한국문화예술위원회

❖ 총괄 요약표

평가 범주	지 표 명	비계량		계량		
		가중치	등급	가중치	난이도	득점
경영 관리	1. 경영전략 및 사회공헌					
	(1) 국민평가			2		1.787
	(2) 경영공시 점검			3		1.500
	(3) 정부권장정책			5		3.655
	2. 업무효율					
	(1) 사업수행 효율성			5		4.376
	3. 재무예산 관리 및 성과					
	(1) 재무예산성과					
	㉮ 사업비집행률			1		0.980
	㉯ 기금운용관리 및 성과			1		0.680
	(2) 계량관리업무비			5		3.774
	4. 보수 및 복리후생 관리					
	(1) 보수 및 복리후생	3	D^+			
	(2) 총인건비 인상률			3		3.000
	(3) 노사관리	2	D^+			
주요 사업	1. 주요사업 성과관리의 적정성	10	C			
	2. 예술 창작역량 강화사업					
	- 예술지원 프로그램 국민참여도			10	양호	8.997
	3. 생활속 예술 활성화사업					
	- 문화나눔사업 국민참여도			6	우수	6.000
	4. 지역 문화예술 진흥사업					
	- 지역지원 프로그램 참여수준			4	우수	3.588
전체 합계		**15**		**45**		

1 경영관리

1 경영전략 및 사회공헌

(1) 국민평가

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
고객만족도 지수	목표부여	100.000	89.342	89.342	2	1.787

나. 평가내용

- 고객만족도 지수는 기획재정부 주관 2014년 고객만족도 조사결과와 전년대비 향상도를 7:3의 비율로 합산한 후, 상대등급별 점수를 가산하여 산출한다. 상대등급별 점수는 2014년도 고객만족도 조사결과에 따라 기획재정부가 부여한 상대등급이 S등급이면 9점, A등급이면 6점, B등급이면 3점, C등급이면 0점으로 한다.

- 2014년도 고객만족도 조사결과는 86.032점으로 전년대비 2.602점 하락하였으며, 고객만족도 조사결과와 전년대비 향상도를 7:3의 비율로 합산하고, 기획재정부에서 부여한 상대등급 B등급에 대한 점수 3점을 가산한 결과 고객만족도 지수 89.342점을 획득하였다.

- 고객만족도 지수와 상대등급별 점수를 합산하면 평점 89.3417점으로 가중치 2점 중 1.787점을 획득하였다.

다. 항목별 원인

- 고객만족경영 3대 개선과제와 10대 세부실천과제를 선정하여 실행력을 강화하면서 기관의 광주·전남혁신도시 이전에 따른 고객접점 취약요소 해소를

위해 온라인 접점을 강화하고 국가문화예술지원시스템 개선을 추진하였다.

- 이러한 노력으로 예술창작역량 강화, 지역문화예술진흥. 기부금사업 등 세부사업대비 전년대비 고객만족도 조사결과가 대부분 상승하였으나, 생활 속 예술활성화 사업 부분에서 고객에 대한 보조금 지원시스템 개선에 따른 설명회 등 부족으로 시스템 사용 불편 등 불만족 요인이 증가하여 전년대비 13.526점 하락한 것이 전체 조사결과가 하락하는 주요 요인으로 작용하였다.

라. 추세분석

- 고객만족도 조사결과는 과거 5개년의 경우 2009년 75.8점, 2010년 78.0점, 2011년 79.6점, 2012년 86.1점, 2013년 88.6점으로 지속적인 상승 추세를 보였으나, 2014년도에 86.0점으로 소폭 하락하였다.

(2) 경영공시 점검

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
기획재정부 통합공시 점검결과 활용	목표부여	0.000	55.000	50.000	3	1.500

나. 평가내용

- 경영투명성 제고를 위해 경영정보 공개시스템(알리오)에 고시하는 자료의 정확성 및 적시성 등을 평가하는 지표로, 기획재정부에서 실시한 경영공시 일제점검 결과에 따른 벌점 구간에 따라 가중치 득점구간을 차등 적용한다.

- 벌점은 '공공기관의 통합공시에 관한 기준'에 따라 부여하며, 가중치 득점구간은 기획재정부에서 정한 기준에 따라 벌점이 없을 경우 3.0점, 벌점 0.1~10.0점의 경우 2.5점, 벌점 10.1~20.0점의 경우 2.0점, 벌점이 20.1점 이상일 경우는 1.5점으로 배분한다.

- 2014년 경영공시 일제점검 결과 벌점 55.00점으로 기획재정부에서 정한 벌점

구간에 따라 가중치 3점 만점에 1.5점을 획득하였다.

다. 항목별 원인

- 정기공시 항목 중 업무추진비/요약 대차대조표/투자 및 출자현황 부분에서는 벌점이 없었으나, 복리후생비/노동조합현황/복리후생 8대항목 부분에서 총 8건을 미공시 또는 허위공시 하여 벌점 40점이 부여되었다.

- 수시공시 항목 중 입찰정보에서는 벌점이 없었으나, 감사원/주무부처 지적사항 및 내부감사결과를 각 1건씩 미공시 하였으며, 정관 및 이사회 회의록을 각 1건씩 지연공시하여 벌점 14점이 부여되었다.

- 자율공시변경기간에 기관 자체 수정한 공시항목 10건에 대한 벌점은 건당 0.1점씩, 벌점 1점이 부여되었다.

라. 추세분석

- 경영공시점검은 2014년 신규 지표로서, 공시점검 항목 중 미공시, 지연공시 등 12건에 대한 벌점 54점, 자율공시변경 기간에 기관 자체 수정한 항목 10건에 대한 벌점 1점으로 총 벌점 55점이 부여되었다.

(3) 정부권장정책

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
정부권장정책 이행실적	목표부여	100.000	73.090%	73.090	5	3.655

나. 평가내용

- 법령상 의무 권장 사항 및 주요 국가 정책사업 등 정부권장정책 이행실적을 평가하는 지표로, 각 부처의 평가결과를 집계한 결과 평점 73.090점으로 가중치 5점에 3.655점을 득점하였다.

다. 항목별 원인

지표명	가중치	평점	득점
1. 청년미취업자 고용실적	1.300	58.769	0.764
2. 상용형 시간제 근무제 실적	0.500	10.000	0.050
3. 장애인 의무고용	0.300	30.000	0.090
4. 국가유공자 우선채용	0.500	100.000	0.500
5. 중소기업제품 등 우선구매			
- 중소기업제품	0.500	94.520	0.473
- 기술개발제품	0.200	42.000	0.084
- 여성기업제품	0.300	100.000	0.300
- 사회적기업 생산품 및 서비스	0.200	100.000	0.200
- 중증장애인 생산품	0.200	100.00]0	0.200
- 국가유공자 자활용사촌 생산품	0.400	100.000	0.400
- 녹색제품	0.200	97.000	0.194
6. 전통시장 온누리 상품권 구매	0.400	100.0000	0.400
7. 온실가스 감축 및 에너지 절약 실천	0.000	98.104	0.000
계	**5.000**		**3.655**

- 전체 13개 항목 중 9개 항목에서 만점을 달성하였으며, 중소기업제품 및 녹색제품, 온실가스 감축 및 에너지 절약 부분에서 90% 이상의 실적을 획득하였다.

- 하지만, 한국공연예술센터와 국립예술자료원의 기관통합으로 인하여 채용여력이 없음에 따라 청년미취업자 고용, 상용형 시간제 운용, 장애인 의무고용 부분에서 실적이 저조하였으며, 기술개발제품 구매 부분에서도 42%의 저조한 실적을 보였다.

라. 추세분석

- 정부정책에 적극 동조하기 위한 선제적 대응을 통하여 정부권장정책 이행실적은 최근 5년간 2009년 3.780점, 2010년 3.893점, 2011년 4.611점, 2012년 4.307점, 2013년 4.849점으로 지속적 상승추세를 보였으나, 2014년은 기관통합으로 인한 통제불능요인으로 인하여 전년대비 1.194점 하락한 3.655점을 획득하였다.

2 업무효율

(1) 사업수행효율성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
순사업비 / 평균인원	목표부여(편차)	최고치: 742백만원 최저치: 401백만원	689백만원	87.520	5	4.376

나. 평가내용

- 기관의 사업수행효율성 향상을 유도하는 지표로서 평균인원 대비 순사업비로 산출되며 목표부여(5개년 편차)방식으로 평가한다. 2014년은 기간 중 한국공연예술센터 및 국립예술자료원이 통합되었으며 양 기관의 설립연도가 2010년임을 감안, 4개년 편차를 이용하여 평가하였다.

- 2014년 사업수행효율성 실적은 689백만원으로 평점 87.520점을 달성하여 가중치 5점 만점기준 4.376점을 획득하였다.

다. 항목별 원인

- 국고 및 체육기금 등 수탁사업의 이관액이 전년대비 증가함에 따라 2013년 총수입 153,090백만원 대비 2014년 175,961백만원으로 증가하였으며, 전반적인 사업 증가 및 기관 통합 등으로 인하여 관리업무비는 2013년 28,638백만원에서 2014년 32,115백만원으로 증가하였다. 이에 따라 최종 순사업비는 2013년 115,372백만원에서 2014년 134,629백만원으로 상승하였다.

- 평균인원은 신규사업의 증가 및 연도 중 기관통합 등으로 인해 전년 대비 11.8명 상승하였으며 이로 인해 2014년도 사업수행효율성은 최고목표치 742백만원 대비 689백만원을 달성하여 평점 87.520점을 획득하였다.

라. 추세분석

- 순사업비는 2010년 53,006백만원, 2011년 70,537백만원, 2012년 89,937백만원, 2013년 115,372백만원 및 2014년 134,629백만원으로 총수입 증가 및 관리운영비의 합리적 관리 등으로 지속적 증가 추세에 있다.

- 평균인원은 2010년 159.7명, 2011년 180.9명, 2012년 177.8명, 2013년 183.7명 및 2014년 195.5명으로 사업증가, 기관통합 등으로 인해 지속적인 증가 추세를 보이고 있다.

3 재무예산관리 및 성과

(1) 재무예산성과

㉮ 사업비집행률

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
사업비집행액 / 사업비예산현액	목표대실적	100.000%	97.500%	98.000	1	0.980

나. 평가내용

- 기관 사업비 예산현액의 100% 집행을 목표로 하여 예산계획 대비 집행정도를 측정하는 지표로 목표대실적 방식으로 평가한다.

- 2014년 사업비예산현액 225,746백만원 중 216,754백만원을 집행하여 사업비집행률 97.500%로 가중치 1점 만점기준 0.980점을 획득하였다.

다. 항목별 원인

- 2014년 사업비예산현액 중 가장 높은 비율을 차지하는 세출예산액의 집행률

은 97.12%로 다소 높으나, 2014년 수탁회계와 전년도 이월액의 집행률이 각각 90.63%, 85.84%로 낮은 실적을 보이고 있다.

- 이는 기관 통합 시점이 연도중반(2014.5.29)으로 통합이전 통합대상기관의 전년도 이월액에 대한 집행실적이 다소 낮은 것이 주요 요인으로 분석된다.

라. 추세분석

- 사업비집행률은 2012년 처음 적용된 지표로 2012년 96.933%, 2013년 99.132%로 상승추세였으나, 2014년 기관통합으로 인하여 소폭 하락한 97.500%의 집행실적을 보이고 있다.

㈏ 기금운용관리 및 성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
기금운용평가의 자산운용평가결과 활용	목표부여	100.000	68.000	68.000	1	0.680

나. 평가내용

- 자산운용정책(계획) 및 자산운용관리(집행)의 비계량평가와 단기자산의 연간(상대) 운용수익률과 2년간(절대) 운용수익률, 중장기자산의 연간(상대) 운용수익률과 3년간(절대) 운용수익률 및 샤프지수 등의 자산운용실적(성과)을 평가한 지표로, 평가결과 68.000점으로 가중치 1점에 득점 0.680점이다.

다. 항목별 원인

① 자산운용정책(계획)

- 자산운용 관련 의사결정체계가 기금운용심의회, 자산운용위원회, 리스크관리위원회를 중심으로 적절하게 구축되어 있으며 위험관리 및 자산운용 조직 사이의 견제와 균형이 이루어지고 있다.

- 성과평가는 외부 성과평가 전문기관에 성과평가 업무를 위탁하고 있어 전문성과 투명성을 확보하고 있다. 외부위탁운용 부문은 적절한 체계를 갖추고 외부 위탁투자기관의 선정 및 사후관리가 이루어지고 있으며 투자자산의 중도회수 및 재투자기준을 자산운용지침에 명시하고 연기금투자풀 주간운용사와 위탁운용사 성과관리기준을 '금융기관선정 및 관리지침'에 명시하는 등 투자기관의 선정 및 사후관리를 체계적으로 수행하고 있다.

- 적정유동성 규모를 추정하고 월별 현금성 자금 운용계획 및 실적을 보고하고 있으며 적정유동성 배분 규모가 자산운용지침에 명시되어 있다. 아울러 현금성 자금의 성격과 발생원인 및 규모를 파악하여 자금운용계획에 반영하는 등 기회비용을 축소하고자 하는 노력을 기울이고 있다.

- 중장기 자산 배분을 위해 자산배분 시나리오별 비교 분석이 가능한 시뮬레이션 방법을 중심으로 평균-분산 최적화 모형을 사용하고 있으며, 단기자산 및 중장기 자산의 만기별 자산배분에 관한 사항을 자산운용지침에 명시하여 준수하고 있다.

② 자산운용관리(집행)

- 기존의 1인 자산운용체제에서 인력을 보강하고, 직무역량교육 등으로 전문성을 함양하고자 시도한 점은 긍정적이나, 기금 내부에 외부 성과평가 결과를 검증할 수 있는 전문 인력이 부족하여 기금 내부 조직의 전문성 확보를 위한 지속적인 노력과 안정적인 자산운용을 위해 각종 자산운용 관련 위원회의 적극적인 활용이 필요하다.

- 자산운용 위험관리의 효율성 제고를 위하여 위험요인별로 위험을 분류하고 각 위험별 관리방안을 수립 · 실행하고 있으며, 과거 대체투자로 발생한 부실자산의 효율적 처리를 위해 발생요인을 파악하고 회수를 위한 적절한 조치를 취함으로써 부실자산 중 일부가 회수된 점은 긍정적이나, 여전히 본 기금의 규모를 감안할 때 비중이 커 이에 대한 지속적인 회수노력이 필요하다.

- 자산운용 성과관리를 위하여 전체 자산을 대상으로 일별 기준수익률 및 목표수익률 대비 운용수익률 차이분석을 수행하고 있으며, 계량지표를 활용하여

위험 대비 성과 및 원인분석이 이루어지고 있다.

③ 자산운용실적(성과)

- 부실자산의 회수노력이 가시적인 성과를 나타내며, 당해연도 전체 기금수익률에 긍정적인 요인으로 작용하였으나, 단기자산의 상대수익률이 저조하여 다른 기금에 비해 상대적으로 낮은 성과를 보였다.
- 운용기관 및 상품은 위험분산을 위하여 적절하게 잘 분산하여 예치함으로써 전년도에 이어 집중도는 낮은 수준을 유지하면서 탁월한 성과를 기록하였다.
- 정부 권장정책 이행의 일환으로 이루어진 연기금투자풀 내 '신성장동력' 투자상품의 꾸준한 평잔유지를 통하여 공공성에 대한 확보노력도 역시 탁월한 성과를 기록하였다.

라. 추세분석

- 백분율 환산 기준 점수는 2009년도에 31.4점, 2010년도에 30.95점으로 소폭의 감소 추세를 보였으며, 2011년도에는 일부 투자상품의 전액감액 등의 사유로 14.9점으로 크게 하락하였으나, 이후 제도개선 및 부실자산의 효율적 관리, 관리효율성 극대화를 위한 연기금투자풀 제도 적극적 활용 등의 노력으로 인하여 2012년 54.1점, 2013년 79.5점, 2014년 68.0점을 획득하면서 개선노력이 가시적인 성과를 보이고 있다.

(2) 계량관리업무비

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
관리업무비 / 매출액	목표부여(편차)	최고치: 0.081 최저치: 0.415	0.183	75.473	5	3.774

나. 평가내용

- 기관의 관리업무비의 절감노력도를 측정하는 지표로 매출액 대비 관리업무비를 목표부여(5개년 편차)방식으로 평가한다. 2014년은 기간 중 한국공연예술센터 및 국립예술자료원이 통합되었으며 양 기관의 설립연도가 2010년임을 감안, 4개년 편차를 이용하여 평가하였다.

- 2014년 계량관리업무비 실적은 0.183점으로 평점 75.473점을 달성하여 가중치 5점 기준 3.774점을 획득하였다.

다. 항목별 원인

- 기관은 준정부기관으로서 문화예술 지원사업이 주된 사업이기 때문에 평가편람에 따라 사업비 집행액을 매출액으로 평가한다.

- 전년 대비 국고 및 체육기금 등 수탁사업의 이관액이 전년대비 증가함에 따라 전체 매출액이 2013년 149,161백만원에서 2014년 175,435백만원으로 상승하였으나, 전반적인 사업 증가 및 기관 통합 등으로 인하여 관리업무비는 2013년 28,638백만원에서 2014년 32,115백만원으로 증가하였다. 이에 따라 2014년도 계량관리업무비 실적은 최고목표치 0.081점 대비 0.183점으로 평점 75.473점, 3.774점을 획득하였다.

라. 추세분석

- 매출액은 수탁사업 확대 등으로 인해 2010년 107,605백만원, 2011년 136,028백만원, 2012년 147,957백만원, 2013년 149,161백만원 및 2014년 175,435백만원으로 지속적으로 증가하고 있다.

- 관리업무비는 자산재평가손실 및 장기대여금 대손상각비 등으로 인해 2010년 52,797백만원, 2011년 57,324백만원 및 2012년 49,904백만원으로 증가하다가 기관의 관리운영비 합리적 관리로 인해 2013년 28,638백만원, 2014년 32,115백만원 등 감소추세에 있다.

4 보수 및 복리후생 관리

(1) 보수 및 복리후생

- 기관은 대·내외의 경영여건 및 정부정책을 고려하여 정부정책에 맞추어 성과연봉제 운영 등을 포함한 3가지 운영전략을 수립하고 이에 대한 실행을 위해 노력하였다. 이와 더불어, 성과연봉제의 성공적 운영 및 지속적 제도개선을 위한 환류와 기관의 현안문제 해결을 위한 보수체계 개편 노력은 긍정적으로 판단된다. 다만, 보수·복리후생 관리의 방향을 설정함에 있어 직원들의 의견을 파악하고 반영하거나 보수제도를 통해 어떻게 기관의 목적을 보다 효과적으로 달성할 것인가에 대한 전략적인 접근은 미흡하였다고 판단된다. 또한, 기관은 보수·복리후생관리의 성과를 평가하기 위한 성과지표가 부재하여 PDCA의 관점에서 지속적으로 보수·복리후생 관리를 향상해 나가는데 한계점이 있으므로 이에 대한 개선이 필요하다고 판단된다.

- 기관은 성과연봉제 권고안(기본연봉 누적식 성과차등, 성과연봉 차등폭, 성과연봉 비중, 전체연봉 차등폭 등)을 준수하는 보수체계를 구축하고 있을 뿐만 아니라, 기본연봉 누적식 성과연봉제를 간부직, 비간부직, 비정규직을 포함한 전직원을 대상으로 적용하고 있다. 또한, 직무급을 간부직과 비간부직에 도입하고 있으며 단순화된 보수체계를 구축하고 있다. 이러한 기관의 성과주의 보수체계의 구축과 운영은 우수한 사례라고 판단된다. 다만, 경영평가의 결과에 따라 전체연봉 차등폭과 성과연봉 비중이 권고안(20%)을 준수하지 못할 위험이 있으므로 이에 대한 개선이 필요하다고 판단된다.

- 기관은 성과평가위원회와 연봉심의 위원회를 유기적으로 운영하였고 직무급을 결정함에 있어 계층적 위계분석 기법을 활용하여 직무평가 결과를 반영하였다. 이와 더불어, 기관 통합에 따른 보수체계를 일원화 하는데 있어 직원들의 이해도와 수용성 향상을 위해 전직원을 대상으로 다방면의 소통활동을 하는 등의 성과연봉제의 효과적인 운영을 위한 성과연봉제의 합리성을 강화하고 절차적 공정성을 제고하고자 한 기관의 노력은 긍정적으로 판단된

다. 다만, 성과연봉제의 직접적인 대상인 직원들의 성과연봉제에 대한 수용도, 만족도, 공정성 등에 대한 객관적인 파악과 평가가 이루어지고 있지 않으므로 이에 대한 평가를 통해 성과연봉제의 정착과 확대를 위한 방안을 모색하는데 활용할 필요가 있다고 판단된다.

- 기관은 방만경영 정상화를 위해 3대 전략과제와 9대 세부추진 과제를 설정하였으며, 정상화계획의 이행과 개선과제를 점검하는 비상대책위원회를 설치하고 실무전담조직을 구성하여 각 기능별 역할과 활동을 구체적으로 분담하였다. 또한, 중장기계획 수립을 통한 방만경영 정상화 이행 지속가능성 확보를 위해 노력한 점, PDCA의 관점에서 체계적이고 효과적인 환류체계를 구축 및 실행 한 점 등은 방만경영 정상화를 위한 기관의 노력으로 인정된다. 다만, 방만경영 정상화 과정에서 노사간의 협력이나 공동의 대처 보다 사측중심으로 이루어진 경향이 있으며, 정상화 과정에서 나타날 수 있는 직원들의 사기와 근로의욕 저하 등에 대한 대처방안 마련에는 다소 미흡함이 있다고 판단된다.

- 기관은 근무시간 중 체육의 날 행사의 휴일운영, 예산으로 지급하는 경조사비 폐지, 직원대상 단체상해보험의 폐지의 총 3개 항목에 대하여 2014. 4까지 2개 항목, 9월까지 1개 항목의 개선을 완료하겠다는 계획을 제출하였고, 2014. 4에 2개 항목, 7월에 1개 항목을 이행한 사실이 확인되어 1개 항목에 대해서는 정상화 이행계획 보다 2개월 조기완료 되었음이 인정된다. 한편, 기관은 2013년에 1인당 복리후생비로 1,472천원(정규직 기준)을 집행하였고, 2014년에는 1,068천원을 집행함으로써 전년대비 27%를 감축한 사실이 확인된다.

- 기관은 정상화 이행계획에 따라 예산에서 지급하던 경조금 폐지, 단체상해보험의 계약기간 조정을 통한 조기폐지 및 관련 단체협약 개정, 봄가을 체육대회를 근무시간이 아닌 휴일개최로 변경 운영하여 이행계획을 완료하였음이 확인되고 추가발굴과제로 직원건강검진비 삭감, 노사공동행사지원비 폐지, 직원 주택자금지원 폐지, 특별휴가 폐지를 한 것은 긍정적으로 평가된다.

- 다만, 비위행위자에 대한 실질적 퇴직금감액과 관련하여 직위해제자에 대해 보수감액을 규정하고 있지 않으며 징계 중 퇴직한 자의 평균임금 산정을 퇴직일이 아닌 징계 개시일을 기준으로 산정하고 직위해제가 재량으로 규정되어 있어 실질적 퇴직금 감액처분이 이루어지지 아니하는 부분, 비위행위자에 대한 명예퇴직 제한의 미 설정, 자녀학비보조금을 장학금을 수여받은 경우에도 지급, 근무 중 사망 또는 장해로 인해 근무능력 상실시 노사합의로 퇴직위로금 지급, 불임치료를 위한 휴직 6개월 등 공무원 기준과 상이한 휴직 부여는 개선방안이 마련되어야 할 것으로 판단된다.

- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 보수 및 복리후생을 위한 기관의 노력을 "D^{+}"로 평가한다.

(2) 총인건비 인상률

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
정부 예산지침상의 인건비인상률 준수여부	목표부여	1.7% 이내	-0.065%	100	3	3.000

나. 평가내용

- 전기 대비 당기 인건비 인상률의 정부 예산관리 기준(1.7%내) 준수 여부를 평가하는 지표이다.

- 2014년도 인건비 인상률은 -0.065%로서 정부 예산관리기준의 인건비 인상률 한도를 준수하여 가중치 3점에 3.000점을 획득하였다.

다. 항목별 원인

- 총인건비는 2013년 5,180백만원에서 6,281백만원으로 증가하였으나, 기관통합 시점을 기준으로(2014.5.29) 통합대상 기관 직원들을 신규채용으로 간주하여 증원소요인건비로 반영하였고, 방만경영 관련 축소된 복리후생비는 2013년도

총인건비에도 동일한 조건으로 반영하여 정부 권고안을 충족하였다.

- 또한, 기관통합과는 별개로 퇴직 및 신규입사, 승진 등 월별 인원변동에 따른 증원소요인건비와 연차수당 지급 가능액 예측 등의 인건비 인상요인을 변수로 적용한 통합 시뮬레이션 관리로 임금인상 요인을 최대한 억제하여 총인건비인상률 목표치 1.7% 이내인 -0.065%를 달성 하였다.

라. 추세분석

- 기관의 총인건비인상률은 2009년 1.7% 대비 0.37%, 2010년 1.6% 대비 -1.6%, 2011년 5.5% 대비 3.925%, 2012년 3.9% 대비 2.496%, 2013년 2.8% 대비 1.178%, 2015년 1.7% 대비 -0.065%로 매년 정부 인건비 인상률 기준을 준수하고 있다.

(3) 노사관리

- 기관은 노사관계 선진화 전략을 수립하기 위해 대내 · 외 노사관계 진단을 실시하고 SWOT 분석과 노사관계 자체평가 및 노사전략 워크샵 등을 통해 의견 수렴 및 검정을 통해 노사관계 선진화 달성을 위한 3대 전략목표와 3대 전략방향을 설정한 후 9대 전략과제를 설정하였다. 또한, PDCA의 관점에서 이러한 전략을 추진하기 위한 체계로 노사공동 TF, 노사중장기발전위원회, 노사협의회를 설정하고 전략과제별 성과관리를 위한 성과지표를 설정한 점 등은 긍정적으로 평가된다. 다만, 설정한 성과지표가 전략과제의 달성정도를 효과적으로 평가하는 데에는 미흡하다고 판단되므로 성과지표와 전략과제의 연관성을 강화하고 전략과제의 달성 정도를 평가할 수 있는 방향으로 개선되어야 할 필요성이 있다고 판단된다.

- 기관은 합리적인 노사관계를 구축하기 위해 기관장을 중심으로 법과 원칙중심의 노사관계를 정착하여 불합리한 노사관행을 개선해 오고 있으며, 노사간의 신뢰를 바탕으로 한 노사협력을 실현하기 위해 수반되어야 할 직원들이 의견을 파악하고 노사관계 수준에 대한 다양한 평가(노사관계 만족도, 고충처리 만족도, 복지만족도 등)를 통해 원인분석 및 개선과제를 도출하여 전략

목표에 포함하였다. 이러한 기관의 노사협력을 위한 노력은 긍정적으로 판단된다. 다만, 노사관계 수준에 대한 평가는 긍정적이나, 노사관계협력 수준에 대한 직접적인 평가를 통해 노사관계 협력수준의 향상과 이를 통한 구체적인 성과를 창출해 나갈 필요성이 있다고 판단된다.

- 기관은 노사간의 공감대를 형성하기 위해 전략적 소통채널, 노사화합 소통채널, 상향식 채널, 하향식 채널을 포함한 다양한 의사소통 채널을 구축하였을 뿐만 아니라 그 활용도를 증가시키고 있다. 이러한 기관의 의사소통을 통한 공감대 형성 노력은 노사관계 만족도 수준을 지속적으로 유지 및 향상시키는데 공헌하고 있다고 판단된다. 다만, 의사소통채널의 효과성 평가를 통해 운영의 효과성을 증가시키는 방향을 모색하라는 지난번 경영평가 지적사항에 대하여 개선하려고 노력은 하였으나 실제적인 의사소통채널의 효과성에 대한 평가는 이루어지지 않았다고 판단되므로 이에 대한 지속적인 개선이 필요하다고 사료된다.

- 기관은 전사적 관점에서 노사관계 역량의 수준을 진단하고 중·장기 관점에서 노무역량을 강화할 수 있는 교육프로그램을 체계적으로 구축하라는 지난번 경영평가 지적사항에 대하여, 필요역량의 도출을 통한 역량강화체계를 구축하고 이에 따른 노무관리 역량교육을 실시한 점은 긍정적으로 인정된다. 다만 노사관계 필요역량, 역량강화 체계, 역량교육 프로그램의 상호 연관성이 다소 낮은 경향이 있으므로 이에 대한 개선을 통해 복수노조의 설립으로 노사관계의 불확실성이 존재하는 상황에서 안정적인 노사관계를 지속적으로 유지해 나갈 수 있는 역량을 보다 효과적으로 강화할 필요성이 있다고 판단된다.

- 기관이 통합으로 인한 복수노조 하에서 상급단체의 교섭참여를 극복하고 2014. 10 교섭창구 단일화와 4회의 실무교섭과 2차의 본 교섭을 거쳐 2014. 12 임금협약 체결과 단체협약 개정을 통하여 특별휴가 폐지, 단체보험 가입의 근거조항인 직장인 보장보험 부분의 삭제, 봄가을 체육대회를 휴일을 이용하여 개최하는 것으로 변경, 주택자금 지원조항의 삭제, 경조금 지급조항의 삭

제를 이루어 낸 것은 기관의 성과로 인정된다.

- 다만 단체협약의 유급 생리휴가, 기관이 정하는 날 휴일, 연차휴가근로수당 계산 시 통상임금 기준이 아닌 평균임금기준 계산, 육아휴직 신청자격을 만 6세 이하의 취학 전 자녀를 둔 여성 조합원으로 규정하여 법률 규정과 배치되는 부분, 불임휴직 6개월, 징계 중 퇴직하는 자의 평균임금 산정을 징계개시일 기준으로 산정하는 부분, 조합원의 사망 또는 장해로 근무능력을 상실한 경우 퇴직위로금 지급부분은 개선의 노력을 기울일 필요가 있으며 또한 복무규정상 공무원기준과 상이한 특별휴가, 휴일근로수당 계산 시 기준근로시간을 적용하지 아니하고 일수를 적용하여 휴일근로수당이 과다 지급되는 부분은 재고할 필요가 있다.

- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 노사관리를 위한 기관의 노력을 "D^{+}"로 평가한다.

2 주요사업

1 주요사업 성과관리의 적정성

○ 기관은 2013년 '예술인 창작활동 신장사업', '생활속의 예술 활성화 사업', '지역 문예진흥 지원사업', 예술의 사회적 가치제고사업'의 4대 주요사업을 추진하였다. 2014년에는 '예술 창작역량 강화', '생활속 예술 활성화', '지역 문화예술 진흥'의 3대 주요사업을 추진하였다.

○ 기관은 2013년 주요사업에 대한 자체 평가 결과와 경영평가, 국정감사 등의 지적 및 권고사항을 2014년 사업추진에 반영하기 위해 노력한 점이 인정된다. 또한 2013년 주요사업의 비계량 성과에 대한 평가를 통해 우수성과에 대해서는 공유를 확산하고 미흡한 부분에 대해서는 개선 조치를 하고 있음이 확인된다. 다만 주요사업 간 예산과 인력 등 자원배분의 불균형, 메세나의 수도권 집중, 생활속 예술 활성화사업의 일반인 참여, 미래성장동력의 신규사업 지원 확대 등에 대한 지속적 개선이 필요한 것으로 판단된다. 주요사업의 추진성과는 대체로 전년도와 비슷한 것으로 평가된다.

○ 계량지표는 기관의 설립목적, 주요기능, 주요사업과 체계적으로 연계되어 목표가 도전적으로 설정되었다. 다만, 계량지표의 개념적 대표성을 제고하는 노력 이외에도 세부 측정변수에 대한 대표성과 측정방법에 대한 신뢰성과 구체성을 제고할 필요가 있다.

(1) 주요사업별 추진계획은 구체적이고 적정하게 수립되었는가?

– 기관은 문화예술진흥법 제20조에 근거하여 '문화예술을 진흥하기 위한 사업과 활동 지원'을 목적으로 설립되었다. 기관은 이 같은 설립 목적을 달성하기 위해 '예술 창작역량 강화', '생활속 예술 활성화', '지역 문화예술 진흥'이

라는 3대 주요사업을 선정하였다. 이들 주요사업은 설립목적과 전사 경영계획과 연계성이 높은 것으로 판단된다. 또한 설립목적 근거, 대내·외 환경분석, 가치체계 방향 분석에 이어 전략체계 검토를 거쳐 전략적 중요도, 보유역량 기준 계층적 위계(AHP) 분석을 통해 주요 사업군을 도출하고 설립목적 및 경영전략 실현을 위한 3대 주요사업을 선정한 기관의 노력이 인정된다.

- 주요사업별 성과목표와 성과지표는 연중 주요사업 성과관리를 위한 전담 TF 운영, 사업별 성과공유 및 사업 간 협력을 통한 각 성과목표 달성 동력 강화 등으로 설정한 노력이 인정된다. 또한 주요사업 실행이 문화융성 국민 체감으로 이어지도록 성과목표를 국민참여 중심으로 변경하고, 국민 체감수준 파악을 위한 만족도 지표를 신규 도입한 점이 인정된다. 모든 주요사업에 있어서 계량지표와 비계량지표의 비율을 2:1로 유지함으로써 평가체제의 균형을 확보하려는 기관의 노력이 인정된다.

- 다만, 계량 성과지표가 국민 참여도를 측정함으로써 성과창출(outcome)에 근접한 지표로 구성되어 있으나, 이는 기관의 직접적 노력을 평가할 수 없다는 점에서 대표성이 다소 미흡한 것으로 판단된다. 또한 기관의 전체 사업예산이 59.0% 상승한 것과 관련하여 예술창작역량강화는 234.5% 급증한 반면 생활속 예술 활성화와 지역문화예술진흥은 상대적으로 소폭 상승함에 따라 예산과 인력 등 자원배분의 불균형이 있는 것으로 판단된다.

(2) 주요사업별 추진계획이 적절하게 집행되었는가?

- '예술창작 역량 강화'를 위하여 예술지원 허브 역할 강화, K-Arts 국제무대 진출 기반 마련, 미래성장동력 신규지원 확대 등을 실행과제로 선정한 것은 기관의 적절한 노력으로 판단된다. 특히 기관이 예술창작 활성화와 관련하여 정책개발, 컨설팅 강화와 환류체계 구축, 직접사업 수행을 통해 허브기능을 강화한 기관의 노력이 인정된다. K-Arts의 세계화를 위해 문학, 전통예술, 시각예술 등 분야별로 명확한 목표를 설정하여 국제교류 메인스트림에 진출하고자 하는 노력을 수행하였다.

- 다만, 그러나 기관이 창작지원 허브가 되기 위해서는 앞으로도 예산, 조직, 인력 등 다양한 방면에서 기관의 노력이 지속적으로 추가되어야 할 필요가 있다. 또한 기관이 미래성장 동력 확보를 위한 신규사업 지원확대를 제시하고 있으나, 일부 융복합 예술사업을 제외한 공연예술 공간조성 및 인력육성, 큐레이터 육성 등은 미래성장 동력과는 관련성이 다소 떨어지는 것이어서 신규사업 발굴이 필요할 것이다.

- '생활 속 예술 활성화'를 위하여 통합문화 이용권 시스템 고도화, 촘촘한 문화복지 서비스망 구축, 장애인 문화복지 지원 확대 등을 실행과제로 선정하였다. 3대 문화이용권이 통합됨으로써 시행 첫해 조기 안착이 필요한 상황에서 ①신규브랜드 홍보 강화, ②이용 편의성 확대, ③통합 시너지 제고, ④인프라 구축 등 4대 실행과제를 설정한 기관의 노력이 인정된다. 또한 찾아가는 문화예술 사업 추진과 장벽 없는 문화예술 향유 환경 조성은 지역적 소외계층과 장애인에 대한 문화기본권을 확대하였다는 점에서 긍정적으로 평가된다. 다만, 생활속 예술은 일반인의 생활예술을 포함한다는 점에서 향후 생활예술에 대한 사업을 확대할 필요가 있다.

- '지역문화예술 진흥'을 위하여 지역문화 활성화 기반 재정비, 지역특화 문화콘텐츠 창출, 지역주민 참여형 문화향유 기회 확대 등을 실행과제로 선정하였다. 특히 자율운영체계 개편과 표준심의제도를 마련함으로써 지역 역량과 수요에 맞춘 지역문화특화사업의 틀을 재정비한 노력이 인정된다. 또한 국내 최초 지역문화예술협력네트워크를 구축함으로써 민간의 지역문화 활성화 참여 통로를 확대한 노력이 인정된다. 지역문화예술 진흥사업에 대한 비수도권의 예산 비중이 지속적으로 높아지고 있어 지방의 문화예술을 적극 지원한 것은 긍정적으로 평가된다. 다만, 메세나의 비중이 수도권에 집중되어 있어 지역메세나를 활성화하기 위한 노력을 지속적으로 추진해야 할 필요가 있다. 또한 지역문화예술 지원 거버넌스를 새롭게 구축하기 위한 노력을 지속적으로 추진할 필요가 있다.

- 주요사업별로 3개씩의 실행과제를 선정하여 사업추진활동에 대한 체계적인

관리와 모니터링을 수행하였으며, 이 과정에서 유관 기관들과의 협업, 외부 재원 유치, 사업운영체계 개선 등을 통해 사업시행의 효율성을 도모한 기관의 노력이 인정된다. 또한 주요사업 추진 과정 중 발생한 현안과제 해결 등 경영환경 변화에 따라 기관이 적절하게 대응한 것으로 판단된다.

(3) 주요사업별 비계량적 성과는 적정한 수준인가?

- 기관은 주요사업의 성과목표 달성도를 측정하기 위하여 계량지표 외에 국민체감형 예술지원 체계 강화, 통합문화복지체계 구축을 통한 맞춤형 서비스 확대, 지역 콘텐츠 자생력 강화 및 성과 확산이라는 비계량지표들을 제시하였는바, 주요사업별 비계량적 성과들은 대체로 긍정적으로 평가된다. 또한 이들 비계량적 성과는 주요사업별로 계량적 성과들과 유기적으로 연계되어 기관의 설립목적과 경영목표 달성에 기여하였다고 인정된다.

(4) 주요사업별 환류활동은 적절하게 수행되었는가?

- 기관은 주요사업 선정에 이어 성과지표 도출-자체평가-조직성과평가-개인성과평가로 이어지는 자체평가시스템을 구축하고 운영한 것이 인정된다. 또한 주요사업별 자체평가 결과 및 국회, 감사원, 경영평가 등 외부 지적사항을 수용하고 개선하기 위하여 적절한 환류활동을 한 것이 인정된다.

- 새로운 창작활동을 독려하기 위한 미래형 인재양성 프로그램 수요 증가에 대해 창조산업의 핵심 분야인 융복합(예술+기술) 프로젝트 확대, 해양생태, 과학분야와 공동기획 사업 추진, 인적자원관리 체계 정립 및 역량강화 지원, 공연예술분야직무역량 표준화(NCS) 개발 등의 환류활동을 거쳐 2015년도 계획으로 직무역량 표준모델 고도화 계획을 수립한 기관의 노력이 인정된다.

(5) 주요사업 범주 계량지표의 구성 및 목표 수준은 적정한가?

- 주요사업의 성과목표에 국민참여 개념을 포함시키고, 이에 따라 국민체감 요

인을 계량변수에 반영함으로써 성과(outcome) 지표를 제시한 것으로 인정된다. 주요사업의 여건과 특성을 고려하여 도전적이고 합리적인 목표 수준을 설정하고, 계량지표를 기관의 설립목적과 비전과 연계할 수 있는 지표로 개선하는 노력을 수행한 것이 인정된다.

- 다만, 계량지표가 참여도 중심으로 되어 있어 문화예술지원에 따른 창조의 기쁨 공유, 가치 있는 삶을 반영하는 데 한계가 있는 것으로 판단된다. 또한 지역 지원프로그램의 참여 관객 수를 과대하게 산정할 수 있는 위험이 있고, 예술지원사업의 참여관객 수를 기관의 사업성과를 대표할 수 있도록 측정방법을 구체화하는 노력이 요구된다. 계량지표의 개념적 대표성 이외에도 세부 측정변수에 대한 대표성과 측정방법에 대한 신뢰성을 제고할 필요가 있다.

- 주요 사업별 추진계획, 집행 실적, 성과 및 환류 활동, 그리고 주요사업범주 전체 지표 구성의 적정성에 대해 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요 사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 “C”로 평가한다

2 예술 창작역량 강화사업

(1) 예술지원 프로그램 국민참여도

가. 평가개요

지표산식
예술지원프로그램 참여관객 수준(평점)×0.9 + 예술지원프로그램 만족도(평점)×0.1
예술지원프로그램 참여관객 수준= 예술지원프로그램 참여관객수÷예술인(단체)지원총액

세부지표	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치 (10)	난이도 계수	득점
예술지원프로그램 참여관객 수준	목표부여 (편차)	최고: 231.350 최저: 141.114	231.306	99.961	9	0.9	8.997
예술지원프로그램 만족도	목표부여 (편차)	최고: 82.321 최저: 72.679	85.839	100	1		

나. 평가내용

- 예술 창작역량 강화사업 중 민간경상보조금이 지원된 ①예술지원프로그램에 참여한 관객수준과 ②참여관객 만족도를 세부지표로 별도 측정하여 목표부여(편차)방식으로 평가한다.

- 예술지원프로그램 참여관객 수준은 예술창작지원을 위한 민간경상보조금액 1백만원 당 참여관객 수를 평가하는 지표로서 2014년도 실적은 231.306(명/백만원)으로 최고목표인 231.350(명/백만원)을 달성하지 못해 평점 99.961점, 예술지원프로그램 참여관객 만족도 실적은 최고목표 82.321점보다 3.518점 높은 85.839점을 획득하여 평점 100점을 기록하여, 최종 득점을 8.997점으로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- 2014년도 정부 국정방향 '문화융성' 및 '문화재정 2%' 달성 정책에 따른 전년대비 234.5%의 예산 급증과 국민체감형 전시 · 공연예술사업 및 대형 예술축제 지원 확대, 문화예술기관과의 협력 강화 등의 예술창작지원체계 기능 조정을 통해 당초 목표의 99.98% 수준인 참여관객 수 11,830,609명을 창출하였다.

- 공공 · 민간 · 지자체 문화예술기관과의 협력을 통해 국민의 니즈(Needs)를 반영한 우수 예술프로그램 지원, 공연예술분야 신규콘텐츠 개발, 예술시장 유통 활성화를 중점 추진하는 등의 국민체감형 창작지원 허브 역할 강화로 통해 예술지원프로그램 만족도 실적 85.839점을 창출하였다.

라. 추세분석

- 예술지원프로그램 백만원 당 참여관객 수준은 (2009년) 139.627명/백만원 → (2010년) 45.720명/백만원 → (2011년) 137.279명/백만원 → (2012년) 180.481명 / 백만원 → (2013년) 186.232명/백만원 → (2014년) 231.306명/백만원으로 2009~2010년을 제외하고는 2014년까지 매년 상승하는 추세를 보이고 있다.

- 참여관객 만족도는 (2011년) 80.800 → (2012년) 75.300 → (2013년) 76.400 → (2014년) 85.839로 2012년 이후 매년 지속적인 증가 추세를 보이고 있다.

3 생활속 예술 활성화사업

(1) 문화나눔사업 국민참여도

가. 평가개요

지표산식							
문화나눔사업 참여관객 수준(평점)×0.9 + 문화나눔사업 만족도(평점)×0.1 문화나눔사업 참여관객 수준= 문화나눔사업 참여관객수 ÷ 복권기금 집행총액							
세부지표	**평가방법**	**목표치**	**실적치**	**평 점**	**가중치 (6)**	**난이도 계수**	**득점**
문화나눔사업 참여관객 수준	목표부여 (편차)	최고: 70.706 최저: 60.052	70.948	100	5.4	1	6.000
문화나눔사업 만족도	목표부여 (편차)	최고: 82.780 최저: 80.674	83.960	100	0.6		

나. 평가내용

- 생활속 예술활성화 사업은 복권기금을 재원으로 지원된 ① 문화나눔사업 참여관객 수준과 ② 참여관객 만족도를 세부지표로 분리 측정하여 목표부여(편차)방식으로 평가한다.

- 문화나눔사업 참여관객 수준은 복권기금 중 민간경상보조·자치단체경상보조 1백만원 당 참여관객 수를 평가하는 지표로 2014년도 실적은 70.948(명/백만원)으로 최고목표인 70.706(명/백만원)을 상회한 실적을 달성하여 평점 100점, 문화나눔사업 참여관객 만족도 실적은 최고목표 82.780점을 상회하는 83.960점을 획득하여 평점 100점을 기록하여 최종 득점을 6.000점으로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- 2013년까지 다른 기관에서 운영했던 '문화', '여행', '스포츠 관람' 3개 이용권을 단일한 '문화누리카드'로 조기 통합·운영함에 따라 카드이용률 94.7% 등 사업효율성 제고하고, 전년대비 우수한 문화예술 콘텐츠 540개 보급, 문화누리카드 사각지대를 최소화하는 '촘촘한 문화복지' 사업 추진 등의 개선노력을

통해 2014년도 문화나눔사업 국민참여수준 70.948(명/백만원)을 창출하였다.

- 또한 문화누리카드 지원범위(6세~19세)와 가구당 지원금액을 10만원까지 확대, 요금할인 등의 부가혜택을 강화, 카드발급체계 일원화 및 카드이용 가맹점 확충 등 서비스 지원체계 개선노력과, 우수한 프로그램의 개발 및 '찾아가는 공연' 추진(연간 2,924회) 등의 고객중심 사업운영을 통해 2014년도 참여관객 만족도 실적은 83.960점을 달성하였다.

라. 추세분석

- 문화나눔사업 1백만원 당 참여관객 수는 (2011년) 60.717명/백만원 → (2012년) 59.095명/백만원 → (2013년) 65.379명/백만원 → (2014년) 70.948명/백만원으로 매년 안정적 증가 추세를 보이고 있다.

- 문화나눔사업 만족도는 (2011년) 80.820점 → (2012년) 82.067점 → (2013년) 81.727점 → (2014년) 83.960점으로 2013년에는 3개 이용권 통합운용 시범년도로 만족도가 소폭 하향되었으나 이후의 추세치는 지속 상승하는 것으로 분석된다.

4 지역 문화예술 진흥사업

(1) 지역지원 프로그램 참여수준

가. 평가개요

지표산식
지역지원프로그램 참여관객 수준(평점)×0.9 + 지역지원프로그램 만족도(평점)×0.1 지역지원프로그램 참여관객 수준 = 지역지원프로그램 참여관객수 ÷ 지자체(재단) 집행총액

세부지표	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치 (4)	난이도 계수	득점
지역지원프로그램 참여관객 수준	목표부여 (편차)	최고: 457.139 최저: 309.429	436.006	88.554	3.6	1	3.588
지역지원프로그램 만족도	목표부여 (편차)	최고: 81.614 최저: 76.453	85.044	100	0.4		

나. 평가내용

- 지역문화예술진흥사업은 자치단체경상보조금이 지원된 ①지역지원프로그램 참여관객 수준과 ②참여관객 만족도를 세부지표로 분리 측정하여 목표부여(편차)방식으로 평가한다.

- 지역지원프로그램 참여관객 수준은 지역지원프로그램에 투입된 1백만원 당 참여관객 수를 평가하는 지표로 2014년도 참여관객 수준은 436.006(명/백만원)으로 최고목표 457.139(명/백만원)를 달성하지 못한 평점 88.554점, 2014년도 지역지원프로그램 만족도는 최고목표 81.614점 보다 3.430점이 높은 85.044점을 획득하여 평점 100점을 기록하여 최종 득점을 3.588점으로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- 중앙-광역-기초 지역간 거버넌스 변화에 따른 지역의 사업운영 재량권 확대 및 지역문화 주체간 협력네트워크 구축을 통한 새로운 지원체계 도입하고, 지역공연장과 민간예술단체 170건 협약체계, 지역 고유문화콘텐츠 4,724건 발굴 및 지역공연장 가동률 66% 성과 등으로 인해 지역지원프로그램 참여관객 수 실적을 436.006(명/백만원)을 창출하였다.

- 특히, '문화가 있는 날' 사업을 추진함으로써 전국 1,574개 지역 문화시설 무료관람 및 할인 등 지역주민 문화접점 확대, 지역민 특성과 니즈를 반영한 문화콘텐츠 발굴, 459개 단체에 대한 문화전문인력 669명 투입 등 보다나은 서비스를 제공하기 위한 고객중심의 사업추진을 통해 참여관객 만족도가 전년 실적 대비 6.544점이 높은 85.044점을 창출하였다.

라. 추세분석

- 지역지원프로그램 1백만원 참여관객 수는 (2011년) 321.655명/백만원 → (2012년) 409.809명/백만원 → (2013년) 383.284명/백만원 → (2014년) 436.006명/백만원으로 2년 주기로 실적의 등락이 발생하고 있으며 4개년간의 선형 추세는 점진적인 상승으로 분석된다.

- 참여관객 만족도는 (2011년) 80.800 → (2012년) 77.800 → (2013년) 78.500 → (2014년) 85.044로 2012년 이후 매년 지속적인 증가 추세를 보이고 있다.