2016년 지방공기업 경영평가

고객만족도 조사 결과 보고서

【서울특별시 마포구 시설관리공단】

2016년 9월

지방공기업평가원
EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

서울특별시
마포구시설관리공단

서울특별시 마포구 시설관리공단 귀중

제 출 문

본 보고서를 ‘2016년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서’ 로 제출합니다.

2016년 9월

지방공기업평가원 이사장

CONTENTS

Ⅰ 조사 개요 04

Ⅱ 조사 결과 종합 14

Ⅲ 조사 결과 19

Ⅳ 사업별 조사결과 27

Ⅴ 조사결과 요약 116

I. 조사 개요

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

1. 조사 배경 및 목적

조사 배경 및 필요성

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

조사의 필요성

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

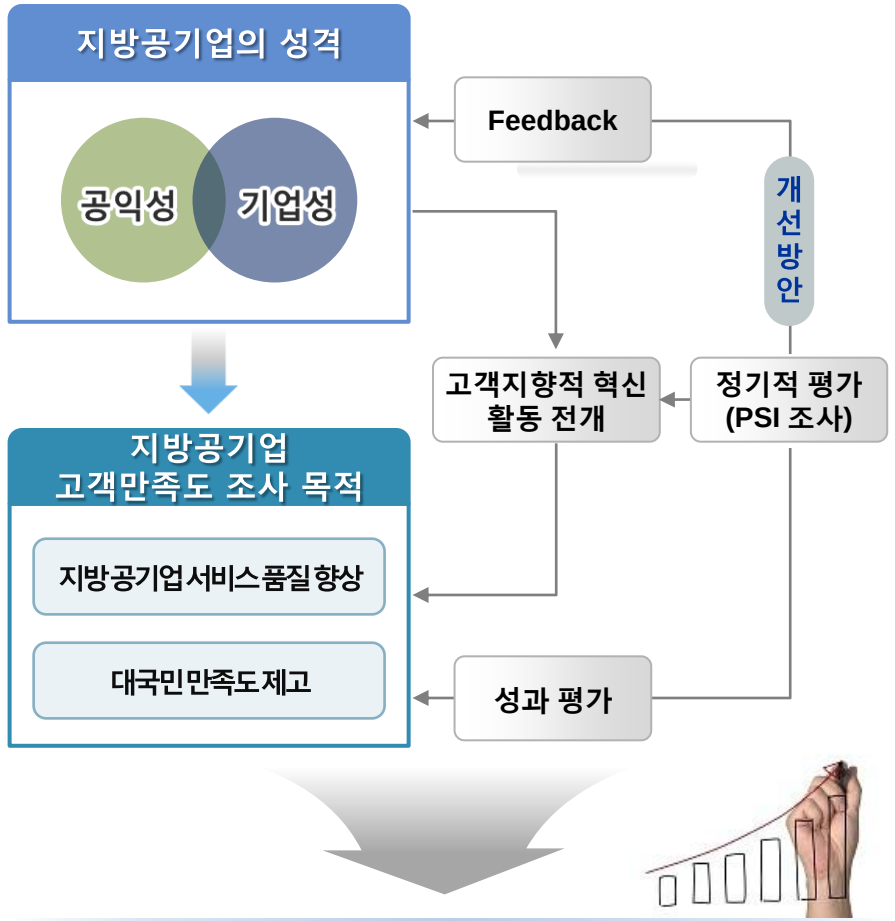
법제도/경영적 시행 근거

법제도적 측면

- 경영평가에서 고객서비스를 평가하도록 의무화

경영적 측면

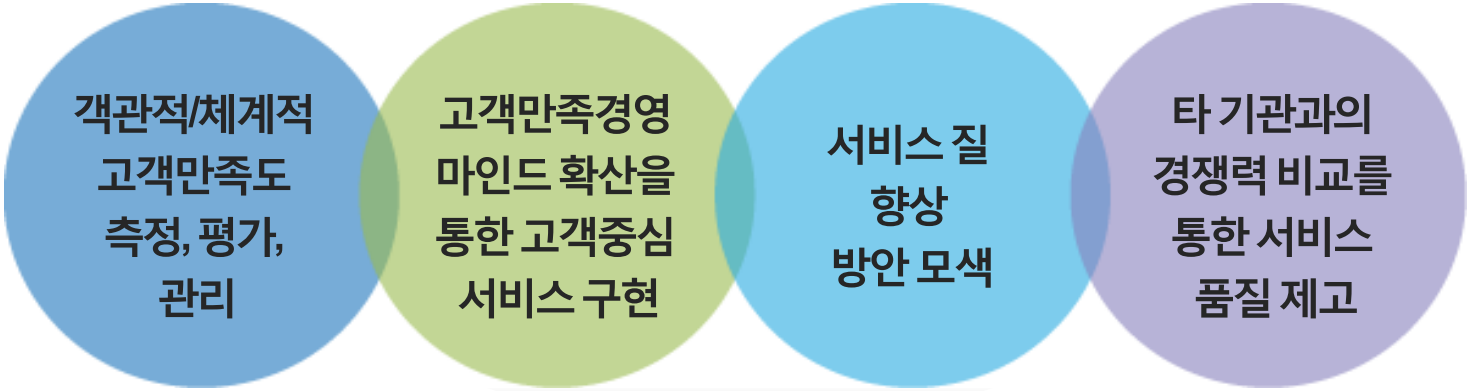
- 고객서비스는 지방공기업의 키워드
- 지방공기업의 제품·서비스 품질 경쟁력 제고를 위한 제도적 장치
- 지방공기업의 지역성·독과점성 한계를 최소화 할 수 있는 제도적 장치



정기적인 고객만족도 조사의 **측정/평가**가 반드시 필요

1. 조사 배경 및 목적

조사 목적



기대효과

1 고객만족도에 대한 정확한 진단 및 측정

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

2 신뢰와 믿음을 통한 대국민 만족도 제고

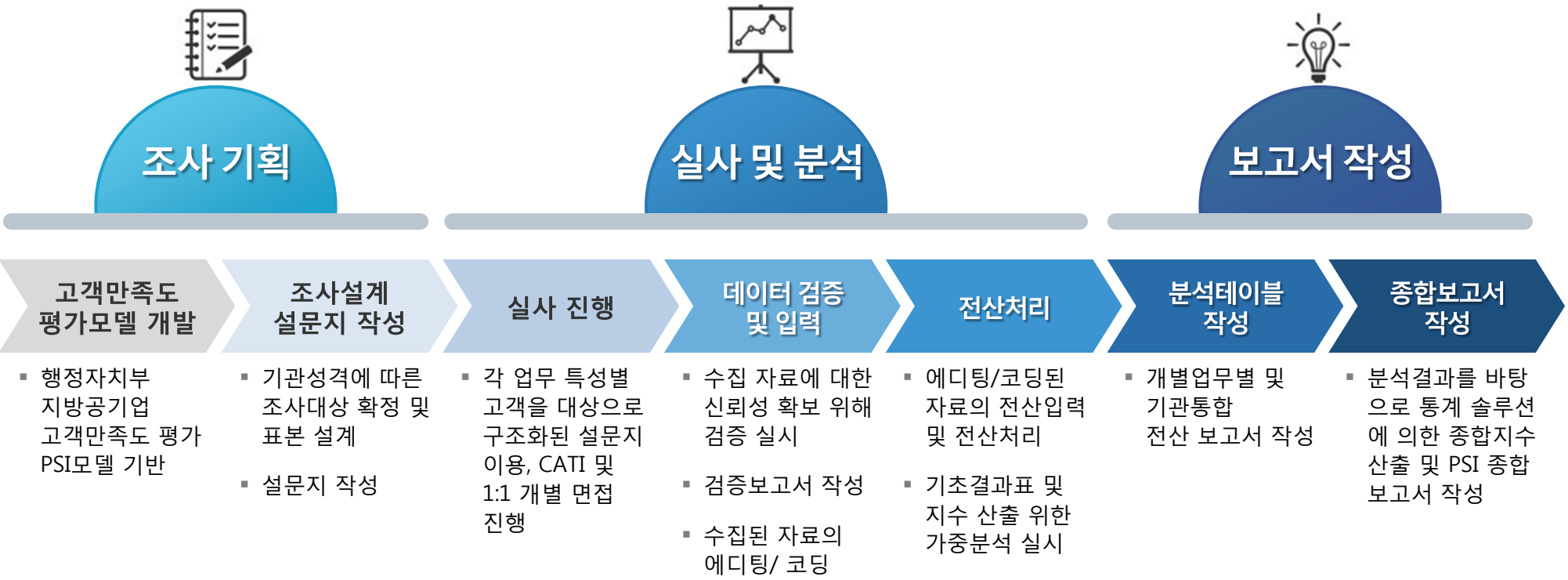
- ☑ 고객만족경영 체계확립
- ☑ 지방공기업 존립가치 증명
- ☑ 고객의 신뢰와 믿음을 통한 기관의 발전 도모

3 지방공기업 서비스 품질 향상

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

2. 조사 범위 및 절차

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



3. 조사 설계

조사 대상

서울특별시 마포구 시설관리공단의 서비스 이용 경험 고객

모 집 단

평가 대상별 고객 정의

표본 추출

해당 지역의 이용고객 대상으로 무작위 추출(Random Sampling)

표본 크기

총 388 Samples

사업 유형	조사방법	샘플수
공영주차장관리사업_서강대역 노외주차장	면접조사	(70)
무인공영주차장관리사업_시설공영주차장	면접조사	(70)
시설임대사업_우리마포복지관	면접조사	(60)
체육전용시설관리사업_주민편익 체육시설	면접조사	(60)
체육전용시설관리사업_염리생활체육관	면접조사	(55)
어린이집시설운영사업_어린이집	면접조사	(13)
시설관리사업_창업복지관	면접조사	(30)
문화체육시설관리사업_청소년수련관	면접조사	(30)

자료 수집 방법

1:1개별면접조사(Face to Face Interview)

조사 기간

2016년 4월 14일 ~ 6월 19일

4. PSI 모델 구성 및 내용

PSI (Public Satisfaction Index) 모델

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

지방공기업 CS특화 모델
지방공기업의 특성과 다양한 업무 유형 반영, 평가원 고유의 PSI(Public Satisfaction Index) 모델 개발

오랜 경험과 노하우를 반영
10년간의 경험을 바탕으로 조사 연속성을 유지, 문제점 개선

서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
서비스 제공 환경에 대한 만족도 평가	서비스 제공 과정에 대한 만족도 평가	제공된 서비스 결과에 대한 만족도 평가	서비스 제공에 따른 사회적 만족도 평가	서비스에 대한 전반적 만족도 평가
편의성	접근성	편익성	공익성	향상적
쾌적성	대응성	신뢰성	공정성	상대적
안전성	신속성	충족성	지속성	절대적
▪ 이용환경의 편리성, 시설의 편리성 등에 대한 평가 ▪ 시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가 ▪ 시설의 안전성, 안전설비 등에 대한 평가	▪ 안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가 ▪ 고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가 ▪ 이의나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가	▪ 서비스를 통한 이익 등에 대한 평가 ▪ 서비스에 대한 신뢰성 등에 대한 평가 ▪ 서비스를 통한 요구 충족 여부 등에 대한 평가	▪ 서비스를 통한 공익 실현 및 기여도 등에 대한 평가 ▪ 공정한 서비스 제공 여부 등에 대한 평가 ▪ 서비스에 대한 지속적 확대 제공 등에 대한 평가	▪ 서비스에 대한 향상적 만족 수준 평가 ▪ 서비스에 대한 상대적 만족 수준 평가 ▪ 서비스에 대한 절대적 만족 수준 평가

※ 각 항목 구성은 사업유형에 따라 상이할 수 있음

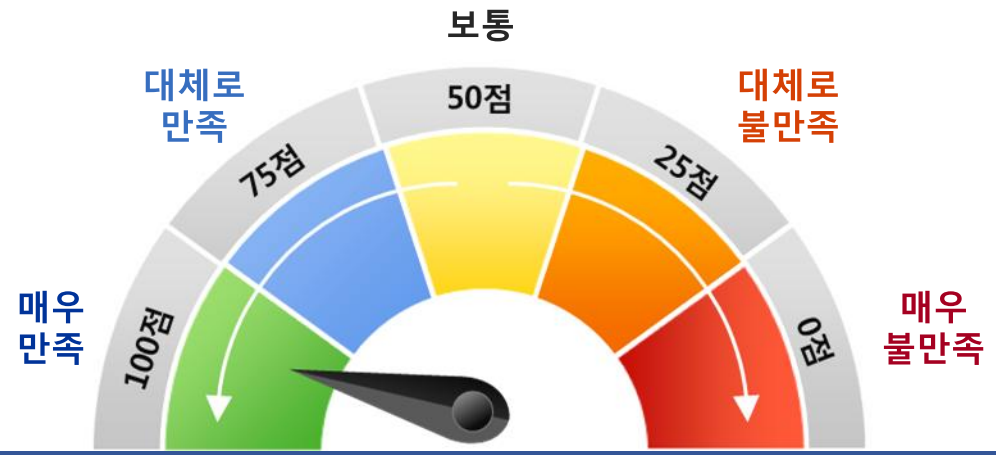
5. PSI 평가척도 및 측정방법

PSI 모델 평가 척도

항목별로 5점 척도를 100점 만점으로 환산

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

만족도의 해석



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

5. PSI 평가척도 및 측정방법

다차원 체감 만족도 사용

시설관리공단 P.S.I

$w1$ (∑ 서비스 환경 만족도 / N) + $w2$ (∑ 서비스 과정 만족도 / N)
+ w3 (∑ 서비스 결과 만족도 / N) + w4 (∑ 사회적 만족도 / N) + $w5$ (∑ 전반적 만족도 / N)

[구분]	[차원]	[중요도]
W1	서비스 환경	10%
W2	서비스 과정	20%
W3	서비스 결과	20%
W4	사회적 만족	20%
W5	전반적 만족	30%

본 PSI 측정의 장점

추정의 방법이 아닌 측정치를 이용

Missing Value의 발생이 없는 실제 측정치를 이용,
추정이 아닌 실측으로 정확한 PSI 도출 가능

기존 체감만족도를 이용한 PSI 측정방법의 오차 최소화

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

6. 분석내용 및 활용방안

분석내용

현재 PSI 수준에 대한 진단

고객 특성별 비교 분석

- 인구통계학적 특성에 따른 비교 분석
- 응답 특성별 비교 분석

전체 만족도 결과 비교 분석

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

불만족 요인을 위주로 향후 개선을 위한 방향 도출

사업 특성에 따른 강약점 도출

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

VOC 분석

- 고객의 불만사항 및 Needs Point 파악

【 결과 활용 방안 】

1. 세부 고객 유형에 따른 Needs 및 특성 파악을 통해 **고객 유형별 개선 전략** 도출
2. 차원별 만족도 측정을 통한 체계적이고 과학적인 **종합만족도 점수 산출**
3. IPA를 통한 사업의 **강·약점 파악** 유지/강화/개선 전략 수립

7. 조사 추진 경과

‘16. 02. 12	2016년 지방공기업 경영평가 기본계획 확정
‘16. 03. 03~03. 04	지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 사전 워크숍 실시(338개 기관, 충북 제천 청풍레이크)
‘16. 04. 07	2016년 지방공기업 경영평가 주간사업자 선정
‘16. 03. 14~04. 12	CS위원회 구성, PSI Model 확정, 조사 표본수 및 리스트 제출
‘16. 04. 14 ~ ‘16. 06. 19	- 상수도사업(115개 기관), 하수도사업(86개 기관), 환경시설공단(5개 기관) 고객만족도 조사 실사 (Web CATI System) - 도시철도사업(7개 기관) 고객만족도 조사 실사 (Face to Face Interview) - 도시개발공사(15개 기관), 시설관리공단(87개 기관), 특정공사공단(23개 기관) 고객만족도 조사 실사 (Web CATI System, Face to Face Interview)
‘16. 06. 20	지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고
‘16. 09. 30	지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 기관별 Feedback 보고서 제출

Ⅱ. 조사 결과 종합

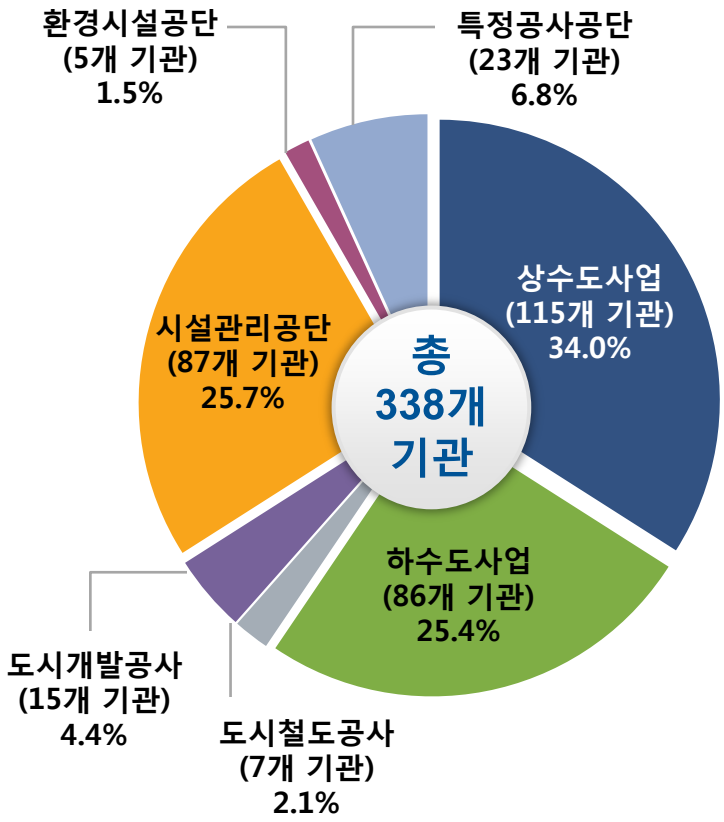
EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

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

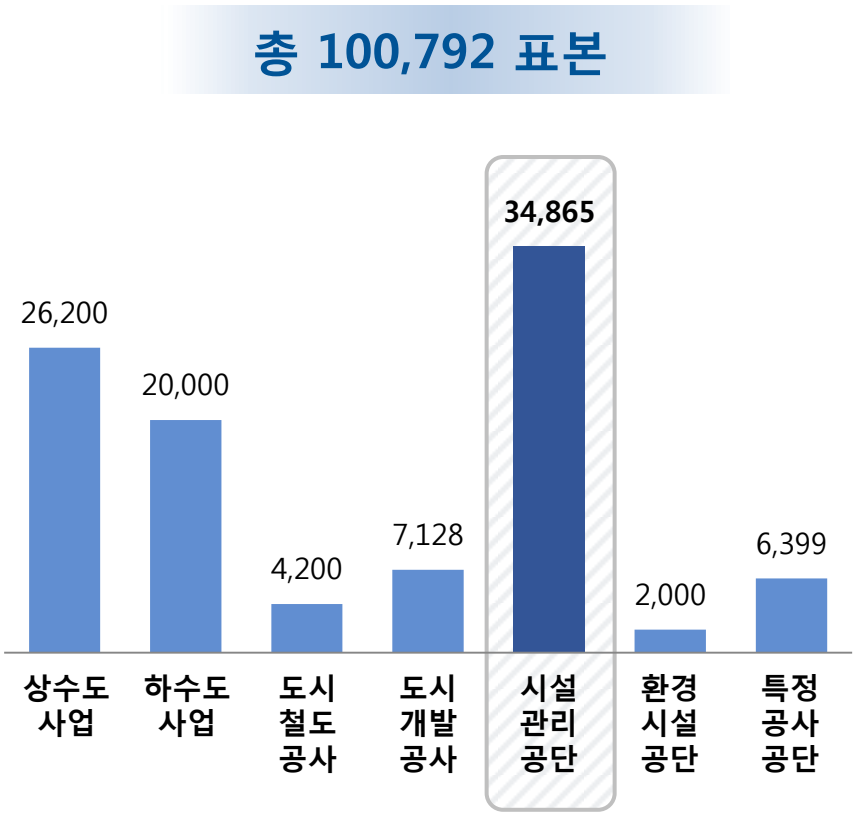
1. 고객만족도 조사 표본수

- 2016년 지방공기업 CS조사 대상 기관수는 총 338개 기관이며, 표본수는 총 100,792 표본임

조사대상 기관 수 현황



조사대상 기관 표본 수 현황

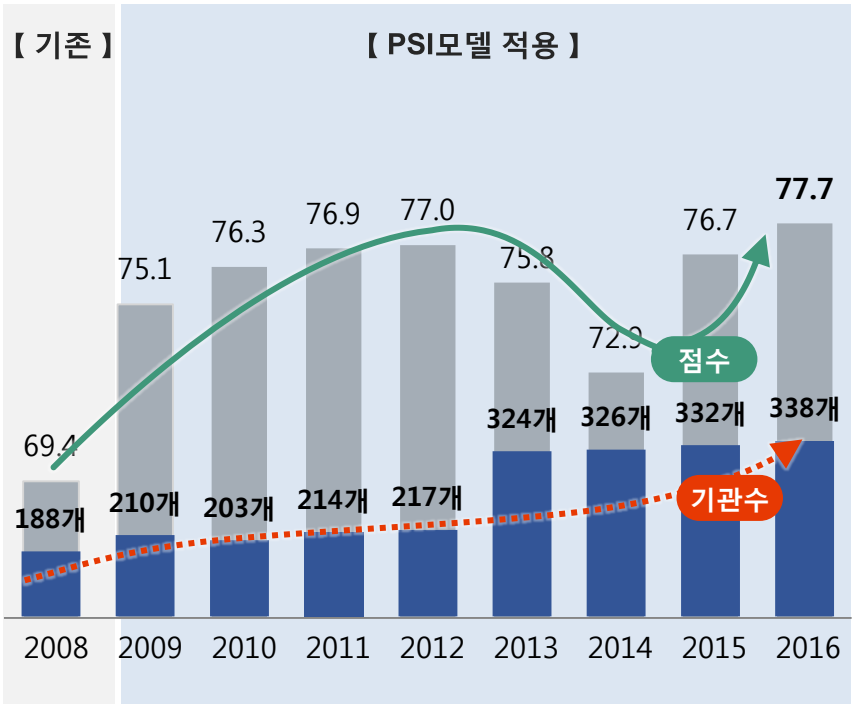


2. 전체 고객만족도 (PSI)

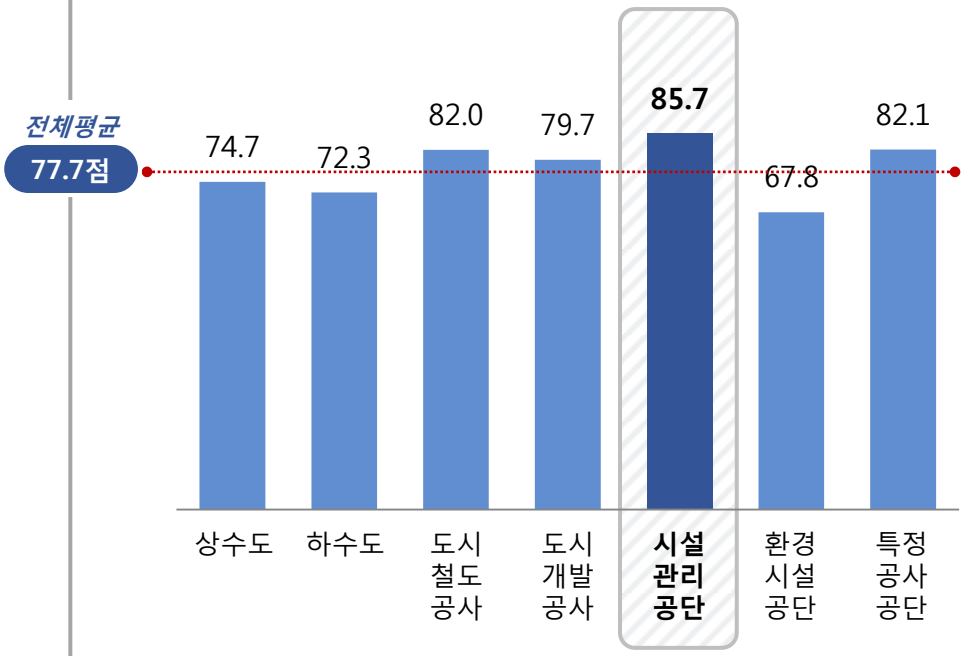
- 지방공기업 고객만족도는 2009년에 PSI 모델을 적용한 후 2012년까지 계속 상승하다가, 2013년에 평가 대상 기관이 크게 늘어나면서 2년간 하락세를 보였으나, 2015년 이후 다시 상승세를 보여 2016년 올해는 가장 높은 77.7점을 기록함

전체 고객만족도 (PSI)

[단위 : 100점 만점]



유형별 고객만족도 (PSI)



구 분	PSI	MAX	MIN	GAP
지방공기업 전체	77.7점	95.6점	65.9점	29.7점
시설관리공단 전체	**85.7점**	**95.6점**	**73.6점**	**22.0점**

3. 전체 사업별 만족도 점수

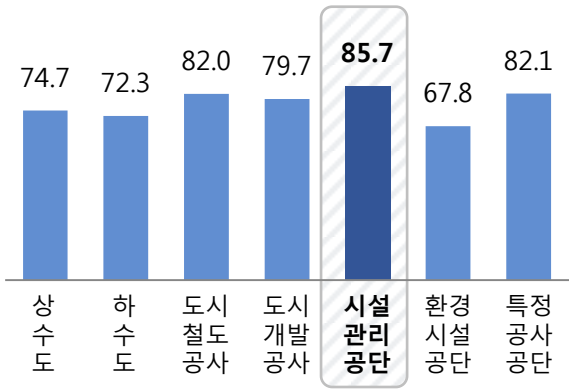
- 시설관리공단의 경우 종합만족도 85.7점으로 타 기관 대비 가장 높은 수준으로 나타남

	상수도	하수도	도시철도공사	도시개발공사	시설관리공단	환경시설공단	특정공사공단
종합만족도	74.7	72.3	82.0	79.7	85.7	67.8	82.1
서비스 환경	76.6	74.5	80.4	79.9	85.9	74.3	84.0
서비스 과정	74.5	64.2	79.8	79.3	84.4	57.7	81.9
서비스 결과	73.9	76.3	82.1	78.6	85.1	70.4	81.5
사회적 만족	78.5	77.0	85.9	82.7	89.1	75.0	84.6
전반적 만족	72.4	71.0	81.3	78.8	84.5	65.9	80.4

4. 전체 차원별 만족도 점수

종합만족도

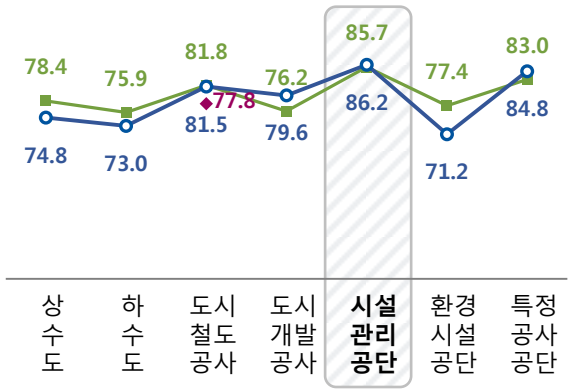
[단위 : 점]



서비스 환경

[단위 : 점]

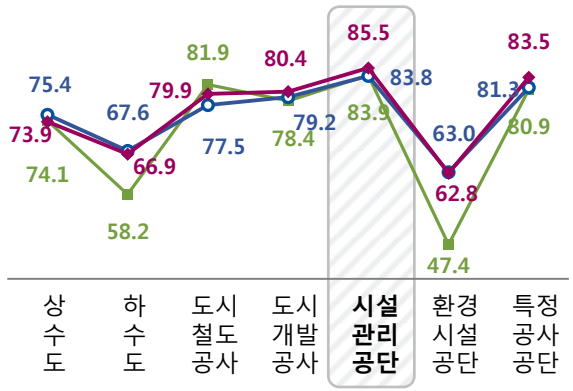
■ 편의성 ○ 쾌적성 ● 안전성



서비스 과정

[단위 : 점]

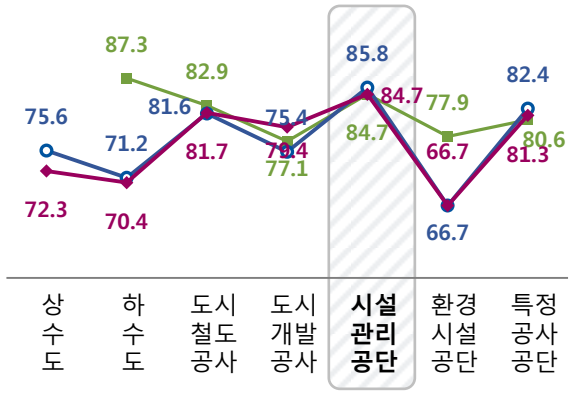
■ 접근성 ○ 대응성 ● 신속성



서비스 결과

[단위 : 점]

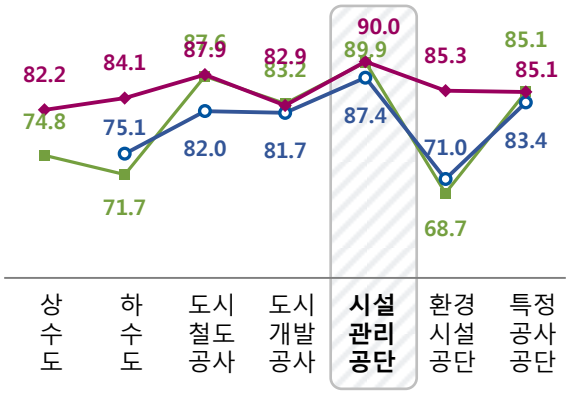
■ 편익성 ○ 신뢰성 ● 충족성



사회적 만족

[단위 : 점]

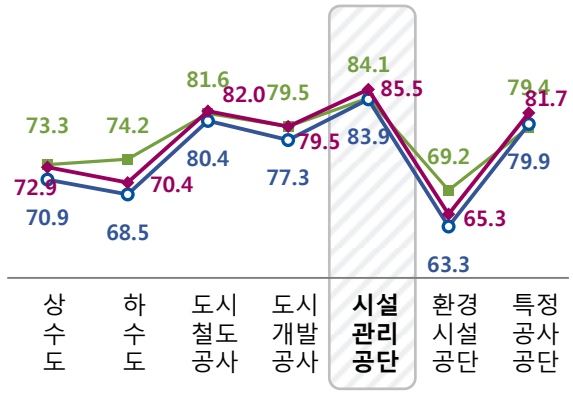
■ 공익성 ○ 공정성 ● 지속성



전반적 만족

[단위 : 점]

■ 향상적 ○ 상대적 ● 절대적



Ⅲ. 조사 결과

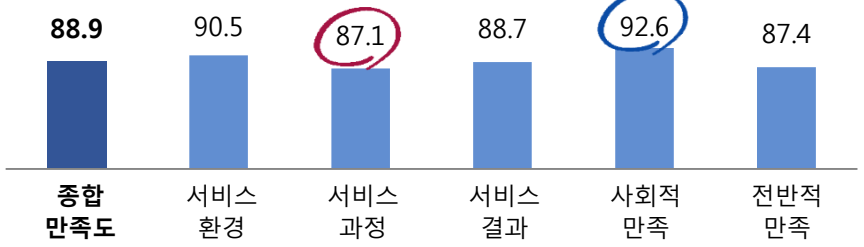
【 조사 결과 요약 】

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

【 조사 결과 요약 】

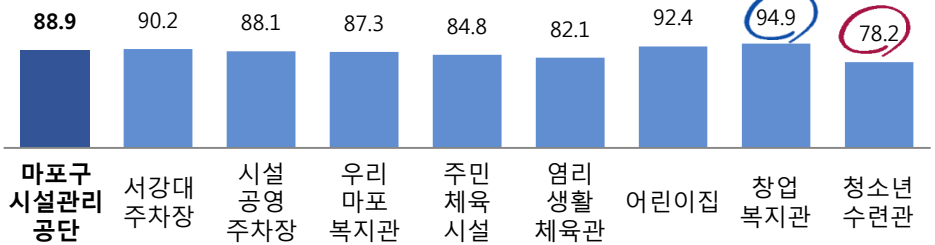
1 서울특별시 마포구 시설관리공단의 종합만족도는 88.9점

- 최고 득점 차원 : 사회적 만족(92.6점)
- 최저 득점 차원 : 서비스 과정(87.1점)



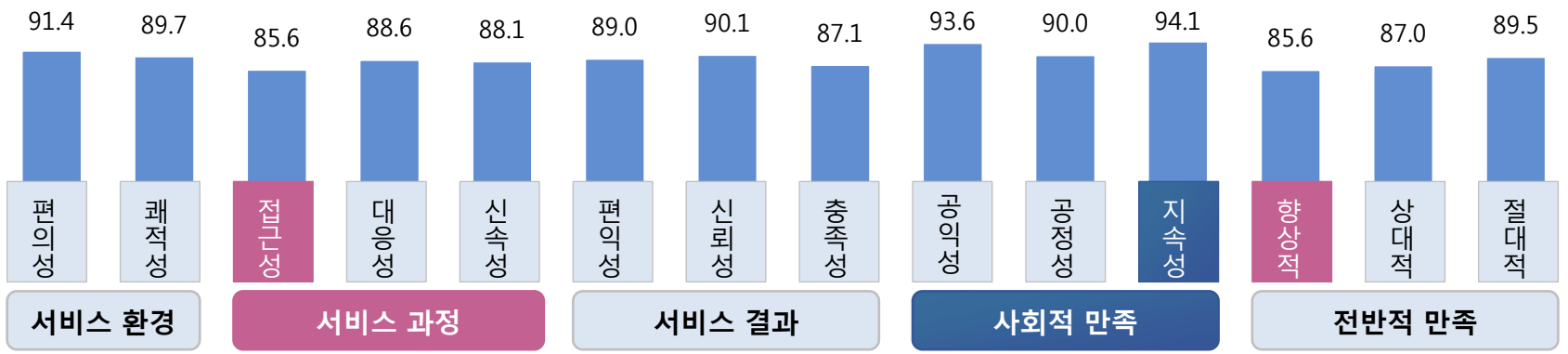
2 시설관리사업_창업복지관의 만족도가 가장 높음

- 최고 득점 사업 : 창업복지관(94.9점)
- 최저 득점 사업 : 청소년수련관(78.2점)



3 강점 : 사회적 만족 차원 약점 : 서비스 과정 차원

- 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 차원/지속성
- 상대적으로 약한 부분 : 서비스 과정 차원/접근성, 전반적 만족 차원/향상적

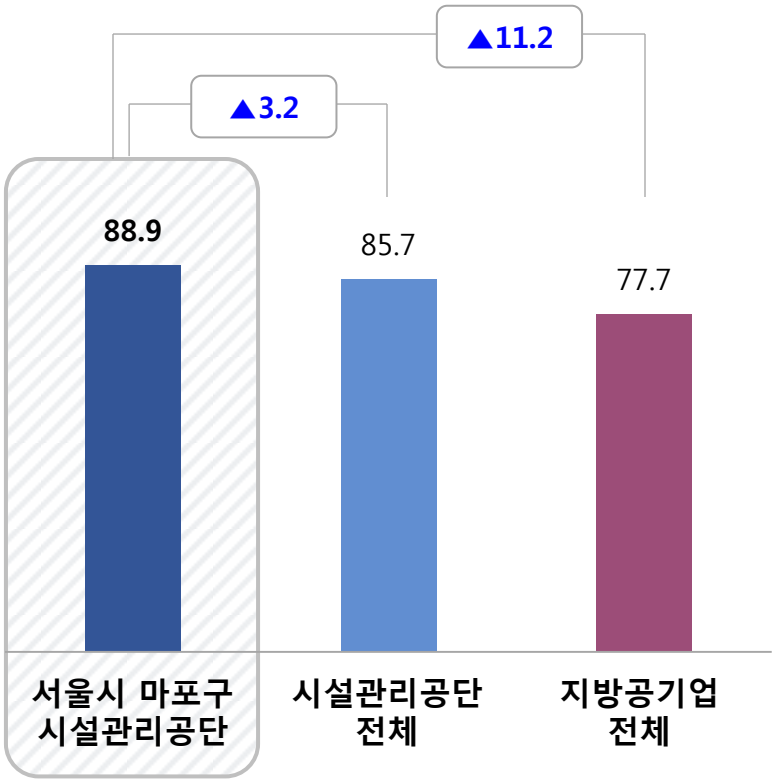


1. 종합만족도

종합만족도 전체 결과 비교

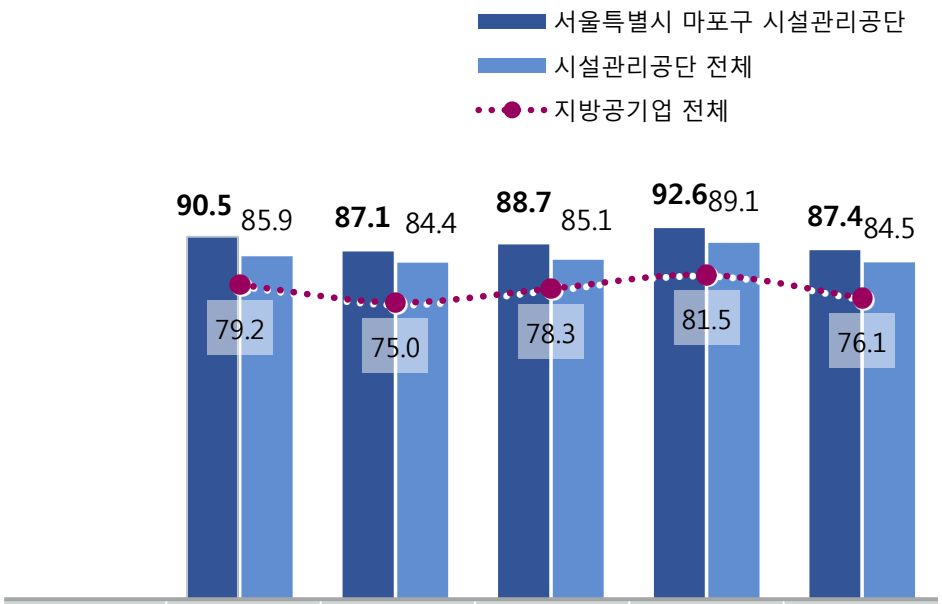
- 서울특별시 마포구 시설관리공단의 종합 만족도는 88.9점으로, 시설관리공단 전체 점수(85.7점)에 비해서는 3.2점 높게, 지방공기업 전체 점수(77.7점)에 비해서는 11.2점 높게 나타남

2016년 PSI 조사결과



※ 지방공기업 전체 : 338개 기관 / * 시설관리공단 전체 : 87개 기관

차원별 만족도 결과



GAP	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
시설관리공단 전체 대비	+4.6	+2.7	+3.6	+3.5	+2.9
지방공기업 전체 대비	+11.3	+12.1	+10.4	+11.1	+11.3

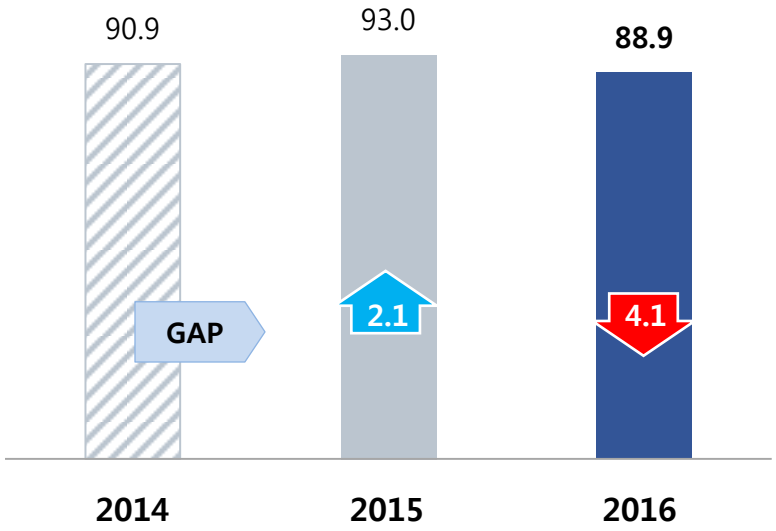
1. 종합만족도

종합만족도 추이

- 서울특별시 마포구 시설관리공단 연도별 종합 만족도는 2014년 90.9점에서 2015년 93.0점으로 2.1점 상승했으며, 2016년에는 88.9점으로 2015년 대비 4.1점 하락함

종합만족도 추이

[단위 : 100점 만점]



차원별 만족도 추이

	2014	2015	2016	GAP
서비스 환경	86.7	93.7	90.5	-3.2
서비스 과정	90.7	91.9	87.1	-4.8
서비스 결과	91.0	92.3	88.7	-3.6
사회적 만족	93.4	94.8	92.6	-2.2
전반적 만족	90.8	92.8	87.4	-5.4

※ GAP = (2016년) - (2015년)

2. 사업별 만족도 비교

사업유형별 종합만족도 비교

- 서울특별시 마포구 시설관리공단의 사업별 종합만족도를 살펴보면, 시설관리사업_창업복지관 사업이 94.9점으로 가장 높게 나타났으며, 문화체육시설관리사업_청소년수련관 사업이 78.2점으로 가장 낮게 평가됨

[단위 : 100점 만점]

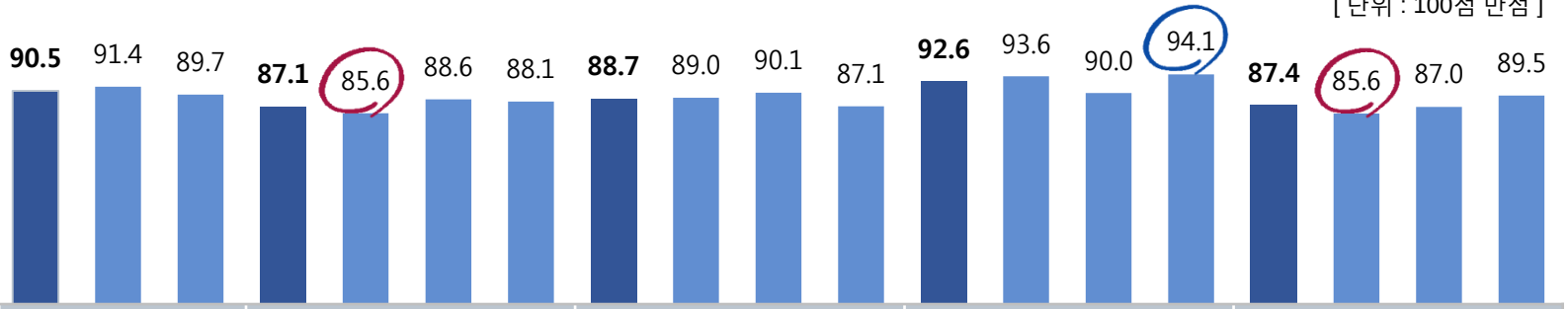
구 분		사례수	종합만족도	차 원 별				
				서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
서울특별시 마포구 시설관리공단		(388)	88.9	90.5	87.1	88.7	92.6	87.4
사업	공영주차장관리사업_서강대역 노외주차장	(70)	90.2	91.8	88.0	89.2	92.9	90.0
	무인공영주차장관리사업_시설공영주차장	(70)	88.1	89.3	83.2	88.6	91.5	88.4
	시설임대사업_우리마포복지관	(60)	87.3	89.6	87.9	87.1	90.3	84.5
	체육전용시설관리사업_주민편익 체육시설	(60)	84.8	85.3	81.5	82.7	92.9	82.8
	체육전용시설관리사업_염리생활체육관	(55)	82.1	86.8	79.4	79.0	89.9	79.3
	어린이집시설운영사업_어린이집	(13)	92.4	93.3	90.9	93.6	94.8	90.7
	시설관리사업_창업복지관	(30)	94.9	95.4	95.7	95.6	94.3	94.3
	문화체육시설관리사업_청소년수련관	(30)	78.2	81.9	72.8	74.7	86.7	77.3

3. 차원 및 요소별 만족도

차원 및 요소별 만족도

- 서울특별시 마포구 시설관리공단의 요소별 만족도를 살펴보면 사회적 만족 차원의 지속성이 94.1점으로 가장 높게 나타났으며, 서비스 과정의 접근성, 전반적 만족 차원의 향상적이 각 85.6점으로 가장 낮게 평가됨

[단위 : 100점 만점]

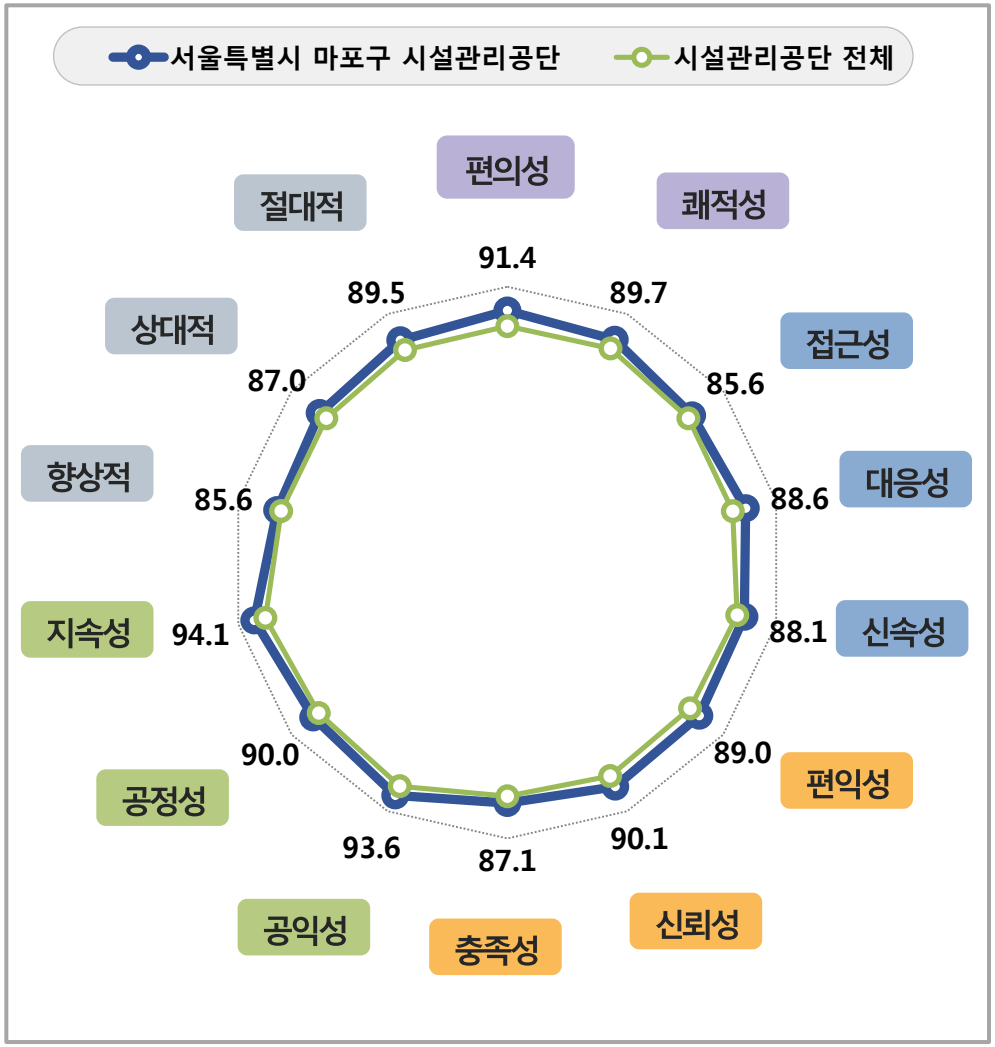


구분	서비스 환경	편의성	쾌적성	서비스 과정	접근성	대응성	신속성	서비스 결과	편익성	신뢰성	충족성	사회적 만족	공익성	공정성	지속성	전반적 만족	향상적	상대적	절대적
서울특별시 마포구 시설관리공단	**90.5**	**91.4**	**89.7**	**87.1**	**85.6**	**88.6**	**88.1**	**88.7**	**89.0**	**90.1**	**87.1**	**92.6**	**93.6**	**90.0**	**94.1**	**87.4**	**85.6**	**87.0**	**89.5**
공영주차장관리사업 _서강대역 노외주차장	**91.8**	91.8	91.8	**88.0**	87.9	87.5	88.5	**89.2**	87.4	90.4	89.8	**92.9**	92.1	90.1	96.4	**90.0**	89.4	89.3	91.4
무인공영주차장관리사업 _시설공영주차장	**89.3**	92.9	85.7	**83.2**	78.6	84.1	87.0	**88.6**	90.5	88.9	86.4	**91.5**	92.4	87.3	94.6	**88.4**	87.8	88.6	88.9
시설임대사업_우리마포복지관	**89.6**	88.8	90.4	**87.9**	87.9	87.9	87.8	**87.1**	91.3	87.3	82.7	**90.3**	92.5	87.9	90.3	**84.5**	82.9	85.0	85.4
체육전용시설관리사업 _주민편익 체육시설	**85.3**	86.0	84.6	**81.5**	80.9	80.5	83.2	**82.7**	83.1	84.4	80.7	**92.9**	92.3	92.5	94.0	**82.8**	81.0	82.9	84.6
체육전용시설관리사업 _염리생활체육관	**86.8**	88.2	85.5	**79.4**	83.2	77.9	77.1	**79.0**	78.9	79.3	78.8	**89.9**	91.8	86.8	91.0	**79.3**	78.3	79.1	80.5
어린이집시설운영사업_어린이집	**93.3**	94.2	92.3	**90.9**	86.5	92.3	93.8	**93.6**	92.3	96.2	92.3	**94.8**	96.2	92.3	96.0	**90.7**	87.5	90.4	94.2
시설관리사업_창업복지관	**95.4**	95.0	95.8	**95.7**	93.7	95.0	98.3	**95.6**	94.2	95.8	96.7	**94.3**	93.3	94.2	95.4	**94.3**	93.7	93.3	95.8
문화체육시설관리사업 _청소년수련관	**81.9**	84.6	79.2	**72.8**	80.0	.	65.5	**74.7**	77.5	75.0	71.6	**86.7**	88.7	80.8	90.4	**77.3**	78.4	75.0	78.3

※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

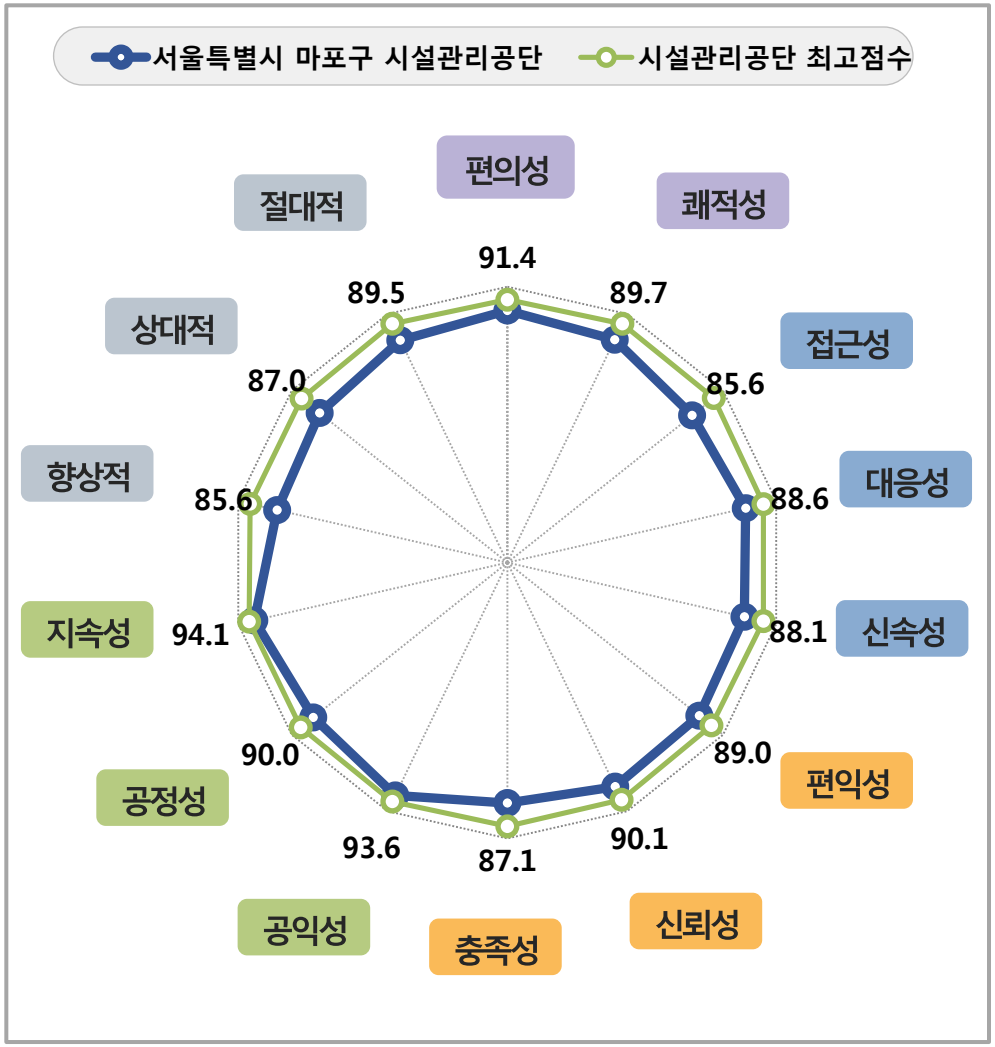
3. 차원 및 요소별 만족도

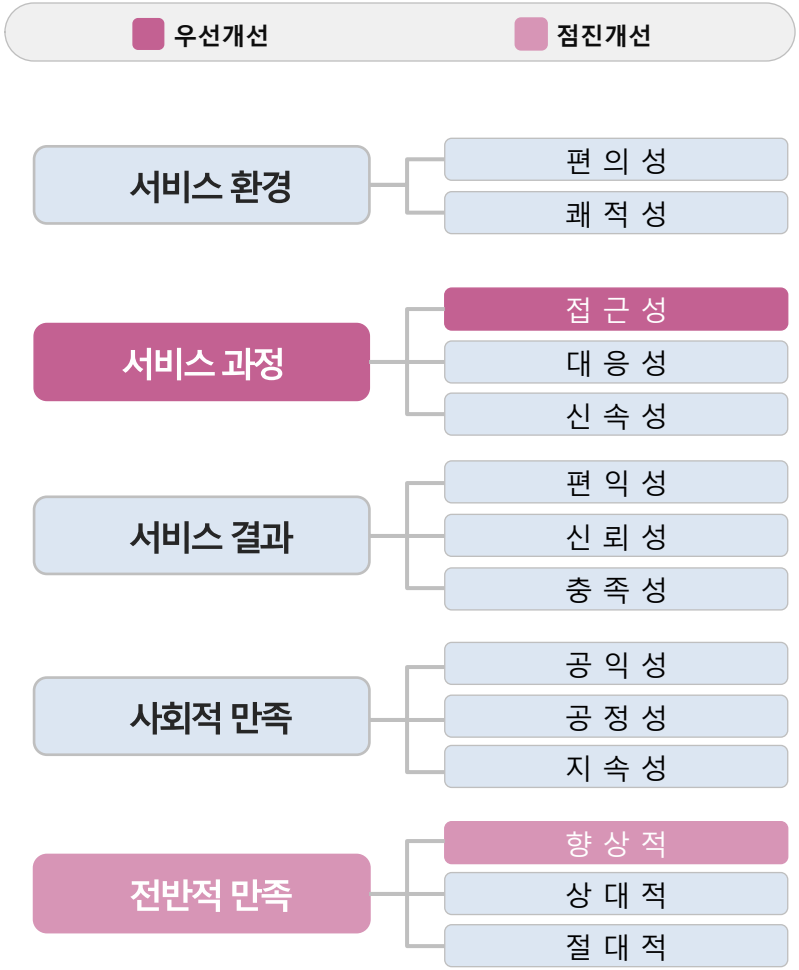
차원 및 요소별 강·약점 ① – 평가 결과 비교



3. 차원 및 요소별 만족도

차원 및 요소별 강·약점 ② – 벤치마킹 분석





Ⅳ. 사업별 조사 결과

EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

1.공영주차장관리사업_서강대역 노외주차장
2.무인공영주차장관리사업_시설공영주차장
3.시설임대사업_우리마포복지관
4.체육전용시설관리사업_주민편익 체육시설
5.체육전용시설관리사업_염리생활체육관
6.어린이집시설운영사업_어린이집
7.시설관리사업_창업복지관
8.문화체육시설관리사업_청소년수련관

1. 공영주차장관리사업_서강대역 노외주차장

EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

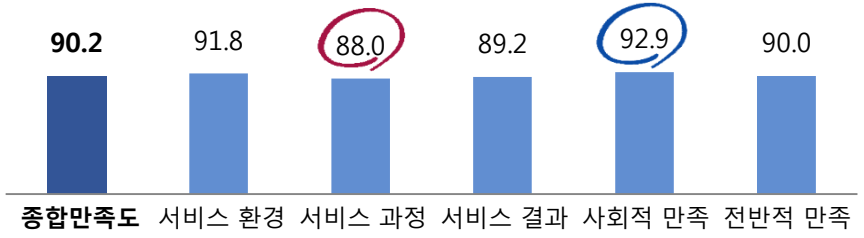
【 조사 결과 요약 】

1. 조사내용
2. 조사결과
   - 2.1. 전체 만족도 비교
   - 2.2. 차원별 만족도
   - 2.3. 차원별 IPA분석
   - 2.4. 차원 및 요소별 강·약점
3. VOC 분석
   - 3.1. 만족 및 불만 요인
   - 3.2. 향상 및 저하 요인
   - 3.3. 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[조사 결과 요약]

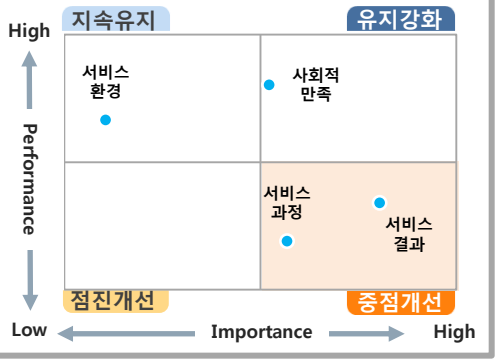
1 공영주차장관리사업_서강대역 노외주차장의 종합만족도는 90.2점

- 최고득점 차원 : 사회적 만족(92.9점)
- 최저득점 차원 : 서비스 과정(88.0점)



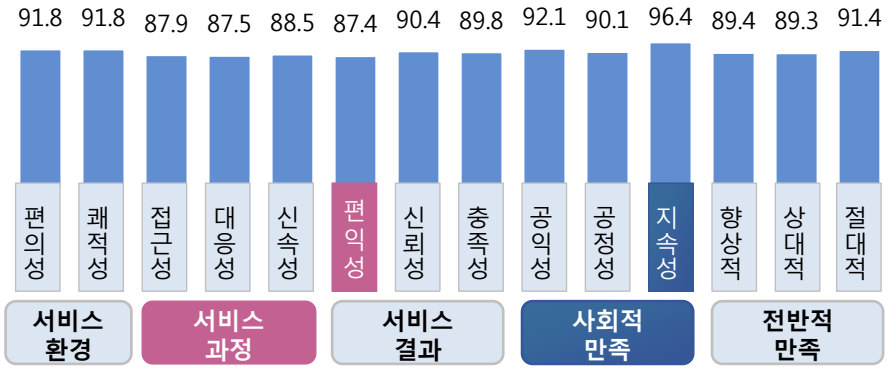
2 중점개선 차원 : 서비스 과정, 서비스 결과

중점개선	서비스 과정, 서비스 결과
점진개선	없음
지속유지	서비스 환경
유지강화	사회적 만족



3 강점 : 사회적 만족 약점 : 서비스 과정

- 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 차원 / 지속성
- 상대적으로 약한 부분 : 서비스 결과 차원 / 편익성



4 고객 Needs Point 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

서비스에 대해 '가격이 저렴하다'는 점은 가장 큰 만족요인으로 나타남

서비스 향상 및 저하 요인

전년과 서비스를 비교해 '강사/직원이 친절하다'는 점은 가장 큰 향상요인이며, '정산소를 폐쇄'는 가장 큰 저하요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

서울특별시 마포구 시설관리공단이 개선해야 할 사항으로는 '주차장 협소/주차장 공간 확대 /주차시설 부족'의견이 가장 많았으며, 그 외 '시설 확충'에 대한 노력 등도 개선 되어야 할 점으로 언급됨

1. 조사 내용

PSI 모델

[차원]	[세부항목]	[측정 항목]
서비스 환경	편의성	1. 공영주차장은 이용하는 절차가 간단하고 편하다
	쾌적성	2. 공영주차장은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	1. 공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	2. 공영주차장에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 3. 공영주차장의 직원들은 친절하다
	신속성	4. 공영주차장 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	1. 공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다 2. 공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
사회적 만족	신뢰성	3. 공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
전반적 만족	충족성	4. 공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 5. 공영주차장의 직원들은 업무에 대한 전문성을 갖고 있다

1. 조사 내용

[차원]
[세부항목]
[측정 항목]
PSI 모델
서비스 환경
서비스 과정
서비스 결과
사회적 만족
전반적 만족
공익성
공정성
지속성
향상적
상대적
절대적
1. 공영주차장은 지역사회에 유익하다
2. 공영주차장은 관내 주차문제 해결에 도움이 되고 있다
3. 공영주차장은 장애인이나 노약자도 이용하기 편리하다
4. 공영주차장을 계속 이용할 생각이다
5. 공영주차장을 지속적으로 확대할 필요가 있다
1. 공영주차장 이용 서비스가 과거보다 전반적으로 나아졌다
2. 공영주차장 이용 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
3. 공영주차장 이용 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

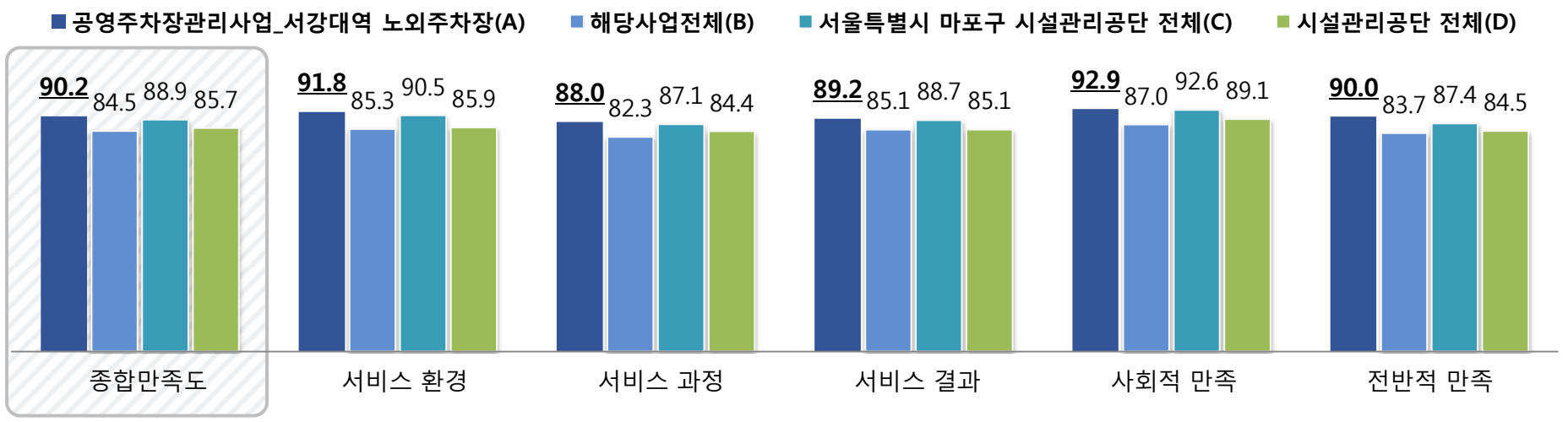
2. 조사 결과

전체 만족도 비교

- 공영주차장관리사업_서강대역 노외주차장의 종합만족도는 90.2점으로 해당사업 전체 점수에 비해서는 5.7점 높게, 서울특별시 마포구 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.3점 높게 나타남

구 분	종합만족도	GAP	서비스 환경	GAP	서비스 과정	GAP	서비스 결과	GAP	사회적 만족	GAP	전반적 만족	GAP
공영주차장관리사업 _서강대역 노외주차장(A)	**90.2**	-	**91.8**	-	**88.0**	-	**89.2**	-	**92.9**	-	**90.0**	-
해당사업전체(B)	84.5	▲5.7	85.3	▲6.5	82.3	▲5.7	85.1	▲4.1	87.0	▲5.9	83.7	▲6.3
서울특별시 마포구 시설관리공단 전체(C)	88.9	▲1.3	90.5	▲1.3	87.1	▲0.9	88.7	▲0.5	92.6	▲0.3	87.4	▲2.6
시설관리공단 전체(D)	85.7	▲4.5	85.9	▲5.9	84.4	▲3.6	85.1	▲4.1	89.1	▲3.8	84.5	▲5.5

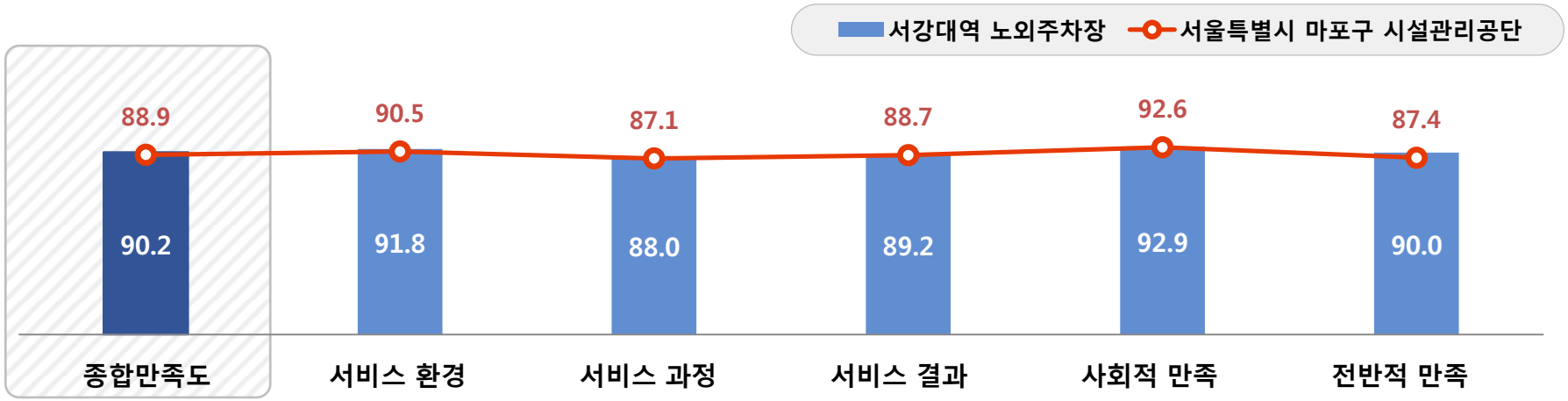
[단위 : 100점 만점]

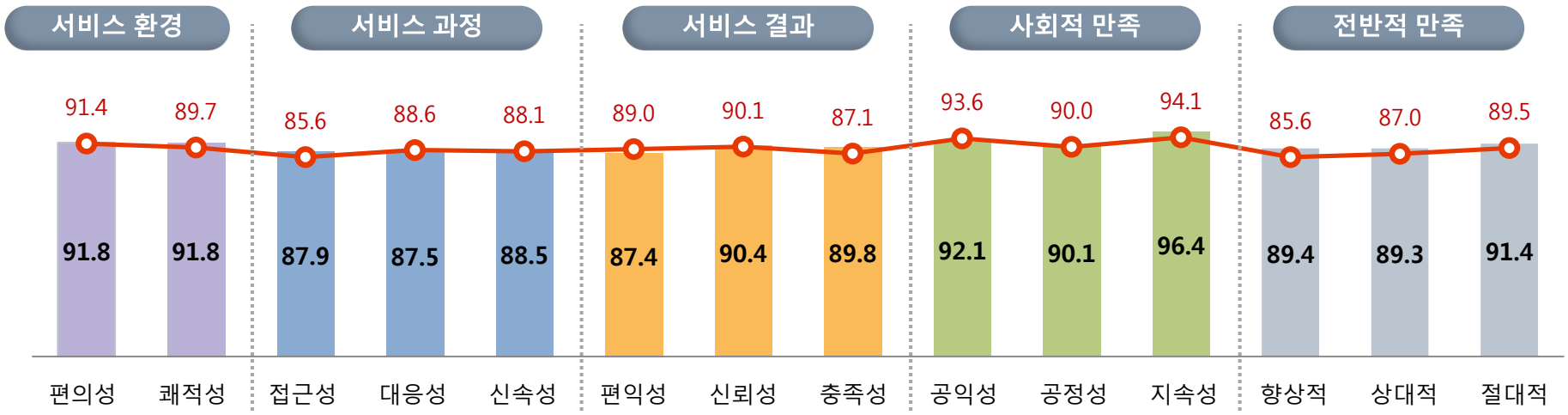


※ GAP = A - (B, C or D)

2. 조사 결과

차원별 만족도





※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

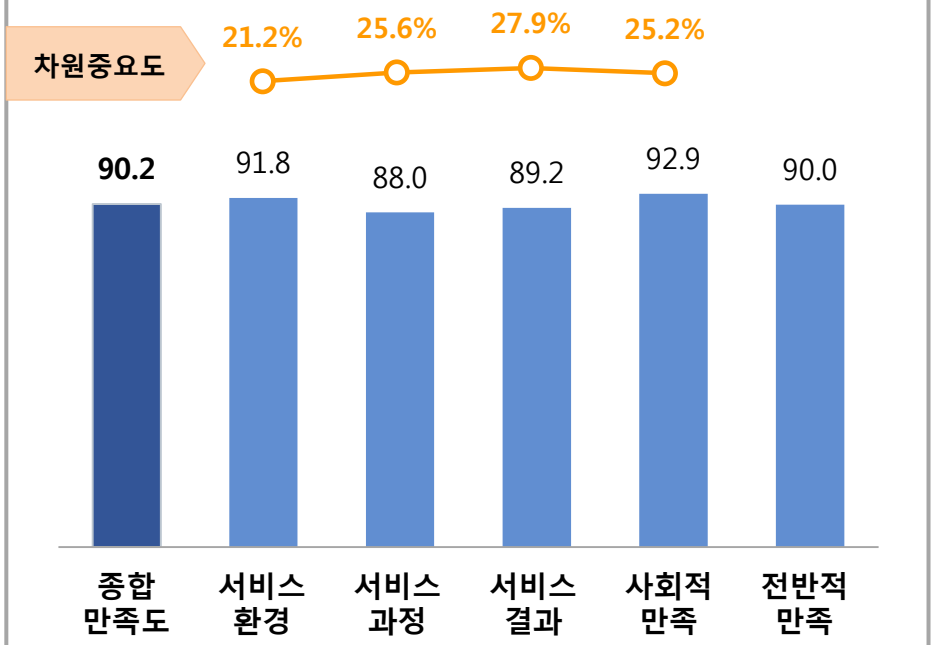
2. 조사 결과

차원별 IPA 분석

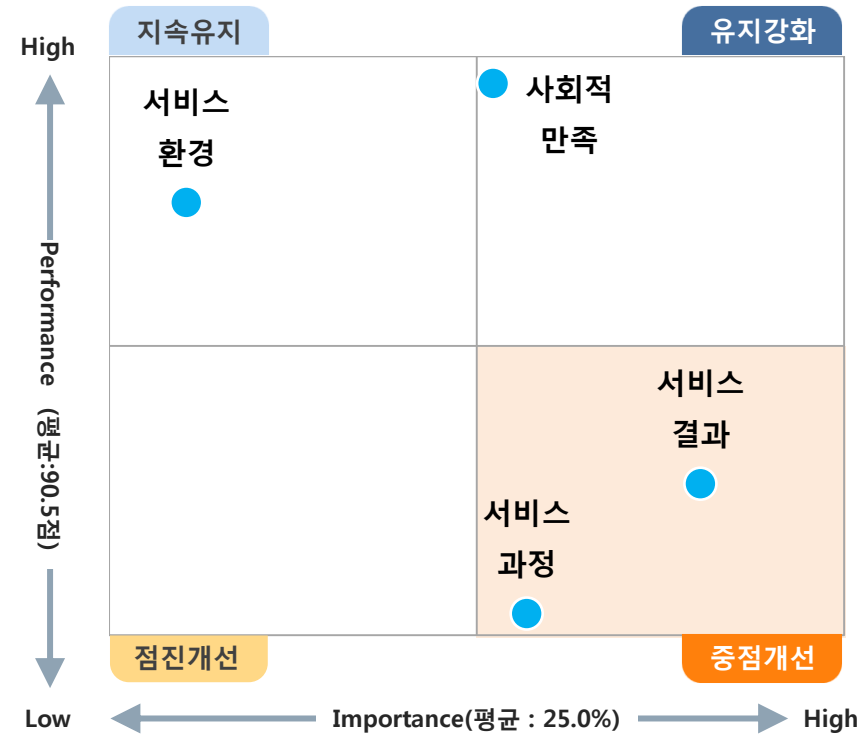
- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었고, 중요도와 만족도가 모두 낮은 점진개선 영역은 없었음

차원별 중요도 및 만족도

[단위 : 100점 만점]

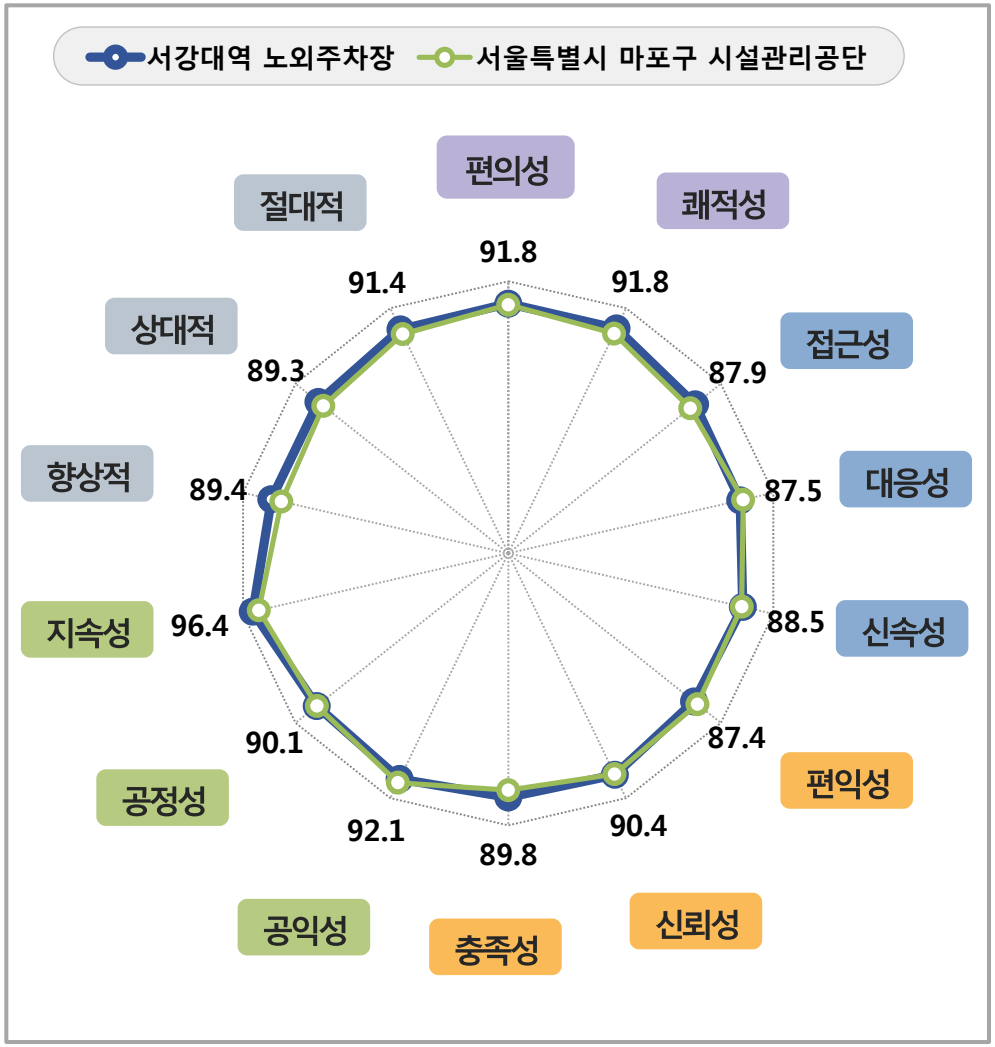


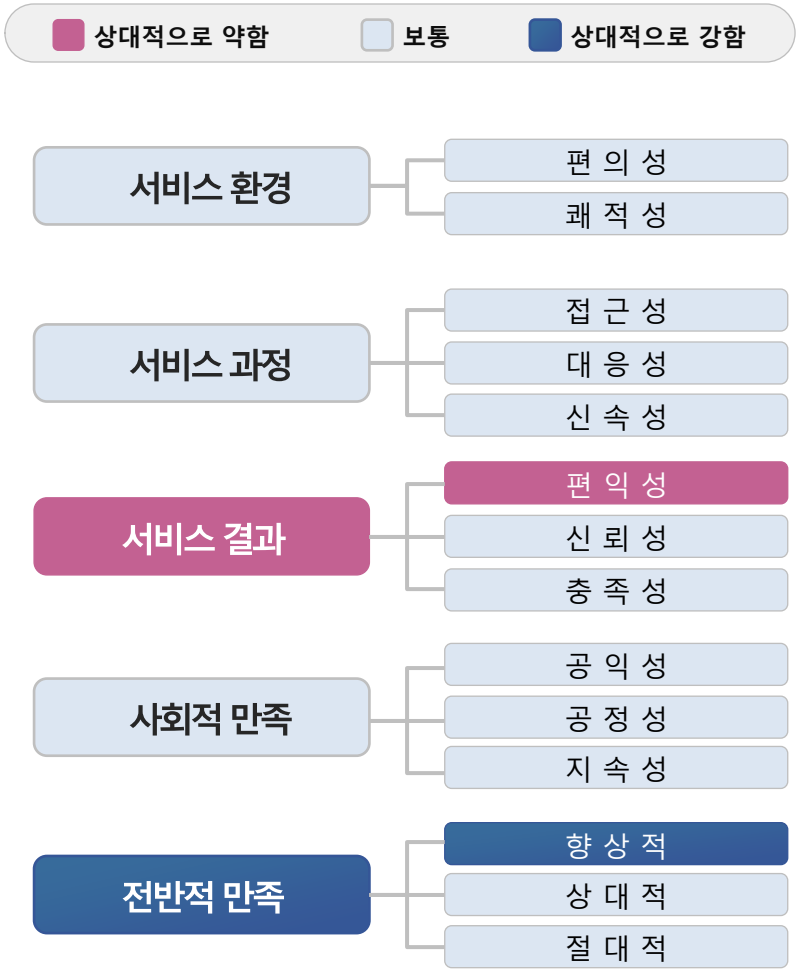
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



2. 조사 결과

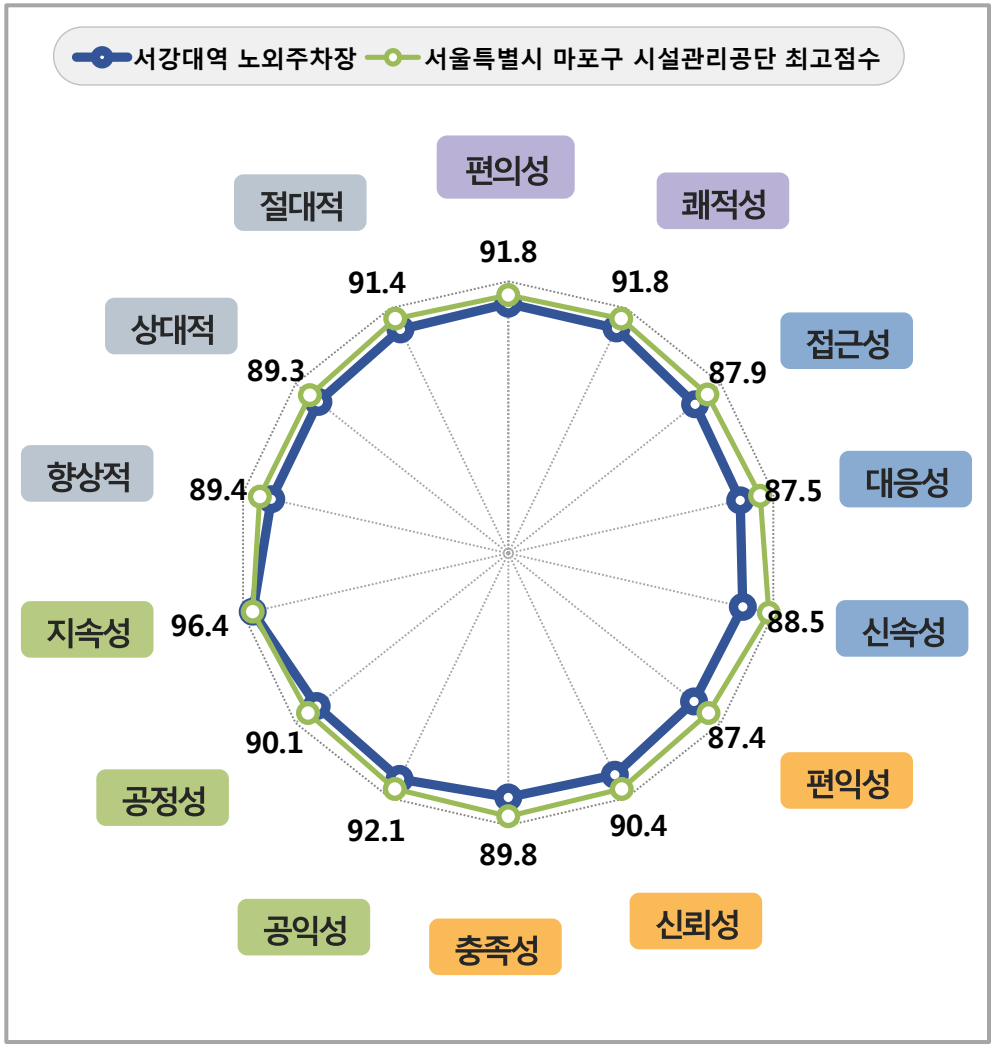
차원 및 요소별 강·약점 ① – 평가 결과 비교

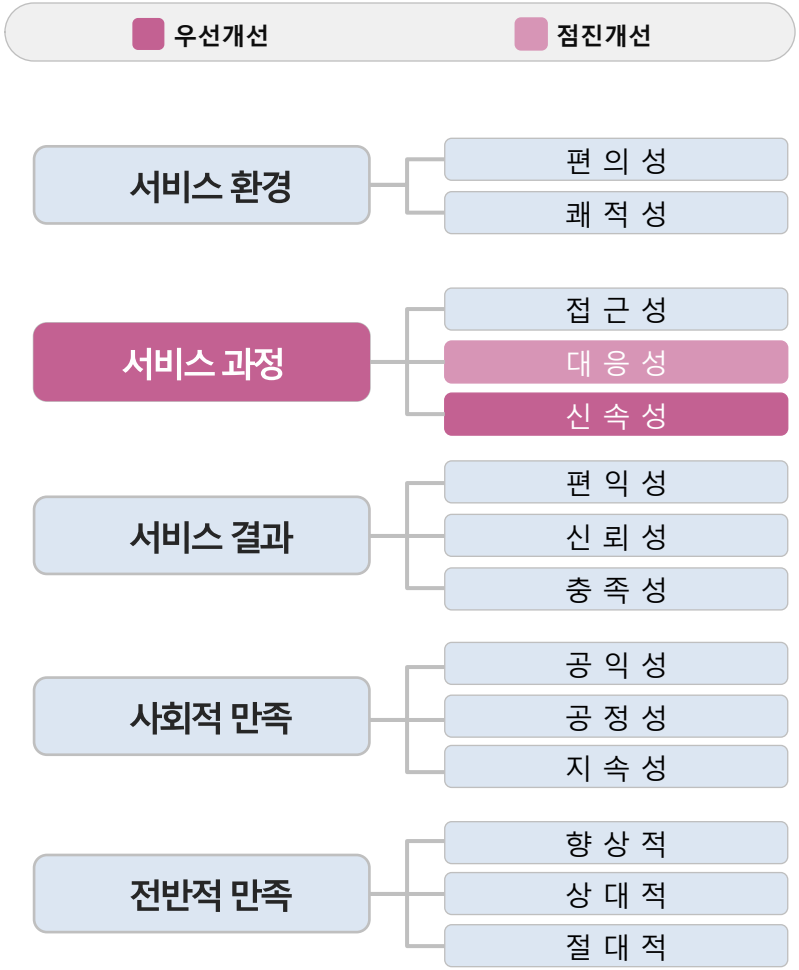




2. 조사 결과

차원 및 요소별 강·약점 ② – 벤치마킹 분석





3. VOC 분석

3.1. 만족 및 불만 요인

[Base=64]

만족 요인	비율(%)
가격이 저렴하다	25.0
이용이 편리하다	20.3
주차하기 편리하다	14.1
친절하다	7.8
가깝다 / 접근성이 좋다	6.3
전반적으로 다 마음에 든다 / 느낌이 좋다 / 잘 사용하고 있어서	4.7
주차 시설이 있어서 만족한다 / 주차난 해소	4.7
깨끗하다 / 깔끔하다	3.1
공간이 넓다	1.6
쾌적하다 / 환경이 쾌적하다	1.6
가격대비 서비스(시설,수업)에 만족한다	1.6
교통이 편리하다	1.6
위치가 좋다	1.6
서비스가 좋다 / 고객 중심 서비스	1.6
개선 상황이 있으면 바로 해결해 준다	1.6
입차가 편리하다	1.6
주차 공간이 많다	1.6

※ 주요 응답만 제시함

3.2. 향상 및 저하 요인

[Base=41]

향상 요인	비율(%)
강사/직원이 친절하다	34.1
깨끗하다 / 깨끗해졌다	24.4
납부/결제 방법이 다양하다	4.9
관리가 잘 된다	4.9
조경/녹지가 잘 되어 있다	4.9
강사/직원의 전문성	2.4
업무 처리가 신속하다	2.4
지속적으로 좋아진다/ 개선되었다	2.4
출입이 편히다	2.4
이용이 편리하다 / 불편함이 없다	2.4
환경이 좋다 / 환경이 좋아졌다	2.4
버스 주차가 편리하다	2.4
주차관리를 잘 한다	2.4
주차가 편리하다	2.4
시설이 좋아졌다 / 시설이 개보수되었다 / 리모델링 했다	2.4
서비스가 개선되었다	2.4

[Base=1]

저하 요인	비율(%)
정산소를 폐쇄	100.0

3.3. 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[Base=82]

개선 요구사항	비율(%)
주차장 협소/주차장 공간 확대 /주차시설 부족	7.3
시설 확충	6.1
장소가 협소하여 공간 확대 요망	6.1
월주차/정기주차 확대	4.9
주차요금 인하 /주차요금 무료화	2.4
화장실 증설	1.2
CCTV 설치	1.2
공영 주차장 확대	1.2
휴지통/쓰레기통 설치	1.2
강의실 확충/강의실 확대	1.2
도로 개선/진입로 확장	1.2
상황에 맞는 자세한 안내/문자서비스가 있었으면	1.2
버스 운행 확대/차량 확대	1.2
이용 편의성 증대	1.2
청소/청결 관리	1.2
대형차,화물차 ,버스 주차공간 필요	1.2
지속적인 시설관리 /철저한 관리	1.2

※ 주요 응답만 제시함

2. 무인공영주차장관리사업_시설공영주차장

EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

【 조사 결과 요약 】

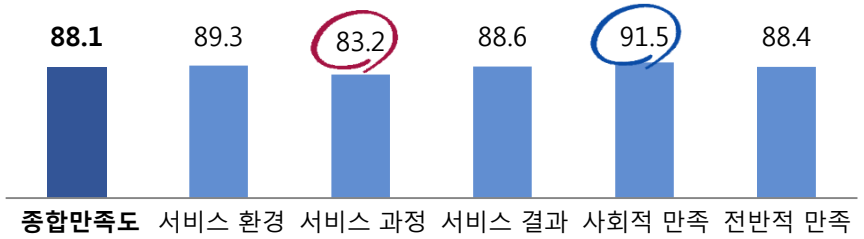
1. 조사내용
2. 조사결과
   - 2.1. 전체 만족도 비교
   - 2.2. 차원별 만족도
   - 2.3. 차원별 IPA분석
   - 2.4. 차원 및 요소별 강·약점
3. VOC 분석
   - 3.1. 만족 및 불만 요인
   - 3.2. 향상 및 저하 요인
   - 3.3. 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[조사 결과 요약]

1 무인공영주차장관리사업_시설공영주차장의 종합만족도는 88.1점

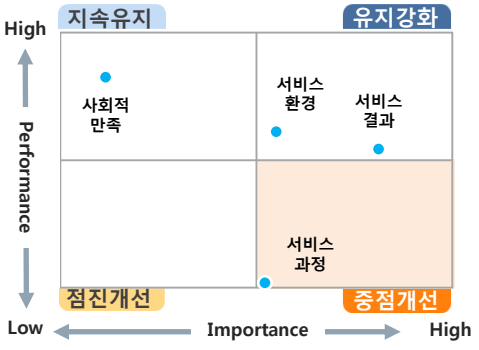
최고득점 차원 : 사회적 만족 91.5점

최저득점 차원 : 서비스 과정 83.2점



2 중점개선 차원 : 서비스 과정

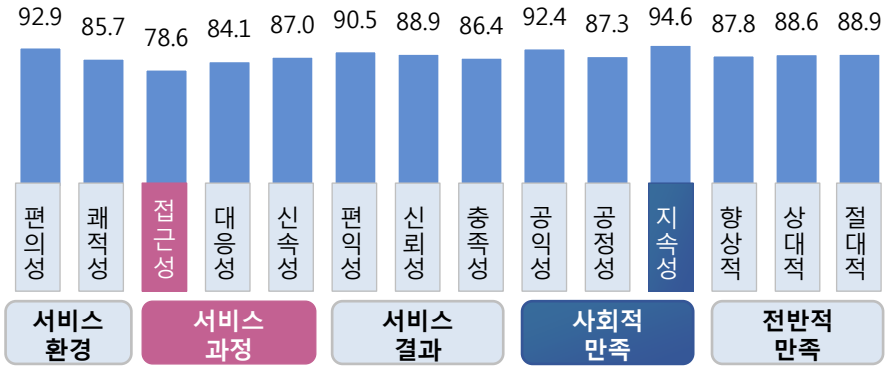
중점개선	서비스 과정
점진개선	없음
지속유지	사회적 만족
유지강화	서비스 환경, 서비스 결과



3 강점 : 사회적 만족 약점 : 서비스 과정

상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 차원 / 지속성

상대적으로 약한 부분 : 서비스 과정 차원 / 접근성



4 고객 Needs Point 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

서비스에 대해 '가격이 저렴하다'는 점은 가장 큰 만족요인이며, '비싸다'는 가장 큰 불만 요인임

서비스 향상 및 저하 요인

전년과 서비스를 비교해 '자동화 / 기계화 / 전산화 시설'는 점은 가장 큰 향상요인으로 나타남

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

서울특별시 마포구 시설관리공단이 개선해야 할 사항으로는 '주차장 협소/주차장 공간 확대 /주차시설 부족'의견이 가장 많았으며, 그 외 '시설 확충'에 대한 노력 등도 개선 되어야 할 점으로 언급됨

1. 조사 내용

PSI 모델

[차원]	[세부항목]	[측정 항목]
서비스 환경	편의성	1. 무인공영주차장 시설은 이용하는 절차가 간단하고 편하다
	쾌적성	2. 무인공영주차장은 주변환경, 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	1. 무인공영주차장에 대한 안내표지가 잘 갖추어져 있다
	대응성	2. 무인공영주차장에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 3. 무인공영주차장에 관한 문의시 직원들은 친절하게 응대한다
	신속성	4. 무인공영주차장과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	1. 무인공영주차장은 시민을 위한 편의를 제공한다 2. 무인공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
사회적 만족	신뢰성	3. 무인공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
전반적 만족	충족성	4. 무인공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 5. 무인공영주차장의 담당직원들은 업무에 대한 지식을 잘 갖추고 있다

1. 조사 내용

[차원]
[세부항목]
[측정 항목]
PSI 모델
서비스 환경
서비스 과정
서비스 결과
사회적 만족
전반적 만족
공익성
공정성
지속성
향상적
상대적
절대적
1. 무인공영주차장은 지역사회에 도움이 된다
2. 무인공영주차장은 관내 주차문제 해결에 도움이 되고 있다
3. 무인공영주차장은 누구나 이용하기 쉽다
4. 무인공영주차장을 앞으로도 이용할 생각이다
5. 무인공영주차장 서비스는 지속적으로 확대할 필요가 있다
1. 무인공영주차장 관련 서비스가 과거보다 전반적으로 나아졌다
2. 무인공영주차장 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
3. 무인공영주차장 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

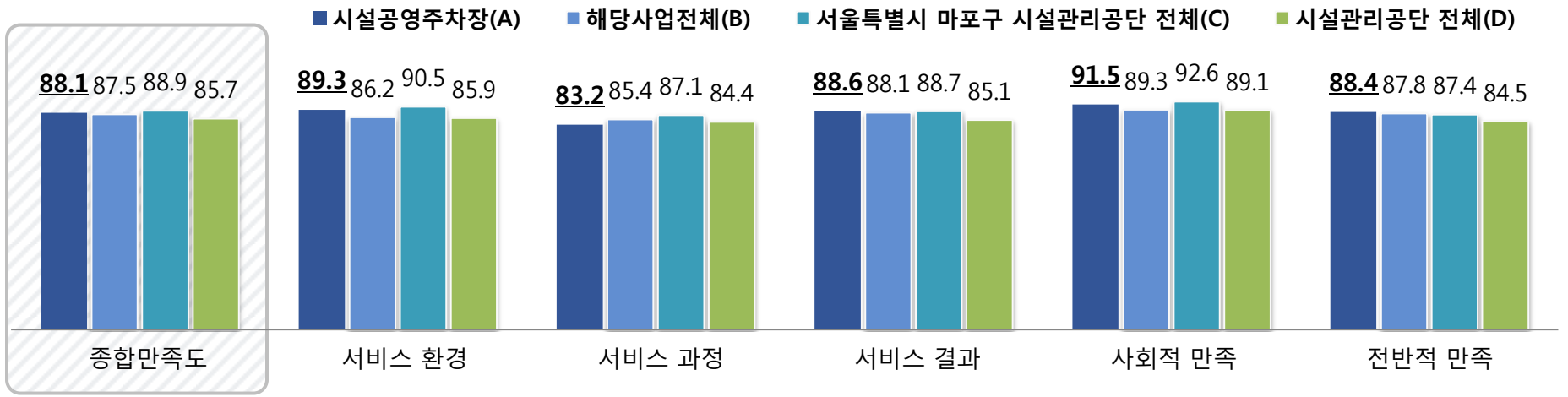
2. 조사 결과

전체 만족도 비교

- 무인공영주차장관리사업_시설공영주차장의 종합만족도는 88.1점으로 해당사업 전체 점수에 비해서는 0.6점 높게, 서울특별시 마포구 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.8점 낮게 나타남

구 분	종합만족도	GAP	서비스 환경	GAP	서비스 과정	GAP	서비스 결과	GAP	사회적 만족	GAP	전반적 만족	GAP
무인공영주차장관리사업_시설공영주차장(A)	**88.1**	-	**89.3**	-	**83.2**	-	**88.6**	-	**91.5**	-	**88.4**	-
해당사업전체(B)	87.5	▲0.6	86.2	▲3.1	85.4	▼2.2	88.1	▲0.5	89.3	▲2.2	87.8	▲0.6
서울특별시 마포구 시설관리공단 전체(C)	88.9	▼0.8	90.5	▼1.2	87.1	▼3.9	88.7	▼0.1	92.6	▼1.1	87.4	▲1.0
시설관리공단 전체(D)	85.7	▲2.4	85.9	▲3.4	84.4	▼1.2	85.1	▲3.5	89.1	▲2.4	84.5	▲3.9

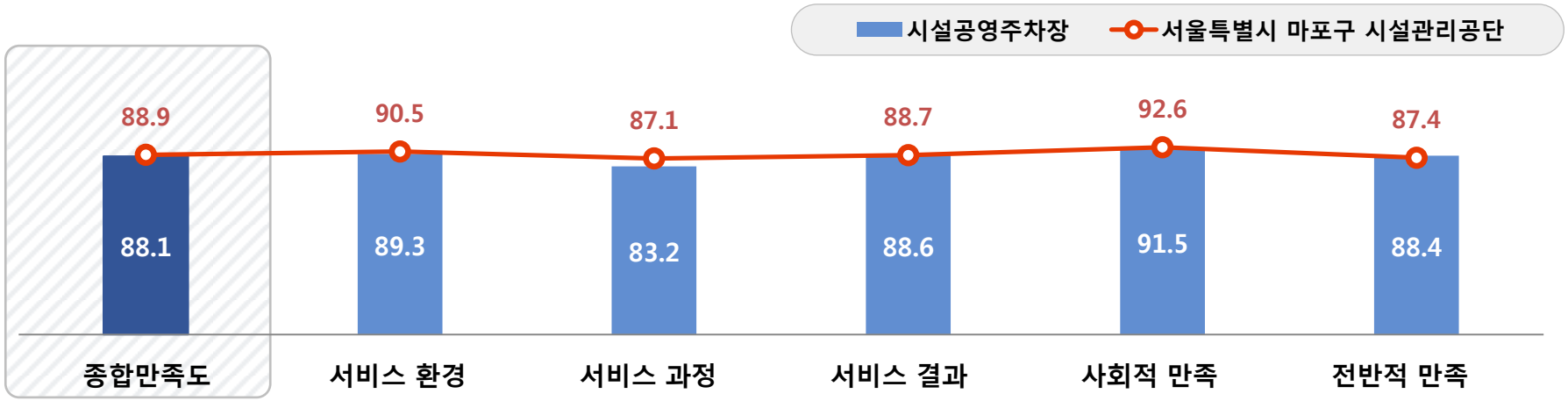
[단위 : 100점 만점]

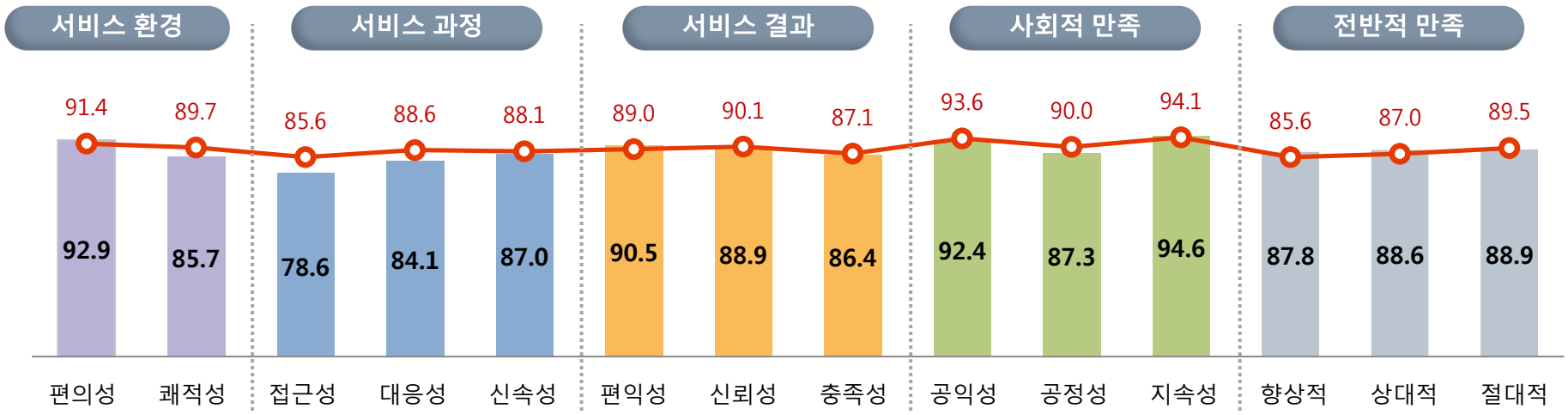


※ GAP = A - (B, C or D)

2. 조사 결과

차원별 만족도





※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

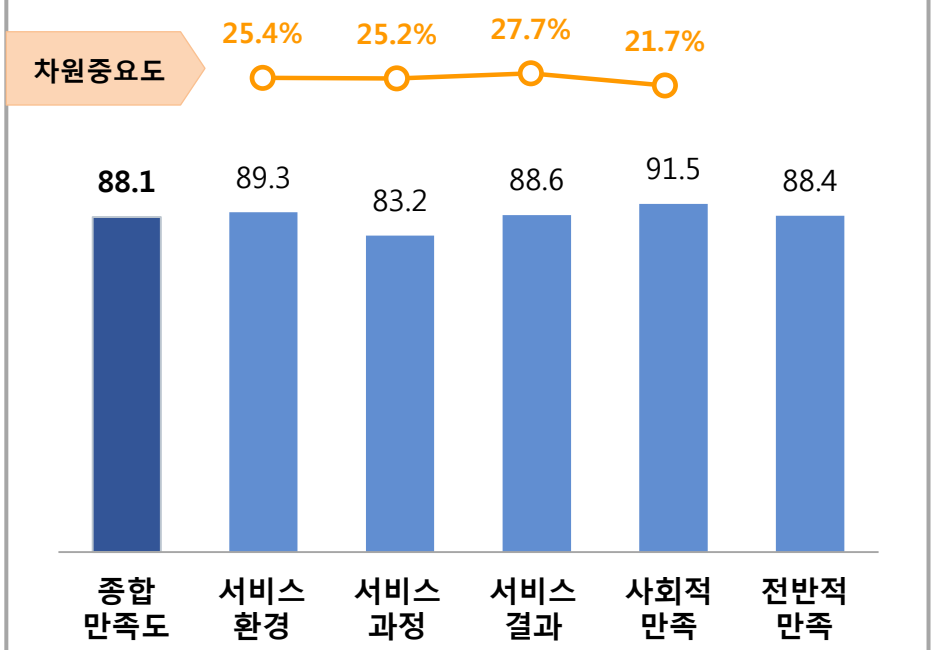
2. 조사 결과

차원별 IPA 분석

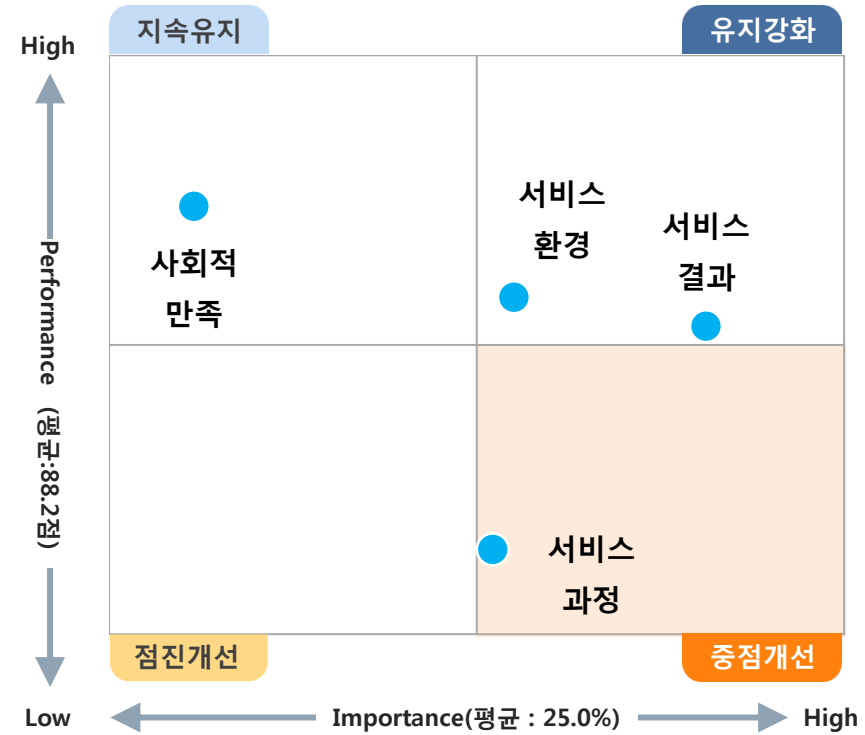
- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었고, 중요도와 만족도가 모두 낮은 점진개선 영역은 없었음

차원별 중요도 및 만족도

[단위 : 100점 만점]

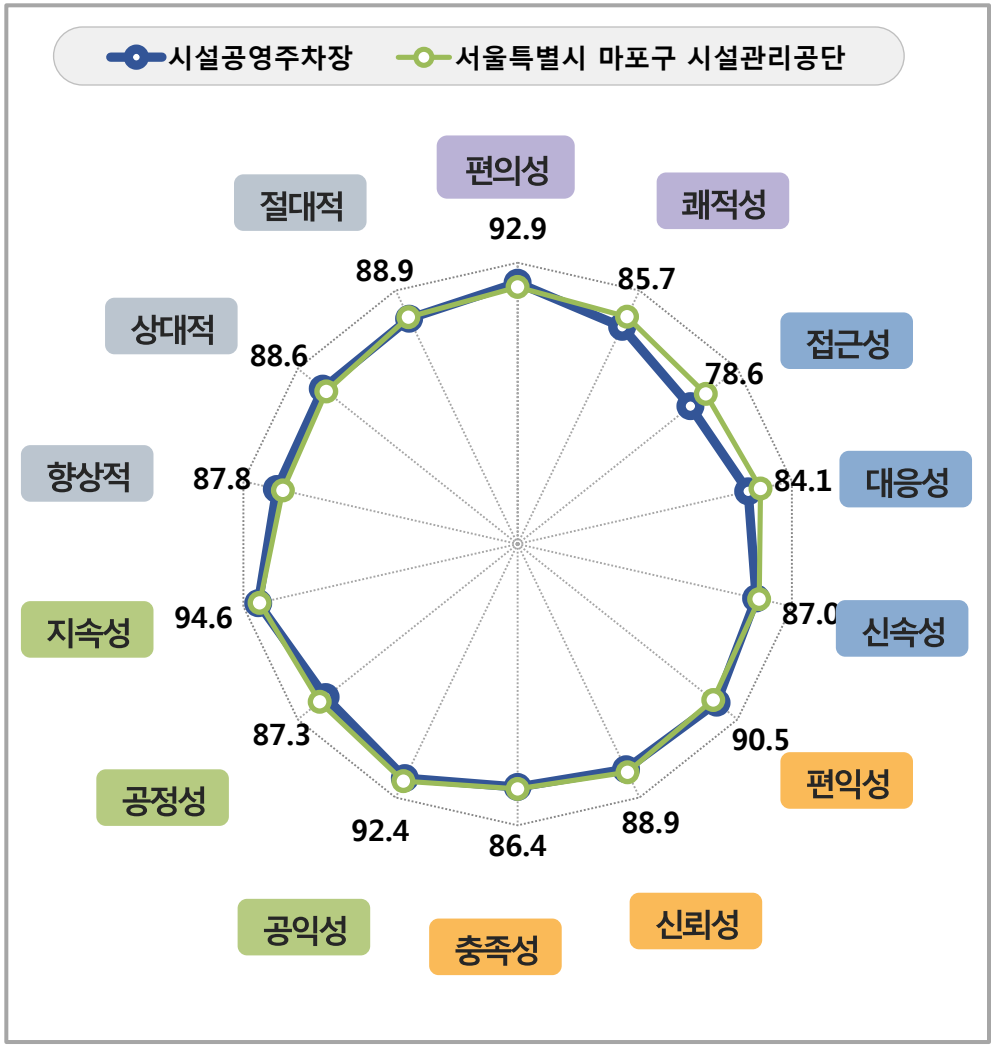


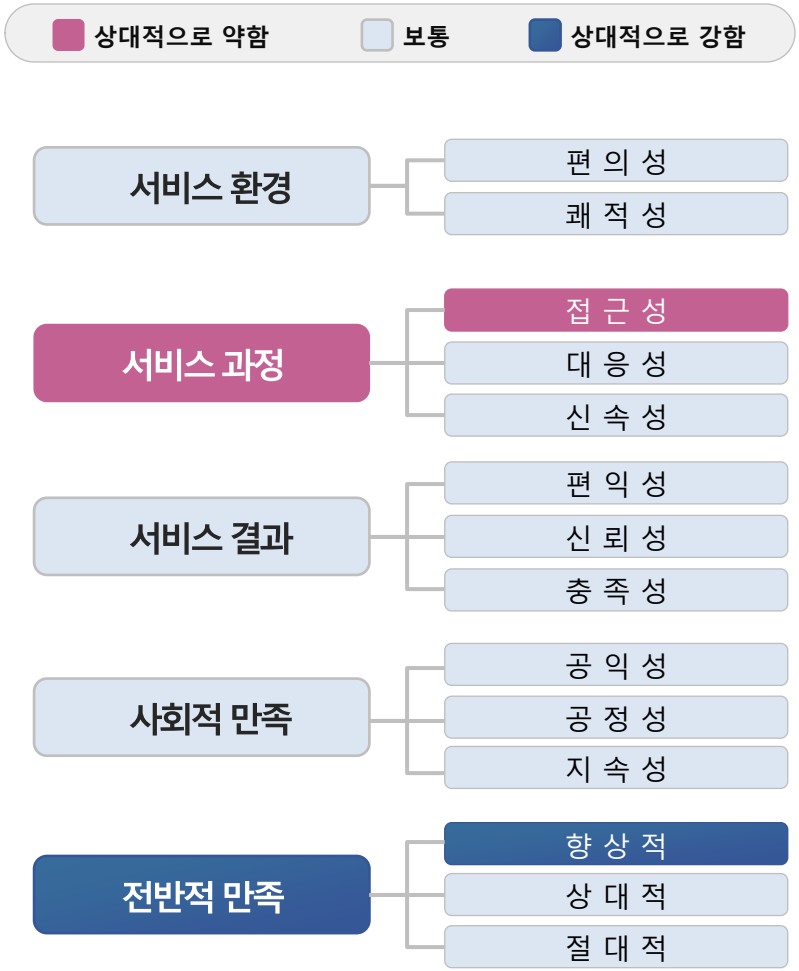
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



2. 조사 결과

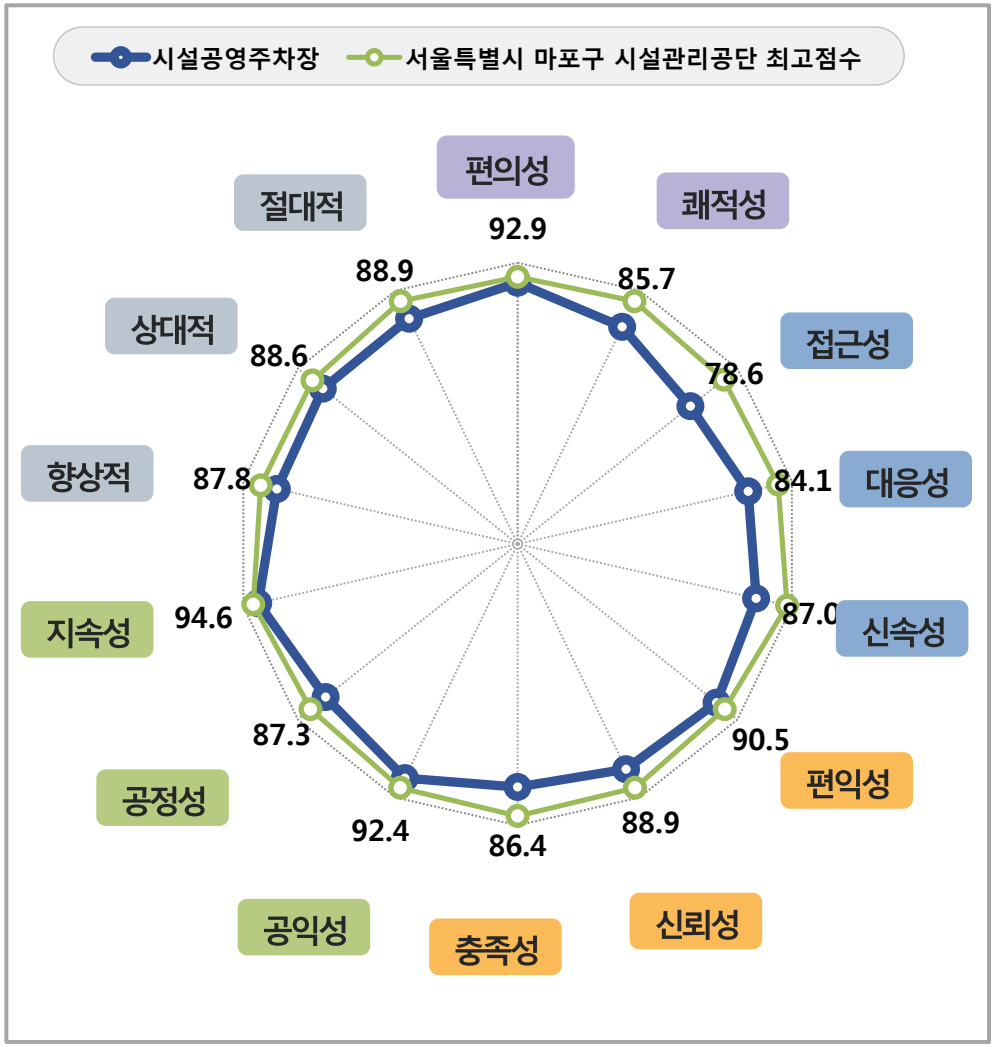
차원 및 요소별 강·약점 ① – 평가 결과 비교

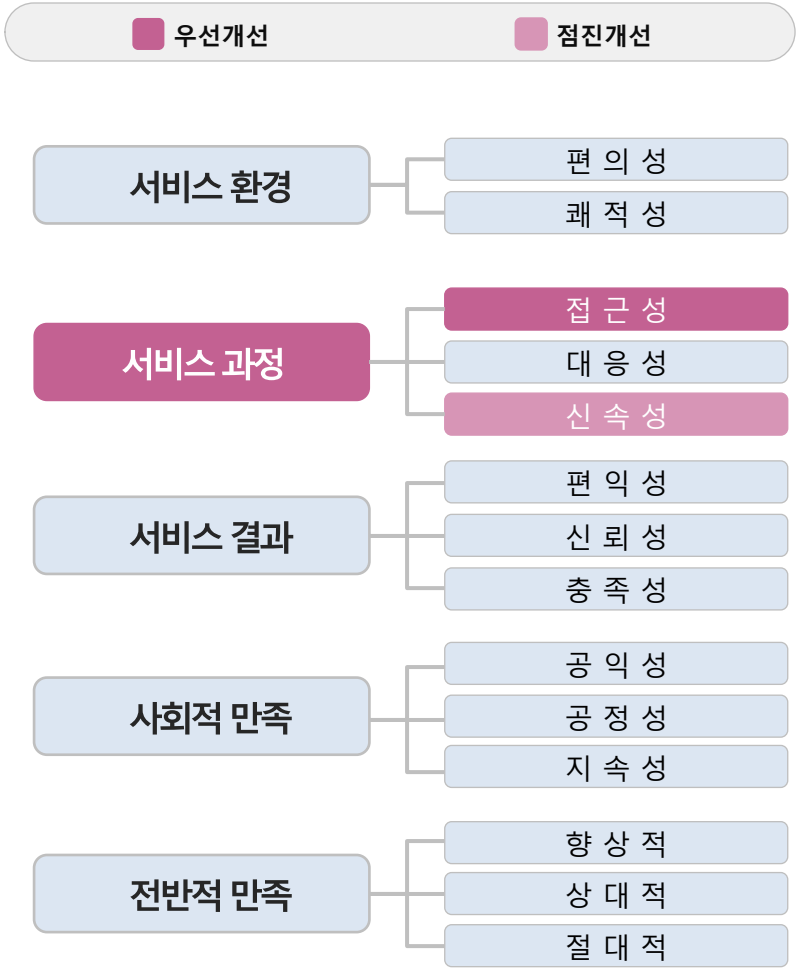




2. 조사 결과

차원 및 요소별 강·약점 ② – 벤치마킹 분석





3. VOC 분석

3.1. 만족 및 불만 요인

[Base=53]

만족 요인	비율(%)
가격이 저렴하다	22.6
이용이 편리하다	20.8
주차하기 편리하다	13.2
친절하다	11.3
전반적으로 다 마음에 든다 / 느낌이 좋다 / 잘 사용하고 있어서	5.7
가깝다 / 접근성이 좋다	3.8
입차 출차시 업무처리 신속하다	3.8
깨끗하다 / 깔끔하다	1.9
위치가 좋다	1.9
개선 상황이 있으면 바로 해결해 준다	1.9
업무 처리가 신속하다	1.9
안내를 잘해준다	1.9
계산이 편리하다	1.9
번호인식	1.9
신간 도서 문자서비스	1.9
결제를 잘해준다	1.9
전등이 잘 켜진다 / 환경이 밝다	1.9

[Base=1]

불만 요인	비율(%)
비싸다	100.0

※ 주요 응답만 제시함

3.2. 향상 및 저하 요인

[Base=16]

향상 요인	비율(%)
자동화 / 기계화 / 전산화 시설	25.0
시설이 좋아졌다 / 시설이 개보수되었다 / 리모델링 했다	12.5
강사/직원이 친절하다	6.3
업무 처리가 신속하다	6.3
출입이 편히다	6.3
깨끗하다 / 깨끗해졌다	6.3
화장실이 깨끗하다	6.3
출차 시스템이 좋아졌다	6.3
할인이 좋다	6.3
시스템이 좋아 졌다	6.3
조명 시설이 좋아졌다	6.3
노력한다 / 꾸준한 노력	6.3

3.3. 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[Base=82]

개선 요구사항	비율(%)
주차장 협소/주차장 공간 확대 /주차시설 부족	4.9
시설 확충	3.7
안내표지판/게시대 설치	3.7
조명을 밝게 조절	2.4
화장실 시설 개선	2.4
주차장 관리	2.4
CCTV 설치	1.2
흡연자 철저한 단속/금연구역 확대	1.2
불편사항/건의사항 신속한 민원처리	1.2
직원/강사의 친절성 부족	1.2
휴일/공휴일 이용 가능	1.2
월주차/정기주차 확대	1.2
화장실 비품 설치	1.2
주차장 시설 개선	1.2
청소/청결 관리	1.2
어두운 환경 개선	1.2

※ 주요 응답만 제시함

3. 시설임대사업_우리마포복지관

EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

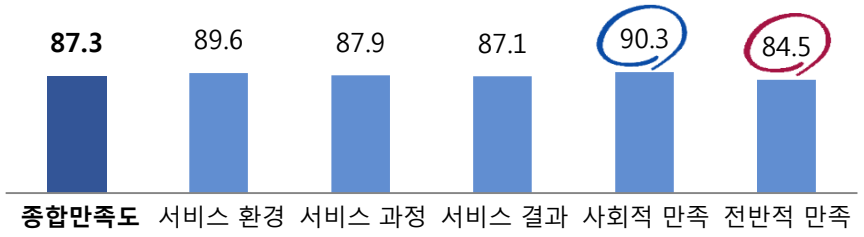
【 조사 결과 요약 】

1. 조사내용
2. 조사결과
   - 2.1. 전체 만족도 비교
   - 2.2. 차원별 만족도
   - 2.3. 차원별 IPA분석
   - 2.4. 차원 및 요소별 강·약점
3. VOC 분석
   - 3.1. 만족 및 불만 요인
   - 3.2. 향상 및 저하 요인
   - 3.3. 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[조사 결과 요약]

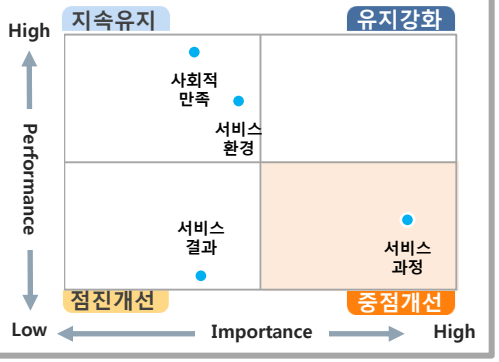
1 시설임대사업_우리마포복지관의 종합만족도는 87.3점

- 최고득점 차원 : 사회적 만족(90.3점)
- 최저득점 차원 : 전반적 만족(84.5점)



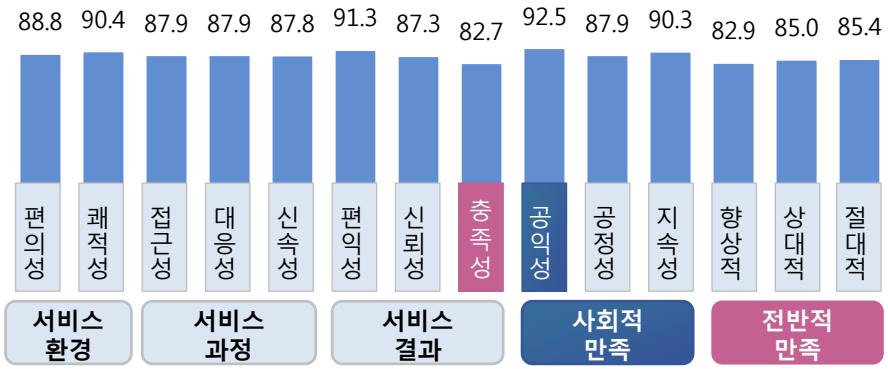
2 중점개선 차원 : 서비스 과정

중점개선	서비스 과정
점진개선	서비스 결과
지속유지	서비스 환경, 사회적 만족
유지강화	없음



3 강점 : 사회적 만족 약점 : 전반적 만족

- 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 차원 / 공익성
- 상대적으로 약한 부분 : 서비스 결과 차원 / 충족성



4 고객 Needs Point 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

서비스에 대해 '깨끗하다 / 깔끔하다'는 점은 가장 큰 만족요인임

서비스 향상 및 저하 요인

전년과 서비스를 비교해 '강사/직원이 친절하다'는 점은 가장 큰 향상요인이며, '신청시 떨어지면 이용할 수 없다'는 가장 큰 저하요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

서울특별시 마포구 시설관리공단이 개선해야 할 사항으로는 '다양한 프로그램/강좌 개설'의견이 가장 많았으며, 그 외 '음식 맛/메뉴 개선'에 대한 노력 등도 개선 되어야 할 점으로 언급됨

1. 조사 내용

PSI 모델

[차원]	[세부항목]	[측정 항목]
서비스 환경	편의성	1. ○○복지관은 이용하기 편하다. 2. ○○복지관의 고객편의시설에 대해 만족한다.
	쾌적성	3. ○○복지관의 환경은 청결하다.
서비스 과정	접근성	1. ○○복지관의 관련한 정보제공이나 이용안내가 다양하게 이루어진다.
	대응성	2. 고객의 요구에 부응하기 위해 서비스 개선에 노력하고 있다. 3. 담당직원들의 말투나 태도가 친절하다.
	신속성	4. 직원에게 문의 시 답변 및 처리가 신속하게 이루어진다.
서비스 결과	편익성	1. 마포구시설관리공단에서 관리하는 ○○복지관은 이용하기가 편리하다.
사회적 만족	신뢰성	3. 마포구시설관리공단은 시설물 설치 목적에 맞게 잘 관리 운영하고 있다.
전반적 만족	충족성	2. 마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다.

1. 조사 내용

[차원]
[세부항목]
[측정 항목]
PSI 모델
서비스 환경
서비스 과정
서비스 결과
사회적 만족
전반적 만족
공익성
공정성
지속성
향상적
상대적
절대적
1. 마포구시설관리공단에서 관리하는 ○○복지관은 우리 지역사회에 도움이 된다.
2. 마포구시설관리공단의 ○○복지관 이용과 기회는 누구에게나 공평하다.
3. ○○복지관을 계속 이용할 의사가 있다.
4. ○○복지관을 지속적으로 확대할 필요가 있다
1. 마포구시설관리공단에서 관리하는 ○○복지관의 서비스가 과거보다 전반적으로 나아지고 있다.
2. 마포구시설관리공단에서 관리하는 ○○복지관의 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다.
3. 마포구시설관리공단에서 관리하는 ○○복지관의 서비스에 대해 전반적으로 만족한다.

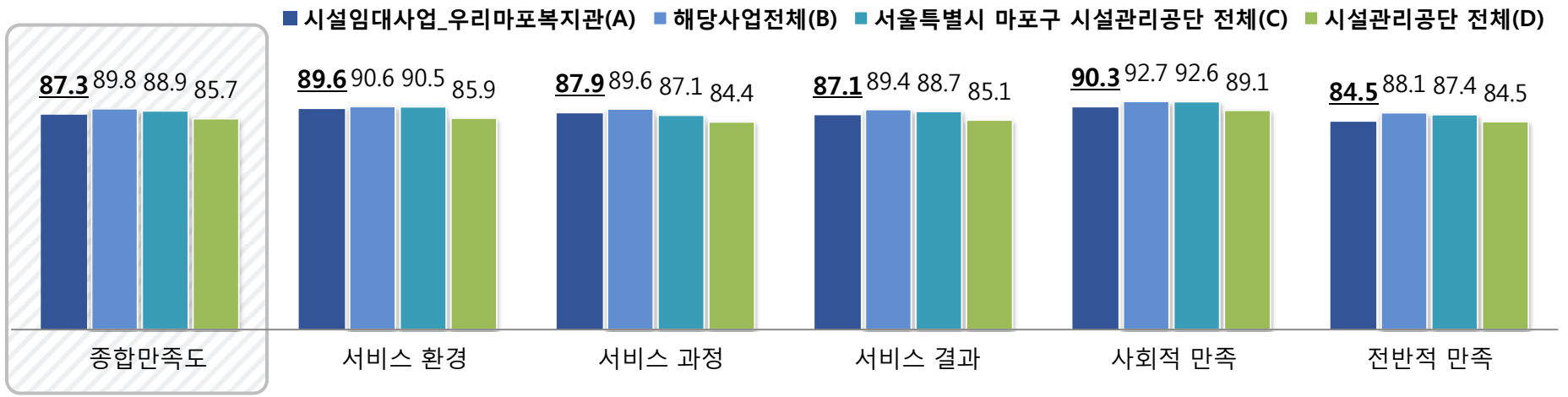
2. 조사 결과

전체 만족도 비교

- 시설임대사업_우리마포복지관의 종합만족도는 87.3점으로 해당사업 전체 점수에 비해서는 2.5점 낮게, 서울특별시 마포구 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.6점 낮게 나타남

구 분	종합만족도	GAP	서비스 환경	GAP	서비스 과정	GAP	서비스 결과	GAP	사회적 만족	GAP	전반적 만족	GAP
시설임대사업_우리마포복지관(A)	87.3	-	89.6	-	87.9	-	87.1	-	90.3	-	84.5	-
해당사업전체(B)	89.8	▼2.5	90.6	▼1.0	89.6	▼1.7	89.4	▼2.3	92.7	▼2.4	88.1	▼3.6
서울특별시 마포구 시설관리공단 전체(C)	88.9	▼1.6	90.5	▼0.9	87.1	▲0.8	88.7	▼1.6	92.6	▼2.3	87.4	▼2.9
시설관리공단 전체(D)	85.7	▲1.6	85.9	▲3.7	84.4	▲3.5	85.1	▲2.0	89.1	▲1.2	84.5	▲0.0

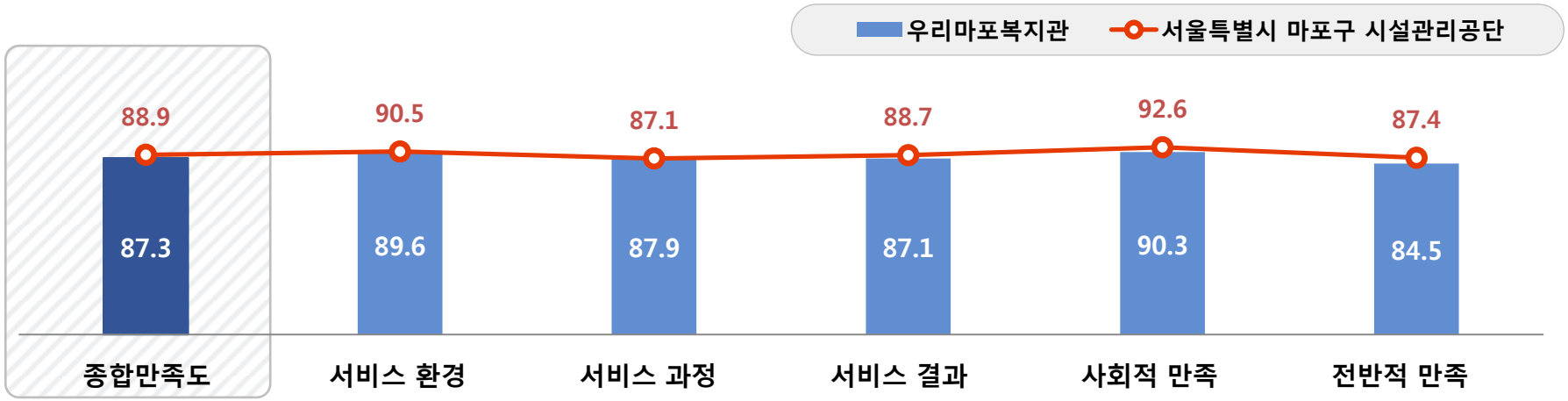
[단위 : 100점 만점]

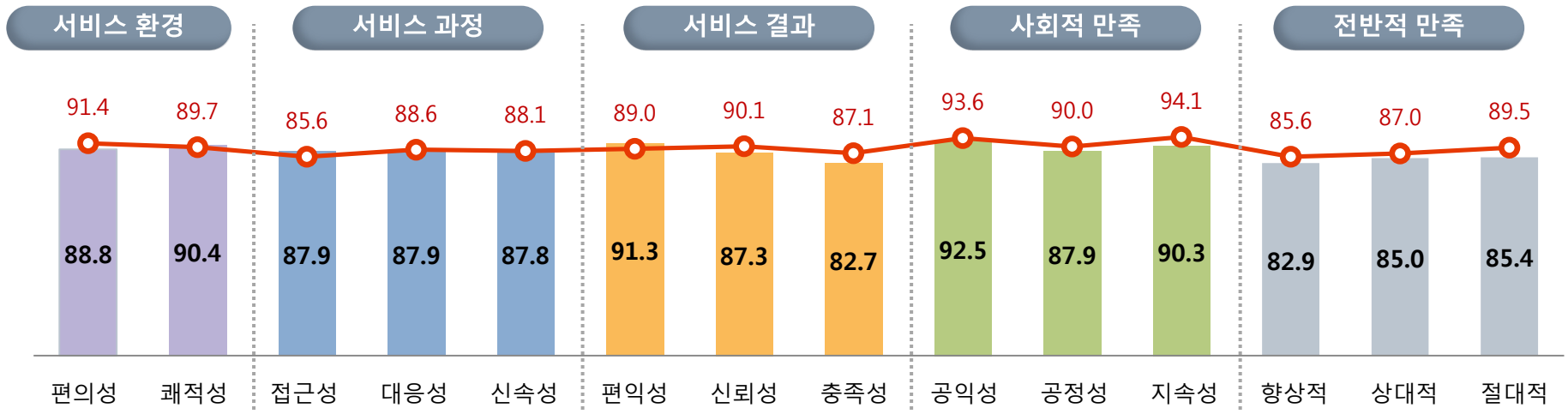


※ GAP = A - (B, C or D)

2. 조사 결과

차원별 만족도





※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

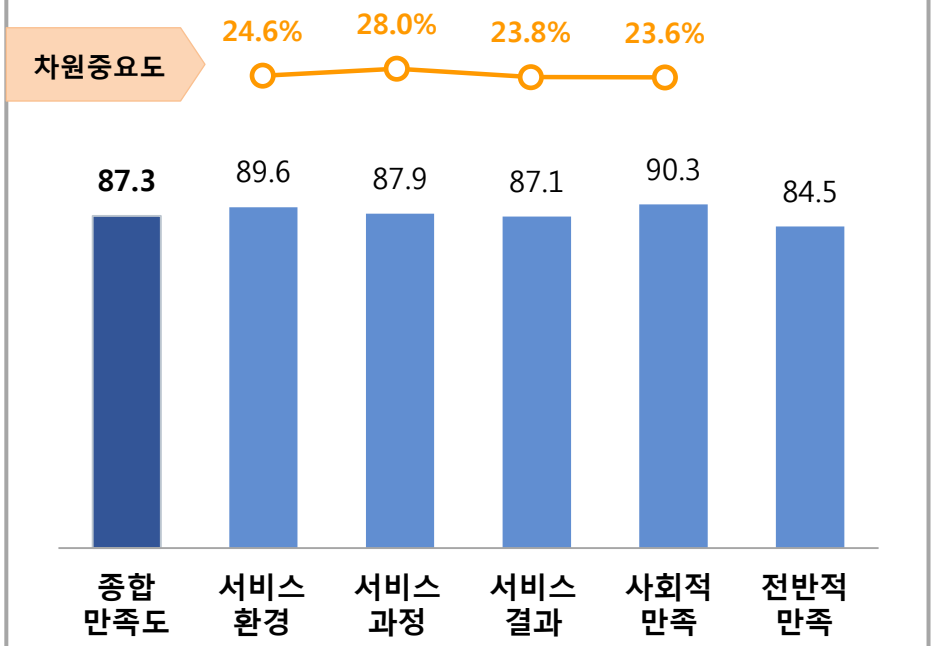
2. 조사 결과

차원별 IPA 분석

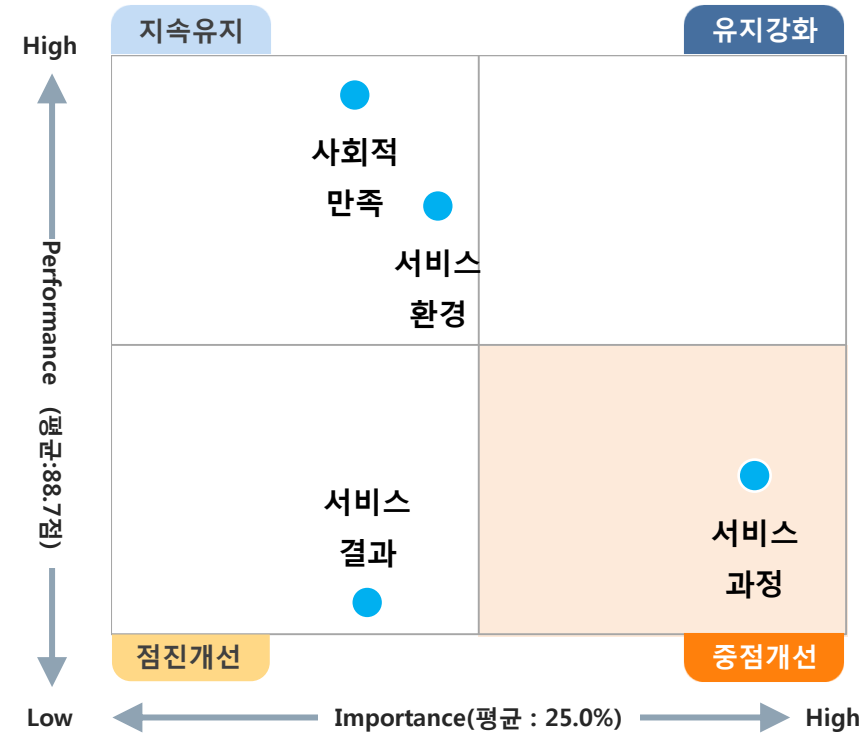
- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었고, 서비스 결과는 중요도와 만족도가 모두 낮은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

차원별 중요도 및 만족도

[단위 : 100점 만점]

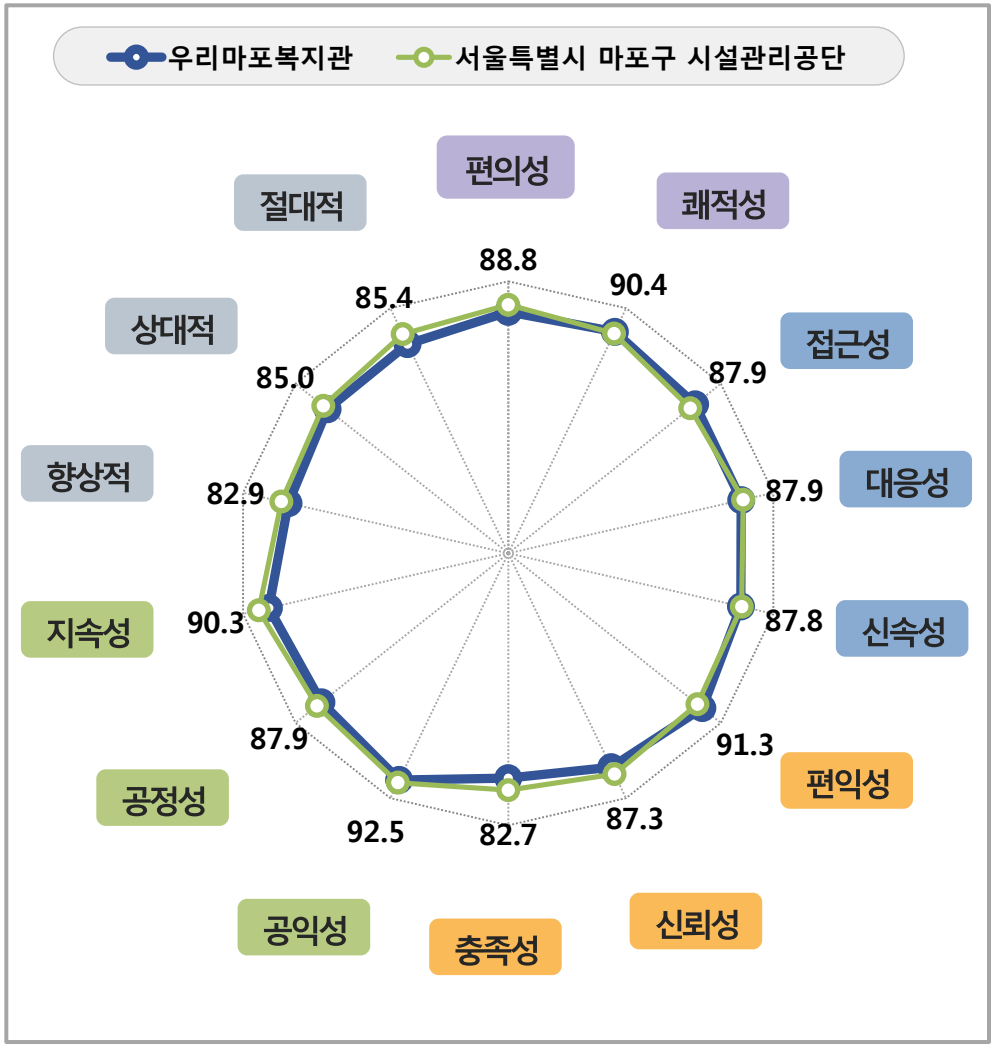


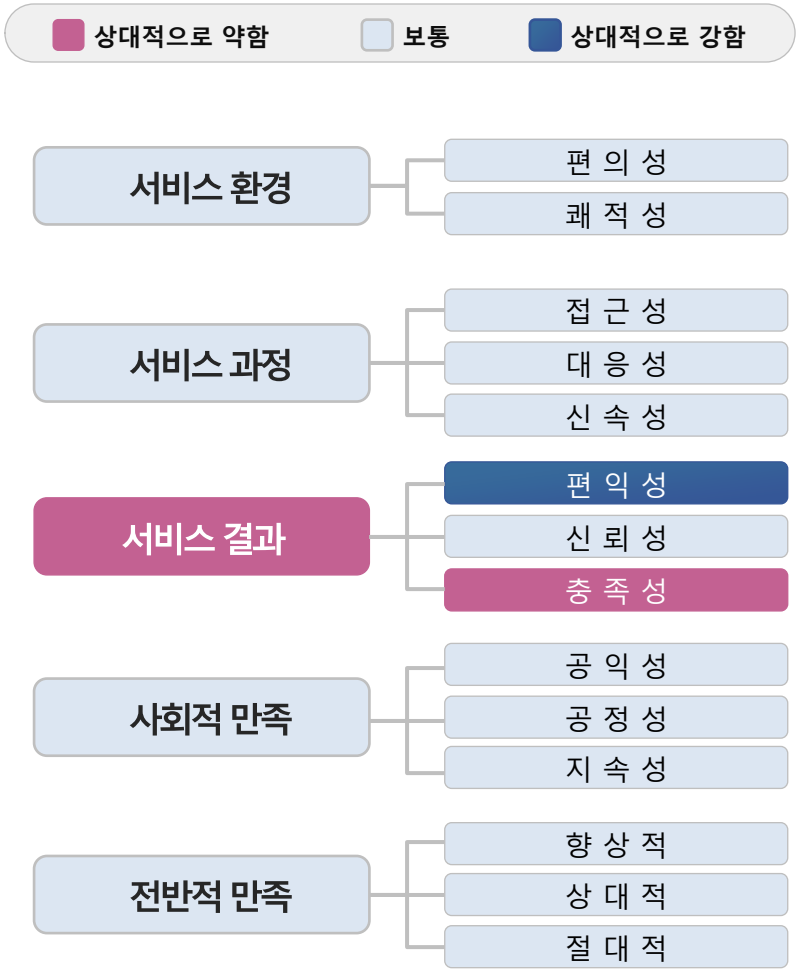
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



2. 조사 결과

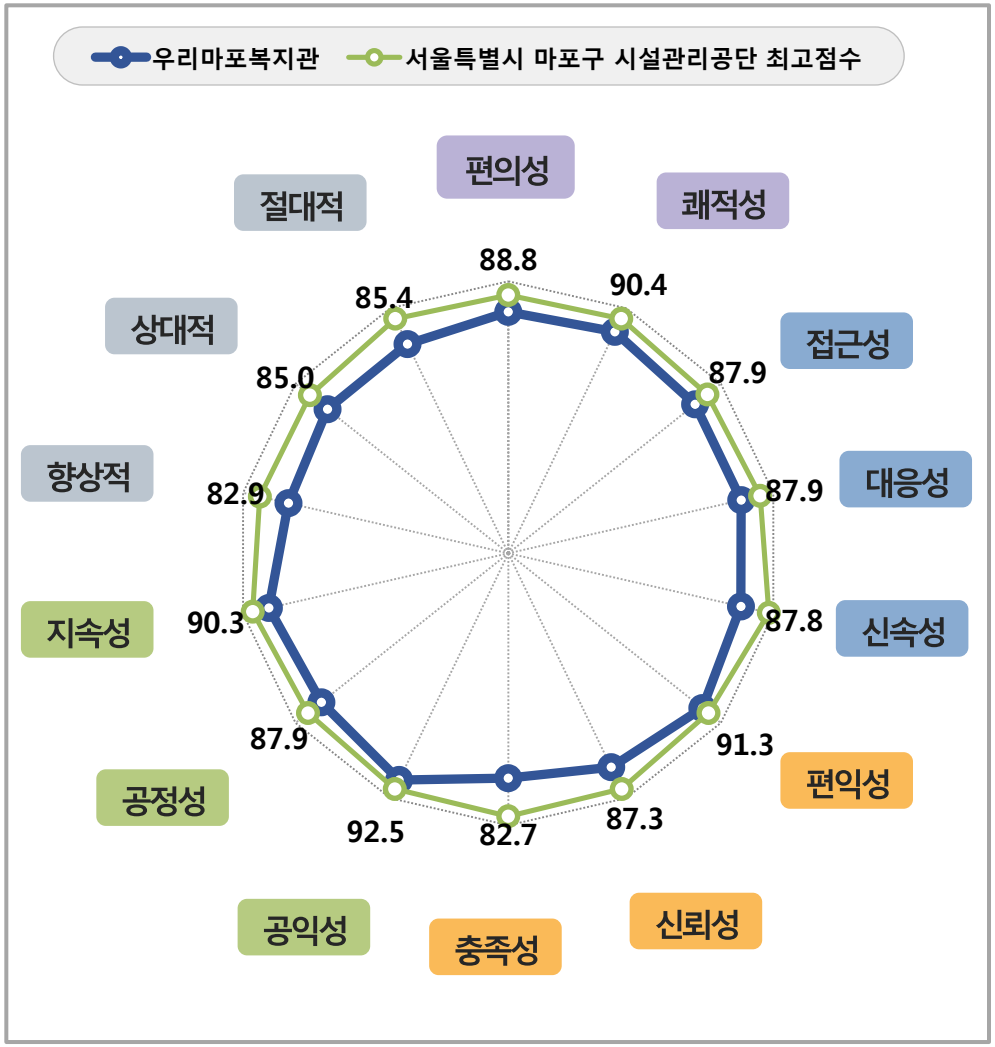
차원 및 요소별 강·약점 ① – 평가 결과 비교





2. 조사 결과

차원 및 요소별 강·약점 ② – 벤치마킹 분석



우선개선 | 점진개선

서비스 환경	편 의 성
	쾌 적 성
서비스 과정	접 근 성
	대 응 성
	신 속 성
서비스 결과	편 익 성
	신 뢰 성
	충 족 성
사회적 만족	공 익 성
	공 정 성
	지 속 성
전반적 만족	향 상 적
	상 대 적
	절 대 적

3. VOC 분석

3.1. 만족 및 불만 요인

[Base=56]

만족 요인	비율(%)
깨끗하다 / 깔끔하다	23.2
친절하다	21.4
시설 / 환경이 잘되어 있다	12.5
이용이 편리하다	10.7
가깝다 / 접근성이 좋다	7.1
강좌 종류가 다양하다 / 다양한 프로그램	5.4
전반적으로 다 마음에 든다 / 느낌이 좋다 / 잘 사용하고 있어서	5.4
휴게실이 있어 마음에 든다	1.8
쾌적하다 / 환경이 쾌적하다	1.8
가격이 저렴하다	1.8
강사진이 우수하다 / 강사진이 전문적이다	1.8
강사가 친절하다	1.8
노인들을 위한 공간이라서	1.8
강의 내용이 우수하다 / 강의 내용에 만족한다	1.8
프로그램이 우수하다	1.8

※ 주요 응답만 제시함

3.2. 향상 및 저하 요인

[Base=17]

향상 요인	비율(%)
강사/직원이 친절하다	11.8
강좌/수업/프로그램이 다양하다	11.8
강좌/수업/프로그램이 추가확대되었다	11.8
지속적으로 좋아진다/ 개선되었다	5.9
계속 잘 하고 있다 / 잘 유지되고 있다	5.9
이용이 편리하다 / 불편함이 없다	5.9
깨끗하다 / 깨끗해졌다	5.9
환경이 좋다 / 환경이 좋아졌다	5.9
이용자가 많다 / 이용자가 많아졌다	5.9
시설이 좋아졌다 / 시설이 개보수되었다 / 리모델링 했다	5.9
시설이 잘 갖추어져 있다 / 시설이 좋다	5.9
노력한다 / 꾸준한 노력	5.9
소통이 잘 된다	5.9
음식이 좋아졌다	5.9

[Base=1]

저하 요인	비율(%)
신청시 떨어지면 이용할 수 없다	100.0

3.3. 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[Base=69]

개선 요구사항	비율(%)
다양한 프로그램/강좌 개설	4.3
음식 맛/메뉴 개선	2.9
시설 확충	1.4
자동화 기기/무인 시스템 설치	1.4
노래교실 시설개선 및 확충	1.4
당구장 설치	1.4
휴일/공휴일 이용 가능	1.4
강좌기간/강좌시간 연장	1.4
시설 이용시간 연장 및 교정	1.4
다양한 메뉴 제공	1.4
셔틀버스 운행/차량 운행	1.4
시설의 이용인원을 늘려주길 바람	1.4
융통성 있는 수영장 운영	1.4
효율적인 운영	1.4
강좌 반 증설	1.4
의견 수렴	1.4
청소/청결 관리	1.4

※ 주요 응답만 제시함

4. 체육전용시설관리사업_주민편익 체육시설

EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

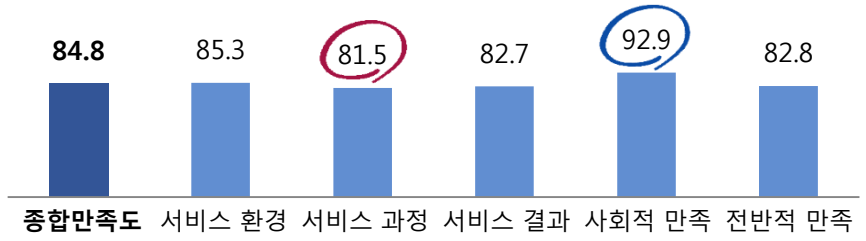
【 조사 결과 요약 】

1. 조사내용
2. 조사결과
   - 2.1. 전체 만족도 비교
   - 2.2. 차원별 만족도
   - 2.3. 차원별 IPA분석
   - 2.4. 차원 및 요소별 강·약점
3. VOC 분석
   - 3.1. 만족 및 불만 요인
   - 3.2. 향상 및 저하 요인
   - 3.3. 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[조사 결과 요약]

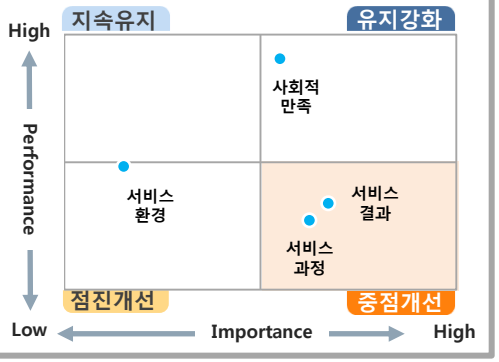
1 체육전용시설관리사업_주민편익 체육시설의 종합만족도는 84.8점

- 최고득점 차원 : 사회적 만족(92.9점)
- 최저득점 차원 : 서비스 과정(81.5점)



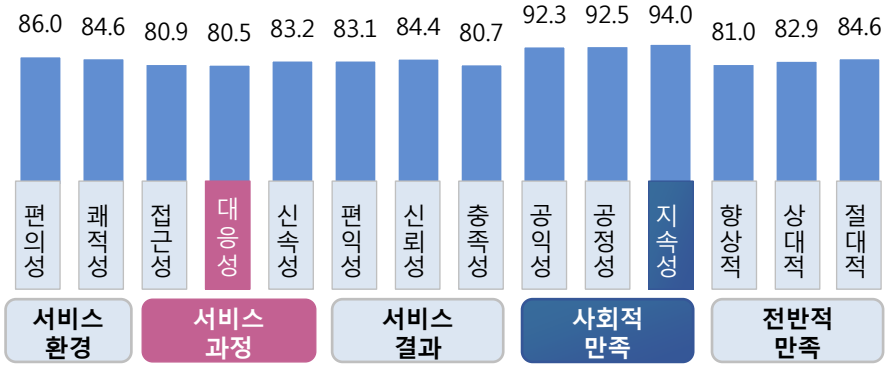
2 중점개선 차원 : 서비스 과정, 서비스 결과

중점개선	서비스 과정, 서비스 결과
점진개선	서비스 환경
지속유지	없음
유지강화	사회적 만족



3 강점 : 사회적 만족 약점 : 서비스 과정

- 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 차원 / 지속성
- 상대적으로 약한 부분 : 서비스 과정 차원 / 대응성



4 고객 Needs Point 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

서비스에 대해 '가격이 저렴하다'는 점은 가장 큰 만족요인이며, '주차 공간 부족'은 가장 큰 불만 요인임

서비스 향상 및 저하 요인

전년과 서비스를 비교해 '깨끗하다 / 깨끗해졌다'는 점은 가장 큰 향상요인이며, '개선사항/이용자의 요구사항이 반영되지 않는다'는 가장 큰 저하요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

서울특별시 마포구 시설관리공단이 개선해야 할 사항으로는 '주차장 협소/주차장 공간 확대 /주차시설 부족'의견이 가장 많았으며, 그 외 '다양한 운동기구 확충/운동기구 교체'에 대한 노력 등도 개선 되어야 할 점으로 언급됨

1. 조사 내용

[차원]
[세부항목]
[측정 항목]
PSI 모델
서비스 환경
편의성
1. 체육전용시설은 이용하는 절차가 간단하고 편하다
2. 체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다
쾌적성
3. 체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정
접근성
1. 체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
대응성
2. 체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
3. 체육전용시설의 직원들은 친절하다
신속성
4. 체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과
편익성
1. 체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
2. 체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
사회적 만족
전반적 만족
신뢰성
3. 체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
충족성
4. 체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다
5. 체육전용시설 직원들은 업무에 대한 전문성을 갖고 있다

1. 조사 내용

[차원]
[세부항목]
[측정 항목]
PSI 모델
서비스 환경
서비스 과정
서비스 결과
사회적 만족
전반적 만족
공익성
공정성
지속성
향상적
상대적
절대적
1. 체육전용시설은 지역주민에게 유익하다
2. 체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 도움이 된다
3. 체육전용시설은 남녀노소에 관계없이 이용할 수 있다
4. 체육전용시설을 계속 이용할 생각이다
5. 체육전용시설을 지속적으로 확대할 필요가 있다
1. 체육전용시설 관련 서비스가 과거보다 전반적으로 나아졌다
2. 체육전용시설 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
3. 체육전용시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

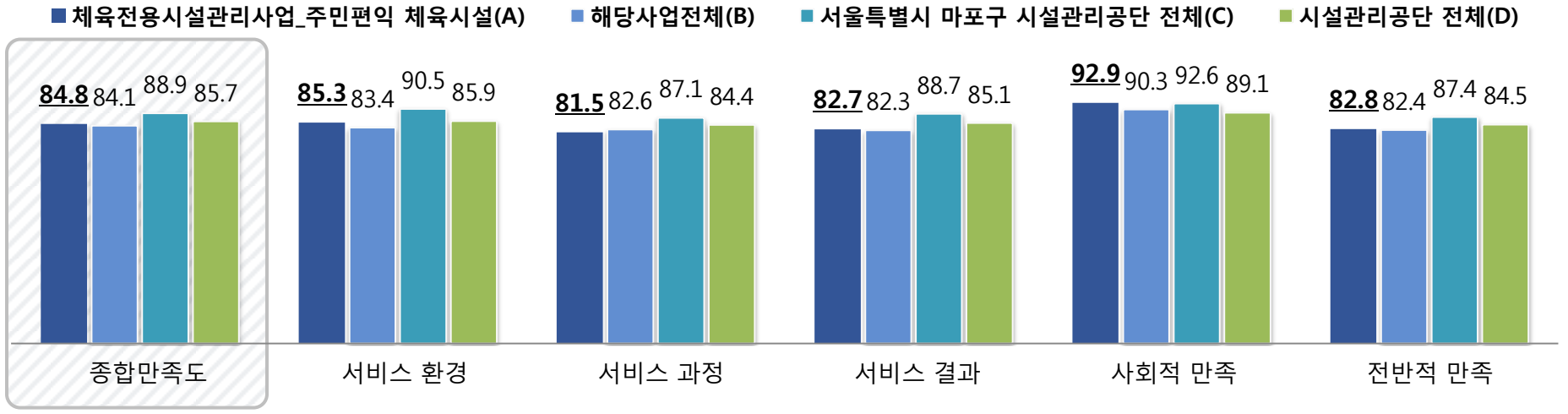
2. 조사 결과

전체 만족도 비교

- 체육전용시설관리사업_주민편익 체육시설의 종합만족도는 84.8점으로 해당사업 전체 점수에 비해서는 0.7점 높게, 서울특별시 마포구 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.1점 낮게 나타남

구 분	종합만족도	GAP	서비스 환경	GAP	서비스 과정	GAP	서비스 결과	GAP	사회적 만족	GAP	전반적 만족	GAP
체육전용시설관리사업_ 주민편익 체육시설(A)	**84.8**	-	**85.3**	-	**81.5**	-	**82.7**	-	**92.9**	-	**82.8**	-
해당사업전체(B)	84.1	▲0.7	83.4	▲1.9	82.6	▼1.1	82.3	▲0.4	90.3	▲2.6	82.4	▲0.4
서울특별시 마포구 시설관리공단 전체(C)	88.9	▼4.1	90.5	▼5.2	87.1	▼5.6	88.7	▼6.0	92.6	▲0.3	87.4	▼4.6
시설관리공단 전체(D)	85.7	▼0.9	85.9	▼0.6	84.4	▼2.9	85.1	▼2.4	89.1	▲3.8	84.5	▼1.7

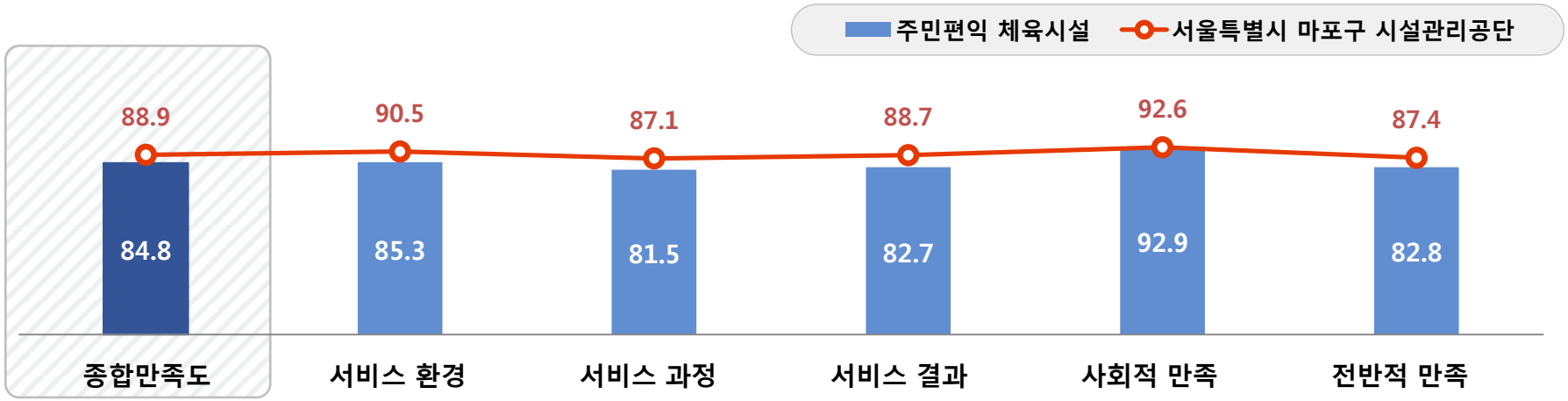
[단위 : 100점 만점]

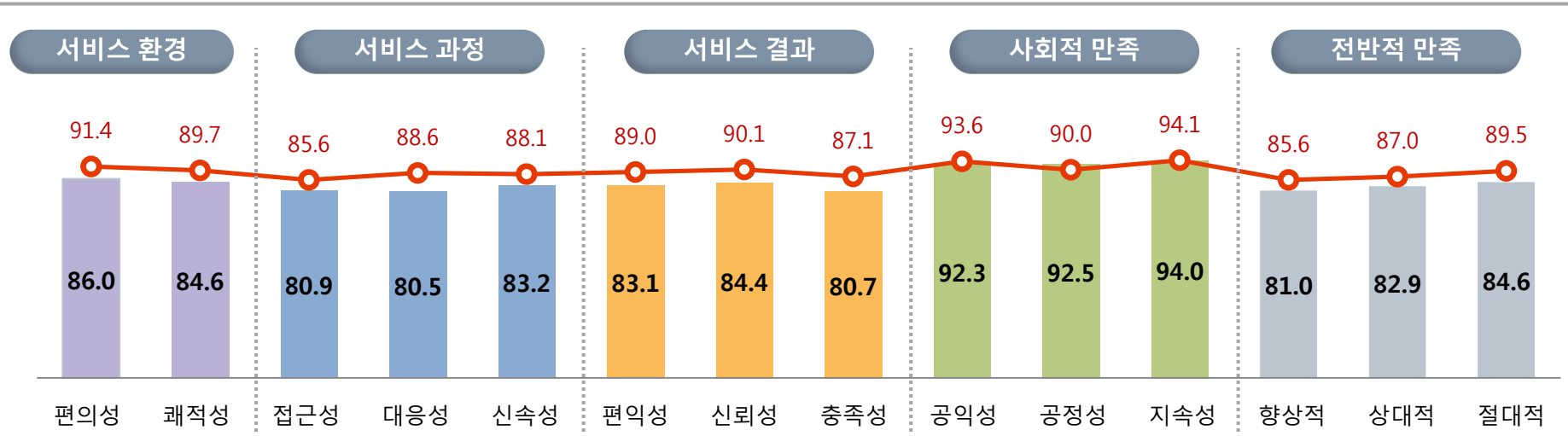


※ GAP = A - (B, C or D)

2. 조사 결과

차원별 만족도





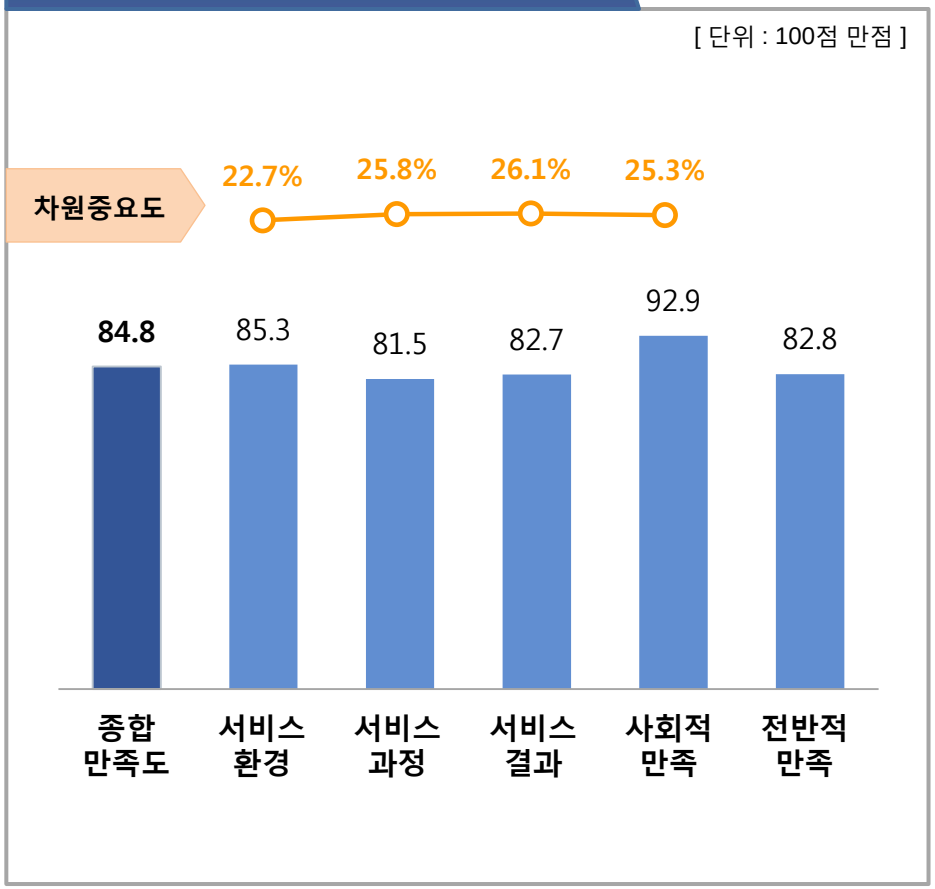
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

2. 조사 결과

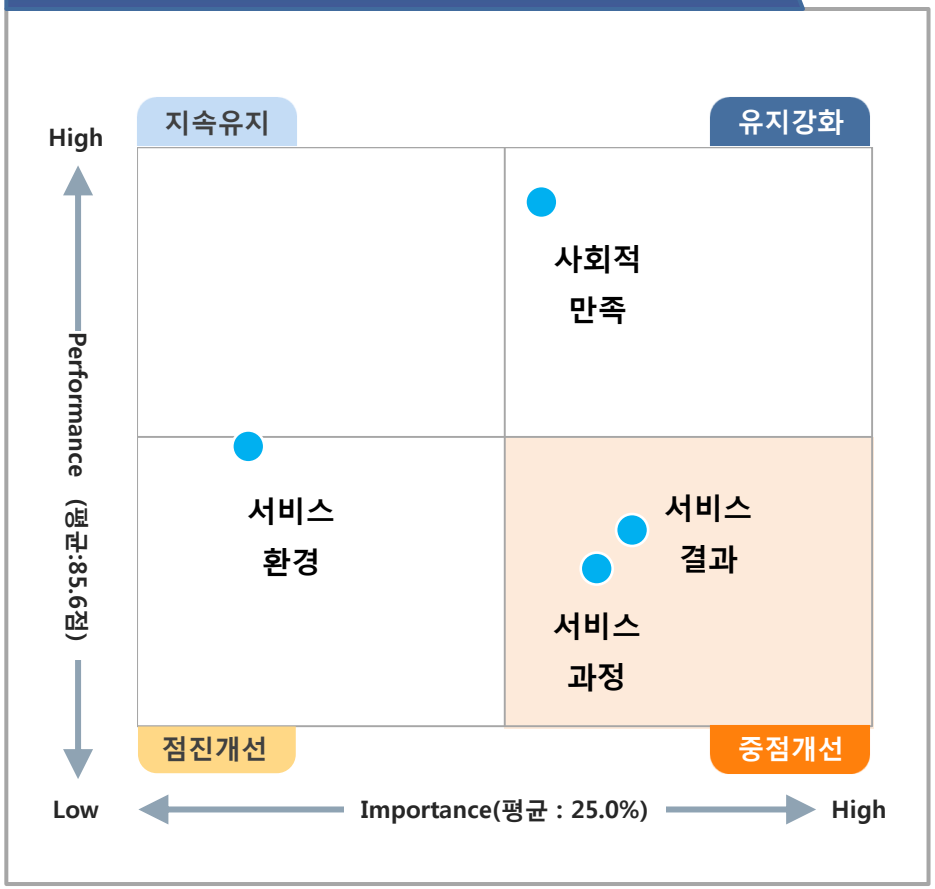
차원별 IPA 분석

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

차원별 중요도 및 만족도

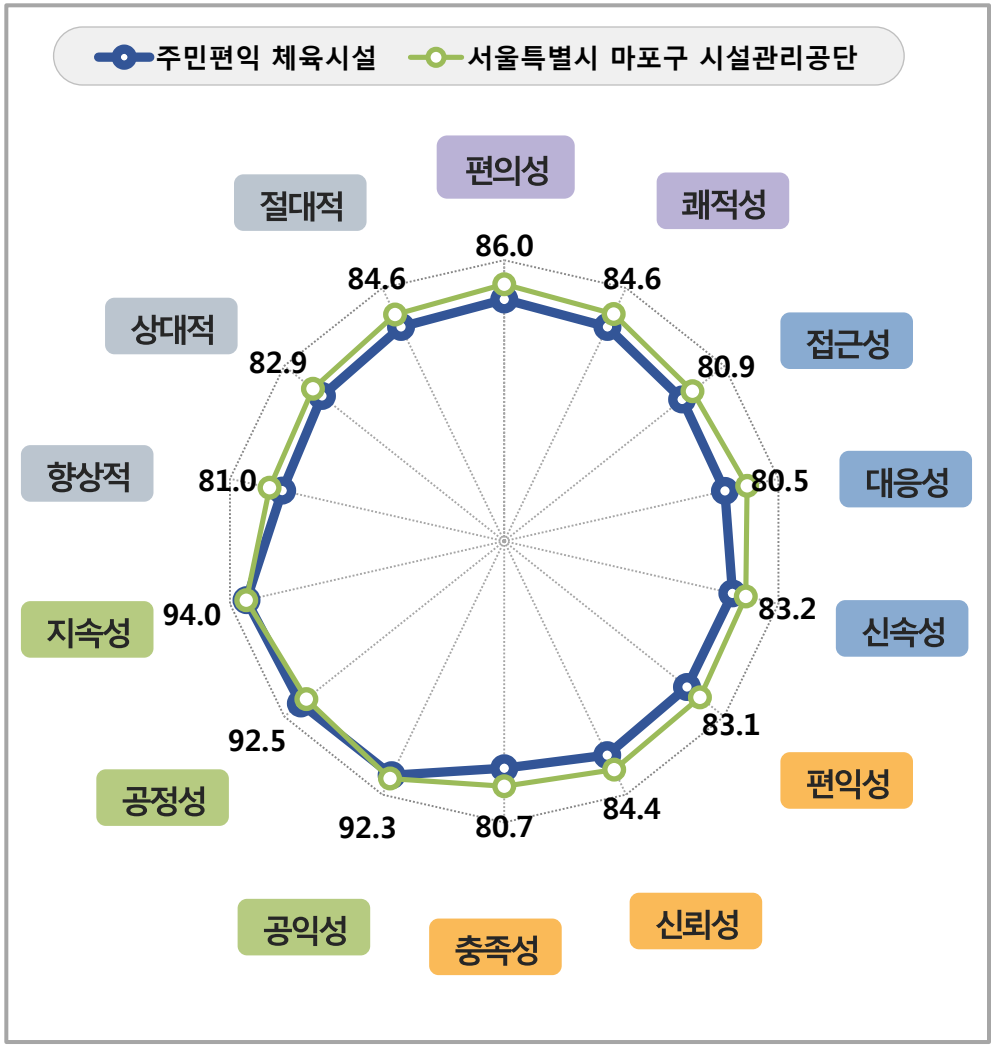


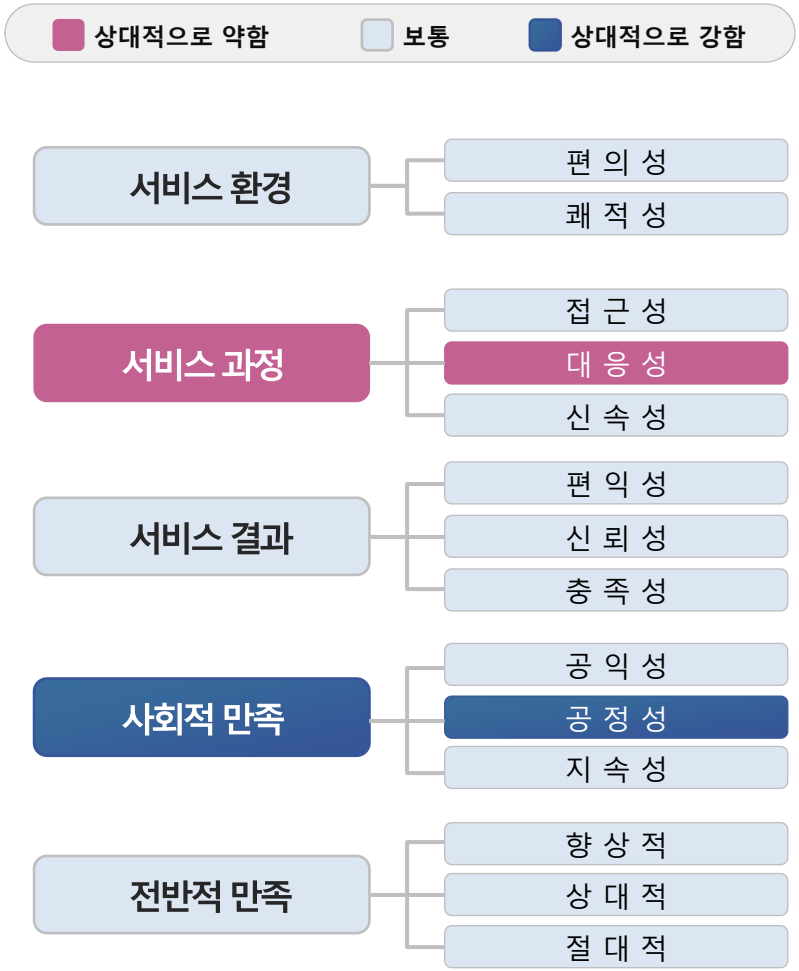
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



2. 조사 결과

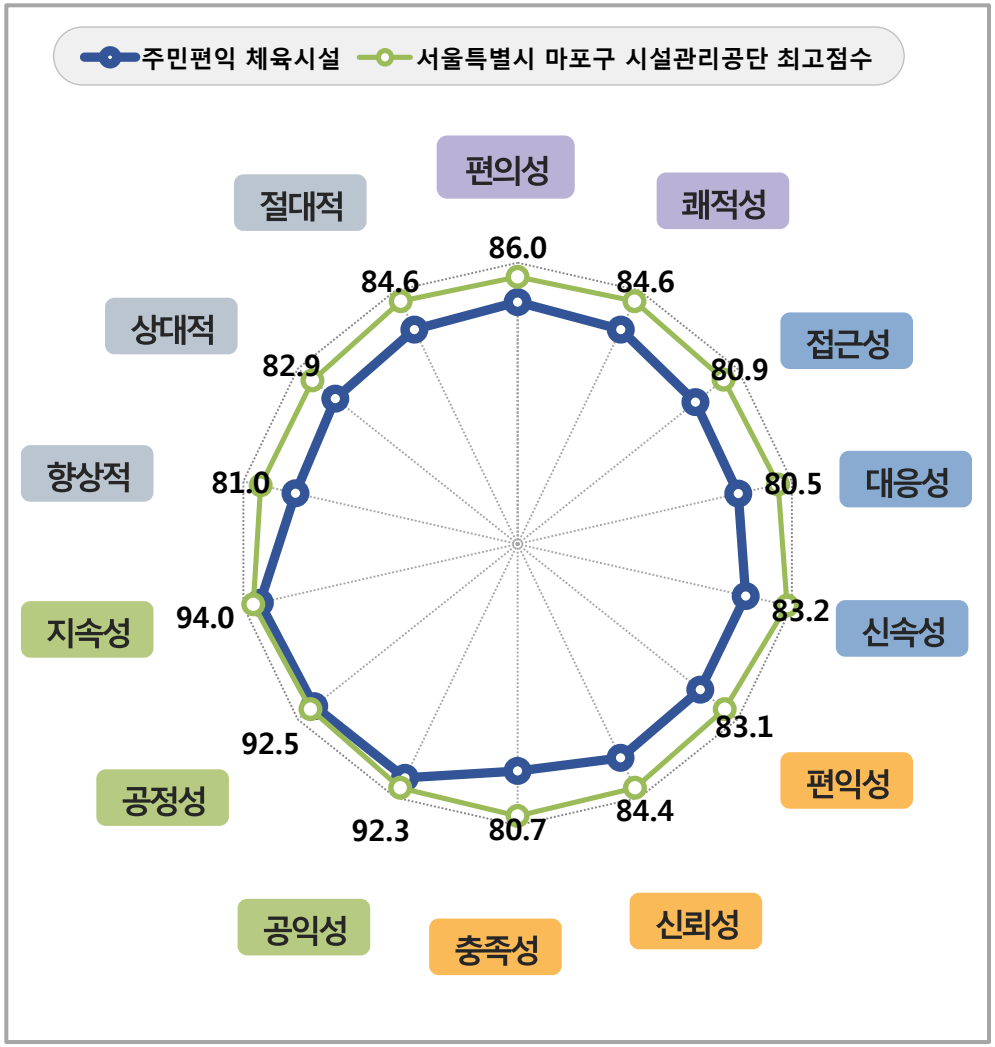
차원 및 요소별 강·약점 ① – 평가 결과 비교

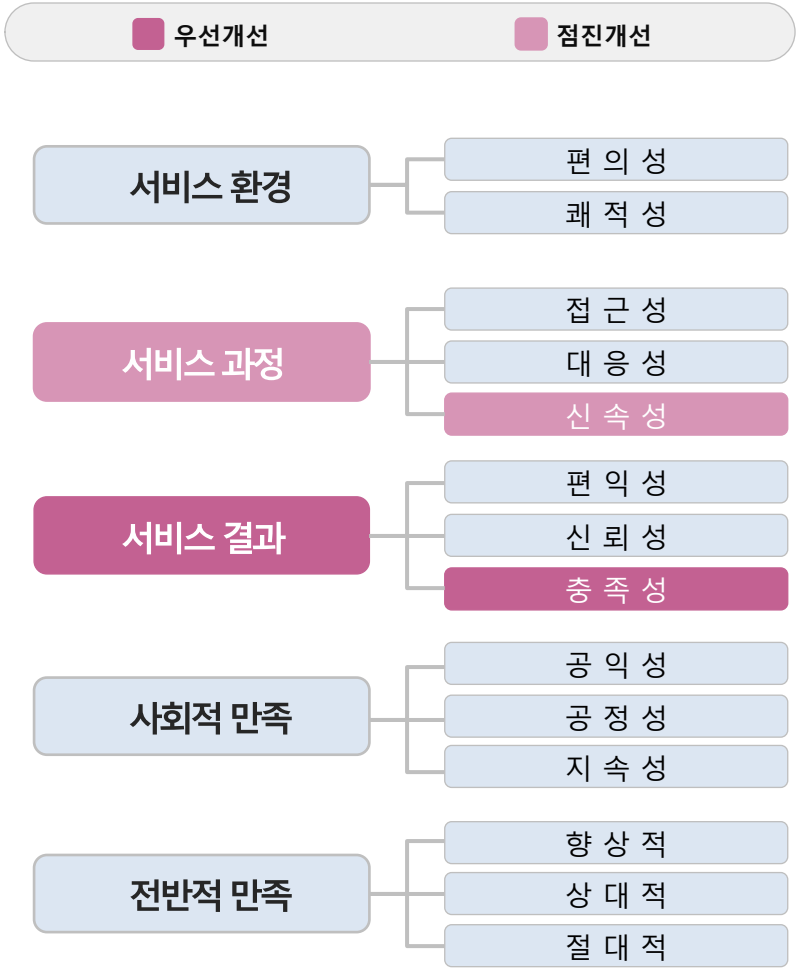




2. 조사 결과

차원 및 요소별 강·약점 ② – 벤치마킹 분석





3. VOC 분석

3.1. 만족 및 불만 요인

[Base=45]

만족 요인	비율(%)
가격이 저렴하다	24.4
친절하다	15.6
기구가 다양하다	6.7
시설 / 환경이 잘되어 있다	6.7
이용이 편리하다	6.7
깨끗하다 / 깔끔하다	4.4
기계시설이 만족스럽다 / 기구가 좋다	4.4
가격대비 서비스(시설,수업)에 만족한다	4.4
가깝다 / 접근성이 좋다	4.4
사우나 시설 / 샤워 시설 우수 / 샤워 시설 개선 / 찜질방 도움이 많이 되었다	4.4
공간이 넓다	2.2
쾌적하다 / 환경이 쾌적하다	2.2
불편함이 없다	2.2
서비스가 좋다 / 고객 중심 서비스	2.2
강사진이 우수하다 / 강사진이 전문적이다	2.2
전문성	2.2
이용 시간이 마음에 든다 / 내가 원할때 이용 가능해서	2.2
관리가 잘되고 있다 / 잘 잡혀져 있는 체계	2.2

[Base=4]

불만 요인	비율(%)
주차 공간 부족	25.0
공간이 부족하다 / 크기가 작다	25.0
샤워시설 부족 / 샤워 시설에 대한 불만	25.0
기구가 다양하지 않다	25.0

※ 주요 응답만 제시함

3.2. 향상 및 저하 요인

[Base=13]

향상 요인	비율(%)
깨끗하다 / 깨끗해졌다	23.1
강사/직원이 친절하다	15.4
건의사항/개선 요청/이용객의 요구 등이 잘 받아들여진다	15.4
시설이 잘 갖추어져 있다 / 시설이 좋다	15.4
업무 처리가 신속하다	7.7
쾌적하다	7.7
시설 개선을 위해 노력한다	7.7
조명 시설이 좋아졌다	7.7

※ 주요 응답만 제시함

[Base=1]

저하 요인	비율(%)
개선사항/이용자의 요구사항이 반영되지 않는다	100.0

3.3. 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[Base=69]

개선 요구사항	비율(%)
주차장 협소/주차장 공간 확대 /주차시설 부족	8.7
다양한 운동기구 확충/운동기구 교체	8.7
샤워시설 개선	4.3
시설 확충	2.9
노후된 시설이나 건물 교체,보수 /유지 보수	2.9
청소/청결 관리	2.9
샤워장 청결 유지	2.9
샤워시설 증설/샤워공간 확대	1.4
장소가 협소하여 공간 확대 요망	1.4
사우나 시설 확충	1.4
가격 인하 요망/가격이 비싸다	1.4
수강료가 비싸다	1.4
행정 절차/이용절차 간소화	1.4

개선 요구사항	비율(%)
시설물 고장/ 보수/공사시 신속한 처리	1.4
직원/강사의 친절성 부족	1.4
직원 수 부족/직원 충원	1.4
휴일/공휴일 이용 가능	1.4
시설 이용시간 연장 및 교정	1.4
이용자가 스스로 지켜야할 사항 교육 필요	1.4
직원 교육 필요	1.4
주차장 이용이 불편하다/주차장이 멀다	1.4
사우나 시설 개선	1.4
공기 정화 /환기 필요	1.4
지속적인 시설관리 /철저한 관리	1.4
각 시설마다 필요한 시설물/비품 보충	1.4

※ 주요 응답만 제시함

5. 체육전용시설관리사업_염리생활체육관

EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

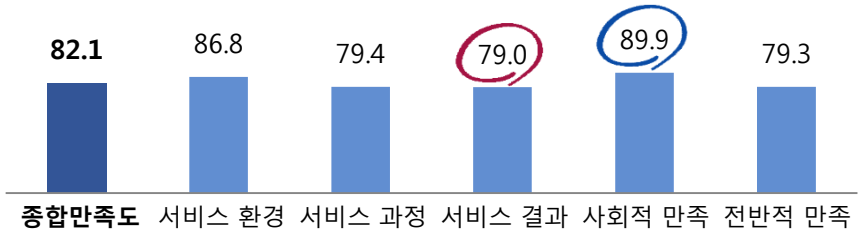
【 조사 결과 요약 】

1. 조사내용
2. 조사결과
   - 2.1. 전체 만족도 비교
   - 2.2. 차원별 만족도
   - 2.3. 차원별 IPA분석
   - 2.4. 차원 및 요소별 강·약점
3. VOC 분석
   - 3.1. 만족 및 불만 요인
   - 3.2. 향상 및 저하 요인
   - 3.3. 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[조사 결과 요약]

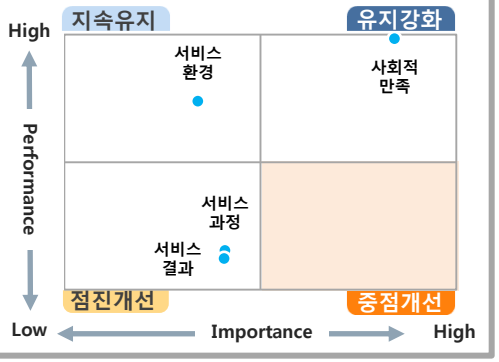
1 체육전용시설관리사업_염리생활체육관의 종합만족도는 82.1점

- 최고득점 차원 : 사회적 만족(89.9점)
- 최저득점 차원 : 서비스 결과(79.0점)



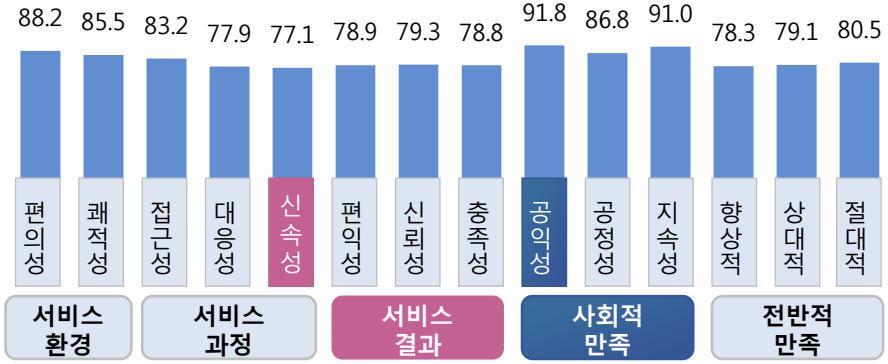
2 중점개선 차원 : 없음

중점개선	없음
점진개선	서비스 과정, 서비스 결과
지속유지	서비스 환경
유지강화	사회적 만족



3 강점 : 사회적 만족 약점 : 서비스 결과

- 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 차원 / 공익성
- 상대적으로 약한 부분 : 서비스 과정 차원 / 신속성



4 고객 Needs Point 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

서비스에 대해 '깨끗하다 / 깔끔하다'는 점은 가장 큰 만족요인이며, '난방, 냉방 시설이 불편'은 가장 큰 불만 요인임

서비스 향상 및 저하 요인

전년과 서비스를 비교해 '깨끗하다 / 깨끗해졌다'는 점은 가장 큰 향상요인이며, '변동이 없다 / 그대로다'는 가장 큰 저하요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

서울특별시 마포구 시설관리공단이 개선해야 할 사항으로는 '냉난방 시설 개선/확충'의견이 가장 많았으며, 그 외 '불편사항/건의사항 신속한 민원처리'에 대한 노력 등도 개선 되어야 할 점으로 언급됨

1. 조사 내용

[차원]
[세부항목]
[측정 항목]
PSI 모델
서비스 환경
편의성
1. 체육전용시설물은 이용하는 절차가 간단하고 편하다
쾌적성
2. 체육전용시설물의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정
접근성
1. 체육전용시설물 이용에 대한 안내가 잘 되어 있다.
대응성
2. 체육전용시설물에 대한 불만이 있다면 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다고 생각한다.
3. 체육전용시설물에 직원들은 친절하다.
신속성
4. 이용불편 민원제기 시 직원들이 즉시 개선하고자 노력한다.
서비스 결과
편익성
1. 체육전용시설물은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
2. 체육전용시설물의 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다.
사회적 만족
전반적 만족
신뢰성
3. 체육전용시설물과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다.
충족성
4. 체육전용시설물의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다.

1. 조사 내용

[차원]
[세부항목]
[측정 항목]
PSI 모델
서비스 환경
서비스 과정
서비스 결과
사회적 만족
전반적 만족
공익성
공정성
지속성
향상적
상대적
절대적
1. 체육전용시설물은 지역주민에게 유익하다
2. 체육전용시설물은 지역주민의 건강과 여가활용에 도움이 된다
3. 체육전용시설물은 누구나 이용하기 편하다
4. 체육전용시설물을 계속 이용할 생각이다
5. 체육전용시설물은 지속적으로 확대할 필요가 있다
1. 체육전용시설물 관리 서비스가 과거보다 전반적으로 나아지고 있다.
2. 체육전용시설물 관리 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
3. 체육전용시설물 관리 서비스에 대해 전반적으로 만족한다.

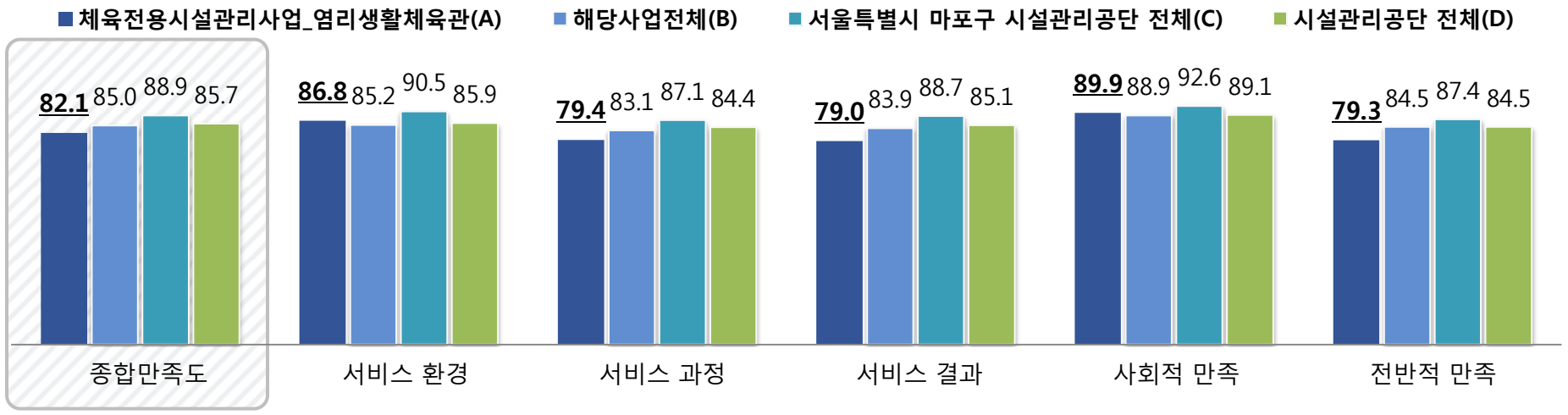
2. 조사 결과

전체 만족도 비교

- 체육전용시설관리사업_염리생활체육관의 종합만족도는 82.1점으로 해당사업 전체 점수에 비해서는 2.9점 낮게, 서울특별시 마포구 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 6.8점 낮게 나타남

구 분	종합만족도	GAP	서비스 환경	GAP	서비스 과정	GAP	서비스 결과	GAP	사회적 만족	GAP	전반적 만족	GAP
체육전용시설관리사업_염리생활체육관(A)	82.1	-	86.8	-	79.4	-	79.0	-	89.9	-	79.3	-
해당사업전체(B)	85.0	▼2.9	85.2	▲1.6	83.1	▼3.7	83.9	▼4.9	88.9	▲1.0	84.5	▼5.2
서울특별시 마포구 시설관리공단 전체(C)	88.9	▼6.8	90.5	▼3.7	87.1	▼7.7	88.7	▼9.7	92.6	▼2.7	87.4	▼8.1
시설관리공단 전체(D)	85.7	▼3.6	85.9	▲0.9	84.4	▼5.0	85.1	▼6.1	89.1	▲0.8	84.5	▼5.2

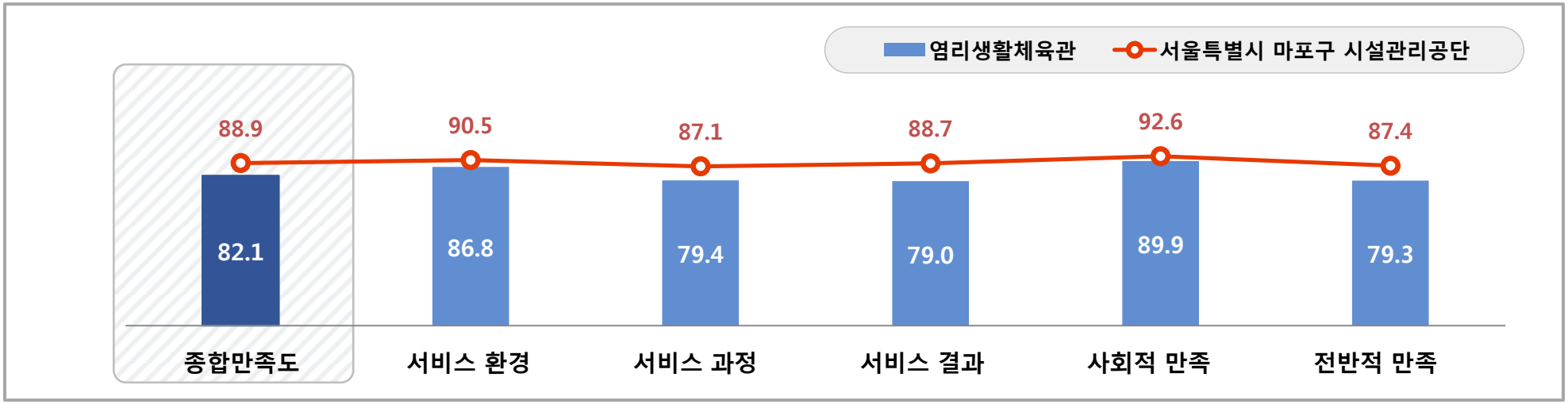
[단위 : 100점 만점]

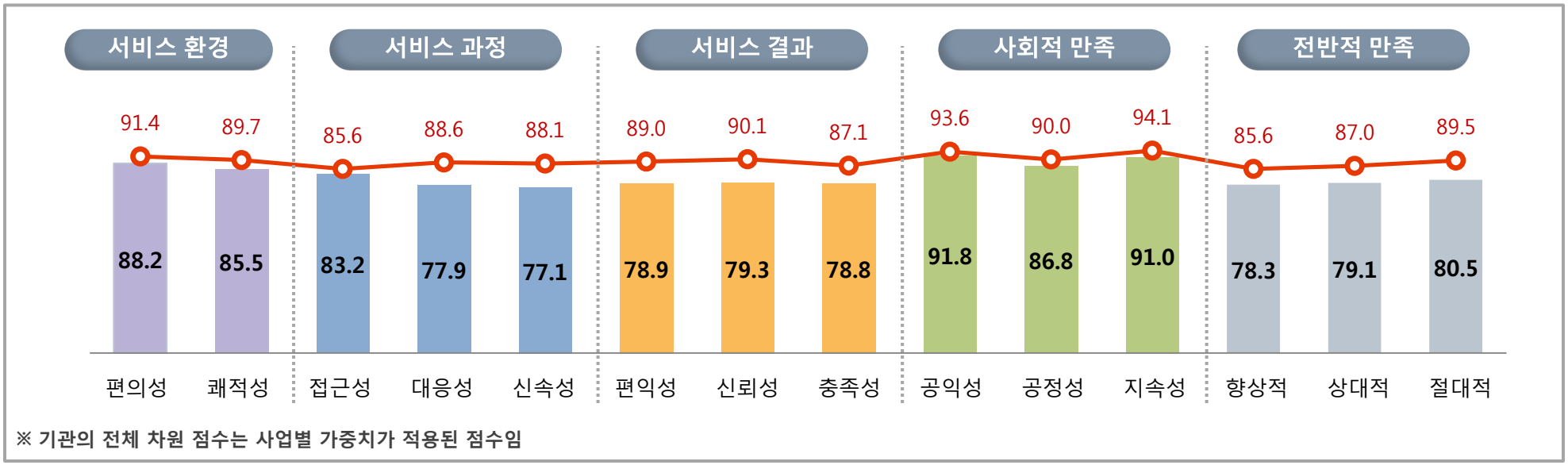


※ GAP = A - (B, C or D)

2. 조사 결과

차원별 만족도





※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

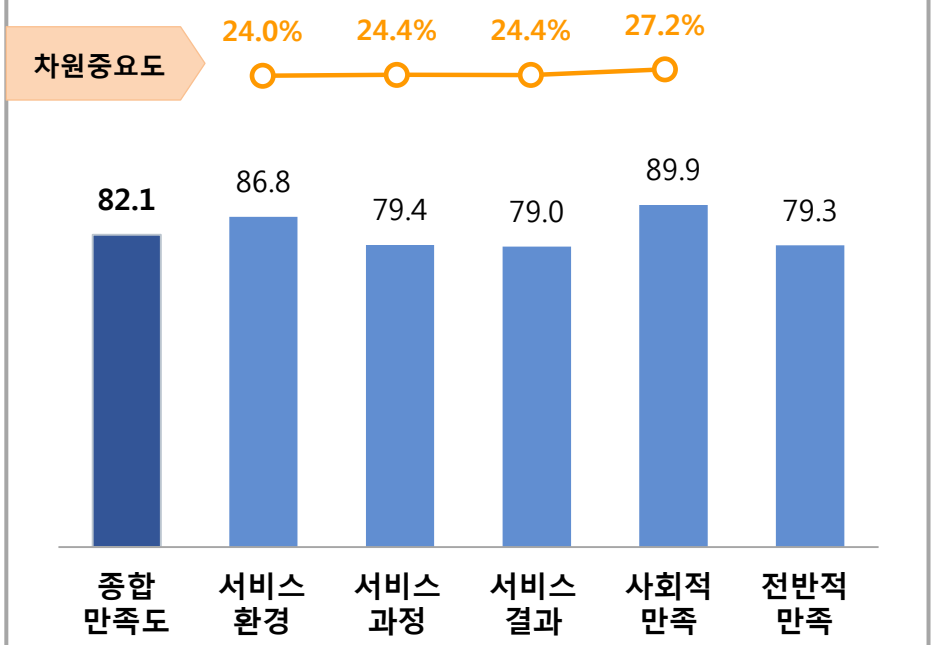
2. 조사 결과

차원별 IPA 분석

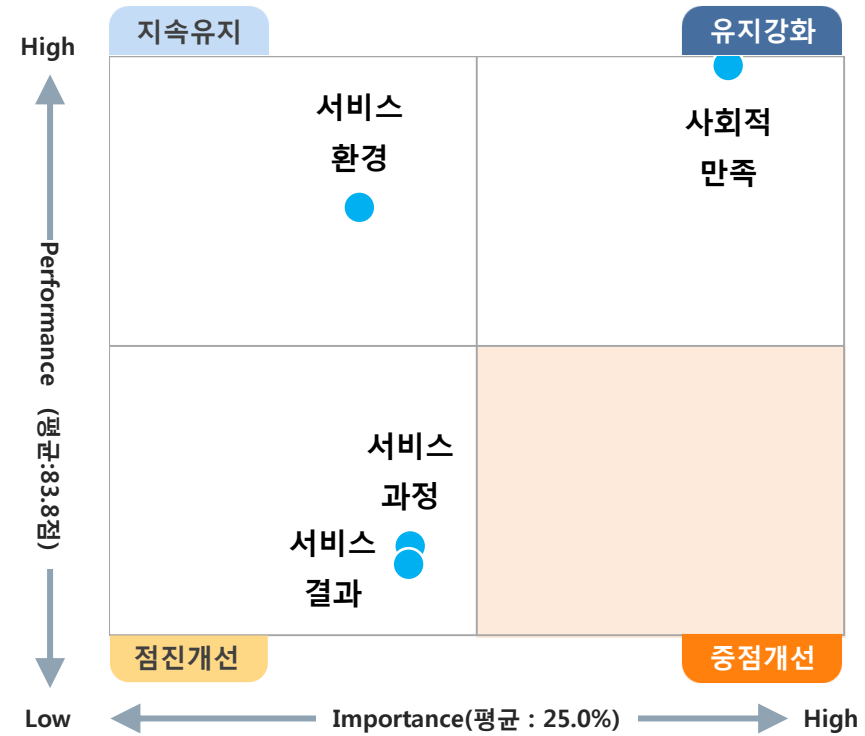
- 차원별 IPA 분석 결과, 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역은 없었고, 서비스 과정, 서비스 결과는 중요도와 만족도가 모두 낮은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

차원별 중요도 및 만족도

[단위 : 100점 만점]

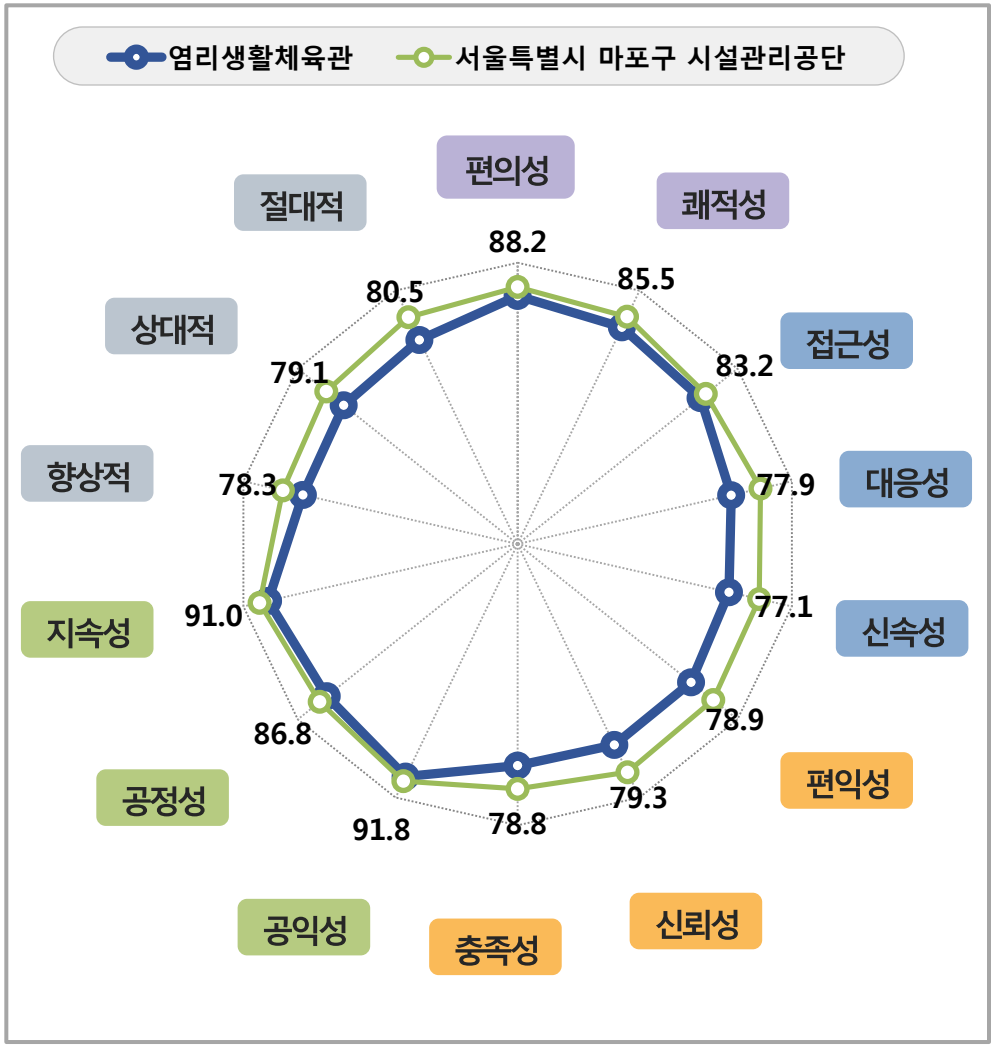


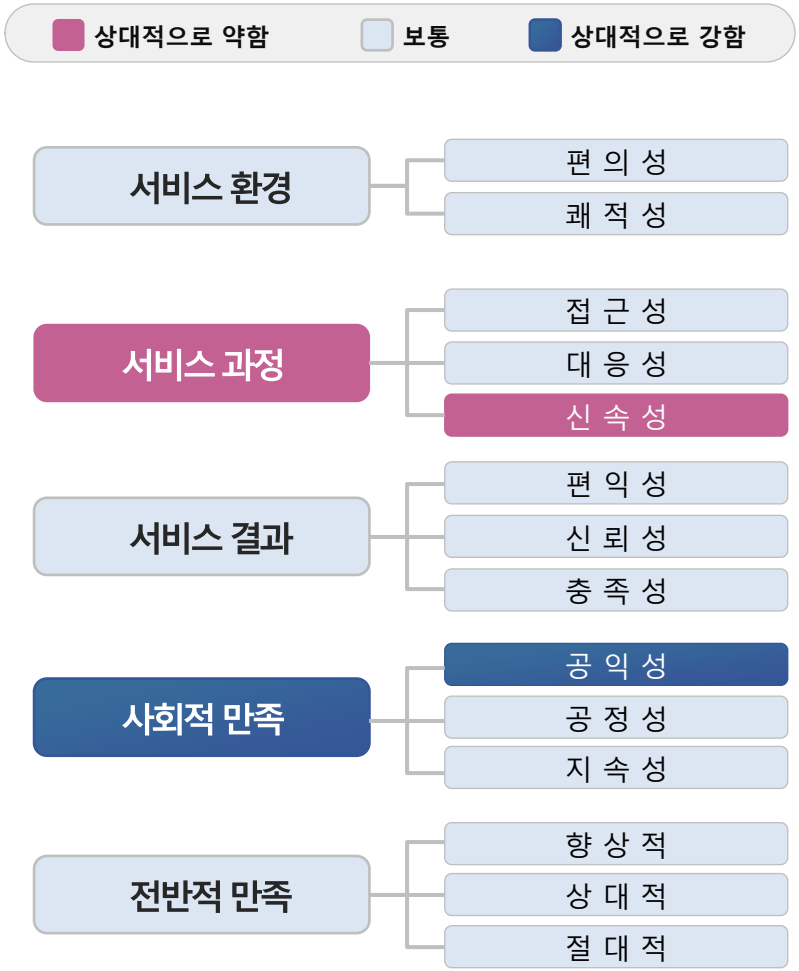
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



2. 조사 결과

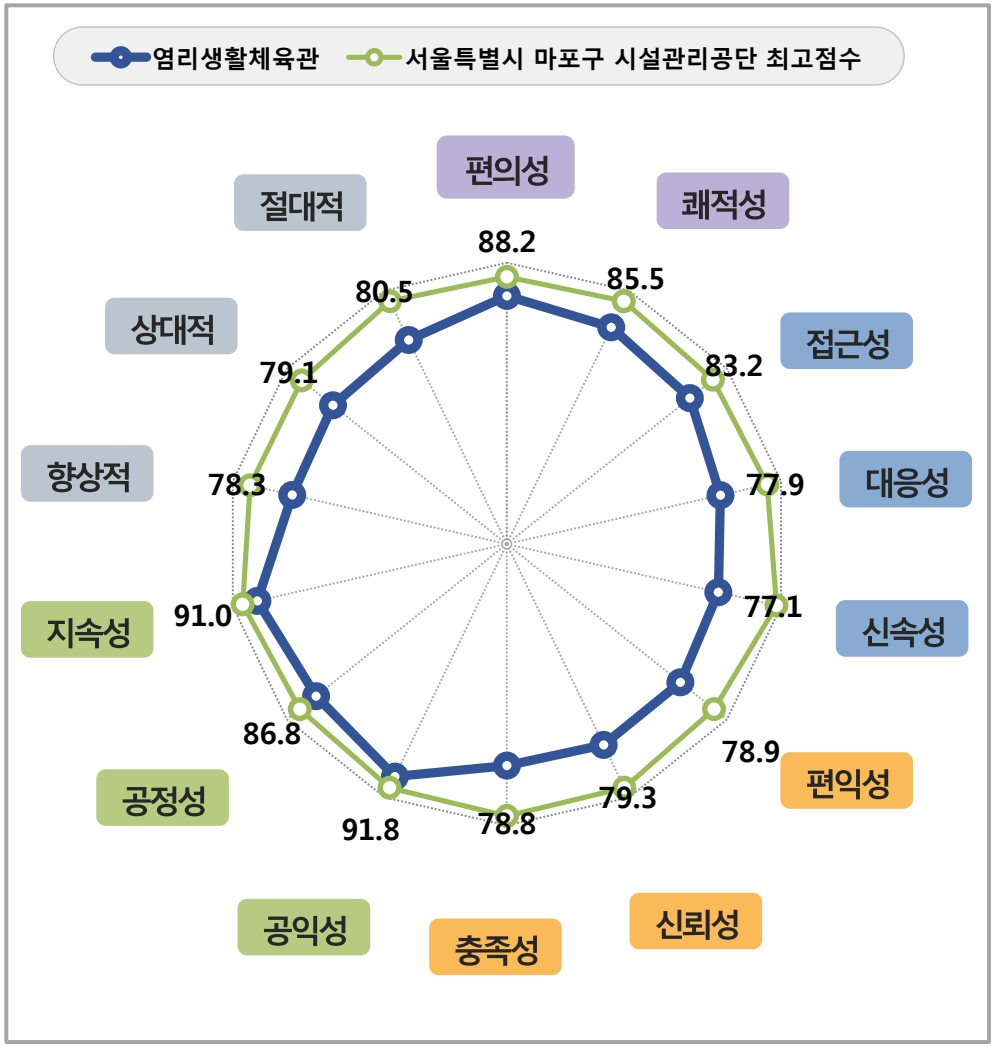
차원 및 요소별 강·약점 ① – 평가 결과 비교





2. 조사 결과

차원 및 요소별 강·약점 ② – 벤치마킹 분석



우선개선 | 점진개선

- 서비스 환경
  - 편 의 성
  - 쾌 적 성
- 서비스 과정
  - 접 근 성
  - 대 응 성
  - 신 속 성
- 서비스 결과
  - 편 익 성
  - 신 뢰 성
  - 충 족 성
- 사회적 만족
  - 공 익 성
  - 공 정 성
  - 지 속 성
- 전반적 만족
  - 향 상 적
  - 상 대 적
  - 절 대 적

3. VOC 분석

3.1. 만족 및 불만 요인

[Base=45]

만족 요인	비율(%)
깨끗하다 / 깔끔하다	20.0
가깝다 / 접근성이 좋다	17.8
이용이 편리하다	15.6
친절하다	13.3
쾌적하다 / 환경이 쾌적하다	4.4
공간이 넓다	2.2
주차하기 편리하다	2.2
불편함이 없다	2.2
가격이 저렴하다	2.2
가격대비 서비스(시설,수업)에 만족한다	2.2
편안하다 / 익숙하다	2.2
강사진이 우수하다 / 강사진이 전문적이다	2.2
강사가 친절하다	2.2
건강에 도움이 된다	2.2
프로그램이 체계적이다	2.2
관리가 잘되고 있다 / 잘 잡혀져 있는 체계	2.2
전반적으로 다 마음에 든다 / 느낌이 좋다 / 잘 사용하고 있어서	2.2
사우나 시설 / 샤워 시설 우수 / 샤워 시설 개선 / 찜질방 도움이 많이 되었다	2.2

※ 주요 응답만 제시함

[Base=6]

불만 요인	비율(%)
난방, 냉방 시설이 불편	50.0
전용레인에대한 약간의 불편이있다	16.7
이용할수 있는 시간 확대 필요	16.7
불만이나 개선사항 요청시 적극적이지 않다	16.7

3.2. 향상 및 저하 요인

[Base=14]

향상 요인	비율(%)
깨끗하다 / 깨끗해졌다	42.9
강사/직원이 친절하다	21.4
강좌/수업/프로그램이 다양하다	14.3
시설이 좋아졌다 / 시설이 개보수되었다 / 리모델링 했다	14.3
가깝다	7.1

[Base=4]

저하 요인	비율(%)
변동이 없다 / 그대로다	25.0
직원/강사의 안일한 태도	25.0
개선이 느리다	25.0
영리를 추구한다	25.0

※ 주요 응답만 제시함

3.3. 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[Base=63]

개선 요구사항	비율(%)
냉난방 시설 개선/확충	6.3
불편사항/건의사항 신속한 민원처리	3.2
주차시간 연장	3.2
직원/강사의 친절성 부족	3.2
휴일/공휴일 이용 가능	3.2
다양한 프로그램/강좌 개설	3.2
시설 이용시간 연장 및 교정	3.2
공정한 기회 제공	3.2
청소/청결 관리	3.2
수영장 증설/수영장 공간확대	1.6
헬스장 증설/헬스장 공간확대	1.6
가격 인하 요망/가격이 비싸다	1.6
시설물 고장/ 보수/공사시 신속한 처리	1.6
수용인원이 너무 많아 감축 바람	1.6
융통성 있는 등록 시스템	1.6
자유로운 시설 이용	1.6
에어컨 관리	1.6
샤워장 청결 유지	1.6
공기 정화 /환기 필요	1.6
각 시설마다 필요한 시설물/비품 보충	1.6

6. 어린이집시설운영사업_어린이집

EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

【 조사 결과 요약 】

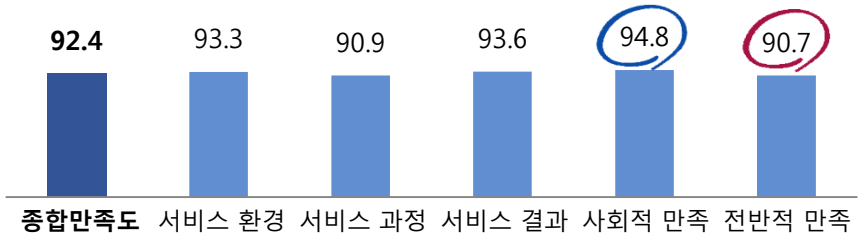
1. 조사내용
2. 조사결과
   - 2.1. 전체 만족도 비교
   - 2.2. 차원별 만족도
   - 2.3. 차원별 IPA분석
   - 2.4. 차원 및 요소별 강·약점
3. VOC 분석
   - 3.1. 만족 및 불만 요인
   - 3.2. 향상 및 저하 요인
   - 3.3. 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[조사 결과 요약]

1 어린이집시설운영사업_어린이집의 종합만족도는 92.4점

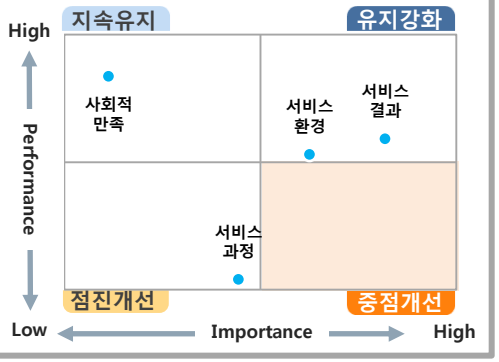
최고득점 차원 : 사회적 만족(94.8점)

최저득점 차원 : 전반적 만족(90.7점)



2 중점개선 차원 : 없음

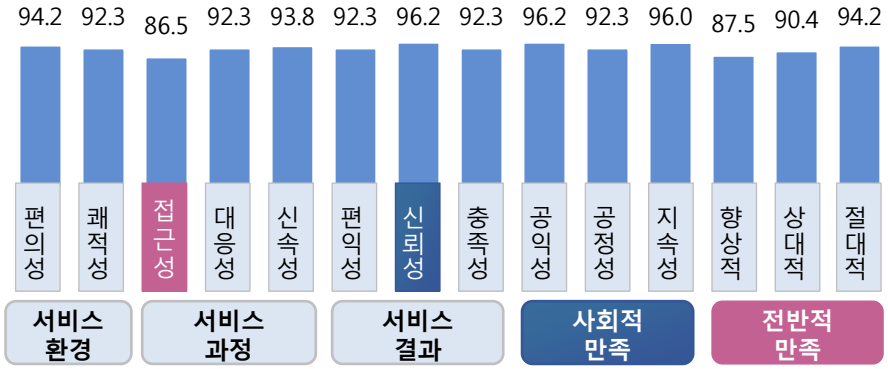
중점개선	없음
점진개선	서비스 과정
지속유지	사회적 만족
유지강화	서비스 환경, 서비스 결과



3 강점 : 사회적 만족 약점 : 전반적 만족

상대적으로 강한 부분 : 서비스 결과 차원 / 신뢰성

상대적으로 약한 부분 : 서비스 과정 차원 / 접근성



4 고객 Needs Point 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

서비스에 대해 '가깝다 / 접근성이 좋다'는 점은 가장 큰 만족요인임

서비스 향상 및 저하 요인

전년과 서비스를 비교해 '아이에 대한 것을 잘 알려준다'는 점은 가장 큰 향상요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

서울특별시 마포구 시설관리공단이 개선해야 할 사항으로는 '강좌 반 증설'의견이 가장 많았으며, 그 외 '주차장 협소/주차장 공간 확대 /주차시설 부족'에 대한 노력 등도 개선 되어야 할 점으로 언급됨

1. 조사 내용

PSI 모델

[차원]	[세부항목]	[측정 항목]
서비스 환경	편의성	1. 부설 어린이집은 이용하기 편하다 2. 부설 어린이집은 다양한 프로그램을 구비하고 있다
	쾌적성	3. 부설 어린이집은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	1. 부설 어린이집에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	2. 부설 어린이집에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 3. 부설 어린이집의 직원들은 친절하다
	신속성	4. 부설 어린이집과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	1. 부설 어린이집은 이용자(유아)의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 2. 부설 어린이집은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
사회적 만족	신뢰성	3. 부설 어린이집과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
전반적 만족	충족성	4. 부설 어린이집의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다 5. 부설 어린이집 직원들은 업무에 대한 전문성을 갖고 있다

1. 조사 내용

[차원]
[세부항목]
[측정 항목]
PSI 모델
서비스 환경
서비스 과정
서비스 결과
사회적 만족
전반적 만족
공익성
공정성
지속성
향상적
상대적
절대적
1. 부설 어린이집은 지역주민에게 유익하다
2. 부설 어린이집은 누구나 이용하기 편하다
3. 부설 어린이집을 앞으로도 이용할 생각이다
4. 부설 어린이집을 지속적으로 확대할 필요가 있다
1. 부설 어린이집의 운영이 과거보다 전반적으로 나아졌다
2. 부설 어린이집은 기대했던 것보다 만족스럽다
3. 부설 어린이집에 대해 전반적으로 만족한다

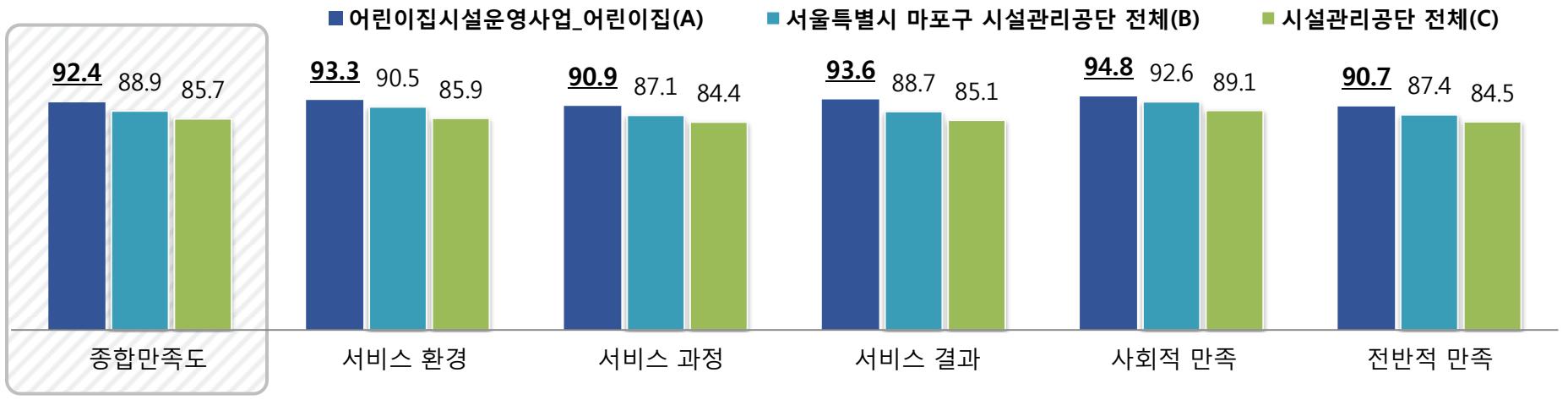
2. 조사 결과

전체 만족도 비교

- 어린이집시설운영사업_어린이집의 종합만족도는 92.4점으로 서울특별시 마포구 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.5점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 6.7점 높게 나타남

구 분	종합만족도	GAP	서비스 환경	GAP	서비스 과정	GAP	서비스 결과	GAP	사회적 만족	GAP	전반적 만족	GAP
어린이집시설운영사업_어린이집(A)	92.4	-	93.3	-	90.9	-	93.6	-	94.8	-	90.7	-
서울특별시 마포구 시설관리공단 전체(B)	88.9	▲3.5	90.5	▲2.8	87.1	▲3.8	88.7	▲4.9	92.6	▲2.2	87.4	▲3.3
시설관리공단 전체(C)	85.7	▲6.7	85.9	▲7.4	84.4	▲6.5	85.1	▲8.5	89.1	▲5.7	84.5	▲6.2

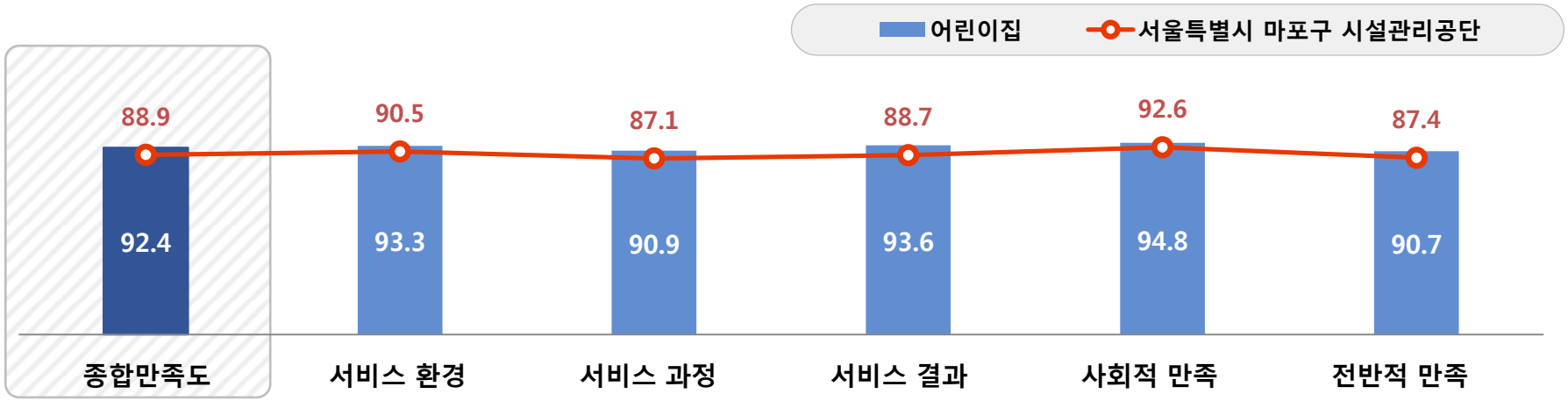
[단위 : 100점 만점]

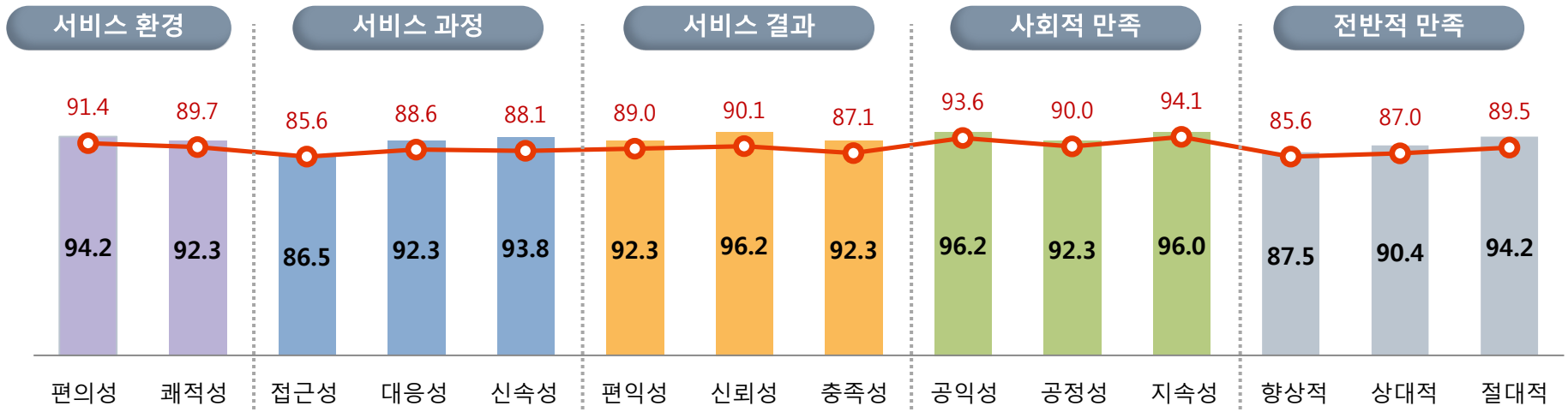


※ GAP = A - (B, C or D)

2. 조사 결과

차원별 만족도





※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

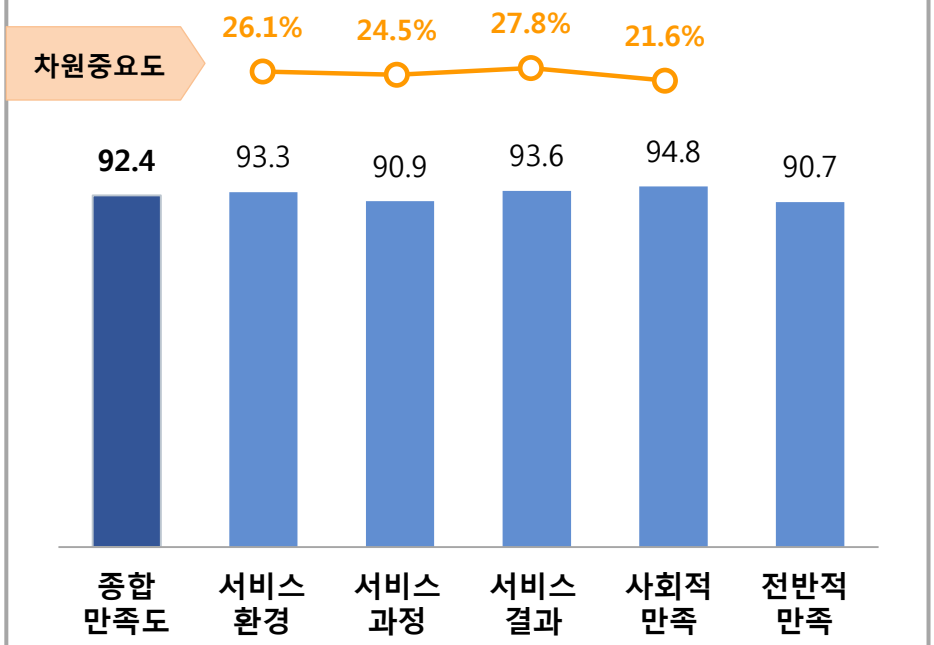
2. 조사 결과

차원별 IPA 분석

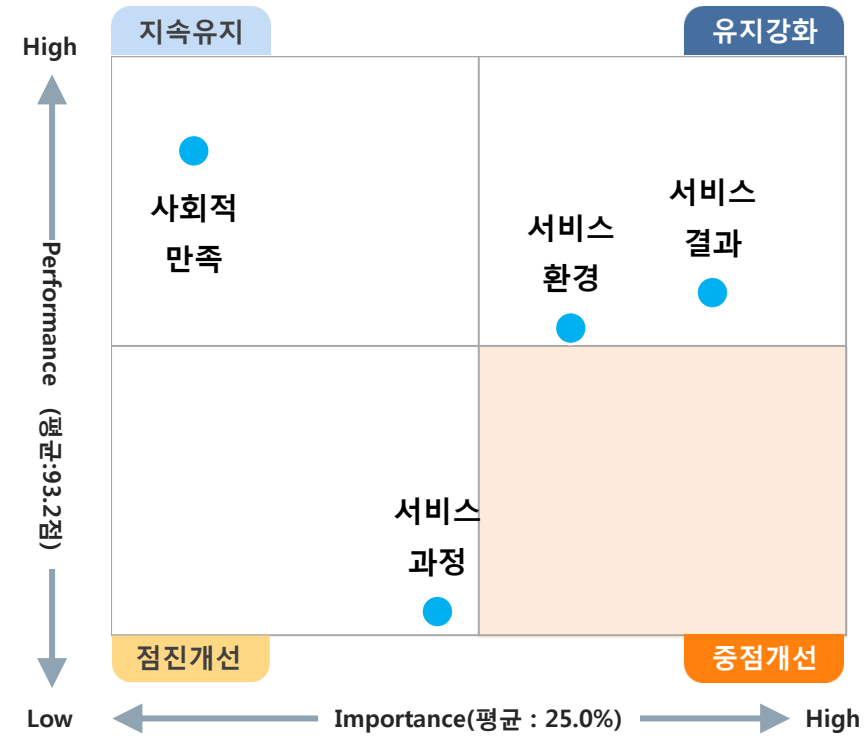
- 차원별 IPA 분석 결과, 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역은 없었고, 서비스 과정은 중요도와 만족도가 모두 낮은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

차원별 중요도 및 만족도

[단위 : 100점 만점]

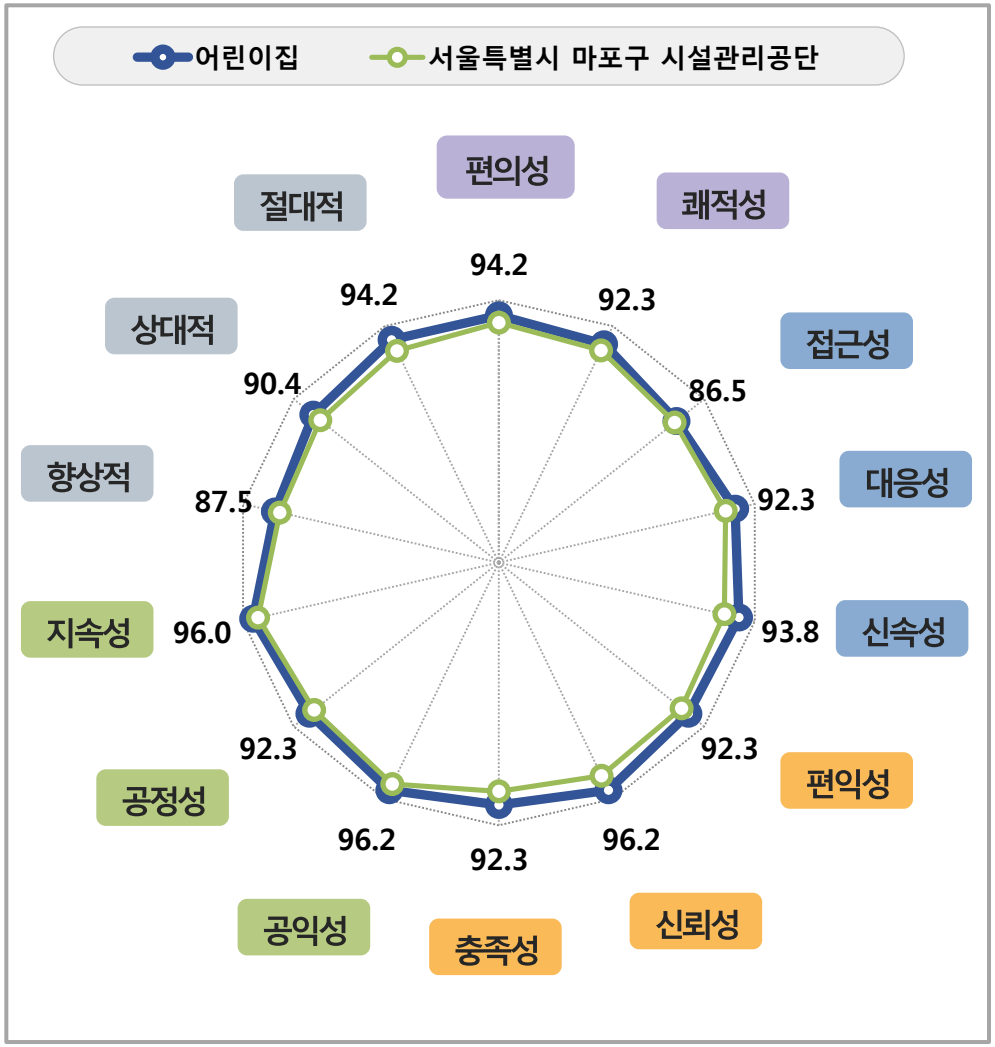


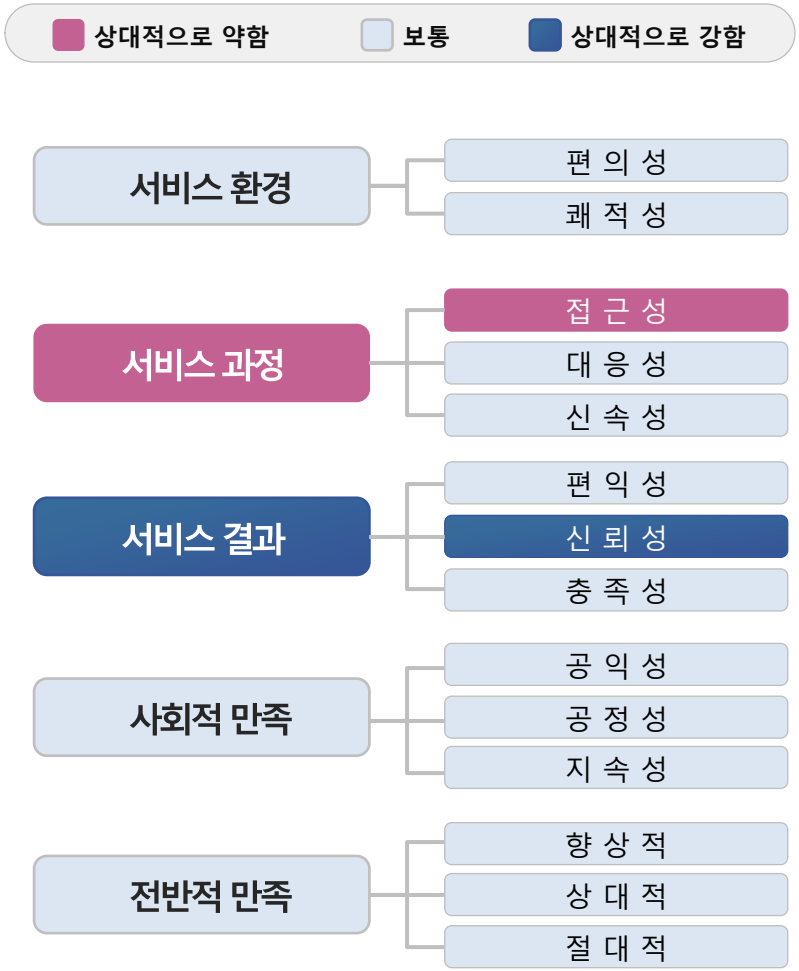
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



2. 조사 결과

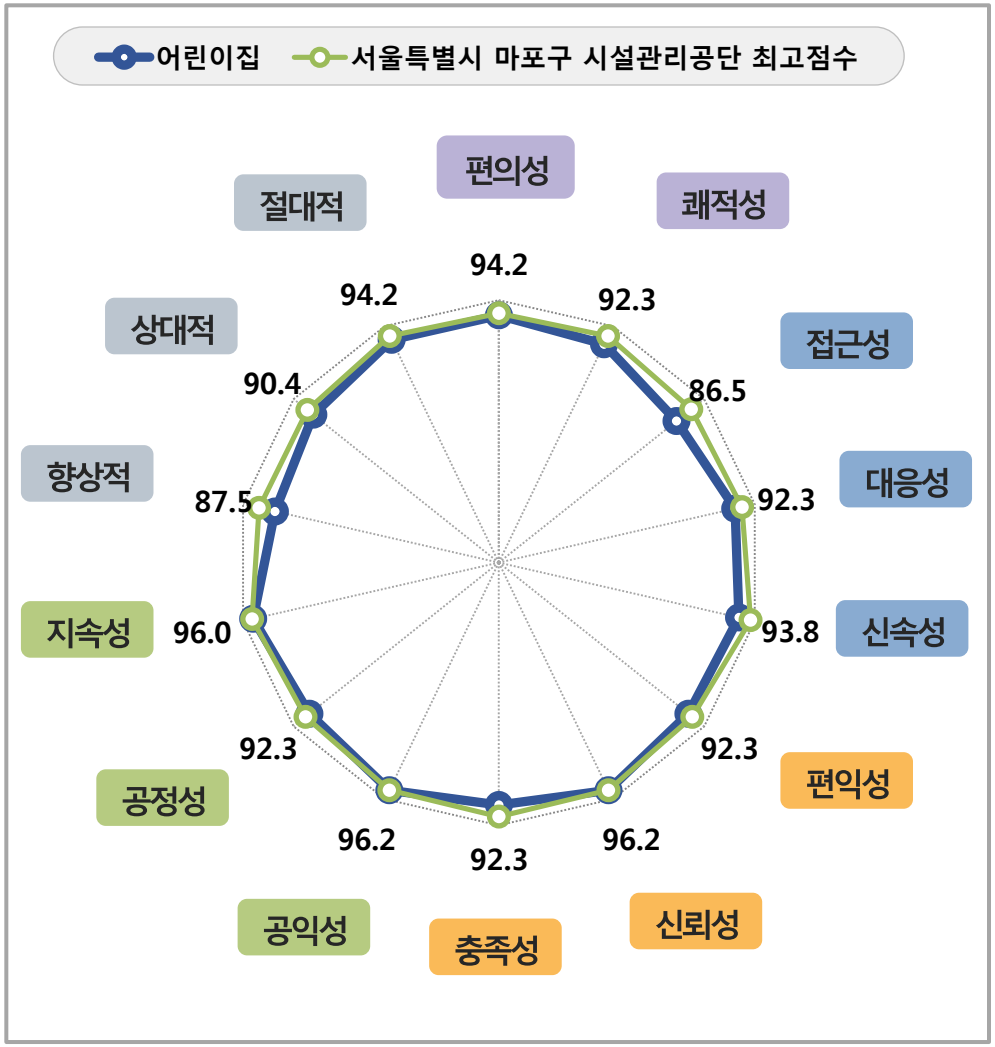
차원 및 요소별 강·약점 ① – 평가 결과 비교

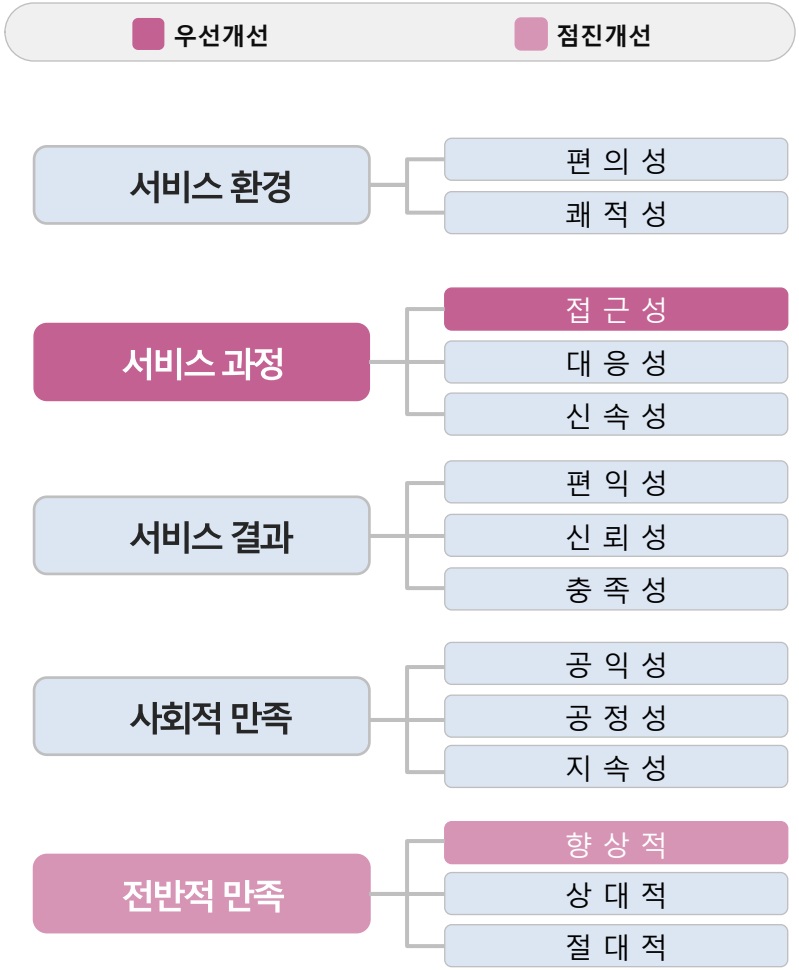




2. 조사 결과

차원 및 요소별 강·약점 ② – 벤치마킹 분석





3. VOC 분석

3.1. 만족 및 불만 요인

[Base=13]

만족 요인	비율(%)
가깝다 / 접근성이 좋다	23.1
강사진이 우수하다 / 강사진이 전문적이다	23.1
강사가 친절하다	15.4
깨끗하다 / 깔끔하다	7.7
시설 / 환경이 잘되어 있다	7.7
전문성	7.7
강의 내용이 우수하다 / 강의 내용에 만족한다	7.7
아이가 만족해해서 / 아이가 좋아해서	7.7

※ 주요 응답만 제시함

3.2. 향상 및 저하 요인

[Base=3]

향상 요인	비율(%)
아이에 대한 것을 잘 알려준다	66.7
소통이 잘 된다	33.3

3.3. 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[Base=13]

개선 요구사항	비율(%)
강좌 반 증설	23.1
주차장 협소/주차장 공간 확대 /주차시설 부족	7.7
장소가 협소하여 공간 확대 요망	7.7
다양한 연령대	7.7

7. 시설관리사업_창업복지관

EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

【 조사 결과 요약 】

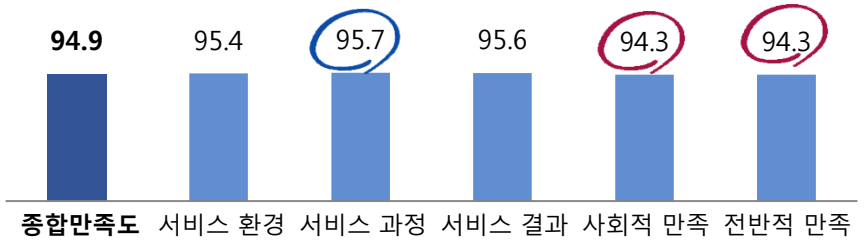
1. 조사내용
2. 조사결과
   - 2.1. 전체 만족도 비교
   - 2.2. 차원별 만족도
   - 2.3. 차원별 IPA분석
   - 2.4. 차원 및 요소별 강·약점
3. VOC 분석
   - 3.1. 만족 및 불만 요인
   - 3.2. 향상 및 저하 요인
   - 3.3. 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[조사 결과 요약]

1 시설관리사업_창업복지관의 종합만족도는 94.9점

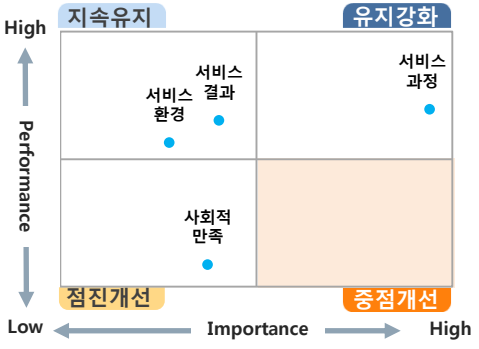
최고득점 차원 : 서비스 과정(95.7점)

최저득점 차원 : 사회적 만족, 전반적 만족(94.3점)



2 중점개선 차원 : 없음

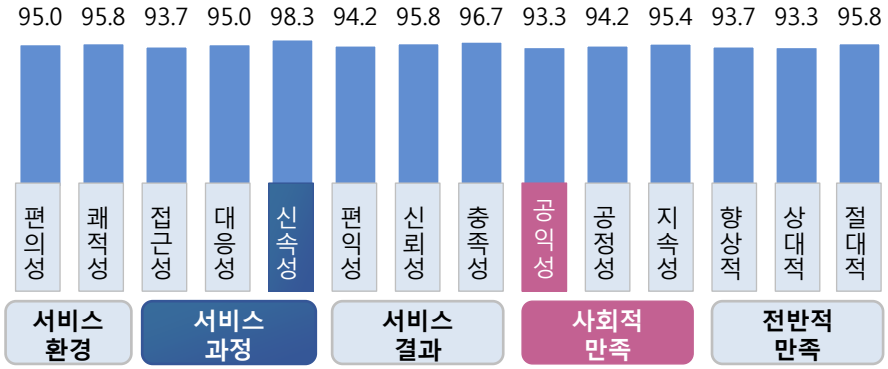
중점개선	없음
점진개선	사회적 만족
지속유지	서비스 환경, 서비스 결과
유지강화	서비스 과정



3 강점 : 서비스 과정 약점 : 사회적 만족, 전반적 만족

상대적으로 강한 부분 : 서비스 과정 차원 / 신속성

상대적으로 약한 부분 : 사회적 만족 차원 / 공익성



4 고객 Needs Point 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

서비스에 대해 '깨끗하다 / 깔끔하다', '친절하다' 등은 가장 큰 만족요인이며, '직원들이 안내를 안해준다'는 가장 큰 불만 요인임

서비스 향상 및 저하 요인

전년과 서비스를 비교해 '관리가 잘 된다'는 점은 가장 큰 향상요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

서울특별시 마포구 시설관리공단이 개선해야 할 사항으로는 '에어컨 설치/적절한 에어컨 가동'의견이 가장 많았으며, 그 외 '흡연자 철저한 단속/금연구역 확대'에 대한 노력 등도 개선 되어야 할 점으로 언급됨

1. 조사 내용

PSI 모델

[차원]	[세부항목]	[측정 항목]
서비스 환경	편의성	1. 창업복지관은 이용하기 편하다
	쾌적성	2. 창업복지관의 환경은 청결하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	1. 창업복지관 관련 정보제공이나 이용안내가 다양하게 이루어진다 2. 창업복지관에 관해 문의하기가 수월하다
	대응성	3. 고객의 요구에 부응하기 위해 서비스 개선에 노력하고 있다
	신속성	4. 창업복지관의 시설물 이용 불편 시 직원들이 즉시 개선하고자 노력한다
서비스 결과	편익성	1. 마포구시설관리공단에서 관리하는 창업복지관은 이용하기가 편리하다
사회적 만족	신뢰성	3. 창업복지관은 시설물 설치 목적에 맞게 잘 관리 운영하고 있다
전반적 만족	충족성	2. 마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다

1. 조사 내용

[차원]
[세부항목]
[측정 항목]
PSI 모델
서비스 환경
서비스 과정
서비스 결과
사회적 만족
전반적 만족
공익성
공정성
지속성
향상적
상대적
절대적
1. 마포구시설관리공단에서 관리하는 창업복지관은 우리 지역사회에 도움이 된다
2. 마포구시설관리공단의 창업복지관 이용과 기회는 누구에게나 공평하다
3. 앞으로도 창업복지관을 계속 이용할 의사가 있다
4. 마포구시설관리공단에서 관리하는 창업복지관 시설은 지속적으로강화할 필요가 있다
1. 마포구시설관리공단에서 관리하는 창업복지관의 서비스가 과거보다 전반적으로 나아지고 있다
2. 마포구시설관리공단에서 관리하는 창업복지관의 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
3. 마포구시설관리공단에서 관리하는 창업복지관의 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

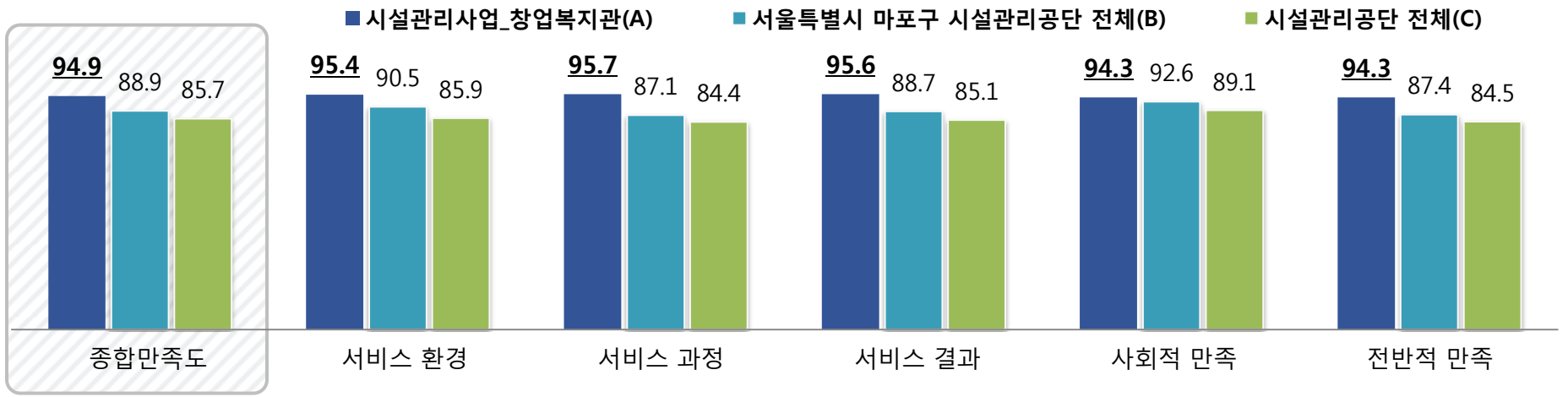
2. 조사 결과

전체 만족도 비교

- 시설관리사업_창업복지관의 종합만족도는 94.9점으로 서울특별시 마포구 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 6.0점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 9.2점 높게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
시설관리사업_창업복지관(A)	94.9	-	95.4	-	95.7	-	95.6	-	94.3	-	94.3	-
서울특별시 마포구 시설관리공단 전체(B)	88.9	▲6.0	90.5	▲4.9	87.1	▲8.6	88.7	▲6.9	92.6	▲1.7	87.4	▲6.9
시설관리공단 전체(C)	85.7	▲9.2	85.9	▲9.5	84.4	▲11.3	85.1	▲10.5	89.1	▲5.2	84.5	▲9.8

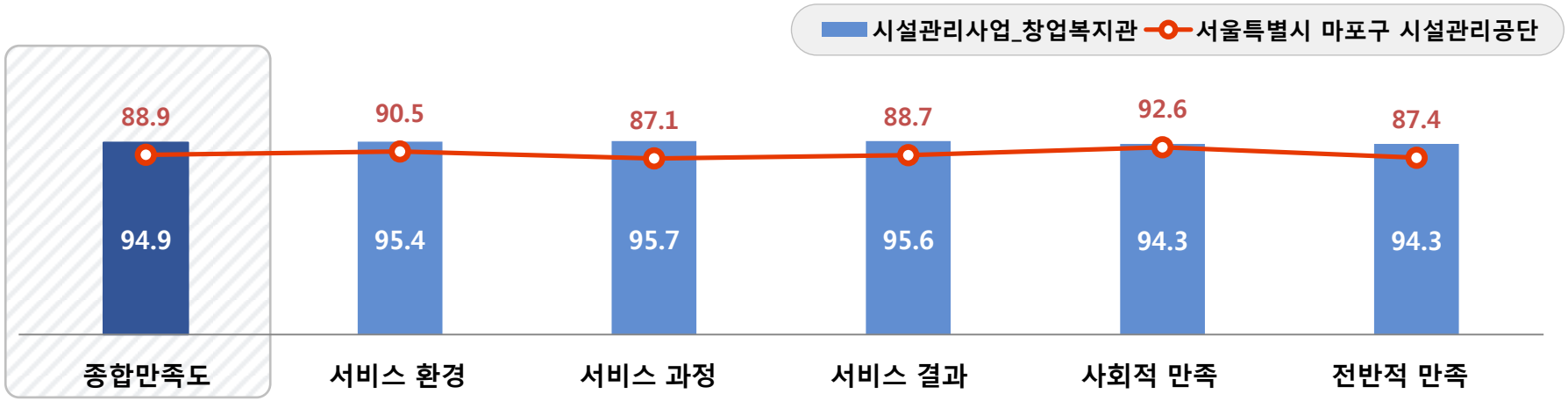
[단위 : 100점 만점]

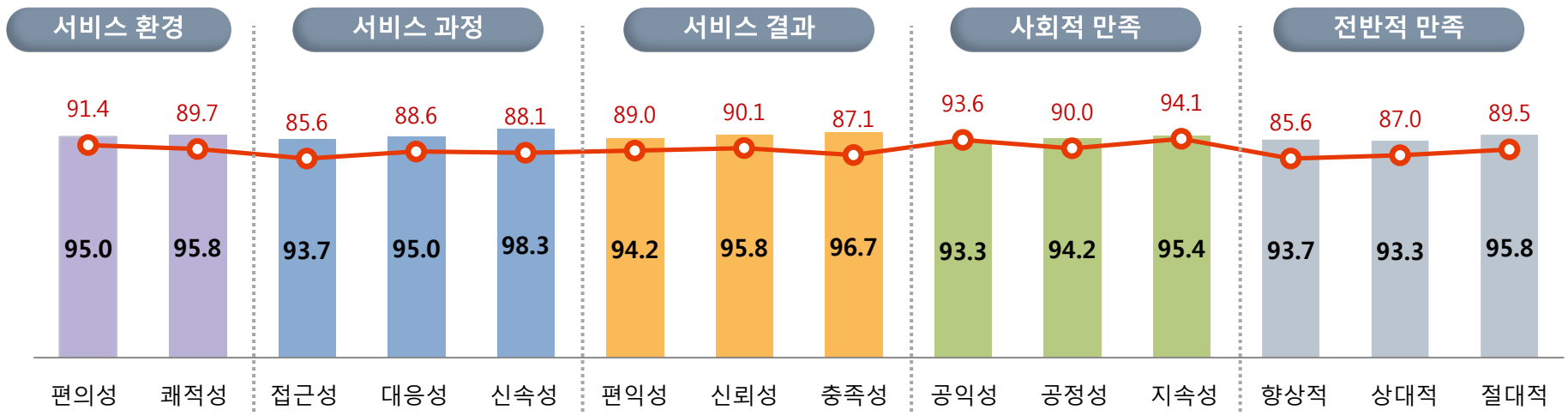


※ GAP = A - (B, C or D)

2. 조사 결과

차원별 만족도





※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

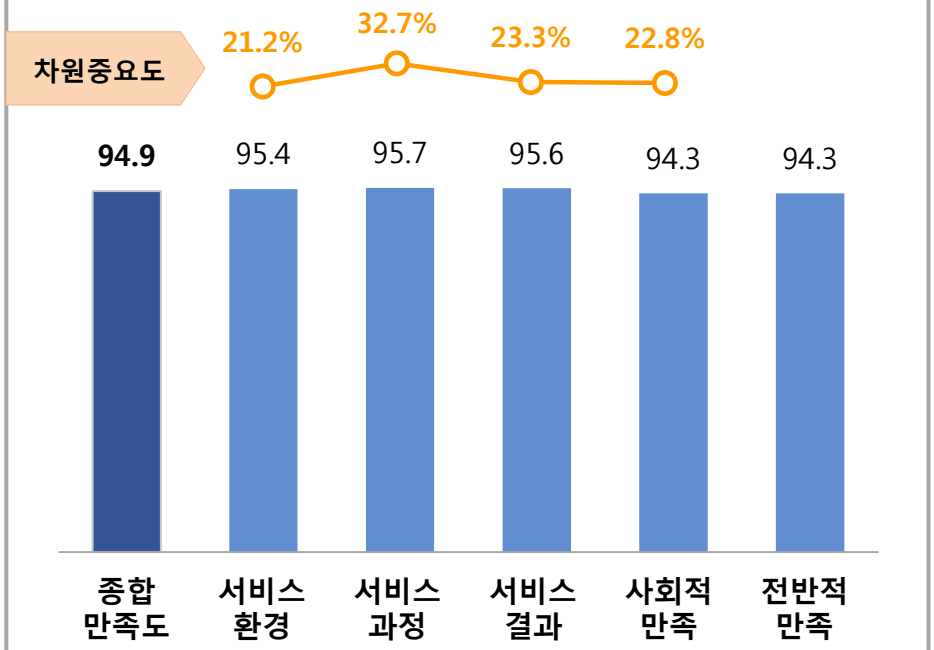
2. 조사 결과

차원별 IPA 분석

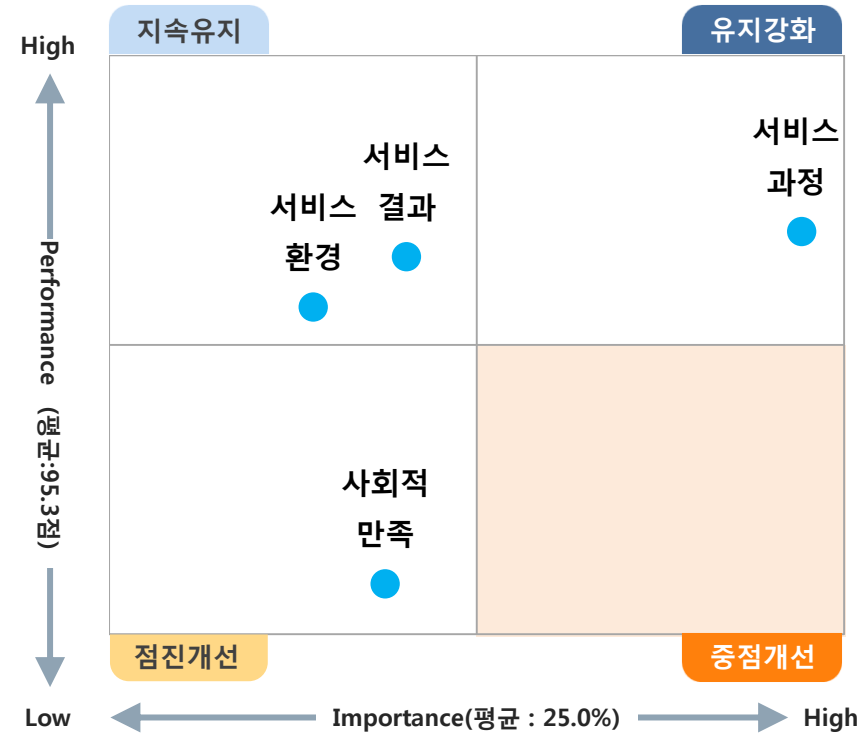
- 차원별 IPA 분석 결과, 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역은 없었고, 사회적 만족은 중요도와 만족도가 모두 낮은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

차원별 중요도 및 만족도

[단위 : 100점 만점]

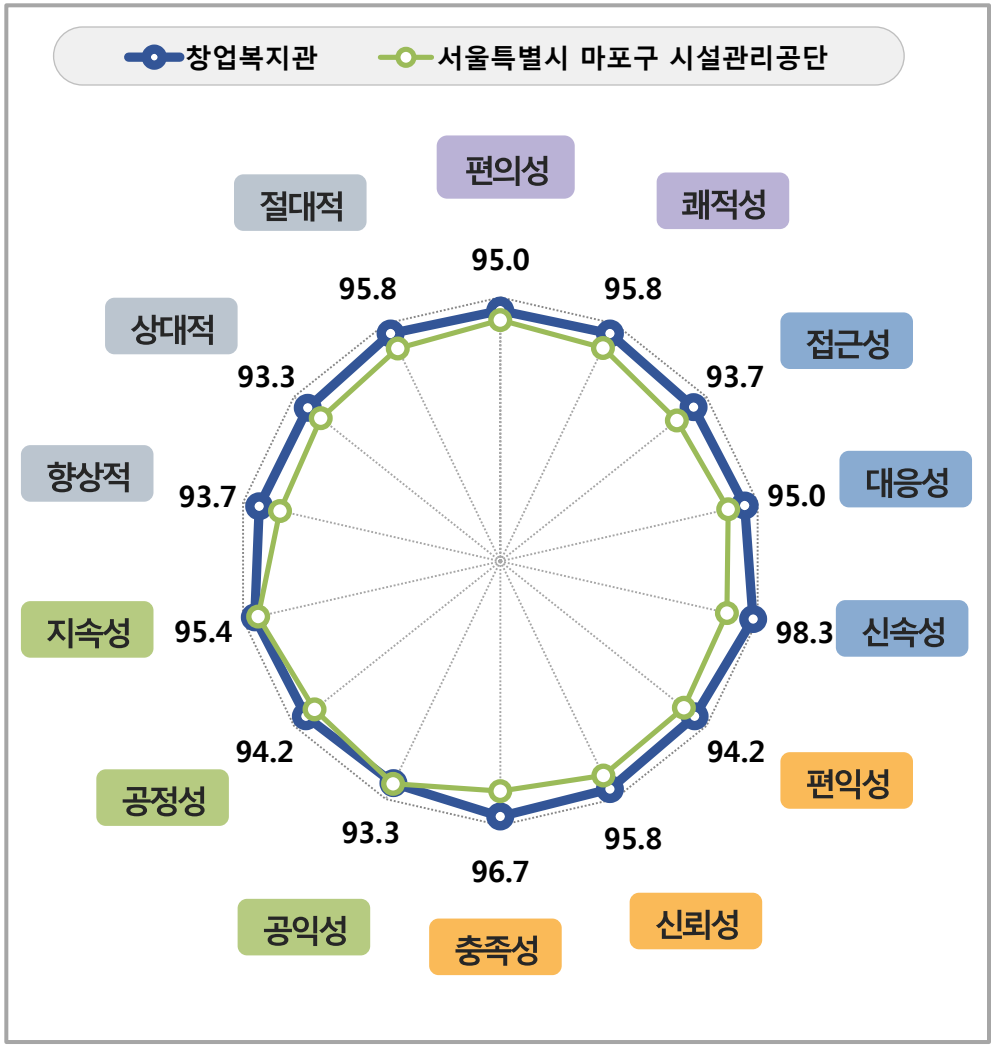


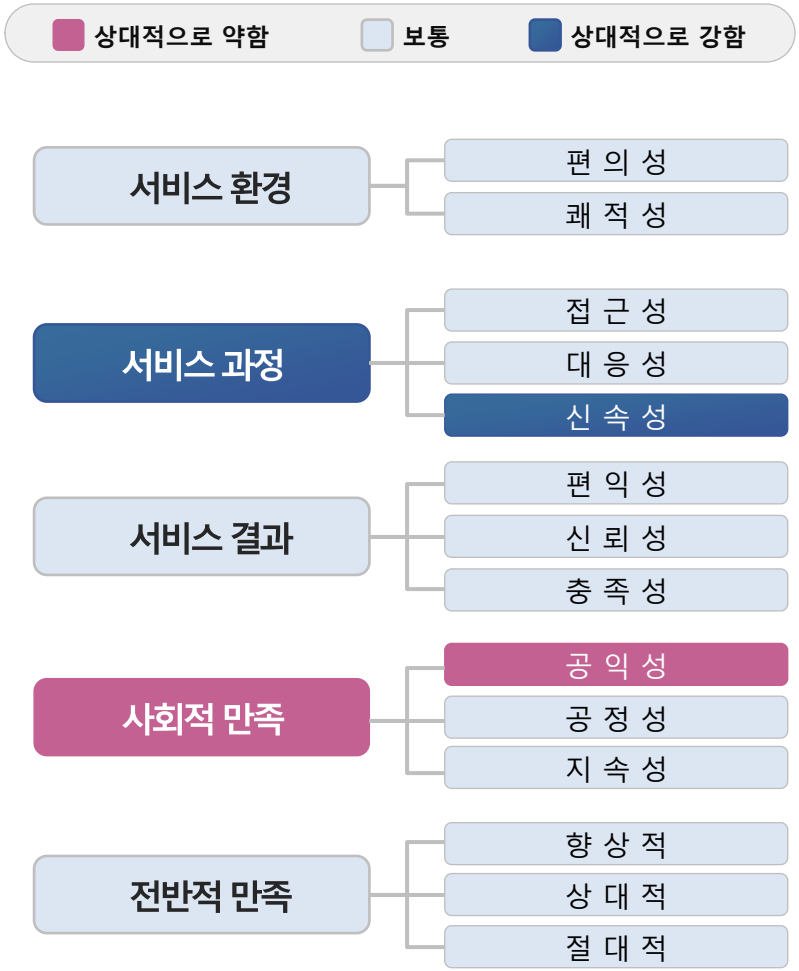
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



2. 조사 결과

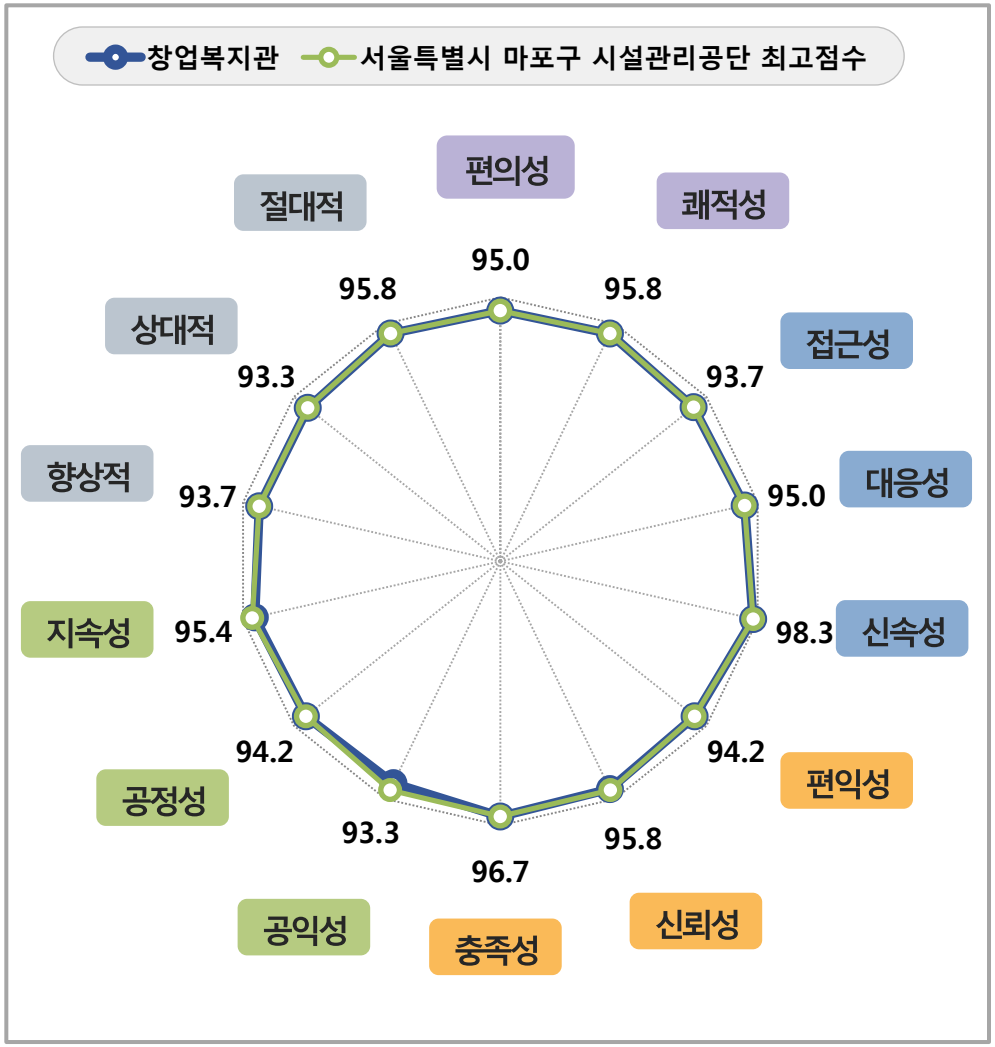
차원 및 요소별 강·약점 ① – 평가 결과 비교

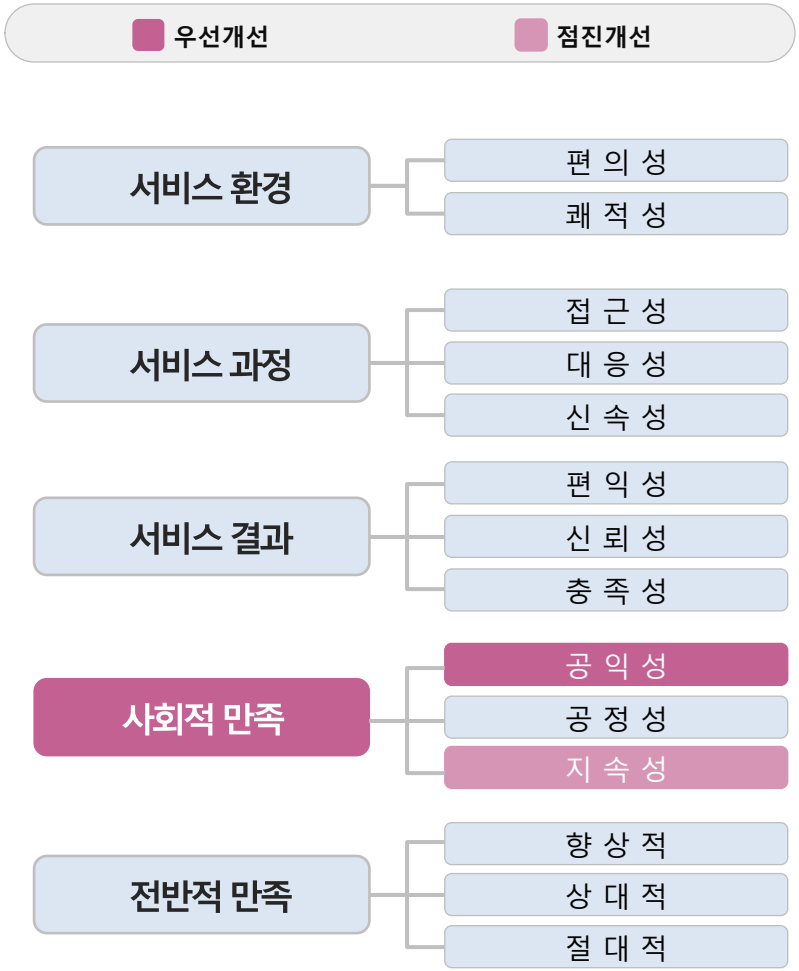




2. 조사 결과

차원 및 요소별 강·약점 ② – 벤치마킹 분석





3.1. 만족 및 불만 요인

[Base=29]

만족 요인	비율(%)
깨끗하다 / 깔끔하다	20.7
친절하다	20.7
개선 상황이 있으면 바로 해결해 준다	20.7
가깝다 / 접근성이 좋다	6.9
이용이 편리하다	6.9
보수를 자주 한다	6.9
교통이 편리하다	3.4
편안하다 / 익숙하다	3.4
업무 처리가 신속하다	3.4
관리가 잘되고 있다 / 잘 잡혀져 있는 체계	3.4
공정한 업무 운영이 마음에 든다	3.4

[Base=2]

불만 요인	비율(%)
직원들이 안내를 안해준다	50.0
난방, 냉방 시설이 불편	50.0

※ 주요 응답만 제시함

3.2. 향상 및 저하 요인

[Base=15]

향상 요인	비율(%)
관리가 잘 된다	20.0
강사/직원이 친절하다	13.3
지속적으로 좋아진다/ 개선되었다	13.3
서비스가 개선되었다	13.3
강사/직원의 열심히 하는 자세	6.7
건의사항 개선이 신속하게 이루어진다	6.7
깨끗하다 / 깨끗해졌다	6.7
꾸준히 관리한다	6.7
냉난방이 잘 된다	6.7
시설이 좋아졌다 / 시설이 개보수되었다 / 리모델링 했다	6.7

※ 주요 응답만 제시함

3.3. 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[Base=35]

개선 요구사항	비율(%)
에어컨 설치/적절한 에어컨 가동	2.9
흡연자 철저한 단속/금연구역 확대	2.9
상황에 맞는 자세한 안내/문자서비스가 있었으면	2.9
음식 맛/메뉴 개선	2.9
노후된 시설이나 건물 교체,보수 /유지 보수	2.9
건물 누수 개선	2.9
지속적인 시설관리 /철저한 관리	2.9

8. 문화체육시설관리사업_청소년수련관

EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

【 조사 결과 요약 】

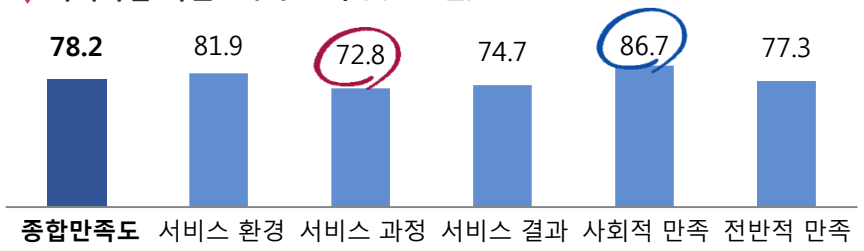
1. 조사내용
2. 조사결과
   - 2.1. 전체 만족도 비교
   - 2.2. 차원별 만족도
   - 2.3. 차원별 IPA분석
   - 2.4. 차원 및 요소별 강·약점
3. VOC 분석
   - 3.1. 만족 및 불만 요인
   - 3.2. 향상 및 저하 요인
   - 3.3. 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[조사 결과 요약]

1 문화체육시설관리사업_청소년수련관의 종합만족도는 78.2점

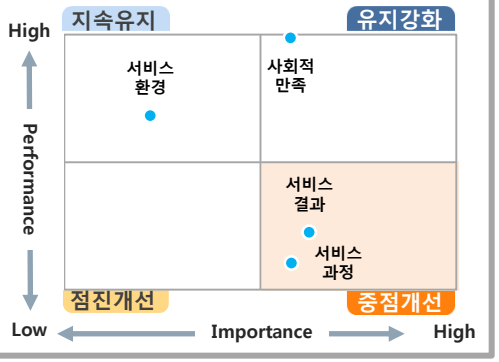
최고득점 차원 : 사회적 만족(86.7점)

최저득점 차원 : 서비스 과정(72.8점)



2 중점개선 차원 : 서비스 과정, 서비스 결과

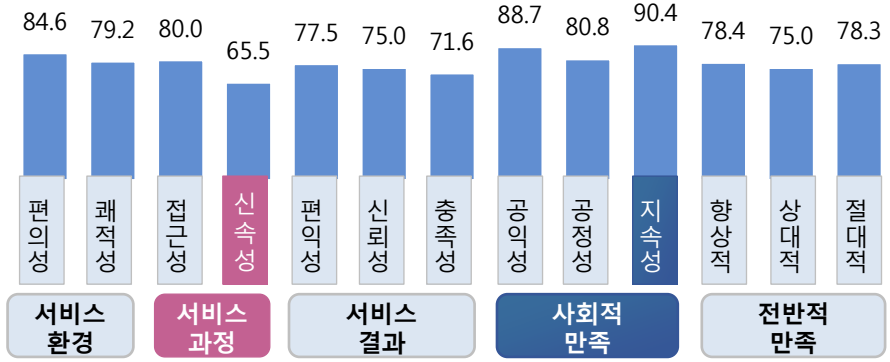
중점개선	서비스 과정, 서비스 결과
점진개선	없음
지속유지	서비스 환경
유지강화	사회적 만족



3 강점 : 사회적 만족 약점 : 서비스 과정

상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 차원 / 지속성

상대적으로 약한 부분 : 서비스 과정 차원 / 신속성



4 고객 Needs Point 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

서비스에 대해 '가깝다 / 접근성이 좋다'는 점은 가장 큰 만족요인 이며, '청소가 안되어 있다 / 청결하지 않다'는 가장 큰 불만 요인임

서비스 향상 및 저하 요인

전년과 서비스를 비교해 '강좌/수업/프로그램이 다양하다'는 점은 가장 큰 향상요인이며, '변동이 없다 / 그대로다'는 가장 큰 저하요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

서울특별시 마포구 시설관리공단이 개선해야 할 사항으로는 '직원/강사의 친절성 부족'의견이 가장 많았으며, 그 외 '다양한 프로그램/강좌 개설'에 대한 노력 등도 개선 되어야 할 점으로 언급됨

1. 조사 내용

[차원]
[세부항목]
[측정 항목]
PSI 모델
서비스 환경
편의성
1. 청소년수련관은 이용하기 편하다
2. 청소년수련관은 편의시설이 잘 갖춰져 있다
쾌적성
3. 청소년수련관은 환경이 쾌적하고 시설물 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정
접근성
1. 청소년수련관의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
2. 청소년수련관에 관해 문의하기가 수월하다
신속성
3. 청소년수련관의 시설물 이용 불편 시 직원들이 즉시 개선하고자 노력한다.
서비스 결과
편익성
1. 청소년수련관은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
2. 청소년수련관은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
신뢰성
3. 청소년수련관과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
충족성
4. 청소년수련관의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다
사회적 만족
전반적 만족

1. 조사 내용

[차원]
[세부항목]
[측정 항목]
PSI 모델
서비스 환경
서비스 과정
서비스 결과
사회적 만족
전반적 만족
공익성
공정성
지속성
향상적
상대적
절대적
1. 청소년수련관은 지역주민에게 유익하다
2. 청소년수련관은 지역주민의 건강과 여가활용에 도움이 된다
3. 청소년수련관은 누구나 이용하기에 편리한 편이다
4. 앞으로도 청소년수련관을 계속 이용할 생각이다
5. 청소년수련관을 지속적으로 확대할 필요가 있다
1. 청소년수련관 관련 서비스의 운영이 과거보다 전반적으로 나아졌다
2. 청소년수련관 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
3. 청소년수련관 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

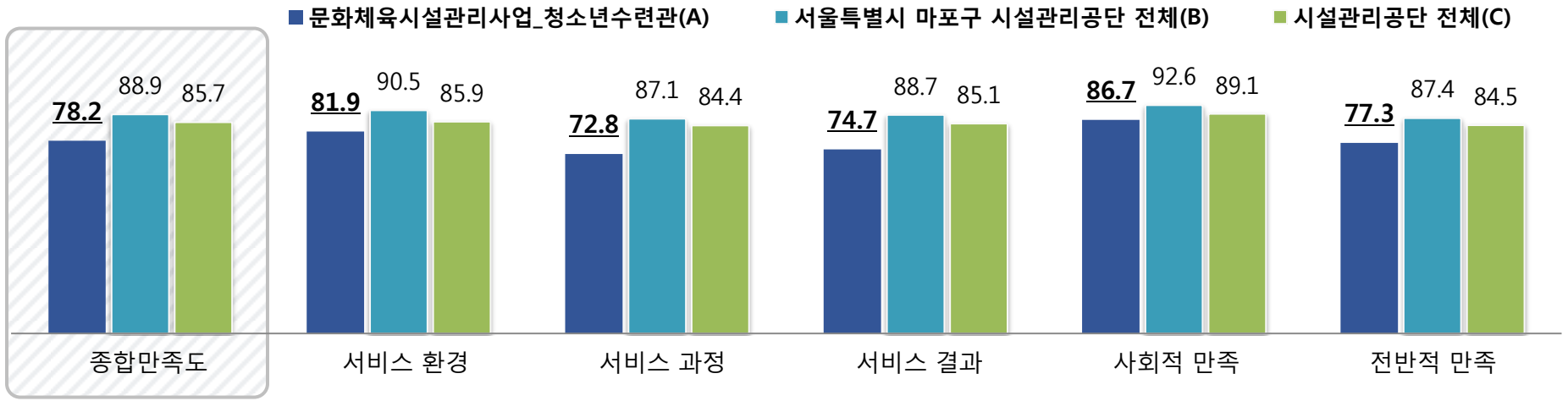
2. 조사 결과

전체 만족도 비교

- 문화체육시설관리사업_청소년수련관의 종합만족도는 78.2점으로 서울특별시 마포구 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 10.7점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 7.5점 낮게 나타남

구 분	종합만족도	GAP	서비스 환경	GAP	서비스 과정	GAP	서비스 결과	GAP	사회적 만족	GAP	전반적 만족	GAP
문화체육시설관리사업_청소년수련관(A)	78.2	-	81.9	-	72.8	-	74.7	-	86.7	-	77.3	-
서울특별시 마포구 시설관리공단 전체(B)	88.9	▼10.7	90.5	▼8.6	87.1	▼14.3	88.7	▼14.0	92.6	▼5.9	87.4	▼10.1
시설관리공단 전체(C)	85.7	▼7.5	85.9	▼4.0	84.4	▼11.6	85.1	▼10.4	89.1	▼2.4	84.5	▼7.2

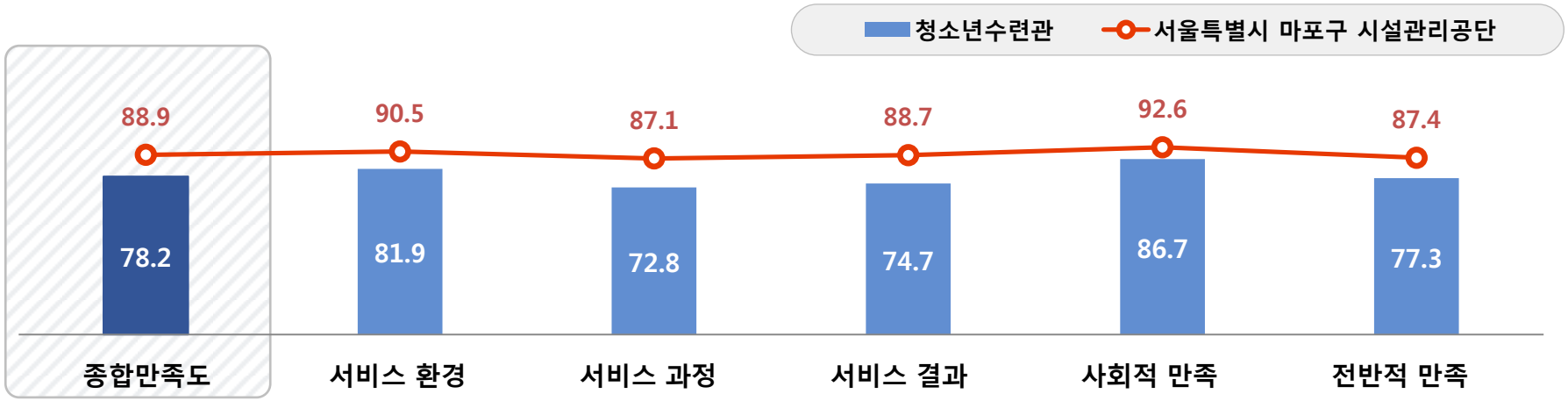
[단위 : 100점 만점]

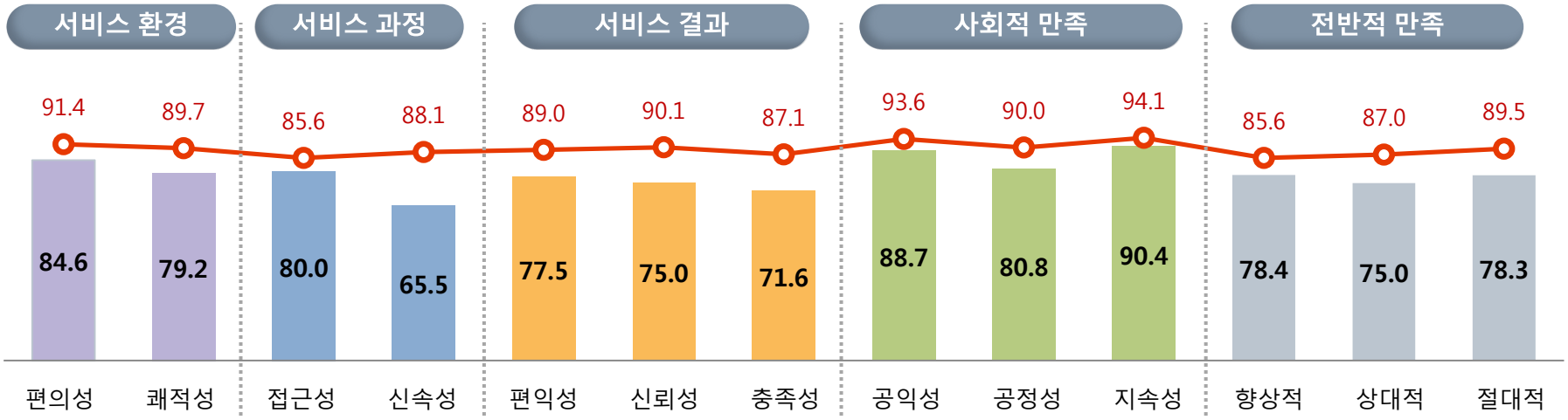


※ GAP = A - (B, C or D)

2. 조사 결과

차원별 만족도





※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

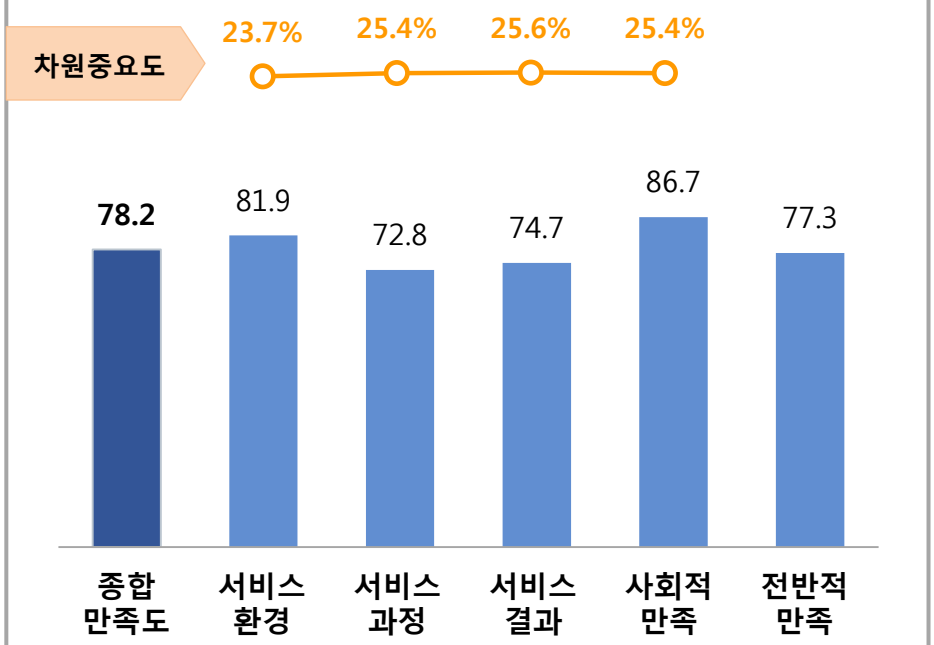
2. 조사 결과

차원별 IPA 분석

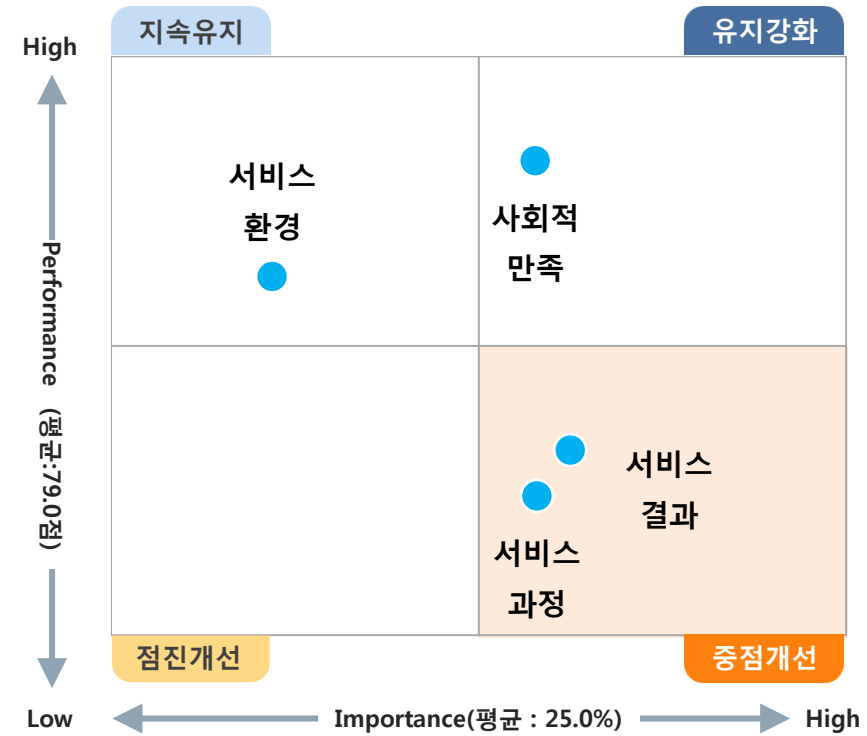
- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었고, 중요도와 만족도가 모두 낮은 점진개선 영역은 없었음

차원별 중요도 및 만족도

[단위 : 100점 만점]

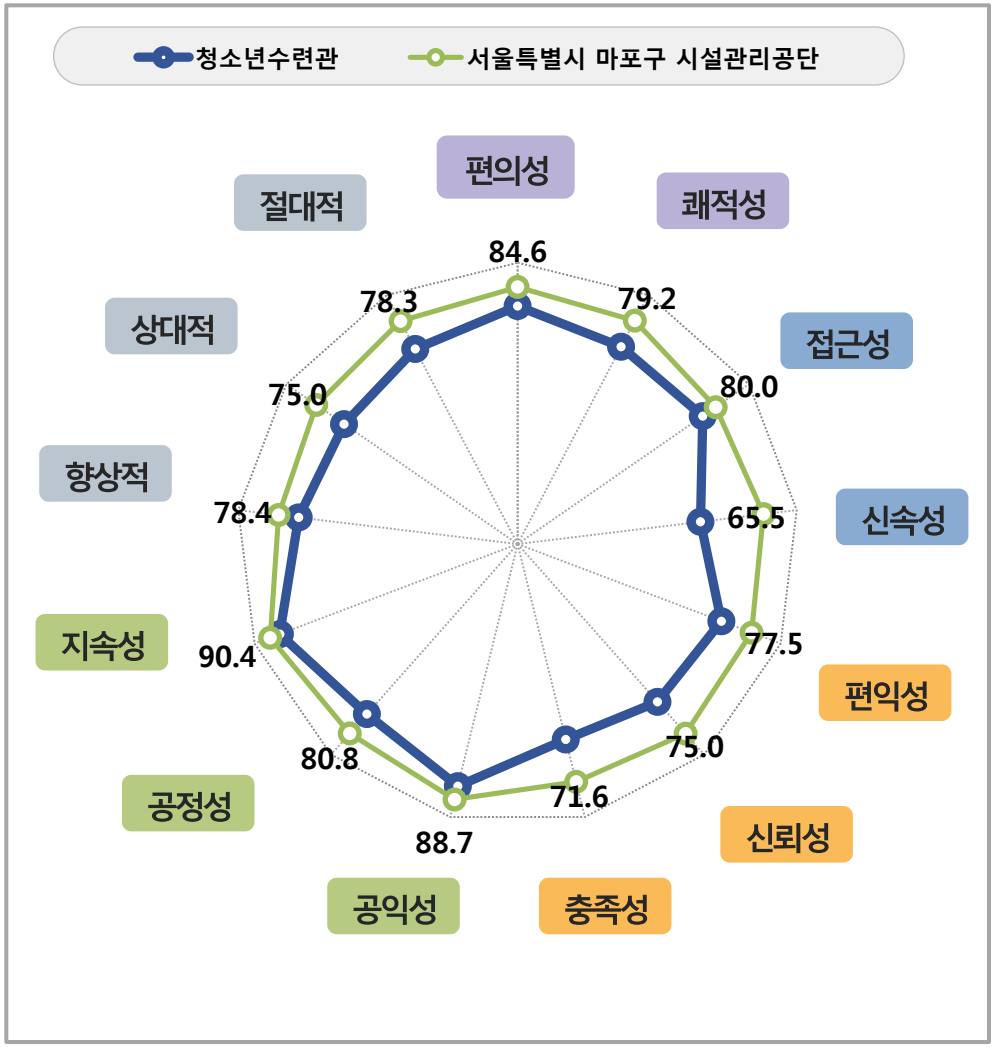


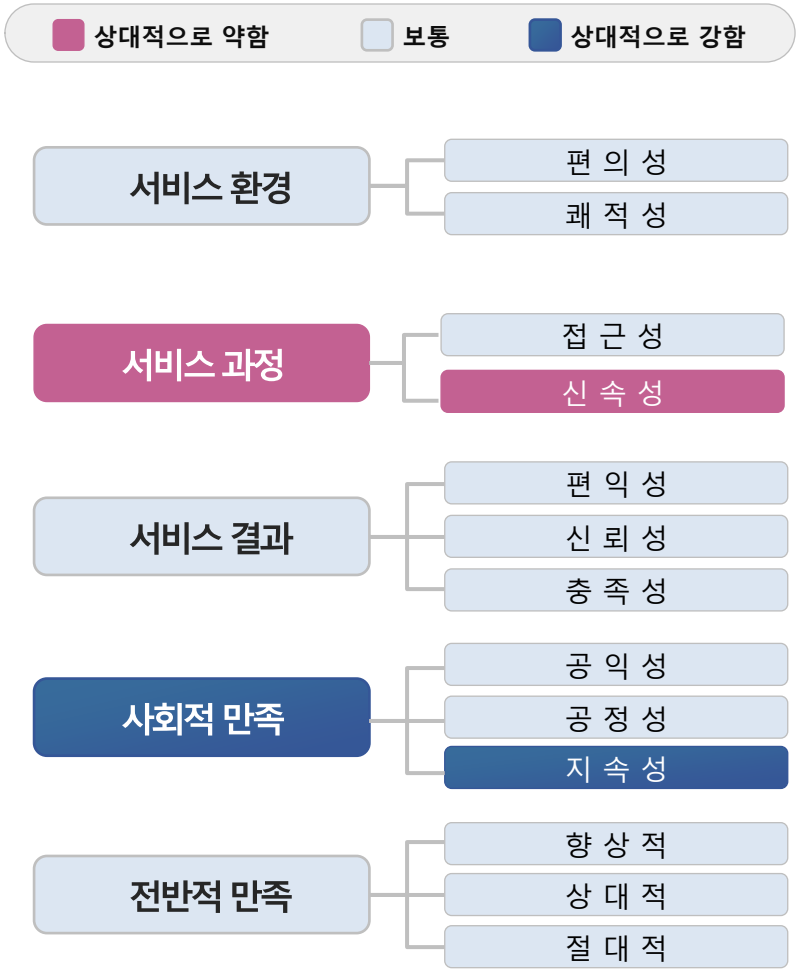
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



2. 조사 결과

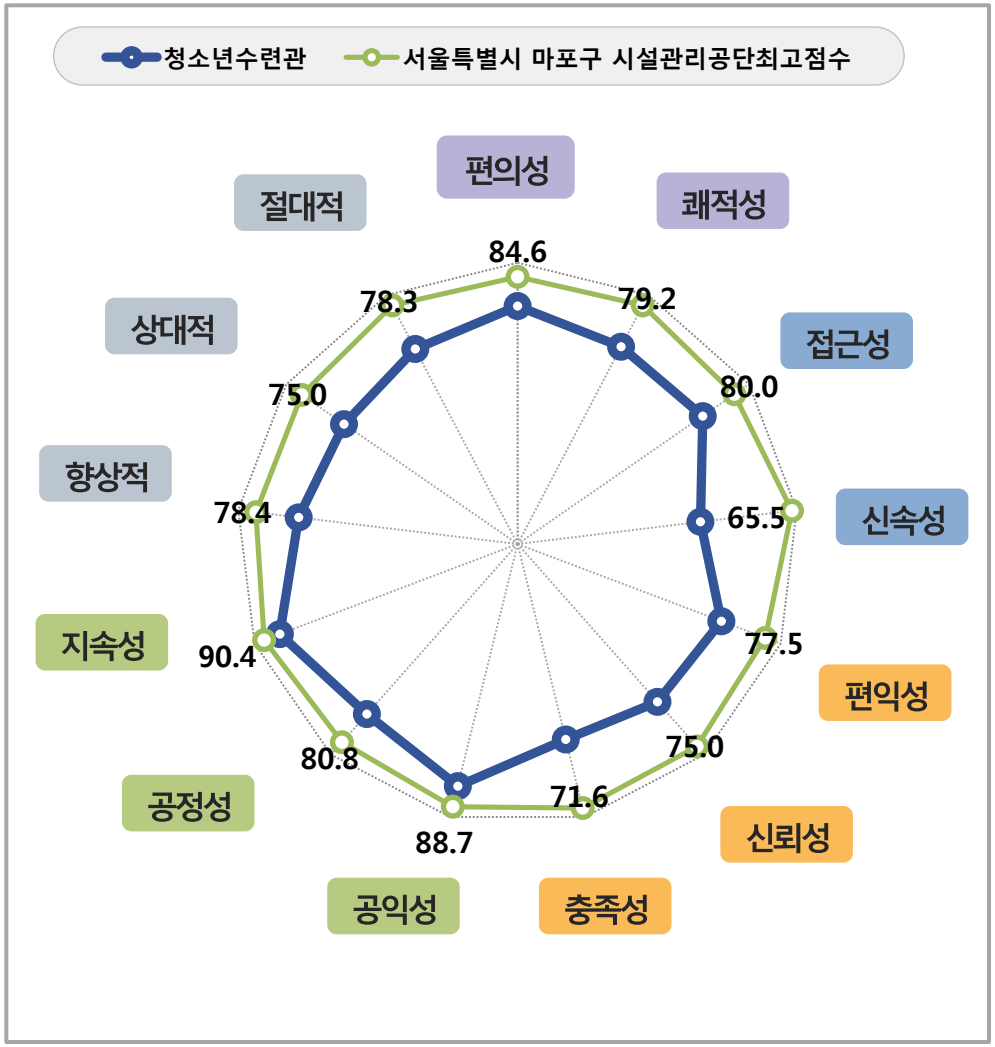
차원 및 요소별 강·약점 ① – 평가 결과 비교





2. 조사 결과

차원 및 요소별 강·약점 ② – 벤치마킹 분석



우선개선 | 점진개선

- 서비스 환경
  - 편 의 성
  - 쾌 적 성
- 서비스 과정
  - 접 근 성
  - 신 속 성
- 서비스 결과
  - 편 익 성
  - 신 뢰 성
  - 충 족 성
- 사회적 만족
  - 공 익 성
  - 공 정 성
  - 지 속 성
- 전반적 만족
  - 향 상 적
  - 상 대 적
  - 절 대 적

3. VOC 분석

3.1. 만족 및 불만 요인

[Base=17]

만족 요인	비율(%)
가깝다 / 접근성이 좋다	11.8
강의 내용이 우수하다 / 강의 내용에 만족한다	11.8
강좌 종류가 다양하다 / 다양한 프로그램	11.8
깨끗하다 / 깔끔하다	5.9
불편함이 없다	5.9
가격이 저렴하다	5.9
셔틀 버스 운영	5.9
친절하다	5.9
편안하다 / 익숙하다	5.9
서비스가 좋다 / 고객 중심 서비스	5.9
이용이 편리하다	5.9
아이들과 이용하기 편리해서	5.9
프로그램이 우수하다	5.9
화장실 제외하곤 만족	5.9

[Base=6]

불만 요인	비율(%)
청소가 안되어 있다 / 청결하지 않다	16.7
프로그램이 다양하지 않음	16.7
수업 내용이 부실하다	16.7
개선이 없어서 / 개선의 노력 부족	16.7
불친절 한다	16.7
서비스가 좋지 않다	16.7

※ 주요 응답만 제시함

3.2. 향상 및 저하 요인

[Base=10]

향상 요인	비율(%)
강좌/수업/프로그램이 다양하다	30.0
깨끗하다 / 깨끗해졌다	20.0
모두다 마음에 든다/만족한다	10.0
셔틀버스/ 차량운행이 편리하다	10.0
편의시설이 좋다	10.0
그늘막 / 차양막/ 차양시설이 좋다	10.0
서비스가 개선되었다	10.0

[Base=5]

저하 요인	비율(%)
변동이 없다 / 그대로다	40.0
직원 위주의 운영	20.0
강사진의 능력이 부족하다	20.0
누구나 이용할 수는 없다	20.0

3.3. 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[Base=35]

개선 요구사항	비율(%)
직원/강사의 친절성 부족	5.7
다양한 프로그램/강좌 개설	5.7
주차장 협소/주차장 공간 확대 /주차시설 부족	2.9
주차시간 연장	2.9
강사/직원의 적극적인 태도	2.9
상황에 맞는 자세한 안내/문자서비스가 있었으면	2.9
강좌기간/강좌시간 연장	2.9
셔틀버스/버스 시간 확대	2.9
서비스교육 필요/서비스 마인드 향상	2.9
기존회원과 신규회원에게 동등한 기회제공	2.9
수업의 질 향상	2.9
이용자가 너무 많아 복잡함	2.9
화장실 청결 유지	2.9
화장실 시설 개선	2.9

※ 주요 응답만 제시함

Ⅴ. 조사결과 요약

1. 전체 결과 요약
2. 사업별 결과 요약

1. 전체 결과 요약

1 서울특별시 마포구 시설관리공단의 종합만족도는 88.9점

☑ 서울특별시 마포구 시설관리공단의 종합만족도는 88.9점으로, 시설관리공단 전체 점수(85.7점)에 비해서는 3.2점 높게, 지방공기업 전체 점수(77.7점)에 비해서는 11.2점 높게 나타남

2 전년 대비 종합만족도 개선도는 -4.1점

☑ 서울특별시 마포구 시설관리공단 연도별 종합만족도는 2014년 90.9점에서 2015년 93.0점으로 2.1점 상승했으며, 2016년에는 88.9점으로 2015년 대비 4.1점 하락함

3 사업별로는 시설관리사업_창업복지관 사업이 94.9점으로 가장 높음

☑ 서울특별시 마포구 시설관리공단의 사업별 종합만족도를 살펴보면, 시설관리사업_창업복지관 사업이 94.9점으로 가장 높게 나타났으며, 문화체육시설관리사업_청소년수련관 사업이 78.2점으로 가장 낮게 평가됨

4 구성요소별로는 사회적 만족 차원의 '지속성'이 가장 높고, '접근성'과 '향상적'이 가장 낮음

☑ 구성요소별 만족도를 살펴보면 사회적 만족 차원의 지속성이 94.1점으로 가장 높은 반면, 서비스 과정 차원의 접근성과 전반적 만족 차원의 향상적은 85.6점으로 가장 낮음

2. 사업별 결과 요약

공영주차장관리사업_서강대역 노외주차장

☑ 공영주차장관리사업_서강대역 노외주차장의 종합만족도는 90.2점으로 서울특별시 마포구 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.3점 높게 나타났으며, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.5점 높게 나타남

☑ 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었고, 중요도와 만족도가 모두 낮은 점진개선 영역은 없었음

☑ 서비스에 대해 '가격이 저렴하다'는 가장 큰 만족요인이며, '강사/직원이 친절하다'는 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '주차장 협소/주차장 공간 확대 /주차시설 부족' 의견이 가장 많았음

무인공영주차장관리사업_시설공영주차장

☑ 무인공영주차장관리사업_시설공영주차장의 종합만족도는 88.1점으로 서울특별시 마포구 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.8점 낮게 나타났으며, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.4점 높게 나타남

☑ 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었고, 중요도와 만족도가 모두 낮은 점진개선 영역은 없었음

☑ 서비스에 대해 '가격이 저렴하다'는 가장 큰 만족요인이며, '자동화 / 기계화 / 전산화 시설'는 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '주차장 협소/주차장 공간 확대 /주차시설 부족' 의견이 가장 많았음

2. 사업별 결과 요약

시설임대사업_우리마포복지관

☑ 시설임대사업_우리마포복지관의 종합만족도는 87.3점으로 서울특별시 마포구 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.6점 낮게 나타났으며, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.6점 높게 나타남

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

☑ 서비스에 대해 '깨끗하다 / 깔끔하다'는 가장 큰 만족요인이며, '강사/직원이 친절하다'는 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '다양한 프로그램/강좌 개설' 의견이 가장 많았음

체육전용시설관리사업_주민편익 체육시설

☑ 체육전용시설관리사업_주민편익 체육시설의 종합만족도는 84.8점으로 서울특별시 마포구 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.1점 낮게 나타났으며, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.9점 낮게 나타남

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

☑ 서비스에 대해 '가격이 저렴하다'는 가장 큰 만족요인이며, '깨끗하다 / 깨끗해졌다'는 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '주차장 협소/주차장 공간 확대 /주차시설 부족' 의견이 가장 많았음

2. 사업별 결과 요약

체육전용시설관리사업_염리생활체육관

☑ 체육전용시설관리사업_염리생활체육관의 종합만족도는 82.1점으로 서울특별시 마포구 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 6.8점 낮게 나타났으며, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.6점 낮게 나타남

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

☑ 서비스에 대해 '깨끗하다 / 깔끔하다'는 가장 큰 만족요인이며, '깨끗하다 / 깨끗해졌다'는 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '냉난방 시설 개선/확충' 의견이 가장 많았음

어린이집시설운영사업_어린이집

☑ 어린이집시설운영사업_어린이집의 종합만족도는 92.4점으로 서울특별시 마포구 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.5점 높게 나타났으며, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 6.7점 높게 나타남

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

☑ 서비스에 대해 '가깝다 / 접근성이 좋다'는 가장 큰 만족요인이며, '아이에 대한 것을 잘 알려준다'는 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '강좌 반 증설' 의견이 가장 많았음

2. 사업별 결과 요약

시설관리사업_창업복지관

☑ 시설관리사업_창업복지관의 종합만족도는 94.9점으로 서울특별시 마포구 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 6.0점 높게 나타났으며, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 9.2점 높게 나타남

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

☑ 서비스에 대해 '깨끗하다 / 깔끔하다'는 가장 큰 만족요인이며, '관리가 잘 된다'는 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '에어컨 설치/적절한 에어컨 가동' 의견이 가장 많았음

문화체육시설관리사업_청소년수련관

☑ 문화체육시설관리사업_청소년수련관의 종합만족도는 78.2점으로 서울특별시 마포구 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 10.7점 낮게 나타났으며, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 7.5점 낮게 나타남

☑ 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었고, 중요도와 만족도가 모두 낮은 점진개선 영역은 없었음

☑ 서비스에 대해 '가깝다 / 접근성이 좋다'는 가장 큰 만족요인이며, '강좌/수업/프로그램이 다양하다'는 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '직원/강사의 친절성 부족' 의견이 가장 많았음

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

감사합니다