

[한국문학번역원]

2016년 고객만족도 조사 결과 보고서

2017. 3.



한국문학번역원

Literature Translation Institute of Korea

kpc 한국생산성본부

제 출 문

한국문학번역원 귀중

본 보고서를 한국문학번역원의
“2016년 고객만족도 조사 최종 보고서” 로 제출합니다

2017년 3월

한국생산성본부
회장 홍순직

Contents

Part I . 조사 개요

1. 조사 배경	6
2. 조사 목적	7
3. 과업 수행 범위	8
4. 과업 수행 일정	9
5. 2016년 공공기관 지정 현황	10

Part II . 고객만족도 평가모델

1. 고객만족도 평가모델의 구조	12
2. 고객만족도 측정 항목	13
3. 고객만족도 지수 산출 방식	15
4. 우선 개선 요소 도출 방법론	16

Part III . 그룹 전체 PCSI 2.0 현황

1. 공공기관 유형별 PCSI 2.0 결과 추이	19
2. 공공기관 그룹별 PCSI 2.0 등급 현황	20
3. 국민생활증진 그룹 전체 PCSI 2.0 결과	21
4. 국민생활증진 그룹 전체 PCSI 2.0 추이 분석	22

Part IV . 기관 분석

1. 조사설계	24
2. 응답자 특성	25
3. PCSI 2.0 결과 분석	26
4. 기관 유형 및 그룹별 결과	27
5. 지수별 결과 분석	28
6. 요소별 결과 분석	29
7. 사업별 결과 분석	31
8. 응답자 특성별 결과 분석	32

Contents

Part V. 업무유형별 분석

1. 한국문학 번역출판 지원사업	
A. 한국문학 번역출판 지원사업(전체)	35
B. 번역지원사업	45
C. 출판지원사업	56
2. 한국문학 교류홍보사업	
A. 해외교류사업	66
3. 한국문학 번역가 양성사업	
A. 교육사업(번역아카데미)	76

Part VI. 전략적 제언

1. 업무 유형별 진단	87
2. 주요 시사점	90
3. CS 개선 요소 종합	91
4. CS 개선 과제 실행 방안 제언	92

Part VII. Appendix

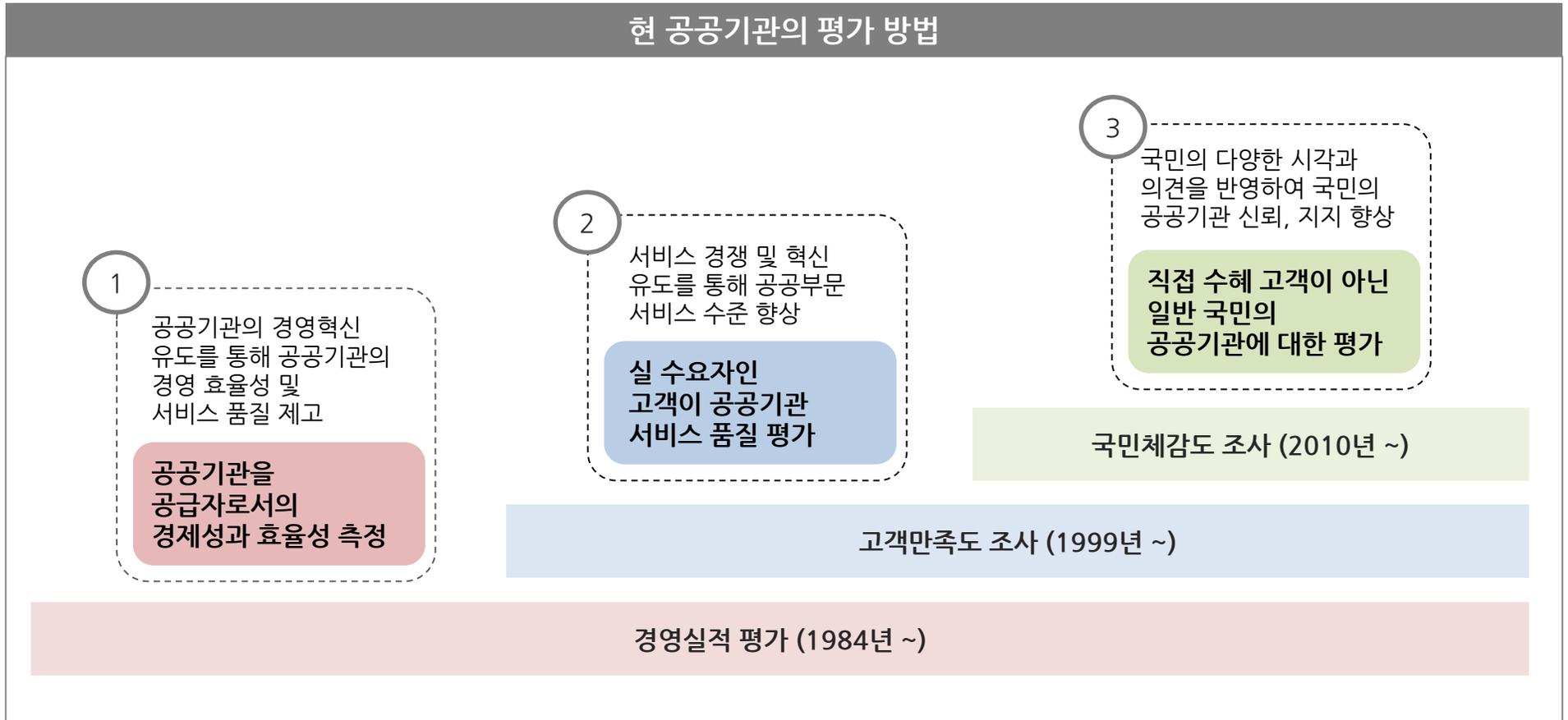
1. 조사 대상 사업 선정	98
2. 표본 설계	99
3. 고객 정의	100
4. PCSI 산출 가중치	101
5. 설문서 예시	102
6. 각 사업별 문항 점수	105

Part 1 . 조사 개요

1. 조사 배경
2. 조사 목적
3. 과업 수행 범위
4. 조사 수행 일정
5. 2016년 공공기관 지정 현황

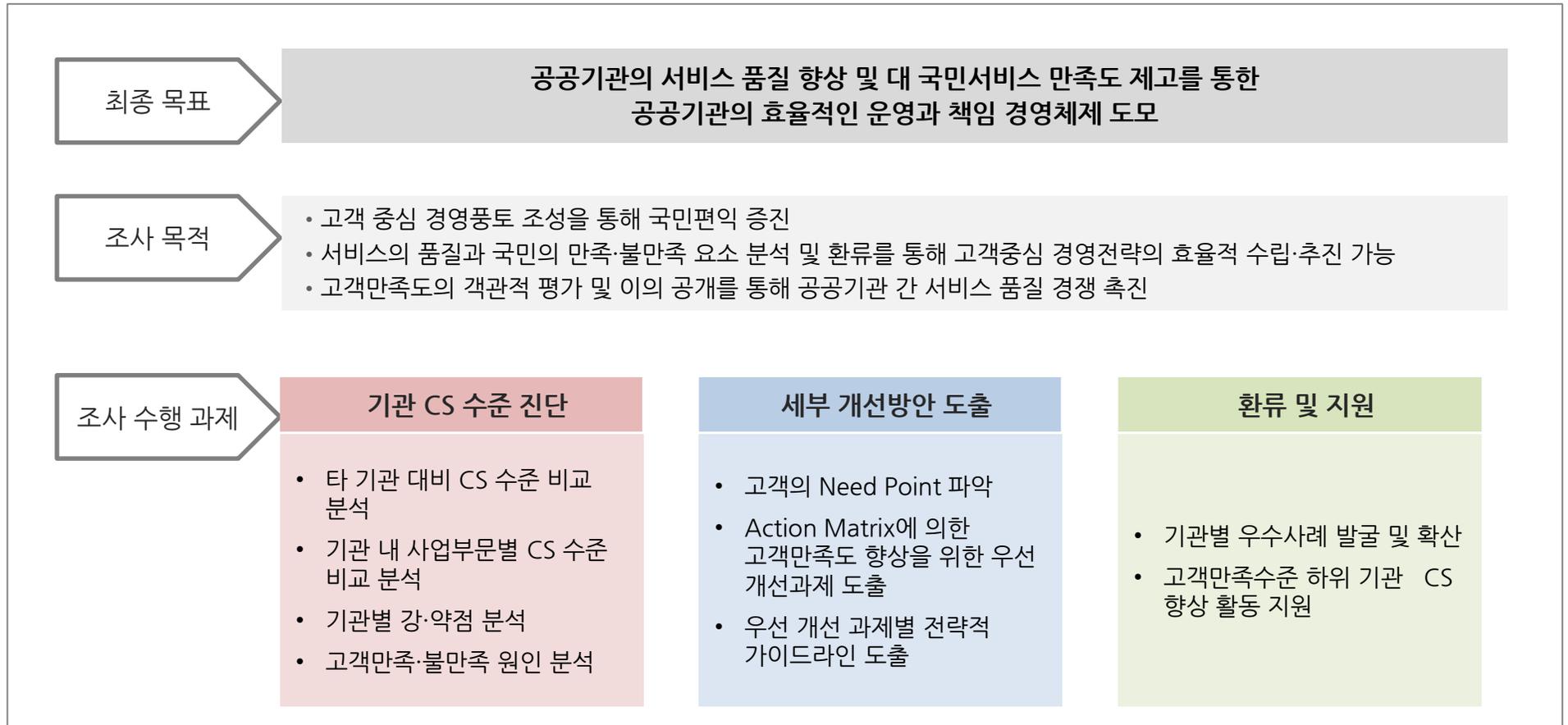
1. 조사 배경

- 공공기관의 공공기관 고객만족도 조사는 서비스 수혜자인 국민의 입장에서 공공기관의 사업에 대한 만족도를 평가하여 대 국민 서비스 품질 개선.
- 국민 삶의 질 향상을 추구하고, 국민으로부터 사랑받는 공공기관이 되기 위한 노력의 일환.



2. 조사 목적

- 본 조사는 공공기관의 고객만족도 수준을 조사하여, 공공기관의 서비스 품질 향상 및 대국민 서비스만족도 제고.
- 공공기관의 효율적인 운영과 책임 경영체제 도모.



3. 과업 수행 범위

- 기본설계사 사업자는 기관의 사업 현황을 파악하여 조사대상 사업을 선정하고 조사설계 및 설문서를 작성.
- 조사주간 사업자는 조사설계 및 설문서를 바탕으로 고객 실사를 실시하고 조사결과를 분석 및 제공.

기본설계 과업 (기본설계 사업자 : 한국조세재정연구원)

Step 1

프로젝트 진행일정
및 내용 공유

- PCSI 전체 프로젝트에 대한 과업 및 일정 공유

Step 2

조사설계

- 기관별 조사대상 사업 선정
- 조사대상 사업에 대한 표본 설계

Step 3

설문서 개발 수정/보완

- PCSI 평가 모델 수정/보완
- 평가모델에 근거한 설문서 작성

Step 4

고객만족도 조사 지원

- 조사설계에 대한 수정사항 검토 등

조사진행 및 결과분석 과업 (주간사업자 : 한국생산성본부)

Step 5

표본할당표 작성

- 확정된 조사설계 내용을 바탕으로 세부 조사표본에 대한 할당
- 필요 시 설문서 수정 및 보완

Step 6

실사 관리

- 실사업체 선정 및 배정
- 실사 면접원 교육
- 실사 진행상황 관리 및 실사결과 검증

Step 7

CS 진단 및 개선방안 도출

- 기관별 고객만족도 수준 진단 및 벤치마킹
- 기관별 개선과제 도출

Step 8

기타 사항 지원

- 고객만족도 우수사례 공유
- 조사결과에 대한 피드백 지원

4. 과업 수행 일정

- 총 수행 기간 : 약 5개월

프로젝트 세부 일정		10월	11월	12월	1월	2월	3월	관련 기관
기 반 조 성	사업자 선정	●						기획재정부
	기본설계 결과 인수/인계	➔						조세재정연구원, 주간사업자
	평가위원회 개최		●					기획재정부, 기술평가위원
	실사업체 선정		●					기술평가위원, 주간사업자
	실무추진위원회 개최		●					공공기관, 주간사업자
실 사 진 행	면접원 교육		➔					
	실사진행 및 관리		➔					주간사업자, 실사업체
	(필요 시) 추가 조사 시행				➔			
분 석 및 보 고 서 작 성	지수 산출 및 보고				➔			기획재정부
	평가위원회					●		기술평가위원회
	보고서 작성 및 제출						➔	주간사업자
사 후 관 리							➔	주간사업자

5. 2016년 공공기관 지정 현황

- 기획재정부는 2016.1.29. (금) 「2016년도 공공기관 지정안」을 심의·의결.
- 동 지정안은 「공공기관운영에 관한 법률」 제13조에 따라 동법의 적용대상이 되는 기관을 신규 지정하고, 기존의 지정된 기관에 대하여 그 지정을 해제하거나 구분을 변경.

공공기관 지정 현황

- 신규 지정 : 12개 기관
- 지정 해제 : 5개 기관
- 변경 지정 : 2개 기관

연도별 공공기관 지정현황 변화

구분	2015년	2016년	증감
공기업	30	30	-
시장형	14	14	-
준시장형	16	16	-
준정부기관	86	90	+4
기금관리형	17	16	-1
위탁집행형	69	74	+5
기타공공기관	200	203	+3
합계	316	323	+7

2016년 고객만족도 조사 대상 기관

- 공 기 업 : 24개 기관
 - 준 정부 기관 : 86개 기관
 - 기타공공기관 : 122개 기관
- (총 232개 기관)

“조사기간 중 통합기관이 출범하거나 민영화가 완료되는 경우, 통합기관을 조사대상기관으로 간주하고 민영화 완료기관은 조사대상에서 제외하여 조사 실시”

2016년 국민체감도 조사 대상 기관

- 공 기 업 : 20개 기관
 - 준정부기관 : 68개 기관
- (총 88개 기관)

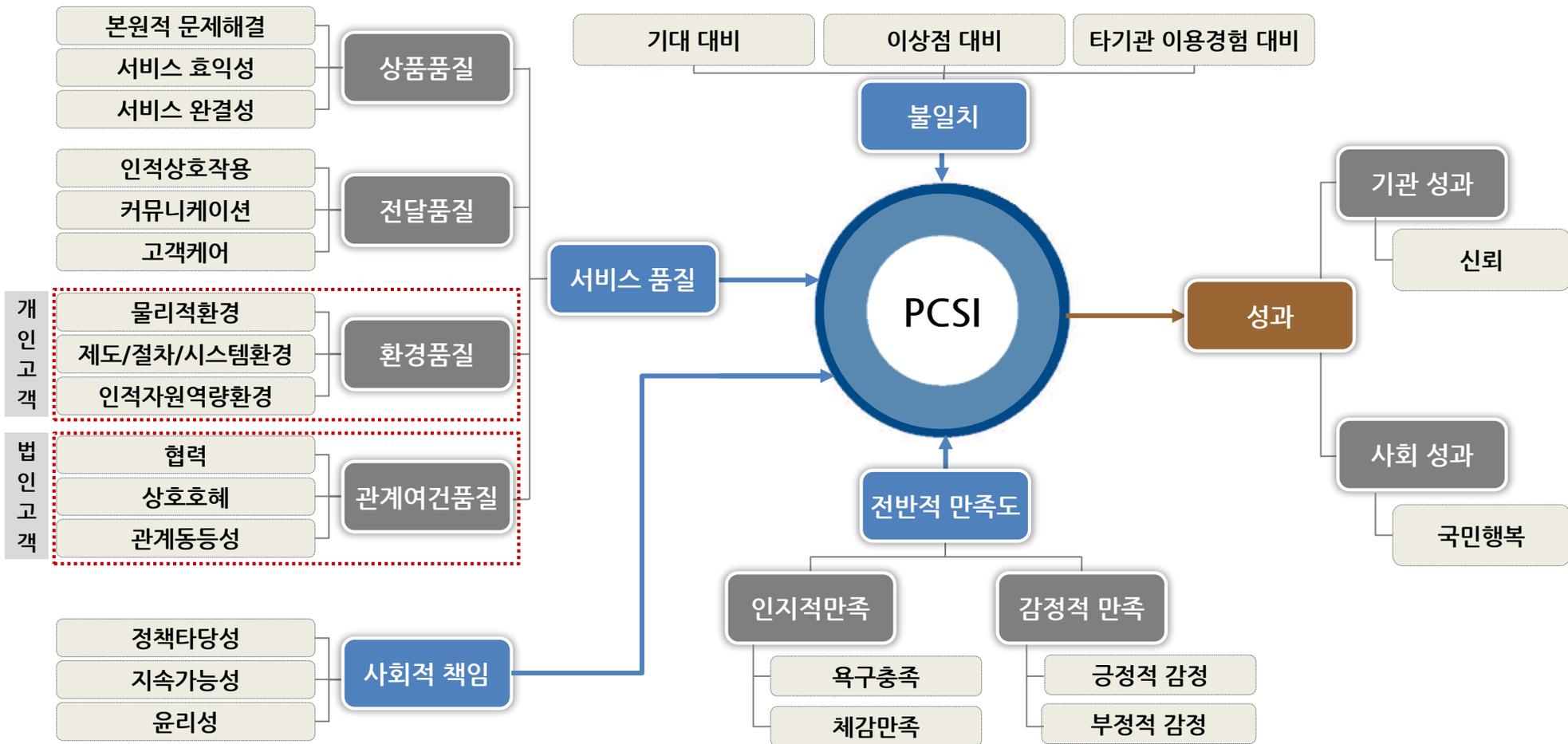
출처: 공공기관 운영위원회(2016.1.29.)

Part II . 고객만족도 평가 모델

1. 고객만족도 평가 모델의 구조
2. 고객만족도 측정 항목
3. 고객만족도 지수 산출 방식
4. 우선 개선 요소 도출 방법론

1. 고객만족도 평가 모델의 구조

- 공공기관의 고객만족도 평가 모델은 기획재정부와 서울대학교 이유재 교수가 개발함.
- 2015년부터 초기 평가모델에서 개선된 PCSI 2.0 모델을 공공기관 고객만족도 평가에 적용하고 있음.



2. 고객만족도 측정 항목

- 고객만족도 평가 모델의 세부 측정(설문) 항목 구성(1)

차원 (Dimension)	구성요소 (Component)	개념 (Concept)	측정항목 예시 (Measure)
서비스 상품품질	본원적 문제해결	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 도움이 되었다
	서비스 완결성	서비스 제공의 충분성, 정확성, 완벽성	OO기관은 빈틈없이 업무를 처리했다
서비스 전달품질	인적상호작용	고객과의 활발한 교류, 상호작용의 활성화, 접점 상호작용의 질과 양	OO기관의 서비스 이용과정이 원활했다
	커뮤니케이션	정보, 충분한 설명, 의문해소, 의사소통의 명확성	OO기관과의 의사소통은 명확하게 이루어졌다
	고객케어	고객에 대한 관심, 고객에 대한 최선의 이익추구, 진정성	OO기관 직원은 내 입장을 이해하고 최선을 다했다
서비스 환경품질 (개인고객)	물리적 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 (법인고객)	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
	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 목적과 취지에 따라 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

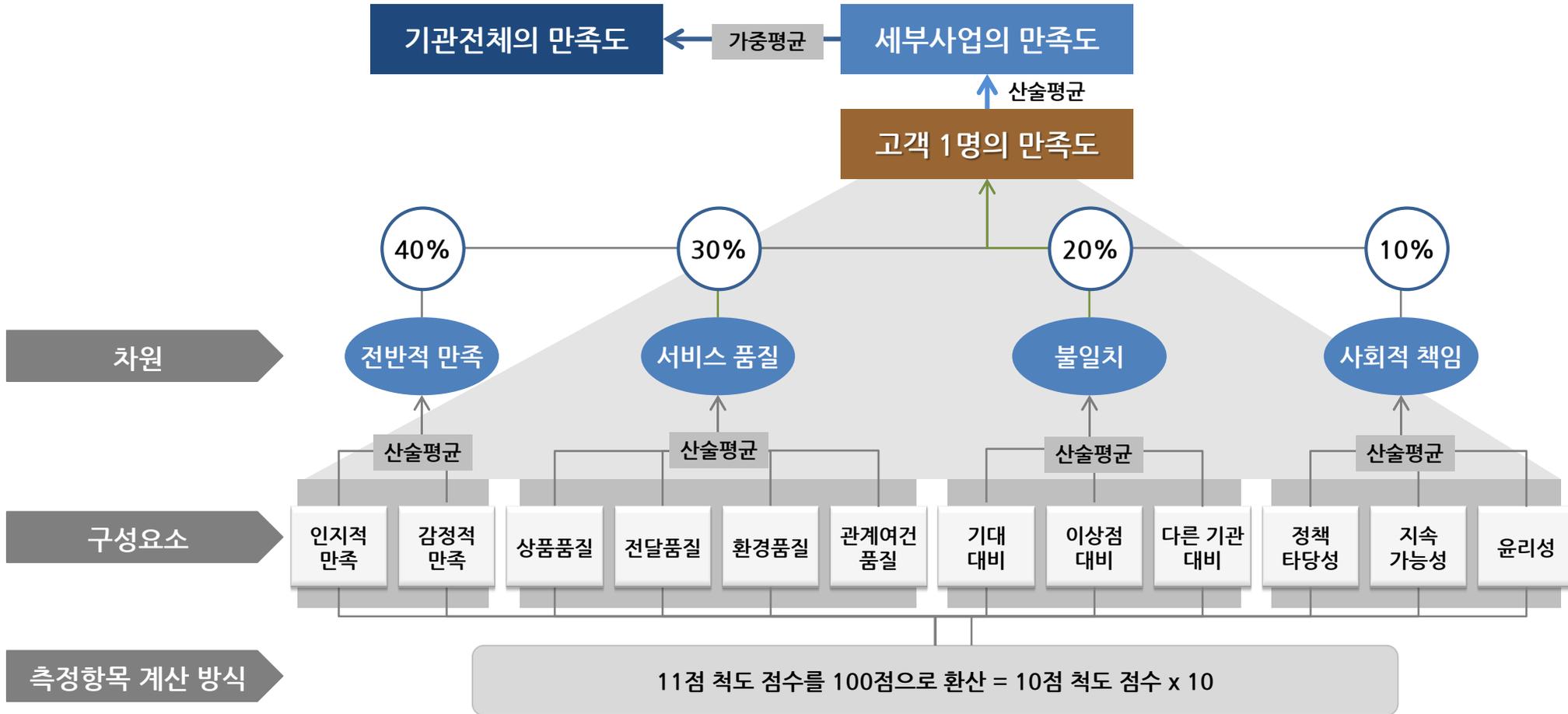
2. 고객만족도 측정 항목

- 고객만족도 평가 모델의 세부 측정(설문) 항목 구성(2)

차원 (Dimension)	구성요소 (Component)	개념 (Concept)	측정항목 예시 (Measure)	
불일치	기대 대비	기대 대비하여 지각된 서비스 수준의 일치/불일치 정도	OO기관의 서비스 기대 대비 만족도	
	이상점 대비	이상점 대비하여 지각된 서비스 수준의 일치/불일치 정도	OO기관의 서비스 이상점 대비 만족도	
	다른 기관 대비	타기관(기업) 이용 경험 등과 대비하여 지각된 서비스 수준의 일치/불일치 정도	OO기관의 서비스 타기관(기업) 대비 만족도	
전반적 만족	인지적 만족	욕구충족	이용경험이 전반적으로 고객의 욕구를 충족시켰는지에 대한 평가	OO기관의 서비스를 이용해서 우리(기관)가 바라던 것이 모두 충족되었다
		체감만족	서비스 이용 경험 전반에 관한 포괄적인 평가와 느낌	OO기관의 서비스를 이용한 후, 우리(기관)는 전반적으로 만족스러웠다
	감정적 만족	긍정적 감정	서비스 이용과정 및 이용 후 남은 긍정적인 감정	OO기관의 서비스를 이용한 후, 기관에 대해 긍정적인 느낌이 들었다
		부정적 감정	서비스 이용과정 및 이용 후 남은 부정적인 감정	OO기관의 서비스를 이용한 후, 기관에 대해 부정적인 느낌이 들었다
기관성과	신뢰	이용 후 기관의 정책 또는 활동에 대해 신뢰하게 된 정도	OO기관의 정책 또는 활동 신뢰	
사회성과	국민행복	이용 후 기관이 국민의 삶의 질 및 행복에 기여한다고 믿게 된 정도	OO기관의 국민 삶의 질 및 행복 기여도	

3. 고객만족도 지수 산출 방식

- 만족도는 서비스품질, 전반적만족도, 불일치, 사회적책임의 4개 차원에 대한 점수와 가중치를 반영한 가중평균값으로 산출.



4. 우선 개선 요소 도출 방법론

- IPA 분석, 전체 평균 대비 분석, VOC 분석의 비교 지수를 통해 우선 개선 요소를 도출.

분석 방법론	 우선 개선 - 5점	 주의 - 3점	 관찰 - 1점
IPA 분석	1순위 (우선 개선 영역)	2순위 (강화 영역)	3순위 (관찰 영역)
전체 평균 대비 분석	열위 (-2점 이하)	대등 (-2점 초과 2점 미만)	우위 (2점 이상)
VOC 분석	10% 이상	5%~10%	5% 이하

* 각 요소의 비교 지수 총 합을 구하여 가장 값이 높은 요소 순으로 우선 개선 요소의 순위를 도출

요소	총합	IPA 분석	사업 전체 대비 분석	VOC 분석
본원적 문제해결	15	1순위 	열위 	12.9% 
서비스 효익성	9	2순위 	대등 	5.2% 
서비스 완결성	3	3순위 	우위 	0.3% 
상호작용	8	1순위 	대등 	0.0%
커뮤니케이션	6	4순위 	대등 	9.4% 
고객케어	2	4순위 	우위 	0.7% 
물리적 환경	10	1순위 	열위 	0.0%
제도/절차/시스템 환경	9	2순위 	대등 	5.3% 
인적자원 역량환경	2	3순위 	우위 	0.0%
협력	13	1순위 	열위 	7.9% 
상호 호혜	9	2순위 	대등 	7.9% 
관계 동등성	3	3순위 	우위 	2.9% 

Illustrative

1순위

본원적 문제해결

2순위

협력

3순위

물리적 환경

4. 우선 개선 요소 도출 방법론 (IPA 분석)

- IPA(Importance Performance Analysis)는 측정된 성과요소의 우선순위를 상대적인 중요도와 만족도를 비교하여 분석하는 기법.
- X축에는 요소의 중요도값을, Y축에는 주요품질요소의 점수값(만족도)을 위치하게 한 후, 4분면으로 영역을 구분하여 우선개선순위를 결정하는 방법. 개선순위는 아래 그림의 순위에 따름.



중요도		특성
1순위	우선개선	중요도는 높지만 만족도는 낮아서 빠른 개선이 필요한 영역. 가장 집중적인 투자가 필요
2순위	강화	중요도와 만족도 모두 높게 나오는 속성들로 현재 상태를 유지하기 위한 지속적인 관리가 필요
3순위	관찰	중요도와 만족도 모두 낮게 평가되는 영역. 중요도가 낮기 때문에 현 상황의 투자보다는 차후 추가적인 투자 고려
4순위	유지	중요도는 낮지만 만족도는 높은 구간으로 이 곳에 과잉 투자된 자원을 1,2 순위에 투자한다면 더욱 더 좋은 결과 예상

Part III. 그룹 전체 PCSI 2.0 현황

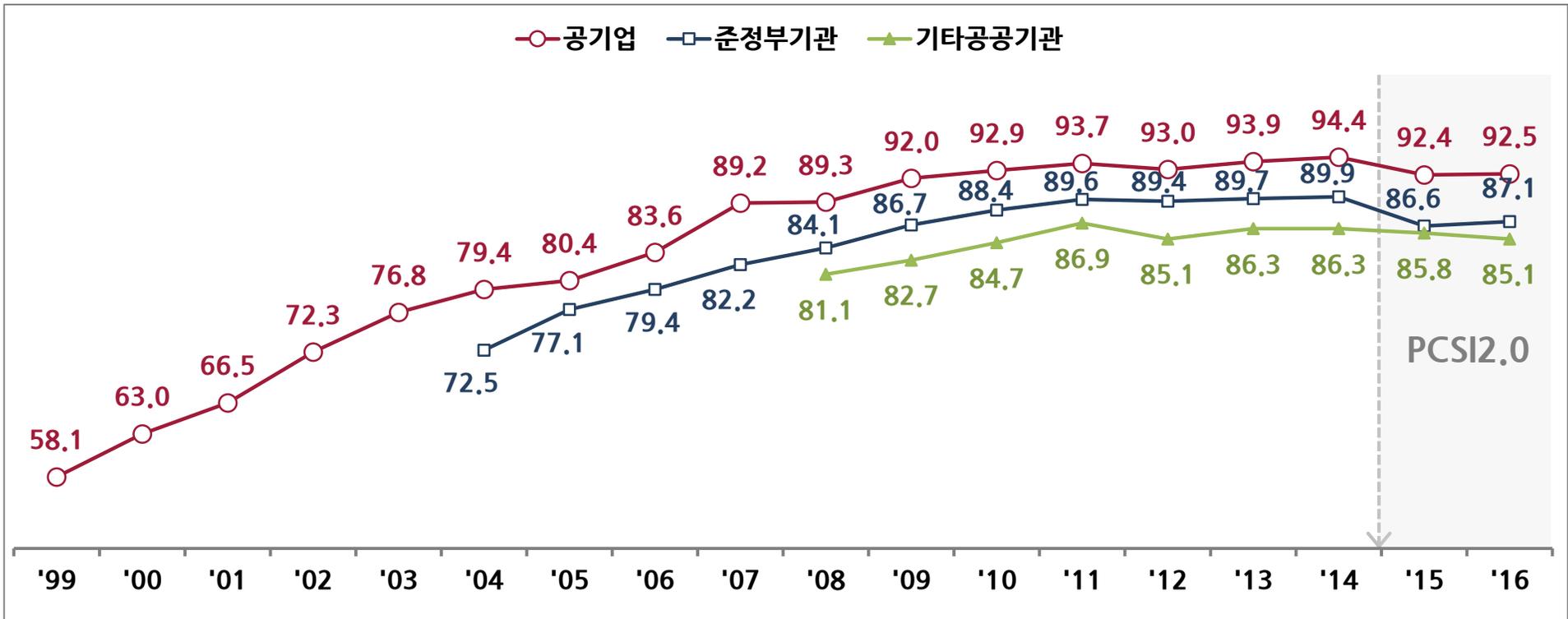
1. 공공기관 유형별 PCSI 2.0 결과 추이
2. 공공기관 그룹별 PCSI 2.0 등급 현황
3. 국민생활증진 그룹 전체 PCSI 2.0 결과
4. 국민생활증진 그룹 전체 PCSI 2.0 추이 분석

1. 공공기관 유형별 PCSI 2.0 결과 추이

- 기관 유형별 조사 결과, 공기업 고객만족도 지수 평균은 전년 대비 +0.1점, 준정부 고객만족도 지수 평균은 +0.5점 상승하였으며, 기타공공기관 고객만족도 지수 평균은 -0.7점 하락함.

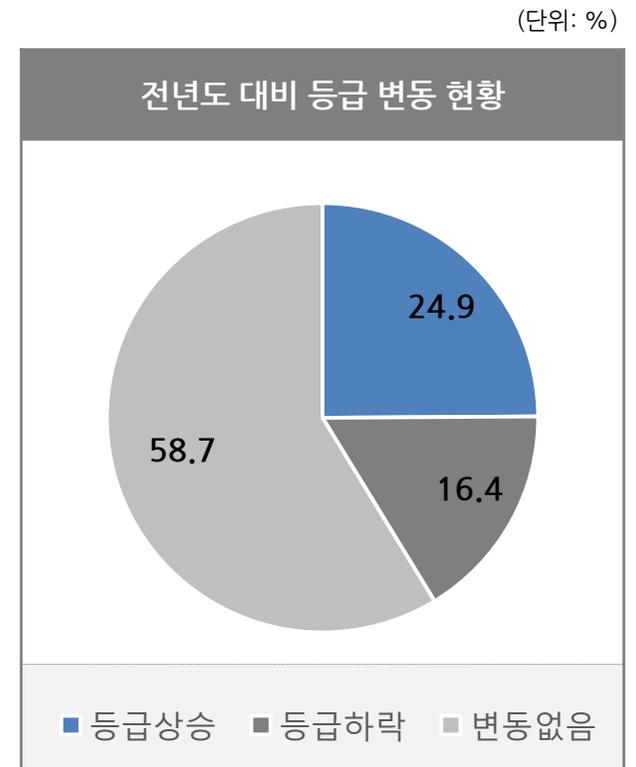
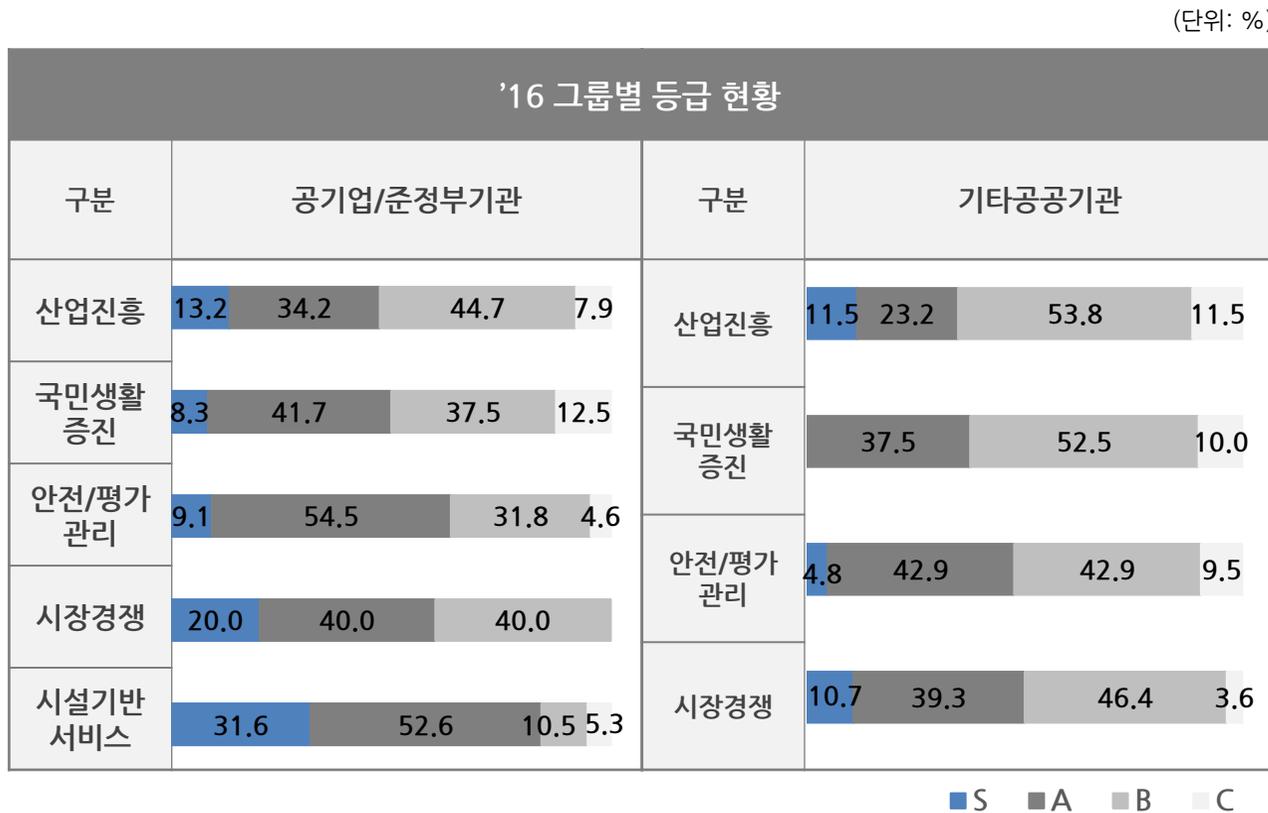
공공기관 고객만족도조사 제도 변화

2004	2007	2009	2011	2012	2014	2015
PCSI 모델 개발	통합 고객만족도 조사 시행	기본설계사 /주간사업자 분리	국민체감도 도입	조세연 재검증	공공기관 그룹화	PCSI2.0 모델적용



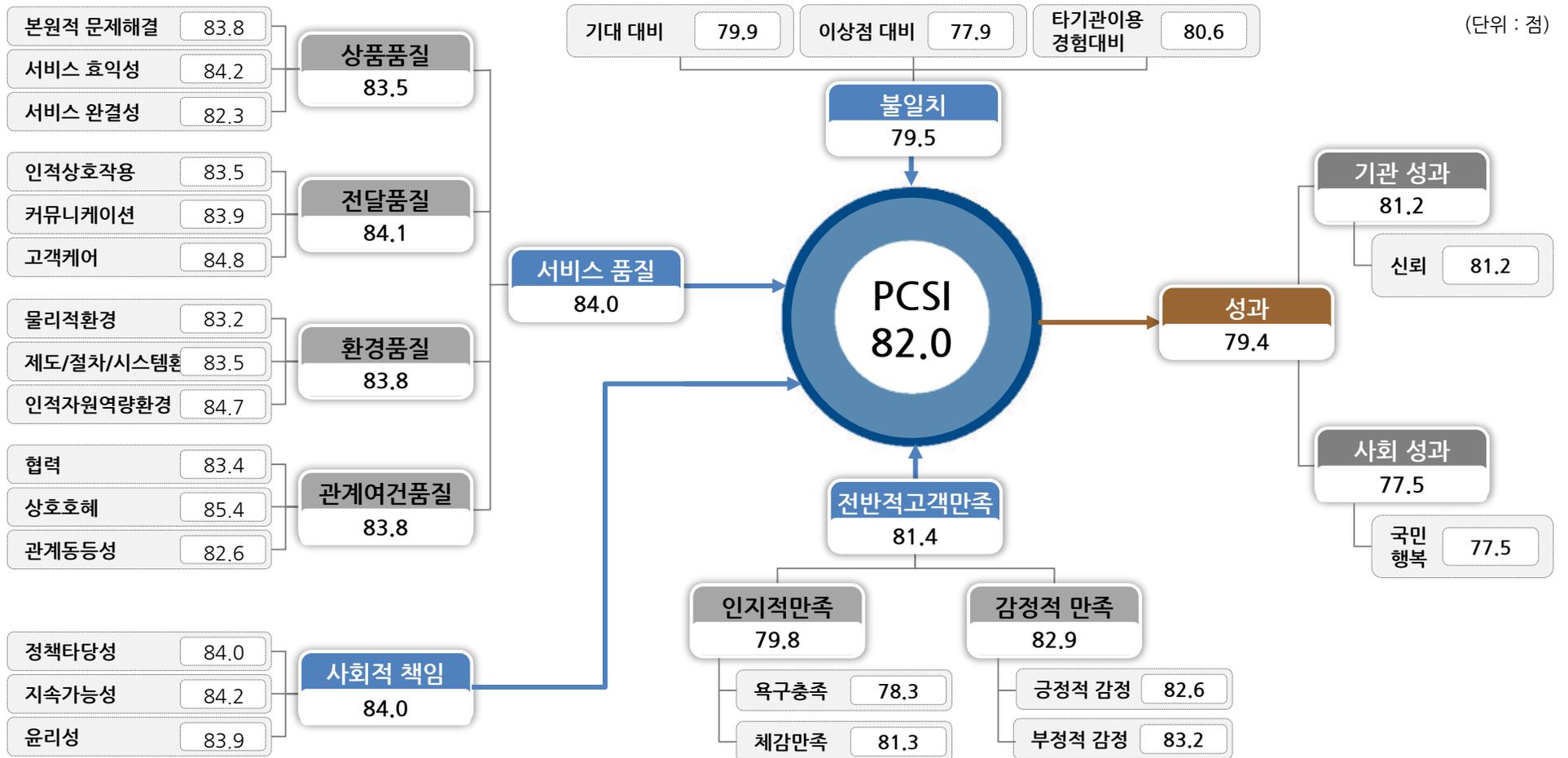
2. 공공기관 그룹별 PCSI 2.0 등급 현황

- 고객만족도 조사는 대상기관을 기관의 지정유형(2개)과 제공 중인 서비스의 성격(5개)에 따라 그룹화하고 상대평가를 실시, 최우수(S)-우수(A)-양호(B)-미흡(C) 등급을 부여함.
- 2016년도 공공기관 고객만족도 조사 결과, 최우수(S)는 23개, 우수(A)는 88개, 양호(B)는 94개, 미흡(C)은 18개 기관으로 나타남.
- 전년 대비 등급이 상승한 기관은 44개, 하락한 기관은 29개, 변동이 없는 기관은 104개로 조사됨.



3. 국민생활증진 그룹 전체 PCSI 2.0 결과

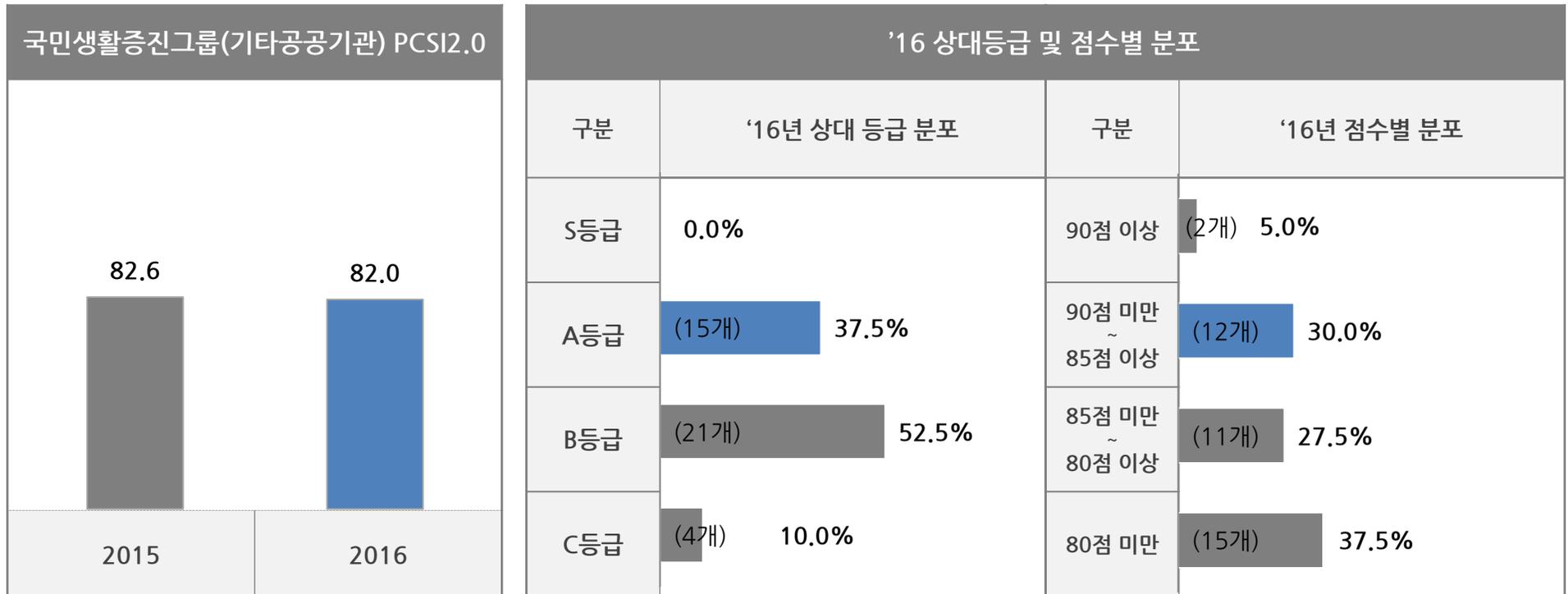
- 국민생활증진 그룹의 고객만족도 지수 평균은 82.0점으로 나타남.
- 국민생활증진 그룹 측정 차원 및 요소별 조사 결과, '서비스 품질' 및 '사회적 책임' 에서 상대적으로 높은 결과를 보였으며, '불일치' 및 '성과' 에서 상대적으로 낮은 결과를 보임.



4. 국민생활증진 그룹 전체 PCSI 2.0 추이 분석

- 한국문학번역원이 포함된 국민생활증진그룹의 2016년 PCSI 2.0 결과는 82.0점으로 전년 대비 0.6점 하락한 것으로 조사됨.
- 한국문학번역원은 국민생활증진그룹 내 상대 등급 분포에서는 15개 기관만이 속해진 A등급인 것으로 분류됨.
- 점수별 분포에서는 12개 기관이 포함해 있는 85~90점 구간에 위치함.

(단위: 점)



* 기관이 해당하는 등급은 푸른 그래프로 표기함

Part IV. 기관 분석

1. 조사설계
2. 응답자 특성
3. PCSI 2.0 결과 분석
4. 기관 유형 및 그룹별 결과
5. 지수별 결과 분석
6. 요소별 결과 분석
7. 사업별 결과 분석
8. 응답자 특성별 결과 분석

1. 조사설계

업무유형

- 한국문학 번역출판 지원사업
- 한국문학 번역가 양성사업
- 한국문학 교류홍보사업

조사대상

- 최근 1년 이내의 한국문학번역원에서 제공하는 서비스를 이용한 경험이 있는 만 19세 이상 65세 미만 고객

조사방법

- E-mail 조사

조사기간

- 2016년 01월 19일 ~ 2017년 02월 16일

조사수행업체

- 조사 주간업체 : KPC, KMAC, 리서치랩, 기술과가치
- 실사 수행업체 : 기획재정부 고객만족도 공동실사단 (한국리서치, 한국갤럽 등 10개 업체)

조사설계

- 조사지역 : 국내외
- 표본크기 : 238표본

업무유형	상세업무	업무 유형별 가중치	모집단 수 (명)	표본수 (명)
한국문학 번역출판 지원사업	번역지원사업	33.2%	190	74
	출판지원사업	20.0%	70	44
한국문학 교류홍보사업	해외교류사업	28.7%	150	67
한국문학 번역가 양성 사업	교육사업 (번역아카데미)	18.1%	95	53
전체		100%	505	238

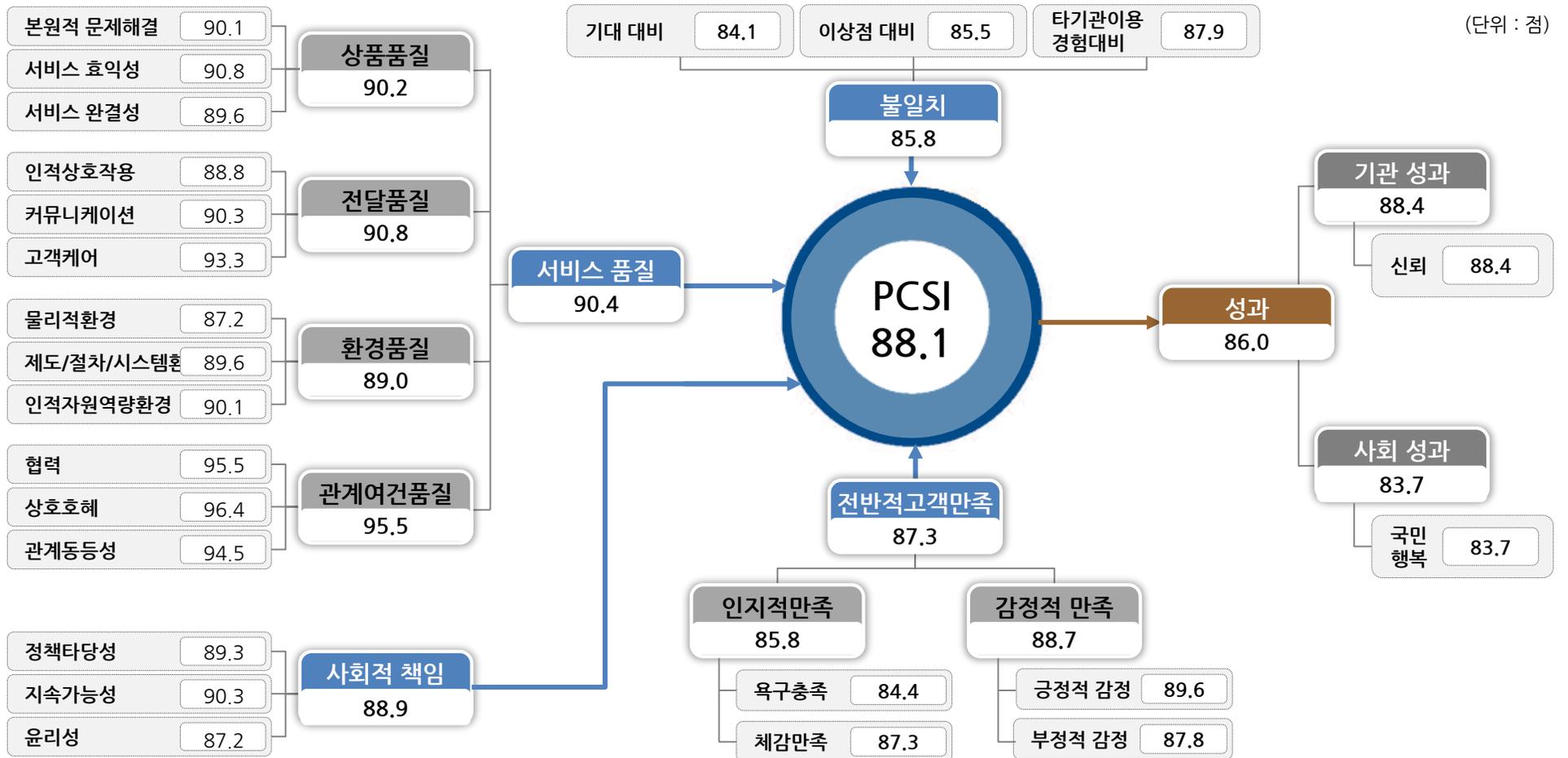
2. 응답자 특성

구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)
	전 체	161	100.0
대분류	한국문학 번역출판 지원사업	73	45.3
	한국문학 교류홍보사업	35	21.7
	한국문학 번역가 양성사업	53	32.9
중분류	번역지원사업	62	38.5
	출판지원사업	11	6.8
	해외교류사업	35	21.7
	교육사업(번역아카데미)	53	32.9
성별	남성	58	36.0
	여성	103	64.0
연령별	20대	22	13.7
	30대	50	31.1
	40대	42	26.1
	50대	34	21.1
	60세 이상	13	8.1

구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)
	전 체	161	100.0
고객유형	개인고객	150	93.2
	법인고객	11	6.8
권역별	서울/인천/경기	92	67.2
	부산/울산/경남	3	2.2
	대구/경북	3	2.2
	광주/전남/전북	1	0.7
	강원/제주	1	0.7
	해외	37	27.0
외국인여부	내국인	95	59.0
	외국인	66	41.0

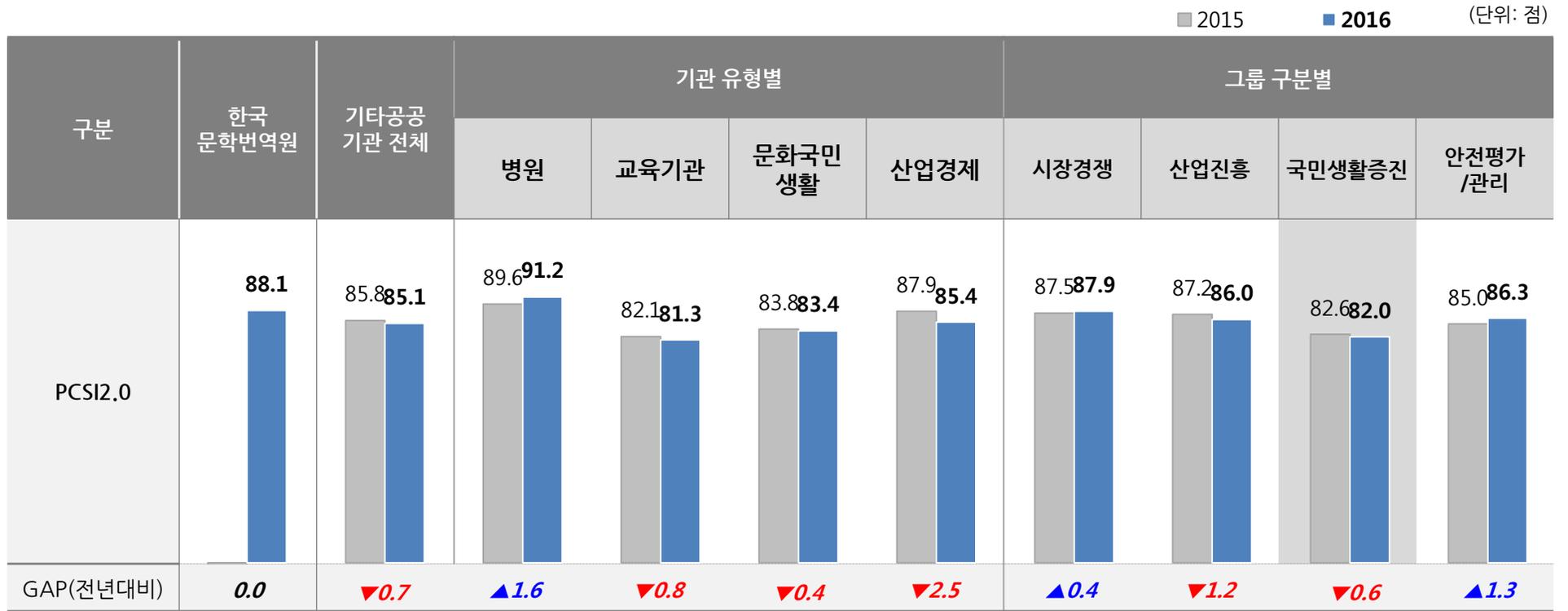
3. PCSI 2.0 결과 분석

- 2016년 한국문학번역원 기관 전체의 PCSI는 88.1점으로 나타남.
- 4개의 선행변수 중 ‘서비스 품질’ 점수가 90.4점으로 가장 높은 수준을 보임.



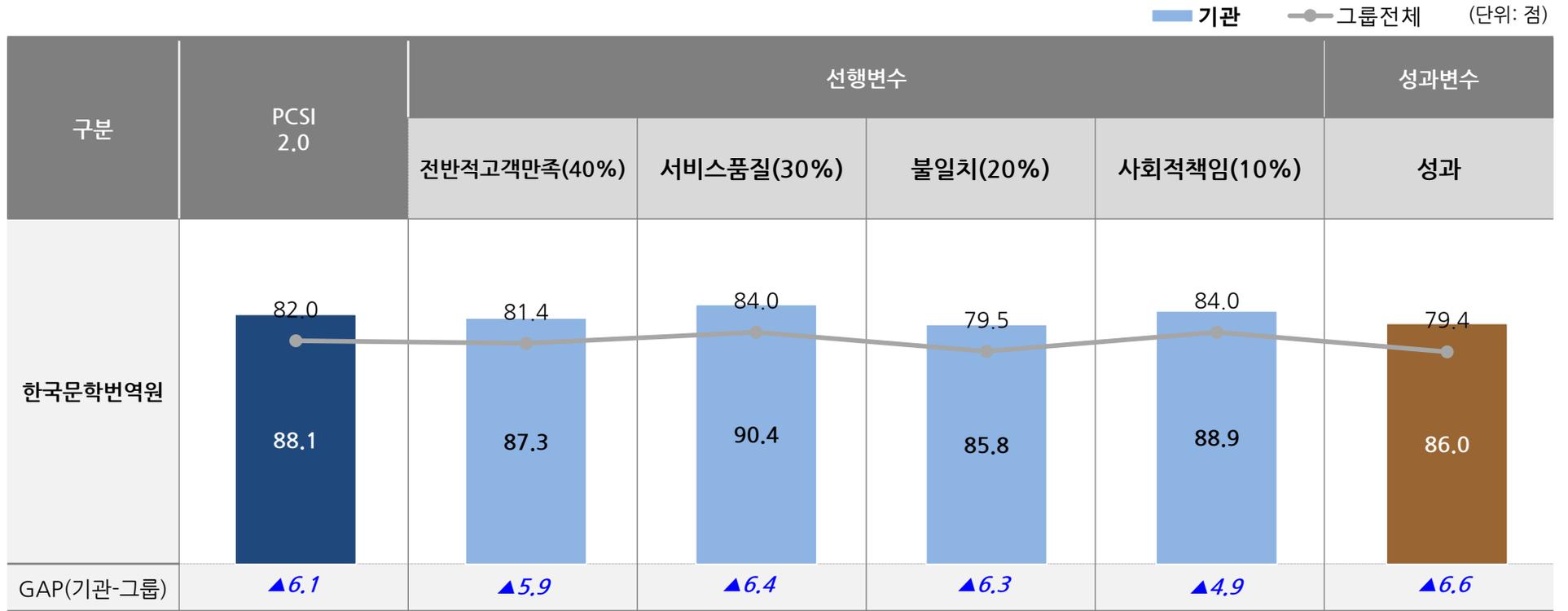
4. 기관 유형 및 그룹별 결과

- 2016년 한국문학번역원의 PCSI는 88.1점으로 기관이 소속되어 있는 국민생활증진 그룹 평균 대비 6점 이상의 큰 우위를 보임.
- 또한 기타 공공기관 전체 평균 대비에서도 3점의 우위를 보이는 긍정적인 모습이 보여짐.
- 하지만 기관 유형에 따라서는 보다 우수한 결과를 보이는 기관도 존재하며, 평가 방식 등을 고려한다면 보다 개선의 여지가 존재하는 것도 사실임.



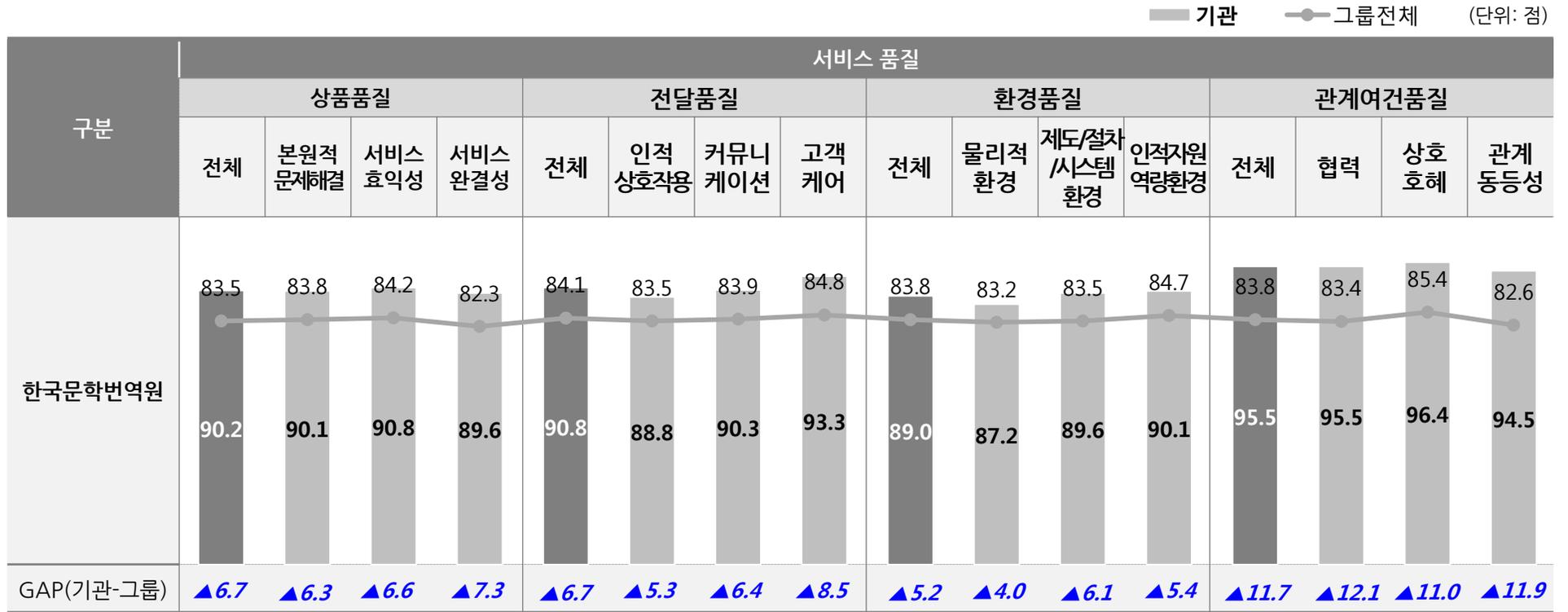
5. 지수별 결과 분석

- 한국문학번역원의 PCSI는 국민생활증진 그룹 전체 대비 6.1점 우위인 것으로 나타남.
- PCSI 선행변수 중, '서비스 품질'이 그룹 전체 대비 6.4점으로 가장 큰 폭의 우위를 보임
- PCSI 성과 관련 요소는 그룹 전체 대비 6.6점 높은 것으로 조사됨



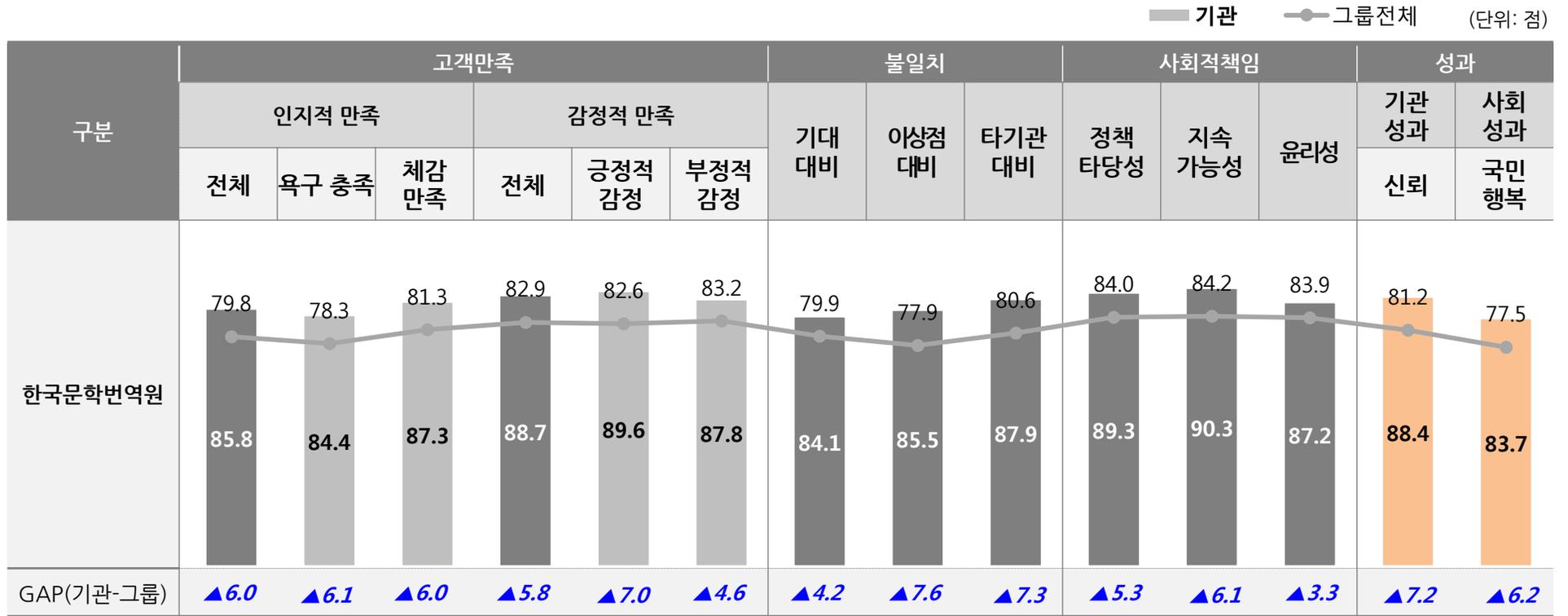
6. 요소별 결과 분석 : 1) 서비스 품질

- 서비스품질의 차원별 구성요소 평가 결과를 살펴보면, '관계여건품질'이 95.5점으로 가장 높고, '환경품질'이 89.0점으로 가장 낮은 수준인 것으로 나타남.
- 관계여건품질의 경우, '상호호혜' 점수가 96.4점으로 가장 높게 나타났고, '협력'은 그룹 전체 대비 12.1점 높은 평가를 받으며 구성요소 중 가장 큰 우위를 보임.



2) 고객만족/불일치/사회적책임/성과

- ‘고객만족’의 경우 ‘감정적 만족’이 88.7점으로 ‘인지적 만족’ 대비 높게 나타남.
- ‘불일치’의 경우 ‘타기관 대비’ 요소가 87.9점으로 가장 높은 것으로 나타났고, ‘기대 대비’ 요소는 84.1점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.
- ‘사회적책임’의 경우 ‘지속 가능성’이 90.3점으로 그룹 전체 대비 6.1점 높은 수준의 가장 높은 평가를 받음.
- 성과 요소를 살펴보면, ‘신뢰’가 88.4점으로 평가되어 ‘국민행복’ 대비 높은 것으로 나타났고, 이는 그룹 전체 대비 7.2점 높은 수치임.



7. 사업별 결과 분석

- 사업별 PCSI 점수를 분석한 결과, 출판지원사업과 한국문학 교류홍보 사업이 90점 이상의 높은 성적을 거둔 것으로 나타남.
- 반면 한국문학 번역출판 지원사업의 세부 사업인 번역지원사업은 81.2점으로 유일하게 기관 전체 대비 6.9점 낮은 수준인 것으로 조사됨.

(단위: 점)

구분	전체	사업별			
		한국문학 번역출판 지원사업		한국문학 교류홍보 사업	한국문학 번역가 양성사업
		번역지원사업	출판지원사업		
한국문학번역원	88.1	81.2	93.3	92.2	88.3
GAP(기관대비)	-	▼6.9	▲5.2	▲4.1	▲0.2

8. 응답자 특성별 결과 분석 : 1) 성별/연령별/고객유형별

- 성별 PCSI를 분석한 결과, 여성의 만족도가 91.1점으로 남성 대비 높은 것으로 조사됨.
- 연령대별로는 30대 고객의 만족도가 92.5점으로 가장 높은 것으로 나타났고, 20대의 만족도는 84.8점으로 가장 낮은 수준을 보임.
- 고객유형별에서는 법인고객이 개인고객 대비 6.5점 높은 93.3점의 만족도를 보임.

(단위: 점)

구분	전체	성별		연령별					고객유형	
		남성	여성	20대	30대	40대	50대	60대 이상	개인	법인
한국문학번역원	88.1	86.1	91.1	84.8	92.5	85.9	89.6	88.5	86.8	93.3
표본수(n)	(161)	(58)	(103)	(22)	(50)	(42)	(34)	(13)	(150)	(11)
한국문학 번역출판지원사업	85.8	84.2	88.8	82.2	91.3	82.5	85.6	87.2	81.2	93.3
한국문학 교류홍보사업	92.2	89.9	96.8	90.7	96.5	88.9	93.7	90.9	92.2	-
한국문학 번역가양성사업	88.3	85.7	88.8	83.2	89.5	91.0	94.6	-	88.3	-

2) 권역별/외국인 여부별

- 권역별로 살펴보면, 해외 거주 고객의 만족도가 91.6점으로 가장 높게 나타난 반면, 대구/경북 지역의 만족도가 84.0점으로 가장 낮은 수준을 보임
- 외국인 여부에 따른 분석에서는 외국인의 고객만족도가 88.8점으로 내국인 대비 높은 수준을 보이는 것으로 나타남.

(단위: 점)

구분	전체	권역별						외국인 여부	
		서울/인천/경기	부산/울산/경남	대구/경북	광주/전남/전북	강원/제주	해외	내국인	외국인
한국문학번역원	88.1	88.2	89.4	84.0	84.3	87.3	91.6	85.9	88.8
표본수(n)	(161)	(92)	(3)	(3)	(1)	(1)	(37)	(95)	(66)
한국문학 번역출판지원사업	85.8	86.0	93.3	84.0	84.3	87.3	88.0	78.6	87.4
한국문학 교류홍보사업	92.2	90.9	86.7	-	-	-	98.3	91.4	95.0
한국문학 번역가양성사업	88.3	90.6	-	-	-	-	-	90.6	82.9

Part V. 업무유형별 분석

1. 한국문학 번역출판 지원사업
2. 한국문학 교류홍보사업
3. 한국문학 번역가 양성사업

1. 한국문학 번역출판 지원사업

- A. 한국문학 번역출판 지원사업(전체)
- B. 번역지원사업
- C. 출판지원사업

1. 응답자 특성

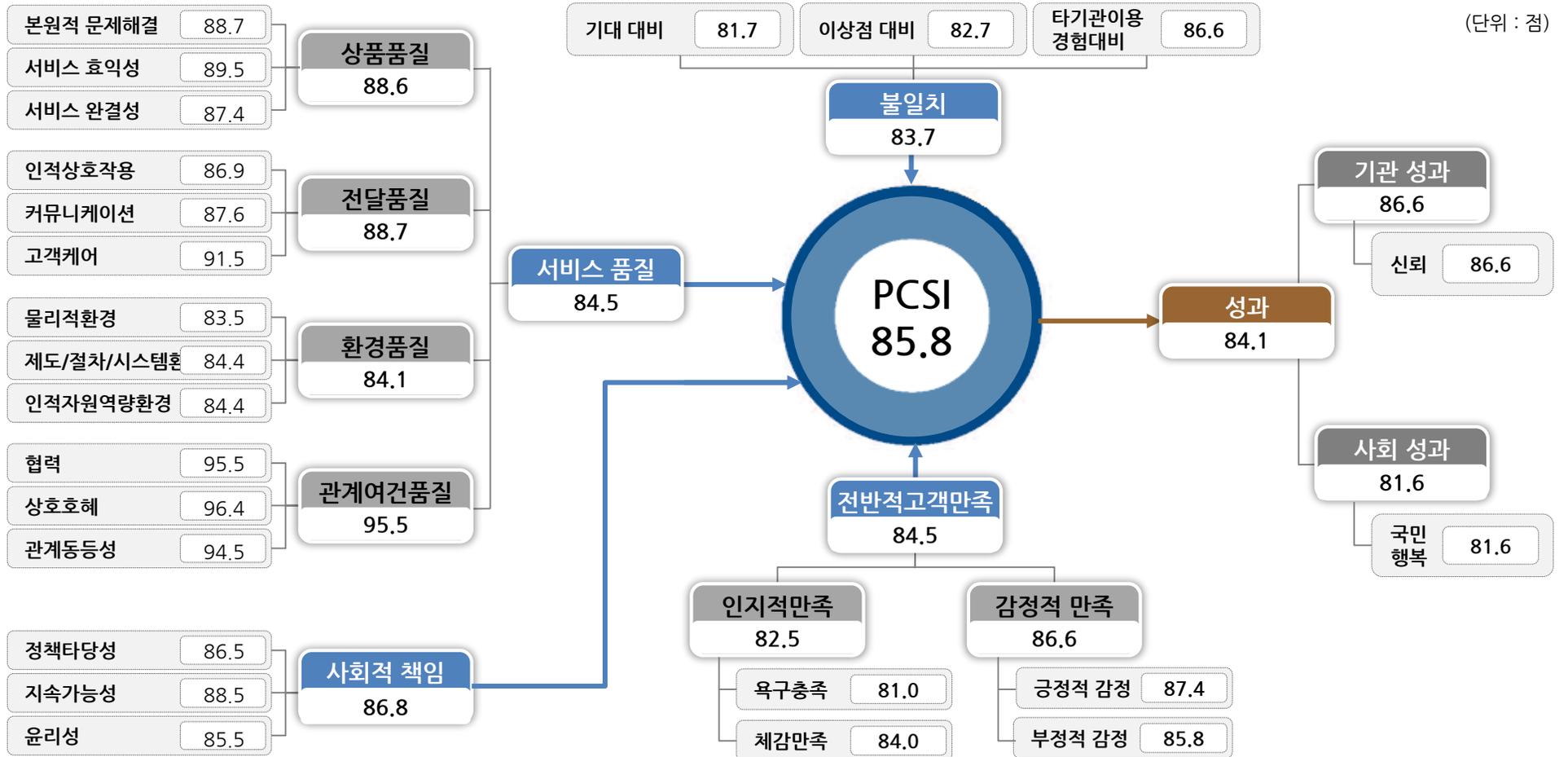
1. 한국문학 번역출판 지원사업 A. 한국문학 번역출판 지원사업(전체)

구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)
	전 체	73	100.0
중분류	번역지원사업	62	84.9
	출판지원사업	11	15.1
성별	남성	26	35.6
	여성	47	64.4
연령별	20대	6	8.2
	30대	20	27.4
	40대	22	30.1
	50대	17	23.3
	60세 이상	8	11.0

구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)
	전 체	73	100.0
고객유형	개인	62	84.9
	법인	11	15.1
권역별	서울/인천/경기	33	45.2
	부산/울산/경남	1	1.4
	대구/경북	3	4.1
	광주/전남/전북	1	1.4
	강원/제주	1	1.4
	해외	34	46.6
외국인여부	내국인	31	42.5
	외국인	42	57.5

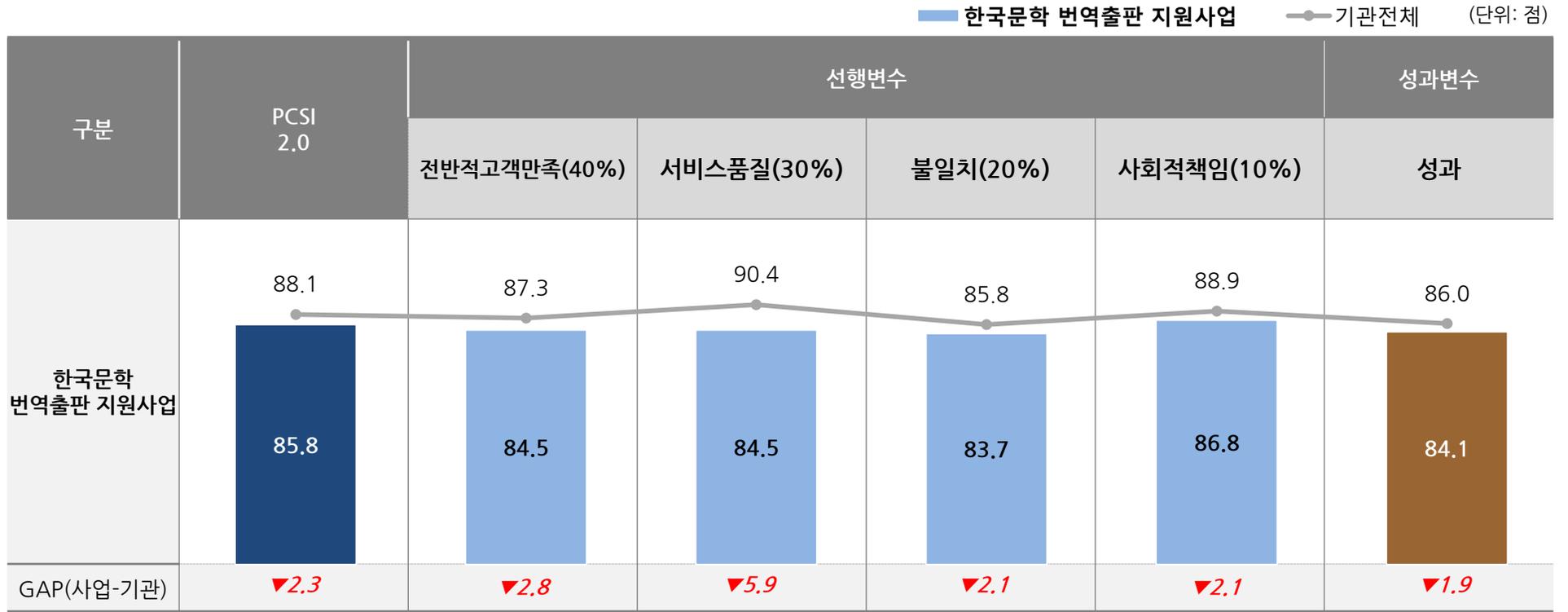
2. PCSI 2.0 결과 분석

- 한국문학번역원의 한국문학 번역출판 지원사업에 대한 PCSI는 85.8점으로 조사됨.
- 4개의 선행변수 중 '사회적 책임'요소의 점수가 86.8점으로 가장 높은 것으로 나타남.



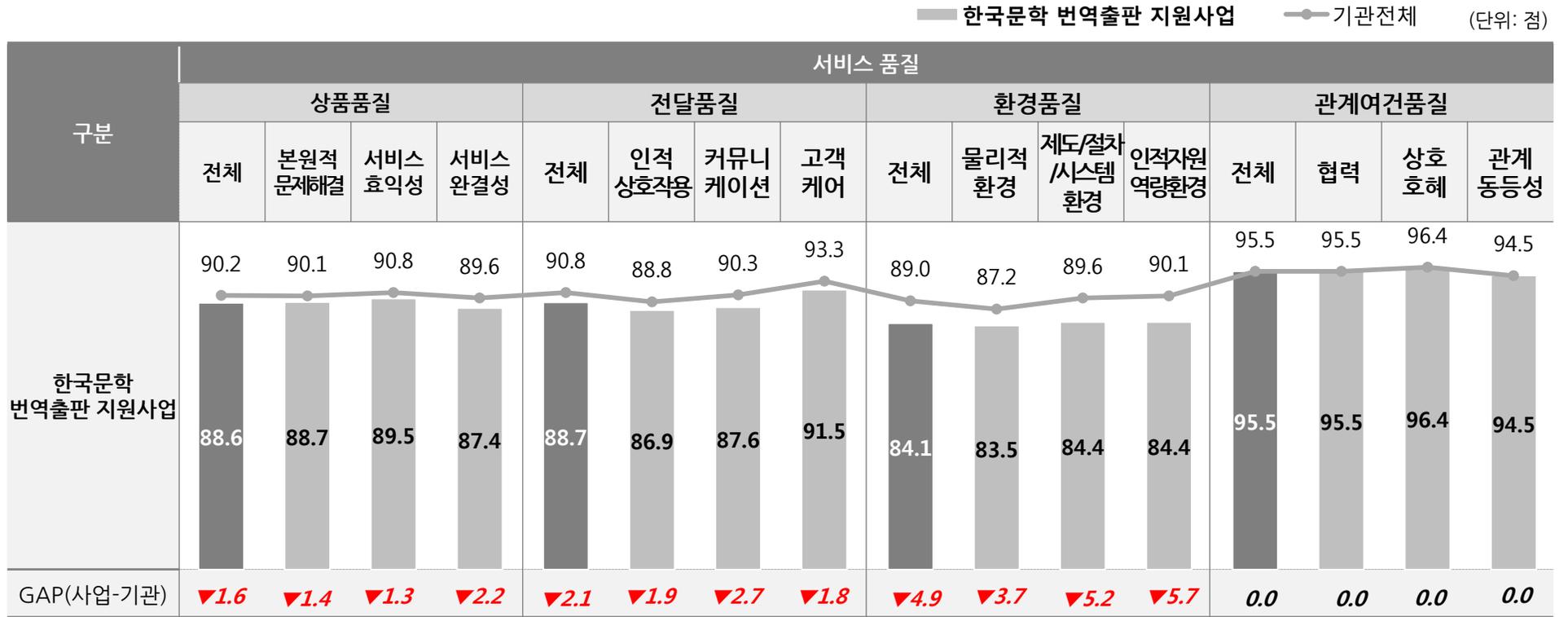
3. 지수별 결과 분석

- 한국문학 번역출판 지원 사업의 PCSI는 기관 전체 대비 2.3점 낮은 것으로 조사됨
- 선행변수 중에서는 ‘서비스 품질’이 기관 전체 대비 5.9점 낮은 것으로 나타나며 가장 큰 열위를 보임
- PCSI 성과 차원은 기관 전체 대비 1.9점 낮은 것으로 조사됨.



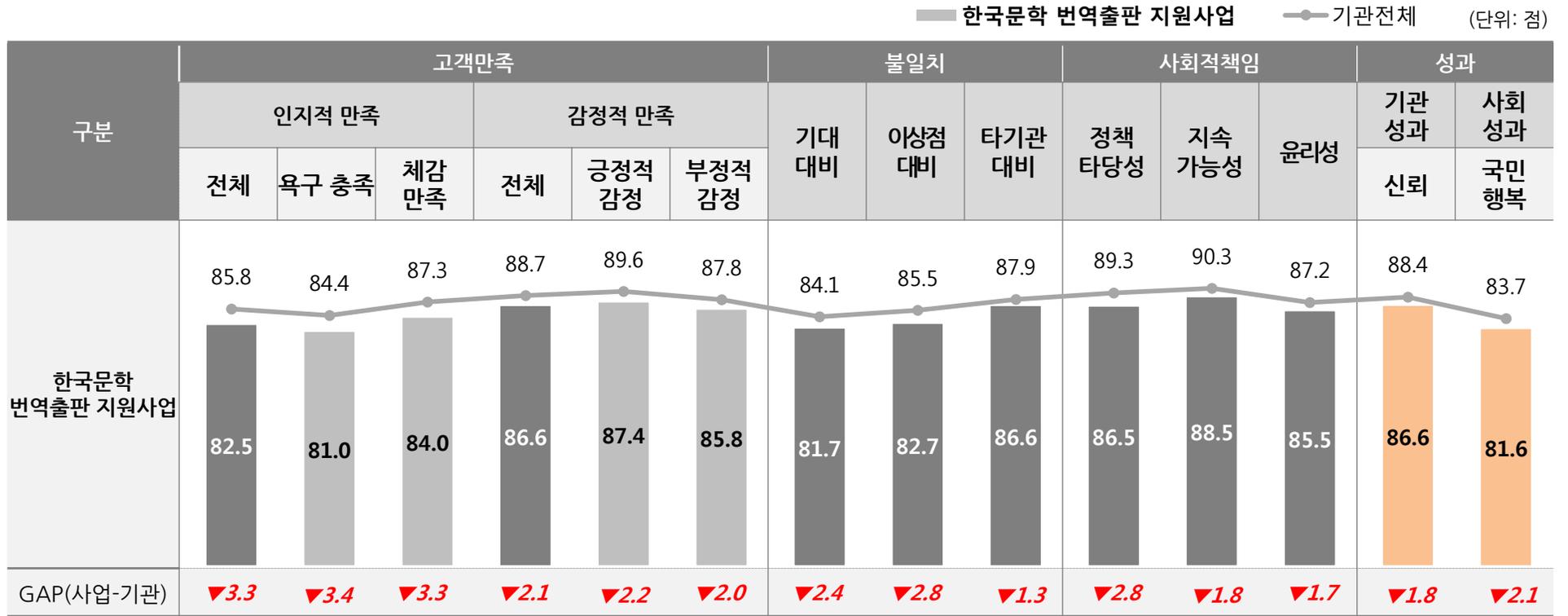
4. 요소별 결과 분석 : 1) 서비스 품질

- 서비스품질의 차원별 구성요소 평가 결과를 살펴보면, '관계여건품질'이 95.5점으로 가장 높고, '환경품질'이 84.1점으로 평가되며 상대적으로 가장 낮은 수준을 나타냄.
- 상품품질의 경우 '서비스 효익성'이 89.5점으로 가장 높게 평가되었으며, 전달품질에서는 '고객케어', 환경품질에서는 '제도/절차/시스템 환경'과 '인적자원 역량환경'이 각각 가장 높은 점수를 받은 것으로 나타남.
- 관계여건품질의 경우, '상호호혜' 점수가 96.4점으로 가장 높은 것으로 조사됨.



2) 고객만족/불일치/사회적책임/성과

- 고객만족의 경우 '감정적 만족'이 86.6점으로 '인지적 만족' 대비 높게 나타났으나, 두 요소 모두 기관 전체 대비 2점 이상의 열위를 보이는 것으로 분석됨.
- 불일치의 경우 '타기관 대비' 요소가 86.6점으로 상대적으로 가장 높은 평가를 받음.
- 사회적책임의 경우 '지속가능성'이 90.3점으로 가장 높은 평가를 받았지만 기관 전체 대비 1.8점 열위를 보임.
- 성과 요소를 살펴보면, '신뢰'가 86.6점으로 '국민행복' 대비 높은 수준인 것으로 나타남.



5. 사업별 결과 분석

- 한국문학 번역출판 지원사업의 세부 사업별 PCSI 점수를 분석한 결과, 출판지원사업은 93.3점의 높은 점수를 기록하며 한국문학 번역출판 지원사업의 전체 평균을 크게 상회하는 것으로 나타남.
- 반면 번역지원사업은 81.2점의 점수를 기록하며 출판지원사업은 물론 한국문학 번역출판 지원사업 전체 평균 대비에서도 큰 열위를 보이는 것으로 분석됨.

(단위: 점)

구분	전체	사업별	
		번역지원사업	출판지원사업
한국문학 번역출판 지원사업	85.8	81.2	93.3
GAP(사업대비)	-	▼4.6	▲7.5

6. 응답자 특성별 결과 분석 : 1) 성별/연령별/고객유형별

- 한국문학 번역출판 지원사업에 대한 성별 PCSI를 분석한 결과, 여성의 만족도가 88.8점으로 남성 대비 높은 것으로 조사됨.
- 연령대별로는 30대 고객의 만족도가 91.3점으로 가장 높았으며, 20대의 만족도가 82.2점으로 상대적으로 낮은 수준을 보임.
- 고객유형에서는 법인고객의 만족도가 93.3점으로 개인고객 대비 큰 우위를 보임.

(단위: 점)

구분	전체	성별		연령별					고객유형	
		남성	여성	20대	30대	40대	50대	60대 이상	개인	법인
한국문학 번역출판 지원사업	85.8	84.2	88.8	82.2	91.3	82.5	85.6	87.2	81.2	93.3
표본수(n)	(73)	(26)	(47)	(6)	(20)	(22)	(17)	(8)	(62)	(11)
번역지원사업	81.2	79.1	82.0	71.5	86.1	77.7	82.7	82.7	81.2	-
출판지원사업	93.3	92.7	100.0	100.0	100.0	90.5	90.4	94.7	-	93.3

2) 권역별/외국인 여부별

- 권역별로 살펴보면, 부산/울산/경남 거주 고객의 만족도가 93.3점으로 가장 높게 나타났으며, 대구/경북 지역의 만족도가 84.0점으로 가장 낮게 나타남.
- 외국인 여부에 따른 분석에서는 외국인의 고객만족도가 87.4점으로 내국인 대비 높은 수준을 보이는 것으로 나타남.

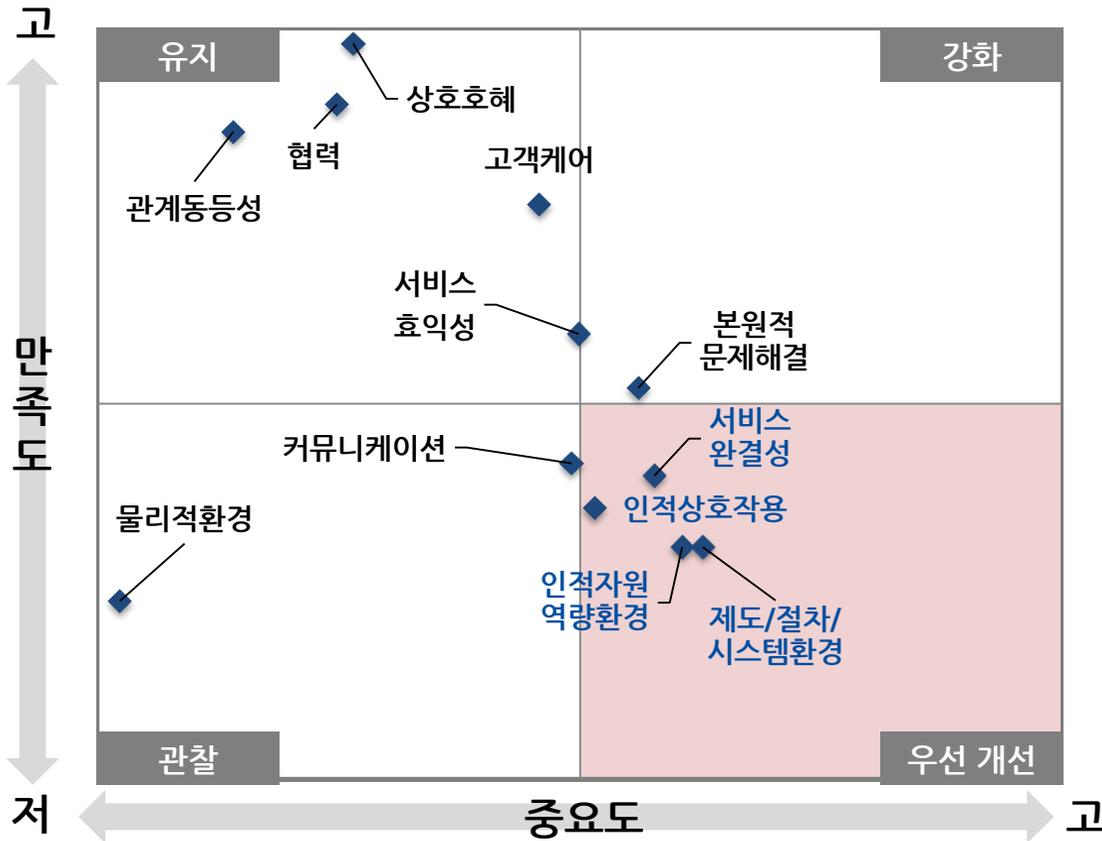
(단위: 점)

구분	전체	지역별						외국인 여부	
		서울/인천/경기	부산/울산/경남	대구/경북	광주/전남/전북	강원/제주	해외	내국인	외국인
한국문학 번역출판 지원사업	85.8	86.0	93.3	84.0	84.3	87.3	88.0	78.6	87.4
표본수(n)	(73)	(33)	(1)	(3)	(1)	(1)	(34)	(31)	(42)
번역지원사업	81.2	77.6	-	84.0	84.3	87.3	85.3	78.6	83.9
출판지원사업	93.3	100.0	93.3	-	-	-	92.6	-	93.3

7. IPA분석

1. 한국문학 번역출판 지원사업 A. 한국문학 번역출판 지원사업(전체)

- IPA분석을 실시한 결과, '제도/절차/시스템 환경'과 '인적자원 역량환경', '서비스 완결성', '인적상호작용'요소가 1순위 우선개선 대상 요소로 선정됨.
- 2순위인 개선 대상 요소로는 '본원적 문제해결'과 '서비스 효익성'요소가 선정됨.



		중요도	요소
1순위	우선개선		제도/절차/시스템환경
			인적자원 역량환경
			서비스 완결성
			인적상호작용
2순위	강화		본원적 문제해결
			서비스 효익성
3순위	관찰		커뮤니케이션
			물리적환경
4순위	유지		서비스 효익성
			고객케어
			협력
			관계동등성
			상호호혜

1. 한국문학 번역출판 지원사업

- A. 한국문학 번역출판 지원사업(전체)
- B. 번역지원사업
- C. 출판지원사업

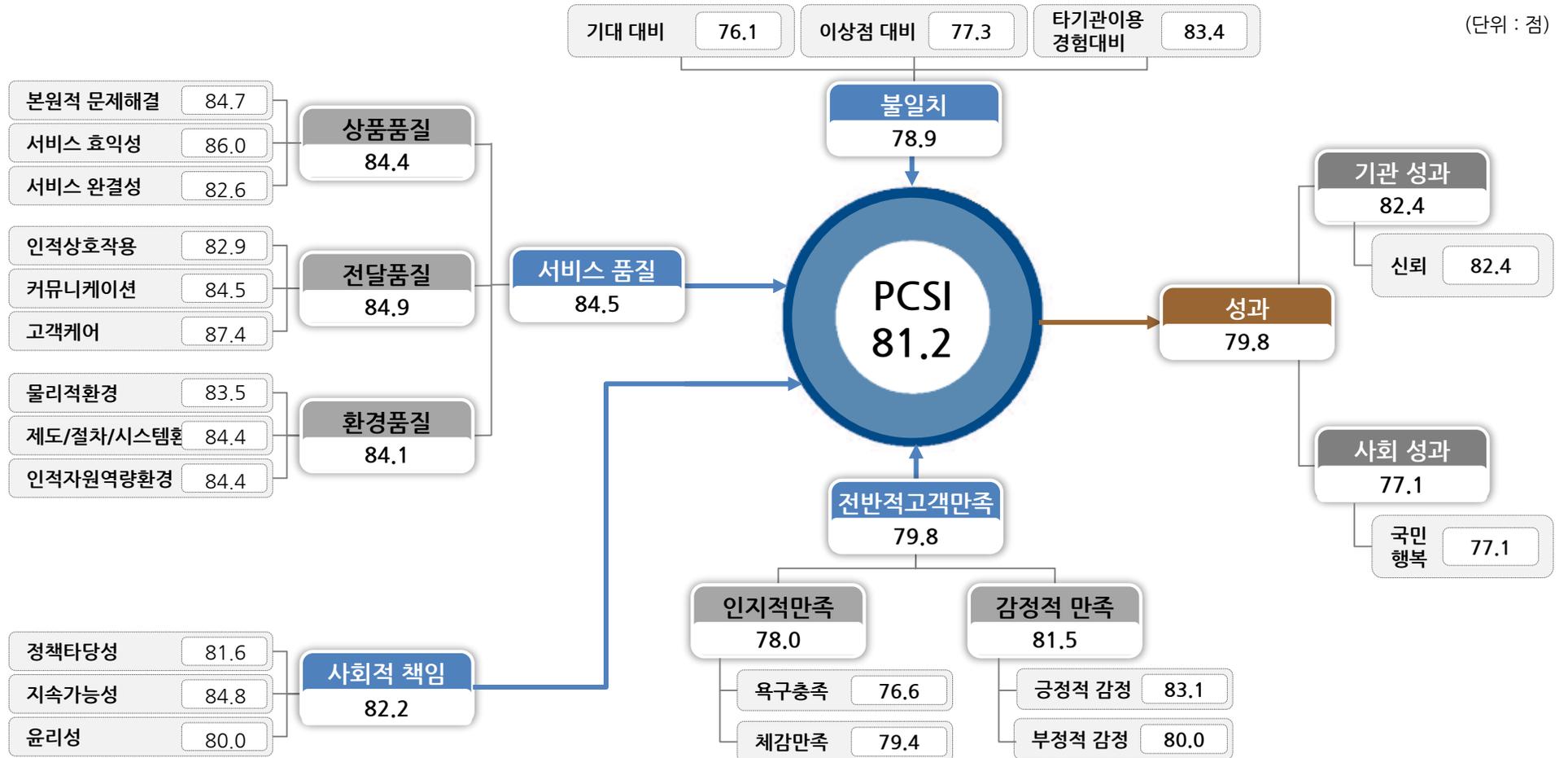
1. 응답자 특성

구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)
	전 체	62	100.0
중분류	번역지원사업	62	100.0
성별	남성	16	25.8
	여성	46	74.2
연령별	20대	5	8.1
	30대	19	30.6
	40대	20	32.3
	50대	13	21.0
	60세 이상	5	8.1

구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)
	전 체	62	100.0
고객유형	개인	62	100.0
권역별	서울/인천/경기	32	51.6
	대구/경북	3	4.8
	광주/전남/전북	1	1.6
	강원/제주	1	1.6
	해외	25	40.3
외국인여부	내국인	31	50.0
	외국인	31	50.0

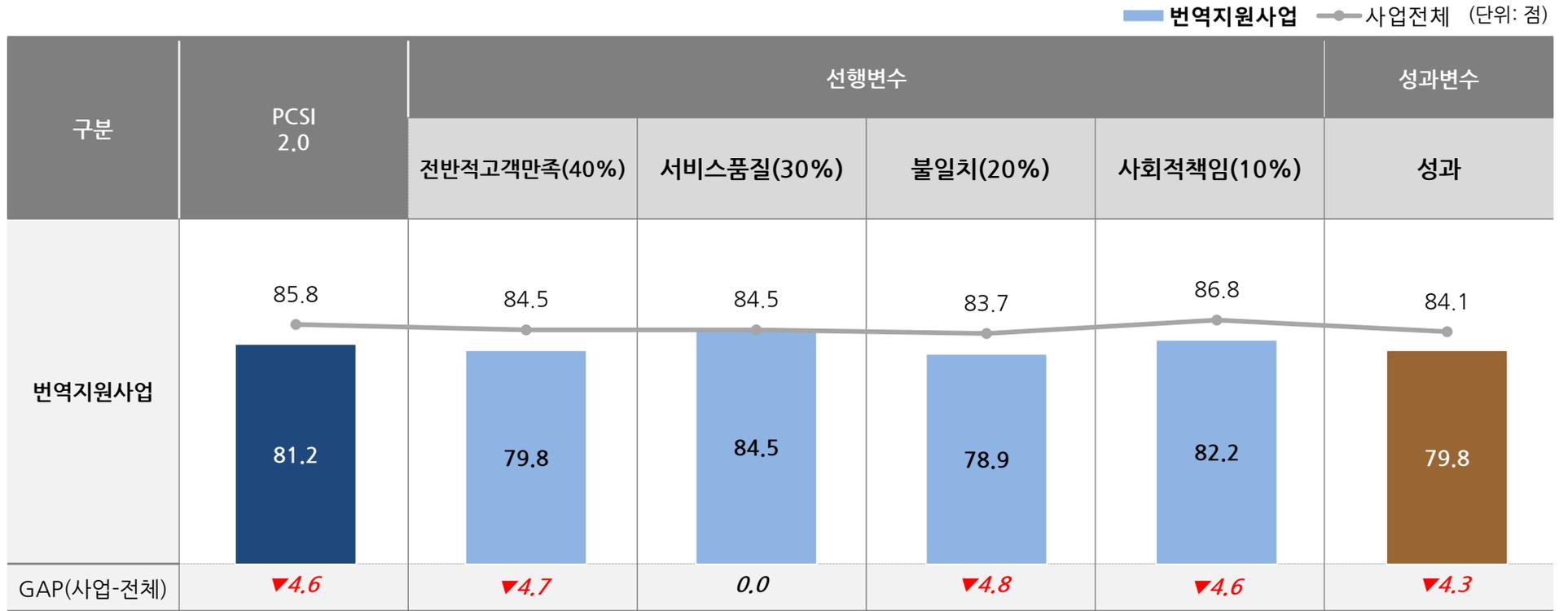
2. PCSI 2.0 결과 분석

- 번역지원사업에 대한 PCSI는 81.2점으로 조사됨.
- 4개의 선행변수 중 '서비스 품질' 점수가 84.5점으로 가장 높게 나타남.



3. 지수별 결과 분석

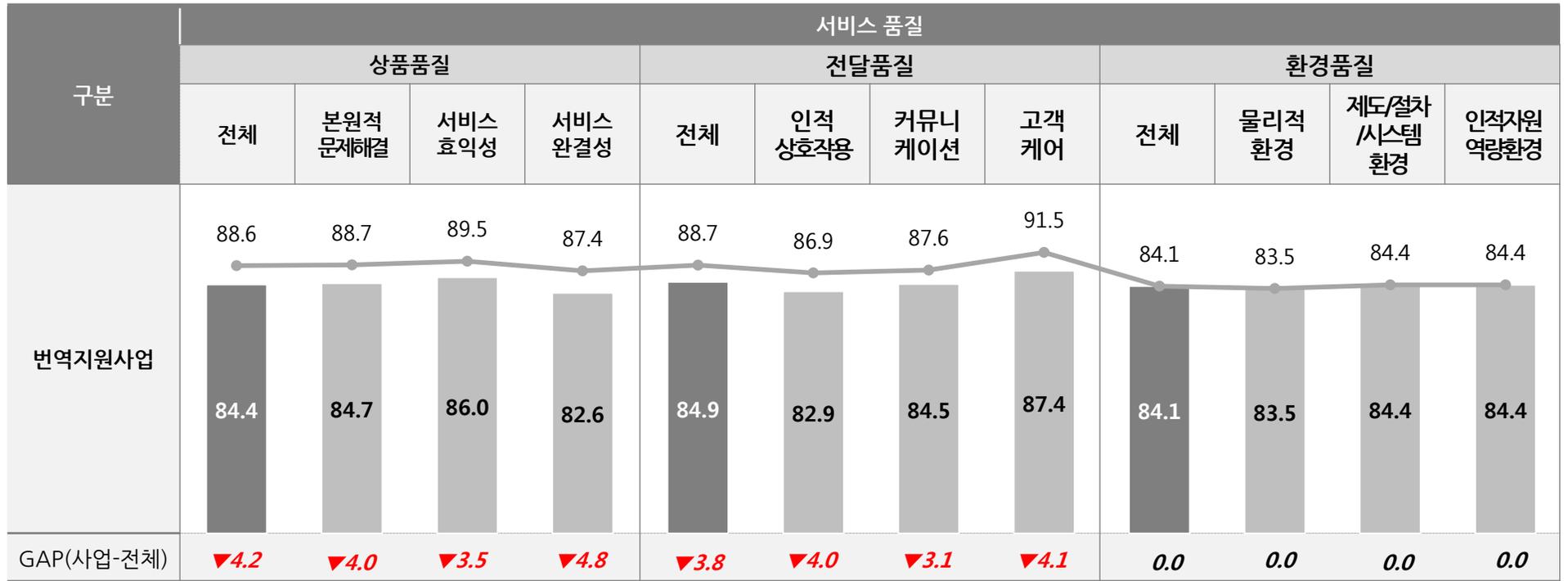
- 번역지원사업 PCSI 점수는 한국문학 번역출판 지원사업 전체 대비 4.6점 낮은 것으로 나타남.
- 선행변수 중 '서비스 품질' 차원이 한국문학 번역출판 지원사업 전체와 동일한 수준인 것으로 조사됨.
- PCSI 성과 차원은 사업 전체 대비 4.3점 낮은 수준을 보임.



4. 요소별 결과 분석 : 1) 서비스 품질

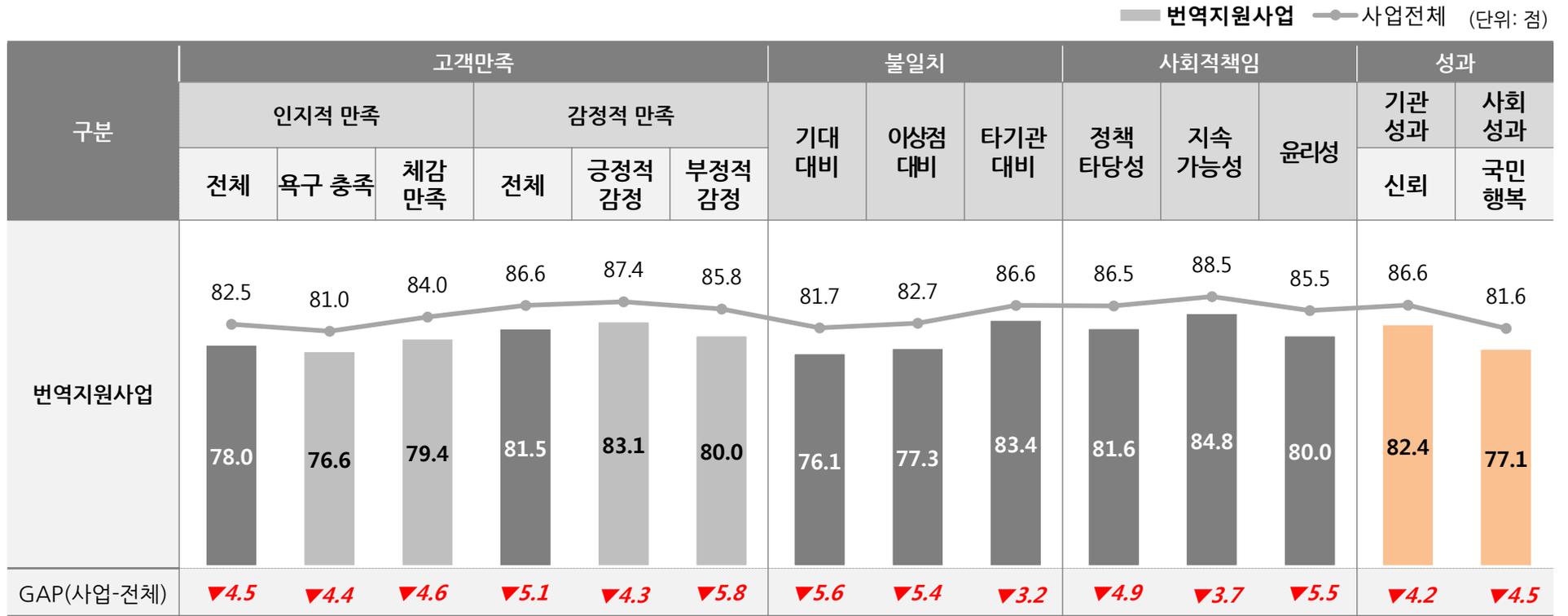
- 서비스품질의 차원별 구성요소 평가 결과를 살펴보면, '전달품질'이 84.9점으로 가장 높고, '환경품질'이 84.1점으로 상대적으로 가장 낮은 수준인 것으로 나타남.
- 상품품질의 경우 '서비스 효익성'이 86.0점으로 가장 높게 평가되었으며, 전달품질에서는 '고객케어', 환경품질에서는 '제도/절차/시스템 환경'과 '인적자원 역량환경'이 각각 동일한 수준의 평가를 받으며 가장 높은 것으로 조사됨.

■ 번역지원사업 ● 사업전체 (단위: 점)



2) 고객만족/불일치/사회적책임/성과

- 고객만족의 경우 '감정적 만족'이 81.5점으로 78.0점을 기록한 '인지적 만족' 대비 높게 나타났으나, 두 요소 모두 사업 전체 대비 4점 이상의 큰 열위를 보이고 있음
- 불일치의 경우 '타기관 대비' 요소가 83.4점으로 상대적으로 가장 높은 평가를 받음.
- 사회적책임의 경우 '지속가능성'이 84.8점으로 가장 높은 평가를 받았지만 사업 전체 대비 3.7점 열위를 보임.
- 성과 요소를 살펴보면, '신뢰'가 82.4점으로 '국민행복' 대비 큰 우위를 보임.



5. 응답자 특성별 결과 분석

- 성별 PCSI를 분석한 결과, 여성의 만족도가 82.0점으로 남성 대비 높은 것으로 조사됨.
- 연령대별로는 30대 고객의 만족도가 86.1점으로 가장 높게 나타났고, 20대의 만족도가 71.5점으로 가장 낮은 수준을 보임.
- 권역별 만족도를 살펴본 결과, 강원/제주의 만족도가 87.3점으로 조사되어 가장 높은 수준을 보였고, 서울/인천/경기 지역이 77.6점으로 가장 낮은 평가를 받음.
- 외국인 여부에 따라서는 외국인이 83.9점으로 내국인 대비 높은 수준을 보이는 것으로 분석됨.

(단위: 점)

구분	전체	성별		연령별				
		남성	여성	20대	30대	40대	50대	60대 이상
번역지원사업	81.2	79.1	82.0	71.5	86.1	77.7	82.7	82.7
표본수(n)	(62)	(16)	(46)	(5)	(19)	(20)	(13)	(5)

구분	전체	권역별					외국인 여부	
		서울/인천/경기	대구/경북	광주/전남/전북	강원/제주	해외	내국인	외국인
번역지원사업	81.2	77.6	84.0	84.3	87.3	85.3	78.6	83.9
표본수(n)	(62)	(32)	(3)	(1)	(1)	(25)	(31)	(31)

6. 개선 및 건의 사항 분석

- 개선 및 건의에 대한 VOC 분석 결과, '제도/절차/시스템 환경'에 해당하는 내용이 16.5%로 가장 많은 비중을 차지함.
- 그 다음으로는 '서비스 효익성'과 '고객케어'에 대한 의견이 각각 14.3%로 많이 나타남.
- 긍정적인 의견이 포함된 건의 사항은 모두 '기타' 요소로 별도 처리함.

개선 및 건의 사항		사례수 (명)	비율 (%)
구분	내용	91	100.0
본원적 문제해결	도서 선택 목록이 명료했으면	2	2.2
	번역 작품의 양을 늘렸으면	2	2.2
	세계를 선점하고 한류를 심화할 아이템 및 콘텐츠를 발굴/지원했으면	1	1.1
	문학과 번역에 역량을 키웠으면	1	1.1
	번역 작품의 질 향상을 위해 고민했으면	1	1.1
	외국어 번역사업이 샘플링으로 바뀌고 위축된 점 개선했으면	1	1.1
	지원사업이 폭넓게 이루어졌으면	4	4.4
서비스 효익성	지원이 다양하게 이루어졌으면	1	1.1
	우리 문화를 외국에 알리는 번역자를 후원했으면	1	1.1
	번역상 수상자를 투명하고 공정하게 선정했으면	1	1.1
	국제적 호평을 받을 만한 작가를 지원했으면	1	1.1
	편파적으로 번역가를 고용하는 방식을 시정했으면	1	1.1
	출판인에게 프로모션을 통해 도움을 주었으면	1	1.1
	고전문학 번역시 지원이 더 많았으면	1	1.1
	출판 지연시 새롭게 번역 신청을 할 수 있었으면	1	1.1
	번역가가 선택한 작품에 대한 정보가 있었으면	1	1.1

개선 및 건의 사항		사례수 (명)	비율 (%)
구분	내용	91	100.0
서비스 완결성	정부 지원금을 늘려 많은 번역 작품이 선정 출판되었으면	1	1.1
	감수자를 추천해주는 서비스가 있었으면	1	1.1
인적 상호작용	번역가의 의견에 한국문학직원이 답변 시기를 알렸으면	1	1.1
	번역지원사업에 정책 변경이 생기기 전에 알리거나 정보를 받을 수 있었으면	1	1.1
커뮤니 케이션	저작권자와의 가교 역할을 대행해 주었으면	1	1.1
	담당자는 프로젝트 진행을 위해 노력했으면	1	1.1
	번역심사 과정의 공정성을 위한 자세한 안내가 있었으면	1	1.1
고객케어	심사과정의 문제를 비선정 번역사에게 피드백 되었으면	1	1.1
	번역자의 처우 개선했으면	3	3.3
	지원자의 연락에 회신을 주었으면	2	2.2
	번역비를 이전처럼 지불했으면	2	2.2
	전담인력 배치를 통한 사후관리 등의 체계가 있었으면	1	1.1
	해외 번역가에게 단기 프로그램을 실시했으면	1	1.1
	번역지원금에 불가상승률을 반영했으면	1	1.1
	번역가 지원금을 올렸으면	1	1.1
	담당자가 바뀌면 그에 대한 정보를 알려주었으면	1	1.1
	번역샘플을 보낸 후 출판 상황을 알려주었으면	1	1.1

6. 개선 및 건의 사항 분석

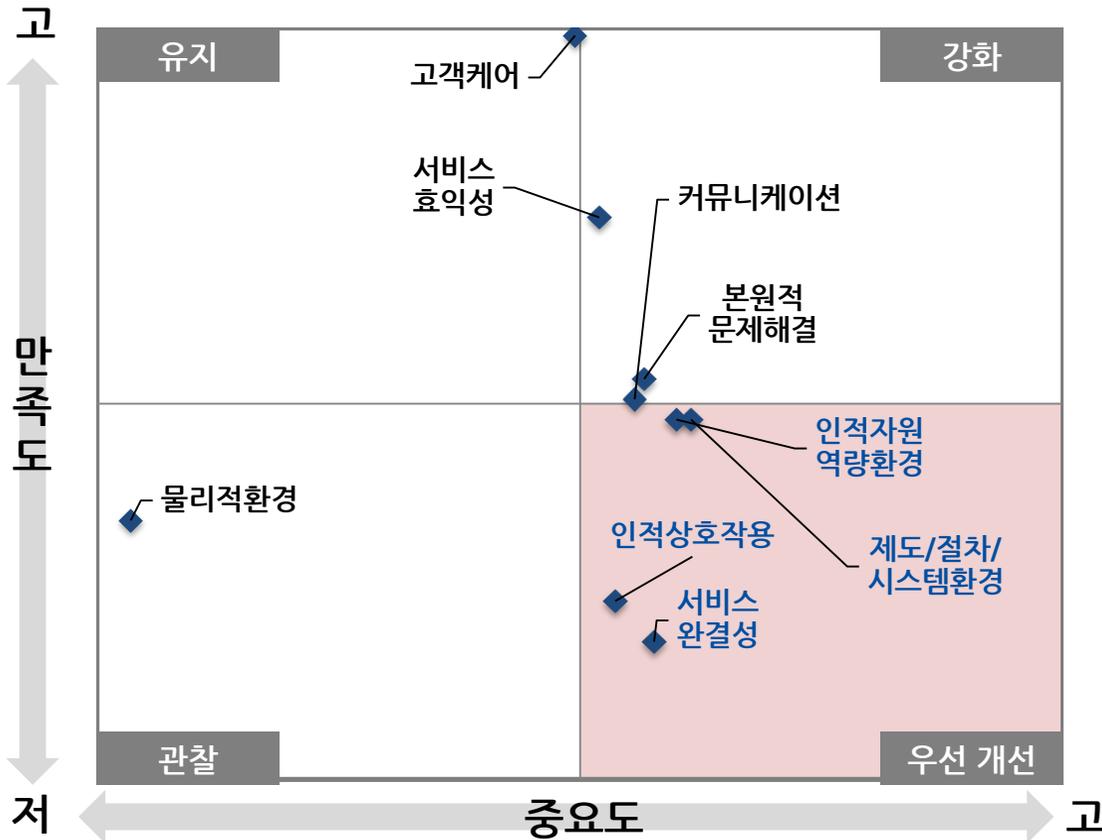
- 개선 및 건의에 대한 VOC 분석 결과, '제도/절차/시스템 환경'에 해당하는 내용이 16.5%로 가장 많은 비중을 차지함.
- 그 다음으로는 '서비스 효익성'과 '고객케어'에 대한 의견이 각각 14.3%로 많이 나타남.
- 긍정적인 의견이 포함된 건의 사항은 모두 '기타' 요소로 별도 처리함.

개선 및 건의 사항		사례수 (명)	비율 (%)	
구분	내용	91	100.0	
제도/절차/ 시스템 환경	홈페이지가 검색이 쉽게 간결했으면	2	2.2	
	번역권 출신의 번역가들의 동창회 자리가 있었으면	1	1.1	
	다양한 도착어의 번역 교육을 제공했으면	1	1.1	
	해외에 소개하고 싶은 책을 낼 수 있는 체제가 되었으면	1	1.1	
	도서의 시장성과 순위 감안해 선정해주었으면	1	1.1	
	좋은 책을 지정해 주었으면	1	1.1	
	번역 권장 도서의 앞부분 스캔본을 사이트에 올렸으면	1	1.1	
	출판사 및 작가와 협의해 선별 후 대상으로 공표했으면	1	1.1	
	국내외 업무에 대해 적극 홍보했으면	1	1.1	
	번역이 완료된 작품에 대해 해외 홍보했으면	1	1.1	
	국제 출판 시장에 대한 정보를 알렸으면	1	1.1	
	해당국가 출판 트렌드와 좋은 작가 소개 정보가 있었으면	1	1.1	
	application online system 문제가 많아 외국인으로서 등록이나 신청이 힘든 점 개선했으면	1	1.1	
	웹사이트에서 한국문화의 브랜드화 광고는 자제했으면	1	1.1	
	인적자원 역량환경	예산 확보를 통해 직원 충원했으면	1	1.1
		번역지원 작품이 출판될수 있는 에이전트 역할을 했으면	1	1.1

개선 및 건의 사항		사례수 (명)	비율 (%)
구분	내용	91	100.0
기타	지금처럼 사업에 대한 열정을 이어갔으면	2	2.2
	국제사회에 알려지도록 국가에서 지속적으로 지원했으면	1	1.1
	번역원의 역할이 더 커졌으면	1	1.1
	한국문화에 익숙한 외국인 번역가를 양성했으면	1	1.1
	특정 출판인에 대한 편애가 없었으면	1	1.1
	번역지원금액을 출판사랑 계약서에 제시하지 않았으면	1	1.1
	해외 독자들의 자발적인 문학작품 번역에 관심을 가졌으면	1	1.1
	출판지원 약정서와 번역지원 약정서는 따로 체결했으면	1	1.1
	각종 문학 장르의 번역/출판이 잘 이루어진다	1	1.1
	번역원으로부터 양질의 번역 노하우를 배워서 좋다	1	1.1
	우리 문학을 세계에 알릴 수 있는 기회를 제공해준다	1	1.1
	능력과 성과를 중시하는 기관의 정책에 신뢰가 간다	1	1.1
	직원들이 친절하다	1	1.1
	전반적으로 만족한다	1	1.1
	서비스가 좋다	1	1.1
	직원들이 전문적이다	1	1.1
	지금처럼 좋은 교육과정을 이어갔으면	1	1.1
없음/ 잘모름	14	15.4	

7. IPA분석

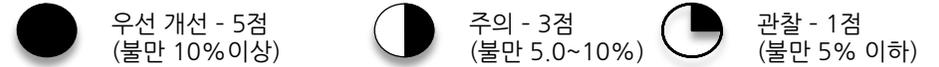
- IPA분석을 실시한 결과, ‘서비스 완결성’과 ‘제도/절차/시스템 환경’, ‘인적자원 역량환경’, ‘인적상호작용’요소가 1순위 우선개선 대상 요소로 선정됨.
- 2순위인 개선 대상 요소로는 ‘커뮤니케이션’과 ‘본원적 문제해결’과 ‘서비스 효익성’요소가 선정됨.



중요도		요소
1순위	우선개선	서비스 완결성
		제도/절차/시스템 환경
		인적자원 역량환경
		인적상호작용
2순위	강화	커뮤니케이션
		본원적 문제해결
		서비스 효익성
3순위	관찰	물리적환경
4순위	유지	고객케어

8. 우선 개선 요소 도출

- IPA, 사업 대비, 주요 불만 등을 종합적으로 분석한 결과, 제도/절차/시스템환경 > 서비스 효익성 > 서비스 완결성=인적상호작용=본원적 문제해결 순으로 우선개선 대상 요소가 도출됨.



세부 요소	총합	IPA 분석		사업 전체 대비 분석		VOC 분석	
본원적 문제해결	11	2순위		열위		8.8	
서비스 효익성	13	2순위		열위		14.3	
서비스 완결성	11	1순위		열위		2.2	
인적상호작용	11	1순위		열위		2.2	
커뮤니케이션	9	2순위		열위		4.4	
고객케어	10	4순위		열위		14.3	
물리적 환경	4	3순위		대등		0.0	
제도/절차/시스템 환경	13	1순위		대등		16.5	
인적자원 역량환경	9	1순위		대등		2.2	

1순위

제도/절차/시스템 환경

2순위

서비스 효익성

3순위

서비스 완결성
인적상호작용
본원적 문제해결

1. 한국문학 번역출판 지원사업

- A. 한국문학 번역출판 지원사업(전체)
- B. 번역지원사업
- C. 출판지원사업

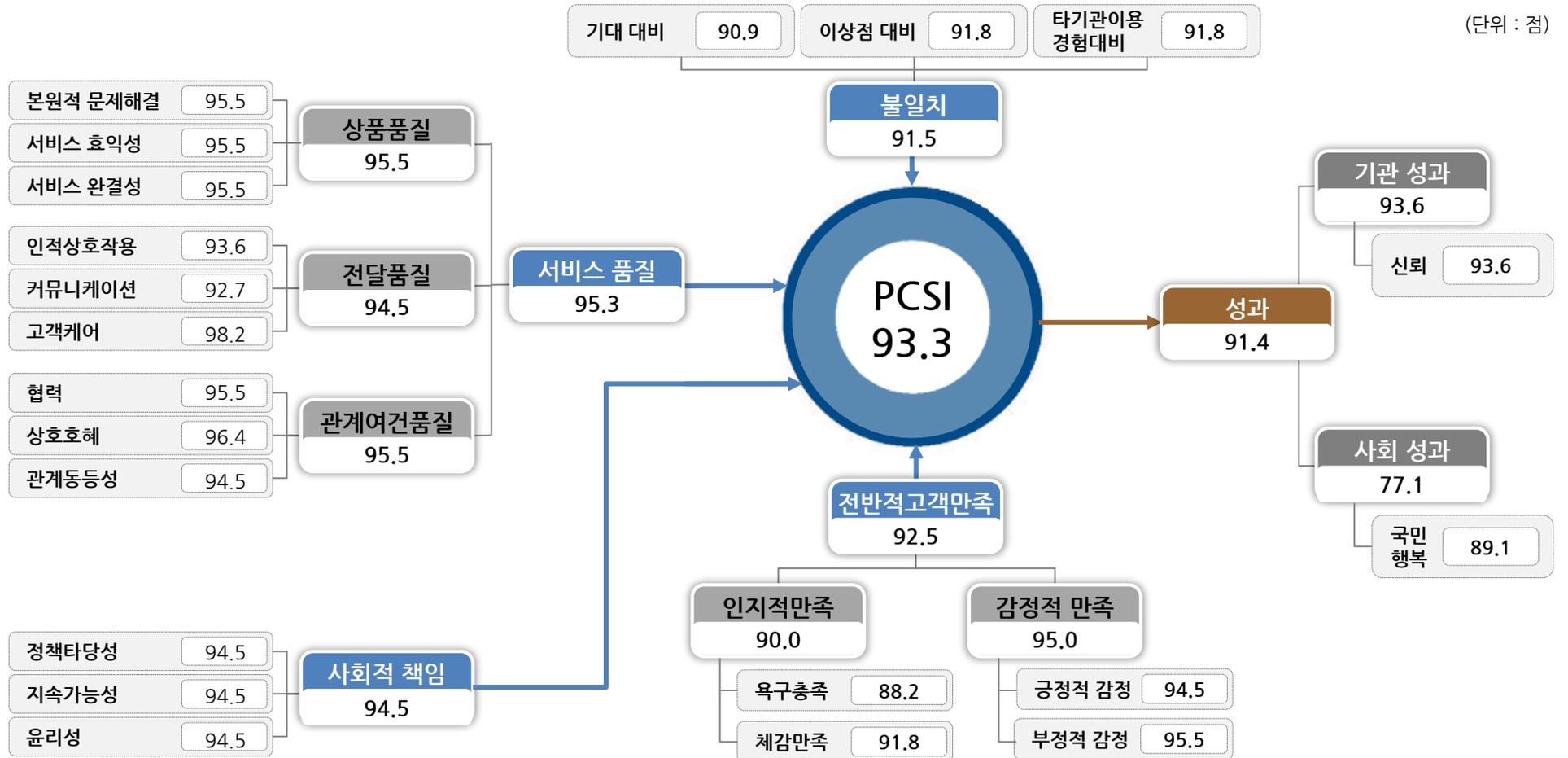
1. 응답자 특성

구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)
	전 체	11	100.0
중분류	출판지원사업	11	100.0
성별	남성	10	90.9
	여성	1	9.1
연령별	20대	1	9.1
	30대	1	9.1
	40대	2	18.2
	50대	4	36.4
	60세 이상	3	27.3

구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)
	전 체	11	100.0
고객유형	법인	11	100.0
권역별	서울/인천/경기	1	9.1
	부산/울산/경남	1	9.1
	해외	9	81.8
직원수	50인 미만	9	81.8
	1,000인 이상	1	9.1
	해당사항 없음	1	9.1
외국인여부	내국인	-	-
	외국인	11	100.0

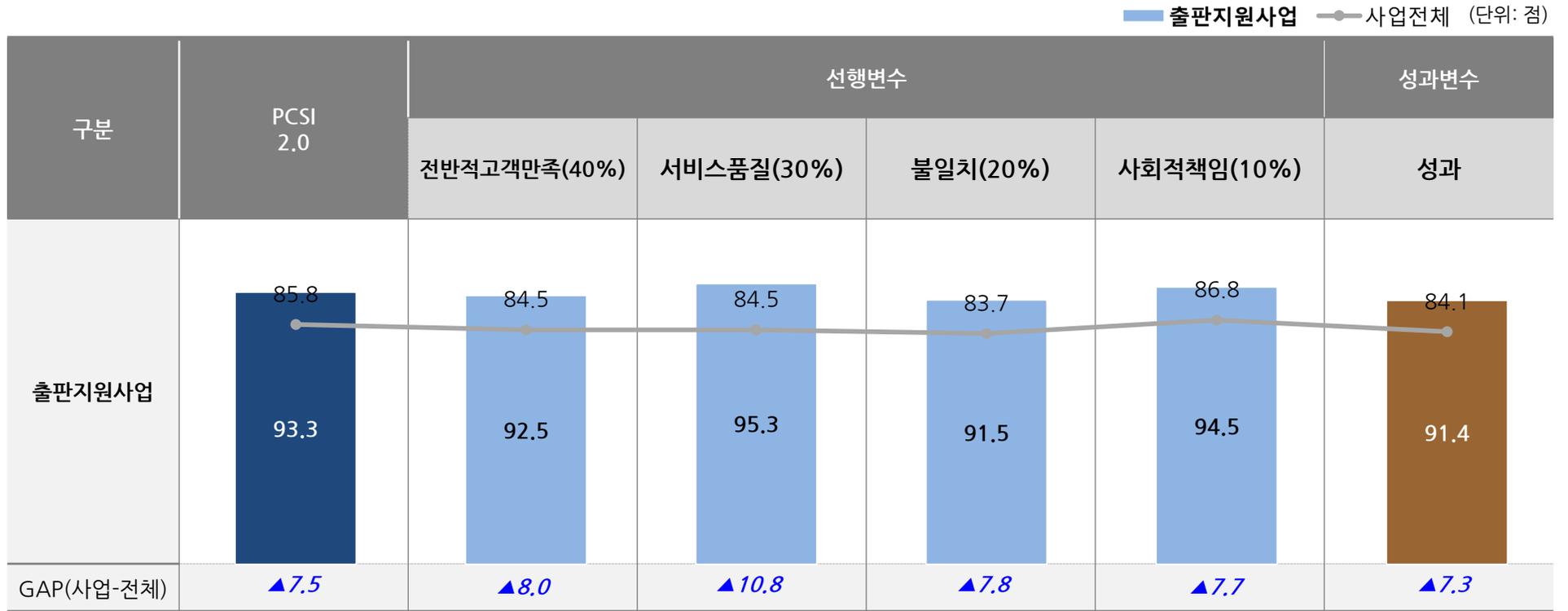
2. PCSI 2.0 결과 분석

- 출판지원사업에 대한 PCSI는 93.3점으로 조사됨.
- 4개의 선행변수 중 '서비스 품질' 점수가 95.3점으로 가장 높게 나타남.



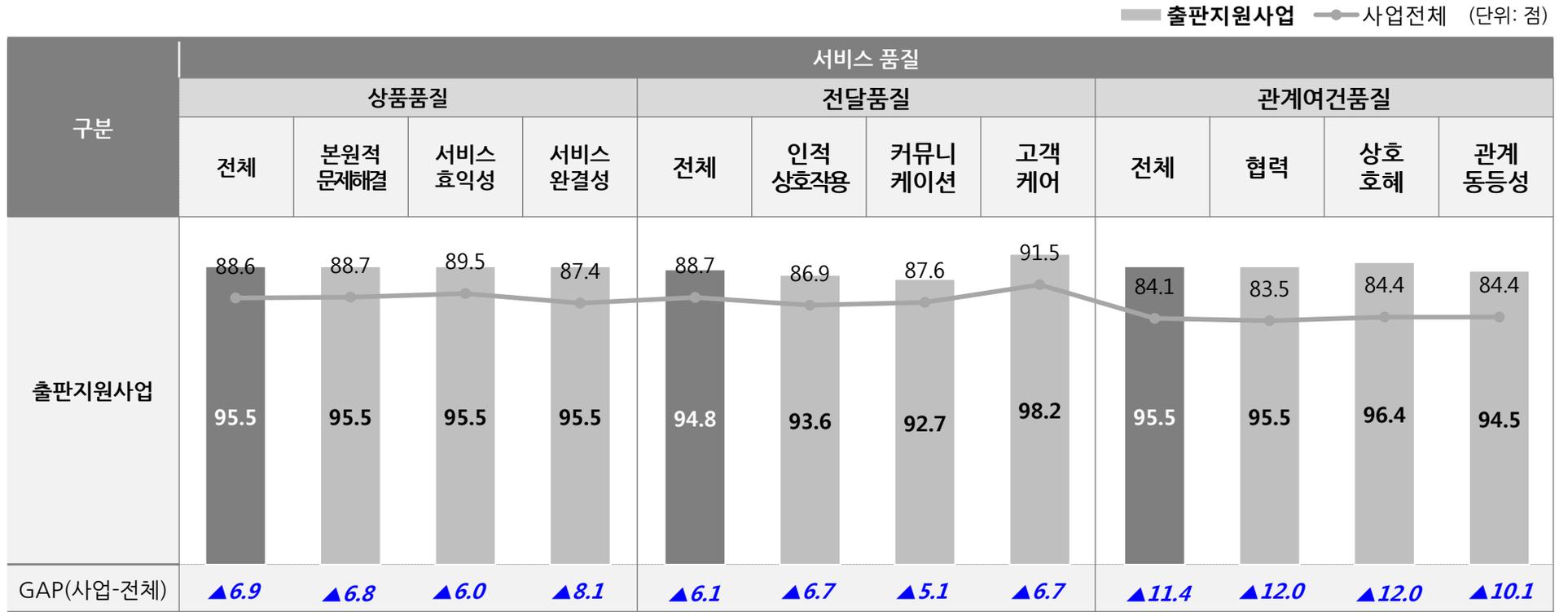
3. 지수별 결과 분석

- 출판지원사업 PCSI 점수는 한국문학 번역출판 지원사업 전체 대비 7.5점의 큰 우위를 보이는 것으로 분석됨.
- 선행변수 중 '서비스 품질' 차원이 95.3점으로 사업 전체 대비 10.8점 높은 것으로 나타남
- PCSI 성과 차원 역시 사업 전체 대비 7.3점 높은 91.4점을 기록함.



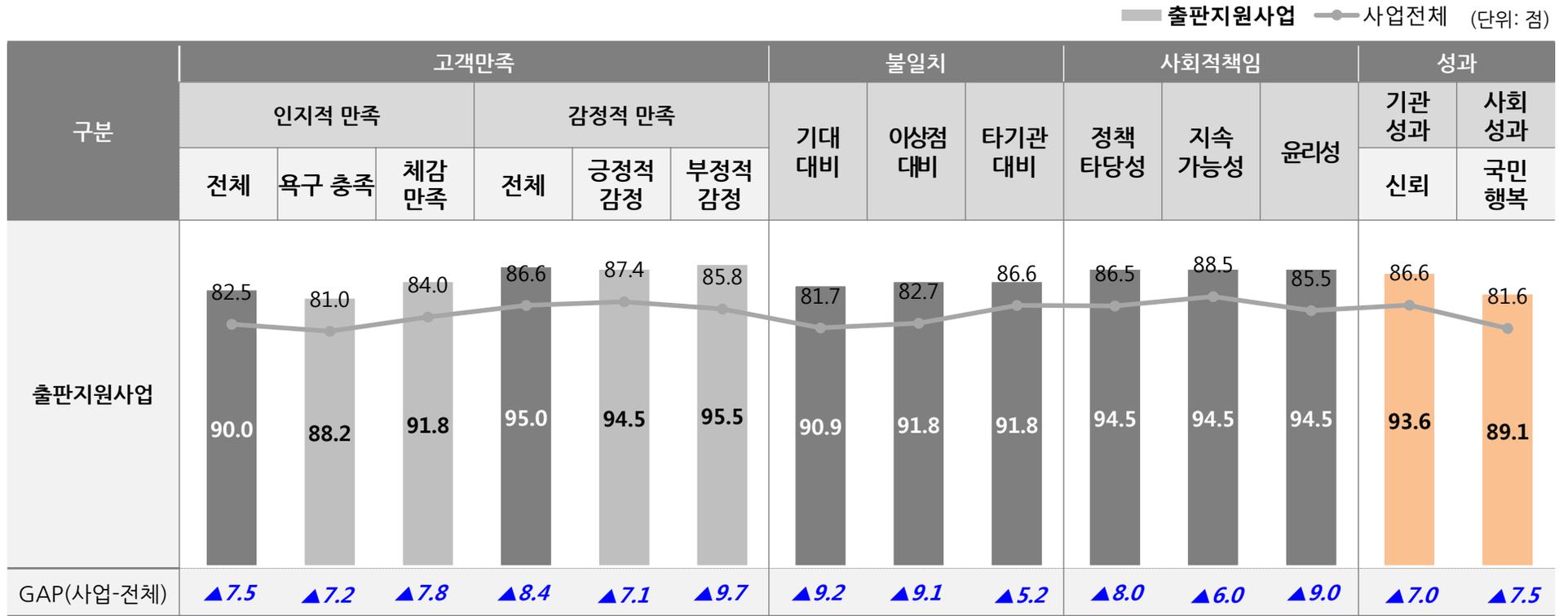
4. 요소별 결과 분석 : 1) 서비스 품질

- 서비스품질의 차원별 구성요소 평가 결과를 살펴보면, '상품품질'과 '관계여건품질'이 각각 95.5점으로 가장 높은 수준을 보임.
- 상품품질과 관계여건품질 대비 상대적으로 낮은 수준이지만 '전달품질' 역시 94.8점으로 절대수준이 높은 것으로 나타남.
- 상품품질의 경우 모든 요소가 95.5점으로 동일한 수준을 보였으며, 전달품질에서는 '고객케어'가 98.2점, 관계여건품질에서는 '상호호혜'가 96.4점으로 가장 높은 것으로 조사됨.



2) 고객만족/불일치/사회적책임/성과

- 고객만족의 경우 '감정적 만족'이 95.0점으로 90.0점을 기록한 '인지적 만족' 대비 높은 것으로 나타났으며, 두 요소 모두 사업 전체 대비 7점 이상의 큰 우위를 보임.
- 불일치의 경우 '이상점 대비'와 '타기관 대비' 요소가 91.8점으로 상대적으로 높은 평가를 받음.
- 사회적책임의 경우 모든 요소가 94.5점으로 동일한 수준인 것으로 나타났으며, 사업 전체 대비에서도 6점 이상의 큰 우위를 보임.
- 성과 요소를 살펴보면, '신뢰'가 93.6점으로 89.1점을 받은 '국민행복' 대비 큰 우위를 보임.



5. 응답자 특성별 결과 분석

- 성별 PCSI를 분석한 결과, 여성의 만족도가 100.0점으로 남성 대비 높은 것으로 조사됨.
- 연령대별로는 20-30대 고객의 만족도가 100.0점으로 가장 높게 나타났고, 그 외의 연령대에서도 모두 90점 이상의 결과를 보임.
- 권역별 만족도를 살펴본 결과, 모든 권역에서 90점 이상의 높은 평가를 보이는 것으로 나타남.
- 법인 고객에 대한 직원수별 분석 결과, 50인 미만에서 출판지원사업 대비 다소 낮은 92.8점의 결과를 보임.

(단위: 점)

구분	전체	성별		연령별				
		남성	여성	20대	30대	40대	50대	60대 이상
출판지원사업	93.3	92.7	100.0	100.0	100.0	90.5	90.4	94.7
표본수(n)	(11)	(10)	(1)	(1)	(1)	(2)	(4)	(3)

구분	전체	권역별			직원수		
		서울/인천/경기	부산/울산/경남	해외	50인 미만	1,000인 이상	해당사항없음
출판지원사업	93.3	100.0	93.3	92.6	92.8	98.0	93.3
표본수(n)	(11)	(1)	(1)	(9)	(9)	(1)	(1)

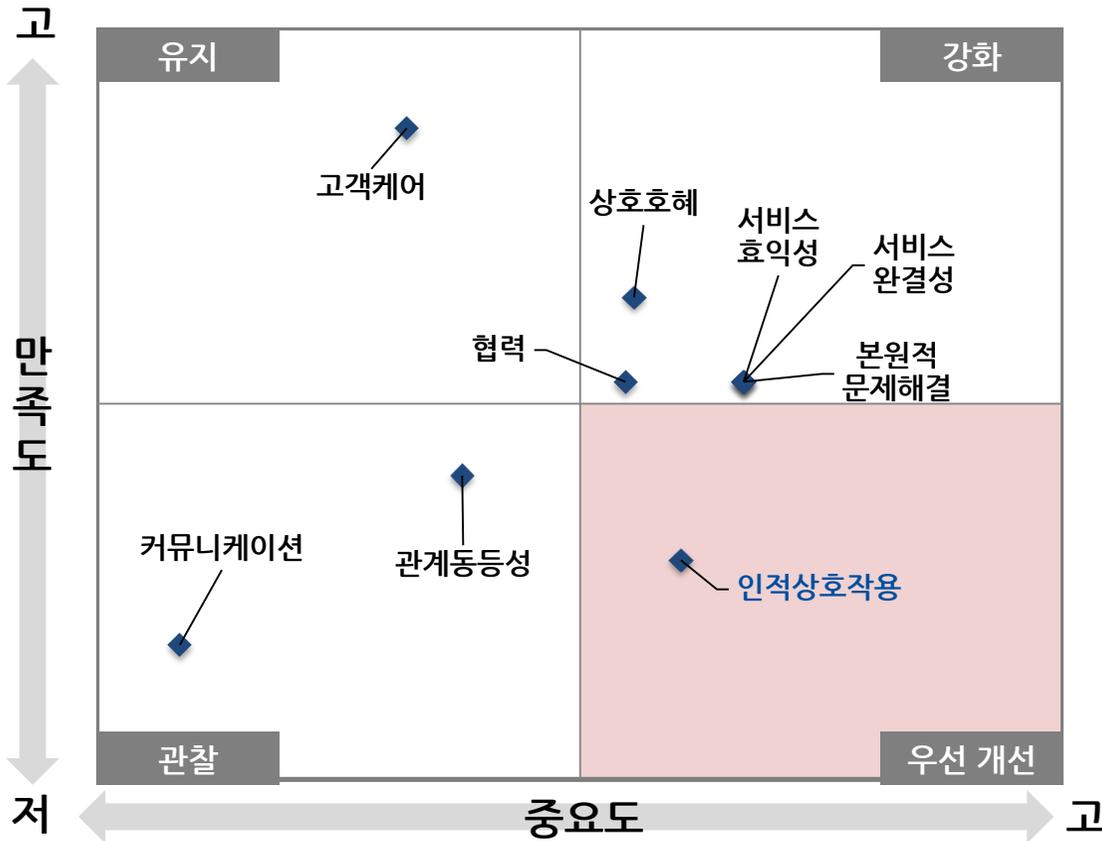
6. 개선 및 건의 사항 분석

- 개선 및 건의에 대한 VOC 분석 결과, '서비스 완결성'에 해당하는 내용이 21.4%로 가장 많은 비중을 차지함.
- 그 외의 개선 및 건의에 대한 항목은 모두 긍정적인 언급으로 모두 '기타' 요소로 별도 처리함.

개선 및 건의 사항		사례수 (명)	비율 (%)
구분	내용	14	100.0
서비스 완결성	출판에 들어가기 전에 텍스트 처리를 끝냈으면	1	7.1
	명료성 있게 웹사이트를 향상시켰으면	1	7.1
	영어가 관료적/형식적으로 쓰여 있어 이해가 안되는 점 개선했으면	1	7.1
기타	우리 기관에 도움이 된다	1	7.1
	한국어 공부 프로그램에 도움이 된다	1	7.1
	해외에서 한국 문학과 문화를 알리는 일을 잘하고 있다	1	7.1
	모든 직원이 훌륭하다	1	7.1
	LTI KOREA는 충분히 능력있다	1	7.1
	LTI KOREA를 다른 나라에서 롤모델로 제안/추천한다	1	7.1
	직원들과의 관계가 좋았다	1	7.1
	LTI KOREA와 함께 한 경험에 대해 긍정적이다	1	7.1
없음/ 잘모름		3	21.4

7. IPA분석

- IPA분석을 실시한 결과, '인적상호작용'요소가 1순위 우선개선 대상 요소로 선정됨.
- 2순위 개선 대상 요소로는 '본원적 문제해결'과 '서비스 완결성', '서비스 효익성', '협력', '상호호혜'요소가 선정됨.

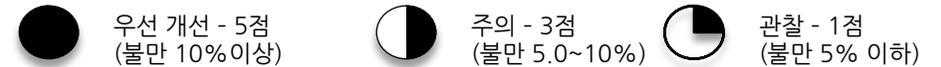


중요도		요소
1순위	우선개선	인적상호작용
2순위	강화	본원적 문제해결
		서비스 완결성
		서비스 효익성
		협력
		상호호혜
3순위	관찰	관계동등성
		커뮤니케이션
4순위	유지	고객케어

(주) 출판지원사업의 경우, 표본수가 적어 IPA 분석 결과 해석에 주의를 요함.

8. 우선 개선 요소 도출

- IPA, 사업 대비, 주요 불만 등을 종합적으로 분석한 결과, 서비스 완결성 > 인적상호작용 > 협력=상호호혜 순으로 우선개선 대상 요소가 도출됨.



세부 요소	총합	IPA 분석	사업 전체 대비 분석	주요 불만 분석
본원적 문제해결	4	2순위 	우위 	0.0
서비스 효익성	4	2순위 	우위 	0.0
서비스 완결성	9	2순위 	우위 	21.4 
인적상호작용	6	1순위 	우위 	0.0
커뮤니케이션	2	3순위 	우위 	0.0
고객케어	1	4순위	우위 	0.0
협력	6	2순위 	대등 	0.0
상호 호혜	6	2순위 	대등 	0.0
관계 동등성	4	3순위 	대등 	0.0

1순위

서비스 완결성

2순위

인적상호작용

3순위

협력
상호호혜

2. 한국문학 교류홍보사업

A. 해외교류사업

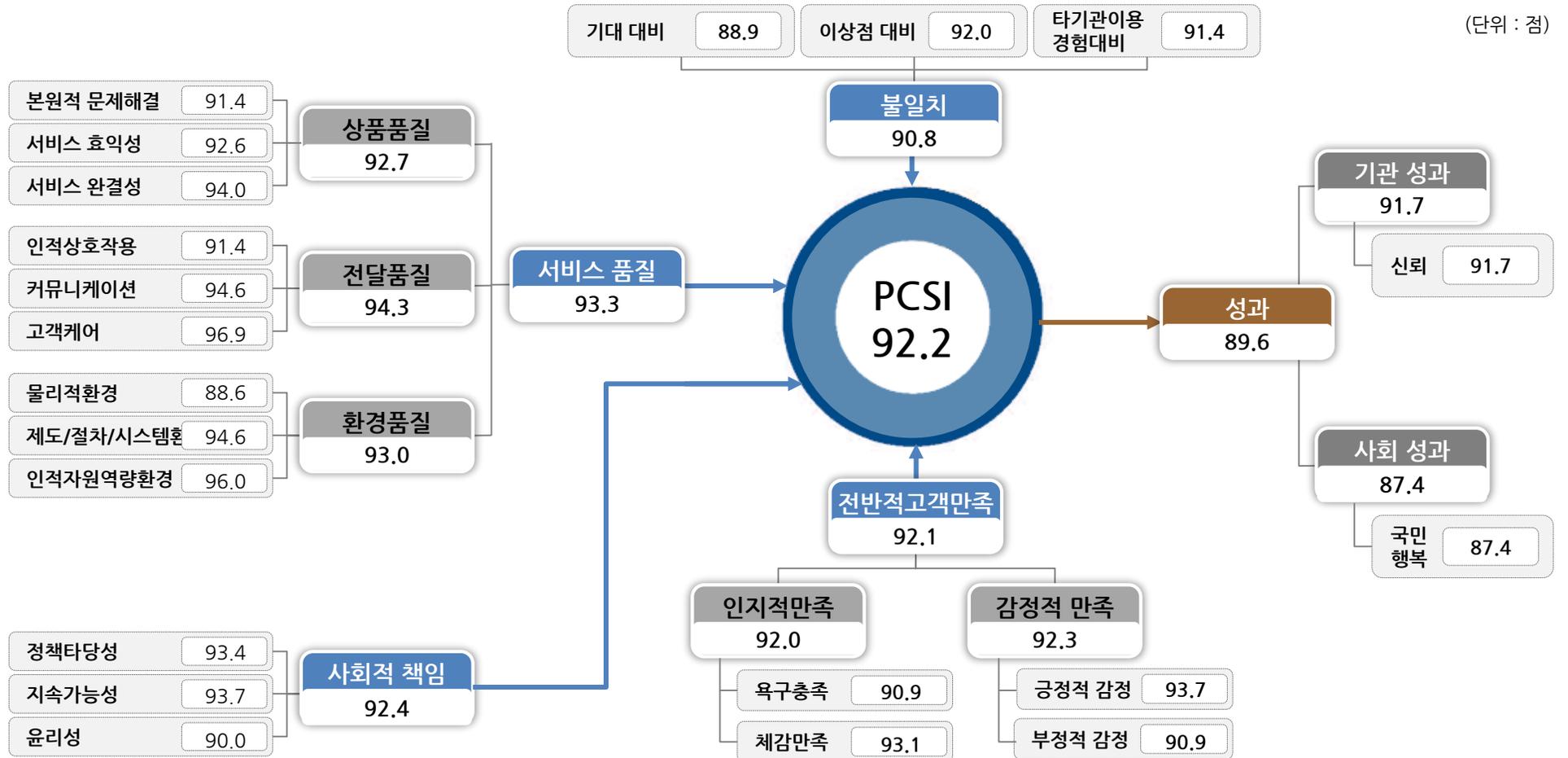
1. 응답자 특성

구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)
	전 체	35	100.0
중분류	해외교류사업	35	100.0
성별	남성	23	65.7
	여성	12	34.3
연령별	20대	1	2.9
	30대	5	14.3
	40대	10	28.6
	50대	14	40.0
	60세 이상	5	14.3

구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)
	전 체	35	100.0
고객유형	개인	35	100.0
권역별	서울/인천/경기	22	62.9
	부산/울산/경남	2	5.7
	해외	3	8.6
외국인여부	내국인	27	77.1
	외국인	8	22.9

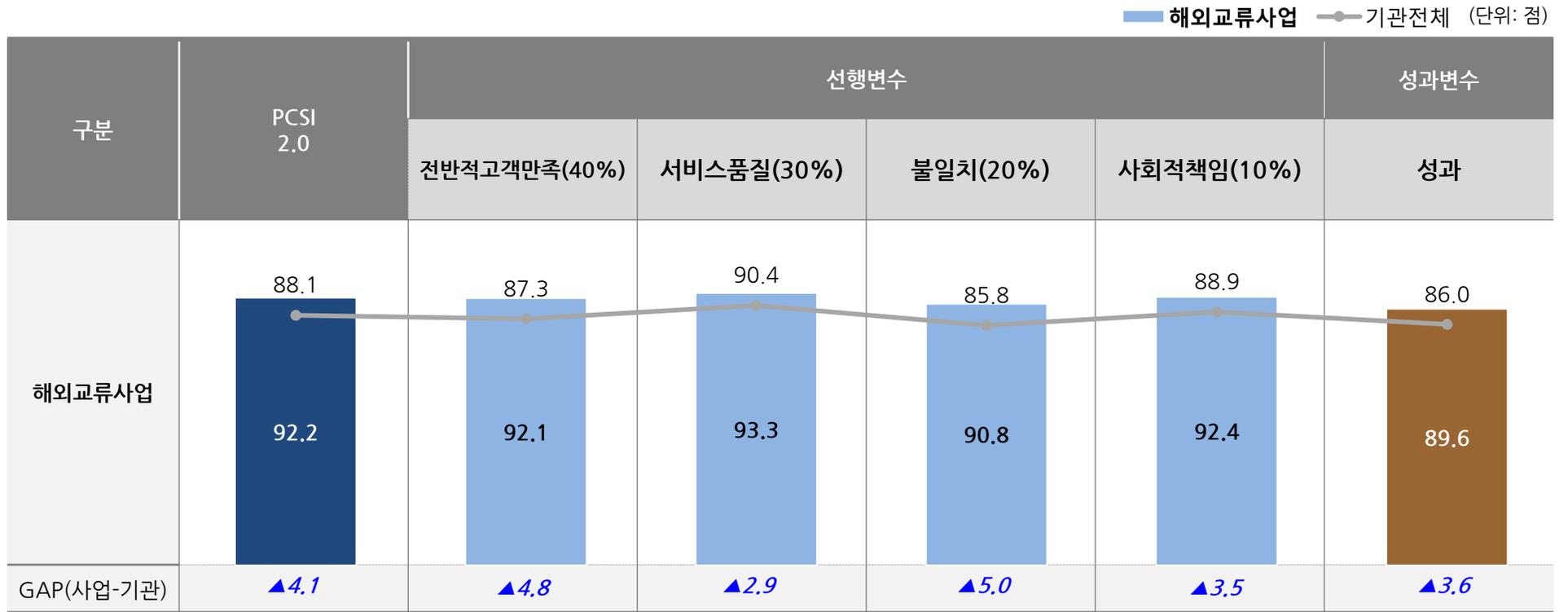
2. PCSI 2.0 결과 분석

- 한국문학번역원의 한국문학 교류홍보사업에 대한 PCSI는 92.2점으로 조사됨.
- 4개의 선행변수 중 '서비스 품질'요소의 점수가 93.3점으로 가장 높은 것으로 나타남.



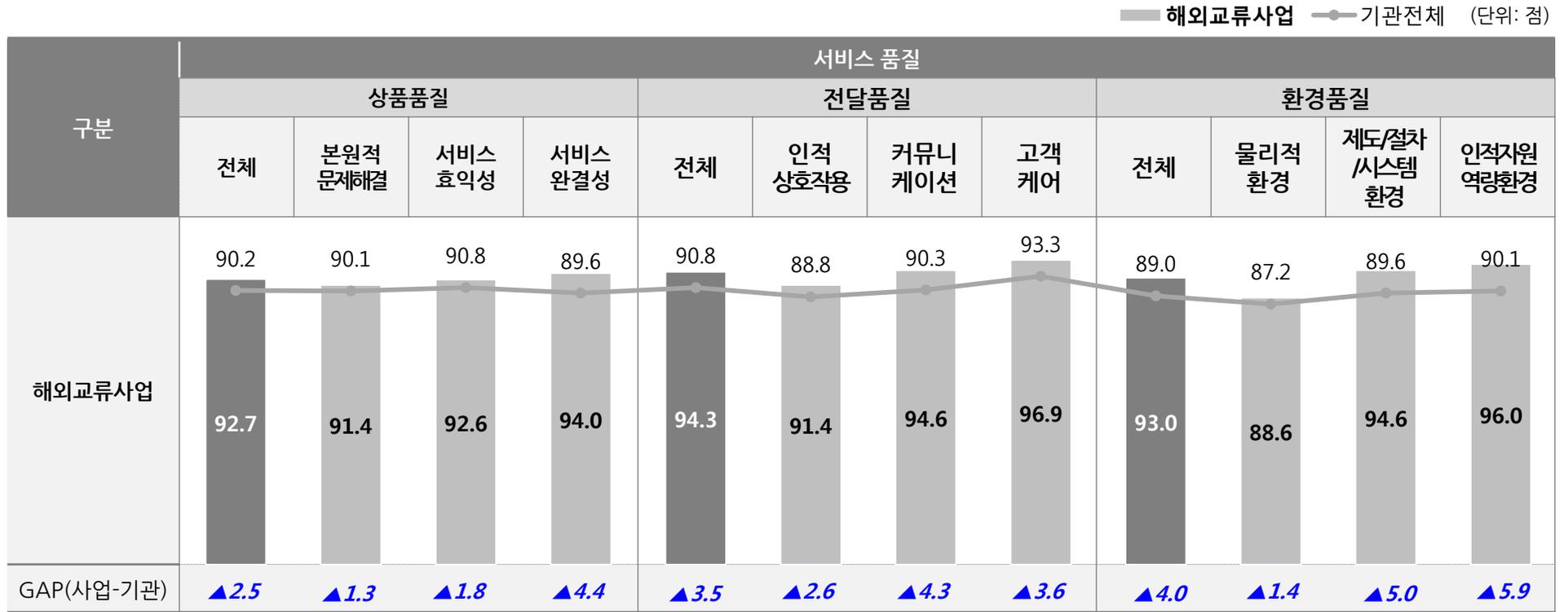
3. 지수별 결과 분석

- 한국문학 교류홍보사업의 PCSI는 기관 전체 대비 4.1점 높은 것으로 조사됨.
- 선행변수 중에서는 ‘서비스 품질’이 93.3점으로 가장 높은 수준을 보였으며, 기관 전체 대비에서도 2.9점 우위인 것으로 분석됨.
- PCSI 성과 차원은 기관 전체 대비 3.6점 높은 89.6점을 기록함.



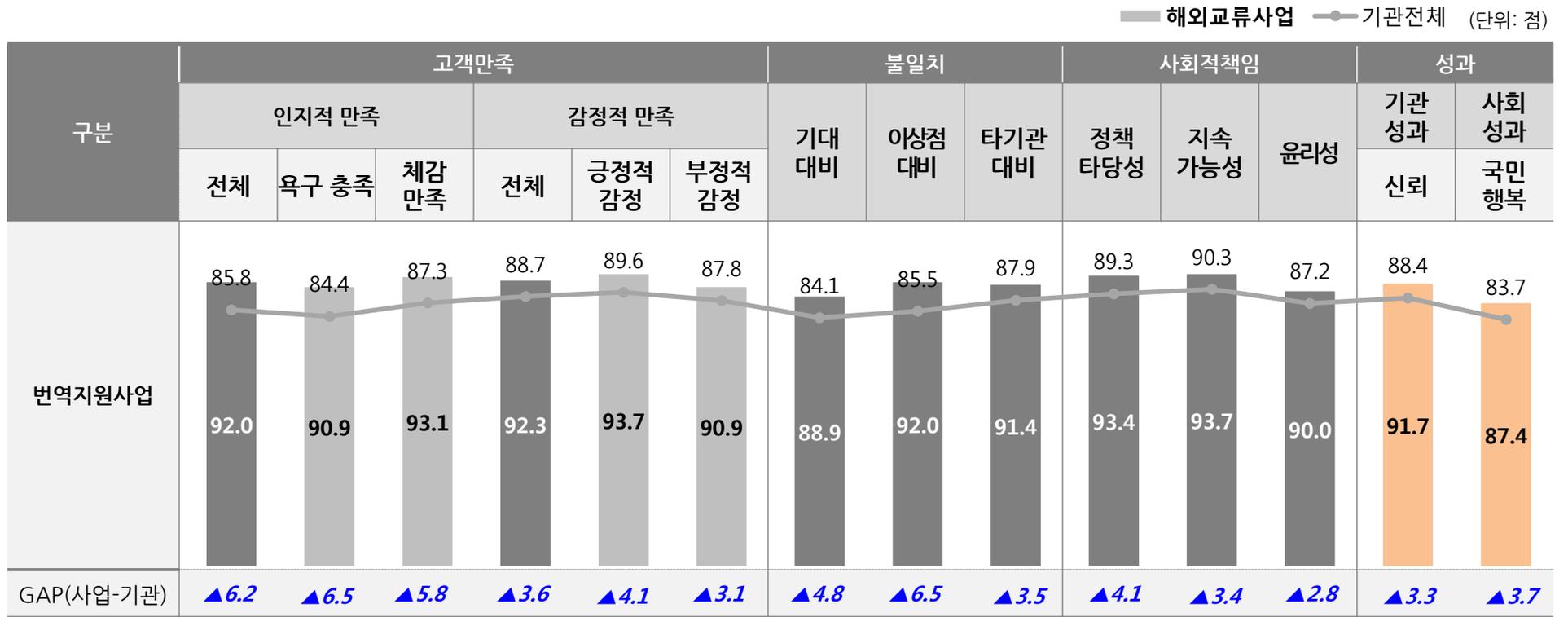
4. 요소별 결과 분석 : 1) 서비스 품질

- 서비스품질의 차원별 구성요소 평가 결과를 살펴보면, '전달품질'이 94.3점으로 가장 높고, '상품품질'이 92.7점으로 평가되며 상대적으로 가장 낮은 수준을 나타냄.
- 상품품질의 경우 '서비스 완결성'이 94.0점으로 가장 높게 평가되었으며, 전달품질에서는 '고객케어', 환경품질에서는 '인적자원 역량환경'이 각각 가장 높은 점수를 받은 것으로 나타남.
- 해외교류사업은 서비스품질에서 전반적으로 기관 전체 점수 대비 우위인 모습이 관측됨.



2) 고객만족/불일치/사회적책임/성과

- 고객만족의 경우 '감정적 만족'이 92.3점으로 92.0점을 기록한 '인지적 만족' 대비 약간 높은 수준인 것으로 나타났으며, 두 요소 모두 기관 전체 대비 3점 이상의 우위를 보이고 있음.
- 불일치의 경우 '이상점 대비' 요소가 92.0점으로 상대적으로 가장 높은 평가를 받음.
- 사회적책임의 경우 '지속가능성'이 93.7점으로 가장 높은 평가를 받음.
- 성과 요소를 살펴보면, '신뢰'가 91.7점으로 87.4점을 기록한 '국민행복' 대비 높은 수준인 것으로 나타남.



5. 응답자 특성별 결과 분석

- 성별 PCSI를 분석한 결과, 여성의 만족도가 96.8점으로 남성 대비 높은 것으로 조사됨.
- 연령대별로는 30대 고객의 만족도가 96.5점으로 가장 높게 나타났고, 40대의 만족도가 88.9점으로 가장 낮은 수준을 보임.
- 권역별 만족도를 살펴본 결과, 해외 지역의 만족도가 국내 지역보다 전반적으로 높은 수준을 보이는 것으로 분석됨.
- 외국인 여부에 있어서 역시 외국인이 내국인 대비 높은 수준을 보이고 있음.

(단위: 점)

구분	전체	성별		연령별				
		남성	여성	20대	30대	40대	50대	60대 이상
해외교류사업	92.2	89.9	96.8	90.7	96.5	88.9	93.7	90.9
표본수(n)	(35)	(23)	(12)	(1)	(5)	(10)	(14)	(5)

구분	전체	권역별			외국인 여부	
		서울/인천/경기	대구/경북	해외	내국인	외국인
해외교류사업	92.2	90.9	86.7	98.3	91.4	95.0
표본수(n)	(35)	(22)	(2)	(3)	(27)	(8)

6. 개선 및 건의 사항 분석

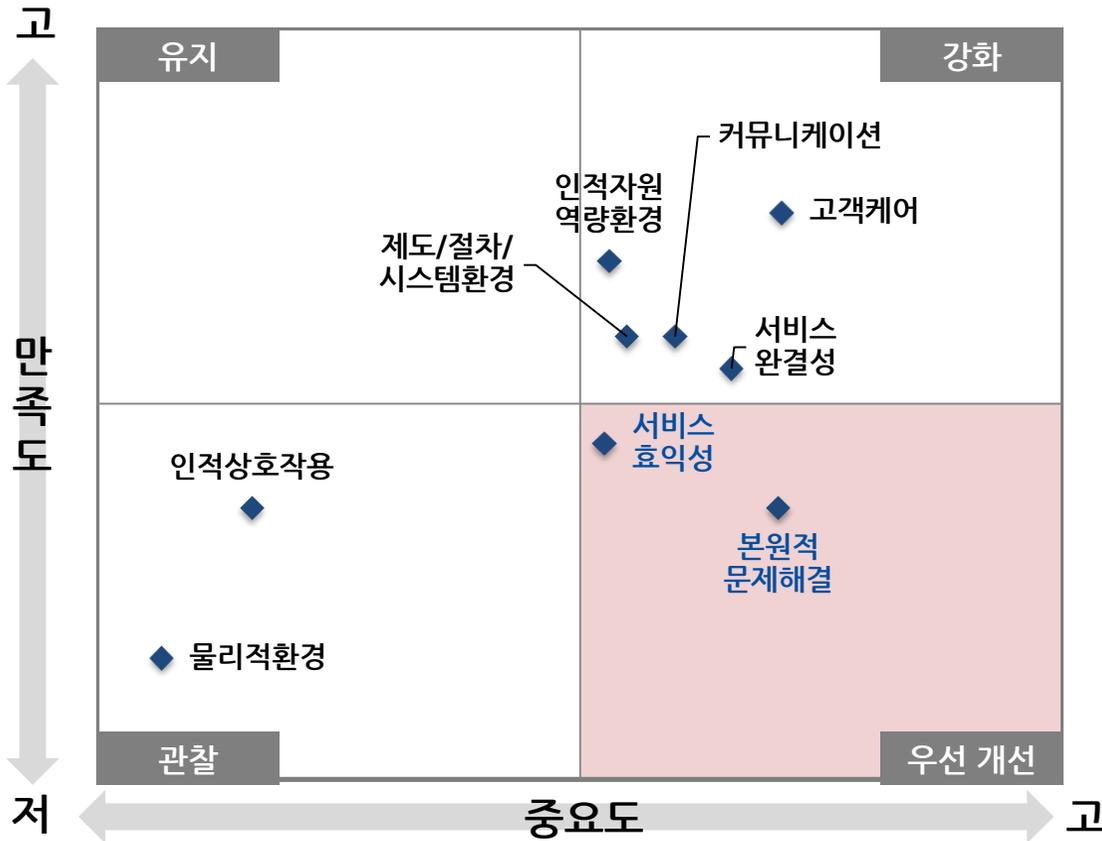
- 개선 및 건의에 대한 VOC 분석 결과, '서비스 효익성'에 해당하는 내용이 31.3%로 가장 많은 비중을 차지함.
- 그 다음으로는 '물리적 환경'에 대한 의견이 14.6%로 나타났으며, '제도/절차/시스템환경'에 대한 의견 역시 8.3% 수준을 보임.
- 긍정적인 의견이 포함된 건의 사항은 모두 '기타' 요소로 별도 처리함.

개선 및 건의 사항		사례수 (명)	비율 (%)
구분	내용	48	100.0
본원적 문제해결	다양한 작품이 번역되었으면	1	2.1
	한국어 공부 프로그램에 도움이 된다	1	2.1
서비스 효익성	지원사업이 폭넓게 이루어졌으면	2	4.2
	한국문학을 다른 언어권 독자들에게 많이 소개했으면	2	4.2
	한국 문학의 세계화에 힘썼으면	2	4.2
	알려지지 않은 젊은 작가의 작품을 많이 번역했으면	1	2.1
	외국 문학행사 참여가 많았으면	1	2.1
	외국 작가, 외국 독자와의 만남이 많아졌으면	1	2.1
	신인작가들을 위한 꾸준한 사업이 있었으면	1	2.1
	우수한 문학작품을 선정하는 전문적 식견과 감각을 갖췄으면	1	2.1
	실질적이고 내용있는 프로그램 개발했으면	1	2.1
	훌륭한 번역가 양성 위한 교육 프로그램 확대했으면	1	2.1
	1년 동안 많은 훌륭한 이벤트 주최했으면	1	2.1
	이벤트들이 캐주얼했으면	1	2.1
물리적 환경	시설과 환경, 사업 추진을 위한 정부의 대폭적 지원이 있었으면	1	2.1
	많은 지원이 있었으면	1	2.1
	의미있고 지속적인 지원이 있었으면	1	2.1
	예산에 구애받지 않고 활동하도록 지원했으면	1	2.1
	여유로운 규모로 활발한 활동을 했으면	1	2.1
	강의실이 확보되었으면	1	2.1
	수강생 편의시설이 확보되었으면	1	2.1

개선 및 건의 사항		사례수 (명)	비율 (%)
구분	내용	48	100.0
제도/절차/ 시스템환경	홈페이지가 검색이 쉽게 간결했으면	1	2.1
	번역원의 독립성이 보장되었으면	1	2.1
	번역원과 해외 출판사와의 활발한 교류가 있었으면	1	2.1
	번역원장의 환영사가 문화와 문학에 관한 내용이었으면	1	2.1
인적자원 역량환경	직원의 인간적인 업무처리 방식을 활용해 정책을 진행했으면	1	2.1
	한국 공무원들의 긍정적인 이미지를 지속해서 제고했으면	1	2.1
기타	지금처럼 좋은 교육과정을 이어갔으면	4	8.3
	직원들이 성심껏 일한다	2	4.2
	지금처럼 사업에 대한 열정을 이어갔으면	2	4.2
	블랙리스트 관련 의혹을 해소해 주었으면	1	2.1
	우리 기관에 도움이 된다	1	2.1
	해외에서 한국 문화와 문화를 알리는 일을 잘하고 있다	1	2.1
	모든 직원이 훌륭하다	1	2.1
	직원들과의 관계가 좋았다	1	2.1
	LTI KOREA와 함께 한 경험에 대해 긍정적이다	1	2.1
	서비스가 좋다	1	2.1
지금같은 정책과 서비스가 있었으면	1	2.1	
없음/ 잘모름	2	4.2	

7. IPA분석

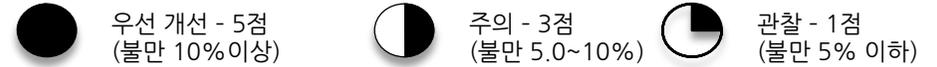
- IPA분석을 실시한 결과, '본원적 문제해결'과 '서비스 효익성'요소가 1순위 우선개선 대상 요소로 선정됨.
- 2순위 개선 대상 요소로는 '서비스 완결성'과 '고객케어', '커뮤니케이션', '제도/절차/시스템 환경', '인적자원 역량환경' 요소가 선정됨.



중요도		요소
1순위	우선개선	본원적 문제해결
		서비스 효익성
2순위	강화	서비스 완결성
		고객케어
		커뮤니케이션
		제도/절차/시스템 환경
		인적자원 역량환경
3순위	관찰	인적상호작용
		물리적환경
4순위	유지	-

8. 우선 개선 요소 도출

- IPA, 사업 대비, 주요 불만 등을 종합적으로 분석한 결과, 서비스 효익성 > 본원적 문제해결 > 물리적 환경 순으로 우선개선 대상 요소가 도출됨.



세부 요소	총합	IPA 분석	사업 전체 대비 분석	VOC 분석
본원적 문제해결	9	1순위 ●	대등 ◐	4.2 ◑
서비스 효익성	13	1순위 ●	대등 ◐	31.3 ●
서비스 완결성	4	2순위 ◐	우위 ◑	0.0
인적상호작용	2	3순위 ◑	우위 ◑	0.0
커뮤니케이션	4	2순위 ◐	우위 ◑	0.0
고객케어	4	2순위 ◐	우위 ◑	0.0
물리적 환경	9	3순위 ◑	대등 ◐	14.6 ●
제도/절차/시스템 환경	7	2순위 ◐	우위 ◑	8.3 ◐
인적자원 역량환경	5	2순위 ◐	우위 ◑	4.2 ◑

1순위

서비스 효익성

2순위

본원적 문제해결

3순위

물리적 환경

3. 한국문학번역가양성사업

A. 교육사업(번역아카데미)

1. 응답자 특성

3. 한국문학 번역가 양성 사업 A. 교육사업(번역아카데미)

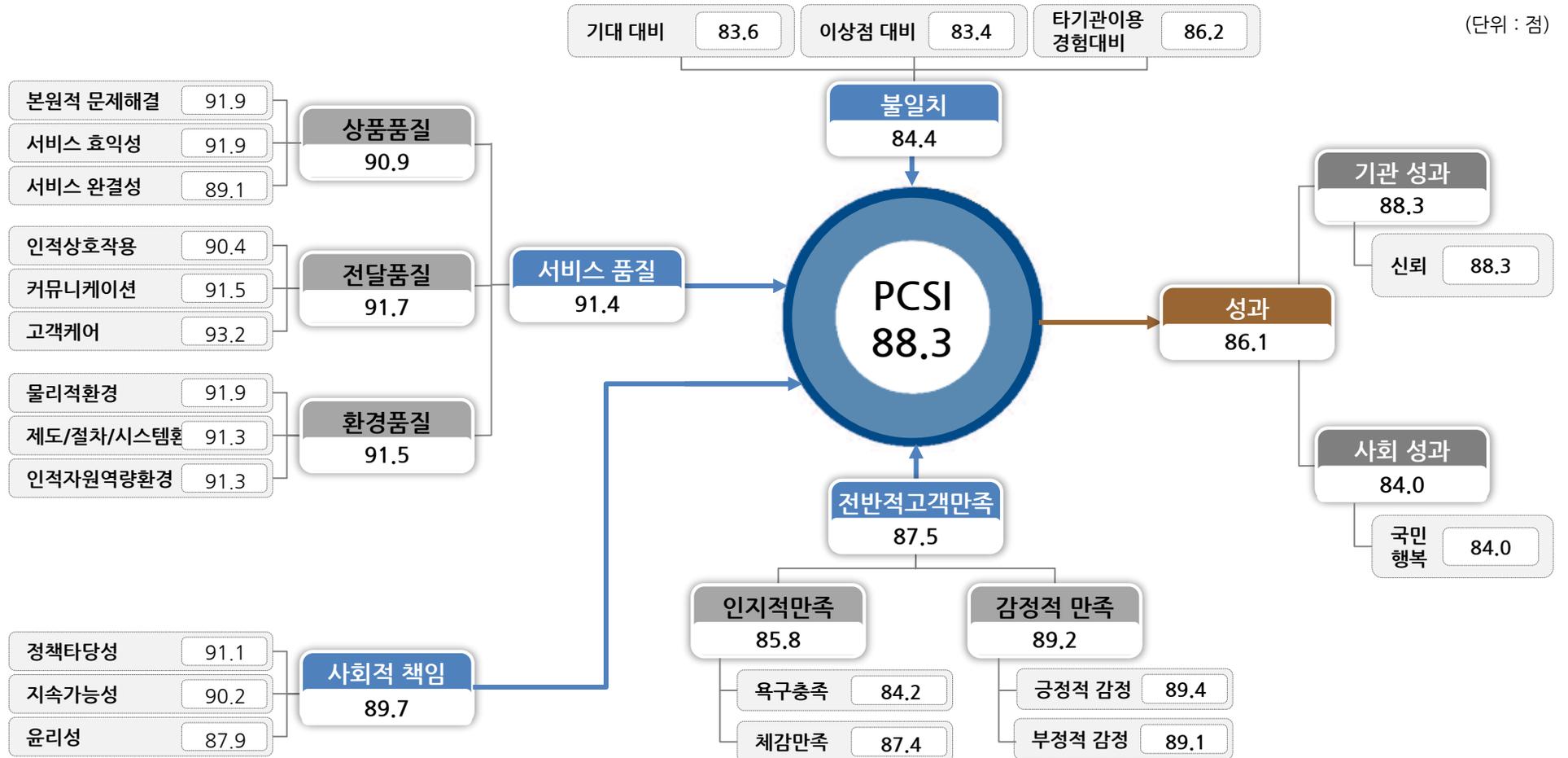
구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)
	전 체	53	100.0
중분류	교육사업(번역아카데미)	53	100.0
성별	남성	9	17.0
	여성	44	83.0
연령별	20대	15	28.3
	30대	25	47.2
	40대	10	18.9
	50대	3	5.7
	60세 이상	-	-

구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)
	전 체	53	100.0
고객유형	개인	53	100.0
권역별	서울/인천/경기	37	69.8
	무응답	16	30.2
직업별	전문직	23	43.4
	사무직	6	11.3
	자영업	3	5.7
	전업주부	2	3.8
	학생	11	20.8
	기타	8	15.1
외국인여부	내국인	37	69.8
	외국인	16	30.2

2. PCSI 2.0 결과 분석

- 한국문학번역원의 한국문학 번역가 양성 사업에 대한 PCSI는 88.3점으로 조사됨.
- 4개의 선행변수 중 '서비스 품질'요소의 점수가 91.4점으로 가장 높은 것으로 나타남.

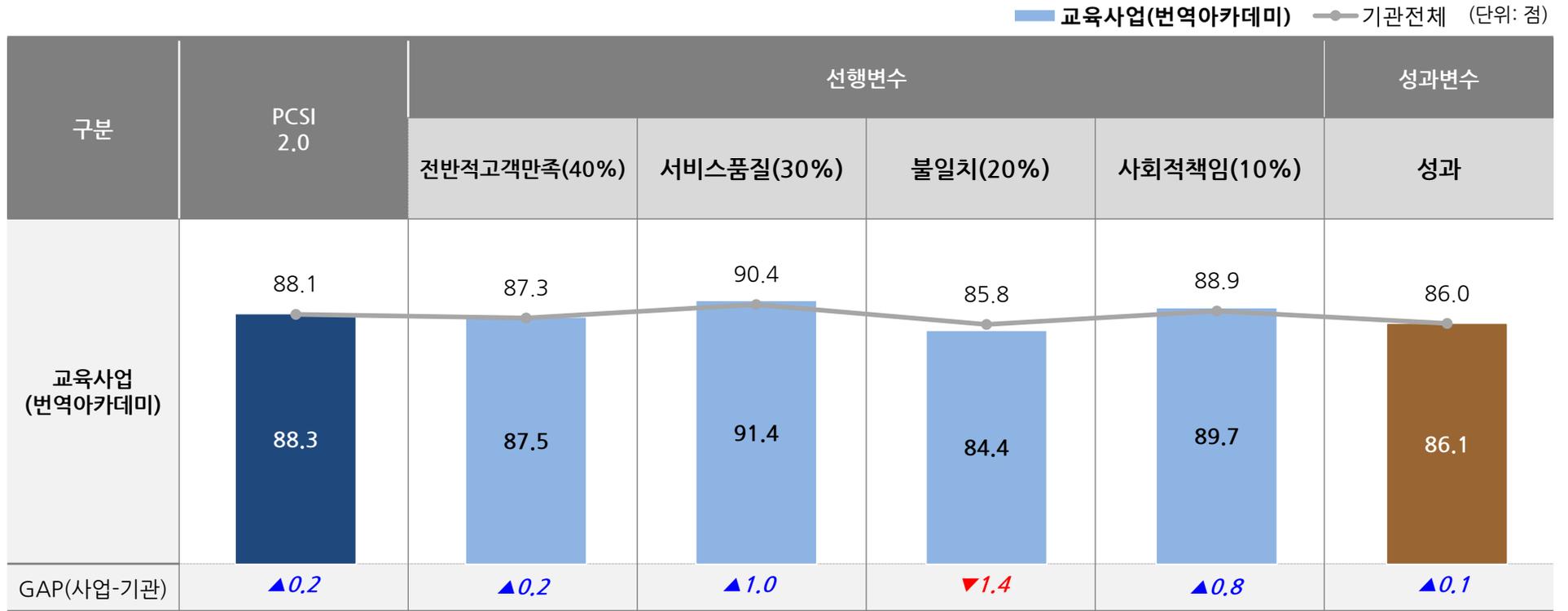
3. 한국문학 번역가 양성 사업 A. 교육사업(번역아카데미)



3. 지수별 결과 분석

3. 한국문학 번역가 양성 사업 A. 교육사업(번역아카데미)

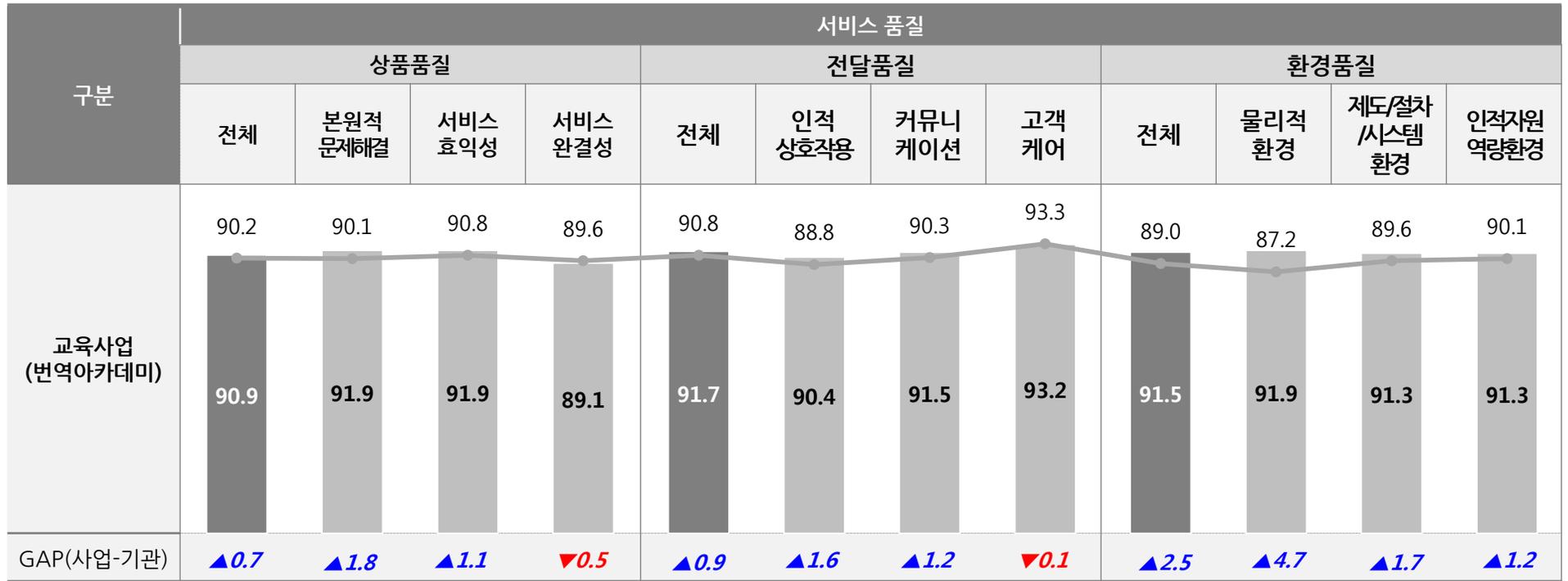
- 한국문학 번역가 양성사업의 PCSI는 기관 전체의 점수와 비슷한 수준을 보이는 것으로 나타남.
- 선행변수 중에서는 ‘서비스 품질’이 91.4점으로 가장 높은 수준을 보였으며, 기관 전체 대비에서도 1.0점 높은 것으로 분석됨.
- PCSI 성과 차원은 기관 전체와 유사한 86.1점을 기록함.



4. 요소별 결과 분석 : 1) 서비스 품질

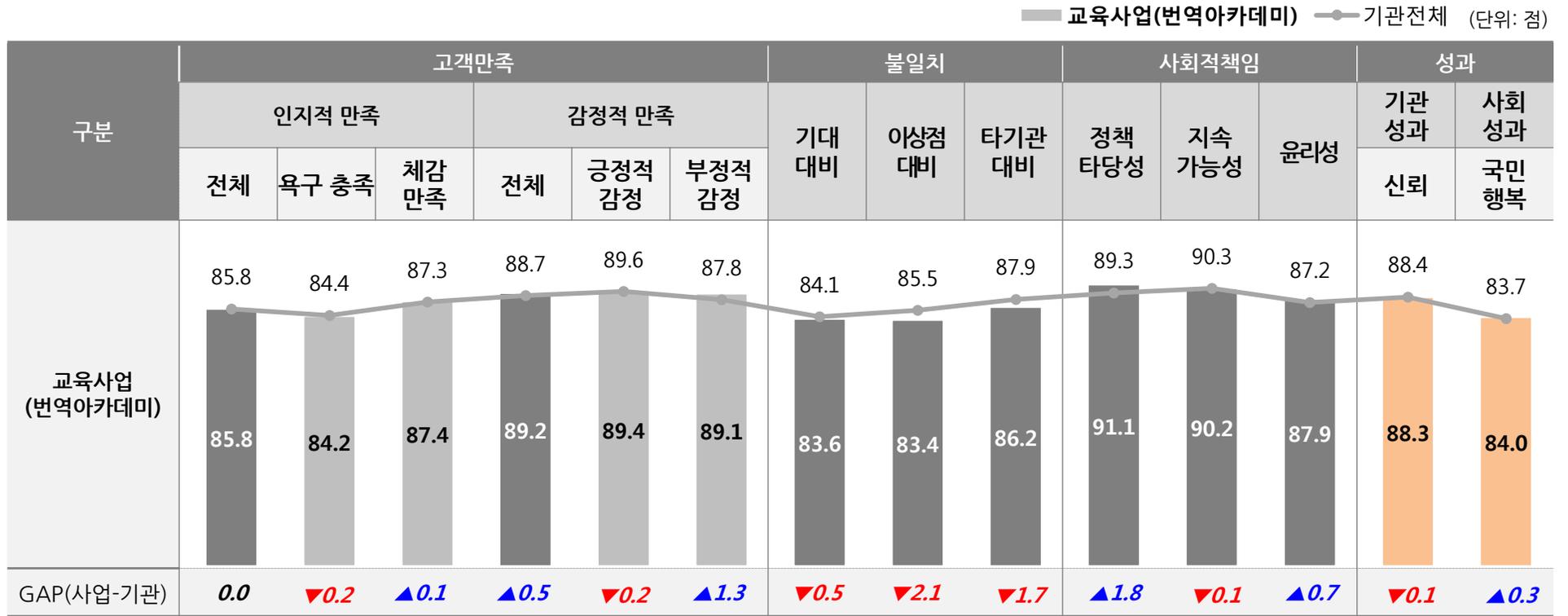
- 서비스품질의 차원별 구성요소 평가 결과를 살펴보면, '전달품질'이 91.7점으로 가장 높고, '상품품질'이 90.9점으로 평가되며 상대적으로 가장 낮은 수준을 보임.
- 상품품질의 경우 '본원적 문제해결'과 '서비스 효익성'이 모두 91.9점으로 가장 높게 평가되었으며, 전달품질에서는 '고객케어', 환경품질에서는 '물리적 환경'이 각각 가장 높은 점수를 받은 것으로 나타남.
- 교육사업(번역아카데미)은 서비스품질에서 전반적으로 기관 전체 점수 대비 대등 혹은 우위의 경향을 보임.

■ 교육사업(번역아카데미) ● 기관전체 (단위: 점)



2) 고객만족/불일치/사회적책임/성과

- 고객만족의 경우 '감정적 만족'이 89.2점으로 85.8점을 기록한 '인지적 만족' 대비 높은 수준을 보이는 것으로 분석됨.
- 불일치의 경우 '타기관 대비' 요소가 86.2점으로 상대적으로 가장 높은 평가를 받았지만 기관 전체 대비 다소 낮은 수준을 보임.
- 사회적책임의 경우 '정책타당성'이 91.1점으로 가장 높은 평가를 받음.
- 성과 요소를 살펴보면, '신뢰'가 88.3점으로 84.0점을 기록한 '국민행복' 대비 높은 수준인 것으로 나타남.



5. 응답자 특성별 결과 분석

- 성별 PCSI를 분석한 결과, 여성의 만족도가 88.8점으로 남성 대비 높은 것으로 조사됨.
- 연령대별로는 50대 고객의 만족도가 94.6점으로 가장 높게 나타났고, 20대의 만족도가 83.2점으로 가장 낮은 수준을 보임.
- 직업별 만족도를 살펴본 결과, 학생의 만족도가 80.8점으로 가장 낮은 것으로 나타남.
- 외국인 여부에 있어서 외국인이 82.9점으로 내국인 대비 오히려 낮은 수준을 보이고 있음.

(단위: 점)

구분	전체	성별		연령별			
		남성	여성	20대	30대	40대	50대
교육사업 (번역아카데미)	88.3	85.7	88.8	83.2	89.5	91.0	94.6
표본수(n)	(53)	(9)	(44)	(15)	(25)	(10)	(3)

구분	전체	권역별 서울/경기/인천	직업별						외국인 여부	
			전문직	사무직	자영업	전업주부	학생	기타	내국인	외국인
교육사업 (번역아카데미)	88.3	90.6	90.0	84.3	87.6	84.0	80.8	98.0	90.6	82.9
표본수(n)	(53)	(37)	(23)	(6)	(3)	(2)	(11)	(8)	(27)	(8)

6. 개선 및 건의 사항 분석

- 개선 및 건의에 대한 VOC 분석 결과, '서비스 효익성'에 해당하는 내용이 17.1%로 가장 많은 비중을 차지함.
- 그 다음으로는 '제도/절차/시스템환경'에 대한 의견이 10.0%로 나타났으며, '본원적 문제해결'도 5.7%의 개선 및 건의 사항이 있는 것으로 나타남.
- '서비스 완결성'과 '커뮤니케이션'은 각각 4.3%, '물리적 환경'은 2.9%, '고객케어'와 '인적자원 역량환경'은 각각 1.4%의 비중을 차지함.

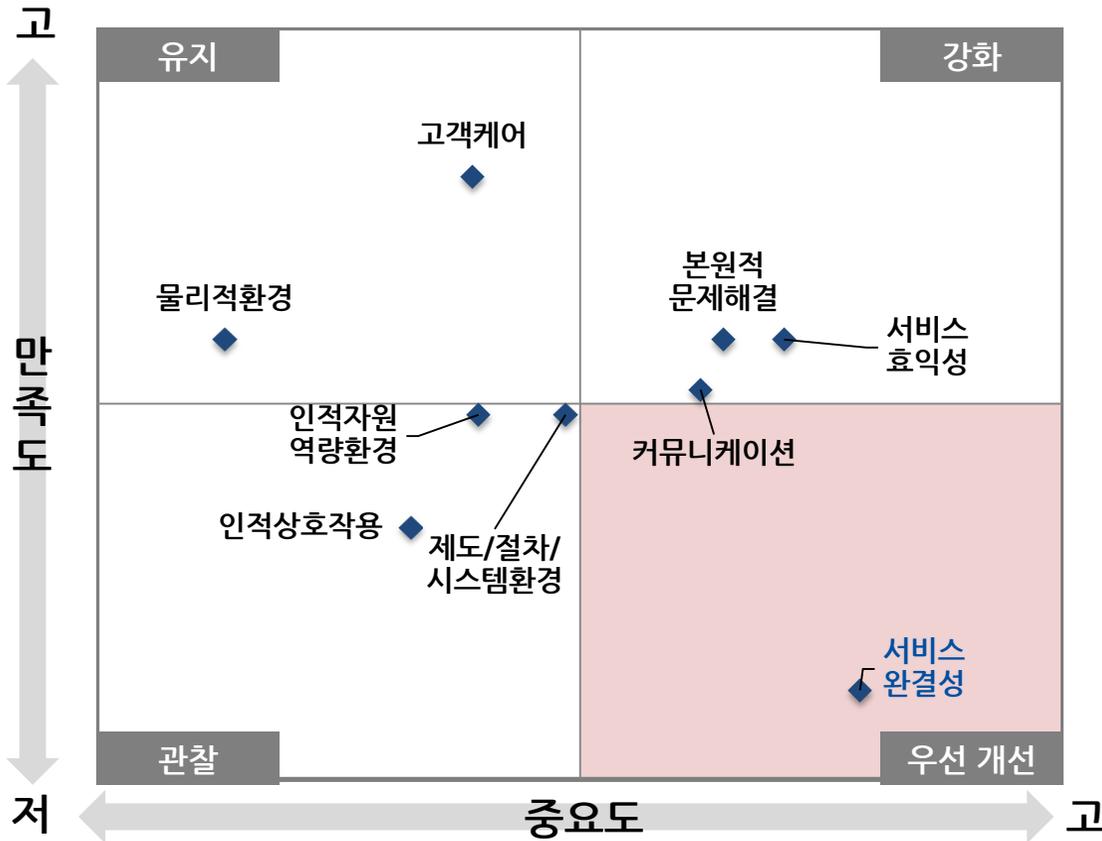
개선 및 건의 사항		사례수 (명)	비율 (%)
구분	내용	70	100.0
본원적 문제해결	한국문학에 대한 강의가 있었으면	1	1.4
	다른 나라의 학교에서 하는 번역 교육에 대해 고려했으면	1	1.4
	학생의 번역 능력을 키우기 위해 커리큘럼을 많이 제공했으면	1	1.4
	좋았던 번역 연습 수업을 늘려 주었으면	1	1.4
	학생들을 위한 교류나 이벤트가 마련되었으면	2	2.9
서비스 효익성	지원 사업 규모를 확대했으면	1	1.4
	현업으로 연계를 활성화하는 제도나 시스템 확립되었으면	1	1.4
	지속적으로 한국문학을 위한 사업을 추진했으면	1	1.4
	특별과정 수강생들도 한번씩 정보 공유했으면	1	1.4
	문학 작품, 작가 관련 답사 등의 기회 제공했으면	1	1.4
	번역 활동이 스페인어 쪽에서 많이 이루어졌으면	1	1.4
	수업에서 모든 학생들이 고려되었으면	1	1.4
	영어 번역 실력 향상을 위해 학생들에게 많은 번역을 하게 했으면	1	1.4
	한국어 실력이 향상되었으면	1	1.4
	소수 언어에 대한 지원이 있었으면	1	1.4
서비스 완결성	한국문학 특강 일부 교수의 성의 없는 강의 개선했으면	1	1.4
	학기가 끝날때 학생들의 발전 위해 성적에 대한 짧은 코멘트가 있었으면	1	1.4
	프로그램이 타이트했으면	1	1.4
커뮤니 케이션	계획을 세워 학생들이 다음 학기에 배울 것을 미리 알렸으면	2	2.9
	번역일 시작하는데 좀 더 평가를 받았으면	1	1.4
고객케어	학생들 그룹과 상호 교류가 충분했으면	1	1.4
물리적 환경	협소한 공간으로 행사시 도서관 사용을 못하는 점 개선했으면	1	1.4
	언어간 교실이 바뀌는 상황이 없도록 했으면	1	1.4

개선 및 건의 사항		사례수 (명)	비율 (%)
구분	내용	70	100.0
제도/절차/ 시스템환경	더 많은 작가들과 시간을 가졌으면	1	1.4
	수강생들에게 번역시장 루트를 적극 마련해 주었으면	1	1.4
	정규과정이 대학원 설립 인가되어 학위 인정되었으면	1	1.4
	번역원에 대해 국내외 홍보했으면	1	1.4
	한국문학과 번역에 대해 많은 사람에게 홍보했으면	1	1.4
	언어 번역에 native-speaker의 신규 채용이 있었으면	1	1.4
인적자원 역량환경	학생들이 나라를 떠날때 방학중에 장학금으로 줄이지 않았으면	1	1.4
	서비스 이용자가 확대되었으면	1	1.4
기타	번역가 양성을 위해 많은 기회와 지원이 있었으면	4	5.7
	앞으로도 계속 발전했으면	4	5.7
	지금처럼 좋은 교육과정을 이어갔으면	3	4.3
	아카데미 과정에 대해 만족한다	2	2.9
	지금처럼 좋은 교육과정을 잘 이어갔으면	2	2.9
	한국 문학의 세계화에 힘썼으면	1	1.4
	블랙리스트 관련 의혹을 해소해 주었으면	1	1.4
	우수한 기관이 많았으면	1	1.4
	한국문학의 번역화에 도움되는 기관이 되었으면	1	1.4
	다양한 한국 문학의 저변화에 힘썼으면	1	1.4
	번역선생님이 훌륭하다	1	1.4
	우리 기관에 도움이 된다	1	1.4
	모든 직원이 훌륭하다	1	1.4
	직원들과의 관계가 좋았다	1	1.4
	LTI KOREA와 함께 한 경험에 대해 긍정적이다	1	1.4
	많이 배우고 감동한 시간이었다	1	1.4
	서비스가 좋다	1	1.4
없음/ 잘모름	10	14.3	

7. IPA분석

- IPA분석을 실시한 결과, '서비스 완결성'요소가 1순위 우선개선 대상 요소로 선정됨.
- 2순위 개선 대상 요소로는 '커뮤니케이션'과 '서비스 효익성', '본원적 문제해결' 요소가 선정됨.

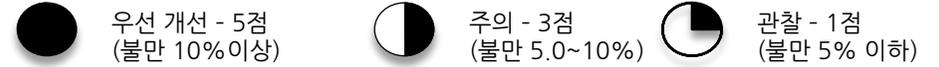
3. 한국문학 번역가 양성 사업 A. 교육사업(번역아카데미)



중요도		요소
1순위	우선개선	서비스 완결성
2순위	강화	커뮤니케이션
		서비스 효익성
		본원적 문제해결
3순위	관찰	인적상호작용
		제도/절차/시스템환경
		인적자원 역량환경
4순위	유지	물리적 환경
		고객케어

8. 우선 개선 요소 도출

- IPA, 사업 대비, 주요 불만 등을 종합적으로 분석한 결과, 서비스 효익성 > 서비스 완결성 > 본원적 문제해결=제도/절차/시스템 환경 순으로 우선개선 대상 요소가 도출됨.



세부 요소	총합	IPA 분석	사업 전체 대비 분석	VOC 분석
본원적 문제해결	9	2순위	대등	5.7
서비스 효익성	11	2순위	대등	17.1
서비스 완결성	9	1순위	대등	4.3
인적상호작용	4	3순위	대등	0.0
커뮤니케이션	7	2순위	대등	4.3
고객케어	4	4순위	대등	1.4
물리적 환경	2	4순위	우위	2.9
제도/절차/시스템 환경	9	3순위	대등	10.0
인적자원 역량환경	5	3순위	대등	1.4

1순위

서비스 효익성

2순위

서비스 완결성

3순위

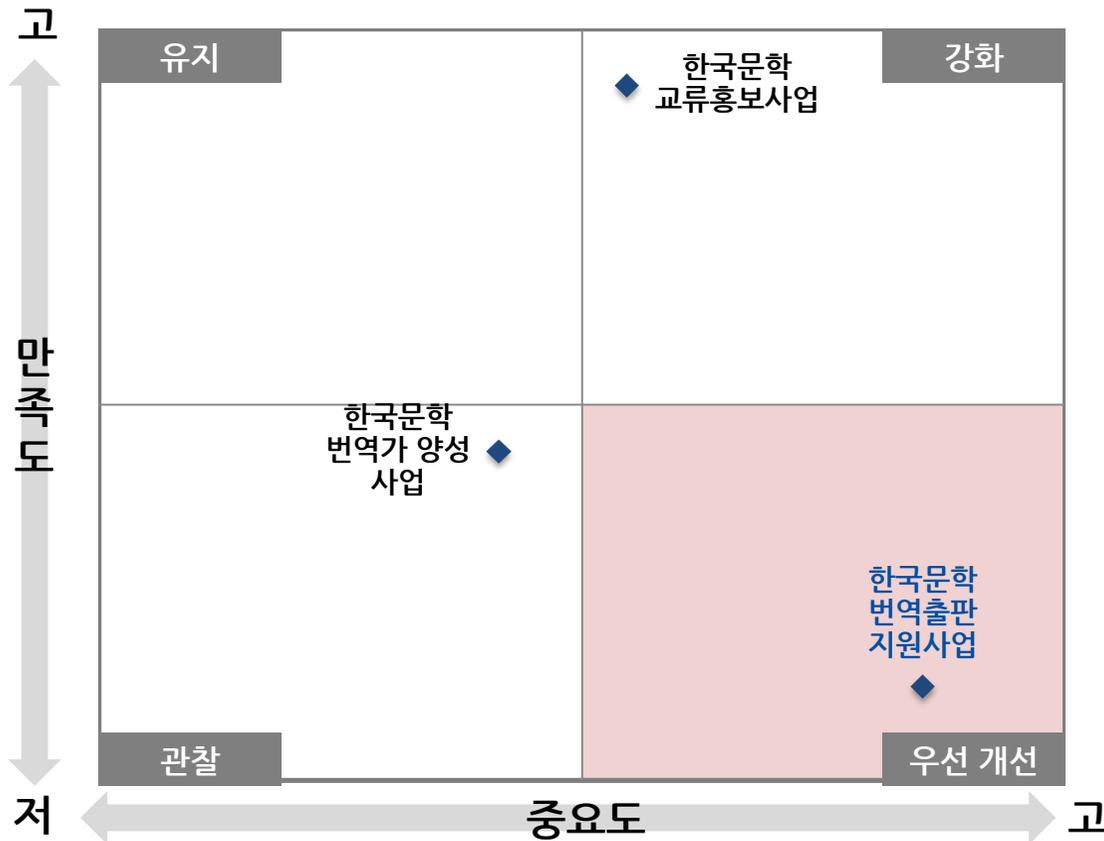
본원적 문제해결
제도/절차/시스템 환경

Part VI. 전략적 제언

1. 업무 유형별 진단
2. 주요 시사점
3. CS 개선 요소 종합
4. CS 개선과제 실행 방안 제언

1. 업무 유형별 진단 (전체)

- 한국문학번역원의 대분류 사업별 만족도와 가중치를 기준으로 IPA분석을 해본 결과, 한국문학 번역출판 지원사업이 우선개선 대상 사업인 것으로 나타남.
- 한국문학 교류홍보사업은 차순위 개선 사업으로 선정되었으며, 한국문학 번역가 양성 사업은 관찰 대상으로 선정됨.

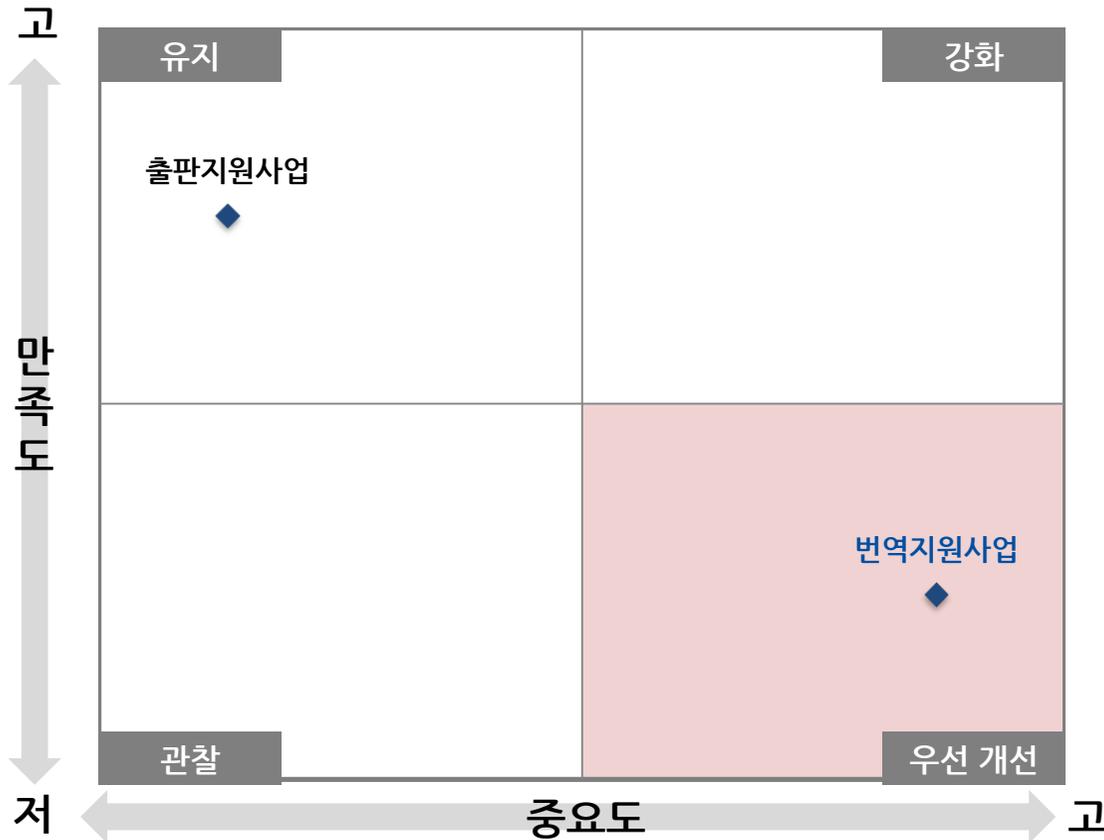


전체	한국문학 번역출판지원사업	한국문학 교류홍보사업	한국문학 번역가양성사업
88.1	85.8	92.2	88.3
가중치	53.2%	28.7%	18.1%

중요도	순위	요소
우선개선	1순위	한국문학 번역출판 지원사업
강화	2순위	한국문학 교류홍보사업
관찰	3순위	한국문학 번역가 양성 사업
유지	4순위	-

1. 업무 유형별 진단 (한국문학 번역출판 지원사업)

- 한국문학 번역출판 지원사업의 세부 사업별 만족도와 가중치를 기준으로 IPA분석을 해본 결과, 번역지원사업이 우선개선 대상 사업으로 도출됨.
- 출판지원사업은 유지가 필요한 사업인 것으로 나타남.



전체	번역지원사업	출판지원사업
85.8	81.2	93.3
가중치	33.2%	20.0%

중요도	순위	요소
우선개선	1순위	번역지원사업
강화	2순위	-
관찰	3순위	-
유지	4순위	출판지원사업

1. 업무 유형별 진단 (종합)

개선 순위	업무 유형	우선 개선과제	VOC 주요 내용
한국문학 번역출판 지원사업			
1	번역지원사업	제도/절차/시스템 환경	<ul style="list-style-type: none"> • 홈페이지 검색 및 기능 개선 • 해외 정보 제공 및 교육 기회 제공
		서비스 효익성	
		서비스 완결성, 인적상호작용, 본원적 문제해결	
2	출판지원사업	서비스 완결성	<ul style="list-style-type: none"> • 제공 서비스 언어 관련 내용 개선
		인적상호작용	
		협력, 상호호혜	
한국문학 교류홍보사업			
2	해외교류사업	서비스 효익성	<ul style="list-style-type: none"> • 제공 서비스 확대 • 서비스 예산 확대
		본원적 문제해결	
		물리적 환경	
한국문학 번역가 양성 사업			
3	교육사업(번역아카데미)	서비스 효익성	<ul style="list-style-type: none"> • 제공 서비스 다양성 강화 • 서비스 제공 환경 개선 및 다양화
		서비스 완결성	
		본원적 문제해결, 제도/절차/시스템 환경	

2. 주요 시사점

1

국민생활증진 그룹 평균 대비 큰 우위를 보인 첫 PCSI 결과

- 올해 처음으로 PCSI 2.0에서 평가가 이루어진 한국문학번역원은 소속된 국민생활증진 그룹 대비 큰 우위를 보였으며, 기타 공공기관 전체 대비에서도 양호한 성적을 거두었습니다.
- 하지만 고객의 특성이나 평가의 지속성 등을 고려한다면 현 상황에 안주하지 않고 보다 발전된 모습을 향한 개선 노력이 필요할 것으로 판단됩니다.

2

가중치를 고려한 사업별 우선개선 노력 시행 필요

- 한국문학번역원의 세 가지 대분류 사업 중, 가장 높은 가중치를 차지하고 있는 한국문학 번역출판 지원사업은 기관 전체 평균 대비 다소 열위를 보이는 것으로 나타났습니다.
- 그 중에서도 번역지원사업이 가장 우선개선 되어야 할 사업으로 도출되었습니다.
- 그 외의 대분류 사업인 한국문학 교류홍보사업과 한국문학 번역가 양성 사업은 모두 기관 전체 평균 대비 우위를 보였으며, 각각 강화 및 관찰이 필요한 사업인 것으로 나타났습니다.

3

국내 고객 대상 만족도 제고 필요

- 한국문학번역원 고객의 거주지별 분석 결과, 상대적으로 해외 대비 국내 거주 고객의 만족도가 열위를 보이고 있는 것으로 나타났습니다.
- 또한 외국인 여부에 따라서는 외국인 대비 내국인의 만족도가 열위를 보이고 있어 관리와 개선 방안 마련이 필요한 것으로 보여집니다.

3. CS 개선 요소 종합



우선 개선 - 3점



강화 - 2점



관찰/유지 - 1점

세부 요소	총합	우선개선		강화	관찰
		한국문학 번역출판 지원사업		한국문학 교류홍보사업	한국문학 번역가 양성 사업
		번역지원사업	출판지원사업	해외교류사업	교육사업(번역아카데미)
본원적 문제해결	3				
서비스 효익성	6				
서비스 완결성	7				
인적상호작용	3				
커뮤니케이션	0				
고객케어	0				
물리적 환경	2				
제도/절차/시스템 환경	4				
인적자원 역량환경	0				
협력	3				
상호 호혜	3				
관계 동등성	0				

1순위

서비스 완결성

2순위

서비스 효익성

3순위

제도/절차/시스템 환경

4. CS 개선 과제 실행 방안 제언

Q1 고객이 체감할 수 있는 혁신 과제의 발굴 및 시행 절차 시스템화

- 서비스 제공 프로세스 상의 문제점을 발굴하고 시행하는 절차 자체를 시스템화해 서비스 완결성 제고.
- 대한무역투자진흥공사는 전체 임직원들이 참가하는 워크숍을 통해 고객 중심 서비스 혁신을 위한 20 가지 과제를 선정하고, 이를 혁신캘린더에 정해진 일정에 따라 연중 체계적으로 이행함.
- CJ오쇼핑은 고객만족(CS) 혁신에 관련된 주요 이슈를 전사적 차원에서 관리하기 위해, CS활동을 체계화하기 위한 내부전산시스템을 강화함.

혁신 과제 발굴·시행 절차 시스템화



Korea Trade-Investment
Promotion Agency

[대한무역투자진흥공사 '서비스 혁신 캘린더']

- **바이어 이력관리 고도화 과제**
: 바이어 검증 과학화를 통해 불량 바이어를 선별해 내고 상담주선에 활용
- **고객정보 보호 강화 조치**
: 인트라넷 보안성 강화
: '개인정보 영향평가' 실시

(...) 외 18개 과제

출처: 매일경제, 2016.03.16

20개 과제의
연중 체계적 이행



[CJ오쇼핑 'CS 활동 체계']

- **CS광장**
: MD와 상담원간의 실시간 커뮤니케이션 커뮤니티를 마련해 비공식적으로 이루어지던 문제점 관련 소통을 체계화함
- **Issue VOC 공유체계**
: 고객센터에서 감지한 Risk VOC에 대해 시스템으로 공유 시 담당자, 유관부서까지 확인할 수 있는 공유 체계

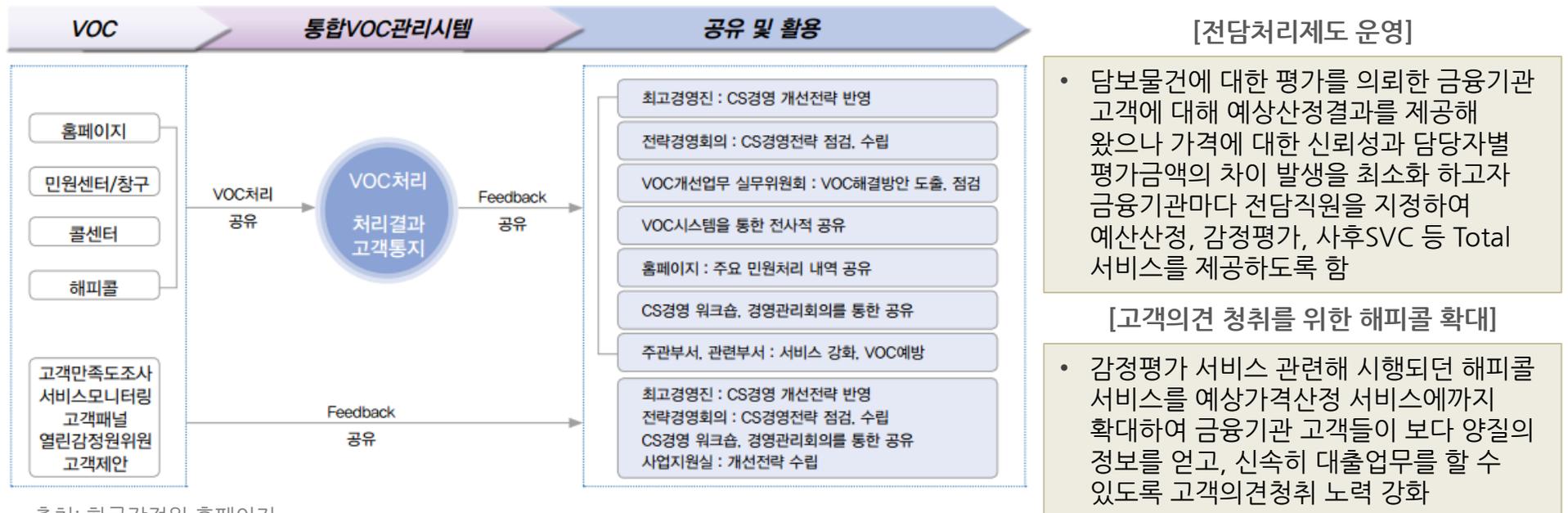
전사 Value Chain
관점의 CS활동
체계화

4. CS 개선 과제 실행 방안 제언

Q2 고객 의견 청취를 통한 서비스의 완결성 도모

- 한국감정원은 과거 권위적이고 경직된 조직에서 벗어나 고객의 소리에 귀를 기울이고, 이를 경영활동에 적극 반영하는 등 고객중심적인 서비스 제공 노력을 전개하고 있음.
- 특히 고객의 소리 청취 및 반영을 위하여 통합 VOC 관리시스템을 구축하였는데, 고객만족경영 수준을 한단계 업그레이드 하기 위해 전담처리제도 운영, 고객의견 청취를 위한 해피콜을 확대함으로써 보다 고객과 활발하게 커뮤니케이션을 하고 필요한 정보를 제공하였고, 고객이 필요로 하는 서비스의 완결성을 도모함.

한국감정원의 통합VOC관리시스템 운영 사례



출처: 한국감정원 홈페이지

4. CS 개선 과제 실행 방안 제언

Q3 실질적인 장애인체육선수 취업기반조성사업 전개

- 민간단체인 전국체육진흥회는 한국장애인진흥공단 및 경기지사와 3자 업무협약을 맺고 경기도권 9개 기업 62명의 선수를 취업시키는 성과 달성 및 2017년 120명 취업 목표 설정.
- 실질적인 혜택과 확고한 원칙을 세우고 장애인체육선수들이 생계와 선수 생활을 병행 할 수 있는 기반 제공.

전국체육진흥회 제언 장애인체육선수 취업 기반 조성 사업

민간단체인 전국체육진흥회(주) 제언, 장애체육인 취업기반조성사업
 “최고의 복지는 일자리”란 말처럼, 선수들에게 운동을 하면서 월급을 받는 여건조성으로 경제적인 안정을 도모하여 주어 경기력 향상은 물론, 실질적인 삶의 질 향상을 통한 장애인과 비장애인 모두가 행복한, 진정한 사회통합의 효과 제공.
 또한 기업들은 장애인을 고용함으로써 기업이윤의 사회적 환원 및 상생모델 수립으로 사회 공헌 이미지 제고 뿐만 아니라 장애인 고용부담금 납부 예외의 효과를 얻게 되고, 장애인의 체육활동 증가는 연간 약 1조 4천억의 의료비 절감의 사회적, 경제적인 효과가 발생 기대.

- 장애인체육선수 취업기반조정사업 1.0
 - 장애인체육선수들이 사무실 출근 없이 주거지 인근 체육시설에서 하루 4시간, 월 15일, 최소 60시간 이상 근무
 - 상시근로자 요건 충족
 - 고용노동부가 근로자로 인정

- 장애인체육선수 취업기반조정사업 2.0
 - 운영 원칙 고수(장애인체육선수 고용 최우선, 장애체육인 취업이 기업의 고용부담금 납부 회피 및 절감 수단으로 악용 근절)
 - 하루 4시간, 월 22일 근무 형태
 - 퇴직금 지급

4. CS 개선 과제 실행 방안 제언

Q4 공개적 강의 평가 제도 구축으로 강의 품질 상향평준화 도모

- 강사 수준 및 프로그램에 대한 고객 불만 개선을 위해 강의 평가 제도가 실시되고 있으나, 결과가 고객에게 공개되지 않는 한계로 인해 형식적인 절차에 그치는 경우가 발생함.
- 현재 다양한 대학에서는 학생들을 대상으로 수강 강의에 대한 투명한 평가 제도를 실시하고자 노력하고 있음.
- 일부 대학에서는 학생들의 평가를 바탕으로 우수 강의에 대한 수상 제도를 병행함으로써 강의 품질 향상을 도모하고 있음.

대학교 강의 평가 제도 사례

1. 강의평가 일정

구분	주요 내용
강의평가기간	2016. 6. 1(수) 10:00 ~ 6. 11(화) 23:00
성적 열람 선택조건	강의평가기간 중 강의평가를 완료한 학생에 한하여 성적공시 기간에 성적열람 및 이의신청 가능 ※ 강의평가기간에 강의평가를 하지 못한 학생은 성적열람이의신청 불가
강의평가 미 참여자 성적열람방법	2016. 7. 1(금) (성적공시 최종일) 하루 강의평가 후 성적열람 및 이의신청 가능
성적공시기간	2016. 6. 27(일) 10:00 ~ 7. 1(금) 23:00
강의평가 결과공개	2016. 7. 12(화) 10:00 ~ 7. 29(금) 23:00

2. 대상과목: 학사과정, 일반대학원, 전문대학원, 특수대학원 개설 모든 과목

3. 평가방법: GLS → 학업영역 → 강의평가 → 공개 강의평가

[성균관대학교 강의 평가 시행 안내문(학생용)]

- 강의 평가에 대한 일정(기간, 공시기간, 결과공개 안내 기간)을 사전에 안내하고 결과를 공개적으로 제공

시상부문	구분	수강인원기준	학점	선정기준
전임교원	전공	21명 이상 강좌	2 학점 이상	단과대학별 개설 강좌수의 상위 5% 이내를 그룹1(21명~40명) 그룹2(41명~80명) 그룹3(81명~)으로 나누어 선정(각 그룹별 비율 4:4:2)
	교양			전체 대상 강좌수의 상위 5% 이내를 그룹1(21명~60명) 그룹2(61명~100명) 그룹3(101명~)으로 나누어 선정(각 그룹별 비율 3:4:3)
	외국어강의			계열별 대상 강좌수의 상위 5% 이내를 그룹1(21명~40명) 그룹2(41명~)로 나누어 선정(각 그룹별 비율 4:6)
기타교원 및 강사	전체			전공, 교양을 통합한 전체 대상 강좌수의 계열별 상위 5% 이내를 그룹1(21명~50명) 그룹2(51명~)로 나누어 선정(각 그룹별 비율 4:6)
교양강좌 전체	사고와 표현 및 어학강좌			전체 대상 강좌수의 상위 5%



[고려대학교 석탑강의상]

- 전임교수, 강사 대상 강의 평가 후 각 분야별 상위 5%인 강의들을 대상으로 시상함으로써 강의 품질 향상을 도모

4. CS 개선 과제 실행 방안 제언

Q5 신규 업무, 연령, 성, 상황별에 맞는 고객 서비스 확충

- 제공하는 서비스에 대한 다양한 맥락(Context)이 존재, 새로운 업무를 맡게 되는 경우, 연령대, 성 등 기관이 제공하는 서비스를 받아들이는 다양한 유형이 존재함.
- 이는 서비스 제도 시스템, 접근 방향이 다양하고 고객에게 적합하게 이루어져야 한다는 것을 의미함.
- 제공 정보, 절차, 시스템 환경 등의 고객 적합성을 통해 고객만족 향상을 이루어야 함.

고객 맞춤형 서비스

고객만족가이드 | 연령대별 서비스 2007-01-02

고객의 연령에 따른 서비스의 차별화

다양한 연령대의 고객들을 만족시키기 위해 차별화된 서비스와 응대요령을 숙지하는 것은 꼭 필요하다. 완성도 높은 구체적인 서비스를 위해 나이대별 특성, 선호하는 서비스와 멘트 등을 파악해 고객들의 만족도를 높여보자. 모르는 사이 고객들의 충성도는 올라갈 것이다.

20, 30대 - 고객 위험 파악해 대화 유도

젊은층의 고객이 많은 대학가나 회사가 많은 지역의 주유소에서는 주유원들 또한 젊은 사람들로 채용하는 것이 좋다. 아무래도 서비스를 받는 고객의 입장에서 나이가 있는 중·장년층은 불편하기 때문. 그리고 무엇보다 비슷한 나이대기 때문에 주유하는 동안에 대화를 할 때도 공통 화제를 찾기도 쉽다. "뒷자리에 있는 저 책 재미있어요? 저도 읽고 싶은데 어때요?" "지금 듣고 계신 노래 좋아요?" 등 최신 문화 트렌드 또는 인기 있는 핫이슈를 주제로 대화를 유도해 고객과의 거리를 좁힐 수 있다.

한 젊은 주유원은 "공통된 관심사 하나면 나이가 젊은층의 고객들과는 쉽게 대화를 풀어 갈 수 있다"며 "나이가 있는 고객의 경우 주요원은 아래 사항으로 생



[연령별 고객 응대 가이드: SK주유소]

생애주기	주요이슈	주요재무목표	재무설계
사회초년기 (20대)	졸업 취직 결혼 능력개발	결혼자금 마련 전세자금 마련 취업 후 홀로서기	재무설계 인지 주거래 은행 장하기 부채관리 중요성 인지 예산 틀란을 세우는 시기 저축 틀란 세우기 비과세 저축가입
가정꾸미기 (30대)	결혼생활 자녀출산 육아, 교육	새 자가용 구입 육아비용 마련 비상예비자금 주택구입자금/자녀 교육비 마련 신용카드 부채상환	맞벌이에 대한 의사결정 합리적 소비지출 주택청약 상품가입 보험/개인연금 가입 세제혜택 상품파악 가계 예산 공동관리 장기저축 계획시작

[라이프사이클별 정보 제공 가이드: 은행 및 보험사]

Part VII. Appendix

1. 조사 대상 사업 선정
2. 표본 설계
3. 고객 정의
4. PCSI 산출 가중치
5. 설문서 예시
6. 각 사업별 문항 점수

1. 조사 대상 사업 선정

- 고객만족도 조사 대상 사업으로 적합한지 여부를 검토하여 조사대상 사업을 선정

사업영역(2016년 기준)		조사대상사업		수혜성/ 규제성 여부	제외 및 포함사유
사업부문	세부사업부문	2015년	2016년		
한국문학 번역출판 지원사업	번역지원사업	-	o	수혜성	
	출판지원사업	-	o	수혜성	
한국문학 교류홍보사업	해외교류사업	-	o	수혜성	
	홍보사업 (외국어정기간행물 Korean Literature Now)	-	x	수혜성	▪기관 홍보사업으로 조사 제외 (타 사업 고객과 중복)
한국문학 번역가 양성 사업	교육사업 (번역아카데미)	-	o	수혜성	
기타사업	정보화사업 (한국문학 번역전문도서관)	-	x	수혜성	▪기관 주요사업(번역지원, 번역아카데미) 고객을 위해 40개 언어권의 한국문학 번역도서, 한국학 도서 등을 수집/제공하는 전문도서관이므로 고객이 타사업 주요고객과 중복되어 조사제외

2. 표본 설계

- 신뢰수준 = 95%, 표본표준편차=14, 사업영역별 최대허용오차 ± 2.50 , 기관 전체 최대 허용오차 ± 1.29

사업영역(2016년 기준)		모집단 크기	표본 크기	조사유의사항
사업부문	세부사업부문			
한국문학 번역출판 지원사업	번역지원사업	190	74	
	출판지원사업	70	44	
한국문학 교류홍보사업	해외교류사업	150	67	
한국문학 번역가 양성 사업	교육사업 (번역아카데미)	95	53	
합 계		505	238	

3. 고객 정의

- 공공기관 고객만족도 조사는 고객 리스트가 확보된 경우 전화조사로 실사를 진행하는 것이 원칙이나 기관 고객 특성(작가, 해외 거주 등)을 감안하여 이메일 조사로 진행

사업영역(2016년 기준)		고객정의	조사방법
사업부문	세부사업부문		
한국문학 번역출판 지원사업	번역지원사업	▪최근 1년 이내 해당서비스를 이용한 경험이 있는 고객	▪이메일 조사(국문)
	출판지원사업	▪최근 1년 이내 해당서비스를 이용한 경험이 있는 고객	▪이메일 조사(영문)
한국문학 교류홍보사업	해외교류사업	▪최근 1년 이내 해당서비스를 이용한 경험이 있는 고객	▪이메일 조사(국문/영문) * 국내거주 한국인, 해외거주 한국인: 국문 이메일 조사 * 국내거주 외국인, 해외거주 외국인: 영문 이메일 조사
한국문학 번역가 양성 사업	교육사업 (번역아카데미)	▪최근 1년 이내 해당서비스를 이용한 경험이 있는 고객	▪이메일 조사(국문/영문) * 국내거주 한국인, 해외거주 한국인: 국문 이메일 조사 * 국내거주 외국인, 해외거주 외국인: 영문 이메일 조사

4. PCSI 산출 가중치

- 적용 가중치 유형 = Type 2. A. (개인/법인 고객 혼재)

사업영역(2016년 기준)		비중 (%)			가중치 (%)
사업부문	세부사업부문	모집단 크기	매출(예산)	투입 인력	
한국문학 번역출판 지원사업	번역지원사업	37.6%	36.7%	29.6%	33.2%
	출판지원사업	13.9%	14.1%	25.9%	20.0%
한국문학 교류홍보사업	해외교류사업	29.7%	24.0%	33.3%	28.7%
한국문학 번역가 양성 사업	교육사업 (번역아카데미)	18.8%	25.2%	11.2%	18.1%
합 계		100%	100%	100%	100%

5. 설문서 예시

- 4개의 조사 대상 사업에 대한 국/영문 유형별 총 6가지 설문 중 '해외교류사업'(국문)에 대한 설문서 샘플 기재

문 4] 다음은 「_____기관」이 공공기관으로서 수행하는 사회적 책임과 역할에 대한 질문입니다. 앞서 응답하신 방법대로 각 질문에 대해 ○○님께서 동의하시는 정도에 따라 보기(11개) 중에서 골라주세요.

문항	평가내용	전혀 그렇지 않다 ----- 보통 이다 ----- 매우 그렇다									
		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
4-1	기관은 목적과 취지에 따라 정책을 실천하고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
4-2	기관은 국가나 사회의 지속적인 발전을 위한 업무를 수행하고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
4-3	기관의 업무수행은 공정하고 투명하게 이루어진다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩

서비스 비교평가

※ 다음은 ○○님께서 「_____기관」을 통해 경험하신 서비스의 비교평가에 대한 질문입니다. 0점(매우 나쁘다), 5점(꼭같다), 10점(매우 좋다)까지 긍정적일수록 높은 점수, 부정적 일수록 낮은 점수를 주시면 됩니다.

문 5-1] ○○님께서 '사전에 기대하셨던 것' 과 비교할 때, _____기관의 서비스는 어떠셨습니까?

기대보다 매우 나쁘다		----- 꼭같다 -----								기대보다 매우 좋다	
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫

문 5-2] ○○님께서 상상하실 수 있는 '가장 이상적인 서비스 수준' 과 비교할 때, _____기관의 서비스는 어떠셨습니까?

이상치에 매우 못 미친다		----- 보통 (중간) -----								이상치에 매우 가깝다	
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫

문 5-3] ○○님께서 경험하셨던 '다른 기관이나 기업의 서비스' 와 비교할 때, _____기관의 서비스는 어떠셨습니까?

다른 기관(기업)보다 매우 나쁘다		----- 꼭같다 -----								다른 기관(기업)보다 매우 좋다	
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫

전반적 만족

※ 다음은 ○○님께서 「_____기관」의 서비스 이용경험 후 느끼신 전반적인 평가에 대한 질문입니다. 0점(전혀 그렇지 않다), 5점(보통이다), 10점(매우 그렇다)까지 동의하시는 정도가 클수록 높은 점수, 작을수록 낮은 점수를 주시면 됩니다.

문항	평가내용	전혀 그렇지 않다 ----- 보통 이다 ----- 매우 그렇다									
		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
6-1	기관의 서비스를 이용해서 내가 바라던 것이 모두 충족되었다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
6-2	기관의 서비스를 이용한 후, 나는 전반적으로 만족스러웠다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
6-3	기관의 서비스를 이용한 후, 기관에 대해 긍정적인 느낌이 들었다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
6-4	기관의 서비스를 이용한 후, 기관에 대해 부정적인 느낌이 들었다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩

성과

문 7-1] ○○님께서는 _____기관의 서비스를 이용하신 후, _____기관의 사업/활동에 대해 신뢰감을 갖게 되었습니까?

전혀 그렇지 않다		----- 보통 이다 -----								매우 그렇다	
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫

문 7-2] ○○님께서는 _____기관의 사업/활동으로 국민의 삶의 질이 향상되었다고 생각하십니까?

전혀 그렇지 않다		----- 보통 이다 -----								매우 그렇다	
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫

문 8] 마지막으로 _____기관에 바라시는 점이 있다면 자유롭게 말씀해 주십시오.

5. 설문서 예시

- 4개의 조사 대상 사업에 대한 국/영문 유형별 총 6가지 설문 중 ‘해외교류사업’(국문)에 대한 설문서 샘플 기재

▶ 통계처리를 위한 문항 ◀ (통계처리를 위해 추가적으로 몇 가지만 더 여쭙어 보겠습니다.)

DQ1. 성 별 (): ① 남자 ② 여자

DQ2. 직 업 ()

① 전문직 ② 경영직 ③ 관리직 ④ 사무직
 ⑤ 생산직 ⑥ 영업직 ⑦ 노무직 ⑧ 판매/서비스직
 ⑨ 자영업 ⑩ 농/임/축산업 ⑪ 전업주부 ⑫ 학생
 ⑬ 무직 ⑭ 기타

▣ 지금까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다. 좋은 하루 되세요. ▣

※ 본 조사에 대한 문의는 아래의 연락처로 주시기 바랍니다.
 - 연구 책임자 : _____ (☎ 00-0000-0000)
 - 실사 책임자 : _____ (☎ 00-0000-0000)

응답자 거주지	① 서울 ② 부산 ③ 대구 ④ 인천 ⑤ 광주 ⑥ 대전 ⑦ 울산 ⑧ 경기 ⑨ 강원 ⑩ 충남 ⑪ 충북 ⑫ 전남 ⑬ 전북 ⑭ 경남 ⑮ 경북 ⑯ 제주
응답자 성명	응답자 연락처 () _____ - _____
응답자 주소	_____시 _____구 _____동
면접원 성명	면접 일시 2016년 __월 __일 __시
검증원 성명	검증 일시 2016년 __월 __일 __시
검증 결과	① 상 ② 중 ③ 하

- 5 -

6. 각 사업별 문항 점수

▪ 번역지원사업

차원	구성요소	측정항목	점수(점)	
서비스 상품품질	본원적 문제해결	한국문학번역원에서 받은 서비스는 나의 이용 목적에 부합했다	84.7	
	서비스 효익성	한국문학번역원이 수행한 서비스는 결과적으로 도움이 되었다	86.0	
	서비스 완결성	한국문학번역원은 빈틈없이 업무를 처리했다	82.6	
서비스 전달품질	인적 상호작용	한국문학번역원의 서비스 이용과정이 원활했다	82.9	
	커뮤니케이션	한국문학번역원과의 의사소통은 명확하게 이루어졌다	84.5	
	고객케어	한국문학번역원 직원은 내 입장을 이해하고 최선을 다했다	87.4	
서비스 환경품질	물리적환경	한국문학번역원의 시설 및 환경은 쾌적하다	83.5	
	제도/절차/시스템환경	한국문학번역원은 고객입장을 고려하여 신속히 업무를 처리한다	84.4	
	인적자원 역량환경	한국문학번역원 직원의 업무처리 능력은 우수하다	84.4	
사회적 책임	정책타당성	한국문학번역원은 목적과 취지에 따라 정책을 실천하고 있다	81.6	
	지속가능성	한국문학번역원은 국가나 사회의 지속적인 발전을 위한 업무를 수행하고 있다	84.8	
	윤리성	한국문학번역원의 업무수행은 공정하고 투명하게 이루어진다	80.0	
불일치	기대 대비	고객님께서 '사전에 기대하셨던 것'과 비교할 때, 한국문학번역원의 서비스는 어떠셨습니까?	76.1	
	이상점 대비	고객님께서 상상하실 수 있는 '가장 이상적인 서비스 수준'과 비교할 때, 한국문학번역원의 서비스는 어떠셨습니까?	77.3	
	다른 기관 대비	고객님께서 경험하셨던 '다른 기관이나 기업의 서비스'와 비교할 때, 한국문학번역원의 서비스는 어떠셨습니까?	83.4	
고객만족	인지적 만족	욕구충족	한국문학번역원의 서비스를 이용해서 내가 바라던 것이 모두 충족되었다	76.6
		체감만족	한국문학번역원의 서비스를 이용한 후, 나는 전반적으로 만족스러웠다	79.4
	감정적 만족	긍정적 감정	한국문학번역원의 서비스를 이용한 후, 기관에 대해 긍정적인 느낌이 들었다	83.1
		부정적 감정	한국문학번역원의 서비스를 이용한 후, 기관에 대해 부정적인 느낌이 들었다	80.0
기관성과	신뢰	고객님께서 한국문학번역원의 서비스를 이용하신 후, 한국문학번역원의 사업/활동에 대해 신뢰감을 갖게 되었습니까?	82.4	
사회성과	국민행복	고객님께서 한국문학번역원의 사업/활동으로 국민의 삶의 질이 향상되었다고 생각하십니까?	77.1	

6. 각 사업별 문항 점수

출판지원사업

차원	구성요소	측정항목	점수(점)	
서비스 상품품질	본원적 문제해결	한국문학번역원에서 받은 서비스는 나의 이용 목적에 부합했다	95.5	
	서비스 효익성	한국문학번역원이 수행한 서비스는 결과적으로 도움이 되었다	95.5	
	서비스 완결성	한국문학번역원은 빈틈없이 업무를 처리했다	95.5	
서비스 전달품질	인적 상호작용	한국문학번역원의 서비스 이용과정이 원활했다	93.6	
	커뮤니케이션	한국문학번역원과의 의사소통은 명확하게 이루어졌다	92.7	
	고객케어	한국문학번역원 직원은 내 입장을 이해하고 최선을 다했다	98.2	
관계여건 품질	협력	한국문학번역원과 우리(기관)는 문제해결을 위해 서로 협조한다	95.5	
	상호호혜	한국문학번역원과 우리(기관)는 서로에게 도움이 되는 존재이다 (Win-Win관계 형성)	96.4	
	관계동등성	한국문학번역원은 우리(기관)를 업무상 대등한 관계로 대우한다	94.5	
사회적 책임	정책타당성	한국문학번역원은 목적과 취지에 따라 정책을 실천하고 있다	94.5	
	지속가능성	한국문학번역원은 국가나 사회의 지속적인 발전을 위한 업무를 수행하고 있다	94.5	
	윤리성	한국문학번역원의 업무수행은 공정하고 투명하게 이루어진다	94.5	
불일치	기대 대비	고객님께서 '사전에 기대하셨던 것'과 비교할 때, 한국문학번역원의 서비스는 어떠셨습니까?	90.9	
	이상점 대비	고객님께서 상상하실 수 있는 '가장 이상적인 서비스 수준'과 비교할 때, 한국문학번역원의 서비스는 어떠셨습니까?	91.8	
	다른 기관 대비	고객님께서 경험하셨던 '다른 기관이나 기업의 서비스'와 비교할 때, 한국문학번역원의 서비스는 어떠셨습니까?	91.8	
고객만족	인지적 만족	욕구충족	한국문학번역원의 서비스를 이용해서 내가 바라던 것이 모두 충족되었다	88.2
		체감만족	한국문학번역원의 서비스를 이용한 후, 나는 전반적으로 만족스러웠다	91.8
	감정적 만족	긍정적 감정	한국문학번역원의 서비스를 이용한 후, 기관에 대해 긍정적인 느낌이 들었다	94.5
		부정적 감정	한국문학번역원의 서비스를 이용한 후, 기관에 대해 부정적인 느낌이 들었다	95.5
기관성과	신뢰	고객님께서 한국문학번역원의 서비스를 이용하신 후, 한국문학번역원의 사업/활동에 대해 신뢰감을 갖게 되었습니까?	93.6	
사회성과	국민행복	고객님께서 한국문학번역원의 사업/활동으로 국민의 삶의 질이 향상되었다고 생각하십니까?	89.1	

6. 각 사업별 문항 점수

▪ 해외교류사업

차원	구성요소	측정항목	점수(점)	
서비스 상품품질	본원적 문제해결	한국문학번역원에서 받은 서비스는 나의 이용 목적에 부합했다	91.4	
	서비스 효익성	한국문학번역원이 수행한 서비스는 결과적으로 도움이 되었다	92.6	
	서비스 완결성	한국문학번역원은 빈틈없이 업무를 처리했다	94.0	
서비스 전달품질	인적 상호작용	한국문학번역원의 서비스 이용과정이 원활했다	91.4	
	커뮤니케이션	한국문학번역원과의 의사소통은 명확하게 이루어졌다	94.6	
	고객케어	한국문학번역원 직원은 내 입장을 이해하고 최선을 다했다	96.9	
서비스 환경품질	물리적환경	한국문학번역원의 시설 및 환경은 쾌적하다	88.6	
	제도/절차/시스템환경	한국문학번역원은 고객입장을 고려하여 신속히 업무를 처리한다	94.6	
	인적자원 역량환경	한국문학번역원 직원의 업무처리 능력은 우수하다	96.0	
사회적 책임	정책타당성	한국문학번역원은 목적과 취지에 따라 정책을 실천하고 있다	93.4	
	지속가능성	한국문학번역원은 국가나 사회의 지속적인 발전을 위한 업무를 수행하고 있다	93.7	
	윤리성	한국문학번역원의 업무수행은 공정하고 투명하게 이루어진다	90.0	
불일치	기대 대비	고객님께서 '사전에 기대하셨던 것'과 비교할 때, 한국문학번역원의 서비스는 어떠셨습니까?	88.9	
	이상점 대비	고객님께서 상상하실 수 있는 '가장 이상적인 서비스 수준'과 비교할 때, 한국문학번역원의 서비스는 어떠셨습니까?	92.0	
	다른 기관 대비	고객님께서 경험하셨던 '다른 기관이나 기업의 서비스'와 비교할 때, 한국문학번역원의 서비스는 어떠셨습니까?	91.4	
고객만족	인지적 만족	욕구충족	한국문학번역원의 서비스를 이용해서 내가 바라던 것이 모두 충족되었다	90.9
		체감만족	한국문학번역원의 서비스를 이용한 후, 나는 전반적으로 만족스러웠다	93.1
	감정적 만족	긍정적 감정	한국문학번역원의 서비스를 이용한 후, 기관에 대해 긍정적인 느낌이 들었다	93.7
		부정적 감정	한국문학번역원의 서비스를 이용한 후, 기관에 대해 부정적인 느낌이 들었다	90.9
기관성과	신뢰	고객님께서 한국문학번역원의 서비스를 이용하신 후, 한국문학번역원의 사업/활동에 대해 신뢰감을 갖게 되었습니까?	91.7	
사회성과	국민행복	고객님께서 한국문학번역원의 사업/활동으로 국민의 삶의 질이 향상되었다고 생각하십니까?	87.4	

6. 각 사업별 문항 점수

▪ 교육사업(번역아카데미)

차원	구성요소	측정항목	점수(점)	
서비스 상품품질	본원적 문제해결	한국문학번역원에서 받은 서비스는 나의 이용 목적에 부합했다	91.9	
	서비스 효익성	한국문학번역원이 수행한 서비스는 결과적으로 도움이 되었다	91.9	
	서비스 완결성	한국문학번역원은 빈틈없이 업무를 처리했다	89.1	
서비스 전달품질	인적 상호작용	한국문학번역원의 서비스 이용과정이 원활했다	90.4	
	커뮤니케이션	한국문학번역원과의 의사소통은 명확하게 이루어졌다	91.5	
	고객케어	한국문학번역원 직원은 내 입장을 이해하고 최선을 다했다	93.2	
서비스 환경품질	물리적환경	한국문학번역원의 시설 및 환경은 쾌적하다	91.9	
	제도/절차/시스템환경	한국문학번역원은 고객입장을 고려하여 신속히 업무를 처리한다	91.3	
	인적자원 역량환경	한국문학번역원 직원의 업무처리 능력은 우수하다	91.3	
사회적 책임	정책타당성	한국문학번역원은 목적과 취지에 따라 정책을 실천하고 있다	91.1	
	지속가능성	한국문학번역원은 국가나 사회의 지속적인 발전을 위한 업무를 수행하고 있다	90.2	
	윤리성	한국문학번역원의 업무수행은 공정하고 투명하게 이루어진다	87.9	
불일치	기대 대비	고객님께서 '사전에 기대하셨던 것'과 비교할 때, 한국문학번역원의 서비스는 어떠셨습니까?	83.6	
	이상점 대비	고객님께서 상상하실 수 있는 '가장 이상적인 서비스 수준'과 비교할 때, 한국문학번역원의 서비스는 어떠셨습니까?	83.4	
	다른 기관 대비	고객님께서 경험하셨던 '다른 기관이나 기업의 서비스'와 비교할 때, 한국문학번역원의 서비스는 어떠셨습니까?	86.2	
고객만족	인지적 만족	욕구충족	한국문학번역원의 서비스를 이용해서 내가 바라던 것이 모두 충족되었다	84.2
		체감만족	한국문학번역원의 서비스를 이용한 후, 나는 전반적으로 만족스러웠다	87.4
	감정적 만족	긍정적 감정	한국문학번역원의 서비스를 이용한 후, 기관에 대해 긍정적인 느낌이 들었다	89.4
		부정적 감정	한국문학번역원의 서비스를 이용한 후, 기관에 대해 부정적인 느낌이 들었다	89.1
기관성과	신뢰	고객님께서 한국문학번역원의 서비스를 이용하신 후, 한국문학번역원의 사업/활동에 대해 신뢰감을 갖게 되었습니까?	88.3	
사회성과	국민행복	고객님께서 한국문학번역원의 사업/활동으로 국민의 삶의 질이 향상되었다고 생각하십니까?	84.0	

| 감사합니다
| End of Document