광주광역시 도시공사
고객만족도 조사
CODE BOOK

자료번호	A1-2003-0080
연구책임자	김순흥 (한국사회조사연구소)
연구수행기관	광주사회조사연구소
조사년도	2003년
자료서비스기관	한국사회과학자료원
자료공개년도	2009년
코드북 제작년도	2009년

KOSSDA 한국사회과학자료원

sisul 이용한 체육시설

※ OOO선생님 맞으세요? (명단을 보고 확인할 것) 지난해 ____ 시설을 이용한 적 있으시죠?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
염주 실내수영장	1	30	30.0	30.0
여성발전센터 수영장	2	5	5.0	5.0
염주골프장	3	30	30.0	30.0
상무골프장	4	25	25.0	25.0
빙상장	5	10	10.0	10.0
		100	100.0	100.0

gender 응답자 성별

성별

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
남자	1	65	65.0	65.0
여자	2	35	35.0	35.0
		100	100.0	100.0

age 응답자 연령

올해 연세는 만으로 어떻게 되세요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
14세	14	2	2.0	2.0
18세	18	1	1.0	1.0
20세	20	1	1.0	1.0
24세	24	1	1.0	1.0
26세	26	1	1.0	1.0
27세	27	1	1.0	1.0
28세	28	2	2.0	2.0
29세	29	3	3.0	3.0

30세	30	1	1.0	1.0
31세	31	2	2.0	2.0
32세	32	3	3.0	3.0
33세	33	3	3.0	3.0
34세	34	2	2.0	2.0
35세	35	5	5.0	5.0
36세	36	6	6.0	6.0
37세	37	3	3.0	3.0
38세	38	7	7.0	7.0
39세	39	5	5.0	5.0
40세	40	4	4.0	4.0
41세	41	1	1.0	1.0
42세	42	2	2.0	2.0
43세	43	4	4.0	4.0
44세	44	5	5.0	5.0
45세	45	3	3.0	3.0
46세	46	3	3.0	3.0
47세	47	4	4.0	4.0
48세	48	4	4.0	4.0
49세	49	2	2.0	2.0
50세	50	7	7.0	7.0
51세	51	4	4.0	4.0
52세	52	2	2.0	2.0
54세	54	3	3.0	3.0
58세	58	1	1.0	1.0
63세	63	1	1.0	1.0
65세	65	1	1.0	1.0
		100	100.0	100.0

area 조사지역

무슨 구에 살고 계십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
동구	1	3	3.0	3.0
서구	2	64	64.0	64.0
남구	3	16	16.0	16.0
북구	4	9	9.0	9.0
광산구	5	7	7.0	7.0
광주 외 지역	6	1	1.0	1.0
		100	100.0	100.0

v1_1 도시공사 업무 인지도1

1. OO님께서는 광주광역시 도시공사에서 어떤 일을 하고 있다고 알고 계세요? 아시는 대로 말씀해 주시겠어요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
택지개발	1	6	6.0	6.0
공공임대주택 건설 및 관리	2	7	7.0	7.0
체육시설 관리	4	40	40.0	40.0
공영주차장 운영	5	4	4.0	4.0
불법주차차량 견인대행	6	1	1.0	1.0
도시기반시설의 확충	9	1	1.0	1.0
도로공사 관련	10	1	1.0	1.0
모르겠다	99	40	40.0	40.0
		100	100.0	100.0

v1_2 도시공사 업무 인지도2

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
택지개발	1	4	4.0	12.9
공공임대주택 건설 및 관리	2	5	5.0	16.1
위생매립장 조성사업	3	1	1.0	3.2
체육시설 관리	4	6	6.0	19.4
공영주차장 운영	5	5	5.0	16.1
불법주차차량 견인대행	6	1	1.0	3.2
영락공원 운영	7	2	2.0	6.5
모르겠다	99	7	7.0	22.6
비해당	0	69	69.0	
		100	100.0	100.0

v1_3 도시공사 업무 인지도3

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
공공임대주택 건설 및 관리	2	1	1.0	11.1
체육시설 관리	4	3	3.0	33.3
공영주차장 운영	5	1	1.0	11.1
불법주차차량 견인대행	6	2	2.0	22.2
모르겠다	99	2	2.0	22.2
비해당	0	91	91.0	
		100	100.0	100.0

v2 체육시설관련 사전정보 접근성에 대한 만족도

2. OO님께서는 [실내수영장, 골프연습장, 실내빙상장]을 이용하시기 전에 [실내수영장, 골프연습장, 실내빙상장]과 관련된 사전정보를 쉽게 구하실 수 있었습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우나빴다	1	15	15.0	15.0
:	2	3	3.0	3.0
:	3	9	9.0	9.0
:	4	6	6.0	6.0
:	5	21	21.0	21.0
:	6	3	3.0	3.0
:	7	8	8.0	8.0
:	8	14	14.0	14.0
:	9	8	8.0	8.0
매우좋았다	10	11	11.0	11.0
모르겠다	99	2	2.0	2.0
		100	100.0	100.0

v2_1_1 체육시설 관련 사전정보 접근 경로1

2.1. 주로 어느 곳을 통해서 사전정보를 구하셨나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
직접방문하여 설명을 듣고	1	13	13.0	13.0
홈페이지를 통해	2	6	6.0	6.0
신문기사/뉴스	3	3	3.0	3.0
전화문의를 통해	4	4	4.0	4.0
주변사람에게 듣고	5	39	39.0	39.0
홍보물을 통해	6	6	6.0	6.0
따로 정보를 구하지 않았다	88	24	24.0	24.0
전혀 구할 수 없다	99	5	5.0	5.0
		100	100.0	100.0

v2_1_2 체육시설 관련 사전정보 접근 경로2

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
직접방문하여 설명을 듣고	1	2	2.0	50.0
홈페이지를 통해	2	1	1.0	25.0
전화문의를 통해	4	1	1.0	25.0
비해당	0	96	96.0	
		100	100.0	100.0

v3 체육시설 방문시 직원이 바로 응대하였는지 여부

3. [실내수영장, 골프연습장, 실내빙상장]에 가셨을 때, 직원이 곧바로 응대했나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	87	87.0	87.0
아니다	2	13	13.0	13.0
		100	100.0	100.0

v4 일반적 서비스 만족도1: 담당부서나 담당자를 쉽게 찾을 수 있었나

4. 담당부서나 담당자를 쉽게 찾을 수 있었나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	4	4.0	4.0
:	2	1	1.0	1.0
:	3	4	4.0	4.0
:	5	11	11.0	11.0
:	6	5	5.0	5.0
:	7	6	6.0	6.0
:	8	29	29.0	29.0
:	9	5	5.0	5.0
매우 좋았다	10	34	34.0	34.0
이용한 적 없다	88	1	1.0	1.0
		100	100.0	100.0

v5 일반적 서비스 만족도2: 대기시간

5. 담당 직원을 기다리는 시간에 대해 어느정도 만족하셨나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	4	4.0	4.0
:	2	2	2.0	2.0
:	3	3	3.0	3.0
:	4	1	1.0	1.0
:	5	14	14.0	14.0
:	6	6	6.0	6.0
:	7	8	8.0	8.0
:	8	25	25.0	25.0
:	9	13	13.0	13.0
매우 좋았다	10	22	22.0	22.0
이용한 적 없다	88	1	1.0	1.0
모르겠다	99	1	1.0	1.0
		100	100.0	100.0

v6 일반적 서비스 만족도3: 구비서류 쉽게 찾을 수 있는 정도

6. 일을 처리하는데 필요한 구비서류를 쉽게 찾으셨어요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	5	5.0	5.0
:	3	1	1.0	1.0
:	4	1	1.0	1.0
:	5	9	9.0	9.0
:	6	3	3.0	3.0
:	7	10	10.0	10.0
:	8	22	22.0	22.0
:	9	11	11.0	11.0
매우 좋았다	10	35	35.0	35.0
이용한 적 없다	88	1	1.0	1.0
모르겠다	99	2	2.0	2.0
		100	100.0	100.0

v7 일반적 서비스 만족도4: 담당자의 친절도

7. 담당 직원은 친절했나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	3	3.0	3.0
:	2	3	3.0	3.0
:	4	1	1.0	1.0
:	5	8	8.0	8.0
:	6	3	3.0	3.0
:	7	13	13.0	13.0
:	8	24	24.0	24.0
:	9	15	15.0	15.0
매우 좋았다	10	30	30.0	30.0
		100	100.0	100.0

v8 일반적 서비스 만족도5: 담당자의 정확한 설명

8. 담당자가 OO님께서 알고 싶어하는 내용을 정확히 설명해 주었습니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	3	3.0	3.0
:	2	1	1.0	1.0
:	3	4	4.0	4.0
:	4	2	2.0	2.0
:	5	9	9.0	9.0
:	6	1	1.0	1.0
:	7	12	12.0	12.0
:	8	30	30.0	30.0
:	9	17	17.0	17.0
매우 좋았다	10	21	21.0	21.0
		100	100.0	100.0

v9 일반적 서비스 만족도6: 처리의 정확성

9. OO님께서 요구하시는 일을 담당자가 제대로 처리하였습니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	4	4.0	4.0
:	2	3	3.0	3.0
:	4	1	1.0	1.0
:	5	10	10.0	10.0
:	7	7	7.0	7.0
:	8	25	25.0	25.0
:	9	20	20.0	20.0
매우 좋았다	10	30	30.0	30.0
		100	100.0	100.0

v10 일반적 서비스 만족도7: 공정한 대우

10. 담당자가 OO님을 공정하게 대우하였다고 생각하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	3	3.0	3.0
:	2	1	1.0	1.0
:	3	3	3.0	3.0
:	4	2	2.0	2.0
:	5	9	9.0	9.0
:	6	2	2.0	2.0
:	7	10	10.0	10.0
:	8	21	21.0	21.0
:	9	16	16.0	16.0
매우 좋았다	10	33	33.0	33.0
		100	100.0	100.0

v11 일반적 서비스 만족도8: 업무 처리 시간

11. OO님께서 요청하신 일을 처리하는 데 걸린 시간에 대해서는 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점 사이의 점수로 말씀해 주세요.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	3	3.0	3.0
:	2	1	1.0	1.0
:	3	2	2.0	2.0
:	4	3	3.0	3.0
:	5	11	11.0	11.0
:	6	2	2.0	2.0
:	7	11	11.0	11.0
:	8	23	23.0	23.0
:	9	9	9.0	9.0
매우 좋았다	10	33	33.0	33.0
모르겠다	99	2	2.0	2.0
		100	100.0	100.0

v12 일반적 서비스 만족도9: 체육시설 내 편의시설

12. [실내수영장, 골프연습장, 실내빙상장]의 대기실, 화장실, 공중전화 등 편의 시설에 대해서는 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	5	5.0	5.0
:	2	3	3.0	3.0
:	3	6	6.0	6.0
:	4	7	7.0	7.0
:	5	20	20.0	20.0
:	6	11	11.0	11.0
:	7	16	16.0	16.0
:	8	12	12.0	12.0
:	9	3	3.0	3.0
매우 좋았다	10	12	12.0	12.0
이용한 적 없다	88	5	5.0	5.0
		100	100.0	100.0

v13 지난 1년간, 체육시설 관련 전화민원 경험 유무

13. 지난 1년간, OO님께서는 체육시설 이용과 관련하여 도시공사나 [실내수영장, 골프연습장, 실내빙상장] 사무실에 전화를 걸어보신 적 있으세요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
있다	1	22	22.0	22.0
없다	2	78	78.0	78.0
		100	100.0	100.0

v14 담당자와의 통화 여부

14. 담당자와 전화 통화가 되었습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	1	18	18.0	81.8
아니오	2	4	4.0	18.2
비해당	0	78	78.0	
		100	100.0	100.0

v14_1 (담당자와 통화를 못한 경우) 다른 직원에게 용건을 말했는지 여부

14.1. 담당자가 아닌 다른 직원에게 용건에 대해 말씀하셨나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	1	1.0	25.0
아니다	2	3	3.0	75.0
비해당	0	96	96.0	
		100	100.0	100.0

v14_2 (다른 직원에게 용건을 말한 경우) 담당직원이 다시 전화를 해주었는지 여부

14.2. 담당직원이 OO님께 다시 전화해 주었습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	2	1	1.0	100.0
비해당	0	99	99.0	
		100	100.0	100.0

v14_3 담당자 부재시 통화내용을 메모하여 후에 담당자가 전화해주는 것에 대한 만족도

14.3. 찾으시는 담당자가 없을 경우에 반드시 메모하여 담당직원에게 전화하도록 하는 것에 대해 얼마나 만족하셨습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1점	1	2	2.0	100.0
비해당	0	98	98.0	
		100	100.0	100.0

v15 체육시설 관련 민원을 전화로 보는 것에 대한 만족도

15. 전화로 체육시설관련 민원업무를 보는 것에 대해 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	1	1.0	4.5
:	5	7	7.0	31.8
:	7	2	2.0	9.1
:	8	8	8.0	36.4
매우 좋았다	10	4	4.0	18.2
비해당	0	78	78.0	
		100	100.0	100.0

v16 실내수영장 만족도1: 수질

16. 실내수영장의 수질에 대해서 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
3 점	3	3	3.0	6.0
4 점	4	5	5.0	10.0
5 점	5	4	4.0	8.0
6 점	6	2	2.0	4.0
7 점	7	7	7.0	14.0
8 점	8	18	18.0	36.0
9 점	9	3	3.0	6.0
10 점	10	8	8.0	16.0
비해당	0	50	50.0	
		100	100.0	100.0

v17 실내수영장 만족도2: 안전성

17. 실내수영장의 안전정도에 대해서 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	1	1.0	2.0
:	3	1	1.0	2.0
:	4	1	1.0	2.0
:	5	5	5.0	10.0
:	6	3	3.0	6.0
:	7	8	8.0	16.0
:	8	18	18.0	36.0
:	9	3	3.0	6.0
매우 좋았다	10	10	10.0	20.0
비해당	0	50	50.0	
		100	100.0	100.0

v18 실내수영장 만족도3: 청결정도

18. 실내수영장의 청결정도에 대해서 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	2	2.0	4.0
:	3	2	2.0	4.0
:	4	2	2.0	4.0
:	5	3	3.0	6.0
:	6	7	7.0	14.0
:	7	11	11.0	22.0
:	8	14	14.0	28.0
:	9	2	2.0	4.0
매우 좋았다	10	7	7.0	14.0
비해당	0	50	50.0	
		100	100.0	100.0

v19 실내수영장 만족도4: 이용요금

19. 실내수영장의 이용요금은 성인기준 1회권은 3,500원, 월권은 46,000원입니다. 실내수영장의 요금에 대해서 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
2점	2	1	1.0	2.0
4점	4	2	2.0	4.0
5점	5	7	7.0	14.0
6점	6	5	5.0	10.0
7점	7	12	12.0	24.0
8점	8	9	9.0	18.0
9점	9	5	5.0	10.0
10 점	10	9	9.0	18.0
비해당	0	50	50.0	
		100	100.0	100.0

v20 실내수영장 만족도5: 이용요금을 고려하여 시설 및 서비스 만족도

20. 실내수영장의 이용요금을 고려하여 시설 및 서비스에 대해서 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점 사이의 점수로 말씀해 주세요.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	1	1.0	2.0
:	3	5	5.0	10.0
:	4	2	2.0	4.0
:	5	9	9.0	18.0
:	6	7	7.0	14.0
:	7	12	12.0	24.0
:	8	7	7.0	14.0
:	9	1	1.0	2.0
매우 좋았다	10	6	6.0	12.0
비해당	0	50	50.0	
		100	100.0	100.0

v21 실내수영장 내 샤워실이나 락카 등 시설 교체시 부담할 수 있는 이용요금(천원)

21. 실내수영장내의 샤워실이나 락카 등의 시설을 시내 사설 수영장 수준으로 교체할 경우 요금을 한 달에 얼마까지 부담할 수 있으시겠어요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
10천원	10	1	1.0	2.0
11천원	15	1	1.0	2.0
12천원	20	1	1.0	2.0
13천원	30	1	1.0	2.0
14천원	46	17	17.0	34.0
15천원	48	1	1.0	2.0
16천원	50	13	13.0	26.0
17천원	55	2	2.0	4.0
18천원	60	2	2.0	4.0
19천원	75	1	1.0	2.0
20천원	180	1	1.0	2.0
모르겠다	999	9	9.0	18.0
비해당	0	50	50.0	
		100	100.0	100.0

v22 실내수영장 만족도6: 강사의 친절

22. 실내수영장 강사는 친절한가요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	1	1.0	2.0
:	2	1	1.0	2.0
:	5	3	3.0	6.1
:	7	9	9.0	18.4
:	8	12	12.0	24.5
:	9	6	6.0	12.2
매우 좋았다	10	17	17.0	34.7
비해당	0	50	50.0	
레슨 받은 적 없다	77	1	1.0	
		100	100.0	100.0

v23 실내수영장 강사의 수강료 외 사례비 요구 경험 유무

23. 혹시 강사가 수강료 외에 별도의 사례비를 요구한 적이 있습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
없다	2	49	49.0	100.0
비해당	0	51	51.0	
		100	100.0	100.0

v24_1 실내수영장 내 부대시설 만족도1: 유아방

**24.1. (염주실내수영장 이용자만 질문) 염주 실내수영장의 유아방, 헬스실, 탁구장 등의 편의시설이나 화실, 노래방 등의 취미교실을 이용해보셨어요?
유아방 - 유아방에 대해 얼마나 만족하십니까?**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
3점	3	1	1.0	50.0
10 점	10	1	1.0	50.0
비해당	0	53	53.0	
유아방 이용한 적 없다	88	45	45.0	
		100	100.0	100.0

v24_2 실내수영장 내 부대시설 만족도2: 헬스실

24.2. (염주실내수영장 이용자만 질문) 염주 실내수영장의 유아방, 헬스실, 탁구장 등의 편의시설이나 화실, 노래방 등의 취미교실을 이용해보셨어요?
헬스실 - 헬스실에 대해 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
3점	3	1	1.0	16.7
4점	4	1	1.0	16.7
5점	5	2	2.0	33.3
6점	6	1	1.0	16.7
10 점	10	1	1.0	16.7
비해당	0	53	53.0	
유아방 이용한 적 없다	88	41	41.0	
		100	100.0	100.0

v24_3 실내수영장 내 부대시설 만족도3: 탁구장

24.3. (염주실내수영장 이용자만 질문) 염주 실내수영장의 유아방, 헬스실, 탁구장 등의 편의시설이나 화실, 노래방 등의 취미교실을 이용해보셨어요?
탁구장 - 탁구장에 대해 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
3점	3	2	2.0	66.7
7점	7	1	1.0	33.3
비해당	0	53	53.0	
유아방 이용한 적 없다	88	44	44.0	
		100	100.0	100.0

v24_4 실내수영장 내 부대시설 만족도4: 화실

24.4. (염주실내수영장 이용자만 질문) 염주 실내수영장의 유아방, 헬스실, 탁구장 등의 편의시설이나 화실, 노래방 등의 취미교실을 이용해보셨어요?
화실 - 화실에 대해 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
비해당	0	53	53.0	
유아방 이용한 적 없다	88	47	47.0	
		100	100.0	100.0

v24_5 실내수영장 내 부대시설 만족도5: 노래방

24.5. (염주실내수영장 이용자만 질문) 염주 실내수영장의 유아방, 헬스실, 탁구장 등의 편의시설이나 화실, 노래방 등의 취미교실을 이용해보셨어요?
노래방 - 노래방에 대해 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
3 점	3	1	1.0	50.0
10 점	10	1	1.0	50.0
비해당	0	53	53.0	
유아방 이용한 적 없다	88	45	45.0	
		100	100.0	100.0

v25 골프연습장 이용시간에 대한 만족도

25. 골프연습장의 이용시간은 현재 오전 6시부터 오후 10시 30분까지입니다. 이용시간에 대해 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	2	2.0	3.4
:	2	1	1.0	1.7
:	3	2	2.0	3.4
:	5	3	3.0	5.1
:	6	4	4.0	6.8
:	7	7	7.0	11.9
:	8	12	12.0	20.3
:	9	11	11.0	18.6
매우 좋았다	10	17	17.0	28.8
비해당	0	41	41.0	
		100	100.0	100.0

v25_1 골프연습장 이용시간 확대에 대한 찬반 여부

25.1. 골프연습장의 이용시간을 늘리는 것에 대해 어떻게 생각하세요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
찬성	1	45	45.0	76.3
반대	2	14	14.0	23.7
비해당	0	41	41.0	
		100	100.0	100.0

v25_3 골프연습장 이용시간 확대시 개장시간

25.3 몇시부터 몇시까지 운영하면 좋겠습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
4시 00분	400	1	1.0	2.2
5시 00분	500	11	11.0	24.4
5시 30분	530	5	5.0	11.1
6시 00분	600	18	18.0	40.0
아침시간은 상관없다	9500	5	5.0	11.1
아무때라도 시간을 늘리기만 하면 된다	9600	1	1.0	2.2
밤늦게까지	9700	1	1.0	2.2
저녁시간때만 늘리면 상관없다	9800	3	3.0	6.7
비해당	0	55	55.0	
		100	100.0	100.0

v25_4 골프연습장 이용시간 확대시 폐장시간

25.3 몇시부터 몇시까지 운영하면 좋겠습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
새벽 1시	100	1	1.0	2.2
10시 30분	1030	1	1.0	2.2
11시 00분	1100	20	20.0	44.4
11시 30분	1130	9	9.0	20.0
12시 00분	1200	9	9.0	20.0
아무때라도 시간을 늘리기만 하면 된다	9600	1	1.0	2.2
밤늦게까지	9700	1	1.0	2.2
저녁시간때만 늘리면 상관없다	9800	3	3.0	6.7
비해당	0	55	55.0	
		100	100.0	100.0

v26 골프연습장 만족도1: 청결정도

26. 골프연습장의 청결정도에 대해서 얼마나 만족하십니까

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	1	1.0	1.7
:	2	1	1.0	1.7
:	3	3	3.0	5.1
:	4	2	2.0	3.4
:	5	7	7.0	11.9
:	6	7	7.0	11.9
:	7	7	7.0	11.9
:	8	16	16.0	27.1
:	9	8	8.0	13.6
매우 좋았다	10	7	7.0	11.9
비해당	0	41	41.0	
		100	100.0	100.0

v27 골프연습장 만족도2: 이용요금

27. 골프연습장의 이용요금에 대해서 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
2점	2	1	1.0	1.7
3점	3	2	2.0	3.4
4점	4	2	2.0	3.4
5점	5	11	11.0	18.6
6점	6	5	5.0	8.5
7점	7	10	10.0	16.9
8점	8	8	8.0	13.6
9점	9	11	11.0	18.6
10 점	10	9	9.0	15.3
비해당	0	41	41.0	
		100	100.0	100.0

v28 골프연습장 만족도3: 이용요금을 고려하여 시설 및 서비스 만족도

28. 골프연습장의 이용요금을 고려하여 시설 및 서비스에 대해 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	2	2.0	3.4
:	3	5	5.0	8.5
:	4	2	2.0	3.4
:	5	14	14.0	23.7
:	6	7	7.0	11.9
:	7	9	9.0	15.3
:	8	7	7.0	11.9
:	9	7	7.0	11.9
매우 좋았다	10	6	6.0	10.2
비해당	0	41	41.0	
		100	100.0	100.0

v29 골프연습장 부대시설(휴게실, 레스토랑, 샤워장) 만족도

29. 골프 연습장에는 휴게실, 레스토랑, 샤워장 등의 부대시설이 있는데요. 이러한 부대시설에 대해 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	3	3.0	6.4
:	3	6	6.0	12.8
:	4	8	8.0	17.0
:	5	9	9.0	19.1
:	6	4	4.0	8.5
:	7	4	4.0	8.5
:	8	5	5.0	10.6
:	9	5	5.0	10.6
매우 좋았다	10	3	3.0	6.4
비해당	0	41	41.0	
이용한 적 없다	88	12	12.0	
		100	100.0	100.0

v30 실내빙상장 만족도1: 안전정도

30. 실내빙상장의 안전정도에 대해서 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
2점	2	2	2.0	13.3
3점	3	1	1.0	6.7
4점	5	1	1.0	6.7
5점	6	2	2.0	13.3
6점	7	3	3.0	20.0
7점	8	3	3.0	20.0
8점	9	1	1.0	6.7
10 점	10	2	2.0	13.3
비해당	0	85	85.0	
		100	100.0	100.0

v31 실내빙상장 만족도2: 청결정도

31. 실내빙상장의 청결정도에 대해서 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
2점	2	1	1.0	6.7
3점	4	1	1.0	6.7
4점	5	2	2.0	13.3
5점	6	1	1.0	6.7
6점	7	4	4.0	26.7
7점	8	3	3.0	20.0
10 점	10	2	2.0	13.3
모르겠다	99	1	1.0	6.7
비해당	0	85	85.0	
		100	100.0	100.0

v32 실내빙상장 만족도3: 이용요금

32. 실내빙상장의 이용요금에 대해 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
2점	2	1	1.0	6.7
3점	4	1	1.0	6.7
4점	5	2	2.0	13.3
5점	6	1	1.0	6.7
6점	7	1	1.0	6.7
7점	8	5	5.0	33.3
10 점	10	3	3.0	20.0
모르겠다	99	1	1.0	6.7
비해당	0	85	85.0	
		100	100.0	100.0

v33 실내빙상장 만족도4: 이용요금을 고려하여 시설 및 서비스 만족도

33. 실내빙상장의 이용요금을 고려하여 시설 및 서비스에 대해 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다.	1	2	2.0	13.3
:	5	3	3.0	20.0
:	6	2	2.0	13.3
:	7	3	3.0	20.0
:	8	1	1.0	6.7
:	9	1	1.0	6.7
:	10	2	2.0	13.3
매우 좋았다.	99	1	1.0	6.7
비해당	0	85	85.0	
		100	100.0	100.0

v34 실내빙상장 부대시설(휴게실, 대화실, 날갈이실, 스케이트 용품점) 만족도

34. 실내빙상장에는 휴게실, 대화실, 날갈이실, 스케이트용품점 등의 부대시설이 있는데요. 이러한 부대시설에 대해 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
2점	2	1	1.0	6.7
3점	3	1	1.0	6.7
4점	4	2	2.0	13.3
5점	5	2	2.0	13.3
6점	6	2	2.0	13.3
7점	7	3	3.0	20.0
8점	8	1	1.0	6.7
10 점	10	2	2.0	13.3
모르겠다	99	1	1.0	6.7
비해당	0	85	85.0	
		100	100.0	100.0

v35 실내빙장장 만족도5: 강사의 친절도

35. 실내빙상장 강사는 친절한가요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
3점	3	1	1.0	6.7
5점	5	2	2.0	13.3
6점	6	1	1.0	6.7
7점	7	3	3.0	20.0
8점	8	2	2.0	13.3
9점	9	1	1.0	6.7
10 점	10	4	4.0	26.7
모르겠다	99	1	1.0	6.7
비해당	0	85	85.0	
		100	100.0	100.0

v36 실내빙상장 강사의 수강료 외 사례비 요구 경험 유무

36. 혹시 강사가 수강료 외에 별도의 사례비를 요구한 적이 있습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
없다	2	15	15.0	100.0
비해당	0	85	85.0	
		100	100.0	100.0

v37 도시공사 체육시설에 대한 전반적 만족도

37. 그러면 지금까지 응답한 모든 사항을 고려한 결과, 도시공사의 체육시설에 대해 전체적으로 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	4	4.0	4.0
:	2	1	1.0	1.0
:	3	3	3.0	3.0
:	4	8	8.0	8.0
:	5	12	12.0	12.0
:	6	13	13.0	13.0
:	7	26	26.0	26.0
:	8	18	18.0	18.0
:	9	8	8.0	8.0
매우 좋았다	10	6	6.0	6.0
모르겠다	99	1	1.0	1.0
		100	100.0	100.0

v38 『광주광역시 도시공사 고객서비스 헌장』 제정 인지여부

38. OO님께서는 「광주광역시 도시공사 고객서비스 헌장」이 제정되어 있다는 것을 알고 계십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
알고 있다	1	7	7.0	7.0
모른다	2	93	93.0	93.0
		100	100.0	100.0

v39 『광주광역시 도시공사 고객서비스 헌장』 내용 인지점수

39. 그렇다면 도시공사 고객서비스 헌장의 내용에 대해서는 어느 정도 알고 계십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1 점	1	1	1.0	14.3
2 점	2	1	1.0	14.3
3 점	3	2	2.0	28.6
5 점	5	1	1.0	14.3
7 점	7	1	1.0	14.3
8 점	8	1	1.0	14.3
비해당	0	93	93.0	
		100	100.0	100.0

v40 더 나은 체육시설 서비스를 위한 제언점

40. 끝으로 광주광역시 도시공사에서 광주시민들에게 보다 나은 체육시설서비스를 제공할 수 있도록 좋은 의견이 있으시면 말씀해 주세요.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
노래방에 에어컨을 설치	1	1	1.0	1.0
골프장을 현대식으로 시설개선	2	1	1.0	1.0
빙상장 청결과 안전개선	3	1	1.0	1.0
직원들이 근무시간에 골프 치는 것 개선	4	1	1.0	1.0
청소년 체육시설 설치	5	1	1.0	1.0
샤워시설 수리/개선	6	4	4.0	4.0
샤워실이나 락카등의 시설 청결	7	3	3.0	3.0
사물함을 많이 만들어 주었으면	8	1	1.0	1.0
같은 시간에 사람이 너무 많이 붐비니 조절 바람	9	1	1.0	1.0
서비스 개선	10	3	3.0	3.0
도시공사에 대한 홍보를 더 했으면 좋겠다	11	4	4.0	4.0
광주시에 경마장이나 경륜장을 유치했으면	12	1	1.0	1.0
도시공사 인원을 감축해야 한다	13	1	1.0	1.0
수영장 가격이 더 저렴했으면 좋겠다	14	1	1.0	1.0

체육관 주차장에서 인라인을 이용할 수있게 해주	15	2	2.0	2.0
고객의 입장에서 좀 더 생각해 주었으면	16	2	2.0	2.0
편의 시설을 더 확충해 주었으면	17	2	2.0	2.0
시설의 낙후, 보수공사 해주세요	18	1	1.0	1.0
화장실이 더 많았으면 좋겠다	19	1	1.0	1.0
직원들이 좀 더 친절해주었으면	20	4	4.0	4.0
도시공사 강사들의 대우를 좋게 해주었으면	21	1	1.0	1.0
빙상장 개방시간을 늘려주었으면	22	1	1.0	1.0
빙상장에도 샤워시설이 있었으면 좋겠다	23	1	1.0	1.0
빙상장의 안전성을 고려해 주었으면 좋겠다	24	1	1.0	1.0
골프장 이용료를 좀더 저렴하게 해서 많은 사람 '	25	2	2.0	2.0
대기시간이 너무 길다	26	1	1.0	1.0
골프장을 좀 더 지어달라	27	1	1.0	1.0
화장실 좀 청결하게 하고 화장지 비치	28	1	1.0	1.0
개장 시간을 늘려달라	29	1	1.0	1.0
골프 공을 새 것을 바꾸어 주세요	30	2	2.0	2.0
타 시설 보다 안 좋다, 시설 개선 해주세요	31	2	2.0	2.0
골프장에 아이들을 위한 프로그램 만들어 주세요	32	1	1.0	1.0
골프장 예약제를 실시해 대기시간을 줄었으면	33	1	1.0	1.0
수질이 좀 더 깨끗했으면 좋겠다	34	1	1.0	1.0
요금 이용시 카드이용을 확대	35	1	1.0	1.0
적정한 회원수를 관리해 주세요	36	1	1.0	1.0
운영하는 강사의 자질이 중요	37	1	1.0	1.0
만족한다	87	4	4.0	4.0
없다	88	30	30.0	30.0
모르겠다	99	10	10.0	10.0
		100	100.0	100.0

gender 응답자 성별

1. 성별

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
남자	1	31	62.0	62.0
여자	2	19	38.0	38.0
		50	100.0	100.0

age 응답자 연령

2. 올해 연세는 만으로 어떻게 되세요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
23세	23	1	2.0	2.0
31세	31	1	2.0	2.0
33세	33	2	4.0	4.0
34세	34	2	4.0	4.0
36세	36	2	4.0	4.0
38세	38	1	2.0	2.0
39세	39	1	2.0	2.0
40세	40	2	4.0	4.0
41세	41	1	2.0	2.0
42세	42	4	8.0	8.0
43세	43	4	8.0	8.0
45세	45	3	6.0	6.0
46세	46	4	8.0	8.0
47세	47	1	2.0	2.0
48세	48	1	2.0	2.0
49세	49	1	2.0	2.0
50세	50	4	8.0	8.0
51세	51	1	2.0	2.0
52세	52	1	2.0	2.0
53세	53	1	2.0	2.0
54세	54	3	6.0	6.0
55세	55	3	6.0	6.0
57세	57	1	2.0	2.0
63세	63	1	2.0	2.0
64세	64	1	2.0	2.0
65세	65	2	4.0	4.0
69세	69	1	2.0	2.0
		50	100.0	100.0

area 조사지역

3. 무슨 구에 살고 계십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
동구	1	2	4.0	4.0
서구	2	20	40.0	40.0
남구	3	2	4.0	4.0
북구	4	10	20.0	20.0
광산구	5	16	32.0	32.0
		50	100.0	100.0

v1_1 도시공사 업무 인지도1

1. OO님께서는 광주광역시 도시공사에서 어떤 일을 하고 있다고 알고 계세요? 아시는 대로 말씀해 주시겠어요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
택지개발	1	35	70.0	70.0
공공임대주책 건설 및 관리	2	3	6.0	6.0
영락공원 운영	7	1	2.0	2.0
지하철 공사	8	1	2.0	2.0
모르겠다	99	10	20.0	20.0
		50	100.0	100.0

v1_2 도시공사 업무 인지도2

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
택지개발	1	1	2.0	5.3
공공임대주책 건설 및 관리	2	13	26.0	68.4
체육시설 관리	4	2	4.0	10.5
공영주차장 운영	5	1	2.0	5.3
불법주차차량 견인대행	6	1	2.0	5.3
영락공원 운영	7	1	2.0	5.3
비해당	0	31	62.0	
		50	100.0	100.0

v1_3 도시공사 업무 인지도3

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
택지개발	1	1	2.0	20.0
광주광역시위생매립장조성사업	3	1	2.0	20.0
체육시설 관리	4	3	6.0	60.0
비해당	0	45	90.0	
		50	100.0	100.0

v1_4 도시공사 업무 인지도4

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
광주광역시위생매립장조성사업	3	1	2.0	100.0
비해당	0	49	98.0	
		50	100.0	100.0

v2 택지분양 관련 사전정보 접근성에 대한 만족도

2. OO님께서 택지를 분양받기 전에 분양과 관련된 사전정보를 쉽게 구하실 수 있었습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우나빴다	1	3	6.0	6.0
:	2	1	2.0	2.0
:	3	3	6.0	6.0
:	4	4	8.0	8.0
:	5	15	30.0	30.0
:	6	1	2.0	2.0
:	7	7	14.0	14.0
:	8	5	10.0	10.0
:	9	3	6.0	6.0
매우좋았다	10	5	10.0	10.0
모르겠다	99	3	6.0	6.0
		50	100.0	100.0

v2_1_1 택지분양 관련 사전정보 접근 경로1

2.1. 주로 어느 곳을 통해서 사전정보를 구하셨나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
직접 방문하여 설명을 듣고	1	11	22.0	22.9
홈페이지를 통해	2	7	14.0	14.6
신문기사/뉴스	3	8	16.0	16.7
주변 사람에게 듣고	5	14	28.0	29.2
홍보물을 통해	6	3	6.0	6.3
따로 구하지 않았다	88	5	10.0	10.4
비해당	0	2	4.0	
		50	100.0	100.0

v2_1_2 택지분양 관련 사전정보 접근 경로2

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
직접 방문하여 설명을 듣고	1	3	6.0	33.3
홈페이지를 통해	2	2	4.0	22.2
신문기사/뉴스	3	1	2.0	11.1
홍보물을 통해	6	3	6.0	33.3
비해당	0	41	82.0	
		50	100.0	100.0

v3 도시공사 방문시 직원이 바로 응대 했는지 여부

3. 도시공사에 방문하셨을 때, 직원이 곧바로 응대했나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	1	41	82.0	82.0
아니오	2	9	18.0	18.0
		50	100.0	100.0

v4 일반적 서비스 만족도1: 담당부서나 담당자 쉽게 찾을 수 있었나

4. 담당부서나 담당자를 쉽게 찾을 수 있었나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우나빴다	1	1	2.0	2.0
:	3	2	4.0	4.0
:	4	1	2.0	2.0
:	5	8	16.0	16.0
:	7	2	4.0	4.0
:	8	9	18.0	18.0
:	9	7	14.0	14.0
매우좋았다	10	20	40.0	40.0
		50	100.0	100.0

v5 일반적 서비스 만족도2: 대기시간

5. 담당 직원을 기다리는 시간에 대해 어느정도 만족하셨나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
4점	4	2	4.0	4.0
5점	5	5	10.0	10.0
6점	6	2	4.0	4.0
7점	7	6	12.0	12.0
8점	8	6	12.0	12.0
9점	9	4	8.0	8.0
10점	10	25	50.0	50.0
		50	100.0	100.0

v6 일반적 서비스 만족도3: 구비서류 쉽게 찾을 수 있는 정도

6. 일을 처리하는데 필요한 구비서류를 쉽게 찾으셨어요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
3점	3	1	2.0	2.0
5점	5	2	4.0	4.0
6점	6	2	4.0	4.0
7점	7	5	10.0	10.0
8점	8	11	22.0	22.0
9점	9	4	8.0	8.0
10점	10	25	50.0	50.0
		50	100.0	100.0

v7 일반적 서비스 만족도4: 담당자의 친절도

7. 담당 직원은 친절했나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우나빴다	1	1	2.0	2.0
:	5	5	10.0	10.0
:	6	3	6.0	6.0
:	7	5	10.0	10.0
:	8	8	16.0	16.0
:	9	5	10.0	10.0
매우좋았다	10	23	46.0	46.0
		50	100.0	100.0

v8 일반적 서비스 만족도5: 담당자의 정확한 설명

8. 담당자가 OO님께서 알고 싶어하는 내용을 정확히 설명해 주었습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우나빴다	1	1	2.0	2.0
:	3	1	2.0	2.0
:	4	2	4.0	4.0
:	5	5	10.0	10.0
:	6	3	6.0	6.0
:	7	4	8.0	8.0
:	8	10	20.0	20.0
:	9	3	6.0	6.0
매우좋았다	10	21	42.0	42.0
		50	100.0	100.0

v9 일반적 서비스 만족도6: 처리의 정확성

9. OO님께서 요구하시는 일을 담당자가 제대로 처리하였습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
4점	4	2	4.0	4.0
5점	5	3	6.0	6.0
6점	6	3	6.0	6.0
7점	7	1	2.0	2.0
8점	8	13	26.0	26.0
9점	9	6	12.0	12.0
10점	10	22	44.0	44.0
		50	100.0	100.0

v10 일반적 서비스 만족도7: 공정한 대우

10. 담당자가 OO님을 공정하게 대우하였다고 생각하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
4점	4	1	2.0	2.0
5점	5	3	6.0	6.0
6점	6	5	10.0	10.0
7점	7	6	12.0	12.0
8점	8	10	20.0	20.0
9점	9	2	4.0	4.0
10점	10	23	46.0	46.0
		50	100.0	100.0

v11 일반적 서비스 만족도8: 업무 처리 시간

11. OO님께서 요청하신 일을 처리하는 데 걸린 시간에 대해서는 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
3점	3	1	2.0	2.0
5점	5	4	8.0	8.0
6점	6	3	6.0	6.0
7점	7	6	12.0	12.0
8점	8	10	20.0	20.0
9점	9	10	20.0	20.0
10점	10	16	32.0	32.0
		50	100.0	100.0

v12 일반적 서비스 만족도9: 도시공사내 편의 시설

12. 도시공사의 대기실, 화장실, 공중전화 등 편의 시설에 대해서는 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
2점	2	1	2.0	3.2
4점	4	5	10.0	16.1
5점	5	6	12.0	19.4
6점	6	4	8.0	12.9
7점	7	3	6.0	9.7
8점	8	5	10.0	16.1
9점	9	2	4.0	6.5
10점	10	5	10.0	16.1
이용한 적 없다	88	19	38.0	
		50	100.0	100.0

v13 지난 1년간, 택지분양 관련 전화민원 경험 유무

13. 지난 1년간, OO님께서는 택지분양관련 업무를 보러 도시공사에 전화를 걸어보신 적 있으세요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
있다	1	39	78.0	78.0
없다	2	11	22.0	22.0
		50	100.0	100.0

v14 담당자와의 통화여부

14. 담당자와 전화 통화가 되었습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	1	35	70.0	89.7
아니오	2	4	8.0	10.3
비해당	0	11	22.0	
		50	100.0	100.0

v14_1 (담당자와 통화를 못한 경우) 다른 직원에게 용건을 말했는지 여부

14.1. 담당자가 아닌 다른 직원에게 용건에 대해 말씀하셨나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	1	2	4.0	50.0
아니오	2	2	4.0	50.0
비해당	0	46	92.0	
		50	100.0	100.0

v14_2 (다른 직원에게 용건을 말한 경우) 담당직원이 다시 전화를 해주었는지 여부

14.2. 담당직원이 OO님께 다시 전화해 주었습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니오	2	2	4.0	100.0
비해당	0	48	96.0	
		50	100.0	100.0

v14_3 담당자 부재시 통화내용을 메모하여 후에 담당자가 전화해주는 것에 대한 만족도

14.3. 찾으시는 담당자가 없을 경우에 반드시 메모하여 담당직원에게 전화하도록 하는 것에 대해 얼마나 만족하셨습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
6점	6	1	2.0	50.0
9점	9	1	2.0	50.0
비해당	0	48	96.0	
		50	100.0	100.0

v15 택지분양관련 민원을 전화로 보는 것에 대한 만족도

15. 전화로 분양관련 민원업무를 보는 것에 대해 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 불만족 한다	1	2	4.0	5.1
:	2	1	2.0	2.6
:	3	1	2.0	2.6
:	4	2	4.0	5.1
:	5	8	16.0	20.5
:	6	3	6.0	7.7
:	7	6	12.0	15.4
:	8	4	8.0	10.3
:	9	2	4.0	5.1
매우 한족한다	10	10	20.0	25.6
비해당	0	11	22.0	
		50	100.0	100.0

v16 분양신청 절차 및 분양금액에 대한 안내 만족도

16. 분양신청시 절차 및 분양금액 등에 관한 안내를 충분히 받으셨습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우나빴다	1	1	2.0	2.0
:	3	3	6.0	6.0
:	4	1	2.0	2.0
:	5	4	8.0	8.0
:	6	4	8.0	8.0
:	7	6	12.0	12.0
:	8	9	18.0	18.0
:	9	2	4.0	4.0
매우좋았다	10	20	40.0	40.0
		50	100.0	100.0

v17 계약전 안내에 대한 만족도

17. 계약전에 계약절차 및 필요한 서류, 계약체결기한, 계약장소 등에 대해 충분히 안내를 받으셨습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우나빴다	1	1	2.0	2.0
:	4	1	2.0	2.0
:	5	2	4.0	4.0
:	6	2	4.0	4.0
:	7	6	12.0	12.0
:	8	12	24.0	24.0
:	9	2	4.0	4.0
매우좋았다	10	24	48.0	48.0
		50	100.0	100.0

v18 분양금 납부방법 만족도

18. 분양금 납부방법에 대해 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
4점	4	1	2.0	2.0
5점	5	4	8.0	8.0
7점	7	4	8.0	8.0
8점	8	15	30.0	30.0
9점	9	3	6.0	6.0
10점	10	22	44.0	44.0
모르겠다	99	1	2.0	2.0
		50	100.0	100.0

v19 분양 및 계약절차 만족도

19. 분양 및 계약절차에 대해 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
3점	3	1	2.0	2.0
4점	4	1	2.0	2.0
5점	5	4	8.0	8.0
6점	6	2	4.0	4.0
7점	7	9	18.0	18.0
8점	8	11	22.0	22.0
9점	9	4	8.0	8.0
10점	10	17	34.0	34.0
모르겠다	99	1	2.0	2.0
		50	100.0	100.0

v20 도시공사 택지분양사업에 대한 전반적 만족도

20. 그러면 지금까지 응답한 모든 사항을 고려한 결과, 도시공사의 택지분양업무에 대해 전체적으로 얼마나만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 불만족한다	1	1	2.0	2.0
:	2	1	2.0	2.0
:	3	2	4.0	4.0
:	4	1	2.0	2.0
:	5	5	10.0	10.0
:	6	1	2.0	2.0
:	7	10	20.0	20.0
:	8	15	30.0	30.0
:	9	5	10.0	10.0
매우 만족한다	10	9	18.0	18.0
		50	100.0	100.0

v21 『광주광역시 도시공사 고객서비스 헌장』 제정 인지여부

21. OO님께서는 「광주광역시 도시공사 고객서비스 헌장」이 제정되어 있다는 것을 알고 계십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
알고 있다	1	4	8.0	8.0
모른다	2	46	92.0	92.0
		50	100.0	100.0

v22 『광주광역시 도시공사 고객서비스 헌장』 내용 인지점수

22. 그렇다면 도시공사 고객서비스 헌장의 내용에 대해서는 어느 정도 알고 계십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1점	1	2	4.0	50.0
2점	2	1	2.0	25.0
5점	5	1	2.0	25.0
비해당	0	46	92.0	
		50	100.0	100.0

v23 더 나은 택지분양업무를 위한 제언점

23. 끝으로 광주광역시 도시공사에서 광주시민들에게 보다 나은 택지분양업무를 제공할 수 있도록 좋은 의견이 있으시면 말씀해 주세요.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
충분한 홍보	1	10	20.0	20.0
시세에 맞는 보상가 산정	2	2	4.0	4.0
홈페이지 보완	3	2	4.0	4.0
처음에 한 약속 지키기	4	2	4.0	4.0
무분별한 개발 없었으면	5	1	2.0	2.0
입주후 관리 철저히	6	1	2.0	2.0
시민 입장에서 사업시행	7	2	4.0	4.0
직원들 친절하게	8	1	2.0	2.0
타지역보다 분양가가 비싸다	9	1	2.0	2.0
없다	88	20	40.0	40.0
모르겠다	99	8	16.0	16.0
		50	100.0	100.0

area 조사지역

1. 지금 현재 도시공사의 _____ 에 살고 계시죠?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
쌍촌	1	14	14.0	14.0
하남	2	43	43.0	43.0
금호	3	43	43.0	43.0
		100	100.0	100.0

owner 응답대상

2. 저희는 가구주나 가구주의 배우자를 대상으로 조사를 하고 있는데요, 가구주나 가구주의 배우자 되십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
가구주	1	67	67.0	67.0
가구주 배우자	2	33	33.0	33.0
		100	100.0	100.0

gender 응답자 성별

3. 성별

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
남자	1	32	32.0	32.0
여자	2	68	68.0	68.0
		100	100.0	100.0

age 응답자 연령

4. 올해 연세는 만으로 어떻게 되세요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
19세	19	1	1.0	1.0
27세	27	1	1.0	1.0
30세	30	1	1.0	1.0
31세	31	1	1.0	1.0
32세	32	4	4.0	4.0

33세	33	6	6.0	6.0
34세	34	1	1.0	1.0
37세	37	3	3.0	3.0
38세	38	1	1.0	1.0
40세	40	7	7.0	7.0
41세	41	1	1.0	1.0
42세	42	6	6.0	6.0
43세	43	7	7.0	7.0
44세	44	4	4.0	4.0
45세	45	4	4.0	4.0
46세	46	2	2.0	2.0
47세	47	2	2.0	2.0
48세	48	5	5.0	5.0
49세	49	2	2.0	2.0
50세	50	4	4.0	4.0
51세	51	2	2.0	2.0
52세	52	5	5.0	5.0
53세	53	2	2.0	2.0
55세	55	1	1.0	1.0
57세	57	1	1.0	1.0
58세	58	1	1.0	1.0
59세	59	3	3.0	3.0
60세	60	3	3.0	3.0
63세	63	2	2.0	2.0
64세	64	1	1.0	1.0
65세	65	4	4.0	4.0
68세	68	2	2.0	2.0
69세	69	2	2.0	2.0
71세	71	1	1.0	1.0
72세	72	2	2.0	2.0
73세	73	1	1.0	1.0
76세	76	1	1.0	1.0
79세	79	1	1.0	1.0
82세	82	1	1.0	1.0
88세	88	1	1.0	1.0
		100	100.0	100.0

v1_1 도시공사 업무 인지도1

5. OO님께서는 광주광역시 도시공사에서 어떤 일을 하고 있다고 알고 계세요? 아시는 대로 말씀해 주시겠어요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
택지개발	1	2	2.0	2.0
공공임대주택 건설 및 관리	2	34	34.0	34.0
모르겠다	99	64	64.0	64.0
		100	100.0	100.0

v1_2 도시공사 업무 인지도2

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
택지개발	1	1	1.0	50.0
체육시설 관리	4	1	1.0	50.0
비해당	0	98	98.0	
		100	100.0	100.0

v1_3 도시공사 업무 인지도3

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
공영주차장 운영	5	1	1.0	100.0
비해당	0	99	99.0	
		100	100.0	100.0

v1_4 도시공사 업무 인지도4

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
택지개발	1	1	1.0	100.0
비해당	0	99	99.0	
		100	100.0	100.0

v2 영구임대주택에 대한 사전정보 입수의 용이성

6. OO님께서 이 아파트로 이사오시기 전에 이곳과 관련된 사전정보를 쉽게 구하실 수 있었습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	27	27.0	27.0
:	2	6	6.0	6.0
:	3	11	11.0	11.0
:	4	3	3.0	3.0
:	5	26	26.0	26.0
:	6	5	5.0	5.0
:	7	8	8.0	8.0
:	8	3	3.0	3.0
매우 좋았다	10	8	8.0	8.0
모르겠다	99	3	3.0	3.0
		100	100.0	100.0

v2_1 _1 사전정보 구한 경로1

6.1. 주로 어느 곳을 통해서 사전정보를 구하셨나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
직접방문하여 설명을 듣고	1	4	4.0	4.2
신문기사/뉴스	3	1	1.0	1.0
전화문의를 통해	4	1	1.0	1.0
주변사람에게 듣고	5	38	38.0	39.6
홍보물을 통해	6	3	3.0	3.1
기타	7	25	25.0	26.0
따로 정보를 구하지 않았다	88	5	5.0	5.2
전혀 구할 수 없다	99	19	19.0	19.8
비해당	0	4	4.0	
		100	100.0	100.0

v2_1 _2 사전정보 구한 경로2

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
주변사람에게 듣고	5	2	2.0	66.7
기타	7	1	1.0	33.3
비해당	0	97	97.0	
		100	100.0	100.0

v3 도시공사 사무실 방문 경험 유무

7. 도시공사 사무실에 방문한 적 있으세요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
있다	1	46	46.0	46.0
없다	2	54	54.0	54.0
		100	100.0	100.0

v4 도시공사 사무실에 갔을 때 직원이 바로 응대 하였는지 여부

8. 도시공사에 가셨을 때, 직원이 곧바로 응대했나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	1	41	41.0	89.1
아니오	2	5	5.0	10.9
비해당	0	54	54.0	
		100	100.0	100.0

v5 일반적 서비스 만족도1: 담당부서나 담당자 쉽게 찾을 수 있었나

9. 담당부서나 담당자를 쉽게 찾을 수 있었나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	1	1.0	2.2
:	3	1	1.0	2.2
:	4	1	1.0	2.2
:	5	8	8.0	17.4
:	7	7	7.0	15.2
:	8	5	5.0	10.9
:	9	4	4.0	8.7
매우 좋았다	10	19	19.0	41.3
비해당	0	54	54.0	
		100	100.0	100.0

v6 일반적 서비스 만족도2: 대기시간

10. 담당 직원을 기다리는 시간에 대해 어느정도 만족하셨나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	2	2.0	4.3
:	2	1	1.0	2.2
:	5	8	8.0	17.4
:	7	6	6.0	13.0
:	8	5	5.0	10.9
:	9	3	3.0	6.5
매우 좋았다	10	21	21.0	45.7
비해당	0	54	54.0	
		100	100.0	100.0

v7 일반적 서비스 만족도3: 구비서류 찾기 용이성

11. 일을 처리하는데 필요한 구비서류를 쉽게 찾으셨어요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	2	2.0	4.3
:	2	1	1.0	2.2
:	5	10	10.0	21.7
:	6	2	2.0	4.3
:	7	4	4.0	8.7
:	8	4	4.0	8.7
매우 좋았다	10	21	21.0	45.7
이용해 본 적이 없어서 모르겠다	88	1	1.0	2.2
모르겠다	99	1	1.0	2.2
비해당	0	54	54.0	
		100	100.0	100.0

v8 일반적 서비스 만족도4: 담당자의 친절도

12. 담당 직원은 친절했나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
2점	2	1	1.0	2.2
4점	4	1	1.0	2.2
5점	5	8	8.0	17.4
6점	6	1	1.0	2.2
7점	7	1	1.0	2.2
8점	8	5	5.0	10.9
9점	9	4	4.0	8.7
10점	10	25	25.0	54.3
비해당	0	54	54.0	
		100	100.0	100.0

v9 일반적 서비스 만족도5: 담당자의 정확한 설명

13. 담당자가 OO님께서 알고 싶어하는 내용을 정확히 설명해 주었습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	3	3.0	6.5
:	3	1	1.0	2.2
:	4	1	1.0	2.2
:	5	3	3.0	6.5
:	6	1	1.0	2.2
:	7	4	4.0	8.7
:	8	4	4.0	8.7
:	9	4	4.0	8.7
매우 좋았다	10	25	25.0	54.3
비해당	0	54	54.0	
		100	100.0	100.0

v10 일반적 서비스 만족도6: 처리의 정확성

14. OO님께서 요구하시는 일을 담당자가 제대로 처리하였습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	2	2.0	4.3
:	5	2	2.0	4.3
:	6	2	2.0	4.3
:	7	4	4.0	8.7
:	8	6	6.0	13.0
:	9	5	5.0	10.9
매우 좋았다	10	25	25.0	54.3
비해당	0	54	54.0	
		100	100.0	100.0

v11 일반적 서비스 만족도7: 공정도

15. 담당자가 OO님을 공정하게 대우하였다고 생각하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	1	1.0	2.2
:	3	1	1.0	2.2
:	4	1	1.0	2.2
:	5	5	5.0	10.9
:	6	2	2.0	4.3
:	7	4	4.0	8.7
:	8	4	4.0	8.7
:	9	3	3.0	6.5
매우 좋았다	10	25	25.0	54.3
비해당	0	54	54.0	
		100	100.0	100.0

v12 일반적 서비스 만족도8: 업무 처리 시간

16. OO님께서 요청하신 일을 처리하는 데 걸린 시간에 대해서는 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
3점	3	1	1.0	2.2
5점	5	12	12.0	26.1
6점	6	2	2.0	4.3
7점	7	3	3.0	6.5
8점	8	4	4.0	8.7
9점	9	5	5.0	10.9
10점	10	19	19.0	41.3
비해당	0	54	54.0	
		100	100.0	100.0

v13 일반적 서비스 만족도 9: 편의 시설(대기실, 화장실, 공중전화 등) 만족도

17. 도시공사의 대기실, 화장실, 공중전화 등 편의 시설에 대해서는 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
3점	3	1	1.0	2.2
5점	5	3	3.0	6.5
7점	7	2	2.0	4.3
8점	8	4	4.0	8.7
10점	10	4	4.0	8.7
이용해 본 적이 없어서 모르겠다	88	32	32.0	69.6
비해당	0	54	54.0	
		100	100.0	100.0

v14 지난 1년간 전화 민원 경험 유무

18. 지난 1년간, OO님께서는 영구임대 주택과 관련하여 도시공사나 아파트 관리사무실에 전화를 걸어보신 적 있으세요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
있다	1	37	37.0	37.0
없다	2	63	63.0	63.0
		100	100.0	100.0

v15 (전화 민원 경험 있다면) 담당자와 통화 여부

19. 담당자와 전화 통화가 되었습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	1	30	30.0	81.1
아니오	2	7	7.0	18.9
비해당	0	63	63.0	
		100	100.0	100.0

v15_1 담당자와 통화 안되었다면) 다른 직원에게 용건 말했는지 여부

19.1. 담당자가 아닌 다른 직원에게 용건에 대해 말씀하셨나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	1	3	3.0	42.9
아니오	2	4	4.0	57.1
비해당	0	93	93.0	
		100	100.0	100.0

v15_2 (담당자와 통화 안되었다면) 담당직원의 회신 전화 유무

19.2. 담당직원이 OO님께 다시 전화해 주었습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	1	1	1.0	33.3
아니오	2	2	2.0	66.7
비해당	0	97	97.0	
		100	100.0	100.0

v15_3 찾는 담당자 없을 경우 메모하여 담당직원에게 전화하도록 하는 것에 대한 만족도

19.3. 찾으시는 담당자가 없을 경우에 반드시 메모하여 담당직원에게 전화하도록 하는 것에 대해 얼마나 만족하셨습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1점	1	1	1.0	33.3
5점	5	1	1.0	33.3
9점	9	1	1.0	33.3
비해당	0	97	97.0	
		100	100.0	100.0

v16 전화로 영구임대주택 민원업무 보는 것에 대한 만족도

20. 전화로 OO님께서 살고 계시는 집과 관련하여 민원업무를 보는 것에 대해 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	7	7.0	18.9
:	3	3	3.0	8.1
:	4	1	1.0	2.7
:	5	8	8.0	21.6
:	6	2	2.0	5.4
:	7	6	6.0	16.2
:	8	4	4.0	10.8
매우 좋았다	10	6	6.0	16.2
비해당	0	63	63.0	
		100	100.0	100.0

v17 아파트 단지 환경에 대한 전반적인 만족도

21. OO님 아파트의 경비실의 위치, 경로당이나 휴게시설 등의 복리시설, 쓰레기 처리상태, 놀이환경, 주차시설 등 아파트 단지 환경에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	9	9.0	9.0
:	2	2	2.0	2.0
:	3	6	6.0	6.0
:	4	2	2.0	2.0
:	5	35	35.0	35.0
:	6	6	6.0	6.0
:	7	16	16.0	16.0
:	8	7	7.0	7.0
:	9	7	7.0	7.0
매우 좋았다	10	10	10.0	10.0
		100	100.0	100.0

v18 내부 시설에 대한 전반적인 만족도

22. OO님 아파트의 내부설계 및 내부자재품질 등 내부시설에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	18	18.0	18.0
:	2	4	4.0	4.0
:	3	8	8.0	8.0
:	4	7	7.0	7.0
:	5	26	26.0	26.0
:	6	11	11.0	11.0
:	7	9	9.0	9.0
:	8	6	6.0	6.0
매우 좋았다	10	10	10.0	10.0
모르겠다	99	1	1.0	1.0
		100	100.0	100.0

v19 안전 관리에 대한 전반적인 만족도

23. OO님 아파트의 엘리베이터 안전점검 등의 안전관리에 대해 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	13	13.0	13.0
:	2	3	3.0	3.0
:	3	8	8.0	8.0
:	4	4	4.0	4.0
:	5	19	19.0	19.0
:	6	7	7.0	7.0
:	7	6	6.0	6.0
:	8	13	13.0	13.0
:	9	4	4.0	4.0
매우 좋았다	10	12	12.0	12.0
이용해 본 적이 없어서 모르겠다	88	3	3.0	3.0
모르겠다	99	8	8.0	8.0
		100	100.0	100.0
		100	100.0	100.0

v20 지난 1년간, 하자 발생 경험 유무

24. 지난 1년간 지금 살고 계신 아파트에서 하자가 발견된 곳이 있었나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
있다	1	49	49.0	49.0
없다	2	50	50.0	50.0
모르겠다	9	1	1.0	1.0
		100	100.0	100.0
		100	100.0	100.0

v20_1 (하자가 발견된 경우)관리사무소/도시공사에 신고 여부

24.1. 하자 발생시 관리사무소나 도시공사에 신고를 하셨나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
있다	1	37	37.0	75.5
없다	2	12	12.0	24.5
비해당	0	51	51.0	
		100	100.0	100.0

v20_2 (하자가 발견된 경우)하자보수의 신속성에 대한 만족도

24.2. 하자보수가 신속하게 이루어졌습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	10	10.0	27.0
:	2	5	5.0	13.5
:	3	1	1.0	2.7
:	5	7	7.0	18.9
:	6	3	3.0	8.1
:	7	5	5.0	13.5
:	8	2	2.0	5.4
매우 좋았다	10	3	3.0	8.1
모르겠다	99	1	1.0	2.7
비해당	0	63	63.0	
		100	100.0	100.0

v20_3 (하자가 발견된 경우)하자보수의 정확성에 대한 만족도

24.3. 하자보수가 정확하게 이루어졌습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	9	9.0	24.3
:	3	3	3.0	8.1
:	4	1	1.0	2.7
:	5	7	7.0	18.9
:	6	1	1.0	2.7
:	7	3	3.0	8.1
:	8	2	2.0	5.4
매우 좋았다	10	10	10.0	27.0
모르겠다	99	1	1.0	2.7
비해당	0	63	63.0	
		100	100.0	100.0

v20_4 (하자가 발견된 경우)하자 문의 및 처리 결과에 대한 만족도

24.4. 하자 발생 문의 및 처리 결과에 대해 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	11	11.0	29.7
:	3	4	4.0	10.8
:	4	1	1.0	2.7
:	5	8	8.0	21.6
:	6	1	1.0	2.7
:	7	2	2.0	5.4
:	8	2	2.0	5.4
:	9	1	1.0	2.7
매우 좋았다	10	6	6.0	16.2
모르겠다	99	1	1.0	2.7
비해당	0	63	63.0	
		100	100.0	100.0

v21 여타 민간임대주택이나 주공아파트와 비교시, 관리비에 대한 만족도

25. OO님 아파트의 관리비를 민간임대주택이나 주공아파트와 비교한다면 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	18	18.0	18.0
:	2	5	5.0	5.0
:	3	12	12.0	12.0
:	4	10	10.0	10.0
:	5	27	27.0	27.0
:	6	4	4.0	4.0
:	7	3	3.0	3.0
:	8	6	6.0	6.0
:	9	1	1.0	1.0
매우 좋았다	10	5	5.0	5.0
이용해 본 적이 없어서 모르겠다	88	1	1.0	1.0
모르겠다	99	8	8.0	8.0
		100	100.0	100.0

v22 영구임대주택 만족도1: 관리비

26. OO님 아파트의 관리비 적정성, 관리비 선정 및 지출내역의 공개와 투명성, 관리비 납부방법의 다양성 등관리비와 관련하여 전반적으로 얼마나 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	15	15.0	15.0
:	2	4	4.0	4.0
:	3	9	9.0	9.0
:	4	11	11.0	11.0
:	5	27	27.0	27.0
:	6	4	4.0	4.0
:	7	7	7.0	7.0
:	8	11	11.0	11.0
:	9	3	3.0	3.0
매우 좋았다	10	5	5.0	5.0
이용해 본 적이 없어서 모르겠다	88	1	1.0	1.0
모르겠다	99	3	3.0	3.0
		100	100.0	100.0

v23 영구임대주택 만족도2: 관리비와 관련하여 전반적인 만족도

27. 그러면 지금까지 응답한 모든 사항을 고려한 결과, 도시공사의 영구임대주택 건설 및 관리에 대해 전체적으로 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	6	6.0	6.0
:	2	4	4.0	4.0
:	3	8	8.0	8.0
:	4	4	4.0	4.0
:	5	36	36.0	36.0
:	6	6	6.0	6.0
7점	7	15	15.0	15.0
8점	8	10	10.0	10.0
9점	9	4	4.0	4.0
10점	10	5	5.0	5.0
매우 좋았다	99	2	2.0	2.0
		100	100.0	100.0

v24 광주광역시 도시공사 고객서비스 헌장 제정 인지도

28. OO님께서는 「광주광역시 도시공사 고객서비스 헌장」이 제정되어 있다는 것을 알고 계십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
알고 있다	1	7	7.0	7.0
모른다	2	93	93.0	93.0
		100	100.0	100.0

v25 도시공사 고객서비스 헌장 인지 정도

29. 그렇다면 도시공사 고객서비스 헌장의 내용에 대해서는 어느 정도 알고 계십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1점	1	2	2.0	28.6
2점	2	1	1.0	14.3
3점	3	3	3.0	42.9
5점	5	1	1.0	14.3
비해당	0	93	93.0	
		100	100.0	100.0

v26 보다나은 체육시설 서비스를 위한 제언점

30. 끝으로 광주광역시 도시공사에서 광주시민들에게 보다 나은 영구임대주택 건설 및 관리 서비스를 제공할수 있도록 좋은 의견이 있으시면 말씀해 주세요.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
관리비 납부 방법 바꿔달라	1	1	1.0	1.0
가로등 추가 설치	2	1	1.0	1.0
서민 위한 영구임대주택 더 확충	3	2	2.0	2.0
관리비를 광주은행 외의 다른 은행으로도 납부할 수 있.	4	1	1.0	1.0
내부 시설 하자 보수	5	10	10.0	10.0
관리비가 비싸다	6	12	12.0	12.0
임대료가 비싸다	7	4	4.0	4.0
좁은 평수에 비해 관리비가 비싸다	8	2	2.0	2.0
요즘 짓는 아파트에 비해 형편이 없다(전반적으로)	9	1	1.0	1.0
내장재의 품질이 안좋아 야기 되는 생활상 불편(방음 등	10	3	3.0	3.0
평수가 더 컸으면 좋겠다	11	12	12.0	12.0
수도가 얼지 않게 해달라	12	1	1.0	1.0
전기요금 평수 따라 차별 말고 공평하게 부과해주라	13	1	1.0	1.0
내실을 다져서 공사했으면 좋겠다 (부실공사 근절)	14	1	1.0	1.0
신속한 하자 보수	15	3	3.0	3.0
복도식은 시끄러우니 계단식으로 해달라	16	1	1.0	1.0
거실 - 베란다 사이 턱이 높아 위험하다(안정성)	17	2	2.0	2.0
여름에도 온수 나왔으면 좋겠다	18	1	1.0	1.0
시설 관리 잘 해주라	19	2	2.0	2.0
경비실 운영 제대로 하기	20	1	1.0	1.0
몸 불편한 사람 위한 시설 마련	21	1	1.0	1.0
주차 공간 확보	22	1	1.0	1.0
복도식을 계단식으로 해달라	23	1	1.0	1.0
가스비가 너무 비싸다	24	1	1.0	1.0
축소시킨 관리사무소 인원 다시 늘려달라	25	1	1.0	1.0
편의/공공 시설 부족하다	26	1	1.0	1.0
실질적으로 서민 복지를 위한 운영	27	1	1.0	1.0
없다	88	25	25.0	25.0
모르겠다	99	6	6.0	6.0
		100	100.0	100.0

gender 응답자 성별

3. 성별

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
남자	1	59	59.0	59.0
여자	2	41	41.0	41.0
		100	100.0	100.0

age 응답자 연령

4. 올해 연세는 만으로 어떻게 되세요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
25세	25	1	1.0	1.0
26세	26	1	1.0	1.0
27세	27	1	1.0	1.0
28세	28	3	3.0	3.0
29세	29	4	4.0	4.0
30세	30	7	7.0	7.0
31세	31	10	10.0	10.0
32세	32	8	8.0	8.0
33세	33	3	3.0	3.0
34세	34	9	9.0	9.0
35세	35	11	11.0	11.0
36세	36	6	6.0	6.0
37세	37	5	5.0	5.0
38세	38	4	4.0	4.0
39세	39	1	1.0	1.0
40세	40	5	5.0	5.0
41세	41	3	3.0	3.0
42세	42	2	2.0	2.0
45세	45	1	1.0	1.0
46세	46	2	2.0	2.0
47세	47	2	2.0	2.0
49세	49	4	4.0	4.0
51세	51	1	1.0	1.0
53세	53	1	1.0	1.0
57세	57	1	1.0	1.0
59세	59	1	1.0	1.0
72세	72	1	1.0	1.0
74세	74	1	1.0	1.0
75세	75	1	1.0	1.0
		100	100.0	100.0

man 응답대상

2. 저희는 가구주나 가구주의 배우자를 대상으로 조사를 하고 있는데요, 가구주나 가구주의 배우자 되십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
가구주	1	75	75.0	75.0
배우자	2	25	25.0	25.0
		100	100.0	100.0

v1_1 도시공사에서 하는 일 인지도1

5. OO님께서는 광주광역시 도시공사에서 어떤 일을 하고 있다고 알고 계세요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
택지개발	1	14	14.0	14.0
공공임대주택 건설 및 관리	2	38	38.0	38.0
체육시설 관리	4	4	4.0	4.0
공영주차장 운영	5	1	1.0	1.0
불법주차차량 견인대행	6	1	1.0	1.0
모르겠다	99	42	42.0	42.0
		100	100.0	100.0

v1_2 도시공사에서 하는 일 인지도2

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
택지개발	1	3	3.0	9.7
공공임대주택 건설 및 관리	2	6	6.0	19.4
위생매립장 조성사업	3	5	5.0	16.1
체육시설 관리	4	7	7.0	22.6
공영주차장 운영	5	5	5.0	16.1
불법주차차량 견인대행	6	4	4.0	12.9
영락공원 운영	7	1	1.0	3.2
비해당	0	69	69.0	
		100	100.0	100.0

v1_3 도시공사에서 하는 일 인지도3

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
공공임대주택 건설 및 관리	2	1	1.0	10.0
위생매립장 조성사업	3	1	1.0	10.0
체육시설 관리	4	3	3.0	30.0
공영주차장 운영	5	3	3.0	30.0
불법주차차량 견인대행	6	1	1.0	10.0
영락공원 운영	7	1	1.0	10.0
비해당	0	90	90.0	
		100	100.0	100.0

v1_4 도시공사에서 하는 일 인지도4

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
체육시설 관리	4	1	1.0	33.3
공영주차장 운영	5	1	1.0	33.3
불법주차차량 견인대행	6	1	1.0	33.3
비해당	0	97	97.0	
		100	100.0	100.0

v2 공공임대주택에 대한 사전정보 입수의 용이성

6. OO님께서 이 아파트로 이사오시기 전에 이곳과 관련된 사전정보를 쉽게 구하실 수 있었습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	12	12.0	12.0
:	2	5	5.0	5.0
:	3	12	12.0	12.0
:	4	2	2.0	2.0
:	5	32	32.0	32.0
:	6	7	7.0	7.0
:	7	14	14.0	14.0
:	8	7	7.0	7.0
:	9	2	2.0	2.0
매우 좋았다	10	7	7.0	7.0
		100	100.0	100.0

v2_1_1 사전정보 구한 경로1

6.1. 주로 어느 곳을 통해서 사전정보를 구하셨나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
직접방문하여 설명을 듣고	1	6	6.0	6.0
홈페이지를 통해	2	16	16.0	16.0
신문기사/뉴스	3	15	15.0	15.0
전화문의를 통해	4	1	1.0	1.0
주변사람에게 듣고	5	42	42.0	42.0
홍보물을 통해	6	10	10.0	10.0
따로 정보를 구하지 않았다	88	7	7.0	7.0
전혀 구할 수 없다	99	3	3.0	3.0
		100	100.0	100.0

v2_1_2 사전정보 구한 경로2

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
직접방문하여 설명을 듣고	1	1	1.0	8.3
신문기사/뉴스	3	2	2.0	16.7
전화문의를 통해	4	3	3.0	25.0
주변사람에게 듣고	5	2	2.0	16.7
홍보물을 통해	6	4	4.0	33.3
비해당	0	88	88.0	
		100	100.0	100.0

v2_1_3 사전정보 구한 경로3

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
홈페이지를 통해	2	1	1.0	100.0
비해당	0	99	99.0	
		100	100.0	100.0

v3 도시공사 사무실 방문 경험 유무

7. 도시공사 사무실에 방문한 적 있으세요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
있다	1	79	79.0	79.0
없다	2	21	21.0	21.0
		100	100.0	100.0

v4 도시공사 사무실에 갔을 때 직원이 바로 응대 하였는지 여부

8. 도시공사에 가셨을 때, 직원이 곧바로 응대했나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	1	68	68.0	86.1
아니오	2	11	11.0	13.9
비해당	0	21	21.0	
		100	100.0	100.0

v5 일반적 서비스 만족도1: 담당부서나 담당자 쉽게 찾을 수 있는 정도

9. 담당부서나 담당자를 쉽게 찾을 수 있었나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우나빴다	1	1	1.0	1.3
:	3	2	2.0	2.5
:	4	3	3.0	3.8
:	5	11	11.0	13.9
:	6	7	7.0	8.9
:	7	12	12.0	15.2
:	8	16	16.0	20.3
:	9	12	12.0	15.2
매우 좋았다	10	15	15.0	19.0
비해당	0	21	21.0	
		100	100.0	100.0

v6 일반적 서비스 만족도2: 직원 기다리는 시간

10. 담당 직원을 기다리는 시간에 대해 어느정도 만족하셨나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 좋았다	1	1	1.0	1.3
:	2	1	1.0	1.3
:	3	5	5.0	6.3
:	4	2	2.0	2.5
:	5	8	8.0	10.1

:	6	3	3.0	3.8
:	7	10	10.0	12.7
:	8	19	19.0	24.1
:	9	10	10.0	12.7
매우 나빴다	10	20	20.0	25.3
비해당	0	21	21.0	
		100	100.0	100.0

v7 일반적 서비스 만족도3: 구비서류 쉽게 찾을 수 있는 정도

11. 일을 처리하는데 필요한 구비서류를 쉽게 찾으셨어요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
2점	2	1	1.0	1.3
3점	3	3	3.0	3.8
5점	5	6	6.0	7.6
6점	6	2	2.0	2.5
7점	7	8	8.0	10.1
8점	8	19	19.0	24.1
9점	9	10	10.0	12.7
10 점	10	30	30.0	38.0
비해당	0	21	21.0	
		100	100.0	100.0

v8 일반적 서비스 만족도4: 담당자의 친절도

12. 담당 직원은 친절했나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	2	2.0	2.5
:	4	1	1.0	1.3
:	5	8	8.0	10.1
:	6	3	3.0	3.8
:	7	6	6.0	7.6
:	8	17	17.0	21.5
:	9	13	13.0	16.5
매우 좋았다	10	29	29.0	36.7
비해당	0	21	21.0	
		100	100.0	100.0

v9 일반적 서비스 만족도5: 담당자의 정확한 설명 정도

13. 담당자가 OO님께서 알고 싶어하는 내용을 정확히 설명해 주었습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	2	2.0	2.6
:	5	4	4.0	5.1
:	6	1	1.0	1.3
:	7	10	10.0	12.8
:	8	25	25.0	32.1
:	9	14	14.0	17.9
매우 좋았다	10	21	21.0	26.9
모르겠다	99	1	1.0	1.3
비해당	0	22	22.0	
		100	100.0	100.0

v10 일반적 서비스 만족도6: 일처리의 정확성

14. OO님께서 요구하시는 일을 담당자가 제대로 처리하였습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	1	1.0	1.3
:	2	1	1.0	1.3
:	5	7	7.0	8.9
:	6	2	2.0	2.5
:	7	6	6.0	7.6
:	8	19	19.0	24.1
:	9	14	14.0	17.7
매우 좋았다	10	28	28.0	35.4
모르겠다	99	1	1.0	1.3
비해당	0	21	21.0	
		100	100.0	100.0

v11 일반적 서비스 만족도7: 공정한 대우

15. 담당자가 OO님을 공정하게 대우하였다고 생각하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	1	1.0	1.3
:	2	1	1.0	1.3
:	5	5	5.0	6.3
:	6	2	2.0	2.5
:	7	9	9.0	11.4
:	8	17	17.0	21.5
:	9	12	12.0	15.2
매우 좋았다	10	31	31.0	39.2
모르겠다	99	1	1.0	1.3
비해당	0	21	21.0	
		100	100.0	100.0

v12 일반적 서비스 만족도8 업무 처리 시간

16. OO님께서 요청하신 일을 처리하는 데 걸린 시간에 대해서는 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우나빴다	1	2	2.0	2.5
:	2	2	2.0	2.5
:	3	1	1.0	1.3
:	4	2	2.0	2.5
:	5	9	9.0	11.4
:	6	4	4.0	5.1
:	7	8	8.0	10.1
:	8	21	21.0	26.6
:	9	10	10.0	12.7
매우 좋았다	10	19	19.0	24.1
모르겠다	99	1	1.0	1.3
비해당	0	21	21.0	
		100	100.0	100.0

v13 일반적 서비스 만족도9: 편의 시설(대기실, 화장실, 공중전화 등) 만족도

17. 도시공사의 대기실, 화장실, 공중전화 등 편의 시설에 대해서는 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우나빴다	1	3	3.0	3.8
:	2	1	1.0	1.3
:	3	3	3.0	3.8
:	4	4	4.0	5.1
:	5	12	12.0	15.2
:	6	3	3.0	3.8
:	7	4	4.0	5.1
:	8	8	8.0	10.1
:	9	4	4.0	5.1
매우 좋았다	10	5	5.0	6.3
이용한 적 없어서 모름	88	32	32.0	40.5
비해당	0	21	21.0	
		100	100.0	100.0

v14 지난 1년간 관리사무실에 전화 민원 경험 유무

18. 지난 1년간, OO님께서는 공공임대 주택과 관련하여 도시공사나 아파트 관리사무실에 전화를 걸어 보신적 있으세요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
있다	1	53	53.0	53.0
없다	2	47	47.0	47.0
		100	100.0	100.0

v15 (전화 민원 경험 있다면) 담당자와 통화 여부

19. 담당자와 전화 통화가 되었습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	1	43	43.0	81.1
아니오	2	10	10.0	18.9
비해당	0	47	47.0	
		100	100.0	100.0

v15_1 (담당자와 통화 안되었다면) 다른 직원에게 용건 말했나

19.1. 담당자가 아닌 다른 직원에게 용건에 대해 말씀하셨나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	1	10	10.0	100.0
비해당	0	90	90.0	
		100	100.0	100.0

v15_2 (담당자와 통화 안되었다면) 담당직원이 다시 전화 유무

19.2. 담당직원이 OO님께 다시 전화해 주었습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	1	3	3.0	30.0
아니오	2	7	7.0	70.0
비해당	0	90	90.0	
		100	100.0	100.0

v15_3 찾는 담당자 없을 경우 메모하여 담당직원에게 전화하도록 하는 것에 대한 만족도

19.3. 찾으시는 담당자가 없을 경우에 반드시 메모하여 담당직원에게 전화하도록 하는 것에 대해 얼마나 만족하셨습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1 점	1	4	4.0	40.0
3점	3	3	3.0	30.0
5점	5	2	2.0	20.0
7점	7	1	1.0	10.0
비해당	0	90	90.0	
		100	100.0	100.0

v16 전화로 임대주택관련 민원업무 보는 것에 대한 만족도

20. 전화로 OO님께서 살고 계시는 집과 관련하여 민원업무를 보는 것에 대해 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	4	4.0	7.5
:	2	4	4.0	7.5
:	3	3	3.0	5.7
:	4	2	2.0	3.8
:	5	12	12.0	22.6
:	6	3	3.0	5.7
:	7	5	5.0	9.4
:	8	7	7.0	13.2
:	9	7	7.0	13.2
매우 좋았다	10	5	5.0	9.4
모르겠다	99	1	1.0	1.9
비해당	0	47	47.0	
		100	100.0	100.0

v17 공공임대주택 만족도1: 임대보증금/월 임대료

21. OO님 아파트의 임대보증금이나 월 임대료를 민간임대주택이나 주공아파트와 비교한다면 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	3	3.0	3.0
:	2	3	3.0	3.0
:	3	6	6.0	6.0
:	4	2	2.0	2.0
:	5	34	34.0	34.0
:	6	7	7.0	7.0
:	7	12	12.0	12.0
:	8	14	14.0	14.0
:	9	4	4.0	4.0
매우좋았다	10	10	10.0	10.0
임대보증금을 몰라 비교 못함	88	1	1.0	1.0
모르겠다	99	4	4.0	4.0
		100	100.0	100.0

v18 공공임대주택 만족도2: 아파트 단지 환경

22. OO님 아파트의 경비실의 위치, 경로당이나 휴게시설 등의 복리시설, 쓰레기 처리상태, 놀이환경, 주차시설 등 아파트 단지 환경에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	4	4.0	4.0
:	2	2	2.0	2.0
:	3	4	4.0	4.0
:	4	3	3.0	3.0
:	5	22	22.0	22.0
:	6	4	4.0	4.0
:	7	18	18.0	18.0
:	8	25	25.0	25.0
:	9	14	14.0	14.0
매우 좋았다	10	4	4.0	4.0
		100	100.0	100.0

v19 공공임대주택 만족도3: 내부시설

23. OO님 아파트의 내부설계 및 내부자재품질 등 내부시설에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	9	9.0	9.0
:	2	1	1.0	1.0
:	3	12	12.0	12.0
:	4	6	6.0	6.0
:	5	26	26.0	26.0
:	6	7	7.0	7.0
:	7	17	17.0	17.0
:	8	16	16.0	16.0
:	9	2	2.0	2.0
매우 좋았다	10	2	2.0	2.0
모르겠다	99	2	2.0	2.0
		100	100.0	100.0

v20 공공임대주택 만족도4: 엘리베이터등의 안전관리

24. OO님 아파트의 엘리베이터 안전점검 등의 안전관리에 대해 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	5	5.0	5.1
:	2	6	6.0	6.1
:	3	6	6.0	6.1
:	4	2	2.0	2.0
:	5	21	21.0	21.2
:	6	10	10.0	10.1
:	7	11	11.0	11.1
:	8	25	25.0	25.3
:	9	8	8.0	8.1
매우 좋았다	10	5	5.0	5.1
비해당	0	1	1.0	
		100	100.0	100.0

v21 지난 1년간, 하자 발생 경험 유무

25. 지난 1년간 지금 살고 계신 아파트에서 하자가 발견된 곳이 있었나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
있다	1	72	72.0	72.0
없다	2	28	28.0	28.0
		100	100.0	100.0

v21_1 (하자가 발견된 경우)관리사무소/도시공사에 신고 여부

25.1. 하자 발생시 관리사무소나 도시공사에 신고를 하셨나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	1	57	57.0	79.2
아니오	2	15	15.0	20.8
비해당	0	28	28.0	
		100	100.0	100.0

v21_2 (하자가 발견된 경우)하자보수의 신속성에 대한 만족도

25.2. 하자보수가 신속하게 이루어졌습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	12	12.0	21.1
:	2	8	8.0	14.0
:	3	7	7.0	12.3
:	4	3	3.0	5.3
:	5	8	8.0	14.0
:	6	5	5.0	8.8
:	7	6	6.0	10.5
:	8	1	1.0	1.8
:	9	2	2.0	3.5
매우 좋았다	10	5	5.0	8.8
비해당	0	43	43.0	
		100	100.0	100.0

v21_3 (하자가 발견된 경우)하자보수의 정확성에 대한 만족도

25.3. 하자보수가 정확하게 이루어졌습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	11	11.0	19.3
:	2	5	5.0	8.8
:	3	5	5.0	8.8
:	4	3	3.0	5.3
:	5	9	9.0	15.8
:	6	6	6.0	10.5
:	7	5	5.0	8.8
:	8	6	6.0	10.5
:	9	3	3.0	5.3
매우 좋았다	10	4	4.0	7.0
비해당	0	43	43.0	
		100	100.0	100.0

v21_4 (하자가 발견된 경우)하자 문의 및 처리 결과에 대한 만족도

25.4. 하자 발생 문의 및 처리 결과에 대해 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	11	11.0	19.3
:	2	4	4.0	7.0
:	3	5	5.0	8.8
:	4	1	1.0	1.8
:	5	10	10.0	17.5
:	6	4	4.0	7.0
:	7	5	5.0	8.8
:	8	8	8.0	14.0
:	9	6	6.0	10.5
매우 좋았다	10	3	3.0	5.3
비해당	0	43	43.0	
		100	100.0	100.0

v22 공공임대주택 만족도1: 관리비

26. OO님 아파트의 관리비를 민간임대주택이나 주공아파트와 비교한다면 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	4	4.0	4.0
:	2	4	4.0	4.0
:	3	2	2.0	2.0
:	4	5	5.0	5.0
:	5	31	31.0	31.0
:	6	9	9.0	9.0
:	7	22	22.0	22.0
:	8	13	13.0	13.0
:	9	5	5.0	5.0
매우 좋았다	10	1	1.0	1.0
모르겠다	99	4	4.0	4.0
		100	100.0	100.0

v23 공공임대주택 만족도2: 관리비와 관련하여 전반적인 만족도

27. OO님 아파트의 관리비 적정성, 관리비 선정 및 지출내역의 공개와 투명성, 관리비 납부방법의 다양성 등관리비와 관련하여 전반적으로 얼마나 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	3	3.0	3.0
:	2	6	6.0	6.0
:	3	2	2.0	2.0
:	4	7	7.0	7.0
:	5	25	25.0	25.0
:	6	5	5.0	5.0
:	7	14	14.0	14.0
:	8	23	23.0	23.0
:	9	6	6.0	6.0
매우 좋았다	10	5	5.0	5.0
모르겠다	99	4	4.0	4.0
		100	100.0	100.0

v24 도시공사 공공임대주택 건설 및 관리에 대한 전반적인 만족도

28. 그러면 지금까지 응답한 모든 사항을 고려한 결과, 도시공사의 공공임대주택 건설 및 관리에 대해 전체적으로 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 불만족한다	1	4	4.0	4.0
:	2	1	1.0	1.0
:	3	4	4.0	4.0
:	4	4	4.0	4.0
:	5	18	18.0	18.0
:	6	12	12.0	12.0
:	7	26	26.0	26.0
:	8	25	25.0	25.0
:	9	1	1.0	1.0
매우 만족한다	10	3	3.0	3.0
모르겠다	99	2	2.0	2.0
		100	100.0	100.0

v25 광주광역시 도시공사 고객서비스 헌장 제정 인지도

29. OO님께서는 「광주광역시 도시공사 고객서비스 헌장」이 제정되어 있다는 것을 알고 계십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
알고 있다	1	3	3.0	3.0
모른다	2	97	97.0	97.0
		100	100.0	100.0

v26 도시공사 고객서비스 헌장 인지 정도

30. 그렇다면 도시공사 고객서비스 헌장의 내용에 대해서는 어느 정도 알고 계십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
2점	2	1	1.0	33.3
5점	5	1	1.0	33.3
10 점	10	1	1.0	33.3
비해당	0	97	97.0	
		100	100.0	100.0

v27 보다 나은 공공임대주택 서비스를 위한 제언점

31. 끝으로 광주광역시 도시공사에서 광주시민들에게 보다 나은 공공임대주택 건설 및 관리 서비스를 제공할수 있도록 좋은 의견이 있으시면 말씀해 주세요.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
관리비 인하	1	3	3.0	3.0
분양하지 말고 임대	2	1	1.0	1.0
하자 발견되면 즉시 보수	3	2	2.0	2.0
단지 내 아이들이 놀 공간 부족	4	1	1.0	1.0
고층에 물 공급이 잘 안됨	5	1	1.0	1.0
조경사업을 활성화	6	1	1.0	1.0
건물의 안전 강화	7	4	4.0	4.0
민영아파트 수준으로 질을 높게	8	1	1.0	1.0
민원업무 담당자의 적극적인 협조	9	3	3.0	3.0
놀이시설 확충	10	2	2.0	2.0
좋은 자재를 사용해서 오래 사용할 수 있도록	11	1	1.0	1.0
주민과 협의를 통한 꾸준한 개선	12	1	1.0	1.0

월세를 없애라	13	1	1.0	1.0
임대기간 연장	14	1	1.0	1.0
도로가 좁다	15	1	1.0	1.0
단지별로 평수를 정해서 지어달라	16	3	3.0	3.0
사이트에 항의내용을 공개적으로 처리해라	17	1	1.0	1.0
임대보증금 저렴했으면	18	1	1.0	1.0
공공임대가 많이 지어졌으면	19	4	4.0	4.0
쓰레기 처리 잘 해달라	20	1	1.0	1.0
전문적인 직원이 많았으면	21	1	1.0	1.0
보수처리의 신속한 처리	22	2	2.0	2.0
분양 가격을 낮게	23	2	2.0	2.0
자재관리를 잘해달라	24	1	1.0	1.0
고객과의 약속을 지키자	25	1	1.0	1.0
임대를 계속 유지했으면	26	1	1.0	1.0
홍보부족	27	1	1.0	1.0
물이 잘 안 빠진다	28	1	1.0	1.0
습기찬 부분이 많다	29	1	1.0	1.0
도배나 장판 값을 받는 것 시정	30	1	1.0	1.0
방음 안됨	31	3	3.0	3.0
만족한다	87	1	1.0	1.0
없다	88	49	49.0	49.0
모르겠다	99	1	1.0	1.0
		100	100.0	100.0

gender 응답자 성별

1. 성별

	변수값	빈도	퍼센트	유효퍼센트
남자	1	25	71.4	71.4
여자	2	10	28.6	28.6
		35	100.0	100.0

age 응답자 연령

2. 올해 연세는 만으로 어떻게 되세요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효퍼센트
34세	34	1	2.9	2.9
42세	42	1	2.9	2.9
43세	43	3	8.6	8.6
45세	45	2	5.7	5.7
46세	46	1	2.9	2.9
51세	51	1	2.9	2.9
52세	52	5	14.3	14.3
53세	53	2	5.7	5.7
55세	55	2	5.7	5.7
56세	56	1	2.9	2.9
57세	57	2	5.7	5.7
58세	58	2	5.7	5.7
59세	59	1	2.9	2.9
61세	61	2	5.7	5.7
62세	62	2	5.7	5.7
63세	63	1	2.9	2.9
64세	64	1	2.9	2.9
66세	66	1	2.9	2.9
68세	68	1	2.9	2.9
73세	73	1	2.9	2.9
75세	75	1	2.9	2.9
87세	87	1	2.9	2.9
		35	100.0	100.0

area 조사지역

3. 무슨 구에 살고 계십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효퍼센트
동구	1	1	2.9	2.9
서구	2	3	8.6	8.6
남구	3	23	65.7	65.7
북구	4	3	8.6	8.6
광산구	5	1	2.9	2.9
시외	6	4	11.4	11.4
		35	100.0	100.0

v1_1 도시공사 업무 인지도1

1. OO님께서는 광주광역시 도시공사에서 어떤 일을 하고 있다고 알고 계세요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효퍼센트
택지개발	1	5	14.3	14.3
공공임대주책 건설 및 관리	2	1	2.9	2.9
광주광역시위생매립장조성사업	3	14	40.0	40.0
공영주차장 운영	5	1	2.9	2.9
모르겠다	99	14	40.0	40.0
		35	100.0	100.0

v1_2 도시공사 업무 인지도2

	변수값	빈도	퍼센트	유효퍼센트
택지개발	1	1	2.9	33.3
공공임대주책 건설 및 관리	2	1	2.9	33.3
공영주차장 운영	5	1	2.9	33.3
비해당	0	32	91.4	
		35	100.0	100.0

v2 용지보상에 대한 사전정보 입수의 용이성

2. OO님께서는 보상업무를 보시기 전에 보상과 관련된 사전정보를 쉽게 구하실 수 있었습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효퍼센트
매우 나빴다.	1	22	62.9	62.9
:	2	1	2.9	2.9
:	4	1	2.9	2.9
:	5	5	14.3	14.3
:	6	3	8.6	8.6
:	7	1	2.9	2.9
:	8	1	2.9	2.9
매우 좋았다	10	1	2.9	2.9
		35	100.0	100.0

v2_1_1 용지보상 관련 사전정보 접근 경로1

2.1. 주로 어느 곳을 통해서 사전정보를 구하셨나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효퍼센트
직접 방문하여 설명을 듣고	1	7	20.0	21.2
홈페이지를 통해	2	1	2.9	3.0
신문기사/뉴스	3	1	2.9	3.0
주변 사람에게 듣고	5	1	2.9	3.0
홍보물을 통해	6	1	2.9	3.0
따로 구하지 않았다	88	5	14.3	15.2
전혀 구할 수 없다	99	17	48.6	51.5
비해당	0	2	5.7	
		35	100.0	100.0

v2_1_2 용지보상 관련 사전정보 접근 경로2

	변수값	빈도	퍼센트	유효퍼센트
홍보물을 통해	6	2	5.7	66.7
전혀 구할 수 없다	99	1	2.9	33.3
비해당	0	32	91.4	
		35	100.0	100.0

v3 도시공사 사무실에 갔을 때 직원이 바로 응대 하였는지 여부

3. 도시공사에 방문하셨을 때, 직원이 곧바로 응대했나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효퍼센트
예	1	26	74.3	74.3
아니오	2	7	20.0	20.0
방문한 적 없음	3	2	5.7	5.7
		35	100.0	100.0

v4 일반적 서비스 만족도1: 담당부서나 담당자 쉽게 찾을 수 있었나

4. 담당부서나 담당자를 쉽게 찾을 수 있었나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효퍼센트
매우 나빴다.	1	1	2.9	3.0
:	2	1	2.9	3.0
:	3	1	2.9	3.0
:	4	1	2.9	3.0
:	5	5	14.3	15.2
:	6	1	2.9	3.0
:	7	2	5.7	6.1
:	8	6	17.1	18.2
:	9	1	2.9	3.0
매우 좋았다	10	14	40.0	42.4
비해당	0	2	5.7	
		35	100.0	100.0

v5 일반적 서비스 만족도2: 대기시간

5. 담당 직원을 기다리는 시간에 대해 어느정도 만족하셨나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효퍼센트
매우 나빴다.	1	2	5.7	6.1
:	3	2	5.7	6.1
:	4	1	2.9	3.0
:	5	4	11.4	12.1
:	6	2	5.7	6.1
:	7	1	2.9	3.0
:	8	5	14.3	15.2
:	9	6	17.1	18.2
매우 좋았다	10	10	28.6	30.3
비해당	0	2	5.7	
		35	100.0	100.0

v6 일반적 서비스 만족도3: 구비서류 찾기 용이성

6. 일을 처리하는데 필요한 구비서류를 쉽게 찾으셨어요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효퍼센트
매우 나빴다.	1	1	2.9	3.0
:	2	1	2.9	3.0
:	3	1	2.9	3.0
:	4	1	2.9	3.0
:	5	6	17.1	18.2
:	6	1	2.9	3.0
:	7	1	2.9	3.0
:	8	2	5.7	6.1
:	9	4	11.4	12.1
매우 좋았다	10	15	42.9	45.5
비해당	0	2	5.7	
		35	100.0	100.0

v7 일반적 서비스 만족도4: 담당자의 친절도

7. 담당 직원은 친절했나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효퍼센트
매우 나빴다.	1	1	2.9	2.9
:	2	1	2.9	2.9
:	3	2	5.7	5.7
:	4	1	2.9	2.9
:	5	5	14.3	14.3
:	6	1	2.9	2.9
:	7	4	11.4	11.4
:	8	5	14.3	14.3
:	9	6	17.1	17.1
매우 좋았다	10	9	25.7	25.7
		35	100.0	100.0

v8 일반적 서비스 만족도5: 담당자의 정확한 설명

8. 담당자가 OO님께서 알고 싶어하는 내용을 정확히 설명해 주었습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효퍼센트
매우 나빴다.	1	2	5.7	5.7
:	2	1	2.9	2.9
:	3	2	5.7	5.7
:	4	2	5.7	5.7
:	5	1	2.9	2.9
:	6	2	5.7	5.7
:	7	3	8.6	8.6
:	8	6	17.1	17.1
:	9	5	14.3	14.3
매우 좋았다	10	11	31.4	31.4
		35	100.0	100.0

v9 일반적 서비스 만족도6: 처리의 정확성

9. OO님께서 요구하시는 일을 담당자가 제대로 처리하였습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효퍼센트
매우 나빴다.	1	5	14.3	14.3
:	3	1	2.9	2.9
:	4	3	8.6	8.6
:	5	3	8.6	8.6
:	6	1	2.9	2.9
:	7	8	22.9	22.9
:	8	5	14.3	14.3
:	9	2	5.7	5.7
매우 좋았다	10	7	20.0	20.0
		35	100.0	100.0

v10 일반적 서비스 만족도7: 공정한 대우

10. 담당자가 OO님을 공정하게 대우하였다고 생각하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효퍼센트
매우 나빴다.	1	2	5.7	5.7
:	2	2	5.7	5.7
:	3	1	2.9	2.9
:	4	1	2.9	2.9
:	5	4	11.4	11.4
:	6	1	2.9	2.9
:	7	3	8.6	8.6
:	8	6	17.1	17.1
:	9	2	5.7	5.7
매우 좋았다	10	12	34.3	34.3
모르겠다	99	1	2.9	2.9
		35	100.0	100.0

v11 일반적 서비스 만족도8: 업무 처리 시간

11. OO님께서 요청하신 일을 처리하는 데 걸린 시간에 대해서는 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효퍼센트
매우 나빴다.	1	3	8.6	8.6
:	3	3	8.6	8.6
:	5	6	17.1	17.1
:	6	2	5.7	5.7
:	7	3	8.6	8.6
:	8	6	17.1	17.1
:	9	2	5.7	5.7
매우 좋았다	10	10	28.6	28.6
		35	100.0	100.0

v12 일반적 서비스 만족도 9: 편의 시설(대기실, 화장실, 공중전화 등) 만족도

12. 도시공사의 대기실, 화장실, 공중전화 등 편의 시설에 대해서는 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효퍼센트
매우 나빴다.	1	1	2.9	2.9
:	5	2	5.7	5.7
:	6	1	2.9	2.9
:	7	2	5.7	5.7
:	8	3	8.6	8.6
:	9	5	14.3	14.3
매우 좋았다	10	4	11.4	11.4
이용한 적 없다	88	17	48.6	48.6
		35	100.0	100.0

v13 지난 1년간, 용지보상 관련 전화민원 경험 유무

13. 지난 1년간, OO님께서는 보상관련 업무를 보러 도시공사에 전화를 걸어보신 적 있으세요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효퍼센트
있다	1	24	68.6	68.6
없다	2	11	31.4	31.4
		35	100.0	100.0

v14 (전화 민원 경험 있다면) 담당자와 통화 여부

14. 담당자와 전화 통화가 되었습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효퍼센트
예	1	23	65.7	95.8
아니오	2	1	2.9	4.2
비해당	0	11	31.4	
		35	100.0	100.0

v14_1 (담당자와 통화 안되었다면) 다른 직원에게 용건 말했는지 여부

14.1. 담당자가 아닌 다른 직원에게 용건에 대해 말씀하셨나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효퍼센트
예	1	1	2.9	50.0
아니오	2	1	2.9	50.0
비해당	0	33	94.3	
		35	100.0	100.0

v14_2 (담당자와 통화 안되었다면) 담당직원의 회신 전화 유무

14.2. 담당직원이 OO님께 다시 전화해 주었습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효퍼센트
예	1	1	2.9	100.0
비해당	0	34	97.1	
		35	100.0	100.0

v14_3 담당자 부재시 통화내용을 메모하여 후에 담당자가 전화해주는 것에 대한 만족도

14.3. 찾으시는 담당자가 없을 경우에 반드시 메모하여 담당직원에게 전화하도록 하는 것에 대해 얼마나 만족하셨습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효퍼센트
3점	3	1	2.9	100.0
비해당	0	34	97.1	
		35	100.0	100.0

v15 용지보상관련 민원을 전화로 보는 것에 대한 만족도

15. 전화로 보상관련 민원업무를 보는 것에 대해 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효퍼센트
5점	5	10	28.6	41.7
6점	6	2	5.7	8.3
7점	7	1	2.9	4.2
8점	8	7	20.0	29.2
9점	9	1	2.9	4.2
10점	10	3	8.6	12.5
비해당	0	11	31.4	
		35	100.0	100.0

v16 보상대상토지 및 물건 조사시 피보상자 입회하에 조사 여부

16. 보상대상토지 및 물건 조사시 OO님 입회하에 조사하였습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효퍼센트
예	1	20	57.1	57.1
아니오	2	15	42.9	42.9
		35	100.0	100.0

v17 보상대상토지 및 물건에 대한 안내 만족도

17. 보상대상토지 및 물건에 대한 보상금액과 계약체결기한, 계약장소, 계약조건 등에 대해 충분히 안내를 받으셨습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효퍼센트
매우 나빴다.	1	3	8.6	8.6
:	2	1	2.9	2.9
:	3	3	8.6	8.6
:	4	2	5.7	5.7
:	5	5	14.3	14.3
:	6	1	2.9	2.9
:	7	3	8.6	8.6
:	8	6	17.1	17.1
:	9	1	2.9	2.9
매우 좋았다	10	10	28.6	28.6
		35	100.0	100.0

v18 보상금 수령절차에 대한 안내 만족도

18. 보상금 수령절차에 대한 안내는 충분히 받으셨습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효퍼센트
매우 나빴다.	1	3	8.6	8.6
:	5	5	14.3	14.3
:	7	2	5.7	5.7
:	8	11	31.4	31.4
:	9	5	14.3	14.3
매우 좋았다	10	9	25.7	25.7
		35	100.0	100.0

v19 보상 수용재결이의신청 여부

19. 보상에 대해 수용재결이의신청을 하셨습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효퍼센트
예	1	12	34.3	34.3
아니오	2	23	65.7	65.7
		35	100.0	100.0

v19_1 재결신청절차에 대한 안내 만족도

19.1. 재결신청 절차에 대한 안내는 충분히 받으셨습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효퍼센트
매우 나빴다.	1	1	2.9	8.3
:	2	1	2.9	8.3
:	3	1	2.9	8.3
:	5	2	5.7	16.7
:	8	2	5.7	16.7
매우 좋았다	10	4	11.4	33.3
모르겠다	99	1	2.9	8.3
비해당	0	23	65.7	
		35	100.0	100.0

v19_2 재결 확정된 후 안내 만족도

19.2. 재결이 확정된 후 그 내용에 관한 안내는 충분히 받으셨습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효퍼센트
매우 나빴다.	1	2	5.7	16.7
:	3	1	2.9	8.3
:	4	1	2.9	8.3
:	5	1	2.9	8.3
:	6	1	2.9	8.3
:	7	1	2.9	8.3
:	8	1	2.9	8.3
매우 좋았다	10	4	11.4	33.3
비해당	0	23	65.7	
		35	100.0	100.0

v20 광역위생매립장 조성에 따라 주거지나 생활근거 잃게 되었는지 여부

20. 광역위생매립장 조성에 따라 혹시 OO님의 주거지나 생활근거를 잃게 되셨나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효퍼센트
예	1	17	48.6	48.6
아니오	2	18	51.4	51.4
		35	100.0	100.0

v20_1 이주대책에 대한 안내 만족도

20.1. 이주대책에 대한 안내는 충분히 받으셨습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효퍼센트
매우 나빴다.	1	3	8.6	17.6
:	2	4	11.4	23.5
:	5	2	5.7	11.8
:	7	1	2.9	5.9
:	8	2	5.7	11.8
매우 좋았다	10	5	14.3	29.4
비해당	0	18	51.4	
		35	100.0	100.0

v21 도시공사 용지보상사업에 대한 전반적 만족도

21. 그러면 지금까지 응답한 모든 사항을 고려한 결과, 도시공사의 용지보상업무에 대해 전체적으로 얼마나만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효퍼센트
매우 불만족한다	1	3	8.6	8.6
:	2	1	2.9	2.9
:	3	2	5.7	5.7
:	4	1	2.9	2.9
:	5	6	17.1	17.1
:	6	3	8.6	8.6
:	7	9	25.7	25.7
:	8	6	17.1	17.1
:	9	2	5.7	5.7
매우 만족한다	10	2	5.7	5.7
		35	100.0	100.0

v22 『광주광역시 도시공사 고객서비스 헌장』 제정 인지여부

22. OO님께서는 「광주광역시 도시공사 고객서비스 헌장」이 제정되어 있다는 것을 알고 계십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효퍼센트
알고 있다	1	6	17.1	17.1
모른다	2	29	82.9	82.9
		35	100.0	100.0

v23 『광주광역시 도시공사 고객서비스 헌장』 내용 인지점수

23. 그렇다면 도시공사 고객서비스 헌장의 내용에 대해서는 어느 정도 알고 계십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효퍼센트
매우 나빴다.	1	1	2.9	16.7
:	3	1	2.9	16.7
:	5	2	5.7	33.3
:	8	1	2.9	16.7
매우 좋았다	10	1	2.9	16.7
비해당	0	29	82.9	
		35	100.0	100.0

v24 더 나은 용지보상업무를 위한 제언점

24. 끝으로 광주광역시 도시공사에서 광주시민들에게 보다 나은 보상업무를 제공할 수 있도록 좋은 의견이 있으시면 말씀해 주세요.

	변수값	빈도	퍼센트	유효퍼센트
건축경계 확실히	1	1	2.9	2.9
쉬운 설명	2	1	2.9	2.9
충분한 보상	3	3	8.6	8.6
투명한 일처리	4	2	5.7	5.7
개개인 사정에 맞는 일처리	5	2	5.7	5.7
조속한 일처리	6	2	5.7	5.7
공정한 보상	7	4	11.4	11.4
충분한 설명	8	3	8.6	8.6
처음에 한 약속 지키기	9	1	2.9	2.9
직원 친절하게	10	2	5.7	5.7
없다	88	13	37.1	37.1
모르겠다	99	1	2.9	2.9
		35	100.0	100.0

gender 응답자 성별

1. 성별

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
남자	1	79	79.0	79.0
여자	2	21	21.0	21.0
		100	100.0	100.0

age 응답자 연령

2. 올해 연세는 만으로 어떻게 되세요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
18세	18	1	1.0	1.0
22세	22	1	1.0	1.0
24세	24	1	1.0	1.0
25세	25	2	2.0	2.0
26세	26	2	2.0	2.0
27세	27	1	1.0	1.0
28세	28	3	3.0	3.0
29세	29	1	1.0	1.0
30세	30	3	3.0	3.0
31세	31	1	1.0	1.0
32세	32	1	1.0	1.0
33세	33	2	2.0	2.0
34세	34	3	3.0	3.0
35세	35	3	3.0	3.0
36세	36	5	5.0	5.0
37세	37	4	4.0	4.0
38세	38	4	4.0	4.0
39세	39	6	6.0	6.0
40세	40	4	4.0	4.0
41세	41	3	3.0	3.0
42세	42	1	1.0	1.0
43세	43	3	3.0	3.0
44세	44	4	4.0	4.0
45세	45	6	6.0	6.0
46세	46	2	2.0	2.0
47세	47	3	3.0	3.0

48세	48	3	3.0	3.0
49세	49	3	3.0	3.0
50세	50	3	3.0	3.0
51세	51	2	2.0	2.0
52세	52	4	4.0	4.0
53세	53	3	3.0	3.0
55세	55	1	1.0	1.0
56세	56	1	1.0	1.0
57세	57	2	2.0	2.0
59세	59	2	2.0	2.0
60세	60	1	1.0	1.0
63세	63	1	1.0	1.0
64세	64	1	1.0	1.0
68세	68	1	1.0	1.0
74세	74	2	2.0	2.0
		100	100.0	100.0

area 조사지역

3. 무슨 구에 살고 계십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
동구	1	10	10.0	10.0
서구	2	18	18.0	18.0
남구	3	15	15.0	15.0
북구	4	24	24.0	24.0
광산구	5	16	16.0	16.0
마포구 서울(83)	6	2	2.0	2.0
강남구 동장구(27)	7	2	2.0	2.0
도봉구 중구(11)	8	2	2.0	2.0
경기도	9	11	11.0	11.0
		100	100.0	100.0

v1_1 도시공사 업무 인지도1

1. OO님께서는 광주광역시 도시공사에서 어떤 일을 하고 있다고 알고 계세요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
택지개발	1	1	1.0	1.0
공공임대주책 건설 및 관리	2	12	12.0	12.0
광주광역시위생매립장조성사업	3	1	1.0	1.0
체육시설 관리	4	6	6.0	6.0
영락공원 운영	7	13	13.0	13.0
지하철	8	1	1.0	1.0
가스공사	10	1	1.0	1.0
모르겠다	99	65	65.0	65.0
		100	100.0	100.0

v1_2 도시공사 업무 인지도2

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
택지개발	1	2	2.0	18.2
광주광역시위생매립장조성사업	3	1	1.0	9.1
공영주차장 운영	5	2	2.0	18.2
불법주차차량 견인대행	6	1	1.0	9.1
영락공원 운영	7	4	4.0	36.4
5 · 18 후원사업	9	1	1.0	9.1
비해당	0	89	89.0	
		100	100.0	100.0

v1_3 도시공사 업무 인지도3

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
영락공원 운영	7	2	2.0	100.0
비해당	0	98	98.0	
		100	100.0	100.0

v2 영락공원에 대한 사전정보 입수의 용이성

2. OO님께서는 영락공원을 이용하시기 전에 영락공원과 관련된 사전정보를 쉽게 구하실 수 있었습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 불만족	1	11	11.0	11.0
:	2	5	5.0	5.0
:	3	6	6.0	6.0
:	4	2	2.0	2.0
보통	5	17	17.0	17.0
:	6	6	6.0	6.0
:	7	12	12.0	12.0
:	8	12	12.0	12.0
:	9	3	3.0	3.0
매우 만족	10	25	25.0	25.0
모르겠다	99	1	1.0	1.0
		100	100.0	100.0

v2_1_1 영락공원 사전정보 접근 경로1

2.1. 주로 어느 곳을 통해서 사전정보를 구하셨나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
직접 방문하여 설명을 듣고	1	17	17.0	17.0
홈페이지를 통해	2	6	6.0	6.0
신문기사/뉴스	3	3	3.0	3.0
전화문의를 통해	4	2	2.0	2.0
주변 사람에게 듣고	5	45	45.0	45.0
홍보물을 통해	6	2	2.0	2.0
장례업자(장례식장)를 통해	7	2	2.0	2.0
동사무소	8	3	3.0	3.0
병원	9	3	3.0	3.0
따로 구하지 않는다	88	14	14.0	14.0
전혀 구할 수 없다	99	3	3.0	3.0
		100	100.0	100.0

v2_1_2 영락공원 사전정보 접근 경로2

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
신문기사/뉴스	3	1	1.0	16.7
주변 사람에게 듣고	5	1	1.0	16.7
홍보물을 통해	6	1	1.0	16.7
장례업자(장례식장)를 통해	7	2	2.0	33.3
동사무소	8	1	1.0	16.7
비해당	0	94	94.0	
		100	100.0	100.0

v3 영락공원에 갔을 때 직원이 바로 응대 하였는지 여부

3. 영락공원에 가셨을 때, 직원이 곧바로 응대했나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	1	95	95.0	95.0
아니오	2	5	5.0	5.0
		100	100.0	100.0

v4 일반적 서비스 만족도1: 담당부서나 담당자 쉽게 찾을 수 있었나

4. 담당부서나 담당자를 쉽게 찾을 수 있었나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 불만족	1	2	2.0	2.0
:	2	1	1.0	1.0
:	3	4	4.0	4.0
:	4	2	2.0	2.0
보통	5	9	9.0	9.0
:	6	3	3.0	3.0
:	7	14	14.0	14.0
:	8	18	18.0	18.0
:	9	8	8.0	8.0
매우 만족	10	39	39.0	39.0
		100	100.0	100.0

v5 일반적 서비스 만족도2: 대기시간

5. 담당 직원을 기다리는 시간에 대해 어느정도 만족하셨나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 불만족	1	1	1.0	1.0
:	2	1	1.0	1.0
:	3	2	2.0	2.0
:	4	1	1.0	1.0
보통	5	5	5.0	5.0
:	6	2	2.0	2.0
:	7	11	11.0	11.0
:	8	24	24.0	24.0
:	9	12	12.0	12.0
매우 만족	10	41	41.0	41.0
		100	100.0	100.0

v6 일반적 서비스 만족도3: 구비서류 찾기 용이성

6. 일을 처리하는데 필요한 구비서류를 쉽게 찾으셨어요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 불만족	1	1	1.0	1.0
:	2	1	1.0	1.0
:	4	2	2.0	2.0
보통	5	5	5.0	5.0
:	6	2	2.0	2.0
:	7	11	11.0	11.0
:	8	16	16.0	16.0
:	9	16	16.0	16.0
매우 만족	10	46	46.0	46.0
		100	100.0	100.0

v7 일반적 서비스 만족도4: 담당자의 친절도

7. 담당 직원은 친절했나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 불만족	1	1	1.0	1.0
:	3	2	2.0	2.0
:	4	1	1.0	1.0
보통	5	8	8.0	8.0
:	6	5	5.0	5.0
:	7	12	12.0	12.0
:	8	15	15.0	15.0
:	9	11	11.0	11.0
매우 만족	10	45	45.0	45.0
		100	100.0	100.0

v8 일반적 서비스 만족도5: 담당자의 정확한 설명

8. 담당자가 OO님께서 알고 싶어하는 내용을 정확히 설명해 주었습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
3점	3	2	2.0	2.0
4점	4	1	1.0	1.0
5점(보통)	5	10	10.0	10.0
6점	6	3	3.0	3.0
7점	7	9	9.0	9.0
8점	8	22	22.0	22.0
9점	9	11	11.0	11.0
10점(매우 만족)	10	41	41.0	41.0
모르겠다	99	1	1.0	1.0
		100	100.0	100.0

v9 일반적 서비스 만족도6: 처리의 정확성

9. OO님께서 요구하시는 일을 담당자가 제대로 처리하였습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 불만족	1	2	2.0	2.0
:	4	2	2.0	2.0
보통	5	5	5.0	5.0
:	6	3	3.0	3.0
:	7	7	7.0	7.0
:	8	20	20.0	20.0
:	9	13	13.0	13.0
매우 만족	10	48	48.0	48.0
		100	100.0	100.0

v10 일반적 서비스 만족도7: 공정도

10. 담당자가 OO님을 공정하게 대우하였다고 생각하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
2점	2	1	1.0	1.0
5점(보통)	5	7	7.0	7.0
6점	6	2	2.0	2.0
7점	7	10	10.0	10.0
8점	8	14	14.0	14.0
9점	9	15	15.0	15.0
10점(매우 만족)	10	50	50.0	50.0
모르겠다	99	1	1.0	1.0
		100	100.0	100.0

v11 일반적 서비스 만족도8: 업무 처리 시간

11. OO님께서 요청하신 일을 처리하는 데 걸린 시간에 대해서는 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 불만족	1	1	1.0	1.0
:	3	2	2.0	2.0
:	4	2	2.0	2.0
보통	5	9	9.0	9.0
:	6	3	3.0	3.0
:	7	12	12.0	12.0
:	8	19	19.0	19.0
:	9	12	12.0	12.0
매우 만족	10	40	40.0	40.0
		100	100.0	100.0

v12 일반적 서비스 만족도 9: 편의 시설(대기실, 화장실, 공중전화 등) 만족도

12. 영락공원의 대기실, 화장실, 공중전화 등 편의 시설에 대해서는 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
3점	3	2	2.0	2.0
4점	4	1	1.0	1.0
5점(보통)	5	11	11.0	11.0
6점	6	3	3.0	3.0
7점	7	16	16.0	16.0
8점	8	13	13.0	13.0
9점	9	9	9.0	9.0
10점(매우 만족)	10	30	30.0	30.0
이용한 적 없다	88	15	15.0	15.0
		100	100.0	100.0

v13 지난 1년간 전화 민원 경험 유무

13. 지난 1년간, OO님께서는 장묘관련 업무를 보러 도시공사나 영락공원에 전화를 걸어보신 적 있으세요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
있다	1	15	15.0	15.0
없다	2	85	85.0	85.0
		100	100.0	100.0

v14 (전화 민원 경험 있다면) 담당자와 통화 여부

14. 담당자와 전화 통화가 되었습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	1	13	13.0	86.7
아니오	2	1	1.0	6.7
전화번호를 줘서 직접 담당자에게 전화함	3	1	1.0	6.7
비해당	0	85	85.0	
		100	100.0	100.0

v14_1 (담당자와 통화 안되었다면) 다른 직원에게 용건 말했는지 여부

14.1. 담당자가 아닌 다른 직원에게 용건에 대해 말씀하셨나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	1	1	1.0	100.0
비해당	0	99	99.0	
		100	100.0	100.0

v14_2 (담당자와 통화 안되었다면) 담당직원의 회신 전화 유무

14.2. 담당직원이 OO님께 다시 전화해 주었습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니오	2	1	1.0	100.0
비해당	0	99	99.0	
		100	100.0	100.0

v14_3 찾는 담당자 없을 경우 메모하여 담당직원에게 전화하도록 하는 것에 대한 만족도

14.3. 찾으시는 담당자가 없을 경우에 반드시 메모하여 담당직원에게 전화하도록 하는 것에 대해 얼마나 만족하셨습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1점(매우 불만족)	1	1	1.0	100.0
비해당	0	99	99.0	
		100	100.0	100.0

v15 장묘관련 전화민원업무 만족도

15. 전화로 장묘관련 민원업무를 보는 것에 대해 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 불만족	1	1	1.0	6.7
보통	5	1	1.0	6.7
:	6	1	1.0	6.7
:	7	3	3.0	20.0
:	8	4	4.0	26.7
매우 만족	10	5	5.0	33.3
비해당	0	85	85.0	
		100	100.0	100.0

v16 작년에 이용한 장묘 서비스

16. 작년에 매장묘지를 이용하셨지요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매장묘지	1	30	30.0	30.0
화장	2	69	69.0	69.0
납골만 함	7	1	1.0	1.0
		100	100.0	100.0

v16_1 매장 장묘서비스 만족도1: 엄숙한 분위기 조성

16 - 1. 매장시 경건하고 엄숙한 분위기에서 운영되었나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
3점	3	1	1.0	3.2
4점	4	1	1.0	3.2
5점(보통)	5	3	3.0	9.7
7점	7	2	2.0	6.5
8점	8	12	12.0	38.7
9점	9	2	2.0	6.5
10점(매우 만족)	10	9	9.0	29.0
납골만 함	77	1	1.0	3.2
비해당	0	69	69.0	
		100	100.0	100.0

v16_2 매장 장묘서비스 만족도2: 노잣돈, 사례비등의 요구여부

16 - 2. 매장시 사용료 외에 노잣돈이나 사례비등의 요구를 받은 적 있나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1점(매우 불만족)	1	3	3.0	9.7
2점	2	27	27.0	87.1
납골만 함	77	1	1.0	3.2
비해당	0	69	69.0	
		100	100.0	100.0

v16_3 매장 장묘서비스 만족도3: 분양요금

16 - 3. 매장묘지 분양요금에 대해 얼마나 만족하세요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 불만족	1	1	1.0	3.2
:	3	3	3.0	9.7
:	4	2	2.0	6.5
보통	5	6	6.0	19.4
:	7	3	3.0	9.7
:	8	4	4.0	12.9
:	9	4	4.0	12.9
매우 만족	10	7	7.0	22.6
납골만 함	77	1	1.0	3.2
비해당	0	69	69.0	
		100	100.0	100.0

v16_4 매장 장묘서비스 만족도4: 관리요금

16 - 4. 매장묘지 관리요금에 대해 얼마나 만족하세요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
3점	3	1	1.0	3.2
4점	4	1	1.0	3.2
5점(보통)	5	7	7.0	22.6
6점	6	1	1.0	3.2
7점	7	2	2.0	6.5
8점	8	8	8.0	25.8
9점	9	4	4.0	12.9
10점(매우 만족)	10	5	5.0	16.1
납골만 함	77	1	1.0	3.2
모르겠다	99	1	1.0	3.2
비해당	0	69	69.0	
		100	100.0	100.0

v16_5 매장 장묘서비스 만족도5: 관리수준

16 - 5. 매장묘지 관리수준에 대해 얼마나 만족하세요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 불만족	1	1	1.0	3.2
:	3	2	2.0	6.5
보통	5	2	2.0	6.5
:	6	2	2.0	6.5
:	7	7	7.0	22.6
:	8	5	5.0	16.1
:	9	3	3.0	9.7
매우 만족	10	8	8.0	25.8
납골만 함	77	1	1.0	3.2
비해당	0	69	69.0	
		100	100.0	100.0

v16_6 매장 장묘서비스 만족도6: 요금 비례한 시설/서비스 수준

16 - 6. 영락공원 묘지의 요금을 고려하여 시설 및 서비스에 대해 얼마나 만족하세요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
3점	3	2	2.0	6.5
4점	4	1	1.0	3.2
5점(보통)	5	2	2.0	6.5
6점	6	4	4.0	12.9
7점	7	9	9.0	29.0
8점	8	4	4.0	12.9
9점	9	3	3.0	9.7
10점(매우 만족)	10	5	5.0	16.1
납골만 함	77	1	1.0	3.2
비해당	0	69	69.0	
		100	100.0	100.0

v17 도시공사 장묘사업에 대한 전반적 만족도

17. 그러면 지금까지 응답한 모든 사항을 고려한 결과, 도시공사의 장묘사업에 대해 전체적으로 얼마나 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 불만족	1	2	2.0	2.0
:	4	2	2.0	2.0
보통	5	6	6.0	6.0
:	6	5	5.0	5.0
:	7	23	23.0	23.0
:	8	18	18.0	18.0
:	9	17	17.0	17.0
10점(매우 만족)	10	27	27.0	27.0
		100	100.0	100.0

v18 『광주광역시 도시공사 고객서비스 헌장』 제정 인지여부

18. OO님께서는 「광주광역시 도시공사 고객서비스 헌장」이 제정되어 있다는 것을 알고 계십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
알고 있다	1	7	7.0	7.0
모른다	2	93	93.0	93.0
		100	100.0	100.0

v19 『광주광역시 도시공사 고객서비스 헌장』 내용 인지점수

19. 그렇다면 도시공사 고객서비스 헌장의 내용에 대해서는 어느 정도 알고 계십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1점(매우 불만족)	1	2	2.0	28.6
3점	3	1	1.0	14.3
4점	4	1	1.0	14.3
5점(보통)	5	2	2.0	28.6
6점	6	1	1.0	14.3
비해당	0	93	93.0	
		100	100.0	100.0

v20 더 나은 장묘서비스를 위한 제언점

20. 끝으로 광주광역시 도시공사에서 광주시민들에게 보다 나은 장묘서비스를 제공할 수 있도록 좋은 의견이있으시면 말씀해 주세요.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
영락공원 홍보물 배치(홍보부족)	1	7	7.0	7.0
주차장 진입로 확장	2	2	2.0	2.0
교통편 부족	3	3	3.0	3.0
시설을 늘려라	4	1	1.0	1.0
화장시 가족이 볼수 있도록 하라	5	1	1.0	1.0
매장보다는 화장으로 유도하는 정책 실시	6	2	2.0	2.0
가족묘지분양이 더 많이 되었으면	7	1	1.0	1.0
가족납골당을 늘려주세요	8	1	1.0	1.0
엄숙한 분위기 조성해달라	9	1	1.0	1.0
교통불편	10	5	5.0	5.0
화장실을 늘려달라	11	1	1.0	1.0
상주에 대한 예의를 지켜라	12	1	1.0	1.0
전문정식인력으로 교체하라(일을 대충한다)	13	1	1.0	1.0
주차장 확장	14	1	1.0	1.0
쓰레기 처리시설 개선	15	1	1.0	1.0
전화접수가 가능했으면(민원접수 방법 개선)	16	1	1.0	1.0
명절시 영락공원 이용자 갓길 이용 허용	17	1	1.0	1.0
화장실이 멀다	18	1	1.0	1.0
선매입 허용	19	1	1.0	1.0
묘지간의 간격이 좁다	20	1	1.0	1.0
동사무소에서 서류를 했는데 인정하지 않을 때 불만	21	1	1.0	1.0
친절하게 안내 해 달라	22	1	1.0	1.0
화장 시 누구의 뼈인지 확인할 수 없다	23	1	1.0	1.0
직원 충원	24	1	1.0	1.0
타지역 사람들도 납골묘를 사용할 수 있게	25	1	1.0	1.0
유골함이 비싸다	26	2	2.0	2.0
환기시설 설치	27	1	1.0	1.0
홈페이지 관리	28	1	1.0	1.0
절하는 공간이 좁아 위험	29	1	1.0	1.0
1가구당 2기 분양	30	1	1.0	1.0
경영을 투명하게	31	1	1.0	1.0
편의시설을 늘려라	32	1	1.0	1.0
도로확장	33	1	1.0	1.0
묘지요금 인하	34	1	1.0	1.0
아주 잘 하고 있다	66	1	1.0	1.0
모두 부족	77	1	1.0	1.0
없다	88	49	49.0	49.0
		100	100.0	100.0

v16_1a 매장 장묘서비스 만족도1: 엄숙한 분위기 조성

16 - 1. 화장시 경건하고 엄숙한 분위기에서 운영되었나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 불만족	1	3	3.0	4.3
:	4	2	2.0	2.9
보통	5	3	3.0	4.3
:	6	3	3.0	4.3
:	7	8	8.0	11.4
:	8	14	14.0	20.0
:	9	8	8.0	11.4
매우 만족	10	28	28.0	40.0
납골만 함	77	1	1.0	1.4
비해당	0	30	30.0	
		100	100.0	100.0

v16_2a 화장 장묘서비스 만족도2: 노잣돈, 사례비등의 요구여부

16 - 2. 화장시 사용료 외에 노잣돈이나 사례비등의 요구를 받은 적 있나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1점(매우 불만족)	1	5	5.0	7.1
2점	2	64	64.0	91.4
납골만 함	77	1	1.0	1.4
비해당	0	30	30.0	
		100	100.0	100.0

v16_3a 화장 장묘서비스 만족도3: 화장요금

16 - 3. 화장 요금에 대해 어느 정도 만족하세요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 불만족	1	1	1.0	1.4
보통	5	2	2.0	2.9
:	7	7	7.0	10.0
:	8	12	12.0	17.1
:	9	9	9.0	12.9
매우 만족	10	37	37.0	52.9
납골만 함	77	1	1.0	1.4
돈 안냄(수급대상자)	88	1	1.0	1.4
비해당	0	30	30.0	
		100	100.0	100.0

v16_4a 화장 장묘서비스 만족도4: 이용요금

16 - 4. 납골당 이용요금에 대해 어느 정도 만족하세요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 불만족	1	1	1.0	1.4
:	4	1	1.0	1.4
보통	5	2	2.0	2.9
:	7	5	5.0	7.1
:	8	10	10.0	14.3
:	9	7	7.0	10.0
매우 만족	10	42	42.0	60.0
납골만 함	77	1	1.0	1.4
돈 안냄(수급대상자)	88	1	1.0	1.4
비해당	0	30	30.0	
		100	100.0	100.0

v16_5a 화장 장묘서비스 만족도5: 관리요금

16 - 5. 납골당 관리요금에 대해 어느 정도 만족하세요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 불만족	1	2	2.0	2.9
보통	5	3	3.0	4.3
:	6	1	1.0	1.4
:	7	3	3.0	4.3
:	8	9	9.0	12.9
:	9	9	9.0	12.9
매우 만족	10	41	41.0	58.6
납골만 함	77	1	1.0	1.4
돈 안냄(수급대상자)	88	1	1.0	1.4
비해당	0	30	30.0	
		100	100.0	100.0

v16_6a 화장 장묘서비스 만족도6: 관리수준

16 - 6. 납골당 관리수준에 대해 어느 정도 만족하세요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 불만족	1	1	1.0	1.4
:	3	1	1.0	1.4
:	4	2	2.0	2.9
보통	5	2	2.0	2.9
:	7	11	11.0	15.7
:	8	16	16.0	22.9
:	9	8	8.0	11.4
매우 만족	10	26	26.0	37.1
납골만 함	77	1	1.0	1.4
돈 안냄(수급대상자)	88	1	1.0	1.4
모르겠다	99	1	1.0	1.4
비해당	0	30	30.0	
		100	100.0	100.0

v16_7a 화장 장묘서비스 만족도7: 요금 비례한 시설/서비스 수준

16 - 7. 화장장 및 납골당의 요금을 고려하여 시설 및 서비스에 대해 얼마나 만족하세요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 불만족	1	1	1.0	1.4
:	4	1	1.0	1.4
보통	5	3	3.0	4.3
:	6	2	2.0	2.9
:	7	10	10.0	14.3
:	8	13	13.0	18.6
:	9	9	9.0	12.9
매우 만족	10	28	28.0	40.0
납골만 함	77	1	1.0	1.4
돈 안냄(수급대상자)	88	1	1.0	1.4
모르겠다	99	1	1.0	1.4
비해당	0	30	30.0	
		100	100.0	100.0

man 응답대상

※ 이 주차장을 자주 이용하시나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
월 이용권 사용자	1	27	29.7	29.7
가끔 이용	2	64	70.3	70.3
		91	100.0	100.0

gender 응답자 성별

※ 성별

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
남자	1	72	79.1	79.1
여자	2	19	20.9	20.9
		91	100.0	100.0

age 응답자 연령

※ 올해 연세는 만으로 어떻게 되세요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
19세	19	1	1.1	1.1
23세	23	1	1.1	1.1
24세	24	2	2.2	2.2
25세	25	1	1.1	1.1
26세	26	5	5.5	5.5
27세	27	2	2.2	2.2
28세	28	3	3.3	3.3
29세	29	3	3.3	3.3
30세	30	2	2.2	2.2
31세	31	5	5.5	5.5
32세	32	5	5.5	5.5
33세	33	3	3.3	3.3
34세	34	3	3.3	3.3
35세	35	2	2.2	2.2

36세	36	1	1.1	1.1
37세	37	2	2.2	2.2
38세	38	3	3.3	3.3
39세	39	2	2.2	2.2
40세	40	11	12.1	12.1
41세	41	3	3.3	3.3
42세	42	1	1.1	1.1
43세	43	1	1.1	1.1
44세	44	4	4.4	4.4
45세	45	3	3.3	3.3
46세	46	1	1.1	1.1
47세	47	3	3.3	3.3
48세	48	2	2.2	2.2
49세	49	3	3.3	3.3
51세	51	3	3.3	3.3
52세	52	1	1.1	1.1
53세	53	2	2.2	2.2
54세	54	3	3.3	3.3
55세	55	1	1.1	1.1
60세	60	1	1.1	1.1
63세	63	1	1.1	1.1
69세	69	1	1.1	1.1
		91	100.0	100.0

area 조사지역

※ 무슨 구에 살고 계십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
동구	1	4	4.4	4.4
서구	2	27	29.7	29.7
남구	3	11	12.1	12.1
북구	4	28	30.8	30.8
광산구	5	14	15.4	15.4
광주외 지역	6	7	7.7	7.7
		91	100.0	100.0

name 조사지역(주차장명)

※ 조사지역(조사한 주차장명)

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
황금주차장	1	35	38.5	38.5
양동복개	2	39	42.9	42.9
전남여고 뒤	3	8	8.8	8.8
경양천 주차장	4	2	2.2	2.2
북구청앞	5	7	7.7	7.7
		91	100.0	100.0

v1_1 도시공사 업무 인지도1

1. OO님께서는 광주광역시 도시공사에서 어떤 일을 하고 있다고 알고 계세요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
택지개발	1	4	4.4	4.4
공공임대주택 건설 및 관리	2	9	9.9	9.9
체육시설 관리	4	5	5.5	5.5
공영주차장 운영	5	21	23.1	23.1
불법주차차량 견인대행	6	1	1.1	1.1
도로공사나 도시계획	8	3	3.3	3.3
도로 교통문제 해결	9	1	1.1	1.1
모르겠다	99	47	51.6	51.6
		91	100.0	100.0

v1_2 도시공사 업무 인지도2

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
공공임대주택 건설 및 관리	2	2	2.2	10.5
체육시설 관리	4	2	2.2	10.5
공영주차장 운영	5	10	11.0	52.6
불법주차차량 견인대행	6	4	4.4	21.1
영락공원 운영	7	1	1.1	5.3
비해당	0	72	79.1	
		91	100.0	100.0

v1_3 도시공사 업무 인지도3

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
공공임대주택 건설 및 관리	2	1	1.1	25.0
공영주차장 운영	5	1	1.1	25.0
불법주차차량 견인대행	6	1	1.1	25.0
영락공원 운영	7	1	1.1	25.0
비해당	0	87	95.6	
		91	100.0	100.0

v2 도시공사에서 관리/운영하는 주차장인지 알고 있었는지 여부

2. OO님이 지금 이용하고 계시는 ___ 주차장도 도시공사에서 관리/운영하고 있는 곳인데요. 이러한 사실에 대해서 알고 계셨나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
알고 있었다	1	45	49.5	49.5
전혀 몰랐다	2	33	36.3	36.3
모르겠다	9	13	14.3	14.3
		91	100.0	100.0

v3 도시공사가 운영하는 다른 주차장 이용 경험 유무

3. 이 주차장을 제외하고, 광주광역시 도시공사가 운영하는 주차장을 이용하신 적이 있나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
있다	1	40	44.0	44.0
없다	2	27	29.7	29.7
모르겠다	9	24	26.4	26.4
		91	100.0	100.0

v3_1_1 (이용 경험 있다면) 이용한 주차장1

3.1. 있다면, 어느 주차장이었나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
황금 주차장	1	9	9.9	22.5
양동복개하부 주차장	2	5	5.5	12.5
양동복개상부 주차장	3	5	5.5	12.5

전대의대 주차장	4	3	3.3	7.5
전여고후문 주차장	5	1	1.1	2.5
광주공원 주차장	6	2	2.2	5.0
경양천 주차장	8	1	1.1	2.5
일곡지구 주차장	9	1	1.1	2.5
남광주역사 주차장	10	1	1.1	2.5
광고앞 주차장	14	1	1.1	2.5
북구청앞 주차장	15	1	1.1	2.5
시청앞 주차장	16	5	5.5	12.5
양동천변 주차장	17	2	2.2	5.0
신내천변 주차장	19	3	3.3	7.5
비해당	0	51	56.0	
		91	100.0	100.0

v3_1_2 (이용 경험 있다면) 이용한 주차장2

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
양동복개하부 주차장	2	1	1.1	7.1
양동복개상부 주차장	3	3	3.3	21.4
전대의대 주차장	4	1	1.1	7.1
일곡지구 주차장	9	1	1.1	7.1
남광주역사 주차장	10	1	1.1	7.1
산수오거리 주차장	12	1	1.1	7.1
중앙도서관옆 주차장	13	2	2.2	14.3
광고앞 주차장	14	1	1.1	7.1
양동천변 주차장	17	2	2.2	14.3
신내천변 주차장	19	1	1.1	7.1
비해당	0	77	84.6	
		91	100.0	100.0

v3_1_3 (이용 경험 있다면) 이용한 주차장3

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
산수오거리 주차장	12	1	1.1	33.3
광고앞 주차장	14	1	1.1	33.3
신내천변 주차장	19	1	1.1	33.3
비해당	0	88	96.7	
		91	100.0	100.0

v3_1_4 (이용 경험 있다면) 이용한 주차장4

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
양동천변 주차장	17	2	2.2	100.0
비해당	0	89	97.8	
		91	100.0	100.0

v3_1_5 (이용 경험 있다면) 이용한 주차장5

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전여고뒤 주차장	18	1	1.1	100.0
비해당	0	90	98.9	
		91	100.0	100.0

v4 주차장에 대한 사전정보 입수의 용이성

4. OO님께서는 주차장을 이용하시기 전에 주차장과 관련된 사전정보를 쉽게 구하실 수 있었습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	35	38.5	38.5
:	2	6	6.6	6.6
:	3	7	7.7	7.7
:	4	3	3.3	3.3
:	5	21	23.1	23.1
:	6	3	3.3	3.3
:	7	6	6.6	6.6
:	8	2	2.2	2.2
매우 좋았다	10	8	8.8	8.8
		91	100.0	100.0

v4_1_1 사전정보 구한 경로1

4.1. 주로 어느 곳을 통해서 사전정보를 구하셨나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
직접방문하여 설명을 듣고	1	17	18.7	18.7
홈페이지를 통해	2	1	1.1	1.1
신문기사/뉴스	3	1	1.1	1.1
주변사람에게 듣고	5	8	8.8	8.8
홍보물을 통해	6	9	9.9	9.9
따로 정보를 구하지 않았다	88	30	33.0	33.0
전혀 구할 수 없다	99	25	27.5	27.5
		91	100.0	100.0

v5 주차장에 갔을 때 직원이 바로 응대 하였는지 여부

5. 주차장에 가셨을 때, 직원이 곧바로 응대했나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	1	64	70.3	70.3
아니오	2	27	29.7	29.7
		91	100.0	100.0

v6 일반적 서비스 만족도1: 담당직원(주차직원)을 쉽게 찾을 수 있는 정도

6. 담당직원(주차직원)을 쉽게 찾을 수 있었나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	9	9.9	9.9
:	2	1	1.1	1.1
:	3	2	2.2	2.2
:	4	1	1.1	1.1
:	5	12	13.2	13.2
:	6	3	3.3	3.3
:	7	4	4.4	4.4
:	8	14	15.4	15.4
:	9	4	4.4	4.4
매우 좋았다	10	41	45.1	45.1
		91	100.0	100.0

v7 일반적 서비스 만족도2: 직원 기다리는 시간

7. 담당직원을 기다리는 시간에 대해 얼마나 만족하셨나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	8	8.8	8.8
:	2	2	2.2	2.2
:	3	2	2.2	2.2
:	5	14	15.4	15.4
:	6	1	1.1	1.1
:	7	5	5.5	5.5
:	8	9	9.9	9.9
:	9	6	6.6	6.6
매우 좋았다	10	44	48.4	48.4
		91	100.0	100.0

v8 일반적 서비스 만족도3: 담당자의 친절도

8. 담당직원은 친절했나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	7	7.7	7.7
:	2	5	5.5	5.5
:	3	4	4.4	4.4
:	4	1	1.1	1.1
:	5	17	18.7	18.7
:	6	1	1.1	1.1
:	7	7	7.7	7.7
:	8	10	11.0	11.0
:	9	1	1.1	1.1
매우 좋았다	10	38	41.8	41.8
		91	100.0	100.0

v9 일반적 서비스 만족도4: 주차 영수증

9. 주차장 이용시, 담당직원이 주차 영수증을 주었습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	10	11.0	11.0
:	2	1	1.1	1.1
:	3	3	3.3	3.3
:	5	11	12.1	12.1
:	6	1	1.1	1.1
:	7	4	4.4	4.4
:	8	2	2.2	2.2
:	9	4	4.4	4.4
매우 좋았다	10	55	60.4	60.4
		91	100.0	100.0

v10 일반적 서비스 만족도5: 공영주차장이 주차난 해소에 도움여부

10. 공영주차장이 우리시의 주차난 해소에 도움이 된다고 생각하세요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	7	7.7	7.7
:	2	1	1.1	1.1
:	3	7	7.7	7.7
:	4	1	1.1	1.1
:	5	10	11.0	11.0
:	6	2	2.2	2.2
:	7	10	11.0	11.0
:	8	8	8.8	8.8
:	9	4	4.4	4.4
매우 좋았다	10	41	45.1	45.1
		91	100.0	100.0

v11 일반적 서비스 만족도6: 주차요금 만족도

11. 이곳 주차장의 주차요금은 기본 30분에 _____원, 초과시 15분마다 ____원입니다(조사대상 주차장에 맞게). 주차장의 요금수준에 대해 만족하세요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	17	18.7	18.7
:	2	6	6.6	6.6
:	3	2	2.2	2.2
:	4	3	3.3	3.3
:	5	20	22.0	22.0
:	6	3	3.3	3.3
:	7	5	5.5	5.5
:	8	16	17.6	17.6
:	9	1	1.1	1.1
매우 좋았다	10	18	19.8	19.8
		91	100.0	100.0

v12 부당한 주차요금을 요구받은 경험 유무

12. 주차요금을 부당하게 요구받으신 경우가 있나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
있다	1	7	7.7	7.7
없다	2	83	91.2	91.2
모르겠다	9	1	1.1	1.1
		91	100.0	100.0

v13 일반적 서비스 만족도7: 주차장 주변환경의 청결정도 만족도

13. 주차장 주변환경의 청결정도에 대해서는 얼마나 만족하시나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	11	12.1	12.1
:	2	7	7.7	7.7
:	3	3	3.3	3.3
:	4	1	1.1	1.1
:	5	25	27.5	27.5
:	6	3	3.3	3.3
:	7	10	11.0	11.0
:	8	14	15.4	15.4
:	9	1	1.1	1.1
매우 좋았다	10	15	16.5	16.5
모르겠다	99	1	1.1	1.1
		91	100.0	100.0

v14 주차선, 노면 등의 시설에 대한 만족도

14. 주차선, 노면 등의 주차장의 시설에 대해 얼마나 만족하시나요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	8	8.8	8.8
:	2	5	5.5	5.5
:	3	6	6.6	6.6
:	4	4	4.4	4.4
:	5	22	24.2	24.2
:	6	3	3.3	3.3
:	7	9	9.9	9.9
:	8	13	14.3	14.3
:	9	3	3.3	3.3
매우 좋았다	10	18	19.8	19.8
		91	100.0	100.0

v15 주차장 운영시간에 대한 만족도

15. 현재 하절기(3월 ~ 10월)에는 오전 ___시에서 오후 ____, 동절기(11월 ~ 2월)에는 오전 ____에서오후 ____까지 주차장을 운영하고 있는데요(조사대상 주차장에 맞게). 운영시간에 대해서는 얼마나만족하세요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 나빴다	1	3	3.3	3.3
:	2	2	2.2	2.2
:	3	2	2.2	2.2
:	4	1	1.1	1.1
:	5	22	24.2	24.2
:	6	5	5.5	5.5
:	7	8	8.8	8.8
:	8	10	11.0	11.0
:	9	8	8.8	8.8
매우 좋았다	10	30	33.0	33.0
		91	100.0	100.0

v16 주차요금과 비교한 관리/서비스 수준에 대한 만족도

16. 주차요금을 고려하여 주차관리 및 시설, 서비스 수준은 어떠하다고 보세요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 불만족스럽다	1	14	15.4	15.4
:	2	1	1.1	1.1
:	3	4	4.4	4.4
:	4	3	3.3	3.3
:	5	28	30.8	30.8
:	6	2	2.2	2.2
:	7	13	14.3	14.3
:	8	10	11.0	11.0
:	9	3	3.3	3.3
매우 만족스럽다	10	13	14.3	14.3
		91	100.0	100.0

v17 도시공사 주차장 서비스에 대한 전반적 만족도

17. 그러면 지금까지 응답한 모든 사항을 고려한 결과, 도시공사의 주차장 서비스에 대해 전체적으로 얼마나만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 불만족한다	1	6	6.6	6.6
:	2	4	4.4	4.4
:	3	9	9.9	9.9
:	4	7	7.7	7.7
:	5	23	25.3	25.3
:	6	3	3.3	3.3
:	7	12	13.2	13.2
:	8	11	12.1	12.1
:	9	5	5.5	5.5
매우 만족한다	10	11	12.1	12.1
		91	100.0	100.0

v18 광주광역시 도시공사 고객서비스 헌장 제정 인지도

18. OO님께서는 「광주광역시 도시공사 고객서비스 헌장」이 제정되어 있다는 것을 알고 계십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
알고 있다	1	6	6.6	6.6
모른다	2	85	93.4	93.4
		91	100.0	100.0

v19 도시공사 고객서비스 헌장 인지 정도

19. 그렇다면 도시공사 고객서비스 헌장의 내용에 대해서는 얼마나 알고 계십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
5점	5	3	3.3	50.0
7점	7	1	1.1	16.7
10점	10	2	2.2	33.3
비해당	0	85	93.4	
		91	100.0	100.0

v20 보다 나은 주차서비스를 위한 제언점

20. 끝으로 광주광역시 도시공사에서 광주시민들에게 보다 나은 주차서비스를 제공할 수 있도록 좋은 의견이있으시면 말씀해 주세요.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
깨끗하게 해주세요/청결	1	6	6.6	6.6
친절	2	2	2.2	2.2
너무 좁다 주차공간을 더 많이 확충/확대	3	10	11.0	11.0
주차장을 더 확충	4	2	2.2	2.2
새벽시간을 연장해 주세요	5	1	1.1	1.1
도시공사에서 하고 있다는 표지판을 크게 해주	6	1	1.1	1.1
엘리베이터가 좁다	7	1	1.1	1.1
화장실위생 깨끗이	8	2	2.2	2.2
주차요금의 인하	9	7	7.7	7.7
3~4층의 경우에는 시간을 좀 더 늦게 책정해ㅇ	10	1	1.1	1.1
주변시설 개선	11	1	1.1	1.1
노면 미끄럼 방지 턱이 없다	12	1	1.1	1.1
안내를 신속하게 해주었으면	13	1	1.1	1.1
홍보를 더 해 주세요	14	3	3.3	3.3
서비스 개선	15	4	4.4	4.4
주차장 무료이용 쿠폰제 도입이 필요	16	1	1.1	1.1
주차장을 민간에 위이했으면 좋겠다	17	1	1.1	1.1
너무 어두우므로 더 많은 전등 필요	18	5	5.5	5.5
입구를 잘 찾을 수 없어서 불편하다	19	2	2.2	2.2
주차장 시설을 개선	20	3	3.3	3.3
카드결제 가능했으면	21	1	1.1	1.1
시장사람들이 이용하면 혜택을 주었으면	22	1	1.1	1.1
악취개선	23	1	1.1	1.1
시청과 도시공사가 주차장을 통합운영했으면	24	1	1.1	1.1
개인 위탁제가 없었으면 좋겠다	25	1	1.1	1.1
누진요금 있는 것은 불만	26	1	1.1	1.1
주차선을 또렷하게 표시해주세요	27	1	1.1	1.1
주차상황 안내를 해 주었으면	28	1	1.1	1.1
없다	88	24	26.4	26.4
모르겠다	99	4	4.4	4.4
		91	100.0	100.0