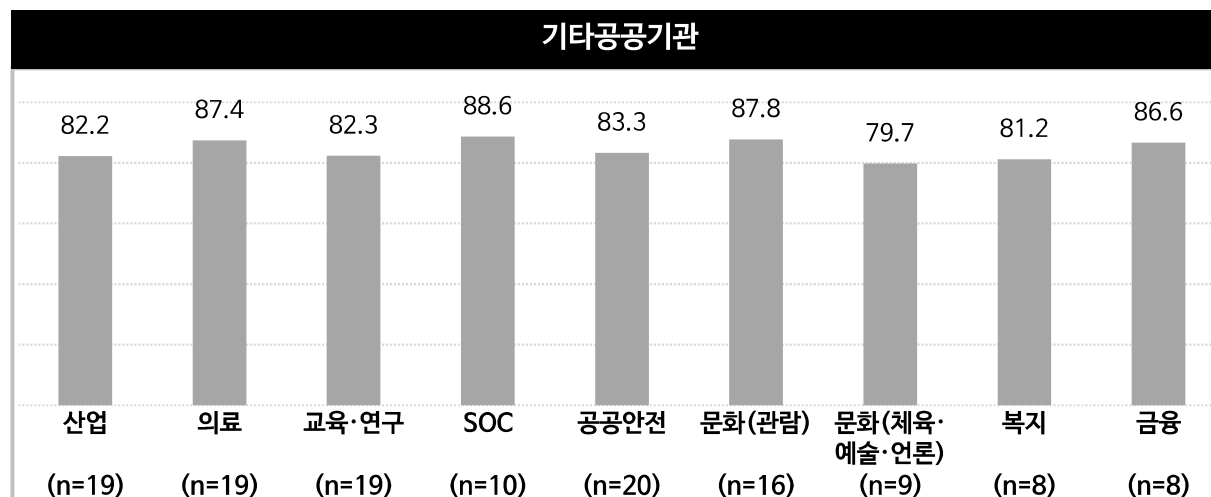
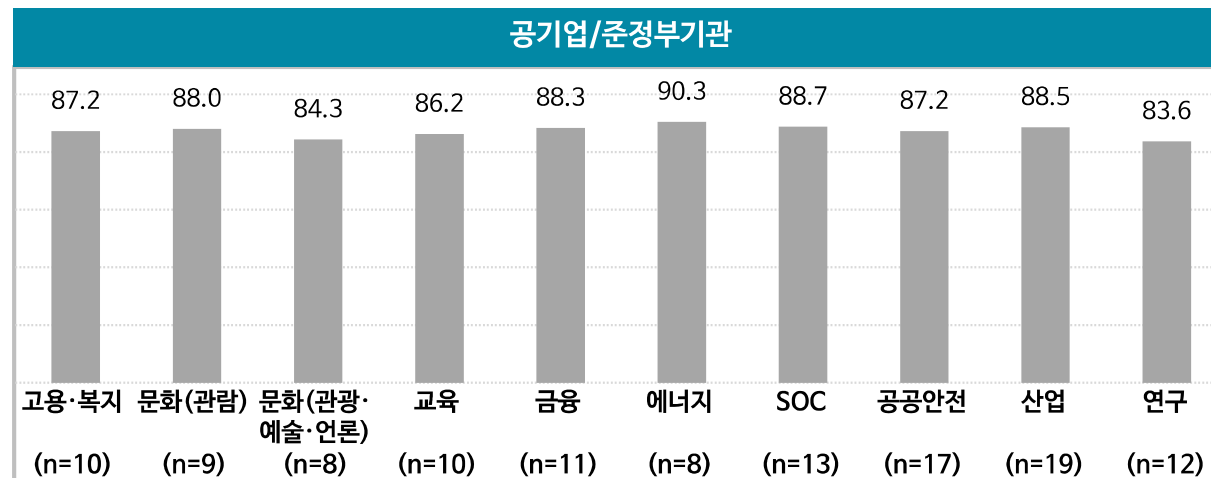
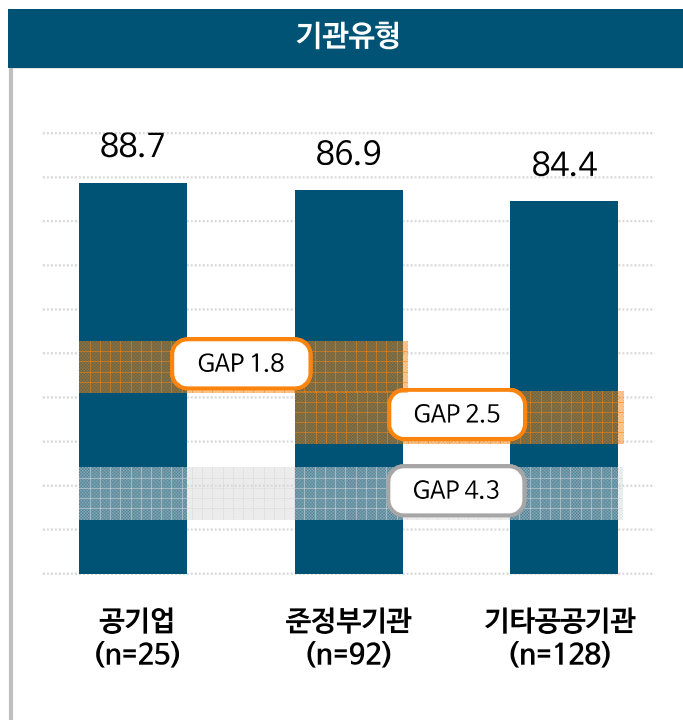
기획재정부 주관 공공기관 고객만족도 조사 전체 결과

- 1 | PCSI 결과
- 2 | 연도별 점수 변화 추이
- 3 | 기관유형 및 그룹별 요소 분석 결과

1. PCSI 결과

- 2018년 공공기관 고객만족도조사는 총 245개 공공기관(공기업 25개, 준정부기관 92개, 기타공공기관 128개)을 대상으로 진행됨
- 결과를 살펴보면, '공기업'이 88.7점으로 가장 높고, '준정부기관' 86.9점, '기타공공기관' 84.4점 순임
- 그룹별 PCSI를 살펴보면 '공기업/준정부기관' 그룹 중 '에너지' 그룹이 90.3점으로 가장 높고, '연구' 그룹이 83.6점으로 가장 낮음
- '기타공공기관' 그룹의 경우 'SOC' 그룹이 88.6점으로 가장 높고, '문화(체육·예술·언론)' 그룹이 79.7점으로 가장 낮음

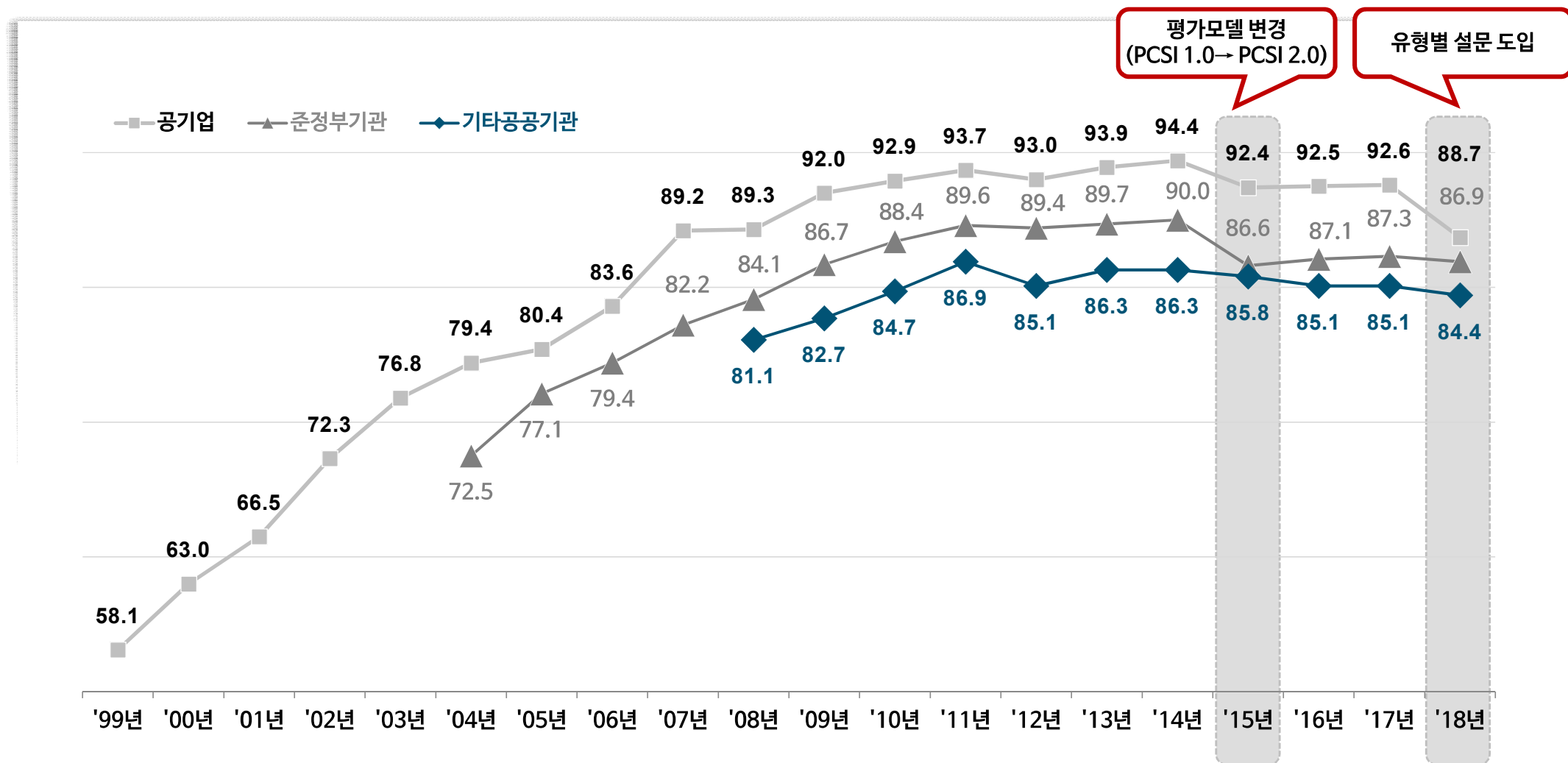
(단위: 점, n=조사대상 기관 수)



2. 연도별 점수 변화 추이

- 2018년 고객만족도 조사는 서비스의 특징에 따른 8가지 설문 유형이 도입됨
- 기관 유형에 따른 점수 변화를 살펴보면, '공기업' 그룹이 3.9점, '준정부기관' 그룹이 0.4점, '기타공공기관' 그룹이 0.7점 전년 대비 하락함

(단위 : 점)



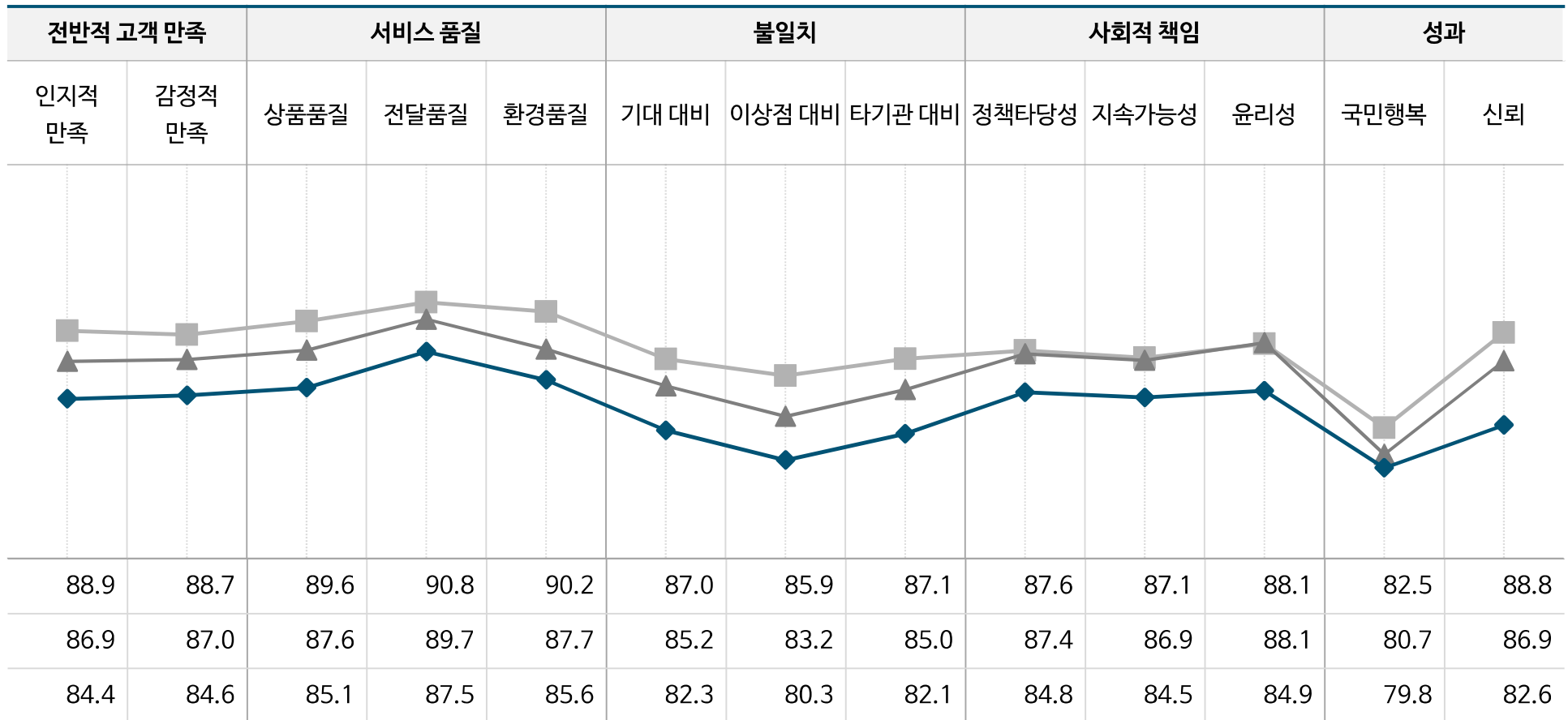
3. 기관유형 및 그룹별 요소 분석 결과

가. 기관유형별 결과(1/2)

- 기관 유형과 관계 없이 ‘불일치-이상점 대비’, ‘성과-국민 행복’ 점수가 타 요소 대비 낮은 점수를 보임
- ‘사회적 책임’ 품질에 속한 항목(정책타당성, 지속가능성, 윤리성)은 ‘공기업’과 ‘준정부기관’이 유사한 수준으로 나타남

■ 공기업(n=25) ▲ 준정부기관(n=92) ◆ 기타공공기관(n=128)

(단위 : 점, n=조사대상 기관 수)



공기업

준정부기관

기타공공기관

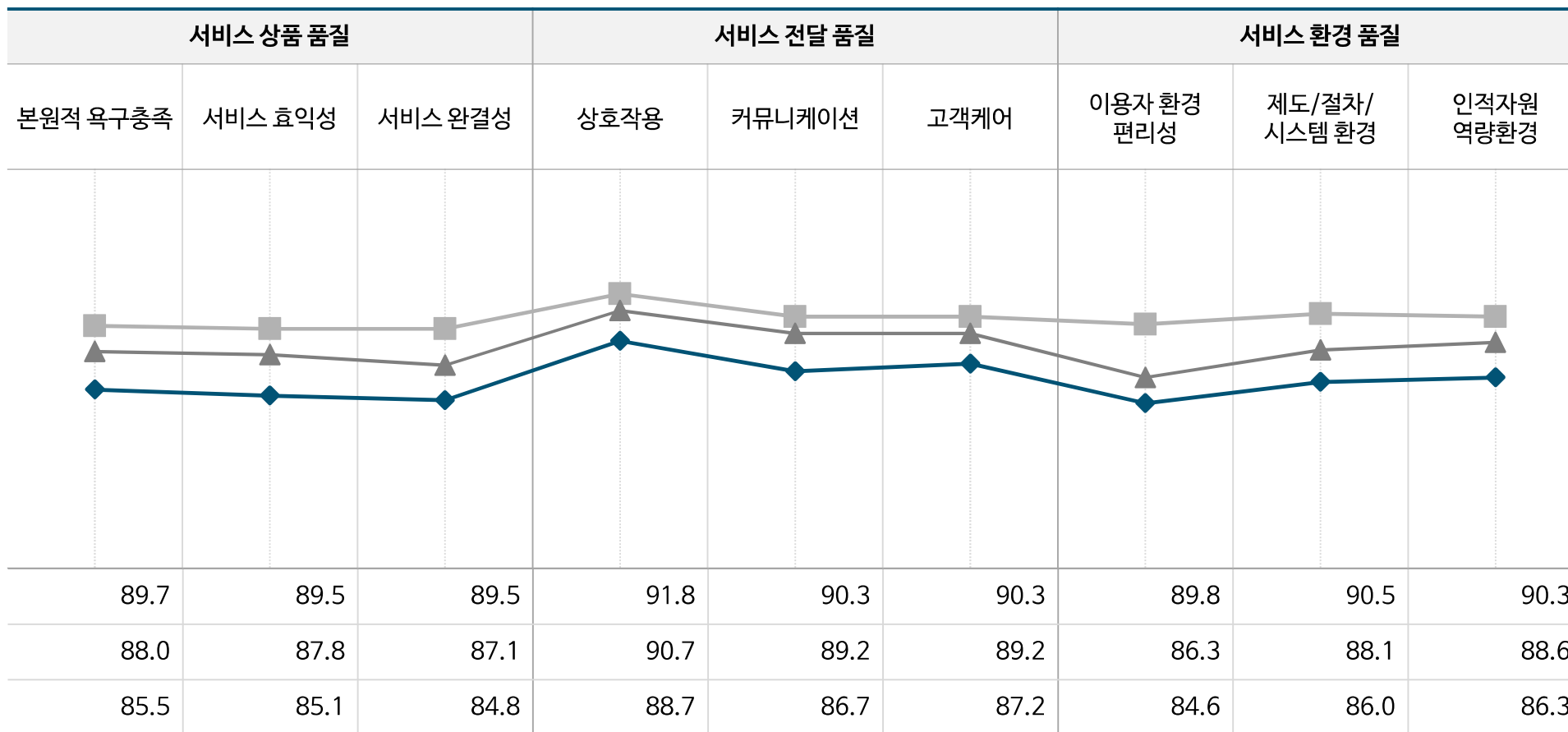
3. 기관유형 및 그룹별 요소 분석 결과

가. 기관유형별 결과(2/2)

- 기관 유형과 관계 없이 '상호작용'의 점수가 가장 높음
- '공기업'의 '서비스 품질'에 속한 모든 요소 점수가 '준정부기관'과 '기타공공기관' 대비 높게 나타남

■ 공기업(n=25) ▲ 준정부기관(n=92) ◆ 기타공공기관(n=128)

(단위 : 점, n=조사대상 기관 수)



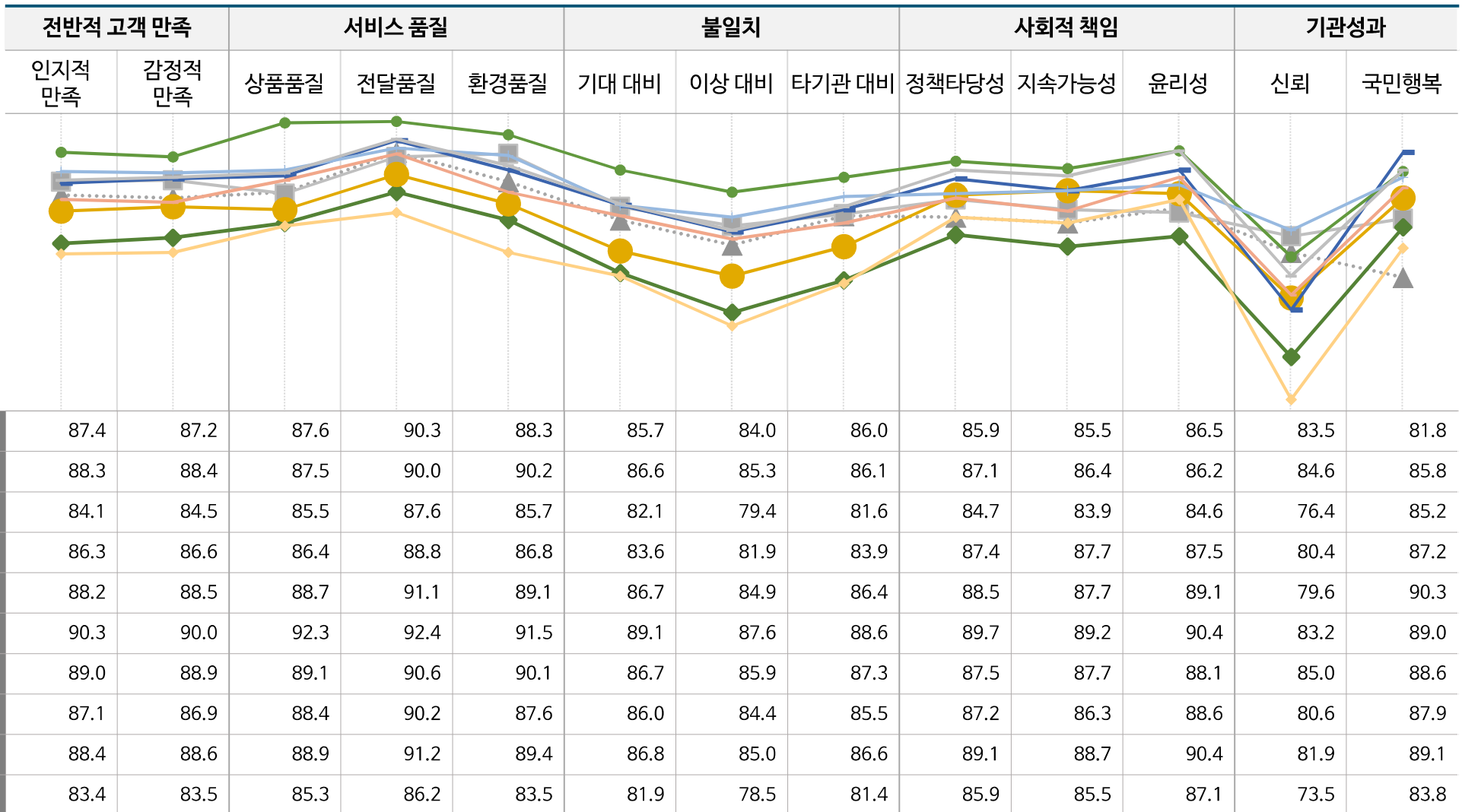
3. 기관유형 및 그룹별 요소 분석 결과

나. 공기업/준정부기관(1/2)

- 대부분의 요소에서 '에너지', 'SOC' 그룹의 점수가 높고, '문화(관광·예술·언론)', '교육', '연구' 그룹의 점수가 낮음

(단위 : 점, n=조사대상 기관 수)

..... 고용·복지 (n=10) ■ 문화(관광) (n=9) ◆ 문화(관광·예술·언론) (n=8) ● 교육 (n=10) — 금융 (n=11) ● 에너지 (n=8) — SOC (n=13) — 공공안전 (n=17) — 산업 (n=19) ◆ 연구 (n=12)



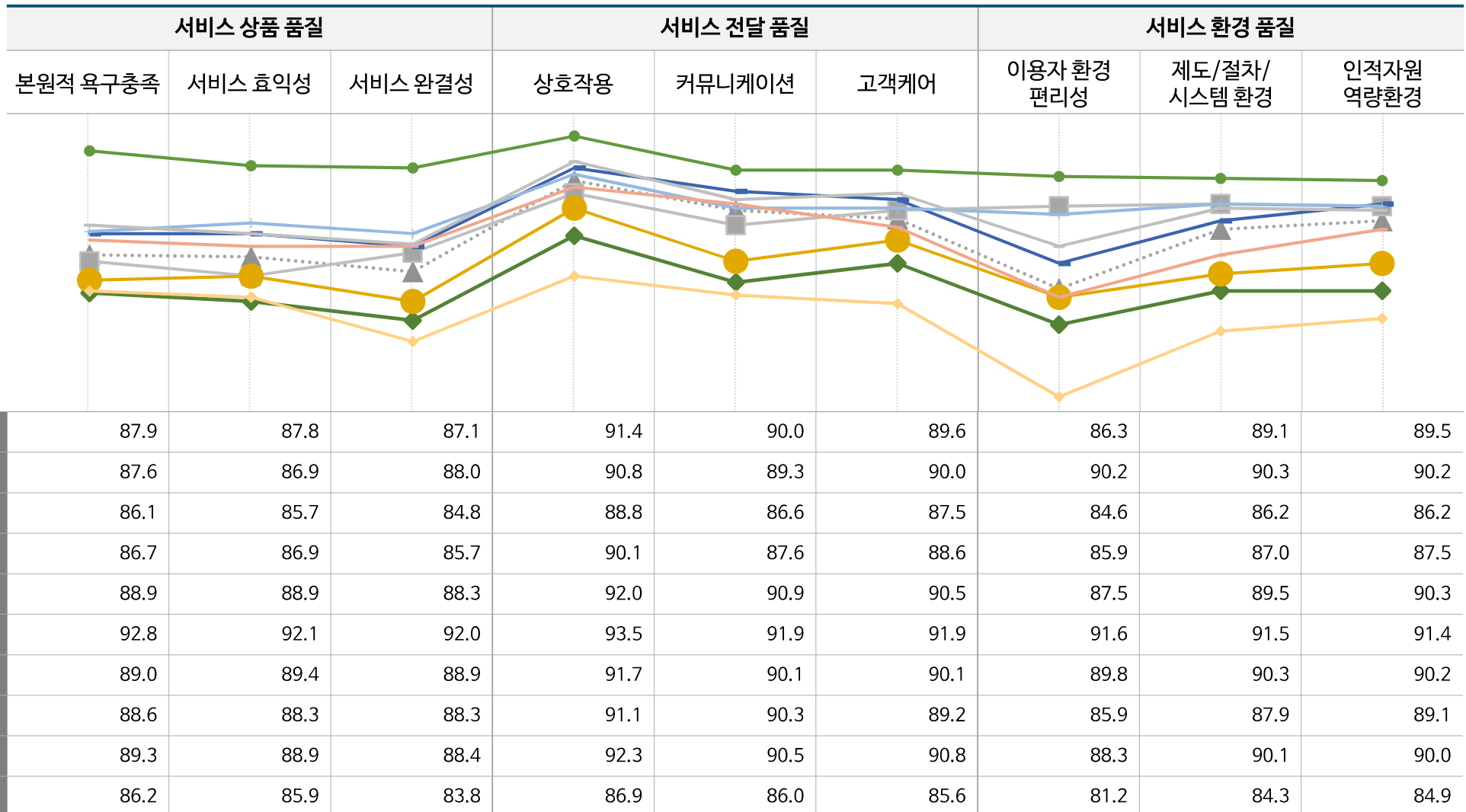
3. 기관유형 및 그룹별 요소 분석 결과

나. 공기업/준정부기관(2/2)

- 모든 요소에서 '에너지' 그룹의 점수가 가장 높고, 대부분의 요소에서 '문화(관광·예술·언론)', '교육', '연구' 그룹의 점수가 낮음

(단위 : 점, n=조사대상 기관 수)

.....고용·복지 (n=10) ■ 문화(관람) (n=9) ◆ 문화(관광·예술·언론) (n=8) ● 교육 (n=10) — 금융 (n=11) ● 에너지 (n=8) — SOC (n=13) — 공공안전 (n=17) — 산업 (n=19) ● 연구 (n=12)

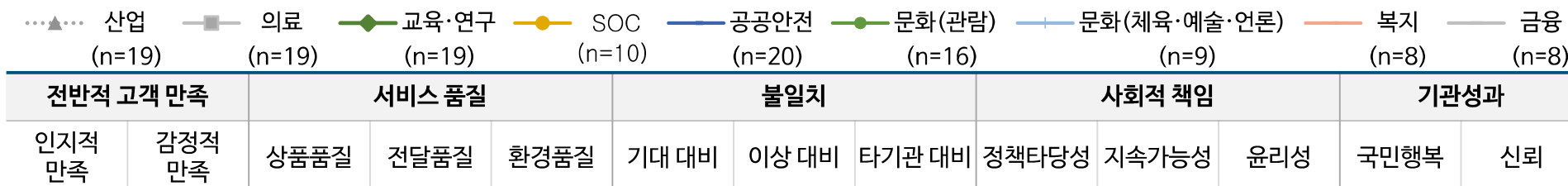


3. 기관유형 및 그룹별 요소 분석 결과

다. 기타공공기관(1/2)

- 대부분의 요소에서 'SOC', '문화(관람)', '의료' 그룹의 점수가 높고, '복지', '문화(체육·예술·언론)' 그룹의 점수가 낮음

(단위 : 점, n=조사대상 기관 수)



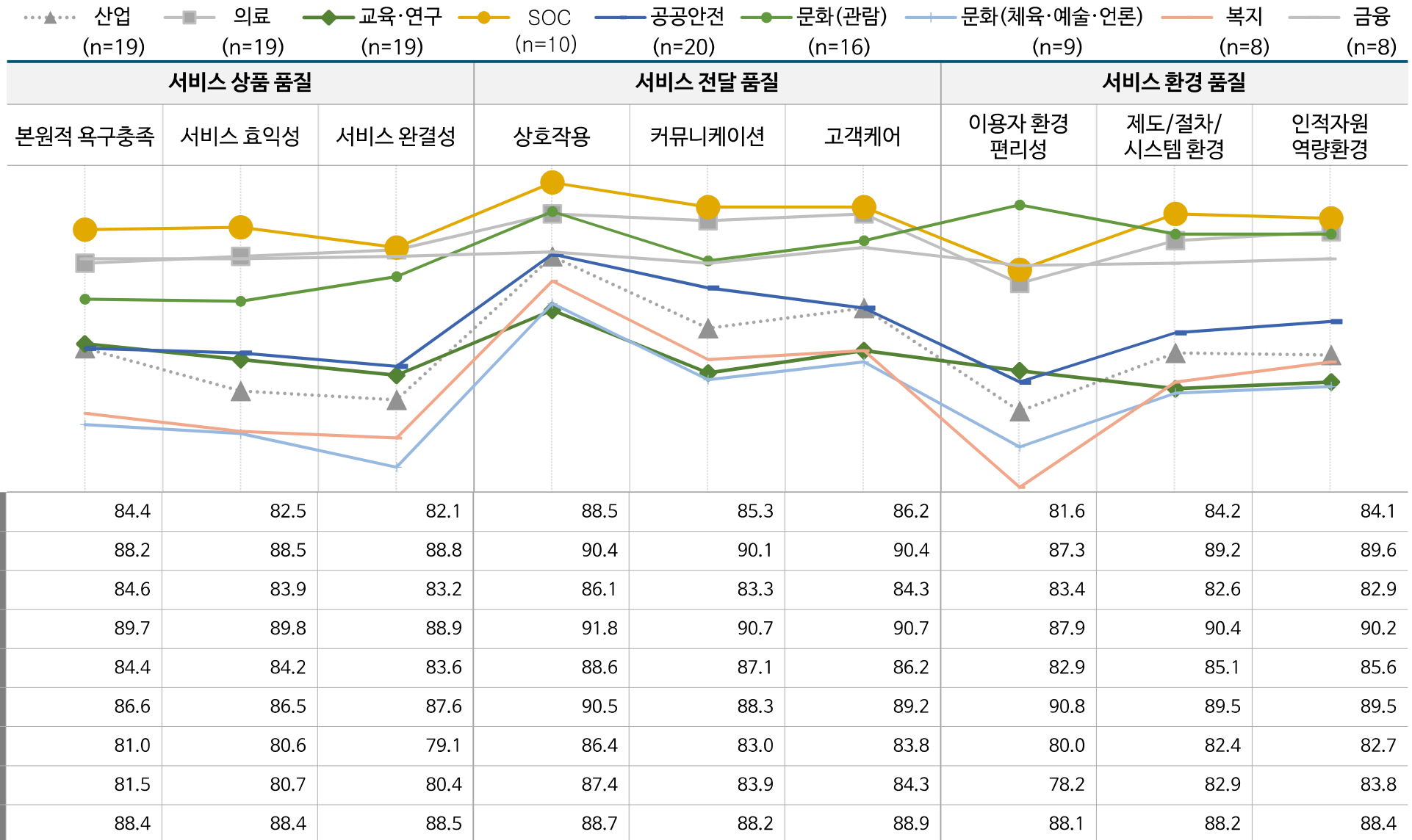
	전반적 고객 만족		서비스 품질			불일치			사회적 책임			기관성과	
	인지적 만족	감정적 만족	상품품질	전달품질	환경품질	기대 대비	이상 대비	타기관 대비	정책타당성	지속가능성	윤리성	국민행복	신뢰
산업 (n=19)	82.0	82.4	83.0	86.6	83.3	80.1	77.1	79.3	82.4	82.3	84.0	77.1	81.7
의료 (n=19)	87.3	87.5	88.5	90.3	88.7	85.4	84.5	85.7	86.5	86.4	87.1	86.3	80.3
교육·연구 (n=19)	82.5	82.5	83.9	84.5	83.0	79.8	77.4	79.6	84.0	84.4	83.4	74.5	82.5
SOC (n=10)	88.8	88.6	89.5	91.0	89.5	87.5	86.0	86.8	87.9	87.7	88.6	85.9	85.9
공공안전 (n=20)	83.2	83.1	84.1	87.3	84.5	80.4	78.8	80.9	84.6	83.3	85.3	77.3	81.9
문화(관람) (n=16)	88.0	88.6	86.9	89.3	89.9	86.4	84.7	85.7	88.0	87.2	86.5	85.5	84.2
문화(체육·예술·언론) (n=9)	79.4	80.0	80.2	84.4	81.7	76.8	74.5	77.0	80.8	80.8	78.8	75.6	81.2
복지 (n=8)	81.3	82.0	80.9	85.2	81.6	78.9	76.6	78.9	81.4	81.2	81.2	76.3	80.9
금융 (n=8)	86.5	86.7	88.4	88.6	88.2	85.2	82.8	84.1	86.5	85.9	87.5	74.6	89.7

3. 기관유형 및 그룹별 요소 분석 결과

다. 기타공공기관(2/2)

- 대부분의 요소에서 'SOC', '문화(관람)', '의료' 그룹의 점수가 높고, '복지', '문화(체육·예술·언론)' 그룹의 점수가 낮음

(단위 : 점, n=조사대상 기관 수)



01 Innovation

고객과 함께 끊임없이 혁신해 나가겠습니다.

고객과 저희 모두 변화하는 환경에서의 지속적인 성장을 위해
저희가 먼저 혁신해 나가는 마음을 잃지 않겠습니다.
저희에게 혁신은 고객과 함께 성장하는 것입니다.



02 Inspiring

고객이 저희를 믿고 행동에 나설 수 있도록 하겠습니다.

저희가 하는 일을 통해서 고객이 기꺼이 행동에 나설 수 있게
되기를 진심으로 바랍니다. 고객에게 영감과 의지를 불어넣어 주는 일을
할 수 있게 되기를 진심으로 바랍니다.
높은 수준의 용기와 책임을 저희 스스로에게 부여함으로써
저희에게 뿐만이 아니라 고객에 있어서도 수준 높은 품질의 결과를 제공
하겠습니다.

03 Integrity

저희 자신과 고객 모두에게 항상 진실하겠습니다.

저희에게 '진실성'이란 옳은 것과 잘못된 것을 구별하고 옳은 일을 하는
것을 의미합니다.
저희는 정직하게 저희의 능력을 밝히며, 항상 저희가 지킬 수 있는 약속
을 드립니다. 이익을 추구하기 위하여 저희의 '진실성'을 손상시키지 않
겠습니다.