

2016년 문화재청 내부고객만족도·인지도 조사 결과보고서

2016. 12.

2016년 문화재청 내부고객만족도 · 인지도 조사 결과보고서

2016. 12.

Contents

제 1장. 조사 개요

1. 조사 목적	2
2. 조사 설계	2
3. 주요 조사 내용	2
4. 평가 척도 및 점수산출 체계	7
5. 응답자 특성	8

제 2장. 조사결과 요약

1. 본청 지원 부서에 대한 내부구성원 만족도	11
1) 지원 부서별 만족도	11
2) 세부 지원 업무에 대한 만족도	12
2. 국립문화재연구소 내부구성원 만족도	13
1) 국립문화재연구소 연구에 대한 내부구성원 만족도	13
2) 국립문화재연구소 업무지원 대한 내부구성원 만족도	13
3) 국립문화재연구소 사업 추진 시 역점을 두어야 할 분야	14
3. 궁능문화재과 업무지원 내부구성원 만족도	15
4. 조선왕릉관리소 업무지원 내부구성원 만족도	16
5. 문화재청 내부구성원 조직 만족도	17
1) 내부구성원 조직 만족도	17
2) 조직 전반에 대한 만족도 제고 역점 추진분야	18

6. 지원 부서별 개선과제 분석	19
1) 대변인실 주요 개선과제	19
2) 운영지원과 주요 개선과제	19
3) 기획재정담당관실 주요 개선과제	19
4) 창조행정담당관실 주요 개선과제	20
5) 법무감사담당관실 주요 개선과제	20
6) 정보화담당관실 주요 개선과제	20

제 3장. 본청 지원 부서에 대한 내부구성원 만족도

1. 본청 지원 부서에 대한 내부구성원 종합만족도	23
1) 지원 부서별 만족도	23
2) 세부지원 업무에 대한 만족도	24
가. 업무처리 능력 및 처리방식 개선 노력	26
나. 자료 요구 시 사업부서 입장 고려	28
다. 업무상 지원의 신속/정확성	30
라. 문의 요청사항 친절 응대	32
마. 업무처리 방식 등 타 부서의 의견 반영	34
바. 지난 1년간 청 발전과제 성공적 수행	36
사. 전반적 만족도	38
3) 지원부서 전반에 대한 건의 및 개선사항	40

제 4장. 세부 지원업무에 대한 만족도

1. 세부 지원업무에 대한 종합만족도	49
2. 홍보지원 업무(대변인실)	50
가. 홍보업무 지원 유무	50
나. 지원받은 홍보업무 종류	51
다. 홍보지원 업무 만족도	52
3. 생산적 근무환경 조성(운영지원과)	54
4. 인사운영 업무(운영지원과)	56
5. 여성공무원 근무 여건(운영지원과)	58
6. 경리지원 업무(운영지원과)	60

7. 기획 업무(기획재정담당관실)	62
8. 국회대응 업무(기획재정담당관실)	64
9. 성과관리 업무(창조행정담당관실)	65
10. 조직지원 업무(창조행정담당관실)	66
11. 변화관리 업무(창조행정담당관실)	67
12. 법무서비스 업무(법무감사담당관실)	68
가. 법무서비스 지원 여부	68
나. 지원받은 법무서비스 종류	69
다. 법무서비스 지원 만족도	70
13. 정보화지원 업무(정보화담당관실)	71

제 5장. 국립문화재연구소 내부구성원 만족도

1. 연구에 대한 내부구성원 만족도	75
1) 연구 만족도	75
2) 세부 항목별 만족도	76
2. 업무지원에 대한 내부구성원 만족도	77
1) 업무지원 만족도	77
2) 세부 항목별 만족도	78
3. 사업추진 시 역점을 두어야할 분야	79
4. 주요 건의사항	80

제 6장. 궁능문화재과 업무지원 내부구성원 만족도

1. 업무지원 내부구성원 만족도	83
2. 업무지원 세부 항목별 만족도	84
3. 주요 건의사항	85

제 7장. 조선왕릉관리소 업무지원 내부구성원 만족도

1. 업무지원 내부구성원 만족도	89
2. 업무지원 세부 항목별 만족도	90
3. 주요 건의 사항	91

제 8장. 문화재청 내부구성원 조직 만족도

1. 조직 만족도	95
2. 세부 항목별 만족도	96
가. 의사소통 및 정보전달	96
나. 조직 통합 측면	101
다. 조직 책임 및 권한 측면	107
라. 직원의 직무역량 측면	113
마. 조직 전반에 대한 만족도	118
바. 주요 건의사항	123

제 9장. 문화재청 인지도 조사

1. 조사 개요	127
1) 조사 목적	127
2) 조사 설계	127
3) 조사 내용	128
4) 응답자 특성	129
2. 조사 결과 요약	130
3. 조사 결과 분석	132
1) 문화재청 인지도 및 호감도 조사	132
2) 문화재청 소속 및 산하기관 인지도	146
3) 문화재청 정책 인지도	154
4) 보존/관리 및 활용정책 인지도	162

▼ 부록 . 조사 설문지	162
---------------------	-----

이용자를 위하여

**그래프·도표·교차분석표 내의 숫자는 소수점 이하
둘째자리에서 반올림되었으므로 세부항목의 합이 합계와
일치 하지 않을 수도 있음**

제 1장. 조사 개요



1. 조사 목적

문화재청 내부구성원을 대상으로 지원부서(본청 6개부서, 국립문화재연구소, 궁능문화재과, 조선왕릉관리소)에 대한 만족도 수준을 파악하여 해당 지원업무에 대한 업무처리방식 및 지원체계 개선에 활용

2. 조사 설계

조사 대상	문화재청 본청 및 소속직원
조사 규모	총 604명
조사 방법	우편조사
조사 기간	2016. 10. 25 ~ 2016. 11. 29
조사 기관	(주)코리아리서치센터

3. 주요 조사 내용

구분	조사항목
1. 본청 지원부서에 대한 내부구성원 만족도	<p>[본청 7개 부서]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 업무처리 능력 및 처리방식 개선 노력 ▪ 자료 요구 시 사업부서 입장 고려 ▪ 업무상 지원 신속/정확성 ▪ 문의요청 ▪ 사항 친절 응대 ▪ 업무처리 방식 등 타부서 의견 반영 ▪ 지난 1년간 청 발전을 위한 성공적 과제 수행 ▪ 전반적 만족도

구분	조사항목
2. 세부 지원 업무에 대한 만족도 (12개 분야)	<p>[홍보지원 업무 만족도-대변인실]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 정책홍보 지원 노력 ▪ 업무협의를 및 조율의 적정성 ▪ 지원의 신속/정확성 ▪ 효과적인 홍보 노력 ▪ 홍보결과에 대한 피드백 ▪ 담당자들의 능숙/친절도 ▪ 전반적 만족도
	<p>[생산적 근무환경 조성 만족도-운영지원과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 생산적 근무환경 조성 노력 ▪ 업무협의를 및 조율의 적정성 ▪ 효율적 업무 운영 노력 ▪ 청사환경 개선시 의견반영 노력 ▪ 업무처리 시 부서입장 고려 ▪ 담당자들의 능숙도/친절도 ▪ 전반적 만족도
	<p>[인사운영 업무 만족도-운영지원과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 합리적이고 공정한 인사제도 운영 ▪ 기준 및 절차에 따른 인사 제도운영 ▪ 근무성적 평가의 공정/합리성 ▪ 인사고충 반영 노력 ▪ 직무역량강화 교육 훈련 제공 ▪ 담당자들의 능숙도/친절도 ▪ 전반적 만족도
	<p>[여성공무원 근무여건 만족도-운영지원과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 공정한 승진인사 운영 ▪ 업무분장 등에 대한 배려 ▪ 근무성적 평가의 공정/합리성 ▪ 여성공무원에 대한 차별 ▪ 인사고충 반영 노력 ▪ 전반적 만족도

구분	조사항목
2. 세부 지원 업무에 대한 만족도 (12개 분야)	[경리지원 업무 만족도-운영지원과] <ul style="list-style-type: none"> 경리, 회계업무 투명/정확성 계약요청 시 업무협의 및 조율의 적절성 지출요청 시 지원의 신속/정확성 결산 자료 요구 시 부서 입장 고려 자금 계획에 대한 안내 및 처리의 적절성 담당자들의 능숙도/친절도 전반적 만족도
	[기획 업무 만족도-기획재정담당관실] <ul style="list-style-type: none"> 업무계획의 적정 수립 외부기관 협력도 상급기관 지시사항 관리의 적절성 각종 회의의 적절하고 원활한 운영 자료 요구 시 부서의 입장 고려 담당자들의 능숙도/친절도 전반적 만족도
	[국회대응 업무 만족도-기획재정담당관실] <ul style="list-style-type: none"> 원활하고 적절한 국회대응 국회 요구 자료배분과 답변제출의 적절성 국회대응 애로 사항의 적절한 조정 직원들의 국회대응 역량강화를 위한 노력 국회관련 자료 요구 시 부서의 입장 고려 담당자들의 능숙도/친절도 전반적 만족도
	[성과관리 업무 만족도-창조행정담당관실] <ul style="list-style-type: none"> 객관적이고 공정한 성과관리 운영 각 부서의 성과평가 대응을 위한 지원 성과관리 부담 완화 및 평가의 수용성 제고 성과관리 역량의 강화 위한 노력 성과관련 자료 요구 시 부서의 입장 고려 담당자들의 능숙도/친절도 전반적 만족도 성과관리시스템 사용 만족도
	[조직지원 업무 만족도-창조행정담당관실] <ul style="list-style-type: none"> 합리적이고 효율적인 직제 조정 소요정원 확보를 위한 노력 적절한 부서 간 업무 조정 신규 행정수요에 탄력적인 대응 자료 요구 시 부서의 입장 고려 담당자들의 능숙도/친절도 전반적 만족도

구분	조사항목
2. 세부 지원 업무에 대한 만족도 (12개 분야)	<p>[변화관리 업무 만족도-창조행정담당관실]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 변화의 능동적 대응/활력 있는 조직문화 조성 ▪ 소통과 협력을 바탕으로 문화유산 3.0 추진의 적절성 ▪ 직원의 역량 강화와 활력 있는 공직문화 조성의 노력 ▪ 자체제도 개선 추진을 위한 노력 ▪ 자료 요구 시 부서의 입장 고려 ▪ 담당자들의 능숙도/친절도 ▪ 전반적 만족도 <p>[법무서비스지원 업무 만족도-법무감사담당관실]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 법무 관련 업무 대응이 원활하고 적절성 ▪ 사전 업무협의 및 조율의 적정성 ▪ 직원의 전문성 강화 노력 ▪ 법무관련 대응 역량 강화를 위한 노력 ▪ 신속하고 정확한 지원 ▪ 담당자들의 능숙도/친절도 ▪ 전반적 만족도 <p>[정보화지원 업무 만족도-정보화담당관실]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 문화재 정보서비스 제공 노력 ▪ 문화재 전자 행정 구축 시 사용부서와의 소통/협력성 ▪ 문화재 전자행정 시스템의 효율성 노축 ▪ 직원들의 정보화역량 강화를 위한 노력 ▪ 신속하고 정확한 지원 ▪ 담당자들의 능숙도/친절도 ▪ 전반적 만족도
3. 국립문화재연구소 내부구성원 만족도	<p>[국립문화재연구소 연구]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 문화재청 내부고객 의견 적절 수렴 정도 ▪ 문화유산 관련 분야 발전의 기여 ▪ 연구결과 자료에 대한 접근성 ▪ 문화유산 관련분야의 연구수요 반영성 ▪ 정책지원과 업무협조의 원활성 ▪ 체계적 정보구축 및 신속한 서비스 ▪ 전반적 만족도 ▪ 사업추진 시 역점을 두어야 할 분야 ▪ 건의사항

구분	조사항목
3. 국립문화재연구소 내부구성원 만족도	<p>[국립문화재연구소 업무지원]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 의뢰하는 연구의 우선순위 처리성 ▪ 도움 요청 시 신속/정확성 ▪ 문화재청과의 업무공유 및 협조성 ▪ 문화재 정책 수립 및 관련 분야 수행의 도움정도 ▪ 업무처리 방식 등 타 기관의 의견 반영 ▪ 지난 1년간 우리 청 발전을 위한 성공적 과제 수행
4. 궁능문화재과 업무지원 내부구성원 만족도	<p>[궁능문화재과 업무지원]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 담당업무에 대한 지식보유 ▪ 도움 요청 시 신속/정확성 ▪ 문의/요청사항 대한 담당직원의 친절성 ▪ 각 능의 기능 총괄한 효율적인 분배 운영 ▪ 각 능간의 업무소통을 원활하게 도움 ▪ 업무처리 방식 등 타 기관의 의견 반영 ▪ 지난 1년간 우리 청 발전을 위한 성공적 과제 수행
5. 조선왕릉관리소 업무지원 내부구성원 만족도	<p>[조선왕릉관리소 업무지원]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 담당업무에 대한 지식보유 ▪ 도움 요청 시 신속/정확성 ▪ 문의/요청사항 대한 담당직원의 친절성 ▪ 각 능의 기능 총괄한 효율적인 분배 운영 ▪ 각 능 간의 업무소통을 원활하게 도움 ▪ 업무처리 방식 등 타 기관의 의견 반영 ▪ 지난 1년간 우리 청 발전을 위한 성공적 과제 수행
6. 문화재청 내부구성원 조직 만족도	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 의사소통 및 정보 전달 ▪ 조직통합 측면 ▪ 조직의 책임 및 권한 측면 ▪ 직원의 직무역량 측면 ▪ 조직에 대한 전반적 만족도 ▪ 건의사항

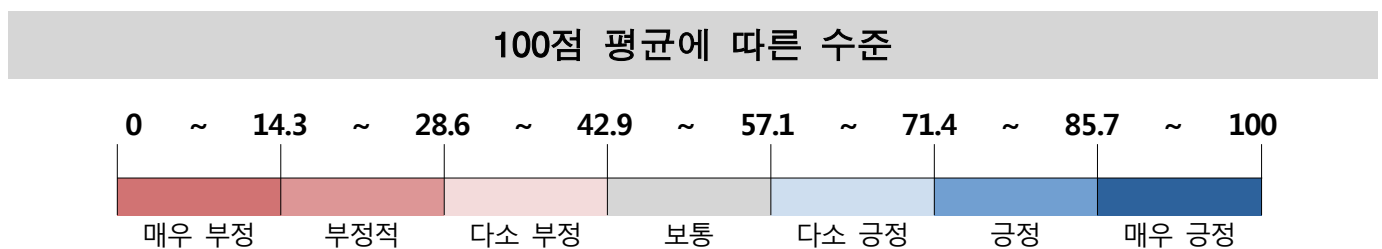
4. 평가 척도 및 점수 산출 체계

본 조사의 설문문항은 주로 7점 척도로 평가되었으며, ‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘보통’ 4점, ‘매우 그렇다’ 7점으로 조사되어 점수가 높을수록 만족 수준이 높으며, 낮을수록 부정적으로 평가한 것임.

※ 100점 환산 점수의 세부 산출 값은 아래와 같음

$$100\text{점 환산 점수} = \frac{(x-1)}{(n-1)} * 100$$

7점 척도 환산 방법							
항목	부정			보통	긍정		
	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	약간 그렇다	매우 그렇다
7점 척도	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
100점 환산점수	0.00	16.67	33.33	50.00	66.67	83.33	100.00



5. 응답자 특성

		사례수	비율
전체		(604)	100.0
소속	대변인실	(5)	0.8
	운영지원과	(19)	3.1
	기획재정담당관	(8)	1.3
	창조행정담당관	(7)	1.2
	법무감사담당관	(12)	2.0
	정보화담당관	(10)	1.7
	문화재정책국	(31)	5.1
	문화재보존국	(50)	8.3
	문화재활용국	(31)	5.1
	국립문화재연구소	(131)	21.7
	국립무형유산원	(29)	4.8
	한국전통문화대학교	(25)	4.1
	국립고궁박물관	(22)	3.6
	국립해양문화재연구소	(53)	8.8
	4대궁 및 종묘관리소	(69)	11.4
	조선왕릉관리소_본소	(13)	2.2
	조선왕릉관리소_3개지구관리소	(33)	5.5
	현충사관리소	(22)	3.6
	세종대왕유적관리소	(13)	2.2
	칠백의총관리소	(10)	1.7
	만인의총관리소	(5)	0.8
	신리왕경핵심유적 사업추진단	(6)	1.0
직종	행정직	(220)	36.4
	기술직	(123)	20.4
	학예직	(116)	19.2
	관리운영직	(82)	13.6
	임기제 공무원	(19)	3.1
	기타	(25)	4.1
	모름/무응답	(19)	3.1
재직기간	5년 이하	(123)	20.4
	6~10년	(108)	17.9
	1~15년	(136)	22.5
	16~20년	(64)	10.6
	21~25년	(82)	13.6
	25년 이상	(72)	11.9
직급	5급 이하	(544)	90.1
	4급 이상	(39)	6.5
	모름/무응답	(21)	3.5

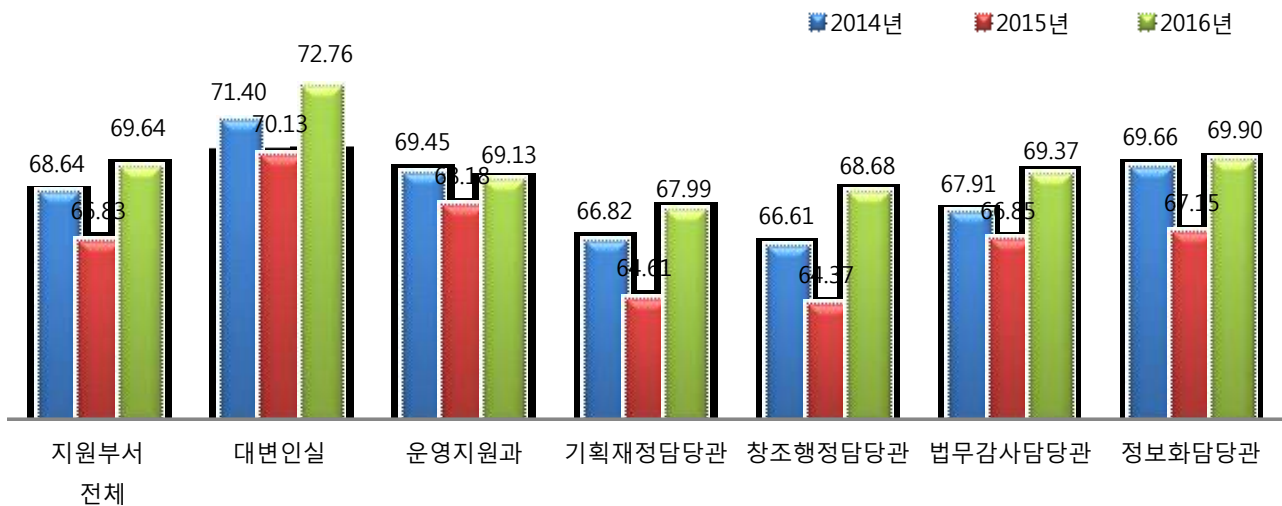
제 2장. 조사결과 요약



1. 본청 지원 부서에 대한 내부구성원 만족도

1) 지원 부서별 만족도

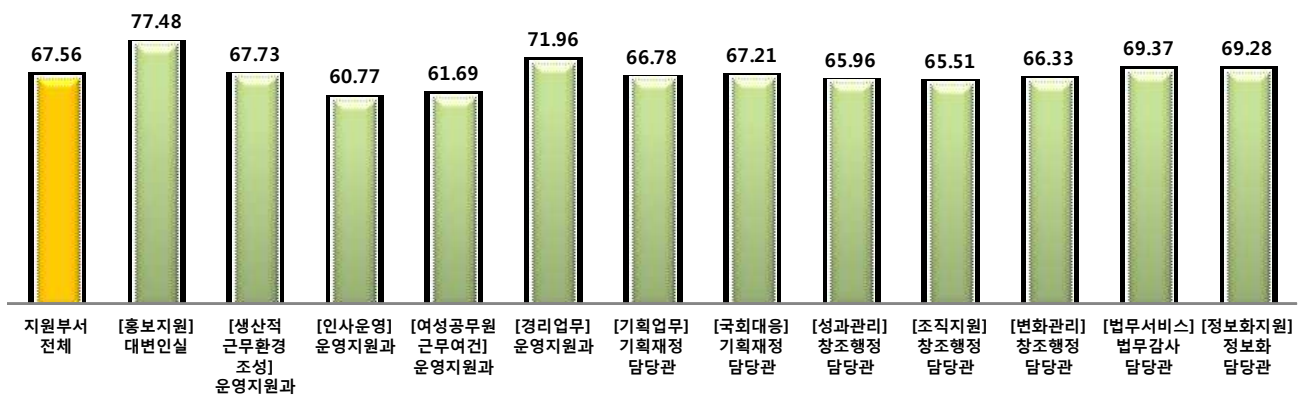
(단위: 점)



2) 세부 지원 업무에 대한 만족도

- 조사대상 12개 세부지원 업무에 대한 종합만족도 67.56점으로 나타남.
- 홍보지원 업무(대변인실)가 77.48점으로 가장 높고, 다음으로 경리지원 업무(운영지원과) 71.96점, 법무서비스 지원(법무감사담당관실) 69.37점 순으로 나타남.
- 인사운영 업무(운영지원과)가 60.77점으로 가장 낮게 평가되었으며, 여성공무원 근무여건(운영지원과) 61.69점, 조직지원 업무(창조행정담당관실)가 65.51점으로 순으로 낮게 평가됨

(단위: 점)



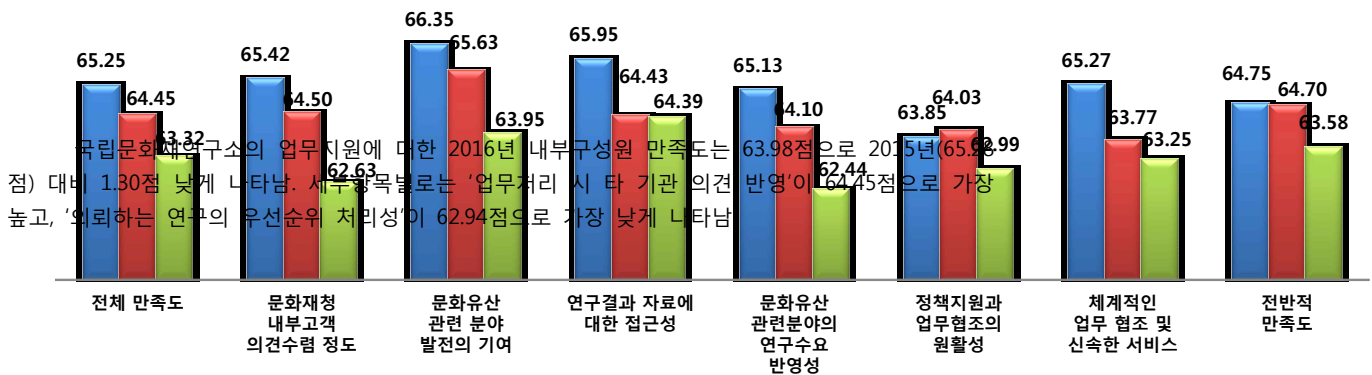
2. 국립문화재연구소 내부구성원 만족도

1) 국립문화재연구소 연구에 대한 내부구성원 만족도

- 국립문화재연구소의 연구에 대한 2016년 내부고객 만족도는 63.32점으로 2015년(64.45점)대비 1.13점 낮게 나타남. 세부항목별로는 '연구결과 자료에 대한 접근성'이 64.39점으로 가장 높고, '문화유산 관련 분야의 연구수요 반영성'이 62.44점으로 가장 낮게 나타남.

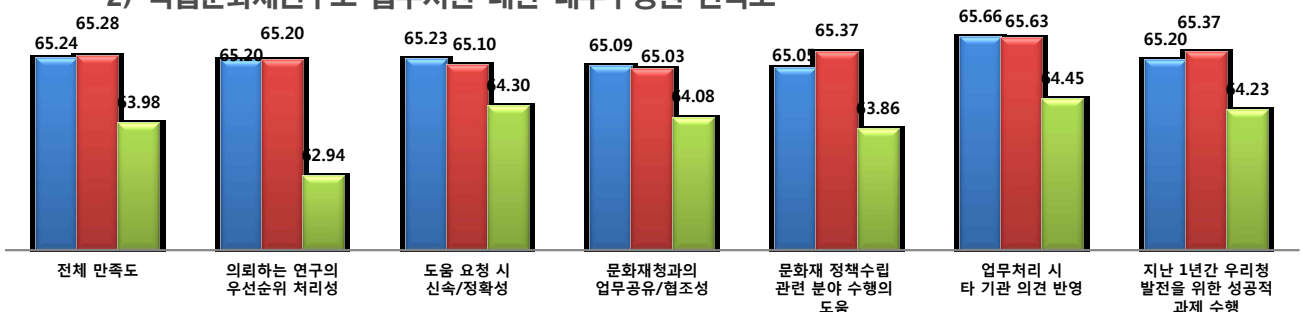
(단위: 점)

2014년 2015년 2016년



2014년 2015년 2016년

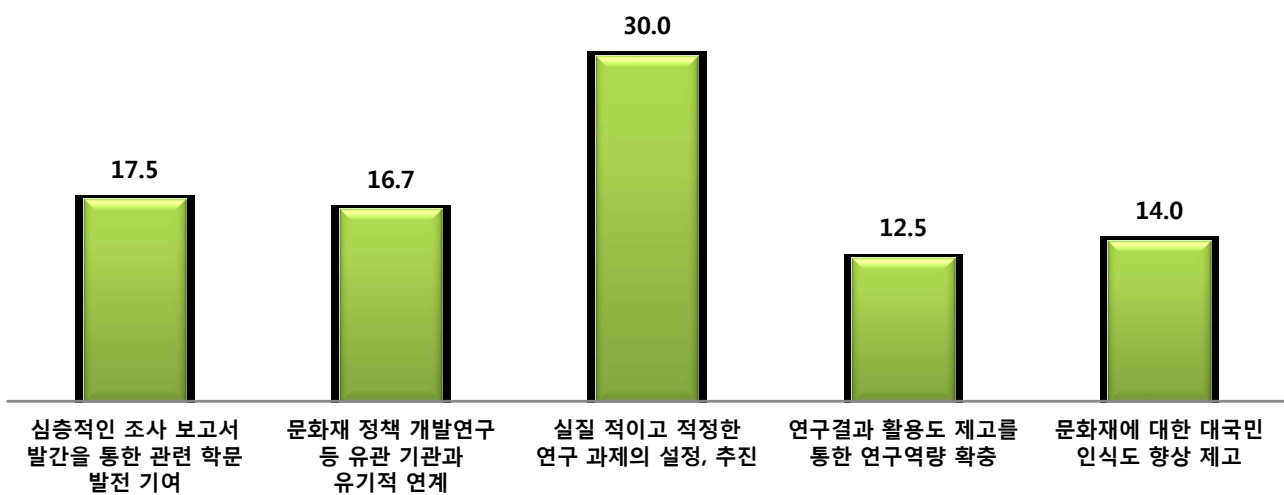
2) 국립문화재연구소 업무지원 대한 내부구성원 만족도



3) 국립문화재연구소 사업 추진 시 역점을 두어야 할 분야

- '국립문화재연구소 사업을 추진함에 있어 가장 역점을 두어야 할 분야'로 응답자 30.0%가 '실질적이고 적절한 연구과제의 설정·추진'을 가장 많이 응답하였으며, 다음으로 '심층적인 조사 보고서 발간을 통한 관련 학문발전 기여'(17.5%), '문화재 정책 개발연구 등 유관 기관과 유기적 연계'(16.7%) 순으로 조사됨.

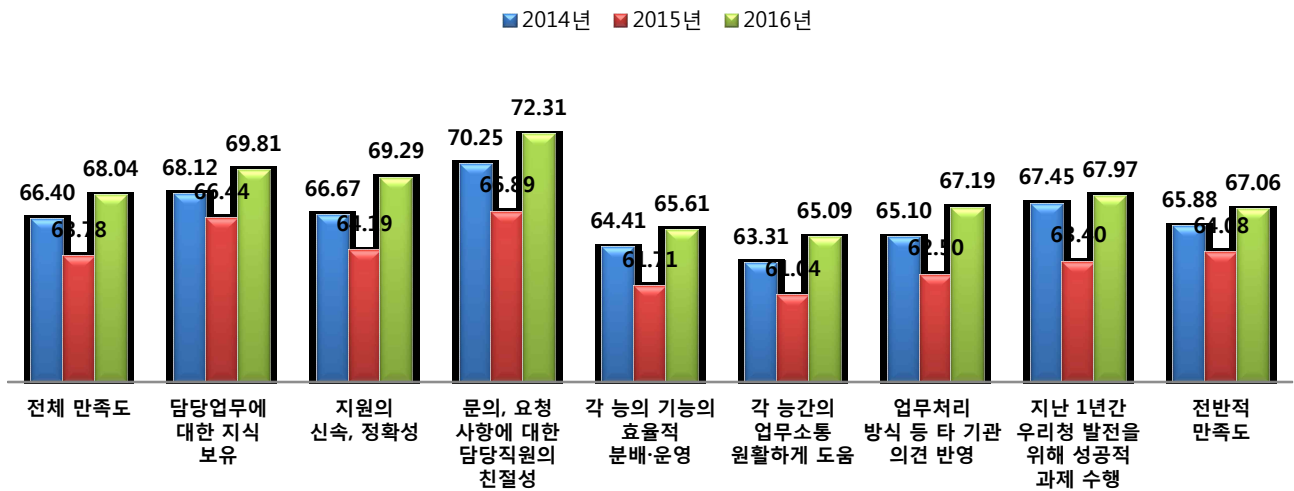
(단위: %)



3. 궁능문화재과 업무지원 내부구성원 만족도

- 궁능문화재과가 지도감독하고 있는 기관 구성원을 대상으로 조사한 '궁능문화재과 업무지원 만족도'는 68.04점으로 2015년(63.78점) 대비 4.26점 높게 나타남. 세부항목별로는 '문의, 요청 사항에 대한 담당직원의 친절성'이 72.31점으로 가장 높고, '각 능 간의 업무소통 원활하게 도움'은 65.09점으로 가장 낮게 평가됨.

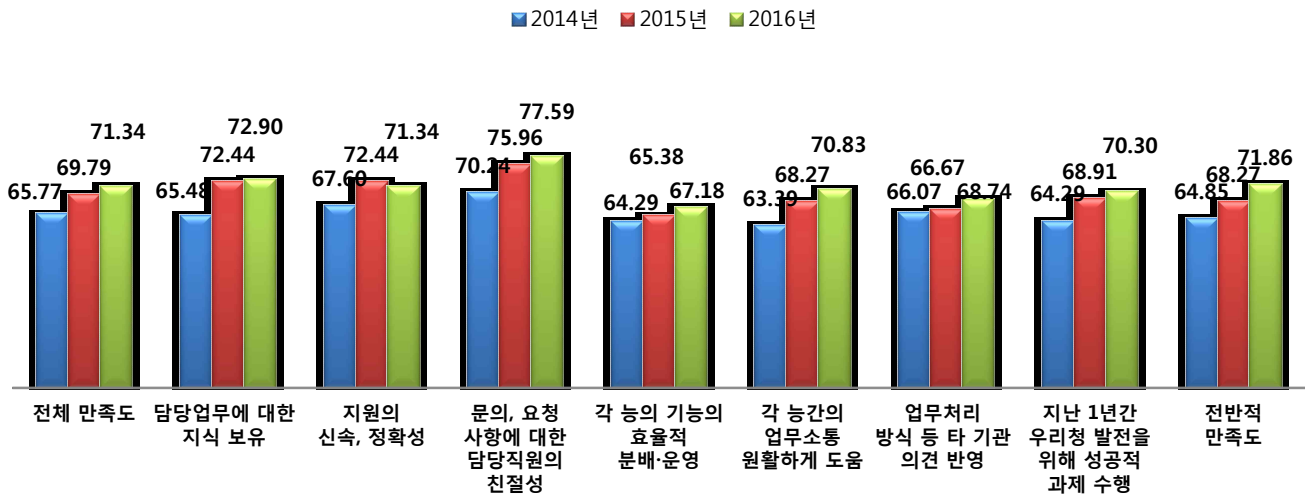
(단위: 점)



4. 조선왕릉관리소 업무지원 내부구성원 만족도

- 조선왕릉관리소가 지도감독하고 있는 기관 구성원을 대상으로 조사한 '조선왕릉관리소 업무지원 만족도'는 71.34점으로 2015년(69.79점)대비 1.55점 높게 나타남. 세부항목별로는 '문의, 요청 사항에 대한 담당직원의 친절성'이 77.59점으로 가장 높고, '각 능의 기능의 효율적 분배, 운영'은 67.18점으로 가장 낮게 평가됨.

(단위: 점)

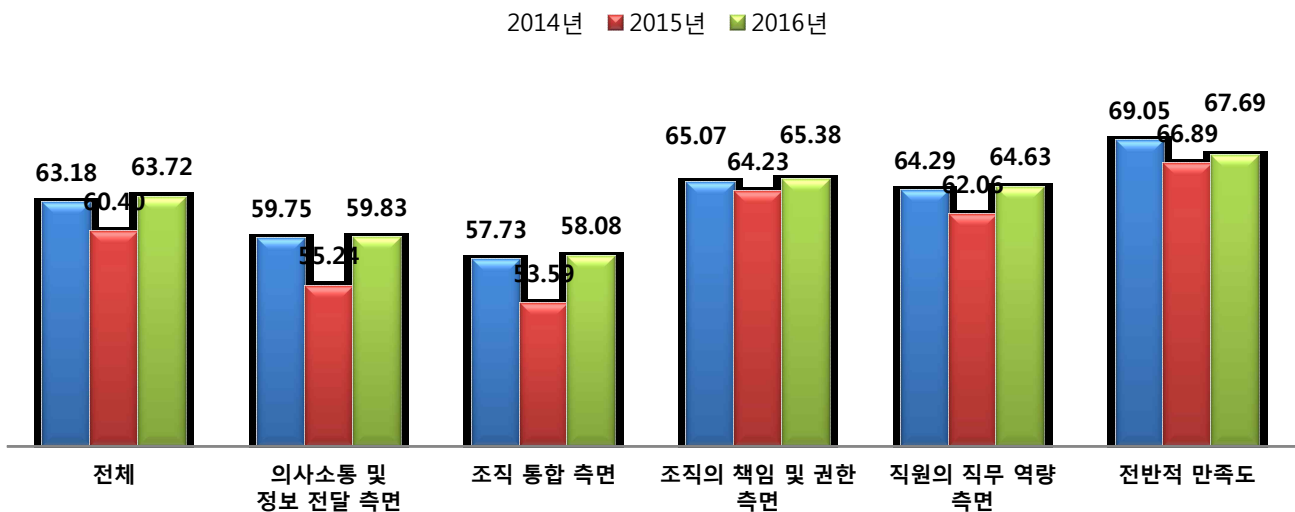


5. 문화재청 내부구성원 조직 만족도

1) 내부구성원 조직 만족도

- 2016년 내부구성원 조직 만족도 63.72점으로 2015년(60.40점)대비 3.32점 상승, 2014년(63.18점) 대비 0.54점 상승한 것으로 나타남. 세부적으로 '조직의 책임 및 권한 측면'이 65.38점으로 가장 높고, '조직의 통합 측면'이 58.08점으로 가장 낮게 나타남.

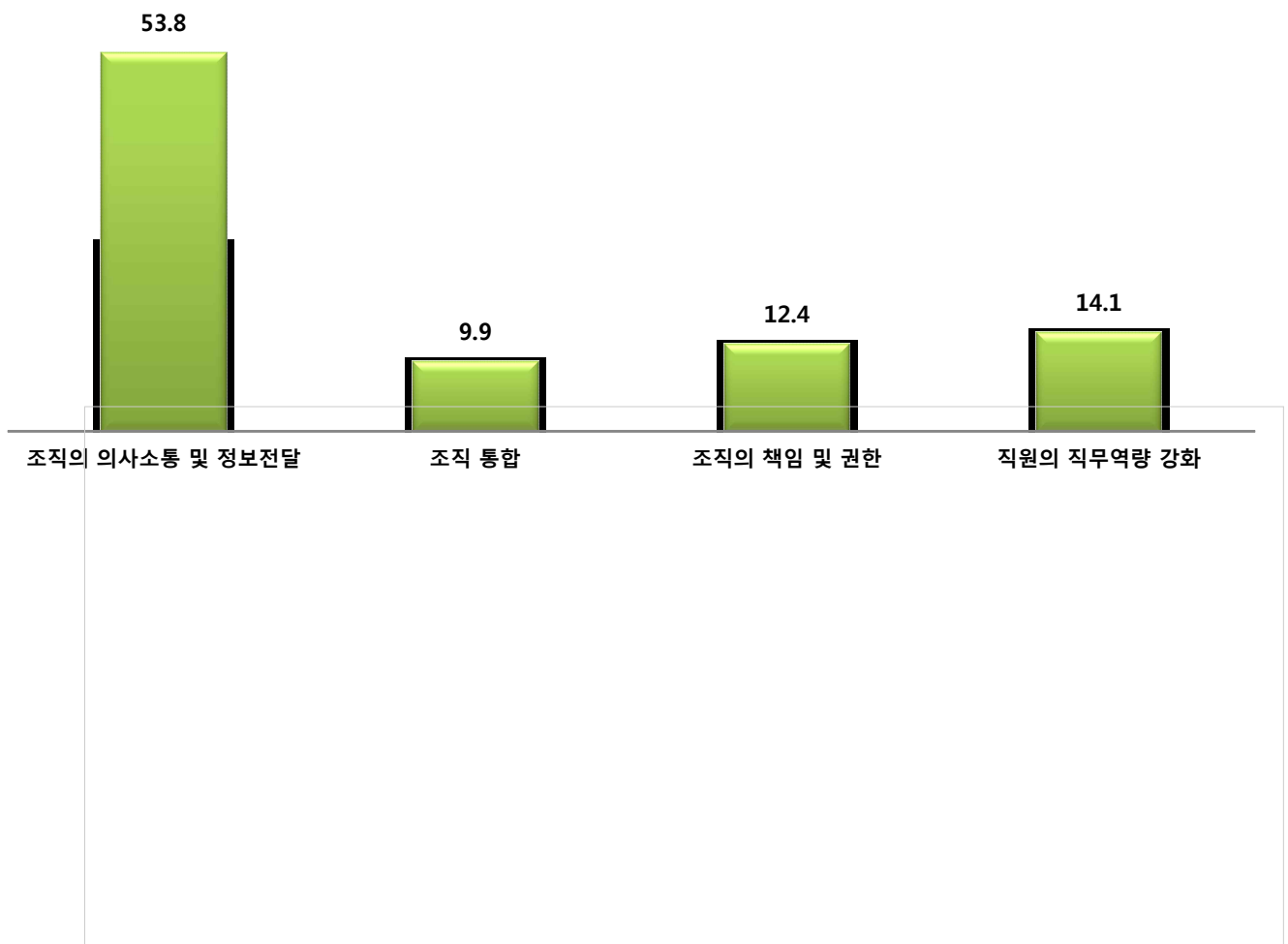
(단위: 점)



2) 조직 전반에 대한 만족도 제고 역점 추진분야

- '조직 전반에 대한 만족도 제고'를 위해서 가장 중요한 요인은 '조직의 의사소통 및 정보전달'이 53.8%로 가장 높게 조사되었고, 다음 '직원의 직무역량 강화'(14.1%), '조직의 책임 및 권한'(12.4%), '조직 통합'(9.9%) 순으로 나타남.

(단위: %)



6. 지원 부서별 개선과제 분석

- 지원부서 중 설문항목이 가장 낮게 평가된 3개 항목을 주요 개선과제로 설정하고 건의사항 및 개선요구 사항을 분석하여 개선방안 및 정책 제언을 정함.

1) 대변인실 주요 개선과제

내부구성원 만족도	<ul style="list-style-type: none"> 자료요구 시 사업부서 입장 고려(71.01점) 업무처리방식 등 타부서 의견 반영(70.35점) 지난 1년간 청 발전을 위한 성공적 과제 수행(71.83점)
세부 업무 및 지원 (홍보지원 업무)	<ul style="list-style-type: none"> 효과적인 홍보를 위한 노력(75.83점) 홍보결과의 적절한 피드백(75.83점) 정책홍보 지원 노력(77.85점)

2) 운영지원과 주요 개선과제

내부구성원 만족도	<ul style="list-style-type: none"> 자료요구 시 사업부서 입장 고려(67.42점) 업무처리방식 등 타부서 의견 반영(66.03점) 지난 1년간 청 발전을 위한 성공적 과제 수행(68.27점)
세부 업무 및 지원 (생산적 근무환경 조성)	<ul style="list-style-type: none"> 생산적 근무환경 조성 노력(66.63점) 업무협의 및 조율의 적절성(66.35점) 업무처리 시 부서입장 고려(66.16점)
세부 업무 및 지원 (인사운영 업무)	<ul style="list-style-type: none"> 합리적이고 공정한 인사제도 운영(57.83점) 기준 및 절차에 따른 인사제도 운영(56.32점) 근무성적 평가의 공정/합리성(59.34점)
세부 업무 및 지원 (여성공무원 근무여건)	<ul style="list-style-type: none"> 공정한 승진인사 운영(61.00점) 업무분장 등에 대한 배려(60.93점) 여성공무원에 대한 차별(60.87점)
세부 업무 및 지원 (경리지원 업무)	<ul style="list-style-type: none"> 결산 자료 요구 시 부서 입장 고려(69.75점) 자금계획에 대한 적절한 안내 및 처리의 적절성(71.18점) 담당자들의 능숙/친절도(72.07점)

3) 기획재정담당관 주요 개선과제

내부구성원 만족도	<ul style="list-style-type: none"> 업무처리 능력 및 처리방식 개선 노력 (68.23점) 자료요구 시 사업부서 입장 고려(65.09점) 업무처리방식 등 타부서 의견 반영(65.94점)
세부 업무 및 지원 (기획 업무)	<ul style="list-style-type: none"> 외부기관 협력도(66.44점) 자료 요구 시 부서의 입장을 고려(64.92점) 상급기관 지시사항 관리의 적절성(66.12점)
세부 업무 및 지원 (국회대응 업무)	<ul style="list-style-type: none"> 국회대응 애로사항의 조정(67.23점) 직원들의 국회대응 역량강화 노력(66.50점) 국회관련 자료 요구 시 부서의 입장을 고려(65.14점)

4) 창조행정담당관실 주요 개선과제

내부구성원 만족도	<ul style="list-style-type: none"> 업무처리 능력 및 처리방식 개선 노력 (68.39점) 자료요구 시 사업부서 입장 고려(66.47점) 업무처리방식 등 타부서 의견 반영(66.57점)
세부 업무 및 지원 (성과관리 업무)	<ul style="list-style-type: none"> 성과관리 부담 완화 및 평가의 수용성 제고 노력(65.20점) 성과관리시스템 사용 만족도(64.28점) 성과관련 자료 요구 시 부서 입장 고려(65.62점)
세부 업무 및 지원 (조직지원 업무)	<ul style="list-style-type: none"> 부서 간 적절한 업무 조정(64.35점) 신규 행정수요에 대한 탄력적 대응(64.66점) 직제를 합리적이고 효율적인 조정(64.73점)
세부 업무 및 지원 (변화관리 업무)	<ul style="list-style-type: none"> 변화에 능동적 대응/활력 있는 조직문화 조성(65.65점) 소통과 협력 바탕의 문화유산 3.0 추진(65.43점) 자료 요구 시 부서의 입장을 고려(65.84점)

5) 법무감사담당관실 주요 개선과제

내부구성원 만족도	<ul style="list-style-type: none"> 업무처리 능력 및 처리방식 개선 노력 (69.18점) 자료요구 시 사업부서 입장 고려(67.35점) 업무처리방식 등 타부서 의견 반영(66.85점)
세부 업무 및 지원 (법무서비스 업무)	<ul style="list-style-type: none"> 원활한 법무 관련 업무 대응(69.15점) 법무관련 대응 역량 강화 노력(68.85점) 사전 업무 협의 및 조율의 적정성(68.85점)

6) 정보화담당관실 주요 개선과제

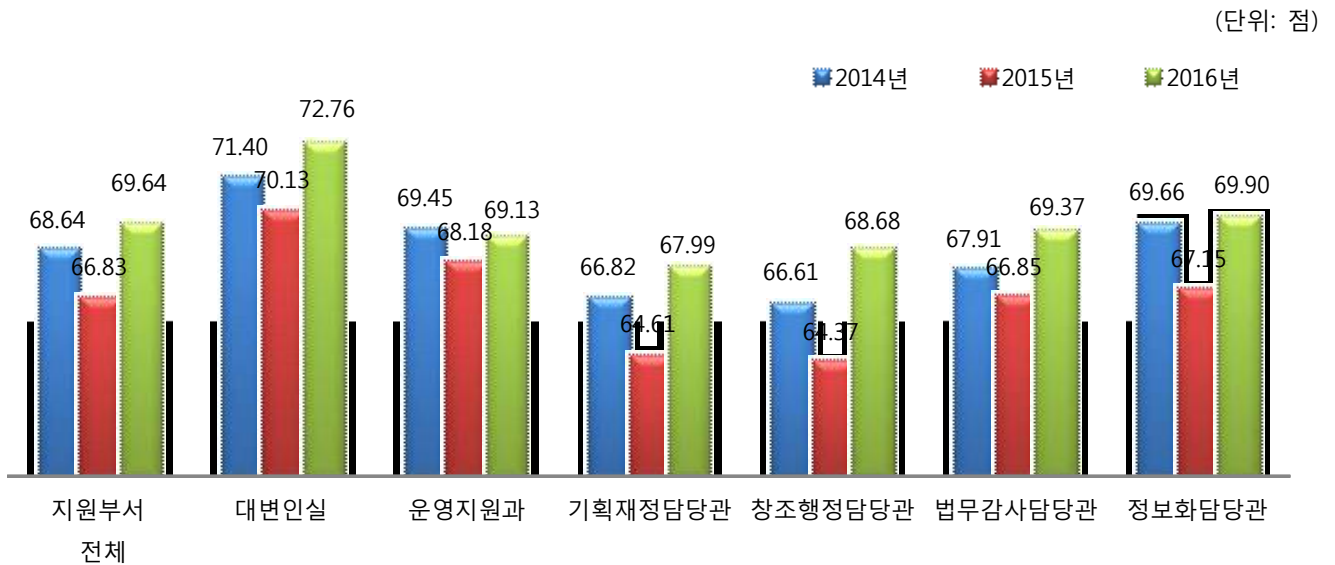
내부구성원 만족도	<ul style="list-style-type: none"> 자료요구 시 사업부서 입장 고려(67.83점) 업무처리방식 등 타부서 의견 반영(68.02점) 지난 1년간 청 발전을 위한 성공적 과제 수행(69.34점)
세부 업무 및 지원 (정보화지원 업무)	<ul style="list-style-type: none"> 문화재 전자 행정 구축 시 사용부서와의 소통과 협력성(68.06점) 문화재 전자행정 시스템의 효율성 노축(67.64점) 문화재청 직원들의 정보화 역량 제고 노력 (69.10점)

제 3장. 본청 지원 부서에 대한 내부 구성원 만족도



1. 본청 지원 부서에 대한 내부구성원 종합만족도

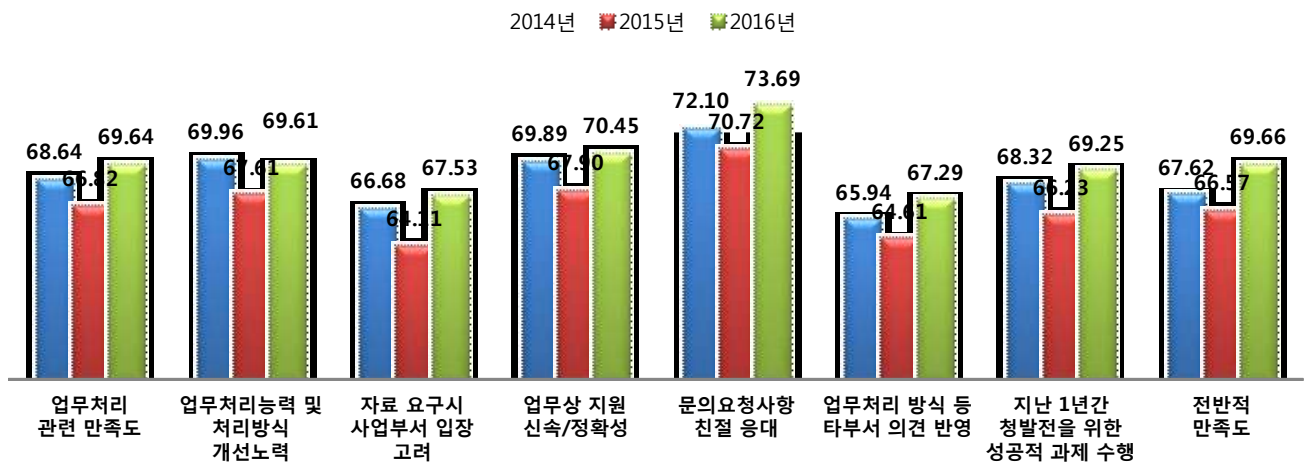
1) 지원 부서별 종합만족도



2) 세부 지원 업무에 대한 만족도

- 세부항목별로는 '문의 또는 요청사항에 대해 지원부서 직원이 친절하게 응대'가 73.69점으로 가장 높고, 다음으로 '업무상 지원 부서에 도움 요청 시 지원이 신속, 정확'(70.45점), '업무처리능력 및 처리방식 개선 노력'(69.61점) 등의 순으로 나타남.

(단위: 점)



- 2016년 부서별 세부항목 종합만족도는 대변인실(72.76점)이 가장 높으며 기획재정담당관실(67.99점)이 가장 낮은 것으로 나타남.
- 항목별 종합만족도는 '문의 또는 요청사항에 대해 지원부서 직원이 친절하게 응대'(73.69점)가 가장 높고, '업무처리 방식 등 타부서 의견 반영'(67.29점)이 가장 낮게 조사됨.

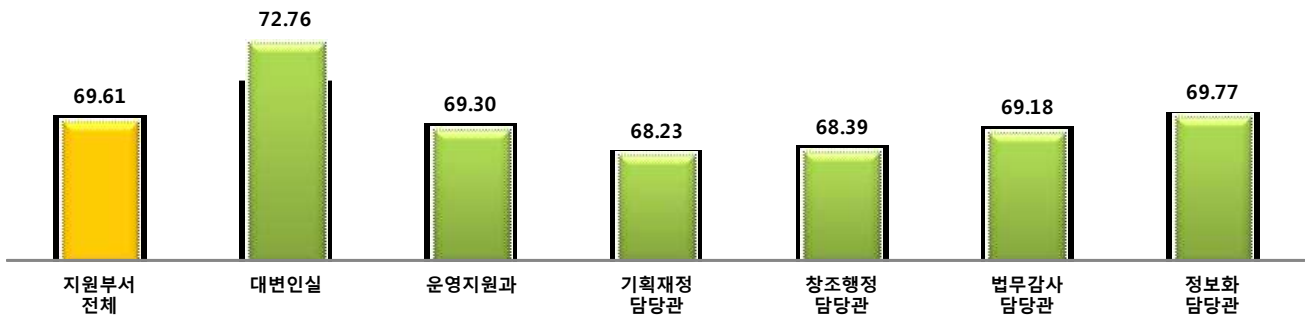
(단위: 점)

	종합 만족도	업무처리 능력 및 처리방식 개선 노력	자료 요구 시 사업부서 입장 고려	업무상 지원 신속/ 정확성	문의요청 사항 친절 응대	업무처리 방식 등 타부서 의견 반영	지난 1년간 청 발전을 위한 성공적 과제 수행	전반적 만족도
지원부서 전체	69.64	69.61	67.53	70.45	73.69	67.29	69.25	69.66
대변인실	72.76	72.76	71.01	73.91	76.84	70.35	71.83	72.65
운영지원과	69.13	69.30	67.42	70.19	74.03	66.03	68.27	68.68
기획재정담당관	67.99	68.23	65.09	68.30	71.73	65.94	68.68	67.99
창조행정담당관	68.68	68.39	66.47	69.09	72.30	66.57	68.83	69.12
법무감사담당관	69.37	69.18	67.35	70.28	73.94	66.85	68.58	69.40
정보화담당관	69.90	69.77	67.83	70.91	73.28	68.02	69.34	70.13

가. 업무처리 능력 및 처리방식 개선 노력

- 직원의 업무처리 능력 및 업무처리 방식 개선 노력 측면은 69.61점으로 나타났고, 직종별로는 임기제공무원이 76.53점으로 가장 높고, 직급별로는 4급 이상(73.48점)이 5급 이하(69.37점)보다 높게 나타남.

(단위: 점)



- 직원의 '업무처리 능력 및 업무처리 방식 개선 측면'에 대해 각 지원 부서별로는 대변인실이 72.76점으로 가장 높고, 다음으로 정보화담당관(69.77점), 운영지원과(69.30점) 등의 순으로 나타남.

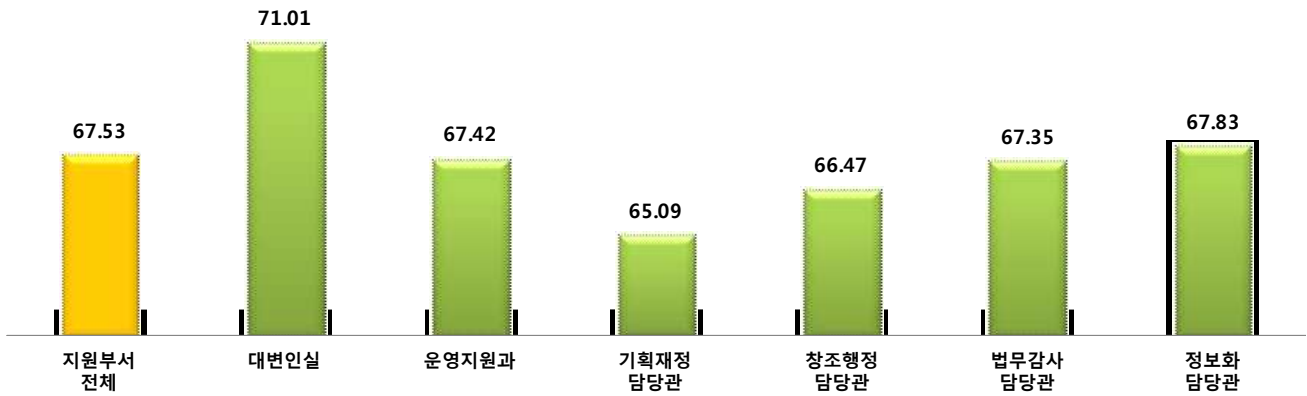
(단위: %,점)

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다	모름/ 무응답	그렇지 않다	보통	그렇다	100점 평균
대변인실	0.4	0.7	3.3	24.3	14.4	38.7	15.8	2.4	4.4	24.3	68.9	72.76
운영지원과	1.7	2.6	5.2	22.3	16.9	35.5	13.4	2.4	9.4	22.3	65.9	69.30
기획재정담당관	0.9	1.7	4.4	27.6	19.5	32.6	10.9	2.4	7.0	27.6	63.0	68.23
창조행정담당관	0.7	1.5	4.1	30.2	16.0	34.4	10.7	2.4	6.3	30.2	61.1	68.39
법무감사담당관	0.7	2.2	4.4	25.0	18.8	34.6	11.8	2.4	7.4	25.0	65.2	69.18
정보화담당관	0.6	1.7	5.3	23.2	19.3	35.7	11.8	2.4	7.6	23.2	66.9	69.77

나. 자료 요구 시 사업부서 입장 고려

- 자료 요구 시 사업부서 입장 고려는 67.53점으로 나타났으며, 직종별로는 임기제공무원이 72.21점으로 가장 높게 나타남.

(단위: 점)



- 자료 요구 시 사업부서 입장 고려에 대해 각 지원 부서별로 대변인실이 71.01점으로 가장 높고, 다음으로 정보화담당관(67.83점) 등의 순으로 높았음. 반면, 기획재정담당관(65.09점)이 상대적으로 낮았음.

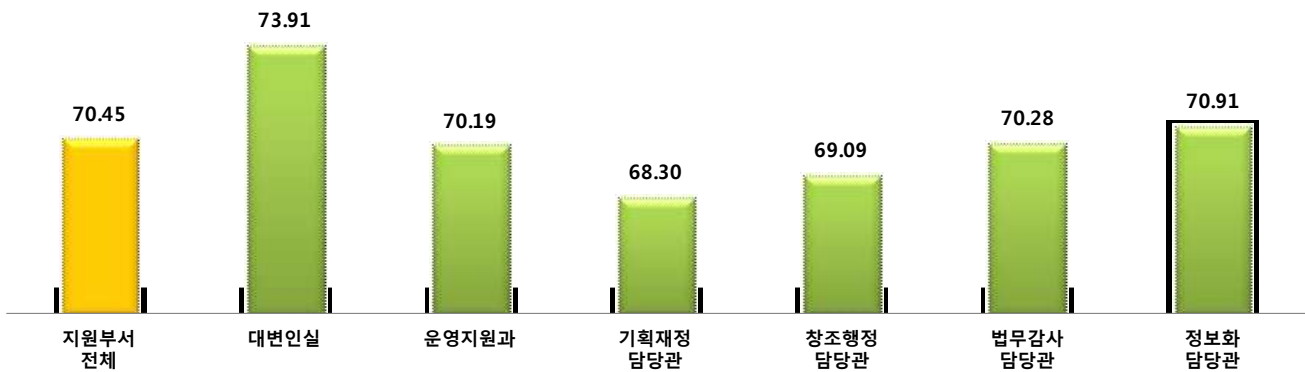
(단위: %,점)

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다	모름/ 무응답	그렇지 않다	보통	그렇다	100점 평균
대변인실		2.0	5.9	23.6	15.7	33.7	16.6	2.6	7.9	23.6	65.9	71.01
운영지원과	1.3	1.8	7.6	26.3	16.9	30.4	13.1	2.6	10.7	26.3	60.4	67.42
기획재정담당관	0.7	3.1	10.3	25.6	20.6	24.7	12.3	2.6	14.2	25.6	57.6	65.09
창조행정담당관	0.2	2.9	8.3	28.5	15.7	30.0	11.8	2.6	11.4	28.5	57.5	66.47
법무감사담당관		3.1	7.2	26.5	18.6	29.7	12.3	2.6	10.3	26.5	60.6	67.35
정보화담당관	0.4	2.0	7.2	27.4	17.7	29.3	13.4	2.6	9.6	27.4	60.4	67.83

다. 업무상 지원의 신속/정확성

- 업무상 지원의 신속/정확성은 70.45점으로 나타났으며, 직종별로는 임기제공무원(74.21점)이 높고, 직급별로는 4급 이상(73.48점)이 5급 이하(70.23점)보다 높게 나타남.

(단위: 점)



- 업무상 지원 부서에 도움 요청 시 지원이 신속, 정확한 부서는 대변인실이 73.91점으로 가장 높고, 정보화담당관(70.91점) 등의 순으로 나타남

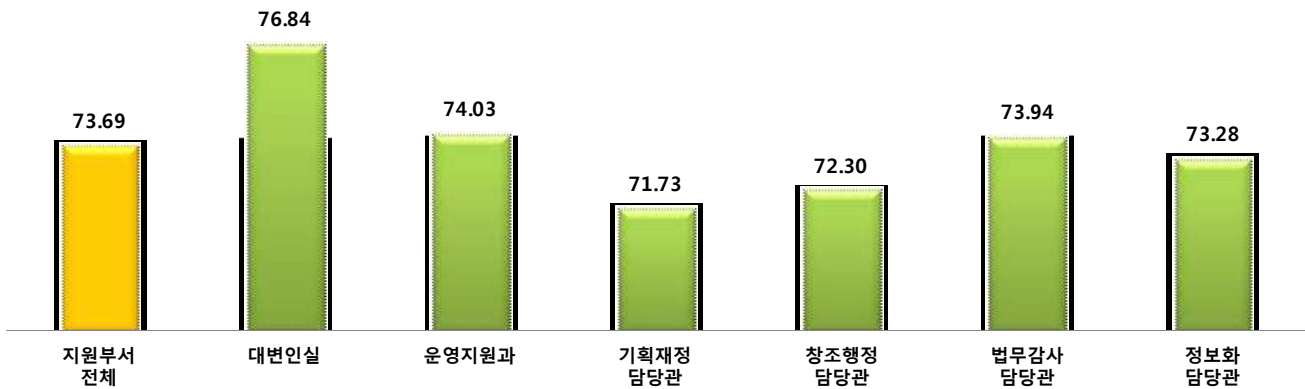
(단위: %,점)

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다	모름/ 무응답	그렇지 않다	보통	그렇다	100점 평균
대변인실	0.4	0.6	2.8	21.5	17.3	37.2	17.7	2.6	3.7	21.5	72.2	73.91
운영지원과	1.1	2.4	4.1	23.0	17.7	35.0	14.2	2.6	7.6	23.0	66.9	70.19
기획재정담당관	0.9	1.5	5.9	26.7	18.6	31.5	12.3	2.6	8.3	26.7	62.4	68.30
창조행정담당관	0.7	1.3	4.1	28.9	16.9	33.0	12.5	2.6	6.1	28.9	62.4	69.09
법무감사담당관	0.9	1.3	3.3	26.3	17.3	34.8	13.4	2.6	5.5	26.3	65.6	70.28
정보화담당관	0.2	1.5	3.7	23.9	20.8	33.3	14.0	2.6	5.3	23.9	68.1	70.91

라. 문의 요청사항 친절 응대

- 문의요청사항 친절 응대에 대한 지원부서의 친절 응대는 73.69점으로 나타남.
직종별로는 임기제공무원이 78.39점으로 가장 높고, 직급별로는 4급 이상(76.17점)이 5급 이하(73.54점)보다 높게 나타남.

(단위: 점)



- 문의 요청사항 친절 응대에 대해 지원 부서별로는 대변인실이 76.84점으로 가장 높고, 운영지원과(74.03점), 법무감사담당관(73.94점), 정보화담당관(73.28점) 등의 순으로 나타남.

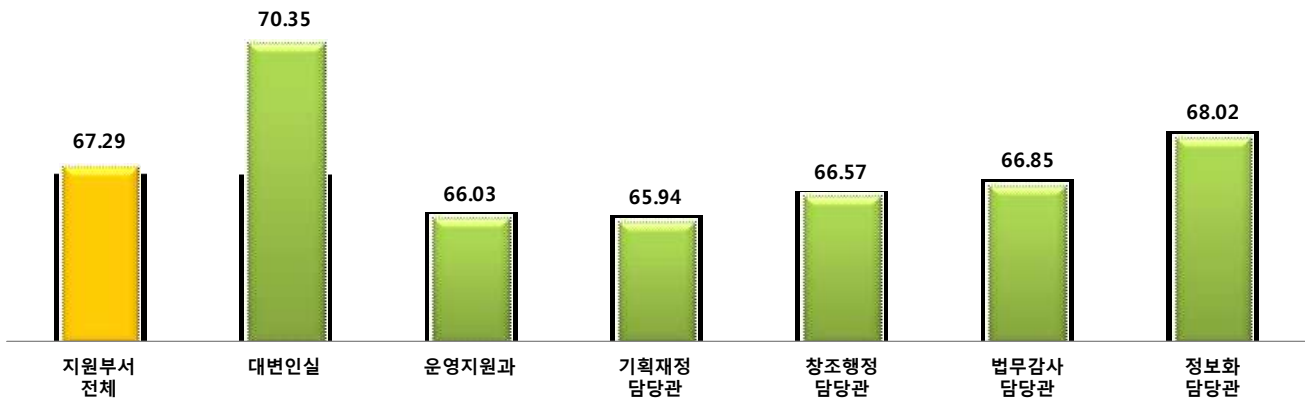
(단위: 명,%,점)

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다	모름/ 무응답	그렇지 않다	보통	그렇다	100점 평균
대변인실	-	0.6	2.6	16.4	17.3	38.5	22.1	2.6	3.1	16.4	77.9	76.84
운영지원과	0.6	1.8	3.7	17.3	18.2	36.1	19.7	2.6	6.1	17.3	74.0	74.03
기획재정담당관	0.4	1.7	4.1	21.9	20.1	32.6	16.8	2.6	6.1	21.9	69.4	71.73
창조행정담당관	0.2	1.5	3.5	23.2	16.9	35.9	16.2	2.6	5.2	23.2	69.1	72.30
법무감사담당관	0.4	1.5	2.9	19.5	17.5	37.4	18.2	2.6	4.8	19.5	73.1	73.94
정보화담당관	0.4	1.7	2.4	20.3	19.5	36.3	16.9	2.6	4.4	20.3	72.7	73.28

마. 업무처리 방식 등 타 부서의 의견 반영

- 업무처리 방식 등과 관련된 타 부서의 의견 반영에 대해서는 67.29점으로 나타남.
직종별로는 임기제공무원이 71.75점으로 가장 높고, 직급별로는 4급 이상(71.12점)이 5급 이하(67.15점)보다 높게 나타남.

(단위: 점)



- 지원부서는 업무처리 방식 등과 관련하여 정책부서 등 다른 부서의 의견 반영에 대해 부서별로 살펴보면 대변인실(70.35점)이 가장 높고, 정보화담당관(68.02점), 법무감사담당관(66.85점) 등의 순으로 조사됨. 반면, 기획재정담당관(65.94점), 운영지원과(66.03점)는 상대적으로 낮게 나타남.

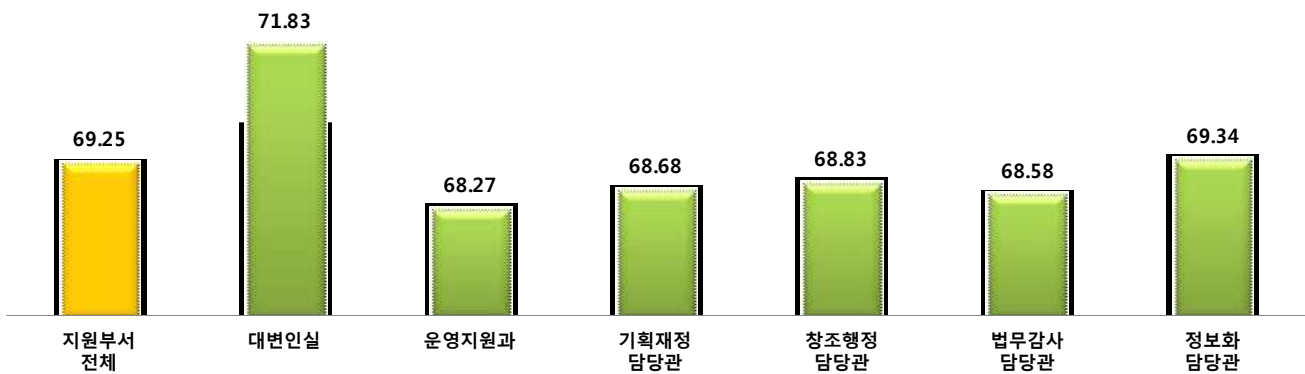
(단위: 명,%,점)

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다	모름/ 무응답	그렇지 않다	보통	그렇다	100점 평균
대변인실	0.7	0.9	3.1	27.3	18.2	33.5	13.6	2.6	4.8	27.3	65.4	70.35
운영지원과	2.2	1.8	7.4	26.0	19.3	30.0	10.7	2.6	11.4	26.0	60.0	66.03
기획재정담당관	0.9	1.7	6.6	29.8	20.3	28.7	9.4	2.6	9.2	29.8	58.4	65.94
창조행정담당관	0.9	1.8	6.1	28.4	20.6	30.0	9.6	2.6	8.8	28.4	60.2	66.57
법무감사담당관	1.1	1.3	6.1	28.5	19.5	31.7	9.2	2.6	8.5	28.5	60.4	66.85
정보화담당관	0.9	0.7	4.6	29.1	20.1	31.9	10.1	2.6	6.3	29.1	62.1	68.02

바. 지난 1년간 청 발전과제 성공적 수행

- 지원부서는 지난 1년 간 우리 청 발전을 위해 어렵고 중요한 과제를 성공적으로 수행하는가에 대한 평가는 69.25 점으로 나타났음. 응답자 특성별로 살펴보면, 기술직(72.38점), 4급 이상(75.25점)에서 높게 나타났음.

(단위: 점)



- 지원 부서별로 살펴보면 대변인실(71.83점), 정보화담당관(69.34점), 창조행정담당관(68.83점) 등의 순으로 높았음. 반면, 운영지원과는 68.27점으로 가장 낮게 조사됨.

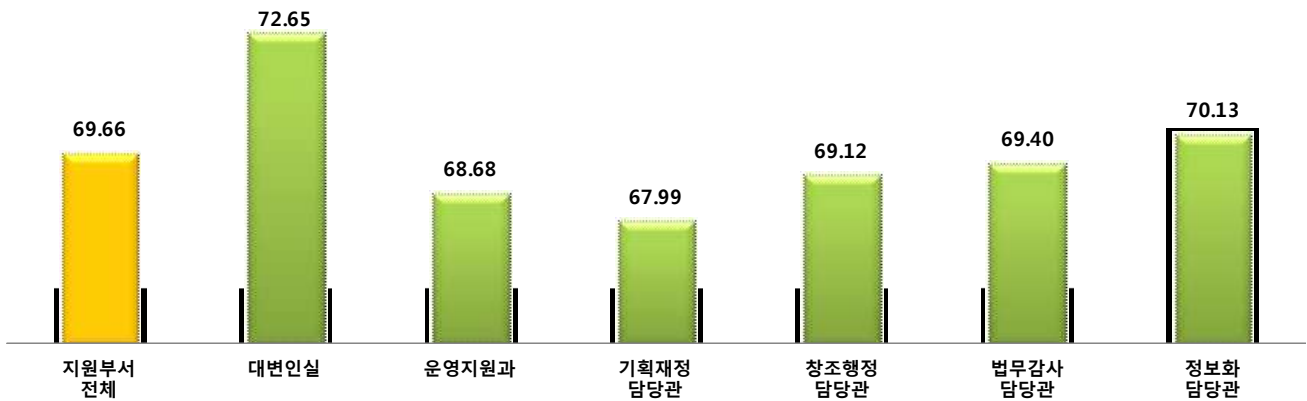
(단위: %,점)

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다	모름/ 무응답	그렇지 않다	보통	그렇다	100점 평균
대변인실	0.4	1.1	3.7	22.8	19.2	35.4	14.9	2.6	5.2	22.8	69.4	71.83
운영지원과	1.5	2.2	5.9	24.5	17.5	33.5	12.3	2.6	9.6	24.5	63.4	68.27
기획재정담당관	0.7	1.8	4.6	26.9	18.8	32.8	11.8	2.6	7.2	26.9	63.4	68.68
창조행정담당관	0.9	1.3	5.5	26.2	18.2	33.1	12.2	2.6	7.7	26.2	63.5	68.83
법무감사담당관	0.6	2.2	3.9	26.9	20.4	32.2	11.2	2.6	6.6	26.9	63.9	68.58
정보화담당관	0.4	1.3	4.1	27.3	19.7	33.1	11.6	2.6	5.7	27.3	64.5	69.34

사. 전반적 만족도

- 지원부서의 전반적 만족도에 대한 평가는 69.66점으로 나타났음. 응답자 특성별로 살펴보면, 임기제공무원(73.59점), 4급 이상(73.06점)에서 높게 나타났음.

(단위: 점)



- 지원 부서별로 살펴보면 대변인실(72.65점), 정보화담당관(70.13점) 순으로 높았음. 반면, 기획재정담당관은 67.99점으로 상대적으로 낮게 평가됨.

(단위: %,점)

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다	모름/ 무응답	그렇지 않다	보통	그렇다	100점 평균
대변인실	0.4	0.6	3.3	23.2	19.5	33.0	17.5	2.6	4.2	23.2	70.0	72.65
운영지원과	1.5	2.8	5.0	23.2	19.2	32.6	13.3	2.6	9.2	23.2	65.0	68.68
기획재정담당관	0.6	2.2	5.7	26.3	21.0	28.9	12.7	2.6	8.5	26.3	62.6	67.99
창조행정담당관	0.4	1.1	5.5	27.1	19.7	30.0	13.6	2.6	7.0	27.1	63.4	69.12
법무감사담당관	0.2	1.5	4.2	26.7	20.8	31.7	12.3	2.6	5.9	26.7	64.8	69.40
정보화담당관	0.7	0.7	2.8	26.7	22.5	30.4	13.6	2.6	4.2	26.7	66.5	70.13

3) 지원부서 전반에 대한 건의 및 개선사항

가. 대변인실

주요 건의 사항

- 하달식 지시나 협조가 강요되는 사례가 없었으면
- 업무처리가 원활했으면
- 보도자료 작성 교육이 있었으면
- 과제 관련해 상호간에 정보 공유했으면
- 전담 인력 확충했으면
- 보도자료의 문장을 개선했으면
- 시청각 기록물 관리 방안 모색했으면
- 청의 공식적 입장을 명확히 알리고 조치했으면
- 프레스룸 운영을 통해 언론과 유기적 관계 유지했으면
- 소속기관이 지시하는 형식의 촬영 협조는 안했으면
- 문화재청 업무 관련해 홍보가 있었으면
- 문화재청 SNS에 적극 홍보했으면
- 홍보 전문가 확보해 적극 홍보했으면
- 언론보도에 민감하게 반응하지 않았으면
- 설문조사 내용 및 방식 개선했으면

나. 운영지원과

주요 건의 사항

- 인사 처리가 공정했으면
- 부서원의 인사 고충 해결에 적극적이었으면
- 직원들의 의견 반영한 인사 발령했으면
- 인사 처리가 투명했으면
- 친절하게 응대했으면
- 업무처리가 신속했으면
- 업무처리가 원활했으면
- 업무 절차 간소화했으면
- 업무 관련해 많은 소통이 있었으면
- 직원 배치를 원활하게 했으면
- 직원의 잦은 교체로 업무 연속성에 문제가 없었으면
- 보직 경로 마련했으면
- 인사이동시 본청 직원 연락처를 신속히 업데이트했으면
- 소속기관의 승진,인사 배려했으면
- 인사 원칙 준수했으면
- 인사 계획을 사전에 고지했으면
- 타부서 대비 공채합격자 진급이 늦지 않았으면
- 형식적 인사보다 임명장 부여했으면
- 과제 관련해 상호간에 정보 공유했으면
- 현장 정규직의 권리 부여할 수 있는 정책 시행했으면
- 인원 부족으로 1교대 근무체제 유지했으면
- 임용인력의 적응 지도 및 지원이 있었으면
- 결원시 신속하게 신규 채용했으면
- 문화재청 업무 관련해 홍보가 있었으면
- 설문조사 내용 및 방식 개선했으면

다. 기획재정담당관

주요 건의 사항

- 강압적이지 않았으면
- 내부 직원에 대한 고려가 있었으면
- 업무 관련해 많은 소통이 있었으면
- 인사 처리가 투명했으면
- 문제 있는 직원을 타지보다는 본청에서 해결했으면
- 과제 관련해 상호간에 정보 공유했으면
- 적재적소에 예산 배정했으면
- 소속기관의 고유 예산 확대했으면
- 국회 등의 과다요구에 대한 대응 방안이 있었으면
- 문화재보호기금 확보에 힘썼으면
- 문화재청 업무 관련해 홍보가 있었으면

라. 창조행정담당관

주요 건의 사항

- 올바른 성과 평가가 이루어졌으면
- 연중 수시로 소속기관의 애로사항 청취했으면
- 업무처리가 원활했으면
- 정부 3.0 과제에 대한 정확성 제고했으면
- 정부 3.0 과제에 대한 실효성 제고했으면
- 장기적인 성과관리 모색했으면
- 감사 전담부서 신설했으면
- 과제 관련해 상호간에 정보 공유했으면
- 청의 공식적 입장을 명확히 알리고 조치했으면
- 문화재청 업무 관련해 홍보가 있었으면

마. 법무감사담당관

주요 건의 사항

- 상벌의 교육이 있었으면
- 무서운 이미지 개선했으면
- 업무처리가 원활했으면
- 업무에 일관성이 있었으면
- 정부 3.0 과제에 대한 실효성 제고했으면
- 복합민원 이관시 주도적으로 처리했으면
- 민원 감사 발생시 현장의 입장을 고려했으면
- 감사의 필요성에 대해 객관적 검토가 선행되었으면
- 체계적 감사 지양했으면
- 불필요한 실적 관리 지양했으면
- 선제적 필요사항을 요구하고 개선했으면
- 교육 확대했으면
- 과제 관련해 상호간에 정보 공유했으면
- 자료 요구 시 시간을 촉박하게 하지 않았으면
- 문화재청 업무 관련해 홍보가 있었으면

바. 정보화담당관

주요 건의 사항

- 친절하게 응대했으면
- 특정 인물이 부서 이미지에 영향을 주지 않았으면
- 부서원의 애로사항 해결에 신속했으면
- 업무처리가 원활했으면
- 업무에 전문성이 있었으면
- 분야별 업무 조율 및 협조가 원활했으면
- 관리 사이트 수에 따른 담당자 인원이 적정했으면
- 정보화 관련 업무 매뉴얼이 있었으면
- 본청만의 정보화는 아니었으면
- 과제 관련해 상호간에 정보 공유했으면
- 자료 요구 시 시간을 촉박하게 하지 않았으면
- 정보화 사업 관련해 점검이 있었으면
- 데이터 정보의 장기적 보존 방안 마련했으면
- 포털의 설정이 많은 점 개선했으면
- 문화재청 업무 관련해 홍보가 있었으면

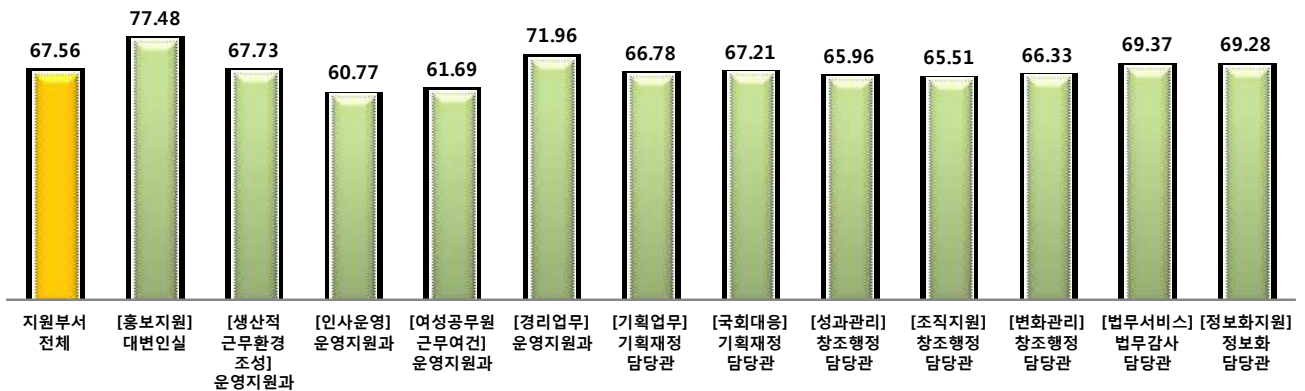
제 4장. 세부 지원 업무에 대한 내부 구성원 만족도



1. 세부 지원업무에 대한 종합만족도

- 조사대상 12개 세부지원 업무에 대한 종합만족도 67.56점으로 나타남.
- 홍보지원 업무(대변인실)가 77.48점으로 가장 높고, 다음으로 경리지원 업무(운영지원과) 71.96점, 법무서비스 지원(법무감사담당관실) 69.37점 순으로 나타남.
- 인사운영 업무(운영지원과)가 60.77점으로 가장 낮게 평가되었으며, 여성공무원 근무여건(운영지원과) 61.69점, 조직지원 업무(창조행정담당관실)가 65.51점으로 순으로 낮게 평가됨

(단위: 점)



2. 홍보지원 업무

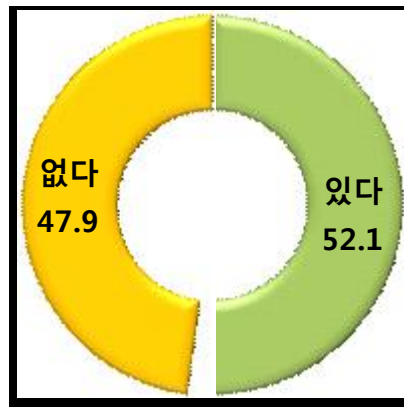
대변인실

1) 홍보업무 지원 유무

- 조사대상자 599명 중 300명(50.1)%이 '정책홍보 업무 지원'을 받은 적이 '있다'고 응답함.

【 홍보업무 지원 여부 】

(단위: %)

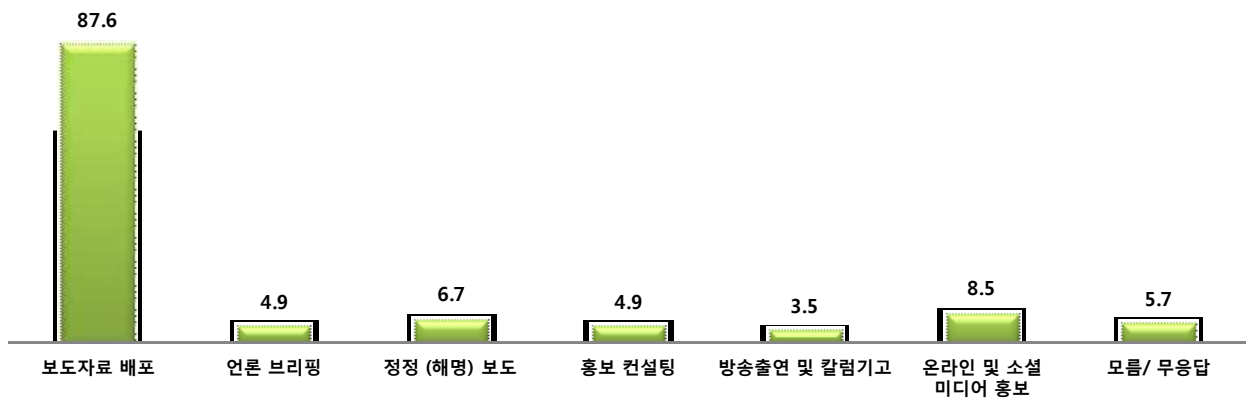


2) 지원받은 홍보업무 종류

- 가장 많은 지원을 받은 홍보 업무는 응답자 383명 중 87.6%가 답한 '보도 자료 배포'로 나타났고, 다음으로 '온라인 및 소셜미디어 홍보(8.5%)로 조사됨. (모름/무응답은 약 5.7%)

【 지원받은 홍보업무 종류 】

(단위: %)

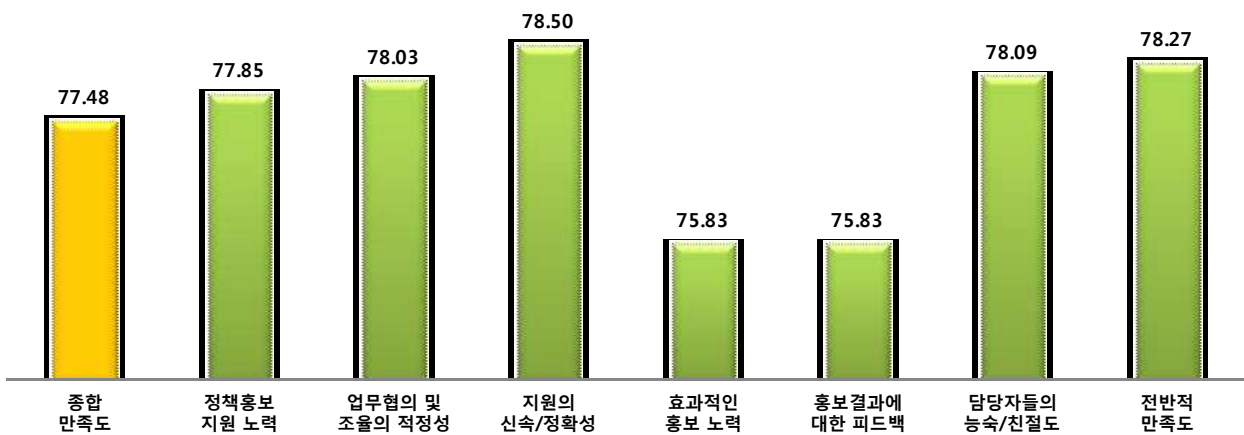


3) 홍보지원 업무 만족도

- 홍보지원 업무에 대한 전체 만족도는 77.48점으로 나타남.
- 특히, 세부항목별로는 '지원의 신속/정확성'이 78.50점으로 가장 높고, '효과적인 홍보 노력'과 '홍보결과에 대한 피드백'(이상 75.83점)이 가장 낮게 나타남.

【 홍보업무 업무 만족도 】

(단위: 점)



주요 건의 사항

- 인력 충원했으면
- 보도자료의 문장을 개선했으면
- 보도자료에 대한 정확한 이해가 있었으면
- 실무부서와 사전 교감없는 언론 취재는 지양했으면
- 홍보컨설팅 지원을 연 2회 상설화했으면

3. 생산적 근무환경 조성

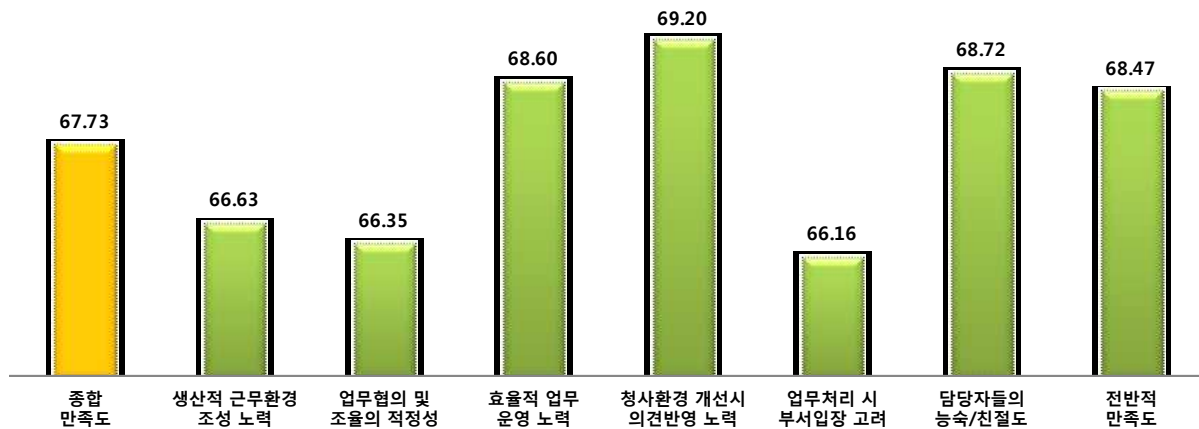
운영지원과

1) 생산적 근무환경 조성 만족도

- 생산적 근무환경 조성에 대한 전체 만족도는 67.73점으로 나타남.
- '청사환경 개선 시 의견반영 노력'(69.20점)과 '담당자들의 능숙/친절도'(68.72점)가 상대적으로 높은 반면, '업무처리 시 부서입장 고려'가 66.16점으로 낮게 평가됨.

【 생산적 근무환경 조성 】

(단위: 점)



주요 건의 사항

- 직원 복리 향상에 노력이 필요함.
- 직원 동호회 지원이 필요함.
- 행정지원 인력의 정년제 실시 필요.
- 소속기관의 근무환경 지원.
- 서류 업무 간소화 필요.
- 불필요한 회의 소집은 지양 바람.
- 불필요한 당직은 없었으면

4. 인사운영 업무

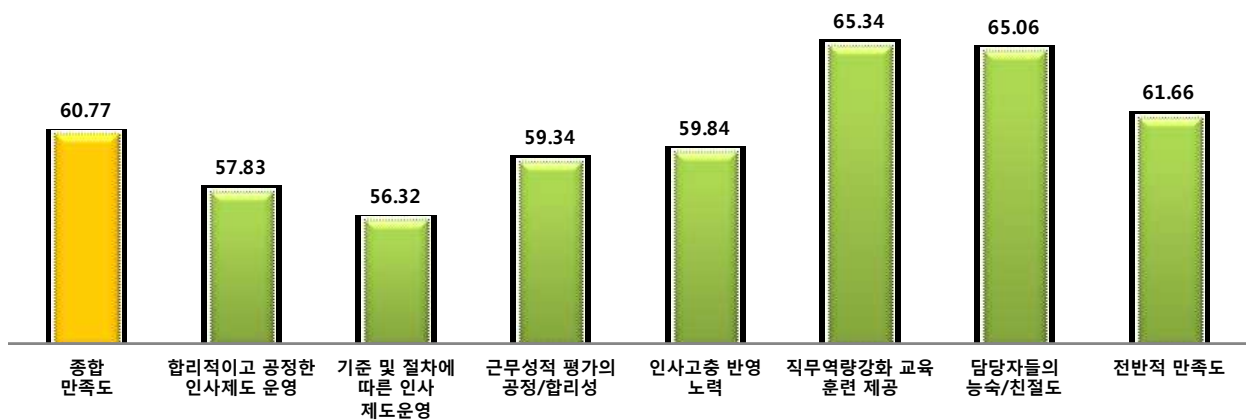
운영지원과

1) 인사운영 업무 만족도

- 인사운영 업무에 대한 전체 만족도는 60.77점으로 나타남.
- '직무역량강화 교육 훈련 제공'(65.34점)과 '담당자들의 능숙/친절도'(65.06점)가 상대적으로 높은 반면, '기준 및 절차에 따른 인사제도 운영'이 56.32점으로 낮게 평가됨.

【 인사운영 업무 만족도 】

(단위: 점)



주요 건의 사항

- 공정한 인사제도 운영했으면
- 직원의 애로사항 반영했으면
- 업무능력 향상을 위한 교육프로그램 개발했으면
- 직원들과 소통이 원활했으면
- 본청과 소속기관의 원활한 인사 교류가 있었으면
- 인사 정보를 전체 공개했으면
- 합리적으로 인사제도 운영했으면
- 객관적인 인사제도 운영했으면
- 많은 교육훈련으로 업무 집중도가 떨어지는 점 개선했으면
- 인사이동시 성별 비율이 균형 있었으면
- 소속기관에 인사 반영이 있었으면
- 결원시 신규 채용 절차가 신속했으면
- 본청 근무직원 위주의 승진 지양했으면
- 승진에 대한 세심한 협조가 있었으면
- 인사 적용 기준이 확실했으면
- 인사 원칙 준수했으면
- 지나치게 경직된 인사 업무 개선했으면
- 업무 관련해 부서장과 사전 협의가 있었으면
- 승진후보자 중 개인의 후보 순위를 알려주었으면

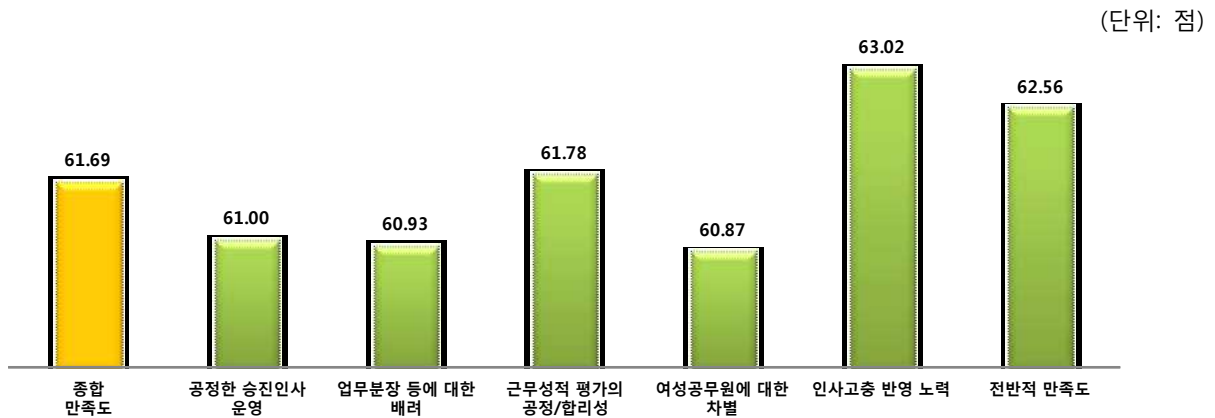
5. 여성공무원 근무 여건

운영지원과

1) 여성공무원 근무 여건 만족도

- 여성공무원 근무 여건에 대한 전체 만족도는 61.69점으로 나타남.
- '인사고충 반영 노력'(63.02점)이 가장 높게 평가 되었으며, '근무성적 평가의 공정/합리성'(61.78), '공정한 승진인사 운영'(61.00점) 순으로 평가되었음.
- 반면, '여성공무원에 대한 차별'(60.87점)는 가장 낮게 평가됨.

【 여성공무원 근무 여건 만족도 】



주요 건의 사항

- 인사가 공정했으면
- 임신여성에 대한 승진 차별 개선했으면
- 여성의 술자리에서의 편견을 없앴으면

6. 경리지원 업무

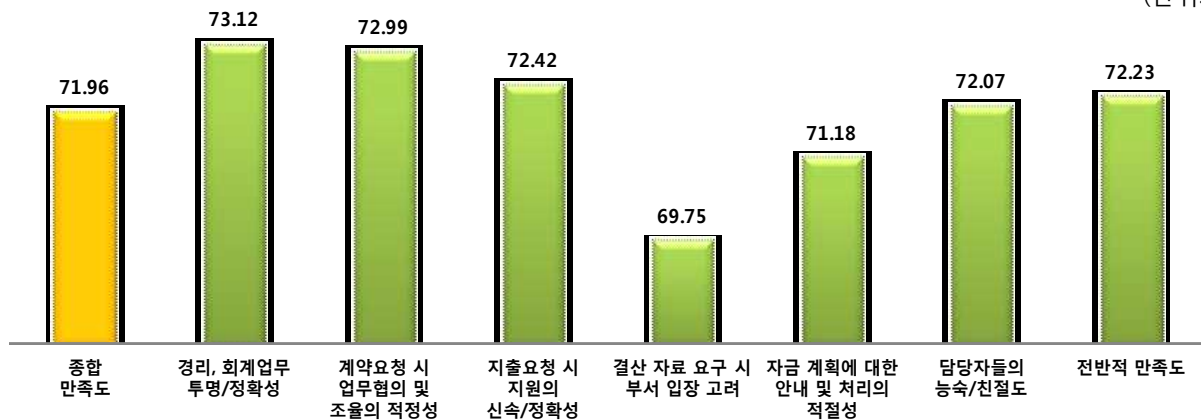
운영지원과

1) 경리지원 업무 만족도

- 경리지원 업무에 대한 전체 만족도는 71.96점으로 나타남.
- '경리, 회계업무 투명/정확성'(73.12점)이 가장 높게 평가 되었으며, '계약요청 시 업무협의 및 조율의 적정성'(72.99점), '지출 요청 시 지원이 신속/정확성'(72.42점) 순으로 평가되었음.
- 반면, '결산 자료 요구 시 부서 입장 고려'(69.75점)는 가장 낮게 평가됨.

【 경리지원 업무 만족도 】

(단위: 점)



주요 건의 사항

- 사업부서의 의견을 충분히 고려했으면
- 군림하는 자세가 없었으면

7. 기획 업무

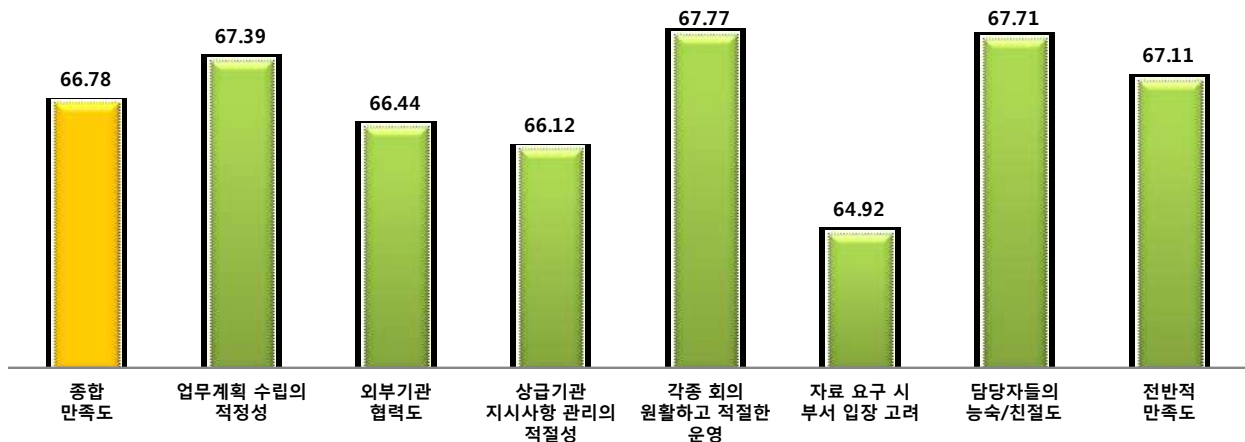
기획재정담당관실

1) 기획 업무 만족도

- 기획업무에 대한 전체 만족도는 66.78점으로 나타남.
- 세부항목별로는 '각종 회의가 원활하고 적절한 운영'이 67.77점으로 가장 높고, 다음으로 '담당자들의 능숙/친절도'(67.71점), '업무계획 수립의 적정성'(67.39점) 순으로 조사됨.
- 반면, '자료요구 시 부서 입장 고려'는 64.92점으로 가장 낮게 평가됨.

【 기획 업무 만족도 】

(단위: 점)



주요 건의 사항

- 지시사항이 너무 많은 점 개선 필요.

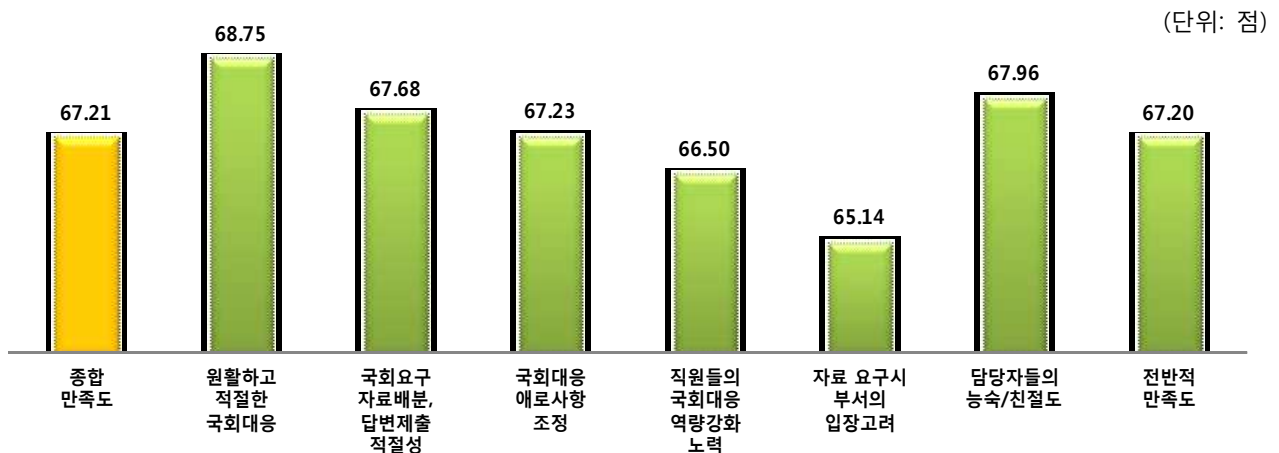
8. 대응 업무

기획재정담당관실

1) 국회대응 업무 만족도

- 국회대응 업무에 전체 만족도는 67.21점으로 나타남.
- 세부항목별로는 '원활하고 적절한 국회 대응'이 68.75점으로 가장 높고, 다음으로 '담당자들이 능숙하고 친절함'(67.96점), '국회요구 자료 배분과 답변제출이 적절함'(67.68점) 순으로 조사됨.

【 국회대응 업무 만족도 】



9. 성과관리 업무

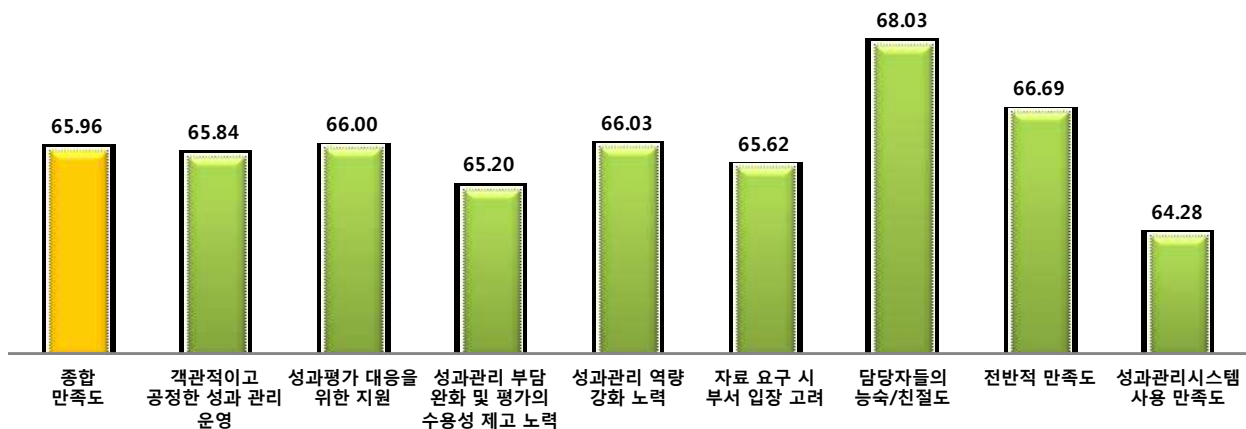
창조행정담당관실

1) 성과관리 업무 만족도

- 성과관리 업무에 대한 전체 만족도는 65.96점으로 나타남.
- 세부항목별로는 '담당자들의 능숙/친절도'가 68.03점으로 가장 높았으며 '성과관리 역량 강화 노력'(66.03점), '성과평가 대응을 위한 지원'(66.00점) 순으로 조사됨.
- 반면 '성과관리 부담 완화 및 평가의 수용성 제고 노력'이 65.20점으로 가장 낮게 평가되었음.

【 성과관리 업무 만족도 】

(단위: 점)



10. 조직지원 업무

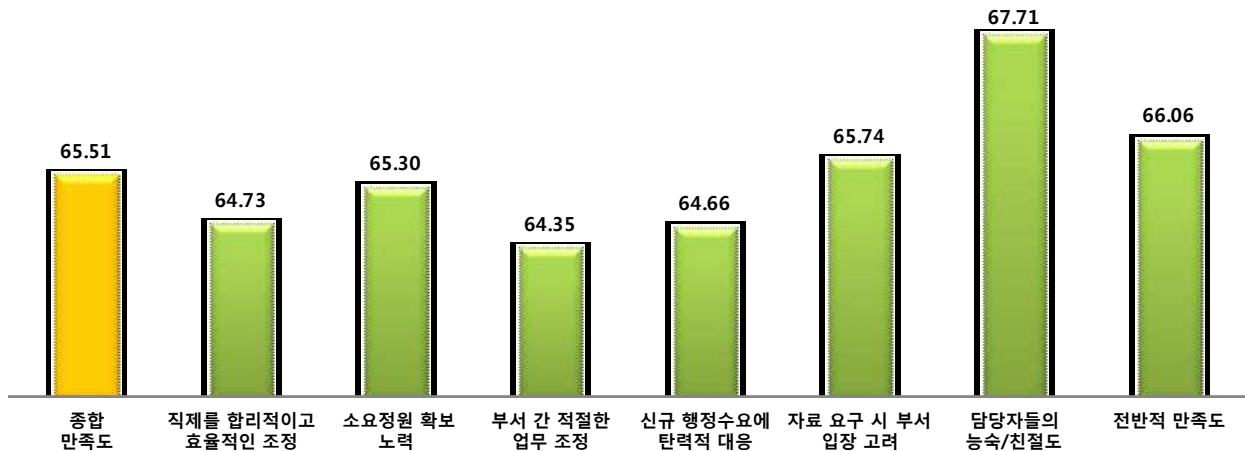
창조행정담당관실

1) 조직지원 업무 만족도

- 조직지원 업무 종합만족도는 65.51점으로 나타남.
- 세부항목별로는 '담당자들의 능숙/친절도'가 67.71점으로 가장 높고, 다음으로 '자료요구 시 부서입장 고려'(65.74점), '소요정원 확보 노력'(65.30점) 순으로 나타남.
- 반면, '부서 간 적절한 업무 조정'(64.35점)이 가장 낮게 평가되었음.

【 조직지원 업무 만족도 】

(단위: 점)



11. 변화관리 업무

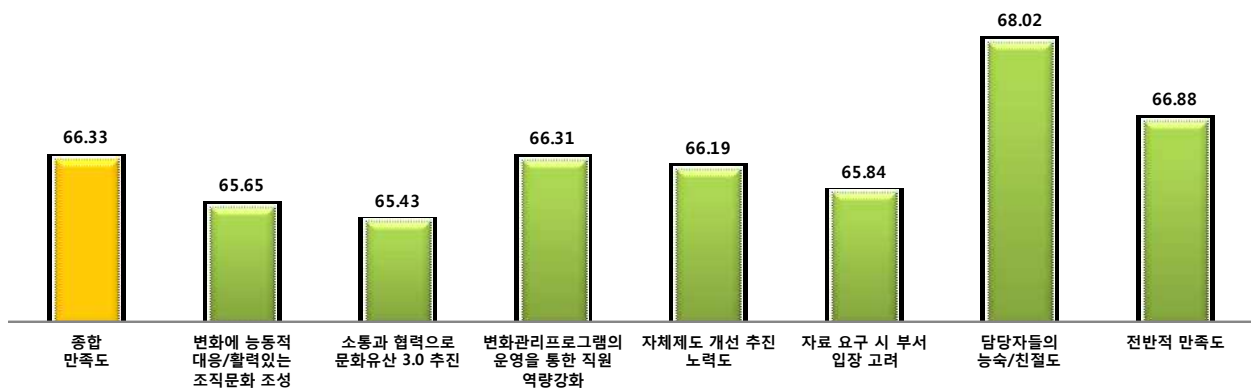
창조행정담당관실

1) 변화관리 업무 만족도

- 변화관리업무 종합만족도는 66.33점으로 나타남.
- 세부항목별로는 '담당자들의 능숙/친절도'가 68.02점으로 가장 높고, 다음으로 '변화관리 프로그램의 운영을 통한 직원역량 강화'(66.31점) 순으로 조사됨.
- 반면 '소통과 협력으로 문화유산3.0 추진'이 65.43점으로 가장 낮게 평가되었음.

【 변화관리 업무 만족도 】

(단위: 점)



12. 법무서비스 업무

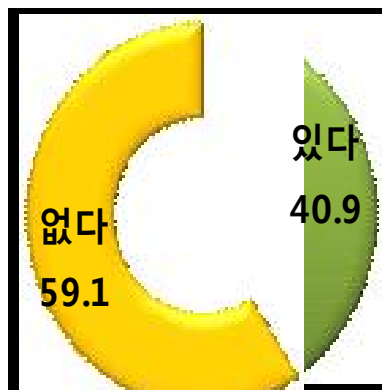
법무감사담당관실

1) 법무서비스 지원 여부

- 조사대상자 543명 중 40.9%가 '법무서비스 업무 지원'을 받은 적이 '있다'고 응답함.

【 법무서비스 지원 여부 】

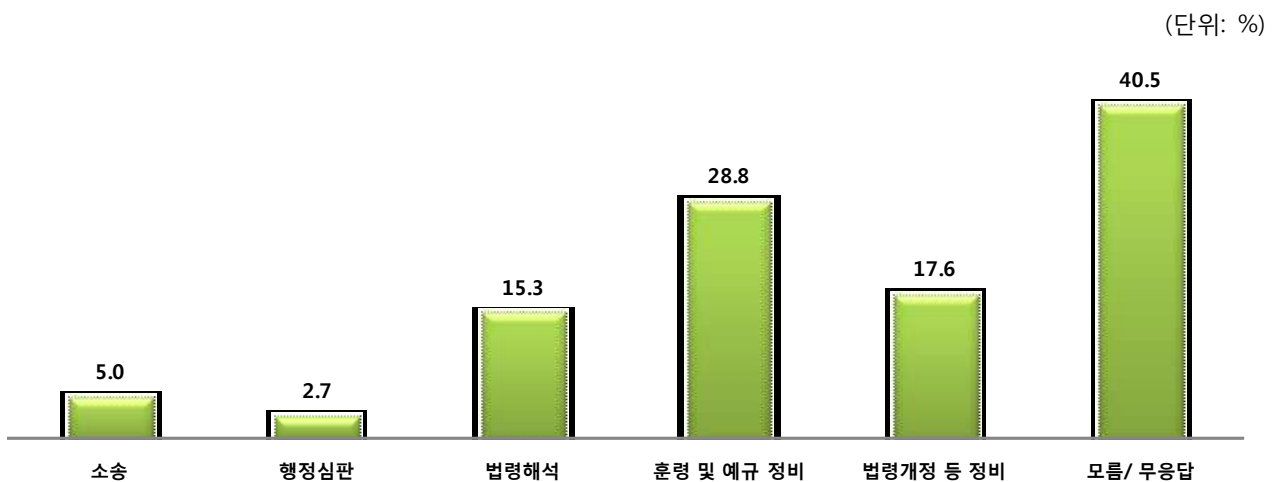
(단위: %)



2) 지원받은 법무서비스 종류

- 응답자 222명 중 복수응답을 포함 가장 많이 지원받은 법무서비스로 '훈령 및 예규 정비' (28.8%)를 응답함. 다음으로, '법령개정 등 정비'(17.6%), '법령해석'(15.3%) 순으로 나타남.
- 복수의 응답을 다중 계산한 값이므로, 일반적인 비율 산출 계산 값과 다를 수 있음. (모름/무응답은 40.5%임)

【 지원받은 법무서비스 종류 】

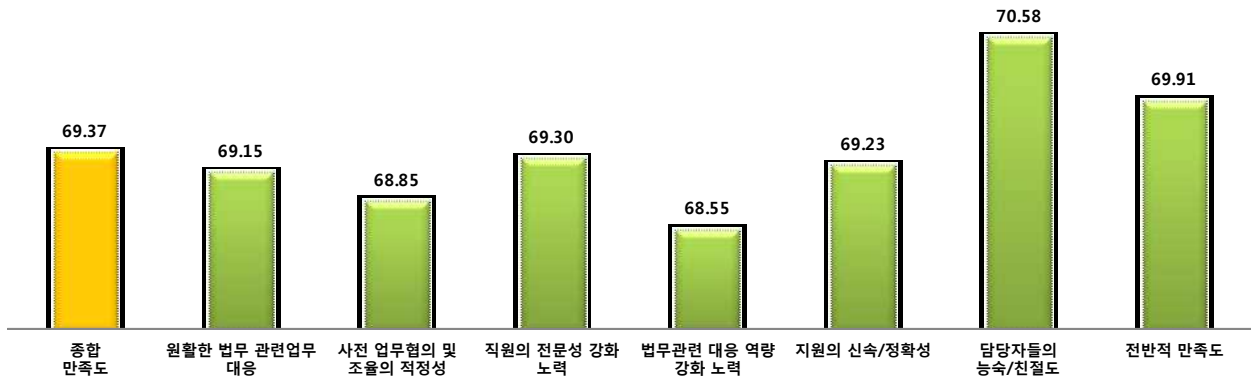


3) 법무서비스 지원 만족도

- 법무서비스지원 업무 종합만족도는 69.37점으로 나타남.
- 세부항목별로는 '담당자들의 능숙/친절도'가 70.58점으로 가장 높고, 다음으로, '직원의 전문성 강화 노력'(69.30점), '지원의 신속/정확성'(69.23점), '원활한 법무 관련 업무 대응'(69.15점) 순으로 나타남.
- 반면 '법무관련 대응 역량 강화 노력'이 68.55점으로 가장 낮게 평가됨.

【 법무서비스 지원 만족도 】

(단위: 점)



13. 정보화지원 업무

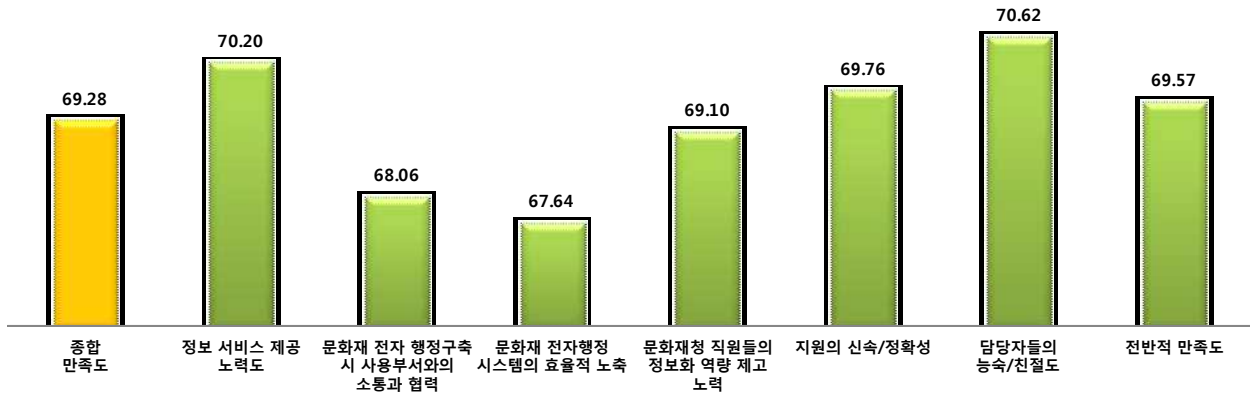
정보화담당관실

1) 정보화지원 업무 만족도

- 정보화지원 업무 종합만족도는 69.28점으로 나타남.
- 세부항목별로는 '담당자들의 능숙/친절도'(70.62점)가 가장 높고, 다음으로 '정보서비스 제공 노력도'(70.20점)와, '지원의 신속/정확성'(69.76점) 순으로 나타남.
- 반면, '문화재 전자행정 시스템의 효율적 노축'(67.64점)이 가장 낮게 평가됨.

【 정보화지원 업무 만족도 】

(단위: 점)



주요 건의 사항

- 친절했으면
- 메아리의 경우 자주 자리에 없으니 늘려주었으면
- 행정포털 메인화면 사진을 주기적으로 교체했으면
- 공문 내용이 이해하기 쉬웠으면
- 상급기관의 개별적 정책들을 조율했으면
- 기관 나름의 기준이 유기적으로 형성되었으면
- 장기적 관점의 데이터 보존 방안 마련했으면

제 5장. 국립문화재연구소 내부 구성원 만족도



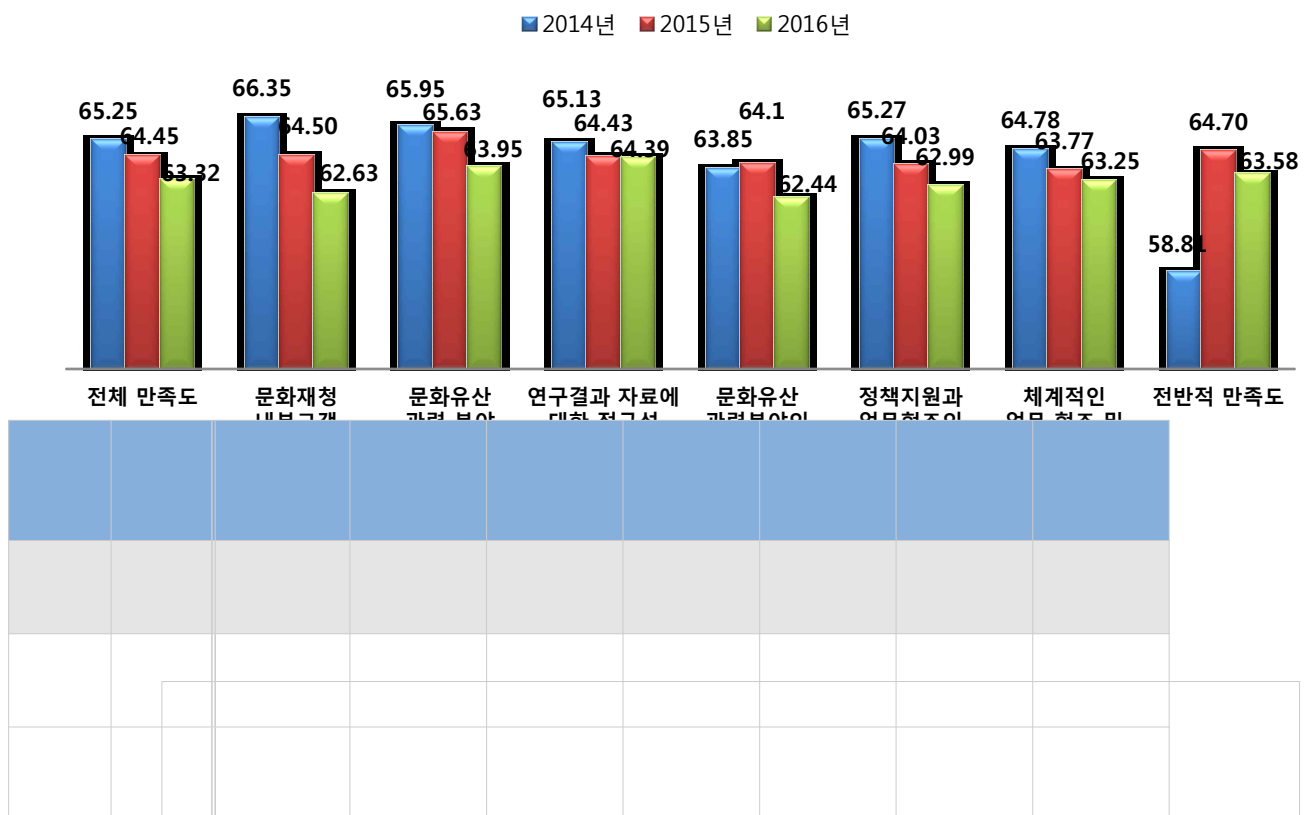
1. 연구에 대한 내부구성원 만족도

국립문화재연구소

1) 연구 만족도

- 국립문화재연구소의 연구에 대한 2016년 내부구성원 만족도는 63.32점으로 2015년 (64.45점)대비 1.13점 낮게 나타남. 세부항목별로는 '연구결과 자료에 대한 접근성'이 64.39점으로 가장 높고, '문화유산 관련분야의 연구수요 반영성'가 62.44점으로 가장 낮게 나타남.

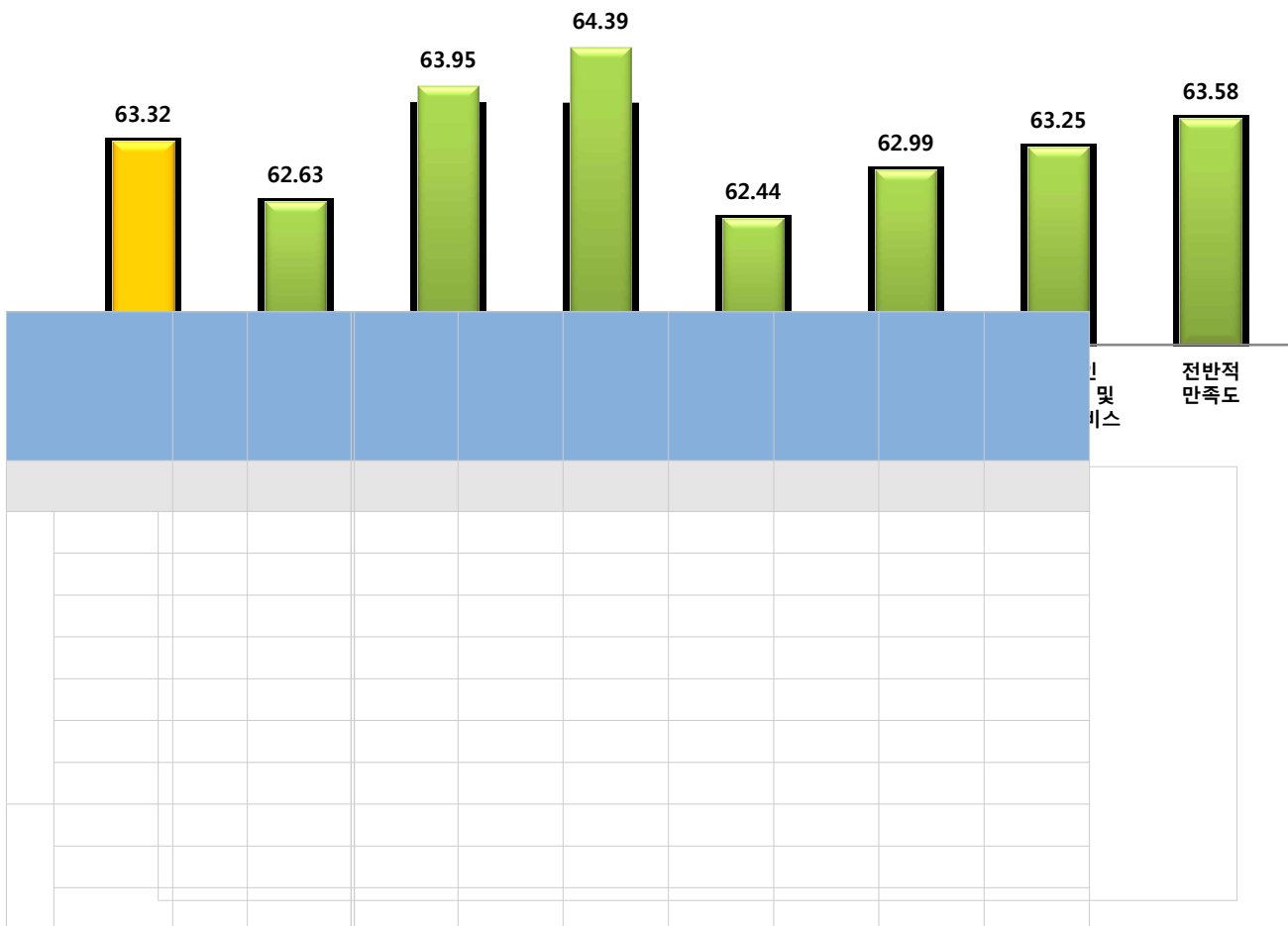
(단위: 점)



2) 세부 항목별 만족도

- 국립문화재연구소에 연구에 대한 전체 만족도는 63.32점으로 나타남.
- 특히 '연구결과 자료에 대한 접근성'(64.39점)과 '문화유산 관련 분야 발전의 기여 정도'(63.95점)가 상대적으로 높음.
- 반면, '문화유산 관련 분야 연구수요 반영성'(62.44점)은 가장 낮게 평가됨.

(단위: 점)



2. 업무지원에 대한 내부구성원 만족도

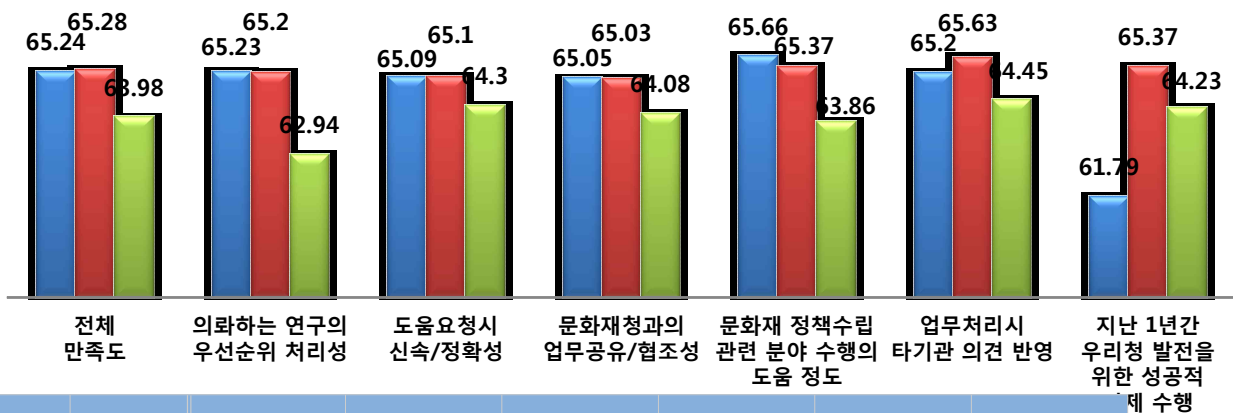
국립문화재연구소

1) 업무지원 만족도

- 국립문화재연구소의 2016년 업무지원 내부구성원 만족도는 63.98점으로 2015년(65.28점)대비 1.3점 낮게 나타남. 세부항목별로는 '업무처리 시 타 기관 의견 반영'이 64.45점으로 가장 높고, '의뢰하는 연구의 우선순위 처리성'이 62.94점으로 가장 낮게 나타남.

(단위: 점)

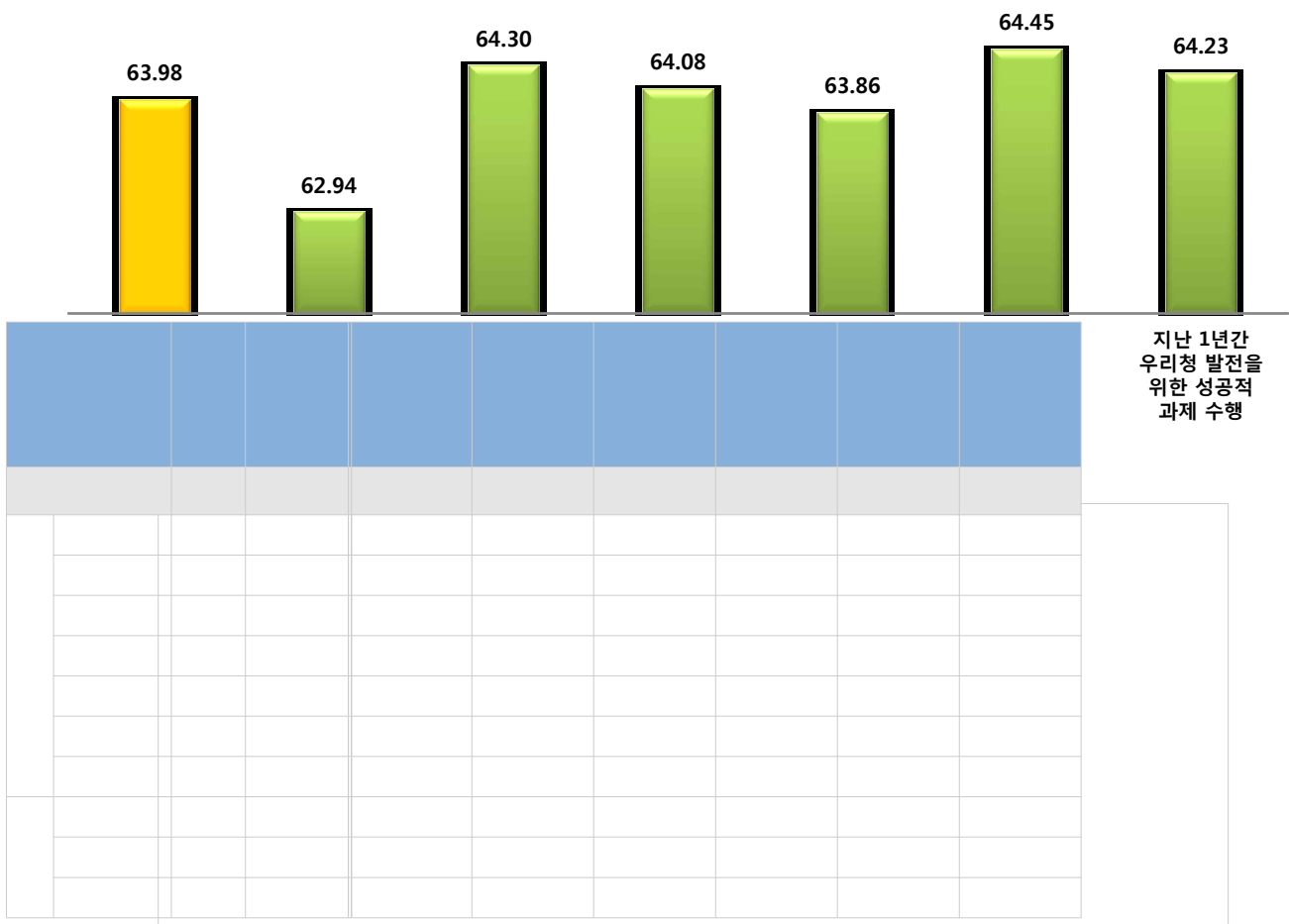
2014년 ■ 2015년 ■ 2016년



2) 세부 항목별 만족도

- 국립문화재연구소의 업무지원에 대한 전체 만족도는 63.98점으로 나타남
- 특히 '업무처리 시 타 기관 의견 반영'(64.45점)이 가장 높고, '도움 요청 시 신속/정확성'(64.30점), '지난 1년간 우리 청 발전을 위한 성공적 과제 수행'(64.23점) 순으로 높게 조사됨.
- 반면, '의뢰하는 연구의 우선순위 처리성'(62.94점)은 상대적으로 낮게 평가됨.

(단위: 점)

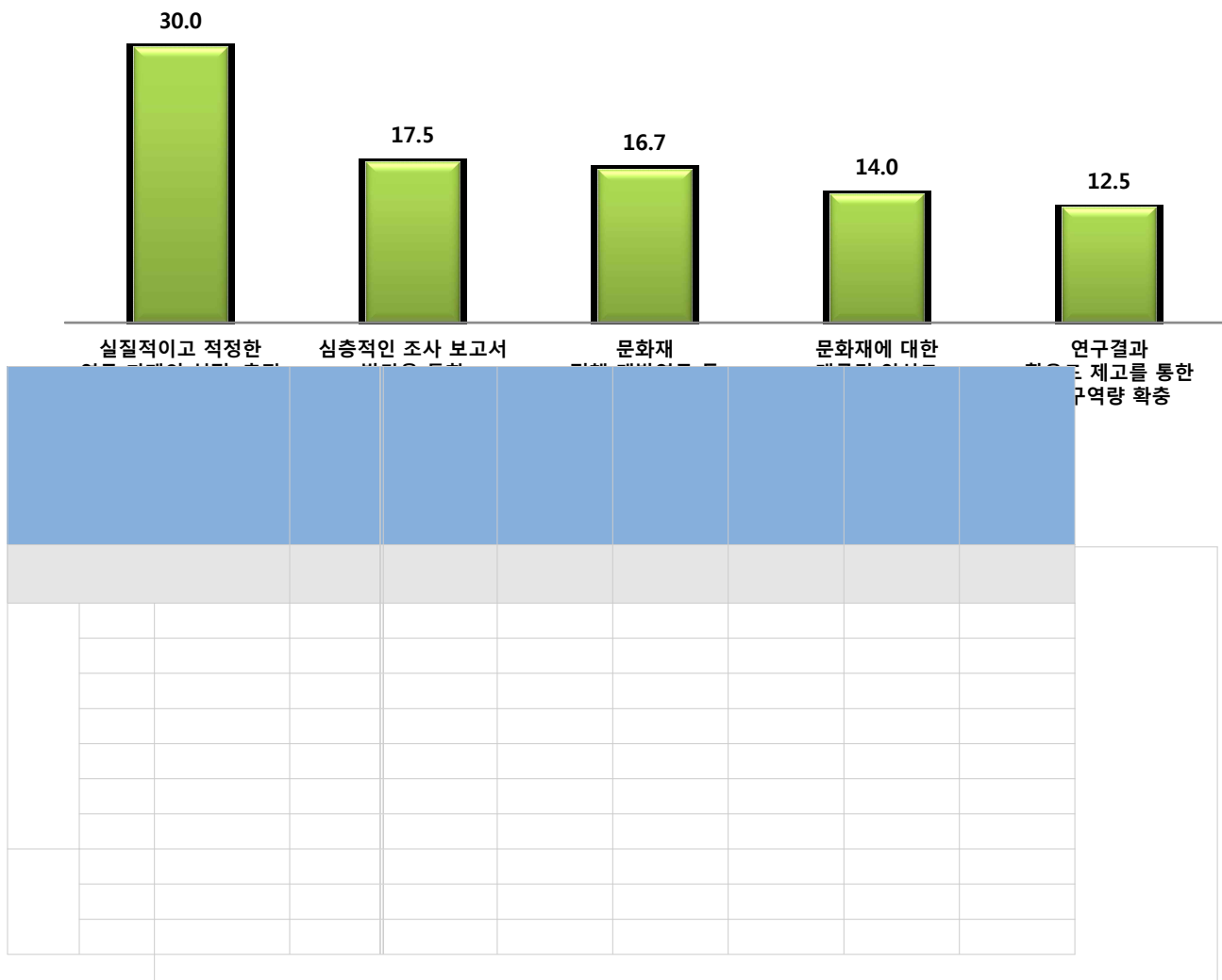


3. 사업추진 시 역점을 두어야 할 분야

국립문화재연구소

- '국립문화재연구소 사업을 추진함에 있어 가장 역점을 두어야 할 분야'로 응답자 473 명 중 142명(30.0%)이 '실질적이고 적절한 연구과제의 설정·추진'으로 응답하였으며, 다음으로 '심층적인 조사보고서 발간을 통한 관련 학문발전 기여'를 83명(17.5%)이 응답함. (모름/무응답은 44명으로 약 9.3%로 나타남)

(단위: 점)



주요 건의 사항

- 실질적으로 도움 되는 업무 추진했으면.
- 본청과의 연관성 유지했으면
- 문화재청 조직과의 협조가 원활했으면
- 연구자료 등 정보 공유 활성화했으면
- 인적 교류 활성화했으면
- 진정한 연구가 있었으면
- 독립적인 연구소로서의 위상 정립이 되었으면
- 연구소의 직제 개편이 있었으면
- 홈페이지 접근이 용이했으면
- 인력 충원했으면

제 6장. 궁능문화재과 업무지원 내부 구성원 만족도



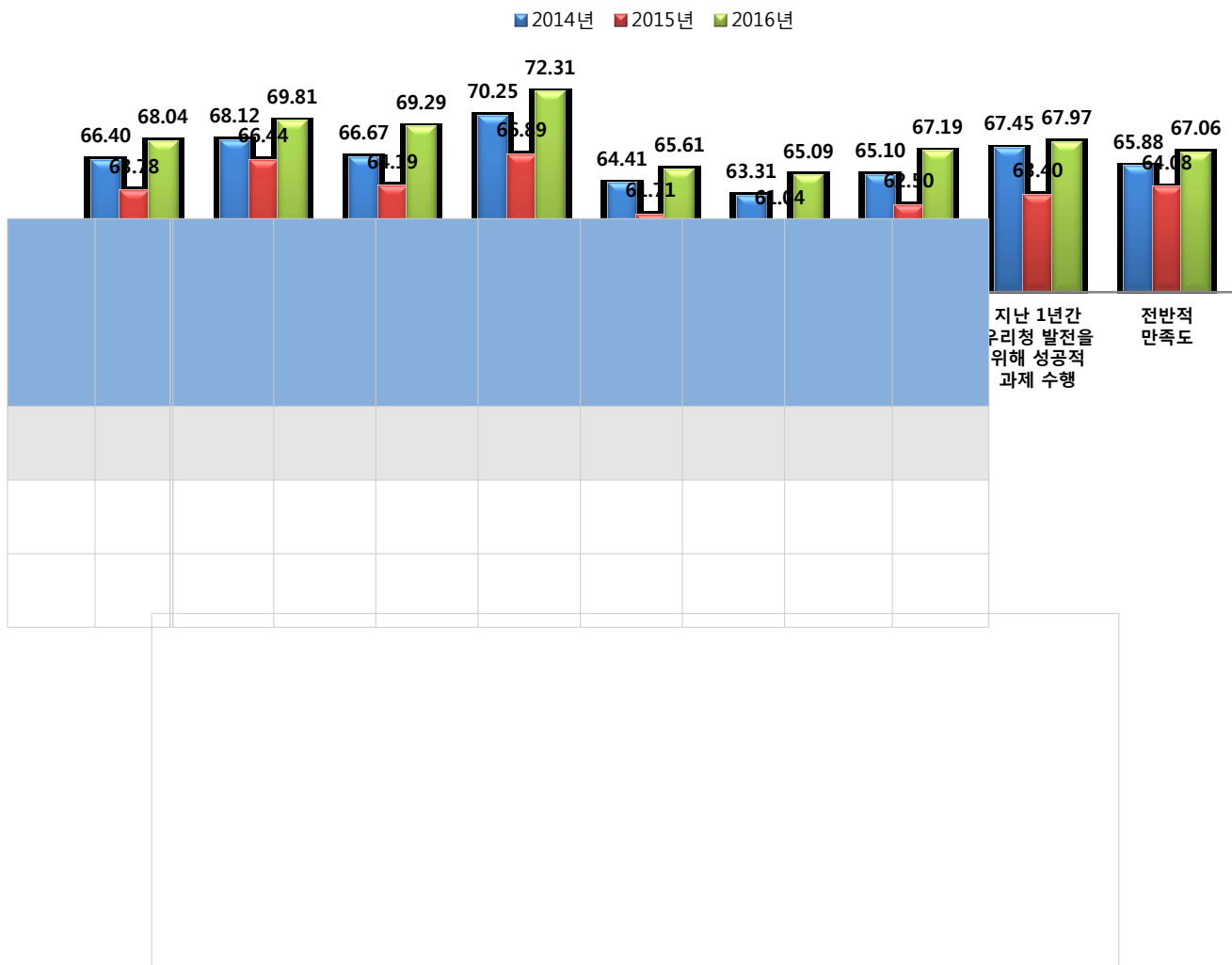
1. 업무지원 내부구성원 만족도

궁능문화재과

1) 업무지원 내부구성원 만족도

- 궁능문화재과의 업무지원 내부 구성원 만족도는 68.04점으로 2015년(63.78점)대비 4.26점 높게 나타남. 세부항목별로는 '문의, 요청 사항에 대한 담당직원의 친절성'이 72.31점으로 가장 높고, '각 능 간의 업무소통 원활하게 도움'은 65.09점으로 가장 낮게 나타남.

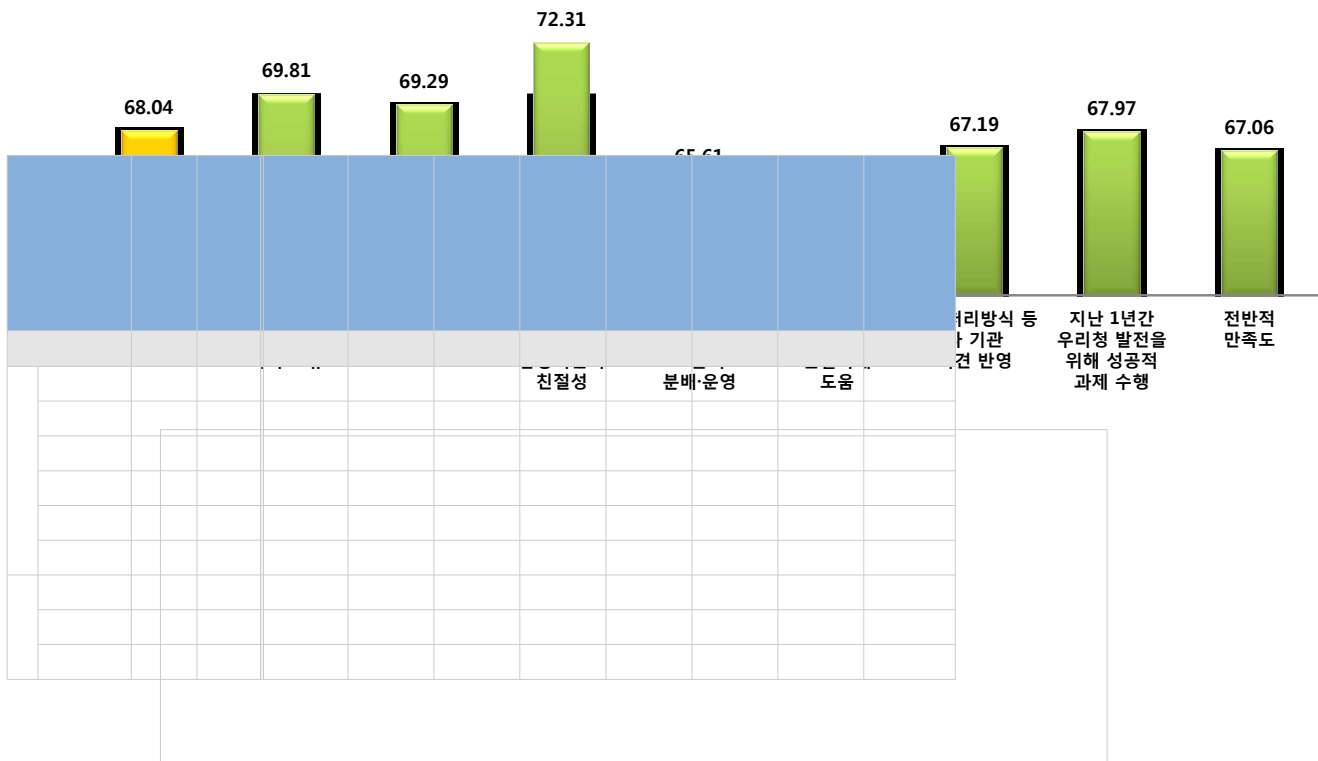
(단위: 점)



2) 업무지원 세부 항목별 만족도

- 궁능문화재과의 업무지원에 대한 전체 만족도는 68.04점으로 나타남.
- 특히 '문의/요청 사항에 대한 담당 직원 친절성'(72.31점)이 가장 높게 조사되었고, '담당업무에 대한 지식 보유'(69.81점), '도움요청 시 신속/정확성'(69.29점) 순으로 조사됨.
- 반면, '각 능 간의 업무 소통을 원활하게 도움'(65.09점)은 상대적으로 낮게 평가됨.

(단위: 점)



주요 건의 사항

- 전문인력 충원했으면
- 직원의 고충을 고려했으면
- 각 기관의 업무 특성을 고려했으면
- 현장직원의 의견을 반영했으면

제 7장. 조선왕릉관리소 업무지원 내부 구성원 만족도



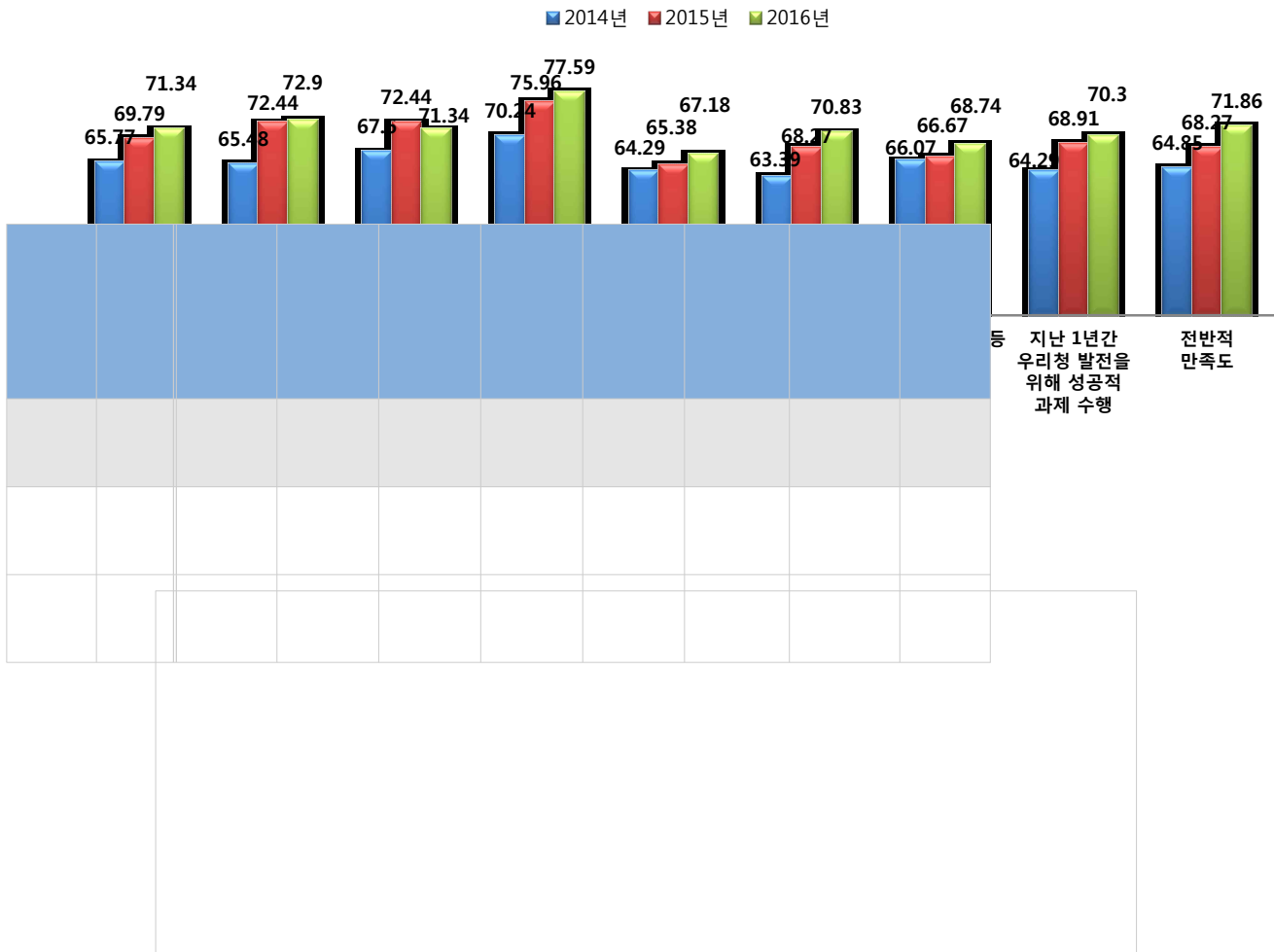
1. 업무지원 내부구성원 만족도

조선왕릉관리소

1) 업무지원 내부구성원 만족도

- 조선왕릉관리소의 2016년 업무지원 내부구성원 만족도는 71.34점으로 2015년(69.79점) 대비 1.55점 낮게 나타남. 세부항목별로는 '문의, 요청 사항에 대한 담당직원의 친절성'이 77.59점으로 가장 높고, '각 능 간의 기능의 효율적 분배·운영'은 67.18점으로 가장 낮게 나타남.

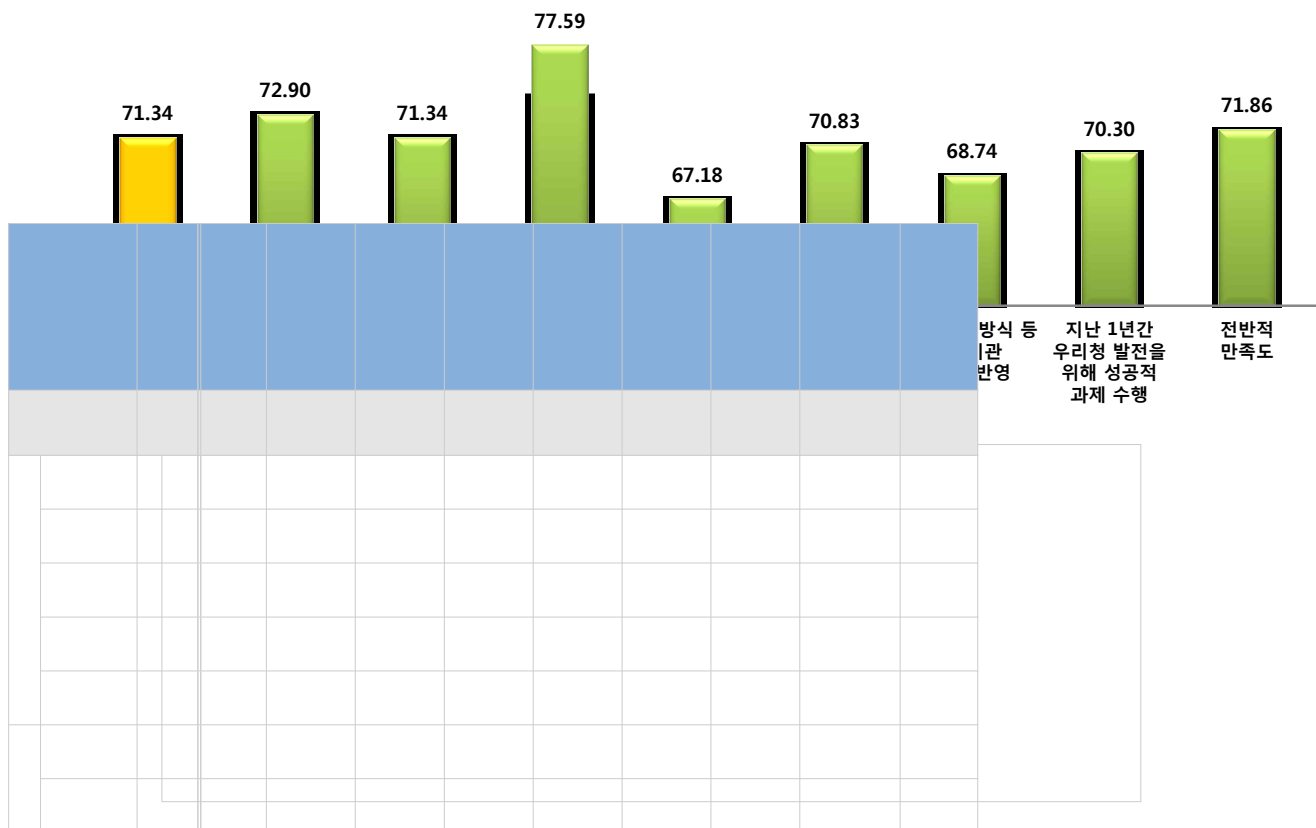
(단위: 점)



2) 업무지원 세부 항목별 만족도

- 조선왕릉관리소의 업무지원에 대한 전체 만족도는 71.34점으로 나타남.
- 특히 '문의, 요청 사항에 대한 담당직원의 친절성'(77.59점)이 가장 높고, '담당업무에 대한 지식 보유'(72.90점), '도움요청 시 신속/정확성'(71.34점) 순으로 높게 조사됨.
- 반면, '각 능의 기능의 효율적 분배·운영'(67.18점)은 가장 낮게 평가됨.

(단위: 점)



주요 건의 사항

- 각 룡에 현대적인 시설 장비 확충했으면

제 8장. 문화재청 내부구성원 조직 만족도



1. 조직 만족도

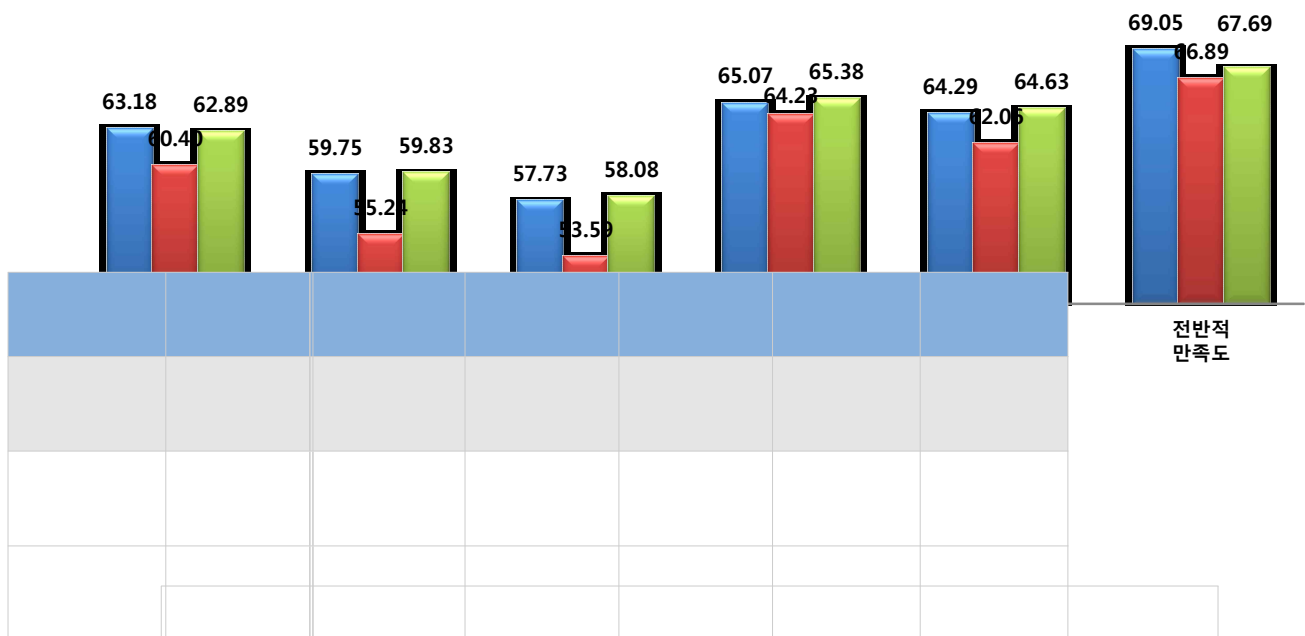
문화재청 내부구성원

1) 내부구성원 조직 만족도

- 내부구성원의 문화재청에 대한 조직 만족도는 2015년(60.40 점) 대비 2.49 점 상승, 2014년(63.18점) 대비 0.29점 하락한 것으로 나타남. 세부적으로 '조직의 책임 및 권한 측면'이 65.38점으로 가장 높고, '조직의 통합 측면'이 58.08점으로 가장 낮게 평가됨.

(단위: 점)

2014년 ■ 2015년 ■ 2016년

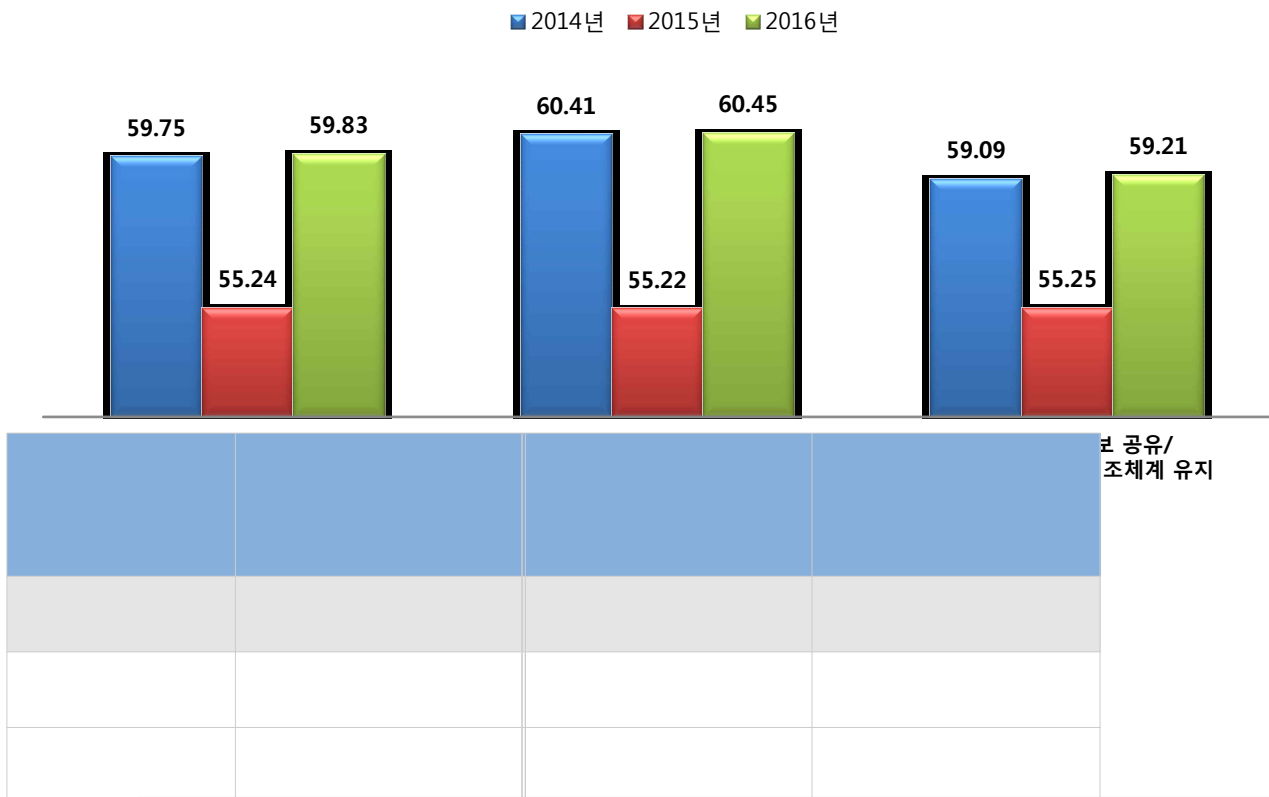


2) 세부 항목별 만족도

가. 의사소통 및 정보전달

- 의사소통 및 정보전달은 59.83점으로 세부항목으로 '관리자(상사)와 의사소통 및 정보 전달'이 60.45점, '부서 간 업무 정보 공유/원활한 의사소통/협조체계 유지'가 59.21점으로 나타남.
- 2015년 대비 '의사소통 및 전달'은 4.59점 상승하는 등 큰 상승 폭을 보임. '관리자(상사)와 의사소통 및 정보전달'은 5.23점, '부서 간 업무 정보 공유/원활한 의사소통/협조체계 유지'는 3.96점 상승함.

(단위: 점)



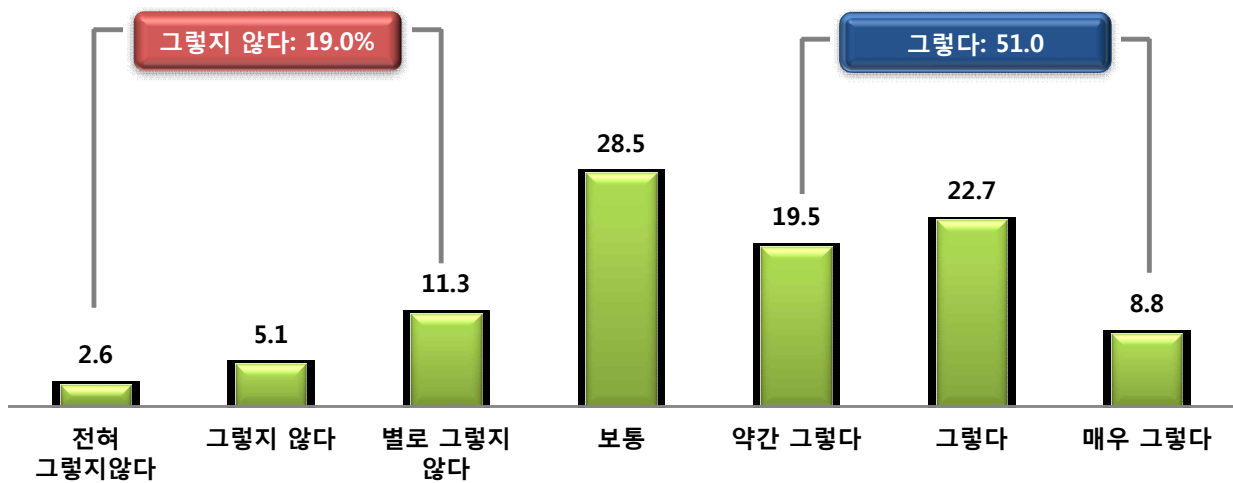
(단위: 명,점)

		사례수	의사소통 및 정보전달	관리자(상사)와 의사소통 및 정보전달 (수직 소통성)	부서 간 업무정보 공유/원활한 의사소통 /협조체계 유지 (수평 소통성)
전 체		(604)	59.83	60.45	59.21
직종	행정직	(220)	55.92	56.80	55.04
	기술직	(123)	64.34	64.34	64.34
	학예직	(116)	60.36	61.45	59.27
	관리운영직	(82)	61.85	62.17	61.53
	임기제공무원	(19)	65.36	64.92	65.79
	기타	(25)	57.66	58.66	56.66
	모름/무응답	(19)	61.57	62.03	61.11
직급	5급이하	(544)	59.37	60.02	58.72
	4급이상	(39)	68.63	68.85	68.41
	모름/무응답	(21)	55.41	55.83	55.00

① 관리자(상사)와 의사소통 및 정보 전달

- '우리 부서는 직원들의 의견이나 제안이 관리자(상사)에게 잘 전달이 된다'에 대해 [그렇다 : '약간 그렇다'(19.5%) + '그렇다'(22.7%) + '매우 그렇다'(8.8%)] 응답이 51.0%로 나타남.
- 100점 평균 점수는 60.45점으로 '다소 긍정' 수준인 것으로 조사됨.

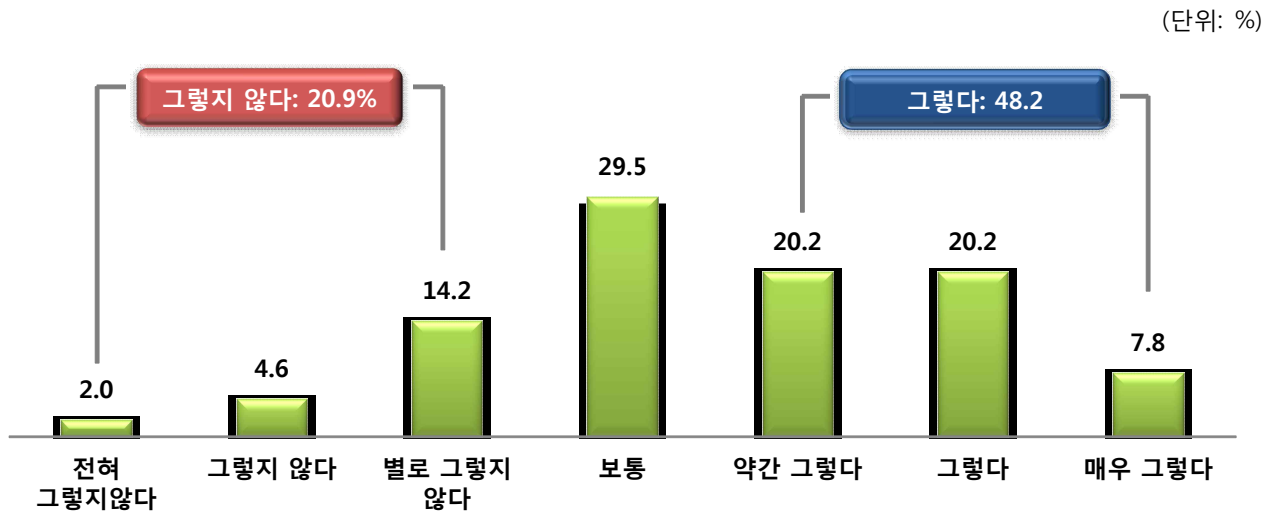
(단위: %)



직종													

② 부서 간 업무정보 공유/ 원활한 의사소통/ 협조체계 유지

- '우리 청은 부서 간 업무 정보가 신속하고 쉽게 공유되며, 원활한 의사소통과 협조체계가 유지되고 있다'에 대해 [그렇다 : '약간 그렇다'(20.2%) + '그렇다'(20.2%) + '매우 그렇다'(7.8%)] 응답이 48.2%로 나타남.
- 100점 평균 점수는 59.21점으로 '다소 긍정' 수준인 것으로 조사됨.

[illegible]

주요 건의 사항

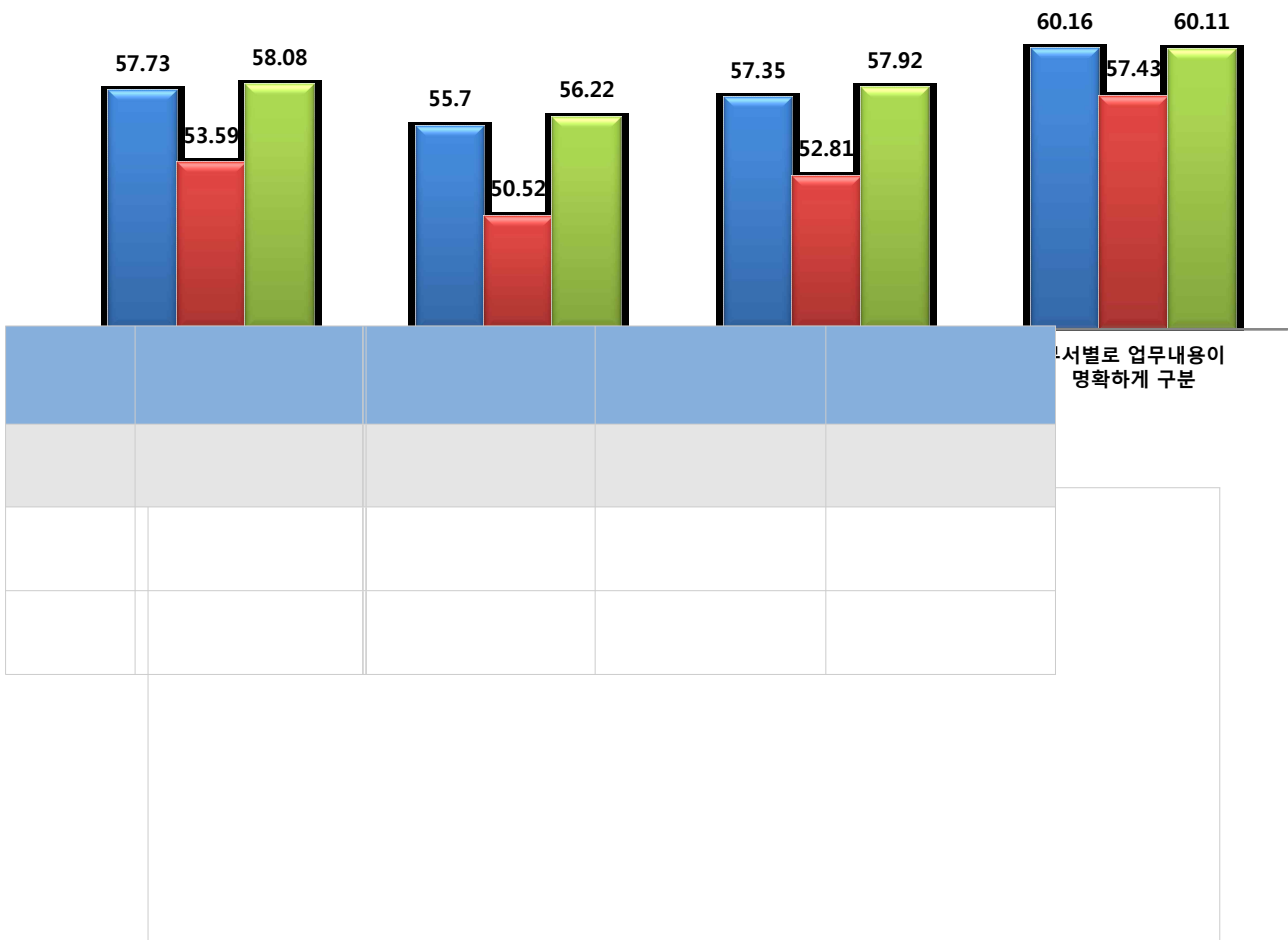
- 하의상달 방법이 있었으면
- 현장직원의 정기적인 의견 청취 자리가 있었으면
- 계약직원의 의견 개진 기회가 있었으면
- 정확하게 업무 파악 후 지시했으면

나. 조직 통합 측면

- 조직 통합 측면은 58.08점으로 세부항목으로 '조직통합 능력'이 56.22점, '부서 내에서의 발언권이 명확히 인정'이 57.92점, '부서별로 업무 내용이 명확하게 구분'이 60.11점으로 나타남.
- 2015년 대비 '조직 통합 측면'은 4.49점 상승, '조직통합 능력' 항목은 5.7점, '부서 내에서의 발언권이 명확히 인정'은 5.11점, '부서별로 업무 내용이 명확하게 구분'은 2.68점 상승함.

(단위: 점)

2014년 2015년 2016년



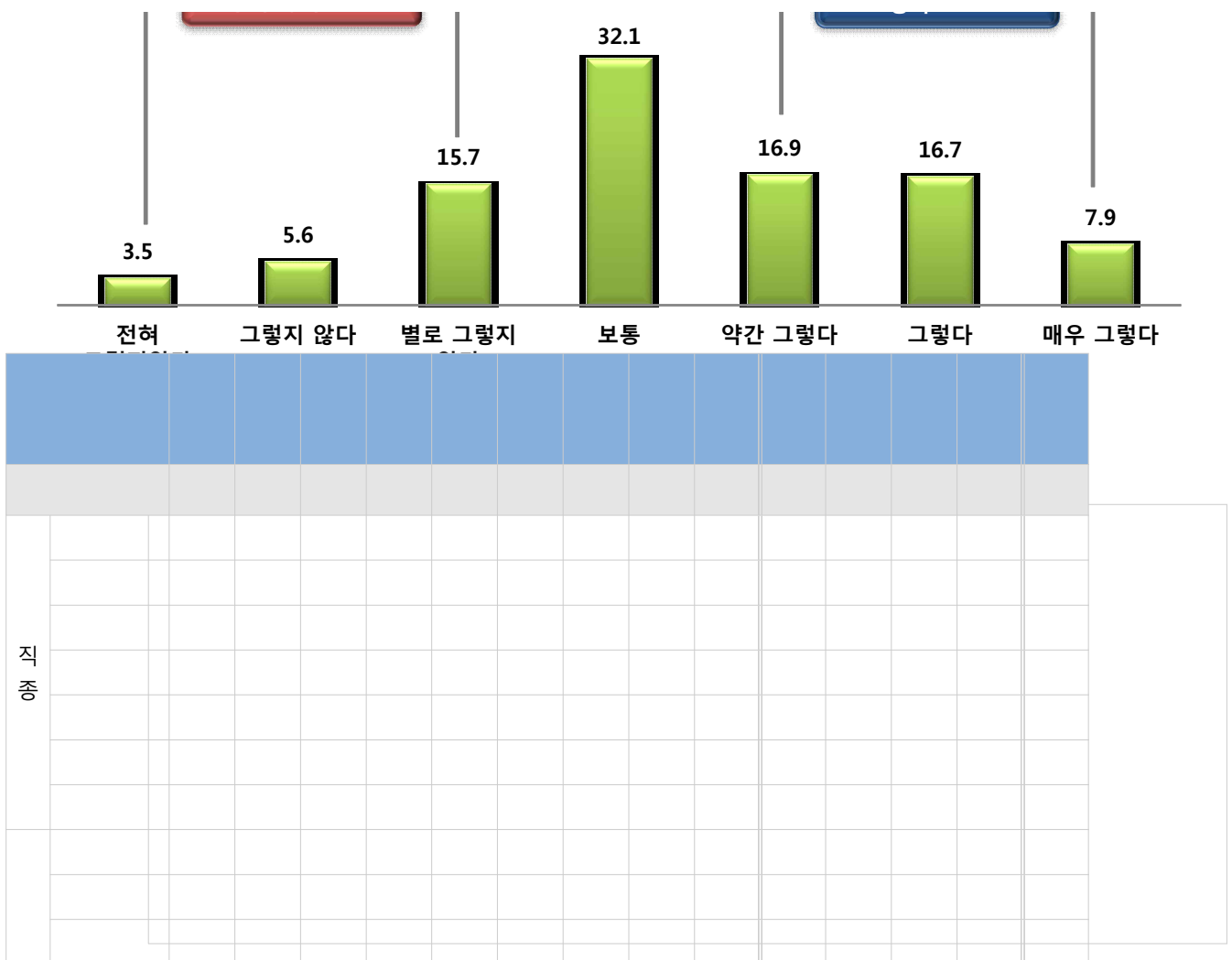
(단위: 명,점)

		사례수	조직통합측면	조직통합능력	부서 내에서의 발언권이 명확히 인정	부서별로 업무내용이 명확하게 구분
전 체		(604)	58.08	56.22	57.92	60.11
직종	행정직	(220)	53.62	50.92	53.36	56.57
	기술직	(123)	61.79	60.52	62.02	62.84
	학예직	(116)	59.32	57.39	59.71	60.87
	관리운영직	(82)	60.75	60.04	60.04	62.18
	임기제공무원	(19)	65.50	61.40	65.79	69.30
	기타	(25)	57.33	58.66	55.99	57.33
	모름/무응답	(19)	60.79	58.32	59.24	64.81
직급	5급이하	(544)	57.55	55.77	57.29	59.59
	4급이상	(39)	66.66	64.03	68.86	67.10
	모름/무응답	(21)	56.10	53.33	54.16	60.83

① 조직의 통합능력

- '우리 청은 조직통합 능력이 뛰어나다'에 대해 [그렇다 : '약간 그렇다'(16.9%) + '그렇다'(16.7%) + '매우 그렇다'(7.9%)] 응답이 41.6%로 나타나, [그렇지 않다 : '별로 그렇지 않다'(15.7%) + '그렇지 않다'(5.6%) + '전혀 그렇지 않다'(3.5%)] 응답 24.8% 보다 낮게 조사됨.
- 100점 평균 점수는 56.22점으로 '보통' 수준인 것으로 조사됨.

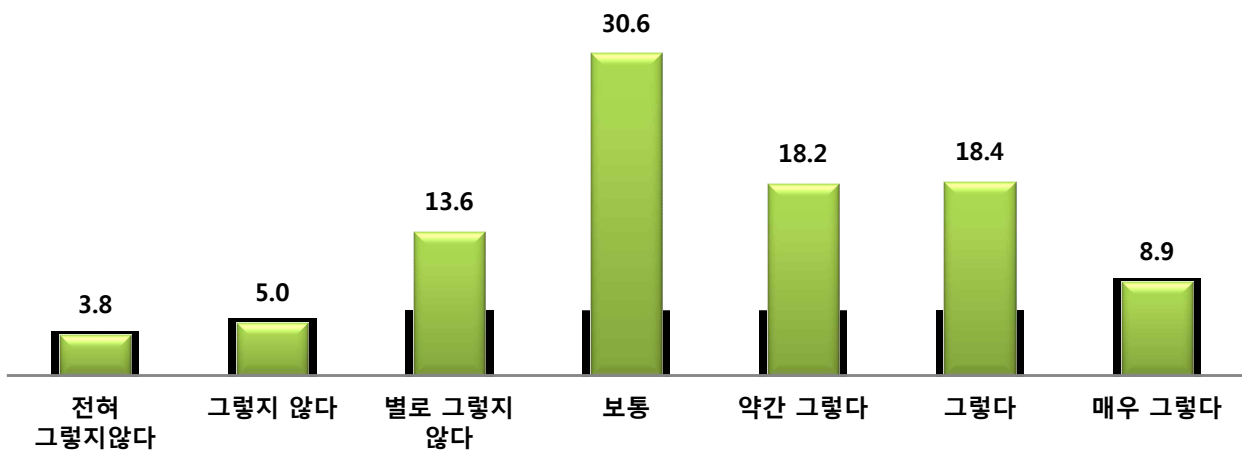
(단위: %)



② 조직 내의 발언권 인정

- '우리 부서는 조직 내에서의 발언권이 명확히 인정되고 있다'에 대해 [그렇다 : '약간 그렇다'(18.2%) + '그렇다'(18.4%) + '매우 그렇다'(8.9%)] 응답이 45.5%로 나타남.
- 100점 평균 점수는 57.92점으로 '다소 긍정' 수준인 것으로 조사됨.

(단위: %)

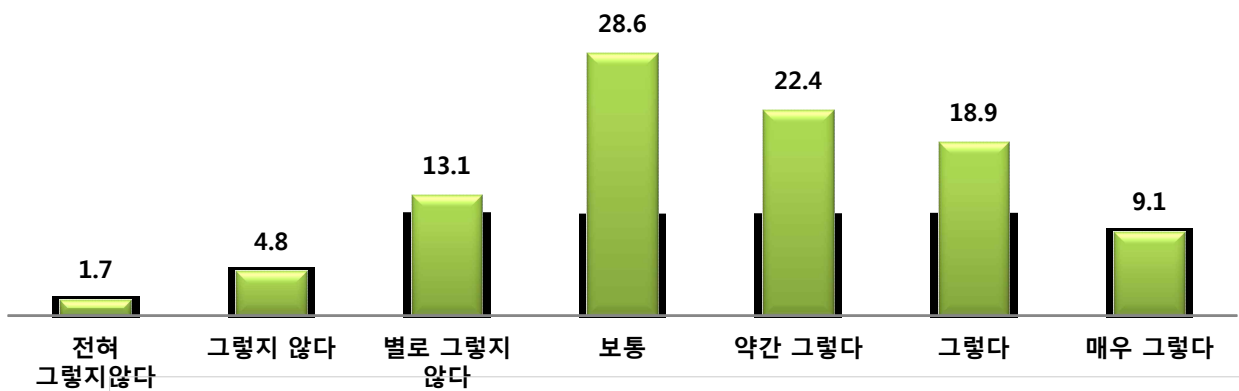


		전혀 그렇지 않다		그렇지 않다		별로 그렇지 않다		보통		약간 그렇다		그렇다		매우 그렇다	
		점수	비율	점수	비율	점수	비율	점수	비율	점수	비율	점수	비율	점수	비율
직 종															

③ 부서별 업무내용의 명확한 구분

- '우리 청은 부서별로 업무 내용이 명확하게 구분되어 있다'에 대해 [그렇다 : '약간 그렇다'(22.4%) + '그렇다'(18.9%) + '매우 그렇다'(9.1%)] 응답이 50.3%로 나타남.
- 100점 평균 점수는 60.11점으로 '다소 긍정' 수준인 것으로 조사됨.

(단위: %)



직종													

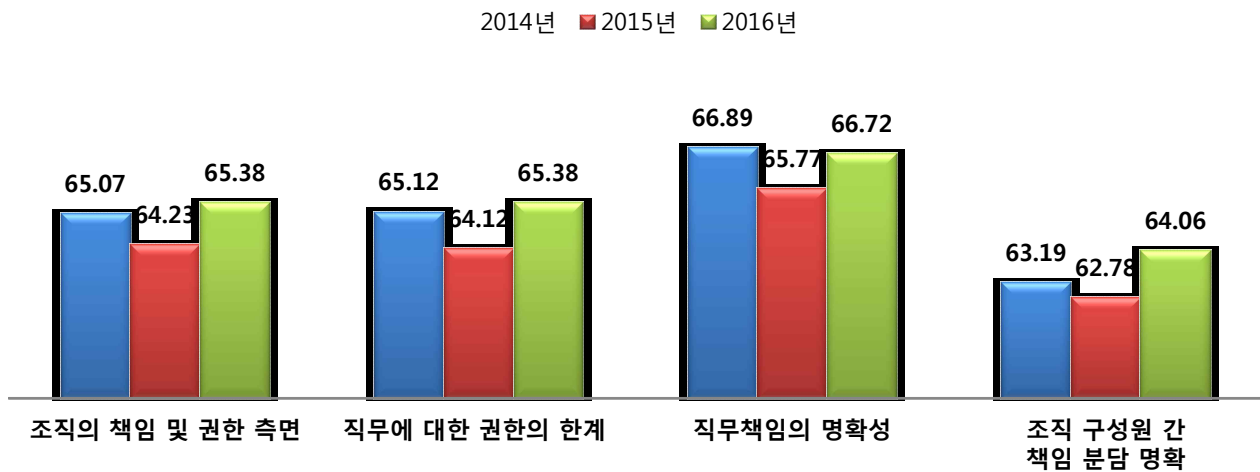
주요 건의 사항

- 부서별 업무내용이 명확했으면
- 업무가 명확하지 않은 경우 중재가 있었으면
- 자유로운 의견 개진의 환경 조성했으면
- 제한된 안전 분야를 통합했으면

다. 조직 책임 및 권한 측면

- 조직의 책임 및 권한 측면은 64.06점으로 세부항목으로 '직무에 대한 권한의 한계'이 65.38점, '직무 책임의 명확성'이 66.72점, '조직 구성원간 책임 분담 명확'이 64.06점으로 나타남.
- 2015년 대비 '조직의 책임 및 권한 측면'은 1.15점 상승, '직무에 대한 권한의 한계'는 1.26점 상승, '직무책임의 명확성'은 0.95점 상승, '조직 구성원간의 책임 분담의 명확성'은 1.28점 상승함.

(단위: 점)



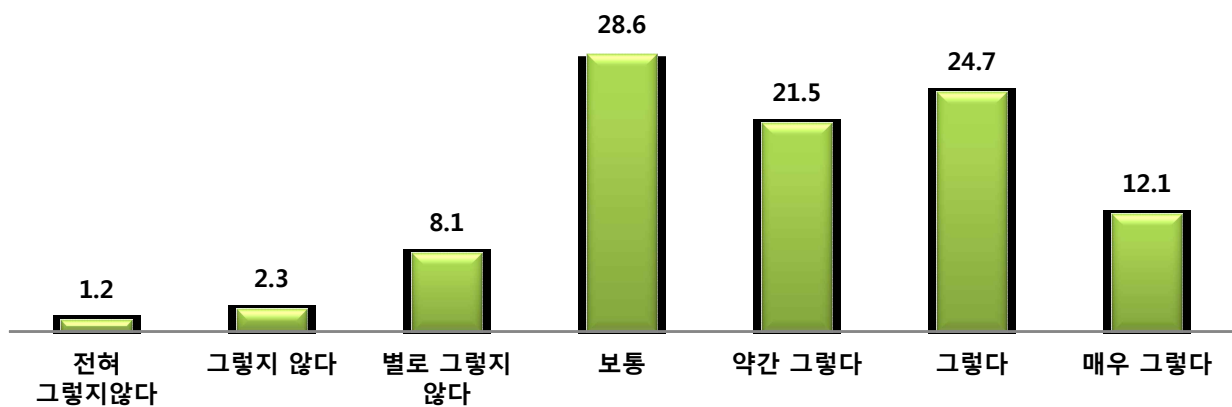
(단위: 명,점)

		사례수	조직의 책임 및 권한 측면	직무에 대한 권한의 한계	직무책임의 명확성	조직 구성원 간 책임 분담 명확
전 체		(604)	65.38	65.38	66.72	64.06
직종	행정직	(220)	62.66	62.38	64.06	61.54
	기술직	(123)	69.22	69.67	70.35	67.62
	학예직	(116)	66.04	66.09	67.39	64.64
	관리운영직	(82)	63.31	63.24	65.16	61.53
	임기제공무원	(19)	69.59	67.54	70.18	71.06
	기타	(25)	66.88	68.65	67.99	63.99
	모름/무응답	(19)	70.67	70.36	71.30	70.36
직급	5급이하	(544)	64.76	64.86	66.07	63.34
	4급이상	(39)	74.26	72.81	76.31	73.68
	모름/무응답	(21)	65.27	64.99	65.84	64.99

① 직무에 대한 권한의 한계

- 조직의 책임 및 권한 측면 중 '나의 직무에 대한 권한의 한계가 명확하다'에 대해 [그렇다 : '약간 그렇다'(21.5%) + '그렇다'(24.7%) + '매우 그렇다'(12.1%)] 응답이 58.3%로 나타남.
- 100점 평균 점수는 65.38점으로 '다소 긍정' 수준인 것으로 조사됨.

(단위: %)

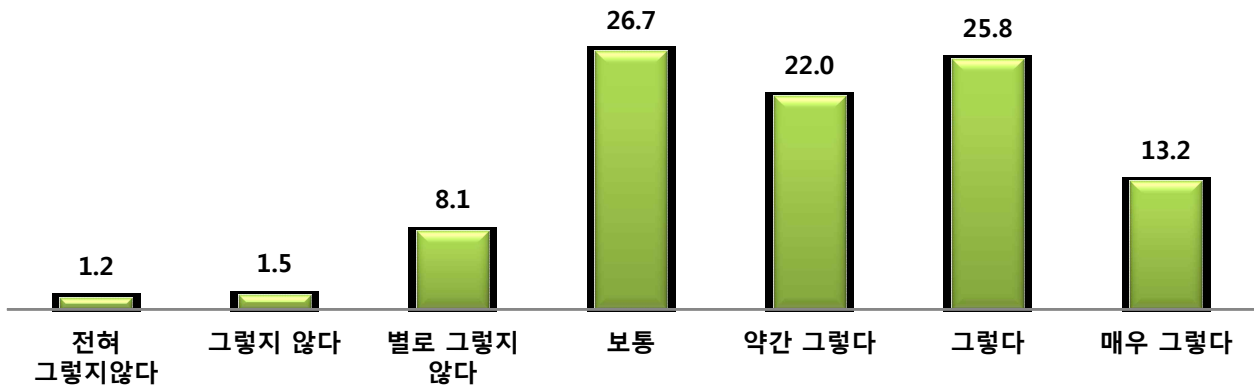


2024년 10월 10일														
주요 업무 및 성과														
직종			1	2		3								

② 직무 책임의 명확성

- 조직의 책임 및 권한 측면 중 '나에게 주어진 직무 책임이 명확하다'에 대해 [그렇다 : '약간 그렇다'(22.0%) + '그렇다'(25.8%) + '매우 그렇다'(13.2%)] 응답이 61.1%로 나타남.
- 100점 평균 점수는 66.72점으로 '다소 긍정' 수준인 것으로 조사됨.

(단위: %)

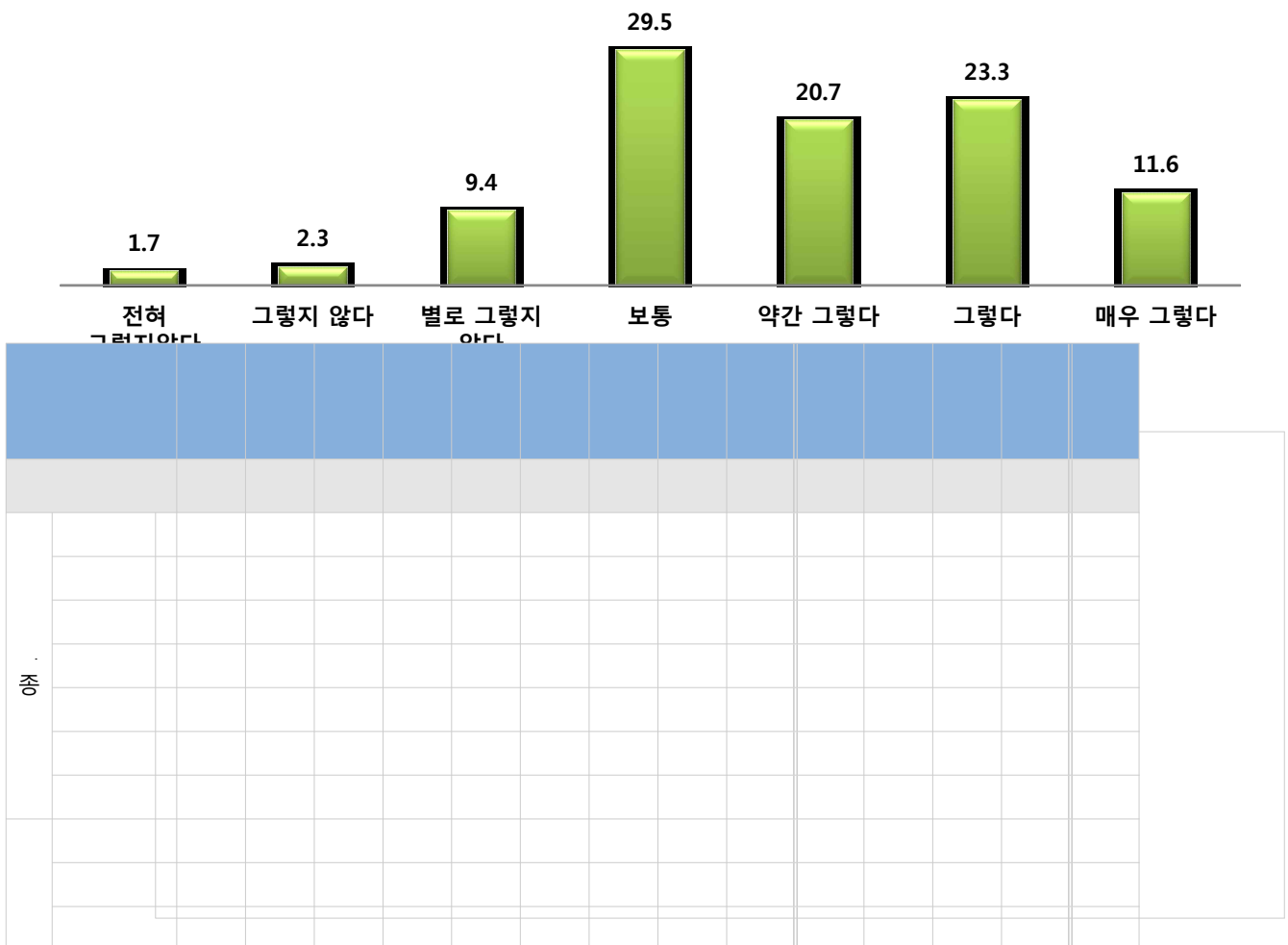


		구분											
		구분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다	합계	비율 (%)	구분	비율 (%)
직종	직종												

③ 구성원간 책임 분담

- 조직의 책임 및 권한 측면 중 '조직 구성원 간의 책임 분담이 명확하다'에 대해 [그렇다 : '약간 그렇다'(20.7%) + '그렇다'(23.3%) + '매우 그렇다'(11.6%)] 응답이 55.6%로 나타남.
- 100점 평균 점수는 64.06점으로 '다소 긍정' 수준인 것으로 조사됨.

(단위: %)



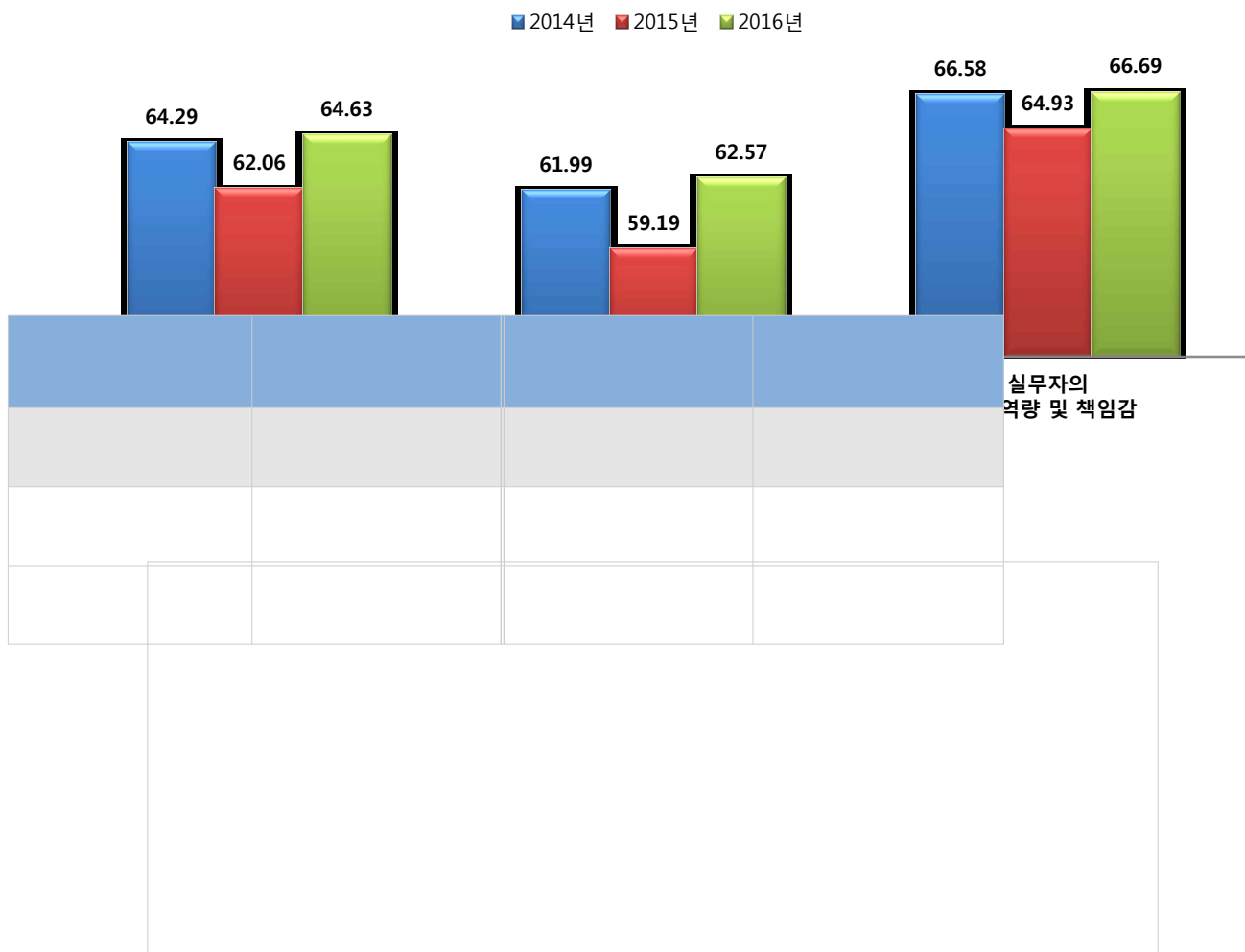
주요 건의 사항

- 부서장의 노력이 있었으면
- 책임소재가 명확했으면
- 관리자가 바뀌어도 업무에 변동사항이 없었으면
- 객관적인 직무 분담이 있었으면
- 합리적인 직무 분담이 있었으면
- 다양한 분야의 업무 처리 위한 인력 충원했으면

라. 직원의 직무역량 측면

- 직원의 직무역량 측면은 64.63점으로 세부항목으로 '관리자의 직무역량 및 책임감'이 62.57점, '실무자의 직무역량 및 책임감'이 66.69점으로 나타남.
- 2015년 대비 '직원의 직무역량에 관한 측면'은 2.57점 상승, '관리자의 직무역량 및 책임감'은 3.38점 상승, '실무자의 직무역량 및 책임감'은 1.76점 상승함.

(단위: 점)



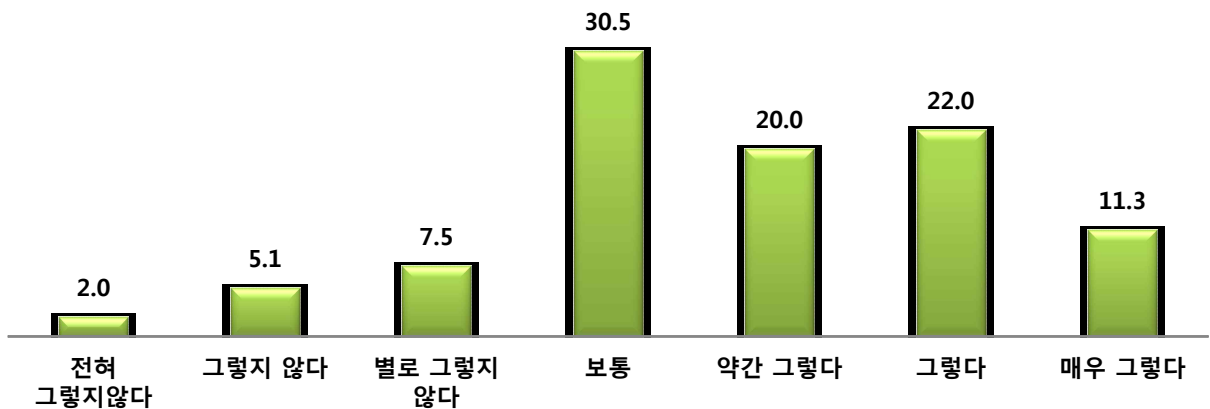
(단위: 명,점)

		사례수	직원의 직무역량 측면	관리자의 직무역량과 책임감	실무자의 직무역량과 책임감
전 체		(604)	64.63	62.57	66.69
직종	행정직	(220)	61.66	59.10	64.22
	기술직	(123)	67.83	65.97	69.69
	학예직	(116)	66.16	63.91	68.41
	관리운영직	(82)	64.10	62.82	65.38
	임기제공무원	(19)	71.93	71.05	72.81
	기타	(25)	63.66	64.00	63.33
	모름/무응답	(19)	65.28	61.11	69.44
직급	5급이하	(544)	64.30	62.28	66.32
	4급이상	(39)	71.93	70.17	73.68
	모름/무응답	(21)	59.59	55.84	63.34

① 관리자의 직무역량 및 책임감

- 직원의 직무역량 측면 중 '우리 청 관리자(4급 이상 과장급)는 관리자로서 직무역량이 우수하고 책임감이 강하여 신뢰 할만하다'에 대해 [그렇다 : '약간 그렇다'(20.0%) + '그렇다'(22.0%) + '매우 그렇다'(11.3%)] 응답이 53.3%로 나타남.
- 100점 평균 점수는 62.57점으로 '다소 긍정' 수준인 것으로 조사됨.

(단위: %)

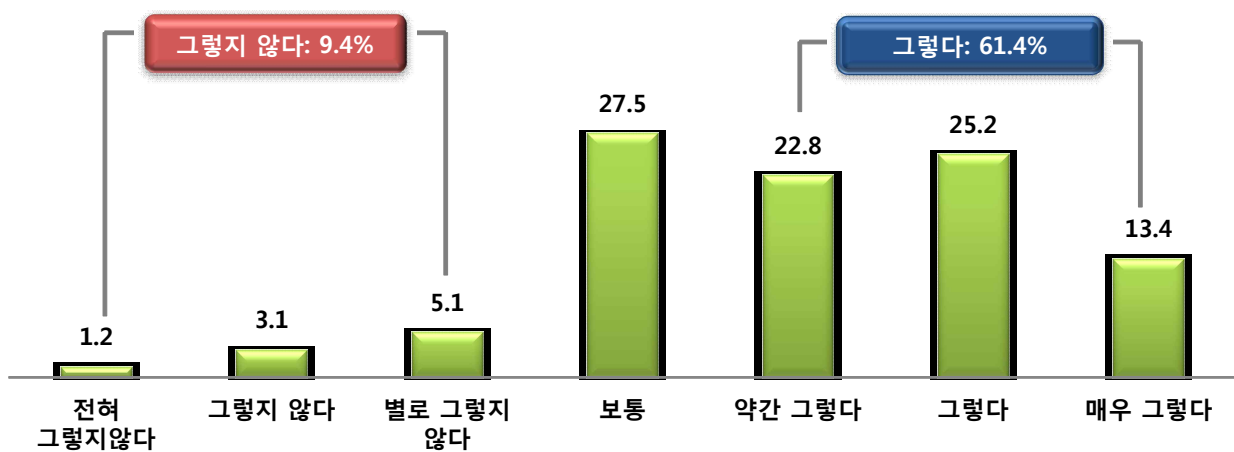


종													

② 실무자의 직무역량 및 책임감

- 직원의 직무역량 측면 중 '우리 청 실무자(5급 이하)는 실무자로서 전문지식과 직무역량을 갖추고 주어진 직무에 최선을 다한다'에 대해 [그렇다 : '약간 그렇다'(22.8%) + '그렇다'(25.2%) + '매우 그렇다'(13.4%)] 응답이 61.4%로 나타남.
- 100점 평균 점수는 66.69점으로 '다소 긍정' 수준인 것으로 조사됨.

(단위: %)



조													

주요 건의 사항

- 관리자가 현실적인 감각을 가졌으면
- 관리자가 공정했으면
- 관리자의 업무 처리가 정확했으면
- 관리자의 역량에 따라 승진했으면
- 직무 주기별 역량 강화 위해 장기,심화 교육프로그램 운영했으면
- 기본적인 업무 역량에 대한 교육했으면

마. 조직에 대한 전반적 만족도

- 직원의 문화재청에 대한 전반적 만족도는 67.69점으로 세부항목으로 '문화재청 소속 공무원으로서 자긍심'이 69.44점, '조직 전반에 대한 만족도'가 65.94점으로 나타남.
- 2015년 대비 '문화재청 소속 공무원으로서의 자긍심'은 0.86점 상승, '조직 전반에 대한 만족도'는 0.74점 상승함.

(단위: 점)

2014년 ■ 2015년 ■ 2016년

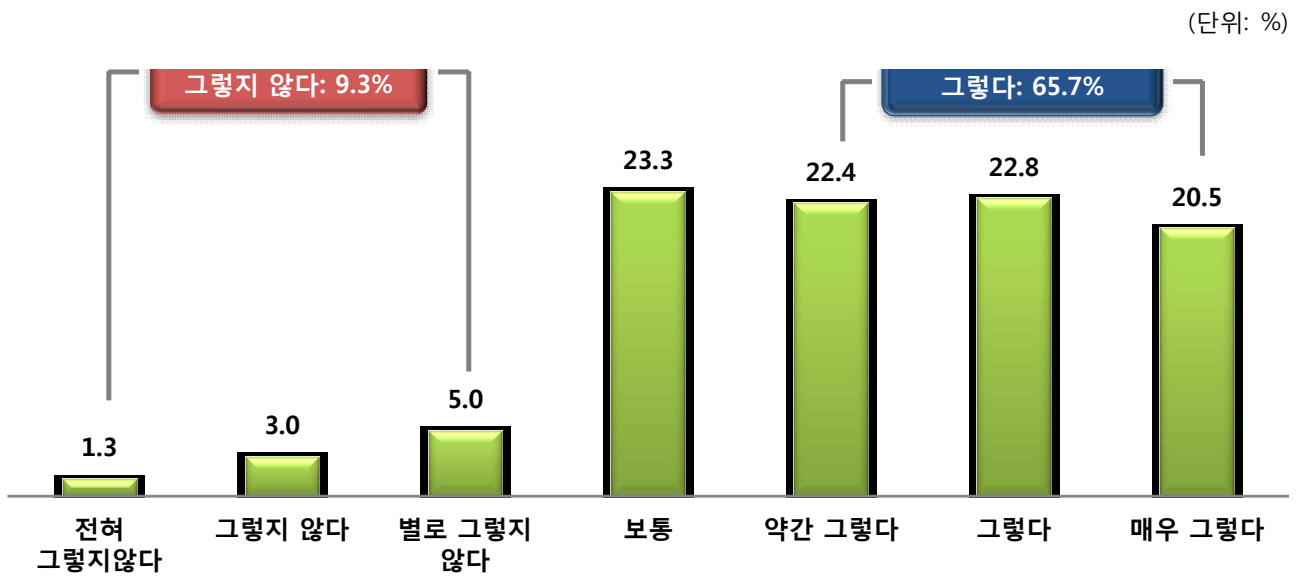


(단위: 명,점)

		사례수	조직에 대한 전반적 만족도	문화재청 직원으로서의 자긍심	조직 전반에 대한 만족도
전 체		(604)	67.69	69.44	65.94
직종	행정직	(220)	64.72	66.06	63.38
	기술직	(123)	70.04	71.07	69.01
	학예직	(116)	69.63	71.88	67.39
	관리운영직	(82)	70.40	73.29	67.52
	임기제공무원	(19)	71.93	72.80	71.05
	기타	(25)	62.33	64.66	60.00
	모름/무응답	(19)	66.66	70.36	62.96
직급	5급이하	(544)	67.43	69.12	65.73
	4급이상	(39)	75.00	76.76	73.24
	모름/무응답	(21)	60.83	64.16	57.50

① 문화재청 소속 공무원으로서의 자긍심

- 직원의 전반적 만족도 측면 중 '나는 문화재청 소속 공무원으로서 자긍심이 높다'에 대해 [그렇다 : '약간 그렇다'(22.4%) + '그렇다'(22.8%) + '매우 그렇다'(20.5%)] 응답이 65.7%로 나타남.
- 100점 평균 점수는 69.44점으로 '다소 긍정' 수준인 것으로 조사됨.

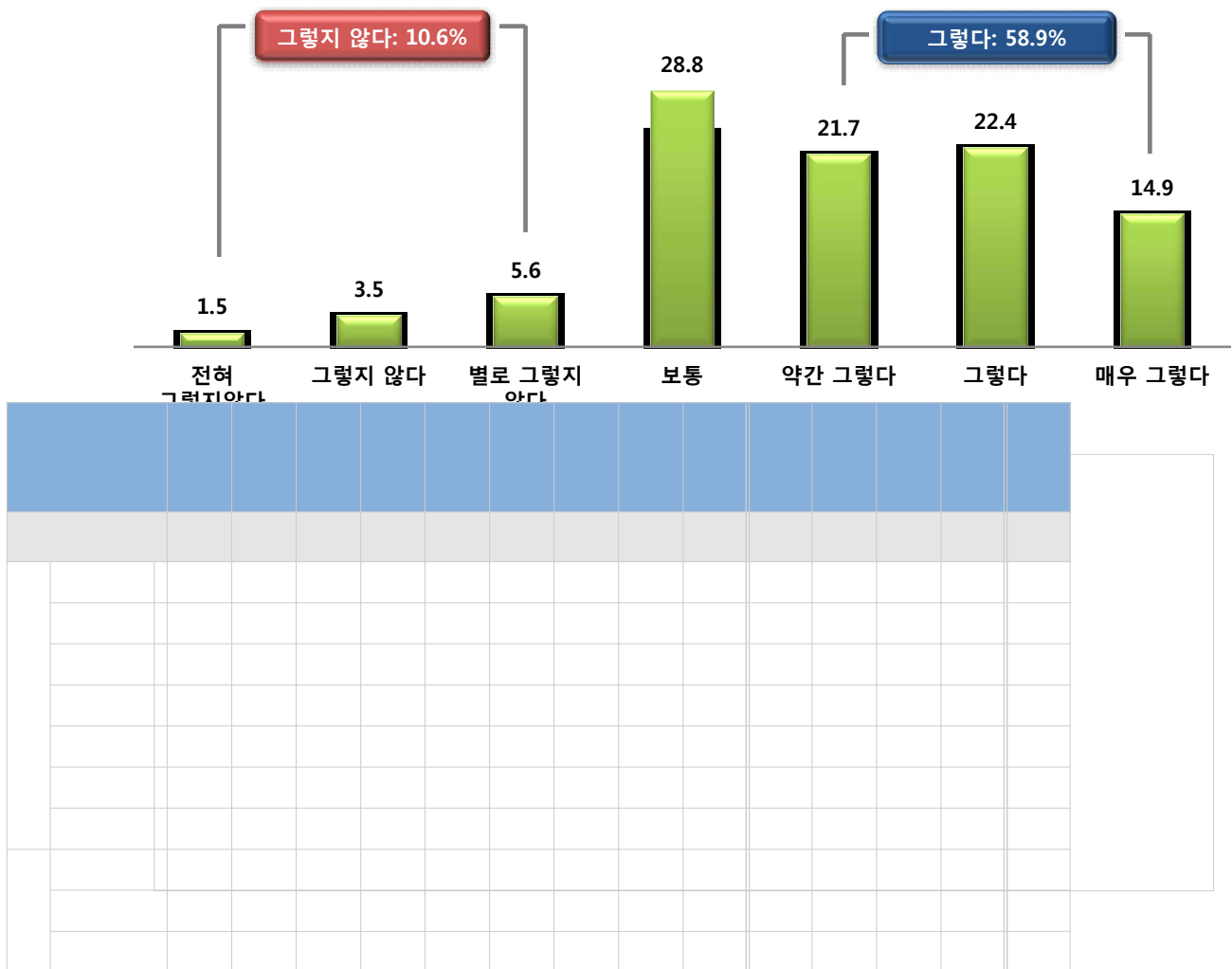


		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다	합	비율 (%)	비율 (%)	비율 (%)	비율 (%)	비율 (%)
직종	총													
	1													
	2													
	3													
	4													
부서	총													
	1													
	2													
	3													
	4													

② 조직 전반에 대한 만족도

- 직원의 전반적 만족도 측면 중 '이상' 모든 점을 고려하였을 때 조직 전반에 대해 어느 정도 만족하고 계십니까?'에 대해 [그렇다 : '약간 그렇다'(21.7%) + '그렇다'(22.4%) + '매우 그렇다'(14.9%)] 응답이 56.2%로 나타남.
- 100점 평균 점수는 65.94점으로 '다소 긍정' 수준인 것으로 조사됨.

(단위: %)

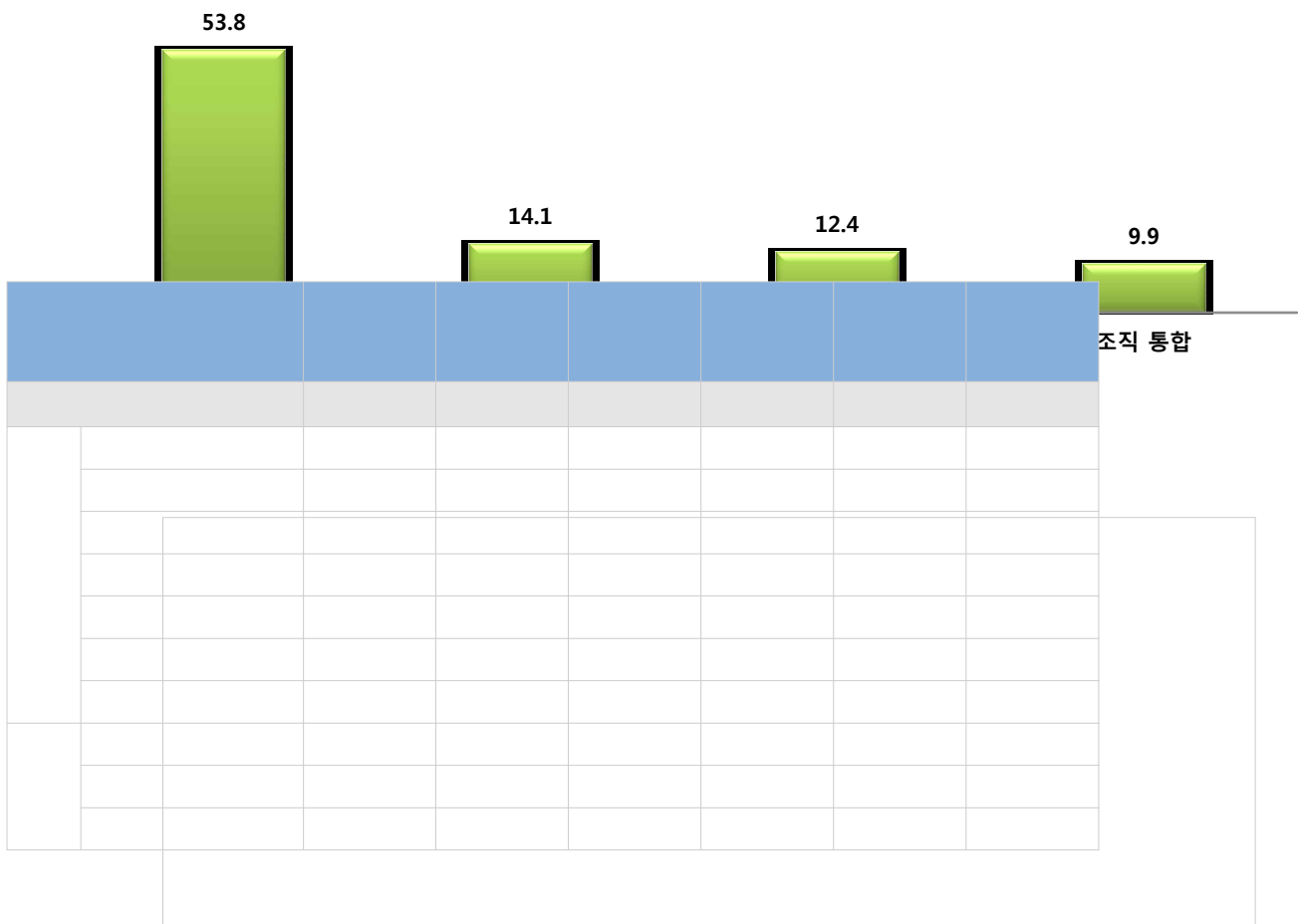


③ 조직에 대한 만족도 제고를 위한 역점 추진분야

- '조직 전반에 대한 만족도 제고를 위한 역점 추진 분야'는 응답자 604명 중 325명 (53.8%)이 '조직의 의사소통 및 정보전달'로 응답하였으며, 다음으로 '직원의 직무역량 강화' 85명(14.1%), '조직의 책임 및 권한' 75명(12.4%), '조직 통합' 60명(9.9%)으로 응답함. (모름/무응답은 59명으로 약 9.8%임)

【 만족도 제고를 위한 역점 추진분야 】

(단위: %)



주요 건의 사항

- 관리자와 조직 구성원과의 소통이 원활했으면
- 조직원에 대한 무한의 책임을 졌으면
- 각 분야별 역량 강화 프로그램 마련했으면
- 공무원으로서의 책임과 권한을 가졌으면
- 업무에 형평성이 있었으면
- 직원으로서의 자긍심 고취했으면
- 조직 내 상하관계가 효율적이었으면
- 직원 복지시설 개선했으면
- 계약직의 처우를 개선했으면
- 조직의 유연성이 있었으면
- 현장 위주의 우수 인재 활용했으면
- 민원인에 의존한 정책의 과다 추진은 지양했으면
- 문제점 해결 방안 모색했으면
- 다수가 만족하는 조직이 되었으면

제 9장. 문화재청 인지도 조사



1. 조사개요

문화재청 인지도

1) 조사 목적

- 본 조사는 일반국민 대상으로 문화재청(소속기관 포함)의 인지도를 조사하여 그 결과를 홍보 강화 및 각종 문화재 정책 추진 시 필요한 기초 자료로 활용하는 데 목적이 있음.

2) 조사 설계

구 분	문화재청 인지도 조사
조사대상	● 일반 국민 (전국 거주 만 14세 이상 남녀)
조사방법	● 전화조사
유효표본	● 총 1,000명 (보존/관리 및 활용정책 인지도 300명)
조사기간	● 2016년 11월 11일 ~ 12일
조사기관	● (주)코리아리서치센터

3) 조사 내용

구 분	주요 조사 내용
문화재청 인지도 및 호감도	● 문화재 관심도
	● 최근 1년간 문화재 관람시설 방문 경험 및 횟수
	● 최근 1년간 무형문화재 향유 경험 및 횟수
	● 문화재청 비보조/보조 인지도
	● 문화재청 역할 수행 평가
	● 문화재청 역할 수행 못하는 이유
	● 문화재청 호감도
소속 및 산하기관 인지도	<ul style="list-style-type: none"> ● 문화재청 소속 및 산하기관 인지도 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 고궁국립박물관 인지 ▶ 국립해양문화재연구소 인지도 ▶ 국립무형유산원 인지도 ▶ 한국전통문화대학교 인지도
정책 인지도	<ul style="list-style-type: none"> ● 등록문화재 인지도 ● 세계유산 인지도 ● 한국의 세계유산 등재사실 인지 여부 ● 최근 1년 이내 한국의 세계유산 방문 경험
보존/관리 및 활용정책 인지도	<ul style="list-style-type: none"> ● 문화재 보존사업 인지도 ● 역사문화환경지구 지정의 필요 정도 ● 문화재 활용사업 인지도 ● 문화유산활용 확대에 대한 동의 정도

4) 응답자 특성

가. 문화재청 인지도 조사

		사례수	%
전체		(1000)	100.0
성별	남자	(497)	49.7
	여자	(503)	50.3
연령	만 14~19세	(81)	8.1
	만 20~29세	(148)	14.8
	만 30~39세	(167)	16.7
	만 40~49세	(195)	19.5
	만 50~59세	(186)	18.6
	만 60세 이상	(223)	22.3
거주지역	수도권	(197)	19.7
	충청권	(69)	6.9
	영남권	(50)	5.0
	호남권	(57)	5.7
	강원/제주	(25)	2.5
직업	전문직	(31)	3.1
	경영관리직	(21)	2.1
	사무직	(241)	24.1
	서비스직	(31)	3.1
	생산노무직	(29)	2.9
	자영업	(45)	4.5
	농림수산업	(36)	3.6
	전업주부	(37)	3.7
	학생	(52)	5.2
	무직/기타	(66)	6.6
	모름/무응답	(12)	1.2

나. 보존/관리 및 활용정책 인지도 조사

		사례수	%
전체		(300)	100.0
성별	남자	(149)	49.7
	여자	(151)	50.3
연령	19~39세	(106)	35.3
	40~50대	(122)	40.7
	60세 이상	(72)	24.0
거주지역	수도권	(151)	50.3
	충청권	(24)	8.0
	영남권	(78)	26.0
	호남권	(32)	10.7
	강원/제주	(15)	5.0
직업	전문직	(26)	8.8
	경영관리직	(9)	2.9
	사무직	(72)	24.1
	서비스직	(27)	8.9
	생산노무직	(9)	3.0
	자영업	(27)	8.9
	농림수산업	(11)	3.6
	전업주부	(60)	20.0
	학생	(35)	11.8
	무직/기타	(24)	8.0

※ 통계표는 소수점 이하 둘째자리에서 반올림하였기 때문에 세부항목의 합이 합계와 일치하지 않을 수도 있음

2. 조사결과 요약

문화재청 인지도

조사명	조사내용	조사 결과
1. 문화재 관심도	관심도 점수	58.9점
2. 최근 1년간 문화재 관람시설 방문	방문 경험	59.6%
	연평균 방문 경험	2.5회
3. 최근 1년간 무형문화재 향유	향유 경험	23.3%
	연평균 향유 경험	0.7회
4. 문화재청 비보조/보조 인지도	비보조 인지도	46.6%
	보조 인지도	82.1%
5. 문화재청 역할 수행 평가	평가 점수	46.6점
6. 문화재청 호감도	호감도 점수	51.7점
7. 문화재청 소속 및 산하기관 인지도		
▶ 고궁국립박물관 인지도	인지도	61.2%
▶ 국립해양문화재연구소 인지도	인지도	35.9%
▶ 국립무형유산원 인지도	인지도	21.4%
▶ 한국전통문화대학교 인지도	인지도	18.9%
8. 문화재청 정책 인지도		
▶ 등록문화재 인지도	인지도	40.6%
▶ 세계유산 인지도	인지도	85.0%
▶ 한국의 세계유산 등재사실 인지 여부		
- 석굴암/불국사	인지도	75.8%
- 해인사 장경 판전	인지도	64.3%
- 종묘	인지도	50.0%
- 남한 산성	인지도	49.8%
- 창덕궁	인지도	49.6%
- 고창/ 화순/ 강화 고인돌 유적	인지도	47.5%
- 화성	인지도	46.7%
- 경주 역사 유적 지구	인지도	45.7%
- 제주 화산섬 과 용암 동굴	인지도	44.1%
- 조선 왕릉	인지도	43.5%
- 한국의 역사 마을: 하회와 양동	인지도	42.4%
- 백제 역사 유적 지구	인지도	30.4%
9. 보존/관리 및 활용정책 인지도		
▶ 문화재 보존사업 인지도	인지도	46.8점
▶ 역사문화환경지구 지정의 필요 정도	필요정도	76.9점
▶ 문화재 활용사업 인지도	인지도	52.7점
▶ 문화유산활용 확대에 대한 동의 정도	동의정도	75.4점

- ❖ **(문화재 관심도)** 일반국민의 절반 정도(47.6%)가 우리나라 문화재에 관심 있는 것으로 응답했으며, 관심도는 100점 환산점수로 58.9점으로 나타남
- ❖ **(문화재 관람시설 방문 경험 및 횟수)** 최근 1년간 문화유적지(사적, 건축문화재, 근대문화재, 명승 등) 및 문화재 관람시설 방문 경험은 59.6%인 것으로 조사됐으며, 방문 횟수는 평균 2.5회임
- ❖ **(무형문화재 향유 경험 및 횟수)** 한편, 최근 1년간 무형문화재 향유 경험은 이보다 낮은 23.3%였으며, 향유 경험은 0.7회로 분석됨
- ❖ **(문화재청 비보조 인지도)** 문화유산의 보존, 관리, 활용 업무를 총괄하는 기관이 어디인지에 대한 질문에 응답자 46.6%가 '문화재청'이라고 응답(정인지)하였으며, 그 외 응답으로는 '문화부'(2.9%), '문화관광부'(2.6%), '문화체육관광부'(1.8%), '문체부'(0.9%), '문화체육부'(0.7%) 등 [문화체육관광부]로 오인지는 경우가 상대적으로 많았으며, 기타응답 中 '문화재관리청'(0.8%), '경주'(0.5%), '정부'(0.5%) 등이 있음
- ❖ **(문화재청 보조 인지도)** 문화재청에 대해 들어본 적 있느냐는 물음에는 82.1%가 들어본 적이 '있다'고 응답함
- ❖ **(문화재청 역할 수행 평가)** 문화유산의 보존과 관리, 활용을 위한 문화재청의 '역할을 잘 수행하고 있다'는 평가는 100점 환산 점수로 46.6점으로 나타났음
- ❖ **(문화재청 호감도)** 응답자의 31.0%는 문화재청에 대한 호감을 가지고 있다고 응답한 반면, 18.9%는 '비호감', 50.0%가 '보통'으로 응답함
- ❖ **(소속 및 산하기관 인지도)** 국립고궁박물관 61.2%, 국립해양박물관 35.9%, 국립무형유산원 21.4%, 한국전통문화대학교 18.9%의 인지율이 나타남
- ❖ **(등록문화재 인지도)** 응답자의 40.6%는 등록문화재에 대해 들어본 적이 있는 것으로 조사됨
- ❖ **(세계유산 인지도)** 세계유산에 대해 들어본 적이 있는 응답자는 전체 85.0%로 나타남
- ❖ **(한국의 세계유산 등재사실 인지 여부)** 석굴암/불국사 75.8%, 해인사 장경 판전 64.3%, 종묘 50.0% 등의 인지율이 나타남
- ❖ **(보존/관리 및 활용정책 인지도)** 문화재보존사업인지도 46.8점, 역사문화환경지구 지정의 필요 정도 76.9점, 문화재 활용사업 인지도 52.7점, 문화유산활용 확대에 대한 동의 정도 75.4점이 나타남

3. 조사결과 분석

문화재청 인지도

1) 문화재청 인지도 및 호감도 조사

가. 문화재 관심도

문1. 선생님께서는 평소 우리나라 문화재에 어느 정도 관심을 가지고 계십니까?

2016년 : '있다' 47.6% (58.9점)

2015년 : '있다' 58.3% (61.5점)

조사대상자 1,000명 중 47.6%는 평소 우리나라 문화재에 '관심'이 있으며, 36.1%는 '보통'인 것으로 조사됨. 반면에 16.3%는 '무관심'한 것으로 조사됨.

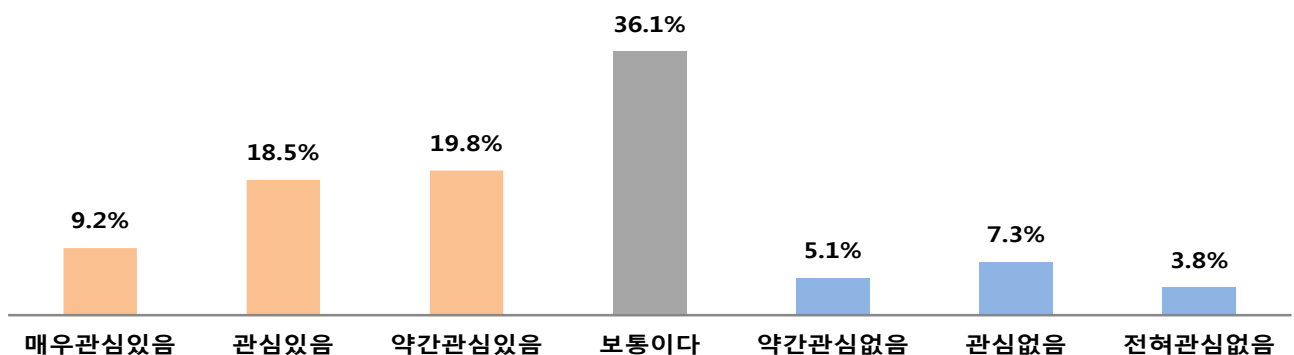
2015년 대비 관심도는 61.5점에서 58.9점으로 2.6점 하락하였음.

(단위: 점, %)

	점수	관심	보통	무관심
2016년	58.9점	47.6%	36.1%	16.3%
2015년	61.5점	58.3%	28.2%	13.5%

[문화재 관심도]

(Base: 전체, 단위: %, 점)



		사례수	매우 관심 있음	관심 있음	약간 관심 있음	보통 이다	약간 관심 없음	관심 없음	전혀 관심 없음	관심 있음	보통	관심 없음	100점 평균
전체		(1000)	9.2	18.5	19.8	36.1	5.1	7.3	3.8	47.6	36.1	16.3	58.9
성별	남자	(497)	12.6	19.3	18.2	33.8	4.8	6.9	4.3	50.2	33.8	16.0	60.5
	여자	(503)	5.9	17.7	21.5	38.4	5.5	7.7	3.4	45.0	38.4	16.5	57.3
연령	14~19세	(81)	2.5	18.5	32.1	29.6	11.1	4.9	1.2	53.1	29.6	17.3	58.6
	20~29세	(148)	3.3	12.3	23.3	39.0	6.0	7.6	8.6	38.9	39.0	22.2	51.8
	30~39세	(167)	5.6	13.0	20.2	42.9	6.0	8.9	3.4	38.7	42.9	18.3	54.8
	40~49세	(195)	7.2	19.9	16.7	35.4	6.3	11.0	3.4	43.8	35.4	20.8	56.6
	50~59세	(186)	13.2	21.6	16.9	38.2	3.0	5.4	1.6	51.7	38.2	10.1	63.5
	60세 이상	(223)	16.9	22.9	18.1	30.5	2.5	5.1	4.1	57.9	30.5	11.7	64.9
권역	수도권	(495)	8.0	17.4	22.8	34.9	5.4	7.3	4.2	48.2	34.9	16.9	58.2
	충청권	(105)	13.6	17.3	20.2	38.4	4.3	5.2	1.0	51.1	38.4	10.5	63.0
	영남권	(258)	9.0	17.9	15.5	41.0	5.3	7.9	3.4	42.4	41.0	16.6	57.8
	호남권	(98)	9.3	27.4	16.4	30.8	4.6	9.5	2.0	53.0	30.8	16.2	61.5
	강원/제주	(44)	13.6	17.6	19.1	28.4	4.5	3.8	12.9	50.4	28.4	21.2	57.4
직업	전문직	(78)	12.0	17.0	19.0	34.8	3.7	9.9	3.5	48.1	34.8	17.1	59.2
	경영관리직	(13)	33.9	23.5	22.3	20.3	0.0	0.0	0.0	79.7	20.3	0.0	78.5
	사무직	(200)	5.7	21.5	18.9	38.9	6.9	6.7	1.4	46.2	38.9	14.9	59.1
	서비스직	(76)	11.8	12.6	14.2	43.1	6.0	7.5	4.9	38.6	43.1	18.4	56.5
	생산노무직	(42)	4.3	15.3	19.3	40.9	3.7	10.3	6.2	38.9	40.9	20.2	53.3
	자영업	(108)	13.2	21.5	15.6	33.6	5.1	8.2	2.8	50.3	33.6	16.0	61.4
	농림수산업	(22)	13.9	19.2	23.9	35.0	0.0	3.4	4.6	57.0	35.0	8.0	63.9
	전업주부	(200)	8.6	18.2	21.3	36.8	2.9	8.2	3.9	48.2	36.8	14.9	58.8
	학생	(149)	2.0	14.4	28.6	34.2	8.2	7.0	5.6	45.1	34.2	20.7	54.1
	무직/기타	(100)	17.8	22.4	13.5	31.7	4.3	4.8	5.5	53.7	31.7	14.7	63.5
	모름/무응답	(12)	7.4	15.1	27.1	28.4	7.5	7.6	6.9	49.6	28.4	22.0	56.0

나. 최근 1년간 문화재 관람시설 방문 경험 및 횟수

문2.

선생님께서서는 최근 1년간 문화유적지(사적, 건축문화재, 근대문화재, 명승 등)나 박물관 등 문화재 관람 시설을 방문하신 적이 있습니까?

2016년 : '있다' 59.6%, '평균 방문횟수' 2.5회

2015년 : '있다' 69.1%, '평균 방문횟수' 2.8회

조사대상자 1,000명 중 596명(59.6%)은 최근 1년간 문화유적지(사적, 건축문화재, 근대문화재, 명승 등) 및 박물관 등 문화재 관람시설을 방문한 적이 있으며 반면 404명(40.4%)은 방문한 적이 없는 것으로 조사됨

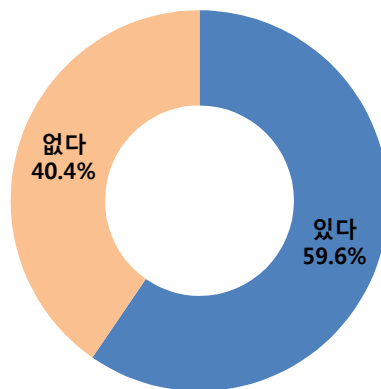
2015년 문화재 관람시설을 관람한 적이 '있다'는 응답자는 69.1%에서 59.6%로 9.5%로 하락하였음.

(단위: 회, %)

	평균 방문횟수	있다	없다
2016년	2.5회	59.6%	40.4%
2015년	2.8회	69.1%	30.9%

[최근 1년간 문화재 관람시설 방문 경험 및 횟수]

(Base: 전체, 단위: %)



(단위: %, 회)

		사례수	있다	없다	평균 횟수
전체		(1000)	59.6	40.4	2.5
성별	남자	(497)	61.6	38.4	2.7
	여자	(503)	57.5	42.5	2.3
연령	14~19세	(81)	56.8	43.2	1.4
	20~29세	(148)	55.3	44.7	1.9
	30~39세	(167)	67.1	32.9	2.6
	40~49세	(195)	65.7	34.3	2.7
	50~59세	(186)	59.1	40.9	2.1
	60세 이상	(223)	52.9	47.1	3.2
권역	수도권	(495)	60.1	39.9	2.8
	충청권	(105)	57.3	42.7	2.1
	영남권	(258)	61.9	38.1	2.5
	호남권	(98)	56.1	43.9	1.8
	강원/제주	(44)	53.2	46.8	1.7
직업	전문직	(78)	74.1	25.9	5.2
	경영관리직	(13)	63.6	36.4	2.4
	사무직	(200)	71.0	29.0	2.3
	서비스직	(76)	58.5	41.5	2.6
	생산노무직	(42)	34.3	65.7	.9
	자영업	(108)	52.1	47.9	2.5
	농림수산업	(22)	48.5	51.5	1.5
	전업주부	(200)	57.0	43.0	1.9
	학생	(149)	59.2	40.8	1.8
	무직/기타	(100)	50.8	49.2	3.9
	모름/무응답	(12)	74.3	25.7	1.5

다. 최근 1년간 무형문화재 향유 경험 및 횟수

문3.

선생님께서 최근 1년간 무형문화유산에 대한 향유
(무형문화재 관련 공연, 전시, 교육, 체험활동 등) 경험이 있으십니까?

2016년 : '있다' 23.3%, '평균 방문 횟수' 0.7회

2015년 : '있다' 32.3%, '평균 방문 횟수' 1.8회

조사대상자 1,000명 중 233명(23.3%)이 무형문화재 향유 경험이 있으며, 767명(76.7%)은 향유 경험이 없는 것으로 조사됨

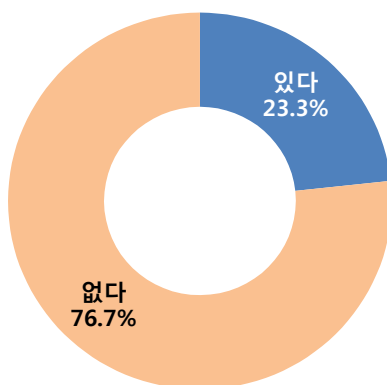
2015년 대비 '무형문화재에 대한 향유 경험이 있다'고 한 응답자가 32.3%에서 23.3%로 9.0% 하락하였음.

(단위: 점, %)

	평균 방문횟수	있다	없다
2016년	0.7회	23.3%	76.7%
2015년	1.8회	32.3%	67.7%

[최근 1년간 무형문화재 향유 경험 및 횟수문화재 관심도]

(Base: 전체, 단위: %)



(단위: %, 점)

		사례수	있다	없다	평균 횟수
전체		(1000)	23.3	76.7	0.7
성별	남자	(497)	23.6	76.4	0.6
	여자	(503)	23.0	77.0	0.7
연령	14~19세	(81)	29.6	70.4	0.4
	20~29세	(148)	22.5	77.5	0.4
	30~39세	(167)	23.7	76.3	0.6
	40~49세	(195)	25.8	74.2	1.0
	50~59세	(186)	22.9	77.1	0.5
	60세 이상	(223)	19.3	80.7	0.7
권역	수도권	(495)	23.3	76.7	0.7
	충청권	(105)	22.3	77.7	0.6
	영남권	(258)	23.2	76.8	0.5
	호남권	(98)	25.3	74.7	0.9
	강원/제주	(44)	21.2	78.8	0.4
직업	전문직	(78)	31.3	68.7	2.3
	경영관리직	(13)	32.6	67.4	0.9
	사무직	(200)	24.9	75.1	0.6
	서비스직	(76)	14.7	85.3	0.3
	생산노무직	(42)	9.4	90.6	0.1
	자영업	(108)	23.9	76.1	0.7
	농림수산업	(22)	23.4	76.6	0.5
	전업주부	(200)	22.0	78.0	0.6
	학생	(149)	28.6	71.4	0.4
	무직/기타	(100)	18.8	81.2	0.5
	모름/무응답	(12)	27.3	72.7	0.3

문4.

선생님께서 '우리나라 문화유산의 보존 및 관리, 활용 업무를 총괄하는 중앙 행정 기관'이 어디라고 생각하십니까?

2016년 : '문화재청' 46.6%

2015년 : '문화재청' 54.1%

☞ 우리나라 문화유산의 보존, 관리, 활용 업무를 총괄하는 기관이 어디인지에 대한 질문에 약 절반인 46.6%가 '문화재청'이라고 응답함

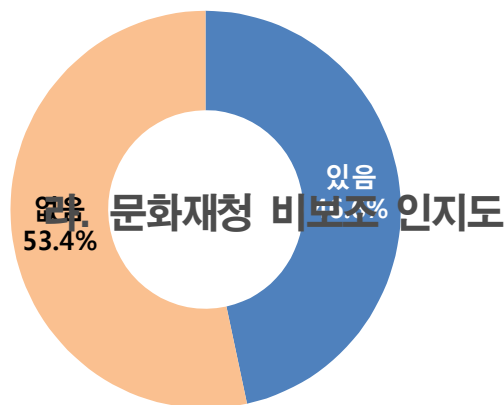
☞ 2015년 대비 인지도가 응답자의 54.1%에서 46.6%로 7.5%p 감소하였음

(단위: 점, %)

	있다	없다
2016년	46.6%	53.4%
2015년	54.1%	45.9%

[문화재청 비보조 인지도]

(Base: 전체, 단위: %)



마. 문화재청 보조 인지도

문5. 선생님께서는 '문화재청'에 대해 들어보신 적이 있습니까?

2016년 : '있다' 82.1%

2015년 : '있다' 87.4%

조사대상자 1,000명 중 821명(82.1%)이 '문화재청'에 대해 들어본 적이 '있다', 179명(17.9%)은 들어본 적이 '없다'는 것으로 응답함

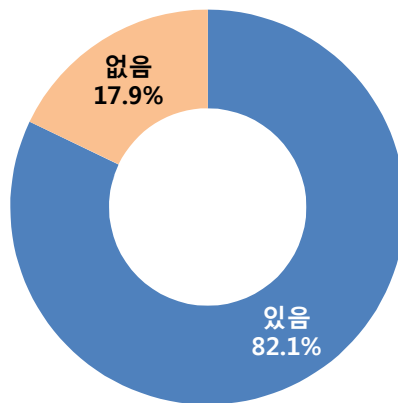
2015년 대비 문화재청에 대해 들어본 적이 '있다'라고 한 응답자 87.4%에서 82.1%로 5.3% 하락하였음.

(단위: %)

	있다	없다
2016년	82.1%	17.9%
2015년	87.4%	12.6%

[문화재청 보조 인지도]

(Base: 전체, 단위: %)



(단위: %, 점)

		사례수	인지	비인지
전체		(1000)	82.1	17.9
성별	남자	(497)	84.4	15.6
	여자	(503)	79.9	20.1
연령	14~19세	(81)	79.0	21.0
	20~29세	(148)	69.3	30.7
	30~39세	(167)	87.3	12.7
	40~49세	(195)	88.4	11.6
	50~59세	(186)	89.5	10.5
	60세 이상	(223)	76.3	23.7
권역	수도권	(495)	85.9	14.1
	충청권	(105)	82.6	17.4
	영남권	(258)	76.0	24.0
	호남권	(98)	79.6	20.4
	강원/제주	(44)	80.5	19.5
직업	전문직	(78)	79.6	20.4
	경영관리직	(13)	100.0	0.0
	사무직	(200)	90.9	9.1
	서비스직	(76)	77.7	22.3
	생산노무직	(42)	66.8	33.2
	자영업	(108)	84.9	15.1
	농림수산업	(22)	77.5	22.5
	전업주부	(200)	79.0	21.0
	학생	(149)	80.2	19.8
	무직/기타	(100)	84.4	15.6
	모름/무응답	(12)	58.0	42.0

바. 문화재청 역할 수행 평가

문6.

문화재청은 우리나라 문화유산의 보존, 관리, 활용 업무를 총괄하는 중앙행정 기관입니다. 문화재청이 문화유산의 보존과 관리, 활용을 위한 역할을 잘 수행하고 있다고 생각 하십니까?

2016년 : '잘 수행함' 19.1%, (46.6점, '보통' 수준)

2015년 : '잘 수행함' 31.3%, (49.8점, '보통' 수준)

문화재청이 문화유산의 보존과 관리, 활용을 위한 역할을 잘 수행하고 있는지에 대해서 조사 대상자 1,000명 중 191명(19.1%)은 '잘 수행함'이라고 평가하고 있으며, 533명(53.3%)이 '보통'으로 평가하고 있음.

반면, 276명(27.6%)의 조사대상자는 '잘 수행하지 못함'으로 평가

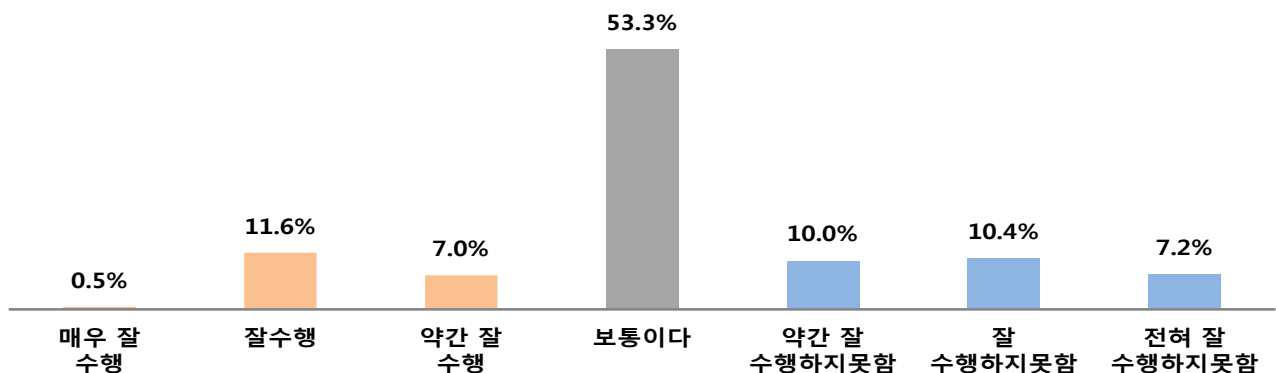
2015년 대비 문화재청 역할 수행은 100점 점수 기준 49.8점에서 46.6점으로 3.2점 소폭 하락했음.

(단위: 점, %)

	100점 평균	잘 수행함	보통	잘 수행하지 못함
2016년	46.6점	19.1%	53.3%	27.6%
2015년	49.8점	31.3%	39.5%	29.2%

[문화재청 역할 수행 평가]

(Base: 전체, 단위: %)



(단위: %, 점)

		사례수	매우 잘수행	잘수행	약간 잘수행	보통 이다	약간 잘수행 하지 못함	잘수행 하지 못함	전혀 잘수행 하지 못함	잘수행 함	보통	잘수행 하지 못함	100점 평균
전체		(1000)	0.5	11.6	7.0	53.3	10.0	10.4	7.2	19.1	53.3	27.6	46.6
성별	남자	(497)	1.0	12.4	6.2	51.8	9.8	9.6	9.3	19.6	51.8	28.7	46.2
	여자	(503)	0.0	10.9	7.7	54.9	10.2	11.2	5.1	18.6	54.9	26.5	46.9
연령	14~19세	(81)	0.0	17.3	13.6	49.4	11.1	6.2	2.5	30.9	49.4	19.8	52.9
	20~29세	(148)	0.5	9.0	4.4	63.6	11.6	6.6	4.4	13.8	63.6	22.6	47.6
	30~39세	(167)	0.0	8.0	4.6	52.5	11.5	12.5	10.9	12.6	52.5	34.9	41.9
	40~49세	(195)	0.5	7.1	8.3	54.2	9.7	10.6	9.5	15.9	54.2	29.9	44.1
	50~59세	(186)	0.5	9.5	5.1	49.9	11.3	16.8	6.8	15.1	49.9	34.9	43.4
	60세 이상	(223)	1.1	19.8	8.3	50.6	6.5	7.5	6.2	29.2	50.6	20.1	51.9
권역	수도권	(495)	0.4	10.2	7.0	52.2	9.7	11.1	9.3	17.7	52.2	30.1	44.8
	충청권	(105)	0.0	15.8	8.1	50.3	12.6	9.4	3.8	23.9	50.3	25.8	49.5
	영남권	(258)	0.9	11.4	6.9	55.0	9.4	10.1	6.3	19.2	55.0	25.8	47.3
	호남권	(98)	0.0	13.4	6.9	55.0	10.7	13.0	1.0	20.3	55.0	24.7	49.0
	강원/제주	(44)	1.5	15.2	3.8	58.9	8.3	1.7	10.6	20.5	58.9	20.6	49.2
직업	전문직	(78)	2.0	7.7	9.2	40.0	22.1	12.8	6.3	18.9	40.0	41.1	44.0
	경영관리직	(13)	13.0	0.0	7.8	50.1	0.0	21.9	7.1	20.9	50.1	29.0	47.0
	사무직	(200)	0.0	10.7	6.8	47.8	8.6	16.7	9.4	17.5	47.8	34.8	43.0
	서비스직	(76)	1.0	5.1	5.6	54.9	9.8	13.1	10.5	11.7	54.9	33.4	41.8
	생산노무직	(42)	0.0	6.1	6.1	64.5	4.1	9.2	10.0	12.2	64.5	23.2	44.3
	자영업	(108)	0.0	10.8	4.0	57.9	7.4	7.8	12.2	14.8	57.9	27.4	44.3
	농림수산업	(22)	0.0	26.0	8.2	45.7	12.5	3.4	4.1	34.2	45.7	20.1	54.7
	전업주부	(200)	0.0	12.3	6.6	59.2	10.3	7.4	4.3	18.9	59.2	21.9	48.9
	학생	(149)	0.0	13.1	9.2	57.1	10.9	5.9	3.8	22.3	57.1	20.6	50.2
	무직/기타	(100)	0.9	20.1	8.2	49.5	7.0	8.7	5.6	29.2	49.5	21.3	51.7
	모름/무응답	(12)	0.0	7.6	0.0	47.0	14.3	23.8	7.3	7.6	47.0	45.4	38.6

사. 문화재청 역할 수행 못하는 이유

문6-1. 문화재청이 역할을 잘 수행하지 못하고 있다고 생각하는 이유는 무엇입니까?

2016년 : '문화재 관리가 미흡하다' 32.8%, '문화재청에 대한 홍보 미흡' 13.9%

2015년 : '문화재 관리가 부실하다' 53.5%, '문화재 훼손 사례 기사' 18.6%

■ '문 6'의 '문화재청이 역할을 잘 수행하지 못 한다'고 응답한 276명 중에서 문화재청이 역할을 잘 수행하지 못하고 있다고 생각하는 이유로 '문화재 관리가 미흡하다'(90명, 32.8%), '문화재청에 대한 홍보 미흡'(38명, 13.9%), '문화재 보존 미흡'(32명, 11.7%)라고 응답함.

응답내용	사례수	비율(%)
문화재 관리가 미흡해서	(90)	32.8
문화재청에 대한 홍보가 미흡해서	(38)	13.9
문화재 보존이 미흡해서	(32)	11.7
정확히는 모르지만 잘 못하고 있는 것 같아서	(14)	5.1
문화재 보수가 미흡해서	(14)	5.1
해외에 있는 문화재 환수가 미흡해서	(13)	4.8
언론의 부정적인 보도로 인해서	(12)	4.5
남대문 방화사건으로 인해서	(9)	3.1
내부비리가 있어서	(9)	3.1
정부가 무능력해서	(7)	2.7
문화재 훼손을 방치해서	(7)	2.6
전문인력이 부족해서	(7)	2.4
문화재 복원이 미흡해서	(6)	2.3
남대문 복원사업이 잘 안되고 있어서	(6)	2.3
책임감이 부족해서	(6)	2.0
예산이 부족해서	(5)	1.9
문화재 관리를 보여주기 식으로 해서	(5)	1.8
근무태만으로 인해서	(5)	1.7
문화재 관람시설의 문화재에 대한 안내가 부족해서	(5)	1.7
문화재를 방치해서	(5)	1.7
문화재 홍보가 미흡해서	(5)	1.7
보여주기 식의 예산집행을 해서	(4)	1.5
문화재 화재사고가 나서	(4)	1.4
전반적으로 못하고 있어서	(4)	1.4
역사교육을 제대로 하지 않아서	(3)	1.2
문화재 가치기준이 일관성이 없어서	(3)	1.1
문화재청의 행정업무처리능력이 떨어져서	(3)	1.1
문화재 발굴이 미흡해서	(3)	1.1
인원이 부족해서	(3)	1.0
문화재에 대한 국민의 이해를 돕는 활동이 없어서	(3)	1.0
문화재 도난사건이 발생해서	(3)	1.0
경주지진으로 인한 피해복원이 잘 안되고 있어서	(2)	0.8
문화재 관람시설 내 관리시설이 미흡해서	(2)	0.8
기타	(27)	9.3
모름	(7)	2.4

아. 문화재청 호감도

문7. '문화재청'에 대한 선생님의 호감 정도는 어떠신지요?

2016년 : '호감' 31.0%, (51.7점, '보통'수준)

2015년 : '호감' 35.6%, (53.6점, '보통'수준)

조사대상자 1,000명 중 310명(31.0%)이 문화재청에 대한 호감도는 51.7점으로 나타났으며, 응답자의 50.0%가 '보통', 18.9%가 '비호감', 이라고 응답함

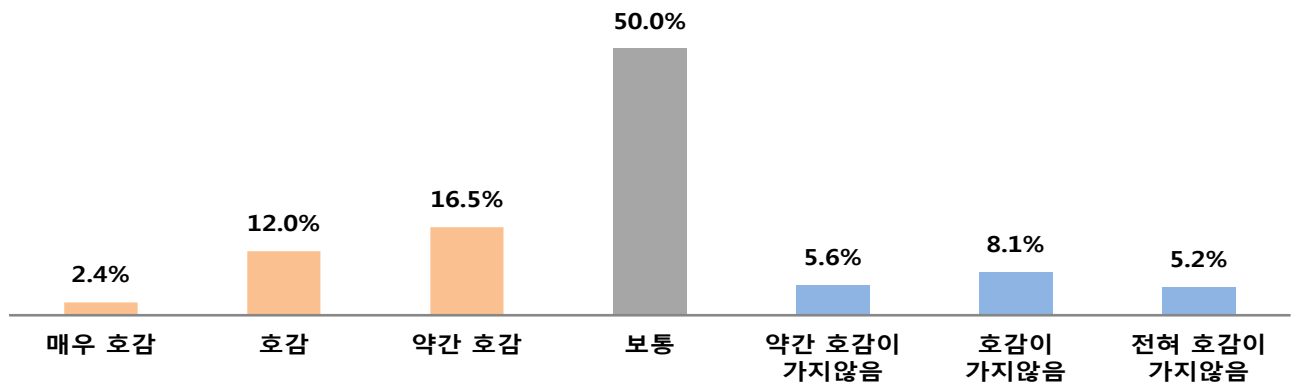
2015년 대비 문화재청의 호감도는 100점 점수 기준 53.6점에서 51.7점으로 1.9점 소폭 하락했음.

(단위: 점, %)

	100점 평균	호감	보통	비호감
2016년	51.7점	31.0%	50.0%	18.9%
2015년	53.6점	35.6%	45.3%	19.1%

[문화재청 호감도]

(Base: 전체, 단위: %)



(단위: %, 점)

		사례수	매우 호감이 감	호감이 감	약간 호감이 감	보통 이다	약간 호감이 가지 않음	호감이 가지 않음	전혀 호감이 가지 않음	호감	보통	비호감	100점 평균
전체		(1000)	2.4	12.0	16.5	50.0	5.6	8.1	5.2	31.0	50.0	18.9	51.7
성별	남자	(497)	3.5	10.7	14.9	49.3	5.8	8.5	7.4	29.1	49.3	21.6	50.3
	여자	(503)	1.4	13.4	18.1	50.8	5.4	7.8	3.1	33.0	50.8	16.3	53.2
연령	14~19세	(81)	1.2	8.6	23.5	51.9	9.9	3.7	1.2	33.3	51.9	14.8	53.9
	20~29세	(148)	1.3	6.6	18.2	58.3	5.8	4.5	5.3	26.1	58.3	15.6	50.7
	30~39세	(167)	1.2	5.9	11.6	54.4	6.8	13.1	7.1	18.7	54.4	27.0	45.5
	40~49세	(195)	1.5	9.7	14.9	50.3	6.6	10.9	6.1	26.1	50.3	23.6	48.7
	50~59세	(186)	3.2	14.9	17.6	47.6	3.6	7.2	5.8	35.8	47.6	16.6	53.6
	60세 이상	(223)	4.7	21.2	17.2	42.4	3.7	6.9	3.9	43.1	42.4	14.5	57.4
권역	수도권	(495)	2.2	11.0	15.4	51.8	5.5	7.9	6.3	28.5	51.8	19.7	50.6
	충청권	(105)	1.0	14.1	21.1	46.8	6.2	5.0	5.8	36.1	46.8	17.0	53.1
	영남권	(258)	2.9	12.6	17.6	48.1	6.4	7.6	4.8	33.2	48.1	18.8	52.6
	호남권	(98)	3.0	16.0	18.0	45.5	1.5	13.9	2.0	37.0	45.5	17.5	53.9
	강원/제주	(44)	4.5	7.4	9.3	59.7	9.1	8.5	1.5	21.2	59.7	19.1	51.2
직업	전문직	(78)	2.3	10.8	17.5	46.6	5.0	7.8	9.9	30.6	46.6	22.8	49.3
	경영관리직	(13)	13.0	0.0	23.5	20.3	14.1	21.9	7.1	36.5	20.3	43.1	47.2
	사무직	(200)	1.1	12.1	12.6	52.5	5.6	10.0	6.0	25.9	52.5	21.6	49.4
	서비스직	(76)	2.5	6.2	18.6	47.3	3.7	15.3	6.4	27.3	47.3	25.3	47.5
	생산노무직	(42)	4.7	4.0	13.5	58.0	9.4	4.2	6.2	22.2	58.0	19.7	49.9
	자영업	(108)	2.7	12.1	17.4	40.6	6.3	9.6	11.4	32.1	40.6	27.3	48.3
	농림수산업	(22)	7.7	17.8	26.2	44.9	0.0	3.4	0.0	51.7	44.9	3.4	63.0
	전업주부	(200)	1.5	19.0	15.3	53.1	3.9	5.2	2.1	35.8	53.1	11.1	56.2
	학생	(149)	1.3	9.3	23.3	55.4	6.7	3.2	0.7	34.0	55.4	10.6	55.1
	무직/기타	(100)	5.2	12.5	11.0	49.4	7.6	9.0	5.2	28.7	49.4	21.9	51.7
	모름/무응답	(12)	0.0	0.0	23.2	34.3	0.0	32.1	10.4	23.2	34.3	42.5	38.0

2) 문화재청 소속 및 산하기관 인지도

가. 고궁국립박물관 인지도

문8.

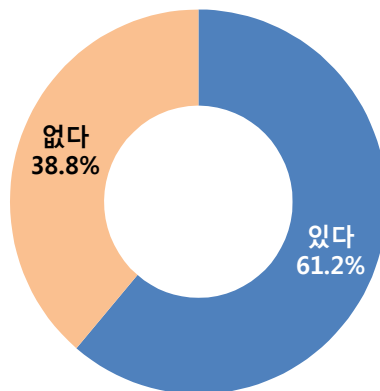
선생님께서서는 경복궁에 위치하여 조선왕실의 유물과 생활상을 전시, 보존, 연구, 교육하고 있는 '국립고궁박물관'에 대해 들어보신 적이 있으신지요?

'있다' 61.2%

조사대상자 1,000명 중 612명(61.2%)이 '국립고궁박물관'에 대해 들어본 적이 '있다'고 응답하였으며, 388명(38.8%)는 들어본 적이 '없다'는 것으로 응답함.

[고궁국립박물관 인지도]

(Base: 전체, 단위: %)



(단위: %, 점)

		사례수	인지	비인지
전체		(1000)	61.2	38.8
성별	남자	(497)	58.4	41.6
	여자	(503)	63.9	36.1
연령	14~19세	(81)	50.6	49.4
	20~29세	(148)	41.3	58.7
	30~39세	(167)	55.7	44.3
	40~49세	(195)	59.1	40.9
	50~59세	(186)	76.1	23.9
	60세 이상	(223)	71.8	28.2
권역	수도권	(495)	63.1	36.9
	충청권	(105)	59.9	40.1
	영남권	(258)	58.0	42.0
	호남권	(98)	61.0	39.0
	강원/제주	(44)	62.5	37.5
직업	전문직	(78)	64.6	35.4
	경영관리직	(13)	64.9	35.1
	사무직	(200)	60.0	40.0
	서비스직	(76)	57.9	42.1
	생산노무직	(42)	64.0	36.0
	자영업	(108)	62.1	37.9
	농림수산업	(22)	75.8	24.2
	전업주부	(200)	71.0	29.0
	학생	(149)	46.9	53.1
	무직/기타	(100)	58.8	41.2
	모름/무응답	(12)	66.8	33.2

나. 국립해양문화재연구소 인지도

문9.

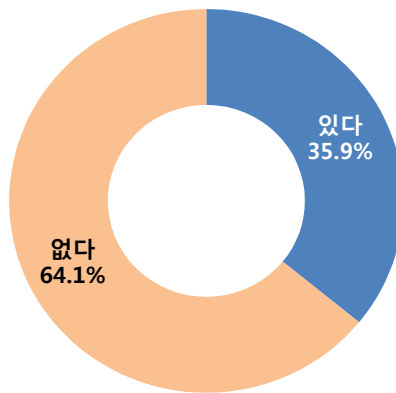
선생님께서서는 목포에 위치하여 우리나라 바다에서 수중문화재 및 고선박을 발굴하고, 전통선박을 복원하며, 해양문화재를 전시하고 있는 '국립해양문화재 연구소'에 대해 들어보신 적이 있으신지요?

'있다' 35.9%

조사대상자 1,000명 중 359명(35.9%)는 '국립해양문화재연구소'에 대해 들어본 적이 '있다'고 조사되었으며, 641명(64.1%)은 들어본 적이 '없다'는 것으로 조사됨.

[국립해양문화재연구소 인지도]

(Base: 전체, 단위: %)



(단위: %, 점)

		사례수	인지	비인지
전체		(1000)	35.9	64.1
성별	남자	(497)	36.0	64.0
	여자	(503)	35.8	64.2
연령	14~19세	(81)	42.0	58.0
	20~29세	(148)	17.4	82.6
	30~39세	(167)	19.5	80.5
	40~49세	(195)	32.2	67.8
	50~59세	(186)	49.1	50.9
	60세 이상	(223)	50.5	49.5
권역	수도권	(495)	35.2	64.8
	충청권	(105)	33.6	66.4
	영남권	(258)	31.8	68.2
	호남권	(98)	53.2	46.8
	강원/제주	(44)	35.6	64.4
직업	전문직	(78)	24.8	75.2
	경영관리직	(13)	27.8	72.2
	사무직	(200)	26.3	73.7
	서비스직	(76)	40.8	59.2
	생산노무직	(42)	34.2	65.8
	자영업	(108)	39.4	60.6
	농림수산업	(22)	35.9	64.1
	전업주부	(200)	45.5	54.5
	학생	(149)	31.4	68.6
	무직/기타	(100)	46.3	53.7
	모름/무응답	(12)	31.6	68.4

다. 국립무형유산원 인지도

문10.

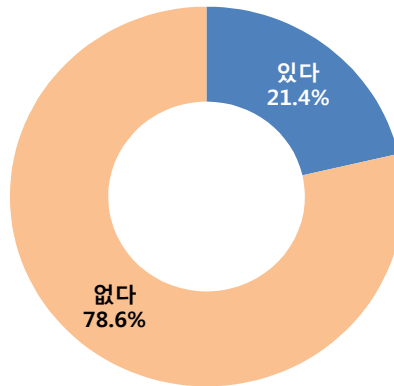
선생님께서 전주에 위치하여 무형문화유산의 보존과 전승, 확산 등을 위해 전시, 공연, 교류협력 등 복합문화공간으로 조성된 '국립무형유산원'에 대해 들어보신 적이 있으신지요?

'있다' 21.4%

조사대상자 1,000명 중 214명(21.4%)이 '국립무형유산원'에 대해 들어본 적이 '있다'고 조사되었으며, 786명(78.6%)은 들어본 적이 '없다'는 것으로 조사됨.

[국립무형유산원 인지도]

(Base: 전체, 단위: %)



(단위: %, 점)

		사례수	인지	비인지
전체		(1000)	21.4	78.6
성별	남자	(497)	21.3	78.7
	여자	(503)	21.5	78.5
연령	14~19세	(81)	37.0	63.0
	20~29세	(148)	12.8	87.2
	30~39세	(167)	8.7	91.3
	40~49세	(195)	17.6	82.4
	50~59세	(186)	29.0	71.0
	60세 이상	(223)	27.9	72.1
권역	수도권	(495)	19.3	80.7
	충청권	(105)	22.9	77.1
	영남권	(258)	18.7	81.3
	호남권	(98)	36.0	64.0
	강원/제주	(44)	24.2	75.8
직업	전문직	(78)	25.4	74.6
	경영관리직	(13)	26.8	73.2
	사무직	(200)	14.5	85.5
	서비스직	(76)	9.1	90.9
	생산노무직	(42)	13.2	86.8
	자영업	(108)	24.5	75.5
	농림수산업	(22)	21.9	78.1
	전업주부	(200)	27.9	72.1
	학생	(149)	25.3	74.7
	무직/기타	(100)	24.6	75.4
	모름/무응답	(12)	0.0	100.0

라. 한국전통문화대학교 인지도

문11.

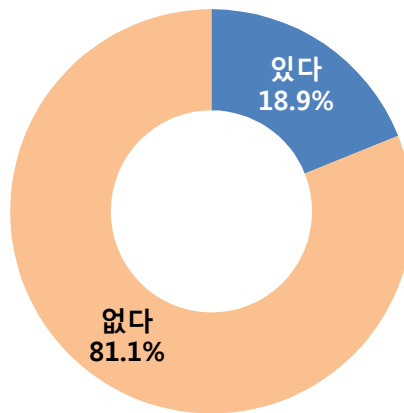
선생님께서서는 문화재 전문인력 양성을 위해 문화재청에서 설치한 4년제 국립대학인 '한국전통문화대학교'에 대해 들어보신 적이 있으신지요?

'있다' 18.9%

조사대상자 1,000명 중 189명(18.9%)이 '한국전통문화대학교'에 대해 들어본 적이 '있다'고 조사되었으며, 811명(81.1%)은 들어본 적이 '없다'는 것으로 조사됨.

[한국전통문화대학교 인지도]

(Base: 전체, 단위: %)



(단위: %, 점)

		사례수	인지	비인지
전체		(1000)	18.9	81.1
성별	남자	(497)	17.5	82.5
	여자	(503)	20.2	79.8
연령	14~19세	(81)	39.5	60.5
	20~29세	(148)	19.1	80.9
	30~39세	(167)	11.5	88.5
	40~49세	(195)	14.6	85.4
	50~59세	(186)	18.1	81.9
	60세 이상	(223)	21.1	78.9
권역	수도권	(495)	17.8	82.2
	충청권	(105)	24.0	76.0
	영남권	(258)	17.7	82.3
	호남권	(98)	21.8	78.2
	강원/제주	(44)	19.1	80.9
직업	전문직	(78)	17.0	83.0
	경영관리직	(13)	5.9	94.1
	사무직	(200)	13.3	86.7
	서비스직	(76)	11.3	88.7
	생산노무직	(42)	6.5	93.5
	자영업	(108)	13.4	86.6
	농림수산업	(22)	13.7	86.3
	전업주부	(200)	22.7	77.3
	학생	(149)	31.0	69.0
	무직/기타	(100)	25.8	74.2
	모름/무응답	(12)	14.9	85.1

3) 문화재청 정책 인지도

가. 등록문화재 인지도

문12.

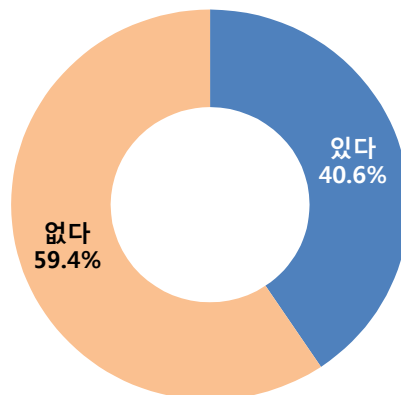
급격한 시대변화상황에서 멸실·훼손되어가는 근대문화유산을 보존하기 위하여 건설·제작·형성된 후 50년 이상 지난 것 중 각 분야에서 기념이 되거나 가치 있는 것을 문화재로 등록하는 "등록문화재"에 대하여 들어본 적이 있으신지요?

'있다' 40.6%

조사대상자 1,000명 중 406명(40.6%)이 '등록문화재'에 대해 들어본 적이 '있다'고 응답하였으며, 594명(59.4%)는 들어본 적이 '없다'는 것으로 응답함.

[등록문화재 인지도]

(Base: 전체, 단위: %)



(단위: %, 점)

		사례수	인지	비인지
전체		(1000)	40.6	59.4
성별	남자	(497)	40.1	59.9
	여자	(503)	41.0	59.0
연령	14~19세	(81)	42.0	58.0
	20~29세	(148)	29.8	70.2
	30~39세	(167)	31.7	68.3
	40~49세	(195)	43.5	56.5
	50~59세	(186)	46.9	53.1
	60세 이상	(223)	45.9	54.1
권역	수도권	(495)	41.3	58.7
	충청권	(105)	43.0	57.0
	영남권	(258)	33.3	66.7
	호남권	(98)	54.6	45.4
	강원/제주	(44)	37.9	62.1
직업	전문직	(78)	37.7	62.3
	경영관리직	(13)	47.1	52.9
	사무직	(200)	41.5	58.5
	서비스직	(76)	40.9	59.1
	생산노무직	(42)	33.0	67.0
	자영업	(108)	51.3	48.7
	농림수산업	(22)	39.3	60.7
	전업주부	(200)	44.7	55.3
	학생	(149)	31.7	68.3
	무직/기타	(100)	39.5	60.5
	모름/무응답	(12)	15.1	84.9

나. 세계유산 인지도

문13.

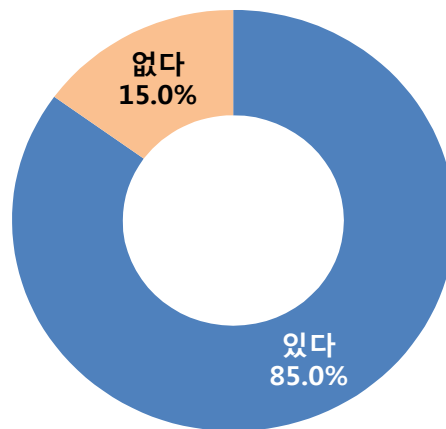
유네스코에서 인류의 탁월한 보편적 가치를 지닌 자연유산과 문화유산을 등재하여 보존·관리하고 있는 '세계유산'에 대해 들어본 적이 있으신지요?

'있다' 85.0%

조사대상자 1,000명 중 850명(85.0%)이 '세계유산'에 대해 들어본 적이 '있다'고 조사되었으며, 150명(15.0%)은 들어본 적이 '없다'는 것으로 조사됨.

[세계유산 인지도]

(Base: 전체, 단위: %)



(단위: %, 점)

		사례수	인지	비인지
전체		(1000)	85.0	15.0
성별	남자	(497)	85.5	14.5
	여자	(503)	84.5	15.5
연령	14~19세	(81)	95.1	4.9
	20~29세	(148)	81.2	18.8
	30~39세	(167)	82.2	17.8
	40~49세	(195)	90.8	9.2
	50~59세	(186)	88.0	12.0
	60세 이상	(223)	78.4	21.6
권역	수도권	(495)	86.3	13.7
	충청권	(105)	85.6	14.4
	영남권	(258)	83.3	16.7
	호남권	(98)	86.4	13.6
	강원/제주	(44)	76.5	23.5
직업	전문직	(78)	93.8	6.2
	경영관리직	(13)	85.9	14.1
	사무직	(200)	86.7	13.3
	서비스직	(76)	89.9	10.1
	생산노무직	(42)	77.8	22.2
	자영업	(108)	83.7	16.3
	농림수산업	(22)	88.4	11.6
	전업주부	(200)	78.4	21.6
	학생	(149)	88.8	11.2
	무직/기타	(100)	84.1	15.9
	모름/무응답	(12)	68.8	31.2

다. 한국의 세계유산 등재 사실 인지 여부

문14.

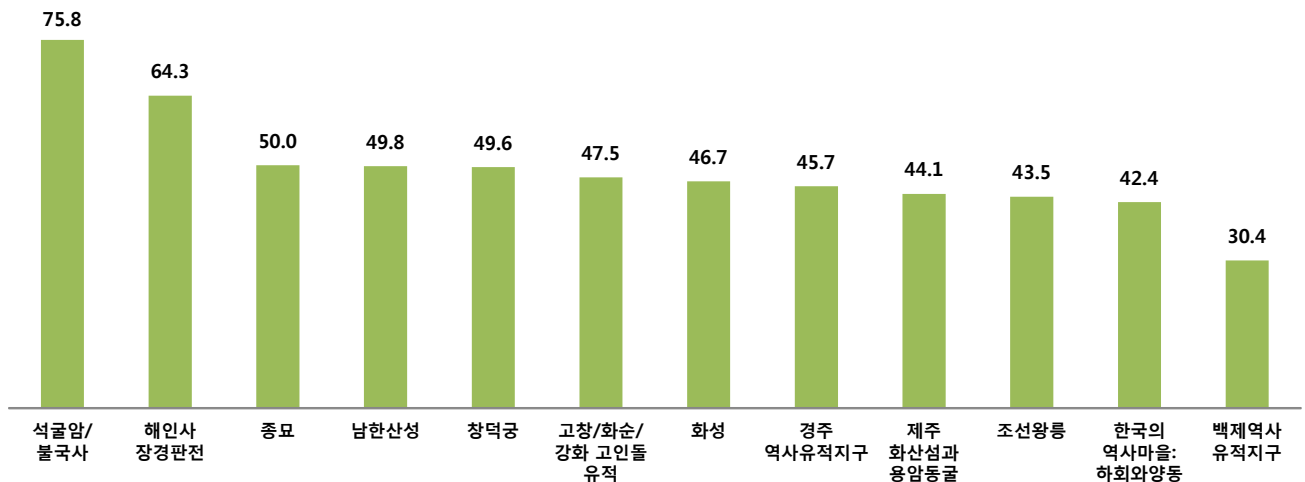
2016년 현재 한국의 세계유산은 12건이 등재되어 있습니다. 다음 중에서 세계유산으로 등재된 사실에 대해 알고 있는 문화·자연유산을 모두 말씀해 주시기 바랍니다.

‘석굴암/불국사’ 75.8% > 해인사 장경판전 64.3% > 종묘 50.0% 등의 순

조사대상자 1,000명 중 758명(75.8%)이 ‘석굴암/불국사’가 세계유산으로 등재된 사실에 대해 ‘알고 있다’고 응답하였으며, 다음으로 해인사 장경판전(643명, 64.3%), 종묘(500명, 50.0%) 순으로 조사됨.

[한국의 세계유산 등재 사실 인지 여부]

(Base: 전체, 단위: %)



(단위: %, 점)

		사례수	석굴암/ 불국사	해인사 장경 판전	종묘	남한 산성	창덕궁	고창/ 화순/ 강화 고인돌 유적	화성	경주 역사 유적 지구	제주 화산 섬과 용암 동굴	조선 왕릉	한국의 역사 마을: 하회와 양동	백제 역사 유적 지구	모름/ 무응답
	전체	(1000)	75.8	64.3	50.0	49.8	49.6	47.5	46.7	45.7	44.1	43.5	42.4	30.4	7.2
성별	남자	(497)	77.7	64.7	50.3	49.0	49.1	44.3	47.0	44.2	42.1	44.5	42.4	28.6	7.2
	여자	(503)	74.0	63.9	49.7	50.6	50.1	50.6	46.3	47.2	46.0	42.6	42.5	32.1	7.2
연령	14~19세	(81)	87.7	67.9	59.3	49.4	54.3	49.4	56.8	35.8	33.3	48.1	30.9	18.5	4.9
	20~29세	(148)	87.8	74.4	64.4	56.8	64.6	61.7	61.1	50.1	44.3	55.4	43.4	34.8	4.1
	30~39세	(167)	75.8	60.3	47.6	47.5	41.7	47.7	38.8	39.2	45.9	36.5	37.6	26.8	3.6
	40~49세	(195)	71.1	62.5	44.6	44.2	41.1	45.6	44.5	44.8	52.7	42.6	42.0	28.5	10.7
	50~59세	(186)	77.2	66.3	53.6	54.4	53.8	49.3	54.5	50.9	46.2	42.8	49.5	36.2	4.8
	60세 이상	(223)	66.4	59.3	40.5	48.3	47.7	37.3	34.5	47.7	37.0	40.6	44.1	31.1	11.7
권역	수도권	(495)	76.9	64.5	51.2	53.0	48.9	47.5	54.2	45.0	43.8	44.3	41.1	30.4	4.7
	충청권	(105)	79.0	72.1	57.0	51.7	49.0	50.2	51.0	54.3	46.4	41.2	52.0	47.1	2.7
	영남권	(258)	77.4	67.9	50.3	45.6	52.7	45.1	38.8	50.0	45.5	47.5	47.9	25.7	9.8
	호남권	(98)	71.5	60.4	44.7	52.3	53.9	57.5	37.0	39.7	43.9	42.1	33.2	28.6	11.7
	강원/제주	(44)	56.3	31.1	30.1	29.0	31.3	32.2	18.6	20.6	32.6	21.0	23.1	21.0	20.5
직업	전문직	(78)	79.9	72.9	52.5	50.1	52.0	47.0	55.8	35.7	44.8	46.0	43.5	33.0	2.6
	경영관리직	(13)	100.0	84.4	73.2	50.9	50.6	56.0	65.5	57.7	65.9	42.0	76.1	43.1	0.0
	사무직	(200)	75.2	64.5	54.9	46.1	50.6	50.7	54.0	47.4	51.3	44.2	42.5	32.7	5.3
	서비스직	(76)	75.9	64.9	42.7	58.7	55.2	52.5	39.3	42.0	48.7	41.8	38.7	30.4	2.1
	생산노무직	(42)	59.9	59.2	47.0	42.2	37.8	39.0	36.8	26.7	30.0	30.6	34.5	18.9	13.3
	자영업	(108)	76.5	63.1	47.5	49.0	46.6	42.8	33.7	49.4	51.0	42.6	46.0	34.3	8.6
	농림수산업	(22)	73.0	56.8	45.0	49.6	44.7	47.7	28.7	64.7	48.8	40.1	48.3	46.5	15.8
	전업주부	(200)	67.9	58.7	39.2	51.1	45.7	42.2	39.0	46.7	41.8	37.2	44.2	28.6	8.9
	학생	(149)	88.7	71.8	64.1	53.4	57.4	55.6	64.7	48.3	41.8	54.6	38.9	28.3	4.7
	무직/기타	(100)	74.5	63.3	48.4	49.6	47.2	45.3	41.6	48.1	31.3	48.6	42.4	28.4	11.5
	모름/무응답	(12)	69.3	32.7	32.7	26.0	48.6	33.4	22.4	23.2	14.9	15.7	23.2	7.6	23.1

라. 최근 1년 이내 한국의 세계유산 방문 경험

문15.

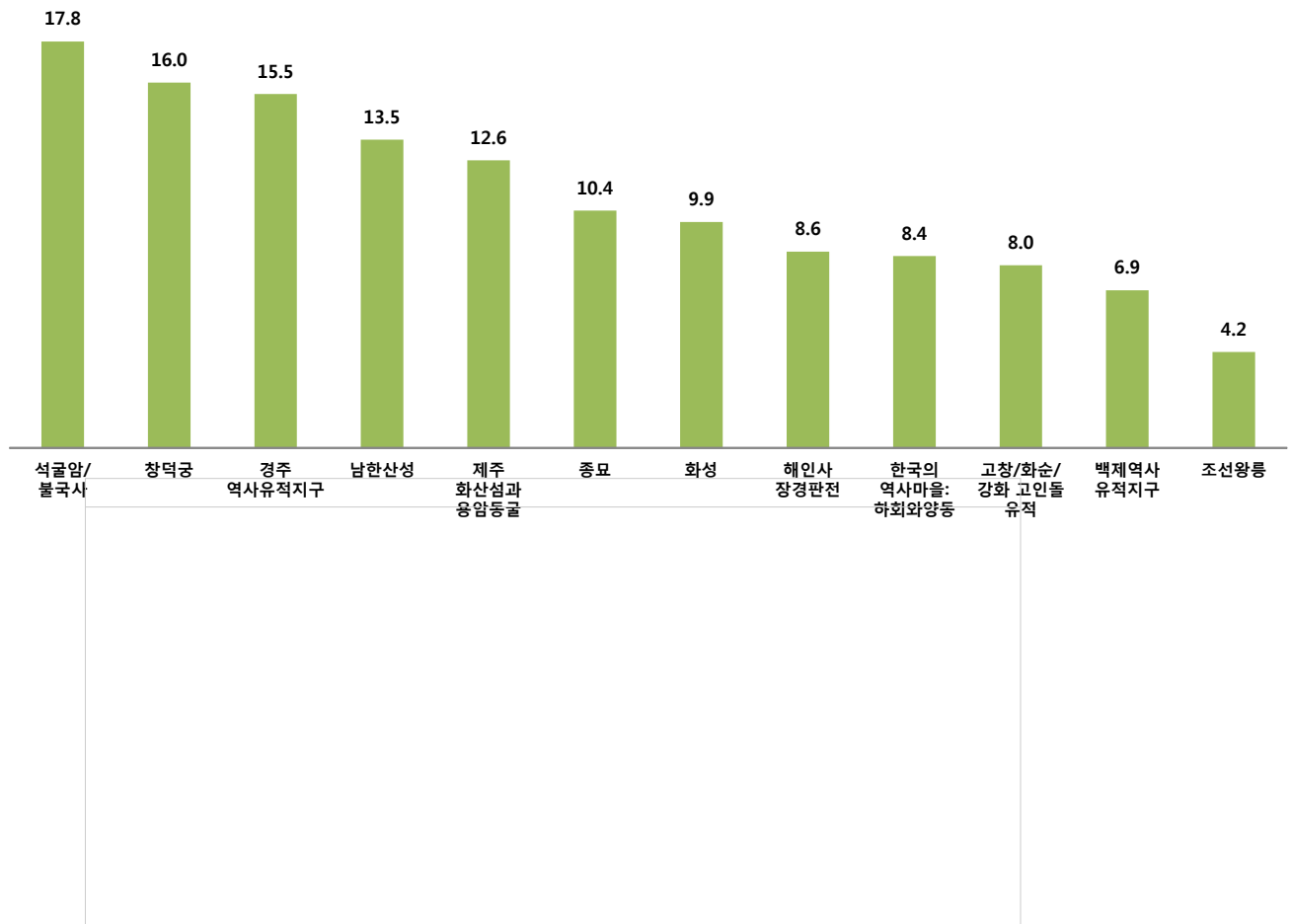
세계유산으로 등록된 12건의 문화·자연유산 가운데 최근 1년 이내 방문하신 적이 있는 세계유산은 다음 중 어디입니까?

‘석굴암/불국사’ 17.8% > 창덕궁 16.0% > 경주 역사유적지구 15.5% 등의 순

조사대상자 1,000명 중 178명(17.8%)이 최근 1년 이내 ‘석굴암/불국사’를 ‘방문하였다’고 조사되었으며, 창덕궁(160명, 16.0%), 경주 역사유적지구(155명, 15.5%), 남한산성(135명, 13.5%) 순으로 조사됨.

최근 1년 이내 한국의 세계유산 방문 경험

(Base: 전체, 단위: %)



(단위: %, 점)

		사례수	석굴암/ 불국사	창덕궁	경주 역사 유적 지구	남한 산성	제주 화산 섬과 용암 동굴	종묘	화성	해인사 장경 판전	한국의 역사 마을: 하회와 양동	고창/ 화순/ 강화 고인돌 유적	백제 역사 유적 지구	조선 왕릉	모름/ 무응답
	전체	(1000)	17.8	16.0	15.5	13.5	12.6	10.4	9.9	8.6	8.4	8.0	6.9	4.2	42.9
성별	남자	(497)	19.4	13.8	14.9	13.2	9.3	10.2	9.7	7.9	7.7	8.6	6.8	3.5	42.7
	여자	(503)	16.1	18.2	16.2	13.7	15.9	10.6	10.1	9.3	9.1	7.5	7.0	4.8	43.0
연령	14~19세	(81)	18.5	21.0	9.9	7.4	12.3	8.6	12.3	2.5	8.6	3.7	4.9	2.5	43.2
	20~29세	(148)	12.0	13.2	10.5	8.6	10.5	7.5	8.4	5.7	4.8	2.6	5.0	1.8	48.3
	30~39세	(167)	19.1	17.0	15.6	15.6	16.1	12.0	10.1	6.4	7.8	5.2	6.7	2.2	39.5
	40~49세	(195)	17.6	16.6	14.9	13.0	16.3	8.9	10.2	6.9	7.6	7.3	6.6	4.5	41.9
	50~59세	(186)	21.4	15.1	22.4	16.0	10.8	12.4	12.6	12.7	10.8	12.5	9.9	5.2	37.6
	60세 이상	(223)	17.4	15.5	15.7	15.6	9.9	11.4	7.4	12.4	9.8	12.3	6.8	6.6	47.0
권역	수도권	(495)	12.6	21.2	10.4	21.5	11.8	14.7	15.4	4.9	6.9	7.3	6.1	6.3	40.2
	충청권	(105)	15.4	11.2	22.6	5.8	14.6	9.2	7.1	6.5	7.6	7.0	24.1	1.0	46.4
	영남권	(258)	31.8	10.1	27.7	5.7	13.2	5.9	2.1	19.8	13.2	5.1	3.0	2.7	40.0
	호남권	(98)	12.8	8.3	5.9	5.6	8.9	2.6	8.4	3.9	3.1	20.6	6.3	0.7	54.5
	강원/제주	(44)	10.8	20.3	6.3	4.5	22.2	8.3	4.5	0.0	10.0	8.0	0.0	4.5	55.9
직업	전문직	(78)	25.1	16.4	16.1	18.3	14.8	15.1	20.1	17.0	10.1	13.8	8.4	5.4	28.0
	경영관리직	(13)	19.6	7.4	13.7	36.2	31.0	13.0	0.0	0.0	0.0	27.4	0.0	0.0	29.0
	사무직	(200)	17.5	16.2	14.4	11.4	17.0	10.1	11.8	6.9	9.6	6.6	9.8	1.9	37.1
	서비스직	(76)	15.2	11.6	14.5	16.9	12.0	5.2	8.3	10.0	10.5	7.5	1.2	2.1	35.1
	생산노무직	(42)	16.9	11.6	13.8	9.2	6.5	4.3	6.8	6.5	0.0	1.8	4.7	4.3	58.1
	자영업	(108)	22.3	13.4	17.9	14.9	8.8	11.0	6.1	6.4	4.3	6.5	7.5	6.9	49.9
	농림수산업	(22)	22.5	8.6	23.0	8.0	0.0	3.4	0.0	8.2	3.4	19.6	8.2	0.0	49.6
	전업주부	(200)	16.7	20.4	18.4	16.5	14.4	13.3	9.9	10.9	10.3	9.2	7.2	6.2	41.7
	학생	(149)	15.2	18.4	10.7	9.0	11.8	9.5	11.3	4.2	5.9	3.3	5.3	1.9	44.7
	무직/기타	(100)	14.9	15.6	18.0	12.0	8.9	11.1	7.5	11.1	13.8	11.6	8.1	7.6	52.5
	모름/무응답	(12)	14.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.4	0.0	0.0	0.0	0.0	85.3

4) 보존/관리 및 활용 정책 인지도

가. 문화재 보존사업 인지도

문1.

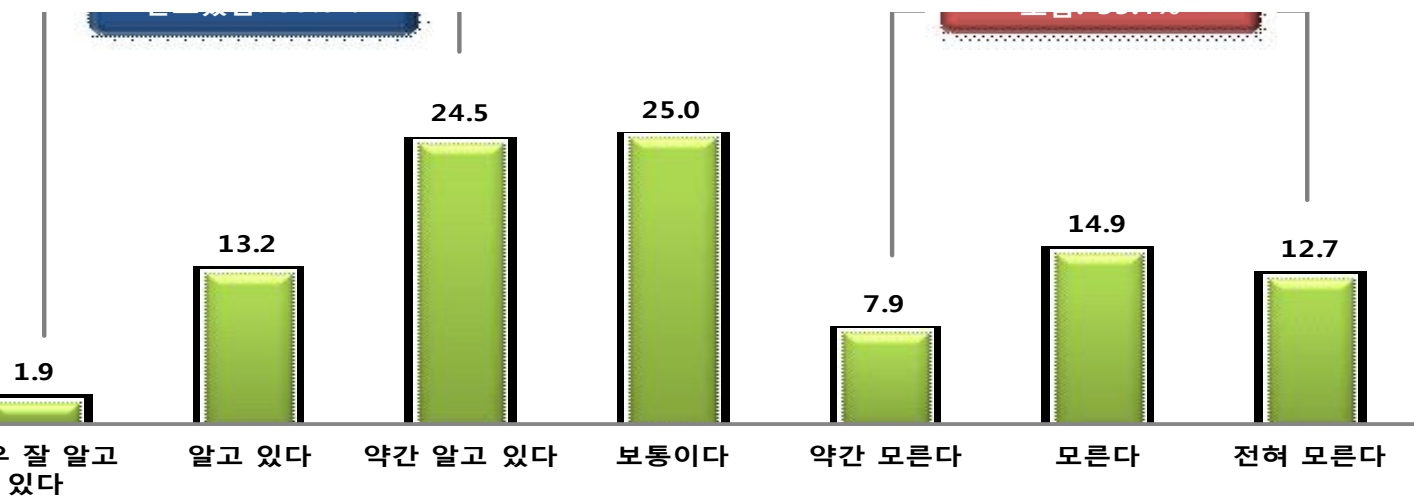
문화재청은 문화재 보존·관리를 위하여 문화재 지정·해제, 세계유산 등재, 무형유산 전승, 매장문화재 보존, 문화재 재난 방재, 역사문화재환경 보존관리, 문화재 복원·수리 등 문화유산 보존·관리를 위한 노력하고 있습니다. 이와 같이 문화재청이 하고 있는 문화재 보존사업에 대해 얼마나 알고 계신가요?

‘알고 있음’ 39.6% (100점환산 점수 46.8점)

조사대상자 중 39.6%가 ‘문화재 보존사업’에 대해 들어본 적이 ‘있다’고 응답하였으며, 35.4%는 들어본 적이 ‘없다’고 응답함.

[문화재 보존사업 인지도]

(Base: 전체, 단위: %)



(단위: %, 점)

		사례수	알고있음	보통	모름	평균(100점환산)
전체		(300)	39.6	25.0	35.4	46.8
성별	남자	(149)	40.2	25.4	34.4	48.4
	여자	(151)	39.1	24.5	36.4	45.3
연령	19~39세	(106)	24.2	23.2	52.6	37.9
	40~50대	(122)	42.9	32.2	24.9	52.1
	60세 이상	(72)	56.8	15.3	28.0	51.0
권역	수도권	(151)	36.0	26.7	37.3	44.8
	충청권	(24)	33.3	20.0	46.7	40.1
	영남권	(78)	44.4	29.2	26.3	52.0
	호남권	(32)	44.4	12.5	43.1	46.5
	강원/제주	(15)	51.1	20.0	28.9	51.5
직업	전문직	(26)	43.8	22.2	34.0	53.3
	경영관리직	(9)	22.8	77.2	0.0	53.8
	사무직	(72)	27.3	23.2	49.6	38.7
	서비스직	(27)	44.9	18.1	36.9	48.3
	생산노무직	(9)	44.4	55.6	0.0	61.1
	자영업	(27)	56.5	14.5	29.0	52.8
	농림수산업	(11)	46.3	9.3	44.4	44.4
	전업주부	(60)	51.7	23.3	25.0	52.5
	학생	(35)	27.6	30.6	41.8	40.7
	무직/기타	(24)	36.5	24.9	38.7	43.8

나. 역사문화환경지구 지정의 필요 정도

문2.

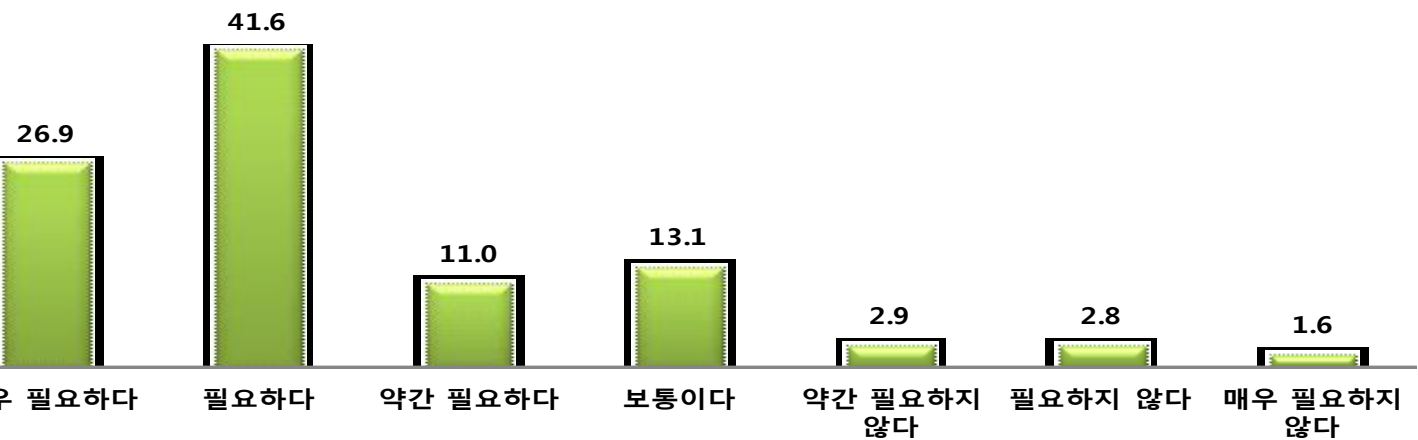
문화재 보존 및 경관관리를 위하여 문화재 주변 500m이내 지역을 역사문화환경지구로 지정하여 시설물 설치 등 현상변경 행위를 제한하고 있습니다. 문화재 보존관리를 위하여 문화재 주변 500m 이내 지역 보존 행위가 필요하다고 보십니까?

'필요함' 79.6% (100점환산 점수 76.9점)

79.6%가 '역사문화환경지구 지정의 필요 정도'에 대해 '필요하다'고 응답하였으며, 7.3%는 '필요하지 않다'고 응답함.

[역사문화환경지구 지정의 필요 정도]

(Base: 전체, 단위: %)



(단위: %, 점)

		사례수	필요함	보통	필요치않음	평균(100점환산)
전체		(300)	79.6	13.1	7.3	76.9
성별	남자	(149)	79.7	10.9	9.4	76.2
	여자	(151)	79.5	15.2	5.3	77.7
연령	19~39세	(106)	81.9	11.1	7.0	77.1
	40~50대	(122)	79.1	12.9	8.0	77.4
	60세 이상	(72)	76.9	16.4	6.7	75.9
권역	수도권	(151)	81.8	11.1	7.1	79.1
	충청권	(24)	56.7	20.0	23.3	60.1
	영남권	(78)	79.7	14.0	6.2	77.0
	호남권	(32)	76.3	21.3	2.5	76.3
	강원/제주	(15)	100.0	0.0	0.0	83.0
직업	전문직	(26)	88.9	7.5	3.5	84.6
	경영관리직	(9)	88.6	0.0	11.4	83.0
	사무직	(72)	76.2	14.7	9.1	74.5
	서비스직	(27)	85.2	14.8	0.0	82.2
	생산노무직	(9)	88.9	11.1	0.0	81.5
	자영업	(27)	75.0	7.2	17.7	71.7
	농림수산업	(11)	74.1	25.9	0.0	76.2
	전업주부	(60)	78.3	16.7	5.0	78.3
	학생	(35)	75.2	11.3	13.4	71.0
	무직/기타	(24)	83.4	12.4	4.1	77.5

다. 문화재 활용사업 인지도

문3.

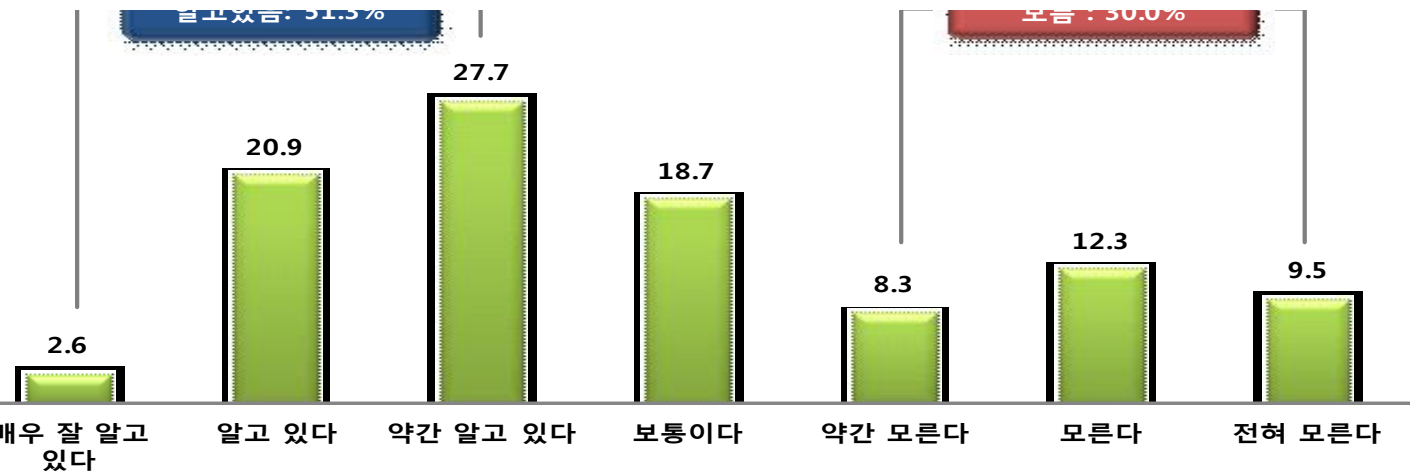
문화재청은 문화유산의 지속가능한 보존을 위한 활용'이라는 원칙하에 문화재의 향유기반을 확대하기 위하여 궁중문화축전, 경복궁 야간개방, 창덕궁 달빛기행, 고궁박물관 운영, 문화재 야행사업 등 문화유산 활용 프로그램 운영·지원 사업을 추진하고 있습니다. 이와 같이 문화재청이 하고 있는 문화재 활용사업에 대해 얼마나 알고 계신가요?

'알고 있음' 51.3% (100점환산 점수 52.7점)

❏ '문화재 활용사업'에 대해 '알고있다'는 응답은 51.3%로, 30.0%는 '모른다'고 응답함.

[문화재 활용사업 인지도]

(Base: 전체, 단위: %)



(단위: %, 점)

		사례수	알고있음	보통	모름	평균(100점환산)
전체		(300)	51.3	18.7	30.0	52.7
성별	남자	(149)	47.5	20.2	32.3	50.5
	여자	(151)	55.0	17.2	27.8	54.9
연령	19~39세	(106)	47.4	18.4	34.2	49.3
	40~50대	(122)	48.6	19.3	32.1	51.7
	60세 이상	(72)	61.6	18.1	20.4	59.4
권역	수도권	(151)	51.8	19.5	28.6	53.6
	충청권	(24)	35.8	19.2	45.0	44.3
	영남권	(78)	54.6	23.0	22.4	56.8
	호남권	(32)	50.0	3.1	46.9	44.6
	강원/제주	(15)	55.6	20.0	24.4	53.3
직업	전문직	(26)	58.9	7.5	33.5	57.3
	경영관리직	(9)	34.3	55.0	10.7	59.6
	사무직	(72)	44.9	17.5	37.6	47.9
	서비스직	(27)	59.5	14.6	25.9	56.3
	생산노무직	(9)	33.3	55.6	11.1	53.7
	자영업	(27)	46.5	10.8	42.8	47.7
	농림수산업	(11)	63.0	27.8	9.3	55.9
	전업주부	(60)	51.7	18.3	30.0	53.6
	학생	(35)	55.6	22.1	22.3	54.6
	무직/기타	(24)	58.6	12.4	29.0	54.1

라. 문화유산활용 확대에 대한 동의 정도

문4.

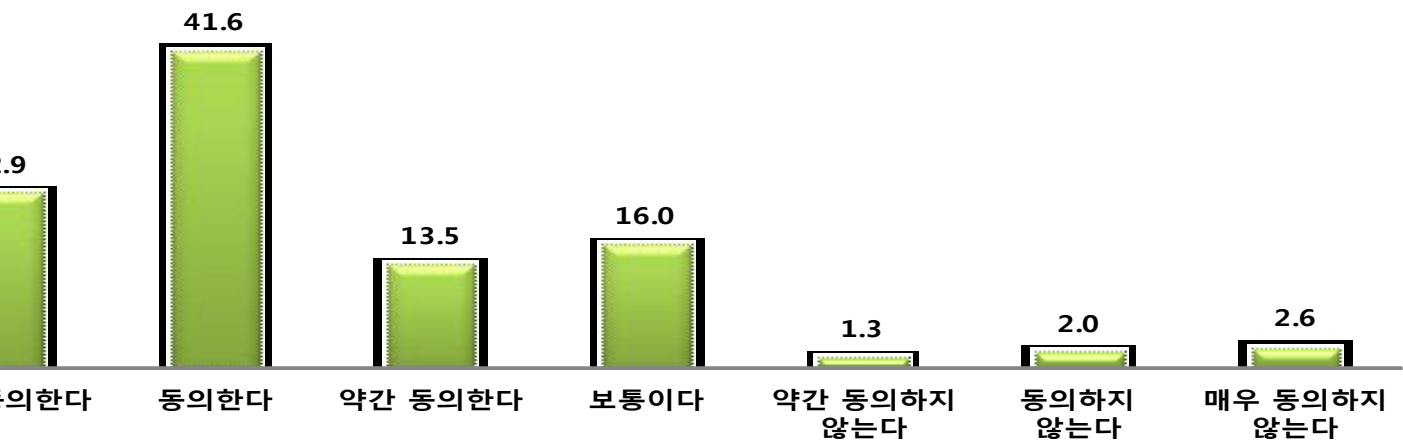
국민의 문화향유기회 확대를 위하여 문화재가 훼손되지 않는 범위 내에서 문화유산 활용 프로그램 운영·지원 사업을 확대하는 것에 대해 어떻게 생각하십니까?

'동의함' 78.1% (100점환산 점수 75.4점)

❏ '문화유산활용 확대'에 대해 78.1%가 '동의한다'고 응답하였으며, 5.9%는 '동의하지 않는다'고 응답함.

[문화유산활용 확대에 대한 동의 정도]

(Base: 전체, 단위: %)



(단위: %, 점)

		사례수	동의함	보통	동의치않음	평균(100점환산)
전체		(300)	78.1	16.0	5.9	75.4
성별	남자	(149)	75.3	21.5	3.2	76.2
	여자	(151)	80.8	10.6	8.6	74.6
연령	19~39세	(106)	77.2	20.2	2.6	77.2
	40~50대	(122)	75.7	15.3	9.0	73.5
	60세 이상	(72)	83.3	11.1	5.6	75.9
권역	수도권	(151)	79.7	15.0	5.3	77.2
	충청권	(24)	68.3	20.0	11.7	68.9
	영남권	(78)	77.4	17.4	5.1	74.1
	호남권	(32)	68.8	21.9	9.4	71.4
	강원/제주	(15)	100.0	0.0	0.0	83.3
직업	전문직	(26)	88.7	11.3	0.0	81.9
	경영관리직	(9)	88.6	11.4	0.0	85.1
	사무직	(72)	67.8	28.3	3.9	73.1
	서비스직	(27)	73.9	14.8	11.3	72.0
	생산노무직	(9)	77.8	22.2	0.0	77.8
	자영업	(27)	82.0	10.8	7.3	76.2
	농림수산업	(11)	81.5	18.5	0.0	79.0
	전업주부	(60)	76.7	10.0	13.3	69.2
	학생	(35)	83.6	13.6	2.8	78.7
	무직/기타	(24)	87.6	8.3	4.1	82.6

별첨. 설문지





2016년도 문화재청 지원부서 업무 내부고객 만족도 조사

ID

리스트ID

안녕하십니까? 저는 (주)코리아리서치센터 면접원 000입니다.

저희는 문화재청의 의뢰로 문화재청 내부 직원을 대상으로 지원부서 업무에 대한 만족도 조사를 실시하고 있습니다.

귀하의 응답내용은 향후 더 나은 서비스 제공을 위한 기초자료로 활용할 예정이오니 바쁘시더라도 의미있는 조사가 될 수 있도록 성실한 답변 부탁드립니다.

아울러 본 조사는 조사의 객관성을 보장하기 위하여 (주)코리아리서치센터에서 조사를 실시하고 있으며 답변해 주신 의견은 이런 의견을 갖고 있는 사람이 몇 %라는 통계적인 목적으로만 사용될 뿐, 그 이외의 목적으로는 사용되지 않습니다. 바쁘시더라도 잠시만 시간을 내시어 응답을 해주시면 감사하겠습니다.

2016년 10월

조사 주관 : 문화재청

조사 기관 : (주)코리아리서치센터

조사관련
문의처

(주)코리아리서치센터 담당연구원 : 손충한 전임연구원 (02-3415-5160)

(주)코리아리서치센터 조사감독원 : 이상미 차장 (02-3415-5172)

「통계응답자의 의무 및 보호에 관한 법률」

제33조 (비밀의 보호)

- ① 통계의 작성과정에서 알려진 사항으로서 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다.
- ② 통계의 작성을 위하여 수립된 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 자료는 통계작성 외의 목적으로 사용되어서는 아니된다.

개인정보 수집 및 활용 동의서

귀하께서 본 조사의 응답 사실 확인을 위한 연락용으로 위 정보를 활용하는 것에 동의합니다 (※필수 사항).

서명

응답자 성명

연락처

검증
(※조사감독원
작성사항)

면접 날짜

2016년 ____월 ____일

면접 시작 시간

(오전/오후) ____시 ____분

면접원 성명

면접 종료 시간

(오전/오후) ____시 ____분

S/V확인

검증 일시 시간

2016년 ____월 ____일

코딩원 확인

검증원 확인

(오전/오후) ____시 ____분

※ 본 설문조사의 통계 분석을 위해 다음 사항은 반드시 필요하니 모두 작성하여 주시기 바랍니다.

소 속	① 대변인실	② 운영지원과	③ 기획재정담당관			
	④ 창조행정담당관	⑤ 법무감사담당관	⑥ 정보화담당관			
	⑦ 문화재정책국	⑧ 문화재보존국	⑨ 문화재활용국			
	⑩ 국립문화재연구소(지방문화재연구소 포함)		⑪ 국립무형유산원			
	⑫ 한국전통문화대학교(전통문화교육원 포함)		⑬ 국립고궁박물관			
	⑭ 국립해양문화재연구소	⑮ 4대궁 및 종묘관리소	⑯ 조선왕릉관리소(본소)			
	⑰ 조선왕릉관리소 3개 지구관리소		⑱ 현충사관리소			
	⑲ 세종대왕유적관리소	⑳ 칠백의총관리소	㉑ 만인의총관리소			
	㉒ 신라왕경핵심유적복원 정비사업 추진단					
직 종	① 행정직	② 기술직	③ 학예직			
	④ 관리운영직(운전, 방호직 포함)	⑤ 임기제 공무원(일반, 기간)	⑥ 기타			
재직기간	① 5년 이하 ② 6~10년 ③ 1~15년 ④ 16~20년 ⑤ 21~25년 ⑥ 25년 이상					
직급	① 5급 이하 ② 4급 이상(과장급 포함)					

PART 1. 문화재청 지원 부서에 대한 내부구성원의 만족도

※ 문화재청 지원 부서별로 만족하시는 정도를 보기의 7점 척도 중 한 가지를 골라서 해당 번호를 체크해 주시면 됩니다. 만족하시는 정도가 클수록 높은 점수가 주어집니다.

단, 지원부서(대변인, 운영지원과, 기획재정담당관, 창조행정담당관, 법무감사담당관, 정보화담당관) 직원은 자기 부서 평가를 제외하고 응답하여 주시기 바랍니다.

문1. 아래 제시된 항목들에 대해 6개 지원 부서별로 만족도를 빠짐없이 평가해 주십시오.

항목	지원부서	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
직원들의 업무처리가 능숙하고, 업무처리 방식을 개선하기 위해 노력 한다.	대변인실	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	운영지원과	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	기획재정담당관	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	창조행정담당관	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	법무감사담당관	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	정보화담당관	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
직원들이 귀하에게 자료 요구 시 사업부서의 입장을 고려하는 편이다. (촉박한 제출기한, 불필요하거나 불명확한 내용, 중복요구 등을 하지 않는다)	대변인실	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	운영지원과	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	기획재정담당관	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	창조행정담당관	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	법무감사담당관	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	정보화담당관	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
귀하가 업무상 지원 부서에 도움 요청 시 지원이 신속, 정확하게 이뤄진다.	대변인실	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	운영지원과	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	기획재정담당관	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	창조행정담당관	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	법무감사담당관	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	정보화담당관	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
문의 또는 요청사항에 대해 지원부서 직원이 친절하게 응한다.	대변인실	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	운영지원과	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	기획재정담당관	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	창조행정담당관	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	법무감사담당관	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	정보화담당관	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

항목	지원부서	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
지원부서는 업무처리 방식 등과 관련하여 정책부서 등 다른 부서의 의견을 반영하는 편이다.	대변인실	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	운영지원과	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	기획재정담당관	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	창조행정담당관	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	법무감사담당관	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	정보화담당관	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
지원부서는 지난 1년 간 우리 청 발전을 위해 어렵고 중요한 과제를 성공적으로 수행한 편이다.	대변인실	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	운영지원과	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	기획재정담당관	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	창조행정담당관	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	법무감사담당관	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	정보화담당관	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
이상의 모든 항목들을 고려했을 때 지원 부서별 전반적 만족도는?	대변인실	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	운영지원과	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	기획재정담당관	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	창조행정담당관	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	법무감사담당관	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	정보화담당관	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문1-1. 지원부서 전반에 대해 건의사항이나 개선사항이 있으시면 자유롭게 적어 주시기 바랍니다.

대변인실	
운영지원과	
기획재정담당관	
창조행정담당관	
법무감사담당관	
정보화담당관	

PART II. 지원부서의 세부 업무 및 지원에 대한 만족도

※ 문화재청 지원부서의 세부업무 및 지원에 대하여 만족하시는 정도를 보기의 7점 척도 중 한 가지를 골라서 해당 번호를 체크해 주시면 됩니다. 만족하시는 정도가 클수록 높은 점수가 주어집니다.

단, 지원부서(대변인, 운영지원과, 기획재정담당관, 창조행정담당관, 법무감사담당관, 정보화담당관) 직원은 자기 부서 평가를 제외하고 응답하여 주시기 바랍니다.

1. 홍보지원 업무 내부고객 만족도 (대변인실)

문2. 올해 **대변인실**을 통해 정책 홍보 업무(보도자료 배포, 언론브리핑, 정정보도, 홍보컨설팅, 방송출연 및 칼럼기고, 온라인 및 소셜 미디어 홍보 등) 지원을 받은 적이 있습니까?

① 있다 (문 2-1로)

② 없다 (문 3으로)

문2-1. (문2의 ①응답자만 답변/복수선택 가능) 지원받은 홍보 업무를 선택해 주시기 바랍니다.

- ① 보도자료 배포 ② 언론브리핑 ③ 정정(해명)보도 ④ 홍보컨설팅 ⑤ 방송출연 및 칼럼기고
⑥ 온라인 및 소셜 미디어 홍보 ⑦ 기타()

문2-2. (문2의 ①응답자만 답변) 다음은 올해 **대변인실**의 홍보지원 업무에 대한 만족도입니다. 아래 제시한 항목들에 대해 만족하시는 정도를 체크하여 주시기 바랍니다.

문항	설문항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	원활한 대국민, 대언론 정책홍보를 위한 지원을 위해 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	정책 홍보를 위한 사전 업무협의 및 조율이 적절하게 이루어지고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	정책홍보 요청 시 지원이 적시에 신속하고 정확하게 이루어지도록 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4	정책홍보 지원 요청 시 다양한 방법을 통해 효과적으로 홍보하기 위해 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5	정책 홍보에 대한 결과를 언론 스크랩 및 모니터링 등 통해 적절하게 피드백 해 주고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6	정책홍보에 대한 문의 또는 요청사항에 대해 담당자들이 능숙하고 친절하게 대응한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
7	위 응답하신 내용을 모두 고려하실 때 대변인실의 홍보지원 업무에 대하여 전반적으로 얼마나 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문2-3. (문2에서 ①응답자만 답변) **대변인실** 홍보지원 업무의 전반에 대해 건의사항이나 개선사항이 있으시면 자유롭게 적어 주시기 바랍니다.

2. 생산적 근무환경 조성 노력도 (운영지원과)

문3. 다음은 올해 **운영지원과**의 생산적 근무환경 조성 노력에 대한 만족도입니다. (**※운영지원과 직원을 제외한 모든 직원이 응답**)

문항	설문항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	생산적인 근무환경 조성을 위하여 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	생산적 근무환경과 관련한 업무협의 및 조율이 적정하게 이루어지고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	휴게실 관리, 동호회 지원, 노사지원 등의 업무가 효율적으로 운영되도록 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4	직원 휴게시설 등 청사환경 개선시 직원의 의견반영을 위하여 노력하였다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5	생산적 근무환경과 관련한 업무처리 시 부서의 입장을 고려하는 편이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6	생산적 근무환경 조성에 대한 문의 또는 요청사항에 대해 담당자들이 능숙하고 친절하게 대응한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
7	위에서 응답하신 내용을 모두 고려하실 때 운영지원과 생산적 근무환경 조성을 위한 노력에 대하여 전반적으로 얼마나 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문3-1. **운영지원과** 생산적 근무환경 조성 노력 업무의 전반에 대해 건의사항이나 개선사항이 있으시면 자유롭게 적어 주시기 바랍니다.

3. 인사운영 내부고객 만족도 (운영지원과)

문4. 다음은 올해 운영지원과의 인사운영 업무에 대한 만족도입니다. (※운영지원과 직원을 제외한 모든 직원이 응답)

문항	설문항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	합리적이고 공정한 인사제도 운영을 위해 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	정해진 기준 및 절차에 따라 채용, 승진, 전보 인사 등이 공정하게 이루어지도록 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	근무성적평가가 공정하고 합리적으로 이루어지도록 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4	직원의 인사고충을 반영하기 위해 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5	직원들의 직무역량강화를 위한 교육훈련 제공을 위해 노력을 하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6	인사업무에 대한 문의 또는 요청사항에 대해 담당자들이 능숙하고 친절하게 대응 한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
7	위에서 응답하신 내용을 모두 고려하실 때 운영지원과 인사운영 업무에 대하여 전반적으로 얼마나 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문4-1. 운영지원과 인사운영 업무의 전반에 대해 건의사항이나 개선사항이 있으시면 자유롭게 적어 주시기 바랍니다.

문5. 다음은 여성공무원의 근무여건 등에 대한 만족도입니다. (※여성공무원일 경우만 응답)

문항	설문항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	여성공무원에 대한 공정한 승진인사가 이루어지고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	근무지 배정(전보) 및 업무분장 등에 있어 여성공무원에 대한 배려가 충실히 반영되고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	근무성적평가 및 성과급 등에 있어 여성공무원에 대하여 공정하고 합리적으로 이루어지고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4	우리 청은 여성공무원에 대한 차별이 없다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5	여성 직원의 인사고충을 반영하기 위해 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6	위에서 응답하신 내용을 모두 고려하실 때 운영지원과 여성공무원 근무여건 업무에 대하여 전반적으로 얼마나 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문5-1. 4급 이상 여성공무원의 관리자 확대를 위한 건의 및 제도 개선사항이 있으시면 자유롭게 적어 주시기 바랍니다.

문5-2. 여성공무원의 인사에 대한 전반적인 건의 및 제도 개선사항이 있으시면 자유롭게 적어 주시기 바랍니다.

4. 경리업무 지원 내부고객 만족도 (운영지원과)

문6. 다음은 올해 운영지원과의 경리업무 지원에 대한 만족도입니다. (※운영지원과 직원을 제외한 모든 직원이 응답)

문항	설문항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	계약, 지출, 결산, 자금운용 등 경리·회계업무를 투명하고 정확하게 처리하기 위해 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	계약 요청 시 업무협의 및 조율이 적절하게 이루어지고 있다. (계약방법, 처리절차, 일정조정 등)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	지출 요청 시 지원이 적시에 신속하고 정확하게 이루어지도록 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4	결산 자료 요구 시 부서의 입장을 고려하는 편이다. [촉박한 제출기한, 불필요하거나 불명확한 내용, 중복요구 등을 하지 않는다]	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5	자금계획에 대한 안내 및 처리가 적절하게 이루어고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6	계약, 지출, 자금운용, 결산 등 경리·회계업무에 대한 문의 또는 요청사항에 대해 담당자들이 능숙하고 친절하게 대응한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
7	위에서 응답하신 내용을 모두 고려하실 때 운영지원과 경리업무 지원에 대하여 전반적으로 얼마나 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문6-1. 운영지원과 경리업무 업무의 전반에 대해 건의사항이나 개선사항이 있으시면 자유롭게 적어 주시기 바랍니다.

5. 기획업무 내부고객 만족도 (기획재정담당관실)

문7. 다음은 기획재정담당관실의 기획업무에 대한 평가입니다. (※기획재정담당관실 직원을 제외한 모든 직원이 응답)

문항	설문항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	우리 청 주요업무계획을 올바른 방향성을 가지고 적절하게 수립하기 위해 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	외부기관(청와대, 국무총리실, 국회, 문화체육관광부 등 유관 기관과의 협력이 원활하게 이루어지도록 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	청와대, 문화체육관광부 등에서 하달된 각종 지시사항을 적절하게 관리하기 위해 노력하고 있다.(명확한 배분, 진행상황 점검, 이행 결과 확인 등)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4	각종 회의(확대기관장회의, 간부회의 등)가 적절하고 원활하게 운영되도록 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5	기획업무 관련 자료 요구 시 부서의 입장을 고려하는 편이다.[촉박한 제출기한, 불필요하거나 불명확한 내용, 중복요구 등을 하지 않는다)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6	기획업무에 대한 문의 또는 요청사항에 대해 담당자들이 능숙하고 친절하게 대응한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
7	위에서 응답하신 내용을 모두 고려하실 때 기획재정담당관실 기획업무에 대하여 전반적으로 얼마나 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문7-1. 귀하께서는 기획재정담당관실 기획업무의 전반에 대해 건의사항이나 개선사항이 있으시면 자유롭게 적어 주시기 바랍니다.

6. 국회대응 내부고객 만족도 (기획재정담당관실)

문8. 다음은 기획재정담당관실의 국회대응 업무에 대한 평가입니다. (※기획재정담당관실 직원을 제외한 모든 직원이 응답)

문항	설문항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	정기·임시국회 대응이 원활하고 적절하게 이루어지도록 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	국회 요구 자료가 명확하게 배분되고, 답변 자료가 적시에 취합·제출 되도록 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	상임위, 의원실과의 협의 및 소통을 통해 국회대응 애로 사항을 적절하게 조정하기 위해 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4	문화재청 직원들의 국회대응 역량을 강화하기 위해 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5	국회관련 자료 요구 시 부서의 입장을 고려하는 편이다. [촉박한 제출기한, 불필요하거나 불명확한 내용, 중복요구 등을 하지 않는다]	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6	국회 업무에 대한 문의 또는 요청사항에 대해 담당자들이 능숙하고 친절하게 대응 한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
7	위에서 응답하신 내용을 모두 고려하실 때 기획재정담당관실 국회대응에 대하여 전반적으로 얼마나 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문8-1. 귀하께서는 기획재정담당관실 국회대응 업무의 전반에 대해 건의사항이나 개선사항이 있으시면 자유롭게 적어 주시기 바랍니다.

7. 성과관리 업무 내부고객 만족도 (창조행정담당관실)

문9. 다음은 창조행정담당관실의 성과관리 업무에 대한 평가입니다. (※창조행정담당관실 직원을 제외한 모든 직원 응답)

문항	설문항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	객관적이고 공정한 성과관리 운영을 위해 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	각 부서에서 각종 성과평가(정부업무평가, 조직성과평가)에 잘 대응하도록 성과평가 지원에 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	성과관리 부담을 완화하고, 평가의 수용성을 제고하기 위해 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4	문화재청 직원들의 성과관리 역량을 강화하기 위해 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5	성과관련 자료 요구 시 부서의 입장을 고려하는 편이다. (촉박한 제출기한, 불필요하거나 불명확한 내용, 중복요구 등을 하지 않는다)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6	성과관리 업무에 대한 문의 또는 요청사항에 대해 담당자들이 능숙하고 친절하게 대응 한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
7	위에서 응답하신 내용을 모두 고려하실 때 창조행정담당관실 성과관리 업무에 대하여 전반적으로 얼마나 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
8	성과관리시스템을 통한 성과운영에 있어서 성과관리시스템 사용에 대하여 얼마나 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문9-1. 귀하께서는 창조행정담당관실 성과관리 업무의 전반에 대해 건의사항이나 개선사항이 있으시면 자유롭게 적어 주시기 바랍니다.

8. 조직직원 업무 내부고객 만족도 (창조행정담당관실)

문10. 다음은 창조행정담당관실의 조직지원 업무에 대한 평가입니다. (※창조행정담당관실 직원을 제외한 모든 직원 응답)

문항	설문항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	우리 청 조직 및 기능, 정원 등 직제를 합리적이고 효율적으로 조정하기 위해 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	내·외부기관과 소통과 협력을 통해 소요정원을 확보하기 위해 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	부서 간 업무 조정이 적절하게 이루어지도록 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4	조직진단, 유동정원 운영 등을 통해 신규 행정수요에 탄력적으로 대응하기 위해 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5	관련 자료 요구 시 부서의 입장을 고려하는 편이다. (촉박한 제출기한, 불필요하거나 불명확한 내용, 중복요구 등을 하지 않는다)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6	조직관련 업무에 대한 문의 또는 요청사항에 대해 담당자들이 능숙하고 친절하게 대응한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
7	위에서 응답하신 내용을 모두 고려하실 때 창조행정담당관실 조직지원 업무에 대하여 전반적으로 얼마나 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문10-1. 귀하께서는 창조행정담당관실 조직지원 업무의 전반에 대해 건의사항이나 개선사항이 있으시면 자유롭게 적어 주시기 바랍니다.

9. 변화관리 업무 내부고객 만족도 (창조행정담당관실)

문11. 다음은 창조행정담당관실의 변화관리 업무에 대한 평가입니다. (※창조행정담당관실 직원을 제외한 모든 직원 응답)

문항	설문항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	행정환경 변화에 능동적으로 대응하고 활력 있는 조직문화 조성을 위해 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	부서 간 소통과 협력을 바탕으로 문화유산 3.0 추진이 적절하게 이루어지도록 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	각 종 변화관리 프로그램(문화재 아카데미, 문화재 현장 체험, 창조행정인 포상 등) 운영을 통해 직원의 역량 강화와 활력 넘치는 공직문화 조성에 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4	효율적 조직운영 및 내·외부에서 부정적인 인식을 주는 요인 등을 발굴·개선하기 위한 자체제도 개선(좋은 생각, 아이이 어 등)이 잘 추진 될 수 있도록 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5	변화관리 자료 요구 시 부서의 입장을 고려하는 편이다. (촉박한 제출기한, 불필요하거나 불명확한 내용, 중복요구 등을 하지 않는다)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6	변화관리 업무에 대한 문의 또는 요청사항에 대해 담당자들이 능숙하고 친절하게 대응 한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
7	위에서 응답하신 내용을 모두 고려하실 때 창조행정담당관실 변화관리 업무에 대하여 전반적으로 얼마나 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문11-1. 귀하께서는 창조행정담당관실 변화관리 업무의 전반에 대해 건의사항이나 개선사항이 있으시면 자유롭게 적어 주시기 바랍니다.

10. 법무 서비스 내부고객 만족도 (법무감사담당관실)

문12. 올해 **법무감사담당관실**을 통해 법무 관련 업무(소송, 행정심판, 법령해석, 법령(훈령, 예규 포함) 정비 등) 지원을 받은 적이 있습니까? (**※법무감사담당관실 직원을 제외한 모든 직원 응답**)

① 있다(☞문 12-1로)

② 없다 (☞문 13으로)

문12-1. (문12의 ①응답자만 답변) 지원받은 법무 관련 업무를 선택해 주시기 바랍니다. (복수선택 가능)

① 소송 ② 행정심판 ③ 법령해석 ④ 훈령 및 예규 정비 ⑤ 법령개정 등 정비 ⑥ 기타()

문12-2. (문12의 ①응답자만 답변) 다음은 올해 **법무감사담당관실**의 법무지원 업무에 대한 만족도입니다. 아래 제시한 항목들에 대해 만족하시는 정도를 한 가지 골라 체크하여 주시기 바랍니다.

문항	설문항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	법령 정비, 행정심판 및 소송 사무에 대한 대응이 원활하고 적절하게 이루어지도록 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	법무 관련 업무를 위한 사전 업무협의 및 조율이 적절하게 이루어지고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	법령 정비, 행정심판 및 소송 등의 지원을 위해 담당직원들이 전문성을 갖추기 위해 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4	문화재청 직원들의 법무관련 대응(법령 정비, 소송 및 행정심판 등) 역량을 강화하기 위해 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5	법무 관련 업무 지원 요청 시 지원이 적시에 신속하고 정확하게 이루어지고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6	법무 관련 업무에 대한 문의 또는 요청사항에 대해 담당자들이 능숙하고 친절하게 대응 한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
7	위에서 응답하신 내용을 모두 고려하실 때 법무감사담당관실 법무지원 업무에 대하여 전반적으로 얼마나 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문12-3. (문12의 ①응답자만 답변) 귀하께서는 **법무감사담당관실** 법무서비스 업무의 전반에 대해 건의사항이나 개선사항이 있으시면 자유롭게 적어 주시기 바랍니다.

11. 정보화지원 업무 내부고객 만족도 (정보화담당관실)

문13. 다음은 정보화담당관실의 정보화지원 업무에 대한 평가입니다. (※정보화담당관실 직원을 제외한 모든 직원 응답)

문항	설문항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	정보기술을 활용하여 효율적인 문화재 행정 정보화와 대국민 문화유산 정보 서비스 제공을 위해 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	각종 문화재 정보시스템 구축 시 사용부서와의 소통과 협력이 잘 이루어지도록 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	각종 문화재 정보시스템이 편리하고 효율적으로 구축, 실효성 있게 사용되도록 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4	문화재청 직원들의 정보시스템 사용, 정보보안 등에 대한 역량을 강화하기 위해 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5	정보화 지원 요청 시 지원이 적시에 신속하고 정확하게 이루어지고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6	정보화 업무에 대한 문의 또는 요청사항에 대해 담당자들이 능숙하고 친절하게 대응한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
7	위에서 응답하신 내용을 모두 고려하실 때 정보화담당관실 정보화 지원에 대하여 전반적으로 얼마나 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문13-1. 귀하께서는 정보화담당관실 정보화지원 업무의 전반에 대해 건의사항이나 개선사항이 있으시면 자유롭게 적어 주시기 바랍니다.

PART III. 국립문화재연구소 업무 및 사업에 대한 내부구성원 만족도

본 조사는 문화재청 국립문화재연구소 연구사업 및 업무 추진 등에 대한 내부구성원 만족도를 측정하기 위해 기획되었습니다.

본 조사는 국립문화재연구소 사업에 대한 만족도와 문제점을 파악하여 더 좋은 서비스를 제공하기 위한 것입니다. 각 질문에 대하여 귀하의 생각이나 느낌을 솔직히 응답해 주시면 됩니다.

국립문화재연구소 직원은 제외하고 응답하여 주시기 바랍니다.

문14-1. 다음은 국립문화재연구소 연구에 대한 평가입니다. 아래에 제시한 항목들에 대해 보기의 7점 척도 중 한 가지를 골라 그 번호를 체크해 주시기 바랍니다.

문항	설문항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	국립문화재연구소는 연구과제 수요조사, 연구과제 및 사업 수행에 있어 문화재청 내부고객의 의견을 적절히 수렴하여 추진하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	국립문화재연구소의 연구 성과가 문화유산 관련 분야의 발전에 기여하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	연구결과 보고서 등 연구결과 자료에 원활하게 접근할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4	국립문화재연구소의 연구 사업은 문화유산 관련분야의 연구수요를 적절하게 잘 반영하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5	연구 결과를 토대로 문화재청 내부직원(고객)과 연구보급을 위한 자료 제공, 정책지원이나 업무협조 등을 잘 하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6	국립문화재연구소는 연구 성과를 활용한 체계적 정보 구축 및 신속한 서비스 제공에 기여하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
7	위에서의 모든 사항을 고려했을 때, 국립문화재연구소의 연구성과 활동에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문14-2. 다음은 국립문화재연구소의 문화재청 업무이해, 협조 정도 및 정책 반영 등에 대한 평가입니다.

아래에 제시한 항목들에 대해 보기의 7점 척도 중 한 가지를 골라 그 번호를 체크해 주시기 바랍니다.

문항	설문항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	국립문화재연구소는 문화재 정책 업무를 잘 이해하고 문화재청에서 의뢰하는 연구를 우선순위를 두어 처리 한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	문화재청 정책부서의 도움 요청 시 연구 또는 자문 등의 지원이 신속, 정확하게 이뤄진다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	국립문화재연구소는 문화재청과의 업무 공유와 협조가 잘 이루어지도록 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4	국립문화재연구소의 연구 사업이 문화재 정책 수립 및 관련 분야 업무 수행에 도움이 되는 편이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5	업무계획 및 정책 수립, 업무처리 시 문화재청의 의견을 반영하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6	국립문화재연구소는 지난 1년간 우리 청 발전을 위해 어렵고 중요한 과제를 성공적으로 수행한 편이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문14-3. 국립문화재연구소 사업을 추진함에 있어 가장 역점을 두어야 할 분야는 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 심층적인 조사보고서 발간을 통한 관련 학문발전 기여
- ② 문화재정책 개발연구 등 유관기관과 유기적 연계
- ③ 실질적이고 적정한 연구과제의 설정, 추진
- ④ 연구결과 활용도 제고를 통한 연구역량 확충
- ⑤ 문화재에 대한 대국민 인식도 향상 제고
- ⑥ 기타 ()

문14-4. 귀하께서 국립문화재연구소 전반에 대하여 건의사항이나 개선사항이 있으시면 자유롭게 적어 주시기 바랍니다.

PART IV. 궁능문화재과에 대한 내부구성원의 만족도

본 조사는 문화재청 궁능문화재과가 지도감독하고 있는 기관(4대궁 및 종묘, 조선왕릉관리소 및 3개 지구관리소, 세종대왕유적관리소) 업무지원에 대한 만족도를 측정하기 위해 기획되었습니다.

이번 조사는 보다 성공적인 조직 역량을 개발하기 위해서 실시되며, 각 질문에 대하여 귀하의 생각이나 느낌을 솔직히 응답해 주시면 됩니다.

4대궁 및 종묘, 조선왕릉관리소 및 3개 지구관리소, 세종대왕유적관리소 직원만 응답하여주시기 바랍니다.

문15-1. 각 문항에 대하여 만족하시는 정도를 보기의 7점 척도 중 한 가지를 골라서 그 번호를 체크해 주시면 되겠습니다. 만족하시는 정도가 클수록 높은 점수가 주어집니다.

문항	설문항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	직원들이 본인 담당업무에 대한 지식을 보유하고 업무처리가 능숙한 편이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	업무상 도움 요청 시 지원이 신속, 정확하게 이루어지는 편이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	문의 또는 요청 사항에 대해 담당 직원이 친절하게 응하는 편이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4	궁능문화재과는 각 능의 기능을 총괄하여 효율적으로 분배·운영하고 있는 편이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5	궁능문화재과는 각 능간의 업무소통을 원활하게 하는데 도움을 주고 있는 편이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6	궁능문화재과는 업무처리 방식 등과 관련하여 우리 기관의 의견을 반영하는 편이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
7	궁능문화재과는 지난 1년 간 우리 기관 발전을 위해 어렵고 중요한 과제를 성공적으로 수행해왔다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
8	위에서 응답하신 내용을 모두 고려하실 때 궁능문화재과의 업무지원에 대하여 전반적으로 얼마나 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문15-2. 귀하께서 **궁능문화재과** 전반에 대하여 건의사항이나 개선사항이 있으시면 자유롭게 적어주시기 바랍니다.

PART V. 조선왕릉관리소에 대한 내부구성원의 만족도

본 조사는 조선왕릉관리소가 지도감독하고 있는 기관(조선왕릉관리소 3개 지구관리소)의 업무지원에 대한 만족도를 측정하기 위해 기획되었습니다.

이번 조사는 보다 성공적인 조직 역량을 개발하기 위해서 실시되며, 각 질문에 대하여 귀하의 생각이나 느낌을 솔직히 응답해 주시면 됩니다.

조선왕릉관리소 3개 지구관리소 직원만 응답하여 주시기 바랍니다.

문16-1. 각 문항에 대하여 만족하시는 정도를 보기의 7점 척도 중 한 가지를 골라서 그 번호를 체크해 주시면 되겠습니다. 만족하시는 정도가 클수록 높은 점수가 주어집니다.

문항	항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	직원들이 본인 담당업무에 대한 지식을 보유하고 업무처리가 능숙한 편이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	업무상 도움 요청 시 지원이 신속, 정확하게 이루어지는 편이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	문의 또는 요청 사항에 대해 담당 직원이 친절하게 응하는 편이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4	조선왕릉관리소는 각 능의 기능을 총괄하여 효율적으로 분배·운영하고 있는 편이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5	조선왕릉관리소는 각 능간의 업무소통을 원활하게 하는데 도움을 주고 있는 편이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6	조선왕릉관리소는 업무처리 방식 등과 관련하여 우리 기관의 의견을 반영하는 편이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
7	조선왕릉관리소는 지난 1년 간 우리 기관 발전을 위해 어렵고 중요한 과제를 성공적으로 수행해왔다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
8	위에서 응답하신 내용을 모두 고려하실 때 조선왕릉관리소의 업무지원에 대하여 전반적으로 얼마나 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문16-2. 귀하께서 조선왕릉관리소 전반에 대하여 건의사항이나 개선사항이 있으시면 자유롭게 적어주시기 바랍니다.

PART VI. 문화재청 내부구성원 조직 만족도

문17-1. 먼저 조직의 의사소통 및 정보전달 측면에 대한 만족도 평가입니다. (※모든 직원 응답)

문항	의사소통 및 정보 전달 측면	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	우리 청은 직원들의 의견이나 제안이 관리자(상사)에게 잘 전달이 된다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	우리 청은 부서 간 업무 정보가 신속하고 쉽게 공유되며, 원활한 의사소통과 협조체계가 유지되고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

의사소통 및 정보전달과 관련한 요구 또는 바라는 점이 있다면 모두 말씀해 주세요.

문17-2. 조직의 통합 측면에 관한 만족도 평가입니다. (※모든 직원 응답)

문항	조직의 통합 측면	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	우리 청은 조직통합 능력이 뛰어나다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	우리 부서는 조직 내에서의 발언권이 명확히 인정되고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	우리 청은 부서별로 업무 내용이 명확하게 구분되어 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

조직 통합 측면과 관련한 요구 또는 바라는 점이 있다면 모두 말씀해 주십시오.

문17-3. 다음 항목은 조직의 책임 및 권한 측면에 관한 만족도 평가입니다. (※모든 직원 응답)

문항	조직의 책임 및 권한 측면	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	나의 직무에 대한 권한의 한계가 명확하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	나에게 주어진 직무 책임이 명확하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	조직 구성원 간의 책임 분담이 명확하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

조직의 책임 및 권한 측면과 관련한 요구 또는 바라는 점이 있다면 모두 말씀해 주세요.

문17-4. 다음 항목은 직원의 직무역량 측면에 관한 만족도 평가입니다. (※모든 직원 응답)

문항	직원의 직무역량에 관한 측면	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	우리 청 관리자(4급 이상 과장급)는 관리자로서 직무역량이 우수하고 책임감이 강하여 신뢰 할만하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	우리 청 실무자(5급 이하)는 실무자로서 전문지식과 직무역량을 갖추고 주어진 직무에 최선을 다한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

직원의 직무역량 제고와 관련한 요구 또는 바라는 점이 있다면 모두 말씀해 주세요.

문17-5 다음 항목은 전반적인 만족도 평가입니다. (※모든 직원 응답)

문항	직원의 직무역량에 관한 측면	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 문화재청 소속 공무원으로서 자긍심이 높다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	이상 모든 점을 고려하였을 때 조직 전반에 대해 어느 정도 만족하고 계십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문17-6. 귀하께서는 조직 전반에 대한 만족도를 제고하기 위해서 다음의 요인 중에서 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까? (※모든 직원 응답)

- ① 조직의 의사소통 및 정보전달 ② 조직 통합 ③ 조직의 책임 및 권한 ④ 직원의 직무역량 강화

문17-7. 마지막으로 귀하께서 조직 전반에 대하여 건의사항이나 개선사항이 있으시면 자유롭게 적어 주시기 바랍니다.

※ 바쁘신 시간을 내셔서 설문에 응답해 주셔서 감사합니다.

코리아리서치

문1. 선생님께서는 평소 우리나라 문화계에 어느 정도 관심을 가지고 계십니까?

문2. 선생님께서는 최근 1년간 문화유적지(사적, 건축문화재, 근대문화재, 명승 등)나 박물관 등 문화계 관람 시설을 방문하신 적이 있습니까?

문3. 선생님께서는 최근 1년간 무형문화유산에 대한 향유(무형문화재 관련 공연, 전시, 교육, 체험활동 등) 경험이 있으십니까?

문4. 선생님께서는 ‘우리나라 문화유산의 보존 및 관리, 활용 업무를 총괄하는 중앙 행정 기관’ 이 어디라고 생각하십니까?

문5. 선생님께서는 ‘문화재청’에 대해 들어보신 적이 있습니까?

① 있다

② 없다

문6. 문화재청은 우리나라 문화유산의 보존, 관리, 활용 업무를 총괄하는 중앙행정 기관입니다. 문화재청이 문화유산의 보존과 관리, 활용을 위한 역할을 잘 수행하고 있다고 생각 하십니까?

① 매우 잘 수행

② 잘 수행

③ 약간 잘 수행

④ 보통이다

⑤ 약간 잘 수행하지 못함

⑥ 잘 수행하지 못함

⑦ 전혀 잘 수행하지 못함

☞ ⑤, ⑥, ⑦ 응답자 문6-1로

문6-1. (문6의 ⑤, ⑥, ⑦ 응답자 대상) 문화재청이 역할을 잘 수행하지 못하고 있다고 생각하는 이유는 무엇입니까?

문7. ‘문화재청’에 대한 선생님의 호감 정도는 어떠신지요?

① 매우 호감이 감

② 호감이 감

③ 약간 호감이 감

④ 보통이다

⑤ 약간 호감이 가지 않음

⑥ 호감이 가지 않음

⑦ 전혀 호감이 가지 않음

PART II. 문화재청 소속 및 산하기관 인지도

설문문항	답변	
문8. 선생님께서는 경복궁에 위치하여 조선왕실의 유물과 생활상을 전시, 보존, 연구, 교육하고 있는 ‘국립고궁박물관’에 대해 들어보신 적이 있으신지요?	① 있다	② 없다
문9. 선생님께서는 목포에 위치하여 우리나라 바다에서 수중문화재 및 고선박을 발굴하고, 전통 선박을 복원하며, 해양문화재를 전시하고 있는 ‘국립해양문화재연구소’에 대해 들어보신 적이 있으신지요?	① 있다	② 없다
문10. 선생님께서는 전주에 위치하여 무형문화유산의 보존과 전승, 확산 등을 위해 전시, 공연, 교류협력 등 복합문화공간으로 조성된 ‘국립무형유산원’에 대해 들어보신 적이 있으신지요?	① 있다	② 없다
문11. 선생님께서는 문화재 전문인력 양성을 위해 문화재청에서 설치한 4년제 국립대학인 ‘한국전통문화대학교’에 대해 들어보신 적이 있으신지요?	① 있다	② 없다

PART III. 문화재청 정책 인지도

문12. 급격한 시대변화상황에서 멸실·훼손되어가는 근대문화유산을 보존하기 위하여 건설·제작·형성된 후 50년 이상 지난 것 중 각 분야에서 기념이 되거나 가치 있는 것을 문화재로 등록하는 “등록문화재”에 대하여 들어본 적이 있으신지요? (※예시. 구 서울특별시청사, 경의선 장단역 증기기관차, 만화 고바우영감 원화 등)

① 있다

② 없다

문13. 유네스코에서 인류의 탁월한 보편적 가치를 지닌 자연유산과 문화유산을 등재하여 보존·관리하고 있는 ‘세계유산’에 대해 들어본 적이 있으신지요?

① 있다

② 없다

문14. 2016년 현재 한국의 세계유산은 12건이 등재되어 있습니다. 다음 중에서 세계유산으로 등재된 사실을 대해 알고 있는 문화·자연유산을 모두 말씀해 주시기 바랍니다. (※복수응답)

① 석굴암·불국사

② 해인사장경판전

③ 종묘

④ 창덕궁

⑤ 화성

⑥ 경주역사유적지구

⑦ 고창·화순·강화 고인돌 유적

⑧ 제주 화산섬과 용암동굴

⑨ 조선왕릉

⑩ 한국의 역사마을:하회와 양동

⑪ 남한산성

⑫ 백제역사유적지구

문15. 세계유산으로 등록된 12건의 문화·자연유산 가운데 최근 1년 이내 방문하신 적이 있는 세계유산은 다음 중 어디십니까? (※복수응답)

① 석굴암·불국사

② 해인사장경판전

③ 종묘

④ 창덕궁

⑤ 화성

⑥ 경주역사유적지구

⑦ 고창·화순·강화 고인돌 유적

⑧ 제주 화산섬과 용암동굴

⑨ 조선왕릉

⑩ 한국의 역사마을:하회와 양동

⑪ 남한산성

⑫ 백제역사유적지구

PART IV. 응답자 특성

- DQ1. 귀하의 성별은? ① 남성 ② 여성
- DQ2. 귀하의 연령은? ① 14-19세 ② 20대 ③ 30대 ④ 40대 ⑤ 50대 ⑥ 60대 이상
- DQ3. 귀하의 거주지역은?
- | | | | | |
|------|------|------|------|------|
| ① 서울 | ② 부산 | ③ 대구 | ④ 인천 | ⑤ 광주 |
| ⑥ 대전 | ⑦ 울산 | ⑧ 세종 | ⑨ 경기 | ⑩ 강원 |
| ⑪ 충북 | ⑫ 충남 | ⑬ 전북 | ⑭ 전남 | ⑮ 경북 |
| ⑯ 경남 | ⑰ 제주 | | | |
- DQ4. 귀하의 직업은?
- | | | | |
|---------|---------|---------|--------|
| ① 전문직 | ② 경영관리직 | ③ 사무직 | ④ 서비스직 |
| ⑤ 생산노무직 | ⑥ 자영업 | ⑦ 농림수산업 | ⑧ 전업주부 |
| ⑨ 학생 | ⑩ 무직/기타 | | |

* 본 조사의 설문내용 및 개인의 신상과 관련된 정보는 통계법 제33조에 의해 비밀이 보장되며 조사 완료 후 일괄 폐기 처리됩니다.

※ 바쁘신 시간을 내셔서 설문에 응답해 주셔서 감사합니다.



코리아리서치

문1. 문화재청은 문화재 보존관리를 위하여 문화재 지정·제제, 세계유산 등재, 무형유산 전승, 매장문화재 보존, 문화재 재난·방재, 역사문화재환경 보존관리, 문화재 복원·수리 등 문화유산 보존관리를 위한 노력하고 있습니다. 이와 같이 문화재청이 하고 있는 문화재 보존사업에 대해 얼마나 알고 계신가요?

문2. 문화재 보존 및 경관관리를 위하여 문화재 주변 500m 이내 지역을 역사문화환경지구로 지정하여 시설물 설치 등 현상변경 행위를 제한하고 있습니다. 문화재 보존관리를 위하여 문화재 주변 500m 이내 지역 보존 행위가 필요하다고 보십니까?

PART 2. 문화재청 활용 정책 인지도

문1. 문화재청은 문화유산의 지속가능한 보존을 위한 활용'이라는 원칙하에 문화재의 향유기반을 확대하기 위하여 궁중문화축전, 경복궁 야간개방, 창덕궁 달빛기행, 고궁박물관 운영, 문화재 야행사업 등 문화유산 활용 프로그램 운영·지원 사업을 추진하고 있습니다. 이와 같이 문화재청이 하고 있는 문화재 활용사업에 대해 얼마나 알고 계신가요?

- ① 매우 잘 알고 있다 ② 알고 있다 ③ 약간 알고 있다 ④ 보통이다 ⑤ 약간 모른다 ⑥ 모른다 ⑦ 전혀 모른다.

문2. 국민의 문화향유기회 확대를 위하여 문화재가 훼손되지 않는 범위 내에서 문화유산 활용 프로그램 운영·지원 사업을 확대하는 것에 대해 어떻게 생각하십니까?

- ① 매우 동의한다 ② 동의한다 ③ 약간 동의한다 ④ 보통이다 ⑤ 약간 동의하지 않는다. ⑥ 동의하지 않는다 ⑦ 매우 동의하지 않는다.

PART IV. 응답자 특성

- DQ1. 귀하의 성별은? ① 남성 ② 여성
- DQ2. 귀하의 연령은? ① 19세~39세 ② 4~50대 ③ 60세 이상
- DQ3. 귀하의 거주지역은? ① 수도권 ② 충청권 ③ 영남권 ④ 호남권 ⑤ 강원/제주
- DQ4. 귀하의 직업은?
- | | | | |
|---------|---------|---------|--------|
| ① 전문직 | ② 경영관리직 | ③ 사무직 | ④ 서비스직 |
| ⑤ 생산노무직 | ⑥ 자영업 | ⑦ 농림수산업 | ⑧ 전업주부 |
| ⑨ 학생 | ⑩ 무직/기타 | | |

* 본 조사의 설문내용 및 개인의 신상과 관련된 정보는 통계법 제33조에 의해 비밀이 보장되며 조사 완료 후 일괄 폐기 처리됩니다.

※ 바쁘신 시간을 내셔서 설문에 응답해 주셔서 감사합니다.