

문서번호	정책협력실-1922	결	대리	정책협력실장		
등록일자	2023.12.18	재	유재우	전결 12/18 박남진		
결재일자	정책협력실-1922 (2023.12.18.)	협				
공개구분	공개	조				

2023년 강원문화재단 외부고객만족도 조사 결과 보고

2023년 외부고객만족도 조사 결과 보고

우리 재단의 고객만족 및 열린경영체계 실천을 위해 실시한 2023년 강원문화재단 외부고객만족도 조사에 대한 결과를 보고하고자 함

1 관련근거

- 경영기획팀-93(23.1.10.)호 '2023년도 고객만족경영 추진 계획'
- 강원문화재단 규칙 제48호 「강원문화재단 고객서비스 헌장 및 이행표준 운영규칙」

2 조사개요

- 조사기간: 2023. 11. 27.(월) ~ 12. 8.(금)
- 조사대상: 예술인 및 이해관계자, 불특정 일반인 등
- 응답자수: 154명(2022년 조사 대비 35% 증가)
- 운영방법: 온라인 설문지 활용(구글 폼)
 - 재단 홈페이지 등 홍보채널 활용한 설문지 링크 게시
 - 재단 건물 출·입구 고객만족도 안내 배너 배치

3 조사결과

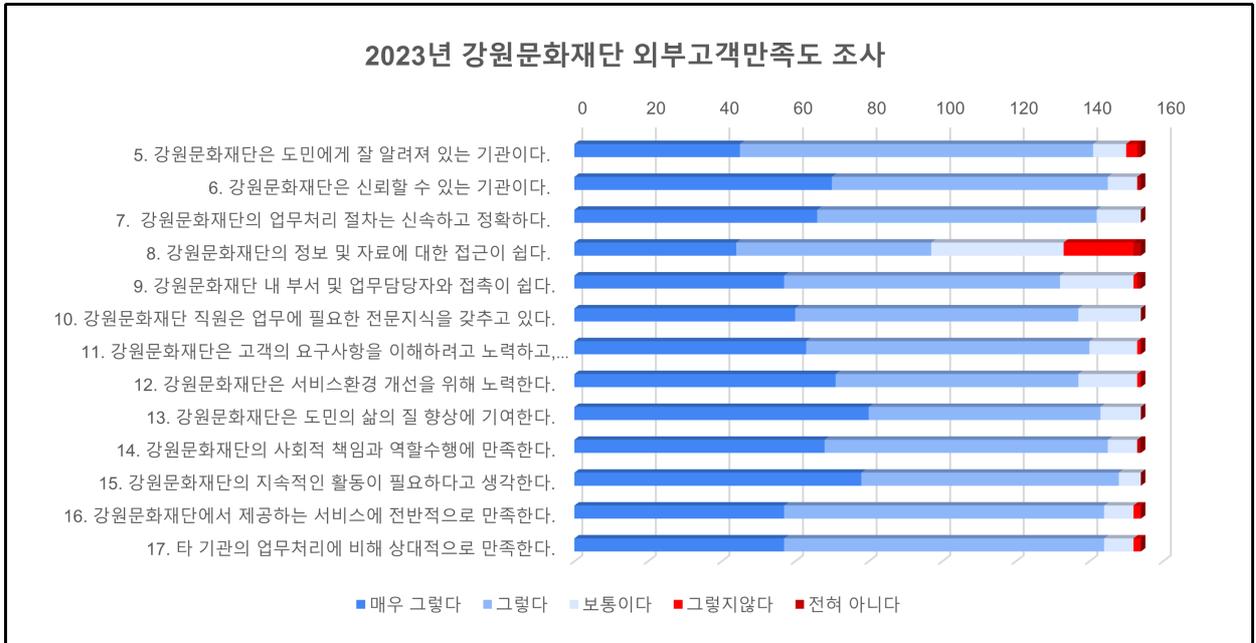
- 2023년 외부고객만족도 조사 참여인원
 - (응답자수) 154명(남: 77명, 여 77명)
 - ※2022년 조사 대비 35% 증가 → 온-오프라인 홍보를 통해 고객참여 유도
 - (응답자 특성) 문화예술분야: 103명, 기타 51명
 - (사업참여 여부) 예: 140, 아니오 14명

○ (일반) 조사결과 산출방법 및 인식비율

- 긍정적 답변: 매우 그렇다, 그렇다, 보통 → **98.25%**

※2022년 조사 결과 대비 긍정적 인식 비율 4.75% 증가

- 부정적 답변: 그렇지않다, 전혀 아니다 → **1.75%**



(단위: %)

구분	5번	6번	7번	8번	9번	10번	11번	12번	13번	14번	15번	16번	17번
긍정	97.4	99.4	100	86.4	98.7	100	99.4	99.4	100	99.4	100	98.7	98.7
부정	2.6	0.7	0	13.6	1.3	0	0.6	0.6	0	0.6	0	1.3	1.3
계	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

- 2022년 결과 대비 **긍정적 인식 비율의 대폭 상승**으로 **전체적인 고객만족도가 향상**된 결과를 나타냄

- 전체적인 **긍정적 인식 비율은 98.25%**이며, 가장 만족도가 높은 항목은 **7번·10번·13번·15번**으로 **긍정적 인식 비율이 100%**로 나타남

→ 내부직원의 응대, 전문성 부분에 대한 긍정적 인식이 대폭 상승됨

- 가장 만족도가 낮은 항목은 **8번 '강원문화재단의 정보 및 자료에 대한 접근이 쉽다'**로 **부정적 응답률이 약 14%** 차지함

→ 2022년 결과 대비 부정적 응답이 증가하여 집중적 관리가 필요함

○ 유입 경로 및 홍보채널 이용 조사결과

- 강원문화재단을 알게된 경로(중복선택)

(단위: 명)

홈페이지	SNS	신문 및 방송	가족 및 지인	타 기관 홈페이지	기타
138	121	68	14	6	1

→ 온라인 채널의 유입 기여도(인식도 향상)가 높음으로 집중적 활용 필요

- 강원문화재단과 관련된 정보를 확인하는 온라인 채널(중복선택)

(단위: 명)

홈페이지	인스타그램	네이버 블로그	페이스북	유튜브
133	96	97	65	5

→ 외부고객의 주요 정보확인 채널이 '홈페이지'로 정보 및 자료 접근성 향상을 위한 개선을 위해 홈페이지의 보완이 필요

→ 타 홍보 채널에 비해 활성도가 낮은 유튜브 채널의 활성화 방안 필요

○ 강원문화재단 사업별 인식도 및 긍정도 조사결과

(단위: 명)

구분	문화예술지원사업					문화예술사업			
	문화예술 진흥지원	문화예술 교육지원	예술인 복지지원	통합문화 이용권	문화향유 (실버마이크)	평창대관령 음악제	강원트리엔날레	강원영상위원회	강원도립극단
인식	133	121	112	60	42	97	76	35	30
긍정	132	127	117	88	83	109	94	74	71

- 문화예술지원사업 중 문화향유(실버마이크)의 인식이 제일 낮아 향후 사업 진행 시 운영에 대한 홍보 강화 필요

- 문화예술사업의 경우 '강원영상위원회', '강원도립극단'의 인식 및 긍정도가 타사업에 비해 낮은 수준으로 홍보강화를 통한 사업 인식 개선이 필요

○ 강원문화재단과 관련된 기타의견 결과

구분	기타의견 내용
경영	· ESG경영 실천을 위해 예술인 및 지역사회 대상 관련 활동 활성화
사업	· 평창대관령음악제에 강원지역 아티스트를 많이 선보였으면 좋겠음 · 예술인 지원사업의 서류 간소화 및 생계가 어려운 예술인 대상 복지 활성화 · 광역 재단으로서 추천만이 아닌 다양한 지역에서 다양한 활동 요구 · 참신한 행사가 활성화 될 수 있도록 예술인 지원에 대해 활성화 요구 · 독립 미술관 건립 추진
홍보	· 적극적인 홍보활동 필요 · 홈페이지의 예술인 DB정보가 SNS에도 홍보될 수 있도록 노력 · 강원문화재단 자체에 대한 홍보를 통해 재단의 부서의 업무 등을 도민들이 잘 알 수 있도록 노력 필요
불편사항	· 모바일에서 홈페이지 DB정보 보기가 불편
칭찬사항	· 의문점이 생기면 어떤 부서든 잘 알려주는 자세가 좋음 · 담당자의 친절한 자세에 대한 노력 칭찬

4 개선계획

○ 고객만족도 결과에 따른 개선방법

- 고객만족도 결과에 따른 개선점 도출하여 관련 부서별 협조 등
- 고객만족도 및 사업별 차년도 계획 수립에 개선점 포함

○ 세부사항 및 개선대책

개선사항	개선대책	주관(협조)부서	기타사항
인 지 도 · 기관 인지도 향상 · 사업별 인지도 향상	· 지역사회 거버넌스 참여 등 인지도 향상을 위한 다양한 지역활동 확대 · 홍보 콘텐츠 다양화 및 확대 등 홍보활동 강화(온라인 강화) · 강원영상위원회, 강원도립극단 인식 확대를 위한 홍보 빈도 확대	정책협력실, 강원영상위원회, 강원도립극단	-
홍 보 · 홍보채널 운영	- (홈페이지) 접근성 향상을 위한 홈페이지 메뉴 개편 등 - (유튜브) 운영 활성화를 위한 콘텐츠 확대 등	정책협력실, 사업부서	-

접근성	· 정보 및 자료에 대한 접근성	- 홈페이지 내 하위 메뉴 접근성 강화 - 홈페이지 활용 관련 홍보 콘텐츠 제작 및 홍보 - 아카이빙 자료 최신화 유지 등	정책협력실	부정적 응답률 14%로 가장높음
경영활동	· ESG경영 확대	- 권역별 기초재단과 함께하는 관련 활동 확대(ESG 문화포럼 등) - 지역 내 다양한 활동 유지 등 (ESG 봉사단 운영 등)	정책협력실	-
사업운영	· 평창대관령음악제 운영	- 음악제 운영 시 강원 내 예술인 활용 노력	평창대관령 음악제운영실	-
	· 지역별 행사운영 확대	- 18개 시군 전역 지원 및 문화 행사 등 운영 노력(비수혜지역 최소화)	전 부서	-
고객만족	· 직원 CS 유지	- 2024년 CS교육 강화 노력 - 고객접점성 높은 사업부서 대상 추가 교육 운영 추진 - 고객만족 향상을 위한 내부 캠페인 운영 등	정책협력실, 경영기획팀	-

※향후 부서이동, 업무 조정 등에 따라 주관(협조)부서는 변경될 수 있음

5 향후계획

- 고객만족도 조사 결과 공시(홈페이지): 2023년 12월 중
- 개선내용 반영한 사업 및 업무별 기본계획 수립: 2024년 1분기 내
- 2024년 고객만족경영 추진 계획 수립: 2024년 1월 중
- 2024년 외부고객만족도 조사 추진: 2023년 4분기 중

붙임 2023년 강원문화재단 외부고객만족도 조사 데이터 1부. 끝.