
2015년 제주문화예술재단 고객만족 설문조사

2015. 12.



제 출 문

제주문화예술재단 이사장 귀하

본 보고서를 「2015년 제주문화예술재단 고객만족 설문조사」의 최종보고서로 제출합니다.

2015년 12월

제주대학교 산학협력단

단장 강 훈

【연구수행기관】

제주대학교 사회과학연구소

【연구진】

연구책임자 : 민 기 (제주대학교 행정학과 교수)

연구 원 : 김경범 (제주대학교 사회과학연구소 특별연구원)

연구 원 : 백상규 (제주대학교 사회과학연구소 특별연구원)

【설문조사원】

고우니 (제주대학교 행정학과)

김가은 (제주대학교 행정학과)

김지훈 (제주대학교 행정학과)

백예나 (제주대학교 행정학과)

이한수 (제주대학교 행정학과)

임경아 (제주대학교 행정학과)



목 차



제1장 조사의 개요	1
1. 조사의 목적	3
2. 조사의 주요 내용	3
3. 조사의 기본설계	3
제2장 결과의 요약	5
제3장 분석결과	13
I. 인구 통계적 특성	15
1. 성별	15
2. 연령	17
3. 거주지역	19
4. 문화예술인과 일반도민의 분포	20
5. 문화예술인 활동 분야	21
6. 일반도민의 참여방식	22
II. 홈페이지 방문(이용) 관련	24
7. 홈페이지를 방문 경험	24
8. 홈페이지를 방문하는 주된 목적	27
9. 홈페이지에 대한 만족도 평가	29
10. 재단 홈페이지 개선해야 할 점	37

Ⅲ. 간행물 활용 관련	40
11. 재단의 간행물 활용 여부	40
12. 가장 많이 활용하는 간행물	42
13. 간행물을 활용하는 주된 목적	45
14. 재단 간행물에 대한 만족도 평가	48
15. 간행물 개선요구 사항	55
Ⅵ. 직원의 친절도 및 업무처리 관련	57
16. 직원의 업무역량과 태도	57
17. 직원의 친절도 및 업무처리	65
Ⅴ. 재단의 정책과제 관련	68
18. 2015년 재단의 문화예술지원정책에 대한 태도	68
19. 해결과제에 대한 태도	81
Ⅵ. 재단이 수행하는 사업 관련	95
20. 2015년 재단에서 추진한 사업에 대한 참여 여부와 만족도 평가	95
21. 불만족요인	117
제4장 시사점	119
[부록: 설문지]	127



표 차례



<표 3-1> 성별	15
<표 3-2> 연령	17
<표 3-3> 거주지역	19
<표 3-4> 문화예술인과 도민의 구성	20
<표 3-5> 문화예술인 활동 분야	21
<표 3-6> 일반도민의 참여방식	22
<표 3-7> 교차분석: 일반사항	23
<표 3-8> 제주문화예술재단 홈페이지 방문(이용) 경험	24
<표 3-9> 교차분석: 홈페이지 이용경험	25
<표 3-10> 홈페이지 방문 목적	27
<표 3-11> 교차분석: 홈페이지 방문 목적	28
<표 3-12> 지원사업 정보 취득에 대한 만족도	29
<표 3-13> 워크숍 및 교육 관련정보 취득에 대한 만족도	31
<표 3-14> 문화예술행사 관련 정보 업데이트 신속성에 대한 만족도	32
<표 3-15> 홈페이지 자료의 활용도에 관한 만족도	33
<표 3-16> 정책제안 및 사업제안에 대한 만족도	35
<표 3-17> 홈페이지 개선사항	37
<표 3-18> 교차분석: 홈페이지 개선	38
<표 3-19> 간행물 활용여부	40
<표 3-20> 교차분석: 간행물 활용	41
<표 3-21> 간행물 활용	42
<표 3-22> 교차분석: 간행물 활용	43
<표 3-23> 간행물 활용 목적	45
<표 3-24> 교차분석: 간행물의 활용 목적	46
<표 3-25> 문화예술정책 이슈 파악에 대한 만족도	48
<표 3-26> 도내 문화예술현황 파악에 대한 만족도	49
<표 3-27> 문화예술인의 삶과 문화 이해에 관한 만족도	50
<표 3-28> 도내 문화예술 행사정보 파악에 관한 만족도	51
<표 3-29> 재단 사업정보 파악에 관한 만족도	52

<표 3-30> 재단 사업성과 파악에 관한 만족도	53
<표 3-31> 간행물의 개선점	55
<표 3-32> 교차분석: 간행물의 개선사항	56
<표 3-33> 문화예술행정 전문성에 대한 만족도	57
<표 3-34> 사업운영의 신뢰성 및 공정성에 대한 만족도	59
<표 3-35> 예술인 응대의 친절성 및 성실성에 대한 만족도	61
<표 3-36> 민원업무 처리의 신속성 및 정확성에 대한 만족도	62
<표 3-37> 재단 직원의 친절도 및 업무처리에 관한 전반적인 만족도	65
<표 3-38> 교차분석 : 재단 직원의 친절도 및 업무처리 전반적인 만족도	66
<표 3-39> 지원정책의 지속성과 일관성에 대한 평가	68
<표 3-40> 예술활동 재정지원에 대한 평가	70
<표 3-41> 지원사업 선정과정의 공정성에 대한 평가	72
<표 3-42> 도민의 예술참여 및 체험기회 확대에 대한 평가	73
<표 3-43> 문화예술의 창조역량 강화 기여에 대한 평가	75
<표 3-44> 제주 상징 브랜드 개발·육성에 대한 평가	77
<표 3-45> 제주 문화정책 체계화 및 거버넌스 구축에 대한 평가	79
<표 3-46> 공연·전시시설 등 위탁운영 관리 필요성에 대한 평가	81
<표 3-47> 문화단체 및 예술인 창작활동 지원확대 필요성에 대한 평가 ...	82
<표 3-48> 문화관련 전문인력 양성의 필요성에 대한 평가	84
<표 3-49> 문화산업과 연계방안 모색의 필요성에 대한 평가	85
<표 3-50> 문화예술관련 정보지원 체계 필요성에 대한 평가	87
<표 3-51> 지원과정 투명성과 지원대상 선정 공정성 제고에 대한 평가 ...	89
<표 3-52> 예술가 성장 단계에 맞는 지원체계 세분화 필요성에 대한 평가 ...	90
<표 3-53> 예술시장 활성화 필요성에 대한 평가	92
<표 3-54> 문화예술인 예술창작지원사업 참여 여부	95
<표 3-55> 문화예술인의 예술창작지원사업 만족도	95
<표 3-56> 일반도민의 예술창작지원사업 참여 여부	96
<표 3-57> 일반도민 예술창작지원사업 만족도	97
<표 3-58> 참여구분별 예술창작지원사업 만족도	97
<표 3-59> 문화예술인의 문화예술교육지원사업 참여 여부	98
<표 3-60> 문화예술인의 문화예술교육지원사업 만족도	98
<표 3-61> 일반도민의 문화예술교육지원사업 참여 여부	99
<표 3-62> 일반도민의 문화예술교육지원사업 만족도	100
<표 3-63> 참여구분별 문화예술교육지원사업 만족도	100

<표 3-64> 문화예술인의 문화복지사업 참여 여부	101
<표 3-65> 문화예술인의 문화복지사업 만족도	101
<표 3-66> 일반도민의 문화복지사업 참여 여부	102
<표 3-67> 일반도민의 문화복지사업 만족도	103
<표 3-68> 참여구분별 문화복지사업 만족도	103
<표 3-69> 문화예술인의 예술활동역량강화지원사업 참여 여부	104
<표 3-70> 문화예술인의 예술활동역량강화지원사업 만족도	104
<표 3-71> 일반도민의 예술활동역량강화지원사업 참여 여부	105
<표 3-72> 일반도민의 예술활동역량강화지원사업 만족도	106
<표 3-73> 참여구분별 예술활동역량강화지원사업 만족도	106
<표 3-74> 문화예술인의 문화예술교육역량강화지원사업 참여 여부	107
<표 3-75> 문화예술인의 문화예술교육역량강화지원사업 만족도	107
<표 3-76> 일반도민의 문화예술교육역량강화지원사업 참여 여부	108
<표 3-77> 일반도민의 문화예술교육역량강화지원사업 만족도	109
<표 3-78> 참여구분별 문화예술교육역량강화지원사업 만족도	109
<표 3-79> 문화예술인의 예술인무료진료사업 참여 여부	110
<표 3-80> 문화예술인의 예술인무료진료사업 만족도	110
<표 3-81> 일반도민의 예술인무료진료사업 참여 여부	111
<표 3-82> 일반도민의 예술인무료진료사업 만족도	112
<표 3-83> 참여구분별 예술인무료진료사업 만족도	112
<표 3-84> 문화예술인의 원도심 문화재생사업 참여 여부	113
<표 3-85> 문화예술인의 원도심 문화재생사업 만족도	113
<표 3-86> 일반도민의 원도심 문화재생사업 참여 여부	114
<표 3-87> 일반도민의 원도심 문화재생사업 만족도	115
<표 3-88> 참여구분별 원도심 문화재생사업 만족도	115
<표 3-89> 재단 수행 사업별 참여율과 만족도	116
<표 3-90> 문화예술인의 불만족 요인	117
<표 3-91> 일반도민의 불만족 요인	118



그림 차례



<그림 3-1> 성별	15
<그림 3-2> 전년대비 성별 구성	16
<그림 3-3> 연령 분포	17
<그림 3-4> 전년대비 연령 구성 분포	18
<그림 3-5> 거주지역	19
<그림 3-6> 문화예술인과 도민의 구성	20
<그림 3-7> 문화예술인 활동 분야	21
<그림 3-8> 일반도민의 참여방식	22
<그림 3-9> 제주문화예술재단 홈페이지 방문(이용)경험	24
<그림 3-10> 전년대비 홈페이지 방문 경험 비교	26
<그림 3-11> 홈페이지 방문 목적	27
<그림 3-12> 지원사업 정보 취득에 대한 만족도	30
<그림 3-13> 워크숍 및 교육 관련정보 취득에 대한 만족도	31
<그림 3-14> 문화예술행사 관련 정보 업데이트 신속성에 대한 만족도	32
<그림 3-15> 홈페이지 자료의 활용도에 관한 만족도	34
<그림 3-16> 정책제안 및 사업제안에 대한 만족도	35
<그림 3-17> 홈페이지 이용 만족도	36
<그림 3-18> 홈페이지 개선사항	37
<그림 3-19> 전년대비 홈페이지 개선요구 사항	39
<그림 3-20> 간행물 활용여부	40
<그림 3-21> 간행물 활용	42
<그림 3-22> 전년대비 간행물 활용 비교	44
<그림 3-23> 간행물 활용 목적	45
<그림 3-24> 문화예술정책 이슈 파악에 대한 만족도	48
<그림 3-25> 도내 문화예술현황 파악에 대한 만족도	49
<그림 3-26> 문화예술인의 삶과 문화 이해에 관한 만족도	50
<그림 3-27> 도내 문화예술 행사정보 파악에 관한 만족도	51
<그림 3-28> 재단 사업정보 파악에 관한 만족도	52
<그림 3-29> 재단 사업성과 파악에 관한 만족도	53
<그림 3-30> 재단 간행물 만족도	54

<그림 3-31> 간행물의 개선점	55
<그림 3-32> 문화예술행정 전문성에 대한 만족도	58
<그림 3-33> 전년대비 문화예술행정 전문성에 대한 만족도 비교	58
<그림 3-34> 사업운영의 신뢰성 및 공정성에 대한 만족도	59
<그림 3-35> 전년대비 사업운영의 신뢰성 및 공정성에 대한 만족도비교	60
<그림 3-36> 예술인 응대의 친절성 및 성실성에 대한 만족도	61
<그림 3-37> 전년대비 예술인 응대의 친절성 및 성실성에 대한 만족도 비교	62
<그림 3-38> 민원업무 처리의 신속성 및 정확성에 대한 만족도	63
<그림 3-39> 전년대비 민원업무 처리의 신속성 및 정확성에 대한 만족도 비교	63
<그림 3-40> 재단직원 업무역량과 태도에 관한 만족도	64
<그림 3-41> 재단 직원의 친절도 및 업무처리에 관한 전반적인 만족도	65
<그림 3-42> 전년대비 전반적인 만족도 비교	67
<그림 3-43> 전년대비 재단직원의 친절도 및 업무처리와 관련한 만족도 비교	67
<그림 3-44> 지원정책의 지속성과 일관성에 대한 평가	69
<그림 3-45> 전년대비 지원정책의 지속성과 일관성 여부 비교	69
<그림 3-46> 예술활동 재정지원에 대한 평가	70
<그림 3-47> 전년대비 예술활동 재정지원에 대한 평가 비교	71
<그림 3-48> 지원사업 선정과정의 공정성에 대한 평가	72
<그림 3-49> 전년대비 지원사업 선정과정의 공정성에 대한 평가	73
<그림 3-50> 도민의 예술참여 및 체험기회 확대에 대한 평가	74
<그림 3-51> 전년대비 도민의 예술참여 및 체험기회 확대에 대한 평가	74
<그림 3-52> 문화예술의 창조역량 강화 기여에 대한 평가	75
<그림 3-53> 전년대비 문화예술의 창조역량 강화 기여에 대한 평가	76
<그림 3-54> 제주 상징 브랜드 개발·육성에 대한 평가	77
<그림 3-55> 전년대비 제주 상징 브랜드 개발·육성에 대한 평가	78
<그림 3-56> 제주 문화정책 체계화 및 거버넌스 구축에 대한 평가	79
<그림 3-57> 전년대비 제주 문화정책 체계화 및 거버넌스 구축에 대한 평가	80
<그림 3-58> 재단의 문화예술지원정책 평가	80
<그림 3-59> 공연·전시시설 등 위탁운영 관리 필요성에 대한 평가	81
<그림 3-60> 문화단체 및 예술인 창작활동 지원확대 필요성에 대한 평가	82
<그림 3-61> 전년대비 문화단체 및 예술인 창작활동 지원확대 필요성에 대한 평가	83
<그림 3-62> 문화관련 전문인력 양성의 필요성에 대한 평가	84
<그림 3-63> 전년대비 문화관련 전문인력 양성의 필요성에 대한 평가	85
<그림 3-64> 문화산업과 연계방안 모색의 필요성에 대한 평가	86

<그림 3-65> 전년대비 문화산업과 연계방안 모색의 필요성에 대한 평가 ...	86
<그림 3-66> 문화예술관련 정보지원 체계 필요성에 대한 평가	87
<그림 3-67> 전년대비 문화예술관련 정보지원체계 필요성에 대한 평가 ...	88
<그림 3-68> 지원과정 투명성과 지원대상 선정 공정성 제고에 대한 평가 ...	89
<그림 3-69> 전년대비 지원과정 투명성과 지원대상 선정 공정성 제고에 대한 평가 ...	90
<그림 3-70> 예술가 성장 단계에 맞는 지원체계 세분화 필요성에 대한 평가 ...	91
<그림 3-71> 전년대비 예술가 성장 단계에 맞는 지원체계 세분화 필요성에 대한 평가 ..	91
<그림 3-72> 예술시장 활성화 필요성에 대한 평가	92
<그림 3-73> 전년대비 예술시장 활성화 필요성에 대한 평가	93
<그림 3-74> 재단의 해결과제와 관련한 평균 점수	94
<그림 3-75> 전년대비 해결과제에 대한 필요도 비교	94
<그림 3-76> 문화예술인 예술창작지원사업 만족도	96
<그림 3-77> 일반도민 예술창작지원사업 만족도	97
<그림 3-78> 문화예술인의 문화예술교육지원사업 만족도	99
<그림 3-79> 문화예술인의 문화복지사업 만족도	102
<그림 3-80> 일반도민의 문화복지사업 만족도	103
<그림 3-81> 문화예술인의 예술활동역량강화지원사업 만족도	105
<그림 3-82> 일반도민의 예술활동역량강화지원사업 만족도	106
<그림 3-83> 문화예술인의 문화예술교육역량강화지원사업 만족도	108
<그림 3-84> 일반도민의 문화예술교육역량강화지원사업 만족도	109
<그림 3-85> 문화예술인의 예술인무료진료사업 만족도	111
<그림 3-86> 일반도민의 예술인무료진료사업 만족도	112
<그림 3-87> 문화예술인의 원도심 문화재생사업 만족도	114
<그림 3-88> 일반도민의 원도심 문화재생사업 만족도	115

제1장

조사의 개요

1. 조사의 목적

- 제주문화예술재단 설립목적에 근거하여 제공하는 각종 서비스의 고객만족 수준 파악
- 고객만족 서비스 품질 향상을 위한 기초자료를 수집
- 고객만족 수준을 파악하여 제주문화예술재단이 수행하고 있는 역할과 기능 등을 종합적으로 진단
- 진단결과를 통하여 제주문화예술재단 고객만족도 향상, 서비스 품질 개선 및 제주문화예술재단의 발전에 기여

2. 조사의 주요 내용

- 1) 인구통계적 사항 및 일반사항
- 2) 제주문화예술재단 홈페이지 이용과 관련한 사항
- 3) 제주문화예술재단에서 발행하는 간행물 활용과 관련한 사항
- 4) 제주문화예술재단 직원의 친절도 및 업무처리와 관련한 사항
- 5) 제주문화예술재단의 정책과제와 관련한 사항
- 6) 제주문화예술재단에서 수행하고 있는 사업과 관련한 사항

3. 조사의 기본설계

1) 표본설계

- 가. 모집단: 제주도내에 거주하고 있는 문화예술행정서비스 고객
- 나. 표본크기: 240명¹⁾
- 다. 표본추출방법: 임의편의추출²⁾

1) 2014년 고객만족 설문조사 표본크기는 201명임

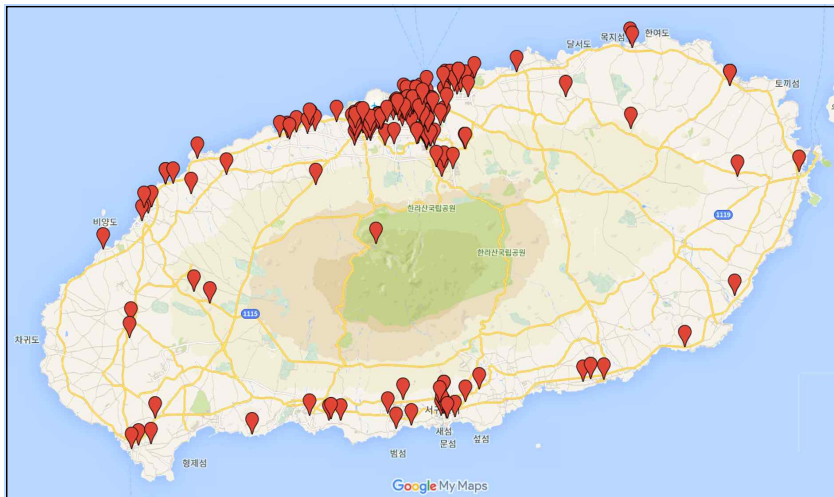
2) 제주문화예술재단에서 제공한 문화예술지원사업에 참여하였던 행정수요자 중에서 제주도내에 거주하는 문화예술행정수요자를 대상으로 임의로 표본을 추출함

2) 설문 실시 설계

- 가. 면접원: 사회조사방법론과 사회통계 관련 기초지식을 수료한 전문면접요원 5명
- 나. 면접원 훈련: 이틀간에 걸쳐 Quota 작성법, 면접방법, 검증방법 등에 대한 교육과 30부의 연습면접을 통하여 질문지와 면접방법숙지, 문제점을 사전에 발견하고, 개선함으로써 비표본오차를 최소화하였음
- 다. 면접진행 및 통제: 3명의 책임자가 매일 현장에서 면접원을 모니터링하여 설문지 응답의 신뢰성을 확보함과 동시에 당일 회수검토된 설문지에서 발생할 수 있는 오차를 최소화하였음

3) 자료수집방법 및 기간

- 가. 접근방법: 표본추출된 설문응답자를 방문 1:1 개별면접 수행
- 나. 자료수집도구: 구조화된 설문지(부록 참조)
- 다. 실시기간: 2015년 11월 09일 ~ 11월 17일(9일간)



4) 자료처리

- 완성된 질문지는 Editing, Coding, Punching 과정을 거쳐 SPSS Version 19.0 Program을 이용하여 전산 처리하였음

제2장

결과의 요약

1. 인구통계적 사항 및 일반 현황(1번 문항~6번 문항)

- 응답자의 성별은 남성 82명(34.2%), 여성 158명(65.8%)으로 구성됨
- 응답자의 연령별 분포는 20대 21명(8.8%), 30대 58명(24.2%), 40대 81명(33.8%), 50대 57명(23.8%), 그리고 60대 이상이 23명(9.6%)을 차지함
- 응답자의 거주지를 살펴보면, 제주시 동지역 179명(74.6%), 제주시 읍면지역 30명(12.5%), 서귀포시 동지역 21명(8.8%), 그리고 서귀포시 읍면지역 10명(4.2%)의 순을 보이고 있음
- 문화예술인과 일반도민의 분포를 보면, 문화예술인은 140명(58.3%)이며 일반도민은 100명(41.7%)으로 구성됨
- 일반도민을 제외한 문화예술인 140명의 활동분야를 살펴보면, 시각예술 34명(24.3%), 기타 24명(17.1%), 음악 18명(12.9%), 문화예술일반 16명(11.4%), 문학 15명(10.7%), 전통예술 10명(7.1%), 연극 9명(6.4%), 다원예술 7명(5.0%), 그리고 무용 7명(5.0%)의 순으로 나타남
- 일반도민 100명의 제주문화예술재단 지원사업 참여구성은 문화예술향유자 31명(31.0%), 프로그램 모니터 21명(21.0%), 교육·연수·강좌 수강생 17명(17.0%), 자원봉사자 15명(15.0%), 기타 12명(12.0%), 그리고 예술인 무료진료사업 수혜자 4명(4.0%)임

2. 홈페이지 방문(이용) 관련(7번 문항~10번 문항)

- 제주문화예술재단 홈페이지 이용 경험이 있는 응답자는 85.4%로, 고객 대부분이 홈페이지를 이용하고 있으며, 전년대비 3.8%p 증가하였음. 이 조사의 표본오차는 신뢰도 95% 수준에서 $\pm 4.5\%$ 임

$$\text{표본오차(신뢰도 95\%)} = 1.96 \sqrt{\frac{(0.854)(0.146)}{240}} = \pm 0.045$$

- 홈페이지 이용 경험이 있는 205명에 대해 홈페이지 이용의 주요 목

적을 질문한 결과, ‘지원사업 관련정보 취득’(43.2%), ‘문화예술행사 관련정보 검색’(26.7%)으로 나타나, 제주문화예술재단 추진 사업의 참여와 제주도내 문화예술행사정보 확인을 위해 홈페이지를 방문하는 것으로 나타남

- 반면 홈페이지를 통해 정보 및 지식을 습득하거나(13.6%), 교육 관련정보를 확인(12.3%), 자료실 데이터베이스를 활용(2.7%)하는 비율은 낮게 나타남
- 홈페이지 이용 만족도에 대해 질문한 결과, ‘지원사업 정보 취득성’(평균 4.11점), ‘워크숍 및 교육관련 정보 유용성’(평균 3.90점), ‘문화예술행사 정보 업데이트 신속성’(평균 3.72점), ‘정책확인 및 사업제안 유용성’(평균 3.72점), ‘탑재된 자료의 활용성’(평균 3.66점)으로 평가됨
- 홈페이지의 개선점에 대해 질문한 결과, ‘정보 다양화’(27.5%), ‘사용자 중심의 메뉴 및 디자인’(19.6%)에 대한 비율이 가장 높게 나타남
- 홈페이지 이용 목적과 만족도, 그리고 개선점을 종합해보면, 지원사업 관련정보 취득을 목적으로 하는 고객은 만족도가 높은 반면, 행사 관련정보를 검색하기 위한 목적의 고객은 정보의 신속성에서 만족도가 낮게 나타남. 또한 지식을 습득하거나 자료를 구하고자 하는 고객은 자료의 활용성 측면에서 만족도가 낮게 나타남. 홈페이지에서 제공되고 있는 정보가 다양하지 못하며, 정보의 접근성 개선에 대한 요구도 높게 나타남. 향후 응답자의 특성에 따른 홈페이지 방문 활성화 노력이 필요함

3. 간행물 활용 관련(11번 문항~15번 문항)

- 제주문화예술재단 간행물 활용 여부에 대해 40.0%가 ‘활용한다’로 응답한 반면, 60.0%가 ‘활용 안한다’로 응답함. 이 조사의 표본오차는 신뢰도 95% 수준에서 $\pm 6.2\%$ 임

$$\text{표본오차(신뢰도 95\%)} = 1.96 \sqrt{\frac{(0.400)(0.600)}{240}} = \pm 0.062$$

- 간행물을 활용하는 96명은 연령과 일반도민의 참여방식에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타남
- 많이 활용하는 간행물에 대해 질문한 결과, ‘삶과 문화’(34.4%), ‘사업수행 자료집 및 결과집’(25.0%), ‘컬티즌(월간홍보집)’(15.6%)의 순으로 나타남
- 간행물의 활용 종류는 연령과 분류(문화예술인과 일반도민), 그리고 일반도민의 참여방식에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타남
- 연령대별 간행물의 활용 종류를 살펴보면, 20~30대의 젊은 층은 ‘컬티즌’, ‘사업수행 자료집 및 결과집’ 활용률이 높게 나타난 반면, 40대 이상의 중장년층은 ‘삶과 문화’의 활용률이 높게 나타남
- 전년대비 간행물 활용률을 비교한 결과, ‘삶과 문화’가 5.9%p 증가한 것을 제외하고 모두 활용률이 감소한 것으로 나타남. 금년도 설문조사에서 추가된 ‘컬티즌’과 ‘사업수행 자료집 및 결과집’의 활용률은 높게 나타남
- 간행물의 주요 활용 목적에 대해 질문한 결과, ‘관련 업무 활용’(31.3%), ‘개인적 관심’(28.1%), ‘사업 제안 및 참여’(24.0%)의 순임
- 간행물의 만족도 평가는 ‘문화예술현황 파악’(평균 3.94점), ‘문화예술행사 파악’(평균 3.93점), ‘재단 사업정보 파악’(평균 3.90점), ‘문화예술인의 삶과 문화 이해’(평균 3.83점), ‘문화예술정책 이슈 파악’(평균 3.79점), 그리고 ‘재단 사업의 성과 파악’(평균 3.63점)의 순임
- 간행물 활용에 있어 개선해야 할 사항을 질문한 결과, ‘문화예술인, 문화예술계 관련 소식’(31.9%), ‘포럼 및 교육 관련 자료’(22.3%), ‘정책이슈 알림 및 설명’(16.0%), ‘문화예술 현황(통계) 정보’(12.8%), ‘사업수행 및 결과 자료’(8.5%), 그리고 ‘발간부수 확대’(3.2%)의 순임

- 간행물의 만족도와 개선점을 종합해보면 문화예술현황 파악에 대해 만족도가 높으나 개선요구도 동시에 높게 나타나, 이 부분에 대한 고객의 기대수준이 높은 것을 알 수 있음. 또한 업무 활용을 목적으로 사업정보를 제공하는 간행물의 만족도가 높고 개선요구가 상대적으로 낮게 나타나, 향후 활용목적을 중심으로 간행물 발간을 재조정할 필요가 있음

4. 직원의 친절도 및 업무처리 관련(16번 문항~17번 문항)

- 제주문화예술재단 고객이 평가하는 직원의 친절도 및 업무처리 만족도는 ‘예술인 응대의 친절성 및 성실성’(평균 4.22점, 전년대비 평균 0.28점 증가), ‘민원업무 처리의 신속성 및 정확성’(평균 4.02점, 전년대비 평균 0.01점 증가), ‘사업운영의 신뢰성 및 공정성’(평균 3.97점, 전년대비 평균 0.20점 증가), 그리고 ‘문화예술행정의 전문성’(평균 3.89점, 전년대비 평균 0.21점 증가)의 순임
- 모든 항목에 대해 전년대비 만족도가 증가하였으며, 예술인 응대의 친절성과 성실성에 대한 만족도 증가가 두드러짐
- 전반적인 만족도에 대해 질문한 결과, 평균 4.15점(전년대비 평균 0.34점 증가)으로 나타나 매우 높은 만족도를 나타냄
- 하지만 문화예술행정의 전문성에 대해서는 상대적으로 만족도가 낮게 나타나, 직원의 전문성을 향상시키기 위한 제주문화예술재단의 교육제도 도입과 인센티브 방안 등이 필요함

5. 제주문화예술재단의 정책과제 관련(18번 문항~19번 문항)

- 제주문화예술재단의 문화예술지원정책에 대한 평가를 질문한 결과, ‘문화예술의 창조역량 강화에 기여’(평균 3.86점), ‘도민의 예술참여 및 체험기회 확대’(평균 3.81점), ‘지원사업 선정과정의 공정성’(평균

3.73점), ‘지원정책의 지속성과 일관성’(평균 3.70점), ‘제주 문화정책 체계화 및 거버넌스 구축’(평균 3.52점), ‘제주를 상징하는 문화브랜드 개발·육성’(평균 3.50점), ‘예술활동에 대한 재정지원의 충족성’(평균 3.41점)의 순임

- 제주문화예술재단 지원정책에 대해 고객은 역량강화와 공정한 기회, 지속성과 일관성을 상대적으로 높게 평가한 반면, 브랜드 개발, 체계적 정책 수립, 재정지원은 상대적으로 낮게 평가함
- 제주문화예술재단이 해결해야 할 과제에 대해 질문한 결과, ‘문화관련 전문인력 양성’(평균 4.49점), ‘문화단체 및 예술인 창작활동 직접지원 확대’(평균 4.46점), ‘문화예술관련 정보지원체계 마련’(평균 4.41점), ‘문화산업과의 연계방안 모색’(평균 4.38점), ‘예술가 성장단계에 맞는 지원체계의 세분화’(평균 4.38점), ‘지원과정의 투명성과 지원대상 선정 공정성 제고’(평균 4.35점), ‘해외진출 통로 마련, 관객 개발 지원 등 예술시장 활성화’(평균 4.26점), 그리고 ‘공연 및 전시시설 등 위탁운영 관리’(평균 3.85점)의 순임
- 고객이 제주문화예술재단에 바라는 가장 시급한 해결과제는 문화예술 전문인력 양성으로 나타났으며, 전시시설 위탁운영은 시급하지 않은 것으로 평가함
- 제주문화예술재단의 해결과제에 대한 고객 평가를 전년도와 비교하면, 문화예술 전문인력 양성이 평균 0.12점 증가한 것을 비롯하여, 모든 해결과제에 대해 필요도가 증가하였음. 특히 문화예술 지원체계 세분화가 평균 0.24점 증가하였고, 연계방안 모색이 평균 0.21점 증가한 것으로 나타나 향후 시급성, 해결 소요기간, 소요재원의 규모 및 인력 등을 고려하여 실행계획을 수립할 필요가 있음

6. 추진 사업 참여 여부와 만족도 관련(20번 문항)

- 제주문화예술재단이 추진하는 사업의 참여여부에 대해 질문한 결과, 문화예술인은 ‘예술창작지원사업’의 참여율이 가장 높고(59.7%), 일반도민은 ‘문화복지사업’의 참여율이 가장 높게 나타남(61.5%). ‘원도심문화재생사업’은 문화예술인과 일반도민 모두에서 가장 낮게 나타남(문화예술인 4.7%, 일반도민 2.2%)
- 제주문화예술재단이 추진하는 사업의 만족도에 대해 문화예술인과 일반도민 모두 ‘문화복지사업’을 가장 만족하는 사업으로 평가함
- 제주문화예술재단이 추진하는 사업의 불만족 요인과 관련하여, 문화예술인은 ‘복잡한 정산 및 회계처리 방식’(22.6%), ‘충분하지 않은 지원금액’(20.6%)을 주요 요인으로 응답하였음. 일반도민은 ‘홍보, 안내 등의 서비스가 잘되고 있지 않음’(27.9%), ‘참여 가능한 역량강화 프로그램이 다양하지 않음’(27.9%)을 주요 요인으로 응답함
- 문화예술인의 만족도가 낮은 요인 중 ‘복잡한 정산 및 회계처리 정산’은 전국 공통으로 ‘국가문화예술지원시스템’을 사용하고 있기 때문에 한국문화예술위원회와 협의하여 정산 및 회계처리 시스템을 현재보다 간소화할 수 있는 방안이 요구됨. 또한 ‘충분하지 않은 지원금액’은 제한된 예산규모의 범위에서 지원사업을 선정해야 하고, 지원유형에 따라 각각의 지원규모가 다른 한계가 있으므로, 비재정적 지원(보조금 집행 및 정산 교육, 기획역량 강화 교육 등) 확대를 통해 만족도를 높일 수 있는 대책을 마련할 필요가 있음
- 일반도민의 만족도가 낮은 요인 중 ‘홍보·안내 등의 서비스가 잘되고 있지 않다’, ‘참여 가능한 역량강화 프로그램이 다양하지 않다’ 등은 제주문화예술재단의 노력에 의해 충분히 극복할 수 있는 사안들이므로, 2016년 이에 대한 대책을 수립하여 불만족을 최소화하는 정책을 실행해야 할 것임

제3장

분석결과

I. 인구 통계적 특성

○ 전체 응답자 240명을 대상으로 조사 및 분석을 실시함

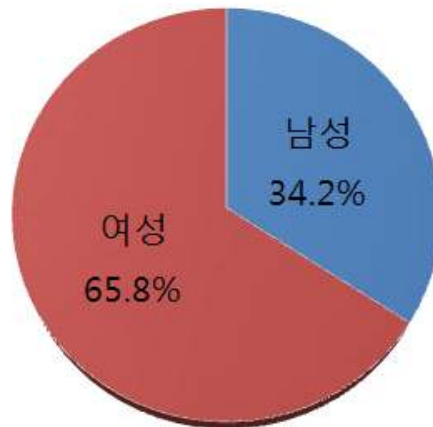
1. 성별

○ 응답자의 성별은 남성 82명(34.2%), 여성 158명(65.8%)으로 구성됨

<표 3-1> 성별

구분	빈도	비율
남성	82	34.2%
여성	158	65.8%
합계	240	100.0%

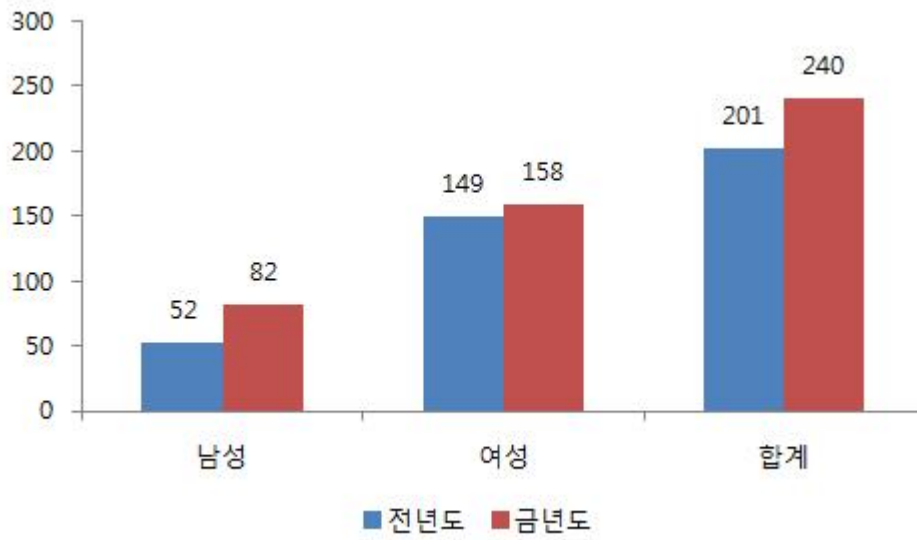
<그림 3-1> 성별



○ 2015년 제주문화예술재단 고객만족 설문조사는 전년도 고객만족 설문조사와 비교하여

- 표본수를 201명에서 240명으로 약 20% 확대하여 조사하였으며
- 여성 표본은 149명(74.1%)에서 158명(65.8%)으로, 남성표본은 52명(25.9%)에서 82명(34.2%)명으로 확대

<그림 3-2> 전년대비 성별 구성



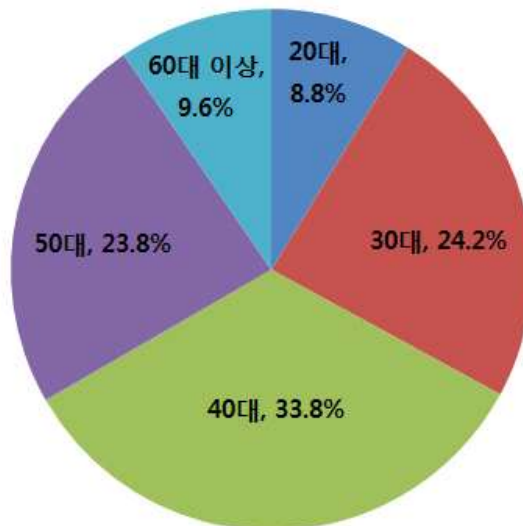
2. 연령

- 응답자의 연령별 분포는 20대 21명(8.8%), 30대 58명(24.2%), 40대 81명(33.8%), 50대 57명(23.8%), 그리고 60대 이상이 23명(9.6%)을 차지함

〈표 3-2〉 연령

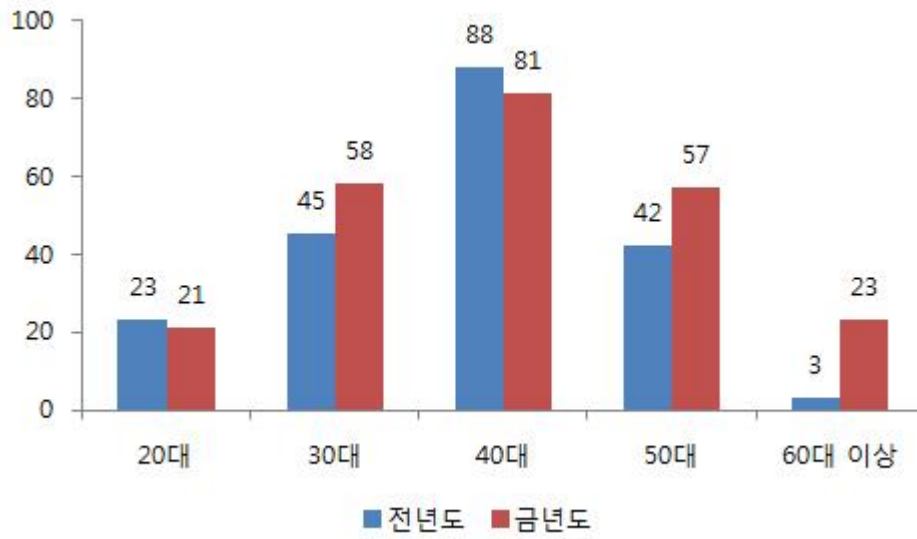
구분	빈도	비율
20대	21	8.8%
30대	58	24.2%
40대	81	33.8%
50대	57	23.8%
60대 이상	23	9.6%
계	240	100.0%

〈그림 3-3〉 연령 분포



- 연령별 구성은 전년도와 비교하여 20대와 40대 표본은 전년과 거의 비슷한 규모이지만, 30대, 50대, 60대 표본수는 전년대비 증가함

<그림 3-4> 전년대비 연령 구성 분포



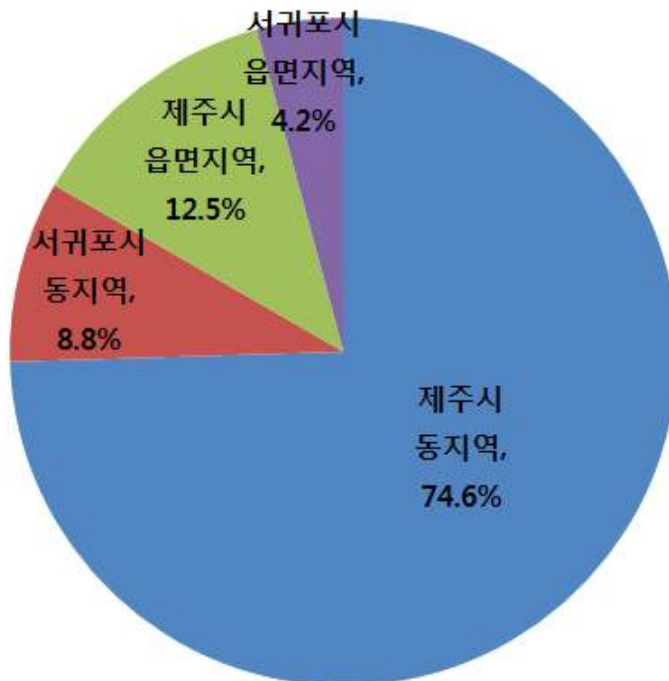
3. 거주지역

- 응답자의 거주지를 살펴보면, 제주시 동지역 179명(74.6%), 제주시 읍면지역 30명(12.5%), 서귀포시 동지역 21명(8.8%), 그리고 서귀포시 읍면지역 10명(4.2%)의 순을 보이고 있음

〈표 3-3〉 거주지역

구분	빈도	비율
제주시 동지역	179	74.6%
제주시 읍면지역	30	12.5%
서귀포시 동지역	21	8.8%
서귀포시 읍면지역	10	4.2%
합계	240	100.0%

〈그림 3-5〉 거주지역



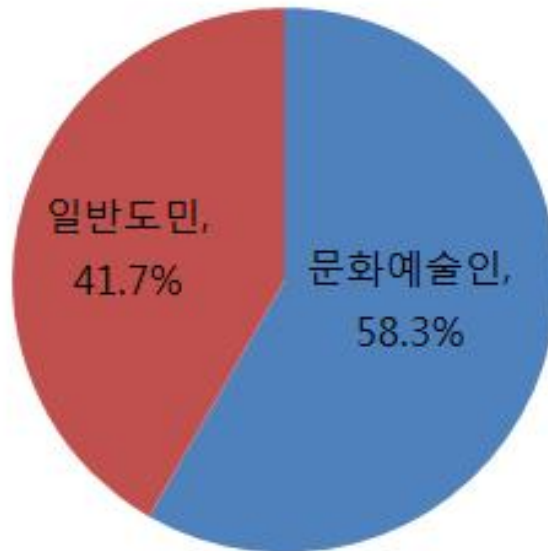
4. 문화예술인과 일반도민의 분포

- 문화예술인과 일반도민의 분포를 보면, 문화예술인은 140명(58.3%)이며 일반도민은 100명(41.7%)으로 구성됨

〈표 3-4〉 문화예술인과 도민의 구성

구분	빈도	비율
문화예술인	140	58.3%
일반도민	100	41.7%
합계	240	100.0%

〈그림 3-6〉 문화예술인과 도민의 구성



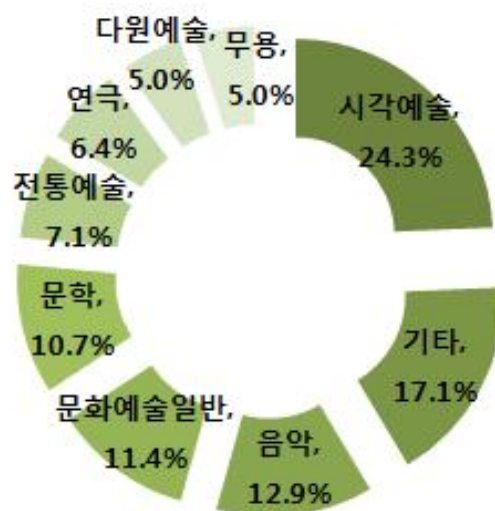
5. 문화예술인 활동 분야

- 일반도민을 제외한 문화예술인 140명의 활동분야를 살펴보면, 시각 예술 34명(24.3%), 기타 24명(17.1%), 음악 18명(12.9%), 문화예술일반 16명(11.4%), 문학 15명(10.7%), 전통예술 10명(7.1%), 연극 9명(6.4%), 다원예술 7명(5.0%), 그리고 무용 7명(5.0%)의 순으로 나타남
- 기타는 영화, 도예 분야 등으로 응답함

〈표 3-5〉 문화예술인 활동 분야

구분	빈도	비율
시각예술	34	24.3%
기타	24	17.1%
음악	18	12.9%
문화예술일반	16	11.4%
문학	15	10.7%
전통예술	10	7.1%
연극	9	6.4%
다원예술	7	5.0%
무용	7	5.0%
합계	140	100.0%

〈그림 3-7〉 문화예술인 활동 분야



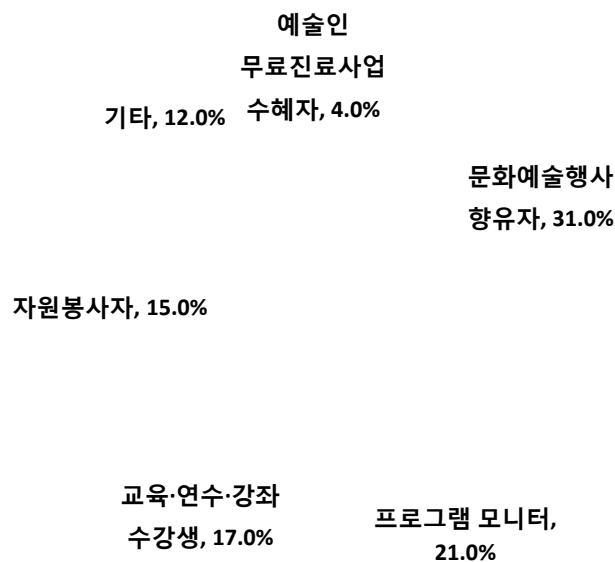
6. 일반도민의 참여방식

- 제주문화예술재단에서 제공하는 지원사업에 참여하였던 일반도민 100명의 구성은 문화예술향유자 31명(31.0%), 프로그램 모니터 21명(21.0%), 교육·연수·강좌 수강생 17명(17.0%), 자원봉사자 15명(15.0%), 기타 12명(12.0%), 그리고 예술인 무료진료사업 수혜자 4명(4.0%)임

〈표 3-6〉 일반도민의 참여방식

구분	빈도	비율
문화예술행사 향유자	31	31.0%
프로그램 모니터	21	21.0%
교육·연수·강좌 수강생	17	17.0%
자원봉사자	15	15.0%
기타	12	12.0%
예술인 무료진료사업 수혜자	4	4.0%
합계	100	100.0%

〈그림 3-8〉 일반도민의 참여방식



<일반사항 교차분석>

- 성별에 대하여 교차분석을 실시한 결과, 연령, 거주지역, 활동분야, 참여방식과는 유의한 차이가 없는 것으로 나타남

<표 3-7> 교차분석: 일반사항

구분		남성	여성	전체
연령	20대	23.8%	76.2%	100.0%
	30대	32.8%	67.2%	100.0%
	40대	30.9%	69.1%	100.0%
	50대	38.6%	61.4%	100.0%
	60대이상	47.8%	52.2%	100.0%
거주지역	제주시 동지역	35.8%	64.2%	100.0%
	서귀포시 동지역	33.3%	66.7%	100.0%
	제주시 읍면지역	30.0%	70.0%	100.0%
	서귀포시 읍면지역	20.0%	80.0%	100.0%
활동분야 (문화예술인)	문학	26.7%	73.3%	100.0%
	연극	22.2%	77.8%	100.0%
	무용	0.0%	100.0%	100.0%
	음악	55.6%	44.4%	100.0%
	시각예술	41.2%	58.8%	100.0%
	전통예술	30.0%	70.0%	100.0%
	다원예술	42.9%	57.1%	100.0%
	문화예술일반	43.8%	56.3%	100.0%
	기타	33.3%	66.7%	100.0%
참여방식 (일반도민)	프로그램 모니터	19.0%	81.0%	100.0%
	자원봉사자	46.7%	53.3%	100.0%
	교육연수강좌 수강생	29.4%	70.6%	100.0%
	문화예술행사 향유자	35.5%	64.5%	100.0%
	예술인 무료진료사업 수혜자	0.0%	100.0%	100.0%
	기타	33.3%	66.7%	100.0%

* P<0.05, ** p<0.01

Ⅱ. 홈페이지 방문(이용) 관련

7. 귀하께서는 2015년 제주문화예술재단 홈페이지를 방문(이용)한 적이 있습니까?

○ 「제주문화예술재단 홈페이지」를 방문한 적이 있는지에 대한 질문에 ‘방문한 적이 있다’는 응답자는 205명(85.4%), ‘방문한 적이 없다’는 응답자가 35명(14.6%)으로 나타남

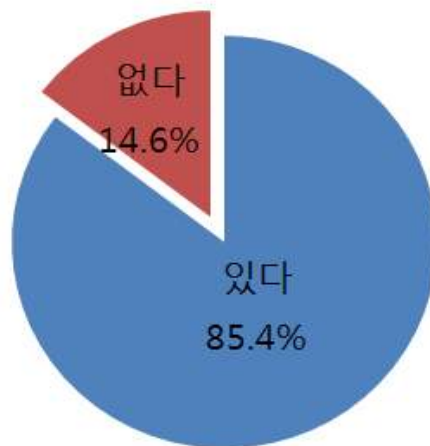
- 이 조사의 표본오차는 신뢰도 95% 수준에서 ±4.5%임

$$\text{표본오차(신뢰도 95\%)} = 1.96 \sqrt{\frac{(0.854)(0.146)}{240}} = \pm 0.045$$

<표 3-8> 제주문화예술재단 홈페이지 방문(이용) 경험

구분	빈도	비율
있다	205	85.4%
없다	35	14.6%
합계	240	100.0%

<그림 3-9> 제주문화예술재단 홈페이지 방문(이용) 경험



○ 재단의 홈페이지 이용 경험과 일반사항에 대하여 교차분석을 실시한 결과, 성별, 연령, 분류(문화예술인 여부)에서는 유의한 차이가 있는 것으로 나타남

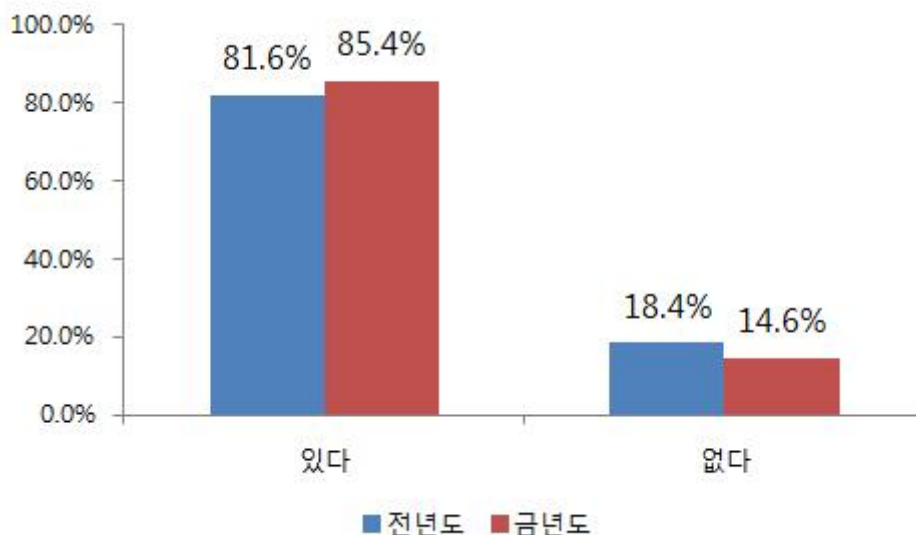
〈표 3-9〉 교차분석: 홈페이지 이용경험

구분		있다	없다	전체
성별*	남성	92.7%	7.3%	100.0%
	여성	81.6%	18.4%	100.0%
연령**	20대	47.6%	52.4%	100.0%
	30대	91.4%	8.6%	100.0%
	40대	91.4%	8.6%	100.0%
	50대	89.5%	10.5%	100.0%
	60대이상	73.9%	26.1%	100.0%
거주지역	제주 동지역	83.8%	16.2%	100.0%
	서귀 동지역	95.2%	4.8%	100.0%
	제주 읍면지역	90.0%	10.0%	100.0%
	서귀 읍면지역	80.0%	20.0%	100.0%
분류**	문화예술인	92.1%	7.9%	100.0%
	일반도민	76.0%	24.0%	100.0%
활동분야 (문화예술인)	문학	93.3%	6.7%	100.0%
	연극	88.9%	11.1%	100.0%
	무용	100.0%	0.0%	100.0%
	음악	77.8%	22.2%	100.0%
	시각예술	91.2%	8.8%	100.0%
	전통예술	100.0%	0.0%	100.0%
	다원예술	100.0%	0.0%	100.0%
	문화예술일반	100.0%	0.0%	100.0%
	기타	91.7%	8.3%	100.0%
참여방식 (일반도민)	프로그램 모니터	85.7%	14.3%	100.0%
	자원봉사자	60.0%	40.0%	100.0%
	교육·연수·강좌 수강생	70.6%	29.4%	100.0%
	문화예술행사 향유자	80.6%	19.4%	100.0%
	예술인 무료진료사업 수혜자	75.0%	25.0%	100.0%
	기타	75.0%	25.0%	100.0%

* P<0.05, ** p<0.01

- 성별에서는 남성이 여성보다 재단 홈페이지 이용경험이 많은 것으로 나타났음
 - 대부분의 연령에서 재단 홈페이지를 이용한 경험이 있는 반면, 20대에서는 다른 집단에 비하여 홈페이지 방문경험이 상대적으로 적은 것으로 나타남
 - 그리고 문화예술인은 일반인에 비하여 홈페이지를 이용한 경험이 많은 것으로 나타남
- 유의한 차이는 없지만 문화예술인 활동분야 중 음악 분야가 상대적으로 홈페이지 이용 경험이 적게 나타났고, 일반도민 참여방식에서는 자원봉사자 부문의 홈페이지 이용 경험이 상대적으로 낮게 나타남
- 재단 홈페이지 방문경험을 전년도와 비교하면, 방문경험이 있는 비율이 81.6%에서 85.4%로 증가하였고, 방문경험이 없는 비율이 18.4%에서 14.6%로 감소하였음(3.8%p 증가)

<그림 3-10> 전년대비 홈페이지 방문 경험 비교



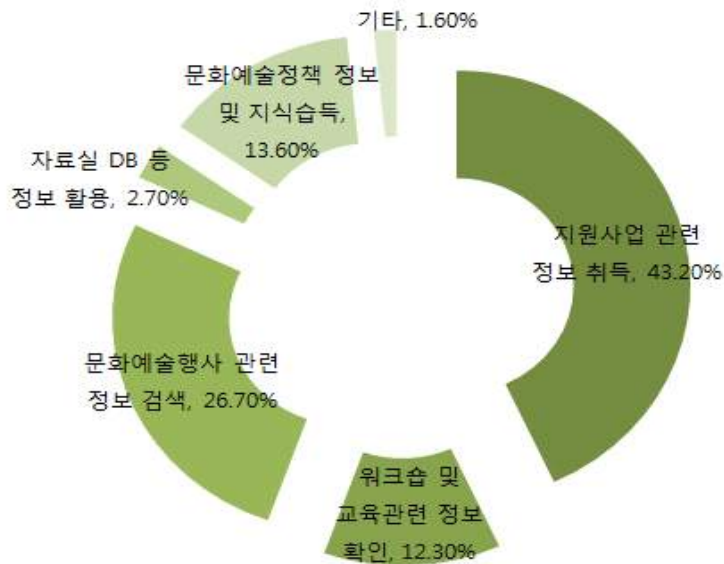
8. 홈페이지를 방문하는 주된 목적 2개를 선택해 주십시오.
 (위의 문항의 ①번 홈페이지 방문경험이 있는 응답자만)

- 「제주문화예술재단 홈페이지」를 방문하는 주된 목적을 파악하기 위하여 복수응답(2개)을 선택하도록 하여 파악한 결과, ‘지원사업 관련정보 취득’ 162명(43.2%), ‘문화예술 행사 관련정보 검색’ 100명(26.7%), ‘문화예술정책 정보 및 지식습득’ 51명(13.6%), ‘워크숍 및 교육 관련정보 확인’ 46명(12.3%), ‘자료실 DB 등 정보 활용’ 10명(2.7%), 그리고 기타 6명(1.6%)의 순으로 나타남

<표 3-10> 홈페이지 방문 목적

순위	구분	빈도	비율
1	지원사업 관련정보 취득	162	43.2%
2	문화예술행사 관련정보 검색	100	26.7%
3	문화예술정책 정보 및 지식습득	51	13.6%
4	워크숍 및 교육 관련정보 확인	46	12.3%
5	자료실 DB 등 정보 활용	10	2.7%
6	기 타	6	1.6%
-	합계	375	100.0%

<그림 3-11> 홈페이지 방문 목적



- 재단의 홈페이지 방문목적과 일반사항에 대하여 교차분석을 실시한 결과, 문화예술인 여부에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타남
- 문화예술인은 지원사업 관련정보를 취득하기 위하여 방문하는 반면,
 - 일반도민은 지원사업 관련정보 외에도 문화예술 관련정보, 워크숍 및 교육 관련정보 확인을 위하여 방문하는 것으로 나타남

〈표 3-11〉 교차분석: 홈페이지 방문 목적

구분		①	②	③	④	⑤	⑥	전체
성별	남성	44.9%	8.0%	25.4%	2.9%	17.4%	1.4%	100.0%
	여성	42.2%	14.8%	27.4%	2.5%	11.4%	1.7%	100.0%
연령	20대	44.4%	0.0%	44.4%	0.0%	11.1%	0.0%	100.0%
	30대	45.7%	9.6%	28.7%	1.1%	12.8%	2.1%	100.0%
	40대	41.6%	16.8%	23.4%	5.1%	10.9%	2.2%	100.0%
	50대	42.3%	12.4%	25.8%	2.1%	16.5%	1.0%	100.0%
	60대 이상	44.8%	6.9%	27.6%	0.0%	20.7%	0.0%	100.0%
거주 지역	제주시 동지역	44.9%	14.0%	26.5%	1.8%	11.8%	1.1%	100.0%
	서귀포시 동지역	36.8%	5.3%	28.9%	5.3%	23.7%	0.0%	100.0%
	제주시 읍면지역	39.2%	11.8%	25.5%	2.0%	17.6%	3.9%	100.0%
	서귀포시 동지역	42.9%	0.0%	28.6%	14.3%	7.1%	7.1%	100.0%
분류**	문화예술인	87.6%	6.2%	4.7%	0.0%	0.0%	1.6%	100.0%
	일반도민	64.5%	11.8%	22.4%	0.0%	1.3%	0.0%	100.0%
활동 분야	문학	50.0%	3.8%	19.2%	3.8%	19.2%	3.8%	100.0%
	연극	53.3%	6.7%	26.7%	0.0%	13.3%	0.0%	100.0%
	무용	46.2%	23.1%	23.1%	0.0%	7.7%	0.0%	100.0%
	음악	38.5%	15.4%	15.4%	0.0%	26.9%	3.8%	100.0%
	시각예술	50.0%	13.0%	29.6%	3.7%	3.7%	0.0%	100.0%
	전통예술	50.0%	10.0%	20.0%	5.0%	15.0%	0.0%	100.0%
	다원예술	46.2%	15.4%	15.4%	15.4%	7.7%	0.0%	100.0%
	문화예술일반	46.4%	14.3%	14.3%	10.7%	14.3%	0.0%	100.0%
기타	46.3%	12.2%	12.2%	2.4%	24.4%	2.4%	100.0%	
참여 방식	프로그램 모니터	24.2%	18.2%	42.4%	0.0%	15.2%	0.0%	100.0%
	자원봉사자	23.5%	17.6%	41.2%	0.0%	17.6%	0.0%	100.0%
	교육·연수강좌 수강생	36.4%	22.7%	22.7%	0.0%	18.2%	0.0%	100.0%
	문화예술행사 향유자	44.4%	2.2%	40.0%	0.0%	8.9%	4.4%	100.0%
	예술인 무료진료사업 수혜자	33.3%	16.7%	33.3%	0.0%	0.0%	16.7%	100.0%
	기타	43.8%	6.3%	43.8%	0.0%	6.3%	0.0%	100.0%

* P<0.05, ** p<0.01

주) ① 지원사업 관련정보 취득, ② 워크숍 및 교육 관련정보 확인, ③ 문화예술행사 관련정보 검색, ④ 자료실 DB 등 정보 활용, ⑤ 문화예술정책정보 및 지식습득, ⑥ 기타

9. 2015년 제주문화예술재단 홈페이지에 대한 만족도 평가

1) 지원사업 정보를 얻는데 도움이 된다.

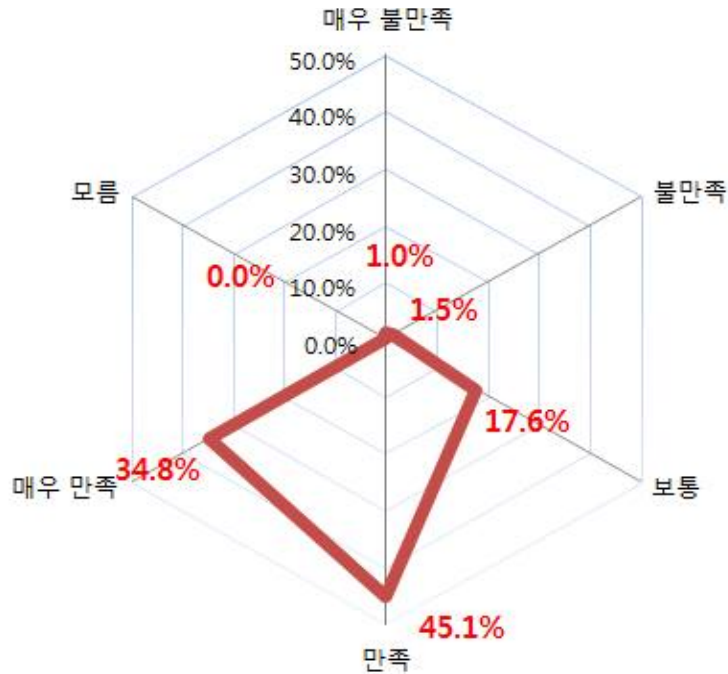
- 「제주문화예술재단 홈페이지에서 지원사업 정보를 얻는데 도움이 된다」에 대한 응답을 살펴보면, ‘매우 만족’ 71명(34.8%), ‘만족’ 92명(45.1%), ‘보통’ 36명(17.6%), ‘불만족’ 3명(1.5%), ‘매우 불만족’ 2명(1.0%)으로 나타남
- 제주문화예술재단 홈페이지에서 지원사업 정보를 취득함에 있어서 ‘만족’ 이상의 응답이 163명(79.9%)을 차지하고 있는 것으로 나타났고, ‘보통’ 이하는 41명(20.1%)에 그쳐 지원사업 정보 취득에 있어 만족도가 높은 것으로 조사됨
- 홈페이지 이용이 지원사업 정보 취득에 도움이 되는지 여부에 대한 평균 점수³⁾가 4.11점(만점 5점)으로 정보 취득 ‘만족’ 이상의 도움을 받는 것으로 나타남

〈표 3-12〉 지원사업 정보 취득에 대한 만족도

구분	빈도	비율	평균
매우 불만족	2	1.0%	4.11
불만족	3	1.5%	
보통	36	17.6%	
만족	92	45.1%	
매우 만족	71	34.8%	
모름	0	0%	-
합계	204	100.0%	-

3) 매우 만족은 5점, 만족은 4점, 보통은 3점, 불만족은 2점, 매우 불만족은 1점으로 처리하고 모름은 평균 점수 계산에 포함하지 않음.

〈그림 3-12〉 지원사업 정보 취득에 대한 만족도



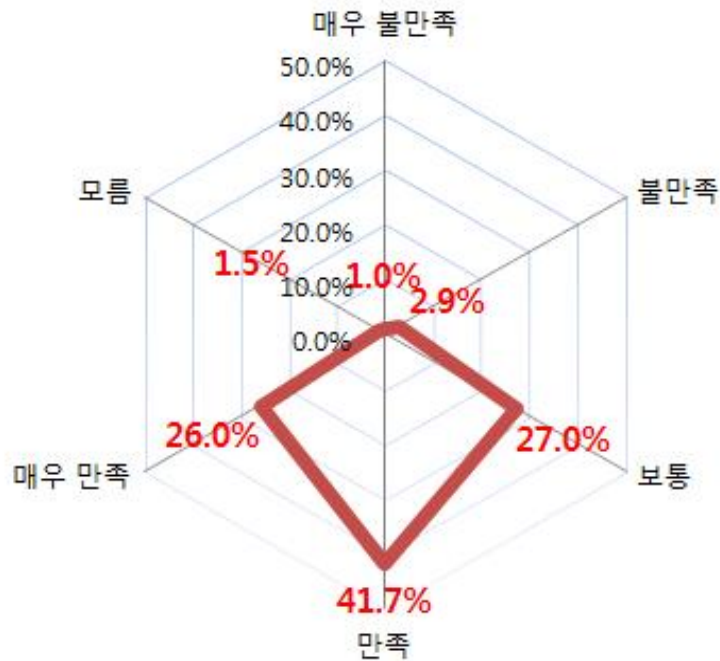
2) 워크숍 및 교육관련 정보가 유용하다

- 「제주문화예술재단 홈페이지에서 워크숍 및 교육 관련정보가 유용하다」에 대한 응답을 살펴보면, ‘매우 만족’ 53명(26.0%), ‘만족’ 85명(41.7%), ‘보통’ 55명(27.0%), ‘불만족’ 6명(2.9%), ‘매우 불만족’ 2명(1.0%), 그리고 ‘모른다’는 응답이 3명(1.5%)으로 나타남
- 제주문화예술재단 홈페이지에서 워크숍 및 교육 관련정보를 취득함에 있어서 ‘만족’ 이상의 응답은 138명(67.7%), ‘보통’ 이하는 63명(30.9%)임. 전반적으로 워크숍 및 교육 관련정보 취득에 있어 높은 만족도를 보임
- 홈페이지 이용이 워크숍 및 교육 관련정보 취득에 도움이 되는지 여부에 대한 평균 점수가 3.90점으로 만족(4점)에 가깝게 나타남

〈표 3-13〉 워크숍 및 교육 관련정보 취득에 대한 만족도

구분	빈도	비율	평균
매우 불만족	2	1.0%	3.90
불만족	6	2.9%	
보통	55	27.0%	
만족	85	41.7%	
매우 만족	53	26.0%	
모름	3	1.5%	-
합계	204	100.0%	-

〈그림 3-13〉 워크숍 및 교육 관련정보 취득에 대한 만족도



3) 문화예술행사 관련 정보 업데이트가 신속하다

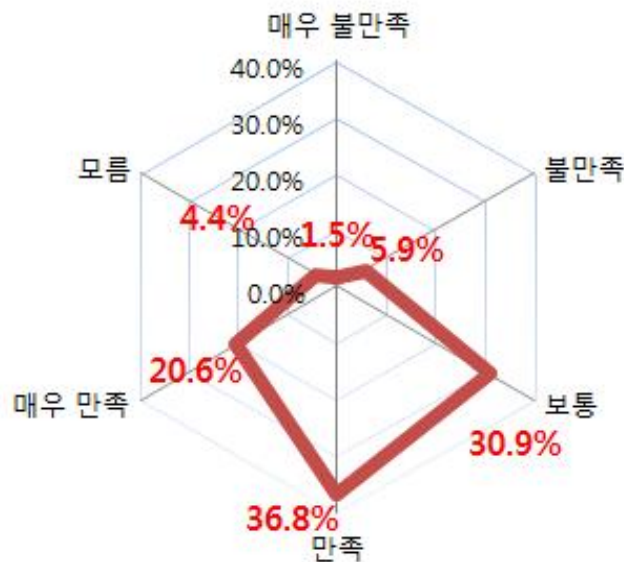
- 「제주문화예술재단 홈페이지에서 문화예술행사 관련 정보 업데이트가 신속하다」에 대한 응답을 살펴보면, ‘매우 만족’ 42명(20.6%), ‘만족’ 75명(36.8%), ‘보통’ 63명(30.9%), ‘불만족’ 12명(5.9%), ‘매우 불만족’ 3명(1.5%), 그리고 ‘모름’ 9명(4.4%)으로 나타남

- 제주문화예술재단 홈페이지에서 문화예술행사 관련 정보 제공에 대한 신속성에 있어서 ‘만족’ 이상의 응답이 117명(57.4%), ‘보통’ 이하는 78명(38.3%)임. 문화예술행사 관련 정보 업데이트에 있어 이용자의 만족도가 높게 나타남
- 홈페이지 이용이 문화예술행사 관련 정보 제공에 도움이 되는지 여부에 대한 평균 점수가 3.72점으로 홈페이지가 정보 제공에 상당한 도움이 되는 것으로 나타남

〈표 3-14〉 문화예술행사 관련 정보 업데이트 신속성에 대한 만족도

구분	빈도	비율	평균
매우 불만족	3	1.5%	3.72
불만족	12	5.9%	
보통	63	30.9%	
만족	75	36.8%	
매우 만족	42	20.6%	
모름	9	4.4%	-
합계	204	100.0%	-

〈그림 3-14〉 문화예술행사 관련 정보 업데이트 신속성에 대한 만족도



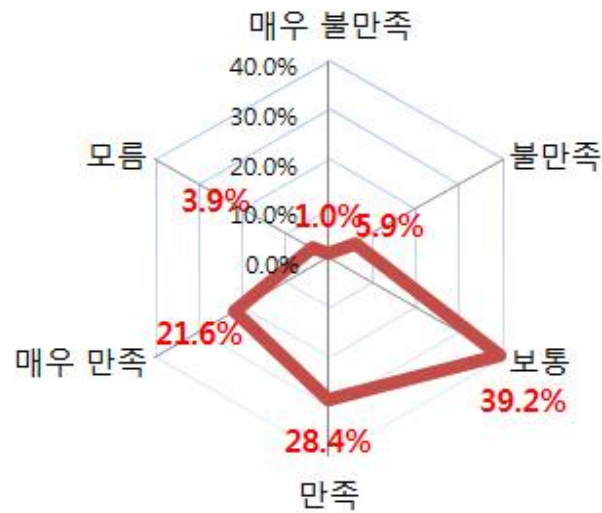
4) 탑재된 자료의 내용이 풍부하여 활용도가 높다

- 「제주문화예술재단 홈페이지에서 탑재된 자료의 내용이 풍부하여 활용도가 높다」에 대한 응답을 살펴보면, ‘매우 만족’ 44명(21.6%), ‘만족’ 58명(28.4%), ‘보통’ 80명(39.2%), ‘불만족’ 12명(5.9%), ‘매우 불만족’ 1명(1.0%), 그리고 ‘모름’ 8명(3.9%)으로 나타남
- 제주문화예술재단 홈페이지에서 탑재된 자료의 내용이 풍부하여 활용도가 높은지 여부에 있어서 ‘만족’ 이상의 응답이 102명(50.0%), ‘보통’ 이하는 94명(46.1%)으로 나타남. ‘만족’ 이상의 응답이 ‘보통’ 이하보다 3.9%p 높게 나타나고 있으나 향후 홈페이지 이용자의 만족도를 높이기 위한 정책 노력이 필요함
- 홈페이지 활용에 있어서 탑재된 자료의 내용이 풍부하여 활용도가 높은지 여부에 대한 평균 점수가 3.66점으로 ‘보통’ 이상을 나타냄. 만족도 수준을 높이기 위한 재단의 노력이 필요한 분야임

〈표 3-15〉 홈페이지 자료의 활용도에 관한 만족도

구분	빈도	비율	평균
매우 불만족	2	1.0%	3.66
불만족	12	5.9%	
보통	80	39.2%	
만족	58	28.4%	
매우 만족	44	21.6%	
모름	8	3.9%	-
합계	204	100.0%	-

〈그림 3-15〉 홈페이지 자료의 활용도에 관한 만족도



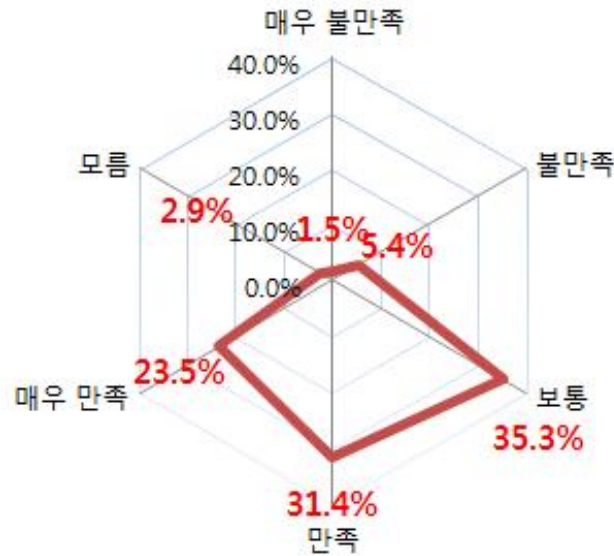
5) 정책을 확인하고 사업제안을 하는데 유용하다

- 「제주문화예술재단 홈페이지에서 정책을 확인하고 사업제안을 하는데 유용하다」에 대한 응답을 살펴보면, ‘매우 만족’ 48명(23.5%), ‘만족’ 64명(31.4%), ‘보통’ 72명(35.3%), ‘불만족’ 11명(5.4%), ‘매우 불만족’ 3명(1.5%), 그리고 ‘모름’ 6명(2.9%)으로 나타남
- 정책을 확인하고 사업제안 활용에 있어서 ‘만족’ 이상의 응답이 112명(54.9%)으로 나타남
- 홈페이지 활용을 통해서 정책을 확인하고 사업제안에 유용한지 여부에 대한 평균 점수가 3.72점으로 만족(4점)에 가깝게 조사됨. 홈페이지 이용을 통해 정책 확인과 사업제안을 하는데 도움을 받는 것으로 나타남

〈표 3-16〉 정책제안 및 사업제안에 대한 만족도

구분	빈도	비율	평균
매우 불만족	3	1.5%	3.72
불만족	11	5.4%	
보통	72	35.3%	
만족	64	31.4%	
매우 만족	48	23.5%	
모름	6	2.9%	
합계	204	100.0%	

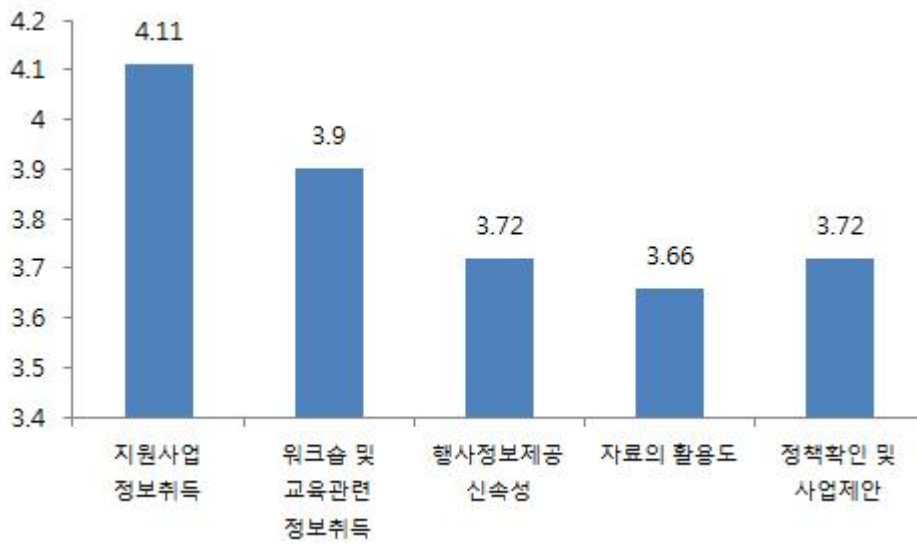
〈그림 3-16〉 정책제안 및 사업제안에 대한 만족도



6) 홈페이지 이용 만족도

- 홈페이지 이용에 있어서 만족도는 ‘지원사업 정보를 취득: 평균 4.11점’, ‘워크숍 및 교육관련 정보 취득: 평균 3.90점’, ‘행사정보 제공의 신속성: 평균 3.72점’과 ‘정책확인 및 사업제안: 평균 3.72점’, 그리고 ‘자료 내용이 풍부하여 활용도가 높다: 평균 3.66점’의 순임

〈그림 3-17〉 홈페이지 이용 만족도



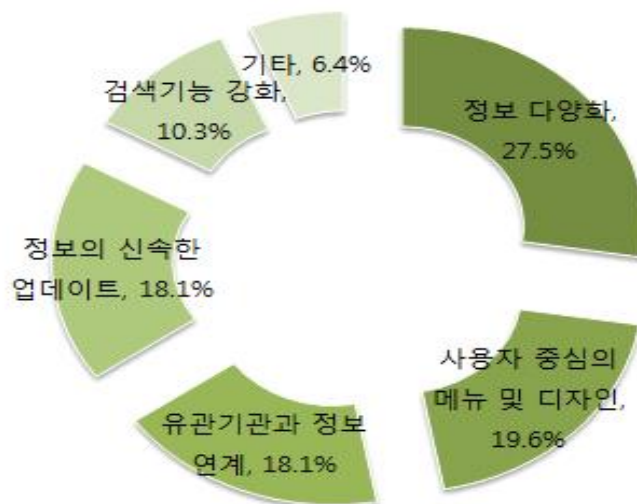
10. 재단 홈페이지 개선해야 할 점

- 「제주문화예술재단 홈페이지」를 이용함에 있어서 개선해야 할 점에 대해서는 ‘정보 다양화’ 56명(27.5%), ‘사용자 중심의 메뉴 및 디자인’ 40명(19.6%), ‘유관기관과 정보연계’ 37명(18.1%), ‘정보의 신속한 업데이트’ 37명(18.1%), ‘검색기능 강화’ 21명(10.3%), 그리고 기타 13명(6.4%)의 순임

〈표 3-17〉 홈페이지 개선사항

순위	구분	빈도	비율
1	정보 다양화	56	27.5%
2	사용자 중심의 메뉴 및 디자인	40	19.6%
3	유관기관과 정보 연계	37	18.1%
3	정보의 신속한 업데이트	37	18.1%
5	검색기능 강화	21	10.3%
6	기타	13	6.4%
-	합계	204	100.0%

〈그림 3-18〉 홈페이지 개선사항



○ 재단의 홈페이지 개선사항에 대하여 교차분석을 실시한 결과, 각 요인별 유의한 차이가 없는 것으로 나타남

〈표 3-18〉 교차분석: 홈페이지 개선

구분		①	②	③	④	⑤	⑥	전체
성별	남성	21.1%	23.7%	10.5%	21.1%	15.8%	7.9%	100.0%
	여성	31.3%	14.8%	10.2%	18.8%	19.5%	5.5%	100.0%
연령	20대	30.0%	20.0%	10.0%	20.0%	20.0%	0.0%	100.0%
	30대	28.3%	20.8%	11.3%	17.0%	13.2%	9.4%	100.0%
	40대	21.9%	13.7%	12.3%	23.3%	21.9%	6.8%	100.0%
	50대	27.5%	19.6%	9.8%	15.7%	21.6%	5.9%	100.0%
	60대 이상	47.1%	23.5%	0.0%	23.5%	5.9%	0.0%	100.0%
거주지역	제주시 동지역	26.2%	18.8%	10.7%	20.8%	16.8%	6.7%	100.0%
	서귀포시 동지역	35.0%	15.0%	5.0%	20.0%	25.0%	0.0%	100.0%
	제주시 읍면지역	29.6%	18.5%	7.4%	11.1%	22.2%	11.1%	100.0%
	서귀포시 동지역	25.0%	12.5%	25.0%	25.0%	12.5%	0.0%	100.0%
분류	문화예술인	27.9%	17.1%	13.2%	18.6%	17.1%	6.2%	100.0%
	일반도민	26.7%	20.0%	5.3%	21.3%	20.0%	6.7%	100.0%
활동분야	문학	21.4%	14.3%	7.1%	35.7%	0.0%	21.4%	100.0%
	연극	0.0%	37.5%	12.5%	37.5%	0.0%	12.5%	100.0%
	무용	42.9%	14.3%	14.3%	28.6%	0.0%	0.0%	100.0%
	음악	28.6%	35.7%	0.0%	14.3%	14.3%	7.1%	100.0%
	시각예술	32.3%	19.4%	22.6%	9.7%	16.1%	0.0%	100.0%
	전통예술	10.0%	10.0%	10.0%	30.0%	40.0%	0.0%	100.0%
	다원예술	28.6%	14.3%	0.0%	14.3%	42.9%	0.0%	100.0%
	문화예술일반	37.5%	6.3%	18.8%	6.3%	18.8%	12.5%	100.0%
	기타	31.8%	9.1%	13.6%	18.2%	22.7%	4.5%	100.0%
참여방식	프로그램 모니터	22.2%	11.1%	5.6%	38.9%	22.2%	0.0%	100.0%
	자원봉사자	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	교육·연수·강좌 수강생	50.0%	0.0%	0.0%	8.3%	33.3%	8.3%	100.0%
	문화예술행사 향유자	12.0%	24.0%	4.0%	28.0%	20.0%	12.0%	100.0%
	예술인 무료진료사업 수혜자	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	100.0%
	기타	12.5%	37.5%	12.5%	12.5%	12.5%	12.5%	100.0%

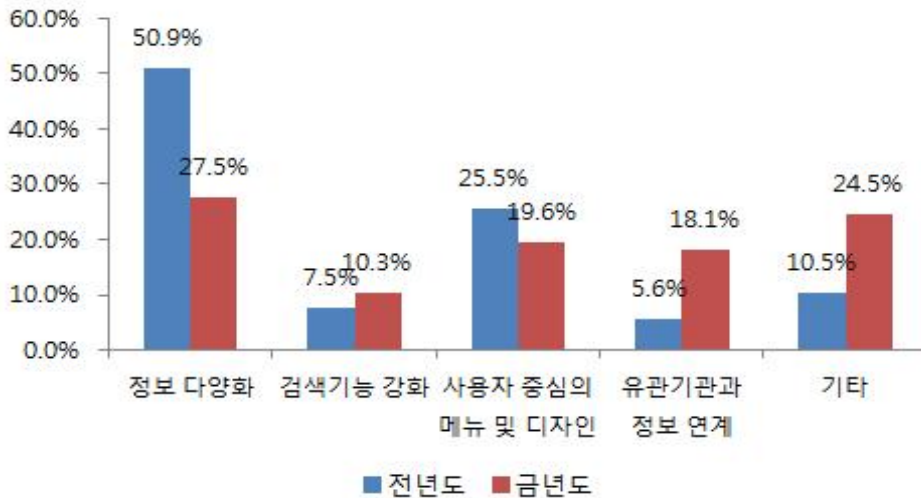
* P<0.05, ** p<0.01

주) ① 정보 다양화, ② 정보의 신속한 업데이트, ③ 검색기능 강화, ④ 사용자 중심의 메뉴 및 디자인, ⑤ 유관기관과 정보 연계, ⑥ 기타

○ 홈페이지 개선사항을 전년도와 비교하면, 유관기관과의 정보연계와 검색기능 강화, 그리고 기타사항으로 정보의 신속한 업데이트 등의 요구가 증가한 반면에, 정보의 다양화와 사용자 중심의 메뉴와 디자인에 대한 요구는 상대적으로 감소함

※ 전년도와 금년도의 질문을 일치시키기 위하여, 질문 내용이 상이한 항목은 기타로 처리하여 비교함

〈그림 3-19〉 전년대비 홈페이지 개선요구 사항



Ⅲ. 간행물 활용 관련

11. 귀하께서는 평소 재단의 간행물을 활용하십니까?

○ 「제주문화예술재단 간행물」의 활용여부에 대한 질문 응답자 중 96명(40.0%) ‘활용한다’, 144명(60.0%) ‘활용 안한다’라고 응답함. 간행물을 활용하지 않는다는 응답자가 상대적으로 높게 나타남

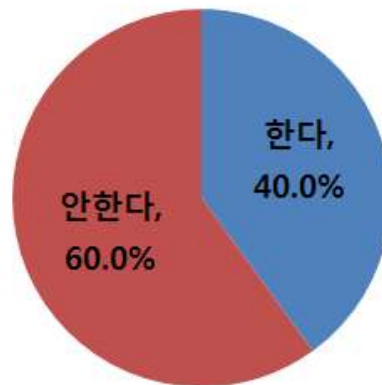
- 이 조사의 표본오차는 신뢰도 95% 수준에서 ±6.2%임

$$\text{표본오차(신뢰도 95\%)} = 1.96 \sqrt{\frac{(0.400)(0.600)}{240}} = \pm 0.062$$

〈표 3-19〉 간행물 활용여부

구분	빈도	비율
활용한다	96	40.0%
활용 안한다	144	60.0%
합계	240	100.0%

〈그림 3-20〉 간행물 활용여부



○ 간행물 활용여부에 대하여 교차분석을 실시한 결과, 연령과 참여방식(일반도민)에서는 유의한 차이가 있는 것으로 나타남

- 간행물 활용을 상대적으로 잘하는 그룹은 50대(52.6%), 문화예술인(50.0%), 프로그램 모니터(76.2%) 그룹임

- 활동분야별로는 연극(55.6%), 시각예술(55.9%), 전통예술(90.0%), 다원예술(57.1%), 문화예술일반(56.3%), 기타(50%) 그룹의 간행물 활용도가 높은 것으로 나타남

○ 참여방식에서는 프로그램 모니터를 제외한 거의 모든 집단에서 간행물을 활용하지 않는 것으로 나타남

〈표 3-20〉 교차분석: 간행물 활용

구분		한다	안한다	전체
성별	남성	35.4%	64.6%	100.0%
	여성	42.4%	57.6%	100.0%
연령*	20대	19.0%	81.0%	100.0%
	30대	25.9%	74.1%	100.0%
	40대	46.9%	53.1%	100.0%
	50대	52.6%	47.4%	100.0%
	60대 이상	39.1%	60.9%	100.0%
거주 지역	제주시 동지역	42.5%	57.5%	100.0%
	서귀포시 동지역	42.9%	57.1%	100.0%
	제주시 읍면지역	30.0%	70.0%	100.0%
	서귀포시 동지역	20.0%	80.0%	100.0%
분류**	문화예술인	50.0%	50.0%	100.0%
	일반도민	26.0%	74.0%	100.0%
활동 분야	문학	33.3%	66.7%	100.0%
	연극	55.6%	44.4%	100.0%
	무용	42.9%	57.1%	100.0%
	음악	27.8%	72.2%	100.0%
	시각예술	55.9%	44.1%	100.0%
	전통예술	90.0%	10.0%	100.0%
	다원예술	57.1%	42.9%	100.0%
	문화예술일반	56.3%	43.8%	100.0%
	기타	50.0%	50.0%	100.0%
참여 방식*	프로그램 모니터	76.2%	23.8%	100.0%
	자원봉사자	20.0%	80.0%	100.0%
	교육연수강좌 수강생	17.6%	82.4%	100.0%
	문화예술행사 향유자	9.7%	90.3%	100.0%
	예술인 무료진료사업 수혜자	0.0%	100.0%	100.0%
	기타	8.3%	91.7%	100.0%

* P<0.05, ** p<0.01

12. 재단의 간행물 중 가장 많이 활용하는 간행물 (간행물을 활용한다는 응답자만)

- 「제주문화예술재단 간행물」을 이용한다는 응답자 96명 중 가장 많이 활용하는 간행물은 ‘삶과 문화’ 33명(34.4%), ‘사업수행 자료집 및 결과집’ 24명(25.0%), ‘컬티즌(월간홍보집)’ 15명(15.6%), ‘제주문화예술정책연구’, ‘제주문예연감’, ‘도민인문학강좌자료집’ 각각 4명(4.2%)임

〈표 3-21〉 간행물 활용

순위	구분	빈도	비율
1	삶과 문화	33	34.4%
2	사업수행 자료집 및 결과집	24	25.0%
3	컬티즌(월간홍보집)	15	15.6%
4	제주문화예술정책포럼자료집	12	12.5%
5	제주문화예술정책연구	4	4.2%
5	제주문예연감	4	4.2%
5	도민인문학강좌자료집	4	4.2%
-	합계	96	100.0%

〈그림 3-21〉 간행물 활용



- 간행물 활용에 대하여 교차분석을 실시한 결과, 연령, 분류(문화예술인과 일반도민), 그리고 참여방식(일반도민)에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타남

〈표 3-22〉 교차분석: 간행물 활용

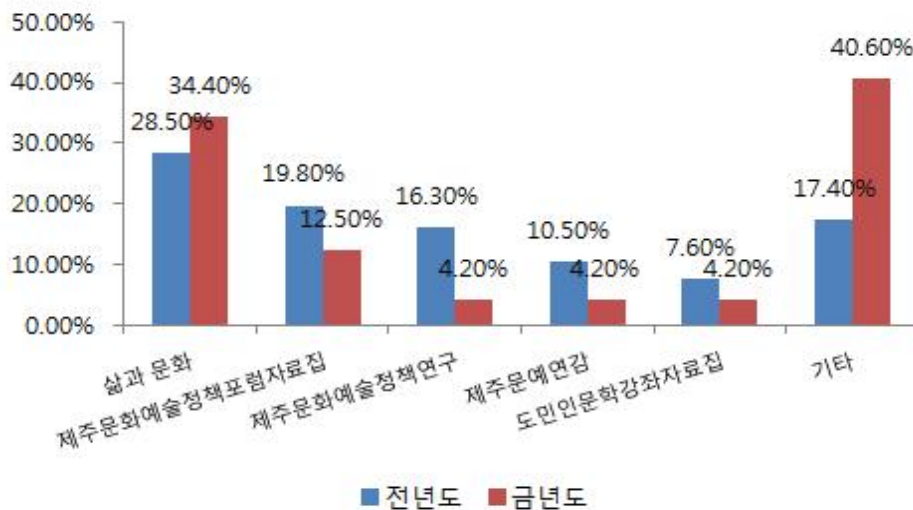
구분		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	전체
성별	남성	3.4%	41.4%	6.9%	10.3%	0.0%	27.6%	10.3%	100.0%
	여성	4.5%	31.3%	3.0%	13.4%	6.0%	23.9%	17.9%	100.0%
연령*	20대	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	100.0%
	30대	0.0%	20.0%	0.0%	6.7%	0.0%	40.0%	33.3%	100.0%
	40대	2.6%	42.1%	10.5%	13.2%	5.3%	18.4%	7.9%	100.0%
	50대	3.3%	36.7%	0.0%	20.0%	3.3%	30.0%	6.7%	100.0%
	60대 이상	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	11.1%	22.2%	33.3%	100.0%
거주 지역	제주시 동지역	5.3%	28.9%	5.3%	10.5%	5.3%	27.6%	17.1%	100.0%
	서귀포시 동지역	0.0%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	11.1%	22.2%	100.0%
	제주시 읍면지역	0.0%	88.9%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%	100.0%
	서귀포시 동지역	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	100.0%
분류**	문화예술인	4.3%	37.1%	5.7%	15.7%	0.0%	31.4%	5.7%	100.0%
	일반도민	3.8%	26.9%	0.0%	3.8%	15.4%	7.7%	42.3%	100.0%
활동 분야	문학	0.0%	80.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	연극	20.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	20.0%	100.0%
	무용	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	66.7%	0.0%	100.0%
	음악	0.0%	60.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	시각예술	5.3%	52.6%	0.0%	10.5%	0.0%	26.3%	5.3%	100.0%
	전통예술	0.0%	22.2%	0.0%	22.2%	0.0%	55.6%	0.0%	100.0%
	다원예술	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%	100.0%
	문화예술일반	0.0%	33.3%	11.1%	11.1%	0.0%	44.4%	0.0%	100.0%
	기타	8.3%	25.0%	16.7%	8.3%	0.0%	41.7%	0.0%	100.0%
참여 방식*	프로그램 모니터	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	6.3%	6.3%	62.5%	100.0%
	자원봉사자	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	33.3%	100.0%
	교육·연수·강좌 수강생	0.0%	33.3%	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	100.0%
	문화예술행사 향유자	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	100.0%
	예술인 무료진료사업 수혜자	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	기타	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%

* P<0.05, ** p<0.01

주) ① 제주문화예술정책연구, ② 삶과 문화, ③ 제주문예연감, ④ 제주문화예술정책포럼자료집, ⑤ 도민인문학강좌자료집, ⑥ 사업수행 자료집 및 결과집, ⑦ 컬티즌(월간홍보지)

- 연령에서 20대가 활용하는 간행물은 ‘제주문화예술정책포럼자료집’과 ‘컬티즌(월간홍보지)’이며, 다른 집단에 비하여 간행물 활용이 상대적으로 낮게 나타남
 - 분류에서 문화예술인은 ‘삶과 문화’, ‘사업수행 자료집 및 결과집’을 활용하는 반면, 일반도민은 ‘컬티즌(월간홍보지)’과 ‘삶과 문화’를 활용하는 것으로 나타남
 - 참여방식(일반도민)에서는 프로그램 모니터를 제외한 거의 모든 집단에서 간행물을 활용하지 않는 편이며, 프로그램 모니터는 ‘삶과 문화’, ‘컬티즌(월간홍보지)’을 활용하는 것으로 나타남
- 활용하는 간행물을 전년도와 비교하면, ‘삶과 문화’와 기타 분류(사업수행 자료집 및 결과집, 컬티즌)의 활용이 증가한 반면, ‘제주문화예술정책포럼자료집’, ‘제주문화예술정책연구’, ‘제주문예연감’, ‘도민인문학강좌자료집’의 활용도는 상대적으로 감소함
- ※ 전년도와 금년도의 질문 내용이 상이한 내용은 기타로 처리하여 비교함 (금년도의 사업수행 자료집 및 결과집, 컬티즌을 기타로 처리함)

〈그림 3-22〉 전년대비 간행물 활용 비교



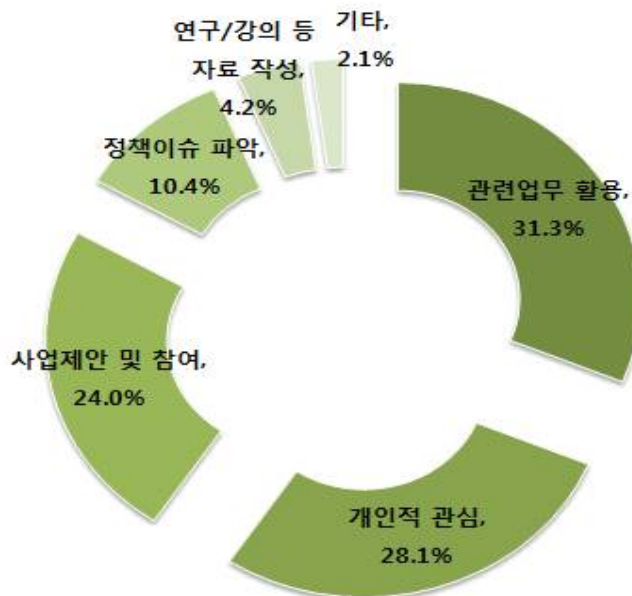
13. 간행물을 활용하는 주된 목적

- 「제주문화예술재단 간행물」을 활용한다는 응답자 96명 중에서 간행물을 활용하는 주된 목적은 ‘관련 업무 활용’ 30명(31.3%), ‘개인적 관심’ 27명(28.1%), ‘사업 제안 및 참여’ 23명(24.0%), ‘정책 이슈 파악’ 10명(10.4%), ‘연구·강의 등 자료 작성’ 4명(4.2%), 그리고 기타 2명(2.1%)임

〈표 3-23〉 간행물 활용 목적

순위	구분	빈도	비율
1	관련 업무 활용	30	31.3%
2	개인적 관심	27	28.1%
3	사업 제안 및 참여	23	24.0%
4	정책 이슈 파악	10	10.4%
5	연구·강의 등 자료 작성	4	4.2%
6	기타	2	2.1%
-	합계	96	100.0%

〈그림 3-23〉 간행물 활용 목적



○ 재단의 간행물 활용목적에 대하여 교차분석을 실시한 결과, 유의한 차이가 없는 것으로 나타남

〈표 3-24〉 교차분석: 간행물의 활용 목적

구분		①	②	③	④	⑤	⑥	전체
성별	남성	10.3%	27.6%	6.9%	31.0%	24.1%	0.0%	100.0%
	여성	10.4%	22.4%	3.0%	31.3%	29.9%	3.0%	100.0%
연령	20대	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	50.0%	25.0%	100.0%
	30대	0.0%	26.7%	0.0%	46.7%	26.7%	0.0%	100.0%
	40대	15.8%	21.1%	5.3%	34.2%	23.7%	0.0%	100.0%
	50대	10.0%	26.7%	3.3%	30.0%	30.0%	0.0%	100.0%
	60대 이상	11.1%	22.2%	11.1%	11.1%	33.3%	11.1%	100.0%
거주 지역	제주시 동지역	9.2%	22.4%	3.9%	34.2%	27.6%	2.6%	100.0%
	서귀포시 동지역	22.2%	22.2%	11.1%	22.2%	22.2%	0.0%	100.0%
	제주시 읍면지역	11.1%	22.2%	0.0%	22.2%	44.4%	0.0%	100.0%
	서귀포시 동지역	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
분류	문화예술인	14.3%	27.1%	4.3%	31.4%	21.4%	1.4%	100.0%
	일반도민	0.0%	15.4%	3.8%	30.8%	46.2%	3.8%	100.0%
활동 분야	문학	20.0%	0.0%	0.0%	40.0%	40.0%	0.0%	100.0%
	연극	0.0%	20.0%	0.0%	40.0%	40.0%	0.0%	100.0%
	무용	0.0%	33.3%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	100.0%
	음악	0.0%	20.0%	40.0%	0.0%	40.0%	0.0%	100.0%
	시각예술	5.3%	21.1%	5.3%	31.6%	31.6%	5.3%	100.0%
	전통예술	11.1%	33.3%	0.0%	44.4%	11.1%	0.0%	100.0%
	다원예술	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	100.0%
	문화예술일반	33.3%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	100.0%
	기타	16.7%	41.7%	8.3%	25.0%	8.3%	0.0%	100.0%
참여 방식	프로그램 모니터	0.0%	18.8%	6.3%	31.3%	37.5%	6.3%	100.0%
	자원봉사자	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	66.7%	0.0%	100.0%
	교육·연수·강좌 수강생	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	100.0%
	문화예술행사 향유자	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	100.0%
	예술인 무료진료사업 수혜자	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	기타	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%

* P<0.05, ** p<0.01

주) ① 정책 이슈 파악, ② 사업 제안 및 참여, ③연구·강의 등 자료 작성, ④ 관련 업무 활용, ⑤ 개인적 관심, ⑥ 기타

- 간행물 이용목적에 있어 20대는 개인적 관심, 30대 이상은 관련 업무에 활용하기 위함임
- 문화예술인은 큰 차이가 없는 반면, 일반도민은 개인적 관심과 관련 업무 활용을 목적으로 함

14. 재단 간행물에 대한 만족도 평가

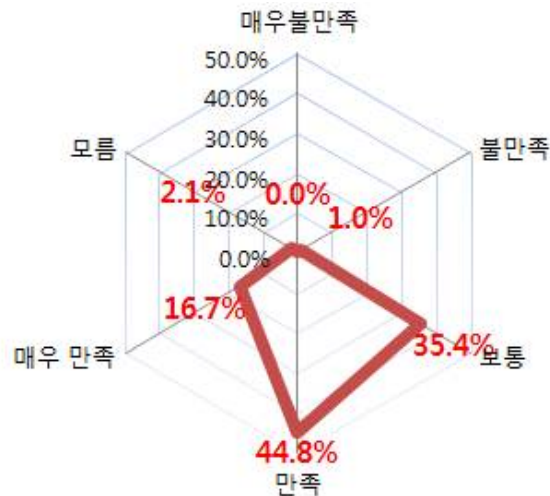
1) 문화예술정책 이슈를 파악하는데 유익하다

- 「제주문화예술재단 간행물을 통해 문화예술정책 이슈를 파악하는데 유익하다」에 대한 응답을 살펴보면, ‘매우 만족’ 16명(16.7%), ‘만족’ 43명(44.8%), ‘보통’ 34명(35.4%), ‘불만족’ 1명(1.0%), ‘매우 불만족’ 0명(0.0%), 그리고 ‘모름’ 2명(2.1%)의 순임
- 문화예술정책 이슈를 파악함에 있어 ‘만족’ 이상의 응답이 59명(61.5%)으로 높은 만족도를 나타냄
- 간행물을 통해 문화예술정책 이슈를 파악하는데 유익한지 여부에 대한 평균 점수는 3.79점으로, 간행물이 문화예술정책 이슈 파악에 도움이 됨

〈표 3-25〉 문화예술정책 이슈 파악에 대한 만족도

구분	빈도	비율	평균
매우불만족	0	0.0%	3.79
불만족	1	1.0%	
보통	34	35.4%	
만족	43	44.8%	
매우 만족	16	16.7%	
모름	2	2.1%	-
합계	96	100.0%	-

〈그림 3-24〉 문화예술정책 이슈 파악에 대한 만족도



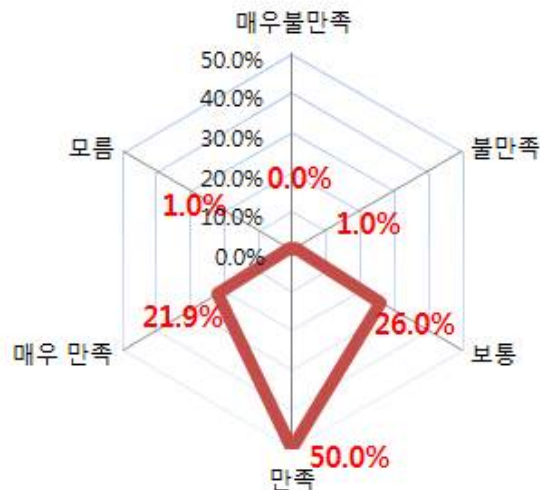
2) 도내 문화예술현황을 파악하는데 도움이 된다

- 「제주문화예술재단 간행물을 통해 도내 문화예술현황을 파악하는데 도움이 된다」에 대한 응답을 살펴보면, ‘매우 만족’ 21명(21.9%), ‘만족’ 48명(50.0%), ‘보통’ 25명(26.0%), ‘불만족’ 1명(1.0%), ‘매우 불만족’ 0명(0.0%), 그리고 ‘모름’ 1명(1.0%)의 순임
- 도내 문화예술현황 파악에 ‘만족’ 이상의 응답이 69명(71.9%)으로 만족도는 높게 나타남
- 도내 문화예술현황을 파악하는데 유의한지 여부에 대한 평균 점수는 3.94점으로, 도내 문화예술현황 파악에 도움이 됨

〈표 3-26〉 도내 문화예술현황 파악에 대한 만족도

구분	빈도	비율	평균
매우불만족	0	0.0%	3.94
불만족	1	1.0%	
보통	25	26.0%	
만족	48	50.0%	
매우 만족	21	21.9%	
모름	1	1.0%	-
합계	96	100.0%	-

〈그림 3-25〉 도내 문화예술현황 파악에 대한 만족도



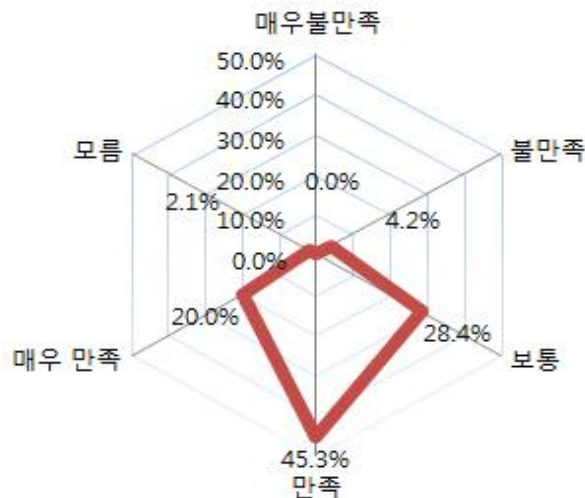
3) 문화예술인의 삶과 문화를 이해하는데 유용하다

- 「제주문화예술재단 간행물을 통해 문화예술인의 삶과 문화를 이해하는데 유용하다」에 대한 응답을 살펴보면, ‘매우 만족’ 19명(20.0%), ‘만족’ 43명(45.3%), ‘보통’ 25명(28.4%), ‘불만족’ 4명(4.2%), ‘매우 불만족’ 0명(0.0%), 그리고 ‘모름’ 2명(2.1%)의 순임
- 삶과 문화를 이해하기 위한 유용성 측면에 대해서 ‘만족’ 이상의 응답이 62명(65.3%)으로 만족도가 높게 나타남
- 문화예술인의 삶과 문화를 이해하는데 유익한지 여부에 대한 평균 점수는 3.83점으로, 문화예술인의 삶과 문화를 이해하는데 도움이 됨

〈표 3-27〉 문화예술인의 삶과 문화 이해에 관한 만족도

구분	빈도	비율	평균
매우불만족	0	0.0%	3.83
불만족	4	4.2%	
보통	27	28.4%	
만족	43	45.3%	
매우 만족	19	20.0%	
모름	2	2.1%	-
합계	95	100.0%	-

〈그림 3-26〉 문화예술인의 삶과 문화 이해에 관한 만족도



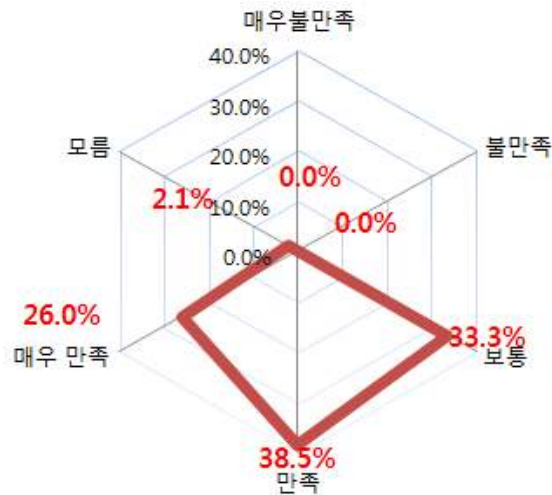
4) 도내 문화예술 행사정보를 알 수 있다

- 「제주문화예술재단 간행물을 통해 도내 문화예술 행사정보를 알 수 있다」에 대한 응답을 살펴보면, ‘매우 만족’ 25명(26.0%), ‘만족’ 37명(38.5%), ‘보통’ 32명(33.3%), ‘불만족’ 0명(0.0%), ‘매우 불만족’ 0명(0.0%), 그리고 ‘모름’ 2명(2.1%)의 순임
- 도내 문화예술 행사정보 파악에 대해서 ‘만족’ 이상의 응답이 62명 (64.5%)으로 만족도가 높게 나타남
- 도내 문화예술 행사정보를 파악하는데 유익한지 여부에 대한 평균 점수는 3.93점으로 만족(4점)에 가깝게 나타나, 간행물이 도내 문화 예술 행사정보를 파악하는데 도움이 됨

〈표 3-28〉 도내 문화예술 행사정보 파악에 관한 만족도

구분	빈도	비율	평균
매우불만족	0	0.0%	3.93
불만족	0	0.0%	
보통	32	33.3%	
만족	37	38.5%	
매우 만족	25	26.0%	
모름	2	2.1%	-
합계	96	100.0%	-

〈그림 3-27〉 도내 문화예술 행사정보 파악에 관한 만족도



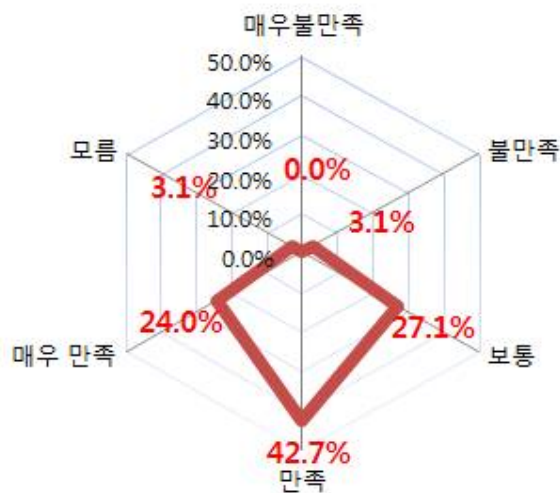
5) 다양한 재단 사업정보를 얻을 수 있다

- 「제주문화예술재단 간행물을 통해 다양한 재단 사업정보를 얻을 수 있다」에 대한 응답을 살펴보면, ‘매우 만족’ 23명(24.0%), ‘만족’ 41명(42.7%), ‘보통’ 26명(27.1%), ‘불만족’ 3명(3.1%), ‘매우 불만족’ 0명(0.0%), 그리고 ‘모름’ 3명(3.1%)의 순임
- 다양한 재단 사업정보 파악에 대해서 ‘만족’ 이상의 응답이 64명(66.7%)으로 만족도가 높게 나타남
- 재단 사업정보를 파악하는데 유의한지 여부에 대한 평균 점수는 3.90점으로 만족(4점)에 가깝게 나타나, 재단 사업정보를 파악하는데 도움이 됨

〈표 3-29〉 재단 사업정보 파악에 관한 만족도

구분	빈도	비율	평균
매우불만족	0	0.0%	3.90
불만족	3	3.1%	
보통	26	27.1%	
만족	41	42.7%	
매우 만족	23	24.0%	
모름	3	3.1%	-
합계	96	100.0%	-

〈그림 3-28〉 재단 사업정보 파악에 관한 만족도



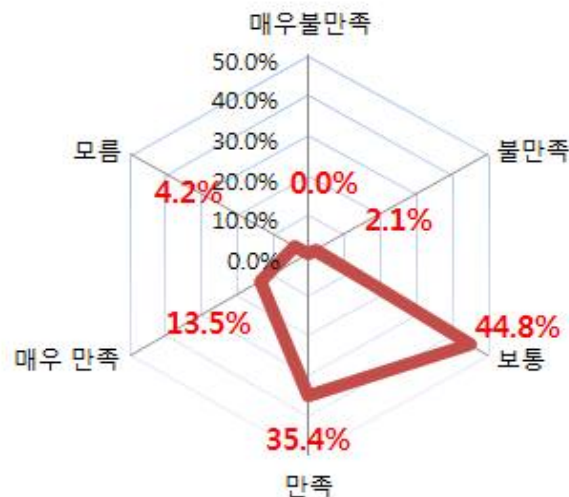
6) 재단 사업의 성과를 한눈에 볼 수 있다

- 「제주문화예술재단 간행물을 통해 재단 사업의 성과를 한눈에 볼 수 있다」에 대한 응답을 살펴보면, ‘매우 만족’ 13명(13.5%), ‘만족’ 34명(35.4%), ‘보통’ 43명(44.8%), ‘불만족’ 2명(2.1%), ‘매우 불만족’ 0명(0.0%), 그리고 ‘모름’ 4명(4.2%)의 순임
- 다양한 재단 사업성과 파악에 대해서 ‘만족’ 이상의 응답은 47명(48.9%)으로 만족도가 높게 나타남
- 재단 사업성과를 파악하는데 유의한지 여부에 대한 평균 점수는 3.63점으로 만족(4점)에 가깝게 나타나, 간행물이 재단 사업성과를 파악하는데 도움이 됨

〈표 3-30〉 재단 사업성과 파악에 관한 만족도

구분	빈도	비율	평균
매우불만족	0	0.0%	3.63
불만족	2	2.1%	
보통	43	44.8%	
만족	34	35.4%	
매우 만족	13	13.5%	
모름	4	4.2%	-
합계	96	100.0%	-

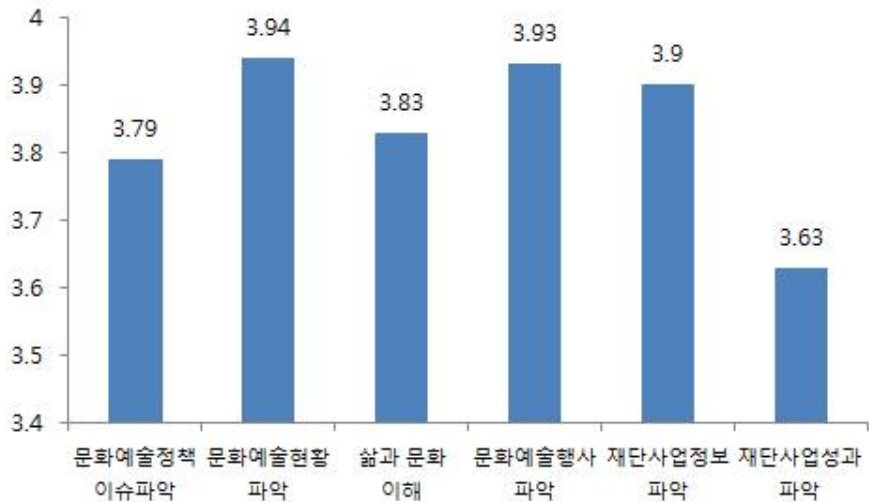
〈그림 3-29〉 재단 사업성과 파악에 관한 만족도



7) 재단 간행물 만족도

- 간행물 이용에 있어서 만족도는 ‘문화예술현황 파악: 평균 3.94점’, ‘문화예술행사 파악: 평균 3.93점’, ‘재단 사업정보 파악: 평균 3.90점’, ‘문화예술인의 삶과 문화 이해: 평균 3.83점’, ‘문화예술정책 이슈 파악: 평균 3.79점’, 그리고 ‘재단 사업의 성과 파악: 평균 3.63점’의 순임
- 재단 간행물에 대한 만족도는 모두가 보통(평균 3점)보다 높게 나타남

<그림 3-30> 재단 간행물 만족도



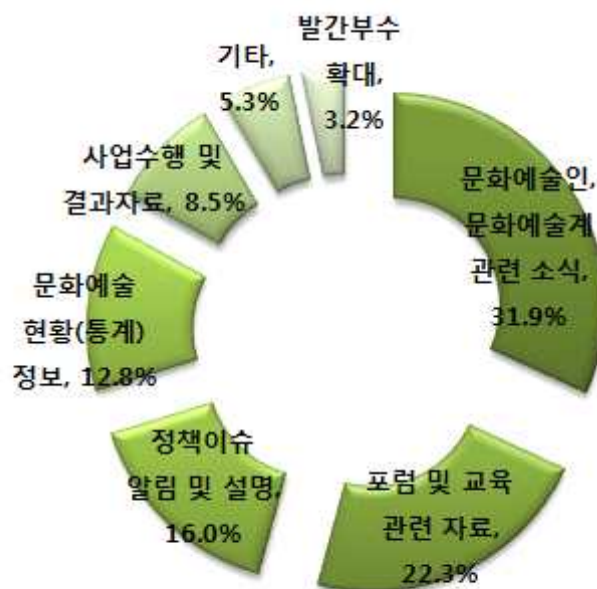
15. 귀하께서 간행물을 활용하시면서 개선되었으면 하는 점은 무엇입니까?

- 「제주문화예술재단 간행물」을 활용하면서 개선되었으면 하는 점은 ‘문화예술인, 문화예술계 관련 소식’ 30명(31.9%), ‘포럼 및 교육 관련 자료’ 21명(22.3%), ‘정책이슈 알림 및 설명’ 15명(16.0%), ‘문화예술 현황(통계) 정보’ 12명(12.8%), ‘사업수행 및 결과 자료’ 8명(8.5%), 그리고 기타 5명(5.3%)과 ‘발간부수 확대’ 3명(3.2%)의 순임

〈표 3-31〉 간행물의 개선점

순위	구분	빈도	비율
1	문화예술인, 문화예술계 관련 소식	30	31.9%
2	포럼 및 교육 관련 자료	21	22.3%
3	정책이슈 알림 및 설명	15	16.0%
4	문화예술 현황(통계) 정보	12	12.8%
5	사업수행 및 결과 자료	8	8.5%
6	기타	5	5.3%
7	발간부수 확대	3	3.2%
-	합계	94	100.0%

〈그림 3-31〉 간행물의 개선점



○ 재단의 간행물 개선점에 대하여 교차분석을 실시한 결과, 유의한 차이가 없는 것으로 나타남

- 연령에서는 60대 이상, 분류에서는 문화예술인, 활동분야에서는 대부분의 부문에서 ‘문화예술인, 문화예술계 관련소식’ 개선을 요구하였고, 참여방식(일반도민)에서는 자원봉사자와 향유자가 ‘포럼 및 교육 관련 자료’의 개선을 요구함

〈표 3-32〉 교차분석: 간행물의 개선사항

구분		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	전체
성별	남성	20.7%	27.6%	20.7%	10.3%	13.8%	0.0%	6.9%	100.0%
	여성	13.8%	33.8%	9.2%	27.7%	6.2%	4.6%	4.6%	100.0%
연령	20대	0.0%	25.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	25.0%	100.0%
	30대	6.7%	26.7%	13.3%	46.7%	6.7%	0.0%	0.0%	100.0%
	40대	13.9%	27.8%	16.7%	27.8%	5.6%	2.8%	5.6%	100.0%
	50대	26.7%	33.3%	6.7%	3.3%	16.7%	6.7%	6.7%	100.0%
	60대 이상	11.1%	55.6%	11.1%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
거주 지역	제주시 동지역	18.9%	29.7%	13.5%	23.0%	9.5%	1.4%	4.1%	100.0%
	서귀포시 동지역	11.1%	33.3%	22.2%	11.1%	0.0%	11.1%	11.1%	100.0%
	제주시 읍면지역	0.0%	55.6%	0.0%	22.2%	11.1%	0.0%	11.1%	100.0%
	서귀포시 동지역	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	100.0%
분류	문화예술인	15.9%	31.9%	15.9%	17.4%	11.6%	1.40%	5.80%	100.0%
	일반도민	16.0%	32.0%	4.0%	36.0%	0.0%	8.00%	4.00%	100.0%
활동 분야	문학	20.0%	40.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	20.0%	100.0%
	연극	0.0%	40.0%	20.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	무용	0.0%	33.3%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	음악	20.0%	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	시각예술	26.3%	36.8%	26.3%	5.3%	5.3%	0.0%	0.0%	100.0%
	전통예술	33.3%	22.2%	0.0%	11.1%	33.3%	0.0%	0.0%	100.0%
	다원예술	0.0%	25.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	25.0%	100.0%
	문화예술일반	0.0%	22.2%	33.3%	22.2%	22.2%	0.0%	0.0%	100.0%
	기타	9.1%	27.3%	0.0%	36.4%	0.0%	9.1%	18.2%	100.0%
참여 방식	프로그램 모니터	12.5%	43.8%	0.0%	25.0%	0.0%	12.5%	6.3%	100.0%
	자원봉사자	0.0%	33.3%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	교육/연수/강좌수강생	33.3%	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	문화예술행사 향유자	33.3%	0.0%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	예술인 무료진료사업 수혜자	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	기타	16.0%	32.0%	4.0%	36.0%	0.0%	8.0%	4.0%	100.0%

* P<0.05, ** p<0.01

주) ① 정책이슈 알림 및 설명, ② 문화예술인, 문화예술계 관련소식, ③ 문화예술현황 (통계) 정보, ④ 포럼 및 교육 관련 자료, ⑤ 사업수행 및 결과 자료, ⑥ 발간부수 확대, ⑦ 기타

IV. 직원의 친절도 및 업무처리 관련

16. 귀하께서는 재단 직원들의 업무역량과 태도 등에 대해 얼마나 만족하십니까?

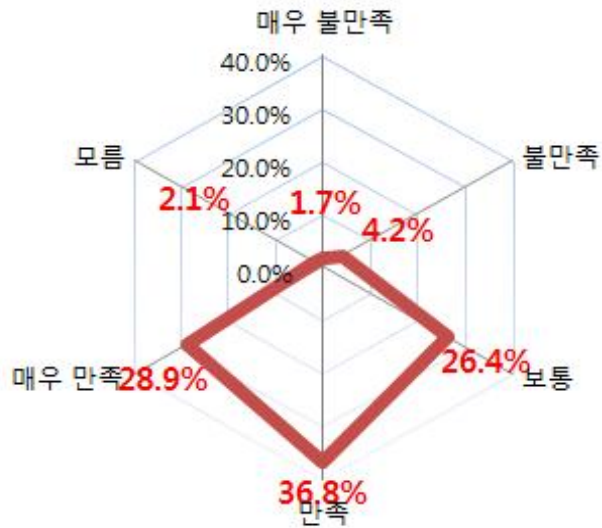
1) 문화예술행정의 전문성

- 「제주문화예술재단 직원의 업무역량과 태도」에 관한 질문 중에서 문화예술행정의 전문성에 대한 응답을 살펴보면, ‘매우 만족’ 69명(28.9%), ‘만족’ 88명(36.8%), ‘보통’ 63명(26.4%), ‘불만족’ 10명(4.2%), ‘매우 불만족’ 4명(1.7%), 그리고 ‘모름’ 5명(2.1%)의 순임
- 직원의 문화예술행정의 전문성에 대해서 ‘만족’ 이상의 응답은 157명(65.7%)이며, 평균 점수가 3.89점으로 만족(4점)에 가깝게 나타나, 재단 고객들의 재단 직원이 가진 문화행정 전문성에 대해 만족도가 높은 편임

〈표 3-33〉 문화예술행정 전문성에 대한 만족도

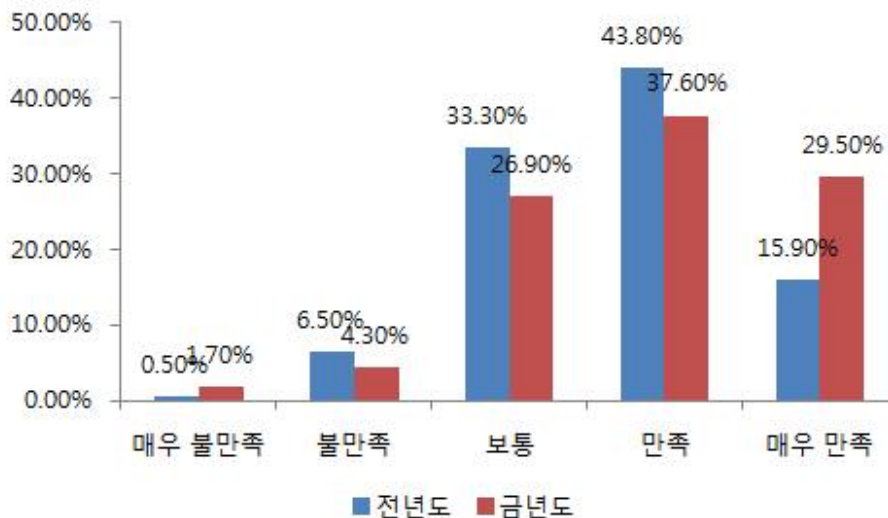
구분	빈도	비율	평균
매우 불만족	4	1.7%	3.89
불만족	10	4.2%	
보통	63	26.4%	
만족	88	36.8%	
매우 만족	69	28.9%	
모름	5	2.1%	-
합계	239	100.0%	-

<그림 3-32> 문화예술행정 전문성에 대한 만족도



- 문화예술행정 전문성에 대한 만족도를 전년도와 비교하면, ‘매우 만족’은 15.9%에서 29.5%로 약 2배 증가한 반면 ‘보통’, ‘만족’은 소폭 감소함
- ※ 전년도와 금년도의 질문을 일치시키기 위하여, 질문 내용이 상이한 항목은 기타로 처리하여 비교함(금년도의 모름에 대한 응답을 결측값으로 처리하여 비교함)

<그림 3-33> 전년대비 문화예술행정 전문성에 대한 만족도 비교



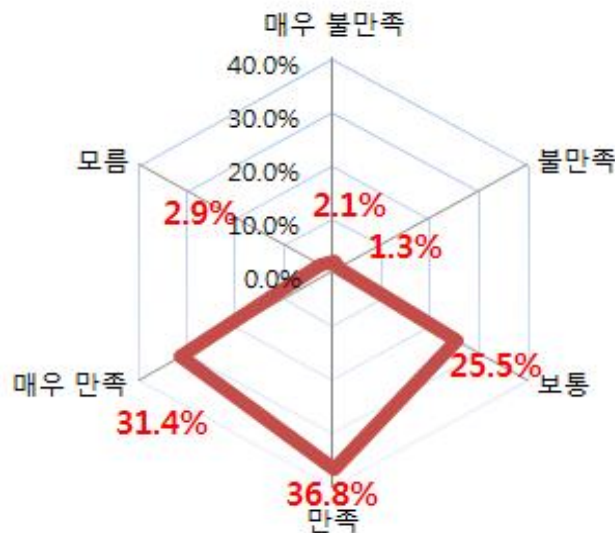
2) 사업운영의 신뢰성 및 공정성

- 「제주문화예술재단 직원의 업무역량과 태도」에 관한 질문 중에서 사업운영의 신뢰성 및 공정성에 대한 응답을 살펴보면, ‘매우 만족’ 75명(31.4%), ‘만족’ 88명(36.8%), ‘보통’ 61명(25.5%), ‘불만족’ 3명(1.3%), ‘매우 불만족’ 5명(2.1%), 그리고 ‘모름’ 7명(2.9%)의 순임
- 직원의 사업운영의 신뢰성 및 공정성에 대해서 ‘만족’ 이상의 응답은 163명(68.2%)이며, 평균 점수가 3.97점으로 재단 직원의 사업운영의 신뢰성 및 공정성에 대해 만족도가 높음

〈표 3-34〉 사업운영의 신뢰성 및 공정성에 대한 만족도

구분	빈도	비율	평균
매우 불만족	5	2.1%	3.97
불만족	3	1.3%	
보통	61	25.5%	
만족	88	36.8%	
매우 만족	75	31.4%	
모름	7	2.9%	-
합계	239	100.0%	-

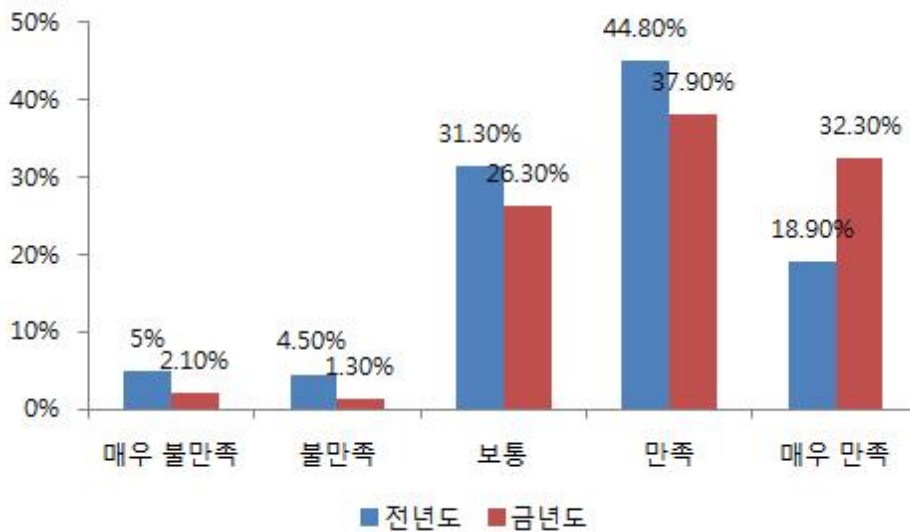
〈그림 3-34〉 사업운영의 신뢰성 및 공정성에 대한 만족도



- 사업운영의 신뢰성 및 공정성에 대한 만족도를 전년도와 비교하면, ‘매우 만족’은 18.9%에서 32.3%로 약 1.7배 증가한 반면 ‘보통’, ‘만족’은 소폭 감소함

※ 전년도와 금년도의 질문을 일치시키기 위하여, 질문 내용이 상이한 항목은 기타로 처리하여 비교함(금년도의 모름에 대한 응답을 결측값으로 처리하여 비교함)

<그림 3-35> 전년대비 사업운영의 신뢰성 및 공정성에 대한 만족도비교



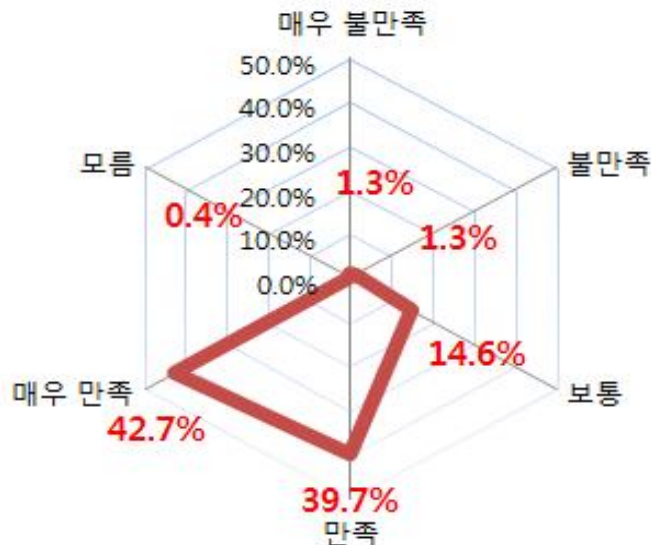
3) 예술인 응대의 친절성 및 성실성

- 「제주문화예술재단 직원의 업무역량과 태도」에 관한 질문 중에서 예술인 응대의 친절성 및 성실성에 대한 응답을 살펴보면, ‘매우 만족’ 102명(42.7%), ‘만족’ 95명(39.7%), ‘보통’ 35명(14.6%), ‘불만족’ 3명(1.3%), ‘매우 불만족’ 3명(1.3%), 그리고 ‘모름’ 1명(0.4%)의 순임
- 예술인 응대의 친절성 및 성실성에 대해서 ‘만족’ 이상의 응답은 197명(82.4%)이며, 평균 점수가 4.22점으로 만족(4점)보다 높게 나타나 재단 직원의 예술인 응대의 친절성 및 성실성에 대해 만족도가 매우 높은 편임

〈표 3-35〉 예술인 응대의 친절성 및 성실성에 대한 만족도

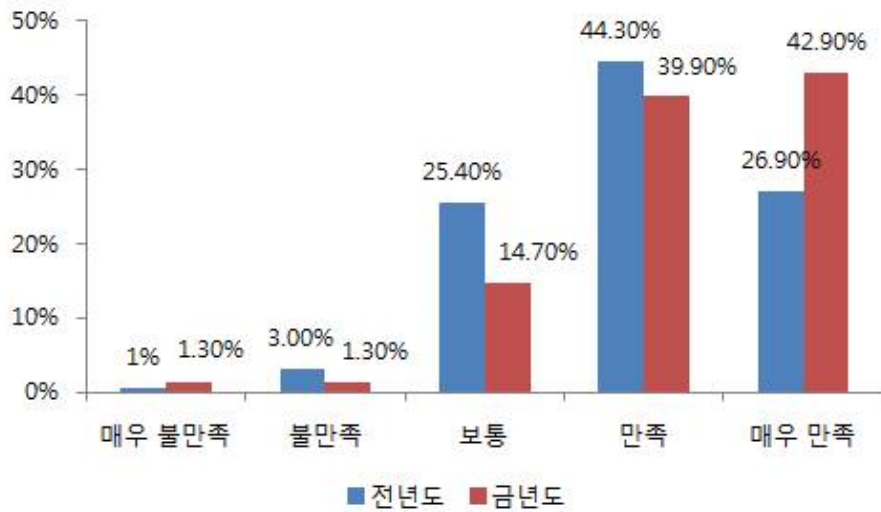
구분	빈도	비율	평균
매우 불만족	3	1.3%	4.22
불만족	3	1.3%	
보통	35	14.6%	
만족	95	39.7%	
매우 만족	102	42.7%	
모름	1	0.4%	-
합계	239	100.0%	-

〈그림 3-36〉 예술인 응대의 친절성 및 성실성에 대한 만족도



- 예술인 응대의 친절성 및 성실성에 대한 만족도를 전년도와 비교하면, ‘매우 만족’은 26.9%에서 42.9%로 약 1.6배 증가한 반면 ‘보통’, ‘만족’은 상대적으로 소폭 감소함
- ※ 전년도와 금년도의 질문을 일치시키기 위하여, 질문 내용이 상이한 항목은 기타로 처리하여 비교함(금년도의 모름에 대한 응답을 결측값으로 처리하여 비교함)

〈그림 3-37〉 전년대비 예술인 응대의 친절성 및 성실성에 대한 만족도 비교



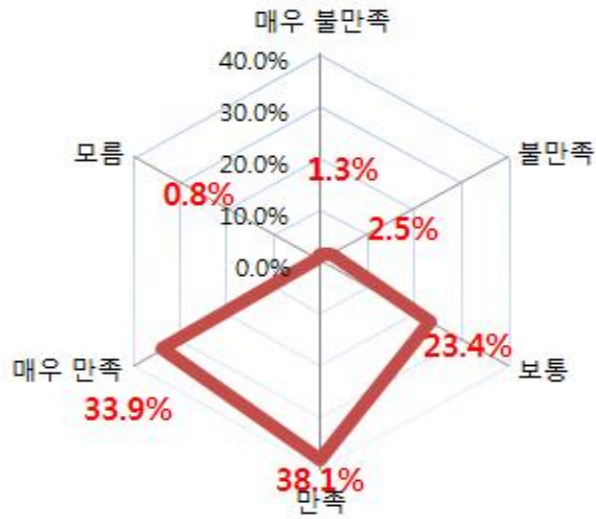
4) 민원업무 처리의 신속성 및 정확성

- 「제주문화예술재단 직원의 업무역량과 태도」에 관한 질문 중에서 민원업무 처리의 신속성 및 정확성에 대한 응답을 살펴보면, ‘매우 만족’ 81명(33.9%), ‘만족’ 91명(38.1%), ‘보통’ 56명(23.4%), ‘불만족’ 6명(2.5%), ‘매우 불만족’ 3명(1.3%), 그리고 ‘모름’ 2명(0.8%)의 순임
- 직원의 민원업무 처리의 신속성 및 정확성에 대해서 ‘만족’ 이상의 응답은 172명(72.0%)이며, 평균 점수가 4.02점으로 재단 직원의 민원업무 처리의 신속성 및 정확성에 만족도가 높음

〈표 3-36〉 민원업무 처리의 신속성 및 정확성에 대한 만족도

구분	빈도	비율	평균
매우 불만족	3	1.3%	4.02
불만족	6	2.5%	
보통	56	23.4%	
만족	91	38.1%	
매우 만족	81	33.9%	
모름	2	0.8%	-
합계	239	100.0%	-

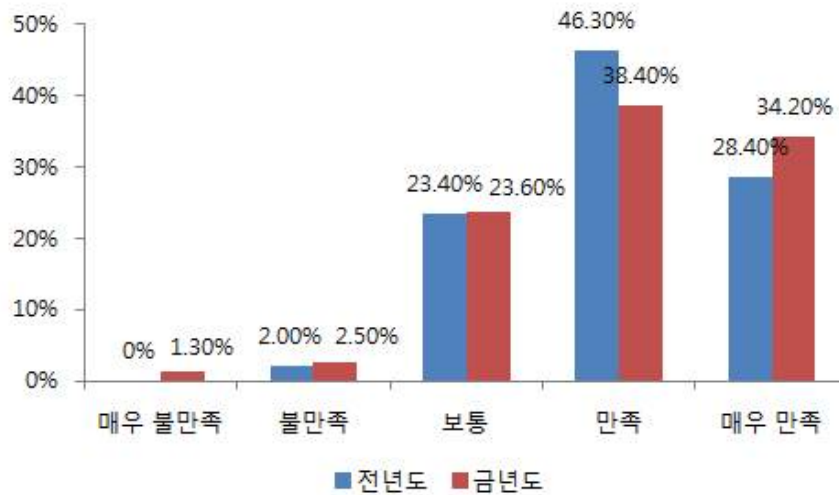
〈그림 3-38〉 민원업무 처리의 신속성 및 정확성에 대한 만족도



○ 민원업무 처리의 신속성 및 정확성에 대한 만족도를 전년도와 비교하면, ‘매우 만족’은 28.4%에서 34.2%로 증가하였고, ‘만족’은 소폭 감소하였음

※ 전년도와 금년도의 질문을 일치시키기 위하여, 질문 내용이 상이한 항목은 기타로 처리하여 비교함(금년도의 모름에 대한 응답을 결측값으로 처리하여 비교함)

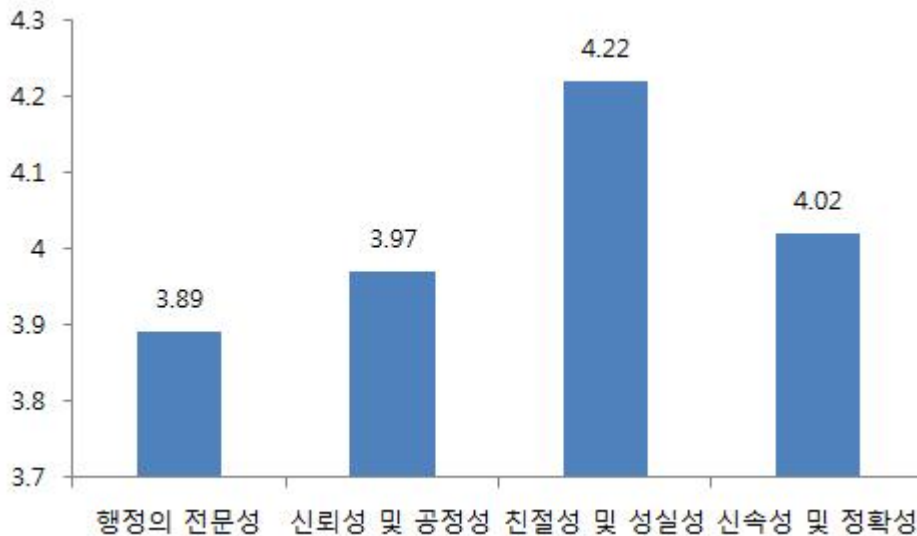
〈그림 3-39〉 전년대비 민원업무 처리의 신속성 및 정확성에 대한 만족도 비교



5) 재단직원의 업무처리와 관련한 만족도

- 재단 직원의 친절도 및 업무처리와 관련한 만족도는 ‘예술인 응대의 친절성 및 성실성: 평균 4.22점’, ‘민원업무 처리의 신속성 및 정확성: 평균 4.02점’, ‘사업운영의 신뢰성 및 공정성: 평균 3.97점’, 그리고 ‘문화예술행정의 전문성: 평균 3.89점’의 순으로 나타남
- 재단 직원의 업무처리와 관련한 만족도는 모두가 ‘보통: 평균 3점’보다 높게 나타나 만족도가 높은 편임

<그림 3-40> 재단직원 업무역량과 태도에 관한 만족도



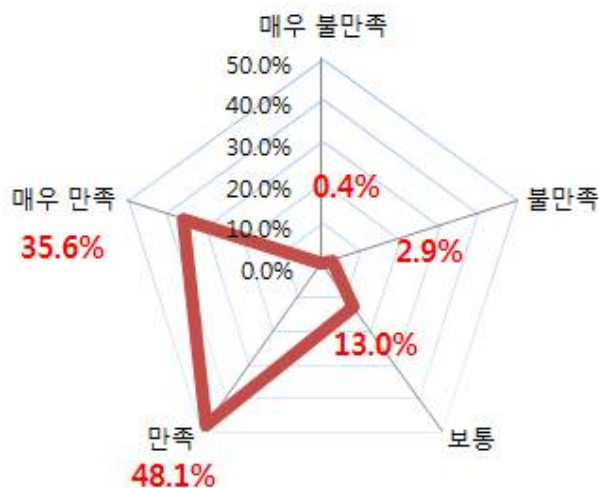
17. 재단 직원의 친절도 및 업무처리와 관련된 서비스에 대해 전반적인 만족도

- 「제주문화예술재단 직원의 친절도 및 업무처리와 관련된 서비스에 대한 전반적인 만족도」에 대한 응답을 살펴보면, ‘매우 만족’ 85명(35.6%), ‘만족’ 115명(48.1%), ‘보통’ 31명(13.0%), ‘불만족’ 7명(2.9%), ‘매우 불만족’ 1명(0.4%)의 순임
- 직원의 친절도 및 업무처리와 관련된 서비스에 대한 전반적인 만족도에 대해서 ‘만족’ 이상의 응답은 200명(83.7%)이며, 평균 점수가 4.15점으로 만족(4점)보다 높게 나타나 재단 직원의 친절도 및 업무처리와 관련된 서비스에 대한 전반적인 만족도가 높음

〈표 3-37〉 재단 직원의 친절도 및 업무처리에 관한 전반적인 만족도

구분	빈도	비율	평균
매우 불만족	1	0.4%	4.15
불만족	7	2.9%	
보통	31	13.0%	
만족	115	48.1%	
매우 만족	85	35.6%	
합계	239	100.0%	-

〈그림 3-41〉 재단 직원의 친절도 및 업무처리에 관한 전반적인 만족도



- 재단 직원의 친절도 및 업무처리와 관련된 서비스에 대한 전반적인 만족도와 일반사항에 대하여 교차분석을 실시한 결과, 거주지역에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타남. 특히 서귀포시 동지역과 제주시 읍면지역에서 서비스 만족도가 낮게 나타남

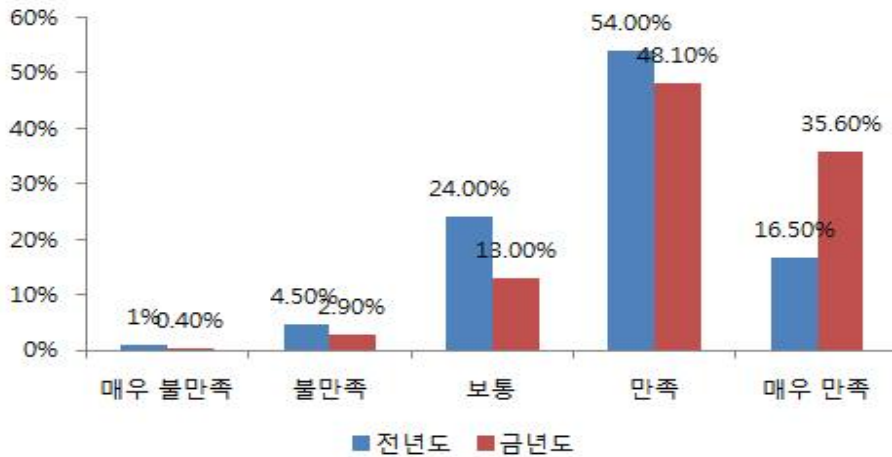
〈표 3-38〉 교차분석 : 재단 직원의 친절도 및 업무처리 전반적인 만족도

구분		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	전체
성별	남성	1.2%	2.4%	8.5%	47.6%	40.2%	100.0%
	여성	0.0%	3.2%	15.3%	48.4%	33.1%	100.0%
연령	20대	0.0%	0.0%	4.8%	57.1%	38.1%	100.0%
	30대	1.7%	1.7%	8.6%	44.8%	43.1%	100.0%
	40대	0.0%	6.3%	12.5%	50.0%	31.3%	100.0%
	50대	0.0%	1.8%	17.5%	50.9%	29.8%	100.0%
	60대 이상	0.0%	0.0%	21.7%	34.8%	43.5%	100.0%
거주 지역*	제주시 동지역	0.0%	2.2%	13.5%	44.9%	39.3%	100.0%
	서귀포시 동지역	4.8%	0.0%	14.3%	61.9%	19.0%	100.0%
	제주시 읍면지역	0.0%	10.0%	10.0%	46.7%	33.3%	100.0%
	서귀포시 동지역	0.0%	0.0%	10.0%	80.0%	10.0%	100.0%
분류	문화예술인	0.0%	4.3%	16.5%	47.5%	31.7%	100.0%
	일반도민	1.0%	1.0%	8.0%	49.0%	41.0%	100.0%
활동 분야	문학	0.0%	0.0%	20.0%	60.0%	20.0%	100.0%
	연극	0.0%	0.0%	33.3%	22.2%	44.4%	100.0%
	무용	0.0%	0.0%	14.3%	42.9%	42.9%	100.0%
	음악	0.0%	5.6%	5.6%	27.8%	61.1%	100.0%
	시각예술	0.0%	11.8%	17.6%	38.2%	32.4%	100.0%
	전통예술	0.0%	10.0%	10.0%	70.0%	10.0%	100.0%
	다원예술	0.0%	0.0%	28.6%	71.4%	0.0%	100.0%
	문화예술일반	0.0%	0.0%	18.8%	68.8%	12.5%	100.0%
	기타	0.0%	0.0%	13.0%	47.8%	39.1%	100.0%
참여 방식	프로그램 모니터	0.0%	4.8%	14.3%	33.3%	47.6%	100.0%
	자원봉사자	0.0%	0.0%	6.7%	60.0%	33.3%	100.0%
	교육·연수·강좌 수강생	0.0%	0.0%	0.0%	47.1%	52.9%	100.0%
	문화예술행사 향유자	3.2%	0.0%	9.7%	51.6%	35.5%	100.0%
	예술인 무료진료사업 수혜자	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
	기타	0.0%	0.0%	8.3%	58.3%	33.3%	100.0%

* P<0.05, ** p<0.01

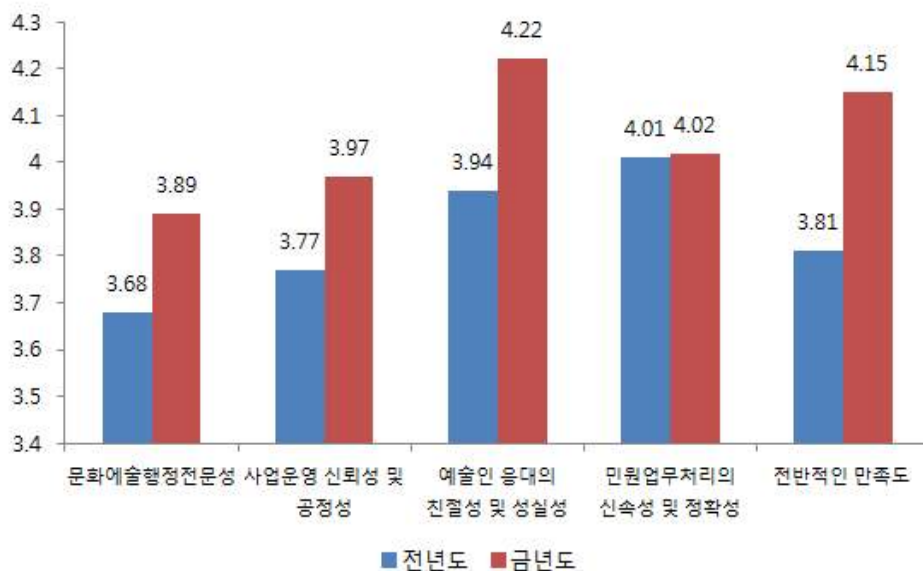
- 재단직원의 친절도 및 업무처리에 관한 전반적인 만족도를 전년도와 비교하면, ‘매우 만족’은 16.5%에서 35.6%로 증가한 반면 ‘보통’과 ‘만족’은 소폭 감소하였음

〈그림 3-42〉 전년대비 전반적인 만족도 비교



- 재단직원의 친절도 및 업무처리와 관련한 만족도를 평균 점수로 비교하면, 민원업무처리 분야를 제외한 모든 분야에서 만족도가 증가한 것으로 나타남

〈그림 3-43〉 전년대비 재단직원의 친절도 및 업무처리와 관련한 만족도 비교



V. 재단의 정책과제 관련

18. 2015년 재단의 문화예술지원정책에 대한 태도

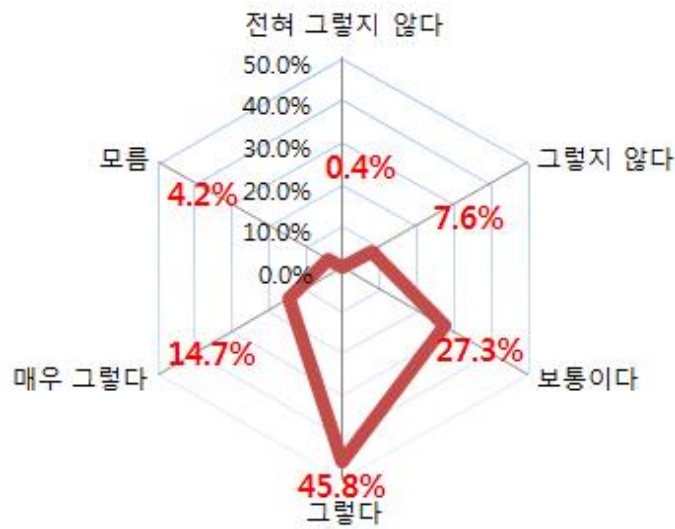
1) 지원정책의 지속성과 일관성이 유지되고 있다

- 「2015년 재단의 문화예술지원정책」에 관한 질문 중에서 지원정책의 지속성과 일관성 유지 여부와 관련한 응답을 살펴보면, ‘매우 그렇다’ 35명(14.7%), ‘그렇다’ 109명(45.8%), ‘보통이다’ 65명(27.3%), ‘그렇지 않다’ 18명(7.6%), ‘전혀 그렇지 않다’ 1명(0.4%), 그리고 ‘모른다’ 10명(4.2%)으로 나타남
- 문화예술지원정책의 지속성과 일관성 유지 여부에 대해서 ‘그렇다’ 이상의 응답은 144명(60.5%)이며, 평균 점수가 3.70점으로 만족(4점)에 가깝게 나타나 문화예술지원정책의 지속성과 일관성 유지에 대해 긍정적으로 평가함

〈표 3-39〉 지원정책의 지속성과 일관성에 대한 평가

구분	빈도	비율	평균
전혀 그렇지 않다	1	0.4%	3.70
그렇지 않다	18	7.6%	
보통이다	65	27.3%	
그렇다	109	45.8%	
매우 그렇다	35	14.7%	
모른다	10	4.2%	-
합계	238	100.0%	-

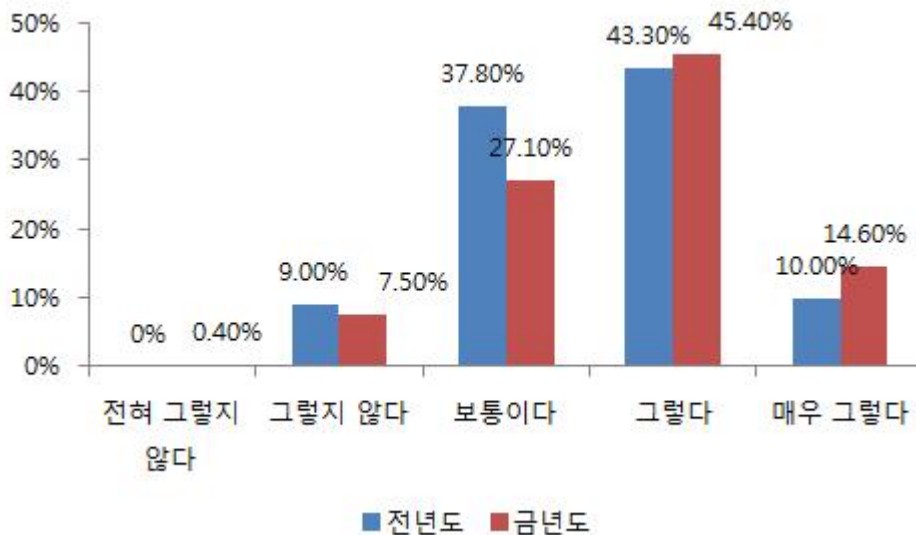
〈그림 3-44〉 지원정책의 지속성과 일관성에 대한 평가



○ 지원정책의 지속성과 일관성에 대한 평가를 전년도와 비교하면, ‘매우 그렇다’와 ‘그렇다’는 증가한 반면, ‘보통이다’와 ‘그렇지 않다’는 감소한 것으로 나타남

※ 전년도와 금년도의 질문을 일치시키기 위하여, 질문 내용이 상이한 항목은 기타로 처리하여 비교함(금년도의 모름에 대한 응답을 결측값으로 처리하여 비교함)

〈그림 3-45〉 전년대비 지원정책의 지속성과 일관성 여부 비교



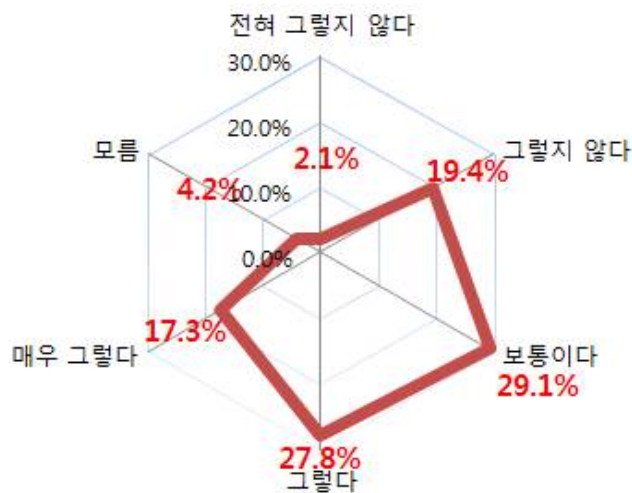
2) 예술활동에 대한 재정지원이 충분히 이루어지고 있다

- 「2015년 재단의 문화예술지원정책」에 관한 질문 중에서 예술활동에 대한 재정지원이 충분히 이루어지고 있는가와 관련한 응답을 살펴보면, ‘매우 그렇다’ 41명(17.3%), ‘그렇다’ 66명(27.8%), ‘보통이다’ 69명(29.1%), ‘그렇지 않다’ 46명(19.4%), ‘전혀 그렇지 않다’ 5명(2.1%), 그리고 ‘모른다’ 10명(4.2%)으로 나타남
- 예술활동에 대한 재정지원이 충분히 이루어지고 있는지 여부에 대해서 ‘재정지원이 충분하다’는 응답은 107명(45.1%)이며, 평균 점수가 3.41점으로 보통(평균 3점)보다 높게 나타나 예술활동의 재정지원에 대해 긍정적인 평가를 하는 것으로 나타남

〈표 3-40〉 예술활동 재정지원에 대한 평가

구분	빈도	비율	평균
전혀 그렇지 않다	5	2.1%	3.41
그렇지 않다	46	19.4%	
보통이다	69	29.1%	
그렇다	66	27.8%	
매우 그렇다	41	17.3%	
모른다	10	4.2%	-
합계	237	100.0%	-

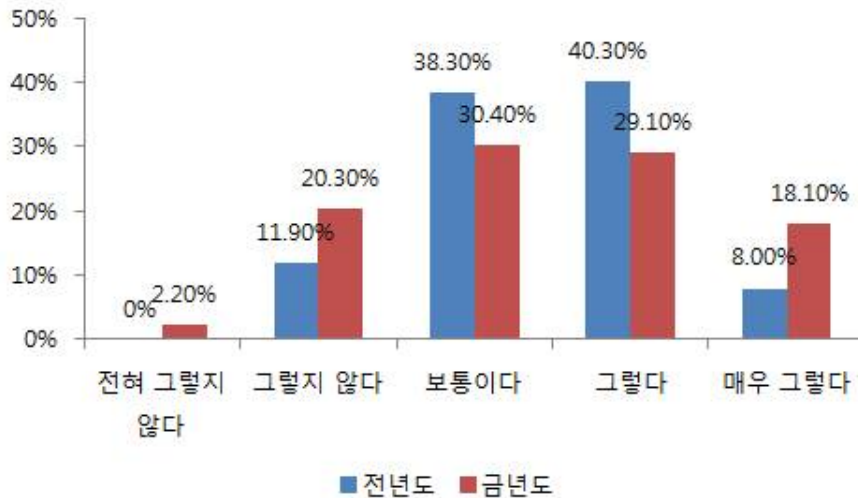
〈그림 3-46〉 예술활동 재정지원에 대한 평가



- 예술활동 재정지원이 충분한가에 대한 평가를 전년도와 비교하면, ‘매우 그렇다’와 ‘그렇지 않다’는 증가한 반면, ‘그렇다’와 ‘보통이다’는 감소한 것으로 나타남

※ 전년도와 금년도의 질문을 일치시키기 위하여, 질문 내용이 상이한 항목은 기타로 처리하여 비교함(금년도의 모름에 대한 응답을 결측값으로 처리하여 비교함)

<그림 3-47> 전년대비 예술활동 재정지원에 대한 평가 비교



3) 지원사업 선정과정이 공정하게 이루어지고 있다

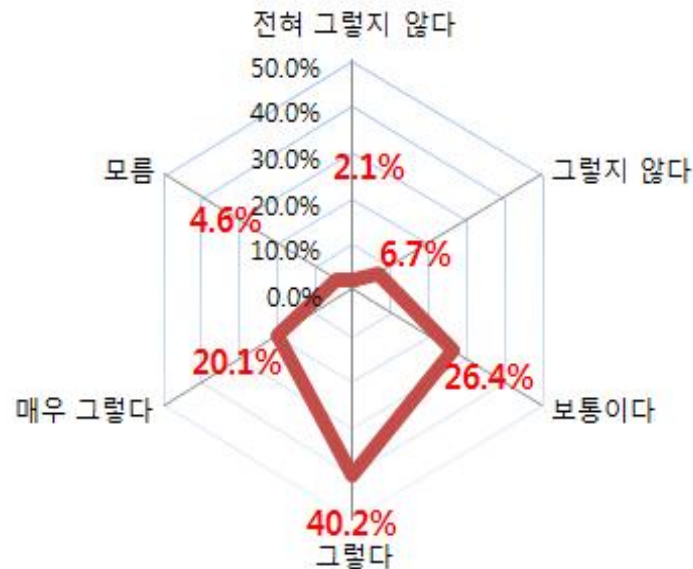
- 「2015년 재단의 문화예술지원정책」에 관한 질문 중에서 지원사업 선정과정의 공정성 여부와 관련한 응답을 살펴보면, ‘매우 그렇다’ 48명(20.1%), ‘그렇다’ 96명(40.2%), ‘보통이다’ 63명(26.4%), ‘그렇지 않다’ 16명(6.7%), ‘전혀 그렇지 않다’ 5명(2.1%), 그리고 ‘모른다’ 11명(4.6%)으로 나타남

- 지원사업 선정과정의 공정성 여부에 대해서 ‘그렇다’ 이상의 응답은 144명(60.3%)이며, 평균 점수는 3.73점으로 만족(4점)에 가깝게 나타나, 지원사업 선정과정이 상당한 정도의 공정성을 갖춘 것으로 평가됨

〈표 3-41〉 지원사업 선정과정의 공정성에 대한 평가

구분	빈도	비율	평균
전혀 그렇지 않다	5	2.1%	3.73
그렇지 않다	16	6.7%	
보통이다	63	26.4%	
그렇다	96	40.2%	
매우 그렇다	48	20.1%	
모른다	11	4.6%	-
합계	239	100.0%	-

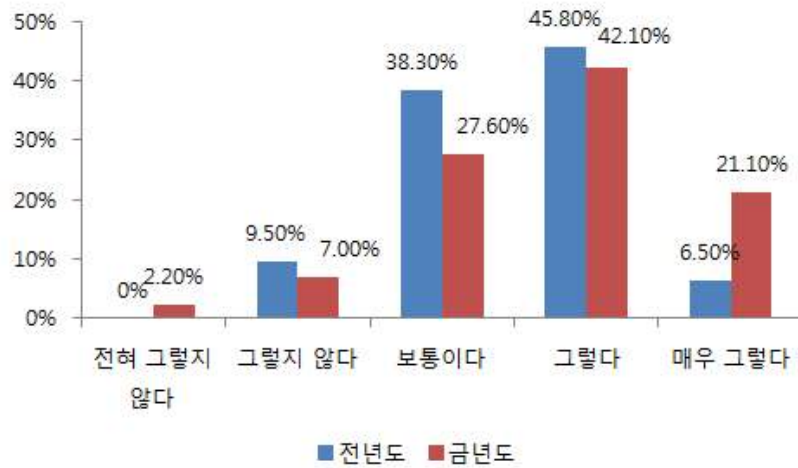
〈그림 3-48〉 지원사업 선정과정의 공정성에 대한 평가



○ 지원사업 선정과정의 공정성에 대한 평가를 전년도와 비교하면, ‘매우 그렇다’는 증가한 반면, ‘그렇다’, ‘보통이다’, ‘그렇지 않다’는 감소함

※ 전년도와 금년도의 질문을 일치시키기 위하여, 질문 내용이 상이한 항목은 기타로 처리하여 비교함(금년도의 모름에 대한 응답을 결측값으로 처리하여 비교함)

〈그림 3-49〉 전년대비 지원사업 선정과정의 공정성에 대한 평가



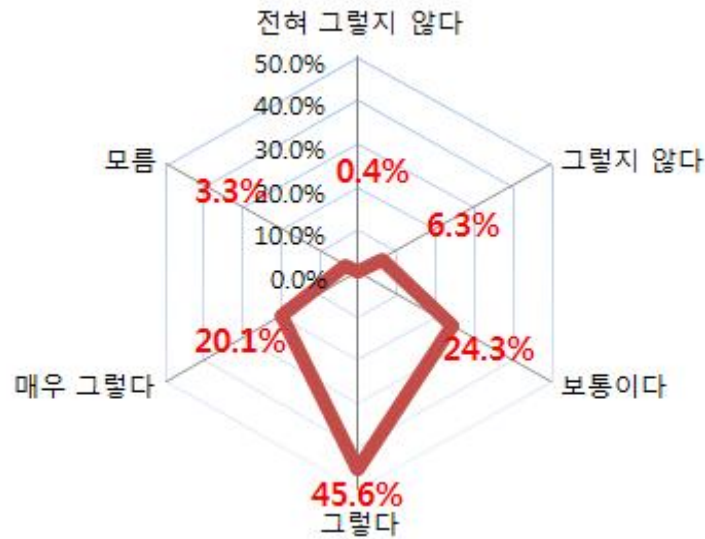
4) 도민의 예술참여 및 체험기회를 확대하고 있다

- 「2015년 재단의 문화예술지원정책」에 관한 질문에서 **도민의 예술 참여 및 체험기회 확대 여부와 관련한** 응답을 살펴보면, ‘매우 그렇다’ 48명(20.1%), ‘그렇다’ 109명(45.6%), ‘보통이다’ 58명(24.3%), ‘그렇지 않다’ 15명(6.3%), ‘전혀 그렇지 않다’ 1명(0.4%), 그리고 ‘모른다’ 8명(3.3%)으로 나타남
- **도민의 예술참여 및 체험기회 확대 여부**에 대해 ‘그렇다’ 이상의 응답은 157명(65.7%)이며, 평균 점수가 3.81점으로 보통(평균 3점)을 넘어 만족(4점)에 가깝게 나타나 **도민의 예술참여 및 체험기회 확대**에 대해 긍정적인 역할을 하는 것으로 평가함

〈표 3-42〉 도민의 예술참여 및 체험기회 확대에 대한 평가

구분	빈도	비율	평균
전혀 그렇지 않다	1	0.4%	3.81
그렇지 않다	15	6.3%	
보통이다	58	24.3%	
그렇다	109	45.6%	
매우 그렇다	48	20.1%	
모른다	8	3.3%	-
합계	239	100.0%	-

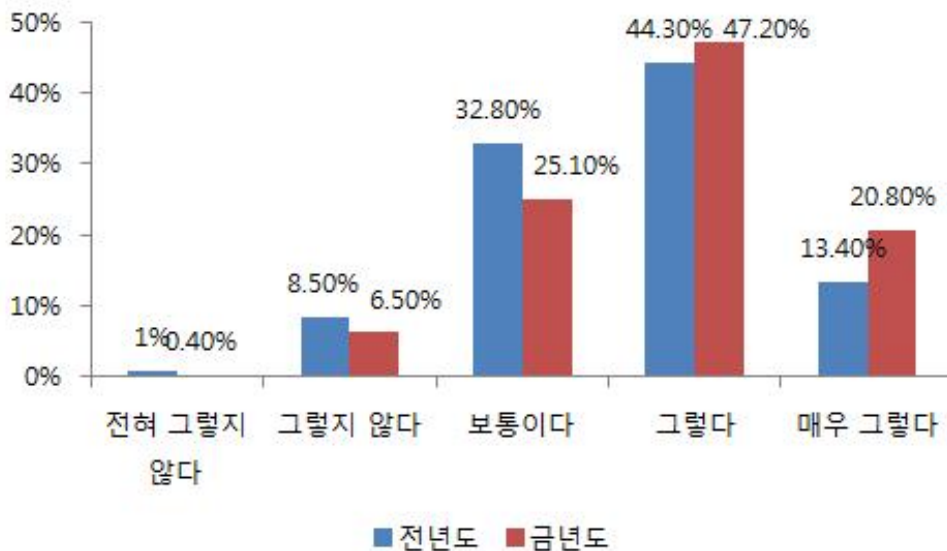
<그림 3-50> 도민의 예술참여 및 체험기회 확대에 대한 평가



○ 도민의 예술참여 및 체험기회 확대에 대한 평가를 전년도와 비교하면, ‘매우 그렇다’와 ‘그렇다’는 증가한 반면, ‘보통이다’와 ‘그렇지 않다’는 감소함

※ 전년도와 금년도의 질문을 일치시키기 위하여, 질문 내용이 상이한 항목은 기타로 처리하여 비교함(금년도의 모름에 대한 응답을 결측값으로 처리하여 비교함)

<그림 3-51> 전년대비 도민의 예술참여 및 체험기회 확대에 대한 평가



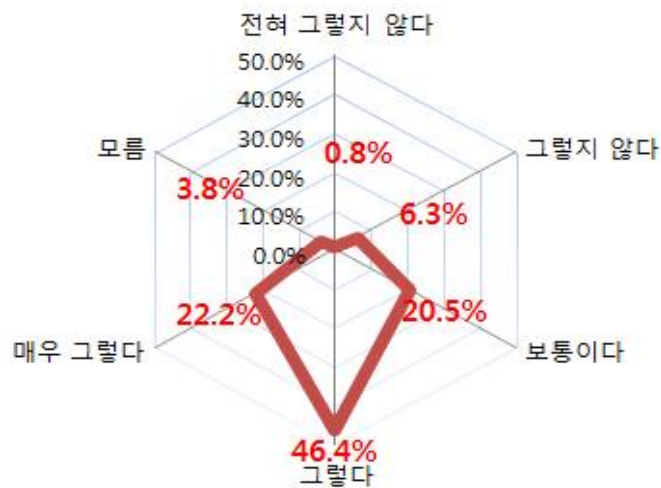
5) 문화예술의 창조역량을 강화하는데 기여하고 있다

- 「2015년 재단의 문화예술지원정책」에 관한 질문 중에서 문화예술의 창조역량 강화에 기여 여부와 관련한 응답을 살펴보면, ‘매우 그렇다’ 53명(22.2%), ‘그렇다’ 111명(46.4%), ‘보통이다’ 49명(20.5%), ‘그렇지 않다’ 15명(6.3%), ‘전혀 그렇지 않다’ 2명(0.8%), 그리고 ‘모른다’ 9명(3.8%)으로 나타남
- 문화예술의 창조역량 강화에 기여 여부에 대해서 ‘그렇다’ 이상의 응답은 164명(68.6%)이며, 평균 점수가 3.86점으로 보통(평균 3점)을 넘어 만족(4점)에 가깝게 나타나 문화예술의 창조역량 강화에 기여에 대해 긍정적인 역할을 하는 것으로 평가함

〈표 3-43〉 문화예술의 창조역량 강화 기여에 대한 평가

구분	빈도	비율	평균
전혀 그렇지 않다	2	0.8%	3.86
그렇지 않다	15	6.3%	
보통이다	49	20.5%	
그렇다	111	46.4%	
매우 그렇다	53	22.2%	
모른다	9	3.8%	-
합계	239	100.0%	-

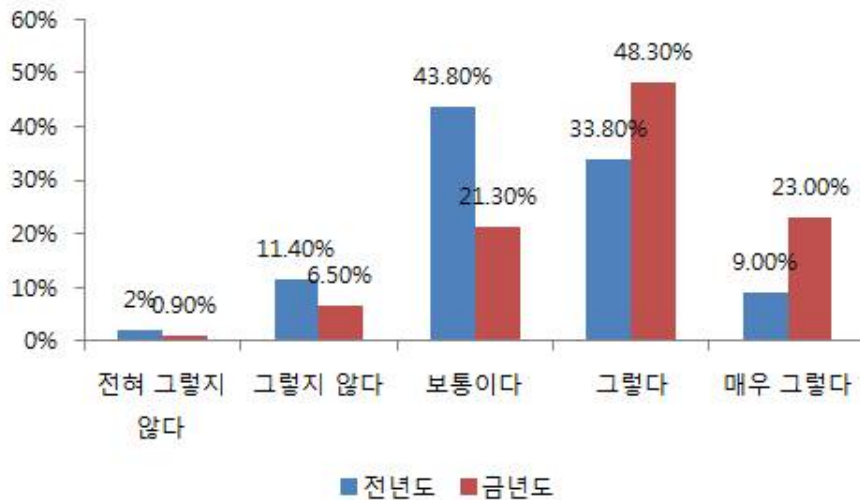
〈그림 3-52〉 문화예술의 창조역량 강화 기여에 대한 평가



- 문화예술의 창조역량 강화 기여에 대한 평가를 전년도와 비교하면, ‘매우 그렇다’와 ‘그렇다’는 증가한 반면, ‘보통이다’와 ‘그렇지 않다’는 감소함

※ 전년도와 금년도의 질문을 일치시키기 위하여, 질문 내용이 상이한 항목은 기타로 처리하여 비교함(금년도의 모름에 대한 응답을 결측값으로 처리하여 비교함)

〈그림 3-53〉 전년대비 문화예술의 창조역량 강화 기여에 대한 평가



6) 제주를 상징하는 문화브랜드를 개발·육성하고 있다

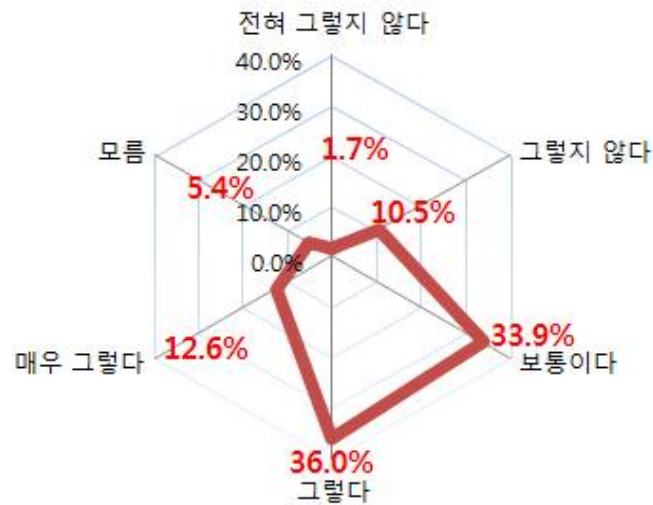
- 「2015년 재단의 문화예술지원정책」에 관한 질문에서 제주를 상징하는 문화브랜드를 개발·육성 여부와 관련한 응답을 살펴보면, ‘매우 그렇다’ 30명(12.6%), ‘그렇다’ 86명(36.0%), ‘보통이다’ 81명(33.9%), ‘그렇지 않다’ 25명(10.5%), ‘전혀 그렇지 않다’ 4명(1.7%), 그리고 ‘모른다’ 13명(5.4%)으로 나타남

- 제주를 상징하는 문화브랜드를 개발·육성 여부에 대해서 ‘그렇다’ 이상의 응답은 116명(48.6%)이며, 평균 점수가 3.50점으로 만족(4점)에 가깝게 나타나, 재단의 문화예술지원정책이 제주를 상징하는 문화브랜드 개발·육성에 대해 긍정적인 역할을 하는 것으로 평가함

〈표 3-44〉 제주 상징 브랜드 개발·육성에 대한 평가

구분	빈도	비율	평균
전혀 그렇지 않다	4	1.7%	3.50
그렇지 않다	25	10.5%	
보통이다	81	33.9%	
그렇다	86	36.0%	
매우 그렇다	30	12.6%	
모른다	13	5.4%	-
합계	239	100.0%	-

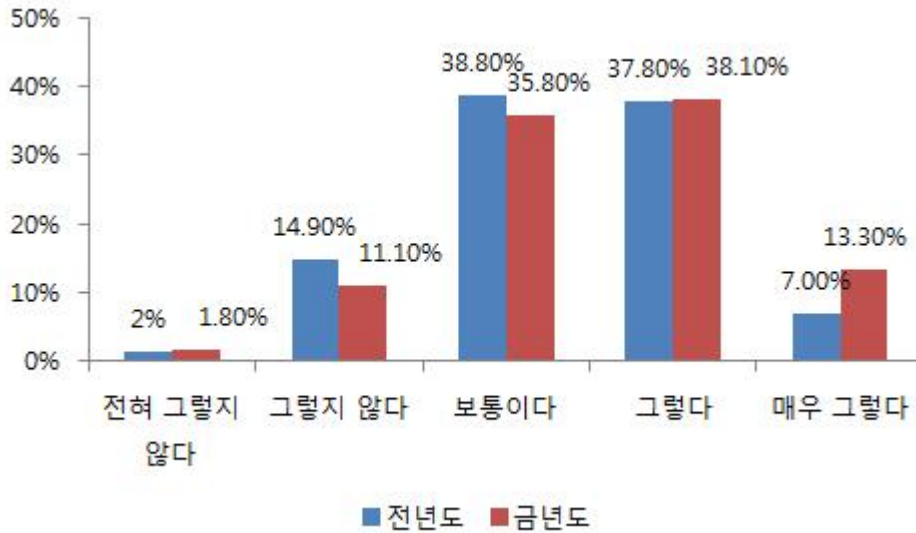
〈그림 3-54〉 제주 상징 브랜드 개발·육성에 대한 평가



○ 제주 상징 브랜드 개발·육성에 대한 평가를 전년도와 비교하면, ‘매우 그렇다’는 긍정적인 평가가 증가한 반면, ‘그렇지 않다’는 감소함

※ 전년도와 금년도의 질문을 일치시키기 위하여, 질문 내용이 상이한 항목은 기타로 처리하여 비교함(금년도의 모름에 대한 응답을 결측값으로 처리하여 비교함)

<그림 3-55> 전년대비 제주 상징 브랜드 개발·육성에 대한 평가



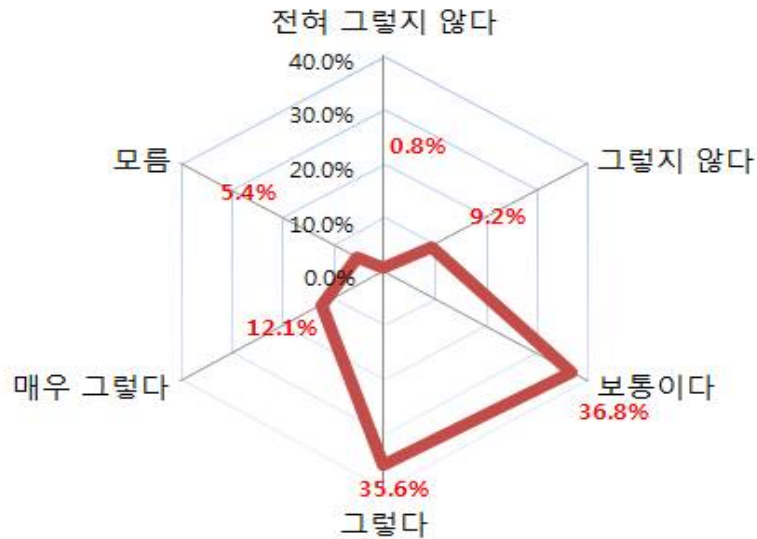
7) 제주 문화정책 체계화 및 거버넌스를 구축하고 있다

- 「2015년 재단의 문화예술지원정책」에 관한 질문 중에서 제주 문화정책 체계화 및 거버넌스 구축 여부와 관련한 응답을 살펴보면, ‘매우 그렇다’ 29명(12.1%), ‘그렇다’ 85명(35.6%), ‘보통이다’ 88명(36.8%), ‘그렇지 않다’ 22명(9.2%), ‘전혀 그렇지 않다’ 2명(0.8%), 그리고 ‘모른다’ 13명(5.4%)으로 나타남
- 제주 문화정책 체계화 및 거버넌스 구축 여부에 대해서 ‘그렇다’ 이상의 응답은 114명(47.7%)이며, 평균 점수가 3.52점으로 보통(평균 3 점)을 넘어 만족(4점)에 가깝게 나타나 제주 문화정책 체계화 및 거버넌스 구축에 대해 긍정적으로 평가함

〈표 3-45〉 제주 문화정책 체계화 및 거버넌스 구축에 대한 평가

구분	빈도	비율	평균
전혀 그렇지 않다	2	0.8%	3.52
그렇지 않다	22	9.2%	
보통이다	88	36.8%	
그렇다	85	35.6%	
매우 그렇다	29	12.1%	
모른다	13	5.4%	-
합계	239	100.0%	-

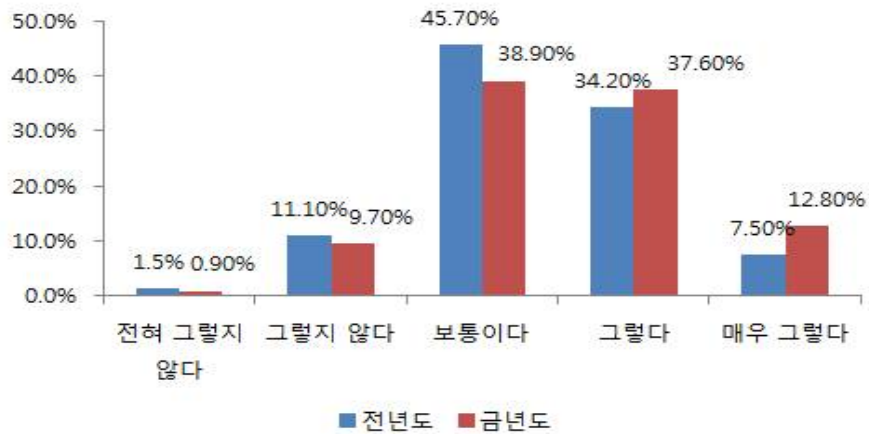
〈그림 3-56〉 제주 문화정책 체계화 및 거버넌스 구축에 대한 평가



○ 제주 문화정책 체계화 및 거버넌스 구축에 대한 평가를 전년도와 비교하면, ‘매우 그렇다’와 ‘그렇다’는 증가한 반면, ‘그렇지 않다’는 감소함

※ 전년도와 금년도의 질문을 일치시키기 위하여, 질문 내용이 상이한 항목은 기타로 처리하여 비교함(금년도의 모름에 대한 응답을 결측값으로 처리하여 비교함)

<그림 3-57> 전년대비 제주 문화정책 체계화 및 거버넌스 구축에 대한 평가



8) 재단의 문화예술지원정책 평가

- 재단의 문화예술지원정책과 관련한 평가는 ‘문화예술의 창조역량 강화에 기여: 평균 3.86점’, ‘도민의 예술참여 및 체험기회 확대: 평균 3.81점’, ‘지원사업 선정과정의 공정성: 평균 3.73점’, ‘지원정책의 지속성과 일관성: 평균 3.70점’, ‘제주 문화정책 체계화 및 거버넌스 구축: 평균 3.52점’, ‘제주를 상징하는 문화브랜드 개발·육성: 평균 3.50점’, ‘예술활동에 대한 재정지원의 충족성: 평균 3.41점’ 순임
- 문화예술지원정책과 관련한 평가는 모두 보통(평균 3점)보다 높게 나타나 긍정적인 역할을 하고 있다고 평가함

<그림 3-58> 재단의 문화예술지원정책 평가



19. 해결과제에 대한 태도

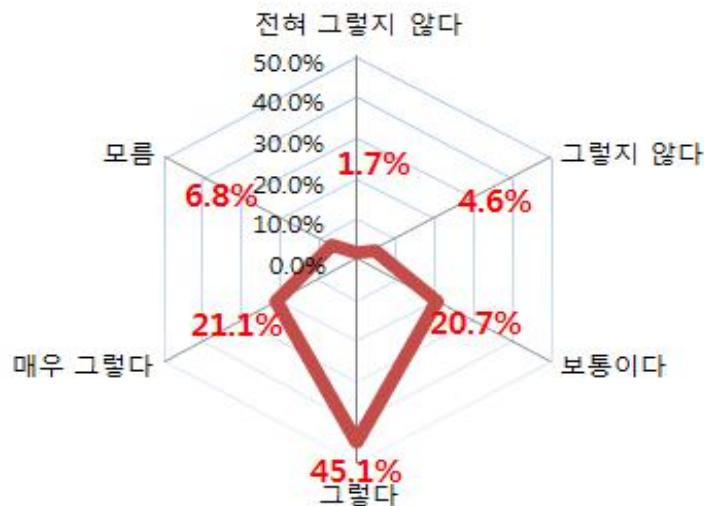
1) 공연·전시시설 등 위탁운영 관리

- 「해결과제」에 관한 질문에서 공연·전시시설 등 위탁운영 관리와 관련한 응답을 살펴보면, ‘매우 필요하다’ 50명(21.1%), ‘필요하다’ 107명(45.1%), ‘보통이다’ 49명(20.7%), ‘필요하지 않다’ 11명(4.6%), ‘전혀 필요하지 않다’ 4명(1.7%), 그리고 ‘모른다’ 16명(6.8%)의 순임
- 공연·전시시설 등 위탁운영 관리에 대해서 ‘필요하다’는 응답이 157명(66.2%)이며, 평균 점수가 3.85점으로 필요(4점)에 가깝게 나타나 공연·전시시설 등 위탁운영 관리에 대해 필요한 것으로 평가함

〈표 3-46〉 공연·전시시설 등 위탁운영 관리 필요성에 대한 평가

구분	빈도	비율	평균
전혀 필요하지 않다	4	1.7%	3.85
필요하지 않다	11	4.6%	
보통이다	49	20.7%	
필요하다	107	45.1%	
매우 필요하다	50	21.1%	
모름	16	6.8%	-
합계	237	100.0%	-

〈그림 3-59〉 공연·전시시설 등 위탁운영 관리 필요성에 대한 평가



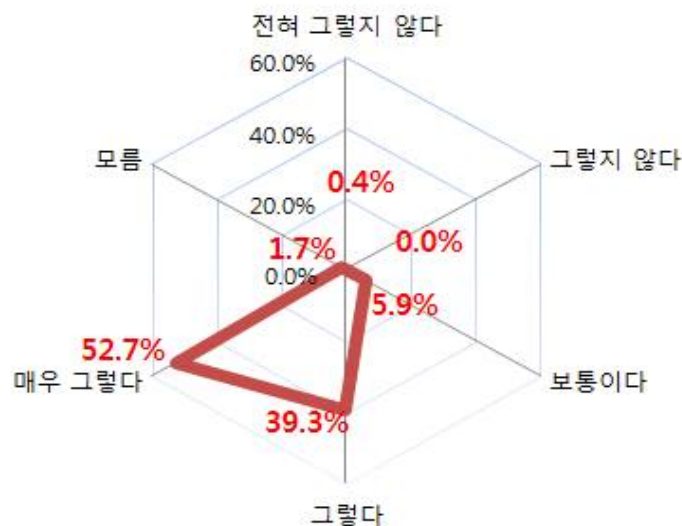
2) 문화단체 및 예술인 창작활동 직접지원 확대

- 「해결과제」에 관한 질문에서 문화단체 및 예술인 창작활동 직접 지원 확대와 관련한 응답을 살펴보면, ‘매우 필요하다’ 126명(52.7%), ‘필요하다’ 94명(39.3%), ‘보통이다’ 14명(5.9%), ‘필요하지 않다’ 0명(0%), ‘전혀 필요하지 않다’ 1명(0%), 그리고 ‘모른다’ 4명(1.7%)으로 나타남
- 문화단체 및 예술인 창작활동 직접지원 확대에 대해서 ‘필요하다’는 응답이 220명(92.0%)이며, 평균 점수가 4.46점으로 나타나 문화단체 및 예술인 창작활동 직접지원 확대를 매우 필요한 것으로 평가함

<표 3-47> 문화단체 및 예술인 창작활동 지원확대 필요성에 대한 평가

구분	빈도	비율	평균
전혀 필요하지 않다	1	0.4%	4.46
필요하지 않다	0	0.0%	
보통이다	14	5.9%	
필요하다	94	39.3%	
매우 필요하다	126	52.7%	
모름	4	1.7%	-
합계	239	100.0%	-

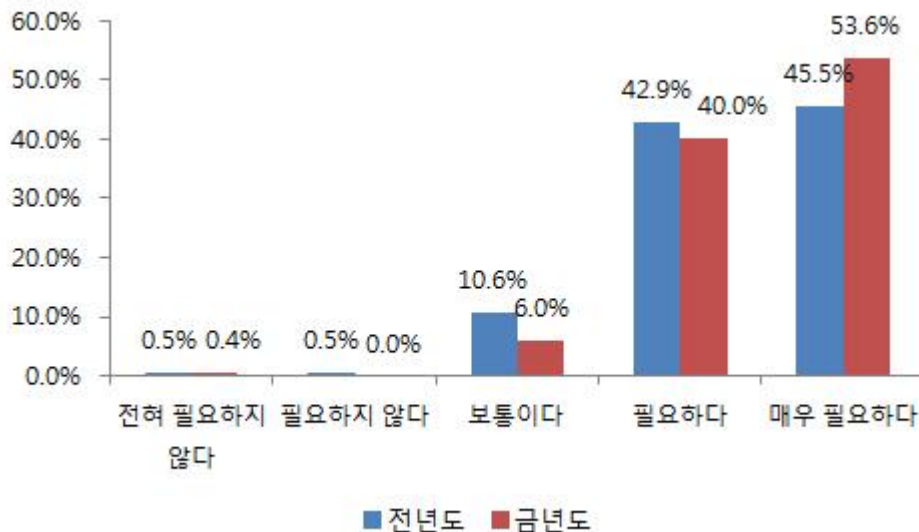
<그림 3-60> 문화단체 및 예술인 창작활동 지원확대 필요성에 대한 평가



- 문화단체 및 예술인 창작활동 지원확대 필요성에 대한 평가를 전년도와 비교하면, ‘매우 필요하다’는 평가는 증가한 반면, ‘필요하다’와 ‘보통이다’라는 평가는 감소함

※ 전년도와 금년도의 질문을 일치시키기 위하여, 질문 내용이 상이한 항목은 기타로 처리하여 비교함(금년도의 모름에 대한 응답을 결측값으로 처리하여 비교함)

<그림 3-61> 전년대비 문화단체 및 예술인 창작활동 지원확대 필요성에 대한 평가



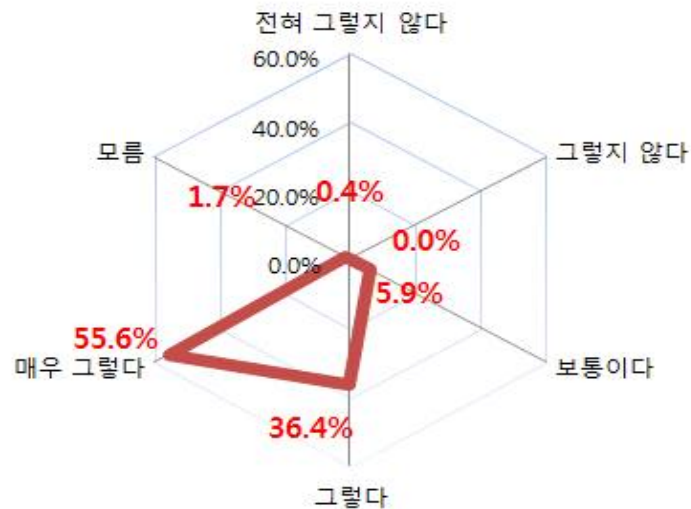
3) 문화관련 전문인력 양성

- 「해결과제」에 관한 질문에서 문화관련 전문인력 양성에 대한 응답을 살펴보면, ‘매우 필요하다’ 133명(55.6%), ‘필요하다’ 87명(36.4%), ‘보통이다’ 14명(5.9%), ‘필요하지 않다’ 0명(0%), ‘전혀 필요하지 않다’ 1명(0%), 그리고 ‘모른다’ 4명(1.7%)으로 나타남
- 문화관련 전문인력 양성에 대해서 ‘필요하다’는 응답이 220명(92.0%)이며, 평균 점수가 4.49점으로 문화관련 전문인력 양성이 매우 필요한 것으로 평가함

〈표 3-48〉 문화관련 전문인력 양성의 필요성에 대한 평가

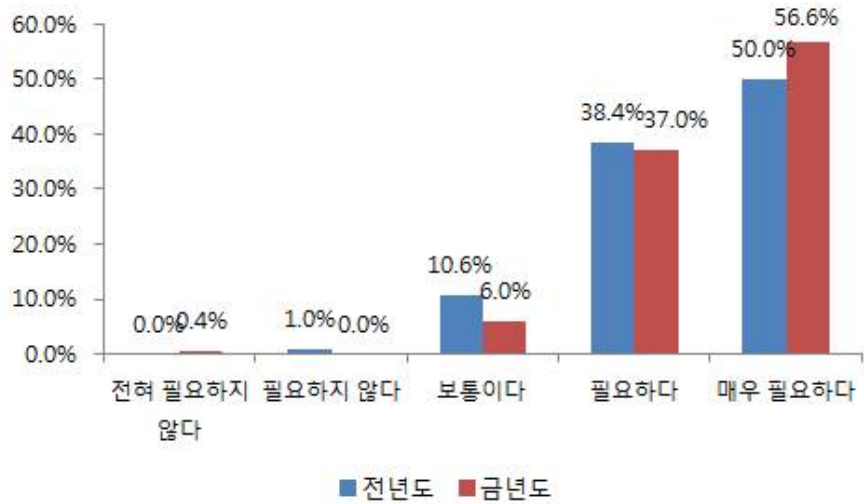
구분	빈도	비율	평균
전혀 필요하지 않다	1	0.4%	4.49
필요하지 않다	0	0.0%	
보통이다	14	5.9%	
필요하다	87	36.4%	
매우 필요하다	133	55.6%	
모름	4	1.7%	-
합계	239	100.0%	-

〈그림 3-62〉 문화관련 전문인력 양성의 필요성에 대한 평가



- 문화관련 전문인력 양성의 필요성에 대한 평가를 전년도와 비교하면, ‘매우 필요하다’는 증가한 반면, ‘필요하다’와 ‘보통이다’는 감소함
- ※ 전년도와 금년도의 질문을 일치시키기 위하여, 질문 내용이 상이한 항목은 기타로 처리하여 비교함(금년도의 모름에 대한 응답을 결측값으로 처리하여 비교함)

〈그림 3-63〉 전년대비 문화관련 전문인력 양성의 필요성에 대한 평가



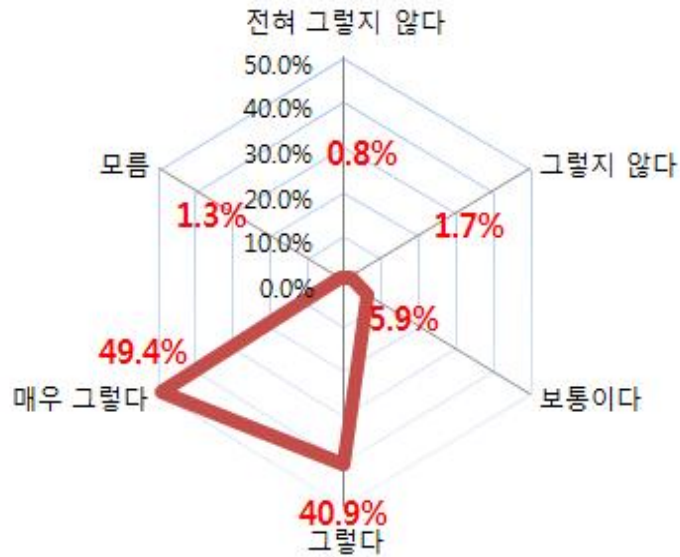
4) 문화산업과의 연계방안 모색

- 「해결과제」에 관한 질문에서 문화산업과의 연계방안 모색에 관련한 응답을 살펴보면, ‘매우 필요하다’ 117명(49.4%), ‘필요하다’ 97명(40.9%), ‘보통이다’ 14명(5.9%), ‘필요하지 않다’ 4명(1.7%), ‘전혀 필요하지 않다’ 2명(0.8%), 그리고 ‘모른다’ 3명(1.3%)으로 나타남
- 문화산업과의 연계방안 모색에 대해서 ‘필요하다’는 응답이 214명(90.3%)이며, 평균 점수가 4.38점으로 문화산업과의 연계방안 모색이 매우 필요한 것으로 평가함

〈표 3-49〉 문화산업과 연계방안 모색의 필요성에 대한 평가

구분	빈도	비율	평균
전혀 필요하지 않다	2	0.8%	4.38
필요하지 않다	4	1.7%	
보통이다	14	5.9%	
필요하다	97	40.9%	
매우 필요하다	117	49.4%	
모름	3	1.3%	-
합계	237	100.0%	-

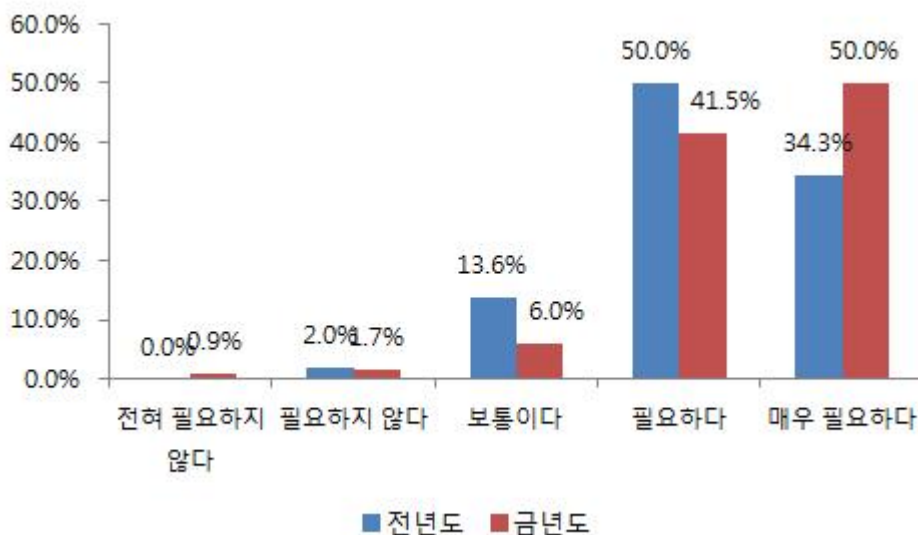
〈그림 3-64〉 문화산업과 연계방안 모색의 필요성에 대한 평가



○ 문화산업과 연계방안 모색의 필요성에 대한 평가를 전년도와 비교하면, ‘매우 필요하다’는 평가는 증가한 반면에, ‘필요하다’와 ‘보통이다’라는 평가는 감소함

※ 전년도와 금년도의 질문을 일치시키기 위하여, 질문 내용이 상이한 항목은 기타로 처리하여 비교함(금년도의 모름에 대한 응답을 결측값으로 처리하여 비교함)

〈그림 3-65〉 전년대비 문화산업과 연계방안 모색의 필요성에 대한 평가



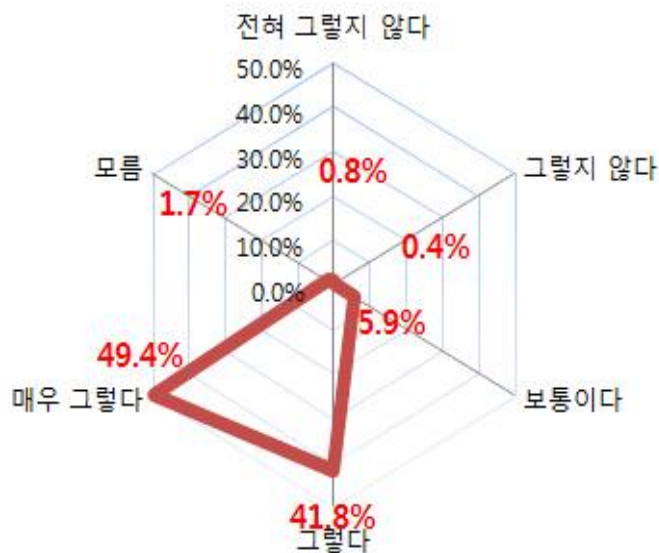
5) 문화예술관련 정보지원체계 마련

- 「해결과제」에 관한 질문에서 문화예술관련 정보지원체계 마련에 관련한 응답을 살펴보면, ‘매우 필요하다’ 117명(49.4%), ‘필요하다’ 99명(41.8%), ‘보통이다’ 14명(5.9%), ‘필요하지 않다’ 1명(0.4%), ‘전혀 필요하지 않다’ 2명(0.8%), 그리고 ‘모른다’ 4명(1.7%)으로 나타남
- 문화예술관련 정보지원체계 마련에 대해서 ‘필요하다’는 응답이 216명(91.2%)이며, 평균 점수가 4.41점으로 문화예술관련 정보지원체계 마련이 매우 필요한 것으로 평가함

〈표 3-50〉 문화예술관련 정보지원 체계 필요성에 대한 평가

구분	빈도	비율	평균
전혀 필요하지 않다	2	0.8%	4.41
필요하지 않다	1	0.4%	
보통이다	14	5.9%	
필요하다	99	41.8%	
매우 필요하다	117	49.4%	
모름	4	1.7%	-
합계	237	100.0%	-

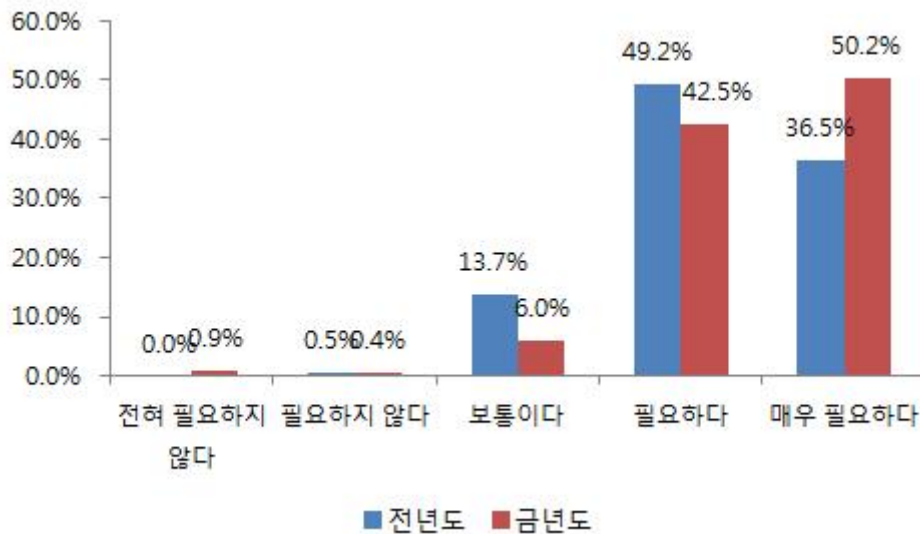
〈그림 3-66〉 문화예술관련 정보지원 체계 필요성에 대한 평가



○ 문화예술관련 정보지원체계 필요성에 대한 평가를 전년도와 비교하면, ‘매우 필요하다’는 평가는 증가한 반면, ‘필요하다’와 ‘보통이다’라는 평가는 감소함

※ 전년도와 금년도의 질문을 일치시키기 위하여, 질문 내용이 상이한 항목은 기타로 처리하여 비교함(금년도의 모름에 대한 응답을 결측값으로 처리하여 비교함)

<그림 3-67> 전년대비 문화예술관련 정보지원체계 필요성에 대한 평가



6) 지원과정의 투명성과 지원대상 선정 공정성 제고

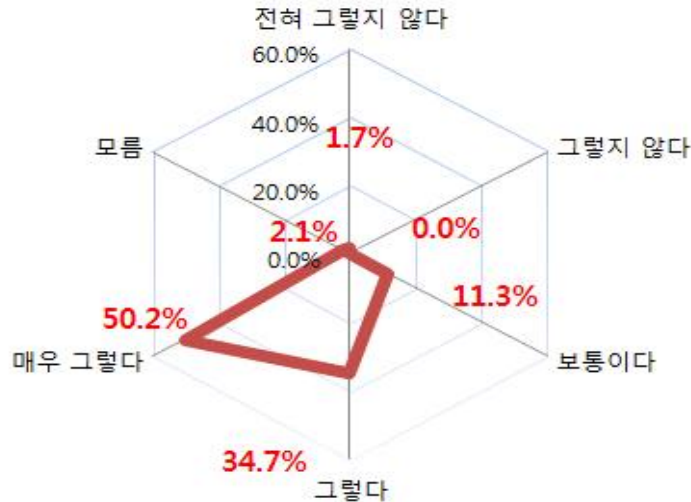
○ 「해결과제」에 관한 질문에서 지원과정의 투명성과 지원대상 선정 공정성 제고와 관련한 응답을 살펴보면, ‘매우 필요하다’ 120명(50.2%), ‘필요하다’ 83명(34.7%), ‘보통이다’ 27명(11.3%), ‘필요하지 않다’ 0명(0%), ‘전혀 필요하지 않다’ 4명(1.7%), 그리고 ‘모른다’ 5명(2.1%)으로 나타남

○ 지원과정의 투명성과 지원대상 선정 공정성 제고에 대해서 ‘필요하다’는 응답이 203명(84.9%)이며, 평균 점수가 4.35점으로 지원과정의 투명성과 지원대상 선정 공정성 제고가 매우 필요한 것으로 평가함

〈표 3-51〉 지원과정 투명성과 지원대상 선정 공정성 제고에 대한 평가

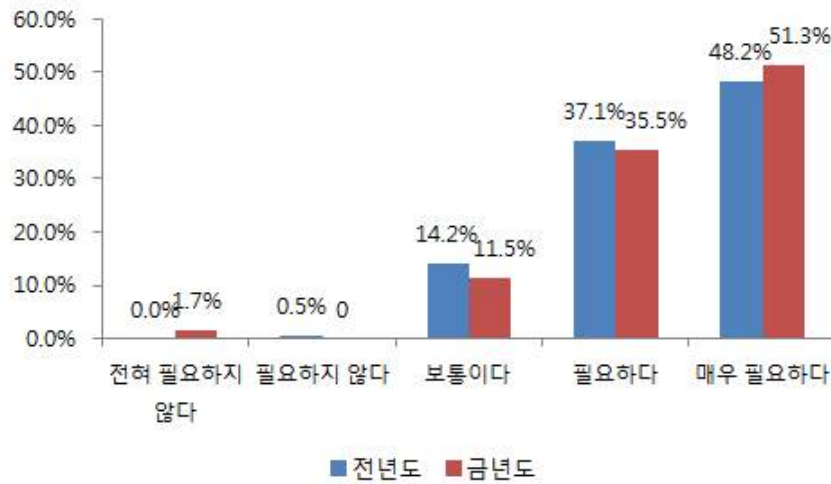
구분	빈도	비율	평균
전혀 필요하지 않다	4	1.7%	4.35
필요하지 않다	0	0.0%	
보통이다	27	11.3%	
필요하다	83	34.7%	
매우 필요하다	120	50.2%	
모름	5	2.1%	-
합계	239	100.0%	-

〈그림 3-68〉 지원과정 투명성과 지원대상 선정 공정성 제고에 대한 평가



- 지원과정 투명성과 지원대상 선정 공정성 제고에 대한 평가를 전년도와 비교하면, ‘매우 필요하다’는 증가한 반면, ‘필요하다’와 ‘보통이다’는 감소함
- ※ 전년도와 금년도의 질문을 일치시키기 위하여, 질문 내용이 상이한 항목은 기타로 처리하여 비교함(금년도의 모름에 대한 응답을 결측값으로 처리하여 비교함)

〈그림 3-69〉 전년대비 지원과정 투명성과 지원대상 선정 공정성 제고에 대한 평가



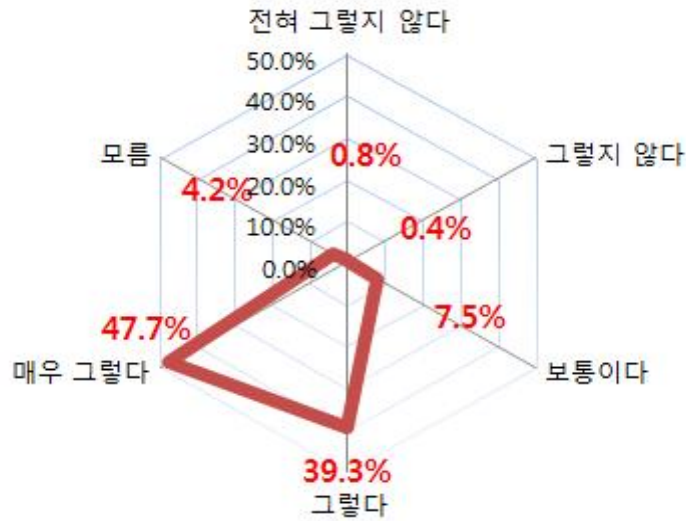
7) 예술가 성장 단계에 맞는 지원체계의 세분화

- 「해결과제」에 관한 질문에서 예술가 성장 단계에 맞는 지원체계의 세분화와 관련한 응답을 살펴보면, ‘매우 필요하다’ 114명(47.7%), ‘필요하다’ 94명(39.3%), ‘보통이다’ 18명(7.5%), ‘필요하지 않다’ 1명(0.4%), ‘전혀 필요하지 않다’ 2명(0.8%), 그리고 ‘모른다’ 10명(4.2%)으로 나타남
- 예술가 성장 단계에 맞는 지원체계의 세분화에 대해서 ‘필요하다’는 응답이 208명(87.0%)이며, 평균 점수가 4.38점으로 예술가 성장 단계에 맞는 지원체계의 세분화가 매우 필요한 것으로 평가함

〈표 3-52〉 예술가 성장 단계에 맞는 지원체계 세분화 필요성에 대한 평가

구분	빈도	비율	평균
전혀 필요하지 않다	2	0.8%	4.38
필요하지 않다	1	0.4%	
보통이다	18	7.5%	
필요하다	94	39.3%	
매우 필요하다	114	47.7%	
모름	10	4.2%	-
합계	239	100.0%	-

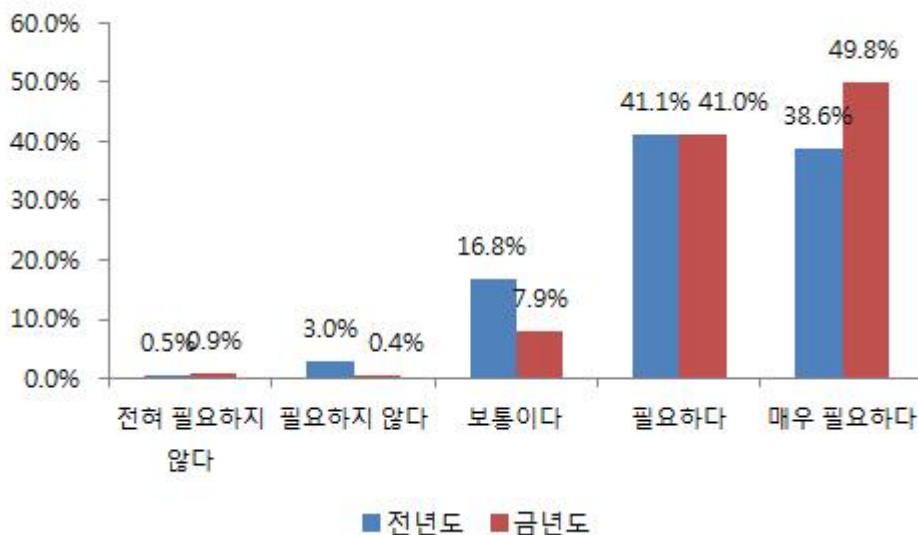
〈그림 3-70〉 예술가 성장 단계에 맞는 지원체계 세분화 필요성에 대한 평가



○ 예술가 성장 단계에 맞는 지원체계 세분화 필요성에 대한 평가를 전년도와 비교하면, ‘매우 필요하다’는 증가한 반면, ‘보통이다’는 감소함

※ 전년도와 금년도의 질문을 일치시키기 위하여, 질문 내용이 상이한 항목은 기타로 처리하여 비교함(금년도의 모름에 대한 응답을 결측값으로 처리하여 비교함)

〈그림 3-71〉 전년대비 예술가 성장 단계에 맞는 지원체계 세분화 필요성에 대한 평가



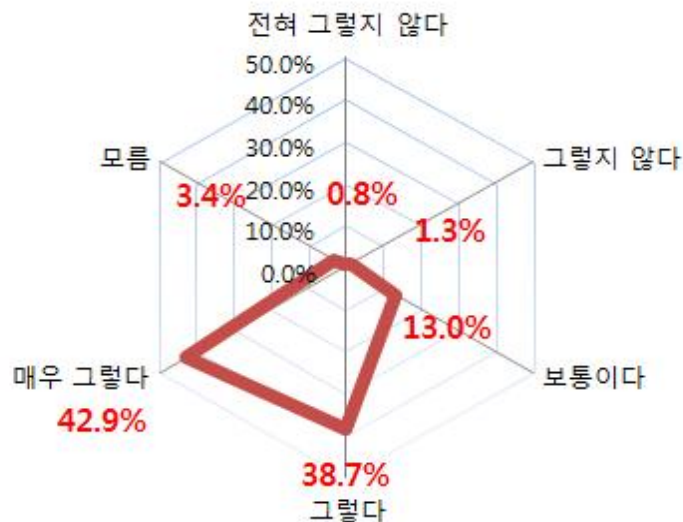
8) 해외진출 통로 마련, 관객 개발 지원 등 예술 시장 활성화

- 「해결과제」에 관한 질문에서 예술 시장 활성화와 관련한 응답을 살펴보면, ‘매우 필요하다’ 102명(42.9%), ‘필요하다’ 92명(38.7%), ‘보통이다’ 31명(13.0%), ‘필요하지 않다’ 3명(1.3%), ‘전혀 필요하지 않다’ 2명(0.8%), 그리고 ‘모른다’ 8명(3.4%)으로 나타남
- 예술 시장 활성화에 대해서 ‘필요하다’는 응답이 194명(81.6%)이며, 평균 점수가 4.26점으로 나타나 해외진출 통로 마련, 관객 개발 지원 등이 매우 필요한 것으로 평가함

〈표 3-53〉 예술시장 활성화 필요성에 대한 평가

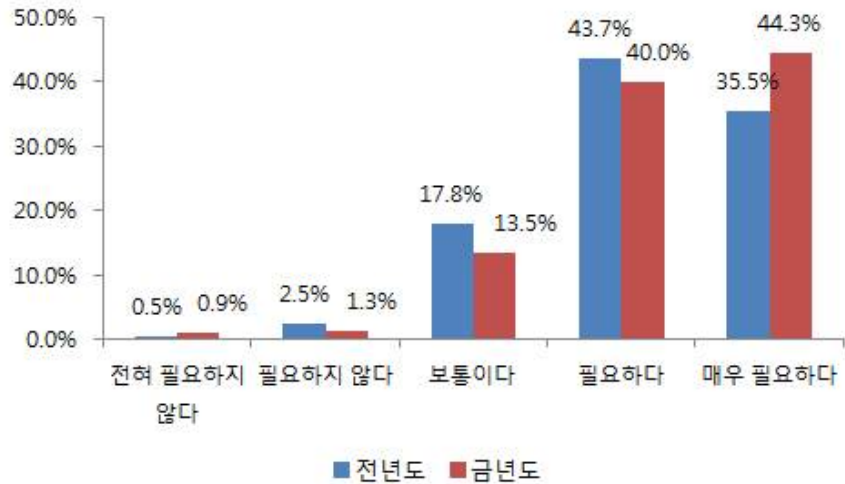
구분	빈도	비율	평균
전혀 필요하지 않다	2	0.8%	4.26
필요하지 않다	3	1.3%	
보통이다	31	13.0%	
필요하다	92	38.7%	
매우 필요하다	102	42.9%	
모름	8	3.4%	-
합계	238	100.0%	-

〈그림 3-72〉 예술시장 활성화 필요성에 대한 평가



- 해외진출 통로 마련, 관객 개발 지원 등 예술시장 활성화 필요성에 대한 평가를 전년도와 비교하면, ‘매우 필요하다’는 증가한 반면, ‘필요하다’와 ‘보통이다’는 감소함

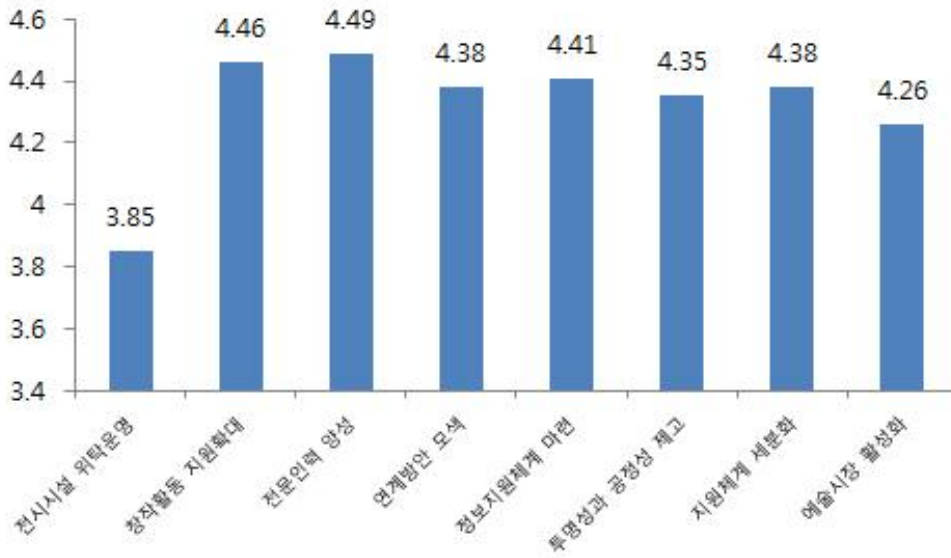
〈그림 3-73〉 전년대비 예술시장 활성화 필요성에 대한 평가



9) 재단의 해결과제와 관련한 평가

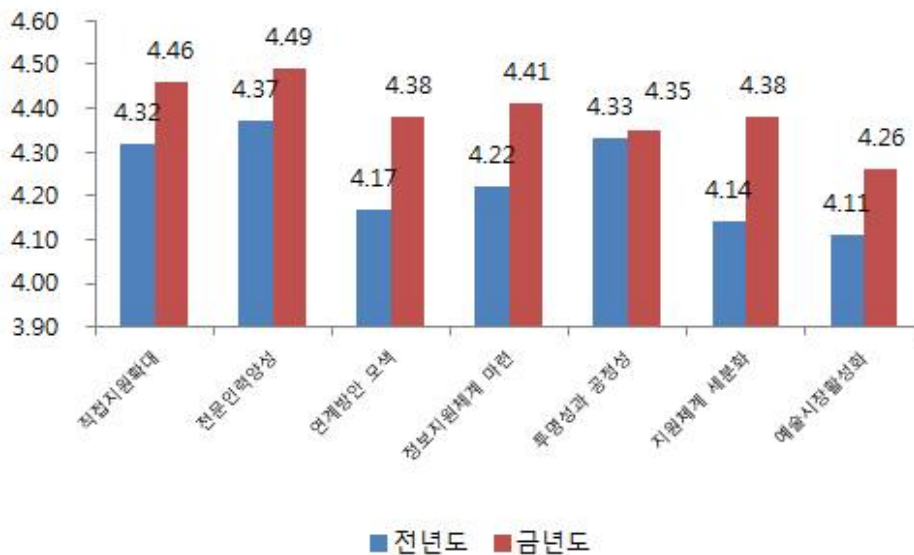
- 재단의 해결과제와 관련한 평가는 ‘문화관련 전문인력 양성: 평균 4.49점’, ‘문화단체 및 예술인 창작활동 직접지원 확대: 평균 4.46점’, ‘문화예술관련 정보지원체계 마련: 평균 4.41점’, ‘문화산업과의 연계방안 모색: 평균 4.38점’, ‘예술가 성장 단계에 맞는 지원체계의 세분화: 평균 4.38점’, ‘지원과정의 투명성과 지원대상 선정 공정성 제고: 평균 4.35점’, ‘해외진출 통로 마련, 관객 개발 지원 등 예술시장 활성화: 평균 4.26점’, 그리고 ‘공연 및 전시시설 등 위탁운영 관리: 평균 3.85점’의 순서임

〈그림 3-74〉 재단의 해결과제와 관련한 평균 점수



- 금년도에 새롭게 추가된 공연·전시시설 등 위탁운영관리를 제외한 전년도 재단의 해결과제 필요도가 일치하는 항목들을 대상으로 전년도 평균 점수와 비교하면, 모든 분야에서 전년도에 비해서 필요성이 증가한 것으로 나타남

〈그림 3-75〉 전년대비 해결과제에 대한 필요도 비교



V. 재단이 수행하는 사업 관련

20. 2015년 재단에서 추진한 사업에 대한 참여 여부와 만족도 평가

1) 예술창작지원사업(지역협력형 사업)

가. 문화예술인

- 예술창작지원사업(지역협력형 사업)에 참여한 응답자는 77명(59.7%), 참여하지 않은 응답자는 52명(40.3%)으로 나타남

〈표 3-54〉 문화예술인 예술창작지원사업 참여 여부

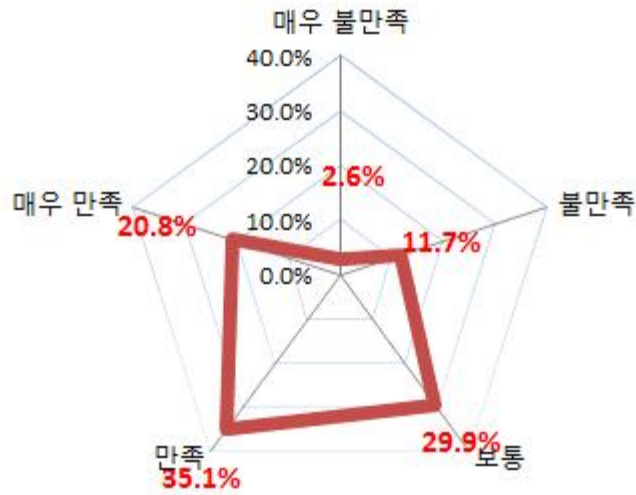
구분	빈도	비율
참여	77	59.7%
불참	52	40.3%
합계	129	100.0%

- 예술창작지원사업(지역협력형 사업)에 참여한 응답자 77명의 만족도를 살펴보면, ‘매우 만족’ 16명(20.8%), ‘만족’ 27명(35.1%), ‘보통’ 23명(29.9%), ‘불만족’ 9명(11.7%), ‘매우 불만족’ 2명(2.6%)으로 나타남
- 예술창작지원사업(지역협력형 사업)에 대해 ‘만족’ 이상의 응답은 43명(55.9%)으로 높은 만족도를 나타냄

〈표 3-55〉 문화예술인의 예술창작지원사업 만족도

구분	빈도	비율	평균
매우 불만족	2	2.6%	3.60
불만족	9	11.7%	
보통	23	29.9%	
만족	27	35.1%	
매우 만족	16	20.8%	
합계	77	100.0%	-

〈그림 3-76〉 문화예술인 예술창작지원사업 만족도



나. 일반도민

- 예술창작지원사업(지역협력형 사업)에 참여한 응답자는 13명(14.1%), 참여하지 않은 응답자는 79명(85.9%)으로 나타남

〈표 3-56〉 일반도민의 예술창작지원사업 참여 여부

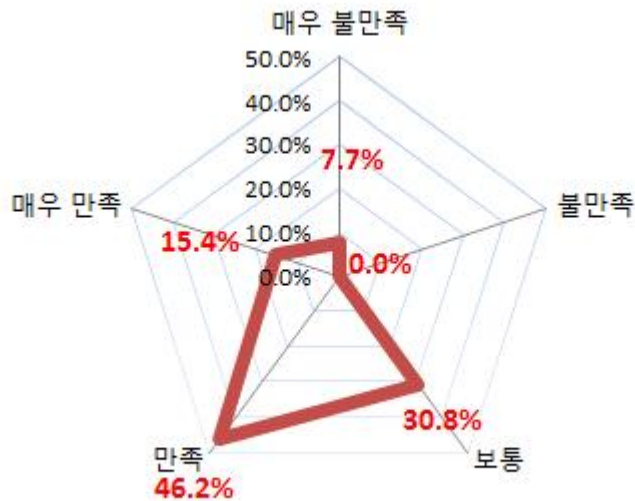
구분	빈도	비율
참여	13	14.1%
불참	79	85.9%
합계	92	100.0%

- 예술창작지원사업(지역협력형 사업)에 참여한 응답자 13명의 만족도를 살펴보면, ‘매우 만족’ 2명(15.4%), ‘만족’ 6명(46.2%), ‘보통’ 4명(30.8%), ‘불만족’ 0명(0%), ‘매우 불만족’ 1명(7.7%)으로 나타남
- 예술창작지원사업(지역협력형 사업)에 대해 ‘만족’ 이상의 응답은 8명(61.6%)으로 높은 만족도를 나타냄

〈표 3-57〉 일반도민 예술창작지원사업 만족도

구분	빈도	비율	평균
매우 불만족	1	7.7%	3.62
불만족	0	0.0%	
보통	4	30.8%	
만족	6	46.2%	
매우 만족	2	15.4%	
합계	13	100.0%	-

〈그림 3-77〉 일반도민 예술창작지원사업 만족도



다. 문화예술인과 일반도민 비교

- 예술창작지원사업에 참여한 문화예술인은 77명(85.6%)이고 일반도민은 13명(14.4%)임. 대부분의 참여자는 ‘보통’ 이상의 만족도를 보임

〈표 3-58〉 참여구분별 예술창작지원사업 만족도

구분	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	전체
문화예술인	2 2.6%	9 11.7%	23 29.9%	27 35.1%	16 20.8%	77 100%
일반도민	1 7.7%	0 0%	4 30.8%	6 46.2%	2 15.4%	13 100%

- 예술창작지원사업 만족도에 대한 평가를 전년도와 비교하면, ‘매우 만족’과 ‘불만족’은 증가한 반면, ‘만족’ 평가는 감소하였음

2) 문화예술교육지원사업

가. 문화예술인

- 문화예술교육지원사업(꿈다락토요문화학교, 지역특성화문화예술교육사업)에 참여한 응답자는 31명(24.0%), 참여하지 않은 응답자는 98명(76.0%)으로 나타남

〈표 3-59〉 문화예술인의 문화예술교육지원사업 참여 여부

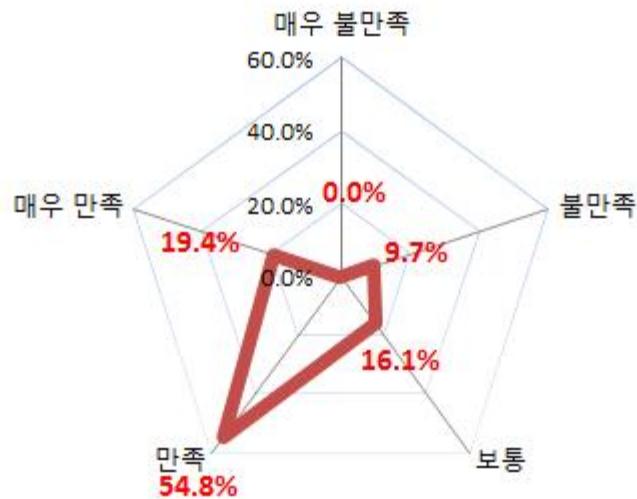
구분	빈도	비율
참여	31	24.0%
불참	98	76.0%
합계	129	100.0%

- 문화예술교육지원사업에 참여한 응답자 31명의 만족도를 살펴보면, ‘매우 만족’ 6명(19.4%), ‘만족’ 17명(54.8%), ‘보통’ 5명(16.1%), ‘불만족’ 3명(9.7%), ‘매우 불만족’ 0명(0%)으로 나타남
- 문화예술교육지원사업에 대해 ‘만족’ 이상의 응답은 23명(74.2%)으로 높은 만족도를 나타냄

〈표 3-60〉 문화예술인의 문화예술교육지원사업 만족도

구분	빈도	비율	평균
매우 불만족	0	0.0%	3.84
불만족	3	9.7%	
보통	5	16.1%	
만족	17	54.8%	
매우 만족	6	19.4%	
합계	31	100.0%	-

〈그림 3-78〉 문화예술인의 문화예술교육지원사업 만족도



나. 일반도민

- 문화예술교육지원사업(꿈다락토요문화학교, 지역특성화문화예술교육 사업)에 참여한 응답자는 15명(16.3%), 참여하지 않은 응답자는 77명(83.7%)으로 나타남

〈표 3-61〉 일반도민의 문화예술교육지원사업 참여 여부

구분	빈도	비율
참여	15	16.3%
불참	77	83.7%
합계	92	100.0%

- 문화예술교육지원사업(꿈다락토요문화학교, 지역특성화문화예술교육 사업)에 참여한 응답자 13명의 만족도를 살펴보면, ‘매우 만족’ 7명(46.7%), ‘만족’ 8명(53.3%), ‘보통’ 0명(0%), ‘불만족’ 0명(0%), ‘매우 불만족’ 0명(0%)으로 나타남
- 문화예술교육지원사업(꿈다락토요문화학교, 지역특성화문화예술교육 사업)에 대해 ‘만족’ 이상의 응답은 15명(100.0%)으로 높은 만족도를 나타냄

〈표 3-62〉 일반도민의 문화예술교육지원사업 만족도

구분	빈도	비율	평균
매우 불만족	0	0.0%	4.47
불만족	0	0.0%	
보통	0	0.0%	
만족	8	53.3%	
매우 만족	7	46.7%	
합계	15	100.0%	-

다. 문화예술인과 일반도민 비교

- 문화예술교육지원사업(꿈다락토요문화학교, 지역특성화문화예술교육사업) 참여 문화예술인은 31명(67.4%)이고 일반도민은 15명(22.6%)임. 대부분의 참여자는 ‘보통’ 이상의 만족도를 보임

〈표 3-63〉 참여구분별 문화예술교육지원사업 만족도

구분	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	전체
문화예술인	0 0.00%	3 9.7%	5 16.1%	17 54.8%	6 19.4%	31 100%
일반도민	0 0%	0 0%	0 0%	8 53.3%	7 46.7%	15 100%

3) 문화복지사업

가. 문화예술인

- 문화복지사업(문화이용권, 사랑티켓사업)에 참여한 응답자는 20명(15.5%)이며 참여하지 않은 응답자는 109명(84.5%)으로 나타남

〈표 3-64〉 문화예술인의 문화복지사업 참여 여부

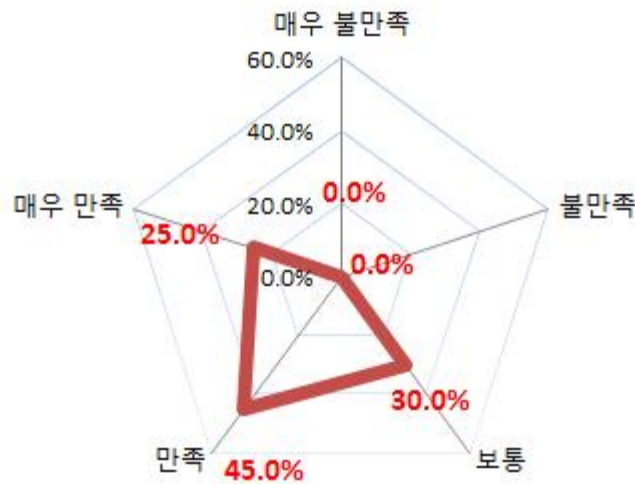
구분	빈도	비율
참여	20	15.5%
불참	109	84.5%
합계	129	100.0%

- 문화복지사업에 참여한 응답자 19명을 대상으로 만족도를 살펴보면, ‘매우 만족’ 5명(25.0%), ‘만족’ 9명(45.0%), ‘보통’ 6명(30.0%), ‘불만족’ 0명(0%), ‘매우 불만족’ 0명(0%)으로 나타남
- 문화복지사업에 대해 ‘만족’ 이상의 응답은 14명(70.0%)으로 높은 만족도를 나타냄

〈표 3-65〉 문화예술인의 문화복지사업 만족도

구분	빈도	비율	평균
매우 불만족	0	0.0%	3.95
불만족	0	0.0%	
보통	6	30.0%	
만족	9	45.0%	
매우 만족	5	25.0%	
합계	20	100.0%	-

〈그림 3-79〉 문화예술인의 문화복지사업 만족도



나. 일반도민

- 문화복지사업(문화이용권, 사랑티켓사업)에 참여한 응답자는 56명(61.5%), 참여하지 않은 응답자는 35명(38.5%)으로 나타남

〈표 3-66〉 일반도민의 문화복지사업 참여 여부

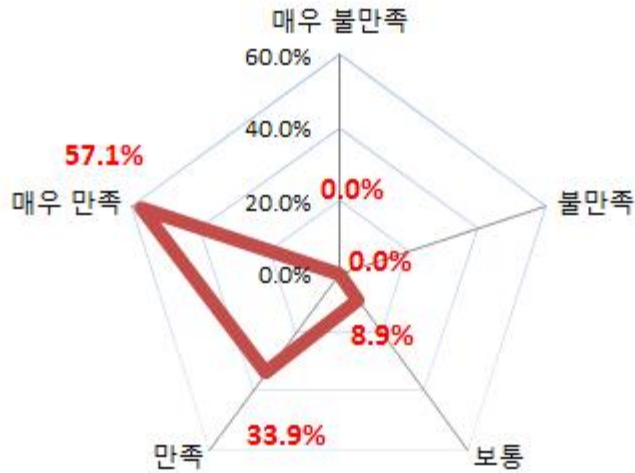
구분	빈도	비율
참여	56	61.5%
불참	35	38.5%
합계	91	100.0%

- 문화복지사업(문화이용권, 사랑티켓사업)에 참여한 응답자 56명의 만족도를 살펴보면, ‘매우 만족’ 32명(57.1%), ‘만족’ 19명(33.9%), ‘보통’ 5명(8.9%), ‘불만족’ 0명(0%), ‘매우 불만족’ 0명(0%)으로 나타남
- 문화복지사업(문화이용권, 사랑티켓사업)에 대해 ‘만족’ 이상의 응답은 51명(91.0%)으로 매우 높은 만족도를 나타냄

〈표 3-67〉 일반도민의 문화복지사업 만족도

구분	빈도	비율	평균
매우 불만족	0	0.0%	4.48
불만족	0	0.0%	
보통	5	8.9%	
만족	19	33.9%	
매우 만족	32	57.1%	
합계	56	100.0%	-

〈그림 3-80〉 일반도민의 문화복지사업 만족도



다. 문화예술인과 일반도민 비교

- 문화복지사업(문화이용권, 사랑티켓사업) 참여 문화예술인은 20명(26.3%)이고 일반도민은 56명(73.7%)임. 대부분의 참여자는 ‘보통’ 이상의 만족도를 나타냄

〈표 3-68〉 참여구분별 문화복지사업 만족도

구분	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	전체
문화예술인	0 0.0%	0 0.0%	6 30.0%	9 45.0%	5 25.0%	20 100.0%
일반도민	0 0.0%	0 0.0%	5 8.9%	19 33.9%	32 57.1%	56 100.0%

4) 예술활동역량강화지원사업

가. 문화예술인

- 예술활동역량강화지원사업(도민모니터 운영 등)에 참여한 응답자는 19명(14.7%), 참여하지 않은 응답자는 110명(85.3%)으로 나타남

〈표 3-69〉 문화예술인의 예술활동역량강화지원사업 참여 여부

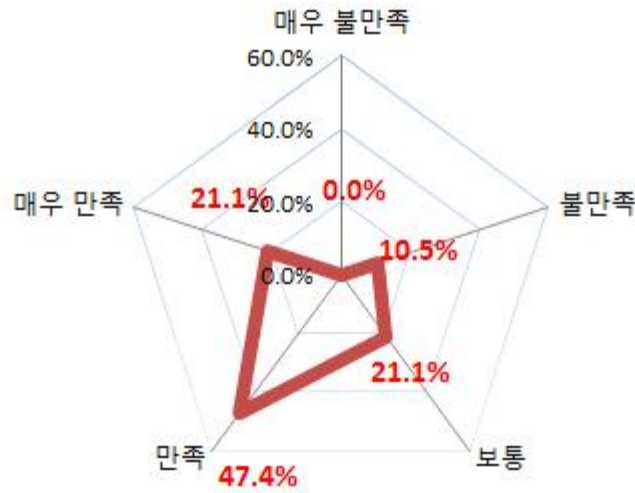
구분	빈도	비율
참여	19	14.7%
불참	110	85.3%
합계	129	100.0%

- 예술활동역량강화지원사업에 참여한 응답자 19명의 만족도를 살펴 보면, ‘매우 만족’ 4명(21.1%), ‘만족’ 9명(47.4%), ‘보통’ 4명(21.1%), ‘불만족’ 2명(10.5%), ‘매우 불만족’ 0명(0.0%)으로 나타남
- 예술활동역량강화지원사업에 대해서 ‘만족’ 이상의 응답은 13명(68.5%)으로 높은 만족도를 나타냄

〈표 3-70〉 문화예술인의 예술활동역량강화지원사업 만족도

구분	빈도	비율	평균
매우 불만족	0	0%	3.79
불만족	2	10.5%	
보통	4	21.1%	
만족	9	47.4%	
매우 만족	4	21.1%	
합계	19	100.0%	-

<그림 3-81> 문화예술인의 예술활동역량강화지원사업 만족도



나. 일반도민

- 예술활동역량강화지원사업(도민모니터 운영 등)에 참여한 응답자는 16명(17.4%), 참여하지 않은 응답자는 76명(82.6%)으로 나타남

<표 3-71> 일반도민의 예술활동역량강화지원사업 참여 여부

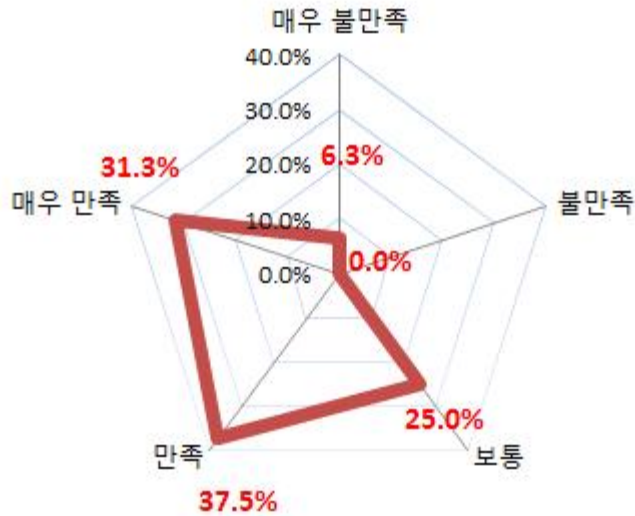
구분	빈도	비율
참여	16	17.4%
불참	76	82.6%
합계	92	100.0%

- 예술활동역량강화지원사업(도민모니터 운영 등)에 참여한 응답자 16명의 만족도를 살펴보면, ‘매우 만족’ 5명(31.3%), ‘만족’ 6명(37.5%), ‘보통’ 4명(25.0%), ‘불만족’ 0명(0%), ‘매우 불만족’ 1명(6.3%)으로 나타남
- 예술활동역량강화지원사업(도민모니터 운영 등)에 대해 ‘만족’ 이상의 응답은 11명(68.8%)으로 높은 만족도를 나타냄

〈표 3-72〉 일반도민의 예술활동역량강화지원사업 만족도

구분	빈도	비율	평균
매우 불만족	1	6.3%	3.88
불만족	0	0.0%	
보통	4	25.0%	
만족	6	37.5%	
매우 만족	5	31.3%	
합계	16	100.0%	-

〈그림 3-82〉 일반도민의 예술활동역량강화지원사업 만족도



다. 문화예술인과 일반도민 비교

- 예술활동역량강화지원사업 참여 문화예술인은 19명(54.3%)이고 일반도민은 16명(35.6%)임. 대부분의 참여자는 ‘보통’ 이상의 만족도를 보임

〈표 3-73〉 참여구분별 예술활동역량강화지원사업 만족도

구분	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	전체
문화예술인	0 0%	2 10.5%	4 21.1%	9 47.4%	4 21.1%	19 100.0%
일반도민	1 6.3%	0 0.0%	4 25.0%	6 37.5%	5 31.3%	16 100.0%

5) 문화예술교육역량강화지원사업

가. 문화예술인

- 문화예술교육역량강화지원사업(공무원, 교원워크숍 등)에 참여한 응답자는 18명(14.1%), 참여하지 않은 응답자는 110명(85.9%)임

〈표 3-74〉 문화예술인의 문화예술교육역량강화지원사업 참여 여부

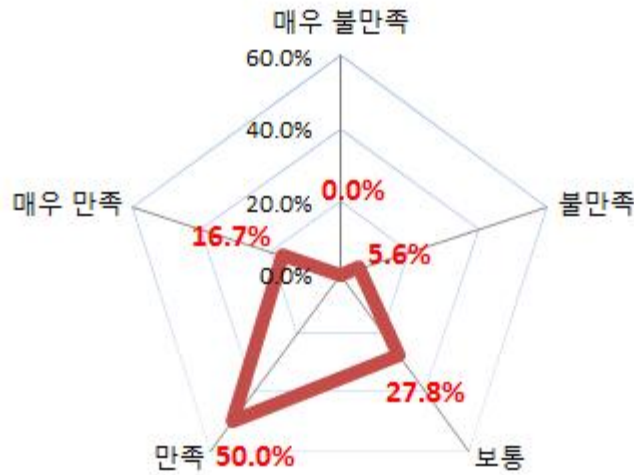
구분	빈도	비율
참여	18	14.1%
불참	110	85.9%
합계	128	100.0%

- 문화예술교육역량강화지원사업에 참여한 응답자 18명의 만족도를 살펴보면, ‘매우 만족’ 3명(16.7%), ‘만족’ 9명(50.0%), ‘보통’ 5명(27.8%), ‘불만족’ 1명(5.6%), ‘매우 불만족’ 0명(0%)으로 나타남
- 문화예술교육역량강화지원사업에 대해 ‘만족’ 이상의 응답은 12명(66.7%)으로 높은 만족도를 나타냄

〈표 3-75〉 문화예술인의 문화예술교육역량강화지원사업 만족도

구분	빈도	비율	평균
매우 불만족	0	0%	3.78
불만족	1	5.6%	
보통	5	27.8%	
만족	9	50.0%	
매우 만족	3	16.7%	
합계	18	100.0%	-

〈그림 3-83〉 문화예술인의 문화예술교육역량강화지원사업 만족도



나. 일반도민

- 문화예술교육역량강화지원사업(공무원, 교원워크숍 등)에 참여한 응답자는 17명(18.5%), 참여하지 않은 응답자는 75명(81.5%)으로 나타남

〈표 3-76〉 일반도민의 문화예술교육역량강화지원사업 참여 여부

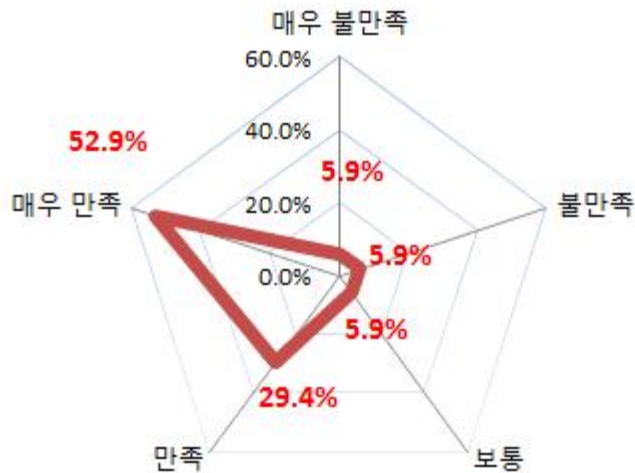
구분	빈도	비율
참여	17	18.5%
불참	75	81.5%
합계	92	100.0%

- 문화예술교육역량강화지원사업(공무원, 교원워크숍 등)에 참여한 응답자 17명의 만족도를 살펴보면, ‘매우 만족’ 9명(52.9%), ‘만족’ 5명(29.4%), ‘보통’ 1명(5.9%), ‘불만족’ 1명(5.9%), ‘매우 불만족’ 1명(5.9%)으로 나타남
- 문화예술교육역량강화지원사업(공무원, 교원워크숍 등)에 대해 ‘만족’ 이상의 응답은 14명(82.3%)으로 높은 만족도를 나타냄

〈표 3-77〉 일반도민의 문화예술교육역량강화지원사업 만족도

구분	빈도	비율	평균
매우 불만족	1	5.9%	4.18
불만족	1	5.9%	
보통	1	5.9%	
만족	5	29.4%	
매우 만족	9	52.9%	
합계	17	100.0%	-

〈그림 3-84〉 일반도민의 문화예술교육역량강화지원사업 만족도



다. 문화예술인과 일반도민 비교

- 문화예술교육역량강화지원사업(공무원, 교원워크숍 등) 참여 문화예술인은 18명(51.4%)이고, 만족도를 나타낸 일반도민은 17명(48.6%)임. 대부분의 참여자는 ‘보통’ 이상의 만족도를 보임

〈표 3-78〉 참여구분별 문화예술교육역량강화지원사업 만족도

구분	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	전체
문화예술인	0 0.0%	1 5.6%	5 27.8%	9 50.0%	3 16.7%	18 100.0%
일반도민	1 5.9%	1 5.9%	1 5.9%	5 29.4%	9 52.9%	17 100.0%

6) 예술인무료진료사업

가. 문화예술인

- 예술인무료진료사업에 참여한 응답자는 16명(12.5%), 참여하지 않은 응답자는 112명(87.5%)으로 나타남

〈표 3-79〉 문화예술인의 예술인무료진료사업 참여 여부

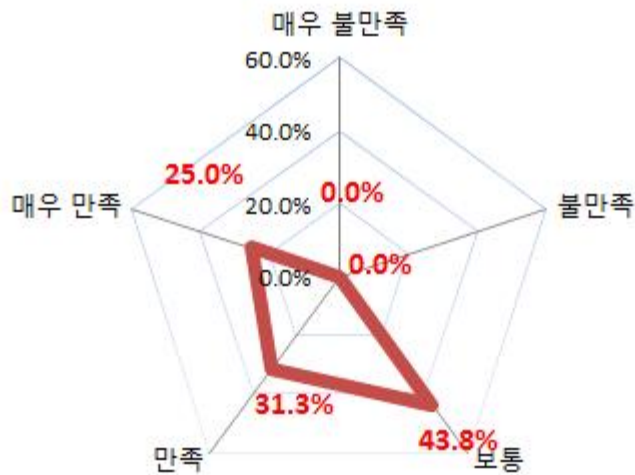
구분	빈도	비율
참여	16	12.5%
불참	112	87.5%
합계	128	100.0%

- 예술인무료진료사업에 참여한 응답자 16명의 만족도를 살펴보면, ‘매우 만족’ 4명(25.0%), ‘만족’ 5명(31.3%), ‘보통’ 7명(43.8%), ‘불만족’ 0명(0%), ‘매우 불만족’ 0명(0%)으로 나타남
- 예술인무료진료사업에 대해서 ‘만족’ 이상의 응답은 9명(56.3%)으로 높은 만족도를 나타냄

〈표 3-80〉 문화예술인의 예술인무료진료사업 만족도

구분	빈도	비율	평균
매우 불만족	0	0.0%	3.81
불만족	0	0.0%	
보통	7	43.8%	
만족	5	31.3%	
매우 만족	4	25.0%	
합계	16	100.0%	-

〈그림 3-85〉 문화예술인의 예술인무료진료사업 만족도



나. 일반도민

- 예술인무료진료사업에 참여한 응답자는 3명(3.3%), 참여하지 않은 응답자는 89명(96.7%)으로 나타남

〈표 3-81〉 일반도민의 예술인무료진료사업 참여 여부

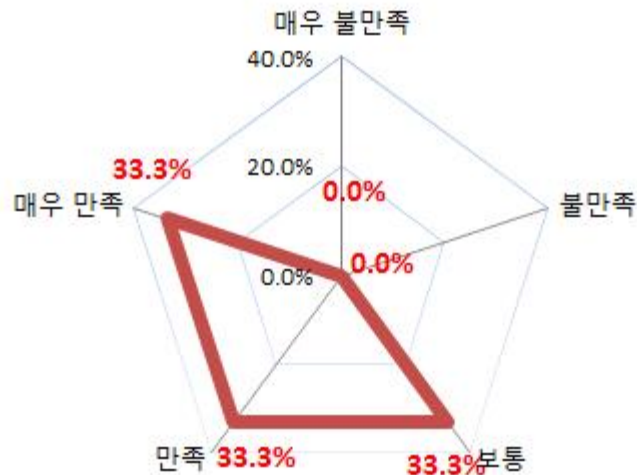
구분	빈도	비율
참여	3	3.3%
불참	89	96.7%
합계	92	100.0%

- 예술인무료진료사업에 참여한 응답자 3명의 만족도를 살펴보면, ‘매우 만족’ 1명(33.3%), ‘만족’ 1명(33.3%), ‘보통’ 1명(33.3%), ‘불만족’ 0명(0%), ‘매우 불만족’ 0명(0%)으로 나타남
- 예술인무료진료사업에 대해 ‘만족’ 이상의 응답은 2명(66.7%)으로 나타남

〈표 3-82〉 일반도민의 예술인무료진료사업 만족도

구분	빈도	비율	평균
매우 불만족	0	0.0%	4.00
불만족	0	0.0%	
보통	1	33.3%	
만족	1	33.3%	
매우 만족	1	33.3%	
합계	3	100.0%	-

〈그림 3-86〉 일반도민의 예술인무료진료사업 만족도



다. 문화예술인과 일반도민 비교

- 예술인무료진료사업 참여 문화예술인은 16명(84.2%)이고 일반도민은 3명(15.8%)임. 대부분의 참여자는 ‘보통’ 이상의 만족도를 보임

〈표 3-83〉 참여구분별 예술인무료진료사업 만족도

구분	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	전체
문화예술인	0 0.0%	0 0.0%	7 43.8%	5 31.3%	4 25.0%	16 100.0%
일반도민	0 0.0%	0 0.0%	1 33.3%	1 33.3%	1 33.3%	3 100.0%

7) 원도심 문화재생사업

가. 문화예술인

- 원도심 문화재생사업(삼도동 제주종합문화예술센터 조성사업)에 참여한 응답자는 6명(4.7%), 참여하지 않은 응답자는 123명(95.3%)으로 나타남

〈표 3-84〉 문화예술인의 원도심 문화재생사업 참여 여부

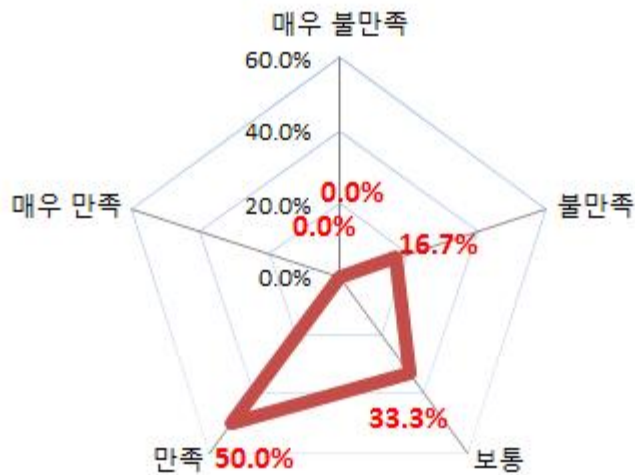
구분	빈도	비율
참여	6	4.7%
불참	123	95.3%
합계	129	100.0%

- 원도심 문화재생사업에 참여한 응답자 6명의 만족도를 살펴보면, ‘매우 만족’ 0명(0%), ‘만족’ 3명(50.0%), ‘보통’ 2명(33.3%), ‘불만족’ 1명(16.7%), ‘매우 불만족’ 0명(0%)으로 나타남

〈표 3-85〉 문화예술인의 원도심 문화재생사업 만족도

구분	빈도	비율	평균
매우 불만족	0	0.0%	3.33
불만족	1	16.7%	
보통	2	33.3%	
만족	3	50.0%	
매우 만족	0	0.0%	
합계	6	100.0%	-

<그림 3-87> 문화예술인의 원도심 문화재생사업 만족도



나. 일반도민

- 원도심 문화재생사업에 참여한 응답자는 2명(2.2%), 참여하지 않은 응답자는 90명(97.8%)으로 나타남

<표 3-86> 일반도민의 원도심 문화재생사업 참여 여부

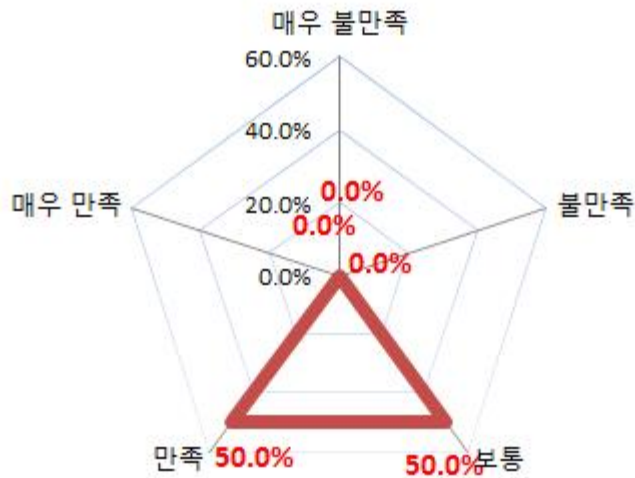
구분	빈도	비율
참여	2	2.2%
불참	90	97.8%
합계	92	100.0%

- 원도심 문화재생사업에 참여한 응답자 2명의 만족도를 살펴보면, ‘매우 만족’ 0명(0%), ‘만족’ 1명(50.0%), ‘보통’ 1명(50.0%), ‘불만족’ 0명(0%), ‘매우 불만족’ 0명(0%)으로 나타남
- 원도심 문화재생사업에 대해 ‘만족’ 이상의 응답은 1명(50.0%)으로 나타남

〈표 3-87〉 일반도민의 원도심 문화재생사업 만족도

구분	빈도	비율	평균
매우 불만족	0	0.0%	3.50
불만족	0	0.0%	
보통	1	50.0%	
만족	1	50.0%	
매우 만족	0	0.0%	
합계	2	100.0%	-

〈그림 3-88〉 일반도민의 원도심 문화재생사업 만족도



다. 문화예술인과 일반도민 비교

- 원도심 문화재생사업 참여 문화예술인은 6명(75.0%)이고 일반도민은 2명(25.0%)임. 대부분의 참여자는 ‘보통’ 이상의 만족도를 보임

〈표 3-88〉 참여구분별 원도심 문화재생사업 만족도

구분	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	전체
문화예술인	0 0.00%	1 16.70%	2 33.30%	3 50.00%	0 0.00%	6 100.00%
일반도민	0 0.00%	0 0.00%	1 50.00%	1 50.00%	0 0.00%	2 100.00%

8) 사업 참여율 및 만족도

- 재단이 추진하는 사업의 참여율은 예술창작지원사업과 문화복지사업이 높은 편임
- 재단이 추진하는 사업의 만족도는 모든 사업에서 보통을 초과하는 만족도가 나타남
- 참여율과 만족도를 동시에 고려할 때, 참여율과 만족도가 가장 낮은 사업은 ‘원도심 문화재생사업’으로 나타남

〈표 3-89〉 재단 수행 사업별 참여율과 만족도

사업	문화예술인		일반도민	
	참여율	만족도	참여율	만족도
예술창작지원사업	59.7%	3.60	14.1%	3.62
문화예술교육지원사업	24.0%	3.84	16.3%	4.47
문화복지사업	15.5%	3.95	61.5%	4.48
예술활동역량강화사업	14.7%	3.79	17.4%	3.88
문화예술교육역량강화지원사업	14.1%	3.78	18.5%	4.18
예술인무료진료사업	12.5%	3.81	3.3%	4.00
원도심문화재생사업	4.7%	3.33	2.2%	3.50

21. 재단에서 추진하는 사업들에 만족하지 못하셨다면, 주요 요인 3개를 선택해 주십시오. (20번 문항의 ①, ②, ③ 응답자만)

1) 문화예술인의 불만족 요인

- 재단에서 추진하는 사업의 불만족 요인에 대한 복수응답 결과, ‘복잡한 정산 및 회계처리 방식’ 35회(22.6%), ‘충분하지 않은 지원금액’ 32회(20.6%), ‘평가(컨설팅)의 전문성 및 객관성 미흡’ 19회(12.3%), ‘불편한 지원 신청절차’ 17회(11.0%), ‘장르별 재원배분의 편중성’ 13회(8.4%), ‘선정과정의 불투명성’ 11회(7.1%), ‘의견수렴 방식이나 반영 정도 미흡’ 11회(7.1%), ‘문화복지프로그램의 복잡한 지원방식’ 7회(4.5%), ‘기타’ 5명(3.2%), ‘도민모니터링 방식’ 3회(1.9%), 그리고 ‘역량강화프로그램 운영방식’ 2회(1.3%)의 순임

<표 3-90> 문화예술인의 불만족 요인

구분	빈도	비율
복잡한 정산 및 회계처리 방식	35	22.6%
충분하지 않은 지원금액	32	20.6%
평가(컨설팅)의 전문성 및 객관성 미흡	19	12.3%
불편한 지원 신청절차	17	11.0%
장르별 재원배분의 편중성	13	8.4%
선정과정의 불투명성	11	7.1%
의견수렴 방식이나 반영 정도 미흡	11	7.1%
문화복지프로그램의 복잡한 지원방식	7	4.5%
기타	5	3.2%
도민모니터링 방식	3	1.9%
역량강화프로그램 운영방식	2	1.3%
합계	155	100.0%

2) 일반도민의 불만족 요인

- 재단에서 추진하는 사업의 불만족 요인에 대한 복수응답 결과, ‘홍보, 안내 등의 서비스가 잘되고 있지 않음’ 12회(27.9%), ‘참여 가능한 역량강화 프로그램이 다양하지 않음’ 12회(27.9%), ‘모니터 운영 방식이 적절하지 않음’ 6회(14.0%), ‘행사, 교육 등의 프로그램 내용이 유익하지 않음’ 4회(9.3%), ‘문의, 상담 시 직원들의 응대서비스가 미흡’ 3회(7.0%), ‘불편, 민원사항 등에 대해 신속한 처리가 안됨’ 3회(7.0%), ‘기타’ 3회(7.0%)의 순임

〈표 3-91〉 일반도민의 불만족 요인

구분	빈도	비율
홍보, 안내 등의 서비스가 잘되고 있지 않음	12	27.9%
참여 가능한 역량강화 프로그램이 다양하지 않음	12	27.9%
모니터 운영방식이 적절하지 않음	6	14.0%
행사, 교육 등의 프로그램 내용이 유익하지 않음	4	9.3%
문의, 상담 시 직원들의 응대서비스가 미흡	3	7.0%
불편, 민원사항 등에 대해 신속한 처리가 안됨	3	7.0%
기타	3	7.0%
합계	43	100.0%

제4장

시사점

2015년 고객 만족도 조사결과는 2014년 조사결과보다 여러 분야에서 향상된 것으로 나타났음. 향후 제주문화예술재단의 역할과 기능을 한층 더 발전시키기 위해서는 다음 각 분야별 개선 노력 등이 요구됨

1. 재단 홈페이지 관련

- 설문 응답자 240명 중 제주문화예술재단 홈페이지를 방문한 경험이 있는 응답자는 85.4%에 해당하는 205명으로 나타남. 응답자 중 35명 (14.6%)은 재단의 홈페이지를 이용하지 않은 것으로 조사되었음. 응답자의 특성에 따른 홈페이지 방문 활성화 노력이 필요함
 - 홈페이지 이용 경험은 여성(성별), 20대(연령), 제주 동지역·서귀포시 읍면지역 거주자(거주지역), 음악(활동분야), 문화예술인 보다는 일반도민이 상대적으로 낮은 것으로 나타남
 - 활동분야, 문화예술인 여부에 따라 재단 홈페이지 사용에 차이가 발생할 수 있으나 성별·연령·거주지역 요인은 홈페이지 이용에 영향을 미치는 요인은 아님. 그러므로 현재 홈페이지 이용이 적은 젊은 여성으로서 거주지가 제주시 동지역 또는 서귀포시 읍면지역 거주자들을 대상으로 홈페이지 이용에 관한 홍보 방안(예, 문자 메시지 또는 SNS 서비스를 통한 재단 홈페이지 업데이트 정보제공 등) 수립 필요
 - 특히, 20대는 미래의 문화예술의 주체이자 향유자로서 성장할 세대이며, 이들의 관심과 열정이 향후 문화예술을 보다 더 발전시키는 원동력이 되기 때문에 ‘문화예술관련’ 일반 정보제공, ‘정보 다양화’, ‘사용자 중심의 메뉴 및 디자인’ 등의 구축에 있어서 이들의 선호가 반영된 홈페이지 개선이 필요함
- 분야별 홈페이지에 대한 만족도 평가에서 ‘만족’ 이하의 평가를 받은 ‘워크숍 및 교육관련 정보 유용성’, ‘문화예술행사 관련 정보 업

데이트’, ‘활용도가 높은 자료 제공’, ‘사업제안 시 유용한 정보 제공’ 등의 평가를 ‘만족’ 이상으로 높일 수 있는 정책 대안 수립이 필요함

2. 간행물 활용 관련 사항

- 재단에서 발행하는 간행물에 대한 만족도는 대부분 ‘만족’(4점)에 가까운 평균 3점 후반대로 나타났지만, 간행물을 활용한다는 응답자는 40.0%(96명)에 불과함
 - 간행물 활용이 상대적으로 낮은 그룹은 여성보다 남성, 20~30대 젊은 연령계층, 동지역거주자(제주시·서귀포시), 일반도민, 음악·문학 활동 분야 관계자들임
- 간행물 중 「삶과 문화」의 활용도가 다른 간행물보다 월등히 높게 나타났으며, 이어서 「사업수행 자료집 및 결과집」, 「컬티즌」, 「제주 문화예술 정책포럼 자료집」 순임
 - 조사결과 간행물 활용 목적도 ‘사업 및 업무 관련’과 ‘문화예술관련 개인적 관심’ 등으로 구분되어 나타나기 때문에 이 같은 활용 목적을 중심으로 간행물 발간 재조정 필요
 - 특히, 전년도에 비해서 간행물 활용 정도가 낮아진 ‘제주 문화예술 정책포럼 자료집’, ‘제주 문화예술 정책연구’, ‘제주문예연감’, ‘도인문학 강좌 자료집’의 활용정도가 낮은 원인 분석이 필요함
- 간행물 활용을 위한 개선사항으로 ‘문화예술계 관련 소식’(31.9%), ‘포럼 및 교육관련 자료’(22.3%), ‘정책이슈 알림 및 설명’(16.0%), ‘문화예술 현황(통계) 정보’(12.8%) 등의 보완 요구가 제시됨
 - 개선사항으로 제시된 주요 항목이 ‘통계나 연보’보다는 시사성 있는 문화예술관련 내용의 포함을 요구하고 있음. 이 같은 요구가 반영될 수 있도록 ‘내용’과 ‘연령대’ 등을 중심으로 특화된 간행물 발행 필요

3. 직원의 친절도 및 업무처리 관련

- 재단 직원의 업무역량과 태도 등에 대한 전반적 만족도가 평균 4.15점(5점 만점)으로 상당히 높게 나타남
 - 세부적 항목의 경우, ‘예술인 응대의 친절성 및 성실성’ 평균 4.22점, ‘민원업무 처리의 신속성 및 정확성’ 평균 4.02점, ‘사업운영의 신뢰성 및 공정성’ 평균 3.97점, 그리고 ‘문화예술행정의 전문성’ 평균 3.89점으로 전반적으로 높은 만족도를 보임
 - 전반적 만족도 점수는 지난해와 비교하여 평균 0.34점이 향상되었으며, ‘매우 만족’ 비율은 전년에 비해 19.1%p 향상됨. ‘보통’→‘만족’, ‘만족’→‘매우 만족’과 같이 재단 직원의 친절도 및 업무역량 만족도를 ‘한 단계’ 향상시킬 수 있는 지속적인 노력 필요
- 직원의 업무처리 능력향상을 위한 중장기 계획의 일환으로 ‘대학원 진학비용 지원’ 또는 도내 대학과의 협의를 통해 ‘특정 전문과목’(예시, 예산·회계, 문화경영·행정 등)을 재단 소속 직원이 수강하고 이를 사내 교육이수 시간으로 인정하는 제도 도입 검토
- 더불어, 친절 직원 및 업무처리 전문능력 향상 직원을 대상으로 정례적인 포상 인센티브를 제공하는 방안 필요

4. 재단의 정책과제 관련 사항

- 재단의 문화예술지원정책에 대해 ‘① 문화예술의 창조역량 강화에 기여’ 평균 3.86점, ‘② 도민의 예술참여 및 체험기회 확대’ 평균 3.81점, ‘③ 지원사업 선정과정의 공정성 확보’ 평균 3.73점, ‘④ 지원정책의 지속성과 일관성 유지’ 평균 3.70점, ‘⑤ 제주 문화정책 체계화 및 거버넌스 구축’ 평균 3.52점, ‘⑥ 제주를 상징하는 문화브랜드

드 개발 육성’ 평균 3.50점, 그리고 ‘⑦ 예술활동에 대한 재정지원의 충족성’ 평균 3.41점으로 모두 보통(평균 3점)보다 높게 나타나고 있으나 ‘만족’(평균 4점) 수준의 평가항목은 없음. 향후 7개 항목의 만족도를 ‘보통 이상’에서 ‘만족 이상’수준으로 향상시키기 위한 개선 대책 수립이 필요함

- 각 항목별 평가 결과를 전년도와 비교해 보면, 대부분 항목의 만족도가 전년에 비해 높아짐. 특히, ‘지원사업 선정과정의 공정성’에 대한 ‘매우 그렇다’의 평가는 전년대비 14.6%p 큰 폭으로 향상됨. 이 같은 지표 향상 추세를 지속적 유지하기 위한 노력이 필요함
- 그러나 ‘예술활동에 대한 재정지원의 충족성 부분’에서는 전년에 비해 ‘매우 그렇다’는 10.1%p 상승하였으며 ‘보통이다’와 ‘그렇다’는 전년대비 각각 7.9%p와 11.2%p 낮아짐. 이 부분의 부정적 평가인 ‘전혀 그렇지 않다’와 ‘그렇지 않다’도 각각 2.20%p와 8.4%p 증가하여 ‘재정지원’ 부문에 대한 종합적인 평가가 필요함
- 재단의 해결과제에 대한 필요성을 묻는 질문에, ‘① 문화관련 전문인력 양성’ 평균 4.49점, ‘② 문화단체 및 예술인 창작활동 직접지원 확대’ 평균 4.46점, ‘③ 문화예술관련 정보지원체계 마련’ 평균 4.41점, ‘④ 문화산업과의 연계방안 모색’ 평균 4.38점, ‘⑤ 예술가 성장 단계에 맞는 지원체계의 세분화’ 평균 4.38점, ‘⑥ 지원과정의 투명성과 지원대상 선정 공정성 제고’ 평균 4.35점, ‘⑦ 해외진출 통로 마련, 관객 개발 지원 등 예술시장 활성화’ 평균 4.26점, 그리고 ‘⑧ 공연 및 전시시설 등 위탁운영 관리’ 평균 3.85점으로 ⑧번 항목을 제외한 7개의 항목에서 ‘필요하다’는 응답을 함
- 전년도의 평가와 비교하여 그 필요성이 10%p 이상 큰 폭으로 증가한 부문을 살펴보면, ‘문화산업과의 연계방안 모색’(15.7%p), ‘문화예술관련 정보지원체계 마련’(13.7%p), ‘예술가 성장 단계에 맞는 지원체계의 세분화’(11.2%p) 등임

- 재단이 해결해야 할 문제에 대해 ① 시급성, ② 해결하는데 소요되는 기간, ③ 소요재원의 규모 및 인력 등과 같은 요인을 고려하여 실행 계획 수립 필요

5. 재단이 수행하는 사업 관련 사항

- 「문화예술인」을 대상으로 ‘재단에서 추진하는 사업에 대한 참여 여부’와 ‘만족도’를 조사한 결과, ‘예술창작지원사업’(59.7%)과 ‘문화예술교육지원사업’(24.0%)을 제외한 모든 사업의 참여율이 20% 미만의 낮은 참여율을 보임. 만족도의 경우, 최저 평균 3.33점에서 최고 평균 3.95점으로 만족(4.0점) 수준 이상을 보인 평가가 나타나지 않음
 - 만족도가 낮은 요인으로 ‘복잡한 정산 및 회계처리 정산’(22.6%)이 불만족의 주요인으로 나타남. 정산 및 회계처리 시스템을 현재보다 간소화할 수 있는 방안을 적극 검토하여 ‘만족’(4.0점) 수준으로 평가 결과를 제고해야 할 것임
 - ‘충분하지 않은 지원금액’(20.6%)은 비재정적 지원(보조금 집행 및 정산 교육, 기획역량 강화 교육 등) 확대를 통해 만족도를 높일 수 있는 대책을 마련할 필요가 있음
- 「일반도민」을 대상으로 ‘재단에서 추진하는 사업에 대한 참여 여부’와 ‘만족도’를 조사한 결과, ‘문화복지사업’의 참여율이 61.5%로 가장 높고, 기타 모든 사업의 참여율이 20% 미만의 낮은 참여율을 보임. 그러나 ‘문화복지사업’ 및 ‘문화예술교육지원사업’의 만족도는 각각 평균 4.48점과 평균 4.47점으로 매우 높은 평가를 얻음. 이어서 ‘문화예술교육역량강화지원사업’ 평균 4.18점, ‘예술인 무료 진료사업’ 평균 4.0점으로 ‘만족’ 수준의 평가를 받았음. 설문 응답자 중 각 사업의 참여자가 15명 이하로 설문 결과를 일반화하는 데에는 한계가 있음

- 일반도민이 제기하는 불만족의 주요 원인은 ‘홍보·안내 등의 서비스가 잘되고 있지 않다’ 27.9%, ‘참여 가능한 역량강화 프로그램이 다양하지 않다’ 27.9% 등임. 이 같은 불만족 요인은 재단 담당자의 노력에 의해 충분히 극복할 수 있는 사안들이기 때문에 2016년 이에 대한 대책을 수립하여 불만족을 최소화하는 정책을 실행해야 할 것임

부록
설문지

ID

--	--	--	--

2015년 제주문화예술재단 고객만족 설문지

안녕하십니까?

제주대학교 사회과학연구소는 제주문화예술재단으로부터 의뢰받아 '2015년 제주문화예술재단 고객만족 설문조사'를 수행하고 있습니다.

제주문화예술재단은 제주특별자치도의 역사와 전통의 계승, 지방 문화예술의 진흥을 통해 제주의 정체성을 확립하고 문화교류 사업을 통해 지역 간, 국가 간의 상호 이해와 협력의 기틀을 마련하기 위해 설립되었습니다.

본 설문조사는 고객만족도 조사를 통해 제주문화예술재단이 수행하고 있는 역할과 기능 등을 종합적으로 진단하여, 개선·발전시킴으로써 제주문화예술의 발전에 기여하는 데에 목적이 있습니다.

여러분의 소중한 의견은 제주문화예술재단에서 지원하는 사업을 비롯하여 문화행정 서비스의 품질을 높이고, 제주문화예술의 발전에 디딤돌이 될 것입니다.

귀하께서 응답하신 설문내용 및 개인 신상은 통계법 제33조(비밀의 보호)와 제34조(통계종사자 등의 의무)에 따라 통계처리에만 사용될 것이며, 조사목적 이외에는 절대 사용하지 않을 것을 약속드립니다.

감사합니다.

2015년 11월

제주대학교 사회과학연구소장 민 기

조사책임 : 제주대학교 사회과학연구소 김경범 박사 (010-2525-5896)

제주대학교 사회과학연구소 백상규 특별연구원 (010-5372-8972)

전 화 : 064)754-2332 FAX : 064)754-2334

전자메일 : saint@jejunu.ac.kr, vack@jejunu.ac.kr

15. 귀하께서 **간행물**을 활용하시면서 **개선**되었으면 하는 **점**은 무엇입니까?

- ① 정책 이슈 알림 및 설명
- ② 문화예술인, 문화예술계 관련 소식
- ③ 문화예술 현황(통계) 정보
- ④ 포럼 및 교육 관련 자료
- ⑤ 사업수행 및 결과 자료
- ⑥ 디자인 개선
- ⑦ 발간부수 확대
- ⑧ 기타()

Part IV. 재단 직원의 친절도 및 업무처리 관련 사항

16. 귀하께서는 재단 **직원들의 업무역량과 태도** 등에 대해 얼마나 **만족**하셨습니다까?

구분	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	모름
1. 문화예술행정의 전문성	①	②	③	④	⑤	⑥
2. 사업운영의 신뢰성 및 공정성	①	②	③	④	⑤	⑥
3. 예술인 응대의 친절성 및 성실성	①	②	③	④	⑤	⑥
4. 민원업무 처리의 신속성 및 정확성	①	②	③	④	⑤	⑥

17. 귀하께서는 2015년 **재단 직원의 친절도 및 업무처리와 관련된 서비스**에 대해 전반적으로 얼마나 **만족**하셨습니다까?

매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
①	②	③	④	⑤

Part V. 재단의 정책과제 관련 사항

18. 귀하께서는 2015년 재단의 문화예술지원정책에 대해 어떻게 생각하십니까?

구분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다	모름
1. 지원정책의 지속성과 일관성이 유지되고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥
2. 예술활동에 대한 재정지원이 충분히 이루어지고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥
3. 지원사업 선정과정이 공정하게 이루어지고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥
4. 도민의 예술참여 및 체험기회를 확대하고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥
5. 문화예술의 창조역량을 강화하는데 기여하고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥
6. 제주를 상징하는 문화브랜드를 개발·육성하고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥
7. 제주 문화정책 체계화 및 거버넌스를 구축하고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥

19. 귀하께서는 다음 해결과제에 대해 어떻게 생각하십니까?

과 제	전혀 필요 하지 않다	필요 하지 않다	보통	필요 하다	매우 필요 하다	모름
1. 공연·전시시설 등 위탁운영 관리	①	②	③	④	⑤	⑥
2. 문화단체 및 예술인 창작활동 직접지원 확대	①	②	③	④	⑤	⑥
3. 문화관련 전문인력 양성	①	②	③	④	⑤	⑥
4. 문화산업과의 연계방안 모색	①	②	③	④	⑤	⑥
5. 문화예술관련 정보지원체계 마련	①	②	③	④	⑤	⑥
6. 지원과정의 투명성과 지원대상 선정 공정성 제고	①	②	③	④	⑤	⑥
7. 예술가 성장 단계에 맞는 지원체계의 세분화	①	②	③	④	⑤	⑥
8. 해외진출 통로 마련, 관객 개발 지원 등 예술 시장 활성화	①	②	③	④	⑤	⑥

▶ **문화예술인** (☞ 4번 문항에서 ①번을 선택한 문화예술인만 응답해 주시기 바랍니다.)

Part VI. 재단이 수행하는 사업 관련 사항

20. 2015년 재단에서 추진한 사업들에 대해 **참여여부와 만족도**를 평가하여 주십시오.

내 용	참여여부		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
	○	×					
1. 예술창작지원사업(지역협력형사업)			①	②	③	④	⑤
2. 문화예술교육지원사업(꿈다락토요문화학교, 지역특성화문화예술교육사업)			①	②	③	④	⑤
3. 문화복지사업(문화이용권, 사랑티켓사업)			①	②	③	④	⑤
4. 예술활동역량강화지원사업(전문문화인력기 획자양성 등)			①	②	③	④	⑤
5. 문화예술교육역량강화지원사업(문화예술활 동가 연수 및 워크숍)			①	②	③	④	⑤
6. 예술인무료진료사업			①	②	③	④	⑤
7. 원도심 문화재생사업(삼도동 제주종합문화 예술센터 조성사업)			①	②	③	④	⑤

21. **(20번 문항의 ①,②,③번 응답자만)** 재단에서 추진하는 사업들에 **만족하지 못하셨다면, 주요 요인 3개를 선택**해 주십시오?

- ① 충분하지 않은 지원금액
- ② 장르별 자원배분의 편중성
- ③ 선정과정의 불투명성
- ④ 불편한 지원 신청절차
- ⑤ 복잡한 정산 및 회계처리 방식
- ⑥ 평가(컨설팅)의 전문성 및 객관성 미흡
- ⑦ 의견수렴 방식이나 반영 정도 미흡
- ⑧ 문화복지프로그램의 복잡한 지원방식
- ⑨ 역량강화프로그램 운영방식
- ⑩ 도민모니터링 방식
- ⑪ 기타()

22. 사업과 관련하여 가장 시급하게 개선되어야 한다고 생각하는 점을 적어 주십시오.

- 끝까지 응답하여 주셔서 대단히 감사합니다. -

