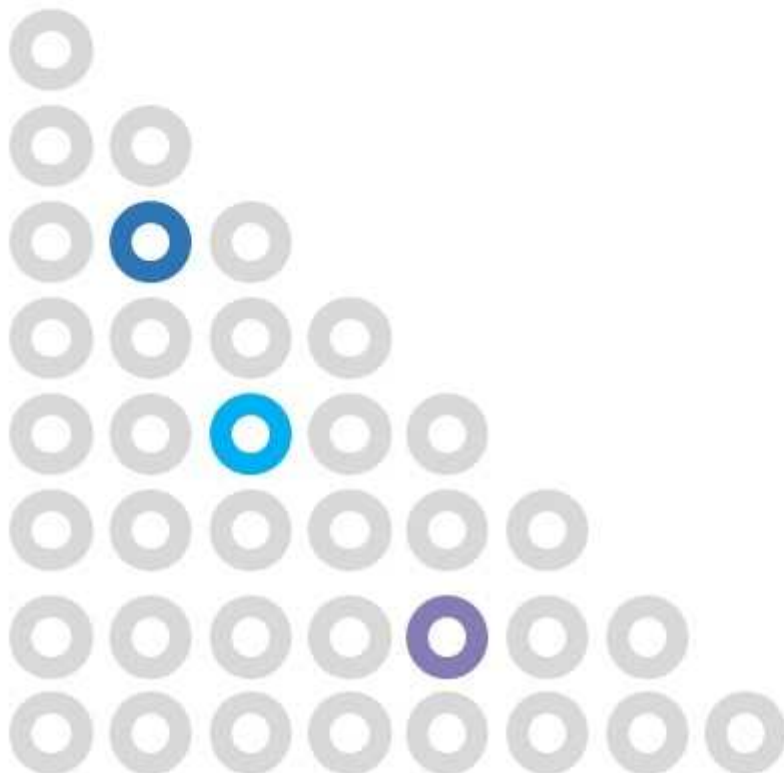




2019년 부산시설공단

외부고객 만족도조사 종합결과보고서

2019.11.



제 출 문

부산시설공단 이사장 귀하

본 보고서를 「2019년 외부고객 만족도 조사」의 최종보고서로 제출
합니다.

2019년 11월

(주) 세상모든소통연구소

대표 이 아 실

목 차

I 조사개요	001
II 조사결과	011
III 사업별 조사결과	021
1. 공원시설관리사업	023
2. 교통시설관리사업	041
3. 상가시설관리사업	059
4. 장사시설관리사업	073
5. 체육전용시설관리사업	087
6. 사회복지운영사업	095
7. 역사관관리사업	103
8. 교육시설관리사업	111
9. 시설물관리사업	119

2019년 외부고객 만족도 조사

I

조사개요

1 조사의 배경 및 목적

- 고객 및 주민의 정확한 니즈 파악 및 분석으로 소통하는 서비스 창출
- 공단 경영철학인 『시민의 행복을 위하여 끊임없이 혁신하는 열린 공기업』이 되기 위한 성과들이 고객들에게 어느 정도 만족을 주고 있는가를 측정하여 향후 대책방안 수립 활용

2 조사 범위

1. 조사 설계

의뢰기관	부산시설공단
조사대상	부산시설공단 15개 부서 이용고객
표본 추출	해당 지역의 이용고객 대상으로 무작위 표본 추출(Random Sampling)
표본 크기	총 1,000개(설문접점별 표본 30~50개 설정)
표집오차	95%의 신뢰수준에서 무선 표집을 가정한 최대표집오차 $\pm 3.10\%p$
자료 수집 방법	구조화된 설문지를 이용한 대인면접조사(Face-to-face survey)
조사기간	2019년 10월 30일 ~ 11월 3일
조사기관	(주) 세상모든소통연구소

2. 조사지역별 표본 할당

(단위 : 개)

해당부서		조사지역	표본	해당부서		조사지역	표본	
도시고속도로		교통문화연수원 교육생	50	어린이대공원		가족친수공간	50	
		일반시민		금강공원		체육시설, 공원입구주변	50	
광안대로		일반시민	50	태종대유원지		공원 주변	50	
공영주차장		부산대 북측	30	부산 시민 공원	부산 시민공원	시설이용객	50	
		동래역	30			시민강좌	50	
		장산역2	30		송상현 광장	광장 일대	30	
		사상역광장	30	영락공원		장제동 식당가	50	
중앙 공원	중앙공원	공원 주변	30			영락원		30
	용두산공원	공원 주변	30	추모공원		봉안당 1층 로비	50	
	대신공원	공원 주변	30	두리발		이용고객	30	
	광복기념관	영화관람고객	50	자갈치시장사업소		1층 로비, 7층 전망대	50	
남부지하도상가		고객	50	한마음스포츠센터		1층 로비	50	
중부지하도상가		고객	50	전체 표본				1,000

※ 공단 사업장 내 타 기관 시설(부산타워, 학생문화회관 등)은 조사제외

※ 플랫폼관리는 신설부서로 현시점에서 정확한 타겟층을 확보하기 어려워 조사제외

3. 조사 범위 및 절차

- ‘지방공기업 고객만족도 조사(Public Satisfaction Index : PSI) 표준모델’을 기반으로 조사설계 및 설문지 작성, 실사 진행, 데이터 분석, 종합보고서 작성 등의 과정을 거쳐 최종 결과물이 제출됨

구분	조사 절차	세부 내용
조사 기획	PSI 모델 개발	• 행정안전부 지방공기업 고객만족도 평가 PSI 모델 • 기관의 의견을 수렴·반영하여 설문문항 확정
	조사설계 및 설문지 작성	• 기관 성격에 따른 조사대상 확정 및 표본 설계 • 확정된 설계를 바탕으로 기관별 설문지 작성과 조사일정 수립
실사 및 분석	실사 진행	• 각 업무 특성별 고객을 대상으로 구조화된 설문지를 이용한 대인면접조사 진행(수시 현장 검증)
	데이터 검증 및 입력	• 수집된 자료에 대한 신뢰성 확보를 위해 데이터 검증 실시 • 검증보고서 작성 • 수집된 자료의 에디팅 및 코딩
	전산처리	• 에디팅 및 코딩된 자료의 전산입력 및 전산처리 • 기초결과표 및 지수 산출을 위한 통계 분석 실시
보고서 작성	분석 테이블 작성	• 각 사업별 및 기관통합 보고서 작성 • 전체 문항에 관해 조사결과의 기초정보를 제공하는 빈도분석 실시 • 차원별 IPA분석 및 고객의 소리(개방형 질문)에 따른 내용분석 실시
	기관별 보고서 작성	• 분석결과를 바탕으로 통계 솔루션에 의한 종합지수 산출 및 기관별 Feedback 보고서 작성

4. PSI 내용 구성 및 내용

- ‘지방공기업 고객만족도 조사(Public Satisfaction Index : PSI) 표준모델’을 기반으로 크게 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과, 사회적 만족, 전반적 만족 등 5개 차원으로 조사내용 구성

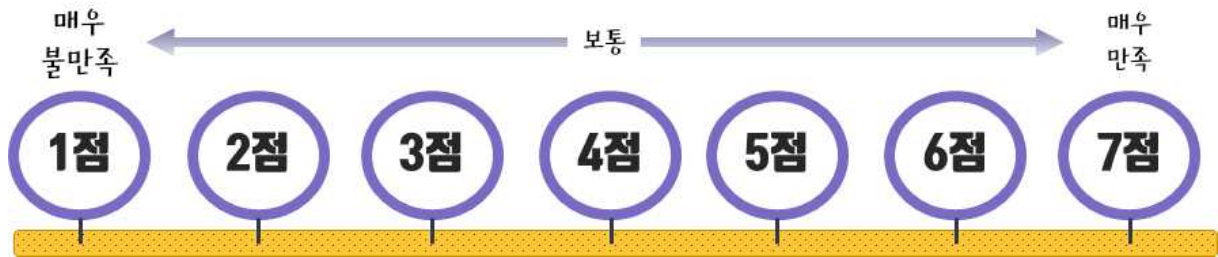
차원		구성요소	세부 내용
서비스 환경	고객이 이용하는 시설의 환경에 대한 만족도 평가	편의성	이용환경의 편리성, 시설의 편리성 등에 대한 평가
		쾌적성	시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가
		안전성	시설의 안전성, 안전설비 등에 대한 평가
서비스 과정	서비스를 이용하는 과정에 대한 만족도 평가	접근성	안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가
		대응성	고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가
		신속성	이의나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가
서비스 결과	제공된 서비스 결과에 대한 만족도 평가	편익성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

※ 각 항목 구성은 사업유형에 따라 상이할 수 있음

5. PSI 평가척도 및 측정방법

○ PSI 모델 평가 척도

- 항목별로 리커트(Likert) 7점 척도를 100점 만점으로 환산
- 100점 만점으로 환산한 만족도 지수는 50점을 기준으로 100점으로 갈수록 만족도가 높으며, 0점으로 갈수록 만족도가 낮음



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

○ 다차원 체감 만족도 사용

$$\text{시설공단 PSI} = W_1(D1 = \Sigma \text{서비스 환경 만족도} / N) + W_2(D2 = \Sigma \text{서비스 과정 만족도} / N) + W_3(D3 = \Sigma \text{서비스 결과 만족도} / N) + W_4(D4 = \Sigma \text{사회적 만족도} / N) + W_5(D5 = \Sigma \text{전반적 만족도} / N)$$

가중치	차원
weight ; W	dimension ; D
W1(10%)	서비스 환경(D1)
W2(20%)	서비스 과정(D2)
W3(20%)	서비스 결과(D3)
W4(20%)	사회적 만족(D4)
W5(30%)	전반적 만족(D5)

○ 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 산출식에 적용하여 기관·사업별 가중치 부여에 대한 공정성·형평성 제고
- 다차원 전반적 만족도를 이용한 전반적이고 종합적 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 향상적, 상대적, 절대적 등 다차원으로 분산시킴으로써 전반적이고 종합적인 분석이 가능

6. 분석내용 및 활용방안

○ 분석내용

구분		세부 내용
종합만족도	종합분석	• 유형·기관별 종합만족도 산출 • 유형·기관별 종합만족도 비교 분석 • 응답자 특성별 종합만족도 비교 분석
차원별 만족도	차원별 분석	• 5개 차원에 대한 만족도 결과 비교 분석
세부 차원별 만족도	사업별 강·약점 분석	• 세부 차원별 만족도와 중요도 간 관계 분석 • 차원별 중요도를 적용하여 사업의 강·약점 파악 • 사업별 항목에 대한 강·약점 파악
고객의 소리	내용분석	• 고객의 만족 및 불만족 파악 • 개선요구사항 파악 • 내용분석

○ 결과 활용 방안

- 세부 고객 유형에 따른 니즈 및 특성 파악을 통해 고객 유형별 개선 전략 도출
- 차원별 만족도 측정을 통한 체계적이고 과학적으로 종합만족도 점수를 산출하여 만족/불만족요인 파악
- IPA 분석으로 사업의 강·약점 파악 유지·강화·개선 전략 수립

7. 분석방법

○ 중요도-만족도 분석(Importance-Performance Analysis : IPA)

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

2019년 외부고객 만족도 조사

II

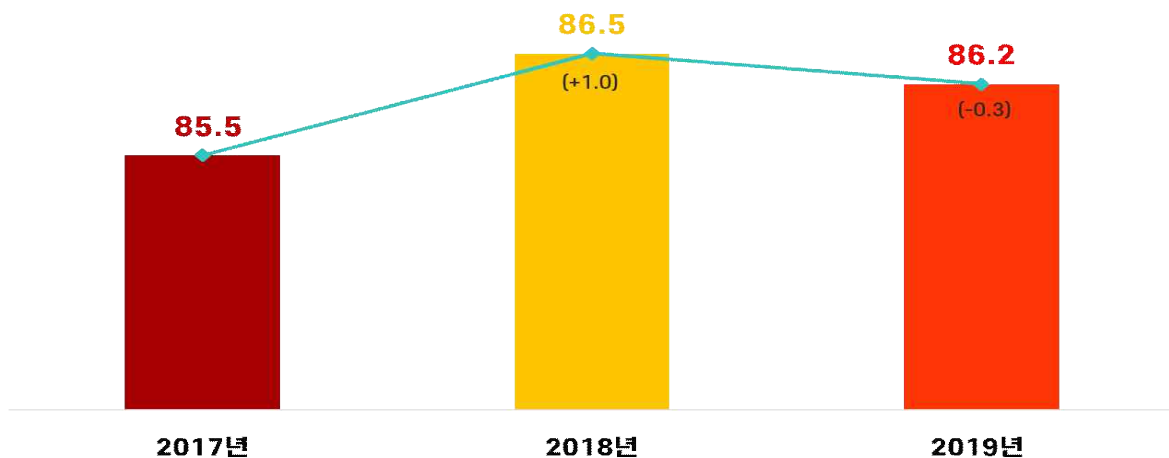
조사결과

1

종합결과

2019년도 외부고객 만족도 조사결과는 86.2점으로 전년도 조사결과인 86.5점에 비해 0.3점 소폭 하락한 것으로 나타났다. 이는 올해 처음 조사대상으로 사회복지운영사업인 ‘장애인콜택시 두리발’이 추가되어 조사대상이 달라진 점을 감안해서 보면 전반적으로 외부고객들 사이에서 고평가되고 있음을 알 수 있었다.

차원별로 살펴보면 사회적 만족 차원이 92.7점으로 가장 높게 나타나 전년 대비 4.1점 상승한 것으로 나타났다. 반면, 5개의 차원 중 서비스 과정이 81.8점으로 가장 낮게 평가되었으며, 전년 대비 4.5점 하락한 것으로 나타났다. 특히, 5개의 차원 중 서비스 환경 차원이 전년 대비 4.4점 상승해 88.4점으로 상승 폭이 높다는 점에서 눈길을 끌었다.

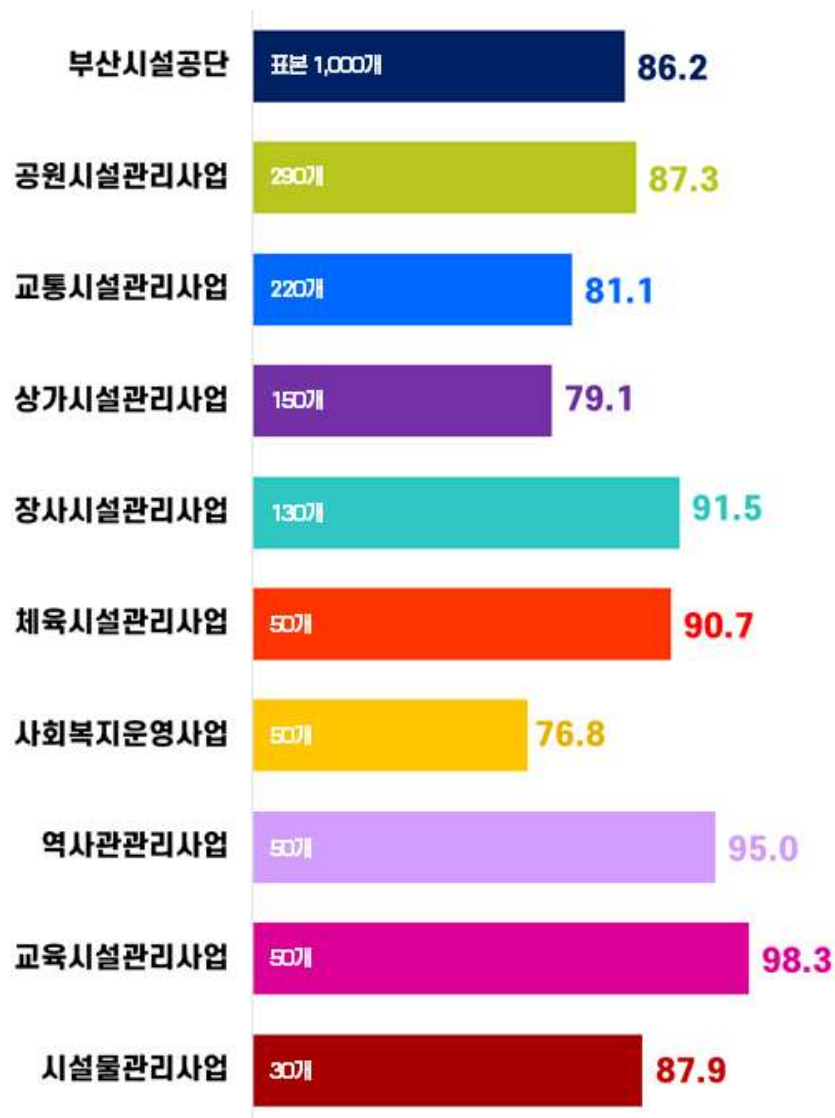


(단위 : 점)

구분		종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
2019년(A)		86.2	88.4	81.8	84.0	92.7	86.2
2018년(B)		86.5	84.0	86.3	87.3	88.6	86.0
2017년(C)		85.5	87.0	81.6	84.9	89.1	85.0
증감	A-B	-0.3	4.4	-4.5	-3.3	4.1	0.2
	B-C	1.0	-3.0	4.7	2.4	-0.5	1.0

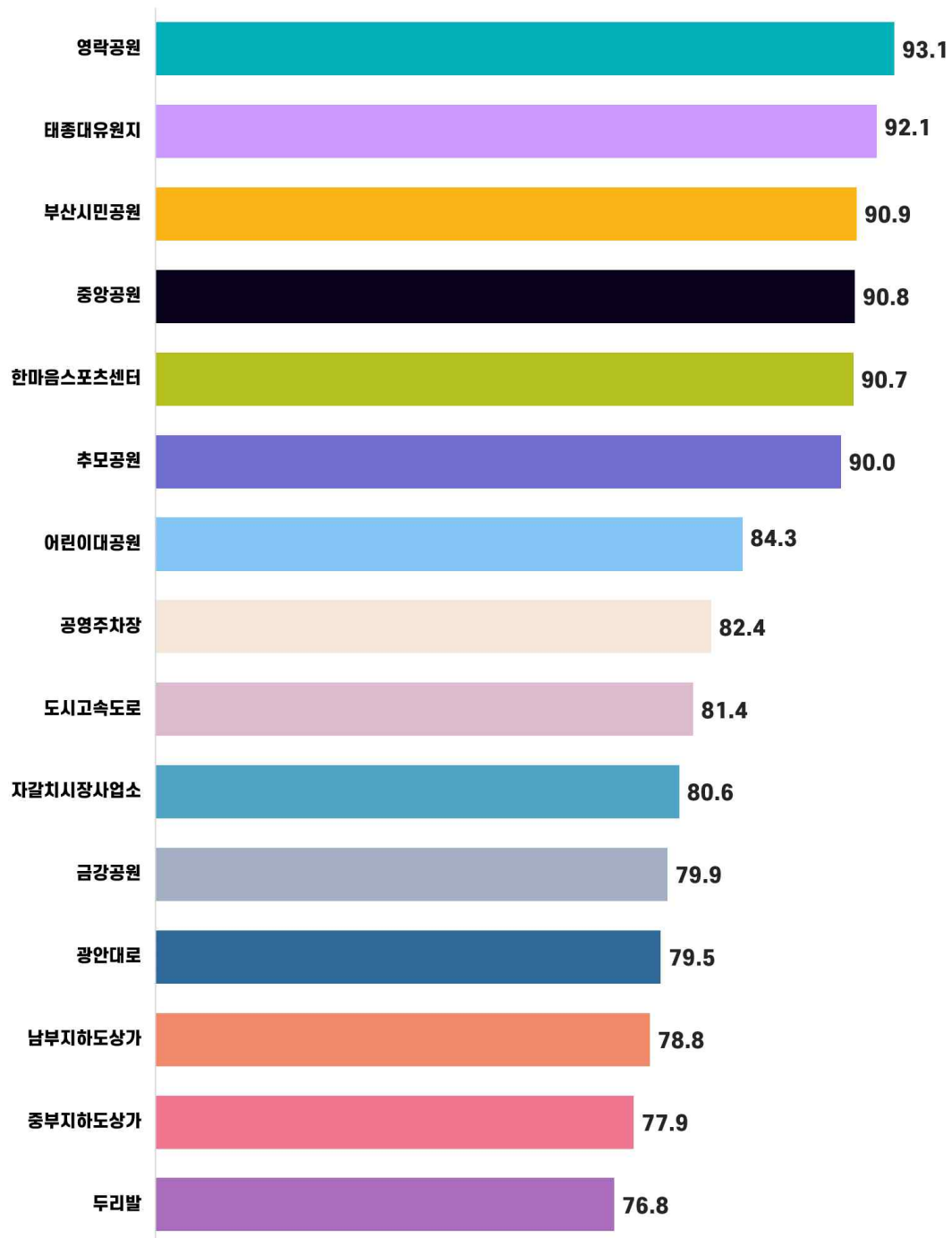
2 사업별 만족도

부산시설공단의 관리사업별 만족도를 살펴보면 교육시설관리사업(부산시민공원 시민강좌아카데미)이 98.3점으로 가장 높게 평가되었다. 반면, 전체 사업 중 사회복지운영사업(장애인콜택시 두리발)이 76.8점으로 가장 낮게 평가된 것으로 나타났다.



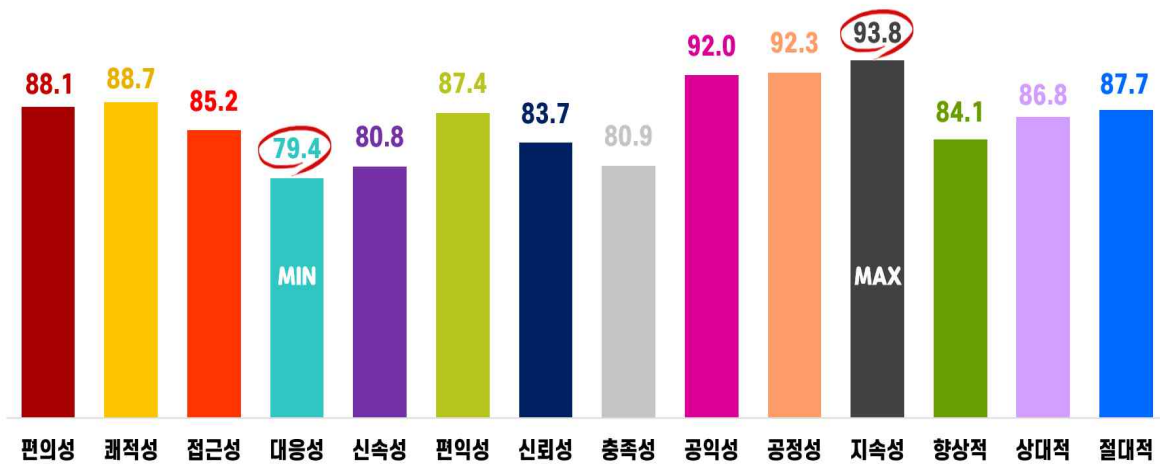
부산시설공단의 소속부서별로 만족도를 살펴보면 영락공원이 93.1점으로 가장 높게 평가되었다. 그 다음으로는 태종대유원지(92.1점), 부산시민공원(90.9점), 중앙공원(90.8점), 한마음스포츠클럽(90.7점), 추모공원(90.0점)이 종합만족도(86.2점)보다 높아 해당 구성요소의 수준이 높게

평가되었음을 알 수 있었다. 그에 반해 두리밭(76.8점), 중부지하도상가(77.9점), 남부지하도상가(78.8점), 광안대로(79.5점), 금강공원(79.9점), 자갈치시장사업소(80.6점), 도시고속도로(81.4점), 공영주차장(82.4점), 어린이대공원(84.3점)이 상대적으로 저평가되었음을 알 수 있었다.



3 차원 및 요소별 만족도

부산시설공단의 구성요소별 만족도를 살펴보면 사회적 만족 차원의 지속성이 93.8점으로 가장 높게 평가되었다. 반면, 서비스 과정 차원의 대응성이 79.4점으로 가장 낮게 평가된 것으로 나타났다.



사업별로 살펴보면 전반적으로 사회적 만족 차원의 지속성과 공정성이 가장 높은 점수를 얻었다는 점에서 공통성을 지니고 있었으나, 가장 저평가된 구성요소는 사업별로 차이가 있었다. 첫째, 사회적 만족 차원의 지속성에서 가장 고평가된 사업은 교통시설관리사업, 장사시설관리사업, 체육시설관리사업, 사회복지운영사업, 역사관관리사업, 교육시설관리사업인 것으로 나타났다. 이들 사업 중 저평가된 구성요소에 대해 살펴보면 교통시설관리사업과 사회복지운영사업은 서비스 과정의 신속성에서 가장 점수가 낮은 것으로 나타났으며, 장사시설관리사업은 전반적 만족 차원의 향상적이 가장 낮은 것으로 나타났다. 체육시설관리사업은 서비스 결과 차원의 편익성이 가장 낮은 것으로 나타났으며, 역사관관리사업은 서비스 결과 차원의 신뢰성이 가장 낮은 점수를 받은 것으로 나타났다. 마지막으로 교육시설관리사업은 서비스 과정 차원의 접근성이 가장 낮은 점수를 받은 것으로 나타났다.

둘째, 사회적 만족 차원의 공정성 요소에서 가장 고평가된 사업은 공원시설관리사업, 상가시설관리사업, 교육시설관리사업인 것으로 나타났다. 이들 사업 중 저평가된 구성요소에 대해 살펴보면 공원시설관리사업은 서비스 과정 차원의 대응성이 가장 점수가 낮은 것으로 나타났으며, 상가시설관리사업은 전반적 만족 차원의 향상적이 가장 낮은 점수를 받은 것으로 나타났다. 마지막으로 교육시설관리사업은 서비스 과정 차원의 접근성이 가장 낮은 점수를 받은 것으로 나타났다.

(단위 : 점)

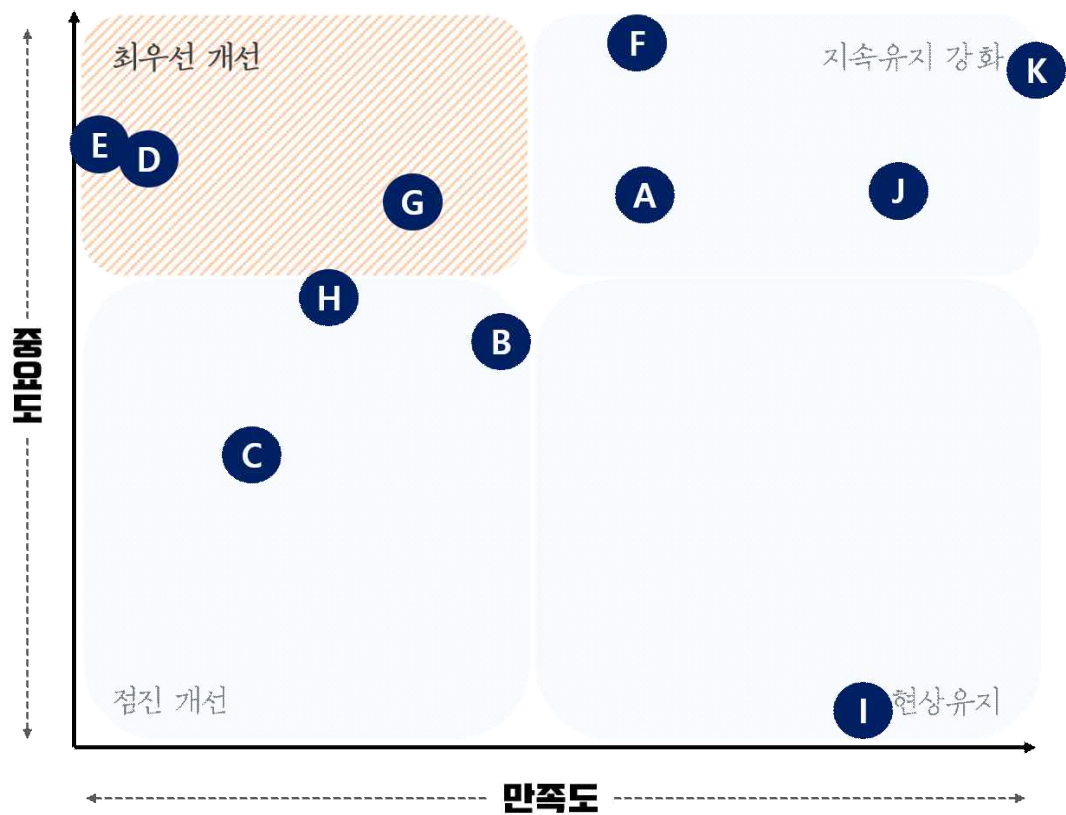
구분	서비스 환경			서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
		편의성	쾌적성		접근성	대응성	신속성		편의성	신뢰성	충족성		공익성	공정성	지속성		향상적	상대적	절대적
부산시설공단	88.4	88.1	88.7	81.8	85.2	79.4	80.8	84.0	87.4	83.7	80.9	92.7	92.0	92.3	93.8	86.2	84.1	86.8	87.7
공원시설관리사업	87.8	87.2	88.4	83.6	86.6	81.4	82.9	85.5	88.2	83.6	84.8	91.4	90.7	92.4	91.1	88.1	86.8	87.6	89.9
교통시설관리사업	81.7	83.6	79.9	71.2	73.6	70.5	69.5	78.9	83.4	77.7	75.5	91.2	89.4	90.3	93.9	83.0	81.3	83.3	84.4
상가시설관리사업	83.2	85.6	80.8	76.8	80.8	72.7	76.9	79.8	85.9	78.4	74.9	89.2	87.4	91.1	89.0	72.9	71.3	73.2	74.2
장사시설관리사업	96.5	95.5	97.5	89.8	92.1	86.6	90.9	88.8	89.3	94.6	82.4	96.2	93.8	95.8	99.1	91.6	81.9	96.2	96.6
체육시설관리사업	93.8	95.0	92.7	92.2	94.7	90.0	92.0	86.3	83.7	88.0	87.3	95.9	96.5	94.3	97.0	88.4	87.7	88.7	89.0
사회복지운영사업	83.6	73.9	93.3	68.0	71.1	68.9	63.9	65.0	70.0	69.4	55.6	90.4	95.6	77.8	97.8	78.7	80.0	80.6	75.6
역사관관리사업	95.3	94.5	96.0	94.0	94.0	92.3	95.7	92.8	92.7	92.0	93.7	96.8	96.0	97.0	97.3	96.0	96.7	96.3	95.0
교육시설관리사업	97.8	98.0	97.7	97.7	97.3	98.0	97.7	97.8	97.7	98.0	97.8	99.3	99.2	99.3	99.3	98.3	98.7	98.7	97.7
시설물관리사업	95.6	92.8	98.3	74.9	93.9	65.3	65.6	85.6	99.4	84.2	73.1	97.8	98.9	95.6	98.9	95.2	90.0	97.2	98.3

구성요소별 IPA 분석을 실시한 결과, 가장 우선적으로 해결해야 할 영역은 2 사분면에 해당한다. 2 사분면은 최우선 개선 영역으로 5개 차원에 해당하는 구성요소 중 대응성(D), 신속성(E), 신뢰성(G)이 도출되었다. 이는 부산시설공단에서 특히 집중해서 최우선적으로 개선하기 위해 많은 노력과 관심을 가져야 할 것이다.

그 다음으로 해결해야 할 영역은 3 사분면으로 점진 개선 영역이다. 3 사분면으로 도출된 구성요소는 쾌적성(B), 접근성(C), 충족성(H)으로 나타났다. 3 사분면에 존재하는 속성들은 외부고객들에게 크게 중요하지 않게 인식되고 있으며, 만족도 또한 낮게 평가되고 있다. 이 부분에 속한 속성들은 기업의 성과에 큰 영향을 미치는 요인이 아니므로 부산시설공단에서는 제한된 자원과 노력을 투입하면 된다.

세 번째로 해결해야 할 영역은 4 사분면에 해당되는 현상유지 영역이다. 4 사분면으로 도출된 구성요소는 공익성(I)인 것으로 나타났다. 해당 분면은 고객들이 낮은 중요도로 인식되고 있지만 상대적으로 높은 만족도를 이끌어내는 속성이다. 이러한 속성은 홍보나 인식개선을 중요한 속성으로 인식하도록 하는 것이 필요하다.

마지막으로 해결해야 할 영역은 1 사분면으로 지속유지 강화 영역이다. 2 사분면으로 도출된 구성요소는 편의성(A), 편익성(F), 공정성(J), 지속성(K)인 것으로 나타났다. 1 사분면에 위치하는 속성들은 외부고객들에게 중요한 구성요소로 인식되고 있으며, 만족도 또한 높기 때문에 부산시설공단은 현재 제공하는 서비스 수준을 유지하는 것만으로도 충분하다고 해석할 수 있다. 그러나 장기적 관점에서 경쟁력을 지속적으로 유지하거나, 차별화된 경쟁력을 제고하기 위해서는 새로운 속성을 개발하여 제공하는 것이 필요한 영역이다.



차원	구성요소	만족도	중요도
서비스 차원	편의성(A)	88.1	0.182
	쾌적성(B)	88.7	0.141
서비스 과정	접근성(C)	85.2	0.109
	대응성(D)	79.4	0.191
	신속성(E)	80.8	0.193
서비스 결과	편의성(F)	87.4	0.224
	신뢰성(G)	83.7	0.180
	충족성(H)	80.9	0.153
사회적 만족	공익성(I)	92.0	0.038
	공정성(J)	92.3	0.184
	지속성(K)	93.8	0.216

2019년 외부고객 만족도 조사



사업별 조사결과



공원시설관리사업

1 응답자 특성

(단위: 명, %)

응답자 특성		사례수	비율
해당부서	중앙공원	30	10.3
	용두산공원	30	10.3
	대신공원	30	10.3
	어린이대공원	50	17.2
	금강공원	50	17.2
	태종대유원지	50	17.2
	부산시민공원	50	17.2
성별	남자	143	49.3
	여자	147	50.7
연령	20대	60	20.7
	30대	50	17.2
	40대	55	19.0
	50대	58	20.0
	60대	67	23.1
연간 이용횟수	10회 미만	170	58.6
	10회 이상~30회 미만	44	15.2
	30회 이상~50회 미만	18	6.2
	50회 이상~100회 미만	32	11.0
	100회 이상~300회 미만	23	7.9
	300회 이상	3	1.0
계		290	100.0

2

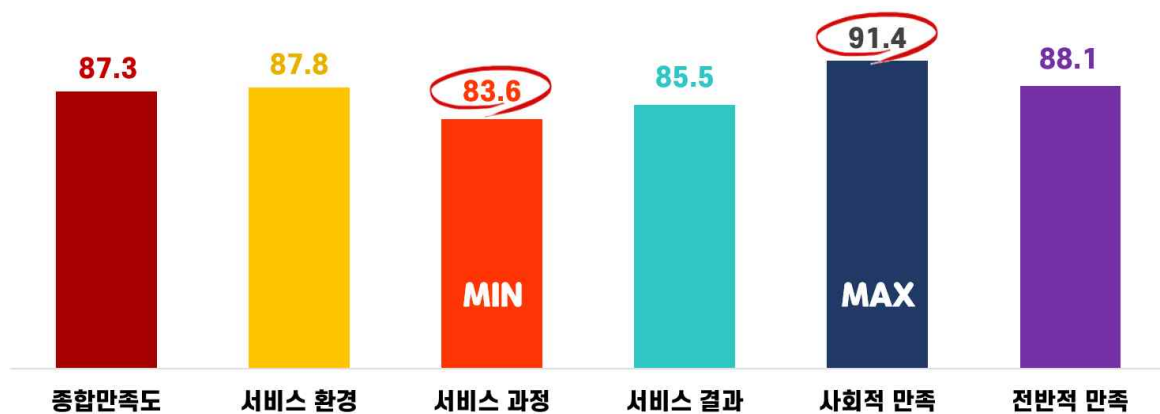
조사내용

차원	구성요소	세부 내용
서비스 환경	편의성	• ○○○공원은 이용시민을 위한 시설이 잘 갖춰져 있다 • ○○○공원은 화장실, 고객안내센터 등 편의시설을 갖추고 있다
	쾌적성	• ○○○공원은 녹지, 조경 등 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	• ○○○공원은 안내표지, 리플릿 등이 잘 구비되어 있다
	대응성	• ○○○공원에 대한 불만을 해결하는 제도(전자민원 등)가 갖춰져 있다 • ○○○공원 직원들은 친절하다
	신속성	• ○○○공원과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	• ○○○공원은 이용시민에게 도움이 된다 • ○○○공원은 설치목적에 맞게 운영되고 있다
	신뢰성	• ○○○공원과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	• ○○○공원 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 • ○○○공원 담당직원은 소관업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성	• ○○○공원은 쾌적한 도시환경을 조성하는 데 기여한다 • ○○○공원은 이용시민의 여가활용과 레저에 기여한다
	공정성	• ○○○공원은 누구나 이용하기 쉽다
	지속성	• ○○○공원을 다시 방문하고 싶다
전반적 만족	향상적	• ○○○공원에서 제공하는 서비스는 점점 나아지고 있다
	상대적	• ○○○공원에서 제공하는 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	• ○○○공원에서 제공하는 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

3 조사결과

1 종합결과

2019년도 부산시설공단 공원시설관리사업에 대한 외부고객 종합만족도는 87.3점으로 공원시설을 이용하는 외부고객의 관점에서 매우 만족하고 있는 것으로 나타났다. 차원별로 살펴보면 사회적 만족이 91.4점으로 가장 높게 평가되었으며, 이어서 전반적 만족(88.1점), 서비스 환경(87.8점), 서비스 결과(85.5점), 서비스 과정(83.6점)으로 나타났다.

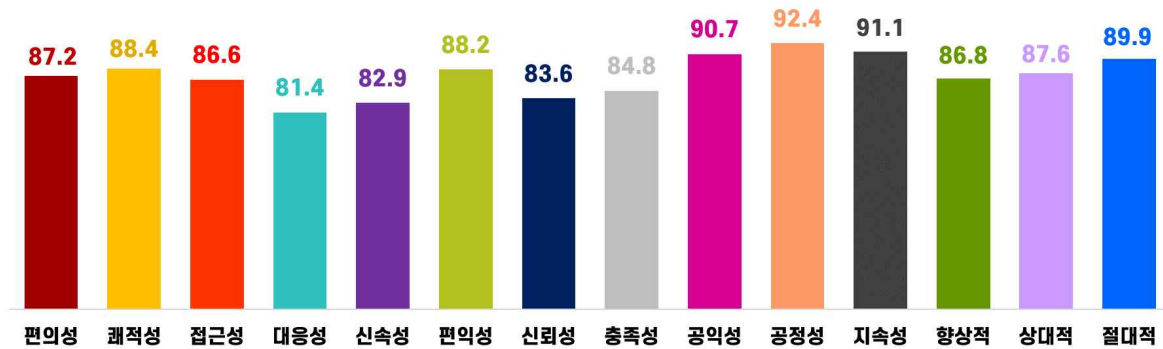


(단위 : 점)

종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
87.3	87.8	83.6	85.5	91.4	88.1

차원을 구성하고 있는 구성요소별로는 공정성이 92.4점으로 가장 높게 나타났으며, 이어서 지속성(91.1점), 공익성(90.7점), 절대적(89.9점), 쾌적성(88.4점), 편익성(88.2점), 상대적(87.6점)이 종합만족도(87.3점)보다 높아 해당 구성요소의 수준이 높게 평가되었음을 알 수 있었다. 그에 반해 대응성(81.4점), 신속성(82.9점), 충족성(83.6점)이 상대적으로 저평가되었음을 알 수 있었다.

부산시설공단의 요소별 만족도를 살펴보면 사회적 만족 차원에 해당하는 공정성이 92.4점으로 가장 높게 나타났으며, 서비스 과정 차원의 대응성이 81.4점으로 가장 낮게 평가되었다.

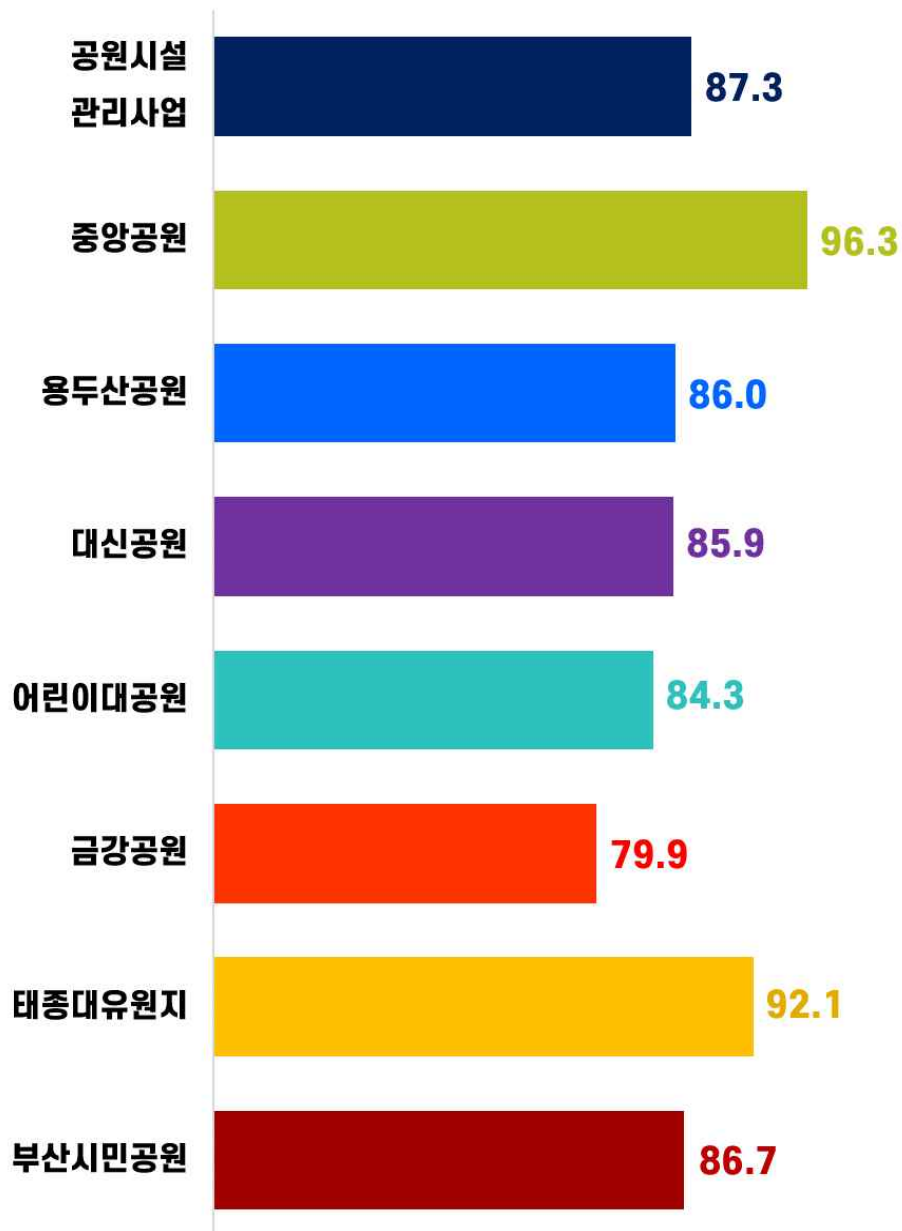


(단위 : 점)

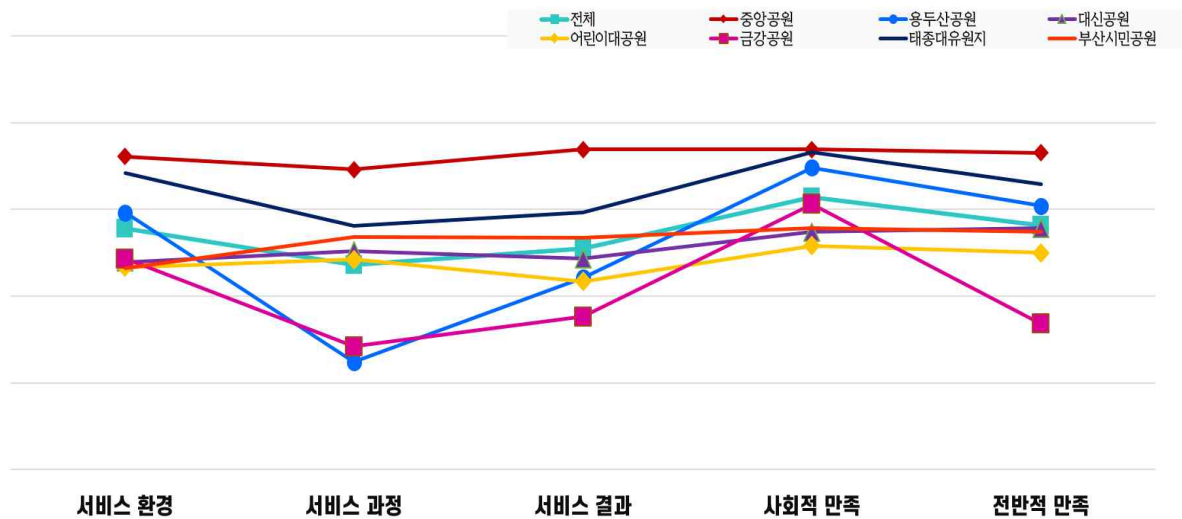
서비스 환경		서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
편의성	쾌적성	접근성	대응성	신속성	편익성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
87.2	88.4	86.6	81.4	82.9	88.2	83.6	84.8	90.7	92.4	91.1	86.8	87.6	89.9

2 사업별 만족도

부산시설공단의 공원시설관리사업의 소속부서별 만족도를 구체적으로 살펴보면 중앙공원이 96.3점으로 가장 높게 평가되었다. 그 다음으로는 태종대유원지(92.1점), 부산시민공원(86.7점), 용두산공원(86.0점), 대신공원(85.9점), 어린이대공원(84.3점), 금강공원(79.9점) 순으로 나타났다.



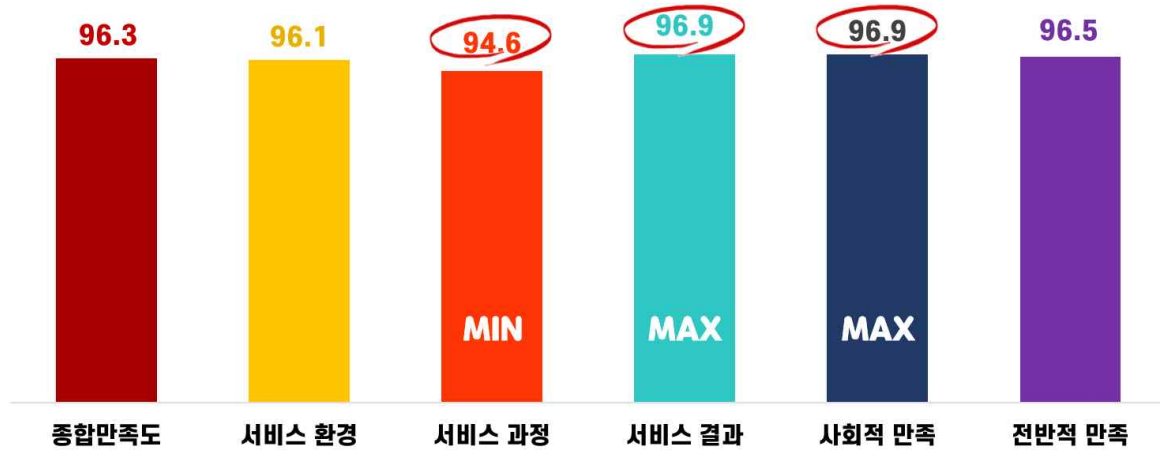
공원시설관리사업의 종합만족도를 차원별로 살펴보면 사회적 만족 차원이 91.4점으로 가장 높게 나타났으며, 이어서 전반적 만족(88.1점), 서비스 환경(87.8점), 서비스 결과(85.5점), 서비스 과정(83.6점) 순으로 나타났다. 해당 사업의 소속부서별로 구체적으로 살펴보면 대신공원만이 전반적 만족 차원이 가장 높게 나타났으며, 나머지 소속부서는 사회적 만족 차원이 가장 높은 것으로 나타났다.



(단위 : 점)

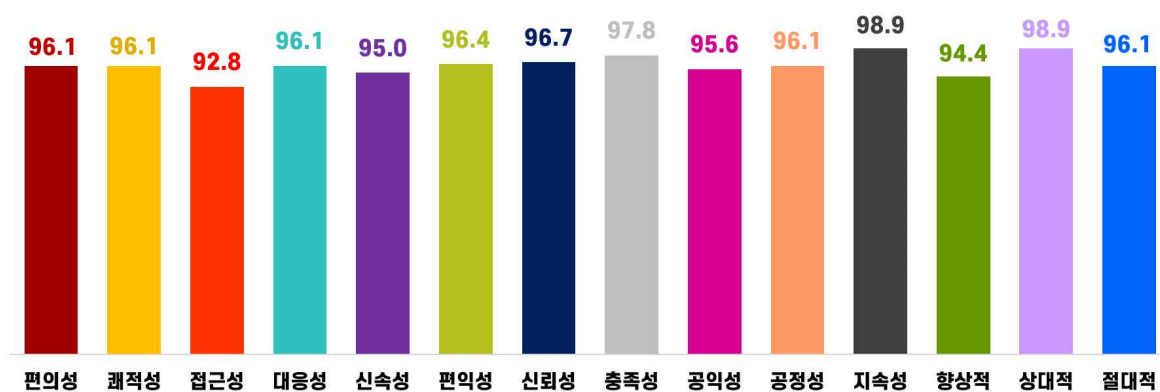
구분		차원별				
		서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
공원시설관리사업		87.8	83.6	85.5	91.4	88.1
사업 유형	중양공원	96.1	94.6	96.9	96.9	96.5
	용두산공원	89.6	72.4	82.1	94.8	90.4
	대신공원	83.9	85.2	84.3	87.4	87.8
	어린이대공원	83.3	84.2	81.7	85.8	85.0
	금강공원	84.3	74.2	77.6	90.6	76.8
	태종대유원지	94.2	88.1	89.6	96.6	92.9
	부산시민공원	83.2	86.8	86.7	87.8	87.4

① 중앙공원



(단위 : 점)

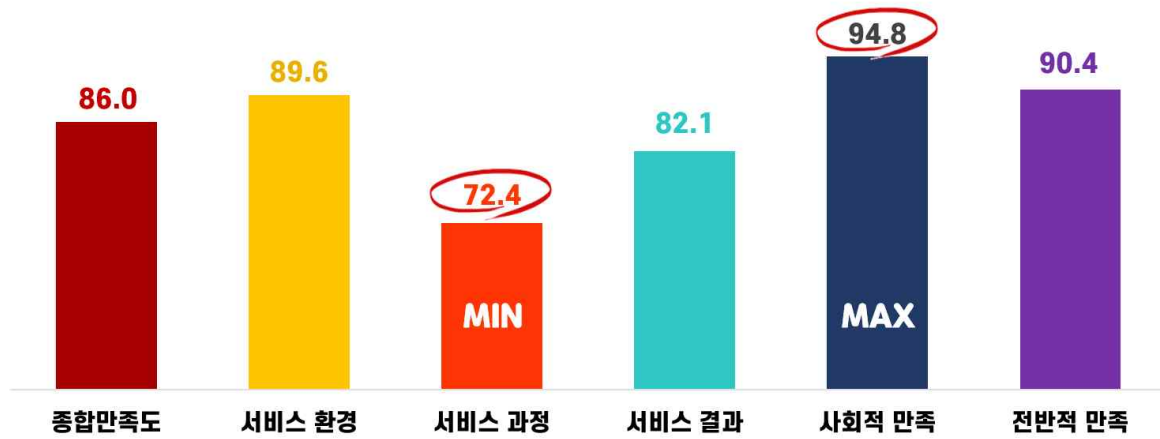
종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
96.3	96.1	94.6	96.9	96.9	96.5



(단위 : 점)

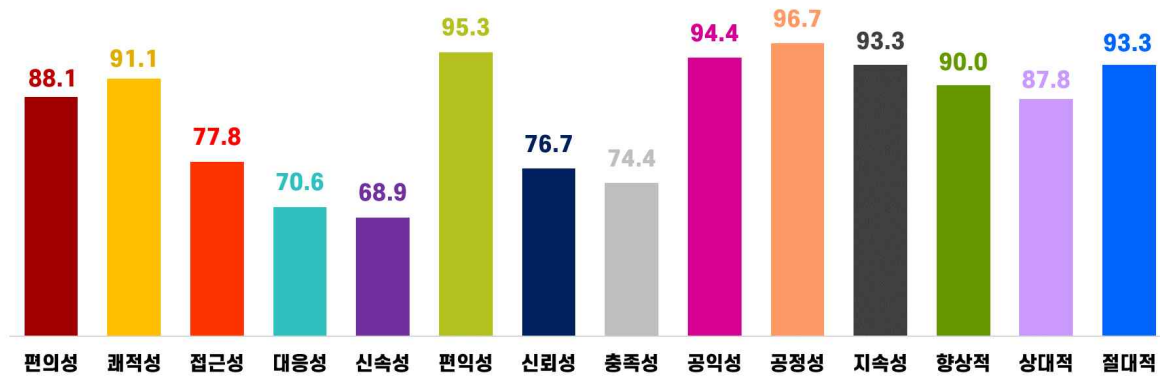
서비스 환경		서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
편의성	쾌적성	접근성	대응성	신속성	편의성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
96.1	96.1	92.8	96.1	95.0	96.4	96.7	97.8	95.6	96.1	98.9	94.4	98.9	96.1

② 용두산공원



(단위 : 점)

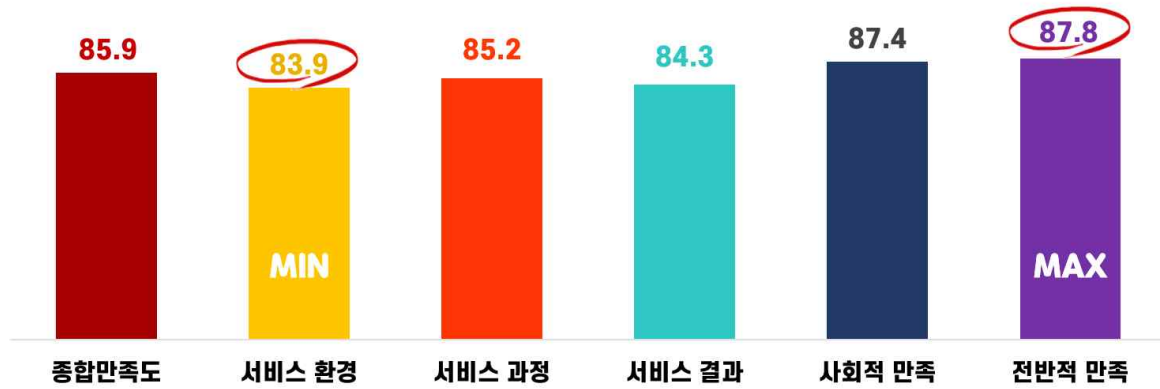
종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
86.0	89.6	72.4	82.1	94.8	90.4



(단위 : 점)

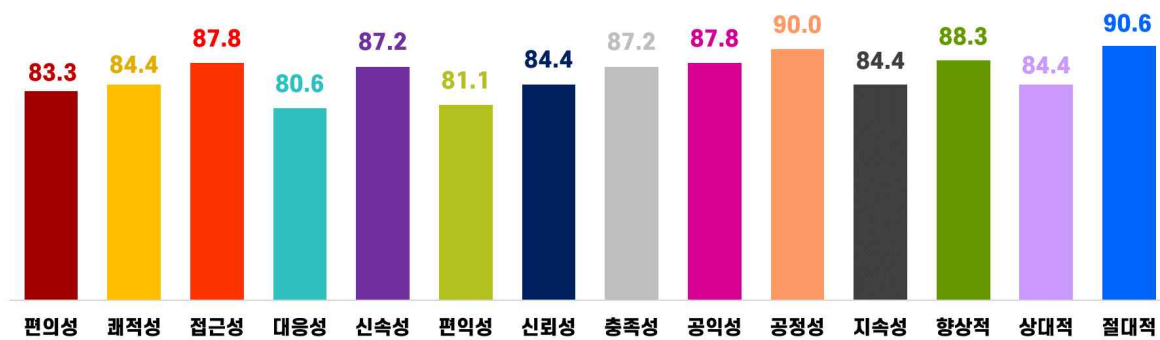
서비스 환경		서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
편의성	쾌적성	접근성	대응성	신속성	편의성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
88.1	91.1	77.8	70.6	68.9	95.3	76.7	74.4	94.4	96.7	93.3	90.0	87.8	93.3

③ 대신공원



(단위 : 점)

종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
85.9	83.9	85.2	84.3	87.4	87.8



(단위 : 점)

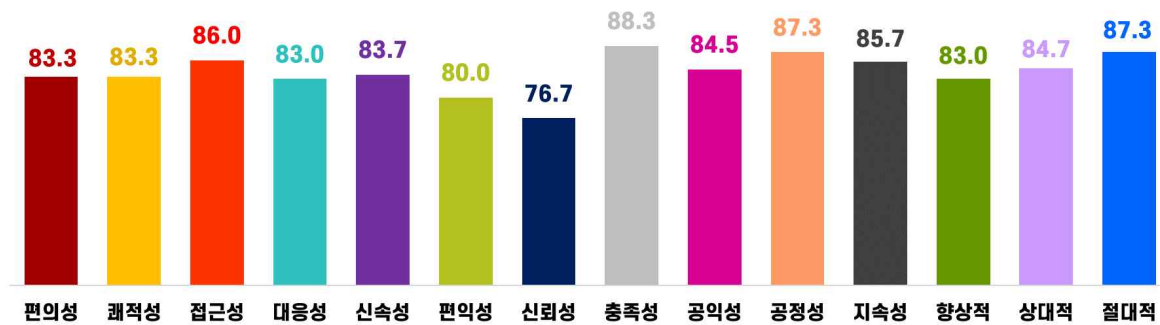
서비스 환경		서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
편의성	쾌적성	접근성	대응성	신속성	편익성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
83.3	84.4	87.8	80.6	87.2	81.1	84.4	87.2	87.8	90.0	84.4	88.3	84.4	90.6

④ 어린이대공원



(단위 : 점)

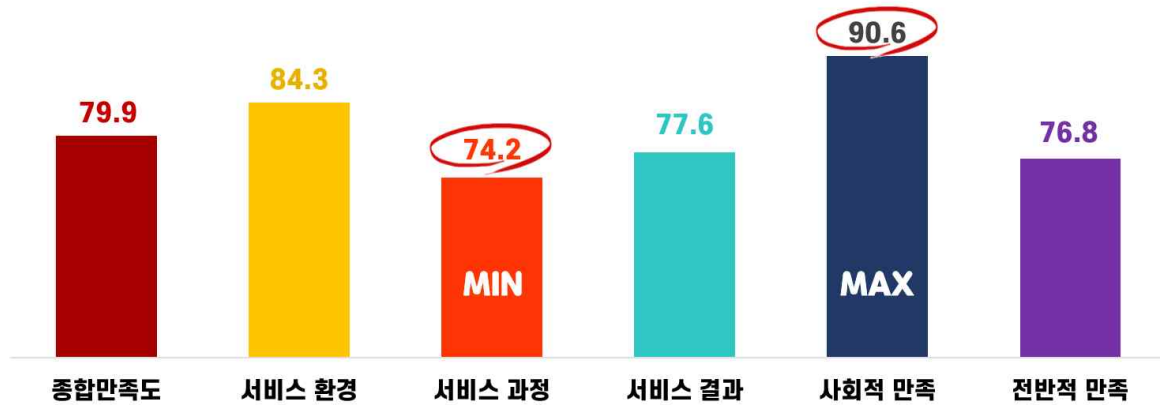
종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
84.3	83.3	84.2	81.7	85.8	85.0



(단위 : 점)

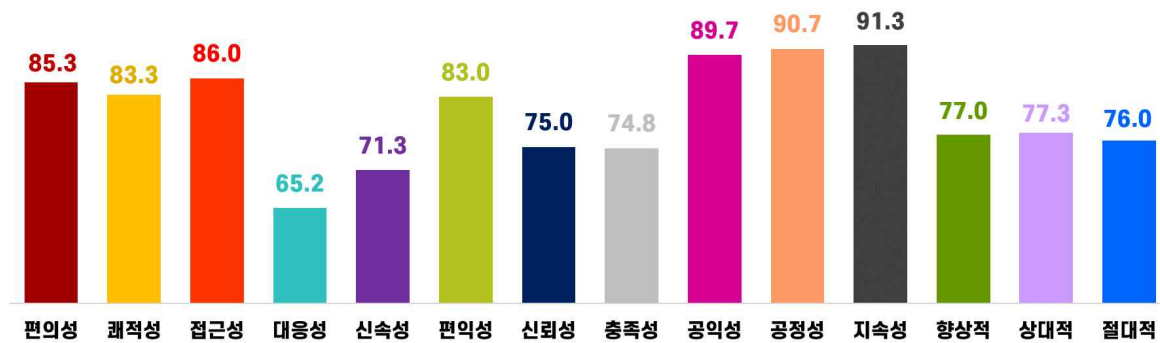
서비스 환경		서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
편의성	쾌적성	접근성	대응성	신속성	편익성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
83.3	83.3	86.0	83.0	83.7	80.0	76.7	88.3	84.5	87.3	85.7	83.0	84.7	87.3

⑤ 금강공원



(단위 : 점)

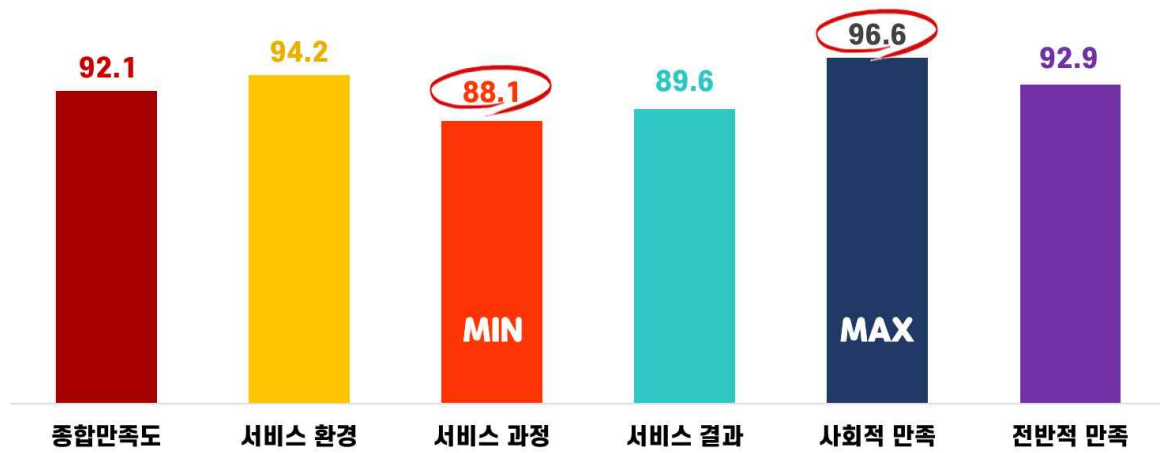
종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
79.9	84.3	74.2	77.6	90.6	76.8



(단위 : 점)

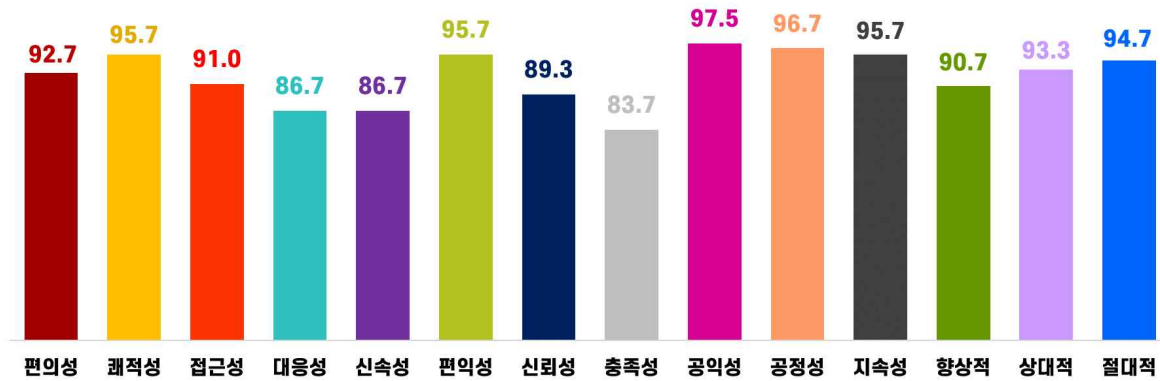
서비스 환경		서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
편의성	쾌적성	접근성	대응성	신속성	편의성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
85.3	83.3	86.0	65.2	71.3	83.0	75.0	74.8	89.7	90.7	91.3	77.0	77.3	76.0

⑥ 태종대유원지



(단위 : 점)

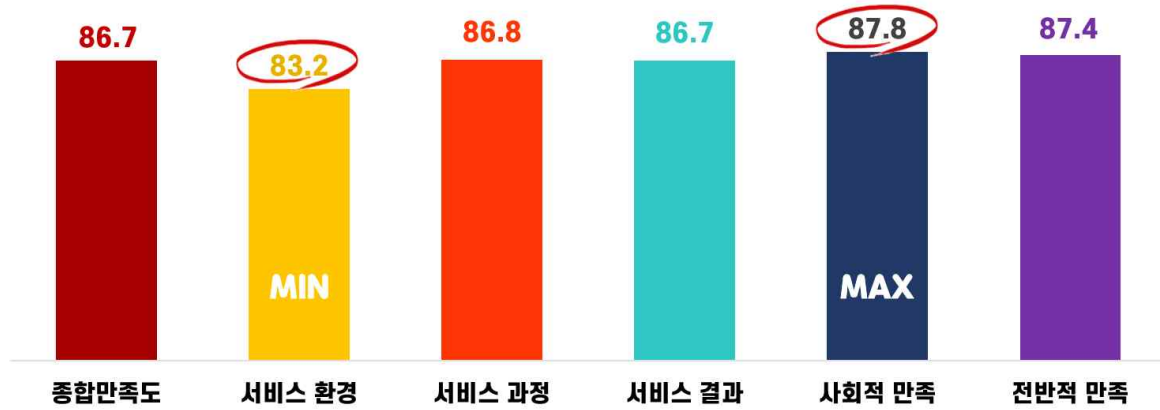
종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
92.1	94.2	88.1	89.6	96.6	92.9



(단위 : 점)

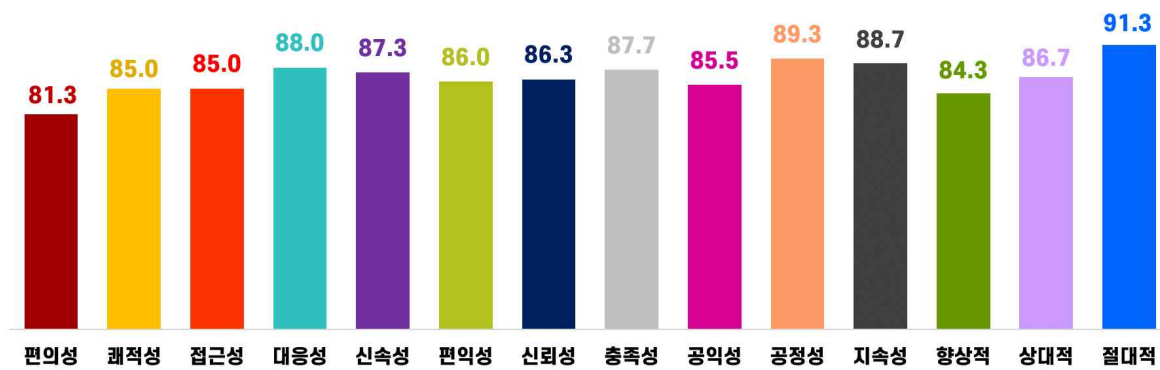
서비스 환경		서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
편의성	쾌적성	접근성	대응성	신속성	편익성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
92.7	95.7	91.0	86.7	86.7	95.7	89.3	83.7	97.5	96.7	95.7	90.7	93.3	94.7

⑦ 부산시민공원



(단위 : 점)

종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
86.7	83.2	86.8	86.7	87.8	87.4



(단위 : 점)

서비스 환경		서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
편의성	쾌적성	접근성	대응성	신속성	편의성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	항상적	상대적	절대적
81.3	85.0	85.0	88.0	87.3	86.0	86.3	87.7	85.5	89.3	88.7	84.3	86.7	91.3

4 고객의 소리 - 내용분석

▶ 전반적으로 (만족/보통/불만)스럽다고 응답한 이유



(단위: 건)

만족사항		불만족사항	
응답 내용	빈도	응답 내용	빈도
화장실이 깨끗해서 좋음	1	눈에 띄는 안내판 설치 요망	2
활기찬 분위기	1	시설 노후화로 인한 보수 및 현대화 필요	2
직원들이 친절하고 인사성이 좋음	1	다양한 기구 설치 필요	1
친구와 피크닉하기 좋음	3	수목관리 등 환경개선 필요	1
쾌적하고 좋은 시설 및 환경	5	다양한 시설 필요	1
운동하기 좋음	2	벌레가 너무 많음	1
울창한 숲	1	보도블럭 교체 필요	1
좋은 전망	1	분리수거 가능한 쓰레기통 설치 요망	1
전반적으로 만족	2	시설점검 부족	1
건강을 위한 운동기구에 감사	1	안내판이 없어서 불편함	1
노약자를 위한 장소 제공에 감사	1	어린이 이용시설 부족	1
교통이 좋음	1	운동기구 파손 시 수리 느낌	1
산책코스가 잘 되어 있음	2	자동차 유입량에 비해 주차공간 부족	7
반려동물과 산책하기 좋음	1	화장실이 깨끗하지 않음	2
		활기찬 분위기	2

▶ 이전과 비교해 서비스가 전보다 (향상/그대로/저하)된 이유

(단위: 건)

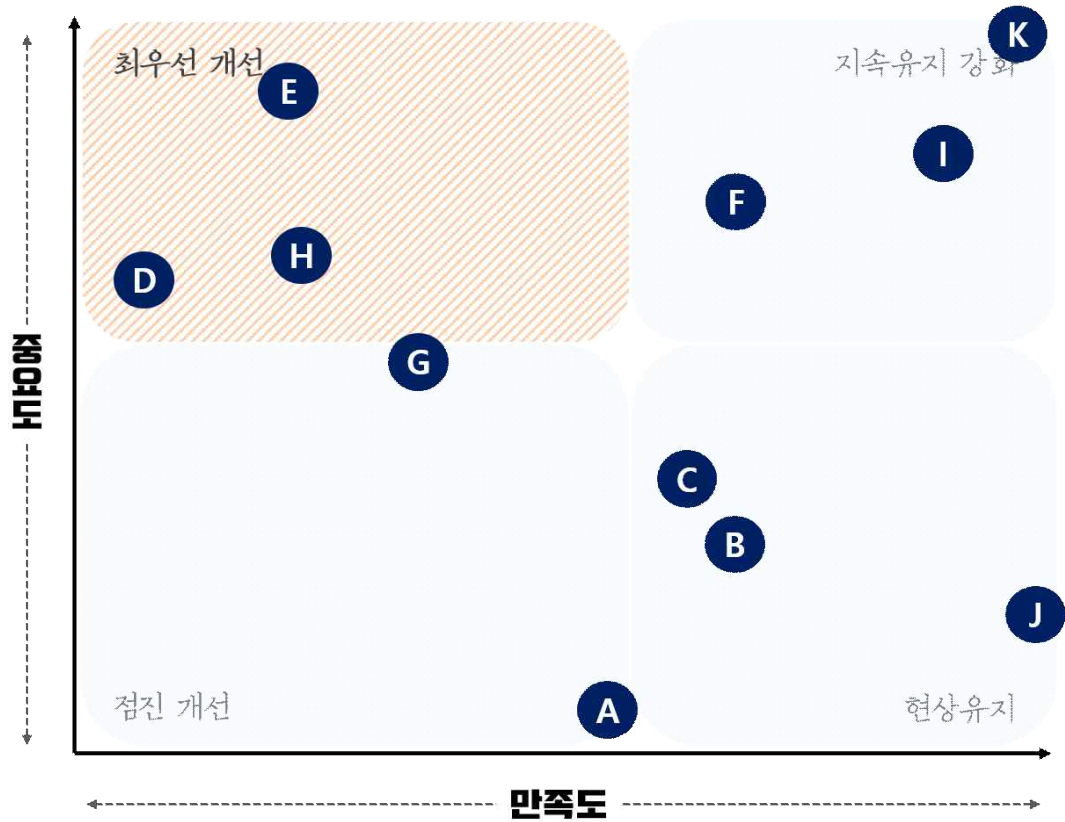
구분	응답 내용	빈도
향상 요인	다양한 볼거리	1
	운동기구가 잘 갖춰져 있어 도움이 됨	1
저하 요인	주변 청소 및 환경 정화에 노력하나 때때로 잔디 상태가 좋지 않음	1
	매일 방문하나 직원을 보기 어려움	1
	부산 시민 모두가 이용 가능한 부대시설(온천, 식물원, 동물원 등)이 없어짐	1
	예산 부족	1
	SNS 등 홍보 부족	1

▶ 개선이 필요하거나 바라는 점

(단위: 건)

응답 내용	빈도
직원 보충 등 잔디관리 지속적 필요	1
다양한 운동기구 설치 필요	1
공원 내 차량 및 오토바이 진입금지	3
음향기기 사용금지	1

5 IPA 분석결과



차원	구성요소	만족도	중요도
서비스 차원	편의성(A)	86.4	.038
	쾌적성(B)	88.0	.100
서비스 과정	접근성(C)	87.3	.126
	대응성(D)	79.9	.192
	신속성(E)	81.8	.263
서비스 결과	편의성(F)	88.2	.223
	신뢰성(G)	83.6	.163
	충족성(H)	82.1	.201
사회적 만족	공익성(I)	90.9	.240
	공정성(J)	92.2	.077
	지속성(K)	91.9	.286



교통시설관리사업

1 응답자 특성

(단위: 명, %)

응답자 특성			사례수	비율
해당부서	도시고속도로		50	22.7
	광안대로		50	22.7
	공영주차장		120	54.5
조사지역	도시고속도로	교통문화연수원	25	11.4
		일반시민	25	11.4
	광안대로	일반시민	50	22.7
	공영 주차장	부산대북측	30	13.6
		동래역	30	13.6
		장산역	30	13.6
		사상역 광장	30	13.6
		성별	남자	156
여자	64		29.1	
연령	20대	39	17.7	
	30대	60	27.3	
	40대	48	21.8	
	50대	47	21.4	
	60대	26	11.8	
월간 이용횟수	1~5회	121	55.0	
	5회~10회	43	19.5	
	10회~15회	12	5.5	
	15~20회	17	7.7	
	20회 이상	27	12.3	
계			220	100.0

2

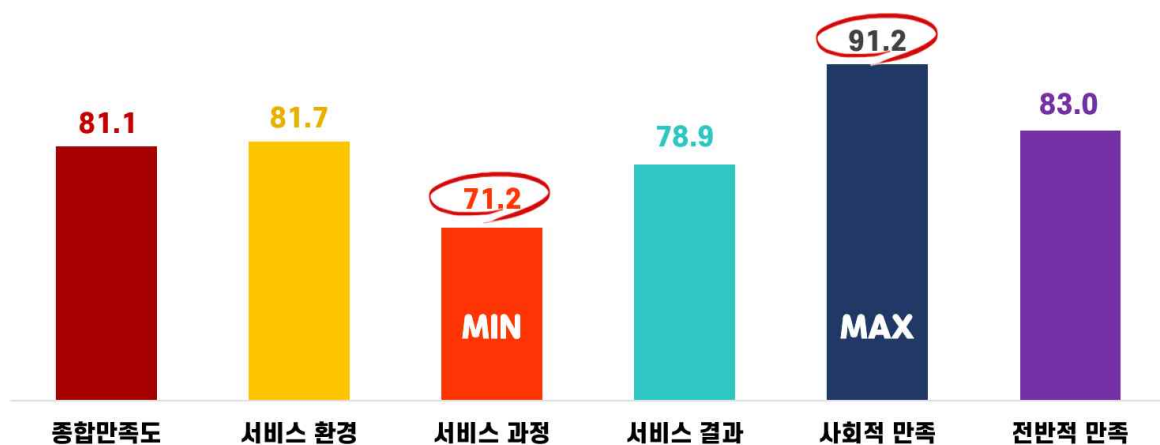
조사내용

차원	구성요소	세부 내용
서비스 환경	편의성	• ○○○시설은 이용하기 편리하다
	쾌적성	• ○○○시설은 주변환경이나 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	• ○○○시설에 대한 안내가 잘 되고 있다 • ○○○시설에 관해 상담하고 문의하기가 수월하다
	대응성	• ○○○시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 • ○○○시설은 직원들은 친절하다
	신속성	• ○○○시설과 관련 요청한 일들은 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성	• ○○○시설은 지역주민에게 도움이 된다 • ○○○시설은 설치목적에 맞게 운영되고 있다
	신뢰성	• ○○○시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	• ○○○시설 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 • ○○○시설을 담당하는 직원들은 업무에 대한 전문성을 갖고 있다
사회적 만족	공익성	• ○○○시설은 지역사회에 도움이 많이 된다 • ○○○시설은 관내 상습적 교통정체를 해결하는 데 기여한다
	공정성	• ○○○시설은 누구나 이용하기 편리하다
	지속성	• ○○○시설은 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	• ○○○시설에서 제공하는 서비스는 점점 나아지고 있다
	상대적	• ○○○시설에서 제공하는 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	• ○○○시설에서 제공하는 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

3 조사결과

1 종합결과

2019년도 부산시설공단 교통시설관리사업에 대한 외부고객 종합만족도는 81.1점으로 교통시설을 이용하는 외부고객의 관점에서 만족하고 있는 것으로 나타났다. 차원별로 살펴보면 사회적 만족이 91.2점으로 가장 높게 평가되었으며, 이어서 전반적 만족(83.0점), 서비스 환경(81.7점), 서비스 결과(78.9점), 서비스 과정(71.2점)으로 나타났다.

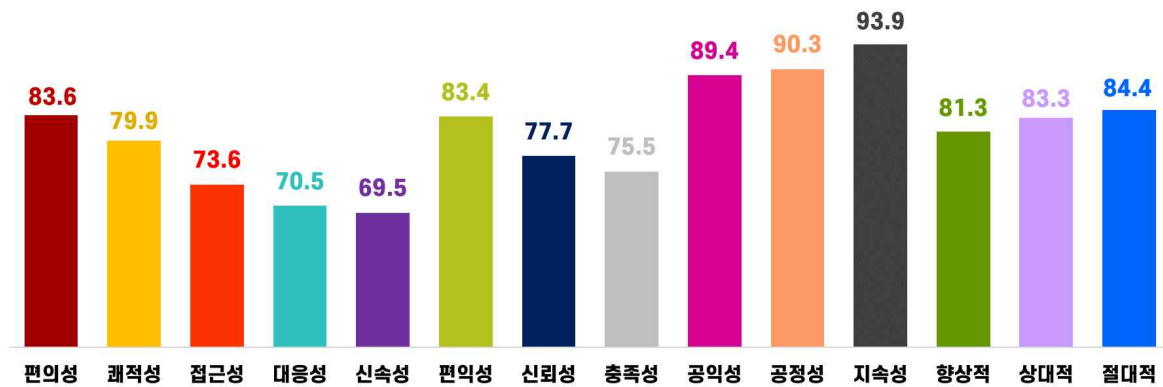


(단위 : 점)

종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
81.1	81.7	71.2	78.9	91.2	83.0

차원을 구성하고 있는 구성요소별로는 지속성이 93.9점으로 가장 높게 나타났으며, 이어서 공정성(90.3점), 공익성(89.4점), 절대적(84.4점), 편의성(83.6점), 편익성(83.4점), 상대적(83.3점), 향상적(81.3점)이 종합만족도(81.1점)보다 높아 해당 구성요소의 수준이 높게 평가되었음을 알 수 있었다. 그에 반해 신속성(69.5점), 대응성(70.5점), 접근성(73.6점)이 상대적으로 저평가되었음을 알 수 있었다.

부산시설공단의 요소별 만족도를 살펴보면 사회적 만족 차원에 해당하는 지속성이 93.9점으로 가장 높게 나타났으며, 서비스 과정 차원의 신속성이 69.5점으로 가장 낮게 평가되었다.

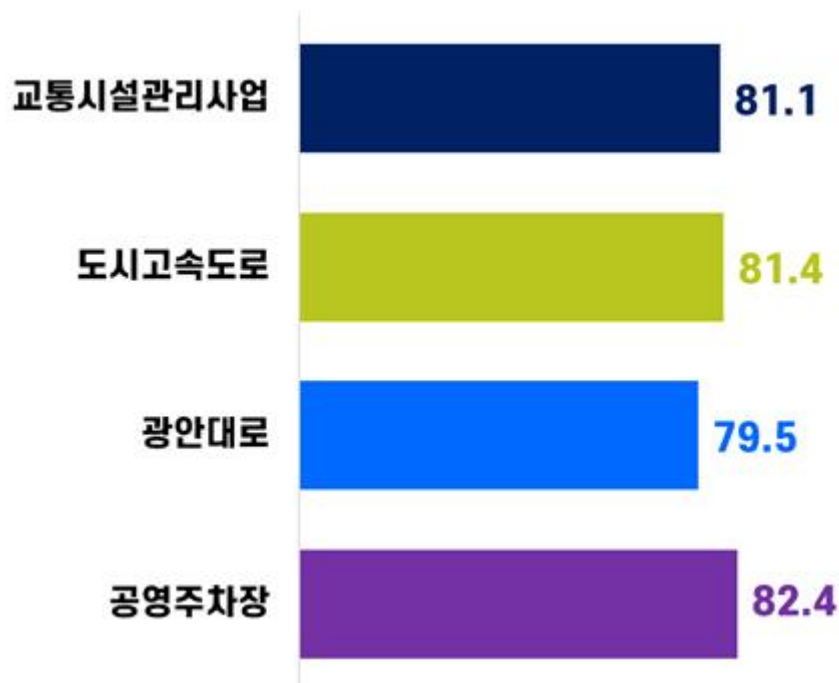


(단위 : 점)

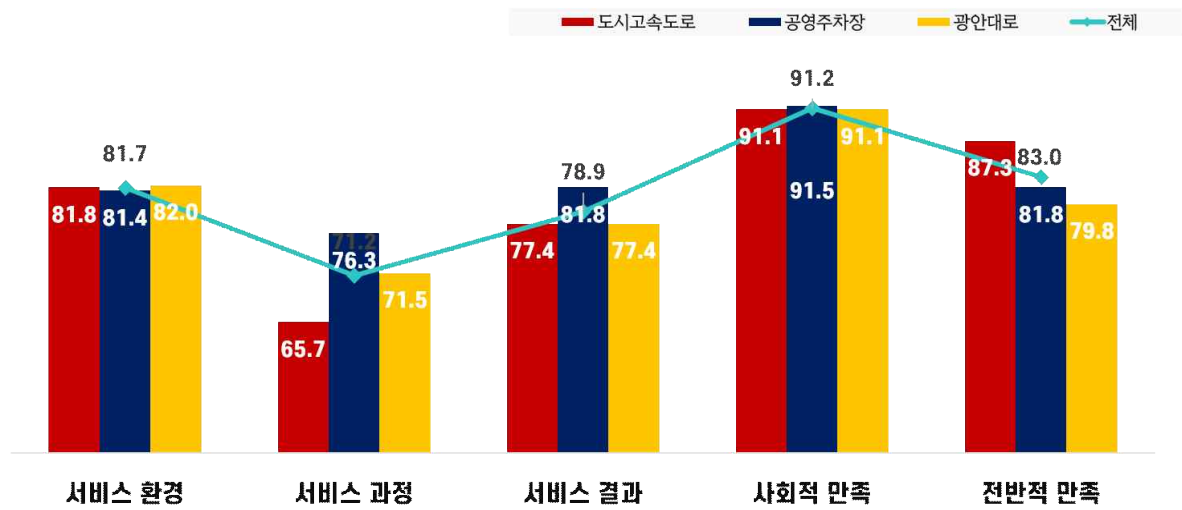
서비스 환경		서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
편의성	쾌적성	접근성	대응성	신속성	편익성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
83.6	79.9	73.6	70.5	69.5	83.4	77.7	75.5	89.4	90.3	93.9	81.3	83.3	84.4

2 사업별 만족도

부산시설공단의 교통시설관리사업의 소속부서별 만족도를 구체적으로 살펴보면 공영주차장이 82.4점으로 가장 높게 평가되었다. 그 다음으로는 도시고속도로(81.4점), 광안대로(79.5점) 순으로 나타났다.



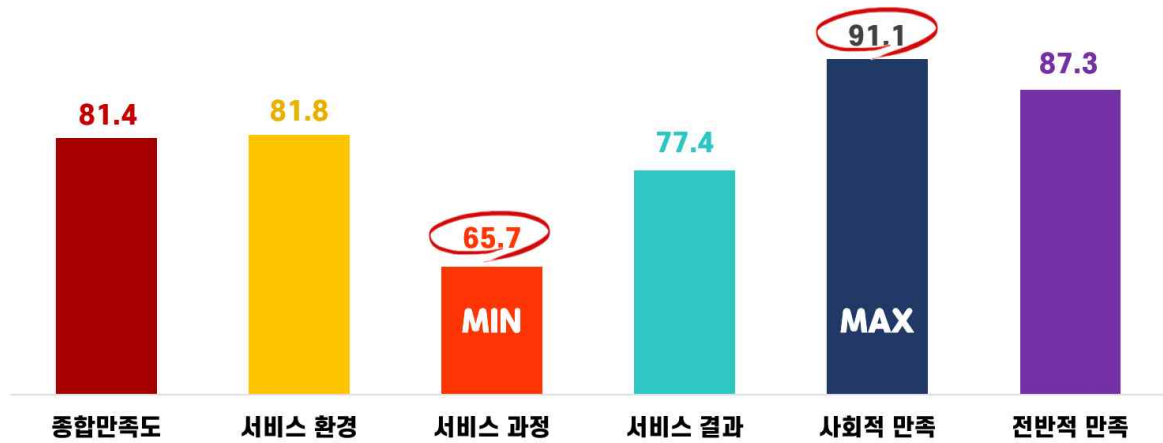
교통시설관리사업의 종합만족도를 차원별로 살펴보면 사회적 만족 차원이 91.2점으로 가장 높게 나타났으며, 이어서 전반적 만족(83.0점), 서비스 환경(81.7점), 서비스 결과(78.9점), 서비스 과정(71.2점) 순으로 나타났다. 해당 사업의 소속부서별로 구체적으로 살펴보면 전체적으로 사회적 만족 차원이 가장 높게 나타났으며, 서비스 과정 차원이 가장 낮은 것으로 나타났다.



(단위 : 점)

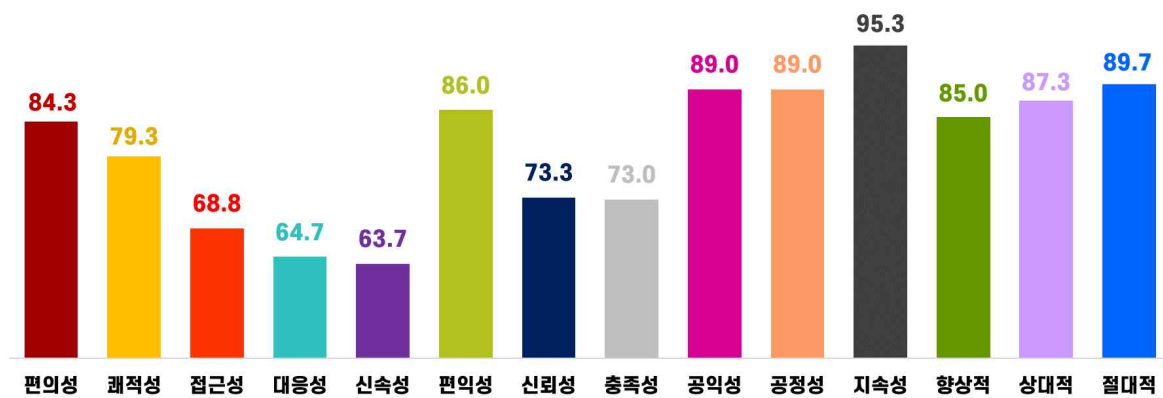
구분	차원별				
	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
교통시설관리사업	81.7	71.2	78.9	91.2	83.0
도시고속도로	81.8	65.7	77.4	91.1	87.3
광안대로	82.0	71.5	77.4	91.1	79.8
공영주차장	81.4	76.3	81.8	91.5	81.8

① 도시고속도로



(단위 : 점)

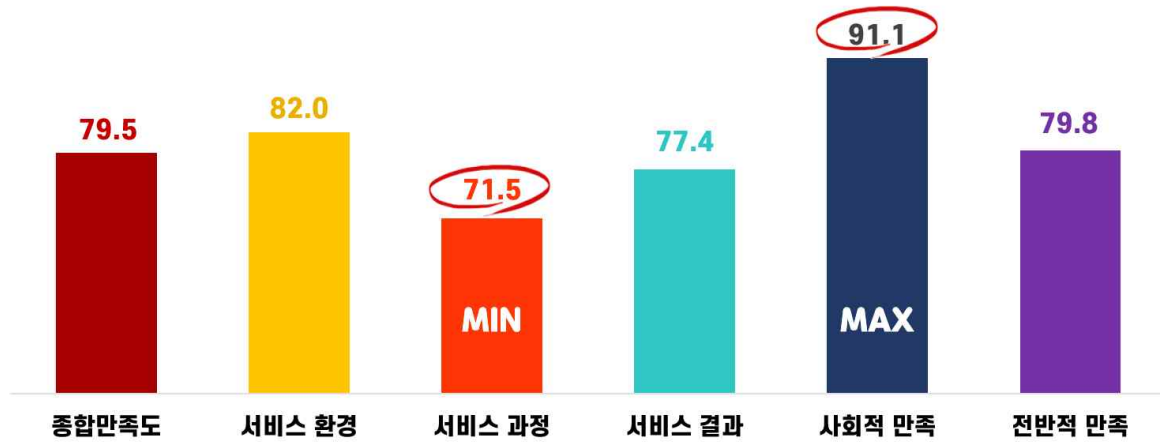
종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
81.4	81.8	65.7	77.4	91.1	87.3



(단위 : 점)

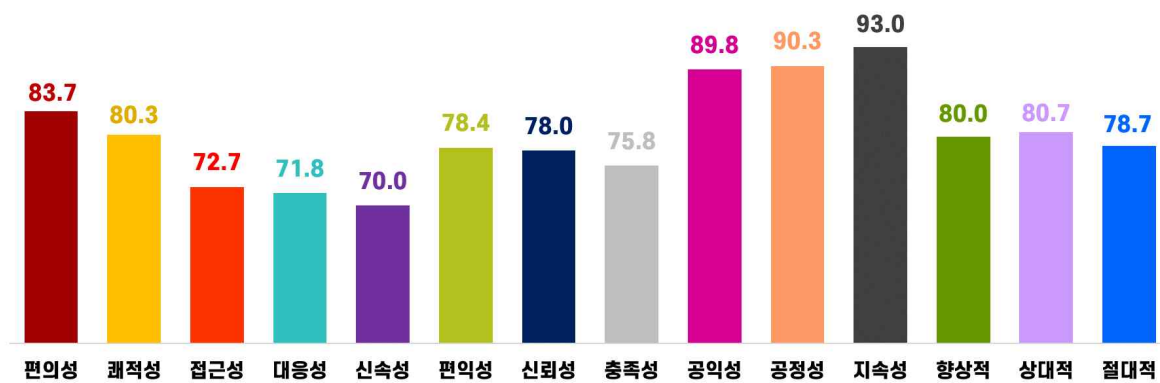
서비스 환경		서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
편의성	쾌적성	접근성	대응성	신속성	편의성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	항상적	상대적	절대적
84.3	79.3	68.8	64.7	63.7	86.0	73.3	73.0	89.0	89.0	95.3	85.0	87.3	89.7

② 광안대로



(단위 : 점)

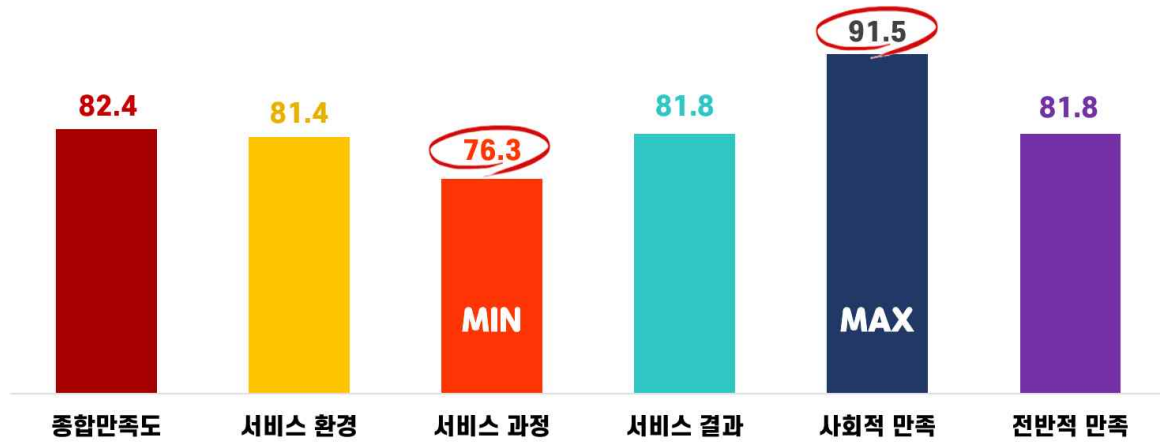
종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
79.5	82.0	71.5	77.4	91.1	79.8



(단위 : 점)

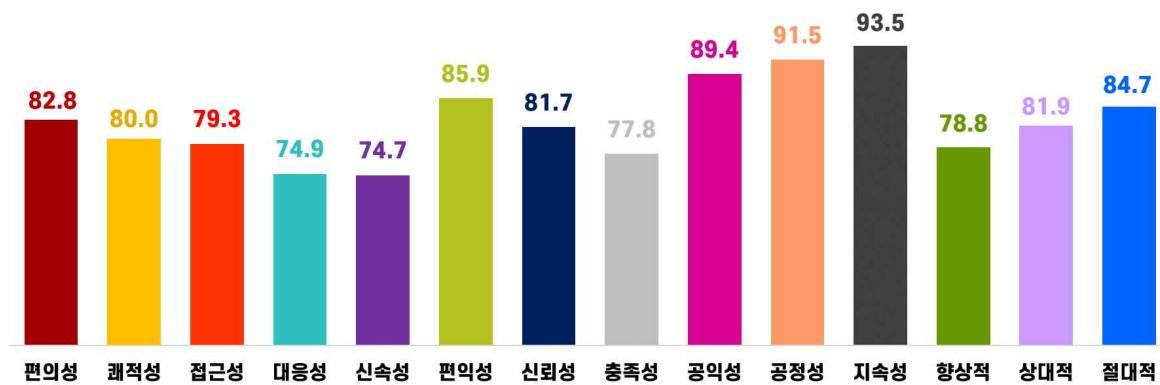
서비스 환경		서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
편의성	쾌적성	접근성	대응성	신속성	편익성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
83.7	80.3	72.7	71.8	70.0	78.4	78.0	75.8	89.8	90.3	93.0	80.0	80.7	78.7

③ 공영주차장



(단위 : 점)

종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
82.4	81.4	76.3	81.8	91.5	81.8



(단위 : 점)

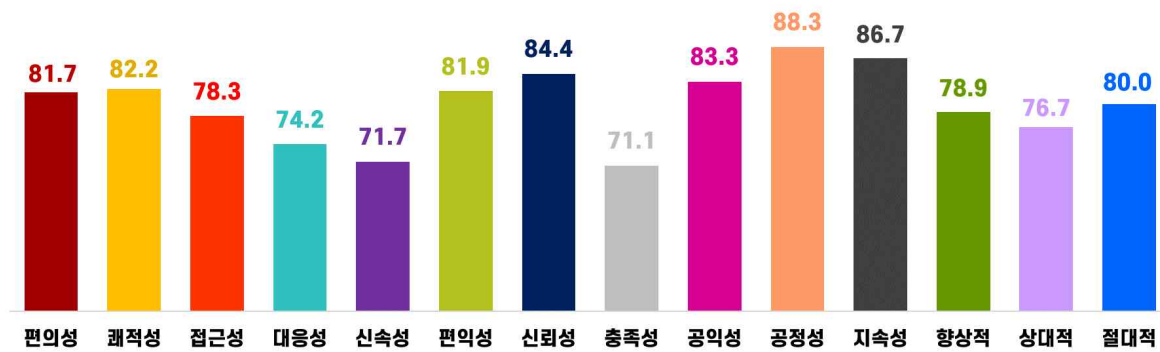
서비스 환경		서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
편의성	쾌적성	접근성	대응성	신속성	편의성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
82.8	80.0	79.3	74.9	74.7	85.9	81.7	77.8	89.4	91.5	93.5	78.8	81.9	84.7

③-1) 부산대 북측



(단위 : 점)

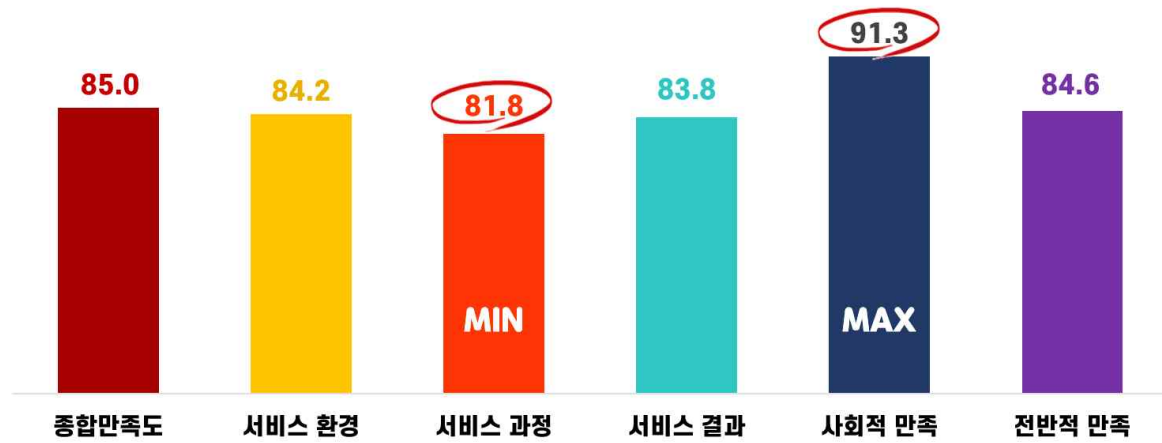
종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
79.4	81.9	74.7	79.2	86.1	78.5



(단위 : 점)

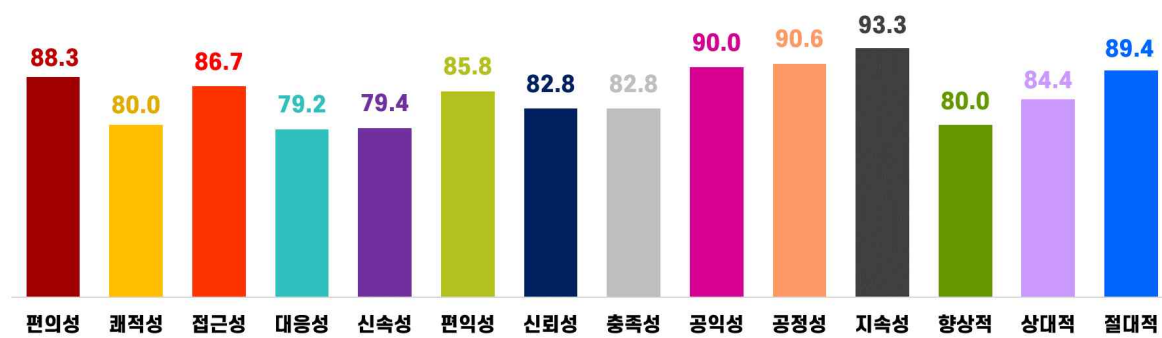
서비스 환경		서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
편의성	쾌적성	접근성	대응성	신속성	편익성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
81.7	82.2	78.3	74.2	71.7	81.9	84.4	71.1	83.3	88.3	86.7	78.9	76.7	80.0

③-2) 동래역



(단위 : 점)

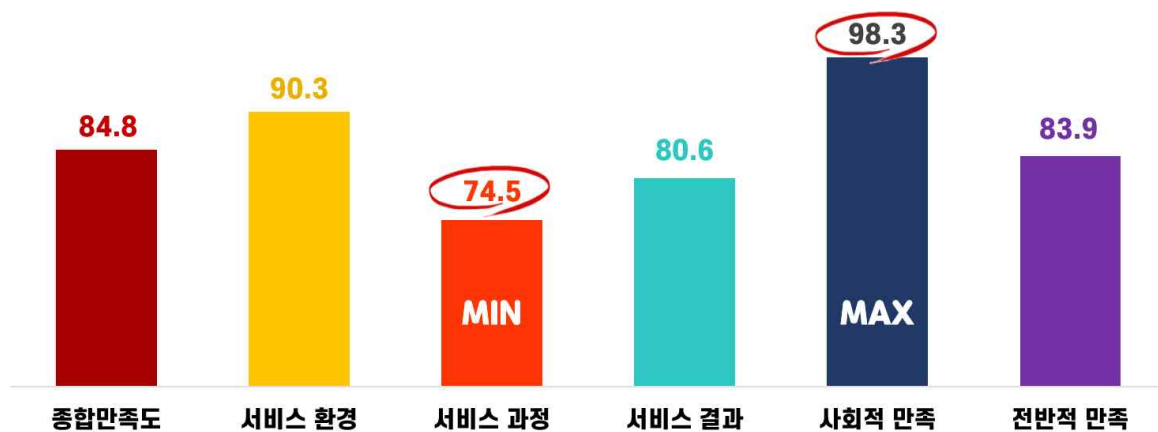
종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
85.0	84.2	81.8	83.8	91.3	84.6



(단위 : 점)

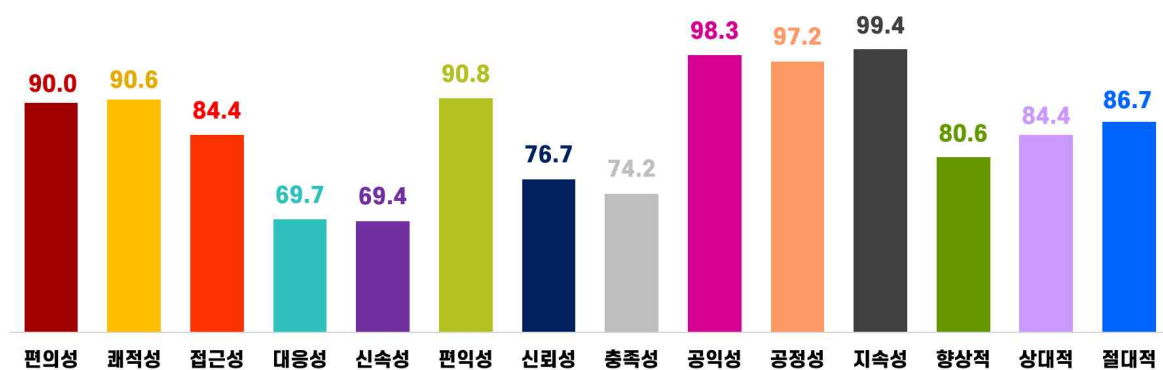
서비스 환경		서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
편의성	쾌적성	접근성	대응성	신속성	편의성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	항상적	상대적	절대적
88.3	80.0	86.7	79.2	79.4	85.8	82.8	82.8	90.0	90.6	93.3	80.0	84.4	89.4

③-3) 장산역



(단위 : 점)

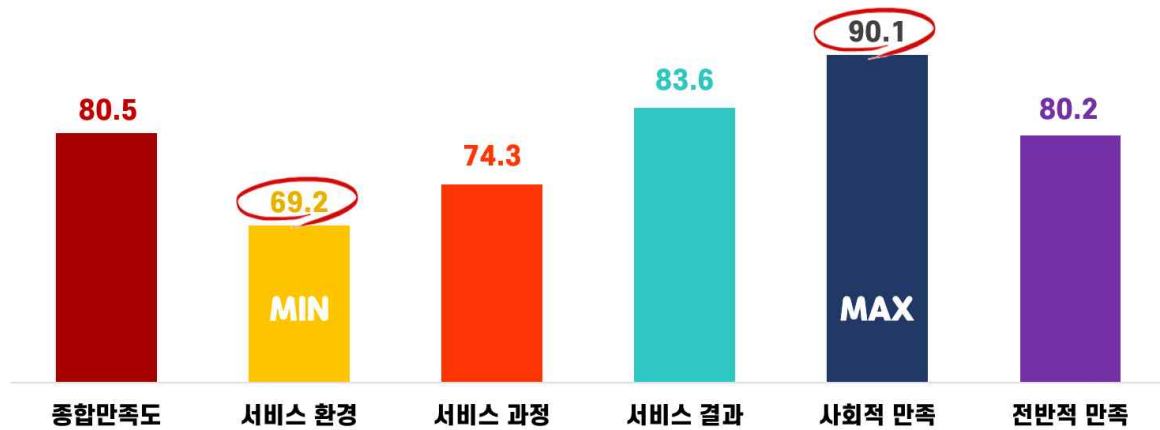
종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
84.8	90.3	74.5	80.6	98.3	83.9



(단위 : 점)

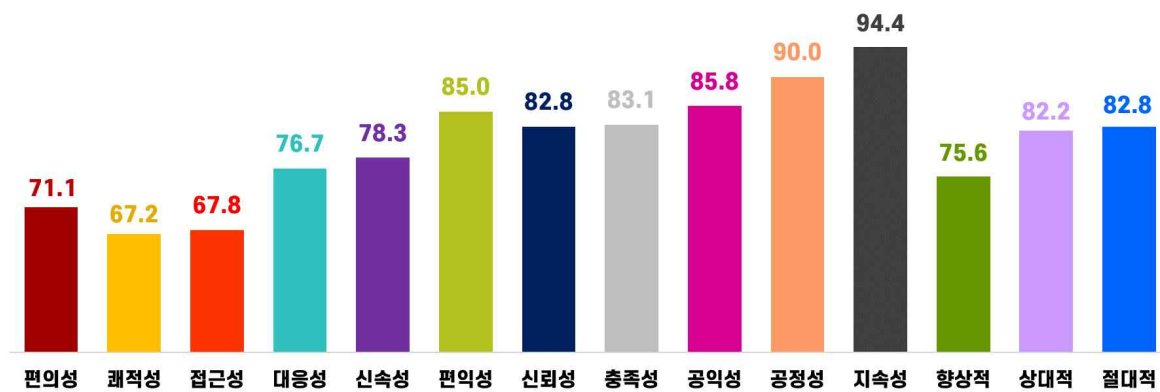
서비스 환경		서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
편의성	쾌적성	접근성	대응성	신속성	편익성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
90.0	90.6	84.4	69.7	69.4	90.8	76.7	74.2	98.3	97.2	99.4	80.6	84.4	86.7

③-4) 사상역 광장



(단위 : 점)

종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
80.5	69.2	74.3	83.6	90.1	80.2



(단위 : 점)

서비스 환경		서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
편의성	쾌적성	접근성	대응성	신속성	편익성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
71.1	67.2	67.8	76.7	78.3	85.0	82.8	83.1	85.8	90.0	94.4	75.6	82.2	82.8

4 고객의 소리 - 내용분석

▶ 전반적으로 (만족/보통/불만)스럽다고 응답한 이유



(단위: 건)

구분	응답 내용	빈도
만족 사항	시민을 위한 공익사업으로 시민의 편익에 적극적으로 대응하고 있음	1
	편리한 접근성	2
	주차관리가 신속하고 안전하게 관리되고 있음	1
	직원이 친절하게 응대해줌	1
	할인 적용이 잘되고 있음	1
	터널 내 졸음방지 소리 등 환경이 잘 갖추어져 있음	1
불만 사항	교통카드 등 요금결제수단이 다양하지 않음	2
	도로비가 너무 비쌘	1
	마라톤, 불꽃놀이 때문에 불편함	1
	제공되는 서비스 모름	3
	주차할 곳이 없음	2
	차 간 간격 및 주차면 수 확대 요망	2
	출입구가 상습 정체(도로는 만족)	1
	터널이 좀 밝았으면 함	1

▶ 이전과 비교해 서비스가 전보다 (향상/그대로/저하)된 이유

(단위: 건)

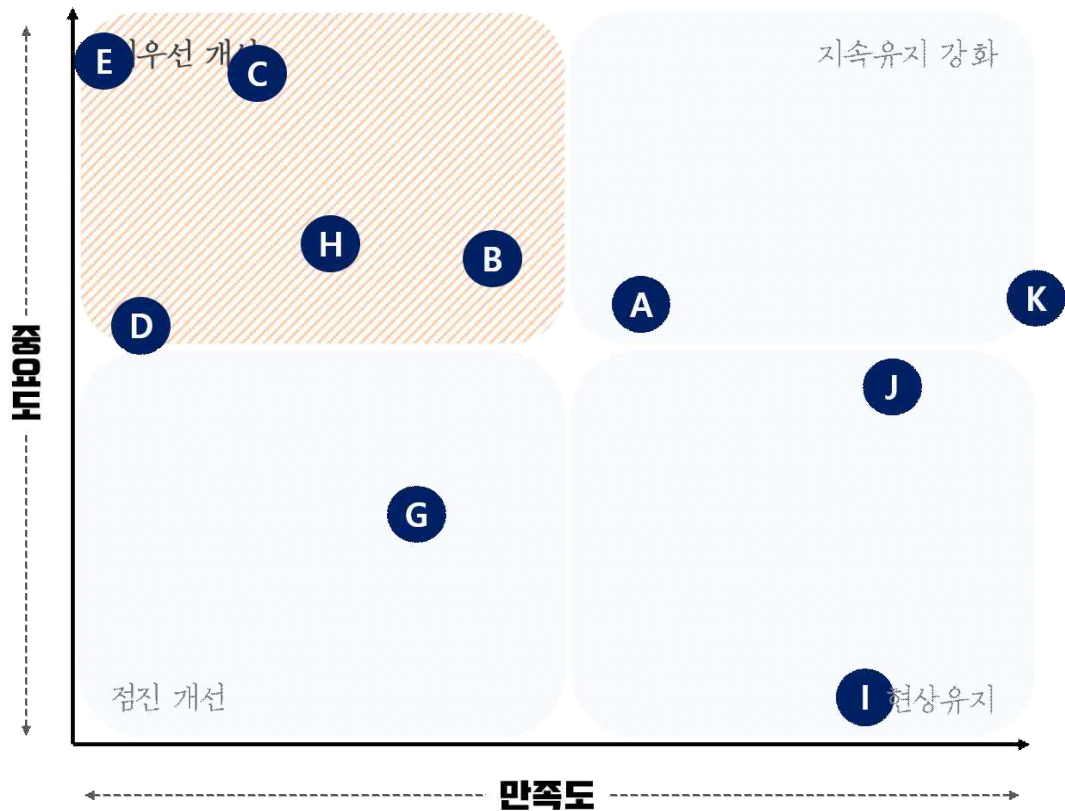
구분	응답 내용	빈도
향상 요인	친절 서비스가 중요함	1
	이전보다 좋아져서 불만 없음	1
	지속적인 서비스 개선	1
	연결도로 조성이 잘되어 있음	1
저하 요인	도시고속도로, 동서고가도로 등 전반적인 시설 노후화	1
	행사로 인한 도로정체 심각	1
	우천시 1층 비가 새는데 보수공사 없음	1
	복잡함	1
	월주차 추첨제 횟수 확대 필요	1

▶ 개선이 필요하거나 바라는 점

(단위: 건)

응답 내용	빈도
진·출입 시 상습정체 해결 요망	1
터널 안 도로 많이 어두움	1
인프라 전반적으로 노후화	1
대연동(황령터널 출구) 주요소 옆 도로 올라가는 길에 화살표 표시가 없어 운전자에게 혼란을 일으키니 안내 표시가 선명하게 있으면 좋겠음	1
통행료에 대한 부담이 크므로 이용 빈도가 높은 인근 지역민에게 할인 혜택 요망	1
시민 체감형 서비스 확대 요망	1
만족함	1
이용료 비쌈	1

5 IPA 분석결과



차원	구성요소	만족도	중요도
서비스 차원	편의성(A)	83.6	0.179
	쾌적성(B)	79.9	0.197
서비스 과정	접근성(C)	73.6	0.276
	대응성(D)	70.5	0.167
	신속성(E)	69.5	0.277
서비스 결과	신뢰성(G)	77.7	0.088
	충족성(H)	75.5	0.201
사회적 만족	공약성(I)	89.4	0.014
	공정성(J)	90.3	0.145
	지속성(K)	93.9	0.180



상가시설관리사업

1 응답자 특성

(단위: 명, %)

응답자 특성		사례수	비율
해당부서	자갈치시장사업소	50	33.3
	남부지하도상가	50	33.3
	중부지하도상가	50	33.3
성별	남자	56	37.3
	여자	94	62.7
연령	20대	32	21.3
	30대	26	17.3
	40대	17	11.3
	50대	41	27.3
	60대	34	22.7
연간 방문횟수	10회 미만	63	42.0
	10회 이상~30회 미만	48	32.0
	30회 이상~50회 미만	16	10.7
	50회 이상~100회 미만	11	7.3
	100회 이상~300회 미만	6	4.0
	300회 이상	6	4.0
계		150	100.0

2

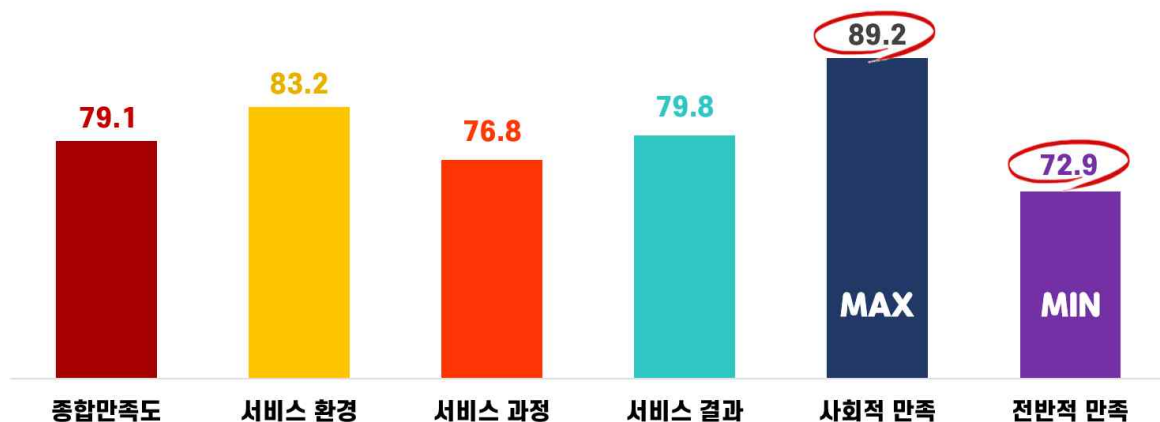
조사내용

차원	구성요소	세부 내용
서비스 환경	편의성	• ○○○시설은 이용하기 편리하다
	쾌적성	• ○○○시설은 주변환경, 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	• ○○○시설에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	• ○○○시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 • ○○○시설은 직원들은 친절하다
	신속성	• ○○○시설과 관련 요청한 일들은 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성	• ○○○시설은 지역주민에게 도움이 된다 • ○○○시설은 설치목적에 맞게 운영되고 있다
	신뢰성	• ○○○시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	• ○○○시설 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 • ○○○시설을 담당하는 직원들은 업무에 대한 전문성을 갖고 있다
사회적 만족	공익성	• ○○○시설은 이용자 편의를 위해 반드시 있어야 하는 필수시설이다 • ○○○시설은 지역발전에 기여한다
	공정성	• ○○○시설은 누구나 이용하기 편리하다
	지속성	• ○○○시설은 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	• ○○○시설에서 제공하는 서비스는 점점 나아지고 있다
	상대적	• ○○○시설에서 제공하는 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	• ○○○시설에서 제공하는 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

3 조사결과

1 종합결과

2019년도 부산시설공단 상가시설관리사업에 대한 외부고객 종합만족도는 79.1점으로 상가시설을 이용하는 외부고객의 관점에서 만족하고 있는 것으로 나타났다. 차원별로 살펴보면 사회적 만족이 89.2점으로 가장 높게 평가되었으며, 이어서 서비스 환경(83.2점), 서비스 결과(79.8점), 서비스 과정(76.8점), 전반적 만족(72.9점)으로 나타났다.

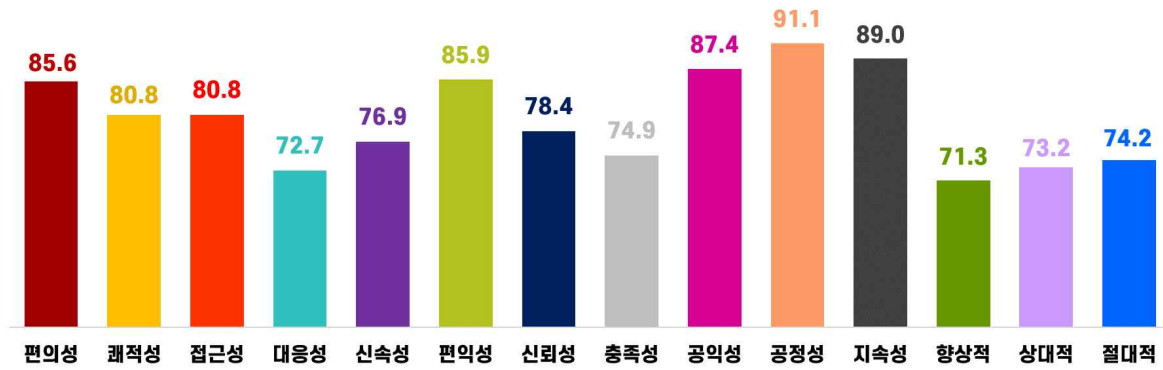


(단위 : 점)

종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
79.1	83.2	76.8	79.8	89.2	72.9

차원을 구성하고 있는 구성요소별로는 공정성이 91.1점으로 가장 높게 나타났으며, 이어서 지속성(89.0점), 공익성(87.4점), 편익성(85.9점), 편의성(85.6점), 쾌적성(80.8점), 접근성(80.8점)이 종합만족도(79.1점)보다 높아 해당 구성요소의 수준이 높게 평가되었음을 알 수 있었다. 그에 반해 향상적(71.3점), 대응성(72.7점), 상대적(73.2점)이 상대적으로 저평가되었음을 알 수 있었다.

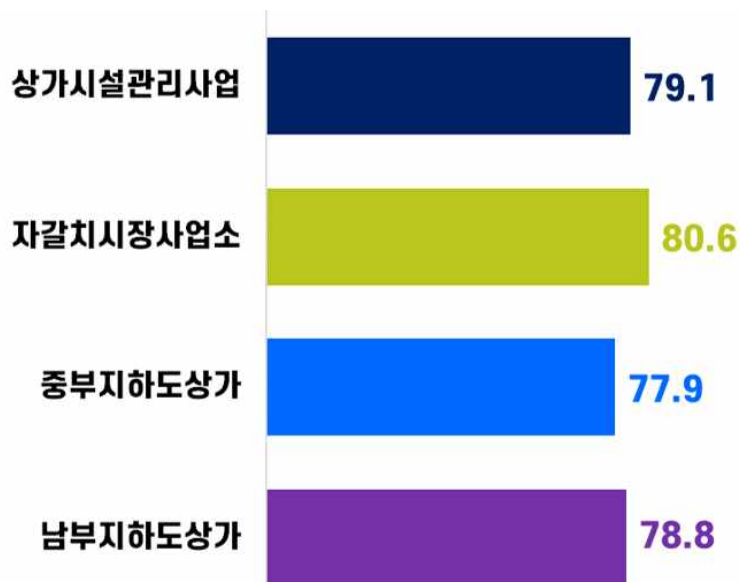
부산시설공단의 요소별 만족도를 살펴보면 사회적 만족 차원에 해당하는 공정성이 91.1점으로 가장 높게 나타났으며, 전반적 만족 차원의 향상적이 71.3점으로 가장 낮게 평가되었다.



(단위 : 점)

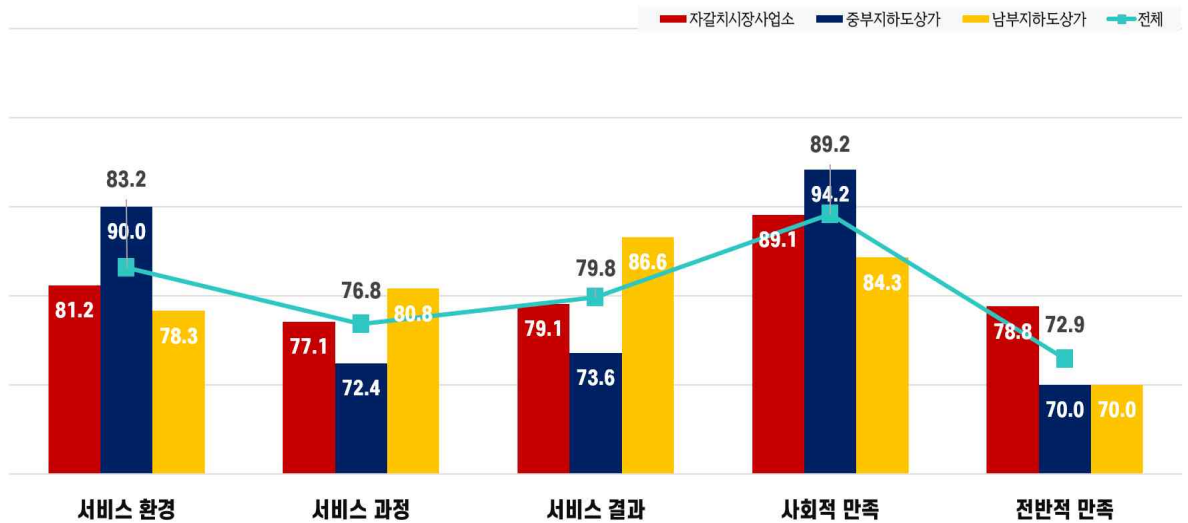
서비스 환경		서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
편의성	쾌적성	접근성	대응성	신속성	편익성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
85.6	80.8	80.8	72.7	76.9	85.9	78.4	74.9	87.4	91.1	89.0	71.3	73.2	74.2

부산시설공단의 상가시설관리사업의 소속부서별 만족도를 구체적으로 살펴보면 자갈치시장사업소가 80.6점으로 가장 높게 평가되었다. 그 다음으로는 남부지하도상가(78.8점), 중부지하도상가(77.9점) 순으로 나타났다.



상가시설관리사업의 종합만족도를 차원별로 살펴보면 사회적 만족 차원이 89.2점으로 가장 높게 나타났다. 그 다음으로는 서비스 환경(83.2점), 서비스 결과(79.8점), 서비스 과정(76.8점), 전반적 만족(72.9점) 순으로 나타났다.

해당 사업의 부서별로 살펴보면 자갈치시장사업소와 중부지하도상가가 사회적 만족 차원이 고평가된 반면, 남부지하도상가는 서비스 결과 차원이 고평가된 것을 알 수 있었다. 또한, 중부지하도상가와 남부지하도상가는 전반적 만족 차원이 저평가된 반면, 자갈치시장사업소는 서비스 과정 차원이 저평가된 것을 알 수 있었다.



(단위 : 점)

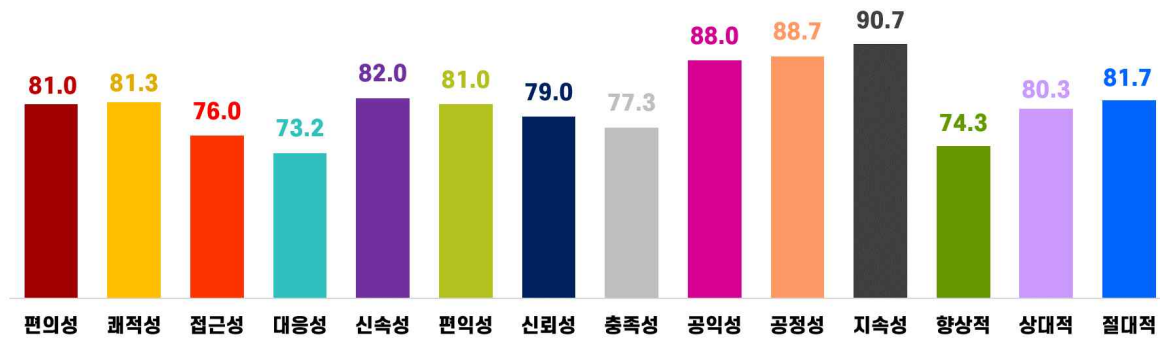
구분		차원별				
		서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
상가시설관리사업		83.2	76.8	79.8	89.2	72.9
사업 유형	자갈치시장사업소	81.2	77.1	79.1	89.1	78.8
	중부지하도상가	90.0	72.4	73.6	94.2	70.0
	남부지하도상가	78.3	80.8	86.6	84.3	70.0

① 자갈치시장사업소



(단위 : 점)

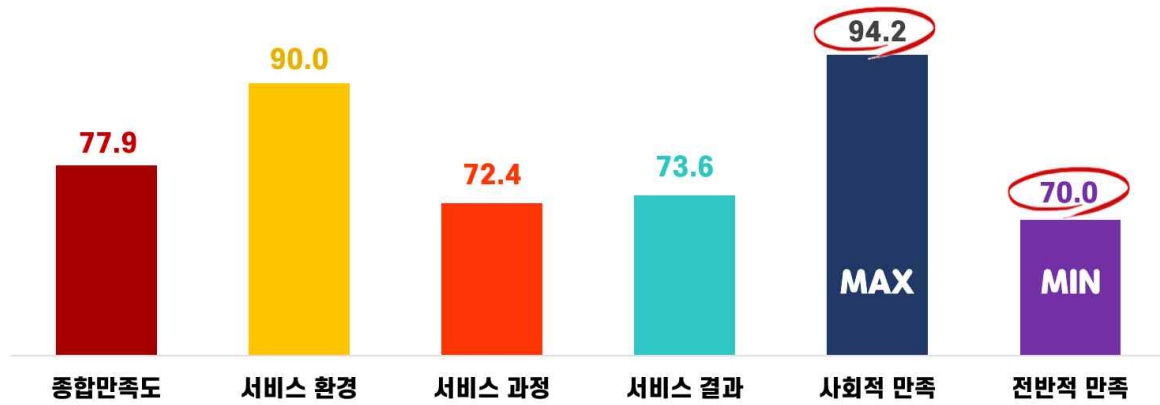
종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
80.6	81.2	77.1	79.1	89.1	78.8



(단위 : 점)

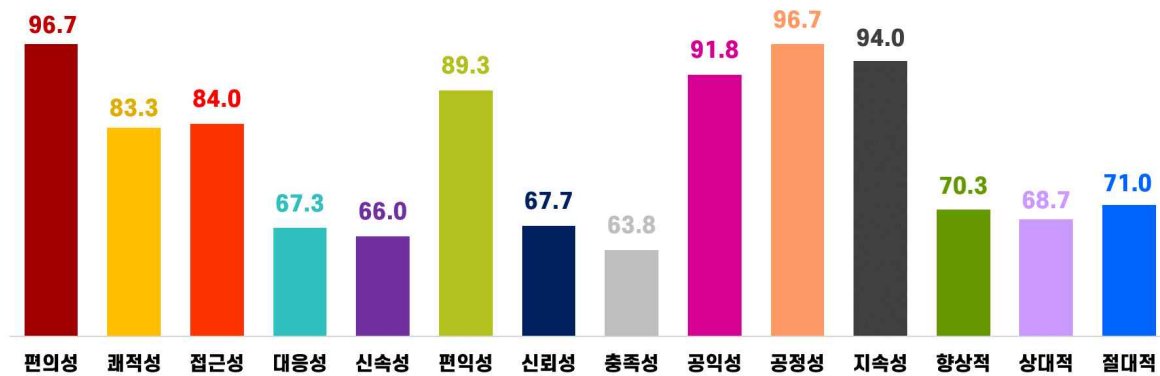
서비스 환경		서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
편의성	쾌적성	접근성	대응성	신속성	편의성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
81.0	81.3	76.0	73.2	82.0	81.0	79.0	77.3	88.0	88.7	90.7	74.3	80.3	81.7

② 중부지하도상가



(단위 : 점)

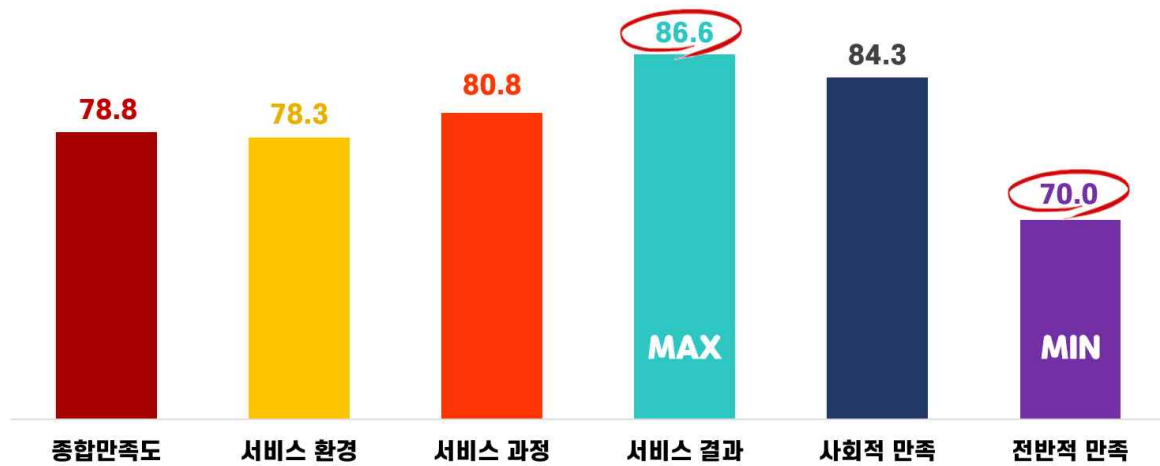
종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
77.9	90.0	72.4	73.6	94.2	70.0



(단위 : 점)

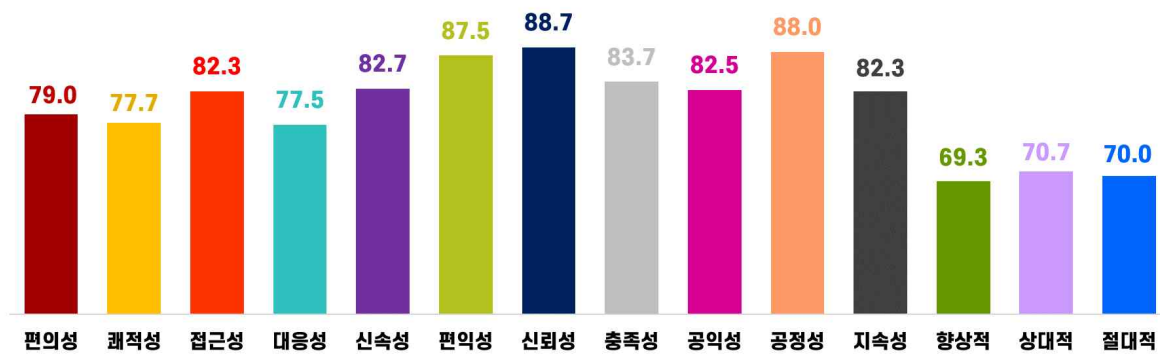
서비스 환경					서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족	
편의성	쾌적성	접근성	대응성	신속성	편의성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	항상적	상대적	절대적		
96.7	83.3	84.0	67.3	66.0	89.3	67.7	63.8	91.8	96.7	94.0	70.3	68.7	71.0		

③ 남부지하도상가



(단위 : 점)

종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
78.8	78.3	80.8	86.6	84.3	70.0



(단위 : 점)

서비스 환경		서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
편의성	쾌적성	접근성	대응성	신속성	편익성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
79.0	77.7	82.3	77.5	82.7	87.5	88.7	83.7	82.5	88.0	82.3	69.3	70.7	70.0

4 고객의 소리 - 내용분석

▶ 전반적으로 (만족/보통/불만)스럽다고 응답한 이유

(단위: 건)

구분	응답 내용	빈도
만족 사항	전반적으로 만족	1
불만 사항	상가직원들이 대체로 불친절함	4
	화장실이 전반적으로 노후화되어 있어 쾌적해졌으면 함	1

▶ 이전과 비교해 서비스가 전보다 (향상/그대로/저하)된 이유

(단위: 건)

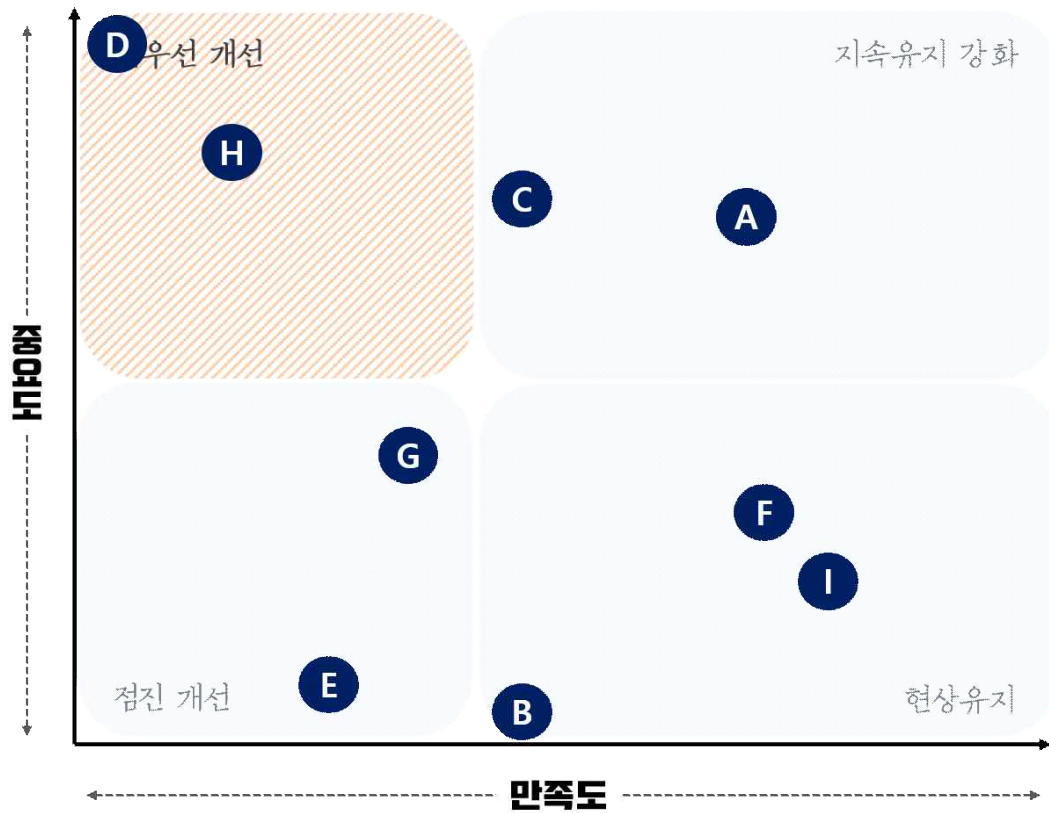
구분	응답 내용	빈도
저하 요인	관광객 밀집 지역 특성상 서비스마인드가 부족한 듯	1
	상인의식 개선 필요	1

▶ 개선이 필요하거나 바라는 점

(단위: 건)

응답 내용	빈도
상가직원 서비스 개선	1
쾌적한 화장실 환경 조성 필요	1

5 IPA 분석결과



차원	구성요소	만족도	중요도
서비스 차원	편의성(A)	85.6	0.205
	쾌적성(B)	80.8	0.010
서비스 과정	접근성(C)	80.8	0.210
	대응성(D)	72.7	0.271
	신속성(E)	76.9	0.020
서비스 결과	편의성(F)	85.9	0.087
	신뢰성(G)	78.4	0.110
	충족성(H)	74.9	0.226
사회적 만족	공익성(I)	87.4	0.060



장사시설관리사업

1

응답자 특성

(단위: 명, %)

응답자 특성			사례수	비율
해당부서	영락공원		80	61.5
	추모공원		50	38.5
조사지역	영락공원	장제동 식당가	50	38.5
		영락원	30	23.1
	추모공원	봉안당 1층 로비	30	38.5
성별	남자		75	57.7
	여자		55	42.3
연령	20대		16	12.3
	30대		17	13.1
	40대		25	19.2
	50대		31	23.8
	60대		41	31.5
연간 이용횟수	10회 미만		120	92.3
	10회 이상~30회 미만		2	1.5
	30회 이상~50회 미만		3	2.3
	50회 이상~100회 미만		2	1.5
	100회 이상~300회 미만		3	2.3
	300회 이상		0	0.0
계			130	100.0

2

조사내용

차원	구성요소	세부 내용
서비스 환경	편의성	- 장사시설에서 장례를 치르기 편리하다 - 장사시설에는 부대시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성	장사시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	장사시설에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	- 장사시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 - 장사시설은 직원들은 친절하다
	신속성	장사시설과 관련한 일반 업무를 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	- 장사시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 - 장사시설은 설치목적에 맞게 운영되고 있다
	신뢰성	장사시설의 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	- 장사시설의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다 - 장사시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성	- 장사시설은 이용자 편의를 위해 반드시 있어야 하는 필수시설이다 - 장사시설은 지역발전에 기여한다
	공정성	- 장사시설에서는 금품 요구 없이 업무를 처리한다 - 장사시설을 이용할 때 신분에 의한 차별을 느끼지 않았다
	지속성	다른 장례가 있을 경우, 장사시설을 다시 이용할 용의가 있다
전반적 만족	향상적	장사시설의 운영이 점점 나아지고 있다
	상대적	장사시설은 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	장사시설에 대해 전반적으로 만족한다

3 조사결과

1 종합결과

2019년도 부산시설공단 장사시설관리사업에 대한 외부고객 종합만족도는 91.5점으로 장사시설을 이용하는 외부고객의 관점에서 만족하고 있는 것으로 나타났다. 차원별로 살펴보면 서비스 환경이 96.5점으로 가장 높게 평가되었으며, 이어서 사회적 만족(96.2점), 전반적 만족(91.6점), 서비스 과정(89.8점), 서비스 결과(88.8점)로 나타났다.



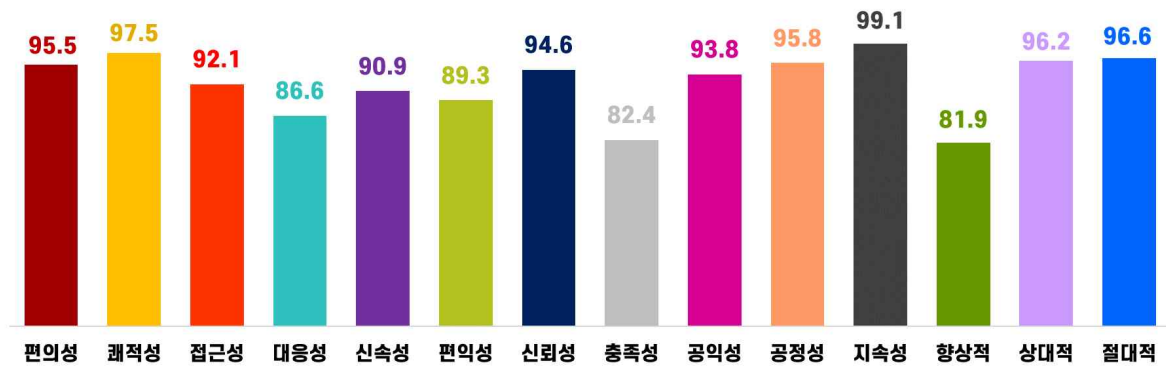
(단위 : 점)

종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
91.5	96.5	89.8	88.8	96.2	91.6

차원을 구성하고 있는 구성요소별로는 지속성이 99.1점으로 가장 높게 나타났으며, 이어서 쾌적성(97.5점), 절대적(96.6점), 상대적(96.2점), 공정성(95.8점), 편의성(95.5점), 신뢰성(94.6점), 공익성(93.8점), 접근성(92.1점)이 종합만족도(91.5점)보다 높아 해당 구성요소의 수준이 높게 평가되었음을 알 수 있었다. 그에 반해 향상적(81.9점), 충족성(82.4점), 대응성(86.6점)이 상대적으로 저평가되었음을 알 수 있었다.

부산시설공단의 요소별 만족도를 살펴보면 사회적 만족 차원에 해당하는 지속성이 99.1점으

로 가장 높게 나타났으며, 전반적 만족 차원의 향상적이 81.9점으로 가장 낮게 평가되었다.

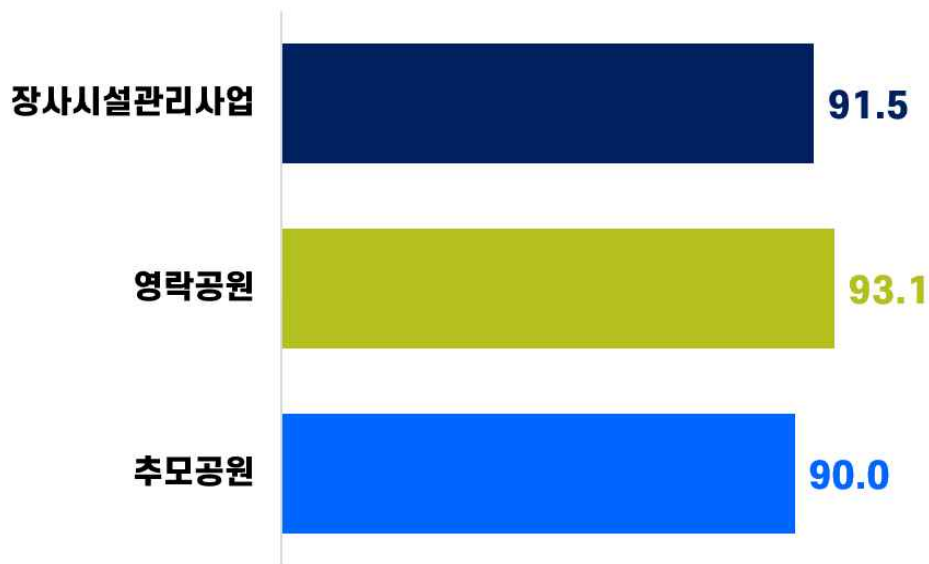


(단위 : 점)

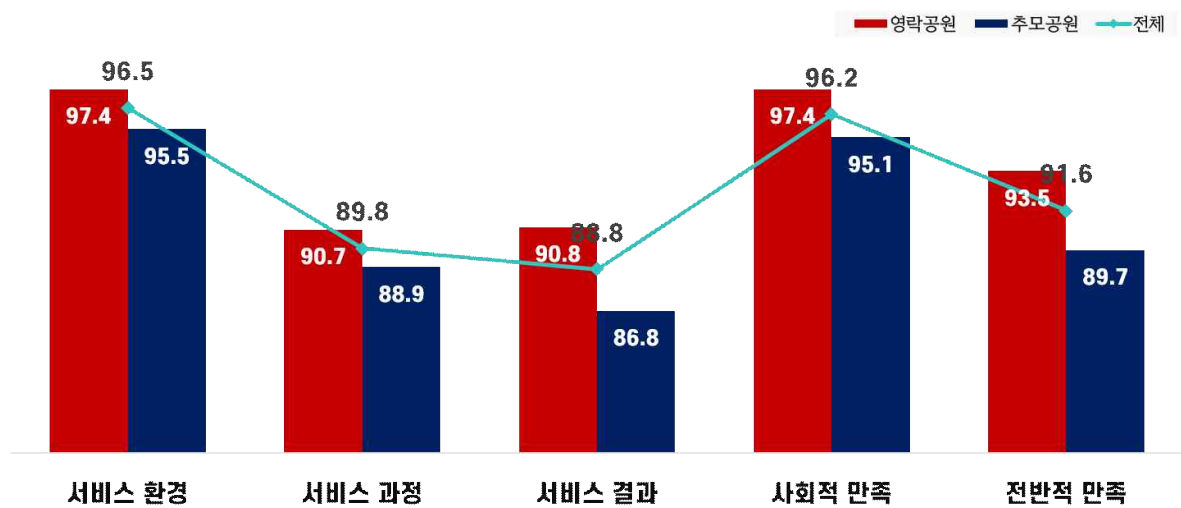
서비스 환경		서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
편의성	쾌적성	접근성	대응성	신속성	편익성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
95.5	97.5	92.1	86.6	90.9	89.3	94.6	82.4	93.8	95.8	99.1	81.9	96.2	96.6

2 사업별 만족도

부산시설공단의 장사시설관리사업의 소속부서별 만족도를 구체적으로 살펴보면 영락공원이 93.1점으로 가장 높았으며, 그 다음으로는 추모공원이 90.0점으로 나타났다.



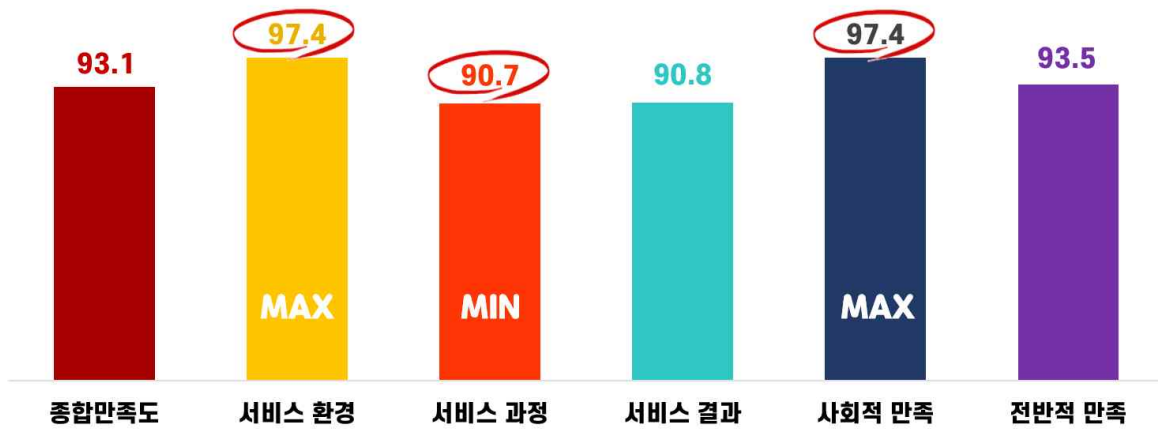
장사시설관리사업의 종합만족도를 차원별로 살펴보면 서비스 환경 차원이 96.5점으로 가장 높게 나타났으며, 이어서 사회적 만족(96.2점), 전반적 만족(91.6점), 서비스 과정(89.8점), 서비스 결과(88.8점) 순으로 나타났다. 해당 사업의 소속부서별로 구체적으로 살펴보면 영락공원은 서비스 환경 차원과 사회적 만족 차원이 97.4점으로 가장 높게 나타난 반면, 서비스 과정 차원이 90.7점으로 가장 낮게 나타났다. 추모공원은 서비스 환경 차원이 95.5점으로 가장 높게 나타난 반면, 서비스 결과가 86.8점으로 가장 낮게 나타났다.



(단위 : 점)

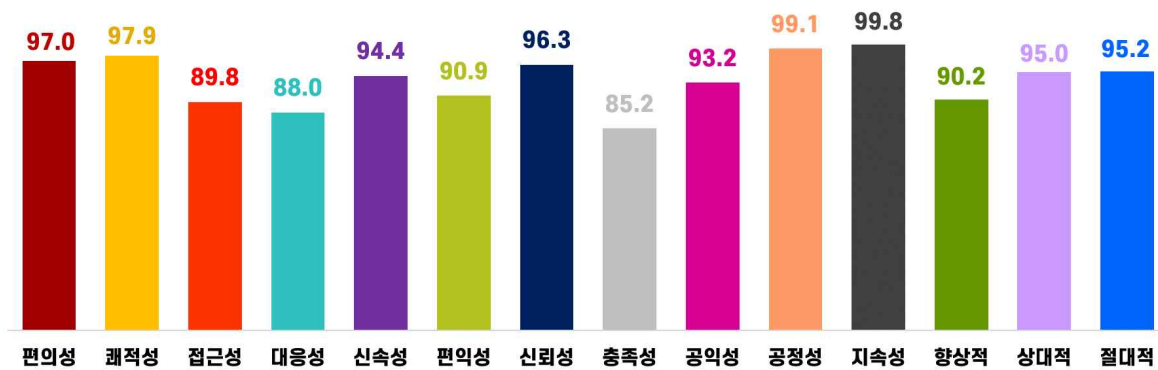
구분		차원별				
		서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
장사시설관리사업		96.5	89.8	88.8	96.2	91.6
사업 유형	영락공원	97.4	90.7	90.8	97.4	93.5
	추모공원	95.5	88.9	86.8	95.1	89.7

① 영락공원



(단위 : 점)

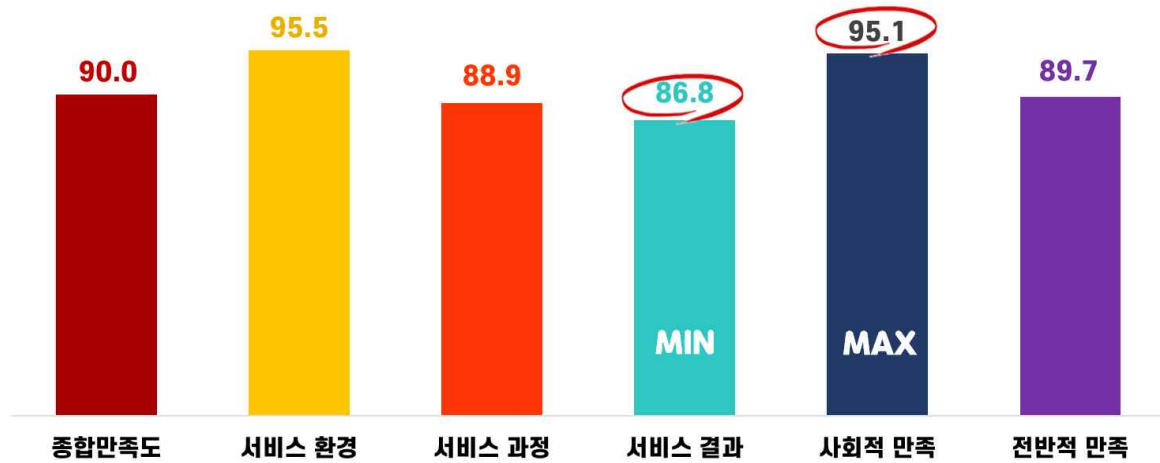
종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
93.1	97.4	90.7	90.8	97.4	93.5



(단위 : 점)

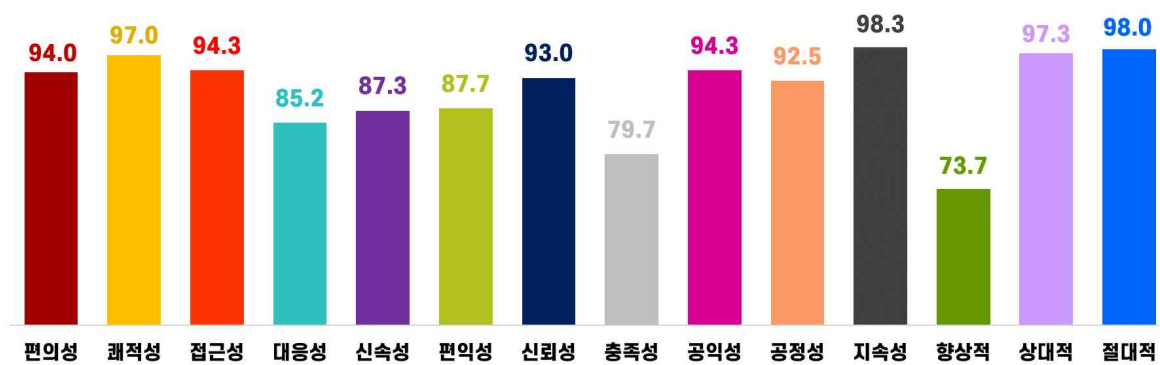
서비스 환경		서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
편의성	쾌적성	접근성	대응성	신속성	편익성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
97.0	97.9	89.8	88.0	94.4	90.9	96.3	85.2	93.2	99.1	99.8	90.2	95.0	95.2

② 추모공원



(단위 : 점)

종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
90.0	95.5	88.9	86.8	95.1	89.7



(단위 : 점)

서비스 환경		서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
편의성	쾌적성	접근성	대응성	신속성	편익성	신뢰성	총족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
94.0	97.0	94.3	85.2	87.3	87.7	93.0	79.7	94.3	92.5	98.3	73.7	97.3	98.0

고객의 소리 - 내용분석

▶ 전반적으로 (만족/보통/불만)스럽다고 응답한 이유



(단위: 건)

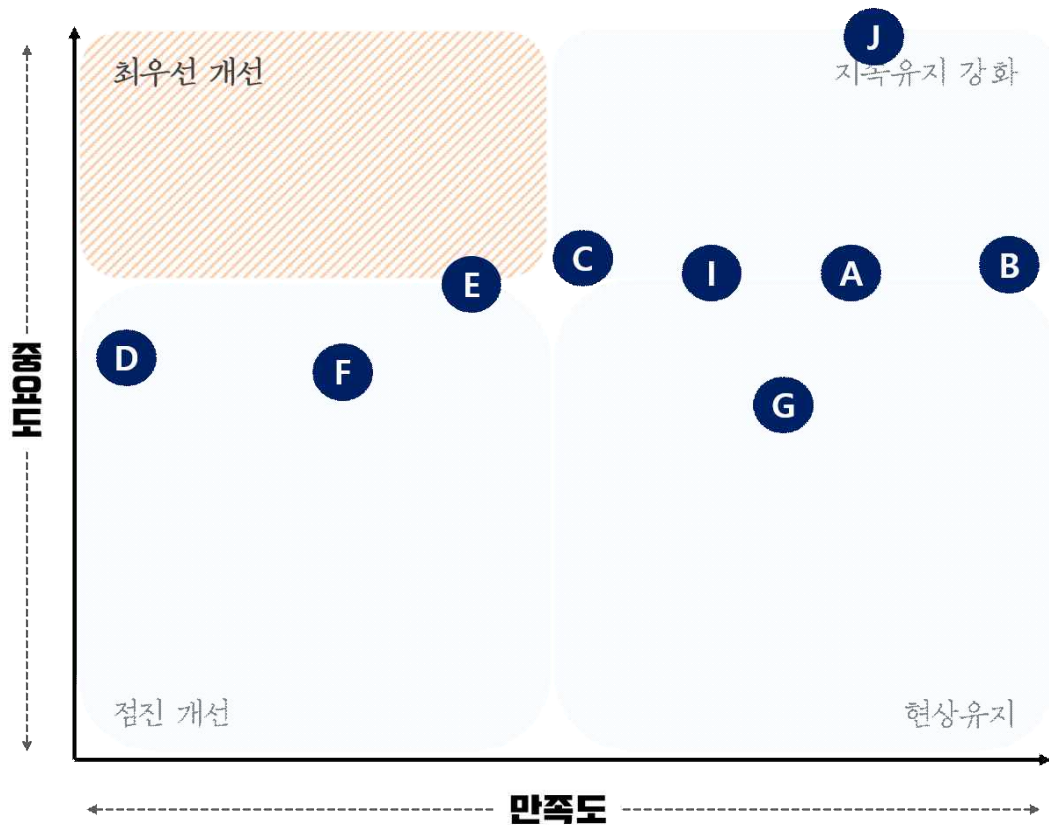
구분	응답 내용	빈도
만족 사항	직원들이 친절함	4
	쾌적한 시설	7
	편리한 대중교통	3
	고인에게 편지처럼 쓸 수 있는 문자서비스 만족	1
	깨끗하고 쾌적한 주위환경	3
	식당 음식이 맛있음	1
	아늑하고 깨끗함	1
	장례 애플리케이션 서비스 만족	1
	무난한 시설	2
	발전하는 장례문화	1
	전반적으로 만족	2
접근성 용이	2	
불만 사항	불만사항이 개선되지 않음	1
	재례 시간이 짧음	1
	직원들이 친절하나 찾기 어려움	1
	편의시설 확충 필요	1
	건물들 위치가 한눈에 안 들어옴	1
	혼잡 시 안내사항 필요	1

▶ 개선이 필요하거나 바라는 점

(단위: 건)

응답 내용	빈도
편의점에 아이들을 위한 간식이 늘었으면 함	1
계단 때문에 무릎이 너무 아파 계단을 좀 줄여줬으면 좋겠음	3
식당에서 밥을 어떻게 먹어야 하는지 잘 안 알려줬음	1
간혹 직원이 통명스럽거나 불친절한 경우가 있음	3
차 없으면 다니기 불편하므로 대중교통 필요	4
강아지를 데리고 오는 사람이 개똥을 안 치움	1
주차시설 필요	2

5 IPA 분석결과



차원	구성요소	만족도	중요도
서비스 차원	편의성(A)	95.5	0.139
	쾌적성(B)	97.5	0.140
서비스 과정	접근성(C)	92.1	0.144
	대응성(D)	86.6	0.114
	신속성(E)	90.9	0.137
서비스 결과	편의성(F)	89.3	0.107
	신뢰성(G)	94.6	0.101
	충족성(H)	82.4	0.191
사회적 만족	공익성(I)	93.8	0.140
	공정성(J)	95.8	0.207



체육전용시설관리사업

1

응답자 특성

(단위: 명, %)

응답자 특성		사례수	비율
해당부서	한마음스포츠센터	50	100.0
성별	남자	17	34.0
	여자	33	66.0
연령	20대	4	8.0
	30대	3	6.0
	40대	7	14.0
	50대	12	24.0
	60대	24	48.0
월간 이용횟수	1~5회	4	8.0
	5회~10회	17	34.0
	10회~15회	16	32.0
	15~20회	7	14.0
	20회 이상	6	12.0
계		50	100.0

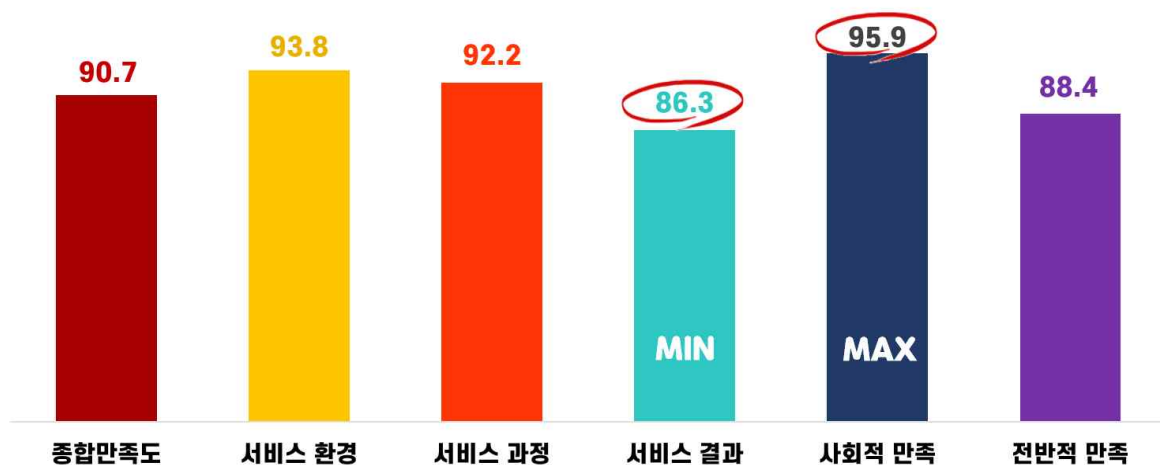
2

조사내용

차원	구성요소	세부 내용
서비스 환경	편의성	• 체육전용시설은 이용하는 절차가 간단하고 편하다 • 체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성	• 체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	• 체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	• 체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 • 체육전용시설의 직원들은 친절하다
	신속성	• 체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	• 체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 • 체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	• 체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	• 체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 • 체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성	• 체육전용시설은 이용객에게 유익하다 • 체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성	• 체육전용시설은 남녀노소에 관계없이 이용할 수 있다
	지속성	• 체육전용시설을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	• 체육전용시설 관련 서비스는 점점 나아지고 있다
	상대적	• 체육전용시설 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	• 체육전용시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

3 조사결과

2019년도 부산시설공단 체육시설관리사업(한마음스포츠센터)에 대한 외부고객 종합만족도는 90.7점으로 체육시설을 이용하는 외부고객의 관점에서 매우 만족하고 있는 것으로 나타났다. 차원별로 살펴보면 사회적 만족이 95.9점으로 가장 높게 평가되었으며, 이어서 서비스 환경(93.8점), 서비스 과정(92.2점), 전반적 만족(88.4점), 서비스 결과(86.3점)로 나타났다.

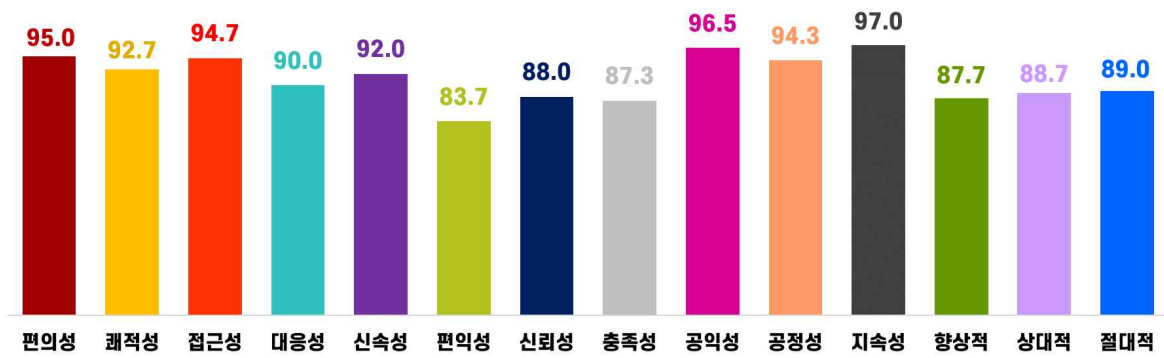


(단위 : 점)

종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
90.7	93.8	92.2	86.3	95.9	88.4

차원을 구성하고 있는 구성요소별로는 지속성이 97.0점으로 가장 높게 나타났으며, 이어서 공익성(96.5점), 편의성(95.0점), 접근성(94.7점), 공정성(94.3점), 쾌적성(92.7점), 신속성(92.0점)이 종합만족도(90.7점)보다 높아 해당 구성요소의 수준이 높게 평가되었음을 알 수 있었다. 그에 반해 편익성(83.7점), 충족성(87.3점), 향상적(87.7점)이 상대적으로 저평가되었음을 알 수 있었다.

체육시설관리사업의 요소별 만족도를 살펴보면 사회적 만족 차원에 해당하는 지속성이 97.0점으로 가장 높게 나타났으며, 서비스 결과 차원의 편익성이 83.7점으로 가장 낮게 평가되었다.



(단위 : 점)

서비스 환경		서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
편의성	쾌적성	접근성	대응성	신속성	편익성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
95.0	92.7	94.7	90.0	92.0	83.7	88.0	87.3	96.5	94.3	97.0	87.7	88.7	89.0

4

고객의 소리 - 내용분석

▶ 전반적으로 (만족/보통/불만)스럽다고 응답한 이유

(단위: 건)

구분	응답 내용	빈도
만족 사항	근무직원들이 고객서비스에 대한 마인드를 갖고 최선을 다함	2
	주거지와 근접하여 시설을 이용하기 편함	3
	의견반영이 잘됨	1
	이용하는 데 불편사항 없음	1
불만 사항	수영장의 마지막 줄 수심이 낮고 좁으므로 3줄에서 4줄로 늘려주셨으면 함	3
	장애인요가 수업이 없음	1
	아쿠아반 이용 만족	1
	리셉션 직원들이 친절하지 않고 너무 사무적으로 대함	1
	버스 노후	1

▶ 이전과 비교해 서비스가 전보다 (향상/그대로/저하)된 이유

(단위: 건)

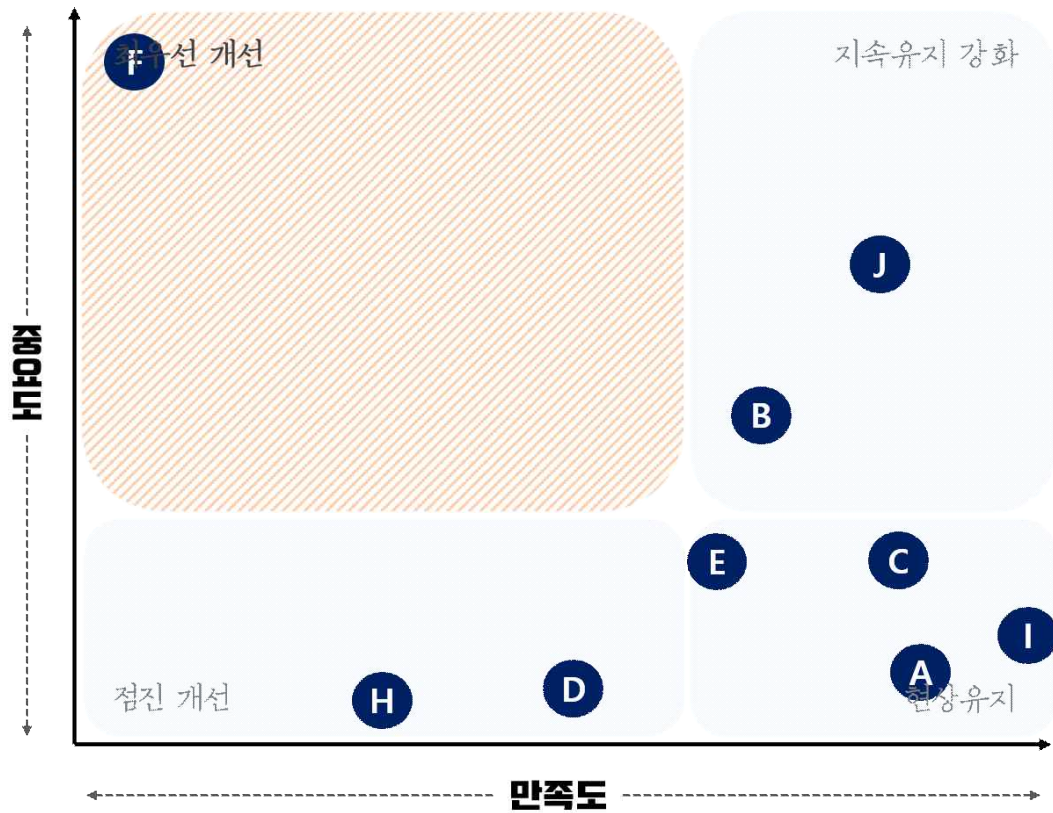
응답 내용	빈도
시설개선이 이루어져 시설사용에 불편이 없음	1
직원들이 친절함	1
다양한 프로그램	1
회원들이 이용하는 데 편하게 해줌	1

▶ 개선이 필요하거나 바라는 점

(단위: 건)

응답 내용	빈도
버스 노후화 심각	1
국가유공자의 가족 이용 시 확인 절차 간소화 필요	1
항시 청결 유지	1
더 많은 이용자가 사용했으면 좋겠음	1
지금도 좋지만 장애인 프로그램을 조금 더 만들면 좋겠음	1
장애인용 수영 라인 부족	1
실내 도우미들이 이용자들을 잘 도와주었으면 함	1
수영장 라인 확대 요망	1

5 IPA 분석결과



차원	구성요소	만족도	중요도
서비스 차원	편의성(A)	95.0	0.044
	쾌적성(B)	92.7	0.200
서비스 과정	접근성(C)	94.7	0.110
	대응성(D)	90.0	0.030
	신속성(E)	92.0	0.110
서비스 결과	편의성(F)	83.7	0.423
	총족성(H)	87.3	0.022
사회적 만족	공약성(I)	96.5	0.064
	공정성(J)	94.3	0.292



사회복지운영사업

1 응답자 특성

(단위: 명, %)

응답자 특성		사례수	비율
해당부서	장애인콜택시사업 두리발	30	100.0
조사지역	부산장애인종합복지관	7	23.3
	부산진구장애인복지관	6	20.0
	동구장애인복지관	4	13.3
	남구장애인복지관	13	43.3
성별	남자	20	66.7
	여자	10	33.3
연령	20대	0	0.0
	30대	0	0.0
	40대	2	6.7
	50대	9	30.0
	60대	19	63.3
연간 방문횟수	10회 미만	5	16.7
	10회 이상~30회 미만	5	16.7
	30회 이상~50회 미만	8	26.7
	50회 이상~100회 미만	3	10.0
	100회 이상~300회 미만	9	30.0
	300회 이상	0	0.0
계		30	100.0

차원	구성요소	세부 내용
서비스 환경	편의성	• 장애인콜택시는 이용하는 절차가 간단하고 편하다
	쾌적성	• 장애인콜택시 내부는 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	• 장애인콜택시 이용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	• 장애인콜택시에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 • 장애인콜택시의 직원들은 친절하다
	신속성	• 장애인콜택시와 관련한 일반업무들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	• 장애인콜택시는 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 • 장애인콜택시는 운영목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	• 장애인콜택시와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	• 장애인콜택시의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 • 장애인콜택시의 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성	• 장애인콜택시는 이용객에게 유익하다 • 장애인콜택시는 지역 교통약자의 사회참여 기회확대에 기여한다
	공정성	• 장애인콜택시는 누구나 이용하기 편하다
	지속성	• 장애인콜택시를 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	• 장애인콜택시 서비스는 점점 나아지고 있다
	상대적	• 장애인콜택시 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	• 장애인콜택시 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

3 조사결과

2019년도 부산시설공단 사회복지운영사업(장애인콜택시 두리발)에 대한 외부고객 종합만족도는 76.8점으로 사회복지운영사업을 이용하는 외부고객의 관점에서 만족하고 있는 것으로 나타났다. 차원별로 살펴보면 사회적 만족이 90.4점으로 가장 높게 평가되었으며, 이어서 서비스 환경(83.6점), 전반적 만족(78.7점), 서비스 과정(68.0점), 서비스 결과(65.0점)로 나타났다.

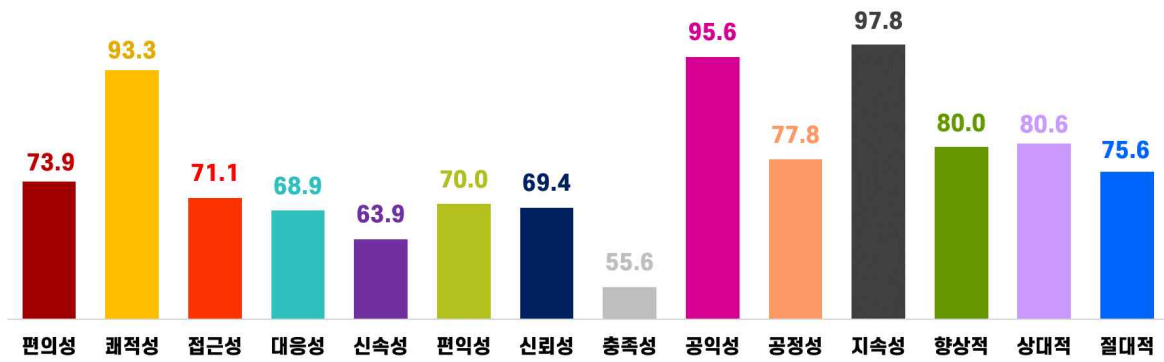


(단위 : 점)

종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
76.8	83.6	68.0	65.0	90.4	78.7

차원을 구성하고 있는 구성요소별로는 지속성이 97.8점으로 가장 높게 나타났으며, 이어서 공익성(95.6점), 쾌적성(93.3점), 상대적(80.6점), 향상적(80.0점), 공정성(77.8점)이 종합만족도(76.8점)보다 높아 해당 구성요소의 수준이 높게 평가되었음을 알 수 있었다. 그에 반해 충족성(55.6점), 신속성(63.9점), 대응성(68.9점)이 상대적으로 저평가되었음을 알 수 있었다.

사회복지운영사업의 요소별 만족도를 살펴보면 사회적 만족 차원에 해당하는 지속성이 97.8점으로 가장 높게 나타났으며, 서비스 과정 차원의 신속성이 63.9점으로 가장 낮게 평가되었다.



(단위 : 점)

서비스 환경		서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
편의성	쾌적성	접근성	대응성	신속성	편익성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
73.9	93.3	71.1	68.9	63.9	70.0	69.4	55.6	95.6	77.8	97.8	80.0	80.6	75.6

4 고객의 소리 - 내용분석

▶ 전반적으로 (만족/보통/불만)스럽다고 응답한 이유

(단위: 건)

응답 내용	빈도
차량 호출 시 도착이 너무 늦음	1
휠체어 이동객 전용 차량 필요	1
이용시간 외 휴식 중인 차량이 많은 듯함	1
두리발 이용 기사분들이 친절하나 콜서비스 종사자는 사람에 따라 친절하지 않음	1
불만사항을 건의할 곳이 없음	1
장애 유형별로 배차 순위를 선정 필요	1
증차 필요	1
여성기사가 힘이 약해 탑승 시 어려움	1
당사자가 원하는 목적지가 아닌 기사의 임의적인 목적지로 이동해서 불만스러움. 장애인 배려하는 것이 아닌 기사의 편의를 위해 운영한다는 느낌을 받음	1
이용을 위해 3개월마다 병원 처방전을 내야 해서 번거로움	1
급수가 해당되지 않는다는 이유로 이용 불가. 경중이 1급, 2급에 준하게 보행이 불가능한데도 이용을 못함	1
요금이 조금 더 내려야 할 것	1
기사마다 친절도 차이 있음	2

▶ 이전과 비교해 서비스가 전보다 (향상/그대로/저하)된 이유

(단위: 건)

응답 내용	빈도
친절성과 청결함은 좋으나 호출 시 늦게 도착함이 조금 불만임	1

▶ 개선이 필요하거나 바라는 점

(단위: 건)

응답 내용	빈도
보행이 가능한 사람보다 휠체어 사용자 중심의 두리발 서비스 확대 필요	1
호출대기시간이 너무 길어 이용하기 어려우므로 경감시켜야 함	4
두리발 이용 시 3개월에 한 번 처방전을 내야 하는 불편함이 있음	1
장애등급 외 거동 불편자에 대한 등급 완화 필요	1
호출대기시간 알림서비스 필요	1

5 IPA 분석결과



차원	구성요소	만족도	중요도
서비스 차원	편의성(A)	73.9	0.075
	쾌적성(B)	93.3	0.246
서비스 과정	신속성(E)	63.9	0.324
서비스 결과	편의성(F)	70.0	0.448
	신뢰성(G)	69.4	0.297
	충족성(H)	55.6	0.005
사회적 만족	공익성(I)	95.6	0.422
	지속성(K)	97.8	0.058



역사관관리사업

1 응답자 특성

(단위: 명, %)

응답자 특성		사례수	비율
조사지역	광복기념관	50	100.0
성별	남자	21	42.0
	여자	29	58.0
연령	20대	0	0.0
	30대	4	8.0
	40대	13	26.0
	50대	9	18.0
	60대 이상	24	48.0
연간 방문횟수	10회 미만	14	28.0
	10회 이상~30회 미만	12	24.0
	30회 이상~50회 미만	7	14.0
	50회 이상~100회 미만	14	28.0
	100회 이상~300회 미만	2	4.0
	300회 이상	1	2.0
계		50	100.0

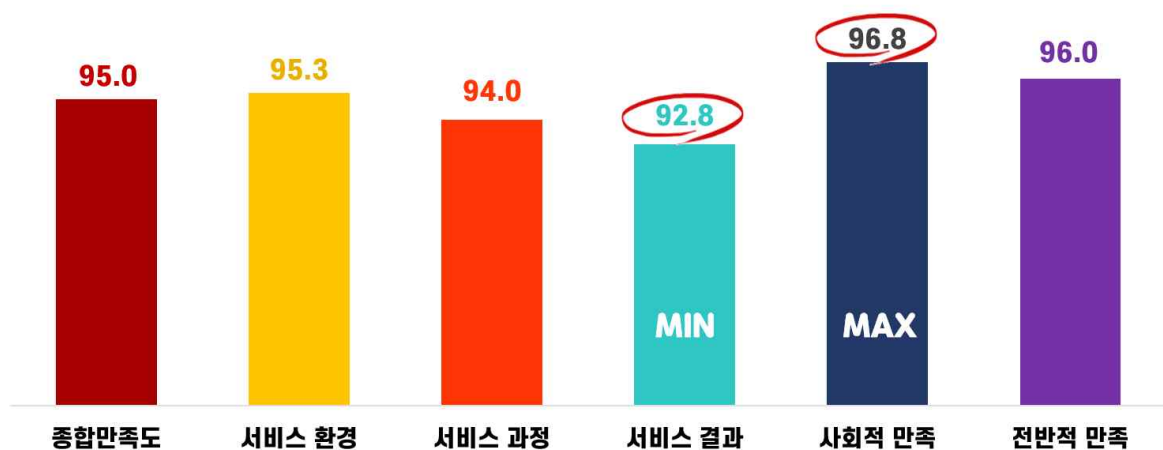
2

조사내용

차원	구성요소	세부 내용
서비스 환경	편의성	• 광복기념관은 이용하는 절차가 간단하고 편하다 • 광복기념관은 전시시설을 잘 갖추고 있다
	쾌적성	• 광복기념관은 전시관 등 전시 환경이 청결하다
서비스 과정	접근성	• 광복기념관에 대한 관람 안내가 잘 되고 있다
	대응성	• 광복기념관에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 • 광복기념관의 직원들은 친절하다
	신속성	• 광복기념관 관련 문의 시 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성	• 광복기념관은 시설 고유의 특징에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	• 광복기념관과 관련된 전시내용은 신뢰할만하다
	충족성	• 광복기념관에는 우리나라의 독립운동을 알 수 있는 볼거리가 있다 • 광복기념관 운영에 관하여 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성	• 광복기념관은 독립운동사 역사교육에 기여한다 • 광복기념관은 관람객의 역사인식 함양에 기여한다
	공정성	• 광복기념관은 누구나 입장하여 관람하기 편리하다
	지속성	• 광복기념관을 향후에 다시 방문할 의향이 있다 • 광복기념관의 관람을 다른 사람에게 추천할 용의가 있다
전반적 만족	향상적	• 광복기념관에서 제공하는 서비스는 점점 나아지고 있다
	상대적	• 광복기념관에서 제공하는 서비스는 당초 기대했던 것보다 나았다
	절대적	• 광복기념관에서 제공하는 서비스에 대해 대체로 만족한다

3 조사결과

2019년도 부산시설공단 역사관관리사업(광복기념관)에 대한 외부고객 종합만족도는 95.0점으로 역사관인 광복기념관을 이용하는 외부고객의 관점에서 매우 만족하고 있는 것으로 나타났다. 차원별로 살펴보면 사회적 만족이 96.8점으로 가장 높게 평가되었으며, 이어서 전반적 만족(96.0점), 서비스 환경(95.3점), 서비스 과정(94.0점), 서비스 결과(92.8점)로 나타났다.

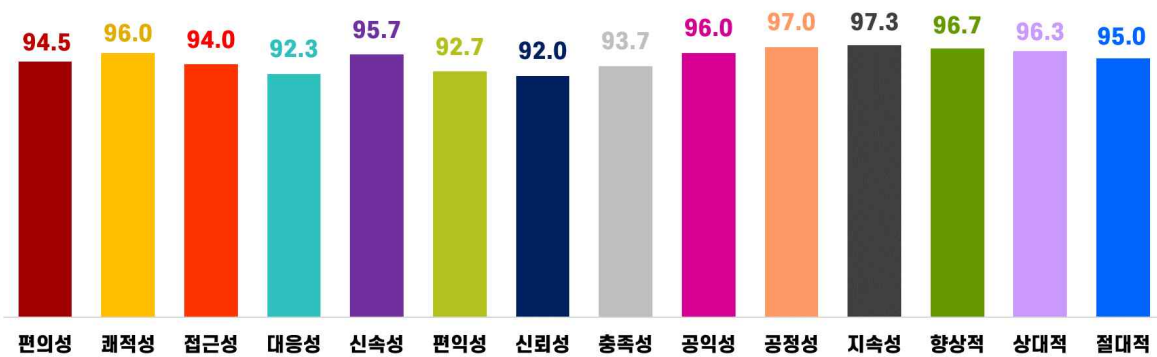


(단위 : 점)

종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
95.0	95.3	94.0	92.8	96.8	96.0

차원을 구성하고 있는 구성요소별로는 지속성이 97.3점으로 가장 높게 나타났으며, 이어서 공정성(97.0점), 향상적(96.7점), 상대적(96.3점), 쾌적성(96.0점), 공익성(96.0점), 신속성(95.7점)이 종합만족도(95.0점)보다 높아 해당 구성요소의 수준이 높게 평가되었음을 알 수 있었다. 그에 반해 신뢰성(92.0점), 대응성(92.3점), 편익성(92.7점)이 상대적으로 저평가되었음을 알 수 있었다.

역사관관리사업의 요소별 만족도를 살펴보면 사회적 만족 차원에 해당하는 지속성이 97.3점으로 가장 높게 나타났으며, 서비스 결과 차원의 신뢰성이 92.0점으로 가장 낮게 평가되었다.



(단위 : 점)

서비스 환경		서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
편의성	쾌적성	접근성	대응성	신속성	편익성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
94.5	96.0	94.0	92.3	95.7	92.7	92.0	93.7	96.0	97.0	97.3	96.7	96.3	95.0

4 고객의 소리 - 내용분석

▶ 전반적으로 (만족/보통/불만)스럽다고 응답한 이유

(단위: 건)

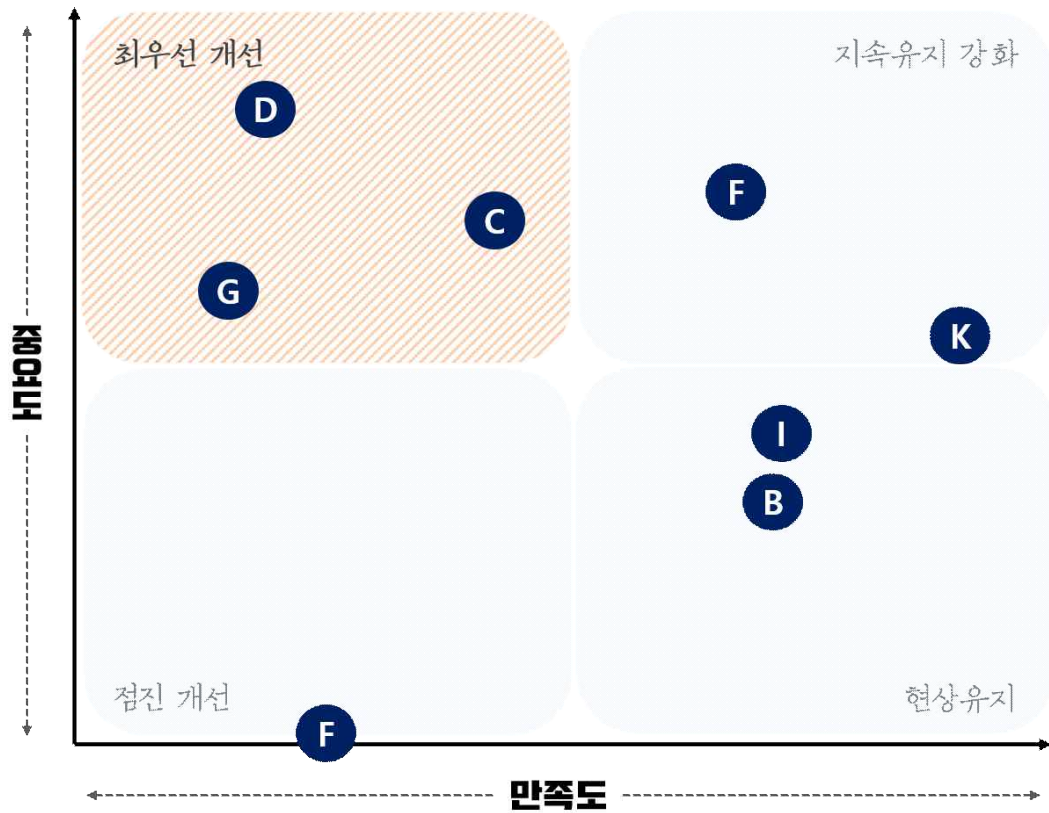
응답 내용	빈도
담당 직원이 친절해서 시설을 이용하는 데 있어 만족스러움	2
시설이 잘 되어있고 쾌적함	1

▶ 이전과 비교해 서비스가 전보다 (향상/그대로/저하)된 이유

(단위: 건)

응답 내용	빈도
영화내용이 비교적 괜찮음	1
운영 초기여서 그런지 잘되고 있는 듯	1

5 IPA 분석결과



차원	구성요소	만족도	중요도
서비스 차원	쾌적성(B)	96.0	0.115
서비스 과정	접근성(C)	94.0	0.252
	대응성(D)	92.3	0.305
	신속성(E)	95.7	0.262
	편의성(F)	92.7	0.001
서비스 결과	신뢰성(G)	92.0	0.214
	공익성(I)	96.0	0.144
사회적 만족	지속성(K)	97.3	0.192



교육시설관리사업

1

응답자 특성

(단위: 명, %)

응답자 특성		사례수	비율
조사지역	부산시민공원 시민강좌아카데미	50	100.0
성별	남자	2	4.0
	여자	48	96.0
연령	20대	0	0.0
	30대	0	0.0
	40대	1	2.0
	50대	5	10.0
	60대 이상	44	88.0
월간 이용횟수	1회 이상~5회 미만	13	26.0
	5회 이상~10회 미만	2	4.0
	10회 이상~15회 미만	31	62.0
	15 이상~20회 미만	0	0.0
	20회 이상	4	8.0
계		50	100.0

2

조사내용

차원	구성요소	세부 내용
서비스 환경	편의성	• 부산시민공원 시민강좌 아카데미는 이용하기 편하다 • 부산시민공원 시민강좌 아카데미는 이용시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성	• 부산시민공원 시민강좌 아카데미는 환경이 쾌적하고 관리가 잘되고 있다
서비스 과정	접근성	• 부산시민공원 시민강좌 아카데미의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	• 부산시민공원 시민강좌 아카데미에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 • 부산시민공원 시민강좌 아카데미의 교사들은 친절하다
	신속성	• 부산시민공원 시민강좌 아카데미와 관련한 업무를 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성	• 부산시민공원 시민강좌 아카데미는 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
	신뢰성	• 부산시민공원 시민강좌 아카데미는 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다 • 부산시민공원 시민강좌 아카데미와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	• 부산시민공원 시민강좌 아카데미 교사들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다 • 부산시민공원 시민강좌 아카데미 교사들은 교육에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성	• 부산시민공원 시민강좌 아카데미는 지역주민에게 유익하다 • 부산시민공원 시민강좌 아카데미는 지역주민의 복지에 기여한다
	공정성	• 부산시민공원 시민강좌 아카데미는 누구나 이용하기 편리하다
	지속성	• 부산시민공원 시민강좌 아카데미를 다시 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	• 부산시민공원 시민강좌 아카데미 관련 서비스의 운영이 점점 나아지고 있다
	상대적	• 부산시민공원 시민강좌 아카데미 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	• 부산시민공원 시민강좌 아카데미 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

3 조사결과

1 종합결과

2019년도 부산시설공단 교육시설관리사업(부산시민공원 시민강좌 아카데미)에 대한 외부고객 종합만족도는 98.3점으로 교육시설인 부산시민공원 시민강좌 아카데미를 이용하는 외부고객의 관점에서 상당히 만족하고 있는 것으로 나타났다. 차원별로 살펴보면 사회적 만족이 99.3점으로 가장 높게 평가되었으며, 이어서 전반적 만족(98.3점), 서비스 환경(97.8점), 서비스 결과(97.8점), 서비스 과정(97.7점)으로 나타났다.

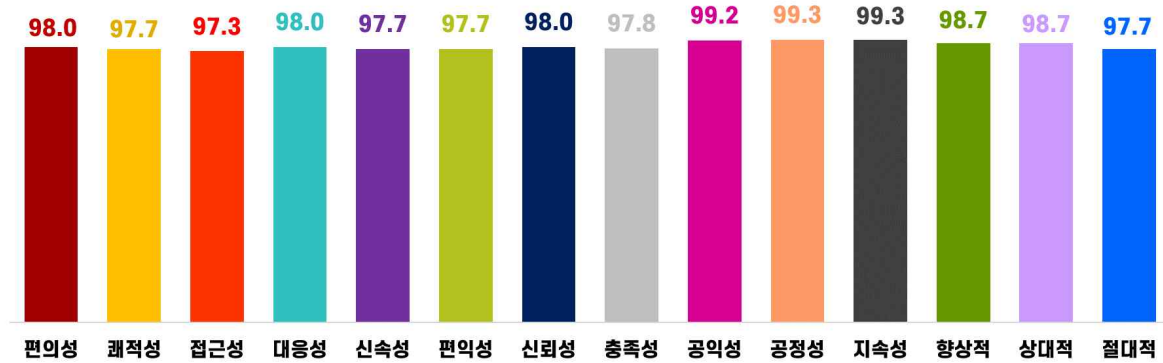


(단위 : 점)

종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
98.3	97.8	97.7	97.8	99.3	98.3

차원을 구성하고 있는 구성요소별로는 공정성과 지속성이 99.3점으로 가장 높게 나타났으며, 이어서 공익성(99.2점), 향상성(98.7점), 상대적(98.7점)이 종합만족도(98.3점)보다 높아 해당 구성요소의 수준이 높게 평가되었음을 알 수 있었다. 그에 반해 접근성(97.3점)이 상대적으로 저 평가되었음을 알 수 있었다.

부산시설공단의 요소별 만족도를 살펴보면 사회적 만족 차원에 해당하는 공정성과 지속성이 99.3점으로 가장 높게 나타났으며, 서비스 과정 차원의 접근성이 97.3점으로 가장 낮게 평가되었다.



(단위 : 점)

서비스 환경		서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
편의성	쾌적성	접근성	대응성	신속성	편익성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
98.0	97.7	97.3	98.0	97.7	97.7	98.0	97.8	99.2	99.3	99.3	98.7	98.7	97.7

4

고객의 소리 - 내용분석

▶ 전반적으로 (만족/보통/불만)스럽다고 응답한 이유

(단위: 건)

응답 내용	빈도
모든 면에서 만족합니다	6
운동을 계속 했음 좋겠다	4
공기도 좋고 실내보다 공원에서 운동하는 것이 좋음	1
운동하기 좋고, 이용하기 좋음	1
전반적으로 향상되고 있음	1
항상 깨끗하고 관리가 잘 되어 있음	1

▶ 이전과 비교해 서비스가 전보다 (향상/그대로/저하)된 이유

(단위: 건)

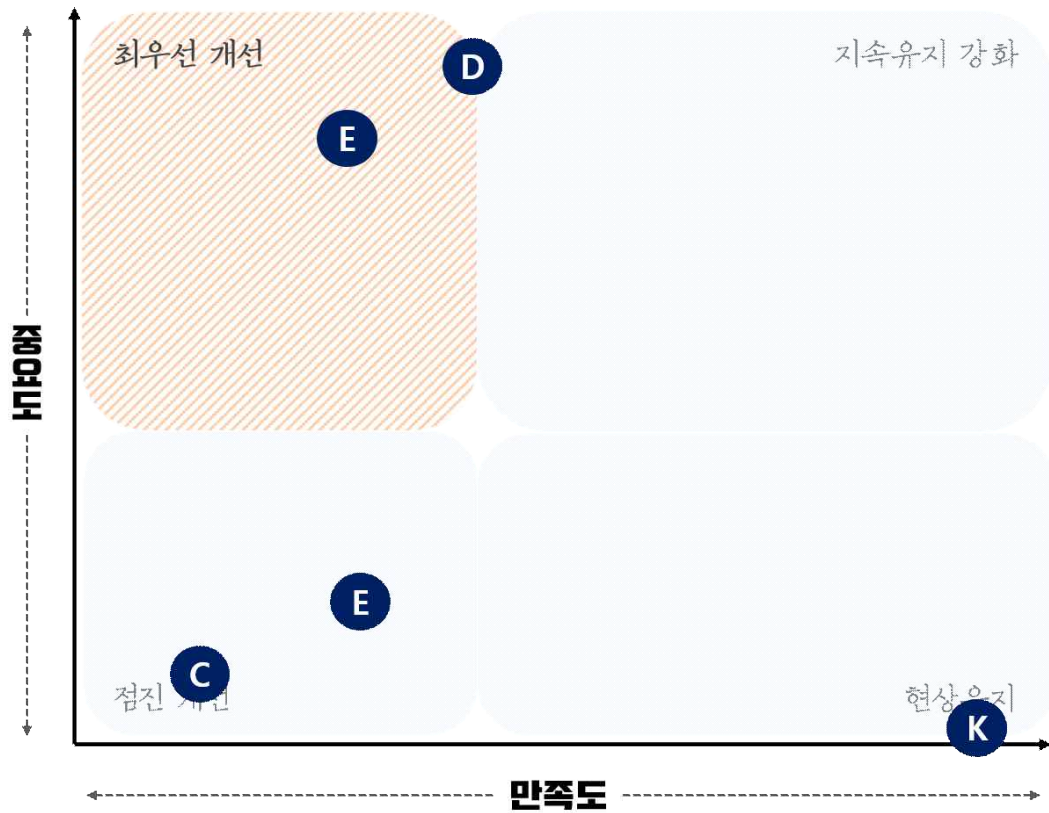
응답 내용	빈도
강사님들 친절하고 열심히 가르쳐주심	1
다양한 운동을 했으면 함	1
전반적으로 향상되고 있음	6
요일에 따라 난이도를 다르게 운영했으면 함	1
수목이 좀 더 어려워지면 좋겠음	1
화장실, 시설 등이 좋아짐	1
공원에 나무가 많아졌으면 함	1

▶ 개선이 필요하거나 바라는 점

(단위: 건)

응답 내용	빈도
좀 더 운동을 늘려줬으면 함	1

5 IPA 분석결과



차원	구성요소	만족도	중요도
서비스 차원	쾌적성(B)	97.7	0.662
서비스 과정	접근성(C)	97.3	0.055
	대응성(D)	98.0	0.745
	신속성(E)	97.7	0.144
사회적 만족	지속성(K)	99.3	0.003



시설물관리사업

1 응답자 특성

(단위: 명, %)

응답자 특성		사례수	비율
해당부서	송상현광장	30	100.0
성별	남자	17	56.7
	여자	13	43.3
연령	20대	18	60.0
	30대	7	23.3
	40대	2	6.7
	50대	0	0.0
	60대	3	10.0
연간 이용횟수	10회 미만	22	73.3
	10회 이상~30회 미만	5	16.7
	30회 이상~50회 미만	3	10.0
	50회 이상~100회 미만	0	0.0
	100회 이상~300회 미만	0	0.0
	300회 이상	0	0.0
계		30	100.0

2

조사내용

차원	구성요소	세부 내용
서비스 환경	편의성	• 송상현광장은 이용하기 편하다
	쾌적성	• 송상현광장은 청결하고 관리가 잘 되고 있다 • 송상현광장은 도심 속 시설로서 주변환경과 조화를 잘 이루고 있다
서비스 과정	접근성	• 송상현광장은 쉽게 찾아 이용할 수 있다
	대응성	• 송상현광장에 대한 불만을 해결하는 절차(전자민원 등)가 잘 갖춰져 있다 • 송상현광장에 근무하는 직원들은 친절하다
	신속성	• 송상현광장은 이용과 관련된 업무를 직원들이 신속하게 처리하려 노력한다
서비스 결과	편의성	• 송상현광장은 이용자에게 도심 속 휴식공간으로 도움을 준다
	신뢰성	• 시설물이 휴식, 산책 등 이용목적에 맞게 갖춰져 있다 • 이용시민의 안전을 위한 순찰 등 사고방지를 위해 노력하고 있다
	충족성	• 송상현광장은 다른 시설물에 비해 볼거리들이 잘 갖춰져 있다 • 송상현광장 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다 • 송상현광장 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성	• 송상현광장은 시민의 여가생활에 기여한다 • 송상현광장은 주변지역 환경개선에 기여한다
	공정성	• 송상현광장을 방문하는 시민들이 이용하기 편하다
	지속성	• 송상현광장은 앞으로도 방문하고 싶은 시설이다
전반적 만족	향상적	• 송상현광장 관리가 점점 나아지고 있다
	상대적	• 송상현광장 관리가 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	• 송상현광장 관리에 대해 전반적으로 만족한다

3

조사결과

2019년도 부산시설공단 시설물관리사업(송상현광장)에 대한 외부고객 종합만족도는 87.9점으로 시설물관리사업의 송상현광장을 이용하는 외부고객의 관점에서 매우 만족하고 있는 것으로 나타났다. 차원별로 살펴보면 사회적 만족이 97.8점으로 가장 높게 평가되었으며, 이어서 서비스 환경(95.6점), 전반적 만족(95.2점), 서비스 결과(85.6점), 서비스 과정(74.9점)으로 나타났다.

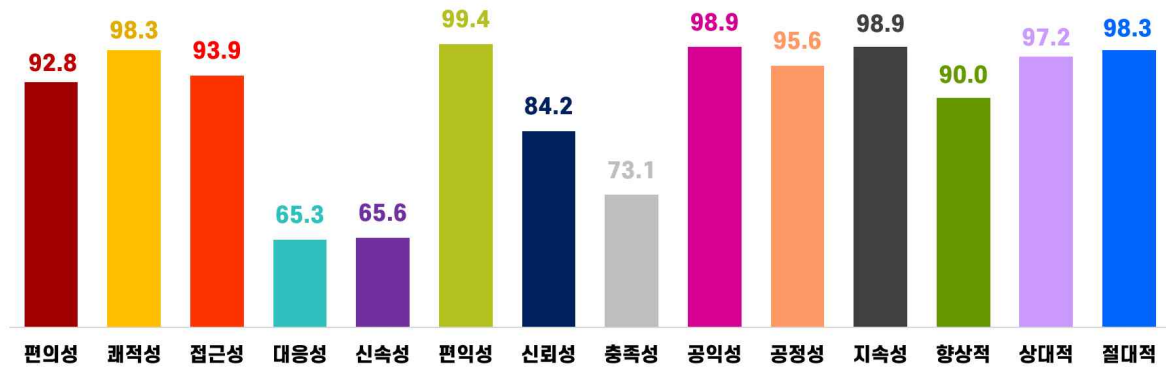


(단위 : 점)

종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
87.9	95.6	74.9	85.6	97.8	95.2

차원을 구성하고 있는 구성요소별로는 편익성이 99.4점으로 가장 높게 나타났으며, 이어서 공익성(98.9점), 지속성(98.9점), 쾌적성(98.3점), 절대적(98.3점), 상대적(97.2점), 공정성(95.6점), 접근성(93.9점), 편의성(92.8점), 향상적(90.0점)이 종합만족도(87.9점)보다 높아 해당 구성요소의 수준이 높게 평가되었음을 알 수 있었다. 그에 반해 대응성(65.3점), 신속성(65.6점), 충족성(73.1점)이 상대적으로 저평가되었음을 알 수 있었다.

시설물관리사업의 요소별 만족도를 살펴보면 서비스 결과 차원에 해당하는 편익성이 99.4점으로 가장 높게 나타났으며, 서비스 과정 차원의 대응성이 65.3점으로 가장 낮게 평가되었다.



(단위 : 점)

서비스 환경		서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
편의성	쾌적성	접근성	대응성	신속성	편익성	신뢰성	총족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
92.8	98.3	93.9	65.3	65.6	99.4	84.2	73.1	98.9	95.6	98.9	90.0	97.2	98.3

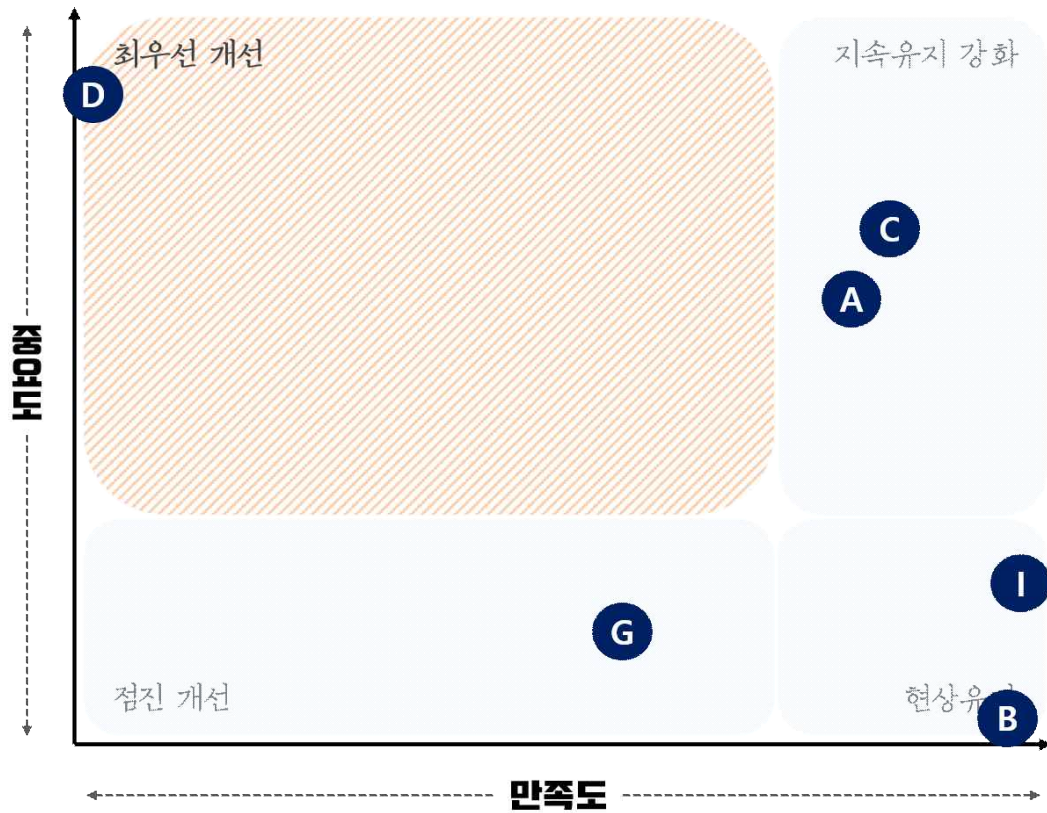
4 고객의 소리 - 내용분석

▶ 전반적으로 (만족/보통/불만)스럽다고 응답한 이유

(단위: 건)

응답 내용	빈도
주차시설	1
깨끗함	1
엘리베이터가 있어 편리함	1

5 IPA 분석결과



차원	구성요소	만족도	중요도
서비스 차원	편의성(A)	92.8	0.412
	쾌적성(B)	98.3	0.207
서비스 과정	접근성(C)	93.9	0.445
	대응성(D)	65.3	0.511
서비스 결과	신뢰성(G)	84.2	0.251
사회적 만족	공익성(I)	98.9	0.055
	지속성(K)	98.9	0.272

2019년 외부고객 만족도 조사

인쇄 2019년 11월

발행 2019년 11월

발행처 (주) 세상모든소통연구소

인쇄처 디자인하라