

ID

--	--	--	--

2019년도 성남문화재단 고객만족도 조사

(E. 미디어센터 이용자용)



안녕하십니까?

본 조사는 성남시 문화시설(성남아트센터, 중앙공원 야외공연장, 책테마파크)과 문화정책을 수립 및 운영하고 있는 성남문화재단의 여러 서비스에 대한 만족 또는 불만족 수준을 파악하여 향후 보다 나은 서비스를 제공하기 위해 매년 실시하고 있는 조사입니다. 보다 전문성 있고 객관적인 평가를 위하여 본 조사는 외부 조사전문기관인 (주)코리아리서치에서 실시하고 있습니다.

아울러 본 조사를 통해 파악된 고객님의 소중한 의견은 성남문화재단의 서비스를 개선하는 데 소중한 자료로 사용됩니다. 응답해 주신 모든 내용은 통계자료로만 사용되고 개인의 인적사항 및 응답내용은 통계법 및 정보보호법 등에 따라 엄격히 관리됩니다.

■ 본 조사의 내용은 통계법 제33조(비밀의 보호) 및 제34조(통계조사자 등의 의무)에 의거하여 비밀이 철저히 보장되며, 설문에 대한 모든 응답과 내용은 통계분석과 정책개발 목적 이외에는 절대 사용되지 않습니다. ■

2019년 6월

주관기관	 성남문화재단 <small>SEONGNAM CULTURAL FOUNDATION</small>	성남문화재단 <ul style="list-style-type: none"> ● 홈페이지 : http://www.snart.or.kr ● 주소 : 경기도 성남시 분당구 성남대로 808
조사기관	 KRIC 코리아리서치	(주)코리아리서치인터넷내셔널 <ul style="list-style-type: none"> ● 홈페이지 : http://www.kric.com ● 담당자 : 사회여론조사본부 연구 2팀(02-3415-5111) ● 주소 : 서울특별시 강남구 테헤란로 7길 12 허바허바빌딩

면접원 기록

면접원 이름	S/V확인	검증원 확인	코딩원 확인

응답자 정보

DQ1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 남성 ② 여성

DQ2. 귀하의 연령은 어떻게 됩니까?

만 ()세

DQ3. 귀하의 거주지는 어디입니까?

- | | | |
|-------------------|------------------------------|--------------------|
| ① 성남시 수정구 | ② 성남시 분당구 | ③ 성남시 중원구 |
| ④ 서울시 ()구 | ⑤ 경기도()시 ()구 | ⑥ 국내 ()시·군 |
| ⑦ 해외 | | |

DQ4. 누구와 함께 오셨습니까?

- | | | | |
|----------------|----------------|---------|------|
| ① 혼자 | ② 연인 | ③ 친구·동료 | ④ 가족 |
| ⑤ 학교·기관 등 단체관람 | ⑥ 기타() | | |

DQ5. 귀하의 직업은 어떻게 되십니까?

- | | | | |
|----------------|----------------|------------|----------------|
| ① 농업/임업/어업 종사자 | ② 자영업 종사자 | ③ 관리자 | ④ 전문가 및 관련 종사자 |
| ⑤ 생산직 근로자 | ⑥ 사무직 근로자 | ⑦ 서비스직 근로자 | ⑧ 단순노무 종사자 |
| ⑨ 공무원/군인 | ⑩ 전업주부 | ⑪ 학생 | ⑫ 무직 |
| ⑬ 은퇴인 | ⑭ 기타() | | |

본인은 본 조사의 응답 사실 확인을 위한 연락용(전화, 문자)으로 아래 정보를 활용하는 것에 동의합니다. [필수사항] [동의서명]

이름	연락처

A. 공통질문

* 귀하께서 현재 경험한 성남문화재단의 공연, 전시, 행사, 교육프로그램을 기준으로 다음의 각 질문에 대해 동의하는 정도를 5가지 보기에서 선택하여 주십시오.

1A. 다음의 각 질문에 대해, 귀하께서 동의하는 정도를 5가지 보기에서 선택하여 주십시오.
동의하는 정도에 따라 '매우 그렇다' 1점에서 '전혀 그렇지 않다' 5점까지 선택하시면 됩니다.

번호	평가 내용	매우 그렇다	그렇다	보통이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1-1	성남문화재단에서 경험한 서비스(공연, 전시, 행사, 교육프로그램)는 나의 이용 목적에 부합했다	①	②	③	④	⑤
1-2	성남문화재단에서 제공한 서비스(공연, 전시, 행사, 교육프로그램)는 결과적으로 도움이 되었다	①	②	③	④	⑤
1-3	성남문화재단은 빈틈없이 업무를 처리했다	①	②	③	④	⑤
2-1	성남문화재단의 서비스 이용과정이 원활했다	①	②	③	④	⑤
2-2	성남문화재단과의 의사소통은 명확하게 이루어졌다	①	②	③	④	⑤
2-3	성남문화재단 직원은 내 입장을 이해하고 최선을 다했다	①	②	③	④	⑤
3-1	성남문화재단의 관련 시설 및 환경은 쾌적하다	①	②	③	④	⑤
3-2	성남문화재단은 고객입장을 고려하여 신속히 업무를 처리한다	①	②	③	④	⑤
3-3	성남문화재단 직원의 업무처리 능력은 우수하다	①	②	③	④	⑤
4-1	성남문화재단은 시민의 문화복지구현이라는 설립 목적과 취지에 따라 정책을 실천하고 있다	①	②	③	④	⑤
4-2	성남문화재단은 국가나 사회의 지속적인 발전을 위한 업무를 수행하고 있다	①	②	③	④	⑤
4-3	성남문화재단의 업무수행은 공정하고 투명하게 이루어진다	①	②	③	④	⑤

1B. 다음의 각 질문에 대해, 귀하께서 동의하는 정도를 5가지 보기에서 선택하여 주십시오.
동의하는 정도에 따라 '매우 좋음' 1점에서 '매우 나쁨' 5점까지 선택하시면 됩니다.

번호	평가 내용	기대보다 매우 좋음	기대보다 약간 좋음	똑같다	기대보다 다소 나쁨	기대보다 매우 나쁨
5-1	귀하께서 성남문화재단을 이용한 결과, 사전에 기대하셨던 것과 비교할 때, 성남문화재단의 서비스는 어떠셨습니까?	①	②	③	④	⑤

번호	평가 내용	이상치에 매우 가까움	이상치에 약간 가까움	보통	이상치에 다소 못미침	이상치에 매우 못미침
5-2	귀하께서 상상하실 수 있는 '가장 이상적인 서비스 수준'과 비교할 때, 성남문화재단의 서비스는 어떠셨습니까?	①	②	③	④	⑤
번호	평가 내용	다른 기관보다 매우 좋음	다른 기관보다 다소 좋음	보통	다른 기관보다 다소 나쁨	다른 기관보다 매우 나쁨
5-3	귀하께서 경험하셨던 '다른 기관이나 기업의 서비스'와 비교할 때, 성남문화재단의 서비스는 어떠셨습니까?	①	②	③	④	⑤

1C. 다음의 각 질문에 대해, 귀하께서 동의하는 정도를 5가지 보기에서 선택하여 주십시오.
동의하는 정도에 따라 '매우 그렇다' 1점에서 '전혀 그렇지 않다' 5점까지 선택하시면 됩니다.

번호	평가 내용	매우 그렇다	그렇다	보통이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
6-1	성남문화재단의 서비스를 이용해서 내가 바라던 것이 모두 충족되었다	①	②	③	④	⑤
6-2	성남문화재단의 서비스를 이용한 후, 나는 전반적으로 만족스러웠다	①	②	③	④	⑤
6-3	성남문화재단의 서비스를 이용한 후, 기관에 대해 긍정적인 느낌이 들었다	①	②	③	④	⑤

1D. 다음의 각 질문에 대해, 귀하께서 동의하는 정도를 5가지 보기에서 선택하여 주십시오.
동의하는 정도에 따라 '매우 그렇다' 1점에서 '전혀 그렇지 않다' 5점까지 선택하시면 됩니다.

번호	평가 내용	매우 그렇다	그렇다	보통이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
7-1	귀하께서는 성남문화재단의 서비스를 이용하신 후, 성남문화재단의 사업/활동에 대해 신뢰감을 갖게 되었습니까?	①	②	③	④	⑤
7-2	귀하께서는 성남문화재단의 사업/활동으로 지역주민의 삶의 질이 향상되었다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤

2. 성남문화재단에 바라는 점이 있다면 자유롭게 말씀해 주십시오.

ID

2019년도 성남문화재단 고객만족도 조사



E. 미디어센터 이용자용

Q1. 오늘 미디어센터를 방문하신 이유는 다음 중 무엇인가요?

- | | |
|-------------------------------|---------|
| ① 미디어교육(정규강좌, 미디어스쿨, 체험 등) 수강 | ② 영화 관람 |
| ③ 장비 대여 | ④ 공간 이용 |
| ⑤ 제작 활동 | ⑥ 기타() |

Q2. 미디어센터를 어떤 경로를 통해 알게 되셨나요?(복수 응답 가능)

- | | | |
|---------------------|----------------------|---------------------|
| ① 성남아트센터 홈페이지 | ② 격월간지<아트뷰> 및 뉴스레터 | ③ 인터파크 티켓 홈페이지 |
| ④ 안내전단(인쇄 홍보물) | ⑤ 옥외 광고물(현수막, 포스터 등) | ⑥ 신문, 잡지, 방송 등 언론매체 |
| ⑦ 온라인매체(인터넷, SNS 등) | ⑧ 지인 소개 | ⑨ 성남미디어센터 홈페이지 |
| ⑩ 학교, 교육청 연계 | ⑪ 기타() | |

Q3. 미디어센터의 아래 각 요소에 대하여 얼마나 만족하셨나요? (불만족 시 이유 기재)

평가 내용	매우 만족	약간 만족	보통	다소 불만족	매우 불만족	해당사항 없음	불만족한 이유 (④+⑤) 응답자
1) 미디어센터 시설 및 환경(스튜디오, 갤러리, 미디어 도서관 등)	①	②	③	④	⑤	⑨	
2) 미디어교육(정규강좌, 미디어스쿨, 체험 등)	①	②	③	④	⑤	⑨	
3) 상영사업(작품, 진행, 안내, 관람 등)	①	②	③	④	⑤	⑨	
4) 직원친절도	①	②	③	④	⑤	⑨	

Q4. 귀하께서 가장 동의하는 곳에 체크해주십시오.

구분	매우 그렇다	그렇다	보통이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
귀하께서는 미디어센터를 지인에게 추천할 의향이 있으십니까?	①	②	③	④	⑤
귀하께서는 미디어센터를 향후에도 다시 이용할 의향이 있으십니까?	①	②	③	④	⑤

Q5. 다음 중 미디어센터에서 향후 참여 의향이 있는 프로그램은 무엇인가요? (복수응답 가능)

평가 내용	소구분			참여의향 없음
영화	① 청춘시네마	② 독립예술영화	③ 무료영화	⑨
교육	① 정규강좌	② 미디어스쿨	③ 체험	⑨
제작 활동	※ 요청교육 :			
제작 활동	① 영상제작	② 팟캐스트, 라디오 방송	③ 기타	⑨

Q6. 미디어센터에 대한 개선점 및 건의사항이 있으시면 모두 적어주세요.

(기재란)

■ 설문에 협조해주셔서 다시 한 번 감사드립니다. ■