

결과보고서

# 「2025년 외부고객만족도 결과보고서」

2025. 12

# 1. 조사 개요

## 1) 조사 개요

### □ 관련근거

- 정책기획팀-533(25.4.10.)호 ‘2025년 고객만족경영 추진 계획(안)’

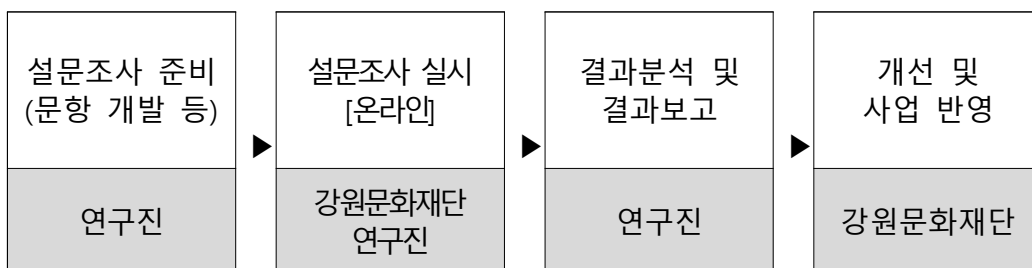
### □ 추진개요

- 조사기간: 2025. 11. 26.(수) ~ 12. 12.(금)
- 조사대상
  - 예술인 및 이해관계자 등을 대상으로 함
  - 최종조사응답인원 2,280명(2024년 792명 전년대비 288% 증감)
- 조사방법: 온라인 설문지 활용(구글 폼)
  - 재단 홈페이지 등 홍보채널 활용한 설문지 링크 게시

### □ 조사 내용

- 신뢰도/접근성/직원 서비스/기여도/전반적 만족 등

### □ 추진과정



## 2) 설문항 개발

### □ 설문항 개발 개요

- 공공기관에 적용가능한 고객만족조사 모형 개발을 원칙으로 함
- 공공기관의 고객만족도 설문항 개발의 기초는 공공기관 고객만족도 조사 (PCSI 2.0) 적용을 고려할 수 있으나, 강원특별자치도가 별도 개발한 고객만족 조사 체계를 확인함
- 이에따라, 강원문화재단은 강원도특별자치도가 실시한 ‘2025년 출자출연기관 고객만족도 조사 및 청렴도 조사 보고서’ 에서 개발한 설문모형을 기준으로 하여 개발하였음
- PSI(Public Satisfaction Index)모델

[PSI 모델]



- 2025년 강원특별자치도 출자출연기관 고객만족도 조사결과보고서의 고객만족도 조사 문항
  - 차원영역 : 공통질문(응답자특성), 서비스환경, 서비스과정, 서비스 결과, 서비스 만족, 전반적 만족
  - 차원별 구성요소는 요소별 측정항목을 1개 혹은 두 개로 구성됨

[2025년 강원특별자치도 출자출연기관 고객만족도 조사-측정항목]

Dimension (차원)	Component (구성요소)		Measure(측정항목)
공통질문	성별		귀하의 성별은 무엇입니까?
	연령별		귀하의 연령은 어떻게 되십니까?
	직업		귀하의 직업은 어떻게 되십니까?
	학력		귀하의 학력은 어떻게 되십니까?
서비스 환경	편의성	편의성	기관은 이용 환경이 편안하다
	쾌적성	쾌적성	기관의 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
	안전성	안전성	기관은 이용하기에 안전하다
서비스과정	접근성	접근성	기관은 제공하는 서비스에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	대응성1	기관은 고객의견이나 의견을 수렴하는 절차가 잘 갖춰져 있다
		대응성2	기관의 직원은 친절하다
신속성	신속성	기관의 서비스는 관련 서비스를 요청했을 때 신속하게 처리한다	
서비스결과	편익성	편익성1	기관은 이용자의 편의를 위해 다양한 서비스를 제공한다
		편익성2	기관은 설립목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	신뢰성	기관에서 제공하는 서비스는 신뢰할 수 있다
	충족성	충족성1	기관은 고객 불편을 해소하기 위해 노력한다
		충족성2	기관은 지역의 특성이 반영된 각종 업무와 서비스를 잘 파악하고 있다
사회적만족	공익성	공익성1	기관은 지역사회 기여한다
		공익성2	기관은 지역주민에게 쾌적한 서비스환경을 조성하는데 기여한다
	공정성	공정성	기관은 누구나 이용하기 편리하다
	지속성	지속성	기관을 계속 이용할 의향이 있다
	향상성	향상성	기관이 제공하는 서비스의 운영이 개선되고 있다
전반적 만족	상대성	상대성	기관이 제공하는 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대성	절대성	기관에서 제공하는 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

□ 2025년 강원문화재단 고객만족도 조사 항목

- PSI(Public Satisfaction Index)모델을 기본으로 하여 차원과 요소는 그대로 적용하되 강원문화재단의 사업성과를 분석할수 있는 차원을 추가함
- 추가된 차원은 응답자 특성과 정보, 재단사업의견, 홍보 부문임
- 각 차원별로 적용요소를 이용하여 조사항목을 개발하였음
- 응답자특성, 정보, 홍보이외의 문항은 리퀴트척도(5점 만점)를 적용함

[2025년 강원문화재단 외부고객만족도 조사 문항]

차원	요소		측정문항
응답자 특성	성별		귀하의 성별은?
	연령별		귀하의 연령은?
	직업		귀하의 직업분야는?
	사업참여경험		강원문화재단 사업 및 프로그램 등에 참여경험 여부
서비스 환경	편의성	편의성	강원문화재단의 서비스 이용환경은 편리하다
	쾌적성	쾌적성	강원문화재단의 시설은 쾌적하고 관리가 잘되고 있다
	안전성	안전성	강원문화재단의 서비스는 이용하기 안전하다고 생각한다
서비스과정	접근성	접근성	강원문화재단의 사업 및 프로그램 정보 대해 접근이 쉽다
	대응성	대응성	강원문화재단은 고객의 요구사항을 이해하려고 노력하고 친절하게 응대한다
	신속성	신속성	강원문화재단의 업무처리 절차는 신속하게 처리한다
서비스결과	편익성	편익성	강원문화재단은 설립목적에 맞게 운영되고 있다
	신뢰성	신뢰성	강원문화재단이 제공하는 서비스는 신뢰할수 있다.
	충족성	충족성	강원문화재단 직원은 업무에 필요한 전문지식을 갖추고 있다
사회적만족	공익성	공익성1	강원문화재단은 도민의 삶의 질 향상에 기여한다
		공익성2	강원문화재단은 사회적 책임과 역할을 수행하고 있다
	공정성	공정성	강원문화재단의 서비스는 누구나 이용할 수 있다
	지속성	지속성	강원문화재단의 서비스를 계속 이용할 의향이 있다
	향상성	향상성	강원문화재단은 서비스 운영 개선을 위해 노력하고 있다
전반적 만족	상대성	상대성	강원문화재단이 제공하는 서비스는 기대했던 것 보다 만족스럽다
	절대성	절대성	강원문화재단이 제공하는 서비스에 전반적으로 만족한다

차원	요소		측정문항
홍보	정보	정보습득경로	강원문화재단을 알게된 경로를 선택해주세요.(중복선택 가능)
	홍보채널	이용여부	귀하께서는 강원문화재단의 홍보채널(페이스북, 인스타그램, 유튜브 등)을 이용(구독, 팔로우 등)하고 계십니까?예, 아니오
		이용채널	주로 이용하는 홍보채널은 무엇입니까? (중복)
		자주이용	가장 자주 이용하는 홍보채널을 이용하는 무엇입니까? (1개선택)
		사용이유	재단 홍보채널을 방문하는 이유는 무엇인가요? (복수 선택 가능)
	만족	만족	재단 홍보채널에 대한 만족도를 선택해주세요.
		이유	'매우 만족' 또는 '만족'으로 선택한 경우 그 이유는 무엇입니까?
		이유	'매우 불만족' 또는 '불만족'으로 선택한 경우 그 이유는 무엇입니까?
	불이용	이유	강원문화재단과 관련된 홍보채널을 이용하지 않는 이유는?(중복선택 가능)
	재단사업	사업	인지사업명
사업참여		참여희망사업	강원문화재단의 사업 중 참여하고 싶거나 긍정적으로 보는 사업을 모두 선택해주세요.
의견		의견제시	(선택) 강원문화재단과 관련하여 의견이 있으시면 자유롭게 작성해주시기 바랍니다.
응답자 정보		정보수집동의	개인정보 수집 및 이용동의
		성명	귀하의 성함
		연락처	귀하의 연락처
		거주지	귀하의 거주 주소는?

## 2. 설문조사 결과

### 1) 응답자 특성

#### ▣ 성별

- 성별을 밝힌 응답자 2,280명 중 남성의 비율은 42.1%, 여성의 비율은 57.3%로 응답자는 여성 비율이 높게 나타남

<표 1> 성별

(Base: 전체, N=2,280, 단위: 명, %)

구분	사례수(명)	백분율(%)
남자	959	42.1
여자	1,306	57.3
밝히고 싶지 않음	15	0.7
합계	2,280	100.0

#### ▣ 연령

- 응답자의 연령은 30대 46.7%, 40대 26.1%, 20대 16.9% 순으로 나타남

<표 2> 연령

(Base: 전체, N=2,280, 단위: 명, %)

구분	사례수(명)	백분율(%)
10대	2	0.1
20대	385	16.9
30대	1,065	46.7
40대	596	26.1
50대	155	6.8
60대	55	2.4
70대 이상	22	1.0
합계	2,280	100.0

■ 직업

- 응답자의 경우 문화예술과 비문화예술 종사자의 비율은 비슷한 수준이었음

<표 3> 직업

(Base: 전체, N=2,280, 단위: 명, %)

구분	사례수(명)	백분율(%)
문화예술	1,124	49.3
그 외	1,156	50.7
합계	2,280	100.0

■ 사업참여경험

- 강원문화재단의 사업 및 프로그램 등에 참여한 경험을 조사한 결과, 응답자의 75.0%가 참여 경험이 있었던 것으로 나타남

<표 4> 사업참여경험

(Base: 전체, N=2,280, 단위: 명, %)

구분	사례수(명)	백분율(%)
예	1,709	75.0
아니오	571	25.0
합계	2,280	100.0

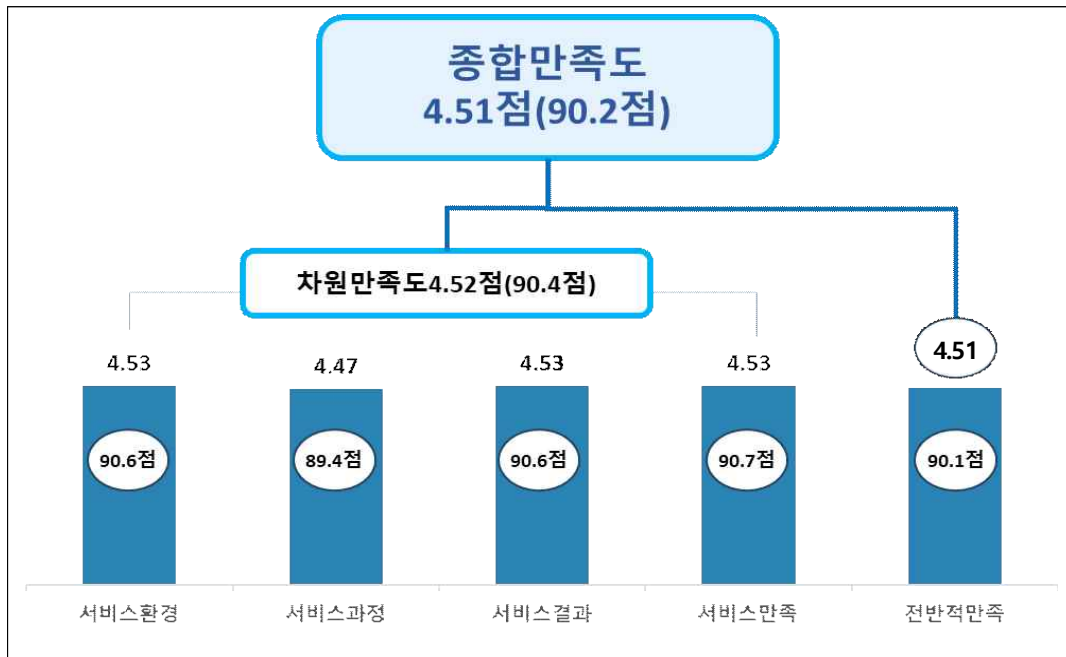
## 2) 종합만족도

### ■ 2025년 강원문화재단 외부고객만족도 조사 결과

- 2025년 강원문화재단 외부고객만족도 종합점수는 5점척도 평균 4.51점(100점 기준 90.2점)인 것으로 나타나 다소 높은 평가를 받음
- 이는 4개의차원 만족도(서비스환경, 서비스과정, 서비스결과, 서비스만족)과 전반적 만족도 점수에 각각 50%의 가중치를 반영한 결과임
- 차원별로 살펴보면, 서비스만족이 근소한 차이로 높게 나타났으며, 서비스과정 평가가 상대적으로 낮게 평가됨

### ■ 2025년 종합만족도는 2024년에 비해 높아짐

- 2024년 차원만족도 5점 척도 평균 4.3점(100점 기준 86.3점)이었음, 전반만족도는 4.48점(100점기준 89.6점)으로 이를 각 50%씩 반영한 종합만족도는 4.4점(100점 환산 88점)임
- 종합만족도는 2024년의 88점에 비해 2025년 90.2점으로 높아진 것을 알수 있음
- 이는 2024년 응답자 792명에서 2025년 응답자가 2,280명으로 늘어나 평균이 낮아질수 있음에도 불구하고 만족도가 높아진 것은 사업수행성과가 매우 긍정적이라고 평가할수 있을 것임



(Base: 전체, N=2,280, 단위: %, 점)

[그림 2] 2025년 외부고객 종합만족도 평가

### 3) 세부항목별 평가

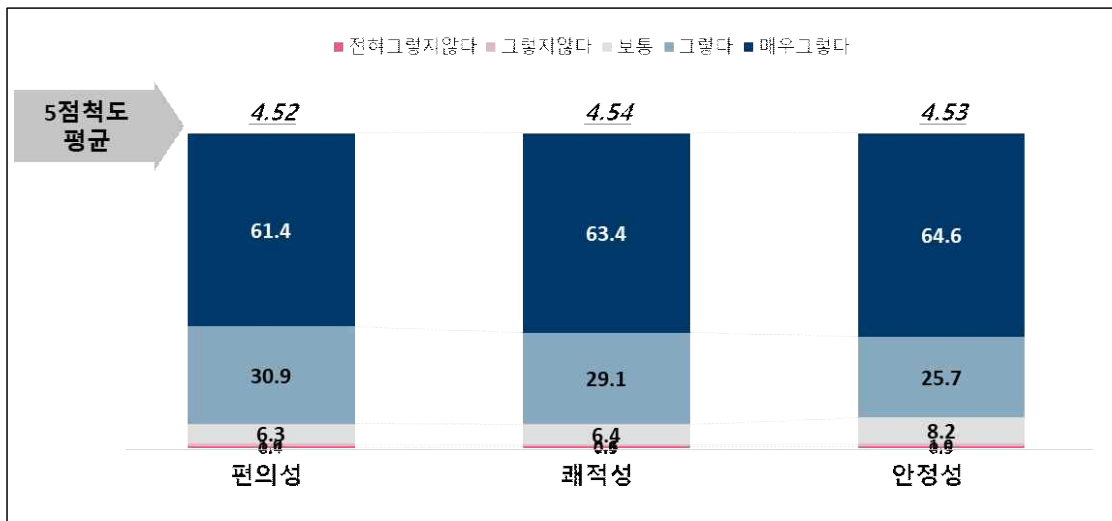
#### ■ 서비스환경

- 2025년 강원문화재단 서비스환경 차원을 세부항목별로 평가한 결과 모두 5점 척도 평균 4.5점 이상의 높은 평가를 받음. ‘안전성: 강원문화재단의 서비스는 이용하기 안전하다고 생각한다’가 근소한 차이로 가장 높은 평가를 받음

<표 5> 서비스환경

(Base: 전체, N=2,280, 단위: 명, %, 점)

구분		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	5점 평균 (점)	100점 평균 (점)
편의성	강원문화재단의 서비스 이용환경은 편리하다	0.4	1.0	6.3	30.9	61.4	4.52	90.4
쾌적성	강원문화재단의 시설은 쾌적하고 관리가 잘되고 있다	0.5	0.6	6.4	29.1	63.4	4.54	90.9
안전성	강원문화재단의 서비스는 이용하기 안전하다고 생각한다	0.5	1.0	8.2	25.7	64.6	4.53	90.6



(Base: 전체, N=2,280, 단위: %, 점)

[그림 3] 서비스환경

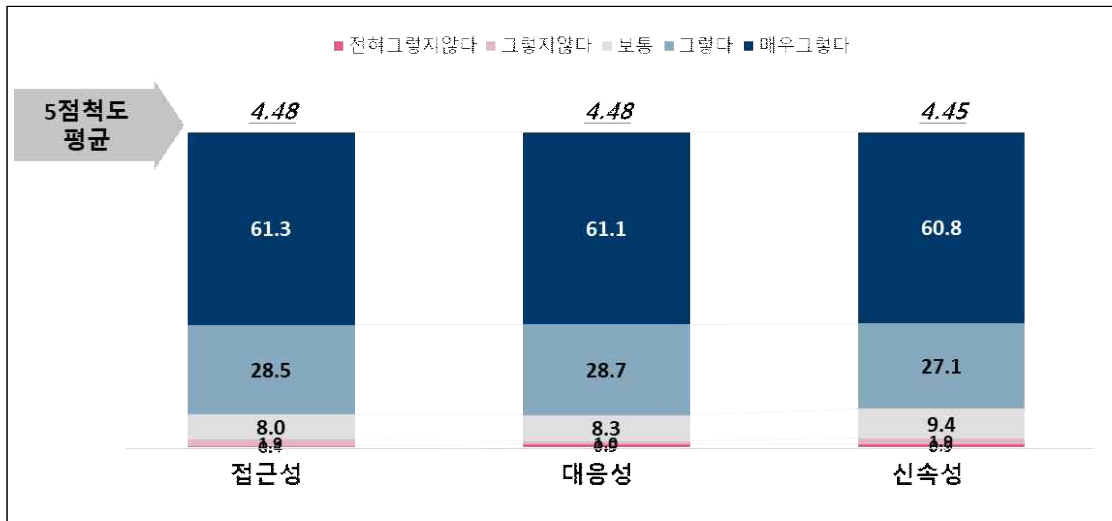
■ 서비스과정

- 2025년 강원문화재단 서비스과정 차원을 세부항목별로 평가한 결과 모두 5점 척도 평균 4.4점대의 평가를 받음. ‘접근성’ 과 ‘대응성’ 이 ‘신속성’ 대비 조금 높게 나타남

<표 6> 서비스과정

(Base: 전체, N=2,280, 단위: 명, %, 점)

구분		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	5점 평균 (점)	100점 평균 (점)
접근성	강원문화재단의 사업 및 프로그램 정보 대해 접근이 쉽다	0.4	1.9	8.0	28.5	61.3	4.48	89.7
대응성	강원문화재단은 고객의 요구사항을 이해하려고 노력하고 친절하게 응대한다	0.9	1.0	8.3	28.7	61.1	4.48	89.7
신속성	강원문화재단의 업무처리 절차는 신속하게 처리한다	0.9	1.9	9.4	27.1	60.8	4.45	89.0



(Base: 전체, N=2,280, 단위: %, 점)

[그림 4] 서비스과정

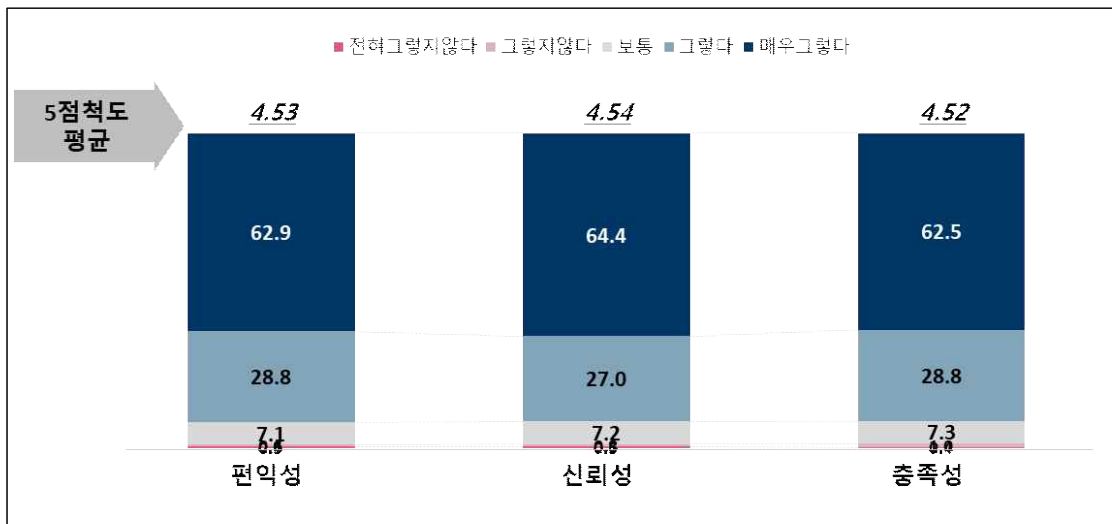
■ 서비스결과

- 2025년 강원문화재단 서비스결과 차원을 세부항목별로 평가한 결과 모두 5점 척도 평균 4.5점 이상의 긍정적 평가를 받음. 전반적으로 긍정적 평가를 받았지만, 특히 ‘신뢰성: 강원문화재단이 제공하는 서비스는 신뢰할 수 있다’ 측면에서 상대적으로 높은 평가를 받음

<표 7> 서비스결과

(Base: 전체, N=2,280, 단위: 명, %, 점)

구분		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	5점 평균 (점)	100점 평균 (점)
편의성	강원문화재단은 설립목적에 맞게 운영되고 있다	0.5	0.6	7.1	28.8	62.9	4.53	90.6
신뢰성	강원문화재단이 제공하는 서비스는 신뢰할 수 있다	0.5	0.8	7.2	27.0	64.4	4.54	90.8
충족성	강원문화재단 직원은 업무에 필요한 전문지식을 갖추고 있다	0.4	1.0	7.3	28.8	62.5	4.52	90.4



(Base: 전체, N=2,280, 단위: %, 점)

[그림 5] 서비스결과

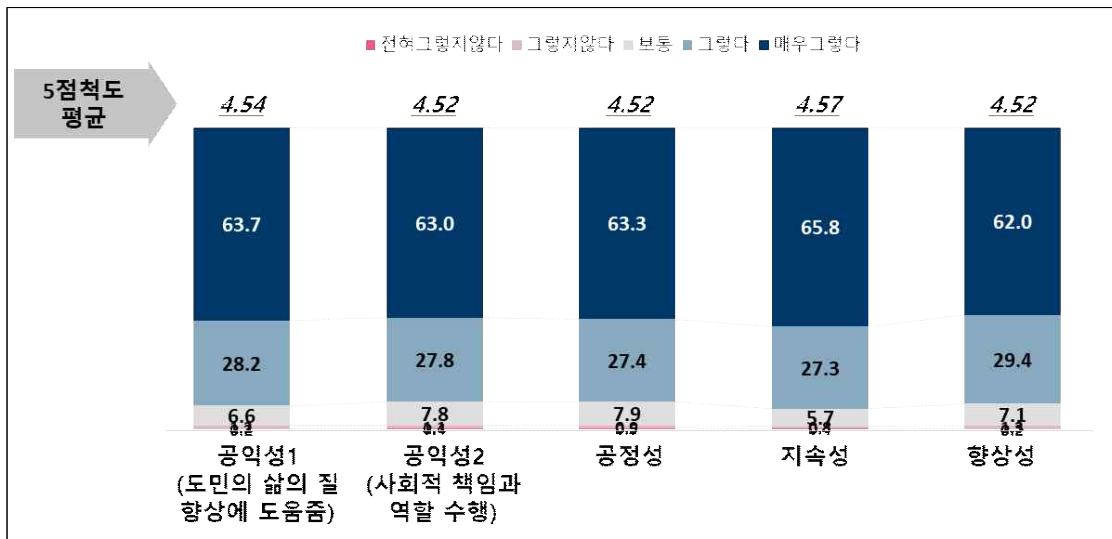
■ 서비스만족

- 2025년 강원문화재단 서비스만족 차원을 세부항목별로 평가한 결과 모두 5점 척도 평균 4.5점 이상의 높은 평가를 받음. 전반적으로 긍정 평가를 받았지만, '지속성: 강원문화재단의 서비스를 계속 이용할 의향이 있다' 측면에서 상대적으로 가장 높은 평가를 받음

<표 8> 서비스만족

(Base: 전체, N=2,280, 단위: 명, %, 점)

구분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	5점 평균 (점)	100점 평균 (점)
공익성1 강원문화재단은 도민의 삶의 질 향상에 기여한다	0.2	1.2	6.6	28.2	63.7	4.54	90.8
공익성2 강원문화재단은 사회적 책임과 역할을 수행하고 있다	0.4	1.1	7.8	27.8	63.0	4.52	90.4
공정성 강원문화재단의 서비스는 누구나 이용할 수 있다	0.5	0.9	7.9	27.4	63.3	4.52	90.4
지속성 강원문화재단의 서비스를 계속 이용할 의향이 있다	0.4	0.8	5.7	27.3	65.8	4.57	91.5
향상성 강원문화재단은 서비스 운영 개선을 위해 노력하고 있다	0.2	1.3	7.1	29.4	62.0	4.52	90.3



(Base: 전체, N=2,280, 단위: %, 점)

[그림 6] 서비스만족

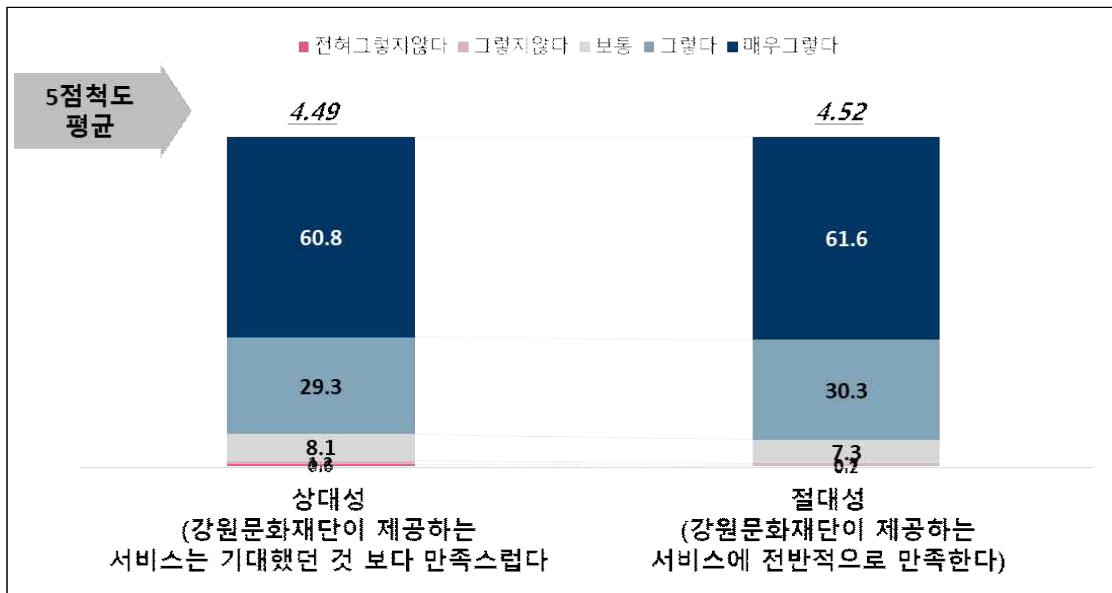
■ 전반적만족

- 2025년 강원문화재단 전반적만족도를 조사한 결과, '절대성: 강원문화재단이 제공하는 서비스에 전반적으로 만족한다'가 '상대성: 강원문화재단이 제공하는 서비스는 기대했던 것 보다 만족스럽다' 보다 다소 높게 나타남

<표 9> 전반적만족

(Base: 전체, N=2,280, 단위: 명, %, 점)

구분		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	5점 평균 (점)	100점 평균 (점)
상대성	강원문화재단이 제공하는 서비스는 기대했던 것 보다 만족스럽다	0.6	1.2	8.1	29.3	60.8	4.49	89.7
절대성	강원문화재단이 제공하는 서비스에 전반적으로 만족한다	0.2	0.7	7.3	30.3	61.6	4.52	90.5



(Base: 전체, N=2,280, 단위: %, 점)

[그림 7] 전반적만족

#### 4) 홍보 관련

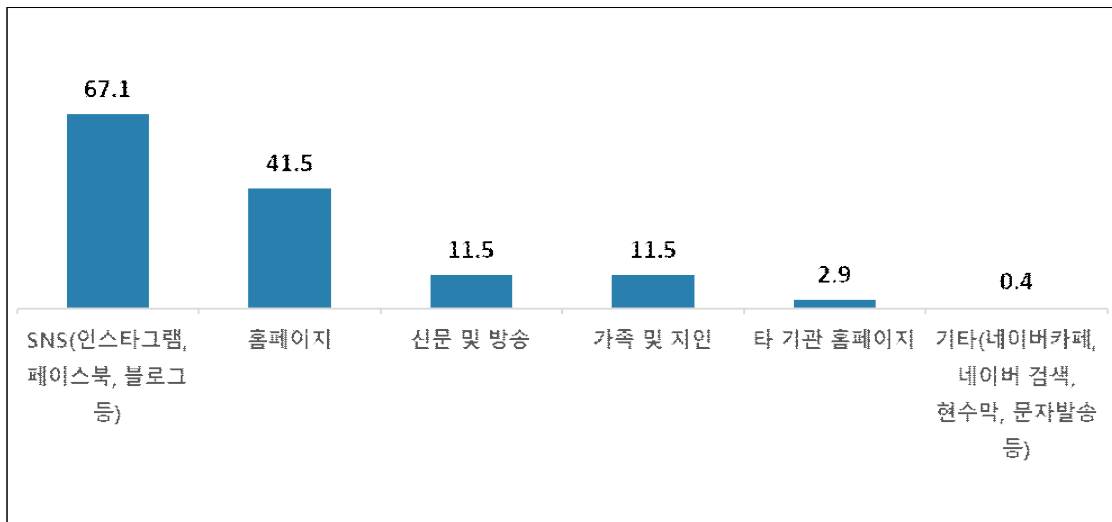
##### ▣ 정보습득경로

- 강원문화재단을 알게 된 경로를 조사한 결과, 67.1%의 응답자가 SNS(인스타그램, 페이스북, 블로그 등)를 통해 정보를 얻는 것으로 나타남  
(※ 중복응답의 경우 퍼센트(%)가 100.0%넘어 해석 시 유의 필요)

<표 10> 정보습득경로

(Base: 전체, N=2,280, 단위: 명, %)

구분	사례수(명)	백분율(%)
SNS(인스타그램, 페이스북, 블로그 등)	1,529	67.1
홈페이지	947	41.5
신문 및 방송	263	11.5
가족 및 지인	262	11.5
타 기관 홈페이지	66	2.9
기타(네이버카페, 네이버 검색, 현수막, 문자발송 등)	8	0.4



(Base: 전체, N=2,280, 단위: %)

[그림 8] 정보습득경로

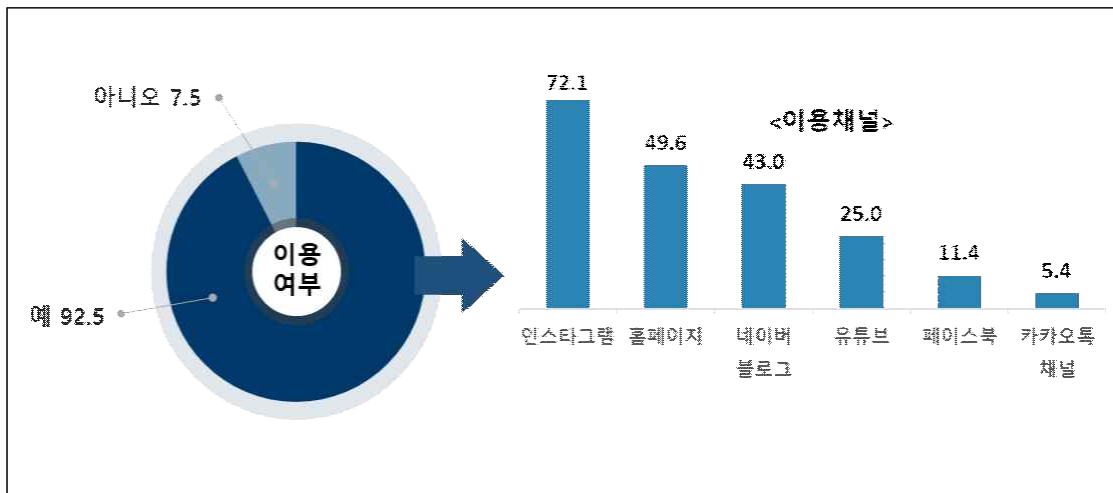
■ 홍보채널 이용여부 및 이용채널

- 응답자의 92.5%가 강원문화재단 홍보채널(페이스북, 인스타그램, 유튜브 등)을 구독 등 팔로우 등의 방식으로 이용하고 있는 것으로 조사됨
- 가장 많이 이용하는 채널은 '인스타그램'(72.1%), '홈페이지'(49.6%)인 것으로 나타남
- 추가로 홍보채널을 방문하는 이유로 '채용(63.1%)', '재단소식(28.3%)'을 알기 위해서라고 응답함. 반면 이용하지 않는 경우 'SNS 등을 하지 않아서'(50.6%)등을 가장 많이 꼽음  
(※ 이용채널 및 홍보채널 방문 및 방문 이유의 경우 중복선택이었음. 중복응답의 경우 퍼센트(%)가 100.0%넘어 해석 시 유의 필요)

<표 11> 홍보채널 이용여부 및 이용채널

(Base: 전체, N=2,280, 단위: 명, %)

구분		사례수(명)	백분율(%)
이용 여부	예	2,108	92.5
	아니오	172	7.5
총계		2,280	100.0
이용 채널	인스타그램	1,645	72.1
	홈페이지	1,130	49.6
	네이버 블로그	981	43.0
	유튜브	569	25.0
	페이스북	260	11.4
	카카오톡 채널	124	5.4



(Base: 전체, N=2,280, 단위: %)

[그림 9] 홍보채널 이용여부 및 이용채널

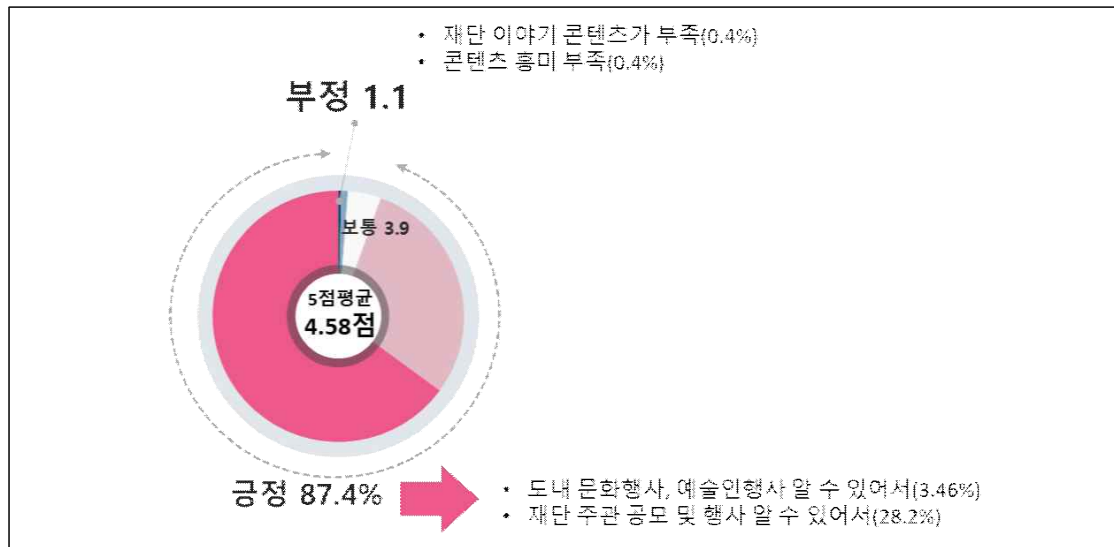
■ 홍보채널 만족도

- 홍보채널 만족도를 조사한 결과 긍정 만족 비율(매우 만족+만족)은 87.4%였으며, 불만족(매우 불만족+불만족)은 1.1%에 불과했음. 이는 5점만점 기준 평균 4.58점(100점 기준 91.6점)임
- 긍정평가한 이유로 ‘도내 문화행사, 예술인 행사 일정을 알 수 있다’ (34.6%)를 상대적으로 많이 꼽았으며, 일부 부정적으로 평가한 경우 콘텐츠 부족 및 흥미도에 대한 아쉬움을 의견으로 제시함

<표 12> 홍보채널 이용여부 및 이용채널

(Base: 전체, N=2,280, 단위: 명, %)

구분		사례수(명)	백분율(%)
만족도	매우 불만족	8	0.4
	불만족	18	0.8
	보통	90	3.9
	만족	623	27.3
	매우 만족	1,369	60.0
총계 (*무응답 7.5%)		2108	92.5
긍정 평가 이유	도내 문화행사, 예술인 행사 일정을 알 수 있다	690	34.6
	재단에서 주관하는 공모나 행사를 제때 알 수 있다	562	28.2
	콘텐츠 양이 충분하다	526	26.4
	재단 소식 외에 단순한 흥미성 콘텐츠를 볼 수 있다	214	10.7
부정 평가 이유	사전 홍보 내용에 비해 사업 후의 재단 이야기 콘텐츠 부족하다	10	0.4
	콘텐츠의 내용이 흥미가 없다	8	0.4
	공지 위주의 콘텐츠만 게시된다	7	0.3
	콘텐츠 업로드가 신속하지 않다	1	0.0



(Base: 전체, N=2,280, 단위: %)

[그림 10] 홍보채널 만족도

▣ 강원문화재단 홈페이지, SNS에 대한 자유로운 의견

- 72.8%가 무응답이었음을 고려해, 소수 의견들에 대해 해석 시 유의 필요함 (※원본 데이터는 별도 제출 자료를 통해 확인 가능함)
- 전반적으로 긍정 평가가 우세했으며, 일부 개선 요청 사항으로는 '콘텐츠 구성 및 내용 '이 쉽고 용이하게 제공되었으면 좋겠다'는 의견을 제시함. 이는 정보 접근성 및 가독성을 높일 수 있을 것으로 보임
- 또한 재단과 온라인으로 소통을 하고 싶은 니즈가 있어 참여를 높이기 위한 방안에 대한 고려가 필요할 것으로 사료됨

<표 13> 강원문화재단 홈페이지, SNS에 대한 자유로운 의견

(Base: 전체, N=2,280, 단위: 명, %)

구분	실제응답 문구
전반적 긍정 평가	“칭찬 및 긍정적 의견 정보 접근성: 도내 문화 행사 및 예술인 일정을 한눈에 확인할 수 있어 유용함” “강원문화재단 홈페이지는 기본적인 정보는 잘 갖춰져 있다고 생각함” “전반적으로 필요한 정보는 제공되고 있어 긍정적으로 평가함” “문화 관련 정보를 한 곳에서 볼 수 있다는 점은 장점이라고 생각함” “재단의 역할과 사업 내용을 파악하는 데 도움이 되었음”
콘텐츠 구성·내용 개선 요구	“일반 대중들이 보다 쉽고 친근하게 이해할 수 있으면서도, 흥미를 가질 수 있는 콘텐츠가 필요함” “텍스트 분량이 많아 핵심 내용을 파악하기 어렵고, 요약된 정보가 있었으면 좋겠음” “사업 안내가 길고 설명 위주라 핵심이 한눈에 들어오지 않음” “내용을 요약해서 볼 수 있는 방식이 있으면 좋겠음” “문화행사 정보 외에도 결과나 성과를 보여주는 콘텐츠가 있었으면 함”
정보 접근성·가독성 문제	“정보가 많아 원하는 내용을 찾기까지 시간이 걸림” “메뉴 구조가 직관적이지 않아 처음 이용하는 사람에게는 다소 복잡하게 느껴질 수 있음” “검색 기능이 조금 더 강화되었으면 좋겠음” 자주 찾는 정보는 바로 갈 수 있는 구조였으면 함”
모바일·기술적 환경 개선	“홈페이지 개선: 모바일 최적화가 필요하며 반응형 디자인 적용이 필요함” “모바일에서 접속 시 화면이 잘리거나 이용이 불편한 경우가 있음”
홍보·SNS·소통 강화 필요	“SNS 이용자와의 소통이 더 활발했으면 좋겠음” “강원 각 지역 공식 블로그나 SNS 채널과 연계한 홍보가 강화되었으면 함” “SNS 알림이나 공유 기능이 강화되었으면 좋겠음”
참여·쌍방향 기능 제안	“댓글이나 DM 문의에 대한 응답 속도가 조금 더 빨라졌으면 좋겠음” “라이브 방송이나 참여형 콘텐츠가 있으면 관심도가 높아질 것 같음”

## 5) 재단사업

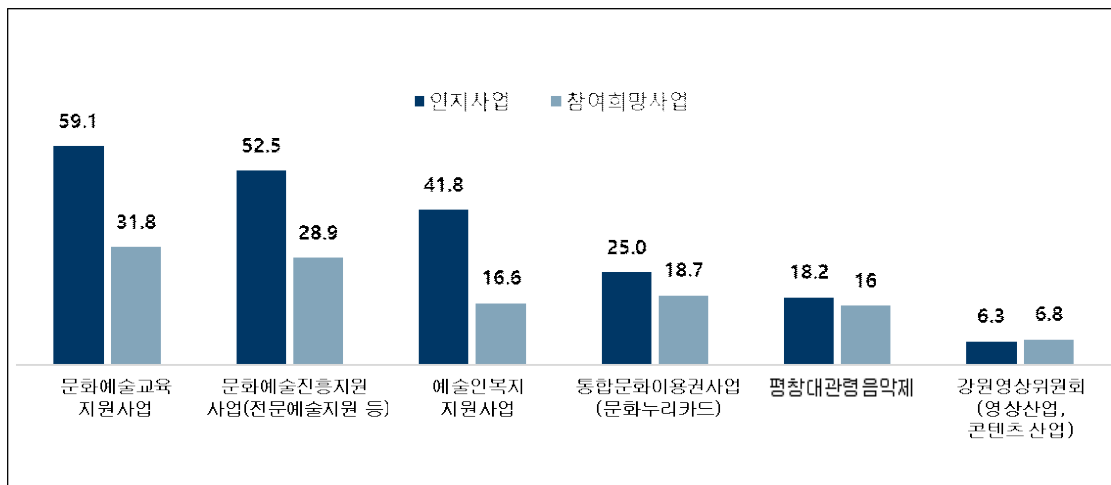
### ■ 인지 사업 및 참여희망 사업

- 강원문화재단의 운영 사업 중 ' 문화예술교육지원사업 '을 가장 많이 알고 있고, 그 사업에 대한 참여의지도 상대적으로 높은 편임(중복응답)  
(※ 중복응답의 경우 퍼센트(%)가 100.0%넘어 해석 시 유의 필요)

<표 14> 인지 사업 및 참여희망 사업

(Base: 전체, N=2,280, 단위: 명, %)

구분	인지 사업		참여희망 사업	
	사례수 (명)	백분율 (%)	사례수 (명)	백분율 (%)
문화예술교육지원사업	1348	59.1	401	31.8
문화예술진흥지원사업(전문예술지원 등)	1197	52.5	364	28.9
예술인복지지원사업	952	41.8	209	16.6
통합문화이용권사업(문화누리카드)	570	25.0	235	18.7
평창대관령음악제	415	18.2	201	16.0
강원영상위원회(영상산업, 콘텐츠 산업)	144	6.3	86	6.8



(Base: 전체, N=2,280, 단위: %)

[그림 12] 인지 사업 및 참여희망 사업

■ 강원문화재단에 대한 자유의견

- 자유의견에서는 지원사업 제도 이해도와 정보 전달 방식에 대한 의견이 다수 제기되었음

<표 15> 강원문화재단에 대한 자유의견

(Base: 전체, N=2,280, 단위: 명, %)

구분	실제응답 문구
지원사업·제도 관련 의견	“사업별 공고나 지원 절차에 대해 도민 눈높이에 맞춘 설명이 필요함” “지원사업 내용을 처음 접하는 사람도 이해할 수 있게 안내가 보완되었으면 함” “지원사업 선정 기준이나 절차에 대한 설명이 더 있었으면 좋겠음” “사업 구조가 복잡하게 느껴져 이해하는 데 시간이 걸림” “지원제도 전반에 대한 안내가 체계적으로 정리되었으면 함” “지원사업 관련 정보를 한 곳에서 확인하기 어려움”
정보 제공 방식·설명 요구	“정보가 많아 핵심 내용을 파악하기 어려움” “설명이 글 위주라 한눈에 들어오지 않음” “정보를 요약해서 볼 수 있는 방식이 있었으면 좋겠음” “도민 입장에서 이해하기 쉬운 설명이 필요하다고 생각함” “내용이 정리되어 제공되면 접근성이 더 높아질 것 같음” “안내 방식이 조금 더 친절했으면 좋겠음”
홍보·알림·SNS 관련 의견	“SNS를 통한 홍보가 더 활성화되었으면 좋겠음” “재단에서 어떤 사업을 하는지 모르는 경우가 많아 홍보가 필요함” “각 지역 공식 SNS 채널과 연계한 홍보가 이루어졌으면 함” “사업이나 행사 소식을 알림 형태로 받아볼 수 있으면 좋겠음” “온라인 홍보 방식이 더 다양해졌으면 좋겠음” “홍보가 부족해 정보를 놓치는 경우가 있음”
콘텐츠 형식·구성 제안	“영상이나 이미지 등 시각적인 콘텐츠가 있었으면 좋겠음” “글보다는 콘텐츠 형태로 정보를 제공하면 이해가 쉬울 것 같음” “일반 대중이 흥미를 가질 수 있는 콘텐츠가 필요함” “로컬 예술인이나 프로그램을 소개하는 콘텐츠가 있으면 좋겠음” “콘텐츠 형식이 다양해졌으면 함” “참여하거나 체험할 수 있는 콘텐츠가 있었으면 함”
재단 역할·정체성 인식	“강원문화재단이 지역 문화예술을 위해 어떤 역할을 하는지 더 잘 알 수 있었으면 함” “재단의 사업 방향이나 역할에 대해 알 수 있는 정보가 있었으면 좋겠음” “강원 지역 문화예술을 대표하는 기관으로서의 역할이 중요하다고 생각함” “재단의 정체성과 기능을 이해할 수 있는 안내가 필요함” “재단이 어떤 일을 하는 기관인지 명확히 알 수 있으면 좋겠음”

### 3. 종합분석

#### □ 강원문화재단 외부고객만족도는 전반적으로 매우 높은 수준을 보이며, 공공문화기관으로서의 신뢰와 안정성이 견고하게 형성되어 있음

- 2025년 외부고객만족도 종합점수는 5점 척도 평균 4.51점(100점 환산 90.2점)으로 나타나, 전반적으로 매우 우수한 평가를 받음
- 서비스환경, 서비스과정, 서비스결과, 서비스만족, 전반적 만족의 모든 차원이 4.4점 이상을 기록하며, 구조적으로 균형 잡힌 만족도를 형성하고 있음
- 이는 강원문화재단이 이용자에게 “안전하고 신뢰할 수 있는 기관”, “지속적으로 이용할 가치가 있는 기관”으로 인식되고 있음을 보여주는 결과로 해석됨

#### □ 차원별로는 ‘서비스만족’과 ‘서비스결과’가 상대적으로 높고, ‘서비스과정’이 낮게 나타남

- ‘지속성(계속 이용할 의향)’ 항목이 4.57점(91.5점)으로 가장 높게 나타나, 이용자와 기관 간의 신뢰 기반 관계가 안정적으로 형성되어 있음을 시사함
- 반면 ‘서비스과정’ 차원, 특히 ‘신속성(업무처리 절차의 신속성)’은 상대적으로 낮은 점수(4.45점, 89.0점)를 보여, 실무적 체감 영역에서의 개선 여지가 존재함
- 이는 문화기관의 특성상 행정 절차와 심사·집행 구조가 복합적인 점을 고려할 때 구조적 한계에서 기인한 결과로 볼 수 있으며, 향후 행정 프로세스의 가시화, 일정 예측 가능성 제고 등의 개선이 요구됨

#### □ 서비스환경과 서비스결과는 ‘안정성·신뢰성’을 중심으로 높은 평가를 받음

- 서비스환경 차원에서는 ‘안전성’, ‘쾌적성’, ‘편의성’ 모두 4.5점 이상을 기록하여, 재단의 물리적·제도적 환경이 이용자에게 안정적으로 인식되고 있음
- 서비스결과 차원에서는 ‘신뢰성’이 가장 높게 평가되었으며, 재단이 제공하는 서비스 전반이 “믿고 이용할 수 있는 공공기관의 서비스”로 인식되고 있음을 보여줌
- 이는 강원문화재단이 단순한 사업 수행기관을 넘어, 지역 문화정책의 신뢰 기

반 거점기관으로 기능하고 있다고 해석할수 있을 것임

**□ 홍보 및 정보접근 구조는 강점과 한계를 동시에 내포하고 있음**

- 외부고객의 67.1%가 SNS를 통해 재단을 인지하고 있으며, 92.5%가 재단의 홍보채널을 이용하고 있어, 디지털 기반 정보 확산 구조는 매우 효과적으로 작동하고 있음
- 특히 인스타그램(72.1%), 홈페이지(49.6%), 블로그(43.0%) 중심의 다중 채널 구조는 다양한 이용자 층을 포괄하는 강점으로 작용함
- 홍보채널 만족도 역시 평균 4.58점으로 매우 높으나, 자유의견에서는 “정보는 많으나 한눈에 들어오지 않는다”, “텍스트 위주의 구조로 핵심 파악이 어렵다” 는 의견이 반복적으로 제시됨
- 이는 ‘정보의 양’ 이 아닌 ‘정보의 구조화와 가독성’ 이 향후 개선의 핵심 과제를 시사하며, 요약형 콘텐츠, 시각화 자료, 참여형 콘텐츠 등으로의 전환 필요성을 보여줌

**□ 외부고객의 요구는 ‘친절한 설명’과 ‘이해 가능한 구조’로 수렴됨**

- 자유의견에서는 지원사업과 재단 역할에 대해 “처음 접하는 사람도 이해할 수 있는 설명이 필요하다”, “재단이 무엇을 하는 기관인지 명확히 알고 싶다” 는 요구가 다수 확인됨
- 이는 단순한 홍보 강화의 문제가 아니라, 재단의 역할과 정책적 의미를 ‘도민의 언어’ 로 번역하는 커뮤니케이션 전략이 필요함을 의미함
- 정보 접근성은 기술적 접근의 문제가 아니라, 내용 구성 방식, 문체, 시각적 구조와 직결된 문제로 ‘이해가능성의 문제’ 로 인식할 필요가 있음

**□ 종합적으로 볼 때, 강원문화재단은 ‘신뢰도와 지속성’이 매우 높은 기관으로 자리 잡고 있으나, 운영 과정과 정보 전달 방식에서의 체감 개선이 향후 과제로 도출됨**

- 본 조사 결과는 강원문화재단이 공공문화기관으로서의 기본적 책무와 신뢰를 충실히 수행하고 있음을 보여줌
- 동시에, 이용자가 체감하는 행정 과정의 신속성, 정보의 이해 용이성, 온라인 상의 쌍방향 소통 구조는 향후 만족도를 한 단계 더 끌어올릴 수 있는 핵심

개선 영역으로 도출됨

- 향후 정책적 과제는 “얼마나 많은 정보를 제공하는가”가 아니라, “누구나 쉽게 이해하고 접근할 수 있는가”에 초점을 두어야 하며, 이는 서비스과정 차원과 홍보 영역을 연결하는 통합적 개선 전략으로 발전될 필요가 있음
- 이러한 종합분석은 강원문화재단이 이미 확보한 높은 신뢰 기반 위에서, ‘과정의 체감 품질’과 ‘소통 구조의 친절성’을 강화함으로써, 공공문화기관 만족도의 질적 도약을 이끌 수 있음을 시사함

**□ 문화기관 만족도조사의 정책적 목적은 ‘속도 경쟁’이 아니라 ‘관계 품질 관리’에 있음**

- 문화기관의 만족도는 단순한 성과지표가 아니라 ‘신뢰가 형성되는 지점은 어디인가’, ‘의미가 축적되는 지점은 무엇인가’, ‘불편이 신뢰를 잠식하는 구간은 어디인가’를 진단하는 도구로 활용되어야 함
- 강원문화재단의 경우 이미 ‘신뢰받는 기관’의 위상은 확보된 상태이며, 향후 과제는
  - 행정 과정의 예측 가능성 제고
  - 정보 구조의 친절성 강화
  - 온라인 소통의 쌍방향성 확대일 것임
- 이는 “더 빠르게 하라”는 것이 아닌, “관계와 공공성의 질을 어떻게 고도화할 것인가”를 설계하는 정책 도구로 만족도조사를 활용해야 함을 의미함

## 제출문

강원문화재단 대표 귀하

본 보고서를 『강원문화재단 외부 고객만족도 조사』의 최종보고서로 제출합니다.

2025년 12월

이지현  
문화가치평가연구센터 대표