

2017년도 한국문학번역원 고객만족도 조사 결과 보고서



2018. 04. 26.

본 보고서를 한국문학번역원의
“2017년도 한국문학번역원 고객만족도 조사 결과 보고서”
로 제출합니다.

2018년 04월 26일

(주)기술과가치

대표이사 임 윤 철

CONTENTS

Part I. 조사 개요

1. 조사 배경 및 목적 -----	4
2. 조사 추진 PROCESS -----	5
3. 조사 추진 일정 -----	6
4. PCSI 2.0 모델 소개 -----	7
5. 최우선 개선과제 도출 PROCESS -----	11

Part II. 그룹 전체 현황

1. 공공기관 유형별 고객만족도 결과 추이 -----	16
2. 문화 그룹 전체 고객만족도 결과 -----	17
3. 문화 그룹 고객만족도 점수 및 등급 -----	18

Part III. 기관분석

1. 조사 개요 -----	21
2. 기관 분석 -----	23

Part IV. 세부사업별 분석

1. 번역지원사업 -----	29
2. 출판지원사업 -----	42
3. 해외교류사업 -----	54
4. 교육사업(번역아카데미) -----	66
5. 정보화사업(번역전문도서관) -----	77

Part V. 전략적 제언

1. 서비스 품질 진단 -----	90
2. VOC 진단 -----	91
3. 언어권별 진단 -----	92
4. 사업유형별 진단 -----	93
5. 총평 -----	94

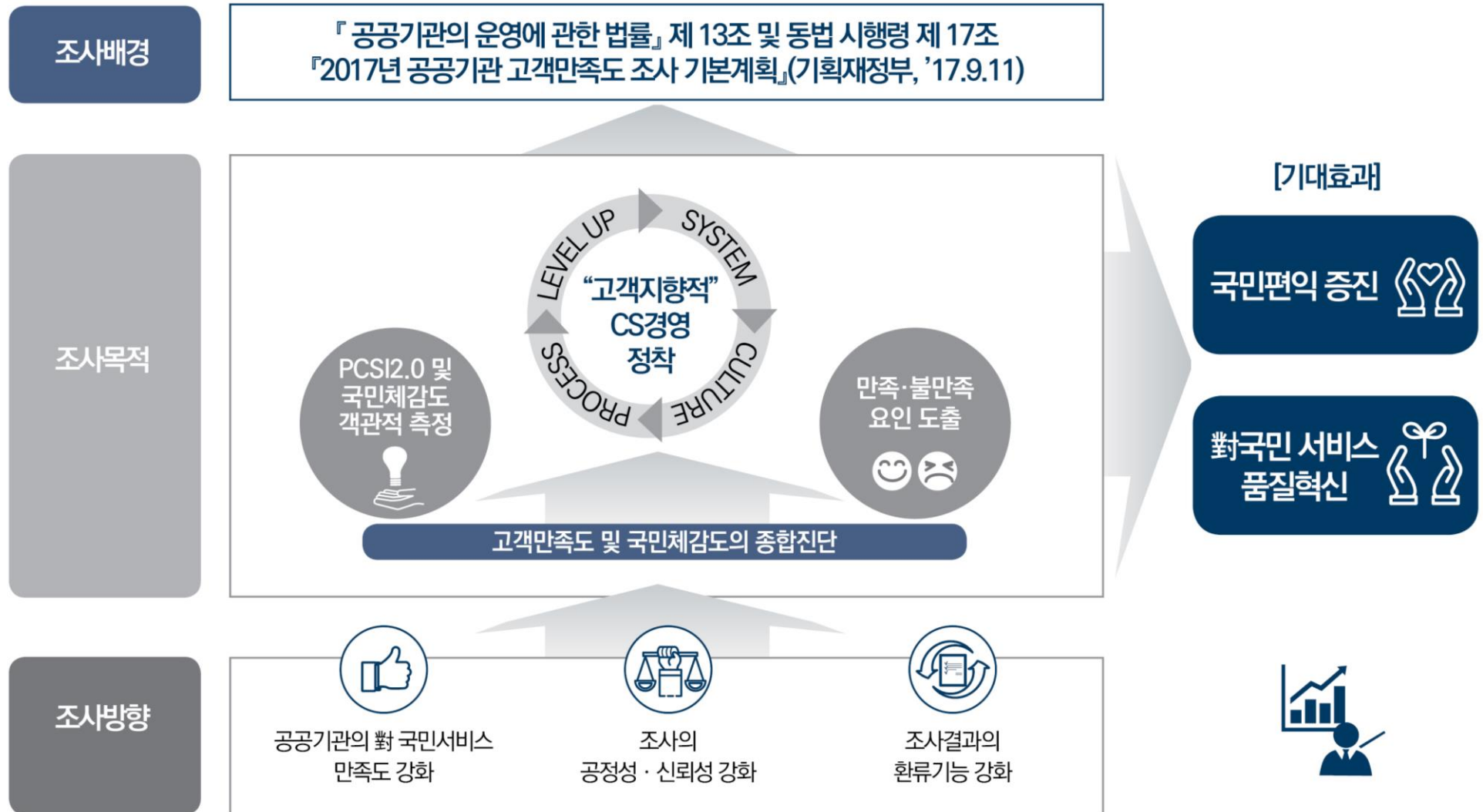
Appendix. 고객만족경영

1. 고객만족경영 수준 진단 및 활동 -----	97
2. 사내 업무 효율성 수준 진단 -----	102

Part I. 조사 개요

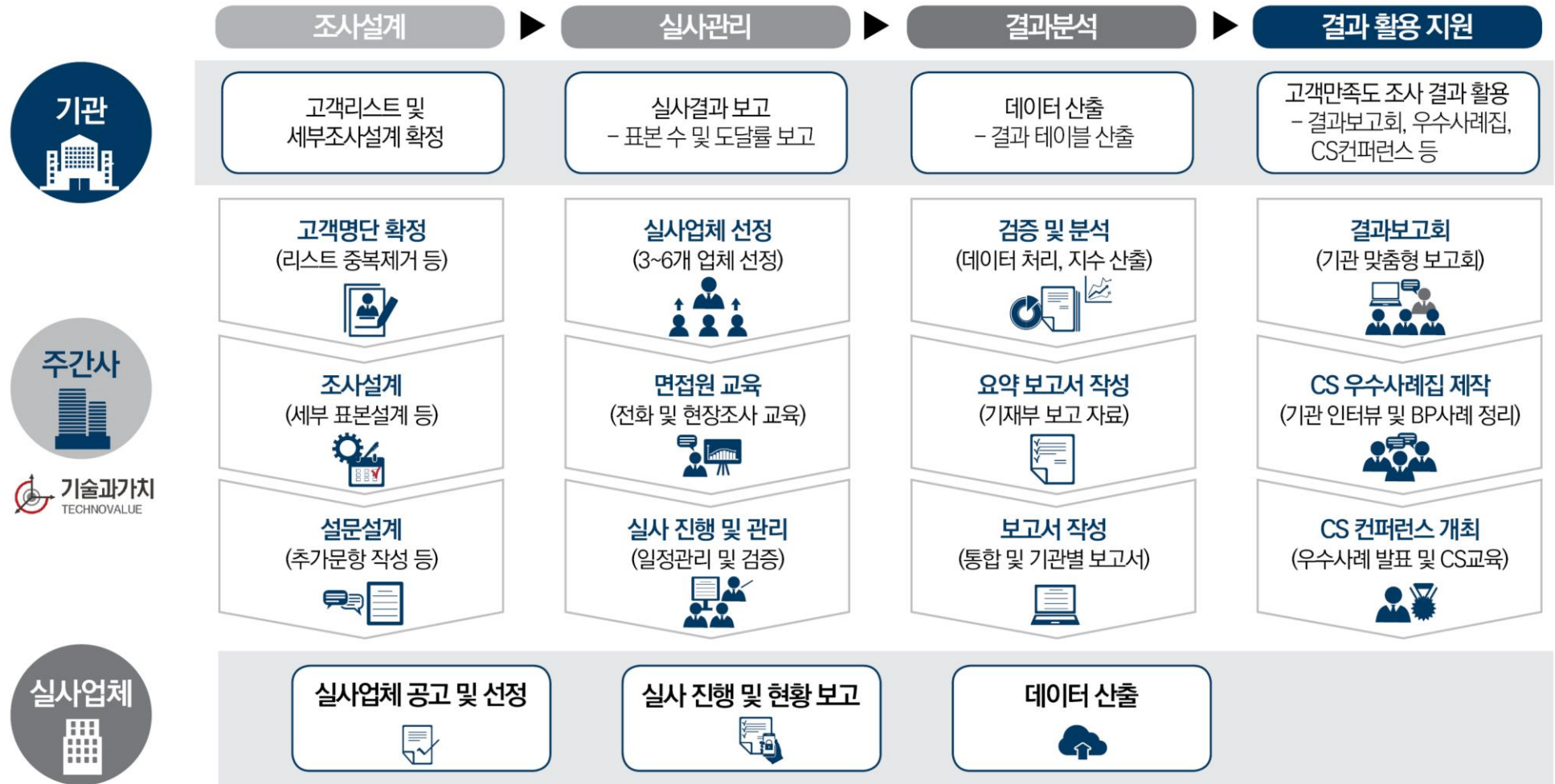
1. 조사 배경 및 목적
2. 조사 추진 PROCESS
3. 조사 추진 일정
4. PCSI 2.0 모델 소개
5. 최우선 개선과제 도출 PROCESS





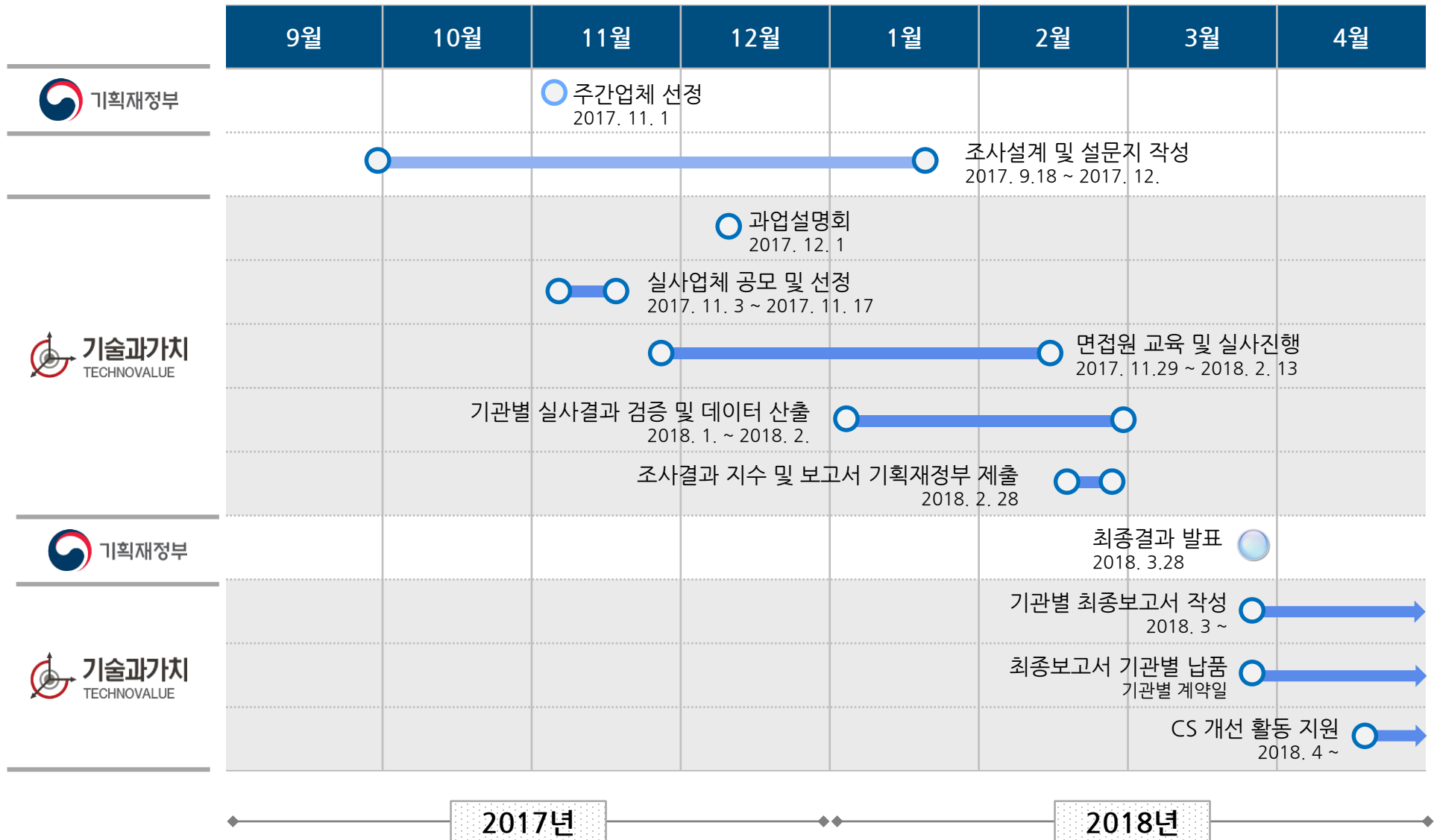
2. 조사 추진 PROCESS

1. 조사 개요



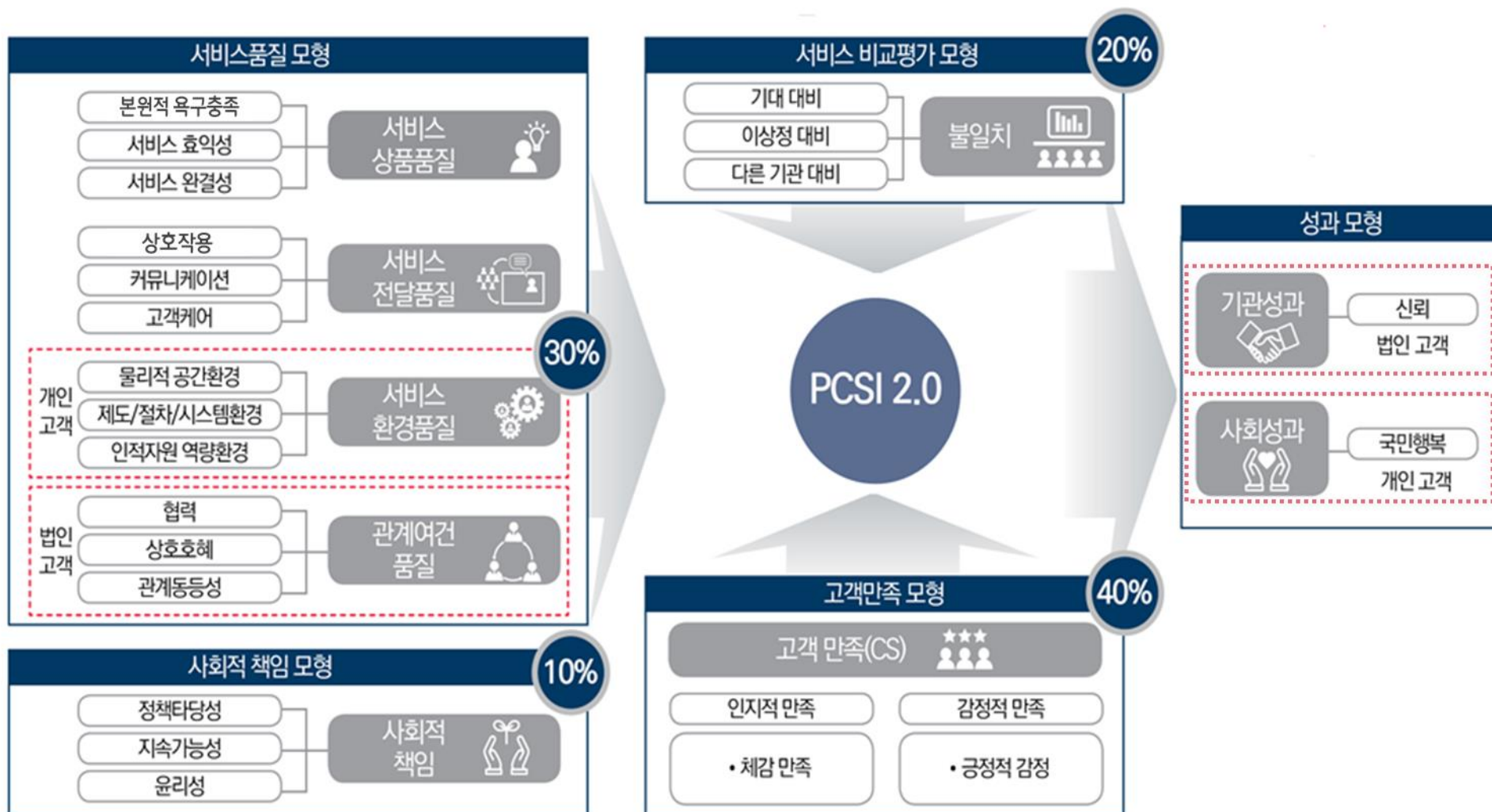
3. 조사 추진 일정

1. 조사 개요



4. PCSI 2.0 모델 소개

4.1. PCSI 2.0 모델 구조



4. PCSI 2.0 모델 소개

4.2. PCSI 2.0 측정 항목(1)

차원 (Dimension)	구성요소 (Component)	개념 (Concept)	측정항목 예시 (Measure)
서비스 상품품질	본원적 욕구충족	고객문제의 해결, 약속 이행, 서비스의 유효성, 고객방문 목적에 부합하는 업무수행	OO기관에서 받은 서비스는 나의 이용 목적에 부합했다
	서비스 효익성	서비스의 본질적인 혜택, 고객에게 주는 이점, 서비스의 유익성	OO기관이 수행한 서비스는 결과적으로 나에게 도움이 되었다
	서비스 완결성	서비스 제공의 충분성, 정확성, 완벽성	OO기관의 업무처리는 빈틈없이 업무를 처리했다
서비스 전달품질	상호작용	고객과의 활발한 교류, 상호작용의 활성화, 점점 상호작용의 질과 양	OO기관의 서비스 이용과정이 원활했다
	커뮤니케이션	정보, 충분한 설명, 의문해소, 의사소통의 명확성	OO기관 직원과 나의 의사소통은 명확하게 이루어졌다
	고객케어	고객에 대한 관심, 고객에 대한 최선의 이익추구, 진정성	OO기관 직원은 내 입장을 이해하고 최선을 다했다
서비스 환경품질 (개인)	물리적 공간 환경	해당 기관의 물리적 시설 및 환경에 관한 품질	OO기관의 시설 및 환경은 쾌적하다
	제도/절차/시스템환경	제도/절차/시스템 등 서비스 이용을 위한 지원환경에 관한 품질	OO기관은 고객입장을 고려하여 신속히 업무를 처리한다
	인적자원 역량환경	인적자원의 양적 질적 역량 및 업무 숙련도에 관한 품질	OO기관 직원의 업무처리 능력은 우수하다
관계여건 품질 (법인)	협력	공동문제해결, 공동의사결정	OO기관과 우리(기관)는 문제해결을 위해 서로 협조한다
	상호호혜	상호 이익과 성공을 추구하는 윈윈(Win-Win)관계	OO기관과 우리(기관)는 서로에게 도움이 되는 존재이다 (Win-Win 관계 형성)
	관계동등성	관계의 민주성, 동등한 위치, 관계의 균형	OO기관은 우리(기관)를 업무상 대등한 관계로 대우한다
사회적 책임	정책타당성	정책의 합목적성, 목표의 실제성, 정책타당성, 올바른 정책의 수립 및 수행	OO기관은 본래의 목적과 취지에 맞추어 정책을 실천하고 있다
	지속가능성	공공기관으로서 경제, 사회적 측면에서의 지속가능성을 추구하는 정도	OO기관은 국가나 사회의 지속적인 발전을 위한 업무를 수행하고 있다
	윤리성	도덕성, 청렴성, 공공적 사명, 투명경영을 하고 있는 정도	OO기관의 업무수행은 공정하고 투명하게 이루어진다

4. PCSI 2.0 모델 소개

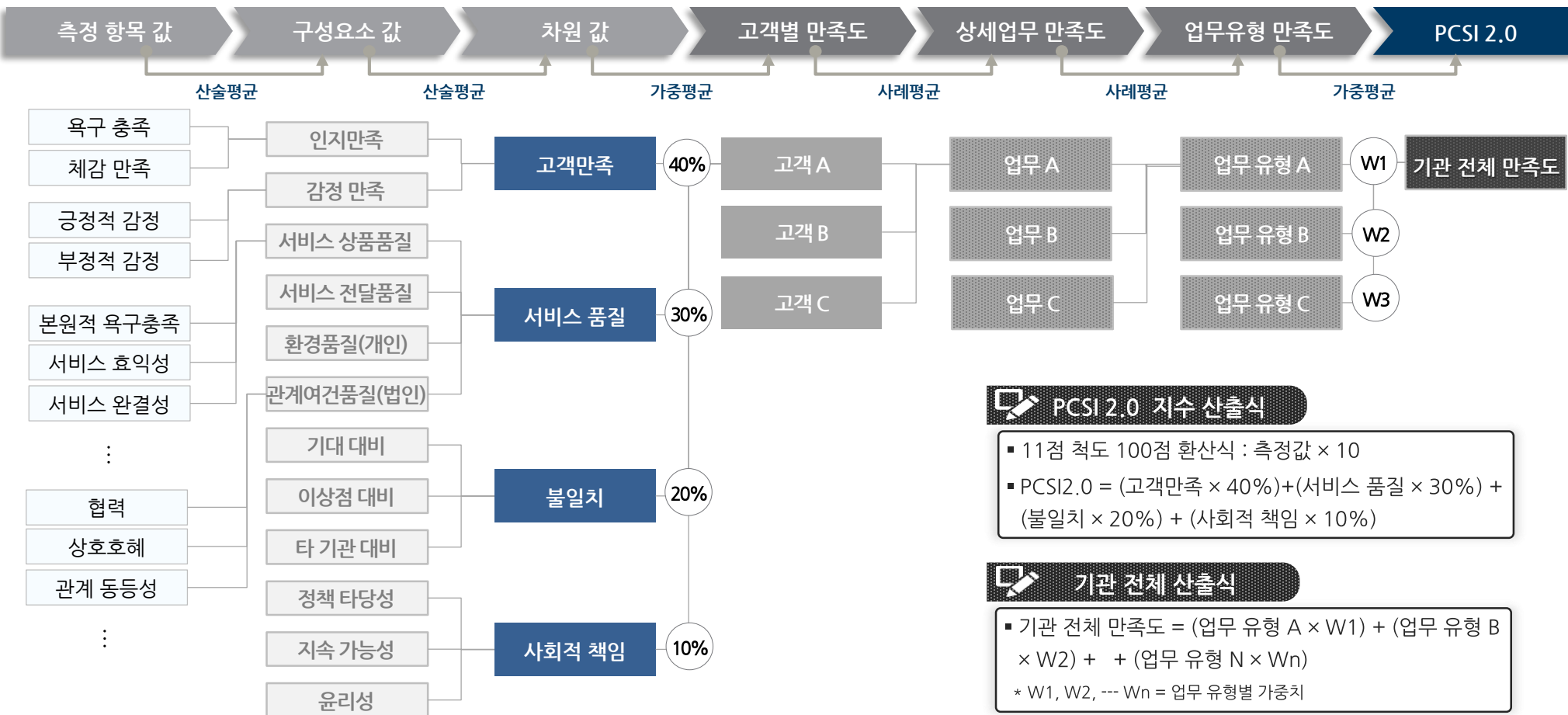
4.2. PCSI 2.0 측정 항목(2)

차원 (Dimension)	구성요소 (Component)		개념 (Concept)	측정항목 예시 (Measure)
불일치	기대 대비		기대 대비하여 지각된 서비스 수준의 일치/불일치 정도	OO님께서 '사전에 기대하셨던 것'과 비교할 때, 기관의 서비스는 어떠셨습니까?
	이상점 대비		이상점 대비하여 지각된 서비스 수준의 일치/불일치 정도	OO님께서 상상하실 수 있는 '가장 이상적인 서비스 수준'과 비교할 때, 기관의 서비스는 어떠셨습니까?
	다른 기관 대비		타기관(기업) 이용 경험 등과 대비하여 지각된 서비스 수준의 일치/불일치 정도	OO님께서 경험하셨던 '다른 기관이나 기업의 서비스'와 비교할 때, 기관의 서비스는 어떠셨습니까?
고객만족	인지적 만족	체감만족	서비스 이용 경험 전반에 관한 포괄적인 평가와 느낌	OO기관의 서비스를 이용한 후, 나는 전반적으로 만족스러웠다
	감정적 만족	긍정적 감정	서비스 이용과정 및 이용 후 남은 긍정적인 감정	OO기관의 서비스를 이용하면서 긍정적인 느낌이 들었다
기관성과	신뢰 (법인)		이용 후 기관의 정책 또는 활동에 대해 신뢰하게 된 정도	OO기관의 서비스를 이용하신 후, 기관의 사업/활동에 대해 신뢰감을 갖게 되었습니까?
사회성과	국민행복 (개인)		이용 후 기관이 국민의 삶의 질 및 행복에 기여한다고 믿게 된 정도	OO기관의 사업/활동으로 국민의 삶의 질이 향상되었다고 생각하십니까?

4. PCSI 2.0 모델 소개

4.3. PCSI 2.0 지수 산출 방식

만족도는 서비스 품질, 고객 만족, 불일치, 사회적 책임의 4개 차원으로 구성되며 각 차원의 점수는 하위 구성요소의 산술평균 값으로 계산함. 각 차원 별 가중치와 차원 만족 값을 곱하여 PCSI 2.0 점수를 산출함.



고객들이 최우선적으로 원하는
개선이슈 도출

다원적 관점에서의 심층적이고 과학적인 분석

“17년 PCSI 점수가
낮은 문항 도출”

“중요도는 높고 만족도는
낮은 문항 도출”

“인구통계학적 세분화를 통한
개선사항 도출”

“빈도수 높고 지속적으로
등장하는 VOC 도출”

분석 01. 현재분석

| 현재분석이란
'17년도 품질요소의
PCSI 2.0 점수를 분석하여
가장 낮게 나타난 문항을
개선사항으로 선정하는
분석방법

분석 02. 중요도 분석

| 중요도 분석이란 통계분석
방법인 상관분석을 실시하여
산출된 중요도(상관계수)를
활용하여 중요도는 높고 만족도는
낮은 개선요소를 도출하고,
개선요인의 문항에 개선 우선
순위를 결정하는 분석방법

분석 03. 고객특성별 분석

| 고객특성별 분석이란
고객 만족 향상을 위한
인구통계학으로 고객군을
세분화하여 그에 맞는 개선사항을
선정하는 방법

분석 04. VOC 분석

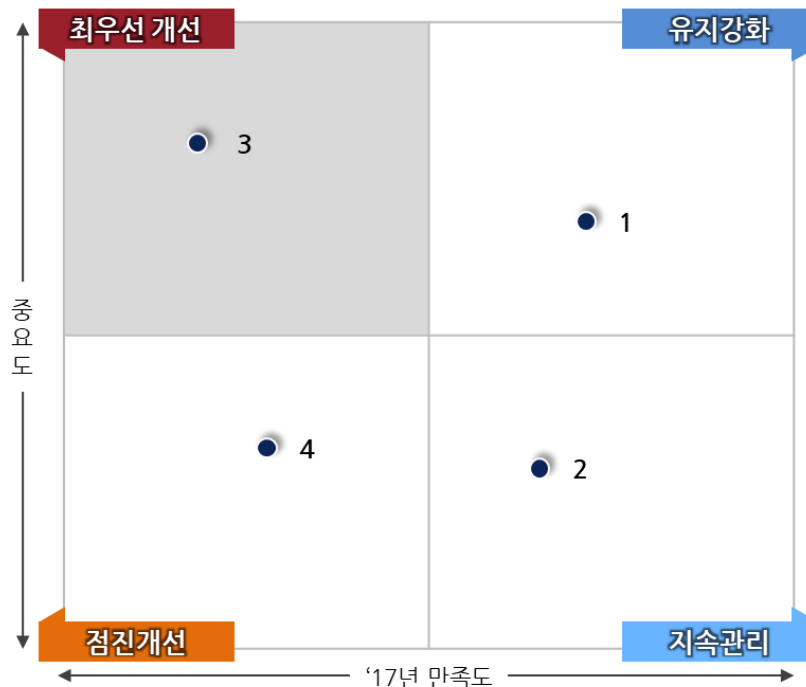
| VOC 분석이란 사업별로
고객들의 요구사항 및
불만사항을 정리하여 빈도수가
높거나 꾸준히 나타나는
사항들을 개선사항으로
선정하는 분석방법

5. 최우선 개선과제 도출 PROCESS

5.1. IPA(Importance-Performance Analysis)

- IPA(Importance Performance Analysis)는 특정 평가 영역에 대한 평가자들의 사전 기대치(perceived expectation) 대비 현재의 평가수준을 고려하여 서비스 부문에 대한 개선 사항이 무엇인지를 도출하는 분석 기법임.

I IPA 분석 I



최우선 개선 영역

(만족도 ↓ 중요도 ↑)
: 향후 적극적인 개선노력이 필요한 영역

유지강화 영역

(만족도 ↑ 중요도 ↑)
: 현 수준유지를 위한 적극적 노력이 필요함

점진개선 영역

(만족도 ↓ 중요도 ↓)
: 향후 점진적 개선 노력이 필요한 영역

지속관리 영역

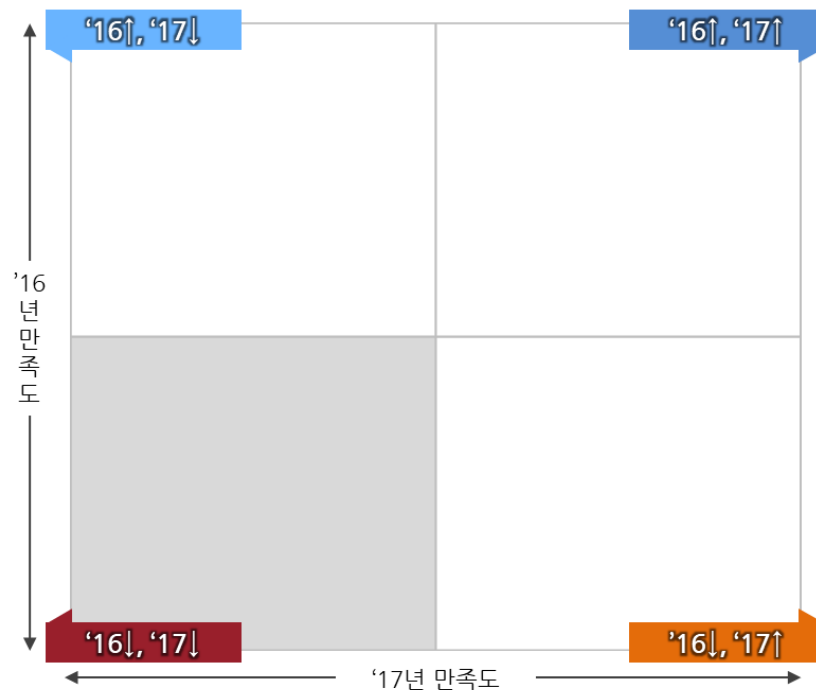
(만족도 ↑ 중요도 ↓)
: 현 수준 유지를 위해 지속적 관리가 필요함

5. 최우선 개선과제 도출 PROCESS

5.2. CS Improvement

- CS Improvement는 2016년도 결과와 2017년도 결과를 해당 년도 평균수준을 고려하여 지속적으로 나타나는 개선 사항이 무엇인지를 도출하는 분석 기법임.

I CS Improvement 분석 I



* X축 기준점 : '17년도 서비스 품질 평균 점수
Y축 기준점 : '16년도 서비스 품질 평균 점수

'16 ↑, '17 ↓
영역

: '16년 평균 점수대비 높지만
'17년도 평균 점수보다 낮게 나타나는 영역

'16 ↑, '17 ↑
영역

: '16년, '17년도 평균대비 높게 나타나는 영역

'16 ↓, '17 ↑
영역

: '16년 평균 점수대비 낮지만
'17년도 평균 점수보다 높게 나타나는 영역

'16 ↓, '17 ↓
영역

: 상대적으로 낮게 나타나는 영역으로
적극적인 개선 노력이 필요함

5. 최우선 개선과제 도출 PROCESS

5.3. 항목별 점수 분포도

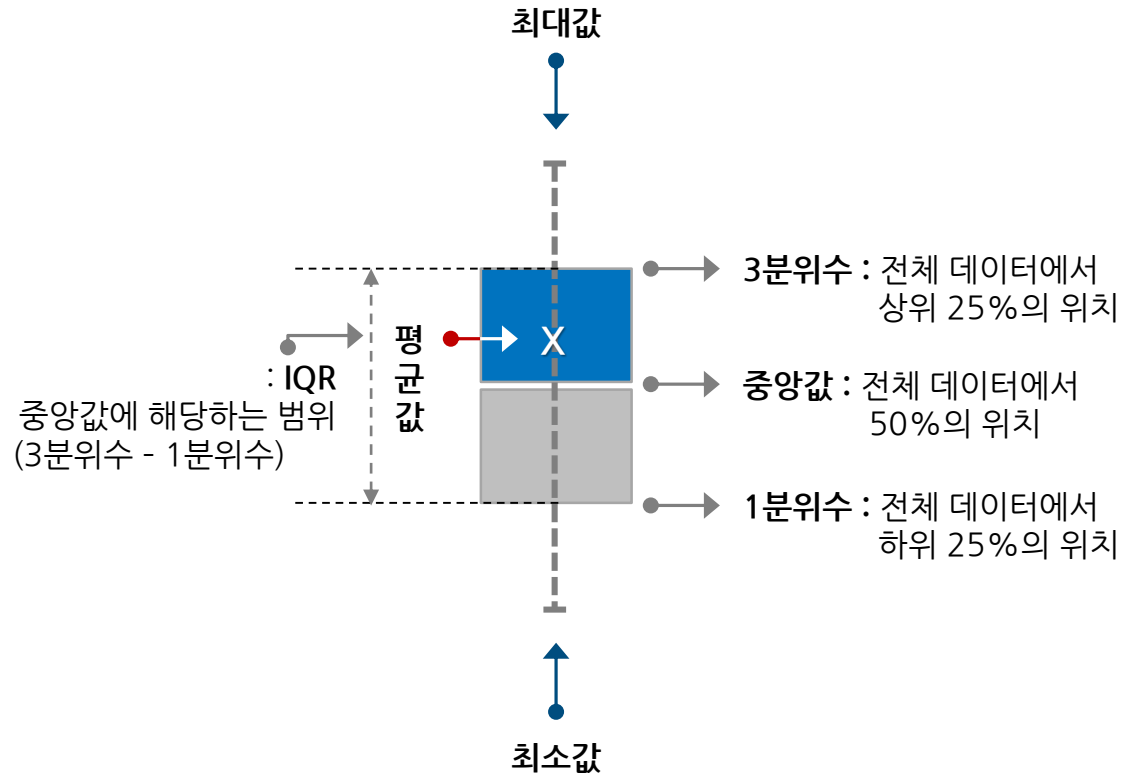
- 점수 분포도(Box Plot)란 전체 자료의 측정값들이 어떤 모양으로 분포되어 있는지 최대값, 최소값, 중앙값, 사분편차를 사용하여 고객만족 수준을 비교하는 분석 기법임.

I 점수 분포도(Box Plot) I

점수 분포도 해석 방법

- IQR(3분위수 - 1분위수)를 측정
- IQR 값이 클수록 고객마다 체감하는 서비스 만족 수준의 차이가 크다는 의미로 서비스 표준화가 필요함. 개선된다면 고객만족도가 개선될 가능성이 높은 항목임.
- 반면, IQR 값이 작을수록 고객의 체감하는 만족 수준의 격차가 작아 강점인 항목으로 유지강화를 통해 고객만족도를 강화할 수 있는 항목임.
 - 단, 박스가 낮은 점수에 위치해 있다면, 중점적인 개선이 필요한 항목임.

* IQR(Inter Quartile Range) : 사분위 범위



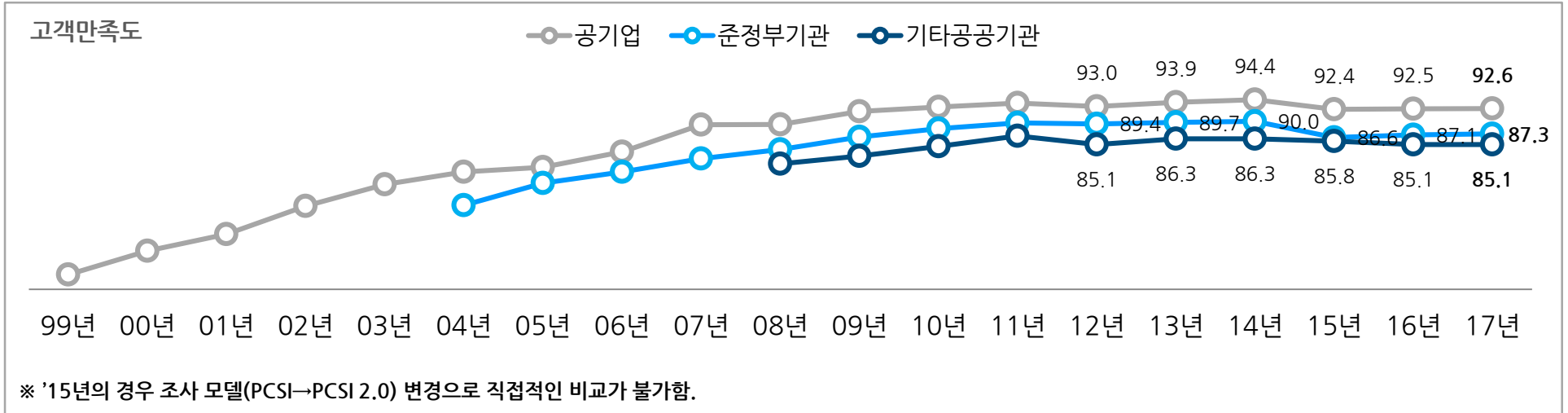
Part II. 그룹 전체 현황

1. 공공기관 유형별 고객만족도 추이
2. 문화(체육·예술·언론) 그룹 전체 고객만족도 결과
3. 문화(체육·예술·언론) 그룹 고객만족도 점수 및 등급



1. 공공기관 유형별 고객만족도 추이

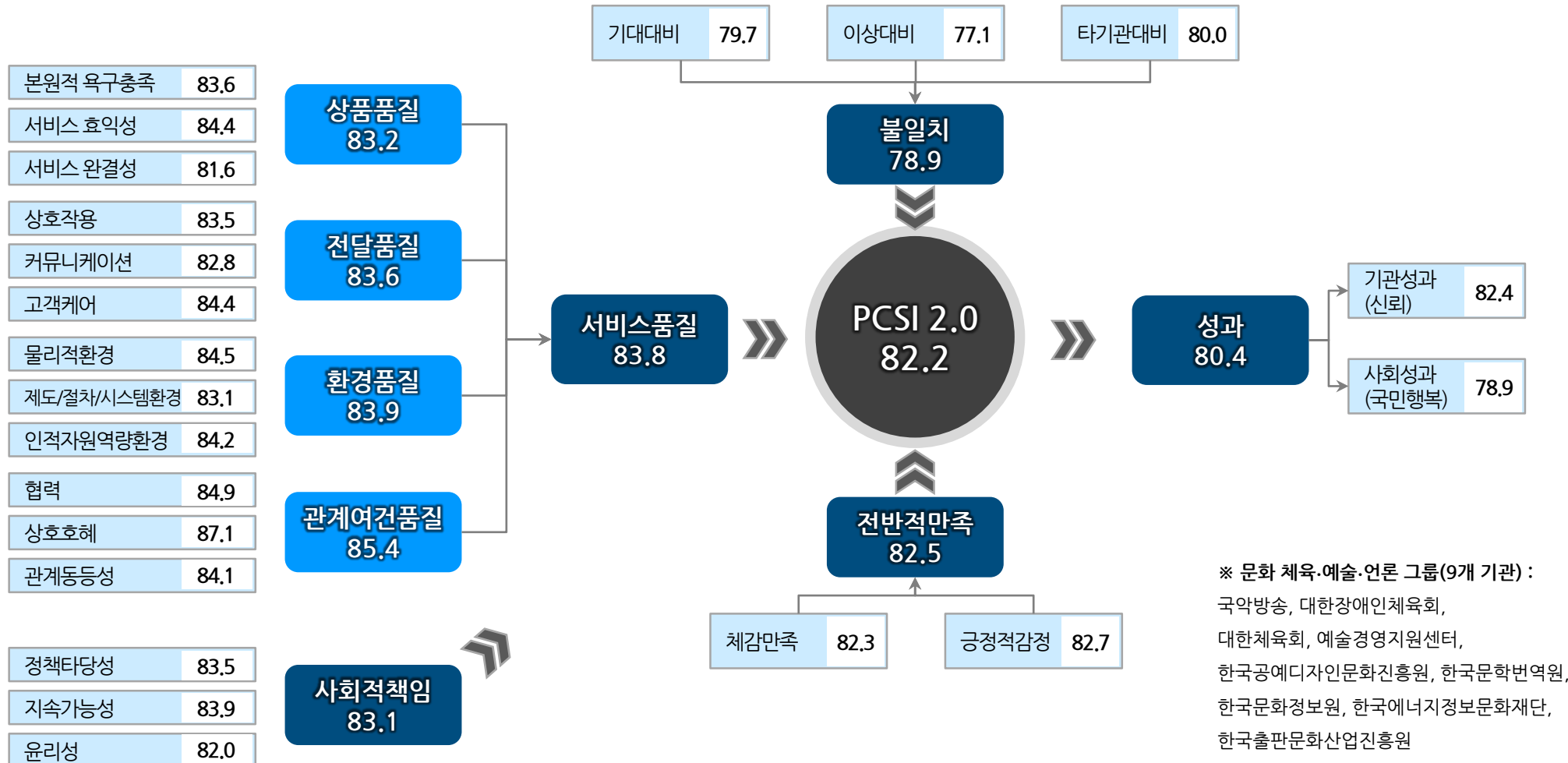
I 공공기관 유형별 PCSI 2.0 결과 추이 I



I 고객만족도 조사 제도 변화 I



문화(체육·예술·언론) 그룹(기타공공기관)의 고객만족도는 **82.2점**임.



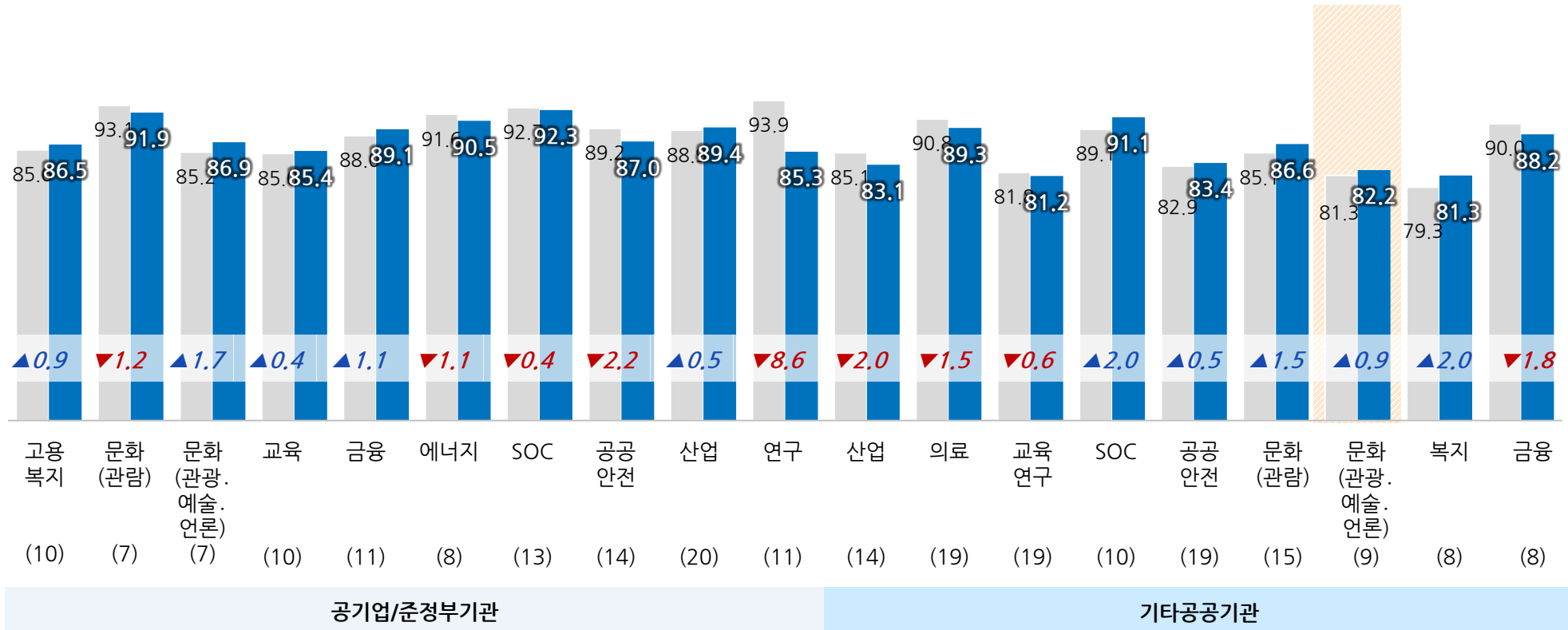
3. 문화(체육·예술·언론) 그룹 고객만족도 점수 및 등급

3.1. 그룹별 고객만족도 점수

문화(체육·예술·언론) 그룹(기타공공기관)의 고객만족도 점수는 '16년도 대비 0.9점 상승한 것으로 나타남.

I 그룹별 고객만족도 결과I

[단위: 점]



3. 문화(체육·예술·언론) 그룹 고객만족도 점수 및 등급

3.2. 문화(체육·예술·언론) 그룹의 상대 등급 및 절대 등급

문화(체육·예술·언론) 그룹의 상대등급 분석 결과, B등급에 해당하는 기관이 5개로 가장 많음.
한국문학번역원의 상대등급은 A등급이며, 절대등급은 우수등급임.

I 복지그룹의 상대등급 기준 및 분포 I

그룹	기관수	평균점수	기준점수
문화 (체육·예술·언론)	9	82.243	84.453

그룹	등급구분			
문화 (체육·예술·언론)	S ↑	A ↑	B ↓	C ↓
	91.325	84.453	84.453	77.581

상대 등급	기관명	절대 등급	기관명
S	-	우수	한국문학번역원
A	한국문학번역원 한국에너지정보문화재단 국악방송	양호	한국에너지정보문화재단
B	한국문화정보원 한국출판문화산업진흥원 예술경영지원센터 한국공예디자인문화진흥원 대한체육회	보통	국악방송 한국문화정보원 한국출판문화산업진흥원
C	대한장애인체육회	미흡	예술경영지원센터 한국공예디자인문화진흥원 대한체육회 대한장애인체육회

주) 상대등급 부여방식

S등급	A등급	B등급	C등급
기준점수 + σ	기준점수 이상	기준점수 이하	기준점수 - σ

* 기준점수 : (전체 공공기관 평균점수 + 해당그룹평균점수)/2,
 σ : 해당그룹의 표준편차

Part III. 기관 분석

1. 조사 개요
2. 기관 분석



1. 조사 개요

1.1. 조사 설계

I 사업 유형 I

- 한국문학번역출판지원사업
- 한국문학번역가양성사업
- 한국문학교류홍보사업
- 기타사업

I 조사대상 I

- 최근 1년 이내에 1회 이상 한국문학번역원에서 제공하고 있는 서비스를 이용한 경험이 있는 만 16세 이상 65세 미만 고객

I 조사 방법 I

- 이메일 조사

I 조사 기간 I

- 2017년 11월 29일 ~ 2018년 02월 12일

I 조사 수행 업체 I

- 조사 주간업체 : ㈜기술과가치
- 실사 수행업체 : 기획재정부 고객만족도 공동실사단 (월드리서치 / 한국갤럽 / 리서치앤리서치)

I 조사 설계 I

- 조사지역 : 전국시도
- 표본크기 : 200표본

사업 유형	세부사업	업무 유형별 가중치	모집단 수 (명)	분석 표본수 (명)
한국문학 번역출판 지원사업	번역지원사업	31.7%	212	51
	출판지원사업	15.9%	72	16
한국문학 교류홍보사업	해외교류사업	28.9%	147	50
한국문학 번역가양성사업	교육사업(번역아카데미)	16.6%	100	51
기타사업	정보화사업(번역전문도서관)	6.9%	72	32
전체		100.0%	603	200

1. 조사 개요

1.2. 응답자 특성

구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)
전체		200	100.0
사업유형별	한국문학번역출판지원사업	67	33.5
	한국문학교류홍보사업	50	25.0
	한국문학번역가양성사업	51	25.5
	기타사업	32	16.0
세부사업별	번역지원사업	51	25.5
	출판지원사업	16	8.0
	해외교류사업	50	25.0
	교육사업(번역아카데미)	51	25.5
	정보화사업(번역전문도서관)	32	16.0
언어권	영미	7	13.7
	유럽	20	39.2
	아시아	22	43.1
	한국	2	3.9

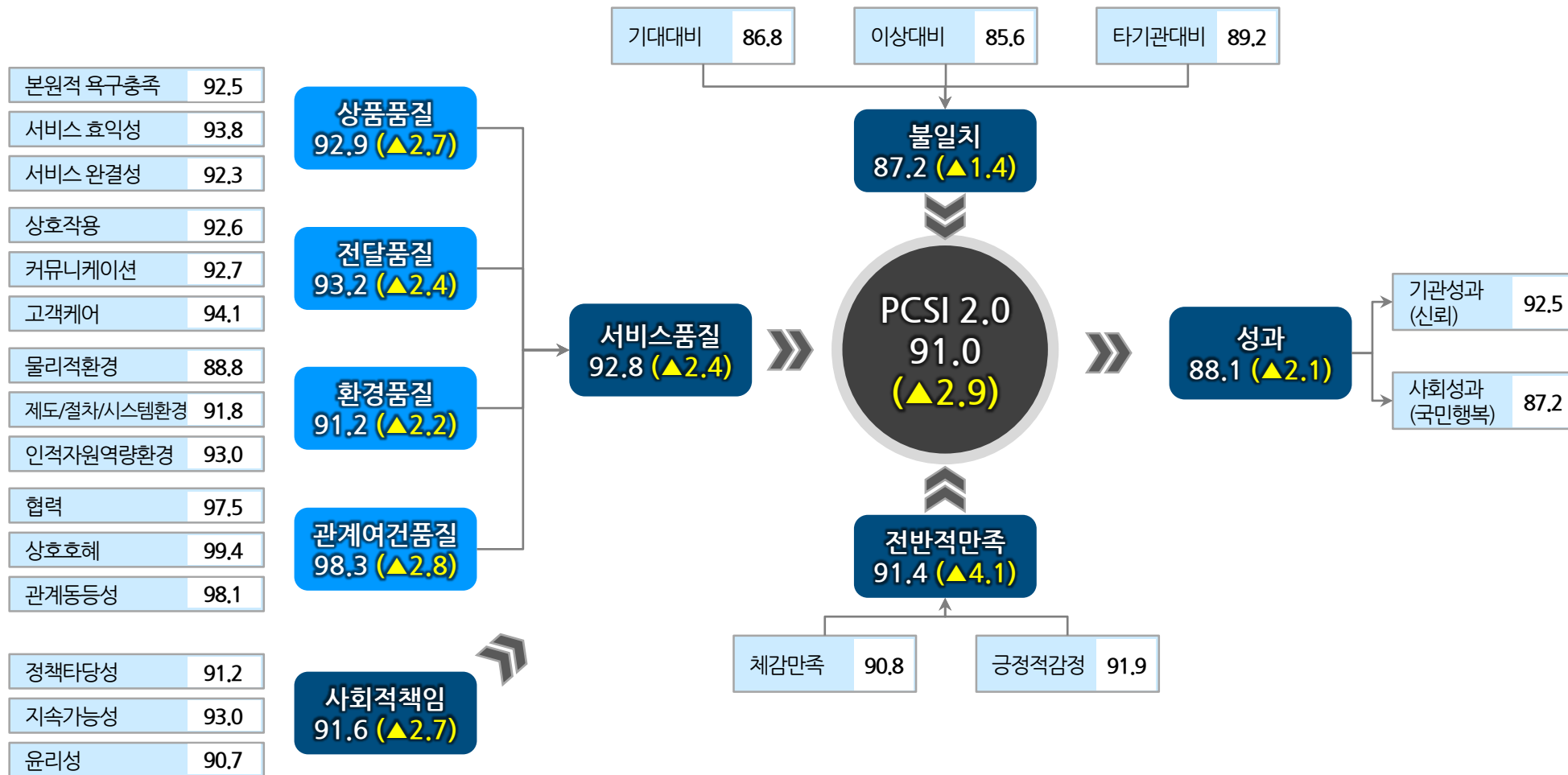
III. 기관 분석

구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)
전체		200	100.0
성별	남성	56	28.0
	여성	144	72.0
연령대별	20대	24	12.0
	30대	70	35.0
	40대	58	29.0
	50대	39	19.5
	60세 이상	9	4.5
권역별	서울/인천/경기	133	66.5
	부산/울산/경남	4	2.0
	대구/경북	5	2.5
	대전/세종/충청	7	3.5
	광주/전남/전북	4	2.0
	강원/제주	3	1.5
	해외	44	22.0
고객유형	개인고객	184	92.0
	법인고객	16	8.0

2. 기관분석

2.1. 고객만족도 결과

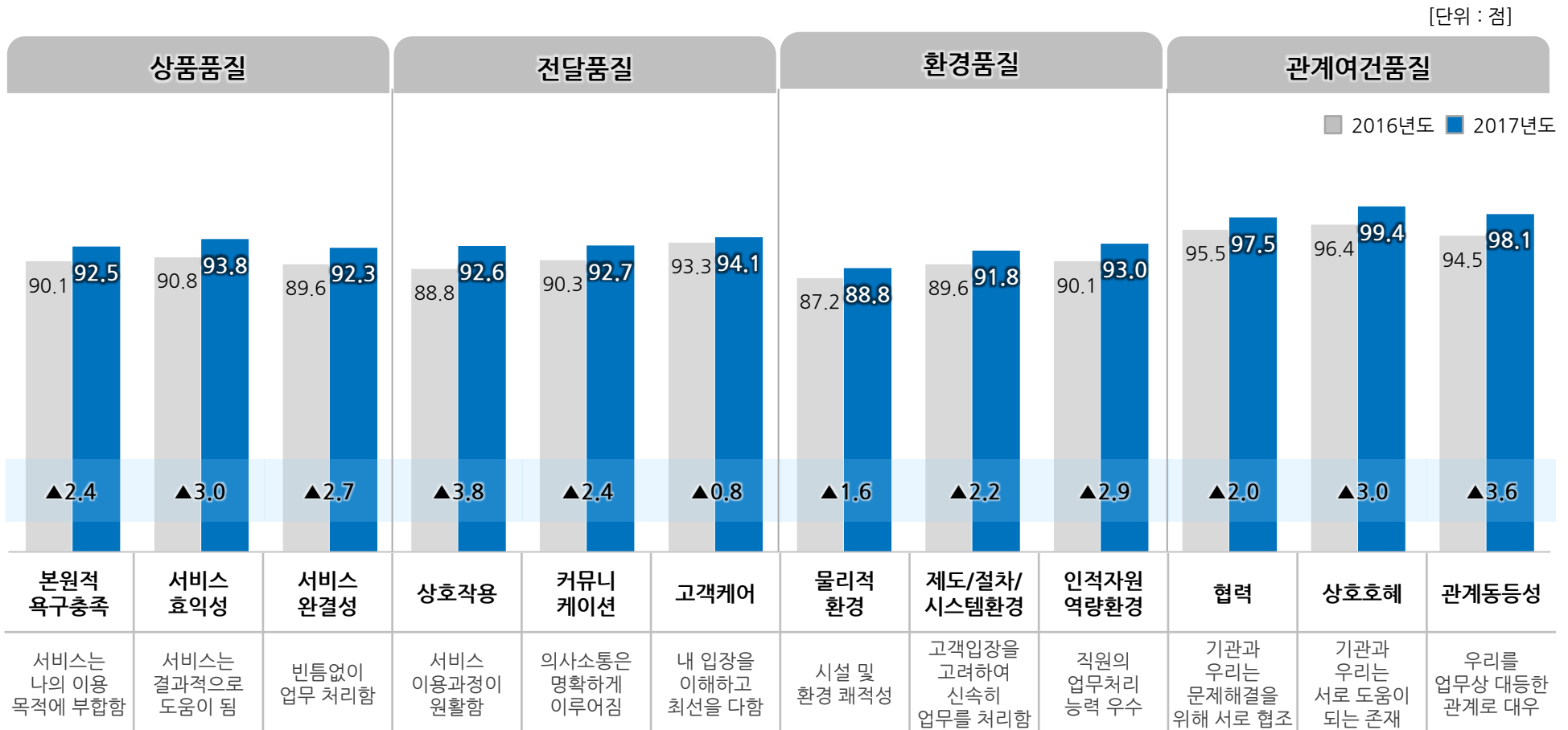
2017년도 고객만족도 점수는 **91.0점**으로 전년도 대비 **2.9점 상승**한 것으로 나타남.



2. 기관분석

2.2. 서비스품질 항목별 분석

관계여건품질의 **상호호혜**에 대한 평가가 가장 높은 반면, 환경품질의 **물리적환경**은 가장 낮음.
서비스품질을 구성하는 모든 항목이 전년도 대비 상승함.

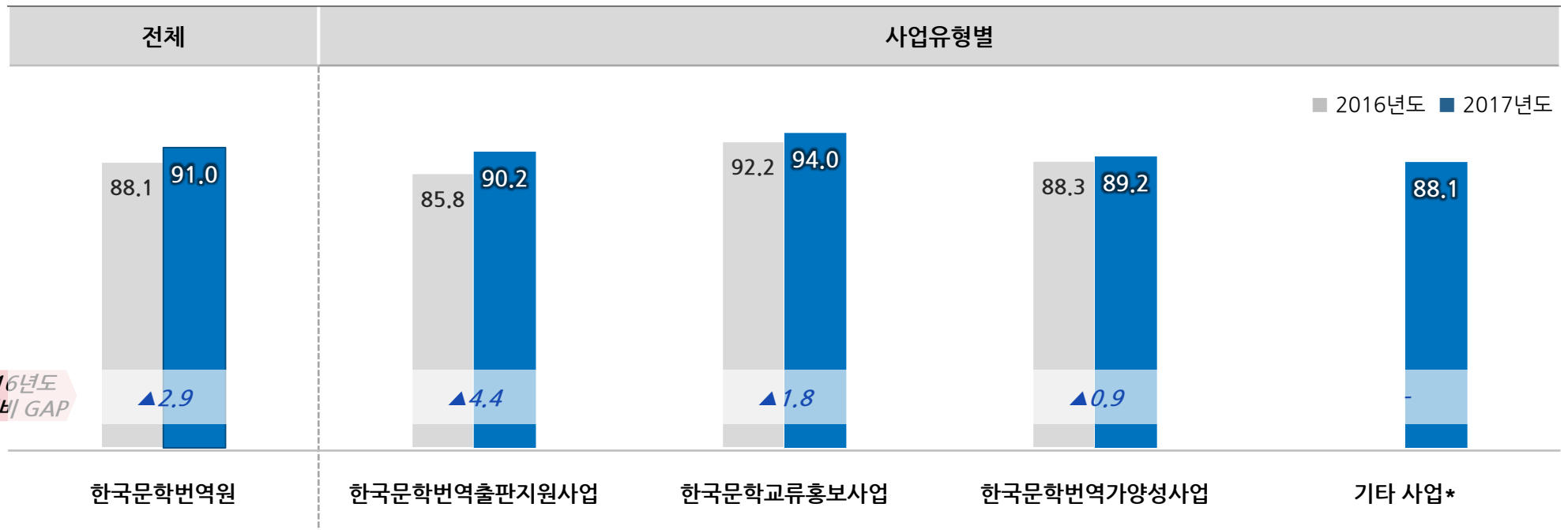


2. 기관분석

2.3. 사업유형별 고객만족도 결과

한국문학교류홍보사업은 타 사업 대비 만족도가 높은 반면, 기타사업은 상대적으로 낮음.
한국문학번역출판지원사업은 전년도 대비 상승폭이 가장 큼.

[단위: 점]



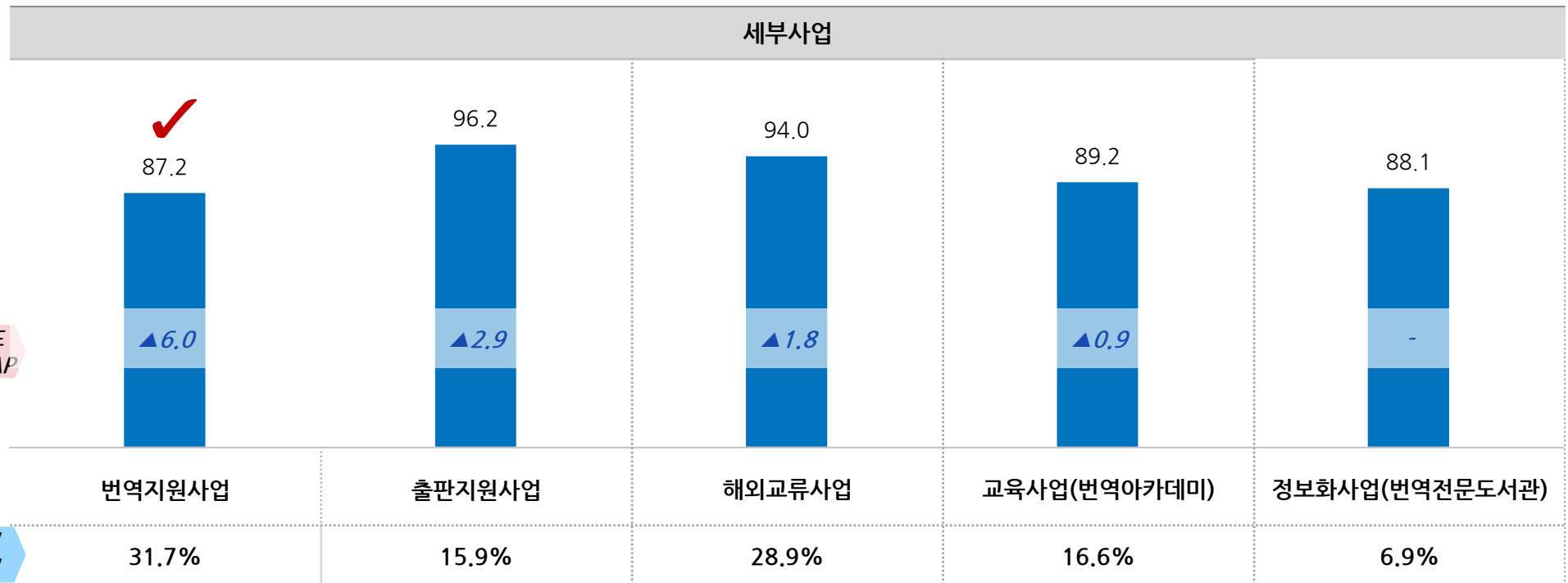
* 기타사업의 경우 2017년도 고객만족도에서 신규사업으로 포함되어 조사됨.

2. 기관분석

2.4. 세부사업별 점수 비교

출판지원사업의 만족도는 타 세부사업 대비 상대적으로 높음.
번역지원사업은 타 세부사업 대비 상대적으로 낮으나 전년도 대비 상승폭이 가장 큼.

[단위: 점]

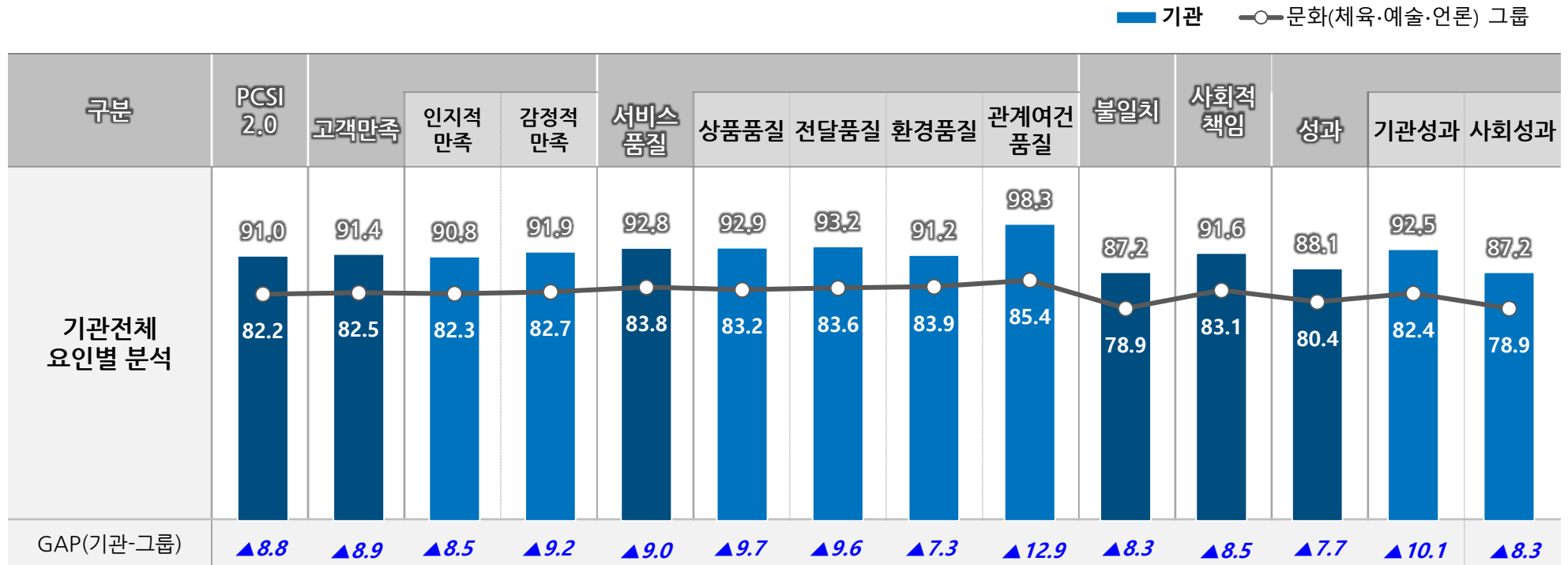


* 정보화사업(번역전문도서관)의 경우 2017년도 고객만족도에서 신규사업으로 포함되어 조사됨.

2. 기관분석

2.5. 그룹 만족요인 분석

한국문학번역원의 고객만족도는 문화(체육·예술·언론) 그룹에 소속된 공공기관의 평균 점수보다 **8.8점**이 높음.
서비스품질을 구성하는 모든 품질이 문화(체육·예술·언론) 그룹 대비 상대적으로 높게 나타남.



[단위: 점]

Part IV. 세부사업별 분석

1. 번역지원사업
2. 출판지원사업
3. 해외교류사업
4. 교육사업(번역아카데미)
5. 정보화사업(번역전문도서관)



1. 번역지원사업

1.1. 응답자 특성

구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)
전체		51	100.0
사업유형	한국문학번역출판지원사업	51	100.0
세부사업	번역지원사업	51	100.0
성별	남성	11	21.6
	여성	40	78.4
연령대	20대	2	3.9
	30대	11	21.6
	40대	21	41.2
	50대	13	25.5
	60세 이상	4	7.8

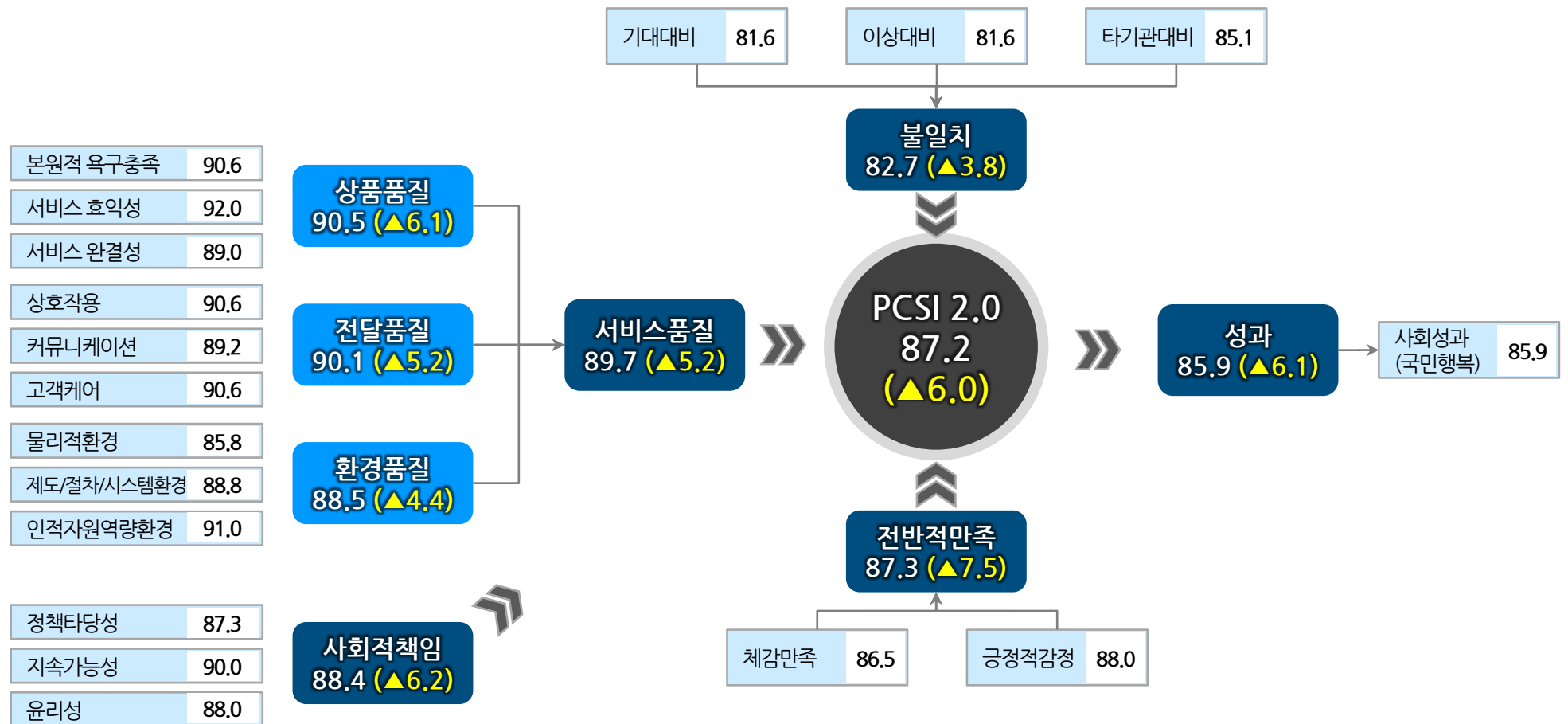
IV. 세부사업별 분석

구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)
전체		51	100.0
권역별	서울/인천/경기	34	66.7
	대전/세종/충청	3	5.9
	광주/전남/전북	1	2.0
	해외	13	25.5
언어권	영미	7	13.7
	유럽	20	39.2
	아시아	22	43.1
	한국	2	3.9
고객유형	개인 고객	51	100.0

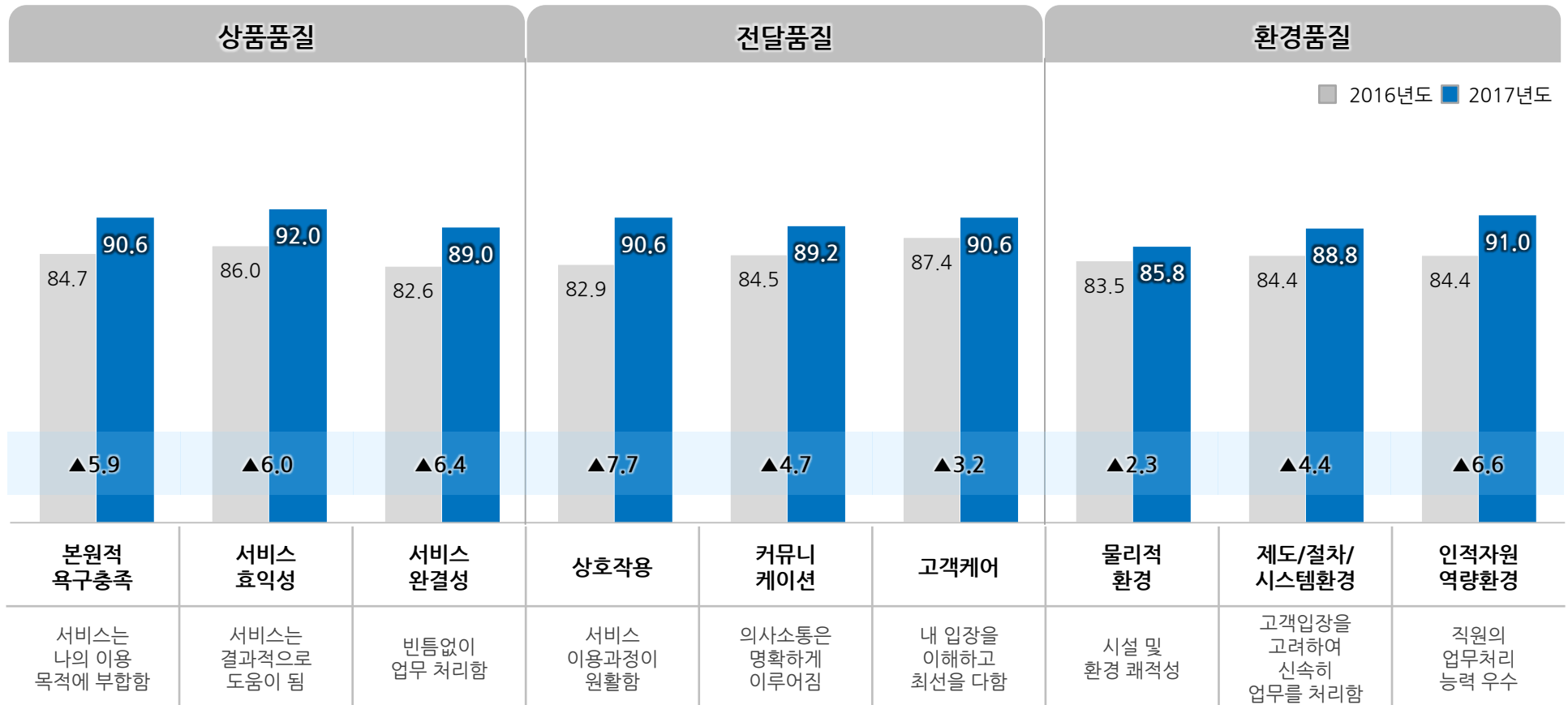
1. 번역지원사업

1.2. 고객만족도 결과

번역지원사업의 고객만족도 점수는 **87.2점**으로 전년도 대비 **6.0점 상승**한 것으로 나타남.



서비스 효익성에 대한 평가가 상대적으로 높은 반면, 물리적환경에 대한 평가는 상대적으로 낮음.
모든 서비스품질 관련 항목이 전년도 대비 상승하였으며, 특히 상호작용의 상승폭이 가장 큼.

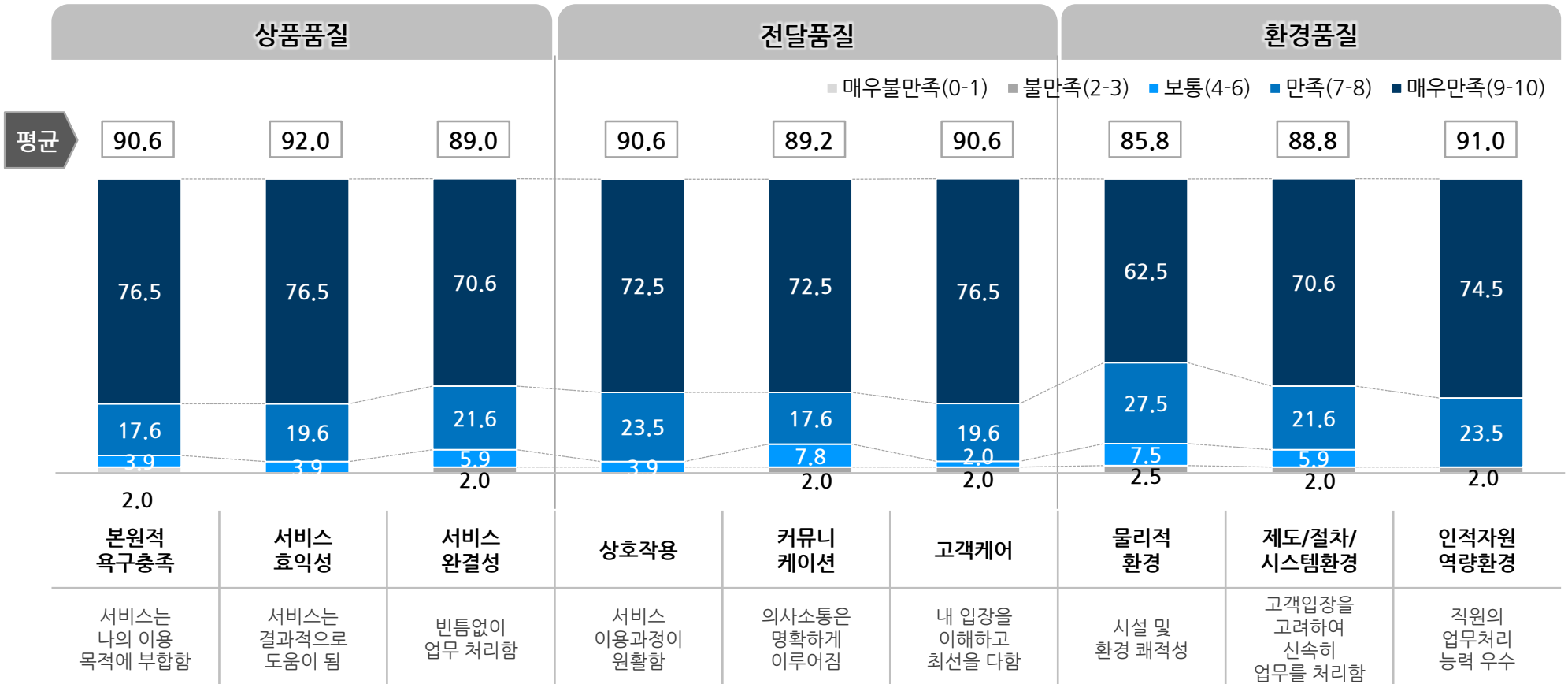


1. 번역지원사업

1.4. 항목별 만족 비율

본원적 욕구충족, 서비스 효익성, 고객케어 등은 '매우 만족' 비율이 상대적으로 높은 반면, 물리적환경은 상대적으로 낮음.

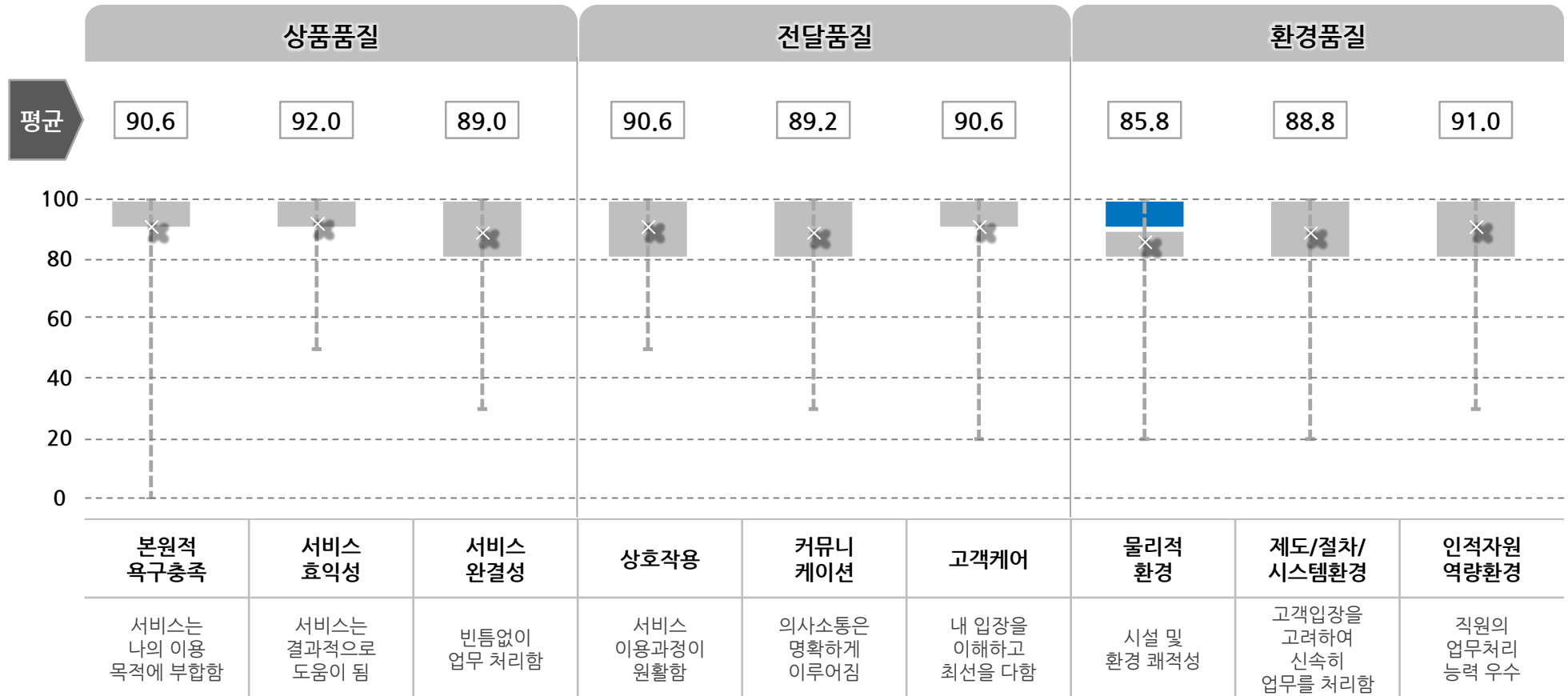
[단위 : 점]



1. 번역지원사업

1.5. 항목별 점수 분포도

물리적환경이 타 항목 대비 상대적으로 편차(평균을 중심으로 퍼져 있는 정도)가 큰 것으로 나타남.
→ 고객마다 느끼는 만족도 수준에 큰 차이가 있음.



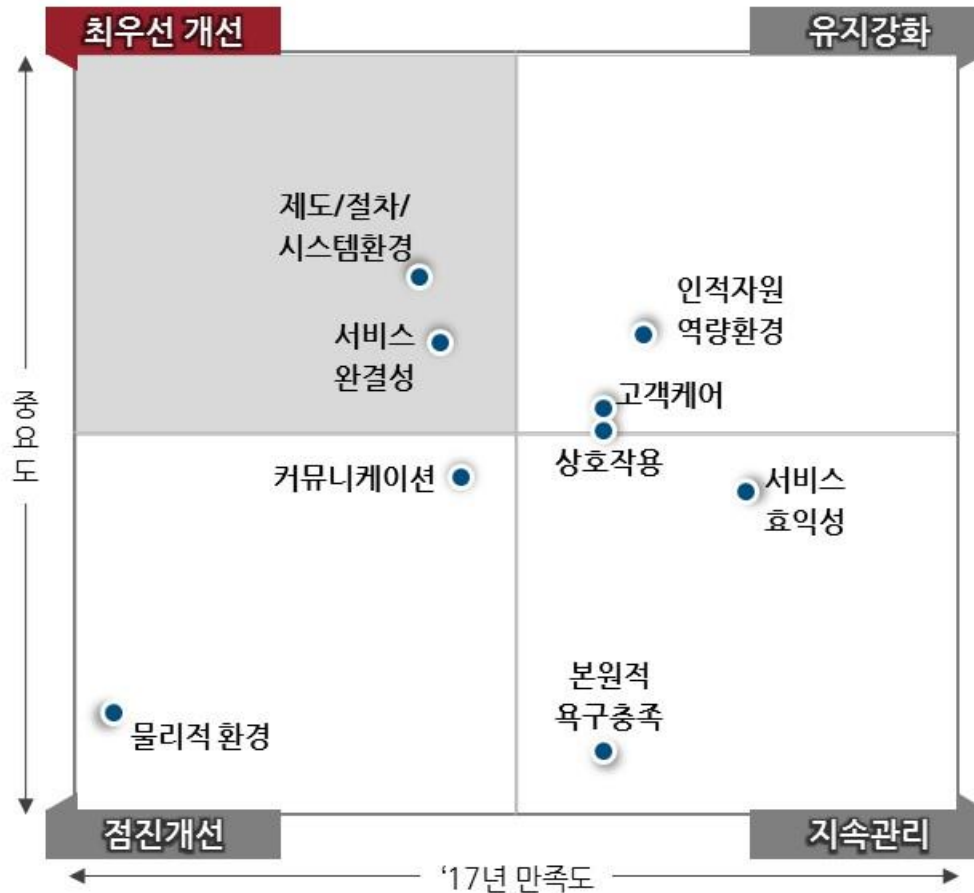
— : 최고점(상단), 최저점(하단) ■ : 전체 응답값에서 50~75%에 해당하는 값 ■ : 전체 응답값에서 25~50%에 해당하는 값 X : 평균값

1. 번역지원사업

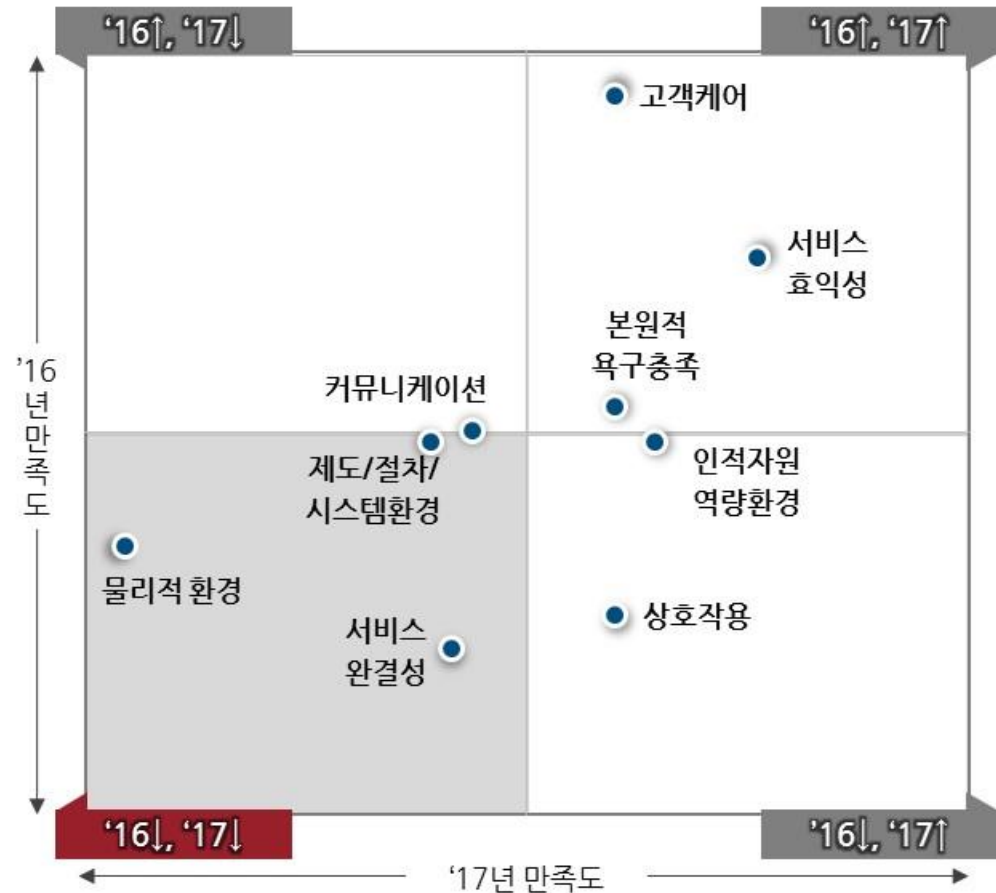
1.6. IPA 및 CS Improvement

서비스 완결성, 제도/절차/시스템환경 등은 2년 연속 만족도가 낮은 항목인 동시에 고객이 중요하게 인식하고 있지만 만족도가 낮은 항목이므로 최우선적으로 개선이 필요함.

I IPA 분석I



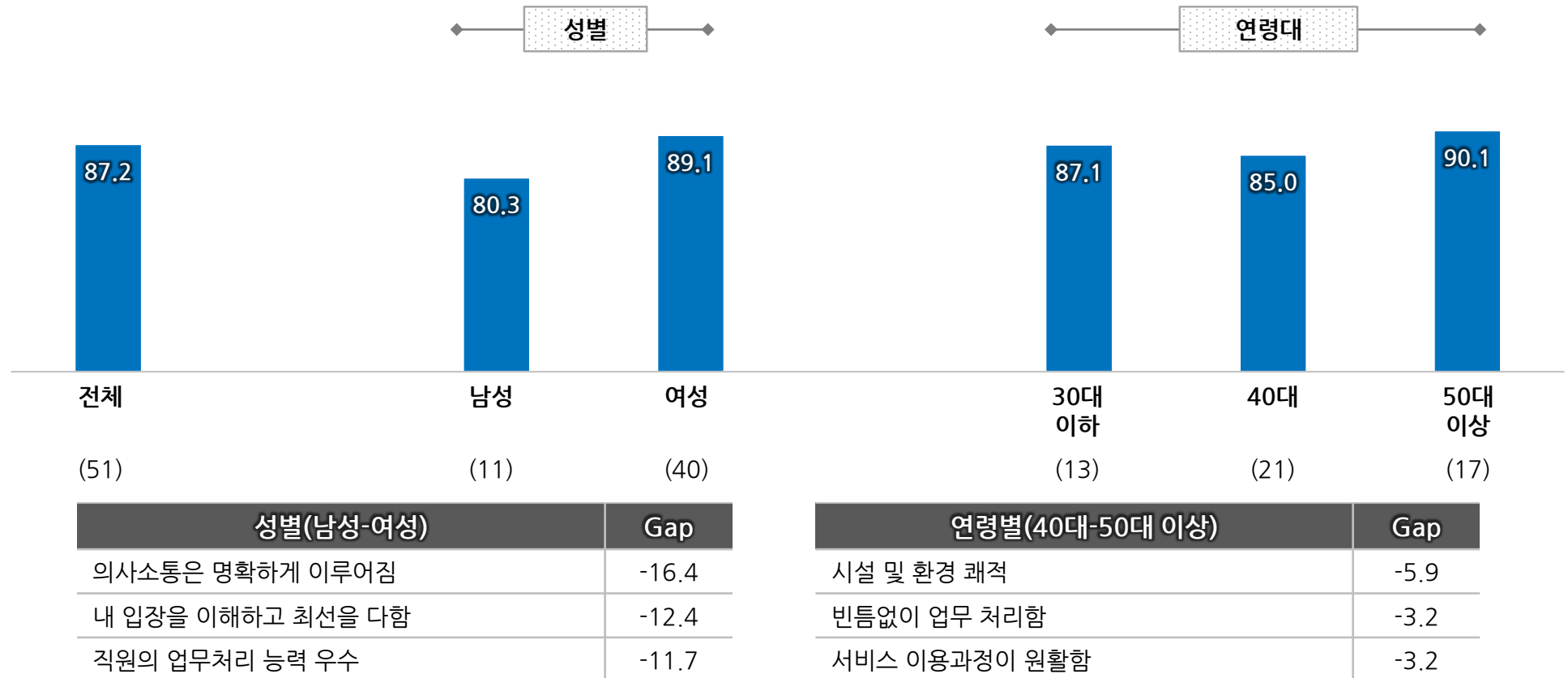
I CS Improvement I



1. 번역지원사업

1.7. 응답자 특성별 분석

응답자 특성별로 분석한 결과, 성별로는 남성 고객이, 연령대별로는 40대 고객이, 상대적으로 낮은 만족도를 보임.

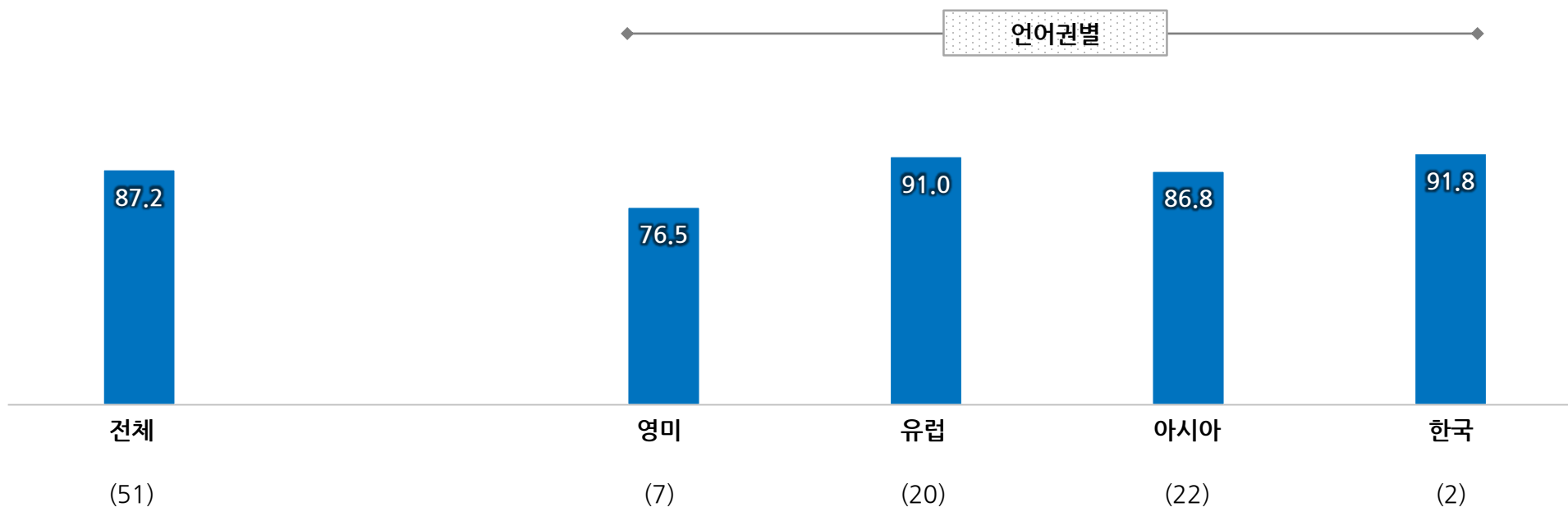


* () : 표본수
일부 그룹의 경우 표본 수가 적으므로 해석 시 주의 요망.

1. 번역지원사업

1.7. 응답자 특성별 분석(계속)

언어권별로는 영미 언어권인 고객의 만족도가 상대적으로 낮은 것으로 나타남.



언어권별(영미-한국)	Gap
내 입장을 이해하고 최선을 다함	-12.9
서비스는 결과적으로 도움이 됨	-10.7
의사소통은 명확하게 이루어짐	-9.3

* () : 표본수

일부 그룹의 경우 표본 수가 적으므로 해석 시 주의 요망.

1. 번역지원사업

1.8. 언어권별 분석

영미 언어권은 전달품질에 대한 평가가, 아시아 언어권은 환경품질에 대한 평가가 상대적으로 낮음.
한국 언어권을 제외한 모든 언어권에서 고객만족도 점수에 영향을 미치는 차원 중 불일치가 상대적으로 낮음.
→ 해당 사업에 기대했던 서비스 수준보다 실제 이용한 서비스 수준이 낮다고 인식하고 있음.

I 언어권별 차원 분석I

구분	PCSI 2.0	고객만족	인지적 만족	감정적 만족	서비스 품질	상품품질	전달품질	환경품질	불일치	사회적 책임	성과	사회성과
영미(7)	76.5	77.9	71.4	84.3	86.4	86.2	84.8	88.2	59.5	75.2	84.3	84.3
유럽(20)	91.0	91.3	91.5	91.0	91.0	90.8	91.3	90.9	89.7	92.2	88.0	88.0
아시아(22)	86.8	86.4	86.4	86.4	89.3	91.2	90.8	85.9	83.0	88.6	85.0	85.0
한국(2)	91.8	90.0	90.0	90.0	93.3	95.0	90.0	95.0	91.7	95.0	80.0	80.0

 : 언어권별 상대적 취약 차원

*불일치는 사전 기대 대비 / 이상점 대비 / 타 유사 기관 대비 지각된 서비스 수준의 일치/불일치 정도를 평가함.

1. 번역지원사업

1.8. 언어권별 분석(계속)

영미 언어권은 **커뮤니케이션**이, 유럽 언어권은 **본원적 욕구충족**이, 아시아 언어권은 **물리적환경**이, 한국 언어권은 **상호작용 및 커뮤니케이션**이 상대적으로 취약한 것으로 나타남.

I 언어권별 서비스품질 관련 문항 비교I

	본원적 욕구충족	서비스 효익성	서비스 완결성	상호작용	커뮤니 케이션	고객케어	물리적 환경	제도/절차/ 시스템환경	인적자원 역량환경
	서비스는 나의 이용 목적에 부합함	서비스는 결과적으로 도움이 됨	빈틈없이 업무 처리함	서비스 이용과정이 원활함	의사소통은 명확하게 이루어짐	내 입장을 이해하고 최선을 다함	시설 및 환경 쾌적성	고객입장을 고려하여 신속히 업무를 처리함	직원의 업무처리 능력 우수
영미(7)	87.1	84.3	87.1	91.4	75.7	87.1	81.6	91.4	91.4
유럽(20)	88.5	94.0	90.0	92.0	92.0	90.0	90.2	90.5	92.0
아시아(22)	93.2	92.3	88.2	89.5	91.4	91.4	82.7	85.9	89.1
한국(2)	95.0	95.0	95.0	85.0	85.0	100.0	90.0	95.0	100.0

 : 언어권별 상대적 취약 항목


1. 번역지원사업

1.9. VOC 분석

번역지원사업과 관련하여 ‘번역사업 관련 지원 확대’, ‘정보공유 및 교류를 위한 기회 확대’, ‘문의/요청사항에 대한 신속하고 정확한 처리’, ‘잡은 인사로 인한 업무처리 능력 저하’ 등에 대한 고객의 개선 요구 및 불만이 있는 것으로 확인됨.

[n=23, 단위: %]

 개선 및 건의사항	비율
• 번역사업과 관련하여 더 많은 지원이 있었으면	21.7
• 정보 공유 및 교류를 위한 자리가 더 많았으면	13.0
• 문의/요청사항에 대한 처리가 신속하고 정확했으면	13.0
• 직원의 잦은 순환보직/퇴사로 인해 업무처리 능력이 떨어진다	13.0
• 예전처럼 권장/추천 도서가 있었으면 좋겠다	8.7
• 책의 출판율이 더 높으면 좋겠습니다	4.3

 개선 및 건의사항	비율
• 한국문학 및 번역 관련 학자들로 구성된 부문을 조직하여 어떤 출판 프로젝트를 지원할지 조언을 할 수 있으면 좋겠다	4.3
• 지역별, 나라별로의 특성을 반영할 수 있는 융통성이 향상되었으면 좋겠습니다.	4.3
• 번역가들에게 더 많은 기회를 주시기 바랍니다	4.3
• 번역한 작품을 더욱 다양하고 인지도가 있는 출판사에서 출간할 수 있도록 힘써주었으면 좋겠다	4.3
• 번역지원계약서 조건을 다시 검토해봤으면 합니다	4.3
• 각 나라 출판사에 대한 제안을 더 활발하게 해주었으면 합니다	4.3

* 앞으로 한국문학번역원의 무궁무진한 발전과 지속적인 활약을 기대한다 (11)는 긍정적인 의견도 많았음.

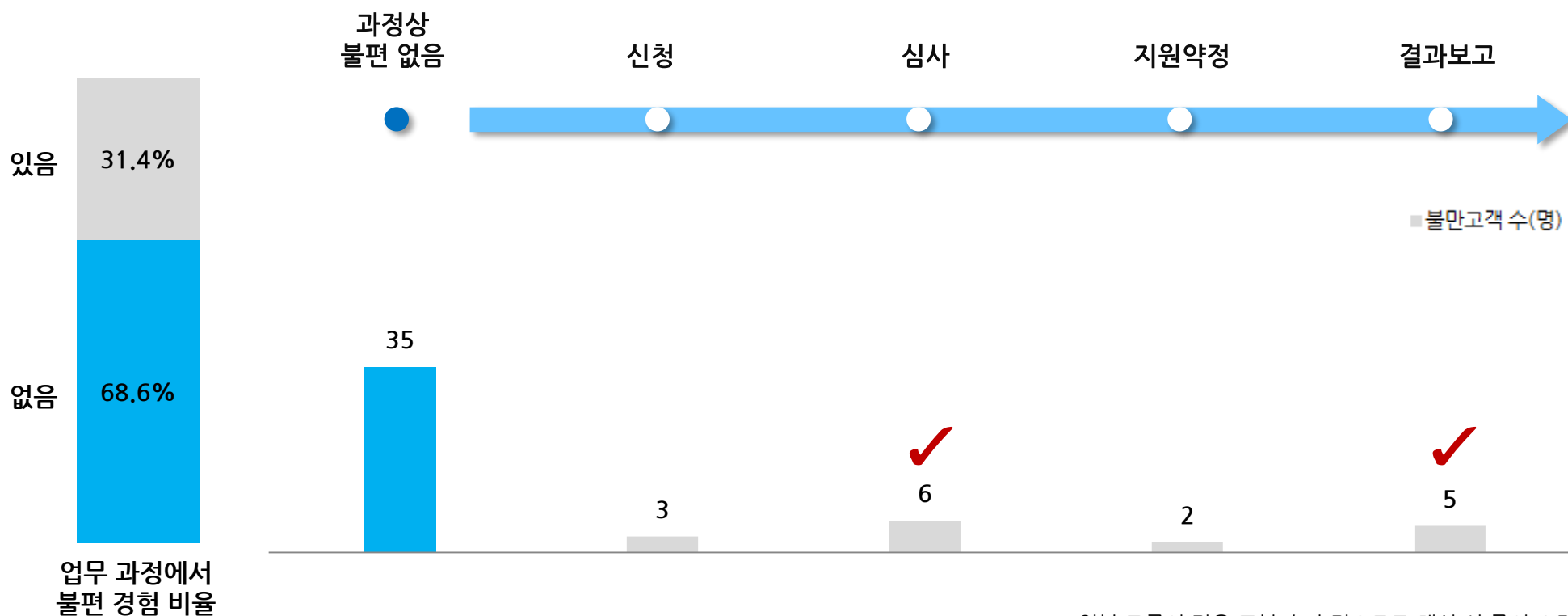
※ 없다/모름/무응답은 제외함.

1. 번역지원사업

1.10. 업무 프로세스별 불편정도 및 이유

31.4%가 업무 과정에서 불편을 경험한 것으로 나타났으며,
'심사' 및 '결과보고' 단계에서 상대적으로 많은 불편이 발생하고 있는 것으로 나타남.

[n=51, 단위: 명, 점]



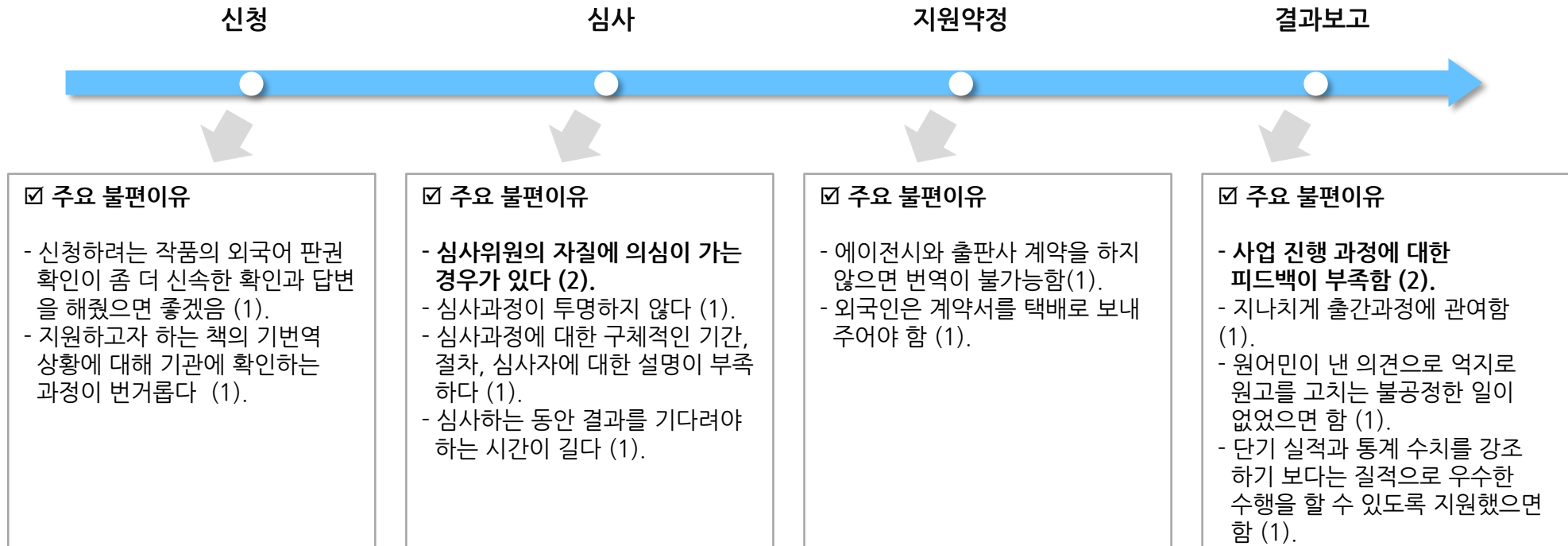
*일부 그룹의 경우 표본 수가 적으므로 해석 시 주의 요망.

1. 번역지원사업

1.10. 업무 프로세스별 불편정도 및 이유(계속)

심사 단계에서는 '심사위원의 자질' 때문에, 결과보고 단계에서는 '사업 진행 과정에 대한 피드백 부족' 때문에 고객의 불만이 발생하는 것으로 분석됨.

[n=51, 단위: 명]



*(): 사례수

2. 출판지원사업

2.1. 응답자 특성

구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)
전체		16	100.0
사업유형	한국문학번역출판지원사업	16	100.0
세부사업	출판지원사업	16	100.0
성별	남성	11	68.8
	여성	5	31.3
연령대	20대	2	12.5
	30대	4	25.0
	40대	3	18.8
	50대	4	25.0
	60세 이상	3	18.8

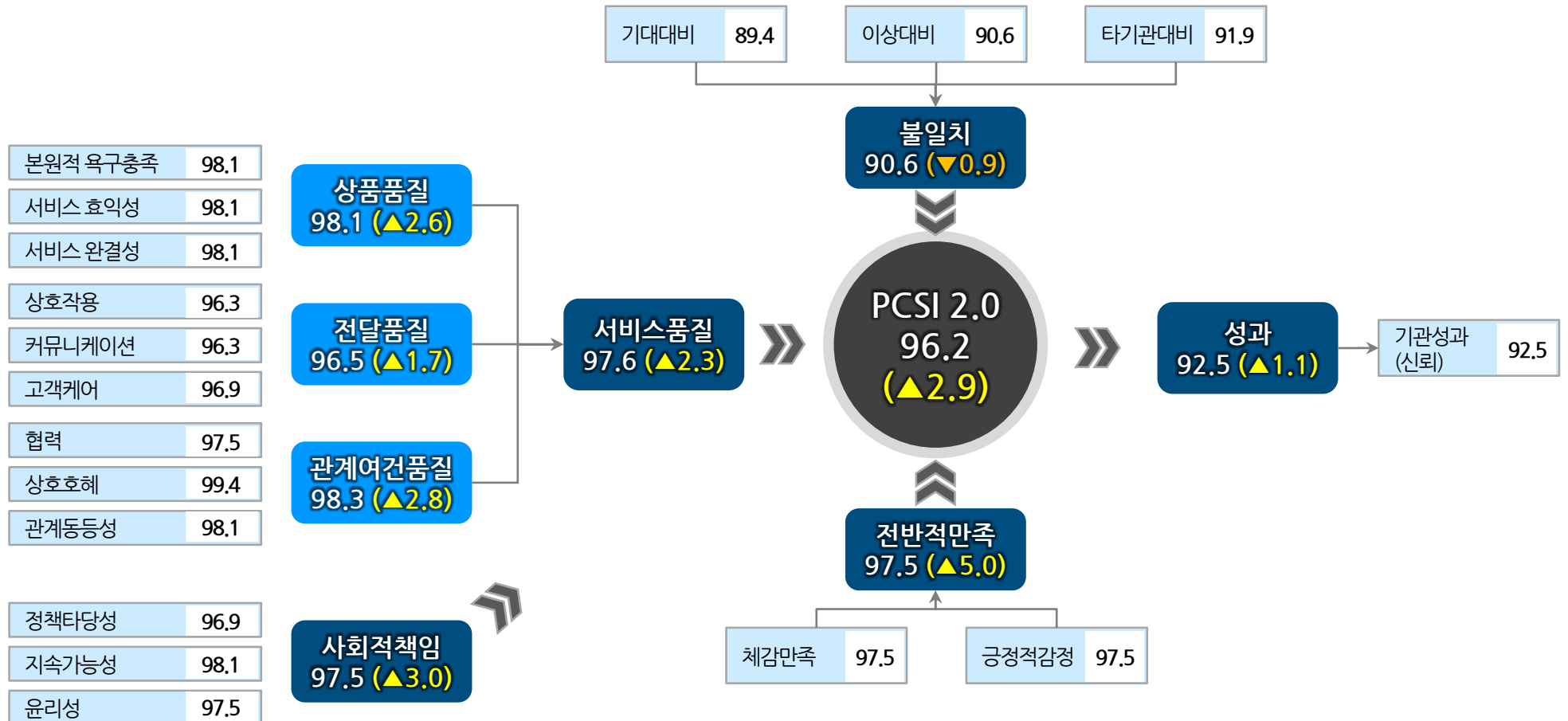
IV. 세부사업별 분석

구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)
전체		16	100.0
권역별	서울/인천/경기	4	25.0
	해외	12	75.0
언어권	영미	4	25.0
	유럽	8	50.0
	아시아	4	25.0
고객유형	법인 고객	16	100.0

2. 출판지원사업

2.2. 고객만족도 결과

출판지원사업의 고객만족도 점수는 **96.2점**으로 전년도 대비 **2.9점 상승**한 것으로 나타남.

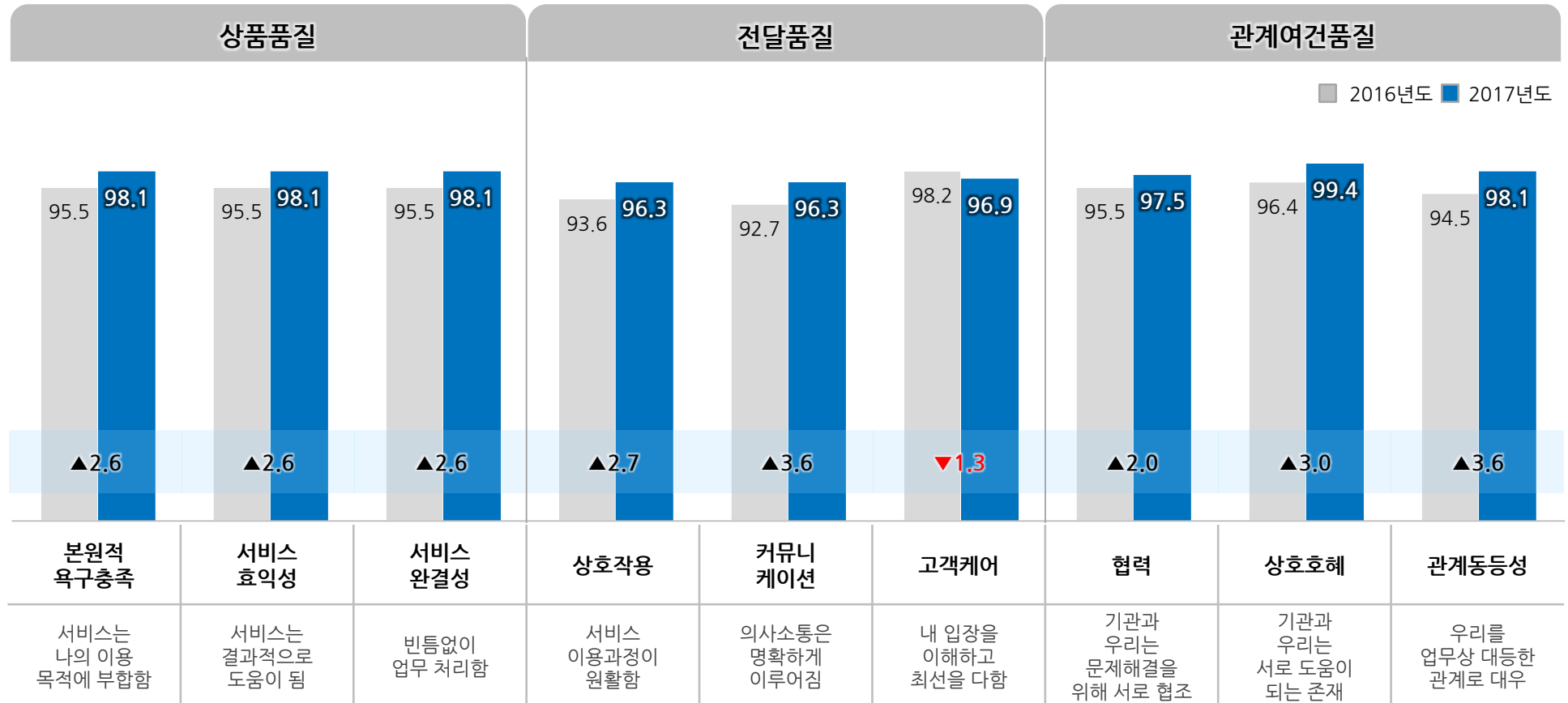


2. 출판지원사업

2.3. 항목별 분석

모든 항목이 90점대로 높은 수준이며, 특히 상호호혜에 대한 평가가 가장 높음.
고객케어를 제외한 모든 항목이 전년도 대비 상승함.

[단위 : 점]

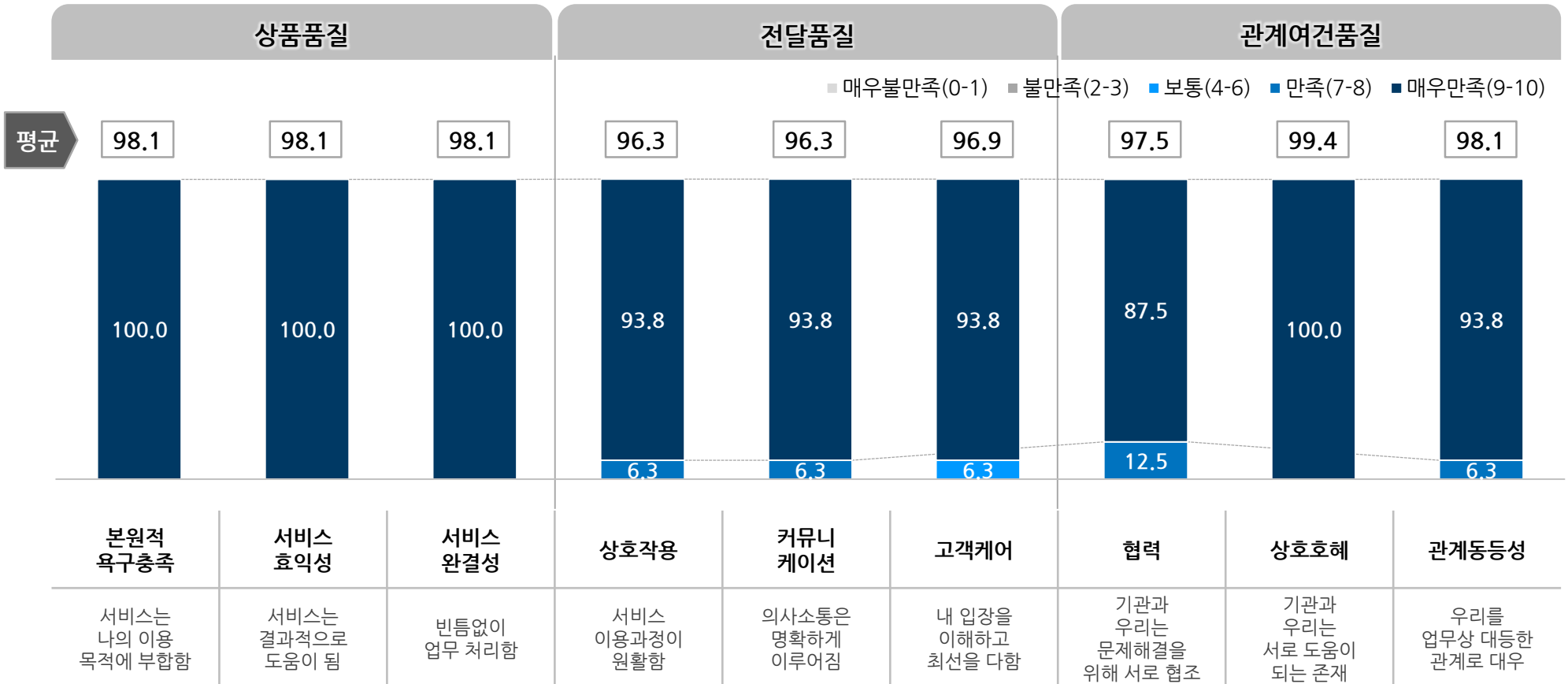


2. 출판지원사업

2.4. 항목별 만족 비율

협력을 제외한 모든 항목의 '매우 만족' 비율이 93.8% 이상으로 높은 수준임.
협력의 '매우 만족' 비율은 87.5%로 가장 낮음.

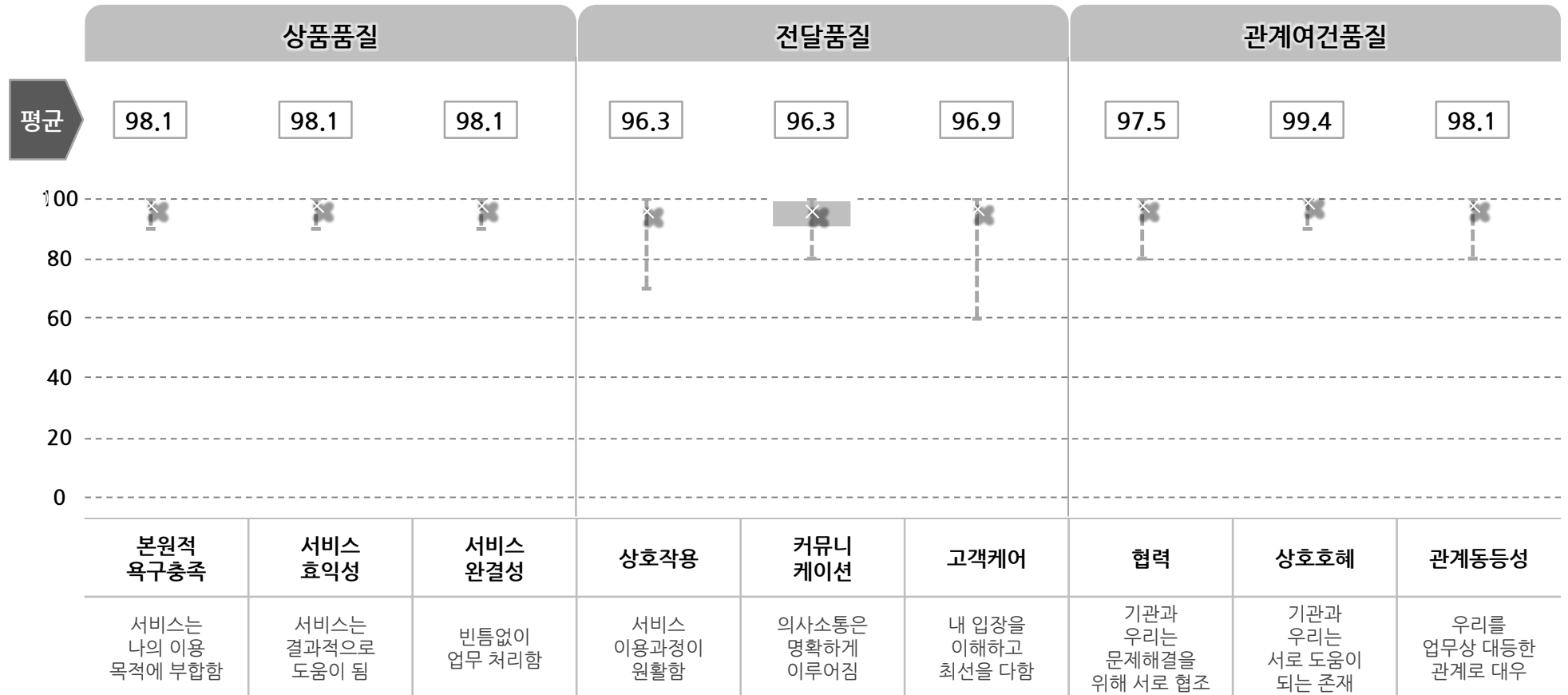
[단위 : 점]



2. 출판지원사업

2.5. 항목별 점수 분포도

전반적으로 모든 항목 대비 상대적으로 편차(평균을 중심으로 퍼져 있는 정도)가 크지 않은 것으로 나타남.
→ 고객마다 느끼는 만족도 수준에 큰 차이가 없음.

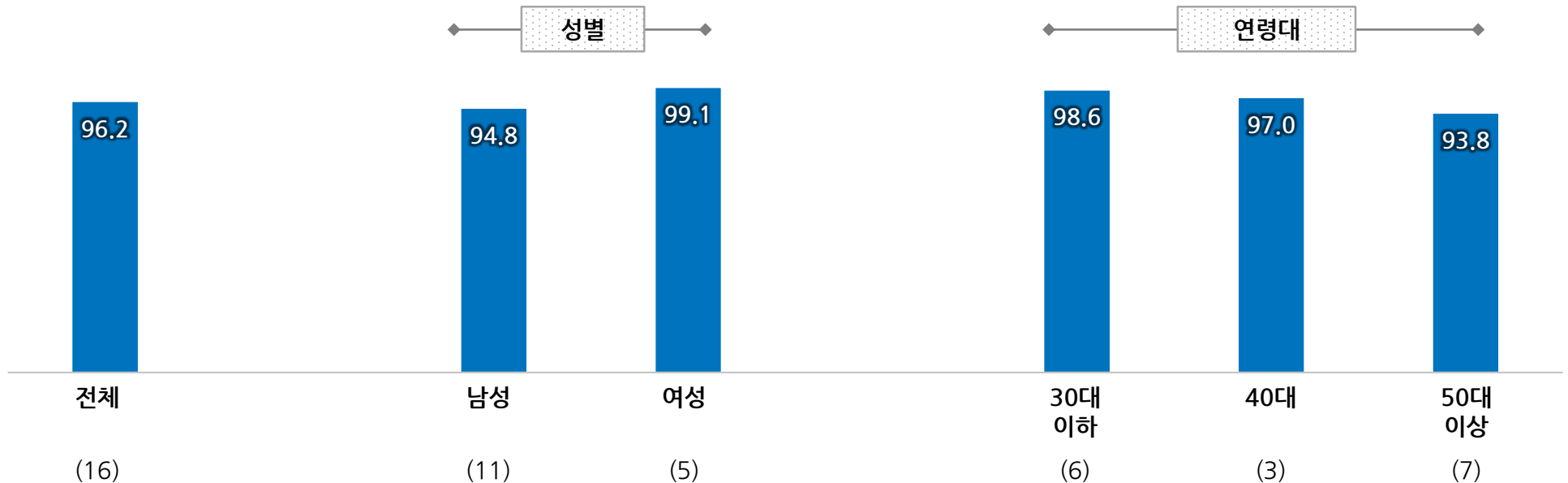


: 최고점(상단), 최저점(하단)
 : 전체 응답값에서 50~75%에 해당하는 값
 : 전체 응답값에서 25~50%에 해당하는 값
 X : 평균값

2. 출판지원사업

2.6. 응답자 특성별 분석

응답자 특성별로 분석한 결과, 전반적으로 90점대로 높은 수준이나
성별로는 남성 고객이, 연령대별로는 50대 이상인 고객이 상대적으로 낮은 만족도를 보임.



성별(남성-여성)	Gap
서비스 이용과정이 원활함	-5.5
의사소통은 명확하게 이루어짐	-5.5
기관과 우리(기관)는 문제해결을 위해 서로 협조함	-3.6

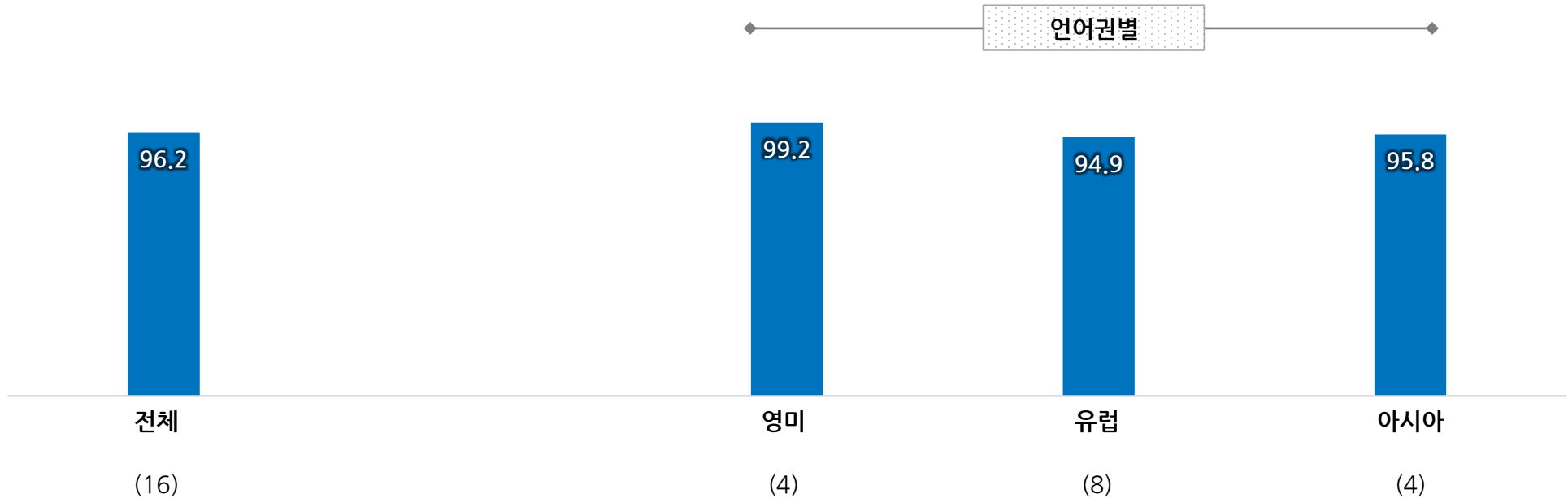
연령별(50대 이상-30대 이하)	Gap
서비스 이용과정이 원활함	-7.1
의사소통은 명확하게 이루어짐	-7.1
기관과 우리(기관)는 문제해결을 위해 서로 협조함	-5.7

* () : 표본수
일부 그룹의 경우 표본 수가 적으므로 해석 시 주의 요망.

2. 출판지원사업

2.6. 응답자 특성별 분석(계속)

언어권별로는 전반적으로 90점대로 높은 수준이나
유럽 언어권인 고객의 만족도가 상대적으로 낮은 것으로 나타남.



언어권별(유럽-영미)	Gap
의사소통은 명확하게 이루어짐	-7.5
서비스 이용과정이 원활함	-6.3
내 입장을 이해하고 최선을 다함	-5.0

* () : 표본수
일부 그룹의 경우 표본 수가 적으므로 해석 시 주의 요망.


2. 출판지원사업

2.7. 언어권별 분석

서비스품질을 구성하는 모든 품질이 90점대 이상으로 높음.
유럽 언어권에서 고객만족도 점수에 영향을 미치는 차원 중 불일치가 상대적으로 낮음.
→ 해당 사업에 기대했던 서비스 수준보다 실제 이용한 서비스 수준이 낮다고 인식하고 있음.

I 언어권별 차원 분석I

구분	PCSI 2.0	고객만족	인지적 만족	감정적 만족	서비스 품질	상품품질	전달품질	관계여건 품질	불일치	사회적 책임	성과	사회성과
영미(4)	99.2	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	95.8	100.0	100.0	100.0
유럽(8)	94.9	96.9	97.5	96.3	96.3	97.5	93.8	97.5	87.5	97.5	85.0	85.0
아시아(4)	95.8	96.3	95.0	97.5	98.1	97.5	98.3	98.3	91.7	95.0	100.0	100.0

 : 언어권별 상대적 취약 차원

*불일치는 사전 기대 대비 / 이상점 대비 / 타 유사 기관 대비 지각된 서비스 수준의
일치/불일치 정도를 평가함.

2. 출판지원사업

2.7. 언어권별 분석(계속)

모든 언어권의 서비스품질을 구성하는 모든 항목이 90점대 이상으로 높은 수준임.

I 언어권별 서비스품질 관련 문항 비교I

	본원적 욕구충족	서비스 효익성	서비스 완결성	상호작용	커뮤니 케이션	고객케어	협력	상호호혜	관계동등성
	서비스는 나의 이용 목적에 부합함	서비스는 결과적으로 도움이 됨	빈틈없이 업무 처리함	서비스 이용과정이 원활함	의사소통은 명확하게 이루어짐	내 입장을 이해하고 최선을 다함	기관과 우리는 문제해결을 위해 서로 협조함	기관과 우리는 서로 도움이 되는 존재	우리를 업무상 대등한 관계로 대우
영미(4)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
유럽(8)	97.5	97.5	97.5	93.8	92.5	95.0	97.5	98.8	96.3
아시아(4)	97.5	97.5	97.5	97.5	100.0	97.5	95.0	100.0	100.0

 : 언어권별 상대적 취약 항목

2. 출판지원사업

2.8. VOC 분석

출판지원사업과 관련된 서비스를 이용하면서
‘신속한 보조금 지급 및 지급 내용 안내’에 대한 고객의 개선 요구 및 불만이 있는 것으로 확인됨.

[n=7, 단위: %]

 개선 및 건의사항	비율
• 보조금 지급을 신속하게 처리하고, 처리한 내용을 안내해줬으면 함	28.6
• 번역되었으면 하는 책에 대한 제안을 우리에게 해주어도 좋다	14.3
• 번역물의 평가에 외국 파트너들과 더 밀접한 협업이 필요하다	14.3

 개선 및 건의사항	비율
• 요청이 없어도 매번 우리 주소로 "한국에서 보낸 책의 목록"이라는 출판물을 보내준다면 매우 많은 도움이 될 것 같다	14.3
• 출판사에 더 좋은 재정적 지원을 제공해야 한다	14.3
• 홍보가 필요하다	14.3

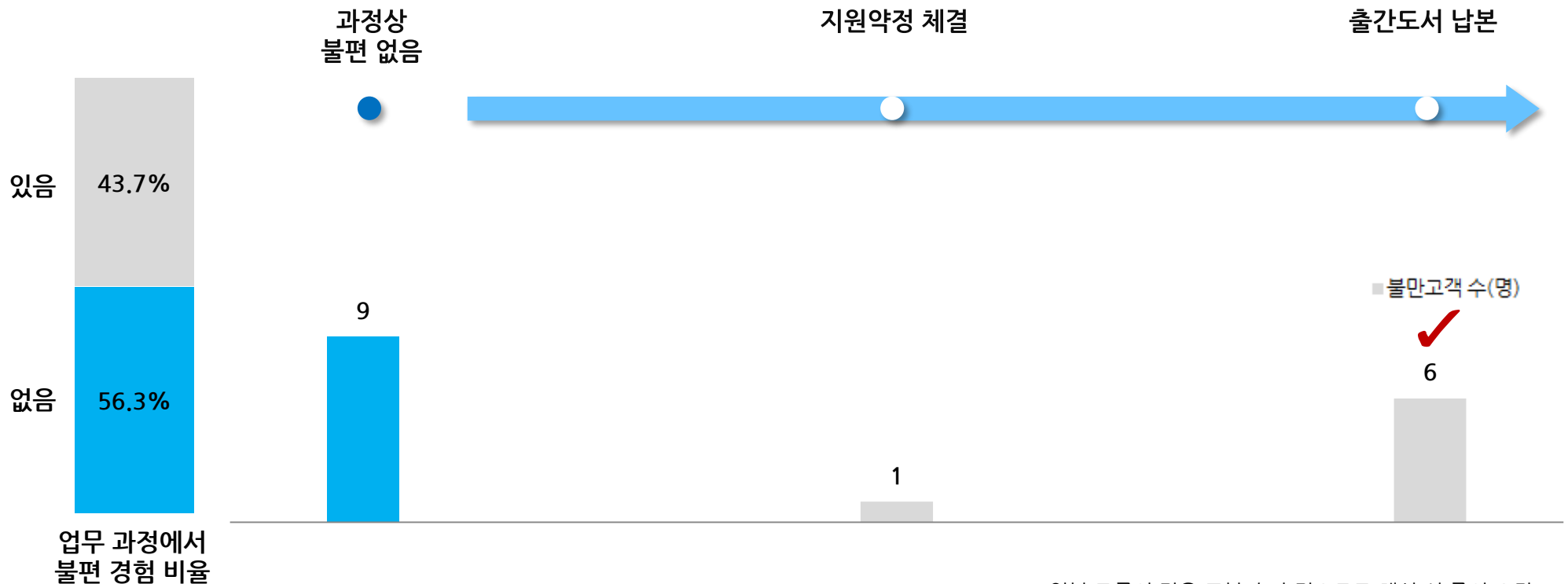
※ 없다/모름/무응답은 제외함.

2. 출판지원사업

2.9. 업무 프로세스별 불편정도 및 이유

43.7%가 업무 과정에서 불편을 경험했으며, '출간도서 납본' 단계에서 가장 많은 불편이 발생함.

[n=16, 단위: 명, 점]



*일부 그룹의 경우 표본 수가 적으므로 해석 시 주의 요망.

2. 출판지원사업

2.9. 업무 프로세스별 불편정도 및 이유(계속)

출간도서 납본 단계에서 '많은 양의 복사본을 항공운송으로 보내야 하는 어려움', '많은 도서를 보낼 때 발생하는 비용에 대한 부담' 등의 이유로 고객의 불만이 발생하는 것으로 분석됨.

[n=16, 단위: 명]

지원약정 체결

출간도서 납본

☑ 주요 불편이유

- 서류의 작성이 번잡하게 느껴진다 (1).

☑ 주요 불편이유

- 많은 복사본을 항공운송으로 보내는 것에 많은 어려움이 있다 (4).
- 많은 양의 도서를 보낼 때 많은 비용이 들어 부담이 된다 (2).

*(): 사례수

3. 해외교류사업

3.1. 응답자 특성

구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)
전체		50	100.0
사업유형	한국문화교류홍보사업	50	100.0
세부사업	해외교류사업	50	100.0
성별	남성	26	52.0
	여성	24	48.0
연령대	20대	1	2.0
	30대	10	20.0
	40대	19	38.0
	50대	18	36.0
	60세 이상	2	4.0

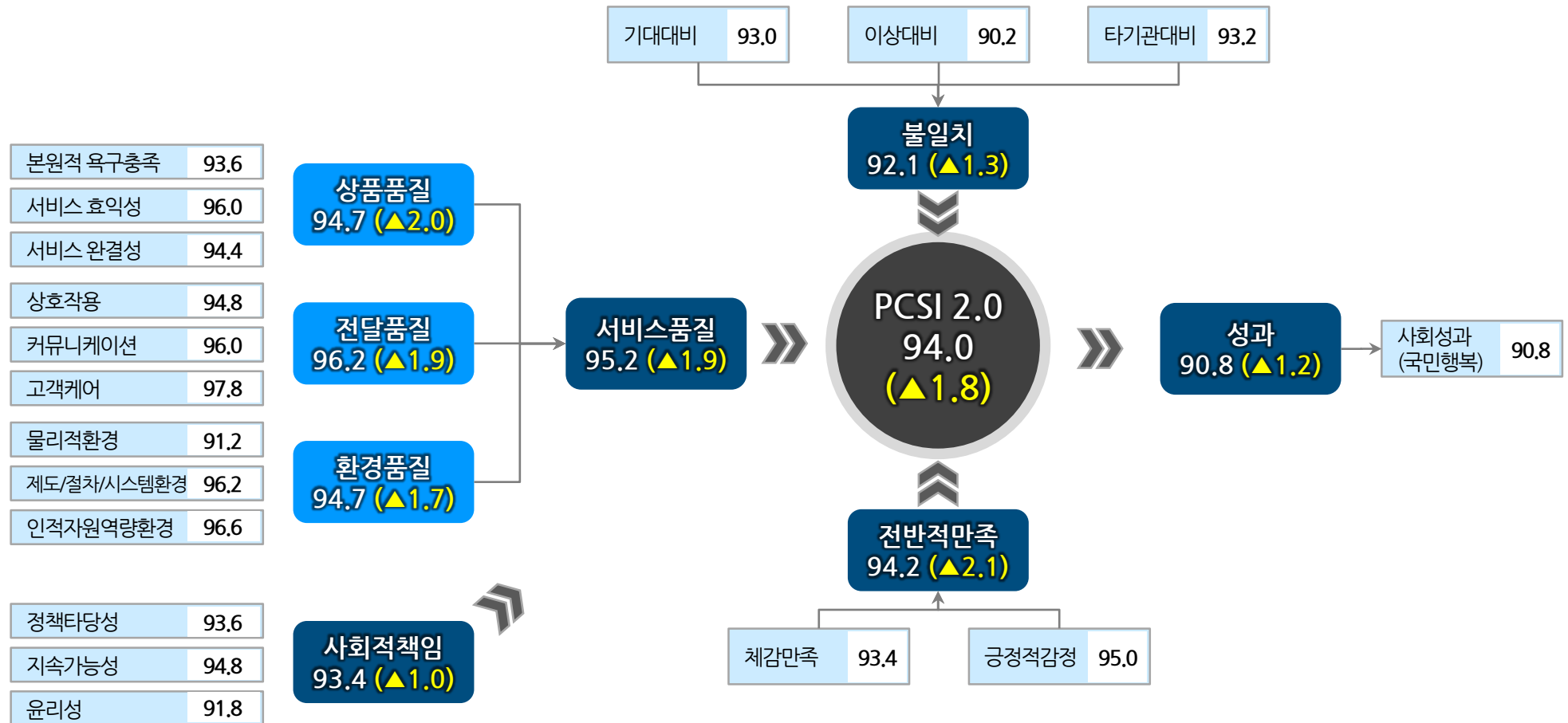
IV. 세부사업별 분석

구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)
전체		50	100.0
권역별	서울/인천/경기	31	62.0
	광주/전남/전북	1	2.0
	강원/제주	1	2.0
	해외	17	34.0
언어권	영미	5	10.0
	유럽	10	20.0
	아시아	8	16.0
	한국	27	54.0
고객유형	개인 고객	50	100.0

3. 해외교류사업

3.2. 고객만족도 결과

해외교류사업의 고객만족도 점수는 **94.0점**으로 전년도 대비 **1.8점 상승**한 것으로 나타남.

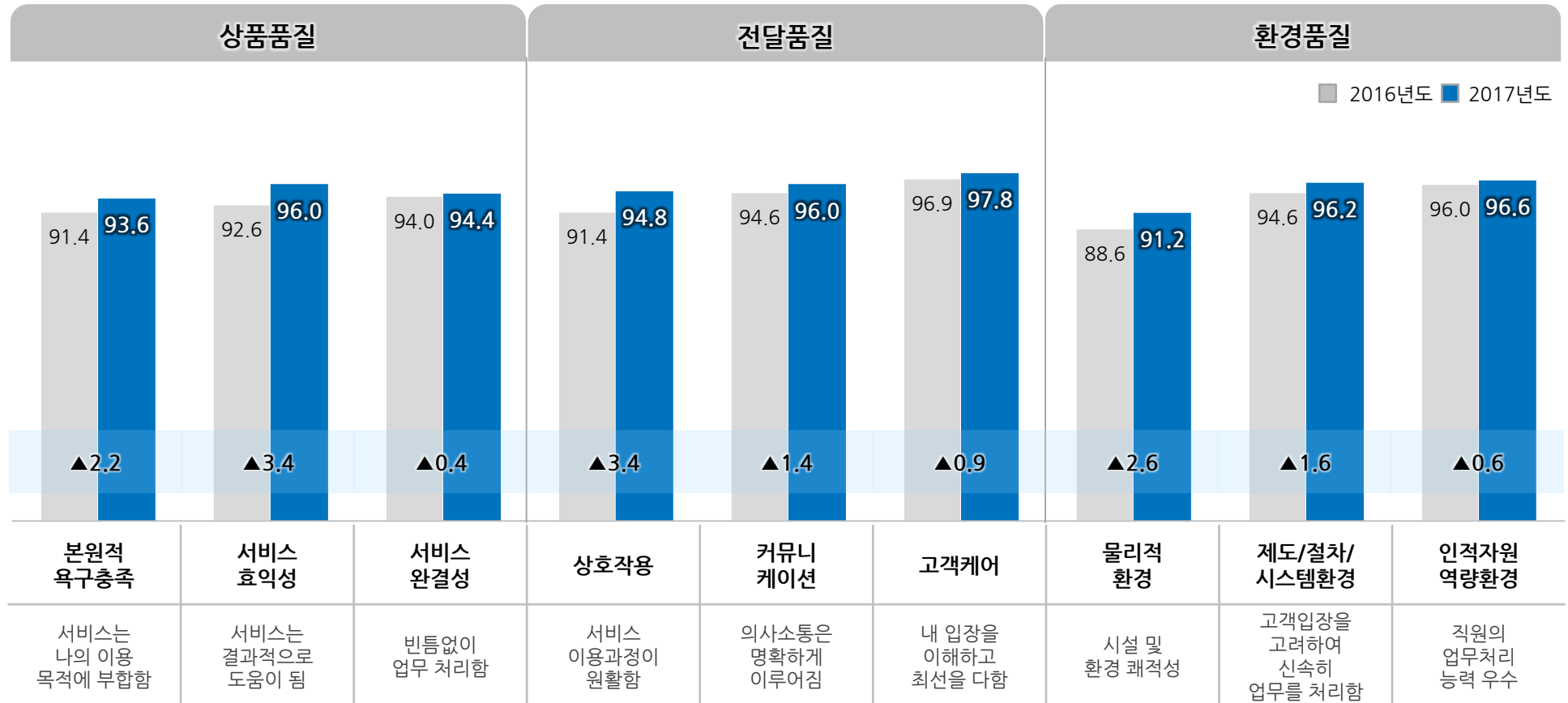


3. 해외교류사업

3.3. 항목별 분석

모든 항목이 90점대로 높은 수준이며, 특히 고객케어에 대한 평가가 가장 높음.
서비스품질을 구성하는 모든 항목이 전년도 대비 상승함.

[단위 : 점]

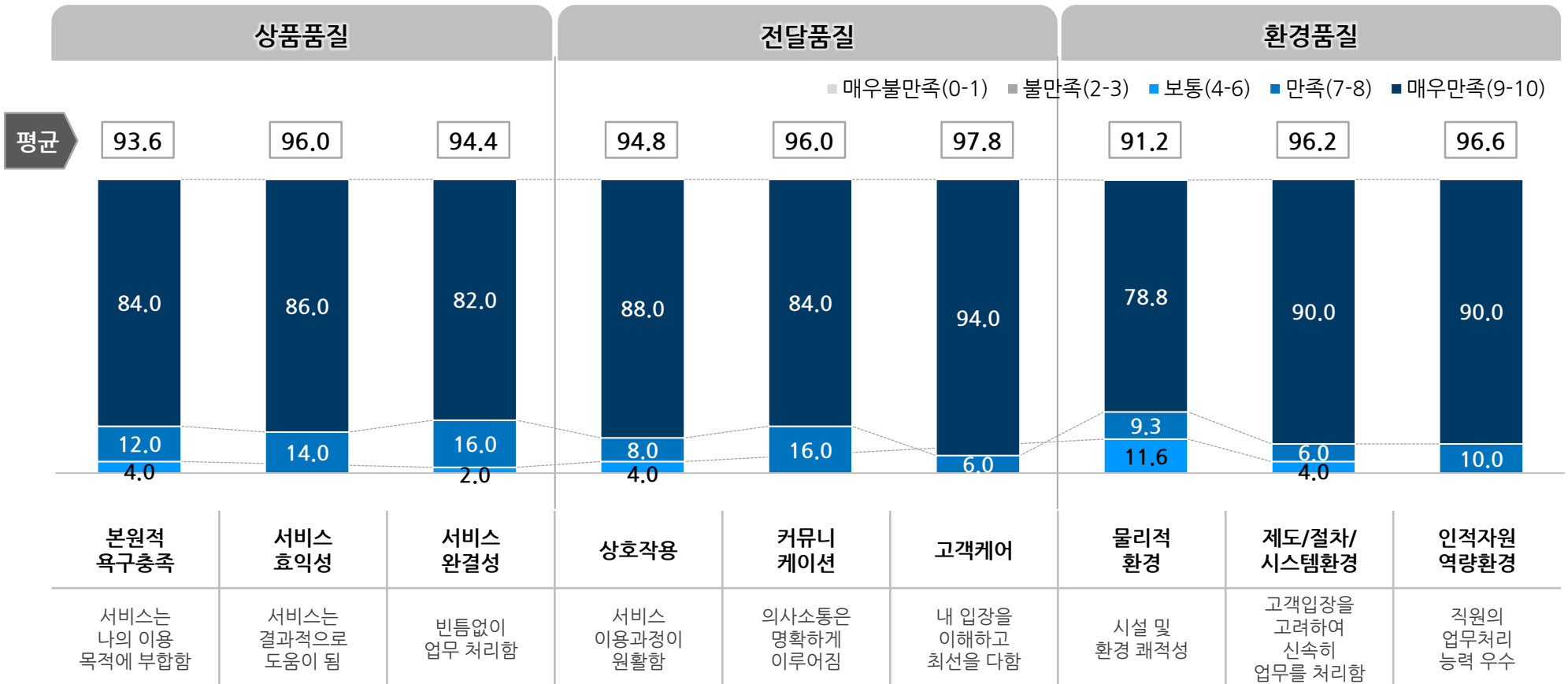


3. 해외교류사업

3.4. 항목별 만족 비율

고객케어의 경우 '매우 만족' 비율이 가장 높은 반면, 물리적환경은 가장 낮음.

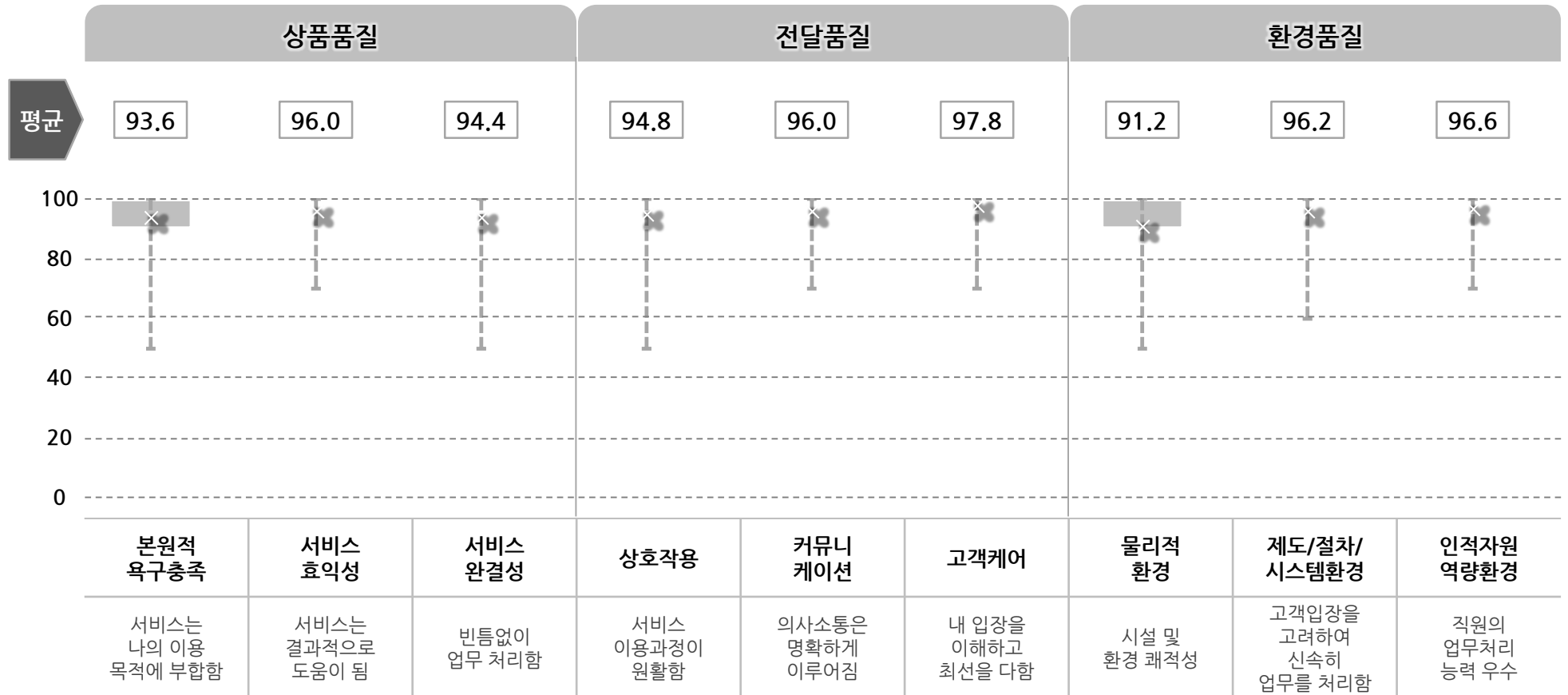
[단위 : 점]



3. 해외교류사업

3.5. 항목별 점수 분포도

전반적으로 모든 항목 대비 상대적으로 편차(평균을 중심으로 퍼져 있는 정도)가 크지 않은 것으로 나타남.
→ 고객마다 느끼는 만족도 수준에 큰 차이가 없음.

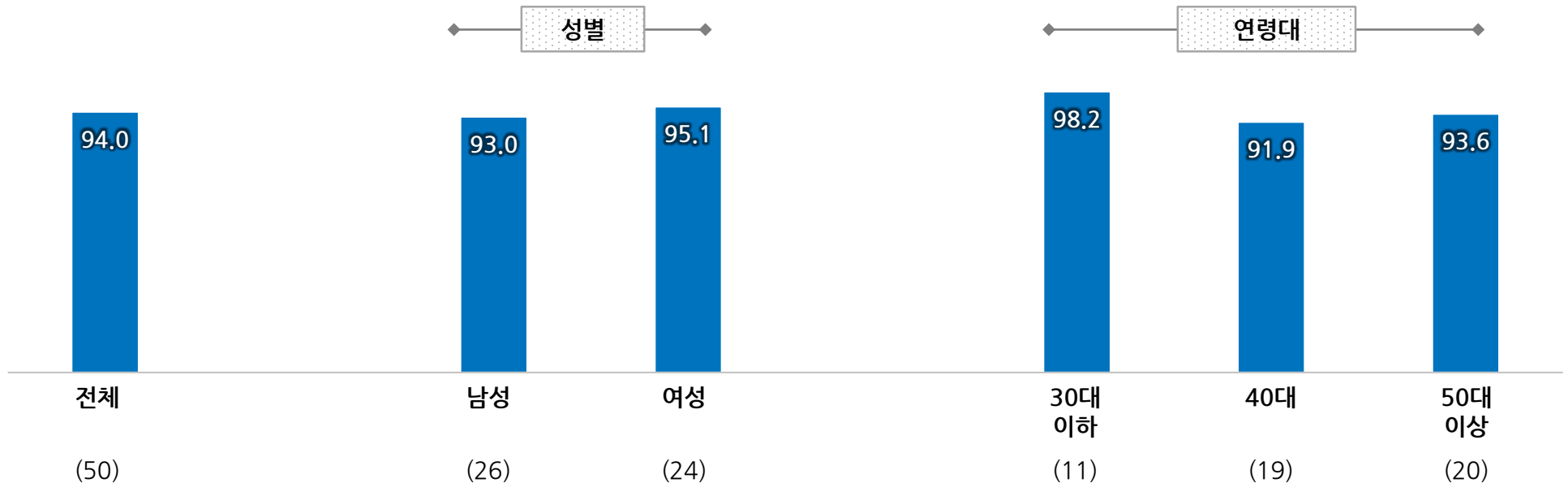


: 최고점(상단), 최저점(하단)
 : 전체 응답값에서 50~75%에 해당하는 값
 : 전체 응답값에서 25~50%에 해당하는 값
 X : 평균값

3. 해외교류사업

3.6. 응답자 특성별 분석

응답자 특성별로 분석한 결과, 전반적으로 90점대로 높은 수준이나
성별로는 여성의 만족도가, 연령대별로는 40대 고객의 만족도가 상대적으로 낮음.



성별(남성-여성)	Gap
시설 및 환경 쾌적	-6.0
고객입장을 고려하여 신속히 업무 처리	-3.3
직원의 업무처리 능력 우수	-3.3

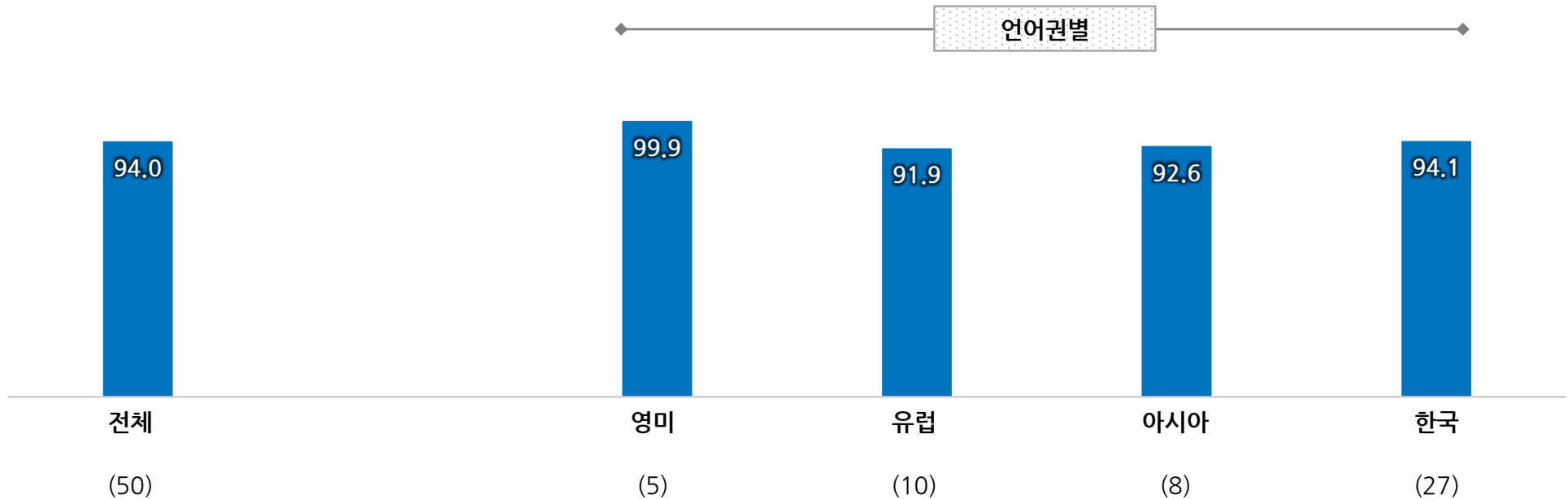
연령별(40대-30대 이하)	Gap
빈틈없이 업무 처리함	-10.0
서비스 이용과정이 원활함	-8.9
시설 및 환경 쾌적	-7.7

* () : 표본수
일부 그룹의 경우 표본 수가 적으므로 해석 시 주의 요망.

3. 해외교류사업

3.6. 응답자 특성별 분석(계속)

언어권별로는 전반적으로 90점대로 높은 수준이나
유럽 언어권인 고객의 만족도가 상대적으로 낮은 것으로 나타남.



언어권별(유럽-영미)	Gap
시설 및 환경 쾌적	-11.7
빈틈없이 업무 처리함	-7.0
서비스 이용과정이 원활함	-7.0
직원의 업무처리 능력 우수	-7.0

* () : 표본수
일부 그룹의 경우 표본 수가 적으므로 해석 시 주의 요망.

3. 해외교류사업

3.7. 언어권별 분석

서비스품질을 구성하는 모든 품질이 90점대 이상으로 높은 수준임.
 유럽 언어권에서 고객만족도 점수에 영향을 미치는 차원 중 불일치가 상대적으로 낮음.
 → 해당 사업에 기대했던 서비스 수준보다 실제 이용한 서비스 수준이 낮다고 인식하고 있음.

I 언어권별 차원 분석I

구분	PCSI 2.0	고객만족	인지적 만족	감정적 만족	서비스 품질	상품품질	전달품질	환경품질	불일치	사회적 책임	성과	사회성과
영미(5)	99.9	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	99.3	100.0	94.0	94.0
유럽(10)	91.9	92.0	91.0	93.0	93.9	94.3	95.3	92.1	89.0	91.7	89.0	89.0
아시아(8)	92.6	93.1	91.3	95.0	93.4	92.9	94.6	92.6	91.3	91.3	90.0	90.0
한국(27)	94.1	94.3	93.7	94.8	95.3	94.3	96.3	95.2	92.2	93.5	91.1	91.1

 : 언어권별 상대적 취약 차원

*불일치는 사전 기대 대비 / 이상점 대비 / 타 유사 기관 대비 지각된 서비스 수준의 일치/불일치 정도를 평가함.

3. 해외교류사업

3.7. 언어권별 분석(계속)

영미, 한국 등의 언어권인 경우 서비스품질을 구성하는 모든 항목이 90점대로 높은 수준임.
유럽, 아시아 등의 언어권은 **물리적환경**이 상대적으로 취약한 것으로 나타남.

I 언어권별 서비스품질 관련 문항 비교I

	본원적 욕구충족	서비스 효익성	서비스 완결성	상호작용	커뮤니 케이션	고객케어	물리적 환경	제도/절차/ 시스템환경	인적자원 역량환경
	서비스는 나의 이용 목적에 부합함	서비스는 결과적으로 도움이 됨	빈틈없이 업무 처리함	서비스 이용과정이 원활함	의사소통은 명확하게 이루어짐	내 입장을 이해하고 최선을 다함	시설 및 환경 쾌적성	고객입장을 고려하여 신속히 업무를 처리함	직원의 업무처리 능력 우수
영미(5)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
유럽(10)	95.0	95.0	93.0	93.0	97.0	96.0	88.3	95.0	93.0
아시아(8)	90.0	97.5	91.3	90.0	95.0	98.8	82.8	96.3	98.8
한국(27)	93.0	95.2	94.8	95.9	95.2	97.8	93.0	95.9	96.7

 : 언어권별 상대적 취약 항목

3. 해외교류사업

3.8. VOC 분석

해외교류사업과 관련된 서비스를 이용하면서 '다양한 국제행사 참여 확대', '사업분야 확대', '다양한 작가에게 참여 기회 제공' 등에 대한 고객의 개선 요구 및 불만이 있는 것으로 확인됨.

[n=23, 단위: %]

 개선 및 건의사항	비율
• 다양한 국제 행사에 더 많이 참여했으면 좋겠음	30.4
• 사업 분야를 더 확대했으면	17.4
• 다양한 작가에게 더 많은 기회가 주어졌으면	17.4
• 해외 레지던스 프로그램을 늘려주었으면	8.7
• 출판사에 대한 지원을 유연하게 대응해 주시면, 더 부탁 드리기 쉬울 것 같음	4.3

 개선 및 건의사항	비율
• 번역가 질 양성에 더 힘써 주시면 좋겠음	4.3
• 행사에서 통역의 퀄리티는 개선되어야 할 것 같음	4.3
• 지원금(사례금)이나 체재비용 일체 확대 지속되었으면 좋겠음	4.3
• 직원들의 잡무를 좀 줄였으면	4.3
• 작가와 번역가가 자주 소통할 수 있는 기회가 마련되어야 함	4.3

* 지금처럼 작가, 번역가, 출판사, 평론가 등과 연계하여 적극적으로 활동해 주길 기대한다 (11)는 긍정적인 의견도 있었음.

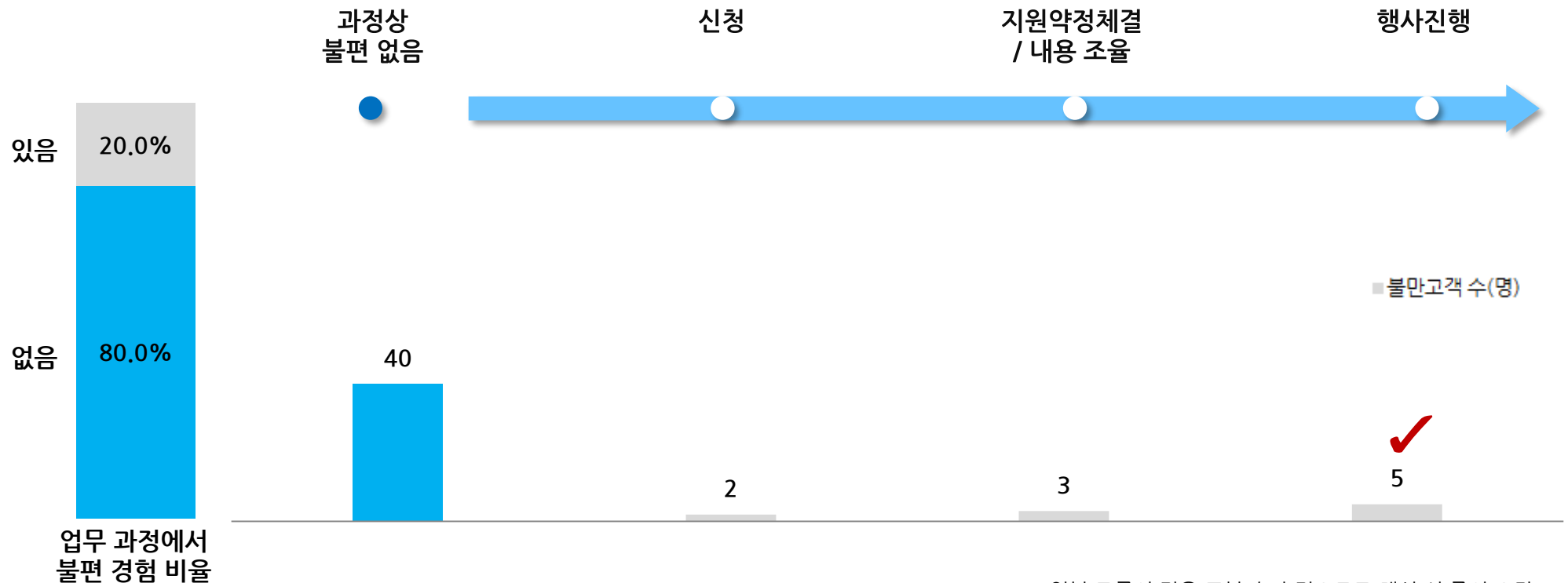
※ 없다/모름/무응답은 제외함.

3. 해외교류사업

3.9. 업무 프로세스별 불편정도 및 이유

20.0%가 업무 과정에서 불편을 경험했으며, '행사진행' 단계에서 상대적으로 많은 불편이 발생함.

[n=50, 단위: 명, 점]



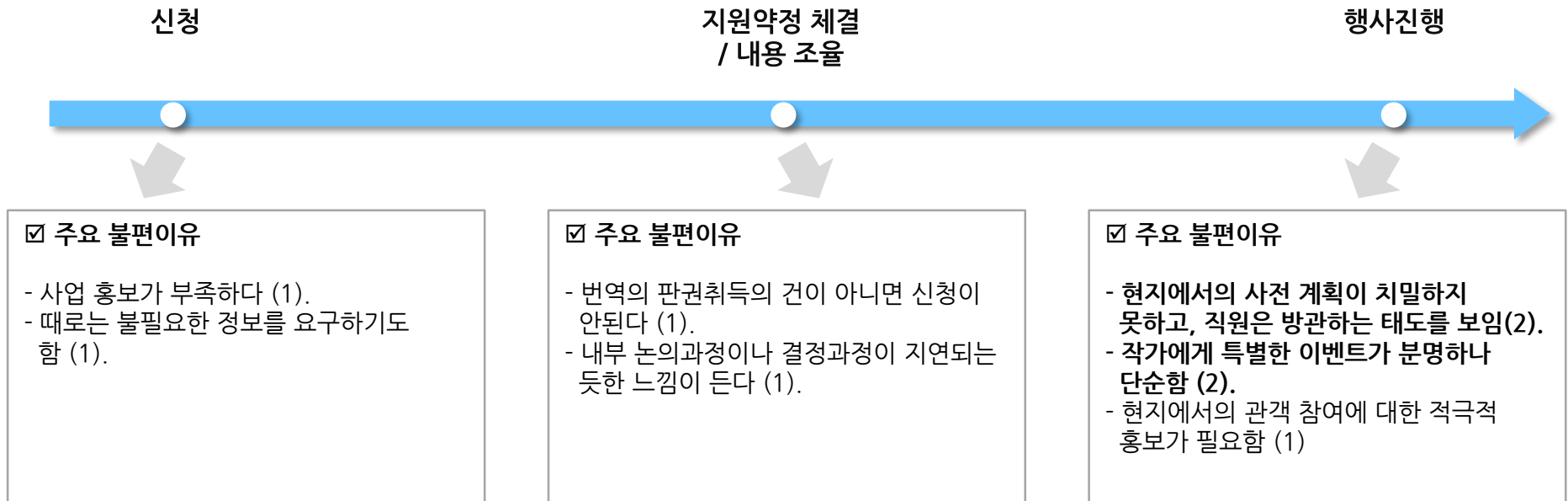
*일부 그룹의 경우 표본 수가 적으므로 해석 시 주의 요망.

3. 해외교류사업

3.9. 업무 프로세스별 불편정도 및 이유(계속)

행사진행 단계에서 '현지에서의 사전 계획의 치밀함 부족 및 직원의 방관적 태도', '현지 행사의 단순함' 등의 이유로 고객의 불만이 발생하는 것으로 분석됨.

[n=50, 단위: 명]



*() : 사례수

4. 교육사업(번역아카데미)

4.1. 응답자 특성

구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)
전체		51	100.0
사업유형	한국문학번역가양성사업	51	100.0
세부사업	교육사업(번역아카데미)	51	100.0
성별	남성	3	5.9
	여성	48	94.1
연령대	20대	13	25.5
	30대	32	62.7
	40대	5	9.8
	50대	1	2.0

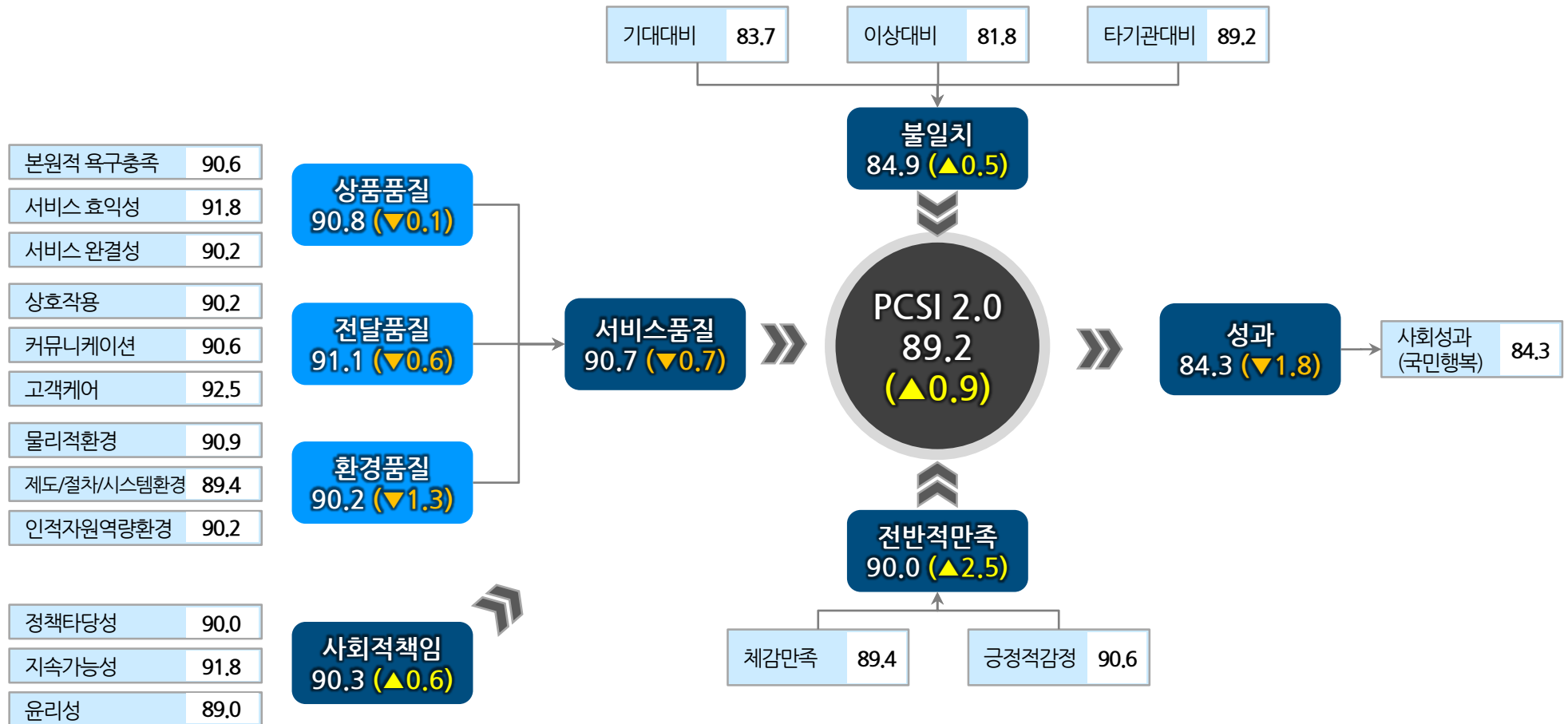
IV. 세부사업별 분석

구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)
전체		51	100.0
권역별	서울/인천/경기	47	92.2
	대전/세종/충청	3	5.9
	해외	1	2.0
언어권	영미	5	9.8
	유럽	22	43.1
	아시아	17	33.3
	한국	7	13.7
고객유형	개인 고객	51	100.0

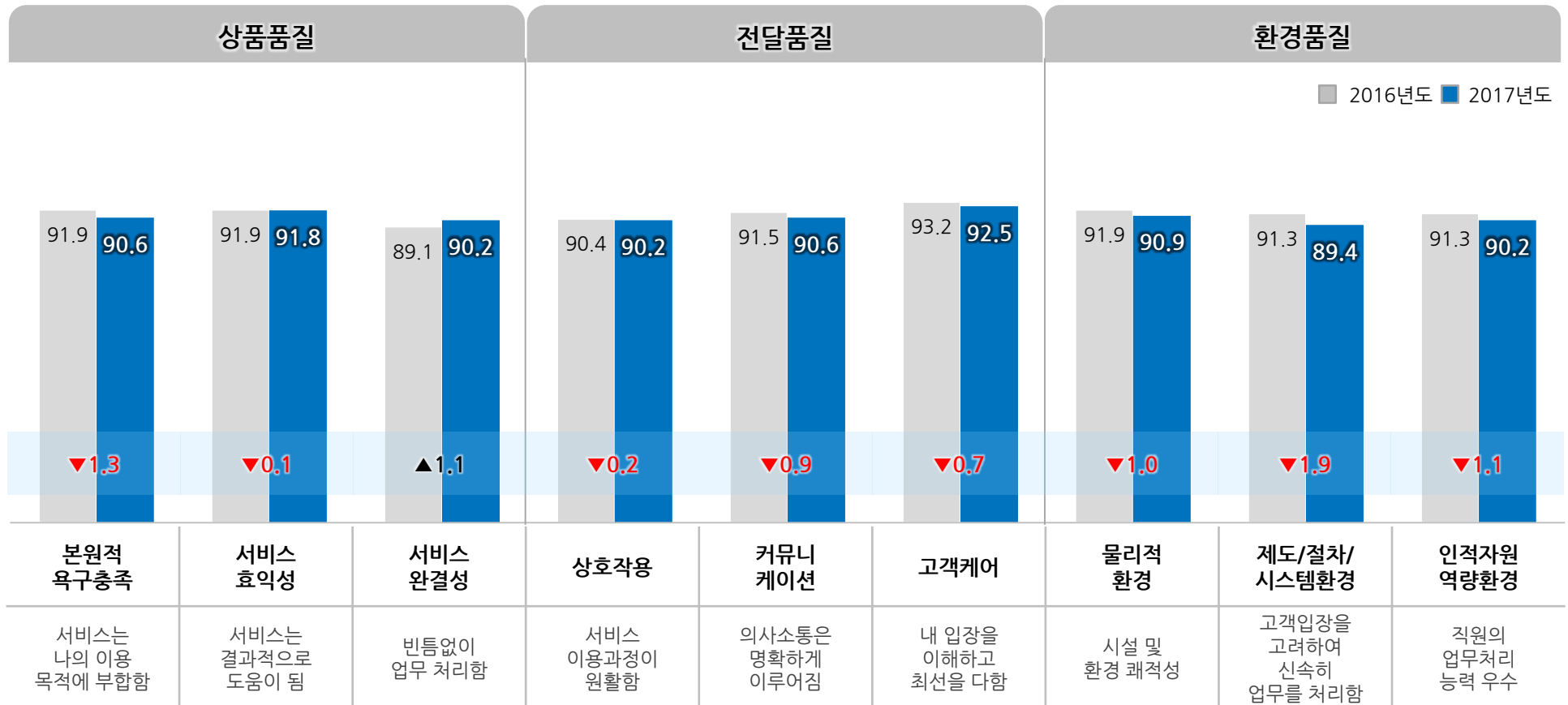
4. 교육사업(번역아카데미)

4.2. 고객만족도 결과

교육사업(번역아카데미)의 고객만족도 점수는 **89.2점**으로 전년도 대비 **0.9점 상승**한 것으로 나타남.



고객케어에 대한 평가가 가장 높은 반면, 제도/절차/시스템환경에 대한 평가가 가장 낮음.
서비스 완결성을 제외한 모든 항목이 전년도 대비 하락함.

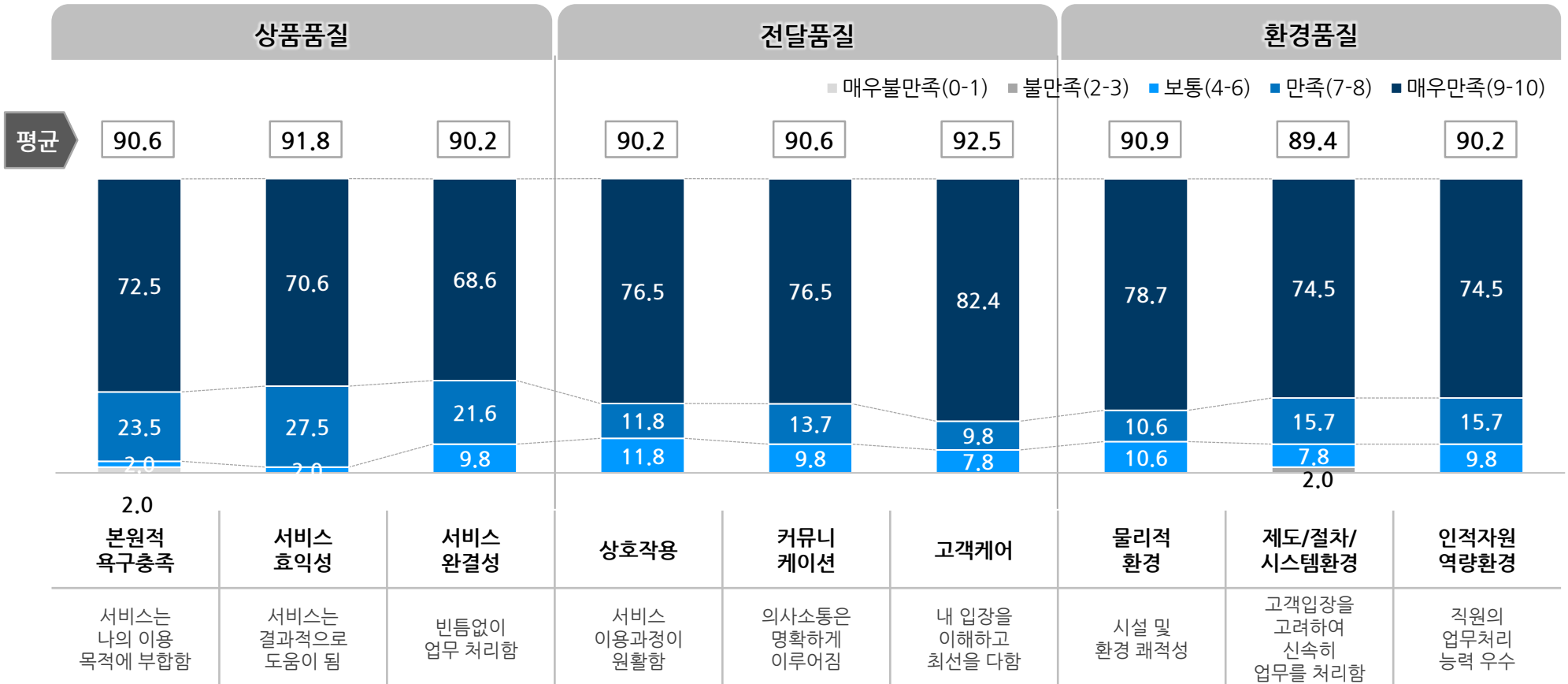


4. 교육사업(번역아카데미)

4.4. 항목별 만족 비율

고객케어의 경우 '매우 만족' 비율이 가장 높은 반면, 서비스 완결성은 가장 낮음.

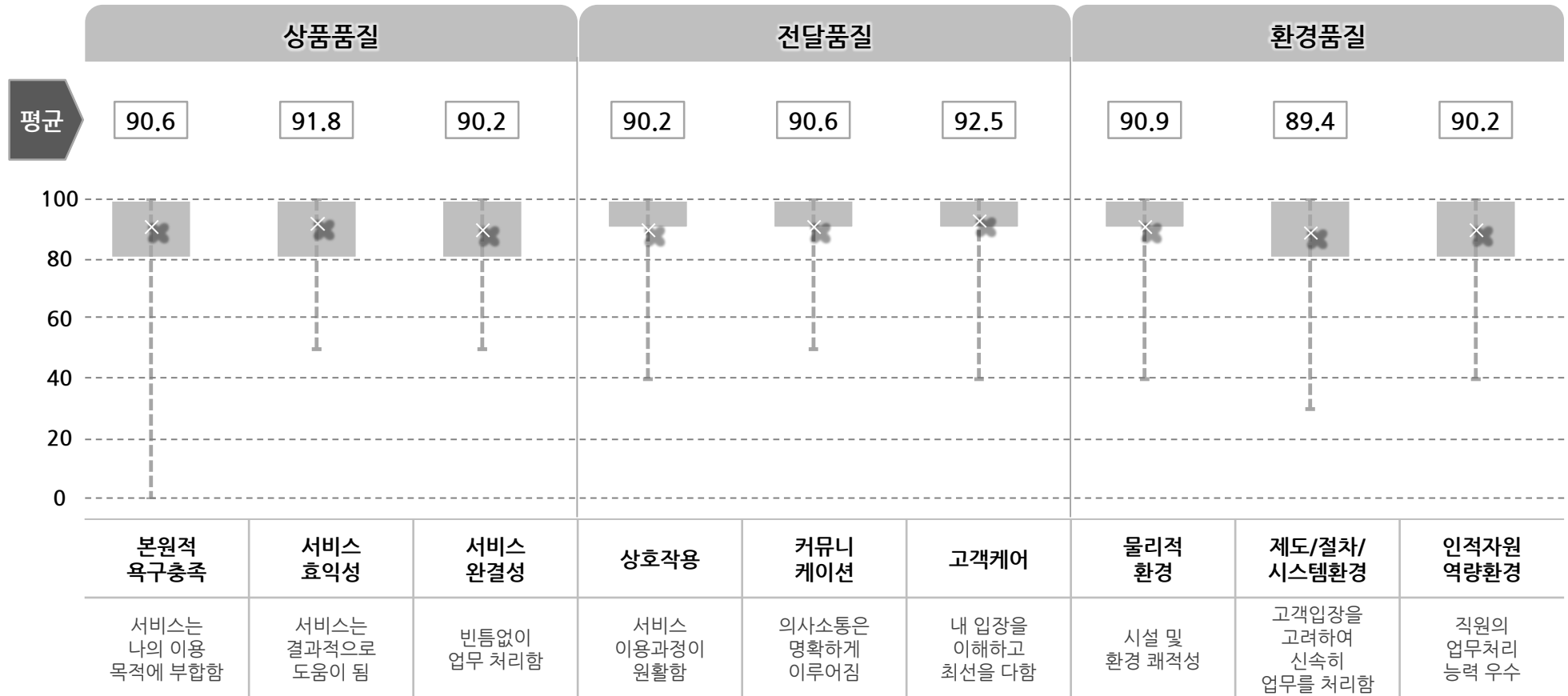
[단위 : 점]



4. 교육사업(번역아카데미)

4.5. 항목별 점수 분포도

본원적 욕구충족, 제도/절차/시스템환경이 타 항목 대비 상대적으로 편차(평균을 중심으로 퍼져 있는 정도)가 큼.
→고객에 따라 느끼는 만족도 수준에 큰 차이를 보임.



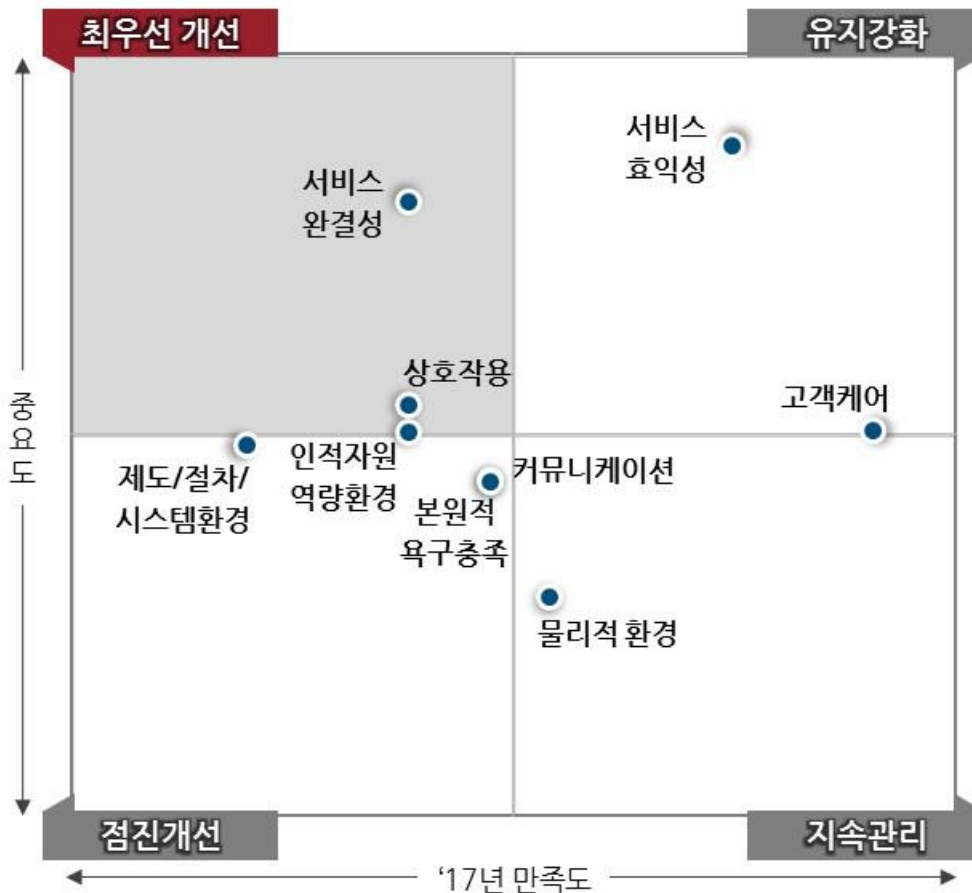
— : 최고점(상단), 최저점(하단) ■ : 전체 응답값에서 50~75%에 해당하는 값 ■ : 전체 응답값에서 25~50%에 해당하는 값 X : 평균값

4. 교육사업(번역아카데미)

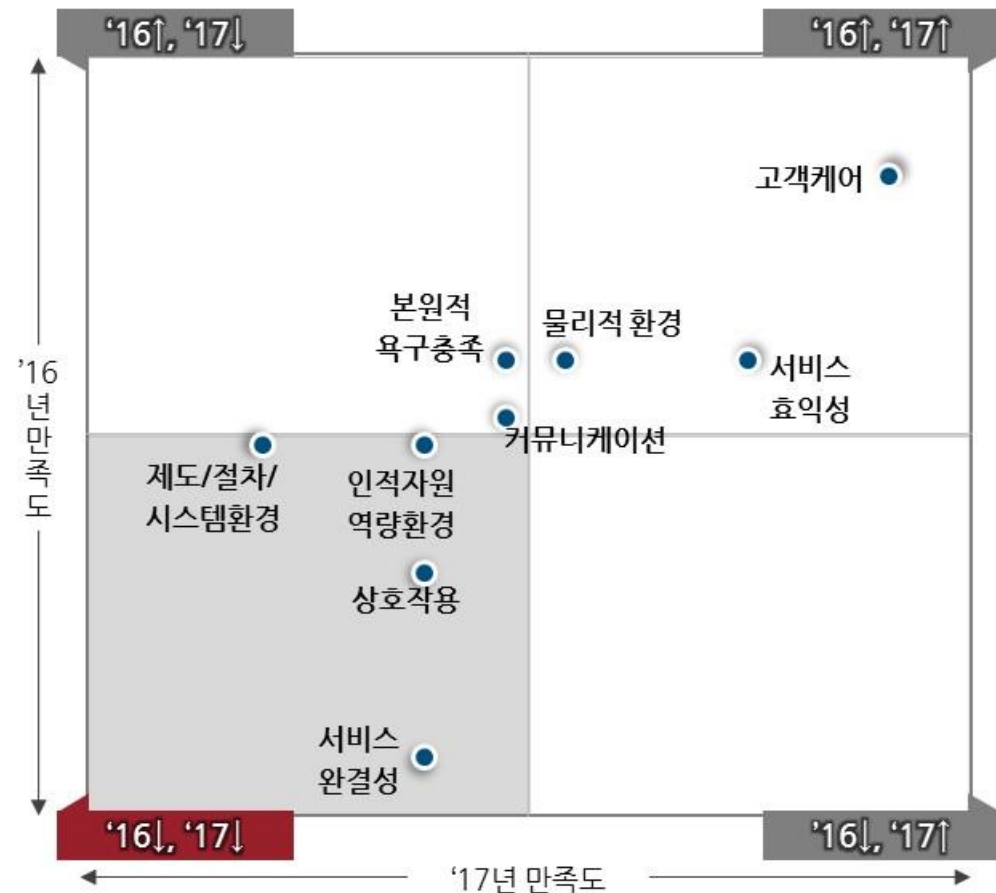
4.6. IPA 및 CS Improvement

서비스 완결성, 상호작용 등은 고객이 중요하게 인식하고 있지만 만족도가 낮은 항목이므로 최우선적으로 개선이 필요함.

I IPA 분석I



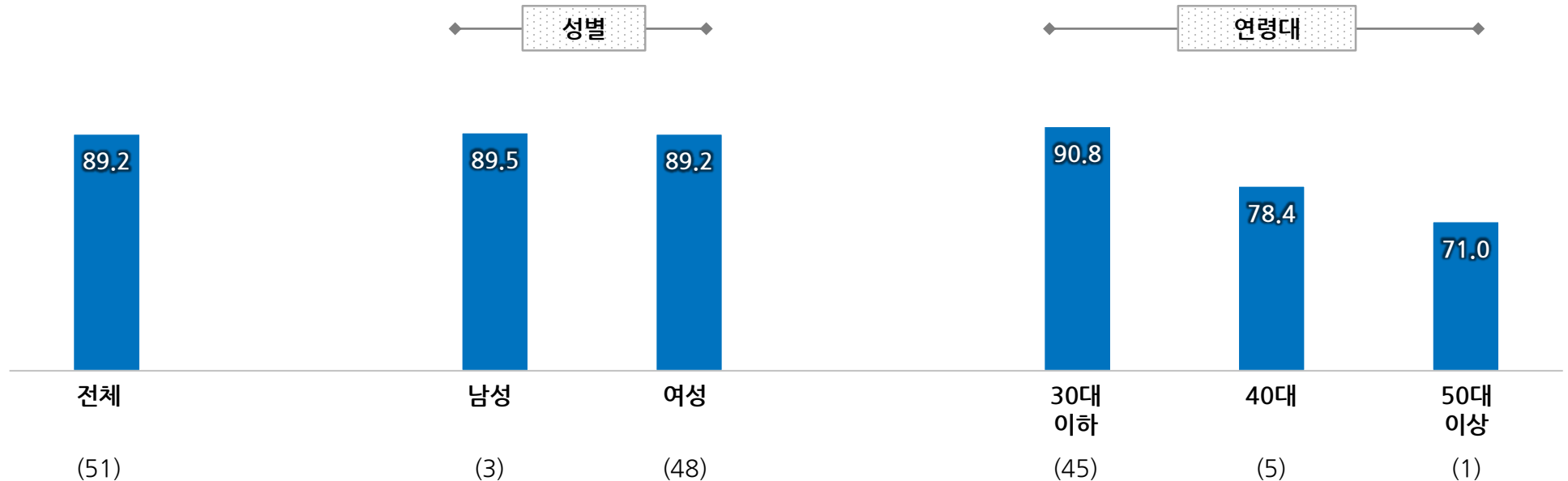
I CS Improvement I



4. 교육사업(번역아카데미)

4.7. 응답자 특성별 분석

응답자 특성별로 분석한 결과, 성별로는 남성과 여성의 만족도는 비슷한 수준이며
연령대별로는 50대 이상인 고객의 만족도가 상대적으로 낮음.



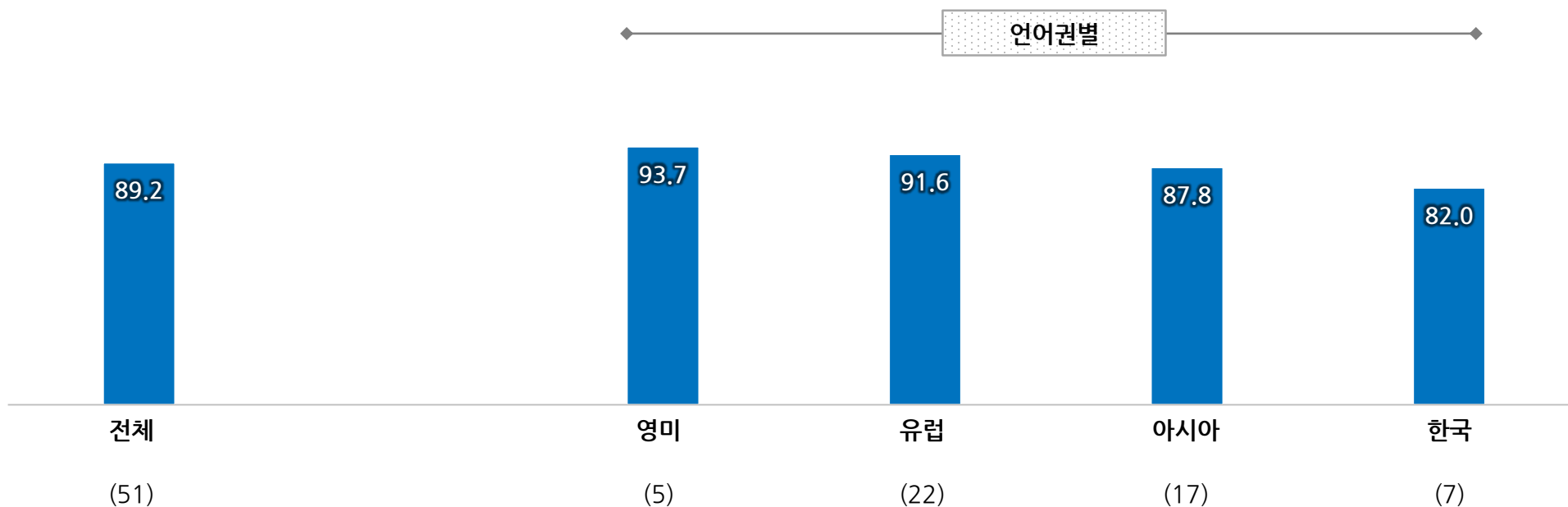
연령별(50대 이상-30대 이하)	Gap
빈틈없이 업무 처리함	-42.4
의사소통은 명확하게 이루어짐	-42.4
서비스 이용과정이 원활함	-42.2

* () : 표본수
일부 그룹의 경우 표본 수가 적으므로 해석 시 주의 요망.

4. 교육사업(번역아카데미)

4.7. 응답자 특성별 분석(계속)

언어권별로는 영미, 유럽 등의 언어권인 고객의 만족도는 90점대로 타 언어권 대비 상대적으로 높은 반면 아시아, 한국 등의 언어권인 고객의 만족도가 80점대로 상대적으로 낮음.



언어권별(한국-영미)	Gap
서비스는 결과적으로 도움이 됨	-11.7
내 입장을 이해하고 최선을 다함	-11.4
고객입장을 고려하여 신속히 업무 처리	-11.1

* () : 표본수

일부 그룹의 경우 표본 수가 적으므로 해석 시 주의 요망.

4. 교육사업(번역아카데미)

4.8. 언어권별 분석

아시아 언어권은 상품품질, 환경품질 등에 대한 평가가, 한국 언어권은 상품품질에 대한 평가가 상대적으로 낮음.
 영미 언어권을 제외한 모든 언어권에서 고객만족도 점수에 영향을 미치는 차원 중 불일치가 상대적으로 낮음.
 → 해당 사업에 기대했던 서비스 수준보다 실제 이용한 서비스 수준이 낮다고 인식하고 있음.

I 언어권별 차원 분석I

구분	PCSI 2.0	고객만족	인지적 만족	감정적 만족	서비스 품질	상품품질	전달품질	환경품질	불일치	사회적 책임	성과	사회성과
영미(5)	93.7	94.0	94.0	94.0	94.7	94.0	96.0	94.0	92.7	92.0	98.0	98.0
유럽(10)	91.6	93.2	92.3	94.1	91.7	93.3	90.5	91.4	86.7	94.5	87.3	87.3
아시아(8)	87.8	87.9	87.1	88.8	90.3	89.2	92.4	89.2	83.5	88.6	81.8	81.8
한국(27)	82.0	82.1	82.9	81.4	85.7	84.8	86.7	85.7	77.1	79.5	71.4	71.4

 : 언어권별 상대적 취약 차원

*불일치는 사전 기대 대비 / 이상점 대비 / 타 유사 기관 대비 지각된 서비스 수준의 일치/불일치 정도를 평가함.


4. 교육사업(번역아카데미)

4.8. 언어권별 분석(계속)

유럽 언어권은 상호작용, 커뮤니케이션 등이, 한국 언어권은 제도/절차/시스템환경이, 아시아 언어권은 서비스 효익성, 서비스 완결성, 물리적환경, 제도/절차/시스템환경 등이 상대적으로 취약함.

I 언어권별 서비스품질 관련 문항 비교I

	본원적 욕구충족	서비스 효익성	서비스 완결성	상호작용	커뮤니 케이션	고객케어	물리적 환경	제도/절차/ 시스템환경	인적자원 역량환경
	서비스는 나의 이용 목적에 부합함	서비스는 결과적으로 도움이 됨	빈틈없이 업무 처리함	서비스 이용과정이 원활함	의사소통은 명확하게 이루어짐	내 입장을 이해하고 최선을 다함	시설 및 환경 쾌적성	고객입장을 고려하여 신속히 업무를 처리함	직원의 업무처리 능력 우수
영미(5)	94.0	96.0	92.0	94.0	94.0	100.0	96.0	94.0	92.0
유럽(10)	92.3	95.5	92.3	89.5	89.5	92.3	93.3	90.9	90.0
아시아(8)	90.0	88.8	88.8	91.8	92.9	92.4	88.3	88.8	90.6
한국(27)	84.3	84.3	85.7	85.7	85.7	88.6	85.7	82.9	88.6

 : 언어권별 상대적 취약 항목


4. 교육사업(번역아카데미)

4.9. VOC 분석

교육사업(번역아카데미)과 관련하여 ‘현업으로 연계될 수 있는 기회 확대’, ‘정규과정을 석사과정으로 인정’, ‘주요 사항에 대해 충분한 여유 기간을 두고 공지’ 등에 대한 고객의 개선 요구 및 불만이 있는 것으로 확인됨.

[n=26, 단위: %]

 개선 및 건의사항	비율
• 배운 것을 실전에서 활용도 하고 현업으로 연결될 수 있는 기회를 보다 많이 마련해 주었으면 함	23.1
• 번역아카데미의 정규과정이 공식적으로 석사 과정으로 인정되었으면 함	11.5
• 학기 중 발생하는 공지사항이나 전반적인 일정을 충분히 여유를 두고 미리 알려주면 함	11.5
• 관련 정보를 더 많이 공유해주었으면 함	7.7
• 한국문학과 관련한 행사를 좀 더 많이 했으면 좋겠음	7.7
• writing class 운영되었으면 함 (번역과 글쓰기 과정이 병행)	3.8
• 홍보를 더 많이 했으면 좋겠음	3.8

 개선 및 건의사항	비율
• 자격시험을 번역원 2년 과정 수료 당해 년도가 아니더라도 2~3년 정도 유예를 주었으면	3.8
• 번역아카데미의 수강인원이 너무 많다	3.8
• 간단한 간식 같은 것을 제공해 주었으면 함	3.8
• 늦게까지 이용할 수 있는 번역원이나 회의실이 있었으면 함	3.8
• 번역자들이 번역에 들어간 시간과 노고에 대해 합당한 보수를 받을 수 있는 여건이 조성되어야 함	3.8
• 너무 학교처럼 시스템을 가져가지 말았으면	3.8
• 내국인 학생에 대해서도 처우가 개선되었으면	3.8
• 휴학제도와 같은 부분을 좀더 마련해 주셨으면	3.8

* 감사하다/만족한다/앞으로도 한국문학번역원에 많은 기여 부탁드립니다(9)는 긍정적인 의견도 있었음.

※ 없다/모름/무응답은 제외함.

5. 정보화사업(번역전문도서관)

5.1. 응답자 특성

구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)
전체		32	100.0
사업유형	기타사업	32	100.0
세부사업	정보화사업(번역전문도서관)	32	100.0
성별	남성	5	15.6
	여성	27	84.4
연령대	20대	6	18.8
	30대	13	40.6
	40대	10	31.3
	50대	3	9.4

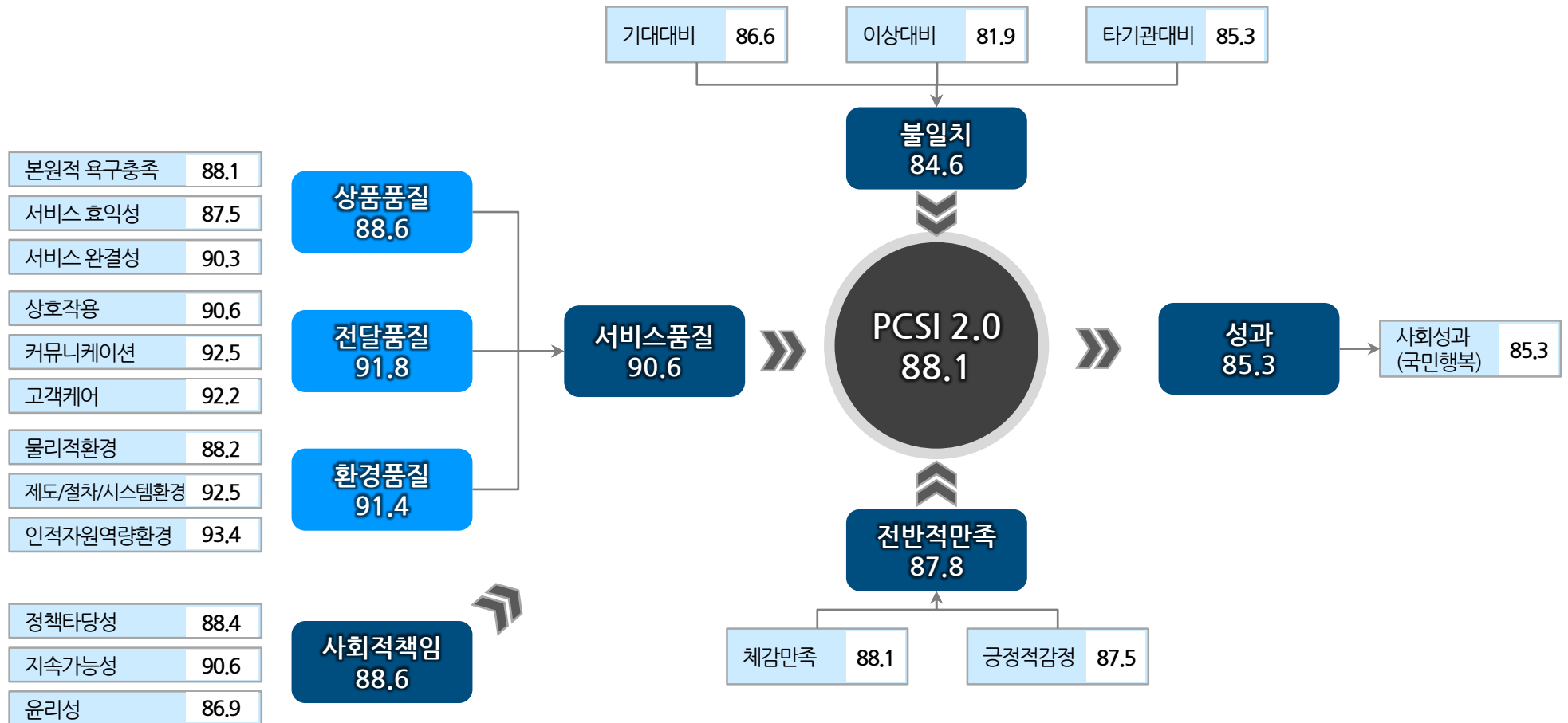
IV. 세부사업별 분석

구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)
전체		32	100.0
권역별	서울/인천/경기	17	53.1
	부산/울산/경남	4	12.5
	대구/경북	5	15.6
	대전/세종/충청	1	3.1
	광주/전남/전북	2	6.3
	강원/제주	2	6.3
	해외	1	3.1
언어권	유럽	3	9.4
	아시아	5	15.6
	한국	24	75.0
고객유형	개인 고객	32	100.0

5. 정보화사업(번역전문도서관)

5.2. 고객만족도 결과

정보화사업(번역전문도서관)의 고객만족도 점수는 **88.1점**이며,
환경품질의 **인적자원역량환경**을 가장 높게 평가한 반면, 상품품질의 **서비스 효익성**을 가장 낮게 평가함.

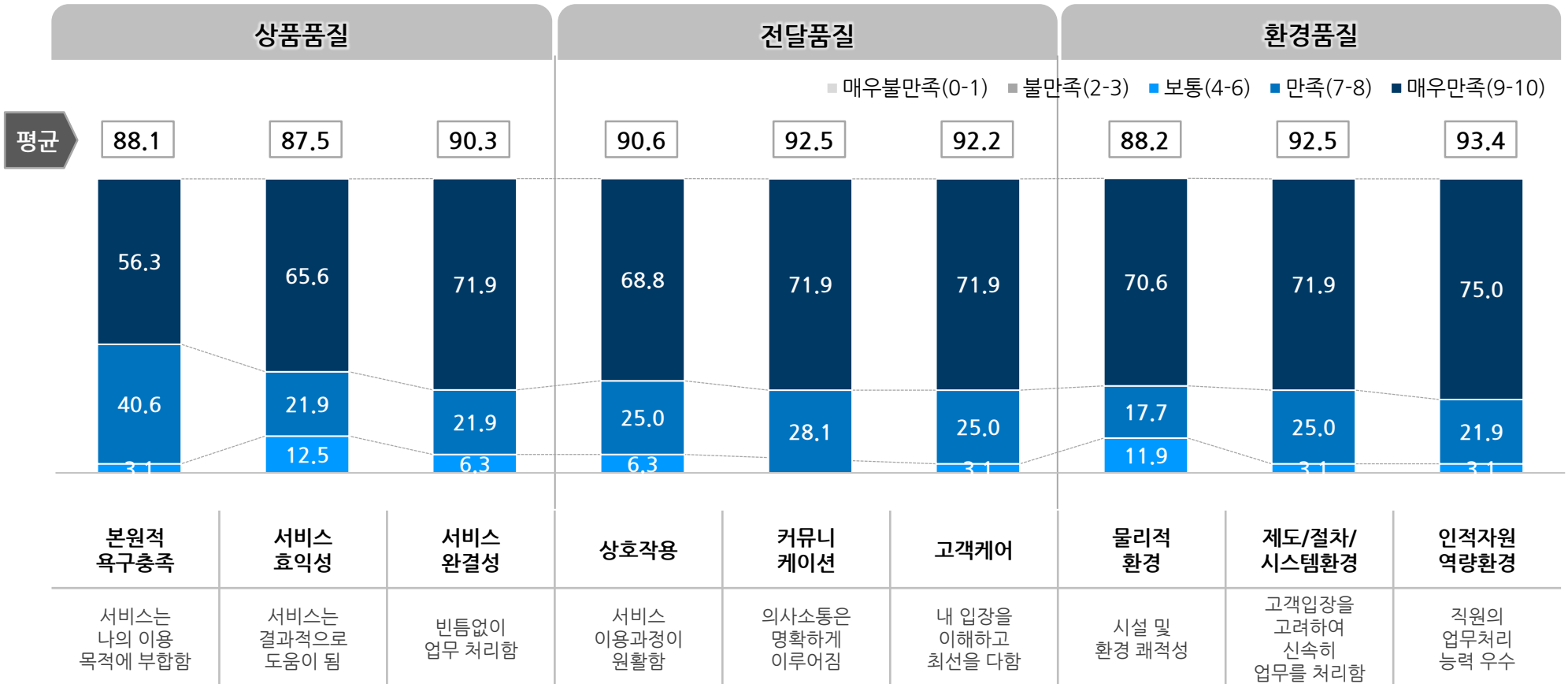


5. 정보화사업(번역전문도서관)

5.3. 항목별 만족 비율

인적자원역량환경의 경우 '매우 만족' 비율이 가장 높은 반면, **본원적 욕구충족**은 가장 낮음.

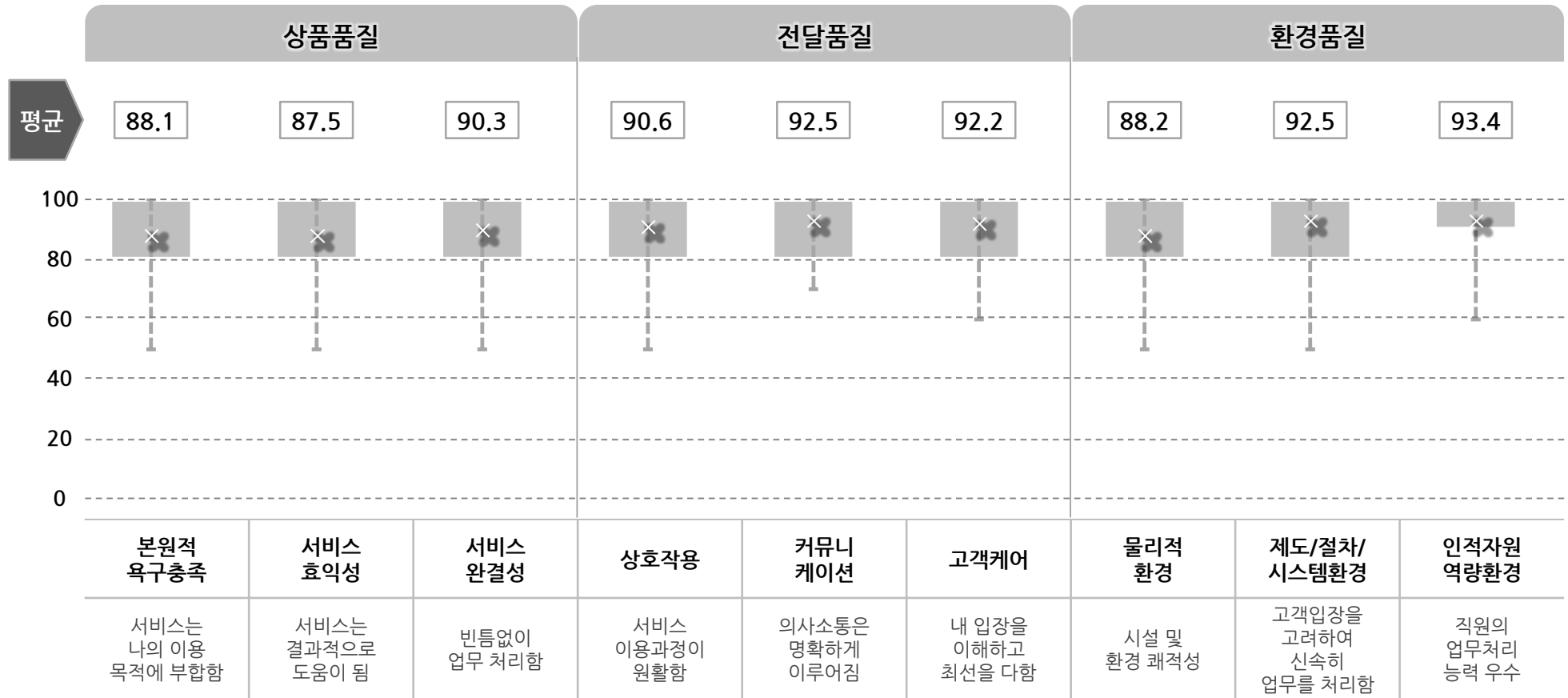
[단위 : 점]



5. 정보화사업(번역전문도서관)

5.4. 항목별 점수 분포도

본원적 욕구충족, 서비스 효익성, 물리적환경 등이 타 항목 대비 상대적으로 편차(평균을 중심으로 퍼져 있는 정도)가 큰 것으로 나타남. → 고객마다 느끼는 만족도 수준에 큰 차이가 있음.



⎵ : 최고점(상단), 최저점(하단) ■ : 전체 응답값에서 50~75%에 해당하는 값 ■ : 전체 응답값에서 25~50%에 해당하는 값 X : 평균값

5. 정보화사업(번역전문도서관)

5.5. IPA 및 CS Improvement

서비스 완결성은 고객이 중요하게 인식하고 있지만 만족도가 낮은 항목이므로 최우선적으로 개선이 필요함.

I IPA 분석I



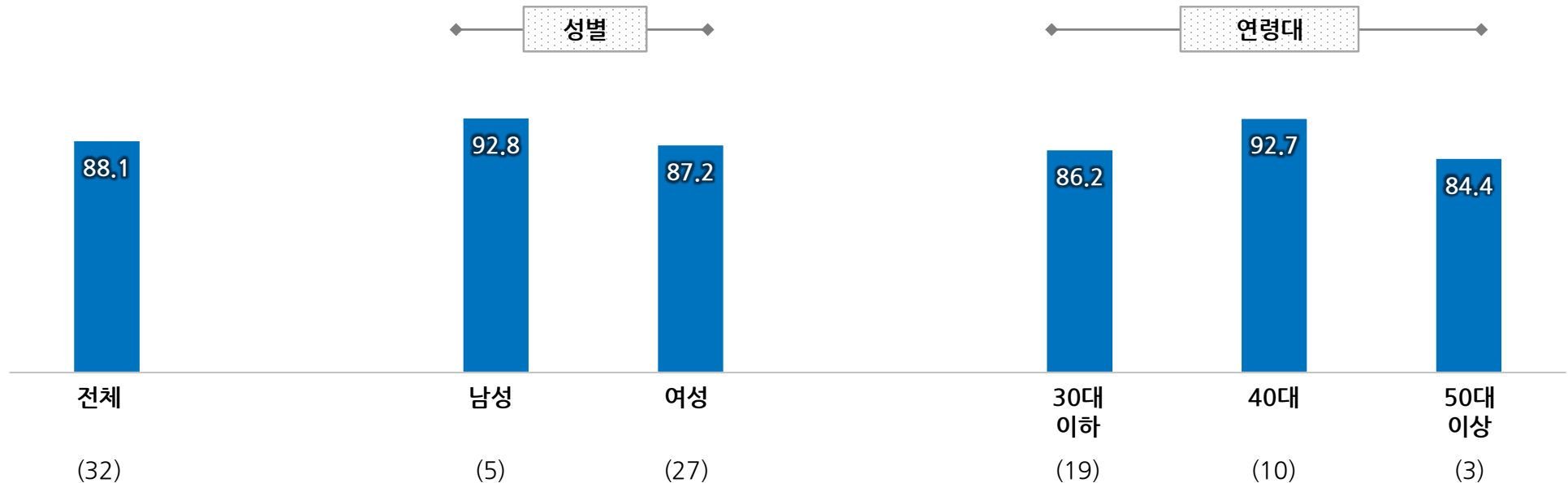
I CS Improvement I

*2017년도 고객만족도 조사에 신규로 진행된 사업으로 전년도 데이터가 없어 분석을 제외함.

5. 정보화사업(번역전문도서관)

5.6. 응답자 특성별 분석

응답자 특성별로 분석한 결과,
성별로는 여성의 만족도가, 연령대별로는 50대 이상인 고객의 만족도가 상대적으로 낮음.



성별(여성-남성)	Gap
서비스는 결과적으로 도움이 됨	-7.7
고객입장을 고려하여 신속히 업무 처리	-4.1
서비스 이용과정이 원활함	-4.0

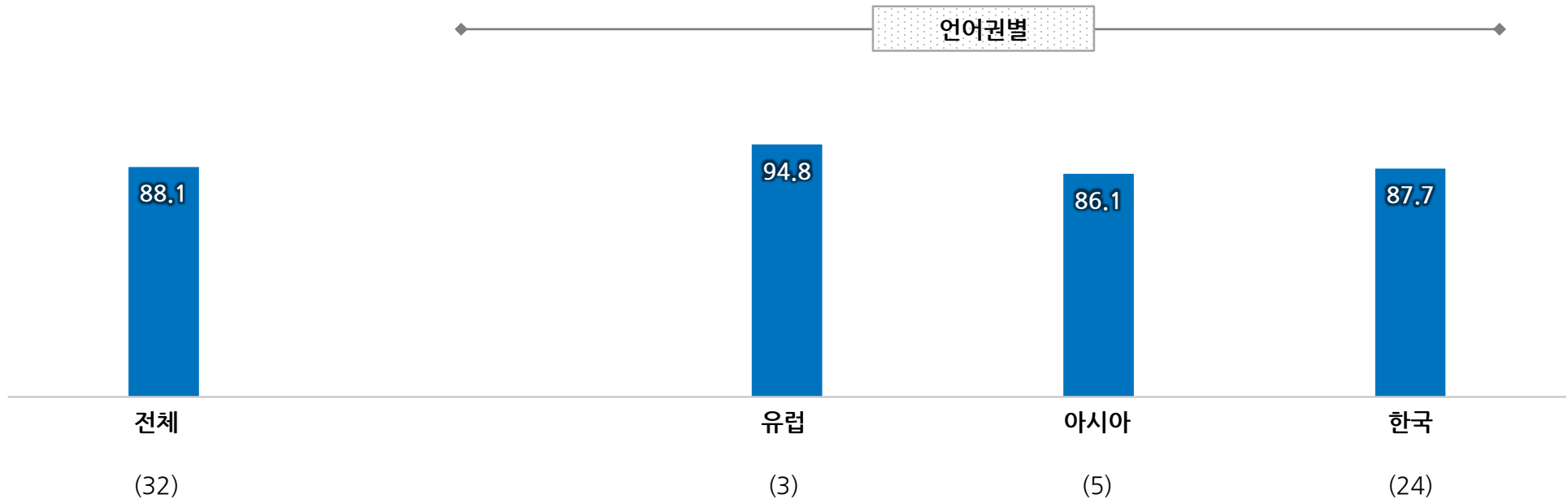
연령대별(50대 이상-40대)	Gap
서비스 이용과정이 원활함	-6.0
빈틈없이 업무 처리함	-4.0
의사소통은 명확하게 이루어짐	-3.7

* () : 표본수
일부 그룹의 경우 표본 수가 적으므로 해석 시 주의 요망.

5. 정보화사업(번역전문도서관)

5.6. 응답자 특성별 분석(계속)

언어권별로는 아시아 언어권에 해당되는 고객이 상대적으로 낮은 만족도를 보임.



언어권별(아시아-유럽)	Gap
직원의 업무처리 능력 우수	-14.0
서비스는 결과적으로 도움이 됨	-8.7
서비스 이용과정이 원활함	-6.7

* () : 표본수
일부 그룹의 경우 표본 수가 적으므로 해석 시 주의 요망.


5. 정보화사업(번역전문도서관)

5.7. 언어권별 분석

아시아, 한국 등의 언어권은 상품품질에 대한 평가가 상대적으로 낮음.
 유럽, 한국 등의 언어권에서 고객만족도 점수에 영향을 미치는 차원 중 불일치가 상대적으로 낮음.
 → 해당 사업에 기대했던 서비스 수준보다 실제 이용한 서비스 수준이 낮다고 인식하고 있음.

I 언어권별 차원 분석I

구분	PCSI 2.0	고객만족	인지적 만족	감정적 만족	서비스 품질	상품품질	전달품질	환경품질	불일치	사회적 책임	성과	사회성과
유럽(3)	94.8	96.7	96.7	96.7	98.5	97.8	98.9	98.9	83.3	98.9	93.3	93.3
아시아(5)	86.1	83.0	84.0	82.0	92.9	89.3	92.7	96.7	84.0	82.7	78.0	78.0
한국(24)	87.7	87.7	87.9	87.5	89.1	87.4	90.7	89.4	84.9	88.6	85.8	85.8

 : 언어권별 상대적 취약 차원

*불일치는 사전 기대 대비 / 이상점 대비 / 타 유사 기관 대비 지각된 서비스 수준의 일치/불일치 정도를 평가함.

5. 정보화사업(번역전문도서관)

5.7. 언어권별 분석(계속)

아시아 언어권은 **본원적 욕구충족**이, 한국 언어권은 **물리적환경**이 상대적으로 취약함.

I 언어권별 서비스품질 관련 문항 비교I

	본원적 욕구충족	서비스 효익성	서비스 완결성	상호작용	커뮤니 케이션	고객케어	물리적 환경	제도/절차/ 시스템환경	인적자원 역량환경
	서비스는 나의 이용 목적에 부합함	서비스는 결과적으로 도움이 됨	빈틈없이 업무 처리함	서비스 이용과정이 원활함	의사소통은 명확하게 이루어짐	내 입장을 이해하고 최선을 다함	시설 및 환경 쾌적성	고객입장을 고려하여 신속히 업무를 처리함	직원의 업무처리 능력 우수
유럽(3)	100.0	96.7	96.7	96.7	100.0	100.0	96.7	100.0	100.0
아시아(5)	86.0	88.0	94.0	90.0	94.0	94.0	98.0	96.0	96.0
한국(24)	87.1	86.3	88.8	90.0	91.3	90.8	85.1	90.8	92.1

 : 언어권별 상대적 취약 항목

5. 정보화사업(번역전문도서관)

5.8. VOC 분석

정보화사업(번역전문도서관)과 관련된 서비스를 이용하면서
‘더 많은 양질의 도서 확보’에 대한 고객의 개선 요구 및 불만이 있는 것으로 확인됨.

[n=12, 단위: %]

 개선 및 건의사항	비율
• 앞으로도 양질의 도서를 많이 확보해 주셨으면 좋겠다	16.7
• 번역해서 제공해주는 번역도서 중 어린이도서의 비율이 높아졌으면 합니다	8.3
• 좀 더 쉬운 자료(ex 어린이 그림책)도 많이 제작해주세요	8.3
• 한국문학번역자료 제공과 강좌지원이 함께 이루어지면 좋겠다.	8.3
• 한국학이나 한국어 과정이 시작된 작은 대학들과도 계속 원활한 교류가 있었으면	8.3
• 앞으로도 전국의 도서관들을 대상으로 다문화번역책을 기증하면 좋을 것 같다.	8.3

 개선 및 건의사항	비율
• 한국문학 및 번역 관련 학자들로 구성된 부문을 조직하여 어떤 출판 프로젝트를 지원할지 조언을 할 수 있으면 좋겠다	8.3
• 지역별, 나라별로의 특성을 반영할 수 있는 융통성이 향상되었으면 좋겠다	8.3
• 번역가들에게 더 많은 기회를 주시기 바랍니다	8.3
• 번역한 작품을 더욱 다양하고 인지도가 있는 출판사에서 출간할 수 있도록 힘써주었으면 좋겠다	8.3
• 각 나라 출판사에 대한 제안을 더 활발하게 해주었으면 합니다	8.3

* 감사하다/앞으로도 좋은 서비스를 부탁드립니다(11)는 긍정적인 의견도 많았음.

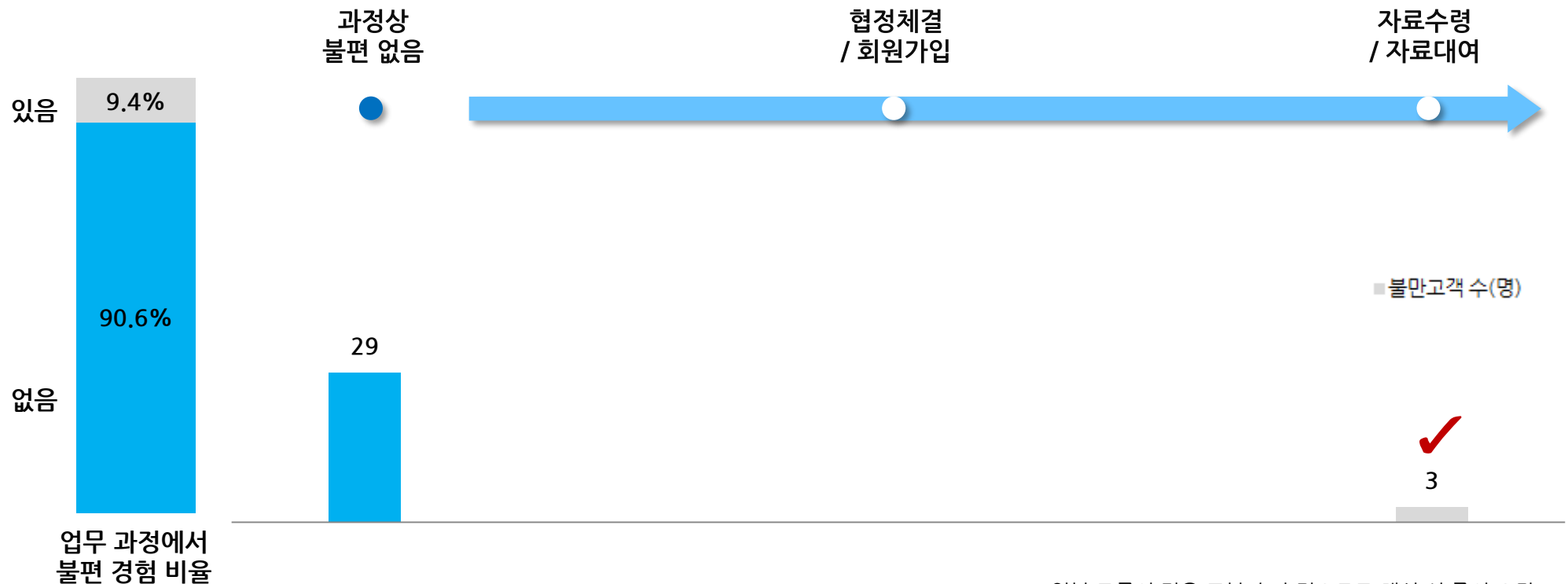
※ 없다/모름/무응답은 제외함.

5. 정보화사업(번역전문도서관)

5.9. 업무 프로세스별 불편정도 및 이유

9.4%가 업무 과정에서 불편을 경험했으며, '자료수령/자료대여' 단계에서 일부 불편이 발생함.

[n=32, 단위: 명, 점]



*일부 그룹의 경우 표본 수가 적으므로 해석 시 주의 요망.

5. 정보화사업(번역전문도서관)

5.9. 업무 프로세스별 불편정도 및 이유(계속)

자료수령/자료대여 단계에서 '직접 수령해야만 가능', '자동 대여기계의 부재', '스페인 언어권 자료의 다양성 부족' 등의 이유로, 고객의 불만이 많이 발생하는 것으로 분석됨.

[n=32, 단위: 명]

협정체결
/ 회원가입

자료수령
/ 자료대여

☑ 주요 불편이유

- 직접 수령만 가능하여 불편하다 (1).
- 자동 대여기계가 있으면 좋겠다 (1).
- 스페인 언어권 자료가 더 다양했으면 좋겠다 (1)

Part V. 전략적 제언

1. 서비스 품질 진단
2. VOC 진단
3. 언어권별 진단
4. 사업유형별 진단
5. 총평



번역지원사업, 교육사업, 정보화사업 등 전반적으로 업무처리(서비스 완결성 등) 관련 요소가 상대적으로 취약해 최우선 개선 과제로 도출됨.

사업유형	세부사업	개인/법인	점수	최우선 개선 요소	최우선 개선 항목
한국문학번역 출판지원사업	번역지원사업	개인	87.2	제도/절차/시스템환경	고객입장을 고려하여 신속히 업무 처리
				서비스 완결성	빈틈없이 업무 처리함
				물리적환경	시설 및 환경 쾌적성
	출판지원사업	법인	96.2	-	-
한국문학교류 홍보사업	해외교류사업	개인	94.0	-	-
한국문학 번역가양성사업	교육사업 (번역아카데미)	개인	89.2	서비스 완결성	빈틈없이 업무 처리함
				상호작용	서비스 이용과정이 원활함
기타사업	정보화사업 (번역전문도서관)	개인	88.1	서비스 효익성	서비스는 결과적으로 도움이 됨
				서비스 완결성	빈틈없이 업무 처리함

전반적으로 '사업 참여 기회 및 지원 확대'가 필요하다는 고객의 의견이 많았으며, 각 세부사업별로 가장 많이 나온 VOC는 아래와 같음.

I 사업유형별 VOC I

2017년도 한국문학번역원 고객만족도 조사 결과보고서 | Page 91

3. 언어권별 진단

언어권별 진단 결과 **번역지원사업**에서는 **영미, 아시아** 등의 언어권인 고객의 만족도가, **교육사업 및 정보화사업**에서는 **아시아, 한국** 등의 언어권인 고객의 만족도가 상대적으로 낮게 나타남.

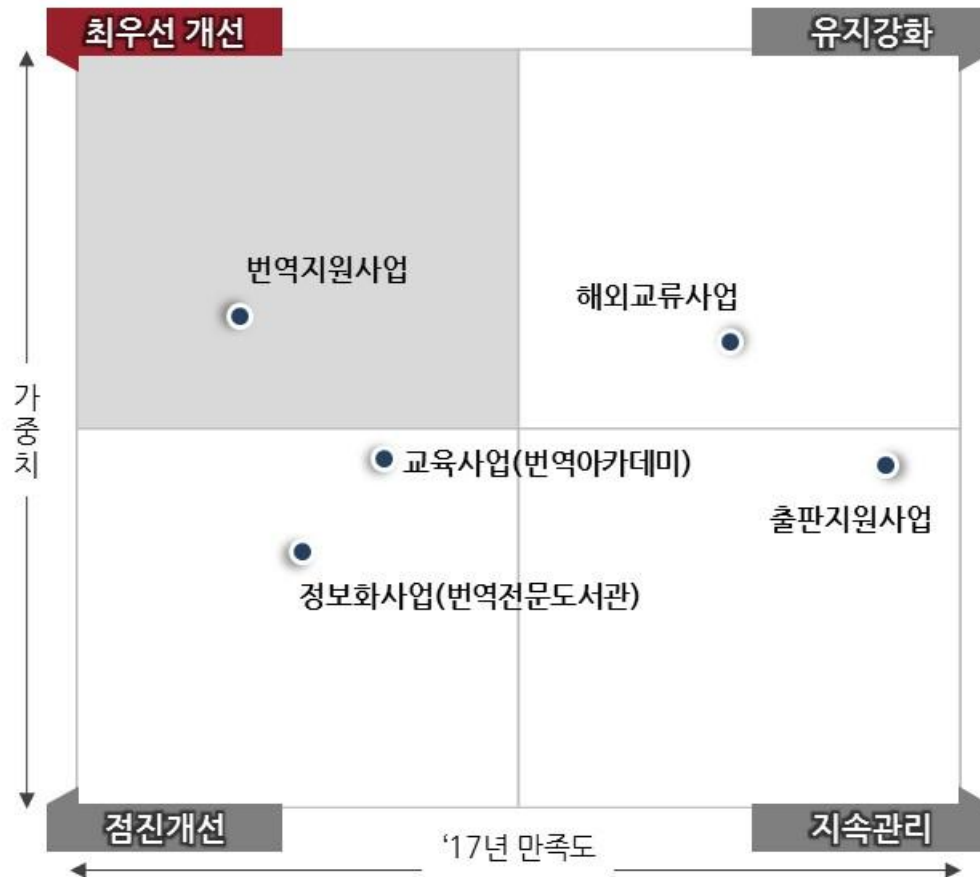
[단위: 점]

사업유형	세부사업	언어권별			
		영미	유럽	아시아	한국
한국문학번역 출판지원사업	번역지원사업	76.5	91.0	86.8	91.8
	출판지원사업	99.2	94.9	95.8	-
한국문학교류홍보사업	해외교류사업	99.9	91.9	92.6	94.1
한국문학번역가양성사업	교육사업(번역아카데미)	93.7	91.6	87.8	82.0
기타 사업	정보화사업(번역전문도서관)	-	94.8	86.1	87.7
전체		90.7	92.2	90.0	90.3

4. 사업유형별 진단

세부사업 중 **번역지원사업**이 가중치는 높으나 만족도는 낮은 사업으로 최우선적인 개선이 필요함.

I 사업유형별 IPA 분석I



I 사업유형별 개선 순위I

개선 순위	세부사업	PCSI 2.0	가중치	개선 속성
1	번역지원사업	87.2	31.7%	최우선 개선
2	해외교류사업	94.0	28.9%	유지 강화
3	출판지원사업	96.2	15.9%	지속 관리
4	교육사업(번역아카데미)	89.2	16.6%	점진 개선
5	정보화사업(번역전문도서관)	88.1	6.9%	

01/ 가중치가 높은 사업 중심으로 CS개선 전략 수립이 필요함.

- ✓ 한국문학번역원의 고객만족도 점수는 91.1점으로 전년대비 2.9점 상승하였으며, 상대등급은 A등급임(문화(체육·예술·언론) 그룹 전체 평균 점수(82.2점)보다 8.8점 높은 수준임).
- ✓ 세부 사업별 고객만족도 점수 비교 결과, 출판지원사업(96.2점)의 만족도가 타 사업 대비 상대적으로 높은 반면, 번역지원사업(87.2점)이 상대적으로 낮음. [출판지원사업(96.2점) > 해외교류사업(94.0점) > 교육사업(89.2점) > 정보화사업(88.1점) > 번역지원사업(87.2점)]
- ✓ 세부 사업별 가중치를 분석한 결과, 번역지원사업(31.7%)과 해외교류사업(28.9%)의 가중치가 전체 가중치 60.6%를 차지하고 있어 두 사업의 고객만족도 결과가 전체 점수에 큰 영향력을 미치고 있음.
→ 번역지원사업을 중심으로 고객만족도 제고를 위한 CS전략을, 해외교류사업은 현재 수준을 유지/강화하기 위한 CS전략을 수립하여 개선할 필요가 있음.

02/ 사업별로 취약한 언어권 고객에 대한 CS개선이 필요함.

- ✓ 전반적으로 모든 언어권의 고객 만족도가 90점대로 높은 수준을 보이고 있으나, 세부 사업별로 분석해 보면, 사업에 따라 언어권별 고객 만족도에 차이를 보이고 있음. (번역지원사업: 영미-76.5점, 아시아-86.8점 / 교육사업: 한국-82.0점, 아시아-87.8점 / 정보화사업: 아시아-86.1점, 한국-87.7점)
→ 사업별 취약한 언어권 고객의 불만 요인이 무엇인지 파악하여 그에 맞는 CS 개선 활동이 필요해 보임.

03/ 업무상 불편 사항에 대한 정기적인 모니터링 및 고객의견 수렴을 위한 간담회 진행 필요

- ✓ 세부 사업별 최우선 개선요소를 분석한 결과, 번역지원사업, 교육사업, 정보화사업 등의 세부 사업에서 공통적으로 서비스 완결성(빈틈없이 업무 처리함)과 같이 업무처리와 관련된 항목이 최우선 개선과제로 도출됨.
 - ✓ 언어권별 불만 요인을 분석한 결과, 영미 언어권의 경우 번역지원사업에서 커뮤니케이션(의사소통은 명확하게 이루어짐)이, 아시아 언어권의 경우 번역지원사업과 교육사업에서 물리적환경(시설 및 환경 쾌적성)이, 한국 언어권의 경우 교육사업에서는 제도/절차/시스템환경(고객입장을 고려하여 신속히 업무 처리)이, 정보화사업에서는 물리적 환경(시설 및 환경 쾌적성)이 상대적으로 취약한 것으로 나타남.
- 사업이 체계적으로 운영되고 있는지, 업무를 처리하는 과정에서 발생하는 문제가 없는지 정기적인 모니터링을 통해 문제점을 개선할 필요가 있음.
- 언어권 고객별로는 서비스를 이용하는 과정에서 발생하는 불편사항에 대해 의견을 수렴하는 간담회를 진행할 필요가 있음.
(영미 언어권: 번역지원과 관련하여 직원과 의사소통 시 불편사항, 아시아/한국 언어권: 교육사업/정보화사업과 관련하여 시설 및 환경에 대한 불편사항, 한국 언어권: 교육사업과 관련하여 업무처리상 불편사항)

04/ 고객의 입장을 고려하여 고객편의를 제공하려는 노력이 필요

- ✓ VOC 분석 결과, 번역지원사업의 경우 잦은 순환보직 및 퇴사로 인해 업무처리능력이 저하된다는 의견이 있으며, 출판지원사업의 경우 업무프로세스상 출간도서 납본과정에서 납본하는 도서에 대한 운송 및 운송비용에 대한 부담이 있는 것으로 나타남.
 - ✓ 교육사업의 경우 교육 관련 공지/변경사항에 대한 사전 안내 기간이 짧은 것에 대한 불만이 있는 것으로 나타남.
- 인수인계 시 충분한 기간을 부여하고, 고객 정보 등 주요사항이 누락되지 않도록 체계적인 관리를 해줄 필요가 있음.
- 납본 도서 운송에 대한 고객의 부담을 줄이기 위해 납본해야 하는 도서를 줄이거나 납본 과정을 제외하는 것을 고려해야 함.
공지 변경사항에 대해 충분한 기간을 두고 사전 안내하거나 문자 및 이메일 등 다양한 채널을 활용하여 공지할 필요가 있음.

Appendix. 고객만족경영

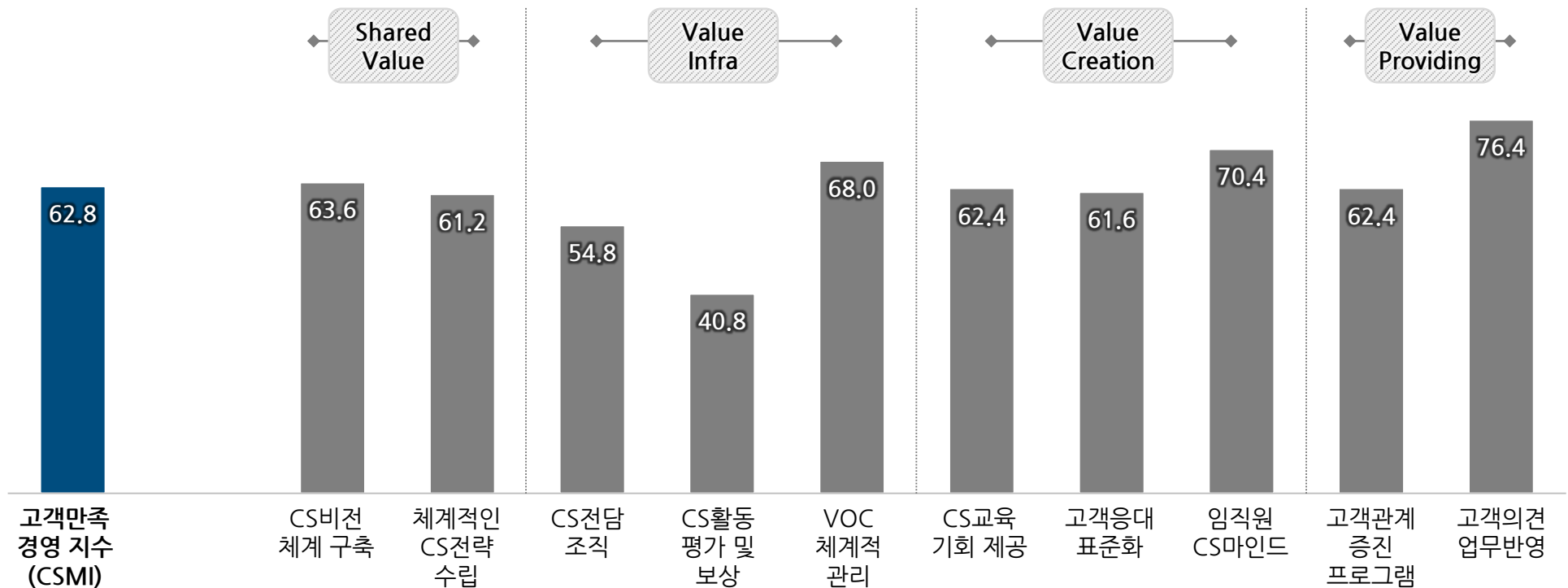
1. 고객만족경영 수준 진단 및 활동
2. 사내 업무 효율성 수준 진단



1. 고객만족경영 수준 진단 및 활동

1.1. 전체 점수

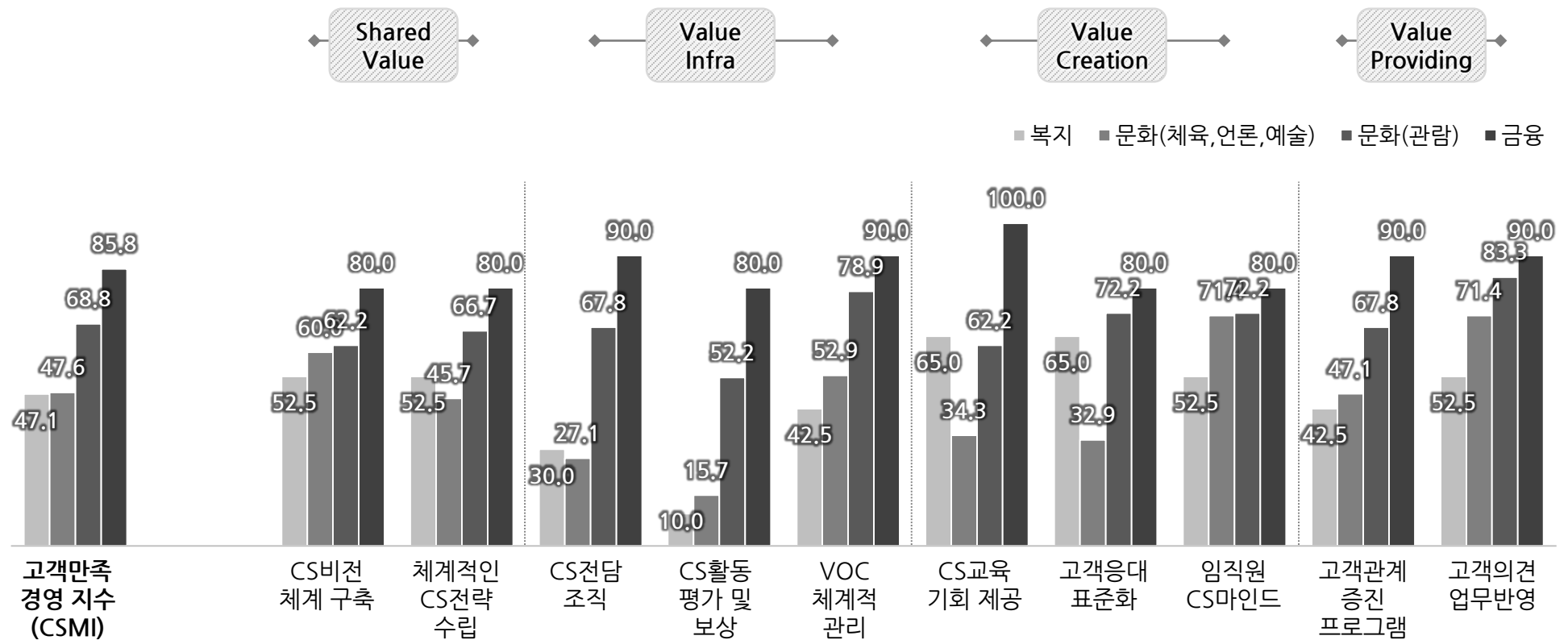
고객만족경영 체계 진단 결과 **CS활동 평가 및 보상**에 대한 부분이 대체로 미흡한 것으로 드러남.



1. 고객만족경영 수준 진단 및 활동

1.2. 그룹별 비교

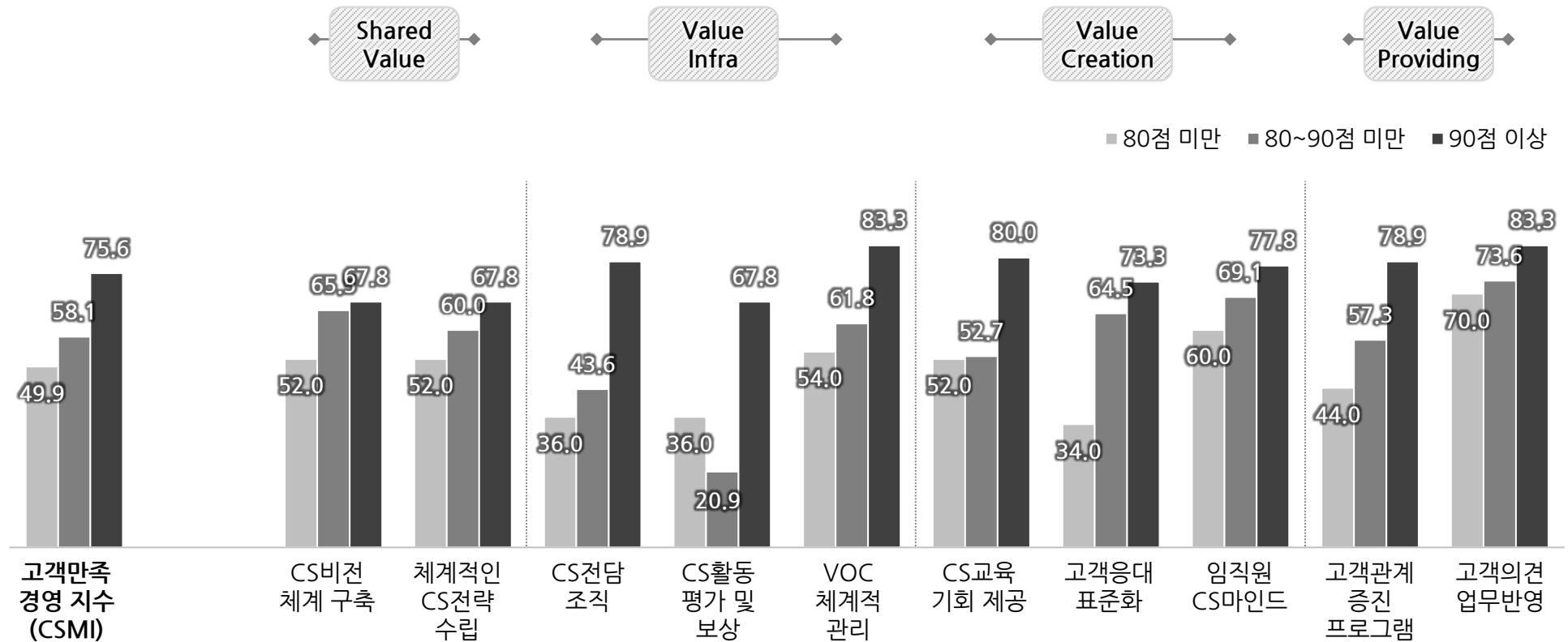
금융그룹이 가장 고객만족경영 체계가 잘 구축되어 있는 반면,
복지 또는 문화(체육, 언론, 예술)그룹이 상대적으로 미흡한 것으로 드러남.



1. 고객만족경영 수준 진단 및 활동

1.3. PCSI 수준별 비교

PCSI 90점 이상인 공공기관들이 고객만족경영체계가 상대적으로 잘 구축되어 있는 것으로 드러남.



1. 고객만족경영 수준 진단 및 활동

1.4. PCSI제고를 위한 효과적인 경영활동

PCSI를 높이기 위해서는 **고객관계 증진프로그램, CS평가지표 설정 및 보상, CS교육기회 제공** 등이 효과적인 활동으로 드러남.

☑ PCSI를 높이는데 효과적인 활동은?

- ↳ 고객관계증진 프로그램, CS평가지표 설정 및 보상
- ↳ 정기적인 CS교육 기회 제공, 직원들의 CS 마인드
- ↳ CS전담 조직 구성
- ↳ 고객응대 표준화
- ↳ CS목표 설정(VISION 및 전략체계 구축)

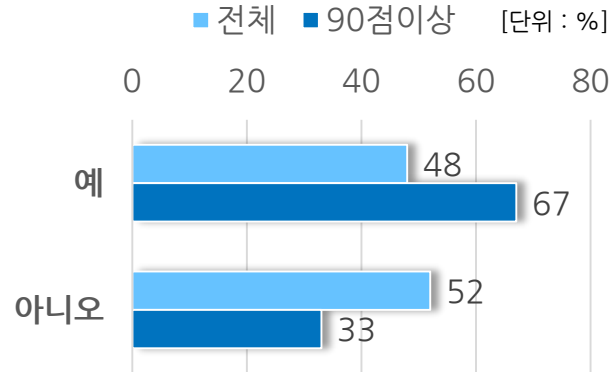
※ 위 활동들은 PCSI점수와 상관분석을 통해 산출한 활동들임.

1. 고객만족경영 수준 진단 및 활동

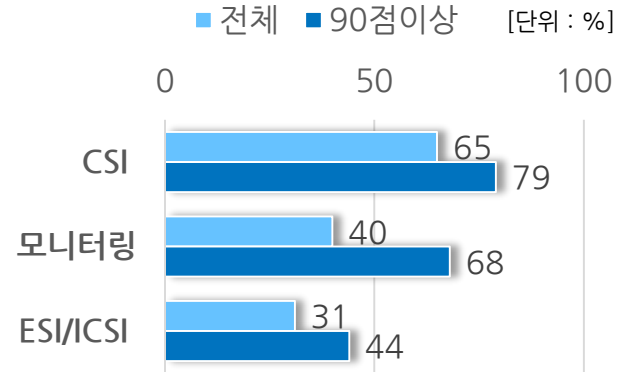
1.5. 고객만족경영 활동

PCSI 90점 이상 기관들은 고객만족경영을 위해 자체 조사부터 고객증진 프로그램까지 다양한 활동들을 시행하고 있음.

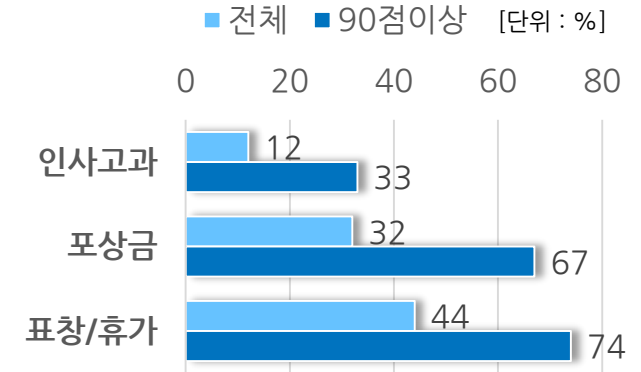
[CS비전 체계 수립]



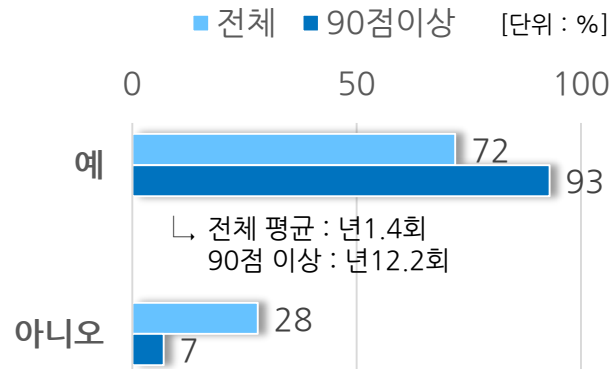
[자체 CS 조사]



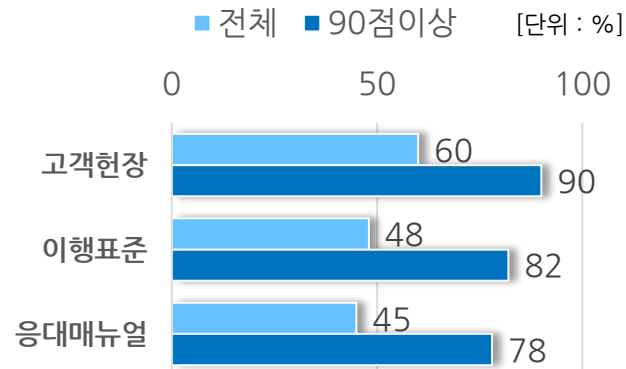
[CS활동에 대한 포상]



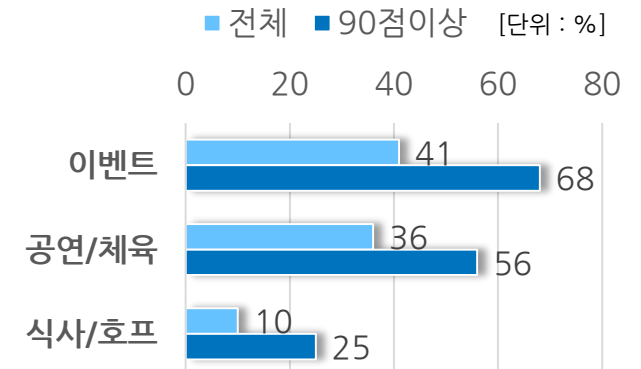
[CS교육(년1회 이상)]



[CS 표준화]



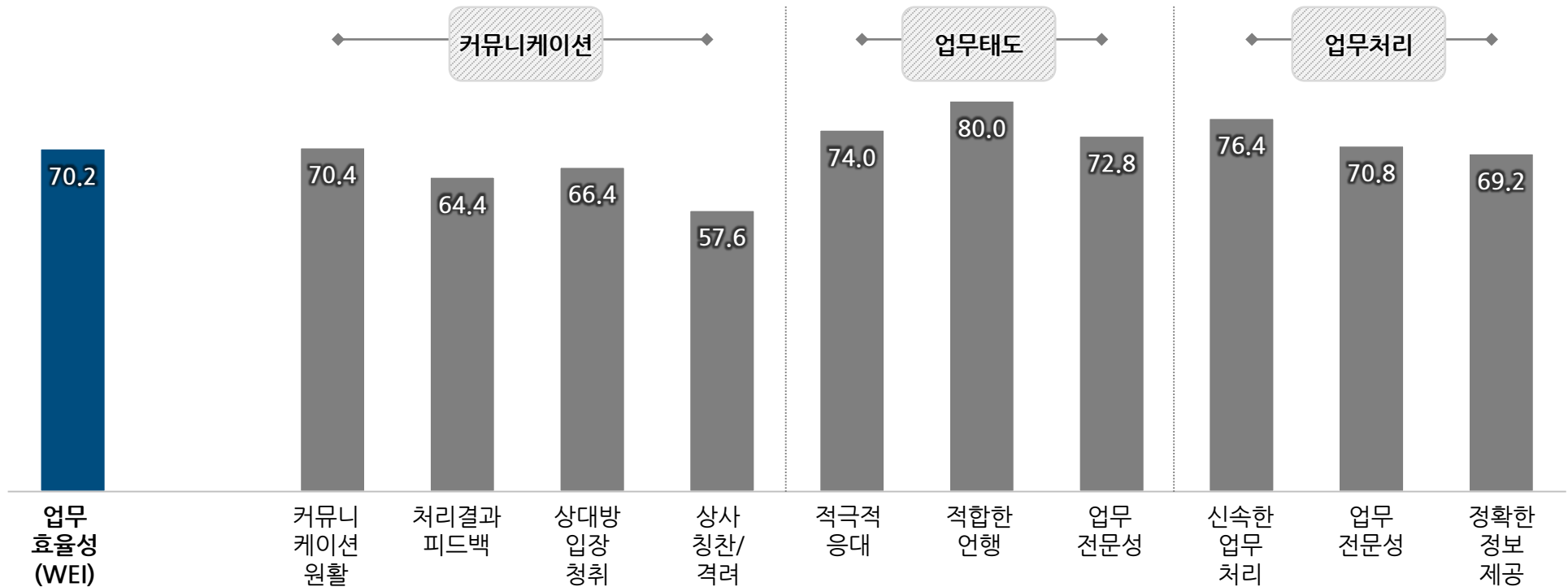
[고객관계증진 프로그램]



2. 사내 업무 효율성 수준 진단

2.1. 전체 점수

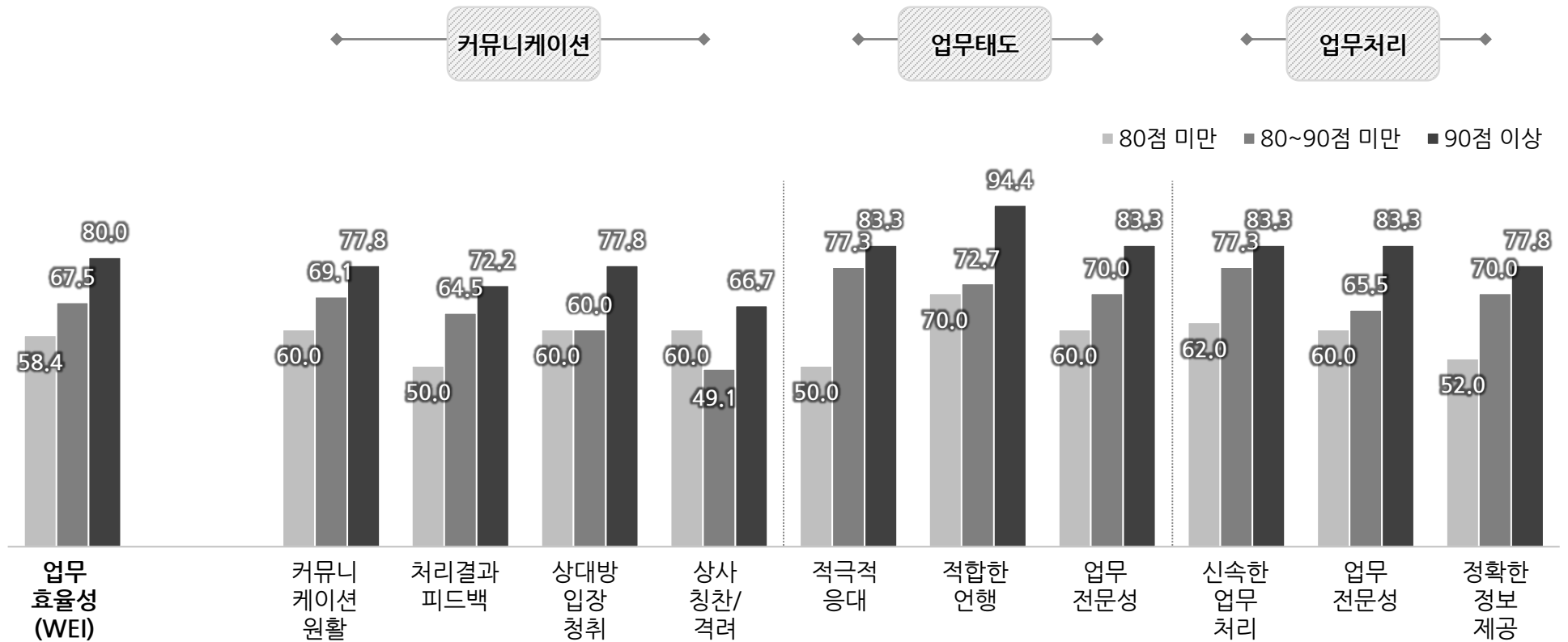
업무 효율성에서 **커뮤니케이션** 부문이 상대적으로 미흡한 것으로 드러남.



2. 사내 업무 효율성 수준 진단

2.2. PCSI 수준별 비교

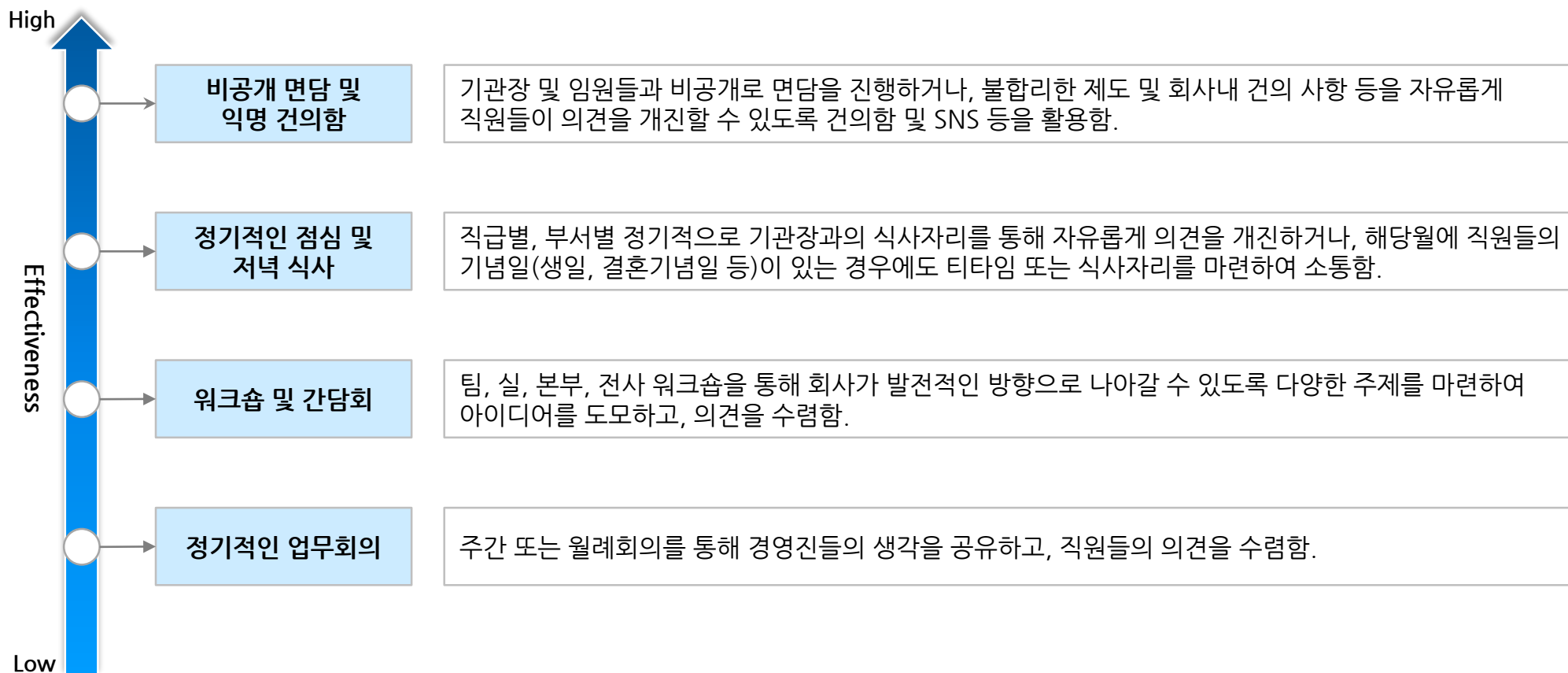
PCSI 90점 이상인 공공기관들은 전반적으로 업무 효율성도 높은 것으로 나타남.



2. 사내 업무 효율성 수준 진단

2.3. 경영진과의 소통 채널

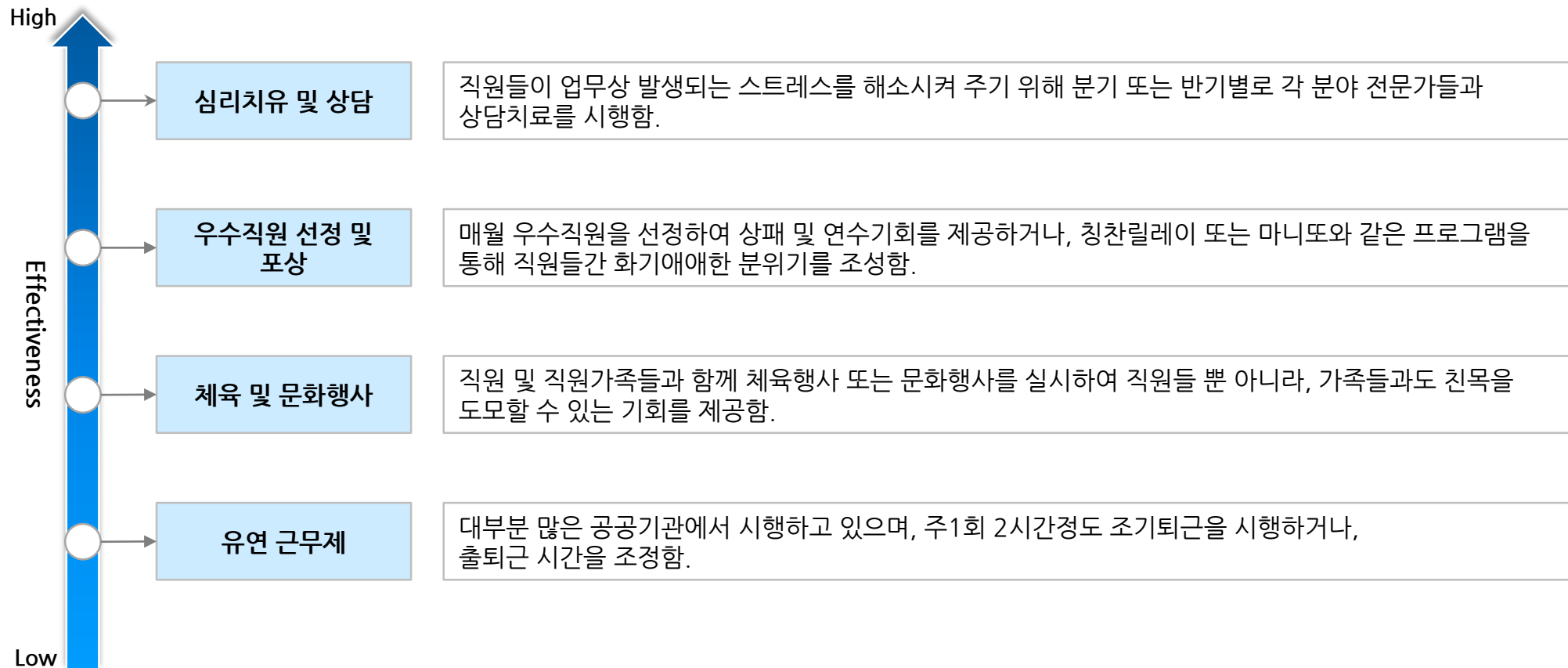
경영진들과는 **비공개**로 진행되는 소통 채널이 가장 효과가 큰 것으로 나타남.



2. 사내 업무 효율성 수준 진단

2.4. 직원 사기진작 및 힐링 프로그램

효과적인 사기진작 또는 힐링 프로그램으로는 직원들의 정서를 공감해주는 **심리치유 및 상담프로그램**으로 드러남.





감사합니다.

(주)기술과가치는 기관들의 새로운 가치를 찾고, 만들고, 나누겠습니다.

