

# 2016년 고객만족도 조사

## 마포구시설관리공단

2016. 11. 21

# 제 출 문

마포구시설관리공단 전직원 귀하

본 보고서를 < 2016 고객만족도 조사 > 연구 영역의  
최종 보고서로 제출합니다.

2016. 11

한국서비스에듀센터  
[www.kindkorea.co.kr](http://www.kindkorea.co.kr)

# 연구책임

- 강 희선 ( 총책임자 : 한국서비스에듀센터 대표 )
- 이 영한 ( 조사분석 담당 : 한국서비스에듀센터 과장 )

# CONTENTS

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| Part <b>1</b> . 외부고객만족도 조사         | 5   |
| Part <b>2</b> . 내부고객만족도 조사         | 132 |
| Part <b>3</b> . 잠재고객 및 이해관계자 의견 조사 | 170 |
| Part <b>4</b> . 청렴도 조사             | 180 |

# Part **1**. 외부고객만족도 조사

# 목 차

- I 조 사 개 요
- II 전체조사결과
- III 전략적 제언

# I. 조사 개요

1. 조사배경 및 목적
2. 조사개요
3. 조사설계
4. 조사내용
5. 분석방법
6. 조사절차

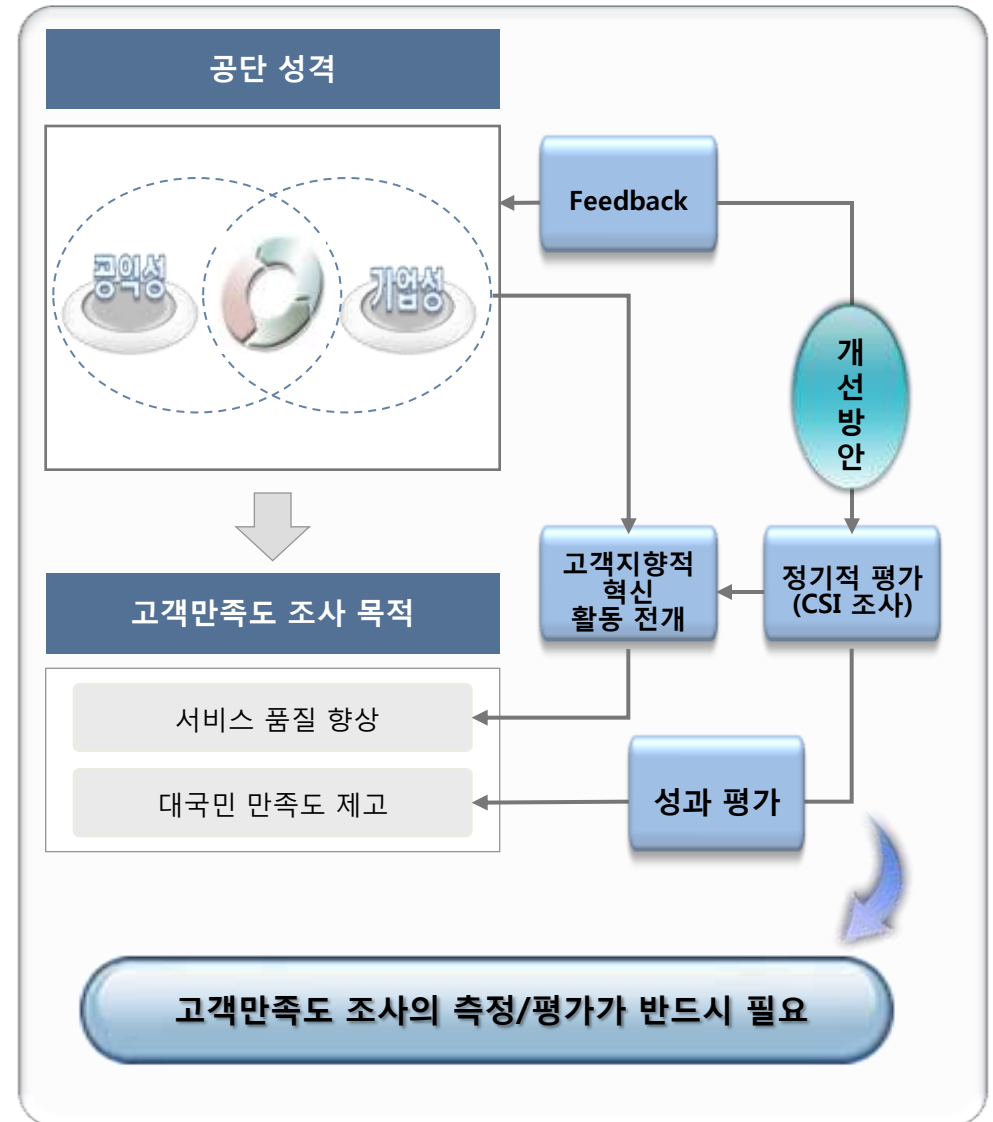
# 1. 조사 배경 및 목적

## → 조사 배경

- 정부 및 공공부문과 국민간의 관계 패러다임 변화
- 정부 및 공공부문과 국민간의 상호작용 유형 변화
- 민원업무처리 강화 및 내실 있는 고객헌장 제정/수정
- 연간 고객만족도 조사결과 추이분석 및 모니터링

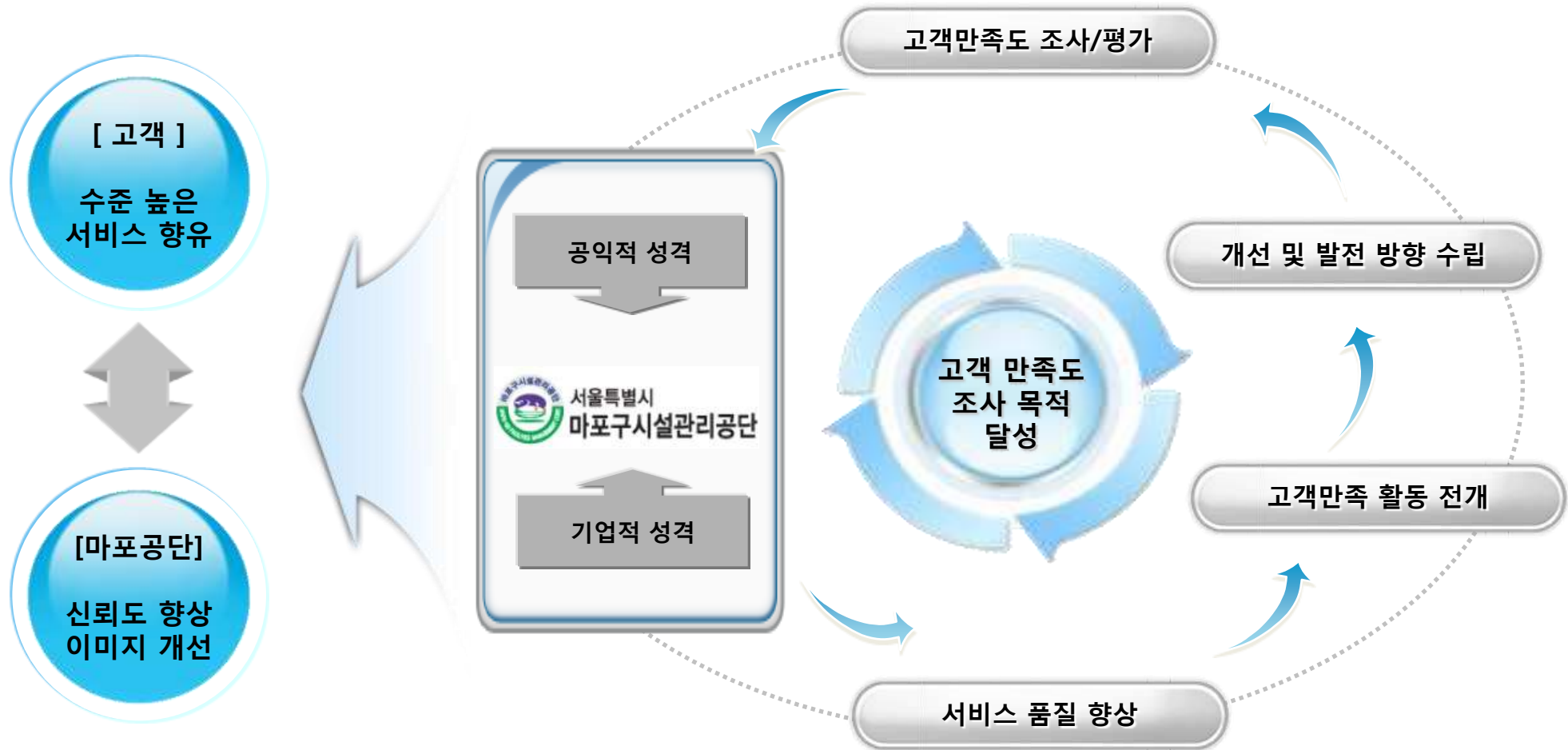
## → 조사목적

- 객관적/체계적 고객만족도 측정, 평가, 관리
- 고객만족경영 마인드 확산을 통한 고객중심 서비스 구현
- 서비스 질 향상 방안 모색
- 각 전략 목표 달성을 위한 세부 실행안 설계 및 추진



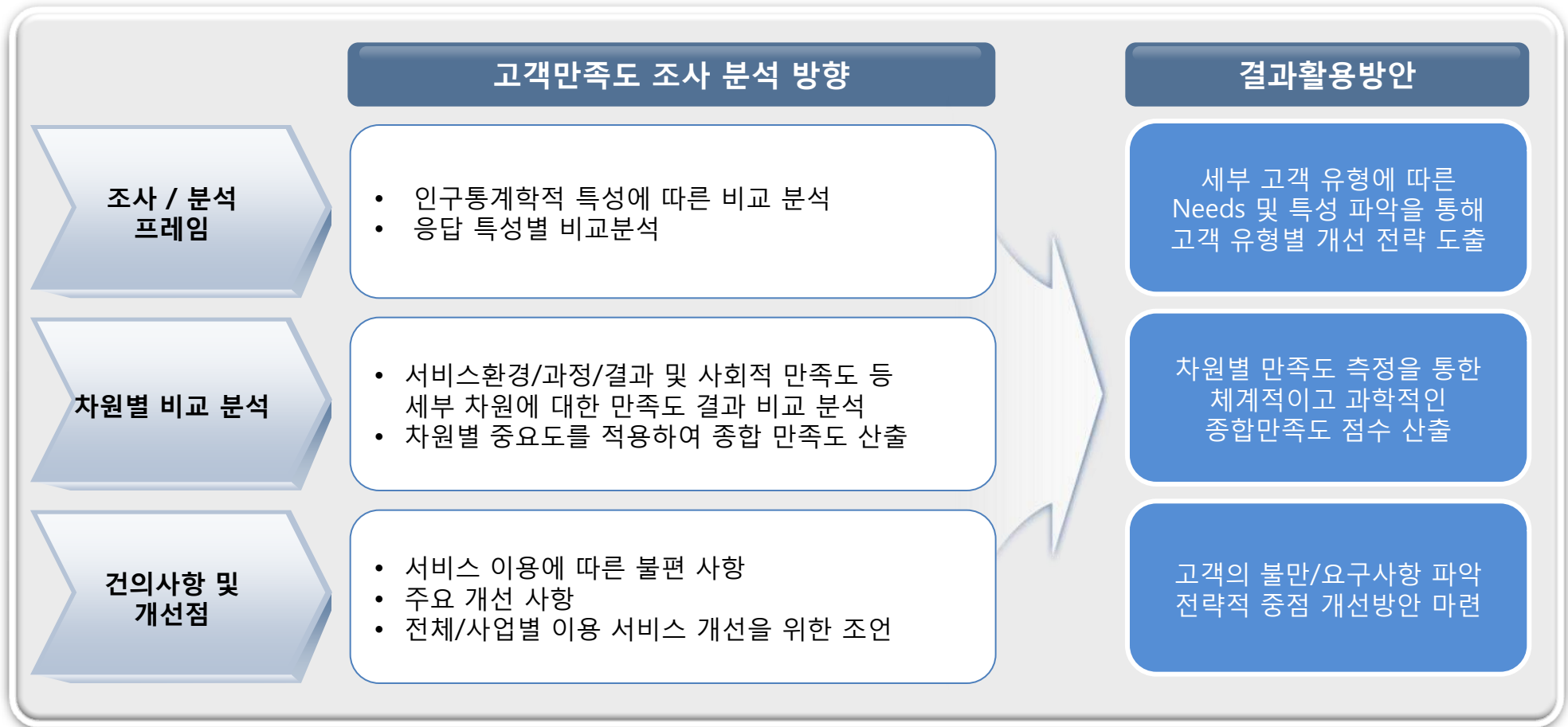
# 1. 조사 배경 및 목적

## ▶ 조사목적 (계속)



# 1. 조사 배경 및 목적

## ➡ 조사목적 (계속)



# 1. 조사 배경 및 목적



## 조사를 통한 기대효과

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



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

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

## 2. 조사개요

|   |       |                                           |
|---|-------|-------------------------------------------|
| 1 | 조사 대상 | • 마포구시설관리공단의 서비스 이용경험 고객                  |
| 2 | 모 집 단 | • 평가 대상별 고객정의                             |
| 3 | 표본 추출 | • 리스트를 이용한 조사 ( 무작위 추출 , random sampling) |
| 4 | 표본 크기 | • 총 297 sample                            |
| 5 | 자료 수집 | • 구조화된 설문지에 의한 일대일 면접조사 및 전화조사 병행         |
| 6 | 조사 기간 | • 2016년 11월 7일 ~ 11월 18일까지                |

### 자료 수집 및 조사 방법



- 1) 자료수집은 매일 오전 9시부터 오후 7시까지 진행
- 2) 전화 면접원 및 전담 슈퍼바이저가 독립 팀을 구성해 프로젝트 운영
- 3) 리스트에 의한 전화조사와 직접설문조사를 원칙으로 함

### 3. 조사설계

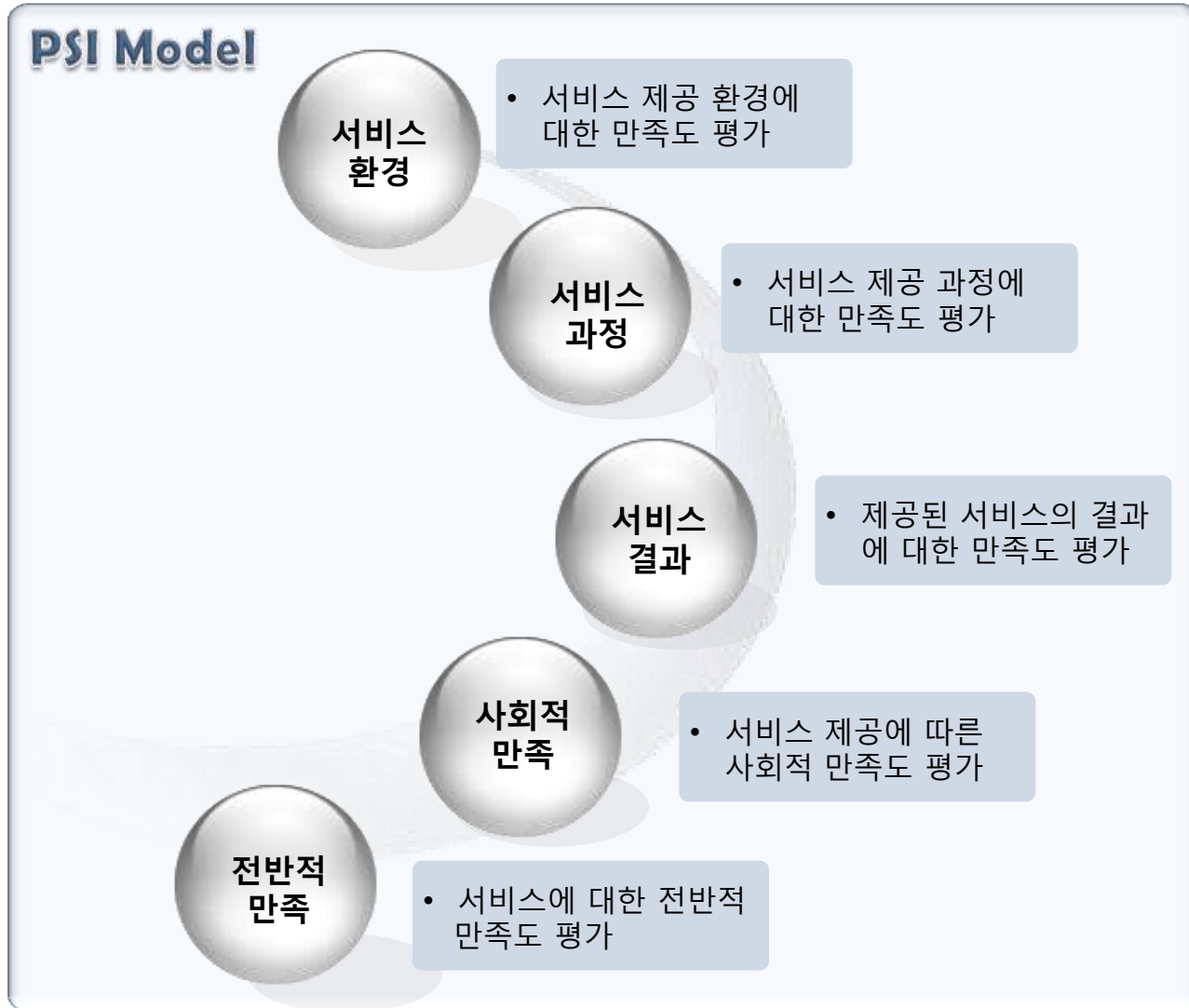


#### 사업 및 고객유형별 표본수

| 고객유형           | 사업장유형          | 조사방법    | 표본수 |
|----------------|----------------|---------|-----|
| 마포농수산물<br>시장   | 농수산물 이용고객      | 면접조사    | 25  |
|                | 농수산물 입점고객      | 전화조사    | 20  |
| 시설관리<br>이용고객   | 종합행정타운         | 전화조사    | 25  |
|                | 마포아트센터         | 전화조사    | 25  |
|                | 창업복지관          | 전화조사    | 25  |
|                | 우리마포복지관        | 전화조사    | 25  |
|                | 배드민턴장(망원, 와우산) | 전화조사    | 15  |
|                | 염리체육관          | 전화조사    | 25  |
|                | 마포구민체육센터       | 전화조사    | 22  |
| 주민편익사업<br>이용고객 | 주민편익시설         | 전화조사    | 35  |
| 주차장<br>이용고객    | 거주자우선주차장       | 전화조사    | 20  |
|                | 공영주차장          | 면접조사    | 35  |
| 합 계            |                | 설문 297명 |     |

## 4. 조사내용

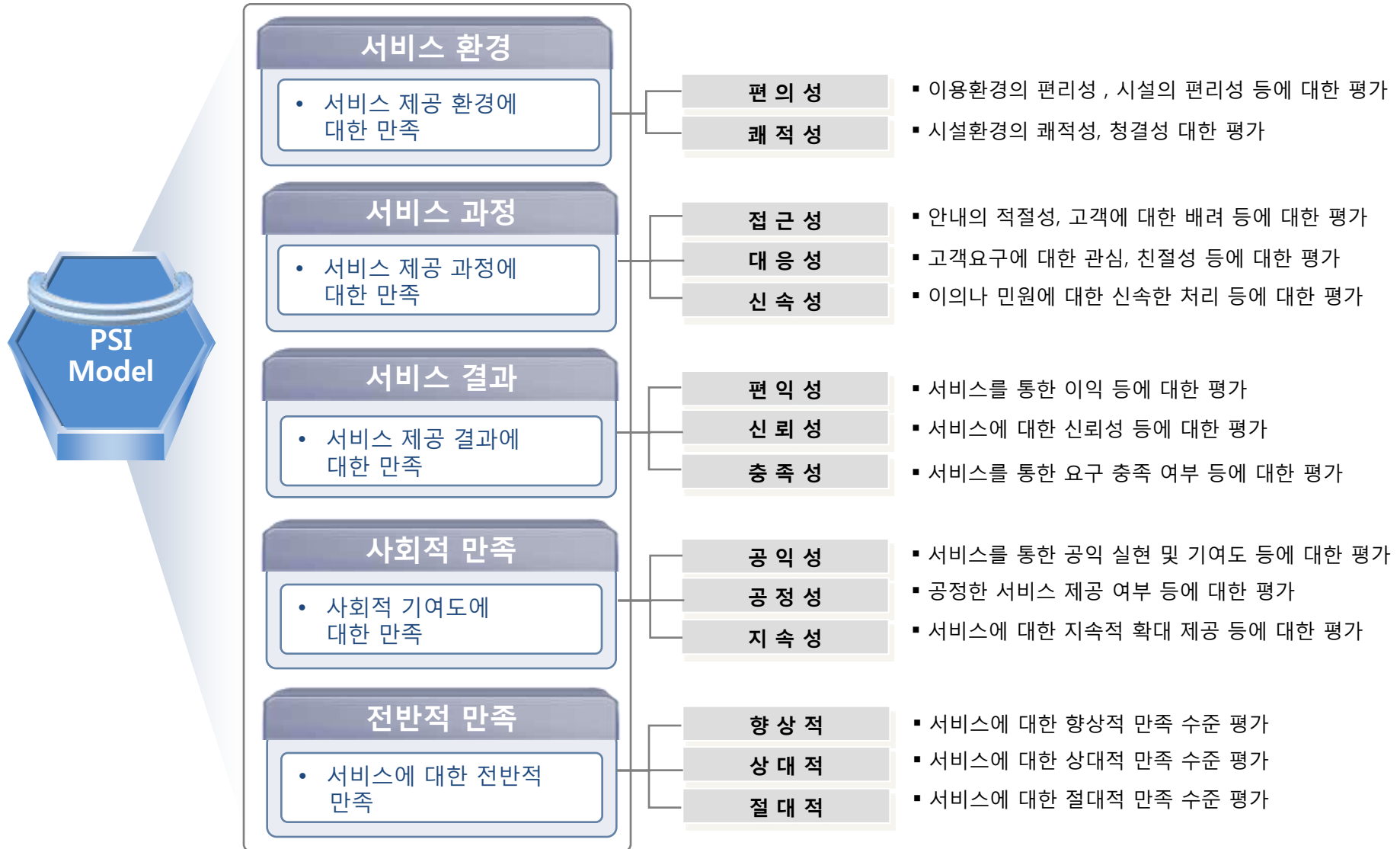
### 평가모델 구성



- 다년간 공기업에 적용해온 고객만족 모델
  - PSI (Public Satisfaction Index) 모델 개발
- 전문가 및 교수진이 참여하여 프로세스에 근거한 PSI 모델 정립
- 고객서비스 제공 프로세스에 따라 체계적으로 고객만족 수준 평가
- 다년간 경험을 바탕으로 조사의 연속성 유지하며 문제점 개선한공단 PSI 모델 적용

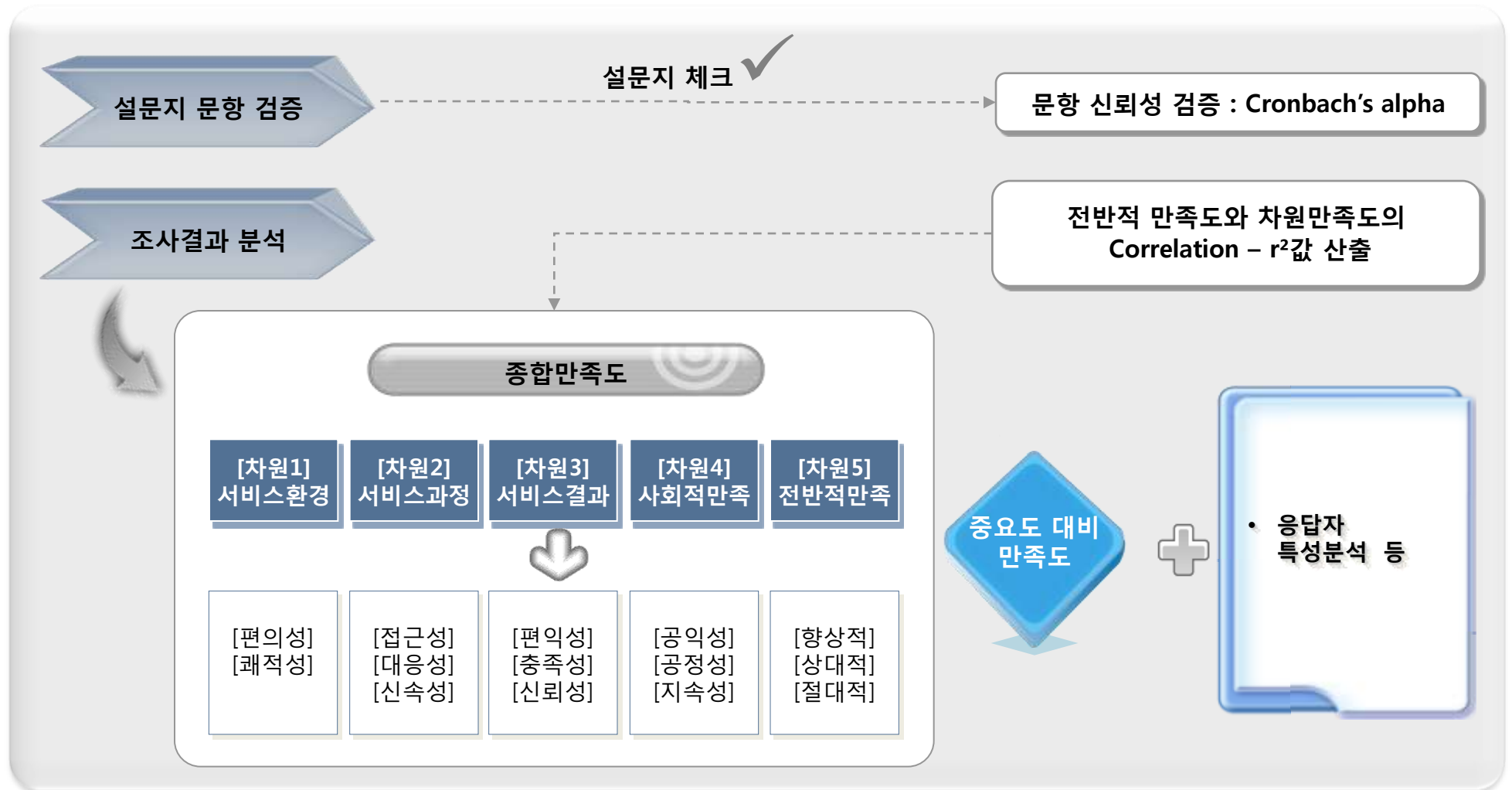
# 4. 조사내용

## 평가모델 구성 (계속)



# 5. 분석방법

## 분석 절차 및 기법



# 5. 분석방법

## ➡ 분석 절차 및 기법 (계속)

### ● PSI 모델 척도



항목별로  
5점 척도를  
100점 만점으로 환산

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

### ● 만족도의 해석

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

| 매우 불만족 | 대체로 불만족 | 보 통 | 대체로 만족 | 매우 만족 |
|--------|---------|-----|--------|-------|
|        |         |     |        |       |
| 0점     | 25점     | 50점 | 75점    | 100점  |

## 5. 분석방법



### C.S.I. 측정방법

- 마포구시설관리공단의 C.S.I.를 측정하기 위하여 전통적인 방법인 체감만족도 측정 방법을 이용



#### 다차원 체감 만족도 사용

$$\begin{aligned} \text{마포구시설관리공단 C.S.I.} = & w1 ( \sum \text{서비스환경 만족도} / N ) + w2 ( \sum \text{서비스과정 만족도} / N ) \\ & + w3 ( \sum \text{서비스결과 만족도} / N ) + w4 ( \sum \text{사회적 만족도} / N ) + w5 ( \sum \text{전반적 만족도} / N ) \end{aligned}$$

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%)

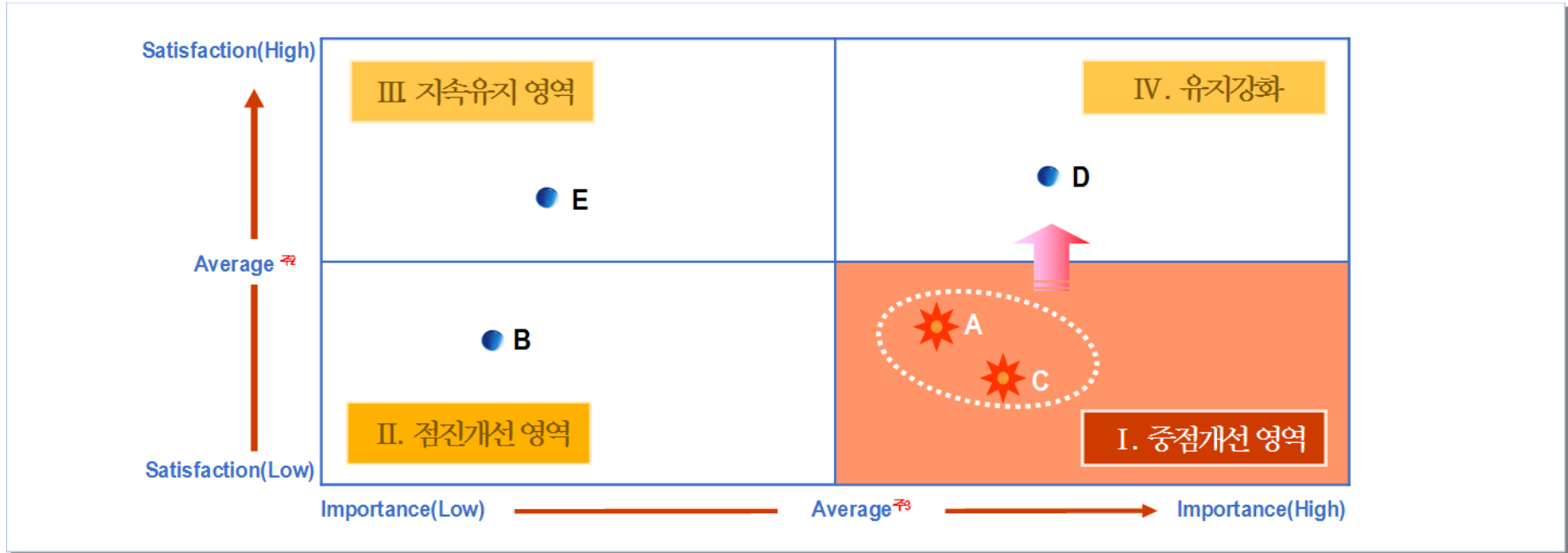
#### 본 C.S.I 측정의 장점

- 추정의 방법이 아닌 측정치를 이용  
→ Missing Value의 발생이 없는 실제 측정치를 이용, 추정이 아닌 실측으로 정확한 C.S.I. 도출 가능
- 기존 체감만족도를 이용한 C.S.I 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

# 5. 분석방법

## CS Portfolio (IPA : Importance Performance Analysis) 분석

- 각 차원별 만족도 점수와 각 차원별 중요도 점수를 통해 2차원 도표상에 각 항목을 위치시키는 분석기법으로 만족도 평균과 중요도 평균을 중심 축으로 4분면을 나눈 후 각 항목의 개선순위를 제시하는 분석 Tool임.



|              |                                     |
|--------------|-------------------------------------|
| I. 중점개선 영역   | 중요도는 높은 반면 만족도가 낮아 즉각적인 개선이 필요한 영역  |
| II. 점진개선 영역  | 중요도와 만족도가 모두 낮아 점진적인 개선이 필요한 영역     |
| III. 지속유지 영역 | 중요도는 낮고 만족도는 높아 지속적인 관리가 필요한 영역     |
| IV. 유지강화 영역  | 중요도와 만족도가 모두 높아 항목에 대한 유지강화가 필요한 영역 |

개선 우선순위 : I → II → III → IV

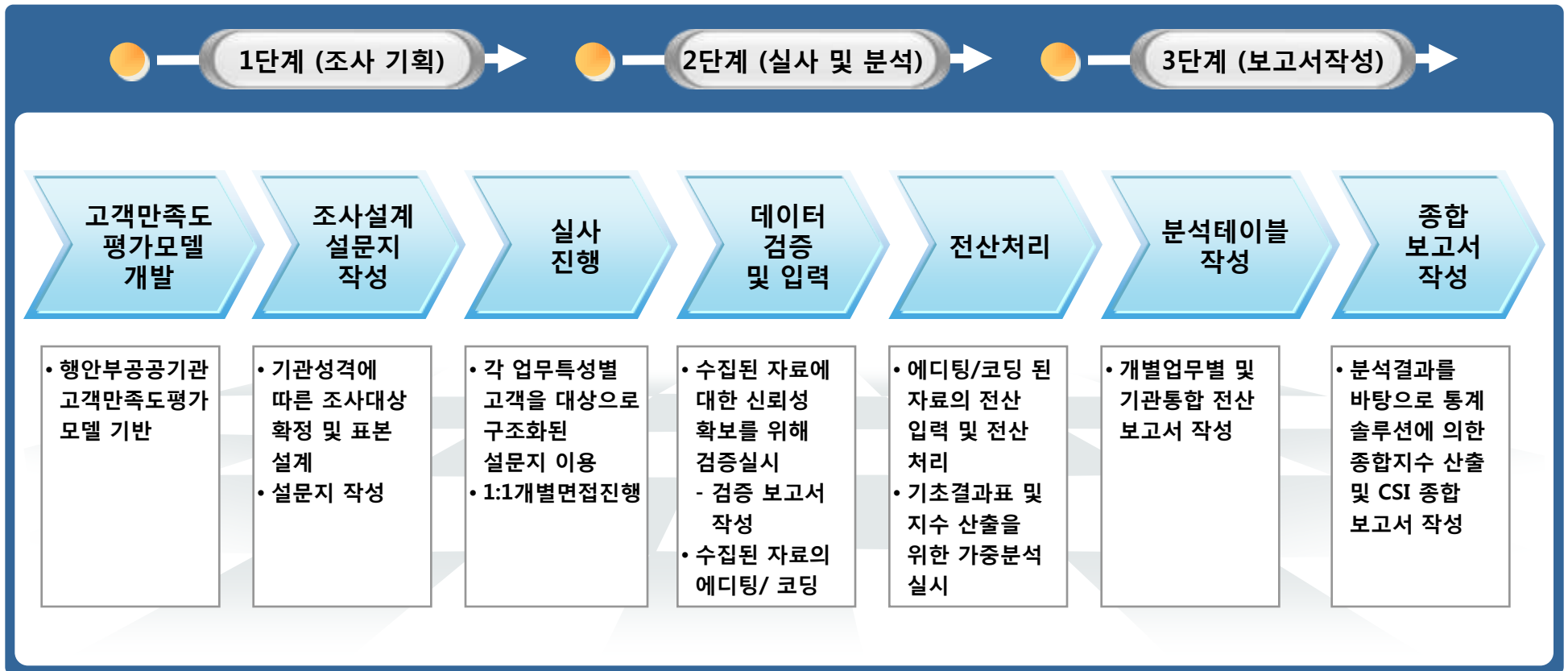
주1. 중요도란? 전반적인 민원처리 만족도 대비 각 세부 항목의 영향력을 말함. 즉 영향력=중요도.

주2. 만족도 평균: 각 항목별 만족도의 평균.

주3. 중요도 평균: 각 항목별 중요도의 평균.

## 6. 조사절차

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



## II. 전체 조사결과

1. 종합만족도
2. 시설별 종합만족도
3. 차원별 종합만족도
4. 시설별 세부 조사결과

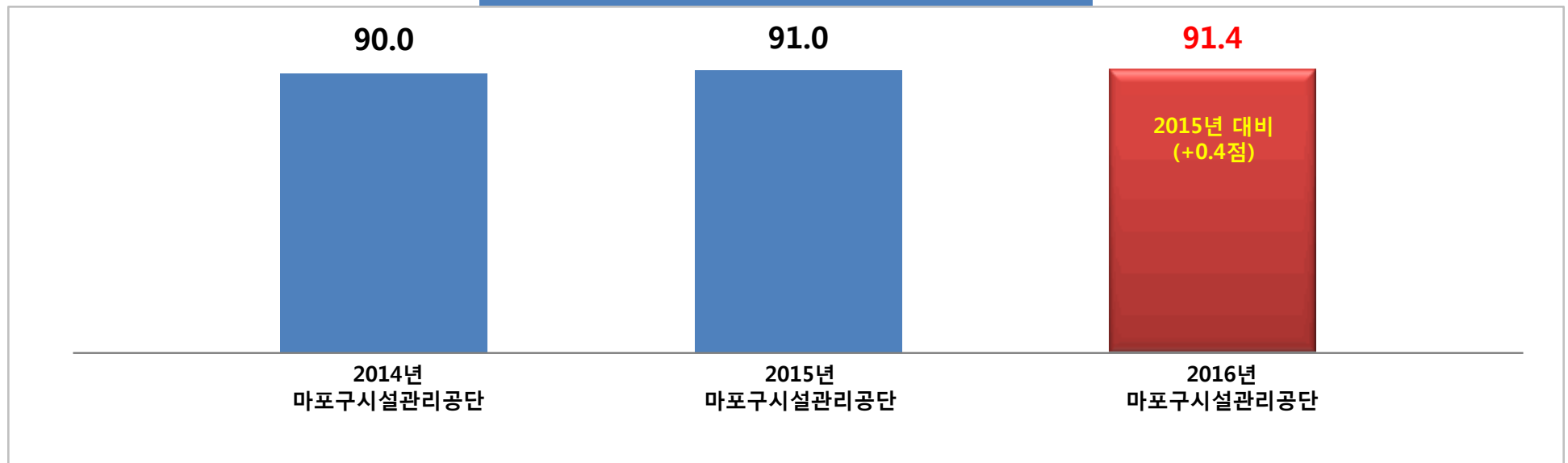
# 1. 종합만족도



2016년 마포시설관리공단 종합만족도 비교

2016년도 마포구시설관리공단의 종합만족도 “91.4점”

2016년 마포시설관리공단 종합만족도

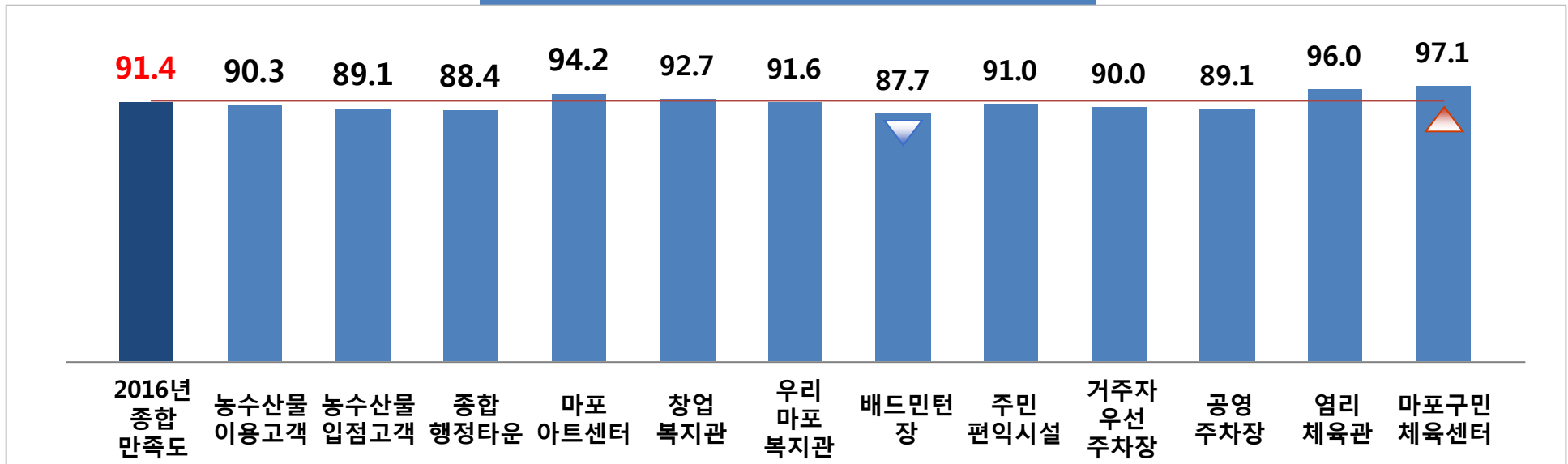


## 2. 시설별 종합만족도

2016년 마포시설관리공단 종합만족도 시설별 점수 비교

2016년도 마포구시설관리공단 고객만족도 전체 **91.4**점,  
마포구민체육센터(**97.1**점)이 가장 높고, **배드민턴장(87.7**점)이 가장 낮음  
전체적으로 사업장의 큰 차이는 없음

고객유형별 종합만족도 점수 비교



# ※ 2016년도 만족도 조사결과

|          | 전체    | 농수산물<br>이용고객 | 농수산물<br>입점고객 | 종합<br>행정타운 | 마포<br>아트센터 | 창업<br>복지관 | 우리<br>마포복지<br>관 | 배드민턴<br>장 | 주민<br>편익시설 | 거주자<br>우선<br>주차장 | 공영<br>주차장 | 염리<br>체육관 | 마포구민<br>체육센터 |
|----------|-------|--------------|--------------|------------|------------|-----------|-----------------|-----------|------------|------------------|-----------|-----------|--------------|
| 사례수      | (297) | (25)         | (20)         | (25)       | (25)       | (25)      | (25)            | (15)      | (35)       | (20)             | (35)      | (25)      | (22)         |
| ▶ 종합 만족도 | 91.4  | 90.3         | 89.1         | 88.4       | 94.2       | 92.7      | 91.6            | 87.7      | 91.0       | 90.0             | 89.1      | 96.0      | 97.1         |
| ▷ 서비스 환경 | 88.0  | 86.0         | 87.5         | 88.3       | 92.3       | 91.0      | 90.3            | 77.8      | 88.6       | 76.3             | 84.3      | 95.0      | 98.3         |
| ☞ 편의성    | 88.0  | 84.7         | 89.0         | 86.0       | 91.0       | 90.0      | 91.0            | 75.8      | 86.1       | 82.5             | 86.4      | 94.4      | 99.0         |
| ☞ 쾌적성    | 88.4  | 88.6         | 86.0         | 89.5       | 93.5       | 93.0      | 90.0            | 81.7      | 93.6       | 70.0             | 82.1      | 96.3      | 97.0         |
| ▷ 서비스 과정 | 90.2  | 89.8         | 87.0         | 87.7       | 94.3       | 90.0      | 91.0            | 87.2      | 91.3       | 83.8             | 85.0      | 99.5      | 96.4         |
| ☞ 접근성    | 89.4  | 90.9         | 86.0         | 88.0       | 95.0       | 89.0      | 90.0            | 90.0      | 90.7       | 75.0             | 82.1      | 98.8      | 97.0         |
| ☞ 대응성    | 90.2  | 89.8         | 85.0         | 87.5       | 95.0       | 91.0      | 91.5            | 86.7      | 90.4       | 83.8             | 86.4      | 100.0     | 95.5         |
| ☞ 신속성    | 76.2  | 88.6         | 90.0         | 87.2       | 93.0       | 90.0      | 0.0             | 85.0      | 93.6       | 92.5             | 85.0      | 100.0     | 97.0         |
| ▷ 서비스 결과 | 91.8  | 92.0         | 89.0         | 87.0       | 93.0       | 92.7      | 91.7            | 89.4      | 92.7       | 95.3             | 92.0      | 88.8      | 97.7         |
| ☞ 편의성    | 75.7  | 0.0          | 0.0          | 87.0       | 92.0       | 94.0      | 90.0            | 86.7      | 92.9       | 93.8             | 91.4      | 89.0      | 92.0         |
| ☞ 신뢰성    | 92.0  | 92.0         | 90.0         | 87.0       | 93.0       | 95.0      | 90.0            | 90.0      | 96.4       | 96.3             | 91.4      | 83.8      | 99.0         |
| ☞ 충족성    | 92.2  | 92.0         | 88.0         | 87.0       | 94.0       | 89.0      | 95.0            | 91.7      | 90.7       | 96.3             | 94.3      | 91.3      | 97.0         |
| ▷ 사회적 만족 | 95.8  | 92.6         | 94.8         | 89.8       | 98.0       | 97.8      | 96.0            | 97.1      | 95.3       | 95.8             | 96.6      | 98.4      | 97.5         |
| ☞ 공익성    | 96.2  | 93.2         | 96.5         | 86.0       | 98.0       | 99.0      | 95.0            | 98.3      | 96.1       | 97.5             | 98.2      | 98.8      | 98.0         |
| ☞ 공정성    | 94.2  | 92.0         | 94.0         | 90.0       | 98.0       | 95.0      | 96.0            | 93.3      | 93.6       | 92.5             | 90.7      | 98.8      | 97.0         |
| ☞ 지속성    | 96.1  | 92.6         | 93.5         | 91.5       | 98.0       | 98.5      | 96.5            | 98.3      | 95.4       | 95.6             | 97.9      | 97.5      | 97.5         |
| ▷ 전반적 만족 | 90.2  | 89.4         | 87.3         | 89.0       | 93.0       | 91.7      | 89.3            | 83.9      | 87.6       | 91.3             | 86.7      | 97.1      | 96.7         |
| ☞ 향상적    | 90.3  | 86.4         | 86.0         | 91.0       | 94.0       | 94.0      | 89.0            | 86.7      | 86.4       | 93.8             | 85.7      | 95.0      | 96.0         |
| ☞ 상대적    | 90.4  | 88.6         | 87.0         | 89.0       | 93.0       | 92.0      | 88.0            | 85.0      | 87.9       | 92.5             | 88.6      | 97.5      | 96.0         |
| ☞ 절대적    | 90.0  | 93.2         | 89.0         | 87.0       | 92.0       | 89.0      | 91.0            | 80.0      | 88.6       | 87.5             | 85.7      | 98.8      | 98.0         |

# ※ 2015년도 만족도 조사결과

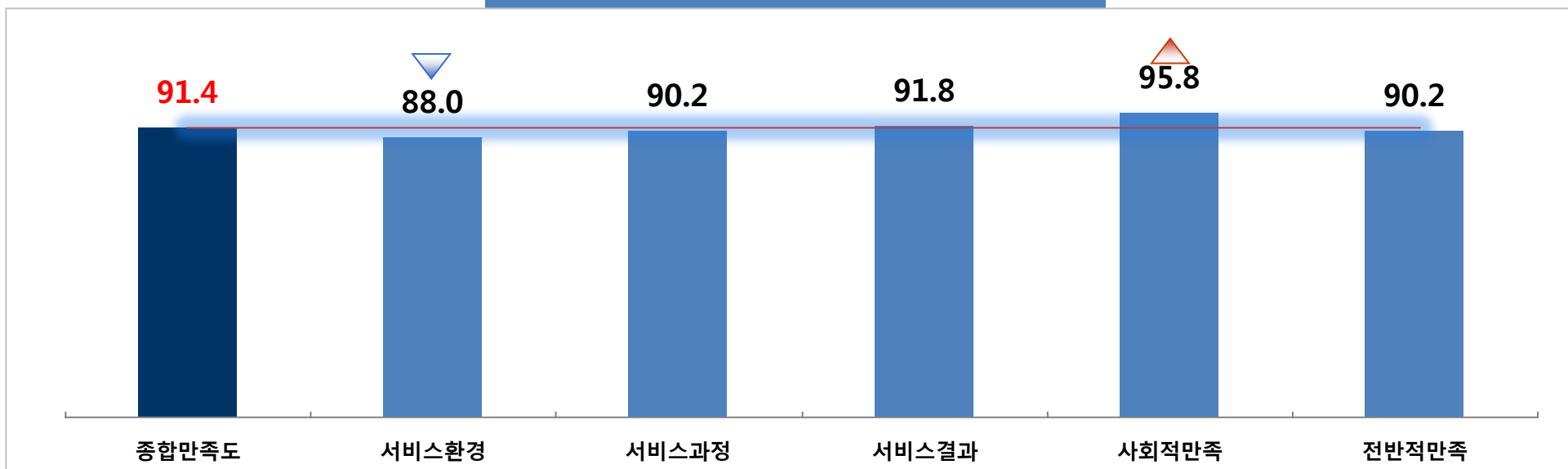
|          | 전체    | 농수산물<br>이용고객 | 농수산물<br>입점고객 | 종합<br>행정타운 | 마포<br>아트센터 | 창업<br>복지관 | 우리<br>마포복지관 | 배드민턴장 | 주민<br>편익시설 | 거주자<br>우선주차장 | 공영<br>주차장 |
|----------|-------|--------------|--------------|------------|------------|-----------|-------------|-------|------------|--------------|-----------|
| 사례수      | (232) | (35)         | (20)         | (30)       | (15)       | (20)      | (10)        | (20)  | (35)       | (27)         | (20)      |
| ▶ 종합 만족도 | 91.0  | 92.2         | 90.8         | 93.0       | 90.1       | 88.8      | 91.1        | 88.0  | 91.5       | 92.0         | 92.5      |
| ▷ 서비스 환경 | 88.9  | 91.8         | 91.9         | 91.1       | 85.8       | 85.4      | 85.0        | 84.4  | 88.6       | 91.7         | 93.3      |
| ☞ 편의성    | 89.3  | 90.4         | 90.0         | 90.0       | 90.0       | 85.0      | 85.0        | 85.6  | 90.4       | 92.6         | 93.8      |
| ☞ 쾌적성    | 88.4  | 93.2         | 93.8         | 91.7       | 81.7       | 86.3      | 85.0        | 83.1  | 86.8       | 89.8         | 92.5      |
| ▷ 서비스 과정 | 88.9  | 89.3         | 90.8         | 85.5       | 86.1       | 87.0      | 90.0        | 88.8  | 90.0       | 90.4         | 91.5      |
| ☞ 접근성    | 88.6  | 88.2         | 91.3         | 85.0       | 89.2       | 85.6      | 90.0        | 87.5  | 88.6       | 90.7         | 90.0      |
| ☞ 대응성    | 89.6  | 90.7         | 90.6         | 85.8       | 83.3       | 86.9      | 90.0        | 96.3  | 90.0       | 90.3         | 92.5      |
| ☞ 신속성    | 88.6  | 88.6         | 90.0         | 85.8       | 85.8       | 90.0      | 90.0        | 82.5  | 90.7       | 89.8         | 92.5      |
| ▷ 서비스 결과 | 90.4  | 91.1         | 91.0         | 95.8       | 89.0       | 86.3      | 88.8        | 89.5  | 89.9       | 90.0         | 92.7      |
| ☞ 편의성    | 90.0  | 90.7         | 91.9         | 94.2       | 86.7       | 88.1      | 87.5        | 90.0  | 88.2       | 89.4         | 93.1      |
| ☞ 신뢰성    | 90.1  | 91.4         | 90.0         | 94.2       | 91.7       | 83.8      | 87.5        | 86.9  | 91.8       | 90.7         | 92.5      |
| ☞ 충족성    | 90.7  | 91.4         | 90.6         | 97.5       | 90.0       | 85.0      | 90.0        | 90.8  | 89.6       | 89.8         | 92.5      |
| ▷ 사회적 만족 | 92.4  | 93.6         | 92.8         | 92.5       | 89.0       | 89.7      | 94.2        | 92.0  | 94.0       | 93.7         | 92.8      |
| ☞ 공익성    | 92.9  | 95.0         | 95.0         | 87.5       | 93.3       | 87.5      | 97.5        | 93.8  | 93.6       | 93.1         | 93.1      |
| ☞ 공정성    | 90.6  | 89.3         | 91.3         | 92.5       | 86.7       | 88.8      | 90.0        | 90.0  | 94.3       | 94.4         | 88.8      |
| ☞ 지속성    | 92.6  | 94.3         | 91.3         | 97.5       | 83.3       | 91.3      | 95.0        | 91.3  | 94.3       | 93.5         | 94.4      |
| ▷ 전반적 만족 | 92.5  | 94.0         | 89.2         | 97.2       | 95.6       | 92.1      | 93.3        | 85.0  | 92.9       | 93.5         | 92.5      |
| ☞ 향상적    | 93.0  | 94.3         | 90.0         | 96.7       | 96.7       | 92.5      | 95.0        | 85.0  | 92.9       | 93.5         | 93.8      |
| ☞ 상대적    | 92.2  | 91.4         | 88.8         | 96.7       | 95.0       | 92.5      | 92.5        | 85.0  | 93.6       | 93.5         | 92.5      |
| ☞ 절대적    | 92.4  | 96.4         | 88.8         | 98.3       | 95.0       | 91.3      | 92.5        | 85.0  | 92.1       | 93.5         | 91.3      |



2016년 마포시설관리공단 종합만족도 차원별 비교

|          | 전체    | 농수산물<br>이용고객 | 농수산물<br>입점고객 | 종합행정<br>타운 | 마포<br>아트센터 | 창업<br>복지관 | 우리<br>마포<br>복지관 | 배드민턴<br>장 | 주민<br>편익시설 | 거주자<br>우선<br>주차장 | 공영<br>주차장 | 염리<br>체육관 | 마포구민<br>체육센터 |
|----------|-------|--------------|--------------|------------|------------|-----------|-----------------|-----------|------------|------------------|-----------|-----------|--------------|
| 사례수      | (297) | (25)         | (20)         | (25)       | (25)       | (25)      | (25)            | (15)      | (35)       | (20)             | (35)      | (25)      | (22)         |
| ▶ 종합 만족도 | 91.4  | 90.3         | 89.1         | 88.4       | 94.2       | 92.7      | 91.6            | 87.7      | 91.0       | 90.0             | 89.1      | 96.0      | 97.1         |
| ▷ 서비스 환경 | 88.0  | 86.0         | 87.5         | 88.3       | 92.3       | 91.0      | 90.3            | 77.8      | 88.6       | 76.3             | 84.3      | 95.0      | 98.3         |
| ▷ 서비스 과정 | 90.2  | 89.8         | 87.0         | 87.7       | 94.3       | 90.0      | 91.0            | 87.2      | 91.3       | 83.8             | 85.0      | 99.5      | 96.4         |
| ▷ 서비스 결과 | 91.8  | 92.0         | 89.0         | 87.0       | 93.0       | 92.7      | 91.7            | 89.4      | 92.7       | 95.3             | 92.0      | 88.8      | 97.7         |
| ▷ 사회적 만족 | 95.8  | 92.6         | 94.8         | 89.8       | 98.0       | 97.8      | 96.0            | 97.1      | 95.3       | 95.8             | 96.6      | 98.4      | 97.5         |
| ▷ 전반적 만족 | 90.2  | 89.4         | 87.3         | 89.0       | 93.0       | 91.7      | 89.3            | 83.9      | 87.6       | 91.3             | 86.7      | 97.1      | 96.7         |

2016년 마포시설관리공단 종합만족도 및 차원만족도 비교



\*. 2016년도 마포시설관리공단 종합만족도는 12개 시설의 종합만족도를 산술평균 처리하였음. 따라서, 각 차원 점수는 시설별 해당 차원의 산술평균값임.

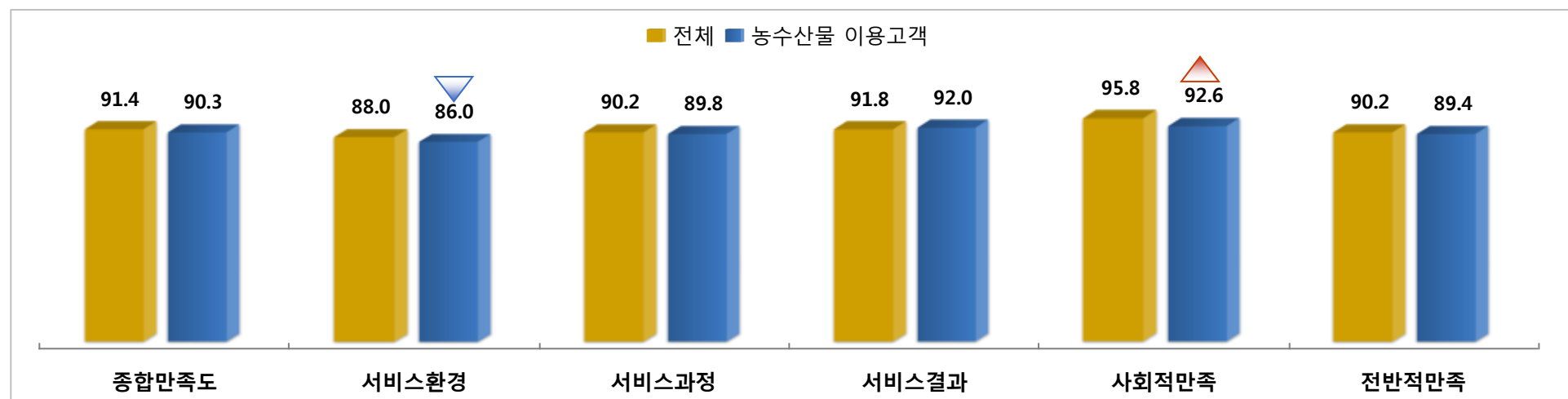
# 4. 시설별 세부 조사결과

## 4-1. 마포농수산물 이용고객 종합만족도

- 마포농수산물 이용고객의 종합만족도는 90.3점으로 평가되었으며, 전체(91.4점)에 비해서는 낮은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 사회적 만족 차원은 92.6점으로 상대적으로 가장 높고 서비스환경 차원은 86.0점으로 가장 낮은 평가를 받음

| 구 분           | 종합만족도 |      | 서비스 환경 |      | 서비스 과정 |      | 서비스 결과 |      | 사회적 만족 |      | 전반적 만족 |      |
|---------------|-------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|
|               |       | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |
| 농수산물 이용고객 (A) | 90.3  | -    | 86.0   | -    | 89.8   | -    | 92.0   | -    | 92.6   | -    | 89.4   | -    |
| 전체(B)         | 91.4  | ▽1.1 | 88.0   | ▽2.0 | 90.2   | ▽0.4 | 91.8   | ▽0.2 | 95.8   | ▽3.2 | 90.2   | ▽0.8 |

\* GAP = A- B, ▲( + ), ▽( - )



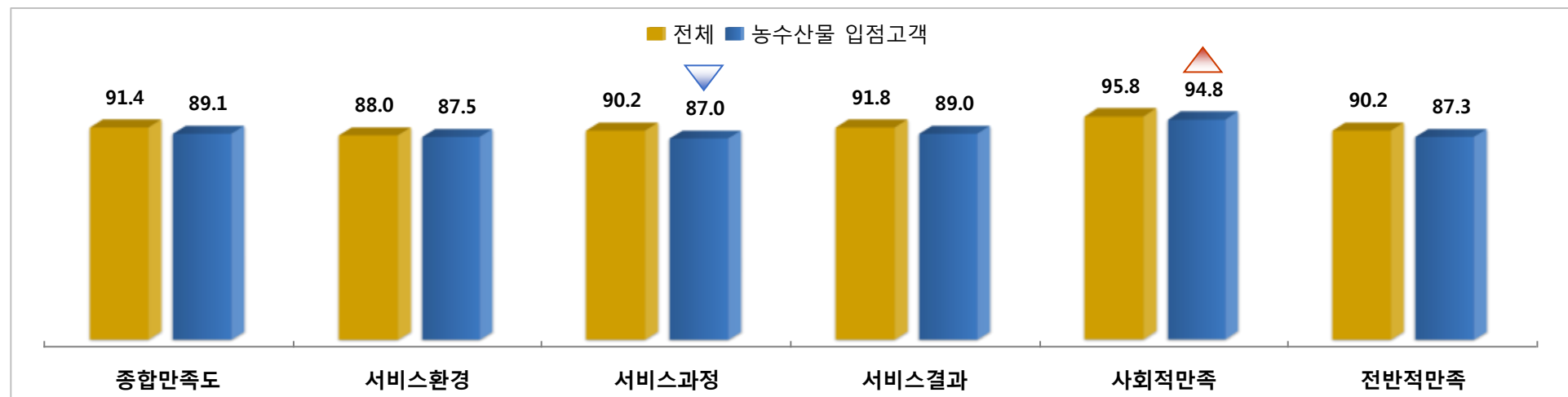
# 4. 시설별 세부 조사결과

## 4-2. 마포농수산물 입점고객 종합만족도

- 마포농수산물 입점고객의 종합만족도는 89.1점으로 평가되었으며, 전체(91.4점)에 비해서는 낮은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 사회적만족 차원은 94.8점으로 가장 높았으며, 서비스과정 차원은 87.0점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

| 구 분           | 종합만족도 |      | 서비스 환경 |      | 서비스 과정 |      | 서비스 결과 |      | 사회적 만족 |      | 전반적 만족 |      |
|---------------|-------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|
|               |       | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |
| 농수산물 입점고객 (A) | 89.1  | -    | 87.5   | -    | 87.0   | -    | 89.0   | -    | 94.8   | -    | 87.3   | -    |
| 전체(B)         | 91.4  | ▽2.3 | 88.0   | ▽0.5 | 90.2   | ▽3.2 | 91.8   | ▽2.8 | 95.8   | ▽1.0 | 90.2   | ▽2.9 |

\* GAP = A- B, ▲( + ), ▽( - )



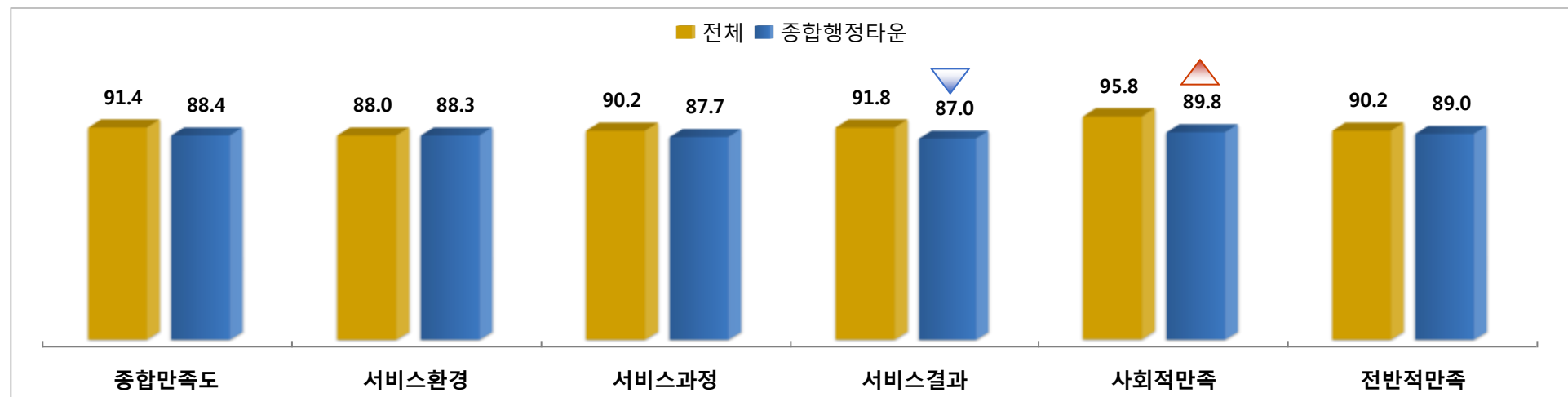
## 4. 시설별 세부 조사결과

### 4-3. 종합행정타운 종합만족도

- 종합행정타운의 종합만족도는 88.4점으로 평가되었으며, 전체(91.4점)에 비해서는 매우 낮은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 사회적만족 차원은 89.8점으로 가장 높았으며, 서비스결과 차원은 87.0점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

| 구 분        | 종합만족도 |      | 서비스 환경 |      | 서비스 과정 |      | 서비스 결과 |      | 사회적 만족 |      | 전반적 만족 |      |
|------------|-------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|
|            |       | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |
| 종합행정타운 (A) | 88.4  | -    | 88.3   | -    | 87.7   | -    | 87.0   | -    | 89.8   | -    | 89.0   | -    |
| 전체(B)      | 91.4  | ▽3.0 | 88.0   | ▲0.3 | 90.2   | ▽2.5 | 91.8   | ▽4.8 | 95.8   | ▽6.0 | 90.2   | ▽1.2 |

\* GAP = A- B, ▲( + ), ▽( - )



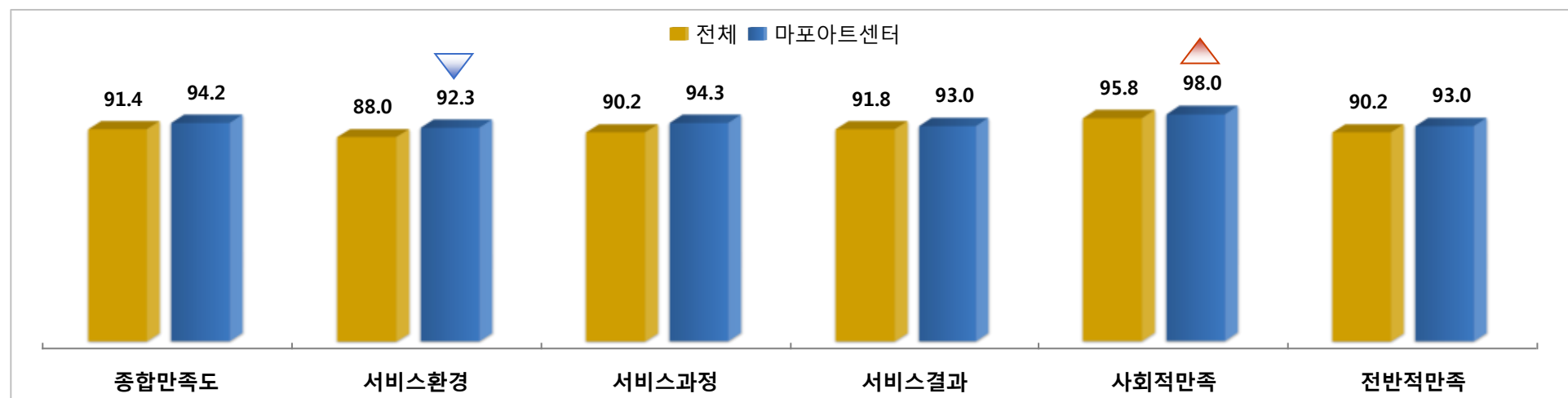
# 4. 시설별 세부 조사결과

## 4-4. 마포아트센터 종합만족도

- 마포아트센터의 종합만족도는 94.2점으로 평가되었으며, 전체(91.4점)에 비해서는 다소 높은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 사회적만족 차원은 98.0점으로 가장 높았으며, 서비스환경 차원은 92.3점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

| 구 분        | 종합만족도 |      | 서비스 환경 |      | 서비스 과정 |      | 서비스 결과 |      | 사회적 만족 |      | 전반적 만족 |      |
|------------|-------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|
|            |       | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |
| 마포아트센터 (A) | 94.2  | -    | 92.3   | -    | 94.3   | -    | 93.0   | -    | 98.0   | -    | 93.0   | -    |
| 전체(B)      | 91.4  | ▲2.8 | 88.0   | ▲4.3 | 90.2   | ▲4.1 | 91.8   | ▲1.2 | 95.8   | ▲2.2 | 90.2   | ▲2.8 |

\* GAP = A- B, ▲( + ), ▼( - )



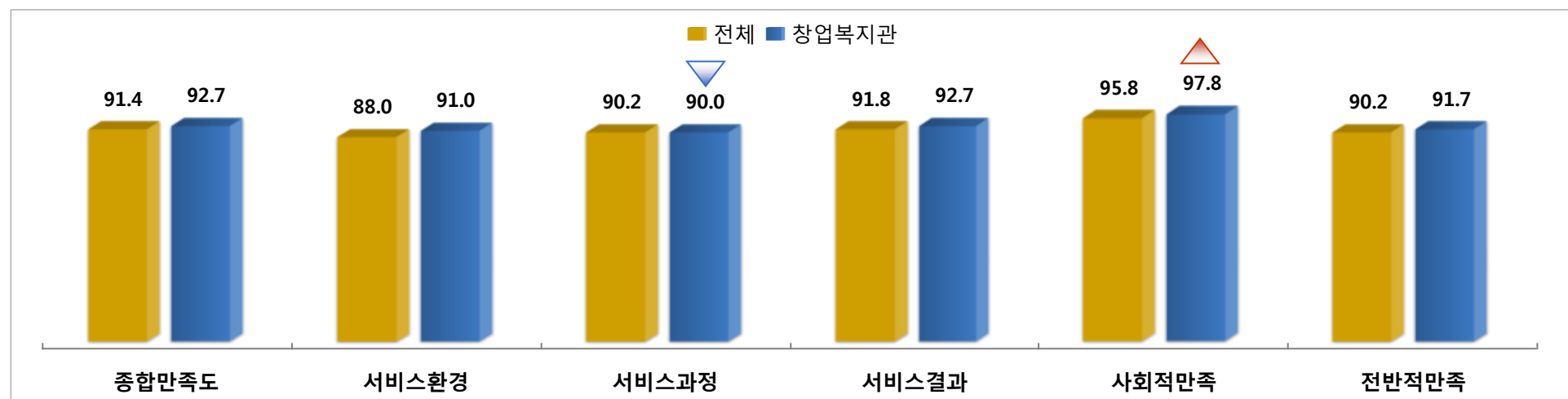
# 4. 시설별 세부 조사결과

## 4-5. 창업복지관 종합만족도

- 창업복지관의 종합만족도는 92.7점으로 평가되었으며, 전체(91.4점)에 비해서는 높은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 사회적만족 차원은 97.8점으로 가장 높았으며, 서비스과정 차원은 90.0점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

| 구 분       | 종합만족도 |      | 서비스 환경 |      | 서비스 과정 |      | 서비스 결과 |      | 사회적 만족 |      | 전반적 만족 |      |
|-----------|-------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|
|           |       | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |
| 창업복지관 (A) | 92.7  | -    | 91.0   | -    | 90.0   | -    | 92.7   | -    | 97.8   | -    | 91.7   | -    |
| 전체(B)     | 91.4  | ▲1.3 | 88.0   | ▲3.0 | 90.2   | ▽0.2 | 91.8   | ▲0.9 | 95.8   | ▲2.0 | 90.2   | ▲1.5 |

\* GAP = A- B, ▲( + ), ▽( - )



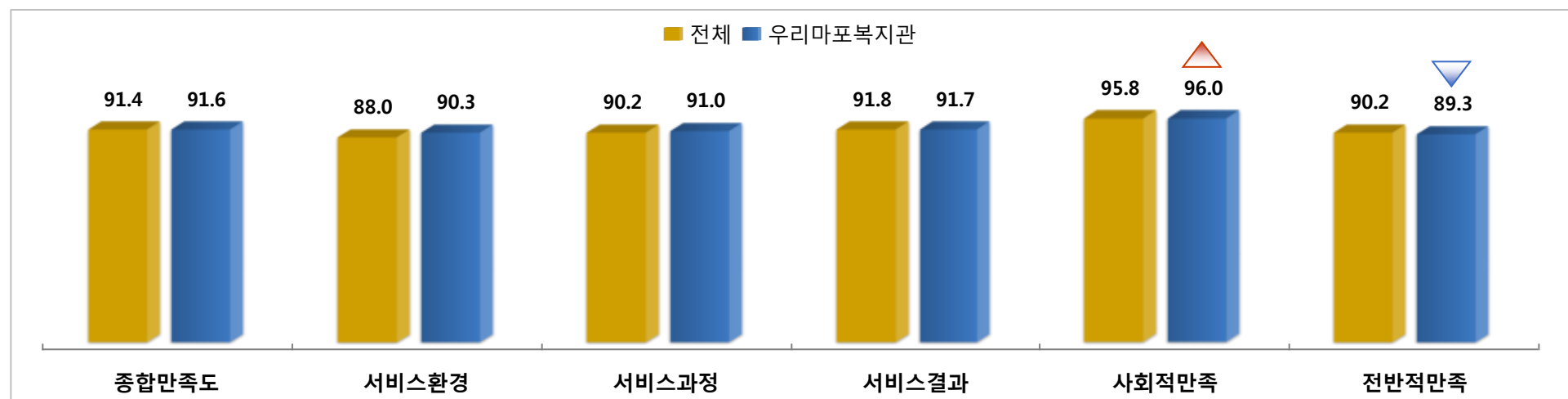
# 4. 시설별 세부 조사결과

## 4-6. 우리마포복지관 종합만족도

- 우리마포복지관의 종합만족도는 91.6점으로 평가되었으며, 전체(91.4점)에 비해서는 높은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 사회적만족 차원은 96.0점으로 가장 높았으며, 전반적 만족 차원은 89.3점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

| 구 분         | 종합만족도 |      | 서비스 환경 |      | 서비스 과정 |      | 서비스 결과 |      | 사회적 만족 |      | 전반적 만족 |      |
|-------------|-------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|
|             |       | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |
| 우리마포복지관 (A) | 91.6  | -    | 90.3   | -    | 91.0   | -    | 91.7   | -    | 96.0   | -    | 89.3   | -    |
| 전체(B)       | 91.4  | ▲0.2 | 88.0   | ▲2.3 | 90.2   | ▲0.8 | 91.8   | ▽0.1 | 95.8   | ▲0.2 | 90.2   | ▽0.9 |

\* GAP = A- B, ▲( + ), ▽( - )



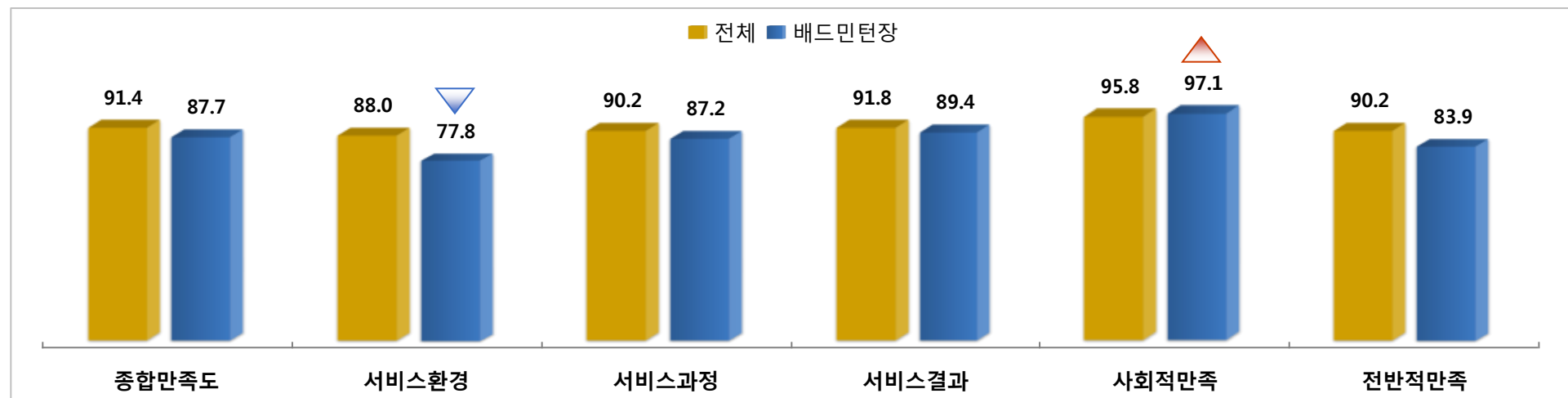
# 4. 시설별 세부 조사결과

## 4-7. ,배드민턴장 종합만족도

- 배드민턴장의 종합만족도는 87.7점으로 평가되었으며, 전체(91.4점)에 비해서는 낮은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 사회적만족 차원은 97.1점으로 가장 높았으며, 서비스환경 차원은 77.8점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

| 구 분       | 종합만족도 |      | 서비스 환경 |       | 서비스 과정 |      | 서비스 결과 |      | 사회적 만족 |      | 전반적 만족 |      |
|-----------|-------|------|--------|-------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|
|           |       | GAP  |        | GAP   |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |
| 배드민턴장 (A) | 87.7  | -    | 77.8   | -     | 87.2   | -    | 89.4   | -    | 97.1   | -    | 83.9   | -    |
| 전체(B)     | 91.4  | ▽3.7 | 88.0   | ▽10.2 | 90.2   | ▽3.0 | 91.8   | ▽2.4 | 95.8   | ▲1.3 | 90.2   | ▽6.3 |

\* GAP = A- B, ▲( + ), ▽( - )



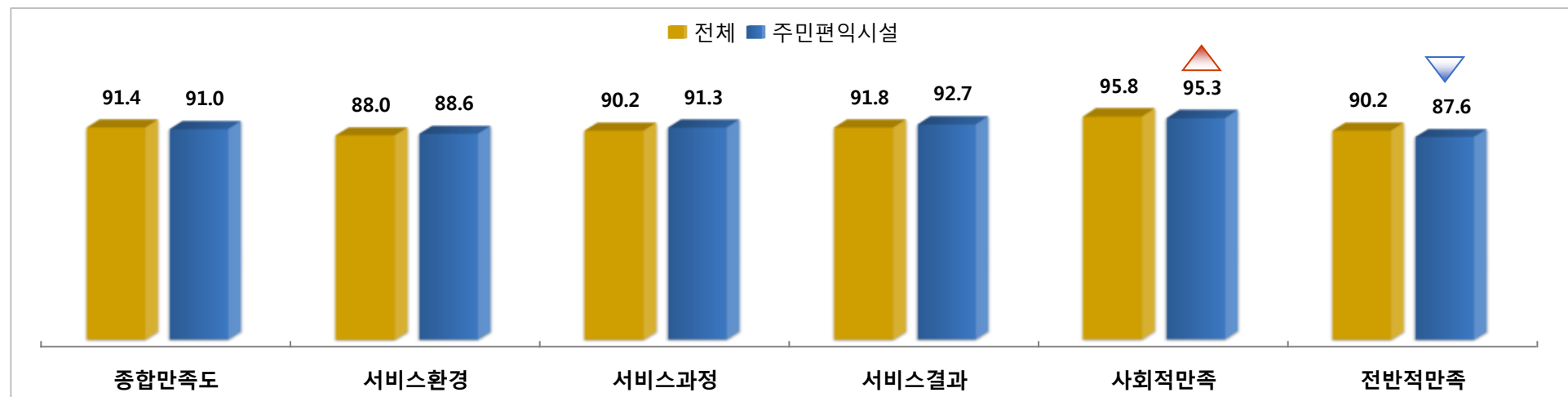
# 4. 시설별 세부 조사결과

## 4-8. 주민편익사업 종합만족도

- 주민편익사업의 종합만족도는 91.0점으로 평가되었으며, 전체(91.4점)에 비해서는 낮은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 사회적만족 차원은 95.3점으로 가장 높았으며, 전반적 만족 차원은 87.6점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

| 구 분        | 종합만족도 |      | 서비스 환경 |      | 서비스 과정 |      | 서비스 결과 |      | 사회적 만족 |      | 전반적 만족 |      |
|------------|-------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|
|            |       | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |
| 주민편익시설 (A) | 91.0  | -    | 88.6   | -    | 91.3   | -    | 92.7   | -    | 95.3   | -    | 87.6   | -    |
| 전체(B)      | 91.4  | ▽0.4 | 88.0   | ▲0.6 | 90.2   | ▲1.1 | 91.8   | ▲0.9 | 95.8   | ▽0.5 | 90.2   | ▽2.6 |

\* GAP = A- B, ▲( + ), ▽( - )



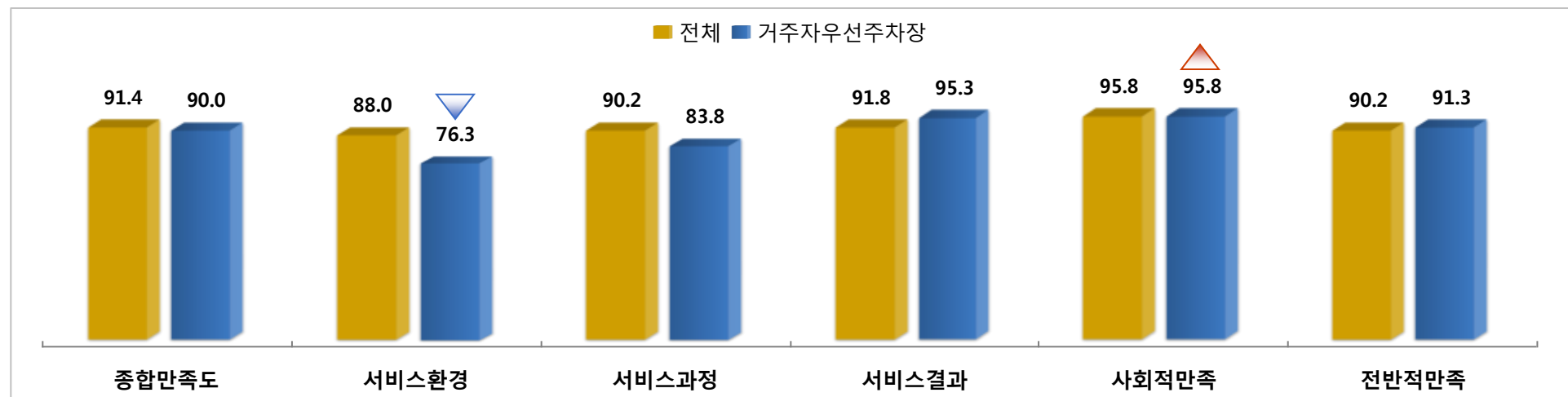
# 4. 시설별 세부 조사결과

## 4-9. 거주자우선주차장 종합만족도

- 거주자우선주차장의 종합만족도는 90.0점으로 평가되었으며, 전체(91.4점)에 비해서는 낮은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 사회적만족 차원은 95.8점으로 가장 높았으며, 서비스환경 차원은 76.3점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

| 구 분          | 종합만족도 |      | 서비스 환경 |       | 서비스 과정 |      | 서비스 결과 |      | 사회적 만족 |     | 전반적 만족 |      |
|--------------|-------|------|--------|-------|--------|------|--------|------|--------|-----|--------|------|
|              |       | GAP  |        | GAP   |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP |        | GAP  |
| 거주자우선주차장 (A) | 90.0  | -    | 76.3   | -     | 83.8   | -    | 95.3   | -    | 95.8   | -   | 91.3   | -    |
| 전체(B)        | 91.4  | ▽1.4 | 88.0   | ▽11.7 | 90.2   | ▽6.4 | 91.8   | ▲3.5 | 95.8   | -   | 90.2   | ▲1.1 |

\* GAP = A- B, ▲( + ), ▽( - )



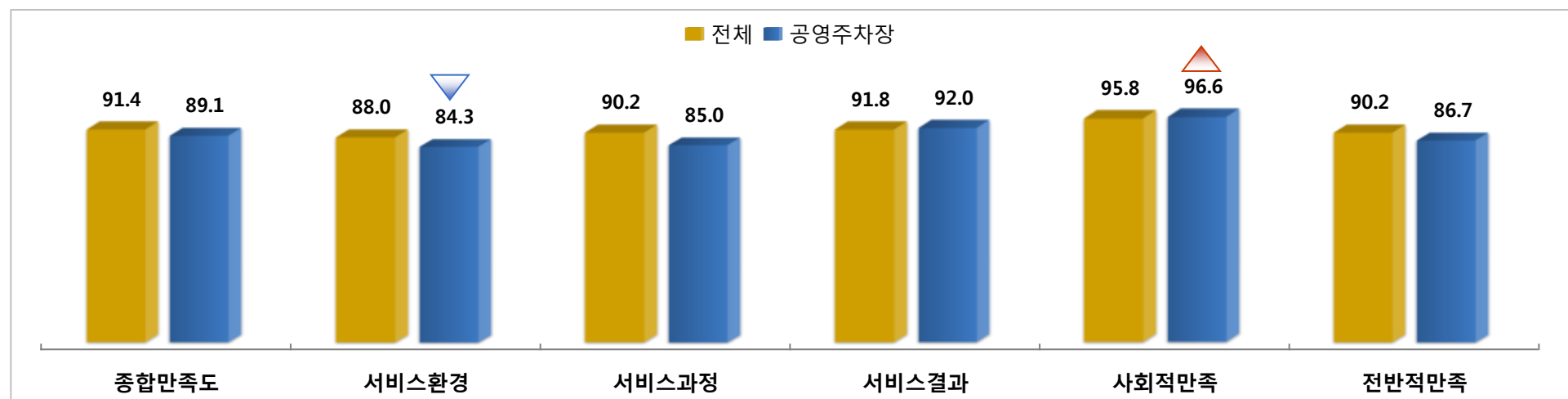
# 4. 시설별 세부 조사결과

## 4-10. 공영주차장 종합만족도

- 공영주차장의 종합만족도는 89.1점으로 평가되었으며, 전체(91.4점)에 비해서는 낮은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 사회적만족 차원은 96.6점으로 가장 높았으며, 서비스환경 차원은 84.3점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

| 구 분       | 종합만족도 |      | 서비스 환경 |      | 서비스 과정 |      | 서비스 결과 |      | 사회적 만족 |      | 전반적 만족 |      |
|-----------|-------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|
|           |       | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |
| 공영주차장 (A) | 89.1  | -    | 84.3   | -    | 85.0   | -    | 92.0   | -    | 96.6   | -    | 86.7   | -    |
| 전체(B)     | 91.4  | ▽2.3 | 88.0   | ▽3.7 | 90.2   | ▽5.2 | 91.8   | ▲0.2 | 95.8   | ▲0.8 | 90.2   | ▽3.5 |

\* GAP = A- B, ▲( + ), ▽( - )



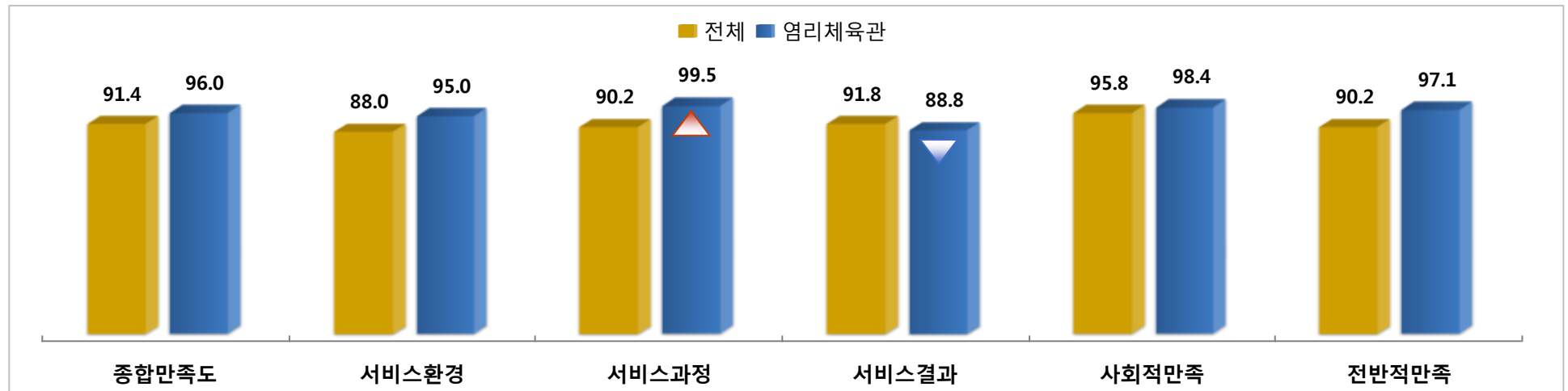
# 1. 조사결과

## 4-11. 염리체육관 종합만족도

- 염리체육관의 종합만족도는 96.0점으로 평가되었으며, 전체(91.4점)에 비해서는 다소 높은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 서비스과정 차원은 99.5점으로 가장 높았으며, 서비스결과 차원은 88.8점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

| 구 분       | 종합만족도 |      | 서비스 환경 |      | 서비스 과정 |      | 서비스 결과 |      | 사회적 만족 |      | 전반적 만족 |      |
|-----------|-------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|
|           |       | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |
| 염리체육관 (A) | 96.0  | -    | 95.0   | -    | 99.5   | -    | 88.8   | -    | 98.4   | -    | 97.1   | -    |
| 전체(B)     | 91.4  | ▽2.3 | 88.0   | ▽0.5 | 90.2   | ▽3.2 | 91.8   | ▽2.8 | 95.8   | ▽1.0 | 90.2   | ▽2.9 |

\* GAP = A- B, ▲( + ), ▼( - )



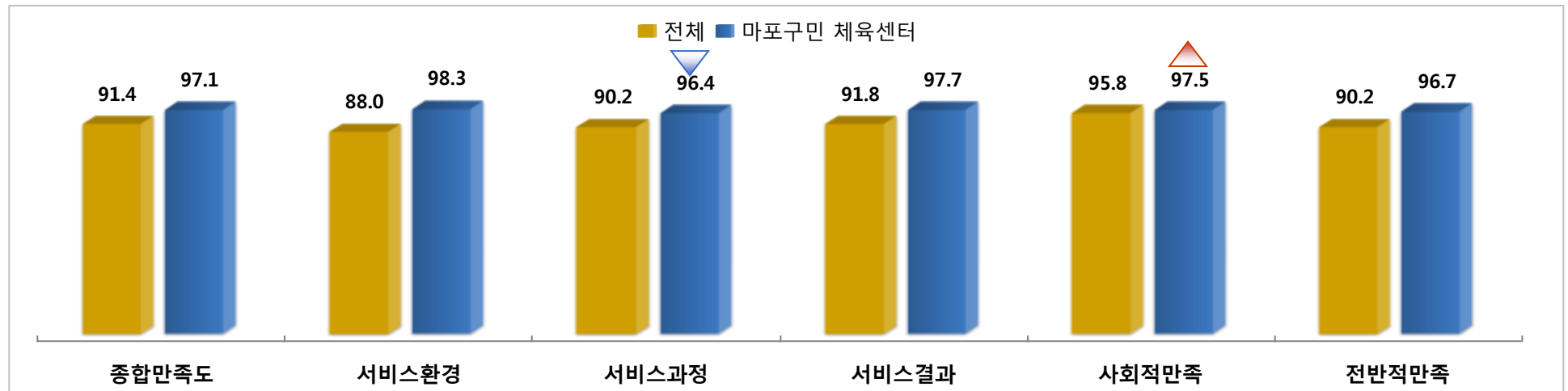
# 1. 조사결과

## 4-12. 마포구민체육센터 종합만족도

- 마포구민체육센터의 종합만족도는 97.2점으로 평가되었으며, 전체(91.4점)에 비해서는 다소 높은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 사회적만족 차원은 97.5점으로 가장 높았으며, 서비스과정 차원은 96.4점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

| 구 분          | 종합만족도 |      | 서비스 환경 |       | 서비스 과정 |      | 서비스 결과 |      | 사회적 만족 |      | 전반적 만족 |      |
|--------------|-------|------|--------|-------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|
|              |       | GAP  |        | GAP   |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |
| 마포구민체육센터 (A) | 97.1  | -    | 98.3   | -     | 96.4   | -    | 97.7   | -    | 97.5   | -    | 96.7   | -    |
| 전체(B)        | 91.4  | ▲5.7 | 88.0   | ▲10.3 | 90.2   | ▲6.2 | 91.8   | ▲5.9 | 95.8   | ▲1.7 | 90.2   | ▲6.5 |

\* GAP = A- B, ▲( + ), ▼( - )



# 1. 마포농수산물시장이용고객

1-1. 종합만족도

1-2. 차원별 만족도

1-3. 응답자 특성별 만족도

1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

1-5. 차원/세부항목별 강약점

1-6. 기타 건의사항 및 칭찬할 사항

# 1. 조사결과

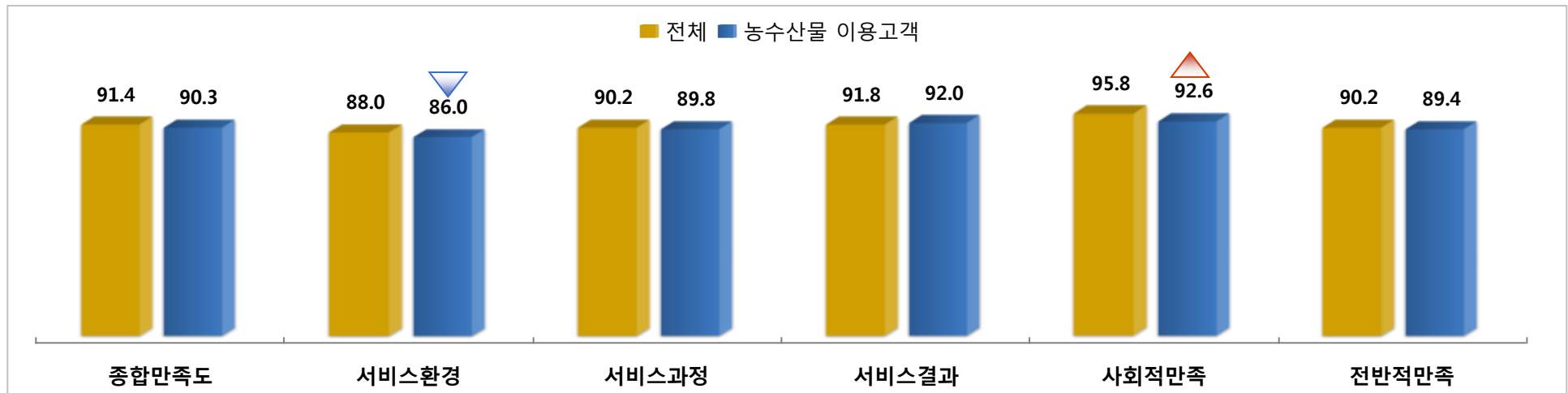
## 1. 마포농수산물시장이용고객

### 1-1. 종합만족도

- 농수산물시장 이용고객의 종합만족도는 90.3점으로 평가되었으며, 전체(91.4점)에 비해서는 낮은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 사회적 만족 차원은 92.6점으로 상대적으로 가장 높고 서비스환경 차원은 86.0점으로 가장 낮은 평가를 받음

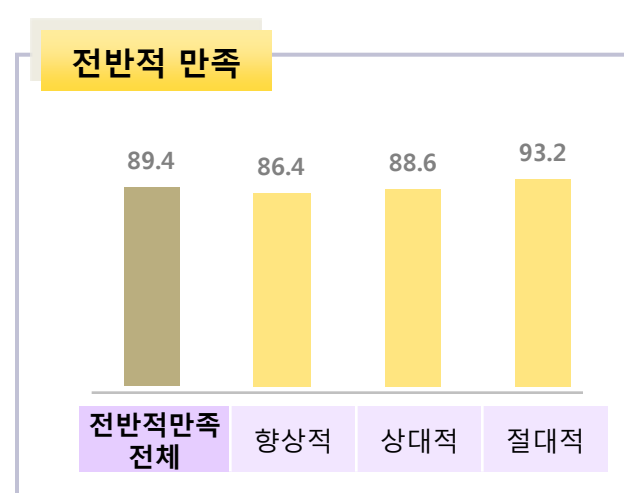
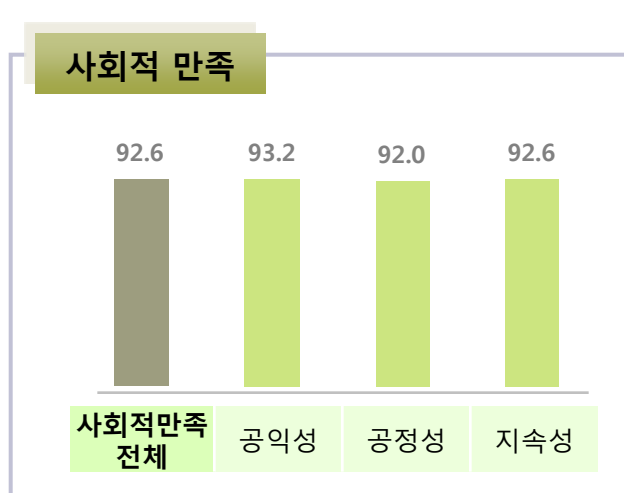
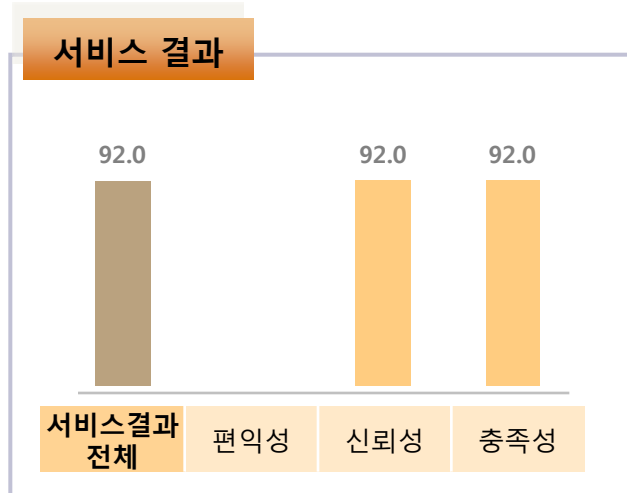
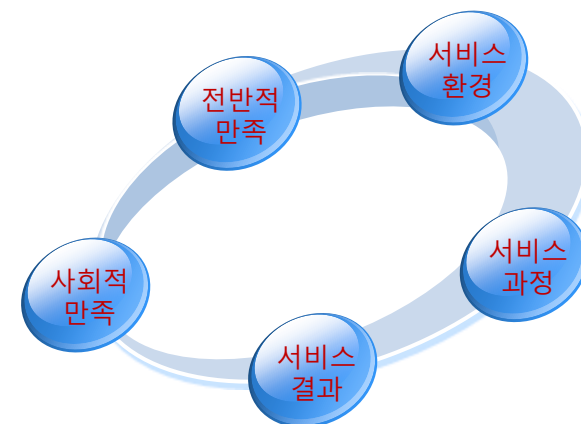
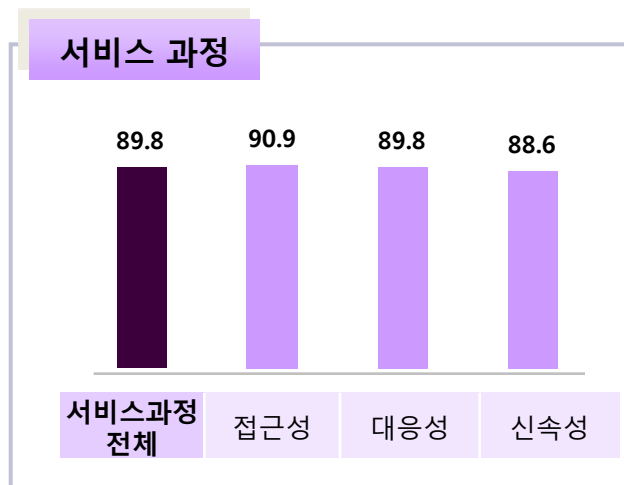
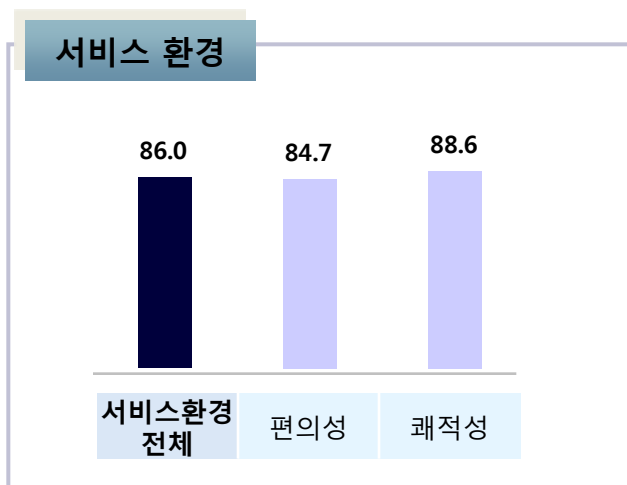
| 구 분           | 종합만족도 |      | 서비스 환경 |      | 서비스 과정 |      | 서비스 결과 |      | 사회적 만족 |      | 전반적 만족 |      |
|---------------|-------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|
|               |       | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |
| 농수산물 이용고객 (A) | 90.3  | -    | 86.0   | -    | 89.8   | -    | 92.0   | -    | 92.6   | -    | 89.4   | -    |
| 전체(B)         | 91.4  | ▽1.1 | 88.0   | ▽2.0 | 90.2   | ▽0.4 | 91.8   | ▽0.2 | 95.8   | ▽3.2 | 90.2   | ▽0.8 |

\* GAP = A- B, ▲( + ), ▽( - )



# 1. 조사결과

## 1-2. 차원별 만족도



# 1. 조사결과

## 1-3. 응답자 특성별 만족도

- 응답자 특성별 만족도를 살펴보면, 20~30대 연령 이용자의 만족도가 낮게 나타남.

|          | [전체]        | 10대         | 20대         | 30대         | 40대         | 50대         | 60대         |
|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 사례수      | (25)        | (1)         | (5)         | (7)         | (5)         | (4)         | (3)         |
| ▶ 종합 만족도 | <b>90.3</b> | <b>94.5</b> | <b>87.7</b> | <b>87.7</b> | <b>93.2</b> | <b>90.3</b> | <b>90.1</b> |
| ▷ 서비스 환경 | 86.0        | 90.3        | 81.0        | 83.3        | 94.4        | 89.8        | 94.3        |
| ▷ 서비스 과정 | 89.8        | 93.1        | 91.7        | 83.3        | 91.7        | 92.5        | 88.2        |
| ▷ 서비스 결과 | 92.0        | 95.8        | 92.9        | 87.5        | 91.7        | 91.3        | 85.5        |
| ▷ 사회적 만족 | 92.6        | 94.8        | 86.6        | 96.9        | 93.8        | 90.4        | 91.1        |
| ▷ 전반적 만족 | 89.4        | 95.8        | 84.5        | 86.1        | 94.4        | 90.6        | 91.3        |

주) 사례수가 적은 경우 결과해석 주의를 요함

# 1. 조사결과

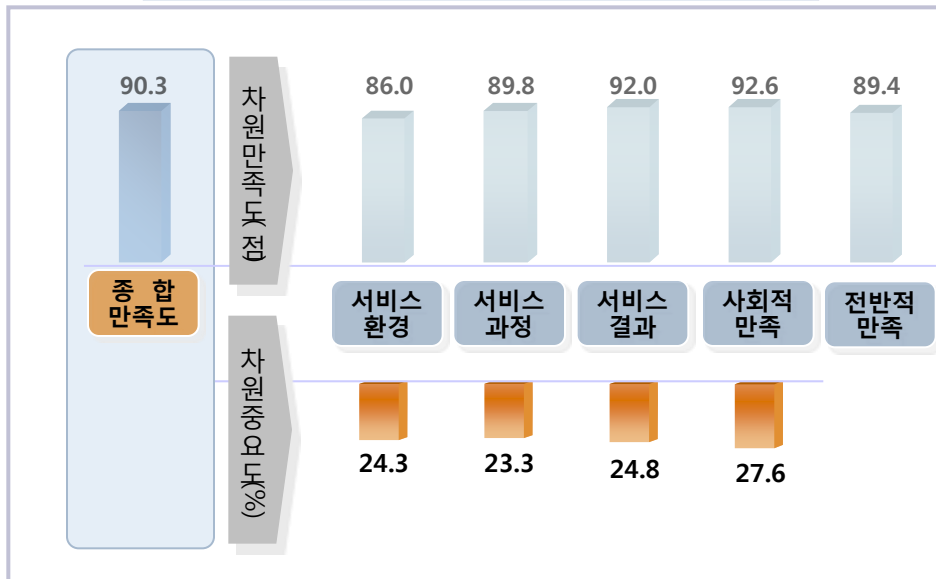
## Ⅲ. 조사결과 1. 마포농수산물시장이용고객

### 1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

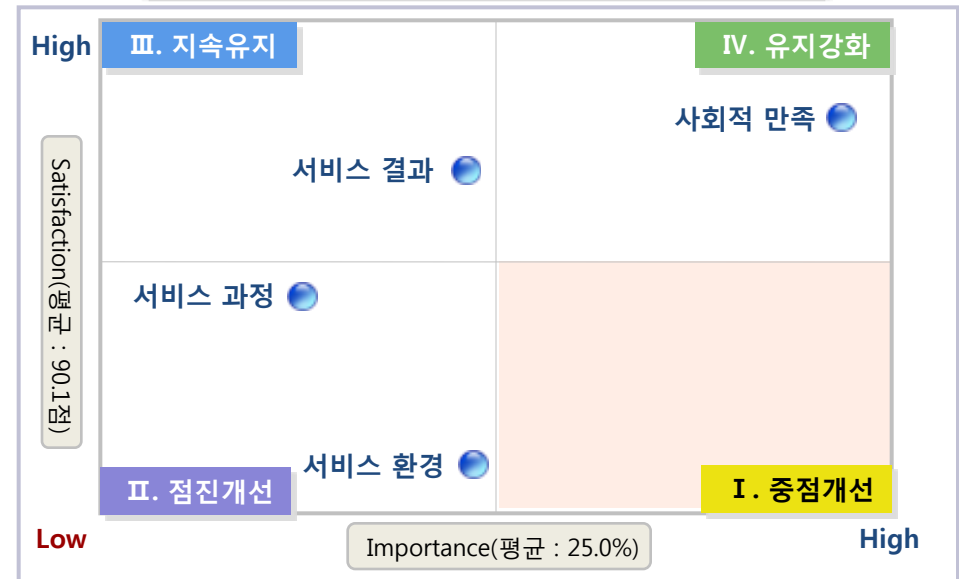
- 차원별 IPA분석 결과, 서비스 환경, 서비스 과정에 대한 점진적인 개선이 필요한 것으로 나타남.

| 구 분         | 종합만족도 | 서비스 환경 | 서비스 과정 | 서비스 결과 | 사회적 만족 | 전반적 만족 |
|-------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 농수산물시장 이용고객 | 90.3  | 86.0   | 89.8   | 92.0   | 92.6   | 89.4   |
| 차원별 중요도(%)  |       | 24.3   | 23.3   | 24.8   | 27.6   |        |

#### 차원별 중요도 및 차원별 만족도

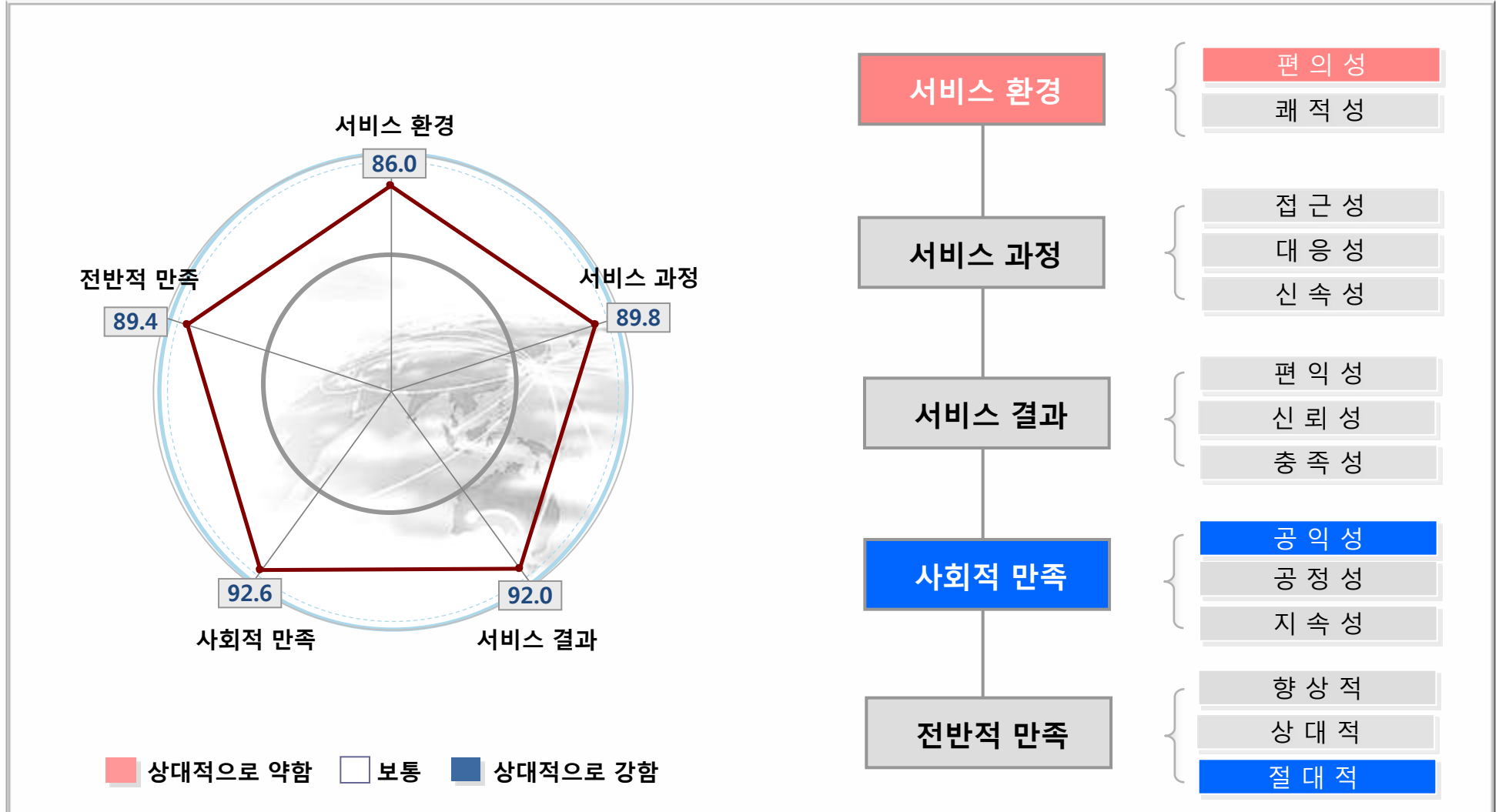


#### 차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



# 1. 조사결과

## 1-5. 차원/세부항목별 강약점



## 고객의 소리

- 넓은 주차장, 편리한 이용
- 시장이 매우 깔끔하다
- 제품 다양하고 가격이 저렴하고 접근성이 편리함
- 전반적으로 좋지만 조금만 더 청결유지
- 시장인데도 카트가 있어서 편리하고 정말 깔끔하여 좋다
- 주차장이 넓고 이용하기 편리하다
- 식재료가 다양하여 자주 찾는다

## 2. 마포농수산물시장입점고객

1-1. 종합만족도

1-2. 차원별 만족도

1-3. 응답자 특성별 만족도

1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

1-5. 차원/세부항목별 강약점

1-6. 기타 건의사항 및 칭찬할 사항

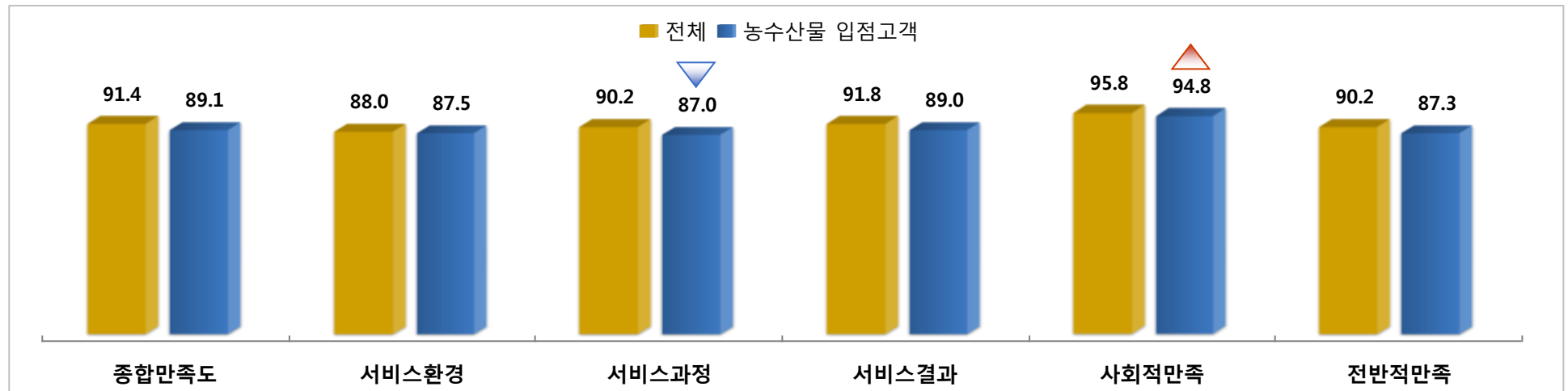
# 1. 조사결과

## 1-1. 종합만족도

- 마포농수산물시장 입점고객의 종합만족도는 89.1점으로 평가되었으며, 전체(91.4점)에 비해서는 낮은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 사회적만족 차원은 94.8점으로 가장 높았으며, 서비스과정 차원은 87.0점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

| 구 분           | 종합만족도 |      | 서비스 환경 |      | 서비스 과정 |      | 서비스 결과 |      | 사회적 만족 |      | 전반적 만족 |      |
|---------------|-------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|
|               |       | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |
| 농수산물 입점고객 (A) | 89.1  | -    | 87.5   | -    | 87.0   | -    | 89.0   | -    | 94.8   | -    | 87.3   | -    |
| 전체(B)         | 91.4  | ▽2.3 | 88.0   | ▽0.5 | 90.2   | ▽3.2 | 91.8   | ▽2.8 | 95.8   | ▽1.0 | 90.2   | ▽2.9 |

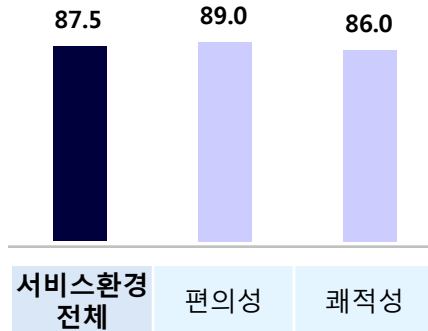
\* GAP = A- B, ▲( + ), ▽( - )



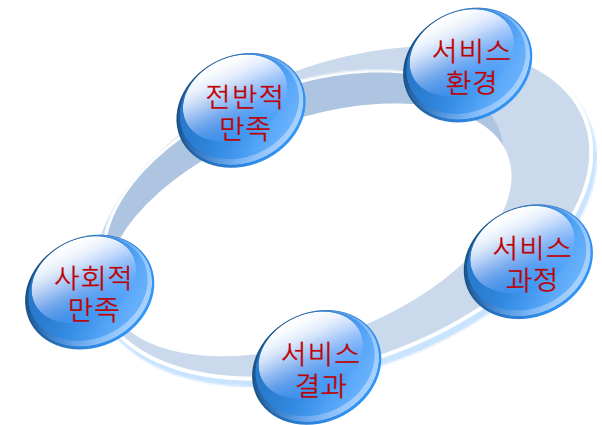
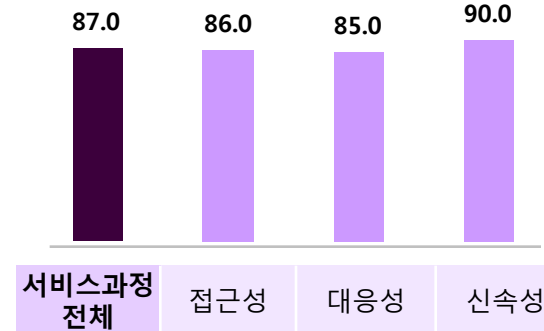
# 1. 조사결과

## 1-2. 차원별 만족도

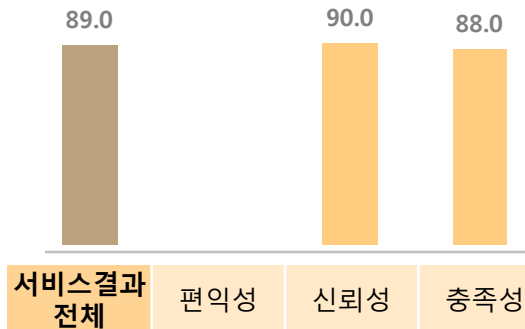
### 서비스 환경



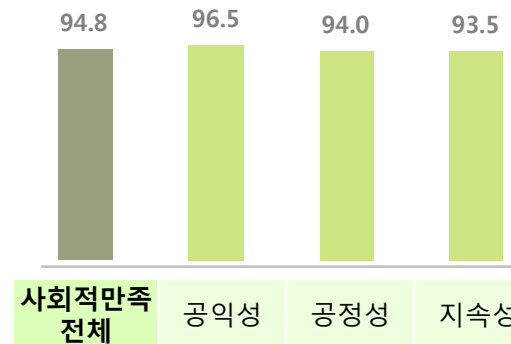
### 서비스 과정



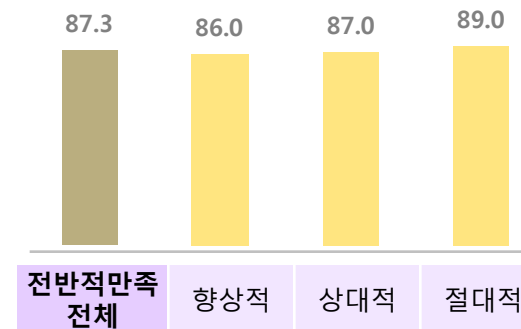
### 서비스 결과



### 사회적 만족



### 전반적 만족



# 1. 조사결과

## 1-3. 응답자 특성별 만족도

- 응답자 특성별 만족도를 살펴보면, 60대 연령 이용자의 만족도가 높게 나타남.

|          | [전체]        | 30대         | 40대         | 50대         | 60대         |
|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 사례수      | (20)        | (1)         | (7)         | (5)         | (7)         |
| ▶ 종합 만족도 | <b>89.1</b> | <b>88.0</b> | <b>88.0</b> | <b>86.0</b> | <b>89.0</b> |
| ▷ 서비스 환경 | 87.5        | 85.0        | 90.0        | 89.0        | 89.0        |
| ▷ 서비스 과정 | 87.0        | 92.0        | 92.0        | 89.0        | 94.0        |
| ▷ 서비스 결과 | 89.0        | 87.0        | 92.0        | 93.0        | 92.0        |
| ▷ 사회적 만족 | 94.8        | 87.0        | 95.0        | 85.0        | 90.0        |
| ▷ 전반적 만족 | 87.3        | 93.0        | 88.0        | 87.0        | 90.0        |

주) 사례수가 적은 경우 결과해석 주의를 요함

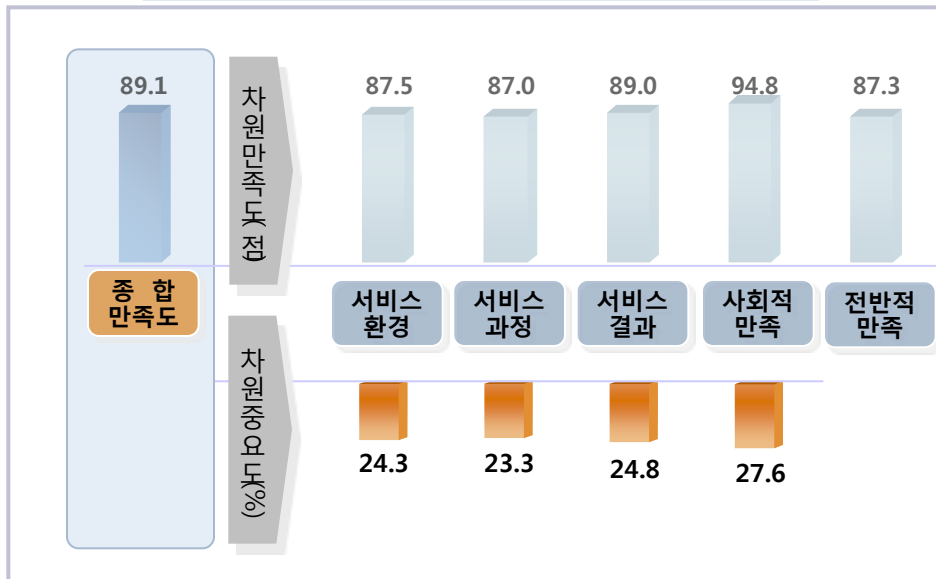
# 1. 조사결과

## 1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

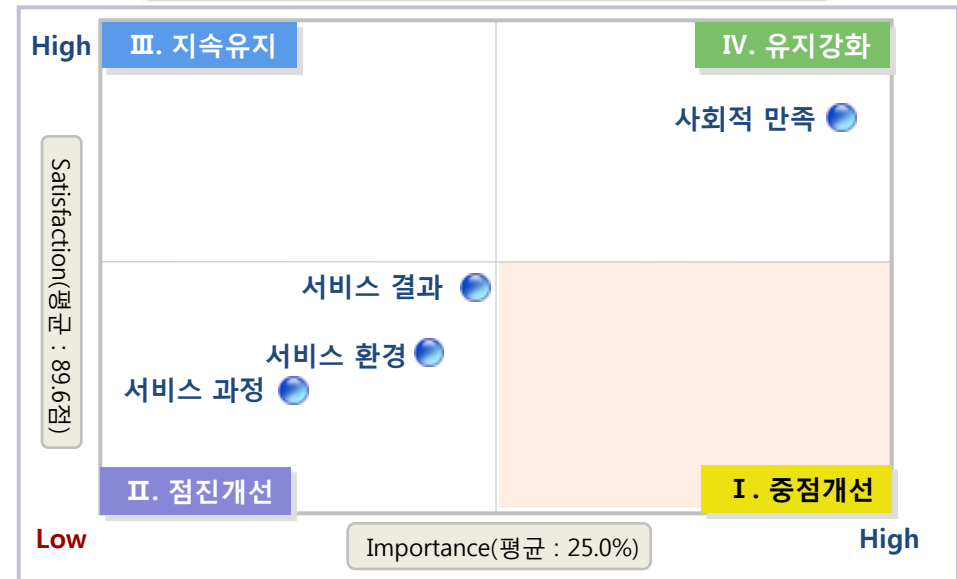
- 차원별 IPA분석 결과, 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과에 대한 점진적인 개선이 필요한 것으로 나타남.

| 구 분         | 종합만족도 | 서비스 환경 | 서비스 과정 | 서비스 결과 | 사회적 만족 | 전반적 만족 |
|-------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 농수산물시장 입점고객 | 89.1  | 87.5   | 87.0   | 89.0   | 94.8   | 87.3   |
| 차원별 중요도(%)  |       | 24.3   | 23.3   | 24.8   | 27.6   |        |

차원별 중요도 및 차원별 만족도

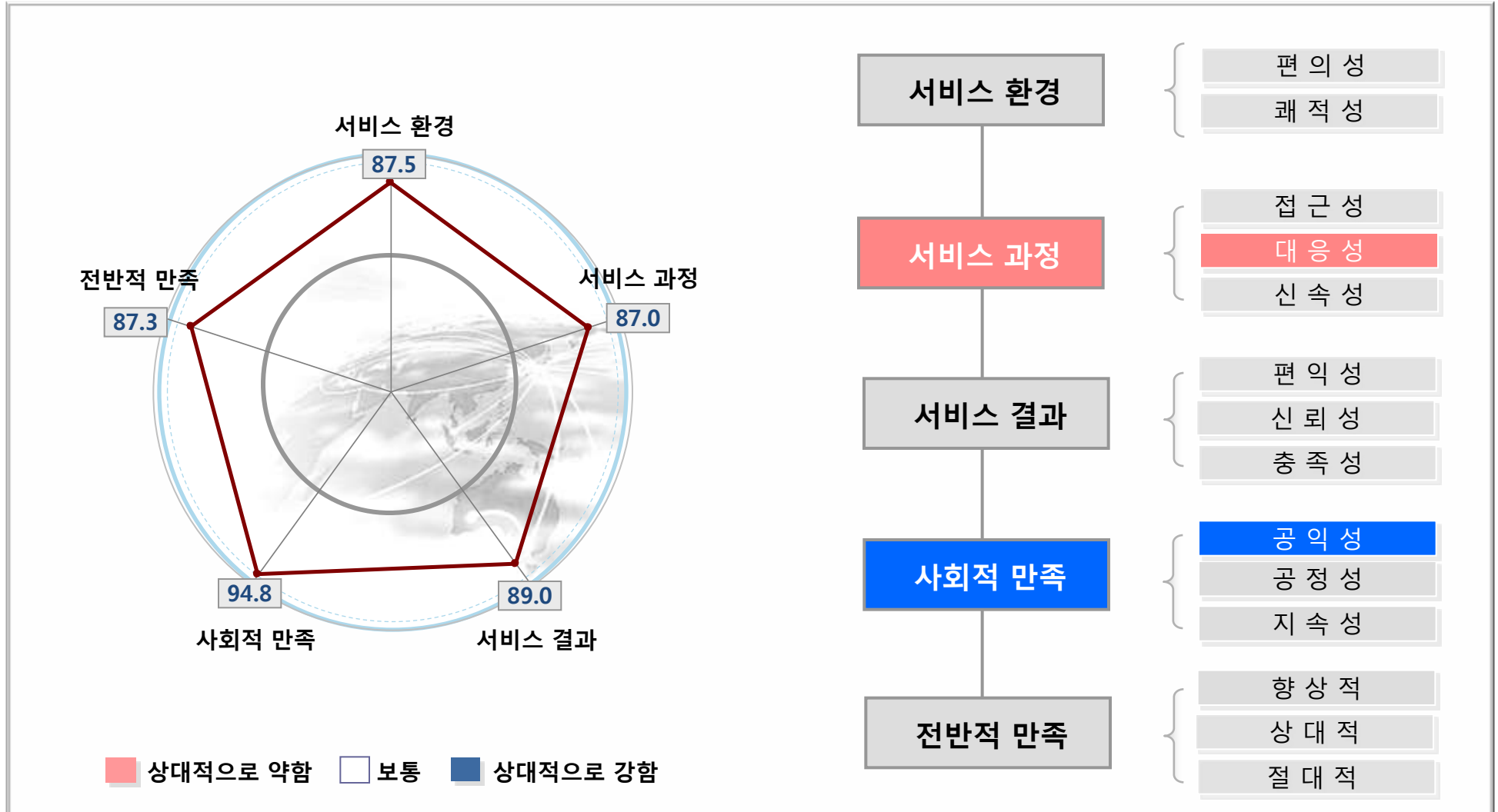


차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



# 1. 조사결과

## 1-5. 차원/세부항목별 강약점



## 고객의 소리

- 임대료 비싸고, 건의 시 수용을 잘 해 주었으면 함
- 임대료 25%정도 인하해야
- 새우젓 등 먹거리 축제 시 시장상인들이 지불하는 주차료 주차장을 차지하여 공단 측 사용수익이 나왔다면 손님들 오히려 매출 떨어지는 상인들의 희생이니 돌려주어야 한다
- 시청, 구청, 공단 운영이 2원화 3원화 되어 임대수익만 서로 분배하고 있다고 생각함
- 홍보부서, 판매영업지원부서 등 시장발전 위한 책임자나 부서가 생겨야 함
- 냉난방 등 시설 열악하여 손님이 줄어드는 형세, 특단의 조치로 리모델링이나 새로 짓는 방안 마련 시급하다.상인들도 몇 년간은 불편 감수할 생각 있음.
- 공단인력의 인력 보강해야 하며 직원간도 서로 소통을 꺼리는 문제점이 다소 있음
- 소비자들 와서 물건을 구입할 때 춥지 않도록 난방 시설이 잘 되었으면 함
- 대형마트 ( 홈플러스 )와 마트가 있다 보니 소비자가 점점 줄어 걱정이다.
- 공단은 잘하고 있지만 시설 예산을 유지하는 게 한계가 있기 때문에 요청사항은 다 일일이 들어 줄 수 없을 거라고 생각한다.
- 시장이다 보니 쌓이는 쓰레기가 많아서 하루에 한번이라도 청소를 해 주었으면 함 자기 가게 앞은 치운다지만 한계가 있으며 소비자들도 보기에 좋지 않고 냄새가 날 우려도 있음
- 시장 홍보에 노력은 하는데 조금 더 노력을 기울여 주시기 바라며 냉난방 시설이 부족하여 겨울에 동상이 걸리기도...
- 과거에 비해서 시설과 직원들의 서비스 정신이 많이 좋아졌음.
- 행사가 있을 때 소비자들 출입하는데 방해를 받아서 장사에도 부정적 영향을 끼침
- 시설보수가 되었으면 함. 다양한 상품을 팔 수 있으면 하는데 제한 품목이 있어서 불편함

# 1. 조사결과

## 고객의 소리

- 전반적으로 만족함. 공단 측에서 열심히 하고 있는 걸 알지만 호객행위를 적극적으로 단속바람 ( 가락시장은 많이 자리잡음)
- 냉난방 조금 더 신경쓰고 노후 시설관리
- 냉난방은 과거에 비해서 좋아진 것은 없는 것 같지만 전반적으로는 여러 면에서 개선이 많이 되었다
- 주차나 교통편 전철, 주변 공원 등 시장 환경으로는 매우 좋은 곳이다.
- 공단 측에서 자주 와서 물어 보고 관심을 가져 주었으면 함
- 시장에 대한 홍보를 조금 더 적극적으로 개선해 주었으면 함  
( 주변에 사는 분이 잘 모르는 분들이 계심) 잘 보이는 쪽에 안내판이나... )
- 전보다 많이 개선되었음 ( 건어물과 야채 뒤쪽으로 수도가 생김)
- 현장방문도 자주하고 체크를 하고 가는 모습에서 열심히 개선하려는 적극성을 느낄 수 있음
- 시설 면에서는 냉난방만 개선바람
- 화장실은 관리가 잘되고 있음
- 직원들이 인사성도 좋고 친절함

## 3. 종합행정타운

1-1. 종합만족도

1-2. 차원별 만족도

1-3. 응답자 특성별 만족도

1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

1-5. 차원/세부항목별 강약점

1-6. 기타 건의사항 및 칭찬할 사항

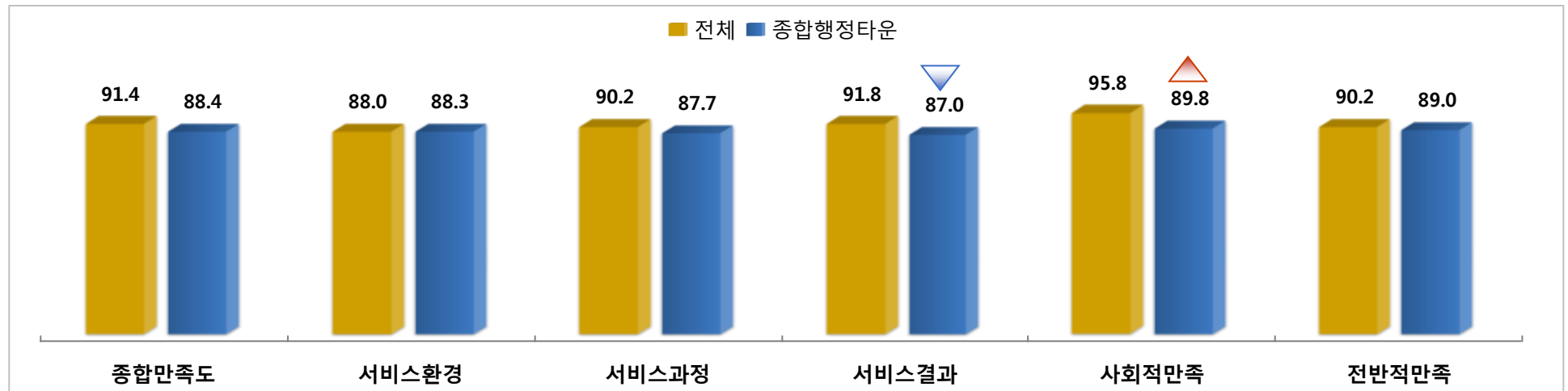
# 1. 조사결과

## 1-1. 종합만족도

- 종합행정타운의 종합만족도는 88.4점으로 평가되었으며, 전체(91.4점)에 비해서는 매우 낮은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 사회적만족 차원은 89.8점으로 가장 높았으며, 서비스결과 차원은 87.0점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

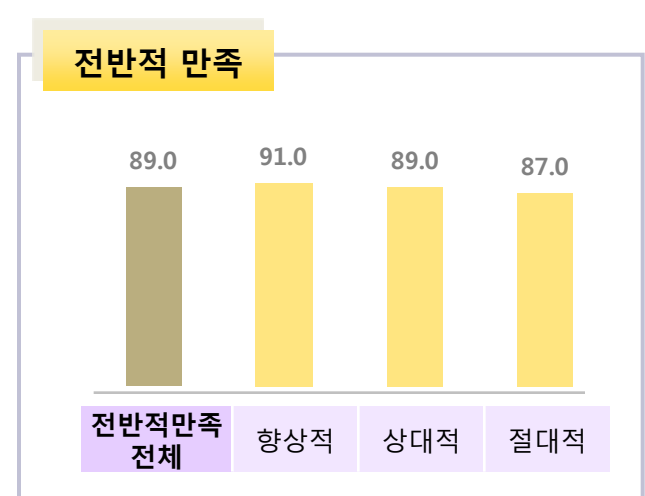
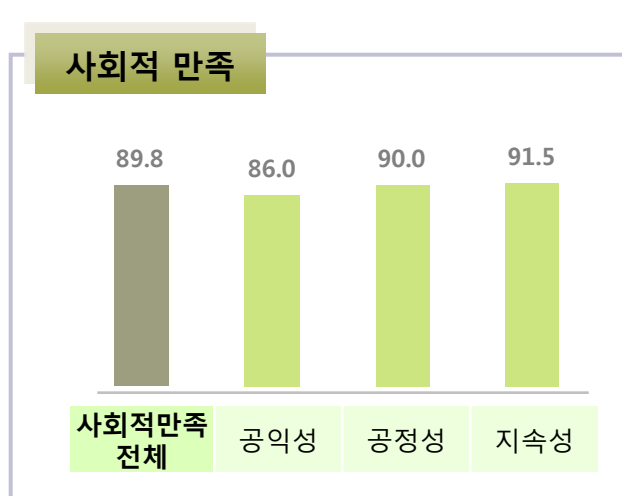
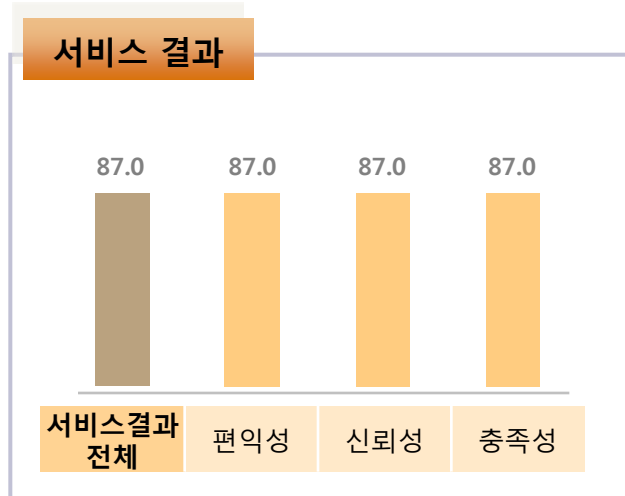
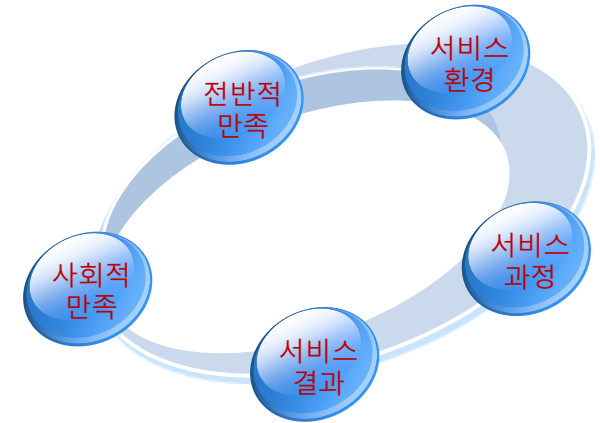
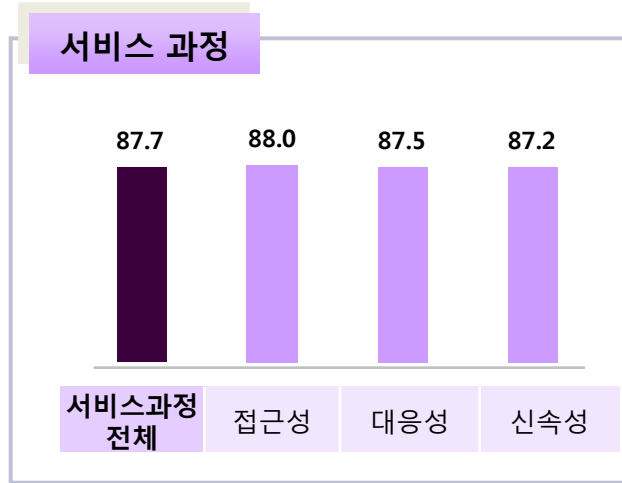
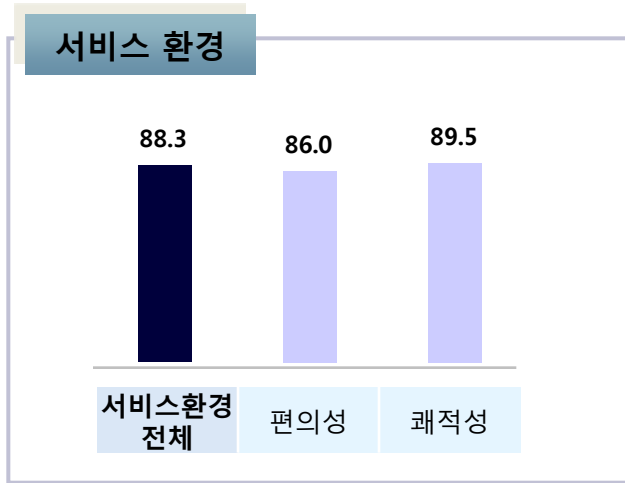
| 구 분        | 종합만족도 |      | 서비스 환경 |      | 서비스 과정 |      | 서비스 결과 |      | 사회적 만족 |      | 전반적 만족 |      |
|------------|-------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|
|            |       | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |
| 종합행정타운 (A) | 88.4  | -    | 88.3   | -    | 87.7   | -    | 87.0   | -    | 89.8   | -    | 89.0   | -    |
| 전체(B)      | 91.4  | ▽3.0 | 88.0   | ▲0.3 | 90.2   | ▽2.5 | 91.8   | ▽4.8 | 95.8   | ▽6.0 | 90.2   | ▽1.2 |

\* GAP = A- B, ▲( + ), ▽( - )



# 1. 조사결과

## 1-2. 차원별 만족도



## 1-3. 응답자 특성별 만족도

- 응답자 특성별 만족도를 살펴보면, 남자보다 여자 이용자의 만족도가 높게 나타남.

|          | [전체]        | 20대         | 30대         | 40대         | 50대         | 60대          |
|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| 사례수      | (25)        | (10)        | (3)         | (8)         | (2)         | (2)          |
| ▶ 종합 만족도 | <b>88.4</b> | <b>85.4</b> | <b>89.2</b> | <b>87.7</b> | <b>93.8</b> | <b>100.0</b> |
| ▷ 서비스 환경 | 88.3        | 89.2        | 88.9        | 87.5        | 75.0        | 100.0        |
| ▷ 서비스 과정 | 87.7        | 84.2        | 91.7        | 87.5        | 87.5        | 100.0        |
| ▷ 서비스 결과 | 87.0        | 83.3        | 88.9        | 84.4        | 100.0       | 100.0        |
| ▷ 사회적 만족 | 89.8        | 86.3        | 87.5        | 91.4        | 93.8        | 100.0        |
| ▷ 전반적 만족 | 89.0        | 85.8        | 88.9        | 87.5        | 100.0       | 100.0        |

주) 사례수가 적은 경우 결과해석 주의를 요함

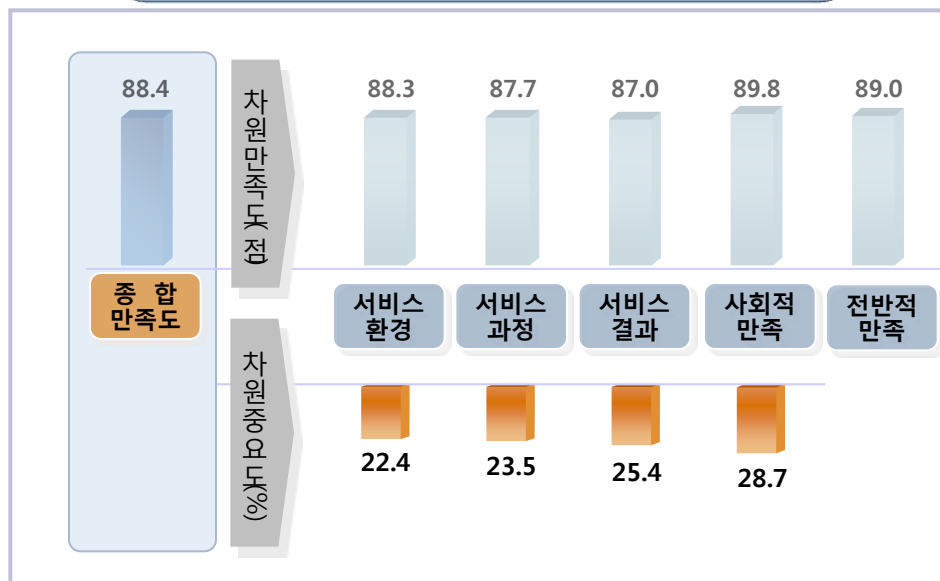
# 1. 조사결과

## 1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

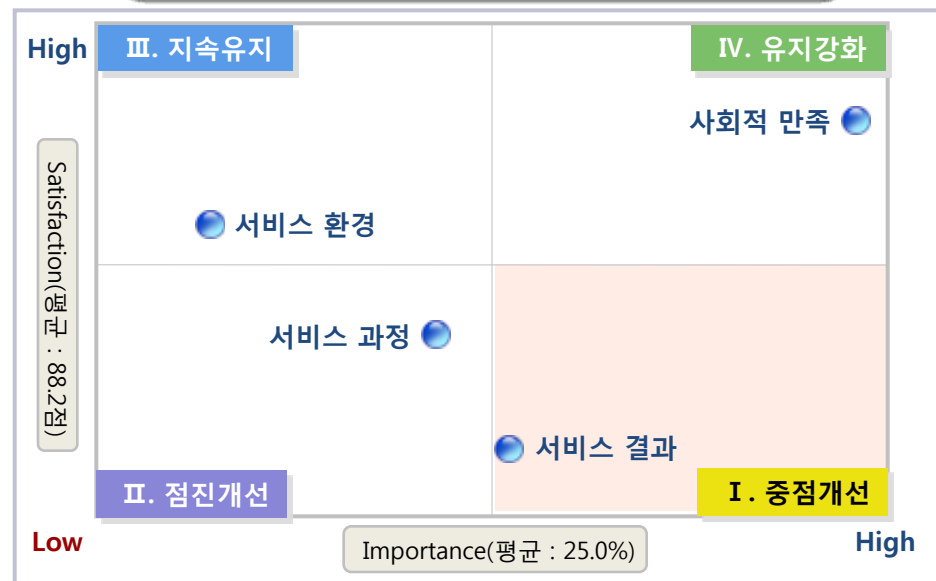
- 차원별 IPA분석 결과, 서비스 결과에 대한 중점적인 개선이 필요한 것으로 나타남.

| 구 분        | 종합만족도 | 서비스 환경 | 서비스 과정 | 서비스 결과 | 사회적 만족 | 전반적 만족 |
|------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 종합행정타운     | 88.4  | 88.3   | 87.7   | 87.0   | 89.8   | 89.0   |
| 차원별 중요도(%) |       | 22.4   | 23.5   | 25.4   | 28.7   |        |

차원별 중요도 및 차원별 만족도

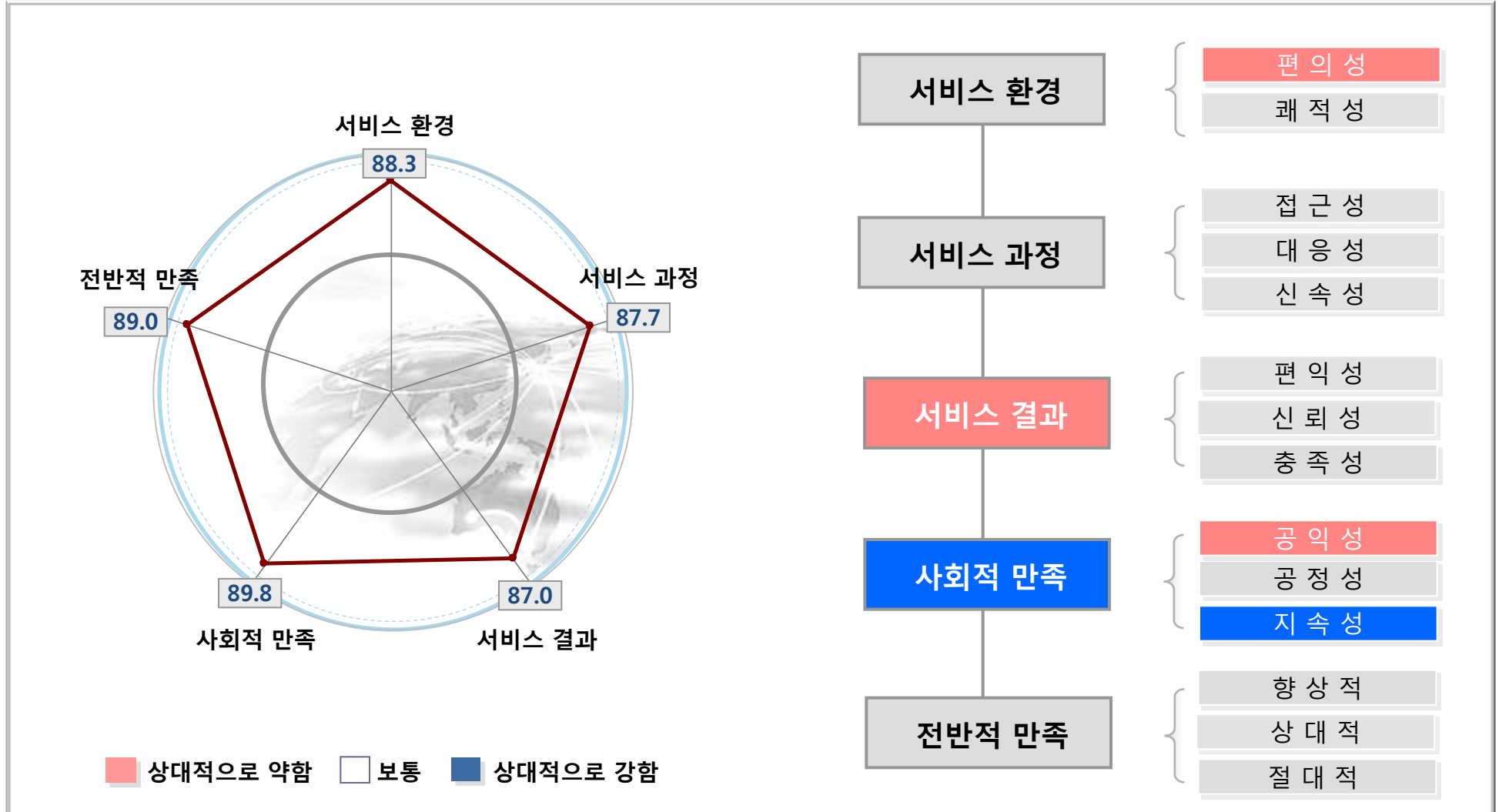


차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



# 1. 조사결과

## 1-5. 차원/세부항목별 강약점



## 고객의 소리

- 시설도 깔끔하고 직원들이 친절하다
- 매우 청결하고 전반적으로 다 만족스러움
- 문의했을 때 담당자의 설명이 친절하고 처리가 정확하여 믿음이 간다
- 주변환경이 쾌적하고 청소가 잘 되어 있다 이용하는데 불편함이 없고 너무 좋다
- 바자회나 지역문화행사가 자주 열리는 것이 보기가 좋고 여러 번 참여해서 필요한 것을 얻을 수 있었다.
- 안내표지판 필요( 어디가 어디인지 처음 오면 많이 혼동이 된다)
- 목적에 맞는 시설 운영, 쾌적한 환경
- 시설이 매우 깨끗함
- 마포구청이 깨끗하고 민원업무가 2층에 모여서 동선이 짧음.
- 2층 민원실에 스테이플러, 스캐너가 구비되었으면 좋겠다
- 항상 깨끗하고 밝은 시설
- 비용이 들지 않으면서 쾌적하고 시설을 이용할 수 있어서 만족한다
- 도서관이 조금 더 확장되었으면 한다

## 4. 마포아트센터

1-1. 종합만족도

1-2. 차원별 만족도

1-3. 응답자 특성별 만족도

1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

1-5. 차원/세부항목별 강약점

1-6. 기타 건의사항 및 칭찬할 사항

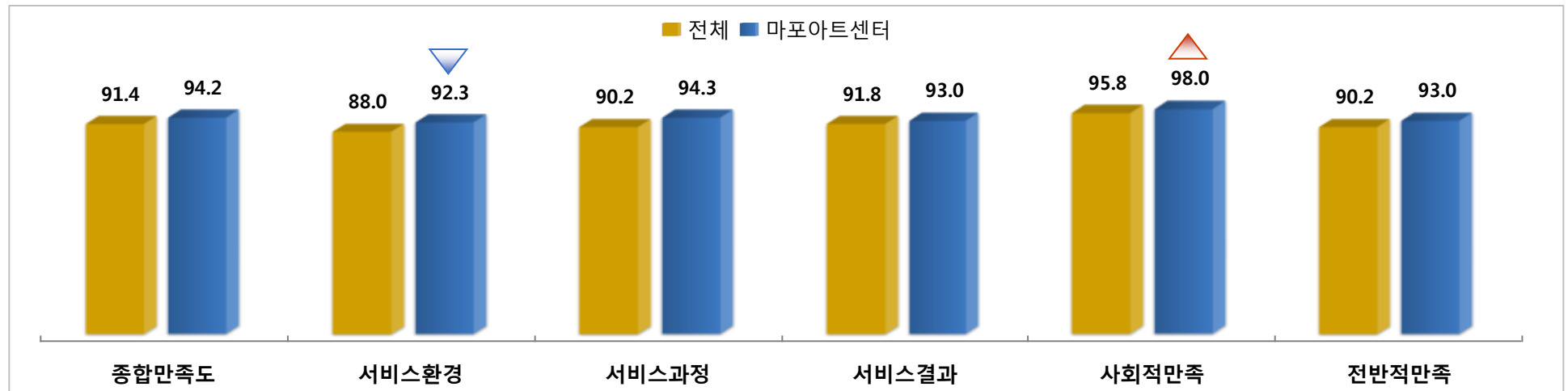
# 1. 조사결과

## 1-1. 종합만족도

- 마포아트센터의 종합만족도는 94.2점으로 평가되었으며, 전체(91.4점)에 비해서는 다소 높은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 사회적만족 차원은 98.0점으로 가장 높았으며, 서비스환경 차원은 92.3점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

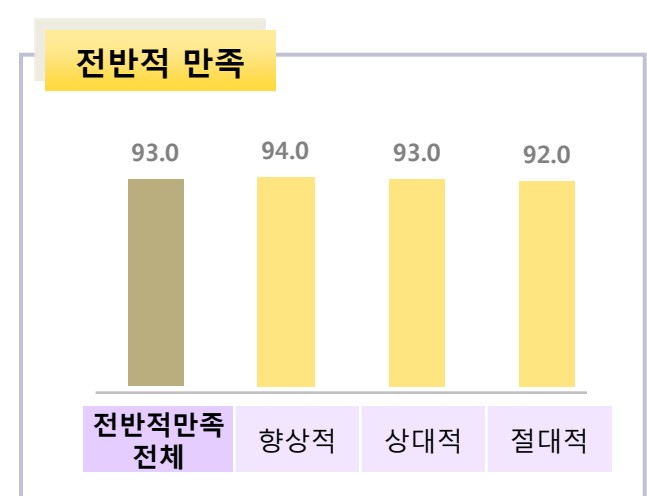
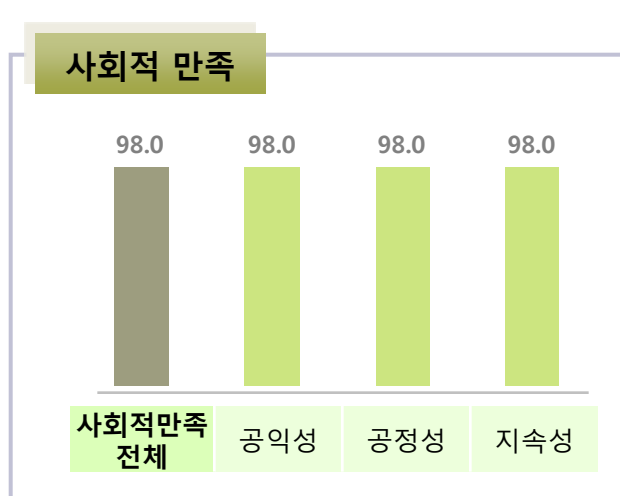
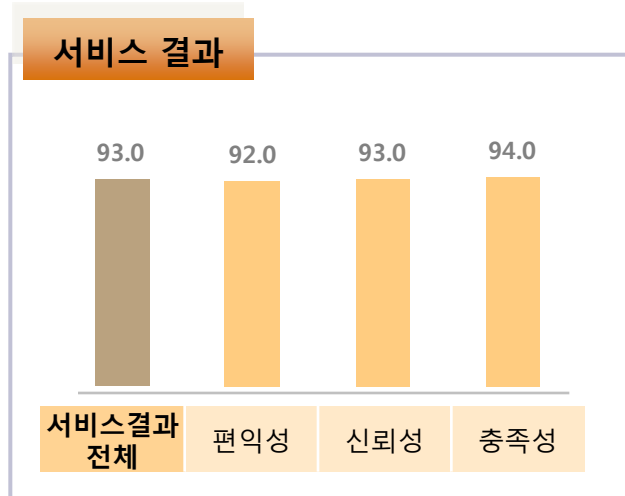
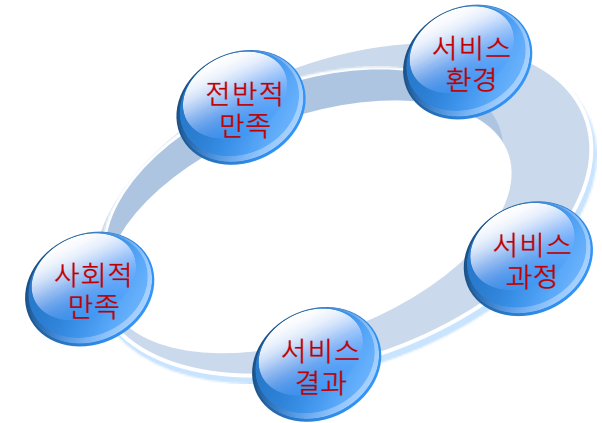
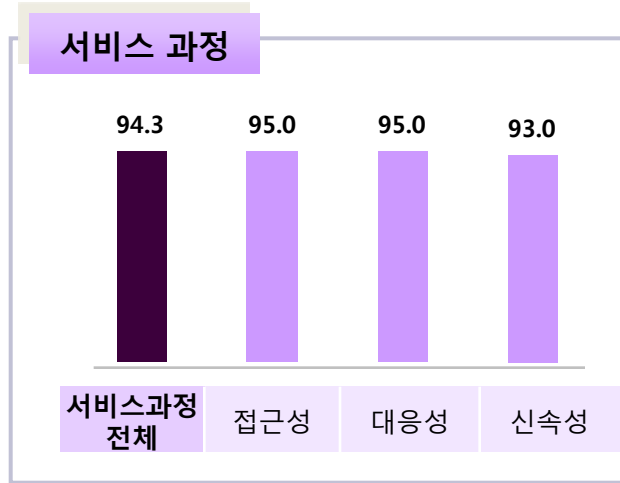
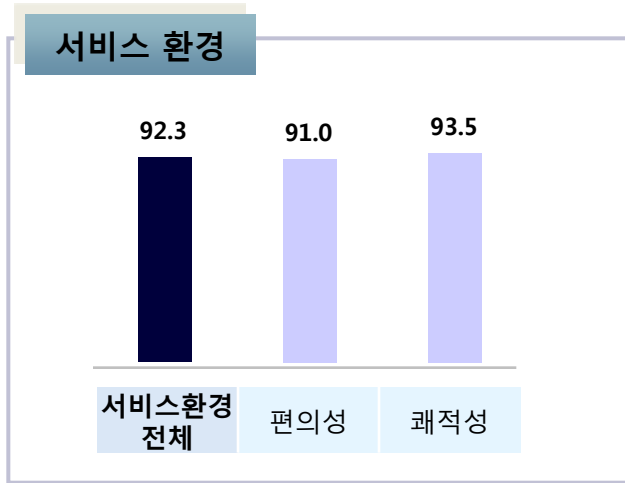
| 구 분        | 종합만족도 |      | 서비스 환경 |      | 서비스 과정 |      | 서비스 결과 |      | 사회적 만족 |      | 전반적 만족 |      |
|------------|-------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|
|            |       | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |
| 마포아트센터 (A) | 94.2  | -    | 92.3   | -    | 94.3   | -    | 93.0   | -    | 98.0   | -    | 93.0   | -    |
| 전체(B)      | 91.4  | ▲2.8 | 88.0   | ▲4.3 | 90.2   | ▲4.1 | 91.8   | ▲1.2 | 95.8   | ▲2.2 | 90.2   | ▲2.8 |

\* GAP = A- B, ▲( + ), ▼( - )



# 1. 조사결과

## 1-2. 차원별 만족도



## 1-3. 응답자 특성별 만족도

- 응답자 특성별 만족도를 살펴보면, 60대 연령 이용자의 만족도가 높게 나타남.

|          | [전체]        | 30대         | 40대         | 50대         | 60대         |
|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 사례수      | (25)        | (3)         | (12)        | (7)         | (3)         |
| ▶ 종합 만족도 | <b>94.2</b> | <b>94.7</b> | <b>92.5</b> | <b>96.0</b> | <b>96.1</b> |
| ▷ 서비스 환경 | 92.3        | 100.0       | 90.6        | 92.0        | 91.7        |
| ▷ 서비스 과정 | 94.3        | 94.4        | 92.4        | 96.4        | 97.2        |
| ▷ 서비스 결과 | 93.0        | 91.7        | 91.7        | 96.4        | 91.7        |
| ▷ 사회적 만족 | 98.0        | 100.0       | 97.9        | 96.4        | 100.0       |
| ▷ 전반적 만족 | 93.0        | 91.7        | 90.3        | 96.4        | 97.2        |

주) 사례수가 적은 경우 결과해석 주의를 요함

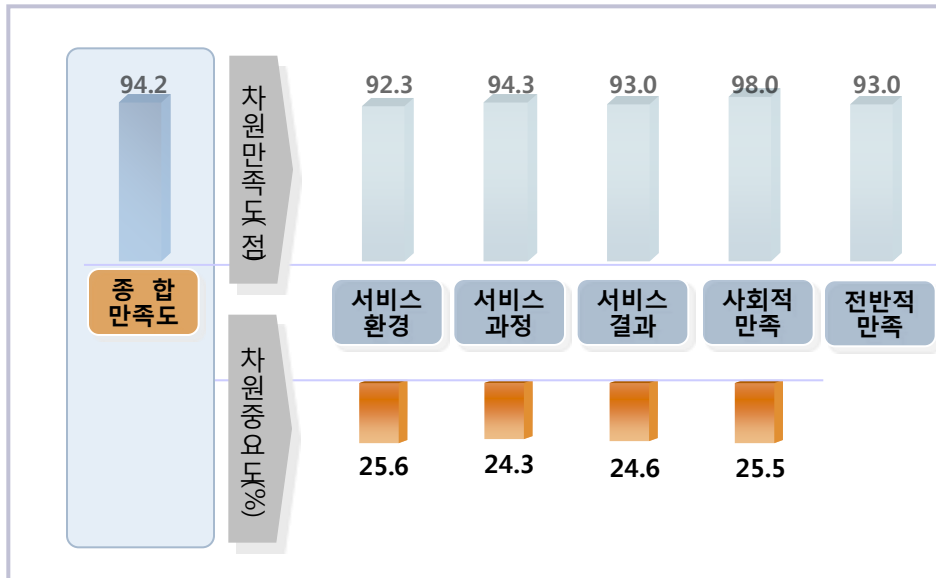
# 1. 조사결과

## 1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

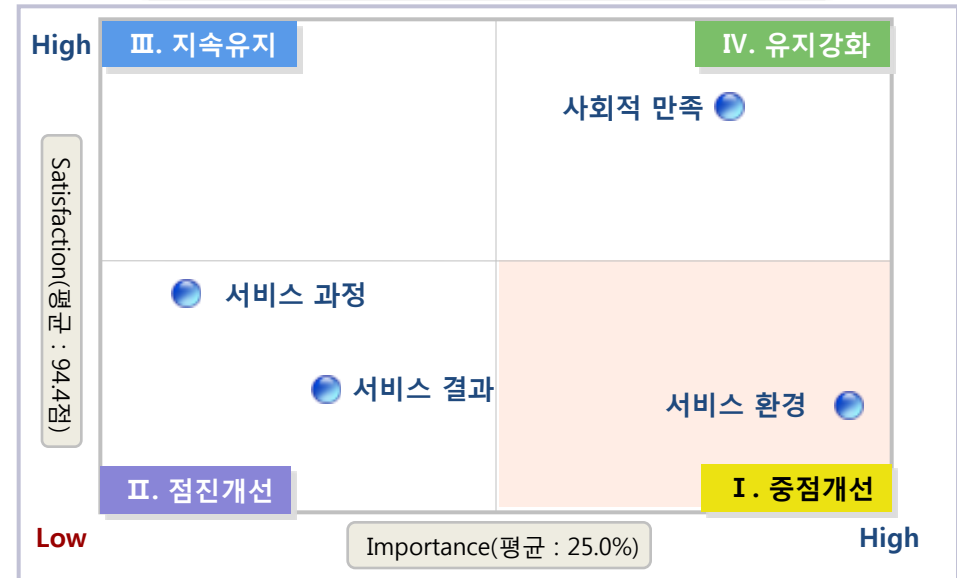
- 차원별 IPA분석 결과, 서비스 환경에 대한 중점개선이 필요한 것으로 나타남.

| 구 분        | 종합만족도 | 서비스 환경 | 서비스 과정 | 서비스 결과 | 사회적 만족 | 전반적 만족 |
|------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 마포아트센터     | 94.2  | 92.3   | 94.3   | 93.0   | 98.0   | 93.0   |
| 차원별 중요도(%) |       | 25.6   | 24.3   | 24.6   | 25.5   |        |

### 차원별 중요도 및 차원별 만족도

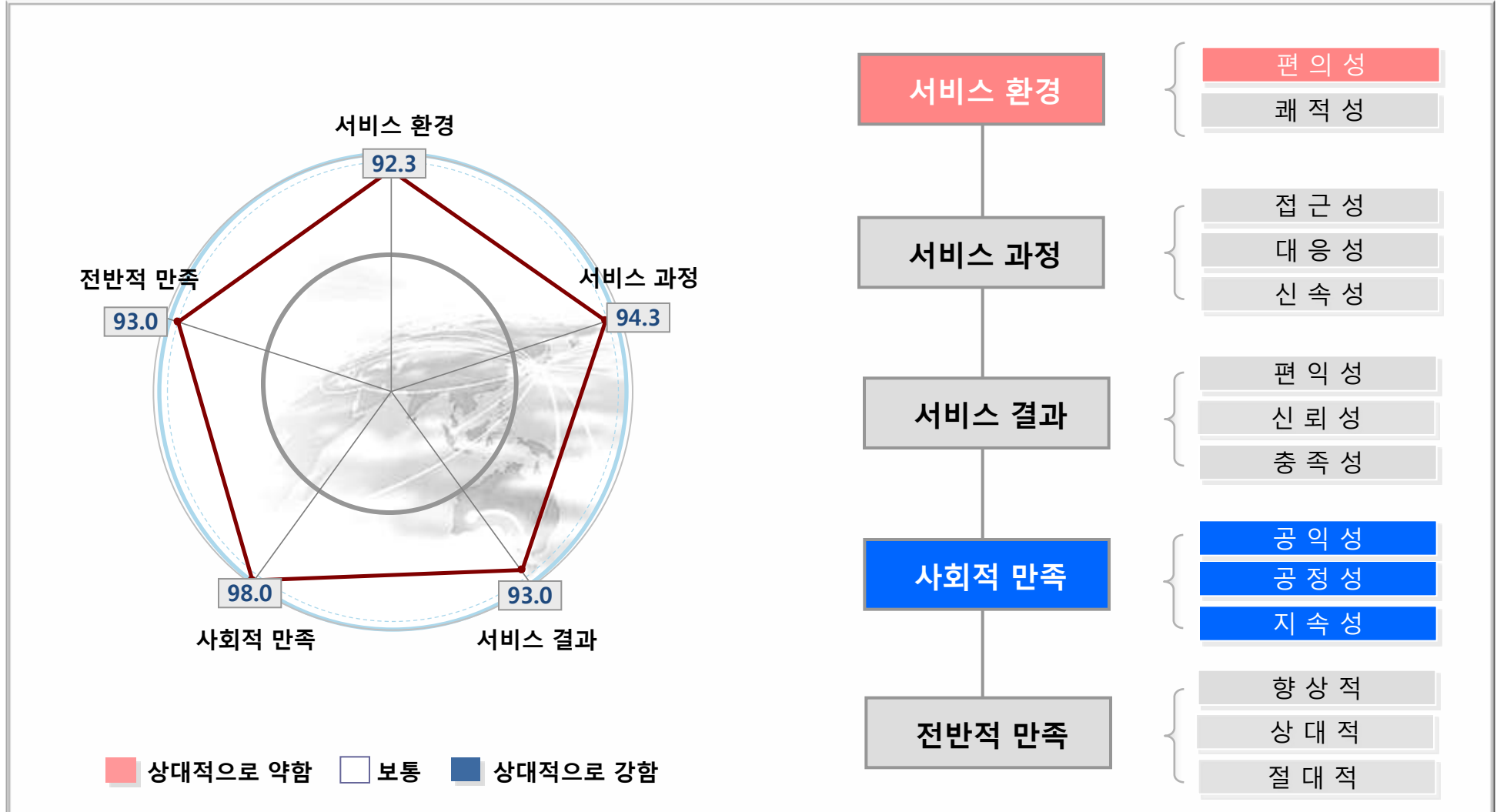


### 차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



# 1. 조사결과

## 1-5. 차원/세부항목별 강약점



## 고객의 소리

- 잘하고 있음
- 과거공연이 다채로왔는데 단조롭다
- 공연관람 예약을 인터넷도 했으면 좋겠다.
- 책읽는 도서관이 계속 있었으면 좋겠다
- 환경이 쾌적하고 전반적으로 만족함
- 시설은 만족하나 그곳에서 (재단소속)근무직원들이 조금 더 친절해졌으면 함
- 청소반장님이 바뀌고부터 청결도 등 좋아지고 있다
- 오래된 건물인데도 유지 보수가 잘 되고 있다
- 자주 가보지는 않았지만 특별히 불편한 점은 없이 만족했음
- 행사장 참석차 방문하였는데 매우 만족했음
- 마포아트센터와 같은 건물은 매우 필요하며 관리가 잘 되고 있음
- 화장실 청소에 더욱 신경을 써야 하며 (물론 사용자도 깨끗하게 사용해야 함 ) 접수 직원들의 친절도 편차가 있으니 모두 친절했으면 한다.
- 지금 잘 하고 있고 열심히 하는 것처럼 보였음

## 5. 창업복지관

1-1. 종합만족도

1-2. 차원별 만족도

1-3. 응답자 특성별 만족도

1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

1-5. 차원/세부항목별 강약점

1-6. 기타 건의사항 및 칭찬할 사항

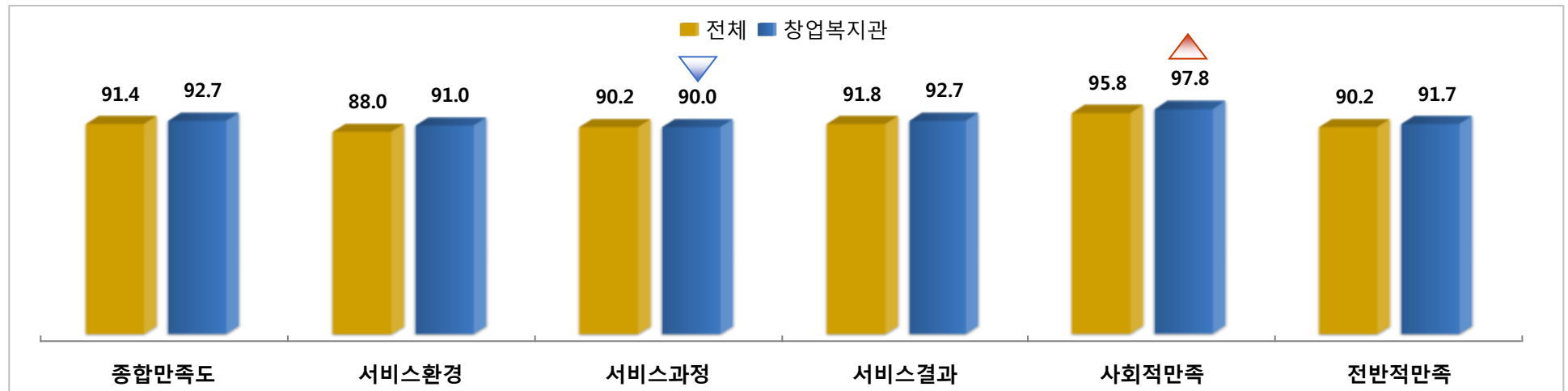
# 1. 조사결과

## 1-1. 종합만족도

- 창업복지관의 종합만족도는 92.7점으로 평가되었으며, 전체(91.4점)에 비해서는 높은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 사회적만족 차원은 97.8점으로 가장 높았으며, 서비스과정 차원은 90.0점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

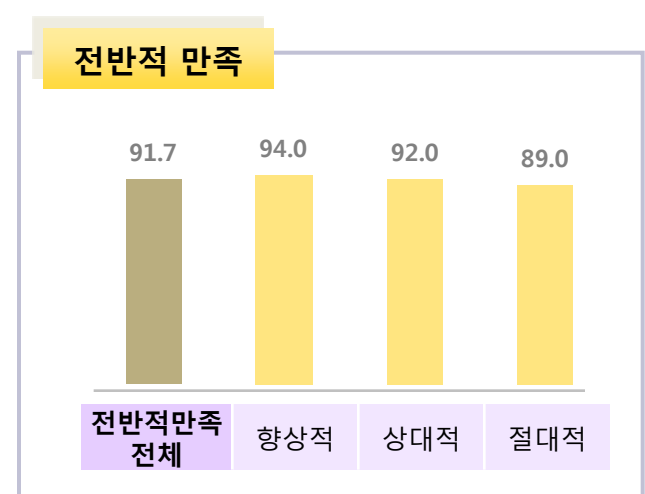
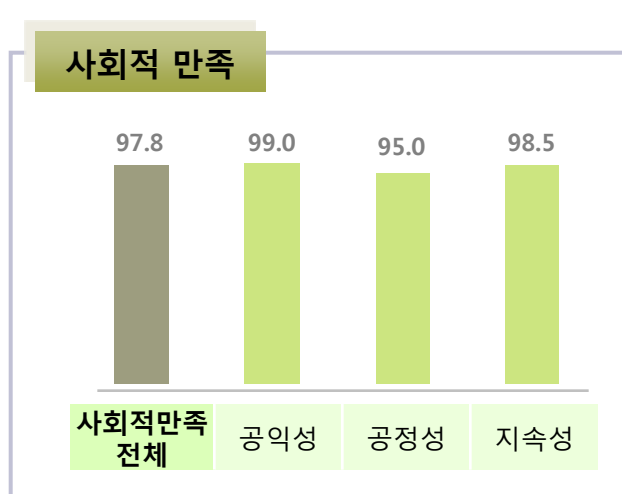
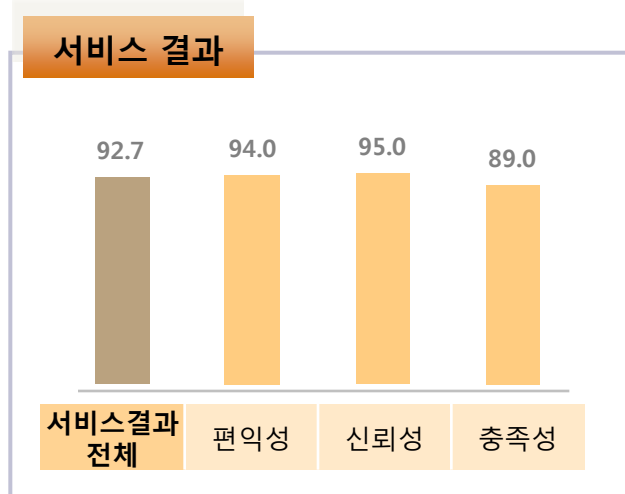
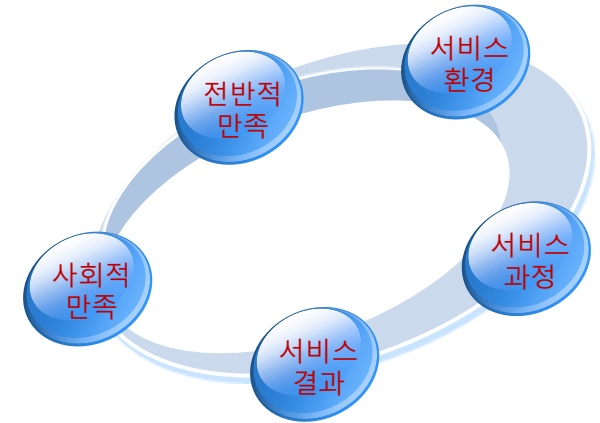
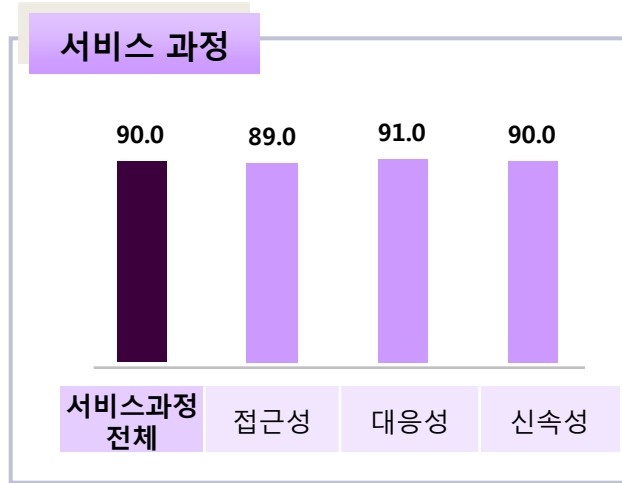
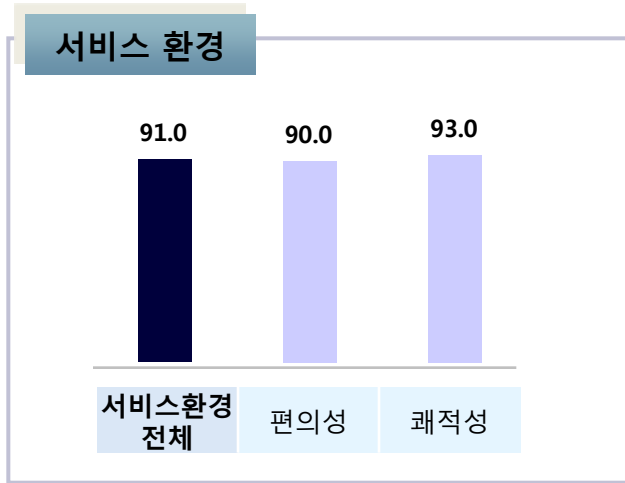
| 구 분       | 종합만족도 |      | 서비스 환경 |      | 서비스 과정 |      | 서비스 결과 |      | 사회적 만족 |      | 전반적 만족 |      |
|-----------|-------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|
|           |       | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |
| 창업복지관 (A) | 92.7  | -    | 91.0   | -    | 90.0   | -    | 92.7   | -    | 97.8   | -    | 91.7   | -    |
| 전체(B)     | 91.4  | ▲1.3 | 88.0   | ▲3.0 | 90.2   | ▽0.2 | 91.8   | ▲0.9 | 95.8   | ▲2.0 | 90.2   | ▲1.5 |

\* GAP = A- B, ▲( + ), ▽( - )



# 1. 조사결과

## 1-2. 차원별 만족도



## 1-3. 응답자 특성별 만족도

- 응답자 특성별 만족도를 살펴보면, 남자보다 여자 이용자의 만족도가 낮게 나타남.

|          | [전체]        | 20대         | 30대         | 40대         | 50대         | 60대         |
|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 사례수      | (25)        | (5)         | (5)         | (11)        | (3)         | (1)         |
| ▶ 종합 만족도 | <b>92.7</b> | <b>98.8</b> | <b>97.7</b> | <b>88.6</b> | <b>92.6</b> | <b>82.9</b> |
| ▷ 서비스 환경 | 91.0        | 98.3        | 100.0       | 84.1        | 91.7        | 83.3        |
| ▷ 서비스 과정 | 90.0        | 98.3        | 93.3        | 86.4        | 88.9        | 75.0        |
| ▷ 서비스 결과 | 92.7        | 100.0       | 100.0       | 87.1        | 88.9        | 91.7        |
| ▷ 사회적 만족 | 97.8        | 98.8        | 100.0       | 96.6        | 97.9        | 93.8        |
| ▷ 전반적 만족 | 91.7        | 98.3        | 96.7        | 87.1        | 94.4        | 75.0        |

주) 사례수가 적은 경우 결과해석 주의를 요함

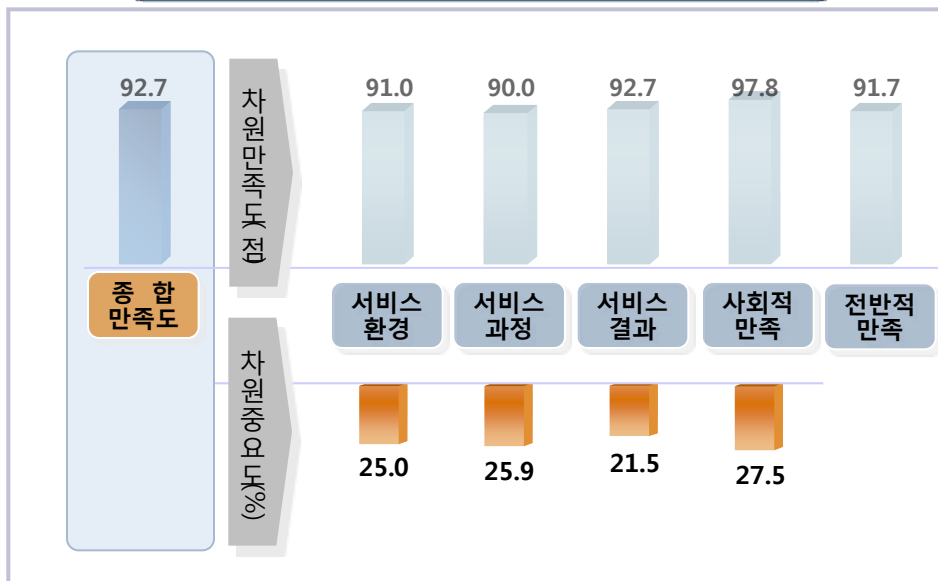
# 1. 조사결과

## 1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

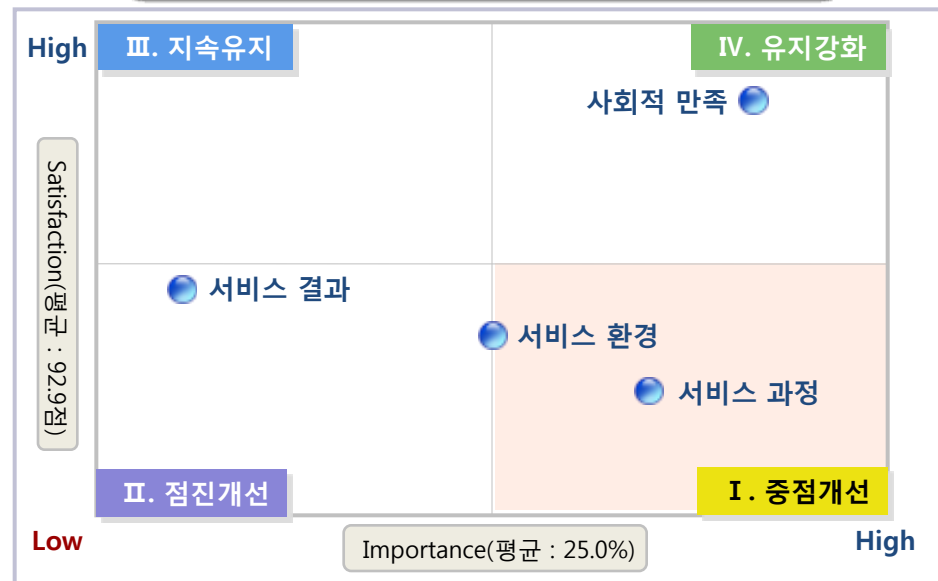
- 차원별 IPA분석 결과, 서비스 과정에 대한 중점개선이 필요한 것으로 나타남.

| 구 분        | 종합만족도 | 서비스 환경 | 서비스 과정 | 서비스 결과 | 사회적 만족 | 전반적 만족 |
|------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 창업복지관      | 92.7  | 91.0   | 90.0   | 92.7   | 97.8   | 91.7   |
| 차원별 중요도(%) |       | 25.0   | 25.9   | 21.5   | 27.5   |        |

### 차원별 중요도 및 차원별 만족도

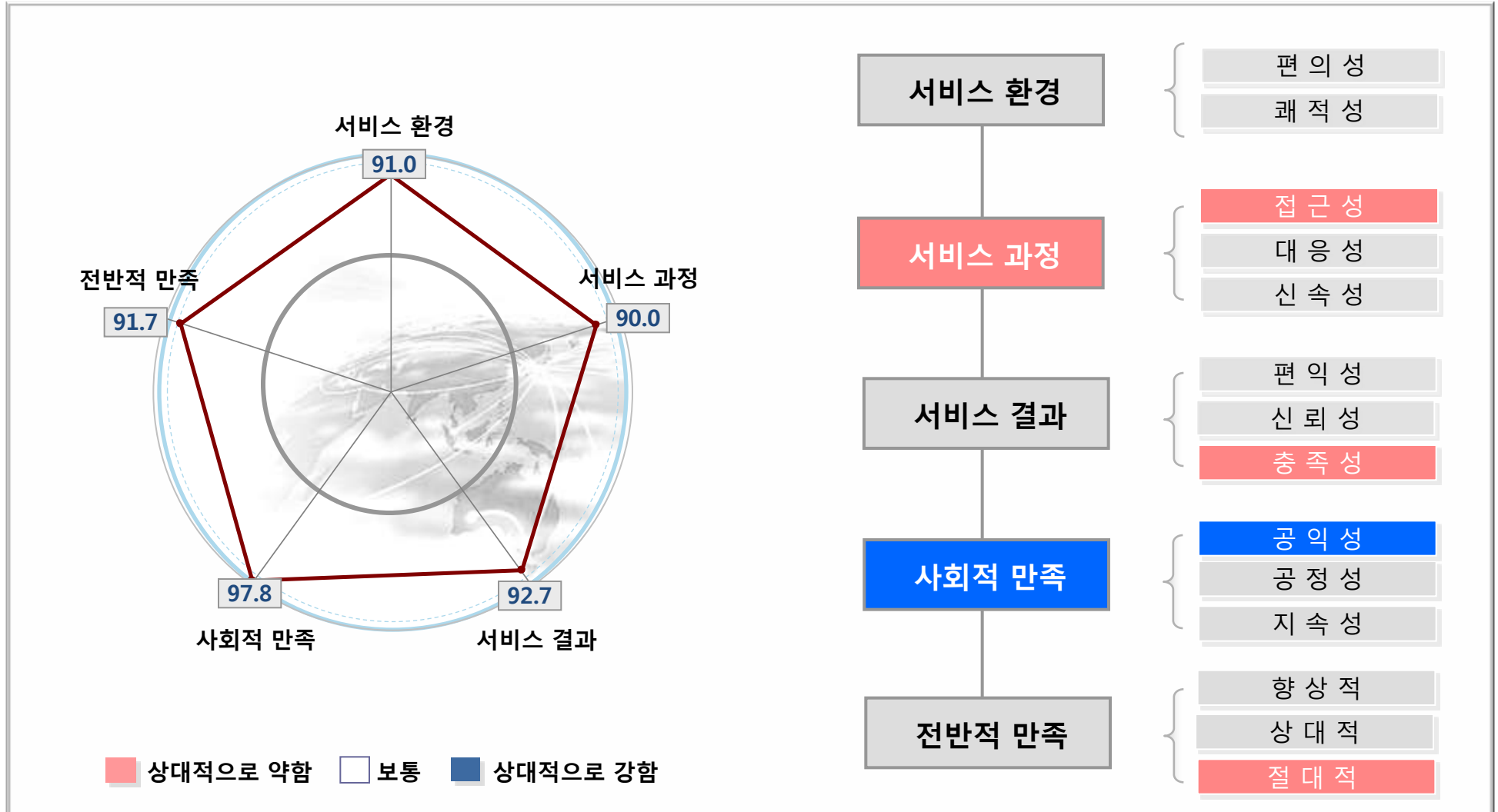


### 차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



# 1. 조사결과

## 1-5. 차원/세부항목별 강약점



## 고객의 소리

- 5층에서 근무하는데 야간10시 넘으면 복도 등 조명을 소등하여 퇴실 시 너무 캄캄하여 위험하다
- 5층 수면실 이용 시 침대이불을 장기간 세탁 없어 불결하고 냄새로 불편.
- 커피 바리스타 교육의 경우 기계가 낙후되어 있다. 인원수 대비 기계, 도구가 적어 교육 효과면에서 부족하다.
- 제과, 제빵, 한식 등 조리교육의 경우 너무 적은 식재료 제공이 아쉽다.
- 관리도 잘하고, 시설은 깨끗하나 다소 시설이 낙후된 듯 하다. 특히 여름에 에어컨에서 교육장 안에 물이 떨어져 불편했다
- 직원들이 불편해소 위해 열심히 잘하고 계셔서 큰 불편은 없다.
- 주차장이 협소 불편
- 휴게실 있으면 좋겠다.
- 주차공간 협소, 2중 주차 등 잘 이루어 졌으면 좋겠다.
- 근래 창업복지관 관련 직원들이 너무 잘 하신다. 불편없음

## 6. 우리마포복지관

1-1. 종합만족도

1-2. 차원별 만족도

1-3. 응답자 특성별 만족도

1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

1-5. 차원/세부항목별 강약점

1-6. 기타 건의사항 및 칭찬할 사항

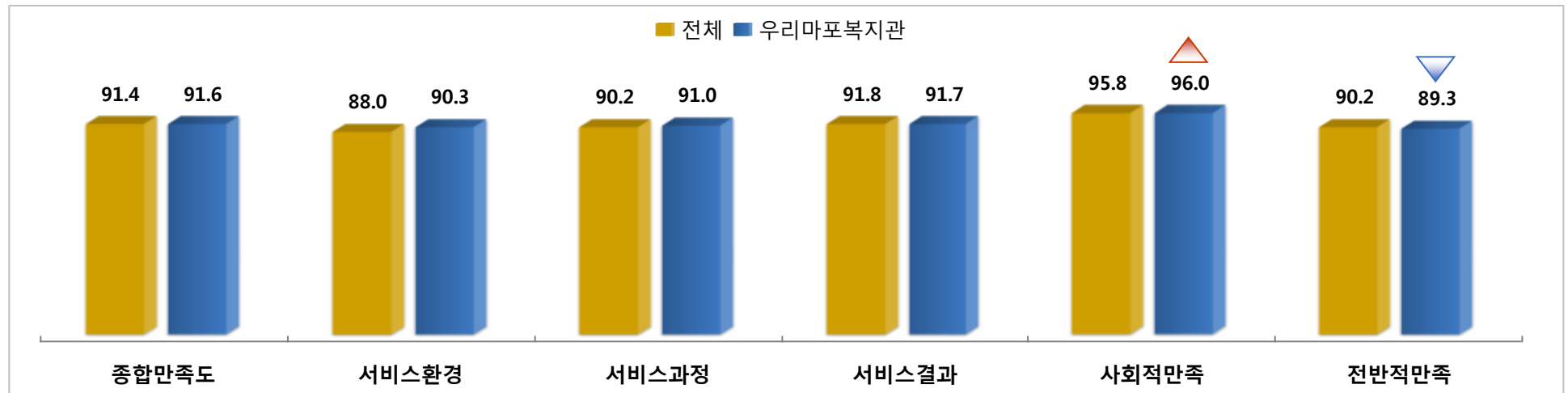
# 1. 조사결과

## 1-1. 종합만족도

- 우리마포복지관의 종합만족도는 91.6점으로 평가되었으며, 전체(91.4점)에 비해서는 높은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 사회적만족 차원은 96.0점으로 가장 높았으며, 전반적 만족 차원은 89.3점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

| 구 분         | 종합만족도 |      | 서비스 환경 |      | 서비스 과정 |      | 서비스 결과 |      | 사회적 만족 |      | 전반적 만족 |      |
|-------------|-------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|
|             |       | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |
| 우리마포복지관 (A) | 91.6  | -    | 90.3   | -    | 91.0   | -    | 91.7   | -    | 96.0   | -    | 89.3   | -    |
| 전체(B)       | 91.4  | ▲0.2 | 88.0   | ▲2.3 | 90.2   | ▲0.8 | 91.8   | ▽0.1 | 95.8   | ▲0.2 | 90.2   | ▽0.9 |

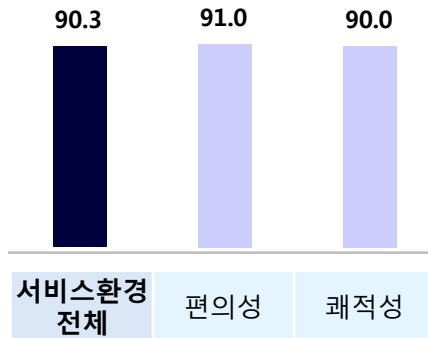
\* GAP = A- B, ▲( + ), ▽( - )



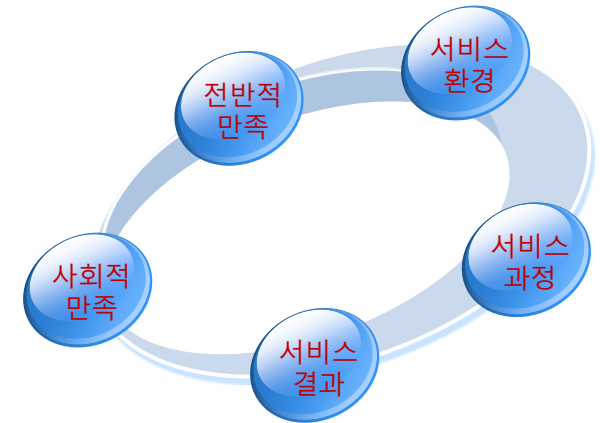
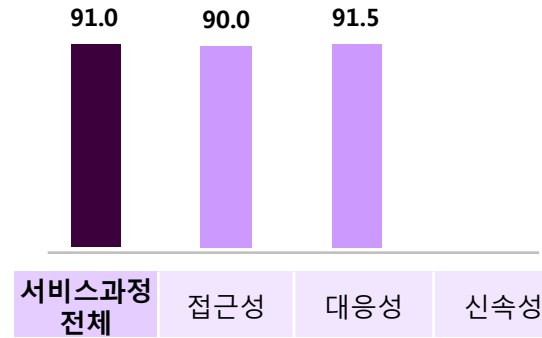
# 1. 조사결과

## 1-2. 차원별 만족도

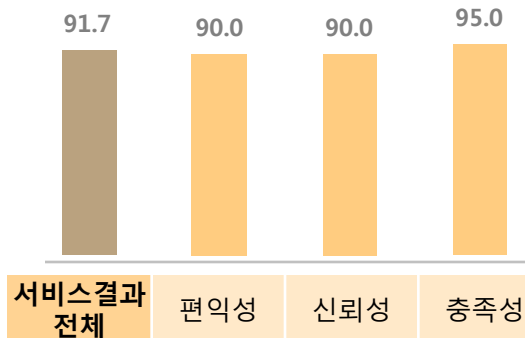
### 서비스 환경



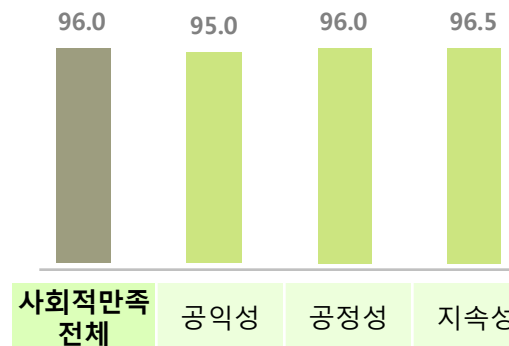
### 서비스 과정



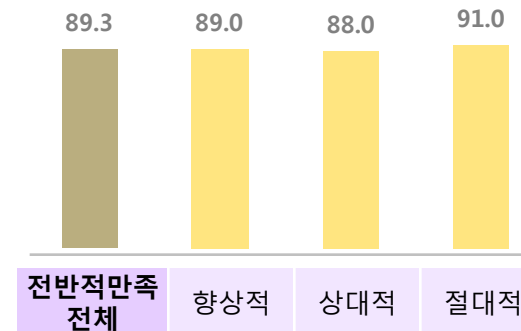
### 서비스 결과



### 사회적 만족



### 전반적 만족



## 1-3. 응답자 특성별 만족도

- 응답자 특성별 만족도를 살펴보면, 50대 연령 이용자의 만족도가 낮게 나타남.

|          | [전체]        | 20대          | 40대         | 50대         | 60대         | 70대         |
|----------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 사례수      | (25)        | (4)          | (3)         | (2)         | (10)        | (6)         |
| ▶ 종합 만족도 | <b>91.6</b> | <b>100.0</b> | <b>92.2</b> | <b>79.6</b> | <b>90.6</b> | <b>91.2</b> |
| ▷ 서비스 환경 | 90.3        | 100.0        | 88.9        | 87.5        | 88.3        | 88.9        |
| ▷ 서비스 과정 | 91.0        | 100.0        | 91.7        | 75.0        | 90.0        | 91.7        |
| ▷ 서비스 결과 | 91.7        | 100.0        | 91.7        | 79.2        | 90.8        | 91.7        |
| ▷ 사회적 만족 | 96.0        | 100.0        | 95.8        | 87.5        | 96.9        | 94.8        |
| ▷ 전반적 만족 | 89.3        | 100.0        | 91.7        | 75.0        | 87.5        | 88.9        |

주) 사례수가 적은 경우 결과해석 주의를 요함

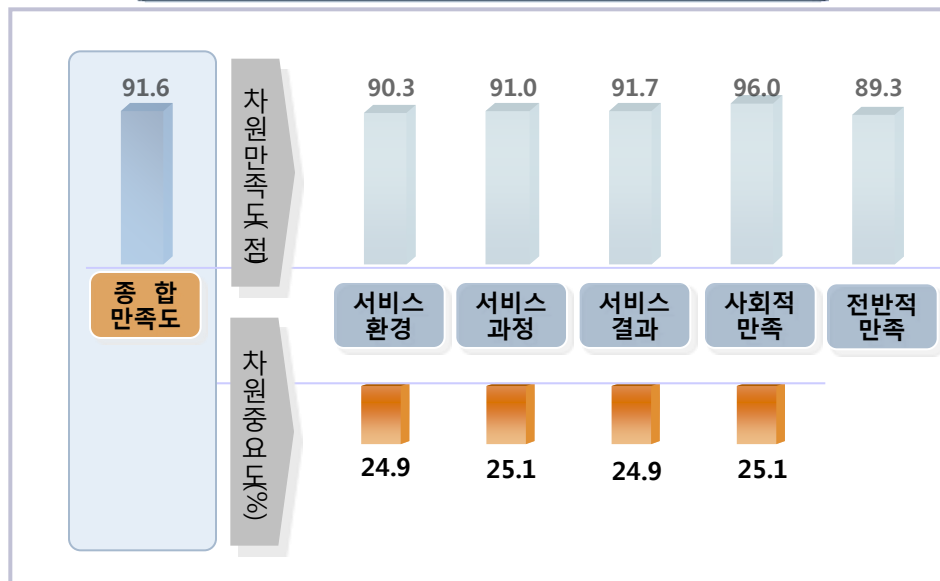
# 1. 조사결과

## 1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

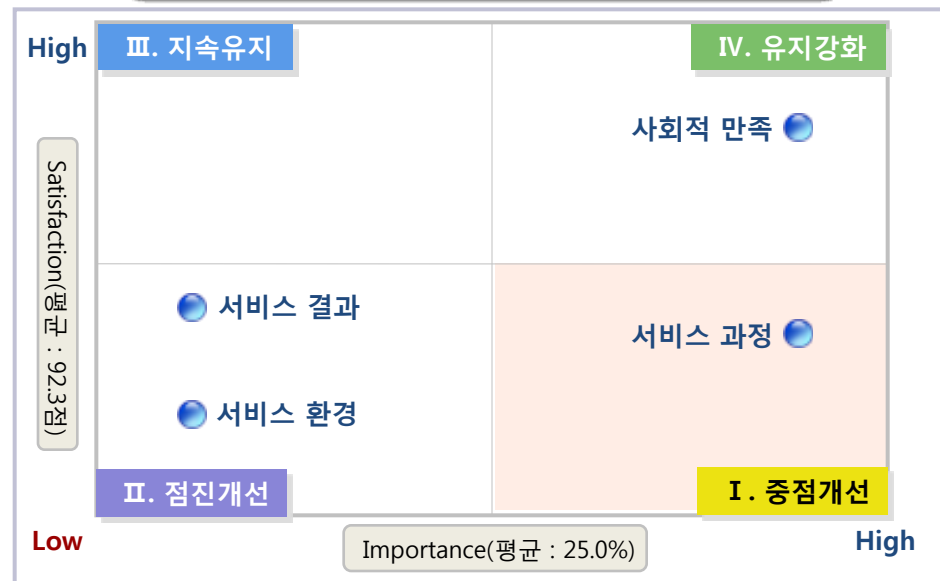
- 차원별 IPA분석 결과, 서비스 과정에 대한 중점적인 개선이 필요한 것으로 나타남.

| 구 분        | 종합만족도 | 서비스 환경 | 서비스 과정 | 서비스 결과 | 사회적 만족 | 전반적 만족 |
|------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 우리마포복지관    | 91.6  | 90.3   | 91.0   | 91.7   | 96.0   | 89.3   |
| 차원별 중요도(%) |       | 24.9   | 25.1   | 24.9   | 25.1   |        |

### 차원별 중요도 및 차원별 만족도

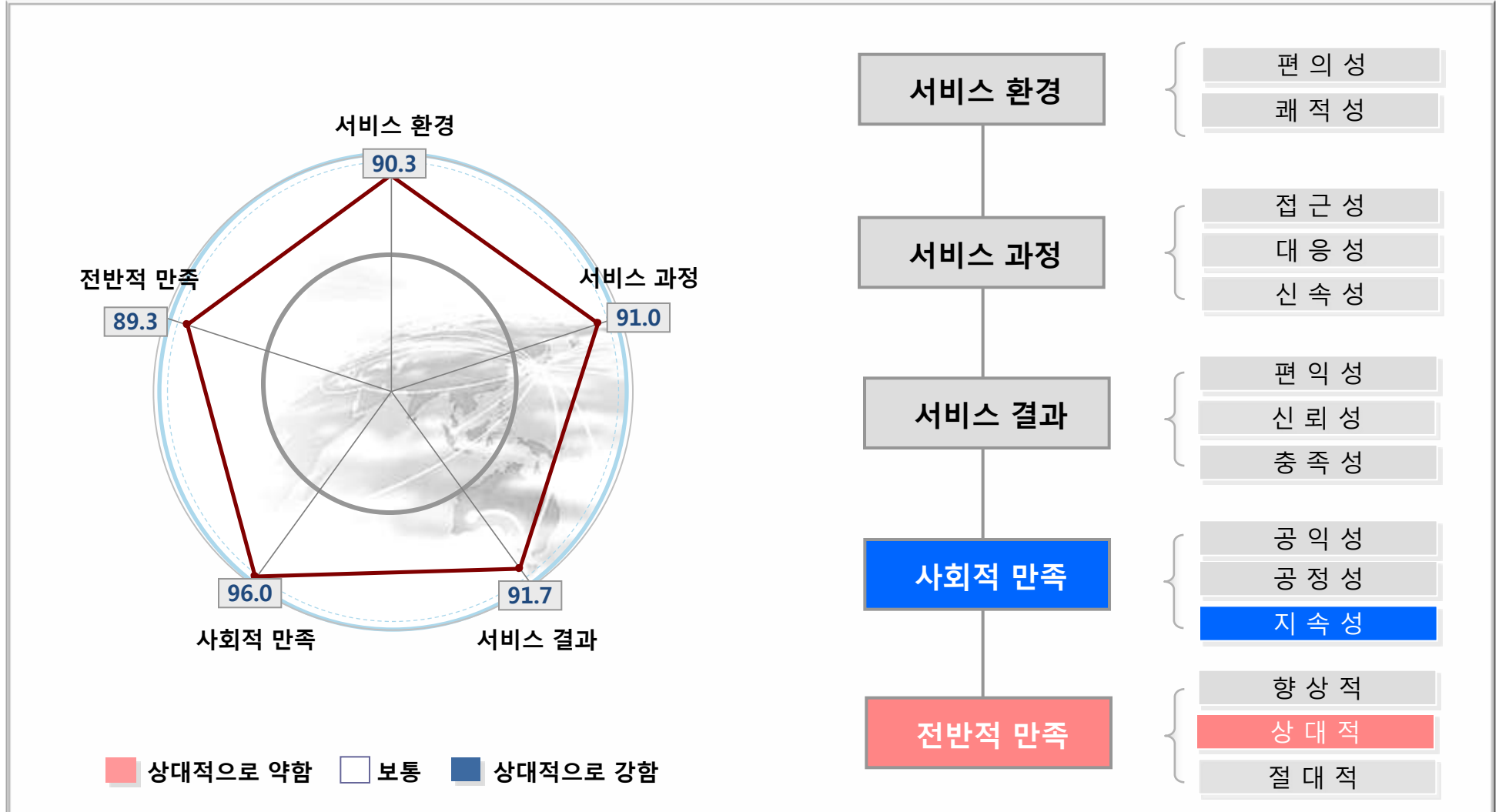


### 차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



# 1. 조사결과

## 1-5. 차원/세부항목별 강약점



## 고객의 소리

- 5년 다니고 있는데 점점 좋아짐
- 공간도 넓고 커피숍도 잘되어 있으며 특별한 문의는 아니었지만 직원들이 성실하게 답변을 해 줌
- 어르신들이 많이 다니시는 모습을 보니 공익적이고 참 좋아 보인다
- 도서관을 이용할 기회가 있어서 찾아가는데 조용하고 쾌적하다 반면에 많은 사람들이 이용하는 것 같지 않아 아쉽다
- 일요일도 열었으면 한다 주중에 장기도 두고 휴식할 수 있는 공간이 건강에 도움이 되어 무척 고맙다.
- TV 설치해 주었으면.
- 복지관 다니는 것이 즐거워 매일 다니고 있다
- 체육관을 다니는데 운동기구도 좋다. 시설 관리를 잘 해주어 정말 정말 만족함 다른 사람들도 좋다고들 얘기함
- 헬스나 탁구 등을 하고 있는데 얼마나 좋은 지 집도 가깝지만 하루에도 몇 번씩 갈 때가 있다 직원도 친절하고 좋다
- 평촌에 살고 있는데 봉사하러 마포복지관을 다니고 있으며 타 지역에 비해서 시설관리도 잘 되어 있고 공간도 넓다
- 체육도 하고 봉사도 하는데 주변이 쾌적하고 좋다
- 복지관에서 밥을 주는 봉사활동들에 대해서 무척 고마움
- 봉사를 주로 다니며 도서 프로그램에 참여를 했었음 다 좋은데 다만 50대들도 함께 할 수 있는 프로그램이 있었으면 함
- 청소 상태나 시설관리가 잘된다
- 청소 하시는 분들이 매우 잘 하고 있으며 어르신들을 직원들이 아주 잘 대해줌
- 지금 대로 유지한다면 별 문제는 없을 것 같음 깨끗하고 마음에 듬

## 7. 배드민턴장

1-1. 종합만족도

1-2. 차원별 만족도

1-3. 응답자 특성별 만족도

1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

1-5. 차원/세부항목별 강약점

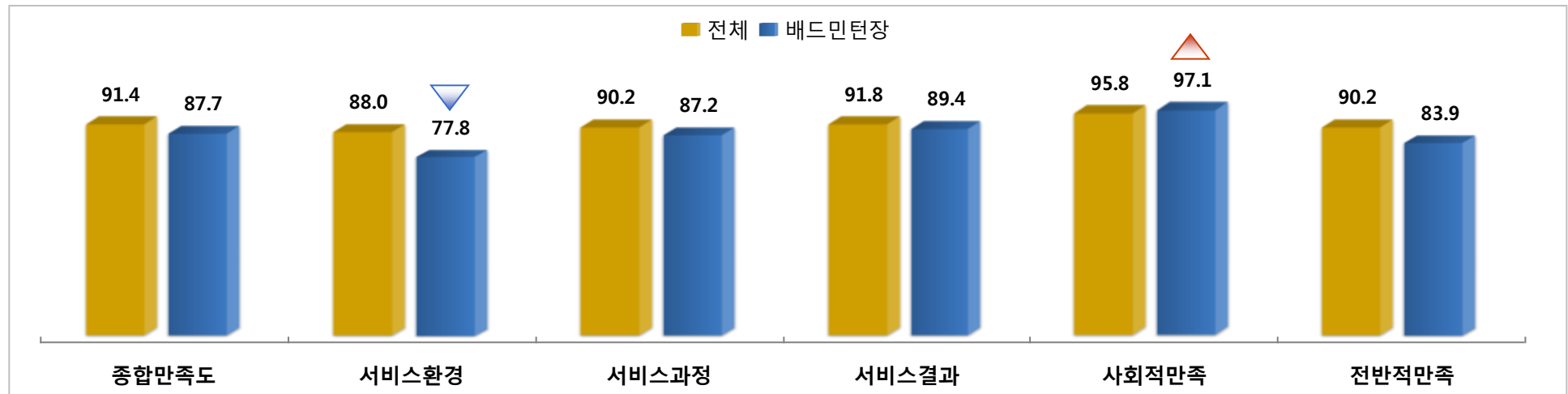
1-6. 기타 건의사항 및 칭찬할 사항

## 1-1. 종합만족도

- 배드민턴장의 종합만족도는 87.7점으로 평가되었으며, 전체(91.4점)에 비해서는 낮은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 사회적만족 차원은 97.1점으로 가장 높았으며, 서비스환경 차원은 77.8점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

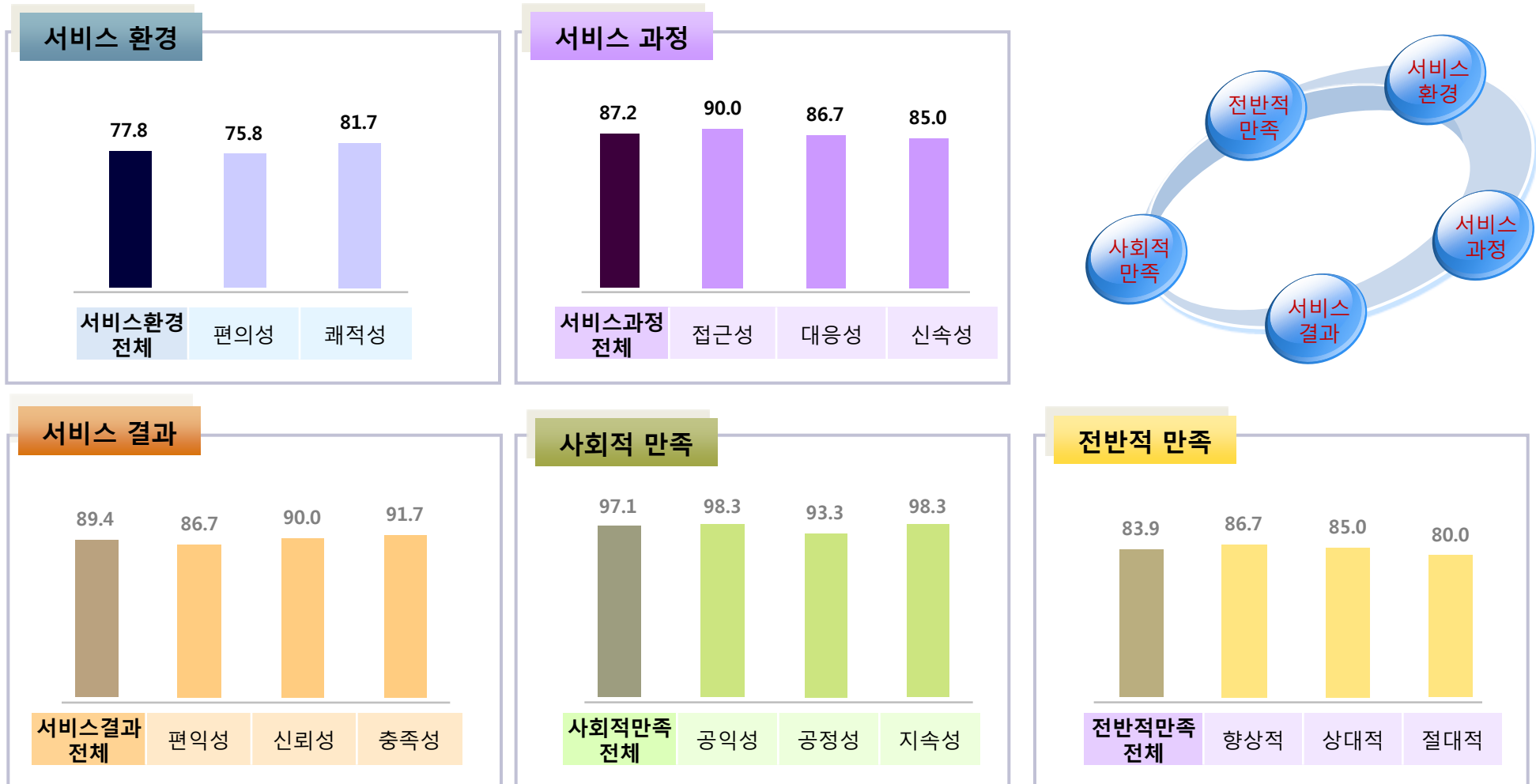
| 구 분       | 종합만족도 |      | 서비스 환경 |       | 서비스 과정 |      | 서비스 결과 |      | 사회적 만족 |      | 전반적 만족 |      |
|-----------|-------|------|--------|-------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|
|           |       | GAP  |        | GAP   |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |
| 배드민턴장 (A) | 87.7  | -    | 77.8   | -     | 87.2   | -    | 89.4   | -    | 97.1   | -    | 83.9   | -    |
| 전체(B)     | 91.4  | ▽3.7 | 88.0   | ▽10.2 | 90.2   | ▽3.0 | 91.8   | ▽2.4 | 95.8   | ▲1.3 | 90.2   | ▽6.3 |

\* GAP = A- B, ▲( + ), ▽( - )



# 1. 조사결과

## 1-2. 차원별 만족도



# 1. 조사결과

## 1-3. 응답자 특성별 만족도

- 응답자 특성별 만족도를 살펴보면, 남자보다 여자 이용자의 만족도가 높게 나타남.

|          | [전체]        | 20대         | 30대         | 40대         | 50대         | 60대         |
|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 사례수      | (15)        | (1)         | (2)         | (5)         | (5)         | (2)         |
| ▶ 종합 만족도 | <b>87.7</b> | <b>99.2</b> | <b>96.7</b> | <b>78.8</b> | <b>87.8</b> | <b>95.0</b> |
| ▷ 서비스 환경 | 77.8        | 91.7        | 79.2        | 78.3        | 80.0        | 62.5        |
| ▷ 서비스 과정 | 87.2        | 100.0       | 100.0       | 75.0        | 86.7        | 100.0       |
| ▷ 서비스 결과 | 89.4        | 100.0       | 100.0       | 78.3        | 90.0        | 100.0       |
| ▷ 사회적 만족 | 97.1        | 100.0       | 100.0       | 96.3        | 95.0        | 100.0       |
| ▷ 전반적 만족 | 83.9        | 100.0       | 95.8        | 70.0        | 85.0        | 95.8        |

주) 사례수가 적은 경우 결과해석 주의를 요함

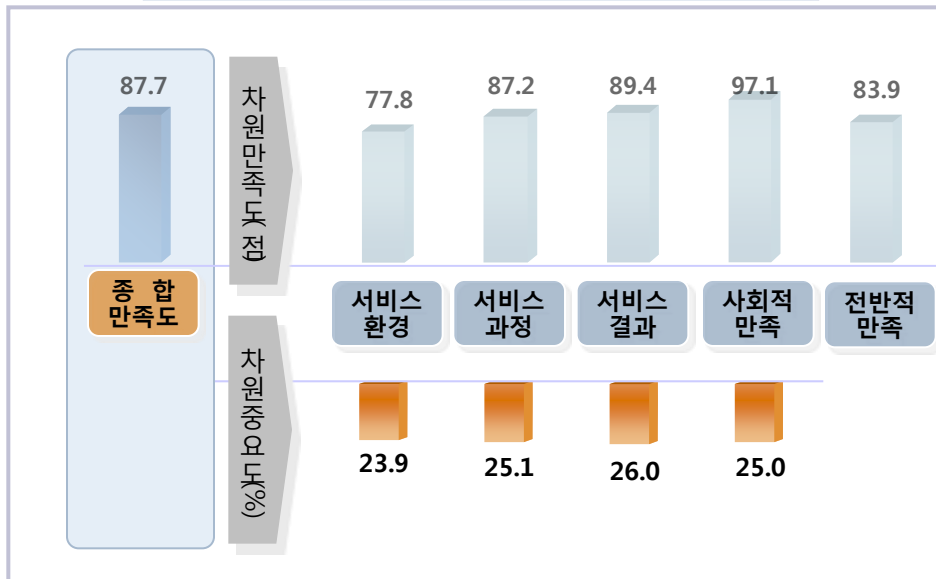
# 1. 조사결과

## 1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

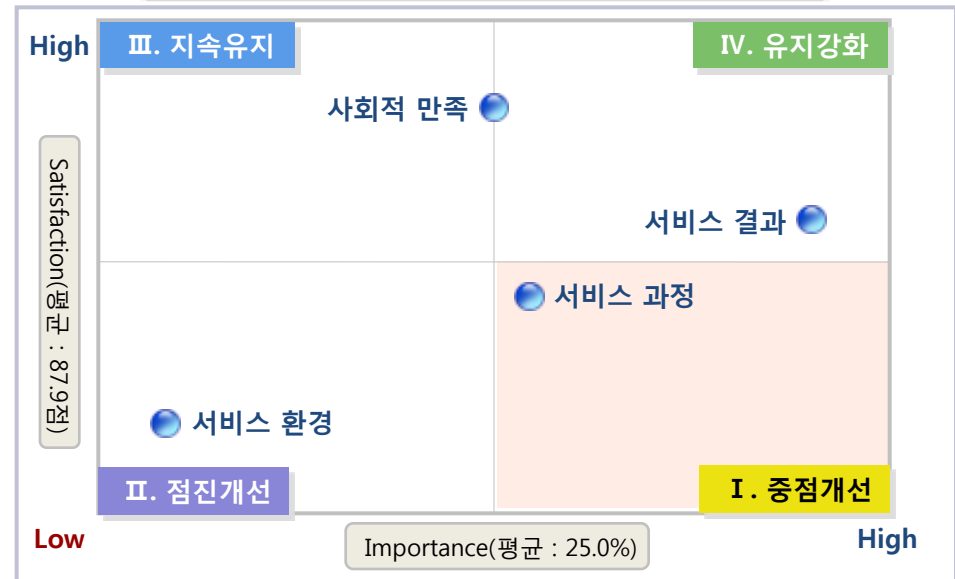
- 차원별 IPA분석 결과, 서비스 과정에 대한 중점적인 개선이 필요한 것으로 나타남.

| 구 분        | 종합만족도 | 서비스 환경 | 서비스 과정 | 서비스 결과 | 사회적 만족 | 전반적 만족 |
|------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 배드민턴장      | 87.7  | 77.8   | 87.2   | 89.4   | 97.1   | 83.9   |
| 차원별 중요도(%) |       | 23.9   | 25.1   | 26.0   | 25.0   |        |

차원별 중요도 및 차원별 만족도

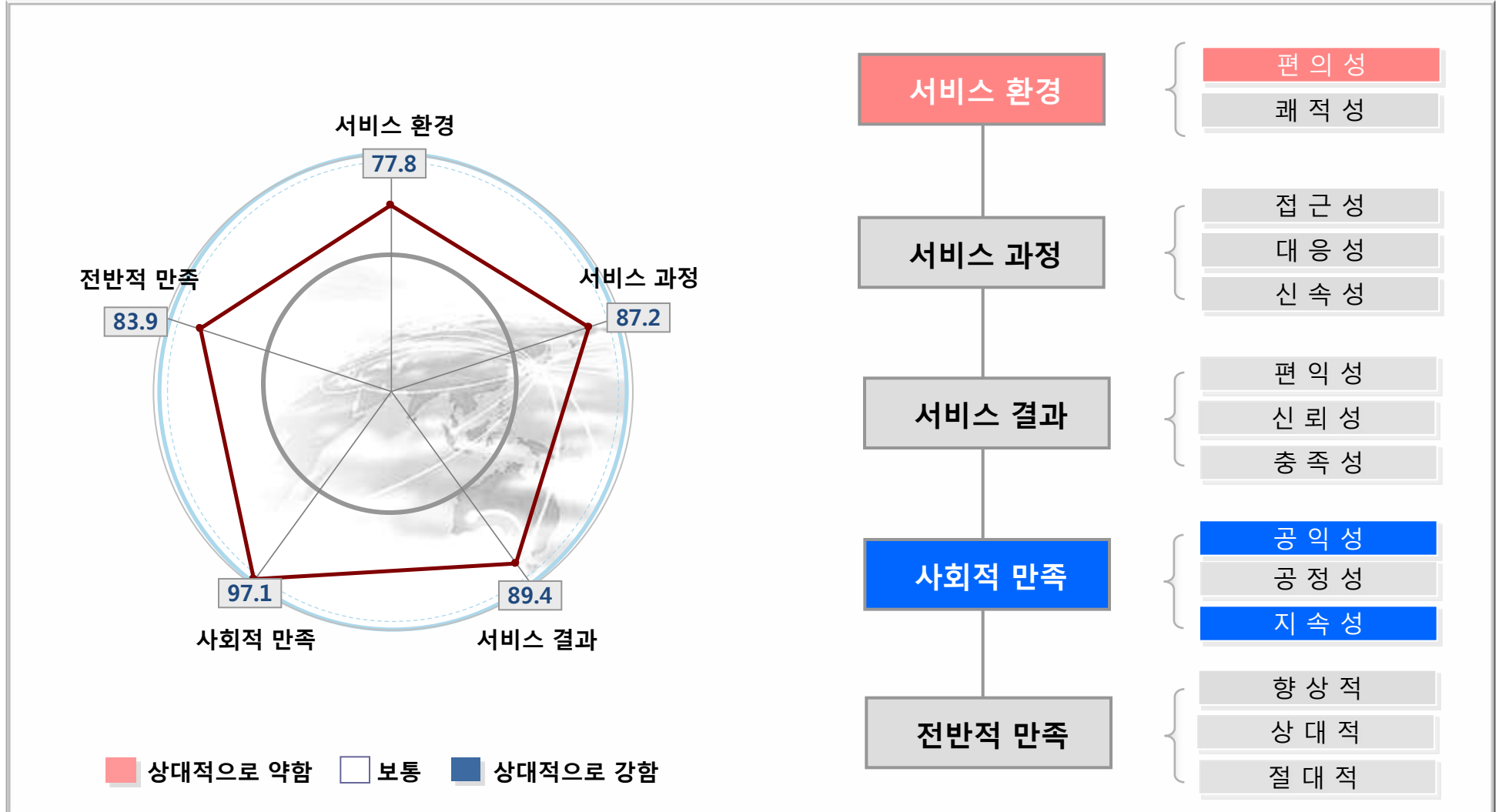


차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



# 1. 조사결과

## 1-5. 차원/세부항목별 강약점



# 1. 조사결과

## 고객의 소리

### 와우산

- 우천시 지붕에서 물 떨어진다.
- 겨울에 너무 춥다.
- 습기가 얼어 바닥 미끄럽다.
- 운동 후 샤워시설 없어 불편
- 여름 관리실 냉장고 하나로는 타 클럽 뒤영커 사용 적다. 하나 더 설치요망
- 가건물이라 겨울과 여름에 관리하기 힘들 것으로 예상하지만 시설 관리하는 직원이 매우 열심히 그리고 친절함
- 요금을 내지 않고 칠 수 있는 이런 시설이 어디 있을까?
- 과거 공원의 맨 흙바닥과 울타리를 친 곳에서 칠 때와 비교하면 완전 호텔이다 바닥까지 깔아 준다면 더 이상 바랄 수 없겠지만 아주 좋다.
- 일반인( 회원들은 정식 제품과 유니폼 입음) 들이 배드민턴을 치기만 하고 잘 치우지 않은 것들을 직원들이 다 관리를 하고 수고하고 있다
- 비가 새서 바닥이 미끄러워 다칠 우려가 있다 안전과 직결된 상황이므로 빠른 개선이 필요함
- 산 쪽이라 모기 등 퇴치 관리가 필요하다
- 직원은 무척 성실하고 친절하다

# 1. 조사결과

## 고객의 소리

### 망원

- 배드민턴이용자 주부 등 낮 여유 시간대에도 운동희망자 많으니 운영시간 연장 필요.
- 유아체육, 농구 등 이용 혼재되어 이용불편
- 동호인 숫자 폭증하나 청소도구와 자체 컴퓨터, 음향기기 보관 장소 없고 선수외 대기공간 전혀 없으니 대책 마련해야 함
- 천장 비 새서 열악,
- 조명문제. 조도 120룩스, 타 구장 800룩스.
- 유해 위험 바닥재 개선시급 하나 안함. 이용주민을 무시하고 있다는 느낌이다.
- 심지어 배드민턴장을 없애려고 한다는 말을 들었는데 이런 방법은 바람직하지 않다고 생각함
- 마룟바닥이었으면 더욱 좋겠음
- 생활체육을 권장하는 이때 매우 필요한 시설이라고 생각한다
- 과거에 비해서 많이 좋아졌으며 조명관리만 조금 더 신경을 써 주었으면 함

## 8. 주민편익사업

1-1. 종합만족도

1-2. 차원별 만족도

1-3. 응답자 특성별 만족도

1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

1-5. 차원/세부항목별 강약점

1-6. 기타 건의사항 및 칭찬할 사항

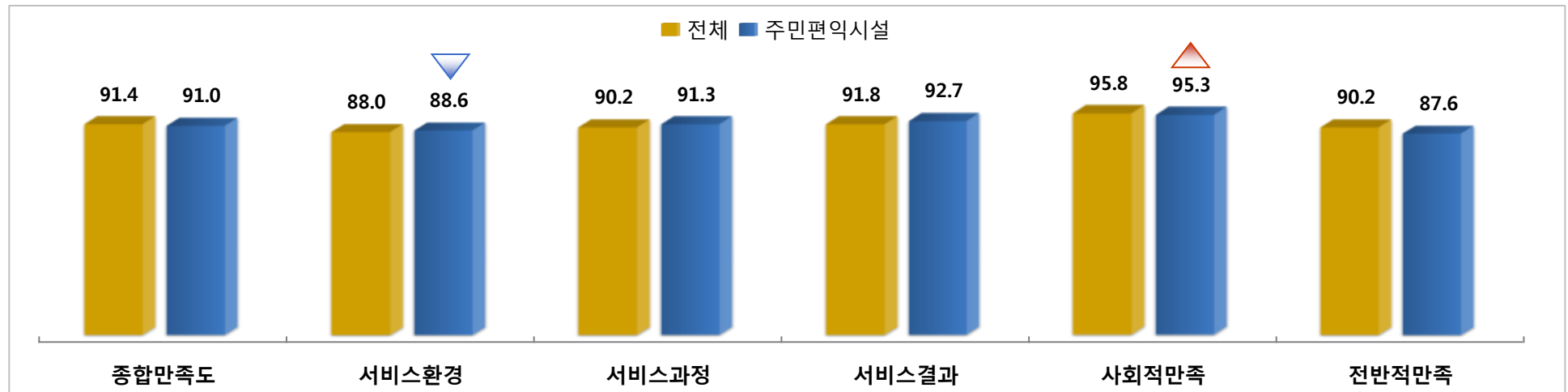
# 1. 조사결과

## 1-1. 종합만족도

- 주민편익사업의 종합만족도는 91.0점으로 평가되었으며, 전체(91.4점)에 비해서는 낮은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 사회적만족 차원은 95.3점으로 가장 높았으며, 서비스환경 차원은 88.6점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

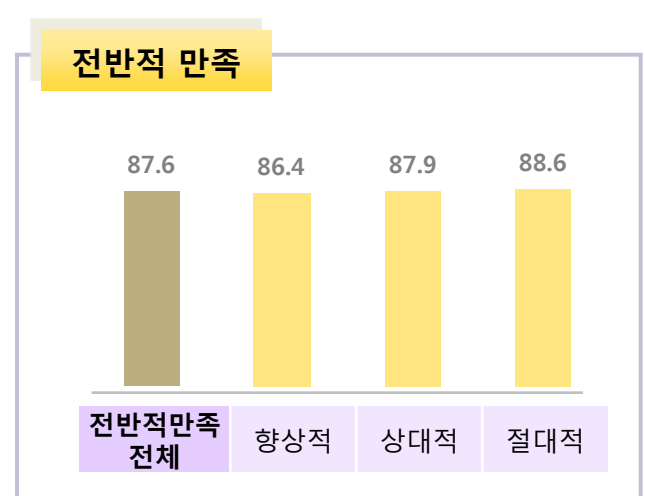
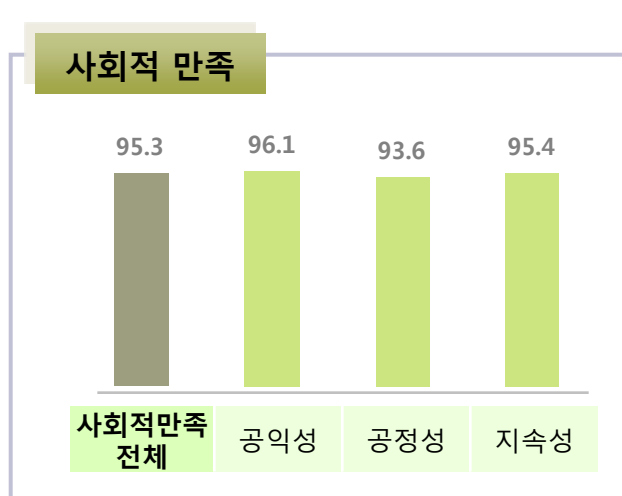
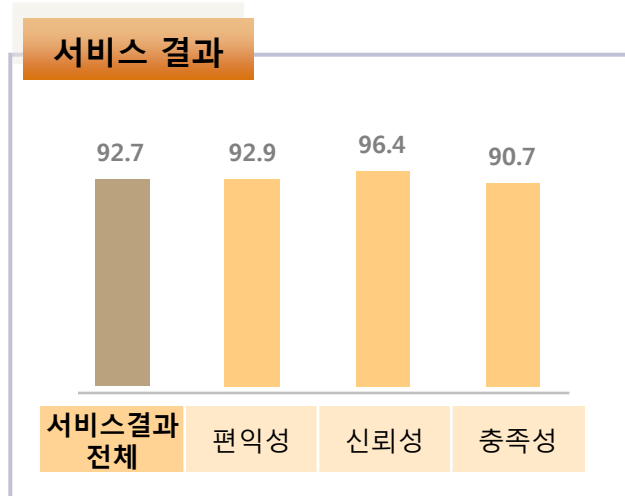
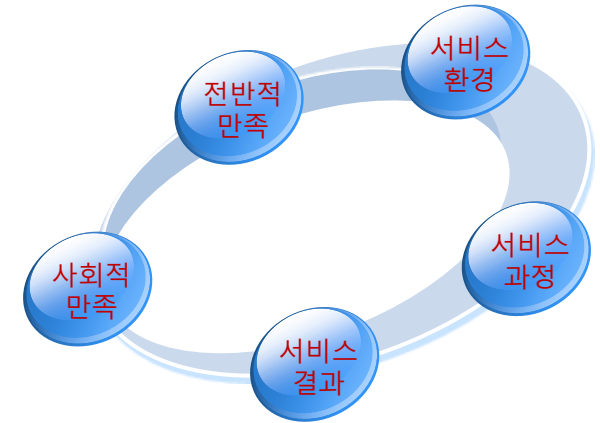
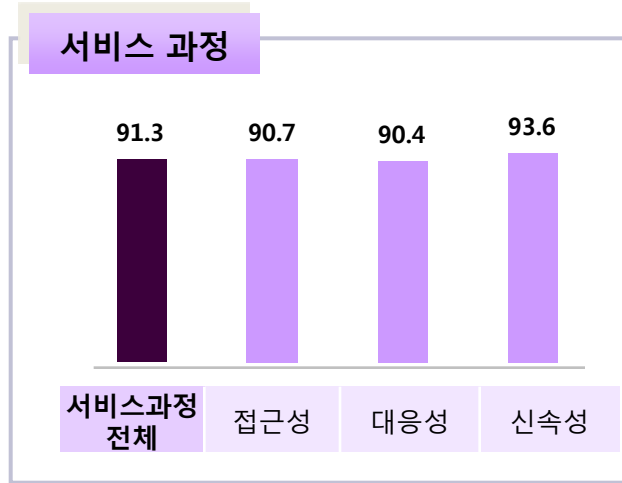
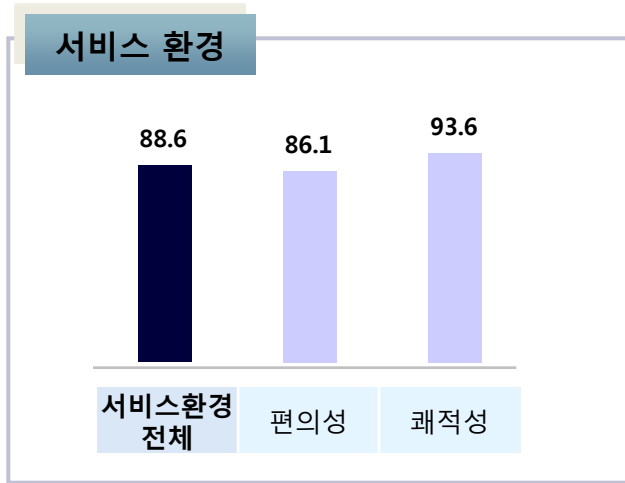
| 구 분        | 종합만족도 |      | 서비스 환경 |      | 서비스 과정 |      | 서비스 결과 |      | 사회적 만족 |      | 전반적 만족 |      |
|------------|-------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|
|            |       | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |
| 주민편익시설 (A) | 91.0  | -    | 88.6   | -    | 91.3   | -    | 92.7   | -    | 95.3   | -    | 87.6   | -    |
| 전체(B)      | 91.4  | ▽0.4 | 88.0   | ▲0.6 | 90.2   | ▲1.1 | 91.8   | ▲0.9 | 95.8   | ▽0.5 | 90.2   | ▽2.6 |

\* GAP = A- B, ▲( + ), ▽( - )



# 1. 조사결과

## 1-2. 차원별 만족도



## 1-3. 응답자 특성별 만족도

- 응답자 특성별 만족도를 살펴보면, 남자보다 40대 연령 이용자의 만족도가 높게 나타남.

|          | [전체]        | 20대         | 30대         | 40대         | 50대         | 60대         | 70대         |
|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 사례수      | (35)        | (3)         | (6)         | (9)         | (8)         | (6)         | (3)         |
| ▶ 종합 만족도 | <b>91.0</b> | <b>91.7</b> | <b>87.3</b> | <b>95.1</b> | <b>89.6</b> | <b>88.8</b> | <b>93.6</b> |
| ▷ 서비스 환경 | 88.6        | 94.4        | 84.7        | 93.5        | 87.5        | 84.7        | 86.1        |
| ▷ 서비스 과정 | 91.3        | 93.8        | 84.4        | 94.4        | 92.2        | 88.5        | 95.8        |
| ▷ 서비스 결과 | 92.7        | 90.0        | 91.7        | 93.3        | 93.8        | 90.0        | 98.3        |
| ▷ 사회적 만족 | 95.3        | 90.0        | 95.0        | 97.8        | 95.0        | 95.8        | 93.3        |
| ▷ 전반적 만족 | 87.6        | 91.7        | 81.9        | 95.4        | 82.3        | 84.7        | 91.7        |

주) 사례수가 적은 경우 결과해석 주의를 요함

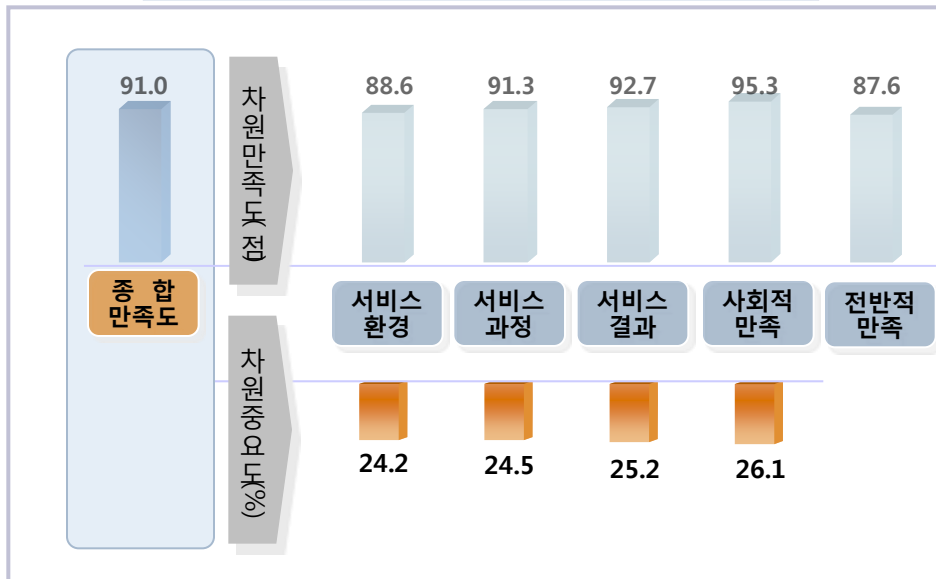
# 1. 조사결과

## 1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

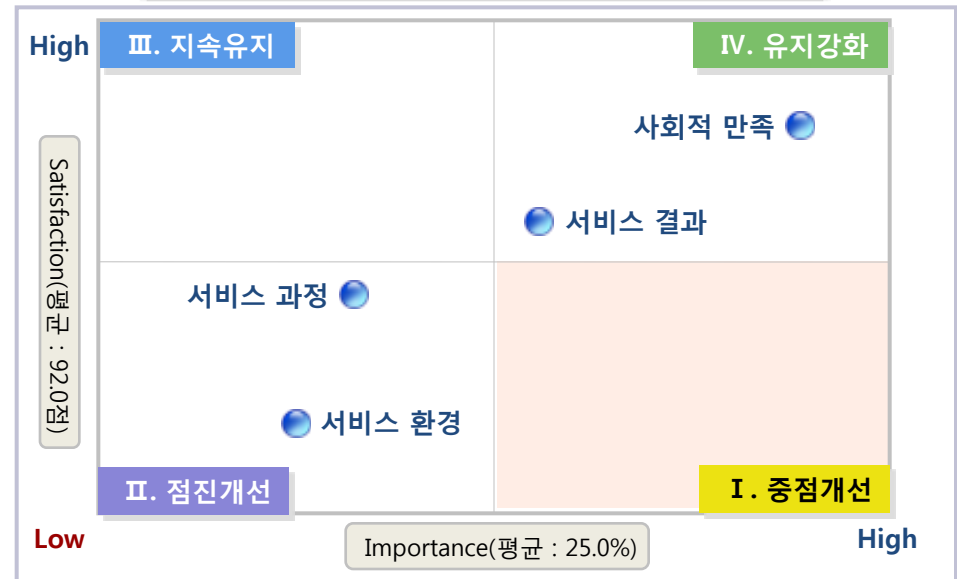
- 차원별 IPA분석 결과, 서비스 환경, 서비스 과정에 대한 점진개선이 필요한 것으로 나타남.

| 구 분        | 종합만족도 | 서비스 환경 | 서비스 과정 | 서비스 결과 | 사회적 만족 | 전반적 만족 |
|------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 주민편익시설     | 91.0  | 88.6   | 91.3   | 92.7   | 95.3   | 87.6   |
| 차원별 중요도(%) |       | 24.2   | 24.5   | 25.2   | 26.1   |        |

차원별 중요도 및 차원별 만족도

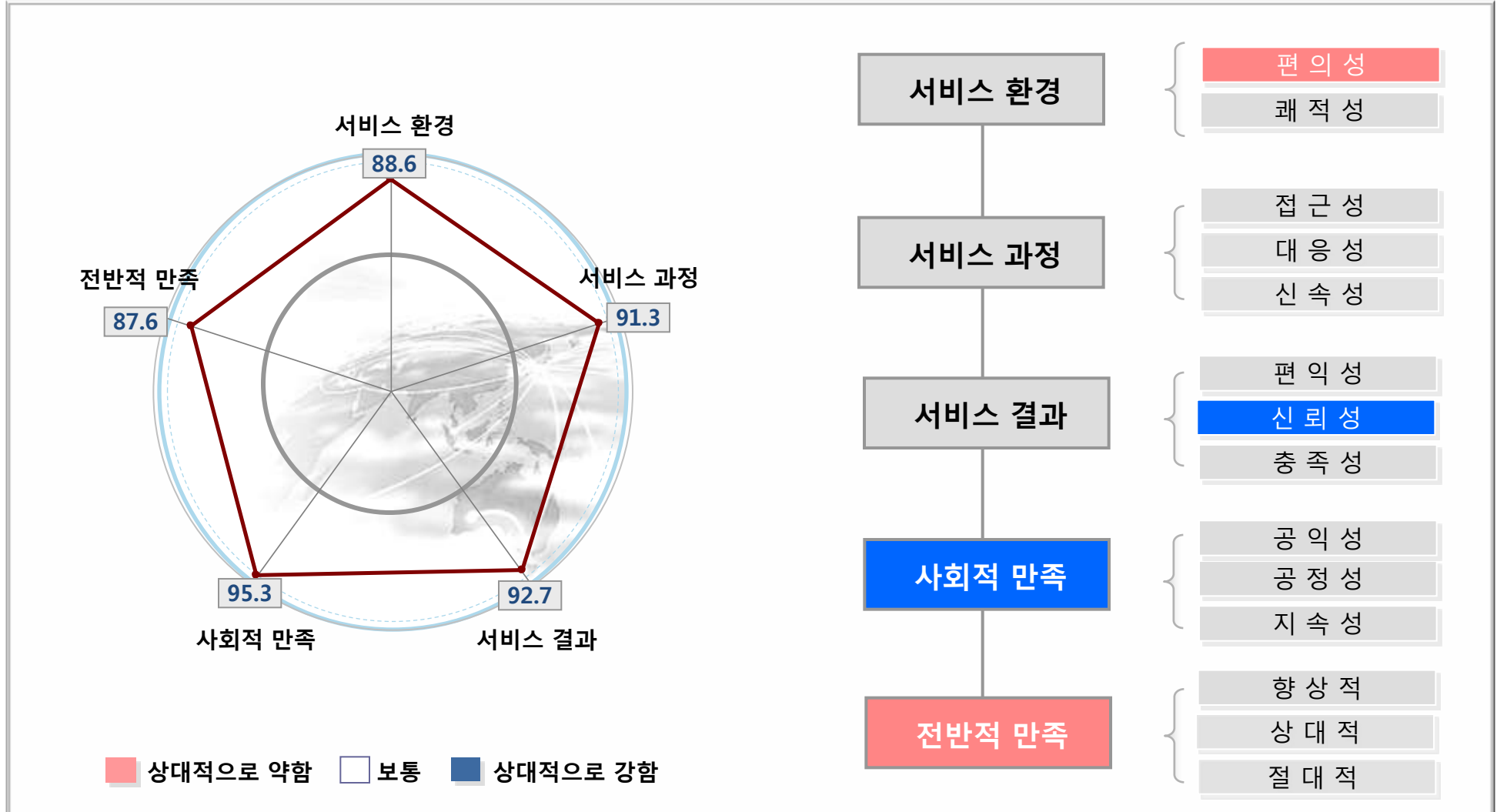


차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



# 1. 조사결과

## 1-5. 차원/세부항목별 강약점



## 고객의 소리

### 헬스

- 3층과 지하를 주로 사용하는데 무척 깔끔하다
- 신규이용자가 오면 헬스기구 사용요령에 대해서 설명을 해 주는 단계가 있으면 좋겠다
- 요금이 작년보다 올랐지만 만족한 편이다
- 아직까지는 그만한 시설과 서비스라면 만족한 편이다
- 헬스복 큰 사이즈가 구비되었으면 함
- 직원들도 다니는데 매우 만족해 하고 있음
- 단층 지하 주차장이 비좁다 다른 체육시설에 비해서 정말 좋고 3층이라 공기도 무척 좋다 칭찬하고 싶은 시설이다 ( 예전에 다른 헬스장을 다녔다고 함 )  
트레이너 분에게 음료수를 건넸더니 마신 걸로 하겠다면서 정중한 거절을 할 때 훈련이 잘된 곳이란 생각을 했음
- 주차장이 좁아서 이중 주차하는 경우가 많으니 관리가 필요함
- 특별한 의견은 없으며 직원들이 잘 하고 시설이 좋음
- 목욕탕도 잘 수리가 되었고 고장난 기계도 말끔하게 수리가 잘되어 아주 잘 돌아간다 다만 찜질방을 없앤 자리에 거울 하나 있는데 그 곳에 이발소 하나가 있으면 ( 머리 자르고 염색만 하는 기능의 이발소 ) 건의사항을 참작해 주셨으면 함. 공단에 찾아가서 건의를 하려던 참이었음 )
- 양천구 지역에서도 헬스장을 다녀보았지만 타 지역에 비해서 마포가 최고다. 깨끗하고 좋고 관리를 참 잘한다.
- 아주 만족함

## 고객의 소리

### 골프

- 골프장 타석 공을 넣는 자리에 많은 사람들이 그 부분만 놓고 사용을 하다 보니 많이 패어서 교체가 되었으면 함
- 직원들이 전혀 요구하거나 압력을 행사한다는 자체는 아예 없다. 잘하고 있다. 다만 시설면에서 스크린 컴퓨터로 거리 등이 체크되는 식 ) 시설이 보완되었으면 함
- 면적이 조금 좁은 느낌이지만 그 조건 하에서는 잘 운영되고 있다고 생각하며 그 반증으로 회원들이 점점 늘어난다는 것은 좋은 평을 받고 있다는 뜻이다. 다른 지역이나 다른 골프장에 비해서 시설이 그다지 훌륭한 것은 아니니 관리가 지속적으로 필요하며 마포공단이 조금 더 넓은 곳을 관리하며 발전하기를 바람
- 가격은 만족하지만 그래도 스크린 설치가 필요함 요즘은 가격도 싸고 스크린 등도 있어서 편리한 타 골프장이 많아짐.
- 유니폼을 지하에서 갈아 입고 계단 이동이 불편함
- 주차장이 2부제 등으로 복잡도 한데다가 여러 모로 불편함
- 헬스장과 같이 코치님들이 두세 명 정도 계시면 자기 스타일에 맞는 코치님에게 배울 수 있어서 좋을 것임
- 비거리,방향 측정하는 스크린 골프장식 스윙측정기 한대 설치하면 좋겠다

# 1. 조사결과

## 고객의 소리

### 30분 순환운동

- 상가 주차와 같이 하다 보니 뒤엀킬 때가 있으므로 관리주의 요망
- 스프링매트는 맨발로 사용하므로 청결도 유지에 관심을 가져 주고 기구는 기름 냄새가 나는 경우가 있으니 주의 바람
- 다닌 지 오래 되지 않아서 잘 모르겠지만 열심히 관리를 하는 것으로 보였음
- 지하 들어오는 입구가 좁은 것 말고는 다 만족함
- 매니저님들이 매우 성실하게 회원관리를 잘 해주고 시설관리도 잘 되고 있다
- 전기드라이기를 과거 무료에서 유료로 불편
- 시설이 낙후된 느낌. 현대적으로 개선요망
- 바닥청소. 매트냄새 불결
- 기구가 낙후됨. 기계 수리 후 기름냄새 심함,
- 사우나 청소,청결상태 머리카락 등 불량

## 9. 거주자우선주차장

1-1. 종합만족도

1-2. 차원별 만족도

1-3. 응답자 특성별 만족도

1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

1-5. 차원/세부항목별 강약점

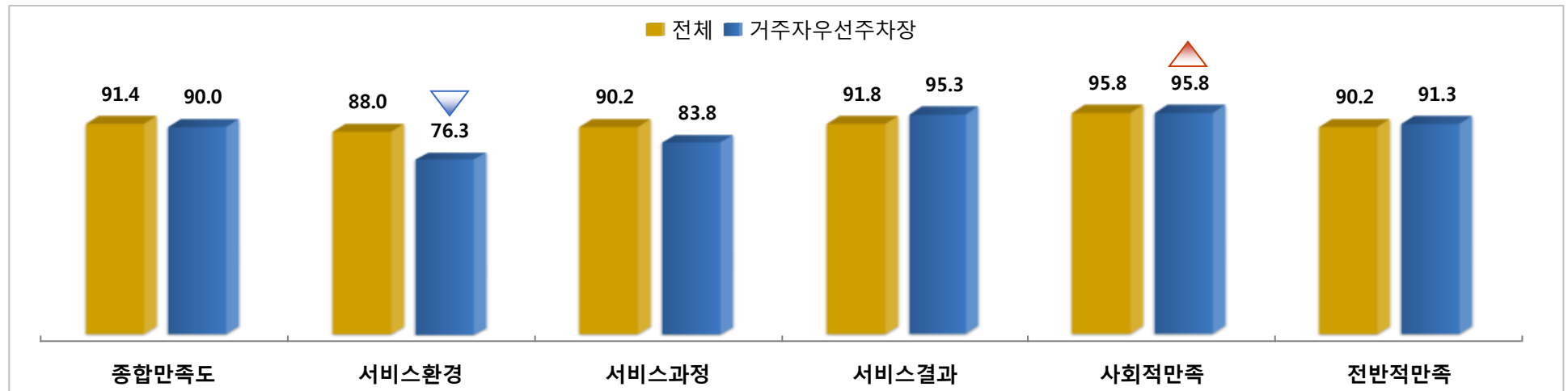
1-6. 기타 건의사항 및 칭찬할 사항

## 1-1. 종합만족도

- 거주자우선주차장의 종합만족도는 90.0점으로 평가되었으며, 전체(91.4점)에 비해서는 낮은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 사회적만족 차원은 95.8점으로 가장 높았으며, 서비스환경 차원은 76.3점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

| 구 분          | 종합만족도 |      | 서비스 환경 |       | 서비스 과정 |      | 서비스 결과 |      | 사회적 만족 |     | 전반적 만족 |      |
|--------------|-------|------|--------|-------|--------|------|--------|------|--------|-----|--------|------|
|              |       | GAP  |        | GAP   |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP |        | GAP  |
| 거주자우선주차장 (A) | 90.0  | -    | 76.3   | -     | 83.8   | -    | 95.3   | -    | 95.8   | -   | 91.3   | -    |
| 전체(B)        | 91.4  | ▽1.4 | 88.0   | ▽11.7 | 90.2   | ▽6.4 | 91.8   | ▲3.5 | 95.8   | -   | 90.2   | ▲1.1 |

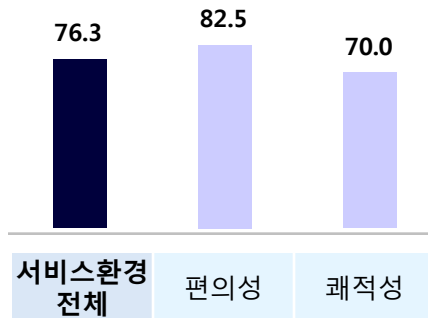
\* GAP = A- B, ▲( + ), ▽( - )



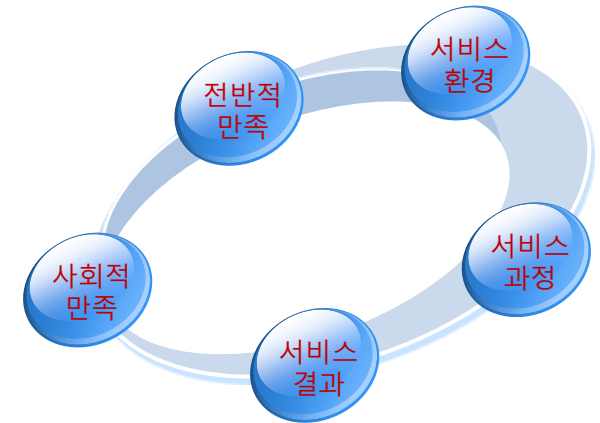
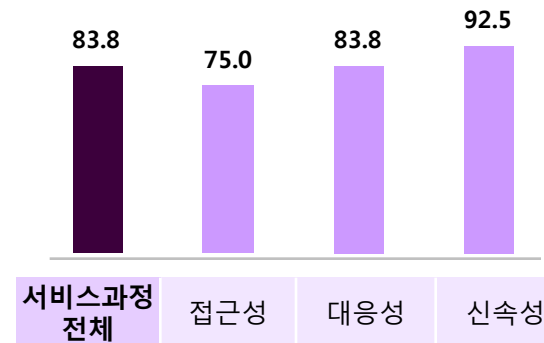
# 1. 조사결과

## 1-2. 차원별 만족도

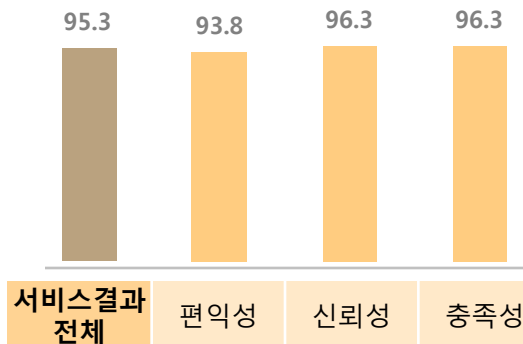
### 서비스 환경



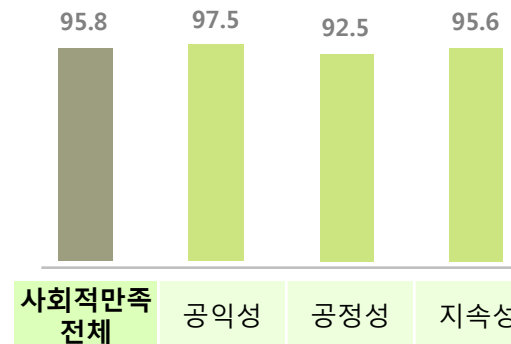
### 서비스 과정



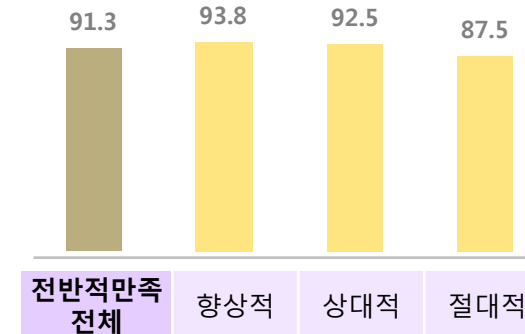
### 서비스 결과



### 사회적 만족



### 전반적 만족



## 1-3. 응답자 특성별 만족도

- 응답자 특성별 만족도를 살펴보면, 40대 연령 이용자의 만족도가 높게 나타남.

|          | [전체]        | 20대         | 30대         | 40대         | 50대         | 60대         |
|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 사례수      | (20)        | (2)         | (4)         | (6)         | (5)         | (3)         |
| ▶ 종합 만족도 | <b>90.0</b> | <b>75.1</b> | <b>82.3</b> | <b>95.9</b> | <b>93.7</b> | <b>92.1</b> |
| ▷ 서비스 환경 | 76.3        | 62.5        | 65.6        | 83.3        | 77.5        | 83.3        |
| ▷ 서비스 과정 | 83.8        | 59.4        | 79.7        | 90.6        | 90.0        | 81.3        |
| ▷ 서비스 결과 | 95.3        | 87.5        | 90.0        | 100.0       | 99.0        | 91.7        |
| ▷ 사회적 만족 | 95.8        | 85.0        | 90.0        | 99.2        | 98.0        | 100.0       |
| ▷ 전반적 만족 | 91.3        | 75.0        | 79.2        | 98.6        | 95.0        | 97.2        |

주) 사례수가 적은 경우 결과해석 주의를 요함

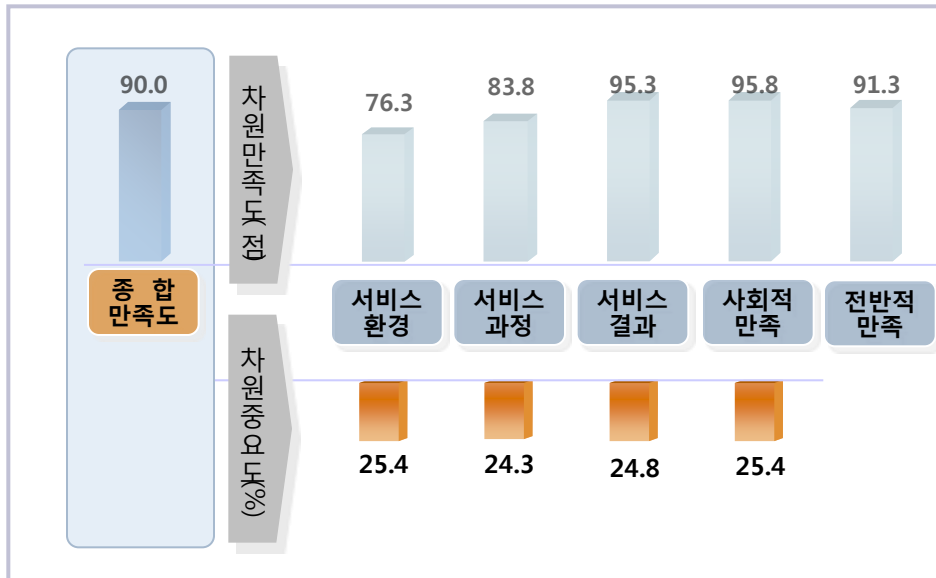
# 1. 조사결과

## 1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

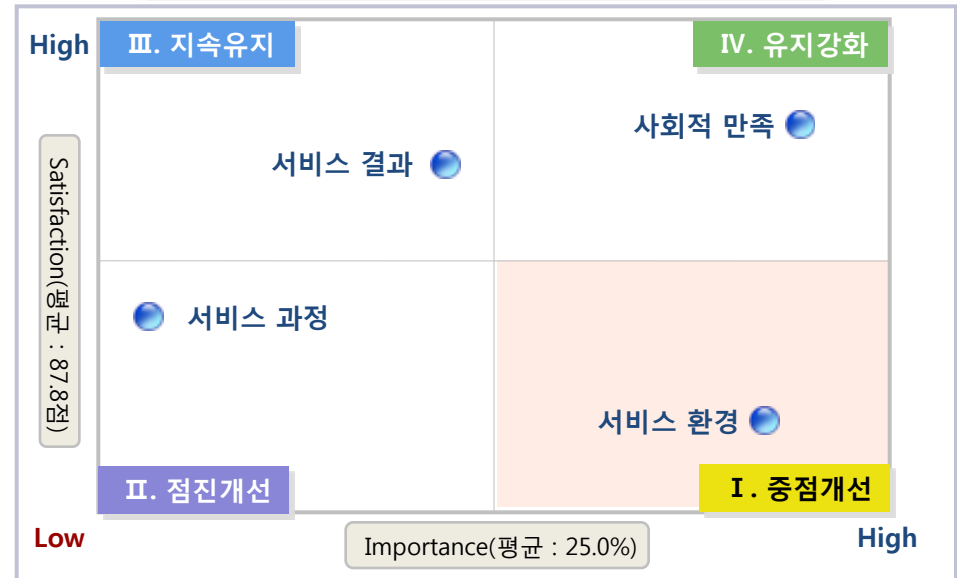
- 차원별 IPA분석 결과, 서비스 환경에 대한 중점적인 개선이 필요한 것으로 나타남.

| 구 분        | 종합만족도 | 서비스 환경 | 서비스 과정 | 서비스 결과 | 사회적 만족 | 전반적 만족 |
|------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 거주자우선주차장   | 90.0  | 76.3   | 83.8   | 95.3   | 95.8   | 91.3   |
| 차원별 중요도(%) |       | 25.4   | 24.3   | 24.8   | 25.4   |        |

차원별 중요도 및 차원별 만족도

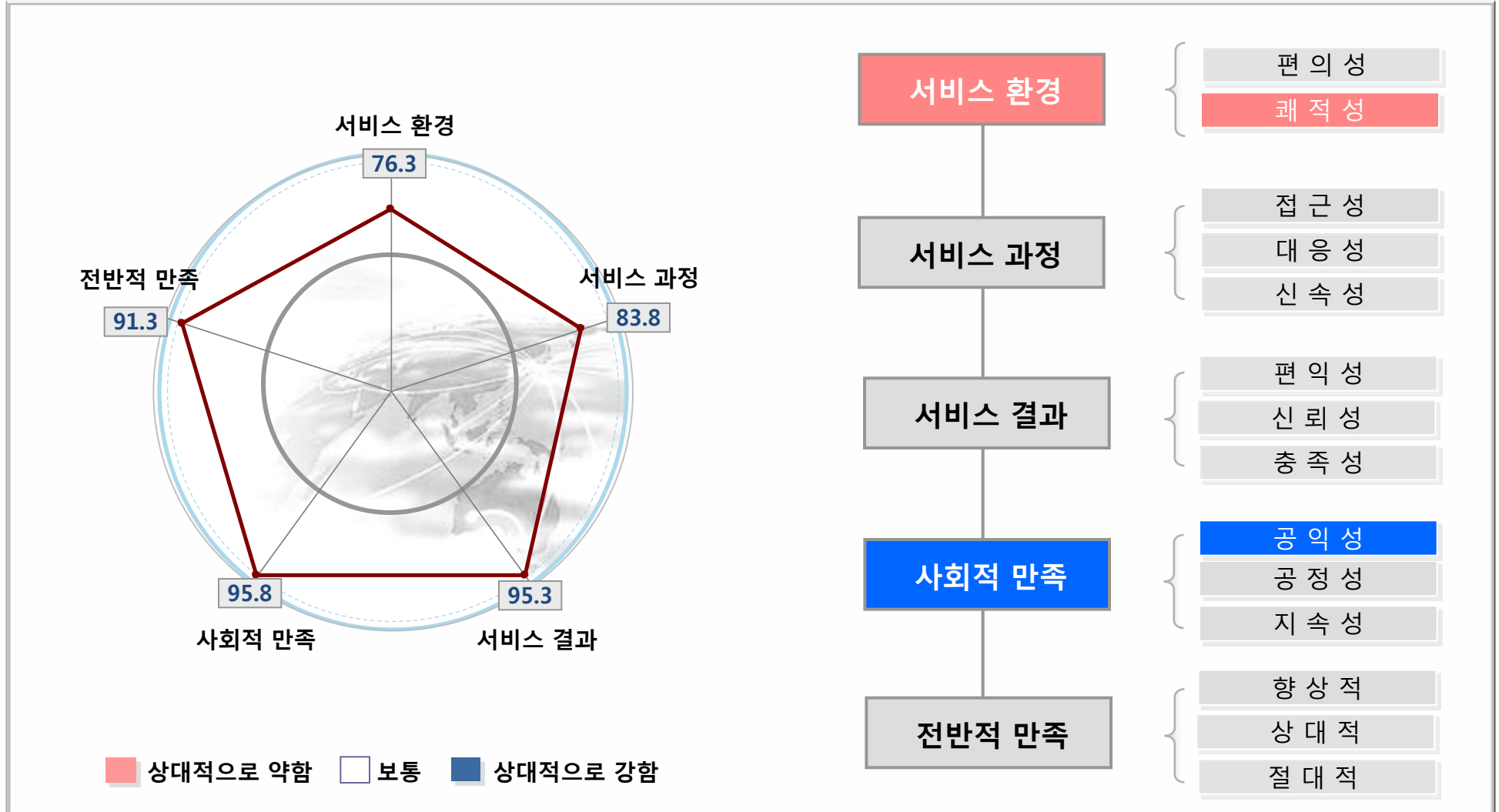


차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



# 1. 조사결과

## 1-5. 차원/세부항목별 강약점



## 고객의 소리

- 주차선정 시 공평경쟁이지만 취약계층에 우선편의를 주었으면 좋겠다.
- 중형, 대형 고급 차 많아 주차 선에 꽂 차서 경차주차도 불편할 때 있다.
- 층층구조 골조구조물 주차장이라 녹물이 새서 떨어지는 경우 있다. 시설 수시 보완 요한다
- 저녁 6시 이후 외부 비지정 차량주차를 규제 관리해주었으면 좋겠다.
- 생계 취약층 입장에서 매우 감사히 이용한다. 중·대형차 이용은 소형차 위주로 우선권 주고 주차공간협소로 좀 생각해 봐야 한다
- 주차장 내부가 거미줄 등 쾌적하게 관리되고 있지 않다
- 거미줄이 너무 많으니 바로 치워주었으면 좋겠다
- 주차장 입출입구 출차 시 경차 한대 항시 주차로 많은 차가 빠져나가면서 피하려다 보니 턱 벽에 차 바퀴가 상하고 있다. 그 차 자리를 비워 놓아야 피해없다.(즉시조치 요구)
- 일일권 이용자에 우선하여 정기권 이용자의 편의를 봐주어야 한다.
- 아침 일찍 들어오면 주차할 곳이 마땅치 않아 고생한다.
- 냄새가 심하여 시설 내 화장실이나, 소변기 라도 설치 했으면 좋겠다
- 주차선이 너무 좁아 승 하차가 불편

## 10. 공영주차장

1-1. 종합만족도

1-2. 차원별 만족도

1-3. 응답자 특성별 만족도

1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

1-5. 차원/세부항목별 강약점

1-6. 기타 건의사항 및 칭찬할 사항

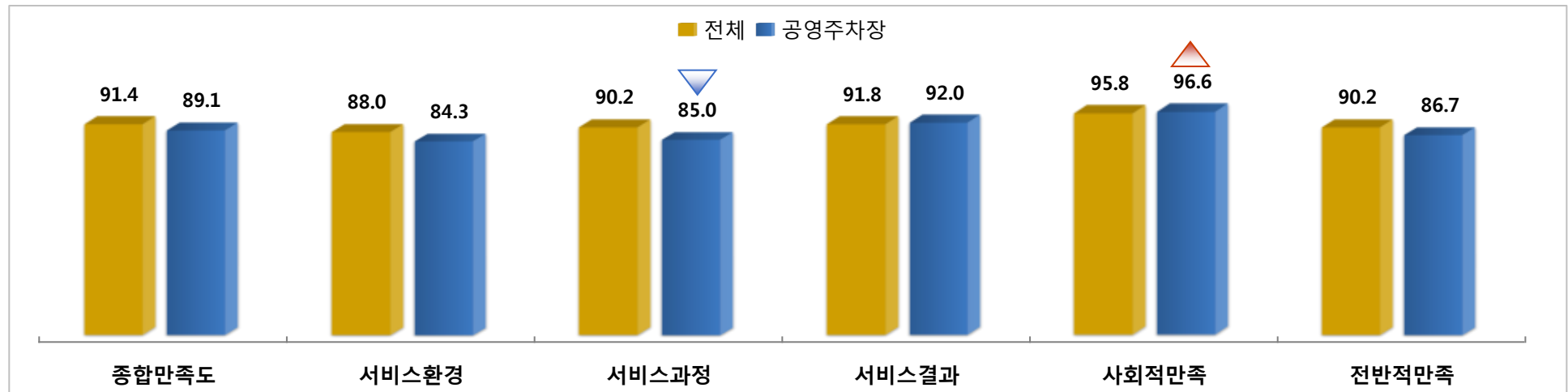
# 1. 조사결과

## 1-1. 종합만족도

- 공영주차장의 종합만족도는 89.1점으로 평가되었으며, 전체(91.4점)에 비해서는 낮은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 사회적만족 차원은 96.6점으로 가장 높았으며, 서비스환경 차원은 84.3점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

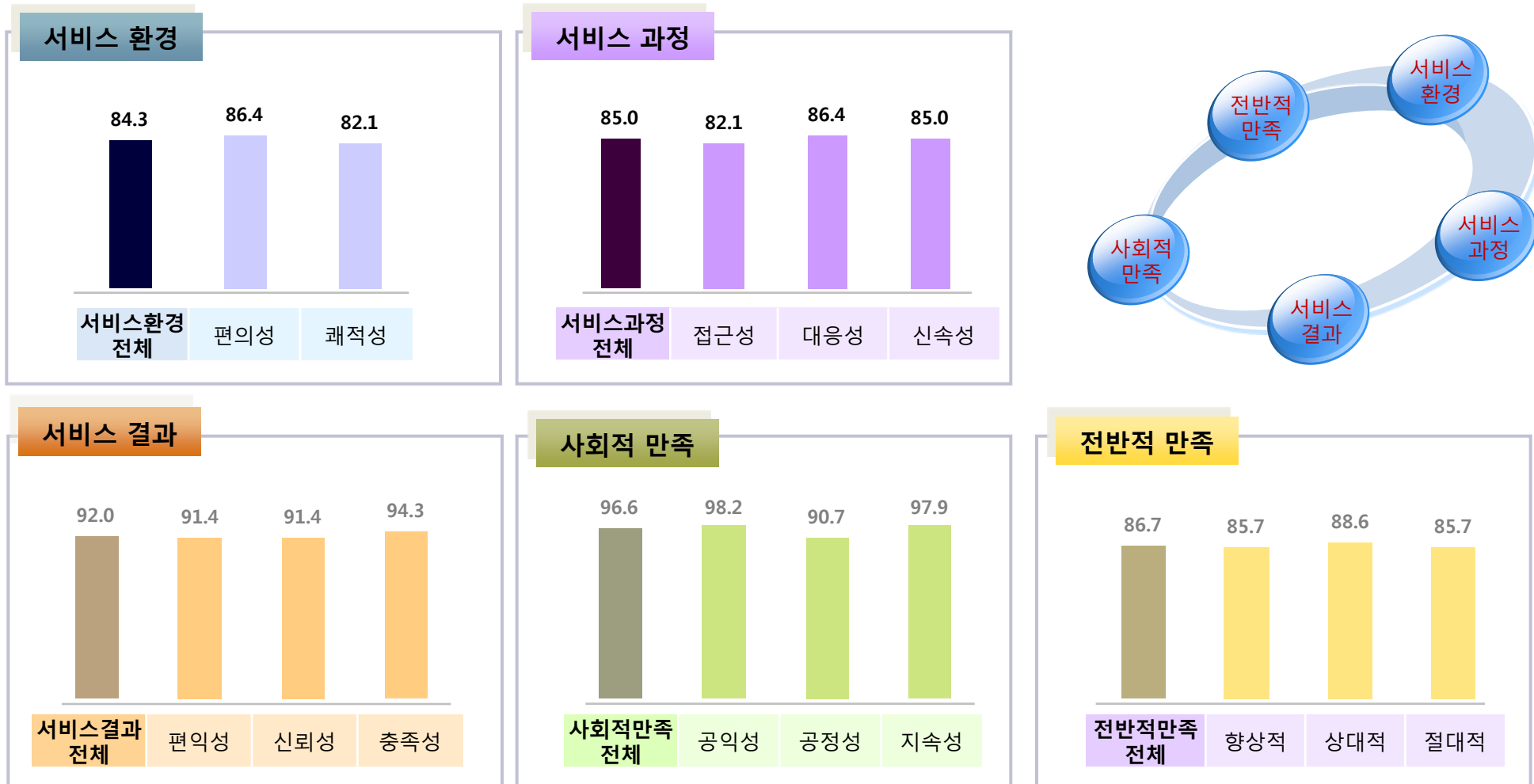
| 구 분       | 종합만족도 |      | 서비스 환경 |      | 서비스 과정 |      | 서비스 결과 |      | 사회적 만족 |      | 전반적 만족 |      |
|-----------|-------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|
|           |       | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |
| 공영주차장 (A) | 89.1  | -    | 84.3   | -    | 85.0   | -    | 92.0   | -    | 96.6   | -    | 86.7   | -    |
| 전체(B)     | 91.4  | ▽2.3 | 88.0   | ▽3.7 | 90.2   | ▽5.2 | 91.8   | ▲0.2 | 95.8   | ▲0.8 | 90.2   | ▽3.5 |

\* GAP = A- B, ▲( + ), ▽( - )



# 1. 조사결과

## 1-2. 차원별 만족도



# 1. 조사결과

## 1-3. 응답자 특성별 만족도

- 응답자 특성별 만족도를 살펴보면, 50대 연령 이용자의 만족도가 높게 나타남.

|          | [전체]        | 30대         | 40대         | 50대         | 60대         | 70대          |
|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| 사례수      | (35)        | (7)         | (16)        | (4)         | (7)         | (1)          |
| ▶ 종합 만족도 | <b>89.1</b> | <b>88.6</b> | <b>87.8</b> | <b>99.4</b> | <b>85.3</b> | <b>100.0</b> |
| ▷ 서비스 환경 | 84.3        | 87.5        | 81.3        | 93.8        | 80.4        | 100.0        |
| ▷ 서비스 과정 | 85.0        | 83.9        | 82.8        | 100.0       | 80.4        | 100.0        |
| ▷ 서비스 결과 | 92.0        | 90.0        | 91.9        | 100.0       | 88.6        | 100.0        |
| ▷ 사회적 만족 | 96.6        | 95.0        | 97.2        | 100.0       | 94.3        | 100.0        |
| ▷ 전반적 만족 | 86.7        | 86.9        | 84.4        | 100.0       | 82.1        | 100.0        |

주) 사례수가 적은 경우 결과해석 주의를 요함

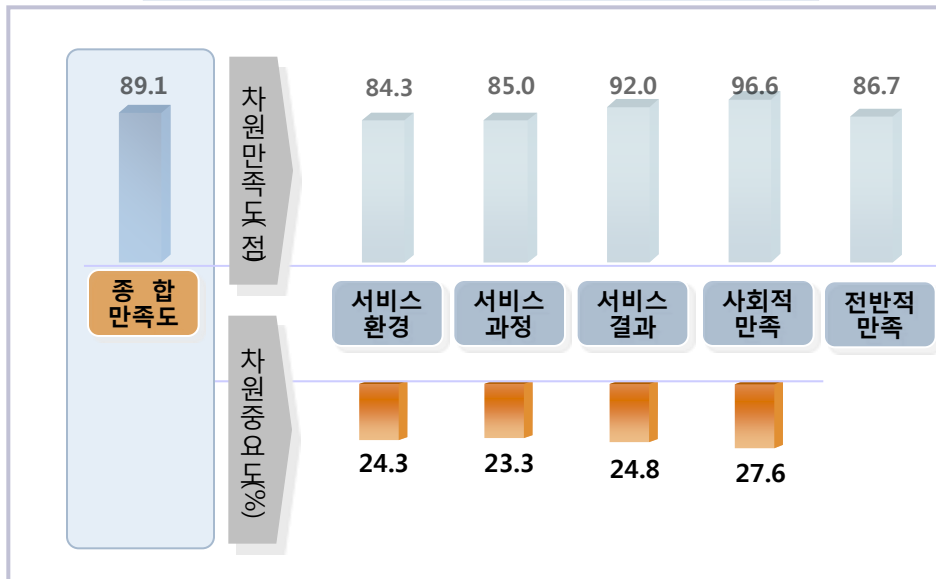
# 1. 조사결과

## 1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

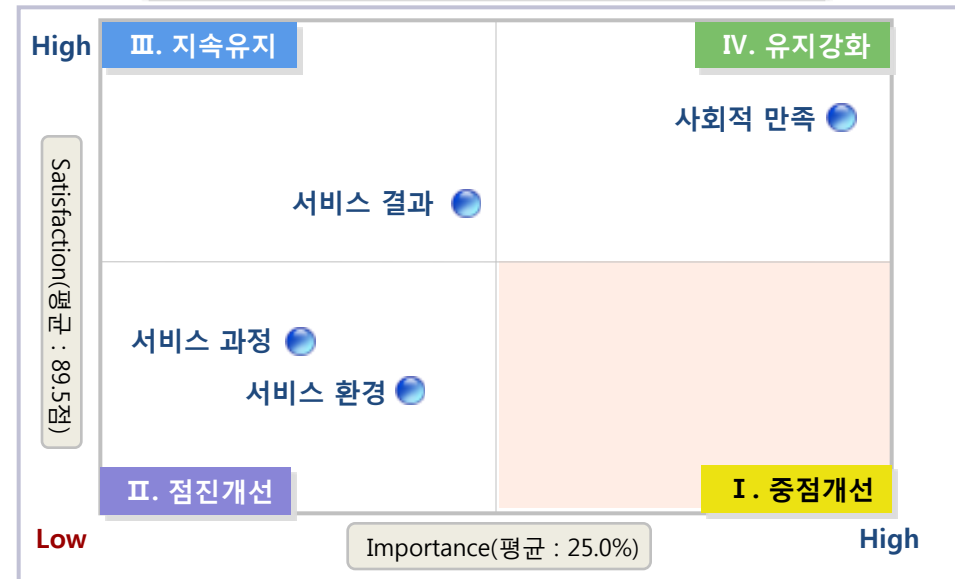
- 차원별 IPA분석 결과, 서비스 환경, 서비스 과정에 대한 점진적인 개선이 필요한 것으로 나타남.

| 구 분        | 종합만족도 | 서비스 환경 | 서비스 과정 | 서비스 결과 | 사회적 만족 | 전반적 만족 |
|------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 공영주차장      | 89.1  | 84.3   | 85.0   | 92.0   | 96.6   | 86.7   |
| 차원별 중요도(%) |       | 24.3   | 23.3   | 24.8   | 27.6   |        |

차원별 중요도 및 차원별 만족도

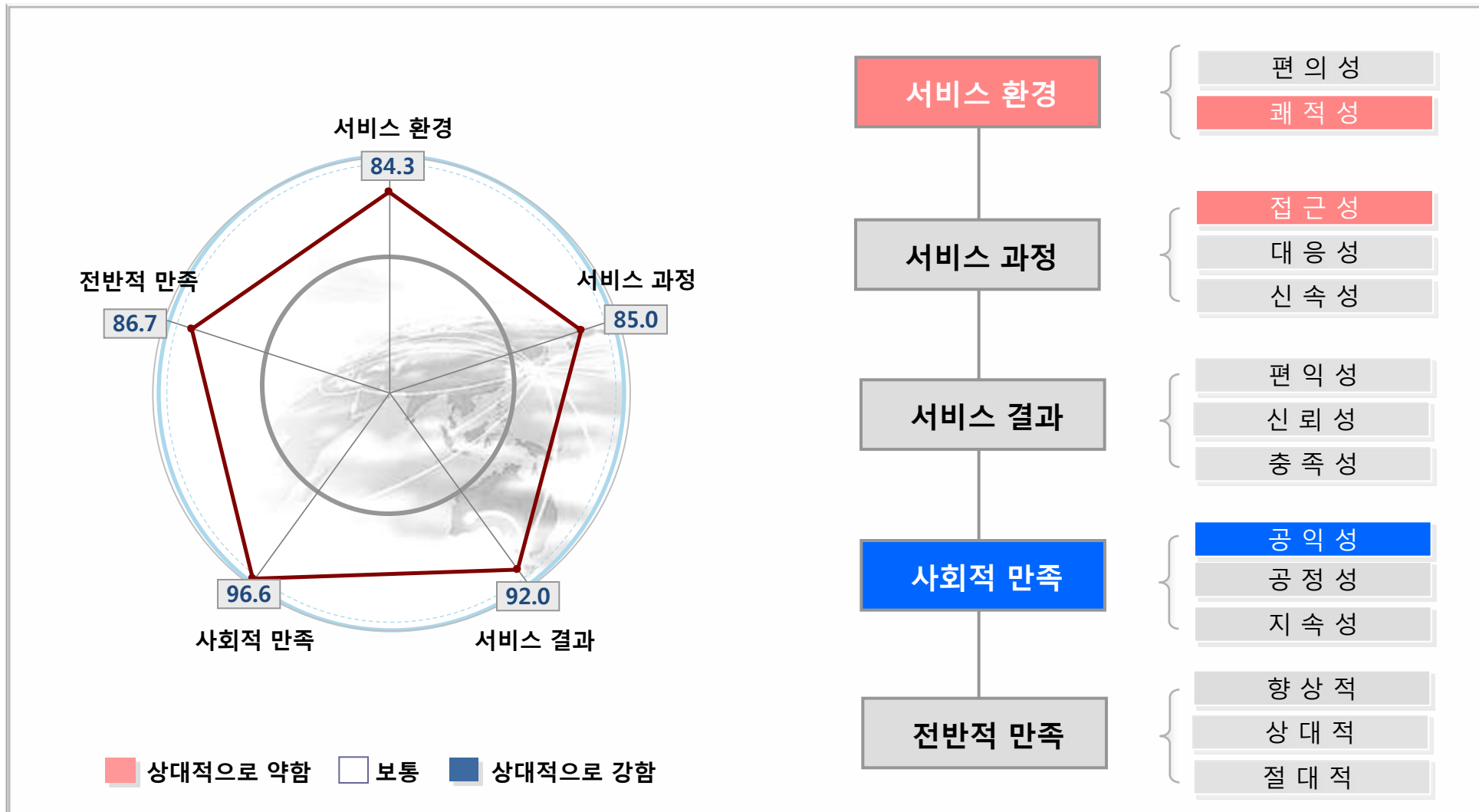


차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



# 1. 조사결과

## 1-5. 차원/세부항목별 강약점



# 1. 조사결과

## 고객의 소리

- 월정신청 시 대기자 등 신청현황정보 제공 필요하다. 화장실청결
- 만차시 정기권자 위한 관리가 필요하다. 입구에 자동 차단바 설치 필요하다. 표지판 들고 놓고 개선필요.
- 교회신도들 주차증가로 매우 혼잡 통제책 필요
- 이용대기자 너무 많다. 이용시설 늘려주기를 바란다
- 1층 화장실 지저분
- 일요일 교회 차 너무 많아 정기권이지만 가급 주차 피한다.
- 주말 교회와 절두산 성지, 이용자들 몰려 주차 무질서 매우 불편
- 감시카메라 설치 많이 넣었으면 좋겠다. 유리창 깨진 적 있다. 주말 혼잡불편
- 장기주차료 납부위치가 불편. 현재는 게이트 다시 빠져 나와서 갱신하는 것을 공영주차권 가판기계설치 위치 등 출구나오고 나서 하지 않는 방법 해주면 좋겠다
- 일요일 차량혼잡 관리해야. 휴일 1회 이용주차 통제 필요한 것 같다. 주차선 약간 협소 노약자 불편
- 마을버스 종점이 있어 입출입차량 항상 위험하다. 터널에서 내려오는 차는 마을버스가 가려서 매우 위험(구청에 민원도 넣었었음). 위치 변경해야
- 공익요원들 성실하게 근무관리 해야 한다
- 주차권 정산 시 바쁜 출근경우 출차 시만 카드정산이 되는 것 시간 지체 등 개선해야
- 일요일 교회차량들 몰려 문제. 따로 휴일 정기차 구역을 만들던지 해서 문제 관리해야 함
- 자동 차량번호인식에 가끔 오류가 난다.
- 직원들이 점점 친절해지고 ( 바뀐 여직원분들이 더욱 ) 일하는 체계가 잡히는 것으로 보임 예전에는 돈을 내키는 대로 받는 형식에서 지금은 카드로 내역도 분명하고 업무에 대한 신뢰감이 형성됨 공익요원들의 일하는 근무태도는 교육으로 일관성있게 통일해야 . 점점 잘 하고는 있음

# 1. 조사결과

## 고객의 소리

- 2층 올라가는 곳에 항상 세워져 있는 트럭단속이 필요함
- 화장실에 휴지가 있으면 좋겠음
- 주일날 교회차량으로 인해서 정작 정기고객들이 주차를 하지 못하는 애로사항이 있음
- 근무직원이나 공익들도 모두 친절하고 적극적이라고 느꼈음
- 시설확충 - 주중에도 일층에는 주차 공간이 전혀 없으며 이층에도 두 세대 공간정도만 있음 주말엔 교회차량으로 인해 복잡함
- 주차를 할 수 없이 빙빙 돌아 본 적도 없고 편리하게 주차할 수 있는 공간이 있어서 매우 만족함
- 합정동 근처는 마땅히 주차공간이 없어서 고민인 지역인데 양화진 주차장은 그런 면에서 많은 기여를 하고 있으며 이런 시설이 앞으로도 많이 확충되기를 바란다. 1년 대기하고 들어갔는데 매우 쾌적하고 좋아서 기대이상으로 만족한 상태로 이용을 잘 하고 있다.
- 직원도 친절하게 안내도 잘하고 시설도 깨끗( 화장실 ) 하게 유지되고 있다
- 차가 들어갈 때는 괜찮은데 바가 인식이 되지 않아서 뒤로 후진을 몇 번하고 되는 경우가 많음 직원을 불러서 굳이 협조를 받아야 하는 경우도 있었음 출근 때 바쁜 경우는 불편함
- 이 곳에 양화진 주차장이 없다면 난리가 났을 것이다 주차장 시설을 2년 이상 사용하고 있는데 점점 좋아지고 있고 직원들과도 알게 되어 좋다
- 주차장 시설관리는 잘되고 있음
- 청렴도 관련한 사항들이 일어나지도 않으며 직원과 접촉할 일은 많지 않지만 친절하다고 느꼈음 그리고 이런 주차장 시설은 주차 문제 해결에 정말 많은 도움이 되어 고마운 시설이다
- 오래 기다렸다가 사용을 하는 정기관 고객들이 혜택이 없는 것은 불합리함 ( 만차인 경우 정기고객도 기다리거나 다른 곳 주차를 해야 하는 상황이라던가 ) , 주차단속 - 장애인 주차구역에 일반 차량이 종종 주차되어 있음에도 관리단속이 안 되는 것이 이해가 가지 않음

## 11. 염리체육관

1-1. 종합만족도

1-2. 차원별 만족도

1-3. 응답자 특성별 만족도

1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

1-5. 차원/세부항목별 강약점

1-6. 기타 건의사항 및 칭찬할 사항

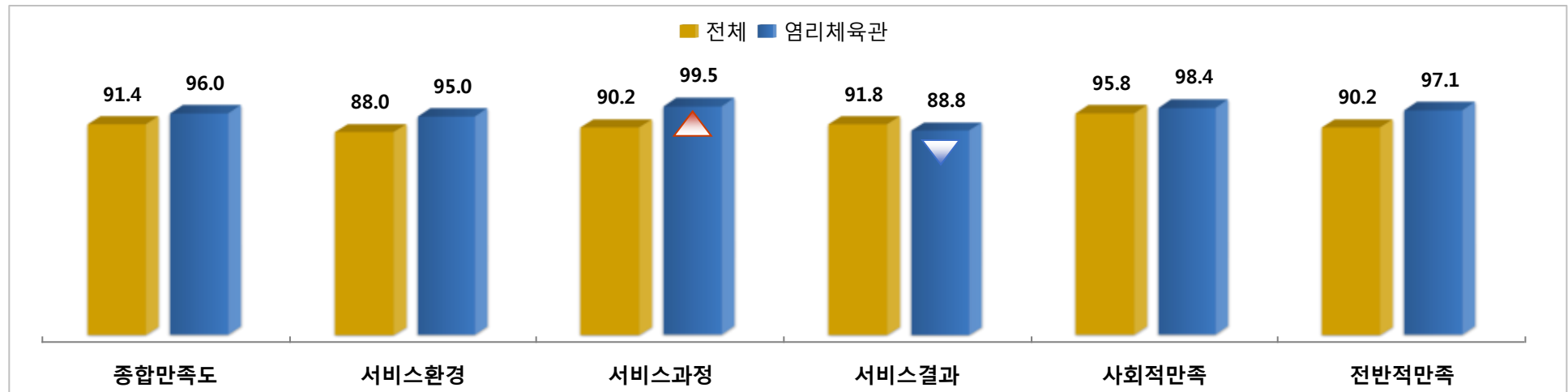
# 1. 조사결과

## 1-1. 종합만족도

- 염리체육관의 종합만족도는 96.0점으로 평가되었으며, 전체(91.4점)에 비해서는 다소 높은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 서비스과정 차원은 99.5점으로 가장 높았으며, 서비스결과 차원은 88.8점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

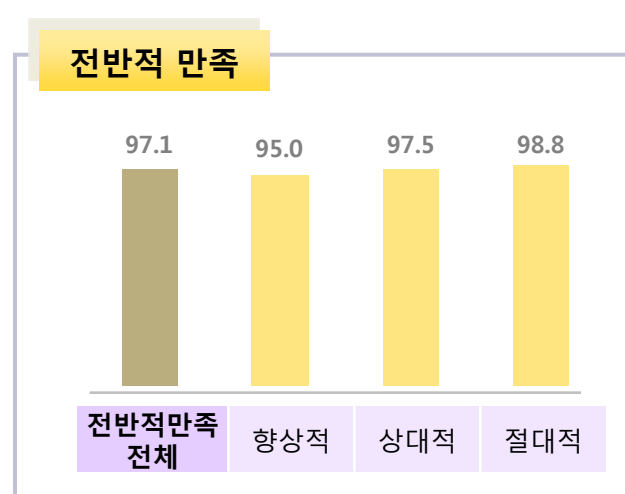
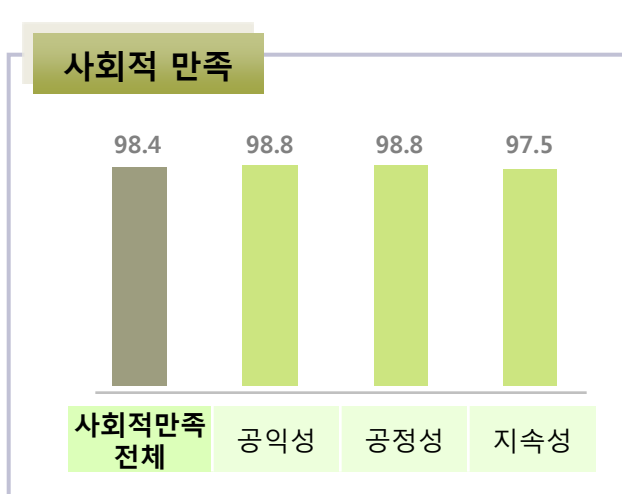
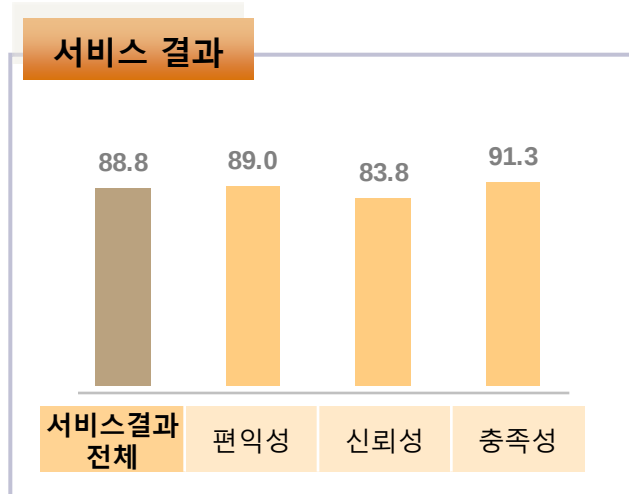
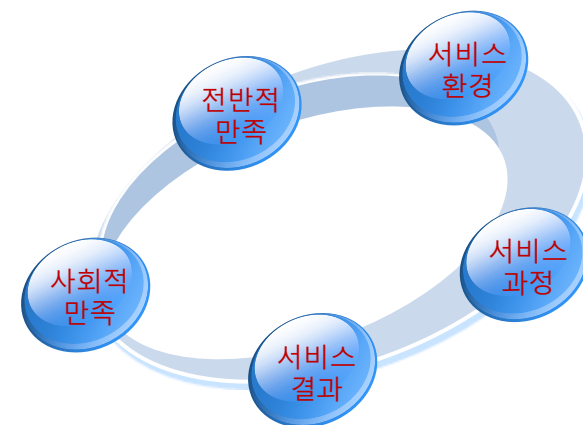
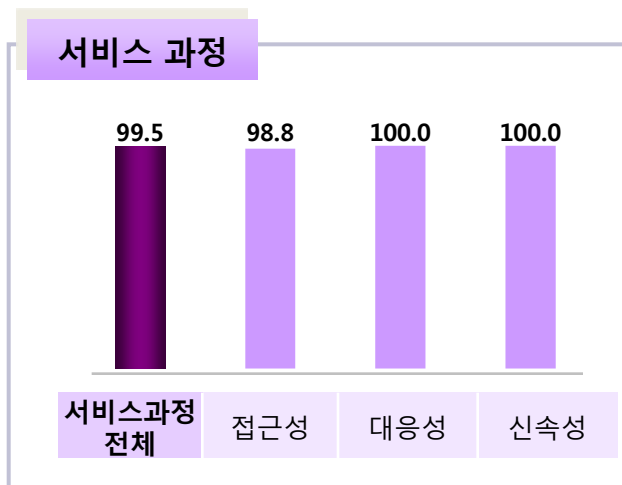
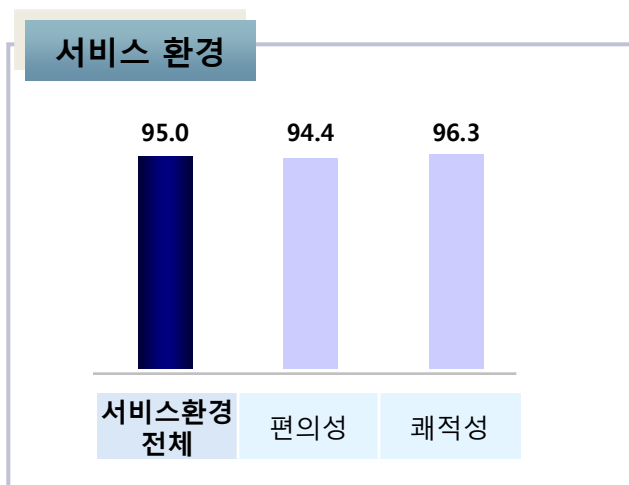
| 구 분       | 종합만족도 |      | 서비스 환경 |      | 서비스 과정 |      | 서비스 결과 |      | 사회적 만족 |      | 전반적 만족 |      |
|-----------|-------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|
|           |       | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |
| 염리체육관 (A) | 96.0  | -    | 95.0   | -    | 99.5   | -    | 88.8   | -    | 98.4   | -    | 97.1   | -    |
| 전체(B)     | 91.4  | ▽2.3 | 88.0   | ▽0.5 | 90.2   | ▽3.2 | 91.8   | ▽2.8 | 95.8   | ▽1.0 | 90.2   | ▽2.9 |

\* GAP = A- B, ▲( + ), ▼( - )



# 1. 조사결과

## 1-2. 차원별 만족도



## 1-3. 응답자 특성별 만족도

|          | [전체]        | 30대         |
|----------|-------------|-------------|
| 사례수      | (25)        | (25)        |
| ▶ 종합 만족도 | <b>96.0</b> | <b>96.0</b> |
| ▷ 서비스 환경 | 95.0        | 95.0        |
| ▷ 서비스 과정 | 99.5        | 99.5        |
| ▷ 서비스 결과 | 88.8        | 88.8        |
| ▷ 사회적 만족 | 98.4        | 98.4        |
| ▷ 전반적 만족 | 97.1        | 97.1        |

주) 사례수가 적은 경우 결과해석 주의를 요함

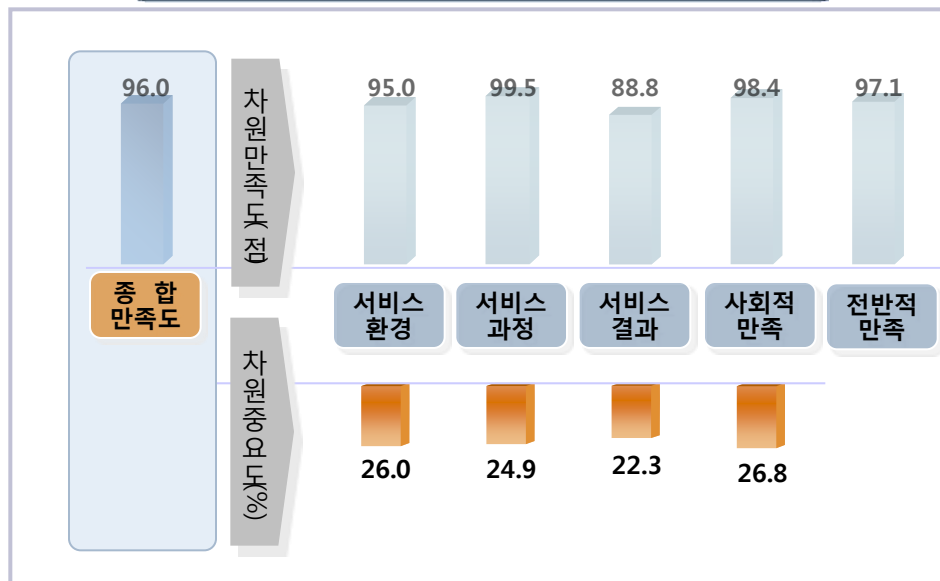
# 1. 조사결과

## 1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

- 차원별 IPA분석 결과, 서비스 환경에 대한 중점개선이 필요한 것으로 나타남.

| 구 분        | 종합만족도 | 서비스 환경 | 서비스 과정 | 서비스 결과 | 사회적 만족 | 전반적 만족 |
|------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 농수산물 입점고객  | 96.0  | 95.0   | 99.5   | 88.8   | 98.4   | 97.1   |
| 차원별 중요도(%) |       | 26.0   | 24.9   | 22.3   | 26.8   |        |

### 차원별 중요도 및 차원별 만족도

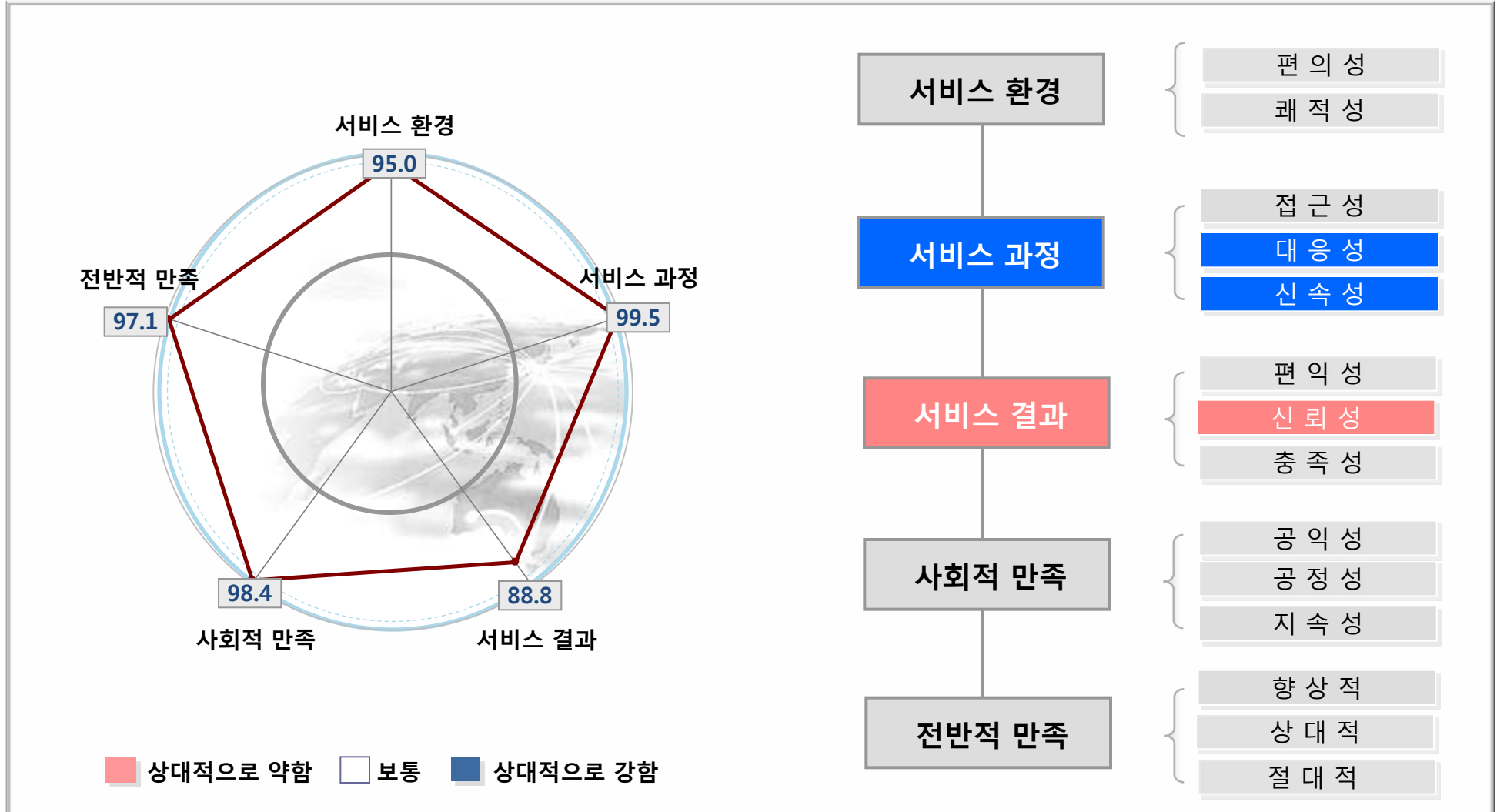


### 차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



# 1. 조사결과

## 1-5. 차원/세부항목별 강약점



# 1. 조사결과

## 고객의 소리

- 이용하는데 불편함이 없고 만족하다 개선할 점은 아직 모르겠음
- 직원들이 성실하고 열심히 한다
- 집이 가까워서 다니기도 좋고 시정할 점을 직원에게 얘기했을 때 시정하려고 노력한다
- 여러 사람이 뛰고 땀 흘리는 공간이라 공기가 탁해질 우려가 많으니 환기가 더 잘됐으면 함
- 시설물 관리가 잘되고 있다
- 전반적으로 다 만족함
- 청결하다 직원이 친절하다
- 마루 바닥이 미끄러지지 않아 발목을 다칠뻔한 적이 있습니다 댄스시간에는 미끄러운 바닥이 훨씬 좋습니다
- 운동시 매우 더우니 사철 에어컨 사용바랍니다
- 락카가 청결하다
- 냉난방과 미끄럼방지
- 홍보 필요 ( 홍보부족으로 사람들이 잘 모르고 있다 )

## 12. 마포구민체육센터

1-1. 종합만족도

1-2. 차원별 만족도

1-3. 응답자 특성별 만족도

1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

1-5. 차원/세부항목별 강약점

1-6. 기타 건의사항 및 칭찬할 사항

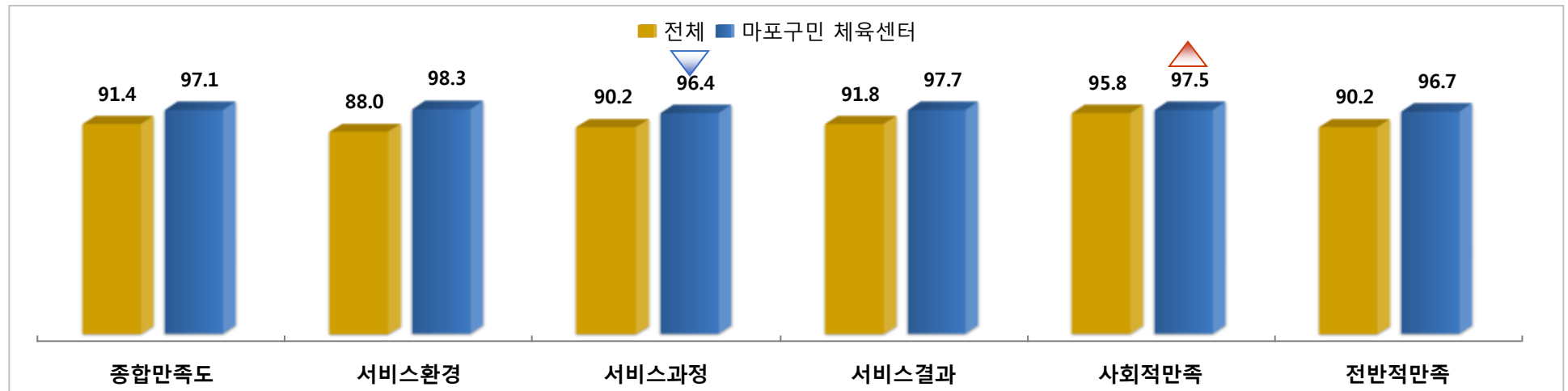
# 1. 조사결과

## 1-1. 종합만족도

- 마포구민체육센터의 종합만족도는 97.2점으로 평가되었으며, 전체(91.4점)에 비해서는 다소 높은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 사회적만족 차원은 97.5점으로 가장 높았으며, 서비스과정 차원은 96.4점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

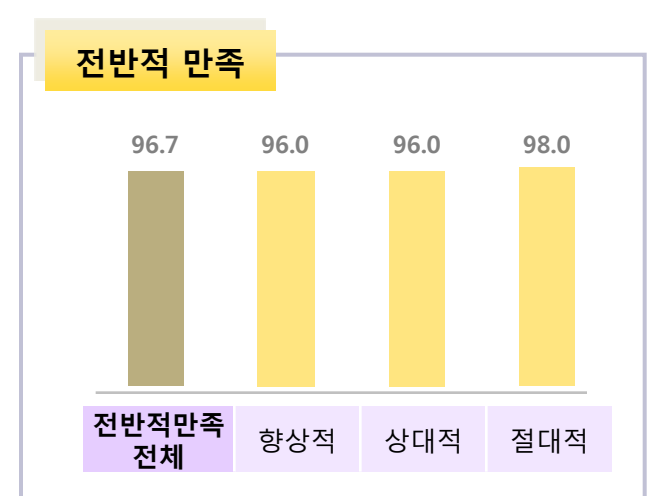
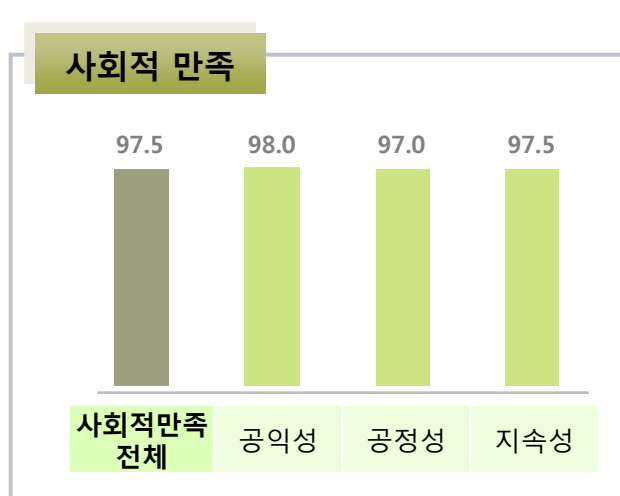
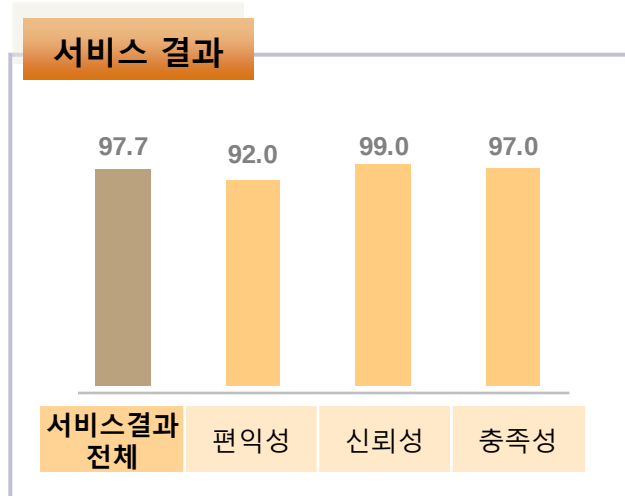
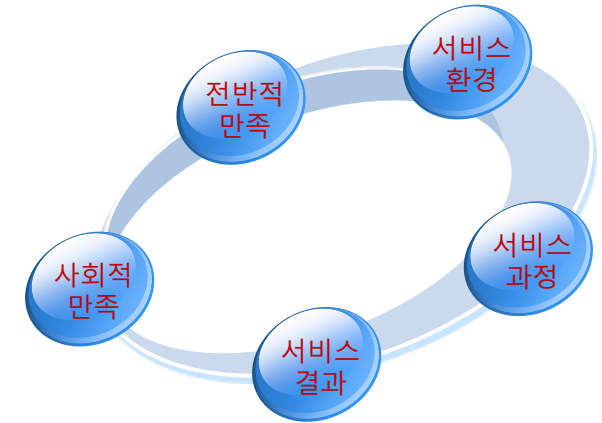
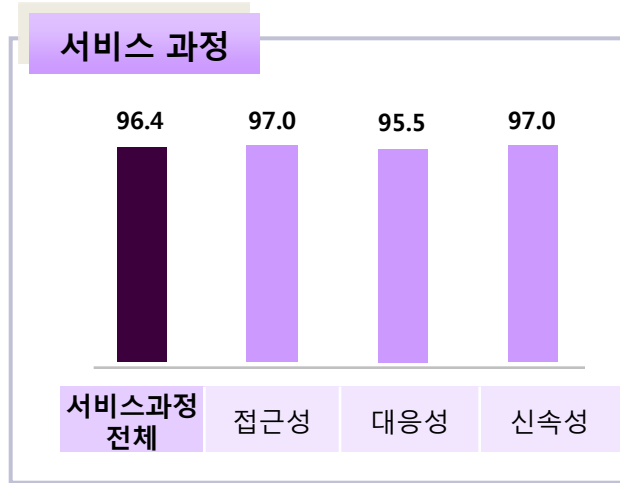
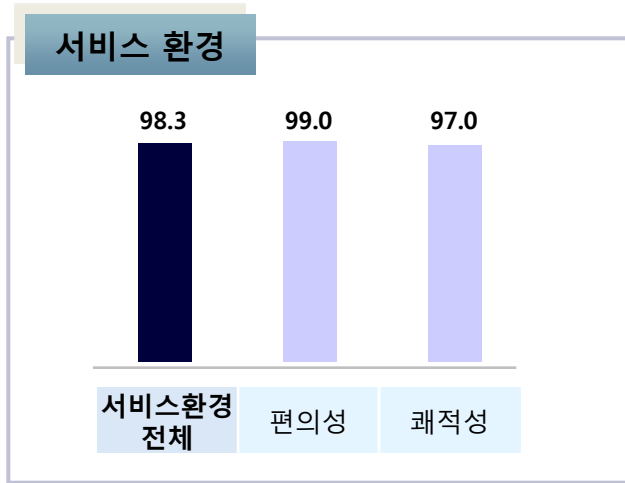
| 구 분          | 종합만족도 |      | 서비스 환경 |       | 서비스 과정 |      | 서비스 결과 |      | 사회적 만족 |      | 전반적 만족 |      |
|--------------|-------|------|--------|-------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|
|              |       | GAP  |        | GAP   |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |        | GAP  |
| 마포구민체육센터 (A) | 97.1  | -    | 98.3   | -     | 96.4   | -    | 97.7   | -    | 97.5   | -    | 96.7   | -    |
| 전체(B)        | 91.4  | ▲5.7 | 88.0   | ▲10.3 | 90.2   | ▲6.2 | 91.8   | ▲5.9 | 95.8   | ▲1.7 | 90.2   | ▲6.5 |

\* GAP = A- B, ▲( + ), ▼( - )



# 1. 조사결과

## 1-2. 차원별 만족도



## 1-3. 응답자 특성별 만족도

- 응답자 특성별 만족도를 살펴보면, 30대 연령의 만족도가 높게 나타남.

|          | [전체]        | 20대         | 30대         | 40대         | 50대         |
|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 사례수      | (22)        | (6)         | (7)         | (6)         | (3)         |
| ▶ 종합 만족도 | <b>97.1</b> | <b>98.0</b> | <b>98.2</b> | <b>94.7</b> | <b>97.3</b> |
| ▷ 서비스 환경 | 98.3        | 100.0       | 100.0       | 96.7        | 97.9        |
| ▷ 서비스 과정 | 96.4        | 95.0        | 100.0       | 94.0        | 97.5        |
| ▷ 서비스 결과 | 97.7        | 95.0        | 100.0       | 95.0        | 97.9        |
| ▷ 사회적 만족 | 97.5        | 100.0       | 96.4        | 96.3        | 95.3        |
| ▷ 전반적 만족 | 96.7        | 100.0       | 96.4        | 93.3        | 97.9        |

주) 사례수가 적은 경우 결과해석 주의를 요함

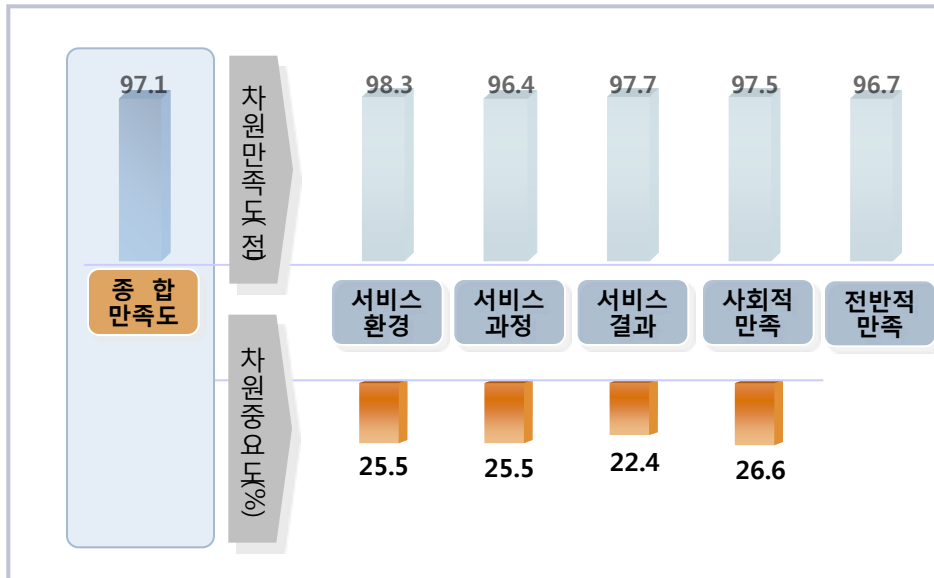
# 1. 조사결과

## 1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

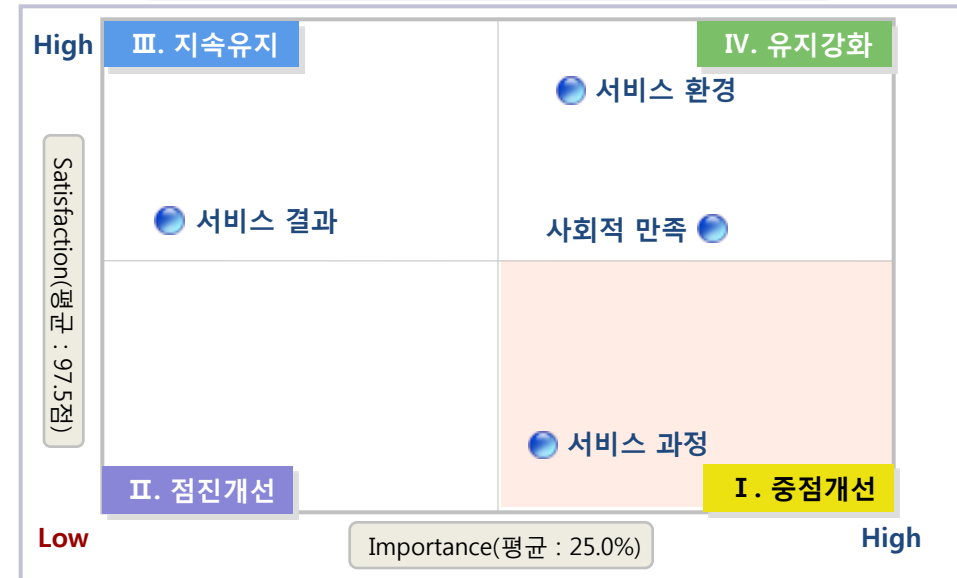
- 차원별 IPA분석 결과, 서비스 결과, 서비스 과정에 대한 중점개선이 필요한 것으로 나타남.

| 구 분        | 종합만족도 | 서비스 환경 | 서비스 과정 | 서비스 결과 | 사회적 만족 | 전반적 만족 |
|------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 농수산물 이용고객  | 97.1  | 98.3   | 96.4   | 97.7   | 97.5   | 96.7   |
| 차원별 중요도(%) |       | 25.5   | 25.5   | 22.4   | 26.6   |        |

### 차원별 중요도 및 차원별 만족도

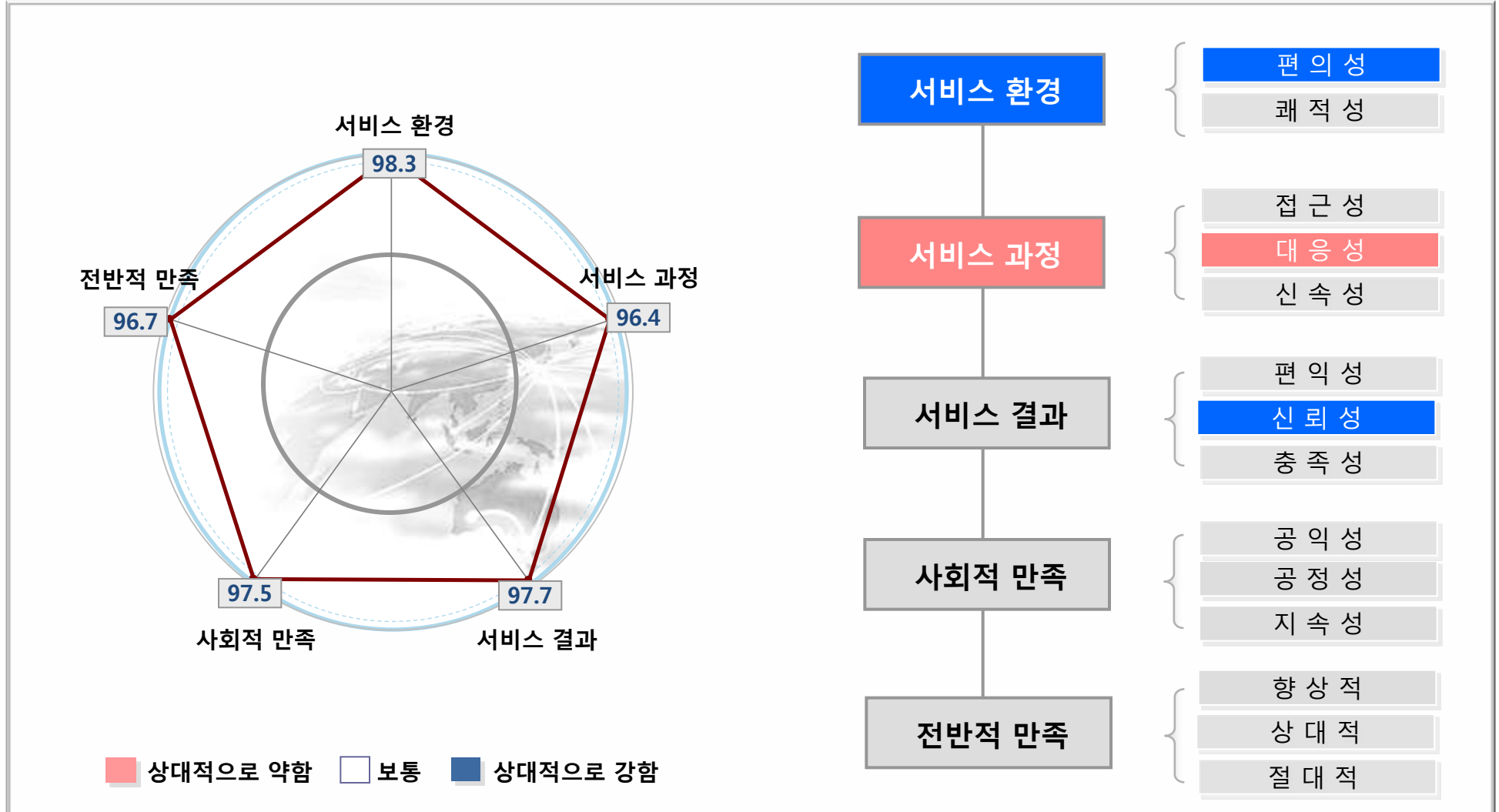


### 차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



# 1. 조사결과

## 1-5. 차원/세부항목별 강약점



## 고객의 소리

- 체육관 시설이 좋음 청소인원이 부족하며 체육관 직원도 충원하면 좋겠음
- 항상 관리직원이 상주하고 있으며 민원처리를 유연하게 응대를 잘함
- 민원처리가 빠름
- 모두 만족함
- 회원접수방법이 편리하다
- 주차장이 조금 넓었으면 좋겠으며 타워주차장 확충공사 건의함
- 샤워실이나 화장실이 항상 깨끗하게 유지가 잘 된다
- 체육센터의 청결사항이 매우 만족스럽습니다
- 다양한 프로그램이 있어 많은 프로그램을 접할 수 있습니다
- 탈의실 청소도구 갖춰주세요
- 탈의실 헤어 드라이기 보충에 대해 말씀 드렸으나 해결이 안되었음
- 자전거 보관대 방향 CCTV 설치 보완 ( 몇 달 전 자전거 분실함 )
- 시설이 깨끗하게 관리 유지되어 환경이 쾌적합니다
- 다양한 프로그램 만족
- 청결한 위생상태에 만족합니다
- 안내직원들이 친절하다

## Ⅲ. 전략적 제언

# 제언

고 객

개 선 과 제

농수산물  
이용고객

- 시장 내 청결한 환경 유지

농수산물  
입점고객

- 호객 행위 지속적인 단속
- 시장 행사 시 (주차장 등에서 축제) 입점고객의 판매감소에 따른 대책안 필요

종합  
행정타운

- 현 상태 유지 관리

마포  
아트센터

- 직원들의 친절도 상향평준화 ( 직원의 친절도에 차이가 있음)

창업  
복지관

- 시설 확충  
( 주차장 공간 확장 및 교육장 시설 보완 )

# 제언

고 객

개 선 과 제

우리마포  
복지관

- 현 상태 유지, 대체로 만족함

배드민턴

- 시설확충 ( 냉난방, 샤워시설 )
- 마룟바닥으로 교체 ( 유해성분이 발견됨, 운동을 하다가 넘어져서 다치는 회원들 발생 )

주민편의  
사업

- 주차장 확충 ( 현재 공간이 협소함 )
- 쾌적하고 청결한 운동 환경 마련

거주자  
우선주차

- 비지정 주차 차량 단속

공영  
주차장

- 주차선 이외 주차된 차량 단속 ( 상습적인 차량들이 있음 )
- 주차장 청결한 관리

# 제언

고 객

개 선 과 제

염리  
체육관



- 시설확충 ( 냉난방, 환기 )

마포구민  
체육센터



- 시설 설치 ( CCTV - 분실경험 고객의견 )
- 주차장 확충 ( 타워 주차장 건의 )

## Part 2. 내부고객만족도 조사

# 목 차

I 조 사 개 요

II 만족도 종합 테이블

III 조 사 결 과

# I. 조사 개요

1. 조사배경 및 목적
2. 조사설계
3. 분석방법
4. 응답자 특성

# 1. 조사 배경 및 목적



## 조사의 목적 및 기대효과

- 마포구시설관리공단의 내부고객( 직원만족)만족 조사를 통하여 공단의 제도와 문화에 대한 서비스문화 성숙도 파악
- 내부고객의 객관적이고 체계적인 내부고객 만족도 측정, 평가를 통하여 개선과제 도출
- GRP ( Great Work Place )구현을 통한 직원만족 증대와 행복한 기업 문화 창출
- 마포시설관리공단 내부 고객만족도를 측정하여 마포시설관리공단의 차별적 서비스 전략 수립을 위한 기초자료 제공.

### Project Key Findings

#### 조사 내용

일반사항

근무환경

직원분위기

기업문화

업무처리 만족도

비전 및 미션

직원 청렴 및 전반적 만족도

#### 결과 활용

내부고객의 각 차원별 만족도 측정



내부 고객만족도 산출



마포구시설관리공단 활동 점검

### Goal

내부 고객만족도  
측정을 통한  
향후  
마포구시설관리공단의  
차별적 서비스  
전략 수립을 위한  
기초자료 제공

## 2. 조사 설계

 조사설계 및 산출 방식

- 마포시설관리공단 내부직원을 대상으로 무작위 추출을 이용한 자기 기입식 방법에 의해 진행됨.

| Research Design | Contents                                                                   |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Population      | <ul style="list-style-type: none"><li>• 2016년 11월 현재 재직중인 전 임직원</li></ul>  |
| Sample Size     | <ul style="list-style-type: none"><li>• 총 185명</li></ul>                   |
| Sampling        | <ul style="list-style-type: none"><li>• 무작위 추출</li></ul>                   |
| Survey Method   | <ul style="list-style-type: none"><li>• 구조화된 설문지를 이용한 1:1 개별면접조사</li></ul> |
| 실사기간            | <ul style="list-style-type: none"><li>• 2016년 11월</li></ul>                |

### 3. 분석 방법

#### ➡ 분석 절차 및 기법 (계속)

##### ● 내부고객 만족도 모델 척도



항목별로  
5점 척도를  
100점 만점으로 환산

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

##### ● 만족도의 해석

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

| 매우 불만족 | 대체로 불만족 | 보 통 | 대체로 만족 | 매우 만족 |
|--------|---------|-----|--------|-------|
|        |         |     |        |       |
| 0점     | 25점     | 50점 | 75점    | 100점  |

### 3. 분석 방법

#### 측정방법

- 마포구시설관리공단의 내부직원 고객만족도를 측정하기 위하여 전통적인 방법인 체감만족도 측정 방법을 이용



#### 다차원 체감 만족도 사용

마포구시설관리공단 C.S.I. =

$$\frac{1}{2}\{w1(\sum \text{일반환경} / N) + w2(\sum \text{근무환경} / N) + w3(\sum \text{직원분위기} / N) + w4(\sum \text{기업문화} / N) + w5(\sum \text{업무처리 만족도} / N) + w6(\sum \text{비전 및 미션} / N) + w7(\sum \text{직원청렴 만족도} / N)\} + \text{전반적 만족도} * \frac{1}{2}$$

#### 본 내부고객 만족도 모델 측정의 장점

1. 추정의 방법이 아닌 측정치를 이용

→ Missing Value의 발생이 없는 실제 측정치를 이용, 추정이 아닌 실측으로 정확한 C.S.I. 도출 가능

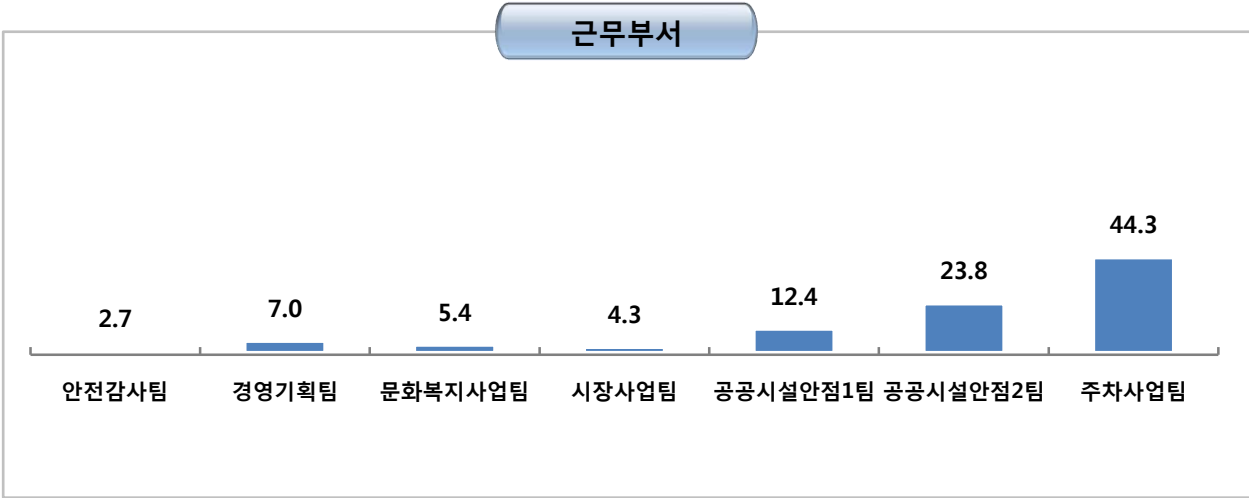
2. 기존 체감만족도를 이용한 C.S.I 측정방법의 오차 최소화

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

# 4. 응답자 특성

→ 응답자 특성

| [전체] |          | 사례수   | %     |
|------|----------|-------|-------|
|      |          | (185) | 100.0 |
| 근무부서 | 안전감사팀    | (5)   | 2.7   |
|      | 경영기획팀    | (13)  | 7.0   |
|      | 문화복지사업팀  | (10)  | 5.4   |
|      | 시장사업팀    | (8)   | 4.3   |
|      | 공공시설안전1팀 | (23)  | 12.4  |
|      | 공공시설안전2팀 | (44)  | 23.8  |
|      | 주차사업팀    | (82)  | 44.3  |



## II. 만족도종합테이블

1. 내부직원 고객만족도 종합
2. 일반사항
3. 근무환경
4. 직원분위기
5. 기업문화
6. 업무처리 만족도
7. 비전 및 미션
8. 직원청렴 만족도

# 1. 내부직원 고객만족도 종합 테이블

|              | [전체]        | 근무부서        |             |             |             |              |              |             |
|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|-------------|
|              |             | 안전<br>감사팀   | 경영<br>기획팀   | 문화복지<br>사업팀 | 시장<br>사업팀   | 공공시설<br>안전1팀 | 공공시설<br>안전2팀 | 주차<br>사업팀   |
| 사례수          | (185)       | (5)         | (13)        | (10)        | (8)         | (23)         | (44)         | (82)        |
| ■ 내부고객만족도 전체 | <b>85.7</b> | <b>84.0</b> | <b>86.2</b> | <b>78.3</b> | <b>84.9</b> | <b>78.8</b>  | <b>79.6</b>  | <b>92.0</b> |
| ▶가중만족도       | 85.8        | 82.9        | 85.8        | 79.1        | 85.5        | 78.3         | 80.8         | 91.6        |
| ▷일반사항        | 86.1        | 83.3        | 82.7        | 79.2        | 84.9        | 78.8         | 81.1         | 92.6        |
| ▷근무환경        | 84.1        | 83.6        | 85.7        | 80.0        | 81.7        | 78.4         | 80.8         | 87.9        |
| ▷직원분위기       | 85.2        | 80.7        | 85.7        | 79.3        | 85.7        | 76.6         | 78.9         | 91.9        |
| ▷기업문화        | 85.3        | 81.4        | 86.3        | 78.2        | 86.2        | 77.8         | 79.8         | 91.3        |
| ▷업무처리만족도     | 84.8        | 80.7        | 86.0        | 78.9        | 85.7        | 76.9         | 79.4         | 90.6        |
| ▷비전 및 미션     | 84.1        | 80.0        | 84.6        | 77.9        | 86.5        | 76.4         | 78.2         | 90.1        |
| ▷직원청렴만족도     | 90.7        | 90.6        | 89.7        | 80.3        | 87.9        | 83.0         | 87.1         | 96.5        |
| ▶종합만족도       | <b>85.7</b> | <b>85.0</b> | <b>86.5</b> | <b>77.5</b> | <b>84.4</b> | <b>79.3</b>  | <b>78.4</b>  | <b>92.4</b> |

## 2. 일반사항

### § 일반 사항

공단에 대한 충성도, 업무 만족감 등에 대한 평가

|                              | [전체]  | 근무부서      |           |             |           |              |              |           |
|------------------------------|-------|-----------|-----------|-------------|-----------|--------------|--------------|-----------|
|                              |       | 안전<br>감사팀 | 경영<br>기획팀 | 문화복지<br>사업팀 | 시장<br>사업팀 | 공공시설<br>안전1팀 | 공공시설<br>안전2팀 | 주차<br>사업팀 |
| 사례수                          | (185) | (5)       | (13)      | (10)        | (8)       | (23)         | (44)         | (82)      |
| ■ 내부고객만족도 전체                 | 85.7  | 84.0      | 86.2      | 78.3        | 84.9      | 78.8         | 79.6         | 92.0      |
| ▶ 가중만족도                      | 85.8  | 82.9      | 85.8      | 79.1        | 85.5      | 78.3         | 80.8         | 91.6      |
| ▷ 일반                         | 86.1  | 83.3      | 82.7      | 79.2        | 84.9      | 78.8         | 81.1         | 92.6      |
| 나는 우리 공단에서 일하는 것이 자랑스롭다      | 87.2  | 80.0      | 82.7      | 77.5        | 87.5      | 77.2         | 81.8         | 95.1      |
| 나는 어떤업무가 주어지더라도 최선을 할 것이다    | 89.1  | 80.0      | 82.7      | 80.0        | 87.5      | 81.5         | 85.2         | 96.0      |
| 나는 타인에게 우리 공단의 입사를 권유하고 싶다   | 86.2  | 85.0      | 80.8      | 77.5        | 81.3      | 79.3         | 79.5         | 94.2      |
| 내 일은 공단 성공에 영향을 미치는 중요한 일이다. | 85.3  | 85.0      | 82.7      | 80.0        | 87.5      | 77.2         | 81.8         | 90.2      |
| 내가 맡고 있는 업무의 양은 적당하다         | 83.8  | 85.0      | 82.7      | 80.0        | 81.3      | 79.3         | 79.5         | 88.1      |
| 내가 현재 맡은 일에 대해 자부심과 긍지를 느낀다  | 85.3  | 85.0      | 84.6      | 80.0        | 84.4      | 78.3         | 78.4         | 91.8      |

### 3. 근무환경

#### § 근무환경

#### 업무, 인사승진 및 처우 시스템에 대한 평가

|                                       | [전체] | 근무부서      |           |             |           |              |              |           |
|---------------------------------------|------|-----------|-----------|-------------|-----------|--------------|--------------|-----------|
|                                       |      | 안전<br>감사팀 | 경영<br>기획팀 | 문화복지<br>사업팀 | 시장<br>사업팀 | 공공시설<br>안전1팀 | 공공시설<br>안전2팀 | 주차<br>사업팀 |
| ▷ 근무환경                                | 84.1 | 83.6      | 85.7      | 80.0        | 81.7      | 78.4         | 80.8         | 87.9      |
| 나의 상사는 나의 성과를 공정하고 객관성 있게 평가 관리한다     | 85.8 | 85.0      | 86.5      | 80.0        | 87.5      | 79.3         | 79.0         | 91.8      |
| 승진의 기회는 공정하게 주어진다                     | 84.3 | 85.0      | 84.6      | 85.0        | 81.3      | 81.5         | 84.1         | 85.4      |
| 인사 이동 및 배치에 대해 만족한다                   | 82.7 | 80.0      | 86.5      | 82.5        | 84.4      | 77.2         | 80.7         | 84.8      |
| 공단 내 기술적 시스템은 내가 일을 잘 할 수 있도록 갖추어져 있다 | 84.3 | 80.0      | 86.5      | 77.5        | 87.5      | 76.1         | 80.7         | 89.0      |
| 공단 내 근무환경은 청결하고 쾌적하다                  | 83.5 | 80.0      | 84.6      | 77.5        | 78.1      | 76.1         | 79.5         | 89.0      |
| 휴일 및 휴가 제도, 복리후생제도에 대해 만족한다           | 82.6 | 85.0      | 84.6      | 77.5        | 78.1      | 77.2         | 83.0         | 84.5      |
| 나의 업무를 고려할 때 보수 수준은 적절한 편이다           | 85.3 | 90.0      | 86.5      | 80.0        | 75.0      | 81.5         | 78.4         | 91.2      |

## 4. 직원분위기

### § 직원분위기

조직 내 업무 내 · 외적 의사소통에 대한 평가

|                                               | [전체] | 근무부서      |           |             |           |              |              |           |
|-----------------------------------------------|------|-----------|-----------|-------------|-----------|--------------|--------------|-----------|
|                                               |      | 안전<br>감사팀 | 경영<br>기획팀 | 문화복지<br>사업팀 | 시장<br>사업팀 | 공공시설<br>안전1팀 | 공공시설<br>안전2팀 | 주차<br>사업팀 |
| ▷ 직원분위기                                       | 85.2 | 80.7      | 85.7      | 79.3        | 85.7      | 76.6         | 78.9         | 91.9      |
| 개인적으로 어려운 문제가 생기면 회사동료 등과 상의할 수 있다            | 85.3 | 80.0      | 80.8      | 77.5        | 84.4      | 76.1         | 78.4         | 93.6      |
| 상사는 조직원들이 스스로 의사결정 및 행동할 수 있는 영역을 제공한다        | 85.8 | 80.0      | 84.6      | 80.0        | 84.4      | 76.1         | 79.5         | 93.3      |
| 상사는 조직원들이 제안한 훌륭한 아이디어가 채택, 실현될 수 있도록 적극 배려한다 | 86.2 | 80.0      | 84.6      | 80.0        | 87.5      | 75.0         | 80.1         | 93.9      |
| 내 상사는 내 업무에 대해 정기적으로 건설적인 응답을 준다              | 85.1 | 85.0      | 84.6      | 77.5        | 87.5      | 77.2         | 79.5         | 91.2      |
| 직원들 판단하는 기준이 자기 홍보가 아니라 업무능력으로 평가된다           | 85.4 | 80.0      | 86.5      | 80.0        | 81.3      | 77.2         | 78.4         | 92.7      |
| 부서나 회사 전체의 중요한 일은 직원들이 다 알고 있다                | 84.1 | 80.0      | 88.5      | 82.5        | 87.5      | 77.2         | 77.8         | 88.7      |
| 부하직원은 지가 업무에 있어서 실무지식이 뛰어나다                   | 84.7 | 80.0      | 90.4      | 77.5        | 87.5      | 77.2         | 78.4         | 90.2      |

## 5. 기업문화

### § 기업문화

#### 조직 내 정보 전달 및 인간관계에 대한 평가

|                                                            | [전체] | 근무부서      |           |             |           |              |              |           |
|------------------------------------------------------------|------|-----------|-----------|-------------|-----------|--------------|--------------|-----------|
|                                                            |      | 안전<br>감사팀 | 경영<br>기획팀 | 문화복지<br>사업팀 | 시장<br>사업팀 | 공공시설<br>안전1팀 | 공공시설<br>안전2팀 | 주차<br>사업팀 |
| ▷ 기업문화                                                     | 85.3 | 81.4      | 86.3      | 78.2        | 86.2      | 77.8         | 79.8         | 91.3      |
| 나는 주의 동료들을 도와줄 준비가 항상되어 있다                                 | 86.4 | 80.0      | 84.6      | 77.5        | 87.5      | 78.3         | 79.0         | 94.2      |
| 내 일을 하는데 필요한 누구와도 직접 커뮤니케이션 할 수 있다                         | 86.2 | 85.0      | 90.4      | 77.5        | 87.5      | 77.2         | 76.7         | 94.2      |
| 이 회사는 내가 최선을 다해 직무를 수행할 수 있도록 나를 격려해준다                     | 85.7 | 80.0      | 82.7      | 77.5        | 87.5      | 77.2         | 81.3         | 92.1      |
| 공단 구성원 간에 필요한 정보가 충분히 전달되고 있다                              | 84.3 | 80.0      | 86.5      | 80.0        | 84.4      | 77.2         | 79.5         | 89.3      |
| 공단직원들은 상호간에 깊은 신뢰를 가지고 있고 경쟁자이기 보다는 협조자라고 생각한다             | 86.5 | 85.0      | 88.5      | 80.0        | 84.4      | 79.3         | 81.8         | 91.8      |
| 공단은 조직의 새로운 정책이나 방침이 직원들에게 잘 전달되며 현재의 상황에 대해 직원들에게 알려 공유한다 | 85.4 | 80.0      | 86.5      | 77.5        | 87.5      | 78.3         | 80.1         | 91.2      |
| 공단은 사원들의 새로운 아이디어를 많이 채택하고 실천한다.                           | 82.8 | 80.0      | 84.6      | 77.5        | 84.4      | 77.2         | 80.1         | 86.3      |

## 6. 업무처리 만족도

### § 업무처리만족도 업무처리 속도 및 절차 등에 대한 평가

|                                    | [전체] | 근무부서      |           |             |           |              |              |           |
|------------------------------------|------|-----------|-----------|-------------|-----------|--------------|--------------|-----------|
|                                    |      | 안전<br>감사팀 | 경영<br>기획팀 | 문화복지<br>사업팀 | 시장<br>사업팀 | 공공시설<br>안전1팀 | 공공시설<br>안전2팀 | 주차<br>사업팀 |
| ▷ 업무처리만족도                          | 84.8 | 80.7      | 86.0      | 78.9        | 85.7      | 76.9         | 79.4         | 90.6      |
| 업무 지시나 연락사항은 신속 정확하게 전달된다          | 86.4 | 80.0      | 82.7      | 77.5        | 84.4      | 76.1         | 77.3         | 96.3      |
| 타 부서에 자료정보제공을 요청시 잘 협력해 준다         | 85.9 | 80.0      | 84.6      | 77.5        | 84.4      | 77.2         | 77.8         | 94.5      |
| 불필요한 서류 작성이 없는 편이다                 | 86.1 | 80.0      | 88.5      | 80.0        | 84.4      | 79.3         | 83.0         | 90.5      |
| 상세한 업무처리 지침서를 갖고 있다                | 81.6 | 80.0      | 90.4      | 77.5        | 87.5      | 76.1         | 78.4         | 83.5      |
| 늘 새롭고 합리적인 업무 절차를 도입한다             | 81.6 | 80.0      | 82.7      | 82.5        | 84.4      | 76.1         | 79.5         | 83.8      |
| 상황에 따라 예산, 기획, 업무내용 등이 융통성 있게 조정된다 | 85.4 | 85.0      | 84.6      | 77.5        | 84.4      | 77.2         | 80.7         | 91.5      |
| 담당이 불명확한 경우, 책임을 회피하거나 서로 미루지 않는다  | 86.6 | 80.0      | 88.5      | 80.0        | 90.6      | 76.1         | 79.0         | 94.2      |

# 7. 비전 및 미션

## § 비전 및 미션

### 공단의 비전 및 미션에 대한 평가

|                                           | [전체] | 근무부서      |           |             |           |              |              |           |
|-------------------------------------------|------|-----------|-----------|-------------|-----------|--------------|--------------|-----------|
|                                           |      | 안전<br>감사팀 | 경영<br>기획팀 | 문화복지<br>사업팀 | 시장<br>사업팀 | 공공시설<br>안전1팀 | 공공시설<br>안전2팀 | 주차<br>사업팀 |
| ▷ 비전 및 미션                                 | 84.1 | 80.0      | 84.6      | 77.9        | 86.5      | 76.4         | 78.2         | 90.1      |
| 나는 공단의 미래대해 진정으로 신경을 쓴다                   | 84.2 | 80.0      | 82.7      | 77.5        | 87.5      | 77.2         | 78.4         | 90.2      |
| 공단의 비전을 나의 업무 속에서 실천하고 있다                 | 82.4 | 80.0      | 86.5      | 77.5        | 84.4      | 76.1         | 77.3         | 86.9      |
| 향후 공단의 역할 및 위상에 대한 공감대가 형성되어 있다           | 84.6 | 80.0      | 86.5      | 77.5        | 84.4      | 76.1         | 77.8         | 91.5      |
| 공단의 미션은 미래의 방향성을 정확히 제시하고 있다              | 84.2 | 80.0      | 80.8      | 77.5        | 87.5      | 76.1         | 79.0         | 90.5      |
| 미션의 설정과정에서 주요 고객 및 이해관계자의 의견이 충분히 반영되고 있다 | 84.3 | 80.0      | 84.6      | 77.5        | 87.5      | 76.1         | 78.4         | 90.5      |
| 공단의 중장기적 비전은 명확하게 설정되었다                   | 84.9 | 80.0      | 86.5      | 80.0        | 87.5      | 77.2         | 78.4         | 90.9      |

## 8. 직원 청렴만족도

### § 청렴만족도

#### 공단 직원의 청렴에 대한 평가

|                                                                  | [전체] | 근무부서      |           |             |           |              |              |           |
|------------------------------------------------------------------|------|-----------|-----------|-------------|-----------|--------------|--------------|-----------|
|                                                                  |      | 안전<br>감사팀 | 경영<br>기획팀 | 문화복지<br>사업팀 | 시장<br>사업팀 | 공공시설<br>안전1팀 | 공공시설<br>안전2팀 | 주차<br>사업팀 |
| ▶직원청렴만족도                                                         | 90.7 | 90.6      | 89.7      | 80.3        | 87.9      | 83.0         | 87.1         | 96.5      |
| 업무를 처리하는 기준이나 절차가 투명하게 잘 공개되어 있다                                 | 88.2 | 90.0      | 86.5      | 77.5        | 84.4      | 76.1         | 82.4         | 96.6      |
| 공단의 담당자는 업무관련자로부터 금품, 상품권, 선물 등을 요구하거나 받지 않는다                    | 91.4 | 90.0      | 92.3      | 80.0        | 87.5      | 84.8         | 90.3         | 95.4      |
| 공단의 담당자는 업무관련자로부터 향응이나 편의를 요구하거나 받지 않는다.                         | 92.8 | 90.0      | 90.4      | 80.0        | 87.5      | 88.0         | 91.5         | 97.6      |
| 관련 직원들이 부당하게 압력을 행사하거나 청탁하지 않는다                                  | 93.2 | 95.0      | 96.2      | 85.0        | 90.6      | 85.9         | 88.1         | 98.8      |
| 공단의 담당자는 병원, 콘도, 골프 부킹 등 각종 예약에 있어 직위를 이용한 순서 끼어들기(새치기)를 하지 않는다. | 90.5 | 95.0      | 92.3      | 82.5        | 87.5      | 80.4         | 88.6         | 95.1      |
| 공단의 담당자는 평소 기관의 부패방지 및 청렴수준 향상을 위해 항상 솔선수범한다.                    | 90.0 | 90.0      | 86.5      | 77.5        | 84.4      | 82.6         | 83.5         | 98.2      |
| 공단의 담당자는 평소 기관의 부패방지 및 청렴수준 향상을 위해 항상 솔선수범한다.                    | 88.6 | 80.0      | 80.8      | 77.5        | 90.6      | 82.6         | 83.0         | 96.3      |
| 공단의 담당자는 공단 예산 및 비용을 사적으로 사용하지 않는다                               | 90.8 | 95.0      | 92.3      | 82.5        | 90.6      | 83.7         | 89.8         | 93.9      |
| ▶종합만족도                                                           | 85.7 | 85.0      | 86.5      | 77.5        | 84.4      | 79.3         | 78.4         | 92.4      |

## Ⅲ. 조사 결과

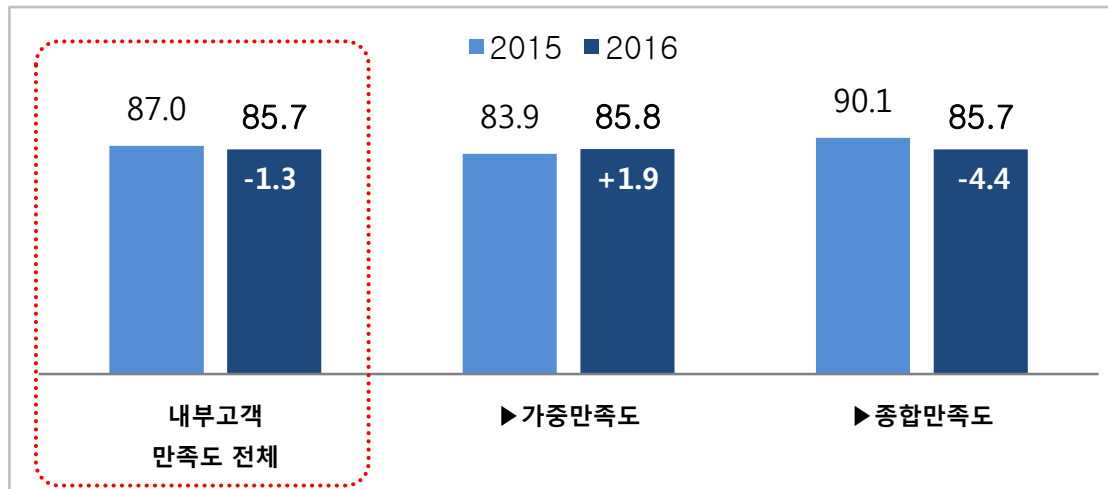
1. 내부직원 고객만족도 종합
2. 일반사항
3. 근무환경
4. 직원분위기
5. 기업문화
6. 업무처리 만족도
7. 비전 및 미션
8. 직원청렴 만족도
9. 건의사항

## ※ 내부직원 고객만족도 종합 비교 ①

### 2015년도 Vs. 2016년도 마포구시설관리공단 내부직원 종합만족도 비교

- 2016년 마포구시설관리공단 내부직원 고객만족도는 85.7점이며, 2015년도 대비 -1.3점 감소함.
- 내부직원 고객만족도는 차원별로 종합 만족도가 -4.4점 감소, 가중 만족도는 +1.9점 증가한 것으로 나타남.

#### 년도별 내부직원 고객만족도 종합비교



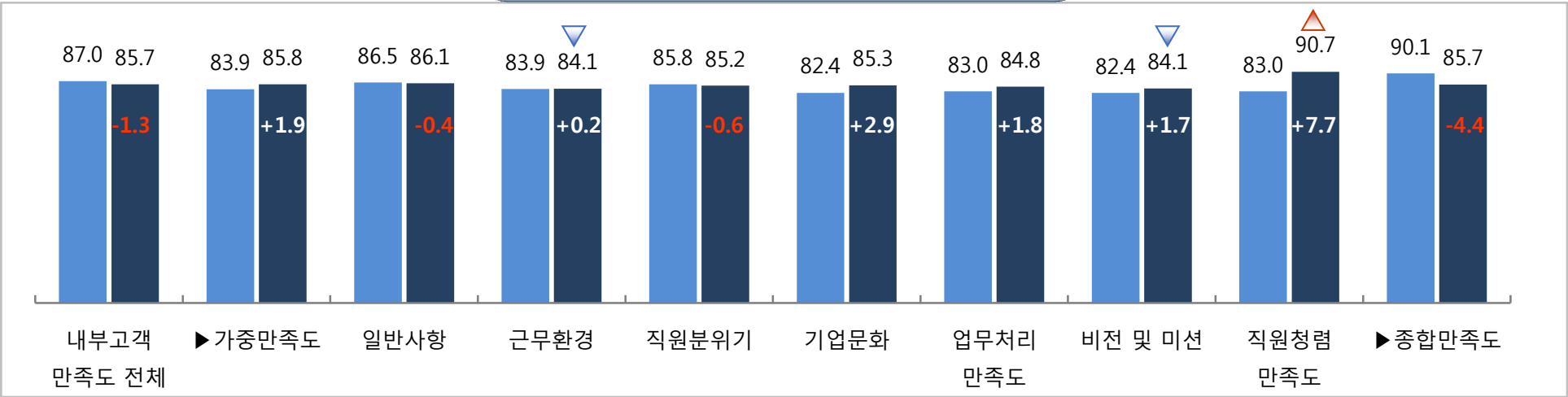
[ 2015년도 N=187, 2016년도 N=185 / UNIT=100점 만점 환산점수 ]

# ※ 내부직원 고객만족도 종합 비교 ②

## 2015년도 Vs. 2016년도 마포구시설관리공단 내부직원 종합만족도 : 차원

- 2016년 내부직원 고객만족도는 85.7점이며, 2015년도(87.0점) 대비 -1.3점 감소하였음.
- 내부직원 고객만족도는 차원별로 직원청렴만족도가 90.7점으로 가장 높은 평가를 받았으며, 반면, 근무환경(84.1점)과 비전 및 미션(84.1점)이 가장 낮게 나타남.

내부직원 고객만족도

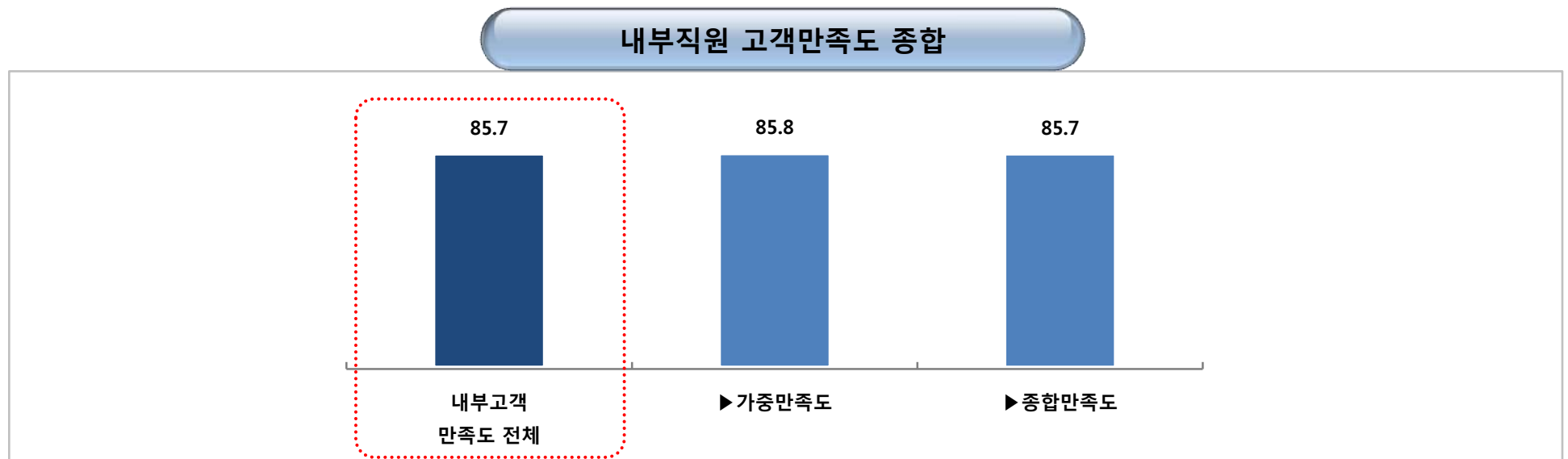


[ 2015년도 N=187, 2016년도 N=185 / UNIT=100점 만점 환산점수 ]

# 1. 내부직원 고객만족도 종합

## 1-1. 마포구시설관리공단 내부직원 종합만족도

- 2016년 마포구시설관리공단 내부직원 고객만족도는 85.7점임.
- 내부직원 고객만족도는 차원별로 종합 만족도가 85.7점으로 낮은 평가를 받았으며, 가중 만족도는 85.8점으로 나타남.

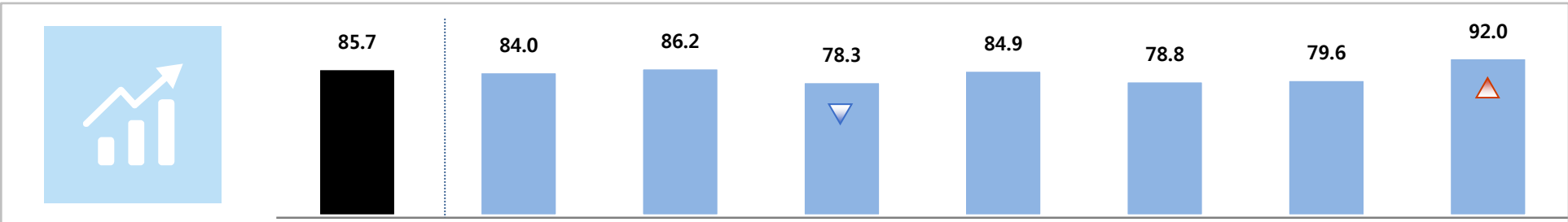


[ N=185 / UNIT=100점 만점 환산점수 ]

# 1. 내부직원 고객만족도 종합

## 1-2. 마포구시설관리공단 내부직원 종합만족도 : 응답자 특성

- 근무 부서별로 주차사업팀이 92.0점으로 가장 높고, 문화복지사업팀이 78.3점으로 가장 낮은 만족도를 보임.



[ UNIT=100점 만점 환산점수 ]

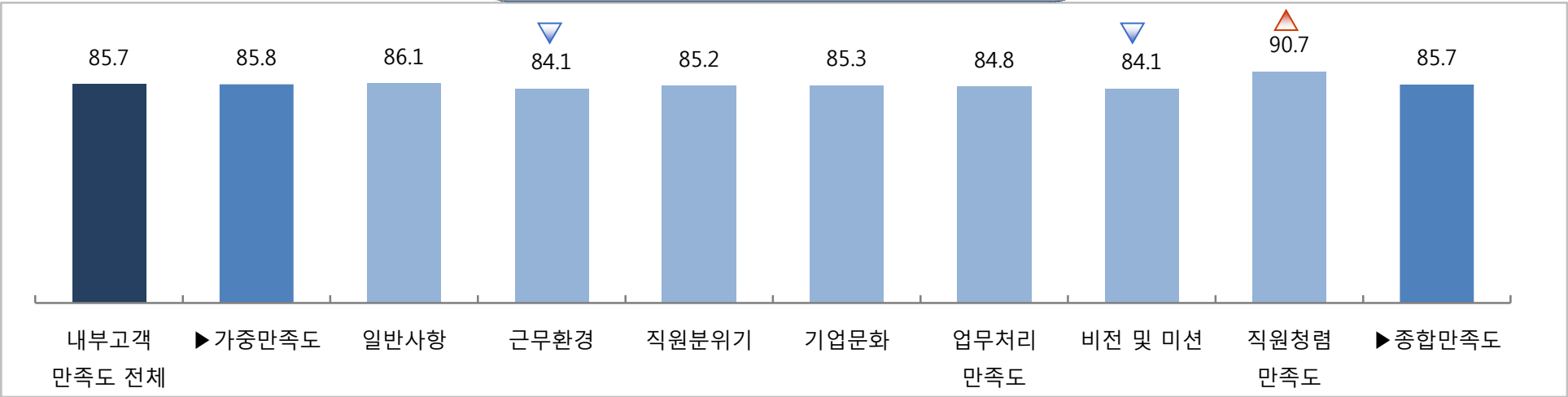
|              | [전체]  | 근무부서      |           |             |           |              |              |           |
|--------------|-------|-----------|-----------|-------------|-----------|--------------|--------------|-----------|
|              |       | 안전<br>감사팀 | 경영<br>기획팀 | 문화복지<br>사업팀 | 시장<br>사업팀 | 공공시설<br>안전1팀 | 공공시설<br>안전2팀 | 주차<br>사업팀 |
| 사례수          | (185) | (5)       | (13)      | (10)        | (8)       | (23)         | (44)         | (82)      |
| ■ 내부고객만족도 전체 | 85.7  | 84.0      | 86.2      | 78.3        | 84.9      | 78.8         | 79.6         | 92.0      |
| ▶가중만족도       | 85.8  | 82.9      | 85.8      | 79.1        | 85.5      | 78.3         | 80.8         | 91.6      |
| ▶종합만족도       | 85.7  | 85.0      | 86.5      | 77.5        | 84.4      | 79.3         | 78.4         | 92.4      |

# 1. 내부직원 고객만족도 종합

## 1-3. 마포구시설관리공단 내부직원 종합만족도 : 차원

- 2016년 내부직원 고객만족도는 85.7점임.
- 내부직원 고객만족도는 차원별로 직원청렴만족도가 90.7점으로 가장 높은 평가를 받았으며, 반면, 근무환경(84.1점)과 비전 및 미션(84.1점)이 가장 낮게 나타남.

내부직원 고객만족도

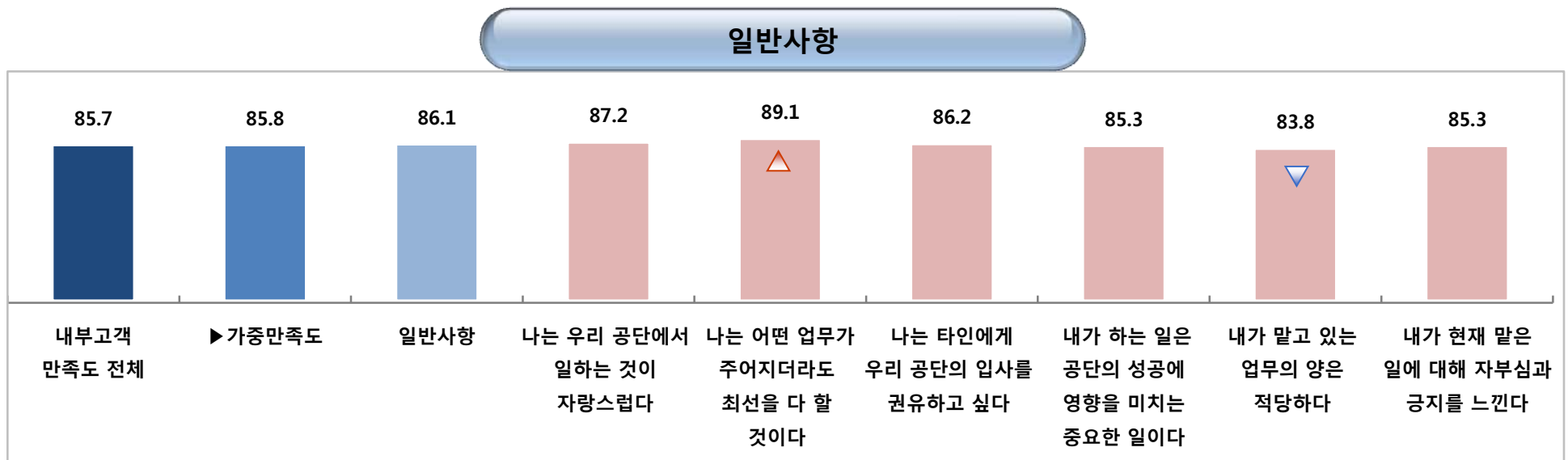


[ N=185 / UNIT=100점 만점 환산점수 ]

## 2. 일반사항

### 2-1. 일반사항

- 내부직원 고객만족도의 일반사항 차원만족도는 86.1점임
- '나는 어떤 업무가 주어지더라도 최선을 다 할 것이다' 항목의 만족도가 89.1점으로 가장 높고, '내가 맡고 있는 업무의 양은 적당하다' 항목의 만족도는 83.8점으로 가장 낮았음.

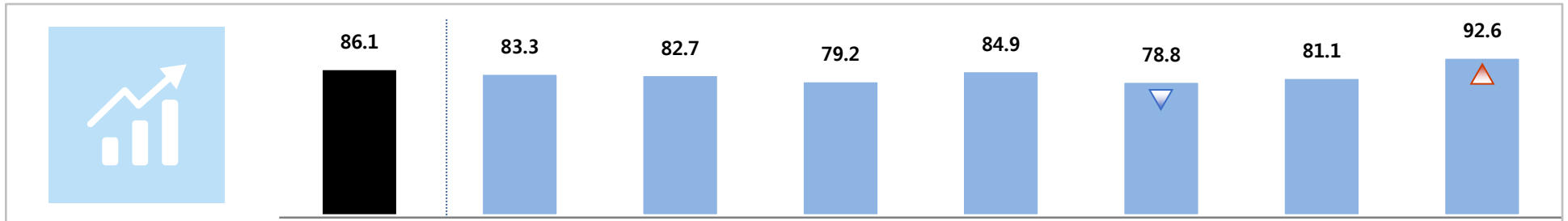


[ N=185 / UNIT=100점 만점 환산점수 ]

## 2. 일반사항

### 2-2. 마포구시설관리공단 내부직원 일반사항 만족도 : 응답자 특성

- 근무 부서별로 주차사업팀이 92.6점으로 가장 높고, 공공시설안전1팀이 78.8점으로 가장 낮은 만족도를 보임.



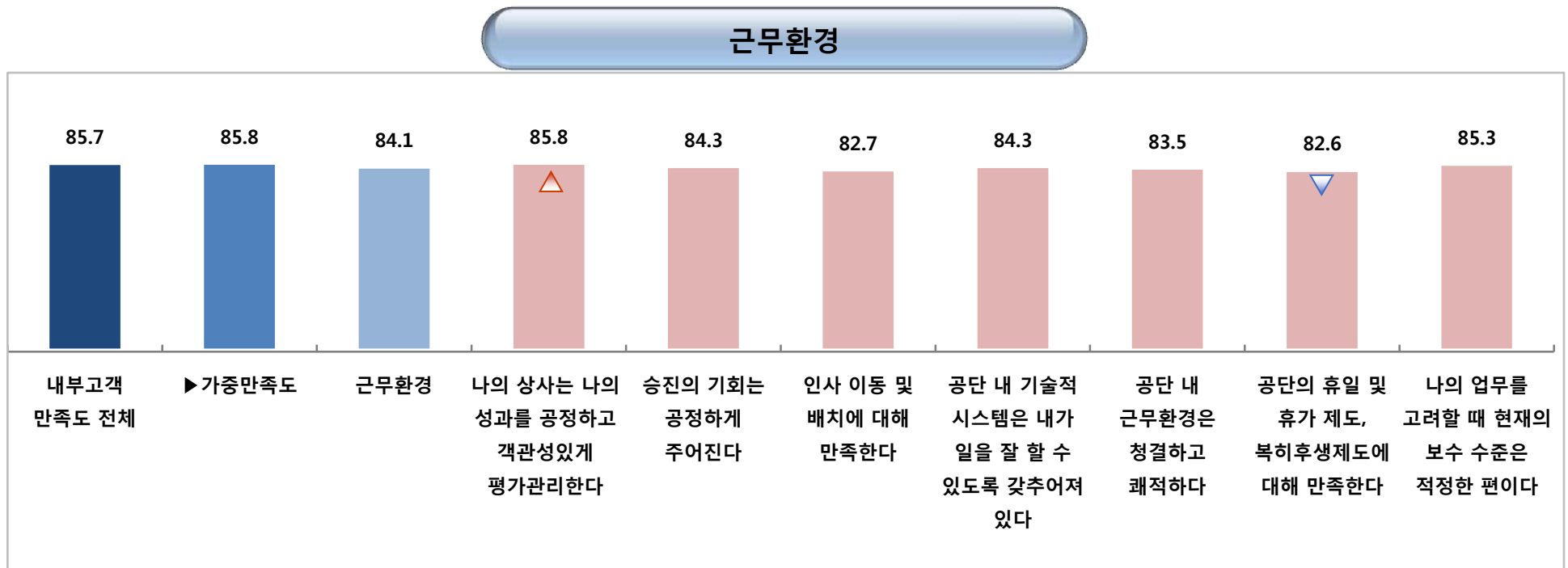
[ UNIT=100점 만점 환산점수 ]

|                                  | [전체]        | 근무부서        |             |             |             |              |              |             |
|----------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|-------------|
|                                  |             | 안전<br>감사팀   | 경영<br>기획팀   | 문화복지<br>사업팀 | 시장<br>사업팀   | 공공시설<br>안전1팀 | 공공시설<br>안전2팀 | 주차<br>사업팀   |
| 사례수                              | (185)       | (5)         | (13)        | (10)        | (8)         | (23)         | (44)         | (82)        |
| ■ 내부고객만족도 전체                     | 85.7        | 84.0        | 86.2        | 78.3        | 84.9        | 78.8         | 79.6         | 92.0        |
| ▶ 가중만족도                          | 85.8        | 82.9        | 85.8        | 79.1        | 85.5        | 78.3         | 80.8         | 91.6        |
| ▷ 일반사항                           | <b>86.1</b> | <b>83.3</b> | <b>82.7</b> | <b>79.2</b> | <b>84.9</b> | <b>78.8</b>  | <b>81.1</b>  | <b>92.6</b> |
| 나는 우리 공단에서 일하는 것이 자랑스럽다          | 87.2        | 80.0        | 82.7        | 77.5        | 87.5        | 77.2         | 81.8         | 95.1        |
| 나는 어떤 업무가 주어지더라도 최선을 다 할 것이다     | 89.1        | 80.0        | 82.7        | 80.0        | 87.5        | 81.5         | 85.2         | 96.0        |
| 나는 타인에게 우리 공단의 입사를 권유하고 싶다       | 86.2        | 85.0        | 80.8        | 77.5        | 81.3        | 79.3         | 79.5         | 94.2        |
| 내가 하는 일은 공단의 성공에 영향을 미치는 중요한 일이다 | 85.3        | 85.0        | 82.7        | 80.0        | 87.5        | 77.2         | 81.8         | 90.2        |
| 내가 맡고 있는 업무의 양은 적당하다             | 83.8        | 85.0        | 82.7        | 80.0        | 81.3        | 79.3         | 79.5         | 88.1        |
| 내가 현재 맡은 일에 대해 자부심과 긍지를 느낀다      | 85.3        | 85.0        | 84.6        | 80.0        | 84.4        | 78.3         | 78.4         | 91.8        |

# 3. 근무환경

## 3-1. 근무환경

- 내부직원 고객만족도의 근무환경 차원만족도는 84.1점임
- '나의 상사는 나의 성과를 공정하고 객관성있게 평가관리한다' 항목의 만족도가 85.8점으로 가장 높고, '공단의 휴일 및 휴가 제도, 복히후생제도에 대해 만족한다' 항목의 만족도는 82.6점으로 가장 낮았음.

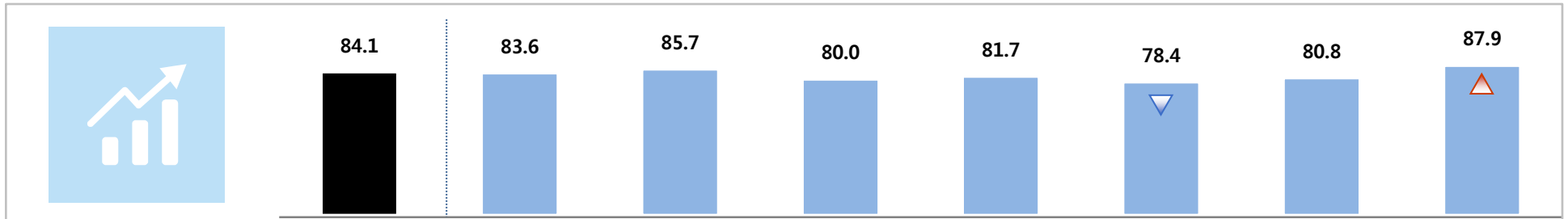


[ N=185 / UNIT=100점 만점 환산점수 ]

### 3. 근무환경

#### 3-2. 마포구시설관리공단 내부직원 근무환경 만족도 : 응답자 특성

- 근무 부서별로 주차사업팀이 87.9점으로 가장 높고, 공공시설안전1팀이 78.4점으로 가장 낮은 만족도를 보임.



[ UNIT=100점 만점 환산점수 ]

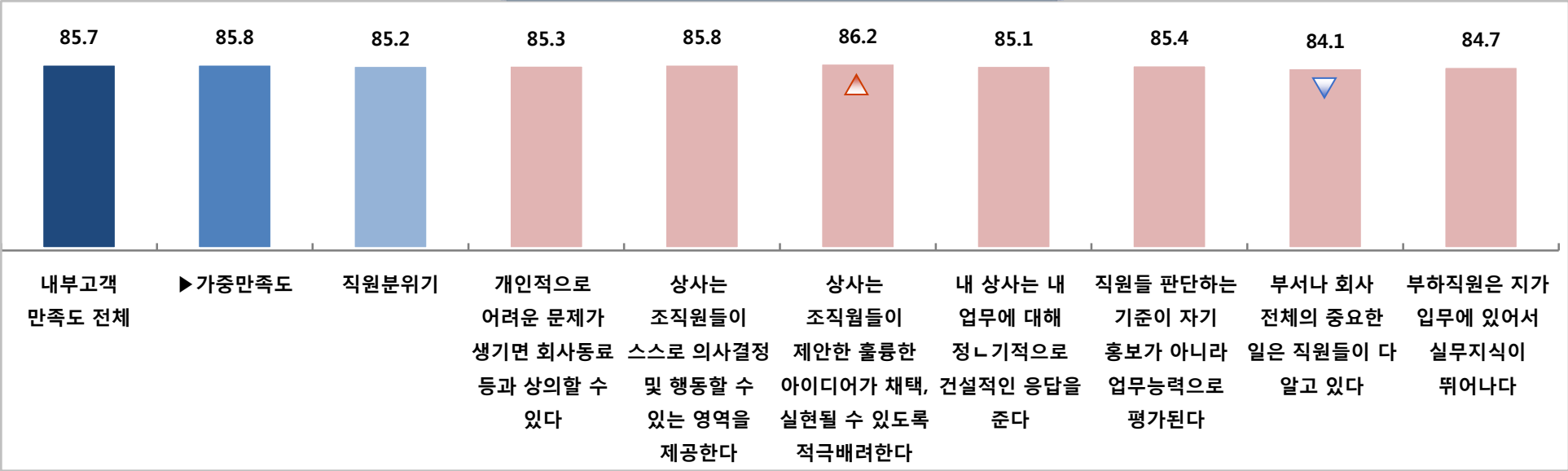
|                                       | [전체]  | 근무부서   |        |          |        |           |           |        |
|---------------------------------------|-------|--------|--------|----------|--------|-----------|-----------|--------|
|                                       |       | 안전 감사팀 | 경영 기획팀 | 문화복지 사업팀 | 시장 사업팀 | 공공시설 안전1팀 | 공공시설 안전2팀 | 주차 사업팀 |
| 사례수                                   | (185) | (5)    | (13)   | (10)     | (8)    | (23)      | (44)      | (82)   |
| ■ 내부고객만족도 전체                          | 85.7  | 84.0   | 86.2   | 78.3     | 84.9   | 78.8      | 79.6      | 92.0   |
| ▶가중만족도                                | 85.8  | 82.9   | 85.8   | 79.1     | 85.5   | 78.3      | 80.8      | 91.6   |
| ▷근무환경                                 | 84.1  | 83.6   | 85.7   | 80.0     | 81.7   | 78.4      | 80.8      | 87.9   |
| 나의 상사는 나의 성과를 공정하고 객관성 있게 평가관리 한다     | 85.8  | 85.0   | 86.5   | 80.0     | 87.5   | 79.3      | 79.0      | 91.8   |
| 승진 기회는 공정하게 주어진다                      | 84.3  | 85.0   | 84.6   | 85.0     | 81.3   | 81.5      | 84.1      | 85.4   |
| 인사 이동 및 배치에 대해 만족한다                   | 82.7  | 80.0   | 86.5   | 82.5     | 84.4   | 77.2      | 80.7      | 84.8   |
| 공단 내 기술적 시스템은 내가 일을 잘 할 수 있도록 갖추어져 있다 | 84.3  | 80.0   | 86.5   | 77.5     | 87.5   | 76.1      | 80.7      | 89.0   |
| 공단 내 근무환경은 청결하고 쾌적하다                  | 83.5  | 80.0   | 84.6   | 77.5     | 78.1   | 76.1      | 79.5      | 89.0   |
| 공단의 휴일 및 휴가 제도, 복리후생제도에 대해 만족한다       | 82.6  | 85.0   | 84.6   | 77.5     | 78.1   | 77.2      | 83.0      | 84.5   |
| 나의 업무를 고려할 때 현재의 보수 수준은 적절한 편이다       | 85.3  | 90.0   | 86.5   | 80.0     | 75.0   | 81.5      | 78.4      | 91.2   |

# 4. 직원분위기

## 4-1. 직원분위기

- 내부직원 고객만족도의 직원분위기 차원만족도는 85.2점임
- ‘상사는 조직원들이 제안한 훌륭한 아이디어가 채택, 실현될 수 있도록 적극배려한다’ 항목의 만족도가 86.2점으로 가장 높고, ‘부서나 회사 전체의 중요한 일은 직원들이 다 알고 있다’ 항목의 만족도는 84.1점으로 가장 낮았음.

직원분위기

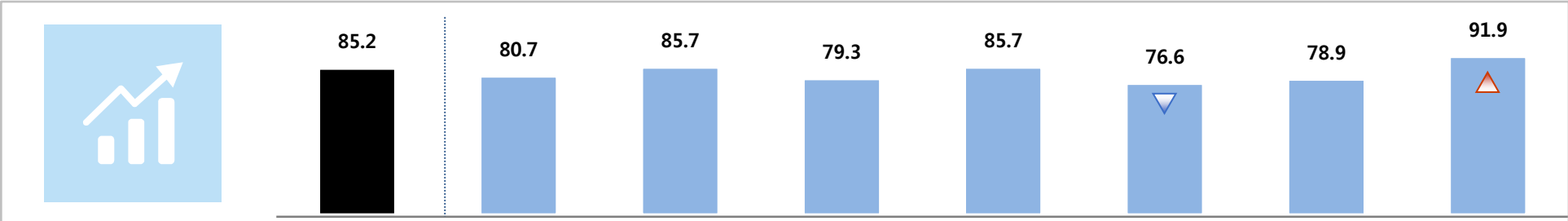


[ N=185 / UNIT=100점 만점 환산점수 ]

# 4. 직원분위기

## 4-2. 마포구시설관리공단 내부직원 직원분위기 만족도 : 응답자 특성

- 근무 부서별로 주차사업팀이 91.9점으로 가장 높고, 공공시설안전1팀이 76.6점으로 가장 낮은 만족도를 보임.



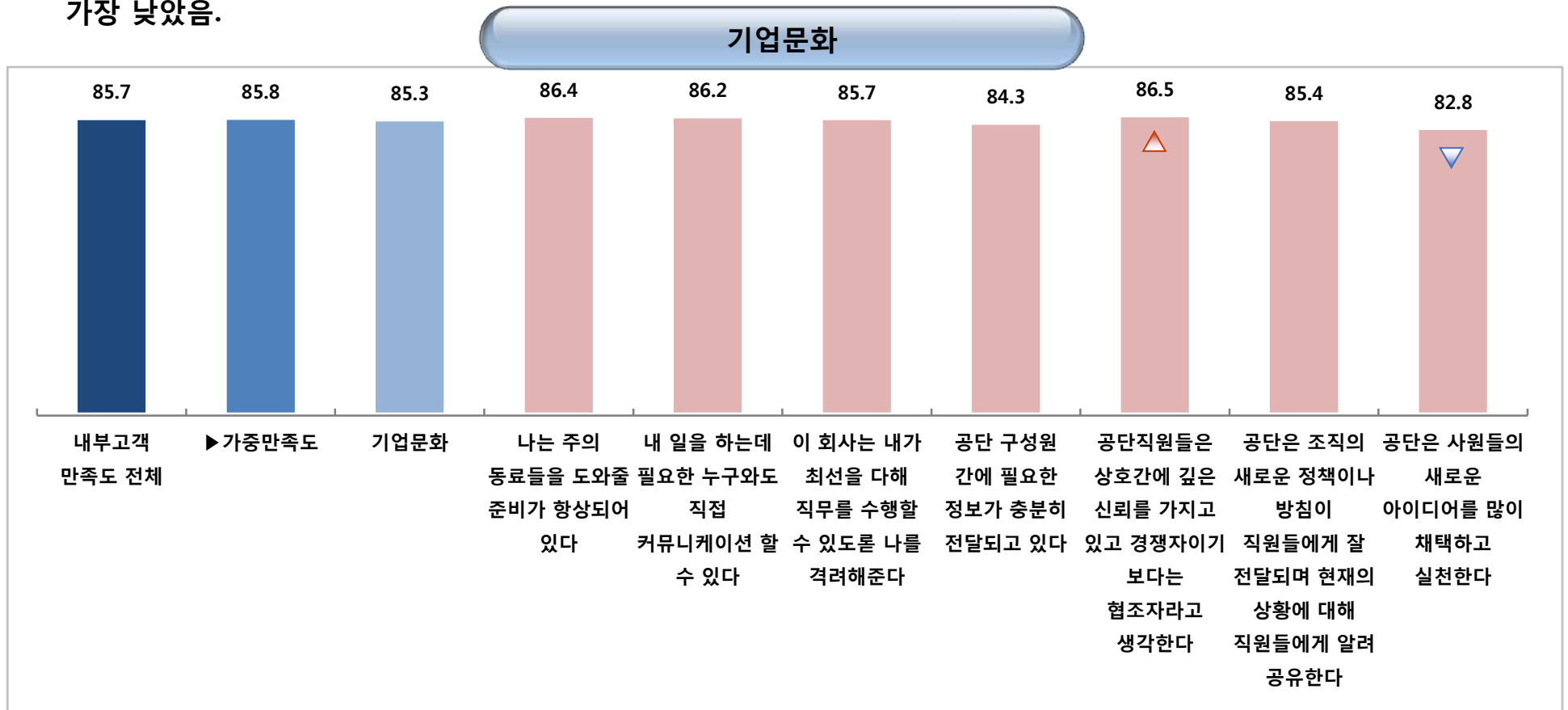
[ UNIT=100점 만점 환산점수 ]

|                                                    | [전체]  | 근무부서      |           |             |           |              |              |           |
|----------------------------------------------------|-------|-----------|-----------|-------------|-----------|--------------|--------------|-----------|
|                                                    |       | 안전<br>감사팀 | 경영<br>기획팀 | 문화복지<br>사업팀 | 시장<br>사업팀 | 공공시설<br>안전1팀 | 공공시설<br>안전2팀 | 주차<br>사업팀 |
| 사례수                                                | (185) | (5)       | (13)      | (10)        | (8)       | (23)         | (44)         | (82)      |
| ■ 내부고객만족도 전체                                       | 85.7  | 84.0      | 86.2      | 78.3        | 84.9      | 78.8         | 79.6         | 92.0      |
| ▶가중만족도                                             | 85.8  | 82.9      | 85.8      | 79.1        | 85.5      | 78.3         | 80.8         | 91.6      |
| ▷ 직원분위기                                            | 85.2  | 80.7      | 85.7      | 79.3        | 85.7      | 76.6         | 78.9         | 91.9      |
| 개인적으로 어려운 문제가 생기면<br>회사 동료 등과 상의할 수 있다             | 85.3  | 80.0      | 80.8      | 77.5        | 84.4      | 76.1         | 78.4         | 93.6      |
| 상사는 조직원들이 스스로 의사결정<br>및 행동할 수 있는 영역을 제공한다          | 85.8  | 80.0      | 84.6      | 80.0        | 84.4      | 76.1         | 79.5         | 93.3      |
| 상사는 조직원들이 제안한 훌륭한<br>아이디어가 채택, 실현될 수 있도록<br>적극배려한다 | 86.2  | 80.0      | 84.6      | 80.0        | 87.5      | 75.0         | 80.1         | 93.9      |
| 내 상사는 내 업무에 대해 정기적<br>으로 건설적인 응답을 준다               | 85.1  | 85.0      | 84.6      | 77.5        | 87.5      | 77.2         | 79.5         | 91.2      |
| 직원들 판단하는 기준이 자기 홍보<br>가 아니라 업무능력으로 평가된다            | 85.4  | 80.0      | 86.5      | 80.0        | 81.3      | 77.2         | 78.4         | 92.7      |
| 부서나 회사 전체의 중요한 일은 직<br>원들이 다 알고 있다                 | 84.1  | 80.0      | 88.5      | 82.5        | 87.5      | 77.2         | 77.8         | 88.7      |
| 부하직원들은 자기 입장에 있어서 실<br>무지식이 뛰어나다                   | 84.7  | 80.0      | 90.4      | 77.5        | 87.5      | 77.2         | 78.4         | 90.2      |

# 5. 기업문화

## 5-1. 기업문화

- 내부직원 고객만족도의 기업문화 차원만족도는 85.3점임
- '공단직원들은 상호간에 깊은 신뢰를 가지고 있고 경쟁자이기 보다는 협조자라고 생각한다' 항목의 만족도가 86.5점으로 가장 높고, '공단은 직원들의 새로운 아이디어를 많이 채택하고 실천한다' 항목의 만족도는 82.8점으로 가장 낮았음.

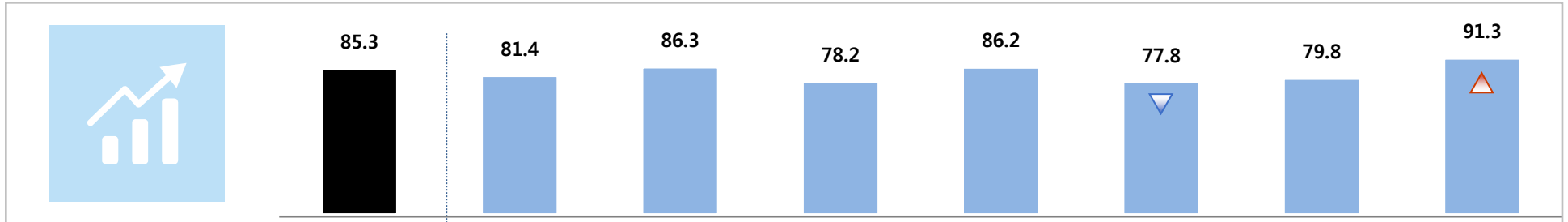


[ N=185 / UNIT=100점 만점 환산점수 ]

# 5. 기업문화

## 5-2. 마포구시설관리공단 내부직원 기업문화 만족도 : 응답자 특성

- 근무 부서별로 주차사업팀이 91.3점으로 가장 높고, 공공시설안전1팀이 77.8점으로 가장 낮은 만족도를 보임.



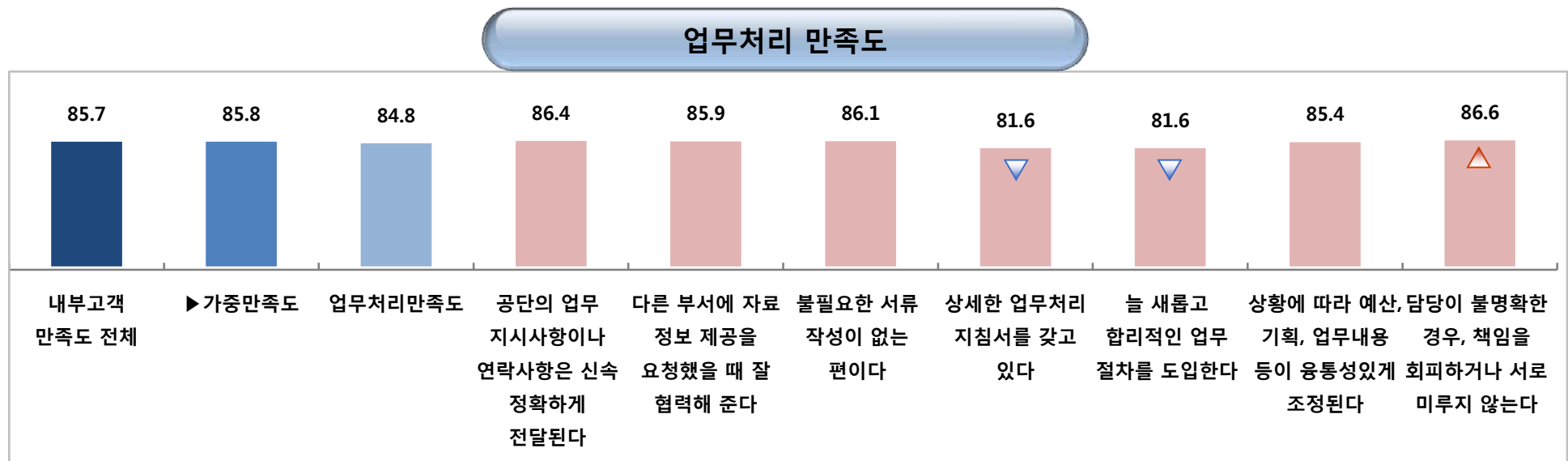
[ UNIT=100점 만점 환산점수 ]

|                                                            | [전체]  | 근무부서      |           |             |           |              |              |           |
|------------------------------------------------------------|-------|-----------|-----------|-------------|-----------|--------------|--------------|-----------|
|                                                            |       | 안전<br>감사팀 | 경영<br>기획팀 | 문화복지<br>사업팀 | 시장<br>사업팀 | 공공시설<br>안전1팀 | 공공시설<br>안전2팀 | 주차<br>사업팀 |
| 사례수                                                        | (185) | (5)       | (13)      | (10)        | (8)       | (23)         | (44)         | (82)      |
| ■ 내부고객만족도 전체                                               | 85.7  | 84.0      | 86.2      | 78.3        | 84.9      | 78.8         | 79.6         | 92.0      |
| ▶ 가중만족도                                                    | 85.8  | 82.9      | 85.8      | 79.1        | 85.5      | 78.3         | 80.8         | 91.6      |
| ▷ 기업문화                                                     | 85.3  | 81.4      | 86.3      | 78.2        | 86.2      | 77.8         | 79.8         | 91.3      |
| 나는 주의 동료들을 도와줄 준비가 항상 되어 있다                                | 86.4  | 80.0      | 84.6      | 77.5        | 87.5      | 78.3         | 79.0         | 94.2      |
| 내 일을 하는데 필요한 누구와도 직접 커뮤니케이션 할 수 있다                         | 86.2  | 85.0      | 90.4      | 77.5        | 87.5      | 77.2         | 76.7         | 94.2      |
| 이 회사는 내가 최선을 다해 직무를 수행할 수 있도록 나를 격려해준다                     | 85.7  | 80.0      | 82.7      | 77.5        | 87.5      | 77.2         | 81.3         | 92.1      |
| 공단 구성원 간에 필요한 정보가 충분히 전달되고 있다                              | 84.3  | 80.0      | 86.5      | 80.0        | 84.4      | 77.2         | 79.5         | 89.3      |
| 공단직원들은 상호간에 깊은 신뢰를 가지고 있고 경쟁자이기 보다는 협조자라고 생각한다             | 86.5  | 85.0      | 88.5      | 80.0        | 84.4      | 79.3         | 81.8         | 91.8      |
| 공단은 조직의 새로운 정책이나 방침이 직원들에게 잘 전달되며 현재의 상황에 대해 직원들에게 알려 공유한다 | 85.4  | 80.0      | 86.5      | 77.5        | 87.5      | 78.3         | 80.1         | 91.2      |
| 공단은 직원들의 새로운 아이디어를 많이 채택하고 실천한다                            | 82.8  | 80.0      | 84.6      | 77.5        | 84.4      | 77.2         | 80.1         | 86.3      |

## 6. 업무처리 만족도

### 6-1. 업무처리 만족도

- 내부직원 고객만족도의 업무처리 차원만족도는 83.0점임
- '담당이 불명확한 경우, 책임을 회피하거나 서로 미루지 않는다' 항목의 만족도가 86.6점으로 가장 높고, '상세한 업무처리 지침서를 갖고 있다'와 '늘 새롭고 합리적인 업무 절차를 도입한다' 항목의 만족도는 81.6점으로 가장 낮았음.

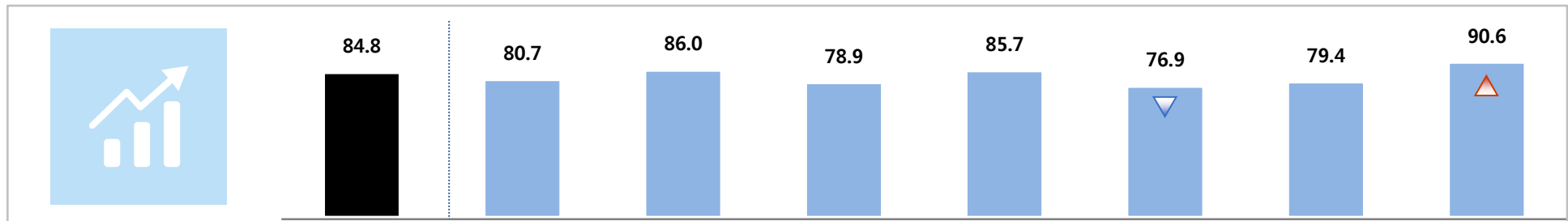


[ N=185 / UNIT=100점 만점 환산점수 ]

## 6. 업무처리 만족도

### 6-2. 마포구시설관리공단 내부직원 업무처리 만족도 : 응답자 특성

- 근무 부서별로 주차사업팀이 90.6점으로 가장 높고, 공공시설안전1팀이 76.9점으로 가장 낮은 만족도를 보임.



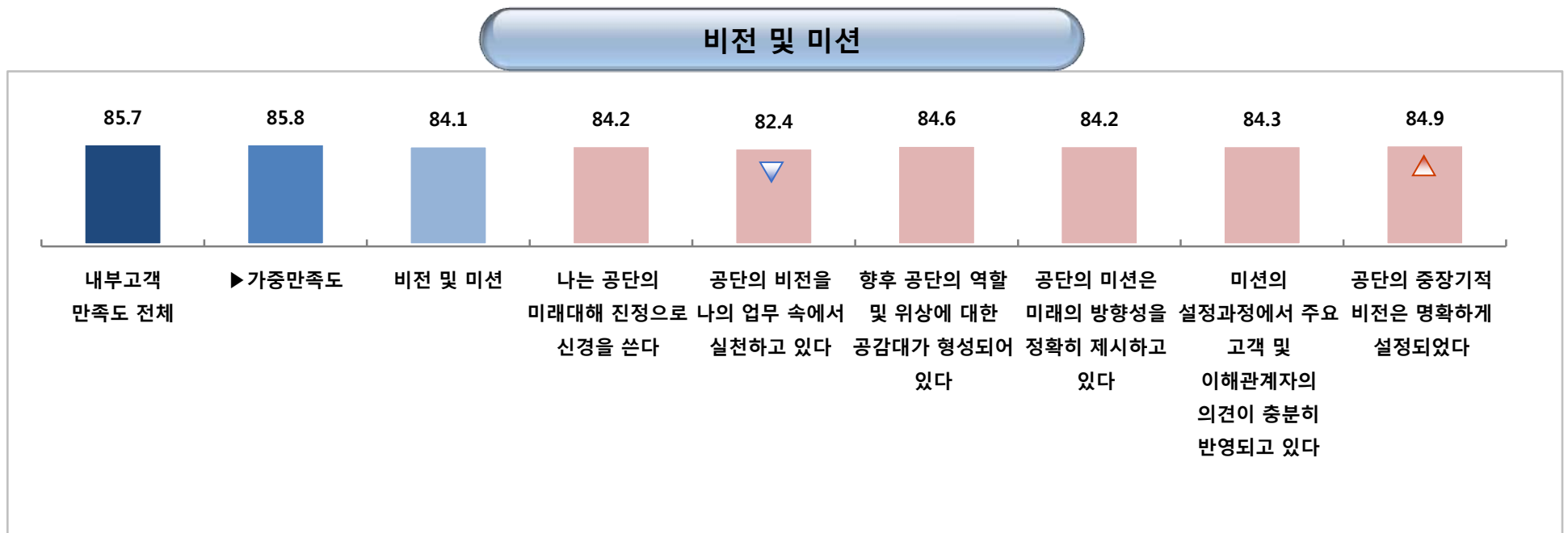
[ UNIT=100점 만점 환산점수 ]

|                                      | [전체]  | 근무부서      |           |             |           |              |              |           |
|--------------------------------------|-------|-----------|-----------|-------------|-----------|--------------|--------------|-----------|
|                                      |       | 안전<br>감사팀 | 경영<br>기획팀 | 문화복지<br>사업팀 | 시장<br>사업팀 | 공공시설<br>안전1팀 | 공공시설<br>안전2팀 | 주차<br>사업팀 |
| 사례수                                  | (185) | (5)       | (13)      | (10)        | (8)       | (23)         | (44)         | (82)      |
| ■ 내부고객만족도 전체                         | 85.7  | 84.0      | 86.2      | 78.3        | 84.9      | 78.8         | 79.6         | 92.0      |
| ▶가중만족도                               | 85.8  | 82.9      | 85.8      | 79.1        | 85.5      | 78.3         | 80.8         | 91.6      |
| ▷업무처리만족도                             | 84.8  | 80.7      | 86.0      | 78.9        | 85.7      | 76.9         | 79.4         | 90.6      |
| 공단 업무 지시사항, 연락사항<br>은 신속 정확하게 전달된다   | 86.4  | 80.0      | 82.7      | 77.5        | 84.4      | 76.1         | 77.3         | 96.3      |
| 다른 부서에 자료 정보 제공을<br>요청했을 때 잘 협력해 준다  | 85.9  | 80.0      | 84.6      | 77.5        | 84.4      | 77.2         | 77.8         | 94.5      |
| 불필요한 서류 작성에 없는 편<br>이다               | 86.1  | 80.0      | 88.5      | 80.0        | 84.4      | 79.3         | 83.0         | 90.5      |
| 상세한 업무처리 지침서를 갖<br>고 있다              | 81.6  | 80.0      | 90.4      | 77.5        | 87.5      | 76.1         | 78.4         | 83.5      |
| 늘 새롭고 합리적인 업무 절차<br>를 도입한다           | 81.6  | 80.0      | 82.7      | 82.5        | 84.4      | 76.1         | 79.5         | 83.8      |
| 상황에 따라 예산, 기획, 업무<br>내용이 융통성 있게 조정된다 | 85.4  | 85.0      | 84.6      | 77.5        | 84.4      | 77.2         | 80.7         | 91.5      |
| 담당자 불명확한 경우, 책임을<br>회피하거나 미루지 않는다    | 86.6  | 80.0      | 88.5      | 80.0        | 90.6      | 76.1         | 79.0         | 94.2      |

# 7. 비전 및 미션

## 7-1. 비전 및 미션

- 내부직원 고객만족도의 비전 및 미션 차원만족도는 84.1점임
- '공단의 중장기적 비전은 명확하게 설정되었다' 항목의 만족도가 84.9점으로 가장 높고, '공단의 비전을 나의 업무 속에서 실천하고 있다' 항목의 만족도는 82.4점으로 가장 낮았음.

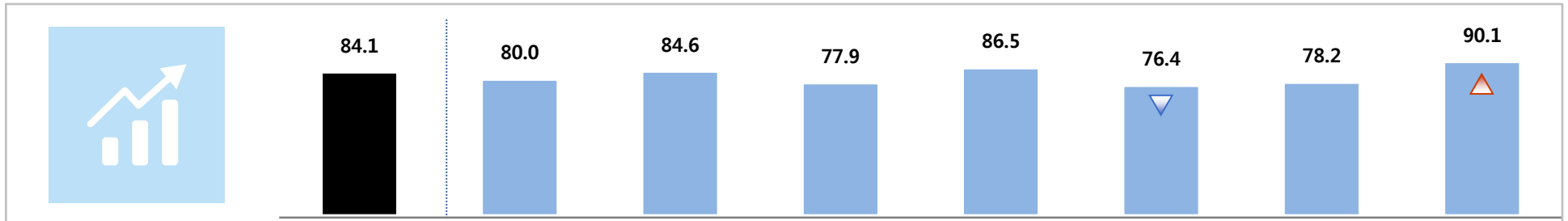


[ N=185 / UNIT=100점 만점 환산점수 ]

# 7. 비전 및 미션

## 7-2. 마포구시설관리공단 내부직원 비전 및 미션 만족도 : 응답자 특성

- 근무 부서별로 주차사업팀이 90.1점으로 가장 높고, 공공시설안전1팀이 76.4점으로 가장 낮은 만족도를 보임.



[ UNIT=100점 만점 환산점수 ]

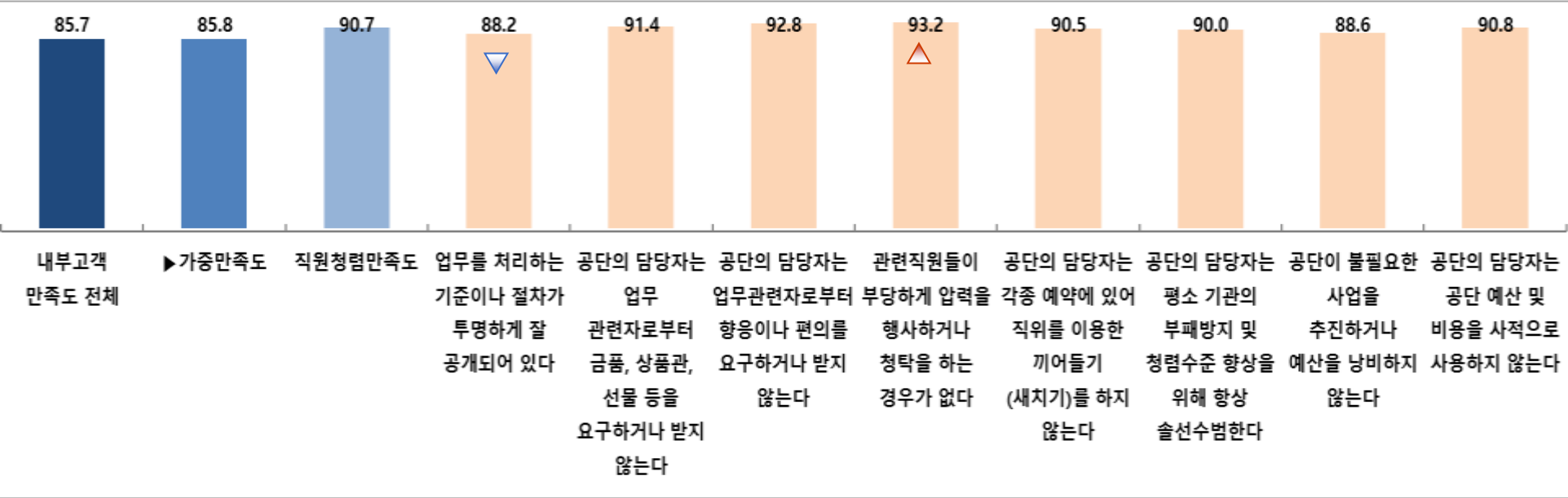
|                                           | [전체]  | 근무부서      |           |             |           |              |              |           |
|-------------------------------------------|-------|-----------|-----------|-------------|-----------|--------------|--------------|-----------|
|                                           |       | 안전<br>감사팀 | 경영<br>기획팀 | 문화복지<br>사업팀 | 시장<br>사업팀 | 공공시설<br>안전1팀 | 공공시설<br>안전2팀 | 주차<br>사업팀 |
| 사례수                                       | (185) | (5)       | (13)      | (10)        | (8)       | (23)         | (44)         | (82)      |
| ■ 내부고객만족도 전체                              | 85.7  | 84.0      | 86.2      | 78.3        | 84.9      | 78.8         | 79.6         | 92.0      |
| ▶가중만족도                                    | 85.8  | 82.9      | 85.8      | 79.1        | 85.5      | 78.3         | 80.8         | 91.6      |
| ▷비전 및 미션                                  | 84.1  | 80.0      | 84.6      | 77.9        | 86.5      | 76.4         | 78.2         | 90.1      |
| 나는 공단의 미래대에 진정으로 신경을 쓴다                   | 84.2  | 80.0      | 82.7      | 77.5        | 87.5      | 77.2         | 78.4         | 90.2      |
| 공단의 비전을 나의 업무 속에서 실천하고 있다                 | 82.4  | 80.0      | 86.5      | 77.5        | 84.4      | 76.1         | 77.3         | 86.9      |
| 향후 공단의 역할 및 위상에 대한 공감대가 형성되어 있다           | 84.6  | 80.0      | 86.5      | 77.5        | 84.4      | 76.1         | 77.8         | 91.5      |
| 공단의 미션은 미래의 방향성을 정확히 제시하고 있다              | 84.2  | 80.0      | 80.8      | 77.5        | 87.5      | 76.1         | 79.0         | 90.5      |
| 미션의 설정과정에서 주요 고객 및 이해관계자의 의견이 충분히 반영되고 있다 | 84.3  | 80.0      | 84.6      | 77.5        | 87.5      | 76.1         | 78.4         | 90.5      |
| 공단의 중장기적 비전은 명확하게 설정되었다                   | 84.9  | 80.0      | 86.5      | 80.0        | 87.5      | 77.2         | 78.4         | 90.9      |

# 8. 직원청렴 만족도

## 8-1. 직원청렴 만족도

- 내부직원 고객만족도의 직원청렴 차원만족도는 90.7점임
- ‘관련직원들이 부당하게 압력을 행사하거나 청탁을 하는 경우가 없다’ 항목의 만족도가 93.2점으로 가장 높고, ‘업무를 처리하는 기준이나 절차가 투명하게 잘 공개되어 있다’ 항목의 만족도는 88.2점으로 가장 낮았음.

직원청렴 만족도

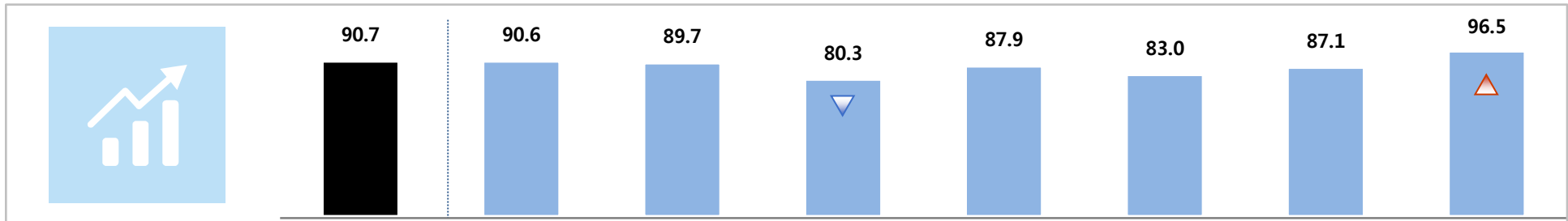


[ N=185 / UNIT=100점 만점 환산점수 ]

## 8. 직원청렴 만족도

### 8-2. 마포구시설관리공단 내부직원 직원청렴 만족도 : 응답자 특성

- 근무 부서별로 주차사업팀이 96.5점으로 가장 높고, 문화복지사업팀이 80.3점으로 가장 낮은 만족도를 보임.



[ UNIT=100점 만점 환산점수 ]

|                                                                 | [전체]  | 근무부서      |           |             |           |              |              |           |
|-----------------------------------------------------------------|-------|-----------|-----------|-------------|-----------|--------------|--------------|-----------|
|                                                                 |       | 안전<br>감사팀 | 경영<br>기획팀 | 문화복지<br>사업팀 | 시장<br>사업팀 | 공공시설<br>안전1팀 | 공공시설<br>안전2팀 | 주차<br>사업팀 |
| 사례수                                                             | (185) | (5)       | (13)      | (10)        | (8)       | (23)         | (44)         | (82)      |
| ■ 내부고객만족도 전체                                                    | 85.7  | 84.0      | 86.2      | 78.3        | 84.9      | 78.8         | 79.6         | 92.0      |
| ▶ 가중만족도                                                         | 85.8  | 82.9      | 85.8      | 79.1        | 85.5      | 78.3         | 80.8         | 91.6      |
| ▷ 직원청렴만족도                                                       | 90.7  | 90.6      | 89.7      | 80.3        | 87.9      | 83.0         | 87.1         | 96.5      |
| 업무를 처리하는 기준이나 절차가 투명하게 잘 공개되어 있다                                | 88.2  | 90.0      | 86.5      | 77.5        | 84.4      | 76.1         | 82.4         | 96.6      |
| 공단의 담당자는 업무관련자로부터 금품, 상품권, 선물 등을 요구하거나 받지 않는다                   | 91.4  | 90.0      | 92.3      | 80.0        | 87.5      | 84.8         | 90.3         | 95.4      |
| 공단의 담당자는 업무관련자로부터 항의이나 편의를 요구하거나 받지 않는다                         | 92.8  | 90.0      | 90.4      | 80.0        | 87.5      | 88.0         | 91.5         | 97.6      |
| 관련 직원들이 부당하게 압력을 행사하거나 침묵하지 않는다                                 | 93.2  | 95.0      | 96.2      | 85.0        | 90.6      | 85.9         | 88.1         | 98.8      |
| 공단의 담당자는 병원, 콘도, 골프 부킹 등 각종 예약에 있어 직위를 이용한 순서 끼어들기(새치기)를 하지 않는다 | 90.5  | 95.0      | 92.3      | 82.5        | 87.5      | 80.4         | 88.6         | 95.1      |
| 공단의 담당자는 평소 기관의 부패방지 및 청렴수준 향상을 위해 항상 솔선수범한다                    | 90.0  | 90.0      | 86.5      | 77.5        | 84.4      | 82.6         | 83.5         | 98.2      |
| 공단이 불필요한 사업을 추진하거나 예산을 낭비하지 않는다                                 | 88.6  | 80.0      | 80.8      | 77.5        | 90.6      | 82.6         | 83.0         | 96.3      |
| 공단의 담당자는 공단 예산 및 비용을 사적으로 사용하지 않는다                              | 90.8  | 95.0      | 92.3      | 82.5        | 90.6      | 83.7         | 89.8         | 93.9      |

## 9. 건의사항

### ※ 공단에 바라는 직원의 소리

- 매년 설문조사만 하고 나아지는 게 없음
- 전문직 처우개선(경력인정)
- 전자결재 시스템 등 불필요한 서류 절차를 간소화 할 수 있게 요청함
- 신규사업 유치
- 승진적체 해소
- 신상필벌/임원과의 소통/잘못된 관행타파
- 근무환경개선
- 이사장님 이사님 핫팅
- 개선이 되는 설문 조사였으면 함
- 경영지원팀 사업부서 유기적이지 못함 ( 사업부서 일할 수 있도록 지원필요)
- 구청 여자 청소원들 정기적으로 공평하게 자리배치하기 바람(구청 지하1층 철문 교체 바람. 여성들이 왔다 갔다 할 때 너무 힘이 듬)
- 시설관리뿐만 아니라 운영(경영)도 잘 할 수 있는 공단이길 바랍니다
- 실질적인 개선대책이 필요함
- 직급 평준화 - 전문직을 일반직 또는 기술직으로 통일화시켜 업무효율 및 직급체계 개편
- 항상 열과 성의를 다하고 있는 직원들을 발굴하여 직원의 사기를 충족시키고 늘 격려와 칭찬을 이끌어 주시기 바랍니다.

# Part 3. 잠재고객 및 이해관계자 의견 조사

# 목 차

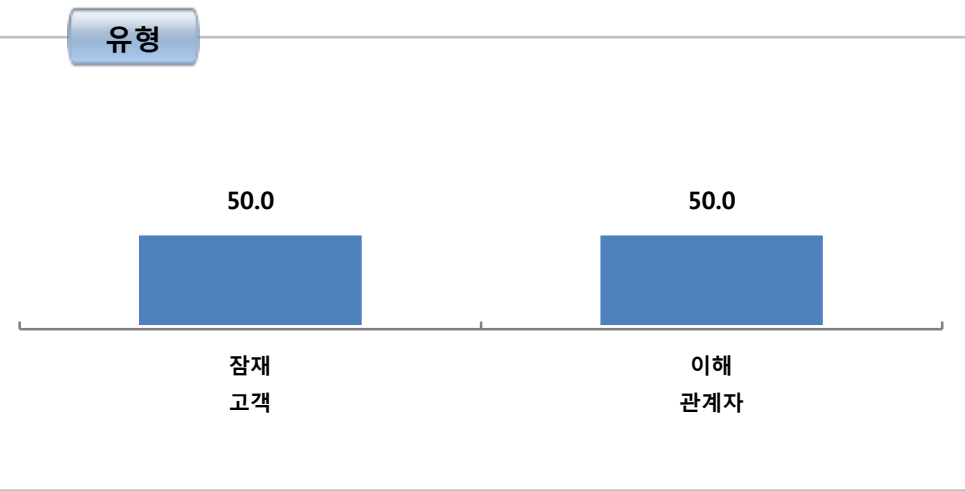
- I 응답자특성
- II 공단 인지도
- III 시설물 이용 경험자 평가

# I. 응답자 특성

# 1. 응답자 특성

- 고객유형은 각각 30명씩 50.0%의 비율 구성을 하였음.

| 전체 |       | 사례수(명) | 비율(%) |
|----|-------|--------|-------|
|    |       | (60)   | 100.0 |
| 유형 | 잠재고객  | (30)   | 50.0  |
|    | 이해관계자 | (30)   | 50.0  |



## ※ 마포구시설관리공단은 다음과 같은 시설물들을 운영·관리하고 있습니다

-마포구 농수산물시장



-마포구 종합행정타운



-마포아트센터



-우리마포복지관



-마포주민편익시설



- 마포구 내 공영주차장 (ex: 홍대 공영주차장)



-마포창업복지관



- 망원동 배드민턴장: 마포구 동교로1길 73

- 와우산 배드민턴장: 창전동 3-243

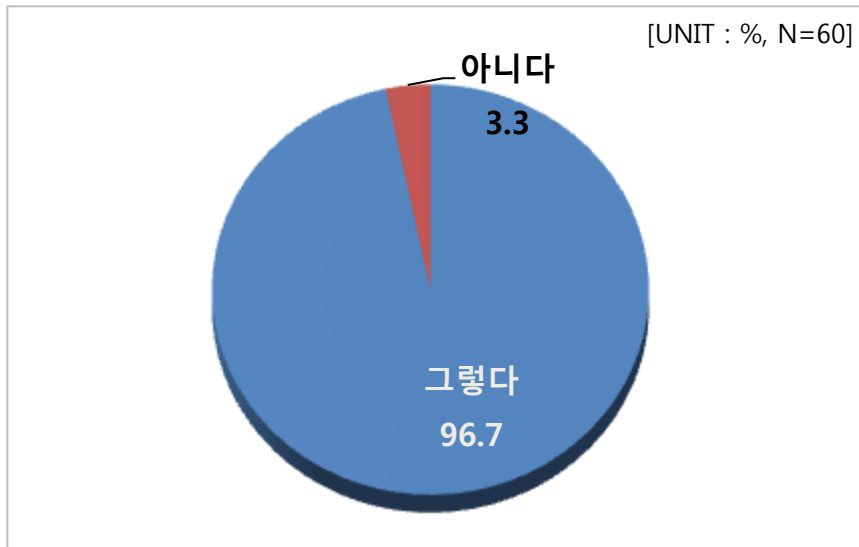


## II. 공단 인지도

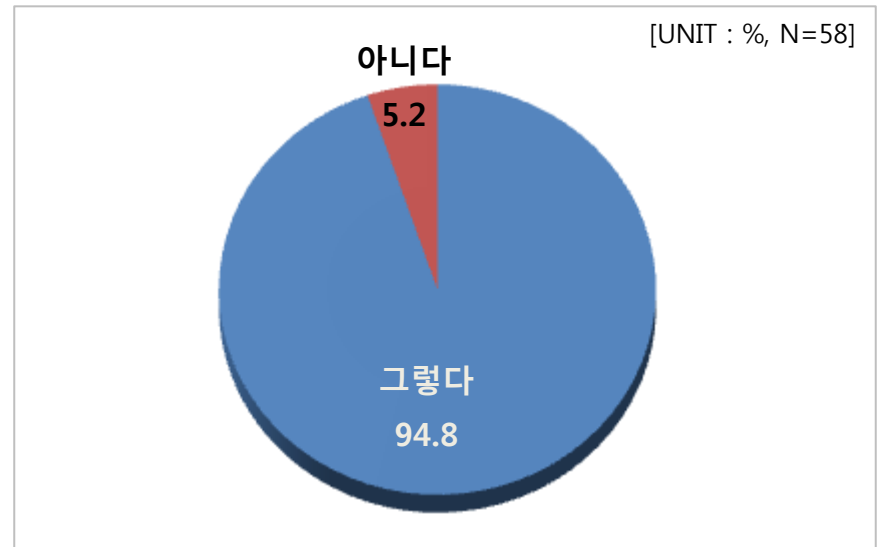
## 2. 공단 인지도

- 마포구시설관리공단의 인지도는 96.7%이며, 마포구시설관리공단이 운영·관리하는 시설물에 대한 인지도는 94.8%임.
- 전반적으로 마포구시설관리공단의 인지도(96.7%)는 운영·관리하는 시설물에 대한 인지도(94.8%) 대비 높은 것으로 나타남.

1. 귀하는 마포구시설관리공단을 알고 계십니까?



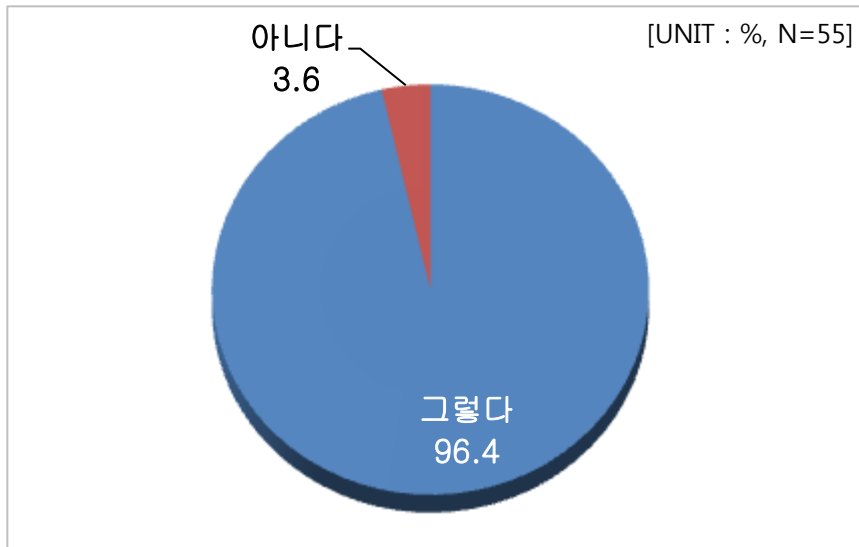
2. 귀하는 마포구시설관리공단이 운영·관리하는 시설물에 대해 알고 계십니까?



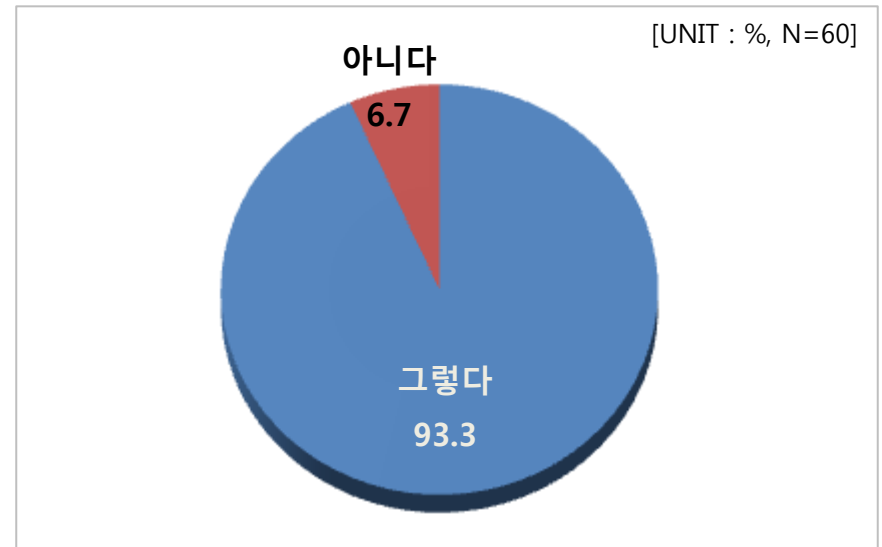
## 2. 공단 인지도

- 전체 응답자의 96.4%가 마포구시설관리공단이 운영·관리하는 시설물을 이용해 본 적이 있다고 응답함.
- 그러나, 마포구시설관리공단의 시설물에 대해서 구체적 정보(명칭 및 사진)를 제시한 후 이용경험을 다시 묻자, 93.3%의 경험률을 보임(오인지를 3.1%p의 작은 차이를 보임).

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

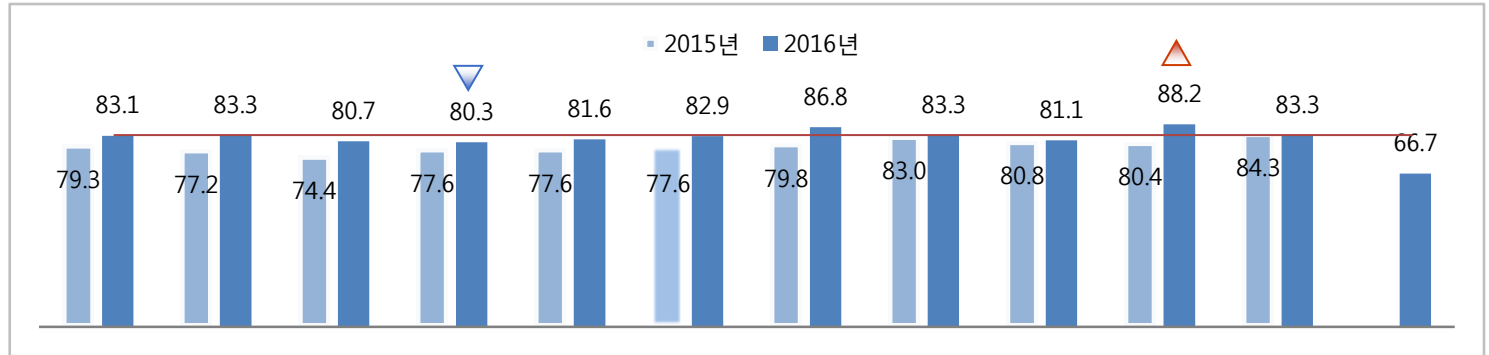


4. 귀하는 위 시설물 중 하나 이상을 이용해 본 적이 있으십니까?



## Ⅲ. 시설물 이용 경험자 평가

### 3. 시설물 이용 경험자 평가



|       |       | 사례수  | 전체 이용고객 만족도 | 시설물 이용편리 | 시설물 주변환경 및 시설쾌적 | 시설물 이용 업무처리 절차 관련 | 신청업무 처리신속 | 직원 응대 친절 | 담당직원 업무관련 지식/능력 | 시설물 향후 이용 의사여부 | 시설물 타인추천 의사여부 | 서비스 전반적 만족 | 마포구시설관리공단 지역사회 필요여부 | 시설물 이용의향 |
|-------|-------|------|-------------|----------|-----------------|-------------------|-----------|----------|-----------------|----------------|---------------|------------|---------------------|----------|
| 2016년 | [전체]  | (60) | 83.1        | 83.3     | 80.7            | 80.3              | 81.6      | 82.9     | 86.8            | 83.3           | 81.1          | 88.2       | 83.3                | 66.7     |
|       | 유형    |      |             |          |                 |                   |           |          |                 |                |               |            |                     |          |
|       | 잠재고객  | (30) | 76.4        | 76.9     | 73.1            | 72.2              | 75.9      | 75.0     | 81.5            | 76.9           | 75.0          | 81.5       | 83.3                | 66.7     |
|       | 이해관계자 | (30) | 89.2        | 89.2     | 87.5            | 87.5              | 86.7      | 90.0     | 91.7            | 89.2           | 86.7          | 94.2       |                     |          |
| 2015년 | [전체]  | (78) | 79.3        | 77.2     | 74.4            | 77.6              | 77.6      | 77.6     | 79.8            | 83.0           | 80.8          | 80.4       | 84.3                |          |
|       | 유형    |      |             |          |                 |                   |           |          |                 |                |               |            |                     |          |
|       | 잠재고객  | (39) | 82.4        | 81.4     | 78.8            | 81.4              | 81.4      | 77.6     | 81.4            | 86.5           | 84.6          | 83.3       | 87.8                |          |
|       | 이해관계자 | (39) | 76.1        | 73.1     | 69.9            | 73.7              | 73.7      | 77.6     | 78.2            | 79.5           | 76.9          | 77.6       | 80.8                |          |
| GAP   | [전체]  |      | +3.8        | +6.1     | +6.3            | +2.7              | +4.0      | +5.3     | +7.0            | +0.3           | +0.3          | +7.8       | -1.0                | -        |
|       | 유형    |      |             |          |                 |                   |           |          |                 |                |               |            |                     |          |
|       | 잠재고객  |      | -6.0        | -4.5     | -5.7            | -9.2              | -5.5      | -2.6     | 0.1             | -9.6           | -9.6          | -1.8       | -4.5                | -        |
|       | 이해관계자 |      | 13.1        | 16.1     | 17.6            | 13.8              | 13.0      | 12.4     | 13.5            | 9.7            | 9.8           | 16.6       | -                   | -        |

\*. 2015년도 시설물 비경험 응답자는 모두 2명으로 각 유형별로 1명씩 나타남.

\*. 2016년도 시설물 비경험 응답자는 모두 잠재고객으로 4명으로 나타남. / 잠재고객 4명은 지역사회 필요여부 및 시설물 의향의향에 대한 응답수치임.

## Part 4. 청렴도 조사

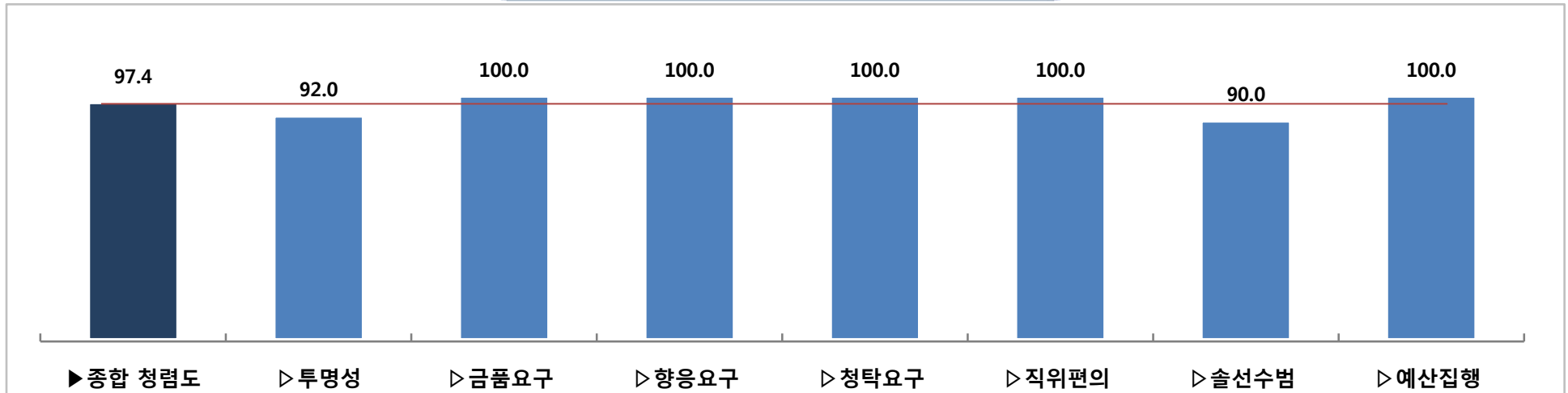
## Part 4. 청렴도 조사

1. 청렴도 전체 조사결과
2. 청렴도 세부 조사결과
3. 협력업체 청렴도 조사결과
4. 농수산물 입점고객 청렴도 조사결과

# 1. 청렴도전체 조사결과

- 2016년도 마포구시설관리공단의 전체 청렴도는 97.4점임.

2016 청렴도 평가

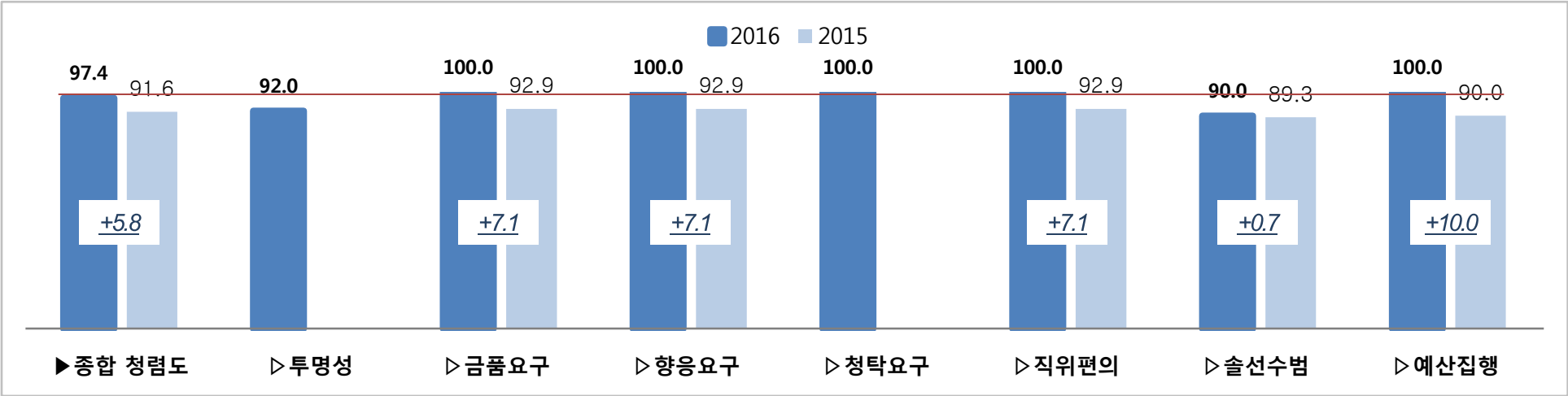


| 항목   | 순서 | 내용                                                              | 전체              | 협력<br>업체       | 이용<br>고객       |
|------|----|-----------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|----------------|
|      |    |                                                                 | 97.4<br>(N=100) | 97.4<br>(N=20) | 97.4<br>(N=80) |
| 투명성  | 1  | 업무를 처리하는 기준이나 절차가 투명하게 잘 공개되어 있다                                | 92.0            | 92.0           | 92.0           |
| 금품요구 | 2  | 공단의 담당자는 업무관련자로부터 금품, 상품권, 선물 등을 요구하거나 받지 않는다                   | 100.0           | 100.0          | 100.0          |
| 향응요구 | 3  | 공단의 담당자는 업무관련자로부터 향응이나 편의를 요구하거나 받지 않는다                         | 100.0           | 100.0          | 100.0          |
| 청탁요구 | 4  | 관련 직원들이 부당하게 압력을 행사하거나 청탁하지 않는다                                 | 100.0           | 100.0          | 100.0          |
| 직위편의 | 5  | 공단의 담당자는 병원, 콘도, 골프 부킹 등 각종 예약에 있어 직위를 이용한 순서 끼어들기(새치기)를 하지 않는다 | 100.0           | 100.0          | 100.0          |
| 술선수범 | 6  | 공단의 담당자는 평소 기관의 부패방지 및 청렴수준 향상을 위해 항상 술선수범한다                    | 90.0            | 90.0           | 90.0           |
| 예산집행 | 7  | 공단이 불필요한 사업을 추진하거나 예산을 낭비하지 않는다                                 | 100.0           | 100.0          | 100.0          |
|      | 8  | 공단의 담당자는 공단 예산 및 비용을 사적으로 사용하지 않는다                              | 100.0           | 100.0          | 100.0          |

## 2. 전년도 청렴도전체 조사결과 비교

- 2016년도 마포구시설관리공단의 전체 청렴도는 전년도(2015년) 대비 +5.8점 증가한 97.4점임.
- 특히, 예산집행에 대한 항목에서 전년도 대비 +10.0점으로 증가의 폭이 가장 큰 것으로 나타남.

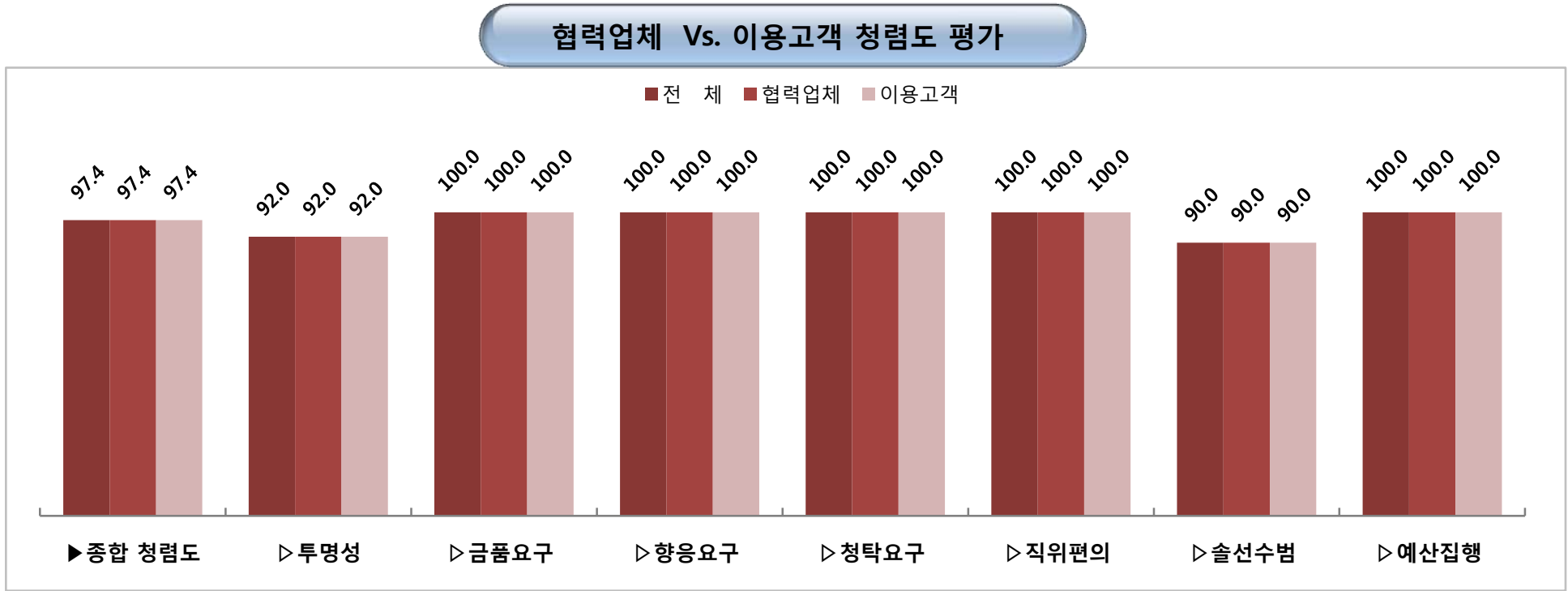
2015 Vs. 2016 청렴도 평가



|      | ▶ 종합 청렴도 | ▶ 투명성 | ▶ 금품요구 | ▶ 향응요구 | ▶ 청탁요구 | ▶ 직위편의 | ▶ 술선수범 | ▶ 예산집행 |
|------|----------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 2016 | 97.4     | 92.0  | 100.0  | 100.0  | 100.0  | 100.0  | 90.0   | 100.0  |
| 2015 | 91.6     |       | 92.9   | 92.9   |        | 92.9   | 89.3   | 90.0   |
| GAP  | +5.8     | -     | +7.1   | +7.1   | -      | +7.1   | +0.7   | +10.0  |

### 3. 청렴도세부 조사결과

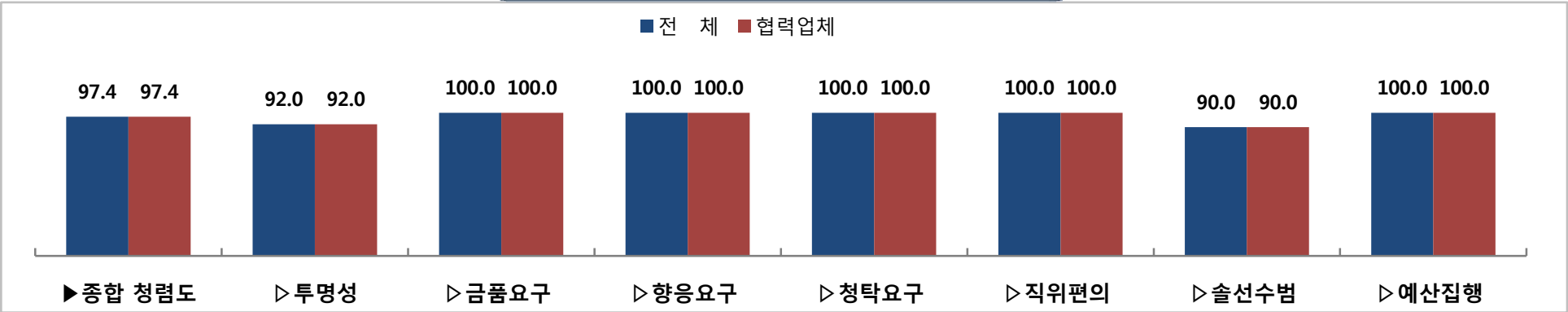
- 2016년도 마포구시설관리공단의 전체 청렴도는 97.4점이며, 협력업체와 이용고객 모두 97.4점으로 평가 되었음.



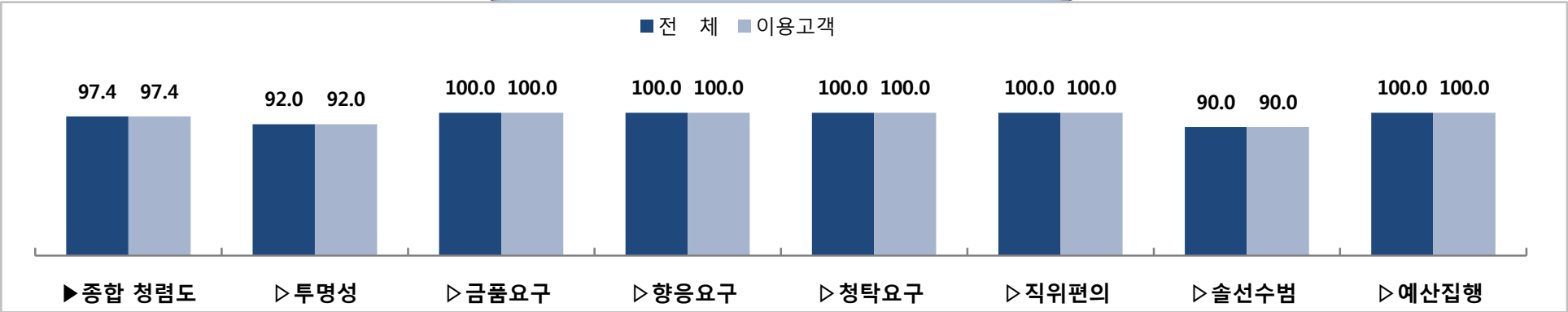
# 4. 협력업체고객/이용고객 청렴도조사 평가결과

- 2016년도 마포구시설관리공단의 전체 청렴도는 97.4점이며, 협력업체와 이용고객 모두 97.4점으로 평가 되었음.

협력업체 청렴도 평가결과



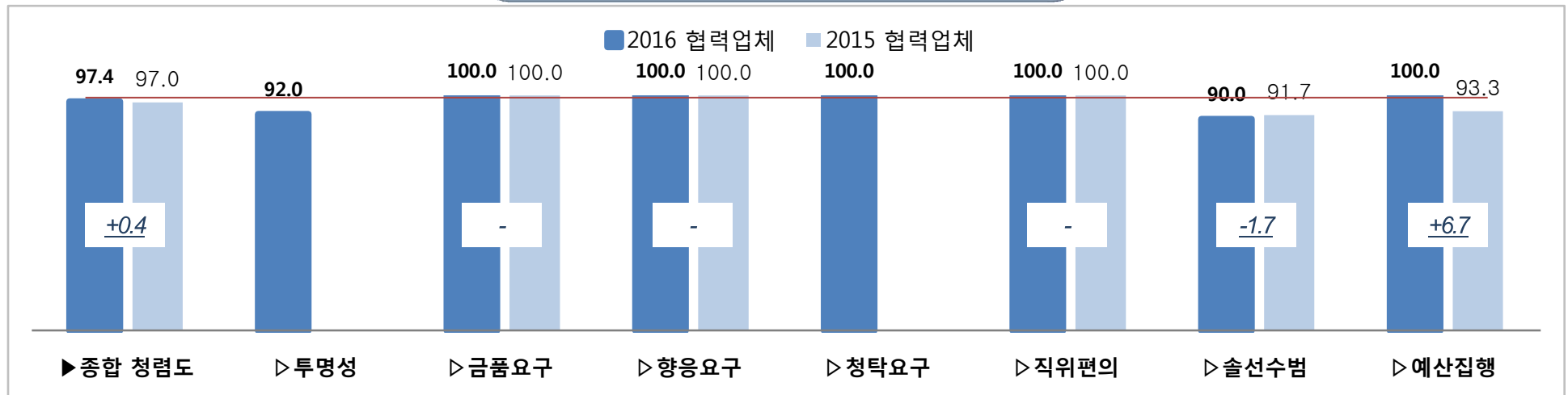
이용고객 청렴도 평가결과



## 5. 협력업체고객 청렴도조사 평가결과

- 2015년도 협력업체의 청렴도 조사 평가결과는 97.0점이며, 2016년도는 97.4점임
- 전년도 대비 '예산집행' 항목에 대해서 +6.7점 증가한 높은 청렴도 평가를 받은 것으로 나타남.

협력업체 청렴도 평가결과

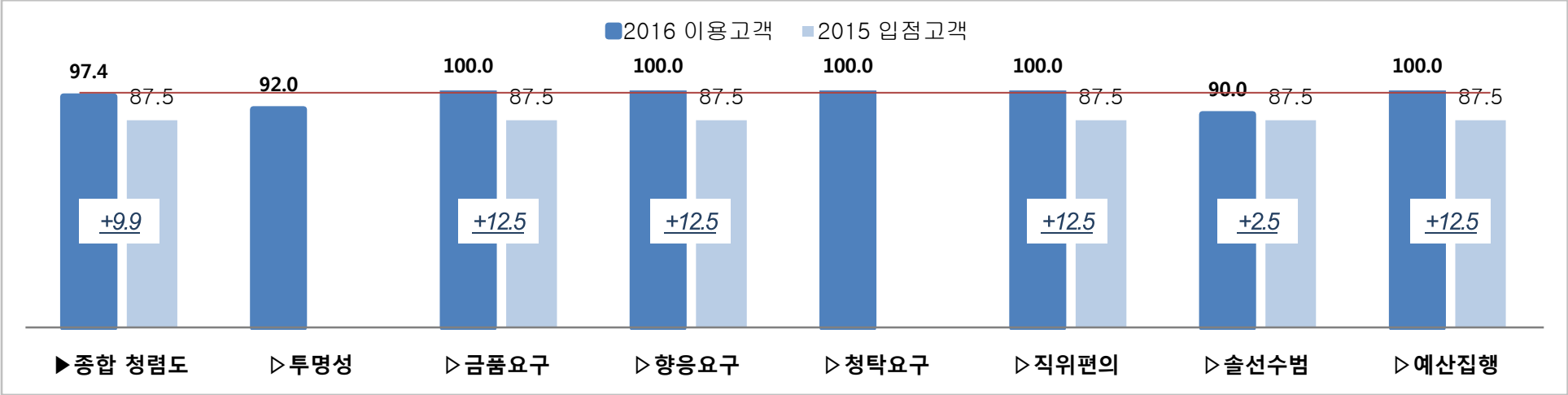


|           | ▶ 종합 청렴도 | ▶ 투명성 | ▶ 금품요구 | ▶ 향응요구 | ▶ 청탁요구 | ▶ 직위편의 | ▶ 술선수범 | ▶ 예산집행 |
|-----------|----------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 2016 협력업체 | 97.4     | 92.0  | 100.0  | 100.0  | 100.0  | 100.0  | 90.0   | 100.0  |
| 2015 협력업체 | 97.0     |       | 100.0  | 100.0  |        | 100.0  | 91.7   | 93.3   |
| GAP       | +0.4     | -     | 0.0    | 0.0    | -      | 0.0    | -1.7   | +6.7   |

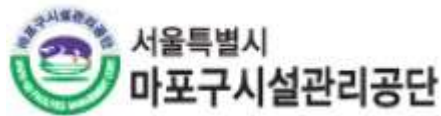
# 6. 이용고객 청렴도조사 평가결과

- 2015년도 농수산물 입점고객의 전체 청렴도 평가는 87.5점이며, 2016년도는 +9.9점 증가한 97.4점임.
- 각 항목별 전체 차이가 +12.5점으로 가장 많이 증가한 것으로 나타남.

이용고객 청렴도 평가결과



|           | ▶ 종합 청렴도 | ▶ 투명성 | ▶ 금품요구 | ▶ 향응요구 | ▶ 청탁요구 | ▶ 직위편의 | ▶ 술선수범 | ▶ 예산집행 |
|-----------|----------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 2016 이용고객 | 97.4     | 92.0  | 100.0  | 100.0  | 100.0  | 100.0  | 90.0   | 100.0  |
| 2015 입점고객 | 87.5     |       | 87.5   | 87.5   |        | 87.5   | 87.5   | 87.5   |
| GAP       | +9.9     |       | +12.5  | +12.5  |        | +12.5  | +2.5   | +12.5  |



## 마포구시설관리공단 고객만족도 조사 결과 보고서

---

- 주관기관 : 마포구시설관리공단  
03901 서울시 마포구 월드컵로 235  
☎ 02- 300- 5000

- 평가기관 : 한국서비스에듀센터
- 

서울시 금천구 범안로 1130, 904호

☎ 02) 2675-3114      [http://www.kindkorea.co.kr /](http://www.kindkorea.co.kr/)

[svcclinic@naver.com](mailto:svcclinic@naver.com)