

2014년 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고서

서울특별시 마포구 시설관리공단

2014년 9월

contents

- I. 조사 개요
- II. 조사 결과 종합
- III. 조사 결과
- IV. 사업별 만족도
- V. 세부항목별 만족도
- VI. 조사결과 요약

I. 조사 개요

1. 조사배경 및 목적
2. 고객만족도 조사의 범위
3. 고객만족도 조사의 추진 경과
4. 조사설계
5. 조사내용
6. 분석방법
7. 조사절차

1. 조사 배경 및 목적

2014년 지방공기업 경영평가

조사 배경

- 정부 및 공공부문과 국민간의 관계 패러다임 변화
- 정부 및 공공부문과 국민간의 상호작용 유형 변화
- 민원업무처리 강화 및 내실 있는 고객현장 제정/수정
- 고객참여센터 구축 · 운영 및 고객만족도 조사 실시

조사 목적

- 객관적/체계적 고객만족도 측정, 평가, 관리
- 고객만족경영 마인드 확산을 통한 고객중심 서비스 구현
- 서비스 질 향상 방안 모색
- 타 기관과의 경쟁력 비교를 통한 서비스 품질 제고



1. 조사 배경 및 목적

2014년 지방공기업 경영평가

법제도/경영적 측면

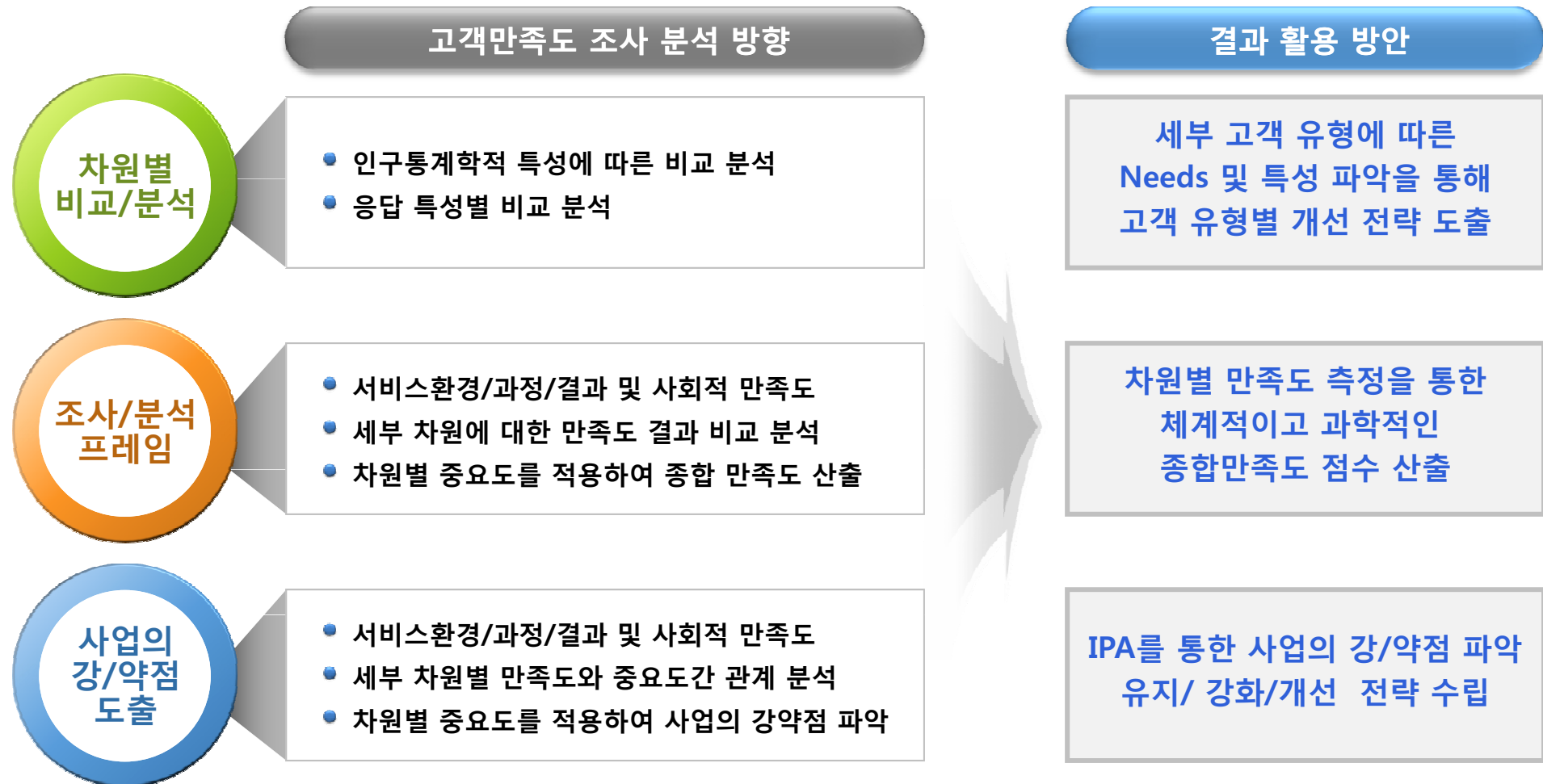
- **법제도적측면**
 - 경영평가에서 고객서비스를 평가하도록 명문화 (지방공기업법§78③)
- **경영적측면**
 - 고객서비스는 지방공기업의 키워드
 - 지방공기업의 제품·서비스 품질 경쟁력 제고를 위한 제도적 장치
 - 지방공기업의 지역성·독과점성 한계를 최소화 할 수 있는 제도적 장치

조사의 필요성

- 지방 공기업의 성격 및 요구 상황을 감안할 때, 고객지향적 혁신 활동 전개는 필수불가결하며, 이러한 활동이 제대로 이루어지고 있는지 확인하고, 개선 방향을 도출하여 서비스 품질을 향상시키기 위해서는 정기적인 PSI 조사가 이루어져야 함



➔ 고객만족도 조사 분석 방향 및 결과활용방안



➡ 조사를 통한 기대효과



2. 고객만족도의 조사의 범위

2014년 지방공기업 경영평가

▶ 고객만족도 조사 범위

조사 설계 수립

- 각 지방공기업의 고유한 사업 특성 반영
- 지방공기업별 사업영역, 모집단, 고객정의, 표본수, Sampling 방법 적정성 확보

설문지 수정 및 보완

- 지방공기업평가원 자체개발 모델인 2009 PSI 모델을 바탕으로 설문 수정/보완하여 2014년 PSI 모델 개발
- 기관의 특성을 반영하여 유형별 설문문항 개발
(‘06년 30종, ‘09년 114종, ‘10년 130종, ‘11년 140종, ‘12년 160종, ‘13년 186종, ‘14년 190여종)

실사 관리

- 전문 실사기관의 선정 및 실사 진행 감독
- 실사 진행 시 발생 가능한 문제 해결 방안 제시

조사결과 활용 극대화를 위한 분석정보의 Output 제시

- 1) 수준진단 및 비교진단 실시
- 2) 과학적이고 정확한 진단/측정을 통해 분석 및 구체적 개선방안 도출
- 3) 서비스 품질 향상으로 대국민 만족도 제고



3. 고객만족도 조사의 추진 경과

2014년 지방공기업 경영평가

▶ 고객만족도 조사 추진경과



4. 조사 설계

2014년 지방공기업 경영평가

조사 대상

서울특별시 마포구시설관리공단의 서비스 이용 경험 고객

조사 지역

서울특별시

표본 추출

해당 지역의 이용고객 대상으로 무작위 추출(Random Sampling)

표본 크기

총 250 Samples

자료 수집 방법

구조화된 설문지에 의한 일대일 개별면접
(Face to Face Interview)

조사 기간

2014년 05월 14일

○ 자료 수집 및 조사 방법 ○

- 1) 80명의 전문 조사원 및 4명의 전담 슈퍼바이저가 독립 팀을 구성해 고객만족도 조사 운영
- 2) 1:1 개별 면접 조사 시행

4. 조사 설계

2014년 지방공기업 경영평가

◆ 샘플수 / 조사대상사업

사업 유형	세부 사업유형	조사방법	샘플 수
공영주차장관리사업_공통	월드컵대형공영주차장	면접	(40)
공영주차장관리사업_공통	시설(거주자)우선주차장	면접	(30)
시설임대사업_창업복지관_마포구시설 관리공단	마포창업복지관(임대관리)	면접	(50)
시설임대사업_우리마포복지관_마포구 시설관리공단	우리마포복지관(시설관리)	면접	(40)
체육전용시설관리사업_공통	주민편익시설(체육)	면접	(45)
어린이집시설운영사업_마포구시설관리 공단	주민편익시설 어린이집	면접	(15)
체육전용시설관리사업_공통	염리생활체육관	면접	(30)
합계			(250)

▶ 평가모델 구성

PSI Model



- ▶ 평가원에서 7년간 지방공기업에 적용해온 고객만족 모델 개선
 - 평가원 고유의 PSI (Public Satisfaction Index) 모델 개발 전문가 및 교수진이 참여하여 프로세스에 근거한 PSI 모델 정립
- ▶ 고객서비스 제공 프로세스에 따라 체계적으로 고객만족 수준 평가
- ▶ 8년간 경험을 바탕으로 조사의 연속성 유지하며 문제점 개선한 PSI 모델 적용

5. 조사 내용

2014년 지방공기업 경영평가

▶ 평가모델 구성(계속)

❖ 각 항목 구성은 사업유형에 따라 상이할 수 있음



6. 분석 방법

2014년 지방공기업 경영평가

➔ 분석 절차 및 기법



6. 분석 방법

2014년 지방공기업 경영평가

➔ 분석 절차 및 기법(계속)



항목별로
5점 척도를
100점 만점으로 환산

구 분	5점 척도(점)	100점 환산	환산법
매우 만족	5	100	25 X (5-1)
대체로 만족	4	75	25 X (4-1)
보 통	3	50	25 X (3-1)
대체로 불만족	2	25	25 X (2-1)
매우 불만족	1	0	25 X (1-1)

■ 만족도의 해석

- 100점 만점으로 환산한 만족도 지수는 50점을 기준으로 100점으로 갈수록 만족도가 높으며, 0점으로 갈수록 만족도가 낮음



▶ PSI 측정방법

다차원 체감 만족도 사용

$$\text{지방공기업 P.S.I.} = w1 (\sum \text{서비스 환경 만족도} / N) + w2 (\sum \text{서비스 과정 만족도} / N) + w3 (\sum \text{서비스 결과 만족도} / N) \\ + w4 (\sum \text{사회적 만족도} / N) + w5 (\sum \text{전반적 만족도} / N)$$

W1 = 서비스 환경 중요도(10%)

W2 = 서비스 과정 중요도(20%)

W3 = 서비스 결과 중요도(20%)

W4 = 사회적 만족 중요도(20%)

W5 = 전반적 만족 중요도(30%)

본 PSI 측정의 장점

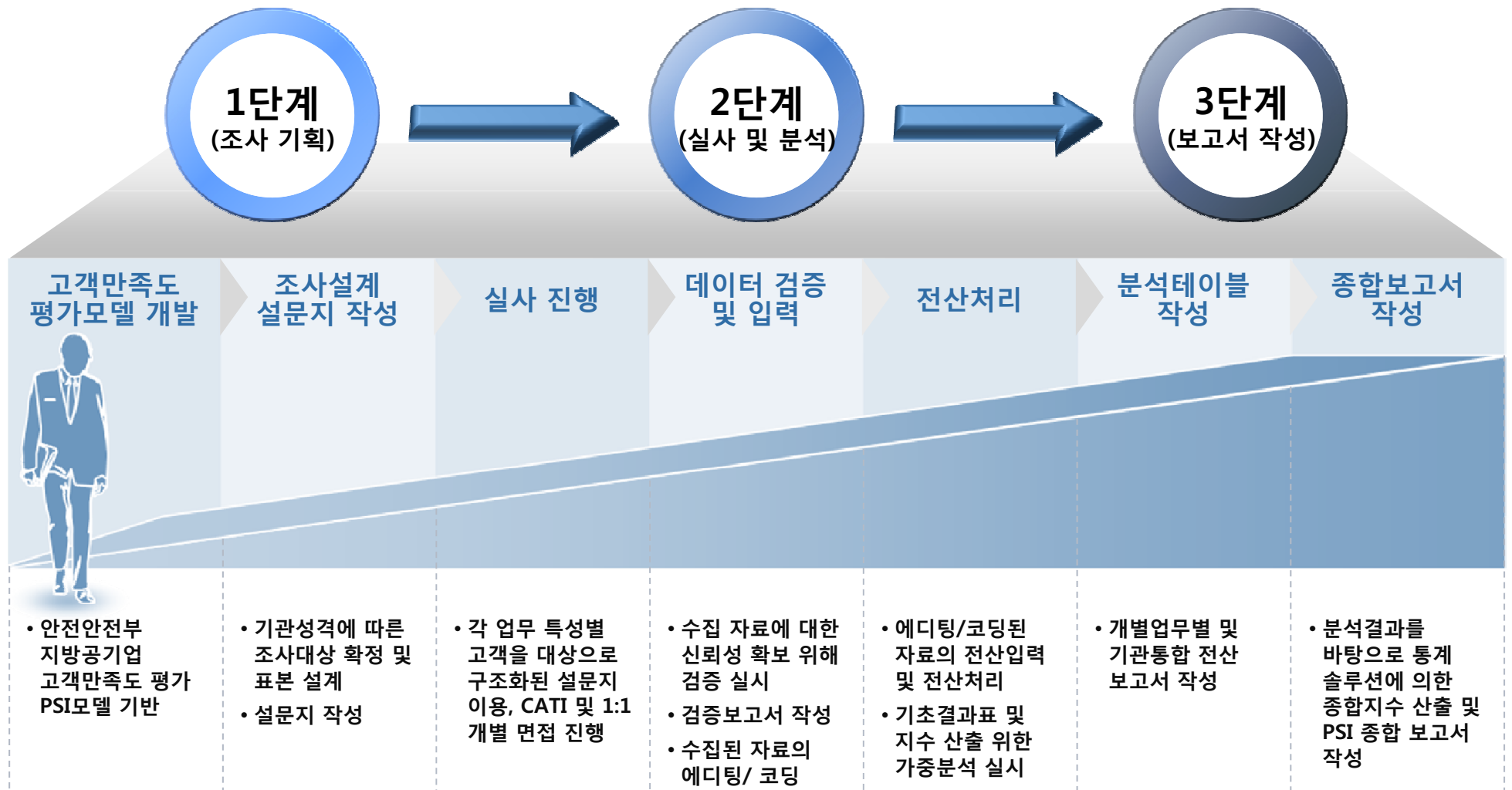
- 추정의 방법이 아닌 측정치를 이용
→ Missing Value의 발생이 없는 실제 측정치를 이용, 추정이 아닌 실측으로 정확한 PSI 도출 가능
- 기존 체감만족도를 이용한 PSI 측정방법의 오차 최소화
→ 기존의 체감만족도 측정이 단일 차원으로 구성되어 오차 발생의 확률이 높은 것을 보완,
체감만족도 측정의 차원을 개념의 조작적 정의를 통해 다차원으로 분산시킴으로써 측정오차를 최소화 시킴



7. 조사절차

2014년 지방공기업 경영평가

- '지방공기업 고객만족도 조사 표준모델'을 기반으로, 실사진행, 자료검증, 에디팅, 데이터 입력 및 처리, 전산처리 등의 과정을 거쳐 최종 결과물이 제출됨



Ⅱ. 조사 결과 종합

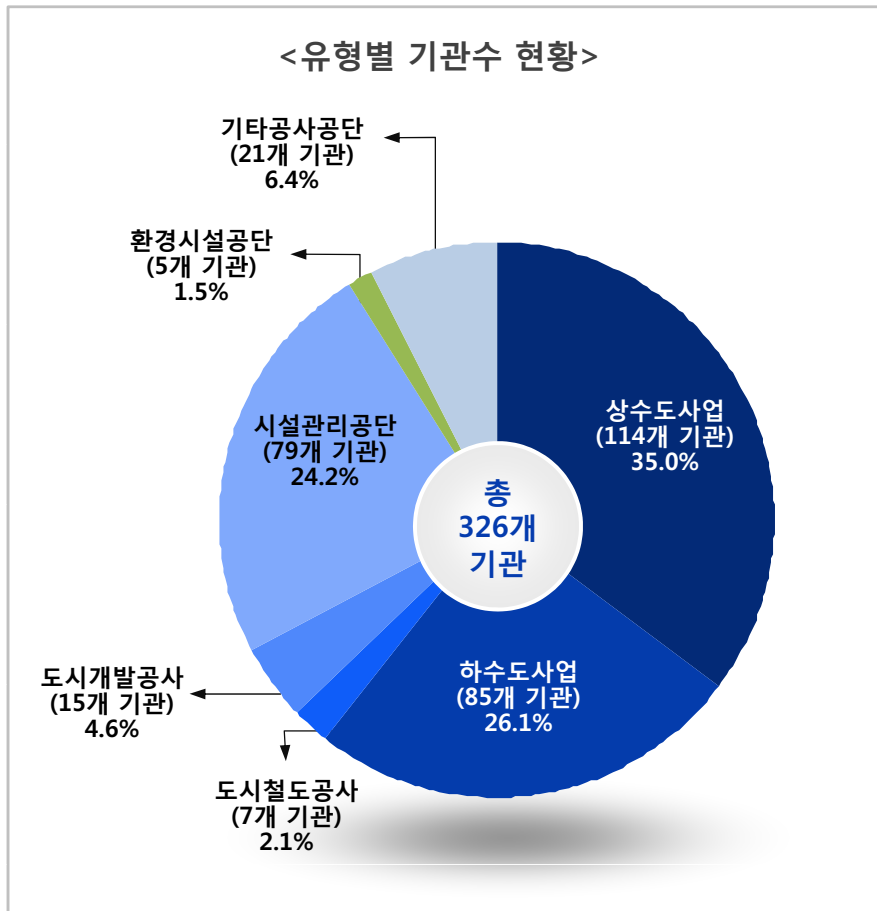
1. 고객만족도 조사 표본수
2. 전체 고객만족도 (PSI)
3. 전체 유형별/차원별 만족도 점수

1. 고객만족도 조사 표본수

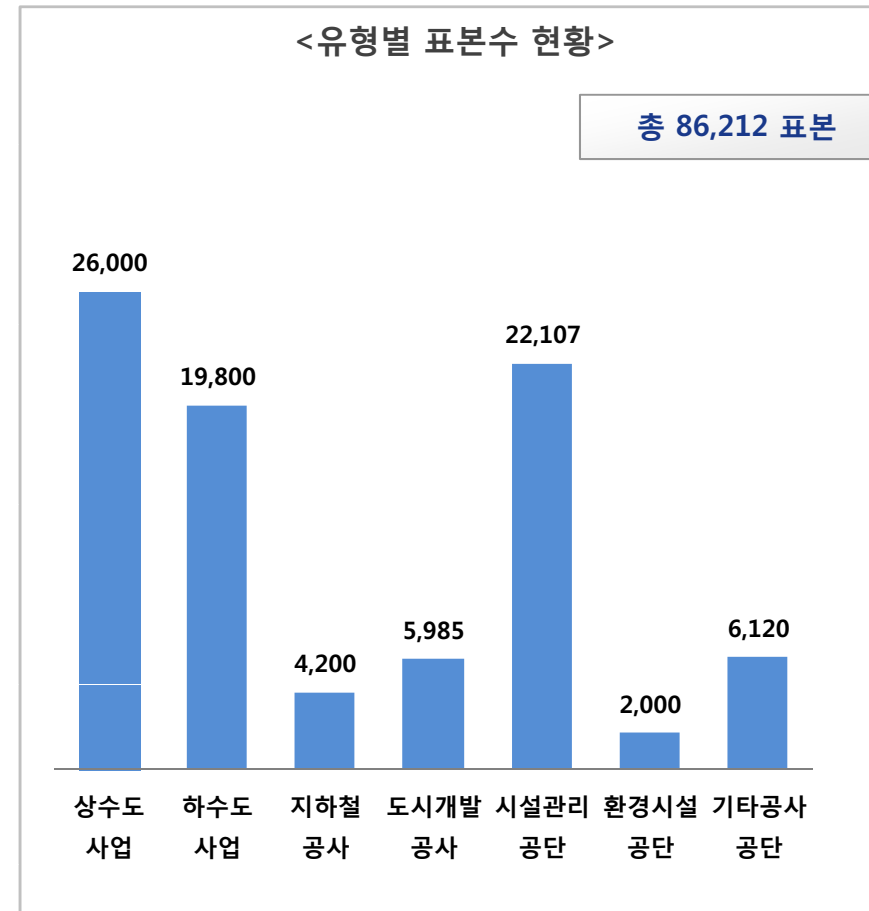
2014년 지방공기업 경영평가

- 2014년 지방공기업 CS조사 대상 기관수는 총 326개 기관이며, 표본수는 총 86,212 표본으로 기관당 평균 약 264표본 조사됨

조사대상 기관 수 현황



조사대상 기관 표본 수 현황



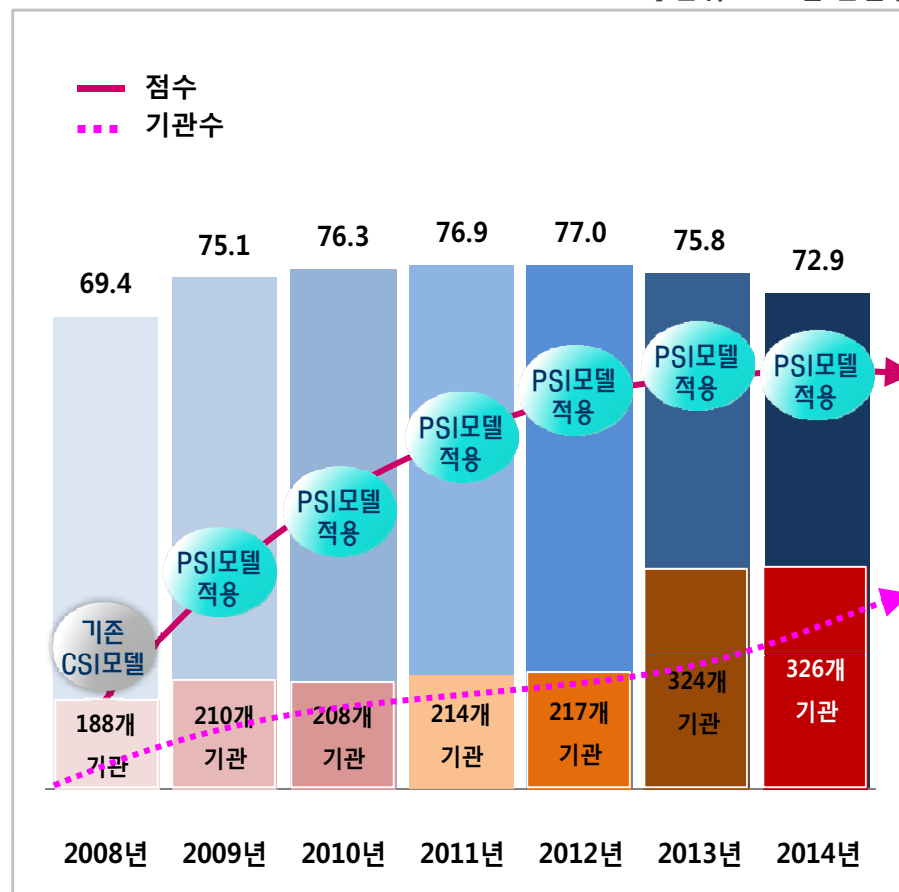
2. 전체 고객만족도 (PSI)

2014년 지방공기업 경영평가

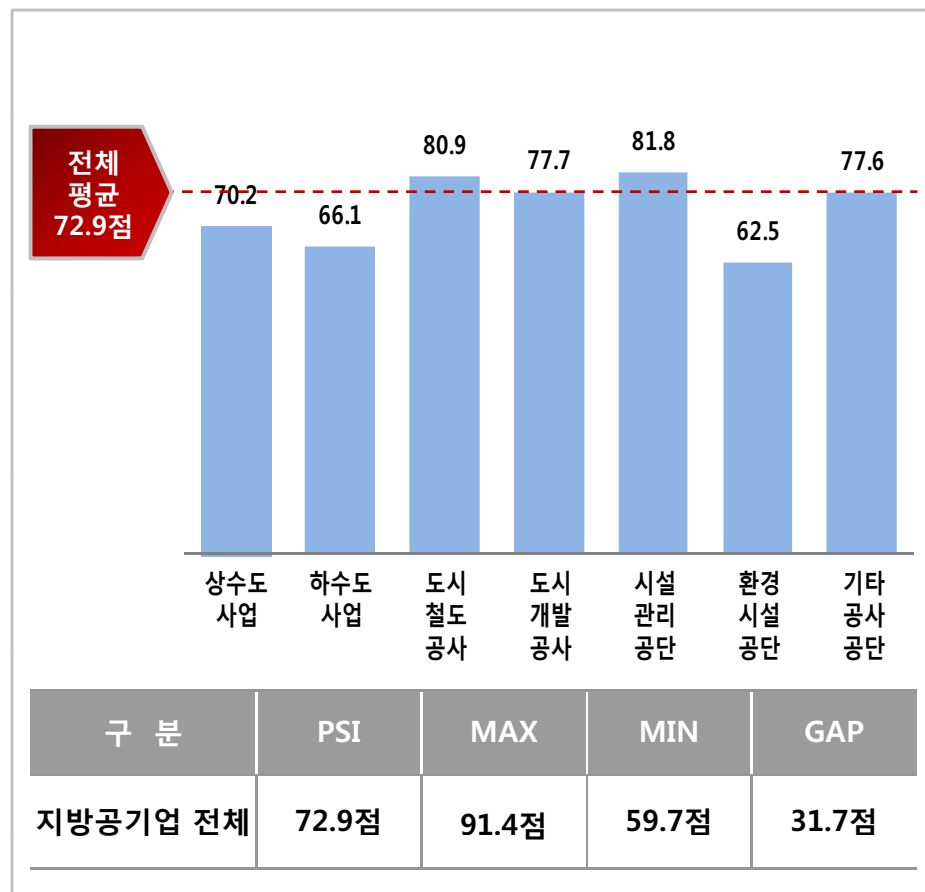
- 전체 고객만족도는 2008년 69.4점부터 2012년까지 꾸준히 증가하였으나, 2013년은 2012년 대비 1.2점 감소, 2014년은 72.9점으로 2013년 75.8점 대비 2.9점 소폭 하락한 것으로 나타남

전체 고객만족도 (PSI)

[단위 : 100점 만점]



유형별 고객만족도 (PSI)



3. 전체 유형별/차원별 만족도 점수

2014년 지방공기업 경영평가

- 전체 유형별 만족도 점수는 기타공사공단이 83.7점으로 가장 높게 나타났으며 차원별로는 시설관리공단과 기타공사공단의 사회적만족이 86.9점으로 가장 높게 나타난 반면, 환경시설공단의 서비스과정은 49.5점으로 가장 낮게 나타남

	상수도사업	하수도사업	도시철도공사	도시개발공사	시설관리공단	환경시설공단	기타공사·공단
종합만족도	70.2	66.1	80.9	77.7	81.8	62.5	83.7
서비스환경	72.0	68.2	79.3	78.3	81.6	68.9	84.4
서비스과정	68.5	56.6	77.7	76.6	79.2	49.5	82.3
서비스결과	69.1	71.4	81.2	75.3	81.0	65.0	83.0
사회적만족	75.9	72.4	85.2	82.4	86.9	70.9	86.9
전반적만족	67.6	64.2	80.6	76.6	80.7	61.7	82.7

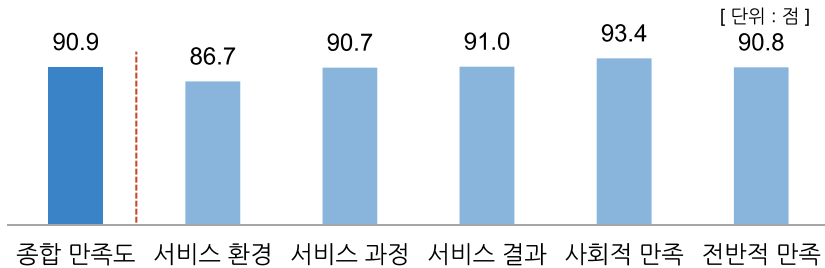
Ⅲ. 조사 결과

■ 조사 결과 요약

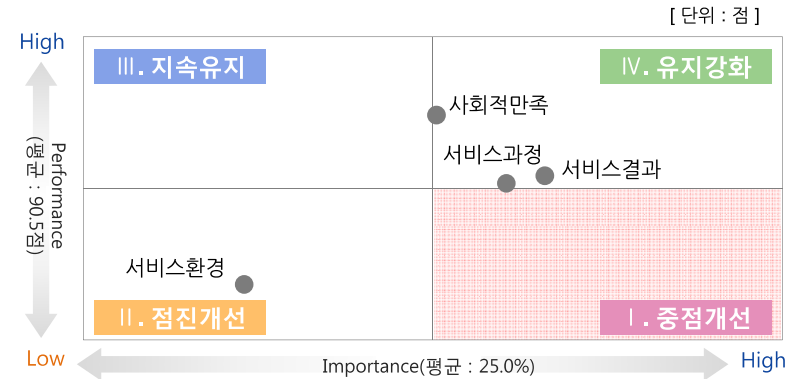
1. 종합만족도
2. 유형별 만족도 비교
3. 사업별 만족도 비교
4. 등급화 분석
5. 차원별 IPA 분석
6. 세부 항목별 강약점 분석

01 종합만족도 : 90.9점

- 최고 득점 차원 : 사회적 만족(93.4점)
- 최저 득점 차원 : 서비스 환경(86.7점)

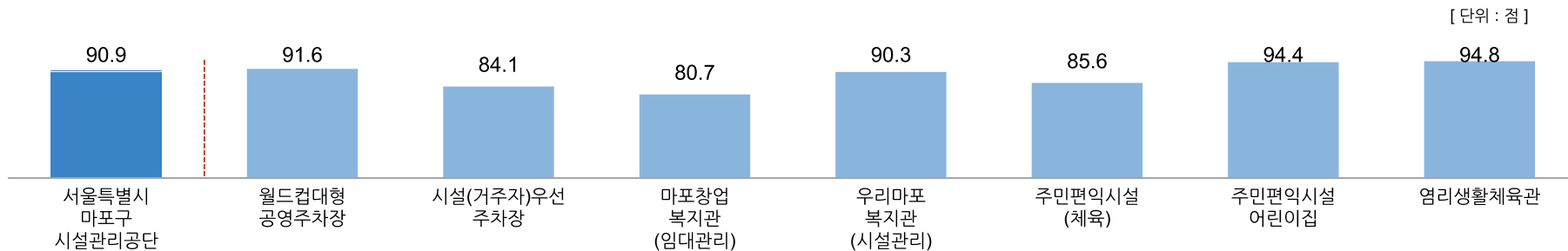


03 점진개선 차원 : 서비스 환경 유지강화 차원 : 사회적 만족, 서비스 과정, 서비스 결과



02 '염리생활체육관'에서 가장 높은 점수

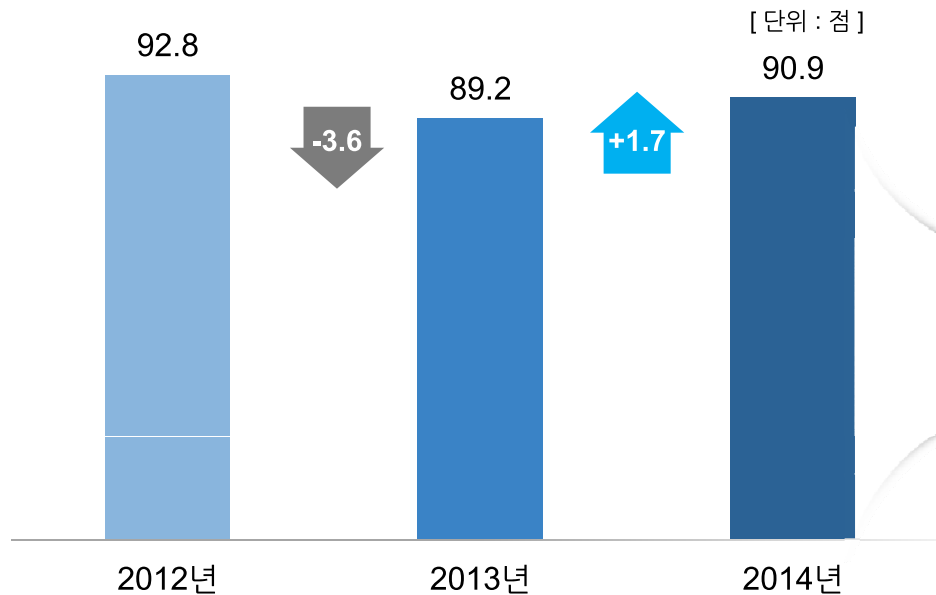
- 최고 득점 사업 : 염리생활체육관(94.8점)
- 최저 득점 사업 : 마포창업복지관(임대관리)(80.7점)



◆ 연도별 종합만족도 비교

- 마포구 시설관리공단의 연도별 종합만족도는 2012년 92.8점에서 2013년 89.2점으로 3.6점 하락했으며, 2014년에는 90.9점으로 2013년 대비 1.7점 상승함

연도별 종합만족도 비교



[단위 : 점]

구 분	종합만족도	GAP
2014년	90.9	1.7
2013년	89.2	-3.6
2012년	92.8	-

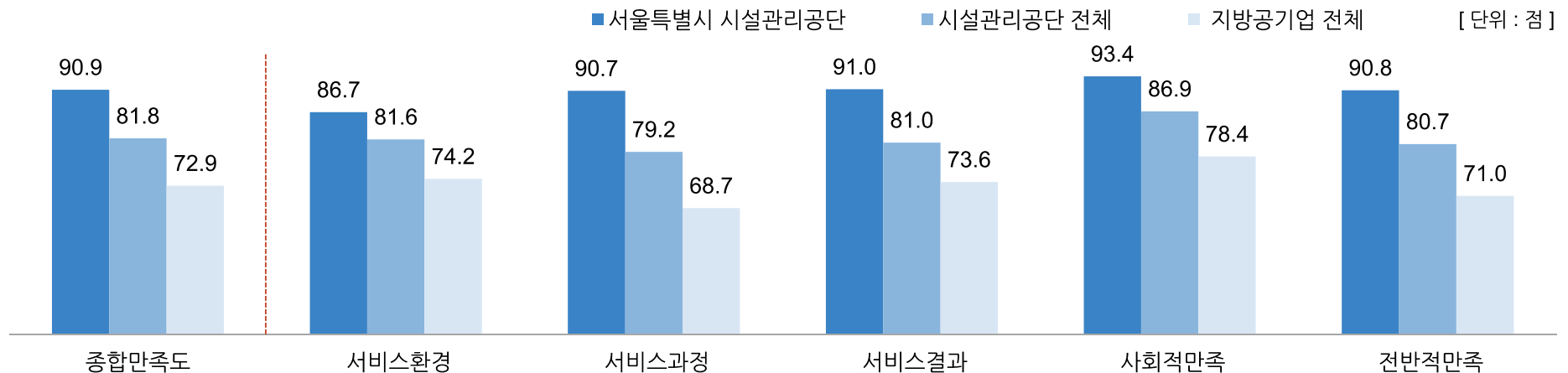
◆ 지방공기업 전체 및 시설관리공단 전체 만족도 비교

- 마포구 시설관리공단의 종합만족도는 90.9점으로 평가되었으며, 시설관리공단(81.8점)과 지방공기업(72.9점) 전체 점수 보다 높게 나타남

[단위 : 점]

구 분	종합만족도				
	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
서울특별시 마포구 시설관리공단	86.7	90.7	91.0	93.4	90.8
시설관리공단 전체	81.6	79.2	81.0	86.9	80.7
지방공기업 전체	74.2	68.7	73.6	78.4	71.0

* 지방공기업 전체 : 326개 기관 / * 시설관리공단 전체 : 79개 기관



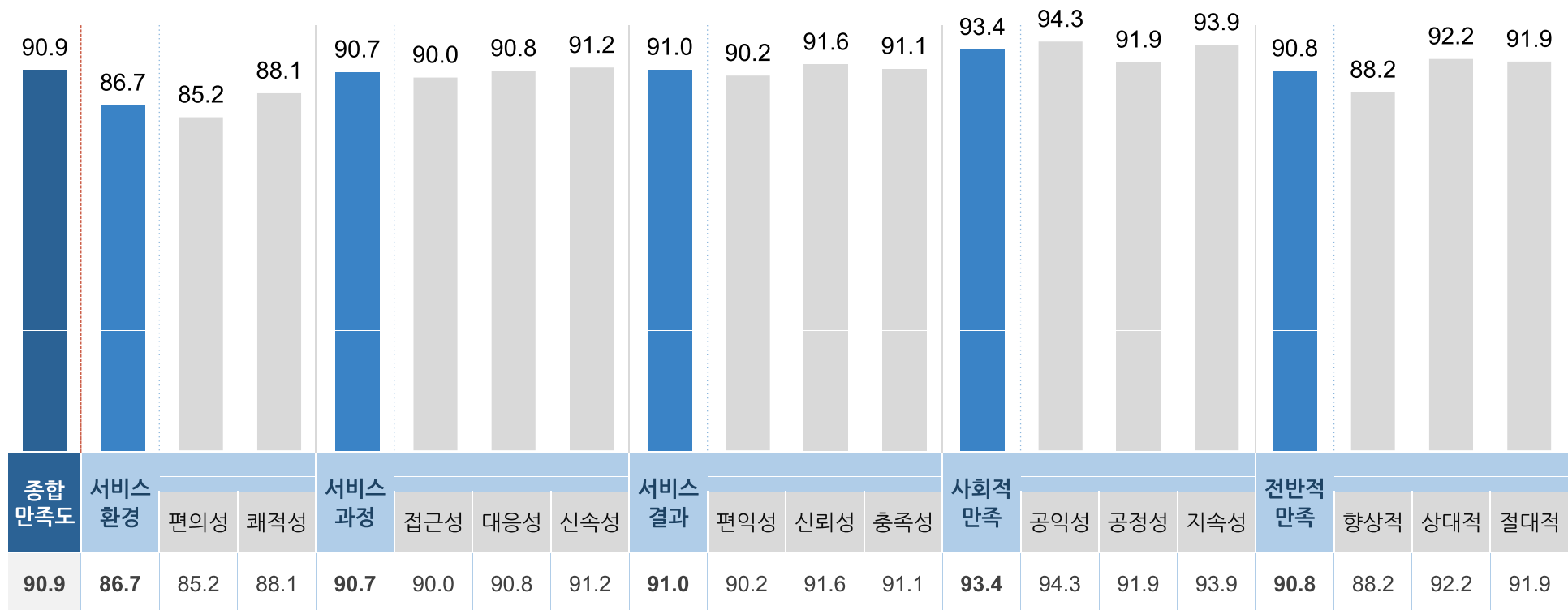
1. 종합만족도

2014년 지방공기업 경영평가

◆ 차원 및 세부항목 만족도

- 세부항목별 만족도를 살펴보면, 사회적 만족의 '공익성' 항목에 대한 점수가 94.3점으로 가장 높은 반면 서비스 환경의 '편의성' 항목에 대한 평가 결과가 85.2점으로 가장 낮음

[단위 : 점]



2. 유형별 만족도 비교

2014년 지방공기업 경영평가

◆ 공기업 유형별 점수 비교

- 마포구 시설관리공단의 종합만족도는 90.9점으로 시설관리공단 전체(81.8점)에 비해 높게 나타남

[단위 : 점]

구 분		기관수	종합만족도		만족도				
					서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
서울특별시 마포구 시설관리공단			90.9	86.7	90.7	91.0	93.4	90.8	
지방공기업 전체			72.9	74.2	68.7	73.6	78.4	71.0	
공기업 유형	상수도사업	(114)	70.2	72.0	68.5	69.1	75.9	67.6	
	하수도사업	(85)	66.1	68.2	56.6	71.4	72.4	64.2	
	도시철도공사	(7)	80.9	79.3	77.7	81.2	85.2	80.6	
	도시개발공사	(15)	77.7	78.3	76.6	75.3	82.4	76.6	
	시설관리공단	(79)	81.8	81.6	79.2	81.0	86.9	80.7	
	환경시설공단	(5)	62.5	68.9	49.5	65.0	70.9	61.7	
	기타공사공단	(21)	77.6	78.7	75.5	77.6	81.0	76.3	

3. 사업별 만족도 비교

2014년 지방공기업 경영평가

◆ 사업별 만족도 비교

- 마포구 시설관리공단의 종합만족도를 하위 7개 사업별로 비교한 결과, ‘염리생활체육관’ 사업의 종합만족도가 94.8점으로 가장 높게 나타난 반면, ‘마포창업복지관(임대관리)’ 사업은 80.7점으로 가장 낮게 평가됨

[단위: 점]

구 분		사례수	종합만족도		종합만족도				
					서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
서울특별시 마포구 시설관리공단			90.9	86.7	90.7	91.0	93.4	90.8	
시설관리공단 전체			81.8	81.6	79.2	81.0	86.9	80.7	
사업별	월드컵대형공영주차장	(40)	91.6	86.3	92.0	92.1	94.5	90.8	
	시설(거주자)우선주차장	(30)	84.1	84.2	81.8	83.6	87.9	83.3	
	마포창업복지관(임대관리)	(50)	80.7	77.6	81.6	80.7	82.4	80.0	
	우리마포복지관(시설관리)	(40)	90.3	88.7	87.7	89.1	93.5	91.2	
	주민편익시설(체육)	(45)	85.6	81.1	83.0	83.0	93.3	85.4	
	주민편익시설 어린이집	(15)	94.4	88.3	94.9	95.6	95.0	95.0	
	염리생활체육관	(30)	94.8	90.8	95.7	95.0	97.1	93.9	

4. 등급화 분석

2014년 지방공기업 경영평가

◆ 마포구 시설관리공단 점수 등급화 분석

● 마포구 시설관리공단의 종합만족도를 등급화 한 결과, 1등급인 ‘매우 우수한 수준’으로 나타남

[단위 : 점]

구 분		종합만족도				
		서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
평균 ▶		81.6점	79.2점	81.0점	86.9점	80.7점
표준편차 ▶		5.2점	6.3점	5.4점	4.1점	5.3점
서울특별시 마포구 시설관리공단	90.9	86.7	90.7	91.0	93.4	90.8
1등급						
2등급						
3등급						
4등급						
5등급						

• 음영은 마포구 시설관리공단의 현 만족도 위치임

• 1등급(매우 우수) : {평균 + (표준편차*1.5)} 이상 / 2등급(우수) : {평균 + (표준편차*0.5)} 이상 / 3등급(보통) : {평균 - (표준편차*0.5)} 이상
4등급(미흡) : {평균 - (표준편차*1.5)} 이상 / 5등급(매우 미흡) : {평균 - (표준편차*1.5)} 미만

5. 차원별 IPA 분석

2014년 지방공기업 경영평가

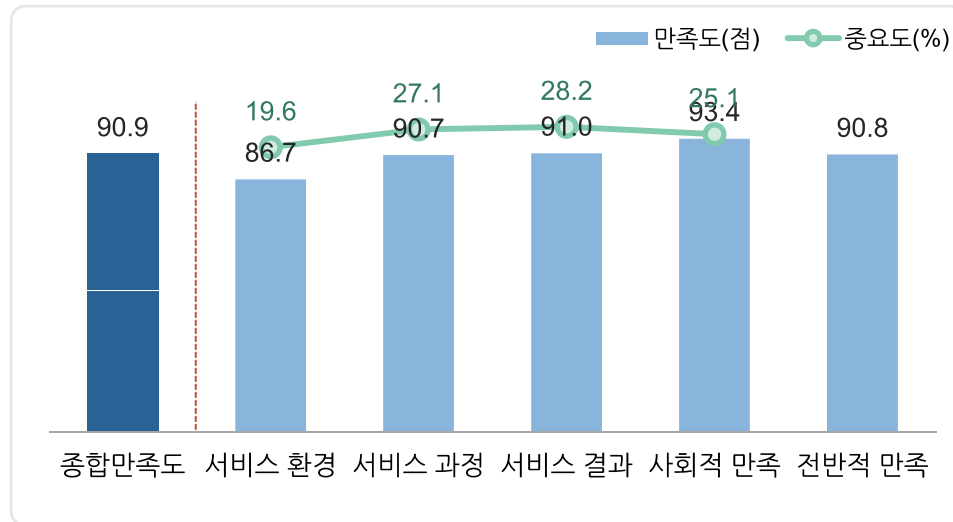
◆ 차원별 만족도 및 IPA 분석

- ‘서비스 환경’ 차원은 점진개선 영역으로 나타나 점진적 개선이 필요하고, ‘서비스 과정’, ‘서비스 결과’와 ‘사회적 만족’ 차원이 유지강화 영역에 속해 유지강화 해야함

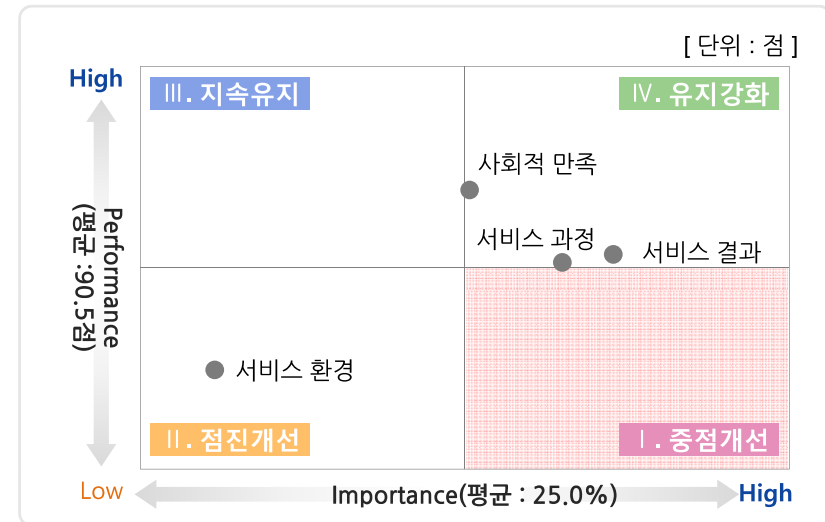
[단위 : 점]

구 분	종합만족도	차원별 만족도				
		서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
시설관리공단 전체 (A)	81.8	81.6	79.2	81.0	86.9	80.7
서울특별시 마포구 시설관리공단(B)	90.9	86.7	90.7	91.0	93.4	90.8
(B)-(A)	+9.1	+5.1	+11.5	+10.0	+6.5	+10.1

| 차원별 중요도 및 차원별 만족도



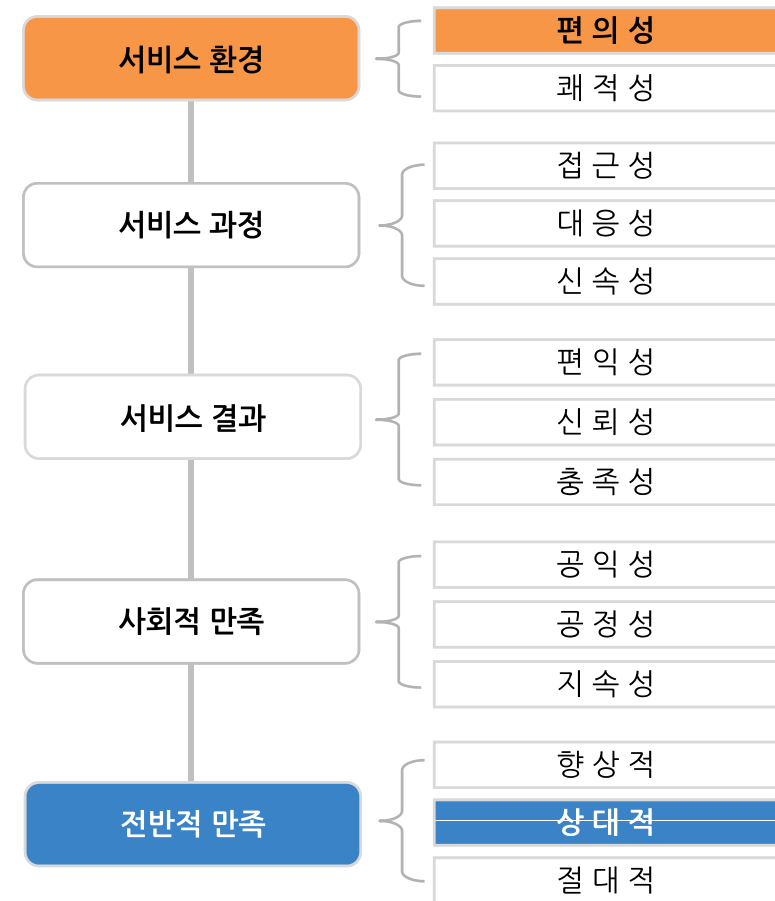
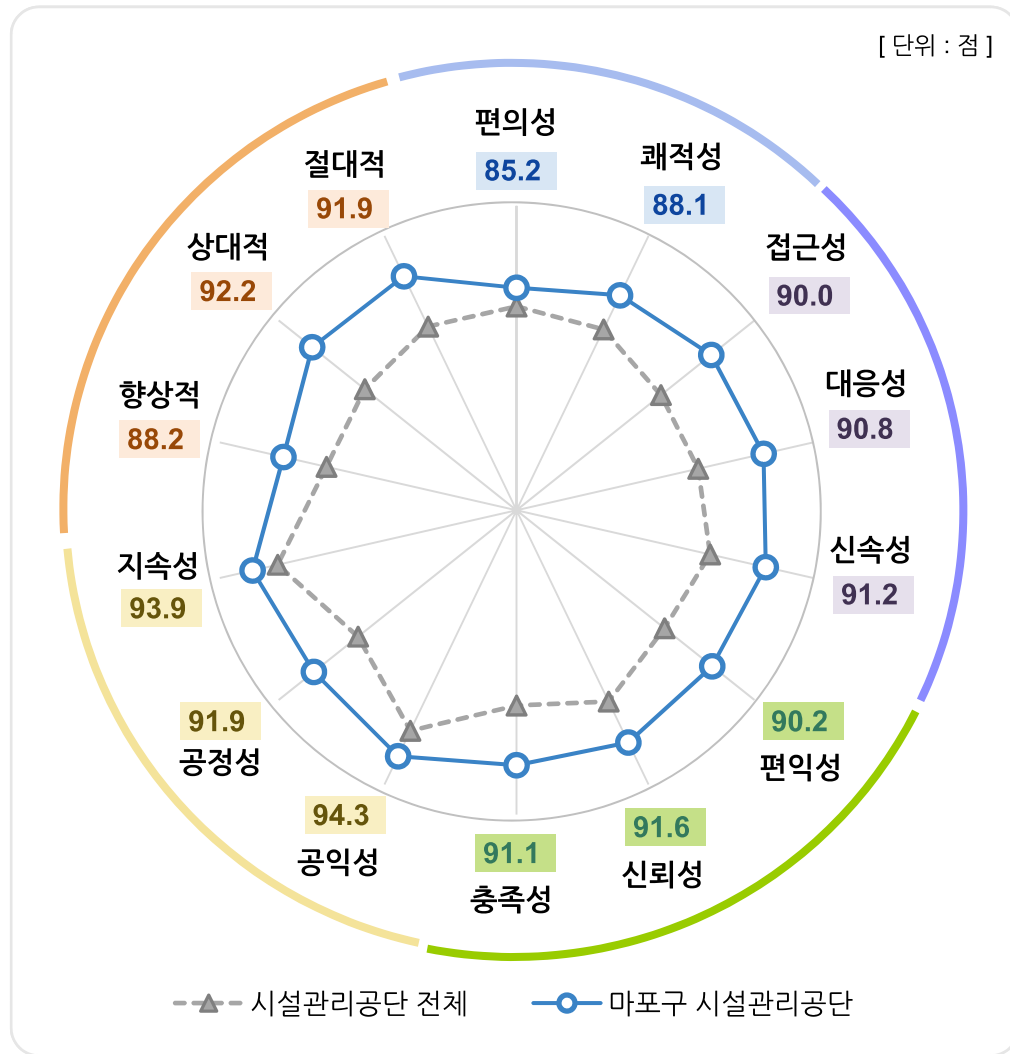
| 차원별 IPA(Importance-Performance Analysis)



6. 세부 항목별 강약점 분석

2014년 지방공기업 경영평가

◆ 차원/세부 항목별 강약점 분석 ① – 평가 결과 비교

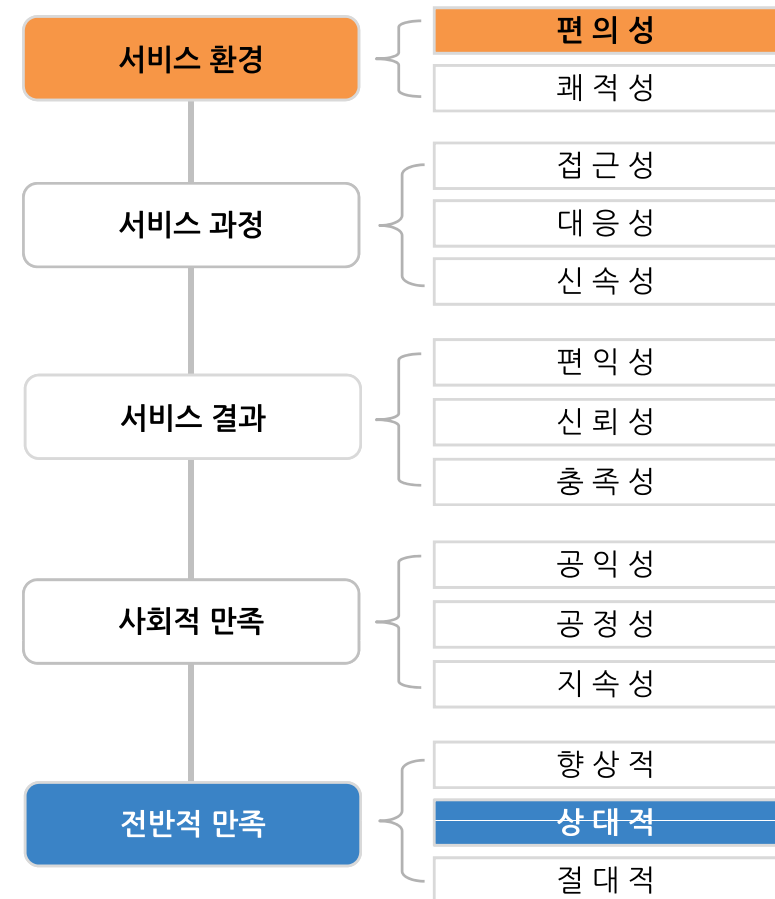
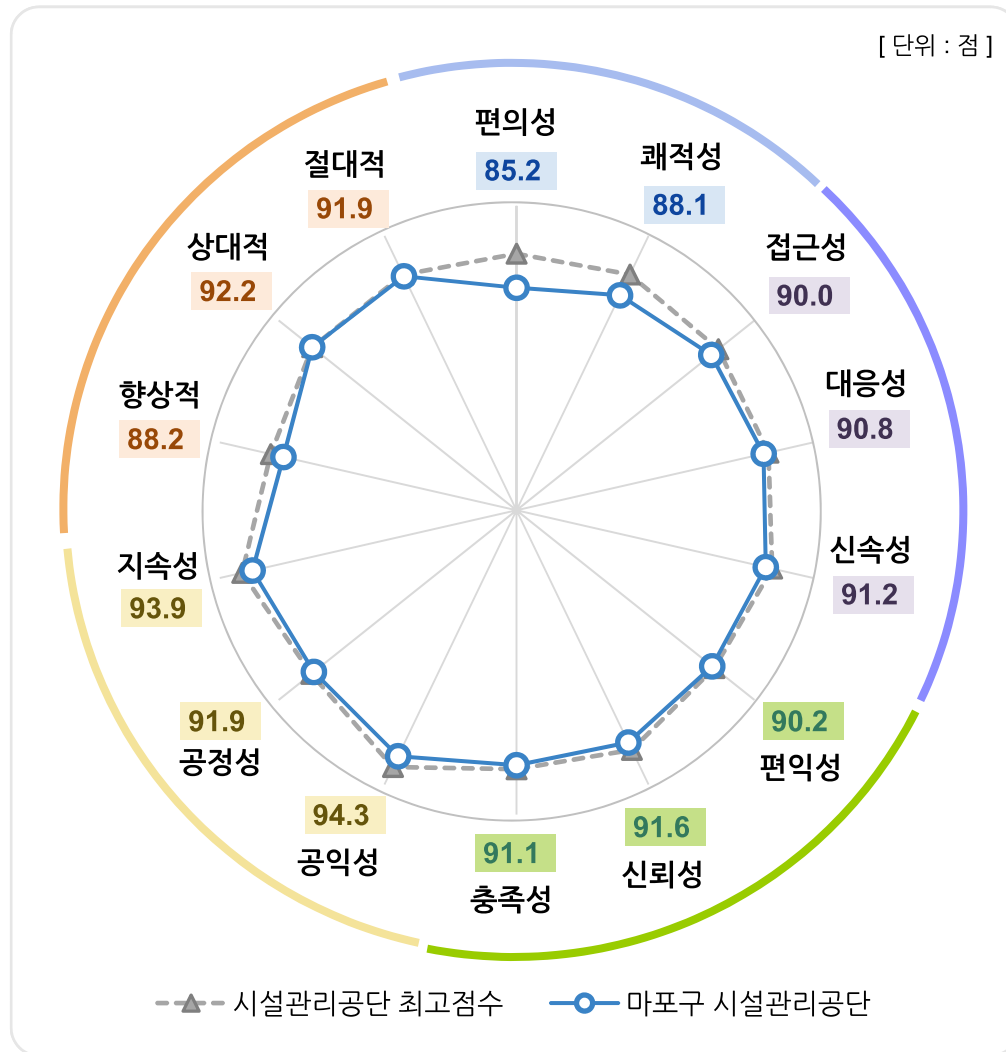


■ 상대적으로 약함 □ 보통 ■ 상대적으로 강함

6. 세부 항목별 강약점 분석

2014년 지방공기업 경영평가

◆ 차원/세부 항목별 강약점 분석 ② – 벤치마킹 분석



■ 상대적으로 약함 □ 보통 ■ 상대적으로 강함

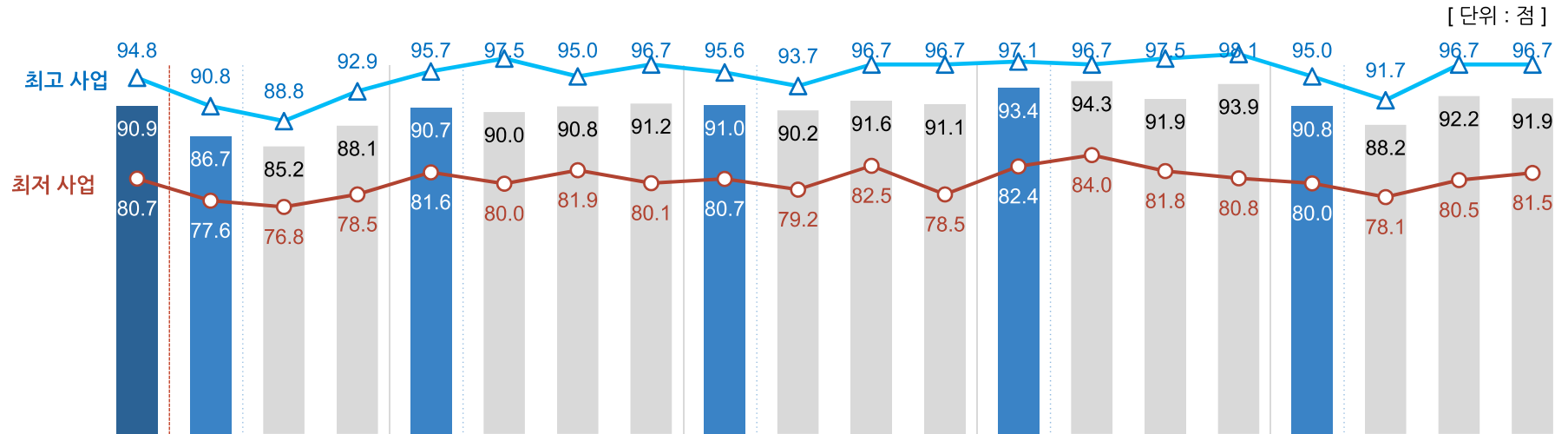
IV. 사업별 만족도

■ 사업별 만족도 결과 요약

1. 월드컵대형공영주차장
2. 시설(거주자)우선주차장
3. 마포창업복지관(임대관리)
4. 우리마포복지관(시설관리)
5. 주민편익시설(체육)
6. 주민편익시설 어린이집
7. 염리생활체육관

◆ 차원 및 세부항목 만족도

- 세부항목별로 마포구 시설공단 점수와 하위 7개 사업 중 최고 점수 또는 최저 점수와의 차이를 살펴본 결과, '지속성' 항목의 점수 차이는 13.1점으로 가장 큰 반면, '공익성' 항목의 점수 차이는 2.4점으로 가장 적게 나타남

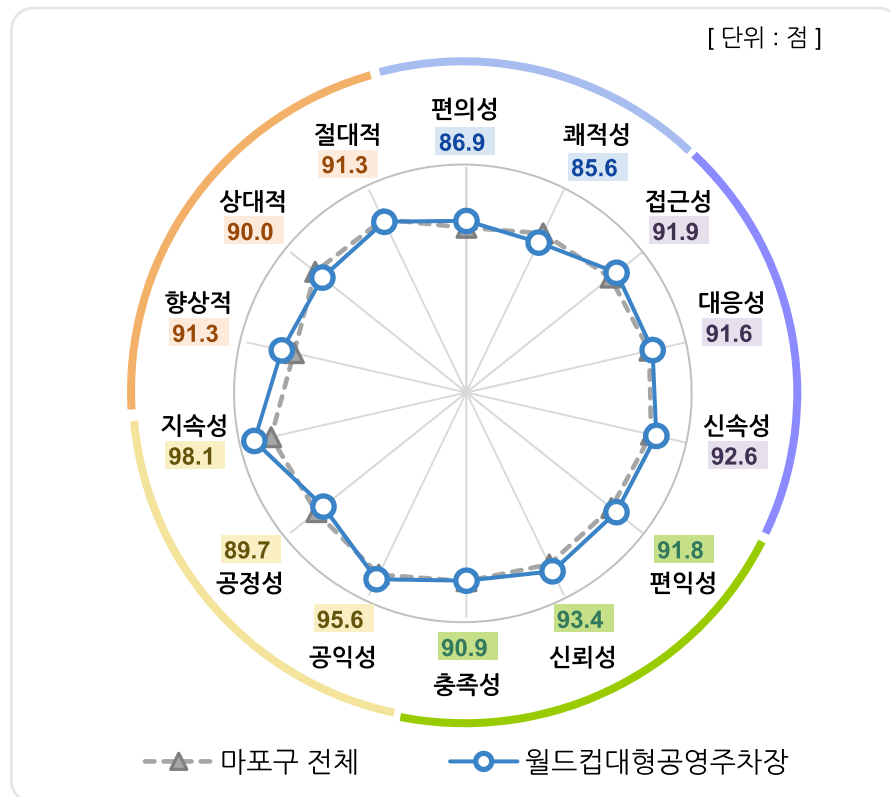


	총합 만족도	서비스 환경	편의성	쾌적성	서비스 과정	접근성	대응성	신속성	서비스 결과	편의성	신뢰성	충족성	사회적 만족	공익성	공정성	지속성	전반적 만족	향상적	상대적	절대적
전체	90.9	86.7	85.2	88.1	90.7	90.0	90.8	91.2	91.0	90.2	91.6	91.1	93.4	94.3	91.9	93.9	90.8	88.2	92.2	91.9
월드컵대형공영주차장	91.6	86.3	86.9	85.6	92.0	91.9	91.6	92.6	92.1	91.8	93.4	90.9	94.5	95.6	89.7	98.1	90.8	91.3	90.0	91.3
시설(거주자)우선주차장	84.1	84.2	86.0	82.5	81.8	83.3	81.9	80.1	83.6	89.2	82.9	78.8	87.9	90.6	81.8	91.2	83.3	83.3	85.0	81.7
마포창업복지관(임대관리)	80.7	77.6	76.8	78.5	81.6	80.0	82.3	82.5	80.7	81.0	82.5	78.5	82.4	84.0	82.5	80.8	80.0	78.1	80.5	81.5
우리마포복지관(시설관리)	90.3	88.7	87.5	90.0	87.7	84.1	89.4	89.7	89.1	91.9	86.3	89.1	93.5	94.4	92.5	93.8	91.2	89.1	91.3	93.1
주민편익시설(체육)	85.6	81.1	82.2	80.0	83.0	81.7	84.4	82.8	83.0	79.2	83.6	86.1	93.3	93.3	93.3	93.3	85.4	82.3	87.2	86.7
주민편익시설 어린이집	94.4	88.3	85.0	91.7	94.9	93.3	94.8	96.7	95.6	93.3	96.7	96.7	95.0	96.7	93.3	95.0	95.0	91.7	96.7	96.7
염리생활체육관	94.8	90.8	88.8	92.9	95.7	97.5	95.0	94.6	95.0	93.7	95.9	95.4	97.1	96.2	97.5	97.5	93.9	90.0	96.7	95.0

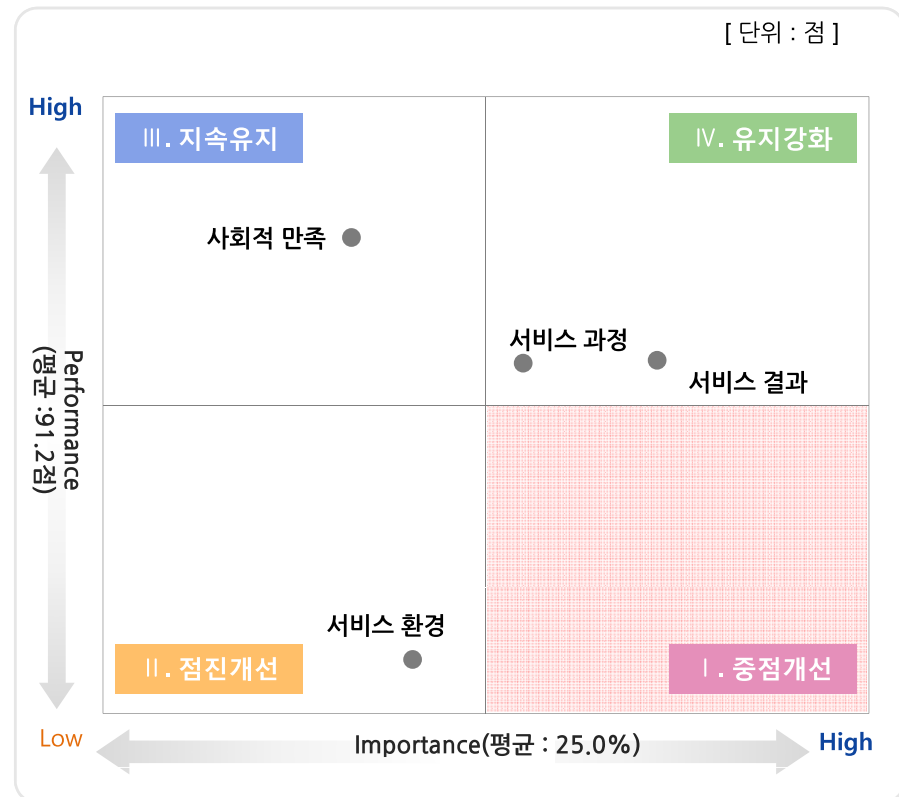
◆ 월드컵대형공영주차장

- ‘월드컵대형공영주차장’ 사업의 항목별 강약점을 살펴보면, ‘지속성’이 상대적으로 강한 반면, ‘쾌적성’이 상대적으로 약함

| 세부 항목별 강약점 분석



| 차원별 IPA(Importance-Performance Analysis)



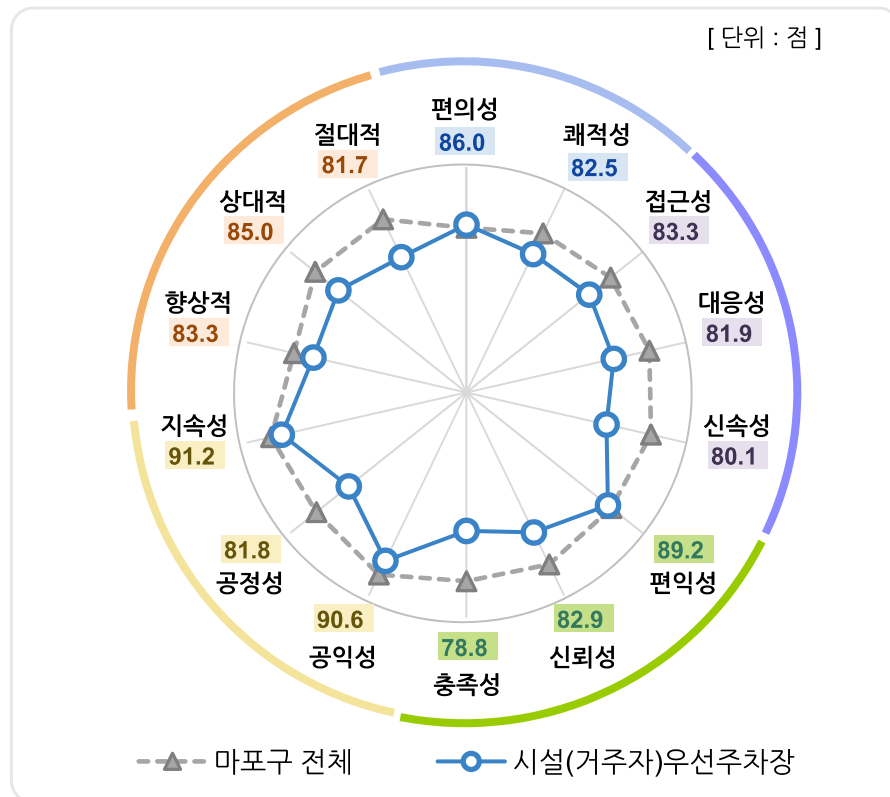
2. 시설(거주자)우선주차장

2014년 지방공기업 경영평가

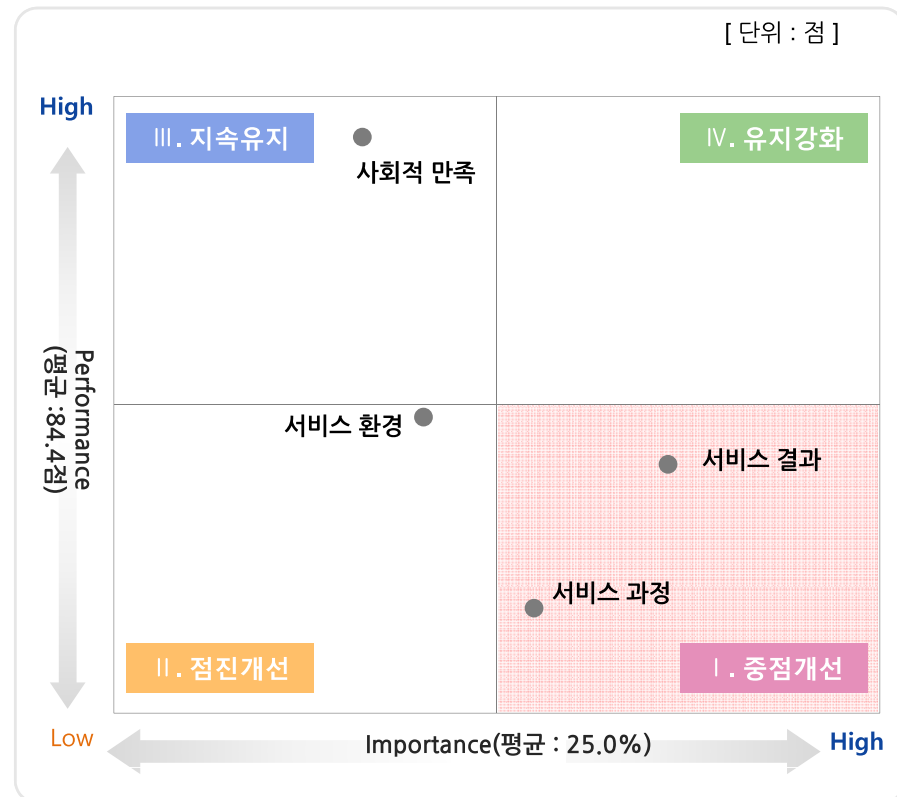
◆ 시설(거주자)우선주차장

- ‘시설(거주자)우선주차장’ 사업의 항목별 강약점을 살펴보면, ‘편의성’이 상대적으로 강한 반면, ‘충족성’이 상대적으로 약함
- 차원별로는 ‘서비스 결과’와 ‘서비스 과정’ 차원이 중점개선 영역으로 나타남

| 세부 항목별 강약점 분석



| 차원별 IPA(Importance-Performance Analysis)



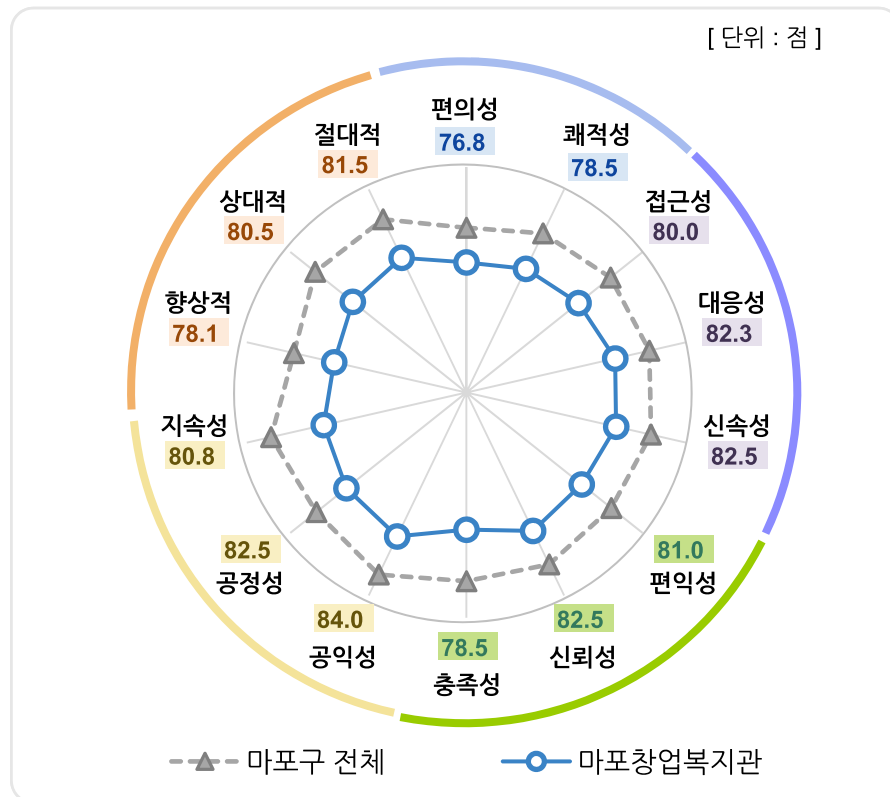
3. 마포창업복지관(임대관리)

2014년 지방공기업 경영평가

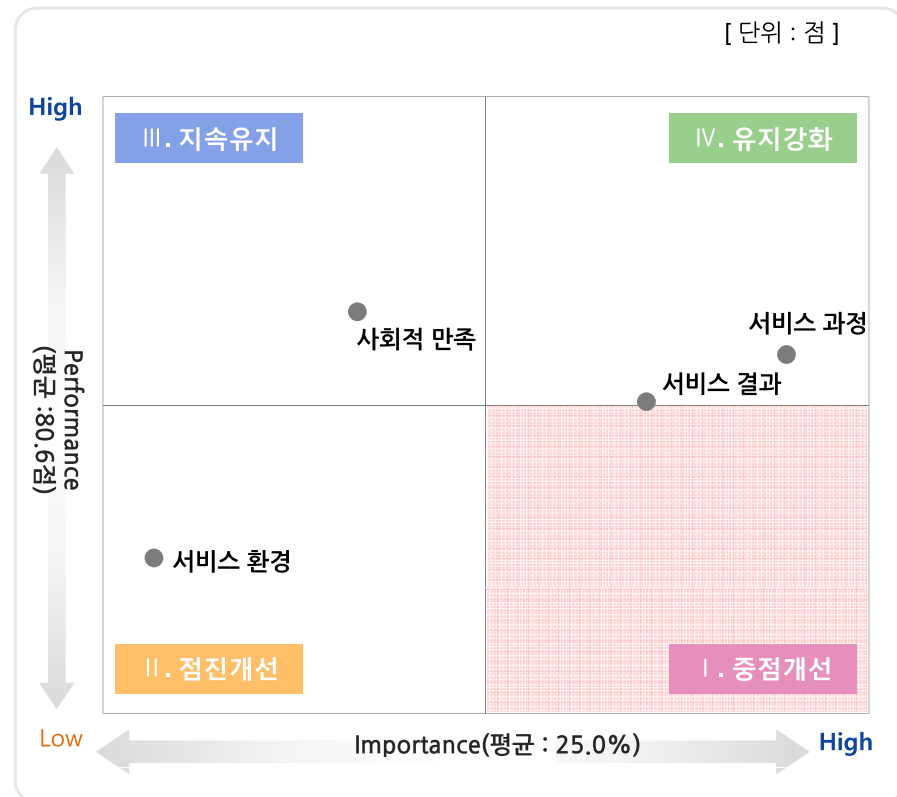
◆ 마포창업복지관(임대관리)

- ‘마포창업복지관(임대관리)’ 사업의 항목별 강약점을 살펴보면, ‘편의성’이 상대적으로 강한 반면, ‘지속성’이 상대적으로 약함

| 세부 항목별 강약점 분석



| 차원별 IPA(Importance-Performance Analysis)



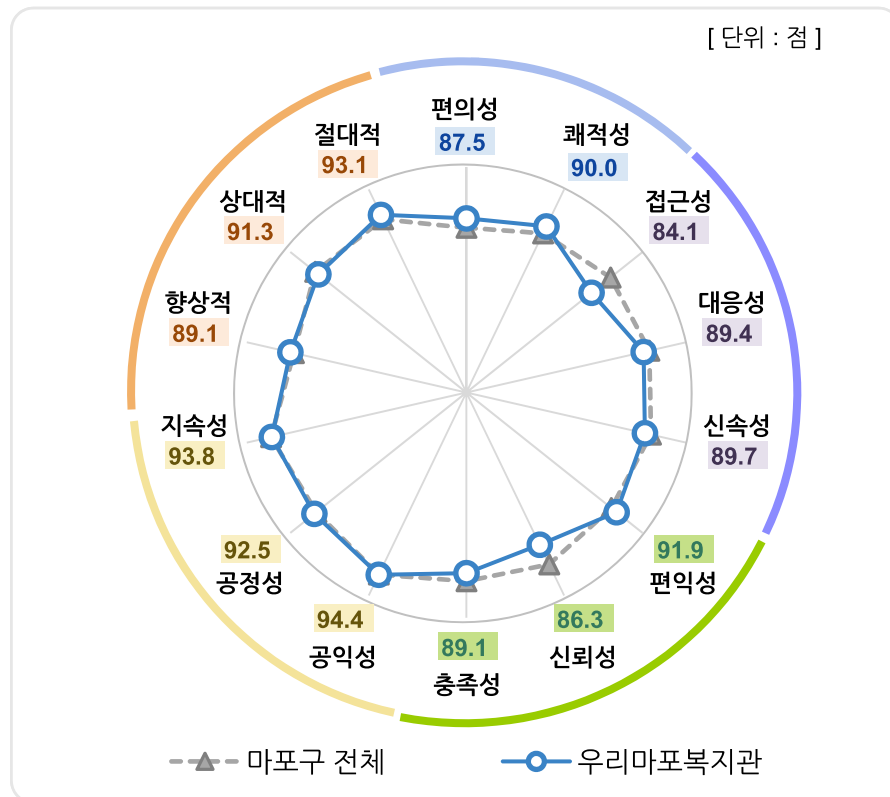
4. 우리마포복지관(시설관리)

2014년 지방공기업 경영평가

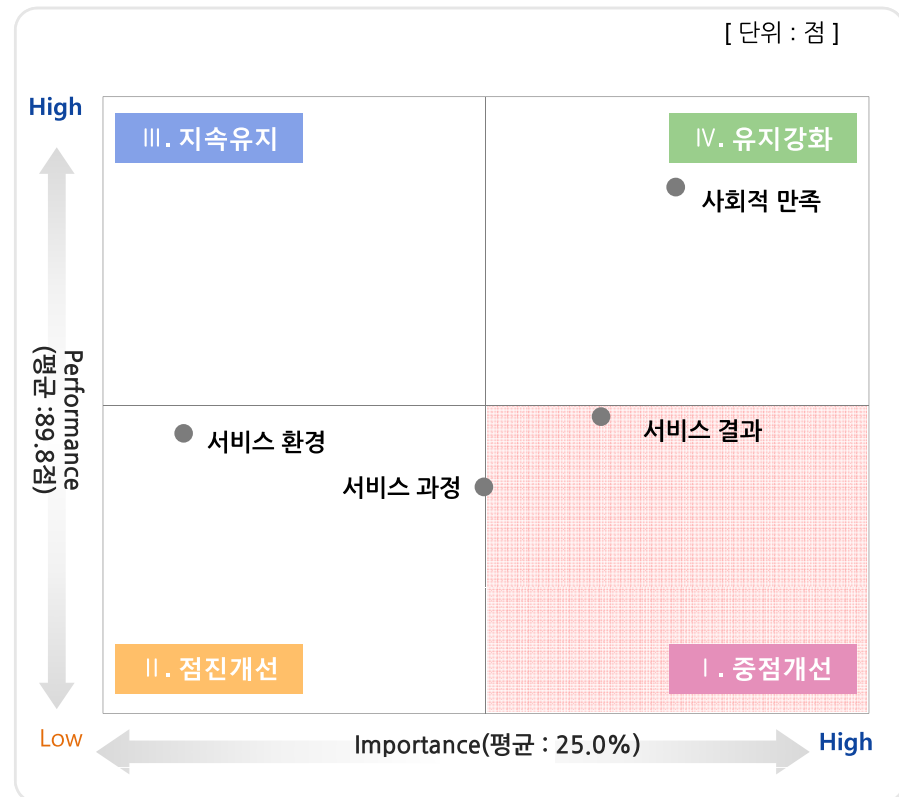
◆ 우리마포복지관(시설관리)

- ‘우리마포복지관(시설관리)’ 사업의 항목별 강약점을 살펴보면, ‘편의성’이 상대적으로 강한 반면, ‘접근성’이 상대적으로 약함
- 차원별로는 ‘서비스 결과’ 차원이 중점개선 영역으로 나타남

| 세부 항목별 강약점 분석



| 차원별 IPA(Importance-Performance Analysis)



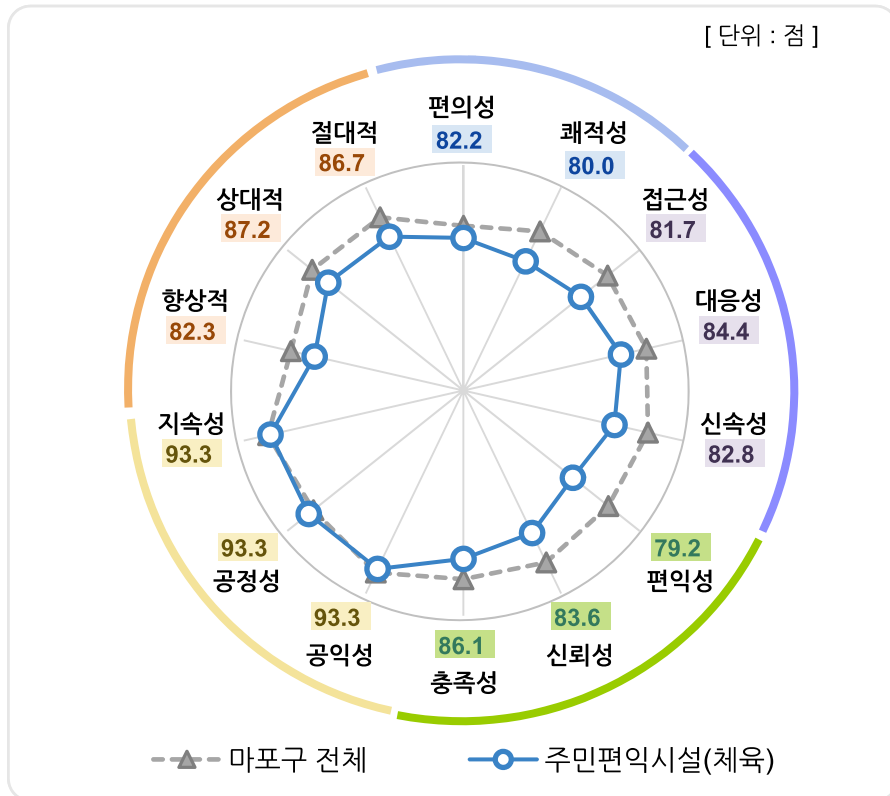
5. 주민편익시설(체육)

2014년 지방공기업 경영평가

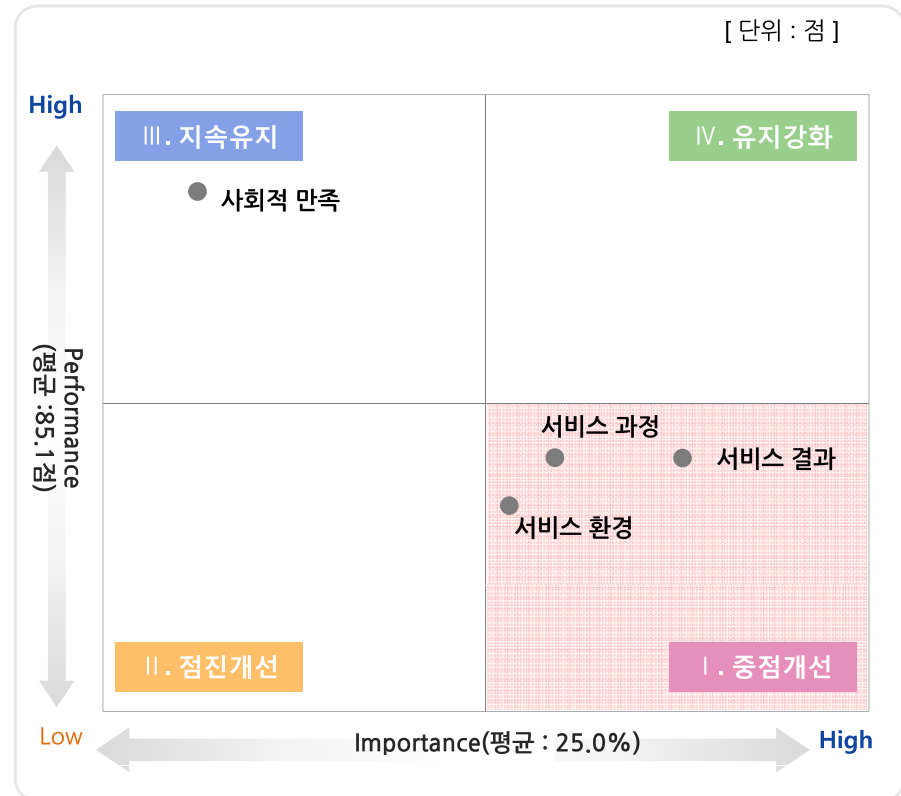
◆ 주민편익시설(체육)

- ‘주민편익시설(체육)’ 사업의 항목별 강약점을 살펴보면, ‘공정성’이 상대적으로 강한 반면, ‘편익성’이 상대적으로 약함
- 차원별로는 ‘서비스 과정’, ‘서비스 결과’와 ‘서비스 환경’ 차원이 중점개선 영역으로 나타남

| 세부 항목별 강약점 분석



| 차원별 IPA(Importance-Performance Analysis)



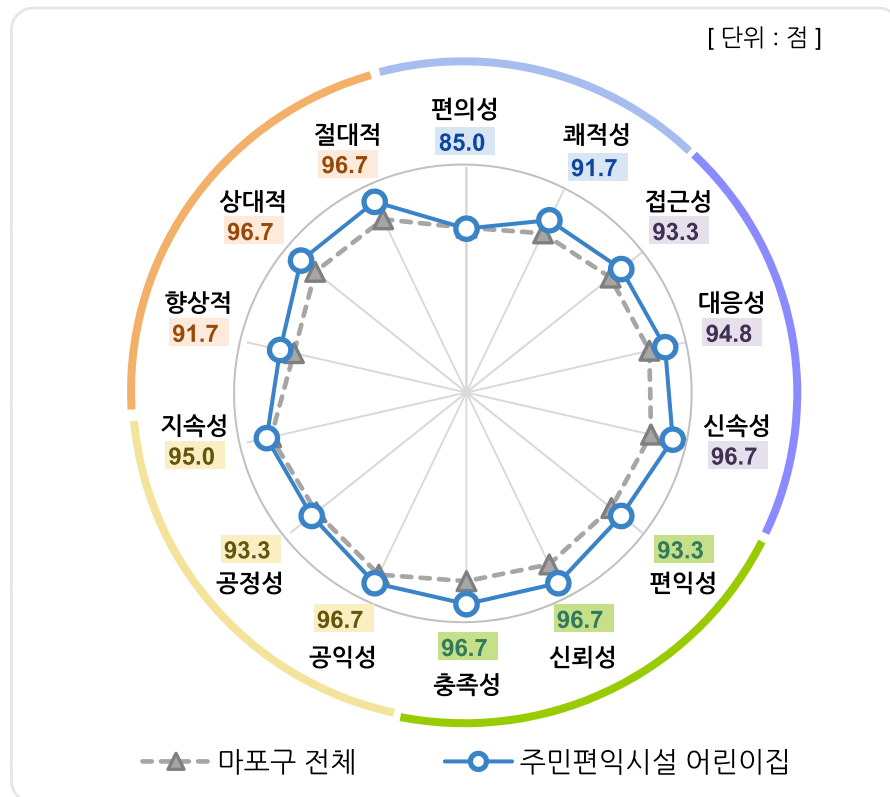
6. 주민편익시설 어린이집

2014년 지방공기업 경영평가

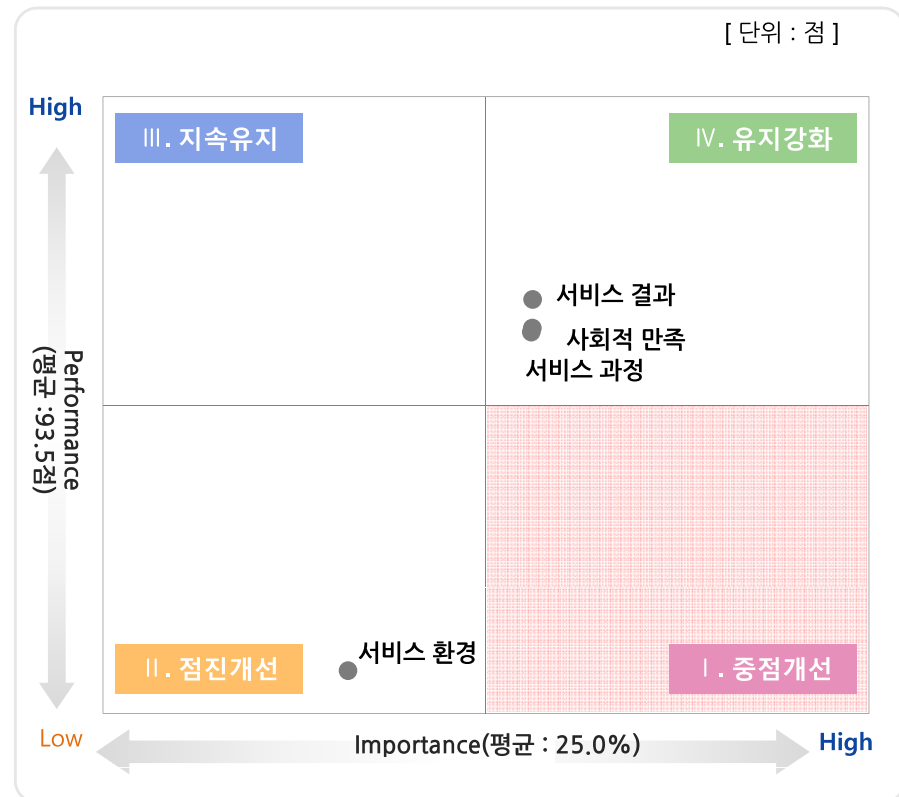
◆ 주민편익시설 어린이집

- ‘주민편익시설 어린이집’ 사업의 항목별 강약점을 살펴보면, ‘충족성’이 상대적으로 강한 반면, ‘편의성’이 상대적으로 약함

| 세부 항목별 강약점 분석



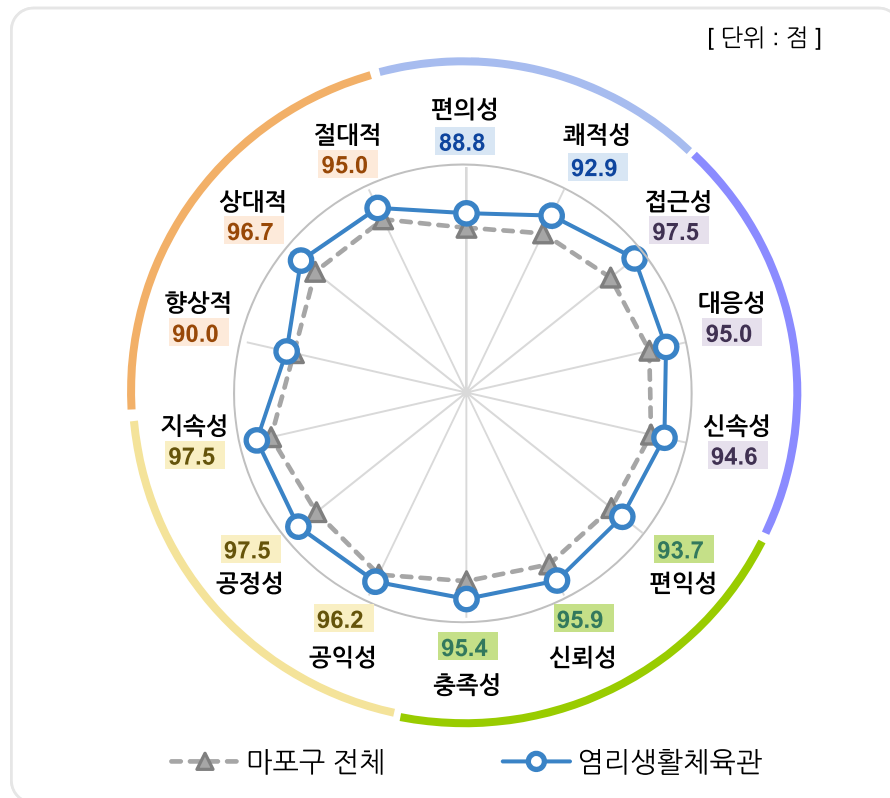
| 차원별 IPA(Importance-Performance Analysis)



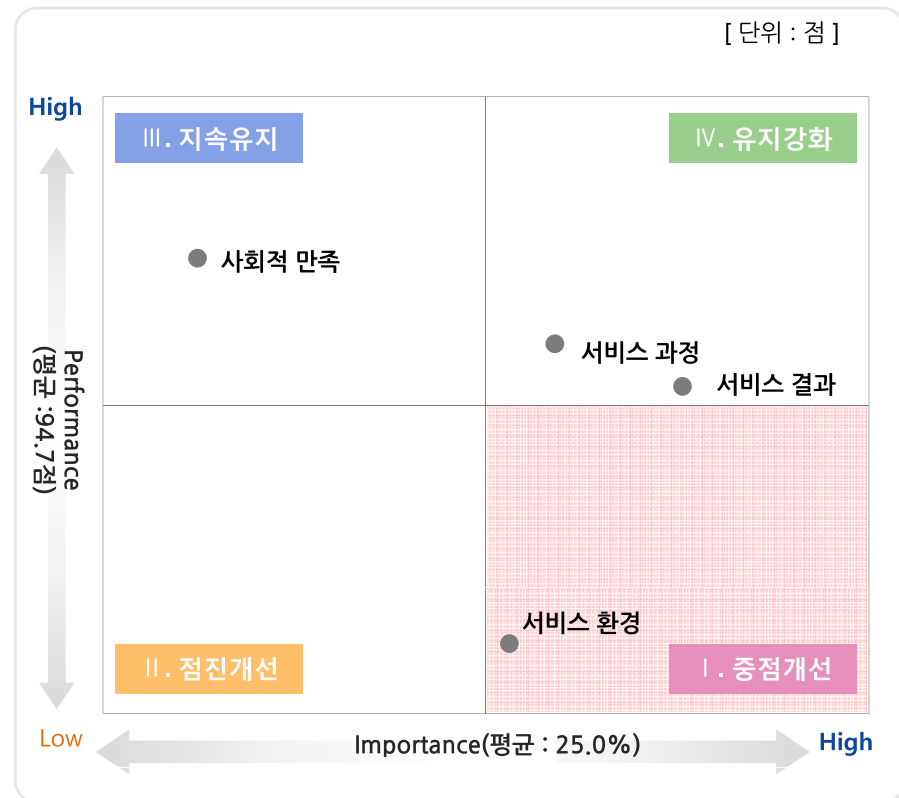
◆ 염리생활체육관

- ‘염리생활체육관’ 사업의 항목별 강약점을 살펴보면, ‘접근성’이 상대적으로 강한 반면, ‘항상적’이 상대적으로 약함
- 차원별로는 ‘서비스 환경’ 차원이 중점개선 영역으로 나타남

| 세부 항목별 강약점 분석



| 차원별 IPA(Importance-Performance Analysis)



V. 조사결과 요약



전 체

- 마포구 시설관리공단의 연도별 종합만족도는 2012년 92.8점에서 2013년 89.2점으로 3.6점 하락했으며, 2014년에는 90.9점으로 2013년 대비 1.7점 상승함
- 종합만족도는 90.9점으로 평가되었으며, 시설관리공단(81.8점)과 지방공기업(72.9점) 전체점수 보다 높게 나타남
- 마포구 시설관리공단의 종합만족도를 등급화 한 결과, 1등급인 '매우 우수한 수준'으로 나타남
- '서비스 환경' 차원은 점진개선 영역으로 나타나 점진적 개선이 필요하고, '서비스 과정', '서비스 결과'와 '사회적 만족' 차원이 유지강화 영역에 속해 유지강화 해야함

사업별

◆ 월드컵대형공영주차장 사업

- '월드컵대형공영주차장' 사업의 종합만족도는 91.6점으로 서울특별시 마포구 시설관리공단의 전체점수인 90.9점에 비해 0.7점 높게 나타남
- 항목별 강약점을 살펴보면, '지속성'이 상대적으로 강한 반면, '쾌적성'이 상대적으로 약한 것으로 나타남

◆ 시설(거주자)우선주차장 사업

- '시설(거주자)우선주차장' 사업의 종합만족도는 84.1점으로 서울특별시 마포구 시설관리공단의 전체점수인 90.9점에 비해 6.8점 낮게 나타남
- 차원별로는 '서비스 결과'와 '서비스 과정' 차원이 중점개선 영역으로 나타났으며, 항목별 강약점을 살펴보면, '편의성'이 상대적으로 강한 반면, '충족성'이 상대적으로 약한 것으로 나타남

사업별

◆ 마포창업복지관(임대관리) 사업

- '마포창업복지관(임대관리)' 사업의 종합만족도는 80.7점으로 서울특별시 마포구 시설관리공단 전체점수인 90.9점에 비해 10.2점 낮게 나타남
- 항목별 강약점을 살펴보면, '편의성'이 상대적으로 강한 반면, '지속성'이 상대적으로 약한 것으로 나타남

◆ 우리마포복지관(시설관리) 사업

- '우리마포복지관(시설관리)' 사업의 종합만족도는 90.3점으로 서울특별시 마포구 시설관리공단의 전체점수인 90.9점에 비해 0.6점 낮게 나타남
- 차원별로는 '서비스 결과' 차원이 중점개선 영역으로 나타났으며, 항목별 강약점을 살펴보면, '편의성'이 상대적으로 강한 반면, '접근성'이 상대적으로 약한 것으로 나타남

사업별

◆ 주민편익시설(체육) 사업

- '주민편익시설(체육)' 사업의 종합만족도는 85.6점으로 서울특별시 마포구 시설관리공단 전체점수인 90.9점에 비해 5.3점 낮게 나타남
- 차원별로는 '서비스 결과', '서비스 환경'과 '서비스 과정' 차원이 중점개선 영역으로 나타났으며, 항목별 강약점을 살펴보면, '공정성'이 상대적으로 강한 반면, '편익성'이 상대적으로 약한 것으로 나타남

◆ 주민편익시설 어린이집 사업

- '주민편익시설 어린이집' 사업의 종합만족도는 94.4점으로 서울특별시 마포구 시설관리공단 전체점수인 90.9점에 비해 3.5점 높게 나타남
- 항목별 강약점을 살펴보면, '충족성'이 상대적으로 강한 반면, '편의성'이 상대적으로 약한 것으로 나타남

사업별

◆ 염리생활체육관 사업

- '염리생활체육관' 사업의 종합만족도는 94.8점으로 서울특별시 마포구 시설관리공단의 전체점수인 90.9점에 비해 3.9점 높게 나타남
- 차원별로는 '서비스 환경' 차원이 중점개선 영역으로 나타났으며, 항목별 강약점을 살펴보면, '접근성'이 상대적으로 강한 반면, '향상적'이 상대적으로 약한 것으로 나타남

서울특별시 마포구 시설관리공단의 무궁한 발전을 기원합니다.

지방공기업평가원은 공정하고 정확하며 체계적인
조사를 위해 끊임없이 노력할 것을 약속 드립니다.

감사합니다.