결과보고서

2014 고객만족도조사

2014. 12.

제 출 문

마포구시설관리공단 귀중

본 보고서를

‘2014년 고객만족도조사’

결과 보고서로 제출합니다.

2014년 12월

㈜리서치랩

제 1 편. 마포구시설관리공단 외부고객만족도 조사

제 2 편. 마포구시설관리공단 내부고객만족도 조사

제 3 편. 마포구시설관리공단 잠재고객 및 이해관계자 의견 조사

제 1 편.

마포구시설관리공단 외부고객만족도 조사

목 차

I. 조사개요

II. 전체 조사 결과

III. 사업유형별 조사 결과

IV. 요약 및 제언

V. 부록

I. 조사 개요

1. 조사배경 및 목적
2. 조사 설계
3. 조사 내용
4. 분석 방법
5. 조사 절차

1. 조사배경 및 목적

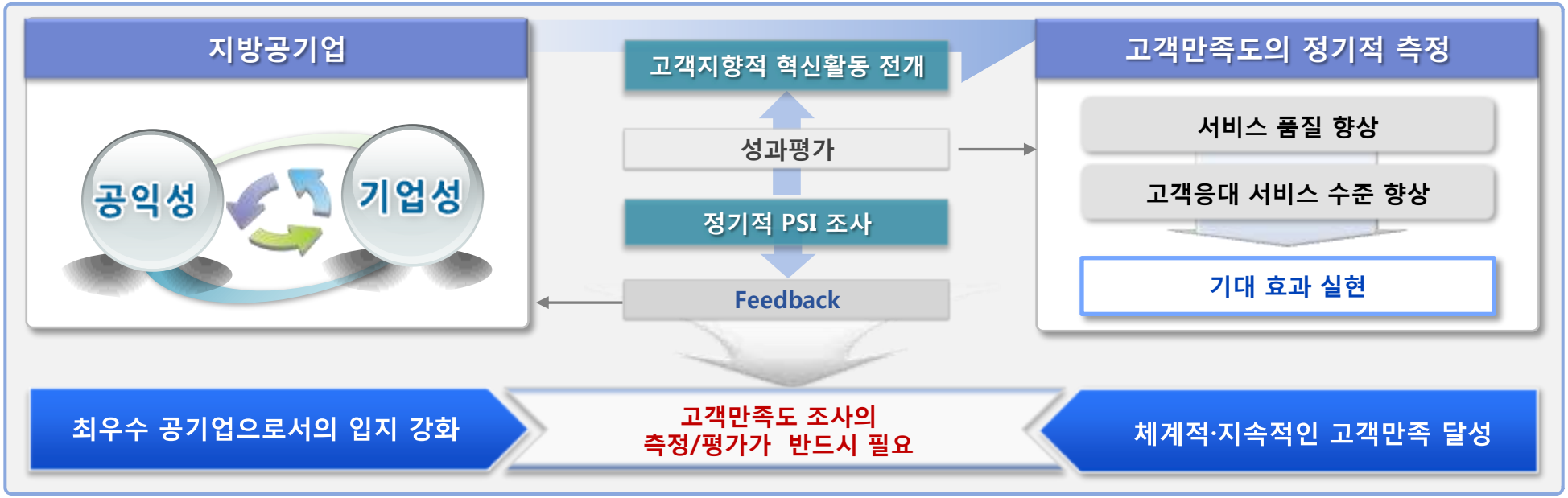
조사의 필요성

조 사 배 경

- 마포구시설관리공단은 4년 연속 국가생산성 대상 수상, 안전행정부 경영평가 서울시 자치구 1위 등 우수한 경영 성과를 지속적으로 거두고 있음
- 고객의 니즈에 대한 선제적 파악과 더욱 우수한 서비스 제공을 통해 높아진 고객의 기대에 지속적으로 부응하고 현 만족 수준을 유지 강화해야 할 필요성이 부각됨

조 사 목 적

- 고객만족 수준의 객관적이고 체계적인 측정과 분석을 통해 현황 파악의 정확성 및 시의성 향상
- 현황에 대한 상세한 이해와 고찰을 바탕으로 통찰력 있는 고객만족도 제고 전략 도출
- 각 전략목표 달성을 위한 세부 실행안 설계 및 추진



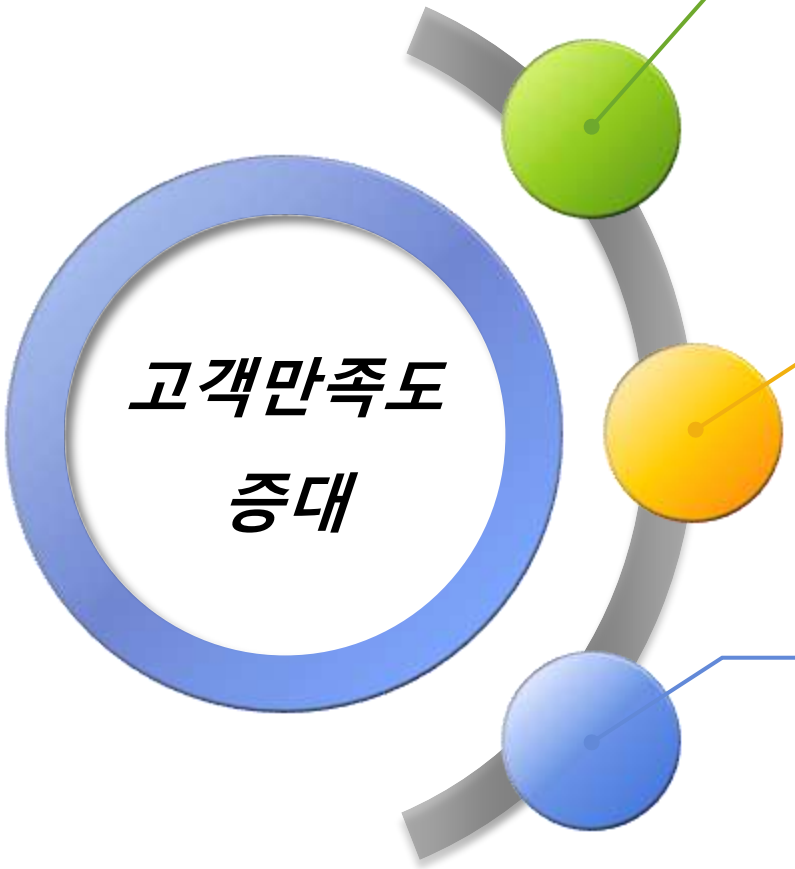
1. 조사배경 및 목적

고객만족도 조사 분석 방향 및 결과활용방안

	고객만족도 조사 분석 방향	결과 활용 방안	
차원별 비교/분석	• 서비스환경/과정/결과 및 사회적 만족도 측정 • 세부 차원에 대한 만족도 결과 비교 분석 • 차원별 중요도를 적용하여 종합 만족도 산출	차원별 만족도 측정을 통한 체계적이고 과학적인 종합만족도 점수 산출	정기적 평가에 의한 서비스품질 경쟁력 제고 관련 성과변수 수준 분석 및 사업유형별 비교분석
조사/분석 프레임	• 인구통계학적 특성에 따른 비교 분석 • 응답 특성별 비교 분석	고객 유형별 특성 파악을 통해 세부 개선 전략 도출	고객의 불만사항 및 Need Point 파악 고객 유형별 만족도 비교분석
사업의 강/약점 도출	• 서비스환경/과정/결과 및 사회적 만족도 • 세부 차원별 만족도와 중요도간 관계 분석 • 차원별 중요도를 적용하여 사업의 강약점 파악	IPA를 통한 사업의 강/약점 파악 유지/강화/개선 전략 수립	우선개선 과제별 전략적 Guideline Feedback 자원의 효율적 배분을 위한 우선개선 품질요인 도출

1. 조사배경 및 목적

조사를 통한 기대효과



신뢰/믿음을 통한 대국민 만족도 제고

- 고객만족경영 체계 확립
- 지방공기업의 존립 가치 증명
- 고객의 신뢰와 믿음을 통한 기관의 발전 도모

고객만족도에 대한 정확한 진단/측정

- 끊임없이 변화하고 다양한 고객의 욕구 파악
- 객관적/과학적 측정 및 진단
- 결과의 지속적 관리 및 분석

지방공기업 서비스 품질 향상

- 고객중심의 서비스 실현
- 지방공기업에 대한 이미지 향상
- 효율적인 운영과 책임 경영

조사 준비 및 설계

조사 설계 수립

- 마포구시설관리공단의 고유한 사업 특성 반영
- 사업영역, 고객정의, 표본수, 표본추출 방법 적정성 확보

설문지 수정 및 보완

- 기본 고객만족도조사 모델을 바탕으로 각 사업의 특성을 반영하여 수정/보완
- 2013년 고객만족도 모델 및 사업유형별 설문문항 개발

실사 관리

- 12명의 전문 조사원 및 1명의 전담 슈퍼바이저가 독립 팀을 구성해 고객만족도 조사 운영
- 실사 진행 시 발생 가능한 문제 해결 방안 제시

조사대상	마포구시설관리공단의 서비스 이용 경험 고객
표본 추출	무작위 추출(Random Sampling)
표본 크기	총 250 sample
자료 수집 도구	구조화된 설문지(Structured Questionnaire)
자료 수집 방법	방문조사 및 Web-CATI를 이용한 전화조사
조사 기간	2014년 11월 03일 ~ 19일

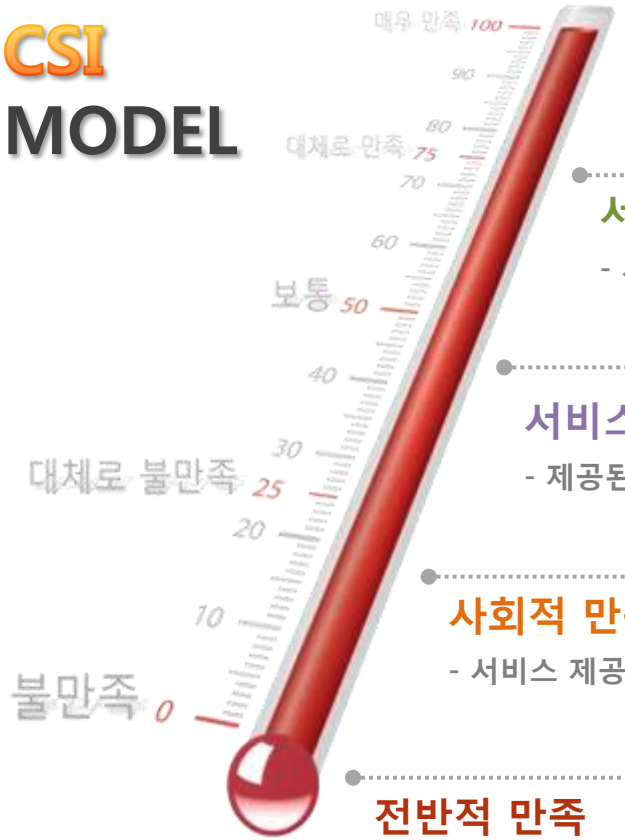
사업 및 고객유형별 표본 수

고객유형	사업장 유형	조사방법	샘플 수
농수산물 이용고객	-	면접조사	35
농수산물 입점고객	-	전화조사(CATI)	20
시설관리 이용고객	종합행정타운	전화조사(CATI)	25
	마포아트센터	전화조사(CATI)	20
	창업복지관	전화조사(CATI)	20
	우리마포복지관	전화조사(CATI)	10
	배드민턴장	전화조사(CATI)	20
주민편익사업 이용고객	주민편익시설	면접조사	35
	염리체육관	면접조사	20
주차장 이용고객	거주자우선주차	전화조사(CATI)	25
	시설(공영)주차장	면접조사	20
합 계			250

평가모델 구성

❖ 각 항목 구성은 사업유형에 따라 상이할 수 있음

CSI MODEL



서비스 환경
- 물리적 서비스 환경에 대한 만족도

- 편의성 : 이용환경의 편리성, 시설의 편리성 등에 대한 평가
- 쾌적성 : 시설환경의 쾌적성, 청결성 대한 평가

서비스 과정
- 서비스 과정에 대한 만족도

- 접근성 : 안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가
- 대응성 : 고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가
- 신속성 : 이의나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가

서비스 결과
- 제공된 서비스 결과에 대한 만족도

- 편익성 : 서비스를 통한 이익 등에 대한 평가
- 신뢰성 : 서비스에 대한 신뢰성 등에 대한 평가
- 충족성 : 서비스를 통한 요구 충족 여부 등에 대한 평가

사회적 만족
- 서비스 제공 주체의 사회적 역할에 대한 만족도

- 공익성 : 서비스를 통한 공익 실현 및 기여도 등에 대한 평가
- 공정성 : 공정한 서비스 제공 여부 등에 대한 평가
- 지속성 : 서비스에 대한 지속적 확대 제공 등에 대한 평가

전반적 만족
- 서비스에 대한 전반적 만족도

- 향상적 : 서비스에 대한 향상적 만족 수준 평가
- 상대적 : 서비스에 대한 상대적 만족 수준 평가
- 절대적 : 서비스에 대한 절대적 만족 수준 평가

분석 절차 및 기법

설문조사 → CATI 시스템을 활용한 전화조사 실시

응답 문항 검증 → 문항 신뢰성 검증 : Cronbach's alpha

설문지 체크

조사결과 분석

종합 만족도

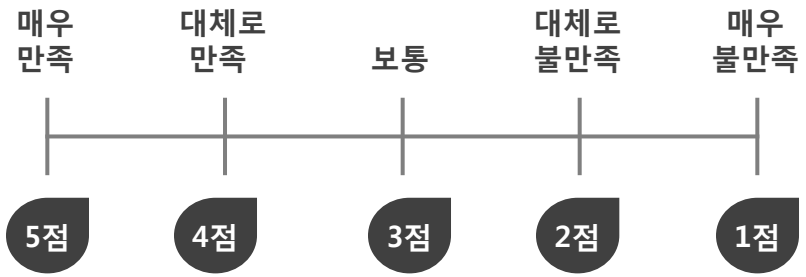
비중	차원	세부 항목
10%	차원 1 서비스 환경	편의성, 쾌적성
20%	차원 2 서비스 과정	접근성, 대응성, 신속성
20%	차원 3 서비스 결과	신뢰성, 충족성
20%	차원 4 사회적 만족	공익성, 지속성
30%	차원 5 전반적 만족	향상적, 상대적, 절대적

전반적 만족도와 차원만족도의 Correlation – r^2값 산출

4. 분석 방법

만족도 해석 및 CSI 산출 방법

PSI 모델 척도



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)

마포구시설관리공단 CSI. = *w1* (∑ 서비스 환경 만족도 / N) + *w2* (∑ 서비스 과정 만족도 / N) + w3 (∑ 서비스 결과 만족도 / N) + w4 (∑ 사회적 만족도 / N) + *w5* (∑ 전반적 만족도 / N)

W1 = 서비스 환경 중요도(10%) W2 = 서비스 과정 중요도(20%) W3 = 서비스 결과 중요도(20%)

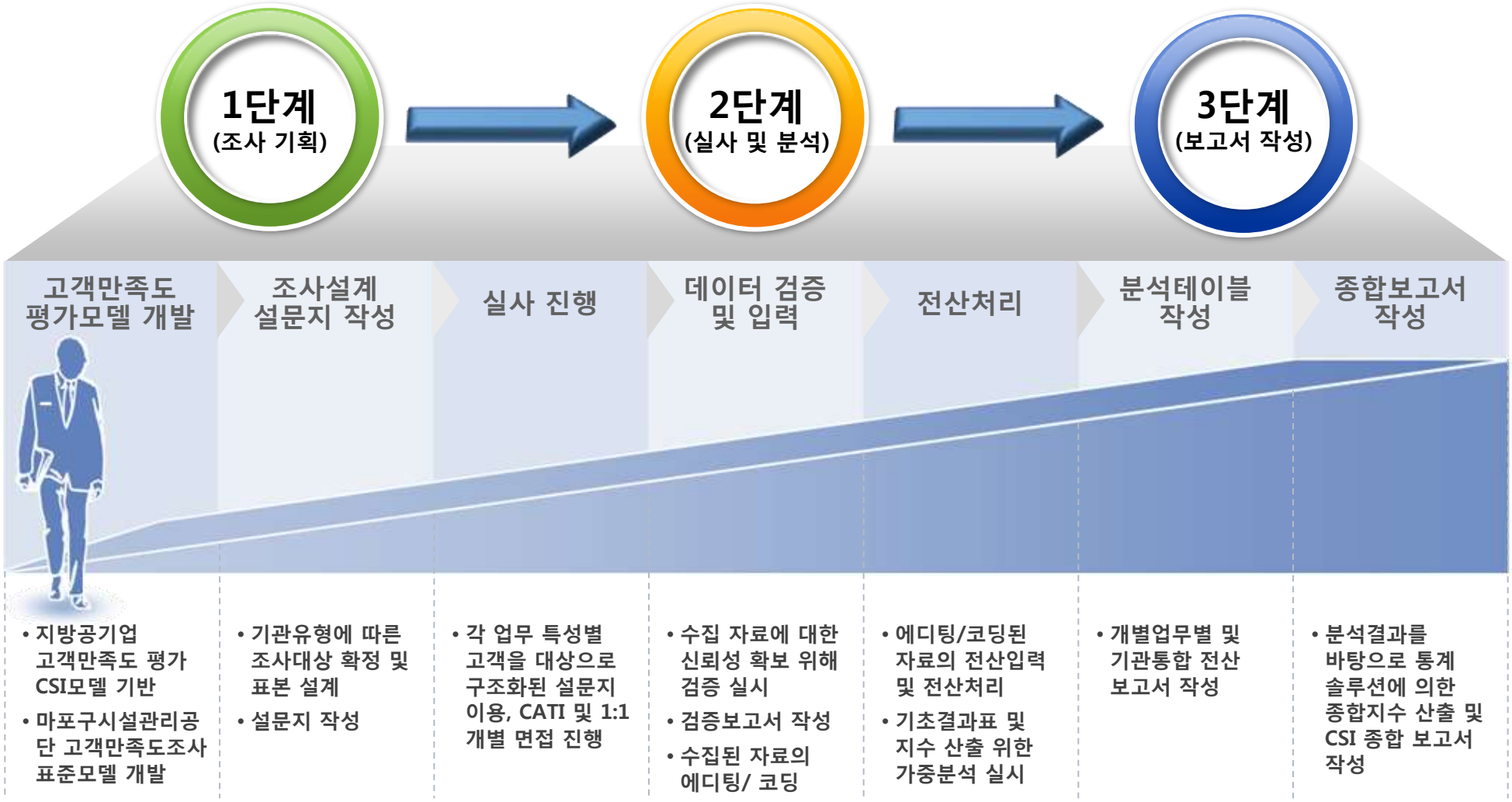
W4 = 사회적 만족 중요도(20%) W5 = 전반적 만족 중요도(30%)

본 CSI 측정의 장점

- 추정치가 아닌 측정치를 이용
  → Missing Value의 발생이 없는 실제 측정치를 이용, 정확한 CSI 도출
- 단일 차원 체감만족도를 이용한 기존 측정방법의 오차 최소화
  → 체감만족도 측정의 차원을 개념의 조작적 정의를 통해 다차원으로 분산, 오차를 최소화

5. 조사절차

조사 진행 절차



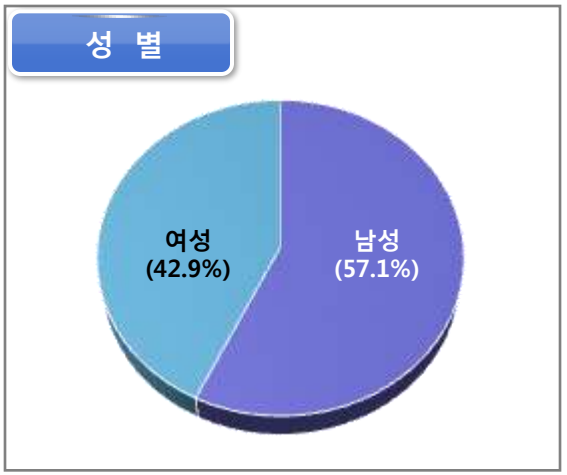
Ⅱ. 전체 조사 결과

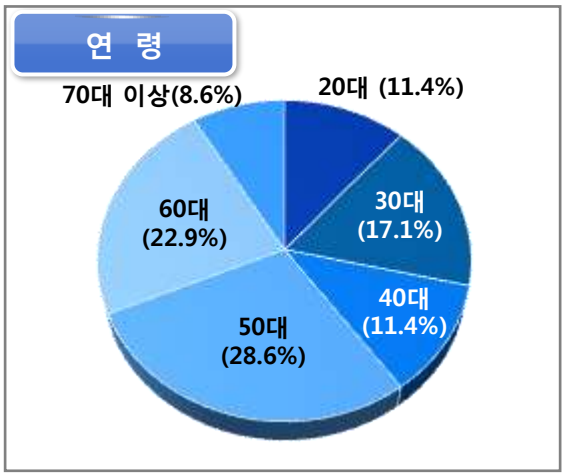
1. 응답자 특성
2. 사업유형별 만족도
3. 항목별 강·약점 분석

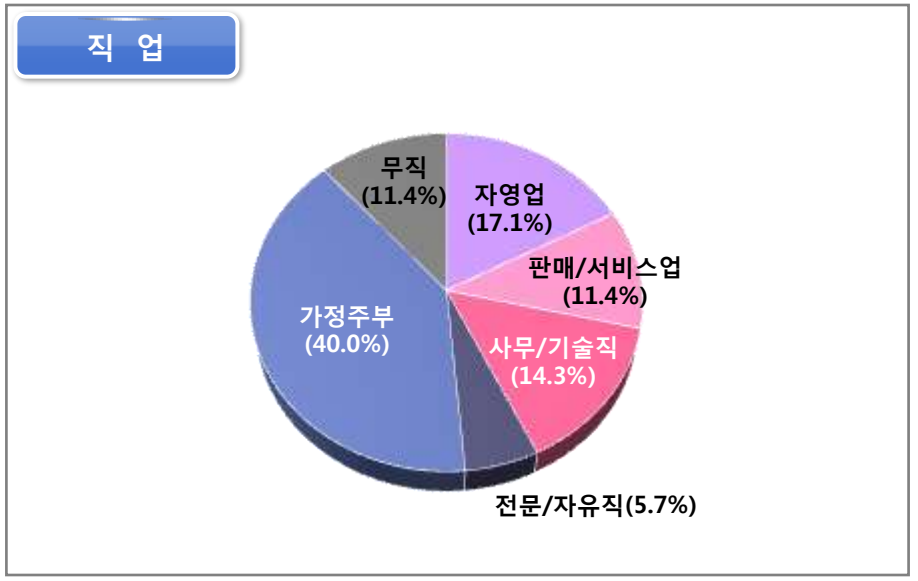
1. 응답자 특성

마포농수산물시장 이용고객

구 분		사례 수(명)
전 체		(35)
성 별	남성	(20)
	여성	(15)
연 령	20대	(4)
	30대	(6)
	40대	(4)
	50대	(10)
	60대	(8)
	70대 이상	(3)
직 업	자영업	(6)
	판매/서비스업	(4)
	사무/기술직	(5)
	전문/자유직	(2)
	가정주부	(14)
	무직	(4)



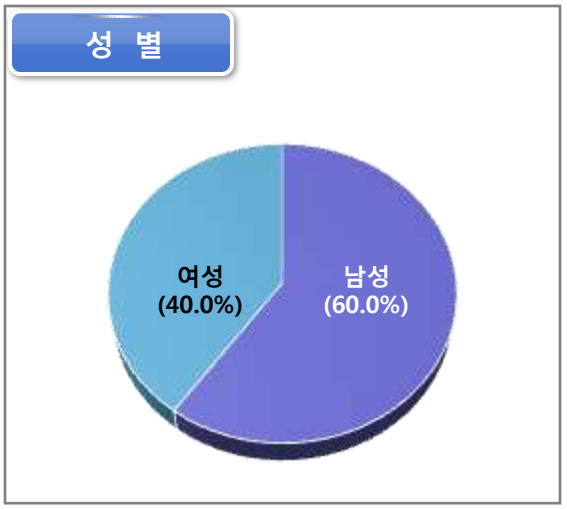


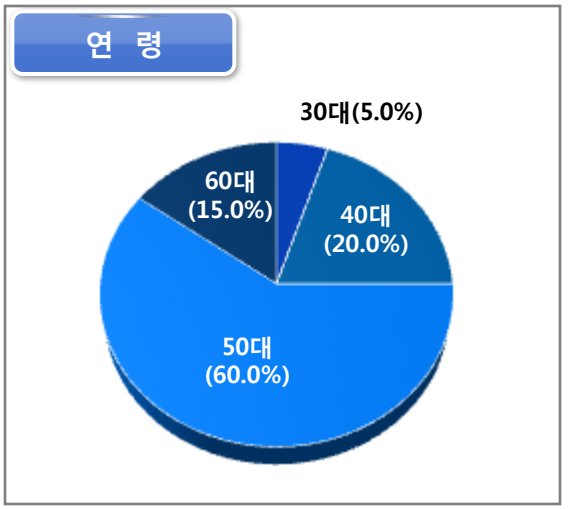


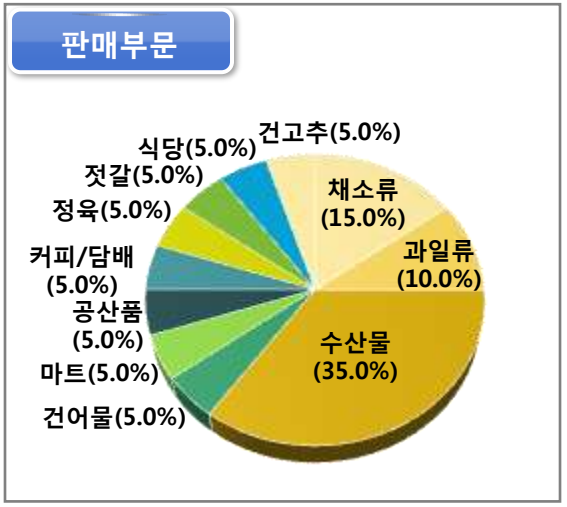
1. 응답자 특성

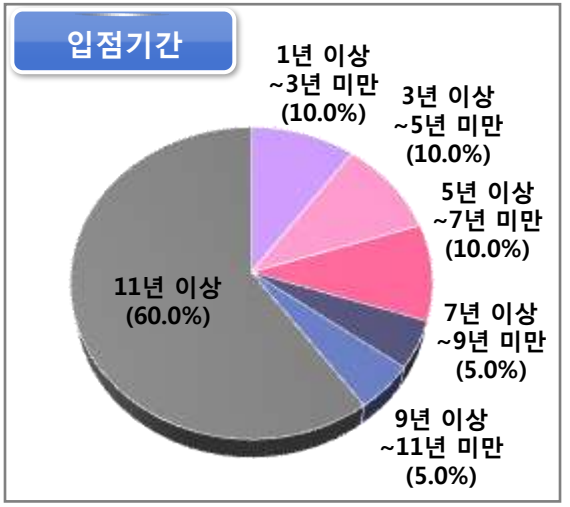
마포농수산물시장 입점고객

구 분		사례 수(명)
전 체		(20)
성 별	남성	(12)
	여성	(8)
연 령	30대	(1)
	40대	(4)
	50대	(12)
	60대	(3)
판매부문	채소류	(3)
	과일류	(2)
	수산물	(7)
	건어물	(1)
	마트	(1)
	공산품	(1)
	커피/담배	(1)
	정육	(1)
	젓갈	(1)
	식당	(1)
	건고추	(1)
입점기간	1년 이상~3년 미만	(2)
	3년 이상~5년 미만	(2)
	5년 이상~7년 미만	(2)
	7년 이상~9년 미만	(1)
	9년 이상~11년 미만	(1)
	11년 이상	(12)





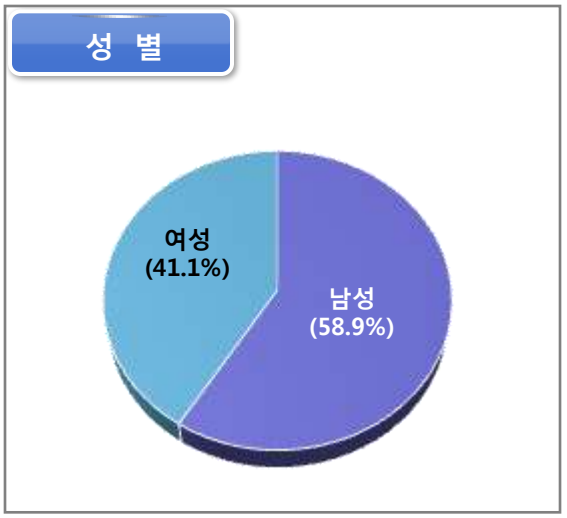


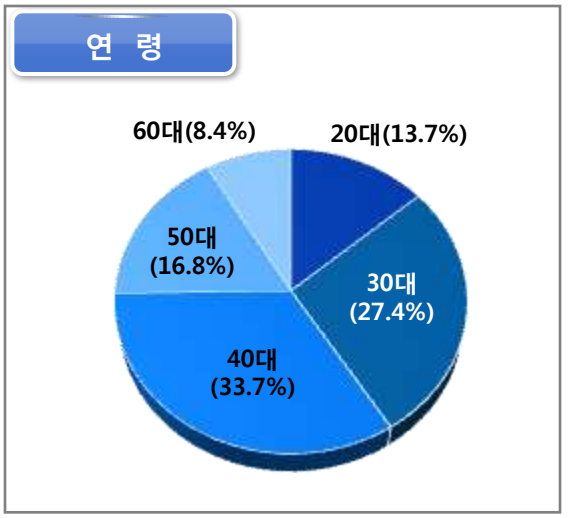


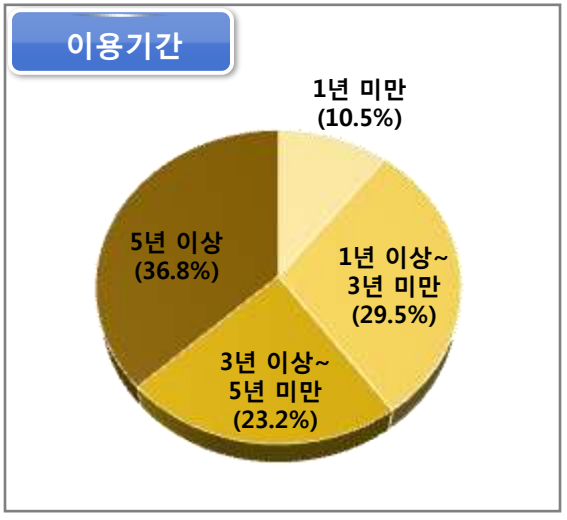
1. 응답자 특성

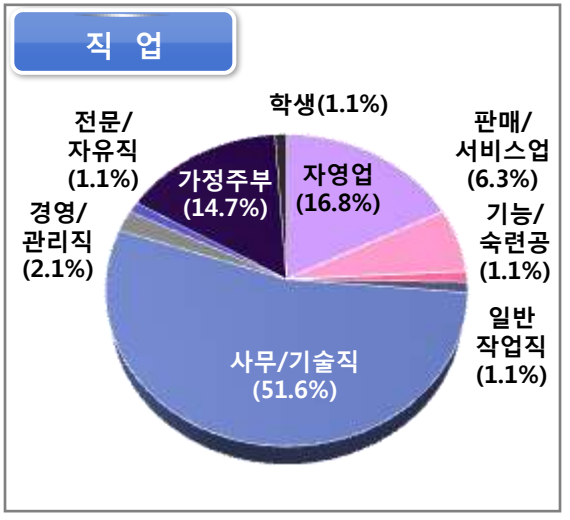
시설관리팀 시설 이용고객

구 분		사례 수(명)
전 체		(95)
성 별	남	(56)
	여	(39)
연 령	20대	(13)
	30대	(26)
	40대	(32)
	50대	(16)
	60대	(8)
기 간	1년미만	(10)
	1년이상~3년미만	(28)
	3년이상~5년미만	(22)
	5년이상	(35)
직 업	자영업	(16)
	판매/서비스업	(6)
	기능/숙련공	(1)
	일반 작업직	(1)
	사무/기술직	(49)
	경영/관리직	(2)
	전문/자유직	(1)
	가정주부	(14)
	학생	(1)





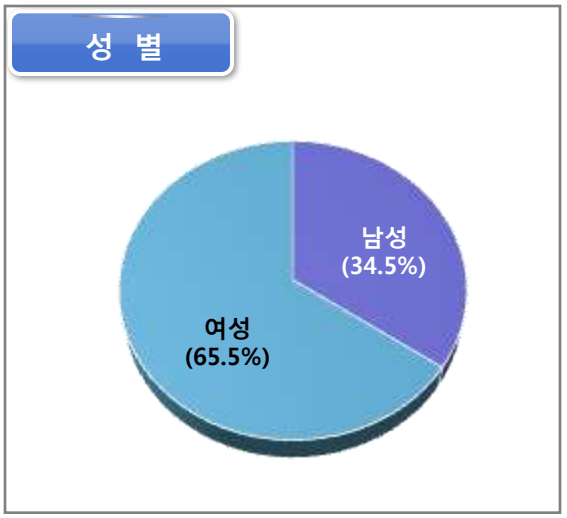


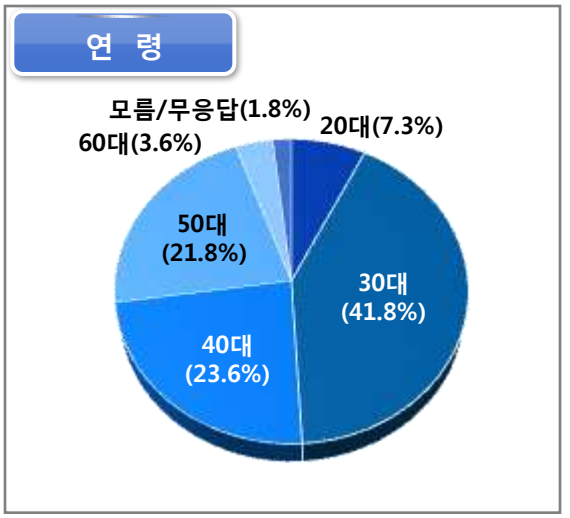


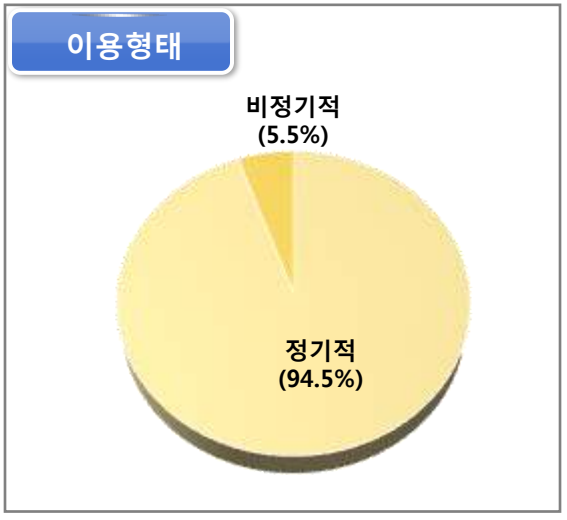
1. 응답자 특성

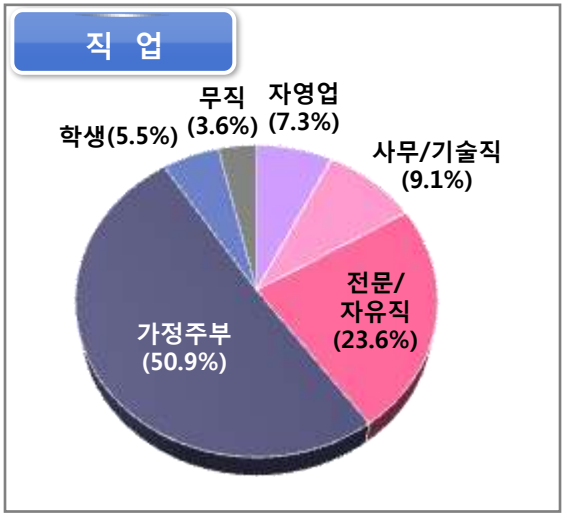
체육·문화시설 이용고객

구 분		사례 수(명)
전 체		(55)
성 별	남성	(19)
	여성	(36)
연 령	20대	(4)
	30대	(23)
	40대	(13)
	50대	(12)
	60대	(2)
	모름/무응답	(1)
이용형태	정기적	(52)
	비정기적	(3)
직 업	자영업	(4)
	사무/기술직	(5)
	전문/자유직	(13)
	가정주부	(28)
	학생	(3)
	무직	(2)





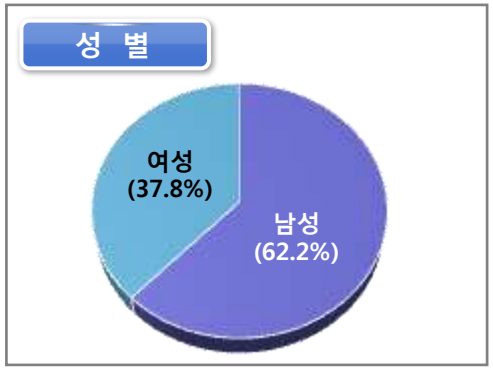


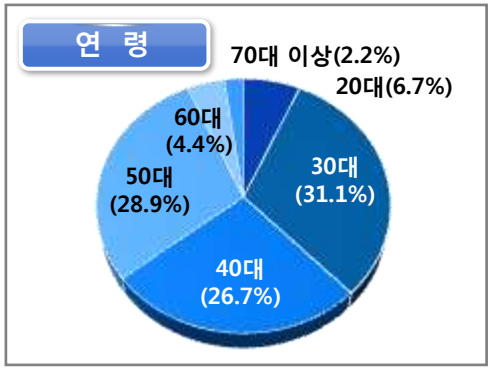


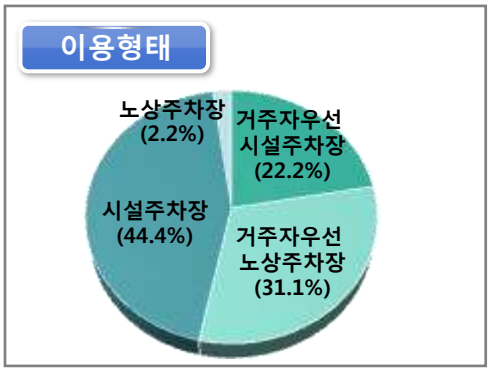
1. 응답자 특성

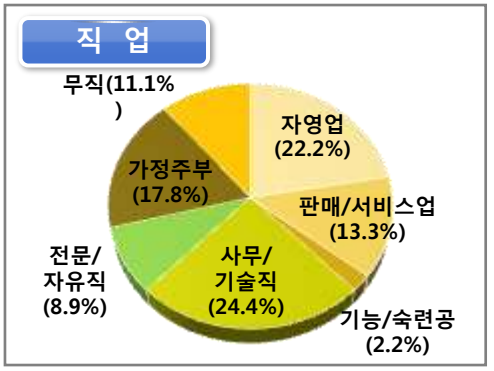
주차장 이용고객

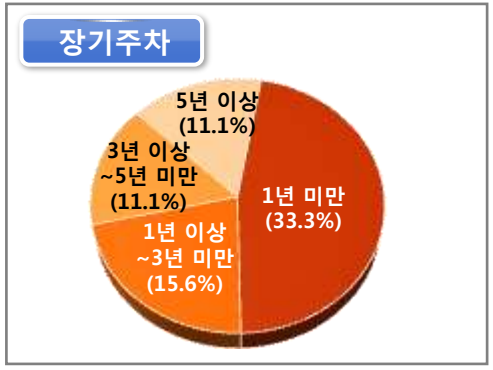
구 분		사례 수(명)
전 체		(45)
성 별	남성	(28)
	여성	(17)
연 령	20대	(3)
	30대	(14)
	40대	(12)
	50대	(13)
	60대	(2)
	70대 이상	(1)
이용형태	거주자 우선 시설주차장	(10)
	거주자 우선 노상주차장	(14)
	시설주차장	(20)
	노상주차장	(1)
장기주차 이용기간	1년 미만	(15)
	1년 이상~3년 미만	(7)
	3년 이상~5년 미만	(5)
	5년 이상	(5)
길거리주차 이용 횟수	3번 미만	(1)
	4번~6번	(1)
	10번 이상	(11)
직 업	자영업	(10)
	판매/서비스업	(6)
	기능/숙련공	(1)
	사무/기술직	(11)
	전문/자유직	(4)
	가정주부	(8)
	무직	(5)

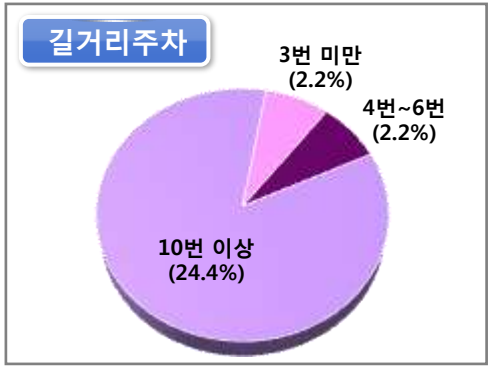








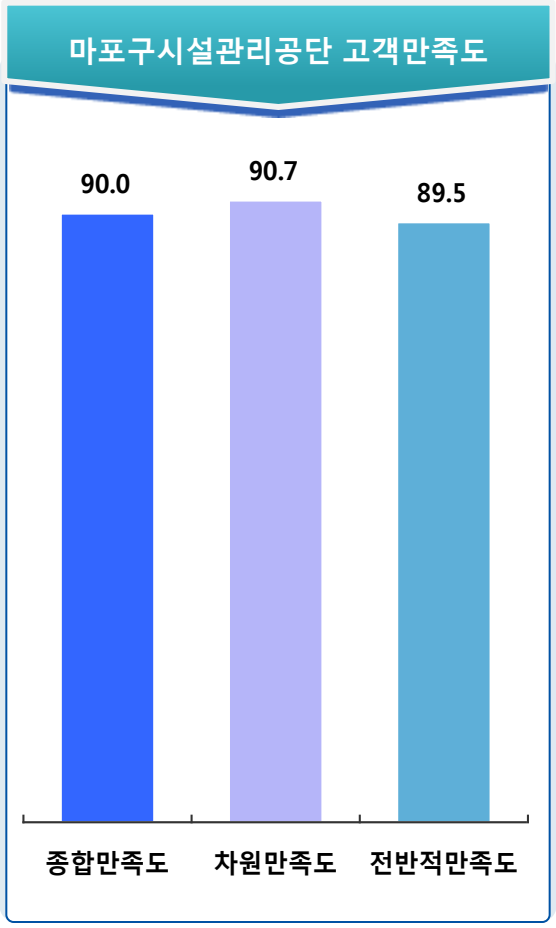


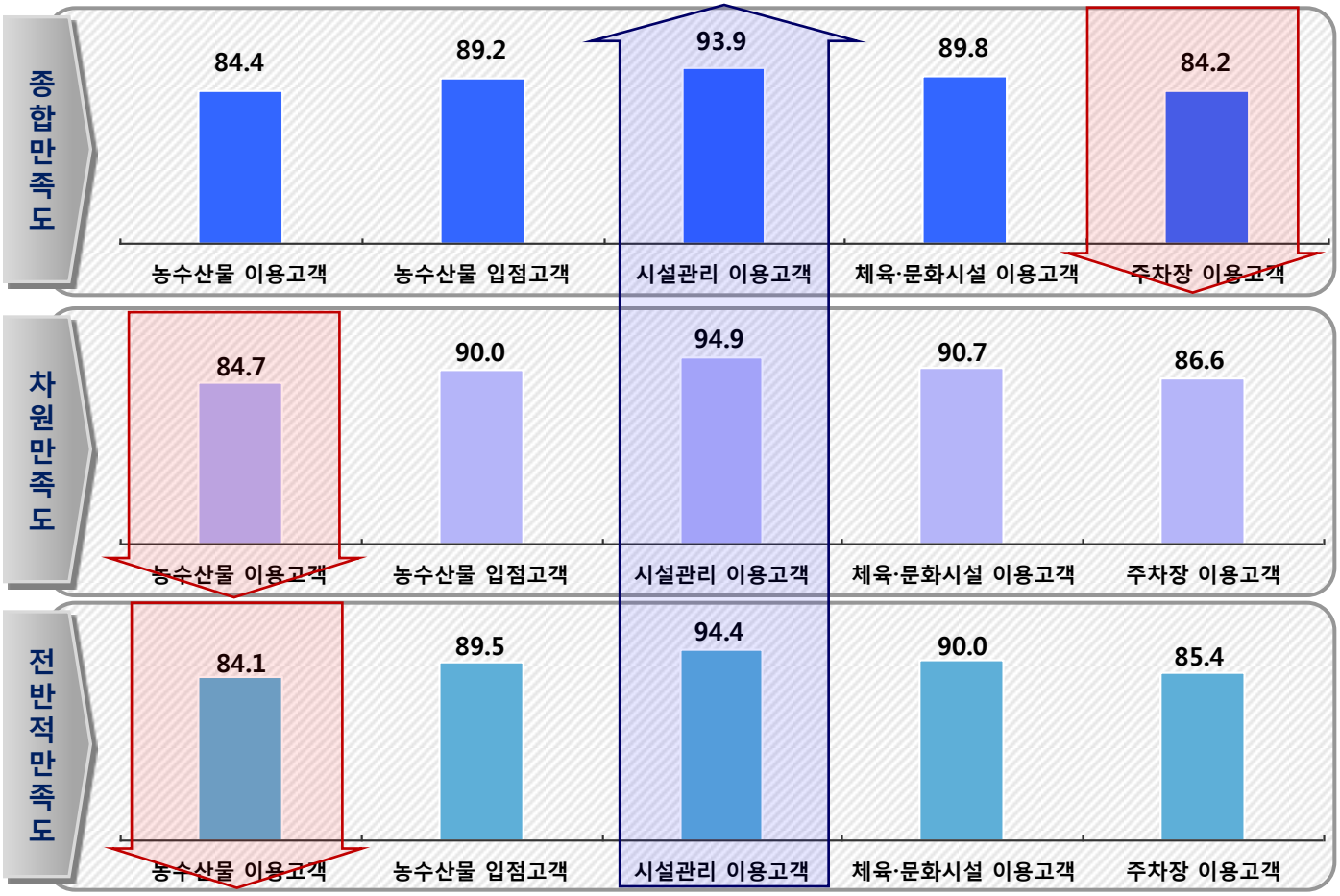


2. 사업 유형별 만족도

만족도 유형별 조사 결과

- 마포구시설관리공단의 고객만족도 조사 결과, 종합만족도는 90.0점의 우수한 수준으로 나타남.
- 사업장별로는 '시설관리 이용고객'이 91.4점의 가장 높은 종합만족도를, '주차장 이용고객'이 84.2점의 가장 낮은 종합만족도를 보임.



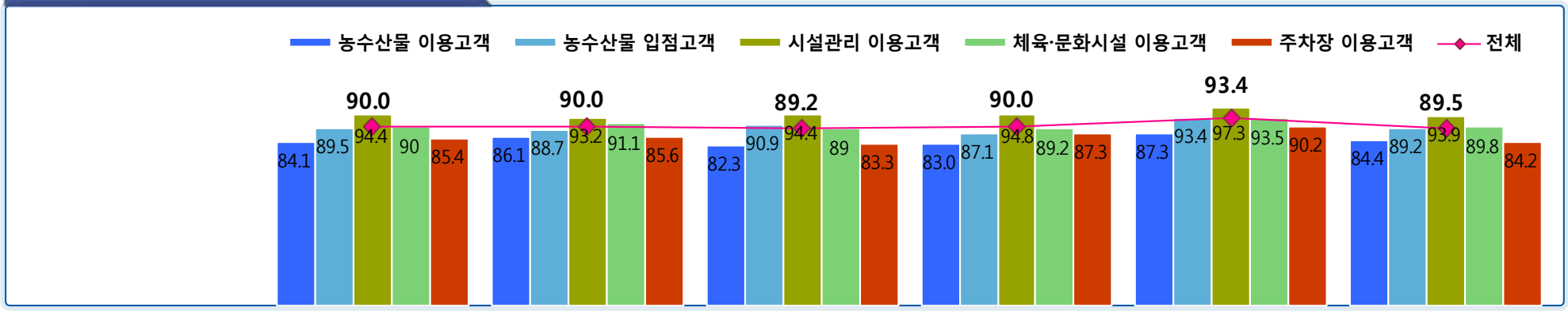


2. 사업 유형별 만족도

차원별 만족도

- 마포구시설관리공단의 고객만족도 조사 결과를 차원별로 살펴본 결과 '사회적 만족'에서 93.4점의 가장 높은 점수를, '서비스 과정'에서 89.2점의 가장 낮은 점수를 받은 것으로 나타남.

사업유형별 차원만족도

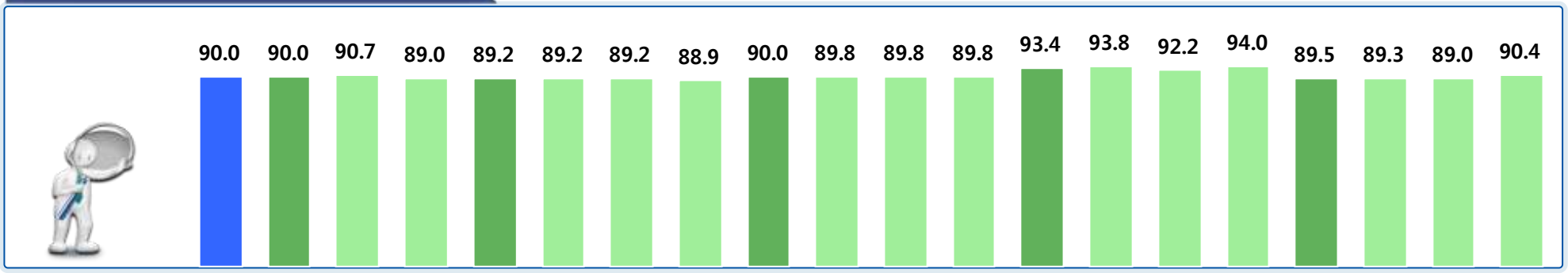


사업유형	종합 만족도	서비스환경 부문	서비스과정 부문	서비스결과 부문	사회적만족 부문	전반적 만족도
전 체	**90.0**	**90.0**	**89.2**	**90.0**	**93.4**	**89.5**
농수산물 이용고객	**84.1**	86.1	82.3	83.0	87.3	84.4
농수산물 입점고객	**89.5**	88.7	90.9	87.1	93.4	89.2
시설관리 이용고객	**94.4**	93.2	94.4	94.8	97.3	93.9
체육·문화시설 이용고객	**90.0**	91.1	89.0	89.2	93.5	89.8
주차장 이용고객	**85.4**	85.6	83.3	87.3	90.2	84.2

2. 사업 유형별 만족도

세부 항목 만족도

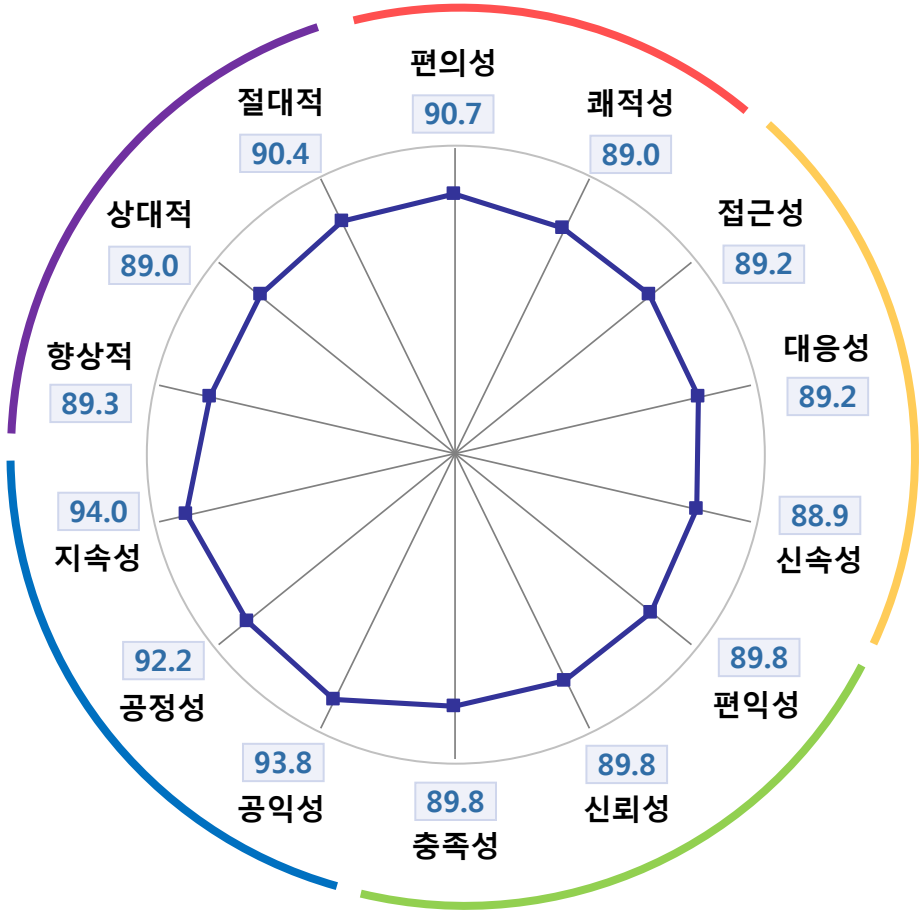
사업유형별 세부항목 만족도



구 분	종합 만족도	서비스 환경	편익성	쾌적성	서비스 과정	접근성	대응성	신속성	서비스 결과	편익성	신뢰성	충족성	사회적 만족	공익성	공정성	지속성	전반적 만족도	향상적	상대적	절대적
전 체	90.0	90.0	90.7	89.0	89.2	89.2	89.2	88.9	90.0	89.8	89.8	89.8	93.4	93.8	92.2	94.0	89.5	89.3	89.0	90.4
농수산물 이용고객	84.1	86.1	86.7	85.5	82.3	82.0	82.9	81.5	83.0	83.4	81.5	83.4	87.3	87.7	84.6	88.2	84.4	82.8	85.0	85.3
농수산물 입점고객	89.5	88.7	92.8	84.7	90.9	93.6	88.6	90.0	87.1	85.5	87.2	87.7	93.4	94.4	92.2	93.0	89.2	90.5	87.2	90.0
시설관리 이용고객	94.4	93.2	92.1	94.7	94.4	93.9	94.5	94.6	94.8	93.4	95.2	95.1	97.3	97.6	97.4	96.6	93.9	94.0	93.2	94.5
체육·문화시설 이용고객	90.0	91.1	92.1	90.1	89.0	88.4	89.1	89.1	89.2	89.7	88.6	89.4	93.5	93.9	92.1	93.7	89.8	88.8	89.8	90.7
주차장 이용고객	85.4	85.6	88.2	80.4	83.3	83.9	83.5	81.7	87.3	89.2	87.5	85.1	90.2	89.9	87.1	93.7	84.2	84.4	82.9	85.4

3. 항목별 강·약점 분석

차원/세부 항목별 강·약점



Ⅲ. 사업유형별 조사 결과

1. 마포농수산물시장 이용고객
2. 마포농수산물시장 입점고객
3. 시설관리팀 시설 이용고객
4. 체육·문화시설 이용고객
5. 주차장 이용고객

1. 마포농수산물시장 이용고객

1) 조사 내용

2) 차원별 만족도

3) 응답자 특성별 만족도

4) 항목별 강·약점 분석

5) 기타 개선 요구사항

1) 조사 내용

마포농수산물시장 이용고객 조사내용

CSI MODEL

- 서비스 환경
- 서비스 과정
- 서비스 결과
- 사회적 만족
- 전반적 만족

차 원	세부 항목	측 정
서비스 환경	편 의 성	• 마포농수산물시장은 이용하기 편리하다 • 마포농수산물시장의 농수산물은 신선하다
서비스 환경	쾌 적 성	• 마포농수산물시장의 시설은 잘 관리되고 있다 • 마포구시설관리공단은 깨끗한 시장환경 조성을 위해 노력한다

1) 조사 내용

마포농수산물시장 이용고객 조사내용

CSI MODEL

- 서비스 환경
- 서비스 과정
- 서비스 결과
- 사회적 만족
- 전반적 만족

차 원	세부 항목	측 정
서비스 과정	접 근 성	• 농수산물 이용 안내가 잘 되고 있다 • 마포농수산물시장 이용과 관련해 문의하기 수월하다
	대 응 성	• 마포구시설관리공단 직원들은 친절하다 • 마포농수산물시장에 대한 민원을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	신 속 성	• 마포농수산물시장과 관련한 일반업무들을 직원들이 신속하게 처리한다

1) 조사 내용

마포농수산물시장 이용고객 조사내용

CSI MODEL

- 서비스 환경
- 서비스 과정
- 서비스 결과
- 사회적 만족
- 전반적 만족

차 원	세부 항목	측 정
서비스 결과	편 익 성	• 마포농수산물시장의 농수산물은 다양하다 • 마포농수산물시장의 경매가격에 쉽게 접근할 수 있다
	신 뢰 성	• 마포구시설관리공단의 업무처리는 신뢰할 수 있다 • 마포구시설관리공단 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다
	충 족 성	• 마포구시설관리공단 담당직원들은 업무에 대한 전문성을 갖고 있다

1) 조사 내용

마포농수산물시장 이용고객 조사내용

CSI MODEL

- 서비스 환경
- 서비스 과정
- 서비스 결과
- **사회적 만족**
- 전반적 만족

차 원	세부 항목	측 정
사회적 만족	공 익 성	• 마포농수산물시장은 시민들에게 도움이 된다 • 마포농수산물시장은 농수산물의 유통에 기여하고 있다
	공 정 성	• 마포농수산물시장의 업무처리는 공정하다
	지 속 성	• 마포농수산물시장을 계속 이용하고 싶다 • 마포농수산물시장을 농수산물 구매처로 다른 사람에게 추천할 용의가 있다

1) 조사 내용

마포농수산물시장 이용고객 조사내용

CSI MODEL

- 서비스 환경
- 서비스 과정
- 서비스 결과
- 사회적 만족
- 전반적 만족

차 원	세부 항목	측 정
전반적 만족	향 상 적	• 마포농수산물시장 관련 서비스가 과거보다 전반적으로 나아졌다
	상 대 적	• 마포농수산물시장 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절 대 적	• 마포농수산물시장 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

2) 차원별 만족도

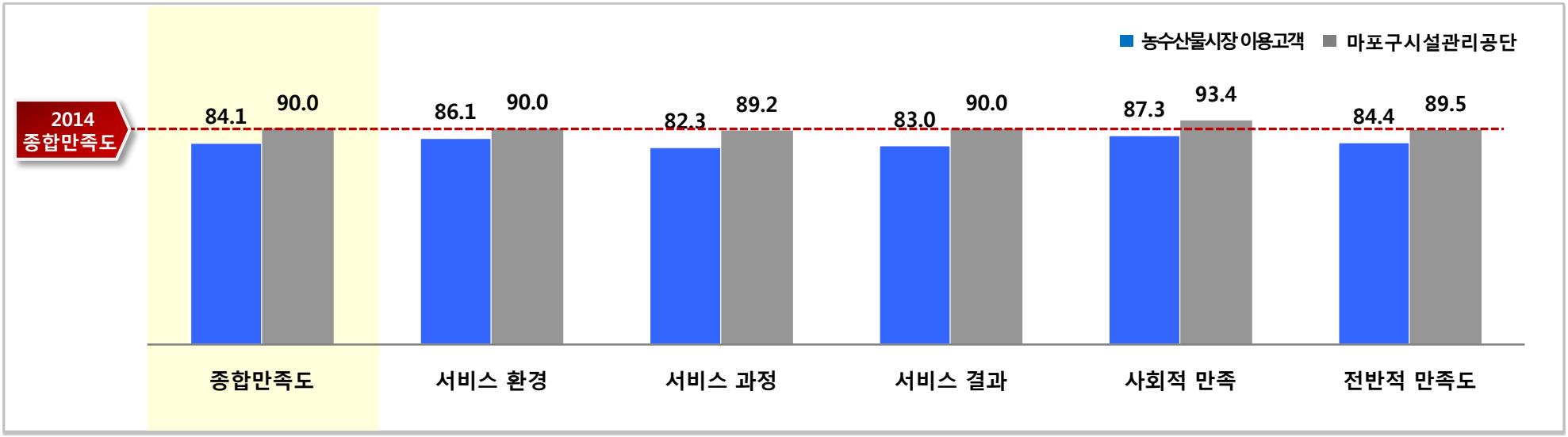
전체 조사결과 비교

- 농수산물시장 이용고객의 종합만족도는 84.1점으로 2014년 마포구시설관리공단 종합만족도 점수 대비 5.9점 낮게 나타남.
- 차원별 점수는 '사회적 만족' 차원에서 87.3점으로 가장 높게, '서비스 과정' 차원에서 82.3점으로 가장 낮게 도출됨.

구 분	종합만족도	GAP	서비스 환경	GAP	서비스 과정	GAP	서비스 결과	GAP	사회적 만족	GAP	전반적 만족	GAP
마포구시설관리공단 전체(A)	90.0	-	90.0	-	89.2	-	90.0	-	93.4	-	89.5	-
마포농수산물시장 이용고객(B)	84.1	▽5.9	86.1	▽3.9	82.3	▽6.9	83.0	▽6.9	87.3	▽6.2	84.4	▽5.2

* GAP = B – A

[단위 : 100점 만점]

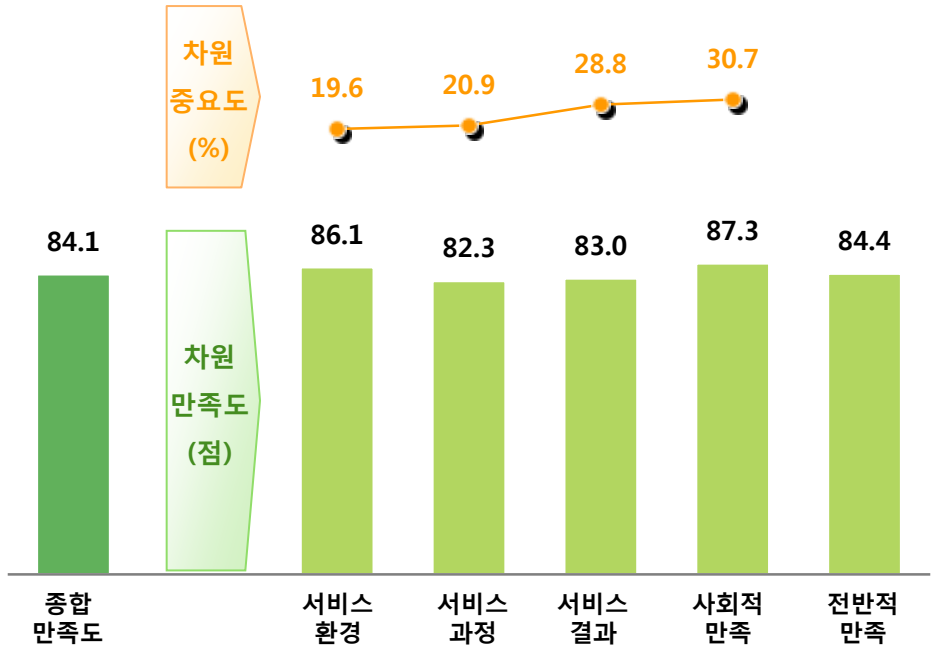


2) 차원별 만족도

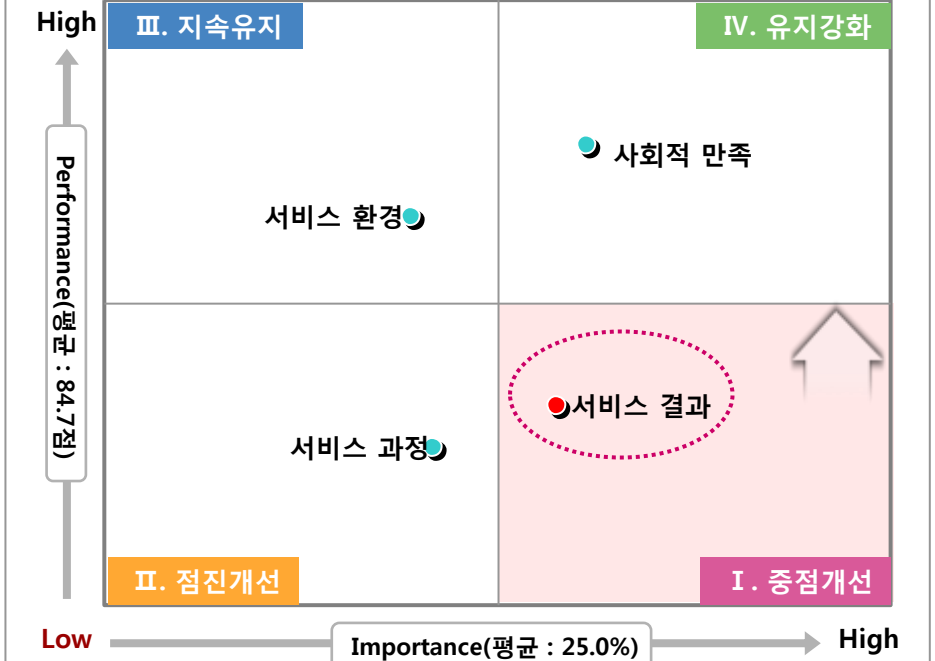
차원별 중요도 및 IPA 분석

- 농수산물시장 이용고객의 조사 결과에 대한 차원별 IPA 분석 결과 '서비스 결과' 항목이 중요도에 비해 낮은 만족도를 보여 중점적 개선이 필요한 것으로 나타났으며, '서비스 과정' 차원 역시 만족도가 낮아 점진적 개선 노력이 필요한 것으로 나타남.
- '서비스 환경' 차원은 낮은 중요도에 비해 만족도가 높아 현재의 우수한 만족도 수준을 지속유지해야 하는 것으로 분석됨.

차원별 만족도 및 중요도

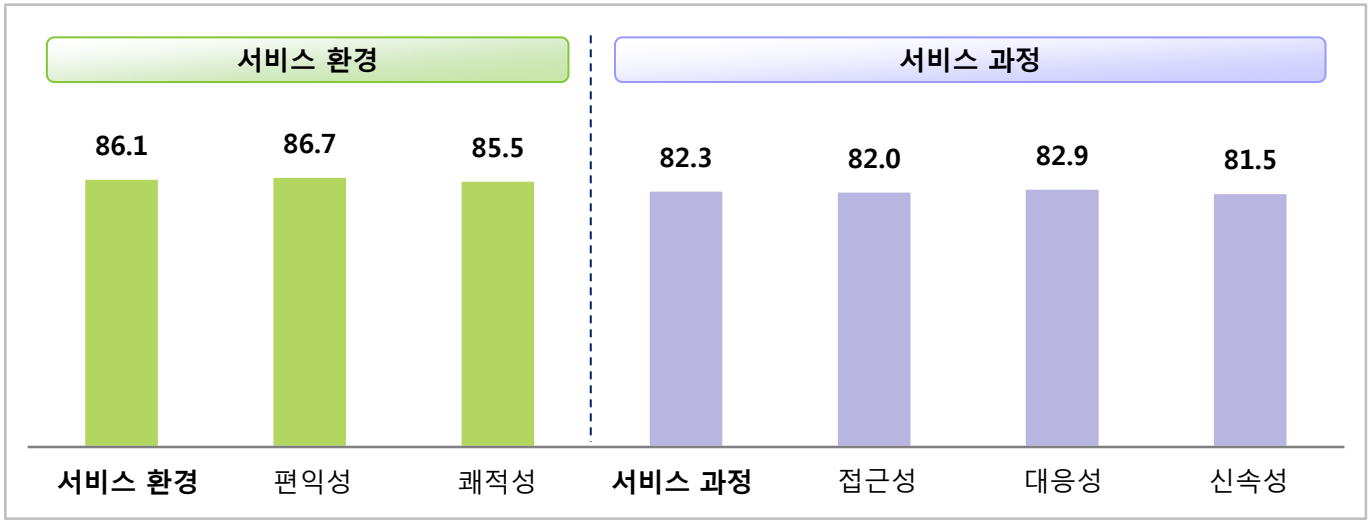


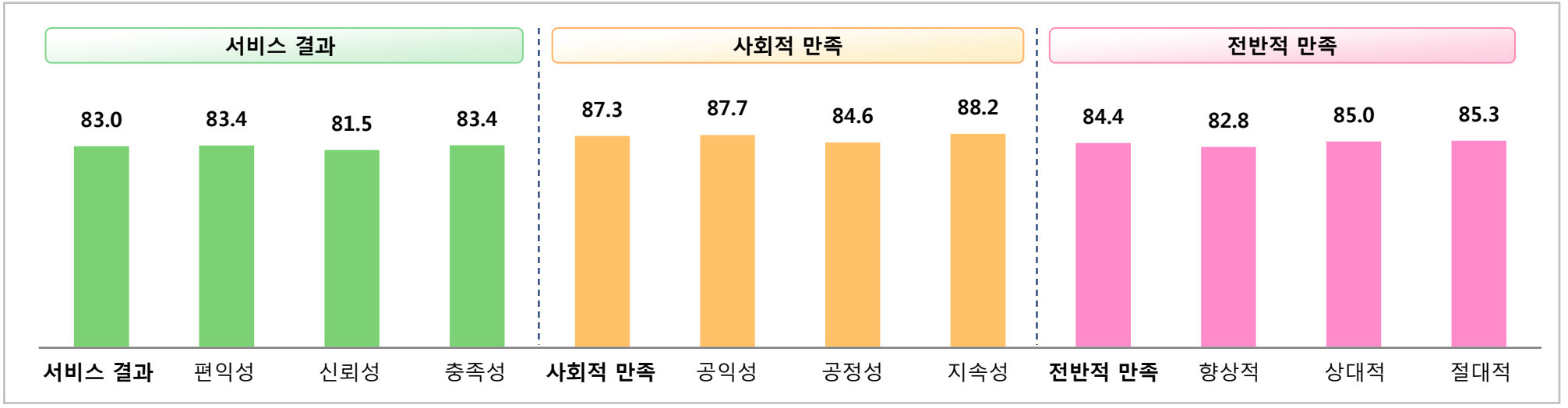
IPA (Importance Performance Analysis)



2) 차원별 만족도

세부 차원별 만족도

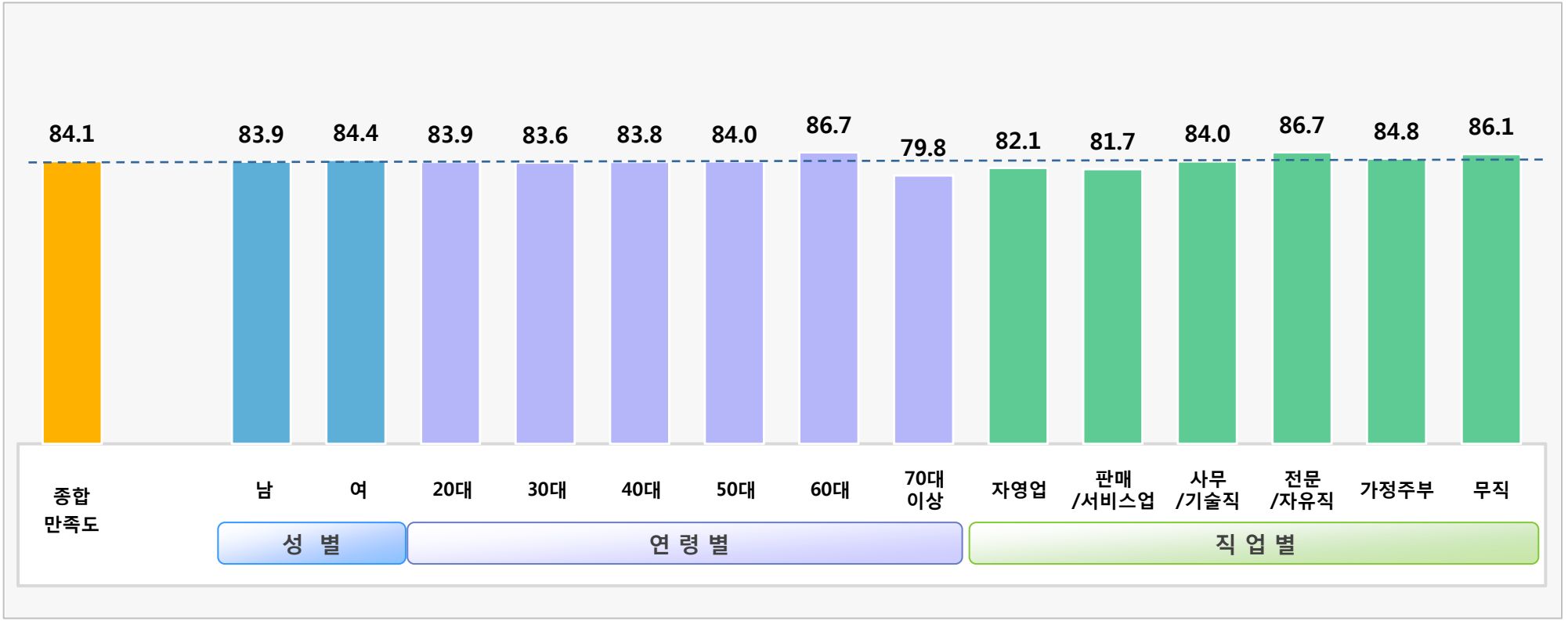




3) 응답자 특성별 만족도

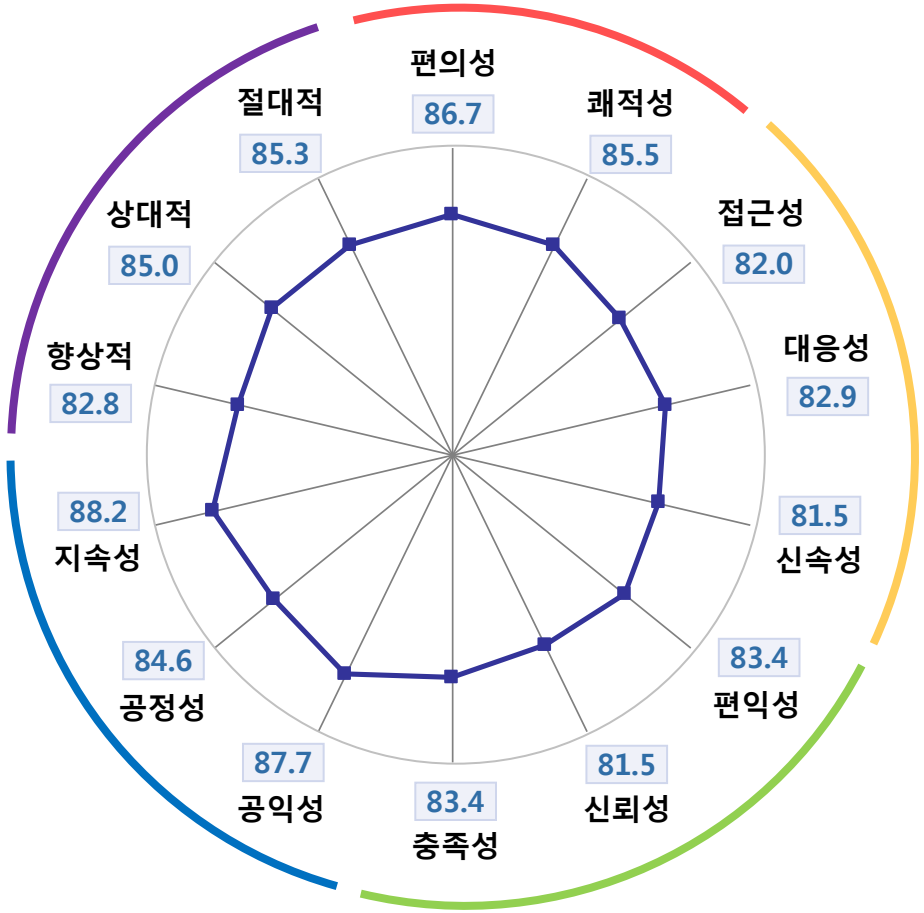
성별, 연령별, 직업별 만족도

- 농수산물시장 이용고객의 종합만족도를 응답자 특성별로 비교한 결과 성별로는 여성(84.4점), 연령별로는 60대(86.7점), 직업별로는 전문직(86.7점)에서 가장 높은 점수를 보이는 것으로 나타남.
- 한편 남성(83.9점), 70대 이상(79.8점), 판매/서비스업(81.7점) 집단에서는 상대적으로 낮은 만족도를 보인 것으로 확인됨.



4) 항목별 강·약점 분석

차원/세부 항목별 강·약점



5) 기타 개선 요구사항

기타 개선 및 요구사항에 대한 의견

시급한 개선 과제

순 위	구 분	사례 수(명)	비율(%)
전 체		(35)	100.0
1	시장 내 환경 및 편의시설 개선	(19)	54.3
2	주차관리 및 주차시설 개선	(11)	31.4
3	직원들의 친절하고 신뢰할 수 있는 근무태도 보유	(2)	5.7
4	동일한 가격 유지	(1)	2.9
5	없음	(1)	2.9
6	모름/무응답	(1)	2.9

시설이용 이유

구 분	사례 수(명)
전 체	(35)
이용편리	(11)
가격저렴	(10)
물품 다양	(8)
물건 신선도 우수	(5)
주차편리	(5)
친절해서	(2)
대량구매가 가능	(1)
없음	(1)

건의 사항

구 분	사례 수(명)
전 체	(35)
가격 저렴화 필요	(2)
주차시설 부족 개선 필요	(1)
카트 이용 불편 개선 필요	(1)
매장직원 확충 필요	(1)
다양한 제품 구비 필요	(1)
동물입장 금지 필요	(1)
30분 이내 주차 무료화 필요	(1)
수유시설 구비 필요	(1)
없음	(26)

2. 마포농수산물시장 입점고객

1) 조사 내용

2) 차원별 만족도

3) 응답자 특성별 만족도

4) 항목별 강·약점 분석

5) 기타 개선 요구사항

1) 조사 내용

마포농수산물시장 입점고객 조사내용

CSI MODEL

- 서비스 환경
- 서비스 과정
- 서비스 결과
- 사회적 만족
- 전반적 만족

차 원	세부 항목	측 정
서비스 환경	편 의 성	• 마포농수산물시장은 이용하기 편리하다 • 마포농수산물시장의 농수산물은 신선하다
서비스 환경	쾌 적 성	• 마포농수산물시장의 시설은 잘 관리되고 있다 • 마포구시설관리공단은 깨끗한 시장환경 조성을 위해 노력한다

1) 조사 내용

마포농수산물시장 입점고객 조사내용

CSI MODEL

- 서비스 환경
- 서비스 과정
- 서비스 결과
- 사회적 만족
- 전반적 만족

차 원	세부 항목	측 정
서비스 과정	접 근 성	• 마포농수산물시장의 시설을 찾기가 어렵지 않다 • 마포농수산물시장의 이용에 대하여 문의하기가 수월하다
	대 응 성	• 마포구시설관리공단 직원은 친절하다 • 마포농수산물시장에 대한 민원을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	신 속 성	• 마포농수산물시장과 관련한 일반업무들을 직원들이 신속하게 처리한다

1) 조사 내용

마포농수산물시장 입점고객 조사내용

CSI MODEL

- 서비스 환경
- 서비스 과정
- 서비스 결과
- 사회적 만족
- 전반적 만족

차 원	세부 항목	측 정
서비스 결과	편 익 성	• 마포농수산물시장은 유통인에게 유익한 시설이다.
	신 뢰 성	• 시장(시설)사용료는 정확히 부과된다 • 마포구시설관리공단의 업무처리는 신뢰할 수 있다
	충 족 성	• 마포구시설관리공단 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 • 마포구시설관리공단 담당직원들은 업무에 대한 전문성을 갖고 있다

1) 조사 내용

마포농수산물시장 입점고객 조사내용

CSI MODEL

- 서비스 환경
- 서비스 과정
- 서비스 결과
- **사회적 만족**
- 전반적 만족

차 원	세부 항목	측 정
사회적 만족	공 익 성	• 마포농수산물시장은 시민들에게 도움이 된다 • 마포농수산물시장은 농수산물의 유통에 기여하고 있다
	공 정 성	• 마포농수산물시장의 업무처리는 공정하다
	지 속 성	• 마포농수산물시장의 영업시설을 계속 이용하고 싶다 • 마포농수산물시장의 영업시설을 다른 사람에게 추천할 용의가 있다

1) 조사 내용

마포농수산물시장 입점고객 조사내용

CSI MODEL

- 서비스 환경
- 서비스 과정
- 서비스 결과
- 사회적 만족
- 전반적 만족

차 원	세부 항목	측 정
전반적 만족	향 상 적	• 마포농수산물시장 관련 서비스가 과거보다 전반적으로 나아졌다
	상 대 적	• 마포농수산물시장 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절 대 적	• 마포농수산물시장 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

2) 차원별 만족도

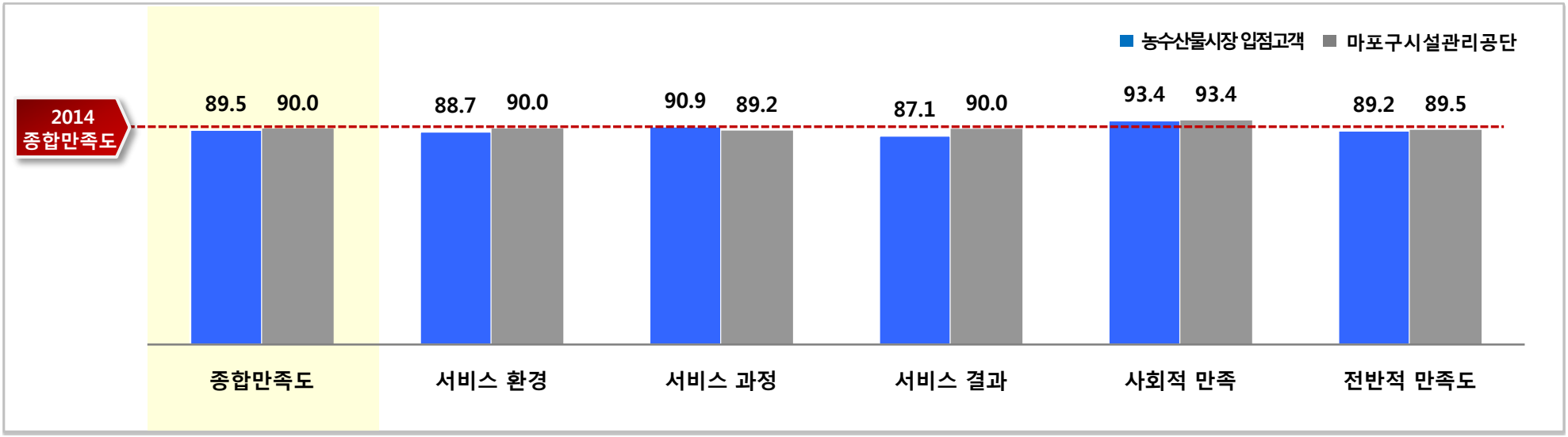
전체 조사결과 비교

- 농수산물시장 입점고객의 종합만족도는 89.5점으로 2014년 마포구시설관리공단 종합만족도 점수 대비 0.5점 낮게 나타남.
- 차원별 점수는 '사회적 만족' 차원에서 93.4점으로 가장 높게, '서비스 결과' 차원에서 87.1점으로 가장 낮게 도출됨.

구 분	종합만족도	GAP	서비스 환경	GAP	서비스 과정	GAP	서비스 결과	GAP	사회적 만족	GAP	전반적 만족	GAP
마포구시설관리공단 전체(A)	90.0	-	90.0	-	89.2	-	90.0	-	93.4	-	89.5	-
마포농수산물시장 입점고객(B)	89.5	▽0.5	88.7	▽1.3	90.9	▲1.6	87.1	▽2.9	93.4	-	89.2	▽0.3

* GAP = B – A

[단위 : 100점 만점]

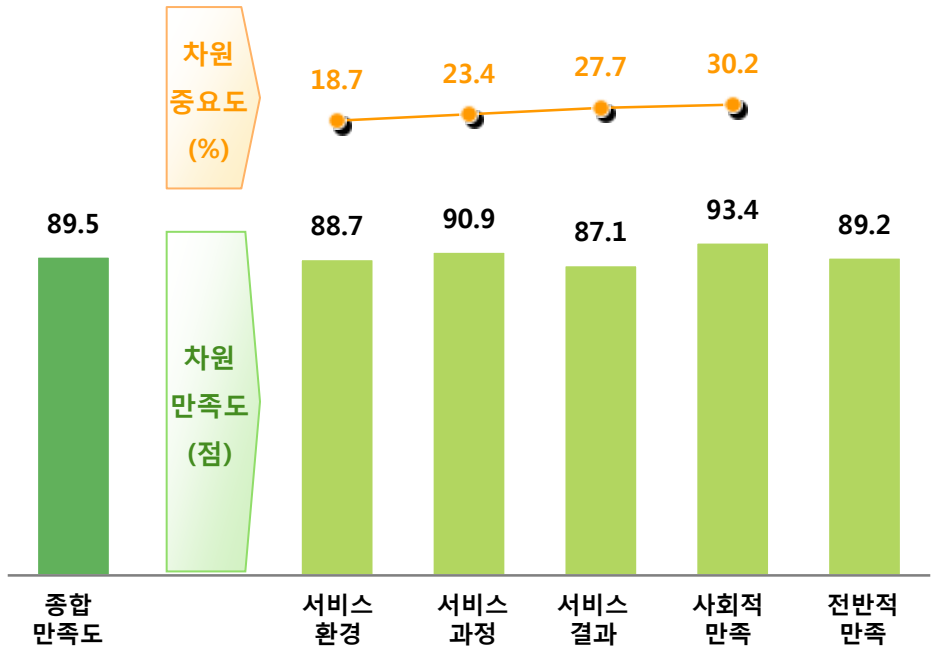


2) 차원별 만족도

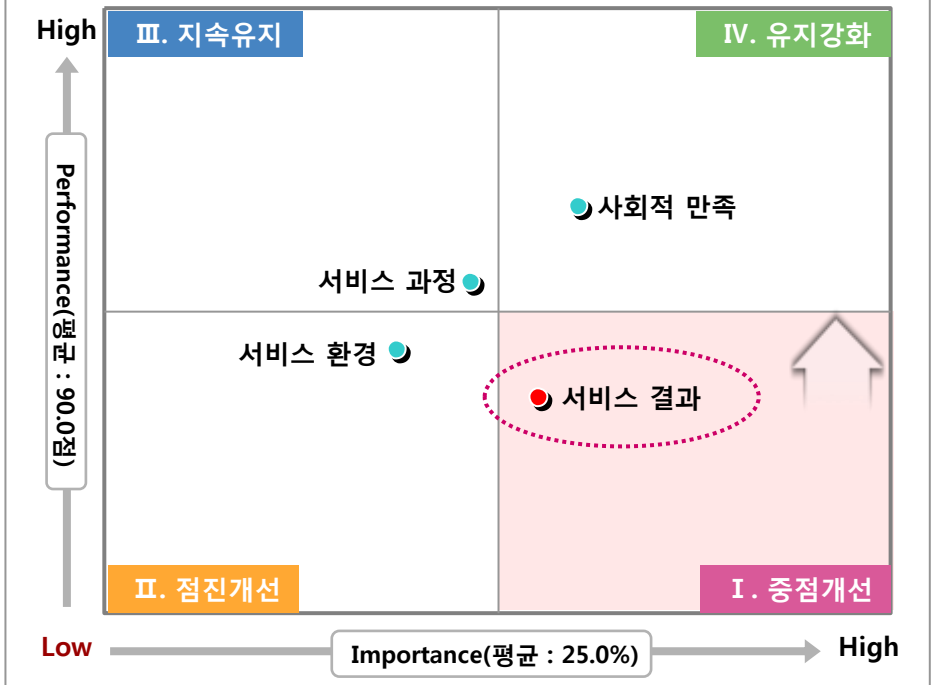
차원별 중요도 및 IPA 분석

- 농수산물시장 입점고객의 조사 결과에 대한 차원별 IPA 분석 결과 '서비스 결과' 항목이 중요도에 비해 낮은 만족도를 보여 중점적 개선이 필요한 것으로 나타났으며, '서비스 환경' 차원 역시 만족도가 낮아 점진적 개선 노력이 필요한 것으로 나타남.
- '서비스 과정' 차원은 낮은 중요도에 비해 만족도가 높아 현재의 우수한 만족도 수준을 지속유지해야 하는 것으로 분석됨.

차원별 만족도 및 중요도

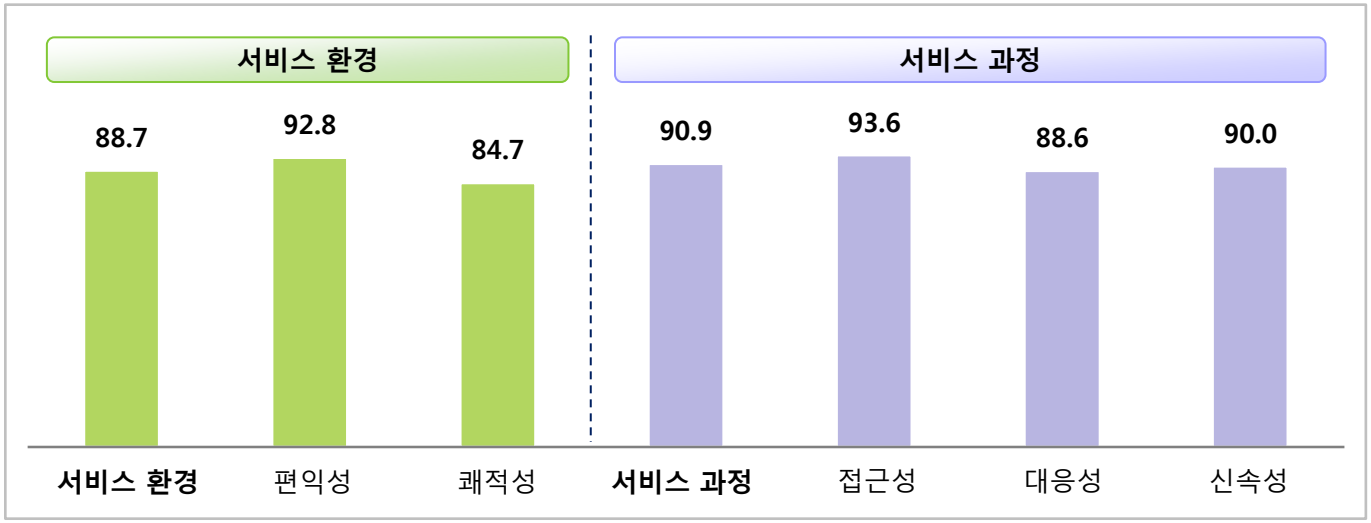


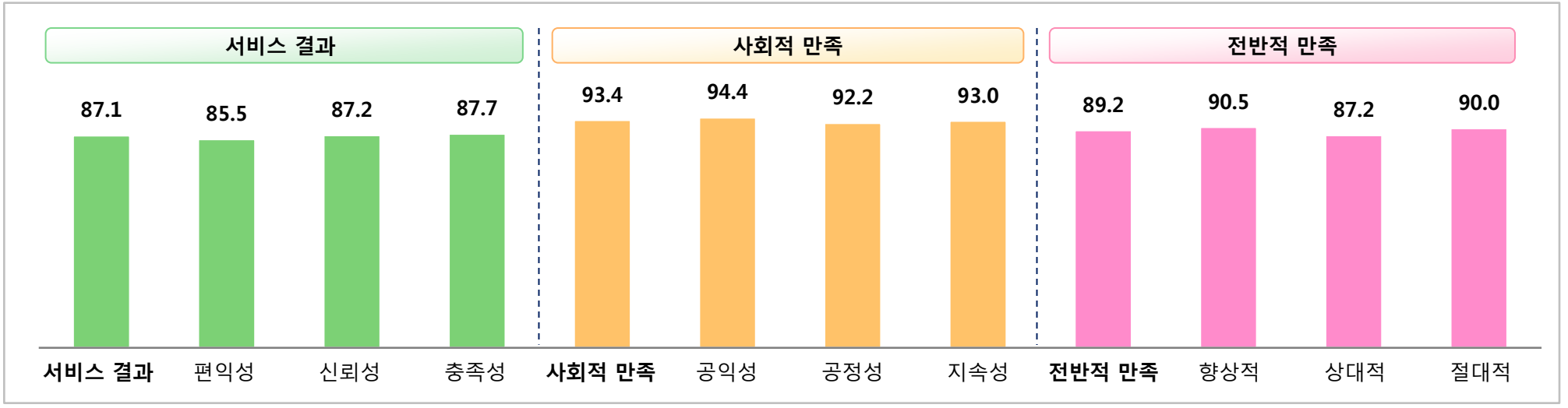
IPA (Importance Performance Analysis)



2) 차원별 만족도

세부 차원별 만족도

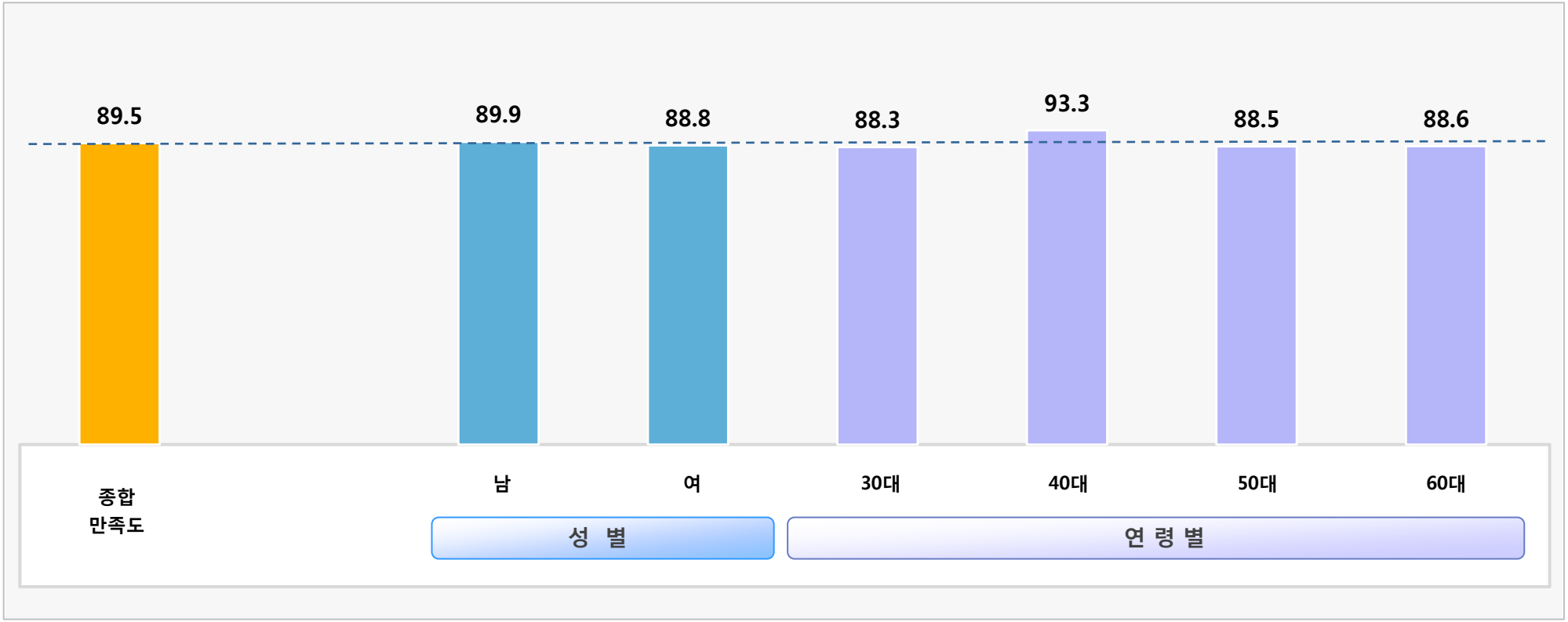




3) 응답자 특성별 만족도

성별, 연령별 만족도

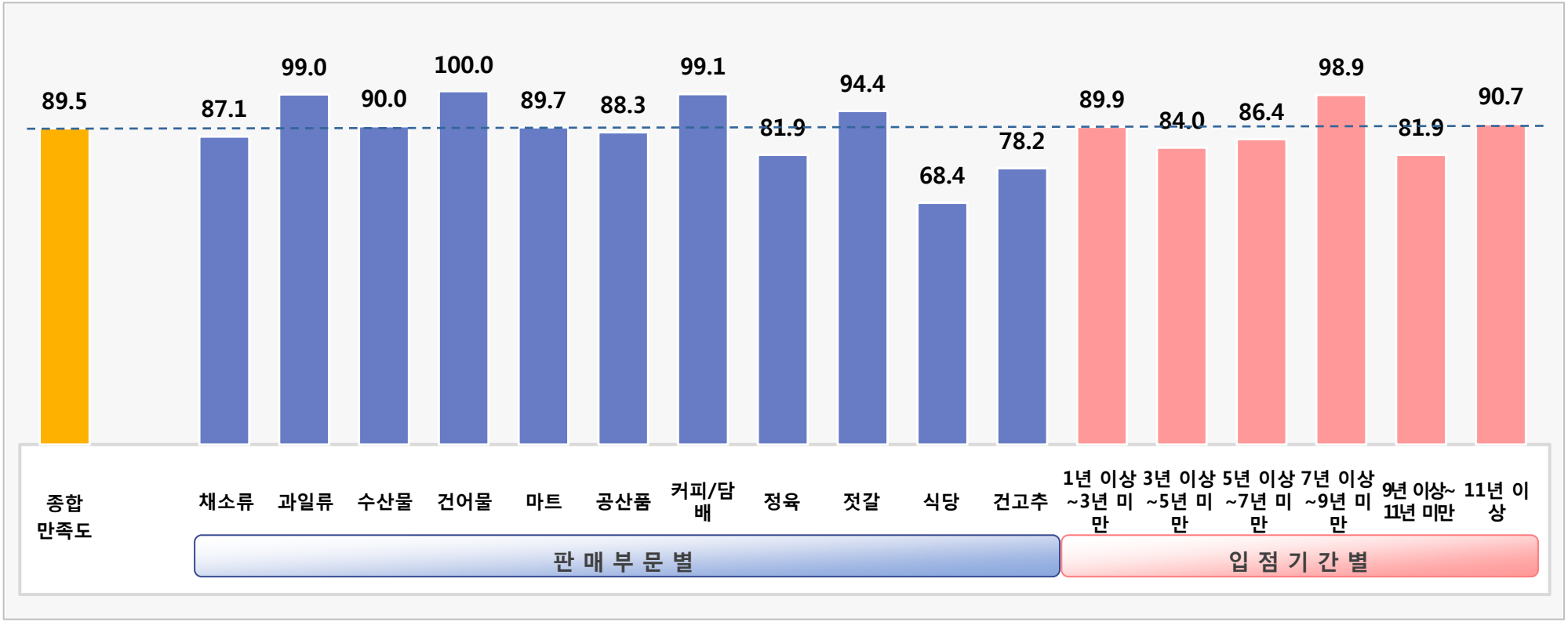
- 농수산물시장 입점고객의 종합만족도를 응답자 특성별로 비교한 결과 성별로는 남성(89.9점), 연령별로는 40대(93.3점)에서 가장 높은 점수를 보이는 것으로 나타남.
- 한편 여성(88.8점), 30대(88.3점) 집단에서는 상대적으로 낮은 만족도를 보인 것으로 확인됨.



3) 응답자 특성별 만족도

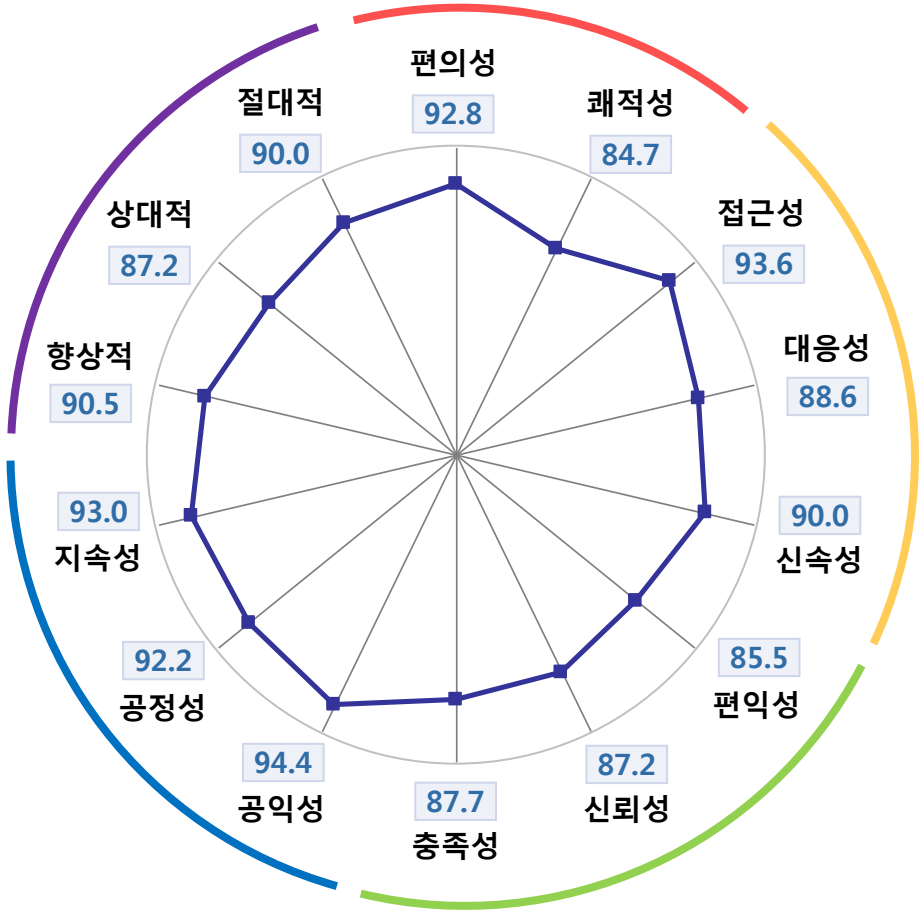
판매부문별, 입점기간별 만족도

- 농수산물시장 입점고객의 만족도를 판매부문별로 살펴본 결과 '건어물' 집단에서 100.0점의 가장 높은 만족도를, '식당' 집단에서 68.4점의 가장 낮은 만족도를 보임.
- 입점기간별로는 '7년 이상~9년 미만' 집단에서 98.9점의 가장 높은 만족도를 보였고, 반면 '9년 이상~11년 미만' 집단에서 81.9점의 가장 낮은 만족도를 보인 것으로 나타남.



4) 항목별 강·약점 분석

차원/세부 항목별 강·약점



5) 기타 개선 요구사항

기타 개선 및 요구사항에 대한 의견

시급한 개선 과제

순위	구 분	사례 수(명)	비율(%)
전 체		(20)	100.0
1	시장 내 편의시설 확보	(7)	35.0
2	적극적인 시장홍보활동	(6)	30.0
3	시장 내 청결한 환경관리	(4)	20.0
4	직원들의 고객응대교육 실시	(1)	5.0
5	냉난방시설	(1)	5.0
6	없음	(1)	5.0

건의 사항

구 분	사례 수(명)
전 체	(20)
냉난방시설 보수 필요	(5)
청결유지 필요	(2)
건물노후로 인한 유지보수 필요	(2)
임대로 조정 필요	(2)
안내표지판 신설 필요	(1)
관리비 저렴화 필요	(1)
시설개선 공사 시 상인피해 최소화 노력 필요	(1)
환풍기 설치 필요	(1)
지속적인 품목유지 필요	(1)
없음	(5)

3. 시설관리팀 시설 이용고객

1) 조사 내용

2) 차원별 만족도

3) 세부 사업별 만족도

4) 항목별 강·약점 분석

5) 개선과제, 시설이용이유 및 건의사항

1) 조사 내용

시설관리팀 시설 이용고객 조사내용

CSI MODEL

- 서비스 환경
- 서비스 과정
- 서비스 결과
- 사회적 만족
- 전반적 만족

차 원	세부 항목	측 정
서비스 환경	편 의 성	• OOO시설은 이용하기 편리하다 • OOO시설의 고객편의시설에 대해 만족한다
	쾌 적 성	• OOO시설의 환경은 청결하다/쾌적하다 • OOO시설은 관리가 잘 되고 있다

*세부 설문 내용은 사업장에 따라 다소 차이가 있음.

1) 조사 내용

시설관리팀 시설 이용고객 조사내용

CSI MODEL

- 서비스 환경
- 서비스 과정
- 서비스 결과
- 사회적 만족
- 전반적 만족

차 원	세부 항목	측 정
서비스 과정	접 근 성	• OOO시설과 관련한 정보제공이나 이용안내가 다양하게 이루어진다 • OOO시설에 관해 문의하기가 수월하다
	대 응 성	• 고객의 요구에 부응하기 위해 서비스 개선에 노력하고 있다 • 담당직원들의 말투나 태도가 친절하다
	신 속 성	• 직원에게 문의 시 답변 및 처리가 신속하게 이루어진다 • 고객이 도움을 요청했을 때 적극적이고 신속하다

*세부 설문 내용은 사업장에 따라 다소 차이가 있음.

1) 조사 내용

시설관리팀 시설 이용고객 조사내용

CSI MODEL

- 서비스 환경
- 서비스 과정
- **서비스 결과**
- 사회적 만족
- 전반적 만족

차 원	세부 항목	측 정
서비스 결과	편 익 성	• 마포구시설관리공단은 시설물을 설치 목적에 맞게 잘 운영하고 있다 • OOO시설의 이용요금은 적당하다
	신 뢰 성	• OOO시설과 관련한 업무 처리는 신뢰할 수 있다 • 다른 사람에게 OOO시설 이용을 추천하고 싶다
	충 족 성	• 마포구시설관리공단 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 • 마포구시설관리공단 담당직원들은 업무에 대한 전문성을 갖고 있다

*세부 설문 내용은 사업장에 따라 다소 차이가 있음.

1) 조사 내용

시설관리팀 시설 이용고객 조사내용

CSI MODEL

- 서비스 환경
- 서비스 과정
- 서비스 결과
- **사회적 만족**
- 전반적 만족

차 원	세부 항목	측 정
사회적 만족	공 익 성	• OOO시설은 지역사회/지역주민에게 도움이 된다 • OOO시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 도움이 된다
	공 정 성	• OOO시설의 이용 기회는 누구에게나 공평하다
	지 속 성	• 앞으로도 OOO시설을 계속 이용할 생각이다 • OOO시설은 이용하기 편리하다

*세부 설문 내용은 사업장에 따라 다소 차이가 있음.

1) 조사 내용

시설관리팀 시설 이용고객 조사내용

CSI MODEL

- 서비스 환경
- 서비스 과정
- 서비스 결과
- 사회적 만족
- 전반적 만족

차 원	세부 항목	측 정
전반적 만족	향 상 적	• 마포구시설관리공단에서 관리하는 OOO의 서비스가 과거보다 전반적으로 나아지고 있다
	상 대 적	• 마포구시설관리공단에서 관리하는 OOO의 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절 대 적	• 마포구시설관리공단에서 관리하는 OOO의 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

*세부 설문 내용은 사업장에 따라 다소 차이가 있음.

2) 차원별 만족도

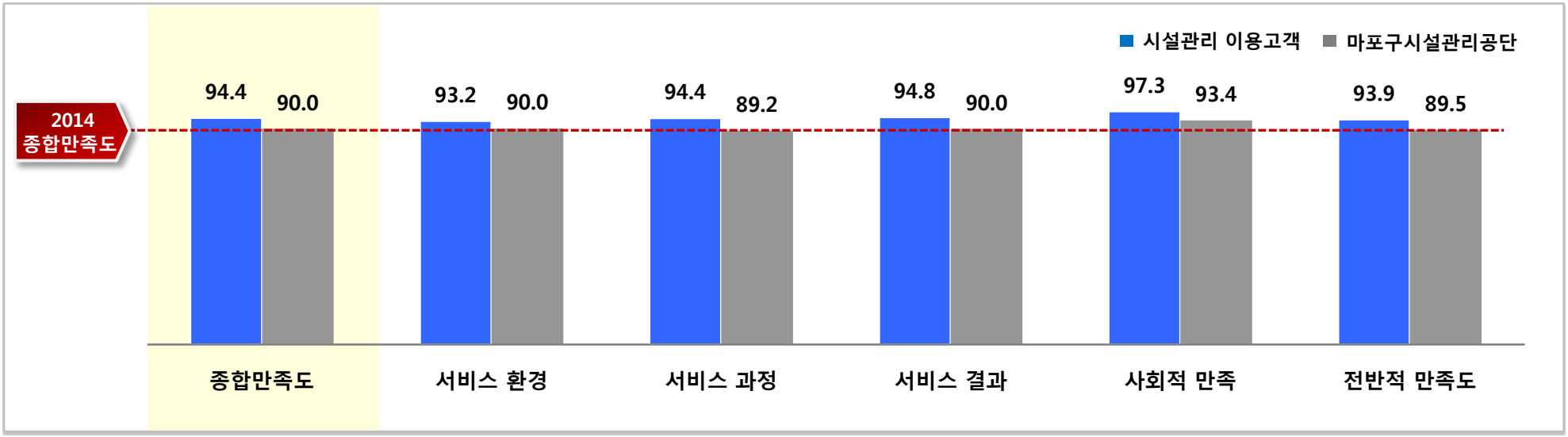
전체 조사결과 비교

- 시설관리팀 시설 이용고객의 종합만족도는 94.4점으로 2014년 마포구시설관리공단 종합만족도 점수 대비 4.4점 높게 나타남.
- 차원별 점수는 '사회적 만족' 차원에서 97.3점으로 가장 높게, '서비스 환경' 차원에서 93.2점으로 가장 낮게 도출됨.

구 분	종합만족도	GAP	서비스 환경	GAP	서비스 과정	GAP	서비스 결과	GAP	사회적 만족	GAP	전반적 만족	GAP
마포구시설관리공단 전체(A)	90.0	-	90.0	-	89.2	-	90.0	-	93.4	-	89.5	-
시설관리팀 시설 이용고객(B)	94.4	▲4.4	93.2	▲3.2	94.4	▲5.1	94.8	▲4.8	97.3	▲3.8	93.9	▲4.3

* GAP = B – A

[단위 : 100점 만점]

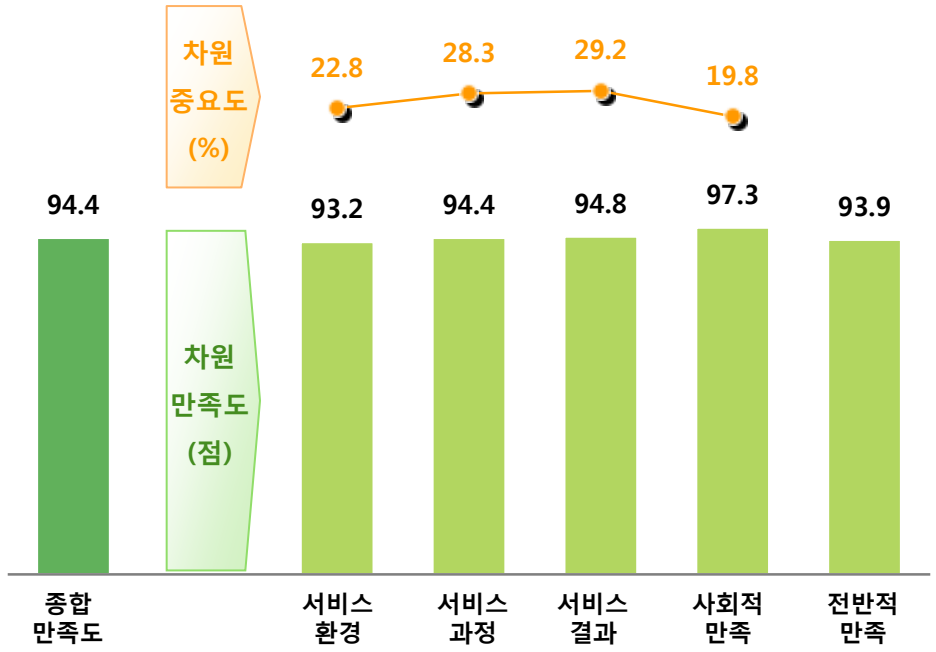


2) 차원별 만족도

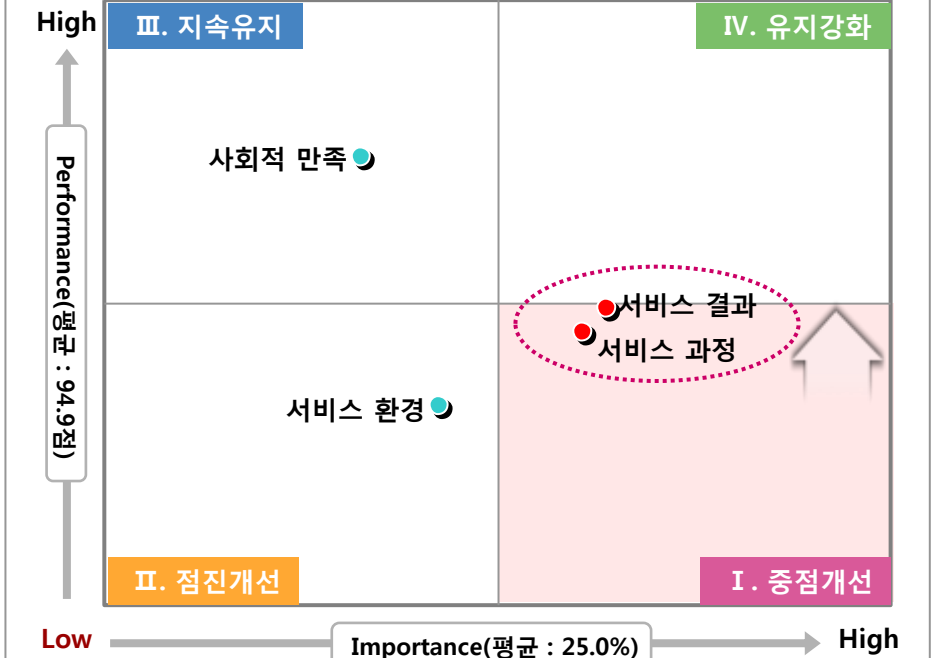
차원별 중요도 및 IPA 분석

- 시설관리팀 시설 이용고객의 조사 결과에 대한 차원별 IPA 분석 결과 '서비스 과정'와 '서비스 결과' 항목이 중요도에 비해 낮은 만족도를 보여 중점적 개선이 필요한 것으로 나타났으며, '서비스 환경' 항목은 낮은 중요도에 비해 만족도 수준도 낮게 나타나 점진적 개선이 필요한 것으로 나타남.
- '사회적 만족' 차원은 낮은 중요도에 비해 만족도가 모두 높아 현재의 우수한 만족도 수준을 지속유지해야 하는 것으로 분석됨.

차원별 만족도 및 중요도

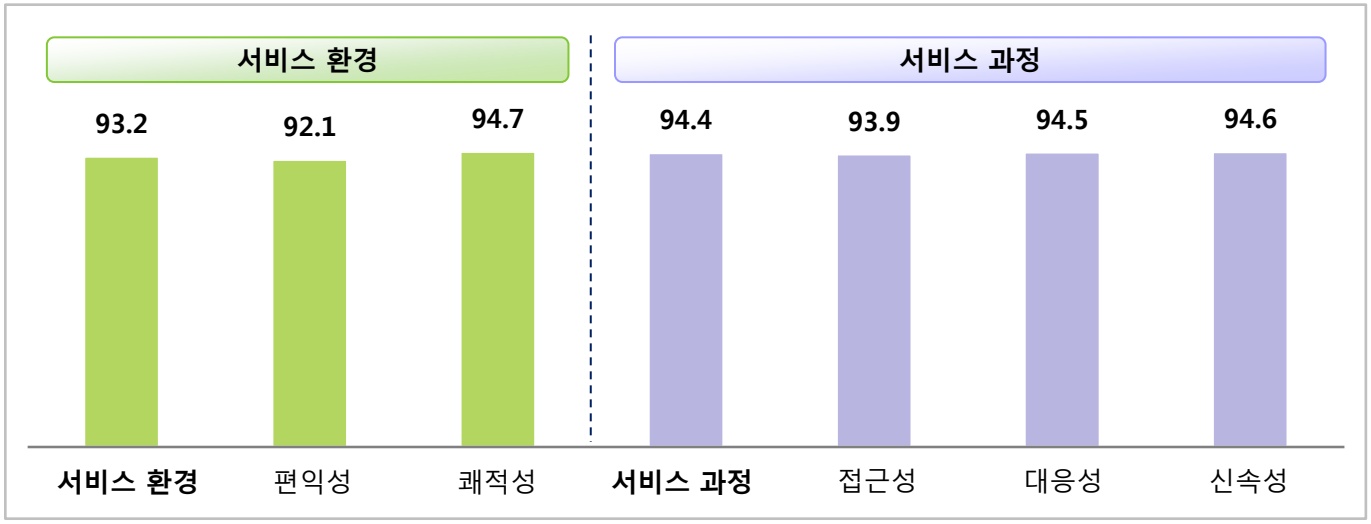


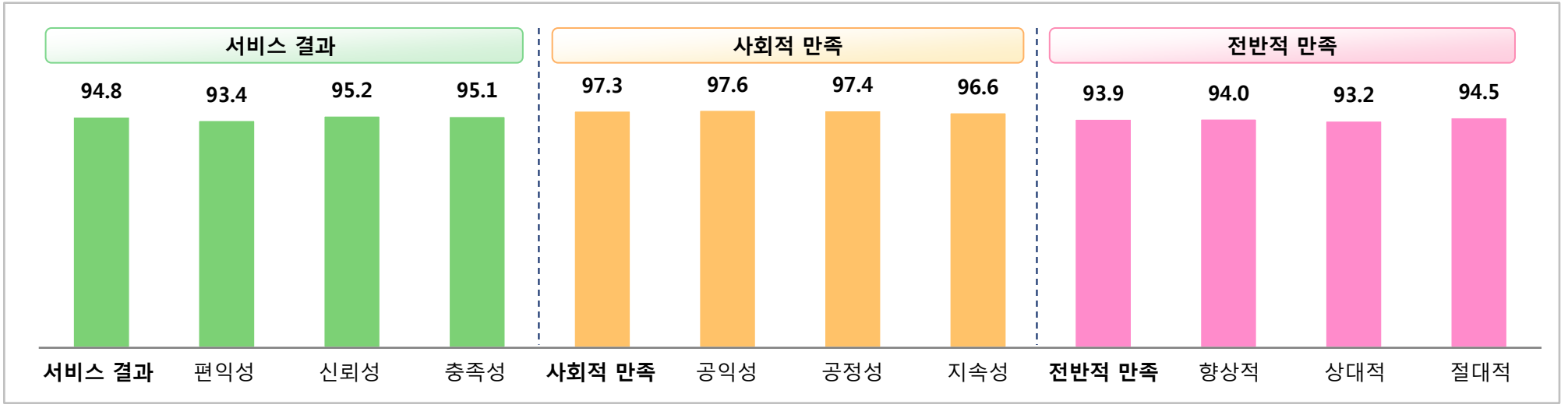
IPA (Importance Performance Analysis)



2) 차원별 만족도

세부 차원별 만족도





3) 세부 사업별 만족도

세부 사업유형별 차원 만족도

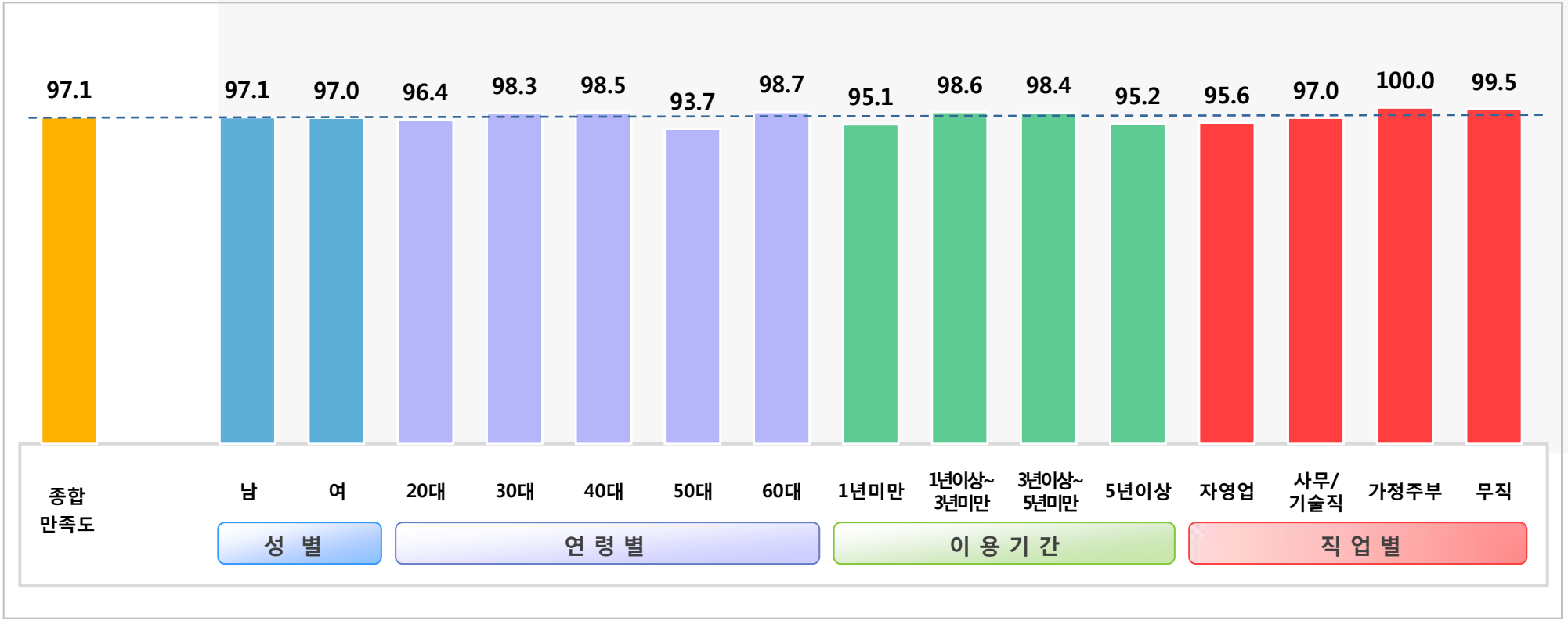
- 시설관리팀 시설의 종합만족도를 세부 사업유형별로 살펴보면 '우리마포복지관'에서 99.5점의 가장 높은 점수를, '배드민턴장'에서 90.0점의 가장 낮은 점수를 받은 것으로 나타남.
- 세부 차원별로는 '우리마포복지관'의 '편의성', '쾌적성', '신속성', 공익성', '공정성', '상대적 만족'과 '절대적 만족' 항목이 각 100.0점의 가장 높은 점수를, '배드민턴장'의 '편의성' 항목이 80.8점의 가장 낮은 점수를 받음.

구 분		사례수	종합만족도	차원별																
				서비스환경 부문			서비스과정 부문				서비스결과 부문				사회 부문				전반적 만족			
					편의성	쾌적성		접근성	대응성	신속성		편익성	신뢰성	충족성		공익성	공정성	지속성		향상적	상대적	절대적
시설관리팀 시설 이용고객 전체		(95)	94.4	93.2	92.1	94.7	94.4	93.9	94.5	94.6	94.8	93.4	95.2	95.1	97.3	97.6	97.4	96.6	93.9	94.0	93.2	94.5
사업별	종합행정타운	(25)	97.1	97.2	96.6	98.2	96.7	96.2	97.2	96.4	97.3	97.3	97.3	97.3	98.7	98.7	99.1	98.2	96.7	96.4	96.9	96.9
	마포아트센터	(20)	96.1	96.5	95.8	97.2	96.6	96.4	96.4	97.2	96.1	92.7	96.6	97.2	97.5	97.8	97.8	97.2	95.3	96.1	94.4	95.5
	창업복지관	(20)	91.4	91.2	90.2	93.3	91.5	88.8	93.9	91.9	91.8	91.1	92.7	90.5	93.9	94.4	95.5	91.6	90.5	90.0	89.9	91.6
	우리마포복지관	(10)	99.5	100.0	100.0	100.0	99.4	98.9	99.4	100.0	99.2	98.9	99.4	98.9	99.6	100.0	100.0	98.9	99.6	98.9	100.0	100.0
	배드민턴장	(20)	90.0	83.7	80.8	86.6	89.4	91.1	87.5	89.7	91.2	88.9	91.3	92.7	97.4	98.0	95.5	97.8	89.4	90.5	87.2	90.5

4) 응답자 특성별 만족도

종합행정타운 이용고객

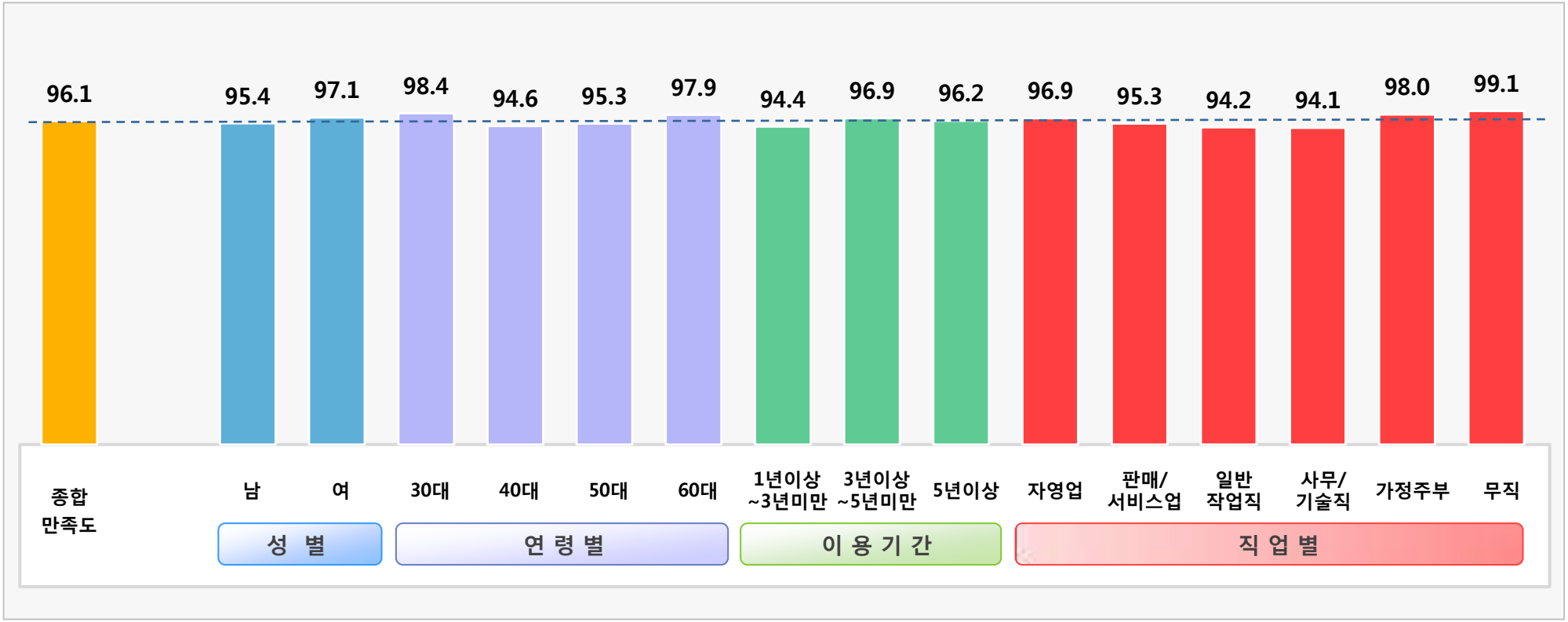
- 종합행정타운 이용고객의 종합만족도를 응답자 특성별로 비교한 결과 성별로는 남성(97.1점), 연령별로는 60대(98.7점), 이용기간별로는 1년 미만(95.1점), 직업별로는 가정주부(100.0점)에서 가장 높은 점수를 보이는 것으로 나타남.
- 한편 여성(97.0점), 50대(93.7점), 1년 이상~3년 미만(98.6점), 자영업(95.6점) 집단에서는 상대적으로 낮은 만족도를 보인 것으로 확인됨.



4) 응답자 특성별 만족도

마포아트센터 이용고객

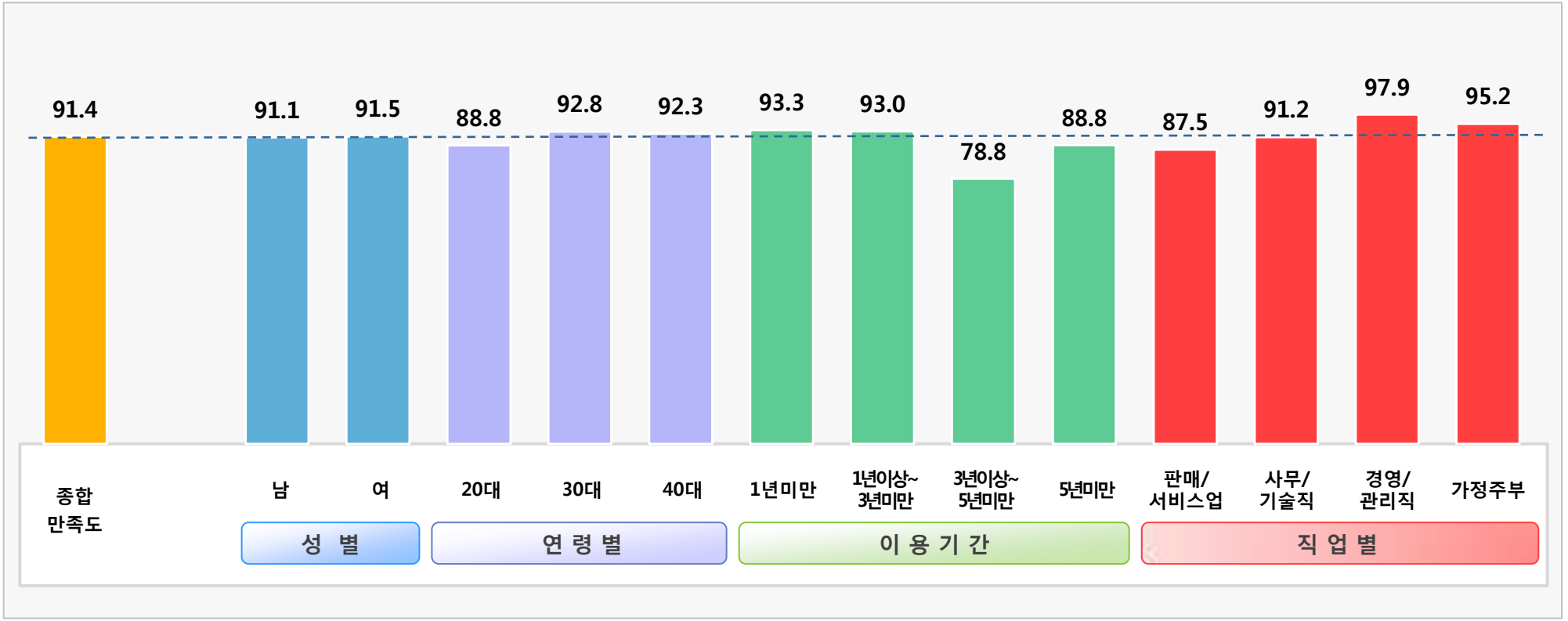
- 마포아트센터의 종합만족도를 응답자 특성별로 비교한 결과 성별로는 여성(97.1점), 연령별로는 30대(98.4점), 이용기간별로는 3년 이상~5년 미만(96.9점), 직업별로는 무직(99.1점) 집단에서 가장 높은 점수를 보이는 것으로 나타남.
- 한편 남성(95.4점), 40대(94.6점), 1년 이상~3년 미만(94.4점), 사무/기술직(94.1점) 집단에서는 상대적으로 낮은 만족도를 보인 것으로 확인됨.



4) 응답자 특성별 만족도

창업복지관 이용고객

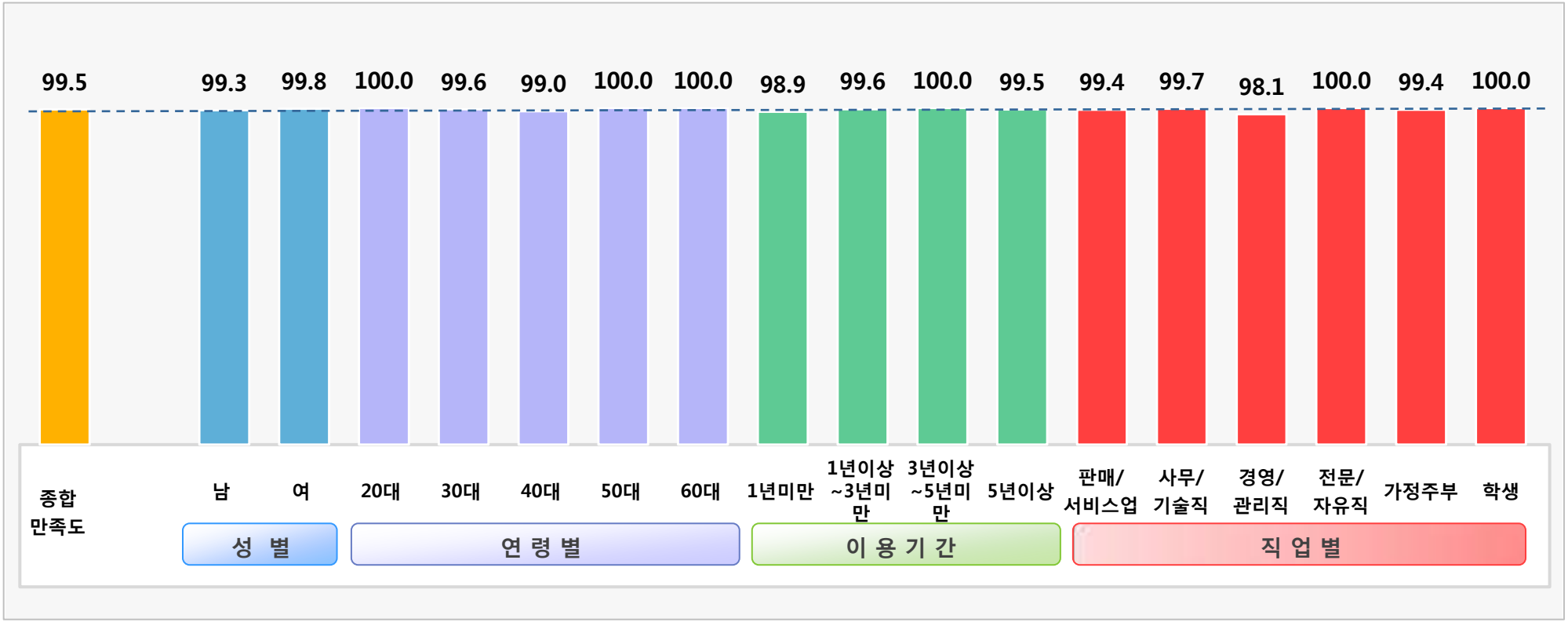
- 창업복지관의 종합만족도를 응답자 특성별로 비교한 결과 성별로는 여성(91.5점), 연령별로는 30대(92.8점), 이용기간별로는 1년 미만(93.3점), 직업별로는 경영/관리직(97.9점)에서 가장 높은 점수를 보이는 것으로 나타남.
- 한편 남성(91.1점), 20대(88.8점), 3년 이상~5년 미만(78.8점), 판매/서비스업(87.5점) 집단에서는 상대적으로 낮은 만족도를 보인 것으로 확인됨.



4) 응답자 특성별 만족도

우리마포복지관 이용고객

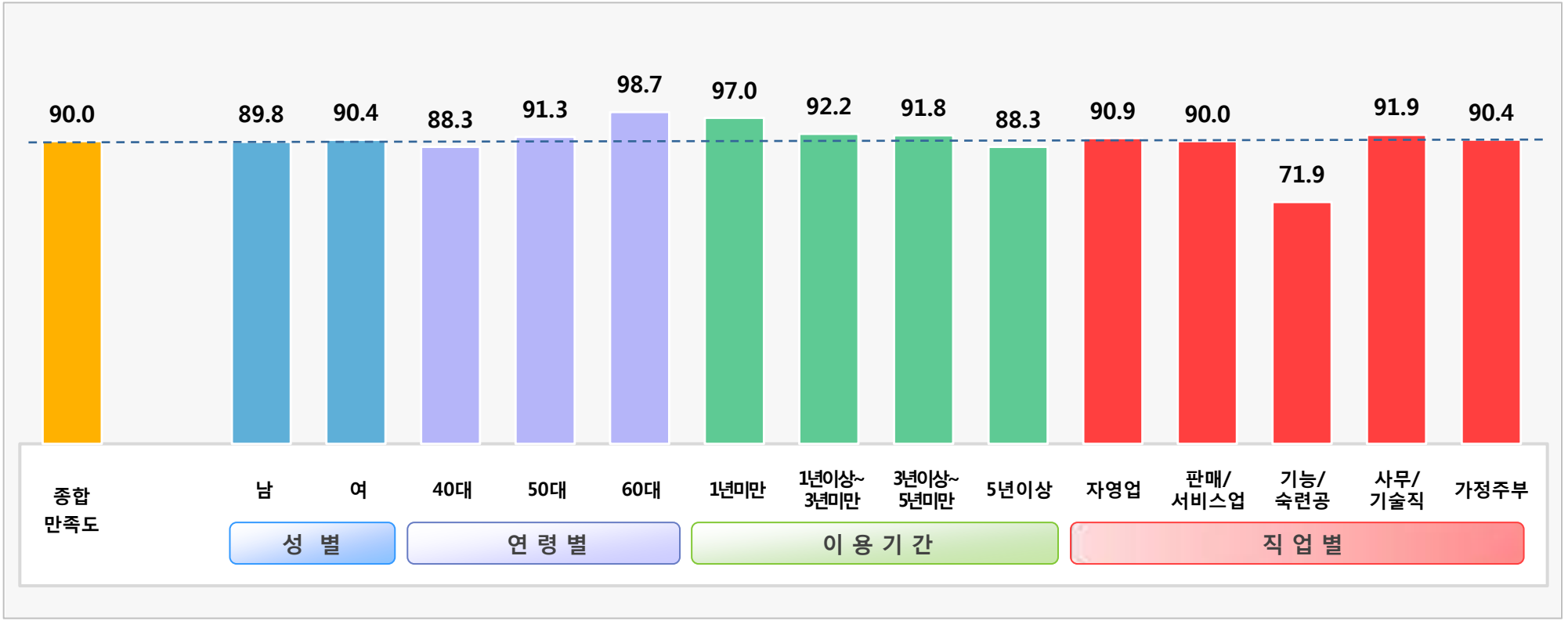
- 우리마포복지관의 종합만족도를 응답자 특성별로 비교한 결과 성별로는 여성(99.8점), 연령별로는 20대, 50대와 60대(각 100.0점), 이용기간별로는 3년 이상~5년 미만(100.0점), 직업별로는 전문/자유직과 학생(각 100.0점)에서 가장 높은 점수를 보이는 것으로 나타남.
- 한편 남성(99.3점), 40대(99.0점), 1년 미만 이용(98.9점), 경영/관리직(98.1점) 집단에서는 상대적으로 낮은 만족도를 보인 것으로 확인됨.



4) 응답자 특성별 만족도

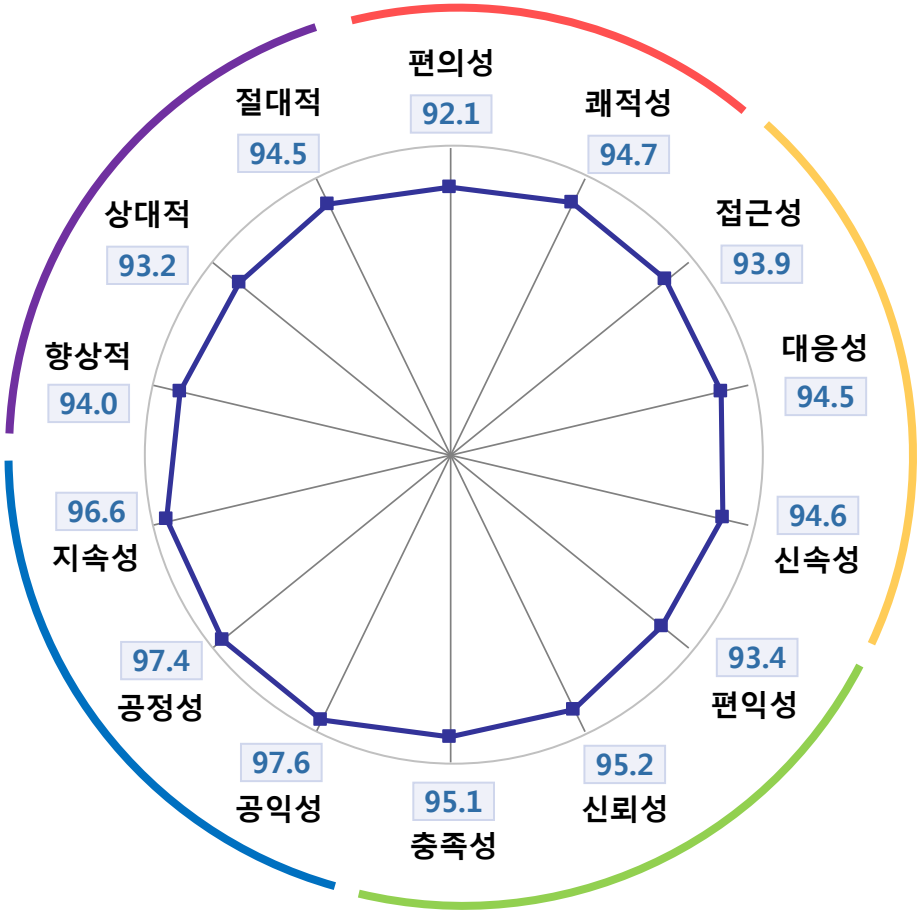
배드민턴장 이용고객

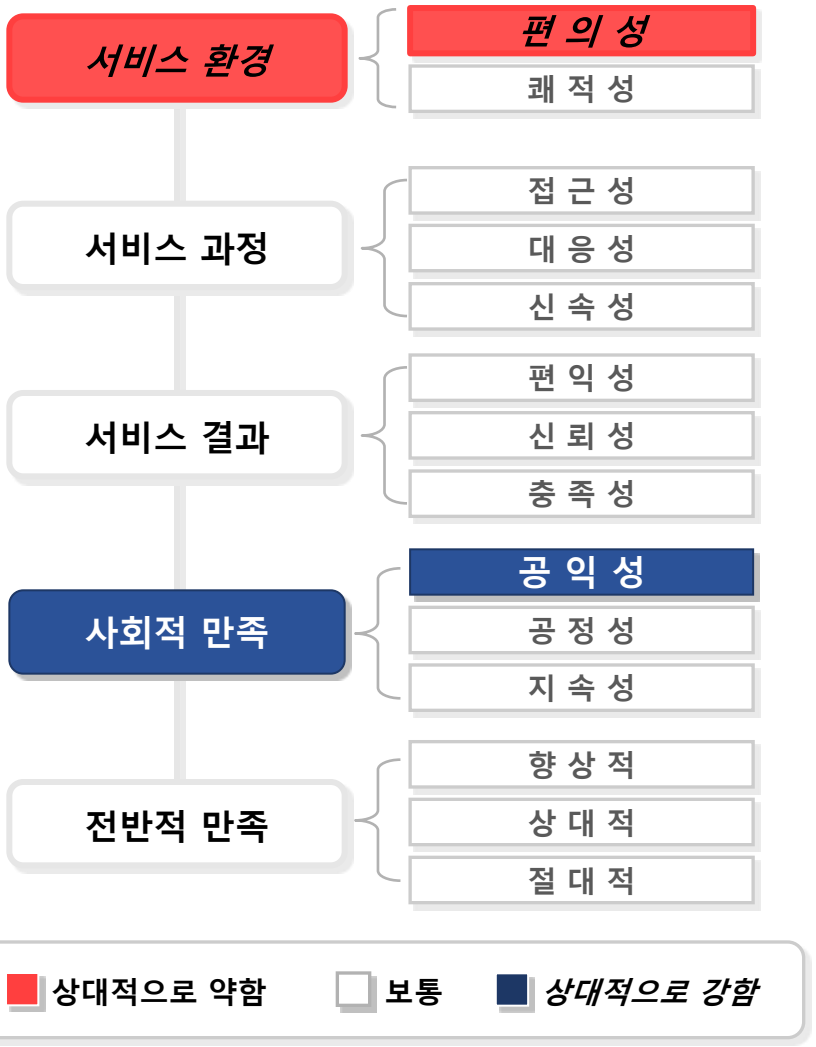
- 배드민턴장의 종합만족도를 응답자 특성별로 비교한 결과 성별로는 여성(90.4점), 연령별로는 60대(98.7점), 이용기간별로는 1년 미만(97.0점), 직업별로는 사무/기술직(91.9점)에서 가장 높은 점수를 보이는 것으로 나타남.
- 한편 남성(89.8점), 40대(88.3점), 5년 이상 이용(88.3점), 기능/숙련공(71.9점) 집단에서는 상대적으로 낮은 만족도를 보인 것으로 확인됨.



5) 항목별 강·약점 분석

차원/세부 항목별 강·약점





6) 개선과제, 시설이용이유 및 건의사항

마포아트센터

시급한 개선 과제

순 위	구 분	사례 수(명)	비율(%)
전 체		(25)	100.0
1	접근성	(4)	16.0
2	편의시설	(4)	16.0
3	시설확충	(3)	12.0
4	주차시설	(2)	8.0
5	직원들의 근무태도	(2)	8.0
6	편의시설 확충	(2)	8.0
7	청결한 환경	(1)	4.0
8	공평한 기회 제공	(1)	4.0
9	없음	(6)	24.0

시설이용 이유

구 분	사례 수(명)
전 체	(25)
이용편리	(17)
업무때문에	(5)
편의시설이용	(2)
친절해서	(1)
민원처리 하려고	(1)

건의 사항

구 분	사례 수(명)
전 체	(25)
주차시설 부족	(1)
시설의 잦은 고장	(1)
안내표지판 신설	(1)
없음	(22)

6) 개선과제, 시설이용이유 및 건의사항

종합행정타운

시급한 개선 과제

순 위	구 분	사례 수(명)	비율(%)
전 체		(20)	100.0
1	주차시설	(5)	25.0
2	편의시설	(3)	15.0
3	접근성	(2)	10.0
4	청결한 환경	(2)	10.0
5	시설확충	(2)	10.0
6	직원들의 근무태도	(1)	5.0
7	셔틀버스 노선 길었으면	(1)	5.0
8	없음	(4)	20.0

시설이용 이유

구 분	사례 수(명)
전 체	(20)
이용편리	(12)
운동프로그램 우수	(3)
가격저렴	(2)
공연관람을 위해서	(2)
건강유지 하기 위해서	(1)
프로그램 다양해서	(1)
문화생활을 위해서	(1)

건의 사항

구 분	사례 수(명)
전 체	(20)
다양한 프로그램 부족	(2)
조명이 어두워서	(1)
접근성이 불편해서	(1)
없음	(16)

6) 개선과제, 시설이용이유 및 건의사항

창업복지관

시급한 개선 과제

순 위	구 분	사례 수(명)	비율(%)
전 체		(20)	100.0
1	주차시설	(11)	55.0
2	접근성	(2)	10.0
3	청결한 환경	(2)	10.0
4	공평한 기회 제공	(2)	10.0
5	편의시설	(1)	5.0
6	시설확충	(1)	5.0
7	없음	(1)	5.0

시설이용 이유

구 분	사례 수(명)
전 체	(20)
이용편리	(9)
입주민이라서	(6)
시설우수	(2)
프로그램 다양해서	(2)
모름/무응답	(1)

건의 사항

구 분	사례 수(명)
전 체	(20)
냉난방시설 보수	(3)
주차시설 부족	(2)
시설의 잦은 고장	(2)
청결유지	(1)
주차시설 확충	(1)
없음	(11)

6) 개선과제, 시설이용이유 및 건의사항

우리마포복지관

시급한 개선 과제

순 위	구 분	사례 수(명)	비율(%)
전 체		(10)	100.0
1	접근성	(4)	40.0
2	편의시설	(2)	20.0
3	시설확충	(2)	20.0
4	없음	(2)	20.0

시설이용 이유

구 분	사례 수(명)
전 체	(10)
이용편리	(7)
편의시설 이용	(3)

건의 사항

구 분	사례 수(명)
전 체	(10)
야간 관리인 수 확대 필요	(9)
없음	(1)

6) 개선과제, 시설이용이유 및 건의사항

배드민턴장

시급한 개선 과제

순 위	구 분	사례 수(명)	비율(%)
전 체		(20)	100.0
1	시설확충	(8)	40.0
2	편의시설	(6)	30.0
3	주차시설	(3)	15.0
4	낡아서 미끄러운 마루바닥 개선	(2)	10.0
5	공평한 기회 제공	(1)	5.0

시설이용 이유

구 분	사례 수(명)
전 체	(20)
건강유지를 위해서	(20)

건의 사항

구 분	사례 수(명)
전 체	(20)
배드민턴장 바닥 나무재질로 교체 바람	(7)
바닥노후로 바닥도색 작업이 되었으면	(4)
냉난방시설 보수	(2)
조명이 어두워서	(1)
지역주민 고루 이용이 가능했으면	(1)
샤워장 유지보수	(1)
시설확충	(1)
없음	(3)

4. 체육·문화시설 이용고객

1) 조사 내용

2) 차원별 만족도

3) 세부 사업별 만족도

4) 응답자 특성별 만족도

5) 항목별 강·약점 분석

6) 개선과제, 시설이용이유 및 건의사항

1) 조사 내용

체육·문화시설 이용고객 조사내용

CSI MODEL

- 서비스 환경
- 서비스 과정
- 서비스 결과
- 사회적 만족
- 전반적 만족

차 원	세부 항목	측 정
서비스 환경	편 의 성	• 주민편익시설/염리생활체육관은 이용하기 편하다 • 주민편익시설/염리생활체육관은 체육시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌 적 성	• 주민편익시설/염리생활체육관은 환경이 쾌적하다 • 주민편익시설/염리생활체육관은 관리가 잘 되고 있다

1) 조사 내용

체육·문화시설 이용고객 조사내용

CSI MODEL

- 서비스 환경
- 서비스 과정
- 서비스 결과
- 사회적 만족
- 전반적 만족

차 원	세부 항목	측 정
서비스 과정	접 근 성	• 주민편익시설/염리생활체육관의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대 응 성	• 주민편익시설/염리생활체육관에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 • 주민편익시설/염리생활체육관의 직원들은 친절하다
	신 속 성	• 주민편익시설/염리생활체육관과 관련한 일반업무들을 직원들이 신속하게 처리한다 • 주민편익시설/염리생활체육관에 업무처리를 의뢰했을 때 적시에 처리하였다

1) 조사 내용

체육·문화시설 이용고객 조사내용

CSI MODEL

- 서비스 환경
- 서비스 과정
- 서비스 결과
- 사회적 만족
- 전반적 만족

차 원	세부 항목	측 정
서비스 결과	편 익 성	• 주민편익시설/염리생활체육관은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 • 주민편익시설/염리생활체육관은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신 뢰 성	• 주민편익시설/염리생활체육관의 이용요금은 적당하다 • 주민편익시설/염리생활체육관과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충 족 성	• 주민편익시설/염리생활체육관의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 • 주민편익시설/염리생활체육관 담당직원들은 업무에 대한 전문성을 갖고 있다

1) 조사 내용

체육·문화시설 이용고객 조사내용

CSI MODEL

- 서비스 환경
- 서비스 과정
- 서비스 결과
- **사회적 만족**
- 전반적 만족

차 원	세부 항목	측 정
사회적 만족	공 익 성	• 주민편익시설/염리생활체육관은 지역주민에게 유익하다 • 주민편익시설/염리생활체육관은 지역주민의 건강과 여가활용에 도움이 된다
	공 정 성	• 주민편익시설/염리생활체육관은 남녀노소에 관계없이 이용할 수 있다
	지 속 성	• 주민편익시설/염리생활체육관을 계속 이용할 생각이다 • 다른 사람에게 주민편익시설/염리생활체육관을 추천하고 싶다

1) 조사 내용

체육·문화시설 이용고객 조사내용

CSI MODEL

- 서비스 환경
- 서비스 과정
- 서비스 결과
- 사회적 만족
- 전반적 만족

차 원	세부 항목	측 정
전반적 만족	향 상 적	• 주민편익시설/염리생활체육관 관련 서비스가 과거보다 전반적으로 나아졌다
	상 대 적	• 주민편익시설/염리생활체육관 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절 대 적	• 주민편익시설/염리생활체육관 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

2) 차원별 만족도

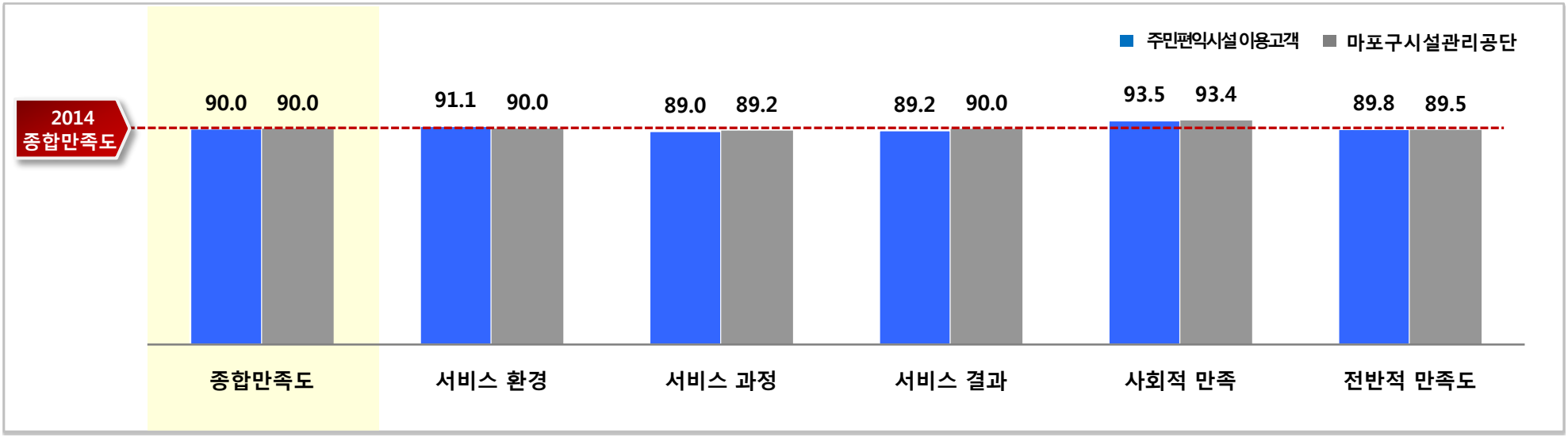
전체 조사결과 비교

- 체육·문화시설의 종합만족도는 90.0점으로 2014년 마포구시설관리공단 종합만족도 점수와 동일한 수준인 것으로 확인됨.
- 차원별 점수는 '사회적 만족' 차원에서 93.5점으로 가장 높게, '서비스 과정' 차원에서 89.0점으로 가장 낮게 도출됨.

구 분	종합만족도	GAP	서비스 환경	GAP	서비스 과정	GAP	서비스 결과	GAP	사회적 만족	GAP	전반적 만족	GAP
마포구시설관리공단 전체(A)	90.0	-	90.0	-	89.2	-	90.0	-	93.4	-	89.5	-
체육·문화시설 이용고객(B)	90.0	-	91.1	▲1.0	89.0	▽0.2	89.2	▽0.7	93.5	-	89.8	▲0.2

* GAP = B – A

[단위 : 100점 만점]

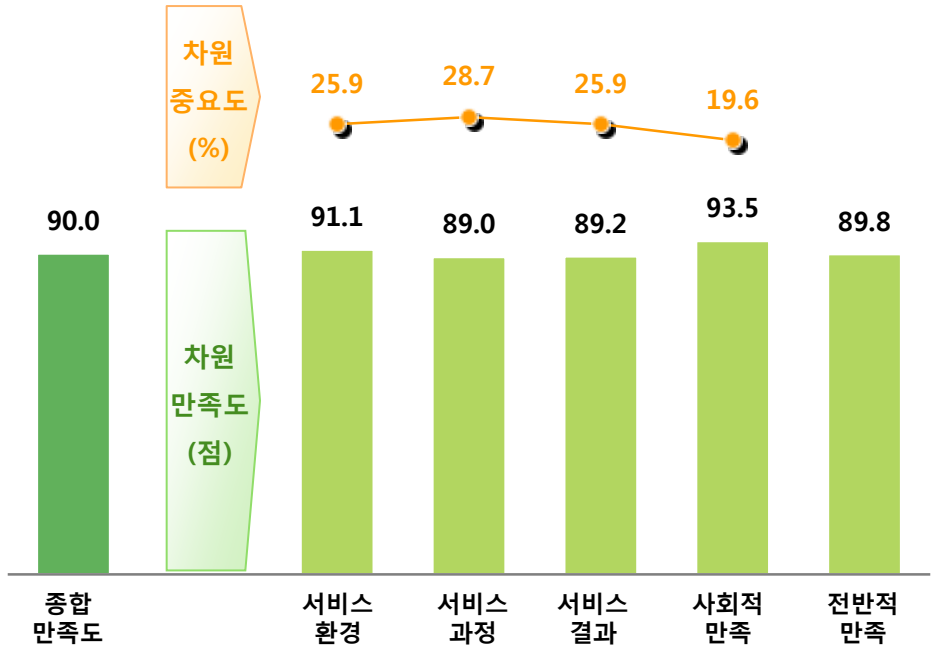


2) 차원별 만족도

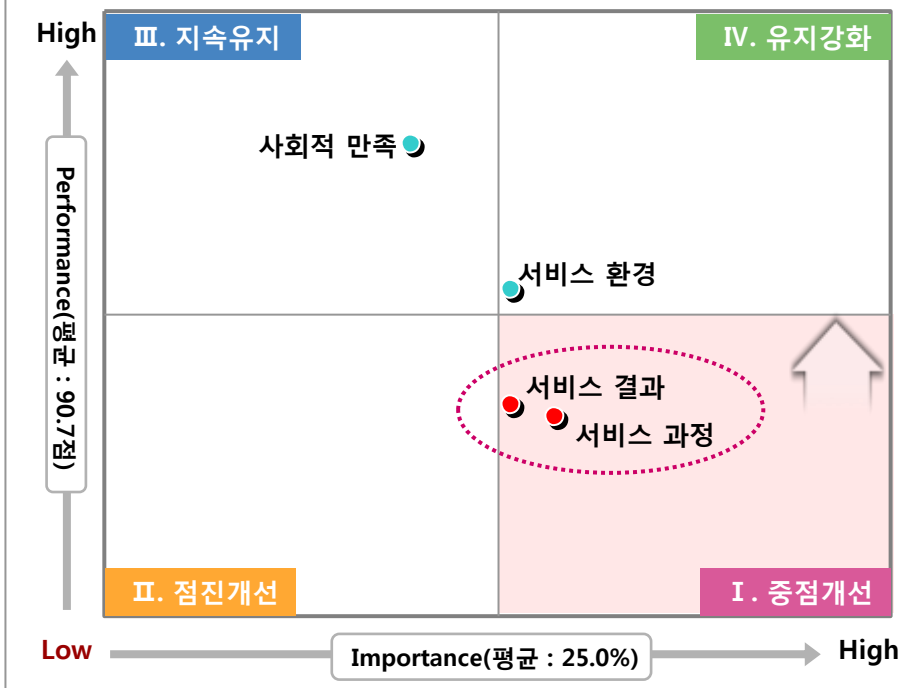
차원별 중요도 및 IPA 분석

- 체육·문화시설의 조사 결과에 대한 차원별 IPA 분석 결과 '서비스 과정'과 '서비스 결과' 항목이 중요도에 비해 낮은 만족도를 보여 중점적 개선이 필요한 것으로 나타남.
- 한편 '서비스 환경' 항목은 중요도와 만족도가 모두 높아 현재의 우수한 만족도 수준을 더욱 유지강화해야 하는 것으로, '사회적 만족' 항목은 현 만족도 수준을 지속유지해야 하는 것으로 나타남.

차원별 만족도 및 중요도

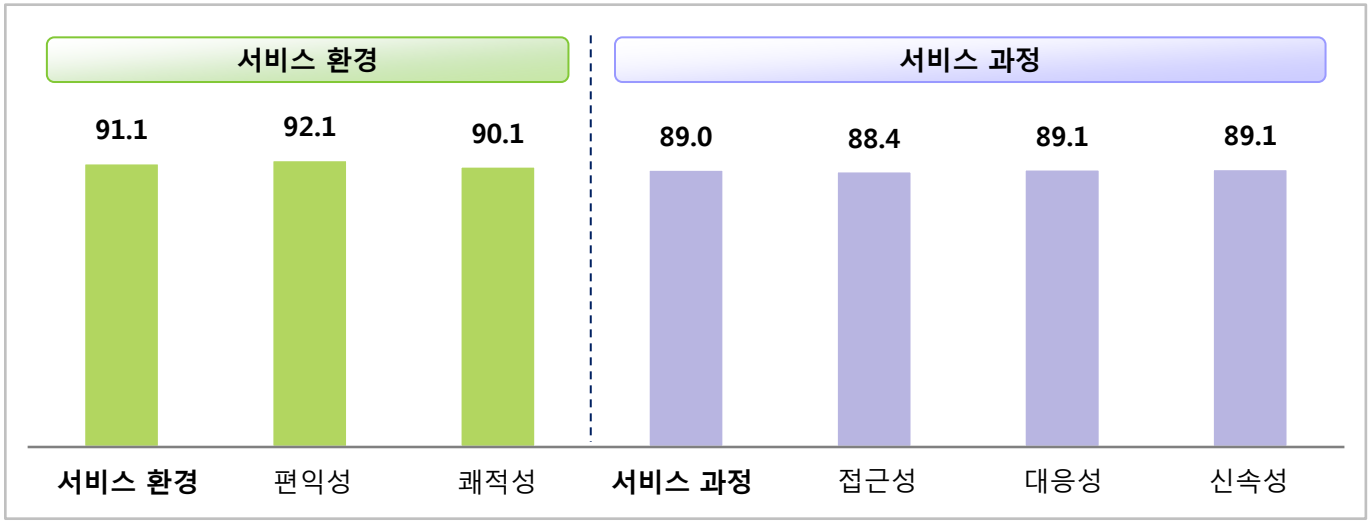


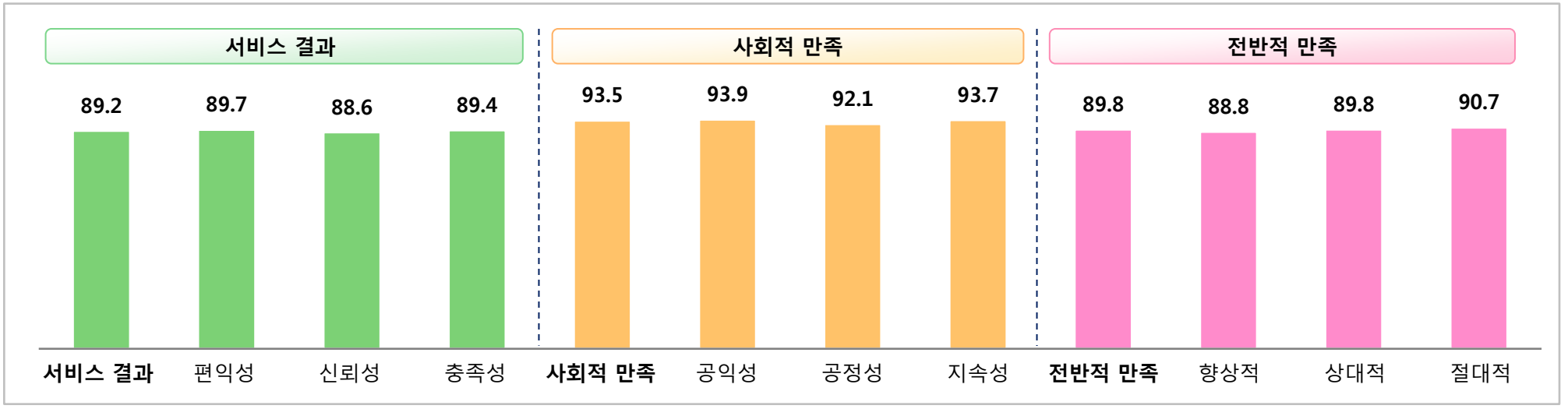
IPA (Importance Performance Analysis)



2) 차원별 만족도

세부 차원별 만족도





3) 세부 사업별 만족도

세부 사업유형별 차원 만족도

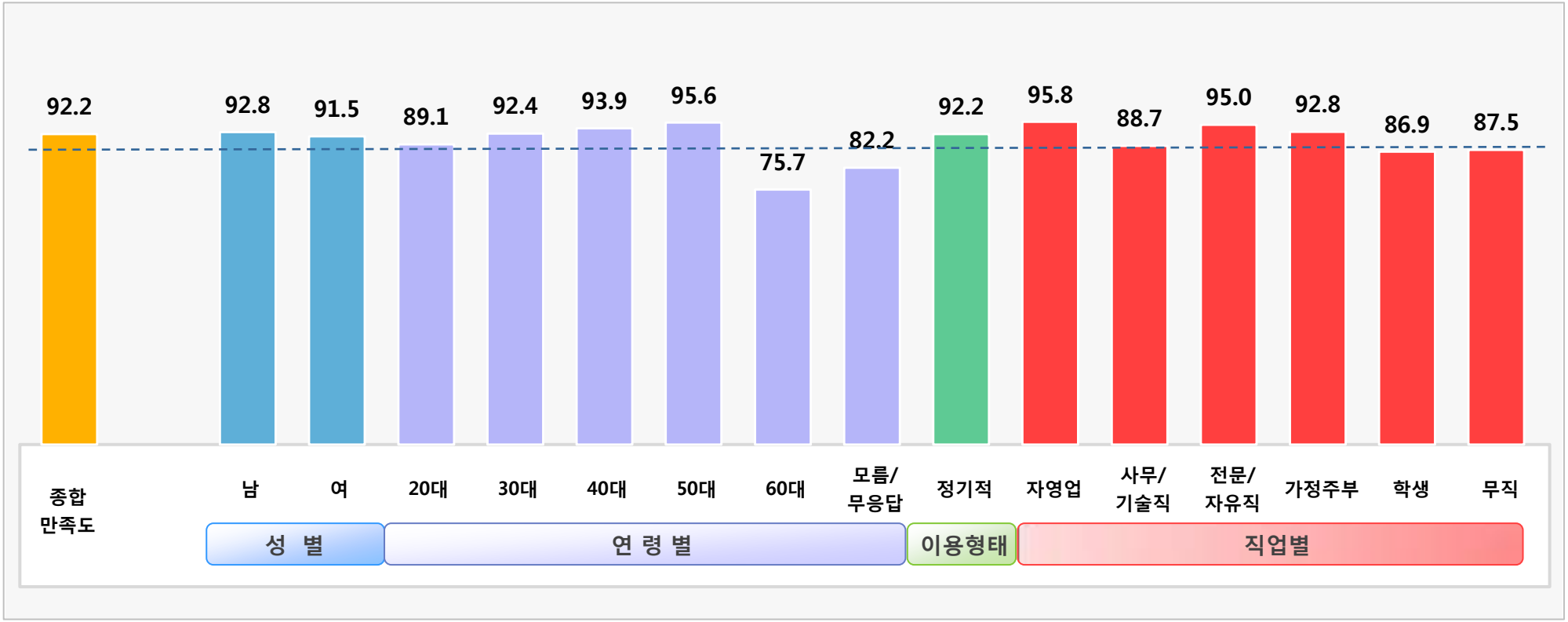
- 체육·문화시설의 종합만족도를 세부 사업유형별로 살펴보면 '주민편익시설'에서 92.2점의 가장 높은 점수를, '염리체육관'에서 86.2점의 가장 낮은 점수를 받은 것으로 나타남.
- 세부 차원별로는 '주민편익시설'의 '공익성'항목이 95.4점의 가장 높은 점수를, '염리체육관'의 '접근성', '충족성'과 '향상적' 항목이 각 84.4점의 가장 낮은 점수를 받음.

구 분		사례수	종합만족도	차원별															
				서비스환경 부문			서비스과정 부문				서비스결과 부문				사회 부문				전반적 만족			
					편의성	쾌적성		접근성	대응성	신속성		편익성	신뢰성	충족성		공익성	공정성	지속성		향상적	상대적	절대적
체육·문화시설 이용고객 전체		(55)	90.0	91.1	92.1	90.1	89.0	88.4	89.1	89.1	89.2	89.7	88.6	89.4	93.5	93.9	92.1	93.7	89.8	88.8	89.8	90.7
사업별	주민편익시설	(35)	92.2	93.0	94.6	91.4	91.0	90.8	90.9	91.2	91.8	92.0	90.9	92.3	95.3	95.4	95.2	95.2	92.0	91.4	91.7	93.0
	염리체육관	(20)	86.2	87.7	87.7	87.7	85.4	84.4	85.8	85.5	84.8	85.5	84.7	84.4	90.3	91.3	86.6	91.1	85.9	84.4	86.6	86.6

4) 응답자 특성별 만족도

주민편익시설 이용고객

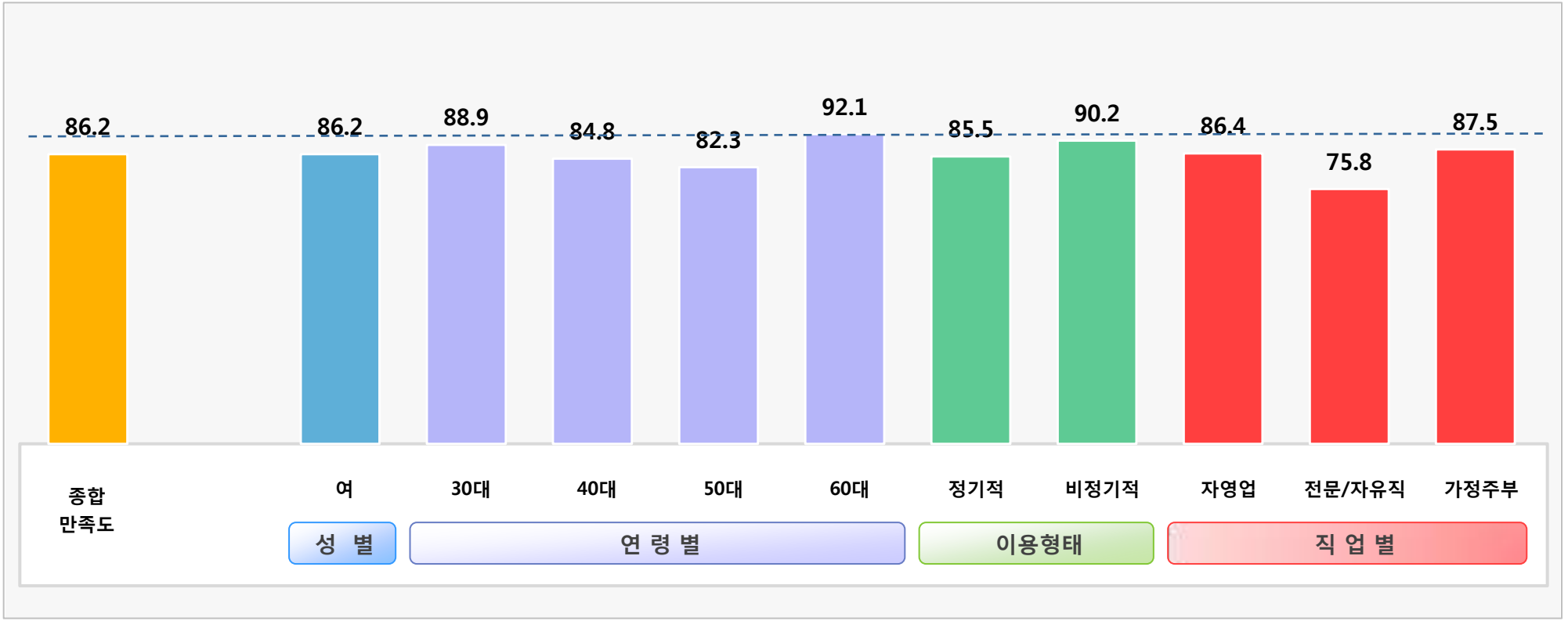
- 주민편익시설의 종합만족도를 응답자 특성별로 비교한 결과 성별로는 남성(92.8점), 연령별로는 50대(95.6점), 직업별로는 자영업(95.8점)에서 가장 높은 점수를 보이는 것으로 나타남.
- 한편 여성(91.5점), 60대(75.7점), 학생(86.9점) 집단에서는 상대적으로 낮은 만족도를 보인 것으로 확인됨.



4) 응답자 특성별 만족도

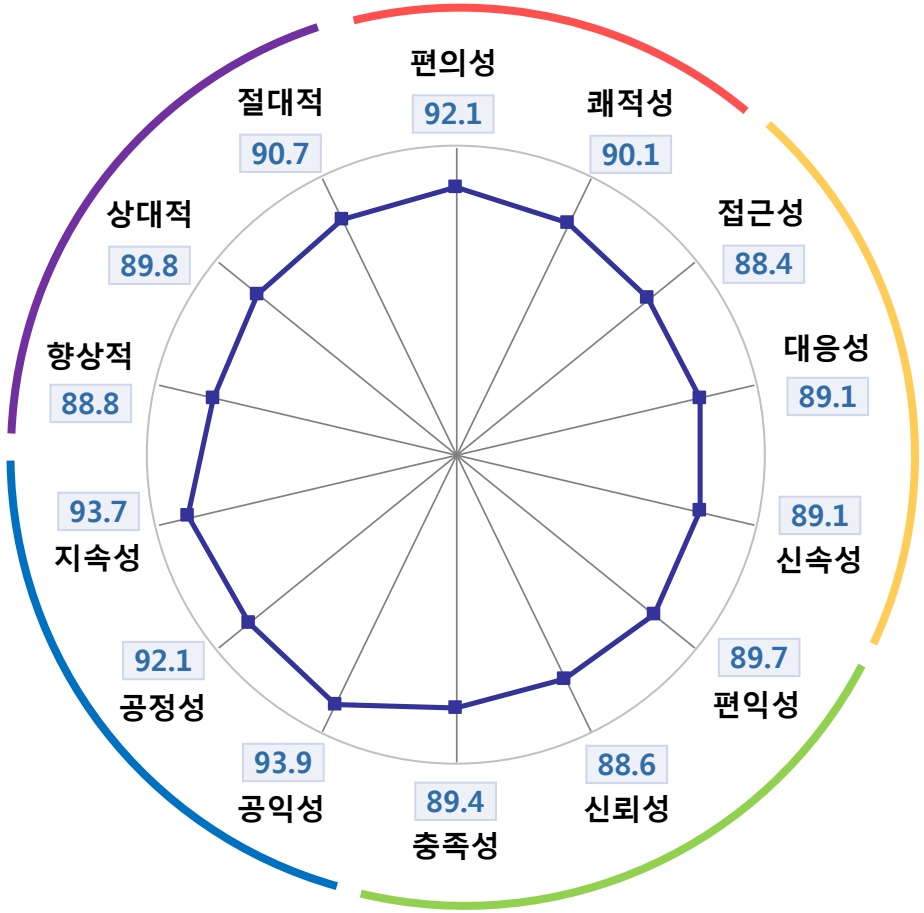
염리체육관 이용고객

- 염리체육관의 종합만족도를 응답자 특성별로 비교한 결과 연령별로는 60대(92.1점), 이용형태별로는 비정기적(90.2점), 직업별로는 가정주부(87.5점)에서 가장 높은 점수를 보이는 것으로 나타남.
- 한편 50대(82.3점), 정기적(85.5점), 전문/자유직(75.8점) 집단에서는 상대적으로 낮은 만족도를 보인 것으로 확인됨.



5) 항목별 강·약점 분석

차원/세부 항목별 강·약점



6) 개선과제, 시설이용이유 및 건의사항

주민편익시설

시급한 개선 과제

순 위	구 분	사례 수(명)	비율(%)
전 체		(35)	100.0
1	주차시설	(15)	5.7
2	접근성	(7)	2.9
3	센터 내 환경 및 시설관리	(4)	2.9
4	시설확충	(3)	5.7
5	직원들의 근무태도	(2)	8.6
6	프로그램 업그레이드 및 다양성 강화	(1)	11.4
7	가격인하	(1)	20.0
8	없음	(2)	42.9

시설이용 이유

구 분	사례 수(명)
전 체	(35)
건강유지 하기 위해서	(19)
이용편리	(6)
독서실 헬스이용 같이하기 위해서	(3)
시설우수	(2)
운동프로그램 우수	(2)
가격저렴	(2)
없음	(2)

건의 사항

구 분	사례 수(명)
전 체	(35)
시설의 잦은 고장	(3)
주차시설 부족	(2)
청결유지	(2)
독서실 인터넷 되었으면	(1)
독서실의 시설보수가 되었으면	(1)
안내데스크 직원 업무시간 중 게임 금지 필요	(1)
체육실 공간 협소	(1)
없음	(26)

6) 개선과제, 시설이용이유 및 건의사항

염리체육관

시급한 개선 과제

순 위	구 분	사례 수(명)	비율(%)
전 체		(20)	100.0
1	프로그램 업그레이드 및 다양성 강화	(9)	45.0
2	주차시설	(3)	15.0
3	저녁시간 이용 프로그램 활성화	(2)	10.0
4	센터 내 환경 및 시설관리	(1)	5.0
5	기타 의견	(1)	5.0
6	없음	(4)	20.0

시설이용 이유

구 분	사례 수(명)
전 체	(20)
건강유지 하기 위해서	(9)
이용편리	(8)
운동프로그램 우수	(4)
시설우수	(2)
가격저렴	(1)
주차편리	(1)

건의 사항

구 분	사례 수(명)
전 체	(20)
오디오 수리가 빨리 되었으면	(2)
이용요금비싸서	(1)
저녁타임 에어로빅 신설	(1)
샤워실 부족	(1)
다양한 프로그램 부족	(1)
일일입장 허용	(1)
없음	(13)

5. 주차장 이용고객

1) 조사 내용

2) 차원별 만족도

3) 세부 사업별 만족도

4) 응답자 특성별 만족도

5) 항목별 강·약점 분석

6) 개선과제, 시설이용이유 및 건의사항

1) 조사 내용

주차장 이용고객 조사내용

CSI MODEL

- 서비스 환경
- 서비스 과정
- 서비스 결과
- 사회적 만족
- 전반적 만족

차 원	세부 항목	측 정
서비스 환경	편 의 성	• 거주자우선주차장/공영주차장은 이용하기 편하다
	쾌 적 성	• 거주자우선주차장/공영주차장을 이용하는 절차가 간단하다 • 거주자우선주차장/공영주차장은 관리가 잘 되고 있다

*세부 설문 내용은 사업장에 따라 다소 차이가 있음.

1) 조사 내용

주차장 이용고객 조사내용

CSI MODEL

- 서비스 환경
- 서비스 과정
- 서비스 결과
- 사회적 만족
- 전반적 만족

차 원	세부 항목	측 정
서비스 과정	접 근 성	• 거주자우선주차장/공영주차장의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다 • 거주자우선주차장/공영주차장에 관해 상담하고 문의하기가 편리하다
	대 응 성	• 주차장 담당 직원들은 친절하다 • 거주자우선주차장/공영주차장에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	신 속 성	• 거주자우선주차장/공영주차장과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다

1) 조사 내용

주차장 이용고객 조사내용

CSI MODEL

- 서비스 환경
- 서비스 과정
- 서비스 결과
- 사회적 만족
- 전반적 만족

차 원	세부 항목	측 정
서비스 결과	편 익 성	• 거주자우선주차장은 지역주민에게 이익이 된다 • 거주자우선주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신 뢰 성	• 거주자우선주차장의 이용요금은 적당하다 • 거주자우선주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충 족 성	• 거주자우선주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 • 거주자우선주차장 담당직원들은 업무에 대한 전문성을 갖고 있다

1) 조사 내용

주차장 이용고객 조사내용

CSI MODEL

- 서비스 환경
- 서비스 과정
- 서비스 결과
- **사회적 만족**
- 전반적 만족

차 원	세부 항목	측 정
사회적 만족	공 익 성	• 거주자우선주차장/공영주차장은 지역의 주차난 해소에 도움이 된다 • 거주자우선주차장/공영주차장은 주차환경을 개선하는 데 기여한다
	공 정 성	• 거주자우선주차장/공영주차장은 장애인이나 노약자도 이용하기 쉽다
	지 속 성	• 거주자우선주차장/공영주차장의 선정과정은 공정하다 • 거주자우선주차장/공영주차장 서비스는 지속적으로 확대할 필요가 있다

1) 조사 내용

주차장 이용고객 조사내용

CSI MODEL

- 서비스 환경
- 서비스 과정
- 서비스 결과
- 사회적 만족
- 전반적 만족

차 원	세부 항목	측 정
전반적 만족	향 상 적	• 거주자우선주차장/공영주차장 관련 서비스의 운영이 과거보다 전반적으로 나아졌다
	상 대 적	• 거주자우선주차장/공영주차장 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절 대 적	• 거주자우선주차장/공영주차장 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

2) 차원별 만족도

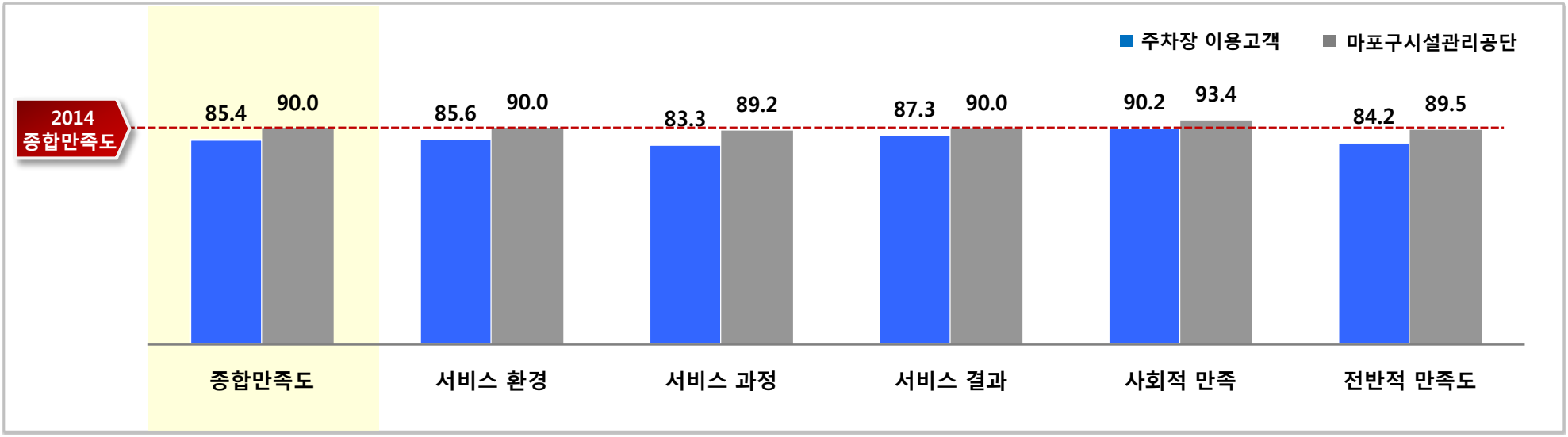
전체 조사결과 비교

- 주차장 이용고객의 종합만족도는 85.4점으로 2014년 마포구시설관리공단 종합만족도 점수 대비 4.6점 낮2 나타남.
- 차원별 점수는 '사회적 만족' 차원에서 90.2점으로 가장 높게, '서비스 과정' 차원에서 83.3점으로 가장 낮게 도출됨.

구 분	종합만족도	GAP	서비스 환경	GAP	서비스 과정	GAP	서비스 결과	GAP	사회적 만족	GAP	전반적 만족	GAP
마포구시설관리공단 전체(A)	90.0	-	90.0	-	89.2	-	90.0	-	93.4	-	89.5	-
주차장 이용고객(B)	85.4	▽4.6	85.6	▽4.4	83.3	▽5.9	87.3	▽2.7	90.2	▽3.3	84.2	▽5.3

* GAP = B – A

[단위 : 100점 만점]

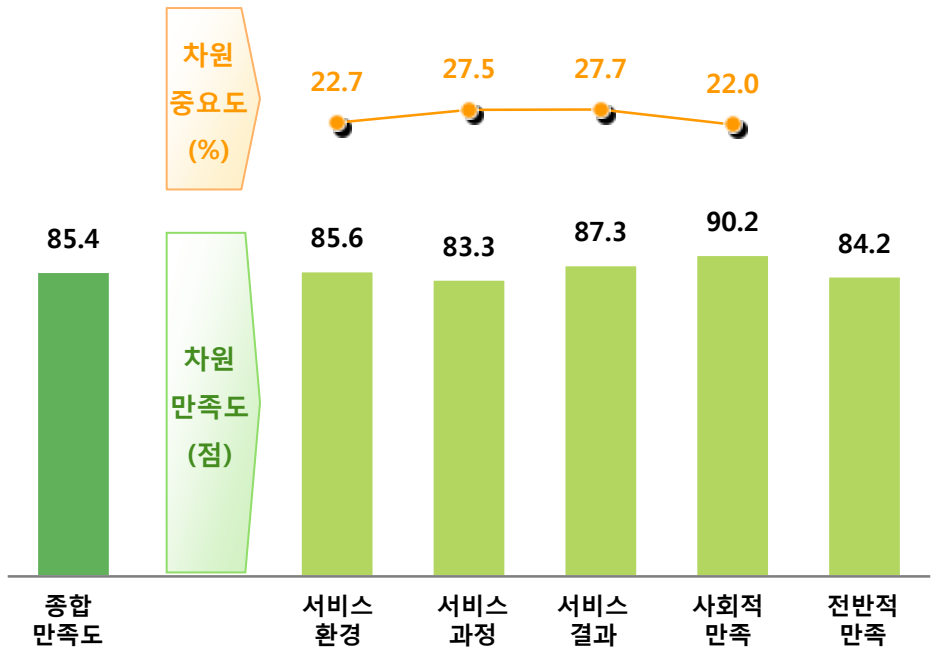


2) 차원별 만족도

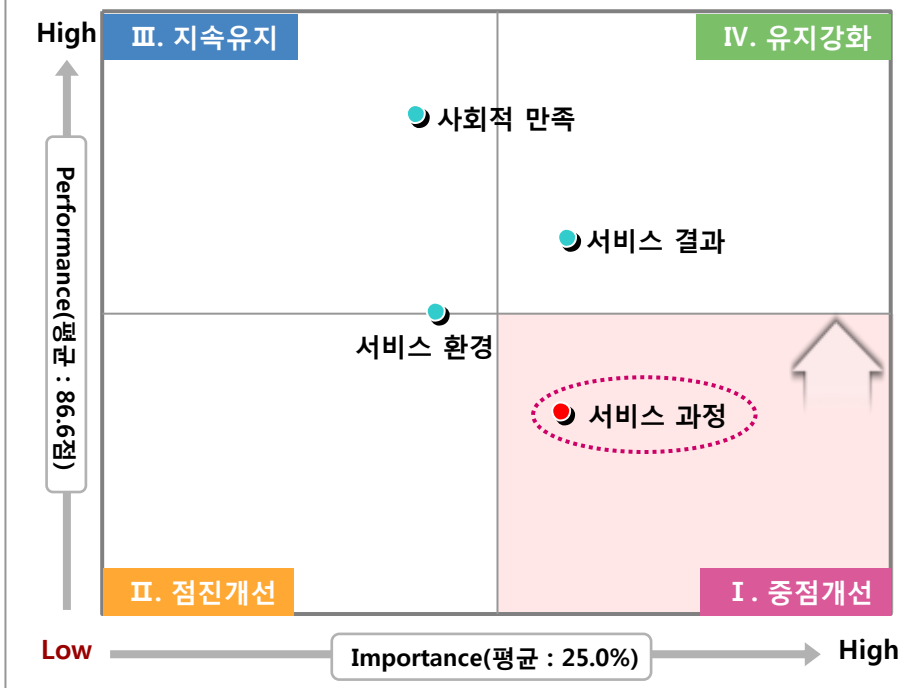
차원별 중요도 및 IPA 분석

- 주차장 이용고객의 조사 결과에 대한 차원별 IPA 분석 결과 '서비스 과정' 항목이 중요도에 비해 낮은 만족도를 보여 중점적 개선이 필요한 것으로 나타났으며, '서비스 환경' 차원 역시 만족도가 낮아 점진적 개선 노력이 필요한 것으로 나타남.
- 한편 '서비스 결과' 및 '사회적 만족' 차원은 만족도가 모두 높아 현재의 우수한 만족도 수준을 지속유지 및 유지강화해야 하는 것으로 분석됨.

차원별 만족도 및 중요도

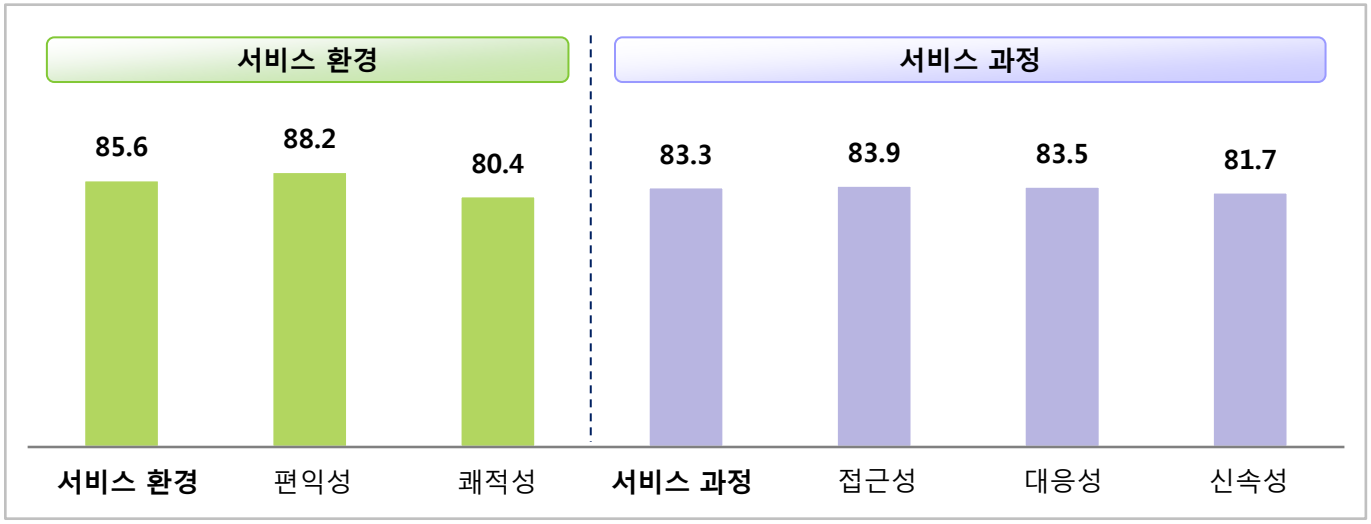


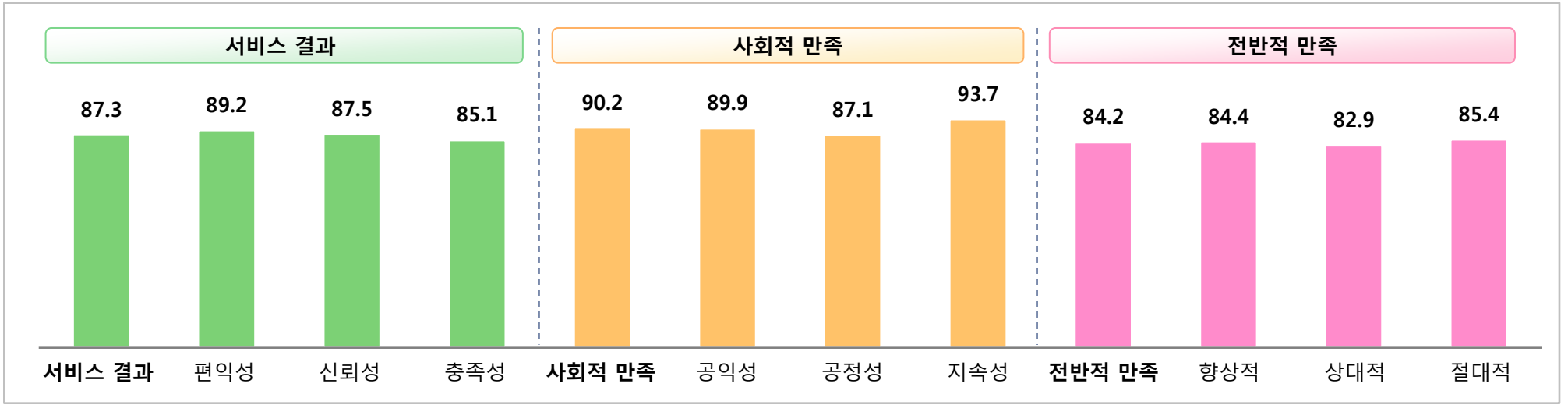
IPA (Importance Performance Analysis)



2) 차원별 만족도

세부 차원별 만족도





3) 세부 사업별 만족도

세부 사업유형별 차원 만족도

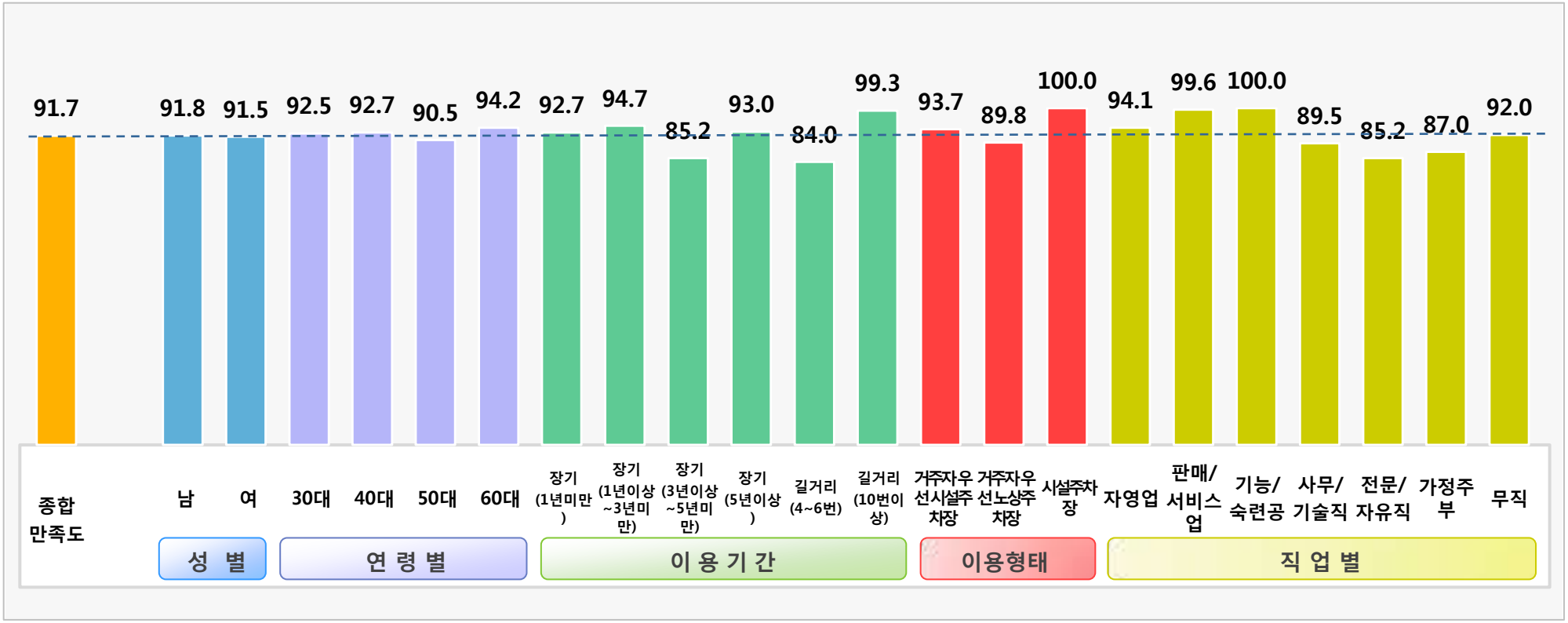
- 주차장의 종합만족도를 세부 사업유형별로 살펴보면 '거주자우선주차'에서 91.7점의 더 높은 점수를, '시설주차장'에서 77.4점의 더 낮은 점수를 받은 것으로 나타남.
- 세부 차원별로는 '거주자우선주차'의 '지속성' 항목이 98.2점의 가장 높은 점수를, '시설주차장'의 '상대적 만족' 항목이 72.7점의 가장 낮은 점수를 받음.

구 분		사례수	종합만족도	차원별																	
				서비스환경 부문			서비스과정 부문				서비스결과 부문				사회 부문				전반적 만족			
					편의성	쾌적성		접근성	대응성	신속성		편익성	신뢰성	충족성		공익성	공정성	지속성		향상적	상대적	절대적
주차장 이용고객 전체		(45)	85.4	**85.6**	88.2	80.4	**83.3**	83.9	83.5	81.7	**87.3**	89.2	87.5	85.1	**90.2**	89.9	87.1	93.7	**84.2**	84.4	82.9	85.4
사업별	거주자우선주차	(25)	91.7	**91.5**	94.6	85.3	**90.1**	90.2	91.3	87.5	**92.7**	94.2	92.4	91.5	**93.7**	93.3	92.0	98.2	**91.7**	91.1	91.1	92.8
	시설주차장	(20)	77.4	**78.3**	80.2	74.4	**74.8**	76.0	73.8	74.4	**80.5**	83.0	81.3	77.1	**85.7**	85.8	81.0	88.0	**74.9**	76.0	72.7	76.0

4) 응답자 특성별 만족도

거주자우선주차 이용고객

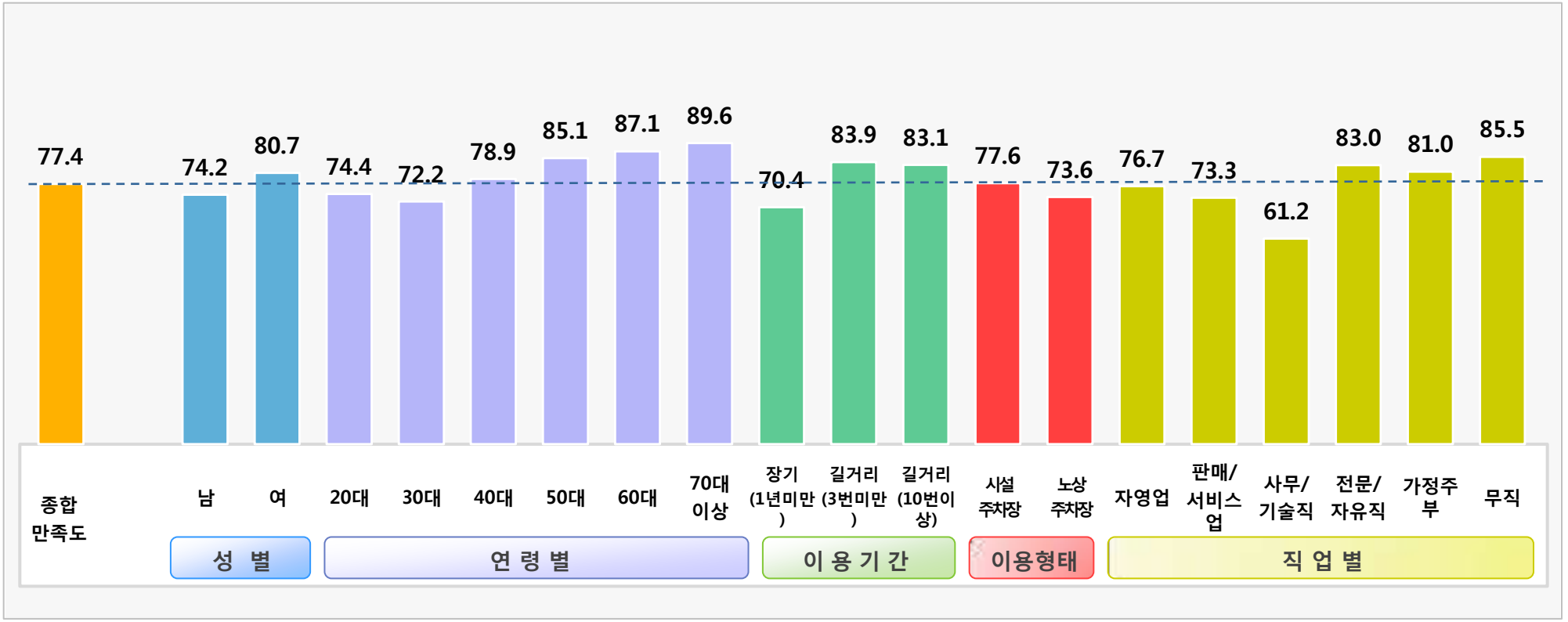
- 거주자우선주차장의 고객 종합만족도를 응답자 특성별로 비교한 결과 성별로는 남성(91.8점), 연령별로는 60대(94.2점), 이용기간별로는 길거리주차 10번 이상 이용(99.3점), 이용형태별로는 시설주차장 이용 고객(100.0점), 직업별로는 기능/숙련공(100.0점)에서 가장 높은 점수를 보이는 것으로 나타남.
- 한편 여성(91.5점), 50대(90.5점), 길거리 주차 4~6번 이용(84.0점), 거주자 우선 노상주차장 이용 고객(89.8점), 전문/자유직(85.2점) 집단에서는 상대적으로 낮은 만족도를 보인 것으로 확인됨.



4) 응답자 특성별 만족도

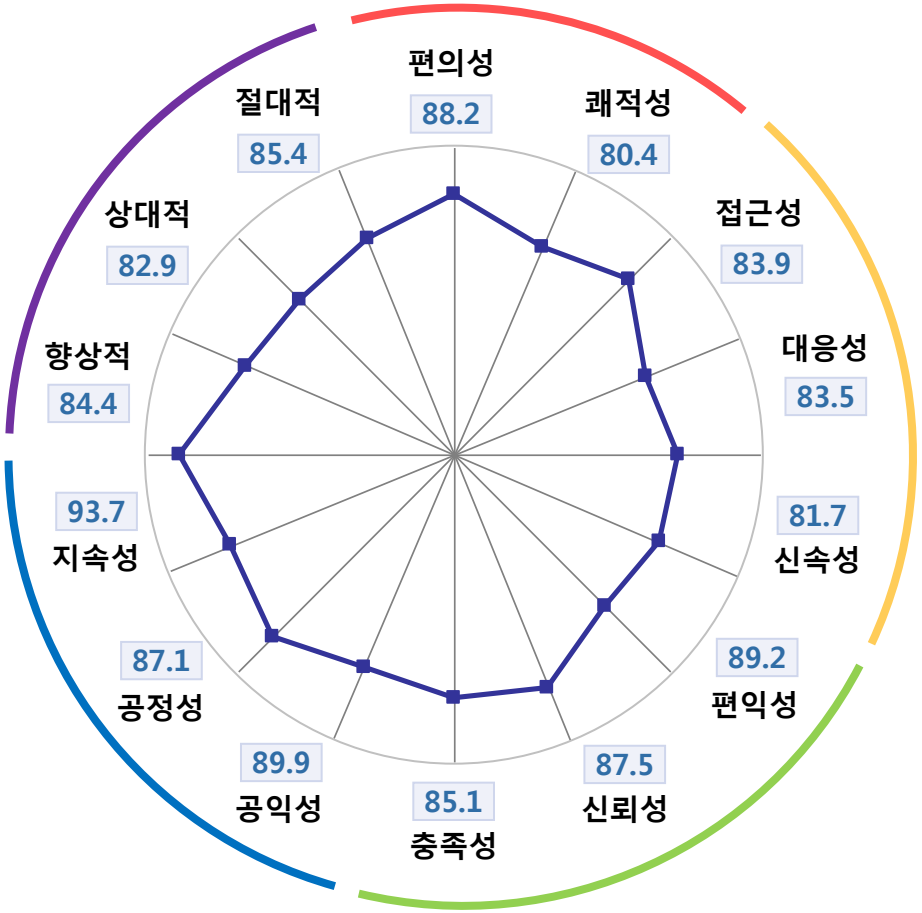
시설(공영)주차장 이용고객

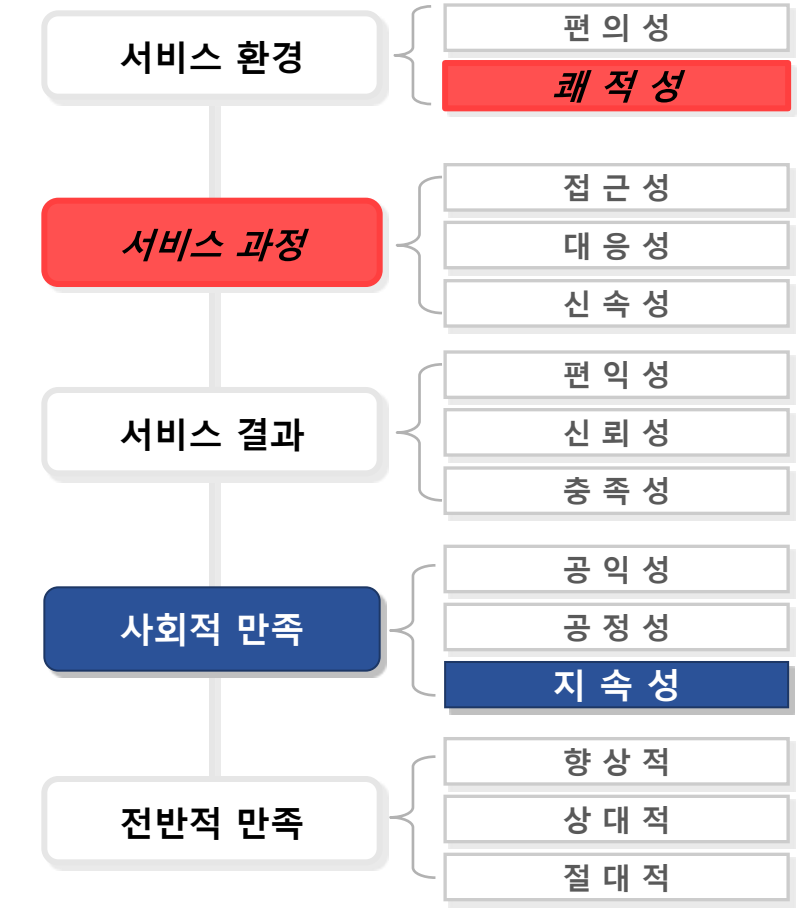
- 시설(공영)주차장 이용고객의 종합만족도를 응답자 특성별로 비교한 결과 성별로는 여성(80.7점), 연령별로는 70대 이상(89.6점), 이용기간별로는 길거리 주차 3번 미만 이용(83.9점), 이용형태별로는 시설주차장 이용(77.6점), 무직(85.5점)에서 가장 높은 점수를 보이는 것으로 나타남.
- 한편 남성(74.2점), 30대(72.2점), 장기 주차 1년 미만(70.4점), 노상주차장(73.6점), 사무/기술직(61.2점) 집단에서는 상대적으로 낮은 만족도를 보임.



5) 항목별 강·약점 분석

차원/세부 항목별 강·약점





6) 개선과제, 시설이용이유 및 건의사항

차원/세부 항목별 강·약점

시급한 개선 과제

순 위	구 분	사례 수(명)	비율(%)
전 체		(25)	100.0
1	주차장 이용과 관련한 정보안내	(4)	16.0
2	주차 구획선 정비	(4)	16.0
3	주차장의 청결한 관리	(4)	16.0
4	불법주차단속	(4)	16.0
5	담당직원(행정요원, 주차관리요원)의 근무태도	(3)	12.0
6	주차장 이용 요금	(2)	8.0
7	접수 신청 방법의 간소화	(2)	8.0
8	공평한 기회 제공	(2)	8.0

시설이용 이유

구 분	사례 수(명)
전 체	(25)
주차편리	(14)
이용편리	(13)

건의 사항

구 분	사례 수(명)
전 체	(25)
주차시설 확충	(3)
불법주차 단속강화	(3)
불법주차 전화시 신속했으면	(2)
주차시설 부족	(1)
청결유지	(1)
안내표지판 신설	(1)
조명이 어두워서	(1)
무단주차시 단속바람	(1)
거주자우선 주차장 폐쇄 했으면	(1)
지로용지가 늦게 와서	(1)
신청시 오프라인서류접수만 가능했으면	(1)
없음	(10)

제 2 편.

마포구시설관리공단 내부고객만족도 조사

목 차

I. 조사개요

II. 전체 조사결과

III. 팀별 조사결과

I. 조사 개요

1. 조사배경 및 목적
2. 조사 설계
3. 조사 내용
4. 분석 방법
5. 응답자 특성

1. 조사배경 및 목적

조사의 필요성

조사 추진 목적

- 마포구시설관리공단의 제도와 문화에 대한 내부고객 만족수준 분석을 통한 기업문화의 현주소 파악
- 객관적이고 체계적인 내부고객의 직장만족도 측정을 통한 조직 내·외적 개선과제 및 시사점 도출
- GWP(Great Work Place) 구현을 통한 직원 만족 증대와 이에 따른 서비스퀄리티 및 고객만족도 향상 도모

1. 조사배경 및 목적

조사의 기대효과

차원별 만족도 측정

- 내부고객의 각 차원별 만족도 측정
  - 일반적 사항
  - 근무 환경
  - 직원 분위기
  - 기업문화
  - 업무처리 만족도
  - 비전 및 미션

강약점 및 향후 과제 파악

- 응답자 특성별 건의사항 도출
- 공단이 향후 개선해야 할 과제 도출

종합만족도 도출 및 개선방안 제시

- 차원별 만족도에 기반한 종합만족도 도출
- 조사 결과를 토대로 만족도 제고 방안 제언

조사 설계 및 산출 방식

조사 대상
2013년 10월 현재 재직중인 전 임직원

표본 추출
리스트를 이용한 조사

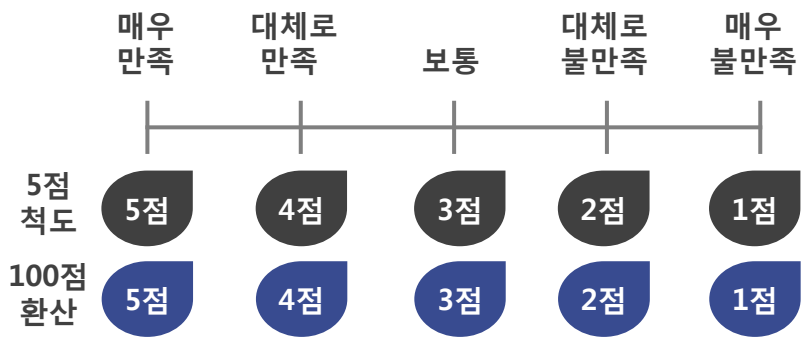
표본 크기
총 202 sample

자료 수집 도구
구조화된 설문지(Structured Questionnaire)

조사 내용
6개 차원으로 구성한 직원만족도 및 전반적만족, 건의사항 및 인적정보

조사 기간
2013년 11월(부서별 진행)

ESI 모델 척도



총괄/내부고객만족도 산출방식

ESI = (∑ *가중만족도* / 2) + (*체감만족도* / 2)
가중만족도 = 각 항목의 상대적 중요도(가중치) × 만족도
만족도 = 각 항목의 만족도 평균

- 산출된 가중치와 각 만족도를 곱하여 가중만족도 도출, 산출된 가중만족도에 항목별 가중치를 곱한 값의 합으로 종합내부만족도지수 산출.

평가모델 구성

일반적 사항
- 공단에 대한 충성도, 업무 만족감 등에 대한 평가

건의사항
- 기타 건의사항 자유 기술

근무 환경
- 업무, 인사승진 및 처우 시스템에 대한 평가

비전 및 미션
- 공단의 비전 및 미션에 대한 평가

직원 분위기
- 조직 내 업무 내·외적 의사소통에 대한 평가

업무처리 만족도
- 업무처리 속도 및 절차 등에 대한 평가

기업문화
- 조직 내 정보전달 및 인간관계에 대한 평가

❖ 각 항목 구성은 사업유형에 따라 상이할 수 있음

E.S.I 측정방법

- 본 조사는 ESI 측정을 위해 다차원 체감 만족도를 사용함.

$$E.S.I. = [\ w1\ (\sum_{N=1}^{N} \text{차원 만족도A} / N) + w2\ (\sum_{N=1}^{N} \text{차원 만족도B} / N) + \ldots + wk\ (\sum_{N=1}^{N} \text{차원 만족도k} / N)\ ] / 2 + \text{체감만족도} / 2$$

차원만족도A = 일반적 사항 차원, 차원만족도B = 근무환경 차원, . . . 차원만족도k = 비전 및 미션 차원, 체감만족도 = 전반적 만족도

W1 = 일반적 사항 차원 중요도, W2 = 근무환경 차원 중요도, . . . K= 비전 및 미션 차원 중요도

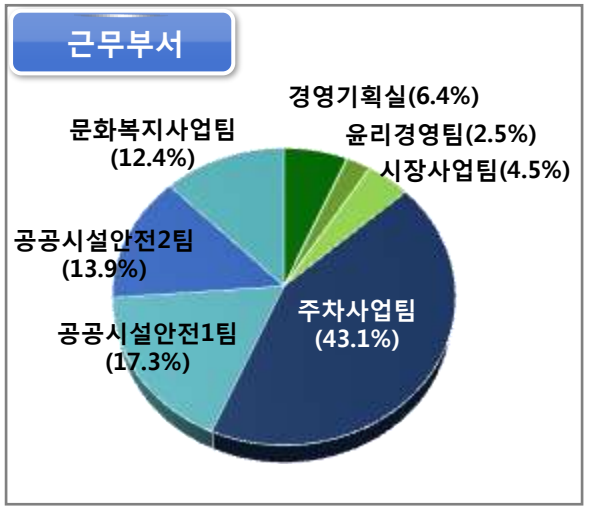
본 ESI 측정의 장점

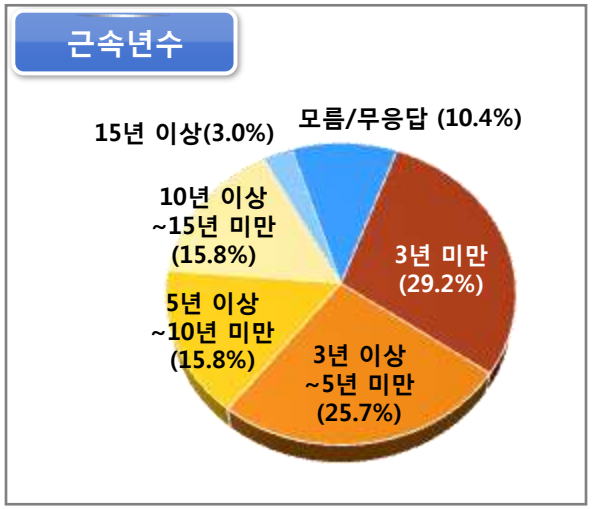
- 추정의 방법이 아닌 측정치를 이용
  → Missing Value의 발생이 없는 실제 측정치를 이용, 추정이 아닌 실측으로 정확한 ESI 도출 가능

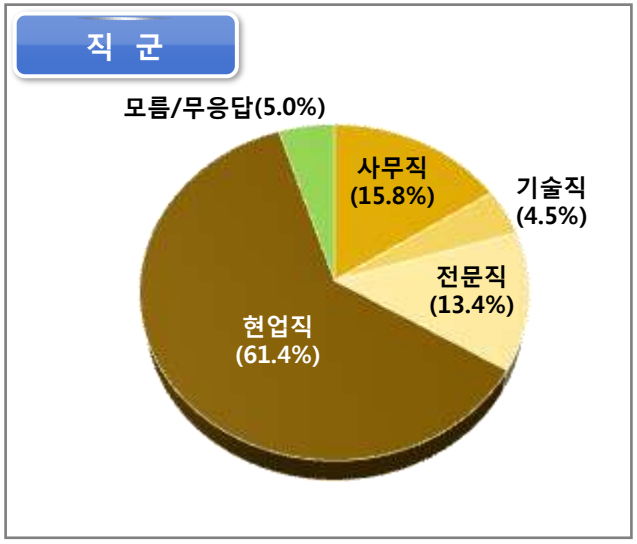
- 기존 체감만족도를 이용한 ESI 측정방법의 오차 최소화
  → 기존의 체감만족도 측정이 단일 차원으로 구성되어 오차 발생의 확률이 높은 것을 보완,
  체감만족도 측정의 차원을 개념의 조작적 정의를 통해 다차원으로 분산시킴으로써 측정오차를 최소화 시킴

응답자 특성

구 분		사례 수
전 체		(202)
근무부서	경영기획실	(13)
	윤리경영팀	(5)
	시장사업팀	(9)
	주차사업팀	(87)
	공공시설안전1팀	(35)
	공공시설안전2팀	(28)
	문화복지사업팀	(25)
근속년수	3년 미만	(59)
	3년 이상~5년 미만	(52)
	5년 이상~10년 미만	(32)
	10년 이상~15년 미만	(32)
	15년 이상	(6)
	모름/무응답	(21)
직군	사무직	(32)
	기술직	(9)
	전문직	(27)
	현업직	(124)
	모름/무응답	(10)







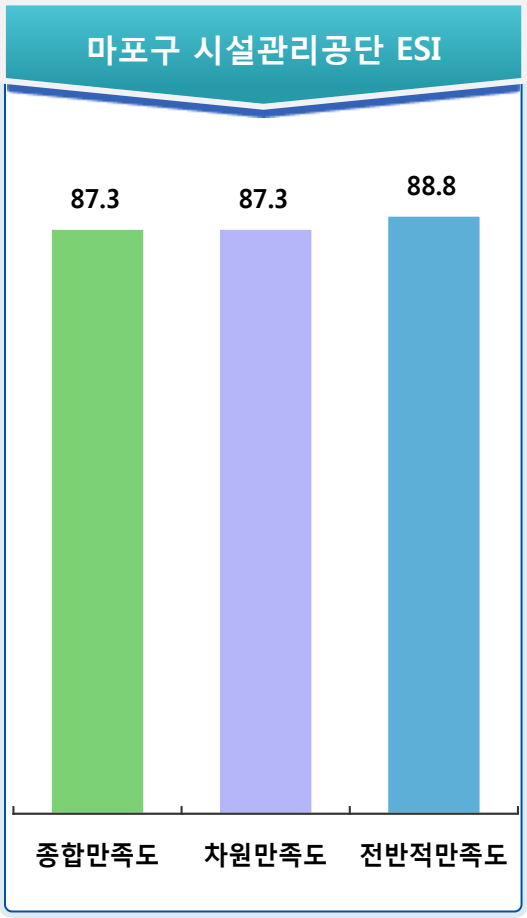
Ⅱ. 전체 조사결과

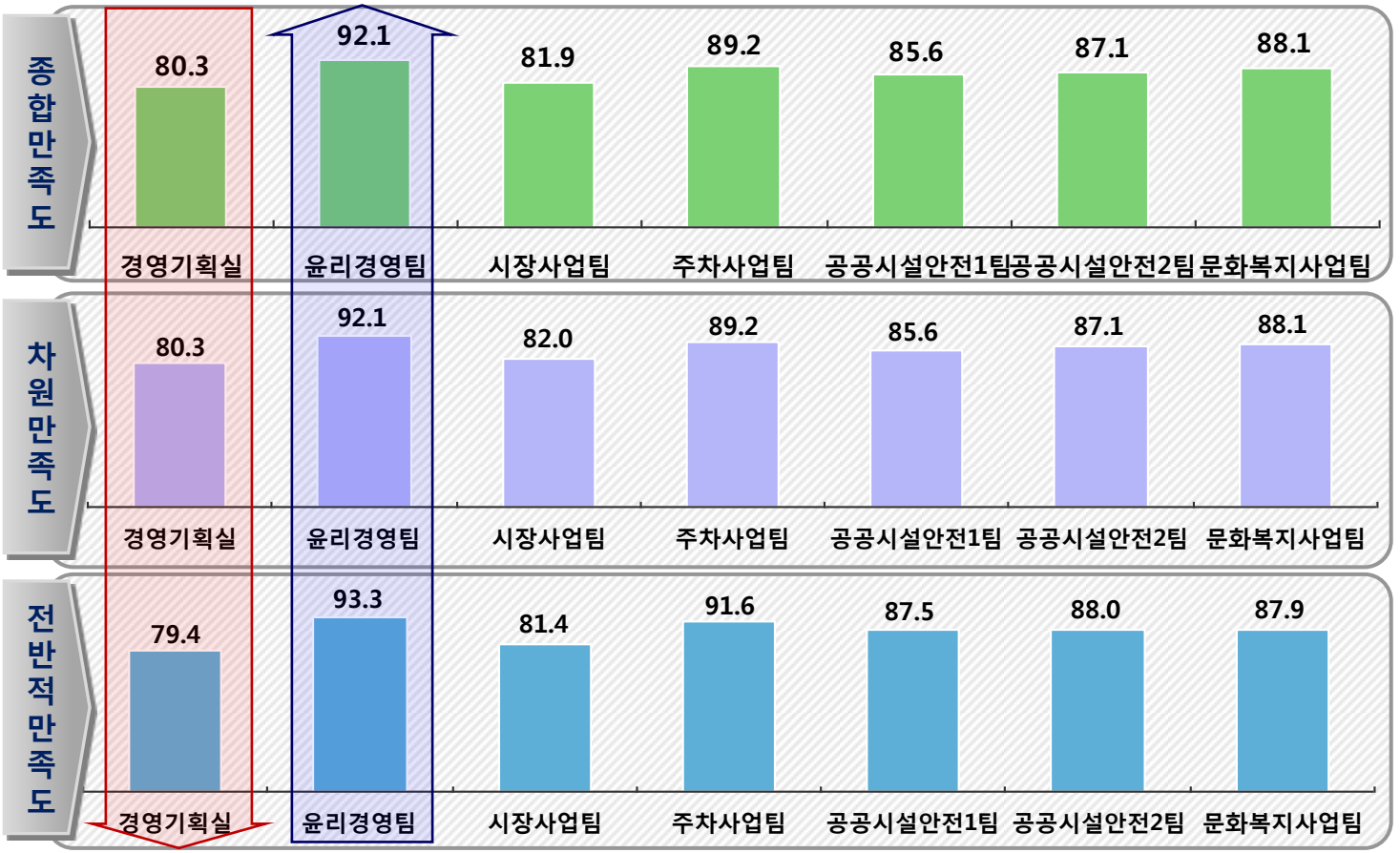
1. 종합만족도
2. 차원별 만족도
3. 항목별 만족도
4. 응답자 특성별 만족도

1. 종합만족도

마포구시설관리공단 ESI 결과

- 2014년 마포구시설관리공단의 내부고객만족도 조사 결과, 종합만족도는 87.3점의 우수한 수준으로 나타남.
- 근무부서별 종합만족도는 '윤리경영팀(92.1점)'에서가장 높게, '경영기획실(80.3점)'에서 가장 낮게 나타남.
- 차원만족도 및 전반적 만족도 역시 '윤리경영팀'에서 가장 높은 평가를 받은 것으로 확인됨.





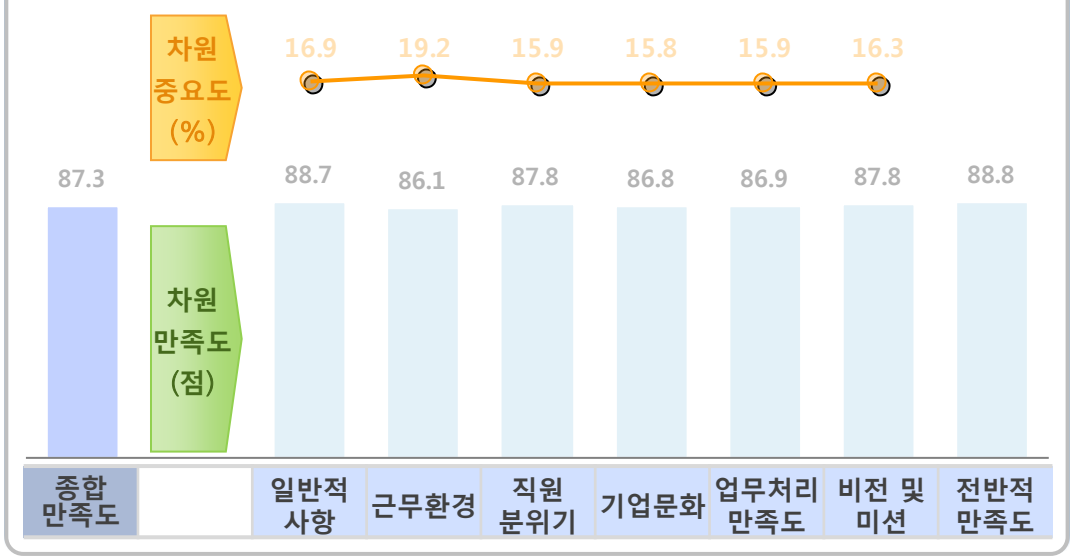
2. 차원별 만족도

차원별 만족도

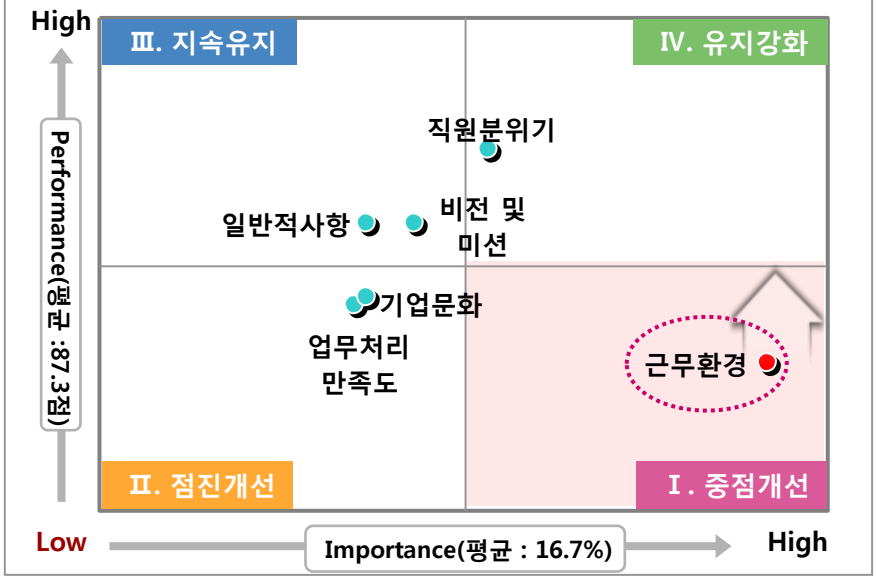
- 차원별 IPA 분석 결과 중요도에 비해 만족도가 낮은 '근무환경' 차원에 대해 중점적 개선이 시급한 것으로 도출되었으며, '업무처리 만족도' 및 '기업문화' 차원 역시 상대적으로 만족도가 낮아 점진적 개선이 필요한 것으로 나타남.

구 분	종합 만족도	일반적 사항	근무환경	직원 분위기	기업문화	업무처리 만족도	비전 및 미션	전반적 만족도
마포구시설관리공단 전체	87.3	88.7	86.1	87.8	86.8	86.9	87.8	88.8

차원별 만족도 및 중요도

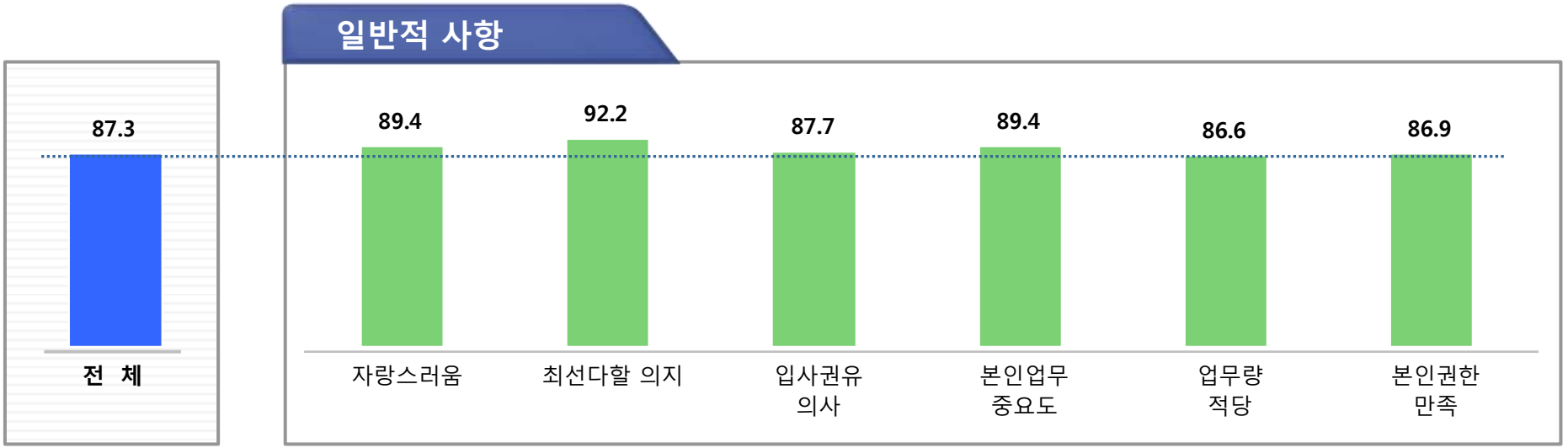


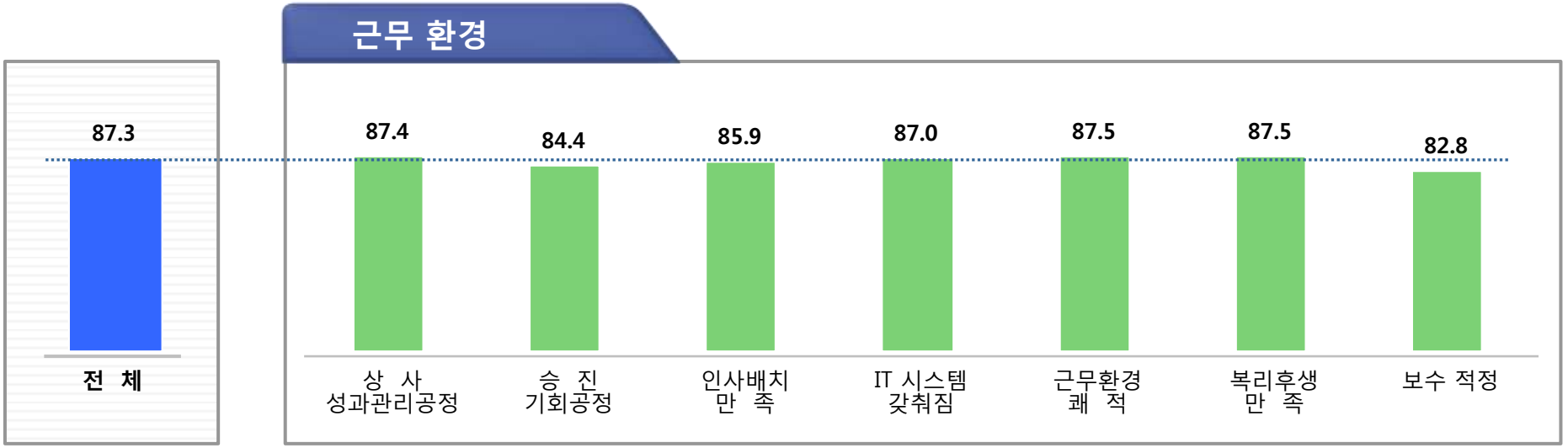
IPA (Importance Performance Analysis)



3. 항목별 만족도

세부항목 만족도(1)

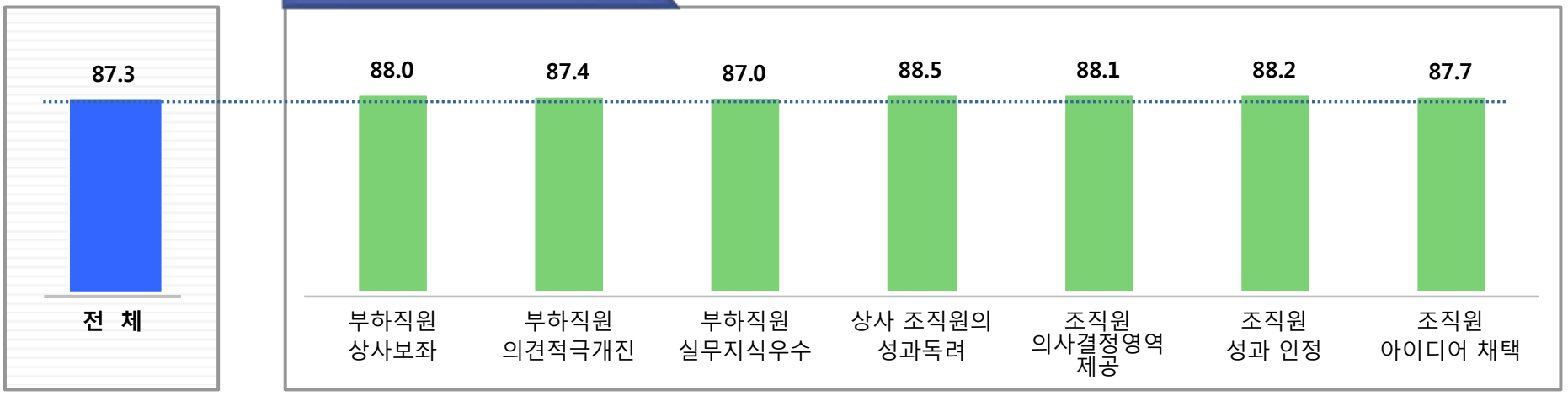




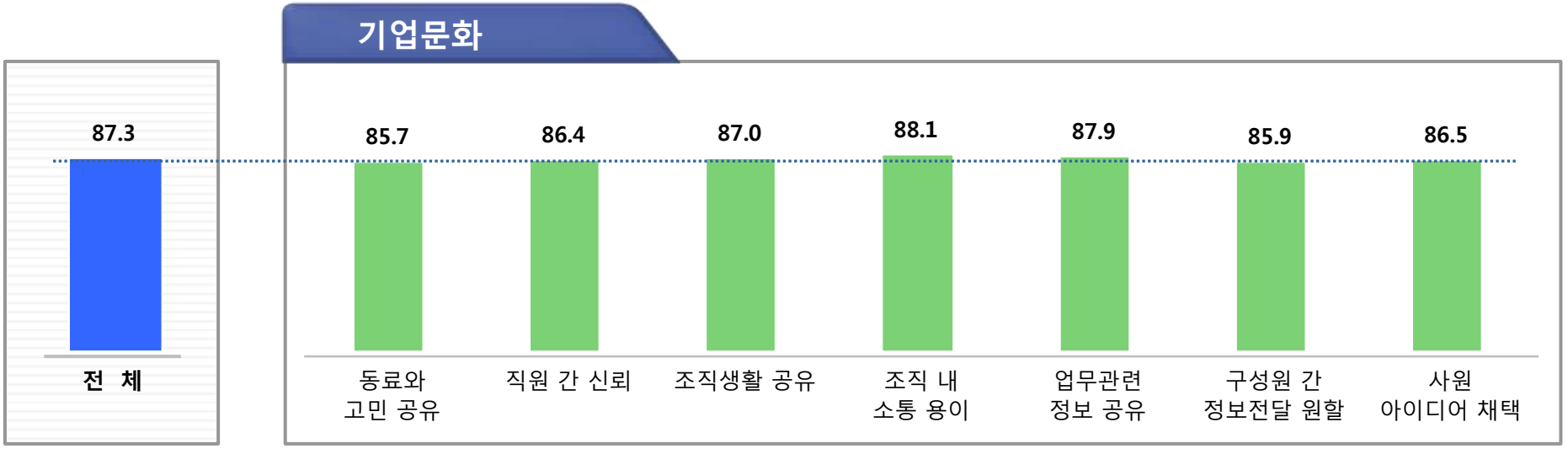
3. 항목별 만족도

세부항목 만족도(2)

직원 분위기



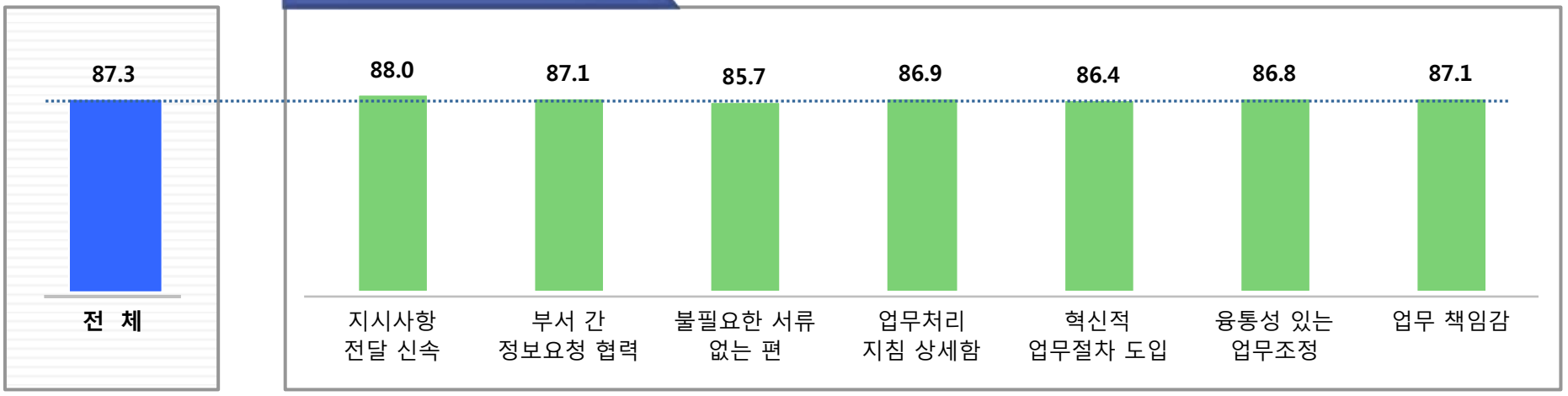
기업문화



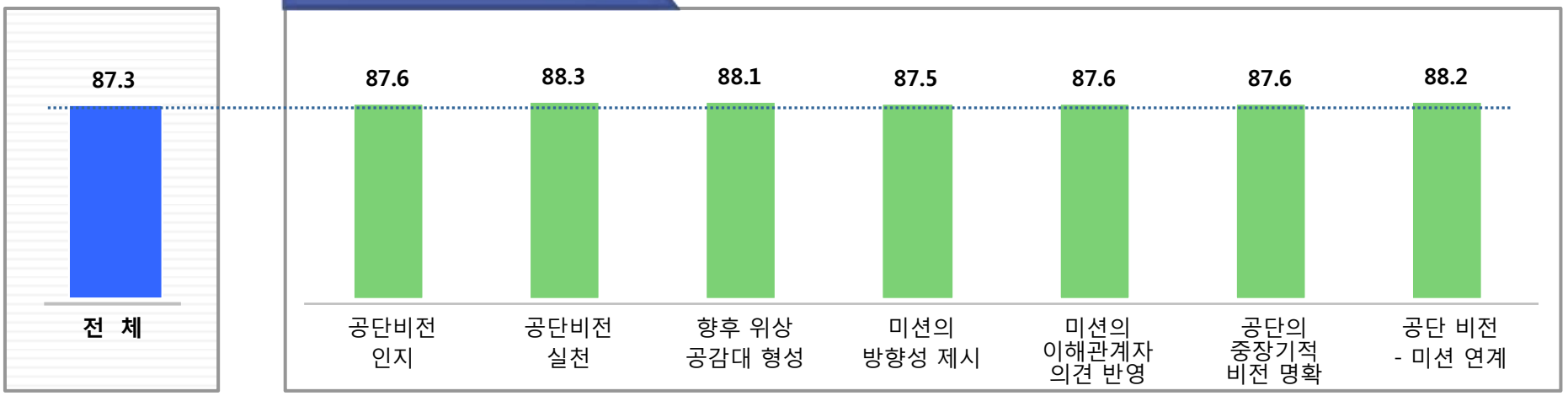
3. 항목별 만족도

세부항목 만족도(3)

업무처리 만족도



비전 및 미션



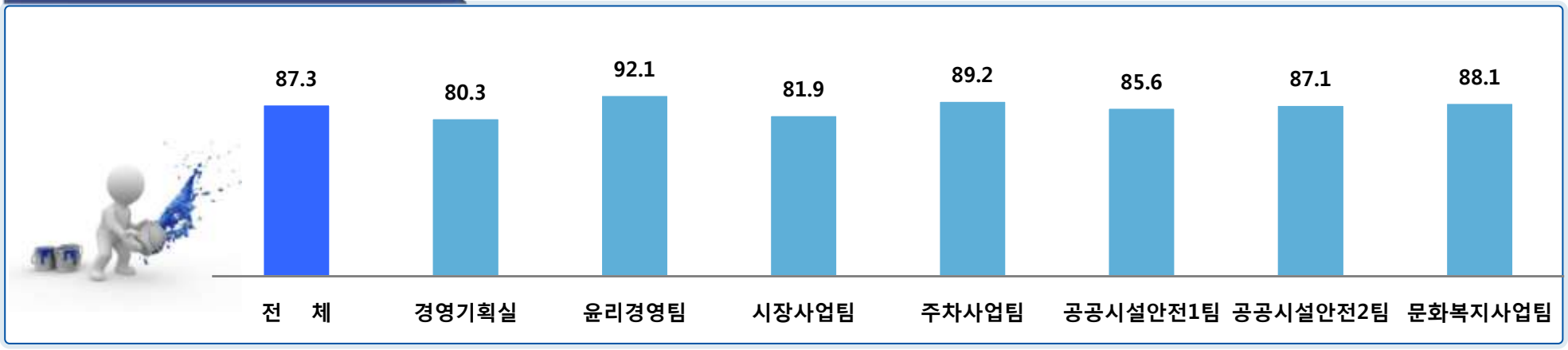
4. 응답자 특성별 만족도

팀별 만족도

- 팀별 종합만족도는 '윤리경영팀'의 점수가 92.1점으로 가장 높게, '경영기획실'의 점수가 80.3점으로 가장 낮게 나타남.

구 분	종합 만족도	일반적 사항 차원	근무환경 차원	직원분위기 차원	기업문화 차원	업무처리 만족도 차원	비전 및 미션 차원	전반적 만족도
전 체	**87.3**	**88.7**	**86.1**	**87.8**	**86.8**	**86.9**	**87.8**	**88.8**
경영기획실	**80.3**	84.2	77.6	78.5	80.5	77.6	83.3	**79.4**
윤리경영팀	**92.1**	90.7	92.3	92.3	92.3	92.3	92.6	**93.3**
시장사업팀	**81.9**	83.9	77.2	84.2	81.6	83.2	81.9	**81.4**
주차사업팀	**89.2**	90.3	88.2	89.3	88.8	89.0	89.8	**91.6**
공공시설안전1팀	**85.6**	87.0	84.7	86.6	84.5	85.1	85.8	**87.5**
공공시설안전2팀	**87.1**	88.6	86.0	87.5	86.2	86.9	87.4	**88.0**
문화복지사업팀	**88.1**	89.3	87.0	90.2	87.5	86.7	88.0	**87.9**

근무부서(팀)별 종합 만족도



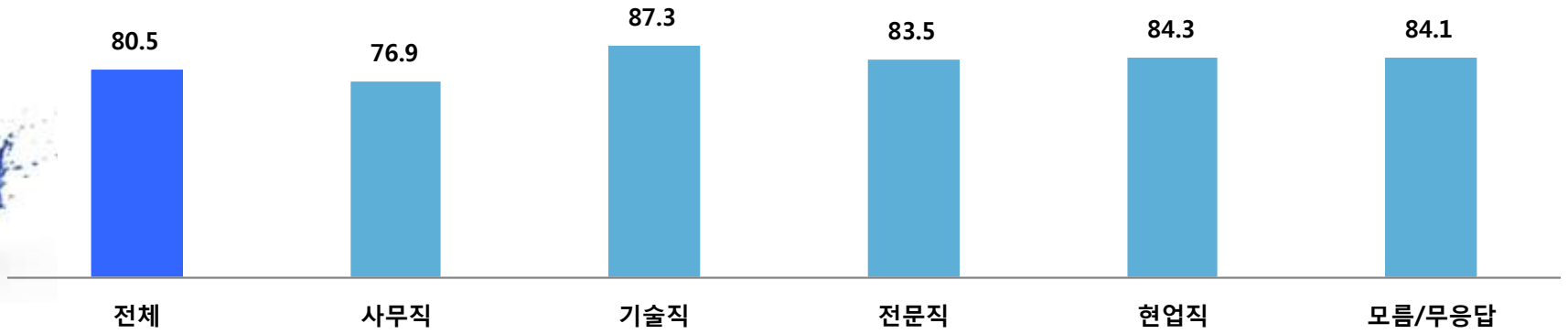
4. 응답자 특성별 만족도

직군별 만족도

- 직군별 종합만족도는 '현업직(89.4점)'에서 가장 높고, '사무직(83.5점)'에서 가장 낮은 것으로 나타남.

구 분	종합만족도	일반적 사항 차원	근무환경 차원	직원분위기 차원	기업문화 차원	업무처리 만족도 차원	비전 및 미션 차원	전반적 만족도
전체	**87.3**	**88.7**	**86.1**	**87.8**	**86.8**	**86.9**	**87.8**	**88.8**
사무직	**83.5**	86.6	81.4	83.3	83.0	81.0	85.9	**84.0**
기술직	**84.3**	86.1	82.6	84.2	84.6	81.4	86.7	**86.3**
전문직	**84.1**	84.8	81.9	85.3	84.6	82.9	85.4	**83.9**
현업직	**89.4**	90.4	88.7	89.9	88.6	89.6	89.1	**91.7**
모름/무응답	**85.7**	87.5	82.9	87.5	84.2	87.0	85.7	**83.3**

근무부서(팀)별 종합 만족도



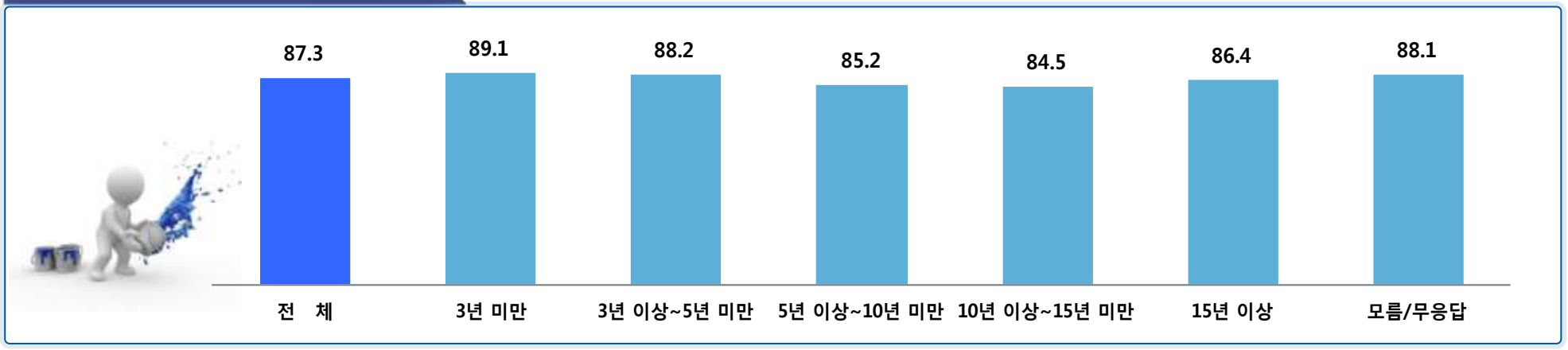
4. 응답자 특성별 만족도

직군별 만족도

- 근속년수별로는 '3년 미만' 근속자 집단에서 89.1점의 가장 높은 만족도를 보임.
- '15년 이상' 근속자의 '일반적 사항'과 '비전 및 미션' 차원 점수는 각 90.7점으로, 근속년수별 차원 점수 중 가장 높은 것으로 나타남.

구 분	종합 만족도	일반적 사항 차원	근무환경 차원	직원분위기 차원	기업문화 차원	업무처리 만족도 차원	비전 및 미션 차원	전반적 만족도
전 체	**87.3**	**88.7**	**86.1**	**87.8**	**86.8**	**86.9**	**87.8**	**88.8**
3년 미만	**89.1**	90.0	88.5	90.3	88.7	89.1	87.9	**89.8**
3년 이상~5년 미만	**88.2**	89.0	87.1	88.8	88.1	88.1	88.4	**90.8**
5년 이상~10년 미만	**85.2**	87.0	83.5	84.8	84.1	84.6	87.2	**87.1**
10년 이상~15년 미만	**84.5**	86.8	82.6	84.5	84.1	82.9	86.1	**86.7**
15년 이상	**86.4**	90.7	82.5	86.4	85.1	83.5	90.7	**87.0**
모름/무응답	**88.1**	89.0	87.0	88.7	86.8	87.8	89.2	**87.2**

근무부서(팀)별 종합 만족도



Ⅲ. 팀별 조사결과

1. 경영기획실
2. 윤리경영팀
3. 시장사업팀
4. 주차사업팀
5. 공공시설안전1팀
6. 공공시설안전2팀
7. 문화복지사업팀

1. 경영기획실

1) 차원별 만족도

2) 팀별 만족도

3) 항목별 만족도

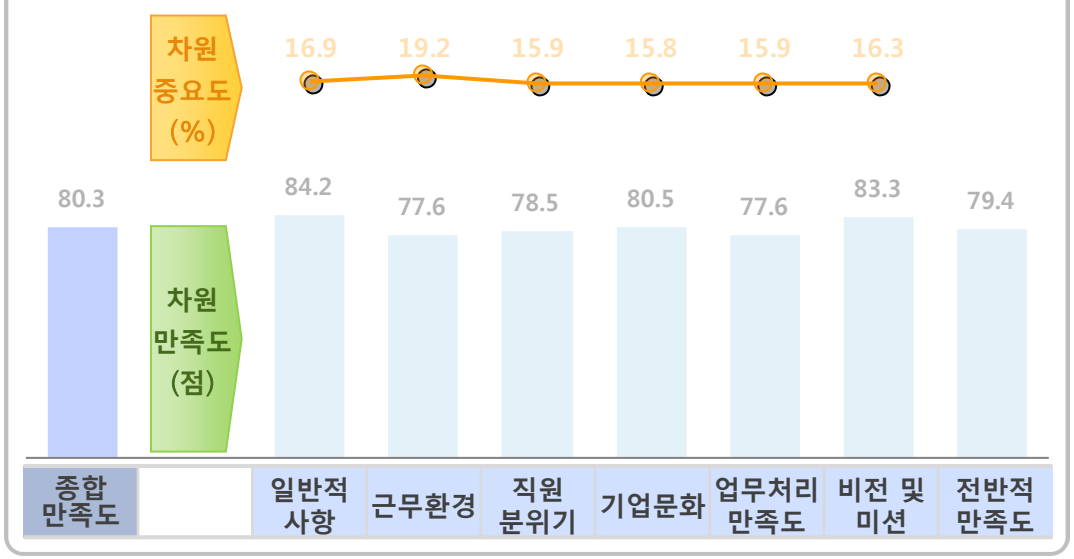
1. 차원별 만족도

차원별 만족도 비교

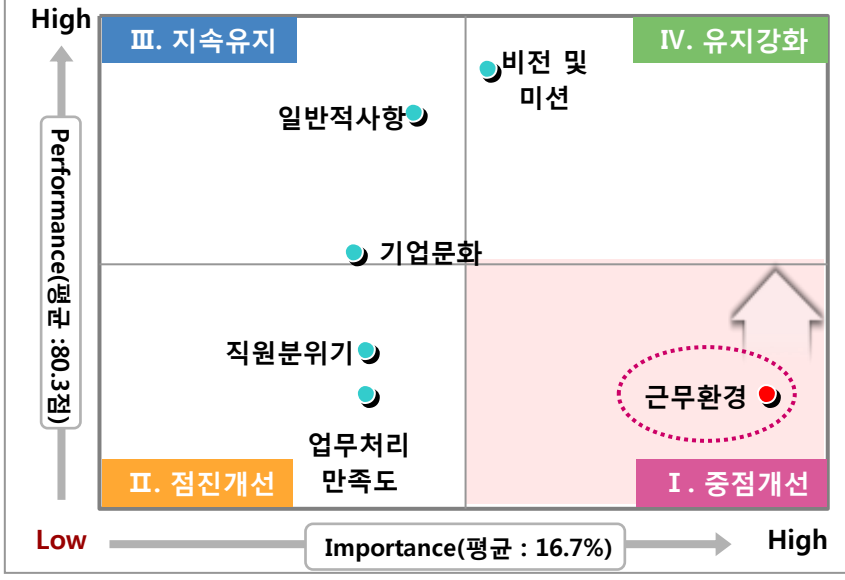
- 경영기획실의 종합만족도는 80.3점으로 마포구시설관리공단 전체 대비 7.1점 낮게 나타남.
- 차원별 IPA 분석 결과, '근무환경'이 높은 중요도에 비해 낮은 만족도를 보여 중점개선 영역으로 도출됨.

구 분	종합 만족도	일반적 사항	근무환경	직원 분위기	기업문화	업무처리 만족도	비전 및 미션	전반적 만족도
마포구시설관리공단 전체 (A)	87.3	88.7	86.1	87.8	86.8	86.9	87.8	88.8
경영기획실 (B)	**80.3**	**84.2**	**77.6**	**78.5**	**80.5**	**77.6**	**83.3**	**79.4**
GAP(B)-(A)	▽7.1	▽4.5	▽8.4	▽9.4	▽6.3	▽9.3	▽4.5	▽9.4

차원별 만족도 및 중요도



IPA (Importance Performance Analysis)



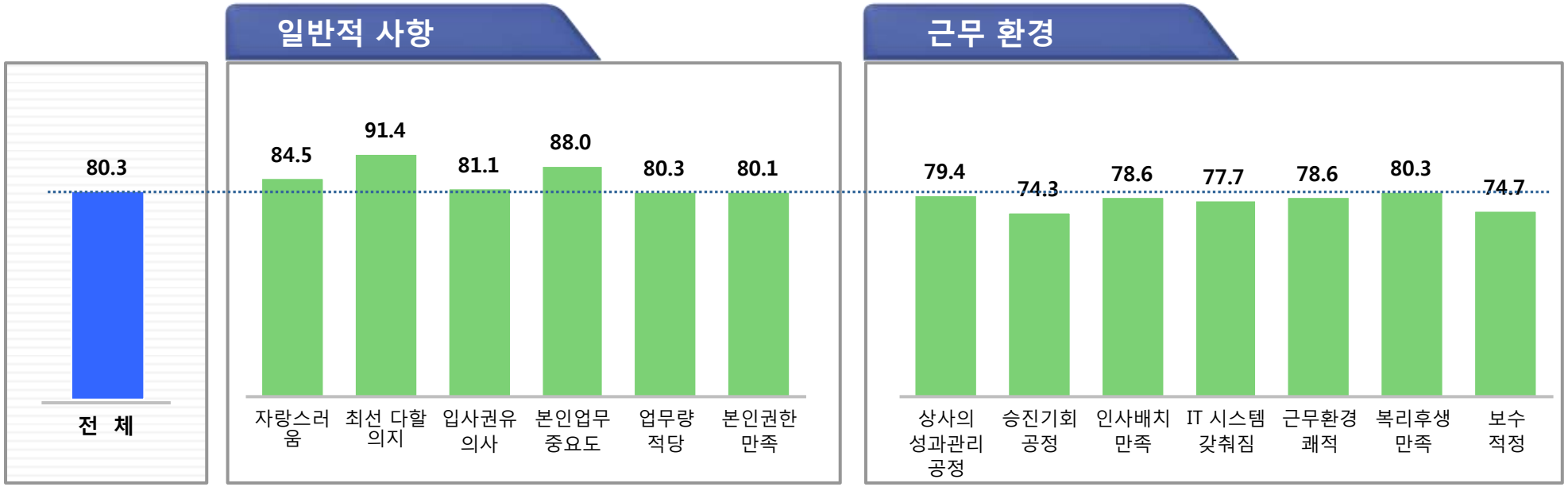
팀별 만족도 비교

- 경영기획실의 만족도는 '일반적 사항', '근무환경', '직원분위기', '기업문화', '업무처리 만족도' 및 '비전 및 미션' 차원 전체에서 마포구시설관리공단 전체 대비 낮게 나타남.
- 차원별로는 '일반적 사항' 차원이 84.2점으로 가장 높은 평가를, '근무환경' 및 '업무처리 만족도' 차원은 각 77.6점의 가장 낮은 평가를 받음.

구 분		사례수	종합만족도	차원별						
				일반적 사항 차원	근무환경 차원	직원분위기 차원	기업문화 차원	업무처리 만족도 차원	비전 및 미션 차원	전반적 만족도
전 체		(202)	87.3	88.7	86.1	87.8	86.8	86.9	87.8	88.8
팀별	경영기획실	(13)	80.3	**84.2**	**77.6**	**78.5**	**80.5**	**77.6**	**83.3**	**79.4**
	윤리경영팀	(5)	92.1	90.7	92.3	92.3	92.3	92.3	92.6	93.3
	시장사업팀	(9)	81.9	83.9	77.2	84.2	81.6	83.2	81.9	81.4
	주차사업팀	(87)	89.2	90.3	88.2	89.3	88.8	89.0	89.8	91.6
	공공시설안전1팀	(35)	85.6	87.0	84.7	86.6	84.5	85.1	85.8	87.5
	공공시설안전2팀	(28)	87.1	88.6	86.0	87.5	86.2	86.9	87.4	88.0
	문화복지사업팀	(25)	88.1	89.3	87.0	90.2	87.5	86.7	88.0	87.9

세부항목 만족도(1)

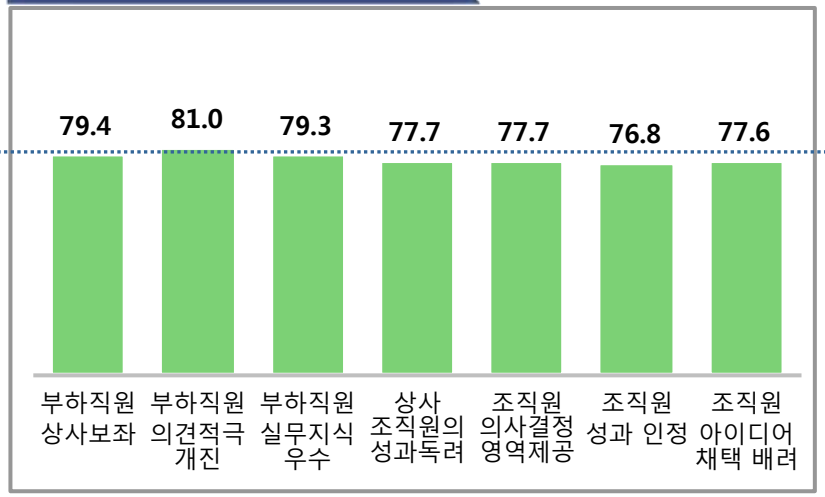
- 일반적 사항 부문에서는 '최선 다할 의지' 항목이 91.4점의 가장 높은 평가를, '본인권한 만족' 항목은 80.1점의 가장 낮은 평가를 받았으며, 근무 환경 부문에서는 '복리후생 만족' 항목에서 80.3점의 가장 높은 점수를, '승진기회 공정' 항목은 74.3점의 가장 낮은 점수를 받은 것으로 나타남.
- 직원 분위기 부문에서는 '부하직원 의견 적극 개진 항목이 각 81.0점의 가장 높은 점수를, 기업문화 부문에서는 '조직 내 소통 용이' 항목이 83.6점의 가장 높은 점수를 받은 것으로 나타남.
- 업무처리 만족도 부문에서는 '지시사항 전달 신속' 항목이 각 79.3점의 가장 높은 점수를, 비전 및 미션 부문의 경우, '공단 비전 인지' 항목이 각각 87.1점으로 가장 높은 점수를 보임.



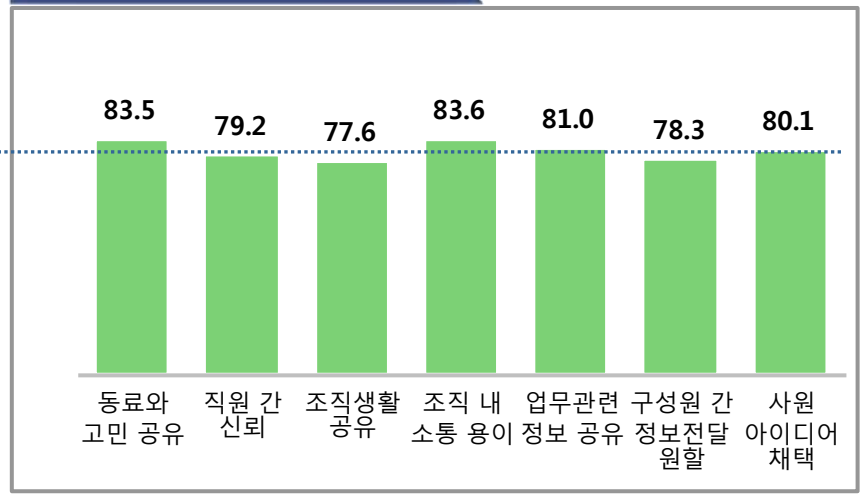
3. 항목별 만족도

세부항목 만족도(2)

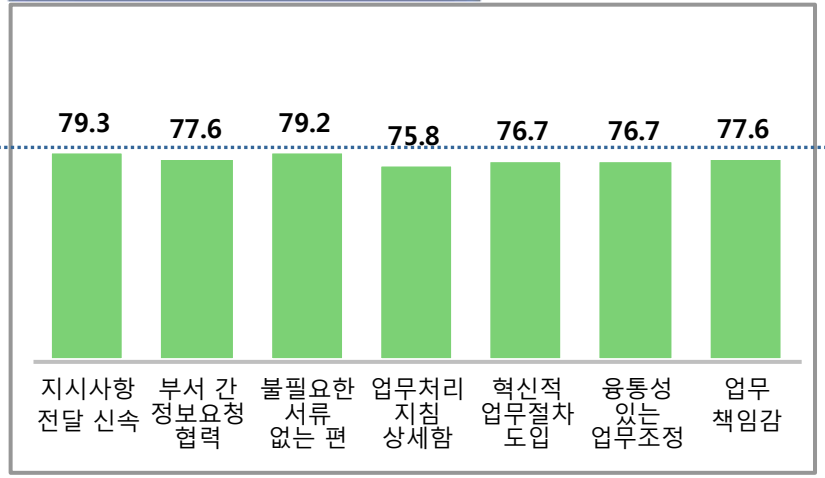
직원 분위기



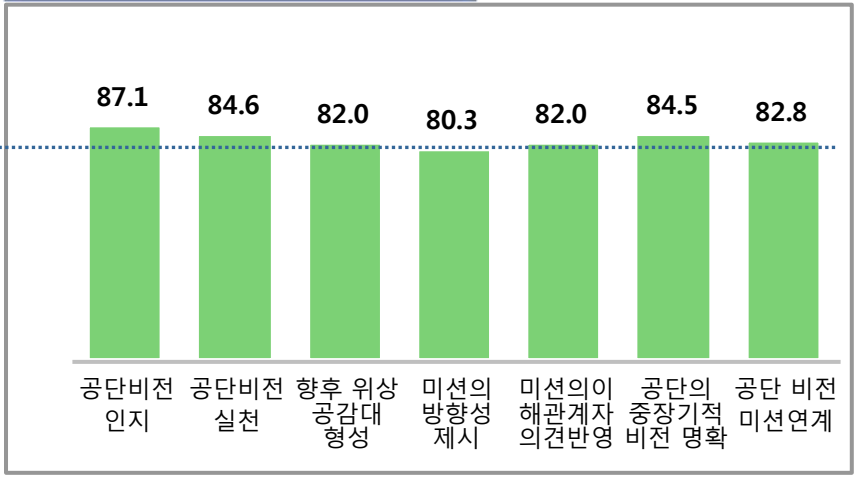
기업 문화



업무처리 만족도



비전 및 미션



2. 윤리경영팀

1) 차원별 만족도

2) 팀별 만족도

3) 항목별 만족도

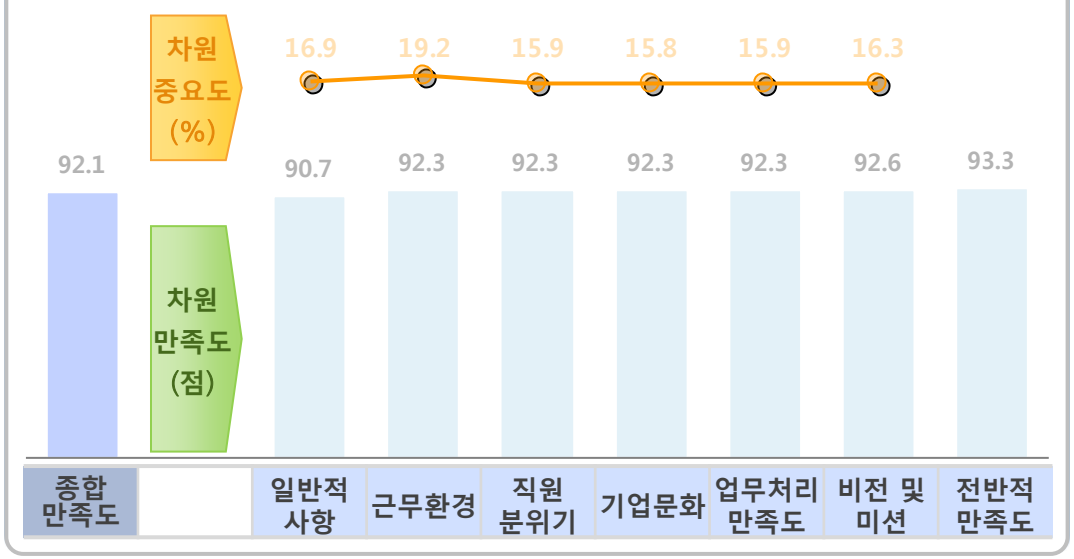
1. 차원별 만족도

차원별 만족도 비교

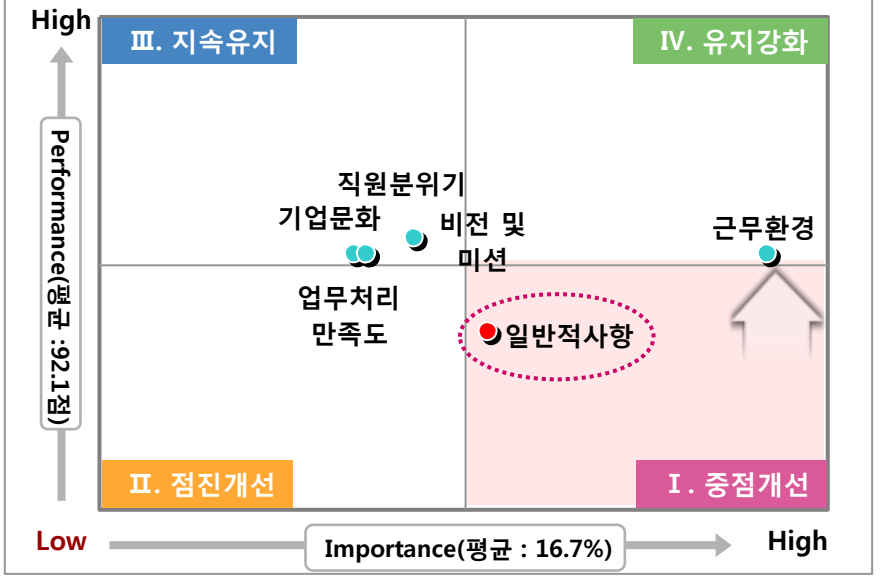
- 윤리경영팀의 종합만족도는 92.1점으로 마포구시설관리공단 전체 대비 4.8점 높게 나타남.
- 차원별 IPA 분석 결과, '일반적사항'이 높은 중요도에 비해 낮은 만족도를 보여 중점개선 영역으로 도출됨.

구 분	종합 만족도	일반적 사항	근무환경	직원 분위기	기업문화	업무처리 만족도	비전 및 미션	전반적 만족도
마포구시설관리공단 전체 (A)	87.3	88.7	86.1	87.8	86.8	86.9	87.8	88.8
윤리경영팀 (B)	**92.1**	**90.7**	**92.3**	**92.3**	**92.3**	**92.3**	**92.6**	**93.3**
GAP(B)-(A)	▲4.8	▲2.0	▲6.2	▲4.5	▲5.6	▲5.5	▲4.8	▲4.5

차원별 만족도 및 중요도



IPA (Importance Performance Analysis)



팀별 만족도 비교

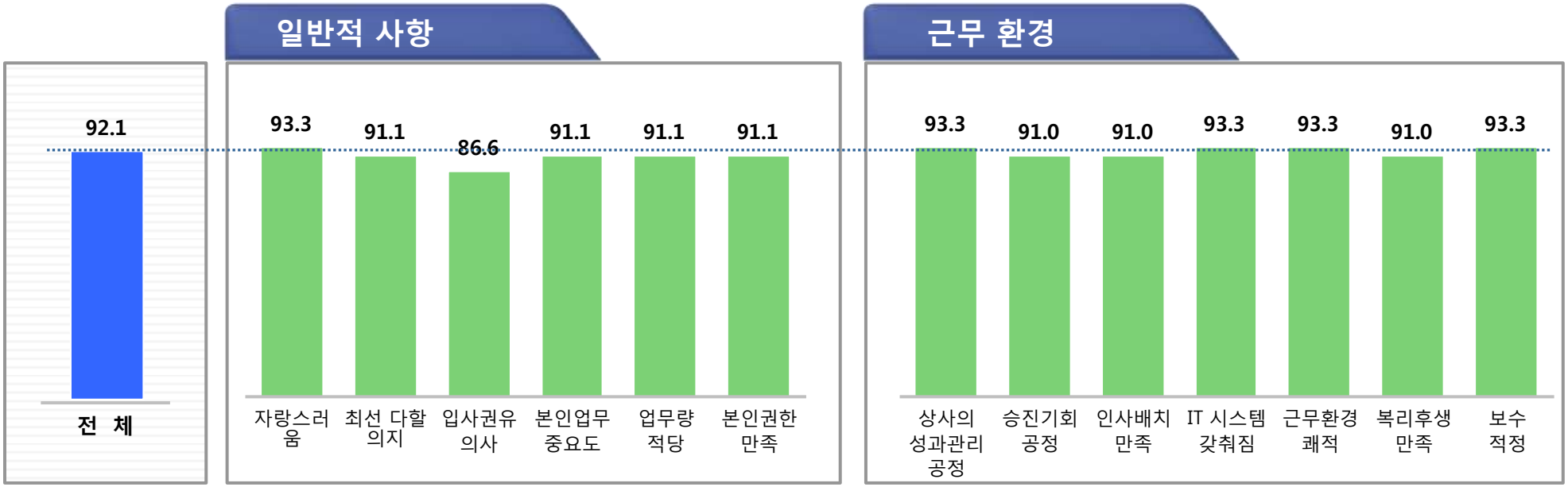
- 윤리경영팀의 만족도는 '일반적 사항', '근무환경', '직원분위기', '기업문화', '업무처리 만족도' 및 '비전 및 미션' 차원 전체에서 마포구시설관리공단 전체 대비 높게 나타남.
- 차원별로는 '비전 및 미션' 차원이 92.6점으로 가장 높은 평가를, '일반적 사항' 차원은 각 90.7점의 가장 낮은 평가를 받은 것으로 나타남.

구 분		사례수	종합만족도	차원별						
				일반적 사항 차원	근무환경 차원	직원분위기 차원	기업문화 차원	업무처리 만족도 차원	비전 및 미션 차원	전반적 만족도
전 체		(202)	87.3	88.7	86.1	87.8	86.8	86.9	87.8	88.8
팀별	경영기획실	(13)	80.3	84.2	77.6	78.5	80.5	77.6	83.3	79.4
	윤리경영팀	**(5)**	**92.1**	**90.7**	**92.3**	**92.3**	**92.3**	**92.3**	**92.6**	**93.3**
	시장사업팀	(9)	81.9	83.9	77.2	84.2	81.6	83.2	81.9	81.4
	주차사업팀	(87)	89.2	90.3	88.2	89.3	88.8	89.0	89.8	91.6
	공공시설안전1팀	(35)	85.6	87.0	84.7	86.6	84.5	85.1	85.8	87.5
	공공시설안전2팀	(28)	87.1	88.6	86.0	87.5	86.2	86.9	87.4	88.0
	문화복지사업팀	(25)	88.1	89.3	87.0	90.2	87.5	86.7	88.0	87.9

3. 항목별 만족도

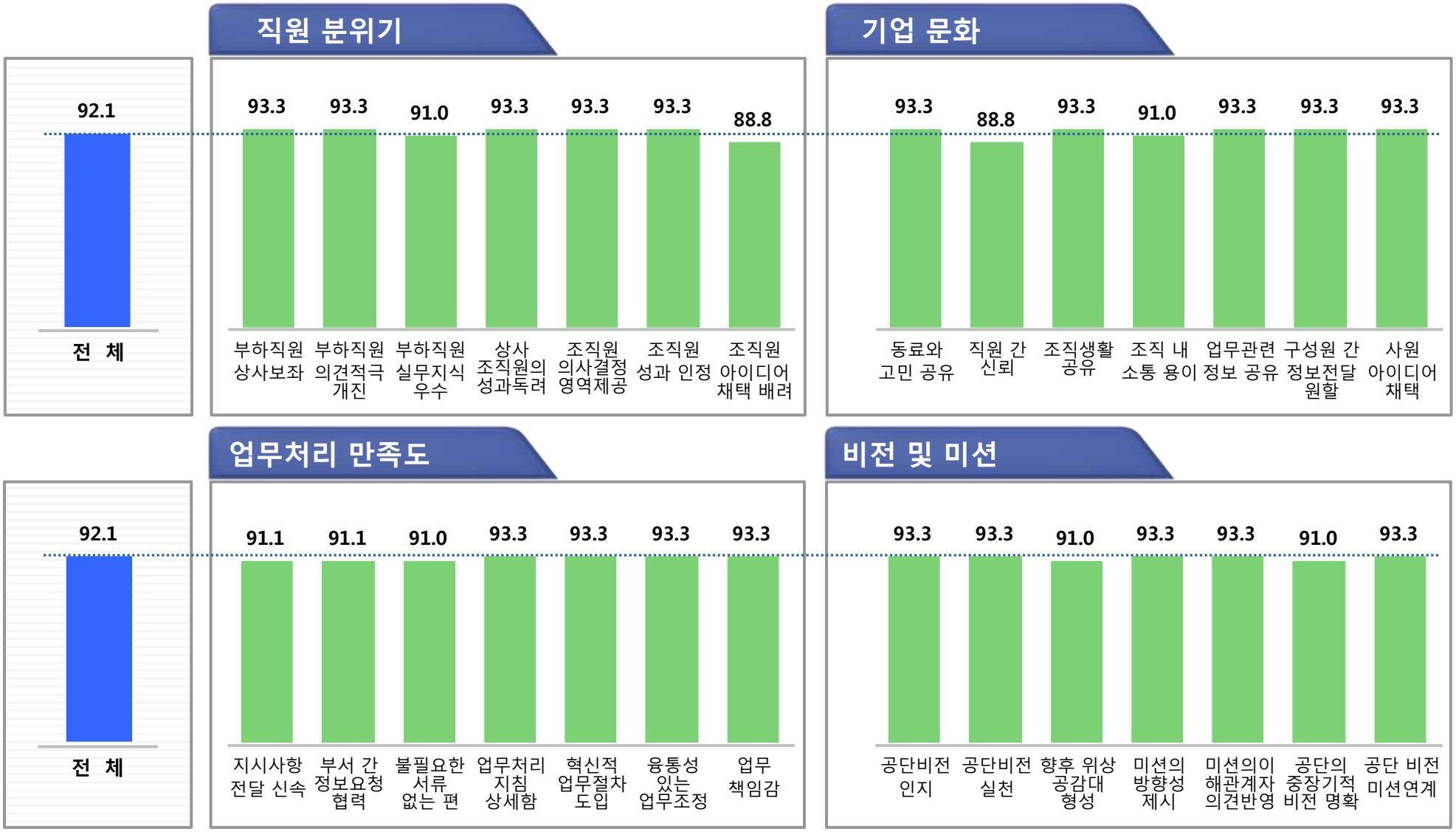
세부항목 만족도(1)

- 일반적 사항 부문에서는 '자랑스러움' 항목이 93.3점의 가장 높은 평가를, '입사권유 의사' 항목은 86.6점의 가장 낮은 평가를 받았으며, 근무 환경 부문에서는 '상사의 성과관리 공정', 'IT 시스템 갖춰짐', '근무환경 쾌적' 및 '보수 적정' 항목에서 각 93.3의 높은 점수를, '승진기회 공정', '인사배치 만족' 및 '복리후생 만족' 항목은 각 91.0점의 낮은 점수를 받은 것으로 나타남.
- 직원 분위기 부문에서는 '부하직원 상사 보좌', '부하직원 의견 적극 개진', '상사 조직원의 성과 독려', '조직원 의사결정 영역 제공' 및 '조직원 성과 인정' 항목에서 각 93.3점의 가장 높은 점수를, 기업문화 부문에서는 '동료와 고민 공유', '조직생활 공유', '업무관련 정보 공유', '구성원 간 정보전달 원활' 및 '사원 아이디어 채택' 항목이 각 93.3점의 가장 높은 점수를 받은 것으로 나타남.
- 업무처리 만족도 부문에서는 '업무처리 지침 상세함', '혁신적 업무절차 도입', '융통성 있는 업무 조정' 및 '업무 책임감' 항목이 각 93.3점의 가장 높은 점수를 받았으며, 비전 및 미션 부문의 경우 '공단비전 인지', '공단비전 실천', '미션의 방향성 제시', '미션의 이해관계자 의견 반영' 및 '공단 비전 미션 연계' 항목이 각 93.3점의 가장 높은 점수를 받음.



3. 항목별 만족도

세부항목 만족도(2)



3. 시장사업팀

1) 차원별 만족도

2) 팀별 만족도

3) 항목별 만족도

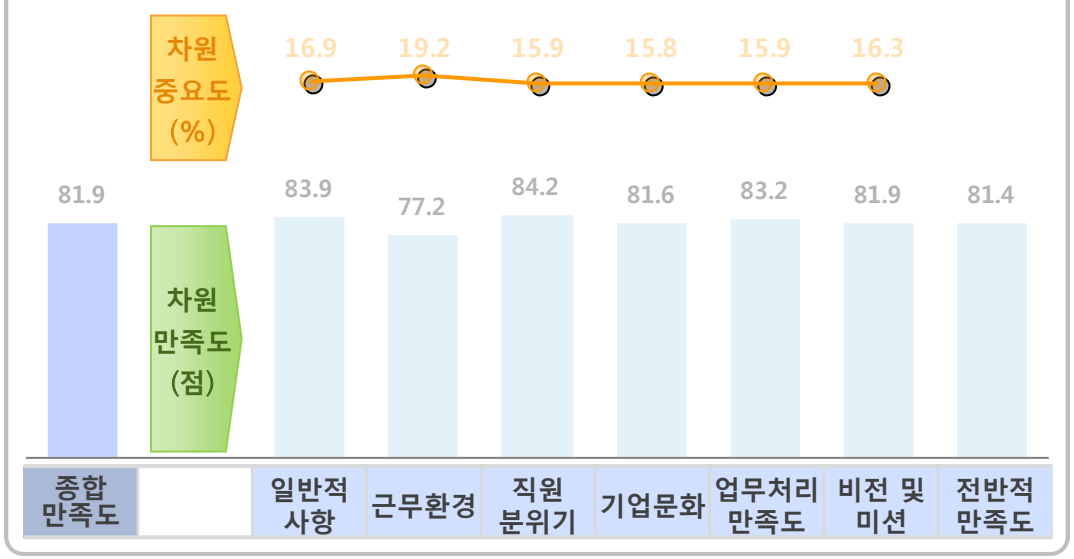
1. 차원별 만족도

차원별 만족도 비교

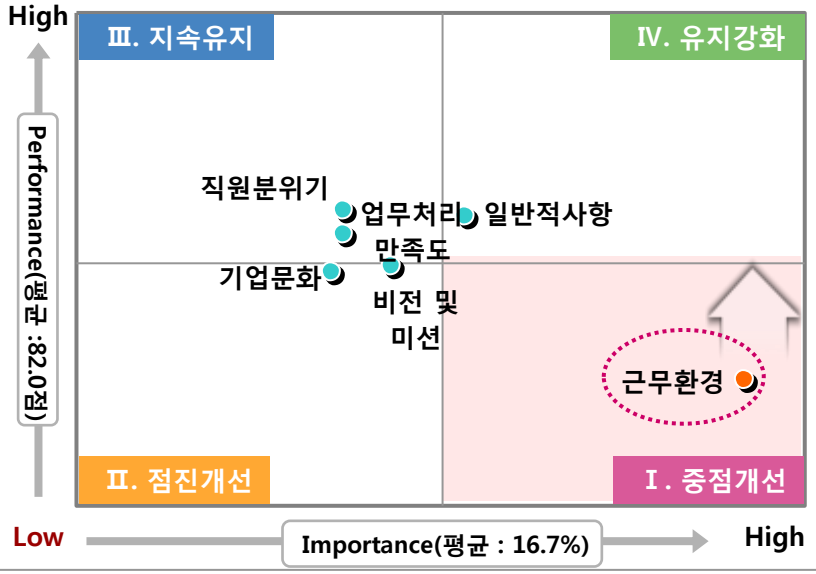
- 시장사업팀의 종합만족도는 81.9점으로 마포구시설관리공단 전체 대비 5.5점 낮게 나타남.
- 차원별 IPA 분석 결과, '근무환경' 차원이 높은 중요도에 비해 낮은 만족도를 보여 중점개선 영역으로 도출됨.

구 분	종합 만족도	일반적 사항	근무환경	직원 분위기	기업문화	업무처리 만족도	비전 및 미션	전반적 만족도
마포구시설관리공단 전체 (A)	87.3	88.7	86.1	87.8	86.8	86.9	87.8	88.8
시장사업팀 (B)	**81.9**	**83.9**	**77.2**	**84.2**	**81.6**	**83.2**	**81.9**	**81.4**
GAP(B)-(A)	▽5.5	▽4.8	▽8.9	▽3.6	▽5.2	▽3.7	▽5.9	▽7.4

차원별 만족도 및 중요도



IPA (Importance Performance Analysis)



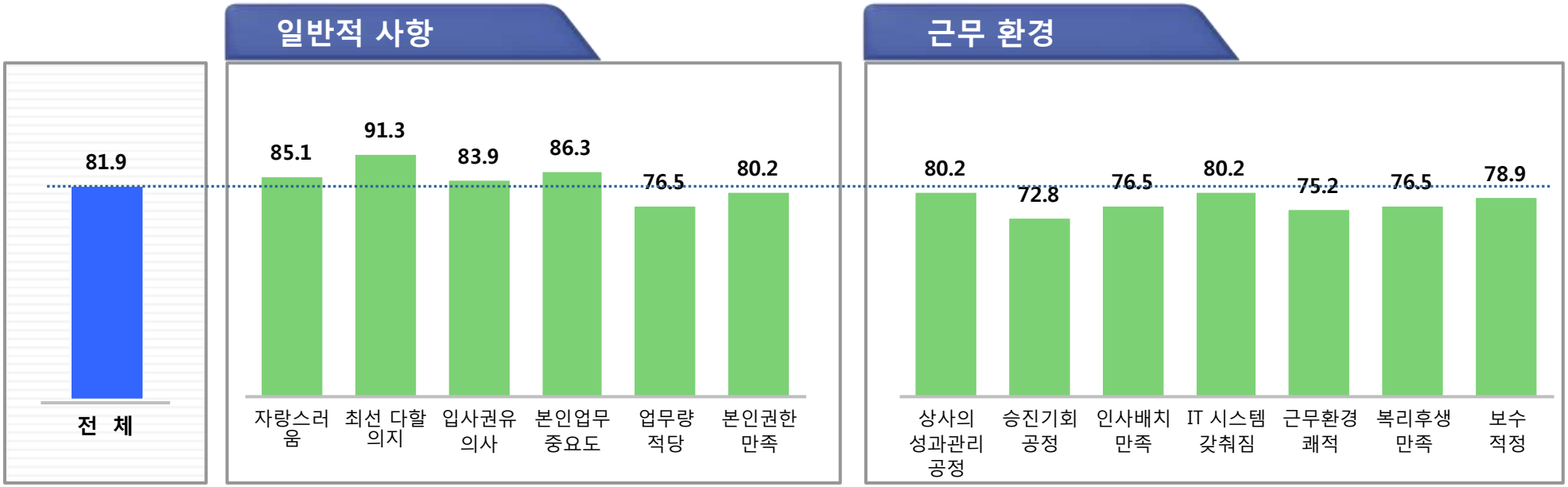
팀별 만족도 비교

- 시장사업팀의 만족도는 '일반적 사항', '근무환경', '직원분위기', '기업문화', '업무처리 만족도' 및 '비전 및 미션' 차원 전체에서 마포구시설관리공단 전체 대비 낮게 나타남.
- 차원별로는 '직원 분위기' 차원이 84.2점으로 가장 높은 평가를, '근무환경' 차원은 77.2점의 가장 낮은 평가를 받은 것으로 나타남.

구 분		사례수	종합만족도	차원별						
				일반적 사항 차원	근무환경 차원	직원분위기 차원	기업문화 차원	업무처리 만족도 차원	비전 및 미션 차원	전반적 만족도
전 체		(202)	87.3	88.7	86.1	87.8	86.8	86.9	87.8	88.8
팀별	경영기획실	(13)	80.3	84.2	77.6	78.5	80.5	77.6	83.3	79.4
	윤리경영팀	(5)	92.1	90.7	92.3	92.3	92.3	92.3	92.6	93.3
	시장사업팀	**(9)**	**81.9**	**83.9**	**77.2**	**84.2**	**81.6**	**83.2**	**81.9**	**81.4**
	주차사업팀	(87)	89.2	90.3	88.2	89.3	88.8	89.0	89.8	91.6
	공공시설안전1팀	(35)	85.6	87.0	84.7	86.6	84.5	85.1	85.8	87.5
	공공시설안전2팀	(28)	87.1	88.6	86.0	87.5	86.2	86.9	87.4	88.0
	문화복지사업팀	(25)	88.1	89.3	87.0	90.2	87.5	86.7	88.0	87.9

세부항목 만족도(1)

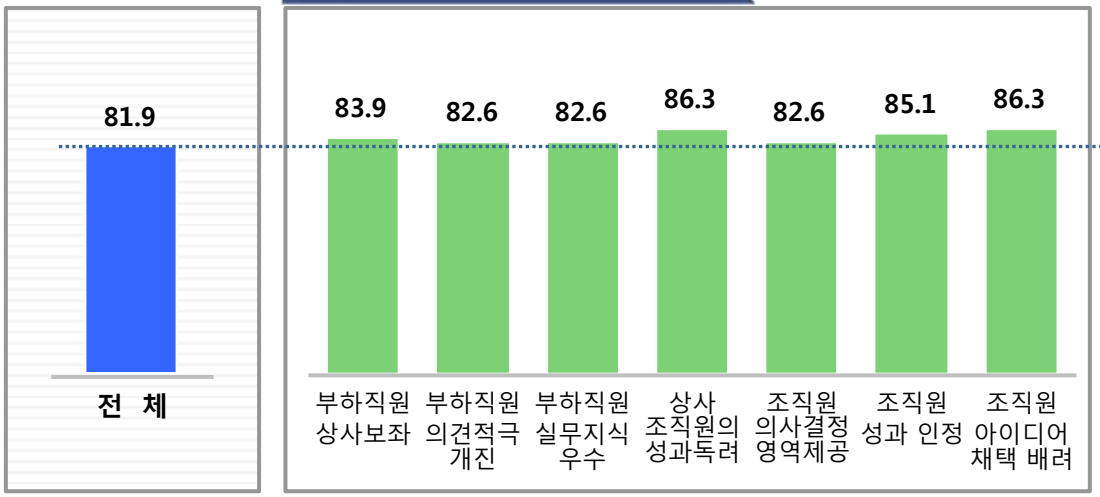
- 일반적 사항 부문에서는 '최선 다할 의지' 항목이 91.3점의 가장 높은 평가를, '업무량 적당' 항목은 76.5점의 가장 낮은 평가를 받았으며, 근무 환경 부문에서는 '상사의 성과관리 공정' 및 'IT 시스템 갖춰짐' 항목에서 각 80.2점의 가장 높은 점수를, '승진기회 공정' 항목은 72.8점의 가장 낮은 점수를 받은 것으로 나타남.
- 직원 분위기 부문에서는 '상사조직원의 성과독려' 및 '조직원 아이디어 채택 배려' 항목이 각 86.3점의 가장 높은 점수를, 기업문화 부문에서는 '업무 관련 정보 공유' 항목이 85.1점의 가장 높은 점수를 받은 것으로 나타남.
- 업무처리 만족도 부문에서는 '지시사항 전달 신속' 항목이 86.3점의 가장 높은 점수를, 비전 및 미션 부문의 경우, '미션의 방향성 제시' 항목이 83.9점으로 가장 높은 점수를 보임.



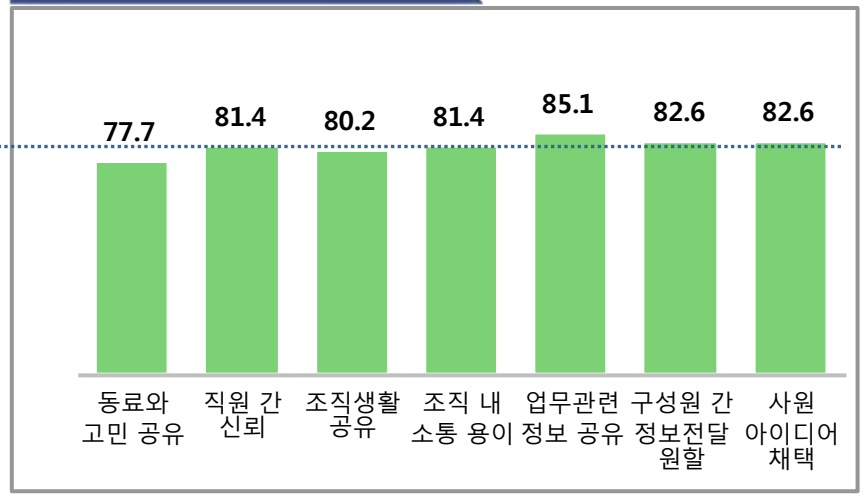
3. 항목별 만족도

세부항목 만족도(2)

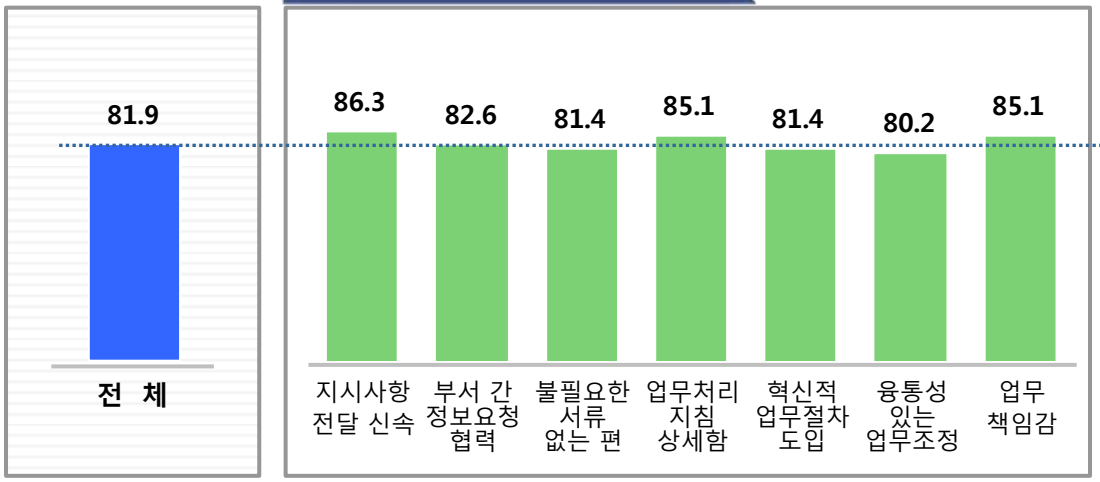
직원 분위기



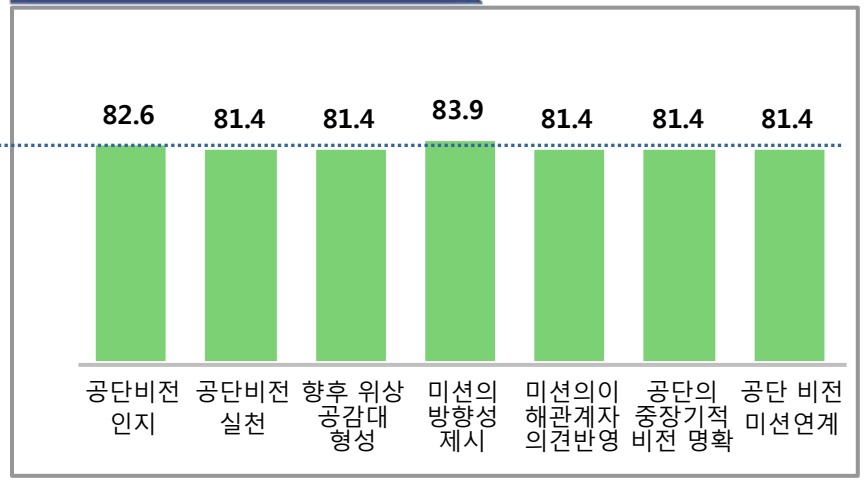
기업 문화



업무처리 만족도



비전 및 미션



4. 주차사업팀

1) 차원별 만족도

2) 팀별 만족도

3) 항목별 만족도

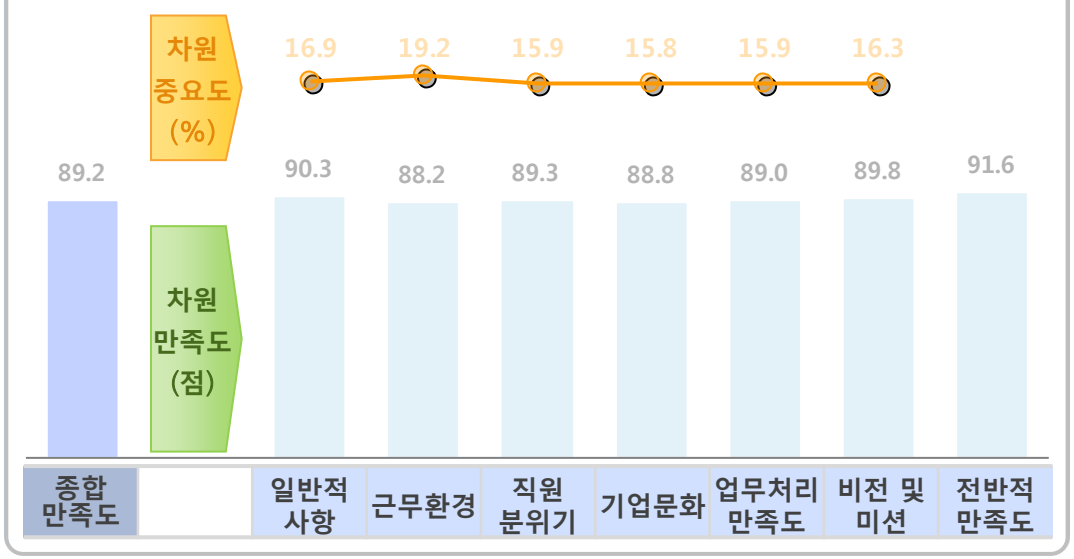
1. 차원별 만족도

차원별 만족도 비교

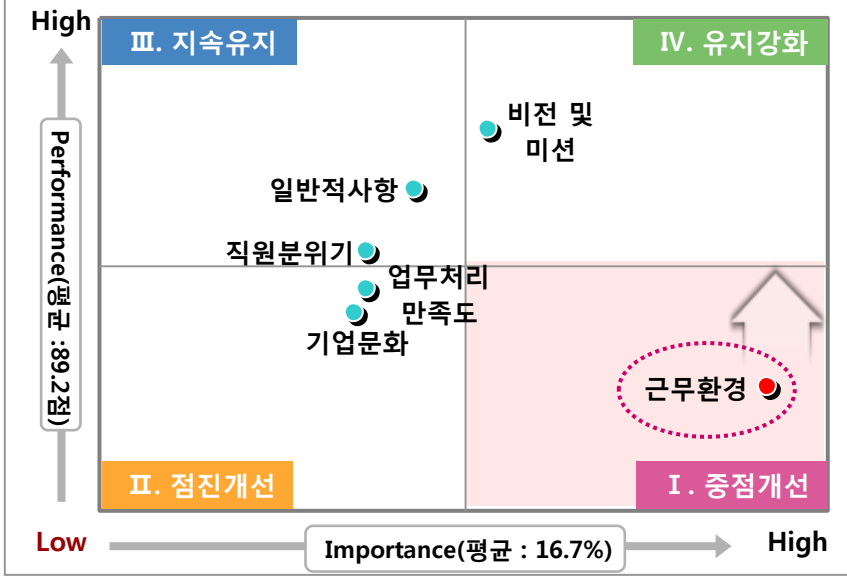
- 주차사업팀의 종합만족도는 89.2점으로 마포구시설관리공단 전체 대비 1.9점 높게 나타남.
- 차원별 IPA 분석 결과, '기업문화' 및 '근무환경' 차원이 높은 중요도에 비해 낮은 만족도를 보여 중점개선 영역으로 도출됨.

구 분	종합 만족도	일반적 사항	근무환경	직원 분위기	기업문화	업무처리 만족도	비전 및 미션	전반적 만족도
마포구시설관리공단 전체 (A)	87.3	88.7	86.1	87.8	86.8	86.9	87.8	88.8
주차사업팀 (B)	**89.2**	**90.3**	**88.2**	**89.3**	**88.8**	**89.0**	**89.8**	**91.6**
GAP(B)-(A)	▲1.9	▲1.6	▲2.1	▲1.4	▲2.1	▲2.2	▲1.9	▲2.9

차원별 만족도 및 중요도



IPA (Importance Performance Analysis)



팀별 만족도 비교

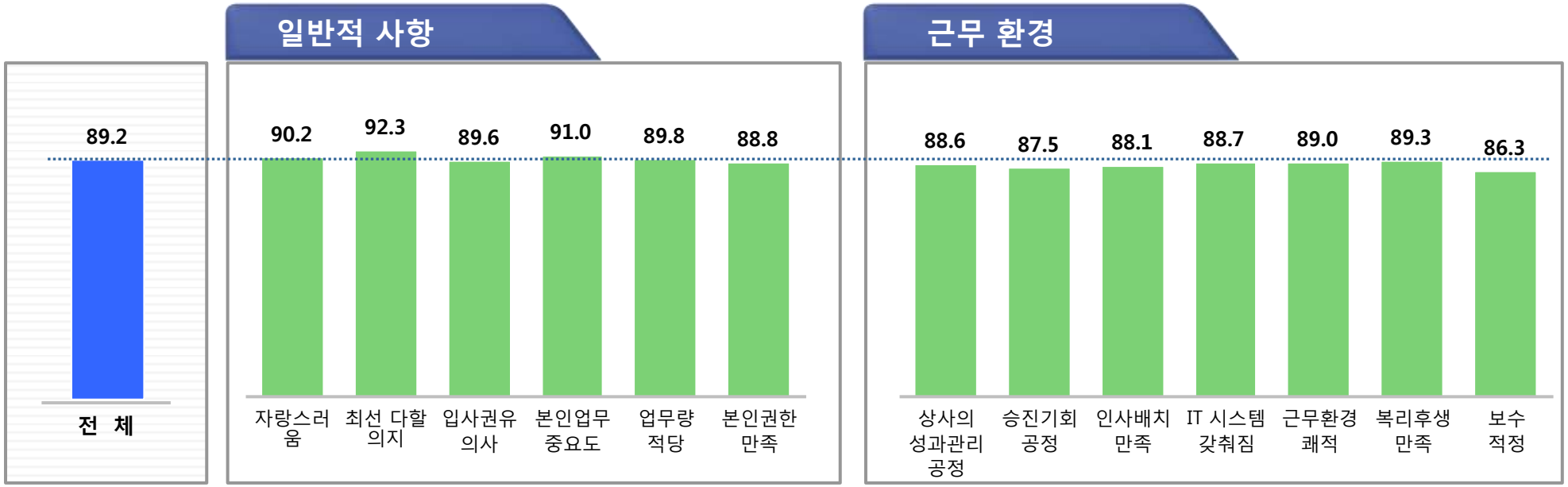
- 주차사업팀의 만족도는 '일반적 사항', '근무환경', '직원분위기', '기업문화', '업무처리 만족도' 및 '비전 및 미션' 차원 전체에서 마포구시설관리공단 전체 대비 높게 나타남.
- 차원별로는 '일반적 사항' 차원이 90.3점으로 가장 높은 평가를, '근무환경' 차원은 88.2점의 가장 낮은 평가를 받은 것으로 나타남.

구 분		사례수	종합만족도	차원별						
				일반적 사항 차원	근무환경 차원	직원분위기 차원	기업문화 차원	업무처리 만족도 차원	비전 및 미션 차원	전반적 만족도
전 체		(202)	87.3	88.7	86.1	87.8	86.8	86.9	87.8	88.8
팀별	경영기획실	(13)	80.3	84.2	77.6	78.5	80.5	77.6	83.3	79.4
	윤리경영팀	(5)	92.1	90.7	92.3	92.3	92.3	92.3	92.6	93.3
	시장사업팀	(9)	81.9	83.9	77.2	84.2	81.6	83.2	81.9	81.4
	주차사업팀	**(87)**	**89.2**	**90.3**	**88.2**	**89.3**	**88.8**	**89.0**	**89.8**	**91.6**
	공공시설안전1팀	(35)	85.6	87.0	84.7	86.6	84.5	85.1	85.8	87.5
	공공시설안전2팀	(28)	87.1	88.6	86.0	87.5	86.2	86.9	87.4	88.0
	문화복지사업팀	(25)	88.1	89.3	87.0	90.2	87.5	86.7	88.0	87.9

3. 항목별 만족도

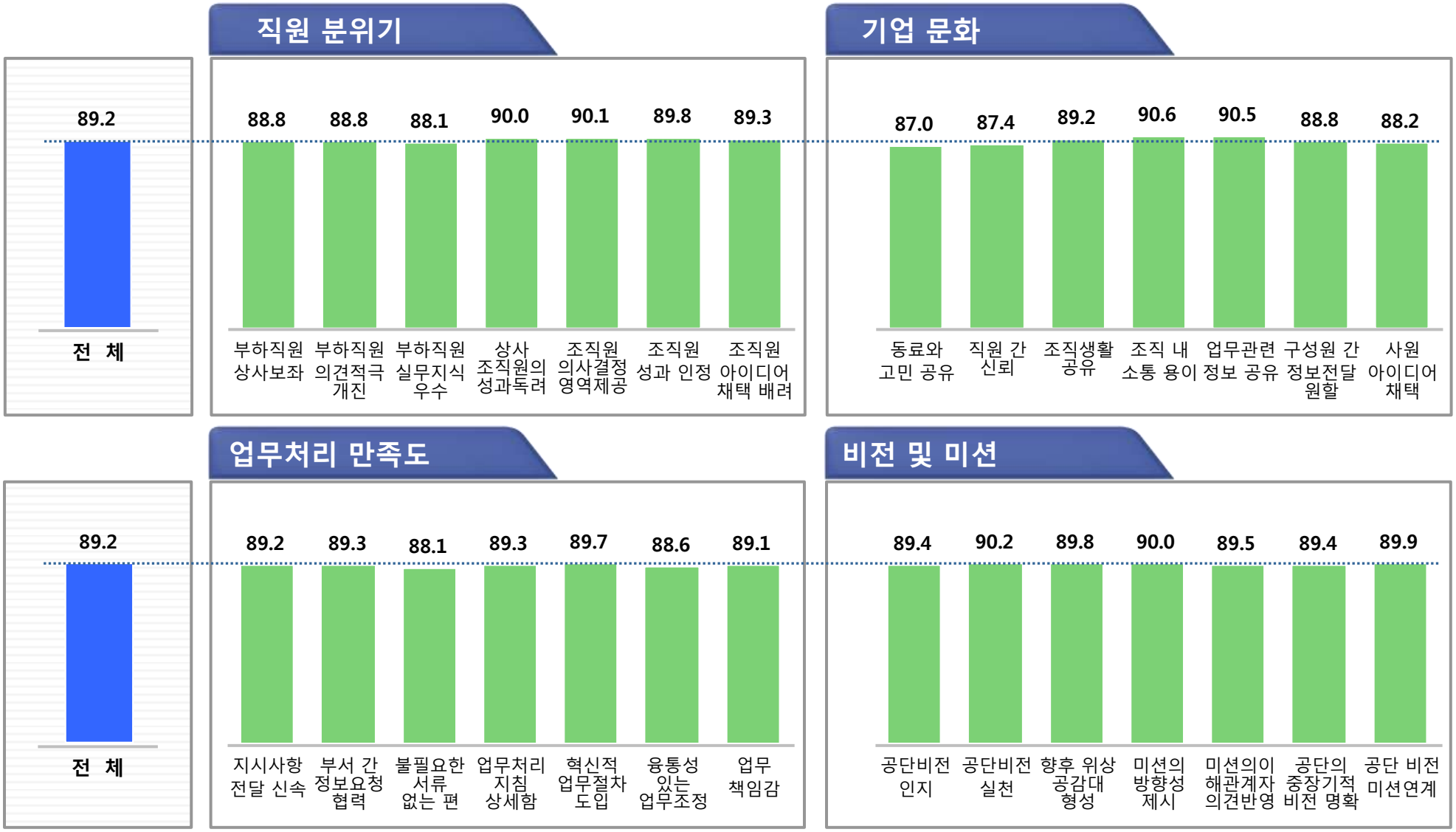
세부항목 만족도(1)

- 일반적 사항 부문에서는 '최선 다할 의지' 항목이 92.3점의 가장 높은 평가를, '입사권유 의사' 항목은 89.6점의 가장 낮은 평가를 받았으며, 근무 환경 부문에서는 '복리후생 만족' 항목에서 각 89.3점의 가장 높은 점수를, '보수적정' 항목은 86.3점의 가장 낮은 점수를 받은 것으로 나타남.
- 직원 분위기 부문에서는 '조직원 의사결정 영역 제공' 항목이 90.1점의 가장 높은 점수를, 기업문화 부문에서는 '조직 내 소통 용이' 항목이 90.6점의 가장 높은 점수를 받은 것으로 나타남.
- 업무처리 만족도 부문에서는 '혁신적 업무 절차 도입' 항목이 각 89.7점의 가장 높은 점수를, 비전 및 미션 부문의 경우 '미션의 방향성 제시' 항목이 90.0점의 가장 높은 점수를 받음.



3. 항목별 만족도

세부항목 만족도(2)



5. 공공시설안전1팀

1) 차원별 만족도

2) 팀별 만족도

3) 항목별 만족도

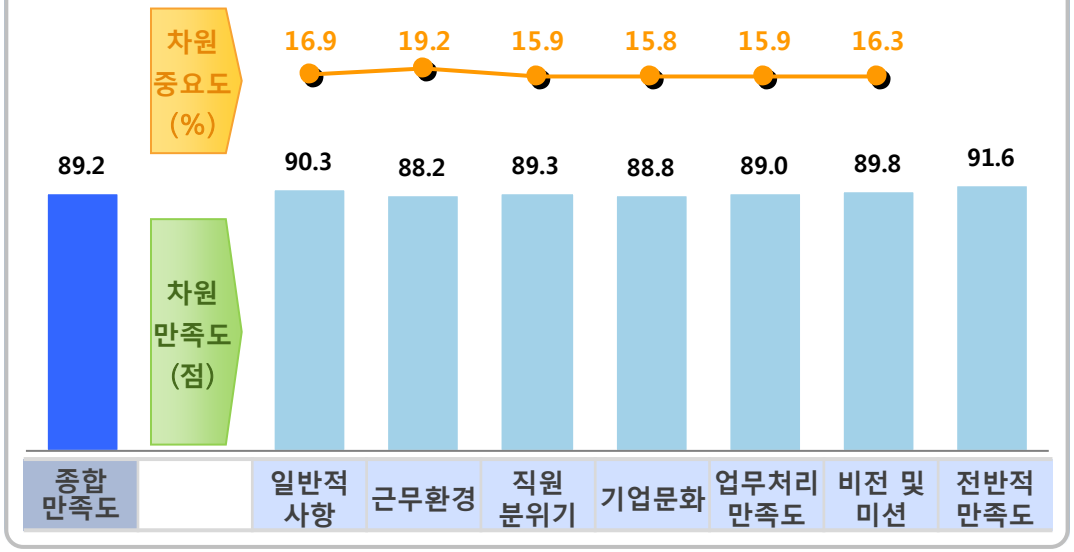
1. 차원별 만족도

차원별 만족도 비교

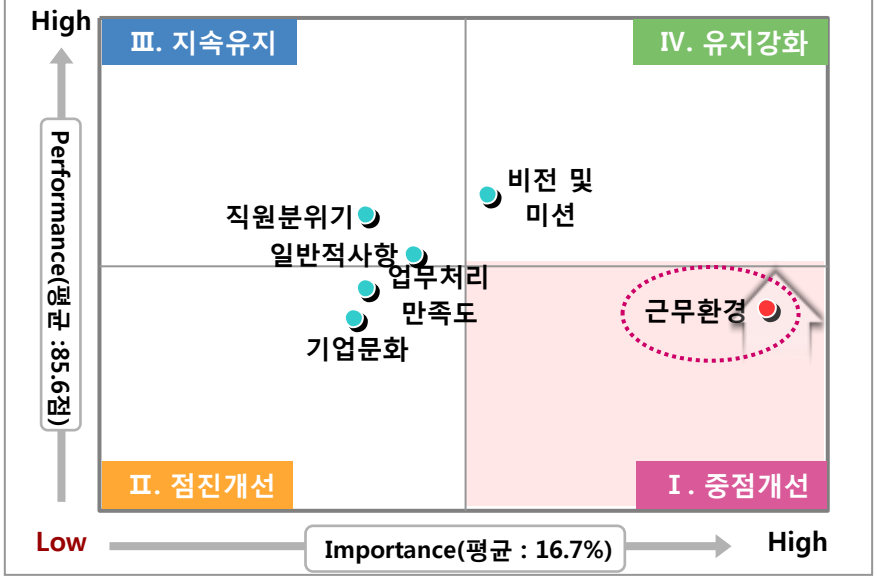
- 공공시설안전1팀의 종합만족도는 85.6점으로 마포구시설관리공단 전체 대비 1.7점 낮게 나타남.
- 차원별 IPA 분석 결과, '근무환경'이 높은 중요도에 비해 낮은 만족도를 보여 중점개선 영역으로 도출됨.

구 분	종합 만족도	일반적 사항	근무환경	직원 분위기	기업문화	업무처리 만족도	비전 및 미션	전반적 만족도
마포구시설관리공단 전체 (A)	87.3	88.7	86.1	87.8	86.8	86.9	87.8	88.8
공공시설안전1팀 (B)	**85.6**	**87.0**	**84.7**	**86.6**	**84.5**	**85.1**	**85.8**	**87.5**
GAP(B)-(A)	▽1.7	▽1.7	▽1.4	▽1.3	▽2.3	▽1.8	▽2.0	▽1.2

차원별 만족도 및 중요도



IPA (Importance Performance Analysis)



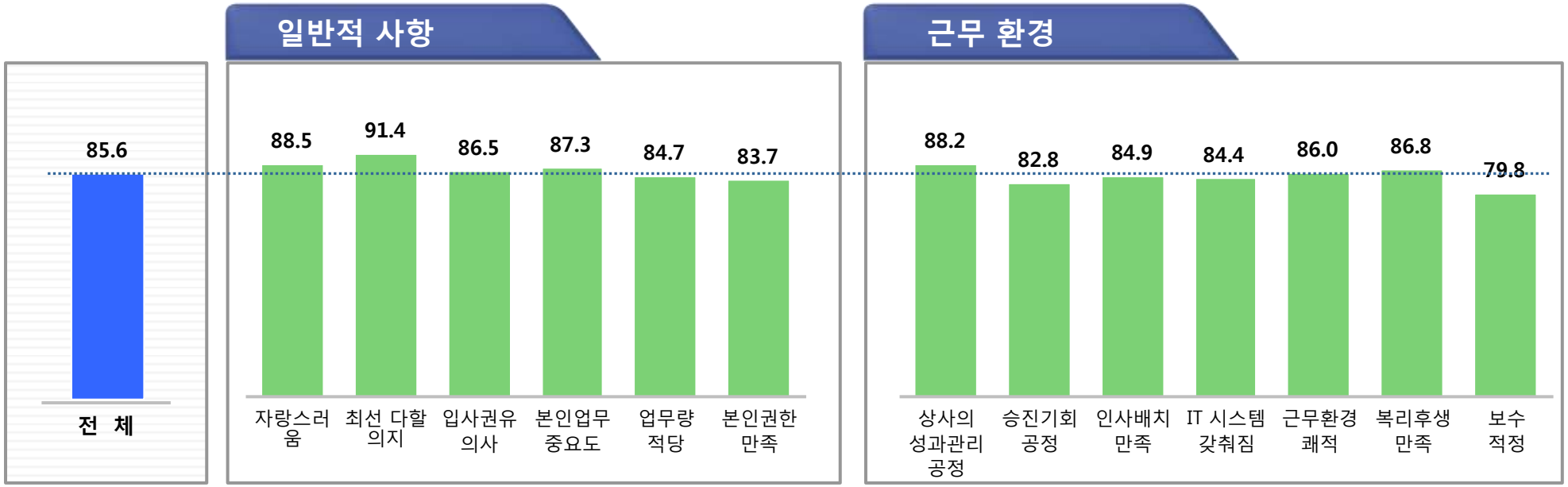
팀별 만족도 비교

- 공공시설안전1팀의 만족도는 '일반적 사항', '근무환경', '직원분위기', '기업문화', '업무처리 만족도' 및 '비전 및 미션' 차원 전체에서 마포구시설관리공단 전체 대비 낮게 나타남.
- 차원별로는 '일반적 사항' 차원이 87.0점으로 가장 높은 평가를, '기업문화' 차원은 84.5점의 가장 낮은 평가를 받은 것으로 나타남.

구 분		사례수	종합만족도	차원별						
				일반적 사항 차원	근무환경 차원	직원분위기 차원	기업문화 차원	업무처리 만족도 차원	비전 및 미션 차원	전반적 만족도
전 체		(202)	87.3	88.7	86.1	87.8	86.8	86.9	87.8	88.8
팀별	경영기획실	(13)	80.3	84.2	77.6	78.5	80.5	77.6	83.3	79.4
	윤리경영팀	(5)	92.1	90.7	92.3	92.3	92.3	92.3	92.6	93.3
	시장사업팀	(9)	81.9	83.9	77.2	84.2	81.6	83.2	81.9	81.4
	주차사업팀	(87)	89.2	90.3	88.2	89.3	88.8	89.0	89.8	91.6
	공공시설안전1팀	**(35)**	**85.6**	**87.0**	**84.7**	**86.6**	**84.5**	**85.1**	**85.8**	**87.5**
	공공시설안전2팀	(28)	87.1	88.6	86.0	87.5	86.2	86.9	87.4	88.0
	문화복지사업팀	(25)	88.1	89.3	87.0	90.2	87.5	86.7	88.0	87.9

세부항목 만족도(1)

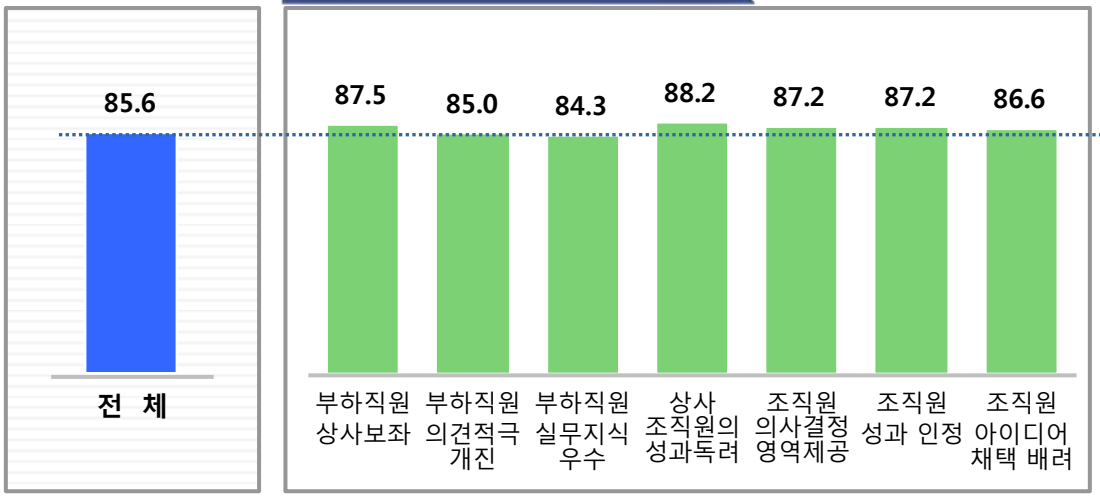
- 일반적 사항 부문에서는 '최선 다할 의지' 항목이 91.4점의 가장 높은 평가를, '본인 권한 만족' 항목은 83.7점의 가장 낮은 평가를 받았으며, 근무 환경 부문에서는 '상사의 성과관리 공정' 항목에서 88.2점의 가장 높은 점수를, '보수 적정' 항목은 79.8점의 가장 낮은 점수를 받은 것으로 나타남.
- 직원 분위기 부문에서는 '상사의 조직원의 성과 독려' 항목이 88.2점의 가장 높은 점수를, 기업문화 부문에서는 '직원 간 신뢰' 및 '조직생활 공유' 항목이 각 85.2점의 가장 높은 점수를 받은 것으로 나타남.
- 업무처리 만족도 부문에서는 '지시사항 전달 신속' 항목이 87.6점의 가장 높은 점수를, 비전 및 미션 부문의 경우 '공단 비전 미션 연계' 항목이 86.8점의 가장 높은 점수를 보임.



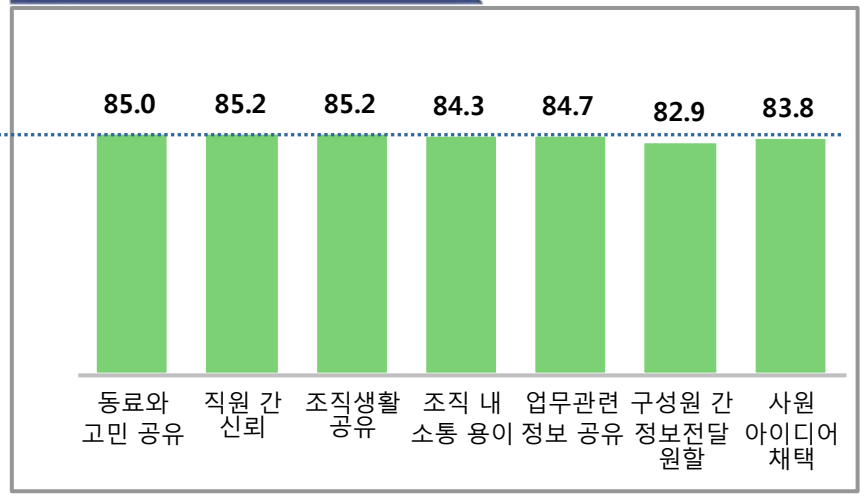
3. 항목별 만족도

세부항목 만족도(2)

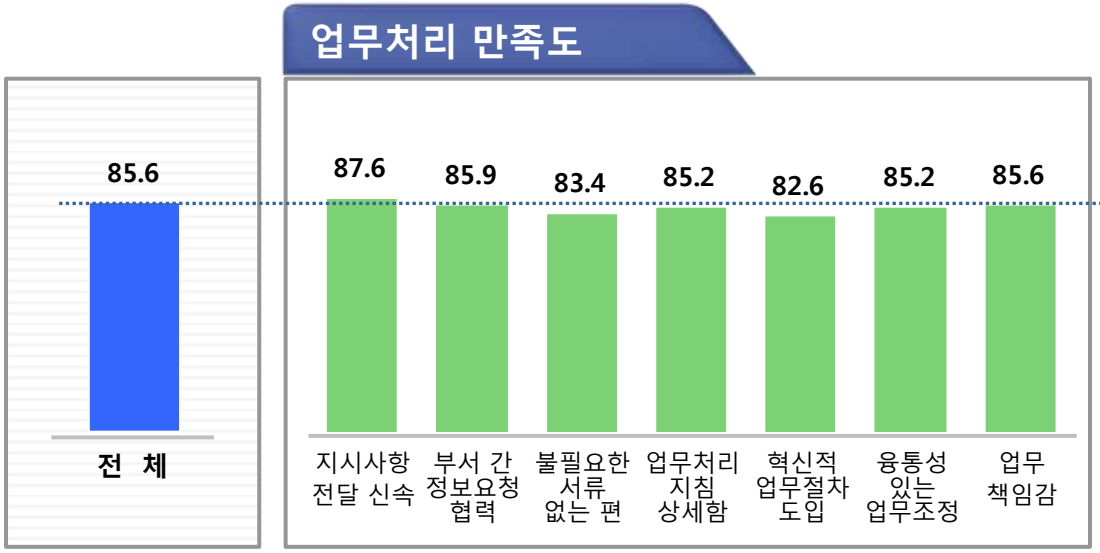
직원 분위기



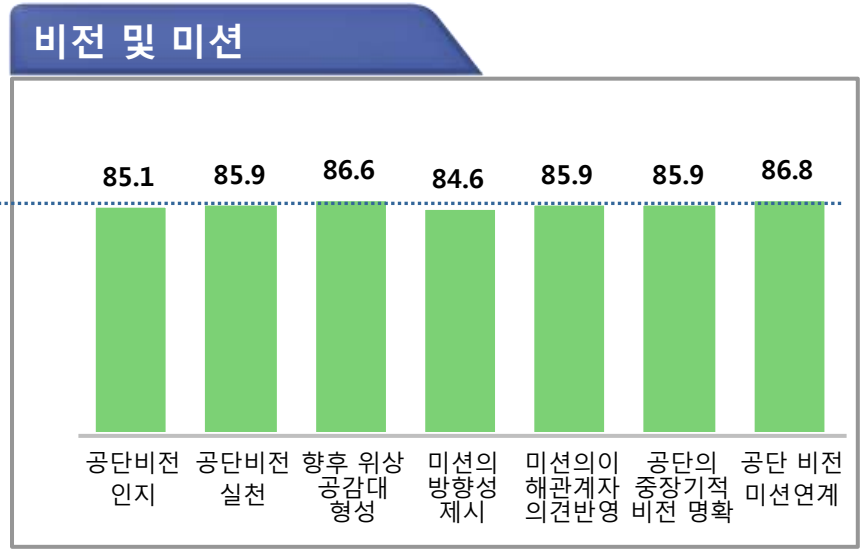
기업 문화



업무처리 만족도



비전 및 미션



6. 공공시설안전2팀

1) 차원별 만족도

2) 팀별 만족도

3) 항목별 만족도

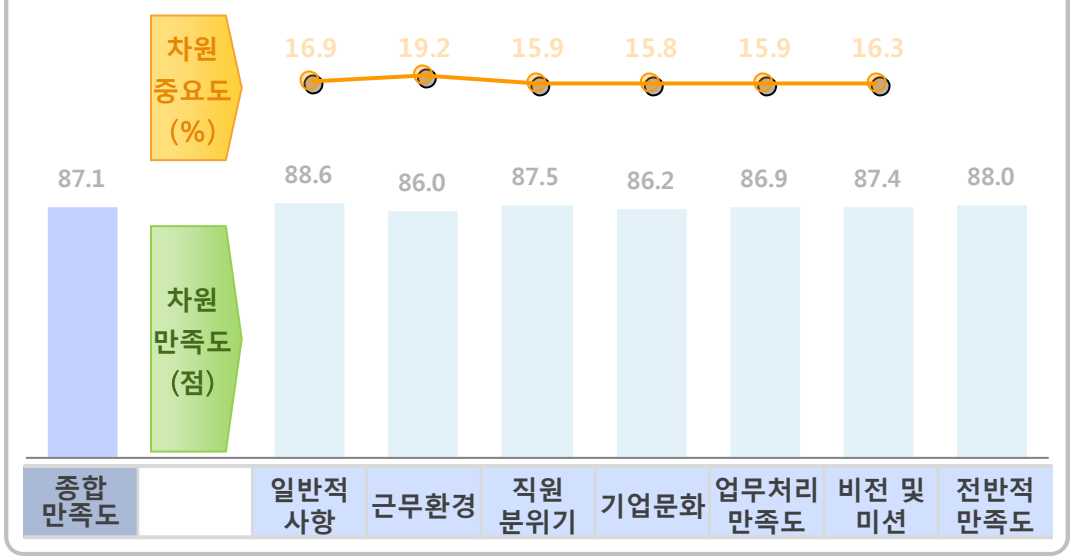
1. 차원별 만족도

차원별 만족도 비교

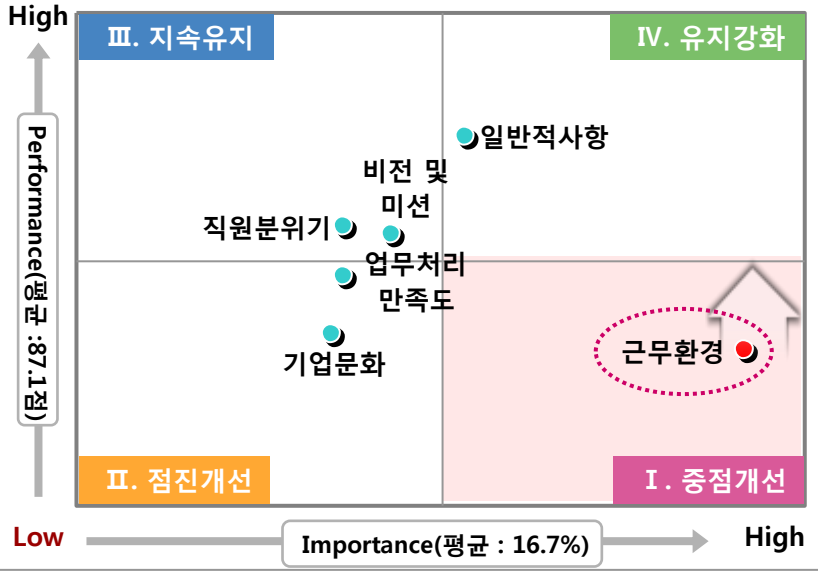
- 공공시설안전2팀의 종합만족도는 87.1점으로 마포구시설관리공단 전체 대비 0.2점 낮게 나타남.
- 차원별 IPA 분석 결과, '근무환경'이 높은 중요도에 비해 낮은 만족도를 보여 중점개선 영역으로 도출됨.

구 분	종합 만족도	일반적 사항	근무환경	직원 분위기	기업문화	업무처리 만족도	비전 및 미션	전반적 만족도
마포구시설관리공단 전체 (A)	87.3	88.7	86.1	87.8	86.8	86.9	87.8	88.8
공공시설안전2팀 (B)	**87.1**	**88.6**	**86.0**	**87.5**	**86.2**	**86.9**	**87.4**	**88.0**
GAP(B)-(A)	▽0.2	▽0.1	▽0.1	▽0.3	▽0.6	▲0.1	▽0.4	▽0.7

차원별 만족도 및 중요도



IPA (Importance Performance Analysis)



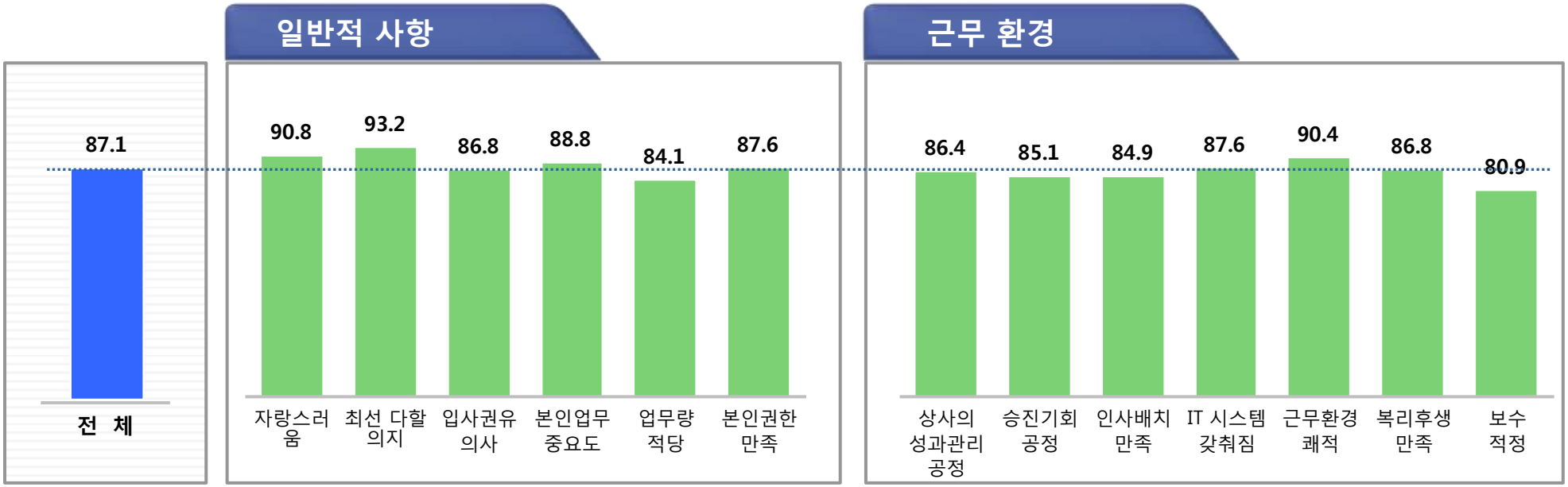
팀별 만족도 비교

- 공공시설안전2팀의 만족도는 '일반적 사항', '근무환경', '직원분위기', '기업문화' 및 '비전 및 미션' 차원에서 마포구시설관리공단 전체 대비 낮게 나타남.
- 차원별로는 '일반적 사항' 차원이 88.6점으로 가장 높은 평가를, '근무환경' 86.0점의 가장 낮은 평가를 받은 것으로 나타남.

구 분		사례수	종합만족도	차원별						
				일반적 사항 차원	근무환경 차원	직원분위기 차원	기업문화 차원	업무처리 만족도 차원	비전 및 미션 차원	전반적 만족도
전 체		(202)	87.3	88.7	86.1	87.8	86.8	86.9	87.8	88.8
팀별	경영기획실	(13)	80.3	84.2	77.6	78.5	80.5	77.6	83.3	79.4
	윤리경영팀	(5)	92.1	90.7	92.3	92.3	92.3	92.3	92.6	93.3
	시장사업팀	(9)	81.9	83.9	77.2	84.2	81.6	83.2	81.9	81.4
	주차사업팀	(87)	89.2	90.3	88.2	89.3	88.8	89.0	89.8	91.6
	공공시설안전1팀	(35)	85.6	87.0	84.7	86.6	84.5	85.1	85.8	87.5
	공공시설안전2팀	**(28)**	**87.1**	**88.6**	**86.0**	**87.5**	**86.2**	**86.9**	**87.4**	**88.0**
	문화복지사업팀	(25)	88.1	89.3	87.0	90.2	87.5	86.7	88.0	87.9

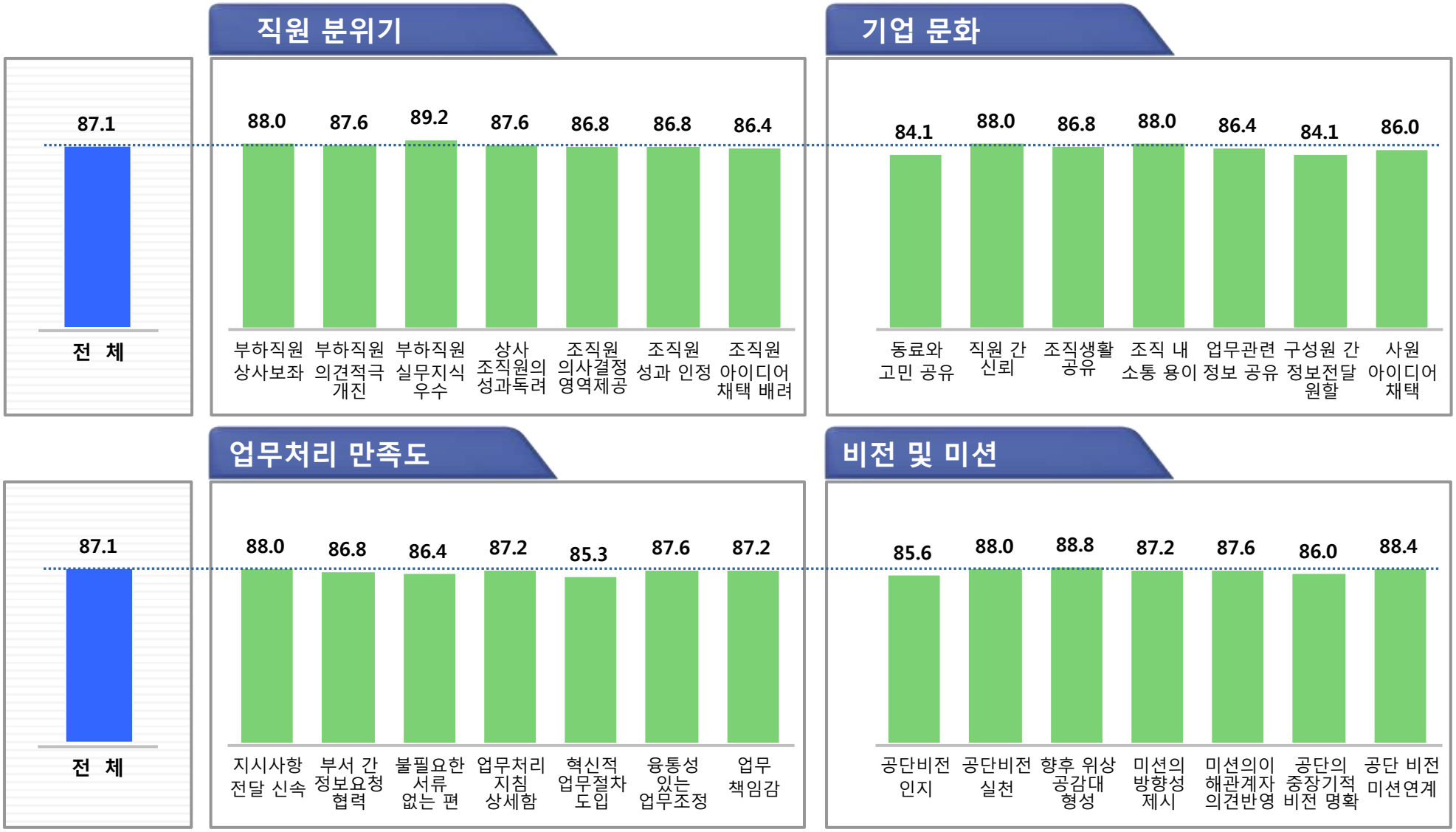
세부항목 만족도(1)

- 일반적 사항 부문에서는 '최선 다할 의지' 항목이 93.2점의 가장 높은 평가를, '업무량 적당' 항목은 84.1점의 가장 낮은 평가를 받았으며, 근무 환경 부문에서는 '근무환경 쾌적' 항목에서 90.4점의 가장 높은 점수를, '보수 적정' 항목은 80.9점의 가장 낮은 점수를 받은 것으로 나타남.
- 직원 분위기 부문에서는 '부하직원 실무지식 우수' 항목이 89.2점의 가장 높은 점수를, 기업문화 부문에서는 '직원 간 신뢰' 및 '조직 내 소통 용이' 항목이 각 88.0점의 가장 높은 점수를 받은 것으로 나타남.
- 업무처리 만족도 부문에서는 '융통성 있는 업무 조정' 항목이 87.6점의 가장 높은 점수를, 비전 및 미션 부문의 경우 '향후 위상 공감대 형성' 항목이 88.8점의 가장 높은 점수를 보임.



3. 항목별 만족도

세부항목 만족도(2)



7. 문화복지사업팀

1) 차원별 만족도

2) 응답자 특성별 만족도

3) 항목별 만족도

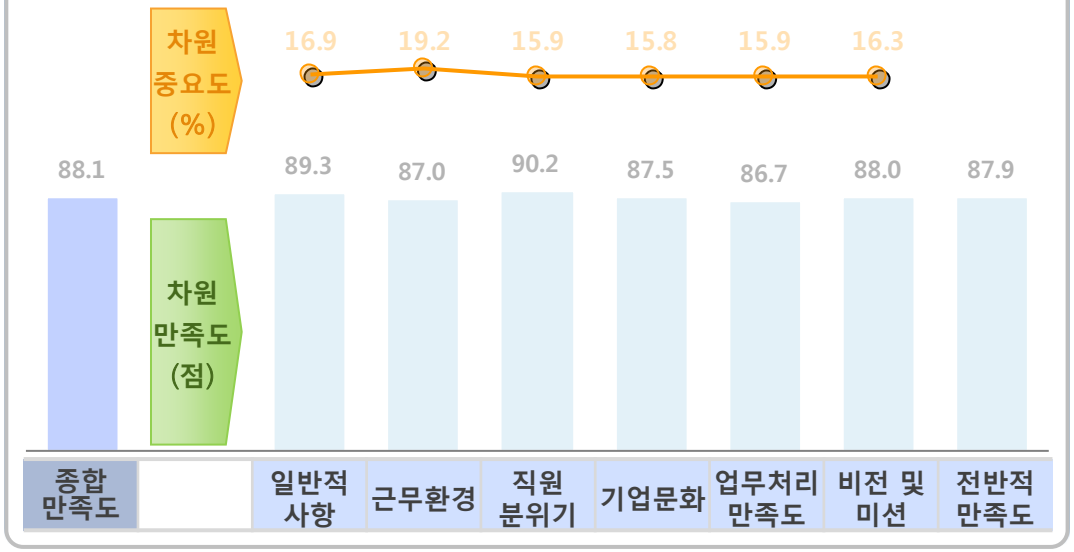
1. 차원별 만족도

차원별 만족도 비교

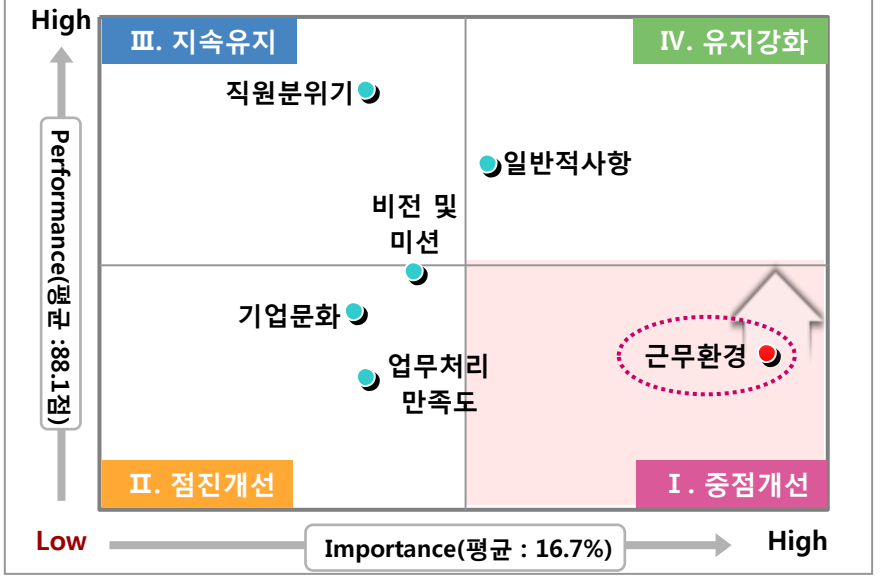
- 문화복지사업팀의 종합만족도는 88.1점으로 마포구시설관리공단 전체 대비 0.8점 높게 나타남.
- 차원별 IPA 분석 결과, '기업문화'와 '근무환경', '비전 및 미션'이 가 높은 중요도에 비해 낮은 만족도를 보여 중점개선 영역으로 도출됨.

구 분	종합 만족도	일반적 사항	근무환경	직원 분위기	기업문화	업무처리 만족도	비전 및 미션	전반적 만족도
마포구시설관리공단 전체 (A)	87.3	88.7	86.1	87.8	86.8	86.9	87.8	88.8
문화복지사업팀 (B)	**88.1**	**89.3**	**87.0**	**90.2**	**87.5**	**86.7**	**88.0**	**87.9**
GAP(B)-(A)	▲0.8	▲0.6	▲1.0	▲2.4	▲0.7	▽0.2	▲0.2	▽0.8

차원별 만족도 및 중요도



IPA (Importance Performance Analysis)



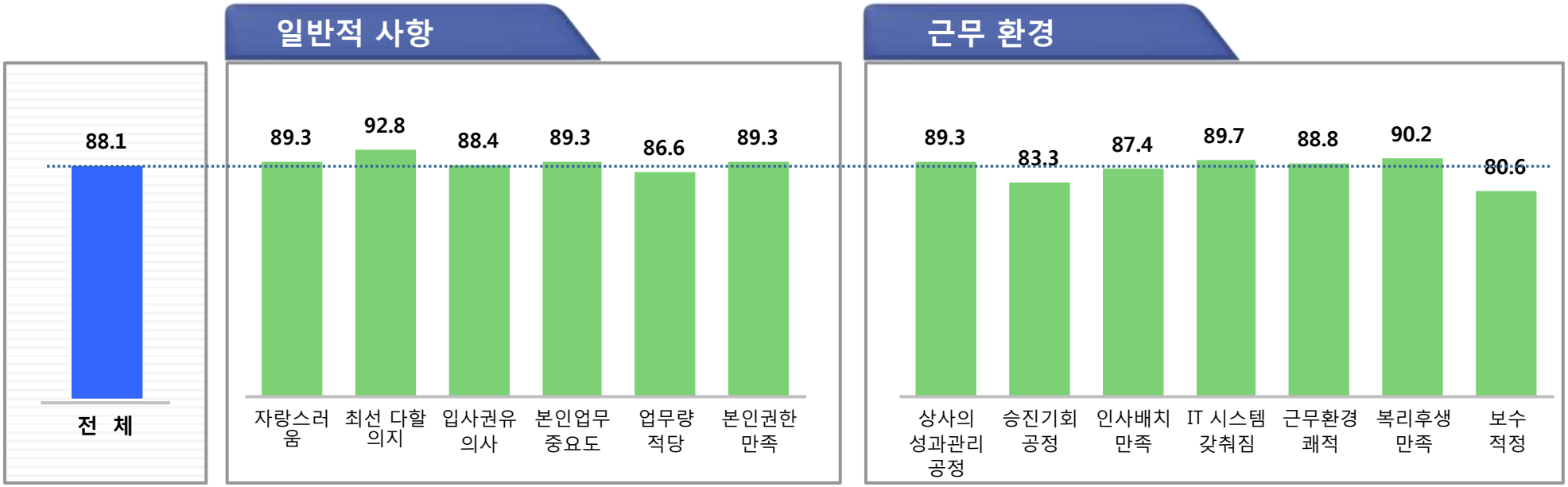
팀별 만족도 비교

- 문화복지사업팀의 만족도는 '일반적 사항', '근무환경', '직원분위기', '기업문화', '업무처리 만족도' 및 '비전 및 미션' 차원 전체에서 마포구시설관리공단 전체 대비 높게 나타남.
- 차원별로는 '직원분위기' 차원이 90.2점으로 가장 높은 평가를, '업무처리 만족도' 차원은 86.7점의 가장 낮은 평가를 받은 것으로 나타남.

구 분		사례수	종합만족도	차원별						
				일반적 사항 차원	근무환경 차원	직원분위기 차원	기업문화 차원	업무처리 만족도 차원	비전 및 미션 차원	전반적 만족도
전 체		(202)	87.3	88.7	86.1	87.8	86.8	86.9	87.8	88.8
팀별	경영기획실	(13)	80.3	84.2	77.6	78.5	80.5	77.6	83.3	79.4
	윤리경영팀	(5)	92.1	90.7	92.3	92.3	92.3	92.3	92.6	93.3
	시장사업팀	(9)	81.9	83.9	77.2	84.2	81.6	83.2	81.9	81.4
	주차사업팀	(87)	89.2	90.3	88.2	89.3	88.8	89.0	89.8	91.6
	공공시설안전1팀	(35)	85.6	87.0	84.7	86.6	84.5	85.1	85.8	87.5
	공공시설안전2팀	(28)	87.1	88.6	86.0	87.5	86.2	86.9	87.4	88.0
	문화복지사업팀	**(25)**	**88.1**	**89.3**	**87.0**	**90.2**	**87.5**	**86.7**	**88.0**	**87.9**

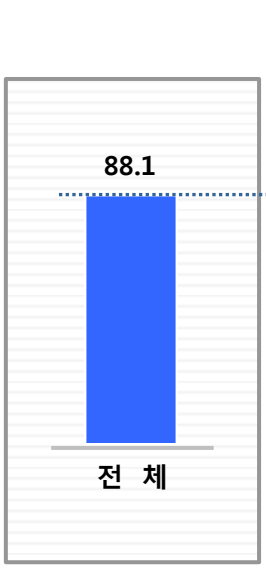
세부항목 만족도(1)

- 일반적 사항 부문에서는 '최선 다할 의지' 항목이 92.8점의 가장 높은 평가를, '업무량 적당' 항목은 86.6점의 가장 낮은 평가를 받았으며, 근무 환경 부문에서는 '복리후생 만족' 항목에서 90.2점의 가장 높은 점수를, '보수적정' 항목은 80.6점의 가장 낮은 점수를 받은 것으로 나타남.
- 직원 분위기 부문에서는 '부하직원 상사 보좌' 및 '조직원 성과 인정' 항목이 각 91.1점의 가장 높은 점수를, 기업문화 부문에서는 '조직 내 소통 용이' 항목이 88.8점의 가장 높은 점수를 받은 것으로 나타남.
- 업무처리 만족도 부문에서는 '지시사항 전달 신속' 항목이 88.8점의 가장 높은 점수를, 비전 및 미션 부문의 경우, '공단 비전 실천' 항목이 88.8점으로 가장 높은 점수를 보임.

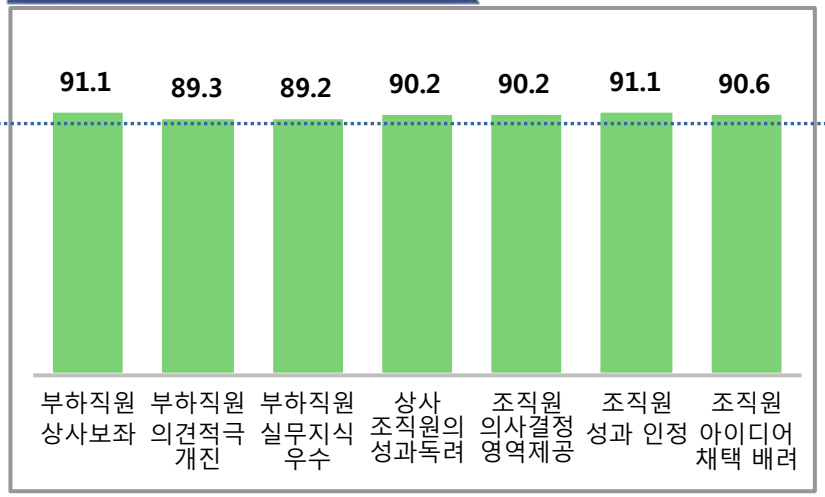


3. 항목별 만족도

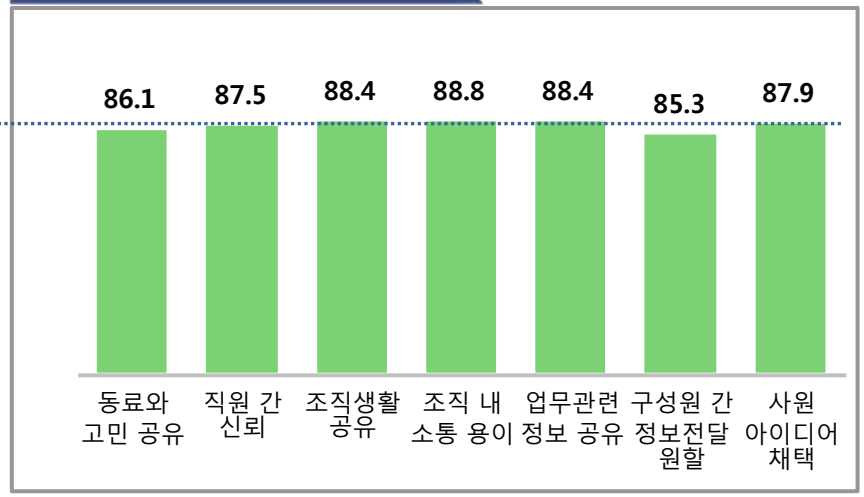
세부항목 만족도(2)

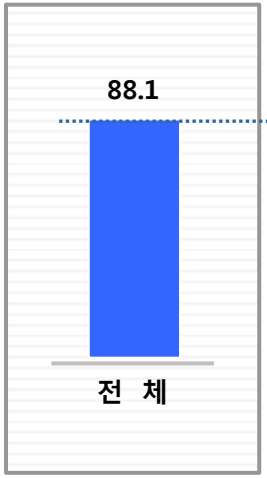


직원 분위기

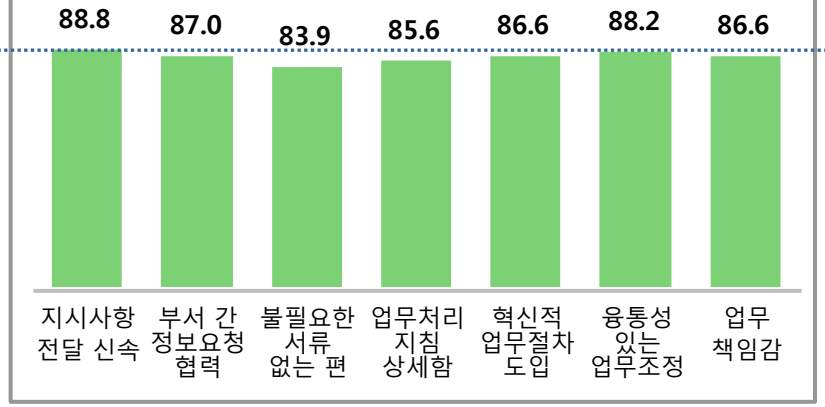


기업 문화

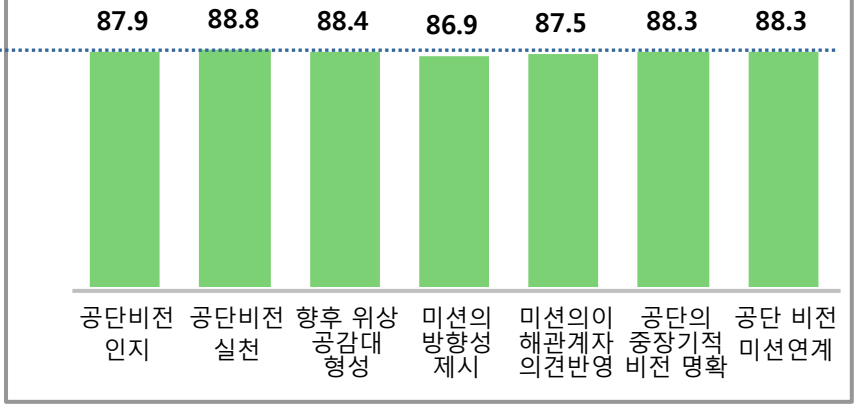




업무처리 만족도



비전 및 미션



제 3 편.

마포구시설관리공단

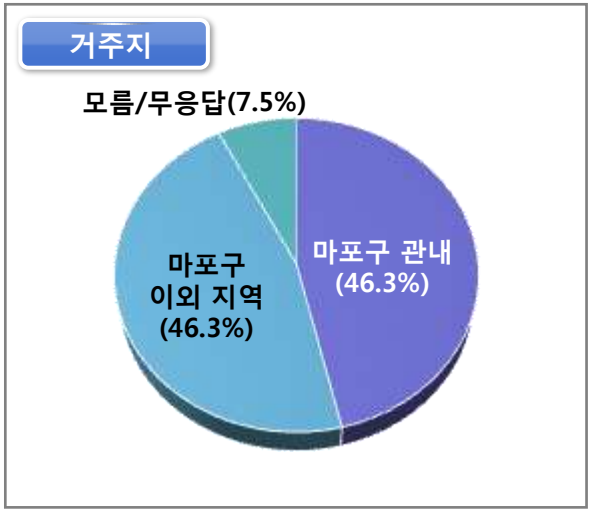
잠재고객 및 이해관계자 의견 조사

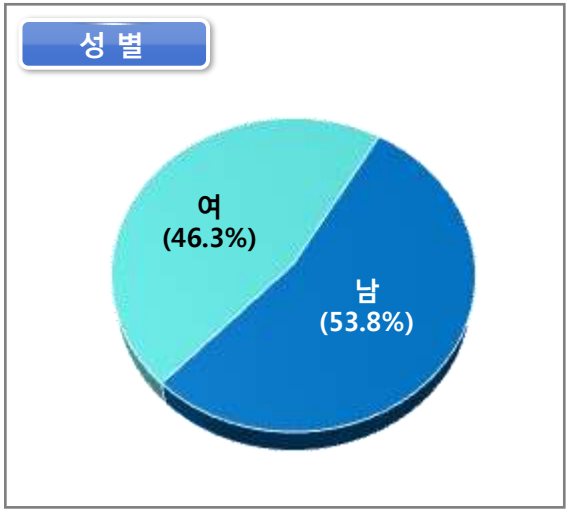
I. 조사 개요

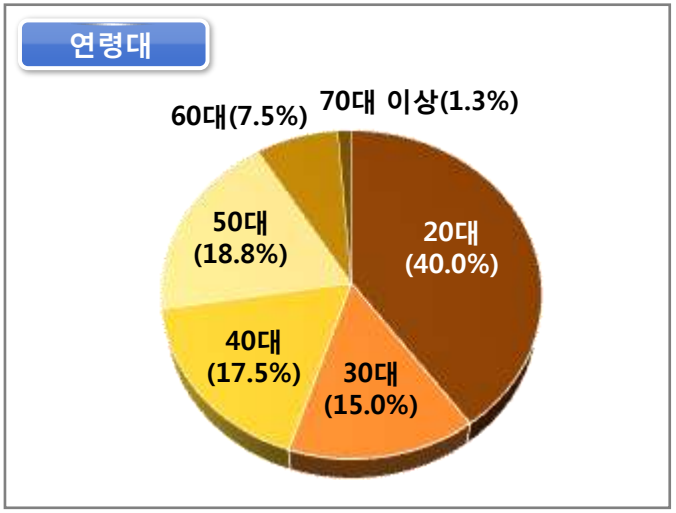
1. 응답자 특성

응답자 특성

구 분		사례 수(명)
전 체		(80)
거주지	마포구 관내	(37)
	마포구 이외 지역	(37)
	모름/무응답	(6)
성 별	남	(43)
	여	(37)
연령대	20대	(32)
	30대	(12)
	40대	(14)
	50대	(15)
	60대	(6)
	70대 이상	(1)

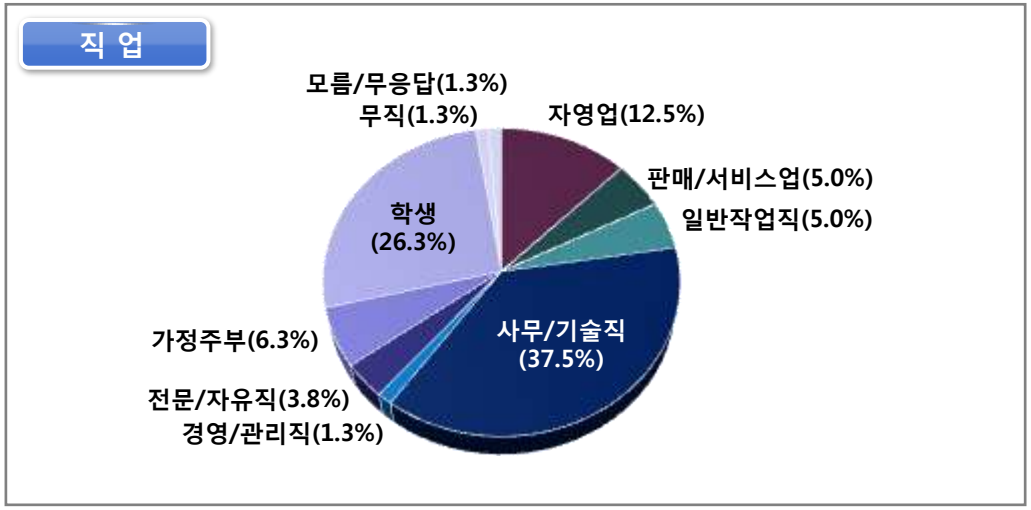


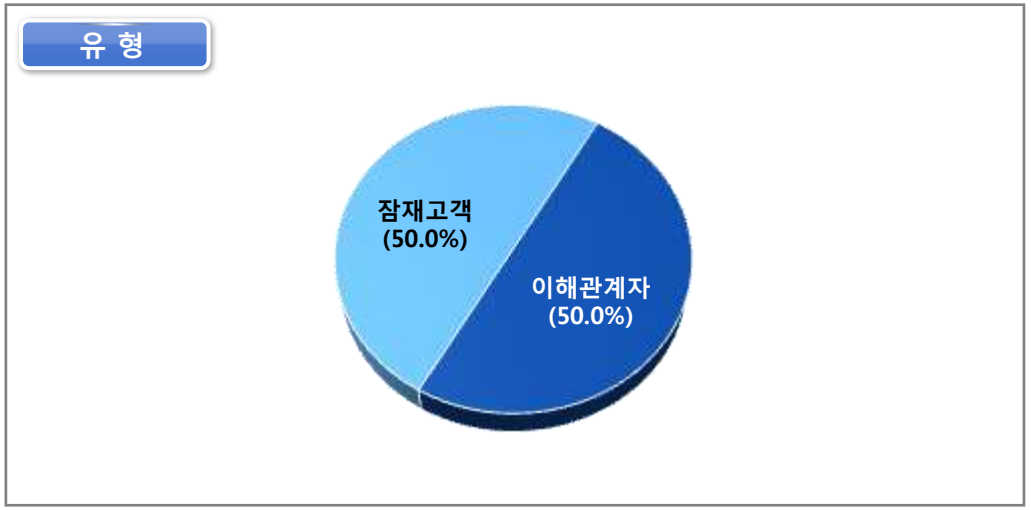




응답자 특성(2)

구 분		사례 수(명)
전 체		(80)
직 업	자영업	(10)
	판매/서비스업	(4)
	일반 작업직	(4)
	사무/기술직	(30)
	경영/관리직	(1)
	전문/자유직	(3)
	가정주부	(5)
	학생	(21)
	무직	(1)
	모름/무응답	(1)
유 형	잠재고객	(40)
	이해관계자	(40)





Ⅱ. 공단 인지도

1. 공단 인지도

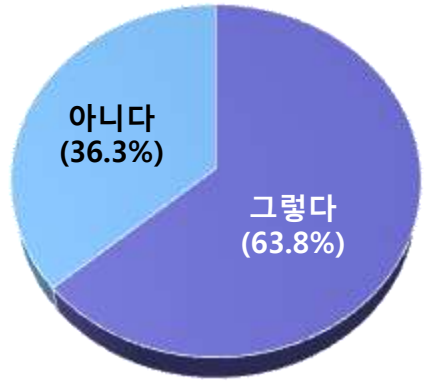
2. 시설물 이용 경험자 평가

3. 시설물 이용 비경험자 평가

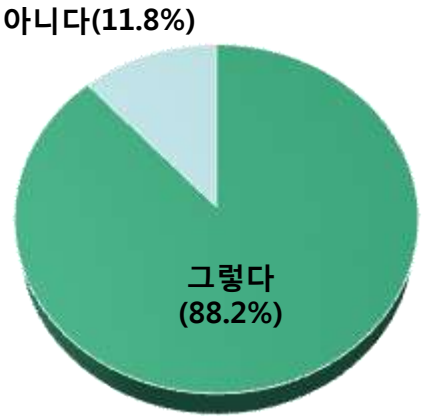
마포구시설관리공단 인지도 평가

- 마포구시설관리공단의 인지도에 대해 조사한 결과 응답자의 63.8%가 마포구시설관리공단을 알고 있다고 응답했으며, 나머지 36.3%는 마포구시설관리공단을 알지 못한다고 응답함.
- 한편 마포구시설관리공단이 운영 및 관리하는 시설물에 대한 인지도를 조사한 결과, 88.2%가 시설물을 알고 있다고 응답해, 시설물에 대한 인지도가 마포구시설관리공단의 인지도보다 높은 것으로 나타남.
- 따라서 마포구시설관리공단은 시설물 운영에 있어 운영 및 관리 주체가 마포구시설관리공단임을 더욱 적극적으로 알려 공단의 브랜드인지도 향상을 위해 노력할 필요가 있는 것으로 볼 수 있음.

1. 마포구시설관리공단을 알고 계십니까?



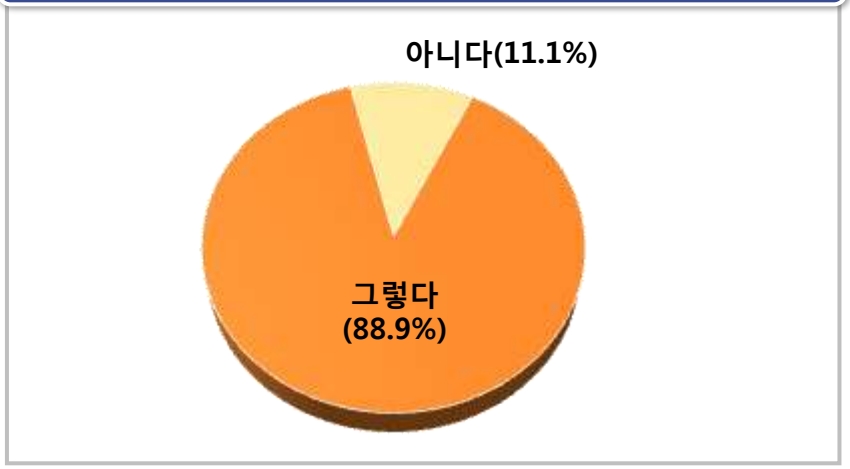
2. 마포구시설관리공단이 운영·관리하는 시설물에 대해 알고 계십니까?



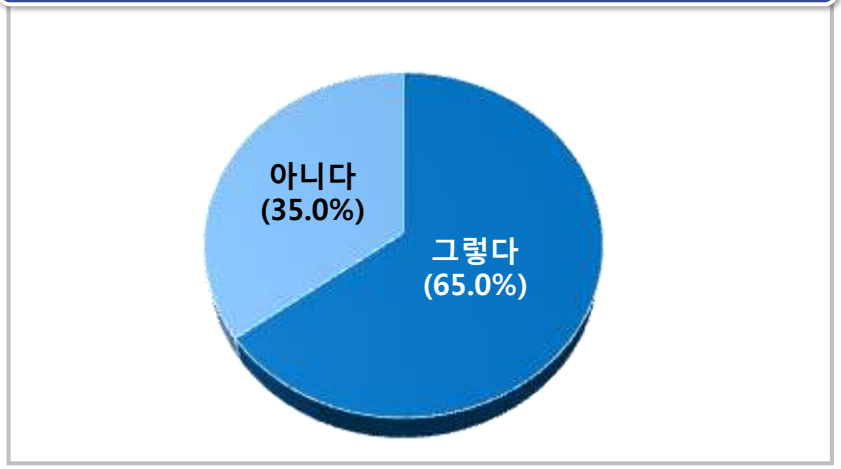
마포구시설관리공단 인지도 평가

- 마포구시설관리공단이 운영 및 관리하는 시설물을 이용한 적이 있는지 물은 결과, 응답자의 88.9%가 '그렇다'고 대답해 상당히 높은 응답 비율을 보임.
- 그러나 마포구시설관리공단의 시설물에 대한 구체적 정보(명칭 및 사진)을 제시한 후 이용경험을 다시 묻자, 이용한 적이 있다는 응답이 65.0%로 24%p 가까이 감소하여, 마포구시설관리공단의 시설이 아닌 경우에도 공단 시설로 오인지하는 경우가 많은 것으로 드러남.
- 따라서 마포구시설관리공단은 공단의 브랜드이미지 관리를 위해 공단과 시설물에 대한 정확한 정보를 시민들에게 더욱 적극적으로 제공할 필요가 있음.

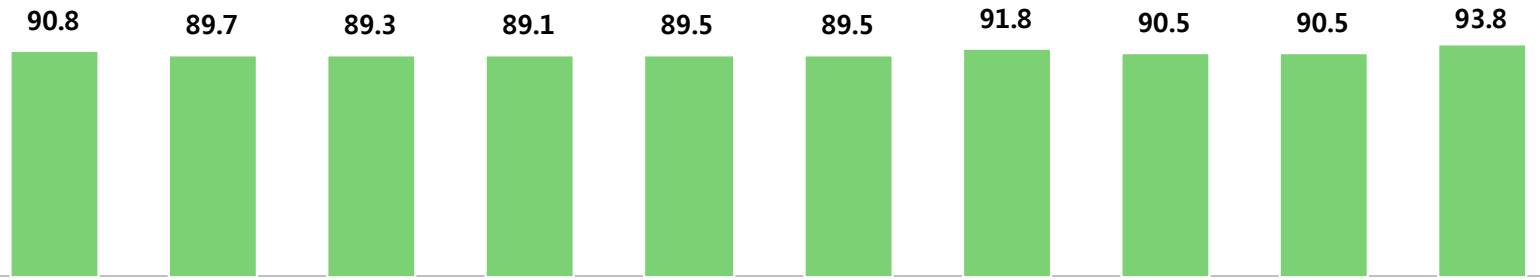
3. 마포구시설관리공단이 운영·관리하는 시설물을 이용해 본 적이 있으십니까?



4. (시설물 안내 자료 제시 후) 귀하는 위의 시설물 중 하나 이상을 이용해 본 적이 있으십니까?

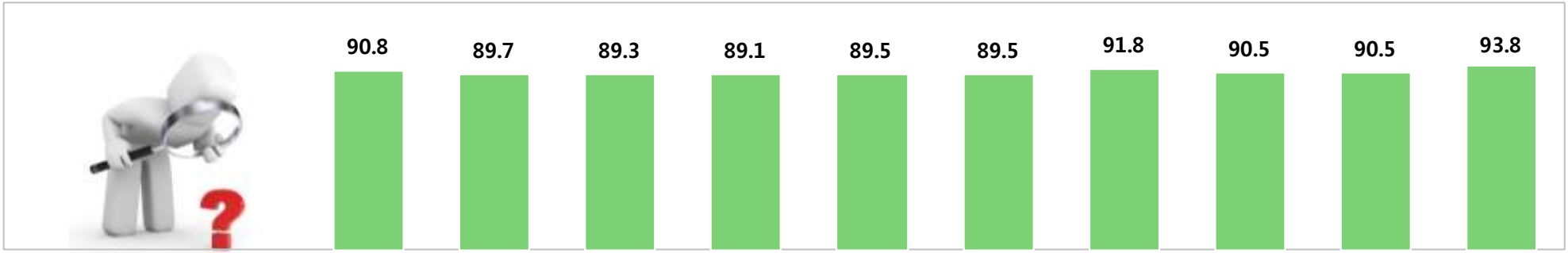


시설물 이용 경험자의 평가(1)



구 분		사례수	시설물 이용 편리	시설물 주변환경 및 시설 쾌적	시설물 이용 업무처리 절차 간편	신청업무 처리 신속	직원의 응대 친절	담당직원 업무관련 지식과 능력 갖춤	시설물 향후 이용 의사여부	시설물 타인 추천 의사여부	서비스 전반적 만족	마포구 시설관리공단 지역사회 필요여부
전 체		**(52)**	**90.8**	**89.7**	**89.3**	**89.1**	**89.5**	**89.5**	**91.8**	**90.5**	**90.5**	**93.8**
거주지	마포구 관내	(30)	88.5	87.3	86.6	86.2	85.9	86.6	89.9	88.5	88.1	92.2
	마포구 이외 지역	(16)	93.0	90.9	91.6	91.6	93.0	91.6	94.4	92.3	92.3	95.8
	모름/무응답	(6)	96.3	98.1	96.3	96.3	98.1	98.1	94.4	96.3	98.1	96.3
성별	남	(29)	90.8	91.1	90.0	89.2	90.4	90.0	91.9	90.0	89.6	93.5
	여	(23)	90.8	87.9	88.3	88.8	88.4	88.8	91.7	91.3	91.7	94.2
연령대	20대	(13)	91.4	91.4	90.5	88.8	88.8	88.0	91.4	91.4	90.5	92.3
	30대	(8)	90.2	90.2	87.4	90.2	93.0	93.0	97.2	93.0	93.0	97.2
	40대	(14)	87.2	84.9	84.9	84.9	83.3	87.3	87.2	85.7	85.7	89.6
	50대	(12)	93.5	92.6	93.5	92.6	95.3	91.6	95.3	94.4	94.4	98.1
	60대	(5)	93.3	91.0	91.0	91.1	88.8	88.8	88.8	88.8	91.1	93.3

시설물 이용 경험자의 평가(2)



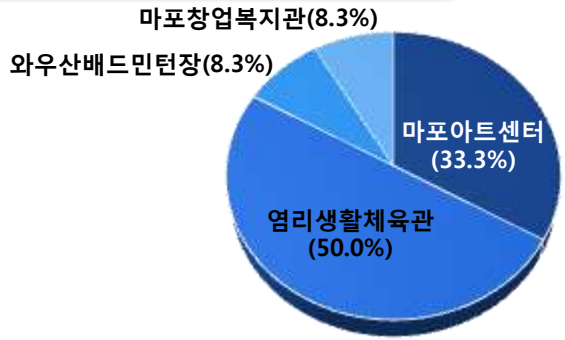
구 분		사례수	시설물 이용 편리	시설물 주변환경 및 시설 쾌적	시설물 이용 업무처리 절차 간편	신청업무 처리 신속	직원의 응대 친절	담당직원 업무관련 지식과 능력 갖춤	시설물 향후 이용 의사여부	시설물 타인 추천 의사여부	서비스 전반적 만족	마포구 시설관리공단 지역사회 필요여부
전 체		(52)	90.8	89.7	89.3	89.1	89.5	89.5	91.8	90.5	90.5	93.8
직업	자영업	(7)	87.2	85.6	85.6	82.5	80.9	79.3	85.6	85.7	84.1	87.2
	판매/서비스업	(4)	94.4	91.6	91.6	91.6	88.9	94.4	94.4	91.6	94.4	97.2
	일반 작업직	(4)	88.8	94.4	91.6	91.6	100.0	88.8	88.8	88.8	88.8	97.2
	사무/기술직	(28)	91.6	90.0	89.6	90.0	90.8	91.6	92.4	90.8	91.6	94.4
	경영/관리직	(1)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	전문/자유직	(2)	88.8	88.8	83.3	88.8	88.8	88.8	88.8	88.8	88.8	88.8
	가정주부	(2)	77.7	72.2	77.7	83.3	72.2	77.7	94.4	88.9	83.3	94.4
	학생	(3)	92.6	96.3	92.5	88.8	88.8	88.8	96.3	96.3	92.6	92.6
	모름/무응답	(1)	100.0	88.8	100.0	88.8	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
유형	잠재고객	(13)	83.7	82.8	82.0	79.4	77.7	79.4	87.1	84.5	82.0	88.0
	이해관계자	(39)	93.1	92.0	91.7	92.3	93.4	92.8	93.4	92.5	93.4	95.7

시설물 이용 비경험자의 평가

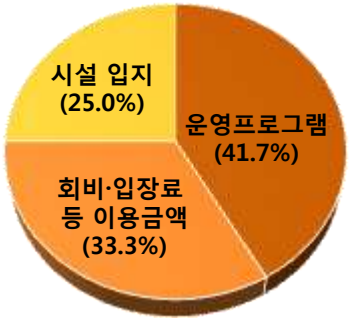
- 마포구시설관리공단 시설을 이용한 적 없는 고객을 대상으로 향후 이용의사를 조사한 결과 전체 응답자의 81.3%가 향후 시설 이용의사가 있다고 밝혔으며, 염리생활체육관을 이용하겠다는 응답 및 운영 프로그램을 고려해 결정하겠다는 응답의 비율이 매우 높았음.

구 분		사례 수(명)	마포구시설관리공단 지역사회 필요여부	향후 시설물 이용 의사 여부
전 체		(28)	89.2	81.3
거주지	마포구 관내	(7)	85.7	80.9
	마포구 이외 지역	(21)	90.4	81.4
성별	남	(14)	87.3	80.9
	여	(14)	91.2	81.7
연령	20대	(19)	91.2	82.4
	30대	(4)	91.6	83.3
	50대	(3)	81.4	77.7
	60대	(1)	100.0	88.8
	70대 이상	(1)	55.5	55.5
직업	자영업	(3)	88.8	85.1
	사무/기술직	(2)	94.4	72.2
	전문/자유직	(1)	100.0	77.7
	가정주부	(3)	85.1	81.4
	학생	(18)	90.7	83.3
	무직	(1)	55.5	55.5
유형	잠재고객	(27)	89.2	81.4
	이해관계자	(1)	88.8	77.7

향후 이용의사가 있는 시설



향후 시설 이용 시 가장 고려할 항목



마포구시설관리공단의 무궁한 발전을 기원합니다.

리서치랩은 정확하며 체계적인 조사를 위해

끊임없이 노력할 것을 약속 드립니다.

감사합니다