

2020년도 강원문화재단 외부고객 만족도조사 결과보고

○ 관련근거: 경영기획팀-2660(2020.12.24.)호, '2020년도 강원문화재단 내·외부 고객 만족도 조사 추진계획'

1. 조사개요

- 가. 운영기간: 2020.12.23.(수) ~ 2021.1.8.(금), 17일간
- 나. 조사대상: 일반인 및 재단 사업을 수행한 예술인
- 다. 운영방법: 온라인 설문지 링크 게시 및 SMS 전송
- 라. 설문항목: 18개 항목 및 기타의견 운영

2. 추진결과

- 가. 참여인원: 354명(전년 참여인원 290명)
- 나. 조사결과 산출방법
 - 매우그렇다, 그렇다, 보통: 긍정적 답변
 - 그렇지않다, 전혀그렇지않다: 부정적 답변
- 다. 긍정적 인식비율: 92.5%(전년 94.2% 대비 1.7% 하락)

- 2019년 만족도 조사는 홈페이지 관련 부분이 포함되어 있었으나, 2020년에는 해당 부분을 커뮤니케이션팀이 직접 진행하여 조사 제외 및 만족도 점수 비교 제외
- 2019년 만족도 조사의 단위는 점수이고, 긍정적 답변에 매우그렇다와 그렇다만을 포함하여, 2020년 조사결과 산출과 동일하게 매우그렇다, 그렇다, 보통까지 긍정적 답변으로 변환하고, 단위를 %로 변경 후 비교

라. 조사 총평

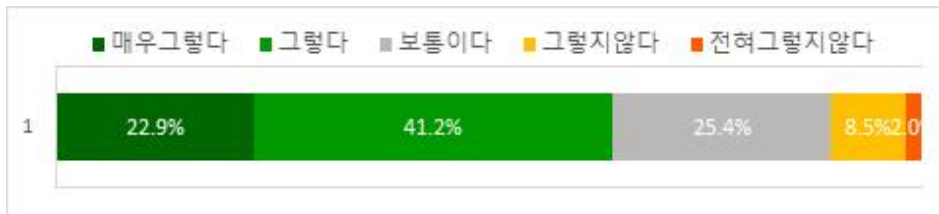
(단위: %)

구분	1번	2번	3번	4번	5번	6번	7번	8번	9번	10번	11번	12번	13번	14번	15번
긍정	89.5	95.8	95.7	93.2	85.9	91.5	94.4	93.8	93.2	91.8	91.8	91.5	96.3	92.4	90.7
부정	10.5	4.2	4.3	6.8	14.1	8.5	5.6	6.2	6.8	8.2	8.2	8.5	3.7	7.6	9.3
계	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

- 평균 만족도 92.5%로 가장 만족도가 높은 항목은 재단의 지속적인 활동을 바라는 13번이며 가장 낮은 만족도는 재단의 정보 및 자료에 대한 접근성을 묻는 항목인 5번임
- 그러나 기관의 신뢰도를 묻는 2번 항목만 전년 대비 0.7% 소폭 상승하였고 그 외 모든 항목은 전년 대비 0.2% ~ 5.3% 하락함

3. 조사 세부결과

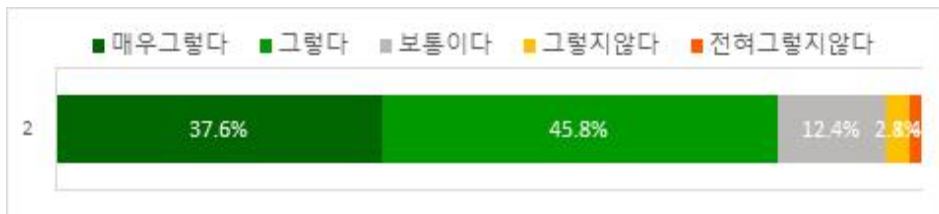
1. 강원문화재단은 도민들에게 잘 알려져 있는 기관이다.



구분	%
긍정	89.5
부정	10.5
계	100

- 기관의 인지도가 89.5%로 상당히 높은 편이나 전년 92.7% 대비 3.2% 하락하였다.

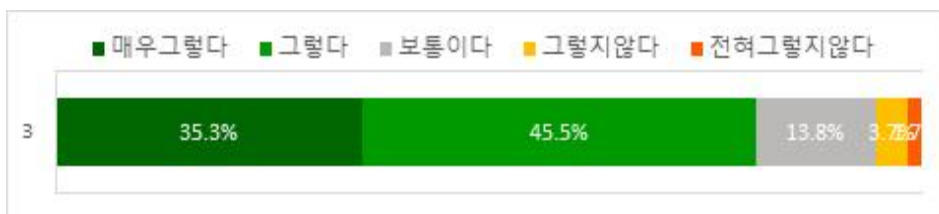
2. 강원문화재단은 믿을 수 있는 기관이다.



구분	%
긍정	95.8
부정	4.2
계	100

- 기관의 신뢰도는 95.8%로 전년 95.1% 대비 0.7% 소폭 상승하였다.

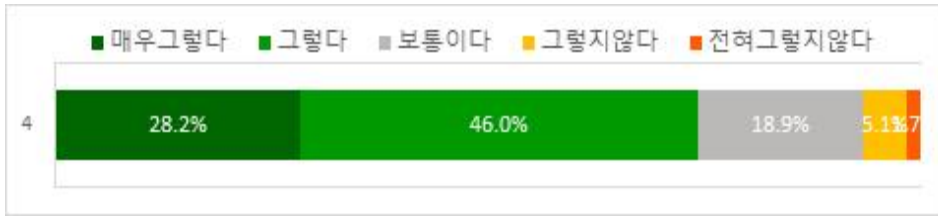
3. 강원문화재단에서 제공하는 프로그램은 도움이 된다.



구분	%
긍정	94.6
부정	5.4
계	100

- 제공 프로그램이 도움이 되는지를 묻자 94.6%의 긍정적 답변이 나왔으나 전년도 긍정적 답변은 95.4%로 0.8% 하락하였다.

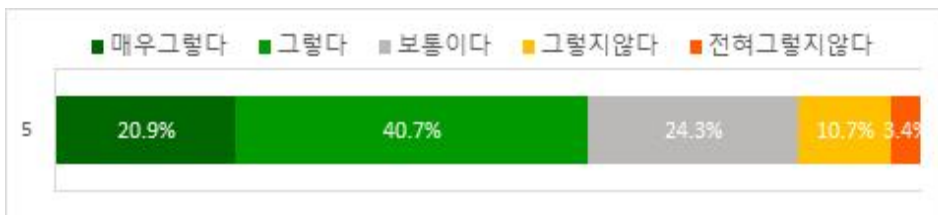
4. 강원문화재단의 업무처리 절차는 신속하고 정확하다.



구분	%
긍정	93.2
부정	6.8
계	100

- 업무처리 절차의 신속 및 정확성은 93.2%의 만족도를 기록하였으나 전년도 95.1%에 비해 1.9% 하락하였다.

5. 강원문화재단의 정보 및 자료에 대한 접근이 쉽다.



구분	%
긍정	85.9
부정	14.1
계	100

- 정보 및 자료의 접근성에 대한 만족도는 85.9%로 전년 86.4%보다 0.5% 하락하였다.
- 또한 그렇지않다 라는 답변이 10.7%를 기록하여 전 문항 중 가장 높은 불만족도를 기록하였다.

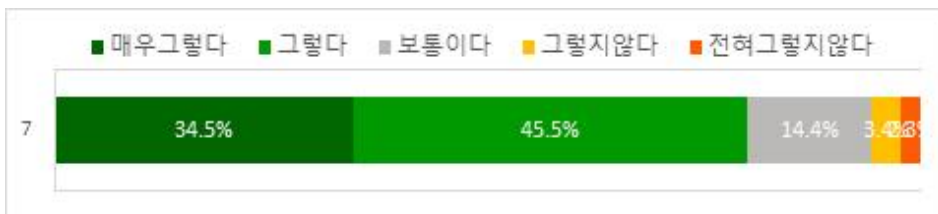
6. 강원문화재단은 관련 업무처리를 위한 해당 부서와의 접촉이 편리하다.



구분	%
긍정	91.5
부정	8.5
계	100

- 해당 부서와의 접촉 편리성은 91.5%를 기록하여 전년 91.7%와 비슷한 수준이다.

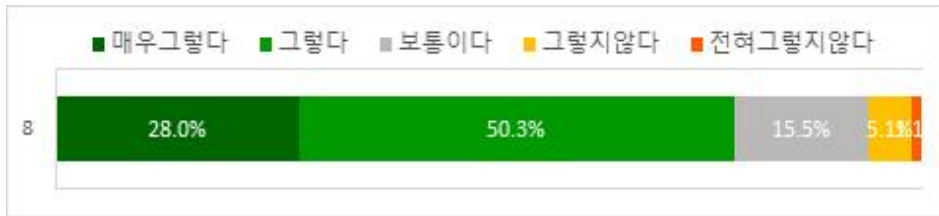
7. 강원문화재단은 고객의 요구사항을 이해하려고 노력하고, 친절하게 응대한다.



구분	%
긍정	94.4
부정	5.6
계	100

- 요구사항 이해 및 친절도를 묻는 항목은 94.4%의 만족도가 도출되었으나 전년 95.1%에 비하여 0.7% 하락하였다.

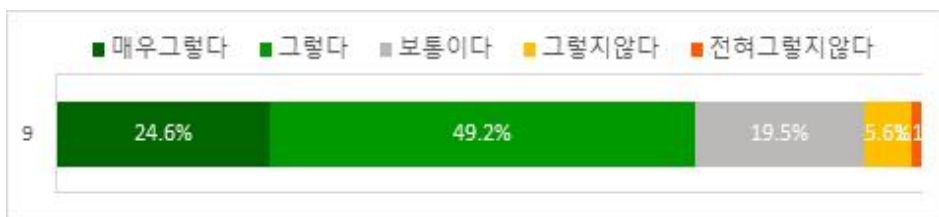
8. 사업담당자는 업무에 필요한 전문적인 지식을 갖추고 있다.



구분	%
긍정	93.8
부정	6.2
계	100

- 업무 담당자의 전문적 지식관련 항목은 93.8%이나 전년 95.1%에 비해 1.3% 하락하였다.

9. 강원문화재단은 서비스 환경 개선을 위해 노력한다.



구분	%
긍정	93.2
부정	6.8
계	100

- 서비스개선의 노력도는 93.2%로 전년 94.6% 대비 소폭 1.4% 하락하였다.

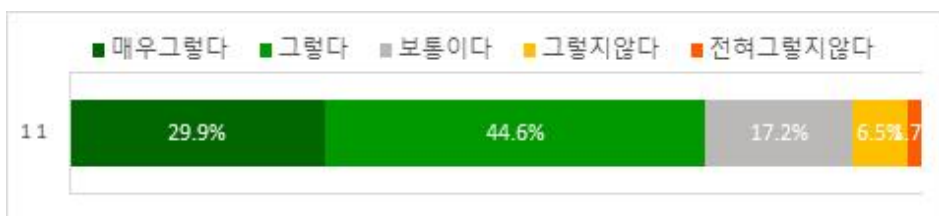
10. 강원문화재단의 서비스를 이용한 후 재단의 사업활동에 신뢰를 갖게 되었다.



구분	%
긍정	91.8
부정	8.2
계	100

- 재단 사업활동의 신뢰를 묻는 항목은 91.8%로 전년 92.2%와 비슷한 수준이다.

11. 강원문화재단은 도민의 삶의 질 향상에 기여한다.



구분	%
긍정	91.8
부정	8.2
계	100

- 도민의 삶의 질 향상에 기여하는지를 묻는 항목은 91.8%의 만족도를 보였으나 전년 97.1%에 비해 5.3%의 큰 하락세를 보였다.

12. 강원문화재단의 사회적 책임과 역할수행에 만족한다.



구분	%
긍정	91.5
부정	8.5
계	100

- 재단의 사회적 책임과 역할수행 항목은 91.5%의 긍정적 의견이 도출되었으나 전년 94.7%에 비하여 3.2% 낮은 결과가 나왔다.

13. 강원문화재단의 지속적인 활동이 필요하다고 생각한다.



구분	%
긍정	96.3
부정	3.7
계	100

- 재단의 지속적인 활동의 필요성은 96.3%의 응답자가 긍정을 표했으나 전년 98.8% 대비 2.5% 낮게 기록되었다.

14. 강원문화재단에서 제공하는 서비스에 만족한다.



구분	%
긍정	92.4
부정	7.6
계	100

- 재단 제공 서비스에 대한 만족도는 92.4%의 긍정적인 답변이 나왔으나 전년도 긍정적 답변인 95.9%에 비하여 3.5% 하락하였다.

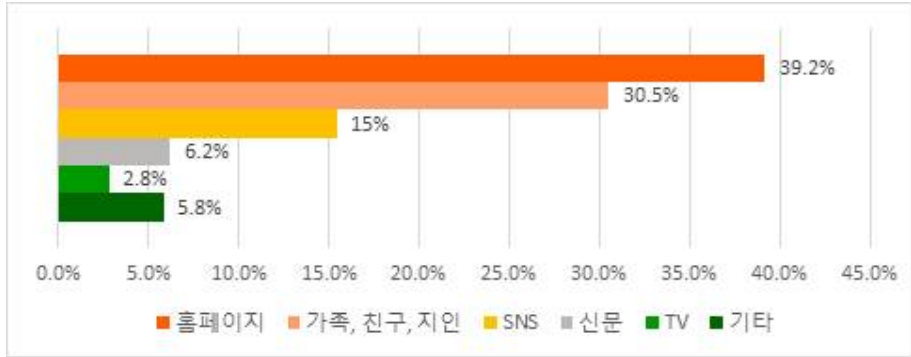
15. 타 기관의 업무처리에 비해 상대적으로 만족한다.



구분	%
긍정	90.7
부정	9.3
계	100

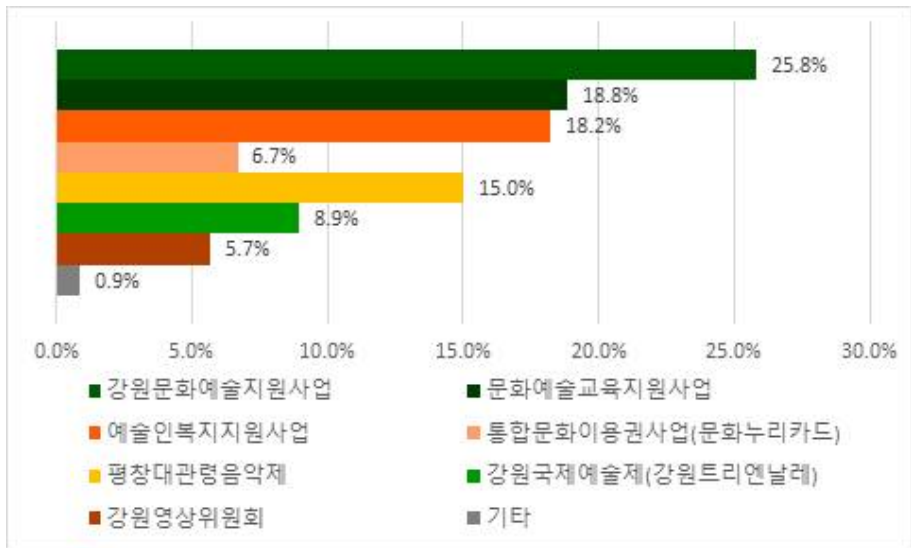
- 타 기관 대비 업무처리의 대한 만족도는 90.7%로 전체 만족도 조사 결과 중 3번째로 낮은 결과가 나왔으며 전년 93.9% 대비 3.2% 낮았다.

16. 강원문화재단을 알게 된 경로를 선택해주세요.



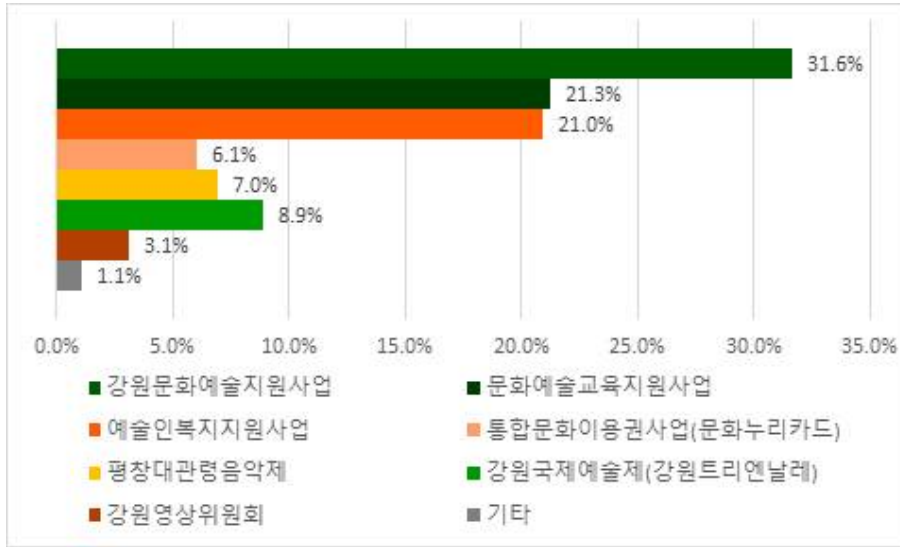
- 39.2%의 응답자가 홈페이지를 통하여 재단을 알게 되었으며 가족, 친구, 지인을 통해 알게 된 응답자가 30.5%로 두 번째를 기록하였다.
- 전년도에는 SNS를 통해 재단을 알게 되었다는 응답 비율이 10.4%였으나 올해는 15%를 기록하여 SNS를 통한 인지도가 4.6% 상승하였으며 신문과 TV를 통한 인지도는 6.2%와 2.8%를 기록하여 전년 대비 각각 4.2%, 2.1% 상승하였다.

17. 강원문화재단의 사업 중 알고 있는 사업을 모두 선택해주세요.



- 강원문화예술지원사업이 25.8%로 가장 높은 비율을 차지하였으며 그 뒤로 문화예술교육 지원사업이 18.8%, 예술인복지지원사업이 18.2%로 나타났다.
- 평창대관령음악제는 전년 14.4%와 비슷한 15%의 인지도를 기록하였다.
- 예술인복지지원사업은 전년도 대비 인지도가 6.1% 증가하였으며 통합문화이용권사업(문화누리카드)은 6.7%를 기록하여 전체대비 높은 인지도는 아니나 전년 4.3%에 비해 소폭 상승하였다.
- 국제예술제는 전년 7.9%에서 올해 8.9%로 전년 대비 비슷하나 약간 상승하였다.

18. 강원문화재단의 사업 중 참여하고 싶은 사업을 모두 선택해주세요.



- 전년도와 동일하게 강원문화예술지원사업이 가장 높은 비율을 차지하였으며 후 순위는 문화예술교육지원사업이 기록되었다.
- 예술인복지사업이 전년과 동일하게 3번째이나 21%를 차지하여 전년 12.7%에 비해 8.3% 증가하였다.
- 강원국제예술제는 4번째를 차지하며 전년보다 한 단계 높은 참여 희망 사업이 되었으며 전년 4.7%에서 8.9%로 2배 가까운 상승세를 보였다.
- 음악제 사업이 전년에 비하여 2.7% 상승하여 7%로 5번째를 차지하였으며 통합문화이용권 사업은 6.1%로 전년 대비 1.2% 높았다.
- 강원영상위원회는 3.1%로 전년 대비 0.9% 높았으나 여전히 가장 낮은 참여희망률을 보였다.

19. 기타의견

- 의견 수: 6개 분야 76건

번호	구분	의견 수
1	홍보	6
2	사업신청 및 선정관련	31
3	사업 운영	12
4	직원 관련	7
5	제안	18
6	기타	2
계		76