

# 2015년 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고서

【서울특별시 마포구 시설관리공단】

2015년 10월



서울특별시 마포구 시설관리공단 귀중

## 제 출 문

본 보고서를 '2015년 지방공기업 경영평가  
고객만족도 조사 결과 보고서' 로 제출합니다.

2015년 10월

지방공기업평가원 이사장

# CONTENTS



**I** 조사 개요 04

**II** 조사 결과 종합 14

**III** 조사 결과 19

**IV** 사업별 조사결과 26

**V** 조사결과 요약 87



# I. 조사 개요

EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

1. 조사 배경 및 목적
2. 조사 범위 및 절차
3. 조사 설계
4. PSI 모델 구성 및 내용
5. PSI 평가척도 및 측정방법
6. 분석내용 및 활용방안
7. 조사 추진 경과



## 조사 배경 및 필요성

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



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

## 법제도/경영적 시행 근거

### ▶ 법제도적 측면

- 경영평가에서  
고객서비스를  
평가하도록  
의무화

### ▶ 경영적 측면

- 고객서비스는 지방공기업의 키워드
- 지방공기업의 제품·서비스 품질  
경쟁력 제고를 위한 제도적 장치
- 지방공기업의 지역성·독과점성  
한계를 최소화 할 수 있는 제도적 장치

## 지방공기업의 성격

공익성    기업성

Feedback

개선방안

고객지향적 혁신  
활동 전개

정기적 평가  
(PSI 조사)

## 지방공기업 고객만족도 조사 목적

지방공기업서비스품질 향상

대국민만족도제고

성과 평가

정기적인 고객만족도 조사의 **측정/평가**가 반드시 필요



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

기대효과

## 1 고객만족도에 대한 정확한 진단 및 측정

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

## 2 신뢰와 믿음을 통한 대국민 만족도 제고

- ☑ 고객만족경영 체계 확립
- ☑ 지방공기업 존립가치 증명
- ☑ 고객의 신뢰와 믿음을 통한 기관의 발전 도모

## 3 지방공기업 서비스 품질 향상

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

## 2. 조사 범위 및 절차

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



### 조사 기획



### 실사 및 분석



### 보고서 작성

#### 고객만족도 평가모델 개발

- 행정안전부 지방공기업 고객만족도 평가 PSI모델 기반

#### 조사설계 설문지 작성

- 기관성격에 따른 조사대상 확정 및 표본 설계
- 설문지 작성

#### 실사 진행

- 각 업무 특성별 고객을 대상으로 구조화된 설문지 이용, CATI 및 1:1 개별 면접 진행

#### 데이터 검증 및 입력

- 수집 자료에 대한 신뢰성 확보 위해 검증 실시
- 검증보고서 작성
- 수집된 자료의 에디팅/ 코딩

#### 전산처리

- 에디팅/코딩된 자료의 전산입력 및 전산처리
- 기초결과표 및 지수 산출 위한 가중분석 실시

#### 분석테이블 작성

- 개별업무별 및 기관통합 전산 보고서 작성

#### 종합보고서 작성

- 분석결과를 바탕으로 통계 솔루션에 의한 종합지수 산출 및 PSI 종합 보고서 작성



## PSI (Public Satisfaction Index) 모델

### 최고수준의 지방공기업 평가 모델

각 분야 전문가 및 교수진 참여하여 모델 정립  
(경영학, 통계학, 소비자학 등)

### 지방공기업 CS특화 모델

지방공기업의 특성과 다양한 업무 유형 반영, 평가  
원 고유의 PSI(Public Satisfaction Index)  
모델 개발

### 오랜 경험과 노하우를 반영

9년간의 경험을 바탕으로 조사  
연속성을 유지, 문제점 개선

#### 서비스 환경

서비스 제공  
환경에 대한  
만족도 평가

편의성  
쾌적성  
안전성

- 이용환경의 편리성, 시설의 편리성 등에 대한 평가
- 시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가
- 시설의 안전성, 안전설비 등에 대한 평가

#### 서비스 과정

서비스 제공  
과정에 대한  
만족도 평가

접근성  
대응성  
신속성

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

#### 서비스 결과

제공된 서비스  
결과에 대한  
만족도 평가

편의성  
신뢰성  
충족성

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

#### 사회적 만족

서비스 제공에  
따른 사회적  
만족도 평가

공익성  
공정성  
지속성

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

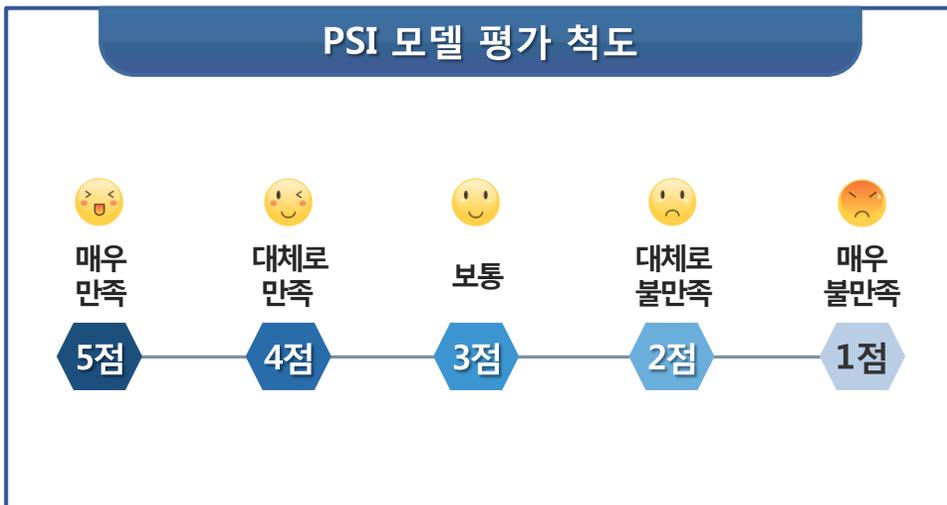
#### 전반적 만족

서비스에 대한  
전반적 만족도  
평가

향상적  
상대적  
절대적

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

※ 각 항목 구성은 사업유형에 따라 상이할 수 있음



항목별로  
5점 척도를  
100점 만점으로  
환산

구 분	5점 척도 (점)	100점 환산 (점)	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)



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

## 다차원 체감 만족도 사용



시설관리공단  
P.S.I

$$w1 (\sum \text{서비스 환경 만족도} / N) + w2 (\sum \text{서비스 과정 만족도} / N) + w3 (\sum \text{서비스 결과 만족도} / N) + w4 (\sum \text{사회적 만족도} / N) + w5 (\sum \text{전반적 만족도} / N)$$

[구분]	[차원]	[중요도]
W1	서비스 환경	10%
W2	서비스 과정	20%
W3	서비스 결과	20%
W4	사회적 만족	20%
W5	전반적 만족	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

## 분석내용



현재 PSI  
수준에 대한  
진단

### 고객특성별 비교 분석

- 인구통계학적 특성에 따른 비교 분석
- 응답 특성별 비교 분석

### 전체 만족도 결과 비교 분석

- 서비스환경/과정/결과 및 사회적 만족도
- 세부 차원에 대한 만족도 결과 비교 분석
- 차원별 중요도를 적용하여 종합 만족도 산출



불만족 요인을  
위주로  
향후 개선을 위한  
방향 도출

### 사업 특성에 따른 강약점 도출

- 세부 차원별 만족도와 중요도간 관계 분석
- 차원별 중요도를 적용하여 사업의 강·약점 파악

### VOC 분석

- 고객의 불만사항 및 Needs Point 파악

## 【 결과 활용 방안 】

1

세부 고객 유형에 따른 Needs 및 특성 파악을 통해 **고객 유형별 개선 전략** 도출

2

차원별 만족도 측정을 통한 체계적이고 과학적인 **종합만족도 점수** 산출

3

IPA를 통한 사업의 **강·약점 파악** 유지/강화/개선 전략 수립

'15. 02. 27

2015년 지방공기업 경영평가 기본계획 확정

'15. 03. 06

지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 CS위원회 구성

'15. 03. 19~20

지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 사전 워크숍 실시(332개 기관, 부산광역시 인재개발원)

'15. 04. 02

2015년 지방공기업 경영평가 주간사업자 선정

'15. 03. 23  
~ '15. 04. 03

PSI Model 확정, 조사 표본수 및 리스트 제출

'15. 04. 08  
~ '15. 06. 19

- 상수도사업(114개 기관), 하수도사업(86개 기관), 환경시설공단(5개 기관) 고객만족도 조사 실시 (Web CATI System)
- 도시철도사업(7개 기관) 고객만족도 조사 실시 (Face to Face Interview)
- 도시개발공사(15개 기관), 시설관리공단(83개 기관), 기타공사공단(22개 기관) 고객만족도 조사 실시 (Web CATI System, Face to Face Interview)

'15. 06. 22

지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고

'15. 10. 05

지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 기관별 Feedback 보고서 제출

## Ⅱ. 조사 결과 종합

EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

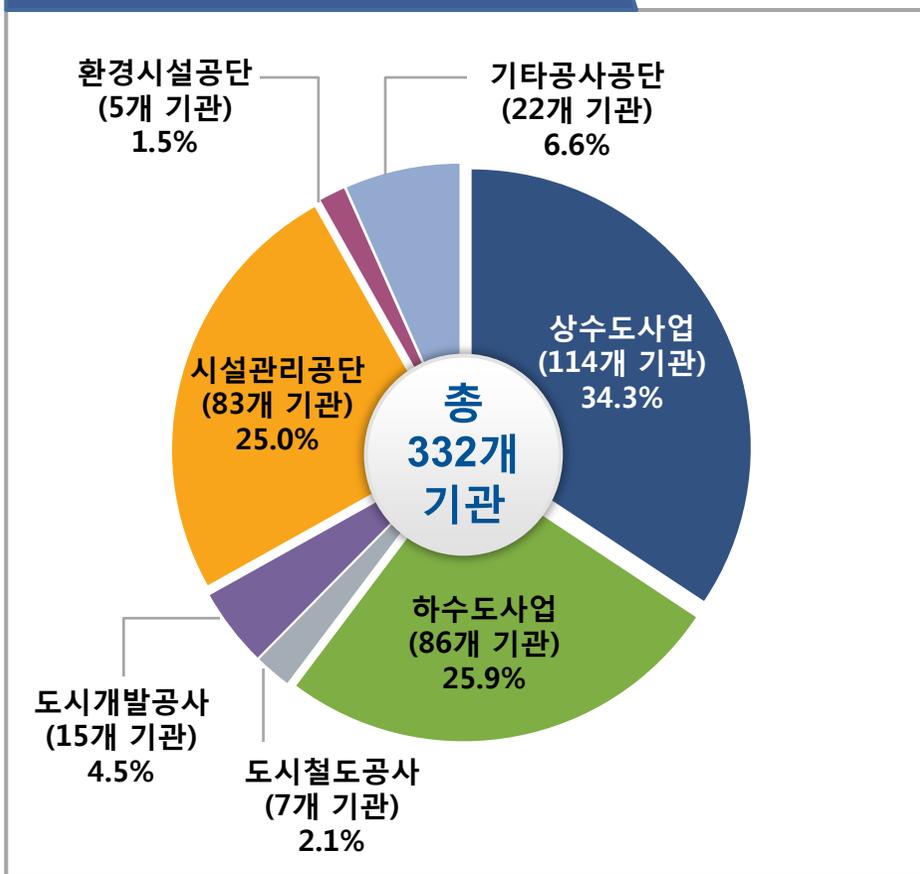
1. 고객만족도 조사 표본수
2. 전체 고객만족도 (PSI)
3. 전체 사업별 만족도 점수
4. 전체 차원별 만족도 점수



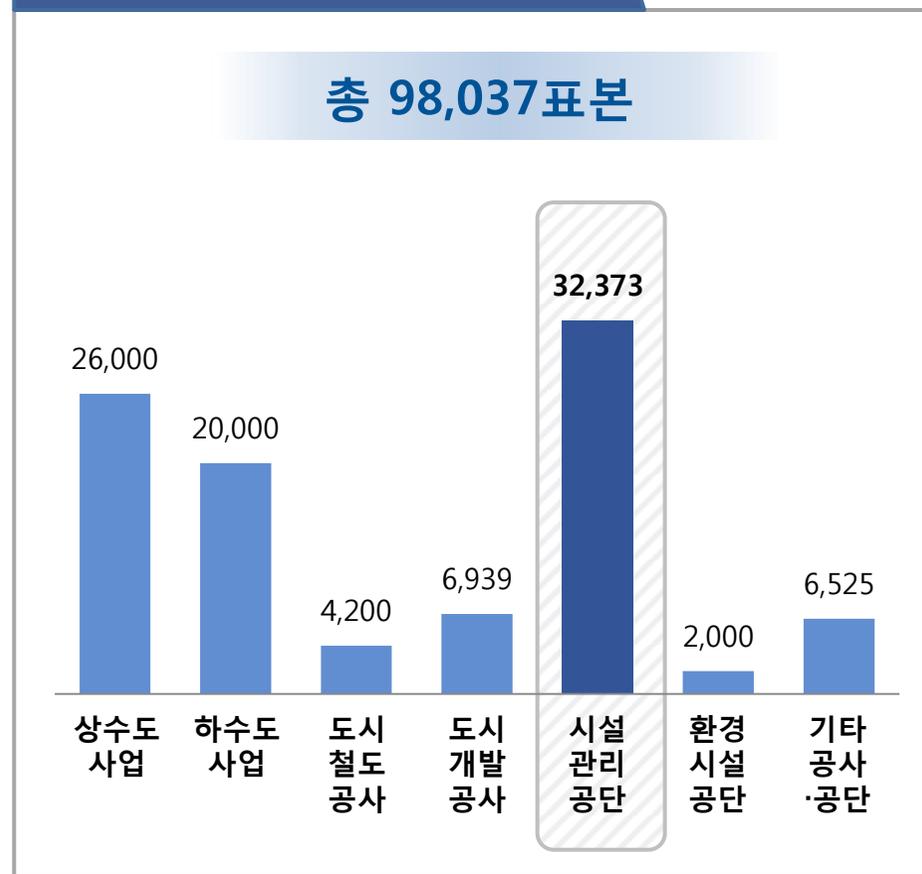
# 1. 고객만족도 조사 표본수

- 2015년 지방공기업 CS조사 대상 기관수는 총 332개 기관이며, 표본수는 총 98,037 표본임

### 조사대상 기관 수 현황



### 조사대상 기관 표본 수 현황

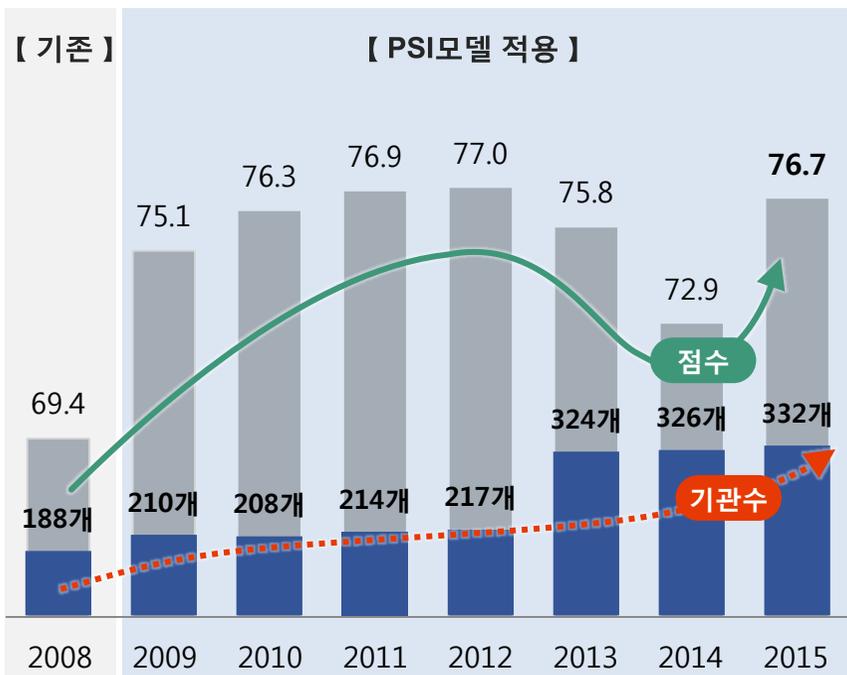


## 2. 전체 고객만족도 (PSI)

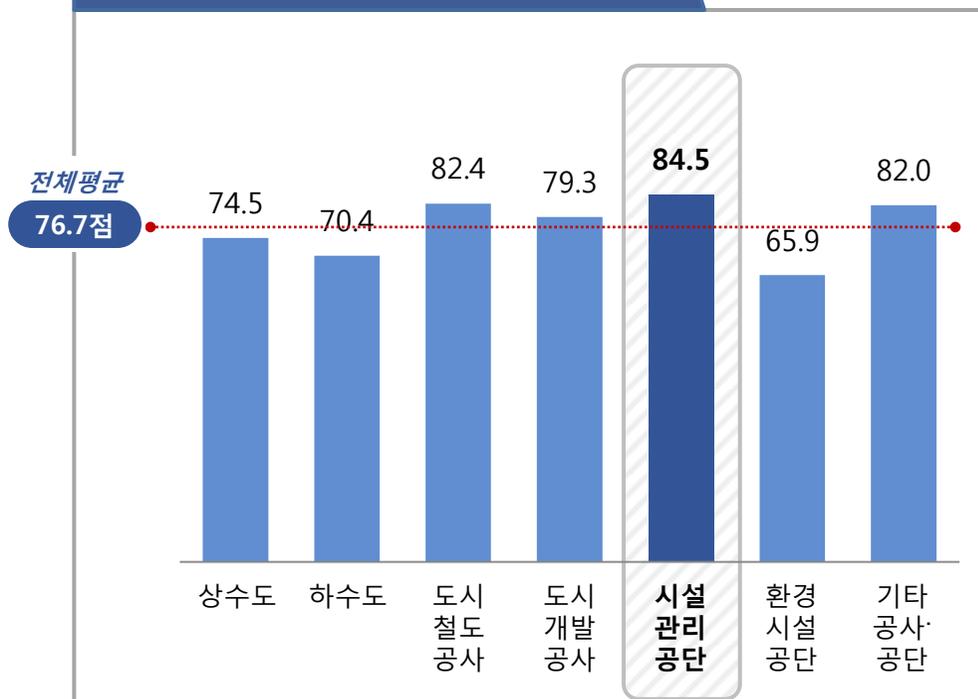
- 지방공기업 고객만족도는 2012년 77.0점으로 가장 높았고, 2014년까지 다소 하락세를 보이다 2015년 76.7점으로 전년 대비 3.8점 상승함

### 전체 고객만족도 (PSI)

[ 단위 : 100점 만점 ]



### 유형별 고객만족도 (PSI)



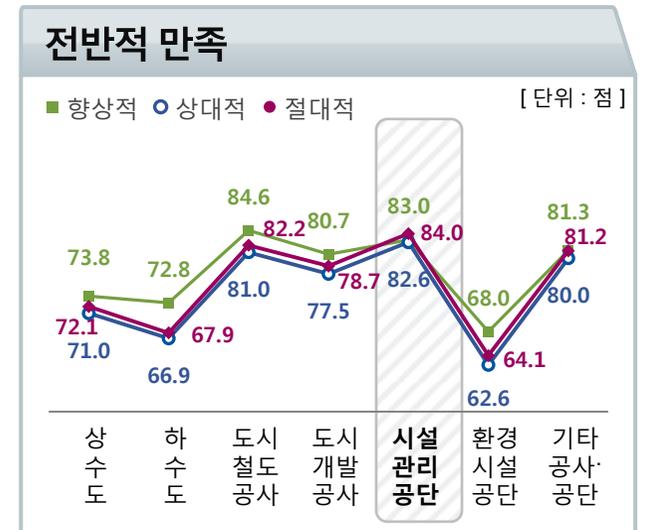
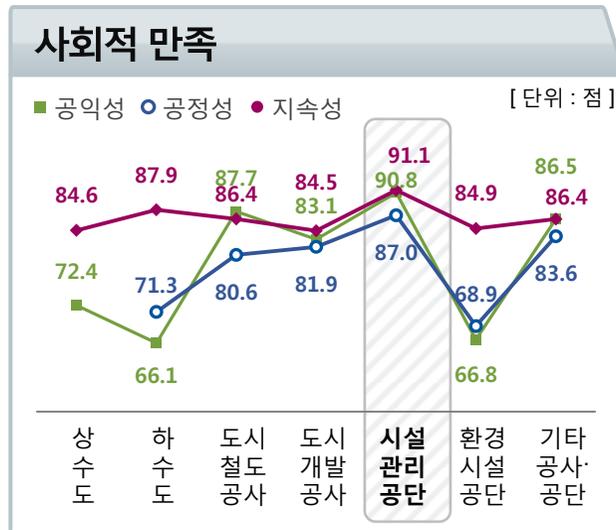
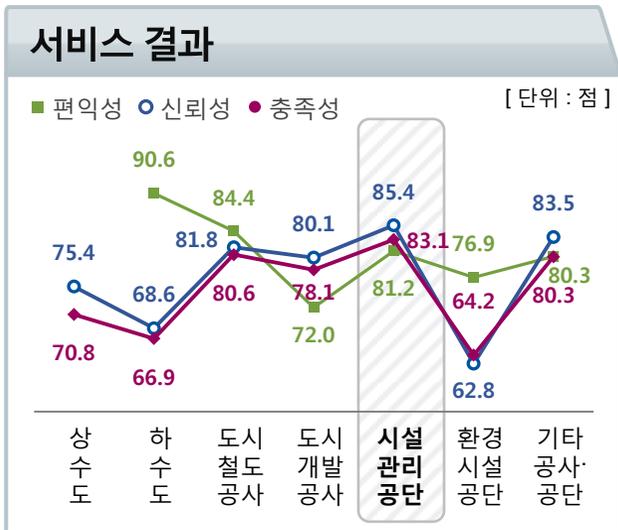
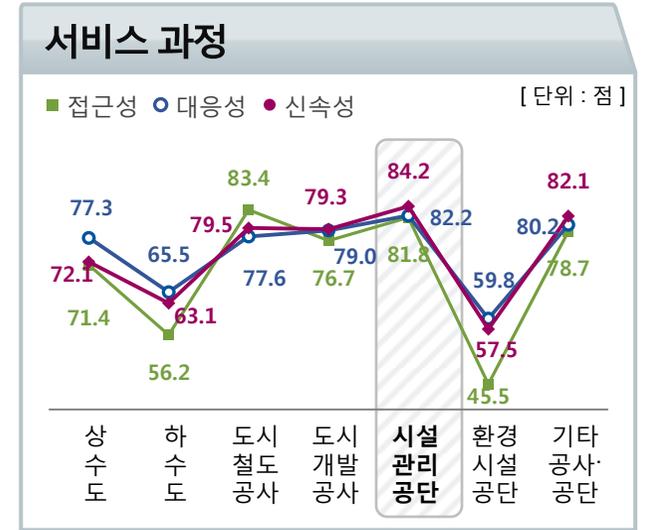
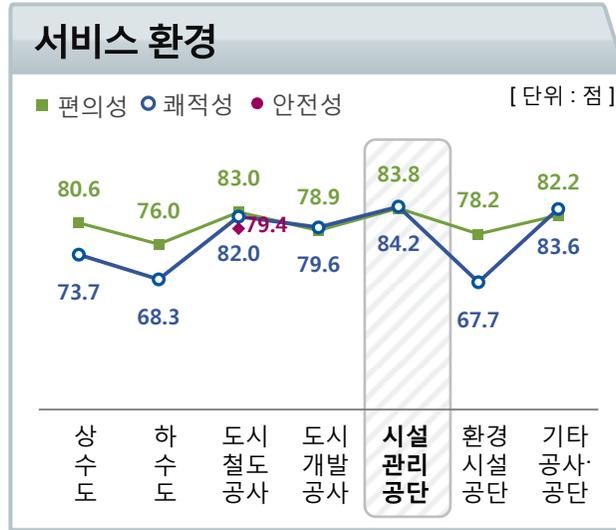
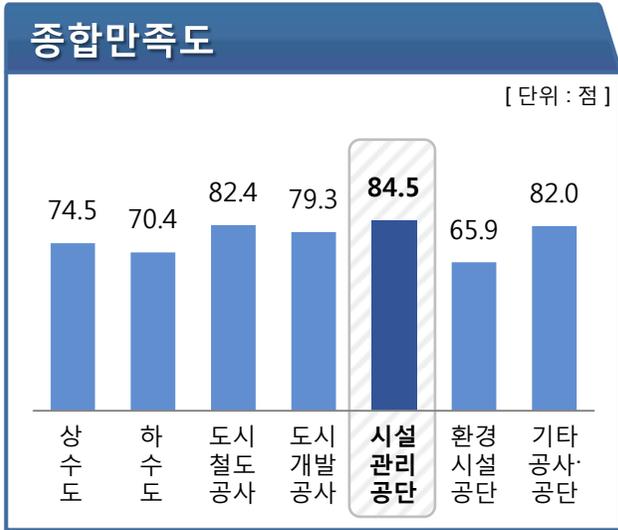
구분	PSI	MAX	MIN	GAP
지방공기업 전체	76.7점	94.2점	63.4점	30.8
시설관리공단 전체	84.5점	94.2점	72.5점	21.7

# 3. 전체 사업별 만족도 점수

- 시설관리공단의 경우 종합만족도 84.5점으로 타 기관 대비 가장 높은 수준임



# 4. 전체 차원별 만족도 점수



# Ⅲ. 조사 결과

EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

## 【 조사 결과 요약 】

1. 종합만족도
2. 사업별 만족도 비교
3. 차원 및 요소별 만족도



## 1 서울특별시 마포구 시설관리공단의 종합만족도는 93.0점

↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 94.8점

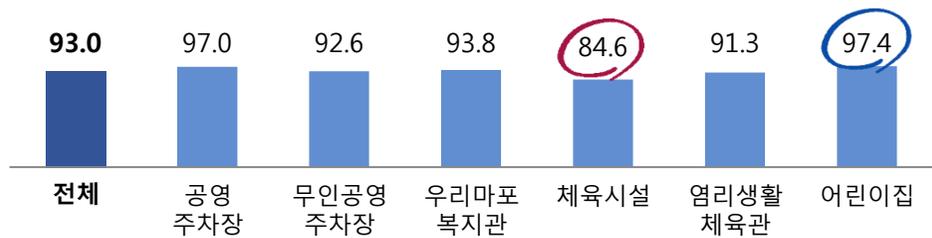
↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 91.9점



## 2 어린이집의 만족도가 가장 높음

↑ 최고득점 사업 : 어린이집 97.4점

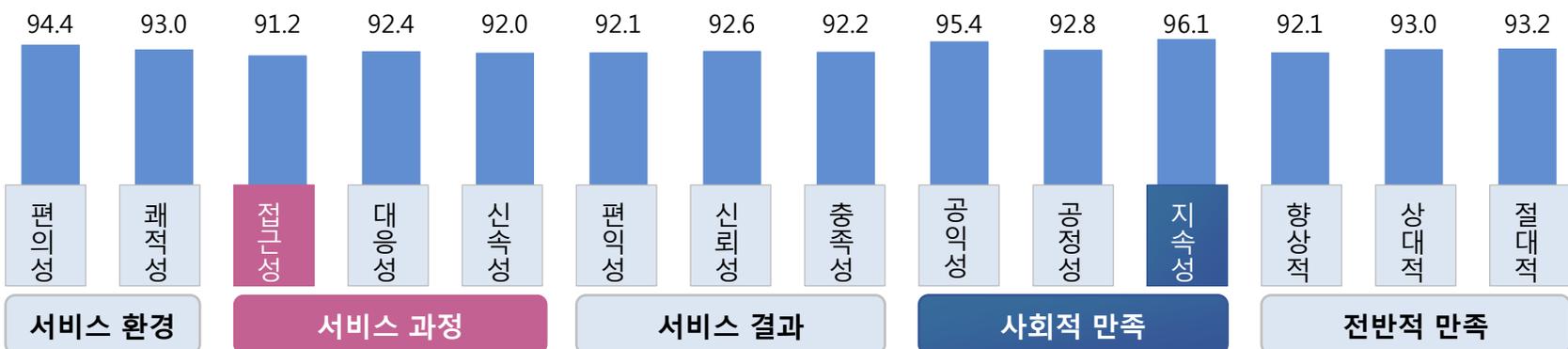
↓ 최저득점 사업 : 체육시설 84.6점



## 3 강점 : 사회적 만족 차원      약점 : 서비스 과정 차원

■ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 차원 / 지속성

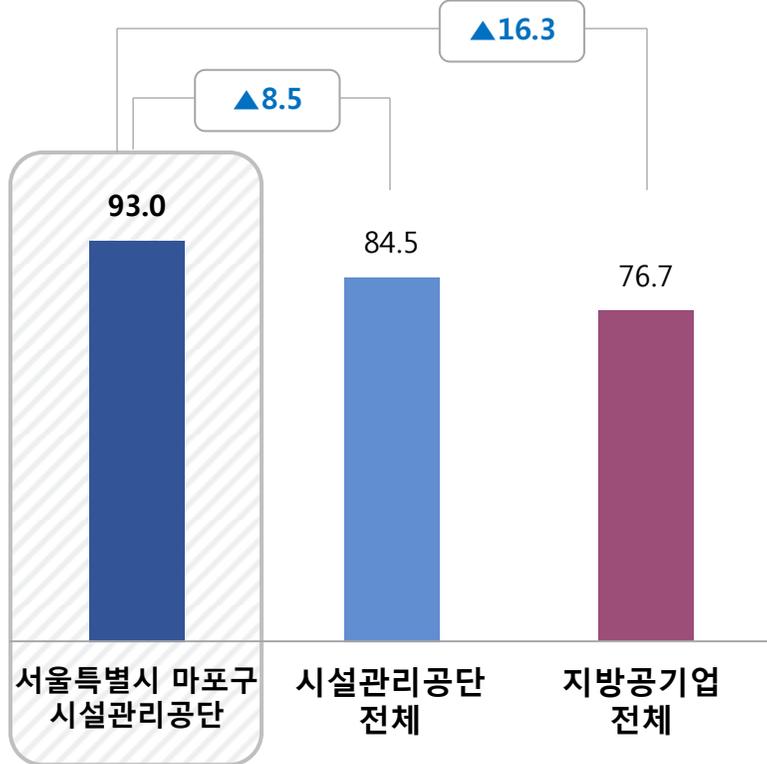
■ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 과정 차원 / 접근성



## ■ 종합만족도 전체 결과 비교

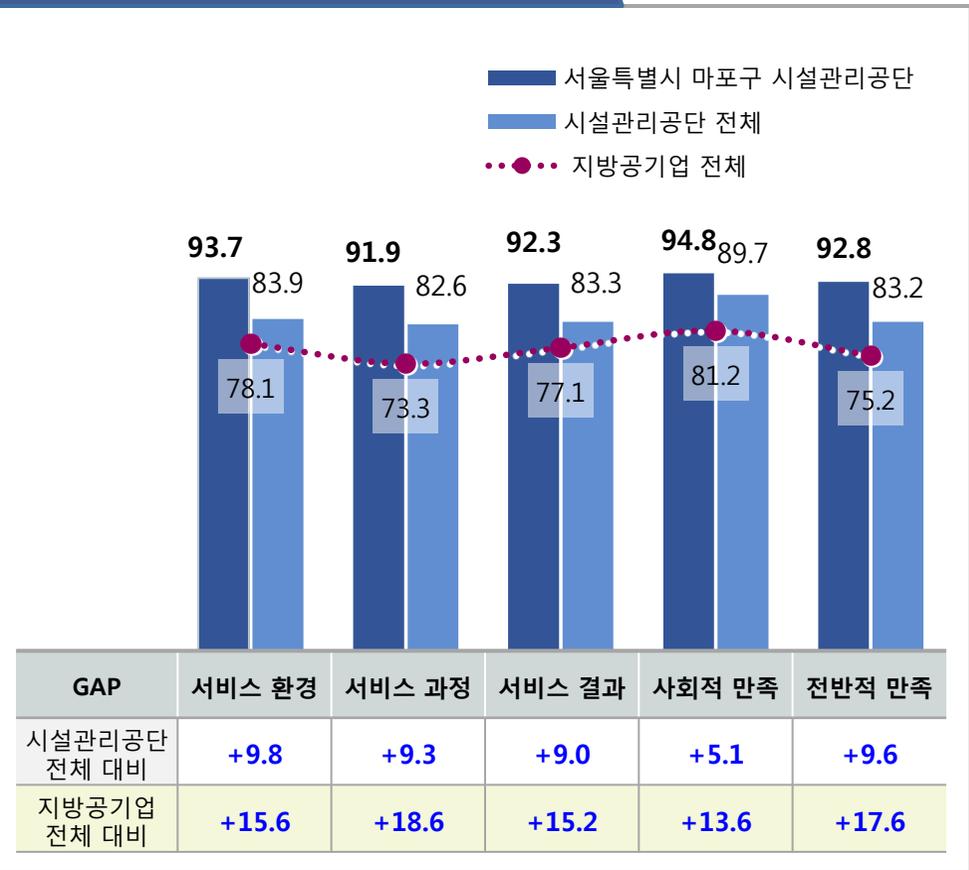
- 서울특별시 마포구 시설관리공단의 종합만족도는 93.0점으로, 시설관리공단 전체(84.5점) 대비 높고 지방공기업 전체(76.7점) 대비 높은 수준으로 나타남

### 2015년 PSI 조사결과



※ 지방공기업 전체 : 332개 기관 / \* 시설관리공단 전체 : 83개 기관

### 차원별 만족도 결과

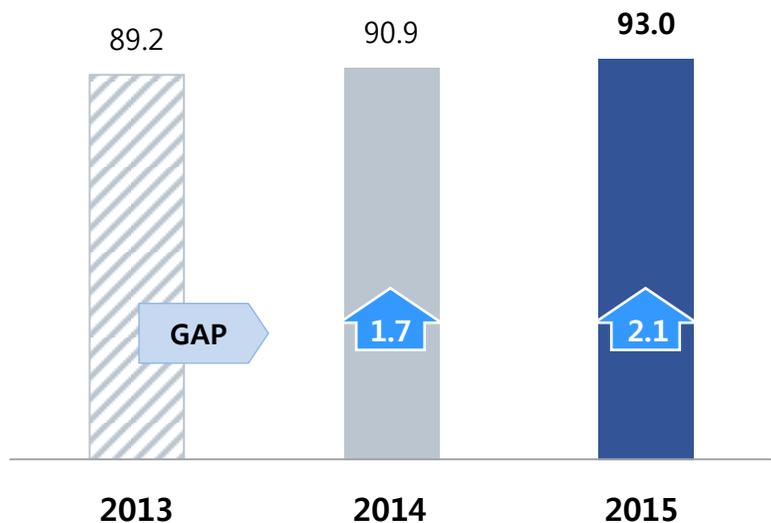


## ■ 종합만족도 추이

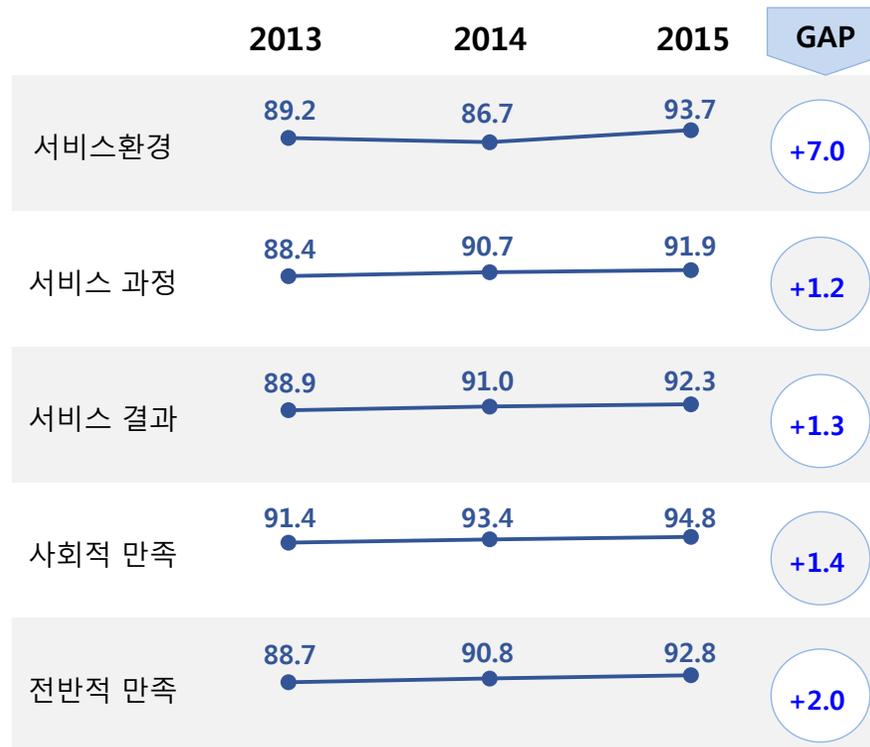
- 서울특별시 마포구 시설관리공단 연도별 종합만족도는 2013년 89.2점에서 2014년 90.9점으로 1.7점 상승했으며, 2015년에는 93.0점으로 2014년 대비 2.1점 상승함

### 종합만족도 추이

[ 단위 : 100점 만점 ]



### 차원별 만족도 추이



※ GAP = (2015년) - (2014년)

## ■ 사업유형별 종합만족도 비교

- 서울특별시 마포구 시설관리공단의 사업별 종합만족도는 어린이집이 97.4점으로 가장 높은 반면, 체육시설은 84.6점으로 가장 낮게 나타남

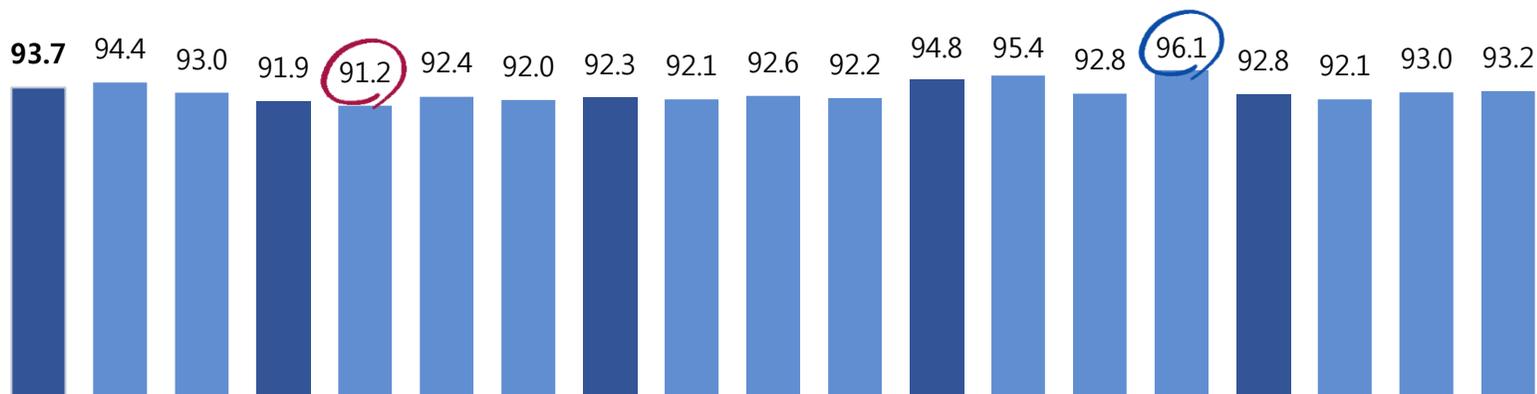
[ 단위 : 100점 만점 ]

구 분	사례수	종합만족도	차 원 별					
			서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족	
서울특별시 마포구 시설관리공단	(388)	93.0	93.7	91.9	92.3	94.8	92.8	
사업	공영주차장	(130)	97.0	97.4	97.2	96.8	96.6	97.0
	무인공영주차장	(70)	92.6	93.1	90.1	92.3	94.8	92.9
	우리마포복지관	(60)	93.8	95.0	92.4	94.2	96.4	92.5
	체육시설	(60)	84.6	84.9	82.9	82.2	88.5	84.6
	염리생활체육관	(55)	91.3	92.3	89.5	89.5	95.5	90.5
	어린이집	(13)	97.4	100.0	96.5	96.5	94.9	99.4

## ■ 차원 및 요소별 만족도

- 구성요소별 만족도를 살펴보면, 사회적 만족의 지속성이 96.1점으로 가장 높은 반면, 서비스 과정의 접근성은 91.2점으로 가장 낮음

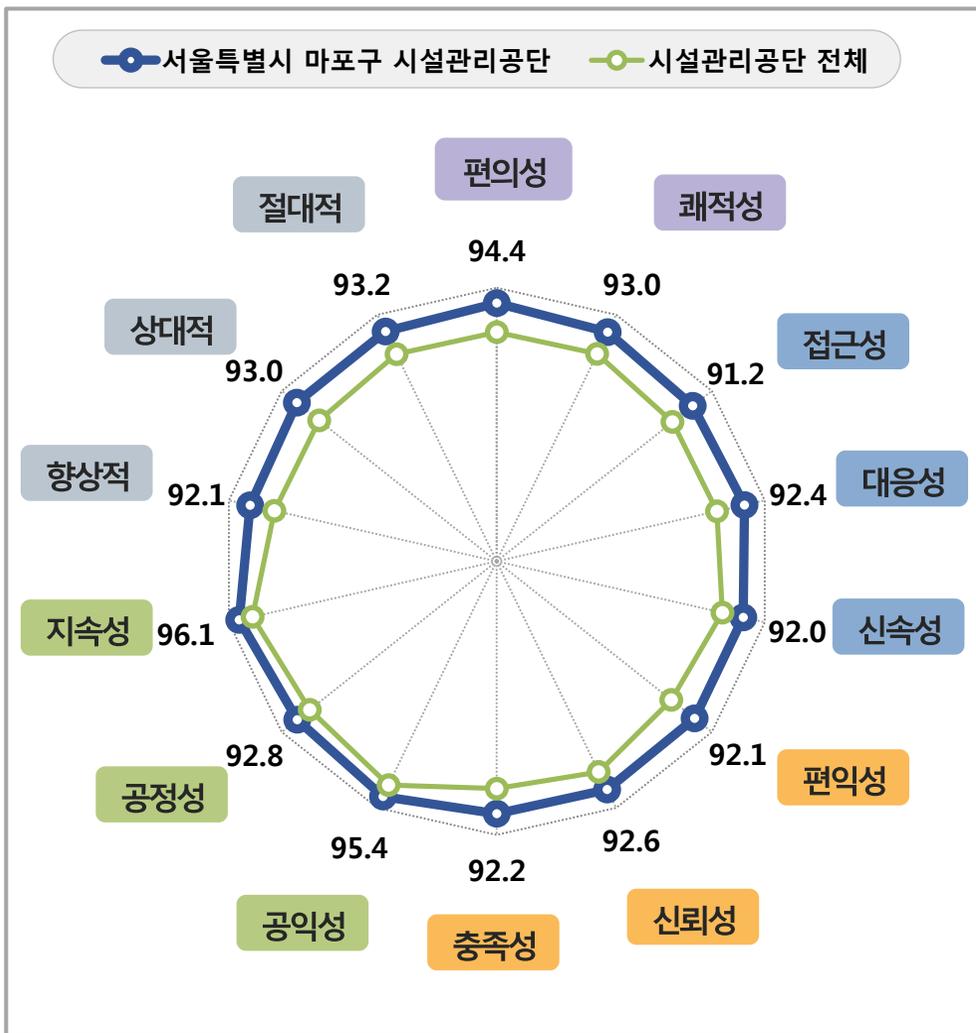
[ 단위 : 100점 만점 ]



구분	서비스 환경			서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족			전반적 만족				
	편의성	쾌적성	접근성	대응성	신속성	편의성	신뢰성	총족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적					
서울특별시 마포구 시설관리공단	93.7	94.4	93.0	91.9	91.2	92.4	92.0	92.3	92.1	92.6	92.2	94.8	95.4	92.8	96.1	92.8	92.1	93.0	93.2
공영주차장	97.4	98.1	96.7	97.2	97.1	97.2	97.3	96.8	96.5	97.4	96.6	96.6	97.2	94.4	98.3	97.0	96.9	96.5	97.5
무인공영주차장	93.1	93.6	92.7	90.1	88.2	91.8	90.4	92.3	93.9	93.0	89.8	94.8	95.5	91.4	97.5	92.9	91.8	93.6	93.2
우리마포복지관	95.0	95.0	95.0	92.4	91.0	92.7	93.5	94.2	96.7	92.1	93.7	96.4	96.7	94.6	97.9	92.5	91.9	91.2	94.2
체육시설	84.9	86.7	83.1	82.9	82.9	82.5	83.3	82.2	80.4	83.1	82.9	88.5	87.9	88.7	88.7	84.6	83.3	85.0	85.4
염리생활체육관	92.3	93.2	91.4	89.5	88.6	91.6	88.3	89.5	86.4	90.5	91.8	95.5	97.0	94.1	95.5	90.5	89.1	93.2	89.1
어린이집	100.0	100.0	100.0	96.5	97.1	96.2	96.2	96.5	94.2	96.2	99.0	94.9	98.1	90.4	96.2	99.4	98.1	100.0	100.0

※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

## ■ 차원 및 세부요소 강·약점



■ 상대적으로 약함 □ 보통 ■ 상대적으로 강함



# IV. 사업별 조사 결과

EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

1. 공영주차장관리사업\_공영주차장
2. 무인공영주차장관리사업\_무인공영주차장
3. 시설임대사업\_우리마포복지관
4. 체육전용시설관리사업\_체육시설
5. 체육전용시설관리사업\_체육프로그램 미운영\_염리생활체육관
6. 어린이집시설운영사업\_어린이집





# 1. 공영주차장관리사업\_공영주차장

EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

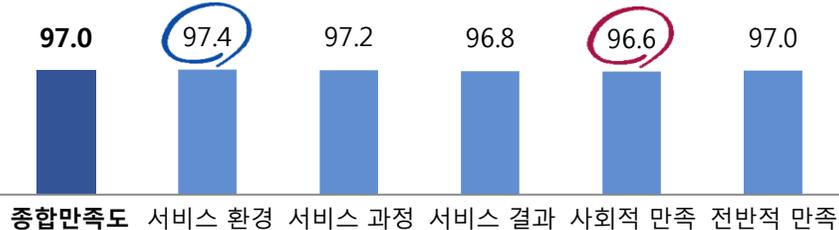
## 【 조사 결과 요약 】

1. 조사내용
2. 조사결과
  - 2.1. 전체 만족도 비교
  - 2.2. 차원별 만족도
  - 2.3. 차원별 IPA분석
  - 2.4. 차원 및 요소별 강·약점
  - 2.5. 세부 항목별 만족도
3. VOC 분석
  - 3.1. 만족 요인 및 개선사항

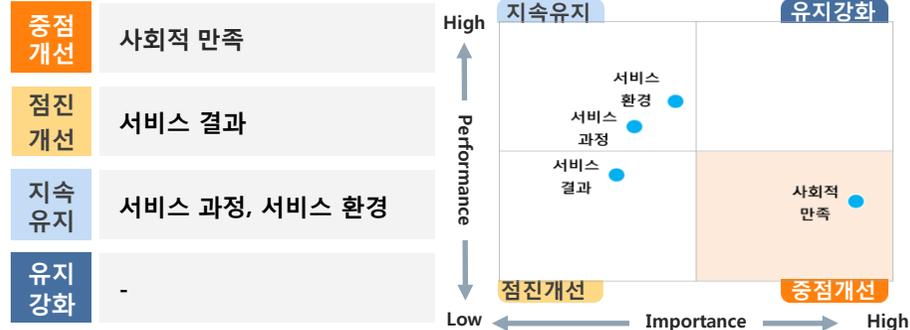
## 1 공영주차장 종합만족도는 97.0점

↑ 최고득점 차원 : 서비스 환경 97.4점

↓ 최저득점 차원 : 사회적 만족 96.6점



## 2 중점개선 차원 : 사회적 만족



## 3 강점 : 사회적 만족 / 약점 : 사회적 만족

■ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 차원 / 지속성

■ 상대적으로 약한 부분 : 사회적 만족 차원 / 공정성



## 4 고객 Needs Point 도출을 위한 VOC 분석

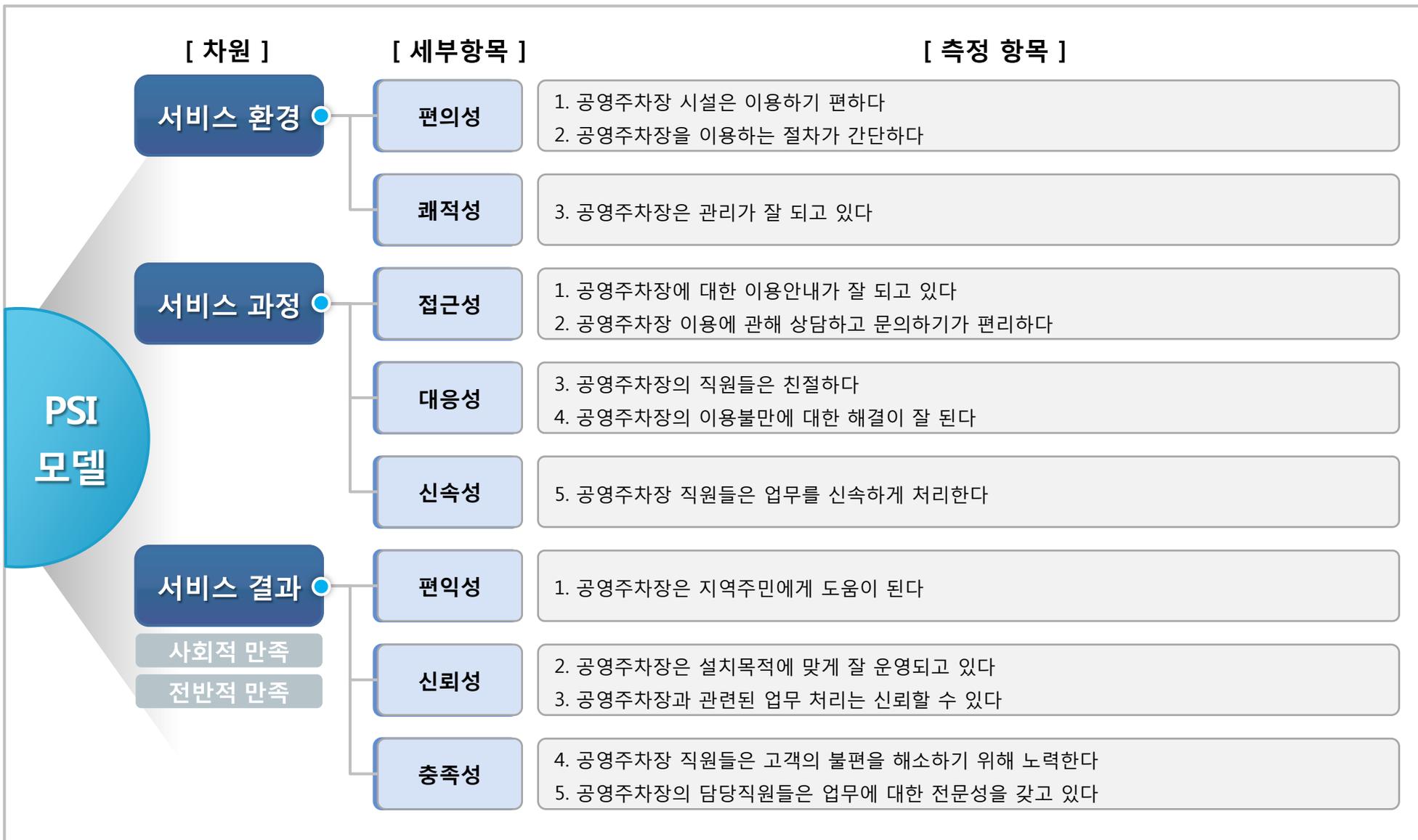
### 고객 만족 및 불만 요인

공영주차장은 직원 친절성이 가장 큰 만족요인으로 나타났으며, 넉넉한 주차공간, 자유로운 이용시간, 넓은 시설, 저렴한 이용료, 깨끗한 시설, 지정석 마련 등도 주요한 만족요인임  
한편, 고객 불만요인은 나타나지 않음



### 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

공영주차장에 대한 개선사항으로는 주변 보행로 및 도로 보수/확대에 대한 요구가 가장 많았으며, 그 외 주차시설 확충, 음수대 및 시설 확충, 주차 차선 크기 조정 등도 개선해야 할 점으로 제시됨

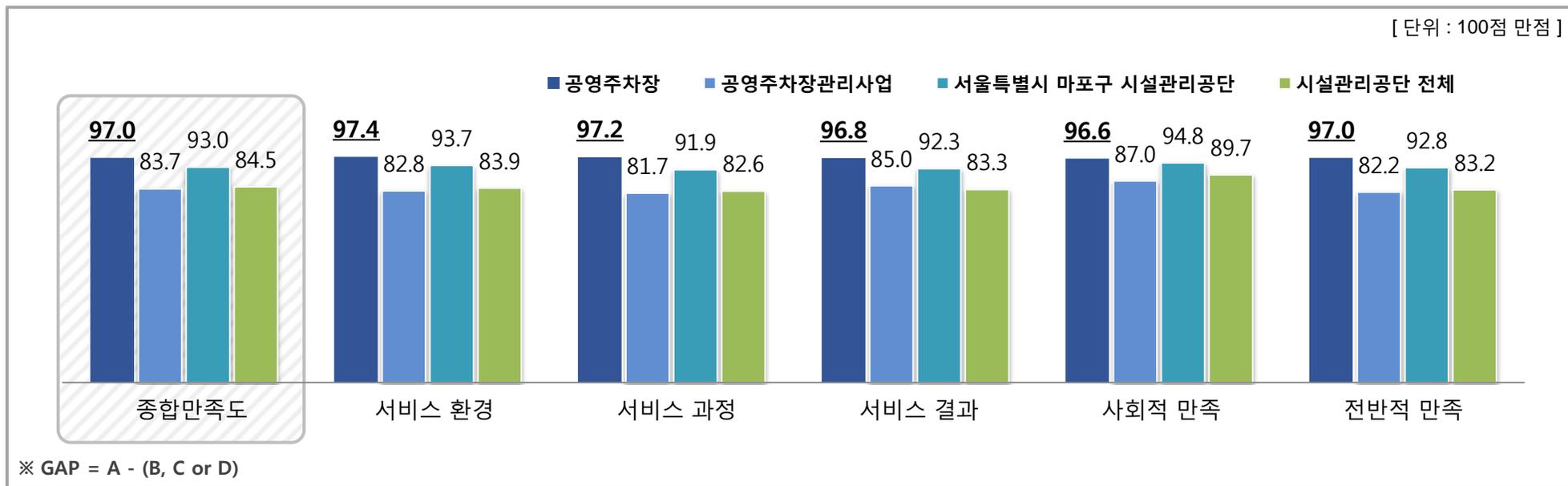




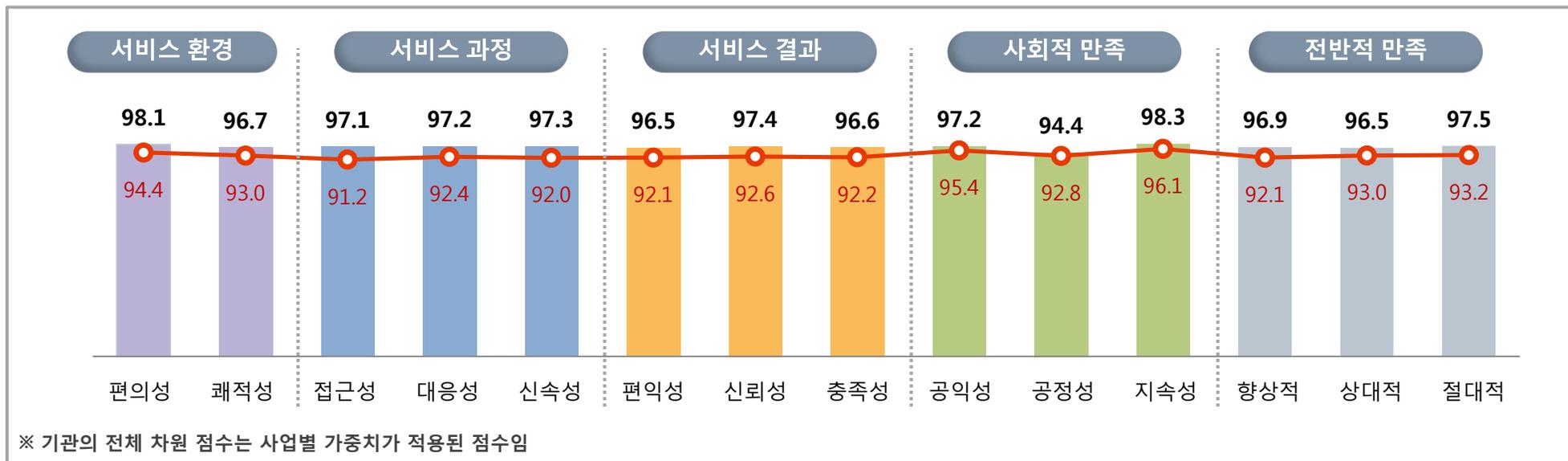
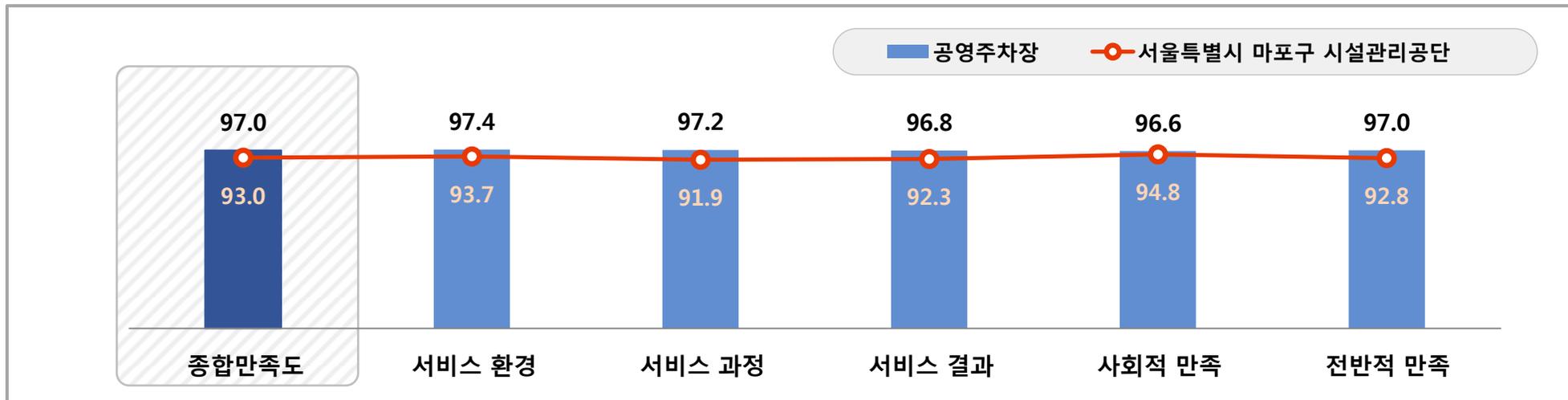
## 2.1. 전체 만족도 비교

- 공영주차장의 종합만족도는 97.0점으로 공영주차장관리사업 전체 점수에 비해서는 13.3점 높게, 서울특별시 마포구 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.0점 높게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
공영주차장(A)	97.0	-	97.4	-	97.2	-	96.8	-	96.6	-	97.0	-
공영주차장관리사업(B)	83.7	△13.3	82.8	△14.6	81.7	△15.5	85.0	△11.8	87.0	△9.6	82.2	△14.8
서울특별시 마포구 시설관리공단(C)	93.0	△4.0	93.7	△3.7	91.9	△5.3	92.3	△4.5	94.8	△1.8	92.8	△4.2
시설관리공단 전체(D)	84.5	△12.5	83.9	△13.5	82.6	△14.6	83.3	△13.5	89.7	△6.9	83.2	△13.8



## 2.2. 차원별 만족도



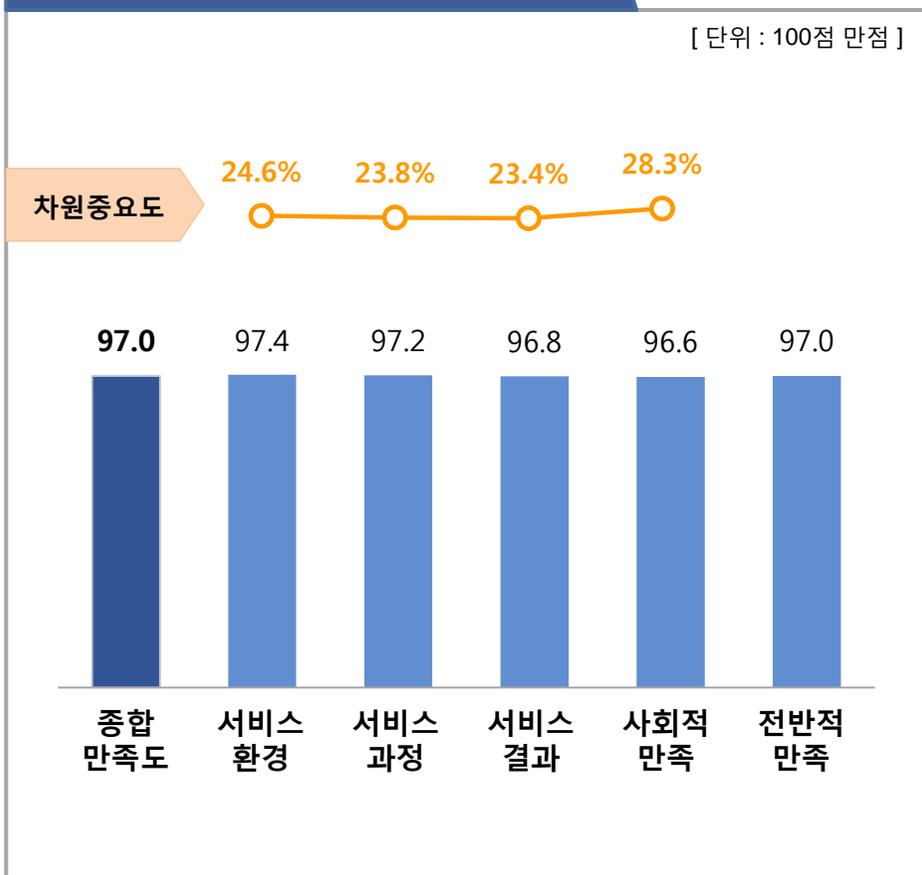
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

## 2.3. 차원별 IPA 분석

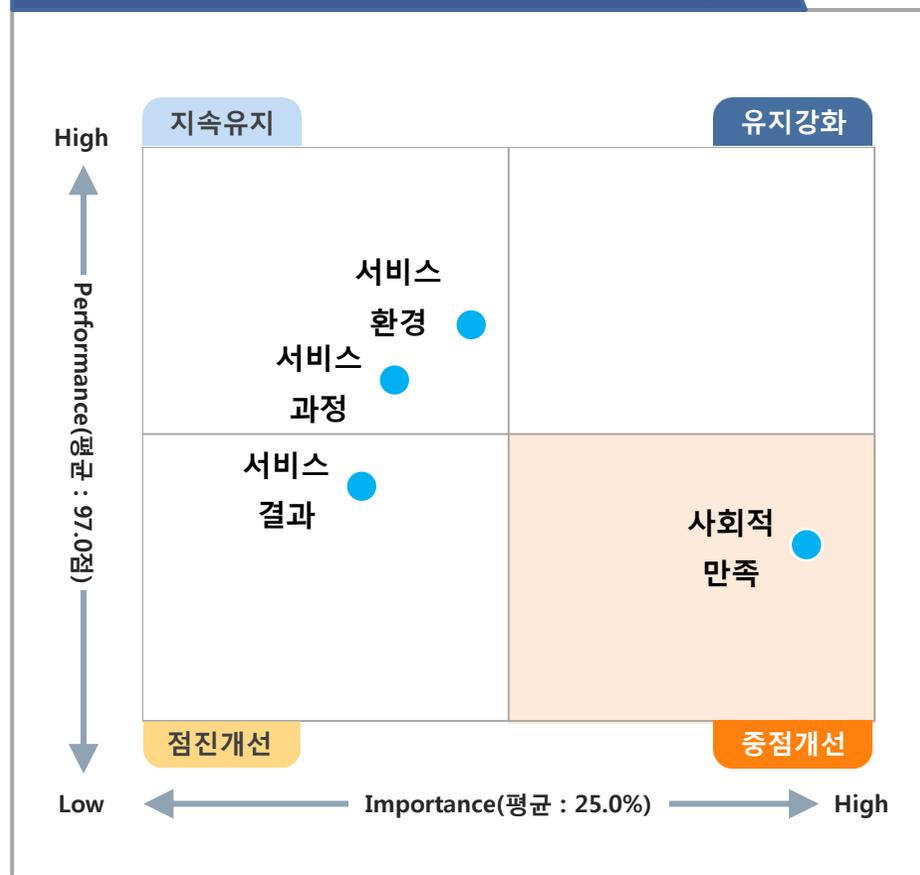
- 차원별 IPA 분석 결과, 사회적 만족은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로, 서비스 결과는 중요도와 만족도가 모두 낮은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

### 차원별 중요도 및 만족도

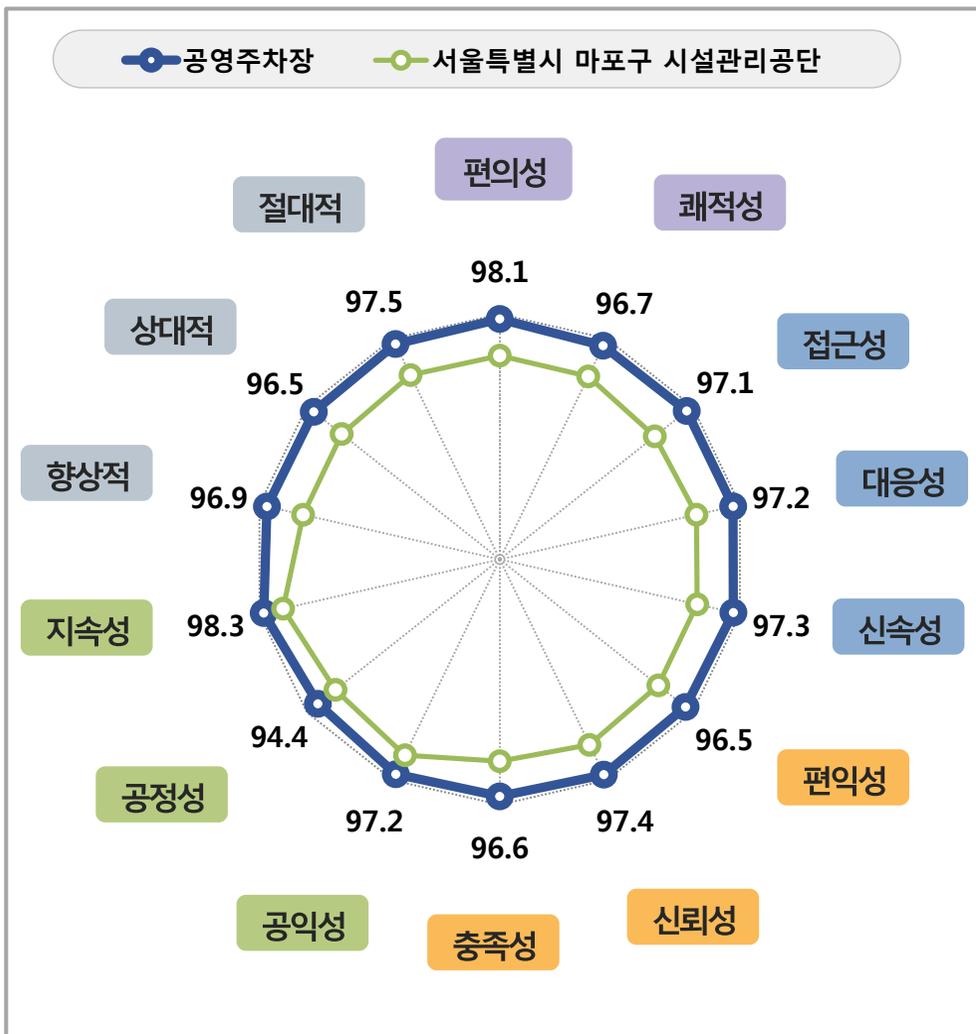
[ 단위 : 100점 만점 ]



### 차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



## 2.4. 차원 및 요소별 강·약점



## 2.5. 세부 항목별 만족도

구분	차원	항목	공영주차장 (A)	공영주차장관리 사업 전체(B)	GAP (A-B)
<b>종합만족도</b>			<b>97.0</b>	<b>83.7</b>	<b>+13.3</b>
<b>서비스환경</b>			<b>97.4</b>	<b>82.8</b>	<b>+14.6</b>
편의성	1. 공영주차장 시설은 이용하기 편하다 2. 공영주차장을 이용하는 절차가 간단하다		98.3	81.4	+16.9
			97.9	85.9	+12.0
쾌적성	3. 공영주차장은 관리가 잘 되고 있다		96.7	81.9	+14.8
<b>서비스 과정</b>			<b>97.2</b>	<b>81.7</b>	<b>+15.5</b>
접근성	1. 공영주차장에 대한 이용안내가 잘 되고 있다 2. 공영주차장 이용에 관해 상담하고 문의하기가 편리하다		97.7	79.7	+18.0
			96.5	79.7	+16.8
대응성	3. 공영주차장의 직원들은 친절하다 4. 공영주차장의 이용불만에 대한 해결이 잘 된다		98.1	85.4	+12.7
			96.3	79.1	+17.2
신속성	5. 공영주차장 직원들은 업무를 신속하게 처리한다		97.3	83.1	+14.2
<b>서비스 결과</b>			<b>96.8</b>	<b>85.0</b>	<b>+11.8</b>
편의성	1. 공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다 2. 공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다		96.5	88.5	+8.0
			97.3	86.5	+10.8
신뢰성	3. 공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다		97.5	84.5	+13.0
충족성	4. 공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 5. 공영주차장의 담당직원들은 업무에 대한 전문성을 갖고 있다		97.3	81.6	+15.7
			96.0	80.4	+15.6
<b>사회적 만족</b>			<b>96.6</b>	<b>87.0</b>	<b>+9.6</b>
공익성	1. 공영주차장은 지역사회에 도움이 된다 2. 공영주차장은 관내 주차문제 해결에 도움이 되고 있다		97.3	89.6	+7.7
			97.1	88.9	+8.2
공정성	3. 공영주차장은 장애인이나 노약자도 이용하기 불편하지 않다		94.4	80.9	+13.5
지속성	4. 공영주차장을 앞으로도 이용할 생각이다 5. 공영주차장 서비스는 지속적으로 확대할 필요가 있다		98.3	90.9	+7.4
			98.3	92.2	+6.1
<b>전반적 만족</b>			<b>97.0</b>	<b>82.2</b>	<b>+14.8</b>
향상적	1. 공영주차장 이용 서비스가 과거보다 전반적으로 나아졌다		96.9	82.2	+14.7
상대적	2. 공영주차장 이용 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다		96.5	81.5	+15.0
절대적	3. 공영주차장 이용 서비스에 대해 전반적으로 만족한다		97.5	82.9	+14.6

## 3.1. 만족 요인 및 개선사항

[ Base =149 ]

만족 요인	비율(%)
직원이 친절해서	30.9
주차 공간이 넉넉해서	18.8
이용시간이 자유로워서	16.8
시설이 넓어서	12.8
이용료가 저렴해서	7.4
시설이 깨끗해서	4.7
지정석이 있어서	4.0
시설 환경이 쾌적해서	2.7
관리가 잘 되어있어서	2.7
이용이 편리해서	2.7
문의 시 응답이 신속해서	2.0
접근성이 용이해서	2.0
업무처리를 신속하게 해주어서	0.7
안내표시가 잘 되어있어서	0.7

[ Base =150 ]

개선 요구사항	비율(%)
주변 보행로 및 도로의 보수/확대	21.3
주차 시설 확충	3.3
음수대 확충	2.0
주차 차선 크기 조정	2.0
수도시설 확충	1.3
주차수용능력에 따른 정당한 배분 필요	1.3
안내 표지 필요	0.7
CCTV 시설 확충	0.7
조명 밝기 조정	0.7
화장실 확충	0.7
음향시설 개선	0.7
공지사항 안내서비스 실시	0.7
쾌적한 환경 조성	0.7



## 2. 무인공영주차장관리사업\_무인공영주차장

EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

### 【 조사 결과 요약 】

1. 조사내용
2. 조사결과
  - 2.1. 전체 만족도 비교
  - 2.2. 차원별 만족도
  - 2.3. 차원별 IPA분석
  - 2.4. 차원 및 요소별 강·약점
  - 2.5. 세부 항목별 만족도
3. VOC 분석
  - 3.1. 만족 요인 및 개선사항

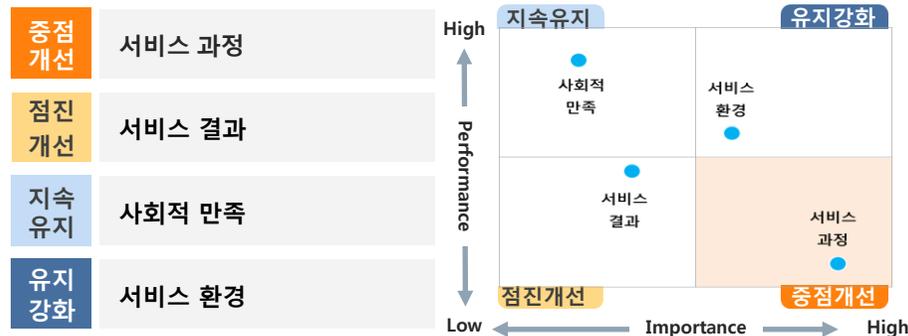
## 1 무인공영주차장 종합만족도는 92.6점

↑ 최고특점 차원 : 사회적 만족 94.8점

↓ 최저특점 차원 : 서비스 과정 90.1점



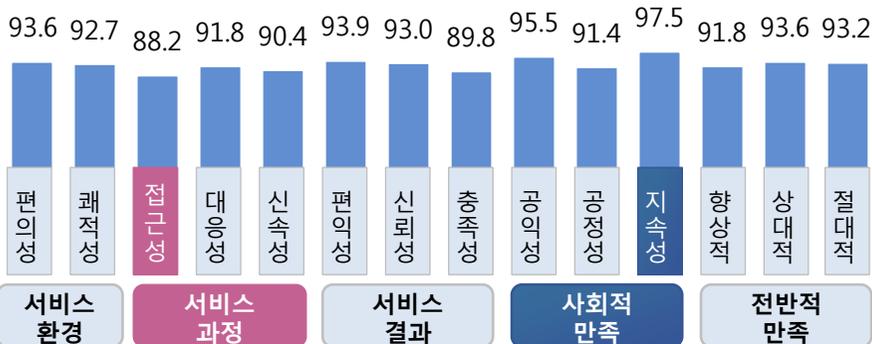
## 2 중점개선 차원 : 서비스 과정



## 3 강점 : 사회적 만족 / 약점 : 서비스 과정

■ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 차원 / 지속성

■ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 과정 차원 / 접근성



## 4 고객 Needs Point 도출을 위한 VOC 분석

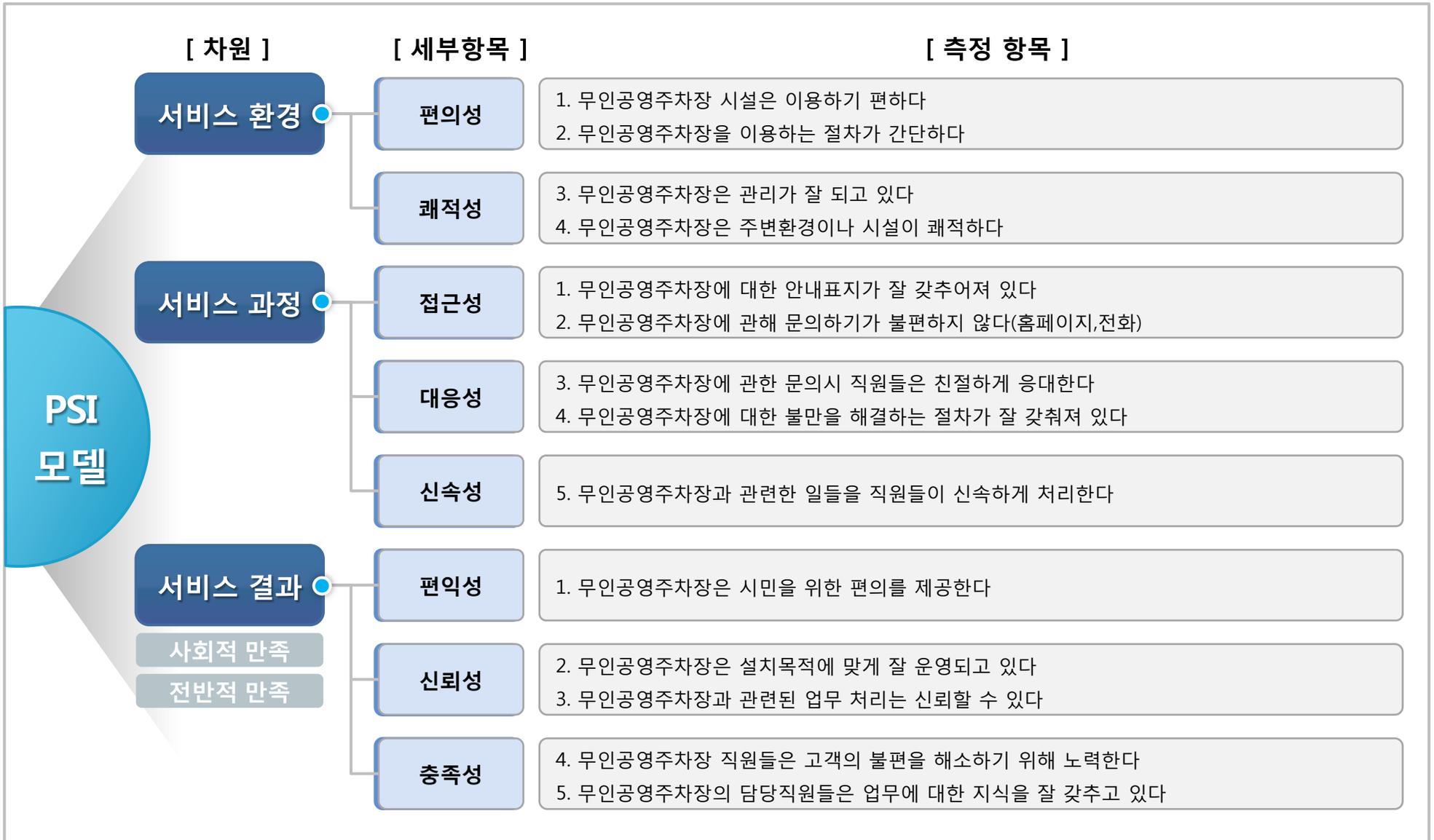
### 고객 만족 및 불만 요인

무인공영주차장은 넓은 시설이 가장 큰 만족요인으로 나타났으며, 저렴한 이용료, 깨끗한 시설, 직원 친절성, 실내 위치, 자유로운 이용시간, 접근 용이성, 넉넉한 주차 공간 등도 주요한 만족요인임  
한편, 고객 불만요인은 나타나지 않음



### 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

무인공영주차장에 대한 개선사항으로는 주차시설 확충에 대한 요구가 가장 많았으며, 그 외 주차 차선 크기 조정, 카드 결제 적용, 저렴한 이용 요금, 안내 표지판 글자크기 확대 등도 개선해야 할 점으로 제시됨

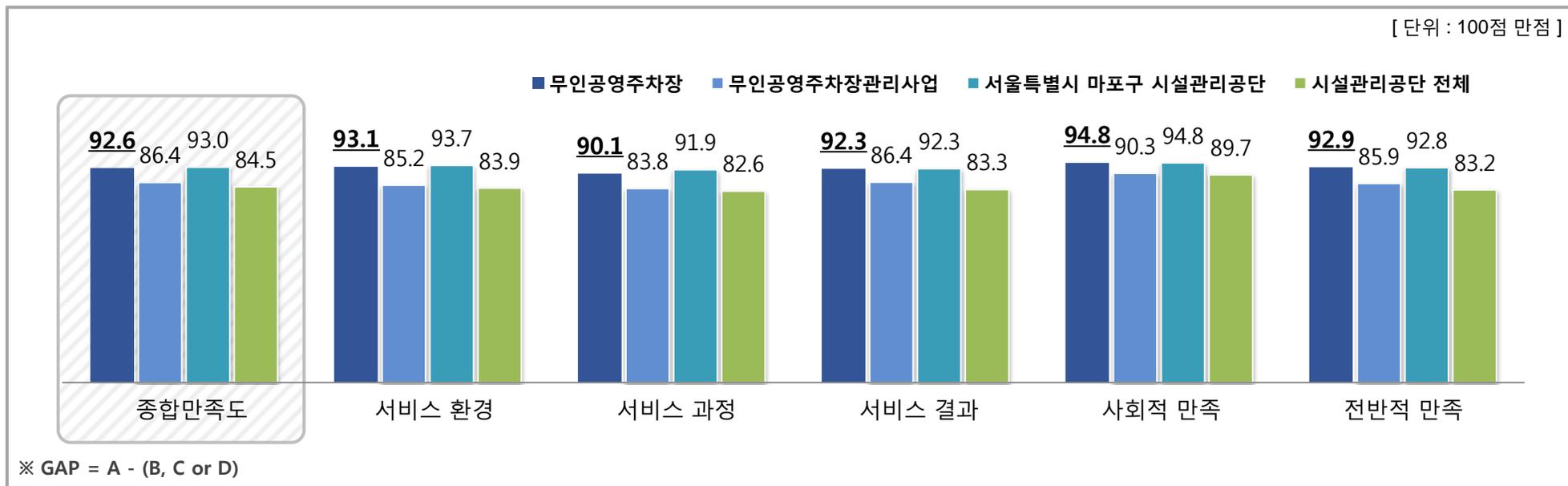




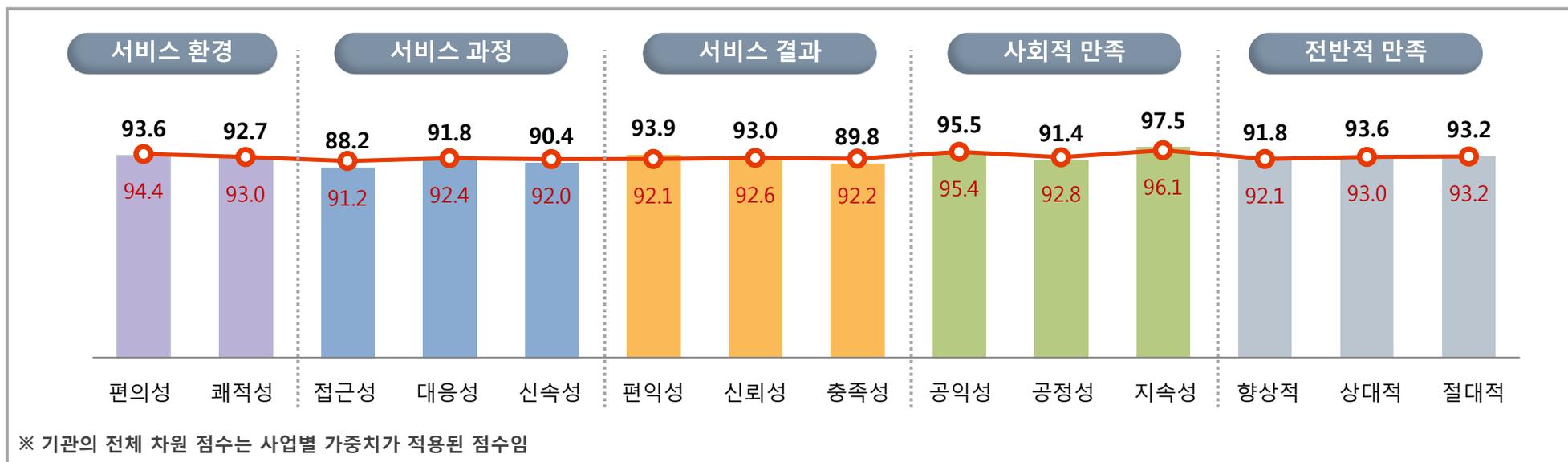
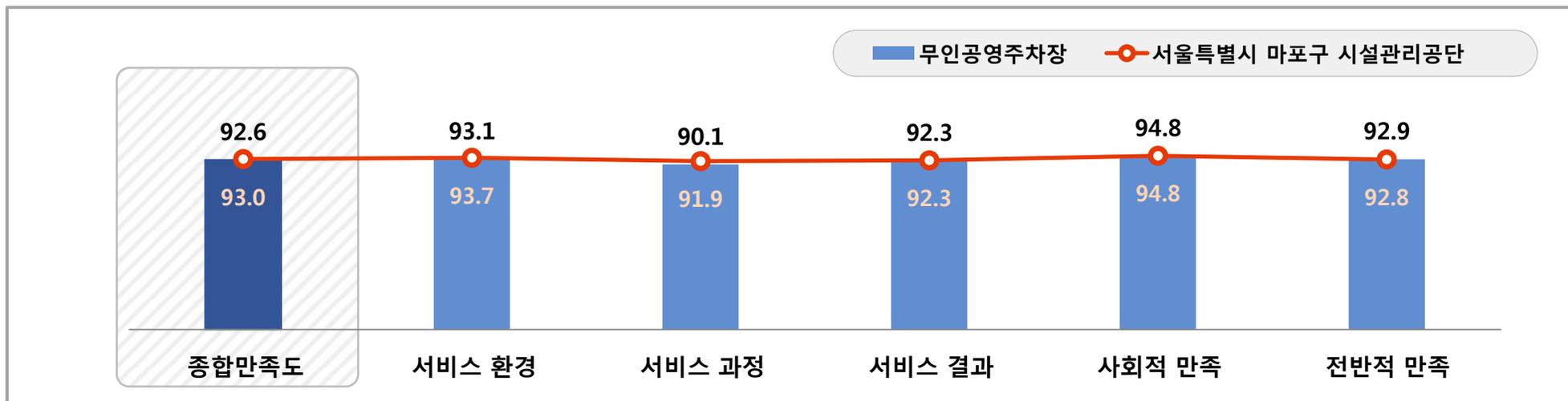
## 2.1. 전체 만족도 비교

- 무인공영주차장의 종합만족도는 92.6점으로 무인공영주차장관리사업 전체 점수에 비해서는 6.2점 높게, 서울특별시 마포구 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.4점 낮게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
무인공영주차장(A)	92.6	-	93.1	-	90.1	-	92.3	-	94.8	-	92.9	-
무인공영주차장관리사업(B)	86.4	△6.2	85.2	△7.9	83.8	△6.3	86.4	△5.9	90.3	△4.5	85.9	△7.0
서울특별시 마포구 시설관리공단(C)	93.0	▼0.4	93.7	▼0.6	91.9	▼1.8	92.3	0.0	94.8	0.0	92.8	△0.1
시설관리공단 전체(D)	84.5	△8.1	83.9	△9.2	82.6	△7.5	83.3	△9.0	89.7	△5.1	83.2	△9.7



## 2.2. 차원별 만족도



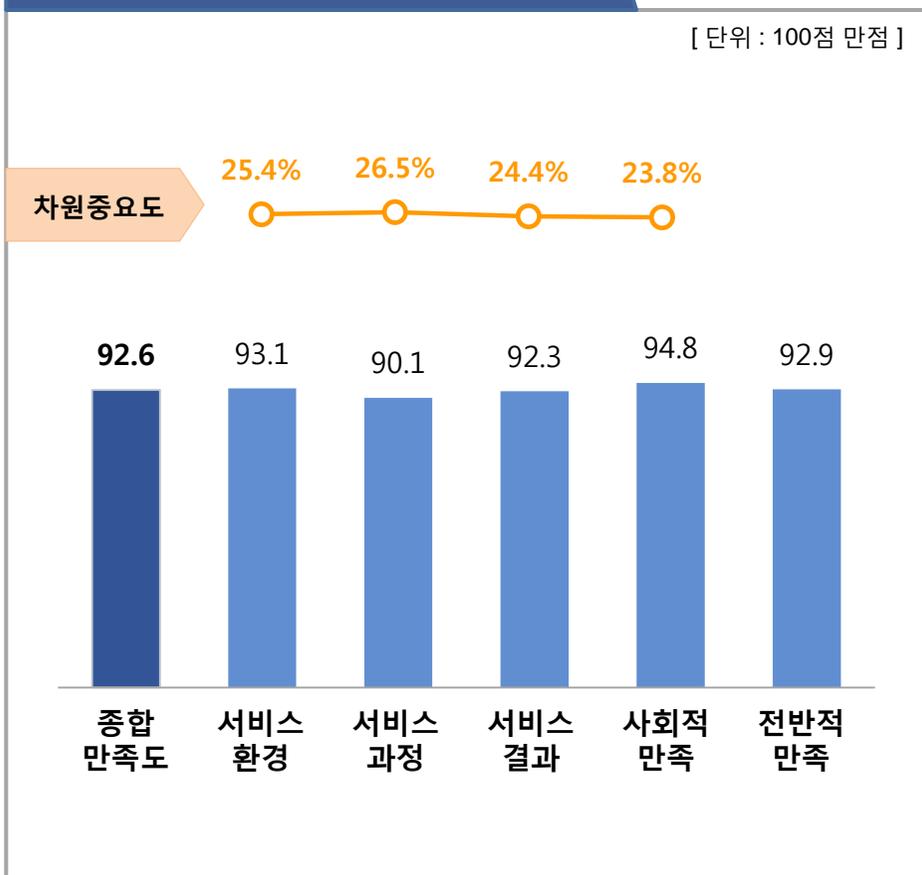
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

## 2.3. 차원별 IPA 분석

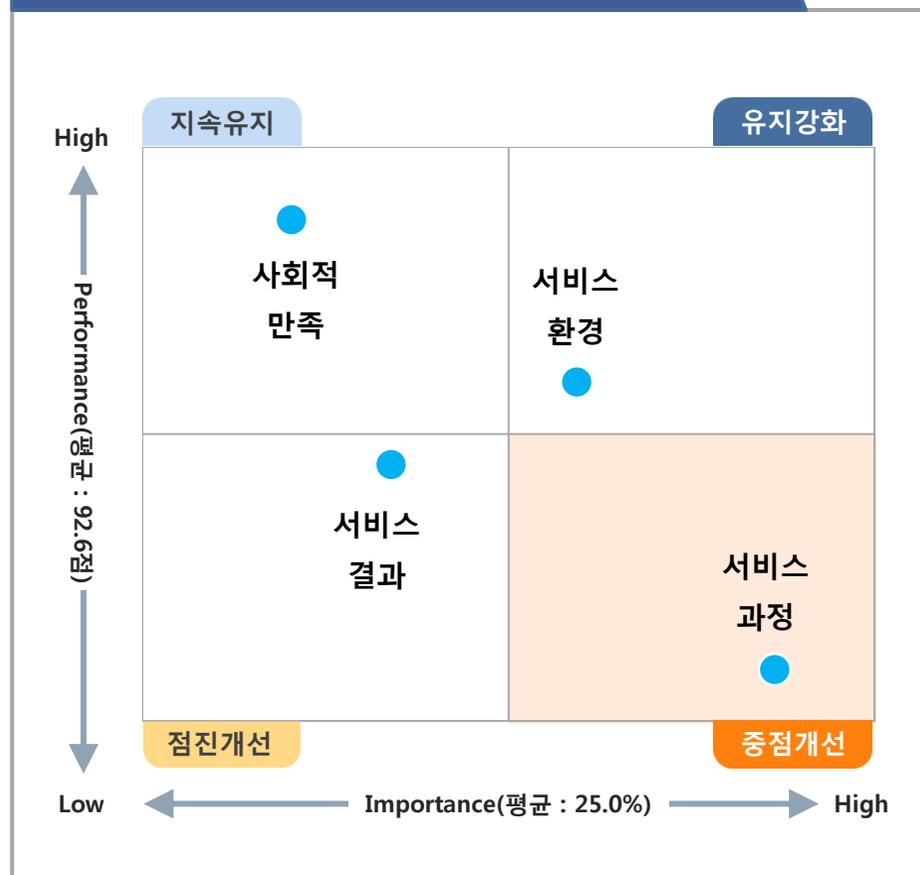
- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로, 서비스 결과는 중요도와 만족도가 모두 낮은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

### 차원별 중요도 및 만족도

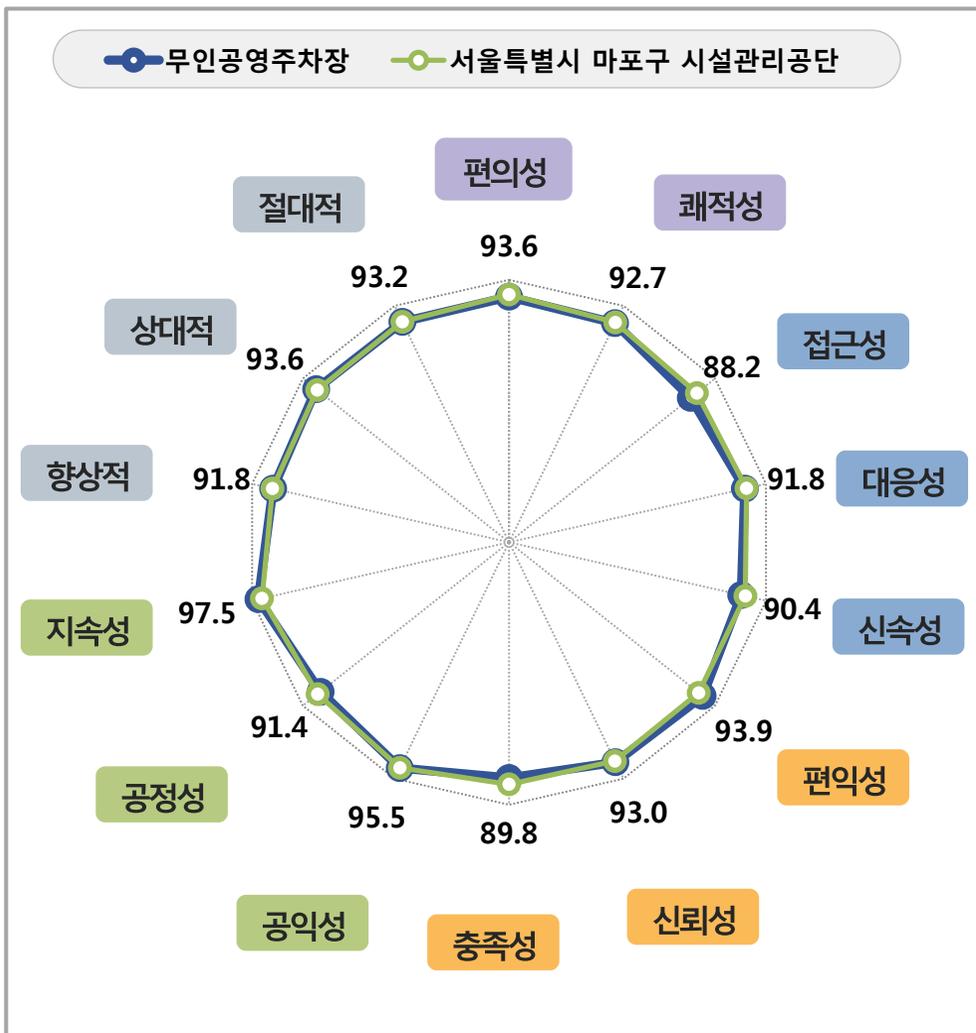
[ 단위 : 100점 만점 ]



### 차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



## 2.4. 차원 및 요소별 강·약점



상대적으로 약함    보통    상대적으로 강함



## 2.5. 세부 항목별 만족도

구분	차원	항목	무인공영주차장 (A)	무인공영주차장 관리사업 전체(B)	GAP (A-B)
<b>종합만족도</b>			<b>92.6</b>	<b>86.4</b>	<b>+6.2</b>
<b>서비스환경</b>			<b>93.1</b>	<b>85.2</b>	<b>+7.9</b>
	편의성	1. 무인공영주차장 시설은 이용하기 편하다	94.6	88.1	+6.5
		2. 무인공영주차장을 이용하는 절차가 간단하다	92.5	87.0	+5.5
	쾌적성	3. 무인공영주차장은 관리가 잘 되고 있다	92.9	83.5	+9.4
		4. 무인공영주차장은 주변환경이나 시설이 쾌적하다	92.5	82.2	+10.3
<b>서비스 과정</b>			<b>90.1</b>	<b>83.8</b>	<b>+6.3</b>
	접근성	1. 무인공영주차장에 대한 안내표지가 잘 갖추어져 있다	86.8	80.1	+6.7
		2. 무인공영주차장에 관해 문의하기가 불편하지 않다(홈페이지,전화)	89.6	81.4	+8.2
	대응성	3. 무인공영주차장에 관한 문의시 직원들은 친절하게 응대한다	92.9	86.4	+6.5
		4. 무인공영주차장에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	90.7	84.7	+6.0
	신속성	5. 무인공영주차장과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다	90.4	84.9	+5.5
<b>서비스 결과</b>			<b>92.3</b>	<b>86.4</b>	<b>+5.9</b>
	편의성	1. 무인공영주차장은 시민을 위한 편의를 제공한다	93.9	86.9	+7.0
		2. 무인공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	93.6	87.9	+5.7
	신뢰성	3. 무인공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	92.5	86.0	+6.5
		4. 무인공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	90.4	85.0	+5.4
	총족성	5. 무인공영주차장의 담당직원들은 업무에 대한 지식을 잘 갖추고 있다	89.3	85.9	+3.4
<b>사회적 만족</b>			<b>94.8</b>	<b>90.3</b>	<b>+4.5</b>
	공익성	1. 무인공영주차장은 지역사회에 도움이 된다	95.4	93.1	+2.3
		2. 무인공영주차장은 관내 주차문제 해결에 도움이 되고 있다	95.7	92.1	+3.6
	공정성	3. 무인공영주차장은 누구나 이용하기 불편하지 않다	91.4	85.5	+5.9
	지속성	4. 무인공영주차장을 앞으로도 이용할 생각이다	97.5	92.7	+4.8
		5. 무인공영주차장 서비스는 지속적으로 확대할 필요가 있다	97.9	94.2	+3.7
<b>전반적 만족</b>			<b>92.9</b>	<b>85.9</b>	<b>+7.0</b>
	향상적	1. 무인공영주차장 관련 서비스가 과거보다 전반적으로 나아졌다	91.8	86.6	+5.2
	상대적	2. 무인공영주차장 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다	93.6	85.7	+7.9
	절대적	3. 무인공영주차장 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다	93.2	85.4	+7.8

## 3.1. 만족 요인 및 개선사항

[ Base =78 ]

만족 요인	비율(%)
시설이 넓어서	34.6
이용료가 저렴해서	20.5
시설이 깨끗해서	19.2
직원이 친절해서	17.9
실내에 있어서	5.1
이용시간이 자유로워서	5.1
접근성이 용이해서	5.1
주차 공간이 넉넉해서	3.8
이용이 편리해서	3.8
업무처리를 신속하게 해주어서	2.6
안전해서	2.6
화장실이 깨끗해서	1.3
관리가 잘 되어있어서	1.3
시스템이 우수해서	1.3
상담/문의하기가 편해서	1.3
주차난 해소에 도움이 되어서	1.3
안내표시가 잘 되어있어서	1.3

[ Base =82 ]

개선 요구사항	비율(%)
주차 시설 확충	9.8
주차 차선 크기 조정	3.7
카드 결제 가능하게	3.7
이용 요금 저렴하게	1.2
안내 표지판 글씨 크게	1.2
조명 밝기 조정	1.2
화장실에 비품/소모품 비치	1.2
화장실 청소불량 개선	1.2
대기의 불편함 개선	1.2
무인 정산기 증설	1.2
센서 빠르게	1.2
직원의 친절성 필요	1.2



## 3. 시설임대사업\_우리마포복지관

EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

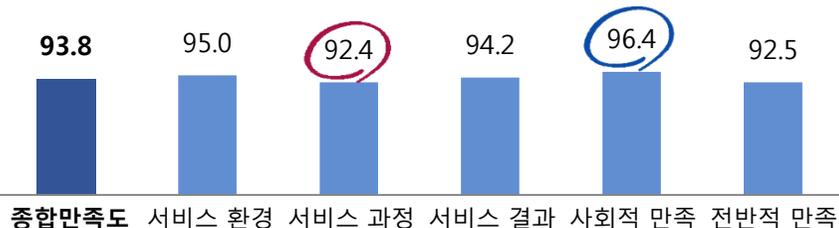
### 【 조사 결과 요약 】

1. 조사내용
2. 조사결과
  - 2.1. 전체 만족도 비교
  - 2.2. 차원별 만족도
  - 2.3. 차원별 IPA분석
  - 2.4. 차원 및 요소별 강·약점
  - 2.5. 세부 항목별 만족도
3. VOC 분석
  - 3.1. 만족 요인 및 개선사항

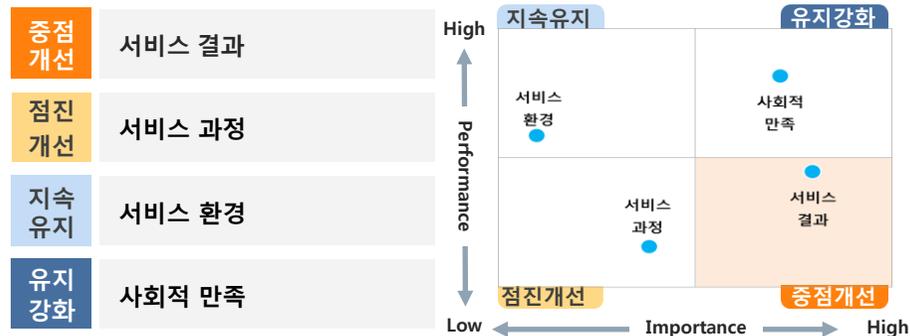
## 1 우리마포복지관 종합만족도는 93.8점

↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 96.4점

↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 92.4점



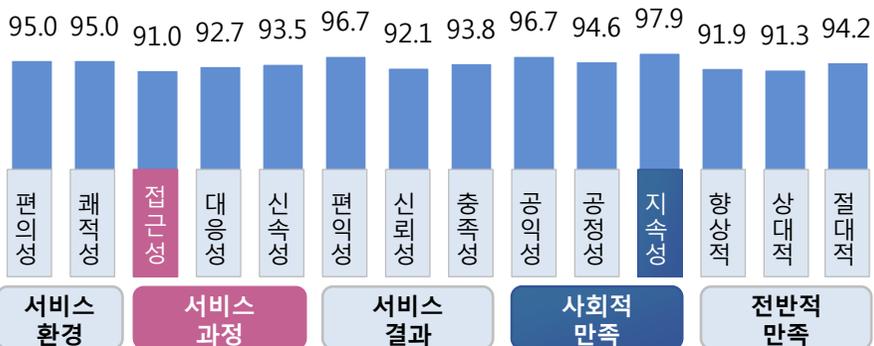
## 2 중점개선 차원 : 서비스 결과



## 3 강점 : 사회적 만족 / 약점 : 서비스 과정

■ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 차원 / 지속성

■ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 과정 차원 / 접근성



## 4 고객 Needs Point 도출을 위한 VOC 분석

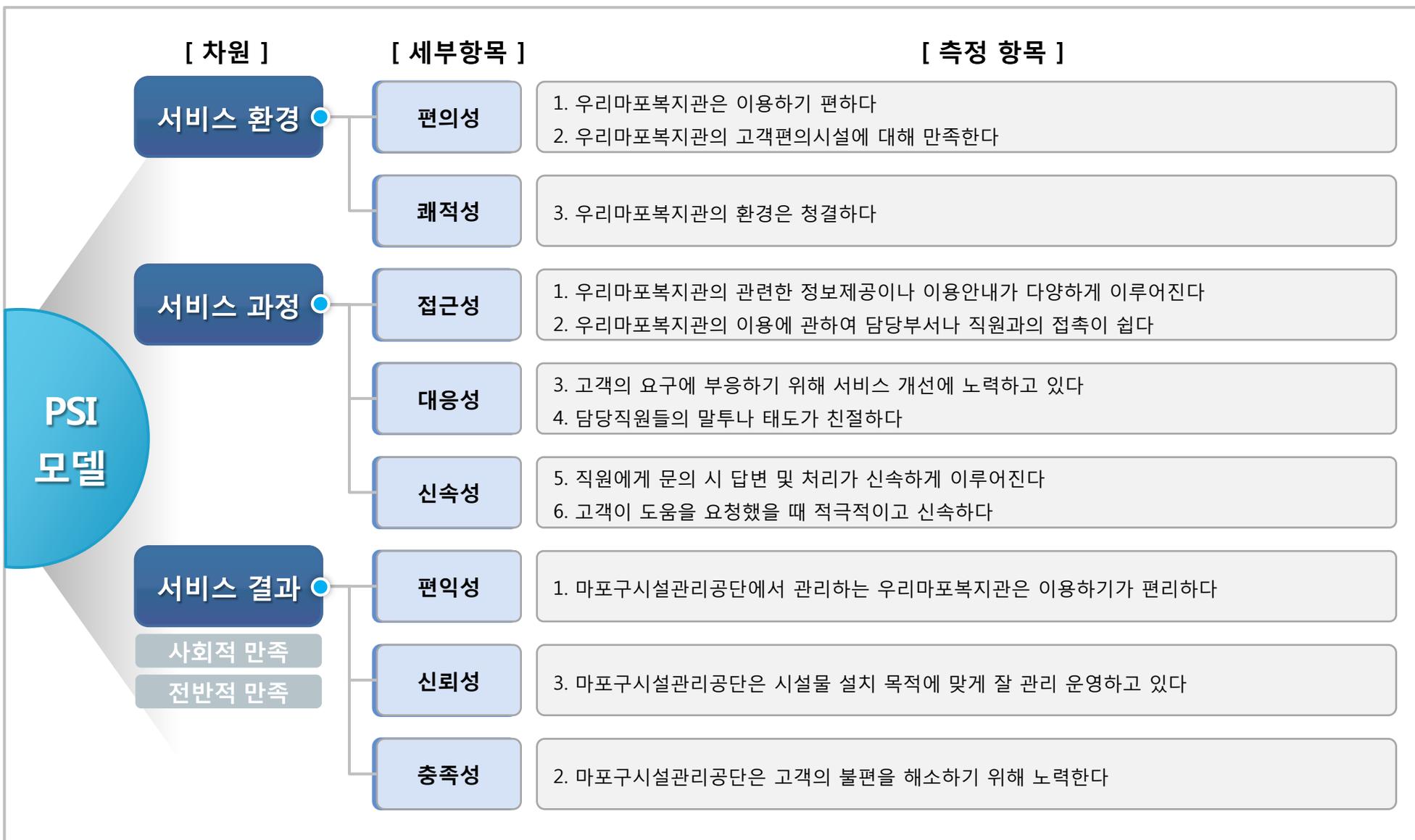
### 고객 만족 및 불만 요인

우리마포복지관은 직원 친절성과 깨끗한 시설이 가장 큰 만족요인으로 나타났으며, 다양한 프로그램, 쾌적한 시설 환경, 접근 용이성, 음식 맛, 강사진 친절성 등도 주요한 만족요인임 한편, 고객 불만요인은 나타나지 않음



### 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

우리마포복지관에 대한 개선사항으로는 다양한 프로그램 운영에 대한 요구가 가장 많았으며, 그 외 자리 확보, 홍보 강화, 청소상태, 화장실 청소 및 관리, 체육시설 확충 등도 개선해야 할 점으로 제시됨

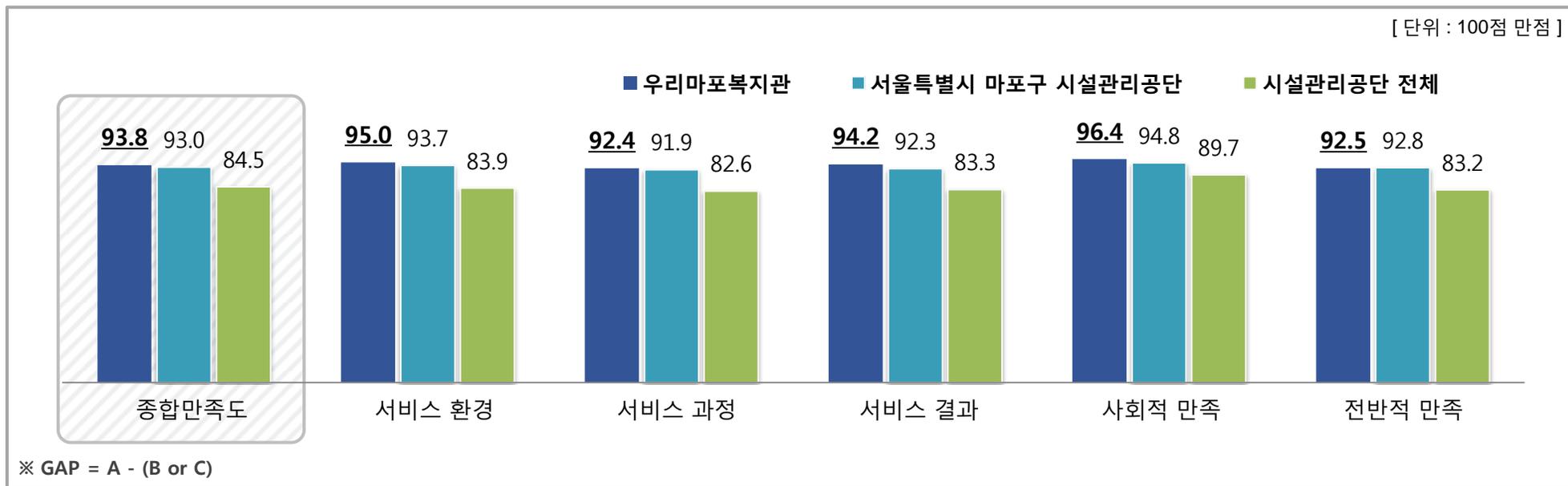




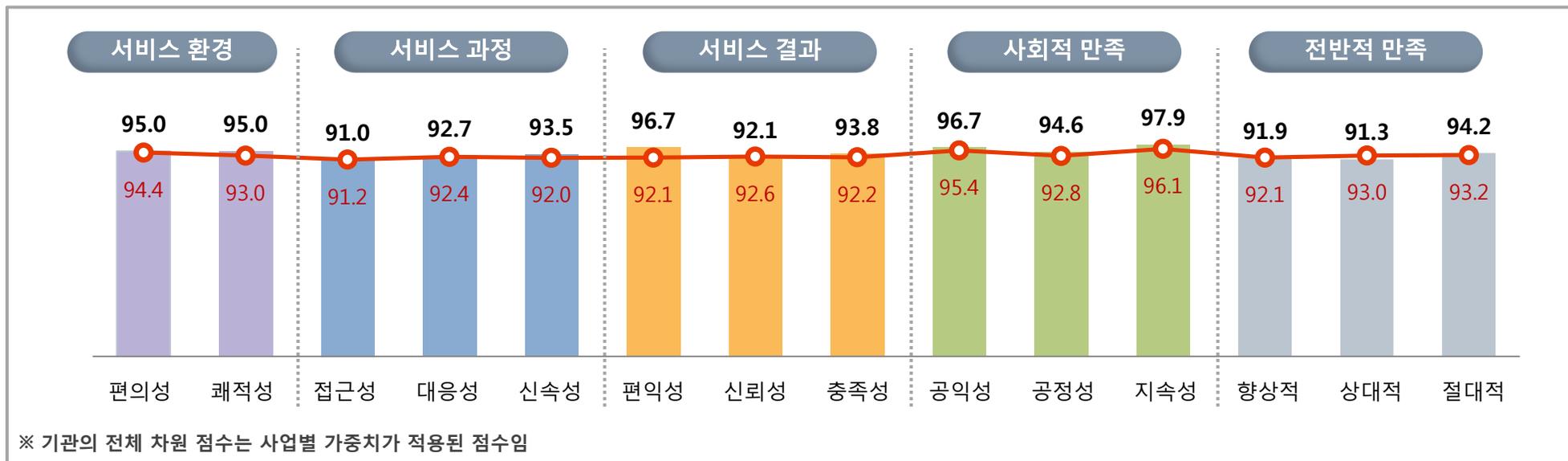
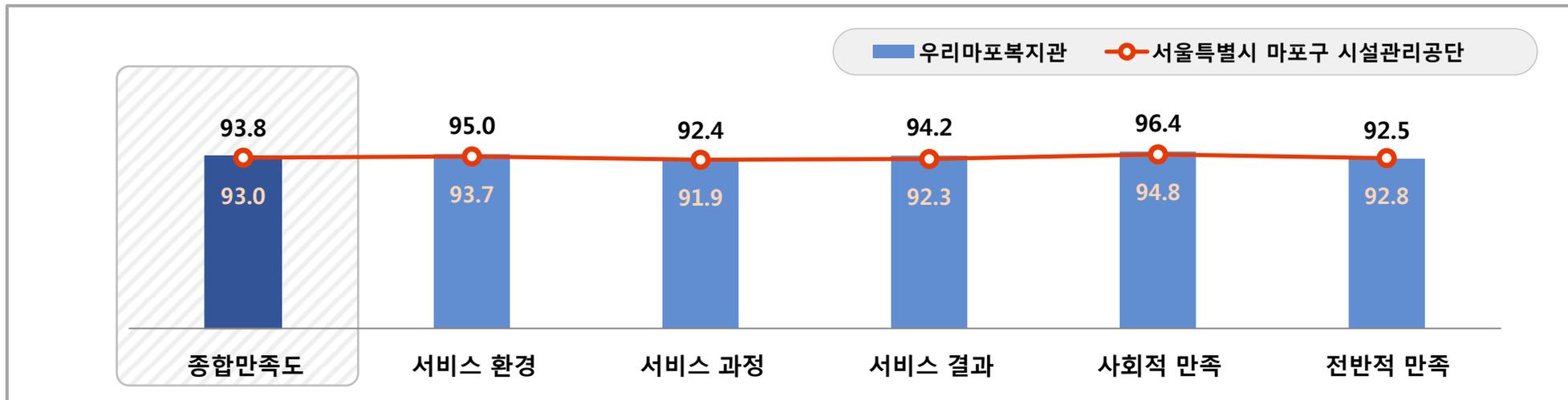
## 2.1. 전체 만족도 비교

- 우리마포복지관의 종합만족도는 93.8점으로 서울특별시 마포구 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.8점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 9.3점 높게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
우리마포복지관(A)	93.8	-	95.0	-	92.4	-	94.2	-	96.4	-	92.5	-
서울특별시 마포구 시설관리공단(B)	93.0	△0.8	93.7	△1.3	91.9	△0.5	92.3	△1.9	94.8	△1.6	92.8	▼0.3
시설관리공단 전체(C)	84.5	△9.3	83.9	△11.1	82.6	△9.8	83.3	△10.9	89.7	△6.7	83.2	△9.3



## 2.2. 차원별 만족도



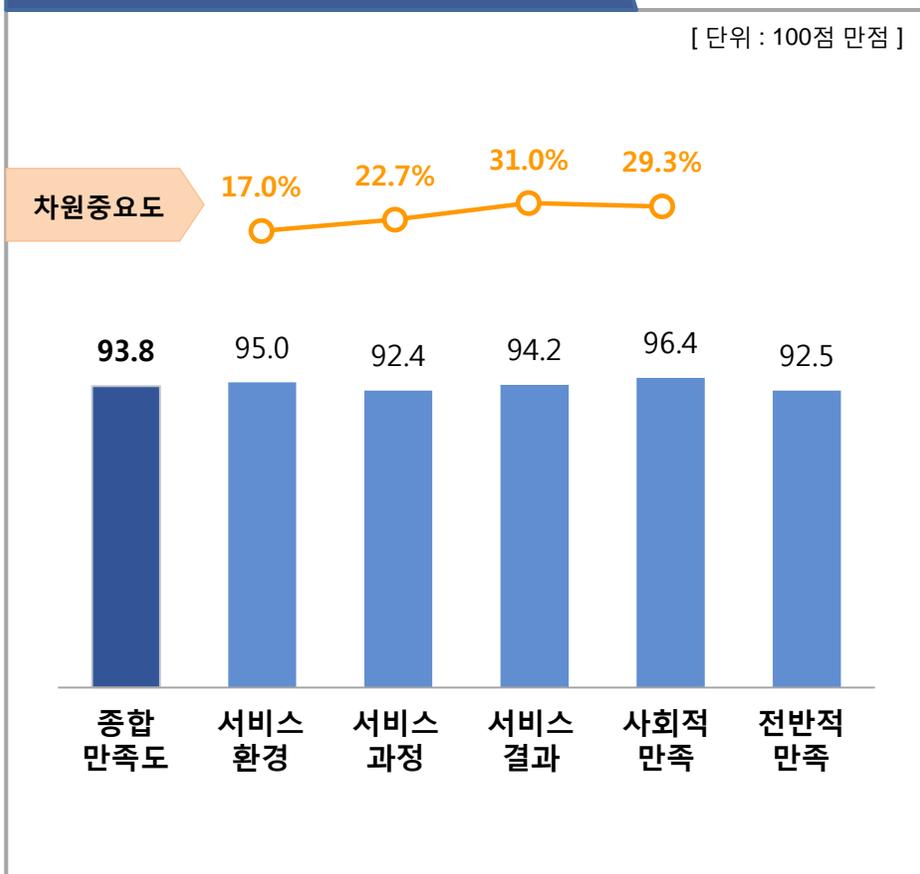
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

## 2.3. 차원별 IPA 분석

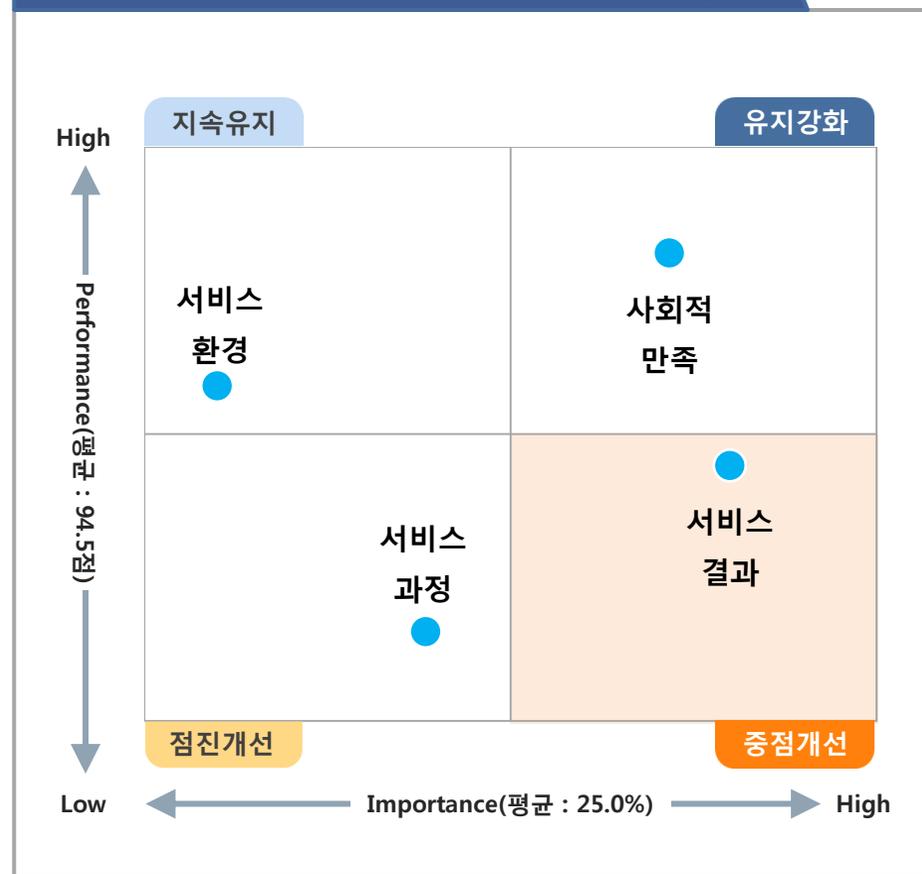
- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로, 서비스 과정은 중요도와 만족도가 모두 낮은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

### 차원별 중요도 및 만족도

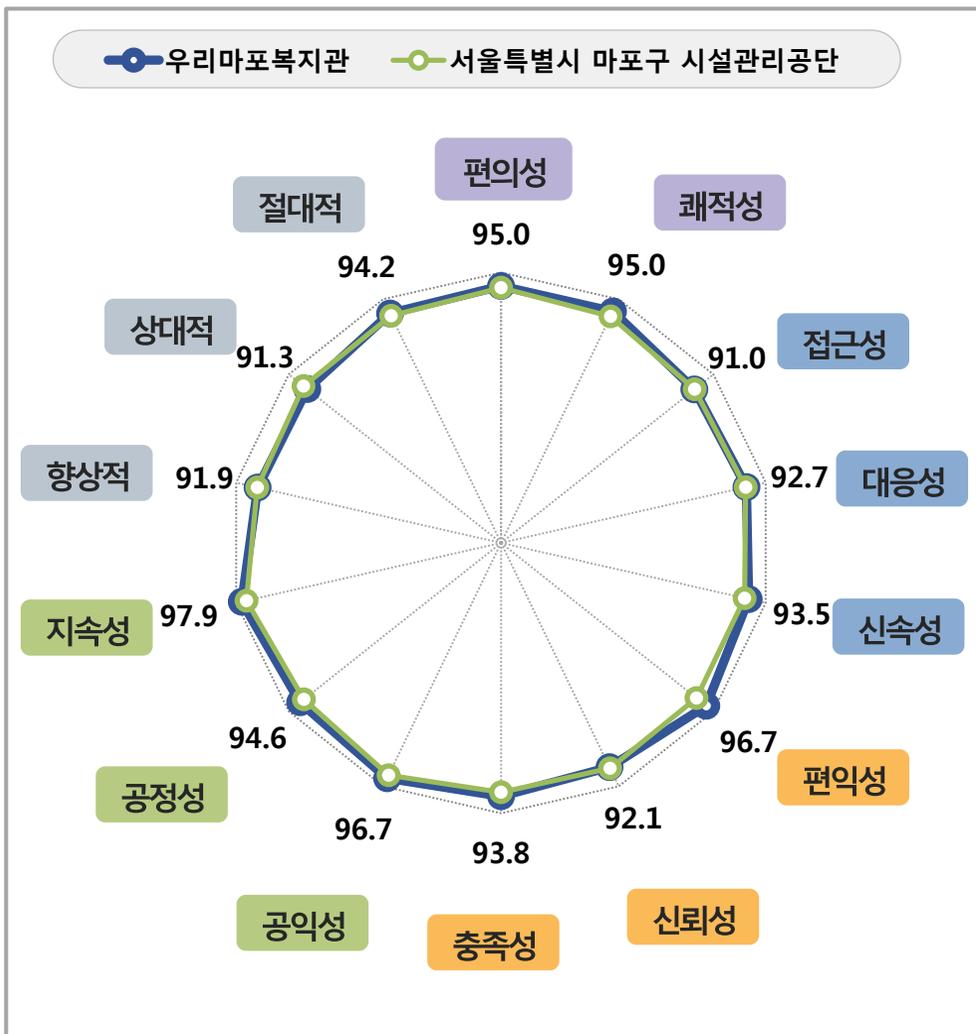
[ 단위 : 100점 만점 ]



### 차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



## 2.4. 차원 및 요소별 강·약점



## 2.5. 세부 항목별 만족도

구분	차원	항목	우리마포복지관	
<b>종합만족도</b>			<b>93.8</b>	
<b>서비스환경</b>			<b>95.0</b>	
편의성	편의성	1. 우리마포복지관은 이용하기 편하다	96.2	
		2. 우리마포복지관의 고객편의시설에 대해 만족한다	93.7	
	쾌적성	3. 우리마포복지관의 환경은 청결하다	95.0	
<b>서비스 과정</b>			<b>92.4</b>	
접근성	접근성	1. 우리마포복지관의 관련한 정보제공이나 이용안내가 다양하게 이루어진다	90.0	
		2. 우리마포복지관의 이용에 관하여 담당부서나 직원과의 접촉이 쉽다	92.1	
대응성	대응성	3. 고객의 요구에 부응하기 위해 서비스 개선에 노력하고 있다	90.8	
		4. 담당직원들의 말투나 태도가 친절하다	94.6	
신속성	신속성	5. 직원에게 문의 시 답변 및 처리가 신속하게 이루어진다	93.7	
		6. 고객이 도움을 요청했을 때 적극적이고 신속하다	93.3	
<b>서비스 결과</b>			<b>94.2</b>	
편의성	편의성	1. 마포구시설관리공단에서 관리하는 우리마포복지관은 이용하기가 편리하다	96.7	
		신뢰성	3. 마포구시설관리공단은 시설물 설치 목적에 맞게 잘 관리 운영하고 있다	92.1
		충족성	2. 마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	93.7
<b>사회적 만족</b>			<b>96.4</b>	
공익성	공익성	1. 마포구시설관리공단에서 관리하는 우리마포복지관은 우리 지역사회에 도움이 된다	96.7	
		공정성	2. 마포구시설관리공단의 우리마포복지관 이용과 기회는 누구에게나 공평하다	94.6
		지속성	3. 우리마포복지관을 계속 이용할 의사가 있다	97.9
			4. 다른 사람에게 마포구시설관리공단에서 관리하는 우리마포복지관 이용을 추천하고 싶다	95.8
<b>전반적 만족</b>			<b>92.5</b>	
향상적	향상적	1. 마포구시설관리공단에서 관리하는 우리마포복지관의 서비스가 과거보다 전반적으로 나아지고 있다	91.9	
		상대적	2. 마포구시설관리공단에서 관리하는 우리마포복지관의 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다	91.2
		절대적	3. 마포구시설관리공단에서 관리하는 우리마포복지관의 서비스에 대해 전반적으로 만족한다	94.2

## 3.1. 만족 요인 및 개선사항

[ Base =68 ]

만족 요인	비율(%)
직원이 친절해서	38.2
시설이 깨끗해서	32.4
프로그램이 다양해서	20.6
시설 환경이 쾌적해서	8.8
접근성이 용이해서	7.4
음식이 맛있어서	5.9
강사/교사가 친절해서	5.9
프로그램이 좋아서	4.4
시설이 우수해서	2.9
시설이 조용해서	2.9
시설이 넓어서	2.9
화장실이 깨끗해서	2.9
편의시설이 잘 갖추어져 있어서	2.9
이용이 편리해서	2.9
분위기가 좋아서	1.5
도서가 다양하게 구비되어있어서	1.5
프로그램이 체계적으로 되어있어서	1.5
문의시 응답이 신속해서	1.5
이용시간이 자유로워서	1.5
식대가 저렴해서	1.5
음식이 다양해서	1.5
강사/교사진이 우수해서	1.5
강사/교사가 적극적이어서	1.5
프로그램 시간이 적절해서	1.5
시설물 수리가 신속해서	1.5

[ Base =69 ]

개선 요구사항	비율(%)
다양한 프로그램 운영	4.3
자리 확충	2.9
홍보 강화	1.4
시설 청소불량 개선	1.4
체육 시설 확충	1.4
화장실 관리 필요	1.4
시설물 절전했으면	1.4
수영장 시설이 있었으면	1.4

※ 주요 응답만 제시함



## 4. 체육전용시설관리사업\_체육시설

EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

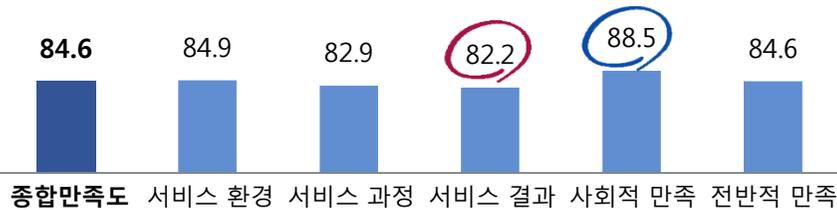
### 【 조사 결과 요약 】

1. 조사내용
2. 조사결과
  - 2.1. 전체 만족도 비교
  - 2.2. 차원별 만족도
  - 2.3. 차원별 IPA분석
  - 2.4. 차원 및 요소별 강·약점
  - 2.5. 세부 항목별 만족도
3. VOC 분석
  - 3.1. 만족/불만 요인 및 개선사항

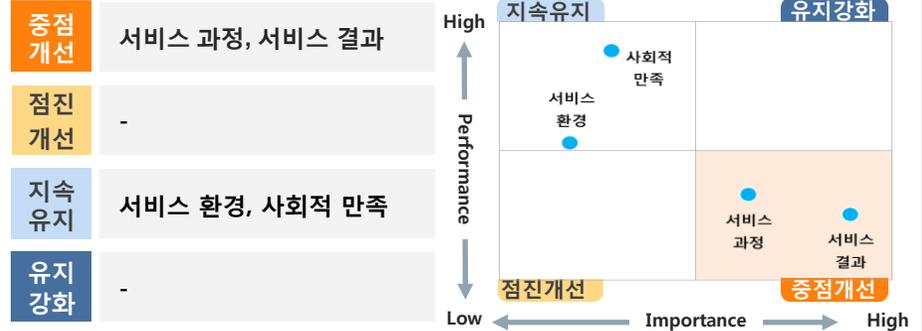
## 1 체육시설 종합만족도는 84.6점

↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 88.5점

↓ 최저득점 차원 : 서비스 결과 82.2점



## 2 중점개선 차원 : 서비스 과정, 서비스 결과



## 3 강점 : 사회적 만족 / 약점 : 서비스 결과

■ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 차원 / 공정성, 지속성

■ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 결과 차원 / 편익성



## 4 고객 Needs Point 도출을 위한 VOC 분석

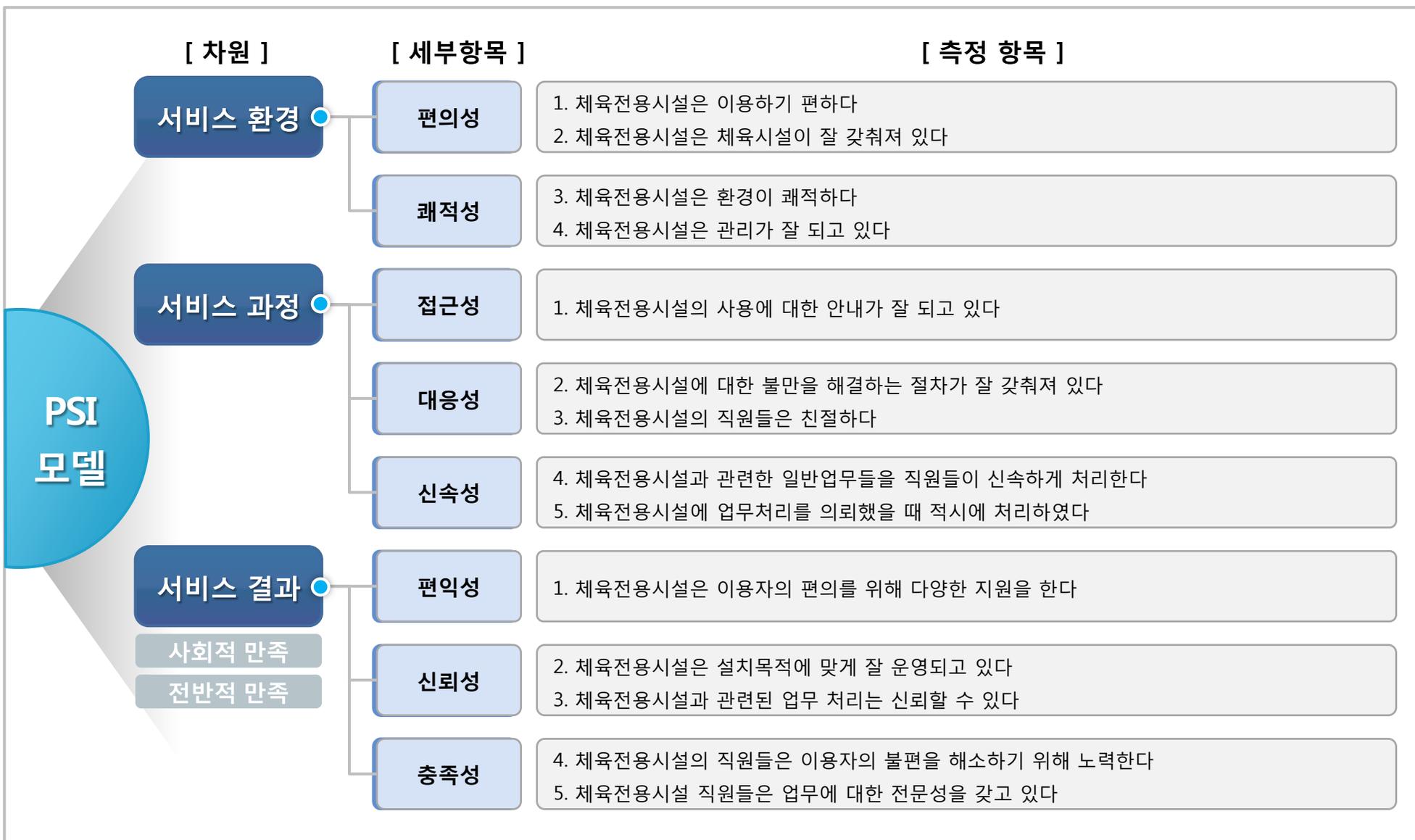
### 고객 만족 및 불만 요인

체육시설은 직원 친절성이 가장 큰 만족요인으로 나타났으며, 다양한 운동기구, 깨끗한 시설, 저렴한 이용료, 샤워시설, 다양한 프로그램, 강사진 우수성 및 친절성 등도 주요한 만족요인임  
한편, 비싼 이용료는 고객 불만요인으로 나타남



### 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

체육시설에 대한 개선사항으로는 샤워실/사우나실 청소에 대한 요구가 가장 많았으며, 그 외 직원 친절성, 샤워실/사우나실 개선, 휴관일 축소, 시설물의 신속한 수리/교체 등도 개선해야 할 점으로 제시됨



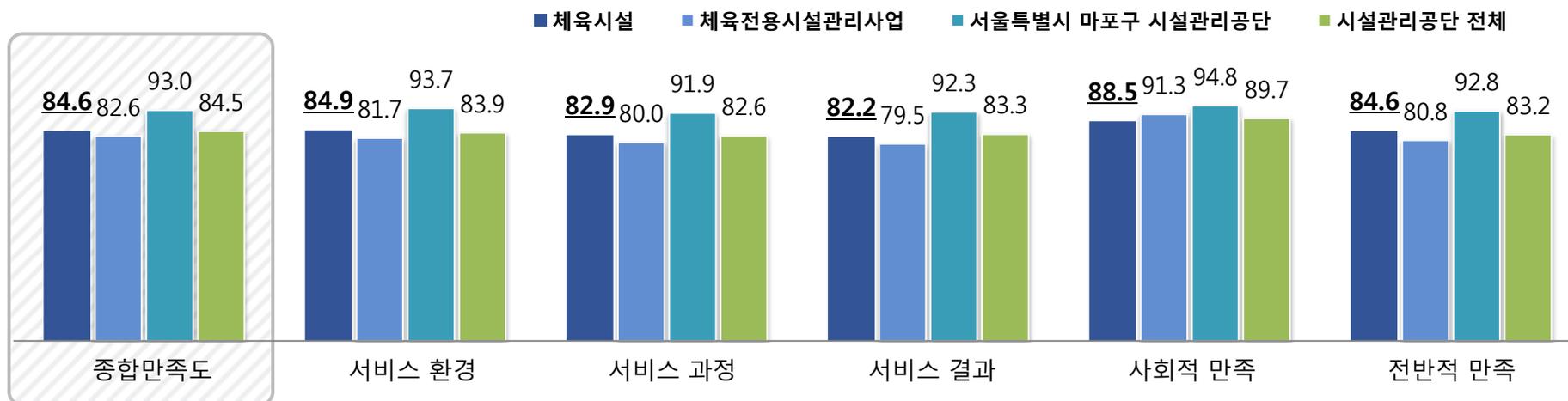


## 2.1. 전체 만족도 비교

- 체육시설의 종합만족도는 84.6점으로 체육전용시설관리사업 전체 점수에 비해서는 2.0점 높게, 서울특별시 마포구 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 8.4점 낮게 나타남

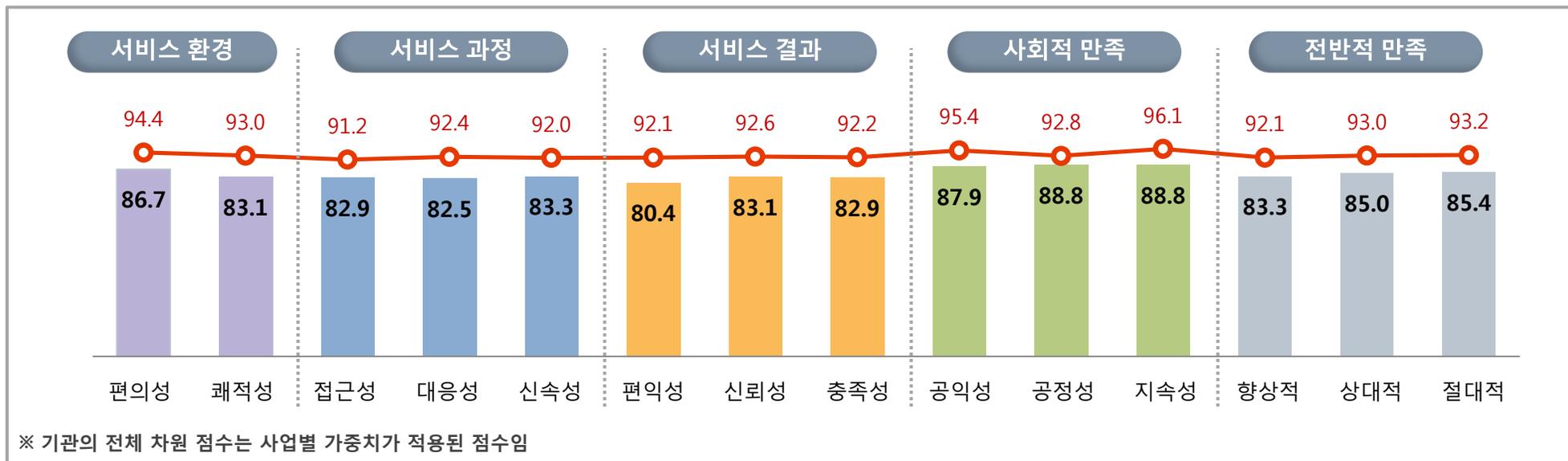
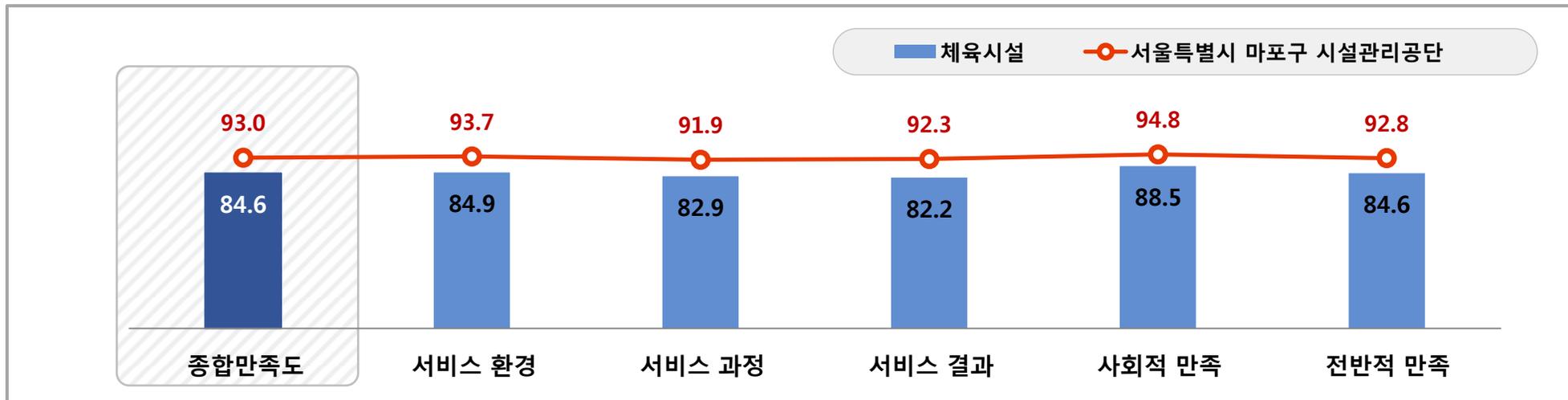
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
체육시설(A)	84.6	-	84.9	-	82.9	-	82.2	-	88.5	-	84.6	-
체육전용시설관리사업(B)	82.6	△2.0	81.7	△3.2	80.0	△2.9	79.5	△2.7	91.3	▼2.8	80.8	△3.8
서울특별시 마포구 시설관리공단(C)	93.0	▼8.4	93.7	▼8.8	91.9	▼9.0	92.3	▼10.1	94.8	▼6.3	92.8	▼8.2
시설관리공단 전체(D)	84.5	△0.1	83.9	△1.0	82.6	△0.3	83.3	▼1.1	89.7	▼1.2	83.2	△1.4

[ 단위 : 100점 만점 ]



※ GAP = A - (B, C or D)

## 2.2. 차원별 만족도



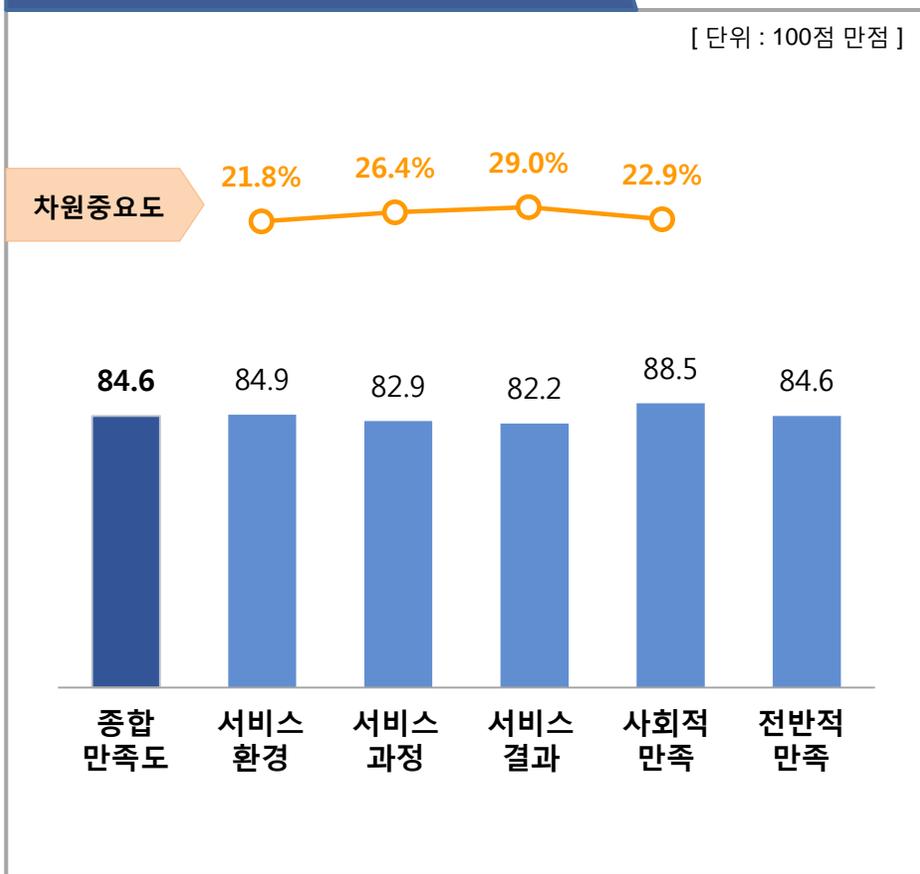
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

## 2.3. 차원별 IPA 분석

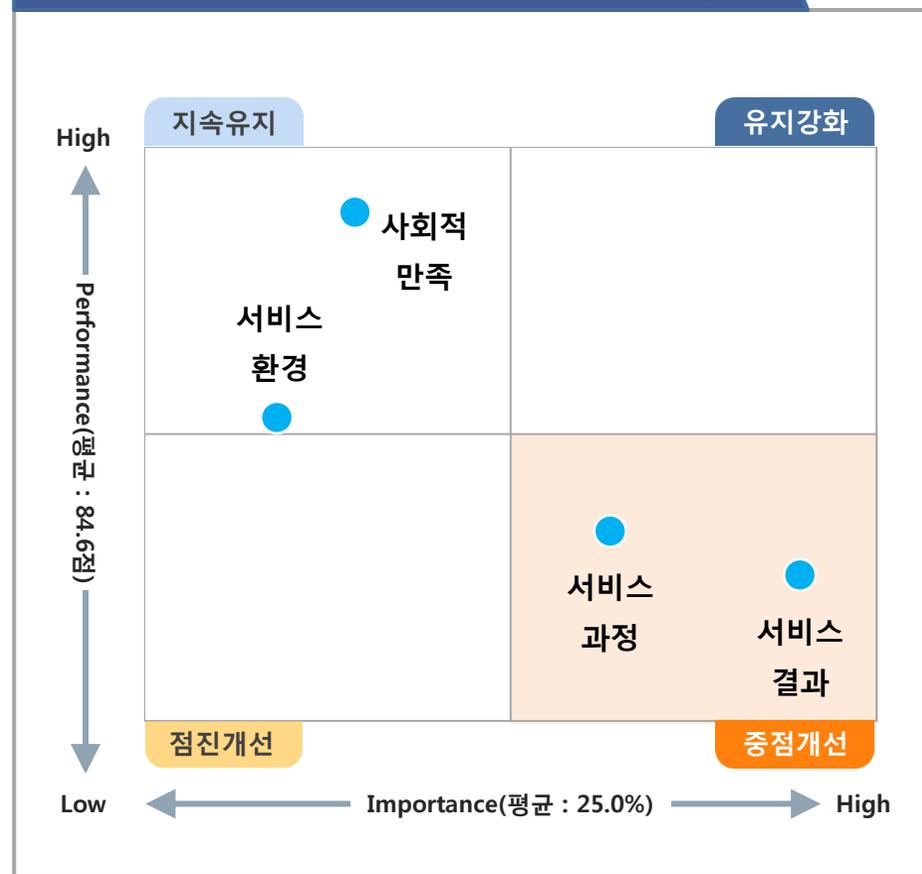
- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정과 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, 서비스 환경과 사회적 만족은 지속유지 영역으로 나타남

### 차원별 중요도 및 만족도

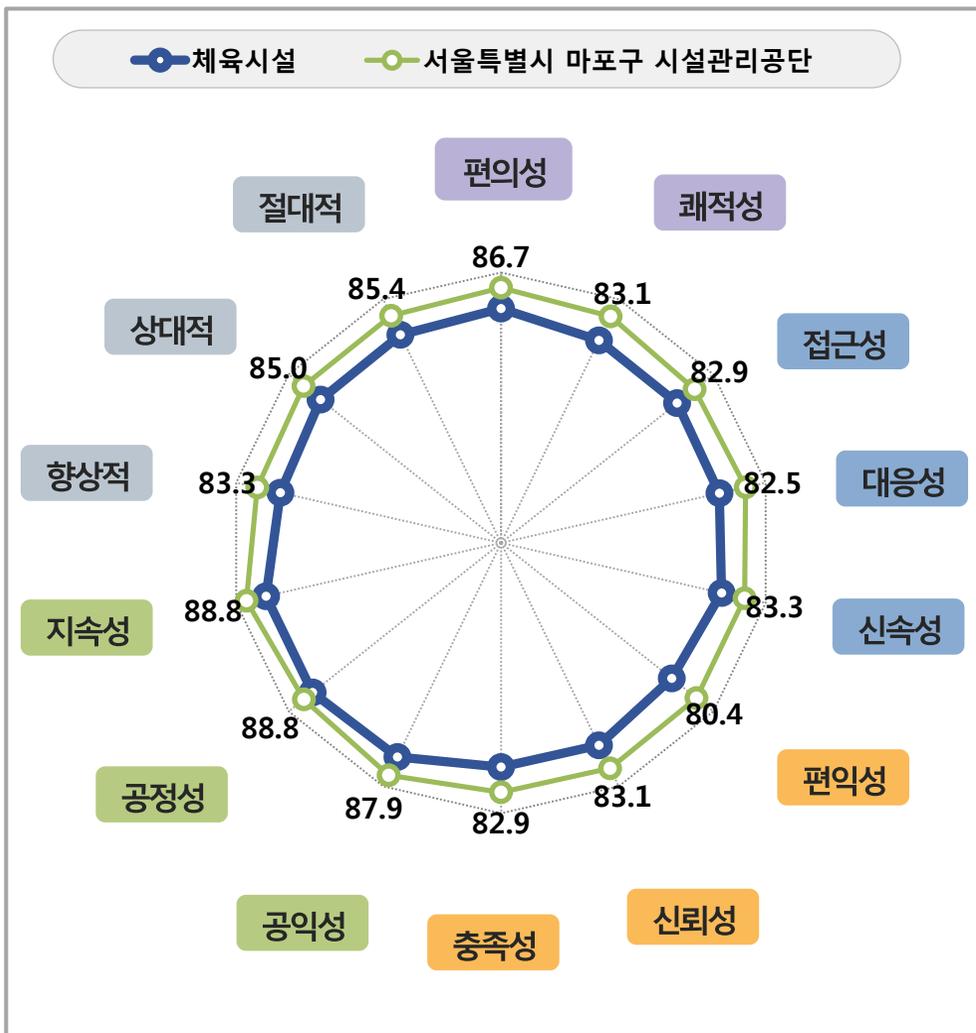
[ 단위 : 100점 만점 ]



### 차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



## 2.4. 차원 및 요소별 강·약점



## 2.5. 세부 항목별 만족도

구분	차원	항목	체육시설 (A)	체육전용시설 관리사업 전체(B)	GAP (A-B)
<b>종합만족도</b>			<b>84.6</b>	<b>82.6</b>	<b>+2.0</b>
<b>서비스환경</b>			<b>84.9</b>	<b>81.7</b>	<b>+3.2</b>
	편의성	1. 체육전용시설은 이용하기 편하다	88.3	82.7	+5.6
		2. 체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다	85.0	82.5	+2.5
	쾌적성	3. 체육전용시설은 환경이 쾌적하다	83.3	81.0	+2.3
		4. 체육전용시설은 관리가 잘 되고 있다	82.9	80.8	+2.1
<b>서비스 과정</b>			<b>82.9</b>	<b>80.0</b>	<b>+2.9</b>
	접근성	1. 체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	82.9	79.6	+3.3
		2. 체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	80.4	74.2	+6.2
	대응성	3. 체육전용시설의 직원들은 친절하다	84.6	83.7	+0.9
		4. 체육전용시설과 관련한 일반업무들을 직원들이 신속하게 처리한다	83.7	81.6	+2.1
	신속성	5. 체육전용시설에 업무처리를 의뢰했을 때 적시에 처리하였다	82.9	81.1	+1.8
<b>서비스 결과</b>			<b>82.2</b>	<b>79.5</b>	<b>+2.7</b>
	편의성	1. 체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	80.4	75.4	+5.0
		2. 체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	82.9	83.1	-0.2
	신뢰성	3. 체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	83.3	82.2	+1.1
		4. 체육전용시설의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	83.3	80.3	+3.0
	충족성	5. 체육전용시설 직원들은 업무에 대한 전문성을 갖고 있다	82.5	80.5	+2.0
<b>사회적 만족</b>			<b>88.5</b>	<b>91.3</b>	<b>-2.8</b>
	공익성	1. 체육전용시설은 지역주민에게 유익하다	87.5	90.8	-3.3
		2. 체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 도움이 된다	88.3	91.9	-3.6
	공정성	3. 체육전용시설은 남녀노소에 관계없이 이용할 수 있다	88.7	91.1	-2.4
		4. 체육전용시설을 계속 이용할 생각이다	88.7	91.3	-2.6
	지속성	5. 다른 사람에게 ○○체육전용시설을 추천하고 싶다	86.2	88.5	-2.3
<b>전반적 만족</b>			<b>84.6</b>	<b>80.8</b>	<b>+3.8</b>
	향상적	1. 체육전용시설 관련 서비스가 과거보다 전반적으로 나아졌다	83.3	80.3	+3.0
	상대적	2. 체육전용시설 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다	85.0	80.3	+4.7
	절대적	3. 체육전용시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다	85.4	81.9	+3.5

## 3.1. 만족/불만 요인 및 개선사항

[ Base =62 ]	
만족 요인	비율(%)
직원이 친절해서	22.6
운동기구가 다양해서	17.7
시설이 깨끗해서	14.5
이용료가 저렴해서	12.9
샤워시설이 잘 갖추어져 있어서	9.7
프로그램이 다양해서	6.5
강사/교사진이 우수해서	4.8
강사/교사가 친절해서	4.8
건강관리에 도움이 되어서	4.8
시설이 우수해서	3.2
이용이 편리해서	3.2
강사/교사가 적극적이어서	3.2
시설 환경이 쾌적해서	1.6
체계적이어서	1.6
시스템이 우수해서	1.6
이용시간이 자유로워서	1.6
이용안내를 잘해주어서	1.6
운동/경기 하기가 좋아서	1.6
시설물이 깨끗해서	1.6
프로그램이 좋아서	1.6
[ Base =1 ]	
불만 요인	비율(%)
이용료가 비싸서	100.0

[ Base =70 ]	
개선 요구사항	비율(%)
샤워실/사우나실 청소 필요	11.4
직원의 친절성 필요	5.7
샤워실/사우나실 개선	4.3
휴일/휴관일 축소	2.9
시설물의 신속한 수리/교체	2.9
시설 청소불량 개선	2.9
주차 시설 확충	2.9
쾌적한 환경 조성	2.9
이용 요금 저렴하게	1.4
셔틀 버스 확충	1.4
이용 절차 간소화	1.4
홍보 강화	1.4
이용시간 확대	1.4
노후 시설 보수 및 교체	1.4
시설 유지/관리 필요	1.4
사우나 온도 조절	1.4



## 5. 체육전용시설관리사업\_체육프로그램 미운영\_염리생활체육관

EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

### 【 조사 결과 요약 】

1. 조사내용
2. 조사결과
  - 2.1. 전체 만족도 비교
  - 2.2. 차원별 만족도
  - 2.3. 차원별 IPA분석
  - 2.4. 차원 및 요소별 강·약점
  - 2.5. 세부 항목별 만족도
3. VOC 분석
  - 3.1. 만족 요인 및 개선사항

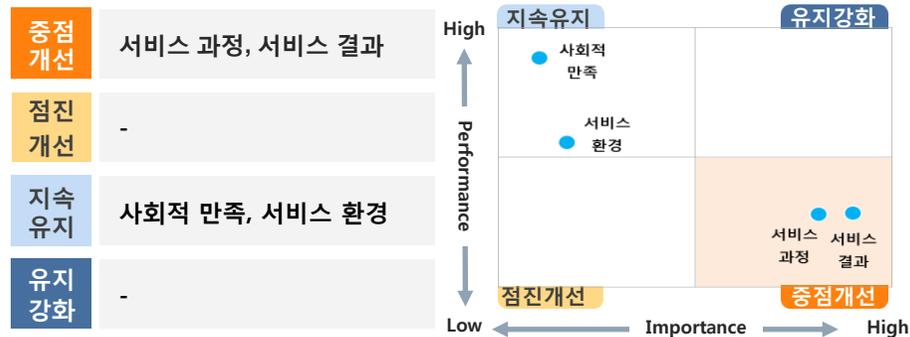
## 1. 영리생활체육관 종합만족도는 91.3점

↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 95.5점

↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 89.5점 / 서비스 결과 89.5점



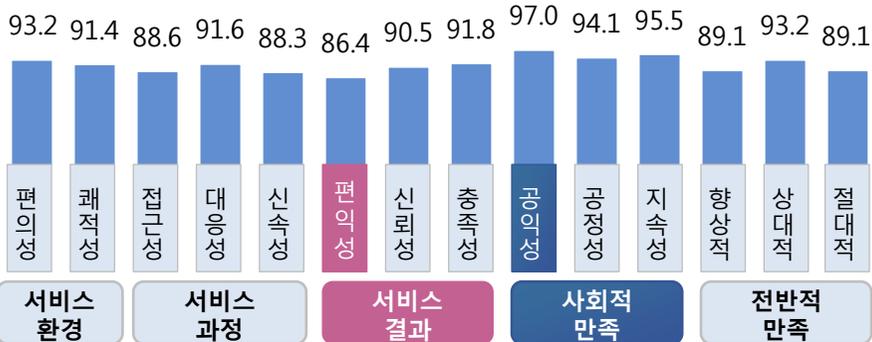
## 2. 중점개선 차원 : 서비스 과정, 서비스 결과



## 3. 강점 : 사회적 만족 / 약점 : 서비스 결과

■ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 차원 / 공익성

■ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 결과 차원 / 편익성



## 4. 고객 Needs Point 도출을 위한 VOC 분석

### 고객 만족 및 불만 요인

영리생활체육관은 쾌적한 시설 환경이 가장 큰 만족요인으로 나타났으며, 깨끗한 시설, 이용 편리성, 접근 용이성, 직원 친절성, 적절한 관리, 건강 관리에 도움이 되는 점 등도 주요한 만족요인임  
한편, 고객 불만요인은 나타나지 않음

### 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

영리생활체육관에 대한 개선사항으로는 이용시간 확대에 대한 요구가 가장 많았으며, 그 외 이용시간대 다양화, 다양한 프로그램 운영, 냉난방 시설, 시설물의 신속한 수리/교체 등도 개선해야 할 점으로 제시됨



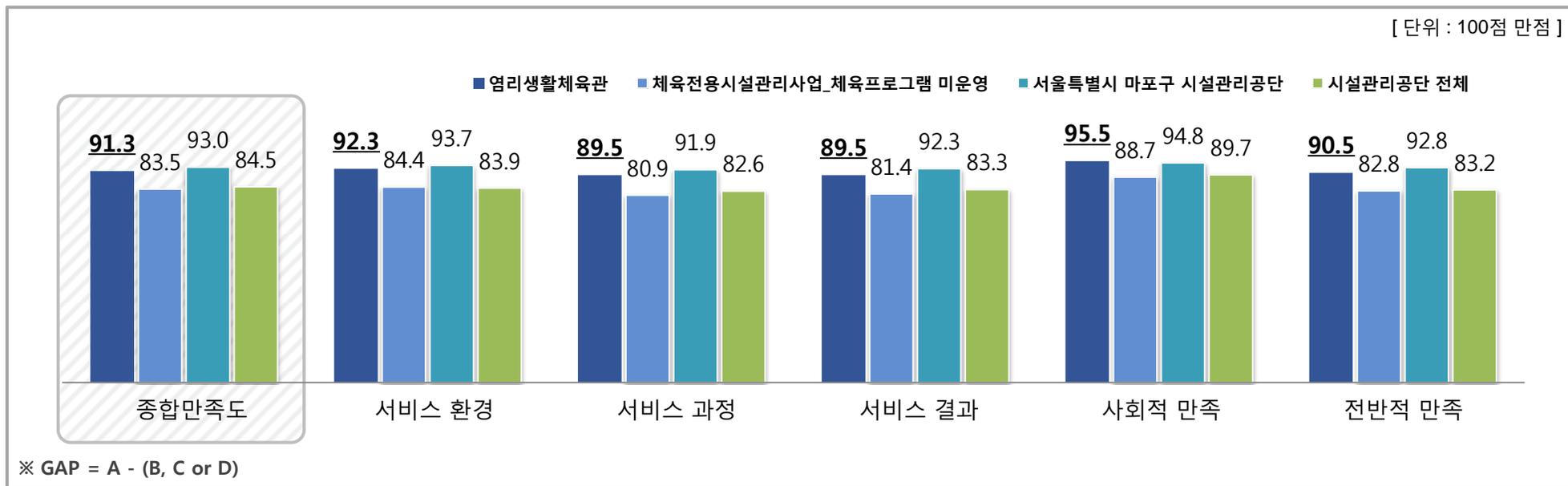




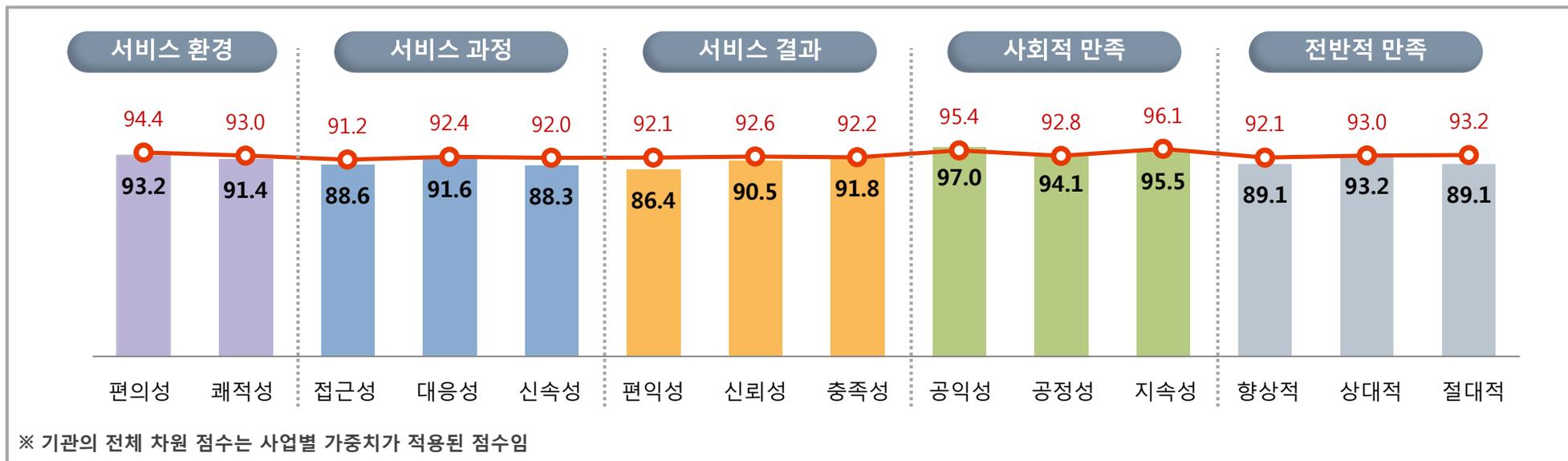
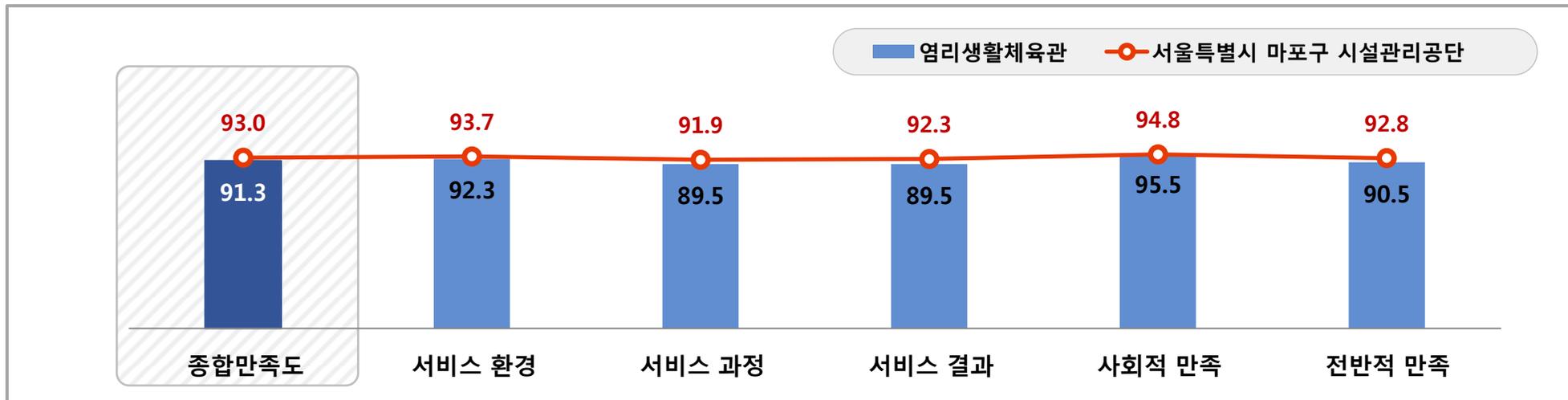
## 2.1. 전체 만족도 비교

- **염리생활체육관의 종합만족도는 91.3점으로 체육전용시설관리사업\_체육프로그램 미운영 전체 점수에 비해서는 7.8점 높게, 서울특별시 마포구 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.7점 낮게 나타남**

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
염리생활체육관(A)	91.3	-	92.3	-	89.5	-	89.5	-	95.5	-	90.5	-
체육전용시설관리사업_체육프로그램 미운영(B)	83.5	△7.8	84.4	△7.9	80.9	△8.6	81.4	△8.1	88.7	△6.8	82.8	△7.7
서울특별시 마포구 시설관리공단(C)	93.0	▼1.7	93.7	▼1.4	91.9	▼2.4	92.3	▼2.8	94.8	△0.7	92.8	▼2.3
시설관리공단 전체(D)	84.5	△6.8	83.9	△8.4	82.6	△6.9	83.3	△6.2	89.7	△5.8	83.2	△7.3



## 2.2. 차원별 만족도



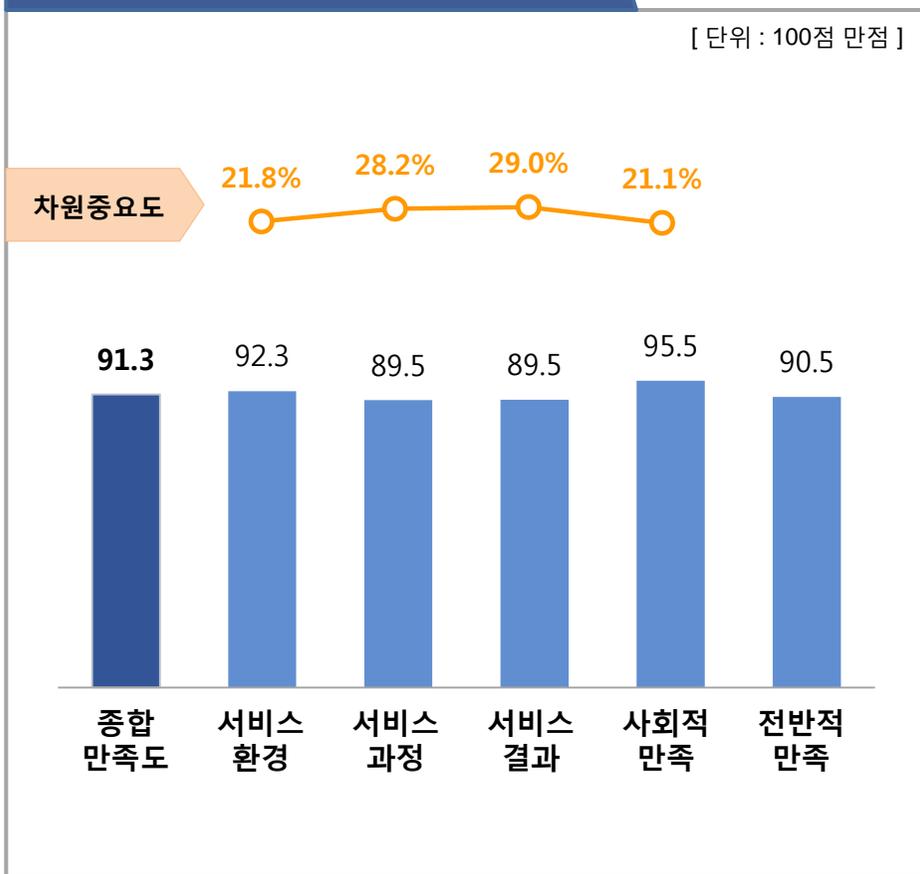
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

## 2.3. 차원별 IPA 분석

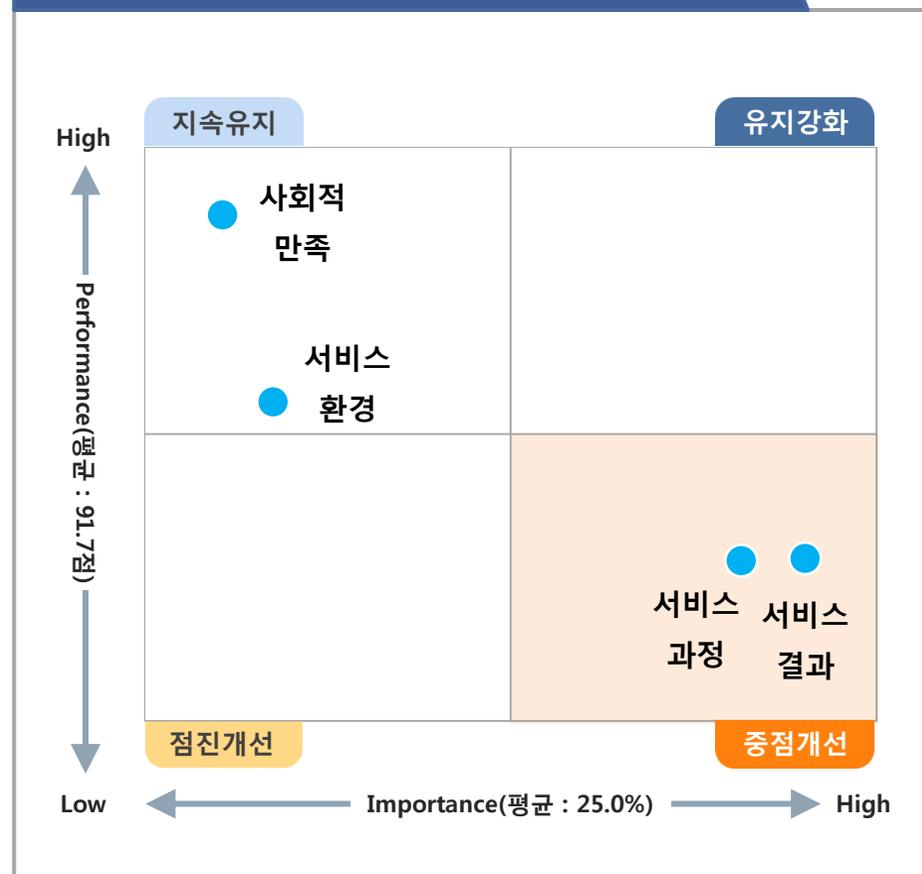
- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정과 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, 서비스 환경과 사회적 만족은 지속유지 영역으로 나타남

### 차원별 중요도 및 만족도

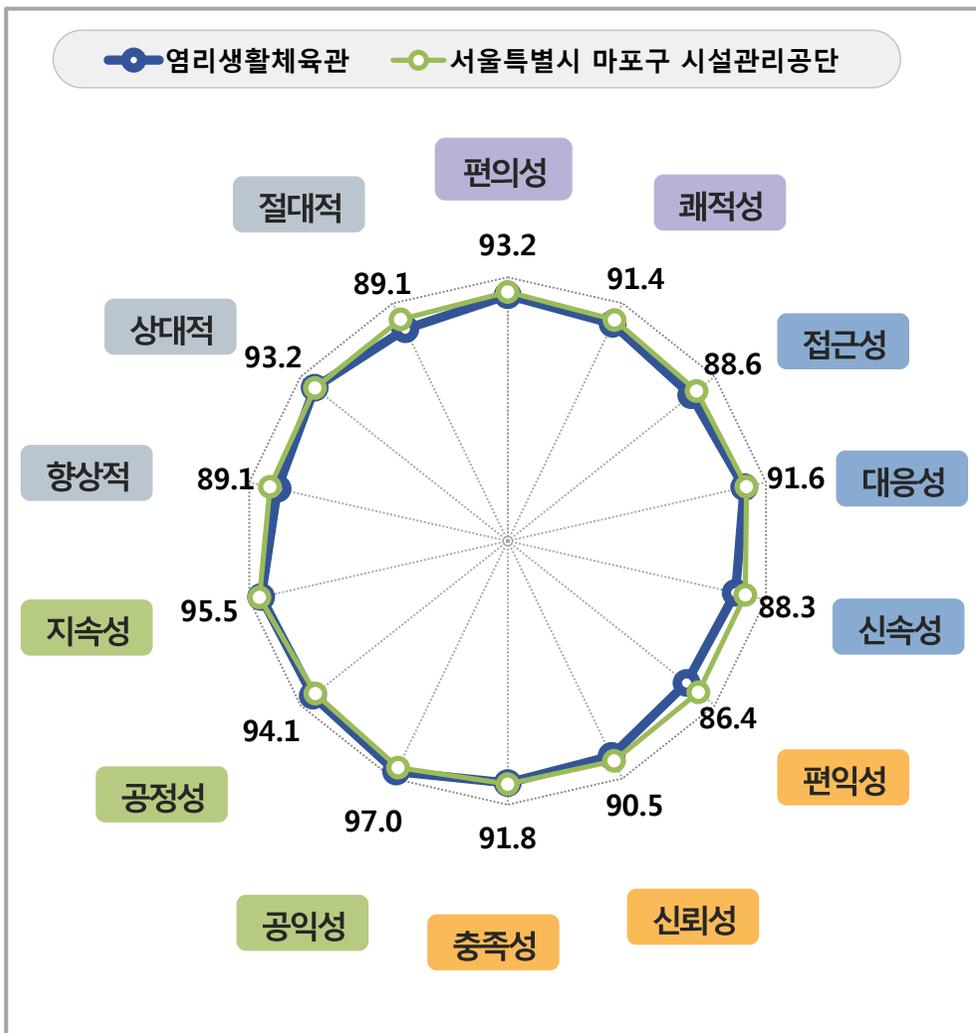
[ 단위 : 100점 만점 ]



### 차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



## 2.4. 차원 및 요소별 강·약점



■ 상대적으로 약함 □ 보통 ■ 상대적으로 강함



## 2.5. 세부 항목별 만족도

구분	차원	항목	여리생활체육관 (A)	체육전용시설관리사 업_체육프로그램 미운영 전체(B)	GAP (A-B)
<b>종합만족도</b>			<b>91.3</b>	<b>83.5</b>	<b>+7.8</b>
<b>서비스환경</b>			<b>92.3</b>	<b>84.4</b>	<b>+7.9</b>
	편의성	1. 체육전용시설물은 이용하기 편하다	93.2	84.4	+8.8
		2. 체육전용시설물에 환경을 항상 쾌적한 상태로 유지하고 있다	90.5	84.5	+6.0
	쾌적성	3. 체육전용시설물에 관리를 잘하고 있다	92.3	84.4	+7.9
<b>서비스 과정</b>			<b>89.5</b>	<b>80.9</b>	<b>+8.6</b>
	접근성	1. 체육전용시설물 이용에 대한 안내가 잘 되어 있다	88.6	81.0	+7.6
		2. 체육전용시설물에 대한 불만이 있다면 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다고 생각한다	91.8	75.9	+15.9
	대응성	3. 체육전용시설물에 직원들은 친절하다	91.4	85.7	+5.7
		4. 이용불편 민원제기 시 직원들이 즉시 개선하고자 노력한다	88.3	80.8	+7.5
신속성					
<b>서비스 결과</b>			<b>89.5</b>	<b>81.4</b>	<b>+8.1</b>
	편의성	1. 체육전용시설물은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	86.4	77.9	+8.5
		2. 체육전용시설물의 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	90.9	85.3	+5.6
	신뢰성	3. 체육전용시설물과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	90.0	83.5	+6.5
		4. 체육전용시설물의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	91.8	82.0	+9.8
충족성					
<b>사회적 만족</b>			<b>95.5</b>	<b>88.7</b>	<b>+6.8</b>
	공익성	1. 체육전용시설물은 지역주민에게 유익하다	96.8	91.8	+5.0
		2. 체육전용시설물은 지역주민의 건강과 여가활용에 도움이 된다	97.3	92.8	+4.5
	공정성	3. 체육전용시설물은 누구나 이용하기 편하다	94.1	81.8	+12.3
		4. 체육전용시설물을 계속 이용할 생각이다	95.5	92.1	+3.4
		5. 체육전용시설물은 지속적으로 확대할 필요가 있다	98.2	94.1	+4.1
지속성					
<b>전반적 만족</b>			<b>90.5</b>	<b>82.8</b>	<b>+7.7</b>
	향상적	1. 체육전용시설물 관리 서비스가 과거보다 전반적으로 나아지고 있다	89.1	82.8	+6.3
	상대적	2. 체육전용시설물 관리 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다	93.2	82.0	+11.2
	절대적	3. 체육전용시설물 관리 서비스에 대해 전반적으로 만족한다	89.1	83.5	+5.6

## 3.1. 만족 요인 및 개선사항

[ Base =62 ]

만족 요인	비율(%)
시설 환경이 쾌적해서	21.0
시설이 깨끗해서	19.4
이용이 편리해서	14.5
접근성이 용이해서	9.7
직원이 친절해서	8.1
관리가 잘 되어있어서	4.8
건강관리에 도움이 되어서	4.8
이용료가 저렴해서	3.2
여가/취미활동에 도움이 되어서	3.2
편의시설이 잘 갖추어져 있어서	1.6
운동기구가 우수해서	1.6
운동 코트수가 많아서	1.6
탈의실이 넓어서	1.6
지역주민에게 유익해서	1.6
아이들에게 유익해서	1.6

[ Base =63 ]

개선 요구사항	비율(%)
이용시간 확대	6.3
이용 시간대 다양화	4.8
다양한 프로그램 운영	4.8
냉난방 시설 우수하게	4.8
시설의 다양화	3.2
시설물의 신속한 수리/교체	3.2
아이들 프로그램 보강	3.2
예산 확충	1.6
비품/소모품 제공	1.6
시설 확충	1.6
시설 환기 우수하게	1.6
시설 유지/관리 필요	1.6
프로그램 운영횟수 확대	1.6
샤워실/사우나실 개선	1.6
탈의실 확충	1.6
안전 관리 필요	1.6
직원의 친절성 필요	1.6



## 6. 어린이집시설운영사업\_어린이집

EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

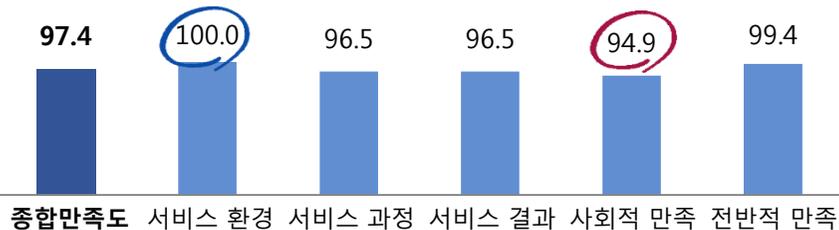
### 【 조사 결과 요약 】

1. 조사내용
2. 조사결과
  - 2.1. 전체 만족도 비교
  - 2.2. 차원별 만족도
  - 2.3. 차원별 IPA분석
  - 2.4. 차원 및 요소별 강·약점
  - 2.5. 세부 항목별 만족도
3. VOC 분석
  - 3.1. 만족 요인 및 개선사항

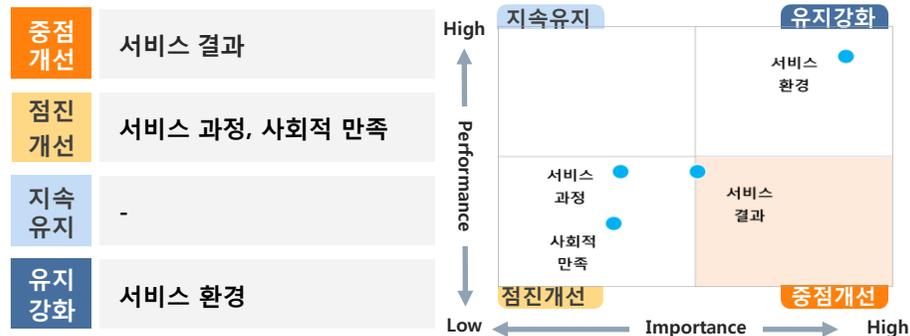
## 1 어린이집 종합만족도는 97.4점

↑ 최고득점 차원 : 서비스 환경 100.0점

↓ 최저득점 차원 : 사회적 만족 94.9점



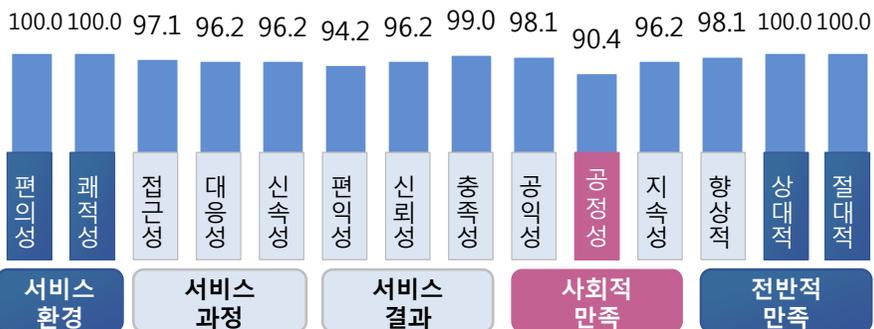
## 2 중점개선 차원 : 서비스 결과



## 3 강점 : 서비스 환경, 전반적 만족 약점 : 사회적 만족

■ 상대적으로 강한 부분 : 서비스 환경 차원 / 편의성, 쾌적성  
전반적 만족 차원 / 상대적, 절대적

■ 상대적으로 약한 부분 : 사회적 만족 차원 / 공정성



## 4 고객 Needs Point 도출을 위한 VOC 분석

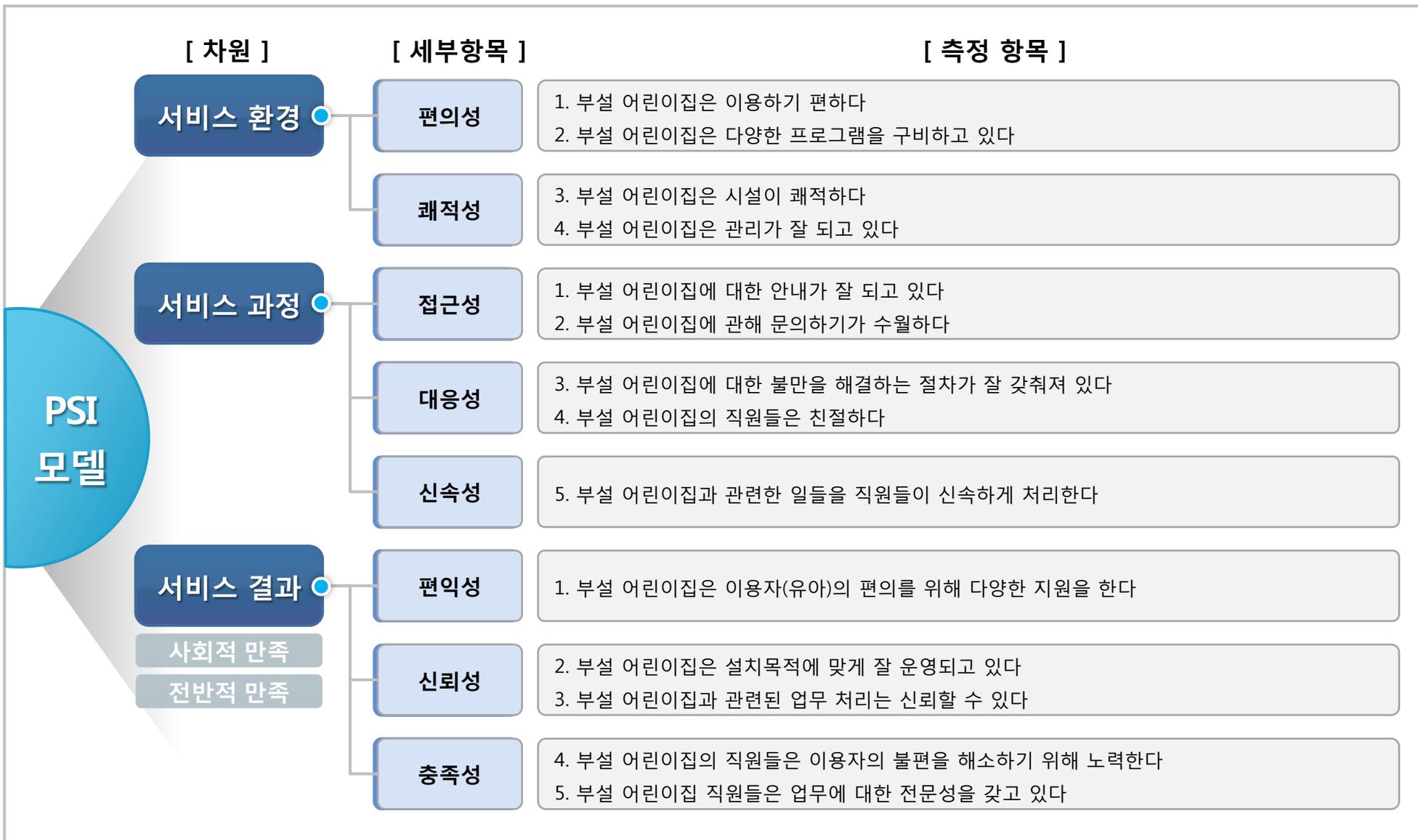
### 고객 만족 및 불만 요인

어린이집은 교사 친절성이 가장 큰 만족요인으로 나타났으며, 신뢰성, 직원 친절성, 시설 우수성, 투명성, 안전성, 가족적인 분위기, 부모와의 정보 소통 등도 주요한 만족요인임  
한편, 고객 불만요인은 나타나지 않음



### 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

어린이집에 대한 개선사항으로는 시설 확충과 주차시설 확충에 대한 의견이 제시됨

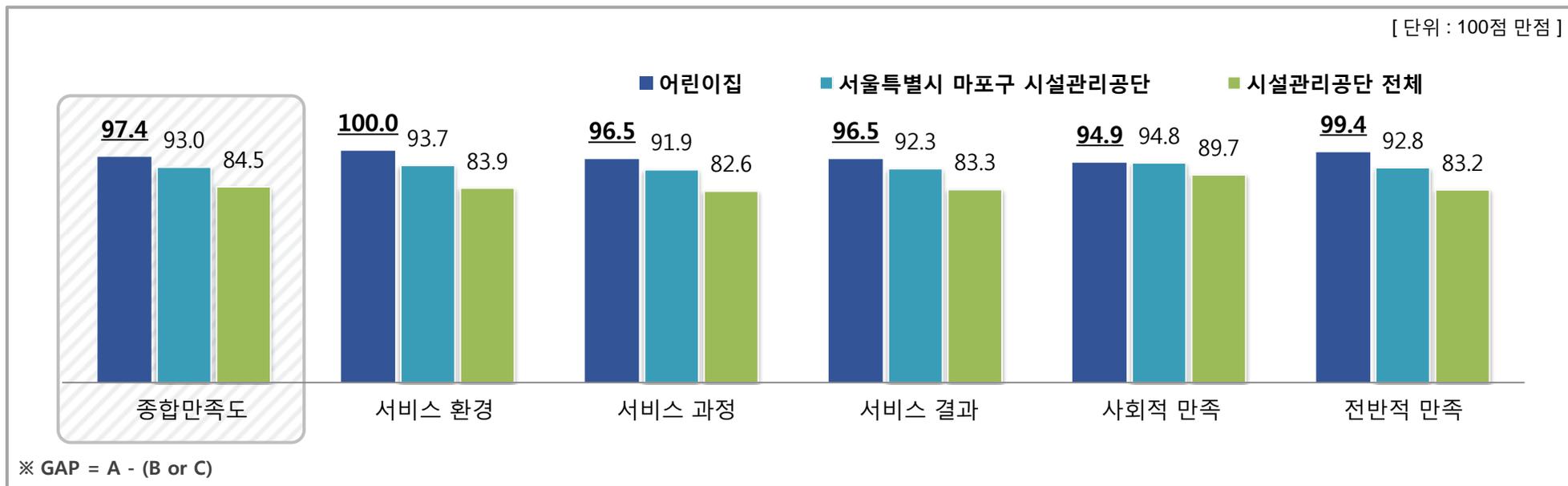




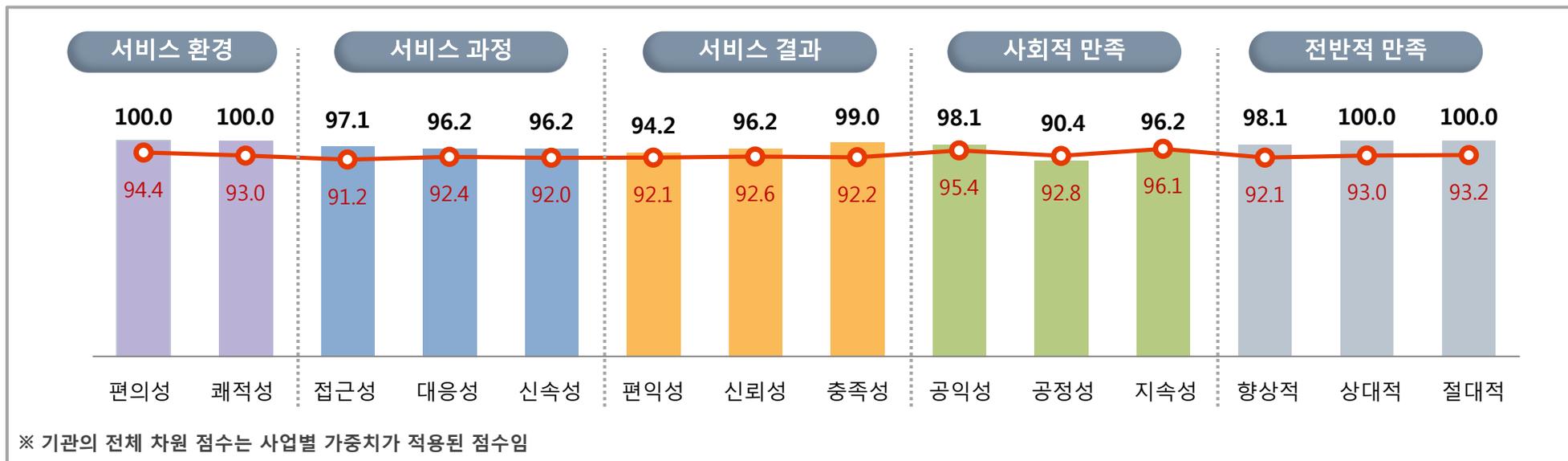
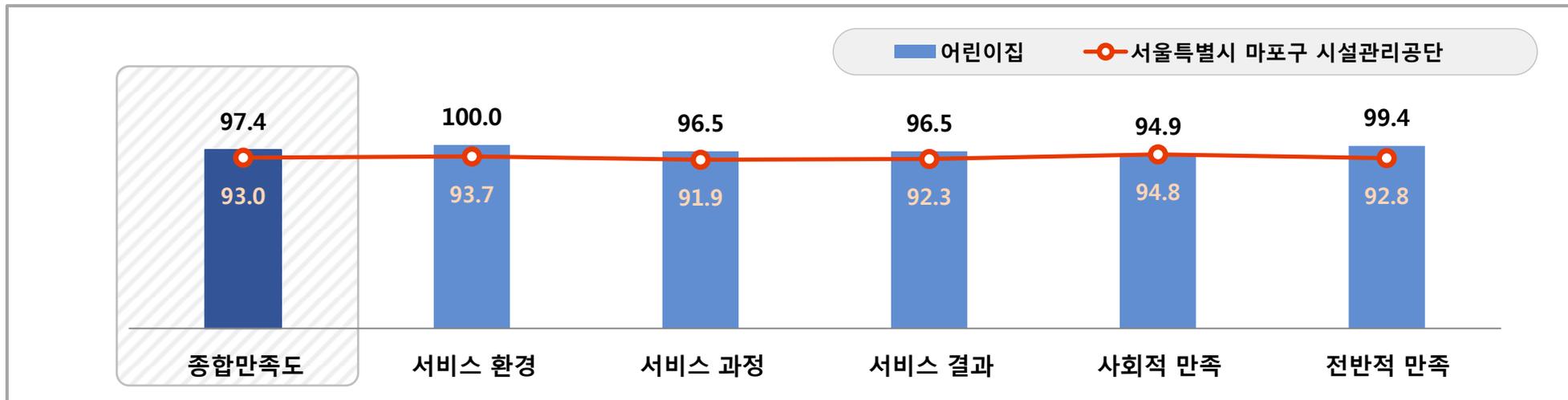
## 2.1. 전체 만족도 비교

- 어린이집의 종합만족도는 97.4점으로 서울특별시 마포구 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.4점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 12.9점 높게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
어린이집(A)	97.4	-	100.0	-	96.5	-	96.5	-	94.9	-	99.4	-
서울특별시 마포구 시설관리공단(B)	93.0	△4.4	93.7	△6.3	91.9	△4.6	92.3	△4.2	94.8	△0.1	92.8	△6.6
시설관리공단 전체(C)	84.5	△12.9	83.9	△16.1	82.6	△13.9	83.3	△13.2	89.7	△5.2	83.2	△16.2



## 2.2. 차원별 만족도



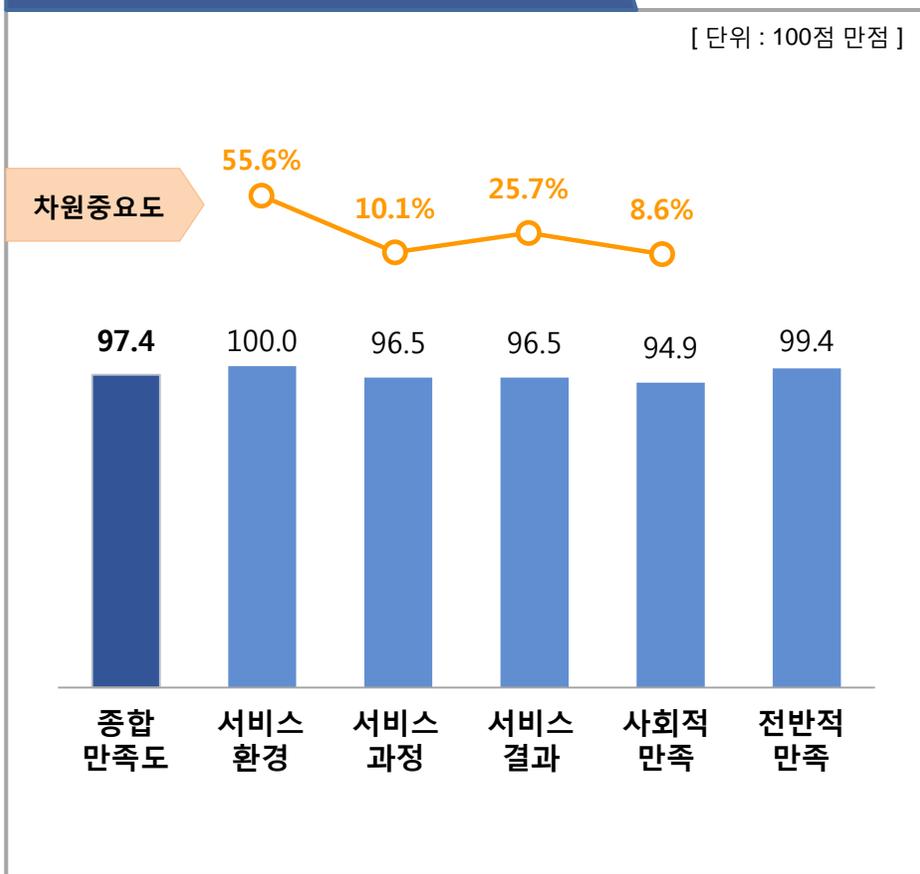
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

## 2.3. 차원별 IPA 분석

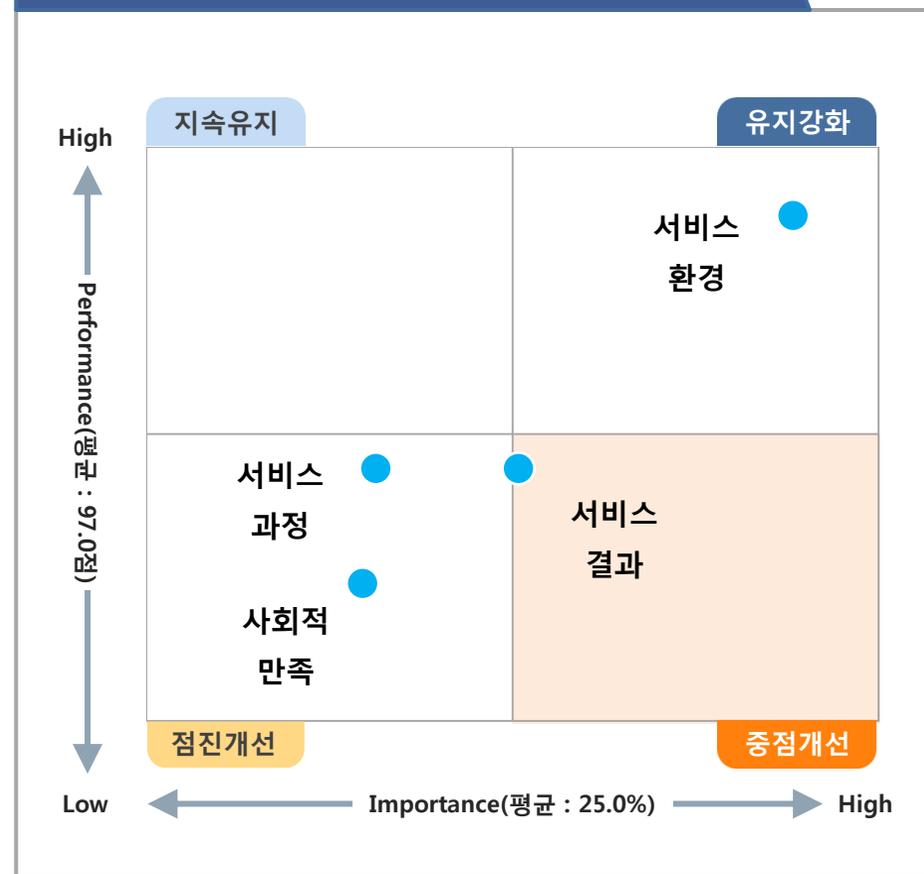
- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로, 서비스 과정과 사회적 만족은 중요도와 만족도가 모두 낮은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

### 차원별 중요도 및 만족도

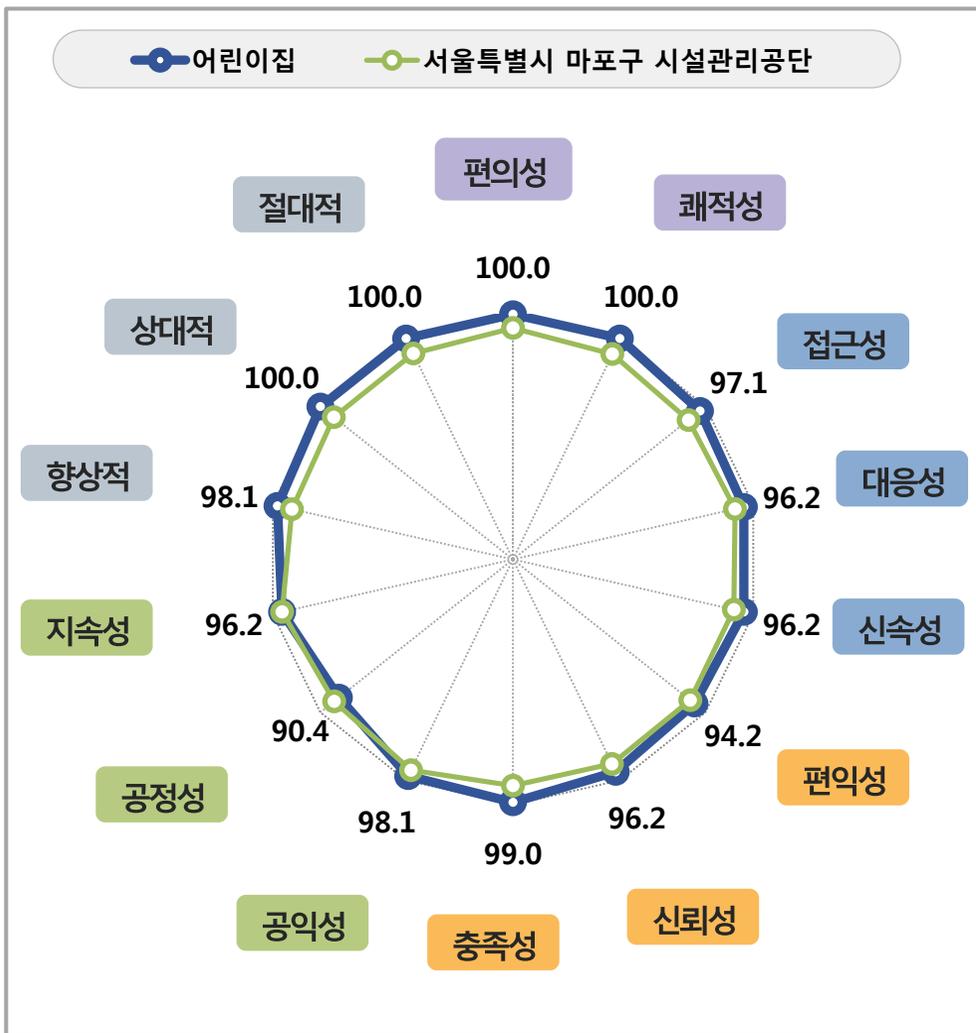
[ 단위 : 100점 만점 ]



### 차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



## 2.4. 차원 및 요소별 강·약점



## 2.5. 세부 항목별 만족도

구분	차원	항목	어린이집
<b>종합만족도</b>			<b>97.4</b>
<b>서비스환경</b>			<b>100.0</b>
편의성	1. 부설 어린이집은 이용하기 편하다 2. 부설 어린이집은 다양한 프로그램을 구비하고 있다		100.0
			100.0
쾌적성	3. 부설 어린이집은 시설이 쾌적하다 4. 부설 어린이집은 관리가 잘 되고 있다		100.0
			100.0
<b>서비스 과정</b>			<b>96.5</b>
접근성	1. 부설 어린이집에 대한 안내가 잘 되고 있다 2. 부설 어린이집에 관해 문의하기가 수월하다		98.1
			96.2
대응성	3. 부설 어린이집에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 4. 부설 어린이집의 직원들은 친절하다		94.2
			98.1
신속성	5. 부설 어린이집과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다		96.2
<b>서비스 결과</b>			<b>96.5</b>
편의성	1. 부설 어린이집은 이용자(유아)의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 2. 부설 어린이집은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다		94.2
			94.2
신뢰성	3. 부설 어린이집과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다 4. 부설 어린이집의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다		98.1
			100.0
충족성	5. 부설 어린이집 직원들은 업무에 대한 전문성을 갖고 있다		98.1
<b>사회적 만족</b>			<b>94.9</b>
공익성	1. 부설 어린이집은 지역주민에게 유익하다		98.1
공정성	2. 부설 어린이집은 누구나 이용하기 편하다 3. 부설 어린이집을 앞으로도 이용할 생각이다		90.4
			96.2
지속성	4. 다른 사람에게도 부설 어린이집을 이용하라고 권하고 싶다		94.2
<b>전반적 만족</b>			<b>99.4</b>
향상적	1. 부설 어린이집의 운영이 과거보다 전반적으로 나아졌다		98.1
상대적	2. 부설 어린이집은 기대했던 것보다 만족스럽다		100.0
절대적	3. 부설 어린이집에 대해 전반적으로 만족한다		100.0

## 3.1. 만족 요인 및 개선사항

[ Base =13 ]

만족 요인	비율(%)
강사/교사가 친절해서	46.2
신뢰가 가서	15.4
직원이 친절해서	15.4
시설이 우수해서	7.7
투명성이 있어서	7.7
안전해서	7.7
가족적이어서	7.7
부모와의 정보 소통이 좋아서	7.7
강사/교사가 전문성 있어서	7.7
아이들을 잘 돌보아주어서	7.7
프로그램이 다양해서	7.7

[ Base =13 ]

개선 요구사항	비율(%)
시설 확충	7.7
주차 시설 확충	7.7

# V. 조사결과 요약

EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

1. 전체 결과 요약
2. 사업별 결과 요약



## 1 서울특별시 마포구 시설관리공단의 종합만족도는 93.0점

- ☑ 서울특별시 마포구 시설관리공단의 종합만족도는 93.0점으로, 시설관리공단 전체(84.5점) 대비 높고, 지방공기업 전체(76.7점) 대비 높은 수준으로 나타남

## 2 전년 대비 종합만족도 개선도는 +2.1점

- ☑ 서울특별시 마포구 시설관리공단 연도별 종합만족도는 2013년 89.2점에서 2014년 90.9점으로 1.7점 상승했으며, 2015년에는 93.0점으로 2014년 대비 2.1점 상승함

## 3 사업별로는 어린이집이 97.4점으로 가장 높음

- ☑ 서울특별시 마포구 시설관리공단의 사업별 종합만족도는 어린이집이 97.4점으로 가장 높은 반면, 체육시설은 84.6점으로 가장 낮게 나타남

## 4 구성요소별로는 사회적 만족의 '지속성'이 가장 높고, 서비스 과정의 '접근성'이 가장 낮음

- ☑ 구성요소별 만족도를 살펴보면, 사회적 만족의 지속성이 96.1점으로 가장 높은 반면, 서비스 과정의 접근성은 91.2점으로 가장 낮음

### 공영주차장

☑ 공영주차장의 종합만족도는 97.0점으로 공영주차장관리사업 전체 점수에 비해서는 13.3점 높게, 서울특별시 마포구 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.0점 높게 나타남

☑ 차원별 IPA 분석 결과, 사회적 만족은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로, 서비스 결과는 중요도와 만족도가 모두 낮은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

☑ 공영주차장은 직원 친절성이 가장 큰 만족요인으로 나타났으며, 개선사항으로는 주변 보행로 및 도로 보수/확대에 대한 요구가 가장 많음

### 무인공영주차장

☑ 무인공영주차장의 종합만족도는 92.6점으로 무인공영주차장관리사업 전체 점수에 비해서는 6.2점 높게, 서울특별시 마포구 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.4점 낮게 나타남

☑ 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로, 서비스 결과는 중요도와 만족도가 모두 낮은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

☑ 무인공영주차장은 넓은 시설이 가장 큰 만족요인으로 나타났으며, 개선사항으로는 주차시설 확충에 대한 요구가 가장 많음

### 우리마포복지관

☑ 우리마포복지관의 종합만족도는 93.8점으로 서울특별시 마포구 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.8점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 9.3점 높게 나타남

☑ 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로, 서비스 과정은 중요도와 만족도가 모두 낮은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

☑ 우리마포복지관은 직원 친절성과 깨끗한 시설이 가장 큰 만족요인으로 나타났으며, 개선사항으로는 다양한 프로그램 운영에 대한 요구가 가장 많음

### 체육시설

☑ 체육시설의 종합만족도는 84.6점으로 체육전용시설관리사업 전체 점수에 비해서는 2.0점 높게, 서울특별시 마포구 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 8.4점 낮게 나타남

☑ 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정과 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, 서비스 환경과 사회적 만족은 지속유지 영역으로 나타남

☑ 체육시설은 직원 친절성이 가장 큰 만족요인으로 나타났으며, 개선사항으로는 샤워실/사우나실 청소에 대한 요구가 가장 많음

### 염리생활체육관

☑ 염리생활체육관의 종합만족도는 91.3점으로 체육전용시설관리사업\_체육프로그램 미운영 전체 점수에 비해서는 7.8점 높게, 서울특별시 마포구 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.7점 낮게 나타남

☑ 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정과 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, 서비스 환경과 사회적 만족은 지속유지 영역으로 나타남

☑ 염리생활체육관은 쾌적한 시설 환경이 가장 큰 만족요인으로 나타났으며, 개선사항으로는 이용시간 확대에 대한 요구가 가장 많음

### 어린이집

☑ 어린이집의 종합만족도는 97.4점으로 서울특별시 마포구 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.4점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 12.9점 높게 나타남

☑ 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로, 서비스 과정과 사회적 만족은 중요도와 만족도가 모두 낮은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

☑ 어린이집은 교사 친절성이 가장 큰 만족요인으로 나타났으며, 개선사항으로는 시설 확충과 주차시설 확충에 대한 의견이 제시됨

서울특별시 마포구 시설관리공단의 무궁한 발전을 기원합니다.  
지방공기업평가원은 공정하고 정확하며 체계적인 조사를 위해  
끊임없이 노력할 것을 약속 드립니다.

# 감사합니다

