

2021

Evaluation of Regional Public Corporation

지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고서

서울 노원구서비스공단



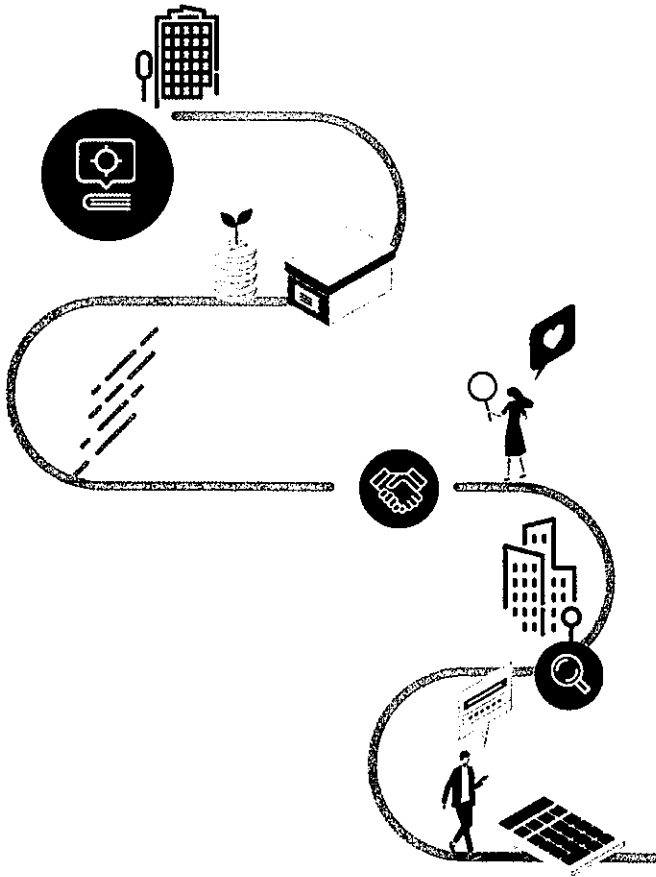
서울 노원구서비스공단 귀중

제 출 문

본 보고서를 '2021년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서' 로 제출합니다.

2022년 03월

지방공기업평가원 이사장



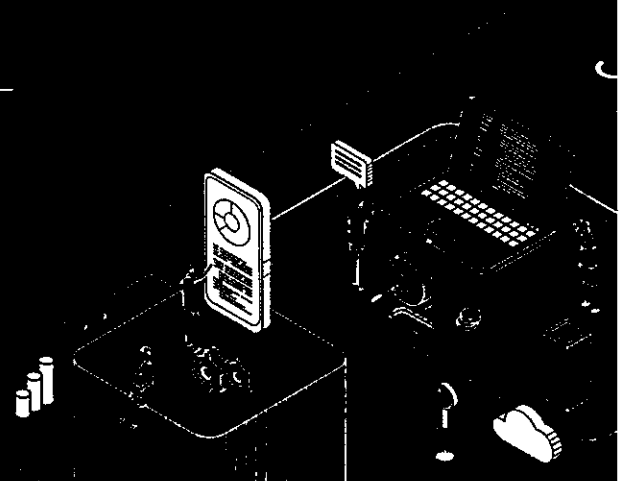
Contents

- 01 · 조사개요
- 02 · 조사결과 종합
- 03 · 조사결과
- 04 · 사업별 조사 결과
- 05 · 조사결과 요약

2021년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

2021년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

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

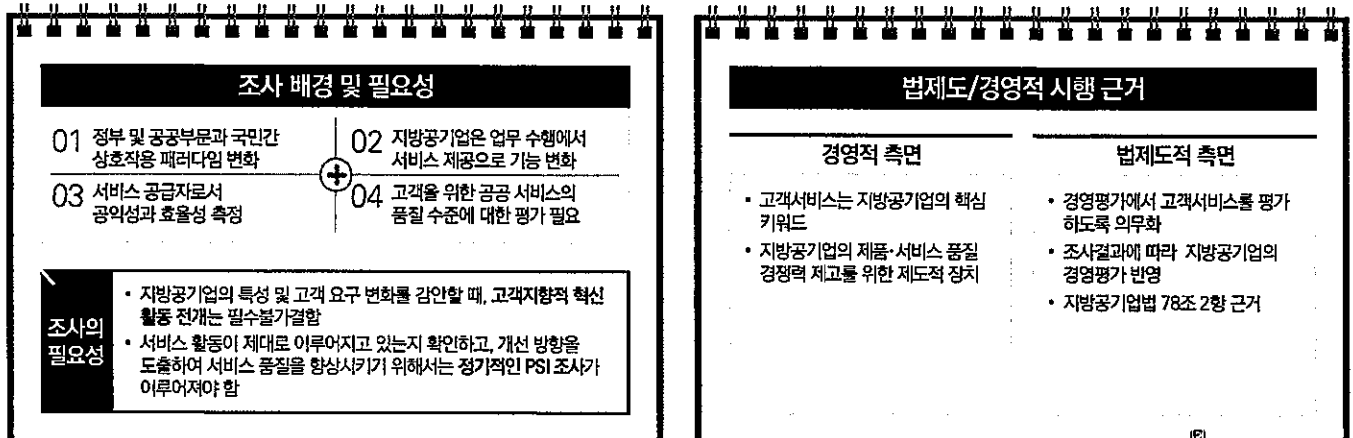


01 조사 배경 및 목적

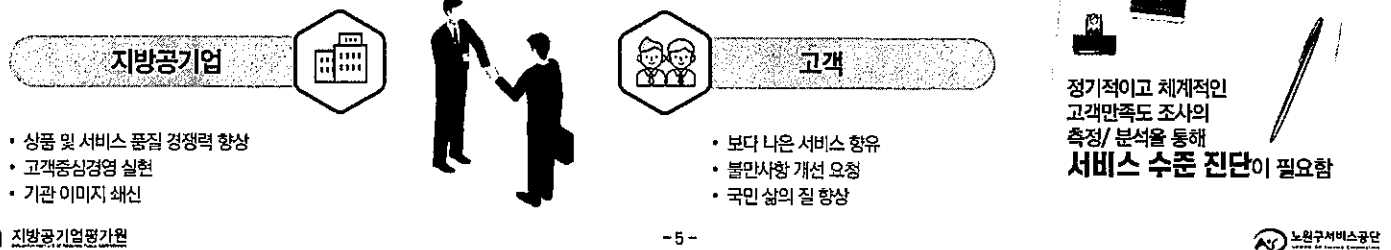
01

●○○○○ 조사개요

☑ 지방공기업 고객만족도 조사는 지역 주민의 만족도 제고와 지방공기업의 대국민 서비스 만족도 향상을 위해 조사의 공정성 확보와 조사 결과의 활용 기능 강화를 기본 방향으로 추진됨



지방공기업의 존립가치 공고화 및 대 국민 서비스 만족도 제고

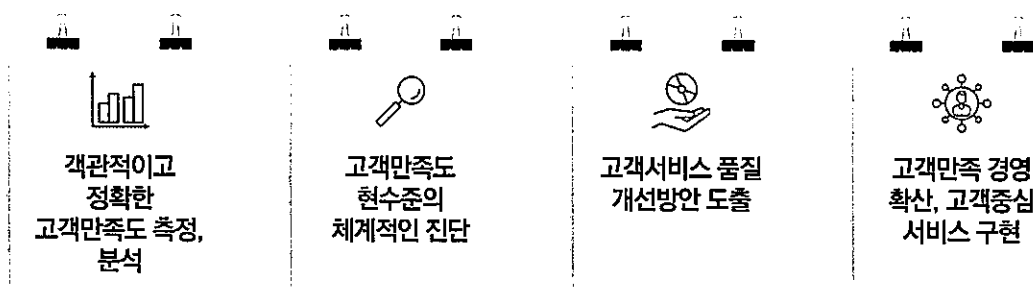


01 조사 배경 및 목적 (계속)

01

●○○○○ 조사개요

☑ 지방공기업 서비스 품질의 객관적 측정을 통해 고객의 만족/불만족 요인을 분석하고, 지방공기업의 고객중심 경영전략 수립을 지원함으로써 서비스 품질 수준 향상과 지역 주민 삶의 질 증진에 기여하고자 함



기대 효과

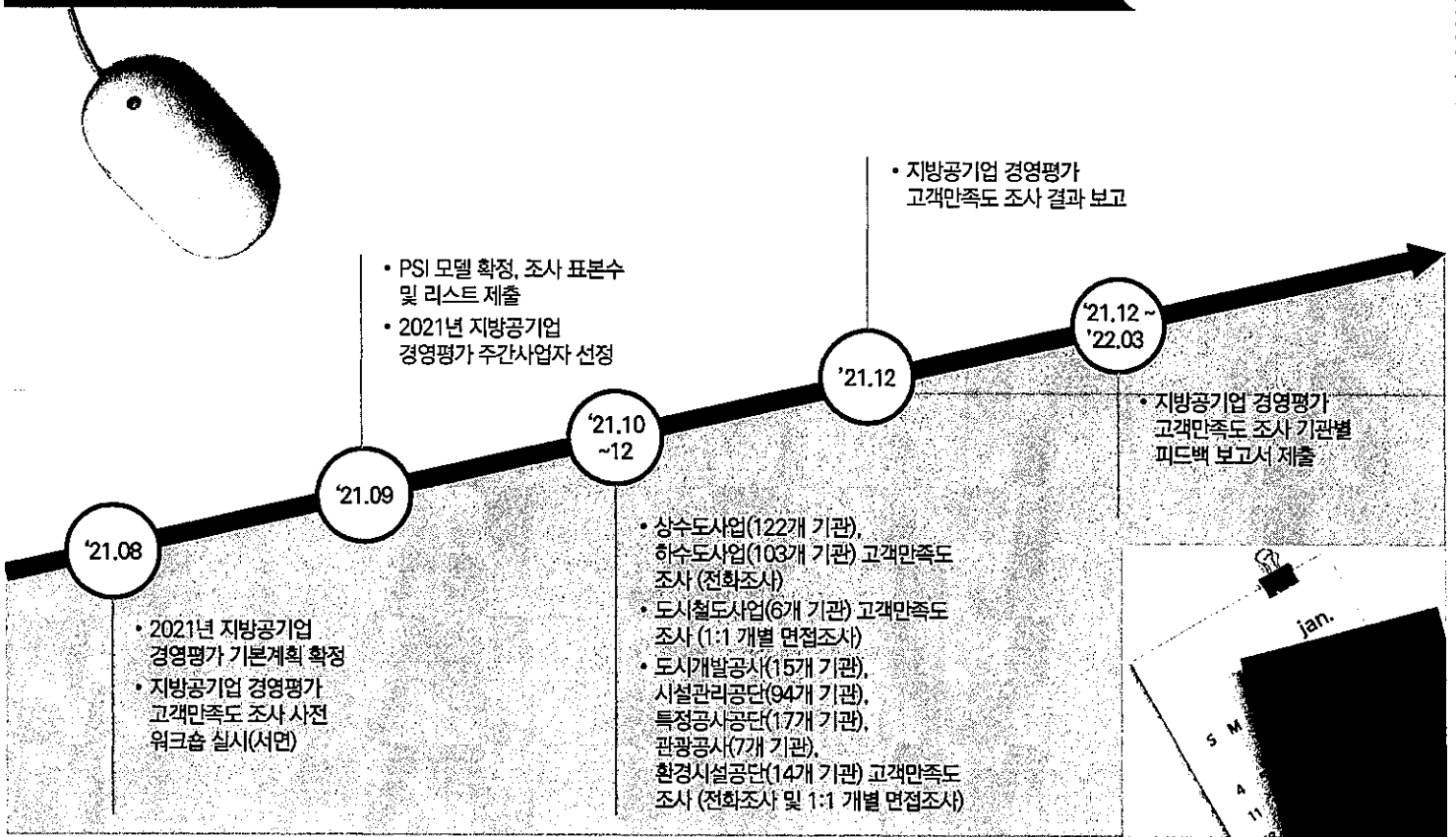
고객만족도에 대한 정확한 측정 및 진단 - 객관적/과학적 고객만족도 수준 파악 - 변화하는 다양한 고객의 요구 파악 - 조사결과의 지속적 관리 및 분석	신뢰와 믿음을 통한 대국민 만족도 제고 - 고객만족경영 체계 확립 - 지방공기업 존립가치 증명 - 고객 신뢰와 믿음을 통한 기관 발전 도모	지방공기업 서비스 품질 향상 - 고객중심의 서비스 실현 - 지방공기업에 대한 이미지 향상 - 효율적인 운영과 책임 경영 실현
---	--	--

고객만족도 측정/진단을 통한 대국민 만족도 제고와 서비스 품질 수준 향상 및 지역 주민 삶의 질 증진

02 조사 추진 경과

01

●○○○○ 조사개요



지방공기업평가원

- 7 -

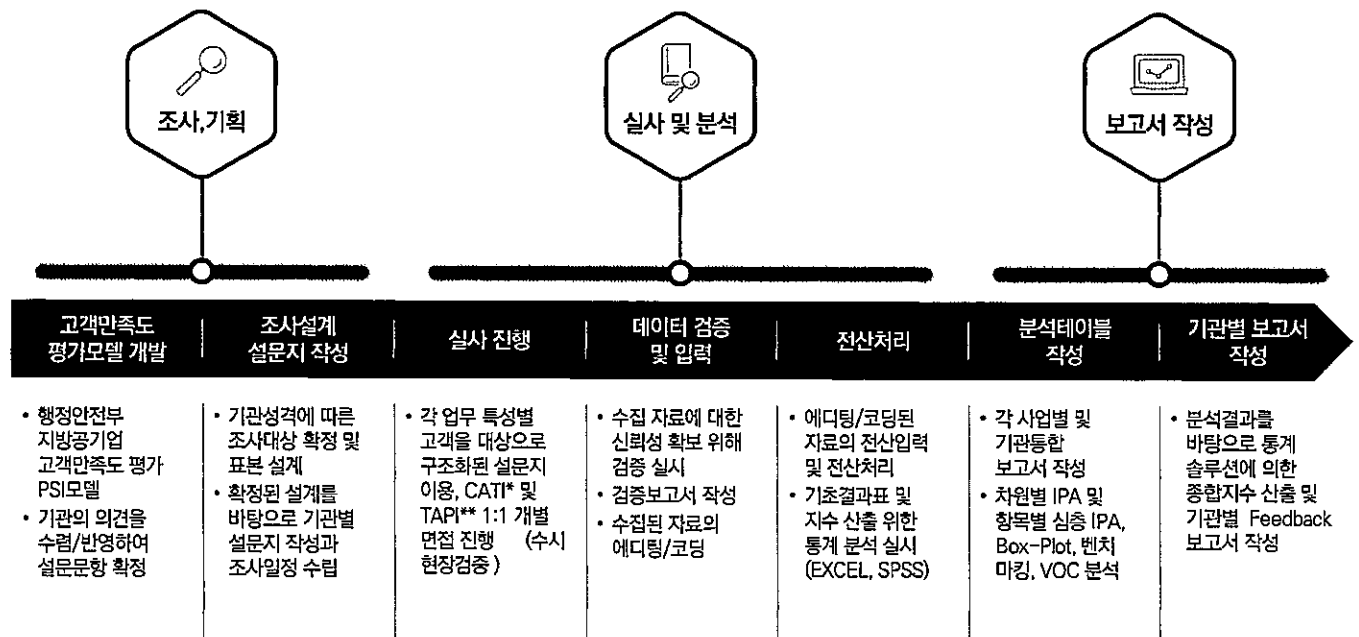
노원구서비스공단

03 조사 범위 및 절차

01

●○○○○ 조사개요

☑ 지방공기업 고객만족도 조사 표준모델을 기반으로, 조사설계 및 설문지 작성, 실시진행, 데이터 검증 및 입력, 전산처리, 분석테이블 작성, 종합보고서 작성 등의 과정을 거쳐 최종 결과물이 제출됨



*CATI (Computer Assisted Telephone Interview) : 컴퓨터를 이용한 전화조사
 **TAPI (Tablet-PC Assisted Personal Interview) : 태블릿 PC를 이용한 면접조사

지방공기업평가원

- 8 -

노원구서비스공단

04 PSI 모델 구성 및 내용

01

●○○○○ 조사개요

PSI (Public Satisfaction Index) 모델

평가대상 기관 의견 반영

지방공기업 CS 워크숍을 통해 지방공기업 담당자들의 의견을 수렴하여 평가모델 구성

지방공기업의 사업특성을 반영

지방공기업의 특성과 다양한 업무 유형 평가원 고유의 PSI 모델 개발

전문성과 오랜 경험 보유

9년간의 경험을 바탕으로 조사 연속성을 유지, 문제점 개선

서비스 환경

고객이 이용하는 시설의 환경에 대한 만족도 평가



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

서비스 과정

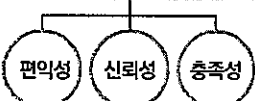
서비스를 이용하는 과정에 대한 만족도 평가



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

서비스 결과

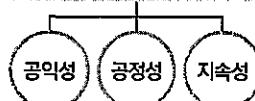
제공된 서비스 결과에 대한 만족도 평가



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

사회적 만족

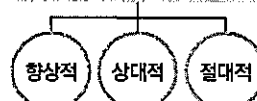
서비스 제공에 따른 사회적 만족도 평가



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

전반적 만족

제공된 서비스에 대한 전반적 만족도 평가



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

※ 각 항목 구성은 사업유형에 따라 상이할 수 있음

05 PSI 평가척도 및 측정방법

01

●○○○○ 조사개요

평가척도 및 점수 환산 방법

PSI 모델 평가 척도

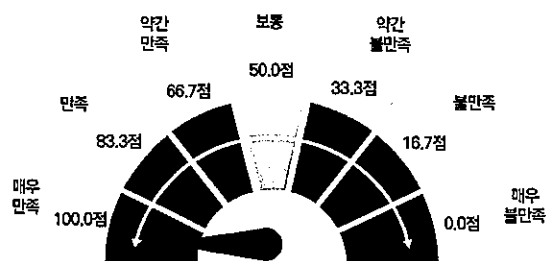


항목별로 7점 척도를 100점 만점으로 환산

구분	7점 척도 (점)	100점 환산 (점)	환산율
매우 만족	7	100.0	(7-1) / 6 X 100
만족	6	83.3	(6-1) / 6 X 100
약간 만족	5	66.7	(5-1) / 6 X 100
보통	4	50.0	(4-1) / 6 X 100
약간 불만족	3	33.3	(3-1) / 6 X 100
불만족	2	16.7	(2-1) / 6 X 100
매우 불만족	1	0.0	(1-1) / 6 X 100

만족도 해석

2021년 7점 척도



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

05 PSI 평가척도 및 측정방법 (계속)

01

●○○○○ 조사개요

다차원 체감 만족도 사용

PSI

• W1 (D1 = $\sum$ 서비스 환경 만족도 / N) + W2 (D2 = $\sum$ 서비스 과정 만족도 / N)
 + W3 (D3 = $\sum$ 서비스 결과 만족도 / N) + W4 (D4 = $\sum$ 사회적 만족도 / N) + W5 (D5 = $\sum$ 전반적 만족도 / N)

차원(dimension)

가중치(weight)

서비스 환경(D1)

W1(10%)

서비스과정(D2)

W2(20%)

서비스결과(D3)

W3(20%)

사회적 만족(D4)

W4(20%)

전반적 만족(D5)

W5(30%)

구성요소를 지수들의 산술 평균

✓ 서비스 환경(예)
 구성요소1 편의성 C1
 구성요소2 쾌적성 C2
 구성요소3 안전성 C3

✓ 서비스 환경(D1)

$$D = \frac{C_1 + C_2 + C_3}{3}$$

PSI 측정의 고려사항

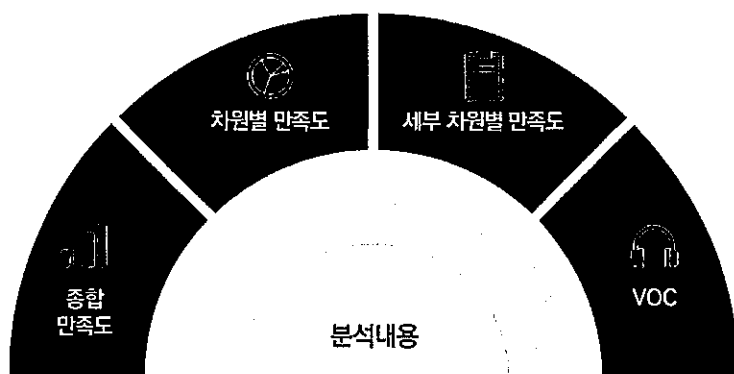
- ✓ 지표산정 시 5개 차원 동일한 가중치 적용
 15개 구성 요소들(편의성, 쾌적성 등)을 5가지 차원으로 구성하여 각 차원별로 가중치를 할당하고, 모든 지방공기업의 PSI 산출시 적용하여 기관별/사업별 가중치 부여에 대한 공정성/형평성 제고
- ✓ 다차원 전반적 만족도를 이용한 전반적이고 종합적인 분석
 기존의 전반적 만족도 측정이 단일 차원(전반적 만족도 1문항)으로 구성되어 대표성(설명력)이 낮게 나타나, 전반적 만족도 측정의 차원을 개념의 조작적 정의를 통해 다차원(항상적, 상대적, 절대적)으로 분산시킴으로써 전반적이고 종합적인 분석이 가능



06 분석내용 및 활용방안

01

●○○○○ 조사개요



종합 분석

차원별 분석

사업별
강·약점 분석

VOC 분석

- 유형별/기관별 종합만족도 산출
- 유형별/기관별 종합만족도 비교 분석
- 응답자 특성별 종합만족도 비교 분석

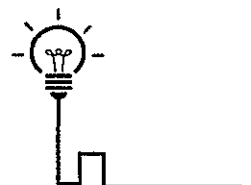
- 서비스환경/과정/결과 및 사회적/전반적 만족도
- 세부 차원에 대한 만족도 결과 비교 분석

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

- 고객의 만족 및 불만족 파악
- 개선요구사항 파악
- 키워드(WordCloud) 분석

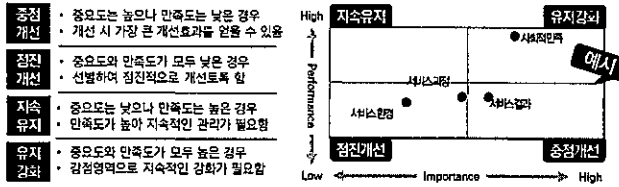
+ 결과 활용 방안 +

- 01 세부 고객 유형에 따른 니즈 및 특성 파악을 통해 고객 유형별 개선 전략 도출
- 02 차원별 만족도 측정을 통한 체계적이고 과학적으로 종합만족도 점수를 산출하여 만족/불만족 요인 파악
- 01 Box-Plot 분석으로 세부 항목들에 대한 현 수준 진단
 IPA분석으로 사업의 강·약점 파악
 유지/강화/개선 전략 수립



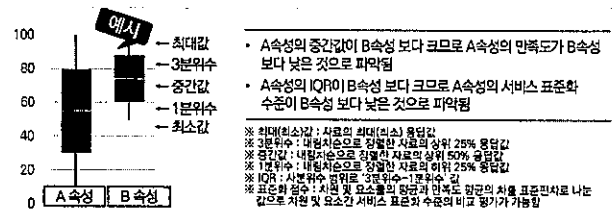
중요도-만족도 분석 (Importance-Performance Analysis, IPA)

- 차원 및 항목별 중요도와 만족도를 비교하여 우선순위를 파악하는 분석
- 기존의 차원별 IPA 분석에 더불어 항목별 심층 IPA 분석을 실시하여 집중개선이 필요한 구체적 항목의 파악이 가능함



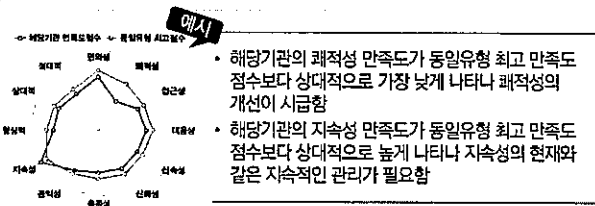
Box-Plot 분석

- 차원 및 요소별 자료 분포를 시각적으로 확인할 수 있게 해주는 분석
- 최대/최소값, 중간값, 산포정도 비교를 통해 차원/요소의 분포형태와 데이터의 극단값 등을 쉽게 파악할 수 있음



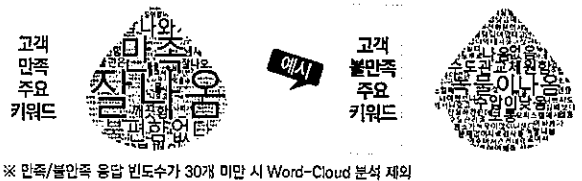
벤치마킹 분석

- 최우수 기관과의 비교를 통해 해당 기관의 성과를 검토하는 분석
- 만족도가 가장 높은 동일 유형의 기관과 속성별 만족도를 비교하여 해당 기관의 상대적 만족 수준 및 개선 속성 파악이 가능함



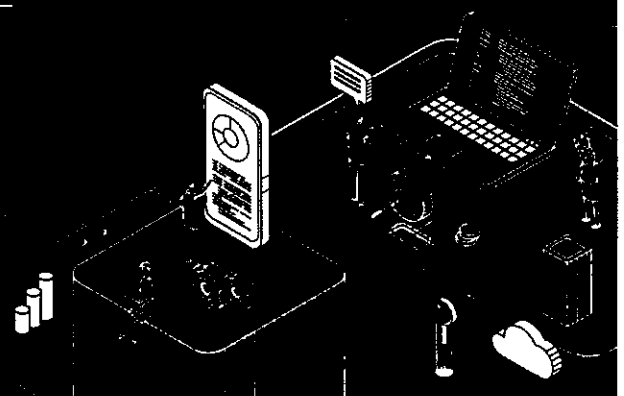
Word-Cloud 분석

- 응답된 단어의 빈도를 시각적으로 표현하여 키워드를 추출하는 분석
- 많이 언급된 단어를 키워드를 크게 나타내어 만족 및 불만족 키워드를 한눈에 파악할 수 있음



2021년 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고서

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

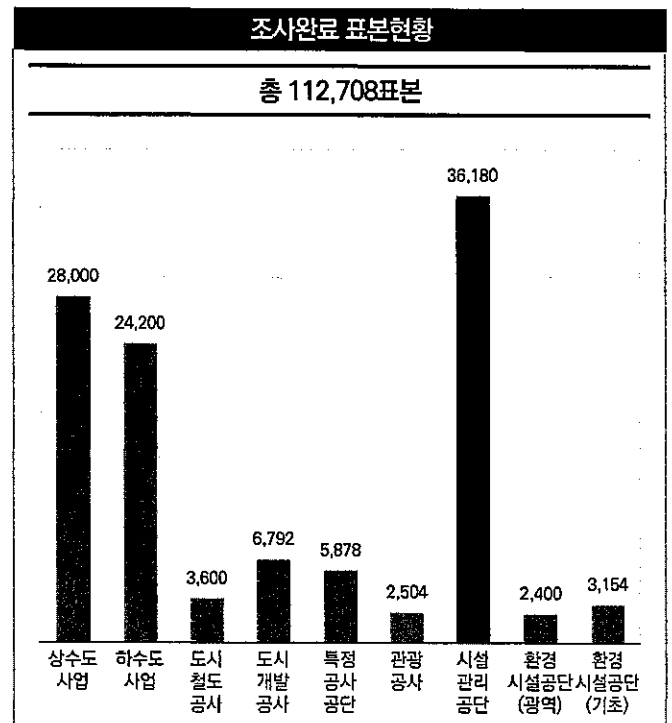
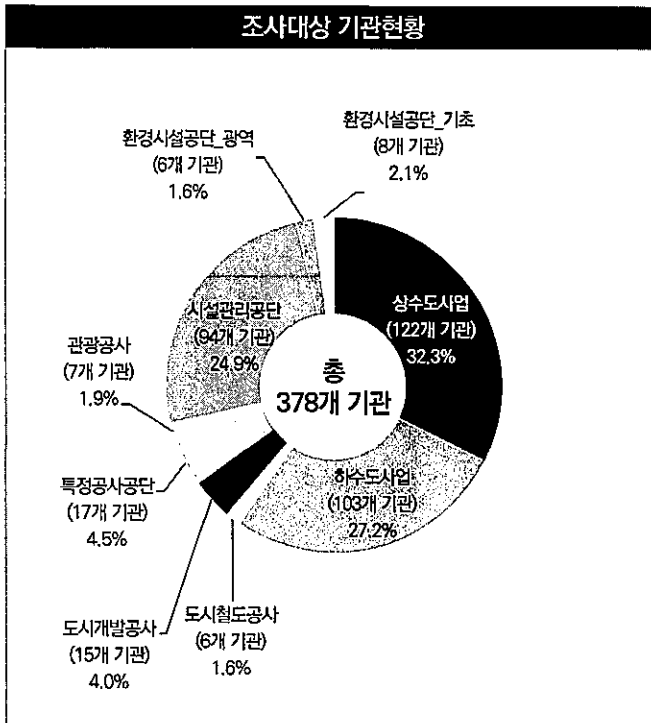


01 고객만족도 조사 표본수

02

●●○○○ 조사 결과 종합

☞ 2021년 지방공기업 CS조사 대상 기관수는 총 378개 기관이며, 조사 표본수는 총 112,708 표본임



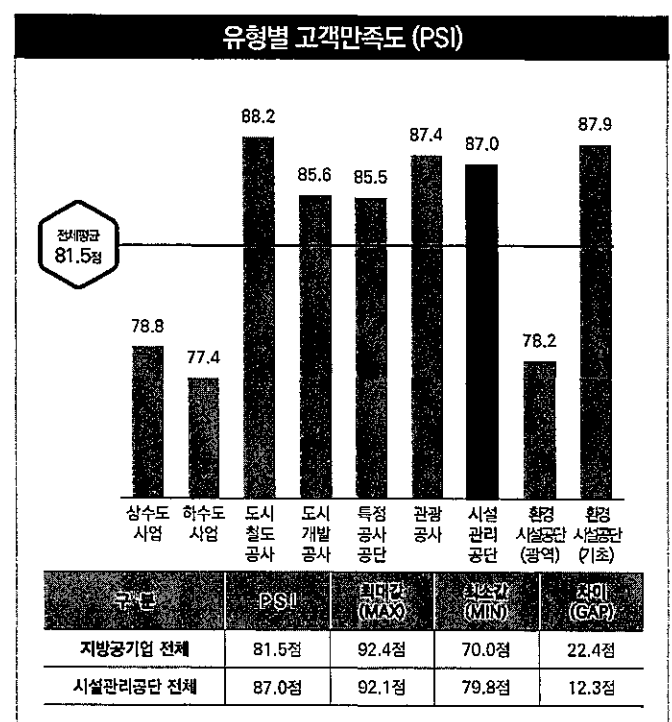
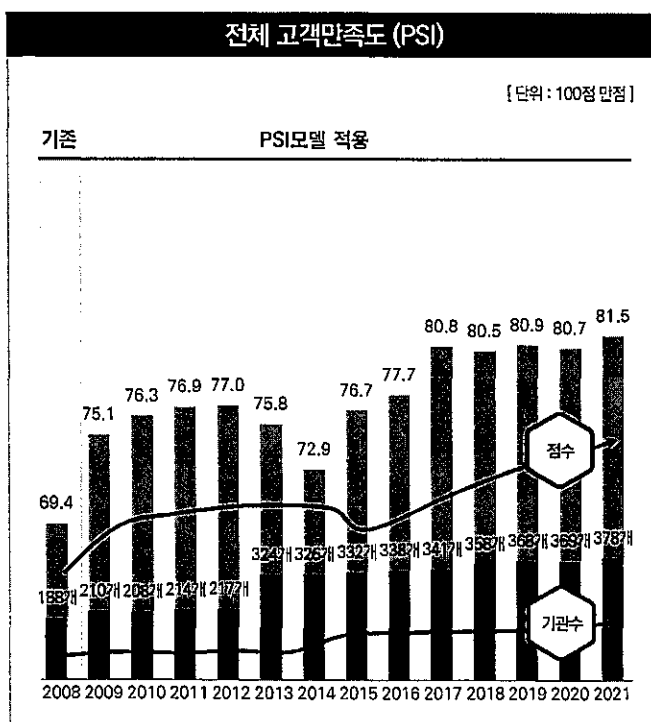
02 전체 고객만족도 (PSI)

02

●●○○○ 조사 결과 종합

☞ 지방공기업 고객만족도는 2014년부터 상승세를 보인다 2018년 하락하였고, 2019년 소폭 상승함

☞ 2021년 지방공기업 고객만족도는 81.5점으로 전년대비 0.8점 상승함



03 전체 사업별 만족도

02

조사 결과 종합

전체 기관 중 환경시설공단(기초)의 사회적 만족도 점수가 89.2점으로 가장 높으며, 하수도사업의 서비스 과정 만족도 점수가 73.1점으로 가장 낮게 나타났다

	상수도사업	하수도사업	도시철도공사	도시개발공사	특정공사/공단	관광공사	시설관리공단	환경시설공단(광역)	환경시설공단(기초)
종합 만족도	78.8	77.4	88.2	85.6	85.5	87.4	87.0	78.2	87.9
서비스 환경	81.2	78.5	88.4	85.1	85.7	86.9	86.8	76.9	87.9
서비스 과정	79.4	MIN 73.1	87.6	84.5	85.4	86.9	86.6	75.4	87.4
서비스 결과	79.2	81.1	88.6	85.9	85.8	87.6	87.1	79.8	87.8
사회적 만족	79.9	80.6	88.6	87.5	86.9	88.7	88.0	82.6	MAX 89.2
전반적 만족	76.7	75.5	87.9	84.9	84.5	87.0	86.6	76.4	87.4

지방공기업평가원

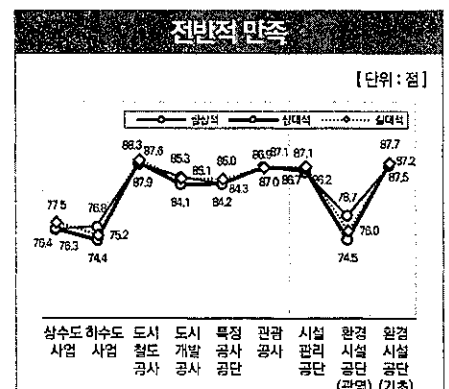
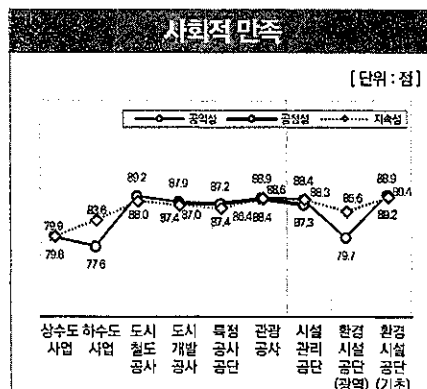
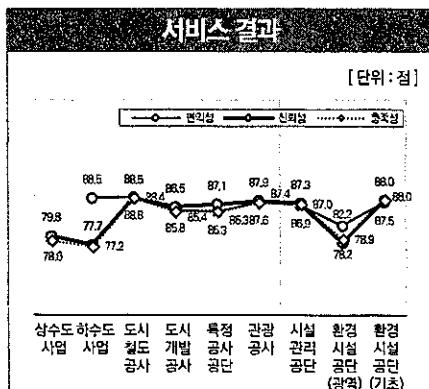
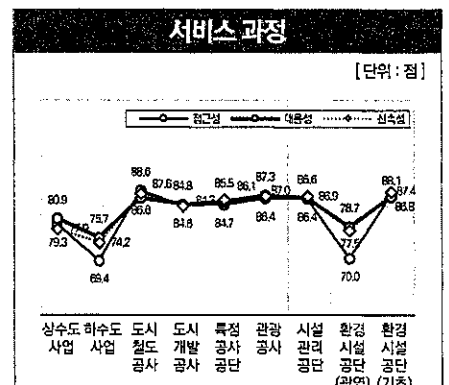
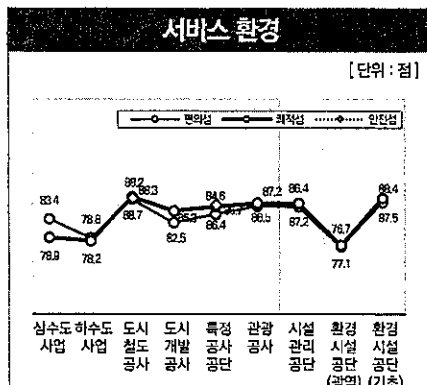
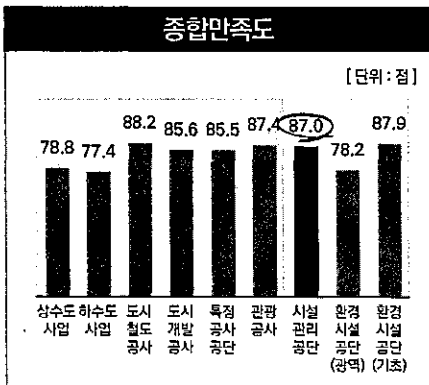
- 17 -

노원구서비스공단

04 전체 차원별 만족도

02

조사 결과 종합

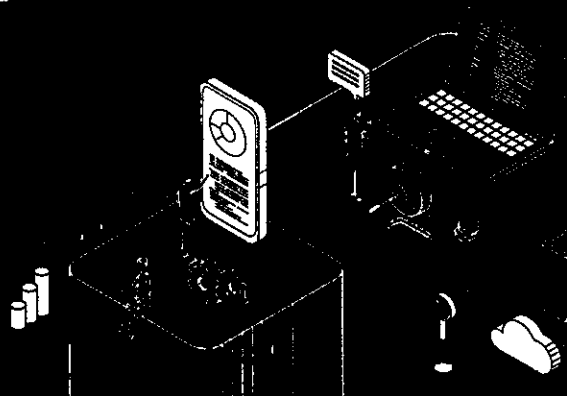


지방공기업평가원

- 18 -

노원구서비스공단

1. 조사 결과 요약
2. 조사 설계
3. 종합만족도
4. 사업별 만족도
5. 차원 및 요소별 만족도
6. 차원 및 요소별 분석
7. VOC 분석



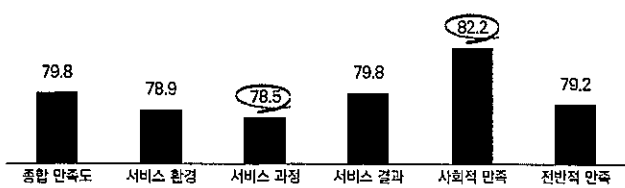
01 조사 결과 요약

03

○○○○ 조사 결과

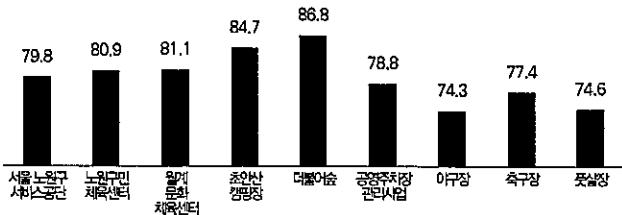
01 서울 노원구서비스공단 종합만족도는 79.8점

- ▲ 최고특점 차원 : 사회적 만족 82.2점
- ▼ 최저특점 차원 : 서비스 과정 78.5점



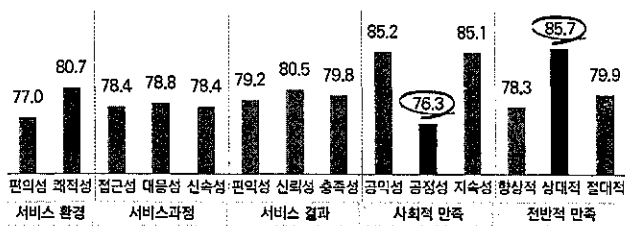
02 문화체육시설관리사업_더불어숲의 만족도가 가장 높음

- ▲ 최고 특점 사업 : 문화체육시설관리사업_더불어숲 86.8점
- ▼ 최저 특점 사업 : 체육전용시설관리사업_야구장 74.3점



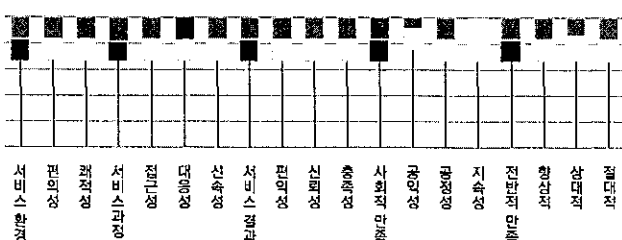
03 강점 : 상대적 / 약점 : 공정성

- ▲ 상대적으로 강한 부분 : 전반적 만족 / 상대적
- ▼ 상대적으로 약한 부분 : 사회적 만족 / 공정성



04 사회적 만족차원의 공정성 서비스 품질개선이 필요

- ▲ 최고 표준화 점수 : 전반적 만족차원 / 상대적 +0.34점
- ▼ 최저 표준화 점수 : 사회적 만족차원 / 공정성 -0.13점



02 조사 설계

03

○○○○ 조사 결과

조사 대상

① 서울 노원구서비스공단의 서비스 이용고객

모집단

① 평가대상별 고객 정의

표본 추출

① 해당 지역의 이용고객 대상으로 무작위 추출(Random Sampling)

표본 크기

① 총 394표본

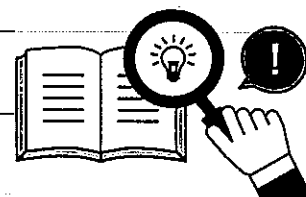
사업유형	조사방법	표본크기
체육전용시설관리사업_노원구민체육센터	전화조사	25
체육전용시설관리사업_월계문화체육센터	전화조사	23
경망장관리사업_초안산캠핑장	전화조사	50
문화체육시설관리사업_더불어숲	전화조사	30
공영주차장관리사업	전화조사	100
체육전용시설관리사업_아구장	전화조사	31
체육전용시설관리사업_축구장	전화조사	100
체육전용시설관리사업_풋살장	전화조사	35

자료 수집 방법

① CATISystem을 이용한 전화조사

조사 기간

① 2021년 10월 5일 ~ 12월 3일 (매일 10:00~21:00 까지 조사 진행)



03 종합만족도

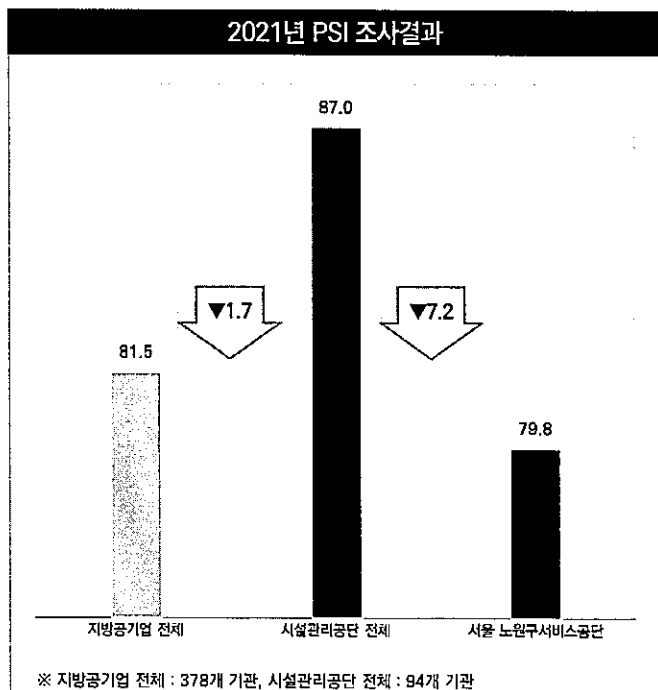
03

○○○○ 조사 결과

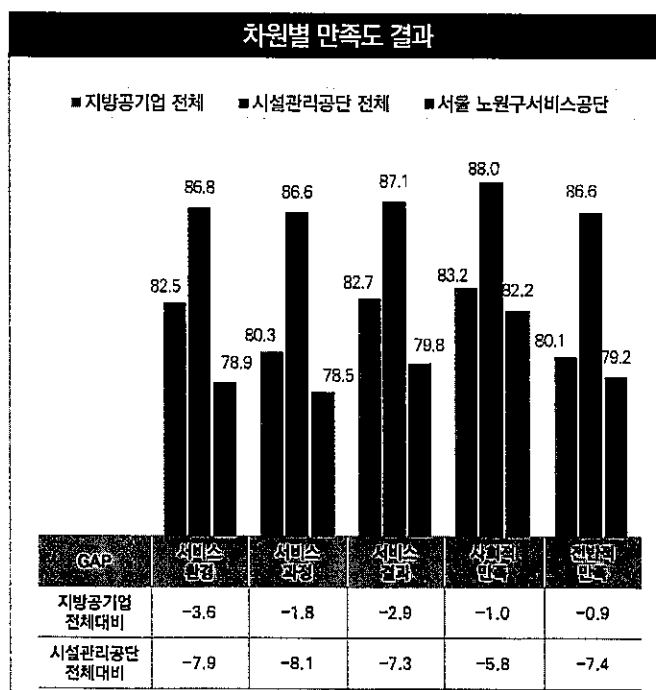
☑ 전체 만족도 비교

— 서울 노원구서비스공단의 종합 만족도는 79.8점으로, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 7.2점 낮게,
지방공기업 전체 점수에 비해서는 1.7점 낮게 나타남

2021년 PSI 조사결과



차원별 만족도 결과



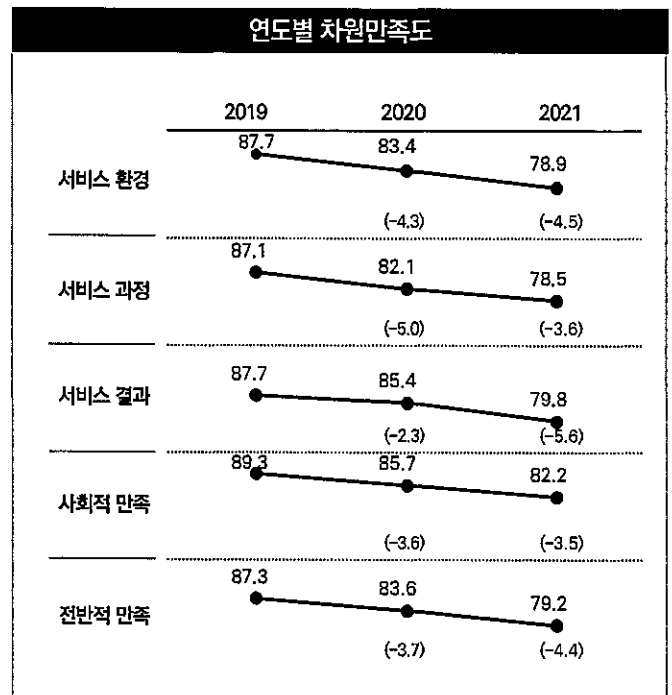
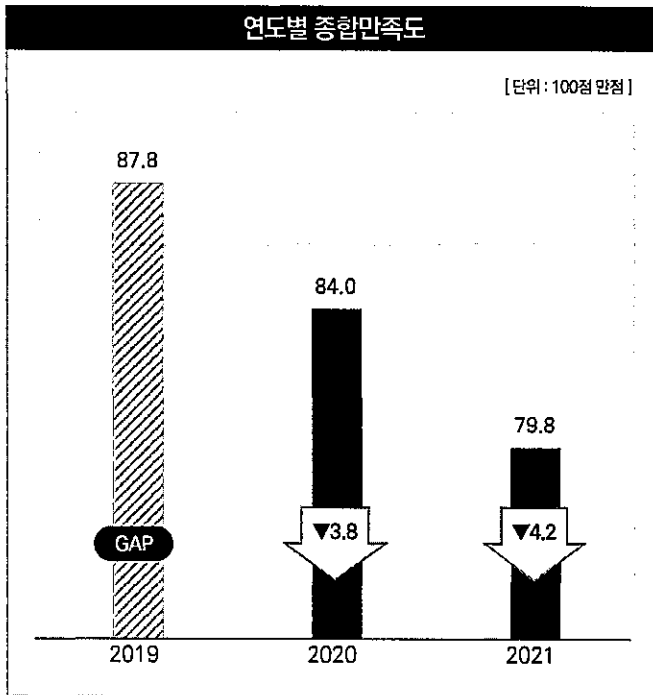
03 종합만족도 (계속)

03

○○○○ 조사 결과

연도별 종합만족도

서울 노원구서비스공단 연도별 종합 만족도는 2019년 87.8점에서 2020년 84.0점으로 3.8점 하락했으며, 2021년 79.8점으로 2020년 대비 4.2점 하락함



04 사업별 만족도

03

○○○○ 조사 결과

사업별 만족도 비교

문화체육시설관리사업_더불어숲의 만족도가 86.8점으로 가장 높게 나타남

[단위 : 100점 만점]

구분		사업수	종합만족도	차원만족도				
				서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
서울 노원구서비스공단		(394)	79.8	78.9	78.5	79.8	82.2	79.2
사업별	체육전용시설관리사업_노원구민체육센터	(25)	80.9	75.2	82.2	81.0	87.2	77.8
	체육전용시설관리사업_월계문화체육센터	(23)	81.1	83.5	78.1	80.0	85.3	80.2
	캠핑장관리사업_초안산캠핑장	(50)	84.7	85.3	81.9	85.2	84.9	85.9
	문화체육시설관리사업_더불어숲	(30)	86.8	88.8	84.2	86.2	87.1	87.9
	공영주차장관리사업	(100)	78.8	74.7	76.9	80.7	82.2	78.0
	체육전용시설관리사업_야구장	(31)	74.3	73.5	73.4	74.8	76.6	73.1
	체육전용시설관리사업_축구장	(100)	77.4	76.1	77.2	77.3	78.8	77.0
	체육전용시설관리사업_풋살장	(35)	74.6	70.0	75.7	74.0	80.4	71.9

05 차원 및 요소별 만족도

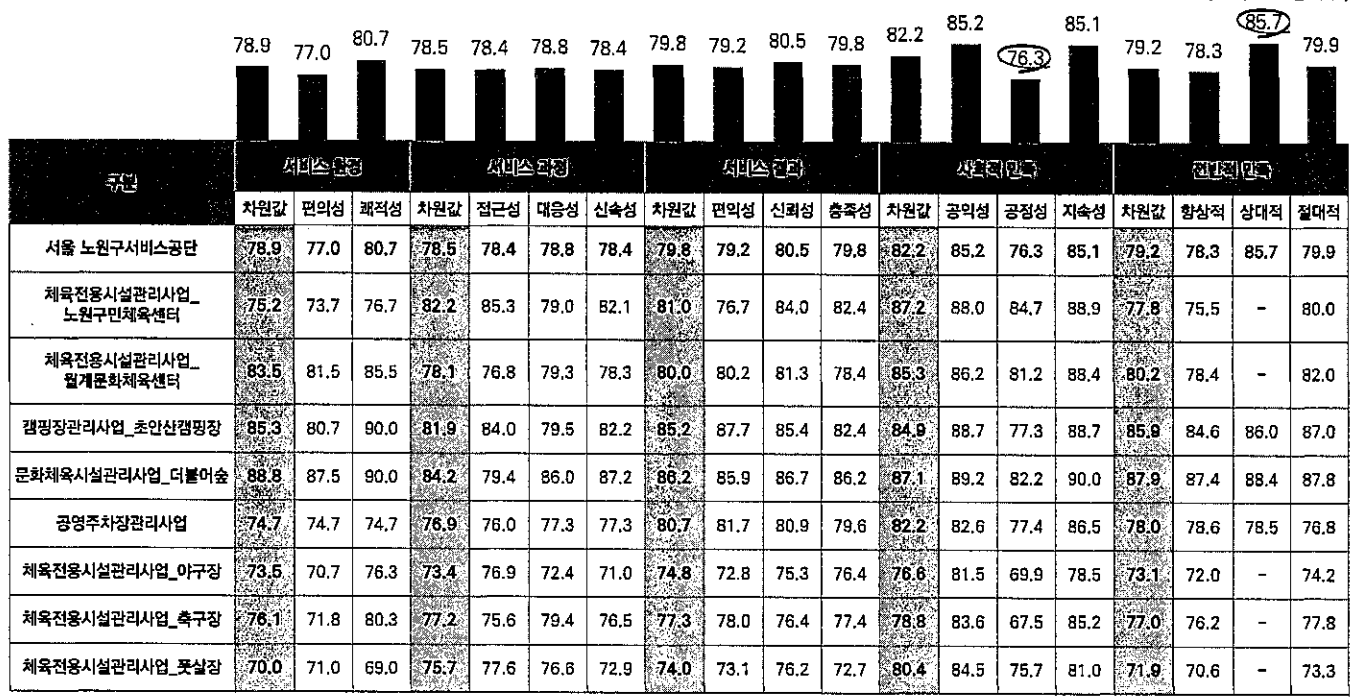
03

○○○○ 조사 결과

☞ 차원 및 요소별 만족도

- 서울 노원구서비스공단의 요소별 만족도를 살펴보면 전반적 만족 차원의 상대적이 85.7점으로 가장 높게 나타났으며 사회적 만족 차원의 공정성이 76.3점으로 가장 낮게 평가됨

[단위 : 100점 만점]



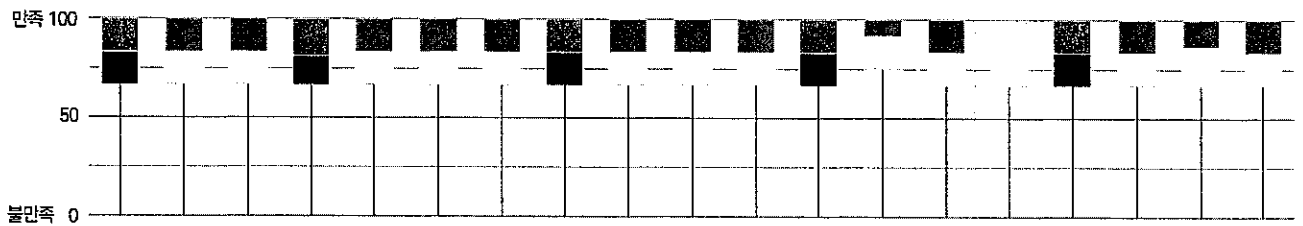
06 차원 및 요소별 분석

03

○○○○ 조사 결과

☞ 차원 및 요소별 Box-Plot 분석

- 전반적 만족 차원의 상대적 표준화 점수가 0.34 점으로 가장 높아 서비스 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- 사회적 만족 차원의 공정성 표준화 점수가 -0.13 점으로 가장 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



구분	서비스 환경			서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
	차원값	편의성	쾌적성	차원값	접근성	대응성	신속성	차원값	편의성	신뢰성	충족성	차원값	공익성	공정성	지속성	차원값	항상적	상대적	절대적
만족도 평균	78.9	77.0	80.7	78.5	78.4	78.8	78.4	79.8	79.2	80.5	79.8	82.2	85.2	76.3	85.1	79.2	78.3	85.7	79.9
표준편차	19.7	22.0	21.5	19.7	22.6	20.1	22.5	20.4	20.5	22.1	21.9	18.5	17.6	25.8	19.2	20.6	22.9	17.6	20.5
3분위수	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
중간값	83.3	83.3	83.3	81.5	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	91.7	83.3	100.0	83.3	83.3	86.6	83.3
1분위수	66.7	66.7	66.7	66.7	66.7	66.7	66.7	66.7	66.7	66.7	66.7	66.7	75.0	66.7	66.7	66.7	66.7	66.7	66.7
IQR	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	25.0	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3
표준화 점수	-0.04	-0.12	0.05	-0.06	-0.06	-0.05	-0.06	0.00	-0.03	0.03	0.00	0.13	0.31	-0.13	0.28	-0.03	-0.07	0.34	0.00

※ Box-Plot 분석 : 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가
※ 만족도 평균 : 차원 및 요소별 만족도, 3분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값, 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값, 1분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값
※ IQR(Interquartile Range) : 사분범위 - 사분위수의 범위를 말하며, 변동성의 척도로 "3사분위수 - 1사분위수"로 정의됨
※ 표준화 점수 : 차원 및 요소들의 평균과 만족도 평균의 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

06 차원 및 요소별 분석 (계속)

03

00●00 조사 결과

차원 및 요소별 강·약점 ①

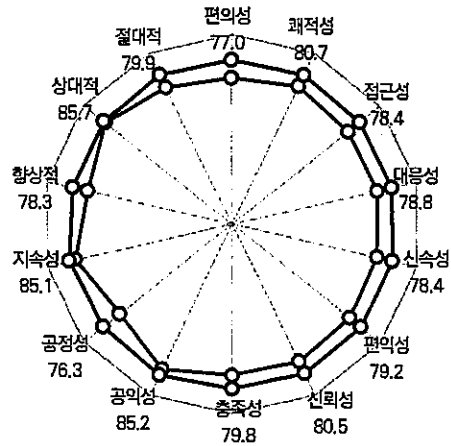
○ 서울 노원구서비스공단

○ 시설관리공단 전체

■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**



*상대적으로 약함 : 시설관리공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 ** 상대적으로 강함 : 시설관리공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

진방공기업평가원

- 27 -

노원구서비스공단

06 차원 및 요소별 분석 (계속)

03

00●00 조사 결과

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

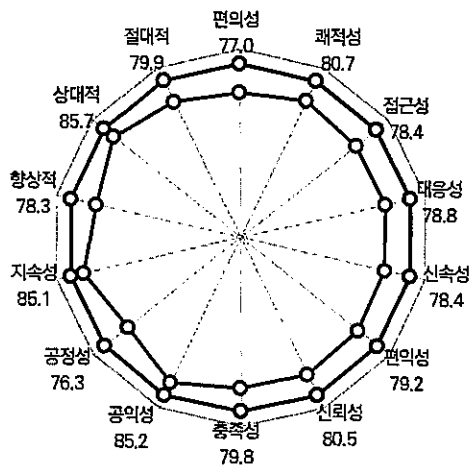
○ 서울 노원구서비스공단

○ 시설관리공단 최고점수

■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**



*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 ** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

진방공기업평가원

- 28 -

노원구서비스공단

고객 만족 주요 Keywords

(WordCloud 분석*)

고객 불만족 및 개선사항 주요 Keywords

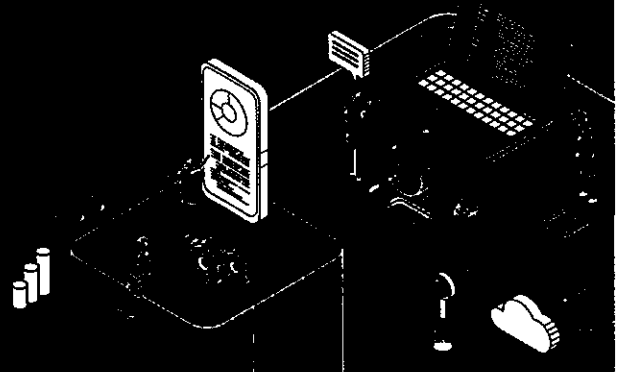
(WordCloud 분석*)



*WordCloud 분석 : 문서에 사용된 단어의 빈도수를 시각적으로 표현하여 키워드를 도출하는 기법

2021년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

1. 체육진흥사업관리사업, 노원구민체육센터
2. 체육진흥사업관리사업, 연계문화체육센터
3. 캠핑장관리사업, 초안산캠핑장
4. 문화체육사업관리사업, 대동아울
5. 공영주차장관리사업
6. 체육진흥사업관리사업, 야구장
7. 체육진흥사업관리사업, 축구장
8. 체육진흥사업관리사업, 풋살장



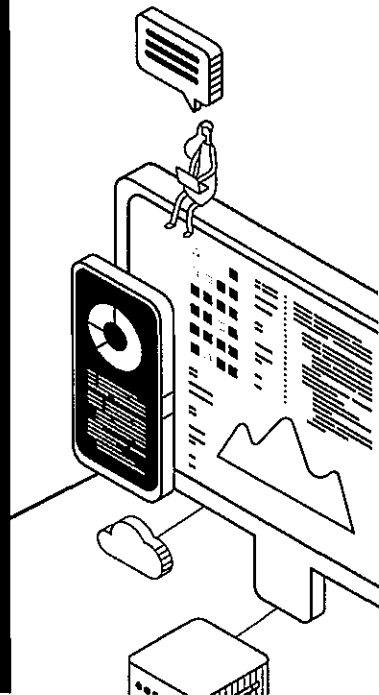


Chapter 01

체육전용시설관리사업_노원구민체육센터

1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석

• • 지방공기업경영평가 고객만족도 조사 결과



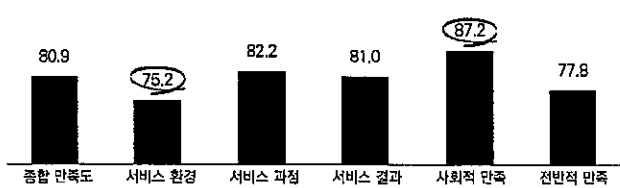
01 조사 결과 요약

04

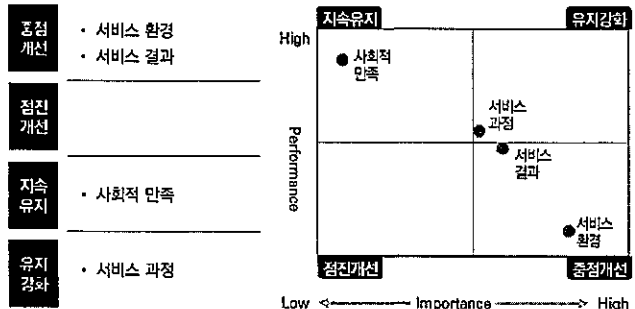
○○○●○ 사업별 조사결과

01 체육전용시설관리사업_노원구민체육센터의 종합만족도는 80.9점

- ▲ 최고특점 차원 : 사회적 만족 87.2점
- ▼ 최저특점 차원 : 서비스 환경 75.2점

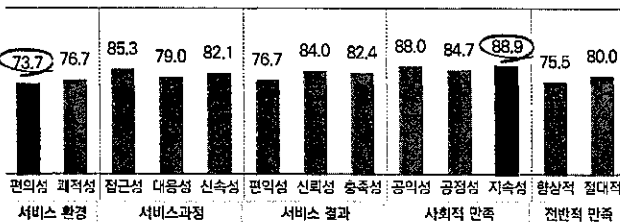


02 중점개선 차원 : 서비스 환경, 서비스 결과



03 강점 : 지속성 / 약점 : 편의성

- ▲ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 지속성
- ▼ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 환경 / 편의성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인	서비스 향상 및 저해 요인	서비스 개선을 위한 고객 요구사항
서비스에 대해 '시설 이용이 편리함' 점은 가장 큰 만족 요인이며, '냉난방이 좋지 않음' 점은 가장 큰 불만 요인임	전년과 서비스를 비교해 '시설 깨끗함/쾌적함' 점은 가장 큰 향상 요인이며, '냉난방이 좋지 않음' 점은 가장 큰 저해요인임	개선해야 할 사항으로는 노후 시설, 하자 교체/정검/보수/편의가 필요할 의견이 가장 많았으며, 그 외 편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함도 개선되어야 할 점으로 언급됨

02 조사 내용

04

○○○●○

사업별 조사결과

PSI
모델



측정 항목

서비스 환경	편의성	✓ 1 체육전용시설은 이용하는 절차가 편하다 ✓ 2 체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성	✓ 1 체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 1 체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ 1 체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 체육전용시설의 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 1 체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성	✓ 1 체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ 2 체육전용시설은 설치 목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 1 체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 1 체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 2 체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

02 조사 내용 (계속)

04

○○○●○

사업별 조사결과

PSI
모델



측정 항목

사회적 만족	공익성	✓ 1 체육전용시설은 이용객에게 유익하다 ✓ 2 체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성	✓ 1 체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다
	지속성	✓ 1 체육전용시설을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	항상적	✓ 1 체육전용시설 관련 서비스는 나아지고 있다
	절대적	✓ 1 체육전용시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

03 조사 결과

04

○○○○○ 사업별 조사결과

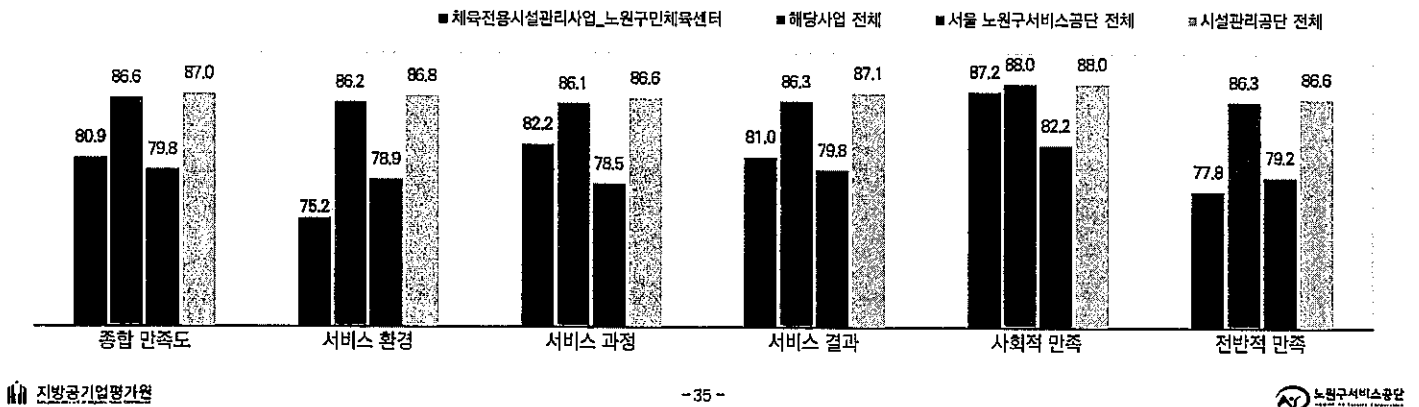
㉔ 종합만족도 전체 추파 비교

= 체육전용시설관리사업_노원구민체육센터의 종합만족도는 80.9점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수에 비해서는 5.7점 낮게, 서울노원구서비스공단 전체 점수에 비해서는 1.1점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 6.1점 낮게 따름

구분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP
체육전용시설관리사업_노원구민체육센터	80.9	-	75.2	-	82.2	-	81.0	-	87.2	-	77.8	-
해당사업 전체	86.6	▼5.7	86.2	▼11.0	86.1	▼3.9	86.3	▼5.3	88.0	▼0.8	86.3	▼8.5
서울 노원구서비스공단 전체	79.8	▲1.1	78.9	▼3.7	78.5	▲3.7	79.8	▲1.2	82.2	▲5.0	79.2	▼1.4
시설관리공단 전체	87.0	▼6.1	86.8	▼11.6	86.6	▼4.4	87.1	▼6.1	88.0	▼0.8	86.6	▼8.8

* 해당사업 전체 : 시설관리공단 사업 중 "체육전용시설관리사업" 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]



지방공기업평가원

- 35 -

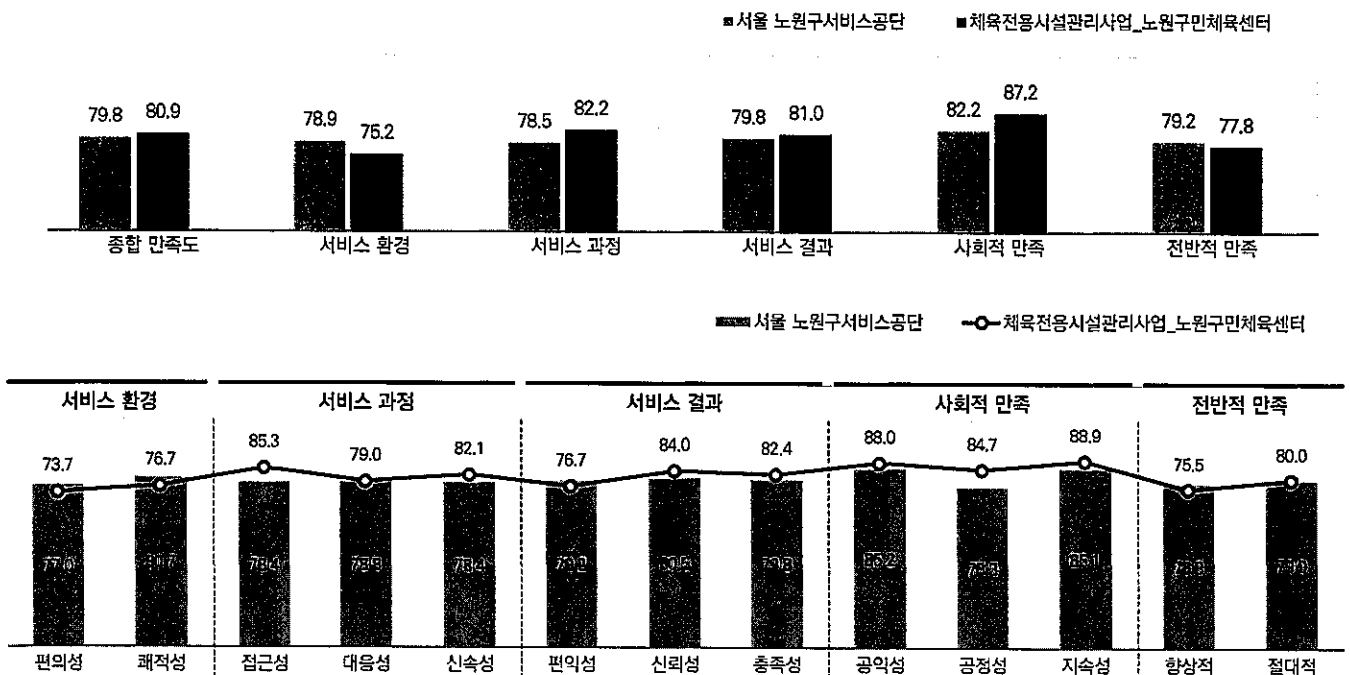
노원구서비스공단

03 조사 결과 (계속)

04

○○○○○ 사업별 조사결과

평기문항별 만족도



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

지방공기업평가원

- 36 -

노원구서비스공단

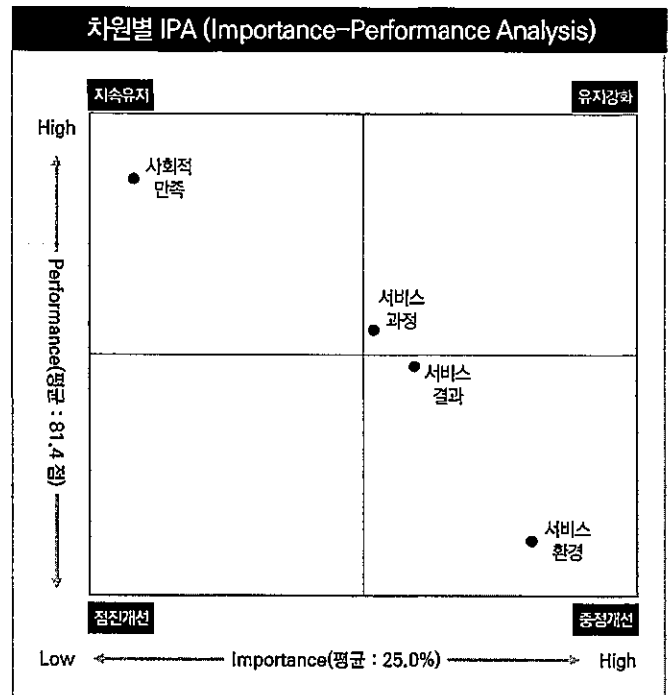
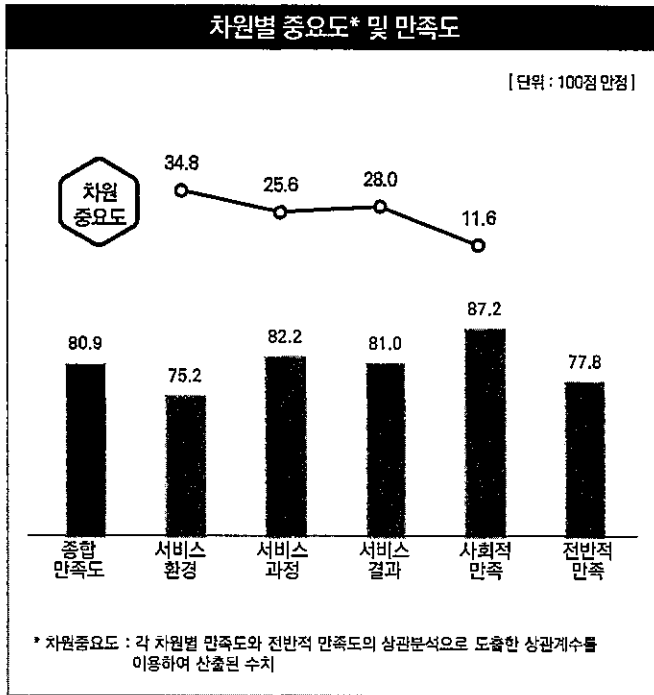
04 결과 분석

04

○○○○○ 사업별 조사결과

☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석결과, 서비스 환경, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 필요함



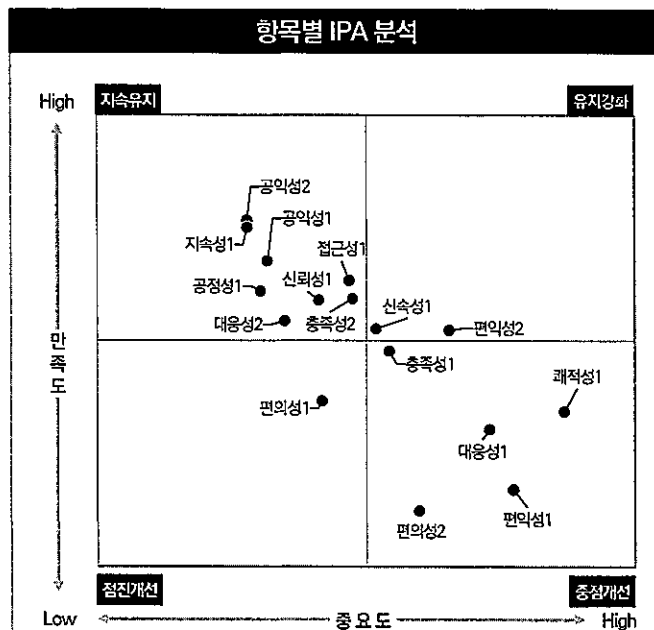
04 결과 분석 (계속)

04

○○○○○ 사업별 조사결과

☑ 항목별 IPA 분석

- 중점개선요인으로 편의성2, 쾌적성1 항목, 대응성1 항목, 편의성1, 충족성1 항목이 도출됨

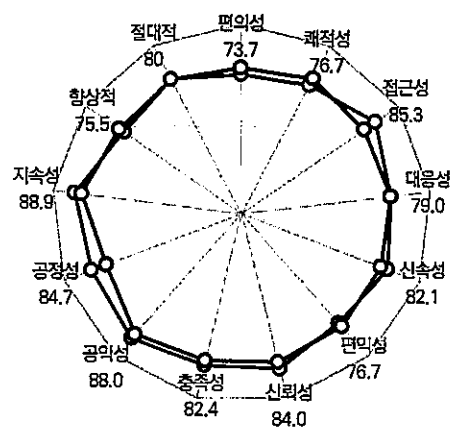


항목별 만족도 및 중요도 분석

차원	요소	문항	만족·중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	체육전용시설은 이용하는 절차가 편하다	77.3	5.0
	편의성2	체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다	70.0	7.9
	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	76.7	12.2
서비스 과정	접근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	85.3	5.7
	대응성1	체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	75.4	9.9
	대응성2	체육전용시설의 직원들은 친절하다	82.7	3.8
	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	82.1	6.5
서비스 결과	편의성1	체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	71.4	10.7
	편의성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	82.0	8.7
	신뢰성1	체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	84.0	4.8
	충족성1	체육전용시설의 직원들은 고객의 불만을 해소하기 위해 노력한다	80.7	7.0
	충족성2	체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	84.1	5.8
사회적 만족	공익성1	체육전용시설은 이용객에게 유익하다	86.7	3.3
	공익성2	체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활동에 기여한다	89.3	2.7
	공정성1	체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다	84.7	3.2
	지속성1	체육전용시설을 계속 이용할 생각이 있다	88.9	2.8

차원 및 요소별 강·약점 ①

○ 체육전용시설관리사업 노원구민체육센터
● 서울 노원구서비스공단 전체



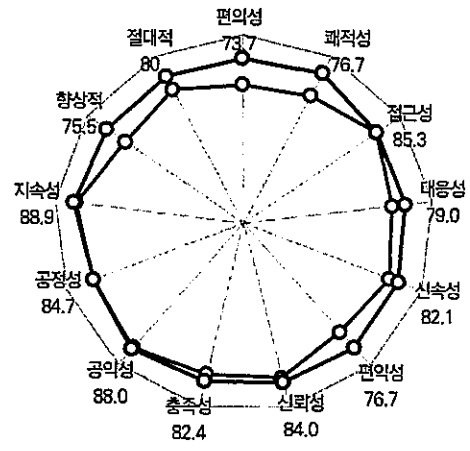
*상대적으로 약함 : 서울 노원구서비스공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
** 상대적으로 강함 : 서울 노원구서비스공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

■ 상대적으로 약함* □ 보통 ■ 상대적으로 강함**

서비스 환경	편의성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편의성 신뢰성 충족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상적 절대적

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

○ 체육전용시설관리사업 노원구민체육센터
● 서울 노원구서비스공단 최고점수



*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

■ 우선개선* □ 보통 ■ 점진개선**

서비스 환경	편의성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편의성 신뢰성 충족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상적 절대적

05 VOC 분석

04

○○○●○

사업별 조사결과

서비스 만족 주요 VOC

[Base=9]

만족요인	비중(%)
시설 이용이 편리함	22.2
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	22.2
강사/직원들이 친절함	11.1
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임	11.1
프로그램(교육,영화,체험 등), 물품 내용 좋고 다양함	11.1
이용 요금이 저렴함/합리적임	11.1
시설 깨끗함/쾌적함	11.1
※ 주요 응답만 제시	

05 VOC 분석

04

○○○●○

사업별 조사결과

서비스 불만족 주요 VOC

[Base=4]

만족요인	비중(%)
업무/민원 처리가 신속하지 않음	25.0
이용 요금이 비쌈	25.0
시설이 부족함/좁음	25.0
냉난방이 좋지 않음	25.0
※ 주요 응답만 제시	

05 VOC 분석

04

○○○●○

사업별 조사결과

서비스 향상 주요 VOC

[Base=2]

향상요인	비중(%)
시설 깨끗함/쾌적함	50.0
일상생활에 도움이 됨/건강에 도움이 됨	50.0

※ 주요 응답만 제시

05 VOC 분석

04

○○○●○

사업별 조사결과

서비스 저해 주요 VOC

[Base=2]

저해요인	비중(%)
냉난방이 좋지 않음	50.0
시설/부대/편의 시설 부족함	50.0

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선사항 주요 VOC	
[Base=16]	
서비스 개선사항	비율(%)
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	18.8
노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함	18.8
시설 내 온도를 개선해야 함	12.5
민원/업무 처리 속도를 개선해야 함	6.3
강사/직원 친절도 개선 필요함	6.3
시설의 프로그램의 이용인원의 개선이 필요함	6.3
운영/운영시간 연장,조정이 필요함	6.3
프로그램(교육,영화,체협 등) 개선, 추가 필요함	6.3
시설 및 프로그램의 이용요금 개선바람	6.3
프로그램/물품 등 다양화 및 관리 필요함	6.3
수질 개선 필요함	6.3

※ 주요 응답만 제시

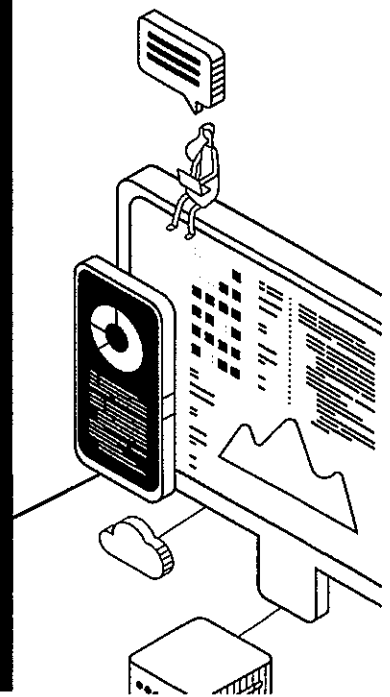
주요 서비스 개선사항 상세 VOC	
[Base=16]	
서비스 개선사항	비율(%)
리모델링했으면 좋겠음	12.5
탈의실이 너무 좁고 드라이기가 부족하고 체육 센터에 따로 비치 필요함	6.3
사물함 설치나 난방을 넣어주어야 함	6.3
탈의실 냉난방이 안 되고 샤워실 수압이 약함	6.3
필라테스 종목의 저녁반 편성 요망함	6.3
완전 개방 바람	6.3
샤워실이 출고 접수 시 인원이 많아 어렵다	6.3
직원 친절하면 좋겠음	6.3
수강료 싸게 하고 민원 업무 신속한 처리 필요함	6.3
운동기구 교체 바람	6.3
편의시설 관리 필요하고 책도 오래됨	6.3



Chapter 02

체육전용시설관리사업_월계문화체육센터

1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석



01 조사 결과 요약

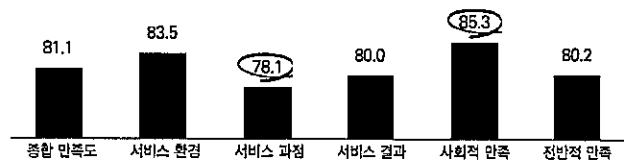
04

○○○○○

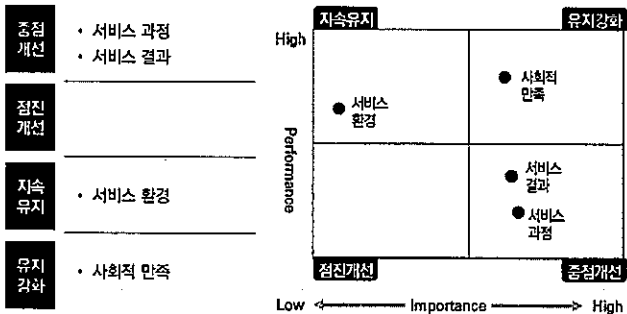
사업별 조사결과

01 월계문화체육센터의 종합만족도는 81.1점

- ↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 85.3점
↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 78.1점

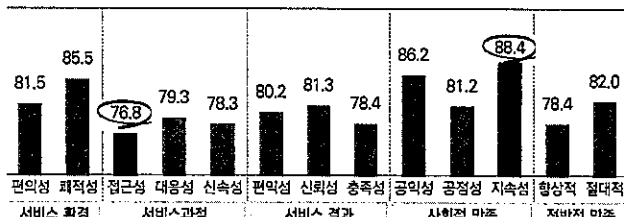


02 중점개선 차원 : 서비스 과정, 서비스 결과



03 강점 : 지속성 / 약점 : 접근성

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 지속성
↓ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 과정 / 접근성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인	서비스 향상 및 저해 요인	서비스 개선을 위한 고객 요구사항
서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함' 점은 가장 큰 만족 요인임	전년과 서비스를 비교해 '홍보/안내' 잘 할' 점은 가장 큰 향상 요인임	개선해야 할 사항으로 접수/예약 방식의 개선 필요함 의견이 가장 많았으며, 그 외 주차 공간/주차비/이용 시간 등 주차장 관련 불편도 개선되어야 할 점으로 언급됨

지방공기업평가원

- 47 -

노원구서비스공단

02 조사 내용

04

○○○○○

사업별 조사결과

PSI 모델



		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 1 체육전용시설은 이용하는 절차가 편하다 ✓ 2 체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성	✓ 1 체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 1 체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ 1 체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 체육전용시설의 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 1 체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성	✓ 1 체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ 2 체육전용시설은 설치 목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 1 체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 1 체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 2 체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

지방공기업평가원

[다음 페이지] >>

- 48 -

노원구서비스공단

02 조사 내용 (계속)

04

○○○●○

사업별 조사결과

PSI
모델



		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 1 체육전용시설은 이용객에게 유익하다 ✓ 2 체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성	✓ 1 체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다
	지속성	✓ 1 체육전용시설을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	항상적	✓ 1 체육전용시설 관련 서비스는 나아지고 있다
	절대적	✓ 1 체육전용시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

03 조사 결과

04

○○○●○

사업별 조사결과

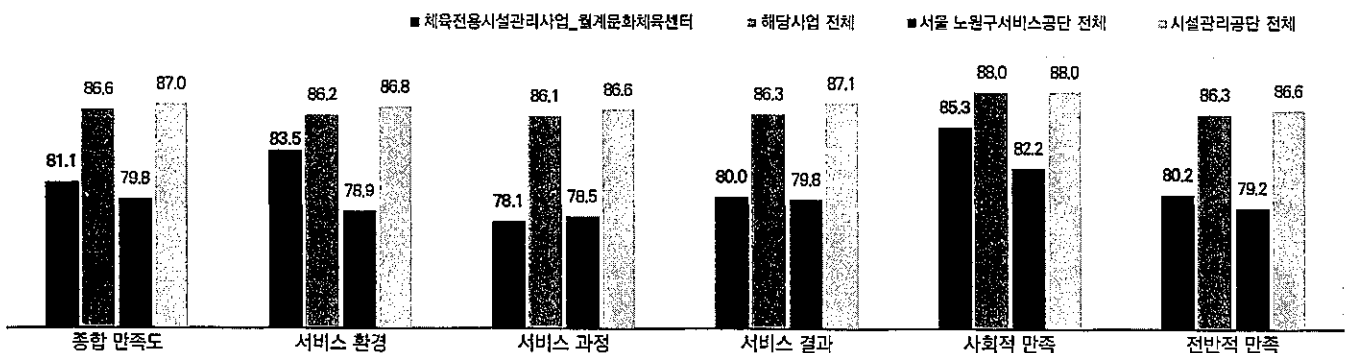
④ 종합만족도 전체 결과 비교

체육전용시설관리사업_월계문화체육센터의 종합만족도는 81.1점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수에 비해서는 5.5점 낮게, 서울 노원구서비스공단 전체 점수에 비해서는 1.3점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.9점 낮게 나타남

구분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
체육전용시설관리사업_월계문화체육센터	81.1	-	83.5	-	78.1	-	80.0	-	85.3	-	80.2	-
해당사업 전체	86.6	▼5.5	86.2	▼2.7	86.1	▼8.0	86.3	▼6.3	88.0	▼2.7	86.3	▼6.1
서울 노원구서비스공단 전체	79.8	▲1.3	78.9	▲4.6	78.5	▼0.4	79.8	▲0.2	82.2	▲3.1	79.2	▲1.0
시설관리공단 전체	87.0	▼5.9	86.8	▼3.3	86.6	▼8.5	87.1	▼7.1	88.0	▼2.7	86.6	▼6.4

* 해당사업 전체 : 시설관리공단 사업 중 "체육전용시설관리사업" 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]



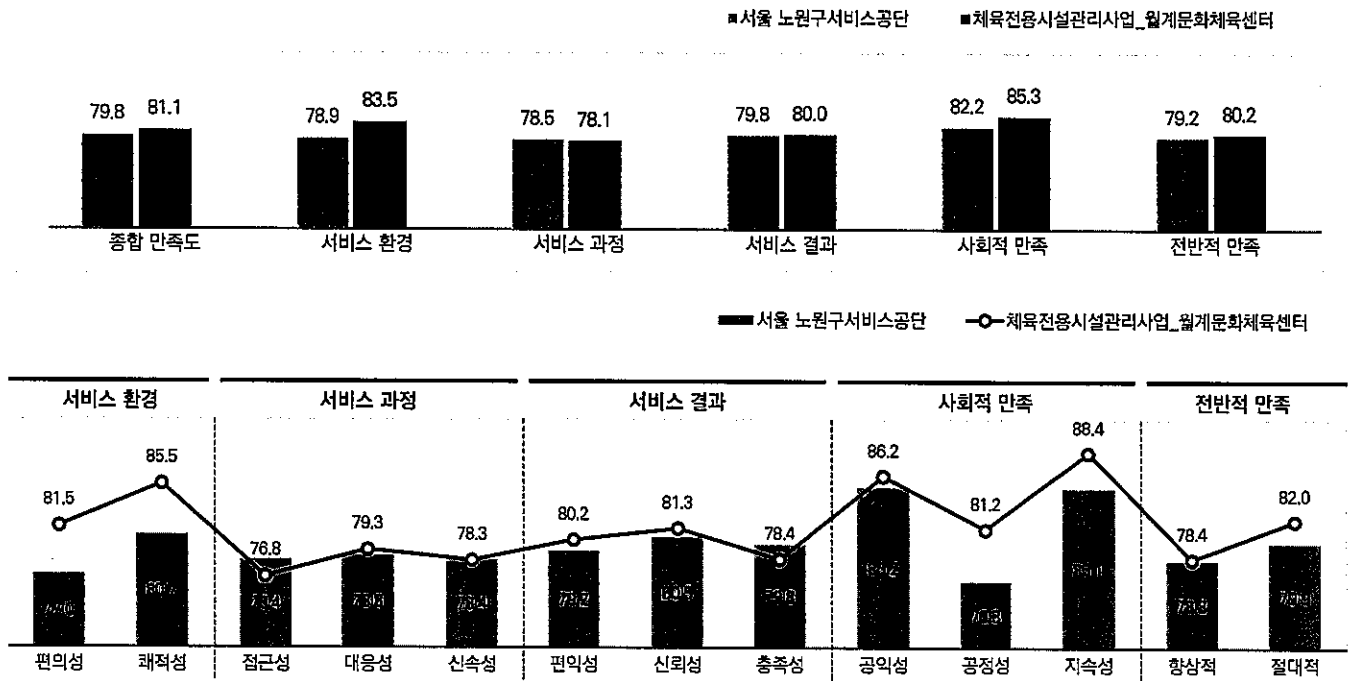
03 조사 결과 (계속)

04

○○○●○

사업별 조사결과

평가문항별 만족도



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

04 결과 분석

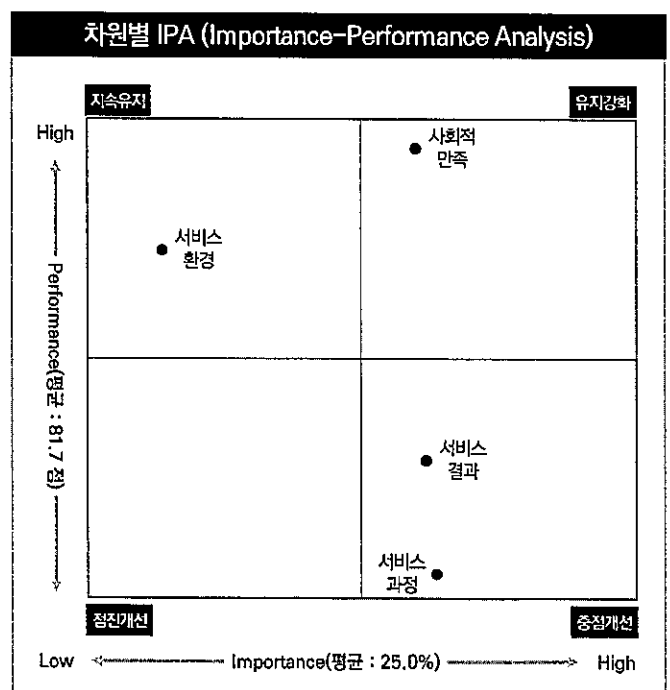
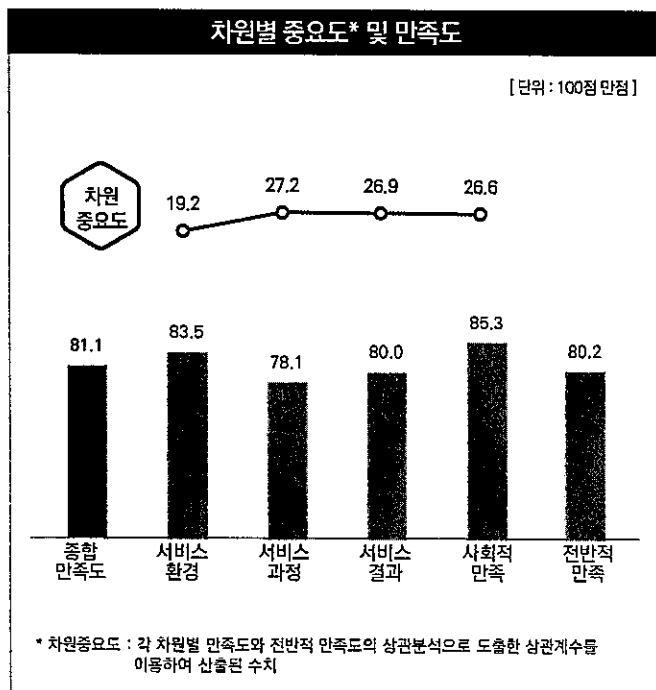
04

○○○●○

사업별 조사결과

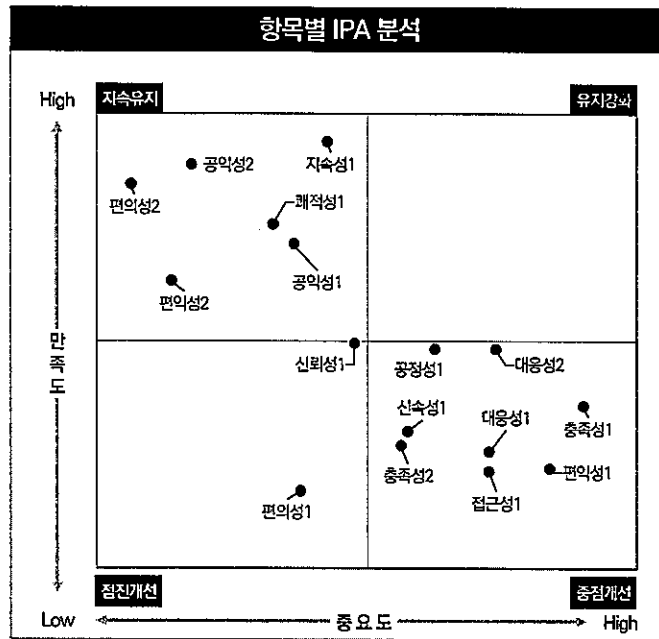
☐ 차원별 IPA 분석

☐ 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 필요함



☐ 항목별 IPA 분석

— 중점개선요인으로 접근성1, 대응성1, 대응성2, 신속성1 항목, 편의성1, 충족성1, 충족성2 항목, 공정성1 항목이 도출됨

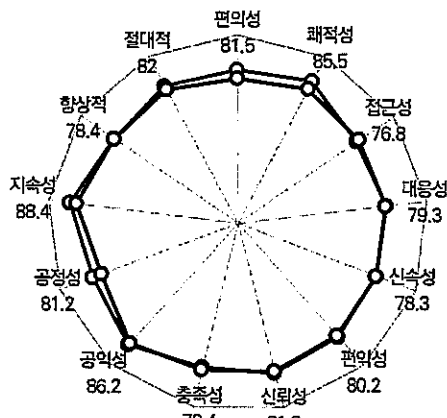


항목별 만족도 및 중요도 분석

차원	요인	내용	중요도-만족도 분석 (IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	체육전용시설은 이용하는 절차가 편하다	76.1	5.2
	편의성2	체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다	87.0	2.7
	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	85.5	4.9
서비스 과정	접근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	76.8	8.0
	대응성1	체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	77.5	8.0
	대응성2	체육전용시설의 직원들은 친절하다	81.2	8.1
	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	78.3	6.9
서비스 결과	편의성1	체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	76.9	9.0
	편의성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	83.5	3.3
	신뢰성1	체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	81.3	6.0
	충족성1	체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	79.1	9.4
	충족성2	체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	77.7	6.8
사회적 만족	공익성1	체육전용시설은 이용객에게 유익하다	84.8	5.1
	공익성2	체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활동에 기여한다	87.7	3.7
	공정성1	체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다	81.2	7.2
	지속성1	체육전용시설을 계속 이용할 생각이다	88.4	5.6

차원 및 요소별 강·약점 ①

- 체육전용시설관리사업 월계문화체육센터
○ 서울 노원구서비스공단 전체



*상대적으로 약함 : 서울 노원구서비스공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
**상대적으로 강함 : 서울 노원구서비스공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

04 결과 분석 (계속)

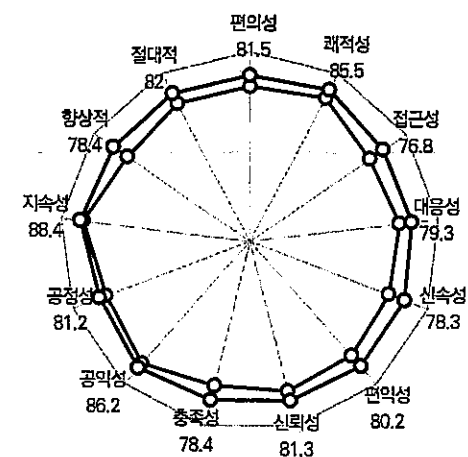
04

○○●○

사업별 조사결과

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

○ 체육전용시설관리사업 월계문화체육센터
○ 서울 노원구서비스공단 최고점수



*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

**점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

지방공기업평가원

- 55 -

노원구서비스공단

■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 신뢰성 충족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	절대적

05 VOC 분석

04

○○●○

사업별 조사결과

서비스 만족 주요 VOC

[Base=13]

만족요인	비중(%)
시설 깨끗함/쾌적함	30.8
강사/직원들이 친절함	15.4
프로그램(교육, 영화, 체험 등), 물품 내용 좋고 다양함	15.4
가격대비 이용 만족도 높음	7.7
시설이 좋음/잘 관리함	7.7
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임	7.7
교통이 편리함	7.7
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	7.7

※ 주요 응답한 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=13]

만족요인
• 환경 깨끗하다
• 프로그램이 많고 직원들 친절함
• 친절하다
• 접근성도 좋고 시설도 좋다
• 가격 대비 프로그램 다양해서 좋다, 선생님 퀄리티도 있다
• 가깝고 깨끗하다
• 시설이 쾌적하고 교통이 편하다
• 쾌적하다

지방공기업평가원

- 56 -

노원구서비스공단

05 VOC 분석

04

○○○●○ 사업별 조사결과

서비스 향상 주요 VOC

[Base=1]

서비스 향상	비중(%)
홍보/안내를 잘 함	100.0
※ 주요 응답만 제시	

05 VOC 분석

04

○○○●○ 사업별 조사결과

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=7]

서비스 개선사항	비중(%)
접수/예약 방식의 개선 필요함	57.1
민원/업무 처리 속도를 개선해야 함	14.3
주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편	14.3
노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함	14.3
※ 주요 응답만 제시	

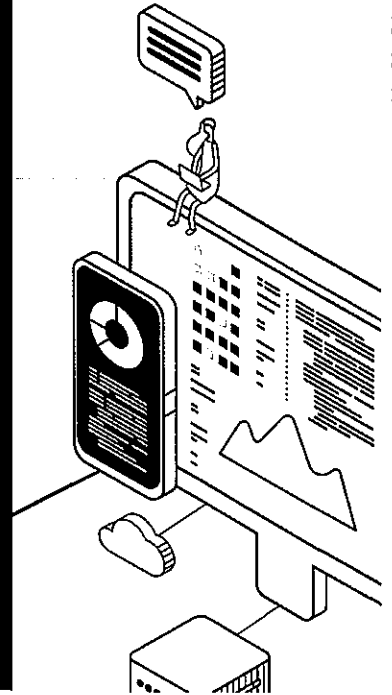


Chapter 03

캠핑장관리사업_초안산캠핑장

1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석

• • 지방공기업경영평가 고객만족도 조사 결과



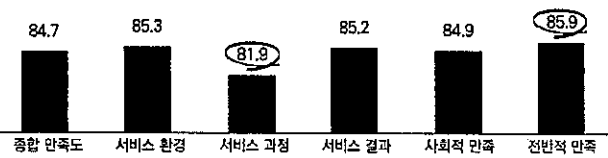
01 조사 결과 요약

04

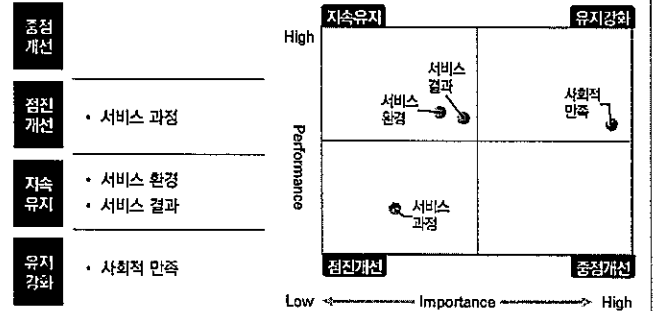
○○○○○ 사업별 조사결과

01 캠핑장관리사업_초안산캠핑장의 종합만족도는 84.7점

- ↑ 최고득점 차원 : 전반적 만족 85.9점
- ↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 81.9점

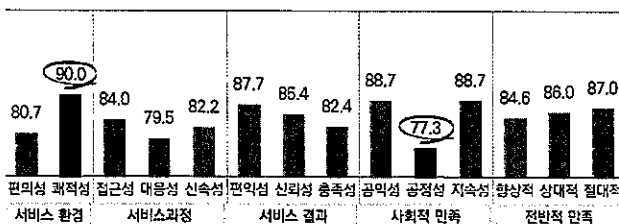


02 중점개선 차원 : 없음



03 강점 : 쾌적성 / 약점 : 공정성

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 서비스 환경 / 쾌적성
- ↓ 상대적으로 약한 부분 : 사회적 만족 / 공정성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '시설의 위치가 좋음/접근성 좋음' 점은 가장 큰 만족 요인임

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '시설 이용이 편리함' 점은 가장 큰 향상 요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '접수/예약 방식의 개선 필요함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '시설 및 프로그램 홍보, 안내 부족함'도 개선되어야 할 점으로 언급됨

02 조사 내용

04

○○○●○

사업별 조사결과

PSI
모델



		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 1 000은 이용하는 절차가 편하다
	쾌적성	✓ 1 000은 주변환경이나 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 1 000에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ 1 000에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 000의 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 1 000과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성	✓ 1 000은 고객의 편익을 증대시킨다 ✓ 2 000의 이용요금은 적당하다 ✓ 3 000은 설치 목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 1 000과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 1 000 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 2 000의 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

지방공기업평가원

[다음 페이지]▶▶

- 61 -

노원구서비스공단

02 조사 내용 (계속)

04

○○○●○

사업별 조사결과

PSI
모델



		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 1 000은 캠핑객 여가활용과 힐링에 기여한다
	공정성	✓ 1 000은 누구나 이용하기 편리하다
	지속성	✓ 1 시설을 재방문할 의향이 있다
전반적 만족	항상적	✓ 1 000 관련 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 1 000 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 1 000 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

지방공기업평가원

- 62 -

노원구서비스공단

03 조사 결과

04

○○○○○ 사업별 조사결과

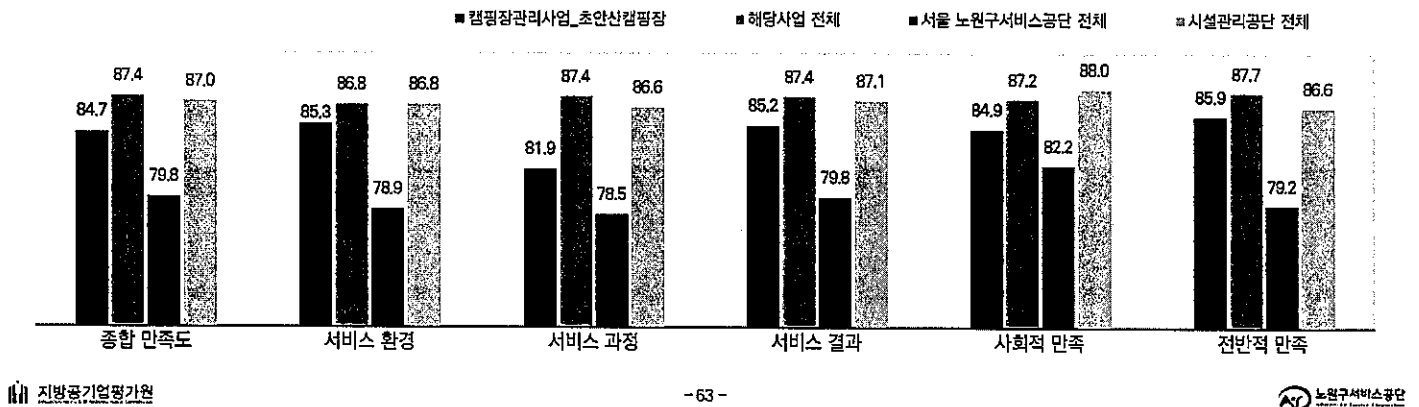
☐ 종합만족도 전체 구분 비교

- 캠핑장관리사업_초안산캠핑장의 종합만족도는 84.7점으로, 캠핑장관리사업 전체 점수에 비해서는 27점 낮게, 서울노원구서비스공단 전체 점수에 비해서는 49점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 23점 낮게 따름

구분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP
캠핑장관리사업_초안산캠핑장	84.7	-	85.3	-	81.9	-	85.2	-	84.9	-	85.9	-
해당사업 전체	87.4	▼2.7	86.8	▼1.5	87.4	▼5.5	87.4	▼2.2	87.2	▼2.3	87.7	▼1.8
서울 노원구서비스공단 전체	79.8	▲4.9	78.9	▲6.4	78.5	▲3.4	79.8	▲5.4	82.2	▲2.7	79.2	▲6.7
시설관리공단 전체	87.0	▼2.3	86.8	▼1.5	86.6	▼4.7	87.1	▼1.9	88.0	▼3.1	86.6	▼0.7

* 해당사업 전체 : 시설관리공단 사업 중 "캠핑장관리사업" 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]

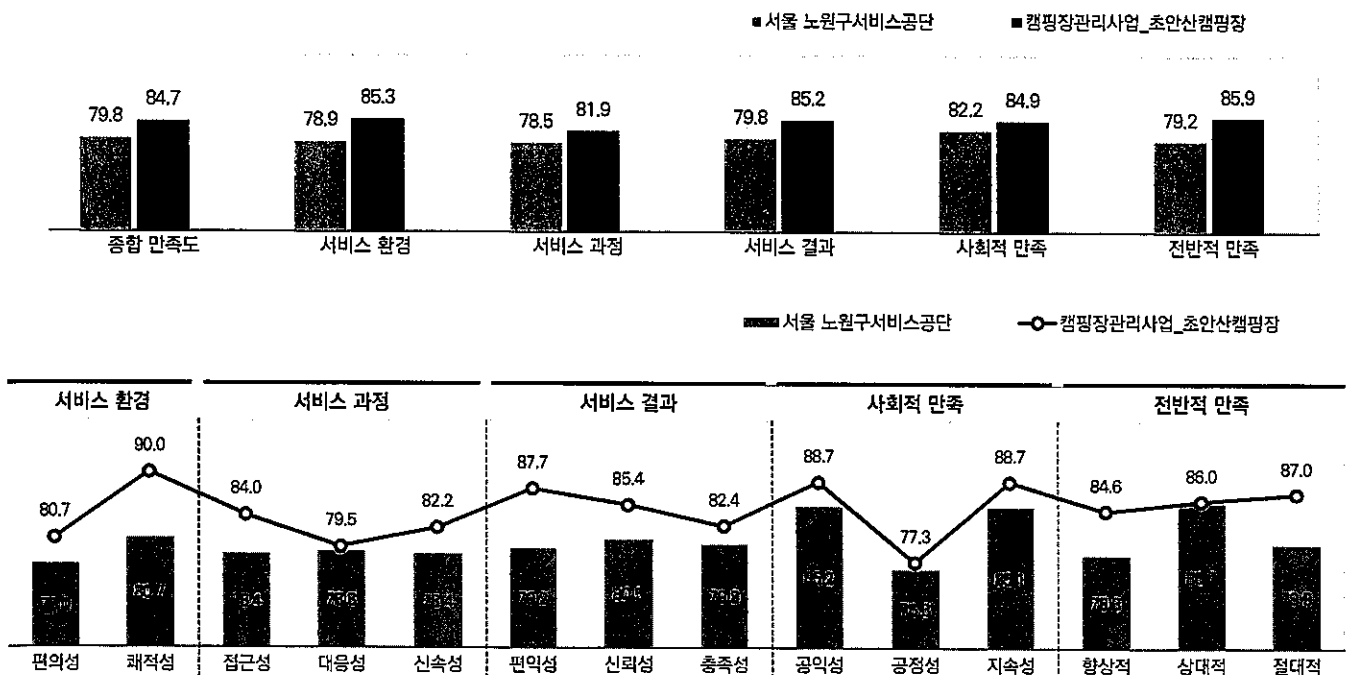


03 조사 결과 (계속)

04

○○○○○ 사업별 조사결과

평가문항별 만족도



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

04 결과 분석

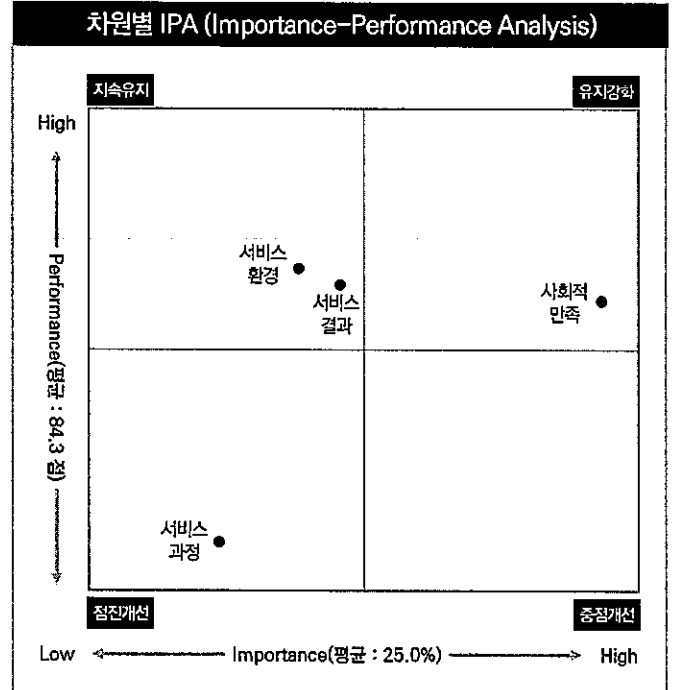
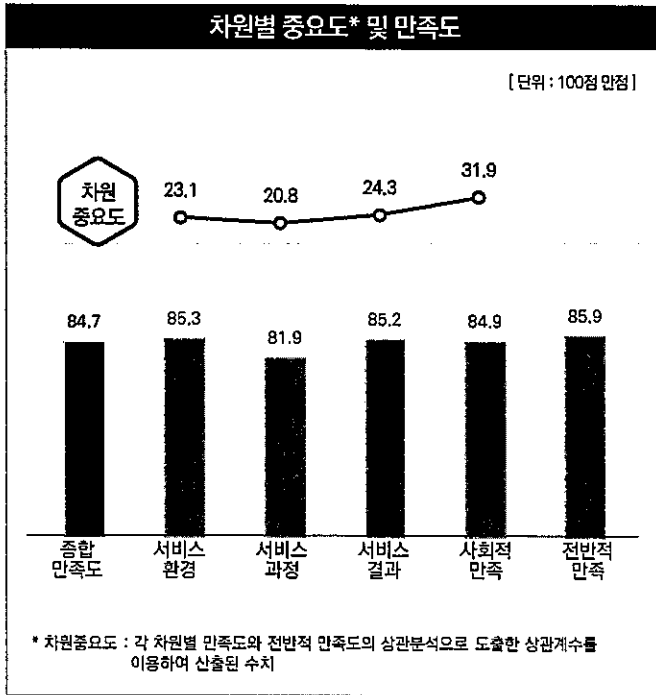
04

○○○●○

사업별 조사결과

☐ 차원별 IPA 분석

— 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함



04 결과 분석 (계속)

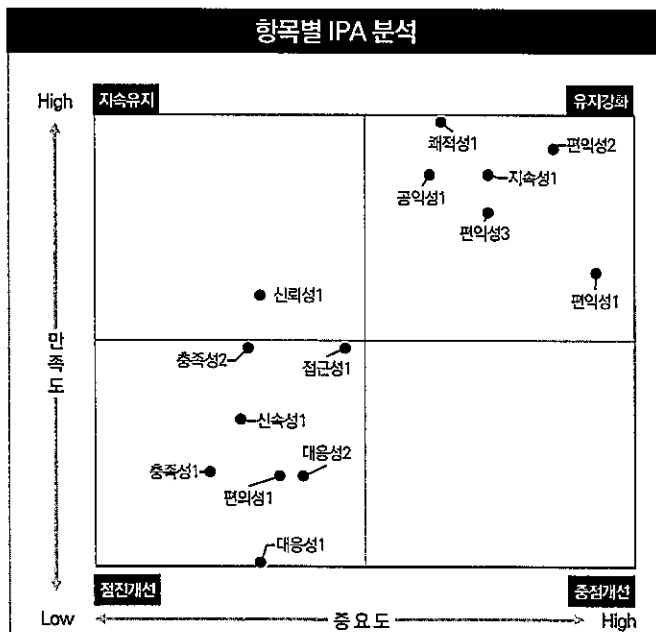
04

○○○●○

사업별 조사결과

☐ 항목별 IPA 분석

— 점진개선 요인으로 편의성1 항목, 접근성1, 대응성1, 대응성2, 신속성1 항목, 충족성1, 충족성2 항목, 공정성1 항목이 도출됨



항목별 만족도 및 중요도 분석

차원	요 소	문항	만족-중요도 분석 (IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	000은 이용하는 절차가 편하다	80.7	4.5
	쾌적성1	000은 주변환경이나 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	90.0	8.7
서비스 과정	접근성1	000에 대한 안내가 잘 되고 있다	84.0	6.1
	대응성1	000에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	78.3	4.0
	대응성2	000의 직원들은 친절하다	80.7	5.1
	신속성1	000과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다	82.2	3.5
서비스 결과	편의성1	000은 고객의 편익을 증대시킨다	86.0	12.7
	편의성2	000의 이용요금은 적당하다	89.3	11.6
	편의성3	000은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	87.7	9.9
	신뢰성1	000과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	85.4	3.9
	충족성1	000 직원들은 고객의 불만을 해소하기 위해 노력한다	80.7	2.7
	충족성2	000의 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	84.1	3.7
사회적 만족	공익성1	000은 캠퍼스 여가활동과 힐링에 기여한다	88.7	8.4
	공정성1	000은 누구나 이용하기 편리하다	77.3	5.5
	지속성1	시설을 재방문할 의향이 있다	88.7	9.9

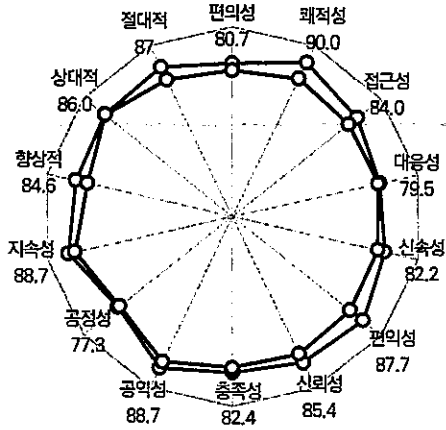
04 결과 분석 (계속)

04

○○●○ 사업별 조사결과

차원 및 요소별 강·약점 ①

○ 캠프장관리사업_초안산캠핑장 ○ 서울 노원구서비스공단 전체



*상대적으로 약함 : 서울 노원구서비스공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 ** 상대적으로 강함 : 서울 노원구서비스공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

진방공기열평가원

- 67 -

노원구서비스공단

■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

서비스 환경	편의성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편의성 신뢰성 충족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상적
	절대적

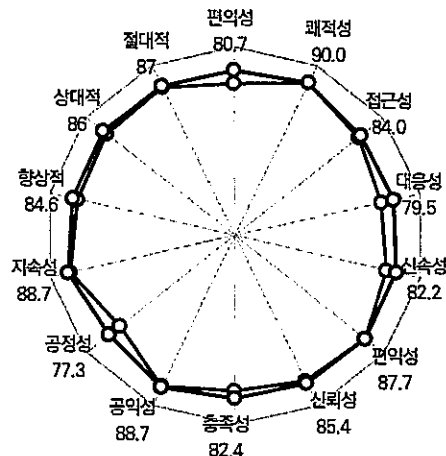
04 결과 분석 (계속)

04

○○●○ 사업별 조사결과

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

○ 캠프장관리사업_초안산캠핑장 ○ 서울 노원구서비스공단 최고점수



*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 ** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

진방공기열평가원

- 68 -

노원구서비스공단

■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경	편의성
	쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편의성 신뢰성 충족성
사회적 만족	공익성
	지속성
전반적 만족	항상적 상대적 절대적

05 VOC 분석

04

○○○●○

사업별 조사결과

서비스 만족 주요 VOC

[Base=22]

만족 요인	비중(%)
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	36.4
시설 깨끗함/쾌적함	18.2
시설이 좋음/잘 관리함	13.6
주변환경이 좋음/쾌적함	13.6
이용 요금이 저렴함/합리적임	9.1
교통이 편리함	4.5
시설 이용이 편리함	4.5

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=22]

만족 요인
• 가깝고 평지여서 이용이 편리하다
• 시설 깨끗하다
• 시설이 깨끗하고 관리가 잘 된다
• 위치나 경관 관리가 좋다
• 요금이나 자리는 만족한다
• 거리가 가깝고 편리하다
• 서울에 있고 1호선과 연계가 돼서 대중교통을 이용할 수 있다
• 가깝고 시설이 깨끗하다
• 깨끗함
• 관리가 잘 됨
• 시설, 환경 좋음
• 가격이 저렴하고 깨끗하다

05 VOC 분석

04

○○○●○

사업별 조사결과

서비스 향상 주요 VOC

[Base=3]

향상 요인	비중(%)
시설 이용이 편리함	33.3
시설이 넓음	33.3
시설이 좋음/잘 관리함	33.3

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=36]

서비스 개선사항	대응률
접수/예약 방식의 개선 필요함	44.4
시설 및 프로그램 홍보, 안내 부족함	8.3
서비스/혜택 개선이 필요함	5.6
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	5.6
시설 이용이 편리하도록 개선 필요함	5.6
주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편	5.6
강사/직원 친절도 개선 필요함	5.6
코로나 방역 철저하게 해야 함	2.8
이용객과의 소통 개선바람	2.8
시설의 프로그램의 이용인원의 개선이 필요함	2.8
시설 접근을 위한 교통편 개선이 필요함	2.8
운영/운영시간 연장,조정이 필요함	2.8
소음 관리 및 스피커 음질 개선 필요	2.8
이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함	2.8

※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=36]

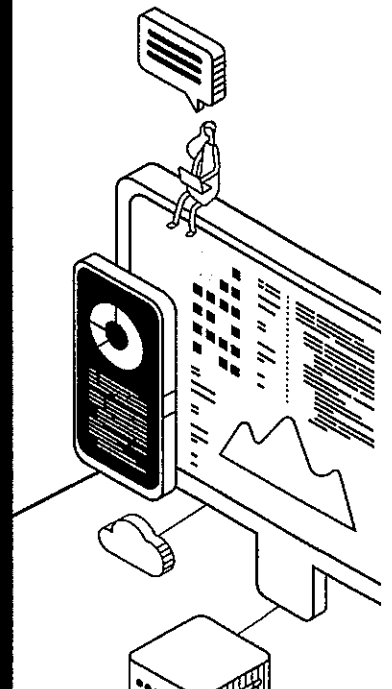
서비스 개선사항
• 사이트 들어가서 지역마다 보지 않고 한번에 다 볼 수 있으면 좋겠음
• 코로나 이후 변경 사항 공지 요망
• 예약하고 취소할 때 예약금을 얼마라도 돌려주면 좋겠다
• 데크를 늘려 줬으면 좋겠다
• 잠적을 못 파우게 함
• 주차장과 사이트 이용이 용이했으면 한다
• 표정 친절했으면 함
• 아이들이 놀 수 있는 공간이 있으면 좋겠고 트램폴린 설치물 해줬으면 함
• 밤에 사끄럽다
• 이용 가능한 시간이 너무 짧음
• 교통이 불편함
• 노원구민 우대가 있으면 좋겠다
• 게시판 운영 관리가 잘 되어야 한다
• 코로나 관련 정확한 지침이 없으며, 백신 접종과 관련 불쾌한 언행 없어야 하고 모든 달라지는 사용 지침과 안내 즉각 즉각 인터넷 등에 올려 불이익과 불쾌감을 사전에 방지하길 요망함
• 예약이 너무 어렵고 힘들어 쉽고 편리하게 예약할 수 있어야 한다
• 주차요원이 강압적이다



Chapter 04

문화체육시설관리사업_더불어숲

1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석



01 조사 결과 요약

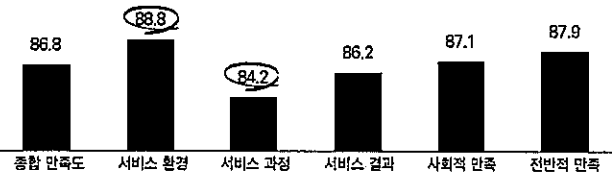
04

○○○●○

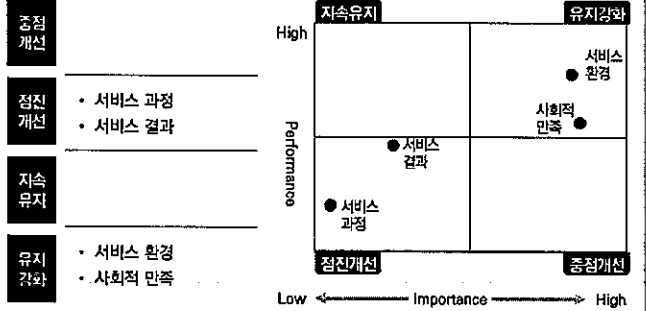
사업별 조사결과

01 문화체육시설관리사업_더불어숲의 종합만족도는 86.8점

- ↑ 최고득점 차원 : 서비스 환경 88.8점
- ↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 84.2점

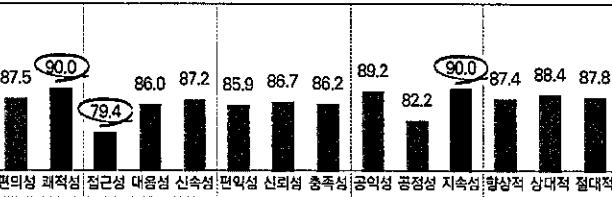


02 중점개선 차원 : 없음



03 강점 : 쾌적성, 지속성 / 약점 : 접근성

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 서비스 환경 / 쾌적성, 사회적 만족 / 지속성
- ↓ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 과정 / 접근성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인	서비스 향상 및 저해 요인	서비스 개선을 위한 고객 요구사항
서비스에 대해 '만족함/좋음/불만, 불편없음' 점은 가장 큰 만족 요인임	전년과 서비스를 비교해 '시설/부대/편의 시설 부족함' 점은 가장 큰 저해 요인임	개선해야 할 사항으로 는 시설 및 프로그램 홍보 안내 부족함 의견이 가장 많았으며, 그 외 프로그램(교육, 영화제 등) 개선, 추가 필요함 도 개선되어야 할 점으로 언급됨

02 조사 내용

04

○○○●○

사업별 조사결과

PSI 모델



		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 1 문화체육시설은 이용하기 편리하다 ✓ 2 문화체육시설은 편의시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성	✓ 1 문화체육시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 1 문화체육시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ 1 문화체육시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 문화체육시설의 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 1 문화체육시설과 관련한 일반업무들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성	✓ 1 문화체육시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ 2 문화체육시설은 설치 목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 1 문화체육시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 1 문화체육시설의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 2 문화체육시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

02 조사 내용 (계속)

04

○○○●○

사업별 조사결과

PSI
모델



		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 1 문화체육시설은 이용고객에게 유익하다 ✓ 2 문화체육시설은 이용고객의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성	✓ 1 문화체육시설은 누구나 이용하기에 편리하다
	지속성	✓ 1 앞으로도 문화체육시설을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	항상적	✓ 1 문화체육시설 관련 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 1 문화체육시설 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 1 문화체육시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

03 조사 결과

04

○○○●○

사업별 조사결과

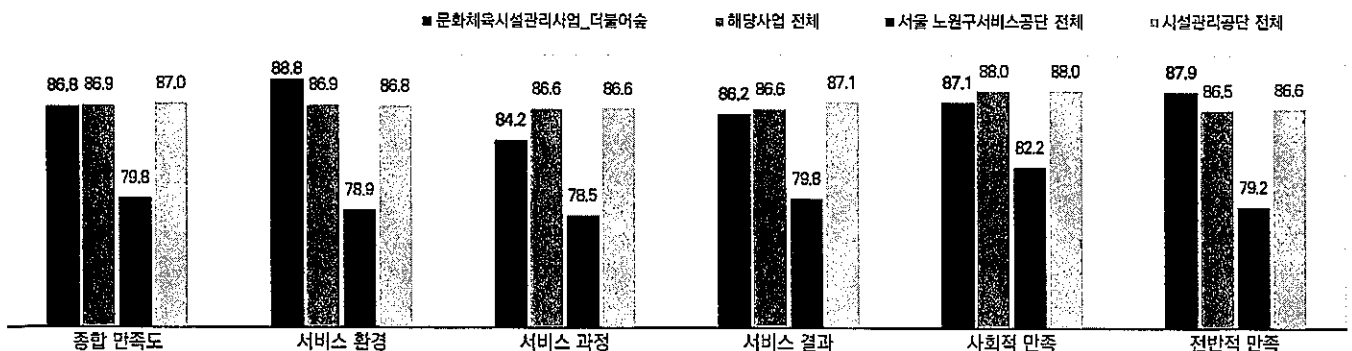
㉠ 종합만족도 전체 결과 비교

문화체육시설관리사업_더불어숲의 종합만족도는 86.8점으로, 문화체육시설관리사업 전체 점수에 비해서는 0.1점 낮게, 서울 노원구서비스공단 전체 점수에 비해서는 7.0점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.2점 낮게 나타남

구분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
문화체육시설관리사업_더불어숲	86.8	-	86.8	-	84.2	-	86.2	-	87.1	-	87.9	-
해당사업 전체	86.9	▼0.1	86.9	▲1.9	86.6	▼2.4	86.6	▼0.4	88.0	▼0.9	86.5	▲1.4
서울 노원구서비스공단 전체	79.8	▲7.0	78.9	▲9.9	78.5	▲5.7	79.8	▲6.4	82.2	▲4.9	79.2	▲8.7
시설관리공단 전체	87.0	▼0.2	86.8	▲2.0	86.6	▼2.4	87.1	▼0.9	88.0	▼0.9	86.6	▲1.3

* 해당사업 전체 : 시설관리공단 사업 중 "문화체육시설관리사업" 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]



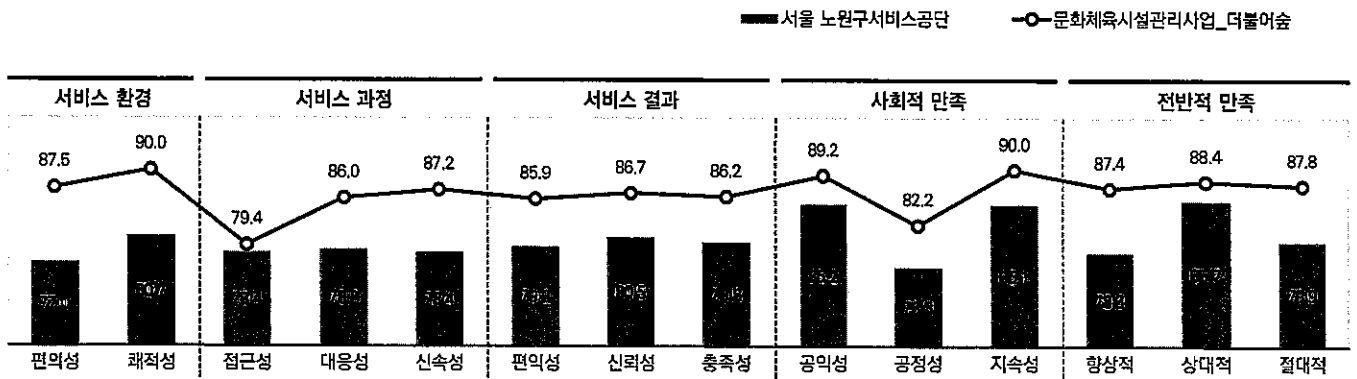
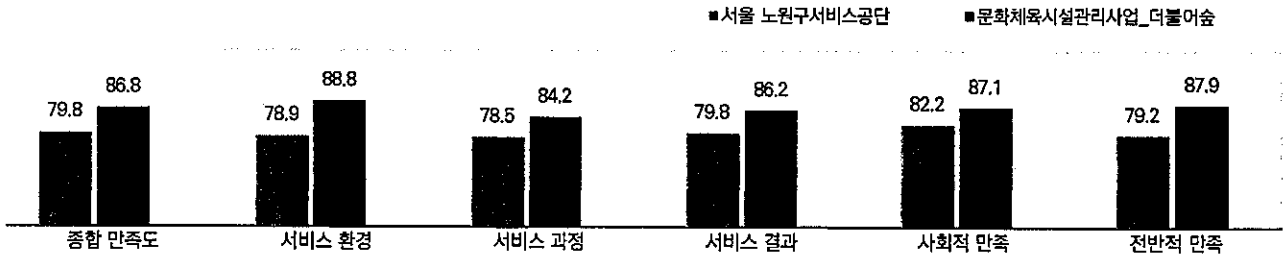
03 조사 결과 (계속)

04

○○●○

사업별 조사결과

평가문항별 만족도



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

04 결과 분석

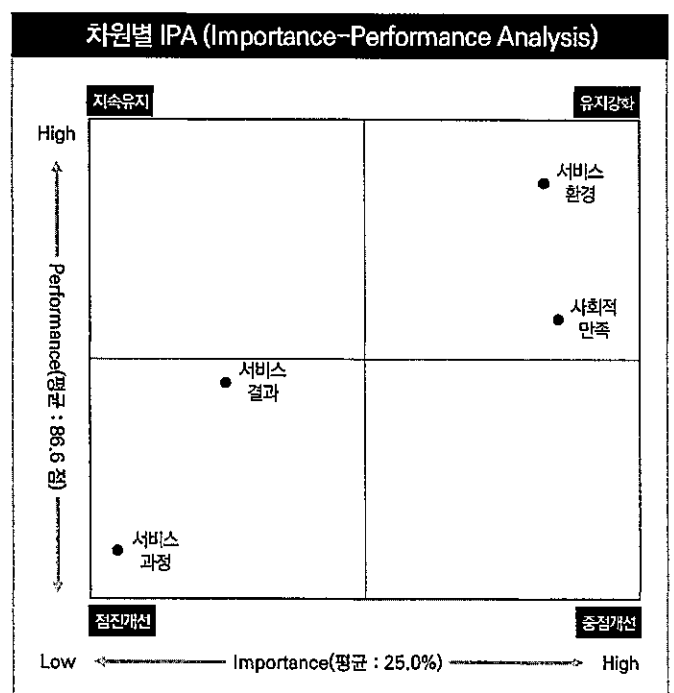
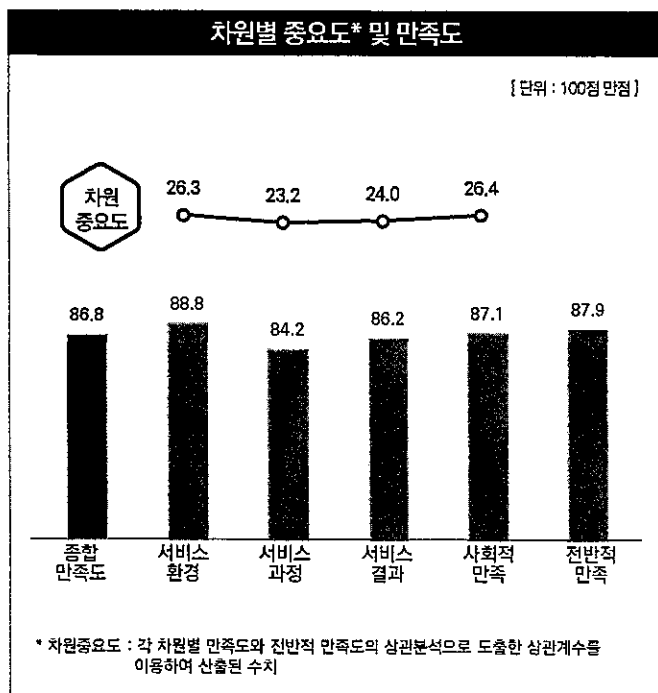
04

○○●○

사업별 조사결과

차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정, 서비스 결과는 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함



04 결과 분석 (계속)

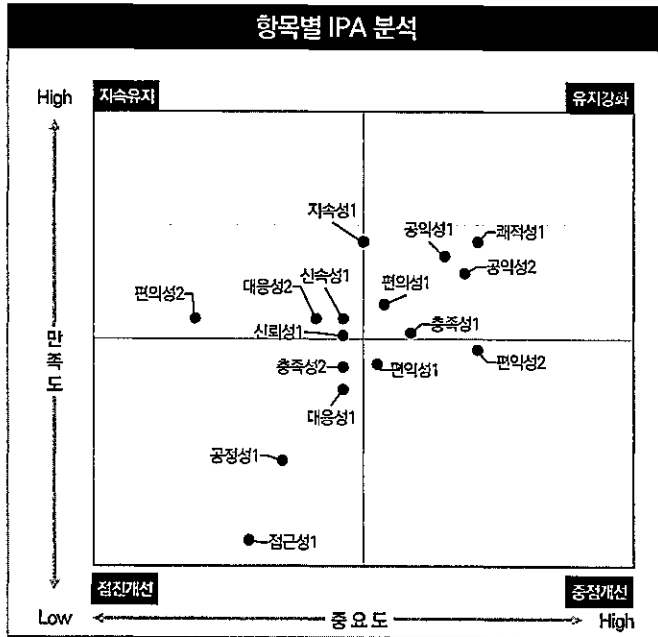
04

○○○●○

사업별 조사결과

3 항목별 IPA 분석

— 중점개선요인으로 서비스 만족차원의 편의성1, 편의성2 항목이 도출됨



항목별 만족도 및 중요도 분석

차원	요소	설명	평균-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	문화체육시설은 이용하기 편리하다	87.8	6.6
	편의성2	문화체육시설은 편의시설이 잘 갖춰져 있다	87.2	3.7
	쾌적성1	문화체육시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	90.0	7.9
서비스 과정	접근성1	문화체육시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	79.4	4.6
	대응성1	문화체육시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	84.7	5.9
	대응성2	문화체육시설의 직원들은 친절하다	87.2	5.5
	신속성1	문화체육시설과 관련한 일반업무들을 직원들이 신속하게 처리한다	87.2	6.0
서비스 결과	편의성1	문화체육시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 자원을 한다	85.7	6.5
	편의성2	문화체육시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	86.1	7.9
	신뢰성1	문화체육시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	86.7	6.0
	충족성1	문화체육시설의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	86.8	7.0
	충족성2	문화체육시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	85.6	5.9
사회적 만족	공익성1	문화체육시설은 이용고객에게 유익하다	89.4	7.5
	공익성2	문화체육시설은 이용고객의 건강과 여가활동에 기여한다	88.9	7.7
	공정성1	문화체육시설은 누구나 이용하기에 편리하다	82.2	5.0
	지속성1	앞으로도 문화체육시설을 계속 이용할 생각이다	90.0	6.3

04 결과 분석 (계속)

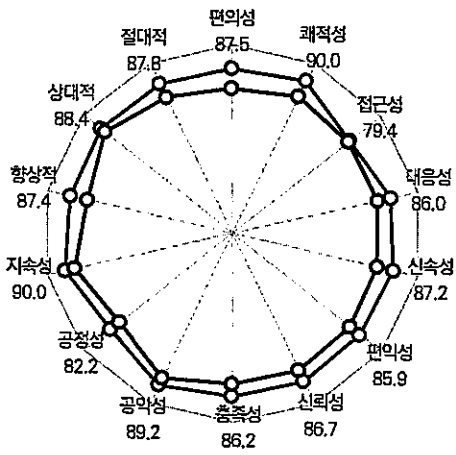
04

○○○●○

사업별 조사결과

차원 및 요소별 강·약점 ①

○ 문화체육시설관리사업_더불어숲 ○ 서울 노원구서비스공단 전체



*상대적으로 약함 : 서울 노원구서비스공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 ** 상대적으로 강함 : 서울 노원구서비스공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

■ 상대적으로 약함*

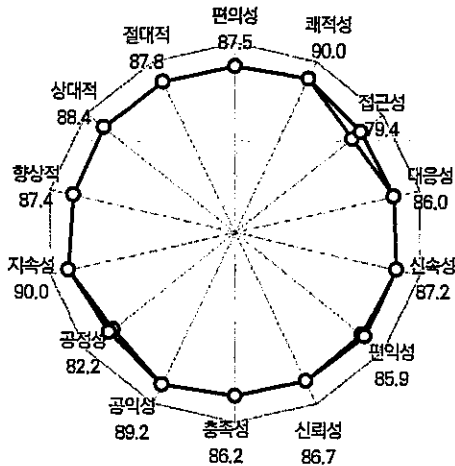
□ 보통

■ 상대적으로 강함**

서비스 환경	쾌적성
서비스 과정	대응성 신속성
서비스 결과	편의성 신뢰성 충족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	향상적 상대적 절대적

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

○ 문화체육시설관리사업_더불어숲 ○ 서울 노원구서비스공단 최고점수



*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

**점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

지방공기업평가원

- 81 -

노원구서비스공단

■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	대응성 신속성
서비스 결과	편의성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상적 상대적 절대적

05 VOC 분석

04

서비스 만족 주요 VOC

[Base=14]

만족 요인	비중(%)
만족함/좋음/불만,불편없음	21.4
시설 깨끗함/쾌적함	14.3
프로그램(교육,영화,체험 등), 물품 내용 좋고 다양함	14.3
일상생활에 도움이 됨/건강에 도움이 됨	7.1
안전시설/교육이 잘 되어 있음	7.1
강사/직원들이 친절함	7.1
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	7.1
이용 요금이 저렴함/합리적임	7.1
시설 이용이 편리함	7.1
시설이 좋음/잘 관리함	7.1

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=14]

만족 요인
• 아이들이 좋아한다
• 깔끔하고 안전기구 꼼꼼히 챙겨주심
• 필요한 문화생활 이용할 수 있어 좋음
• 고학년 아이들이 이용할 수 있는 시설이라 좋다
• 환경이 좋고 편리하다
• 가격이 합리적이다
• 서울 안에서 이용하는게 좋다
• 친절함
• 좋다
• 무료로 자녀 채용 기회주는 게 좋았다
• 프로그램 만족함

지방공기업평가원

- 82 -

노원구서비스공단

05 VOC 분석

04

○○○●○

사업별 조사결과

서비스 저해 주요 VOC

[Base=1]

주요 내용	비중(%)
시설/부대/편의 시설 부족함	100.0

※ 주요 응답만 제시

05 VOC 분석

04

○○○●○

사업별 조사결과

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=9]

서비스 개선사항	비중(%)
시설 및 프로그램 홍보, 안내 부족함	22.2
잘하고 있음/만족/현상태 유지 바람	11.1
정상 운영 필요	11.1
강사/직원들의 전문성 개선해야 함	11.1
시설 접근을 위한 교통편 개선이 필요함	11.1
프로그램(교육,영화,체험 등) 개선, 추가 필요함	11.1
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	11.1
프로그램/물품 등 다양화 및 관리 필요함	11.1

※ 주요 응답만 제시

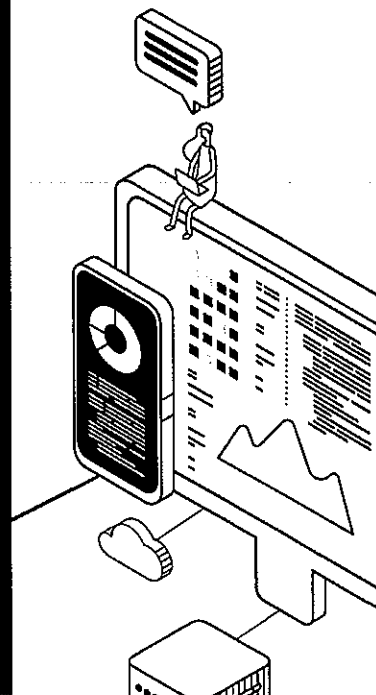


Chapter 05

공영주차장관리사업

1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석

• • 지방공기업경영평가 고객만족도 조사 결과



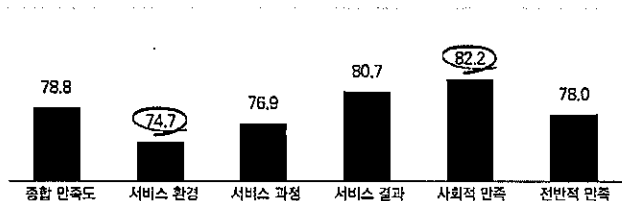
01 조사 결과 요약

04

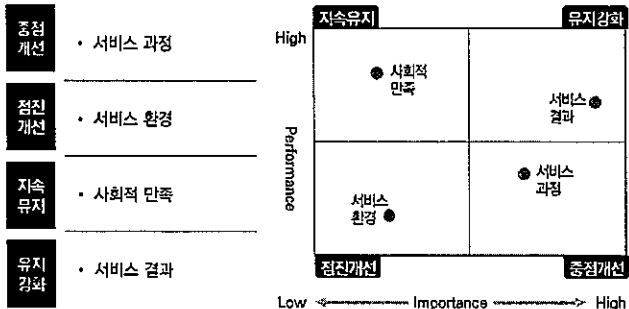
○○○○○ 사업별 조사결과

01 공영주차장관리사업의 종합만족도는 78.8점

- ↑ 최고특점 차원 : 사회적 만족 82.2점
- ↓ 최저특점 차원 : 서비스 환경 74.7점

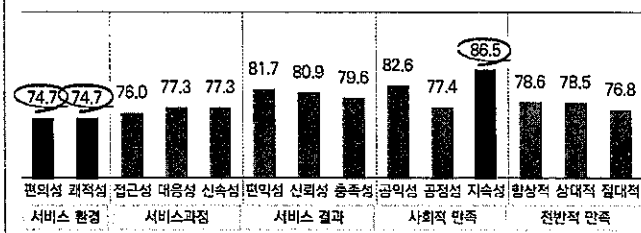


02 중점개선 차원 : 서비스 과정



03 강점 : 지속성 / 약점 : 편의성, 쾌적성

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 지속성
- ↓ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 환경 / 편의성, 서비스 환경 / 쾌적성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '시설 이용이 편리함' 점은 가장 큰 만족 요인이며, '시설이 부족함/좁음' 점은 가장 큰 불만 요인임

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '만족함/좋음/불만, 불편없음' 점은 가장 큰 향상 요인이며, '주차 불편함/주차시설이 좁음, 부족함' 점은 가장 큰 저해 요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편 의견'이 가장 많았으며, 그 외 '노후 시설, 하자 교체/점검/보수 관리'가 필요함

02 조사 내용

04

○○○●○

사업별 조사결과

PSI
모델



		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 1 공영주차장은 이용하기 편리하다
	쾌적성	✓ 1 공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 1 공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ 1 공영주차장에 대한 고객의견수렴절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 공영주차장의 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 1 공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성	✓ 1 공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다 ✓ 2 공영주차장은 설치 목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 1 공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 1 공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 2 공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

02 조사 내용 (계속)

04

○○○●○

사업별 조사결과

PSI
모델



		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 1 공영주차장은 이용객에게 유익하다 ✓ 2 공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다
	공정성	✓ 1 공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다
	지속성	✓ 1 공영주차장을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	항상적	✓ 1 공영주차장 이용 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 1 공영주차장 이용 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 1 공영주차장 이용 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

03 조사 결과

04

사업별 조사결과

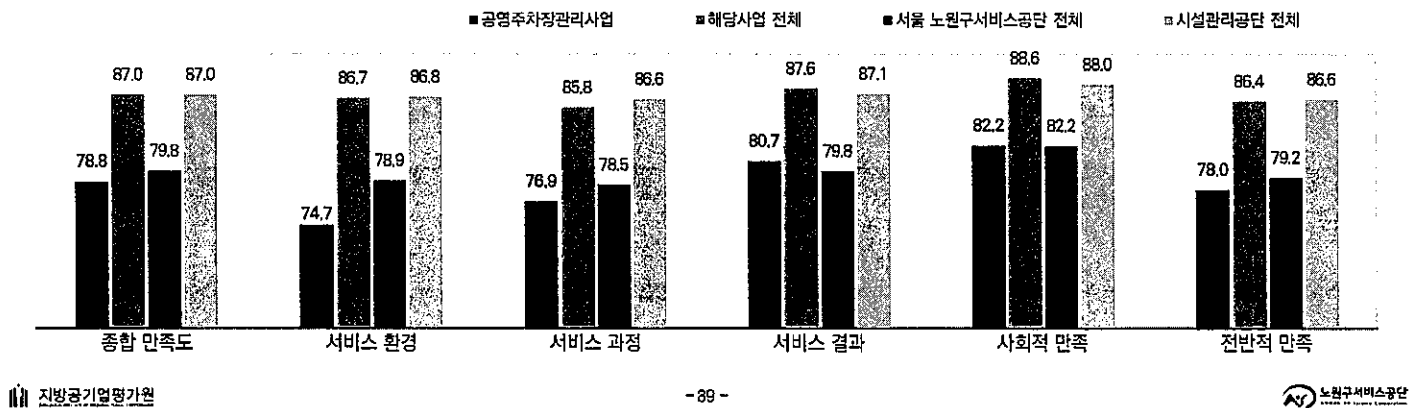
④ 종합만족도 전체점과 비교

= 공영주차장관리사업의 종합만족도는 78.8점으로, 공영주차장관리사업 전체 점수에 비해서는 8.2점 낮게,
서울 노원구서비스공단 전체 점수에 비해서는 1.0점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 8.2점 낮게 나타났다

구분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP
공영주차장관리사업	78.8	-	74.7	-	76.9	-	80.7	-	82.2	-	78.0	-
해당사업 전체	87.0	▼8.2	86.7	▼12.0	85.8	▼8.9	87.6	▼6.9	88.6	▼6.4	86.4	▼8.4
서울 노원구서비스공단 전체	79.8	▼1.0	78.9	▼4.2	78.5	▼1.6	79.8	▲0.9	82.2	-	79.2	▼1.2
시설관리공단 전체	87.0	▼8.2	86.8	▼12.1	86.6	▼9.7	87.1	▼6.4	88.0	▼5.8	86.6	▼8.6

* 해당사업 전체 : 시설관리공단 사업 중 "공영주차장관리사업" 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]

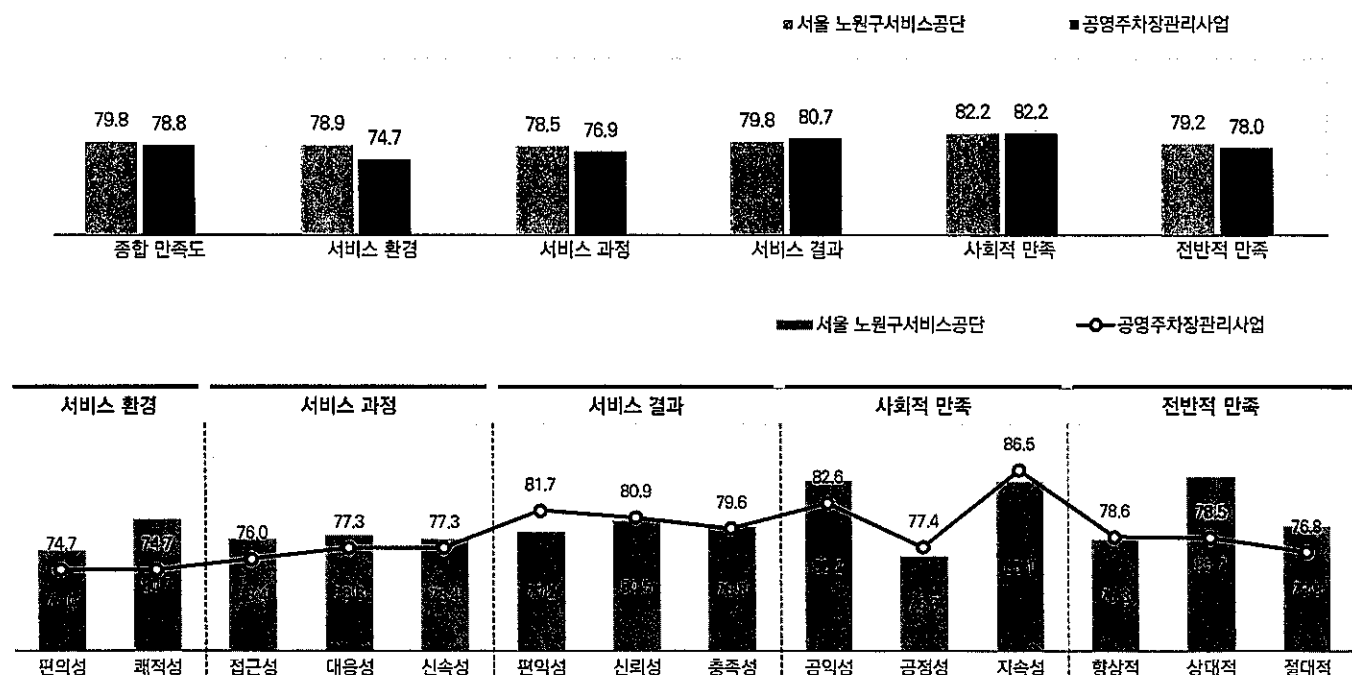


03 조사 결과 (계속)

04

사업별 조사결과

평가문항별 만족도



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

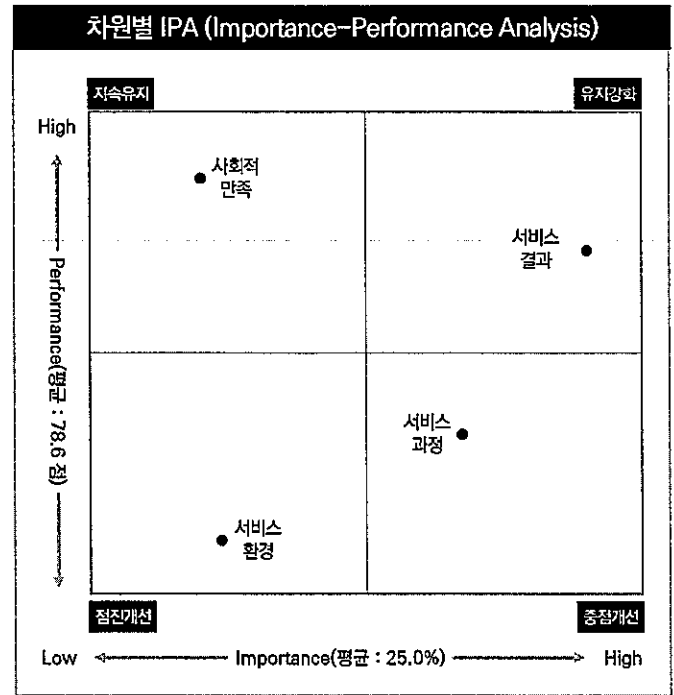
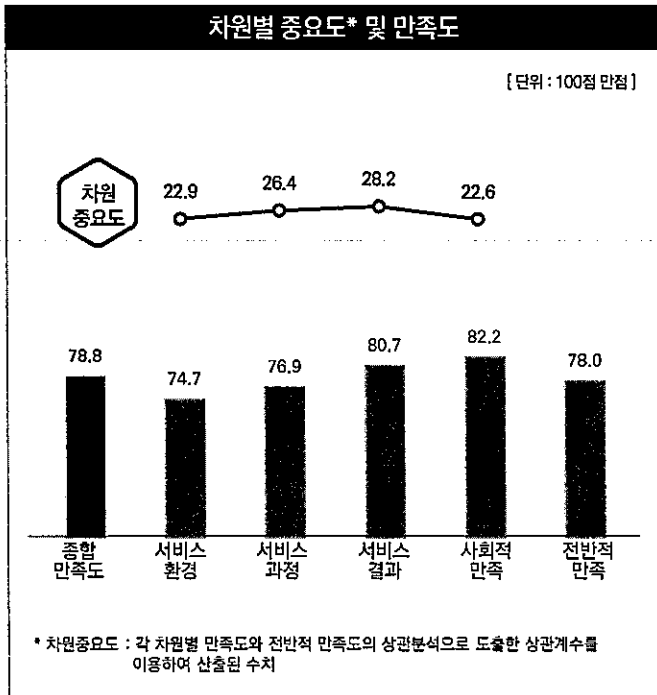
04 결과 분석

04

○○●○○ 사업별 조사결과

☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정을 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, 서비스 환경은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함



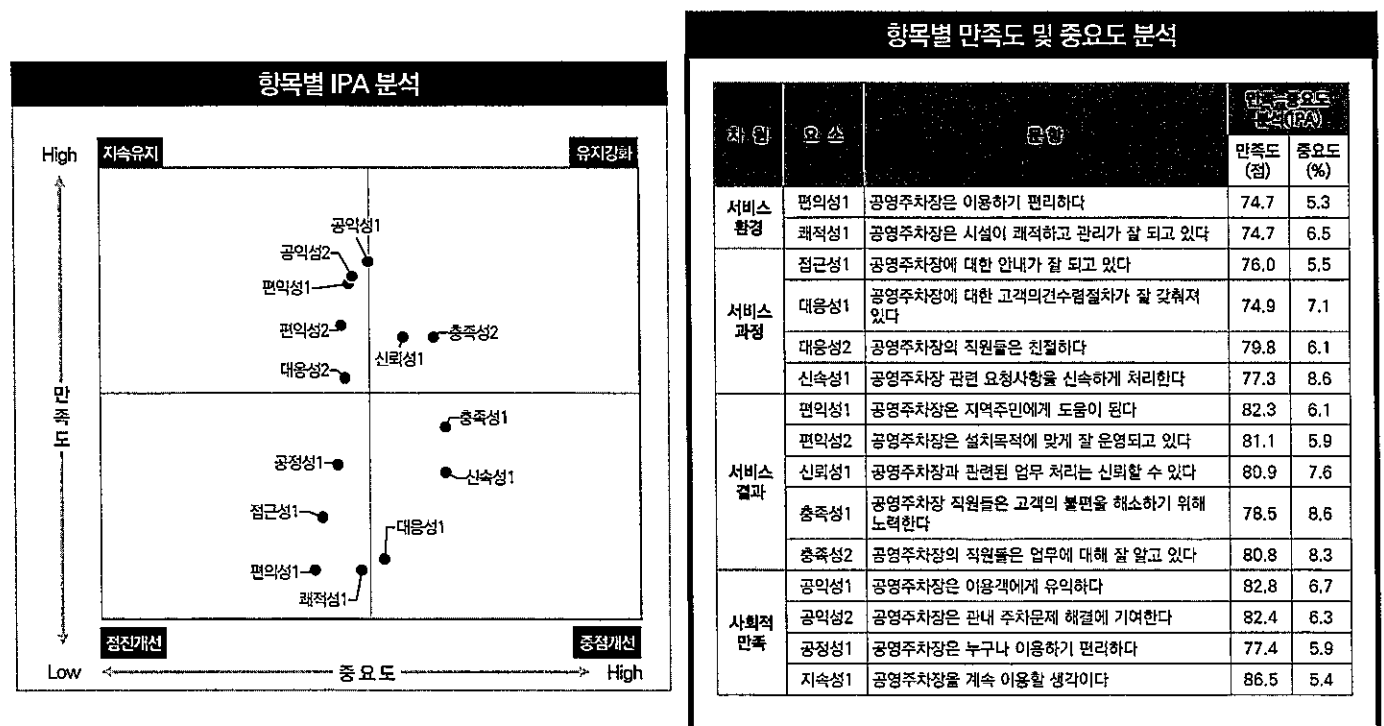
04 결과 분석 (계속)

04

○○●○○ 사업별 조사결과

☑ 항목별 IPA 분석

- 중점개선 요인으로 서비스 과정차원의 대응성1, 신속성1 항목, 서비스 결과차원의 충족성1 항목이 도출됨



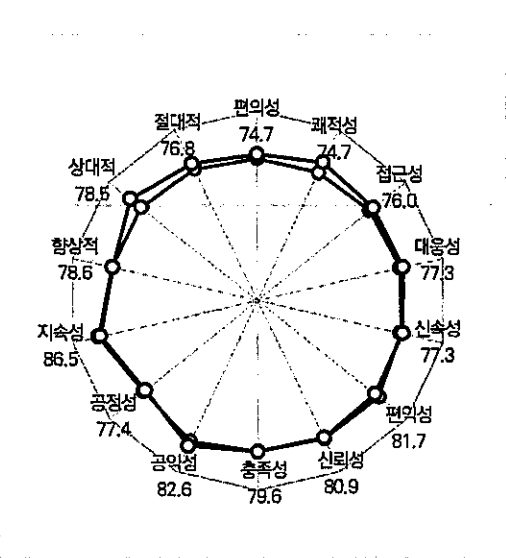
04 결과 분석 (계속)

04

○○○●○ 사업별 조사결과

차원 및 요소별 강·약점 ①

○ 공공주차장관리사업 ○ 서울 노원구서비스공단 전체



*상대적으로 약함 : 서울 노원구서비스공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 ** 상대적으로 강함 : 서울 노원구서비스공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

지방공기열평가원

- 93 -

노원구서비스공단

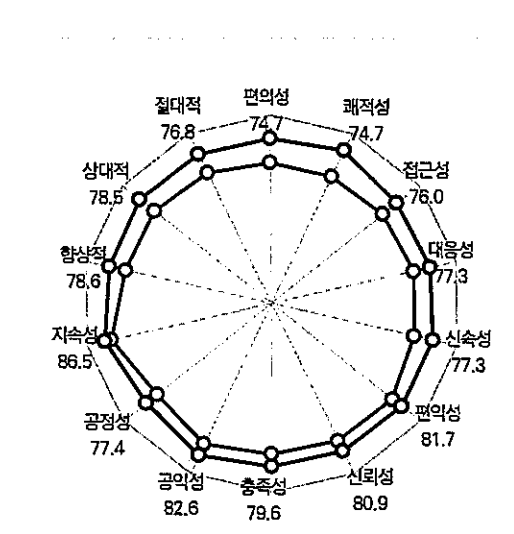
04 결과 분석 (계속)

04

○○○●○ 사업별 조사결과

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

○ 공공주차장관리사업 ○ 서울 노원구서비스공단 최고점수



*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 ** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

지방공기열평가원

- 94 -

노원구서비스공단

05 VOC 분석

04

○○○○

사업별 조사결과

서비스 만족 주요 VOC

[Base=41]

만족 요인	비율(%)
시설 이용이 편리함	26.8
주차 편함/주차장이 넓음	22.0
만족함/좋음/불만,불편없음	17.1
시설 깨끗함/쾌적함	12.2
강사/직원들이 친절함	9.8
시설이 좋음/잘 관리함	4.9
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임	2.4
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	2.4
홍보/안내를 잘 함	2.4

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=41]

만족 요인
• 주차장이 협소하지만 이용하기 편리하다
• 주차하기 편리하고 자유롭게 이용한다
• 불편함이 전혀 없고 편히 사용할 수 있어서 고마움
• 시설이 깨끗하고 편리하다
• 친절하고 편리하다
• 관리 잘하고 친절함
• 요금 납부 안내를 잘해줌
• 이용이 편리하다. 공간이 주차장에 있어 좋다
• 직원들이 친절하고, 열심히 일하고 누구 하나 부담을 주지 않는다
• 이용이 편리하고 깨끗하다
• 주차 공간이 넓어서 만족함
• 모든 면에서 다 만족함
• 넓고 쾌적해서 좋다
• 잘 관리해준다

05 VOC 분석

04

○○○○

사업별 조사결과

서비스 불만족 주요 VOC

[Base=13]

만족 요인	비율(%)
시설이 부족함/좁음	23.1
강사/직원들 업무를 잘 못함/전문성이 부족함	15.4
주차 불편함/주차시설이 좁음,부족함	15.4
업무/민원 처리가 신속하지 않음	7.7
직원/강사들이 불친절함	7.7
시설 노후화/하자 등 관리가 안됨	7.7
서비스가 좋지 않음	7.7
시설/부대/편의 시설 부족함	7.7
시설의 이용이 불편함	7.7

※ 주요 응답만 제시

주요 불만족 요인 상세 VOC

[Base=13]

만족 요인
• 장소에 비해 수요가 많다
• 주차장에 공사중이어서 불편하다
• 사고가 났는데 본인 책임 아니다. 미쳤다. 본인이 알아봐야 한다
• 직원 불친절하다, 관리가 잘 안된다
• 주차 공간이 좁고 부족하고, 만약 시 들어 보내지 말아야 하는데 들어가서 뱅뱅돈다
• 분리 수거함이 없다
• 월 주차로 전기 주차 시 자동이체 가능하길 원함
• 너무 많이 기다린다
• 수종 숫자가 적다
• 전문성이 없다

05 VOC 분석

04

○○○●○

사업별 조사결과

서비스 향상 주요 VOC

[Base=13]

개선요인	비중(%)
만족함/좋음/불만, 불편없음	38.5
개선 됨/예전보다 나아짐/노력함	23.1
시설 깨끗함/쾌적함	23.1
일상생활에 도움이 됨/건강에 도움이 됨	7.7
주차 편함/주차장이 넓음	7.7
※ 주요 응답만 제시	

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=13]

개선요인	비중(%)
• 항상 만족함	
• 깨끗하게 해줌	
• 깨끗해졌다	
• 복잡하지 않아서 좋다	
• 유용하다	
• 불편함 없어서	
• 깨끗해서	

05 VOC 분석

04

○○○●○

사업별 조사결과

서비스 저해 주요 VOC

[Base=3]

저해요인	비중(%)
주차 불편함/주차시설이 좁음, 부족한	66.7
홍보/안내가 부족함	33.3
※ 주요 응답만 제시	

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=42]

서비스 개선사항	비율(%)
주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편	83.3
노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함	7.1
전반적, 지속적 개선/노력바람	2.4
강사/직원들의 전문성 개선해야 함	2.4
주위 환경에 대한 개선 필요함	2.4
시설 청결도 개선이 필요함	2.4
※ 주요 응답만 제시	

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=42]

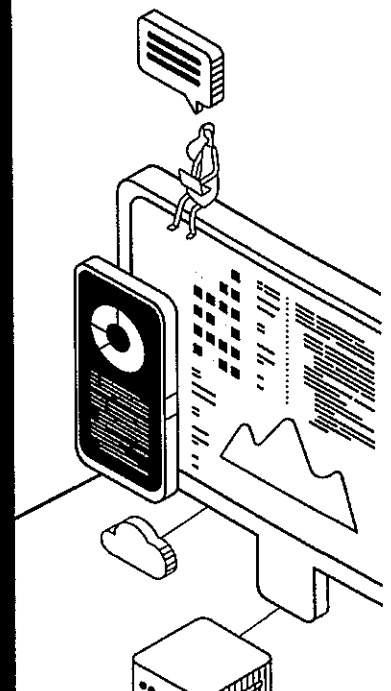
서비스 개선사항
• 정기 정기 이용자의 한달 기간 초래 시 사전 입금 안내 매우 필요하다
• 바닥이 너무 노후 되어서 새로 좀 단장되면 좋을 듯 함
• 바닥이 돌뚫뚫해서 물이 고이고 청소가 잘 안되고 있다.
• 나뭇잎 빗물이 떨어져 불편하다. 나뭇가지 제거 바람
• 장애인 바우처 주차 시 자동으로 할인해줘야 하는데 인터폰 연결 후 시간도 너무 지체되고 직원의 전문성도 부족해 자동 시스템으로 개선 필요함
• 지속적으로 개선 노력 바람
• 공영 주차장인데 기업체용으로 쓰기 때문에 공간이 협소하다
• 차단기가 작동이 잘 안된다.



Chapter 06

체육전용시설관리사업_야구장

1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석



01 조사 결과 요약

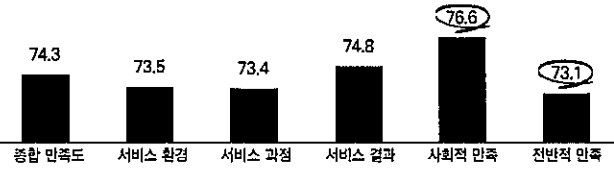
04

○○○●○

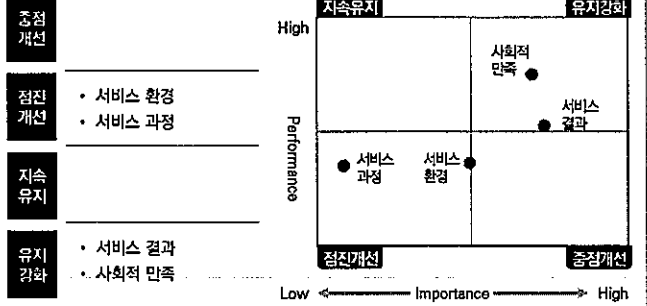
사업별 조사결과

01 체육전용시설관리사업_야구장의 종합만족도는 74.3점

- ▲ 최고득점 차원 : 사회적 만족 76.6점
▼ 최저득점 차원 : 전반적 만족 73.1점

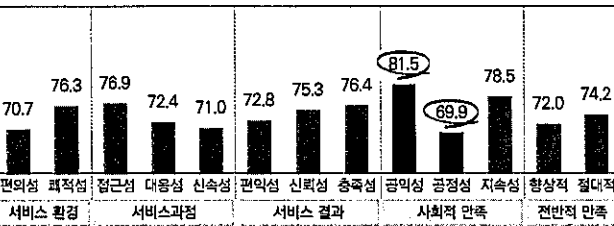


02 중점개선 차원 : 없음



03 강점 : 공익성 / 약점 : 공정성

- ▲ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 공익성
▼ 상대적으로 약한 부분 : 사회적 만족 / 공정성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함' 점은 가장 큰 만족 요인임

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '만족함/좋은/불만/불편없음' 점은 가장 큰 향상 요인이며, '시설 노후화/하자 등 관리가 안됨' 점은 가장 큰 저해요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로 '시설 및 프로그램의 이용요금 개선 바람' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '접수/예약 방식의 개선 필요'도 개선되어야 할 점으로 언급됨

02 조사 내용

04

○○○●○

사업별 조사결과

PSI 모델



		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 1 체육전용시설은 이용하는 절차가 편하다 ✓ 2 체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성	✓ 1 체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 1 체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ 1 체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 체육전용시설의 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 1 체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ 1 체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ 2 체육전용시설은 설치 목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 1 체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 1 체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 2 체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

02 조사 내용 (계속)

04

○○○●○

사업별 조사결과

PSI
모델



		측정 항목
사회적 만족	공약성	✓ 1 체육전용시설은 이용객에게 유익하다 ✓ 2 체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성	✓ 1 체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다
	지속성	✓ 1 체육전용시설을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	항상적	✓ 1 체육전용시설 관련 서비스는 나아지고 있다
	절대적	✓ 1 체육전용시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

03 조사 결과

04

○○○●○

사업별 조사결과

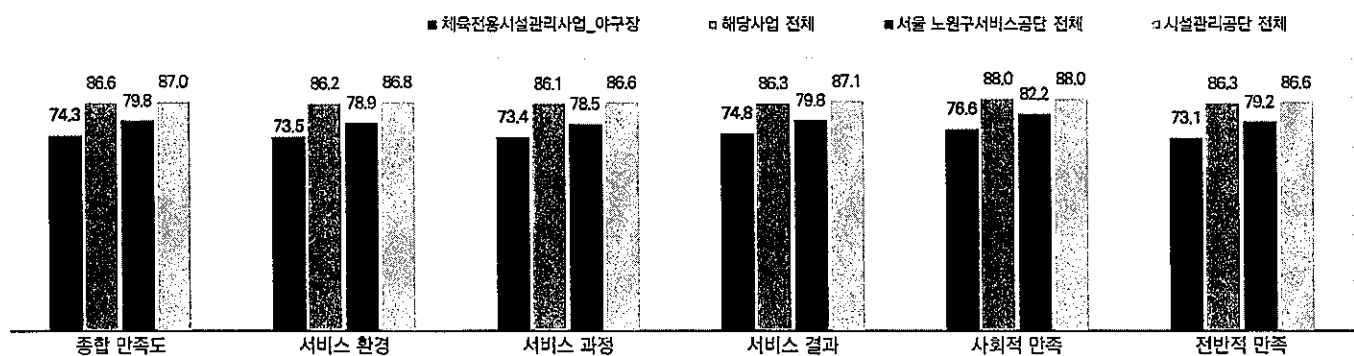
☑ 종합만족도 전체 결과 비교

체육전용시설관리사업 야구장의 종합만족도는 74.3점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수에 비해서는 12.3점 낮게, 서울 노원구서비스공단 전체 점수에 비해서는 5.5점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 12.7점 낮게 나타남

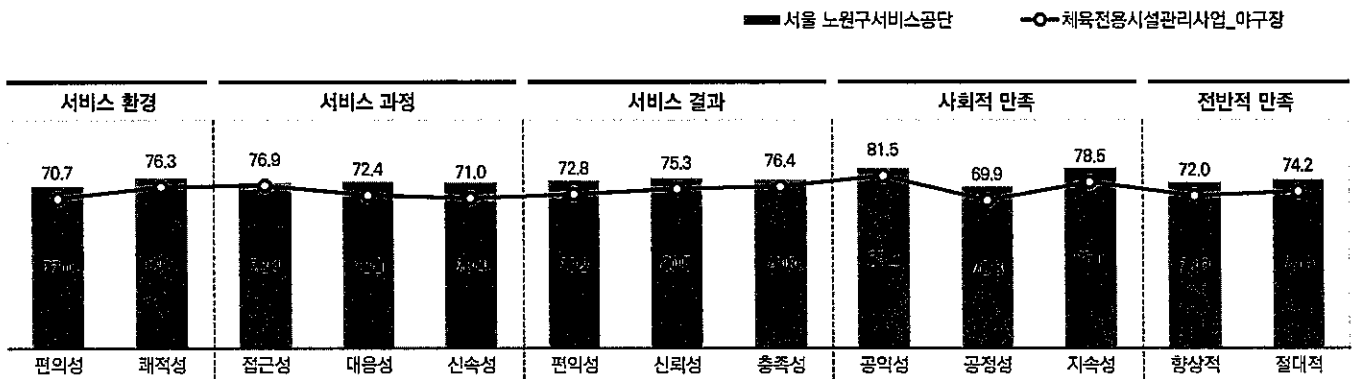
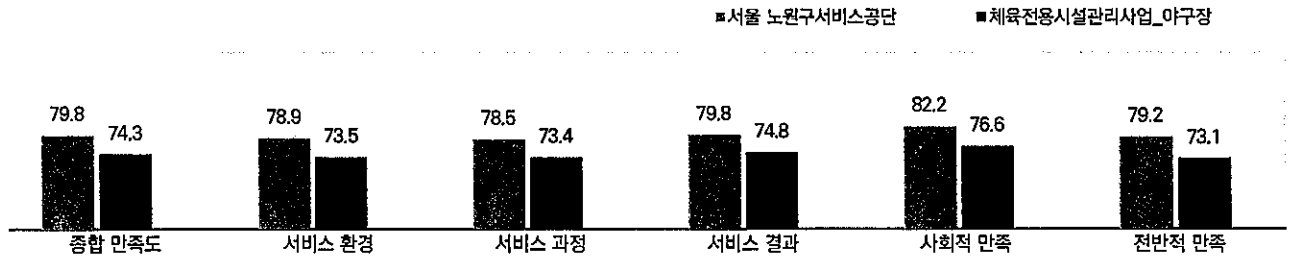
구분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP
체육전용시설관리사업 야구장	74.3	-	73.5	-	73.4	-	74.8	-	78.6	-	73.1	-
해당사업 전체	86.6	▼12.3	86.2	▼12.7	86.1	▼12.7	86.3	▼11.5	88.0	▼11.4	86.3	▼13.2
서울 노원구서비스공단 전체	79.8	▼5.5	78.9	▼5.4	78.5	▼5.1	79.8	▼5.0	82.2	▼5.6	79.2	▼6.1
시설관리공단 전체	87.0	▼12.7	86.8	▼13.3	86.6	▼13.2	87.1	▼12.3	88.0	▼11.4	86.6	▼13.5

* 해당사업 전체 : 시설관리공단 사업 중 "체육전용시설관리사업" 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]



평가문항별 만족도



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

04 결과 분석

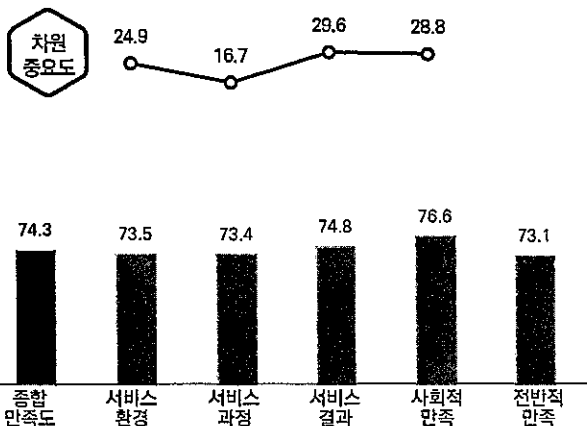
04

☑ 차원별 IPA 분석

☞ 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경, 서비스 과정은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

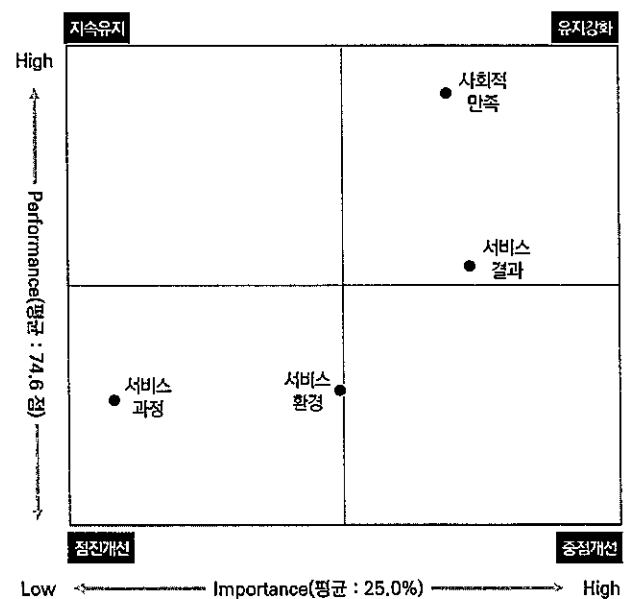
차원별 중요도* 및 만족도

[단위: 100점 만점]



* 차원중요도: 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



04 결과 분석 (계속)

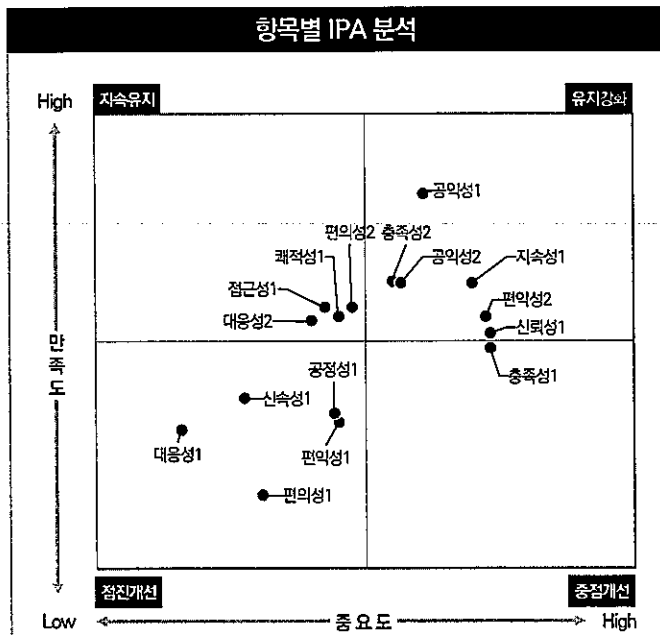
04

○○○○○

사업별 조사결과

다 항목별 IPA분석

= '중점개선요인'으로 서비스 관리차원의 '충족성' 항목이 도출됨



항목별 만족도 및 중요도 분석

구분	요소	내용	만족도 (점)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	체육전용시설은 이용하는 절차가 편하다	64.5	3.9
	편의성2	체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다	76.9	5.9
	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	76.3	5.6
서비스 과정	점근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	76.9	5.4
	대응성1	체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	68.8	2.1
	대응성2	체육전용시설의 직원들은 친절하다	76.1	5.0
	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	71.0	3.5
서비스 결과	편의성1	체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 자원을 한다	69.4	5.6
	편의성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	76.3	9.0
	신뢰성1	체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	75.3	9.0
	충족성1	체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	74.2	9.1
	충족성2	체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	78.6	6.9
사회적 만족	공익성1	체육전용시설은 이용객에게 유익하다	84.4	7.6
	공익성2	체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활동에 기여한다	78.5	7.1
	공정성1	체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다	69.9	5.6
	지속성1	체육전용시설을 계속 이용할 생각이다	78.5	8.7

지방공기업평가원

- 107 -

노원구서비스공단

04 결과 분석 (계속)

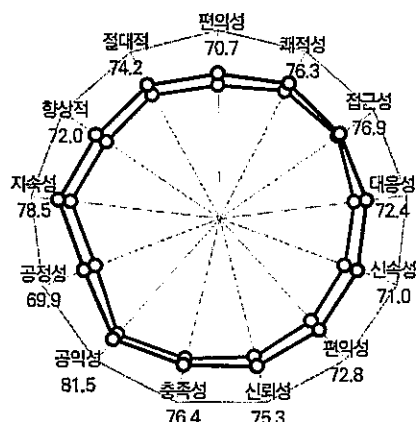
04

○○○○○

사업별 조사결과

차원 및 요소별 강·약점 ①

○ 체육전용시설관리사업_야구장 ○ 서울 노원구서비스공단 전체



*상대적으로 약함 : 서울 노원구서비스공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 **상대적으로 강함 : 서울 노원구서비스공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	점근성 대응성
서비스 결과	편의성 신뢰성 충족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상적 절대적

지방공기업평가원

- 108 -

노원구서비스공단

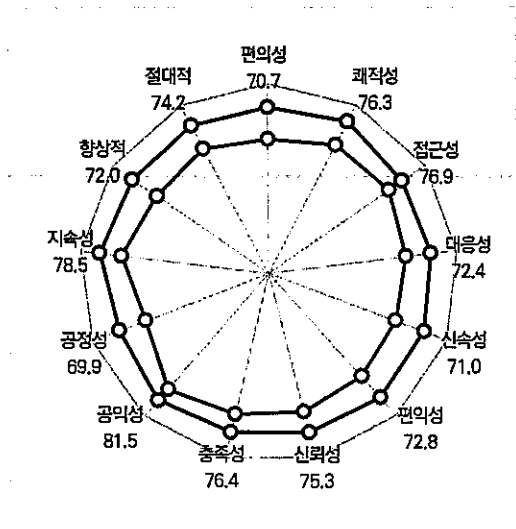
04 결과 분석 (계속)

04

사업별 조사결과

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

○ 체육전용시설관리사업_야구장 ○ 서울 노원구서비스공단 최고점수



*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 **점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

지방공기업평가원

- 109 -

노원구서비스공단

■ 우선개선* □ 보통 ■ 점진개선**

서비스 환경	쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 충족성
서비스 결과	편익성 신뢰성 충족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상적 절대적

05 VOC 분석

04

사업별 조사결과

서비스 만족 주요 VOC

[Base=12]

만족 요인	비율(%)
시설 깨끗함/쾌적함	25.0
이용 요금이 저렴함/합리적임	16.7
시설 이용이 편리함	16.7
시설이 좋음/잘 관리함	16.7
만족함/좋음/불만,불편없음	8.3
예약/접수 쉬움	8.3
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	8.3

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=12]

만족 요인
• 시설이 쾌적하다
• 가격이 저렴하고 관리가 잘 되어 있고 편리하다
• 사용이 편리하다
• 이용 금액 부담 없다
• 시설이 좋고 환경 위치가 좋다
• 쾌적하고 예약도 쉽다
• 다 좋다
• 쾌적하다
• 시설의 편리함

지방공기업평가원

- 110 -

노원구서비스공단

05 VOC 분석

04

○○○●○

사업별 조사결과

서비스 향상 주요 VOC

[Base=2]

지표요인	비중(%)
시설이 좋음/잘 관리함	50.0
만족함/좋음/불만, 불편없음	50.0

※ 주요 응답만 제시

05 VOC 분석

04

○○○●○

사업별 조사결과

서비스 저해 주요 VOC

[Base=3]

지표요인	비중(%)
예약/접수 방법개선 필요함	33.3
시설의 이용이 불편함	33.3
시설 노후화/하자 등 관리가 안됨	33.3

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=19]

서비스 개선사항	비율(%)
시설 및 프로그램의 이용요금 개선바람	15.8
접수/예약 방식의 개선 필요함	15.8
운영/운영시간 연장,조정이 필요함	10.5
시설의 프로그램의 이용인원의 개선이 필요함	10.5
지원(업무 협조, 유치, 예산)이 부족함	5.3
공장성/신뢰성 개선이 필요함	5.3
강사/직원 친절도 개선 필요함	5.3
사용기간, 횟수 개선 필요함	5.3
시설의 위치가 불편함/접근성이 좋아야 함	5.3
서비스/혜택 개선이 필요함	5.3
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	5.3
노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함	5.3
시설 내 밝기를 개선해야 함	5.3

※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=19]

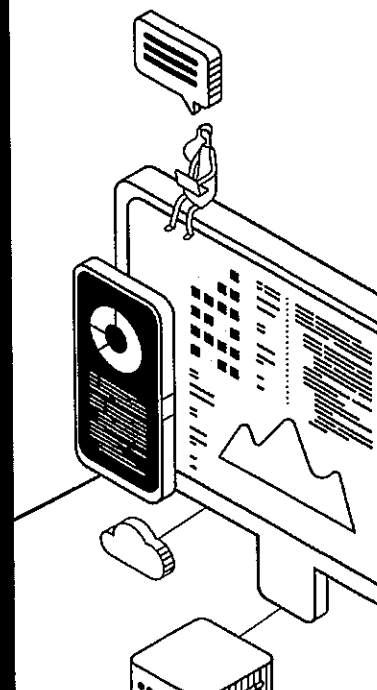
서비스 개선사항
• 잔디 교체하고, 타 시설에 비해 요금이 비싸고 2시간에서 2시간 30분으로 늘려주면 좋겠음
• 이용 시 팀 등록을 해야하는데 개인정보를 단체로 해야 하는데 1년에 한번씩 등록 번거로워 2~3년에 한번씩하게 되면 좋을 듯 함
• 첫 게임 아침 6시부터 2시간 게임 시작하는데, 몸 풀 수 있는 시간적 여유로 30분 정도 문을 일찍 열어주면 좋겠음
• 지역 관계 없이 이용하게 해줬으면 좋겠다.
• 야구장 조명 각도가 안 맞아 다쳤으며 노원구 구민에게만 배려가 아니라 똑같은 조건에서 배려하는 것이 타당함
• 풋살장 잔디 교체 바람
• 오래된 잔디 바뀌었으면 좋겠다
• 경로 우대 조건을 낮추어 줬으면 좋겠음
• 접근성이 불편하다
• 한번 이용한 사람은 두번째부터 이용 시 간소화했으면 좋겠음
• 많은 분이 이용할 수 있도록 해 주시고, 친절했으면 좋겠다
• 사용료가 많은데 예산 절충이 되어 유도리 있게 개선이 되었으면 함
• 야구팀 갱신 정보가 필요하다는데 정보를 몰라 갱신이 어렵다



Chapter 07

체육전용시설관리사업_축구장

1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석



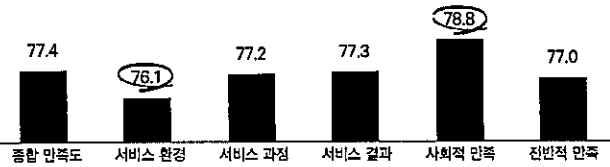
01 조사 결과 요약

04

○○○●○ 사업별 조사결과

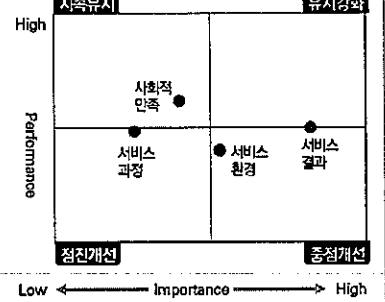
01 체육전용시설관리사업_축구장의 종합만족도는 77.4점

- ↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 78.8점
- ↓ 최저득점 차원 : 서비스 환경 76.1점



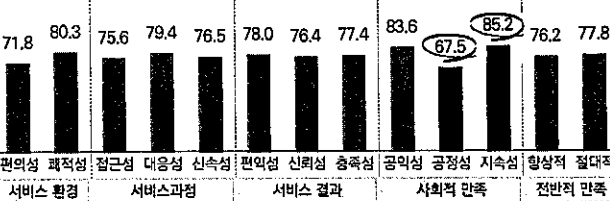
02 중점개선 차원 : 서비스 환경, 서비스 결과

- 중점 개선**
 - 서비스 환경
 - 서비스 결과
- 점진 개선**
 - 서비스 과정
- 지속 유지**
 - 사회적 만족
- 유지 강화**



03 강점 : 지속성 / 약점 : 공정성

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 지속성
- ↓ 상대적으로 약한 부분 : 사회적 만족 / 공정성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '시설이 좋음/잘 관리함' 점은 가장 큰 만족 요인이며, '공정하지 않음/신뢰가 떨어짐' 점은 가장 큰 불만 요인임

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '시설이 좋음/잘 관리함' 점은 가장 큰 향상 요인이며, '시설 노후화/하자 등 관리가 안됨' 점은 가장 큰 저해요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 접수/예약 방식의 개선 필요함 의견이 가장 많았으며, 그 외 '노후 시설 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함' 도 개선되어야 할 점으로 언급됨

02 조사 내용

04

○○○●○ 사업별 조사결과

PSI 모델



		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 1 000은 이용하기 편하다
	쾌적성	✓ 1 000의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 1 000 이용에 대한 안내가 잘 되어 있다 ✓ 2 000 대관 이용에 대한 관련 직원과의 접촉이 쉽다
	대응성	✓ 1 000에 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 1 000 도움 요청 시 신속하다
서비스 결과	편익성	✓ 1 000은 이용하기가 편리하다 ✓ 2 000은 설치 목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 1 000과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 1 000은 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다

02 조사 내용 (계속)

04

○○○●○

사업별 조사결과

PSI
모델



		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 1 000은 지역주민에게 유익하다 ✓ 2 000은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성	✓ 1 000은 누구나 이용하기 편하다
	지속성	✓ 1 000을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	항상적	✓ 1 000은 나아지고 있다
	절대적	✓ 1 000에 대해 전반적으로 만족한다

03 조사 결과

04

○○○●○

사업별 조사결과

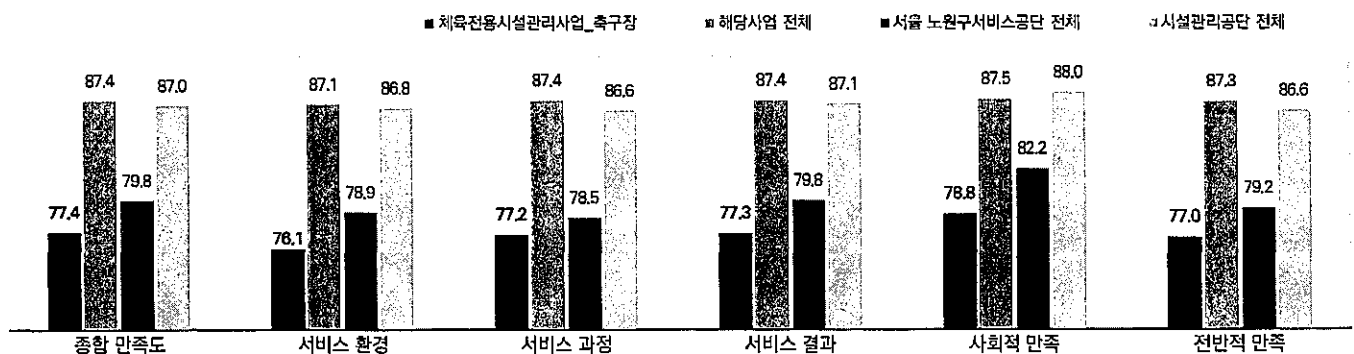
☑ 종합만족도 전체 결과 비교

체육전용시설관리사업_축구장의 종합만족도는 77.4점으로, 체육전용시설관리사업_축구장 전체 점수에 비해서는 10.0점 낮게, 서울 노원구서비스공단 전체 점수에 비해서는 2.4점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 9.6점 낮게 나타남

구분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
체육전용시설관리사업_축구장	77.4	-	76.1	-	77.2	-	77.3	-	78.8	-	77.0	-
해당사업 전체	87.4	▼10.0	87.1	▼11.0	87.4	▼10.2	87.4	▼10.1	87.5	▼8.7	87.3	▼10.3
서울 노원구서비스공단 전체	79.8	▼2.4	78.9	▼2.8	78.5	▼1.3	79.8	▼2.5	82.2	▼3.4	79.2	▼2.2
시설관리공단 전체	87.0	▼9.6	86.8	▼10.7	86.6	▼9.4	87.1	▼9.8	88.0	▼9.2	86.6	▼9.6

* 해당사업 전체 : 시설관리공단 사업 중 "체육전용시설관리사업_축구장" 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]



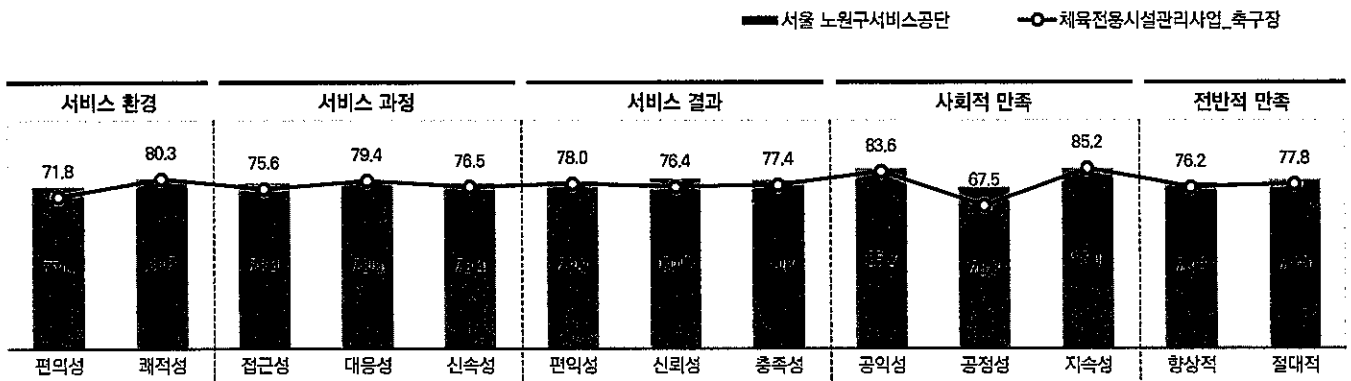
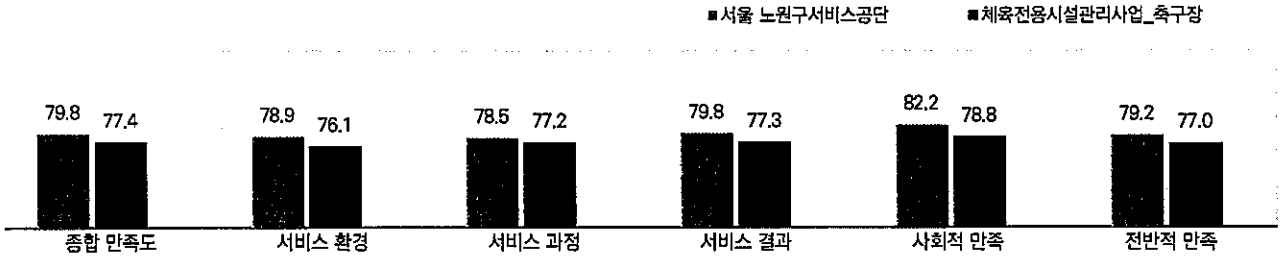
03 조사 결과 (계속)

04

○○○●○

사업별 조사결과

평가문항별 만족도



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

04 결과 분석

04

○○○●○

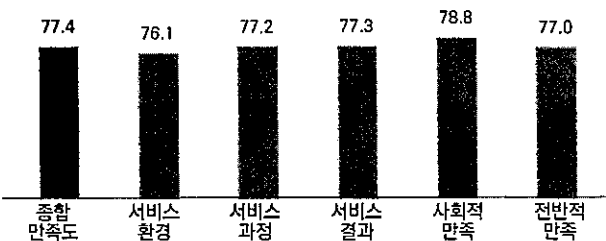
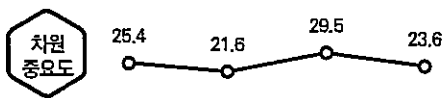
사업별 조사결과

차원별 IPA 분석

차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, 서비스 과정은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

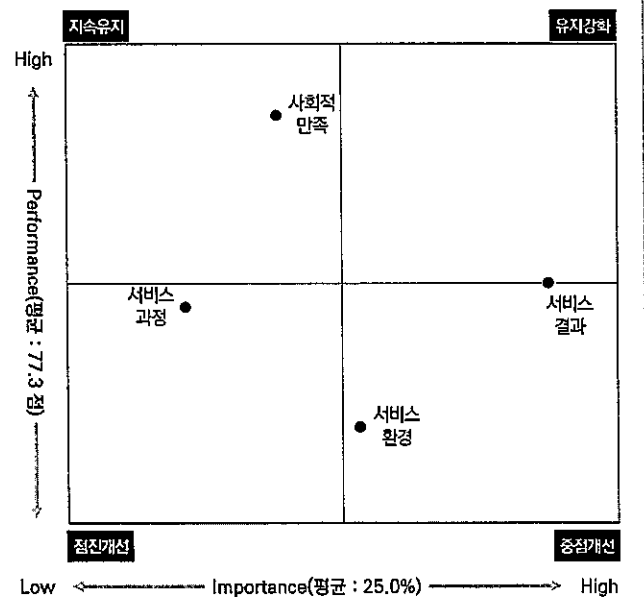
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



04 결과 분석 (계속)

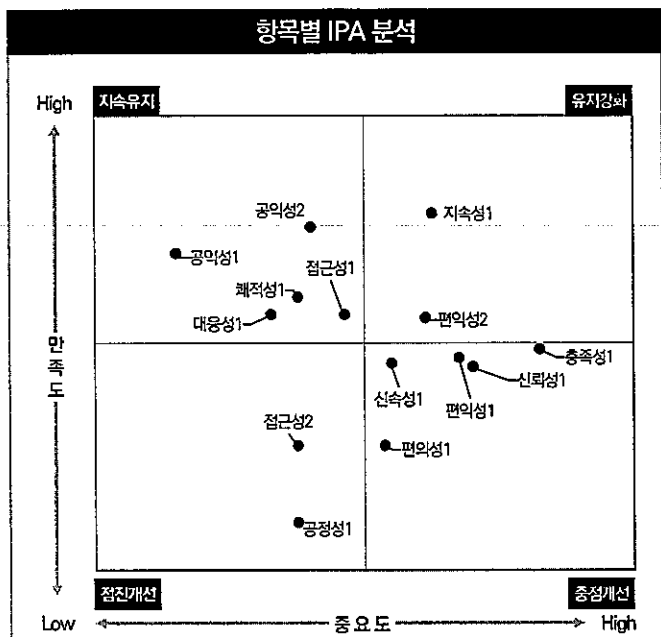
04

사업별 조사결과

다 항목별 IPA분석

- 중점개선을요인으로 편의성1 항목, 신속성1 항목, 편의성1, 신뢰성1, 충족성1 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석



항목별 만족도 및 중요도 분석

구분	항목	내용	만족도 (점)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	000은 이용하기 편하다	71.8	7.5
	쾌적성1	000의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	80.3	6.2
서비스 과정	접근성1	000 이용에 대한 안내가 잘 되어 있다	79.3	6.8
	접근성2	000 대관 이용에 대한 관련 직원과의 접촉이 쉽다	71.8	6.1
	대응성1	000에 직원들은 친절하다	79.4	5.8
	신속성1	000 도움 요청 시 신속하다	76.5	7.5
서비스 결과	편익성1	000은 이용하기가 편리하다	76.8	8.6
	편익성2	000은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	79.2	8.0
	신뢰성1	000과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	76.4	8.7
	충족성1	000은 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	77.4	9.7
사회적 만족	공익성1	000은 지역주민에게 유익하다	82.8	4.4
	공익성2	000은 지역주민의 건강과 여가활동에 기여한다	84.3	6.3
	공정성1	000은 누구나 이용하기 편하다	67.5	6.1
	지속성1	000을 계속 이용할 생각이다	85.2	8.2

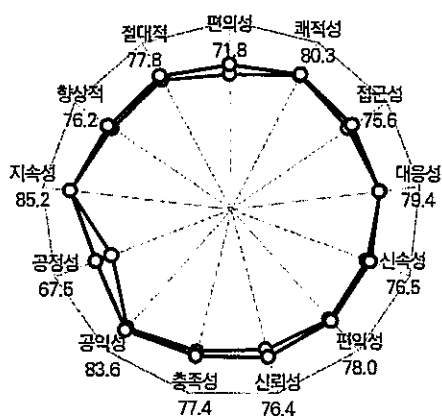
04 결과 분석 (계속)

04

사업별 조사결과

차원 및 요소별 강·약점 ①

○-체육전용시설관리사업_축구장 ○-서울 노원구서비스공단 전체



*상대적으로 약함 : 서울 노원구서비스공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 ** 상대적으로 강함 : 서울 노원구서비스공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

04 결과 분석 (계속)

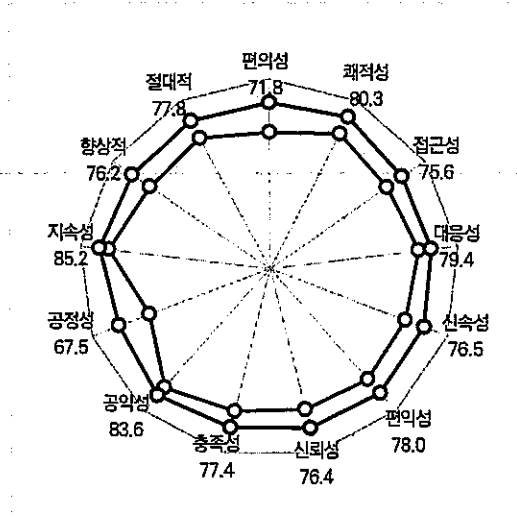
04

○○○●○

사업별 조사결과

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

○ 체육전용시설관리사업_축구장 ○ 서울 노원구서비스공단 최고점수



*우선개선: 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

**점진개선: 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

지방공기업평가원

- 123 -

노원구서비스공단

■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경	쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편의성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 지속성
전반적 만족	항상적 절대적

05 VOC 분석

04

○○○●○

사업별 조사결과

서비스 만족 주요 VOC

[Base=41]

만족 요인	비중(%)
시설이 좋음/잘 관리함	19.5
만족함/좋음/불만, 불편없음	17.1
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	12.2
예약/접수 쉬움	9.8
시설/부대/편의시설 좋음/충분함	9.8
시설 깨끗함/쾌적함	4.9
이용 요금에 저렴함/합리적임	4.9
타 지역 시설/다른 곳 대비 좋음	4.9
개선 될/예전보다 나아짐/노력함	2.4
시설 이용이 즐거움/여러 사람들과 함께 이용해서 좋음	2.4
코로나 관련 대응/방역 잘함	2.4
업무/민원을 신속하게 처리함	2.4
감사/직원들이 친절함	2.4
주변환경이 좋음/쾌적함	2.4

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=41]

만족 요인
관리를 잘해서 보수가 잘 되는지라 부상 예방이 되고 잔디 푸신푸신 상태가 아주 좋다
보수 공사해서 만족한다
접근성이 좋고 관리가 잘되고 있다
노원구에 축구장이 많아서 선택의 여지가 있다
인터넷 이용 예약이 편하다. 구장이 3군데에서 선택의 여지가 많다.
항상 깔끔하고 관리를 잘한다
가격이 저렴하고 운동장 관리가 잘되고 있다
다른 구에 비해 축구장이 많아서 동호회한테 기회가 많이 주어진다
시설 관리가 잘되고 편하게 이용이 가능하다
환경쪽이나 여러 면에서 손색이 없고 좋다
관리자들이 친절하고 접근성이 좋다
코로나 상황에 대해 처리 내용을 신속하게 전달해준다
사용할 수 있어 좋다
협회 때문에 대관하기 힘들었는데 개선되었다
깔끔하고 관리를 잘하고 접근성이 좋다
사용에 불편이 없다
접근성이 좋다
노원구에 운동장이 많아서 좋다
인터넷으로 예약이 가능하다
이용에 무리가 없고 깨끗하다

지방공기업평가원

- 124 -

노원구서비스공단

05 VOC 분석

04

○○●○

사업별 조사결과

서비스 불만족 주요 VOC

[Base=9]

구분	비율
시설 노후화/하자 등 관리가 안됨	22.2
공정하지 않음/신뢰가 떨어짐	22.2
예약/접수 방법개선 필요함	22.2
주차 불편함/주차시설이 좁음, 부족함	11.1
운영/ 운영시간 조정이 필요함	11.1
시설의 이용이 불편함	11.1
※ 주요 응답만 제시	

05 VOC 분석

04

○○●○

사업별 조사결과

서비스 향상 주요 VOC

[Base=8]

구분	비율
시설이 좋음/잘 관리함	37.5
시설 깨끗함/쾌적함	25.0
개선 됨/예전보다 나아짐/노력함	25.0
공정함/신뢰가 감	12.5
※ 주요 응답만 제시	

05 VOC 분석

04

○○●○

사업별 조사결과

서비스 저해 주요 VOC

[Base=1]

서비스 개선사항	비중(%)
시설 노후화/하자 등 관리가 안됨	100.0

※ 주요 응답만 제시

05 VOC 분석

04

○○●○

사업별 조사결과

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=65]

서비스 개선사항	비중(%)
접수/예약 방식의 개선 필요함	29.2
노후 시설, 하자 교체/정검/보수/관리가 필요함	16.9
주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편	15.4
공정성/신뢰성 개선이 필요함	10.8
시설 대관 시 이용에 제한이 있음	6.2
시설의 프로그램의 이용인원의 개선이 필요함	4.6
직원 충원 필요/처우개선 필요함	4.6
민원/업무 처리 속도를 개선해야 함	3.1
사용기간, 횟수 개선 필요함	3.1
안전시설/관리 개선 필요함	1.5
시설 내 밝기를 개선해야 함	1.5
시설 및 프로그램 홍보, 안내 부족함	1.5
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	1.5

※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=65]

서비스 개선사항
- 축구장 예약 시스템이 편하게 바뀌면 좋겠고 이용하는 사람만 이용한다 - 보수 공사 했는데 부분적으로 파인 곳이 있어서 개선 필요함 - 주차장을 치단해놓고 사위장 못 쓰게 해서 불편하다, 대회할 때 주간에 운동장 쓰게 해줘라 - 특정 팀에서 토요일 오전 시간대를 독점하고 있어 마들 스타디움 모든 구민한테 공정한 기회를 주어야 한다 - 우선 관내팀 적용 기준이 너무 까다로워 한 팀만 주말 이용 제약을 주면 좋겠고, 대관 이용에 대한 선정을 같은 팀끼리 따고 하는 경향이 있음 - 노원구 주민들 대상으로 이용하게 해주면 좋겠음 - 잔디 교체 필요하고 겨울철 규일체크 때문에 계시는 분에게 난로라도 지급해야함 - 경기를 열 해야한다 - 보수 공사 할 때 제때 해줬으면 좋겠다 - 조명이나 잔디 수리 필요하다 - 화장실이 축구장 근처에 1개 더 있으면 좋겠다 - 바뀌는 점은 미리 반복해서 알려주기 바람 - 안전 보수가 필요하고 마들 구장이 독점하고 있어 골든 타임 독차지한다 - 부상의 위험이 있으니 잔디 교체시기를 놓치지 않길 바람 - 주차시설이 너무 안좋고 마들에서는 주차비를 왜 받는지 모르겠다 - 팀이 잡혀져 있는게 인지가 안되고 예약 시스템에 문제가 있다 - 마들스타디움이 일정제한만 배정이 되는데 불공정하므로 개선되어야 함 - 타 구민도 자유롭게 이용할 수 있으면 좋겠다 - 담당자 인원 늘리기 바람 - 주차장이 미비하고, 지역 주민에게 주차비를 받으며 이용 팀 횟수가 너무 적다

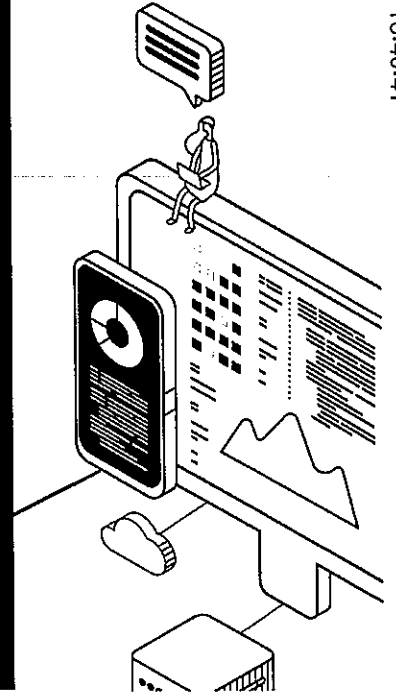


Chapter 08

체육전용시설관리사업_풋살장

1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과분석
5. VOC 분석

• • 지방공기업경영평가 고객만족도 조사 결과



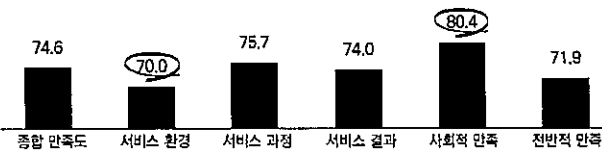
01 조사 결과 요약

04

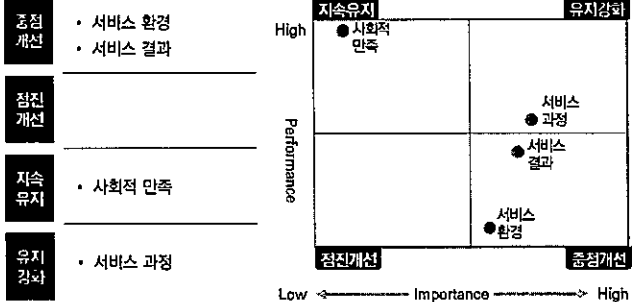
○○○●○ 사업별 조사결과

01 체육전용시설관리사업_풋살장의 종합만족도는 74.6점

- ▲ 최고특점 차원 : 사회적 만족 80.4점
- ▼ 최저특점 차원 : 서비스 환경 70.0점

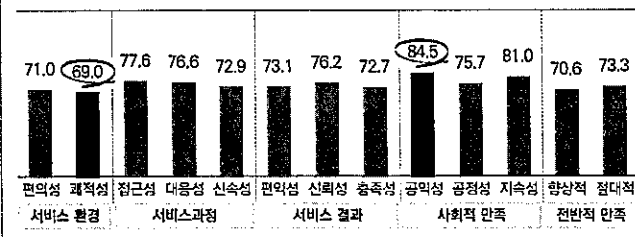


02 중점개선 차원 : 서비스 환경, 서비스 결과



03 강점 : 공익성 / 약점 : 쾌적성

- ▲ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 공익성
- ▼ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 환경 / 쾌적성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '시설 이용이 편리함' 점은 가장 큰 만족 요인이며, '시설 노후화/하자 등 관리가 안됨' 점은 가장 큰 불만 요인임

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '공정하지 않음/신뢰가 떨어짐' 점은 가장 큰 저해 요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '노후 시설, 하자 고쳐/점검/보수/관리가 필요함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '접수예약발식의 개선 필요함'도 개선되어야 할 점으로 언급됨

02 조사 내용

04

○○○●○

사업별 조사결과

PSI
모델

		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 1 체육전용시설은 이용하는 절차가 편하다 ✓ 2 체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성	✓ 1 체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 1 체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ 1 체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 체육전용시설의 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 1 체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성	✓ 1 체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ 2 체육전용시설은 설치 목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 1 체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 1 체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 2 체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

02 조사 내용 (계속)

04

○○○●○

사업별 조사결과

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 1 체육전용시설은 이용객에게 유익하다 ✓ 2 체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성	✓ 1 체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다
	지속성	✓ 1 체육전용시설을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	항상적	✓ 1 체육전용시설 관련 서비스는 나아지고 있다
	절대적	✓ 1 체육전용시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

03 조사 결과

04

사업별 조사결과

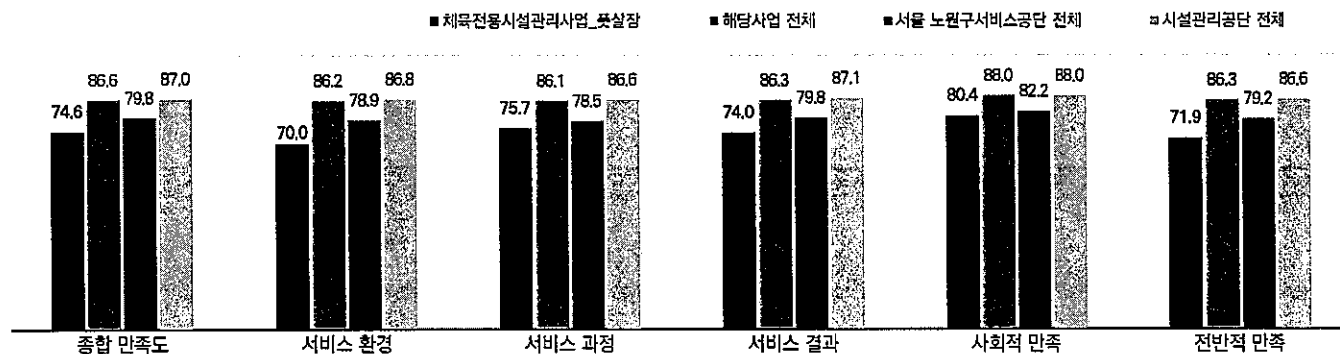
㉔ 종합만족도 전체 결과 비교

-체육전용시설관리사업_롯데장: 체육전용시설관리사업 전체 점수에 비해서는 120점 낮게, 서울 노원구서비스공단 전체 점수에 비해서는 52점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 124점 낮게 나타남

구분	체육전용시설관리사업_롯데장		해당사업 전체		서울 노원구서비스공단 전체		시설관리공단 전체	
	만족도	GAP	만족도	GAP	만족도	GAP	만족도	GAP
체육전용시설관리사업_롯데장	74.6	-	70.0	-	75.7	-	74.0	-
해당사업 전체	86.6	▼12.0	86.2	▼16.2	86.1	▼10.4	86.3	▼12.3
서울 노원구서비스공단 전체	79.8	▼5.2	78.9	▼8.9	78.5	▼2.8	79.8	▼5.8
시설관리공단 전체	87.0	▼12.4	86.8	▼16.8	86.6	▼10.9	87.1	▼13.1

* 해당사업 전체 : 시설관리공단 사업 중 "체육전용시설관리사업" 전체에 대한 만족도 점수

[단위: 100점 만점]



지방공기업평가원

- 133 -

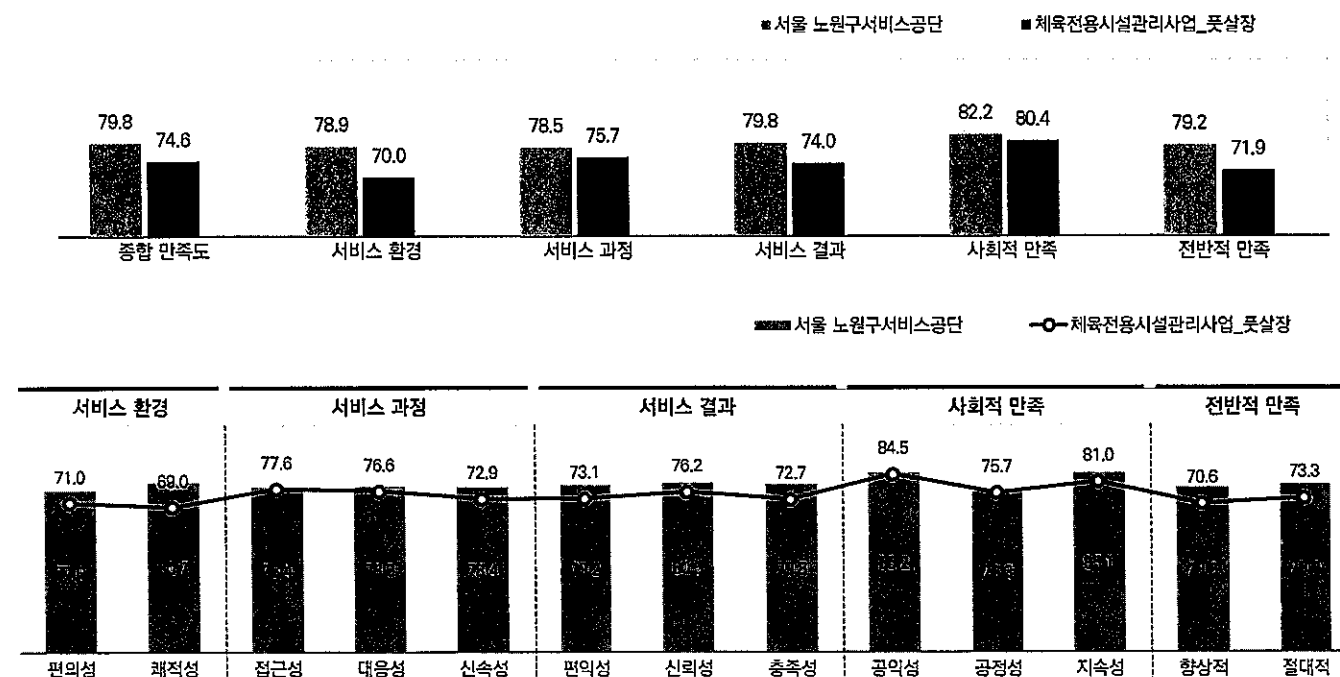
노원구서비스공단

03 조사 결과 (계속)

04

사업별 조사결과

평가문항별 만족도



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

지방공기업평가원

- 134 -

노원구서비스공단

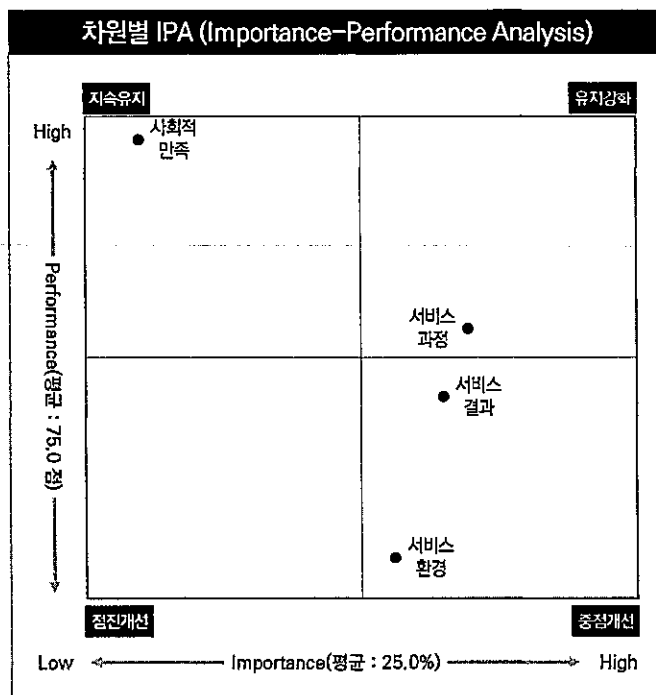
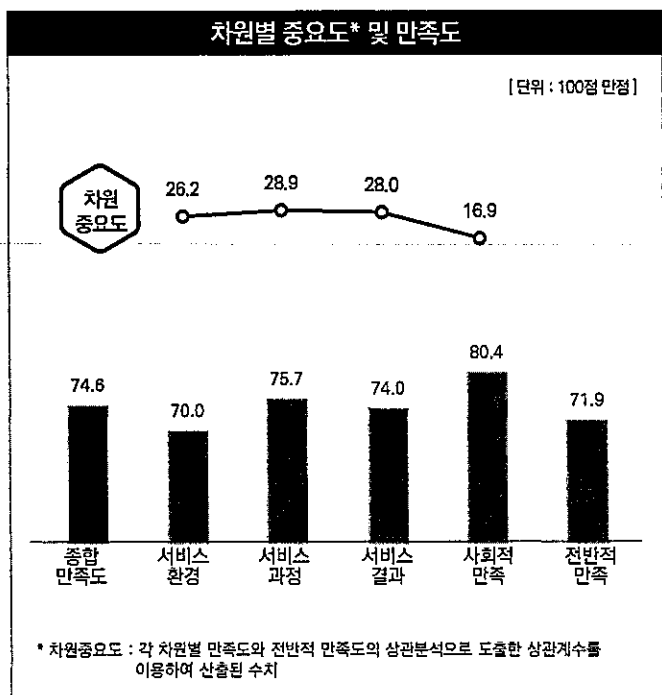
04 결과 분석

04

○○○○○ 사업별 조사결과

☐ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경, 서비스 과정는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 필요함



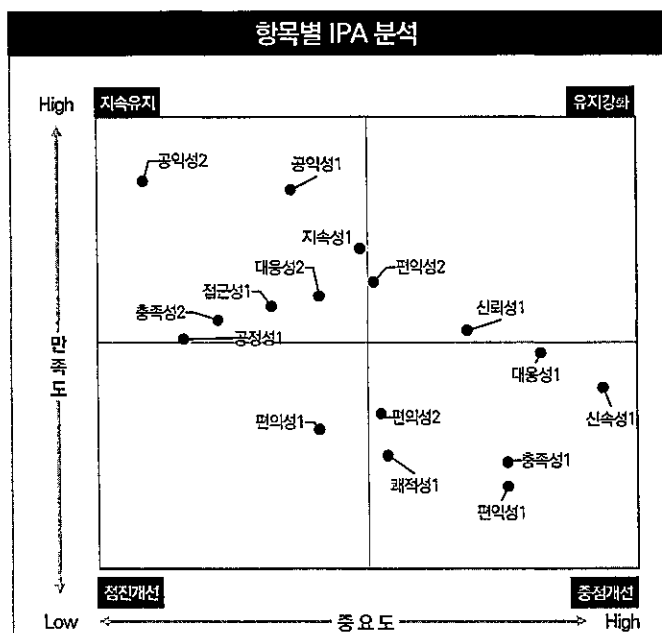
04 결과 분석 (계속)

04

○○○○○ 사업별 조사결과

☐ 항목별 IPA 분석

- 중점개선 요인으로 편의성2, 쾌적성1 항목, 대응성1, 신속성1 항목, 편의성1, 충족성1 항목이 도출됨



항목별 만족도 및 중요도 분석

구분	요 소	문항	만족도·중요도 (점·%)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	체육전용시설은 이용하는 절차가 편하다	70.5	5.5
	편의성2	체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다	71.4	6.4
	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	69.0	6.5
서비스 과정	접근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	77.6	4.9
	대응성1	체육전용시설에 대한 불편을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	74.9	8.8
	대응성2	체육전용시설의 직원들은 친절하다	78.2	5.5
	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	72.9	9.7
서비스 결과	편의성1	체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	67.2	8.3
	편의성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	79.0	6.3
	신뢰성1	체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	76.2	7.8
	충족성1	체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	68.6	8.3
	충족성2	체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	76.8	4.1
사회적 만족	공익성1	체육전용시설은 이용객에게 유익하다	84.3	5.1
	공익성2	체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활동에 기여한다	84.8	3.0
	공정성1	체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다	75.7	3.5
	지속성1	체육전용시설을 계속 이용할 생각이다	81.0	6.1

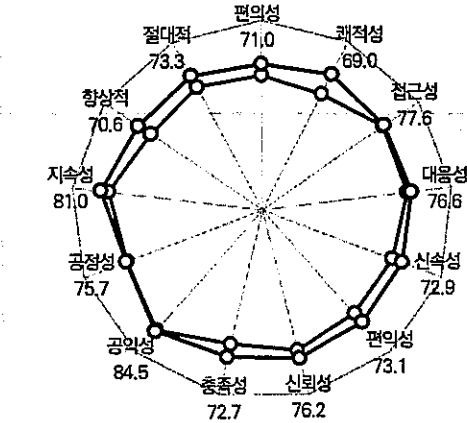
04 결과 분석 (계속)

04

사업별 조사결과

차원 및 요소별 강·약점 ①

○ 체육전용시설관리사업_풋살장 ○ 서울 노원구서비스공단 전체



*상대적으로 약함 : 서울 노원구서비스공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 ** 상대적으로 강함 : 서울 노원구서비스공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

지방공기업평가원

- 137 -

노원구서비스공단

■ 상대적으로 약함* □ 보통 ■ 상대적으로 강함**

서비스 환경	편의성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편의성 신뢰성 충족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상적 절대적

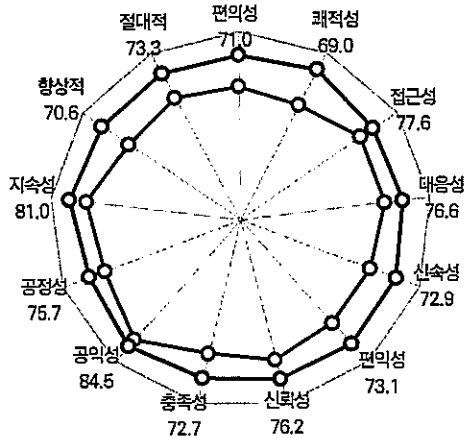
04 결과 분석 (계속)

04

사업별 조사결과

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

○ 체육전용시설관리사업_풋살장 ○ 서울 노원구서비스공단 최고점수



*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 ** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

지방공기업평가원

- 138 -

노원구서비스공단

■ 우선개선* □ 보통 ■ 점진개선**

서비스 환경	편의성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편의성 신뢰성 충족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상적 절대적

05 VOC 분석

04

○○●●○

사업별 조사결과

서비스 만족 주요 VOC

[Base=7]

만족 요인	비중(%)
시설 이용이 편리함	57.1
일상생활에 도움이 됨/건강에 도움이 됨	14.3
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	14.3
시설이 좋음/잘 관리함	14.3
※ 주요 응답만 제시	

05 VOC 분석

04

○○●●○

사업별 조사결과

서비스 불만족 주요 VOC

[Base=6]

만족 요인	비중(%)
시설 노후화/하자 등 관리가 안됨	50.0
예약/접수 방법개선 필요함	33.3
공정하지 않음/신뢰가 떨어짐	16.7
※ 주요 응답만 제시	

05 VOC 분석

04

○○○●○

사업별 조사결과

서비스 저해 주요 VOC

[Base=2]

서비스 개선사항	비중(%)
예약/접수 방법개선 필요함	50.0
공정하지 않음/신뢰가 떨어짐	50.0

※ 주요 응답만 제시

05 VOC 분석

04

○○○●○

사업별 조사결과

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=19]

서비스 개선사항	비중(%)
노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함	21.1
접수/예약 방식의 개선 필요함	21.1
공정성/신뢰성 개선이 필요함	10.5
시설 청결도 개선이 필요함	5.3
민원/업무 처리를 정확하게 해야 함	5.3
민원/업무 처리 속도를 개선해야 함	5.3
강사/직원들의 전문성 개선해야 함	5.3
시설의 프로그램의 이용민원의 개선이 필요함	5.3
시설 대관 시 이용에 제한이 있음	5.3
시설 및 프로그램 홍보, 안내 부족함	5.3
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	5.3
시설 이용이 편리하도록 개선 필요함	5.3

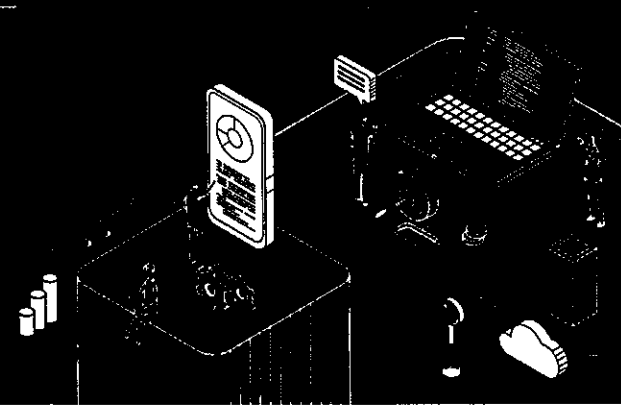
※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=19]

서비스 개선사항
• 잔디 파인 데가 있는데 보수 했으면 좋겠고, 목재도 각각 있는데 관리를 해주면 좋겠음
• 예약할 때 서버가 느린 경우 있어서 불편함
• 예약할 때 투명하게 공개를 해야한다. 가능한 자리만 비워 놓고 예약을 받아야 한다
• 주변 시설의 장비가 안되고, 쓰레기 문제와 주변이 청결하지 않으며 쓸 수 있는 의자가 없음. 축구장은 잘 되어있는데, 풋살장은 관리가 안되고 있음
• 이용 절차 간편했으면 바람
• 풋살장 잔디 관리가 매우 필요함
• 조금 더 알 수 있게 설명을 해주면 좋겠다
• 대관이 잘 안되고 개인 시설 업체가 대관 독점해서 장사를 하고 있다는 것을 알고도 묵인하는 것 같음
• 구민 세금으로 만들어진 만큼 노원구민들이 이용 할 수 있도록 했으면 좋겠다. 다른 팀은 유니폼으로 확인 부탁 드립니다.
• 등록 절차 서류 보내는 부분이 까다롭다
• 민원처리 반영되지 않는다

- 1. 전체 결과 요약
- 2. 사업별 결과 요약



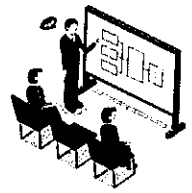
01 전체 결과 요약

05

○○○○● 조사결과요약

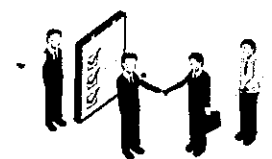
서울 노원구서비스공단 종합만족도는 79.8점

- ① 서울 노원구서비스공단의 종합 만족도는 79.8점으로, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 7.2점 낮게, 지방공기업 전체 점수에 비해서는 1.7점 낮게 나타남



전년 대비 종합만족도는 4.2점 하락함

- ② 서울 노원구서비스공단의 연도별 종합 만족도는 2019년 87.8점에서 2020년 84.0점으로 3.8점 하락했고, 2021년 79.8점으로 2020년 대비 4.2점 하락함



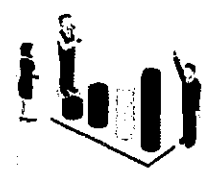
사업별로는 문화체육시설관리사업_더불어숲이 가장 높음

- ③ 서울 노원구서비스공단의 사업별 종합만족도를 살펴보면, 문화체육시설관리사업_더불어숲이 86.8점으로 가장 높고, 체육전용시설관리사업_야구장이 74.3점으로 가장 낮게 나타남



요소별로는 전반적 만족 차원의 상대적이 가장 높음

- ④ 서울 노원구서비스공단의 요소별 만족도를 살펴보면, 전반적 만족 차원의 상대적이 85.7점으로 가장 높은 반면, 사회적 만족 차원의 공정성이 76.3점으로 가장 낮게 나타남



02 사업별 결과 요약

05

○○○○● 조사결과요약

체육전용시설관리사업_노원구민체육센터

- ① 체육전용시설관리사업_노원구민체육센터의 종합만족도는 80.9점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수에 비해서는 5.7점 낮게, 서울 노원구서비스공단 전체 점수에 비해서는 1.1점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 6.1점 낮게 나타남
- ② 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경/서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 사회적 만족은 지속유지, 서비스 과정은 유지강화 영역으로 나타남
- ③ 서비스에 대해 '시설 이용이 편리함'은 가장 큰 만족 요인이며, '시설 깨끗함/쾌적함'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선의견으로는 '노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함'의견이 가장 많았음



체육전용시설관리사업_월계문화체육센터

- ① 체육전용시설관리사업_월계문화체육센터의 종합만족도는 81.1점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수에 비해서는 5.5점 낮게, 서울 노원구서비스공단 전체 점수에 비해서는 1.3점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.9점 낮게 나타남
- ② 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정/서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 환경은 지속유지, 사회적 만족은 유지강화 영역으로 나타남
- ③ 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 만족 요인이며, '홍보/안내 잘 함'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선의견으로는 '접수/예약 방식의 개선 필요함'의견이 가장 많았음



02 사업별 결과 요약

05

○○○○● 조사결과요약

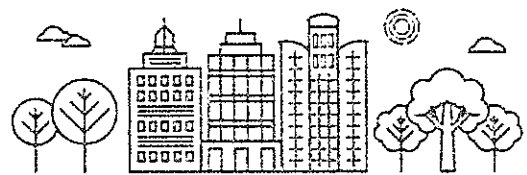
캠핑장관리사업_초안산캠핑장

- ① 캠핑장관리사업_초안산캠핑장의 종합만족도는 84.7점으로, 캠핑장관리사업 전체 점수에 비해서는 2.7점 낮게, 서울 노원구서비스공단 전체 점수에 비해서는 4.9점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.3점 낮게 나타남
- ② 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정은 점진개선, 서비스 환경/서비스 결과는 지속유지, 사회적 만족은 유지강화 영역으로 나타남
- ③ 서비스에 대해 '시설의 위치가 좋음/접근성 좋음'은 가장 큰 만족 요인이며, '시설 이용이 편리함'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선의견으로는 '접수/예약 방식의 개선 필요함'의견이 가장 많았음



문화체육시설관리사업_더불어숲

- ① 문화체육시설관리사업_더불어숲의 종합만족도는 86.8점으로, 문화체육시설관리사업 전체 점수에 비해서는 0.1점 낮게, 서울 노원구서비스공단 전체 점수에 비해서는 7.0점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.2점 낮게 나타남
- ② 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정/서비스 결과는 점진개선, 서비스 환경/사회적 만족은 유지강화 영역으로 나타남
- ③ 서비스에 대해 '만족함/좋음/불만, 불편없음'은 가장 큰 만족 요인이며, 개선의견으로는 '시설 및 프로그램 홍보, 안내 부족함'의견이 가장 많았음



02 사업별 결과 요약

05

○○○○● 조사결과 요약

공영주차장관리사업

① 공영주차장관리사업의 종합만족도는 78.8점으로, 공영주차장관리사업 전체 점수에 비해서는 8.2점 낮게, 서울 노원구서비스공단 전체 점수에 비해서는 1.0점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 8.2점 낮게 나타남

② 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 환경은 점진개선, 사회적 만족은 지속유지, 서비스 결과는 유지강화 영역으로 나타남

③ 서비스에 대해 '시설 이용이 편리함'은 가장 큰 만족 요인이며, '만족함/좋음/불만,불편없음'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선의견으로는 '주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편'의견이 가장 많았음



지방공기업평가원

- 147 -

노원구서비스공단

체육전용시설관리사업_야구장

① 체육전용시설관리사업_야구장의 종합만족도는 74.3점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수에 비해서는 12.3점 낮게, 서울 노원구서비스공단 전체 점수에 비해서는 5.5점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 12.7점 낮게 나타남

② 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경/서비스 과정은 점진개선, 서비스 결과/사회적 만족은 유지강화 영역으로 나타남

③ 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 만족 요인이며, '만족함/좋음/불만,불편없음'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선의견으로는 '시설 및 프로그램의 이용요금 개선바람'의견이 가장 많았음



02 사업별 결과 요약

05

○○○○● 조사결과 요약

체육전용시설관리사업_축구장

① 체육전용시설관리사업_축구장의 종합만족도는 77.4점으로, 체육전용시설관리사업_축구장 전체 점수에 비해서는 10.0점 낮게, 서울 노원구서비스공단 전체 점수에 비해서는 2.4점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 9.6점 낮게 나타남

② 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경/서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 과정은 점진개선, 사회적 만족은 지속유지 영역으로 나타남

③ 서비스에 대해 '시설이 좋음/잘 관리함'은 가장 큰 만족 요인이며, '시설이 좋음/잘 관리함'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선의견으로는 '접수/예약 방식의 개선 필요함'의견이 가장 많았음



지방공기업평가원

- 148 -

노원구서비스공단

체육전용시설관리사업_풋살장

① 체육전용시설관리사업_풋살장의 종합만족도는 74.6점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수에 비해서는 12.0점 낮게, 서울 노원구서비스공단 전체 점수에 비해서는 5.2점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 12.4점 낮게 나타남

② 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경/서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 사회적 만족은 지속유지, 서비스 과정은 유지강화 영역으로 나타남

③ 서비스에 대해 '시설 이용이 편리함'은 가장 큰 만족 요인이며, 개선의견으로는 '노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함'의견이 가장 많았음





감사합니다 