

## 2. 체육전용시설관리사업\_복합생활스포츠타운

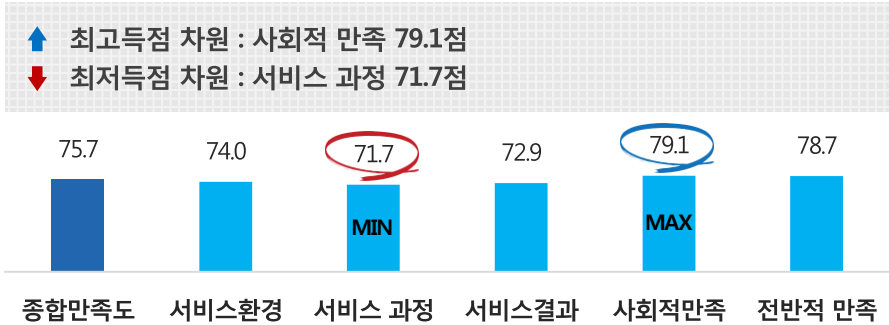
Evaluation Institute of Regional Public Corporation

1. 조사 결과 요약
2. 조사내용
3. 조사결과
4. VOC 분석

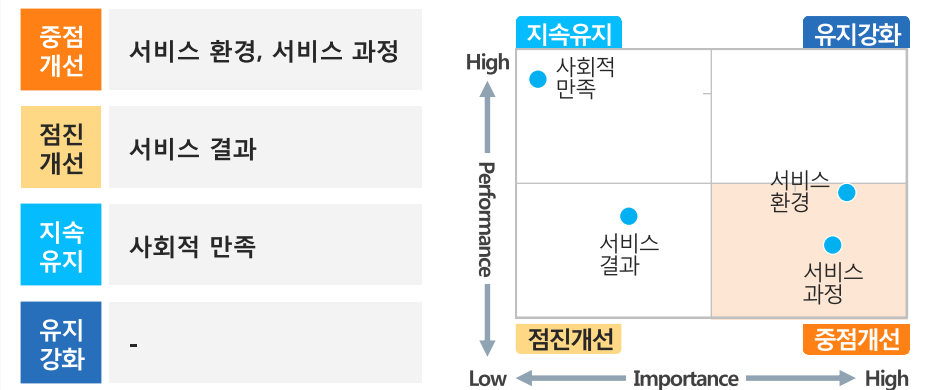


# 1. 조사 결과 요약

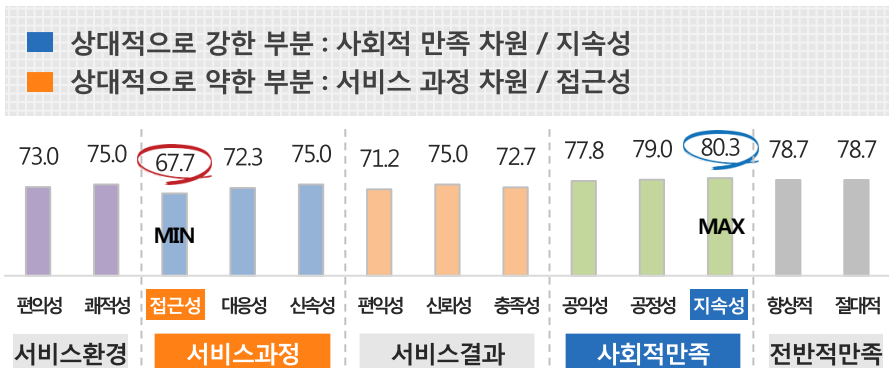
## 1. 체육전용시설관리사업\_복합생활스포츠타운의 종합만족도는 75.7점



## 2. 중점개선 차원 : 서비스 환경, 서비스 과정



## 3. 강점 : 사회적 만족 약점 : 서비스 과정



## 4. 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

- |                    |  |
|--------------------|--|
| 고객 만족 및 불만 요인      | <ul style="list-style-type: none"> <li>서비스에 대해 '시설을 이용하기 좋음/편리함'이라는 점은 가장 큰 만족 요인임</li> </ul>  |
| 서비스 향상 및 저하 요인     | <ul style="list-style-type: none"> <li>전년과 서비스를 비교해 '시설의 이용이 좋음/편리함'은 가장 큰 향상 요인임</li> </ul>   |
| 서비스 개선을 위한 고객 요구사항 | <ul style="list-style-type: none"> <li>군포시 시설관리공단이 개선해야 할 사항으로는 '이용시설이 부족/개선해야 함'의견이 가장 많았으며, 그 외 '운영시간 변경 및 확대'에 대한 노력 등도 개선 되어야 할 점으로 언급됨</li> </ul> |



사회적 만족  
전반적 만족

[ 다음 페이지 ]

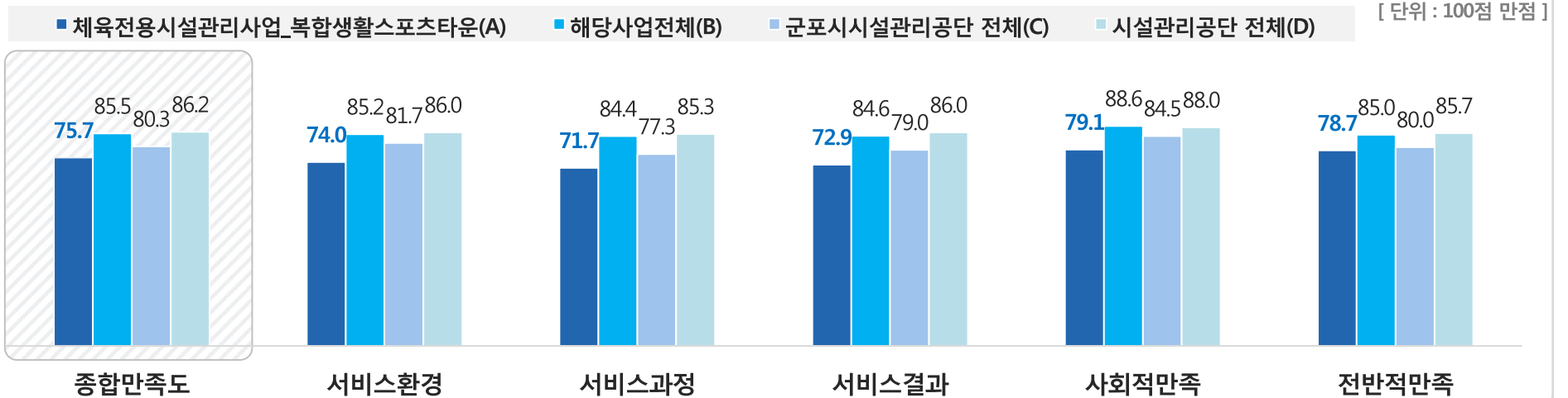


### ☑ 전체 만족도 비교

- 체육전용시설관리사업\_복합생활스포츠타운의 종합만족도는 75.7점으로 해당사업 전체 점수에 비해서는 9.8점 낮게, 군포시 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.6점 낮게 나타남

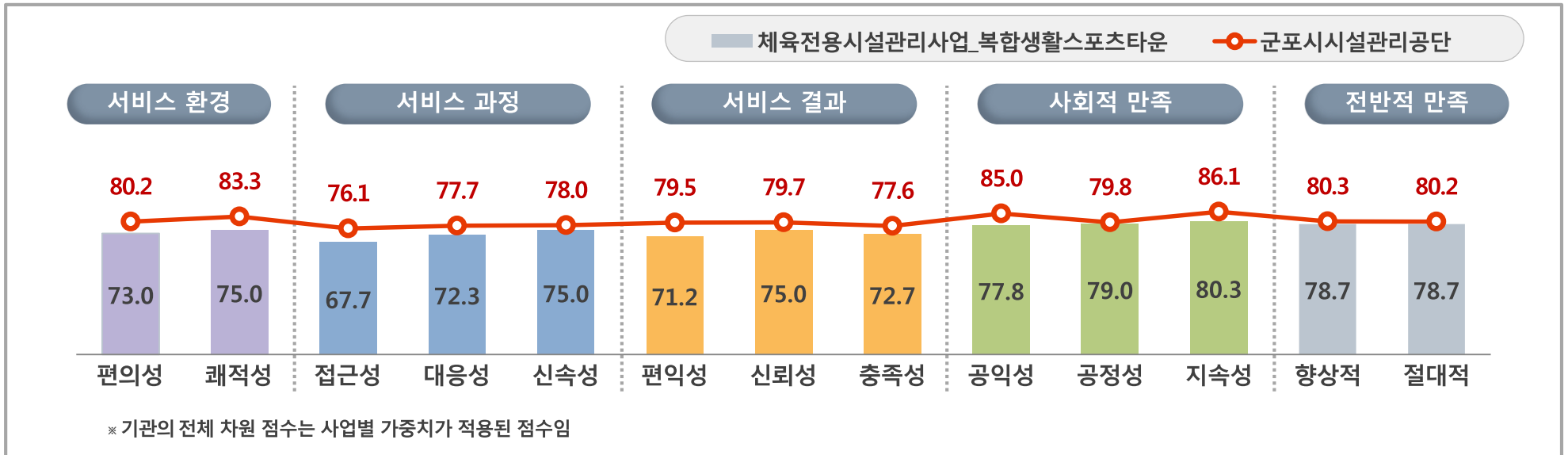
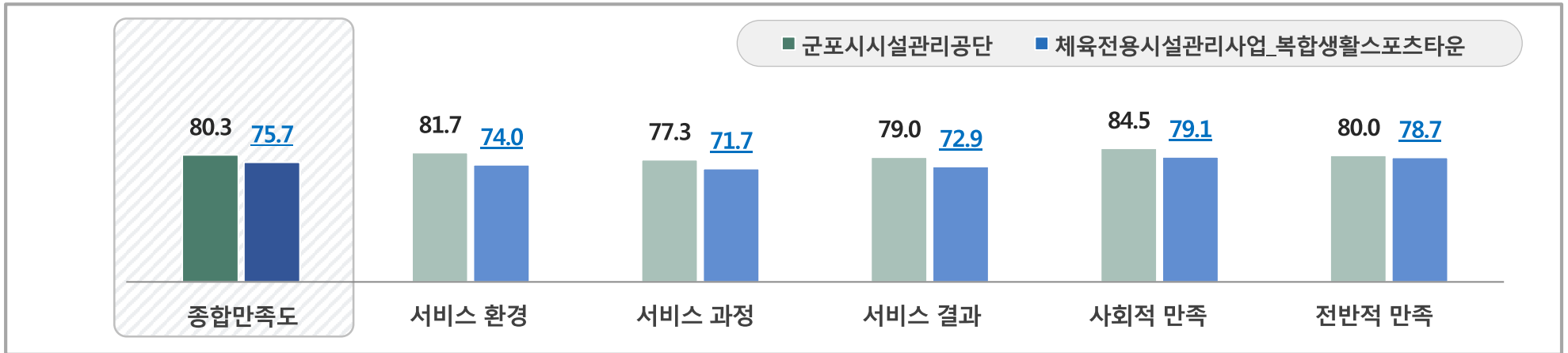
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP
체육전용시설관리사업_복합생활스포츠타운(A)	75.7	-	74.0	-	71.7	-	72.9	-	79.1	-	78.7	-
해당사업전체(B)*	85.5	▼9.8	85.2	▼11.2	84.4	▼12.8	84.6	▼11.6	88.6	▼9.5	85.0	▼6.3
군포시 시설관리공단 전체(C)	80.3	▼4.6	81.7	▼7.7	77.3	▼5.6	79.0	▼6.0	84.5	▼5.5	80.0	▼1.4
시설관리공단 전체(D)	86.2	▼10.4	86.0	▼12.0	85.3	▼13.7	86.0	▼13.0	88.0	▼8.9	85.7	▼7.0

\*해당사업전체(B) : 시설관리공단 사업 중 “체육전용시설관리사업” 전체에 대한 만족도 점수



### 3. 조사 결과

#### 평가문항별 만족도



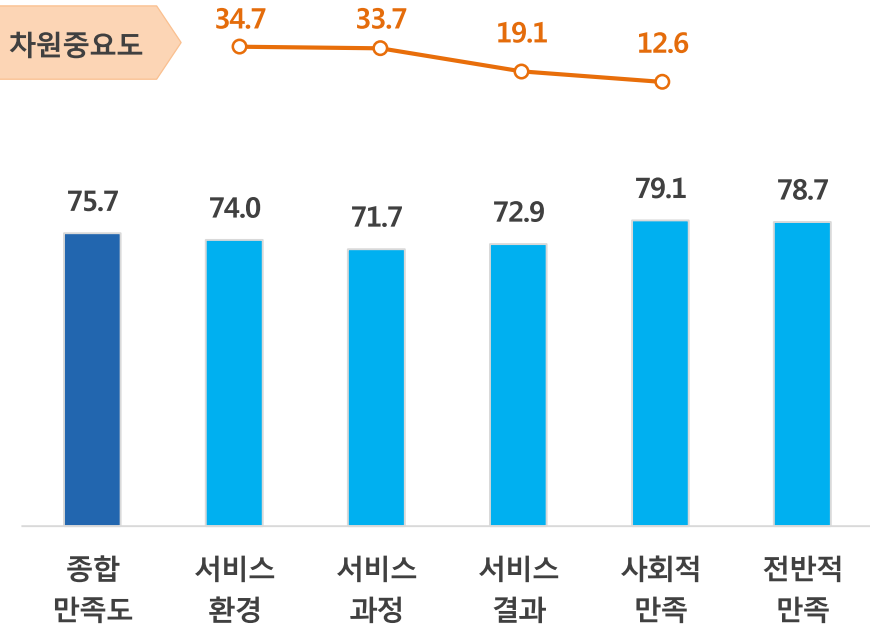
# 3. 조사 결과

## 차원별 IPA 분석

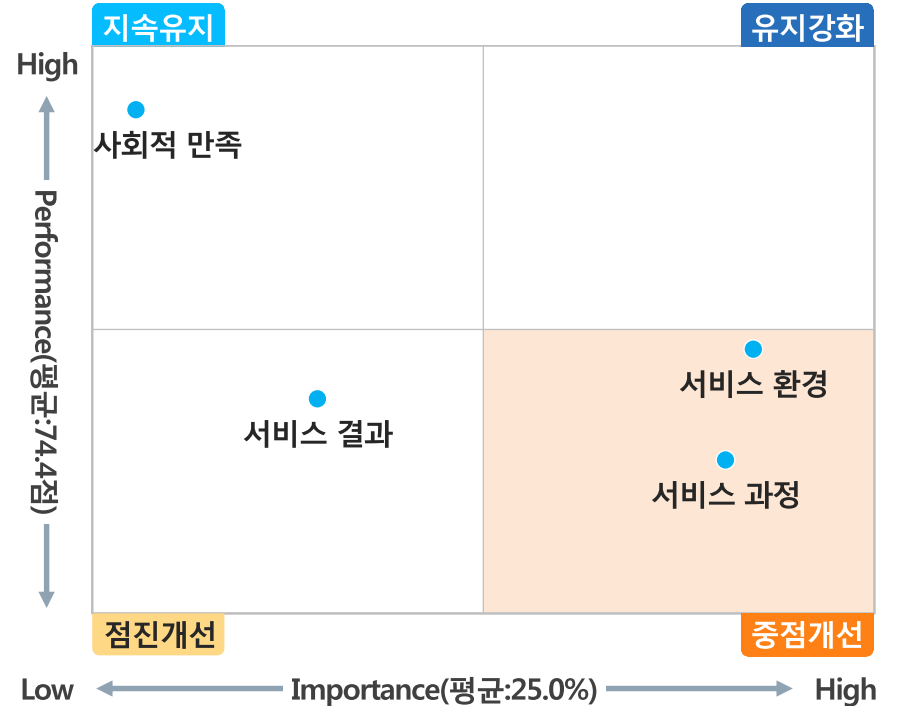
- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경과 서비스 과정은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, 서비스 결과는 점진개선 영역, 사회적 만족은 지속유지 영역으로 나타남

### 차원별 중요도\* 및 만족도

[ 단위 : 100점 만점 ]



### 차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



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

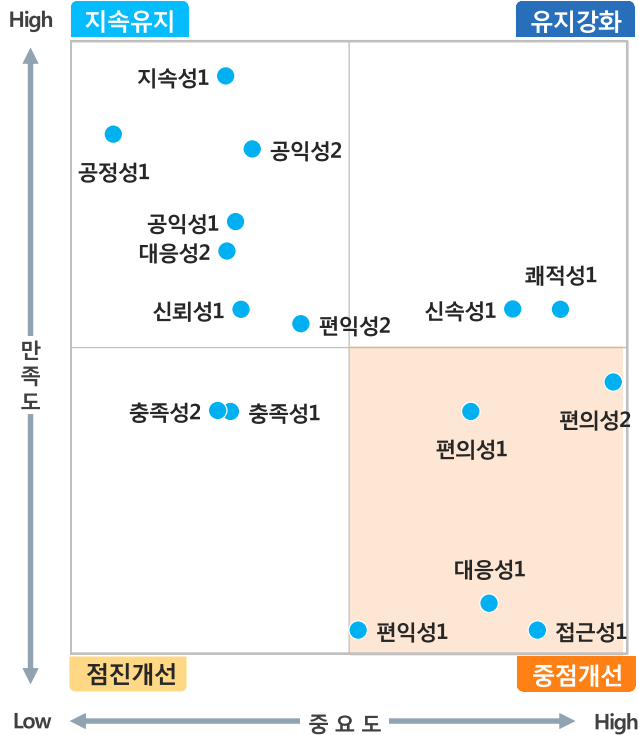
# 3. 조사 결과

## 항목별 심층 IPA 분석

- 서비스 환경의 경우, '중점개선' 요인으로 '편의성1', '편의성2' 항목이 도출됨
- 서비스 과정의 경우, '중점개선' 요인으로 '접근성1', '대응성1' 항목이 도출됨
- 서비스 결과의 경우, '중점개선' 요인으로 '편의성1'(만족도 67.7점, 중요도 6.4%) 항목이 도출됨



## 항목별 심층 IPA 분석



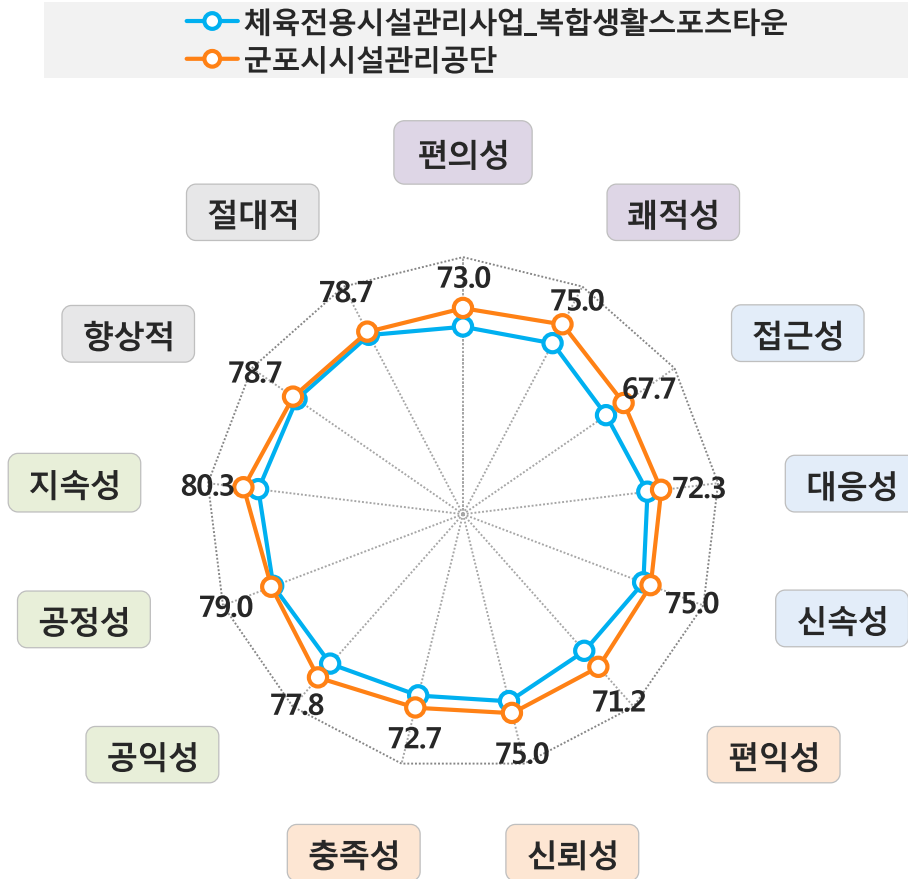
## 설문문항별 만족도 및 중요도 분석

차원	요소	설문문항	만족 중요도 분석 (IPA)	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	체육전용시설은 이용하는 절차가 간단하고 편하다	72.7	8.4
	편의성2	체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다	73.3	11.0
	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	75.0	10.0
서비스 과정	접근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	67.7	9.6
	대응성1	체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	68.3	8.8
	대응성2	체육전용시설의 직원들은 친절하다	76.3	4.1
서비스 결과	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	75.0	9.2
	편의성1	체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	67.7	6.4
	편의성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	74.7	5.4
	신뢰성1	체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	75.0	4.3
	충족성1	체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	72.7	4.1
	충족성2	체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	72.7	3.9
	공익성1	체육전용시설은 이용객에게 유익하다	77.0	4.2
사회적 만족	공익성2	체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	78.7	4.5
	공정성1	체육전용시설은 남녀노소에 관계없이 이용할 수 있다	79.0	2.0
	지속성1	체육전용시설을 계속 이용할 생각이다	80.3	4.0



# 3. 조사 결과

## ① 차원 및 요소별 강·약점 분석 ① - 평가 결과 비교

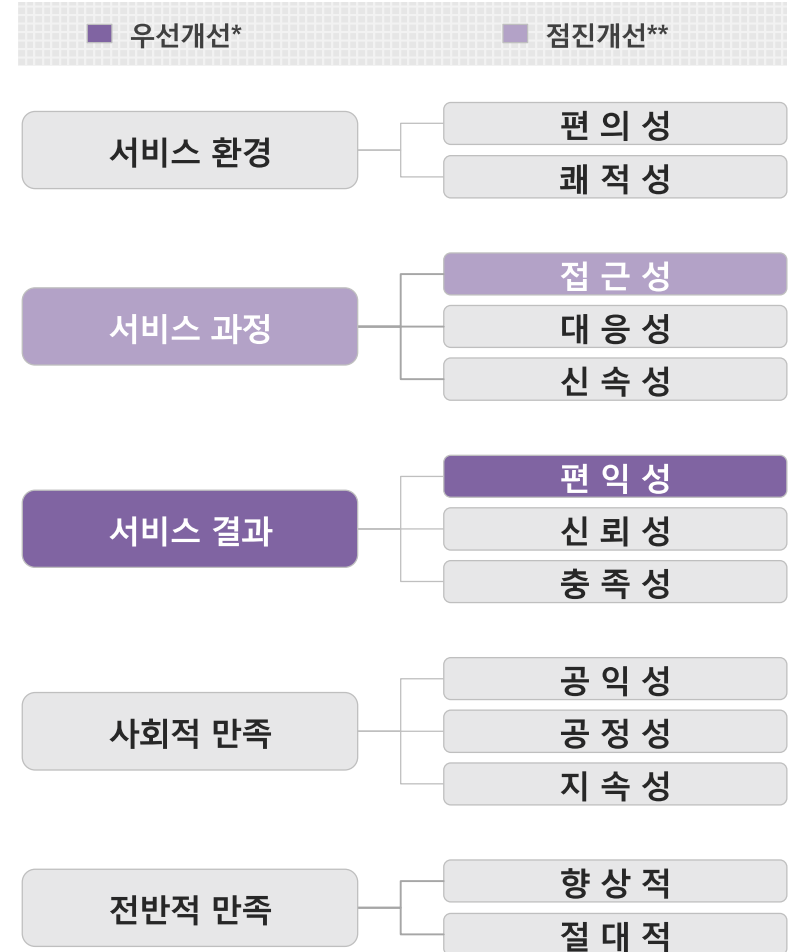
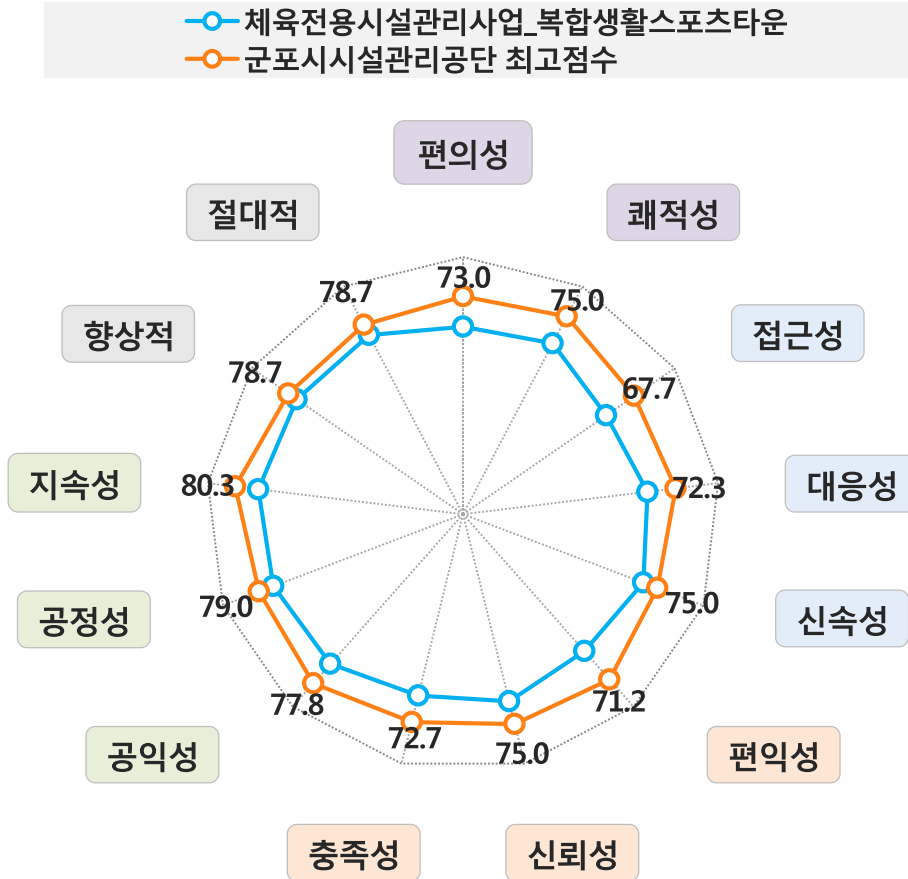


\*상대적으로 약함: 해당기관 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

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

# 3. 조사 결과

## 차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석



\*우선개선: 해당기관 최고점수를 획득한 사업 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

\*\*점진개선: 해당기관 최고점수를 획득한 사업 대비 두 번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

# 4. VOC 분석

## 서비스 만족 불만족 주요 VOC

[ Base=41 ]

만족 요인	중복%
시설을 이용하기 좋음/편리함	29.3
시설이 좋음/잘 관리함	26.8
시설 깨끗함/쾌적함	22.0
강사/직원들이 친절함	7.3
시설의 위치가 좋음	7.3
주변 환경이 좋음/쾌적함	4.9
만족함/전반적으로 만족함	2.4
이용요금이 저렴함 / 합리적임	2.4
프로그램(교육,영화,체험 등) 내용 좋음/다양함	2.4

※ 주요 응답만 제시

## 주요 서비스 향상 및 저하 요인

[ Base=33 ]

향상 요인	중복%
시설의 이용이 좋음/편리함	30.3
시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 시스템이 좋아짐	24.2
시설 깨끗함/쾌적함/깔끔함	12.1
강사/직원들이 친절함	9.1
시설의 위치가 좋음/가까움	9.1
주변 환경이 좋음/쾌적함	6.1
만족함/전반적으로 만족함	3.0
이용요금이 저렴함 / 합리적임	3.0
프로그램(교육,영화,체험 등) 내용 좋음/다양함	3.0

※ 주요 응답만 제시

## 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[ Base=25 ]

개선 요구사항	중복%
이용시설이 부족/개선해야 함	56.0
운영시간 변경바람/확대가 필요함	8.0
시설 청결 유지/관리가 필요함	4.0
프로그램(교육,영화,체험 등) 개선/추가가 필요함	4.0
시설 및 프로그램의 이용가격이 비쌌	4.0
시설 접근을 위한 교통편 개선이 필요함	4.0
접수/예약 방식의 변화/단순화가 필요함	4.0
강사/직원들의 능력을 개선해야함/전문성이 필요함	4.0
이용 서비스/혜택의 증진/개선이 필요함	4.0
시설 내 온도를 개선해야 함	4.0
위치가 불편하여 교통편마련의 개선이 필요함	4.0
이용객들의 안전성을 개선해야함	4.0

※ 주요 응답만 제시

### 3. 공영주차장관리사업

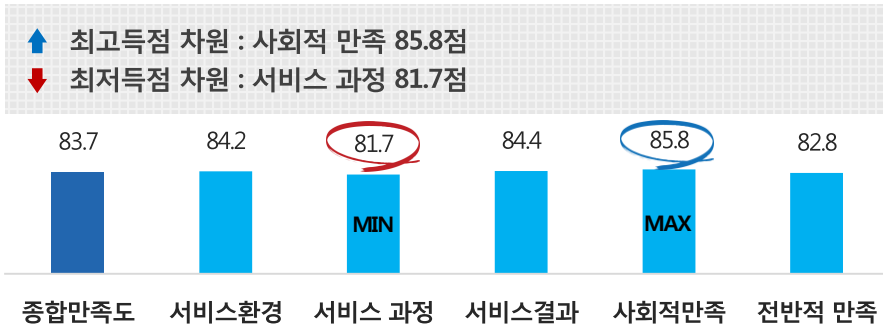
Evaluation Institute of Regional Public Corporation

1. 조사 결과 요약
2. 조사내용
3. 조사결과
4. VOC 분석

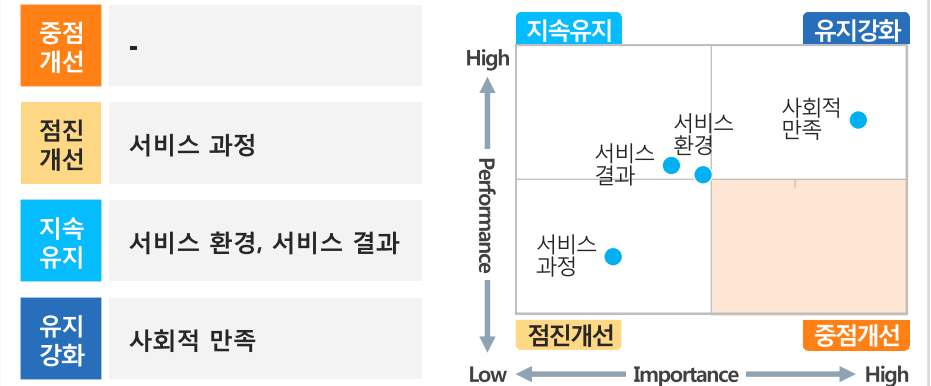


# 1. 조사 결과 요약

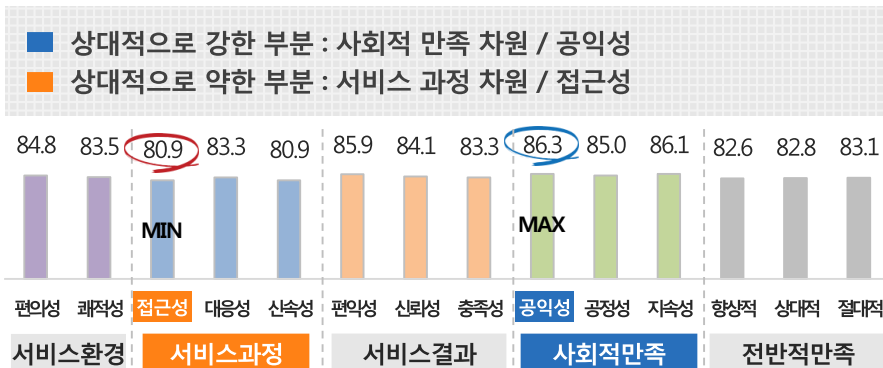
## 1. 공영주차장관리사업의 종합만족도는 83.7점



## 2. 점진개선 차원 : 서비스 과정

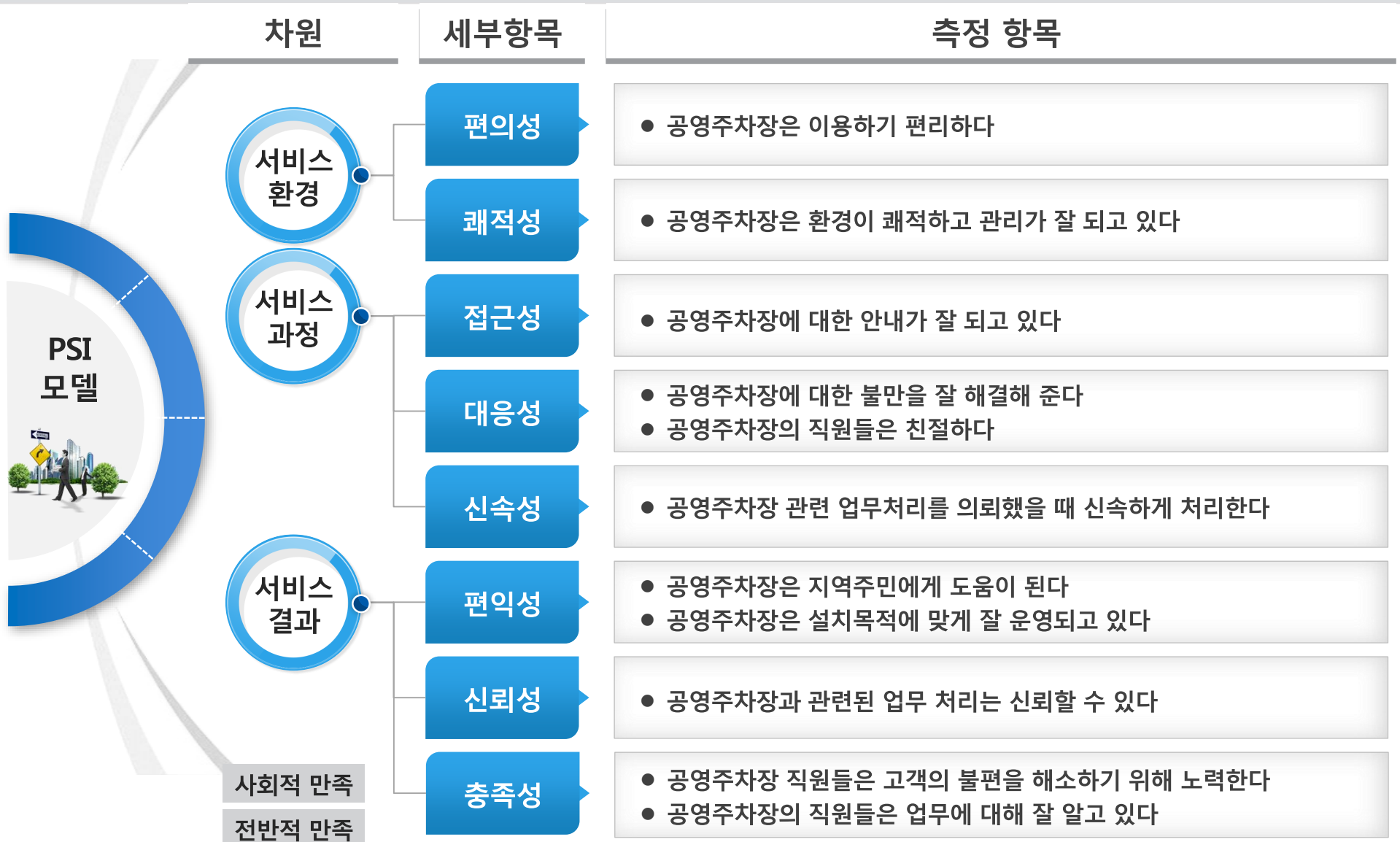


## 3. 강점 : 사회적 만족 약점 : 서비스 과정



## 4. 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

- |                    |  |
|--------------------|--|
| 고객 만족 및 불만 요인      | <ul style="list-style-type: none"> <li>서비스에 대해 '시설이 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 만족 요인임</li> </ul>   |
| 서비스 향상 및 저하 요인     | <ul style="list-style-type: none"> <li>전년과 서비스를 비교해 '시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 시스템이 좋아짐'은 가장 큰 향상 요인임</li> </ul>  |
| 서비스 개선을 위한 고객 요구사항 | <ul style="list-style-type: none"> <li>군포시 시설관리공단이 개선해야 할 사항으로는 '이용시설이 부족/개선해야 함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '접수/예약 방식의 변화/단순화'에 대한 노력 등도 개선되어야 할 점으로 언급됨</li> </ul> |



[ 다음 페이지 ]



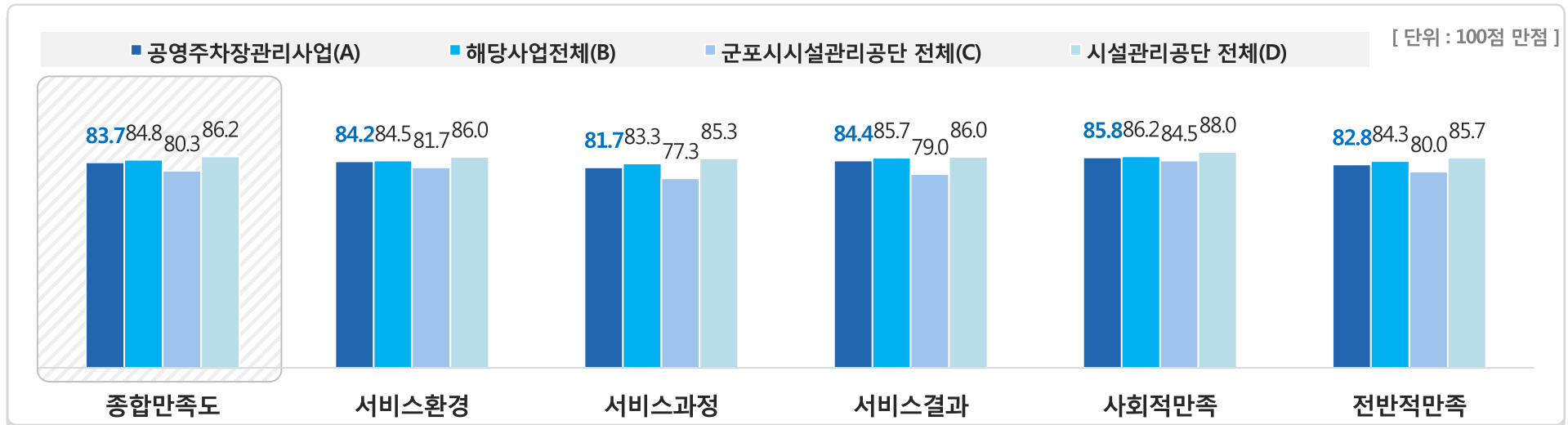
### 3. 조사 결과

#### ☑️ 전체 만족도 비교

- 공영주차장관리사업의 종합만족도는 83.7점으로 해당사업 전체 점수에 비해서는 1.1점 낮게, 군포시 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.3점 높게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP
공영주차장관리사업(A)	83.7	-	84.2	-	81.7	-	84.4	-	85.8	-	82.8	-
해당사업전체(B)*	84.8	▼1.1	84.5	▼0.3	83.3	▼1.6	85.7	▼1.3	86.2	▼0.4	84.3	▼1.4
군포시 시설관리공단 전체(C)	80.3	▲3.3	81.7	▲2.4	77.3	▲4.5	79.0	▲5.5	84.5	▲1.3	80.0	▲2.8
시설관리공단 전체(D)	86.2	▼2.5	86.0	▼1.8	85.3	▼3.6	86.0	▼1.5	88.0	▼2.2	85.7	▼2.8

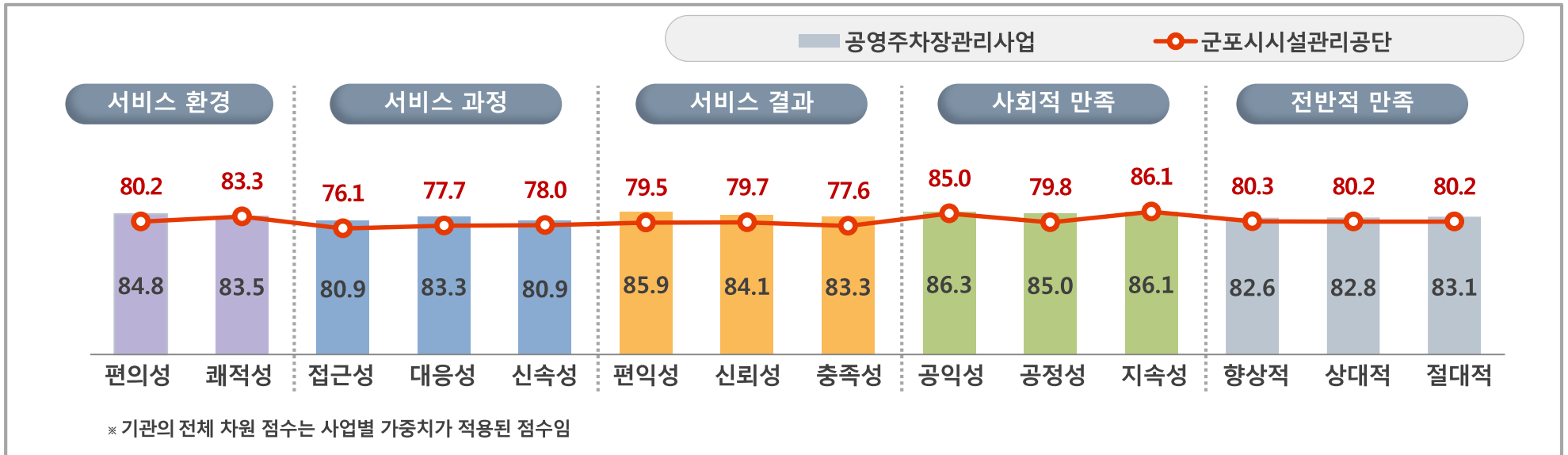
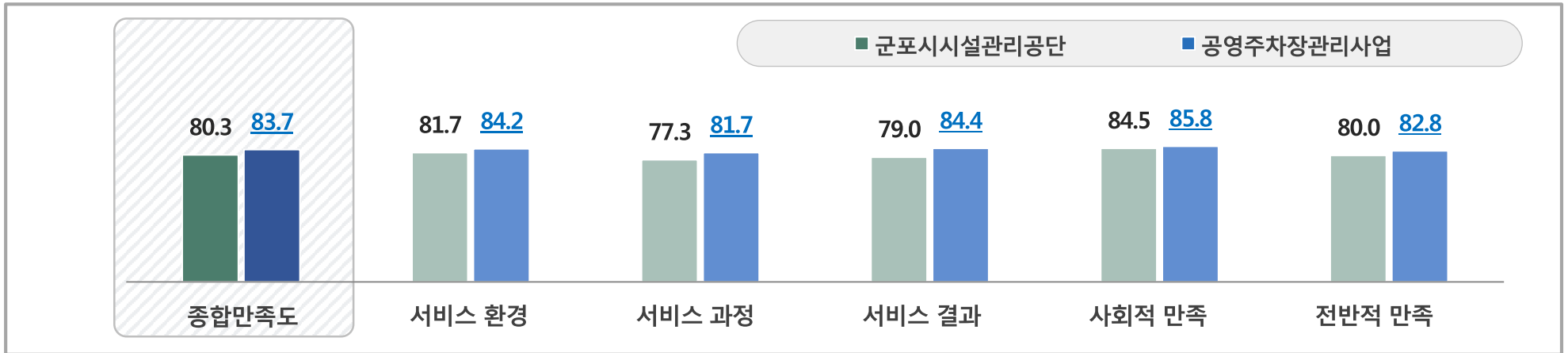
\*해당사업전체(B) : 시설관리공단 사업 중 “공영주차장관리사업” 전체에 대한 만족도 점수





### 3. 조사 결과

#### 평가문항별 만족도



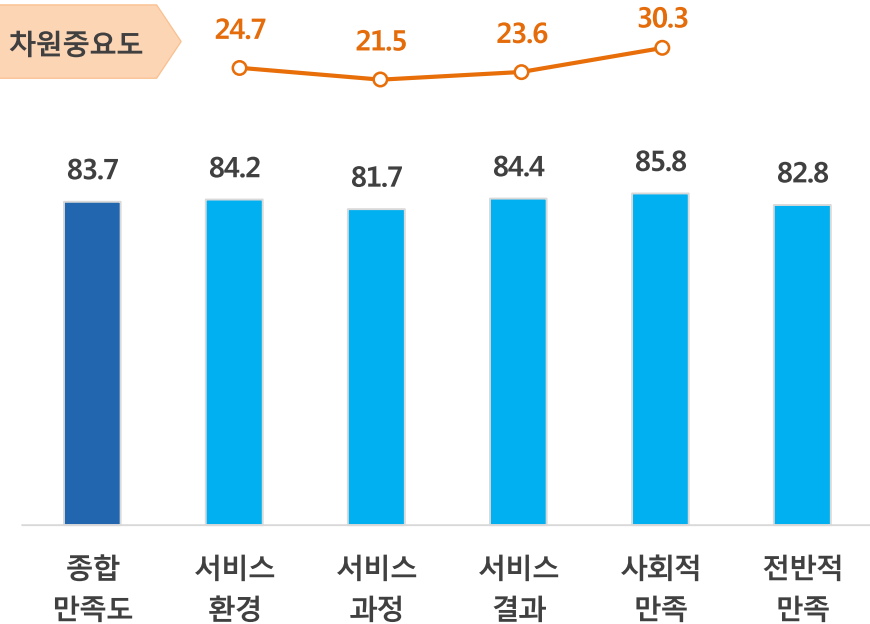
# 3. 조사 결과

## 차원별 IPA 분석

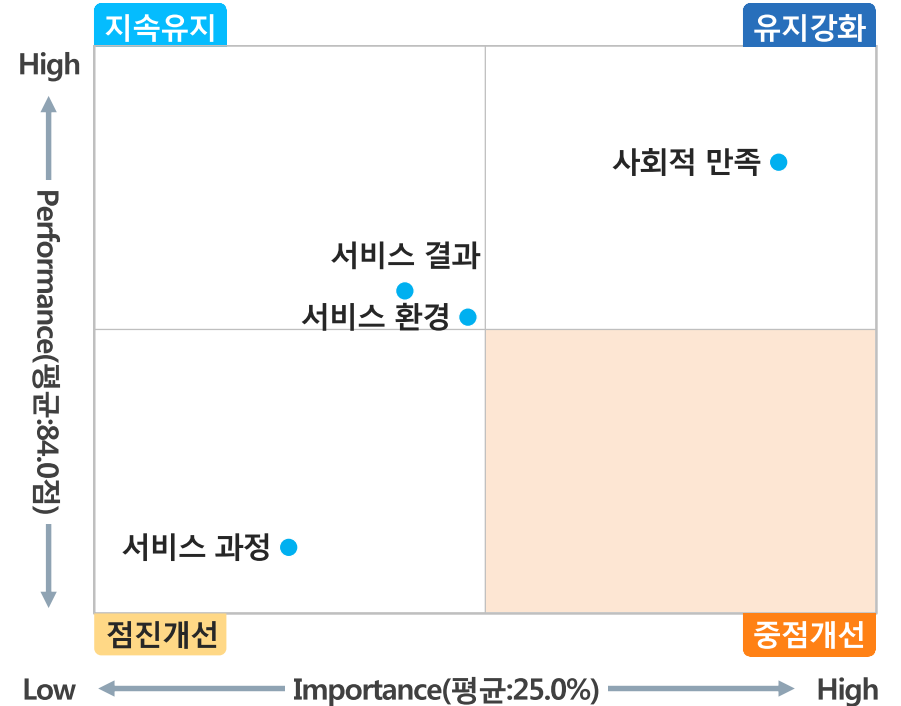
- 차원별 IPA 분석 결과, 중점개선 영역은 나타나지 않았으며, 서비스 과정은 점진개선 영역, 서비스 환경과 서비스 결과는 지속유지 영역, 사회적 만족은 유지강화 영역으로 나타남

### 차원별 중요도\* 및 만족도

[ 단위 : 100점 만점 ]



### 차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



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

# 3. 조사 결과

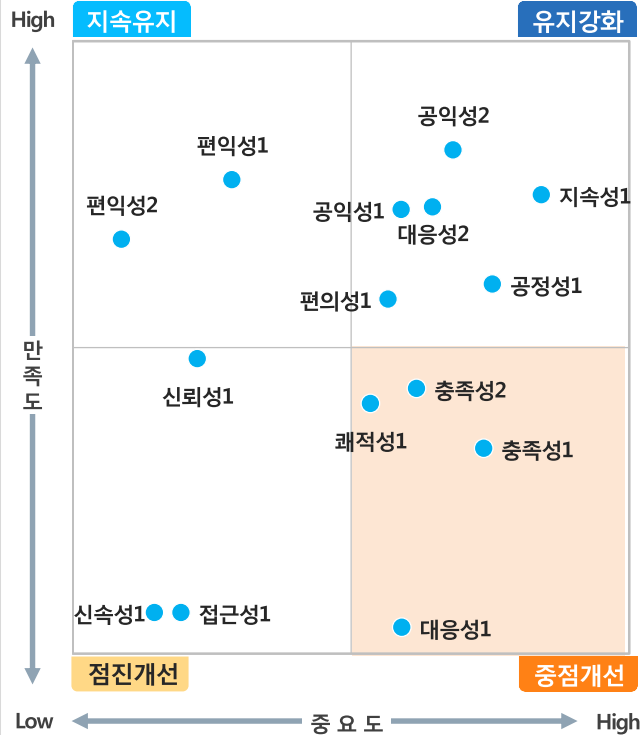
## IV. 사업별 조사 결과

### 항목별 심층 IPA분석

- 서비스 환경의 경우, '중점개선' 요인으로 '쾌적성1'(만족도 83.5점, 중요도 6.9%) 항목이 도출됨
- 서비스 과정의 경우, '중점개선' 요인으로 '대응성1'(만족도 80.7점, 중요도 7.2%) 항목이 도출됨
- 서비스 결과의 경우, '중점개선' 요인으로 '충족성1', '충족성2' 항목이 도출됨



### 항목별 심층 IPA 분석

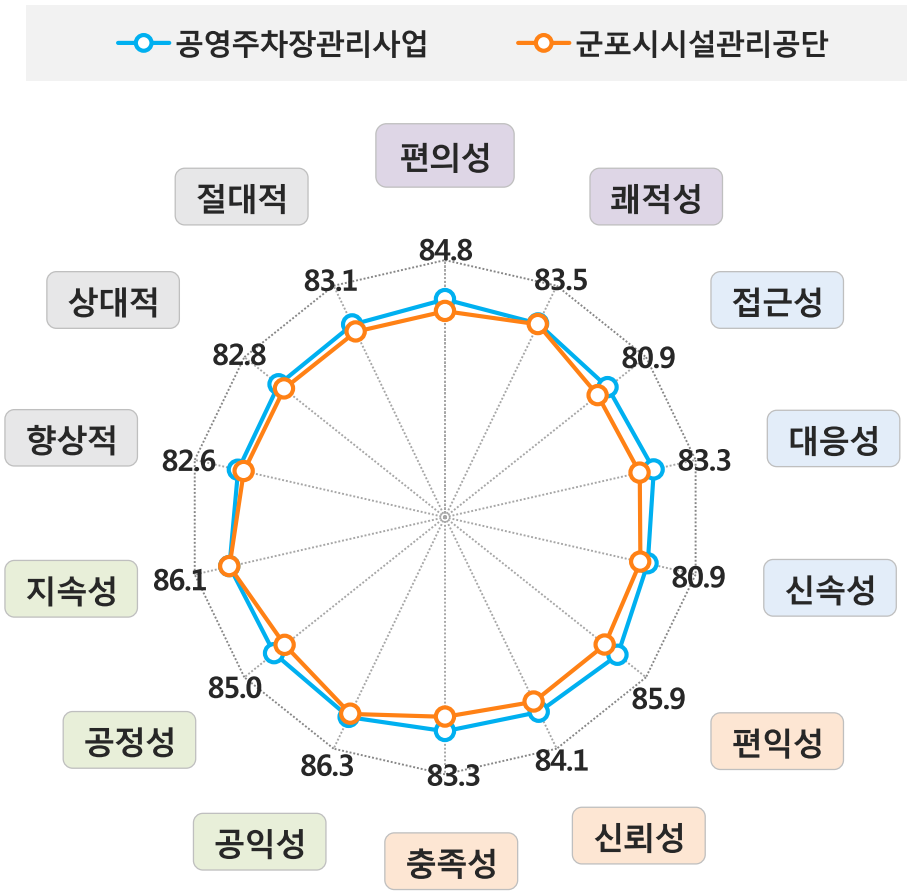


### 설문문항별 만족도 및 중요도 분석

차원	요소	설문문항	만족 중요도 분석 (IPA)	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	공영주차장은 이용하기 편리하다	84.8	7.1
	쾌적성1	공영주차장은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	83.5	6.9
서비스 과정	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다	80.9	4.8
	대응성1	공영주차장에 대한 불만을 잘 해결해 준다	80.7	7.2
	대응성2	공영주차장의 직원들은 친절하다	86.0	7.5
	신속성1	공영주차장 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	80.9	4.5
서비스 결과	편의성1	공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다	86.3	5.4
	편의성2	공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	85.6	4.2
	신뢰성1	공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	84.1	5.0
	충족성1	공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	83.0	8.1
	충족성2	공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	83.7	7.4
사회적 만족	공익성1	공영주차장은 이용객에게 유익하다	85.9	7.2
	공익성2	공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다	86.7	7.8
	공정성1	공영주차장은 장애인이나 노약자도 이용하기 편리하다	85.0	8.2
	지속성1	공영주차장을 계속 이용할 생각이다	86.1	8.7

# 3. 조사 결과

## 차원 및 요소별 강·약점 분석 ① - 평가 결과 비교

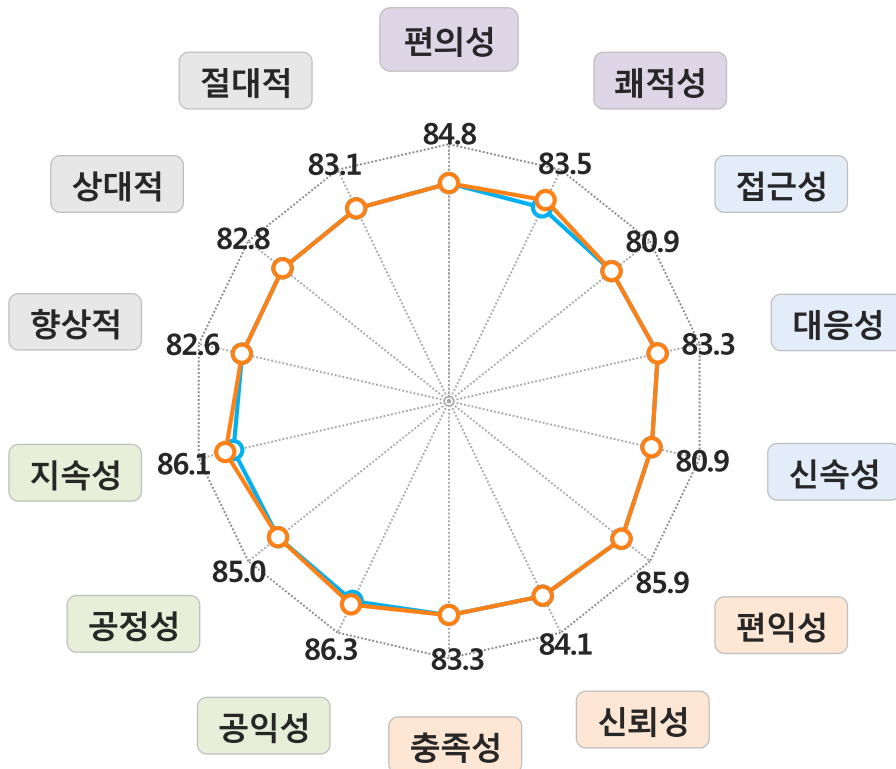


\*상대적으로 약함: 해당기관 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

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

### 차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

○ 공영주차장관리사업    ○ 군포시시설관리공단 최고점수



우선개선\*

점진개선\*\*



\*우선개선: 해당기관 최고점수를 획득한 사업 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

\*\*점진개선: 해당기관 최고점수를 획득한 사업 대비 두 번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

# 4. VOC 분석

## ☑ 서비스 만족 불만족 주요 VOC

[ Base=72 ]

만족 요인	중복%
시설 깨끗함/쾌적함	25.0
시설이 좋음/잘 관리함	20.8
주차가 편함/주차장이 넓음	20.8
강사/직원들이 친절함	19.4
이용요금이 저렴함 / 합리적임	8.3
시설을 이용하기 좋음/편리함	6.9
시설의 위치가 좋음	5.6
만족함/전반적으로 만족함	4.2
과거보다 개선 됨/ 노력함	1.4
일상생활에 도움이 됨/건강에 도움이 됨	1.4

※ 주요 응답만 제시

## ☑ 주요 서비스 향상 및 저하 요인

[ Base=57 ]

향상 요인	중복%
시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 시스템이 좋아짐	22.8
시설 깨끗함/쾌적함/깔끔함	17.5
주차가 편함/주차장이 넓음	17.5
강사/직원들이 친절함	15.8
이용요금이 저렴함 / 합리적임	10.5
만족함/전반적으로 만족함	5.3
시설의 이용이 좋음/편리함	3.5
시설의 위치가 좋음/가까움	3.5
과거보다 개선 됨/ 노력함	1.8
일상생활에 도움이 됨/활력이 됨	1.8

※ 주요 응답만 제시

## ☑ 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[ Base=31 ]

개선 요구사항	중복%
이용시설이 부족/개선해야 함	58.1
접수/예약 방식의 변화/단순화가 필요함	12.9
시설 청결 유지/관리가 필요함	6.5
시설 및 프로그램의 이용가격이 비쌘	6.5
운영시간 변경바람/확대가 필요함	3.2
기타	3.2
시설 접근을 위한 교통편 개선이 필요함	3.2
시설 내 온도를 개선해야 함	3.2
공정성/신뢰성 개선이 필요함	3.2

※ 주요 응답만 제시