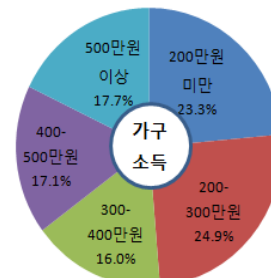
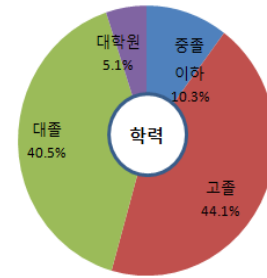
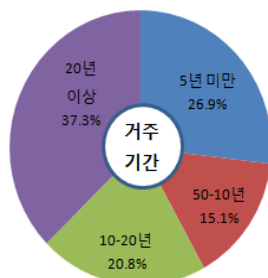
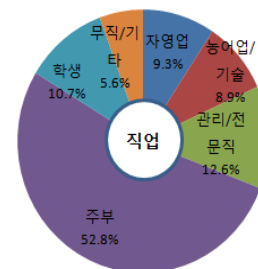
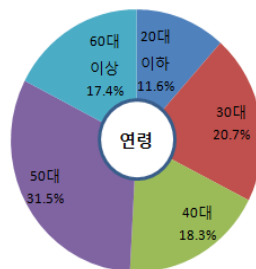
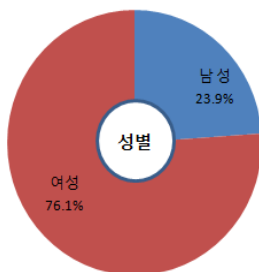


평택 국제교류센터 주민만족도 조사결과 (요약본)

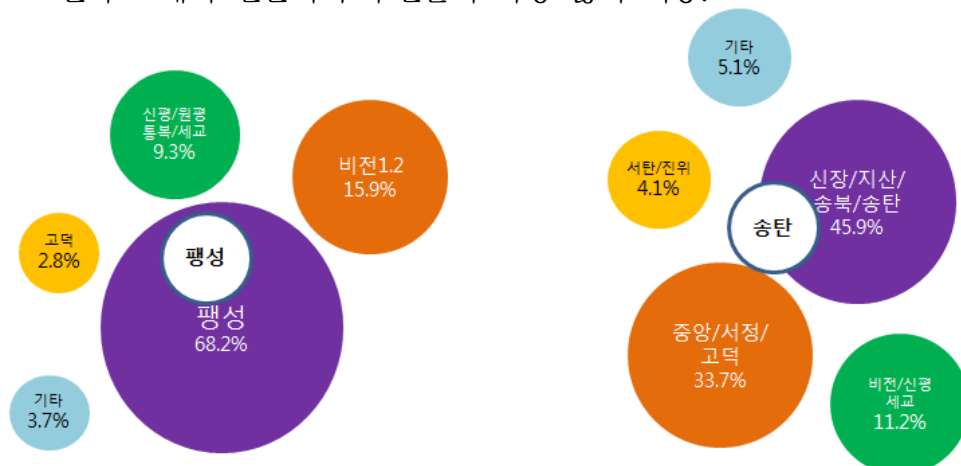
- 조사기관 : 동아시아연구원
- 조사기간 : 2012. 1. 14 ~ 31.
- 조사대상 : 팽성국제교류센터, 송탄국제교류센터의 이용자

1. 이용자 및 운영 현황

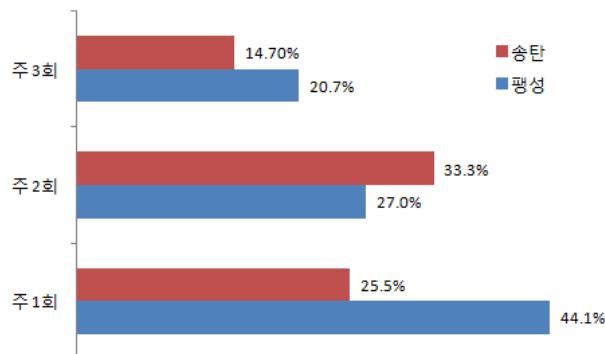
○ 주 이용자 계층은 여성, 30대 이상의 가정주부, 월 200만원대 가구소득, 고졸이상 학력 계층임.



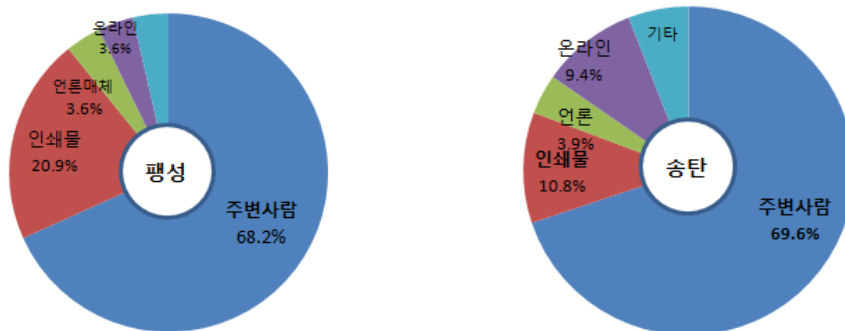
○ 센터 소재지 인근지역 주민들이 가장 많이 이용.



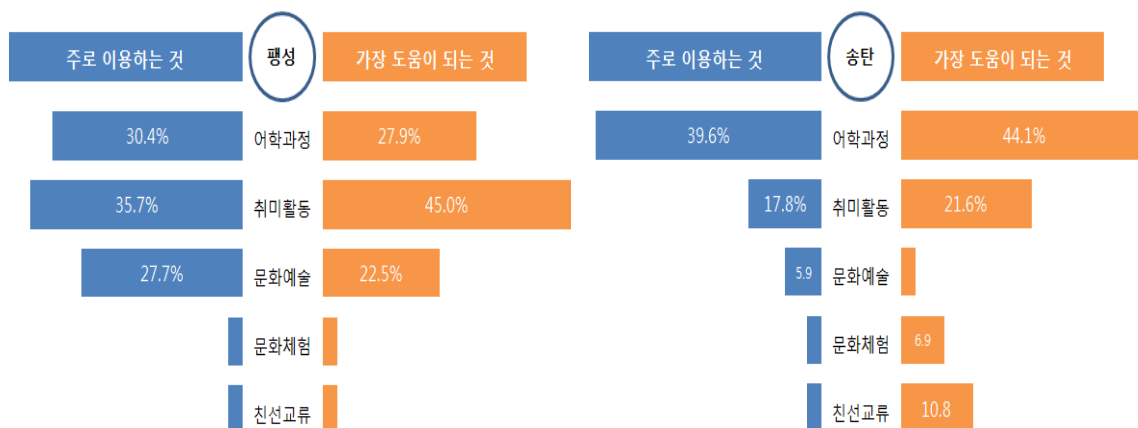
○ 센터의 이용 빈도는 대체로 주 1회 내지 2회 정도임.



○ 정보획득경로는 팽성센터 68.2%, 송탄센터 69.6%가 주변 사람인 것으로 조사되어 아직까지 센터 홍보가 취약함.

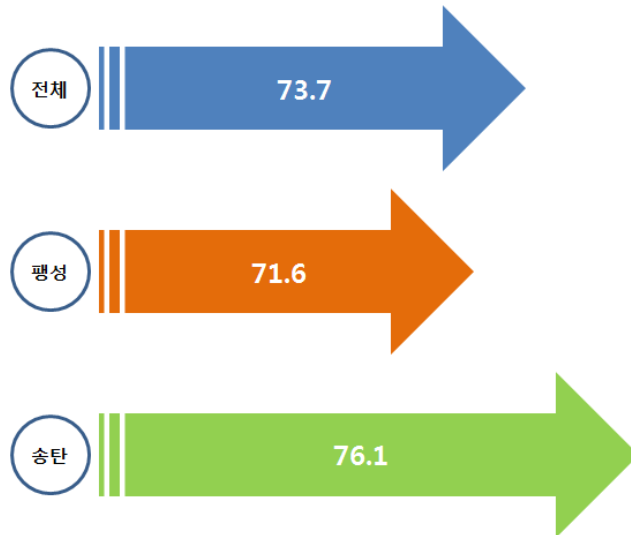


○ 프로그램 이용패턴은 센터별로 차이가 있음. 팽성센터는 취미활동과 어학과정, 송탄센터는 어학과정과 자원봉사의 비중이 높고, 팽성센터는 취미활동이, 송탄센터는 어학과정이 가장 도움이 되는 것으로 평가됨.

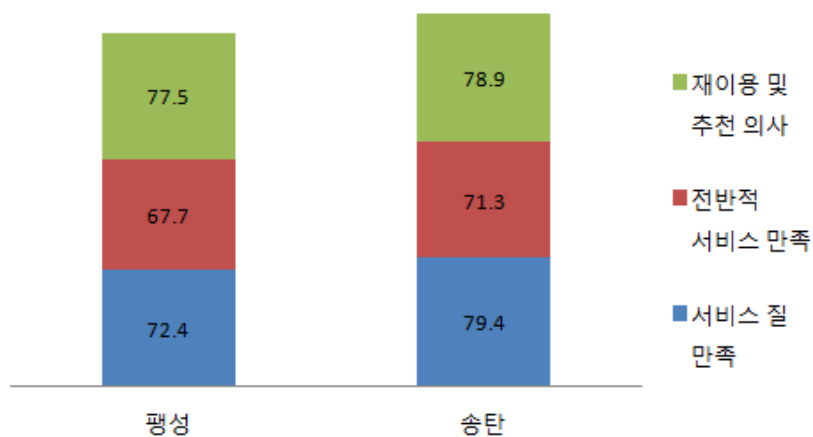


2. 국제교류센터 이용자 만족도

- 전체 이용자 만족지수(USI)는 73.7점이며, 팽성센터 USI는 71.6점이고 송탄센터 USI는 76.1점임. 개관 초기라는 점을 감안하면 대체로 긍정적인 결과로 평가됨.



- 평가 요소별로 보면, 전반적 서비스 만족도 점수 69.4점, 서비스 질 만족도 75.8 점 그리고 재방문의사와 타인추천의사 78.2점임.



- 이용자 만족도는 전반적으로 송탄센터가 팽성센터보다 다소 높음. 그러나 응답 집단과 운영 프로그램이 다르기 때문에 이를 센터간 서비스 우열로 볼 수는 없음. 단지, 특정 시점의 이용집단의 만족수준 차이로만 이해해야 함.

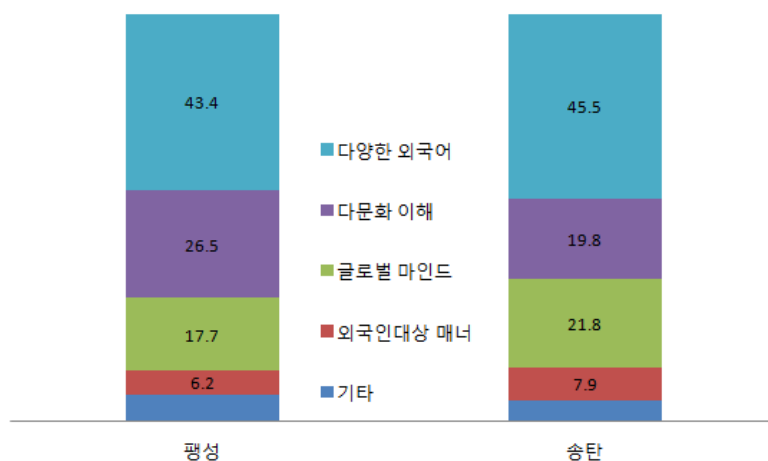
3. 서비스 질의 만족도 평가

- “만족” 점수(75점)를 기준으로 항목별 만족도 결과를 정리하여 장단점 검토.
- 대응성 차원의 경우, 프로그램 관련 문의에 대한 응답 등에 대해서는 대체로 만족하고 있으나, 대기 시간의 측면에서 다소 만족감이 낮음.
- 보증성 차원의 경우, 직원의 친절에 대한 만족은 높으나 전문성과 프로그램에 대한 기대-만족감은 상대적으로 높지 않음.
- 유형성 차원의 경우, 시설에 대해서는 만족감이 높지만, 교통과 안내와 같은 접근성과 편의시설에 대한 만족도는 떨어짐.
- 공감성 차원의 경우, 전체적으로 이용자에 대한 배려, 관심 및 공감 등 사회관계적 측면에 대한 만족도가 낮음.
- 신뢰성 차원의 경우, 센터와 프로그램 운영 일정과 시간 준수의 정확성, 직원의 친절성에 대해 대체로 높은 만족감을 보임.

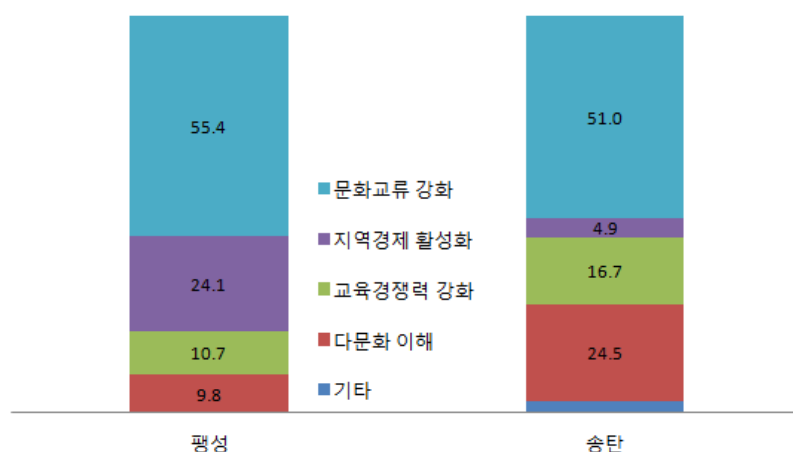
	팽성센터		송탄센터	
	우수	보통	우수	보통
대응성	- 각종 문의에 대해 자세하고 쉽게 설명	- 대기시간 단축	- 문의에 대해 자세하고 쉽게 설명 - 프로그램 제공의 적절성	- 대기시간 단축
보증성	- 직원들의 친절성	- 직원의 전문성 프로그램에 대한 기대-만족감	- 직원의 친절성 - 절차와 서류의 간편성	
유형성	- 시설과 장비	- 접근성(교통) - 접근안내 - 편의시설	- 시설과 장비 - 직원들의 단정함	- 접근성(교통) - 접근안내
공감성		- 프로그램 적절성 - 직원들의 배려와 관심 - 이용시간	- 직원들의 배려와 관심	- 이용시간
신뢰성	- 운영시간	- 직원 서비스 - 즉각적 대응	- 운영시간 - 직원 서비스 - 일정 준수 - 즉각적 대응 - 프로그램에 대한 안내	

4. 센터의 역할과 기능 및 개선사항

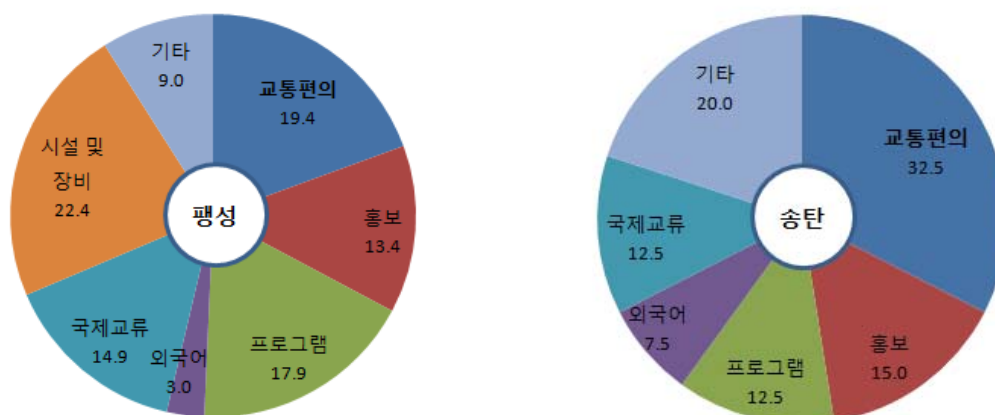
- 국제교류센터의 국제화기능 차원에서는 외국어교육을 가장 중시. 팽성센터 43.4%, 송탄센터 45.5%가 이를 지지함. 다문화 이해교육과 글로벌 마인드 교육도 20%대로 국제적 맥락에서 센터의 위상을 설정하고 있음.



- 평택시민에게는 문화교류와 외국어 교육 기능을 해 주기를 기대. 문화교류 강화에 팽성센터 55.4%, 송탄센터 51.0%, 그 다음으로 다문화이해와 교육경쟁력 강화의 순.



- 센터 역할과 기능의 개선사항에 대해서는 접근성을 제고할 수 있는 교통편의 개선 요청이 가장 많음. 구체적인 대안으로 노선버스의 신설이나 셔틀버스의 운영이 제시됨.



- 프로그램 영역에서 이용자들은 팽성센터의 경우 다양한 예체능 및 취미활동, 송탄센터의 경우 외국어 교육을 신설하거나 확대해 줄 것을 요구.
- 따라서 향후 센터의 물리적 접근성을 높일 수 있는 방안을 적극 강구하고 프로그램에 대한 다양한 이용자 수요를 면밀히 검토하여 운영할 필요가 있음. 이와 관련하여 유사 기능을 수행하는 여타 사회문화기관들과 차별화된 전략수립과 집행이 요구됨. 국제교류센터라는 위상에 보다 적합하도록 내외국인 이용자의 욕구를 파악해야 할 것임.
- 또한 적극적인 홍보의 강화가 필요. 팽성센터는 팽성읍 주민들이, 송탄센터는 신장동 및 중앙동 주변지역 주민들이 절대 다수를 차지하고 있음. 국제교류센터 운영의 활성화를 위해서는 접근성 제고와 더불어 홍보에도 역점을 두어야 한다는 것을 의미함.

5. 시사점

- 분석결과에 따른 국제교류센터 운영의 시사점을 정리하면 다음과 같음.

국제교류센터의 '정체성' 정립

- 첫째, 국제교류센터의 역할과 위상에 필요한 정체성을 정립할 필요가 있음. 국제 교류 기관인가 지역 문화센터인가, 혹은 양자간 균형을 유지할 것인가를 결정해야 함.

센터별 독자적 고유성 개발

- 둘째, 팽성센터와 송탄센터 각각의 고유성을 개발해야 함. 단일 관할권내 동일 기능의 경쟁이나 중복투자 보다는 독자성과 다양성을 개발하는 것이 바람직함.

서비스 질 개선의 전략적 접근

- 셋째, 서비스 질 개선을 위한 전략적 접근이 필요. 우선적으로 공감성 개선이 필요하며, 다음으로 유형성 제고에 비중을 두면서 점진적으로 서비스 질을 높여야 함.

평택시와 운영기관의 파트너십

- 넷째, 평택시와 위탁운영기관의 파트너십 형성을 통해 민간위탁의 장점을 최대한 활용해야 함. 민간의 전문성과 시의 정책적 지원의 시너지 효과를 거둘 수 있도록 관심과 노력이 요구됨.

지역사회의 참여와 네트워크

- 끝으로, 지역사회의 참여 제고를 위해 홍보를 강화해야 함. 센터를 매개로 한 지역주민, 주한미군 및 가족, 다문화 가정, 유관 단체의 연계를 모색할 필요가 있음.