

Seoul Citizens Hall

시민청



함께 누리는 생활마당

『서울시청 시민청』 만족도 조사결과 보고서

2022년 12월



리서치앤유

Research & Yu

제 출 문

서울시청 시민청 귀중

본 보고서를 「『서울시청 시민청』 만족도 조사」 결과 최종보고서로 제출합니다.

2022. 12. 16

CONTENTS

Chapter 1

조사개요

1. 조사 목적	13
2. 조사 설계	13
3. 조사 내용	14
4. 분석 방법	15
5. 응답자 구성	16

Chapter 2

요약

1. 시민청 프로그램 참여 일반현황	21
2. 시민청 운영 만족도 및 향후 방문 의향	23
3. 시민청이 나아가야 할 방향	25
4. 시사점	27

Chapter 3

프로그램 참여자용 만족도 조사

1. 시민청 프로그램 참여 일반현황	
1.1 시민청을 알게 된 경로	31
1.2 참여한 시민청 프로그램	35
1.3 시민청 프로그램 선택 동기	37
1.4 지난 1년간 시민청 방문 경험	39
1.4.1 시민청 방문목적	41
1.4.2 시민청 방문하지 않은 이유	43

2. 시민청 운영 만족도 및 향후 방문 의향	
2.1 시민청 프로그램 및 서비스 만족도	45
2.1.1 시민청의 만족스러웠던 점	47
2.1.2 시민청의 불만족스러웠던 점	50
2.2 시민청 운영 만족도	51
2.2.1 편의성(시설/환경, 안내표지 등)	51
2.2.2 시민청 관계자 친절도 (직원/안내데스크 등)	53
2.3 시민청 프로그램 추천 의향	55
2.4 시민청 프로그램에 재참여 의향	57
3. 시민청이 나아가야 할 방향	
3.1 재방문 시 참여 희망 프로그램	59
3.2 시민청 우선 개선점	61
3.3 시민청에 기대하는 것	63
3.4 시민청 이용에 대한 의견	65

Chapter 4

부록

1. 설문지	69
--------	----

표 목차

<표 1-1> 조사 설계	13
<표 1-2> 조사 내용	14
<표 1-3> 응답자의 구성	18
<표 3-1> 시민청을 알게 된 경로 : 매체별	31
<표 3-2> 시민청을 알게 된 경로 : 도구별	32
<표 3-3> 시민청을 알게 된 경로 : 전체	33
<표 3-4> 응답자 특성에 따른 시민청을 알게 된 경로	34
<표 3-5> 참여한 시민청 프로그램	35
<표 3-6> 응답자 특성에 따른 참여한 시민청 프로그램	36
<표 3-7> 시민청 프로그램 선택 동기	37
<표 3-8> 응답자 특성에 따른 시민청 프로그램 선택 동기	38
<표 3-9> 지난 1년간 시민청 방문 경험	39
<표 3-10> 응답자 특성에 따른 지난 1년간 시민청 방문 경험	40
<표 3-11> 시민청 방문목적	41
<표 3-12> 응답자 특성에 따른 시민청 방문목적	42
<표 3-13> 시민청을 방문하지 않은 이유	43
<표 3-14> 응답자 특성에 따른 시민청을 방문하지 않은 이유	44
<표 3-15> 시민청 프로그램 및 서비스 만족도	45
<표 3-16> 응답자 특성에 따른 시민청 프로그램 및 서비스 전반에 대한 만족도	46
<표 3-17> 시민청의 만족스러웠던 점	47
<표 3-18> 응답자 특성에 따른 시민청의 만족스러웠던 점	49
<표 3-19> 시민청의 불만족스러웠던 점	50
<표 3-20> 시민청 운영 만족도 : 편의성(시설/환경, 안내표지 등)	51
<표 3-21> 응답자 특성에 따른 시민청 운영 만족도 : 편의성(시설/환경, 안내표지 등)	52
<표 3-22> 시민청 운영 만족도 : 시민청 관계자 친절도 (직원/안내데스크 등)	53
<표 3-23> 응답자 특성에 따른 시민청 운영 만족도 : 편의성(시설/환경, 안내표지 등)	54

<표 3-24> 시민청 프로그램 추천 의향	55
<표 3-25> 응답자 특성에 따른 시민청 프로그램 추천 의향	56
<표 3-26> 시민청 프로그램 재참여 의향	57
<표 3-27> 응답자 특성에 따른 시민청 프로그램 재참여 의향	58
<표 3-28> 재방문 시 참여 희망 프로그램	59
<표 3-29> 응답자 특성에 따른 재방문 시 참여 희망 프로그램	60
<표 3-30> 시민청 우선 개선점	61
<표 3-31> 응답자 특성에 따른 시민청 우선 개선점	62
<표 3-32> 시민청에 기대하는 것	63
<표 3-33> 응답자 특성에 따른 시민청에 기대하는 것	64
<표 3-34> 시민청 이용에 대한 의견	66

그림 목차

[그림 1-1] 응답자의 구성	17
[그림 2-1] 「시민청」 프로그램 참여 일반현황	21
[그림 2-2] 「시민청」 방문 경험	22
[그림 2-3] 「시민청」 프로그램/서비스 만족도	24
[그림 2-4] 「시민청」 편의성/친절도 및 추천/재참여 의향	24
[그림 2-5] 「시민청」 이 나아가야 할 방향	25
[그림 2-6] 「시민청」 에 대한 의견	26
[그림 3-1] 「시민청」 이용에 대한 의견 워드클라우드 분석결과	65

01 조사개요

1. 조사 목적
2. 조사 설계
3. 조사 내용
4. 분석 방법
5. 응답자 구성

1 조사 목적

- 본 조사는 서울시청 지하에 마련된 시민소통공간 「시민청」의 시민 만족도를 파악하여 프로그램 개선을 위한 자료로 활용하기 위함임.

2 조사 설계

<표 1-1> 조사 설계

구분	내용
조사대상	시민청 프로그램 참여자 665명
조사방법	구조화된 설문지를 이용한 온라인 및 직접 조사
조사기간	2022년 10월 31일(월)~ 12월 3일(토), 34일간
조사/분석기관	서울시청 시민청/(주)리서치앤유

3 조사 내용

<표 1-2> 조사 내용

Category	질문 문항
응답자 정보 (5)	<ul style="list-style-type: none"> • 성별 / 연령대 / 직업 / 거주지역
시민청 프로그램 참여 일반현황 (6)	<ul style="list-style-type: none"> • 시민청을 알게 된 경로 • 참여한 시민청 프로그램 • 시민청 프로그램 선택 동기 • 지난 1년간 시민청 방문 경험 <ul style="list-style-type: none"> - 시민청 방문목적 - 시민청 방문하지 않은 이유
시민청 운영 만족도 및 향후 방문 의향 (8)	<ul style="list-style-type: none"> • 시민청 프로그램 및 서비스 만족도 <ul style="list-style-type: none"> - 시민청의 만족스러웠던 점 - 시민청의 불만족스러웠던 점 • 시민청 운영 만족도 <ul style="list-style-type: none"> - 편의성(시설/환경 안내표지 등) - 시민청 관계자 친절도 (직원/안내데스크 등) • 시민청 프로그램 추천 의향 • 시민청 프로그램에 재참여 의향
시민청이 나아가야 할 방향 (4)	<ul style="list-style-type: none"> • 재방문 시 참여 희망 프로그램 • 시민청 우선 개선점 • 시민청에 기대하는 것 • 시민청 이용에 대한 의견

4 분석 방법

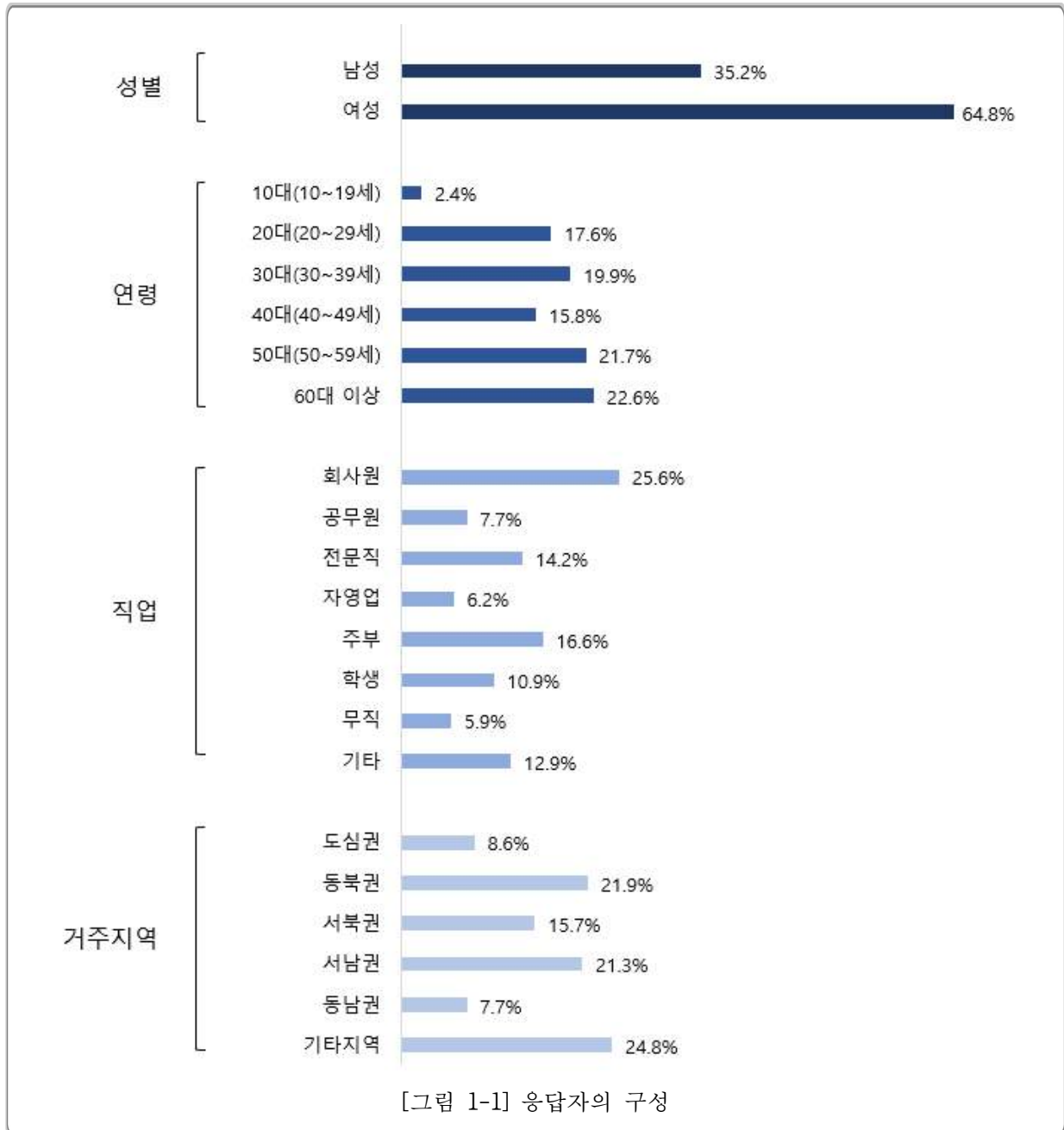
- 조사 후, 확인 검증(Validation)을 거친 조사자료에 대해 SPSS 사회과학통계프로그램을 이용하여 빈도분석(Frequency Analysis), 교차분석(Cross-tabulation Analysis)을 수행함.
- 전체 표본 665명을 대상으로 빈도분석 및 응답자 유형별 교차분석 결과에 초점을 맞춰 분석을 진행함.
 - 빈도분석 : 전체 유효표본의 조사 문항에 대해 빈도분석을 수행함.
(단, 무응답은 분석에서 제외).
 - 교차분석 : 응답자 유형에 따른 질문 문항별 교차분석을 수행함
- 리커트 5점 척도 100점 환산 점수 산출 방법
 - 긍정~부정 항목에 대해 각각 차등적 가중치를 부여하여 100점 환산 점수를 산출함.
 - 리커트 5점 척도 100점 환산 점수 산출 시 가중치

문항	항목별 가중치		계산식
리커트 5점 척도	매우 긍정	100점	$\frac{\sum(\text{해당 항목 응답자수} \times \text{해당 항목 가중치})}{\text{전체 응답자수}}$
	긍정	75점	
	보통	50점	
	부정	25점	
	매우 부정	0점	

- 결과 해석 시 참고사항
 - 본 통계자료의 수치는 반올림(소수점 둘째자리)을 원칙으로 하였으므로, 세부적인 내용의 합계가 총계와 일치하지 않고 100 초과 또는 미만의 결과가 도출될 수 있음.
 - 본 통계자료의 표본 수는 문항별 무응답을 분석에서 제외하여 전체 표본수와 일치하지 않을 수 있음.

5 응답자 구성

- 응답자 구성은, 성별로 남성 35.2%(234명), 여성 64.8%(431명)로 여성이 다소 많았음.
- 연령별로 60대 이상이 22.6%(150명)로 가장 많았고, 다음으로 50대 21.7%(144명), 30대 19.8%(132명), 20대 17.6%(117명), 40대 15.8%(105명), 10대 2.4%(16명)의 순으로 나타났음.
- 직업별로 회사원이 25.4%(169명)로 가장 많았고, 다음으로 주부 16.5%(110명), 전문직 14.1%(94명), 기타 12.8%(85명), 학생 10.8%(72명), 공무원 7.7%(51명), 자영업 6.2%(41명), 무직 5.9%(39명)의 순으로 나타났음.
 - 기타로는 프리랜서, 예술가, 교사 등이 있었음.
- 거주지역별로 기타지역이 24.7%(164명)로 가장 많았고, 다음으로 동북권 21.8%(145명), 서남권 21.2%(141명), 서북권 15.6%(104명), 도심권 8.6%(57명), 동남권 7.7%(51명)의 순으로 나타났음.
 - 기타지역으로는 강원도(강릉, 영월), 경기도(하남, 고양, 광명, 구리, 군포, 김포, 남양주, 부천, 성남, 수원, 안산, 안양, 양평, 용인, 위례, 의정부, 파주, 평택, 풍무동, 화성), 대전, 부산, 세종, 인천, 전남(구례), 전북, 충남(천안), 충북(충주) 등이 있었음.



〈표 1-3〉 응답자의 구성

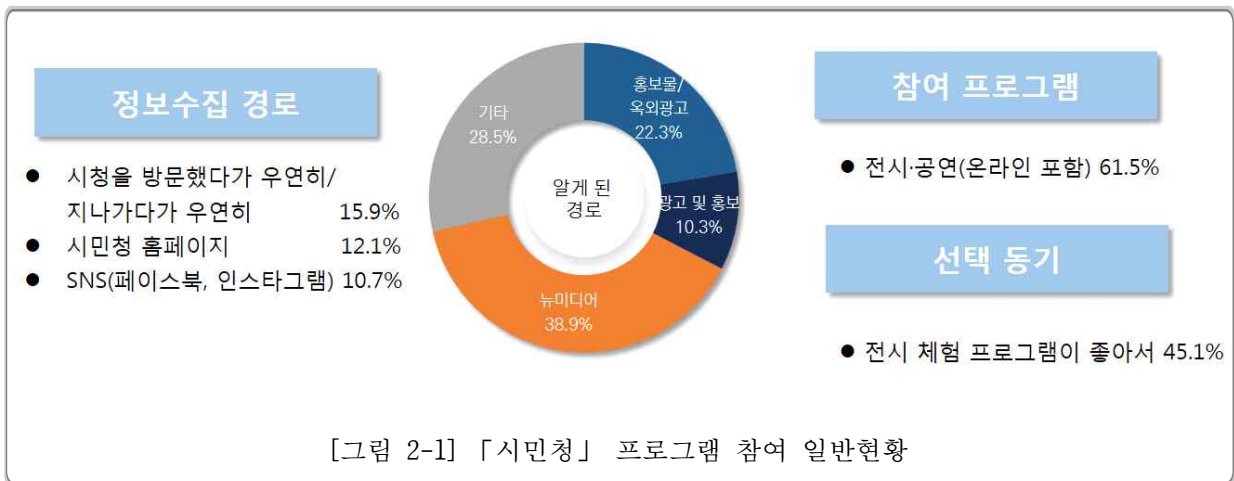
구분		표본수(명)	비율(%)
성별	남성	234	35.2
	여성	431	64.8
연령	10대(10~19세)	16	2.4
	20대(20~29세)	117	17.6
	30대(30~39세)	132	19.8
	40대(40~49세)	105	15.8
	50대(50~59세)	144	21.7
	60대 이상	150	22.6
	무응답	1	0.2
직업	회사원	169	25.4
	공무원	51	7.7
	전문직	94	14.1
	자영업	41	6.2
	주부	110	16.5
	학생	72	10.8
	무직	39	5.9
	기타	85	12.8
	무응답	4	0.6
거주지역	도심권	57	8.6
	동북권	145	21.8
	서북권	104	15.6
	서남권	141	21.2
	동남권	51	7.7
	기타지역	164	24.7
	무응답	3	0.5
총계		665	100.0

02 요약

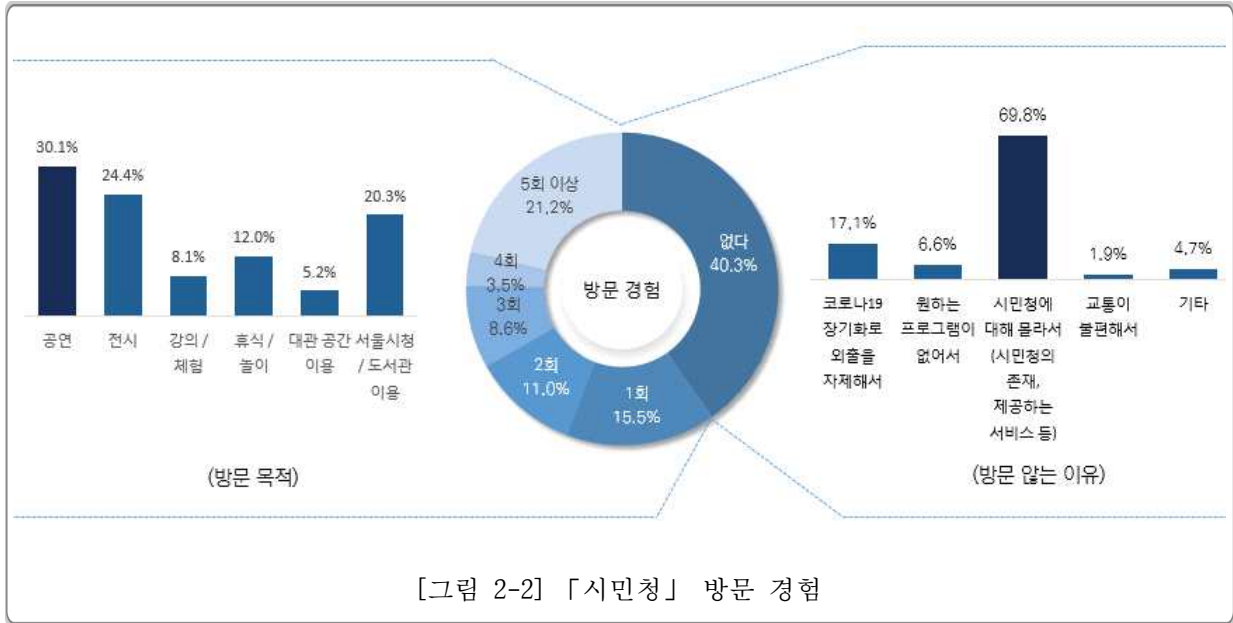
1. 시민청 프로그램 참여 일반현황
2. 시민청 운영 만족도 및 향후 방문 의향
3. 시민청이 나아가야 할 방향
4. 시사점

1 시민청 프로그램 참여 일반현황

- 「시민청」을 알게 된 경로에 대해서는 뉴미디어(38.9%)가 가장 많았으며, 뉴미디어 가운데에서는 시민청 홈페이지가 가장 많았음.
- 전체적으로는 ‘시청을 방문했다가 우연히/지나가다 우연히’ (15.9%)로 가장 많았고, 시민청 홈페이지(12.1%)와 지인 소개(11.5%), SNS(페이스북, 인스타그램)(10.7%)도 많았음.
- 「시민청」의 운영 프로그램 중 참여한 프로그램에 대해서는 전시·공연(온라인 포함)(61.5%)이 가장 많았음.
- 「시민청」 프로그램을 선택한 동기에 대해서는 ‘전시·체험 프로그램이 좋아서’ (45.1%)가 가장 많았음.



- 지난 1년 동안 「시민청」 방문경험에 대해서는 ‘없다’ (40.3%)가 가장 많았음.
- 지난 1년 동안 「시민청」 방문목적에 대해서는 공연(30.1%)이 가장 많았으며, 전시 (24.4%)도 상대적으로 많았음.
- 지난 1년 동안 「시민청」 방문하지 않은 이유에 대해서는 ‘시민청에 대해 몰라서(시민청의 존재, 제공하는 서비스 등)’ (69.8%)가 가장 많았음.



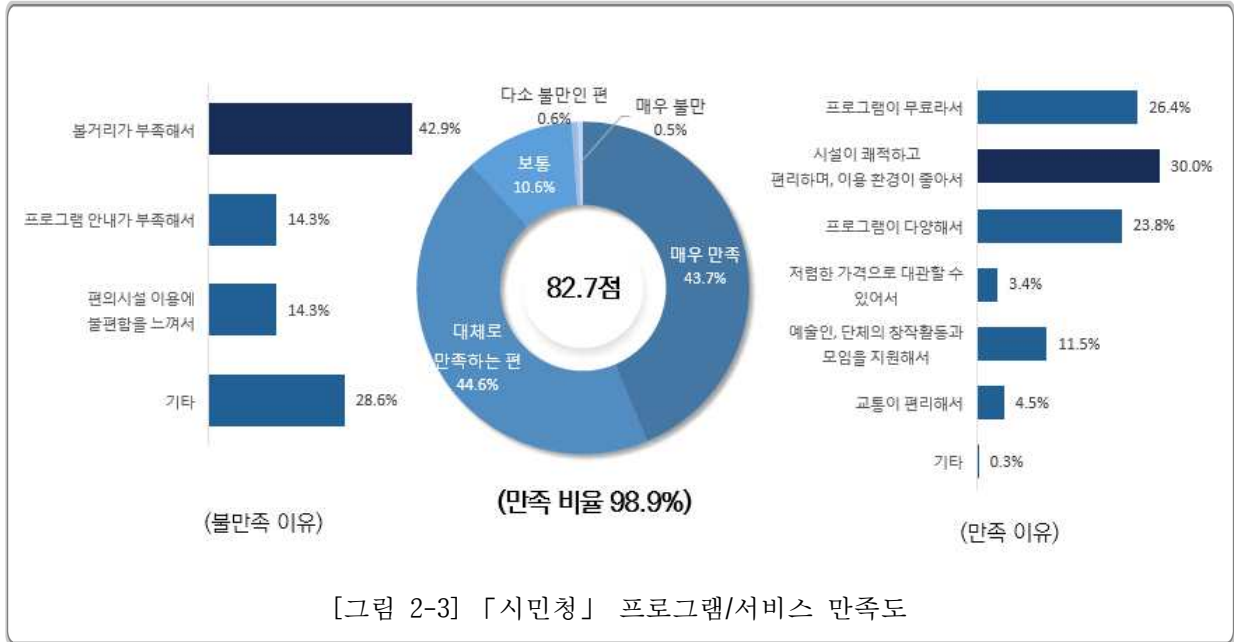
2 시민청 운영 만족도 및 향후 방문 의향

- 「시민청」의 프로그램 및 서비스 전반 만족도에 대해서는 만족 비율¹⁾이 98.9%, 100점 환산 시 82.7점으로 긍정적임.
- 「시민청」의 프로그램 및 서비스에서 만족스러웠던 점에 대해서는 ‘시설이 쾌적하고 편리하며, 이용 환경이 좋아서’가 30.0%로 가장 많았으며, ‘프로그램이 무료라서’ (26.4%), ‘프로그램이 다양해서(공연, 전시, 교육, 체험 등)’ (23.8%)도 많았음.
- 「시민청」의 프로그램 및 서비스에서 불만족스러웠던 점에 대해서는 ‘행사, 전시, 공연 등 볼거리가 부족해서’ (42.9%)가 가장 많았음.
- 「시민청」의 편리성에 대한 만족 비율이 98.5%, 100점 환산 시 만족도가 82.9점으로 매우 긍정적임.
- 「시민청」의 관계자 친절도에 대해서는 만족 비율이 99.0%, 100점 환산 시 만족도가 88.6점으로 매우 긍정적임.
- 다른 사람에게 「시민청」의 프로그램 추천 의향에 대해서는 추천 비율²⁾이 97.6%로 매우 긍정적임.
- 향후 「시민청」의 프로그램 재참여 의향에 대해서는 재참여 비율³⁾이 96.4%로 매우 긍정적임.

1) ‘매우 만족한다’ + ‘만족한다’ + ‘보통이다’의 합산비율 (이하 동일)

2) ‘반드시 추천하겠다’ + ‘추천할 의향이 있다’의 합산비율 (이하 동일)

3) ‘반드시 참여하겠다’ + ‘참여할 의향이 있다’의 합산비율 (이하 동일)



3 시민청이 나아가야 할 방향

- 향후 시민청 재방문 시 참여하고 싶은 프로그램 1순위로는 ‘활력콘서트’가 40.8%로 가장 많았음. 2순위는 ‘시즌 프로젝트’가 23.5%로 가장 많았음.
- 시민청에 다시 방문할 경우 참여하고 싶은 프로그램을 100점 환산으로 살펴보면 ‘활력콘서트’가 가장 높았고, 다음으로 ‘웨이브 2022’, ‘시즌 프로젝트’, ‘도시 사진전’, ‘시민 거버넌스 프로젝트’, ‘공간지원사업’, ‘다이음’, ‘대관’의 순으로 나타났음.
- 「시민청」에서 가장 먼저 개선해야 할 점에 대해서는 ‘홍보강화’(39.8%)가 가장 많았으며, ‘다양한 프로그램 개설’(28.2%)도 많았음.
- 「시민청」이 어떤 공간이 되어야 한다고 생각하는지에 대해서는 ‘공연·전시·체험 등 다양한 문화예술 콘텐츠를 즐길 수 있는 공간’(62.9%)이 가장 많았으며, ‘시민이 참여하여 함께 만들어가는 시민 주도 공간’(23.6%)도 많았음.



- 시민청 이용에 있어 대체로 좋았다는 의견과 함께, 홍보강화 필요, 전시 및 체험 등 다양한 프로그램(공연, 전시 등) 마련, 더 잦은 공연, 노숙자 문제 해결, 휴식공간 확대, 시설 및 길 안내 부족 등에 대한 의견들이 있었음.



4 시사점

○ 「시민청」에 대한 적극적인 홍보전략 수립 필요

- 시민청 이용자의 의견 가운데 홍보강화에 대한 요구가 많고, 지난 1년 동안 「시민청」 방문경험이 대부분 없는 이유가 ‘시민청에 대해 몰라서(시민청의 존재, 제공하는 서비스 등)’가 가장 많으므로 이에 대한 대책 수립이 필요해 보임.
- 특히 「시민청」을 알게 된 경로가 시청을 방문하거나 지나가다가 우연히 접하게 된 경우가 많고, 시민청 홈페이지, SNS 등을 통해서도 많으므로 홈페이지나 SNS 등을 통한 효과적인 홍보방안 수립이 필요해 보임.

○ 전시·체험 프로그램 유지강화 및 다양화 방안 수립 필요

- 「시민청」 프로그램 선택 동기가 ‘전시·체험 프로그램이 좋아서’가 가장 많고, 참여한 「시민청」 프로그램이 대부분 전시·공연 프로그램으로 나타나, 전시·공연 프로그램의 만족도를 지속유지 및 강화할 필요가 있음.
- 또한 시민청 이용자의 의견 가운데 전시 및 체험 등 다양한 프로그램(공연, 전시 등) 마련, 과 더 잦은 공연 등을 요구하는 의견도 많으므로 프로그램 다양화와 공연 빈도 등에 대한 검토도 필요해 보임.

○ 「시민청」에 대한 만족도 유지 및 강화를 노력이 요구됨

- 「시민청」 프로그램 및 서비스 전반에 대한 만족도와 편의성/관계자의 친절도가 높은 수준으로 나타났으므로 이를 지속적으로 유지하기 위한 노력이 필요함.
- 「시민청」 프로그램 및 서비스에서 만족스러웠던 점으로 시설 및 환경의 쾌적성, 무료인 프로그램 등이 많으므로 공연 및 전시, 체험 프로그램의 다양화 및 확대 등을 통해 높은 수준의 만족도와 편의성, 친절도를 지속적으로 유지하기 위한 노력이 필요함.
- 특히 시민이 바라는 「시민청」의 공간이 공연·전시·체험 등 다양한 문화예술 콘텐츠를 즐길 수 있는 공간이 가장 많은 점과 시민이 참여하여 함께 만들어나가는 시민 주도 공간도 많은 점을 고려하여 지속적인 프로그램의 개발 및 정비와 공간의 재구성 등에 대한 검토도 필요해 보임.

○ 만족도가 높은 프로그램의 성공요인을 분석하여 타 프로그램에도 적용할 필요가 있음.

- 「시민청」 프로그램 가운데 가장 높은 재참여 희망 프로그램으로 나타난 ‘활력 콘서트’에 대한 성공요인을 분석하여 이를 다른 프로그램에도 적용할 필요가 있음.

03 분석 결과

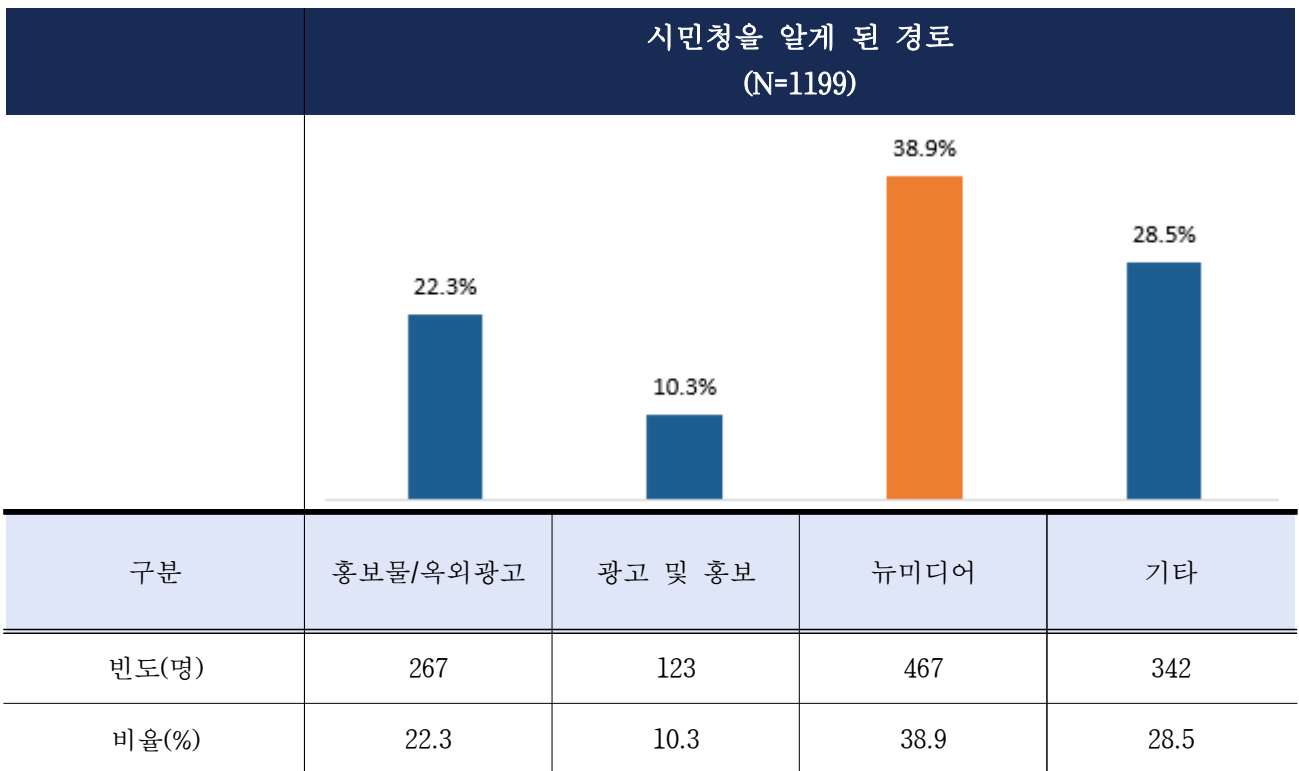
1. 시민청 프로그램 참여 일반현황
2. 시민청 운영 만족도 및 향후 방문 의향
3. 시민청이 나아가야 할 방향

1 시민청 프로그램 참여 일반현황

1.1 시민청을 알게 된 경로

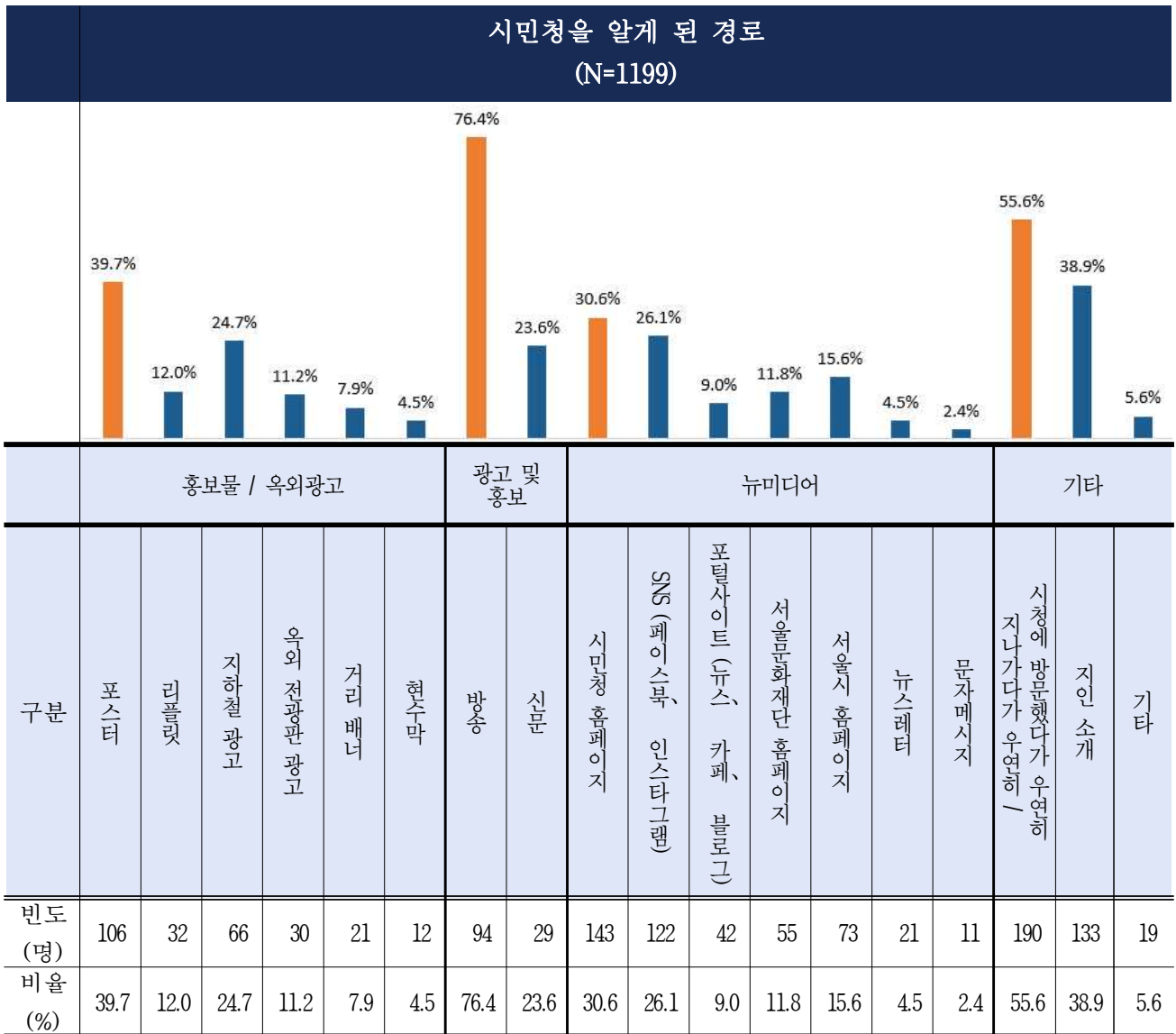
○ 시민청을 알게 된 경로에 대해서는 뉴미디어가 38.9%(467명)로 가장 많았으며, 다음으로 기타 28.5%(342명), 홍보물/옥외광고 22.3%(267명), 광고 및 홍보 10.3%(123명)의 순으로 나타났다.

<표 3-1> 시민청을 알게 된 경로 : 매체별 (다중 응답)



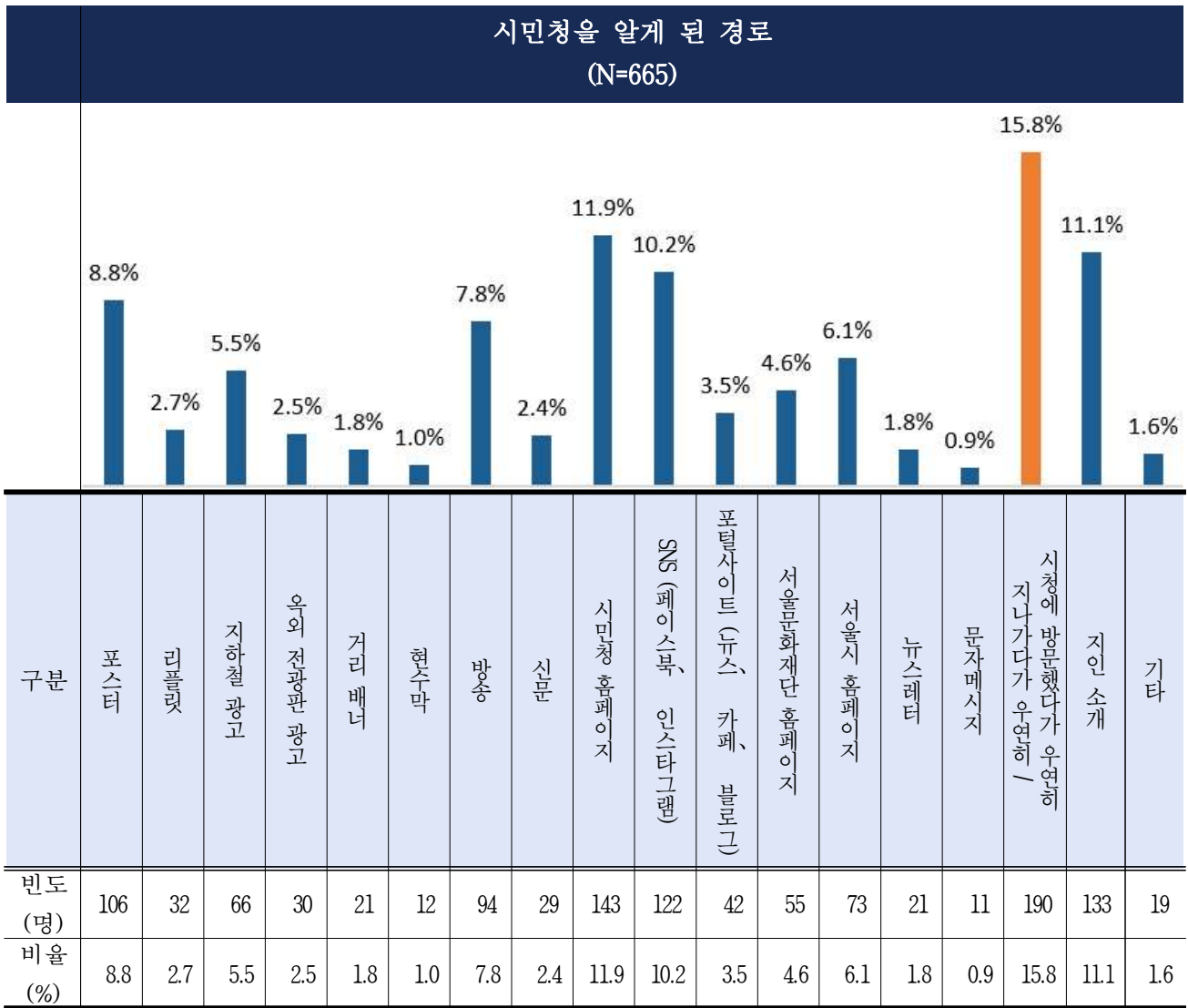
○ 홍보물/옥외광고에서는 포스터가 39.7%로 가장 많았고, 광고 및 홍보에서는 방송이 76.4%로, 뉴미디어에서는 시민청 홈페이지가 30.6%로, 기타에서는 ‘시청에 방문했다가 우연히 /지나가다가 우연히’가 55.6%로 가장 많은 것으로 나타났다.

<표 3-2> 시민청을 알게 된 경로 : 도구별 (다중 응답)



○ 매체에 관계없이 전체적으로는 ‘시청에 방문했다가 우연히 / 지나가다가 우연히’가 15.8%(190명)로 가장 많았고, 다음으로 시민청 홈페이지 11.9%(143명), 지인 소개 11.1%(133명), SNS(페이스북, 인스타그램) 10.2%(122명), 포스터 8.8%(106명), 방송 7.8%(94명), 서울시 홈페이지 6.1%(73명), 지하철 광고 5.5%(66명), 서울문화재단 홈페이지 4.6%(55명), 포털사이트(뉴스, 카페, 블로그) 3.5%(42명), 리플릿 2.7%(32명), 옥외 전광판 광고 2.5%(30명), 신문 2.4%(29명), 거리 배너와 뉴스레터 각 1.8%(각 21명), 기타 1.6%(19명), 현수막 1.0%(12명), 문자메시지 0.9%(11명)의 순으로 나타났음.

<표 3-3> 시민청을 알게 된 경로 : 종합 (다중 응답)



- 응답자 특성에 따라 시민청을 알게 된 경로에 대해 살펴보면, 성별, 거주지역별로 모두 뉴미디어가 가장 많았음.
- 연령별로 대체로 뉴미디어가 가장 많았으나 10대는 기타가 가장 많았음.
- 직업별로 대체로 뉴미디어가 가장 많았으나 무직은 기타가 가장 많았음.

〈표 3-4〉 응답자 특성에 따른 시민청을 알게 된 경로 (다중 응답)

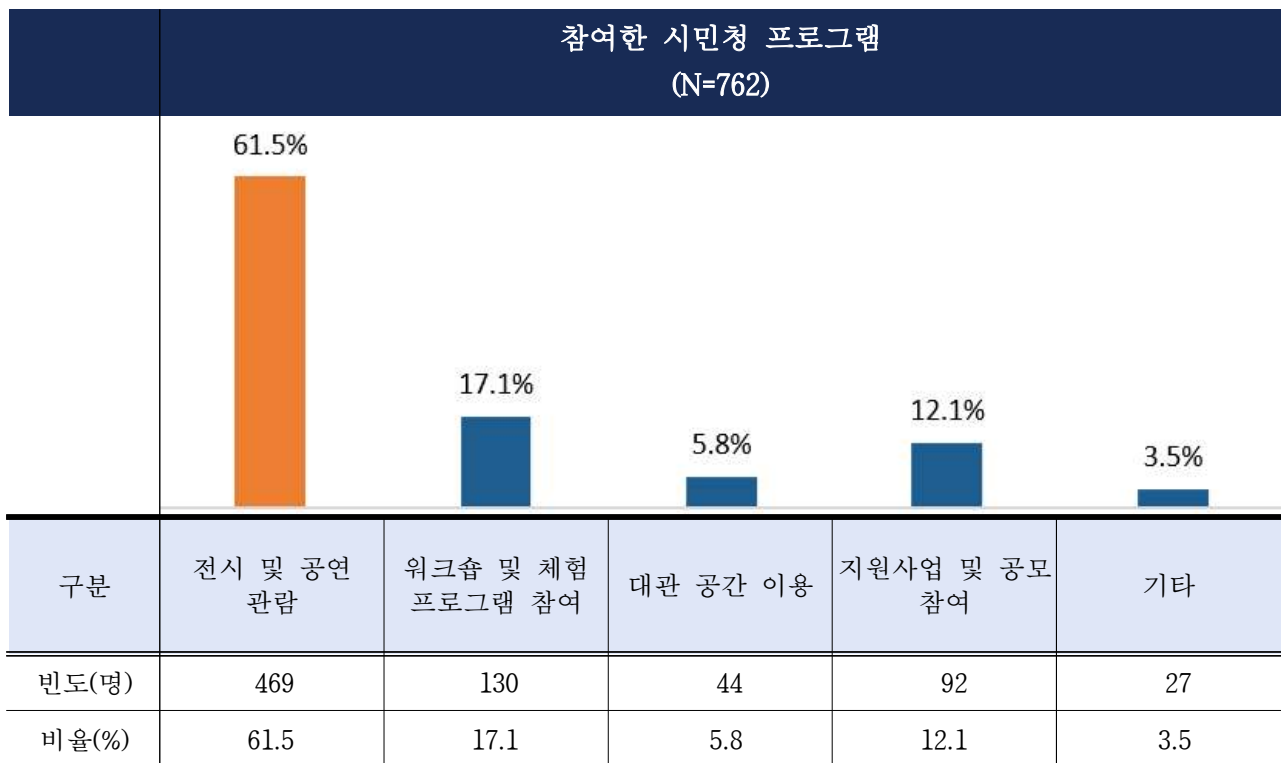
(단위: %)

구분		표본수 (명)	홍보물 / 옥외광고	광고 및 홍보	뉴미디어	기타
성별	남성	443	25.1	10.4	37.2	27.3
	여성	756	20.6	10.2	39.9	29.2
연령	10대	33	21.2	6.1	33.3	39.4
	20대	192	18.8	6.3	40.1	34.9
	30대	216	20.4	5.6	42.6	31.5
	40대	183	16.9	8.2	43.2	31.7
	50대	296	26.0	14.5	36.5	23.0
	60대 이상	278	25.9	14.0	36.0	24.1
직업	회사원	300	22.0	9.0	38.0	31.0
	공무원	98	26.5	14.3	37.8	21.4
	전문직	171	26.3	9.9	36.8	26.9
	자영업	75	22.7	16.0	40.0	21.3
	주부	196	25.5	11.7	33.2	29.6
	학생	128	18.0	7.8	40.6	33.6
	무직	65	21.5	10.8	27.7	40.0
	기타	160	15.6	8.1	54.4	21.9
거주지역	도심권	117	26.5	12.8	38.5	22.2
	동북권	283	23.0	13.8	36.0	27.2
	서북권	185	17.8	11.9	38.4	31.9
	서남권	223	19.3	6.7	42.6	31.4
	동남권	88	25.0	5.7	36.4	33.0
	기타지역	297	23.9	8.8	40.4	26.9

1.2 참여한 시민청 프로그램

○ 참여한 시민청 프로그램으로는 전시 및 공연 관람이 61.5%(469명)로 가장 많았고, 다음으로 워크숍 및 체험프로그램 참여 17.1%(130명), 지원사업 및 공모 참여 12.1%(92명), 대관 공간 이용 5.8%(44명), 기타 3.5%(27명)의 순으로 나타났음.

<표 3-5> 참여한 시민청 프로그램 (다중 응답)



○ 응답자 특성별로 참여한 시민청 프로그램에 대해 살펴보면, 성별, 연령별, 직업별, 거주지역별로 모두 전시 및 공연 관람이 가장 많았음.

〈표 3-6〉 응답자 특성에 따른 참여한 시민청 프로그램 (다중 응답)

(단위: %)

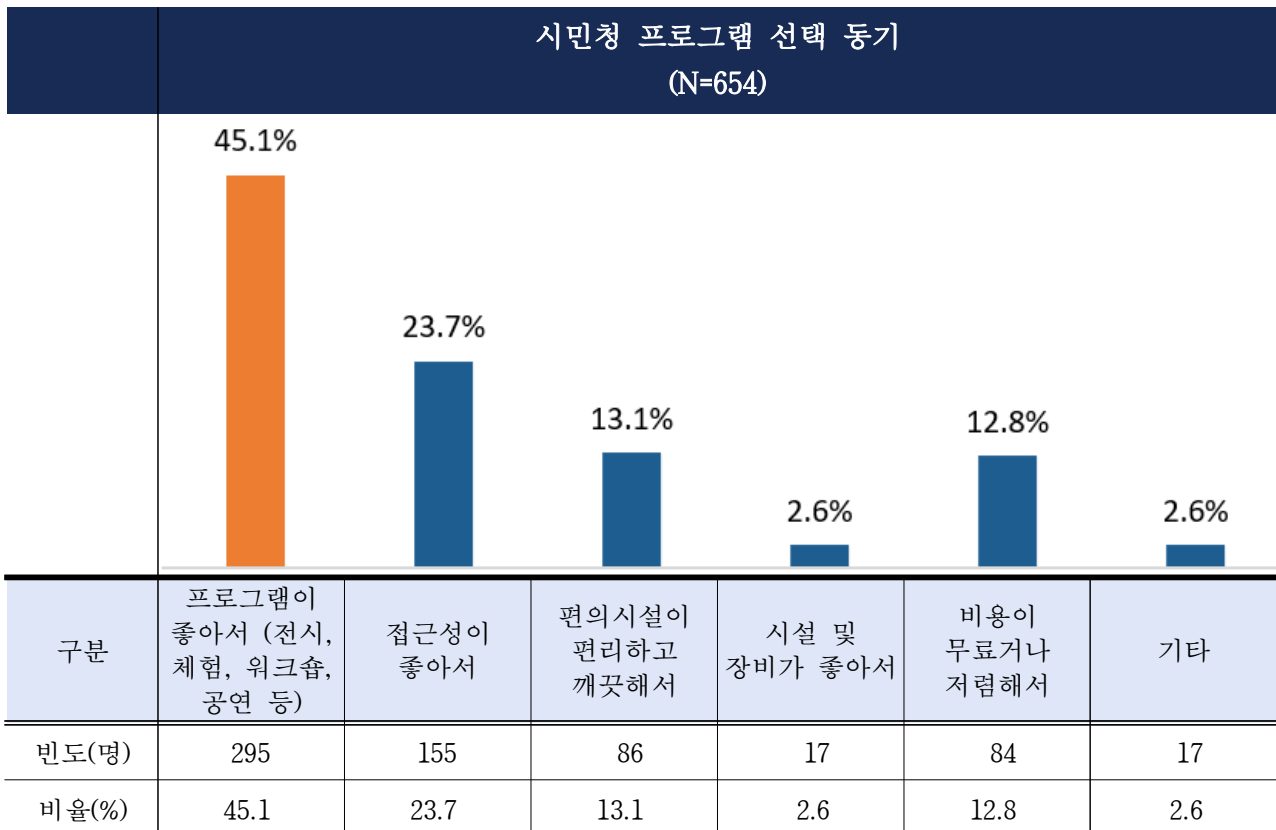
구분		표본수 (명)	전시 및 공연 관람	워크숍 및 체험 프로그램 참여	대관 공간 이용	지원사업 및 공모 참여	기타
성별	남성	258	63.6	11.2	6.6	15.5	3.1
	여성	504	60.5	20.0	5.4	10.3	3.8
연령	10대	16	56.3	12.5	0.0	0.0	31.3
	20대	131	54.2	23.7	3.1	17.6	1.5
	30대	154	56.5	14.3	5.2	21.4	2.6
	40대	127	58.3	19.7	7.1	12.6	2.4
	50대	166	67.5	15.1	6.0	7.8	3.6
	60대 이상	167	69.5	15.0	7.8	3.6	4.2
직업	회사원	188	66.0	18.1	4.8	9.6	1.6
	공무원	57	64.9	22.8	5.3	5.3	1.8
	전문직	108	52.8	17.6	6.5	20.4	2.8
	자영업	50	60.0	4.0	12.0	20.0	4.0
	주부	126	69.0	17.5	4.8	4.8	4.0
	학생	77	59.7	18.2	0.0	11.7	10.4
	무직	48	64.6	20.8	10.4	2.1	2.1
	기타	104	51.0	15.4	7.7	22.1	3.8
거주 지역	도심권	62	62.9	21.0	3.2	8.1	4.8
	동북권	167	64.1	16.8	9.0	6.0	4.2
	서북권	117	60.7	12.8	6.8	13.7	6.0
	서남권	163	61.3	15.3	3.7	16.0	3.7
	동남권	60	56.7	25.0	8.3	8.3	1.7
	기타지역	189	60.8	17.5	4.2	15.9	1.6

1.3 시민청 프로그램 선택 동기

○ 시민청 프로그램 선택 동기에 대해서는 ‘프로그램이 좋아서(전시, 체험, 워크숍, 공연 등)’가 45.1%(295명)로 가장 많았고, 다음으로 ‘접근성이 좋아서’ 23.7%(155명), ‘편의시설이 편리하고 깨끗해서’ 13.1%(86명), ‘비용이 무료거나 저렴해서’ 12.8%(84명), ‘시설 및 장비가 좋아서’와 ‘기타’ 각 2.6%(각 17명)의 순으로 나타났음.

- 기타로는 ‘공연할 수 있어서’, ‘동아리 수업하기 위해서’, ‘재밌어 보여서’, ‘전시공간의 특수성(멀티채널 프로젝션, 사운드 공간)’, ‘지나가다가’ 등이 있었음.

<표 3-7> 시민청 프로그램 선택 동기



○ 응답자 특성에 따라 시민청 프로그램 선택 동기에 대해 살펴보면, 성별, 연령별, 직업별, 거주지역별로 모두 ‘프로그램이 좋아서(전시, 체험, 워크숍, 공연 등)’가 가장 많았음.

〈표 3-8〉 응답자 특성에 따른 시민청 프로그램 선택 동기

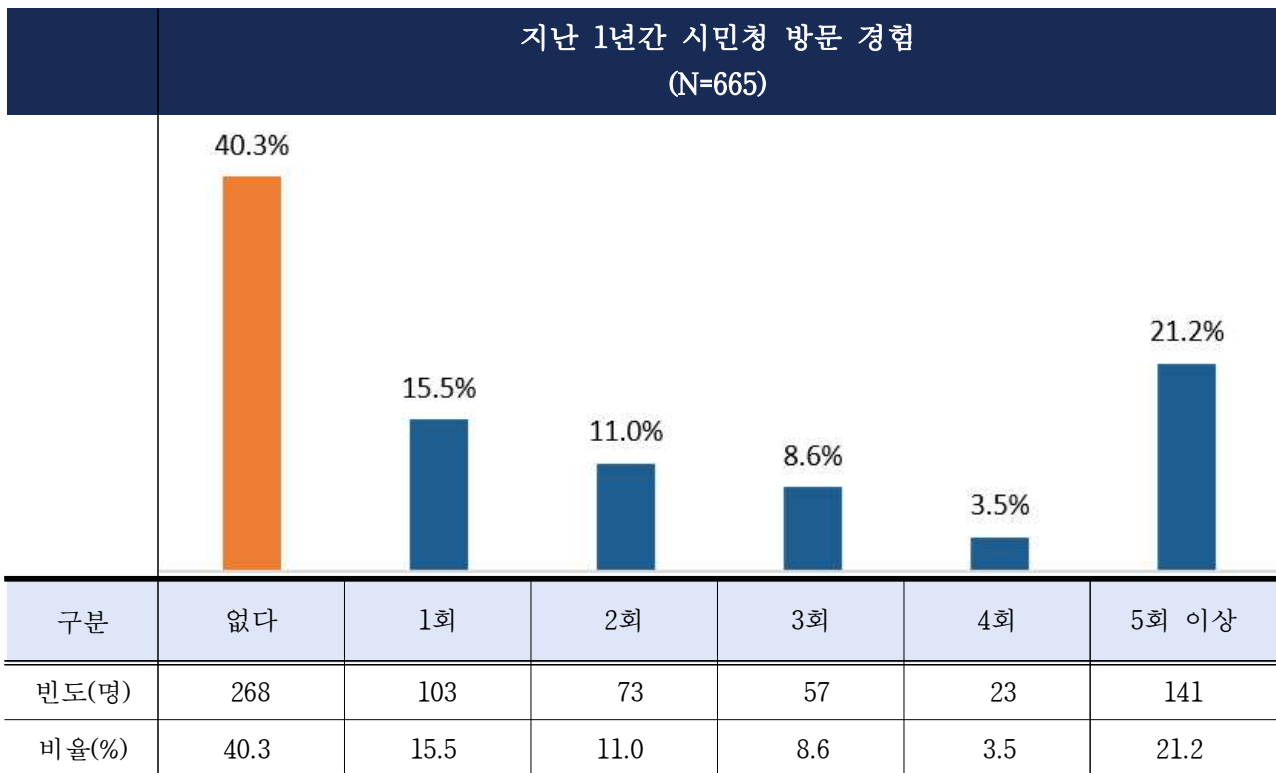
(단위: %)

구분		표본수 (명)	프로그램이 좋아서(전시, 체험, 워크숍, 공연 등)	접근성이 좋아서	편의시설이 편리하고 깨끗해서	시설 및 장비가 좋아서	비용이 무료거나 저렴해서	기타
성별	남성	229	45.4	24.0	14.0	1.7	12.2	2.6
	여성	425	44.9	23.5	12.7	3.1	13.2	2.6
연령	10대	14	28.6	14.3	14.3	21.4	7.1	14.3
	20대	116	52.6	13.8	6.9	3.4	20.7	2.6
	30대	130	49.2	17.7	10.8	3.1	15.4	3.8
	40대	105	41.0	30.5	10.5	2.9	13.3	1.9
	50대	142	47.2	23.2	16.2	1.4	10.6	1.4
	60대 이상	146	38.4	32.9	19.2	0.7	6.8	2.1
직업	회사원	166	44.6	22.9	10.2	3.6	17.5	1.2
	공무원	51	37.3	29.4	17.6	5.9	7.8	2.0
	전문직	94	50.0	25.5	13.8	0.0	9.6	1.1
	자영업	41	48.8	24.4	7.3	2.4	14.6	2.4
	주부	107	39.3	29.9	17.8	0.9	8.4	3.7
	학생	69	49.3	8.7	11.6	5.8	18.8	5.8
	무직	39	38.5	12.8	17.9	0.0	23.1	7.7
	기타	83	48.2	30.1	12.0	2.4	6.0	1.2
거주 지역	도심권	57	45.6	31.6	1.8	3.5	15.8	1.8
	동북권	143	37.8	25.2	19.6	2.1	12.6	2.8
	서북권	103	46.6	26.2	10.7	2.9	12.6	1.0
	서남권	138	47.8	22.5	9.4	2.2	15.2	2.9
	동남권	51	43.1	17.6	15.7	2.0	21.6	0.0
	기타지역	159	49.7	20.8	14.5	3.1	7.5	4.4

1.4 지난 1년간 시민청 방문 경험

- 시민청 프로그램 참여 전, 지난 1년간 시민청 방문 경험에 대해서는 ‘없다’가 40.3%(268명)로 가장 많았고, 다음으로 5회 이상 21.2%(141명), 1회 15.5%(103명), 2회 11.0%(73명), 3회 8.6%(57명), 4회 3.5%(23명)의 순으로 나타났음.

<표 3-9> 지난 1년간 시민청 방문 경험



- 응답자 특성에 따라 프로그램 참여 전, 지난 1년간 시민청 방문 경험에 대해 살펴보면, 성별로 남녀 모두 ‘없다’가 가장 많았음.
- 연령별로 대체로 ‘없다’가 가장 많았으나 60대 이상은 ‘5회 이상’이 가장 많았음.
- 직업별로 대체로 ‘없다’가 가장 많았으나, 전문직과 자영업은 ‘5회 이상’이 가장 많았음.
- 거주지역별로 대체로 ‘없다’가 가장 많았으나, 도심권과 서북권은 ‘5회 이상’이 가장 많았음.

〈표 3-10〉 응답자 특성에 따른 지난 1년간 시민청 방문 경험

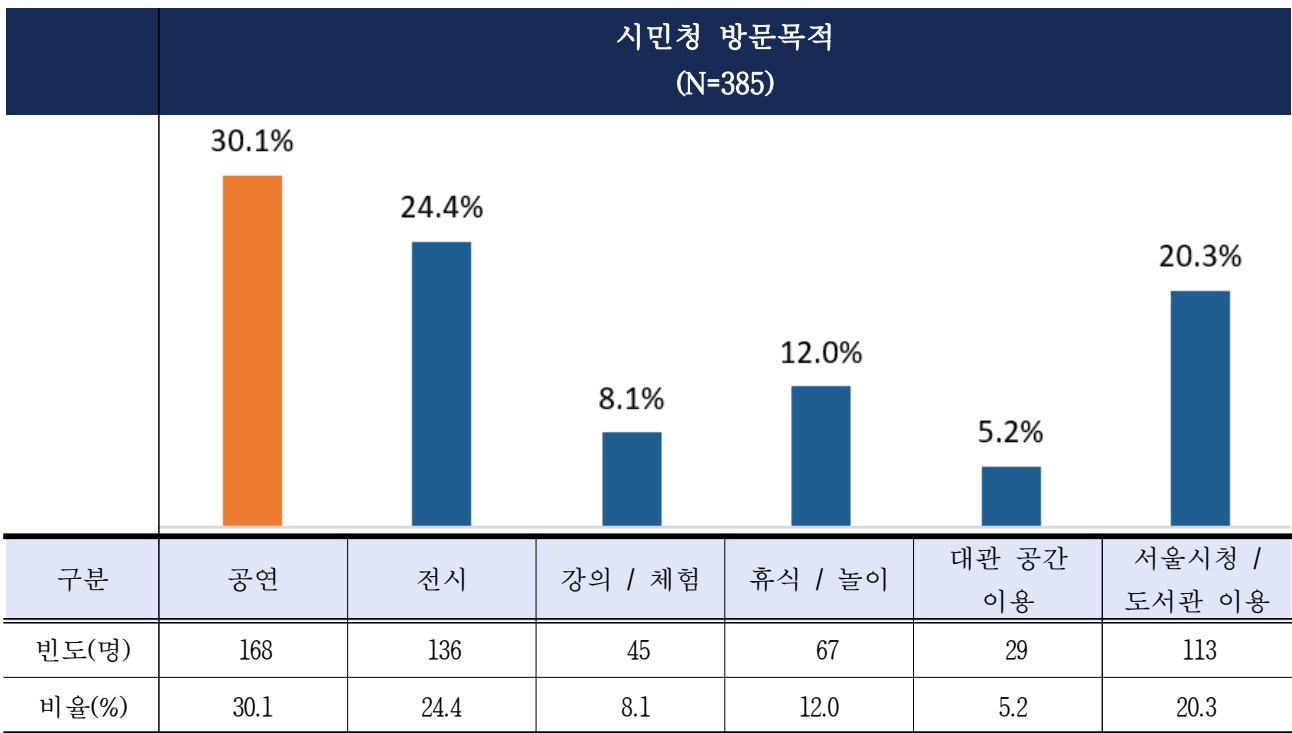
(단위: %)

구분	표본수 (명)	없다	1회	2회	3회	4회	5회 이상	
성별	남성	234	28.6	15.4	14.1	10.3	4.3	27.4
	여성	431	46.6	15.5	9.3	7.7	3.0	17.9
연령	10대	16	62.5	12.5	12.5	0.0	0.0	12.5
	20대	117	65.0	15.4	10.3	2.6	1.7	5.1
	30대	132	48.5	16.7	8.3	8.3	3.0	15.2
	40대	105	42.9	17.1	11.4	6.7	3.8	18.1
	50대	144	24.3	19.4	15.3	13.9	3.5	23.6
	60대 이상	150	25.3	10.0	9.3	10.0	5.3	40.0
직업	회사원	169	37.9	18.9	10.1	7.7	1.8	23.7
	공무원	51	54.9	19.6	5.9	2.0	0.0	17.6
	전문직	94	26.6	14.9	12.8	13.8	2.1	29.8
	자영업	41	19.5	9.8	22.0	7.3	14.6	26.8
	주부	110	50.0	12.7	10.9	9.1	2.7	14.5
	학생	72	63.9	12.5	11.1	2.8	1.4	8.3
	무직	39	35.9	15.4	7.7	15.4	10.3	15.4
	기타	85	32.9	15.3	10.6	9.4	4.7	27.1
거주 지역	도심권	57	26.3	14.0	14.0	8.8	3.5	33.3
	동북권	145	29.7	16.6	14.5	11.7	5.5	22.1
	서북권	104	26.9	17.3	11.5	7.7	5.8	30.8
	서남권	141	38.3	18.4	8.5	10.6	3.5	20.6
	동남권	51	39.2	21.6	15.7	3.9	0.0	19.6
	기타지역	164	65.2	9.8	6.7	6.1	1.2	11.0

1) 시민청 방문목적4)

○ 지난 1년 동안 시민청에 방문한 목적에 대해서는 공연이 30.1%(168명)로 가장 많았고, 다음으로 전시 24.4%(136명), 서울시청/도서관 이용 20.3%(113명), 휴식/놀이 12.0%(67명), 강의/체험 8.1%(45명), 대관 공간 이용 5.2%(29명)의 순으로 나타났음.

<표 3-11> 시민청 방문목적 (다중 응답)



- 응답자 특성에 따라 프로그램 참여 전, 지난 1년간 시민청 방문목적에 대해 살펴보면, 성별로 남녀 모두 공연이 가장 많았음.
- 연령별로 대체로 공연이 가장 많았으나 10대는 공연과 전시, 휴식/놀이, 서울시청/도서관 이용이 동등하게 많았으며, 20대는 전시가 가장 많았음.
- 직업별로 대체로 공연이 가장 많았으나, 공무원은 서울시청/도서관 이용이 가장 많았고, 주부와 학생은 전시가 가장 많았음.
- 거주지역별로 대체로 공연이 가장 많았으나 도심권과 서남권은 전시가 가장 많았음.

4) 시민청 프로그램에 참여하기 전, 지난 1년 동안 시민청에 방문한 경험이 있는 응답자만 해당

〈표 3-12〉 응답자 특성에 따른 시민청 방문목적 (다중 응답)

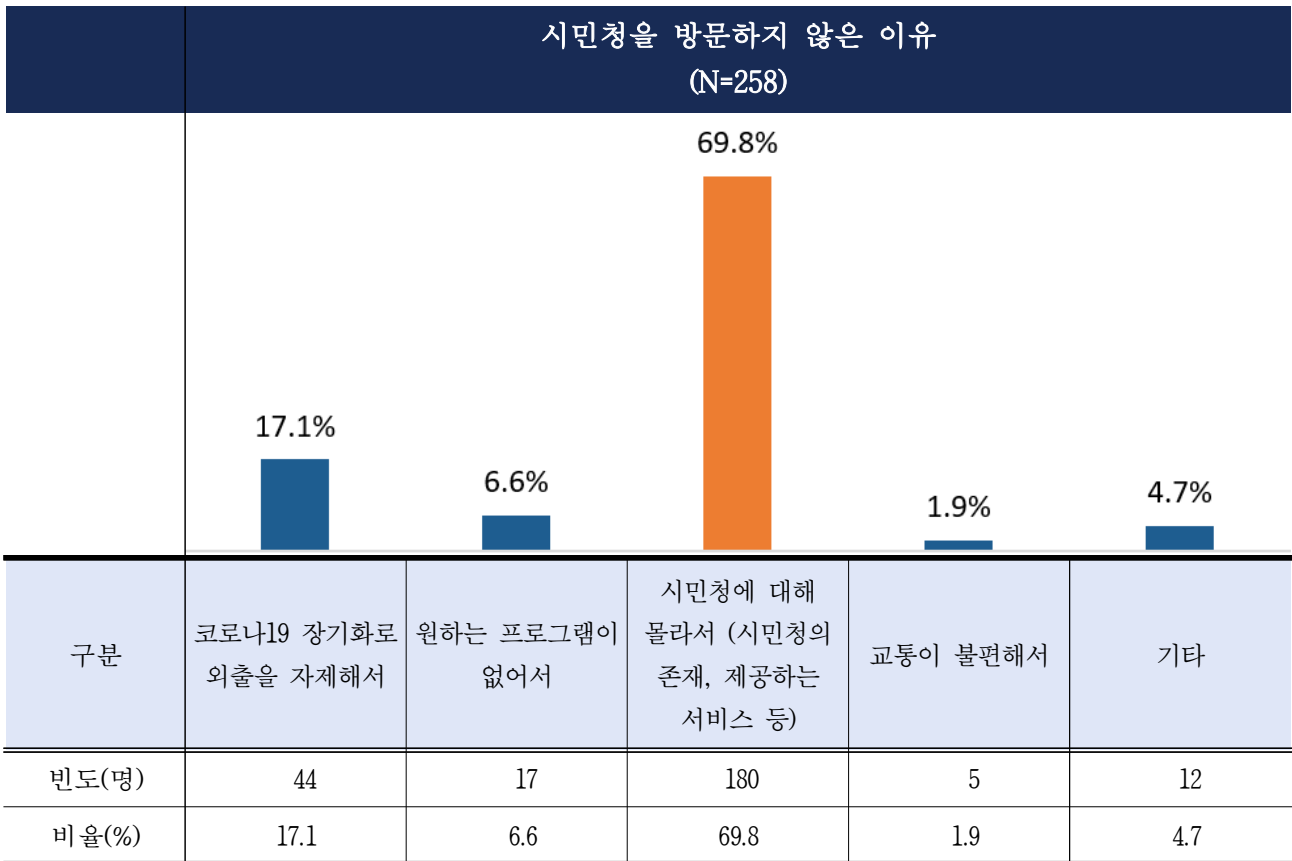
(단위: %)

구분	표본수 (명)	공연	전시	강의/체험	휴식/놀이	대관 공간 이용	서울시청 / 도서관 이용	
성별	남성	245	32.2	27.3	6.1	13.9	4.9	15.5
	여성	313	28.4	22.0	9.6	10.5	5.4	24.0
연령	10대	8	25.0	25.0	0.0	25.0	0.0	25.0
	20대	59	25.4	28.8	10.2	18.6	1.7	15.3
	30대	103	27.2	26.2	5.8	15.5	6.8	18.4
	40대	82	25.6	23.2	13.4	12.2	3.7	22.0
	50대	153	35.3	21.6	7.8	9.2	7.2	19.0
	60대 이상	152	31.6	25.0	6.6	9.2	4.6	23.0
직업	회사원	149	30.9	24.8	6.0	15.4	2.7	20.1
	공무원	31	25.8	22.6	12.9	9.7	0.0	29.0
	전문직	92	37.0	21.7	5.4	8.7	7.6	19.6
	자영업	46	34.8	19.6	10.9	8.7	6.5	19.6
	주부	77	27.3	29.9	6.5	10.4	2.6	23.4
	학생	40	20.0	32.5	10.0	17.5	2.5	17.5
	무직	31	32.3	22.6	6.5	9.7	9.7	19.4
	기타	85	25.9	20.0	12.9	11.8	10.6	18.8
거주 지역	도심권	57	26.3	28.1	10.5	10.5	1.8	22.8
	동북권	151	29.1	23.8	6.6	9.9	4.0	26.5
	서북권	99	34.3	17.2	8.1	7.1	11.1	22.2
	서남권	119	25.2	31.1	7.6	15.1	2.5	18.5
	동남권	43	30.2	18.6	16.3	16.3	7.0	11.6
	기타지역	87	35.6	25.3	5.7	14.9	5.7	12.6

2) 시민청을 방문하지 않은 이유

○ 시민청 프로그램에 참여하기 전, 지난 1년 동안 시민청을 방문하지 않은 이유에 대해 살펴보면, ‘시민청에 대해 몰라서(시민청의 존재, 제공하는 서비스 등)’가 69.8%(180명)로 가장 많았고, 다음으로 ‘코로나19 장기화로 외출을 자제해서’ 17.1%(44명), ‘원하는 프로그램이 없어서’ 6.6%(17명), ‘기타’ 4.7%(12명), ‘교통이 불편해서’ 1.9%(5명)의 순으로 나타났음.

<표 3-13> 시민청을 방문하지 않은 이유



○ 응답자 특성에 따라 프로그램 참여 전, 지난 1년간 시민청을 방문하지 않은 이유에 대해 살펴보면, 성별, 연령별, 거주지역별로 모두 ‘시민청에 대해 몰라서(시민청의 존재, 제공하는 서비스 등)’가 가장 많았음.

○ 직업별로는 대체로 ‘시민청에 대해 몰라서(시민청의 존재, 제공하는 서비스 등)’가 가장 많았으나 자영업은 ‘시민청에 대해 몰라서(시민청의 존재, 제공하는 서비스 등)’와 ‘코로나19 장기화로 외출을 자제해서’가 동등하게 많았음.

〈표 3-14〉 응답자 특성에 따른 시민청을 방문하지 않은 이유 (단위: %)

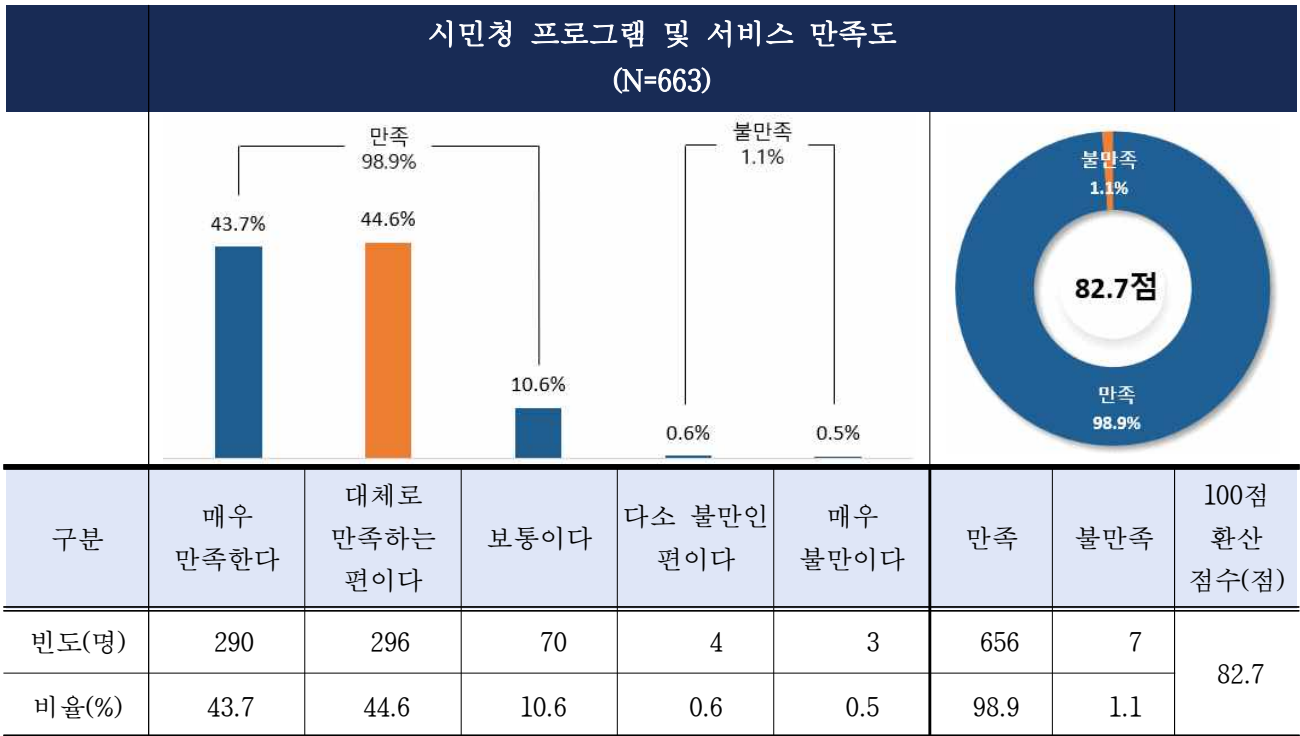
구분	표본수 (명)	코로나19 장기화로 외출을 자제해서	원하는 프로그램이 없어서	시민청에 대해 몰라서 (시민청의 존재, 제공하는 서비스 등)	교통이 불편해서	기타	
성별	남성	65	15.4	7.7	69.2	0.0	7.7
	여성	193	17.6	6.2	69.9	2.6	3.6
연령	10대	9	0.0	11.1	88.9	0.0	0.0
	20대	75	4.0	9.3	84.0	1.3	1.3
	30대	61	11.5	6.6	72.1	3.3	6.6
	40대	42	31.0	4.8	54.8	2.4	7.1
	50대	33	27.3	6.1	63.6	0.0	3.0
	60대 이상	38	31.6	2.6	55.3	2.6	7.9
직업	회사원	62	12.9	8.1	71.0	1.6	6.5
	공무원	27	18.5	7.4	74.1	0.0	0.0
	전문직	25	20.0	0.0	68.0	4.0	8.0
	자영업	6	33.3	16.7	33.3	16.7	0.0
	주부	54	33.3	0.0	59.3	3.7	3.7
	학생	45	4.4	13.3	82.2	0.0	0.0
	무직	13	0.0	0.0	92.3	0.0	7.7
	기타	26	15.4	11.5	61.5	0.0	11.5
거주 지역	도심권	15	20.0	6.7	66.7	0.0	6.7
	동북권	38	26.3	7.9	65.8	0.0	0.0
	서북권	27	18.5	3.7	74.1	3.7	0.0
	서남권	54	14.8	14.8	68.5	0.0	1.9
	동남권	19	26.3	0.0	68.4	0.0	5.3
	기타지역	104	12.5	3.8	71.2	3.8	8.7

2 시민청 운영 만족도 및 향후 방문 의향

2.1 시민청 프로그램 및 서비스 만족도

○ 시민청 프로그램 및 서비스 전반에 대한 만족도를 살펴보면, ‘대체로 만족하는 편이다’가 44.6%(296명)로 가장 많았고, 다음으로 ‘매우 만족한다’ 43.7%(290명), ‘보통이다’ 10.6%(70명), ‘다소 불만인 편이다’ 0.6%(4명), ‘매우 불만이다’ 0.5%(3명)의 순이었으며, 만족⁵⁾ 98.9%(656명), 불만족⁶⁾ 1.1%(7명)로 대부분 만족한 것으로 나타났고, 100점 환산시 82.7점으로 나타났음.

<표 3-15> 시민청 프로그램 및 서비스 만족도



○ 응답자 특성에 따라 시민청 프로그램 및 서비스 전반에 대한 만족도를 살펴보면, 성별로 여성의 만족 비율이 99.3%로 남성(98.3%)보다 높았음.

5) ‘매우 만족한다’ + ‘대체로 만족하는 편이다’ + ‘보통이다’의 합의 비율.

6) ‘매우 불만이다’ + ‘다소 불만인 편이다’의 합의 비율.

- 연령별로는 10대와 20대, 50대의 만족 비율이 100.0%로 가장 높았으며, 다음으로 30대 99.2%, 60대 이상 98.0%, 40대 97.1%의 순으로 나타났음.
- 직업별로는 공무원, 자영업, 학생, 기타의 만족 비율이 100.0%로 가장 높았으며, 다음으로 주부 99.1%, 전문직 98.9%, 회사원 98.2%, 무직 94.9%의 순으로 나타났음.
- 거주지역별로는 서남권과 기타지역의 만족 비율이 100.0%로 가장 높았으며, 다음으로 동북권 98.6%, 서북권 98.1%, 동남권 98.0%, 도심권 96.5%의 순으로 나타났음.

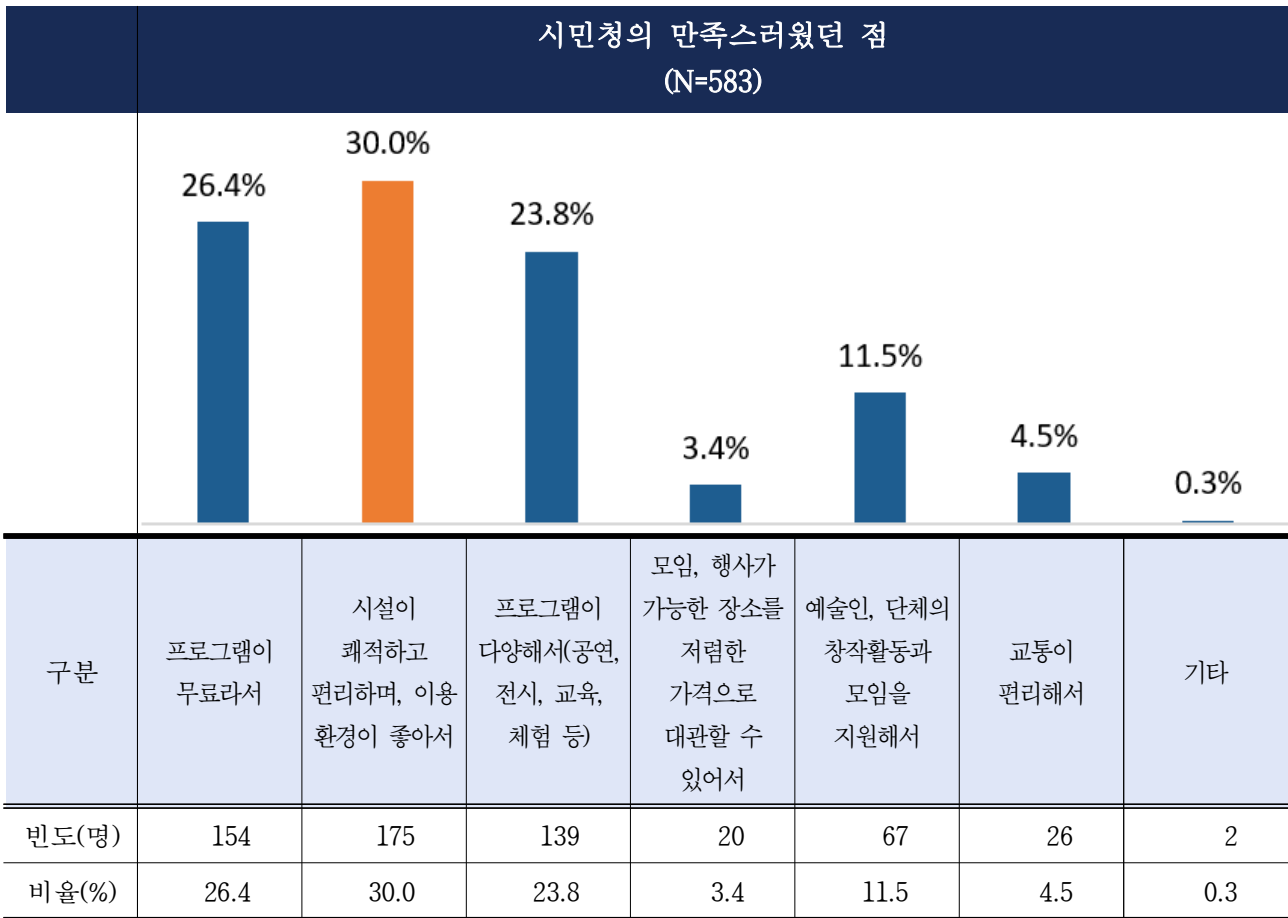
<표 3-16> 응답자 특성에 따른 시민청 프로그램 및 서비스 전반에 대한 만족도 (단위: %)

구분		표본수 (명)	매우 만족한다	대체로 만족하는 편이다	보통이다	다소 불만인 편이다	매우 불만이다	만족	불만족	100점 환산 점수(점)
성별	남성	234	47.0	41.5	9.8	0.9	0.9	98.3	1.7	83.2
	여성	429	42.0	46.4	11.0	0.5	0.2	99.3	0.7	82.3
연령	10대	16	50.0	37.5	12.5	0.0	0.0	100.0	0.0	84.4
	20대	117	50.4	41.0	8.5	0.0	0.0	100.0	0.0	85.5
	30대	132	52.3	37.1	9.8	0.0	0.8	99.2	0.8	85.0
	40대	105	40.0	44.8	12.4	1.9	1.0	97.1	2.9	80.2
	50대	142	42.3	50.0	7.7	0.0	0.0	100.0	0.0	83.6
	60대 이상	150	34.7	50.0	13.3	1.3	0.7	98.0	2.0	79.2
직업	회사원	169	48.5	42.6	7.1	0.6	1.2	98.2	1.8	84.2
	공무원	51	52.9	41.2	5.9	0.0	0.0	100.0	0.0	86.8
	전문직	94	37.2	44.7	17.0	1.1	0.0	98.9	1.1	79.5
	자영업	41	41.5	46.3	12.2	0.0	0.0	100.0	0.0	82.3
	주부	108	40.7	48.1	10.2	0.9	0.0	99.1	0.9	82.2
	학생	72	47.2	47.2	5.6	0.0	0.0	100.0	0.0	85.4
	무직	39	41.0	43.6	10.3	2.6	2.6	94.9	5.1	79.5
	기타	85	41.2	42.4	16.5	0.0	0.0	100.0	0.0	81.2
거주 지역	도심권	57	31.6	50.9	14.0	1.8	1.8	96.5	3.5	77.2
	동북권	145	44.1	48.3	6.2	0.7	0.7	98.6	1.4	83.6
	서북권	103	34.0	50.5	13.6	1.9	0.0	98.1	1.9	79.1
	서남권	140	41.4	45.0	13.6	0.0	0.0	100.0	0.0	82.0
	동남권	51	60.8	27.5	9.8	0.0	2.0	98.0	2.0	86.3
	기타지역	164	50.6	40.9	8.5	0.0	0.0	100.0	0.0	85.5

1) 시민청의 만족스러웠던 점

○ 시민청의 가장 만족스러웠던 점에 대해서는 ‘시설이 쾌적하고 편리하며, 이용 환경이 좋아서’가 30.0%(175명)로 가장 많았으며, 다음으로 ‘프로그램이 무료라서’ 26.4%(154명), ‘프로그램이 다양해서(공연, 전시, 교육, 체험 등)’ 23.8%(139명), ‘예술인, 단체의 창작 활동과 모임을 지원해서’ 11.5%(67명), ‘교통이 편리해서’ 4.5%(26명), ‘모임, 행사가 가능한 장소를 저렴한 가격으로 대관할 수 있어서’ 3.4%(20명), ‘기타’ 0.3%(2명)의 순으로 나타났음.

<표 3-17> 시민청의 만족스러웠던 점



- 응답자 특성에 따라 시민청의 가장 만족스러웠던 점을 살펴보면 성별로는 남녀 모두 ‘시설이 쾌적하고 편리하며, 이용 환경이 좋아서’가 가장 많았음.
- 연령별로 10대와 50대는 ‘프로그램이 무료라서’가 가장 많았으나, 20~40대, 60대 이상은 ‘시설이 쾌적하고 편리하며, 이용 환경이 좋아서’가 가장 많았음.
- 직업별로 회사원, 전문직은 ‘프로그램이 무료라서’가 가장 많았으나, 공무원, 주부, 학생, 무직은 ‘시설이 쾌적하고 편리하며, 이용 환경이 좋아서’가 가장 많았으며, 자영업은 ‘프로그램이 다양해서(공연, 전시, 교육, 체험 등)’가 가장 많았고, 기타는 ‘시설이 쾌적하고 편리하며, 이용 환경이 좋아서’와 ‘프로그램이 다양해서(공연, 전시, 교육, 체험 등)’가 동등하게 많았음.
- 거주지역별로 동북권과 동남권, 기타지역은 ‘시설이 쾌적하고 편리하며, 이용 환경이 좋아서’가 가장 많았으나, 서북권은 ‘프로그램이 다양해서(공연, 전시, 교육, 체험 등)’가 가장 많았고, 서남권은 ‘프로그램이 무료라서’가 가장 많았으며, 도심권은 ‘프로그램이 무료라서’와 ‘시설이 쾌적하고 편리하며, 이용 환경이 좋아서’가 동등하게 많았음.

<표 3-18> 응답자 특성에 따른 시민청의 만족스러웠던 점

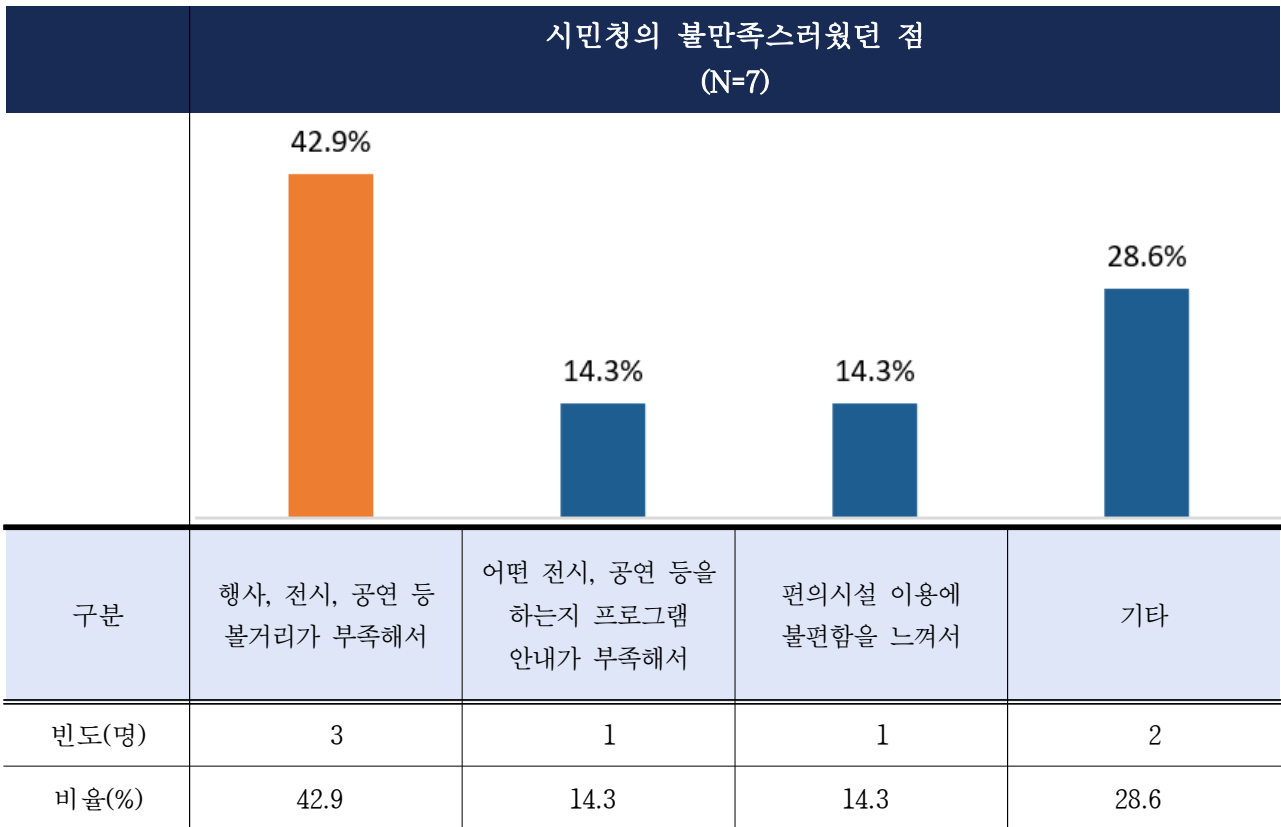
(단위: %)

구분	표본수 (명)	프로그램이 무료라서	시설이 쾌적하고 편리하며, 이용 환경이 좋아서	프로그램이 다양해서 (공연, 전시, 교육, 체험 등)	모임, 행사가 가능한 장소를 저렴한 가격으로 대관할 수 있어서	예술인, 단체의 창작활동과 모임을 지원해서	교통이 편리해서	기타	
성별	남성	206	24.3	30.6	21.8	5.8	13.1	3.4	1.0
	여성	377	27.6	29.7	24.9	2.1	10.6	5.0	0.0
연령	10대	14	42.9	21.4	28.6	0.0	0.0	7.1	0.0
	20대	107	25.2	34.6	20.6	0.9	15.9	2.8	0.0
	30대	117	24.8	27.4	22.2	1.7	17.9	4.3	1.7
	40대	89	25.8	31.5	22.5	1.1	13.5	5.6	0.0
	50대	131	34.4	23.7	28.2	3.1	6.9	3.8	0.0
	60대 이상	125	19.2	35.2	24.0	9.6	6.4	5.6	0.0
직업	회사원	154	31.8	26.6	24.0	2.6	8.4	5.8	0.6
	공무원	48	27.1	43.8	18.8	4.2	2.1	2.1	2.1
	전문직	76	27.6	22.4	22.4	6.6	18.4	2.6	0.0
	자영업	36	16.7	22.2	36.1	2.8	19.4	2.8	0.0
	주부	96	22.9	37.5	25.0	2.1	6.3	6.3	0.0
	학생	68	25.0	30.9	23.5	1.5	13.2	5.9	0.0
	무직	32	34.4	37.5	12.5	6.3	3.1	6.3	0.0
기타	70	18.6	27.1	27.1	4.3	22.9	0.0	0.0	
거주 지역	도심권	47	25.5	25.5	21.3	2.1	19.1	6.4	0.0
	동북권	133	29.3	33.1	21.8	3.0	6.0	6.0	0.8
	서북권	87	18.4	24.1	36.8	3.4	12.6	4.6	0.0
	서남권	121	33.9	23.1	24.0	5.0	11.6	2.5	0.0
	동남권	45	8.9	40.0	35.6	2.2	8.9	4.4	0.0
	기타지역	148	27.0	35.1	15.5	3.4	14.2	4.1	0.7

2) 시민청의 불만족스러웠던 점

○ 시민청의 불만족스러웠던 점에 대해서는 ‘행사, 전시, 공연 등 볼거리가 부족해서’가 42.9%(3명)로 가장 많았고, 다음으로 ‘기타’ 28.6%(2명), ‘어떤 전시, 공연 등을 하는지 프로그램 안내가 부족해서’와 ‘편의시설 이용에 불편함을 느껴서’ 각 14.3%(각 1명)의 순으로 나타났다.

<표 3-19> 시민청의 불만족스러웠던 점

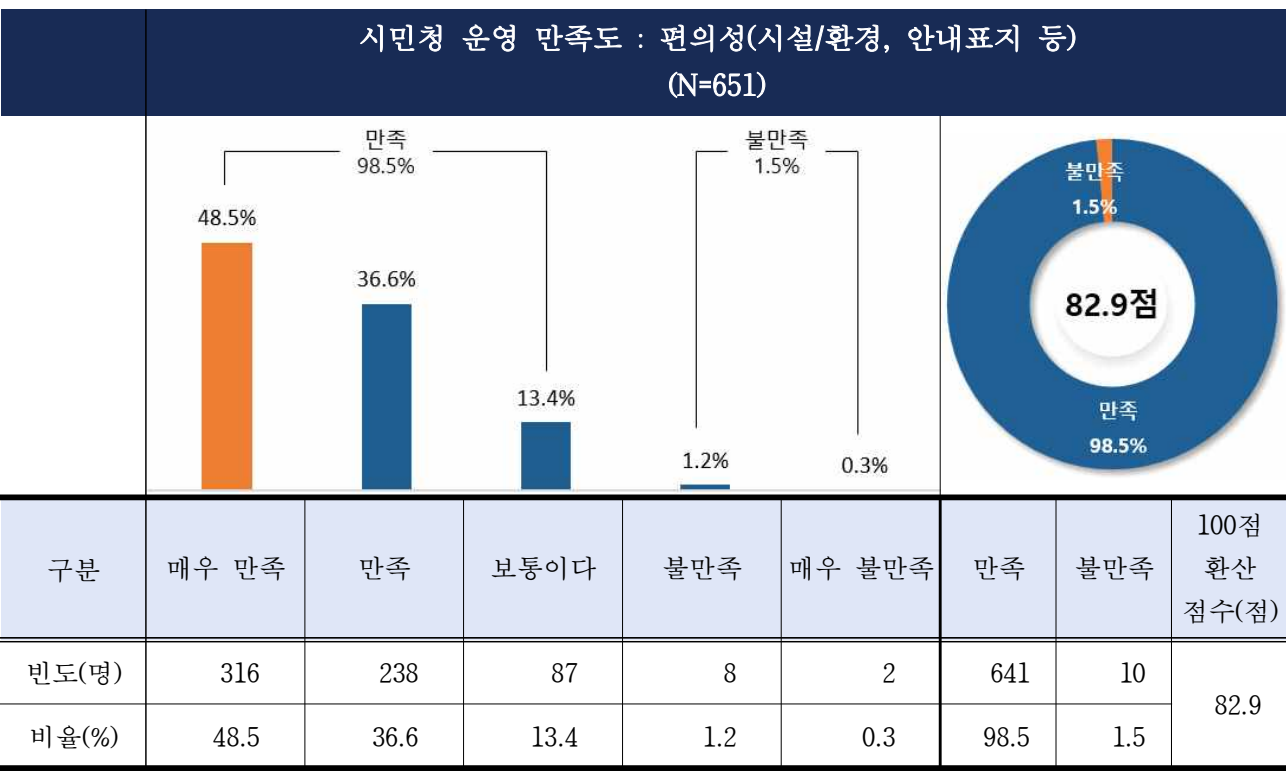


2.2 시민청 운영 만족도

1) 편의성(시설/환경, 안내표지 등)

○ 시민청 운영 전반에 대한 만족도를 세부항목별로 살펴보면, 편의성(시설/환경, 안내표지 등)에 대해서는 ‘매우 만족’이 48.5%(316명)로 가장 많았고, 다음으로 ‘만족’ 36.6%(238명), ‘보통이다’ 13.4%(87명), ‘불만족’ 1.2%(8명), ‘매우 불만족’ 0.3%(2명)의 순이었으며, 만족⁷⁾ 98.5%(641명), 불만족⁸⁾ 1.5%(10명)로 대부분 만족한 것으로 나타났고, 100점 환산 시 82.9점으로 나타났음.

<표 3-20> 시민청 운영 만족도 : 편의성(시설/환경, 안내표지 등)



○ 응답자 특성에 따라 편의성(시설/환경, 안내표지 등)에 대한 만족도를 살펴보면, 성별로 남성의 만족 비율이 99.1%로 여성 98.1%보다 높았음.

○ 연령별로 10대와 20대, 60대 이상의 만족 비율이 100.0%로 가장 높았고, 다음으로 50대 98.6%, 40대 97.1%, 30대 96.2%의 순으로 나타났음.

7) ‘매우 만족’ + ‘만족’ + ‘보통이다’의 합계 비율.
 8) ‘매우 불만족’ + ‘불만족’의 합계 비율.

- 직업별로 자영업과 학생, 무직의 만족 비율이 100.0%로 가장 높았고, 다음으로 회사원 98.8%, 공무원 98.0%, 전문직 97.8%, 기타 97.6%, 주부 97.2%의 순으로 나타났음.
- 거주지역별로 서남권의 만족 비율이 100.0%로 가장 높았고, 다음으로 도심권 98.2%, 기타 지역 98.1%, 서북권과 동남권 각 98.0%, 동북권 97.9%의 순으로 나타났음.

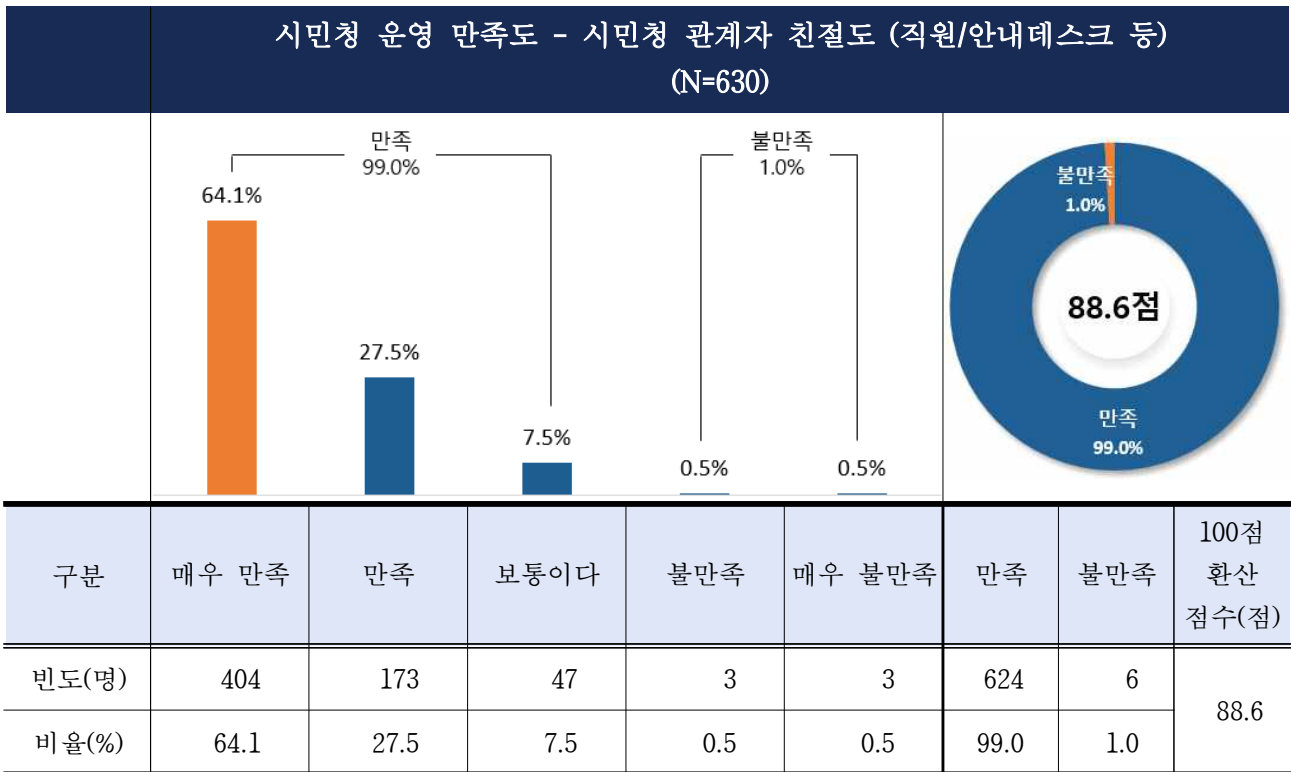
<표 3-21> 응답자 특성에 따른 시민청 운영 만족도 - 편의성(시설/환경, 안내표지 등)(단위: %)

구분		표본수 (명)	매우 만족	만족	보통이다	불만족	매우 불만족	만족	불만족	100점 환산 점수(점)
성별	남성	229	54.1	34.1	10.9	0.9	0.0	99.1	0.9	85.4
	여성	422	45.5	37.9	14.7	1.4	0.5	98.1	1.9	81.6
연령	10대	16	56.3	37.5	6.3	0.0	0.0	100.0	0.0	87.5
	20대	115	51.3	35.7	13.0	0.0	0.0	100.0	0.0	84.6
	30대	130	52.3	29.2	14.6	3.8	0.0	96.2	3.8	82.5
	40대	104	51.0	34.6	11.5	1.0	1.9	97.1	2.9	82.9
	50대	138	50.0	37.0	11.6	1.4	0.0	98.6	1.4	83.9
	60대 이상	147	39.5	44.2	16.3	0.0	0.0	100.0	0.0	80.8
직업	회사원	163	54.6	28.2	16.0	0.6	0.6	98.8	1.2	83.9
	공무원	51	58.8	33.3	5.9	0.0	2.0	98.0	2.0	86.8
	전문직	93	40.9	36.6	20.4	2.2	0.0	97.8	2.2	79.0
	자영업	39	51.3	43.6	5.1	0.0	0.0	100.0	0.0	86.5
	주부	106	45.3	40.6	11.3	2.8	0.0	97.2	2.8	82.1
	학생	72	52.8	41.7	5.6	0.0	0.0	100.0	0.0	86.8
	무직	38	42.1	44.7	13.2	0.0	0.0	100.0	0.0	82.2
	기타	85	42.4	36.5	18.8	2.4	0.0	97.6	2.4	79.7
거주 지역	도심권	55	49.1	36.4	12.7	1.8	0.0	98.2	1.8	83.2
	동북권	142	46.5	40.1	11.3	0.7	1.4	97.9	2.1	82.4
	서북권	101	45.5	35.6	16.8	2.0	0.0	98.0	2.0	81.2
	서남권	138	45.7	37.0	17.4	0.0	0.0	100.0	0.0	82.1
	동남권	51	54.9	33.3	9.8	2.0	0.0	98.0	2.0	85.3
	기타지역	162	52.5	34.6	11.1	1.9	0.0	98.1	1.9	84.4

2) 시민청 관계자 친절도 (직원/안내데스크 등)

○ 시민청 관계자 친절도(직원/안내데스크 등)에 대한 만족도를 살펴보면 ‘매우 만족’이 64.1%(404명)로 가장 많았고, 다음으로 ‘만족’ 27.5%(173명), ‘보통이다’ 7.5%(47명), ‘불만족’ 0.5%(3명), ‘매우 불만족’ 0.5%(3명)의 순이었으며, 만족⁹⁾ 99.0%(624명), 불만족¹⁰⁾ 1.0%(6명)로 대부분 만족한 것으로 나타났고, 100점 환산 시 88.6점으로 나타났음.

<표 3-22> 시민청 운영 만족도 - 시민청 관계자 친절도 (직원/안내데스크 등)



○ 응답자 특성에 따라 시민청 관계자 친절도(직원/안내데스크 등)에 대한 만족도를 살펴보면, 성별로 남성의 만족 비율이 99.1%로 여성 99.0%보다 높았음.

○ 연령별로 10대와 60대 이상의 만족 비율이 100.0%로 가장 높았고, 다음으로 30대 99.2%, 20대 99.1%, 50대 98.5%, 40대 98.0%의 순으로 나타났음.

○ 직업별로 자영업, 학생, 기타의 만족 비율이 100.0%로 가장 높았고, 다음으로 주부 99.0%, 전문직 98.9%, 회사원 98.7%, 공무원 98.0%, 무직 97.2%의 순으로 나타났음.

9) ‘매우 만족’ + ‘만족’ + ‘보통이다’의 합의 비율.

10) ‘매우 불만족’ + ‘불만족’의 합의 비율.

- 거주지역별로 서북권, 서남권, 동남권의 만족 비율이 100.0%로 가장 높았고, 다음으로 기타지역 99.4%, 동북권 97.8%, 도심권 96.2%의 순으로 나타났음.

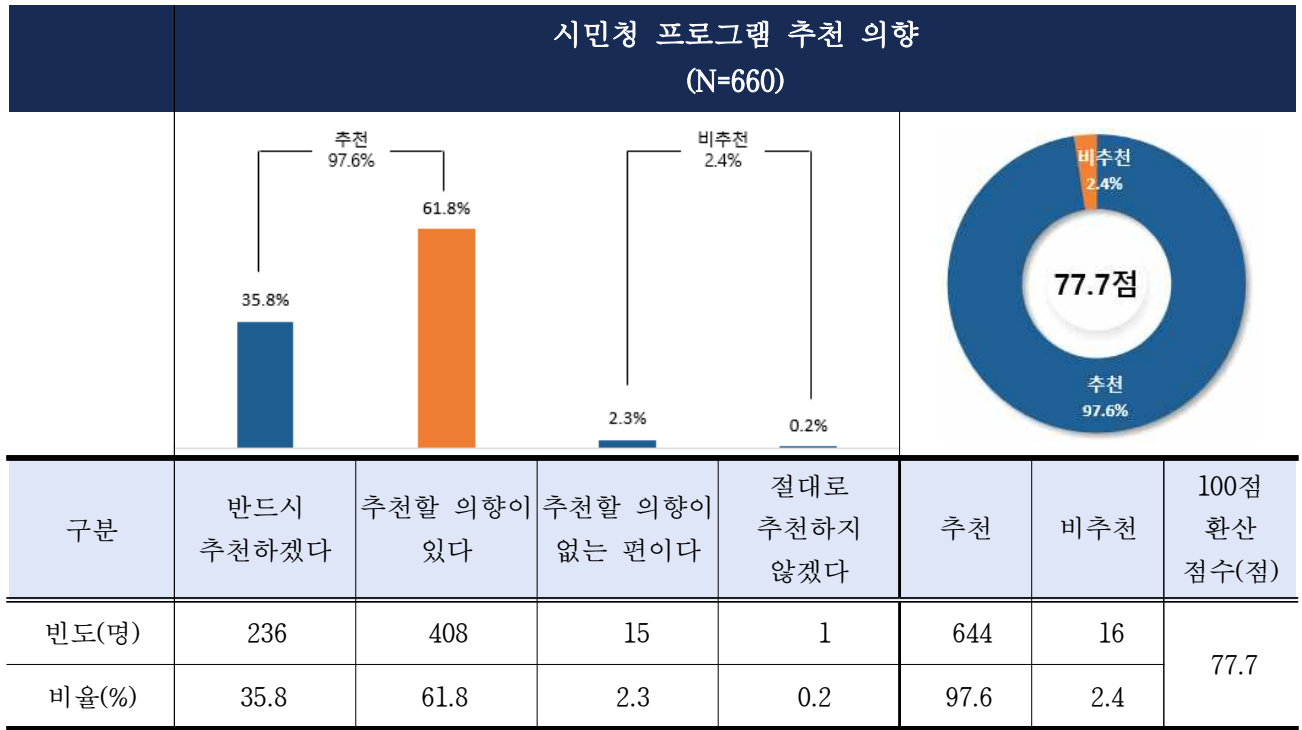
<표 3-23> 응답자 특성에 따른 시민청 운영 만족도 - 편의성(시설/환경, 안내표지 등)(단위: %)

구분		표본수 (명)	매우 만족	만족	보통이다	불만족	매우 불만족	만족	불만족	100점 환산 점수(점)
성별	남성	224	66.1	25.9	7.1	0.4	0.4	99.1	0.9	89.2
	여성	406	63.1	28.3	7.6	0.5	0.5	99.0	1.0	88.2
연령	10대	16	68.8	18.8	12.5	0.0	0.0	100.0	0.0	89.1
	20대	115	74.8	20.0	4.3	0.9	0.0	99.1	0.9	92.2
	30대	130	70.0	22.3	6.9	0.0	0.8	99.2	0.8	90.2
	40대	102	64.7	26.5	6.9	0.0	2.0	98.0	2.0	88.0
	50대	131	60.3	32.1	6.1	1.5	0.0	98.5	1.5	87.8
	60대 이상	135	52.6	35.6	11.9	0.0	0.0	100.0	0.0	85.2
직업	회사원	159	68.6	23.9	6.3	0.0	1.3	98.7	1.3	89.6
	공무원	51	68.6	25.5	3.9	0.0	2.0	98.0	2.0	89.7
	전문직	89	55.1	30.3	13.5	1.1	0.0	98.9	1.1	84.8
	자영업	38	65.8	21.1	13.2	0.0	0.0	100.0	0.0	88.2
	주부	100	59.0	36.0	4.0	1.0	0.0	99.0	1.0	88.3
	학생	72	75.0	20.8	4.2	0.0	0.0	100.0	0.0	92.7
	무직	36	52.8	30.6	13.9	2.8	0.0	97.2	2.8	83.3
	기타	81	64.2	28.4	7.4	0.0	0.0	100.0	0.0	89.2
거주 지역	도심권	53	56.6	22.6	17.0	1.9	1.9	96.2	3.8	82.5
	동북권	135	58.5	31.9	7.4	0.7	1.5	97.8	2.2	86.3
	서북권	98	62.2	24.5	13.3	0.0	0.0	100.0	0.0	87.2
	서남권	133	64.7	30.1	5.3	0.0	0.0	100.0	0.0	89.8
	동남권	50	68.0	28.0	4.0	0.0	0.0	100.0	0.0	91.0
	기타지역	160	71.3	24.4	3.8	0.6	0.0	99.4	0.6	91.6

2.3 시민청 프로그램 추천 의향

○ 시민청 프로그램을 다른 사람에게 추천할 의향이 있는지에 대해 살펴보면, ‘추천할 의향이 있다’가 61.8%(408명)로 가장 많았고, 다음으로 ‘반드시 추천하겠다’ 35.8%(236명), ‘추천할 의향이 없는 편이다’ 2.3%(15명), ‘절대로 추천하지 않겠다’ 0.2%(1명)의 순이었으며, 추천¹¹⁾ 97.6%, 비추천¹²⁾ 2.4%로 대부분 추천 의향이 있는 것으로 나타났고, 100점 환산 시 77.7점으로 나타났음.

<표 3-24> 시민청 프로그램 추천 의향



○ 응답자 특성에 따라 시민청 프로그램 추천 의향에 대해 살펴보면, 남성의 추천 비율이 97.9%로 여성의 97.4%보다 더 높았음.

○ 연령별로 10대의 추천 비율이 100%로 가장 높았고, 다음으로 20대 98.3%, 60대 이상

11) ‘반드시 추천하겠다’ + ‘추천할 의향이 있다’의 합 비율.
 12) ‘절대로 추천하지 않겠다’ + ‘추천할 의향이 없는 편이다’의 합 비율.

98.0%, 30대 97.7%, 50대 97.2%, 40대 96.2%의 순으로 나타났음.

○ 직업별로 무직의 추천 비율이 100.0%로 가장 높았고, 다음으로 회사원과 기타 각 98.8%, 공무원 98.0%, 자영업 97.6%, 학생 97.2%, 주부 96.3%, 전문직 94.7%의 순으로 나타났음.

○ 거주지역별로 기타지역의 추천 비율이 99.4%로 가장 높았고, 다음으로 서남권 98.6%, 동남권 98.0%, 도심권과 동북권 각 96.5%, 서북권 95.1%의 순으로 나타났음.

<표 3-25> 응답자 특성에 따른 시민청 프로그램 추천 의향

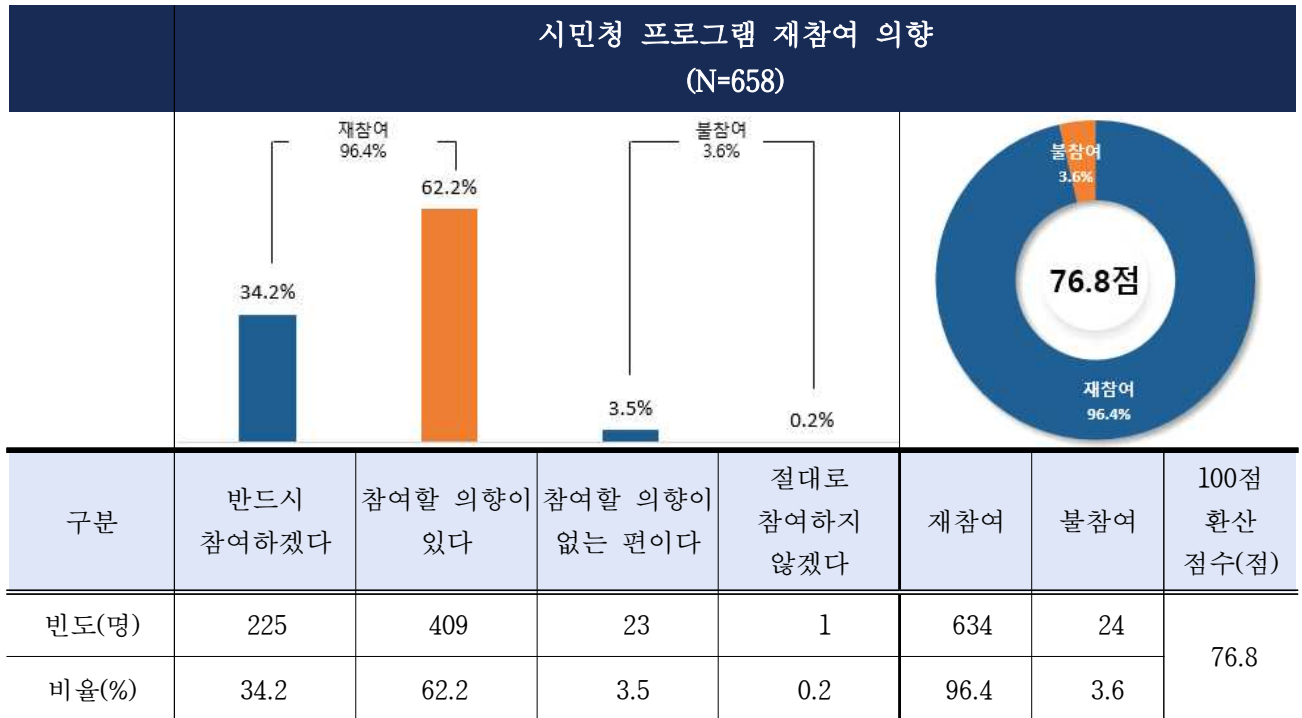
(단위: %)

구분		빈도 (명)	반드시 추천하겠다	추천할 의향이 있다	추천할 의향이 없는 편이다	절대로 추천하지 않겠다	추천	비추천	100점 환산 점수(점)
성별	남성	233	39.9	57.9	2.1	0.0	97.9	2.1	79.2
	여성	427	33.5	63.9	2.3	0.2	97.4	2.6	76.8
연령	10대	16	25.0	75.0	0.0	0.0	100.0	0.0	75.0
	20대	117	35.0	63.2	1.7	0.0	98.3	1.7	77.7
	30대	132	46.2	51.5	2.3	0.0	97.7	2.3	81.3
	40대	105	34.3	61.9	2.9	1.0	96.2	3.8	76.5
	50대	141	34.0	63.1	2.8	0.0	97.2	2.8	77.0
	60대 이상	148	31.1	66.9	2.0	0.0	98.0	2.0	76.3
직업	회사원	166	36.7	62.0	1.2	0.0	98.8	1.2	78.5
	공무원	51	43.1	54.9	0.0	2.0	98.0	2.0	79.7
	전문직	94	37.2	57.4	5.3	0.0	94.7	5.3	77.3
	자영업	41	41.5	56.1	2.4	0.0	97.6	2.4	79.6
	주부	109	34.9	61.5	3.7	0.0	96.3	3.7	77.0
	학생	72	29.2	68.1	2.8	0.0	97.2	2.8	75.4
	무직	39	28.2	71.8	0.0	0.0	100.0	0.0	76.0
	기타	85	35.3	63.5	1.2	0.0	98.8	1.2	78.0
거주 지역	도심권	57	31.6	64.9	3.5	0.0	96.5	3.5	76.0
	동북권	142	35.2	61.3	2.8	0.7	96.5	3.5	77.0
	서북권	103	29.1	66.0	4.9	0.0	95.1	4.9	74.7
	서남권	140	30.0	68.6	1.4	0.0	98.6	1.4	76.1
	동남권	51	47.1	51.0	2.0	0.0	98.0	2.0	81.7
	기타지역	164	42.7	56.7	0.6	0.0	99.4	0.6	80.7

2.4 시민청 프로그램 재참여 의향

○ 시민청 프로그램에 향후 재참여 의향이 있는지에 대해 살펴보면, ‘참여할 의향이 있다’가 62.2%(409명)로 가장 많았고, 다음으로 ‘반드시 참여하겠다’ 34.2%(225명), ‘참여할 의향이 없는 편이다’ 3.5%(23명), ‘절대로 참여하지 않겠다’ 0.2%(1명)의 순이었으며, 재참여¹³⁾ 96.4%, 불참여¹⁴⁾ 3.6%로 대부분 재참여 의향이 있는 것으로 나타났고, 100점 환산 시 76.8점으로 나타났음.

<표 3-26> 시민청 프로그램 재참여 의향



○ 응답자 특성에 따라 시민청 프로그램 추천 의향에 대해 살펴보면, 남성의 재참여 비율이 97.4%로 여성의 95.8%보다 더 높았음.

○ 연령별로 60대 이상의 재참여 비율이 97.3%로 가장 높았고, 다음으로 30대 96.9%, 20대 96.6%, 40대 96.2%, 50대 95.7%, 10대 87.5%의 순으로 나타났음.

13) ‘반드시 참여하겠다’ + ‘참여할 의향이 있다’의 합인 비율.
 14) ‘절대로 참여하지 않겠다’ + ‘참여할 의향이 없는 편이다’의 합인 비율.

- 직업별로 회사원의 재참여 비율이 98.2%로 가장 높았고, 다음으로 공무원 98.0%, 무직 97.4%, 전문직 96.8% 기타 95.2%, 자영업 95.1%, 학생 94.4%, 주부 94.3%의 순으로 나타났음.
- 거주지역별로 동남권의 재참여 비율이 100.0%로 가장 높았고, 다음으로 기타지역 98.2%, 서북권 97.1%, 서남권 96.4%, 동북권 93.7%, 도심권 93.0%의 순으로 나타났음.

<표 3-27> 응답자 특성에 따른 시민청 프로그램 재참여 의향 (단위: %)

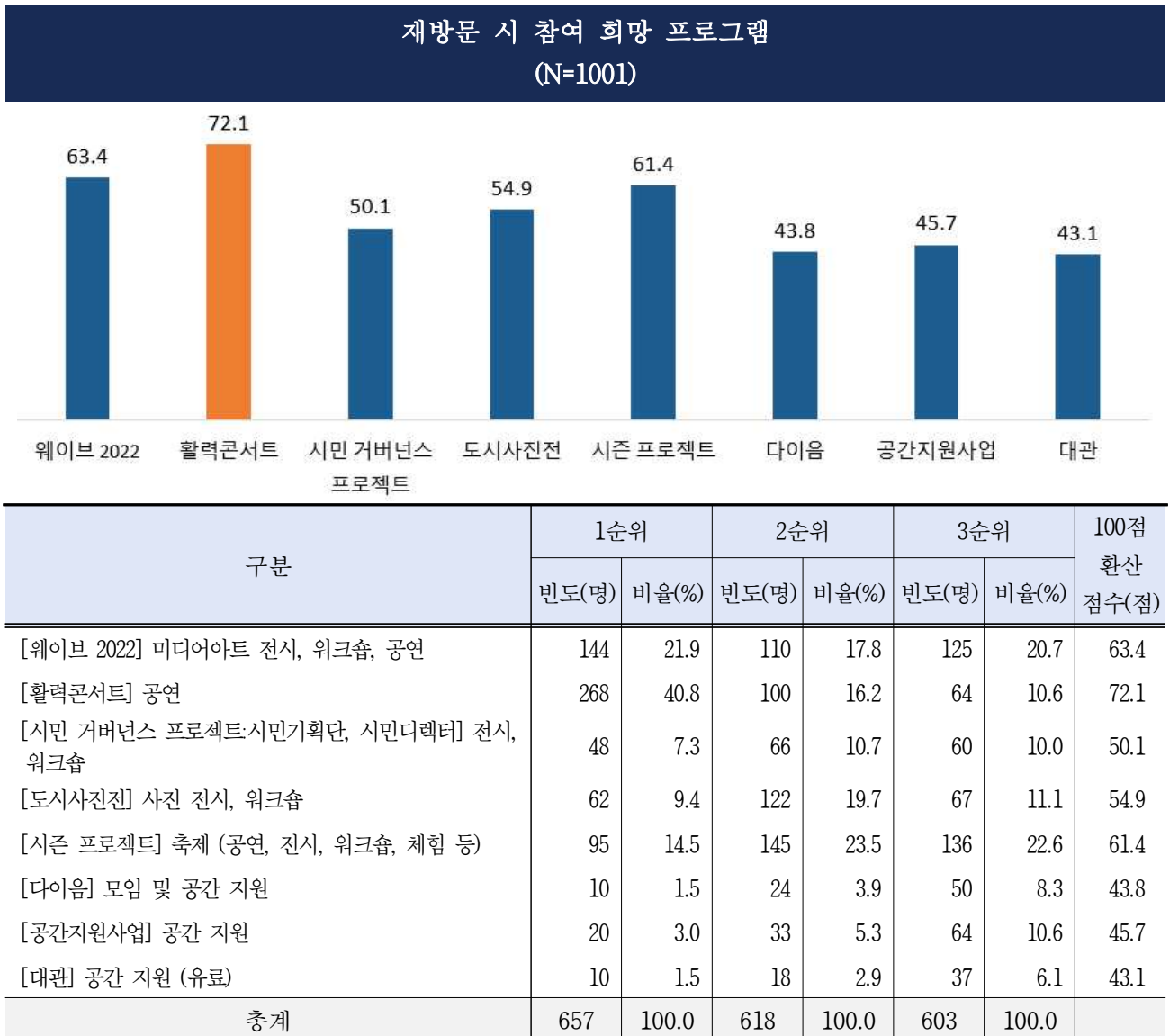
구분		표본수 (명)	반드시 참여하겠다	참여할 의향이 있다	참여할 의향이 없는 편이다	절대로 참여하지 않겠다	재참여	불참여	100점 환산 점수(점)
성별	남성	233	39.1	58.4	2.6	0.0	97.4	2.6	78.8
	여성	425	31.5	64.2	4.0	0.2	95.8	4.2	75.6
연령	10대	16	18.8	68.8	12.5	0.0	87.5	12.5	68.7
	20대	117	35.9	60.7	3.4	0.0	96.6	3.4	77.5
	30대	131	45.8	51.1	3.1	0.0	96.9	3.1	80.9
	40대	105	31.4	64.8	2.9	1.0	96.2	3.8	75.5
	50대	140	35.0	60.7	4.3	0.0	95.7	4.3	76.9
	60대 이상	148	25.7	71.6	2.7	0.0	97.3	2.7	74.3
직업	회사원	168	37.5	60.7	1.8	0.0	98.2	1.8	78.5
	공무원	51	39.2	58.8	0.0	2.0	98.0	2.0	78.4
	전문직	94	37.2	59.6	3.2	0.0	96.8	3.2	78.0
	자영업	41	39.0	56.1	4.9	0.0	95.1	4.9	78.0
	주부	106	27.4	67.0	5.7	0.0	94.3	5.7	73.9
	학생	72	26.4	68.1	5.6	0.0	94.4	5.6	73.6
	무직	38	26.3	71.1	2.6	0.0	97.4	2.6	74.5
	기타	84	36.9	58.3	4.8	0.0	95.2	4.8	77.3
거주 지역	도심권	57	29.8	63.2	7.0	0.0	93.0	7.0	74.2
	동북권	142	33.1	60.6	5.6	0.7	93.7	6.3	75.3
	서북권	104	29.8	67.3	2.9	0.0	97.1	2.9	75.6
	서남권	138	30.4	65.9	3.6	0.0	96.4	3.6	75.6
	동남권	51	49.0	51.0	0.0	0.0	100.0	0.0	83.0
	기타지역	163	38.7	59.5	1.8	0.0	98.2	1.8	78.9

3 시민청이 나아가야 할 방향

3.1 재방문 시 참여 희망 프로그램

- 향후 시민청 재방문 시 참여하고 싶은 프로그램 1순위로는 ‘활력콘서트’가 40.8%로 가장 많았고, 2순위와 3순위로는 ‘시즌 프로젝트’ 각각 23.5%, 22.6%로 가장 많았음.
- 100점 환산 시 ‘활력콘서트’가 72.1점으로 가장 높았고, 다음으로 ‘웨이브 2022’ 63.4점, ‘시즌 프로젝트’ 61.4점, ‘도시 사진전’ 54.9점, ‘시민 거버넌스 프로젝트’ 50.1점, ‘공간지원사업’ 45.7점, ‘다이움’ 43.8점, ‘대관’ 43.1점의 순으로 나타났음.

<표 3-28> 재방문 시 참여 희망 프로그램



- 응답자 특성에 따라 향후 시민청 재방문 시 참여하고 싶은 프로그램에 대해 100점 환산 점수로 살펴보면, 성별로는 남녀 모두 ‘활력콘서트’가 가장 높았음.
- 연령별로 대체로 ‘활력콘서트’가 가장 높았으나 10대와 20대는 ‘시즌 프로젝트’가 가장 높았음.
- 직업별로 대체로 ‘활력콘서트’가 가장 높았으나 전문직은 ‘웨이브 2022’가 가장 높았음.
- 거주지역별로 모두 ‘활력콘서트’가 가장 높았음.

<표 3-29> 응답자 특성에 따른 재방문 시 참여 희망 프로그램

(단위: 점)

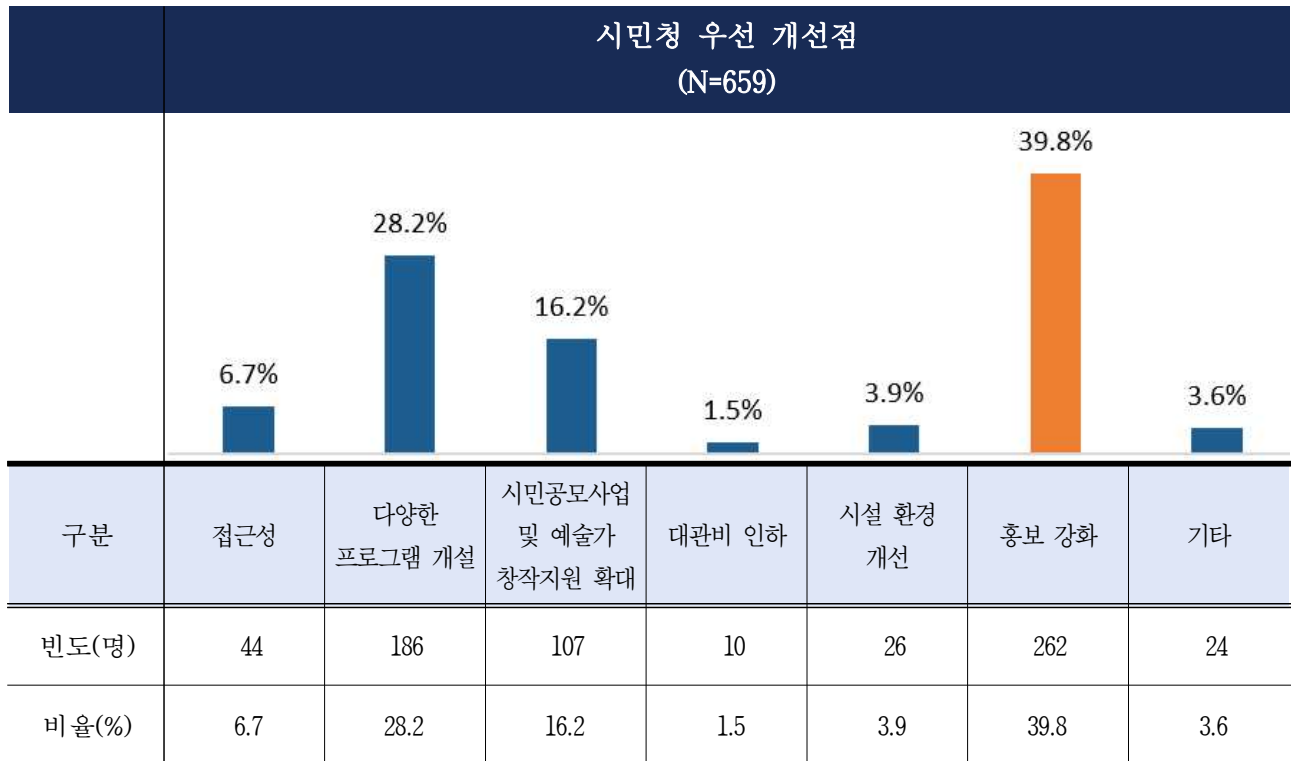
구분		표본수 (명)	웨이브 2022	활력콘서트	시민 거버넌스 프로젝트	도시사진전	시즌 프로젝트	다이음	공간지원 사업	대관 (유료)
성별	남성	230	61.1	73.2	50.4	57.1	58.5	44.4	46.3	43.5
	여성	427	64.6	71.6	49.9	53.8	63.0	43.5	45.4	42.9
연령	10대	16	55.0	76.3	46.3	60.0	80.0	40.0	42.5	40.0
	20대	117	63.4	64.8	53.2	55.6	66.2	44.8	47.2	44.4
	30대	132	68.2	69.1	50.5	50.2	67.1	41.8	48.6	44.2
	40대	105	64.6	66.9	53.0	52.0	66.1	46.3	46.1	43.6
	50대	141	61.9	80.1	49.0	55.4	55.6	43.3	43.9	41.8
	60대 이상	145	60.7	75.9	46.9	59.6	53.1	44.1	43.9	42.1
직업	회사원	167	60.5	72.7	51.1	54.2	66.2	42.1	44.5	43.7
	공무원	51	67.1	71.4	52.5	52.5	56.5	46.7	44.3	42.4
	전문직	91	69.8	68.3	48.1	54.7	58.1	44.5	46.2	43.2
	자영업	41	56.6	79.0	51.7	55.1	57.1	45.9	47.3	44.9
	주부	107	63.1	75.6	48.0	54.7	61.1	42.5	43.5	41.3
	학생	72	61.1	65.8	53.9	56.7	63.9	44.4	48.3	44.7
	무직	39	64.6	71.3	50.3	60.0	56.9	45.1	45.1	42.6
	기타	85	64.2	72.9	47.1	55.3	61.2	44.5	48.9	42.8
거주 지역	도심권	57	58.9	69.5	54.0	58.2	61.8	44.6	46.0	41.8
	동북권	143	60.0	74.2	50.8	53.9	61.5	44.4	46.2	43.4
	서북권	103	65.8	72.7	48.5	54.0	58.8	44.8	45.6	41.9
	서남권	137	65.0	72.3	49.1	54.9	61.6	43.1	43.8	43.4
	동남권	51	61.6	73.3	49.0	55.3	66.7	41.6	45.1	43.5
	기타지역	163	65.0	70.2	50.6	55.4	61.2	43.9	47.2	43.7

3.2 시민청 우선 개선점

○ 시민청에서 가장 먼저 개선해야 할 점에 대해서는 ‘홍보 강화’가 39.8%(262명)로 가장 많았고, 다음으로 ‘다양한 프로그램 개설’ 28.2%(186명), ‘시민공모사업 및 예술가 창작지원 확대’ 16.2%(107명), ‘접근성’ 6.7%(44명), ‘시설 환경 개선’ 3.9%(26명), ‘기타’ 3.6%(24명), ‘대관비 인하’ 1.5%(10명)의 순으로 나타났음.

- 기타로는 ‘공간낭비 및 노숙자 문제’, ‘다양한 연령을 위한 행사’, ‘열람실 부족’, ‘주차공간, 주차비 지원, 교통편 개선’ 등이 있었음.

<표 3-30> 시민청 우선 개선점



○ 응답자 특성에 따라 시민청 우선 개선점을 살펴보면 성별로는 남녀 모두 ‘홍보 강화’가 가장 많았음.

○ 연령별로 대체로 ‘홍보 강화’가 가장 많았으나, 50대와 60대 이상은 ‘다양한 프로그램 개설’이 가장 많았음.

○ 직업별로 모두 ‘홍보 강화’가 가장 많았음.

○ 거주지역별로 대체로 ‘홍보 강화’가 가장 많았으나, 도심권은 ‘다양한 프로그램 개설’이 가장 많았음.

<표 3-31> 응답자 특성에 따른 시민청 우선 개선점

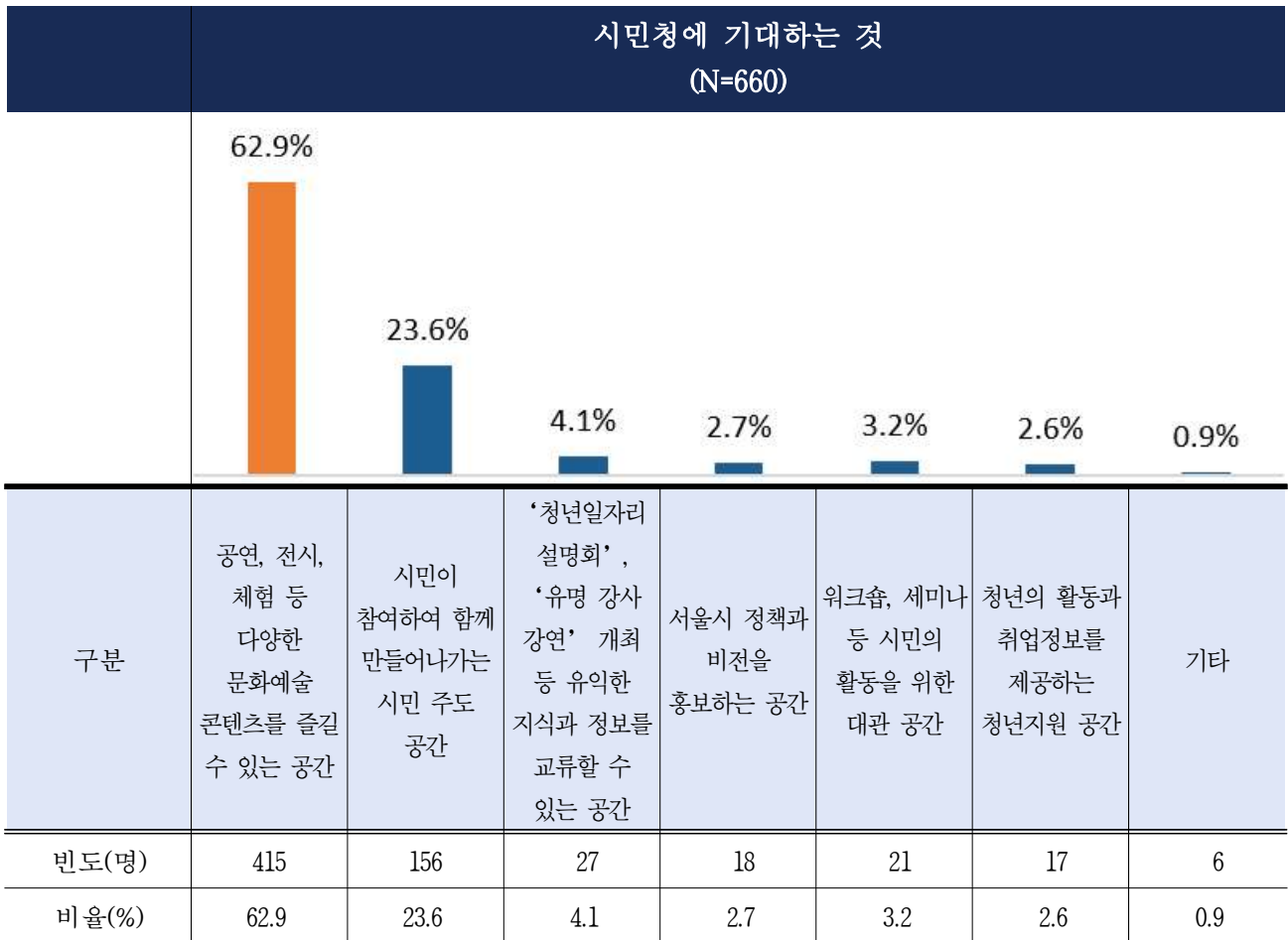
(단위: %)

구분		표본수 (명)	접근성	다양한 프로그램 개설	시민공모사 업 및 예술가 창작지원 확대	대관비 인하	시설 환경 개선	홍보 강화	기타
성별	남성	232	5.6	29.7	20.3	0.9	4.3	37.1	2.2
	여성	427	7.3	27.4	14.1	1.9	3.7	41.2	4.4
연령	10대	16	18.8	12.5	6.3	6.3	0.0	37.5	18.8
	20대	117	5.1	18.8	17.9	0.9	3.4	53.0	0.9
	30대	132	6.8	17.4	23.5	3.8	4.5	39.4	4.5
	40대	105	6.7	27.6	17.1	1.0	5.7	39.0	2.9
	50대	141	7.1	36.2	17.0	0.7	3.5	30.5	5.0
	60대 이상	147	6.1	40.1	8.2	0.7	3.4	38.8	2.7
직업	회사원	169	3.6	32.5	15.4	1.8	5.3	37.9	3.6
	공무원	50	4.0	32.0	16.0	6.0	2.0	36.0	4.0
	전문직	91	13.2	22.0	25.3	0.0	4.4	31.9	3.3
	자영업	41	7.3	24.4	29.3	0.0	4.9	31.7	2.4
	주부	109	7.3	36.7	8.3	0.0	1.8	43.1	2.8
	학생	72	8.3	18.1	6.9	2.8	1.4	56.9	5.6
	무직	39	5.1	25.6	12.8	0.0	5.1	48.7	2.6
기타	85	4.8	26.2	21.4	2.4	6.0	34.5	4.8	
거주 지역	도심권	56	12.5	35.7	16.1	0.0	5.4	21.4	8.9
	동북권	143	6.3	34.3	13.3	0.7	5.6	37.8	2.1
	서북권	103	7.8	20.4	22.3	1.0	3.9	41.7	2.9
	서남권	140	4.3	32.1	12.1	0.7	2.1	45.0	3.6
	동남권	51	5.9	29.4	13.7	2.0	5.9	35.3	7.8
	기타지역	163	6.1	21.5	19.6	3.7	3.1	43.6	2.5

3.3 시민청에 기대하는 것

- ‘시민청’ 이 어떤 공간이 되어야 하는지 기대하는 것에 대해서는 ‘공연, 전시, 체험 등 다양한 문화예술 콘텐츠를 즐길 수 있는 공간’ 이 62.9%(415명)로 가장 많았고, 다음으로 ‘시민이 참여하여 함께 만들어어나가는 시민 주도 공간’ 23.6%(156명), ‘청년일자리 설명회, 유명 강사 강연 개최 등 유익한 지식과 정보를 교류할 수 있는 공간’ 4.1%(27명), ‘워크숍, 세미나 등 시민의 활동을 위한 대관 공간’ 3.2%(21명), ‘서울시 정책과 비전을 홍보하는 공간’ 2.7%(18명), ‘청년의 활동과 취업정보를 제공하는 청년지원 공간’ 2.6%(17명), 기타 0.9%(6명)의 순으로 나타났음.
- 기타로는 ‘열람실 부족’, ‘휴식공간(개인 대관공간)’, ‘휴식과 문화를 함께 할 수 있는 현재 같은 공간’ 등이 있었음.

<표 3-32> 시민청에 기대하는 것



○ 응답자 특성에 따라 시민청에 기대하는 것에 대해 살펴보면, 성별, 연령별, 직업별, 거주 지역별로 모두 ‘공연, 전시, 체험 등 다양한 문화예술 콘텐츠를 즐길 수 있는 공간’ 이 가장 많았음.

<표 3-33> 응답자 특성에 따른 시민청에 기대하는 것

(단위: %)

구분	표본수 (명)	공연, 전시, 체험 등 다양한 문화예술 콘텐츠를 즐길 수 있는 공간	시민이 참여하여 함께 만들어가는 시민 주도 공간	'청년일자리 설명회', '유명 강사 강연' 개최 등 유익한 지식과 정보를 교류할 수 있는 공간	서울시 정책과 비전을 홍보하는 공간	워크숍, 세미나 등 시민의 활동을 위한 대관 공간	청년의 활동과 취업정보를 제공하는 청년지원 공간	기타	
성별	남성	232	60.3	25.0	3.9	3.4	3.4	2.2	1.7
	여성	428	64.3	22.9	4.2	2.3	3.0	2.8	0.5
연령	10대	16	56.3	31.3	0.0	0.0	6.3	6.3	0.0
	20대	117	59.0	25.6	6.8	1.7	1.7	5.1	0.0
	30대	132	65.2	22.0	5.3	2.3	1.5	3.8	0.0
	40대	105	58.1	28.6	1.9	2.9	4.8	1.9	1.9
	50대	141	65.2	24.1	5.7	0.7	2.1	1.4	0.7
	60대 이상	148	65.5	18.9	1.4	6.1	5.4	0.7	2.0
직업	회사원	168	66.1	23.2	4.2	1.8	1.2	2.4	1.2
	공무원	51	54.9	25.5	2.0	5.9	9.8	2.0	0.0
	전문직	94	74.5	17.0	2.1	2.1	2.1	1.1	1.1
	자영업	40	70.0	12.5	0.0	10.0	5.0	0.0	2.5
	주부	109	64.2	22.9	4.6	2.8	2.8	2.8	0.0
	학생	72	48.6	36.1	4.2	1.4	1.4	8.3	0.0
	무직	39	51.3	25.6	12.8	5.1	2.6	2.6	0.0
	기타	83	60.2	25.3	4.8	0.0	6.0	1.2	2.4
거주 지역	도심권	57	68.4	12.3	1.8	5.3	3.5	7.0	1.8
	동북권	141	55.3	28.4	5.7	5.0	1.4	3.5	0.7
	서북권	104	63.5	23.1	3.8	1.9	2.9	3.8	1.0
	서남권	140	67.9	20.7	5.0	0.7	4.3	0.7	0.7
	동남권	51	64.7	25.5	2.0	2.0	2.0	3.9	0.0
	기타지역	164	62.2	25.6	3.7	2.4	4.3	0.6	1.2

+

3.4 시민청 이용에 대한 의견

- 시민청 이용에 대한 의견을 워드클라우드로 분석한 결과 ‘프로그램’, ‘다양’, ‘전시’, ‘공연’, ‘홍보’ 등의 주요 키워드가 도출 되었음.



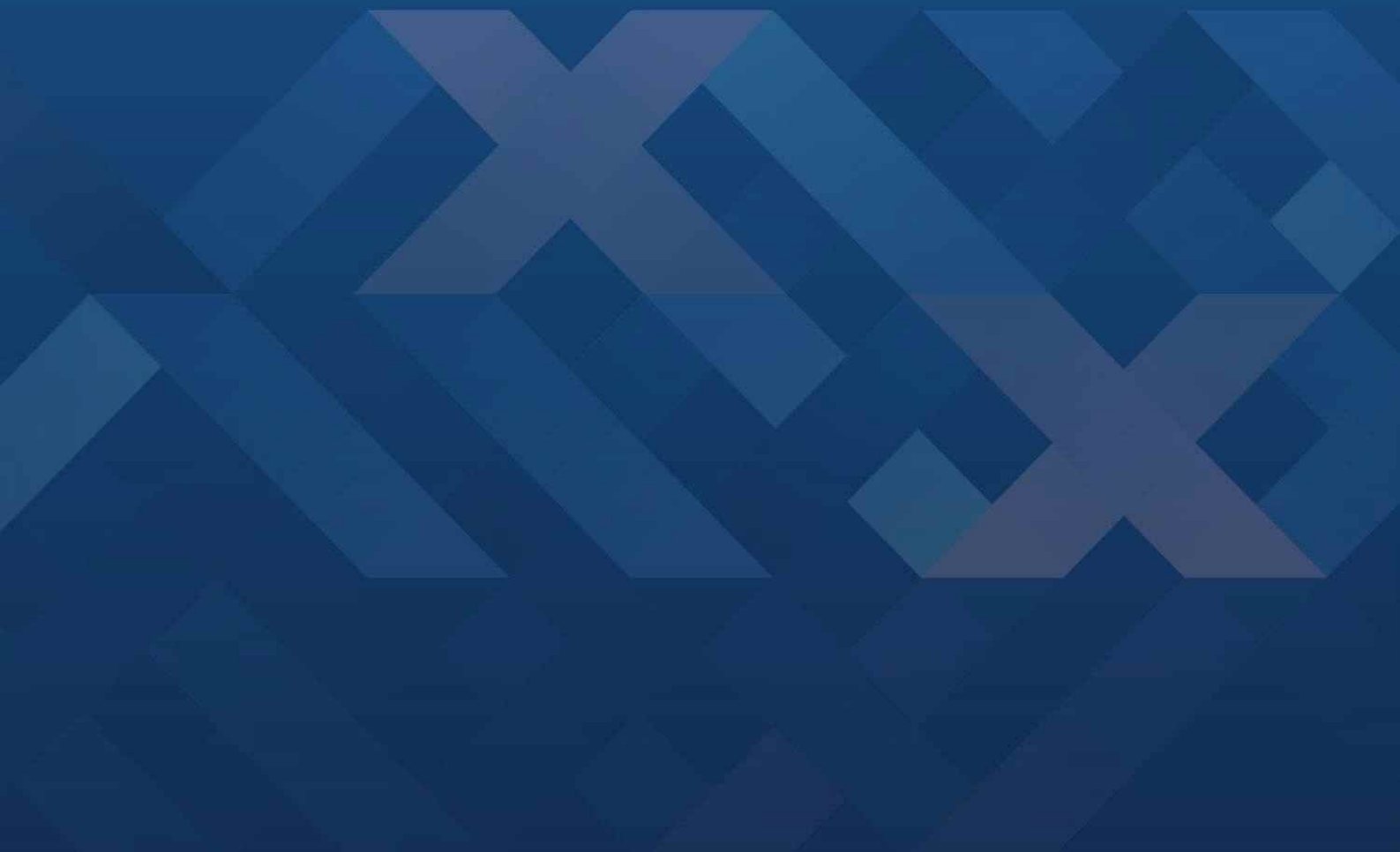
- 시민청 이용에 대한 의견을 범주화하여 분석한 결과, 홍보 부족이 17.2%로 가장 많았고, 다음으로 ‘다양한 프로그램’ 10.2%, ‘더 잦은, 다양한 공연’ 7.5%, ‘친절해서 좋다’ 5.9%, ‘쾌적하다’ 5.4%, ‘시민 주도, 시민 참여형 문화공간’ 4.8%, ‘노숙자 문제’와 ‘휴식공간 확대’ 각 4.3%, ‘다양한, 많은 전시’ 3.8%, ‘시민과 공유하는 열린 공간’과 ‘전 연령층 프로그램’, ‘전시공간 및 편의시설, 길 안내 등 부족’, ‘접근성이 좋아서 좋다’ 각 3.2%, ‘무료여서 좋다’와 ‘주차 관련 문제’, ‘참여형 체험프로그램 증설 및 인원 증대’, ‘활력콘서트 공연 관련’ 각 2.7%, ‘문화예술가들을 위한 기회 확대 및 창작지원’ 2.2%, ‘카페 등 먹거리가 없어서 불편’ 1.1%, ‘도서관 관련’과 ‘공연 시간대 조정’, ‘소리 갤러리 관련’, ‘스탬프 투어 관련’, ‘프로그램 및 시간대 조정’ 각 2명, ‘공연 및 전시 장소 확대’ 및 기타 각 0.5%의 순으로 나타났음.

〈표 3-34〉 시민청 이용에 대한 의견

내용	표본수(명)	비율(%)
홍보 부족 (표지판 설치, 문자, 인스타그램 등 다양한 채널을 활용한 홍보 강화)	32	17.2
다양한 프로그램 (무료 강연, 김장 축제, 등 대중적 프로그램)	19	10.2
더 잦은, 다양한 공연 (매일, 주말에도)	14	7.5
친절해서 좋다	11	5.9
쾌적하다	10	5.4
시민 주도, 시민 참여형 문화공간 (시민 주도형 세미나 모임을 적극 지원 등)	9	4.8
노숙자 문제	8	4.3
휴식공간 확대	8	4.3
다양한, 많은 전시	7	3.8
시민과 공유하는 열린 공간 (이용시간 내 자유롭게 이용 가능하게)	6	3.2
전 연령층 프로그램 (어린이 견학 프로그램, 노년층 프로그램 등)	6	3.2
전시공간 및 편의시설, 길 안내 등 부족 (바닥에 경로 표시, 지하철과 시청 가는 길 안내, 안내소의 접근성이 부출입구 쪽이 편리, 등)	6	3.2
접근성이 좋아서 좋다	6	3.2
무료여서 좋다	5	2.7
주차 관련 문제 (주차료 비쌌)	5	2.7
참여형 체험프로그램 증설 및 인원 증대 (선착순에 들기 힘들다)	5	2.7
활력콘서트 공연 관련 (더 다양한 공연, 더 대중적인 공연, 출력이 좋고 선명한 스피커 필요, 안전 및 촬영을 위해 공연 중 무대 좌우에 통행 막는 가이드 줄 필요 등)	5	2.7
문화예술가들을 위한 기회 확대 및 창작지원 (신인작가 및 예술애호가(아미추어) 전시공간 제공, 대관비 인하 등)	4	2.2
카페 등 먹거리가 없어서 불편	3	1.6
도서관 관련 (서울로 출퇴근하는 경기도 거주민에게도 스마트도서관 개방, 열람실 부족)	2	1.1
공연 시간대 조정 (저녁 혹은 주말에도 직장인은 참여 힘들)	2	1.1
소리갤러리 관련 (입구와 화장실 입구가 같이 있어 불편, 시각적인 전시가 아닌 사운드전시가 더 많아졌으면)	2	1.1
스탬프 투어 관련 (도장이 너무 더럽다 (옛날 도장이 나음), 스탬프 책자에 공간에 대한 안내도 추가 요망)	2	1.1
프로그램 및 시간대 조정 (직장인도 참여 가능하게)	2	1.1
공연 및 전시 장소 확대	1	0.5
공연 예약 관련 (예약 마감 후에도 취소표 대비 예약 창 상시 오픈)	1	0.5
기획취소 시 같이 하기로 했던 예술가들에 대한 대책 필요	1	0.5
서울시내 각 구청과 연계하는 문화예술 프로그램 기획	1	0.5
서울시정에 대한 정보를 얻음	1	0.5
시설고장 수리 요망 (공연장문고리)	1	0.5
이용 통제 요망 (음식 취식 시정조치, 일회용품 반입 금지, 단체모임 장소로 이용 소란방지 등)	1	0.5
총계	186	100.0

04 부록

1. 설문지



모두에게 열린 즐거움

「서울시청 시민청」

만족도 조사 프로그램 참여자용

주 관	서울시청 시민청	장 소	시민청
표본번호		조사 기간	2022. 10. 31.-12. 3.

본 조사는 서울시청 지하 1·2층에 마련된 시민소통공간 「시민청」의 시민 만족도를 파악하기 위해 실시하는 것으로, 잠시 시간을 내어 조사에 응해주시면 감사하겠습니다. 응답하신 내용은 조사목적 외에는 사용되지 않으며 통계법 제33조(비밀의 보호)에 의해 보호됨을 알려드립니다.

주관: 서울시청 시민청

조사원 정보	이름 :	
	조사일시 : 2022년 월 일 요일 (오전/오후) 시경	

● 각 문항의 해당 사항에 V 또는 O 표시를 해 주십시오.



I. 시민청 프로그램 참여에 대한 일반현황

Q1. 귀하께서는 시민청을 어떠한 경로를 통해 알게 되었나요? 해당 사항에 모두 선택해 주십시오.

구 분	세부내용 (해당되는 번호에 모두 √ 표시)
홍보물/옥외광고	① 포스터 ② 리플릿 ③ 지하철 광고 ④ 옥외 전광판 광고 ⑤ 거리 배너 ⑥ 현수막
광고 및 홍보	⑦ 방송 ⑧ 신문
뉴미디어	⑨ 시민청 홈페이지 ⑩ SNS(페이스북, 인스타그램) ⑪ 포털사이트(뉴스, 카페, 블로그) ⑫ 서울문화재단 홈페이지 ⑬ 서울시 홈페이지 ⑭ 뉴스레터 ⑮ 문자메시지
기 타	⑯ 시청에 방문했다가 우연히/지나가다가 우연히 ⑰ 지인소개 ⑱ 기타()

Q2. 귀하께서는 시민청의 어떤 프로그램에 참여하셨습니까? (중복응답 가능)

- ① 전시 및 공연 관람 ② 워크숍 및 체험 프로그램 참여 ③ 대관 공간 이용 ④ 지원사업 및 공모 참여 ⑤ 기타 ()

Q3. 시민청 프로그램을 선택한 동기는 무엇입니까?

- ① 프로그램이 좋아서(전시, 체험, 워크숍, 공연 등) ② 접근성이 좋아서 ③ 편의시설이 편리하고 깨끗해서
④ 시설 및 장비가 좋아서 ⑤ 비용이 무료거나 저렴해서 ⑥ 기타 ()

Q4. 시민청 프로그램에 참여하기 전, 지난 1년 동안 시민청에 방문한 경험이 얼마나 있으십니까?

- ① 없다 Q4-2로 이동 ② 1회 ③ 2회 ④ 3회 ⑤ 4회 ⑥ 5회 이상

Q4-1. (지난 1년 동안 방문한 경험이 있는 분만) 지난 1년 동안 시민청에 방문한 목적은 무엇입니까? (중복응답 가능)

- ① 공연 ② 전시 ③ 강의 / 체험 ④ 휴식 / 놀이 ⑤ 대관 공간 이용 ⑥ 서울시청 / 도서관 이용
⑦ 기타 ()

Q4-2. (지난 1년 동안 방문한 경험이 없는 분만) 시민청 프로그램에 참여하기 전, 지난 1년 동안 시민청에 한 번도 방문하지 않은 이유는 무엇입니까?

- ① 코로나19 장기화로 외출을 자제해서 ② 원하는 프로그램이 없어서
③ 시민청에 대해 몰라서(시민청의 존재, 제공하는 서비스 등) ④ 교통이 불편해서
⑤ 시민청의 시설이 이용하기에 불편해서 ⑥ 기타 ()



II. 시민청 운영 만족도 및 향후 방문 의향

Q5. 귀하께서 시민청 프로그램 및 서비스 전반에 대해 어느 정도 만족하십니까?

- ① 매우 만족한다 ② 대체로 만족하는 편이다 ③ 보통이다 Q5-1로 이동
③ 다소 불만인 편이다 ④ 매우 불만이다 Q5-2로 이동

Q10. 시민청에서 가장 먼저 개선해야 할 점은 무엇입니까? (한 가지만 선택)

- ① 접근성 ② 다양한 프로그램 개설 ③ 시민공모사업 및 예술가 창작지원 확대
 ④ 대관비 인하 ⑤ 시설 환경 개선 ⑥ 홍보강화 ⑦ 기타 ()

Q11. 귀하께서는 '시민청'이 어떤 공간이 되어야 한다고 생각하십니까? (한 가지만 선택)

- ① 공연·전시·체험 등 다양한 문화예술 콘텐츠를 즐길 수 있는 공간
 ② 시민이 참여하여 함께 만들어어나가는 시민 주도 공간
 ③ '청년일자리 설명회', '유명 강사 강연' 개최 등 유익한 지식과 정보를 교류할 수 있는 공간
 ④ 서울시 정책과 비전을 홍보하는 공간
 ⑤ 워크숍, 세미나 등 시민의 활동을 위한 대관 공간
 ⑥ 청년의 활동과 취업정보를 제공하는 청년지원 공간
 ⑦ 기타 ()

Q12. 시민청 이용에 대한 의견을 자유롭게 기재해주시시오.

마지막으로 통계처리를 위해 몇 가지 사항을 여쭙겠습니다. 빠짐없이 응답해주시면 감사하겠습니다.

Q13. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 남성 ② 여성

Q14. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

- ① 10대(10~19세) ② 20대(20~29세) ③ 30대(30~39세) ④ 40대(40~49세)
 ⑤ 50대(50~59세) ⑥ 60대 이상

Q15. 귀하께서는 무슨 일을 하고 계십니까?

- ① 회사원 ② 공무원 ③ 전문직 ④ 자영업
 ⑤ 주부 ⑥ 학생 ⑦ 무직 ⑧ 기타()

Q16. 귀하께서 거주하고 계신 지역은 다음 중 어디입니까?

서울	도심권	01) 종로	02) 중구	03) 용산			
	동북권	04) 성동	05) 광진	06) 동대문	07) 중랑	08) 성북	
	서북권	09) 강북	10) 도봉	11) 노원			
	서남권	12) 은평	13) 서대문	14) 마포			
	동남권	15) 양천	16) 강서	17) 구로	18) 금천	19) 영등포	
기타지역		20) 동작	21) 관악	22) 서초	23) 강남	24) 송파	25) 강동
		26)					

▣ 귀하의 친절한 응답에 감사드립니다. ▣



함께 누리는 생활마당

『서울시청 시민청』 만족도 조사 결과보고서

작성일자 : 2022. 12. 14

조사기관 : 서울시청 시민청

분석기관 : (주)리서치앤유