2026

광명시청소년재단 시설 이용객 만족도 조사 결과 보고서(종합)

2026.08



광명시청소년재단
GWANGMYEONG CITY YOUTH FOUNDATION

2026년 광명시청소년재단
시설 이용객 만족도 조사 결과 보고서

Contents

01. 조사 개요

02. 조사결과

03. 사업별 조사 결과

04. 조사결과 요약

2026년 광명시청소년재단
시설 이용객 만족도 조사 결과 보고서

PART 01 조사 개요

1. 조사 배경 및 목적
2. 조사 범위 및 절차
3. PSI모델 구성 및 내용
4. PSI평가척도 및 측정방법
5. 조사내용

01. 조사 배경 및 목적

- '25~'29년 광명시청소년재단 중장기계획 수립 연구에서 제안된 비전 **'광명시 청소년 매우만족 파트너'** 라는 비전을 실현 하기 위함
- '24년 지방공공기관 상반기 맞춤형 컨설팅 결과, **고객만족의 요인을 체계적으로 구성하고 조사하는데 어려움이 있다고 판단**됨
- 재단의 **고객만족 향상을 위한 중장기 전략 도출을 위한 기초자료를 마련**하고자 함
- 광명시 **청소년시설과 프로그램의 이용만족도를 확인**하여 개선방향을 도출하고자 함
- 시설과 프로그램 이용만족도를 통해 산출된 결과는 **향후 사업 계획 수립에 반영하기 위한 기초자료로 활용**하고자 함

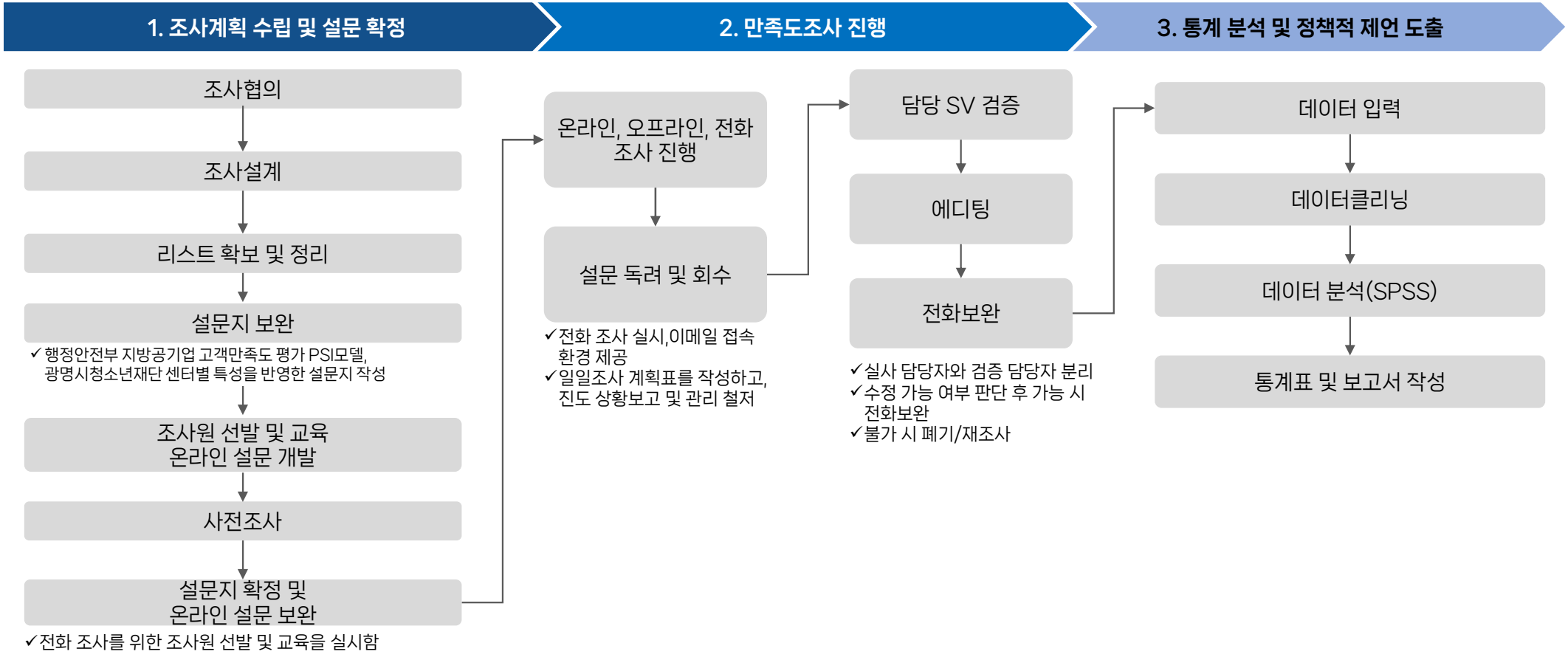
광명시청소년재단 고객만족도 조사

광명시 청소년시설 및 프로그램 이용만족도를 통해 향후 사업 계획 수립을 위한 기초자료로 활용

시설이용만족도 조사 설계	시설이용만족도 조사 (온라인, 오프라인, 전화)	시설이용만족도 조사 결과 분석	시설이용 및 프로그램 개선사항 도출

02. 조사 범위 및 절차

조사설계 및 리스트 확보, **설문지 개발 및 확정 후 설문시스템을 구축하여, 온라인, 오프라인, 전화 조사를 진행**하고,
이후 조사결과에 대한 데이터 클리닝을 통해 조사 신뢰도를 높이고 정확한 **데이터 분석으로 유의미한 결과를 도출**함



03. PSI 모델 구성 및 내용

PSI(Public Satisfaction Index) 모델
지방공기업평가원 평가모델

서비스 환경

고객이 이용하는 **시설의 환경**에 대한 만족도 평가

편의성 | **쾌적성** | **안전성**

- **이용환경의 편리성, 시설의 편리성** 등에 대한 평가
- **시설환경의 쾌적성, 청결성** 등에 대한 평가
- **시설의 안전성, 안전설비** 등에 대한 평가

서비스 과정

서비스를 **이용하는 과정**에 대한 만족도 평가

접근성 | **대응성** | **신속성**

- **안내의 적절성, 고객에 대한 배려** 등에 대한 평가
- **고객요구에 대한 관심, 친절성** 등에 대한 평가
- **이의나 민원에 대한 신속한 처리** 등에 대한 평가

서비스 결과

제공된 서비스 결과에 대한 만족도 평가

편익성 | **신뢰성** | **충족성**

- **서비스를 통한 이익** 등에 대한 평가
- **서비스에 대한 신뢰성** 등에 대한 평가
- **서비스를 통한 요구 충족 여부** 등에 대한 평가

사회적 만족

서비스 **제공에 따른 사회적 만족도** 평가

공익성 | **공정성** | **지속성**

- **서비스를 통한 공익 실현 및 기여도** 등에 대한 평가
- **공정한 서비스 제공 여부** 등에 대한 평가
- **서비스에 대한 지속적 확대 제공** 등에 대한 평가

전반적 만족

제공된 서비스에 대한 전반적 만족도 평가

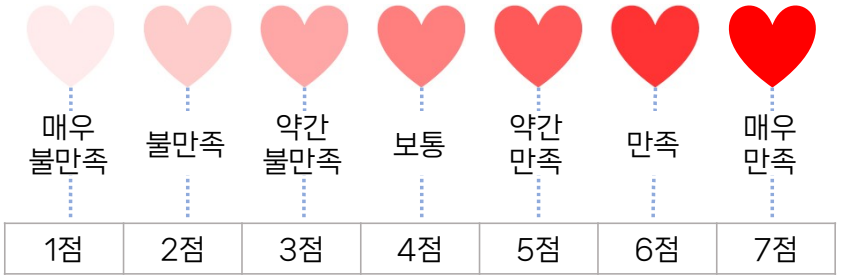
향상적 | **상대적** | **절대적**

- **서비스에 대한 향상적 만족** 수준 평가
- **서비스에 대한 상대적 만족** 수준 평가
- **서비스에 대한 절대적 만족** 수준 평가

04. PSI 평가척도 및 측정방법

평가척도 및 점수 환산 방법

PSI 모델 평가 척도



*항목별로 만족도를 **직관적으로 비교**하고, 지수화하여 시설·서비스별 **만족 수준을 정량적으로 표현**하기 위해 응답자의 **만족 수준을 7점 척도 (1~7점)로 측정한 뒤, 각 점수를 100점 만점 기준으로 환산하여 분석**함*

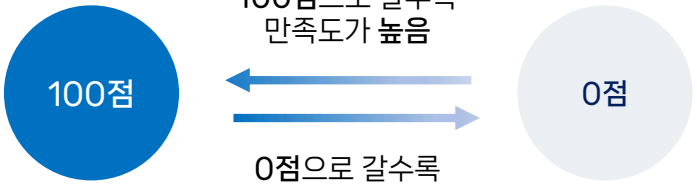
항목별로 7점 척도를 100점 만점으로 환산

구분	7점 척도 (점)	100점 환산 (점)	환산법
매우 만족	7	100.0	(7-1)/6*100
만족	6	83.3	(6-1)/6*100
약간 만족	5	66.7	(5-1)/6*100
보통	4	50.0	(4-1)/6*100
약간 불만족	3	33.3	(3-1)/6*100
불만족	2	16.7	(2-1)/6*100
매우 불만족	1	0.0	(1-1)/6*100

만족도 해석



100점 만점으로 환산한
만족도 지수는 50점을 기준으로



광명시청소년재단
GWANGMYEONG CITY YOUTH FOUNDATION

04. PSI 평가척도 및 측정방법(계속)

다차원 체감 만족도 사용

PSI

W1 (D1 = ∑서비스 환경 만족도 / N) + W2 (D2 = ∑서비스 과정 만족도 / N) +
W3 (D3 = ∑서비스 결과 만족도 / N) + W4 (D4 = ∑사회적 만족도 / N) + W5 (D5 = ∑전반적 만족도 / N)

차원 Dimension	서비스 환경 (D1)	서비스 과정 (D2)	서비스 결과 (D3)	사회적 만족 (D4)	전반적 만족 (D5)
가중치 Weight	W1 (10%)	W2 (20%)	W3 (20%)	W4 (20%)	W5 (30%)

구성요소를 지수들의 산술 평균

✓ **서비스 환경(예)**

구성요소1	▶	편의성 C1
구성요소2	▶	쾌적성 C2
구성요소3	▶	안전성 C3

✓ **서비스 환경(D1)**

D = (C1 + C2 + C3)/3

주) PSI 가중치 구조는 서비스 환경 10%, 서비스 과정 20%, 서비스 결과 20%, 사회적 만족 20%, 전반적 만족 30%로 구성됨
이러한 배분은 각 차원의 상대적 영향력과 공공서비스 특성을 고려한 결과로,
서비스 환경(10%)은 기반 요인으로 중요하나 직접적 만족 영향은 낮고, 서비스 과정(20%)은 서비스 체감의 핵심으로 응대·절차 등 운영 품질을 반영하며, 서비스 결과(20%)는 서비스의 실질적 효과를 나타내고,
사회적 만족(20%)은 공익성과 신뢰성 등 공공가치를 평가하며, 전반적 만족(30%)은 종합적 평가이자 최종성과를 대변함.
이 구조는 지방공기업평가원 등 공공기관의 다년간 연구와 통계적 검증(요인분석·회귀분석 등)에 기반한 표준형 PSI 가중치 체계로, 공공서비스 만족도 평가의 일관성과 비교 가능성을 확보하기 위한 목적을 가짐

PSI 측정의 고려사항

지표산정 시 5개 차원 가중치 적용

▶ 15개 구성 요소들(편의성, 쾌적성 등)을 5가지 차원으로 구성하여 각 차원별로 가중치를 할당하고, PSI 산출시 적용하여 기관별/사업별 가중치 부여에 대한 공정성/형평성 제고

다차원 전반적 만족도를 이용한 전반적이고 종합적인 분석

▶ 기존의 전반적 만족도 측정이 단일 차원(전반적 만족도 1문항)으로 구성되어 대표성(설명력)이 낮게 나타나, 전반적 만족도 측정의 차원을 개념의 조작적 정의를 통해 다차원(향상적, 상대적, 절대적)으로 분산시킴으로써 전반적이고 종합적인 분석이 가능

05. 조사내용 – 시설 이용자(1/3)

서비스 환경	편의성	✓ OO시설은 이용하는 절차가 편하다 ✓ OO시설은 편의시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성	✓ OO시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
	안전성	✓ OO시설은 고객의 안전을 위해 노력하고 있다
서비스 과정	접근성	✓ OO시설에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ OO시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ OO시설의 직원들은 친절하다
	신속성	✓ OO시설은 업무를 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ OO시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ OO시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ OO시설의 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ OO시설 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ OO시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

사회적 만족	공익성	✓ OO시설은 지역 청소년들에게 도움이 된다 ✓ OO시설은 지역 청소년들의 여가활용에 기여한다 *공익성 두 번째 문항은 상담복지센터 설문에서 제외
	공정성	✓ OO시설은 누구나 차별 없이 이용할 수 있다
	지속성	✓ OO시설을 앞으로도 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	✓ OO시설에서 제공하는 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ OO시설에서 제공하는 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ OO시설에서 제공하는 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

05. 조사내용 – 시설이용자&리모델링 만족도 평가 (2/3)

- 시설 이용자의 5개 영역 문항 및 리모델링에 대한 만족도 문항을 추가함
- 문항 적용시설 : 나름청소년활동센터, 디딤청소년활동센터

리모델링 이후 시설환경	전반적 만족	✓ 리모델링에 대하여 전반적으로 만족한다
	편의성	✓ 리모델링 이후 시설 공간이 이전보다 이용하기 편리해졌다
	쾌적성	✓ 리모델링 이후 시설 내부가 더 쾌적하고 깨끗하게 느껴진다
	안전성	✓ 리모델링 이후 시설을 더 안전하게 이용할 수 있다고 느낀다
	개선체감도	✓ 리모델링 이후 기존에 불편했던 시설 환경이 개선되었다
서비스 환경	편의성	✓ OO시설은 이용하는 절차가 편하다 ✓ OO시설은 편의시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성	✓ OO시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
	안전성	✓ OO시설은 고객의 안전을 위해 노력하고 있다
서비스 과정	접근성	✓ OO시설에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ OO시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ OO시설의 직원들은 친절하다
	신속성	✓ OO시설은 업무를 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ OO시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ OO시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ OO시설의 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ OO시설 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ OO시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성	✓ OO시설은 지역 청소년들에게 도움이 된다 ✓ OO시설은 지역 청소년들의 여가활용에 기여한다 *공익성 두 번째 문항은 상담복지센터 설문에서 제외
	공정성	✓ OO시설은 누구나 차별 없이 이용할 수 있다
	지속성	✓ OO시설을 앞으로도 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	✓ OO시설에서 제공하는 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ OO시설에서 제공하는 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ OO시설에서 제공하는 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

05. 조사내용 – 프로그램 이용자(3/3)

서비스 환경	편의성	✓ OO시설에서 운영하는 프로그램(시설) 이용절차는 편하다
	쾌적성	✓ OO시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
	안전성	✓ OO시설은 고객의 안전을 위해 노력하고 있다
서비스 과정	접근성	✓ OO시설은 프로그램 이용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ OO시설 프로그램에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ OO시설 프로그램을 운영하는 직원들은 친절하다
	신속성	✓ OO시설 직원들은 프로그램과 관련된 업무들을 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ OO시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ OO시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ OO시설의 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ OO시설 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다

사회적 만족	공익성	✓ OO시설(프로그램)은 지역 청소년들에게 도움이 된다 ✓ OO시설(프로그램)은 지역 청소년들의 여가활용에 기여한다 *공익성 두 번째 문항은 상담복지센터 설문에서 제외
	공정성	✓ OO시설(프로그램)은 누구나 차별 없이 이용할 수 있다
	지속성	✓ OO시설의 프로그램을 앞으로도 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	✓ OO시설에서 제공하는 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ OO시설에서 제공하는 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ OO시설에서 제공하는 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

2026년 광명시청소년재단
시설 이용객 만족도 조사 결과 보고서

PART 02 조사 결과

1. 조사설계
2. 응답자 특성
3. 종합만족도
4. 응답자 특성별 분석
5. 차원 및 요소별 만족도

조사 대상

광명시청소년재단의
서비스 이용고객

모집단

평가대상별
고객 정의

조사 방법

해당 센터의 이용고객 대상으로
표본조사

표본 크기

[단위 : 명]

시설명	위치	시설 이용객	프로그램 이용객
전체		187	327
광명시청소년수련관	소하동	41	56
해냄청소년활동센터	광명동	25	33
오름청소년활동센터	광명동	30	32
나름청소년활동센터	철산동	24	34
디딤청소년활동센터	소하동	25	33

시설명	위치	시설 이용객	프로그램 이용객
푸름청소년활동센터	광명동	25	33
광명시청소년상담복지센터	철산동	-	24
광명시청소년지원센터	철산동	-	16
광명시청소년진로진학지원센터	수련관 3층	-	25
광명시청소년미디어센터	수련관 3층	-	24
청소년예술창작소	철산동	17	17

총 514표본

조사 기간

- 2026년 07월 08일 ~ 08월 02일

자료 수집 방법

- 온라인, 오프라인, 전화를 이용한 조사

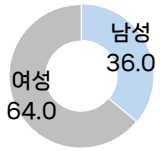
02. 응답자 특성

광명시청소년재단 시설이용객 만족도 전체

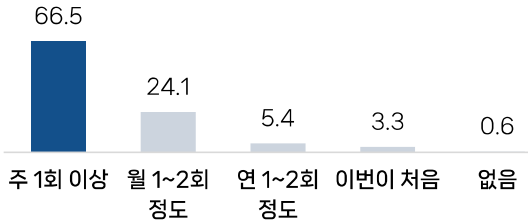
[단위 : %]

구분		사례수(명)	비율(%)
전체		514	100.0
성별	남성	185	36.0
	여성	329	64.0
연령대	청소년	425	82.7
	성인	89	17.3
학교급	초등학생	217	42.2
	중학생	150	29.2
	고등학생	58	11.3
	성인	89	17.3
거주지	광명동	147	28.6
	철산동	143	27.8
	소하동	134	26.1
	일직동	17	3.3
	학온동	1	0.2
	하안동	61	11.9
	기타	11	2.1
시설 이용 빈도 수	주 1회 이상	342	66.5
	월 1~2회 정도	124	24.1
	연 1~2회 정도	28	5.4
	이번이 처음	17	3.3
	없음	3	0.6
시설 인지 경로	온라인(홈페이지/앱)	32	6.2
	SNS(인스타그램 등)	30	5.8
	학교(교사 안내, 가정통신문 등)	57	11.1
	전단지·포스터 등 오프라인 홍보물	20	3.9
	지역 행사·캠페인	13	2.5
	지인 추천(친구, 가족 등)	258	50.2
	현장 방문(시설 근처에 거주)	78	15.2
	기타	26	5.1

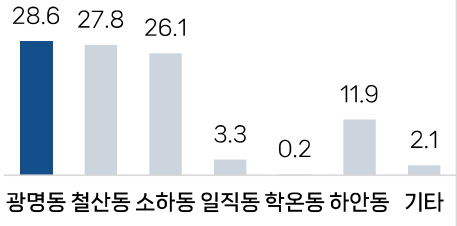
성별



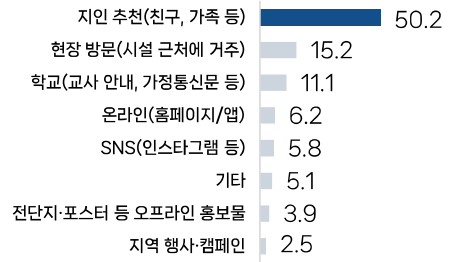
시설 이용 빈도 수



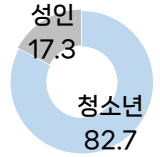
거주지



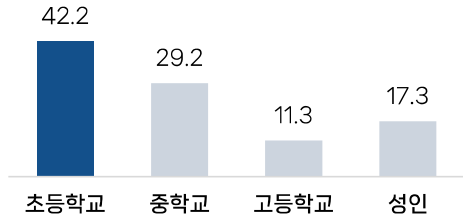
시설 인지 경로



연령별



학교급



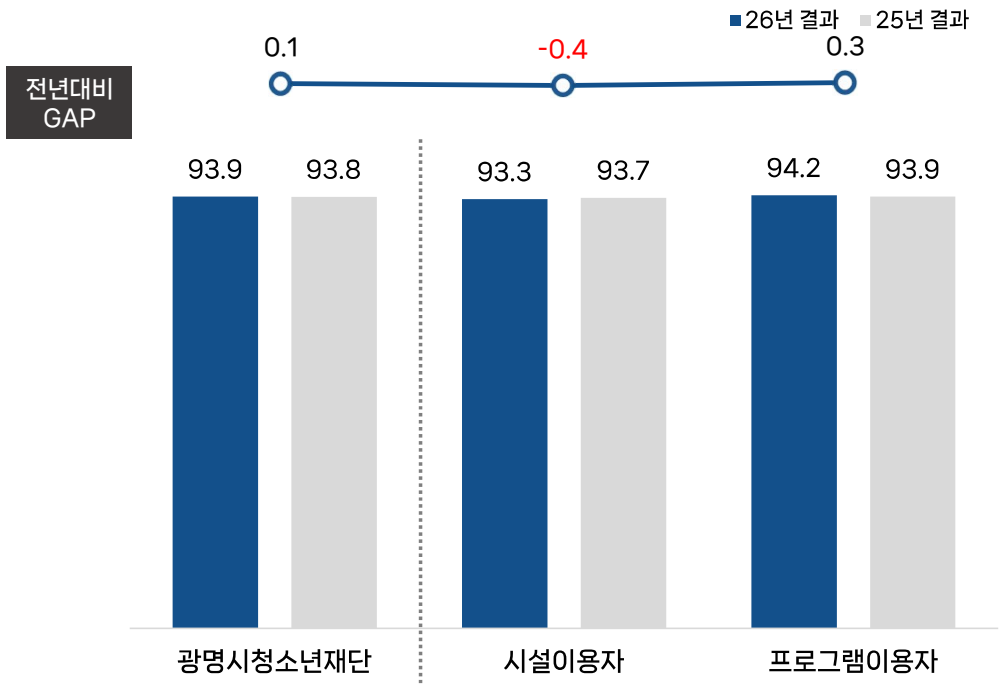
03. 종합만족도

전체 만족도 비교

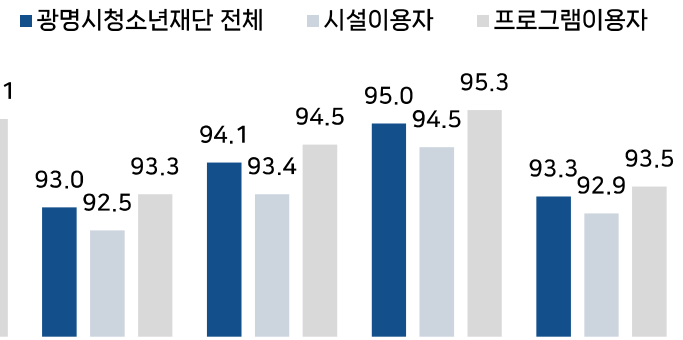
- 광명시청소년재단 종합 만족도는 93.9점, 시설이용자 만족도 93.3점, 프로그램 이용자 만족도 94.2점으로 나타남
- 전년대비 광명시청소년재단 종합 만족도는 +0.1점, 시설 이용자는 -0.4점, 프로그램 이용자는 +0.3점 상승하였음

[단위 : 100점 만점]

광명시청소년재단 조사결과



차원별 만족도 결과



GAP	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
광명시 청소년재단	94.8	93.0	94.1	95.0	93.3
전년대비 GAP	▲1.6	▲0.1	▼0.1	▲0.1	▼0.4
시설이용자	94.1	92.5	93.4	94.5	92.9
전년대비 GAP	▲1.6	▼0.1	▼0.8	▼0.7	▼0.6
프로그램이용자	95.1	93.3	94.5	95.3	93.5
전년대비 GAP	▲1.6	▲0.3	▲0.2	▲0.5	▼0.2

04. 응답자 특성별 분석(전체)(1/2)

사업별 만족도

- 광명시청소년재단 종합 만족도는 93.9점으로 나타남
- 응답자 특성별로는 사업 유형에서 프로그램 이용자 94.2점, 성별에서 남성 94.8점, 연령대에서 청소년 93.9점, 학교급에서 고등학생 95.6점으로 가장 높은 만족도를 보임

[단위 : 명, 100점 만점]

구 분		사례수	종합만족도	차 원 별				
				서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
광명시청소년재단		514	93.9	94.8	93.0	94.1	95.0	93.3
사업 유형	시설이용자	187	93.3	94.1	92.5	93.4	94.5	92.9
	프로그램이용자	327	94.2	95.1	93.3	94.5	95.3	93.5
성별	남성	185	94.8	95.8	94.2	95.3	95.7	94.1
	여성	329	93.4	94.1	92.4	93.4	94.6	92.9
연령대	청소년	425	93.9	94.7	93.1	94.1	94.9	93.5
	성인	89	93.7	95.0	92.6	93.9	95.7	92.4
학교급	초등학생	217	95.5	95.8	95.0	95.9	96.2	95.1
	중학생	150	91.0	92.6	89.8	90.8	92.6	90.4
	고등학생	58	95.6	96.1	94.8	96.1	95.7	95.6
	성인	89	93.7	95.0	92.6	93.9	95.7	92.4
거주지	광명동	147	91.9	92.6	90.7	92.2	93.5	91.1
	철산동	143	95.0	95.9	94.2	95.0	95.7	94.7
	소하동	134	93.9	94.9	93.1	93.6	95.1	93.4
	일직동	17	96.3	96.2	94.6	97.7	98.2	95.1
	학온동	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	하안동	61	94.8	95.6	94.4	95.5	95.4	93.8
	기타	11	98.3	99.5	98.7	98.7	98.0	97.5

04. 응답자 특성별 분석(전체)(2/2)

사업별 만족도

- 광명시청소년재단 종합 만족도는 93.9점으로 나타남
- 응답자 특성별로는 시설 인지 경로를 지인추천을 선택한 이용자들이 95.0점으로 가장 높은 만족도를 보임

[단위 : 명, 100점 만점]

구 분		사례수	종합만족도	차 원 별				
				서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
광명시청소년재단		514	93.9	94.8	93.0	94.1	95.0	93.3
시설 이용 빈도 수	주 1회 이상	342	94.7	95.5	94.0	94.7	95.7	94.2
	월 1~2회 정도	124	91.9	92.7	90.6	92.4	93.6	91.0
	연 1~2회 정도	28	94.5	94.2	94.0	94.7	94.4	94.6
	이번이 처음	17	90.2	94.8	88.1	92.2	90.8	88.6
	없음	3	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
시설 인지 경로	온라인(홈페이지/앱)	32	93.8	95.0	91.7	95.1	93.7	93.9
	SNS(인스타그램 등)	30	93.1	95.0	91.4	92.1	94.3	93.3
	학교(교사 안내, 가정통신문 등)	57	92.6	93.5	91.2	93.2	93.3	92.3
	전단지·포스터 등 오프라인 홍보물	20	89.9	94.6	89.7	90.0	92.1	86.9
	지역 행사·캠페인	13	91.9	93.4	90.4	90.4	93.8	92.3
	지인 추천(친구, 가족 등)	258	95.0	95.4	94.3	95.3	96.3	94.3
	현장 방문(시설 근처에 거주)	78	92.8	93.9	92.8	92.8	93.7	92.0
	기타	26	94.1	93.7	93.2	94.1	94.9	94.0

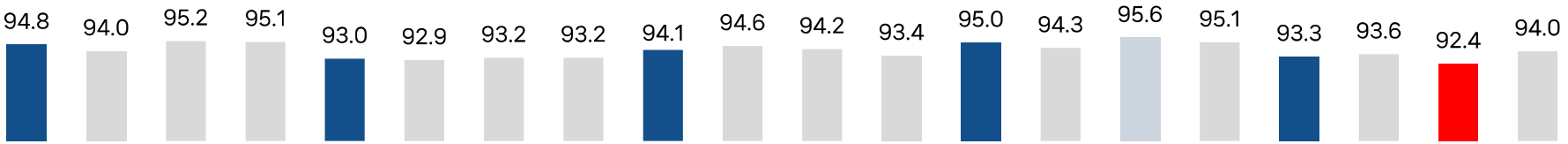
주) 프로그램 이용객 중 시설 외부 프로그램 참여자를 고려하여 '이용한 적 없음' 항목을 추가함

05. 차원 및 요소별 만족도(1/2)

차원 및 요소별 만족도

- 광명시청소년재단의 요소별 만족도를 살펴보면, 사회적 만족 차원의 공정성이 95.6점으로 가장 높게 나타났으며, 전반적 만족 차원의 상대적이 92.4점으로 가장 낮게 평가됨

[단위 : 100점 만점]



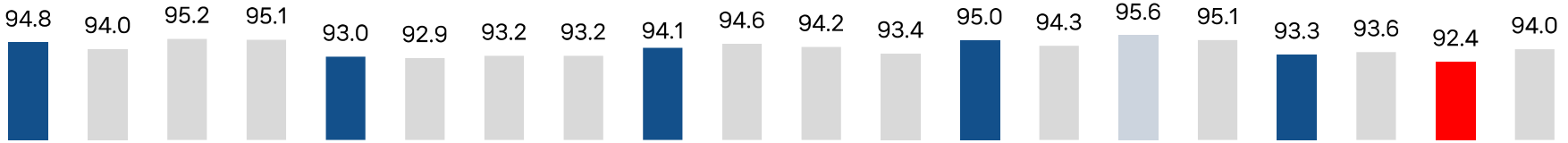
구 분		서비스 환경				서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
		차원값	편의성	괘적성	안전성	차원값	접근성	대응성	신속성	차원값	편익성	신뢰성	충족성	차원값	공익성	공정성	지속성	차원값	향상적	상대적	절대적
광명시청소년재단		94.8	94.0	95.2	95.1	93.0	92.9	93.2	93.2	94.1	94.6	94.2	93.4	95.0	94.3	95.6	95.1	93.3	93.6	92.4	94.0
사업 유형	시설이용자	94.1	93.7	94.3	94.4	92.5	92.5	92.8	92.4	93.4	93.6	93.3	93.1	94.5	93.4	95.2	94.8	92.9	93.5	91.8	93.5
	프로그램이용자	95.1	94.1	95.7	95.5	93.3	93.1	93.3	93.6	94.5	95.2	94.7	93.6	95.3	94.9	95.9	95.2	93.5	93.6	92.8	94.2
성별	남성	95.8	95.2	96.4	95.9	94.2	94.1	94.2	94.8	95.3	95.4	95.3	95.0	95.7	94.5	96.8	95.7	94.1	94.0	93.4	95.0
	여성	94.1	93.3	94.5	94.6	92.4	92.2	92.6	92.3	93.4	94.1	93.6	92.6	94.6	94.3	94.9	94.7	92.9	93.4	91.9	93.4
연령대	청소년	94.7	94.1	95.0	95.0	93.1	93.1	93.2	93.2	94.1	94.6	94.3	93.4	94.9	94.1	95.4	95.1	93.5	93.8	92.5	94.3
	성인	95.0	93.5	96.1	95.5	92.6	91.9	92.9	93.1	93.9	94.4	93.8	93.6	95.7	95.6	96.4	94.9	92.4	92.7	91.9	92.5
학교급	초등학생	95.8	95.2	96.2	95.9	95.0	95.5	95.0	94.7	95.9	96.6	95.9	95.3	96.2	95.5	97.2	95.9	95.1	95.5	94.3	95.7
	중학생	92.6	91.6	92.9	93.2	89.8	89.1	90.2	90.0	90.8	91.0	91.2	89.9	92.6	91.5	93.0	93.3	90.4	91.1	89.1	90.9
	고등학생	96.1	96.1	96.0	96.3	94.8	94.3	94.1	96.0	96.1	96.6	96.6	95.1	95.7	95.4	95.1	96.6	95.6	94.5	94.8	97.7
	성인	95.0	93.5	96.1	95.5	92.6	91.9	92.9	93.1	93.9	94.4	93.8	93.6	95.7	95.6	96.4	94.9	92.4	92.7	91.9	92.5
거주지	광명동	92.6	92.2	92.9	92.6	90.7	89.6	91.2	91.3	92.2	92.7	92.1	92.0	93.5	92.7	94.4	93.3	91.1	91.6	89.9	92.0
	철산동	95.9	94.6	97.2	96.0	94.2	94.1	94.6	93.9	95.0	95.7	95.0	94.2	95.7	95.5	95.9	95.6	94.7	94.1	94.4	95.6
	소하동	94.9	94.2	94.9	95.6	93.1	93.7	92.4	93.3	93.6	94.3	94.1	92.5	95.1	94.5	95.2	95.6	93.4	94.4	92.4	93.4
	일직동	96.2	94.6	96.1	98.0	94.6	96.9	95.6	94.8	97.7	97.5	98.0	97.5	98.2	96.6	99.0	99.0	95.1	95.1	94.1	96.1
	학온동	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	하안동	95.6	95.4	95.6	95.9	94.4	94.5	94.5	94.0	95.5	95.5	95.9	95.1	95.4	93.9	96.7	95.6	93.8	94.1	92.5	94.7
	기타	99.5	98.5	100.0	100.0	98.7	97.0	99.2	100.0	98.7	99.2	98.5	98.5	98.0	98.5	100.0	95.5	97.5	97.0	97.0	98.5

05. 차원 및 요소별 만족도(2/2)

차원 및 요소별 만족도

- 광명시청소년재단의 요소별 만족도를 살펴보면, 사회적 만족 차원의 공정성이 95.6점으로 가장 높게 나타났으며, 전반적 만족 차원의 상대적이 92.4점으로 가장 낮게 평가됨

[단위 : 100점 만점]



구 분		서비스 환경				서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
		차원값	편의성	쾌적성	안전성	차원값	접근성	대응성	신속성	차원값	편익성	신뢰성	충족성	차원값	공익성	공정성	지속성	차원값	향상적	상대적	절대적
광명시청소년재단		94.8	94.0	95.2	95.1	93.0	92.9	93.2	93.2	94.1	94.6	94.2	93.4	95.0	94.3	95.6	95.1	93.3	93.6	92.4	94.0
시설 이용 빈도 수	주 1회 이상	95.5	95.0	95.7	95.8	94.0	94.2	94.2	93.7	94.7	95.3	94.9	93.9	95.7	95.0	96.1	96.0	94.2	94.2	93.8	94.7
	월 1~2회 정도	92.7	91.3	93.7	93.1	90.6	89.9	90.6	91.3	92.4	92.9	92.4	91.7	93.6	93.0	94.4	93.4	91.0	92.4	89.0	91.8
	연 1~2회 정도	94.2	93.5	94.6	94.6	94.0	92.9	94.6	94.6	94.7	94.9	94.0	95.2	94.4	94.0	95.2	94.0	94.6	97.0	92.3	94.6
	이번이 처음	94.8	93.1	96.1	95.1	88.1	85.4	87.7	93.8	92.2	91.7	92.2	92.6	90.8	90.2	94.1	87.5	88.6	83.3	90.2	92.2
	없음	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
시설 인지 경로	온라인(홈페이지/앱)	95.0	94.8	96.4	93.8	91.7	91.9	92.2	92.5	95.1	94.8	94.6	95.4	93.7	95.3	97.4	88.2	93.9	92.5	93.2	95.8
	SNS(인스타그램 등)	95.0	90.0	98.3	96.7	91.4	90.0	91.9	92.2	92.1	94.2	93.9	88.3	94.3	90.6	93.9	98.3	93.3	92.2	93.9	93.9
	학교(교사안내,가정통신문등)	93.5	93.1	93.9	93.6	91.2	90.4	92.0	91.4	93.2	93.0	93.3	93.3	93.3	92.4	93.8	93.9	92.3	90.1	93.0	93.9
	전단지포스터등오프라인홍보물	94.6	93.8	94.2	95.8	89.7	88.3	89.2	91.7	90.0	92.5	92.5	85.0	92.1	90.4	91.7	94.2	86.9	92.5	82.5	85.8
	지역 행사·캠페인	93.4	94.2	93.6	92.3	90.4	89.7	90.4	91.0	90.4	91.0	89.7	90.4	93.8	94.2	92.3	94.9	92.3	91.0	92.3	93.6
	지인 추천(친구, 가족 등)	95.4	94.7	95.8	95.8	94.3	93.8	94.4	94.6	95.3	95.8	95.1	95.0	96.3	95.9	97.1	96.0	94.3	95.1	93.3	94.7
	현장방문(시설근처에거주)	93.9	93.3	93.8	94.7	92.8	94.4	92.6	91.1	92.8	93.8	93.0	91.5	93.7	93.1	92.9	95.1	92.0	92.3	91.2	92.5
	기타	93.7	94.6	92.9	93.6	93.2	94.2	91.7	93.6	94.1	92.0	94.9	95.5	94.9	93.6	97.4	93.6	94.0	95.1	91.3	95.3

주) 프로그램 이용객 중 시설 외부 프로그램 참여자를 고려하여 '이용한 적 없음' 항목을 추가함

2026년 광명시청소년재단
시설 이용객 만족도 조사 결과 보고서

PART 03 사업별 조사 결과

1. 시설 이용자
2. 프로그램 이용자

2026년 광명시청소년재단
시설 이용객 만족도 조사 결과 보고서



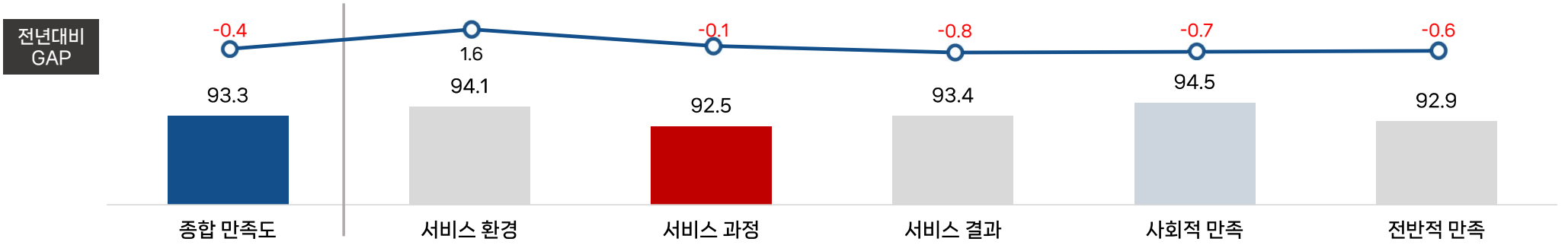
01 시설 이용자

1. 조사 결과 요약
2. 조사내용

1. 시설이용자의 종합만족도는 93.3점

최고득점 차원 : 사회적 만족 94.5점 / 최저득점 차원 : 서비스 과정 92.5점

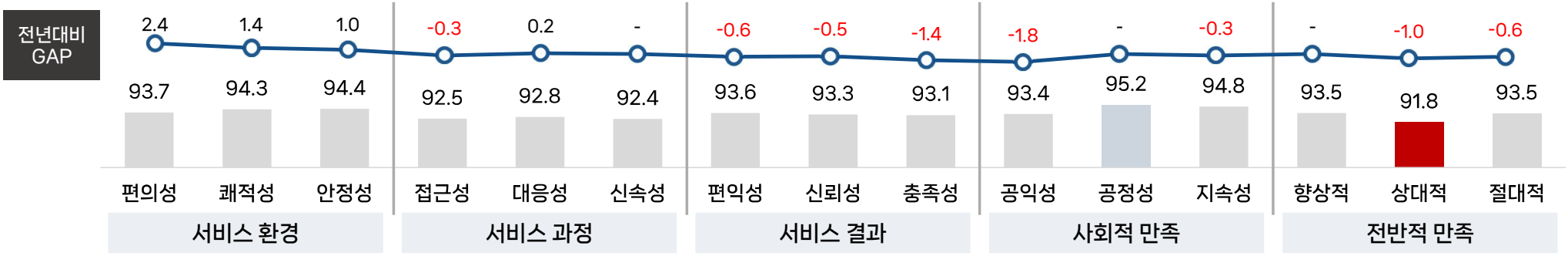
[단위 : 100점 만점]



2. 강점 : 공정성 / 약점 : 상대적

상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 공정성 95.2점 / 상대적으로 약한 부분 : 전반적 만족 상대적 91.8점

[단위 : 100점 만점]



광명시청소년재단
GWANGMYEONG CITY YOUTH FOUNDATION

응답자 특성(1/2)

- 시설이용자 만족도는 93.3점으로 나타남
- 응답자 특성별로는 성별에서 남성 94.6점, 연령대에서 성인 94.3점, 학교급에서 초등학생 95.4점으로 가장 높은 만족도를 보임

[단위 : 명, 100점 만점]

구 분		사례수	종합만족도	차 원 별				
				서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
시설이용자 만족도		187	93.3	94.1	92.5	93.4	94.5	92.9
성별	남성	70	94.6	95.4	93.8	94.9	96.0	93.7
	여성	117	92.6	93.4	91.7	92.4	93.5	92.4
연령대	청소년	174	93.3	94.1	92.4	93.2	94.4	92.8
	성인	13	94.3	94.2	94.2	94.9	94.9	93.6
학교급	초등학생	88	95.4	96.0	94.8	95.8	96.7	94.6
	중학생	62	90.2	91.8	88.8	89.7	91.9	89.8
	고등학생	24	93.3	93.2	92.8	93.1	92.8	94.2
	성인	13	94.3	94.2	94.2	94.9	94.9	93.6
거주지	광명동	58	90.6	92.2	89.5	90.9	91.9	89.8
	철산동	55	96.7	96.4	96.0	96.8	97.2	97.0
	소하동	50	92.3	93.3	92.4	91.6	93.8	91.4
	일직동	9	94.1	95.4	91.4	96.0	96.6	92.6
	학온동	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	하안동	12	93.1	94.0	91.2	93.1	94.2	93.5
	기타	2	99.2	97.2	97.2	100.0	100.0	100.0

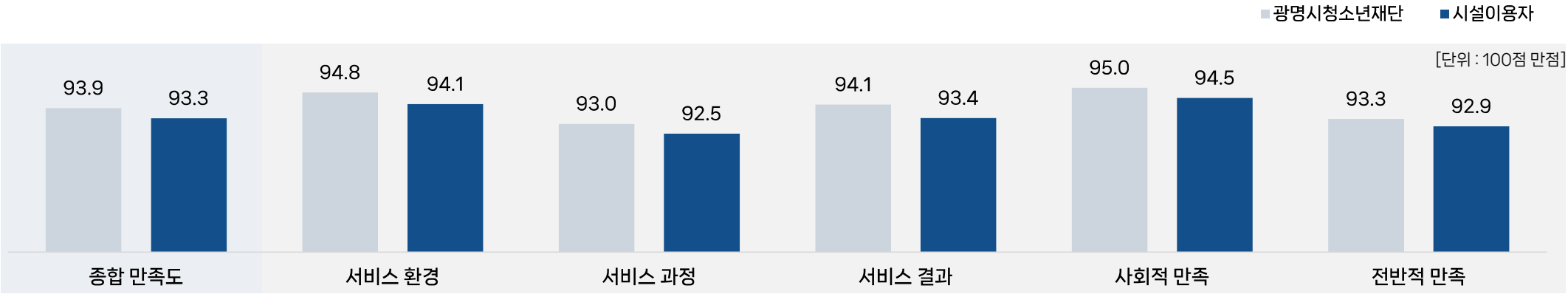
응답자 특성(2/2)

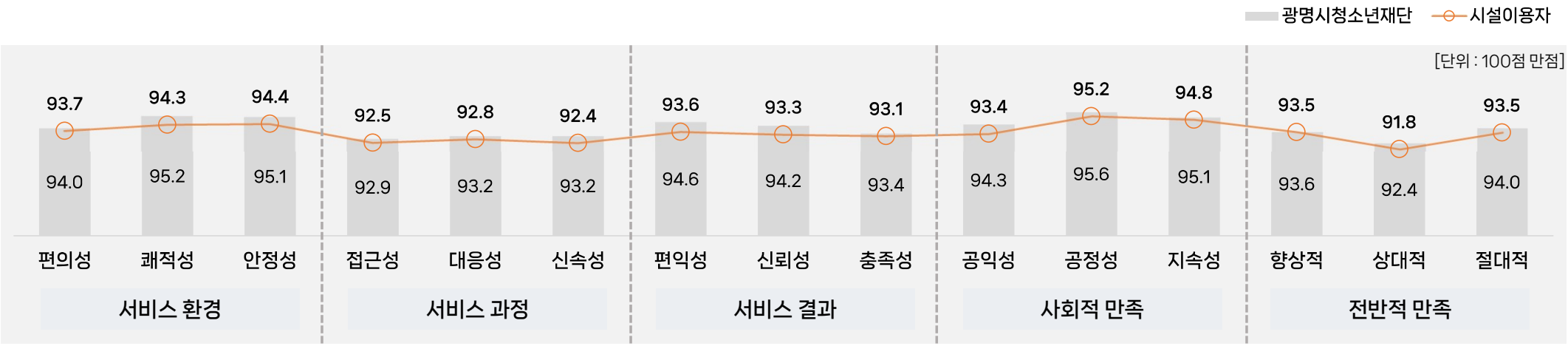
- 시설이용자 만족도는 93.3점으로 나타남
- 응답자 특성별로는 시설 이용 빈도 수에서 이번이 처음 95.5점, 시설 인지 경로를 SNS를 선택한 이용자들이 99.4점으로 가장 높은 만족도를 보임

[단위 : 명, 100점 만점]

구 분		사례수	종합만족도	차 원 별				
				서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
시설이용자 만족도		187	93.3	94.1	92.5	93.4	94.5	92.9
시설 이용 빈도 수	주 1회 이상	121	93.6	94.2	92.6	93.6	95.0	93.0
	월 1~2회 정도	45	93.3	94.4	93.2	93.0	93.8	93.0
	연 1~2회 정도	13	90.0	89.7	89.7	89.7	89.7	90.6
	이번이 처음	8	95.5	98.6	91.3	97.9	97.0	94.4
시설 인지 경로	온라인(홈페이지/앱)	8	96.4	96.5	95.1	98.3	96.4	95.8
	SNS(인스타그램 등)	3	99.4	98.1	98.1	100.0	100.0	100.0
	학교(교사 안내, 가정통신문 등)	11	82.9	85.6	82.1	82.1	81.2	84.3
	전단지·포스터 등 오프라인 홍보물	4	98.1	97.9	97.9	100.0	100.0	95.8
	지역 행사·캠페인	2	87.1	87.5	80.6	81.9	91.7	91.7
	지인 추천(친구, 가족 등)	106	95.1	95.8	93.8	95.1	96.5	94.9
	현장 방문(시설 근처에 거주)	49	92.2	93.0	92.8	92.2	93.1	90.8
	기타	4	77.4	78.5	75.0	77.8	80.6	76.4

평가문항별 만족도


광명시청소년재단
시설이용자
[단위 : 100점 만점]
93.9
93.3
94.8
94.1
93.0
92.5
94.1
93.4
95.0
94.5
93.3
92.9
종합 만족도
서비스 환경
서비스 과정
서비스 결과
사회적 만족
전반적 만족

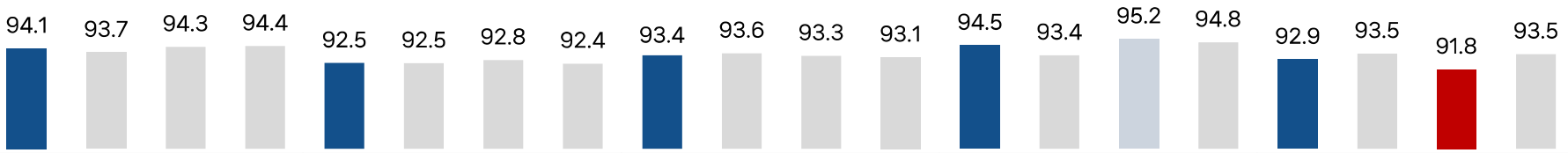

광명시청소년재단
시설이용자
[단위 : 100점 만점]
93.7
94.3
94.4
94.0
95.2
95.1
92.5
92.8
92.4
92.9
93.2
93.2
93.6
93.3
93.1
94.6
94.2
93.4
93.4
95.2
94.8
94.3
95.6
95.1
93.5
91.8
93.5
93.6
92.4
94.0
편의성
쾌적성
안정성
서비스 환경
접근성
대응성
신속성
서비스 과정
편익성
신뢰성
충족성
서비스 결과
공익성
공정성
지속성
사회적 만족
향상적
상대적
절대적
전반적 만족

02. 조사 결과(계속)

차원 및 요소별 만족도(1/2)

- 시설이용자의 요소별 만족도를 살펴보면, 사회적 만족 차원의 공정성 95.2점으로 가장 높게 나타났으며, 전반적 만족 차원의 상대적이 91.8점으로 가장 낮게 평가됨

[단위 : 100점 만점]

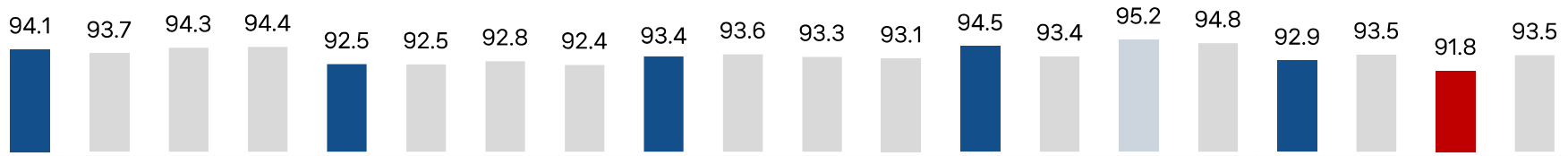


구 분		서비스 환경				서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
		차원값	편의성	쾌적성	안전성	차원값	접근성	대응성	신속성	차원값	편익성	신뢰성	충족성	차원값	공익성	공정성	지속성	차원값	향상적	상대적	절대적
시설이용자		94.1	93.7	94.3	94.4	92.5	92.5	92.8	92.4	93.4	93.6	93.3	93.1	94.5	93.4	95.2	94.8	92.9	93.5	91.8	93.5
성별	남성	95.4	94.6	96.0	95.5	93.8	93.2	94.8	94.2	94.9	94.9	94.5	95.2	96.0	93.5	97.6	96.9	93.7	93.7	92.9	95.0
	여성	93.4	93.1	93.3	93.7	91.7	92.0	91.7	91.5	92.4	92.8	92.6	91.9	93.5	93.3	93.7	93.6	92.4	93.4	91.2	92.6
연령대	청소년	94.1	93.6	94.3	94.3	92.4	92.3	92.7	92.4	93.2	93.5	93.2	93.0	94.4	93.3	95.2	94.8	92.8	93.5	91.7	93.5
	성인	94.2	94.2	93.6	94.9	94.2	94.9	94.2	93.6	94.9	94.9	94.9	94.9	94.9	94.9	94.9	94.9	93.6	93.6	93.6	93.6
학교급	초등학생	96.0	95.6	96.8	95.6	94.8	95.2	95.2	94.6	95.8	96.3	95.7	95.3	96.7	95.3	97.9	96.7	94.6	95.2	93.6	95.5
	중학생	91.8	90.6	91.7	93.0	88.8	88.2	89.1	89.0	89.7	89.9	89.8	89.5	91.9	90.7	91.9	93.0	89.8	90.6	88.7	90.1
	고등학생	93.2	94.1	92.4	93.1	92.8	92.4	93.1	93.1	93.1	92.4	93.1	93.8	92.8	92.4	93.8	92.4	94.2	95.1	92.4	95.1
	성인	94.2	94.2	93.6	94.9	94.2	94.9	94.2	93.6	94.9	94.9	94.9	94.9	94.9	94.9	94.9	94.9	93.6	93.6	93.6	93.6
거주지	광명동	92.2	91.4	92.8	92.5	89.5	88.2	90.5	89.7	90.9	90.9	90.5	91.4	91.9	90.7	93.1	91.8	89.8	90.9	88.5	90.5
	철산동	96.4	95.9	97.3	96.1	96.0	96.4	95.8	95.7	96.8	97.3	96.2	96.7	97.2	97.1	98.2	96.4	97.0	97.3	96.4	97.3
	소하동	93.3	93.7	92.3	94.0	92.4	92.3	92.5	92.4	91.6	91.8	92.2	90.8	93.8	92.7	93.2	95.3	91.4	91.7	90.3	92.3
	일직동	95.4	93.5	94.4	98.1	91.4	95.8	92.6	91.7	96.0	96.3	96.3	95.4	96.6	93.5	98.1	98.1	92.6	92.6	90.7	94.4
	학온동	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	하안동	94.0	94.4	94.4	93.1	91.2	93.1	90.3	90.3	93.1	93.1	94.4	91.7	94.2	91.0	95.8	95.8	93.5	95.8	91.7	93.1
	기타	97.2	91.7	100.0	100.0	97.2	91.7	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

차원 및 요소별 만족도(2/2)

- 시설이용자의 요소별 만족도를 살펴보면, 사회적 만족 차원의 공정성 95.2점으로 가장 높게 나타났으며, 전반적 만족 차원의 상대적이 91.8점으로 가장 낮게 평가됨

[단위 : 100점 만점]



구 분		서비스 환경				서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
		차원값	편의성	쾌적성	안전성	차원값	접근성	대응성	신속성	차원값	편익성	신뢰성	충족성	차원값	공익성	공정성	지속성	차원값	향상적	상대적	절대적
시설이용자		94.1	93.7	94.3	94.4	92.5	92.5	92.8	92.4	93.4	93.6	93.3	93.1	94.5	93.4	95.2	94.8	92.9	93.5	91.8	93.5
시설이용빈도수	주 1회 이상	94.2	93.6	94.5	94.5	92.6	92.6	93.0	92.2	93.6	93.9	93.4	93.4	95.0	93.8	95.4	95.9	93.0	93.7	92.1	93.3
	월 1~2회 정도	94.4	94.3	94.4	94.4	93.2	93.3	93.7	92.6	93.0	93.1	92.8	92.8	93.8	92.8	95.2	93.3	93.0	93.6	91.9	94.1
	연 1~2회 정도	89.7	89.7	89.7	89.7	89.7	89.7	89.7	89.7	89.7	89.7	89.7	89.7	89.7	89.7	89.7	89.7	90.6	94.9	87.2	89.7
	이번이 처음	98.6	97.9	97.9	100.0	91.3	90.5	90.6	100.0	97.9	96.9	100.0	96.9	97.0	95.8	100.0	95.2	94.4	89.6	93.8	100.0
	없음	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
시설인지경로	온라인(홈페이지/앱)	96.5	95.8	97.9	95.8	95.1	100.0	93.8	100.0	98.3	97.9	97.9	99.0	96.4	95.8	100.0	92.9	95.8	93.8	93.8	100.0
	SNS(인스타그램 등)	98.1	94.4	100.0	100.0	98.1	94.4	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	학교(교사안내,가정통신문등)	85.6	84.1	86.4	86.4	82.1	81.8	82.6	81.7	82.1	82.6	81.8	81.8	81.2	80.3	80.0	81.8	84.3	84.8	83.3	84.8
	전단지포스터등오프라인홍보물	97.9	97.9	95.8	100.0	97.9	100.0	97.9	95.8	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	95.8	95.8	95.8	95.8
	지역 행사·캠페인	87.5	87.5	91.7	83.3	80.6	75.0	83.3	83.3	81.9	83.3	83.3	79.2	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7
	지인 추천(친구, 가족 등)	95.8	95.2	96.2	95.9	93.8	92.8	94.7	93.8	95.1	95.4	95.1	94.8	96.5	95.5	97.5	96.5	94.9	95.4	94.2	95.3
	현장방문(시설근처에거주)	93.0	93.0	92.2	93.9	92.8	93.9	92.3	92.0	92.2	92.5	91.5	92.2	93.1	91.8	92.9	94.6	90.8	91.8	89.1	91.5
	기타	78.5	81.3	79.2	75.0	75.0	83.3	70.8	70.8	77.8	75.0	83.3	75.0	80.6	75.0	83.3	83.3	76.4	83.3	70.8	75.0

문항별 만족도(1/2)

[단위 : 100점 만점]

		서비스 환경				서비스 과정				서비스 결과					사회적 만족				전반적 만족		
		편의성		쾌적성	안전성	접근성	대응성		신속성	편익성		신뢰성	충족성		공익성		공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
		① 이용절차 편리함	② 편의 시설이 잘 갖춰져있음	③ 환경이 쾌적하고 관리가 잘됨	④ 고객의 안전을 위해 노력함	① 안내가 잘됨	② 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰짐	③ 직원들이 친절함	④ 업무를 신속하게 처리함	① 편의를 위해 다양한 지원	② 설치 목적에 맞게 잘 운영됨	③ 업무처리 신뢰성	④ 이용자의 불편해소 노력함	⑤ 업무에 대해 잘 알고있음	① 지역 청소년들에게 도움이됨	② 지역 청소년들의 여가 활용에 기여함	③ 누구나 차별없이 이용할 수 있음	④ 앞으로도 이용할 생각	① 제공하는 서비스는 나아지고 있음	② 기대했던 것 보다 만족함	③ 전반적으로 만족함
시설이용자		94.1	93.3	94.3	94.4	92.5	91.3	94.3	92.4	93.6	93.5	93.3	93.5	92.7	93.4	93.6	95.2	94.8	93.5	91.8	93.5
성별	남성	95.2	94.3	96.0	95.5	93.2	93.5	96.0	94.2	94.9	94.8	94.5	95.9	94.7	93.7	93.9	97.6	96.9	93.7	92.9	95.0
	여성	93.4	92.7	93.3	93.7	92.0	90.0	93.3	91.5	92.9	92.7	92.6	92.2	91.6	93.2	93.4	93.7	93.6	93.4	91.2	92.6
연령대	청소년	94.0	93.3	94.3	94.3	92.3	91.1	94.3	92.4	93.5	93.4	93.2	93.4	92.5	93.3	93.5	95.2	94.8	93.5	91.7	93.5
	성인	94.9	93.6	93.6	94.9	94.9	93.6	94.9	93.6	94.9	94.9	94.9	94.9	94.9	94.9	94.9	94.9	94.9	93.6	93.6	93.6
학교급	초등학생	95.6	95.8	96.8	95.6	95.2	93.5	96.8	94.6	96.7	95.8	95.7	96.2	94.5	95.2	95.9	97.9	96.7	95.2	93.6	95.5
	중학생	91.4	89.8	91.7	93.0	88.2	87.6	90.6	89.0	89.8	90.1	89.8	89.8	89.1	90.9	90.6	91.9	93.0	90.6	88.7	90.1
	고등학생	95.1	93.1	92.4	93.1	92.4	91.7	94.4	93.1	91.7	93.1	93.1	93.1	94.4	92.4	92.4	93.8	92.4	95.1	92.4	95.1
	성인	94.9	93.6	93.6	94.9	94.9	93.6	94.9	93.6	94.9	94.9	94.9	94.9	94.9	94.9	94.9	94.9	94.9	93.6	93.6	93.6
거주지	광명동	91.4	91.4	92.8	92.5	88.2	89.5	91.4	89.7	91.1	90.8	90.5	92.0	90.9	90.2	91.8	93.1	91.8	90.9	88.5	90.5
	철산동	95.5	96.4	97.3	96.1	96.4	94.1	97.3	95.7	97.5	97.0	96.2	97.2	95.9	96.9	97.2	98.2	96.4	97.3	96.4	97.3
	소하동	95.7	91.7	92.3	94.0	92.3	90.5	94.7	92.4	91.7	92.0	92.2	91.7	90.1	93.3	92.0	93.2	95.3	91.7	90.3	92.3
	일직동	95.8	92.6	94.4	98.1	95.8	88.9	96.3	91.7	96.3	96.3	96.3	94.4	96.3	94.4	92.6	98.1	98.1	92.6	90.7	94.4
	학온동	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	하안동	93.1	95.8	94.4	93.1	93.1	90.3	90.3	90.3	93.1	93.1	94.4	90.3	93.1	90.3	91.7	95.8	95.8	95.8	91.7	93.1
	기타	91.7	91.7	100.0	100.0	91.7	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

문항별 만족도(2/2)

[단위 : 100점 만점]

		서비스 환경				서비스 과정				서비스 결과					사회적 만족				전반적 만족		
		편의성		쾌적성	안전성	접근성	대응성		신속성	편익성		신뢰성	충족성		공익성		공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
		① 이용절차 편리함	② 편의 시설이 잘 갖춰져있음	③ 환경이 쾌적하고 관리가 잘됨	④ 고객의 안전을 위해 노력함	① 안내가 잘됨	② 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰짐	③ 직원들이 친절함	④ 업무를 신속하게 처리함	① 편의를 위해 다양한 지원	② 설치 목적에 맞게 잘 운영됨	③ 업무처리 신뢰성	④ 이용자의 불편해소 노력함	⑤ 업무에 대해 잘 알고있음	① 지역 청소년들에게 도움이됨	② 지역 청소년들의 여가 활용에 기여함	③ 누구나 차별없이 이용할 수 있음	④ 앞으로도 이용할 생각	① 제공하는 서비스는 나아지고 있음	② 기대했던 것 보다 만족함	③ 전반적으로 만족함
시설이용자		94.1	93.3	94.3	94.4	92.5	91.3	94.3	92.4	93.6	93.5	93.3	93.5	92.7	93.4	93.6	95.2	94.8	93.5	91.8	93.5
시설이용빈도수	주 1회 이상	93.9	93.3	94.5	94.5	92.6	91.4	94.6	92.2	93.9	93.9	93.4	93.2	93.6	93.8	93.8	95.4	95.9	93.7	92.1	93.3
	월 1~2회 정도	94.8	93.7	94.4	94.4	93.3	92.2	94.8	92.6	93.2	93.0	92.8	94.4	91.1	93.2	93.4	95.2	93.3	93.6	91.9	94.1
	연 1~2회 정도	89.7	89.7	89.7	89.7	89.7	89.7	89.7	89.7	89.7	89.7	89.7	89.7	89.7	89.7	89.7	89.7	89.7	94.9	87.2	89.7
	이번이 처음	100.0	97.9	97.9	100.0	90.5	87.5	93.8	100.0	97.9	95.8	100.0	100.0	93.8	93.8	97.9	100.0	95.2	89.6	93.8	100.0
시설인지경로	온라인(홈페이지/앱)	95.2	97.9	97.9	95.8	100.0	89.6	97.9	100.0	97.9	97.9	97.9	100.0	97.9	93.8	97.9	100.0	92.9	93.8	93.8	100.0
	SNS(인스타그램 등)	94.4	94.4	100.0	100.0	94.4	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	학교(교사안내,가정통신문등)	83.3	84.8	86.4	86.4	81.8	81.7	83.3	81.7	81.8	83.3	81.8	81.8	81.7	80.3	80.3	80.0	81.8	84.8	83.3	84.8
	전단지,포스터등오프라인홍보물	100.0	95.8	95.8	100.0	100.0	95.8	100.0	95.8	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	95.8	95.8	95.8
	지역 행사·캠페인	91.7	83.3	91.7	83.3	75.0	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	75.0	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7
	지인 추천(친구, 가족 등)	95.4	95.0	96.2	95.9	92.8	92.7	96.5	93.8	95.4	95.3	95.1	95.4	94.2	95.8	95.7	97.5	96.5	95.4	94.2	95.3
	현장방문(시설근처에거주)	94.2	91.8	92.2	93.9	93.9	91.7	92.9	92.0	92.6	92.2	91.5	92.4	91.7	91.7	92.0	92.9	94.6	91.8	89.1	91.5
	기타	79.2	83.3	79.2	75.0	83.3	70.8	70.8	70.8	75.0	75.0	83.3	70.8	79.2	75.0	75.0	83.3	83.3	83.3	70.8	75.0

02. 조사 결과(계속)

NPS(추천의향)

▪ 고객 추천지수는 62.0점(%)으로 훌륭한 수준의 점수로 해석되며, 전년(55.1점(%)) 대비 6.9점 높게 나타남

*** 고객 순추천 지수 (NPS) 산출 방법**

NPS = 긍정그룹 비율 – 부정그룹 비율

[단위 : 명, %, 점]

			부정그룹							중립그룹		긍정그룹					
			0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
		사례수	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	부정그룹	중립그룹	긍정그룹	NPS
단위		명	%, 점											%, 점			%, 점
시설이용자		187	-	-	-	0.5	-	3.2	3.7	10.7	12.3	19.8	49.7	7.5	23.0	69.5	62.0
성별	남성	70	-	-	-	1.4	-	1.4	4.3	12.9	8.6	21.4	50.0	7.1	21.4	71.4	64.3
	여성	117	-	-	-	-	-	4.3	3.4	9.4	14.5	18.8	49.6	7.7	23.9	68.4	60.7
연령대	청소년	174	-	-	-	0.6	-	3.4	4.0	10.3	13.2	19.0	49.4	8.0	23.6	68.4	60.4
	성인	13	-	-	-	-	-	-	-	15.4	-	30.8	53.8	-	15.4	84.6	84.6
학교급	초등학생	88	-	-	-	1.1	-	4.5	3.4	9.1	11.4	18.2	52.3	9.1	20.5	70.5	61.4
	중학생	62	-	-	-	-	-	3.2	3.2	11.3	12.9	24.2	45.2	6.5	24.2	69.4	62.9
	고등학생	24	-	-	-	-	-	-	8.3	12.5	20.8	8.3	50.0	8.3	33.3	58.3	50.0
	성인	13	-	-	-	-	-	-	-	15.4	-	30.8	53.8	-	15.4	84.6	84.6
거주지	광명동	58	-	-	-	-	-	6.9	8.6	8.6	17.2	10.3	48.3	15.5	25.9	58.6	43.1
	철산동	55	-	-	-	1.8	-	1.8	-	10.9	10.9	20.0	54.5	3.6	21.8	74.5	70.9
	소하동	50	-	-	-	-	-	-	4.0	10.0	12.0	30.0	44.0	4.0	22.0	74.0	70.0
	일직동	9	-	-	-	-	-	-	-	22.2	-	11.1	66.7	-	22.2	77.8	77.8
	학온동	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	100.0
	하안동	12	-	-	-	-	-	8.3	-	16.7	8.3	33.3	33.3	8.3	25.0	66.7	58.4
	기타	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	100.0

※ 해석 : NPS 점수가 0점(%) 이상 – 괜찮은 점수, 20점(%) 이상 – 좋은 수준의 점수, 50점(%) 이상 – 훌륭한 점수, 80점(%) 이상 – 세계적인 수준의 점수

NPS(추천의향)

▪ 고객 추천지수는 62.0점(%)으로 훌륭한 수준의 점수로 해석되며, 전년(55.1점(%)) 대비 6.9점 높게 나타남

[단위 : 명, %, 점]

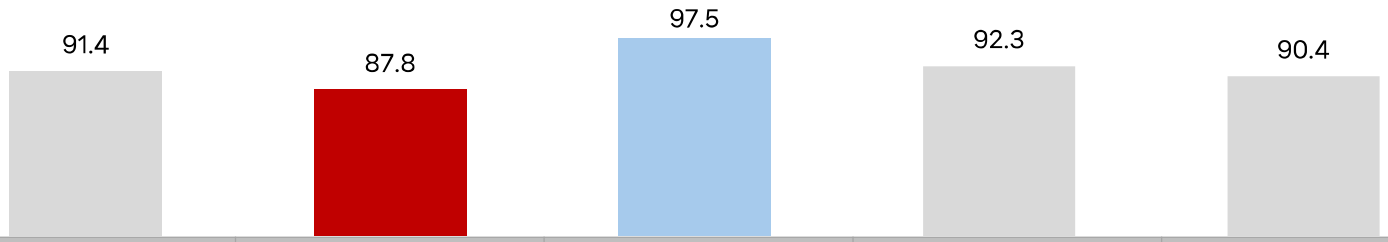
			부정그룹							중립그룹		긍정그룹					
			0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
		사례수	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	부정그룹	중립그룹	긍정그룹	NPS
단위		명	%, 점											%, 점			%, 점
시설이용자		187	-	-	-	0.5	-	3.2	3.7	10.7	12.3	19.8	49.7	7.5	23.0	69.5	62.0
시설이용빈도수	주 1회 이상	121	-	-	-	0.8	-	2.5	2.5	9.9	10.7	19.0	54.5	5.8	20.7	73.6	67.8
	월 1~2회 정도	45	-	-	-	-	-	4.4	8.9	6.7	15.6	24.4	40.0	13.3	22.2	64.4	51.1
	연 1~2회 정도	13	-	-	-	-	-	-	-	23.1	23.1	15.4	38.5	-	46.2	53.8	53.8
	이번이 처음	8	-	-	-	-	-	12.5	-	25.0	-	12.5	50.0	12.5	25.0	62.5	50.0
시설인지경로	온라인(홈페이지/앱)	8	-	-	-	-	-	-	-	50.0	25.0	-	25.0	-	75.0	25.0	25.0
	SNS(인스타그램 등)	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	100.0
	학교(교사 안내, 가정통신문 등)	11	-	-	-	-	-	18.2	-	27.3	9.1	-	45.5	18.2	36.4	45.5	27.3
	전단지·포스터 등 오프라인 홍보물	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	25.0	75.0	-	-	100.0	100.0
	지역 행사·캠페인	2	-	-	-	-	-	-	-	50.0	-	-	50.0	-	50.0	50.0	50.0
	지인 추천(친구, 가족 등)	106	-	-	-	-	-	2.8	4.7	7.5	12.3	16.0	56.6	7.5	19.8	72.6	65.1
	현장 방문(시설 근처에 거주)	49	-	-	-	2.0	-	-	4.1	6.1	10.2	38.8	38.8	6.1	16.3	77.6	71.5
	기타	4	-	-	-	-	-	25.0	-	25.0	50.0	-	-	25.0	75.0	-	-25.0

※ 해석 : NPS 점수가 0점(%) 이상 – 괜찮은 점수, 20점(%) 이상 – 좋은 수준의 점수, 50점(%) 이상 – 훌륭한 점수, 80점(%) 이상 – 세계적인 수준의 점수

리모델링 이후 시설환경 평가(1/2)

- 시설 이용자의 리모델링 이후 시설환경 평가를 살펴보면, 쾌적성이 97.5점으로 가장 높게 나타났으며, 편의성이 87.8점으로 가장 낮게 평가됨

[단위 : 100점 만점]

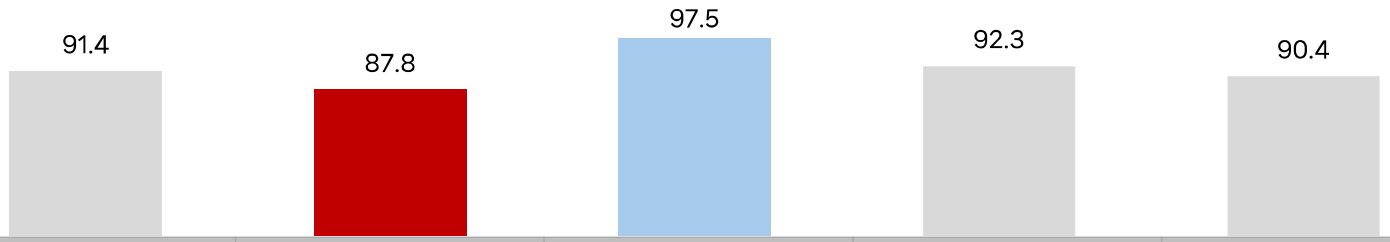


구 분		사례수	전반적 만족도 리모델링에 대하여 전반적으로 만족	편의성 리모델링 이후 시설 공간이 이전보다 이용하기 편리해짐	쾌적성 리모델링 이후 시설 내부가 더 쾌적하고 깨끗하게 느껴짐	안전성 리모델링 이후 시설을 더 안전하게 이용할 수 있다고 느낌	개선체감도 리모델링 이후 기존에 불편했던 시설 환경이 개선됨
리모델링 이전 시설 이용자		27	91.4	87.8	97.5	92.3	90.4
성별	남성	17	92.2	89.6	99.0	94.8	91.7
	여성	10	90.0	85.0	95.0	88.3	88.3
연령대	청소년	27	91.4	87.8	97.5	92.3	90.4
	성인	-	-	-	-	-	-
학교급	초등학생	15	91.1	84.5	98.9	90.5	89.3
	중학생	11	90.9	90.9	95.5	93.9	90.9
	고등학생	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	성인	-	-	-	-	-	-
거주지	광명동	5	90.0	80.0	90.0	90.0	90.0
	철산동	3	94.4	100.0	100.0	100.0	100.0
	소하동	18	90.7	88.0	99.1	91.7	88.9
	일직동	-	-	-	-	-	-
	학온동	-	-	-	-	-	-
	하안동	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	기타	-	-	-	-	-	-

리모델링 이후 시설환경 평가(2/2)

- 시설 이용자의 리모델링 이후 시설환경 평가를 살펴보면, 쾌적성이 97.5점으로 가장 높게 나타났으며, 편의성이 87.8점으로 가장 낮게 평가됨

[단위 : 100점 만점]



구 분		사례수	전반적 만족도 리모델링에 대하여 전반적으로 만족	편의성 리모델링 이후 시설 공간이 이전보다 이용하기 편리해짐	쾌적성 리모델링 이후 시설 내부가 더 쾌적하고 깨끗하게 느껴짐	안전성 리모델링 이후 시설을 더 안전하게 이용할 수 있다고 느낌	개선체감도 리모델링 이후 기존에 불편했던 시설 환경이 개선됨
리모델링 이전 시설 이용자		27	91.4	87.8	97.5	92.3	90.4
시설 이용 빈도 수	주 1회 이상	17	87.3	81.4	96.1	90.2	86.3
	월 1~2회 정도	7	97.6	100.0	100.0	94.4	97.2
	연 1~2회 정도	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	이번이 처음	2	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
시설 인지 경로	온라인(홈페이지/앱)	2	100.0	75.0	100.0	100.0	100.0
	SNS(인스타그램 등)	-	-	-	-	-	-
	학교(교사 안내, 가정통신문 등)	1	83.3	83.3	100.0	66.7	83.3
	전단지·포스터 등 오프라인 홍보물	-	-	-	-	-	-
	지역 행사·캠페인	-	-	-	-	-	-
	지인 추천(친구, 가족 등)	16	93.8	90.6	100.0	94.8	89.6
	현장 방문(시설 근처에 거주)	8	85.4	85.7	91.7	88.1	90.5
	기타	-	-	-	-	-	-

주관식 응답

Q11. 00시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 (만족/보통/불만족) 이라고 응답하신 이유는 무엇입니까?

구분	응답내용
시설·환경·편의성	• 시설이 깨끗하고 쾌적하며 이용하기 편리함
	• 리모델링 이후 공간이 밝고 포근해지는 등 이용환경이 좋아짐
	• 쉬거나 친구들과 시간을 보낼 수 있는 공간이 마련되어 있음
프로그램·활동·즐길 거리	• 보드게임·노래방·댄스실 등 놀거리와 활동공간이 있음
	• 다양한 프로그램과 체험을 통해 재미와 경험 기회를 제공함
서비스·직원 친절	• 선생님·직원이 친절하고 안내가 잘 이루어짐
	• 청소년 의견을 들어주고 편안하게 응대함
청소년 이용·공익성	• 청소년이 무료·자유롭게 이용할 수 있는 공간이라는 점이 긍정적임
	• 지역 청소년에게 여가와 휴식 기회를 제공함

Q12. 이전과 비교했을 때, 서비스가 전보다 (향상/변함없음/저하)된 이유는 무엇이라고 생각하십니까?

구분	응답내용
시설·환경 개선	• 리모델링으로 공간이 깨끗하고 쾌적해졌으며 인테리어가 좋아짐
	• 화장실 냄새·시설 노후 등 일부 불편이 개선됨
	• 시설·공간·장비가 보완되어 이용 편의성이 높아짐
프로그램·활동 확대	• 체험·행사·동아리 등 활동 기회가 늘어나고 다양해짐
	• 새로운 시설·놀거리와 프로그램이 생겨 이용 만족이 향상됨
서비스·운영 개선	• 선생님들의 노력과 친절한 응대, 청소년 의견 반영이 개선 요인으로 언급됨
	• 설문·피드백을 통해 시설과 서비스가 점차 보완되고 있다고 인식함
변화 없음·비교 어려움	• 기존부터 만족도가 높아 큰 변화는 없다는 의견이 있음
	• 처음 이용하거나 비교 경험이 부족해 판단이 어렵다는 의견이 있음
저하·아쉬움	• 놀이방 등 기존 공간이 사라진 점에 대한 아쉬움이 있음
	• 일부 이용질서·공연장소·시설관리 관련 아쉬움이 언급됨
	• 규칙을 지키지 않는 사람이 많아짐

Q13. 00시설 서비스와 관련하여 개선이 필요하거나 바라는 점이 있다면 구체적으로 말씀해주십시오.

구분	응답내용
프로그램·활동 확대	• 배드민턴, 유령의 집, 역사, 행사 등 새로운 프로그램 확대 요청
	• 청소년이 더 많이 참여할 수 있는 활동과 이벤트 확대 필요
시설·장비·공간 개선	• 에어컨 온도, 노래방 방음, 포켓볼·PC·충전기 등 시설·장비 보완 요청
	• 공연연습실·아지트·취침공간 등 이용공간 확대 요청
	• 고장 물품 점검·교체와 시설 관리 강화 필요
운영·이용 편의 개선	• 노래방·닌텐도 등 일부 시설 이용시간 연장 요청
	• 이용질서 관리와 청소년 배려, 중학생 참여 확대에 대한 의견
간식·예산·지원 확대	• 간식·식사 추가, 예산 확대 등 운영지원 강화 요청

주) 주요 의견만 제시함

2026년 광명시청소년재단
시설 이용객 만족도 조사 결과 보고서



02 프로그램 이용자

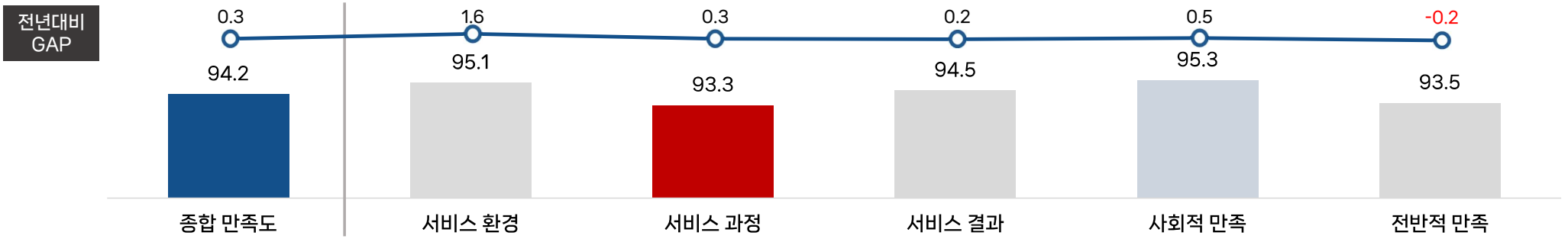
1. 조사 결과 요약
2. 조사내용

01. 조사 결과 요약

1. 프로그램 이용자의 종합만족도는 94.2점

최고득점 차원 : 사회적 만족 95.3점 / 최저득점 차원 : 서비스 과정 93.3점

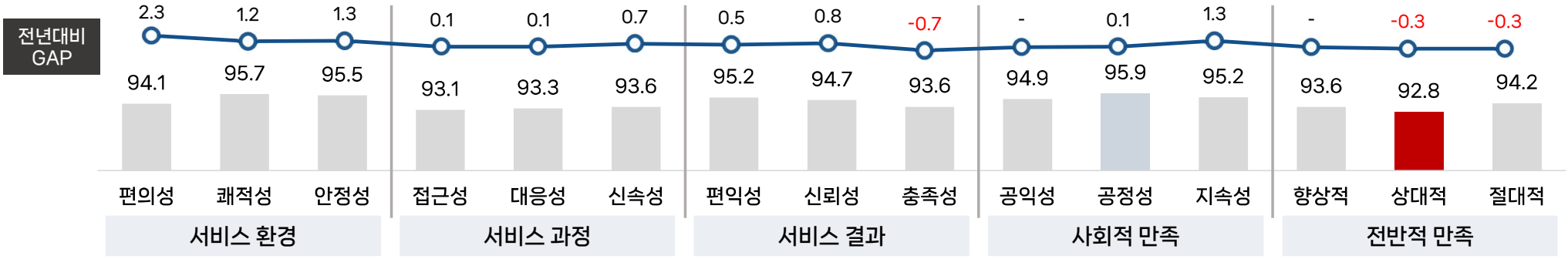
[단위 : 100점 만점]



2. 강점 : 공정성 / 약점 : 상대적

상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 공정성 95.9점 / 상대적으로 약한 부분 : 전반적 만족 상대적 92.8점

[단위 : 100점 만점]



광명시청소년재단 GWANGMYEONG CITY YOUTH FOUNDATION

응답자 특성(1/2)

- 프로그램이용자 만족도는 94.2점으로 나타남
- 응답자 특성별로는 성별에서 남성 95.0점, 연령대에서 청소년 94.4점, 학교급에서 고등학생 97.2점, 거주지에서 일직동 98.7점으로 가장 높은 만족도를 보임

[단위 : 명, 100점 만점]

구 분		사례수	종합만족도	차 원 별				
				서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
프로그램 이용자 만족도		327	94.2	95.1	93.3	94.5	95.3	93.5
성별	남성	115	95.0	96.1	94.5	95.5	95.5	94.3
	여성	212	93.8	94.6	92.7	94.0	95.2	93.1
연령대	청소년	251	94.4	95.1	93.6	94.7	95.2	93.9
	성인	76	93.6	95.2	92.4	93.8	95.8	92.2
학교급	초등학생	129	95.6	95.7	95.1	96.1	95.9	95.4
	중학생	88	91.6	93.1	90.5	91.5	93.1	90.8
	고등학생	34	97.2	98.2	96.2	98.2	97.7	96.7
	성인	76	93.6	95.2	92.4	93.8	95.8	92.2
거주지	광명동	89	92.7	92.8	91.4	93.1	94.5	91.9
	철산동	88	93.9	95.6	93.1	94.0	94.7	93.2
	소하동	84	94.8	95.8	93.5	94.8	95.9	94.6
	일직동	8	98.7	97.2	98.3	99.7	100.0	97.9
	학온동	-		-	-	-	-	-
	하안동	49	95.2	96.0	95.1	96.1	95.7	93.9
	기타	9	98.1	100.0	99.1	98.5	97.5	96.9

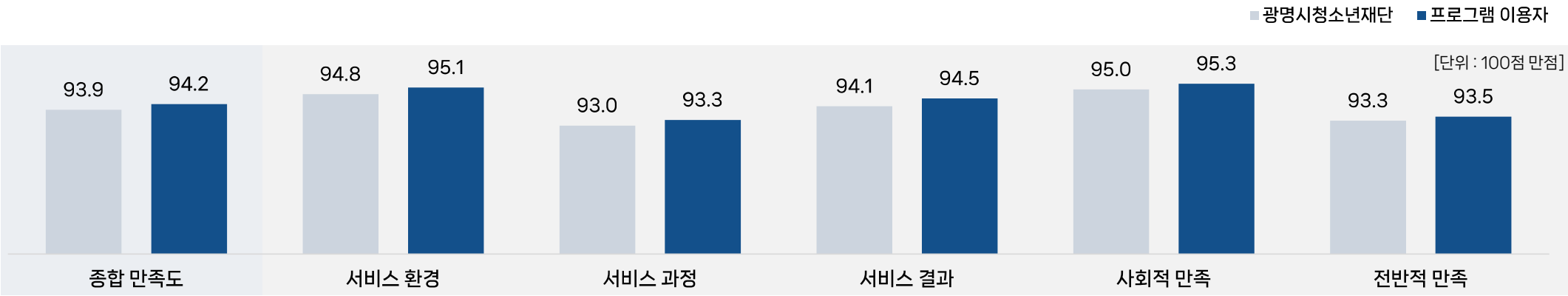
응답자 특성(2/2)

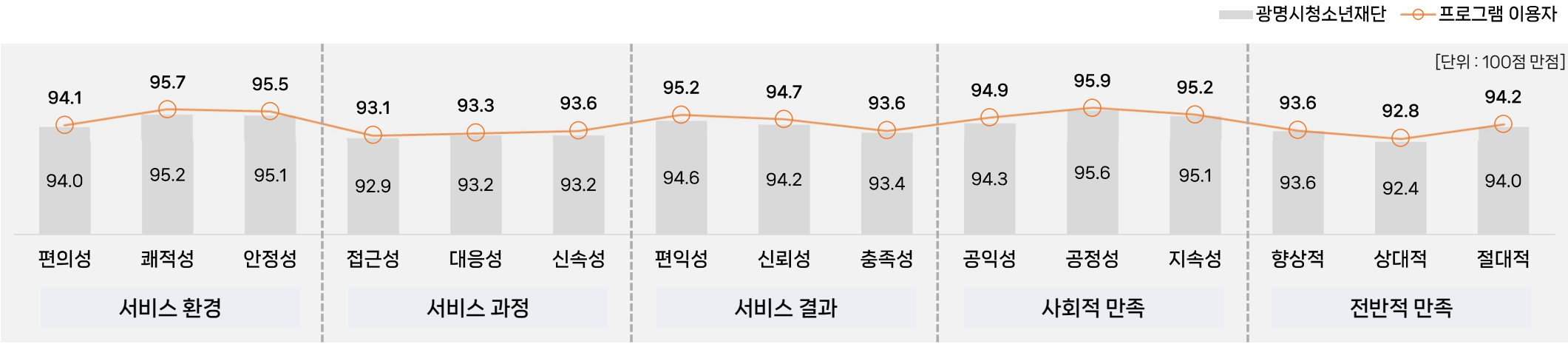
- 프로그램이용자 만족도는 94.2점으로 나타남
- 응답자 특성별로는 시설 인지 경로를 기타로 선택한 이용자들이 97.1점으로 가장 높은 만족도를 보임

[단위 : 명, 100점 만점]

구 분		사례수	종합만족도	차 원 별				
				서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
프로그램 이용자 만족도		327	94.2	95.1	93.3	94.5	95.3	93.5
시설 이용 빈도 수	주 1회 이상	221	95.3	96.2	94.8	95.3	96.1	94.9
	월 1~2회 정도	79	91.1	91.8	89.1	92.1	93.5	89.9
	연 1~2회 정도	15	98.3	98.1	97.8	99.1	98.5	98.1
	이번이 처음	9	85.6	91.4	85.2	87.0	85.2	83.3
	없음	3	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
시설 인지 경로	온라인(홈페이지/앱)	24	92.9	94.4	90.5	94.0	92.8	93.3
	SNS(인스타그램 등)	27	92.3	94.7	90.6	91.3	93.6	92.6
	학교(교사 안내, 가정통신문 등)	46	94.9	95.4	93.4	95.8	96.3	94.2
	전단지·포스터 등 오프라인 홍보물	16	87.8	93.8	87.7	87.5	90.1	84.7
	지역 행사·캠페인	11	92.8	94.4	92.2	91.9	94.2	92.4
	지인 추천(친구, 가족 등)	152	95.0	95.2	94.6	95.5	96.2	94.0
	현장 방문(시설 근처에 거주)	29	94.0	95.4	92.7	93.9	94.7	93.9
	기타	22	97.1	96.5	96.5	97.1	97.5	97.4

평가문항별 만족도

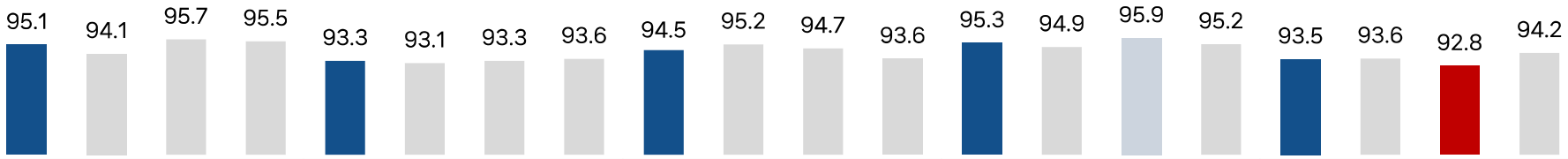

광명시청소년재단
프로그램 이용자
[단위 : 100점 만점]
93.9
94.2
94.8
95.1
93.0
93.3
94.1
94.5
95.0
95.3
93.3
93.5
종합 만족도
서비스 환경
서비스 과정
서비스 결과
사회적 만족
전반적 만족


광명시청소년재단
프로그램 이용자
[단위 : 100점 만점]
94.1
95.7
95.5
94.0
95.2
95.1
93.1
93.3
93.6
92.9
93.2
93.2
95.2
94.7
93.6
94.6
94.2
93.4
94.9
95.9
95.2
94.3
95.6
95.1
93.6
92.8
94.2
93.6
92.4
94.0
편의성
쾌적성
안정성
서비스 환경
접근성
대응성
신속성
서비스 과정
편익성
신뢰성
충족성
서비스 결과
공익성
공정성
지속성
사회적 만족
향상적
상대적
절대적
전반적 만족

차원 및 요소별 만족도(1/2)

- 프로그램 이용자의 요소별 만족도를 살펴보면, 사회적 만족 차원의 공정성이 95.9점으로 가장 높게 나타났으며, 전반적 만족 차원의 상대적이 92.8점으로 가장 낮게 평가됨

[단위 : 100점 만점]

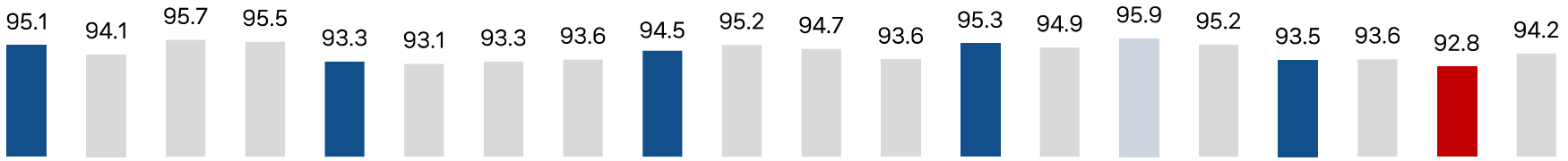


구 분		서비스 환경				서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
		차원값	편의성	괘적성	안전성	차원값	접근성	대응성	신속성	차원값	편익성	신뢰성	충족성	차원값	공익성	공정성	지속성	차원값	향상적	상대적	절대적
프로그램 이용자		95.1	94.1	95.7	95.5	93.3	93.1	93.3	93.6	94.5	95.2	94.7	93.6	95.3	94.9	95.9	95.2	93.5	93.6	92.8	94.2
성별	남성	96.1	95.5	96.7	96.2	94.5	94.6	93.8	95.1	95.5	95.8	95.8	94.8	95.5	95.1	96.4	94.9	94.3	94.1	93.8	94.9
	여성	94.6	93.4	95.2	95.1	92.7	92.3	93.1	92.8	94.0	94.9	94.2	92.9	95.2	94.8	95.6	95.3	93.1	93.3	92.3	93.8
연령대	청소년	95.1	94.4	95.5	95.5	93.6	93.6	93.6	93.8	94.7	95.4	95.1	93.6	95.2	94.7	95.6	95.3	93.9	93.9	93.1	94.8
	성인	95.2	93.4	96.5	95.6	92.4	91.4	92.7	93.0	93.8	94.3	93.6	93.4	95.8	95.7	96.7	95.0	92.2	92.5	91.7	92.3
학교급	초등학생	95.7	95.0	95.9	96.1	95.1	95.7	95.0	94.7	96.1	96.8	96.0	95.3	95.9	95.7	96.8	95.3	95.4	95.6	94.8	95.8
	중학생	93.1	92.2	93.8	93.4	90.5	89.8	91.0	90.7	91.5	91.8	92.2	90.2	93.1	92.0	93.8	93.5	90.8	91.5	89.4	91.5
	고등학생	98.2	97.5	98.5	98.5	96.2	95.6	94.9	98.0	98.2	99.5	99.0	96.1	97.7	97.5	96.1	99.5	96.7	94.1	96.6	99.5
	성인	95.2	93.4	96.5	95.6	92.4	91.4	92.7	93.0	93.8	94.3	93.6	93.4	95.8	95.7	96.7	95.0	92.2	92.5	91.7	92.3
거주지	광명동	92.8	92.7	92.9	92.7	91.4	90.4	91.6	92.3	93.1	93.8	93.1	92.3	94.5	94.0	95.3	94.2	91.9	92.1	90.8	92.9
	철산동	95.6	93.8	97.2	96.0	93.1	92.6	93.8	92.8	94.0	94.7	94.3	92.6	94.7	94.6	94.5	95.1	93.2	92.1	93.2	94.5
	소하동	95.8	94.4	96.4	96.6	93.5	94.4	92.3	93.8	94.8	95.7	95.2	93.5	95.9	95.5	96.4	95.8	94.6	96.0	93.7	94.0
	일직동	97.2	95.8	97.9	97.9	98.3	97.9	99.0	97.9	99.7	99.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	97.9	97.9	97.9	97.9
	학온동	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	하안동	96.0	95.6	95.9	96.6	95.1	94.9	95.6	94.9	96.1	96.1	96.3	95.9	95.7	94.6	96.9	95.6	93.9	93.6	92.7	95.1
	기타	100.0	100.0	100.0	100.0	99.1	98.1	99.1	100.0	98.5	99.1	98.1	98.1	97.5	98.1	100.0	94.4	96.9	96.3	96.3	98.1

차원 및 요소별 만족도(2/2)

- 프로그램 이용자의 요소별 만족도를 살펴보면, 사회적 만족 차원의 공정성이 95.9점으로 가장 높게 나타났으며, 전반적 만족 차원의 상대적이 92.8점으로 가장 낮게 평가됨

[단위 : 100점 만점]



구 분		서비스 환경				서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
		차원값	편의성	쾌적성	안전성	차원값	접근성	대응성	신속성	차원값	편익성	신뢰성	충족성	차원값	공익성	공정성	지속성	차원값	향상적	상대적	절대적
프로그램 이용자		95.1	94.1	95.7	95.5	93.3	93.1	93.3	93.6	94.5	95.2	94.7	93.6	95.3	94.9	95.9	95.2	93.5	93.6	92.8	94.2
시설 이용 빈도 수	주 1회 이상	96.2	95.7	96.4	96.5	94.8	95.2	94.8	94.4	95.3	96.0	95.8	94.1	96.1	95.7	96.5	96.1	94.9	94.5	94.6	95.5
	월 1~2회 정도	91.8	89.7	93.2	92.4	89.1	88.0	88.8	90.5	92.1	92.8	92.2	91.1	93.5	93.0	93.9	93.5	89.9	91.8	87.3	90.5
	연 1~2회 정도	98.1	96.7	98.9	98.9	97.8	95.6	98.9	98.9	99.1	99.4	97.8	100.0	98.5	97.8	100.0	97.8	98.1	98.9	96.7	98.9
	이번이 처음	91.4	88.9	94.4	90.7	85.2	81.5	85.2	88.9	87.0	87.0	85.2	88.9	85.2	85.2	88.9	81.5	83.3	77.8	87.0	85.2
	없음	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
시설 인지 경로	온라인(홈페이지/앱)	94.4	94.4	95.8	93.1	90.5	89.6	91.7	90.3	94.0	93.8	93.5	94.2	92.8	95.1	96.5	86.8	93.3	92.0	93.1	94.4
	SNS(인스타그램 등)	94.7	89.5	98.1	96.3	90.6	89.5	91.0	91.4	91.3	93.5	93.2	87.0	93.6	89.5	93.2	98.1	92.6	91.4	93.2	93.2
	학교(교사안내,가정통신문등)	95.4	95.3	95.7	95.3	93.4	92.4	94.2	93.5	95.8	95.5	96.0	96.0	96.3	95.3	96.7	96.7	94.2	91.3	95.3	96.0
	전단지포스터등오프라인홍보물	93.8	92.7	93.8	94.8	87.7	85.4	87.0	90.6	87.5	90.6	90.6	81.3	90.1	88.0	89.6	92.7	84.7	91.7	79.2	83.3
	지역 행사·캠페인	94.4	95.5	93.9	93.9	92.2	92.4	91.7	92.4	91.9	92.4	90.9	92.4	94.2	94.7	92.4	95.5	92.4	90.9	92.4	93.9
	지인 추천(친구, 가족 등)	95.2	94.3	95.5	95.7	94.6	94.5	94.3	95.1	95.5	96.1	95.1	95.1	96.2	96.1	96.8	95.6	94.0	95.0	92.7	94.3
	현장방문(시설근처에거주)	95.4	93.7	96.6	96.0	92.7	95.4	93.1	89.7	93.9	96.0	95.4	90.2	94.7	95.1	93.1	96.0	93.9	93.1	95.1	94.3
	기타	96.5	97.0	95.5	97.0	96.5	96.2	95.5	97.7	97.1	95.1	97.0	99.2	97.5	97.0	100.0	95.5	97.4	97.5	95.2	99.2

문항별 만족도(1/2)

[단위 : 100점 만점]

		서비스 환경			서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족		
		편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성		신속성	편익성		신뢰성	충족성	공익성		공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
		① 이용절차 편리함	② 환경이 쾌적하고 관리가 잘됨	③ 고객의 안전을 위해 노력함	① 안내가 잘됨	② 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰짐	③ 직원들이 친절함	④ 업무를 신속하게 처리함	① 편의를 위해 다양한 지원	② 설치 목적에 맞게 잘 운영됨	③ 업무처리 신뢰성	④ 이용자의 불편해소 노력함	① 지역 청소년들에게 도움이됨	② 지역 청소년들의 여가 활용에 기여함	③ 누구나 차별없이 이용할 수 있음	④ 앞으로도 이용할 생각	① 제공하는 서비스는 나아지고 있음	② 기대했던 것 보다 만족함	③ 전반적으로 만족함
프로그램 이용자		94.1	95.7	95.5	93.1	91.6	95.2	93.6	95.1	95.2	94.7	93.6	95.1	94.5	95.9	95.2	93.6	92.8	94.2
성별	남성	95.5	96.7	96.2	94.6	91.6	96.2	95.1	96.3	95.2	95.8	94.8	95.2	94.7	96.4	94.9	94.1	93.8	94.9
	여성	93.4	95.2	95.1	92.3	91.6	94.7	92.8	94.4	95.3	94.2	92.9	95.0	94.4	95.6	95.3	93.3	92.3	93.8
연령대	청소년	94.4	95.5	95.5	93.6	91.9	95.2	93.8	95.4	95.5	95.1	93.6	94.8	94.2	95.6	95.3	93.9	93.1	94.8
	성인	93.4	96.5	95.6	91.4	90.5	95.4	93.0	94.1	94.5	93.6	93.4	96.1	95.4	96.7	95.0	92.5	91.7	92.3
학교급	초등학생	95.0	95.9	96.1	95.7	92.9	96.9	94.7	96.7	96.9	96.0	95.3	95.9	95.3	96.8	95.3	95.6	94.8	95.8
	중학생	92.2	93.8	93.4	89.8	90.4	91.7	90.7	92.0	91.6	92.2	90.2	91.9	92.1	93.8	93.5	91.5	89.4	91.5
	고등학생	97.5	98.5	98.5	95.6	92.2	97.5	98.0	99.0	100.0	99.0	96.1	98.5	96.0	96.1	99.5	94.1	96.6	99.5
	성인	93.4	96.5	95.6	91.4	90.5	95.4	93.0	94.1	94.5	93.6	93.4	96.1	95.4	96.7	95.0	92.5	91.7	92.3
거주지	광명동	92.7	92.9	92.7	90.4	89.0	94.2	92.3	94.0	93.6	93.1	92.3	93.6	94.3	95.3	94.2	92.1	90.8	92.9
	철산동	93.8	97.2	96.0	92.6	90.9	96.6	92.8	94.8	94.6	94.3	92.6	95.8	93.3	94.5	95.1	92.1	93.2	94.5
	소하동	94.4	96.4	96.6	94.4	93.0	92.3	93.8	95.6	95.8	95.2	93.5	95.6	95.1	96.4	95.8	96.0	93.7	94.0
	일직동	95.8	97.9	97.9	97.9	97.9	100.0	97.9	97.9	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	97.9	97.9	97.9
	하안동	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	학온동	95.6	95.9	96.6	94.9	93.2	98.0	94.9	95.2	96.9	96.3	95.9	94.2	94.0	96.9	95.6	93.6	92.7	95.1
	기타	100.0	100.0	100.0	98.1	98.1	100.0	100.0	100.0	98.1	98.1	98.1	98.1	98.1	100.0	94.4	96.3	96.3	98.1

문항별 만족도(2/2)

[단위 : 100점 만점]

		서비스 환경			서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족		
		편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성		신속성	편익성		신뢰성	충족성	공익성		공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
		① 이용절차 편리함	② 환경이 쾌적하고 관리가 잘됨	③ 고객의 안전을 위해 노력함	① 안내가 잘됨	② 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰짐	③ 직원들이 친절함	④ 업무를 신속하게 처리함	① 편의를 위해 다양한 지원	② 설치 목적에 맞게 잘 운영됨	③ 업무처리 신뢰성	④ 이용자의 불편해소 노력함	① 지역 청소년들에게 도움이됨	② 지역 청소년들의 여가 활용에 기여함	③ 누구나 차별없이 이용할 수 있음	④ 앞으로도 이용할 생각	① 제공하는 서비스는 나아지고 있음	② 기대했던 것 보다 만족함	③ 전반적으로 만족함
프로그램 이용자		94.1	95.7	95.5	93.1	91.6	95.2	93.6	95.1	95.2	94.7	93.6	95.1	94.5	95.9	95.2	93.6	92.8	94.2
시설 이용 빈도 수	주 1회 이상	95.7	96.4	96.5	95.2	94.2	95.7	94.4	95.9	96.1	95.8	94.1	95.5	95.6	96.5	96.1	94.5	94.6	95.5
	월 1~2회 정도	89.7	93.2	92.4	88.0	84.2	93.5	90.5	92.6	93.0	92.2	91.1	94.5	91.6	93.9	93.5	91.8	87.3	90.5
	연 1~2회 정도	96.7	98.9	98.9	95.6	97.8	100.0	98.9	98.9	100.0	97.8	100.0	97.8	97.8	100.0	97.8	98.9	96.7	98.9
	이번이 처음	88.9	94.4	90.7	81.5	81.5	88.9	88.9	88.9	85.2	85.2	88.9	85.2	85.7	88.9	81.5	77.8	87.0	85.2
	없음	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
시설 인지 경로	온라인(홈페이지/앱)	94.4	95.8	93.1	89.6	88.9	94.4	90.3	92.8	94.4	93.5	94.2	95.8	96.3	96.5	86.8	92.0	93.1	94.4
	SNS(인스타그램 등)	89.5	98.1	96.3	89.5	88.7	93.8	91.4	93.8	93.2	93.2	87.0	93.8	85.2	93.2	98.1	91.4	93.2	93.2
	학교(교사안내,가정통신문등)	95.3	95.7	95.3	92.4	92.0	96.4	93.5	95.3	95.7	96.0	96.0	96.0	93.8	96.7	96.7	91.3	95.3	96.0
	전단지포스터등오프라인홍보물	92.7	93.8	94.8	85.4	81.3	92.7	90.6	90.6	90.6	90.6	81.3	89.6	86.5	89.6	92.7	91.7	79.2	83.3
	지역 행사·캠페인	95.5	93.9	93.9	92.4	96.3	92.4	92.4	92.4	92.4	90.9	92.4	93.9	95.5	92.4	95.5	90.9	92.4	93.9
	지인 추천(친구, 가족 등)	94.3	95.5	95.7	94.5	92.7	95.8	95.1	96.0	96.2	95.1	95.1	95.4	96.6	96.8	95.6	95.0	92.7	94.3
	현장방문(시설근처에거주)	93.7	96.6	96.0	95.4	93.2	92.5	89.7	95.4	96.6	95.4	90.2	95.4	94.8	93.1	96.0	93.1	95.1	94.3
	기타	97.0	95.5	97.0	96.2	93.2	97.7	97.7	96.2	93.9	97.0	99.2	96.2	97.4	100.0	95.5	97.5	95.2	99.2

02. 조사 결과(계속)

NPS(추천의향)

▪ 고객 추천지수는 59.9점(%)으로 훌륭한 수준의 점수로 해석되며, 전년(60.3점(%)) 대비 0.4점 낮게 나타남

*** 고객 순추천 지수 (NPS) 산출 방법**

NPS = 긍정그룹 비율 – 부정그룹 비율

[단위 : 명, %, 점]

			부정그룹							중립그룹		긍정그룹					
			0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
		사례수	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	부정그룹	중립그룹	긍정그룹	NPS
단위		명	%, 점											%, 점			%, 점
프로그램이용자		327	0.3	-	-	-	-	3.1	2.1	10.1	19.0	16.2	49.2	5.5	29.1	65.4	59.9
성별	남성	115	-	-	-	-	-	2.6	3.5	7.8	19.1	20.9	46.1	6.1	27.0	67.0	60.9
	여성	212	0.5	-	-	-	-	3.3	1.4	11.3	18.9	13.7	50.9	5.2	30.2	64.6	59.4
연령대	청소년	251	0.4	-	-	-	-	3.6	2.8	10.0	21.1	15.1	47.0	6.8	31.1	62.2	55.4
	성인	76	-	-	-	-	-	1.3	-	10.5	11.8	19.7	56.6	1.3	22.4	76.3	75.0
학교급	초등학생	129	-	-	-	-	-	3.1	3.9	7.8	18.6	14.7	51.9	7.0	26.4	66.7	59.7
	중학생	88	1.1	-	-	-	-	5.7	2.3	14.8	27.3	14.8	34.1	9.1	42.0	48.9	39.8
	고등학생	34	-	-	-	-	-	-	-	5.9	14.7	17.6	61.8	-	20.6	79.4	79.4
	성인	76	-	-	-	-	-	1.3	-	10.5	11.8	19.7	56.6	1.3	22.4	76.3	75.0
거주지	광명동	89	-	-	-	-	-	4.5	4.5	7.9	32.6	11.2	39.3	9.0	40.4	50.6	41.6
	철산동	88	-	-	-	-	-	1.1	-	12.5	11.4	23.9	51.1	1.1	23.9	75.0	73.9
	소하동	84	1.2	-	-	-	-	6.0	3.6	9.5	17.9	15.5	46.4	10.7	27.4	61.9	51.2
	일직동	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	25.0	75.0	-	-	100.0	100.0
	학온동	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	하안동	49	-	-	-	-	-	-	-	14.3	10.2	10.2	65.3	-	24.5	75.5	75.5
	기타	9	-	-	-	-	-	-	-	-	33.3	22.2	44.4	-	33.3	66.7	66.7

※ 해석 : NPS 점수가 0점(%) 이상 – 괜찮은 점수, 20점(%) 이상 – 좋은 수준의 점수, 50점(%) 이상 – 훌륭한 점수, 80점(%) 이상 – 세계적인 수준의 점수

NPS(추천의향)

▪ 고객 추천지수는 59.9점(%)으로 훌륭한 수준의 점수로 해석되며, 전년(60.3점(%)) 대비 0.4점 낮게 나타남

[단위 : 명, %, 점]

			부정그룹							중립그룹		긍정그룹					
			0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
		사례수	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	부정그룹	중립그룹	긍정그룹	NPS
단위		명	%, 점											%, 점			%, 점
프로그램이용자		327	0.3	-	-	-	-	3.1	2.1	10.1	19.0	16.2	49.2	5.5	29.1	65.4	59.9
시설 이용 빈도 수	주 1회 이상	221	0.5	-	-	-	-	4.1	0.9	9.5	17.6	14.0	53.4	5.4	27.1	67.4	62.0
	월 1~2회 정도	79	-	-	-	-	-	-	6.3	11.4	26.6	20.3	35.4	6.3	38.0	55.7	49.4
	연 1~2회 정도	15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	26.7	73.3	-	-	100.0	100.0
	이번이 처음	9	-	-	-	-	-	11.1	-	33.3	22.2	22.2	11.1	11.1	55.6	33.3	22.2
	없음	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	100.0
시설 인지 경로	온라인(홈페이지/앱)	24	-	-	-	-	-	-	-	16.7	12.5	25.0	45.8	-	29.2	70.8	70.8
	SNS(인스타그램 등)	27	-	-	-	-	-	3.7	-	-	22.2	18.5	55.6	3.7	22.2	74.1	70.4
	학교(교사 안내, 가정통신문 등)	46	-	-	-	-	-	-	-	8.7	28.3	15.2	47.8	-	37.0	63.0	63.0
	전단지·포스터 등 오프라인 홍보물	16	-	-	-	-	-	12.5	-	12.5	6.3	18.8	50.0	12.5	18.8	68.8	56.3
	지역 행사·캠페인	11	-	-	-	-	-	-	-	9.1	18.2	18.2	54.5	-	27.3	72.7	72.7
	지인 추천(친구, 가족 등)	152	0.7	-	-	-	-	3.3	3.3	10.5	16.4	17.1	48.7	7.2	27.0	65.8	58.6
	현장 방문(시설 근처에 거주)	29	-	-	-	-	-	6.9	6.9	17.2	20.7	6.9	41.4	13.8	37.9	48.3	34.5
	기타	22	-	-	-	-	-	-	-	4.5	27.3	9.1	59.1	-	31.8	68.2	68.2

※ 해석 : NPS 점수가 0점(%) 이상 – 괜찮은 점수, 20점(%) 이상 – 좋은 수준의 점수, 50점(%) 이상 – 훌륭한 점수, 80점(%) 이상 – 세계적인 수준의 점수

주관식 응답(1/2)

Q9. OO시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 (만족/보통/불만족) 이라고 응답하신 이유는 무엇입니까?

구분	응답내용
시설·환경	• 시설이 깨끗하고 정리정돈·관리 상태가 좋다는 의견이 다수 제시됨
	• 리모델링 이후 공간이 깔끔하고 쾌적해졌으며, 안전하게 이용할 수 있다는 점이 만족 요인으로 나타남
	• 휴식·대기공간, 연습실 등 공간 활용성과 이용 편의성이 긍정적으로 평가됨
서비스·직원	• 선생님·직원이 친절하고 문의·상담에 성실하게 응대한다는 의견이 많음
	• 청소년 의견과 피드백을 반영하고 불편사항을 개선하려는 노력이 만족 요인으로 언급됨
	• 시설 안내와 설명, 전문적 상담·지도에 대한 만족 의견도 제시됨
프로그램·활동	• 다양한 프로그램·행사·동아리 활동이 운영되어 재미와 참여도가 높다는 의견이 나타남
	• 진로·체험·미디어 장비·스튜디오 등 청소년이 경험하기 어려운 활동 기회를 제공한다는 점이 긍정적으로 평가됨
	• 무료 이용, 활동 지원, 친구·또래와의 교류 기회가 만족 요인으로 언급됨
청소년 성장·공익성	• 청소년이 편하게 머물고 쉬며 자기 활동을 할 수 있는 공간으로 인식됨
	• 차별 없이 이용 가능하고 지역 청소년에게 도움이 되는 공익적 시설이라는 의견이 제시됨
	• 진로탐색, 사회경험, 학교 밖 활동 기회 제공 측면에서 긍정적 인식이 나타남

Q10. 이전과 비교했을 때, 서비스가 전보다 (향상/변함없음/저하)된 이유는 무엇이라고 생각하십니까?

구분	응답내용
시설·환경 개선	• 리뉴얼·리모델링으로 시설이 더 깨끗하고 쾌적해졌다는 의견이 많음
	• 1층 정원 조성, 휴식공간 확대, 자유공간 전환 등 공간 개선을 체감한 응답이 제시됨
	• 노래방·만화책장·안전매트 설치, 기타줄 교체 등 세부 시설·장비 개선도 언급됨
프로그램·서비스 향상	• 프로그램과 행사가 늘고, 참여자가 할 수 있는 활동이 다양해졌다는 의견이 나타남
	• 공연 의상·메이크업·헤어, 교육·장비 지원 등 지원 내용이 확대되었다는 응답이 있음
	• 미디어 장비 업그레이드와 새로운 교육 시도 등 서비스 품질 향상 체감이 제시됨
의견 반영·운영 개선	• 모니터링·설문·동아리 소통을 통해 청소년 의견을 반영한다는 의견이 많음
	• 건의사항 처리와 피드백 반영이 빨라졌고, 운영관리 노력이 서비스 향상 요인으로 제시됨
	• 선생님·센터 관계자의 지속적 관리와 친절한 응대가 긍정적으로 평가됨
변화 없음·비교 어려움	• 기존에도 만족도가 높아 큰 변화 없이 좋은 상태가 유지된다는 의견이 있음
	• 처음 이용했거나 이전 이용 경험이 부족해 전후 비교가 어렵다는 응답이 제시됨
	• 선생님 친절, 청결, 전반적 서비스가 꾸준히 유지되고 있다는 의견도 나타남
저하·아쉬움	• 대여공간 축소, 임시시설 이용에 따른 활동·휴식공간 부족 등 일부 아쉬움이 제시됨
	• 예산·지원 부족, 공간 활용 변화에 대한 불편 의견이 일부 나타남

주) 주요 의견만 제시함

주관식 응답(2/2)

Q11. OO시설 서비스와 관련하여 개선이 필요하거나 바라는 점이 있다면 구체적으로 말씀해주십시오.

구분	응답내용
개선 필요 없음·현상 유지	• 현재 서비스와 프로그램에 만족하며 개선사항이 없다는 의견이 가장 많음
	• 지금처럼 안정적으로 운영해달라는 현상 유지 의견이 제시됨
	• 시설·프로그램·직원 응대에 대한 전반적 만족이 개선 요구를 낮추는 요인으로 나타남
시설·환경·이용 편의	• 주차장 협소, 주말 운영시간 연장, 화장실·공간 협소 개선 요청이 제시됨
	• 대여룸 예약시스템, 일정 관리, 센터 위치·개방성 개선 필요 의견이 있음
	• 놀이시설·보드게임방·휴식공간·신체활동 공간 등 공간 확충 요구가 나타남
프로그램·활동 확대	• 공연기회와 공연 연습공간 확대, 축제·동아리 활동 확대 요청이 있음
	• 배드민턴·음악·AI·디지털·진로체험·디지털 드로잉 등 신규 프로그램 요구가 제시됨
	• 학교 밖 청소년, 타 권역 청소년 등 다양한 대상의 참여기회 확대 필요 의견이 나타남

구분	응답내용
장비·교재·지원 확대	• 노트북, 카메라, 피아노 앰프, 밴드실 TV 등 장비 개선·확대 요청이 제시됨
	• 보드게임 부품, 컵, 간식·컵밥 등 이용 지원 확대 의견이 있음
	• 청소년 프로젝트 운영, 예산 집행 경험, 봉사시간 등 활동 지원 보완 필요 의견이 나타남
서비스·운영 편의 개선	• 신청명단·표지판·안내문 등 프로그램 참여 안내를 더 쉽게 제공할 필요가 있음
	• 조명 사용법, 출결·신청 절차, 홍보·설명 강화 요청이 제시됨
	• 직원 친절도, 청소년 관리, 담당자 교체 최소화 등 운영 안전성 관련 의견이 있음

주) 주요 의견만 제시함

2026년 광명시청소년재단
시설 이용객 만족도 조사 결과 보고서

PART 04 조사결과 요약

전체 결과 요약 및 제언

전체 결과 요약 및 제언

종합 결과 요약

- 2026년 광명시청소년재단 시설 이용객 **종합 만족도는 93.9점**으로 나타났으며, 이는 **전년 대비 +0.1점 상승**하며 매우 높은 수준을 유지함
- 사업 유형별로는 **시설 이용자 93.3점**, **프로그램 이용자 94.2점**으로 프로그램 이용자의 만족도가 근소하게 높게 나타남

구 분	종합 만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
광명시청소년재단 전체	93.9	94.8	93.0	94.1	95.0	93.3
시설 이용자	93.3	94.1	92.5	93.4	94.5	92.9
프로그램 이용자	94.2	95.1	93.3	94.5	95.3	93.5

- 차원별로는 **사회적 만족(95.0점)**, **서비스 환경(94.8점)**이 특히 우수하게 나타났으며, **서비스 과정(93.0점)**은 상대적으로 낮은 수준을 보임
- 항목별로는 **사회적 만족 차원 내 공정성(95.6점)**이 우수했으며, **전반적 만족 차원 내 상대적(92.4점)**이 상대적으로 낮게 나타나 향후 우선적으로 개선이 필요한 항목으로 도출되었음

구 분	서비스 환경			서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
	편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편익성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
광명시청소년재단 전체	94.0	95.2	95.1	92.9	93.2	93.2	94.6	94.2	93.4	94.3	95.6	95.1	93.6	92.4	94.0

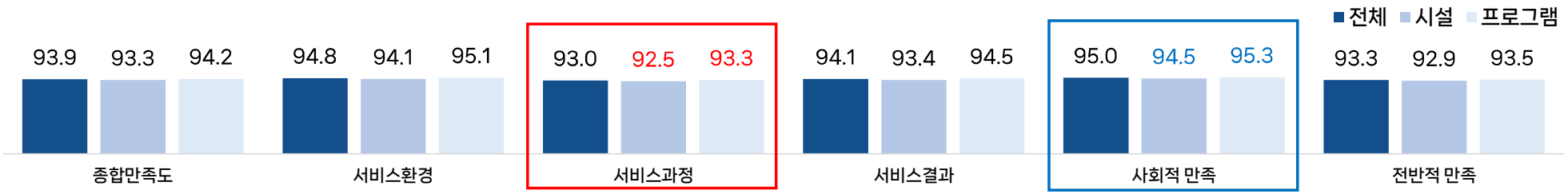
이용자 특성별 분석

- 응답자의 특성별로 종합 만족도를 분석한 결과, 재단 서비스에 대한 만족도는 거주지와 이용빈도, 신규 유입 경로에서 차이를 보였음

특성	최고 만족 그룹(점수)	최저 만족 그룹(점수)	주요 시사점
거주지	학온동(100.0점), 기타(98.3점)	광명동(91.9점)	▪ 학온동 거주자가 높은 만족도를 보였으나, 응답 사례 수가 적어 해석에 주의해야 함 ▪ 거주지별 만족도 격차를 줄이기 위한 지역 기반 홍보 및 서비스 차별화가 요구됨
인지경로	지인 추천(친구, 가족 등) (95.0점)	전단지·포스터 등 오프라인 홍보물 (89.9점)	▪ 지인 추천 이용자의 만족도는 높고, 전단지·포스터 등 오프라인 홍보물 이용자는 낮아, 정보 획득 경로에 따라 시설 신뢰도와 기대 수준에 차이가 있는 것으로 보임 ▪ 지인 추천은 실제 이용 경험을 바탕으로 긍정적 기대를 형성하는 반면, 오프라인 홍보물은 정보가 제한적일 수 있어 이용 방법·프로그램 장점·혜택 안내를 보완할 필요가 있음

전체 결과 요약 및 제언(계속)

차원별 만족/불만족 주요 의견 분석 결과



[시설] 서비스과정 92.5점

'이용자간 질서와 행동관리에 대한 현장대응 강화'
'이용중 발생하는 불편사항을 더 세심하게 확인할 필요'
'청소년 이용층 확대와 운영관리 측면의 보완 요구'

[시설] 사회적 만족 94.5점

'청소년이 언제든지 편하게 방문해 쉴 수 있는 공간'
'여가활동과 창작 경험을 제공하는 청소년 친화적 시설'
'청소년에게 도움이 되고 다양한 활동을 경험할 수 있는 공간'

[프로그램] 서비스과정 93.3점

'프로그램 신청·참여 절차와 명단 작성 안내 보완'
'센터 및 프로그램 홍보·설명이 부족함'
'건의사항 반영, 일정관리, 직원응대 등 운영과정 보완'

[프로그램] 사회적 만족 95.3점

'무상이용에도 서비스 질이 높고 다양한 체험 기회 제공'
'진로탐색, 미디어장비 활용 등 청소년 성장 경험 확대'
'동아리 체험활동을 통한 또래교류와 사회적 경험 형성'

종합 결론

- 청소년에게 열린 휴식공간과 다양한 진로·체험 기회를 제공한다는 점에서 사회적 만족도 강점이 확인됨

=> 다만, 안내·홍보, 신청·참여 절차, 건의사항 반영, 이용자 질서 관리 등 서비스과정 보완을 통해 이용 체감 만족도 제고가 필요함

전체 결과 요약 및 제언(계속)

시설 이용자 주관식 응답 종합

시설 서비스 만족 이유

- **리모델링 이후 깨끗하고 쾌적해진 시설환경**에 대한 만족 의견이 가장 많이 나타남.
- **다양한 휴식·놀이공간 조성과 친절한 직원 응대**도 주요 만족 요인으로 제시됨
- **청소년 누구나 자유롭게 이용할 수 있는 공간**이라는 점과 **다양한 활동이 가능한 환경**에 대한 긍정적 평가가 나타남

시설 서비스 불만족 이유

- 리모델링 이전 시설을 더 선호한다는 의견이 일부 확인됨

전년 대비 서비스 향상 이유

- **리모델링을 통한 시설환경 개선과 공간의 쾌적성 향상**이 서비스 향상의 주요 요인으로 나타남
- **활동공간 조성, 프로그램 확대 및 운영 개선**에 대한 긍정적 의견이 다수 제시됨
- **직원의 친절한 응대와 시설관리 개선**에 대한 긍정적 평가도 함께 확인됨

전년 대비 서비스 저하 이유

- 놀이방이 사라진 점이 아쉽다는 의견과 이용질서가 이전보다 미흡하다는 의견이 일부 확인됨

개선이 필요한 사항

- **시설·장비 보완과 공간 확충**에 대한 요구가 지속적으로 제시됨
- **프로그램 다양화와 운영시간 확대**를 희망하는 의견이 함께 나타남
- **예약·신청 절차와 이용 안내 개선** 등 운영 편의성 향상 요구가 확인됨

프로그램 이용자 주관식 응답 종합

시설 서비스 만족 이유

- **다양한 프로그램과 체험활동, 깨끗한 시설환경**에 대한 만족 의견이 가장 많이 나타남.
- **친절한 직원 응대와 전문적인 지도**가 긍정적으로 평가됨.
- **청소년 성장과 진로·문화체험에 도움이 되는 프로그램**이라는 의견이 다수 제시됨.

시설 서비스 불만족 이유

- 서비스가 더 나아졌으면 좋겠다는 의견이 일부 확인됨

전년 대비 서비스 향상 이유

- **시설 리뉴얼을 통한 환경 개선**과 **프로그램 다양화**가 서비스 향상의 주요 요인으로 나타남.
- **시설관리와 이용자 의견 반영**을 통해 서비스 품질이 향상되었다는 의견이 다수 제시됨.
- **불편사항을 적극 반영한 운영과 친절한 응대**에 대한 긍정적 평가도 확인됨

전년 대비 서비스 저하 이유

- 기존에 이용하던 공간이 없어져 아쉽다는 의견이 일부 확인됨

개선이 필요한 사항

- **신규 프로그램 운영과 참여기회 확대**에 대한 요구가 가장 많이 제시됨.
- **활동공간 및 장비 확충**을 희망하는 의견이 함께 나타남.
- **프로그램 신청·이용 안내 개선, 운영 편의성 향상 및 홍보 확대**에 대한 의견도 확인됨.

종합 의견

- **시설 및 프로그램 이용자 모두 리모델링을 통한 시설환경 개선과 다양한 프로그램 운영, 친절한 직원 응대**에 대해 높은 만족을 보였으며, 청소년이 자유롭게 이용할 수 있는 공간과 다양한 체험 기회를 긍정적으로 평가한 것으로 나타남
- 시설·장비 보완, 공간 확충, 프로그램 다양화 및 운영 편의성 개선에 대한 요구는 지속적으로 제시되어, 이용자 의견을 반영한 지속적인 서비스 개선과 운영 고도화가 필요한 것으로 나타남

전체 결과 요약 및 제언(계속)

서비스과정 개선을 위한 외부 우수사례 및 제언

- 타 청소년재단의 운영사례를 비교한 결과, 안양·용산 사례는 **신청·예약·결제·대관·의견반영 등 서비스과정 전반을 온라인 기반으로 통합**하고 있다는 점에서 특징을 보임
- 안양시청소년재단은 청소년 통합 온라인플랫폼 **'DREAM BUBBLE' 및 통합예약시스템**을 통해 프로그램·교육강좌·시설대관·결제·환불을 하나의 비대면 서비스 과정으로 통합함
- 용산구의 청소년통합플랫폼 **'용산e'**는 복수 청소년시설의 정보·신청·결제를 통합하고, 모바일 공간신청과 청소년 의견반영 기능까지 결합하여 이용자 참여형 운영체계를 구현함

1. 안양시청소년재단 : 'DREAM BUBBLE' 통합예약시스템

- **도입 배경**: 청소년·학부모·시민이 프로그램 신청, 교육강좌, 시설대관, 결제·환불 등을 보다 쉽고 빠르게 이용할 수 있도록 비대면 서비스 확대와 시스템 안전성 강화를 추진함

[주요 기능]
- 청소년 프로그램 및 교육강좌의 통합 검색·신청 기능
- 시설 대관의 온라인 신청 기능
- 결제·환불의 비대면 처리 기능
- PC·모바일·태블릿에 동일하게 적용되는 반응형 웹 기반 서비스 제공

[광명시청소년재단 적용 시사점]
- 시설별로 분산된 프로그램 신청, 대관, 결제·환불 절차를 재단 공통 예약체계로 통합·표준화할 필요가 있음
- 단기적으로는 공통 프로그램 정보서식, 온라인 취소·환불 기준, 통합 예약 메뉴를 우선 정비하고, 중장기적으로 결제·대관 기능까지 단계적으로 연계할 수 있음

2. 용산구시설관리공단·용산청소년센터 : 청소년통합플랫폼 '용산e'

- 도입 배경 : 용산청소년센터, 청소년문화의집, 청소년상담복지센터 등 여러 청소년시설의 활동·교육·상담 정보를 한 곳에서 확인하고 신청할 수 있도록 통합플랫폼을 구축함
- 시스템 형태 : 복수 청소년시설의 프로그램 정보를 통합 검색하고, 신청·등록·결제를 원스톱으로 제공하며, 모바일 공간신청과 청소년 의견반영 기능을 포함한 플랫폼임

[주요 기능]
- 청소년활동·교육문화·상담 프로그램의 통합 검색 기능
- 프로그램 신청·등록·결제 원스톱 처리 기능
- Android 기반 모바일 앱을 통한 청소년 공간 신청 기능
- 청소년 의견을 수렴하여 프로그램 및 시설 운영에 반영하는 기능

[광명시청소년재단 적용 시사점]
- 재단 산하 시설별 안내·신청 기능을 통합 검색 체계로 연결하고, 청소년 수요가 높은 공간 이용은 모바일 기반으로 신청 절차를 간소화할 수 있음
- 단순 의견 접수에 그치지 않고, 접수–검토–반영 여부–조치 결과를 공개하는 체계를 마련하여 건의사항 반영 체감도를 높일 필요가 있음

[종합 제언 : 서비스과정 향상 관점]

구 분	프로그램	주요 강점	광명시청소년재단 적용 포인트
안양시	안양시청소년재단 'DREAM BUBBLE' 통합예약시스템	- 프로그램·강좌·대관·결제·환불을 비대면 원스톱으로 처리	- 기존 온라인 신청 기능을 유지하는 수준을 넘어, 시설별 신청·결제·취소·환불 기준을 공통 체계로 통합·표준화
용산구	용산 청소년통합플랫폼 '용산e'	- 복수 시설 서비스 통합, 모바일 공간신청, 청소년 의견의 수시 반영	- 통합검색·모바일 예약·디지털 제안함을 연계하고, 제안 처리결과를 공개하여 이용자 피드백의 실효성 강화

전체 결과 요약 및 제언(계속)

제언

1. 서비스 환경 내 이용 편의성 개선 필요

- 광명시청소년재단은 서비스환경 차원에서 전반적으로 높은 만족도를 보이고 있으나, 세부 요소 중 편의성(94.0점)이 쾌적성(95.2점), 안전성(95.1점)보다 낮게 나타나, 시설 이용 과정에서 체감되는 물리적·정보적 편의성 보완이 필요함
- 이에 따라 시설 내 공간 동선, 안내 표지, 대기·휴게공간, 예약 공간 이용 방식 등 청소년이 시설을 실제로 이용하는 과정에서 불편을 느낄 수 있는 편의 요소를 점검할 필요가 있음
- 특히 처음 방문하거나 이용 빈도가 낮은 이용자가 시설 위치, 이용 가능 공간, 프로그램 장소, 신청·예약 절차를 쉽게 이해할 수 있도록 시설 안내 체계를 정비할 필요가 있음
- 또한 홈페이지·앱 내 시설 이용 안내, 공간 위치, 프로그램 일정, 예약 절차 등을 시각화하여 이용 접근성을 개선하고, 온·오프라인 안내를 연계한 '찾기 쉬운 재단' 이미지를 강화할 필요가 있음

2. 이용자 중심의 서비스 경험 개선

- 서비스과정은 전체 차원 중 가장 낮은 93.0점으로 나타났으며, 시설 이용자 92.5점, 프로그램 이용자 93.3점 모두 각 사업 유형에서 최저득점 차원으로 확인되어, 이용자가 서비스를 경험하는 절차와 응대 과정의 개선이 필요함
- 세부적으로는 접근성 92.9점, 대응성 93.2점, 신속성 93.2점으로 나타나, 안내의 명확성, 불편사항 처리 절차, 문의·건의 응대, 업무 처리 속도 등 운영 과정의 표준화가 주요 개선 방향으로 도출됨
- 특히 올해 결과에서는 시설·프로그램 모두 서비스과정이 낮게 나타난 만큼, 단순히 온라인 신청 기능을 유지하는 수준을 넘어 신청, 문의, 취소·환불, 대관, 건의사항 접수 및 처리 결과 안내까지 이용 흐름을 일관되게 정리할 필요가 있음

3. 사회적 만족(공익성·공정성)의 확산

- 사회적 만족은 95.0점으로 전체 차원 중 가장 높게 나타났으며, 특히 공정성은 95.6점으로 요소별 만족도 중 가장 높게 평가되어, 재단의 공익적 가치와 차별 없는 서비스 제공에 대한 긍정적 인식이 확인됨

⇒ 이러한 강점을 기반으로 소속 여부나 이용 경험 수준과 관계없이 청소년 누구나 쉽게 접근할 수 있는 열린 이용 체계를 확대하고, 신규·비정기 이용자도 재단의 공익적 기능을 체감할 수 있도록 안내와 참여 기회를 강화할 필요가 있음

⇒ 또한 공익성 중심의 운영 철학을 유지하면서, 청소년 주도형 활동, 또래교류, 지역사회 연계 프로그램 등 사회적 가치 창출 중심의 재단 운영 모델을 한층 고도화할 필요가 있음

전체 결과 요약 및 제언(계속)

제언

4. 신규 이용자 유입 및 체험형 홍보 강화

▪ **'이번이 처음' 이용자의 종합만족도는 90.2점으로 상대적으로 낮게 나타나, 신규 이용자의 첫 방문 경험과 초기 안내 체계가 향후 재이용 의향 형성에 중요한 영향을 미칠 수 있음**

⇒ 이에 따라 첫 체험 중심의 입문형·원데이 프로그램, 시설 라운딩, 신규 이용자 안내 콘텐츠, 학교·지역사회 연계 체험주간 운영 등을 통해 첫 이용자의 긍정적 경험을 강화할 필요가 있음

⇒ 또한 지인 추천 이용자의 만족도는 95.0점으로 높고, 전단지·포스터 등 오프라인 홍보물 이용자는 89.9점으로 낮게 나타나, 단순 홍보물 배포보다 실제 이용 경험과 프로그램 장점, 참여 혜택을 쉽게 전달하는 체험형·후기 기반 홍보 전략이 필요함

설문 문항 및 PSI모델과 관련된 자문회의 주요 의견 요약

1. 설문 문항 개선

▪ 청소년이 쉽게 이해할 수 있도록 문항 표현을 개선하고, PSI 각 차원에서 측정하고자 하는 의미가 보다 명확하게 전달될 수 있도록 문항을 보완할 필요가 있음

⇒ 서비스환경의 편의성 문항은 시설 및 프로그램이 진행되는 공간의 물리적 이용 편의성을 평가할 수 있도록 문항 표현을 개선

⇒ 서비스과정의 대응성 문항은 서비스 제공 주체와 도움을 받는 상황이 명확하게 드러나도록 표현을 보완하여 응답자의 이해도를 높일 필요가 있음

⇒ 서비스결과의 충족성 문항은 직원의 응대나 업무수행 과정이 아닌, 서비스를 이용한 결과 이용자의 기대와 목적이 얼마나 충족되었는지를 평가할 수 있도록 문항을 개선하여 PSI 측정 취지에 부합하도록 보완할 필요가 있음

2. 본조사 전 파일럿 테스트 실시

▪ 청소년 대상 설문은 문항 이해도에 따라 응답 결과가 달라질 수 있으므로, 본조사 전 파일럿 테스트를 통해 문항의 이해도와 응답 적절성을 사전에 점검할 필요가 있음

⇒ 파일럿 테스트 결과를 반영하여 문항 표현과 조사 방식을 보완함으로써 조사 결과의 신뢰성과 활용도를 높일 수 있음

전체 결과 요약 및 제언(계속)

자문회의 설문지 수정(안) – 시설 이용자

서비스 환경	편의성	✓ OO시설은 공간을 이용하기 편하다 ✓ OO시설은 편의시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성	✓ OO시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
	안전성	✓ OO시설은 고객의 안전을 위해 노력하고 있다
서비스 과정	접근성	✓ OO시설에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ OO시설은 궁금한 점이 있을 때 쉽게 도움을 받을 수 있다 ✓ OO시설 직원은 도움이 필요할 때 친절하게 도와준다
	신속성	✓ OO시설은 업무를 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ OO시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ OO시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ OO시설의 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ OO시설을 이용하면서 내가 기대했던 것을 얻을 수 있었다
사회적 만족	공익성	✓ OO시설은 지역 청소년들에게 도움이 된다 ✓ OO시설은 지역 청소년들의 여가활용에 기여한다 *공익성 두 번째 문항은 상담복지센터 설문에서 제외
	공정성	✓ OO시설은 누구나 차별 없이 이용할 수 있다
	지속성	✓ OO시설을 앞으로도 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	✓ OO시설에서 제공하는 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ OO시설에서 제공하는 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ OO시설에서 제공하는 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

전체 결과 요약 및 제언(계속)

자문회의 설문지 수정(안) – 프로그램 이용자

서비스 환경	편의성	✓ OO시설에서 프로그램이 진행되는 공간은 이용하기 편하다
	쾌적성	✓ OO시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
	안전성	✓ OO시설은 고객의 안전을 위해 노력하고 있다
서비스 과정	접근성	✓ OO시설은 프로그램 이용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ OO시설 프로그램에서 궁금한 점이 있을 때 쉽게 도움을 받을 수 있다 ✓ OO시설 프로그램을 운영하는 직원은 도움이 필요할 때 친절하게 도와준다
	신속성	✓ OO시설 직원들은 프로그램과 관련된 업무들을 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ OO시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ OO시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ OO시설의 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ OO시설 프로그램을 이용하면서 내가 기대했던 것을 얻을 수 있었다
사회적 만족	공익성	✓ OO시설(프로그램)은 지역 청소년들에게 도움이 된다 ✓ OO시설(프로그램)은 지역 청소년들의 여가활용에 기여한다 *공익성 두 번째 문항은 상담복지센터 설문에서 제외
	공정성	✓ OO시설(프로그램)은 누구나 차별 없이 이용할 수 있다
	지속성	✓ OO시설의 프로그램을 앞으로도 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	✓ OO시설에서 제공하는 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ OO시설에서 제공하는 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ OO시설에서 제공하는 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

감사합니다