

김해시청소년수련관

『이용자 만족도 평가와 질 개선연구』에 따른 개선 계획

2022년 김해시청소년수련관 이용자 만족도 조사 결과를 수련관 운영에 반영하기 위한 개선계획을 수립·실행하여 고객 만족도 향상에 기여하고자 함.

I 개선계획 추진개요

- 추진근거: 2022 김해시복지재단 이용자 만족도 평가와 질 개선연구
- 개선추진방향
 - 욕구반영을 통한 고객만족도 향상, 개선 가능한 부분 즉각적 개선 추진
- 추진기간: ~2023. 2. 28.(화)
- 추진방법: 개선 사항별 계획 수립 후 개선 추진
- 주요개선내용: 프로그램 개편, 홍보 전략 수립, 공간 혁신 방안 수립, 청소년 이용률 확대 추진

II 만족도 및 욕구조사 결과요약

- 만족도 조사 개요
 - 조사기간: 2022. 10. 18.(화)~11. 4.(금)
 - 참여인원: 206명(청소년 161명, 성인45명)
 - 조사방법: 양적조사(온라인 설문조사)
 - 조사항목: 일반적 사항, 서비스 만족도, 욕구조사, 기타의견
- 만족도 조사 결과
 - 대상 현황: 초등학생>성인>중학생>고등학생>대학생 순으로 응답 비율이 높음
 - 수련관 이용 요인: 가족·지인의 소개로 이용하는 경우가 가장 많고 주로 프로그램 참여를 위해 이용함

○ 이용 만족도

구분	평균(100점환산)	비고
서비스환경	4.27(85.4점)	2021년 대비 만족도 평균 0.15점(1점) 상승
서비스과정	4.33(86.6점)	
서비스결과	4.35(87.0점)	
서비스전반	4.29(85.8점)	
주요서비스	4.01(80.2점)	
평균	4.27점(82.0점)	

○ 이용자 욕구


- 수련관 운영 보완사항: 다양하고 흥미로운 프로그램 개발·보급, 수련관 홍보, 이용방법 개선 순
- 설치 희망 공간: 휴게·놀이시설, 전문체험시설, 4차산업 관련 체험 시설 순
- 선호 프로그램: 과학정보, 문화예술, 건강증진, 참여 순

3. 추진과제 도출

- 추진과제 1. 프로그램 운영현황 분석 및 프로그램 개편 추진
- 추진과제 2. 수련관 이용 활성화를 위한 홍보실적 분석 및 전략 수립
- 추진과제 3. 청소년수련관 공간 혁신 방안 수립
- 추진과제 4. 청소년이용률 확대를 위한 방안과 지원 계획 수립

Ⅲ 대책 및 추진계획

1. (프로그램)프로그램 운영현황 분석 및 프로그램 개편 추진

2022년 현황 및 미흡한 점	
	<p>현황</p> <ul style="list-style-type: none"> · 소속단체 중심의 프로그램 운영 형태 유지 · 소속단체 외 정기형 프로그램 부족, 프로그램의 다양성 부족 <p>미흡한 점</p> <ul style="list-style-type: none"> · 2021년 제시된 청소년의 욕구를 반영한 프로그램 운영 미흡 · 사회적 이슈, 사회변화에 대응하는 프로그램 운영 미흡 · 소속단체 외 신규 참여자 유입 가능한 프로그램 부족


○ 수련관 프로그램 운영현황 분석 실시

- 2023년 프로그램 개편을 위해 최근 5년간 프로그램 운영현황 분석 (대상별 프로그램 현황, 신규 프로그램 개설·운영 현황 등)
- 만족도 조사 결과, 사업평가에 따른 욕구 반영 프로그램 운영 현황 분석
- 청소년 전문기관 연구자료, 청소년 정책 분석

○ 2023년 프로그램 개편 추진

- 기존 프로그램 분석을 통해 프로그램 운영 시기, 내용 등 재조정
- 청소년의 욕구, 정책 변화, 학교 교육환경 등을 고려한 중점 추진사업 논의
- 청소년 수요자를 위해 찾아가는 프로그램 개설 검토
- 조사결과 제시된 수요자 의견을 토대로 신규프로그램 개설 검토
- 청소년수련관 고유 기능에 맞는 청소년 프로그램 목표 설정 및 평가 체계 마련

2. (수련관 운영)수련관 이용 활성화를 위한 홍보실적 분석 및 전략 수립

2022년 현황 및 미흡한 점	
	<p>현황</p> <ul style="list-style-type: none"> · 프로그램 참여자 모집 중심 홍보 실시 · 일상회복에 따른 비대면 사업 축소로 인한 온라인 홍보 실적 감소 <p>미흡한 점</p> <ul style="list-style-type: none"> · 정기적, 지속적인 홍보 미흡 · 홍보대상의 눈높이에 맞는 홍보 부재 · 프로그램 홍보 외 기관 인지도 향상 목적 홍보 부족

○ 구체적인 홍보 전략 수립을 위한 홍보실적 분석

- 조사결과 수련관 운영에서 가장 시급하게 보완해야 할 부분으로 수련관 홍보 강화의 필요성이 제기됨
- 그간 홍보실적 분석, 자체 홍보 전략 수립 등 대안을 모색했으나 가시적인 성과를 도출하지 못함
- 홍보주체, 홍보내용, 홍보활동, 홍보매체, 홍보대상별로 분석하여 구체적인 홍보전략 수립


○ 이용 활성화를 위한 홍보전략 수립

- 홍보실적 분석 자료를 근거로 주요 사업내용, 계획, 활동, 성과 및 업적 등에 대한 지속적인 홍보활동을 통하여 지역사회 신뢰도와 참여, 지지를

확보 할 수 있도록 구체적인 홍보전략 수립

- 청소년수련관을 상징하는 애칭, 심볼, 컬러 등을 활용하여 청소년수련관 브랜딩 및 실무 활용 방안 검토
- 비 공공분야 마케팅 전략을 벤치마킹하여 친근한 이미지메이킹 시도

3. (시설 개선)청소년수련관 공간 혁신 방안 수립

2022년 현황 및 미흡한 점	
	<p>현황</p> <ul style="list-style-type: none">· 청소년 휴게공간 및 놀이공간, 자유롭게 이용할 수 있는 부대시설 부재· 외벽공사 후 내부공간 개선 미비 <p>미흡한 점</p> <ul style="list-style-type: none">· 청소년수련시설의 시설·공간 이슈 및 혁신 요구에 따른 변화 미흡· 청소년 활동 환경 변화에 따른 공간 운영 부재(전문체험실 등)


○ 청소년수련관의 기능 및 역할에 대한 재정립

- 공간 혁신 이전에 고려되어야 할 것은 수련관 주요사업, 운영방향, 기능 및 역할에 대한 면밀한 검토가 선행되어야 함
- 청소년이 원하는 프로그램을 운영할 수 있는 시설·공간으로 활용 할 수 있도록 청소년활동을 위한 공간과 설비의 재구조화 필요

○ 다양한 요소를 고려한 자체 공간 혁신 방안 수립

- 청소년이 스스로 찾아오는 공간 조성
- 선진지 벤치마킹 자료, 청소년의 욕구, 전문 연구기관의 청소년시설 공간 혁신 방안 연구 등을 종합적으로 검토하여 자체 공간 혁신 방안 수립
- 단기간에 개선이 어려운 사항으로 점진적인 공간 혁신을 추진(예산확보, 지자체 건의 등)하고, 향후 중·장기 발전계획 수립시 반영하여 개선 추진

4. (이용자 관리)청소년이용률 확대를 위한 방안 수립

2022년 현황 및 미흡한 점	
	<p>현황</p> <ul style="list-style-type: none">· 주된 이용 연령층 초등학생 편중, 초등학생 프로그램 다수 운영· 기존 고객 관리시스템 부재 <p>미흡한 점</p> <ul style="list-style-type: none">· 중학생 이상 청소년이 실질적으로 참여 가능한 프로그램 부족· 청소년이용률 확대 방안 부재

○ 기존 고객 관리 시스템 운영

- 수련관 신규 고객 유입 경로는 기존 고객의 구전효과가 주요 요인으로 기존 고객 관리 시스템 운영 필요
- 기존 고객의 수련관 이용 현황을 분석하여 기존 고객에게 필요한 맞춤형 정보를 제공하고 생일, 계절별 알림메시지 발송을 통해 수련관에 대한 긍정적 이미지 제고

○ 이용 연령층 다양화를 위한 청소년 프로그램 개설·운영

- 타기관 우수 사례를 분석하여 초·중·고의 발달적 특성에 따른 차별적 프로그램 구성·운영 필요
- 청소년들의 진로 및 관심 분야의 지식습득 등 다양한 프로그램을 청소년 스스로 기획하고, 지역사회에 대한 관심과 참여를 유도하기 위한 프로그램 개설·운영

IV 추진일정

- 프로그램 운영현황 분석 및 프로그램 개편 : 2023. 1월 중
- 수련관 이용 활성화를 위한 홍보실적 분석 및 전략 수립 : 2023. 1월 중
- 청소년수련관 공간 혁신 방안 수립 : 2023. 2월 중
- 청소년이용률 확대를 위한 방안과 지원 계획 수립 : 2023. 1월 중

V 기대효과

- 청소년수련관 공간 혁신을 통한 시설 이용의 편의성 증진
- 청소년의 욕구를 반영한 프로그램 운영과 시설 개선으로 이용자 만족도 향상
- 청소년이용률 확대를 통한 청소년수련관 운영 활성화 도모