2020년 WFK 봉사단 활동기관 만족도 조사 결과보고서

2021. 02

KOICA

WORLD FRIENDS KOREA

목 차

제 1장 조사 개요 ····· 1

1. 조사 배경 및 목적 ····· 3
2. 평가 모델 및 내용 ····· 4
3. 조사 설계 ····· 6
4. 평가 과정 ····· 7
5. 자료 분석 ····· 8

제 2장 봉사단 활동기관 전체 만족도 ····· 11

1. 응답자 특성 ····· 13
2. 종합만족도 ····· 14
3. 전년 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 15
4. 활동기관 특성별 종합만족도 ····· 16
5. 봉사단별 활동기관 만족도 비교 ····· 19
6. 사업의 수행/추천 의향 및 신뢰도 ····· 21
7. 불만족 고객(전반적 만족도 7점 이하)의 희망 개선사항 ····· 22
8. 최우선 개선항목(만족도X표준편차 분석) ····· 23

제 3장 봉사단 활동기관별 만족도 ····· 25

1. 코이카 봉사단 활동기관 ····· 27
   1) 응답자 특성 ····· 27
   2) 종합만족도 ····· 28
   3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 29
   4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 30
   5) 활동기관 특성별 종합만족도 ····· 31
   6) 사업의 수행/추천 의향 및 신뢰도 ····· 35

7) 불만족 고객(전반적 만족도 7점 이하)의 희망 개선사항 ····· 36
8) 건의 및 개선사항(VOC) ····· 37
9) 최우선 개선항목(만족도X표준편차 분석) ····· 38

2. IT봉사단 활동기관 ····· 39
1) 응답자 특성 ····· 39
2) 종합만족도 ····· 40
3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 41
4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 42
5) 활동기관 특성별 종합만족도 ····· 43
6) 사업의 수행/추천 의향 및 신뢰도 ····· 45
7) 불만족 고객(전반적 만족도 7점 이하)의 희망 개선사항 ····· 46
8) 건의 및 개선사항(VOC) ····· 47
9) 최우선 개선항목(만족도X표준편차 분석) ····· 48

3. 과학기술지원단 활동기관 ····· 49
1) 응답자 특성 ····· 49
2) 종합만족도 ····· 50
3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 51
4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 52
5) 사업의 수행/추천 의향 및 신뢰도 ····· 53
6) 최우선 개선항목(만족도X표준편차 분석) ····· 54

4. KOICA 자문단 활동기관 ····· 55
1) 응답자 특성 ····· 55
2) 종합만족도 ····· 56
3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 57
4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 58
5) 활동기관 특성별 종합만족도 ····· 59
6) 사업의 수행/추천 의향 및 신뢰도 ····· 60
7) 건의 및 개선사항(VOC) ····· 61
8) 최우선 개선항목(만족도X표준편차 분석) ····· 62

5. NIPA 자문단 활동기관 ····· 63
1) 응답자 특성 ····· 63
2) 종합만족도 ····· 64
3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 65
4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 66
5) 활동기관 특성별 종합만족도 ····· 67
6) 사업의 수행/추천 의향 및 신뢰도 ····· 70
7) 불만족 고객(전반적 만족도 7점 이하)의 희망 개선사항 ····· 71
8) 건의 및 개선사항(VOC) ····· 72
9) 최우선 개선항목(만족도X표준편차 분석) ····· 73

6. 청년봉사단(KUCSS) 활동기관 ····· 74
1) 응답자 특성 ····· 74
2) 종합만족도 ····· 75
3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 76
4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 77
5) 활동기관 특성별 종합만족도 ····· 78
6) 사업의 수행/추천 의향 및 신뢰도 ····· 79



제1장. 조사 개요

KOICA 한국국제협력단

1. 조사 배경 및 목적

○ 2009년 5월 KOICA 봉사단, 한국정보화진흥원의 IT봉사단, 한국대학사회봉사협의회의 청년봉사단, 한국연구재단의 과학기술지원단 등 각 행정부처에서 분산 시행하던 해외봉사단 사업이 하나의 브랜드인 World Friends Korea(이하 WFK)로 통합됨.

○ 통합브랜드 발족 이후 KOICA의 자문단과 정보통신산업진흥원(NIPA)의 퇴직전문가, 태평양아시아협회(PAS)의 청년봉사단 등이 추가됨에 따라, 매년 파견되는 WFK 봉사단 규모가 5,000명에 이르는 등 WFK사업이 양적·질적으로 확대되고 있고, 외부 평가시 WFK 사업 평가를 통한 사업 개선점 마련 등을 요구하고 있어, 사업성과에 대한 통합 평가 관리의 필요성이 점차 증대되고 있음.

○ 봉사단 활동기관 만족도 조사는 KOICA봉사단을 포함한 WFK 봉사단원의 활동에 대한 수원국 활동기관의 만족도를 측정하여, 이를 기반으로 한 제도 개선 및 단원 관리에 대한 시사점을 도출하고자, 지난 2013년 'WFK 통합 평가틀' 구축 이후 매년 실시되고 있음.

○ 봉사단 활동기관의 만족도를 보다 객관적으로 측정하고, 그 평가 결과를 비교 분석하여 결과 활용도 제고 및 향후 지속적인 평가를 위한 기반을 마련하고자 함.

○ 2020년에는 전 세계적 코로나19(COVID-19) 팬데믹 현상으로 인해, WFK사무국(KOICA)은 동년 3월 18일 해외파견인력의 일시귀국을 결정, 동년 4월 말 일부 유형을 제외한 봉사단원이 귀국을 완료하였음.
이후 코로나19 상황이 악화됨에 따라, WFK봉사단 파견이 무기한 연기되어 있는 상태이며, 이로 인해 본 조사의 일부 고객유형에서 표본수가 급감하였음.

2. 평가 모델 및 내용

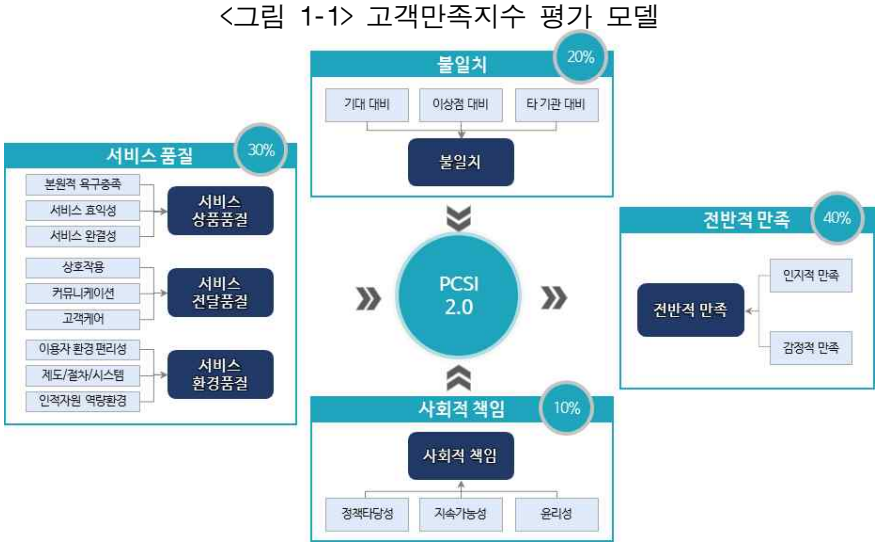
(1) 고객만족지수 평가 모델

○ 한국국제협력단이 준정부기관으로 지정됨에 따라 기획재정부 공공기관 고객만족도 조사 통합조사기관으로 분류되면서 PCSI 2.0 모델[주1)]을 활용하였음.

○ 전문가 협의를 통해 PCSI 2.0 문항 이외에 사업 특성을 고려한 문항을 추가하여 세부적인 만족 및 불만족 요인을 파악하여 환류과제를 도출할 수 있도록 하였음. 단, 응답자가 직관적으로 이해하기 어렵게 되어 있어서 PCSI 2.0 문항은 응답자들이 이해하기 쉽게 용어를 변경하였음.

○ 설문내용은 '서비스 품질' 차원의 '본원적 문제해결', '서비스 효익성', '서비스 완결성', '상호작용', '커뮤니케이션', '고객케어', '이용자 환경 편리성', '제도/절차/시스템환경', '인적자원 역량환경', '사회적 책임' 차원의 '정책타당성', '지속가능성', '윤리성', '불일치' 차원의 '기대 대비', '이상점 대비', '타 기관 대비', '전반적 만족' 차원의 '인지적 만족', '감정적 만족'으로 구분됨.

<그림 1-1> 고객만족지수 평가 모델



※ 주1) PCSI(Public-service Customer Satisfaction Index) 2.0 모델은 공공기관의 운영에 관한 법률 제 13조 제 2항에 의해 국민에게 직접 서비스를 제공하는 공공기관을 대상으로 하는 기획재정부의 만족도 모델임. 2016년 기존의 PCSI1.0 모델을 보완하여 2.0이 개발되었으며 본 조사는 2.0모델을 적용하여 설계하였음.

(2) 주요 조사 내용

○ WFK 봉사단 활동기관 만족도 조사는 PCSI 2.0 모델을 적용하였고, 조사 문항도 2019년과 동일하게 구성하여 진행되었음.

<표 1-1> 주요 조사 내용

구분	평가항목
서비스 상품품질 (3문항)	1. KOICA 봉사단은 나의 이용 목적에 부합한다
	2. KOICA 봉사단을 통해 목적을 달성할 수 있다
	3. KOICA 봉사단은 전 과정에 걸쳐 이용하는 데에 문제가 없다
서비스 전달품질 (3문항)	1. KOICA 직원이 고객을 대하는 태도는 친절하고 만족스럽다
	2. KOICA는 필요한 정보나 업무처리결과 등을 분명하게 알려준다
	3. KOICA 직원은 내가 필요한 서비스를 받을 수 있도록 최선을 다한다
서비스 환경품질 (3문항)	1. (방문) KOICA의 관련 시설 및 환경은 쾌적하다 (비방문) KOICA의 서비스는 쉽고 편하게 이용할 수 있다
	2. KOICA 직원은 고객의 요구사항을 신속하게 처리한다
	3. KOICA의 직원의 업무처리 능력은 우수하다
사회적 책임 (3문항)	1. KOICA는 본래의 설립목적과 취지에 맞추어 정책을 추진하고 있다
	2. KOICA는 국가나 사회의 미래가치 창출을 위한 업무를 수행하고 있다
	3. KOICA의 업무수행은 공정하고 투명하게 이루어진다
불일치 (3문항)	1. 사전에 기대하셨던 것과 비교할 때, KOICA 봉사단은 어떠셨습니까
	2. 상상하실 수 있는 가장 이상적인 서비스 수준과 비교할 때, KOICA 봉사단은 어떠셨습니까
	3. 경험하셨던 다른 기관이나 국가의 서비스와 비교할 때, KOICA 봉사단은 어떠셨습니까
전반적 만족 (2문항)	1. KOICA 봉사단은 전반적으로 만족스럽다
	2. KOICA 봉사단을 이용한 후, KOICA에 대해 긍정적인 느낌이 든다

3. 조사 설계

○ WFK 봉사단 활동기관 만족도 조사는 6개 시행기관의 8개 봉사단 사업 관련 현지 협력기관 담당자를 대상으로 진행되었으며, 총 400명이 조사에 참여하였음.

<표 1-2> 조사 설계

구분	WFK 봉사단 활동기관 만족도 조사
조사 대상	6개 시행기관의 8개 봉사단 사업[주2)]과 관련하여 해외에 파견된 봉사단원의 활동을 직접적으로 경험한 현지 협력기관 담당자
표본 크기[주3)]	유효 표본 400명 (전체 모집단 1,216명)
조사 기간	2020년 7월 9일 ~ 9월 4일 (8주)
자료수집도구	구조화된 질문지(Structured Questionnaire)
조사 방법	표준화된 평가표를 이용한 온라인 조사

※ 주2) 2009년 5월 각 행정부처에서 분산 시행하던 해외봉사단 사업이 하나의 브랜드 월드프렌즈코리아(WFK)로 통합됨에 따라 한국국제협력단(KOICA 봉사단, NGO 봉사단, KOICA 자문단), 한국정보화진흥원(IT봉사단), 한국연구재단(과학기술지원단), 정보통신산업진흥원(NIPA 자문단), 태평양아시아협회(청년봉사단), 한국대학사회봉사협의회(청년봉사단) 등 6개 기관이 총 8개 봉사단 파견 사업을 운영함.

※ 주3) 봉사단 활동기관의 전체 리스트를 확보하여 이를 모집단으로 보고 별도의 표본 할당 없이 전수조사의 형태로 진행함.

4. 평가 과정

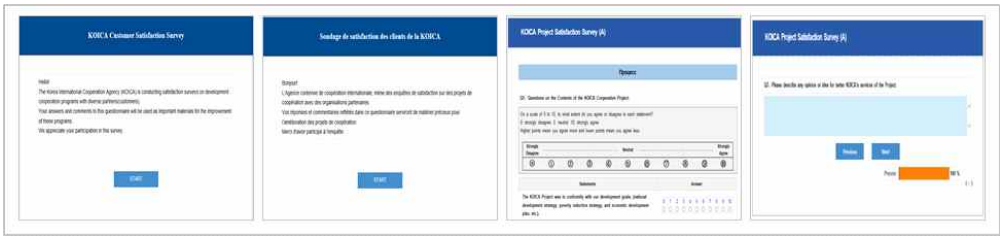
○ WFK 봉사단 활동기관 만족도 조사의 조사기간 단축과 응답률 제고, 응답자의 편의 제공을 위해 웹을 통해 설문에 참여할 수 있도록 웹 설문지를 제작하여 발송하였으며, 설문지는 영어, 프랑스어, 스페인어, 아랍어, 러시아어로 제공하였음.

○ 조사 대상자에게 웹 설문지를 E-mail로 발송하여 응답하도록 하였고, 일정기간 경과 후 웹 설문지의 응답이 없는 응답자는 응답률 제고를 위해 요일과 시간대를 다르게 조사 환기 및 참여 독려를 위한 메일을 발송함.

○ 스마트폰으로 E-mail을 볼 경우, 모바일 버전 환경으로 변환되게 웹 시스템을 개발함으로써 온라인 접근성과 편의성을 높임.

○ 실시간 응답률 등 진행상황을 공유하여 응답률을 제고함.

<그림 1-2> 온라인 설문 시스템



○ 2020년 WFK 봉사단 활동기관 만족도 조사에는 1,216명의 모집단 중에서 400명(응답률 32.9%)이 조사에 참여함.

<표 1-3> 사업별 응답률

시행기관	사업명	활동기관		
		모집단수 (명)	응답자수 (명)	응답률 (%)
전체		***1,216**	**400**	**32.9%**
한국국제협력단(KOICA)	코이카 봉사단 활동기관	1,003	356	35.5%
한국정보화진흥원(NIA)	IT봉사단 활동기관	75	19	25.3%
국제개발협력민간협의회(KCOC)	NGO 봉사단 활동기관	-	-	-
한국연구재단(NRF)	과학기술지원단 활동기관	27	3	11.1%
한국국제협력단(KOICA)	KOICA 자문단 활동기관	8	4	50.0%
정보통신산업진흥원(NIPA)	NIPA 자문단 활동기관	81	15	18.5%
태평양아시아협회(PAS)	PAS 청년봉사단 활동기관	4	0	0.0%
한국대학사회봉사협의회(KUCSS)	KUCSS 청년봉사단 활동기관	18	3	16.7%

* 2020년은 코로나19로 인해 WFK봉사단 파견이 연기되어 있어 일부 유형에서 전년대비 모집단 수가 급감하였음 (2019년 모집단 1,742명)

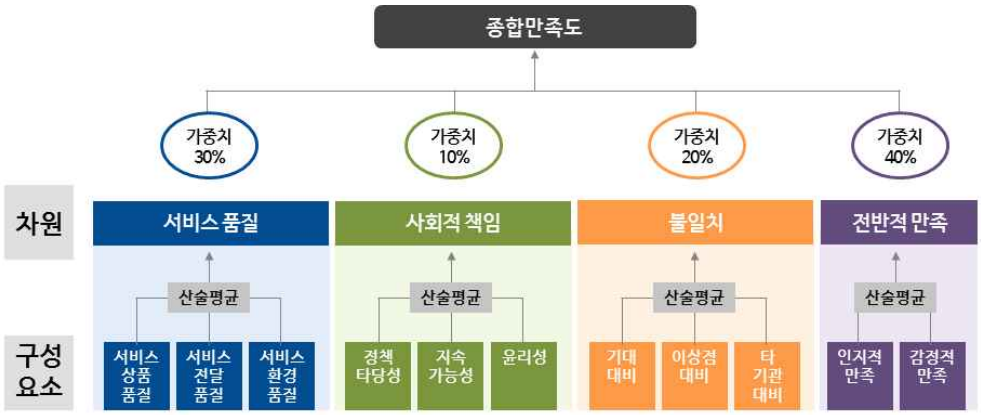
5. 자료 분석

(1) 지수 계산 방식

○ 하위구성요소는 각 문항의 산술평균으로 계산되며, 각 차원(전반적 만족, 서비스 품질, 불일치, 사회적 책임)의 점수는 하위 구성요소의 산술평균값으로 계산함.

○ 종합만족도는 각 차원별 가중치(전반적 만족 40%, 서비스 품질 30%, 불일치 20%, 사회적 책임 10%)와 차원 만족 값을 곱하여 산출함.

<그림 1-3> 지수 계산 방식



(2) 평가 항목별 척도 점수화

○ 종합만족도를 구성하는 평가 항목들은 모두 11점 척도 방식을 사용하여 자료를 수집하였으며, 이 점수는 지수화 및 해석 시 이해를 돕기 위해 100점 만점의 점수로 환산하여 분석함.

<표 1-4> 평가 항목별 척도 환산을 위한 배점

	전혀 그렇지 않다	보통이다	매우 그렇다
11점 척도	0 --- 1 --- 2 --- 3 --- 4 --- 5 --- 6 --- 7 --- 8 --- 9 --- 10		
100점 만점	0 --- 10 --- 20 --- 30 --- 40 --- 50 --- 60 --- 70 --- 80 --- 90 --- 100		

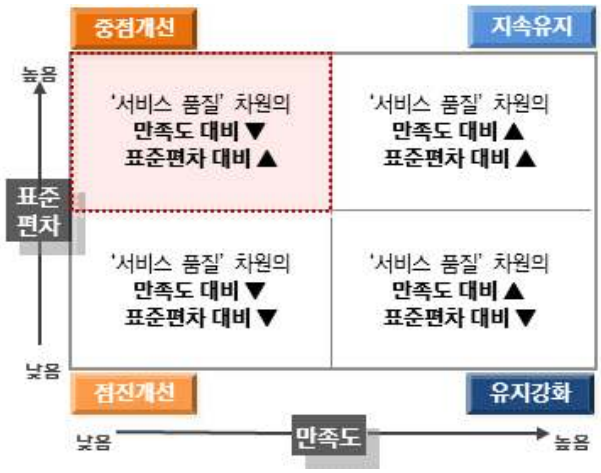
(3) 개선항목 도출을 위한 포트폴리오 분석

○ 포트폴리오 분석(Portfolio Analysis)은 2가지 속성을 축으로 활용하여 매트릭스(행, 열) 형태로 대상을 분석하는 방법으로 기관의 상황을 분석하고 분석 결과를 토대로 자원을 효율적으로 투입하기 위해 진행하는 분석 기법임.

○ '서비스 품질' 차원의 9개 세부 항목을 대상으로 사업별 포트폴리오 분석을 실시함.

○ 수평축 지표는 서비스 품질 차원의 '만족도', 수직축 지표는 서비스 품질 차원의 '표준편차'를 활용함.

<그림 1-4> 개선항목 도출을 위한 포트폴리오 분석



<표 1-5> 개선항목 도출을 위한 포트폴리오 분석

구분	내용
중점개선	서비스 품질의 '만족도' 평균보다 낮으나, '표준편차' 평균보다 높아 중점적으로 개선이 필요한 항목
점진개선	서비스 품질의 '만족도' 및 '표준편차' 평균보다 낮아 점진적으로 개선이 필요한 항목
지속유지	서비스 품질의 '만족도' 및 '표준편차' 평균보다 높아 지속적으로 유지가 필요한 항목
유지강화	서비스 품질의 '만족도' 평균보다 높으나, '표준편차' 평균보다 낮아 유지강화가 필요한 항목



제2장.
봉사단 활동기관 전체 만족도

KOICA 한국국제협력단

1. 응답자 특성

○ 2020년 WFK 봉사단 활동기관 만족도 조사에 400명이 참여하였으며, 세부 응답자 특성은 아래와 같음.

<표 2-1> WFK 봉사단 활동기관 - 응답자 특성

[Base: WFK 봉사단 활동기관 전체 400명, 단위: 명, %]

구분		사례수(명)	비중(%)
전체 응답자		**400**	**100.0**
성별	남성	201	50.3
	여성	199	49.8
연령대	20대	55	13.8
	30대	112	28.0
	40대	106	26.5
	50대	86	21.5
	60대 이상	41	10.3
직책	대표자	133	33.3
	Co-worker	267	66.8
대륙	아시아·태평양	177	44.3
	아프리카	60	15.0
	중남미	107	26.8
	중동 및 중앙아시아	19	4.8
	기타	37	9.3
소속기관 유형	공공기관	24	6.0
	국가기관	116	29.0
	국제기구	8	2.0
	비영리 기관	8	2.0
	교육 및 연구기관	217	54.3
	영리법인	3	0.8
	기타	24	6.0
활동 분야	교육	222	55.5
	보건의료	38	9.5
	공공행정	33	8.3
	농림수산	12	3.0
	기술환경에너지	31	7.8
	범분야	8	2.0
	기타	56	14.0

2. 종합만족도

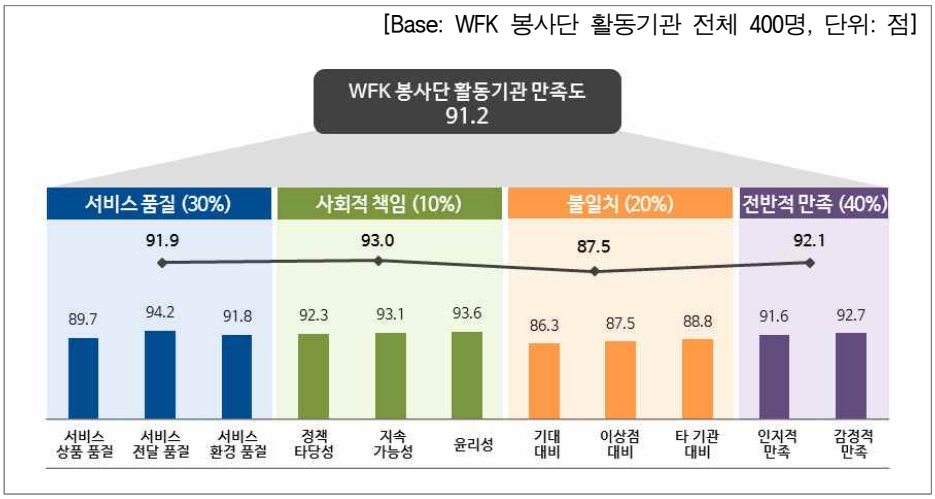
○ 2020년 WFK 봉사단 활동기관의 종합만족도 지수(100.0점 만점)는 91.2점임.

○ 차원별 만족도를 보면, '사회적 책임'이 93.0점으로 가장 높았고, 그 다음으로는 '전반적 만족'이 92.1점, '서비스 품질'이 91.9점, '불일치'가 87.5점으로 나타남.

○ 세부 항목별 만족도를 보면, '서비스 품질' 차원에서는 '서비스 전달품질'이 94.2점으로 가장 높았고, '사회적 책임' 차원에서는 '윤리성'이 93.6점으로 가장 높았고, '불일치' 차원에서는 '타 기관 대비'가 88.8점으로 가장 높았고, '전반적 만족' 차원에서는 '감정적 만족'이 92.7점으로 '인지적 만족' 91.6점보다 높게 나타남.

<그림 2-1> WFK 봉사단 활동기관 - 종합만족도

[Base: WFK 봉사단 활동기관 전체 400명, 단위: 점]



3. 전년 대비 항목별 만족지수 비교

○ WFK 봉사단 활동기관의 종합만족도 91.2점은 전년 대비(89.1점) 2.1점 상승하였음.

○ 차원별로 비교해 보면, '사회적 책임'은 2.9점 상승, '서비스 품질'은 2.7점 상승, '불일치'는 1.6점 상승, '불일치'는 1.6점 상승하였음.

○ 세부 항목별로 비교해 보면, 모든 항목이 상승하였으며 특히 '상호작용'은 4.0점 상승하여 상승폭이 가장 크게 나타남.

<표 2-2> WFK 봉사단 활동기관 - 전년 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2019년 WFK 봉사단 활동기관	2020년 WFK 봉사단 활동기관	차이
(사례수)			(460)	(400)	
종합만족도			89.1	91.2	2.1
서비스 품질	Total		89.2	91.9	2.7
	서비스 상품 품질	Total	87.6	89.7	2.1
		본원적 욕구충족	88.3	90.6	2.3
		서비스 효익성	88.1	89.9	1.8
		서비스 완결성	86.5	88.8	2.3
	서비스 전달 품질	Total	90.4	94.2	3.8
		상호작용	91.3	95.3	4.0
		커뮤니케이션	89.1	93.0	3.9
		고객케어	90.8	94.3	3.5
	서비스 환경 품질	Total	89.5	91.8	2.3
		이용자 환경 편리성	88.7	90.7	2.0
		제도/절차/시스템환경	89.5	91.9	2.4
		인적자원 역량환경	90.2	92.8	2.6
사회적 책임	Total		90.1	93.0	2.9
	정책타당성		89.4	92.3	2.9
	지속가능성		90.4	93.1	2.7
	윤리성		90.5	93.6	3.1
불일치	Total		85.9	87.5	1.6
	기대 대비		85.0	86.3	1.3
	이상점 대비		85.9	87.5	1.6
	타 기관 대비		86.8	88.8	2.0
전반적 만족	Total		90.5	92.1	1.6
	인지적 만족		90.2	91.6	1.4
	감정적 만족		90.8	92.7	1.9

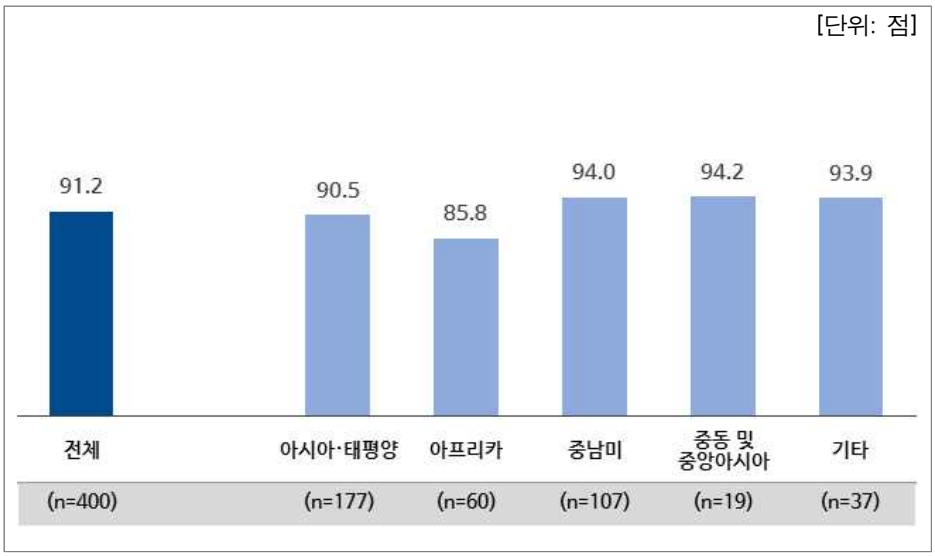
4. 활동기관 특성별 종합만족도

(1) 활동기관 위치 대륙별 종합만족도

○ 활동기관들이 위치해 있는 대륙별 종합만족도를 보면, '중동 및 중앙아시아'에서 94.2점으로 다른 대륙에 비해 가장 높게 나타남.

○ 다음으로는 '중남미' 94.0점, '기타 국가' 93.9점, '아시아·태평양' 90.5점, '아프리카' 85.8점 순으로 높게 나타남.

<그림 2-2> WFK 봉사단 활동기관 - 활동기관 위치 대륙별 종합만족도



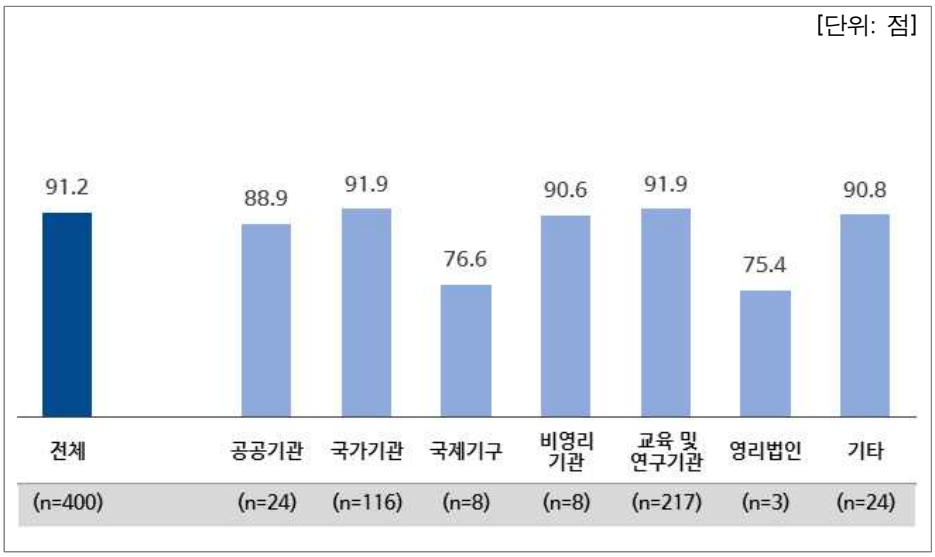
* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

(2) 활동기관 유형별 종합만족도

○ 활동기관 유형별 종합만족도를 보면, '국가기관'과 '교육 및 연구기관'에서 각 91.9점으로 다른 유형에 비해 가장 높게 나타남.

○ 다음으로는 '기타 기관' 90.8점, '비영리기관' 90.6점, '공공기관' 88.9점, '국제기구' 76.6점, '영리법인' 75.4점 순으로 높게 나타남.

<그림 2-3> WFK 봉사단 활동기관 - 활동기관 유형별 종합만족도



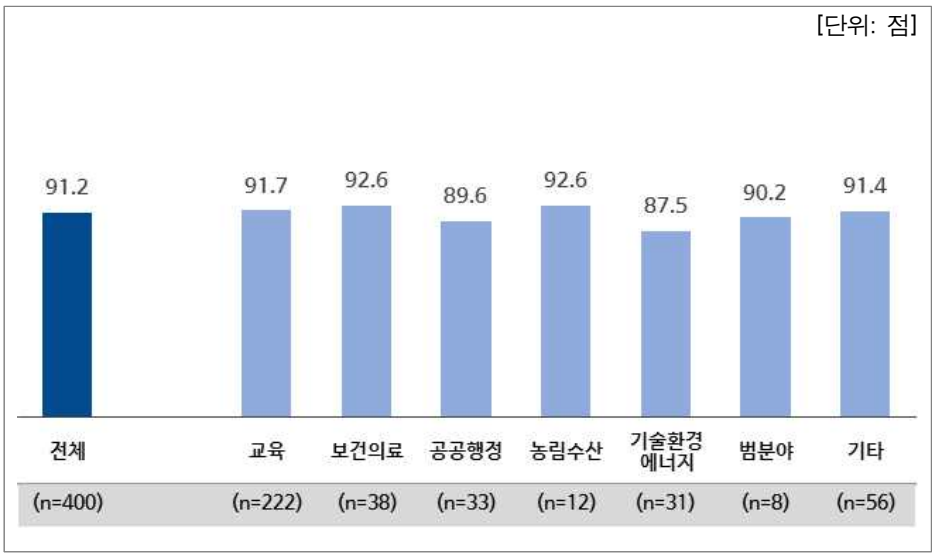
* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

(3) 활동기관 분야별 종합만족도

○ 활동기관 분야별 종합만족도를 보면, '보건의료'와 '농림수산'에서 각 92.6점으로 다른 분야에 비해 가장 높게 나타남.

○ 다음으로는 '교육' 91.7점, '기타 기관' 91.4점, '범분야' 90.2점, '공공행정' 89.6점, '기술환경에너지' 87.5점 순으로 높게 나타남.

<그림 2-4> WFK 봉사단 활동기관 - 활동기관 분야별 종합만족도



* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

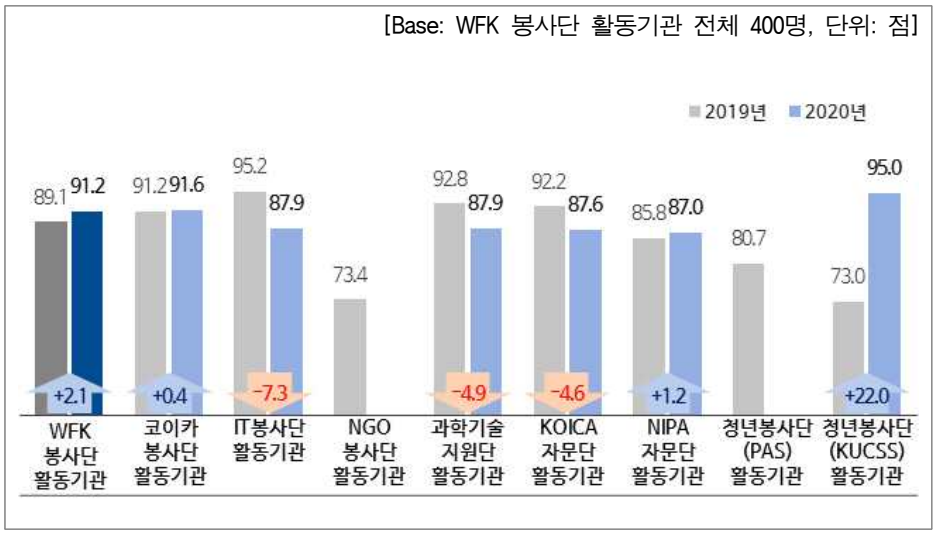
5. 봉사단별 활동기관 만족도 비교

(1) 봉사단별 활동기관 종합만족도 비교

○ 봉사단별 활동기관 종합만족도를 보면, ‘청년봉사단(KUCSS) 활동기관’이 95.0점으로 가장 높게 나타났고, 그 다음으로는 ‘코이카 봉사단 활동기관’이 91.6점, ‘IT봉사단 활동기관’과 ‘과학기술지원단 활동기관’이 각 87.9점, ‘KOICA 자문단 활동기관’이 87.6점, ‘NIPA 자문단 활동기관’이 87.0점 등의 순으로 높게 나타남.

○ 전년도와 비교하면, ‘청년봉사단(KUCSS) 활동기관’(22.0점 상승), ‘NIPA 자문단 활동기관’(1.2점 상승), ‘코이카 봉사단 활동기관’(0.4점 상승)은 상승한 반면, ‘IT봉사단 활동기관’(7.3점 하락), ‘과학기술지원단 활동기관’(4.9점 하락), ‘KOICA 자문단 활동기관’(4.6점 하락)은 하락한 것으로 나타남.

<그림 2-5> WFK 봉사단 활동기관 - 봉사단별 활동기관 종합만족도 비교



* ‘NGO 봉사단 활동기관’, ‘청년봉사단(PAS) 활동기관’은 2020년도에 참여하지 않음

(2) 봉사단별 활동기관 항목별 만족지수

○ 차원별로 보면, 모든 기관에서 '사회적 책임' 차원의 만족도가 높고, '불일치' 차원의 만족도가 가장 낮게 나타남.

<표 2-3> WFK 봉사단 활동기관 - 봉사단별 활동기관 항목별 만족지수

[단위: 점]

구성요소			코이카 봉사단 활동 기관	IT 봉사단 활동 기관	과학 기술 지원단 활동 기관	KOICA 자문단 활동 기관	NIPA 자문단 활동 기관	청년 봉사단 (KUCSS) 활동 기관
(사례수)			(356)	(19)	(3)	(4)	(15)	(3)
종합만족도			91.6	87.9	87.9	87.6	87.0	95.0
서비스 품질	Total		92.3	89.8	86.7	87.8	87.3	96.3
	서비스 상품 품질	Total	90.0	89.1	86.7	85.0	85.3	96.7
		본원적 욕구충족	90.8	88.4	86.7	90.0	88.7	96.7
		서비스 효익성	90.2	90.0	86.7	85.0	83.3	96.7
		서비스 완결성	89.0	88.9	86.7	80.0	84.0	96.7
	서비스 전달 품질	Total	94.5	92.1	90.0	92.5	89.8	95.6
		상호작용	95.7	92.1	90.0	92.5	92.7	96.7
		커뮤니케이션	93.2	92.1	90.0	92.5	88.7	93.3
		고객케어	94.7	92.1	90.0	92.5	88.0	96.7
	서비스 환경 품질	Total	92.3	88.1	83.3	85.8	86.9	96.7
		이용자 환경 편리성	91.2	87.9	76.7	82.5	86.0	96.7
		제도/절차/시스템환경	92.4	87.4	86.7	87.5	88.0	96.7
		인적자원 역량환경	93.3	88.9	86.7	87.5	86.7	96.7
사회적 책임	Total		93.2	90.0	90.0	92.5	89.8	96.7
	정책타당성		92.5	89.5	90.0	92.5	89.3	96.7
	지속가능성		93.3	89.5	90.0	92.5	90.7	96.7
	윤리성		93.9	91.1	90.0	92.5	89.3	96.7
불일치	Total		88.1	84.7	84.4	82.5	80.0	88.9
	기대 대비		87.1	84.7	80.0	70.0	76.7	80.0
	이상점 대비		87.9	83.7	83.3	90.0	81.3	90.0
	타 기관 대비		89.2	85.8	90.0	87.5	82.0	96.7
전반적 만족	Total		92.5	87.6	90.0	88.8	89.7	96.7
	인지적 만족		92.0	86.8	90.0	87.5	87.3	96.7
	감정적 만족		92.9	88.4	90.0	90.0	92.0	96.7

6. 사업의 수행/추천 의향 및 신뢰도

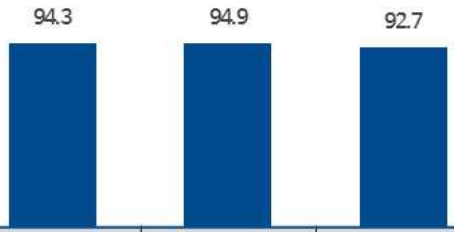
○ 사업의 '재수행 의향'은 94.3점, '타인추천 의향'은 94.9점, '사업의 신뢰도'는 92.7점으로 나타남.

○ 봉사단 유형별로 보면, 재수행/타인추천 의향은 '청년봉사단(KCUSS) 활동기관', 'KOICA 자문단 활동기관', '코이카 봉사단 활동기관'에서 높게 나타난 반면, '과학기술지원단 활동기관'에서 재수행 의향이 상대적으로 낮게 나타남.

○ 기관 유형별는 '교육 및 연구기관'에서 사업의 재수행/타인추천 의향 및 신뢰도가 높게 나타난 반면, '국제기구'와 '영리법인'에서 낮게 나타남. 기관 분야별로는 사업의 재수행 의향은 '교육'과 '농림수산' 분야에서 상대적으로 높게 나타남.

<그림 2-6> WFK 봉사단 활동기관 - 사업의 수행/추천 의향 및 신뢰도

[Base: WFK 봉사단 활동기관 전체 400명, 단위: 점]



구분		사례수	(재)수행 의향	타인추천 의향	사업의 신뢰도
봉사단 유형	코이카 봉사단 활동기관	(356)	94.6	95.1	92.9
	IT봉사단 활동기관	(19)	93.2	93.2	92.1
	과학기술지원단 활동기관	(3)	70.0	83.3	90.0
	KOICA 자문단 활동기관	(4)	97.5	95.0	92.5
	NIPA 자문단 활동기관	(15)	92.0	92.7	88.7
	청년봉사단(KUCSS) 활동기관	(3)	100.0	100.0	96.7
기관 유형	공공기관	(24)	90.0	92.5	90.9
	국가기관	(116)	94.9	95.3	93.5
	국제기구	(8)	72.5	76.3	80.0
	비영리 기관	(8)	93.8	92.5	92.5
	교육 및 연구기관	(217)	95.5	95.9	93.3
	영리법인	(3)	73.3	80.0	63.3
	기타	(24)	95.0	95.4	92.5
기관 분야	교육	(222)	94.7	95.5	93.1
	보건의료	(38)	93.7	95.3	92.4
	공공행정	(33)	91.8	92.1	90.9
	농림수산	(12)	94.2	95.8	92.5
	기술환경에너지	(31)	93.2	93.5	92.3
	범분야	(8)	92.5	92.5	87.5
	기타	(56)	95.7	94.8	93.4

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

7. 불만족 고객(전반적 만족도 7점 이하)의 희망 개선사항

○ 전반적 만족도 문항의 7점 이하 응답자는 8.8%(35명)로 나타남.

○ 불만족 고객의 희망 개선의견은 '기관에 적합한 봉사단원 파견 노력 필요'가 42.9%로 가장 높게 나타남.

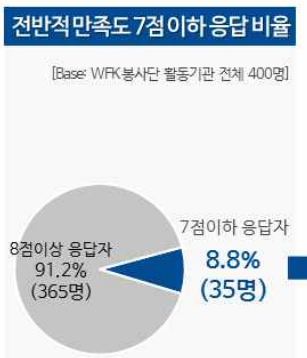
- 세부 의견으로는 '봉사단원은 협력기관 직원들과 원활한 의사소통 필요', '봉사단원이 현지어를 할 수 있어야 함' 등이 나타남.

○ 다음으로는 '상호 소통이 원활하게 이루어졌으면 함'과 'KOICA 직원의 지식, 기술, 전문성 필요'가 각 17.1%, '사업에 필요한 충분한 정보 제공 필요'와 '문제 발생시 대처(피드백)가 원활해야 함'이 각 11.4% 순으로 나타남.

<그림 2-7> WFK 봉사단 활동기관 - 불만족 고객의 희망 개선사항

[단위: 명, %]

[Base: 전반적 만족도 7점 이하 응답자 35명]



구성 요소		응답현황
개선사항	사업에 필요한 충분한 정보 제공 필요	11.4% (4명)
		- 사업에 필요한 충분한 정보 제공 필요 (2명) - 봉사단원이 업무를 잘 수행할 수 있도록 충분한 지원이 이뤄어졌으면 함 (1명) - 현지 단체나 기관이 필요로 하는 사업타당성의 우선순위를 두었으면 함 (1명)
	상호 소통이 원활하게 이루어졌으면 함	17.1% (6명)
		- 정기적이고 주기적인 정보 공유 필요 (2명) - 사업 관련 이슈 발생 시 신속한 공유 필요 (1명) - 변경 사항에 대한 더 많은 정보 공유 필요(1명) - 확실한 커뮤니케이션 채널 마련 필요 (1명) - 원활한 의사소통과 서비스 구축 필요 (1명)
	문제 발생시 대처(피드백)가 원활해야 함	11.4% (4명)
		- 문제에 대한 정확한 해결방법 설명 필요 (2명) - 상황 발생시 신속한 대응이 필요 (1명) - 문제해결에 대한 표준화된 가이드라인 마련 필요(1명)
	KOICA 직원의 지식, 기술, 전문성 필요	17.1% (6명)
		- 수원국의 상황과 환경에 대한 이해가 필요 (6명)
	기관에 적합한 봉사단원 파견 노력 필요	42.9% (15명)
		- 봉사단원은 협력기관 직원들과 원활한 의사소통 필요 (5명) - 봉사단원이 현지어를 할 수 있어야 함 (3명) - 사업수행에 적합한 전문성을 갖춰야 함 (3명) - 활동기간 동안 업무계획과 활동내용 공유 필요 (3명) - 봉사단원은 우리의 문화와 관습을 존중해야 함 (1명)

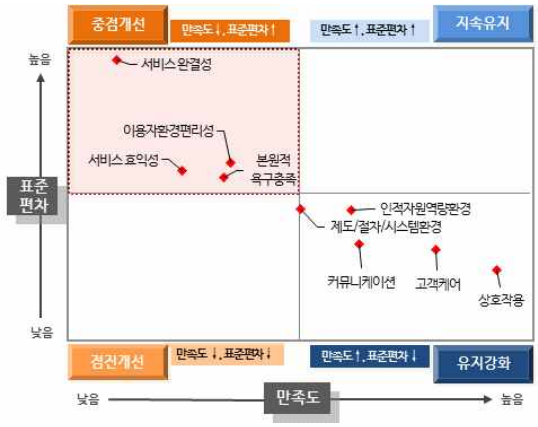
8. 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석)

○ 서비스 품질을 구성하는 세부 항목들의 만족도와 표준편차를 기반으로 포트폴리오 분석을 실시한 결과, 중점적으로 개선이 필요한 항목들은 '서비스 완결성', '서비스 효익성', '본원적 욕구충족', '이용자 환경 편리성'으로 나타남.

○ 유지강화가 필요한 항목은 '제도/절차/시스템환경', '인적자원역량환경', '커뮤니케이션', '고객케어', '상호작용'으로 나타남.

<그림 2-8> WFK 봉사단 활동기관 - 최우선 개선항목

[Base: WFK 봉사단 활동기관 전체 400명, 단위: 점]



	만족도	표준편차
중점개선		
서비스 완결성	88.8	17.7
서비스 효익성	89.9	13.9
본원적 욕구충족	90.6	13.7
이용자환경편리성	90.7	14.2
점진개선		
지속유지		
유지강화		
제도/절차/시스템환경	91.9	12.6
인적자원역량환경	92.8	12.6
커뮤니케이션	93.0	11.4
고객케어	94.3	11.2
상호작용	95.3	10.5



제3장.
봉사단 활동기관별 만족도

1. 코이카 봉사단 활동기관
2. IT봉사단 활동기관
3. NGO 봉사단 활동기관
4. 과학기술지원단 활동기관
5. KOICA 자문단 활동기관
6. NIPA 자문단 활동기관
7. 청년봉사단(PAS) 활동기관
8. 청년봉사단(KUCSS) 활동기관

KOICA 한국국제협력단

1. 코이카 봉사단 활동기관

1) 응답자 특성

○ 2020년 WFK 활동기관 만족도 조사에 참여한 코이카 봉사단 활동기관은 356명이 참여하였으며, 세부 응답자 특성은 아래와 같음.

<표 3-1-1> 코이카 봉사단 활동기관 - 응답자 특성

[Base: 코이카 봉사단 활동기관 전체 356명, 단위: 명, %]

구분		사례수(명)	비중(%)
전체 응답자		356	100.0
성별	남성	168	47.2
	여성	188	52.8
연령대	20대	49	13.8
	30대	105	29.5
	40대	96	27.0
	50대	75	21.1
	60대 이상	31	8.7
직책	대표자	113	31.7
	Co-worker	243	68.3
대륙	아시아·태평양	158	44.4
	아프리카	51	14.3
	중남미	103	28.9
	중동 및 중앙아시아	16	4.5
	기타	28	7.9
소속기관 유형	공공기관	23	6.5
	국가기관	103	28.9
	국제기구	8	2.2
	비영리 기관	6	1.7
	교육 및 연구기관	192	53.9
	영리법인	3	0.8
	기타	21	5.9
활동 분야	교육	219	61.5
	보건의료	38	10.7
	공공행정	29	8.1
	농림수산	12	3.4
	기술환경에너지	5	1.4
	범분야	-	-
	기타	53	14.9

2) 종합만족도

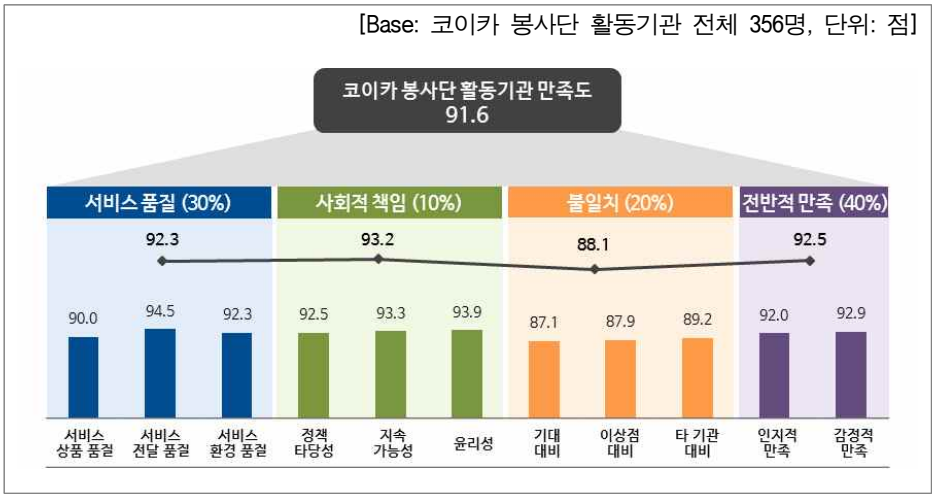
○ 2020년 코이카 봉사단 활동기관의 종합만족도 지수(100.0점 만점)는 91.6점임.

○ 차원별 만족도를 보면, '사회적 책임'이 93.2점으로 가장 높았고, 그 다음으로는 '전반적 만족'이 92.5점, '서비스 품질'이 92.3점, '불일치'가 88.1점으로 나타남.

○ 세부 항목별 만족도를 보면, '서비스 품질' 차원에서는 '서비스 전달품질'이 94.5점으로 가장 높았고, '사회적 책임' 차원에서는 '윤리성'이 93.9점으로 가장 높았고, '불일치' 차원에서는 '타 기관 대비'가 89.2점으로 가장 높았고, '전반적 만족' 차원에서는 '감정적 만족'이 92.9점으로 '인지적 만족' 92.0점보다 높게 나타남.

<그림 3-1-1> 코이카 봉사단 활동기관 - 종합만족도

[Base: 코이카 봉사단 활동기관 전체 356명, 단위: 점]



3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교

○ 코이카 봉사단 활동기관의 종합만족도 91.6점은 전년 대비(91.2점) 0.4점 상승하였음.

○ 차원별로 비교해 보면, '서비스 품질'은 1.5점 상승, '사회적 책임'은 1.1점 상승, '불일치'는 0.1점 상승, '전반적 만족'은 0.3점 하락하였음.

○ 세부 항목별로 비교해 보면, '상호작용'은 2.9점 상승하여 상승폭이 크게 나타난 반면, '인지적 만족'은 0.4점 하락하여 가장 하락폭이 큰 것으로 나타남.

<표 3-1-2> 코이카 봉사단 활동기관 - 전년 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2019년 코이카 봉사단 활동기관	2020년 코이카 봉사단 활동기관	차이
(사례수)			(327)	(356)	
종합만족도			91.2	91.6	0.4
서비스 품질	Total		90.8	92.3	1.5
	서비스 상품 품질	Total	88.5	90.0	1.5
		본원적 욕구충족	89.7	90.8	1.1
		서비스 효익성	89.4	90.2	0.8
		서비스 완결성	86.5	89.0	2.5
	서비스 전달 품질	Total	92.3	94.5	2.2
		상호작용	92.8	95.7	2.9
		커뮤니케이션	91.3	93.2	1.9
		고객케어	92.7	94.7	2.0
	서비스 환경 품질	Total	91.6	92.3	0.7
		이용자 환경 편리성	90.5	91.2	0.7
		제도/절차/시스템환경	91.8	92.4	0.6
		인적자원 역량환경	92.6	93.3	0.7
사회적 책임	Total		92.1	93.2	1.1
	정책타당성		91.5	92.5	1.0
	지속가능성		92.5	93.3	0.8
	윤리성		92.4	93.9	1.5
불일치	Total		88.0	88.1	0.1
	기대 대비		86.9	87.1	0.2
	이상점 대비		88.0	87.9	-0.1
	타 기관 대비		89.1	89.2	0.1
전반적 만족	Total		92.8	92.5	-0.3
	인지적 만족		92.4	92.0	-0.4
	감정적 만족		93.1	92.9	-0.2

4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교

○ 코이카 봉사단 활동기관의 종합만족도 91.6점은 전체 활동기관 종합만족도 대비(91.2점) 0.4점 높게 나타남.

○ 차원별로 비교해 보면, '불일치'는 0.6점 높고, '전반적 만족'은 0.4점 높고, '서비스 품질'은 0.4점 높고, '사회적 책임'은 0.2점 높은 것으로 나타남.

○ 세부 항목별로 비교해 보면, 모든 항목에서 전체 활동기관의 점수보다 높게 나타났으며 특히 '기대 대비'(0.8점 높음) 항목이 가장 높게 나타남.

<표 3-1-3> 코이카 봉사단 활동기관 - 전체 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2020년 전체	2020년 코이카 봉사단 활동기관	차이
(사례수)			(400)	(356)	
종합만족도			91.2	91.6	0.4
서비스 품질	Total		91.9	92.3	0.4
	서비스 상품 품질	Total	89.7	90.0	0.3
		본원적 욕구충족	90.6	90.8	0.2
		서비스 효익성	89.9	90.2	0.3
		서비스 완결성	88.8	89.0	0.2
	서비스 전달 품질	Total	94.2	94.5	0.3
		상호작용	95.3	95.7	0.4
		커뮤니케이션	93.0	93.2	0.2
		고객케어	94.3	94.7	0.4
	서비스 환경 품질	Total	91.8	92.3	0.5
		이용자 환경 편리성	90.7	91.2	0.5
		제도/절차/시스템환경	91.9	92.4	0.5
		인적자원 역량환경	92.8	93.3	0.5
사회적 책임	Total		93.0	93.2	0.2
	정책타당성		92.3	92.5	0.2
	지속가능성		93.1	93.3	0.2
	윤리성		93.6	93.9	0.3
불일치	Total		87.5	88.1	0.6
	기대 대비		86.3	87.1	0.8
	이상점 대비		87.5	87.9	0.4
	타 기관 대비		88.8	89.2	0.4
전반적 만족	Total		92.1	92.5	0.4
	인지적 만족		91.6	92.0	0.4
	감정적 만족		92.7	92.9	0.2

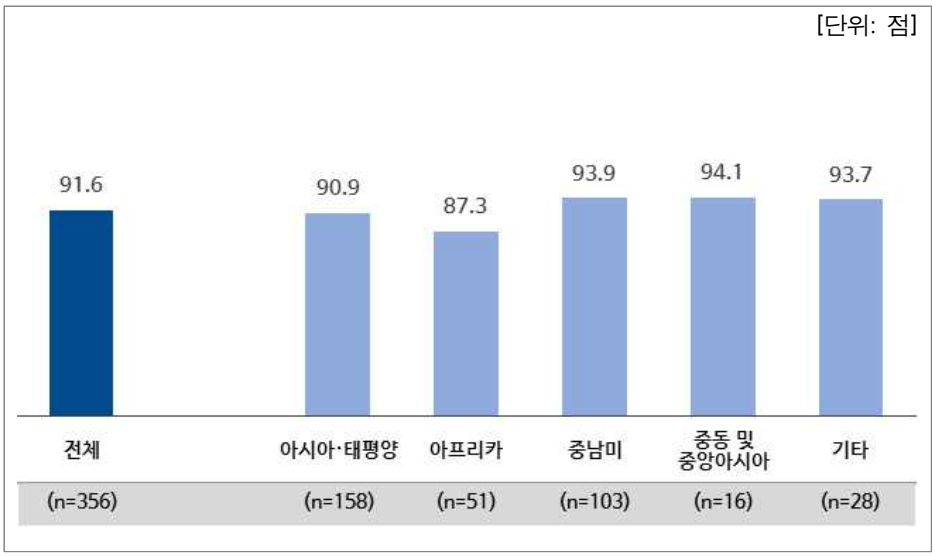
5) 활동기관 특성별 종합만족도

(1) 활동기관 위치 대륙별 종합만족도

○ 활동기관들이 위치해 있는 대륙별 종합만족도를 보면, '중동 및 중앙아시아'에서 94.1점으로 다른 대륙에 비해 가장 높게 나타남.

○ 다음으로는 '중남미'가 93.9점, '기타 국가'가 93.7점, '아시아·태평양'이 90.9점, '아프리카'가 87.3점 순으로 높게 나타남.

<그림 3-1-2> 코이카 봉사단 활동기관 - 활동기관 위치 대륙별 종합만족도



* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

(1-1) 활동기관 위치 국가별 종합만족도

○ 국가별 종합만족도를 보면, '키르기스스탄'이 98.7점, '동티모르'가 97.8점, '캄보디아'가 97.7점으로 높게 나타난 반면, '세네갈'은 68.3점으로 가장 낮게 나타남.

<표 3-1-4> 코이카 봉사단 활동기관 - 활동기관 위치 국가별 만족도

[단위: 점]

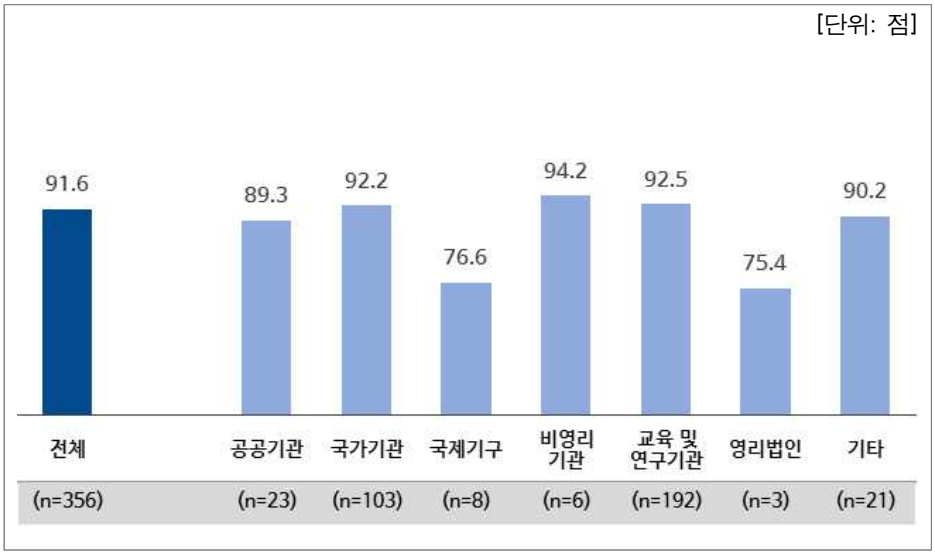
구성요소	총점	차원별			
		서비스 품질	사회적 책임	불일치	전반적 만족
아시아・태평양	**90.9**	**91.5**	**92.5**	**87.4**	**91.8**
네팔	87.7	90.4	89.3	80.0	89.0
동티모르	97.8	93.9	100.0	98.3	100.0
라오스	93.4	93.1	95.4	91.7	94.1
몽골	92.9	93.6	93.6	90.1	93.7
미얀마	81.6	86.0	83.8	77.1	80.0
방글라데시	85.6	85.7	90.4	81.7	86.3
베트남	87.3	90.2	89.3	79.5	88.6
스리랑카	94.0	93.9	94.3	91.0	95.5
인도네시아	85.1	86.4	85.1	81.3	86.0
캄보디아	97.7	94.4	100.0	96.7	100.0
피지	95.6	95.7	98.1	91.9	96.7
필리핀	92.7	91.5	95.5	90.1	94.2
아프리카	**87.3**	**90.3**	**90.0**	**82.5**	**86.7**
가나	88.8	91.7	83.3	80.0	92.5
르완다	93.2	93.3	94.8	90.0	94.3
모로코	85.7	92.2	80.0	80.0	85.0
세네갈	68.3	77.8	63.3	63.3	65.0
에티오피아	76.0	74.4	70.0	73.3	80.0
우간다	91.9	94.1	96.9	88.3	90.8
이집트	79.3	79.0	83.8	75.0	80.6
카메룬	90.0	89.4	91.7	87.5	91.3
케냐	86.7	92.2	90.0	70.0	90.0
코트디부아르	72.7	92.5	80.8	59.2	62.5
탄자니아	90.8	93.9	88.3	89.2	90.0
중남미	**93.9**	**93.8**	**95.0**	**91.1**	**95.2**
도미니카	95.7	95.6	98.7	88.0	99.0
볼리비아	92.6	94.7	94.0	90.2	91.9
에콰도르	97.3	98.5	96.7	94.2	98.1
엘살바도르	88.0	90.3	93.3	83.3	87.1
콜롬비아	97.5	96.6	98.6	95.2	99.1
파라과이	92.4	92.6	96.3	87.5	93.8
페루	90.9	89.0	90.1	89.2	93.3
중동중앙아	**94.1**	**94.4**	**96.5**	**90.0**	**95.3**
요르단	94.9	95.6	95.6	96.7	93.3
우즈베키스탄	93.5	93.7	96.4	88.1	95.4
키르기스스탄	98.7	100.0	100.0	93.3	100.0

(2) 활동기관 유형별 종합만족도

○ 활동기관 유형별 종합만족도를 보면, '비영리기관'에서 94.2점으로 다른 유형에 비해 가장 높게 나타남.

○ 다음으로는 '교육 및 연구기관'이 92.5점, '국가기관'이 92.2점, '기타 기관'이 90.2점, '공공기관'이 89.3점 순으로 나타났으며, '국제기구'(76.6점)와 '영리법인'(75.4점)은 상대적으로 낮게 나타남.

<그림 3-1-3> 코이카 봉사단 활동기관 - 활동기관 유형별 종합만족도



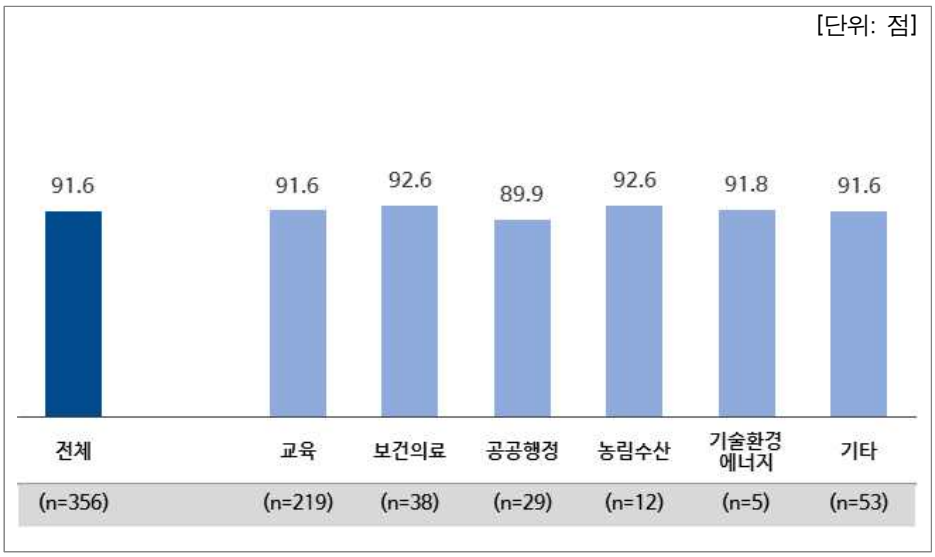
* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

(3) 활동기관 분야별 종합만족도

○ 활동기관 분야별 종합만족도를 보면, '보건의료'와 '농림수산'에서 각 92.6점으로 다른 분야에 비해 가장 높게 나타남.

○ 다음으로는 '기술환경에너지'가 91.8점, '교육'과 '기타 기관'이 각 91.6점, '공공행정'이 89.9점 순으로 높게 나타남.

<그림 3-1-4> 코이카 봉사단 활동기관 - 활동기관 분야별 종합만족도



* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

6) 사업의 수행/추천 의향 및 신뢰도

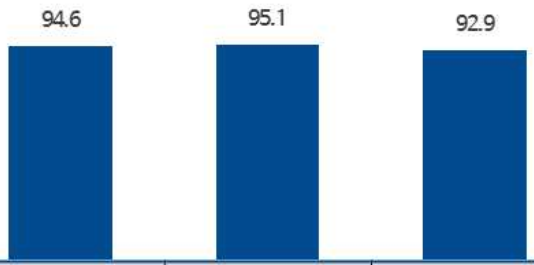
○ 사업의 '재수행 의향'은 94.6점, '타인추천 의향'은 95.1점, '사업의 신뢰도'는 92.9점으로 나타남.

○ 기관 유형별로 보면, '비영리 기관'에서 사업의 수행/추천 의향 및 신뢰도가 가장 높게 나타난 반면, '국제기구'와 '영리법인'에서는 상대적으로 낮게 나타남.

○ 기관 분야별로 보면, '농림수산'과 '기술환경에너지'에서 사업의 수행/추천 의향 및 신뢰도가 상대적으로 높게 나타남.

<그림 3-1-5> 코이카 봉사단 활동기관 - 사업의 수행/추천 의향 및 신뢰도

[Base: 코이카 봉사단 활동기관 전체 356명, 단위: 점]



구분		사례수	(재)수행 의향	타인추천 의향	사업의 신뢰도
기관 유형	공공기관	(23)	90.4	93.0	91.4
	국가기관	(103)	94.9	95.2	93.5
	국제기구	(8)	72.5	76.3	80.0
	비영리 기관	(6)	96.7	96.7	95.0
	교육 및 연구기관	(192)	96.2	96.3	93.7
	영리법인	(3)	73.3	80.0	63.3
	기타	(21)	94.3	94.8	91.9
기관 분야	교육	(219)	94.6	95.4	93.1
	보건의료	(38)	93.7	95.3	92.4
	공공행정	(29)	91.0	91.7	90.7
	농림수산	(12)	94.2	95.8	92.5
	기술환경에너지	(5)	96.0	96.0	96.0
	기타	(53)	97.2	95.5	93.6

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

7) 불만족 고객(전반적 만족도 7점 이하)의 희망 개선사항

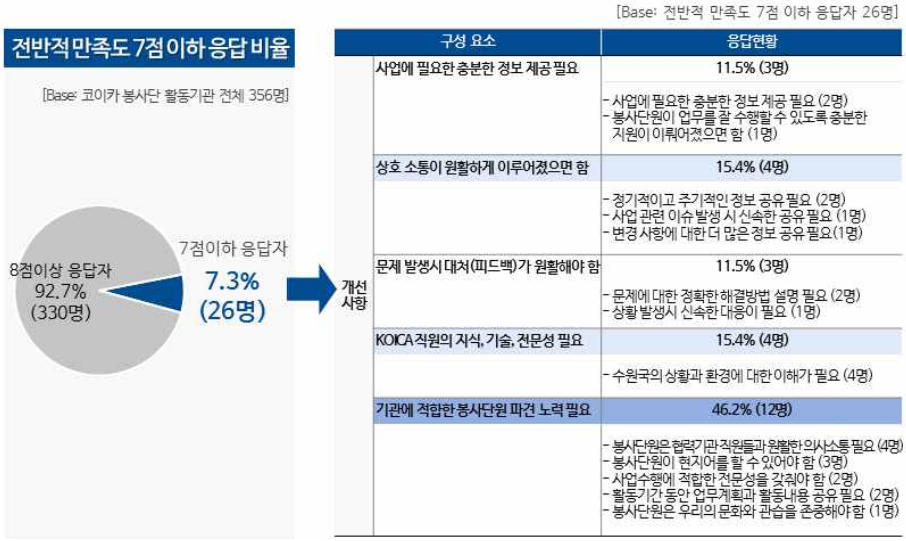
○ 전반적 만족도 문항의 7점 이하 응답자는 7.3%(26명)로 나타남.

○ 불만족 고객의 희망 개선의견은 '기관에 적합한 봉사단원 파견 노력 필요'가 46.2%로 가장 높게 나타남.
- 세부 의견으로는 '봉사단원은 협력기관 직원들과 원활한 의사소통 필요', '봉사단원이 현지어를 할 수 있어야 함' 등이 나타남.

○ 다음으로는 '상호 소통이 원활하게 이루어졌으면 함'과 'KOICA 직원의 지식, 기술, 전문성 필요'가 각 15.4%, '사업에 필요한 충분한 정보 제공 필요'와 '문제 발생시 대처(피드백)가 원활해야 함'이 각 11.5% 순으로 나타남.

<그림 3-1-6> 코이카 봉사단 활동기관 - 불만족 고객의 희망 개선사항

[단위: 명, %]



8) 건의 및 개선사항 (VOC)

○ 코이카 봉사단 활동기관의 건의 및 개선사항을 보면, '지속적인 프로그램 희망'이 16.7%(40건), '코로나로 중지된 사업 재개'가 13.3%(32건)로 높게 나타남.

<표 3-1-5> 코이카 봉사단 활동기관 - 건의 및 개선사항

[Base: 코이카 봉사단 활동기관 VOC 240건, 단위: 건, %]

구분		세부 VOC 내용	건수(건)	비율(%)
계			240	100.0
상품 품질	본원적 욕구충족	현지에 필요한 서비스를 제공해야 함	3	1.3
	서비스 효익성	지속적인 프로그램 희망	40	16.7
		코로나로 중지된 사업 재개(파견)	32	13.3
		더 많은 프로그램 필요(교육, 다양한 분야, 연수, 한국방문, 후속 프로그램)	19	7.9
		프로그램 기간이 더 길었으면 함(봉사단)	13	5.4
		추가 인원 요청(봉사단, 자문, 직원)	10	4.2
		서비스 지원 범위 확대 희망(인원, 지역)	3	1.3
		자금지원 확대 희망(사업)	3	1.3
		다양한 분야의 발전 및 역량 구축 필요	2	0.8
	서비스 완결성	급작스러운 사업 변경 및 종료(코로나)	9	3.8
		프로그램의 보완 필요(봉사단, 연수)	8	3.3
		협력기관에 대한 관리 및 평가 필요	1	0.4
전달 품질	상호작용	협력기관과 긴밀한 관계를 구축했으면 함	8	3.3
		봉사단원에 대한 관리 필요	4	1.7
		상대 문화를 존중하려는 태도가 필요함	3	1.3
		참여 인력의 인성 및 태도 개선 필요(봉사단)	2	0.8
		한국에서의 워크숍 초대 요청	2	0.8
	커뮤니케이션	원활한 의사소통 필요(사업-해외사무소)	5	2.1
		자세한 정보를 제공해주었으면 함	5	2.1
		온라인 지원(교육)	4	1.7
		경험 및 지식 교환을 위한 정기적인 모임 필요	3	1.3
		상황을 고려한 매뉴얼(가이드라인) 개선 및 일관된 적용	1	0.4
	고객케어	지속적이고 적극적인 지원(사업, 정보 업데이터, 지식 및 기술, 현지방문)	9	3.8
		책임감 있는 사후관리 필요(모니터링, 지속적 연락)	6	2.5
		장학금 지원 확대	2	0.8
		복지 개선 필요(주거)	2	0.8
		해외 출장비 지원이 이뤄졌으면 함	1	0.4
		외국인에게 고용의 기회 제공	1	0.4
		임금/체재비/활동비가 인상되었으면 함	1	0.4
환경 품질	이용자 환경 편리성	교통에 대한 지원 및 개선 필요	1	0.4
	제도/절차/시스템 환경	기준에 따른 체계적 선발 필요(봉사단)	3	1.3
		신속한 업무처리 및 피드백 필요	3	1.3
		상황에 따라 규정의 유연화 필요	1	0.4
		각국 상황을 고려한 맞춤형 지원	1	0.4
		정책의 보완 및 개선	1	0.4
		청렴하고 투명한 사업 운영 필요	1	0.4
		행정업무 절차 및 서류 제출의 간소화 필요	1	0.4
	인적자원 역량환경	봉사자의 역량 및 전문성 강화 필요(언어)	13	5.4
		담당자 역량 및 전문성 강화 필요(언어, 해외사무소)	6	2.5
		해당 분야의 전문 지식을 갖춘 전문가 파견 필요	2	0.8
		해당 사업에 적합한 역량을 갖춘 인력이 파견되었으면 함	5	2.1

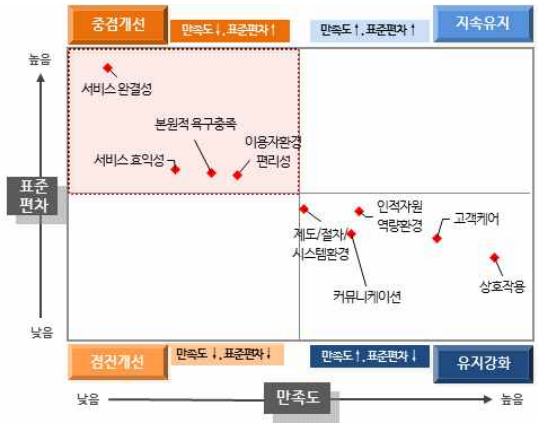
9) 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석)

○ 서비스 품질을 구성하는 세부 항목들의 만족도와 표준편차를 기반으로 포트폴리오 분석을 실시한 결과, 중점적으로 개선이 필요한 항목들은 '서비스 완결성', '서비스 효익성', '본원적 욕구충족', '이용자환경편리성'으로 나타남.

○ 유지강화가 필요한 항목은 '제도/절차/시스템환경', '커뮤니케이션', '인적자원 역량환경', '고객케어', '상호작용'으로 나타남.

<그림 3-1-7> 코이카 봉사단 활동기관 - 최우선 개선항목

[Base: 코이카 봉사단 활동기관 전체 356명, 단위: 점]



	만족도	표준편차
중점개선		
서비스 완결성	89.0	18.2
서비스 효익성	90.2	14.0
본원적 욕구충족	90.8	13.8
이용자환경편리성	91.2	13.7
점진개선		
지속유지		
유지강화		
제도/절차/시스템환경	92.4	12.4
커뮤니케이션	93.2	11.3
인적자원역량환경	93.3	12.3
고객케어	94.7	11.1
상호작용	95.7	10.4

2. IT봉사단 활동기관

1) 응답자 특성

○ 2020년 WFK 활동기관 만족도 조사에 참여한 IT봉사단 활동기관은 19명이 참여하였으며, 세부 응답자 특성은 아래와 같음.

<표 3-1-6> IT봉사단 활동기관 - 응답자 특성

[Base: IT봉사단 활동기관 전체 19명, 단위: 명, %]

구분		사례수(명)	비중(%)
전체 응답자		**19**	**100.0**
성별	남성	13	68.4
	여성	6	31.6
연령대	20대	5	26.3
	30대	3	15.8
	40대	3	15.8
	50대	7	36.8
	60대 이상	1	5.3
직책	대표자	9	47.4
	Co-worker	10	52.6
대륙	아시아·태평양	7	36.8
	아프리카	4	21.1
	중남미	1	5.3
	중동 및 중앙아시아	1	5.3
	기타	6	31.6
소속기관 유형	공공기관	-	-
	국가기관	1	5.3
	국제기구	-	-
	비영리 기관	1	5.3
	교육 및 연구기관	17	89.5
	영리법인	-	-
	기타	-	-
활동 분야	교육	-	-
	보건의료	-	-
	공공행정	-	-
	농림수산	-	-
	기술환경에너지	19	100.0
	범분야	-	-
	기타	-	-

2) 종합만족도

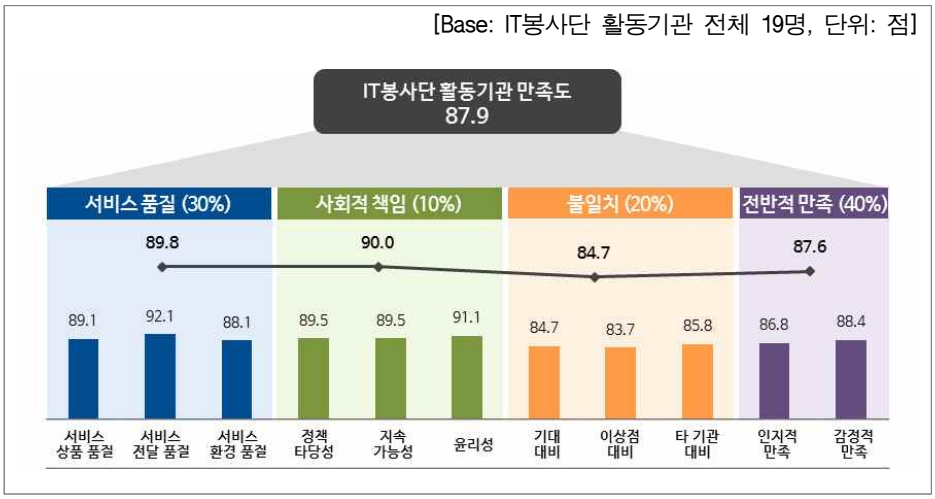
○ 2020년 IT봉사단 활동기관의 종합만족도 지수(100.0점 만점)는 87.9점임.

○ 차원별 만족도를 보면, '사회적 책임'이 90.0점으로 가장 높았고, 그 다음으로는 '서비스 품질'이 89.8점, '전반적 만족'이 87.6점, '불일치'가 84.7점으로 나타남.

○ 세부 항목별 만족도를 보면, '서비스 품질' 차원에서는 '서비스 전달품질'이 92.1점으로 가장 높았고, '사회적 책임' 차원에서는 '윤리성'이 91.1점으로 가장 높았고, '불일치' 차원에서는 '타 기관 대비'가 85.8점으로 가장 높았고, '전반적 만족' 차원에서는 '감정적 만족'이 88.4점으로 '인지적 만족' 86.8점보다 높게 나타남.

<그림 3-1-8> IT봉사단 활동기관 - 종합만족도

[Base: IT봉사단 활동기관 전체 19명, 단위: 점]



3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교

○ IT봉사단 활동기관의 종합만족도 87.9점은 전년 대비(95.2점) 7.3점 하락하였음.

○ 차원별로 비교해 보면, '서비스 품질'은 0.8점 하락, '전반적 만족'은 9.9점 하락, '사회적 책임'은 10.0점 하락, '불일치'는 10.3점 하락하였음.

○ 세부 항목별로 비교해 보면, '인적자원역량환경'은 13.9점 상승하여 상승폭이 크게 나타난 반면, '인지적 만족'은 13.2점 하락하여 가장 하락폭이 큰 것으로 나타남.

<표 3-1-7> IT봉사단 활동기관 - 전년 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2019년 IT봉사단 활동기관	2020년 IT봉사단 활동기관	차이
(사례수)			(2)	(19)	
종합만족도			95.2	87.9	-7.3
서비스 품질	Total		90.6	89.8	-0.8
	서비스 상품 품질	Total	100.0	89.1	-10.9
		본원적 욕구충족	100.0	88.4	-11.6
		서비스 효익성	100.0	90.0	-10.0
		서비스 완결성	100.0	88.9	-11.1
	서비스 전달 품질	Total	96.7	92.1	-4.6
		상호작용	95.0	92.1	-2.9
		커뮤니케이션	95.0	92.1	-2.9
		고객케어	100.0	92.1	-7.9
	서비스 환경 품질	Total	75.0	88.1	13.1
		이용자 환경 편리성	75.0	87.9	12.9
		제도/절차/시스템환경	75.0	87.4	12.4
		인적자원 역량환경	75.0	88.9	13.9
사회적 책임	Total		100.0	90.0	-10.0
	정책타당성		100.0	89.5	-10.5
	지속가능성		100.0	89.5	-10.5
	윤리성		100.0	91.1	-8.9
불일치	Total		95.0	84.7	-10.3
	기대 대비		95.0	84.7	-10.3
	이상점 대비		95.0	83.7	-11.3
	타 기관 대비		95.0	85.8	-9.2
전반적 만족	Total		97.5	87.6	-9.9
	인지적 만족		100.0	86.8	-13.2
	감정적 만족		95.0	88.4	-6.6

4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교

○ IT봉사단 활동기관의 종합만족도 87.9점은 전체 활동기관 종합만족도 대비(91.2점) 3.3점 낮게 나타남.

○ 차원별로 비교해 보면, '서비스 품질'은 2.1점 낮고, '불일치'는 2.8점 낮고, '사회적 책임'은 3.0점 낮고, '전반적 만족'은 4.5점 낮은 것으로 나타남.

○ 세부 항목별로 비교해 보면, 대부분의 항목에서 전체 활동기관 점수보다 낮게 나타났으며 특히 '인지적 만족'(4.8점 낮음) 항목이 가장 낮게 나타남.

<표 3-1-8> IT봉사단 활동기관 - 전체 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2020년 전체	2020년 IT봉사단 활동기관	차이
(사례수)			(400)	(19)	
종합만족도			91.2	87.9	-3.3
서비스 품질	Total		91.9	89.8	-2.1
	서비스 상품 품질	Total	89.7	89.1	-0.6
		본원적 욕구충족	90.6	88.4	-2.2
		서비스 효익성	89.9	90.0	0.1
		서비스 완결성	88.8	88.9	0.1
	서비스 전달 품질	Total	94.2	92.1	-2.1
		상호작용	95.3	92.1	-3.2
		커뮤니케이션	93.0	92.1	-0.9
		고객케어	94.3	92.1	-2.2
	서비스 환경 품질	Total	91.8	88.1	-3.7
		이용자 환경 편리성	90.7	87.9	-2.8
		제도/절차/시스템환경	91.9	87.4	-4.5
		인적자원 역량환경	92.8	88.9	-3.9
사회적 책임	Total		93.0	90.0	-3.0
	정책타당성		92.3	89.5	-2.8
	지속가능성		93.1	89.5	-3.6
	윤리성		93.6	91.1	-2.5
불일치	Total		87.5	84.7	-2.8
	기대 대비		86.3	84.7	-1.6
	이상점 대비		87.5	83.7	-3.8
	타 기관 대비		88.8	85.8	-3.0
전반적 만족	Total		92.1	87.6	-4.5
	인지적 만족		91.6	86.8	-4.8
	감정적 만족		92.7	88.4	-4.3

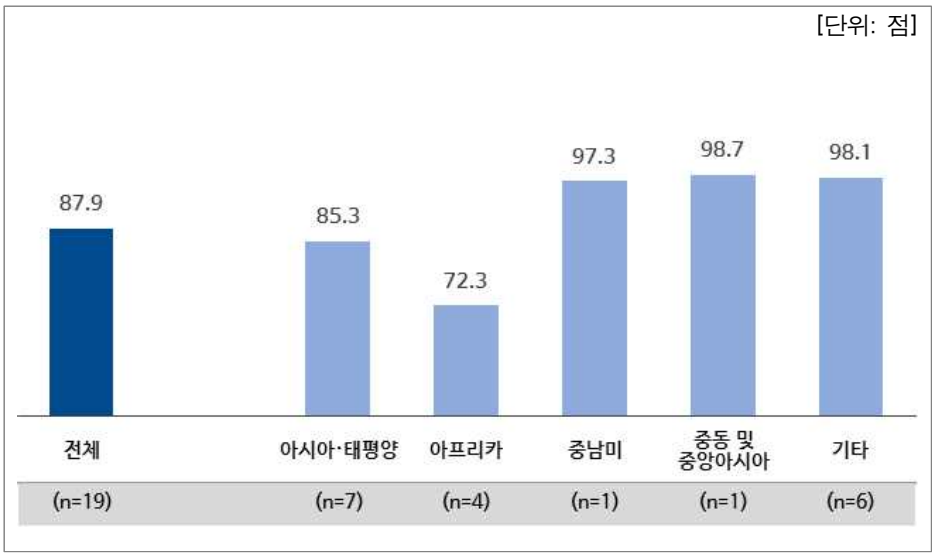
5) 활동기관 특성별 종합만족도

(1) 활동기관 위치 대륙별 종합만족도

○ 활동기관들이 위치해 있는 대륙별 종합만족도를 보면, '중동 및 중앙아시아'에서 98.7점으로 다른 대륙에 비해 가장 높게 나타남.

○ 다음으로는 '기타 국가'가 98.1점, '중남미'가 97.3점, '아시아·태평양'이 85.3점 순으로 높게 나타난 반면, '아프리카'는 72.3점으로 가장 낮게 나타남.

<그림 3-1-9> 코이카 봉사단 활동기관 - 활동기관 위치 대륙별 종합만족도



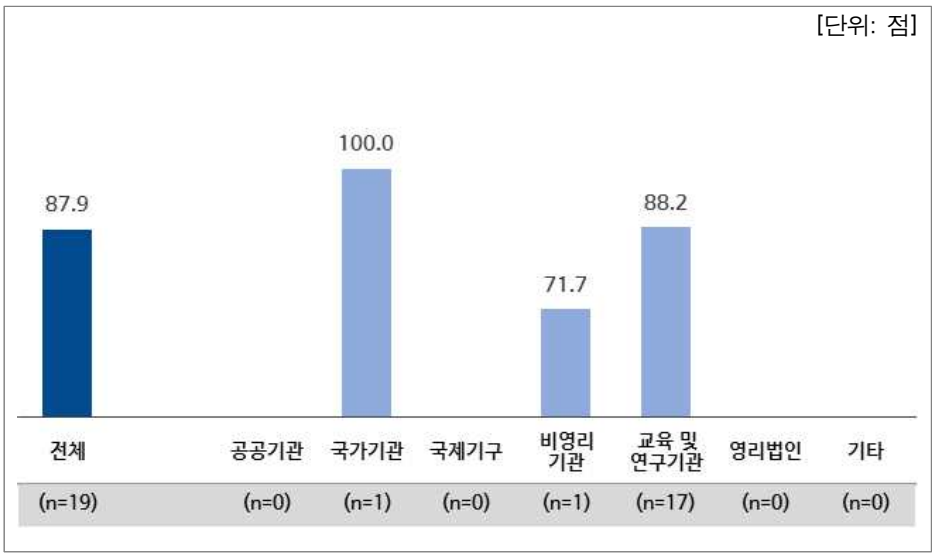
* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

(2) 활동기관 유형별 종합만족도

○ 활동기관 유형별 종합만족도를 보면, '국가기관'에서 100.0점으로 다른 유형에 비해 가장 높게 나타남.

○ 다음으로는 '교육 및 연구기관'이 88.2점, '비영리 기관'이 71.7점 순으로 높게 나타남.

<그림 3-1-10> 코이카 봉사단 활동기관 - 활동기관 유형별 종합만족도



* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

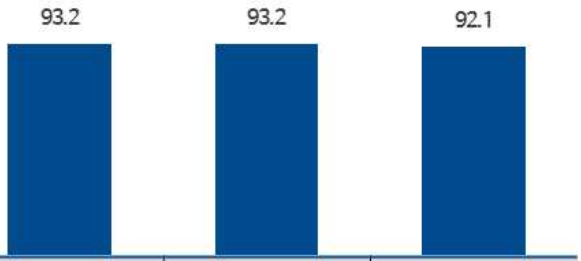
6) 사업의 수행/추천 의향 및 신뢰도

○ 사업의 '재수행 의향'과 '타인추천 의향'이 각 93.2점, '사업의 신뢰도'는 92.1점으로 나타남.

○ 기관 유형별로 보면, '국가기관'에서 사업의 수행/추천 의향 및 신뢰도가 가장 높게 나타난 반면, '비영리기관'에서는 상대적으로 낮게 나타남.

<그림 3-1-11> IT봉사단 활동기관 - 사업의 수행/추천 의향 및 신뢰도

[Base: IT봉사단 활동기관 전체 19명, 단위: 점]



구분		사례수	(재)수행 의향	타인추천 의향	사업의 신뢰도
기관 분야	국가기관	(1)	100.0	100.0	100.0
	비영리기관	(1)	80.0	80.0	80.0
	교육 및 연구기관	(17)	93.5	93.5	92.4

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

7) 불만족 고객(전반적 만족도 7점 이하)의 희망 개선사항

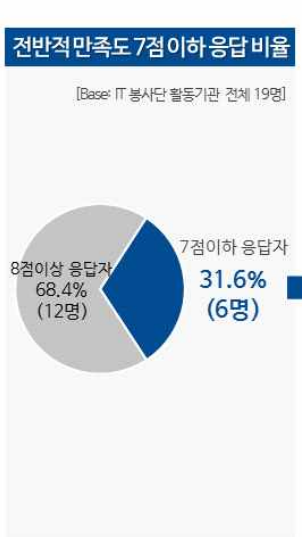
○ 전반적 만족도 문항의 7점 이하 응답자는 31.6%(6명)로 나타남.

○ 불만족 고객의 희망 개선의견은 '상호 소통이 원활하게 이루어졌으면 함'이 33.3%로 가장 높게 나타남.
- 세부 의견으로는 '확실한 커뮤니케이션 채널 마련 필요', '원활한 의사소통과 서비스 구축 필요' 등이 나타남.

○ 다음으로는 '사업에 필요한 충분한 정보 제공 필요', '문제 발생시 대처(피드백)가 원활해야 함', 'KOICA 직원의 지식, 기술, 전문성 필요', '기관에 적합한 봉사단원 파견 노력 필요'가 각 16.7%로 나타남.

<그림 3-1-12> 코이카 봉사단 활동기관 - 불만족 고객의 희망 개선사항

[단위: 명, %]



[Base: 전반적 만족도 7점 이하 응답자 6명]

구성 요소		응답현황
개선사항	사업에 필요한 충분한 정보 제공 필요	16.7% (1명) - 현지 단체나 기관이 필요로 하는 사업타당성의 우선순위를 두었으면 함 (1명)
	상호 소통이 원활하게 이루어졌으면 함	33.3% (2명) - 확실한 커뮤니케이션 채널 마련 필요 (1명) - 원활한 의사소통과 서비스 구축 필요 (1명)
	문제 발생시 대처(피드백)가 원활해야 함	16.7% (1명) - 문제해결에 대한 표준화된 가이드라인 마련 필요 (1명)
	KOICA 직원의 지식, 기술, 전문성 필요	16.7% (1명) - 수원국의 상황과 환경에 대한 이해 필요 (1명)
	기관에 적합한 봉사단원 파견 노력 필요	16.7% (1명) - 활동기간 동안 업무계획과 활동내용 공유 필요 (1명)

8) 건의 및 개선사항 (VOC)

○ IT봉사단 활동기관의 건의 및 개선사항으로는 '더 많은 프로그램 필요'와 '지속적인 프로그램 희망'이 각 22.2%로 의견이 나타남.

<표 3-1-9> IT봉사단 활동기관 - 건의 및 개선사항

[Base: IT봉사단 활동기관 VOC 18건, 단위: 건, %]

구분		세부 VOC 내용	건수(건)	비율(%)
계			18	100.0
상품 품질	서비스 효익성	더 많은 프로그램 필요(교육, 다양성)	4	22.2
		지속적인 프로그램 희망(봉사단)	4	22.2
		다양한 분야의 발전 및 역량 구축 필요	1	5.6
		코로나로 중지된 사업 재개	1	5.6
	서비스 완결성	프로그램의 보완 필요(봉사단)	1	5.6
전달 품질	커뮤니케이션	건의할 수 있는 창구 마련 필요	1	5.6
		경험 및 지식 교환을 위한 정기적인 모임 필요	1	5.6
		원활한 의사소통 필요	1	5.6
	고객케어	책임감 있는 사후관리 필요(지속적 연락)	1	5.6
환경 품질	제도/절차/시스템 환경	강력한 규정 준수 필요	1	5.6
		행정업무 절차 및 서류 제출의 간소화 필요	1	5.6
	인적자원 역량환경	봉사자의 역량 및 전문성 강화 필요(언어)	1	5.6

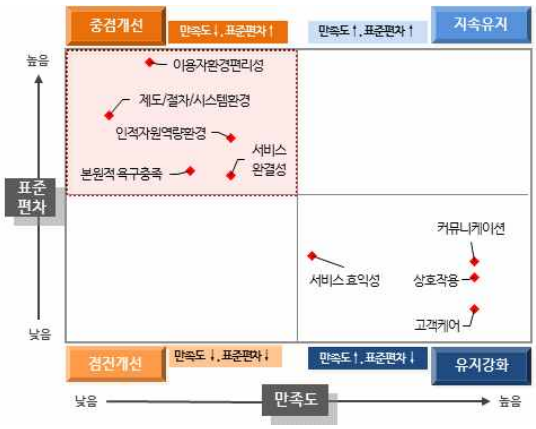
9) 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석)

○ 서비스 품질을 구성하는 세부 항목들의 만족도와 표준편차를 기반으로 포트폴리오 분석을 실시한 결과, 중점적으로 개선이 필요한 항목들은 '제도/절차/시스템환경', '이용자환경편리성', '본원적 욕구충족', '인적자원역량환경', '서비스 완결성'으로 나타남.

○ 유지강화가 필요한 항목은 '서비스 효익성', '커뮤니케이션', '상호작용', '고객케어'으로 나타남.

<그림 3-1-13> IT봉사단 활동기관 - 최우선 개선항목

[Base: IT봉사단 활동기관 전체 19명, 단위: 점]



	만족도	표준편차
중점개선		
제도/절차/시스템환경	87.4	17.6
이용자환경편리성	87.9	19.0
본원적 욕구충족	88.4	16.1
인적자원역량환경	88.9	17.0
서비스 완결성	88.9	15.9
점진개선		
지속유지		
유지강화		
서비스 효익성	90.0	13.7
커뮤니케이션	92.1	13.6
상호작용	92.1	13.2
고객케어	92.1	12.3

3. 과학기술지원단 활동기관

1) 응답자 특성

○ 2020년 WFK 활동기관 만족도 조사에 참여한 과학기술지원단 활동기관은 3명이 참여하였으며, 세부 응답자 특성은 아래와 같음.

<표 3-1-10> 과학기술지원단 활동기관 - 응답자 특성

[Base: 과학기술지원단 활동기관 전체 3명, 단위: 명, %]

구분		사례수(명)	비중(%)
전체 응답자		**3**	**100.0**
성별	남성	2	66.7
	여성	1	33.3
연령대	20대	-	-
	30대	-	-
	40대	3	100.0
	50대	-	-
	60대 이상	-	-
직책	대표자	2	66.7
	Co-worker	1	33.3
대륙	아시아·태평양	-	-
	아프리카	-	-
	중남미	-	-
	중동 및 중앙아시아	-	-
	기타	3	100.0
소속기관 유형	공공기관	-	-
	국가기관	-	-
	국제기구	-	-
	비영리 기관	-	-
	교육 및 연구기관	3	100.0
	영리법인	-	-
	기타	-	-
활동 분야	교육	-	-
	보건의료	-	-
	공공행정	-	-
	농림수산	-	-
	기술환경에너지	-	-
	범분야	-	-
	기타	3	100.0

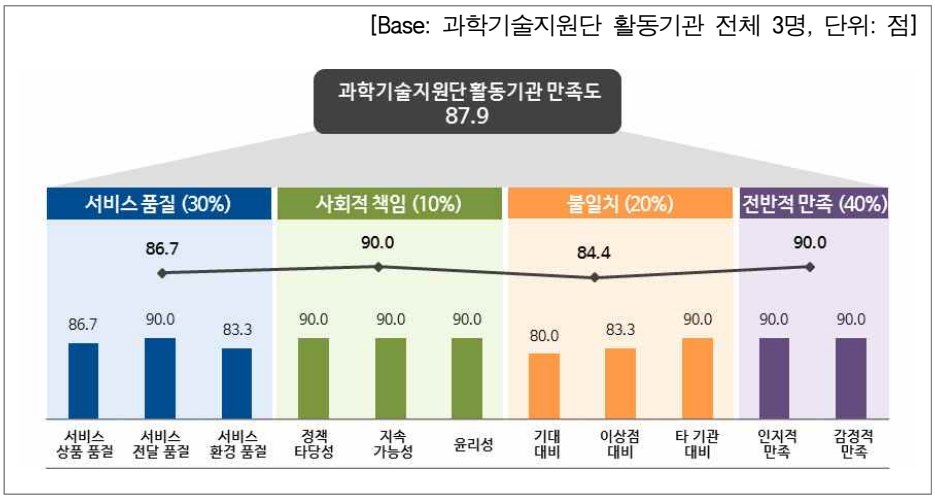
2) 종합만족도

○ 2020년 과학기술지원단 활동기관의 종합만족도 지수(100.0점 만점)는 87.9점임.

○ 차원별 만족도를 보면, '사회적 책임'과 '전반적 만족'이 각 90.0점으로 가장 높았고, 그 다음으로는 '서비스 품질'이 86.7점, '불일치'가 84.4점으로 나타남.

○ 세부 항목별 만족도를 보면, '서비스 품질' 차원에서는 '서비스 전달품질'이 90.0점으로 가장 높았고, '사회적 책임' 차원의 세부 항목은 모두 90.0점, '불일치' 차원에서는 '타 기관 대비'가 90.0점으로 가장 높았고, '전반적 만족' 차원에서는 '인지적 만족'과 '감정적 만족' 모두 90.0점으로 나타남.

<그림 3-1-14> 과학기술지원단 활동기관 - 종합만족도



3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교

○ 과학기술지원단 활동기관의 종합만족도 87.9점은 전년 대비(92.8점) 4.9점 하락하였음.

○ 차원별로 비교해 보면, '사회적 책임'은 2.9점 하락, '전반적 만족'은 3.8점 하락, '서비스 품질'은 6.1점 하락, '불일치'는 6.4점 하락하였음.

○ 세부 항목별로 비교해 보면, 모든 항목이 하락하였으며 특히 '본원적 욕구충족'은 10.8점 하락하여 하락폭이 가장 크게 나타남.

<표 3-1-11> 과학기술지원단 활동기관 - 전년 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2019년 과학기술지원단 활동기관	2020년 과학기술지원단 활동기관	차이
(사례수)			(8)	(3)	
종합만족도			92.8	87.9	-4.9
서비스 품질	Total		92.8	86.7	-6.1
	서비스 상품 품질	Total	95.0	86.7	-8.3
		본원적 욕구충족	97.5	86.7	-10.8
		서비스 효익성	92.5	86.7	-5.8
		서비스 완결성	95.0	86.7	-8.3
	서비스 전달 품질	Total	93.8	90.0	-3.8
		상호작용	96.3	90.0	-6.3
		커뮤니케이션	90.0	90.0	0.0
		고객케어	95.0	90.0	-5.0
	서비스 환경 품질	Total	89.6	83.3	-6.3
		이용자 환경 편리성	87.5	76.7	-10.8
		제도/절차/시스템환경	90.0	86.7	-3.3
		인적자원 역량환경	91.3	86.7	-4.6
사회적 책임	Total		92.9	90.0	-2.9
	정책타당성		92.5	90.0	-2.5
	지속가능성		92.5	90.0	-2.5
	윤리성		93.8	90.0	-3.8
불일치	Total		90.8	84.4	-6.4
	기대 대비		88.8	80.0	-8.8
	이상점 대비		91.3	83.3	-8.0
	타 기관 대비		92.5	90.0	-2.5
전반적 만족	Total		93.8	90.0	-3.8
	인지적 만족		93.8	90.0	-3.8
	감정적 만족		93.8	90.0	-3.8

4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교

○ 과학기술지원단 활동기관의 종합만족도 87.9점은 전체 활동기관 종합만족도 대비(91.2점) 3.3점 낮게 나타남.

○ 차원별로 비교해 보면, '전반적 만족'은 2.1점 낮고, '사회적 책임'은 3.0점 낮고, '불일치'는 3.1점 낮고, '서비스 품질'은 5.2점 낮은 것으로 나타남.

○ 세부 항목별로 비교해 보면, 대부분의 항목에서 전체 활동기관 점수보다 낮게 나타났으며 특히 '이용자환경편리성'(14.0점 낮음) 항목이 가장 낮게 나타남.

<표 3-1-12> 과학기술지원단 활동기관 - 전체 대비 항목별 만족지수 비교

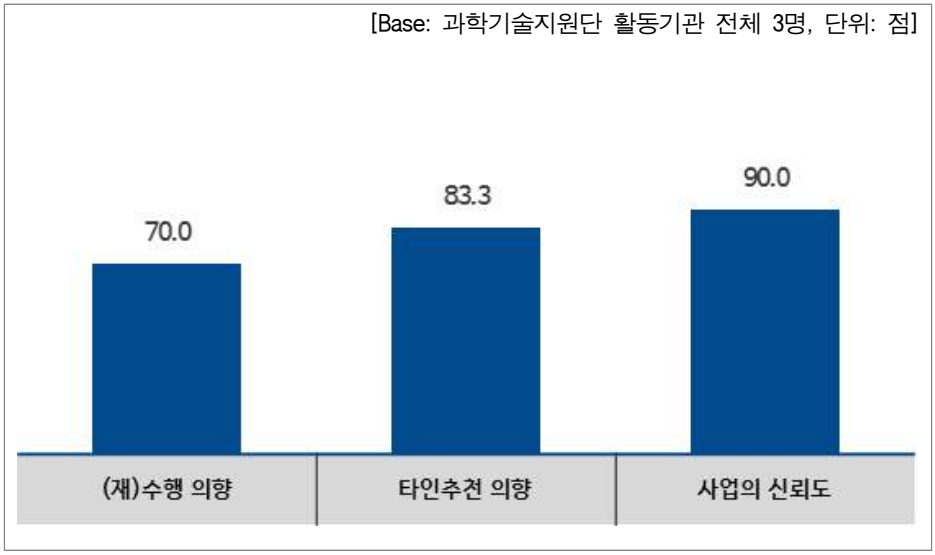
[단위: 점]

구성요소			2020년 전체	2020년 과학기술지원단 활동기관	차이
(사례수)			(400)	(3)	
종합만족도			91.2	87.9	-3.3
서비스 품질	Total		91.9	86.7	-5.2
	서비스 상품 품질	Total	89.7	86.7	-3.0
		본원적 욕구충족	90.6	86.7	-3.9
		서비스 효익성	89.9	86.7	-3.2
		서비스 완결성	88.8	86.7	-2.1
	서비스 전달 품질	Total	94.2	90.0	-4.2
		상호작용	95.3	90.0	-5.3
		커뮤니케이션	93.0	90.0	-3.0
		고객케어	94.3	90.0	-4.3
	서비스 환경 품질	Total	91.8	83.3	-8.5
		이용자 환경 편리성	90.7	76.7	-14.0
		제도/절차/시스템환경	91.9	86.7	-5.2
		인적자원 역량환경	92.8	86.7	-6.1
사회적 책임	Total		93.0	90.0	-3.0
	정책타당성		92.3	90.0	-2.3
	지속가능성		93.1	90.0	-3.1
	윤리성		93.6	90.0	-3.6
불일치	Total		87.5	84.4	-3.1
	기대 대비		86.3	80.0	-6.3
	이상점 대비		87.5	83.3	-4.2
	타 기관 대비		88.8	90.0	1.2
전반적 만족	Total		92.1	90.0	-2.1
	인지적 만족		91.6	90.0	-1.6
	감정적 만족		92.7	90.0	-2.7

5) 사업의 수행/추천 의향 및 신뢰도

○ 사업의 '재수행 의향'은 70.0점, '타인추천 의향'은 83.3점, '사업의 신뢰도'는 90.0점으로 나타남.

<그림 3-1-15> 과학기술지원단 활동기관 - 사업의 수행/추천 의향 및 신뢰도



* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

6) 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석)

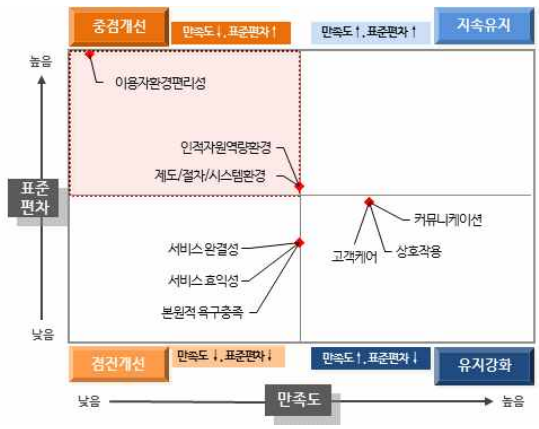
○ 서비스 품질을 구성하는 세부 항목들의 만족도와 표준편차를 기반으로 포트폴리오 분석을 실시한 결과, 중점적으로 개선이 필요한 항목들은 '이용자환경편리성', '인적자원역량환경', '제도/절차/시스템환경'으로 나타남.

○ 점진적으로 개선이 필요한 항목은 '서비스 완결성', '서비스 효익성', '본원적 욕구충족'으로 나타남.

○ 유지강화가 필요한 항목은 '고객케어', '상호작용', '커뮤니케이션'으로 나타남.

<그림 3-1-16> 과학기술지원단 활동기관 - 최우선 개선항목

[Base: 과학기술지원단 활동기관 전체 3명, 단위: 점]



	만족도	표준편차
중점개선		
이용자환경편리성	76.7	25.2
인적자원역량환경	86.7	11.5
제도/절차/시스템환경	86.7	11.5
점진개선		
서비스 완결성	86.7	5.8
서비스 효익성	86.7	5.8
본원적 욕구충족	86.7	5.8
지속유지		
유지강화		
고객케어	90.0	10.0
상호작용	90.0	10.0
커뮤니케이션	90.0	10.0

4. KOICA 자문단 활동기관

1) 응답자 특성

○ 2020년 WFK 활동기관 만족도 조사에 참여한 KOICA 자문단 활동기관은 4명이 참여하였으며, 세부 응답자 특성은 아래와 같음.

<표 3-1-13> KOICA 자문단 활동기관 - 응답자 특성

[Base: KOICA 자문단 활동기관 전체 4명, 단위: 명, %]

구분		사례수(명)	비중(%)
전체 응답자		4	100.0
성별	남성	4	100.0
	여성	-	-
연령대	20대	-	-
	30대	-	-
	40대	1	25.0
	50대	2	50.0
	60대 이상	1	25.0
직책	대표자	1	25.0
	Co-worker	3	75.0
대륙	아시아·태평양	3	75.0
	아프리카	-	-
	중남미	1	25.0
	중동 및 중앙아시아	-	-
	기타	-	-
소속기관 유형	공공기관	-	-
	국가기관	4	100.0
	국제기구	-	-
	비영리 기관	-	-
	교육 및 연구기관	-	-
	영리법인	-	-
	기타	-	-
활동 분야	교육	-	-
	보건의료	-	-
	공공행정	4	100.0
	농림수산	-	-
	기술환경에너지	-	-
	범분야	-	-
	기타	-	-

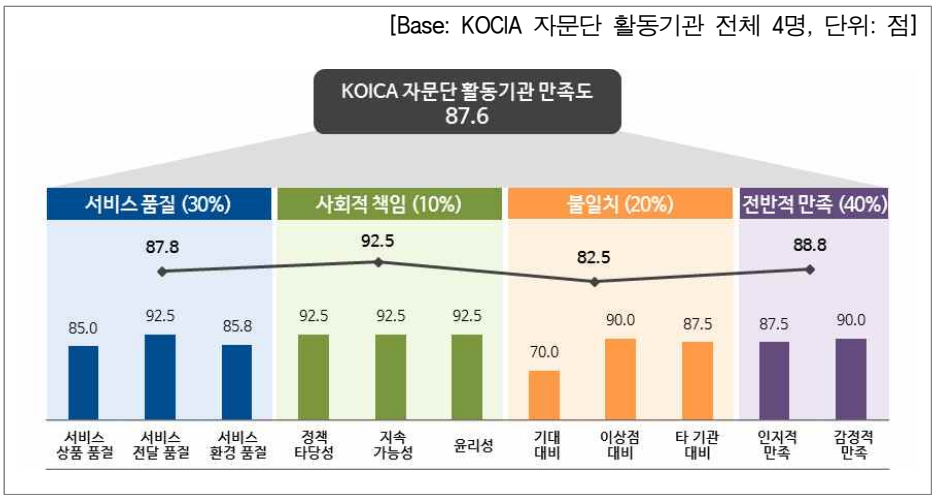
2) 종합만족도

○ 2020년 KOICA 자문단 활동기관의 종합만족도 지수(100.0점 만점)는 87.6점임.

○ 차원별 만족도를 보면, '사회적 책임'이 92.5점으로 가장 높았고, 그 다음으로는 '전반적 만족'이 88.8점, '서비스 품질'이 87.8점, '불일치'가 82.5점으로 나타남.

○ 세부 항목별 만족도를 보면, '서비스 품질' 차원에서는 '서비스 전달품질'이 92.5점으로 가장 높았고, '사회적 책임' 차원의 세부 항목은 모두 90.0점, '불일치' 차원에서는 '이상점 대비'가 90.0점으로 가장 높았고, '전반적 만족' 차원에서는 '감정적 만족'이 90.0점으로 '인지적 만족' 87.5점보다 높게 나타남.

<그림 3-1-17> KOICA 자문단 활동기관 - 종합만족도



3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교

○ KOCIA 자문단 활동기관의 종합만족도 87.6점은 전년 대비(92.2점) 4.6점 하락하였음.

○ 차원별로 비교해 보면, '사회적 책임'은 0.8점 하락, '전반적 만족'은 2.5점 하락, '서비스 품질'은 6.1점 하락, '불일치'는 8.3점 하락하였음.

○ 세부 항목별로 비교해 보면, '감정적 만족'은 3.3점 상승하여 상승폭이 크게 나타난 반면, '기대 대비'는 19.2점 하락하여 가장 하락폭이 큰 것으로 나타남.

<표 3-1-14> KOICA 자문단 활동기관 - 전년 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2019년 KOICA 자문단 활동기관	2020년 KOCIA 자문단 활동기관	차이
(사례수)			(12)	(4)	
종합만족도			92.2	87.6	-4.6
서비스 품질	Total		93.9	87.8	-6.1
	서비스 상품 품질	Total	93.6	85.0	-8.6
		본원적 욕구충족	93.3	90.0	-3.3
		서비스 효익성	91.7	85.0	-6.7
		서비스 완결성	95.8	80.0	-15.8
	서비스 전달 품질	Total	93.6	92.5	-1.1
		상호작용	94.2	92.5	-1.7
		커뮤니케이션	91.7	92.5	0.8
		고객케어	95.0	92.5	-2.5
	서비스 환경 품질	Total	94.4	85.8	-8.6
		이용자 환경 편리성	95.0	82.5	-12.5
		제도/절차/시스템환경	93.3	87.5	-5.8
		인적자원 역량환경	95.0	87.5	-7.5
사회적 책임	Total		93.3	92.5	-0.8
	정책타당성		91.7	92.5	0.8
	지속가능성		93.3	92.5	-0.8
	윤리성		95.0	92.5	-2.5
불일치	Total		90.8	82.5	-8.3
	기대 대비		89.2	70.0	-19.2
	이상점 대비		93.3	90.0	-3.3
	타 기관 대비		90.0	87.5	-2.5
전반적 만족	Total		91.3	88.8	-2.5
	인지적 만족		95.8	87.5	-8.3
	감정적 만족		86.7	90.0	3.3

4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교

○ KOCIA 자문단 활동기관의 종합만족도 87.6점은 전체 활동기관 종합만족도 대비(91.2점) 3.6점 낮게 나타남.

○ 차원별로 비교해 보면, '사회적 책임'은 0.5점 낮고, '전반적 만족'은 3.3점 낮고, '서비스 품질'은 4.1점 낮고, '불일치'는 5.0점 낮은 것으로 나타남.

○ 세부 항목별로 비교해 보면, '이상점 대비'(2.5점 높음) 항목이 전체 활동기관의 점수보다 가장 높게 나타난 반면, '기대 대비'(16.3점 낮음)는 가장 낮게 나타남.

<표 3-1-15> KOICA 자문단 활동기관 - 전체 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

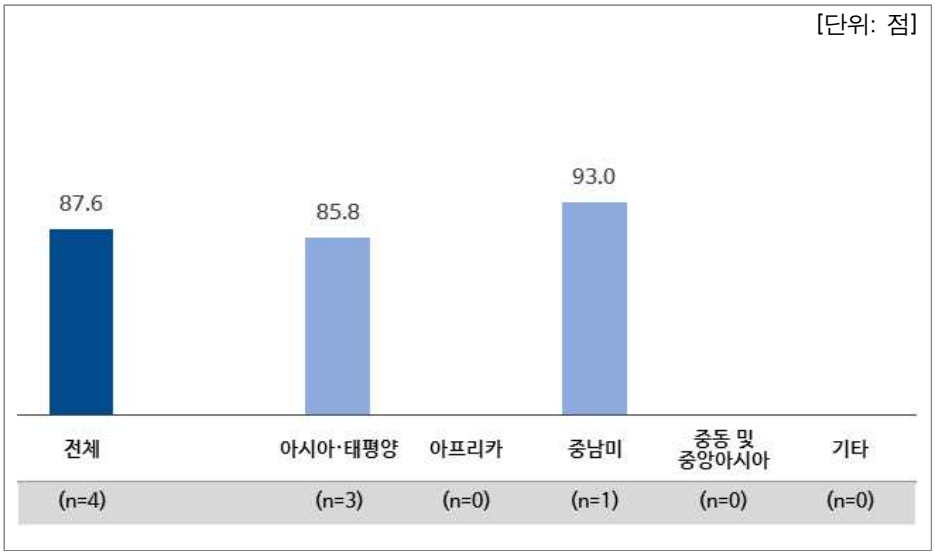
구성요소			2020년 전체	2020년 KOCIA 자문단 활동기관	차이
(사례수)			(400)	(4)	
종합만족도			91.2	87.6	-3.6
서비스 품질	Total		91.9	87.8	-4.1
	서비스 상품 품질	Total	89.7	85.0	-4.7
		본원적 욕구충족	90.6	90.0	-0.6
		서비스 효익성	89.9	85.0	-4.9
		서비스 완결성	88.8	80.0	-8.8
	서비스 전달 품질	Total	94.2	92.5	-1.7
		상호작용	95.3	92.5	-2.8
		커뮤니케이션	93.0	92.5	-0.5
		고객케어	94.3	92.5	-1.8
	서비스 환경 품질	Total	91.8	85.8	-6.0
		이용자 환경 편리성	90.7	82.5	-8.2
		제도/절차/시스템환경	91.9	87.5	-4.4
		인적자원 역량환경	92.8	87.5	-5.3
사회적 책임	Total		93.0	92.5	-0.5
	정책타당성		92.3	92.5	0.2
	지속가능성		93.1	92.5	-0.6
	윤리성		93.6	92.5	-1.1
불일치	Total		87.5	82.5	-5.0
	기대 대비		86.3	70.0	-16.3
	이상점 대비		87.5	90.0	2.5
	타 기관 대비		88.8	87.5	-1.3
전반적 만족	Total		92.1	88.8	-3.3
	인지적 만족		91.6	87.5	-4.1
	감정적 만족		92.7	90.0	-2.7

5) 활동기관 특성별 종합만족도

(1) 활동기관 위치 대륙별 종합만족도

○ 활동기관들이 위치해 있는 대륙별 종합만족도를 보면, '중남미'에서 93.0점으로 가장 높았고, '아시아·태평양'은 85.8점으로 나타남.

<그림 3-1-20> KOICA 자문단 활동기관 - 활동기관 위치 대륙별 종합만족도

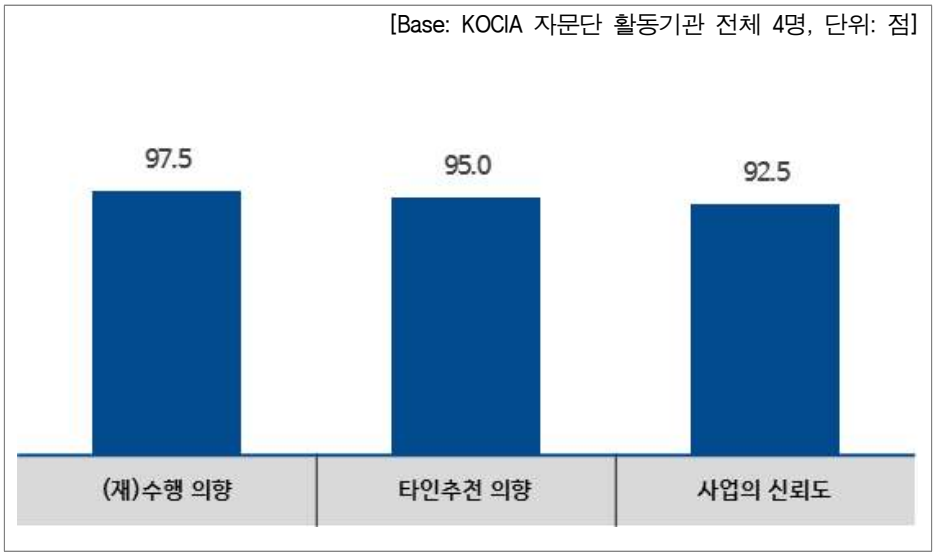


* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

6) 사업의 수행/추천 의향 및 신뢰도

○ 사업의 '재수행 의향'은 97.5점, '타인추천 의향'은 95.0점, '사업의 신뢰도'는 92.5점으로 나타남.

<그림 3-1-21> KOICA 자문단 활동기관 - 사업의 수행/추천 의향 및 신뢰도



* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

7) 건의 및 개선사항 (VOC)

○ KOICA 자문단 활동기관의 건의 및 개선사항을 보면, '더 많은 프로그램 필요', '자금지원 확대 희망'에 대한 의견이 나타남.

<표 3-1-16> KOICA 자문단 활동기관 - 건의 및 개선사항

[Base: KOCIA 자문단 활동기관 VOC 2건, 단위: 건, %]

구분		세부 VOC 내용	건수(건)	비율(%)
계			2	100.0
상품 품질	서비스 효익성	더 많은 프로그램 필요	1	50.0
		자금지원 확대 희망	1	50.0

8) 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석)

○ 서비스 품질을 구성하는 세부 항목들의 만족도와 표준편차를 기반으로 포트폴리오 분석을 실시한 결과, 중점적으로 개선이 필요한 항목들은 '이용자환경편리성', '서비스 효익성', '제도/절차/시스템환경', '인적자원역량환경'으로 나타남.

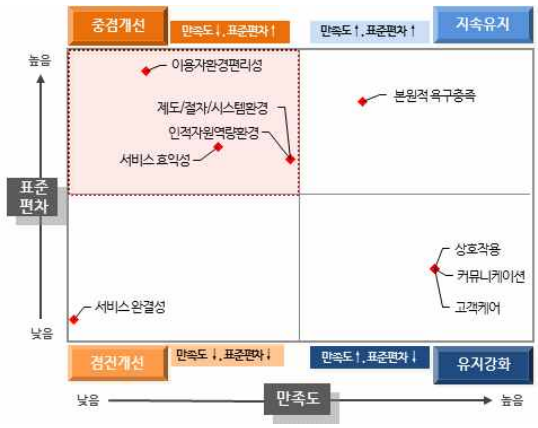
○ 점진적으로 개선이 필요한 항목은 '서비스 완결성'으로 나타남.

○ 지속적으로 유지가 필요한 항목은 '본원적 욕구 충족'으로 나타남.

○ 유지강화가 필요한 항목은 '상호작용', '커뮤니케이션', '고객케어'로 나타남.

<그림 3-1-22> KOICA 자문단 활동기관 - 최우선 개선항목

[Base: KOCIA 자문단 활동기관 전체 4명, 단위: 점]



	만족도	표준편차
중점개선		
이용자환경편리성	82.5	15.0
서비스 효익성	85.0	12.9
제도/절차/시스템환경	87.5	12.6
인적자원역량환경	87.5	12.6
점진개선		
서비스 완결성	80.0	8.2
지속유지		
본원적 욕구충족	90.0	14.1
유지강화		
상호작용	92.5	9.6
커뮤니케이션	92.5	9.6
고객케어	92.5	9.6

5. NIPA 자문단 활동기관

1) 응답자 특성

○ 2020년 WFK 활동기관 만족도 조사에 참여한 NIPA 자문단 활동기관은 15명이 참여하였으며, 세부 응답자 특성은 아래와 같음.

<표 3-1-17> NIPA 자문단 활동기관 - 응답자 특성

[Base: NIPA 자문단 활동기관 전체 15명, 단위: 명, %]

구분		사례수(명)	비중(%)
전체 응답자		15	100.0
성별	남성	13	86.7
	여성	2	13.3
연령대	20대	-	-
	30대	3	20.0
	40대	3	20.0
	50대	2	13.3
	60대 이상	7	46.7
직책	대표자	6	40.0
	Co-worker	9	60.0
대륙	아시아·태평양	7	46.7
	아프리카	5	33.3
	중남미	2	13.3
	중동 및 중앙아시아	1	6.7
	기타	-	-
소속기관 유형	공공기관	1	6.7
	국가기관	8	53.3
	국제기구	-	-
	비영리 기관	1	6.7
	교육 및 연구기관	5	33.3
	영리법인	-	-
	기타	-	-
활동 분야	교육	-	-
	보건의료	-	-
	공공행정	-	-
	농림수산	-	-
	기술환경에너지	7	46.7
	범분야	8	53.3
	기타	-	-

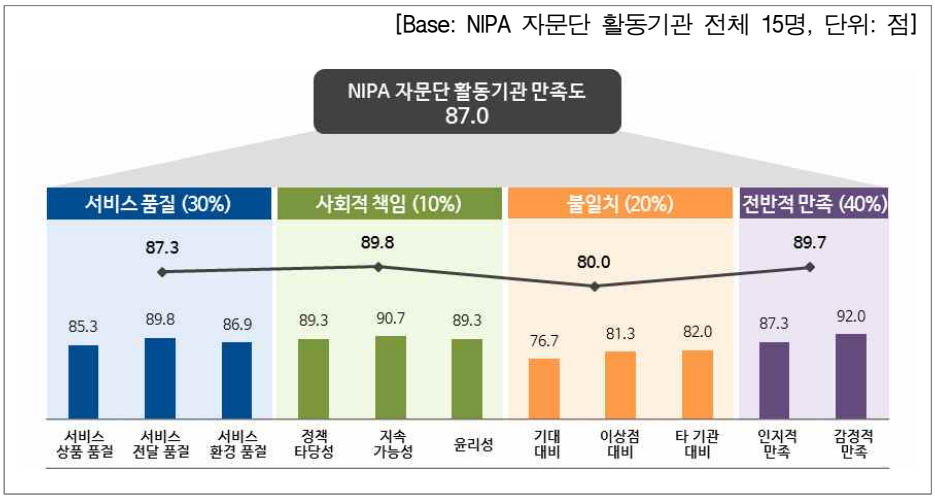
2) 종합만족도

○ 2020년 NIPA 자문단 활동기관의 종합만족도 지수(100.0점 만점)는 87.0점임.

○ 차원별 만족도를 보면, '사회적 책임'이 89.8점으로 가장 높았고, 그 다음으로는 '전반적 만족'이 89.7점, '서비스 품질'이 87.3점, '불일치'가 80.0점으로 나타남.

○ 세부 항목별 만족도를 보면, '서비스 품질' 차원에서는 '서비스 전달품질'이 89.8점으로 가장 높았고, '사회적 책임' 차원에서는 '지속가능성'이 90.7점으로 가장 높았고, '불일치' 차원에서는 '타 기관 대비'가 82.0점으로 가장 높았고, '전반적 만족' 차원에서는 '감정적 만족'이 92.0점으로 '인지적 만족' 87.3점보다 높게 나타남.

<그림 3-1-23> NIPA 자문단 활동기관 - 종합만족도



3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교

○ NIPA 자문단 활동기관의 종합만족도 87.0점은 전년 대비(85.8점) 1.2점 상승하였음.

○ 차원별로 비교해 보면, '전반적 만족'은 3.4점 상승, '사회적 책임'은 2.3점 상승, '서비스 품질'은 전년과 동일, '불일치'는 1.5점 하락하였음.

○ 세부 항목별로 비교해 보면, '감정적 만족'은 4.6점 상승하여 상승폭이 크게 나타난 반면, '서비스 완결성'은 4.3점 하락하여 가장 하락폭이 큰 것으로 나타남.

<표 3-1-18> NIPA 자문단 활동기관 - 전년 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2019년 NIPA 자문단 활동기관	2020년 NIPA 자문단 활동기관	차이
(사례수)			(81)	(15)	
종합만족도			85.8	87.0	1.2
서비스 품질	Total		87.3	87.3	0.0
	서비스 상품 품질	Total	86.3	85.3	-1.0
		본원적 욕구충족	85.3	88.7	3.4
		서비스 효익성	85.4	83.3	-2.1
		서비스 완결성	88.3	84.0	-4.3
	서비스 전달 품질	Total	88.9	89.8	0.9
		상호작용	91.1	92.7	1.6
		커뮤니케이션	86.7	88.7	2.0
		고객케어	89.0	88.0	-1.0
	서비스 환경 품질	Total	86.7	86.9	0.2
		이용자 환경 편리성	84.9	86.0	1.1
		제도/절차/시스템환경	87.2	88.0	0.8
		인적자원 역량환경	88.0	86.7	-1.3
사회적 책임	Total		87.5	89.8	2.3
	정책타당성		86.2	89.3	3.1
	지속가능성		87.8	90.7	2.9
	윤리성		88.5	89.3	0.8
불일치	Total		81.5	80.0	-1.5
	기대 대비		80.6	76.7	-3.9
	이상점 대비		80.9	81.3	0.4
	타 기관 대비		83.0	82.0	-1.0
전반적 만족	Total		86.3	89.7	3.4
	인지적 만족		85.2	87.3	2.1
	감정적 만족		87.4	92.0	4.6

4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교

○ NIPA 자문단 활동기관의 종합만족도 87.0점은 전체 활동기관 종합만족도 대비(91.2점) 4.2점 낮게 나타남.

○ 차원별로 비교해 보면, '전반적 만족'은 2.4점 낮고, '사회적 책임'은 3.2점 낮고, '서비스 품질'은 4.6점 낮고, '불일치'는 7.5점 낮은 것으로 나타남.

○ 세부 항목별로 비교해 보면, 모든 항목에서 전체 활동기관의 점수보다 낮게 나타났으며 특히 '기대 대비'(9.6점 낮음) 항목이 가장 낮게 나타남.

<표 3-1-19> NIPA 자문단 활동기관 - 전체 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2020년 전체	2020년 NIPA 자문단 활동기관	차이
(사례수)			(400)	(15)	
종합만족도			91.2	87.0	-4.2
서비스 품질	Total		91.9	87.3	-4.6
	서비스 상품 품질	Total	89.7	85.3	-4.4
		본원적 욕구충족	90.6	88.7	-1.9
		서비스 효익성	89.9	83.3	-6.6
		서비스 완결성	88.8	84.0	-4.8
	서비스 전달 품질	Total	94.2	89.8	-4.4
		상호작용	95.3	92.7	-2.6
		커뮤니케이션	93.0	88.7	-4.3
		고객케어	94.3	88.0	-6.3
	서비스 환경 품질	Total	91.8	86.9	-4.9
		이용자 환경 편리성	90.7	86.0	-4.7
		제도/절차/시스템환경	91.9	88.0	-3.9
		인적자원 역량환경	92.8	86.7	-6.1
사회적 책임	Total		93.0	89.8	-3.2
	정책타당성		92.3	89.3	-3.0
	지속가능성		93.1	90.7	-2.4
	윤리성		93.6	89.3	-4.3
불일치	Total		87.5	80.0	-7.5
	기대 대비		86.3	76.7	-9.6
	이상점 대비		87.5	81.3	-6.2
	타 기관 대비		88.8	82.0	-6.8
전반적 만족	Total		92.1	89.7	-2.4
	인지적 만족		91.6	87.3	-4.3
	감정적 만족		92.7	92.0	-0.7

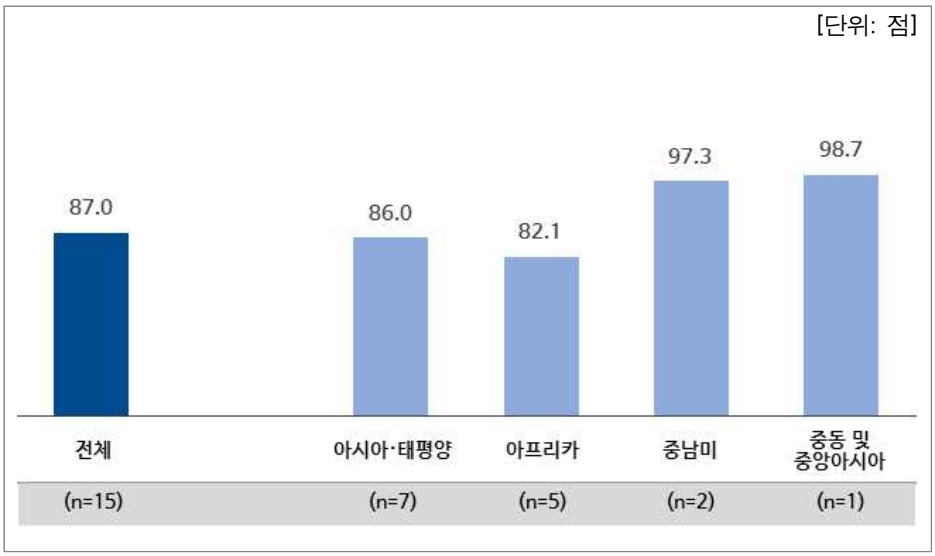
5) 활동기관 특성별 종합만족도

(1) 활동기관 위치 대륙별 종합만족도

○ 활동기관들이 위치해 있는 대륙별 종합만족도를 보면, '중동 및 중앙아시아'에서 98.7점으로 가장 높게 나타남.

○ 다음으로는 '중남미'가 97.3점, '아시아·태평양'이 86.0점, '아프리카'가 82.1점 순으로 높게 나타남.

<그림 3-1-26> NIPA 자문단 활동기관 - 활동기관 위치 대륙별 종합만족도



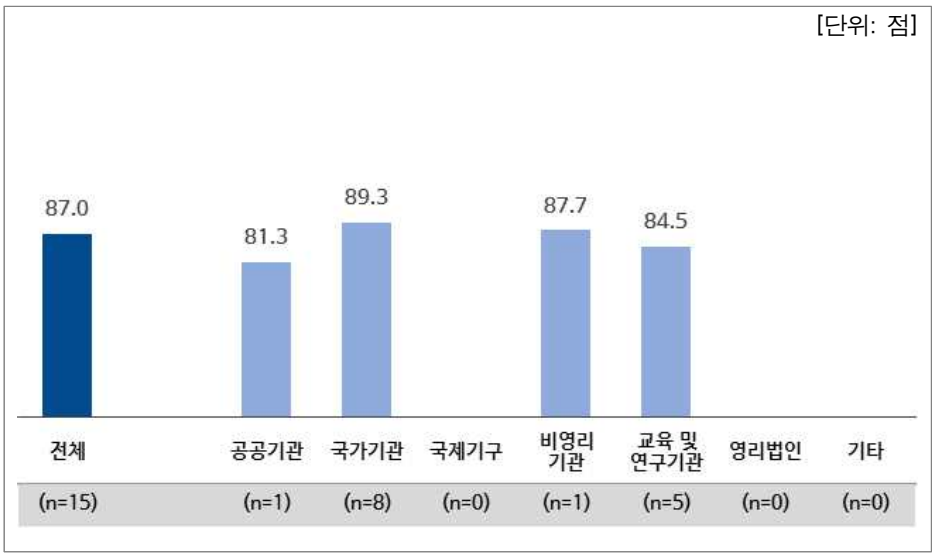
* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

(2) 활동기관 유형별 종합만족도

○ 활동기관 유형별 종합만족도를 보면, '국가기관'에서 89.7점으로 다른 유형에 비해 가장 높게 나타남.

○ 다음으로는 '비영리기관'이 87.7점, '교육 및 연구기관'이 84.5점, '공공기관'이 81.3점 순으로 높게 나타남.

<그림 3-1-27> NIPA 자문단 활동기관 - 활동기관 유형별 종합만족도

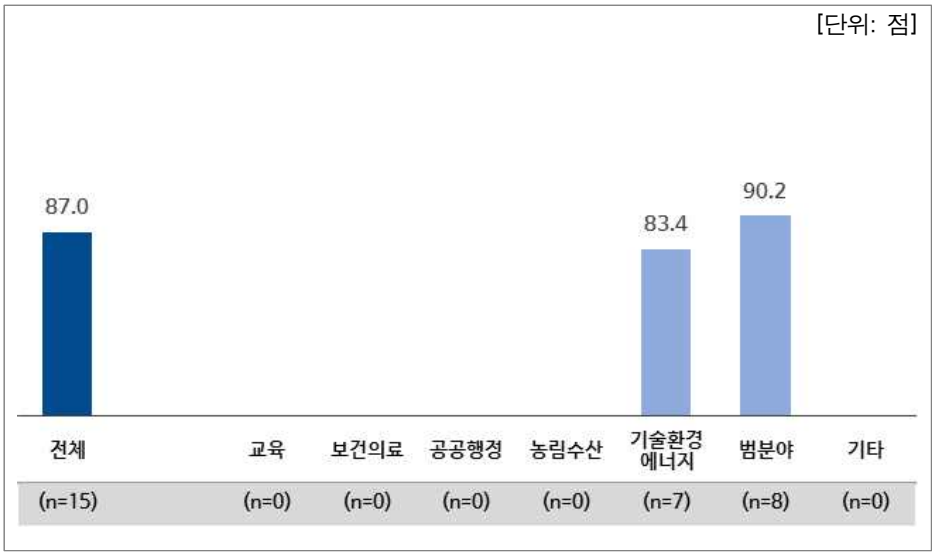


* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

(3) 활동기관 분야별 종합만족도

❍ 활동기관 분야별 종합만족도를 보면, ‘범분야’는 90.2점, ‘기술환경에너지’는 83.4점으로 나타남.

<그림 3-1-28> NIPA 자문단 활동기관 - 활동기관 분야별 종합만족도



* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

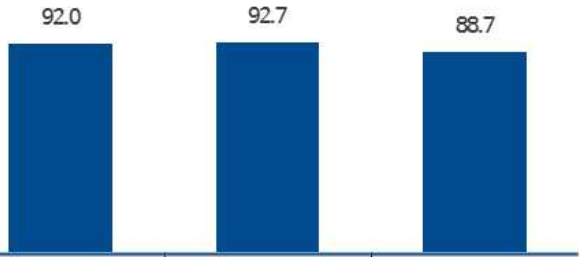
6) 사업의 수행/추천 의향 및 신뢰도

○ 사업의 '재수행 의향'은 92.0점, '타인추천 의향'은 92.7점, '사업의 신뢰도'는 88.7점으로 나타남.

○ 기관 유형별로 보면, '국가기관'에서 사업의 수행/추천 의향 및 신뢰도가 높게 나타난 반면, '공공기관'은 상대적으로 낮게 나타남.

<그림 3-1-29> NIPA 자문단 활동기관 - 사업의 수행/추천 의향 및 신뢰도

[Base: NIPA 자문단 활동기관 전체 15명, 단위: 점]



구분		사례수	(재)수행 의향	타인추천 의향	사업의 신뢰도
기관 유형	공공기관	(1)	80.0	80.0	80.0
	국가기관	(8)	93.8	95.0	92.5
	비영리기관	(1)	90.0	80.0	90.0
	교육 및 연구기관	(5)	92.0	94.0	84.0
기관 분야	기술환경에너지	(7)	91.4	92.9	90.0
	범분야	(8)	92.5	92.5	87.5

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

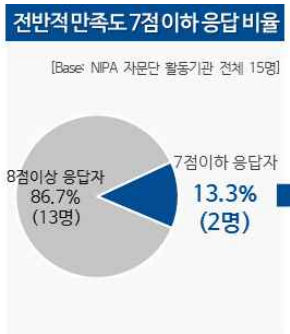
7) 불만족 고객(전반적 만족도 7점 이하)의 희망 개선사항

○ 전반적 만족도 문항의 7점 이하 응답자는 13.3%(2명)로 나타남.

○ 불만족 고객의 희망 개선의견은 'KOICA 직원의 지식, 기술, 전문성 필요'와 '기관에 적합한 봉사단원 파견 노력 필요'가 나타남.
- 세부 의견으로는 '수원국의 상황과 환경에 대한 이해 필요', '협력기관 직원들과 원활한 의사소통 필요'가 나타남.

<그림 3-1-30> NIPA 자문단 활동기관 - 불만족 고객의 희망 개선사항

[단위: 명, %]



[Base: 전반적 만족도 7점 이하 응답자 2명]

	구성 요소	응답현황
개선사항	KOICA직원의 지식, 기술, 전문성 필요	50.0% (1명)
	- 수원국의 상황과 환경에 대한 이해 필요 (1명)	
	기관에 적합한 봉사단원 파견 노력 필요	50.0% (1명)
	- 협력기관 직원들과 원활한 의사소통 필요 (1명)	

8) 건의 및 개선사항 (VOC)

○ 코이카 봉사단 활동기관의 건의 및 개선사항을 보면, '더 많은 프로그램 필요', '해당 분야의 전문 지식을 갖춘 전문가 파견 필요'가 각 20.0%(2건)으로 높게 나타남.

<표 3-1-20> NIPA 자문단 활동기관 - 건의 및 개선사항

[Base: NIPA 자문단 활동기관 VOC 10건, 단위: 건, %]

구분		세부 VOC 내용	건수(건)	비율(%)
계			10	100.0
상품 품질	본원적 욕구충족	현지에 필요한 서비스를 제공해야 함	1	10.0
	서비스 효익성	더 많은 프로그램 필요(한국 방문 등)	2	20.0
		다양한 분야의 발전 및 역량 구축 필요	1	10.0
		코로나로 중지된 사업 재개	1	10.0
	서비스 완결성	프로그램의 보완 필요(일정)	1	10.0
전달 품질	고객케어	지속적이고 적극적인 지원(지식 및 기술)	1	10.0
환경 품질	제도/절차/시스템 환경	기준에 따른 체계적 선발 필요(봉사단)	1	10.0
	인적자원 역량환경	해당 분야의 전문 지식을 갖춘 전문가 파견 필요	2	20.0

9) 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석)

○ 서비스 품질을 구성하는 세부 항목들의 만족도와 표준편차를 기반으로 포트폴리오 분석을 실시한 결과, 중점적으로 개선이 필요한 항목들은 '서비스 효익성', '이용자환경편리성', '인적자원역량환경'으로 나타남.

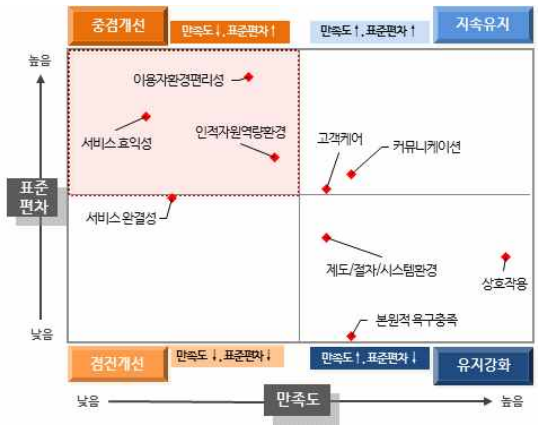
○ 점진적으로 개선이 필요한 항목은 '서비스 완결성'으로 나타남.

○ 지속적으로 유지가 필요한 항목은 '고객케어', '커뮤니케이션'으로 나타남.

○ 유지강화가 필요한 항목은 '제도/절차/시스템환경', '본원적 욕구충족', '상호작용'으로 나타남.

<그림 3-1-31> NIPA 자문단 활동기관 - 최우선 개선항목

[Base: NIPA 자문단 활동기관 전체 15명, 단위: 점]



	만족도	표준편차
중점개선		
서비스 효익성	83.3	13.5
이용자환경편리성	86.0	14.5
인적자원역량환경	86.7	12.3
점진개선		
서비스 완결성	84.0	11.2
지속유지		
고객케어	88.0	11.5
커뮤니케이션	88.7	11.9
유지강화		
제도/절차/시스템환경	88.0	10.1
본원적 욕구충족	88.7	7.4
상호작용	92.7	9.6

8. 청년봉사단(KUCSS) 활동기관

1) 응답자 특성

○ 2020년 WFK 활동기관 만족도 조사에 참여한 청년봉사단(KUCSS) 활동기관은 3명이 참여하였으며, 세부 응답자 특성은 아래와 같음.

<표 3-1-21> 청년봉사단(KUCSS) 활동기관 - 응답자 특성

[Base: 청년봉사단(KUCSS) 활동기관 전체 3명, 단위: 명, %]

구분		사례수(명)	비중(%)
전체 응답자		3	100.0
성별	남성	1	33.3
	여성	2	66.7
연령대	20대	1	33.3
	30대	1	33.3
	40대	-	-
	50대	-	-
	60대 이상	1	33.3
직책	대표자	2	66.7
	Co-worker	1	33.3
대륙	아시아·태평양	2	66.7
	아프리카	-	-
	중남미	-	-
	중동 및 중앙아시아	1	33.3
	기타	-	-
소속기관 유형	공공기관	-	-
	국가기관	-	-
	국제기구	-	-
	비영리 기관	-	-
	교육 및 연구기관	-	-
	영리법인	-	-
	기타	3	100.0
활동 분야	교육	3	100.0
	보건의료	-	-
	공공행정	-	-
	농림수산	-	-
	기술환경에너지	-	-
	범분야	-	-
	기타	-	-

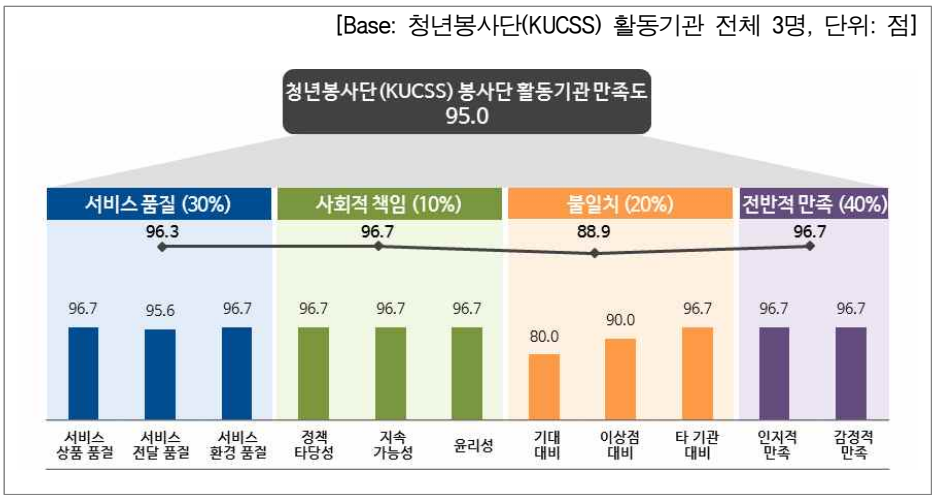
2) 종합만족도

○ 2020년 청년봉사단(KUCSS) 활동기관의 종합만족도 지수(100.0점 만점)는 95.0점임.

○ 차원별 만족도를 보면, '사회적 책임'과 '전반적 만족'이 각 96.7점으로 가장 높았고, 다음으로는 '서비스 품질'이 96.3점, '불일치'가 88.9점으로 나타남.

○ 세부 항목별 만족도를 보면, '서비스 품질' 차원에서는 '서비스 상품품질'과 '서비스 환경품질'이 각 96.7점으로 가장 높았고, '사회적 책임' 차원의 세부 항목은 모두 96.7점, '불일치' 차원에서는 '타 기관 대비'가 96.7점으로 가장 높았고, '전반적 만족' 차원에서는 '인지적 만족'과 '감정적 만족' 모두 96.7점으로 나타남.

<그림 3-1-32> 청년봉사단(KUCSS) 활동기관 - 종합만족도



3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교

○ 청년봉사단(KUCSS) 활동기관의 종합만족도 95.0점은 전년 대비(73.0점) 22.0점 상승하였음.

○ 차원별로 비교해 보면, '사회적 책임'은 25.0점 상승, '불일치'는 23.9점 상승, '전반적 만족'은 21.7점 상승, '서비스 품질'은 20.2점 상승하였음.

○ 세부 항목별로 비교해 보면, 모든 항목이 상승하였으며 특히 '타 기관 대비'는 36.7점 상승하여 상승폭이 가장 크게 나타남.

<표 3-1-22> 청년봉사단(KUCSS) 활동기관 - 전년 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2019년 청년봉사단(KUCSS) 활동기관	2020년 청년봉사단(KUCSS) 활동기관	차이
(사례수)			(2)	(3)	
종합만족도			73.0	95.0	22.0
서비스 품질	Total		76.1	96.3	20.2
	서비스 상품 품질	Total	81.7	96.7	15.0
		본원적 욕구충족	90.0	96.7	6.7
		서비스 효익성	90.0	96.7	6.7
		서비스 완결성	65.0	96.7	31.7
	서비스 전달 품질	Total	73.3	95.6	22.3
		상호작용	80.0	96.7	16.7
		커뮤니케이션	70.0	93.3	23.3
		고객케어	70.0	96.7	26.7
	서비스 환경 품질	Total	73.3	96.7	23.4
		이용자 환경 편리성	75.0	96.7	21.7
		제도/절차/시스템환경	70.0	96.7	26.7
		인적자원 역량환경	75.0	96.7	21.7
사회적 책임	Total		71.7	96.7	25.0
	정책타당성		70.0	96.7	26.7
	지속가능성		70.0	96.7	26.7
	윤리성		75.0	96.7	21.7
불일치	Total		65.0	88.9	23.9
	기대 대비		65.0	80.0	15.0
	이상점 대비		70.0	90.0	20.0
	타 기관 대비		60.0	96.7	36.7
전반적 만족	Total		75.0	96.7	21.7
	인지적 만족		75.0	96.7	21.7
	감정적 만족		75.0	96.7	21.7

4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교

○ 청년봉사단(KUCSS) 활동기관의 종합만족도 95.0점은 전체 활동기관 종합만족도 대비(91.2점) 3.8점 높게 나타남.

○ 차원별로 비교해 보면, '전반적 만족'은 4.6점 높고, '서비스 품질'은 4.4점 높고, '사회적 책임'은 3.7점 높고, '불일치'는 1.4점 높은 것으로 나타남.

○ 세부 항목별로 비교해 보면, 대부분의 항목에서 전체 활동기관의 점수보다 높게 나타났으며 특히 '서비스 완결성'(7.9점 높음) 항목이 전체 활동기관의 점수보다 가장 높게 나타난 반면, '기대 대비'(6.3점 낮음)는 낮게 나타남.

<표 3-1-23> 청년봉사단(KUCSS) 활동기관 - 전체 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

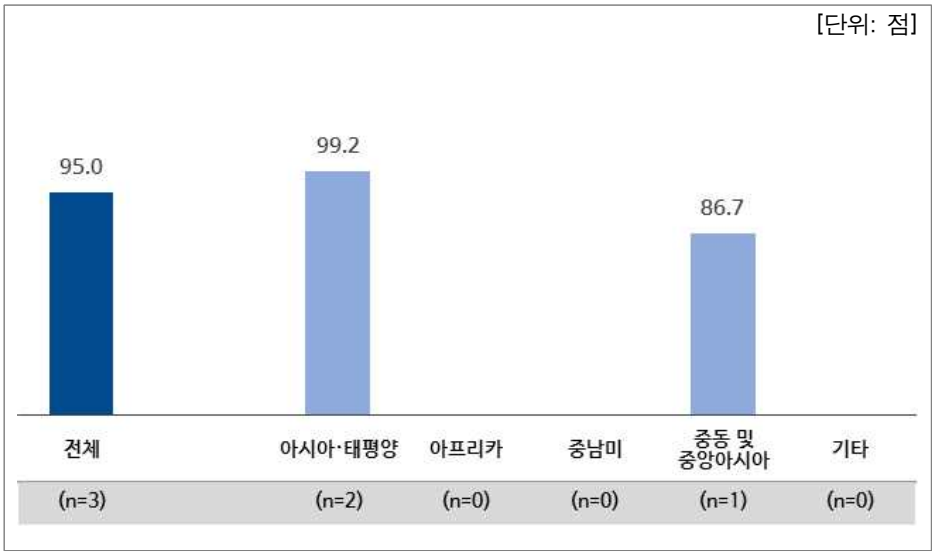
구성요소			2020년 전체	2020년 청년봉사단(KUCSS) 활동기관	차이
(사례수)			(400)	(3)	
종합만족도			91.2	95.0	3.8
서비스 품질	Total		91.9	96.3	4.4
	서비스 상품 품질	Total	89.7	96.7	7.0
		본원적 욕구충족	90.6	96.7	6.1
		서비스 효익성	89.9	96.7	6.8
		서비스 완결성	88.8	96.7	7.9
	서비스 전달 품질	Total	94.2	95.6	1.4
		상호작용	95.3	96.7	1.4
		커뮤니케이션	93.0	93.3	0.3
		고객케어	94.3	96.7	2.4
	서비스 환경 품질	Total	91.8	96.7	4.9
		이용자 환경 편리성	90.7	96.7	6.0
		제도/절차/시스템환경	91.9	96.7	4.8
		인적자원 역량환경	92.8	96.7	3.9
사회적 책임	Total		93.0	96.7	3.7
	정책타당성		92.3	96.7	4.4
	지속가능성		93.1	96.7	3.6
	윤리성		93.6	96.7	3.1
불일치	Total		87.5	88.9	1.4
	기대 대비		86.3	80.0	-6.3
	이상점 대비		87.5	90.0	2.5
	타 기관 대비		88.8	96.7	7.9
전반적 만족	Total		92.1	96.7	4.6
	인지적 만족		91.6	96.7	5.1
	감정적 만족		92.7	96.7	4.0

5) 활동기관 특성별 종합만족도

(1) 활동기관 위치 대륙별 종합만족도

❍ 활동기관들이 위치해 있는 대륙별 종합만족도를 보면, '아시아·태평양'에서 99.2점으로 가장 높게 나타났고, '중동 및 중앙아시아'는 86.7점으로 나타남.

<그림 3-1-33> 청년봉사단(KUCSS) 활동기관 - 활동기관 위치 대륙별 종합만족도

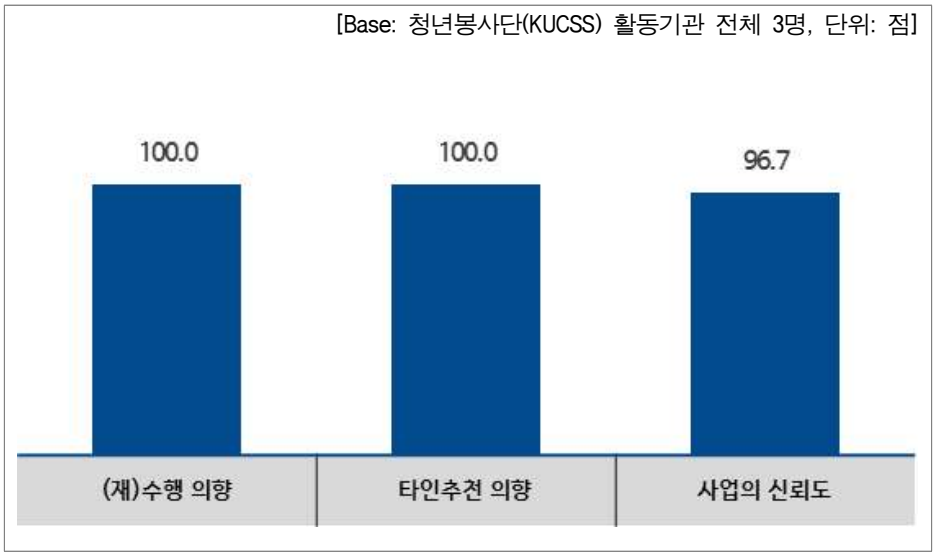


* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

6) 사업의 수행/추천 의향 및 신뢰도

○ 사업의 '재수행 의향'과 '타인추천 의향'은 각 100.0점, '사업의 신뢰도'는 96.7점으로 나타남.

<그림 3-1-34> 청년봉사단(KUCSS) 활동기관 - 사업의 수행/추천 의향 및 신뢰도



* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

2020년 WFK 봉사단 활동기관 만족도 조사 결과보고서

발 행 일 : 2021년 02월

발 행 처 : 한국국제협력단

조사기관 : MEGAresearch (주)메가리서치

서울특별시 금천구 가산디지털1로 225,

에이스 가산 포휴(지식산업센터) 1218호

☏ 02) 3447-2900