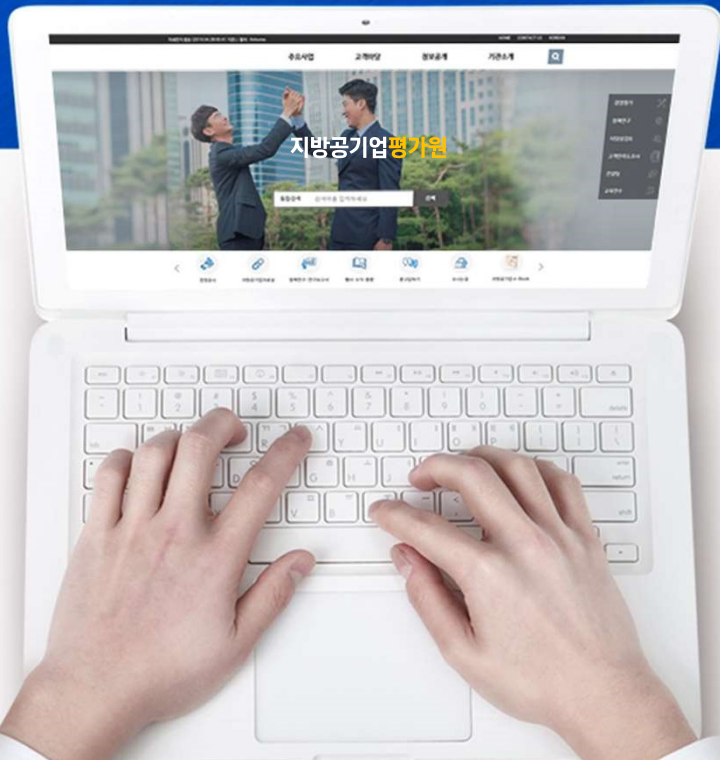


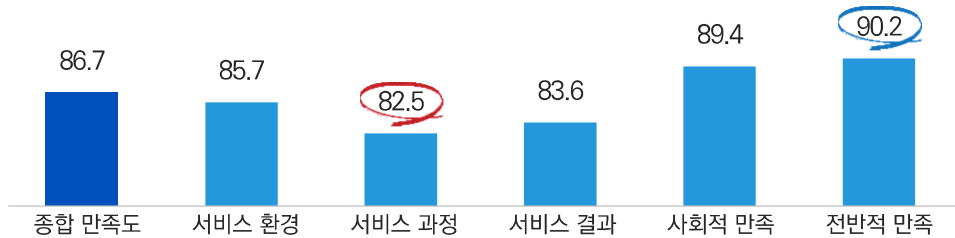
02 체육전용시설관리사업_ 시민체육광장



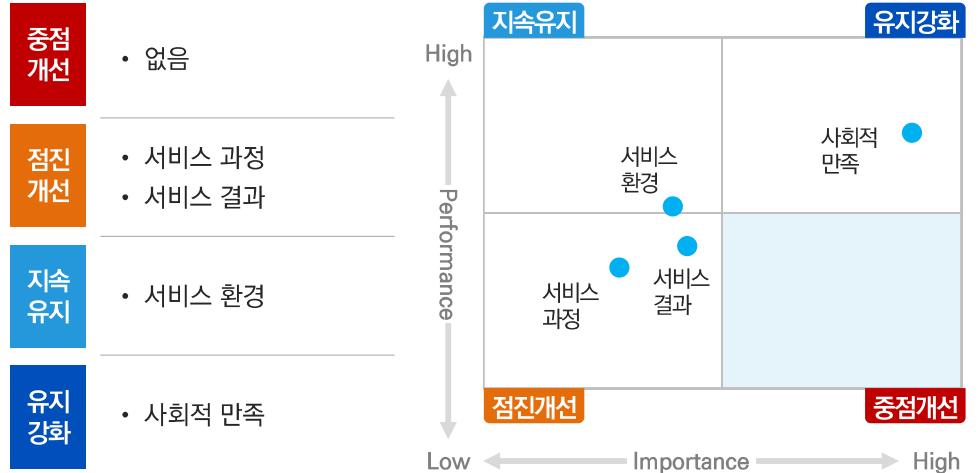
1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석

01 시민체육광장의 종합만족도는 86.7점

- ↑ 최고득점 차원 : 전반적 만족 90.2점
 ↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 82.5점

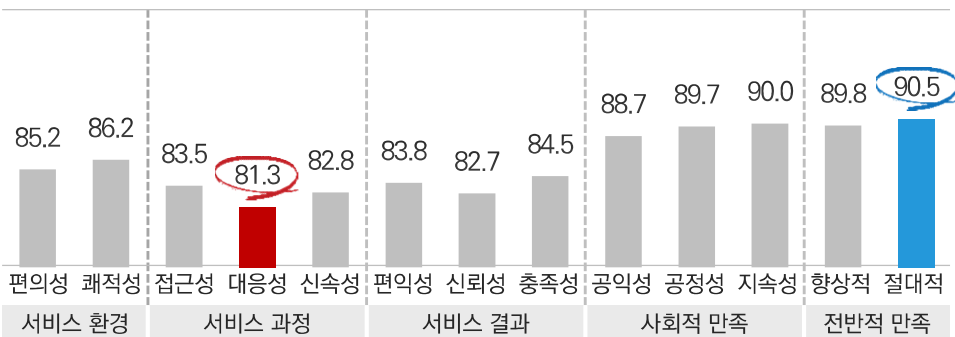


02 점진 개선 차원 : 서비스 과정, 서비스 결과



03 강점 : 절대적 / 약점 : 대응성

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 전반적 만족 / 절대적
 ↓ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 과정 / 대응성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '시설 이용이 편리함'은 가장 큰 만족 요인이며, 불만 요인은 없음

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 향상 요인이며, 저해 요인은 없음

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항은 없음



		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 체육전용시설은 이용하는 절차가 편하다 ✓ 체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성	✓ 체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ 체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 체육전용시설의 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ 체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ 체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 체육전용시설은 이용객에게 유익하다 ✓ 체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성	✓ 체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다
	지속성	✓ 체육전용시설을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	✓ 체육전용시설 관련 서비스는 나아지고 있다
	절대적	✓ 체육전용시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

- 체육전용시설관리사업_시민체육광장의 종합만족도는 86.7점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수에 비해서는 1.5점 높게, 경기 군포도시공사 전체 점수에 비해서는 0.4점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.9점 높게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
체육전용시설관리사업_시민체육광장	86.7	-	85.7	-	82.5	-	83.6	-	89.4	-	90.2	-
해당사업 전체	85.2	▲1.5	84.9	▲0.8	84.6	▼2.1	84.7	▼1.1	87.4	▲2.0	84.6	▲5.6
경기 군포도시공사 전체	87.1	▼0.4	86.2	▼0.5	84.4	▼1.9	84.6	▼1.0	88.7	▲0.7	89.8	▲0.4
시설관리공단 전체	85.8	▲0.9	85.4	▲0.3	85.0	▼2.5	85.8	▼2.2	87.6	▲1.8	85.1	▲5.1

* 해당사업 전체 : 시설관리공단 사업 중 “체육전용시설관리사업” 전체에 대한 만족도 점수

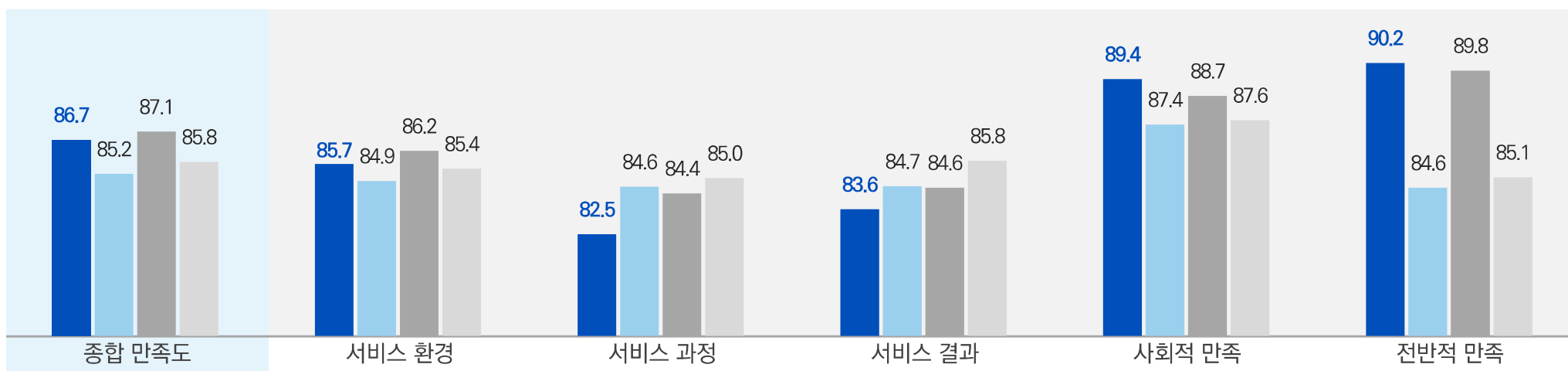
[단위 : 100점 만점]

■ 체육전용시설관리사업_시민체육광장

■ 해당사업 전체

■ 경기 군포도시공사 전체

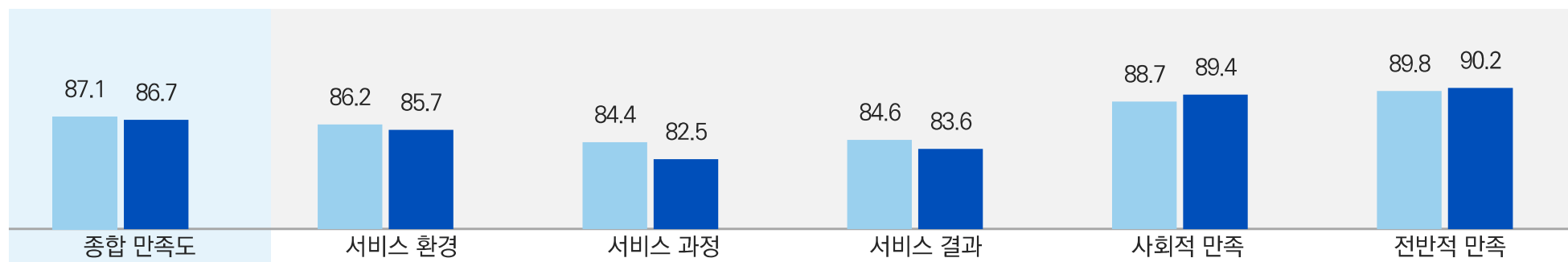
■ 시설관리공단 전체



평가문항별 만족도

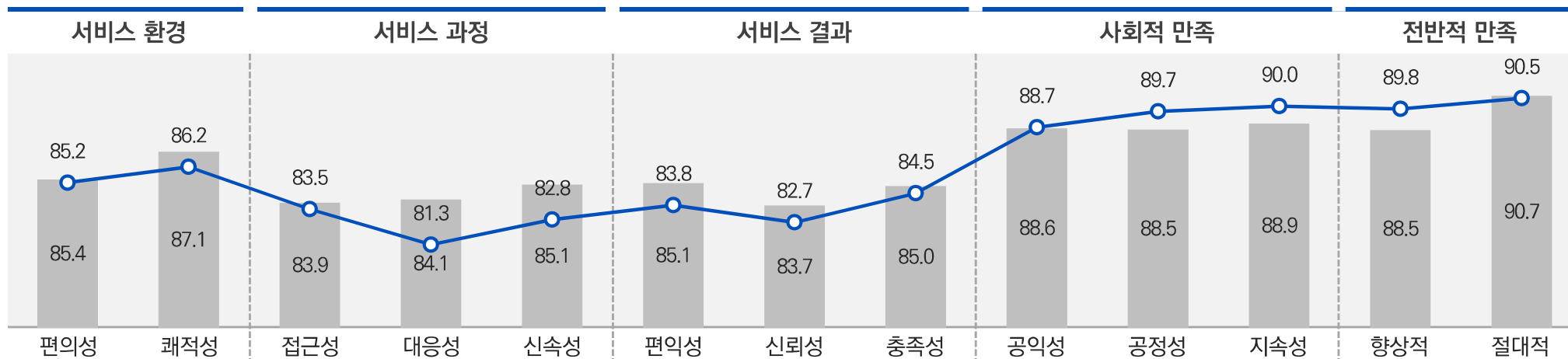
■ 경기 군포도시공사 전체

■ 체육전용시설관리사업_시민체육광장



■ 경기 군포도시공사 전체

○ 체육전용시설관리사업_시민체육광장



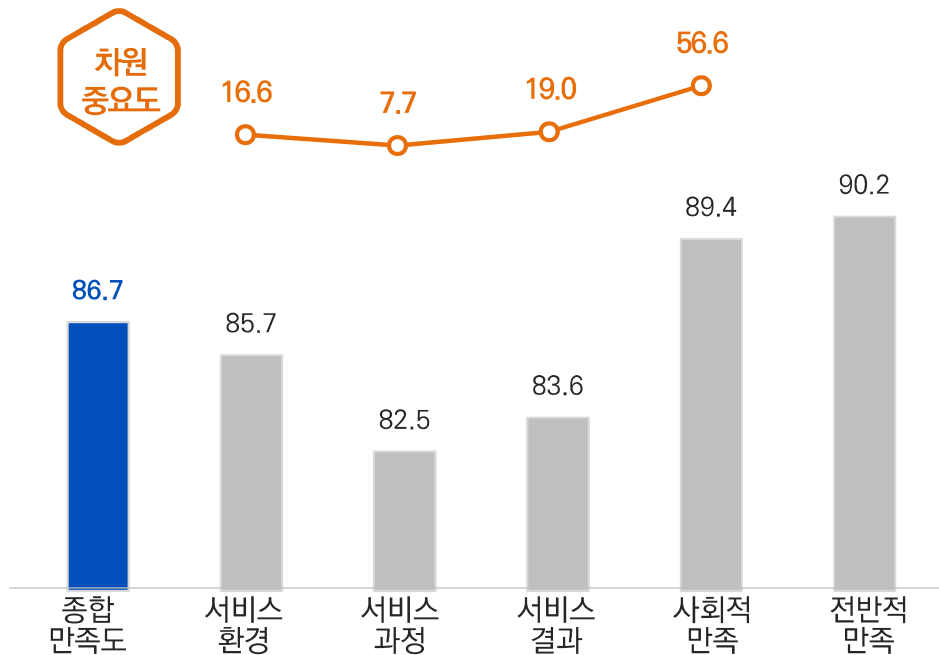
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

-차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정, 서비스 결과'는 점진개선 영역으로 나타나 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

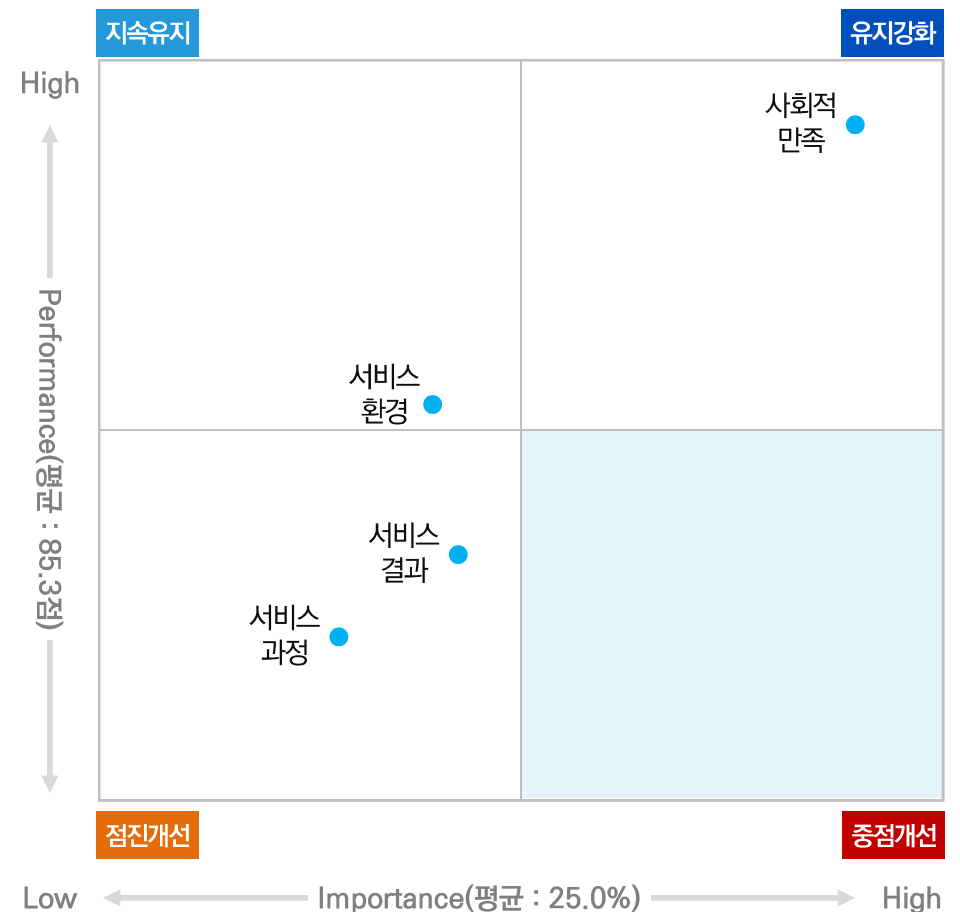
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

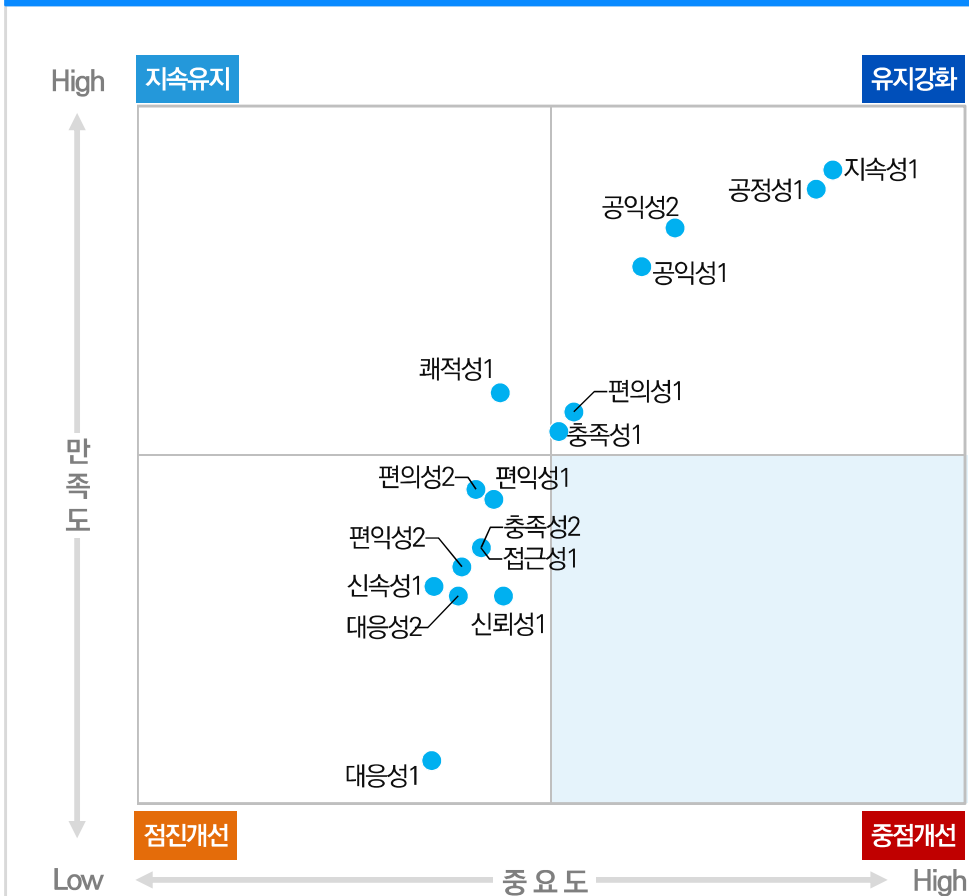
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '점진개선' 요인으로 서비스 환경 차원의 '편의성2' 항목, 서비스 과정 차원의 '접근성1, 대응성1, 대응성2, 신속성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '편익성1, 편익성2, 신뢰성1, 충족성2' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석

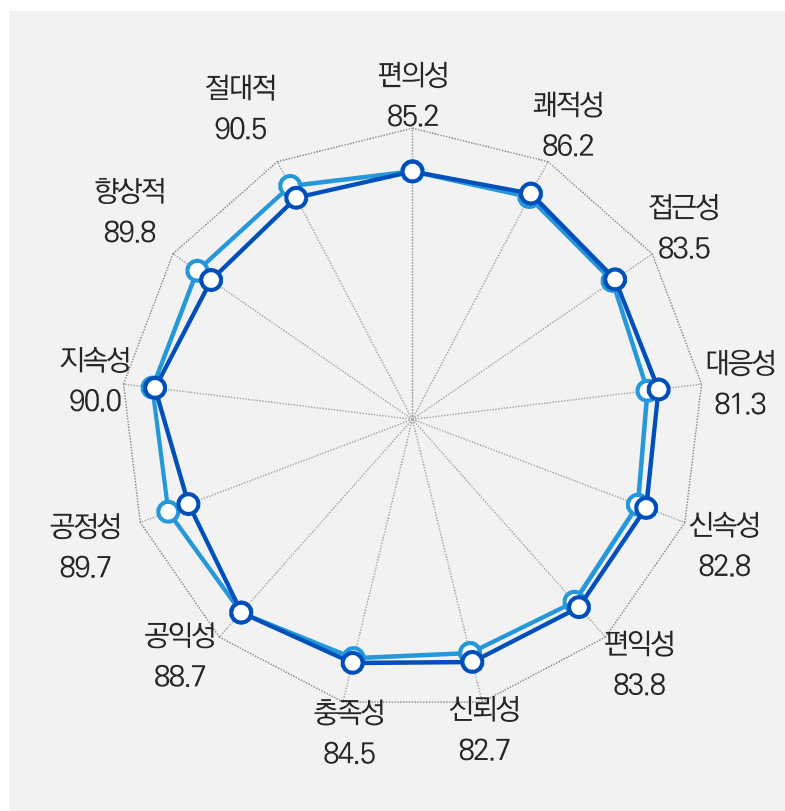


항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	체육전용시설은 이용하는 절차가 편하다	85.8	7.3
	편의성2	체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다	84.5	2.6
	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	86.2	3.8
	접근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	83.5	2.8
서비스 과정	대응성1	체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	79.8	0.5
	대응성2	체육전용시설의 직원들은 친절하다	82.7	1.8
	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	82.8	0.6
	편익성1	체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	84.3	3.5
서비스 결과	편익성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	83.2	1.9
	신뢰성1	체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	82.7	3.9
	충족성1	체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	85.5	6.6
	충족성2	체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	83.5	2.9
사회적 만족	공익성1	체육전용시설은 이용객에게 유익하다	88.3	10.6
	공익성2	체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	89.0	12.2
	공정성1	체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다	89.7	19.1
	지속성1	체육전용시설을 계속 이용할 생각이다	90.0	19.9

차원 및 요소별 강·약점 ①

○ 체육전용시설관리사업_시민체육광장 ○ 경기 광명도시공사 전체



■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

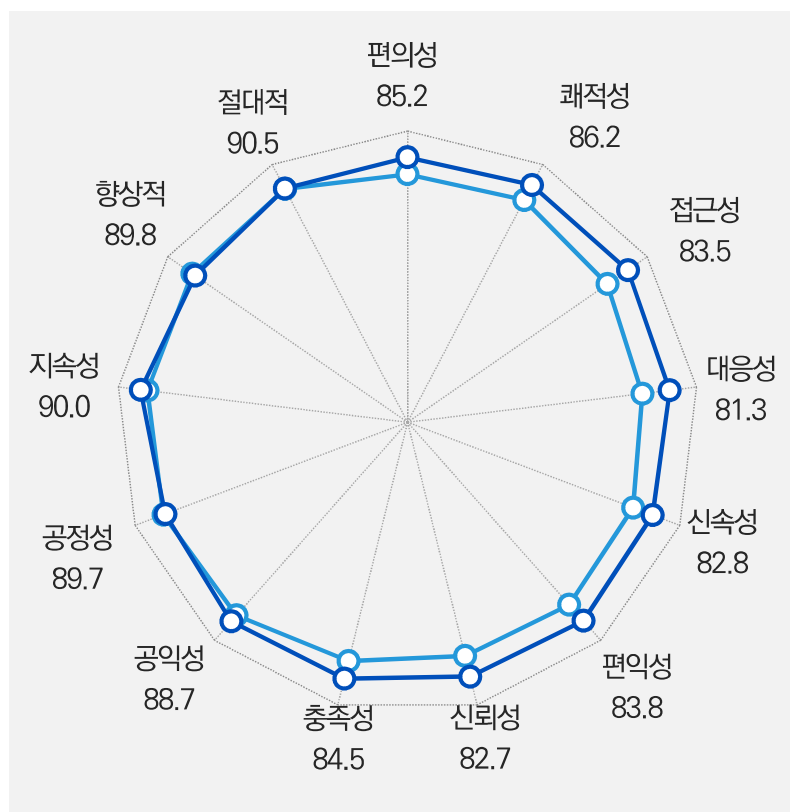
서비스 환경	>	편의성 쾌적성
서비스 과정	>	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	>	편익성 신뢰성 충족성
사회적 만족	>	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	>	항상적 절대적

*상대적으로 약함 : 기관별 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 상대적으로 강함 : 기관별 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

- 체육전용시설관리사업_시민체육광장
—●— 경기 광명도시공사 최고점수



■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 신뢰성 충족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상적 절대적

*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

서비스 만족 주요 VOC

[Base=123]

만족 요인	비중(%)
시설 이용이 편리함	40.7
시설 깨끗함/쾌적함	29.3
시설이 좋음/잘 관리함	14.6
주변 환경이 좋음/쾌적함	11.4
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	3.3
만족함/전반적으로 만족함	0.8

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=123]

만족 요인
• 이용이 편리함, 운동장 시설이 깨끗함
• 접근성이 좋음, 운동하기 편함
• 도심 속에 잘 가꾸어진 운동장이 있어 아주 만족함
• 누구나 이용할 수 있음, 주변 환경이 좋음
• 시설 이용이 편리함, 시설이 청결함
• 운동장 트랙 관리가 잘 되어있음
• 편리하게 이용할 수 있음, 접근성이 좋음
• 자유롭게 이용할 수 있음
• 시설이 잘 갖추어져 있음
• 공기가 좋음

서비스 향상 주요 VOC

[Base=104]

향상 요인	비중(%)
시설 깨끗함/쾌적함	69.2
시설이 좋음/잘 관리함	18.3
주변 시설/부대/편의 시설 좋음	4.8
주변 환경이 좋음/쾌적함	4.8
업무/민원을 신속하게 처리함	1.9
시설 이용이 편리함	1.0

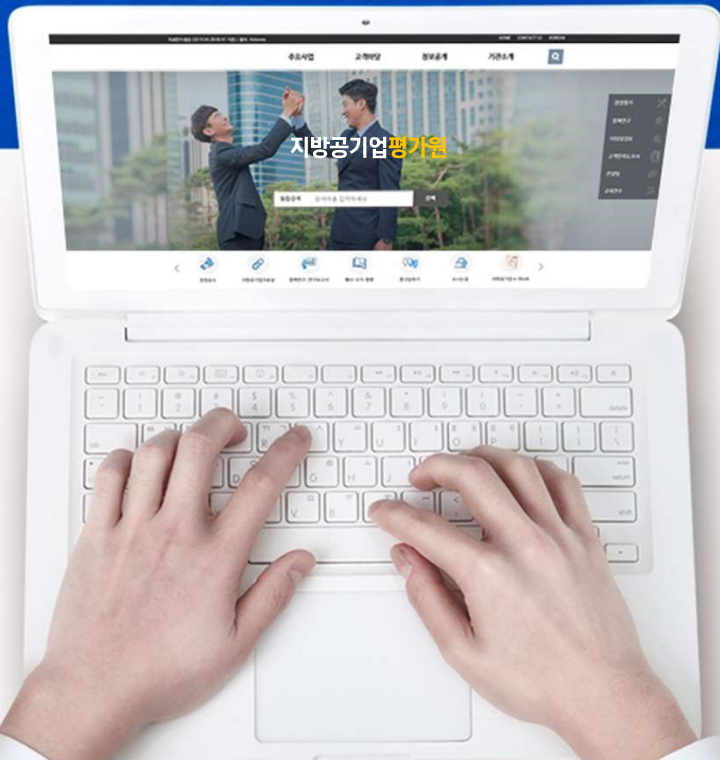
※ 주요 응답만 제시

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=104]

향상 요인
• 시설 청결 관리가 잘됨
• 편의 시설이 잘 되어있음
• 주변 환경이 좋음
• 시설 보수가 빠름
• 시설 이용이 자유로워서 편리함
• 깨끗하게 관리가 잘 되어있음
• 시설을 보완했음
• 주변 편의시설이 청결함

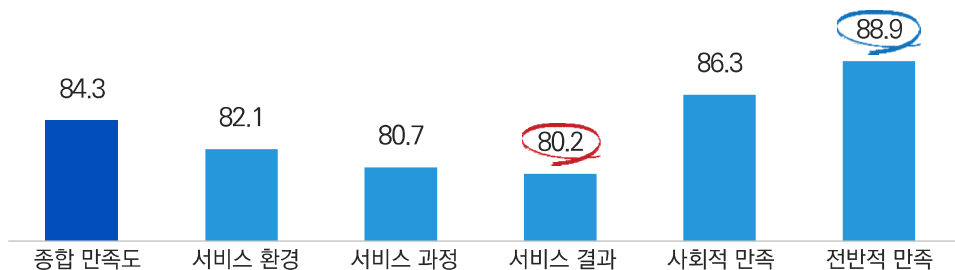
03 공영주차장관리사업



1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석

01 공영주차장관리사업의 종합만족도는 84.3점

- ↑ 최고득점 차원 : 전반적 만족 88.9점
 ↓ 최저득점 차원 : 서비스 결과 80.2점

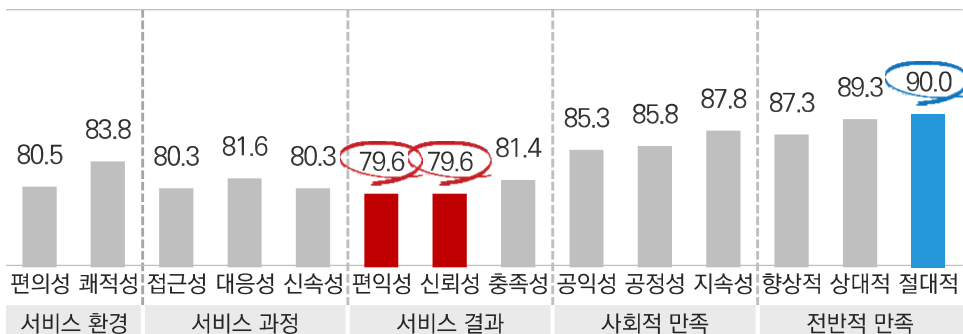


02 점진 개선 차원 : 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과



03 강점 : 절대적 / 약점 : 편익성, 신뢰성

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 전반적 만족 / 절대적
 ↓ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 결과 / 편익성, 신뢰성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '시설의 위치가 좋음/접근성 좋음'은 가장 큰 만족 요인이며, 불만 요인은 없음

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '강사/직원들이 친절함'은 가장 큰 향상 요인이며, 저해 요인은 없음

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '결제방법 다양화 필요함'도 개선되어야 할 점으로 언급됨



		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 공영주차장은 이용하기 편리하다
	쾌적성	✓ 공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ 공영주차장에 대한 고객의견수렴절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 공영주차장의 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ 공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다 ✓ 공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 공영주차장은 이용객에게 유익하다 ✓ 공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다
	공정성	✓ 공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다
	지속성	✓ 공영주차장을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	✓ 공영주차장 이용 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 공영주차장 이용 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 공영주차장 이용 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

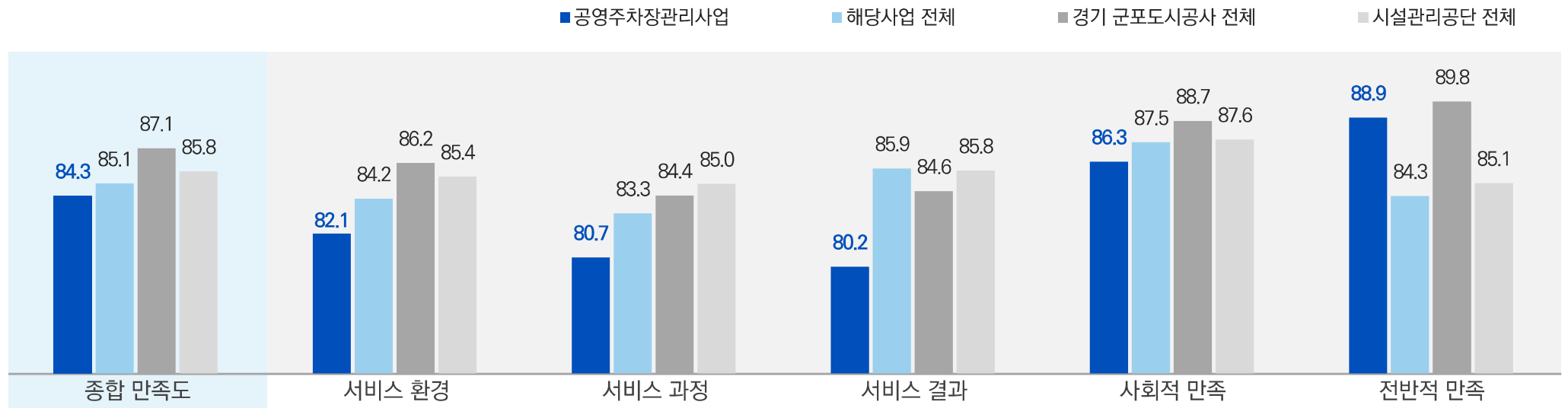
☑ 종합만족도 전체 결과 비교

- 공영주차장관리사업의 종합만족도는 84.3점으로, 공영주차장관리사업 전체 점수에 비해서는 0.8점 낮게, 경기 군포도시공사 전체 점수에 비해서는 2.8점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.5점 낮게 나타남

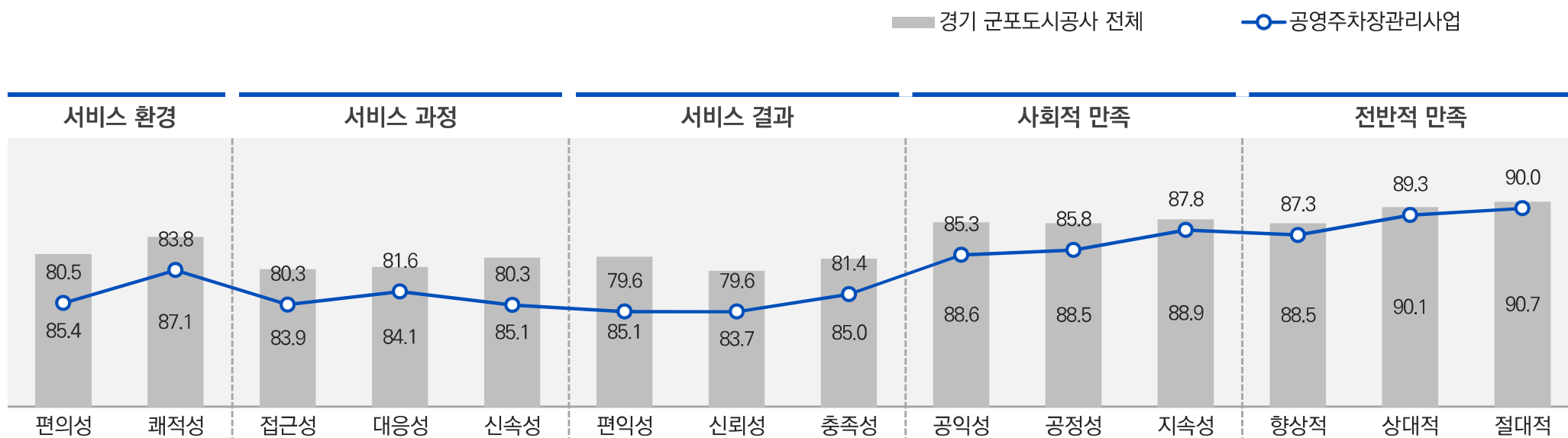
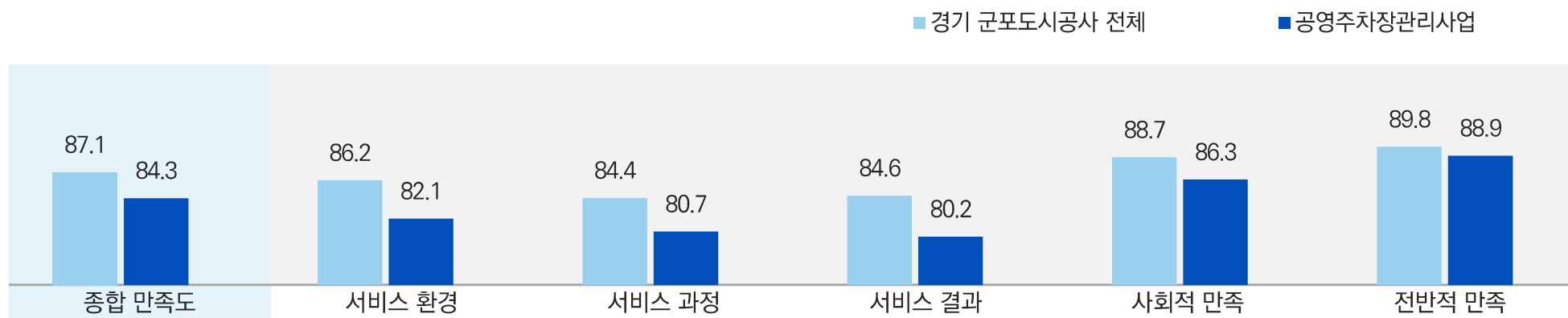
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
공영주차장관리사업	84.3	-	82.1	-	80.7	-	80.2	-	86.3	-	88.9	-
해당사업 전체	85.1	▼0.8	84.2	▼2.1	83.3	▼2.6	85.9	▼5.7	87.5	▼1.2	84.3	▲4.6
경기 군포도시공사 전체	87.1	▼2.8	86.2	▼4.1	84.4	▼3.7	84.6	▼4.4	88.7	▼2.4	89.8	▼0.9
시설관리공단 전체	85.8	▼1.5	85.4	▼3.3	85.0	▼4.3	85.8	▼5.6	87.6	▼1.3	85.1	▲3.8

* 해당사업 전체 : 시설관리공단 사업 중 “공영주차장관리사업” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]



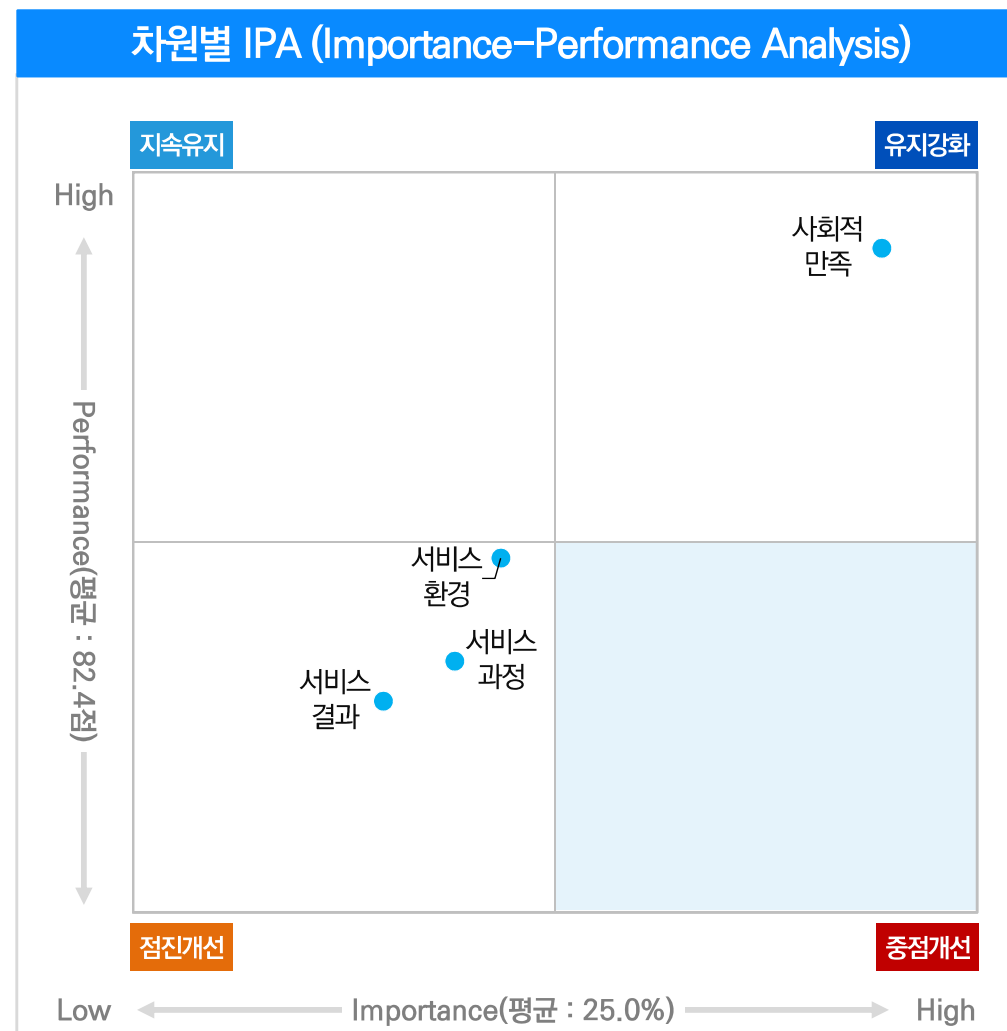
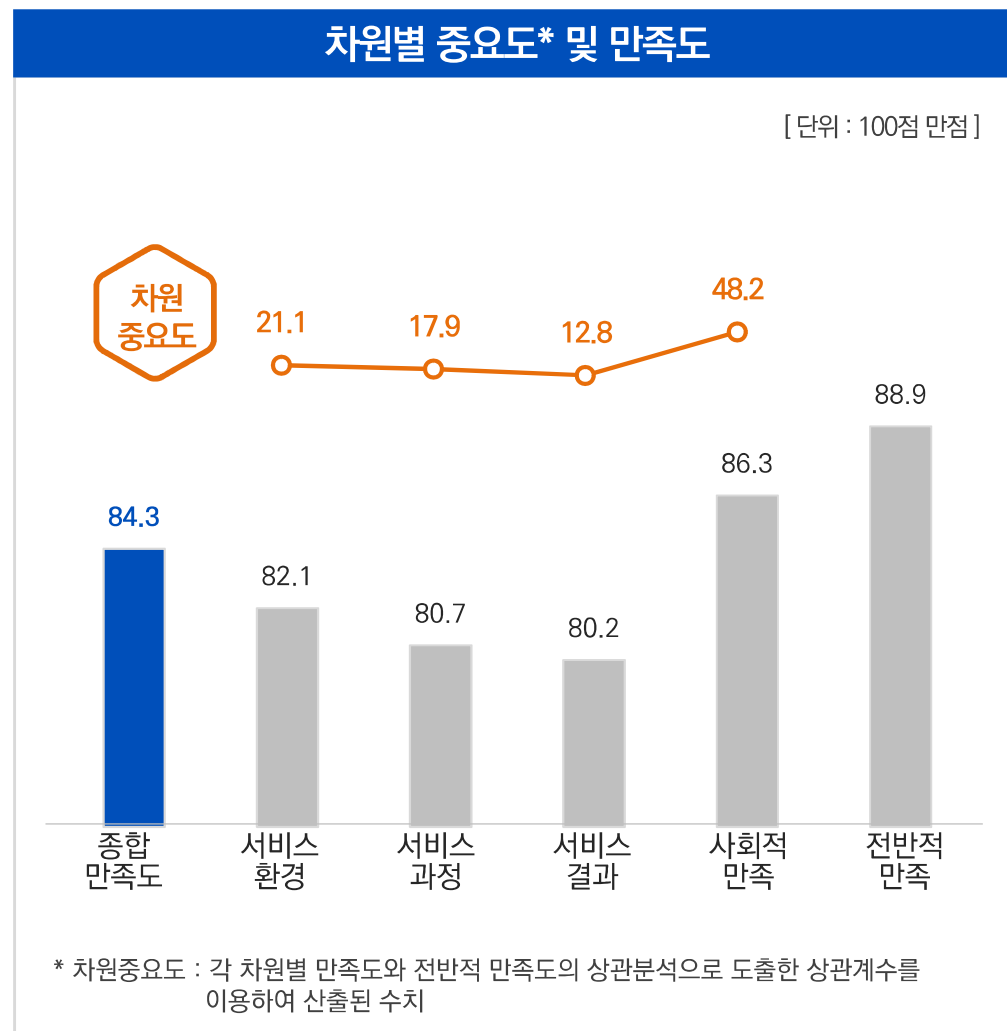
평가문항별 만족도



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

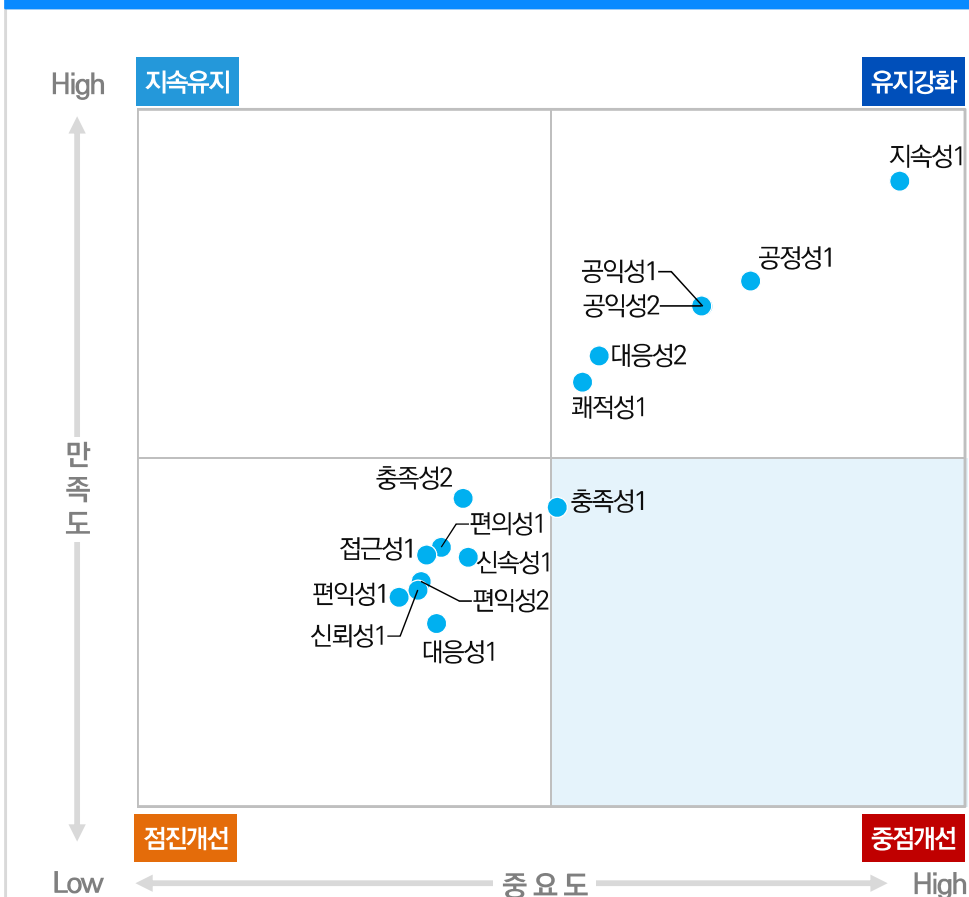
– 차원별 IPA 분석 결과, ‘서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과’는 점진개선 영역으로 나타나 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선' 요인으로 서비스 결과 차원의 '충족성1' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석

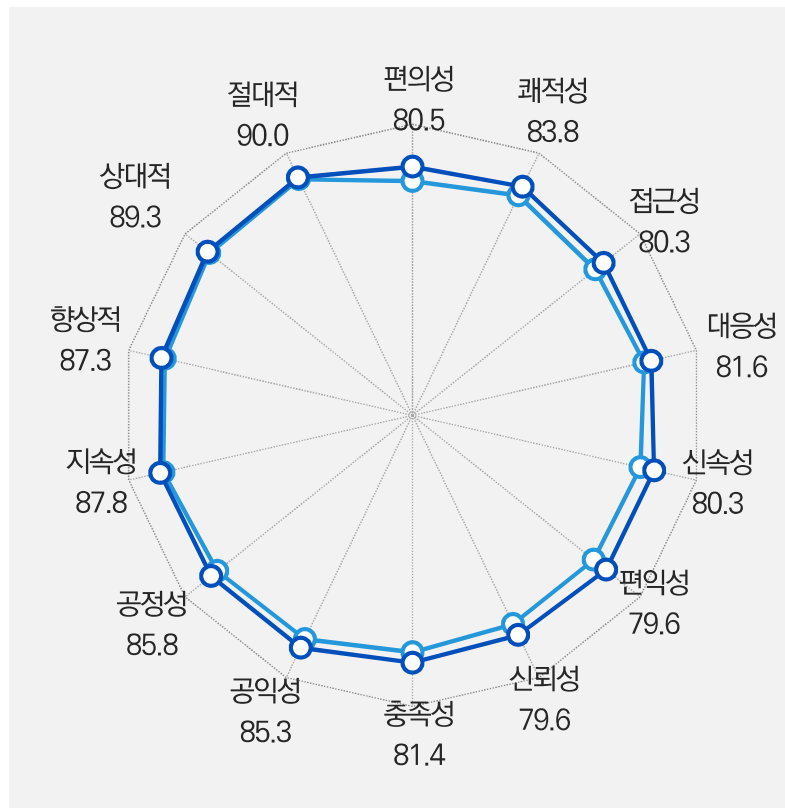


항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	공영주차장은 이용하기 편리하다	80.5	2.7
	쾌적성1	공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	83.8	7.8
서비스 과정	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다	80.3	2.1
	대응성1	공영주차장에 대한 고객의견수렴절차가 잘 갖춰져 있다	78.9	2.5
	대응성2	공영주차장의 직원들은 친절하다	84.3	8.4
	신속성1	공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다	80.3	3.7
	편의성1	공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다	79.5	1.2
서비스 결과	편의성2	공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	79.8	1.9
	신뢰성1	공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	79.6	1.8
	충족성1	공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	81.3	6.9
	충족성2	공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	81.5	3.5
	공익성1	공영주차장은 이용객에게 유익하다	85.3	12.2
	공익성2	공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다	85.3	12.1
사회적 만족	공정성1	공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다	85.8	13.9
	지속성1	공영주차장을 계속 이용할 생각이다	87.8	19.3

차원 및 요소별 강·약점 ①

—○— 공영주차장관리사업 —○— 경기 군포도시공사 전체



■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

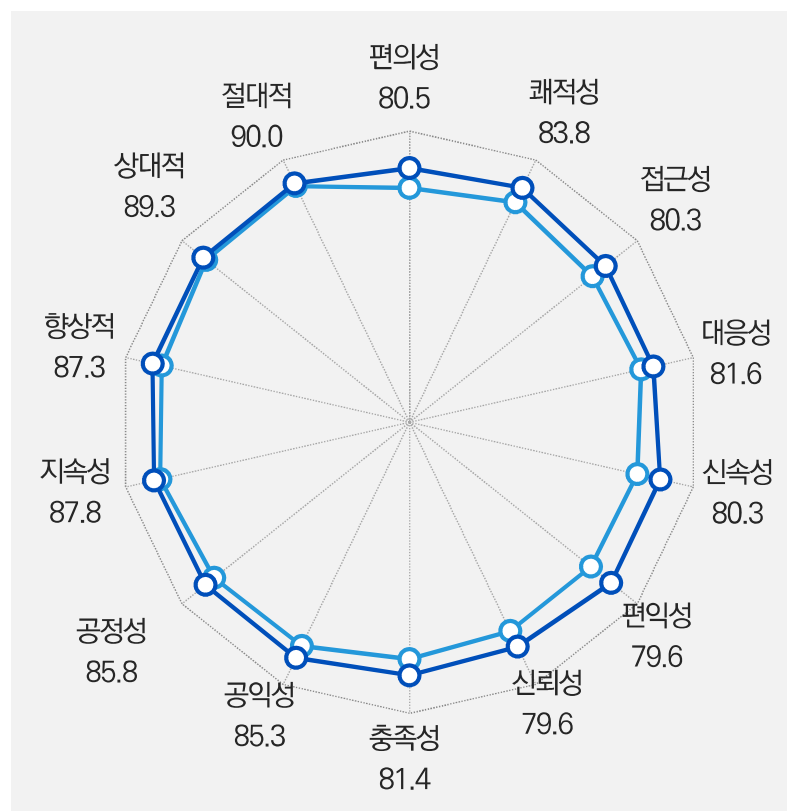
서비스 환경	>	편의성 쾌적성
서비스 과정	>	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	>	편익성 신뢰성 충족성
사회적 만족	>	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	>	항상적 상대적 절대적

*상대적으로 약함 : 기관별 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 상대적으로 강함 : 기관별 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

—○— 공영주차장관리사업 —○— 경기 군포도시공사 최고점수



*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경	>	편의성 쾌적성
서비스 과정	>	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	>	편익성 신뢰성 충족성
사회적 만족	>	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	>	항상적 상대적 절대적

서비스 만족 주요 VOC

[Base=133]

만족 요인	비중(%)
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	30.1
시설 깨끗함/쾌적함	19.5
주차가 편함/주차장이 넓음	18.0
강사/직원들이 친절함	14.3
시설 이용이 편리함	7.5
업무/민원을 신속하게 처리함	5.3
시설이 좋음/잘 관리함	4.5
이용 요금이 저렴함 / 합리적임	0.8

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=133]

만족 요인
• 주차장이 시설과 가까이 있어서 접근성이 좋음
• 주차장 시설이 청결함
• 주차 이용 시 자리가 많아서 이용이 편리함
• 직원이 친절함, 주차 이용이 편리함
• 접근성이 좋아 이용이 편리함
• 직원 업무가 신속함
• 접근성이 좋음, 가격이 저렴함
• 시설이 청결함
• 응대가 신속함
• 주차 요원이 친절함
• 주변상가 접근성이 좋음
• 관리가 청결함

서비스 향상 주요 VOC

[Base=82]

향상 요인	비중(%)
강사/직원들이 친절함	52.4
시설 깨끗함/쾌적함	30.5
업무/민원을 신속하게 처리함	7.3
시설이 좋음/잘 관리함	3.7
시설 이용이 편리함	2.4
시스템이 좋음	1.2
이용 요금이 저렴함 / 합리적임	1.2
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음	1.2

※ 주요 응답만 제시

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=82]

향상 요인
• 직원이 매우 친절함
• 응대가 신속함
• 청결하게 관리함
• 이용이 편함
• 결제 방법들이 편리해짐
• 가격이 저렴함
• 건의사항 수용을 잘 해줌
• 시설이 청결함
• 지속적으로 시설을 관리함
• 깨끗함
• 직원의 업무처리가 신속함

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=41]

서비스 개선사항	비중(%)
이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함	95.1
결제방법 다양화 필요함	4.9

※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=41]

서비스 개선사항
• 주차 공간이 더 많았으면 좋겠음
• 더 편한 결제 시스템 도입하길 바람
• 일일 주차할 수 있는 공간을 늘려주길 바람
• 사전 정산이나 신용카드 결제를 하길 바람, 무인 시스템 등 결제 편리성이 개선되길 바람
• 주차면수를 확대하길 바람