「2019년도 주민편익시설팀」

강습만족도 조사결과 보고

응체-3844(2019. 12. 13.)호에 의거 이용고객을 대상으로 강습만족도 조사를 통하여 객관적인 측정·강습평가를 통해 강습 및 서비스질 개선을 위한 2019년 스포츠강사 강습만족도 조사에 따른 결과 보고임.

1 개 요

○ 조사기간 : 2019. 12. 16. ~ 12. 22.(7일 간)

○ 평가분야 : 스포츠·문화 프로그램 (수영, 헬스, G·X, 문화)

○ 평가인원 : 총 24명(업무직4명, 상용강사 6명, 외부강사 : 14명)

구 분		표본 수	비 고
업 무 직	수영 3명, 헬스 1명	제한없음	입사 3개월 이하 자 제외
상용강사	수영 5명, 헬스 1명	제한없음	
외부강사	아쿠아 : 1명	제한없음	
	G·X : 7명	제한없음	
	문 화: 6명	제한없음	

○ 설문방법 : 온라인 설문지에 의한 평가

2 설문내용

○ 회원 본인에 대한 질문 1문항

- 강습 출석 및 수업태도

○ 강습 방법과 수업 내용에 대한 질문 10문항

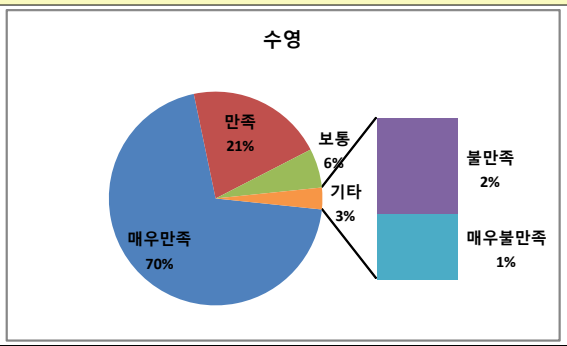
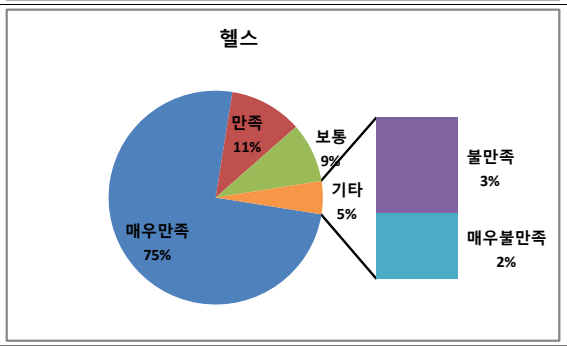
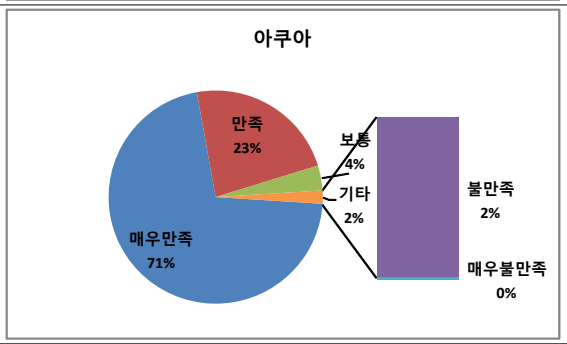
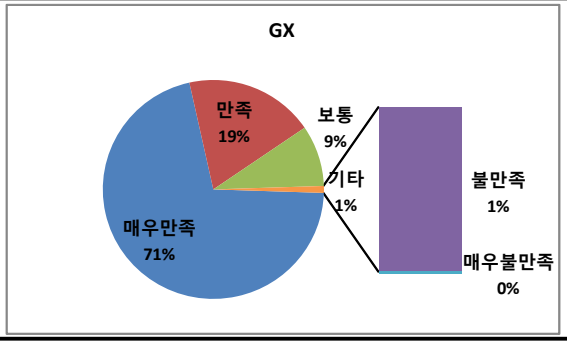
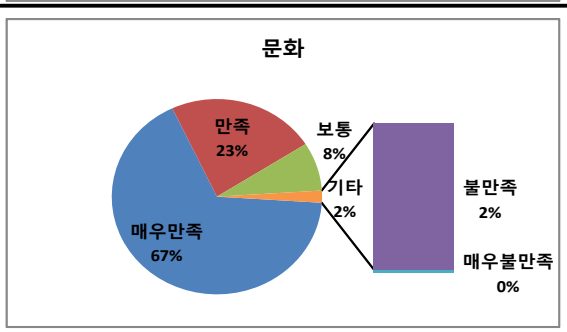
- 공통사항(7문항) : 수업시간 준수, 수업준비, 강습방법, 강습만족 여부 등
- 실습사항(3문항) : 실력향상, 공평한 강습, 지도방법의 효율성

○ 기타 건의사항

- 이용불편, 개선사항 등 이용전반

3 평가결과

○ 강습별 평가결과

구 분	만족도 차트	평가결과
수 영		○ 강습만족도 평점(백분율) : 92점 ○ 설문 중 양호(만족 이상) 응답률 : 91% ○ 매우 불만족은 1%이내임
헬 스		○ 강습만족도 평점(백분율) : 89.5점 ○ 설문 중 양호(만족 이상) 응답률 : 86% ○ 매우 불만족은 3%이내
아쿠아 로빅		○ 강습만족도 평점(백분율) : 92점 ○ 설문 중 양호(만족 이상) 응답률 : 94% ○ 매우 불만족은 0%이내
G·X		○ 강습만족도 평점(백분율) : 90점 ○ 설문 중 양호(만족 이상) 응답률 : 90% ○ 매우 불만족은 0%이내
문 화		○ 강습만족도 평점(백분율) : 88점 ○ 설문 중 양호(만족 이상) 응답률 : 90% ○ 매우 불만족은 0%이내

○ 강사별 평가결과

구분	종목	강사명	종합 평점	매우만족 (A)	만족 (B)	양호 (A+B)	보통 (C)	불만 (D)	매우불만 (E)	합계	응답수
전체 만족도 평균			**90.63**	70.42	20.29	90.71	7.33	1.54	0.42	100%	472
업무직	헬 스	김동훈	87점	70%	10%	80%	12%	4%	4%	100%	22
	수 영	이동훈	97점	87%	10%	97%	3%	0%	0%	100%	26
	수 영	추광호	92점	71%	21%	92%	5%	2%	1%	100%	33
	수 영	박상기	88점	54%	36%	90%	9%	1%	0%	100%	17
상용강사	수 영	하도균	95점	82%	15%	97%	3%	0%	0%	100%	26
	수 영	정세희	94점	73%	20%	93%	6%	1%	0%	100%	36
	수 영	김덕기	82점	47%	32%	79%	10%	8%	3%	100%	42
	수 영	김재덕	92점	73%	22%	95%	5%	0%	0%	100%	45
	수 영	강설아	96점	82%	14%	96%	4%	0%	0%	100%	38
	헬 스	임현희	92점	80%	12%	92%	6%	2%	0%	100%	34
시간강사 G·X	아쿠아로빅	정경희	92점	71%	23%	94%	4%	2%	0%	100%	23
	다이어트댄스	방소은	95점	83%	17%	100%	0%	0%	0%	100%	9
	웰빙요가	진귀임	87점	59%	24%	83%	14%	2%	1%	100%	25
	웰빙요가	허경예	93점	73%	24%	97%	3%	0%	0%	100%	9
	줌바댄스	양지숙	98점	91%	8%	99%	1%	0%	0%	100%	14
	줌바댄스	여미영	82점	61%	18%	79%	14%	6%	1%	100%	20
	줌바댄스	고연정	86점	55%	18%	73%	27%	0%	0%	100%	2
	필라테스	안소언	94점	76%	21%	97%	3%	0%	0%	100%	27
시간강사 문화	캘리그라피	서성란	96점	85%	15%	100%	0%	0%	0%	100%	3
	보타닐아트	장아씨	99점	91%	9%	100%	0%	0%	0%	100%	2
	기 타	김좌현	77점	37%	35%	72%	21%	7%	0%	100%	4
	도 예	배지윤	87점	56%	27%	83%	15%	2%	0%	100%	6
	미 술 퍼포먼스	오현진	93점	73%	21%	94%	6%	0%	0%	100%	7
	우쿠렐레	하현숙	81점	60%	35%	95%	5%	0%	0%	100%	2

- 만족도 평가를 실시한 결과 최고 97점(수영 이동훈)에서 최저 82점(수영 김덕기)으로 나타났음.
- 강사별 만족도 종합 평점(백분율) 결과 90점으로 우수하게 나왔으며, 이중 양호(만족 이상) 응답이 전체 설문의 90%를 차지함.
- 따라서, 주민편익시설에서 실시하고 있는 강습에 대한 이용고객의 전반적인 강습만족도는 "매우 만족"한 것으로 나타남.

4 향후 추진계획

○ 공정하고 투명한 강습만족도 조사를 위한 개선방안 검토

○ '20년 강습만족도 조사 계속실시로 강습의 질 개선