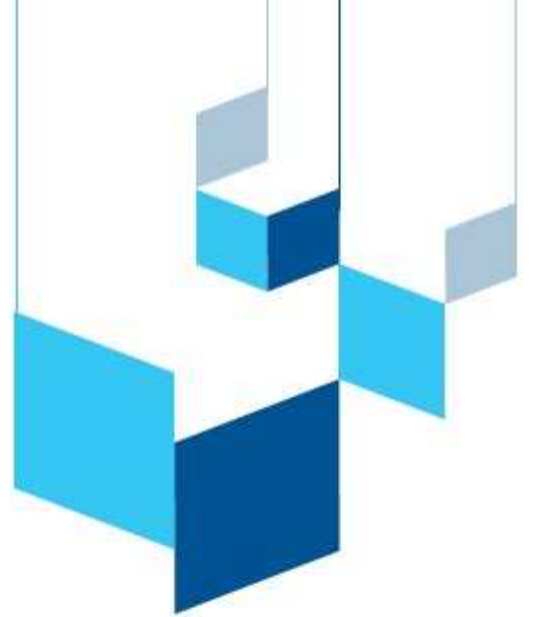




2020년 부산시설공단

자체 고객만족도 조사 종합결과보고서

2020.12.



제 출 문

부산시설공단 이사장 귀하

본 보고서를 「2020년 자체 고객만족도 조사」의 최종보고서로 제출합니다.

2020년 12월

(주) 세상모든소통연구소

대표 이 아 실

목 차

I 조사개요	001
II 조사결과	011
III 사업별 조사결과	023
1. 공원시설관리사업	025
2. 교통시설관리사업	053
3. 상가시설관리사업	079
4. 장사시설관리사업	097
5. 체육시설관리사업	111
6. 사회복지운영사업	119
7. 역사관관리사업	127
8. 문화시설관리사업	135
9. 시설물관리사업	143

2020년 자체 고객만족도 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 16개 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	2020년 10월 29일 ~ 11월 7일
조사기관	(주) 세상모든소통연구소

2. 조사지역별 표본 할당

(단위 : 개)

해당부서	조사지역	표본	해당부서		조사지역	표본
도시고속도로	일반시민	50	어린이대공원		가족친수공간	50
광안대로	일반시민	50	금강공원		체육시설 공원입구주변	50
공영주차장	부산대 북측	30	태종대유원지		공원 주변	50
	동래역	30	부산 시민 공원	부산 시민공원	시설이용객	50
	장산역2	30		송상현광장	광장 일대	50
	사상역광장	30	광복기념관		영화관람고객	50
자갈치시장사업소	1층 로비, 7층 전망대	50	영락공원		장제동 식당가, 영락원	80
한마음스포츠센터	1층 로비	50	추모공원		봉안당 1층 로비	50
남부지하도상가	고객	50	두리발		이용고객	30
중부지하도상가	고객	50	부산유라시아플랫폼★		이용고객	30
전체 표본						1,000

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

★ 2020년 신규 조사지역 포함

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
	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

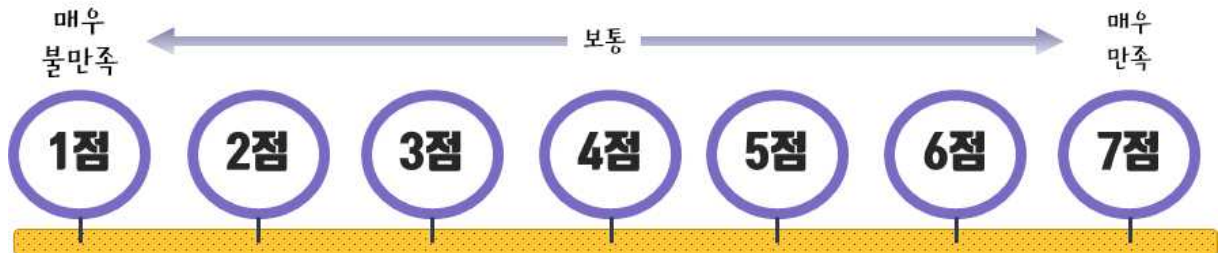
차원		구성요소	세부 내용
서비스 환경	고객이 이용하는 시설의 환경에 대한 만족도 평가	편의성	이용환경의 편리성, 시설의 편리성 등에 대한 평가
		쾌적성	시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가
		안전성	시설의 안전성, 안전설비 등에 대한 평가
서비스 과정	서비스를 이용하는 과정에 대한 만족도 평가	접근성	안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가
		대응성	고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가
		신속성	이의나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가
서비스 결과	제공된 서비스 결과에 대한 만족도 평가	편의성	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

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

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
고객의 소리	내용분석	• 고객의 만족 및 불만족 파악 • 개선요구사항 파악
코로나19 대응방안 평가	점수산출	• 공단의 코로나19 대응방안에 대한 평가점수 산출

○ 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

2020년 자체 고객만족도 조사

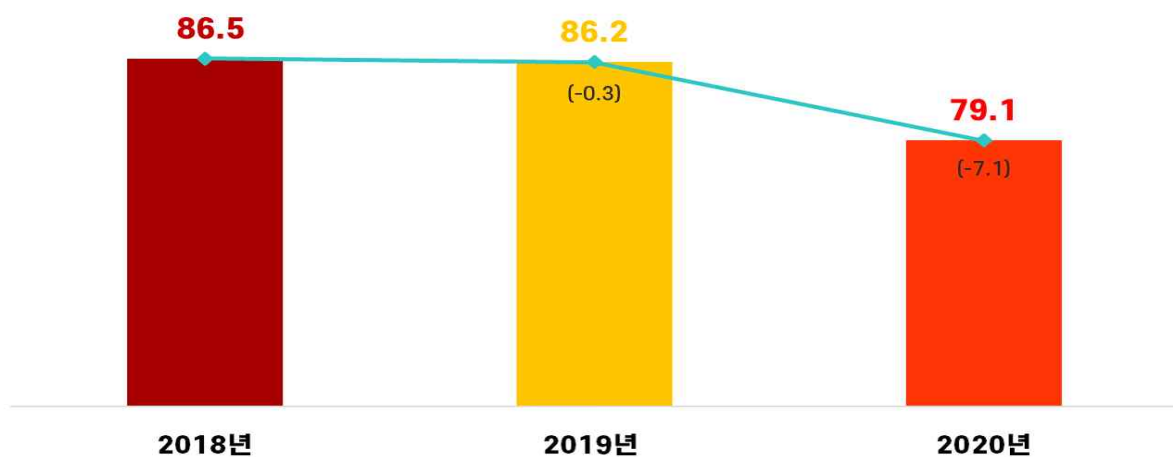
II

조사결과

1

종합결과

2020년도 외부고객 만족도 조사결과는 79.1점으로 전년도 조사결과인 86.2점에 비해 7.1점 하락한 것으로 나타났다. 차원별로 살펴보면 사회적 만족 차원이 86.4점으로 가장 높게 나타났다. 반면, 5개의 차원 중 서비스 과정이 73.6점으로 가장 낮게 평가되었다. 서비스 환경 차원은 전년에 비해 5.0점 하락하여 감소폭이 가장 작은 것으로 나타났다. 반면, 전반적 만족 차원의 감소폭은 9.3점으로 가장 크게 하락하였다.

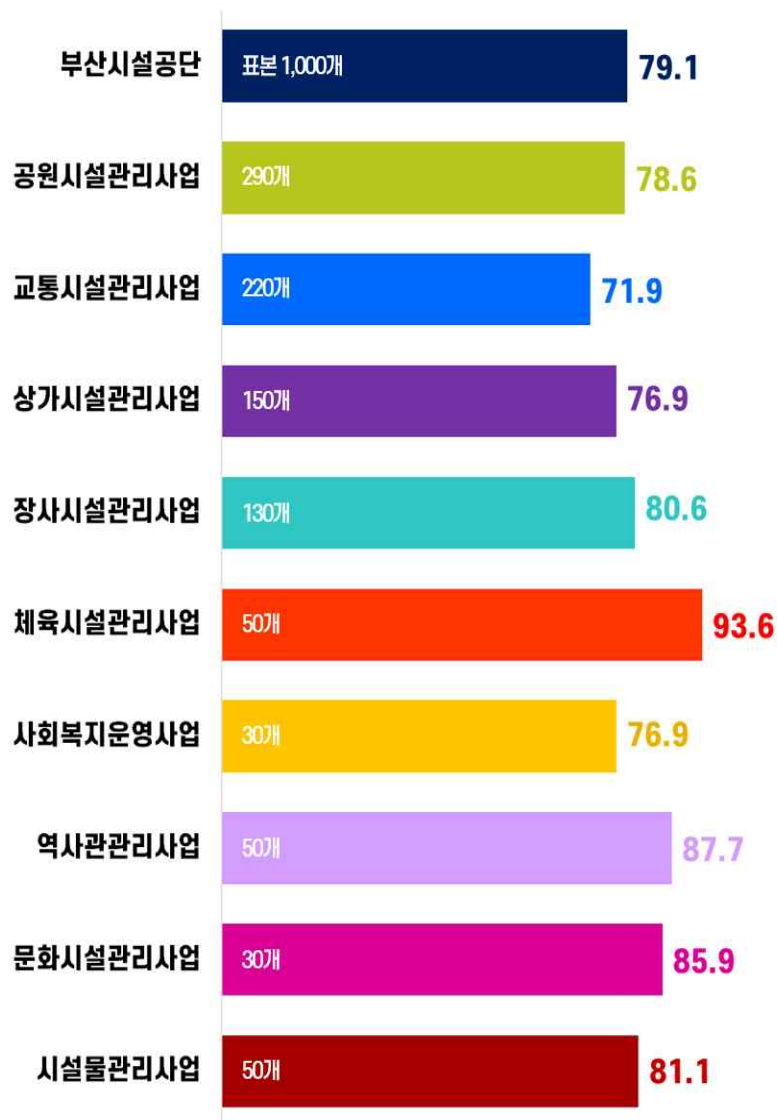


(단위 : 점)

구분		종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
2020년(A)		79.1	83.4	73.6	76.7	86.4	76.9
2019년(B)		86.2	88.4	81.8	84.0	92.7	86.2
2018년(C)		86.5	84.0	86.3	87.3	88.6	86.0
증감	A-B	-7.1	-5.0	-8.2	-7.3	-6.3	-9.3
	B-C	-0.3	4.4	-4.5	-3.3	4.1	0.2

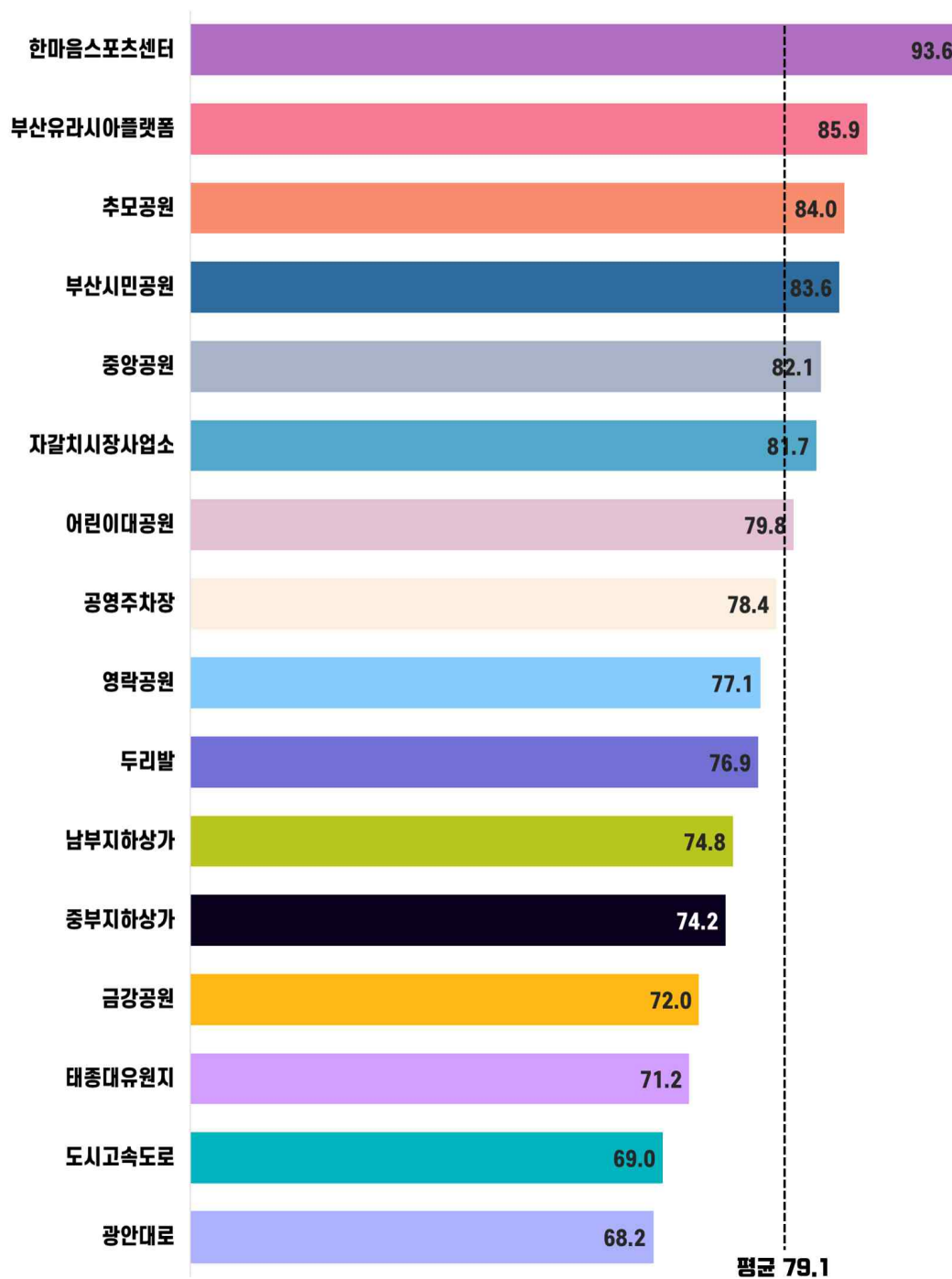
2 사업별 만족도

부산시설공단의 관리사업별 만족도를 살펴보면 체육시설관리사업(한마음스포츠센터)이 93.6점으로 가장 높게 평가되었다. 반면, 전체 사업 중 교통시설관리사업이 71.9점으로 가장 낮게 평가된 것으로 나타났다.



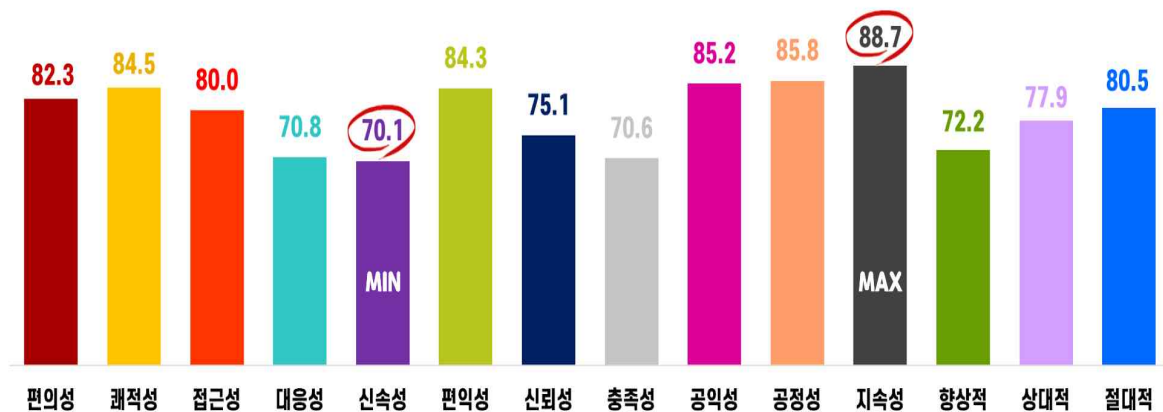
부산시설공단의 소속부서별로 만족도를 살펴보면 한마음스포츠센터가 93.6점으로 가장 높게 평가되었다. 그 다음으로는 부산유라시아플랫폼(85.9점), 추모공원(84.0점), 부산시민공원(83.6점), 중앙공원(82.1점), 자갈치시장(81.7점), 어린이대공원(79.8점)이 종합만족도(79.1점)보다 높아

해당 구성요소의 수준이 높게 평가되었음을 알 수 있었다. 그에 반해 광안대로(68.2점), 도시고속도로(69.0점), 태종대유원지(71.2점), 금강공원(72.0점), 중부지하상가(74.2점), 남부지하상가(74.8점), 두리밭(76.9점), 영락공원(77.1점), 공영주차장(78.4점)이 상대적으로 저평가되었음을 알 수 있었다.



3 차원 및 요소별 만족도

부산시설공단 구성요소별 만족도를 살펴보면 사회적 만족 차원의 지속성이 88.7점으로 가장 높게 평가되었다. 반면, 서비스 과정 차원의 신속성이 70.1점으로 가장 낮게 평가된 것으로 나타났다.



사업별로 살펴보면 전반적으로 사회적 만족 차원의 지속성이 높게 평가받았다는 점에서 공통성을 지니고 있었으나, 가장 저평가된 구성요소는 사업별로 차이가 있었다. 공원시설관리사업과 체육시설관리사업은 서비스 과정 차원의 신속성에서 가장 점수가 낮은 것으로 나타났으며, 교통시설관리사업과 시설물관리사업은 서비스 과정 차원의 대응성이 가장 낮은 것으로 나타났다. 상가시설관리사업은 서비스 결과 차원의 신뢰성에서 가장 낮은 점수를 받았으며, 장사시설관리사업과 문화시설관리사업은 전반적 만족 차원의 향상적이 저평가된 것으로 나타났다. 사회복지운영사업은 사회적 만족 차원의 공정성에서 가장 낮은 점수를 받았으며, 역사관관리사업은 서비스 결과의 충족성에서 가장 점수가 낮은 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	83.4	82.3	84.5	73.6	80.0	70.8	70.1	76.7	84.3	75.1	70.6	86.4	85.2	85.8	88.7	76.9	72.2	77.9	80.5
공원시설관리사업	83.0	81.9	84.0	71.6	79.4	68.9	66.6	75.6	86.7	72.4	67.7	87.4	84.0	88.6	89.6	76.7	73.0	77.7	79.5
교통시설관리사업	79.8	81.1	78.4	60.7	66.5	56.5	59.2	67.5	80.5	63.7	58.2	86.0	84.9	84.1	89.1	68.0	62.1	69.8	72.2
상가시설관리사업	80.8	80.1	81.4	74.6	78.9	72.4	72.6	74.1	77.0	71.8	73.6	80.7	78.6	83.9	82.4	74.7	72.0	75.1	77.0
장사시설관리사업	86.1	80.5	91.7	76.5	85.2	72.8	71.6	77.7	85.4	79.0	68.5	86.6	88.8	80.9	90.2	77.7	63.4	82.6	87.2
체육시설관리사업	95.1	94.8	95.3	92.4	94.7	92.5	90.0	92.6	93.2	92.3	92.2	95.8	95.8	96.0	95.7	92.7	92.3	92.0	93.7
사회복지운영사업	73.3	68.9	77.8	78.1	76.1	79.7	78.3	78.8	79.2	78.9	78.3	77.0	84.4	65.6	81.1	76.1	76.1	75.0	77.2
역사관관리사업	86.8	86.3	87.3	89.4	90.7	89.3	88.3	86.6	86.7	88.7	84.3	88.2	87.2	88.0	89.3	87.3	86.3	87.0	88.7
문화시설관리사업	88.3	87.2	89.4	85.9	83.9	86.7	87.2	84.5	82.8	85.6	85.3	86.9	85.3	85.6	90.0	84.6	80.6	85.0	88.3
시설물관리사업	88.9	89.7	88.2	66.4	91.7	53.5	54.0	81.8	94.7	84.8	66.0	95.2	95.2	95.0	95.3	75.8	68.0	75.3	84.0

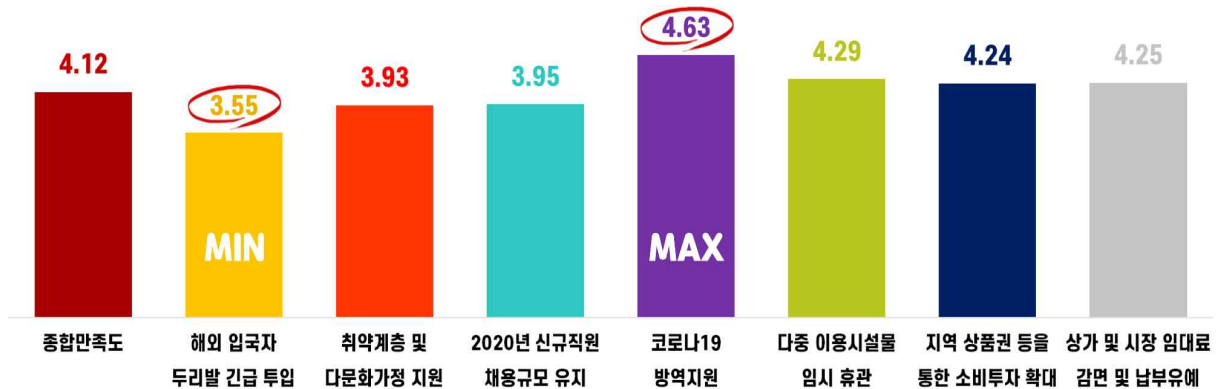
4

코로나19 대응 대책 평가

1

종합결과

부산시설공단에서 실시한 코로나19 바이러스 대응방안에 대한 만족도를 살펴보면 코로나19 방역지원 항목이 4.63점으로 가장 높았다. 반면, 해외 입국자 두리발 긴급 투입 항목은 3.55점으로 가장 낮은 것으로 나타났다.



사업별로 살펴보면 문화시설관리사업에서 코로나19 대응 대책에 대한 종합만족도가 5.70점으로 가장 높게 나타났다. 그 다음으로 체육시설관리사업(4.98점), 역사관관리사업(4.71점), 교통시설관리사업(4.39점), 장사시설관리사업(4.33점), 상가시설관리사업(4.12점), 시설물관리사업(3.94점), 공원시설관리사업(3.69점), 사회복지운영사업(3.11점) 순으로 나타났다.

(단위 : 점)

구분	종합만족도	해외 입국자 두리발 긴급 투입	취약계층 및 다문화가정 지원	2020년 신규직원 채용규모 유지	코로나19 방역지원	다중 이용시설물 임시 휴관	지역상품권 등을 통한 소비·투자 확대	상가 및 시장 임대료 감면 및 납부유예
부산시설공단	4.12	3.55	3.93	3.95	4.63	4.29	4.24	4.25
공원시설관리사업	3.69	2.85	3.46	3.57	4.22	3.90	3.89	3.90
교통시설관리사업	4.39	4.09	4.08	4.15	4.87	4.50	4.49	4.53
상가시설관리사업	4.12	3.49	4.21	3.84	4.57	4.25	4.14	4.31
장사시설관리사업	4.33	3.67	3.69	4.17	4.80	4.67	4.62	4.65
체육시설관리사업	4.98	4.50	4.38	4.66	5.70	5.64	5.08	4.92
사회복지운영사업	3.11	2.87	3.37	3.10	3.83	3.13	2.73	2.73
역사관관리사업	4.71	4.28	4.78	4.68	4.86	4.78	4.78	4.78
문화시설관리사업	5.70	6.17	5.83	5.30	5.83	5.17	5.80	5.80
시설물관리사업	3.94	3.20	3.86	3.90	4.78	4.24	4.02	3.56

2 고객의 소리 - 내용분석

• 코로나 시대에 대응하여 부산시설공단에 가장 우선적으로 갖춰져야 할 서비스

(단위: 건)

응답 내용	빈도
개인위생을 철저히 하도록 관리 필요	4
밀집 지역 방역 및 소독 필요	2
이용객 마스크 착용 수시 단속 필요	5
방역 및 소독 필요	5
비대면 서비스를 위한 통로 개발	6
비대면 이벤트, 행사 등으로 지역 주민들의 관심 및 공감대 형성	1
시설 출입 시 체온 측정 등 철저한 관리	1
코로나 방역 지원, 착한 임대인으로서 지속적인 소상공인 지원 필요	1
코로나 안전 수칙에 맞게 운영	4
밀폐된 계단 공간 등의 환경 관리 필요	1

5 결론 및 시사점

본 조사는 공단 경영철학인 『시민의 행복을 위하여 끊임없이 혁신하는 열린 공기업』이 되기 위한 성과들이 고객들에게 어느 정도 만족을 주고 있는가를 측정하여 향후 대책방안을 수립하는데 목적이 있다. 이에 본 조사는 부산시설공단 16개 부서 이용고객 1,000명을 대상으로 진행되었다.

본 조사는 ‘지방공기업 고객만족도 조사(Public Satisfaction Index : PSI) 표준모델’을 기반으로 조사설계 및 설문지 작성, 실사 진행, 데이터 분석, 종합보고서 작성 등의 과정을 거쳐 진행하였다. 조사 내용은 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과, 사회적 만족, 전반적 만족 등 5개 차원으로 구성하였다.

이번 조사의 종합만족도는 79.1점으로 전년도 조사결과인 86.2점에 비해 7.1점 하락하였다. 차원별로 살펴보면 사회적 만족 차원이 86.4점으로 가장 높게 나타났다. 반면, 5개의 차원 중 서비스 과정이 73.6점으로 가장 낮게 평가되었다.

부산시설공단은 부산의 도시기반시설 전반을 관리·운영하는 공단으로 시설별로 특성이 다양한 것이 특징이다. 이에 시설을 이용하는 고객 또한 성향과 특성이 다양할 수밖에 없다. 그러나 이를 고려한 서비스를 제공하기가 쉽지 않을 것이다.

따라서 본 조사는 다음과 같은 시사점을 제안한다. 첫째, 시설을 이용하는 고객의 요구와 특성에 따라 맞춤형 서비스를 제공할 수 있도록 서비스 방안을 마련해야 한다. 친절한 응대만이 서비스가 아니다. 부산시설공단에서 제공해야 할 서비스가 무엇이고, 향후 제공되어야 할 서비스가 무엇인지를 고려하여 시설별로 서비스방안을 모색할 필요가 있다.

둘째, 이용객의 요구를 정확히 파악하여 이용객 간의 관계를 관리하여 제공할 서비스의 선택과 집중이 필요하다. 급변하는 사회에서 살아가는 현대인들의 기대와 요구는 제각기 다르다. 그 기대와 요구를 획일화시킬 수 없다. 즉, 부산시설공단에서 제공되는 서비스 또한 획일화시킬 수 없다. 따라서 시설을 이용하는 고객들의 접점을 파악하고 관리하여 제공되는 서비스의 선택과 집중이 필요하다.

마지막으로 이용객들이 부산시설공단의 사회공헌 및 지역 발전 기여 등 사회적 만족 차원을 만족하고 있는 것으로 보였다. 다만, 서비스 과정 전반에 있어서 사업소에 따라 직원들의 민원처리 역량을 신뢰하지 못하는 경우가 있는 것으로 보였다. 이는 이용객들이 시설을 이용할 때 요구하는 서비스와 직원들이 제공해야 한다고 생각하는 서비스 간의 인식 차이가 있는 것으로 보인다. 이를 해결하기 앞서 부산시설공단 직원들의 업무 전문성을 비롯해 민원처리 신속성에 대한 신뢰성 회복이 우선적으로 필요하다.

2020년 자체 고객만족도 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	119	41.0
	여자	171	59.0
연령	20대	26	9.0
	30대	38	13.1
	40대	56	19.3
	50대	59	20.3
	60대	111	38.3
연간 이용횟수	10회 미만	123	42.4
	10회 이상~30회 미만	67	23.1
	30회 이상~50회 미만	18	6.2
	50회 이상~100회 미만	19	6.6
	100회 이상~300회 미만	38	13.1
	300회 이상	25	8.6
합계		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

2020년도 부산시설공단 공원시설관리사업에 대한 외부고객 종합만족도는 78.6점으로 공원시설을 이용하는 외부고객의 관점에서 만족하고 있는 것으로 나타났다. 차원별로 살펴보면 사회적 만족이 87.4점으로 가장 높게 평가되었으며, 이어서 서비스 환경(83.0점), 전반적 만족(76.7점), 서비스 결과(75.6점), 서비스 과정(71.6점)으로 나타났다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원이 91.4점으로 가장 높았으며, 서비스 과정 차원이 83.6점으로 가장 낮았다. 2019년 점수와 비교한 결과, 사회적 만족 차원이 4.0점 하락하여 감소폭이 가장 작았으며, 서비스 과정 차원의 감소폭은 12.0점으로 가장 크게 하락하였다.

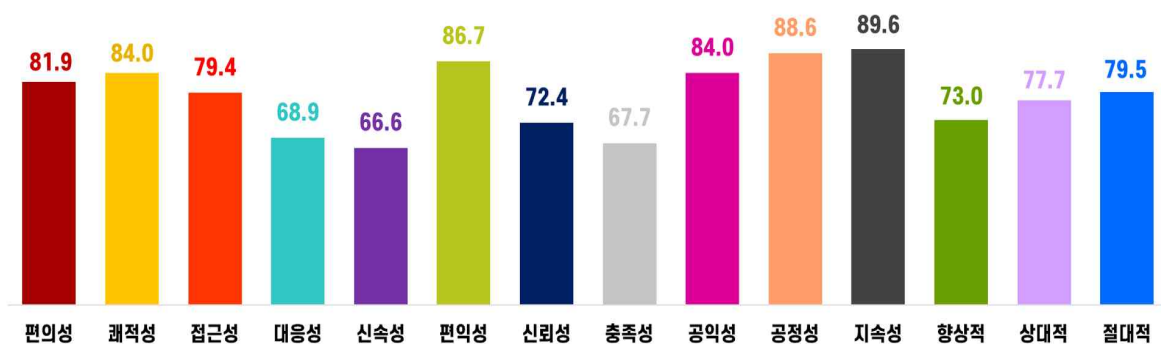


(단위 : 점)

구분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
2020년(A)	78.6	83.0	71.6	75.6	87.4	76.7
2019년(B)	87.3	87.8	83.6	85.5	91.4	88.1
증감(A-B)	-8.7	-4.8	-12.0	-9.9	-4.0	-11.4

공원시설관리사업의 만족도를 구성요소별로 살펴보면 사회적 만족 차원의 지속성이 89.6점으로 가장 높았다. 이는 이용객들이 공원시설에 다시 방문할 의향이 있는 것으로 비추어진다. 반면, 서비스 과정 차원의 신속성은 66.6점으로 가장 낮게 평가받았다.

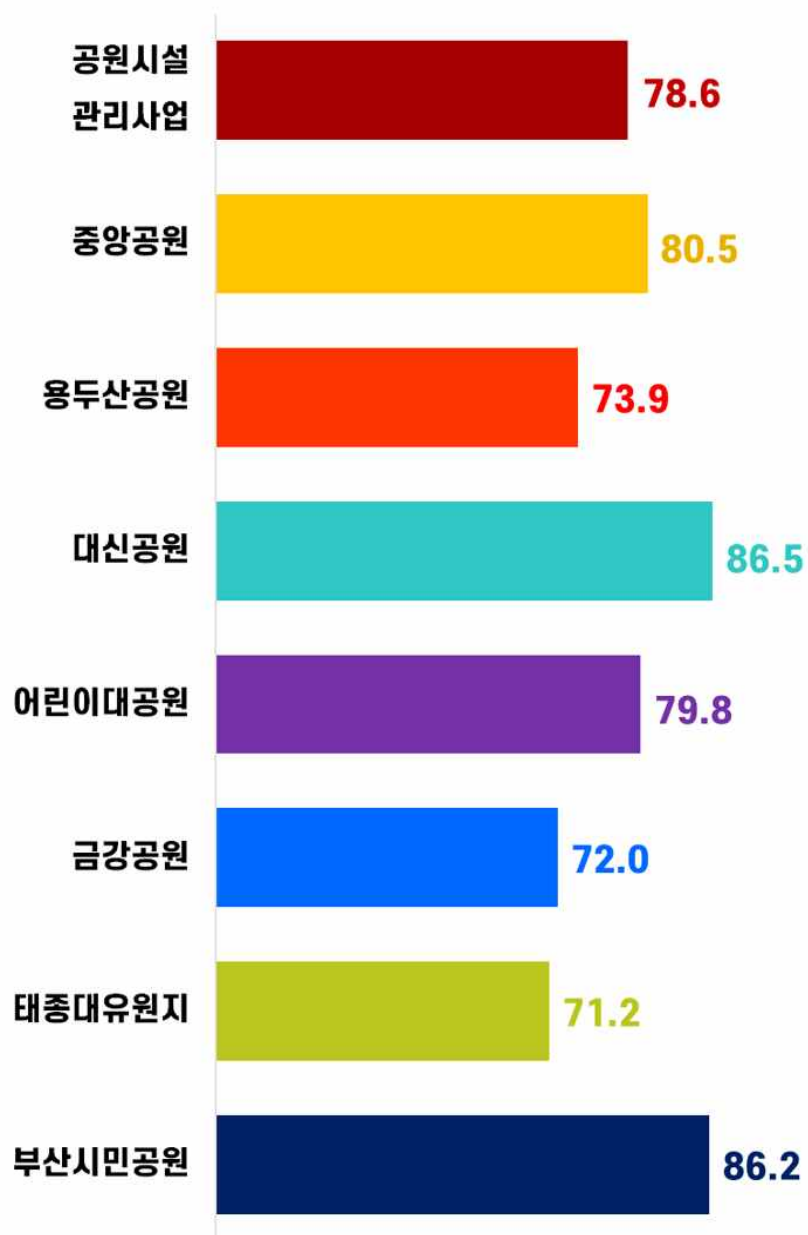
2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원의 공정성이 92.4점으로 가장 높았으며, 서비스 과정 차원의 대응성이 81.4점으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 2019년 점수와 비교한 결과, 서비스 결과 차원의 편익성과 사회적 만족 차원의 지속성이 1.5점 하락하여 감소폭이 가장 작았다. 반면, 서비스 결과 차원의 충족성은 17.1점 하락하여 감소폭이 가장 큰 것으로 나타났다.



(단위 : 점)

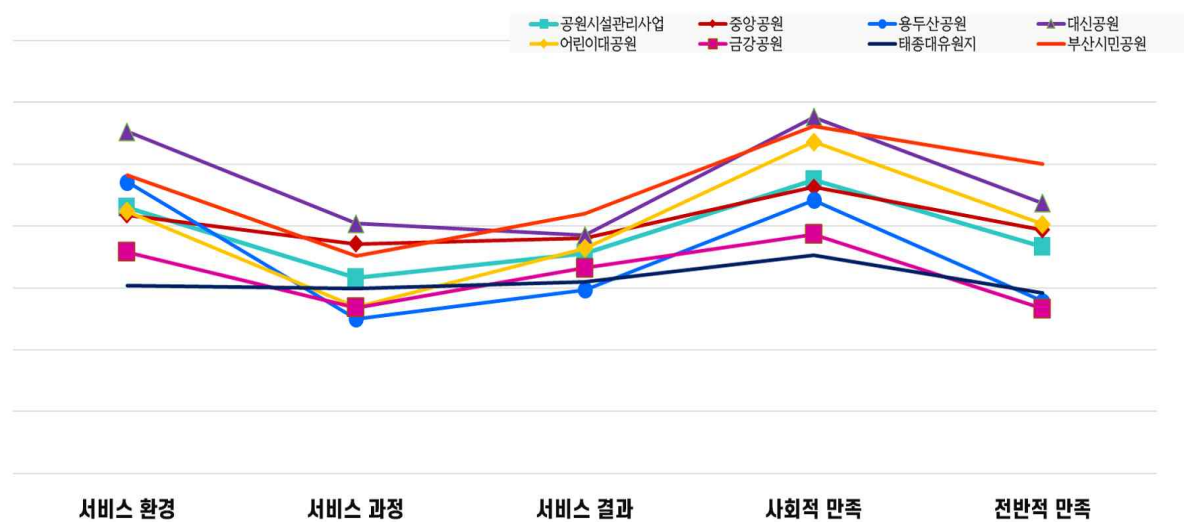
구분		2020년(A)	2019년(B)	증감(A-B)
서비스 환경	편익성	81.9	87.2	-5.3
	쾌적성	84.0	88.4	-4.4
서비스 과정	접근성	79.4	86.6	-7.2
	대응성	68.9	81.4	-12.5
	신속성	66.6	82.9	-16.3
서비스 결과	편익성	86.7	88.2	-1.5
	신뢰성	72.4	83.6	-11.2
	충족성	67.7	84.8	-17.1
사회적 만족	공익성	84.0	90.7	-6.7
	공정성	88.6	92.4	-3.8
	지속성	89.6	91.1	-1.5
전반적 만족	향상적	73.0	86.8	-13.8
	상대적	77.7	87.6	-9.9
	절대적	79.5	89.9	-10.4

부산시설공단의 공원시설관리사업의 소속부서별 만족도를 구체적으로 살펴보면 대신공원이 86.5점으로 가장 높게 평가되었다. 그 다음으로는 부산시민공원(86.2점), 중앙공원(80.5점), 어린이대공원(79.8점), 용두산공원(73.9점), 금강공원(72.0점), 태종대유원지(71.2점) 순으로 나타났다.



공원시설관리사업의 종합만족도를 차원별로 살펴보면 사회적 만족 차원이 87.4점으로 가장 높게 나타났으며, 이어서 서비스 환경(83.0점), 전반적 만족(76.7점), 서비스 결과(75.6점), 서비스 과정(71.6점) 순으로 나타났다.

해당 사업의 소속부서별로 구체적으로 살펴보면 용두산공원을 제외한 나머지 소속부서의 사회적 만족 차원이 가장 높게 나타났다. 용두산공원은 서비스 환경 차원이 가장 높게 나타났다.



(단위 : 점)

구분		차원별				
		서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
공원시설관리사업		83.0	71.6	75.6	87.4	76.7
사업 유형	중앙공원	81.8	77.1	78.1	86.3	79.4
	용두산공원	87.1	65.0	69.7	84.2	67.8
	대신공원	95.3	80.4	78.5	97.6	83.7
	어린이대공원	82.4	66.9	76.4	93.6	80.3
	금강공원	75.8	66.8	73.2	78.7	66.6
	태종대유원지	70.4	69.9	71.0	75.3	69.2
	부산시민공원	88.2	75.2	82.0	96.1	90.0

① 중앙공원

중앙공원의 만족도를 차원별로 살펴보면 사회적 만족 차원이 86.3점으로 가장 높았다. 반면, 서비스 과정 차원은 77.1점으로 가장 낮은 것으로 나타났다.

2019년 조사결과에서는 서비스 결과와 사회적 만족 차원이 96.9점으로 가장 높았으며, 서비스 과정 차원이 94.6점으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 2019년 점수와 비교한 결과, 사회적 만족 차원이 10.6점 하락하여 감소폭이 가장 작았으며, 서비스 결과 차원의 감소폭이 18.8점으로 가장 큰 것으로 나타났다.



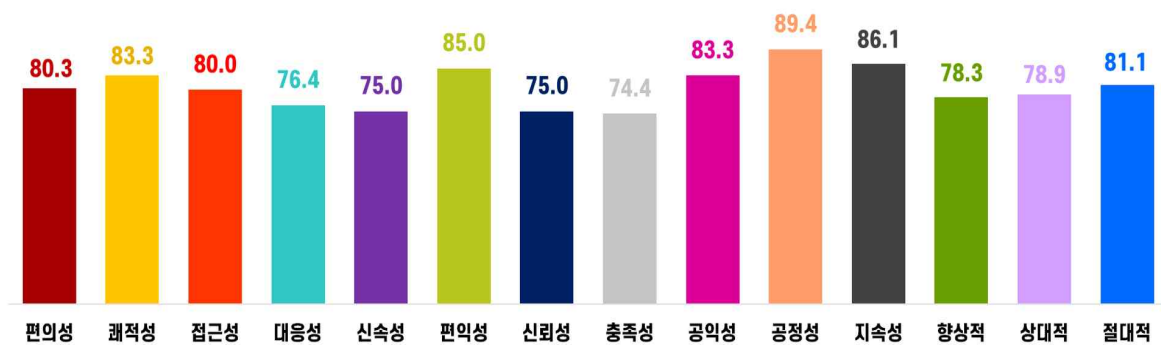
(단위 : 점)

구분	총합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
2020년(A)	80.5	81.8	77.1	78.1	86.3	79.4
2019년(B)	96.3	96.1	94.6	96.9	96.9	96.5
증감(A-B)	-15.8	-14.3	-17.5	-18.8	-10.6	-17.1

중앙공원의 만족도를 구성요소별로 살펴보면 사회적 만족 차원의 공정성이 89.4점으로 가장 높았다. 이는 이용객들이 중앙공원을 누구나 이용할 수 있는 시설로 인식하고 있음을 알 수 있다. 반면, 서비스 결과의 충족성이 74.4점으로 가장 낮은 점에서 보아 시설을 이용하는 과정에서 발생하는 불편요소를 담당 직원들이 충분히 해소하지 못하고 있다는 것으로 비추어진다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원의 지속성과 전반적 만족 차원의 상대적이 98.9점으로 가장 높았으며, 서비스 과정 차원의 접근성이 92.8점으로 가장 낮았다. 2019년 점수와 비교한 결과, 사회적 만족 차원의 공정성이 6.7점 하락하여 감소폭이 가장 작았다. 반면, 서비스 결과 차원의 충족성이 23.4점 하락하여 감소폭이 가장 큰 것으로 나타났다.

종합적으로 분석하면 중앙공원은 이용객들의 접근성이 높아 누구나 이용하기 편리한 것으로 보인다. 반면, 서비스에 대한 전반적인 평가는 상대적으로 낮았다. 이는 코로나19로 인해 시설 공단에서 제공할 수 있는 서비스가 제한됨에 따라 서비스에 대한 이용객들의 체감이 부족한 것이 원인으로 보인다.



(단위 : 점)

구분		2020년(A)	2019년(B)	증감(A-B)
서비스 환경	편의성	80.3	96.1	-15.8
	쾌적성	83.3	96.1	-12.8
서비스 과정	접근성	80.0	92.8	-12.8
	대응성	76.4	96.1	-19.7
	신속성	75.0	95.0	-20.0
서비스 결과	편익성	85.0	96.4	-11.4
	신뢰성	75.0	96.7	-21.7
	충족성	74.4	97.8	-23.4
사회적 만족	공익성	83.3	95.6	-12.3
	공정성	89.4	96.1	-6.7
	지속성	86.1	98.9	-12.8
전반적 만족	향상적	78.3	94.4	-16.1
	상대적	78.9	98.9	-20.0
	절대적	81.1	96.1	-15.0

◆ 고객의 소리(내용분석 결과)

• 전반적으로 (만족/보통/불만)스럽다고 응답한 이유

(단위: 건)

구분	응답 내용	빈도
만족 사항	전반적으로 만족	4
	직원이 친절하게 응대함	1
불만 사항	반려동물 배설물 관리 필요	2
	흡연 및 음주 단속 필요	1
	직원이 더 친절하면 좋겠음	1
	녹지공간이 더 풍부하면 좋겠음	1
	화장실 등 시설 청결 관리 필요	1

• 이전과 비교해 서비스가 전보다 (향상/그대로/저하)된 이유

(단위: 건)

구분	응답 내용	빈도
향상 요인	개선하려는 노력이 보임	1
저하 요인	흡연, 음주 등 기초생활질서 지키지 않는 이용객 단속 필요	1
	반려동물 관리 필요	1
	이용객들과의 소통 필요	1

• 개선이 필요하거나 바라는 점

(단위: 건)

응답 내용	빈도
상시 관람 가능한 전시회, 공연 시설 필요	1
공원 내 흡연 및 음주 단속 필요	1
운동기구 증설 필요	3
어린이 시설 증설 필요	1
반려동물 전용 공간 설치 필요	1

② 용두산공원

용두산공원의 만족도를 차원별로 살펴보면 서비스 환경 차원이 87.1점으로 가장 높았다. 반면, 서비스 과정 차원은 65.0점으로 가장 낮은 것으로 나타났다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원이 94.8점으로 가장 높았으며, 서비스 과정 차원이 72.4점으로 가장 낮았다. 2019년 점수와 비교한 결과, 서비스 환경 차원이 2.5점 하락하여 감소폭이 가장 작았으며, 전반적 만족 차원의 감소폭은 22.6점으로 가장 큰 것으로 나타났다.



(단위 : 점)

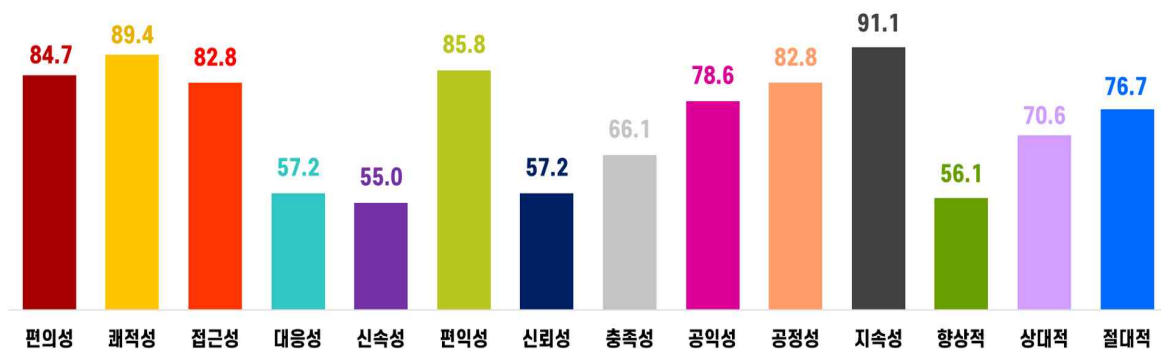
구분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
2020년(A)	73.9	87.1	65.0	69.7	84.2	67.8
2019년(B)	86.0	89.6	72.4	82.1	94.8	90.4
증감(A-B)	-12.1	-2.5	-7.4	-12.4	-10.6	-22.6

용두산공원의 만족도를 구성요소별로 살펴보면 사회적 만족 차원의 지속성이 91.1점으로 가장 높았다. 이는 이용객들이 용두산공원을 지속적으로 방문할 의향이 있는 것으로 비추어진다. 반면, 서비스 과정 차원의 신속성은 55.0점으로 가장 낮았다. 이는 이용객 입장에서 직원들이 공원과 관련된 일을 신속하게 처리하지 못한다고 인식하는 것으로 보인다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원의 공정성이 96.7점으로 가장 높았으며, 서비스 과정의 신속성이 68.9점으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 2019년 점수와 비교한 결과, 서비스 환경의 쾌적성이 1.7점 하락하여 감소폭이 가장 작았다. 반면, 전반적 만족 차원의 향상적의 감소폭이 33.9점으로 가장 큰 것으로 나타나 이용객들이 용두산공원의 서비스가 전보다 나아지지 않

았다고 평가한 것으로 나타났다. 반면, 다른 구성요소들의 점수가 전반적으로 하락한 가운데 서비스 과정 차원의 접근성은 5.0점 증가하였다. 이는 이용객 입장에서 용두산공원에 구비된 안내표지, 리플렛 등을 통해 서비스를 제공받고 있다고 인지하고 있는 것으로 보인다.

종합적으로 살펴보면 이용객들은 시설 이용환경에 대해 전반적으로 만족한다고 평가하였다. 반면, 서비스에 대한 만족도는 낮은 것으로 나타났다. 이는 코로나19로 인해 시설공단에서 제공할 수 있는 서비스가 제한됨에 따라 서비스에 대한 이용객들의 체감이 부족한 것이 원인으로 보인다.



(단위 : 점)

구분		2020년(A)	2019년(B)	증감(A-B)
서비스 환경	편의성	84.7	88.1	-3.4
	쾌적성	89.4	91.1	-1.7
서비스 과정	접근성	82.8	77.8	5.0
	대응성	57.2	70.6	-13.4
	신속성	55.0	68.9	-13.9
서비스 결과	편익성	85.8	95.3	-9.5
	신뢰성	57.2	76.7	-19.5
	충족성	66.1	74.4	-8.3
사회적 만족	공익성	78.6	94.4	-15.8
	공정성	82.8	96.7	-13.9
	지속성	91.1	93.3	-2.2
전반적 만족	향상적	56.1	90.0	-33.9
	상대적	70.6	87.8	-17.2
	절대적	76.7	93.3	-16.6

◆ 고객의 소리(내용분석 결과)

• 전반적으로 (만족/보통/불만)스럽다고 응답한 이유

(단위: 건)

구분	응답 내용	빈도
만족 사항	편하게 이용하기 좋음	1
	접근성이 좋음	2
	관리가 잘 되고 있음	2
	누구나 쉽게 이용할 수 있다	1
	직원이 친절함	1
	부산타워 등 경관을 보기 좋음	2
불만 사항	벤치가 부족함	1
	거리 공연이나 체험공방 많으면 좋겠음	1
	시설이 부족하고 볼거리가 없음	2
	안내판이 부족함	2
	환경은 좋으나 서비스는 좋은지 잘 모르겠음	1
	고장난 화장실 수리가 신속하게 처리되지 않음	1
	나무를 다 잘라서 보기 안 좋음	1

• 이전과 비교해 서비스가 전보다 (향상/그대로/저하)된 이유

(단위: 건)

구분	응답 내용	빈도
향상 요인	시설 및 환경이 쾌적함	1
저하 요인	깔끔하지만 그 외에 특별히 좋은 점은 없음	1

• 개선이 필요하거나 바라는 점

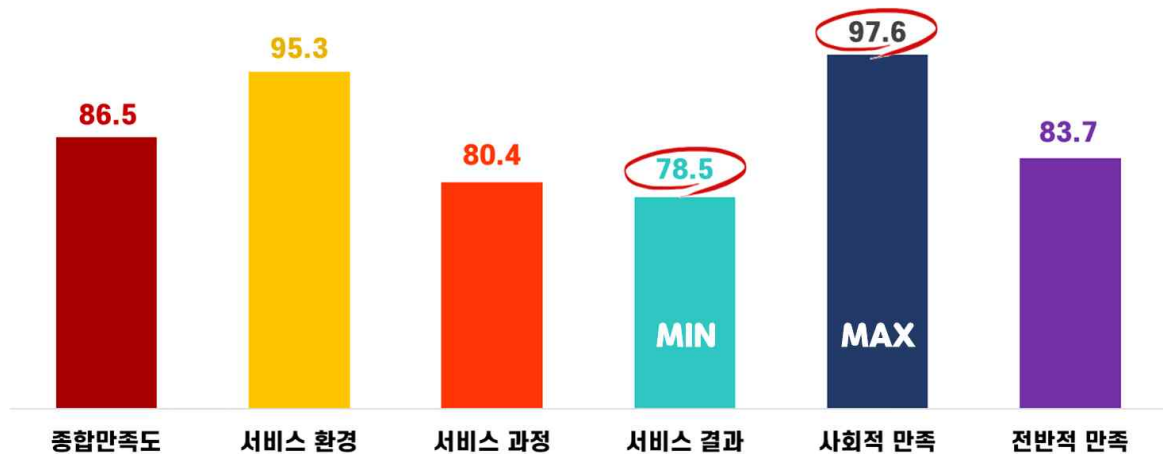
(단위: 건)

응답 내용	빈도
시민과 소통하는 공간 필요	1
다양한 운동기구 도입	1
내려가는 길에 에스컬레이터 있으면 좋겠음	1

③ 대신공원

대신공원의 만족도를 차원별로 살펴보면 사회적 만족 차원이 97.6점으로 가장 높았다. 반면, 서비스 결과 차원은 78.5점으로 가장 낮은 것으로 나타났다.

2019년 조사결과에서는 전반적 만족 차원이 87.8점으로 가장 높았으며, 서비스 환경 차원이 83.9점으로 가장 낮았다. 2019년 점수와 비교한 결과, 서비스 환경 차원이 11.4점 증가하였다. 반면, 서비스 결과 차원은 5.8점 하락하여 가장 큰 폭으로 감소하였다.



(단위 : 점)

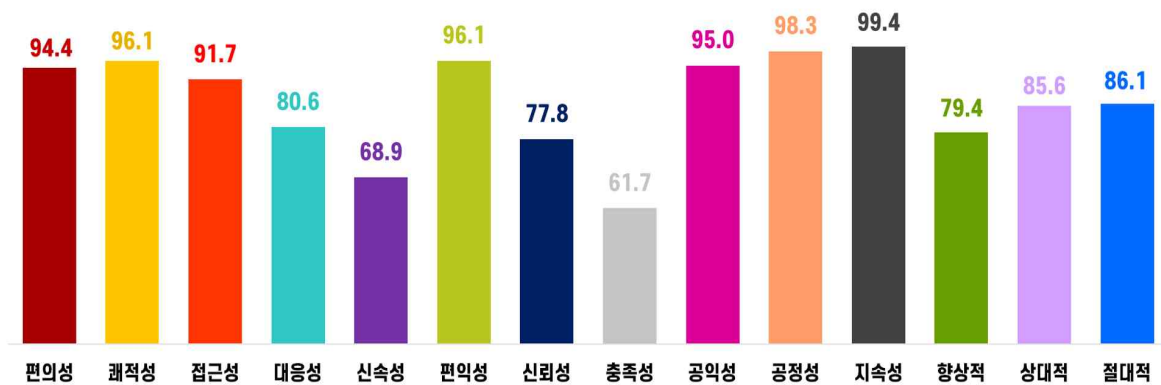
구분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
2020년(A)	86.5	95.3	80.4	78.5	97.6	83.7
2019년(B)	85.9	83.9	85.2	84.3	87.4	87.8
증감(A-B)	0.6	11.4	-4.8	-5.8	10.2	-4.1

대신공원의 만족도를 구성요소별로 살펴보면 사회적 만족 차원의 지속성이 99.4점으로 가장 높았다. 이는 이용객들이 대신공원을 지속적으로 방문할 의향이 있는 것으로 비추어진다. 반면, 서비스 결과 차원의 충족성은 61.7점으로 가장 낮았다. 이는 이용객 입장에서 해당 직원들이 고객의 불편을 해소하거나 소관 업무에 대해 충분히 숙지하지 못한다고 인식하는 것으로 보인다.

2019년 조사결과에서는 전반적 만족 차원의 절대적이 90.6점으로 가장 높았으며, 서비스 과정 차원의 대응성이 80.6점으로 가장 낮았다. 2019년 점수와 비교한 결과, 전반적으로 만족도가 증가하였다. 그중에서 서비스 결과 차원의 편익성과 사회적 만족 차원의 지속성이 15.0점 상승하여 가장 큰 폭으로 증가하였다. 이는 이용객 입장에서 대신공원이 지역민에게 도움이 되고, 설

치 목적에 맞게 운영되고 있다고 인식하는 것으로 보인다. 또한, 대신공원을 다시 방문할 의향이 있음을 알 수 있었다. 이에 반해 서비스 결과 차원의 충족성은 25.5점 하락하여 큰 폭으로 감소하였다.

종합적으로 살펴보면 이용객들은 대신공원에 대해 공익성, 공정성, 지속성 측면에서 상당히 만족하는 것으로 보인다. 다만, 서비스 결과 차원 중 충족성 측면에서는 다소 미흡하다고 평가한 점에서 보아 이용객들이 불편을 해소할 수 있도록 직원들의 전문성을 함양하는 방법을 모색할 필요가 있다.



(단위 : 점)

구분		2020년(A)	2019년(B)	증감(A-B)
서비스 환경	편의성	94.4	83.3	11.1
	쾌적성	96.1	84.4	11.7
서비스 과정	접근성	91.7	87.8	3.9
	대응성	80.6	80.6	0.0
	신속성	68.9	87.2	-18.3
서비스 결과	편익성	96.1	81.1	15.0
	신뢰성	77.8	84.4	-6.6
	충족성	61.7	87.2	-25.5
사회적 만족	공익성	95.0	87.8	7.2
	공정성	98.3	90.0	8.3
	지속성	99.4	84.4	15.0
전반적 만족	향상적	79.4	88.3	-8.9
	상대적	85.6	84.4	1.2
	절대적	86.1	90.6	-4.5

◆ 고객의 소리(내용분석 결과)

• 전반적으로 (만족/보통/불만)스럽다고 응답한 이유

(단위: 건)

구분	응답 내용	빈도
만족 사항	쾌적하고 좋은 시설 및 환경	7
	접근성이 좋음	2
	다양한 운동기구	1
	시설이 좋음	1
	이용하기 편리함	1
	전반적으로 쾌적함	1
	공원 매점을 이용할 수 있어서 좋음	1
불만 사항	흡연 및 음주단속 필요	1
	화장실 청결 유지 필요	1
	운동기구 수리 및 증설 필요	1
	저수지 정화 필요	1

• 이전과 비교해 서비스가 전보다 (향상/그대로/저하)된 이유

(단위: 건)

구분	응답 내용	빈도
향상 요인	어르신들이 놀기 좋음	2
	서비스와 시설이 개선되고 있음	4
저하 요인	의자 등 휴식 공간 시설 관리가 잘 되고 있지 않음	1

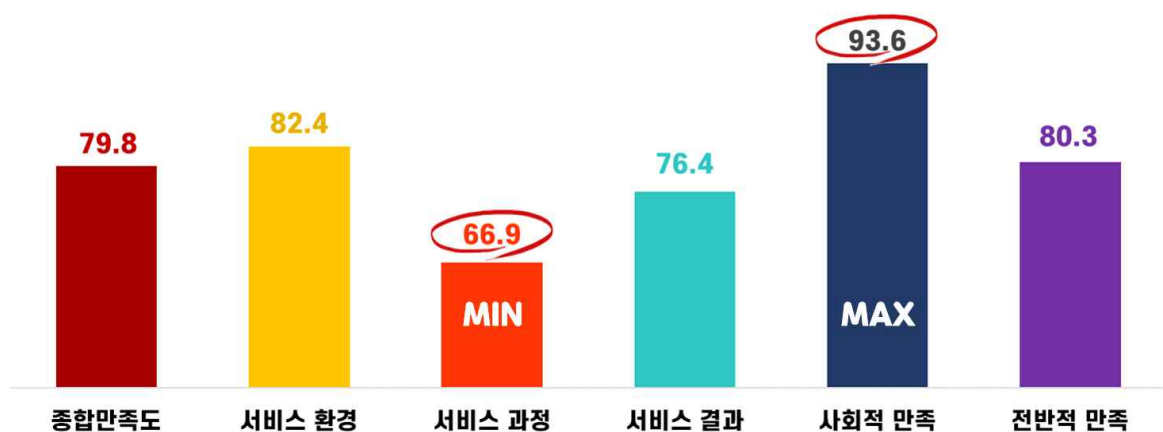
• 개선이 필요하거나 바라는 점

(단위: 건)

응답 내용	빈도
휴식 공간 관리 필요	1
자연훼손 없는 발전 필요	1
벤치 증설	1
도랑 쪽에 다리를 설치했으면 좋겠음	1
마스크 착용자 관리를 철저히 했으면 좋겠음	1

④ 어린이대공원

어린이대공원의 만족도를 차원별로 살펴보면 사회적 만족 차원이 93.6점으로 가장 높았다. 반면, 서비스 과정 차원은 66.9점으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원이 85.8점으로 가장 높았으며, 서비스 환경 차원이 83.3점으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 2019년 점수와 비교한 결과, 서비스 환경 차원이 0.9점 하락하여 감소폭이 가장 작았으며, 서비스 과정 차원은 17.3점으로 가장 크게 하락하였다. 반면, 사회적 만족 차원은 전년 대비 7.8점 상승하였다.



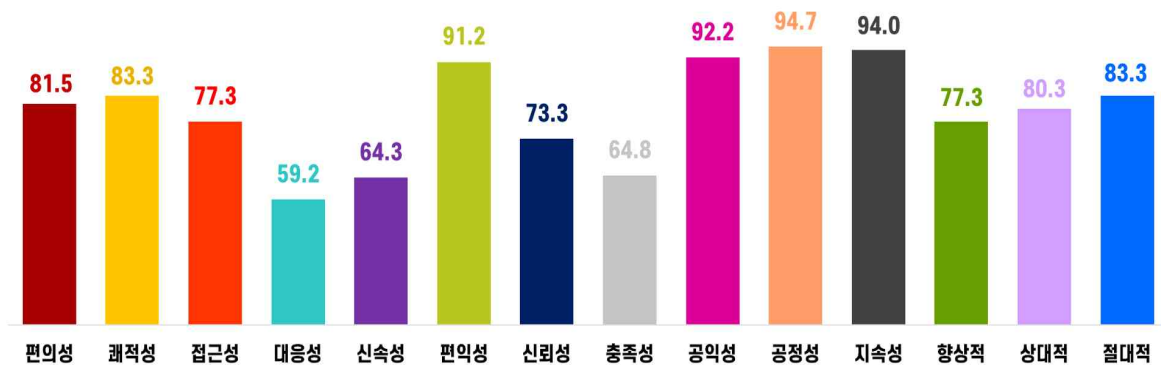
(단위 : 점)

구분	총합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
2020년(A)	79.8	82.4	66.9	76.4	93.6	80.3
2019년(B)	84.3	83.3	84.2	81.7	85.8	85.0
증감(A-B)	-4.5	-0.9	-17.3	-5.3	7.8	-4.7

어린이대공원의 만족도를 구성요소별로 살펴보면 사회적 만족 차원의 공정성이 94.7점으로 가장 높았다. 이는 이용객들이 어린이대공원을 누구나 이용할 수 있는 시설로 인식하고 있음을 알 수 있다. 반면, 서비스 과정 차원의 대응성이 59.2점으로 가장 낮았다. 이는 이용객 입장에서 공원에 대한 불만을 해결하는 제도나 직원들의 서비스 응대 측면에서 미흡하다고 평가하는 것으로 보인다.

2019년 조사결과에서는 서비스 결과 차원의 충족성이 88.3점으로 가장 높았으며, 서비스 결과 차원의 신뢰성이 76.7점으로 가장 낮게 나타났다. 2019년 점수와 비교한 결과, 서비스 결과 차원의 편익성이 11.2점 상승하여 증가폭이 가장 큰 것으로 나타났다. 반면, 서비스 과정 차원의 대응성이 23.8점으로 가장 크게 하락하였다.

어린이대공원에 대한 종합만족도는 전년 대비 하락하였으나, 사회적 만족 차원에서는 상당히 만족하는 것으로 보인다. 다만, 서비스 과정 차원에서는 큰 폭으로 하락한 점에서 보아 이용객 특성에 맞는 서비스를 제공할 수 있도록 방안을 모색할 필요가 있다.



(단위 : 점)

구분		2020년(A)	2019년(B)	증감(A-B)
서비스 환경	편익성	81.5	83.3	-1.8
	쾌적성	83.3	83.3	0.0
서비스 과정	접근성	77.3	86.0	-8.7
	대응성	59.2	83.0	-23.8
	신속성	64.3	83.7	-19.4
서비스 결과	편익성	91.2	80.0	11.2
	신뢰성	73.3	76.7	-3.4
	충족성	64.8	88.3	-23.5
사회적 만족	공익성	92.2	84.5	7.7
	공정성	94.7	87.3	7.4
	지속성	94.0	85.7	8.3
전반적 만족	향상적	77.3	83.0	-5.7
	상대적	80.3	84.7	-4.4
	절대적	83.3	87.3	-4.0

◆ 고객의 소리(내용분석 결과)

• 전반적으로 (만족/보통/불만)스럽다고 응답한 이유

(단위: 건)

구분	응답 내용	빈도
만족 사항	쾌적하고 좋은 시설 및 환경	6
	전반적으로 만족	1
	접근성이 좋음	2
	오랫동안 깔끔하게 관리되고 있음	1
	체육기구 설치해 놓은 것이 좋음	1
	반려동물 산책하기 좋음	1
불만 사항	화장실 청결 유지 필요	1
	흡연 및 음주 단속 필요	3
	벤치 등에 쓰레기 청소가 되지 않고 있음	1

• 이전과 비교해 서비스가 전보다 (향상/그대로/저하)된 이유

(단위: 건)

구분	응답 내용	빈도
향상 요인	개선하려는 노력이 보임	1
	냄새가 덜 남	1
저하 요인	크게 변화되어 보이지 않음	1
	동물원이 없어져서 아쉬움	2

• 개선이 필요하거나 바라는 점

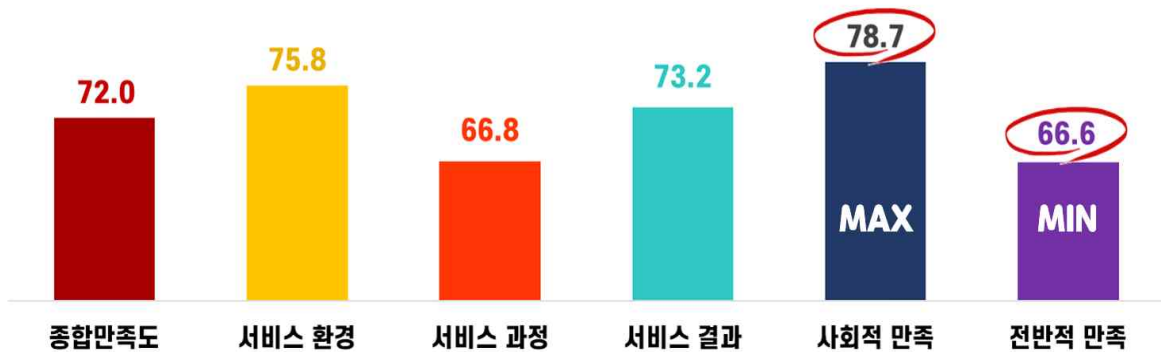
(단위: 건)

응답 내용	빈도
운동기구가 노후하여 불편함	1
접근하기 어려움	1
더 깨끗하게 청소해야 함	8
연못에 거위가 없어져서 아쉬움	1
벤치 증설	1
자연환경을 해치지 않으면 좋겠음	1

⑤ 금강공원

금강공원의 만족도를 차원별로 살펴보면 사회적 만족 차원이 78.7점으로 가장 높았다. 반면, 전반적 만족 차원은 66.6점으로 가장 낮은 것으로 나타났다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원이 90.6점으로 가장 높았으며, 서비스 과정 차원이 74.2점으로 가장 낮았다. 2019년 점수와 비교한 결과, 서비스 결과 차원이 4.4점 하락하여 감소폭이 가장 작았으며, 사회적 만족 차원의 감소폭은 11.9점으로 가장 크게 하락하였다.



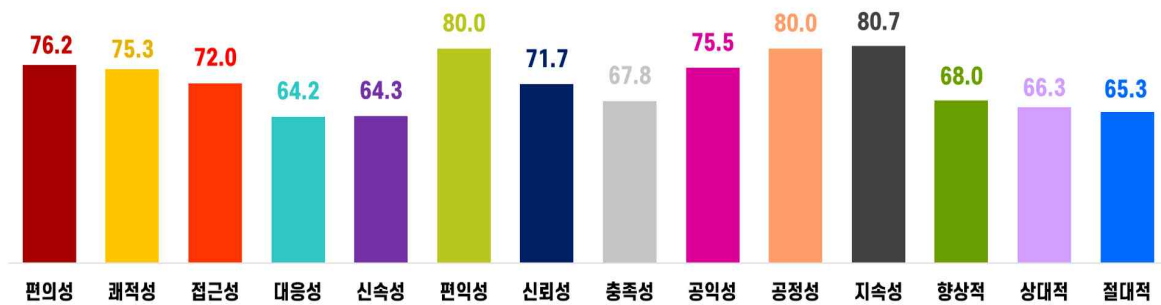
(단위 : 점)

구분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
2020년(A)	72.0	75.8	66.8	73.2	78.7	66.6
2019년(B)	79.9	84.3	74.2	77.6	90.6	76.8
증감(A-B)	-7.9	-8.5	-7.4	-4.4	-11.9	-10.2

금강공원의 만족도를 구성요소별로 살펴보면 사회적 만족 차원의 지속성이 80.7점으로 가장 높았다. 이는 이용객들이 금강공원을 지속적으로 방문할 의향이 있는 것으로 비추어진다. 반면, 서비스 과정 차원의 대응성이 64.2점으로 가장 낮아 불만을 해결하는 제도나 직원들의 대응이 적절하지 않다고 평가한 것으로 보인다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원의 지속성이 91.3점으로 가장 높았으며, 서비스 과정의 대응성이 65.2점으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 2019년 점수와 비교한 결과, 서비스 과정의 대응성이 1.0점 하락하여 감소폭이 가장 작았다. 대응성 점수는 소폭 감소했으나 만족도가 높지 않았다는 것을 보면 이용객들의 요구를 해결할 수 있도록 적절한 장치를 마련할 필요가 있는 것으로 보인다. 반면, 사회적 만족 차원의 공익성은 감소폭이 14.2점으로 가장 큰 것으로 나타났다.

종합적으로 살펴보면 금강공원의 종합만족도가 전반적으로 하락한 것을 알 수 있었다. 이는 코로나19로 인해 시설공단에서 제공할 수 있는 서비스가 제한됨에 따라 서비스에 대한 이용객들의 체감이 부족한 것이 원인으로 보인다.



(단위 : 점)

구분		2020년(A)	2019년(B)	증감(A-B)
서비스 환경	편의성	76.2	85.3	-9.1
	쾌적성	75.3	83.3	-8.0
서비스 과정	접근성	72.0	86.0	-14.0
	대응성	64.2	65.2	-1.0
	신속성	64.3	71.3	-7.0
서비스 결과	편익성	80.0	83.0	-3.0
	신뢰성	71.7	75.0	-3.3
	충족성	67.8	74.8	-7.0
사회적 만족	공익성	75.5	89.7	-14.2
	공정성	80.0	90.7	-10.7
	지속성	80.7	91.3	-10.6
전반적 만족	향상적	68.0	77.0	-9.0
	상대적	66.3	77.3	-11.0
	절대적	65.3	76.0	-10.7

◆ 고객의 소리(내용분석 결과)

• 전반적으로 (만족/보통/불만)스럽다고 응답한 이유

(단위: 건)

구분	응답 내용	빈도
만족 사항	쾌적하고 좋은 시설 및 환경	1
	전반적으로 만족	3
불만 사항	화장실 청결 유지 필요	1
	반려동물 배설물에 의한 청결 문제	2
	직원이 불친절함	1

• 이전과 비교해 서비스가 전보다 (향상/그대로/저하)된 이유

(단위: 건)

응답 내용	빈도
전반적으로 만족	1

• 개선이 필요하거나 바라는 점

(단위: 건)

응답 내용	빈도
야생동물 및 반려동물 배설물 관리	2
누구나 이용하기 편리하도록 해야 함	1

⑥ 태종대유원지

태종대유원지의 만족도를 차원별로 살펴보면 사회적 만족 차원이 75.3점으로 가장 높았다. 반면, 전반적 만족 차원은 69.2점으로 가장 낮은 것으로 나타났다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원이 96.6점으로 가장 높았으며, 서비스 과정 차원이 88.1점으로 가장 낮았다. 2019년 점수와 비교한 결과, 서비스 과정 차원이 18.2점 하락하여 감소폭이 가장 작았으며, 서비스 환경 차원의 감소폭은 23.8점으로 가장 크게 하락하였다.



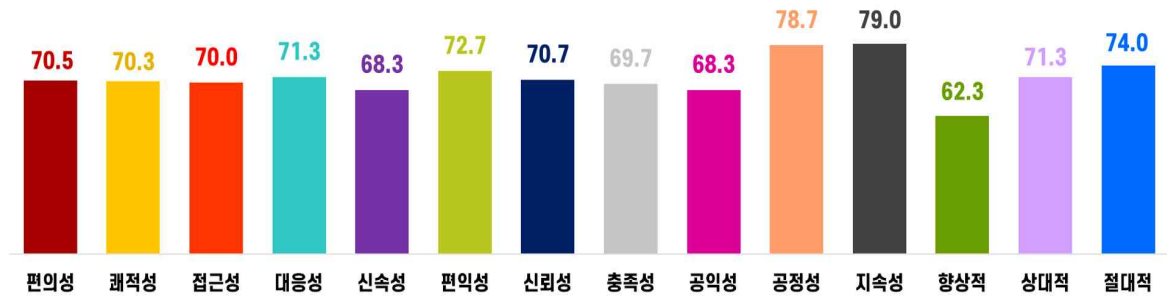
(단위 : 점)

구분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
2020년(A)	71.2	70.4	69.9	71.0	75.3	69.2
2019년(B)	92.1	94.2	88.1	89.6	96.6	92.9
증감(A-B)	-20.9	-23.8	-18.2	-18.6	-21.3	-23.7

태종대유원지의 만족도를 구성요소별로 살펴보면 사회적 만족 차원의 지속성이 79.0점으로 가장 높았다. 이는 이용객들이 태종대유원지를 지속적으로 방문할 의향이 있는 것으로 비추어진다. 반면, 전반적 만족 차원의 향상적은 62.3점으로 가장 낮은 점에서 보아 태종대유원지의 서비스 향상이 이용객 입장에서 체감되지 않는 것으로 보인다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원의 공익성이 97.5점으로 가장 높았으며, 서비스 결과의 충족성이 83.7점으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 2019년 점수와 비교한 결과, 서비스 결과의 충족성이 14.0점 하락하여 감소폭이 가장 작았다. 반면, 사회적 만족도의 공익성이 29.2점 하락하여 큰 폭으로 감소하였다. 이는 태종대유원지가 쾌적한 도시환경을 조성하거나 이용 시민의 여가 활용 및 레저에 기여하지 못한다고 인식하는 것으로 나타났다.

태종대유원지의 종합만족도는 전년 대비 큰 폭으로 하락하였다. 이는 코로나19로 인해 시설공
단에서 제공할 수 있는 서비스가 제한됨에 따라 서비스에 대한 이용객들의 체감이 부족한 것이
원인으로 보인다.



(단위 : 점)

구분		2020년(A)	2019년(B)	증감(A-B)
서비스 환경	편의성	70.5	92.7	-22.2
	쾌적성	70.3	95.7	-25.4
서비스 과정	접근성	70.0	91.0	-21.0
	대응성	71.3	86.7	-15.4
	신속성	68.3	86.7	-18.4
서비스 결과	편익성	72.7	95.7	-23.0
	신뢰성	70.7	89.3	-18.6
	충족성	69.7	83.7	-14.0
사회적 만족	공익성	68.3	97.5	-29.2
	공정성	78.7	96.7	-18.0
	지속성	79.0	95.7	-16.7
전반적 만족	향상적	62.3	90.7	-28.4
	상대적	71.3	93.3	-22.0
	절대적	74.0	94.7	-20.7

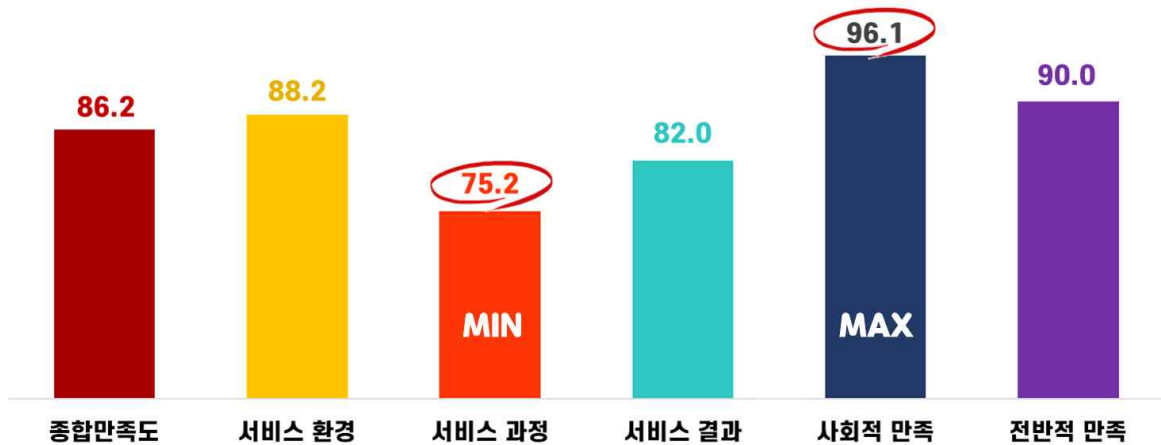
◆ 고객의 소리(내용분석 결과)

- 없음

⑦ 부산시민공원

부산시민공원의 만족도를 차원별로 살펴보면 사회적 만족 차원이 96.1점으로 가장 높았다. 반면, 서비스 과정 차원은 75.2점으로 가장 낮은 것으로 나타났다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원이 87.8점으로 가장 높았으며, 서비스 환경 차원이 83.2점으로 가장 낮았다. 2019년 점수와 비교한 결과, 서비스 과정 차원이 11.6점 하락하여 가장 큰 폭으로 감소하였다. 반면, 사회적 만족 차원이 8.3점 상승하여 가장 큰 폭으로 증가한 것으로 나타났다.



(단위 : 점)

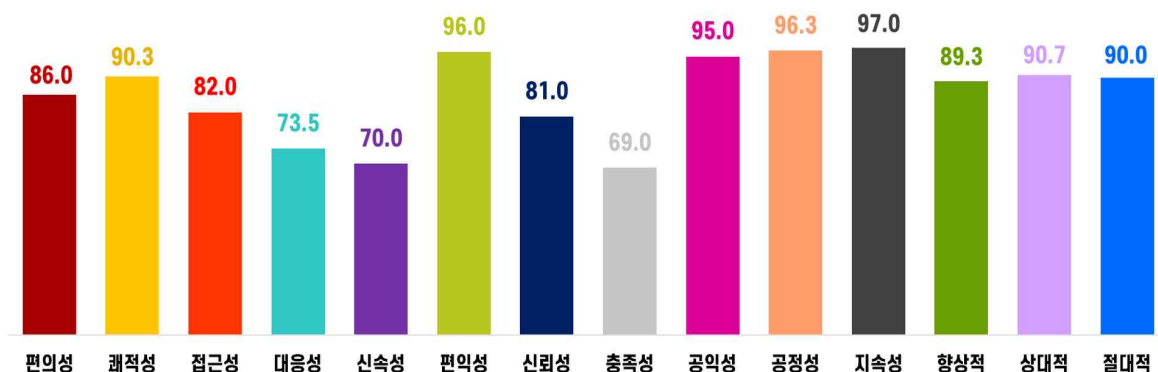
구분	총합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
2020년(A)	86.2	88.2	75.2	82.0	96.1	90.0
2019년(B)	86.7	83.2	86.8	86.7	87.8	87.4
증감(A-B)	-0.5	5.0	-11.6	-4.7	8.3	2.6

부산시민공원의 만족도를 구성요소별로 살펴보면 사회적 만족 차원의 지속성이 97.0점으로 가장 높았다. 이는 이용객들이 부산시민공원을 지속적으로 방문할 의향이 있는 것으로 비추어진다. 반면, 서비스 결과 차원의 충족성은 69.0점으로 가장 낮은 점에서 보아 시설 이용 과정에서 발생하는 불편함을 담당 직원들이 충분히 해소하지 못한다고 평가하고 있음을 알 수 있다.

2019년 조사결과에서는 전반적 만족 차원의 절대적이 91.3점으로 가장 높았으며, 서비스 환경의 편의성이 81.3점으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 2019년 점수와 비교한 결과, 서비스 결과 차원의 편의성은 10.0점 상승하여 가장 큰 폭으로 증가하였다. 반면, 서비스 결과 차원의 충족

성은 18.7점 하락하여 감소폭이 가장 큰 것으로 나타났다.

부산시민공원의 종합만족도는 전년 대비 소폭 하락하였다. 그러나 차원별로 살펴보면 사회적 만족 차원은 8.3점 상승하였으나 서비스 과정 차원에서 11.6점으로 크게 하락한 점이 주목할 점이다. 특히 이용객들은 서비스 과정 차원 중 충족성이 가장 미흡하다고 인식하고 있으므로 이를 보완해 나갈 필요가 있다.



(단위 : 점)

구분		2020년(A)	2019년(B)	증감(A-B)
서비스 환경	편의성	86.0	81.3	4.7
	쾌적성	90.3	85.0	5.3
서비스 과정	접근성	82.0	85.0	-3.0
	대응성	73.5	88.0	-14.5
	신속성	70.0	87.3	-17.3
서비스 결과	편익성	96.0	86.0	10.0
	신뢰성	81.0	86.3	-5.3
	충족성	69.0	87.7	-18.7
사회적 만족	공익성	95.0	85.5	9.5
	공정성	96.3	89.3	7.0
	지속성	97.0	88.7	8.3
전반적 만족	향상적	89.3	84.3	5.0
	상대적	90.7	86.7	4.0
	절대적	90.0	91.3	-1.3

◆ 고객의 소리(내용분석 결과)

• 전반적으로 (만족/보통/불만)스럽다고 응답한 이유

(단위: 건)

구분	응답 내용	빈도
만족 사항	아이들이 놀 수 있는 공간이 많고 쾌적함	2
	전반적으로 만족	4
	아이들이 분수대를 좋아함	1
	시설 자체가 잘 갖추어짐	1
	다양한 레저, 아이들과 함께 할 수 있는 공간 제공	1
	시민들이 휴식과 여유를 즐길 수 있음	1
	공원 매점을 이용할 수 있어서 좋음	1
불만 사항	플라스틱 조각, 유리 조각 등 위험 물질 제거 필요	1
	노후 시설 관리 부족	1

• 이전과 비교해 서비스가 전보다 (향상/그대로/저하)된 이유

(단위: 건)

구분	응답 내용	빈도
향상 요인	편의점 등 시설들이 개선되고 있음	1
	시민들의 요구를 잘 반영하고 있음	1
저하 요인	화장실이 부족함	1

• 개선이 필요하거나 바라는 점

(단위: 건)

응답 내용	빈도
아이들 놀이 공간이 더 많아지면 좋겠음	2
화장실 시설 및 청결 유지 필요	1
수유실 개선 필요	1
잔디 공원을 증설하고 나무를 더 많이 심으면 좋겠음	1



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	일반시민	50	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		137	62.3
	여자		83	37.7
연령	20대		40	18.2
	30대		70	31.8
	40대		47	21.4
	50대		47	21.4
	60대		16	7.3
월간 이용횟수	5회 미만		134	60.9
	5회~10회		22	10.0
	10회~15회		26	11.8
	15회~20회		4	1.8
	20회 이상		34	15.5
합계			220	100.0

2

조사내용

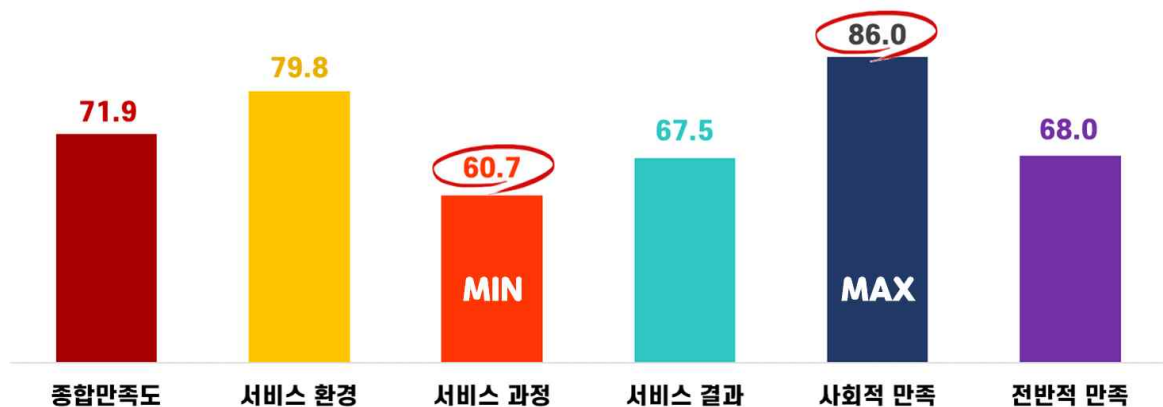
차원	구성요소	세부 내용
서비스 환경	편의성	• ○○○시설은 이용하기 편리하다
	쾌적성	• ○○○시설은 주변환경이나 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	• ○○○시설에 대한 안내가 잘 되고 있다 • ○○○시설에 관해 상담하고 문의하기가 수월하다
	대응성	• ○○○시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 • ○○○시설은 직원들은 친절하다
	신속성	• ○○○시설과 관련 요청한 일들은 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	• ○○○시설은 지역주민에게 도움이 된다 • ○○○시설은 설치목적에 맞게 운영되고 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

2020년도 부산시설공단 교통시설관리사업에 대한 외부고객 종합만족도는 71.9점으로 교통시설을 이용하는 외부고객의 관점에서 만족하고 있는 것으로 나타났다. 차원별로 살펴보면 사회적 만족이 86.0점으로 가장 높게 평가되었으며, 이어서 서비스 환경(79.8점), 전반적 만족(68.0점), 서비스 결과(67.5점), 서비스 과정(60.7점)으로 나타났다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원이 91.2점으로 가장 높았으며, 서비스 과정 차원이 71.2점으로 가장 낮았다. 2019년 점수와 비교한 결과, 서비스 환경 차원이 1.9점 하락하여 감소폭이 가장 작았으며, 전반적 만족 차원의 감소폭은 15.0점으로 가장 크게 하락하였다.

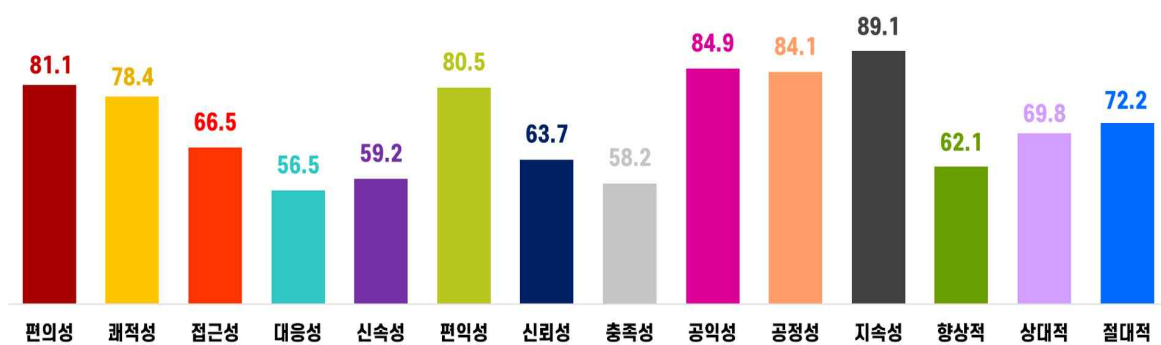


(단위 : 점)

구분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
2020년(A)	71.9	79.8	60.7	67.5	86.0	68.0
2019년(B)	81.1	81.7	71.2	78.9	91.2	83.0
증감(A-B)	-9.2	-1.9	-10.5	-11.4	-5.2	-15.0

교통시설관리사업의 만족도를 구성요소별로 살펴보면 사회적 만족 차원의 지속성이 89.1점으로 가장 높았다. 이는 이용객들이 교통시설에 다시 방문할 의향이 있는 것으로 비추어진다. 반면, 서비스 과정 차원의 대응성은 56.5점으로 가장 낮게 평가받았다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원의 지속성이 93.9점으로 가장 높았으며, 서비스 과정 차원의 신속성이 69.5점으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 2019년 점수와 비교한 결과, 서비스 환경 차원의 쾌적성이 1.5점 하락하여 감소폭이 가장 작았다. 반면, 전반적 만족 차원의 향상적은 19.2점 하락하여 감소폭이 가장 큰 것으로 나타났다.

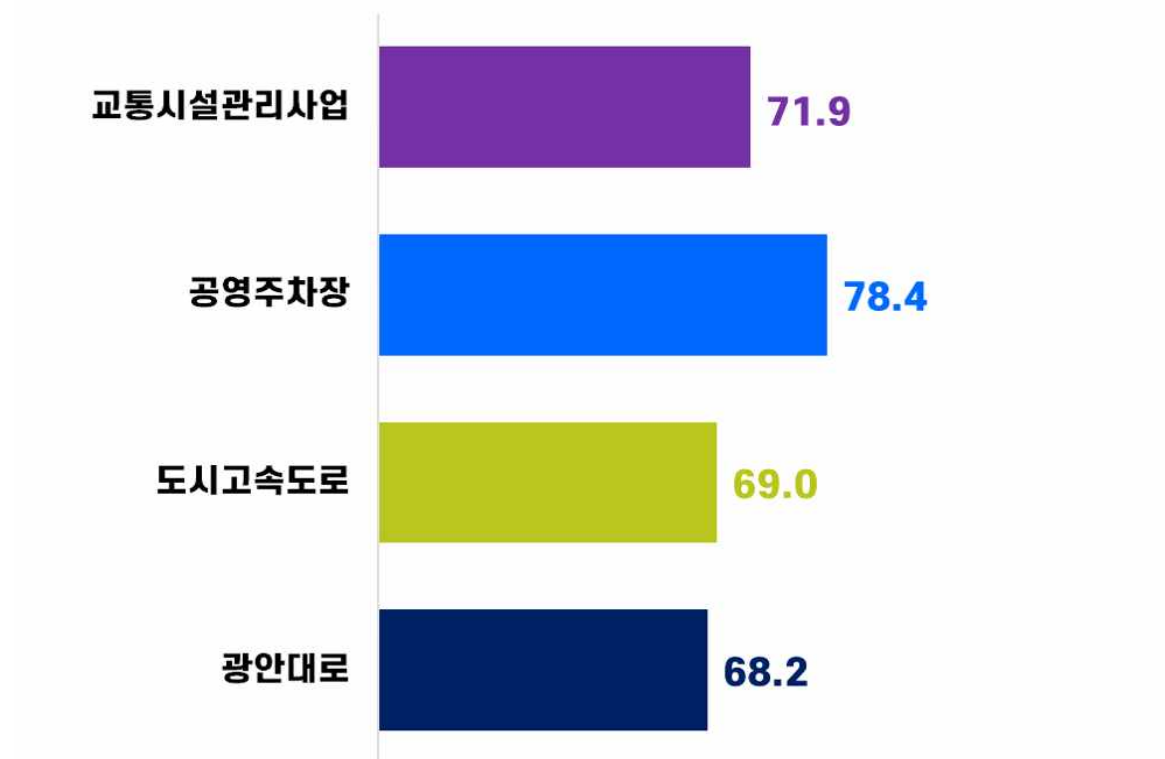


(단위 : 점)

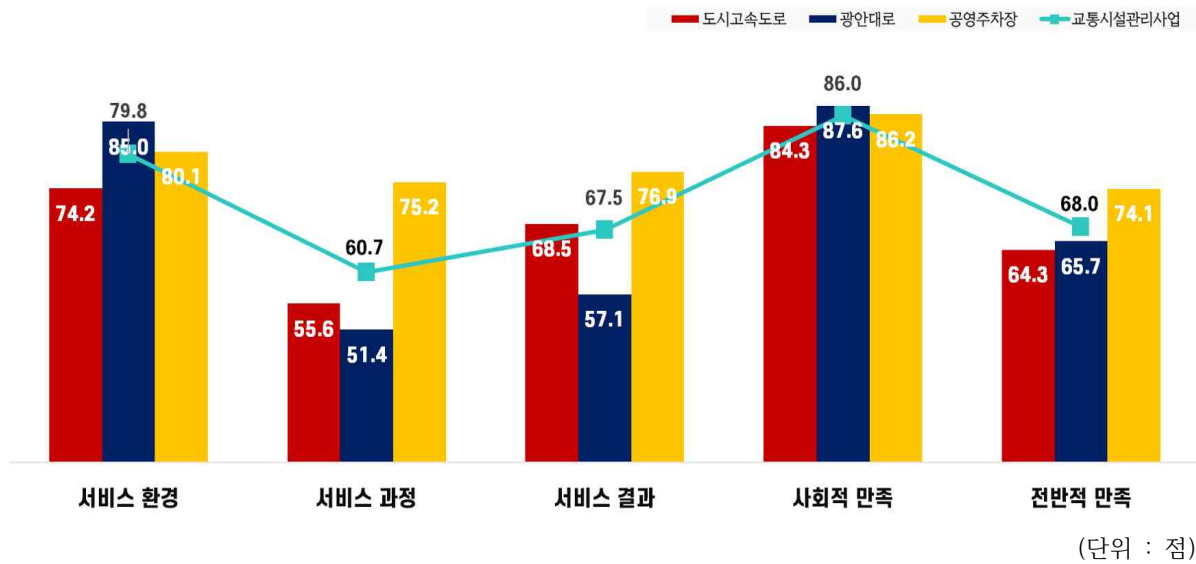
구분		2020년(A)	2019년(B)	증감(A-B)
서비스 환경	편의성	81.1	83.6	-2.5
	쾌적성	78.4	79.9	-1.5
서비스 과정	접근성	66.5	73.6	-7.1
	대응성	56.5	70.5	-14.0
	신속성	59.2	69.5	-10.3
서비스 결과	편익성	80.5	83.4	-2.9
	신뢰성	63.7	77.7	-14.0
	충족성	58.2	75.5	-17.3
사회적 만족	공익성	84.9	89.4	-4.5
	공정성	84.1	90.3	-6.2
	지속성	89.1	93.9	-4.8
전반적 만족	향상적	62.1	81.3	-19.2
	상대적	69.8	83.3	-13.5
	절대적	72.2	84.4	-12.2

2 사업별 만족도

부산시설공단의 교통시설관리사업의 소속부서별 만족도를 구체적으로 살펴보면 공영주차장이 78.4점으로 가장 높게 평가되었다. 그 다음으로는 도시고속도로(69.0점), 광안대로(68.2점) 순으로 나타났다.



교통시설관리사업의 종합만족도를 차원별로 살펴보면 사회적 만족 차원이 86.0점으로 가장 높게 나타났으며, 이어서 서비스 환경(79.8점), 전반적 만족(68.0점), 서비스 결과(67.5점), 서비스 과정(60.7점) 순으로 나타났다. 해당 사업의 소속부서별로 구체적으로 살펴보면 교통시설관리사업의 모든 부서에서 사회적 만족 차원이 가장 높은 것으로 나타났다.



구분		차원별				
		서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
교통시설관리사업		79.8	60.7	67.5	86.0	68.0
사업 유형	도시고속도로	74.2	55.6	68.5	84.3	64.3
	광안대로	85.0	51.4	57.1	87.6	65.7
	공영주차장	80.1	75.2	76.9	86.2	74.1

① 도시고속도로

도시고속도로의 만족도를 차원별로 살펴보면 사회적 만족 차원이 84.3점으로 가장 높았다. 반면, 서비스 과정 차원은 55.6점으로 가장 낮은 것으로 나타났다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원이 91.1점으로 가장 높았으며, 서비스 과정 차원이 65.7점으로 가장 낮았다. 2019년 점수와 비교한 결과, 사회적 만족 차원이 6.8점 하락하여 감소폭이 가장 작았으며, 전반적 만족 차원의 감소폭은 23.0점으로 가장 크게 하락하였다.



(단위 : 점)

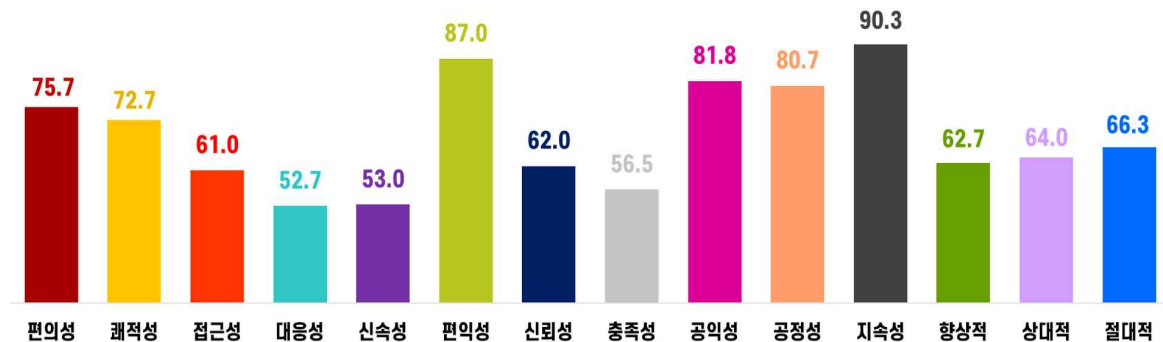
구분	총합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
2020년(A)	69.0	74.2	55.6	68.5	84.3	64.3
2019년(B)	81.4	81.8	65.7	77.4	91.1	87.3
증감(A-B)	-12.4	-7.6	-10.1	-8.9	-6.8	-23.0

도시고속도로의 만족도를 구성요소별로 살펴보면 사회적 만족 차원의 지속성이 90.3점으로 가장 높았다. 이는 이용객들이 도시고속도로를 지속적으로 이용할 의향이 있는 것으로 비추어진다. 반면, 서비스 과정 차원의 대응성은 52.7점으로 가장 낮았다. 이는 이용객 입장에서 불만을 해결하는 절차나 직원들의 서비스 응대가 미흡하다고 인식하는 것으로 나타났다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원의 지속성이 95.3점으로 가장 높았으며, 서비스 과정의 신속성이 63.7점으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 2019년 점수와 비교한 결과, 전반적 만족 차원의 절대적은 23.4점 하락하여 가장 큰 폭으로 감소하였다. 반면, 서비스 결과 차원의 편익

성은 1.0점 증가하였다. 이를 통해 이용객들이 도시고속도로를 지역에 도움이 되는 시설로 평가한다는 것을 알 수 있었다.

종합적으로 살펴보면 도시고속도로의 종합만족도가 전년 대비 큰 폭으로 하락하였다. 이는 시설 공단의 서비스에 대한 인지도가 낮은 것이 원인으로 비추어진다. 따라서 이용객들의 요구를 파악하여 사업소 특성에 맞는 서비스를 제공하여 이용객들에게 인지시키기 위한 노력이 필요한 것으로 보인다.



(단위 : 점)

구분		2020년(A)	2019년(B)	증감(A-B)
서비스 환경	편의성	75.7	84.3	-8.6
	쾌적성	72.7	79.3	-6.6
서비스 과정	접근성	61.0	68.8	-7.8
	대응성	52.7	64.7	-12.0
	신속성	53.0	63.7	-10.7
서비스 결과	편익성	87.0	86.0	1.0
	신뢰성	62.0	73.3	-11.3
	충족성	56.5	73.0	-16.5
사회적 만족	공익성	81.8	89.0	-7.2
	공정성	80.7	89.0	-8.3
	지속성	90.3	95.3	-5.0
전반적 만족	향상적	62.7	85.0	-22.3
	상대적	64.0	87.3	-23.3
	절대적	66.3	89.7	-23.4

◆ 고객의 소리(내용분석 결과)

• 전반적으로 (만족/보통/불만)스럽다고 응답한 이유

(단위: 건)

구분	응답 내용	빈도
만족 사항	직원이 친절함	1
	운전하기 편리함	4
	이동시간 단축에 기여함	3
	문제가 빠르게 해결됨	1
	터널 내 사고가 나면 라디오로 상황 전달	1
불만 사항	업무처리 전문성이 기대보다 떨어짐	1
	교통정체가 심함	6
	공사 시 이용이 불편함	1

• 이전과 비교해 서비스가 전보다 (향상/그대로/저하)된 이유

(단위: 건)

구분	응답 내용	빈도
향상 요인	상습 정체 해소	1
저하 요인	여전히 차량 정체 심함	2
	공사 빈도가 너무 잦음	1

• 개선이 필요하거나 바라는 점

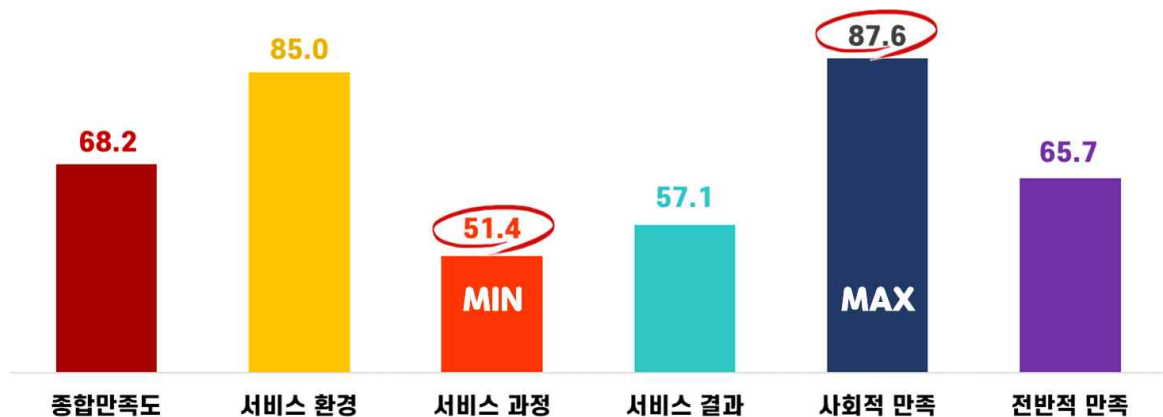
(단위: 건)

응답 내용	빈도
센텀, 회동동 방향 터널 안내판 부족	1
황령터널, 벡스코 교통체증 개선 필요	1
적절한 우회차선 배치 필요	1
번영로의 경우 부산항 도시고속을 타면 망미램프 전까지 회차 지점 없음	1
병목구간이 있어 정체가 심함	2

② 광안대로

광안대로의 만족도를 차원별로 살펴보면 사회적 만족 차원이 87.6점으로 가장 높았다. 반면, 서비스 과정 차원은 51.4점으로 가장 낮은 것으로 나타났다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원이 91.1점으로 가장 높았으며, 서비스 과정 차원이 71.5점으로 가장 낮았다. 2019년 점수와 비교한 결과, 사회적 만족 차원이 3.5점 하락하여 감소폭이 가장 작았으며, 서비스 결과 차원의 감소폭은 20.3점으로 가장 크게 하락하였다. 이에 반해 서비스 환경 차원은 3.0점 증가하였다.



(단위 : 점)

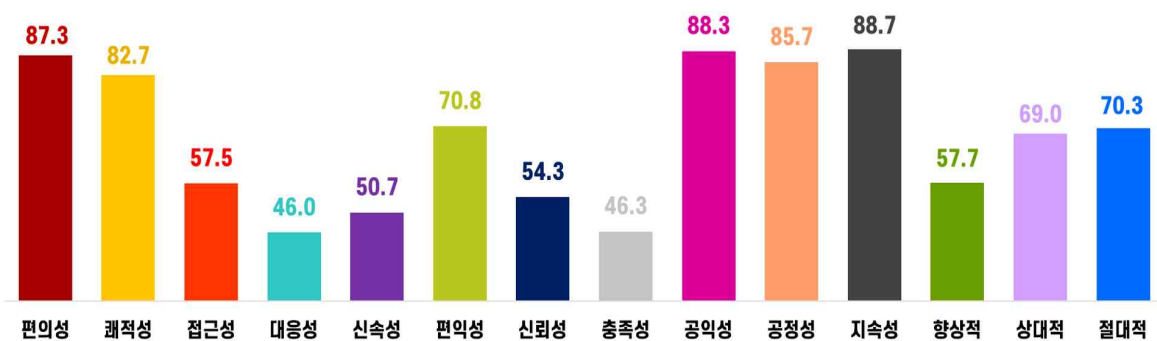
구분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
2020년(A)	68.2	85.0	51.4	57.1	87.6	65.7
2019년(B)	79.5	82.0	71.5	77.4	91.1	79.8
증감(A-B)	-11.3	3.0	-20.1	-20.3	-3.5	-14.1

광안대로의 만족도를 구성요소별로 살펴보면 사회적 만족 차원의 지속성이 88.7점으로 가장 높았다. 이는 이용객들이 광안대로를 지속적으로 이용할 의향이 있는 것으로 비추어진다. 반면, 서비스 과정 차원의 대응성은 46.0점으로 가장 낮았다. 이는 이용객 입장에서 공원에 대한 불만을 해결하는 제도나 직원들의 서비스 응대가 미흡하다고 평가하는 것으로 보인다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원의 지속성이 93.0점으로 가장 높았으며, 서비스 과정의 신속성이 70.0점으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 2019년 점수와 비교한 결과, 서비스 결과

차원의 충족성의 감소폭은 29.5점으로 가장 크게 하락하였다. 반면, 서비스 환경의 편의성은 3.6점 증가하였다. 이는 이용객들이 광안대로의 이용환경이 편리하고 쾌적하다고 느낀 것으로 비추어진다.

종합적으로 살펴보면 광안대로의 종합만족도는 큰 폭으로 하락하였다. 다만, 차원별로 살펴보면 사회적 만족이 가장 높고 서비스 과정이 가장 낮은 것을 알 수 있었다. 특히, 서비스 과정 차원의 대응성과 서비스 결과 차원의 충족성이 큰 폭으로 하락한 것을 주목할 필요가 있다. 직원들이 이용객의 요구가 무엇인지 정확히 파악하고 시설의 특성에 맞는 응대를 할 필요가 있는 것으로 보인다.



(단위 : 점)

구분		2020년(A)	2019년(B)	증감(A-B)
서비스 환경	편의성	87.3	83.7	3.6
	쾌적성	82.7	80.3	2.4
서비스 과정	접근성	57.5	72.7	-15.2
	대응성	46.0	71.8	-25.8
	신속성	50.7	70.0	-19.3
서비스 결과	편익성	70.8	78.4	-7.6
	신뢰성	54.3	78.0	-23.7
	충족성	46.3	75.8	-29.5
사회적 만족	공익성	88.3	89.8	-1.5
	공정성	85.7	90.3	-4.6
	지속성	88.7	93.0	-4.3
전반적 만족	향상적	57.7	80.0	-22.3
	상대적	69.0	80.7	-11.7
	절대적	70.3	78.7	-8.4

◆ 고객의 소리(내용분석 결과)

• 전반적으로 (만족/보통/불만)스럽다고 응답한 이유

(단위: 건)

구분	응답 내용	빈도
만족 사항	도시경관 보기에 좋음	3
	운전하기 편리함	3
	이동시간 단축에 기여함	4
	교통체증 분산효과 있음	2
	이용 요금이 저렴함(출근시간 반값요금)	3
	문제해결이 신속함	1
	길이 깨끗함	1
불만 사항	이용 요금 조정 필요	2
	여름 성수기에 출퇴근시간 정체	3
	위험 지역에 경찰 및 직원 배치 필요	1
	어떤 서비스를 제공하는지 모르겠음	2
	하이패스, 현금 차선 구분이 명확하지 않음	1
	진입차선이 복잡함	1

• 이전과 비교해 서비스가 전보다 (향상/그대로/저하)된 이유

(단위: 건)

구분	응답 내용	빈도
향상 요인	진출입 유도로 개선	1
	하이패스 등 전자방식 도입으로 편리함	1
저하 요인	차량 통행이 많은 시간대는 여전히 교통 체증 있음	1

• 개선이 필요하거나 바라는 점

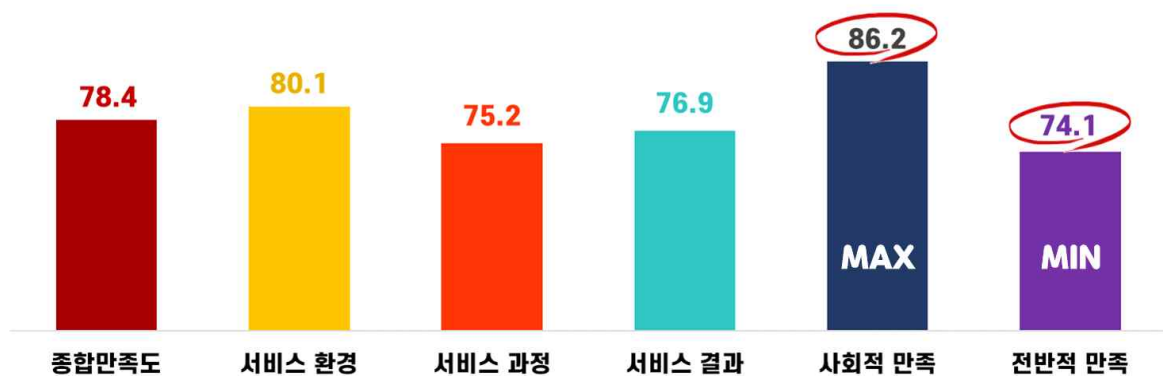
(단위: 건)

응답 내용	빈도
이용료 조정 필요	2
상습 교통정체 문제해결 필요	1
사고 및 고장 시 출동이나 대처가 느림	1
차선 구분이 명확하지 않음	1
광안대로 통제 시 적극적인 안내 필요	1

③ 공영주차장

공영주차장의 만족도를 차원별로 살펴보면 사회적 만족 차원이 86.2점으로 가장 높았다. 반면, 전반적 만족 차원은 74.1점으로 가장 낮은 것으로 나타났다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원이 91.5점으로 가장 높았으며, 서비스 과정 차원이 76.3점으로 가장 낮았다. 2019년 점수와 비교한 결과, 서비스 과정 차원이 1.1점 하락하여 감소폭이 가장 작았으며, 전반적 만족 차원의 감소폭은 7.7점으로 가장 크게 하락하였다.



(단위 : 점)

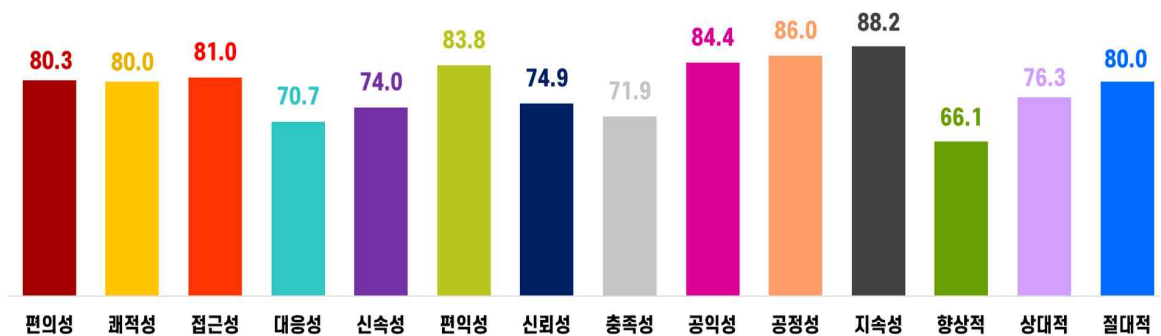
구분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
2020년(A)	78.4	80.1	75.2	76.9	86.2	74.1
2019년(B)	82.4	81.4	76.3	81.8	91.5	81.8
증감(A-B)	-4.0	-1.3	-1.1	-4.9	-5.3	-7.7

공영주차장의 만족도를 구성요소별로 살펴보면 사회적 만족 차원의 지속성이 88.2점으로 가장 높았다. 이는 이용객들이 공영주차장을 지속적으로 이용할 의향이 있는 것으로 비추어진다. 반면, 전반적 만족 차원의 향상적은 66.1점으로 가장 낮은 점에서 보아 공영주차장의 서비스 향상이 이용객 입장에서 체감되지 않는다고 느낀 것을 알 수 있었다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원의 지속성이 93.5점으로 가장 높았으며, 서비스 과정 차원의 신속성이 74.7점으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 2019년 점수와 비교한 결과, 전반적 만족 차원의 향상적의 감소폭은 12.7점으로 가장 크게 하락하였다. 반면, 서비스 과정 차원의 접근성은 1.7점 증가하였다. 이는 이용객들이 광안대로의 이용환경이 쾌적하며, 시설에 대한 문

제해결이 수월하다고 느낀 것으로 비추어진다.

종합적으로 살펴보면 공영주차장의 종합만족도가 전년 대비 다소 하락하였다. 특히, 지난 조사결과에서 서비스 과정 차원이 가장 낮았으나, 이번 조사에서는 전반적 만족이 가장 낮은 점이 눈에 띄었다. 전반적 만족 차원 중 향상적이 큰 폭으로 하락한 점에서 보아 이용객들은 공영주차장에서 제공하는 서비스가 무엇인지 제대로 인지하지 못하는 것으로 보인다. 따라서 이용객들의 요구를 파악하여 사업소 특성에 맞는 서비스를 제공하여 이용객들에게 인지시키기 위한 노력이 필요한 것으로 보인다.



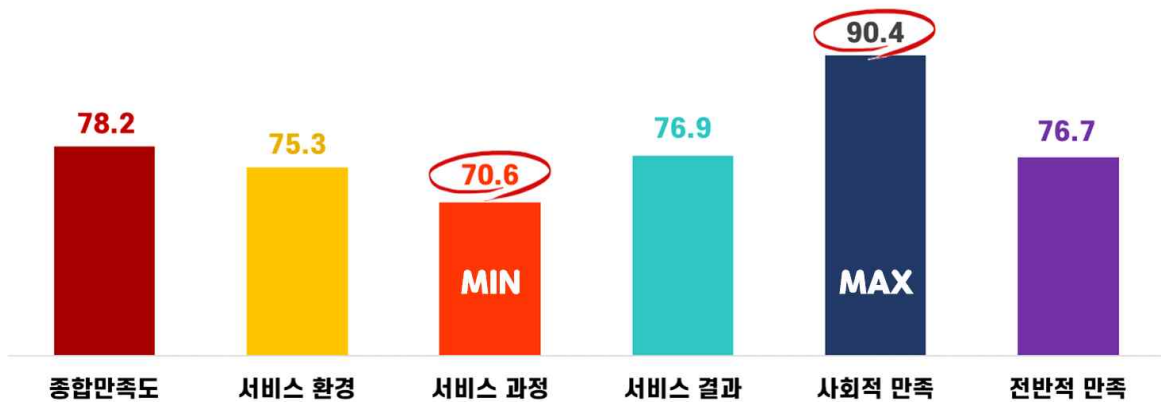
(단위 : 점)

구분		2020년(A)	2019년(B)	증감(A-B)
서비스 환경	편의성	80.3	82.8	-2.5
	쾌적성	80.0	80.0	0.0
서비스 과정	접근성	81.0	79.3	1.7
	대응성	70.7	74.9	-4.2
	신속성	74.0	74.7	-0.7
서비스 결과	편익성	83.8	85.9	-2.1
	신뢰성	74.9	81.7	-6.8
	충족성	71.9	77.8	-5.9
사회적 만족	공익성	84.4	89.4	-5.0
	공정성	86.0	91.5	-5.5
	지속성	88.2	93.5	-5.3
전반적 만족	향상적	66.1	78.8	-12.7
	상대적	76.3	81.9	-5.6
	절대적	80.0	84.7	-4.7

③-1) 부산대 북측

부산대 북측 공영주차장의 만족도를 차원별로 살펴보면 사회적 만족 차원이 90.4점으로 가장 높았다. 반면, 서비스 과정 차원은 70.6점으로 가장 낮은 것으로 나타났다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원이 86.1점으로 가장 높았으며, 서비스 과정 차원이 74.7점으로 가장 낮았다. 2019년 점수와 비교한 결과, 전반적 만족 차원이 1.8점 하락하여 감소폭이 가장 작았으며, 서비스 환경 차원의 감소폭은 6.6점으로 가장 크게 하락하였다. 이에 반해 사회적 만족 차원은 4.3점 증가한 것으로 나타났다.



(단위 : 점)

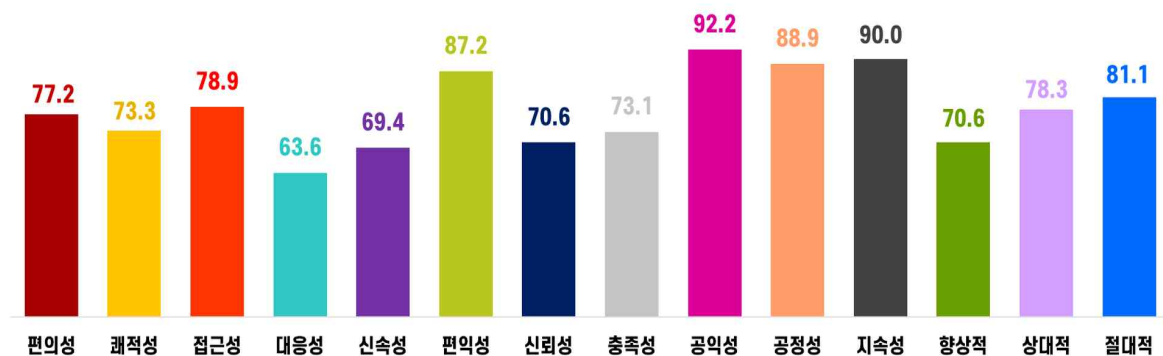
구분	총합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
2020년(A)	78.2	75.3	70.6	76.9	90.4	76.7
2019년(B)	79.4	81.9	74.7	79.2	86.1	78.5
증감(A-B)	-0.7	-6.6	-4.1	-2.3	4.3	-1.8

부산대 북측 공영주차장의 만족도를 구성요소별로 살펴보면 사회적 만족 차원의 공익성이 92.2점으로 가장 높았다. 이는 이용객들이 공영주차장에 대해 지역사회에 도움이 되고, 교통혼잡을 해소하는데 기여한다고 여기는 것으로 비추어진다. 반면, 서비스 과정 차원의 대응성은 63.6점으로 가장 낮았다. 이는 이용객 입장에서 공영주차장에 대한 불만을 해결하는 제도나 직원들의 서비스 응대가 충분하지 못하다고 평가하는 것으로 보인다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원의 공정성이 88.3점으로 가장 높았으며, 서비스 결과 차원의 충족성이 71.1점으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 2019년 점수와 비교한 결과, 사회적

만족 차원의 공익성이 8.9점 상승하여 가장 큰 폭으로 증가하였다. 반면, 서비스 결과 차원의 신뢰성의 감소폭이 13.8점으로 가장 크게 하락하였다.

종합적으로 살펴보면 부산대 북측 공영주차장의 종합만족도는 전년 대비 소폭 하락하였다. 또한, 지난 조사결과와 마찬가지로 사회적 만족이 가장 높았고, 서비스 과정이 가장 낮았다. 따라서 부산대 북측 공영주차장은 이용객의 불만 혹은 불편사항을 해결하는 제도 및 절차를 충분히 고려하여 서비스 방안을 모색할 필요가 있는 것으로 보인다. 또한, 직원들의 서비스 응대 측면에서도 이용객 특성을 고려하여 맞춤형 서비스를 제공해야 할 필요가 있다.



(단위 : 점)

구분		2020년(A)	2019년(B)	증감(A-B)
서비스 환경	편의성	77.2	81.7	-4.5
	쾌적성	73.3	82.2	-8.9
서비스 과정	접근성	78.9	78.3	0.6
	대응성	63.6	74.2	-10.6
	신속성	69.4	71.7	-2.3
서비스 결과	편익성	87.2	81.9	5.3
	신뢰성	70.6	84.4	-13.8
	충족성	73.1	71.1	2.0
사회적 만족	공익성	92.2	83.3	8.9
	공정성	88.9	88.3	0.6
	지속성	90.0	86.7	3.3
전반적 만족	향상적	70.6	78.9	-8.3
	상대적	78.3	76.7	1.6
	절대적	81.1	80.0	1.1

◆ **고객의 소리(내용분석 결과)**

• 전반적으로 (만족/보통/불만)스럽다고 응답한 이유

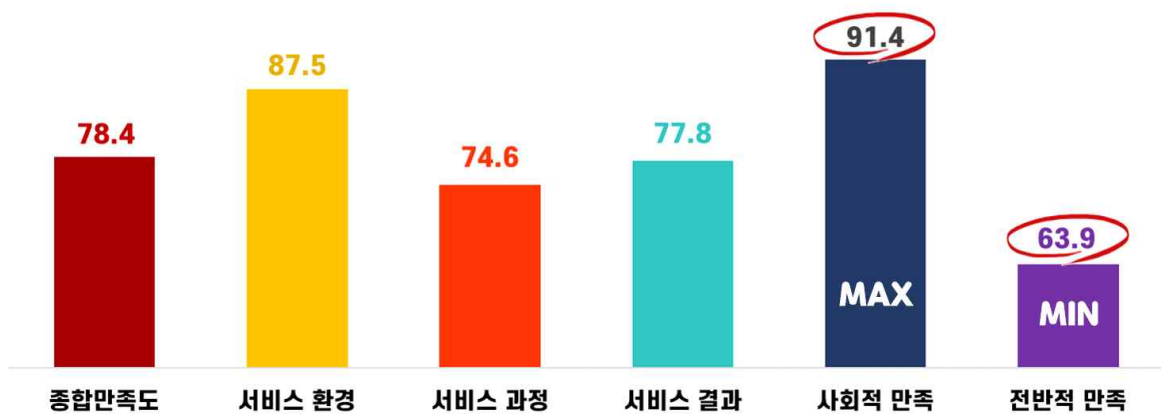
(단위: 건)

구분	응답 내용	빈도
만족 사항	비용이 저렴함	1
	이용하기 편리함	2
불만 사항	주차 폭이 좁음	1
	인구나 차량 대수에 비해 시설 부족	1

③-2) 동래역

동래역 공영주차장의 만족도를 차원별로 살펴보면 사회적 만족 차원이 91.4점으로 가장 높았다. 반면, 전반적 만족 차원은 63.9점으로 가장 낮은 것으로 나타났다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원이 91.3점으로 가장 높았으며, 서비스 과정 차원이 81.8점으로 가장 낮았다. 2019년 점수와 비교한 결과, 전반적 만족 차원이 20.7점 하락하여 가장 크게 감소하였다. 반면, 서비스 환경이 3.3점 증가하여 이용객들이 동래역 공영주차장의 이용환경이 개선되었다고 인식하는 것으로 보인다.



(단위 : 점)

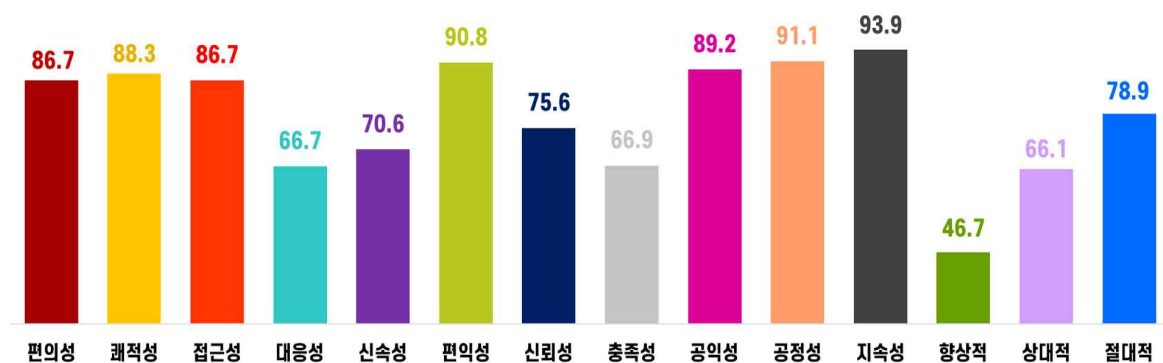
구분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
2020년(A)	78.4	87.5	74.6	77.8	91.4	63.9
2019년(B)	85.0	84.2	81.8	83.8	91.3	84.6
증감(A-B)	-6.2	3.3	-7.2	-6.0	0.1	-20.7

동래역 공영주차장의 만족도를 구성요소별로 살펴보면 사회적 만족 차원의 지속성이 93.9점으로 가장 높았다. 이는 이용객들이 지속적으로 동래역 공영주차장을 이용할 의향이 있는 것으로 비추어진다. 반면, 전반적 만족 차원의 향상적은 46.7점으로 가장 낮은 점에서 보아 이용객 입장에서 서비스 향상이 체감되지 않는 것으로 보인다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원의 지속성이 93.3점으로 가장 높았으며, 서비스 과정 차원의 대응성이 79.2점으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 2019년 점수와 비교한 결과, 전반적 만족 차원의 향상적은 33.3점 하락하여 감소폭이 가장 큰 것으로 나타났다. 반면, 서비스 환경

의 쾌적성은 8.3점 상승하여 가장 큰 폭으로 증가하였다. 이는 이용객들이 동래역 공영주차장 이용환경이 쾌적하다고 느낀 것으로 비추어진다.

종합적으로 살펴보면 동래역 공영주차장의 종합만족도가 전년 대비 다소 하락하였다. 특히, 지난 조사결과에서 서비스 과정 차원이 가장 낮았으나, 이번 조사에서는 전반적 만족이 가장 낮았다. 전반적 만족 차원 중 향상적이 큰 폭으로 하락한 점에서 보아 이용객들은 공영주차장에서 제공하는 서비스가 무엇인지 제대로 인지하지 못하는 것으로 보인다. 따라서 이용객들의 요구를 파악하여 사업소 특성에 맞는 서비스를 제공하여 이용객들에게 인지시키기 위한 노력이 필요한 것으로 보인다.



(단위 : 점)

구분		2020년(A)	2019년(B)	증감(A-B)
서비스 환경	편의성	86.7	88.3	-1.6
	쾌적성	88.3	80.0	8.3
서비스 과정	접근성	86.7	86.7	0.0
	대응성	66.7	79.2	-12.5
	신속성	70.6	79.4	-8.8
서비스 결과	편익성	90.8	85.8	5.0
	신뢰성	75.6	82.8	-7.2
	충족성	66.9	82.8	-15.9
사회적 만족	공익성	89.2	90.0	-0.8
	공정성	91.1	90.6	0.5
	지속성	93.9	93.3	0.6
전반적 만족	향상적	46.7	80.0	-33.3
	상대적	66.1	84.4	-18.3
	절대적	78.9	89.4	-10.5

◆ 고객의 소리(내용분석 결과)

• 전반적으로 (만족/보통/불만)스럽다고 응답한 이유

(단위: 건)

구분	응답 내용	빈도
만족 사항	이용하기 편리함	1
	카드 사용이 가능해서 편리함	3
	늦은 시간에 주차할 수 있어서 편리함	1
	50% 감면제 실시해서 좋음	2
	지하철과 연계되어 있어 편리함	1
	입차 시 자동으로 등록돼서 좋음	1
	차량 수용대수가 많음	1
불만 사항	가격이 비쌈	1

• 이전과 비교해 서비스가 전보다 (향상/그대로/저하)된 이유

(단위: 건)

응답 내용	빈도
주차장 관리 인원 부족	1

• 개선이 필요하거나 바라는 점

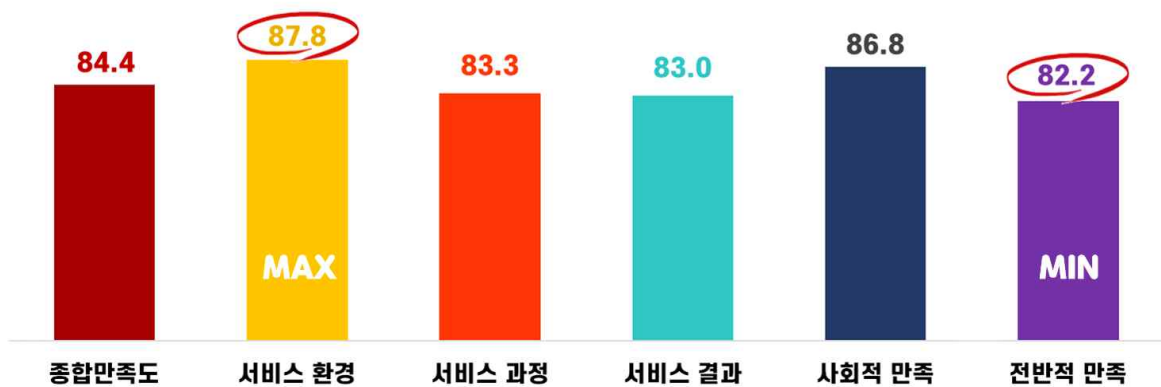
(단위: 건)

응답 내용	빈도
직원이 더 친절하면 좋겠음	1
카드결제 출구 증설 필요	1
가격 인하	1
주차장이 더 많이 있으면 좋겠음	1

③-3) 장산역

장산역 공영주차장의 만족도를 차원별로 살펴보면 서비스 환경 차원이 87.8점으로 가장 높았다. 반면, 전반적 만족 차원은 82.2점으로 가장 낮은 것으로 나타났다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원이 98.3점으로 가장 높았으며, 서비스 과정 차원이 74.5점으로 가장 낮았다. 2019년 점수와 비교한 결과, 사회적 만족 차원이 11.5점 하락하여 가장 크게 감소하였다. 반면, 서비스 과정 차원은 8.8점 상승하여 가장 큰 폭으로 증가하였다.



(단위 : 점)

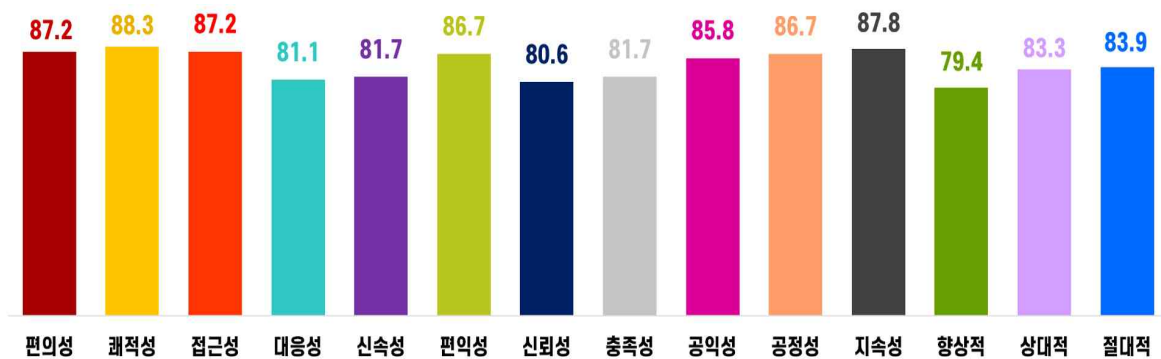
구분	총합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
2020년(A)	84.4	87.8	83.3	83.0	86.8	82.2
2019년(B)	84.8	90.3	74.5	80.6	98.3	83.9
증감(A-B)	-0.5	-2.5	8.8	2.4	-11.5	-1.7

장산역 공영주차장의 만족도를 구성요소별로 살펴보면 서비스 환경 차원의 쾌적성이 88.3점으로 가장 높았다. 이는 이용객들이 장산역 공영주차장의 시설 관리가 적절하게 되고 있다고 느낀 것으로 비추어진다. 반면, 전반적 만족 차원의 향상적은 79.4점으로 가장 낮은 것으로 보아 장산역 공영주차장에서 제공하는 서비스 향상을 체감하지 못하고 있는 것으로 보인다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원의 지속성이 99.4점으로 가장 높았으며, 서비스 과정 차원의 신속성이 69.4점으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 2019년 점수와 비교한 결과, 사회적 만족 차원의 공익성은 12.5점 하락하여 감소폭이 가장 큰 것으로 나타났다. 반면, 서비스 과정 차원의 신속성은 12.3점 상승하여 큰 폭으로 증가하였다. 이는 이용객들이 장산역 공영주차장에서 이용객의 요구를 신속하게 처리한다고 느낀 것으로 비추어진다.

종합적으로 살펴보면 장산역 공영주차장의 종합만족도는 전년 대비 소폭 하락하였으나, 차원

별로 살펴보면 이용객들의 인식이 완전히 달라졌음을 알 수 있었다. 지난 조사결과에서 사회적 만족 차원이 가장 높고 서비스 과정 차원이 가장 낮았으나, 이번 조사결과에서는 서비스 환경 차원이 가장 높고 전반적 만족이 가장 낮았다. 특히, 전반적 만족 차원 중 향상적 요소를 집중적으로 개선할 필요가 보인다. 따라서, 이용객들이 공영주차장을 이용할 때 요구하는 지점을 파악하고, 이용객 간의 접점을 관리하여 향상된 서비스를 제공하고 있음을 느끼도록 할 필요가 있다.



(단위 : 점)

구분		2020년(A)	2019년(B)	증감(A-B)
서비스 환경	편의성	87.2	90.0	-2.8
	쾌적성	88.3	90.6	-2.3
서비스 과정	접근성	87.2	84.4	2.8
	대응성	81.1	69.7	11.4
	신속성	81.7	69.4	12.3
서비스 결과	편익성	86.7	90.8	-4.1
	신뢰성	80.6	76.7	3.9
	충족성	81.7	74.2	7.5
사회적 만족	공익성	85.8	98.3	-12.5
	공정성	86.7	97.2	-10.5
	지속성	87.8	99.4	-11.6
전반적 만족	향상적	79.4	80.6	-1.2
	상대적	83.3	84.4	-1.1
	절대적	83.9	86.7	-2.8

◆ 고객의 소리(내용분석 결과)

- 없음

③-4) 사상역 광장

사상역 광장 공영주차장의 만족도를 차원별로 살펴보면 사회적 만족 차원이 76.3점으로 가장 높았다. 반면, 서비스 결과 차원은 69.7점으로 가장 낮은 것으로 나타났다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원이 90.1점으로 가장 높았으며, 서비스 환경 차원이 69.2점으로 가장 낮았다. 2019년 점수와 비교한 결과, 서비스 결과 차원의 감소폭이 13.9점으로 가장 크게 나타났다. 반면, 서비스 환경 차원은 0.8점 증가하여 서비스 환경이 개선된 것으로 보인다.



(단위 : 점)

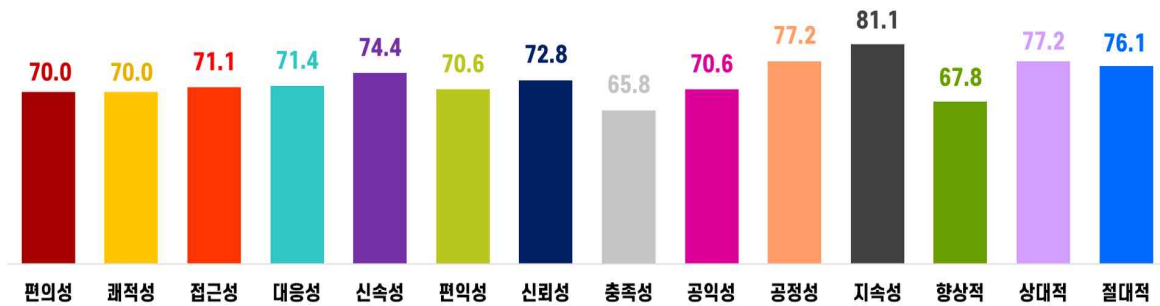
구분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
2020년(A)	72.6	70.0	72.3	69.7	76.3	73.7
2019년(B)	80.5	69.2	74.3	83.6	90.1	80.2
증감(A-B)	-8.6	0.8	-2.0	-13.9	-13.8	-6.5

사상역 광장 공영주차장의 만족도를 구성요소별로 살펴보면 사회적 만족 차원의 지속성이 81.1점으로 가장 높았다. 이는 이용객들이 장산역 공영주차장을 지속적으로 이용할 의향이 있는 것으로 비추어진다. 반면, 서비스 결과 차원의 충족성은 65.8점으로 가장 낮았다. 이는 사상역 광장 공영주차장 직원들의 고객 불편을 해소하기 위한 노력이나 담당 업무에 대한 전문성이 미흡하다고 인식하는 것을 알 수 있었다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원의 지속성이 94.4점으로 가장 높았으며, 서비스 환경 차원의 쾌적성이 67.2점으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 2019년 점수와 비교한 결과, 서비스 결과 차원의 충족성은 17.3점 하락하여 감소폭이 가장 큰 것으로 나타났다. 반면, 서비스 과정의 접근성이 3.3점 증가하였다. 이는 이용객들이 장산역 공영주차장에서 시설 관리와 안내 및

상담이 적절하게 이루어지고 있다고 느낀 것으로 보인다.

종합적으로 살펴보면 사상역 광장 공영주차장의 종합만족도가 전년 대비 큰 폭으로 하락하였다. 차원별로 살펴보면 사회적 만족은 전년과 동일하게 가장 높았으나, 서비스 결과가 전년과 달리 가장 낮은 점이 눈에 띄었다. 서비스 결과 중 충족성이 큰 폭으로 하락하여 이를 중점적으로 개선할 필요가 있는 것으로 보인다.



(단위 : 점)

구분		2020년(A)	2019년(B)	증감(A-B)
서비스 환경	편의성	70.0	71.1	-1.1
	쾌적성	70.0	67.2	2.8
서비스 과정	접근성	71.1	67.8	3.3
	대응성	71.4	76.7	-5.3
	신속성	74.4	78.3	-3.9
서비스 결과	편익성	70.6	85.0	-14.4
	신뢰성	72.8	82.8	-10.0
	충족성	65.8	83.1	-17.3
사회적 만족	공익성	70.6	85.8	-15.2
	공정성	77.2	90.0	-12.8
	지속성	81.1	94.4	-13.3
전반적 만족	향상적	67.8	75.6	-7.8
	상대적	77.2	82.2	-5.0
	절대적	76.1	82.8	-6.7

◆ 고객의 소리(내용분석 결과)

- 없음



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	57	38.0
	여자	93	62.0
연령	20대	52	34.7
	30대	17	11.3
	40대	14	9.3
	50대	32	21.3
	60대	35	23.3
연간 방문횟수	10회 미만	99	66.0
	10회 이상~30회 미만	40	26.7
	30회 이상~50회 미만	8	5.3
	50회 이상~100회 미만	2	1.3
	100회 이상	1	0.7
합계		150	100.0

2

조사내용

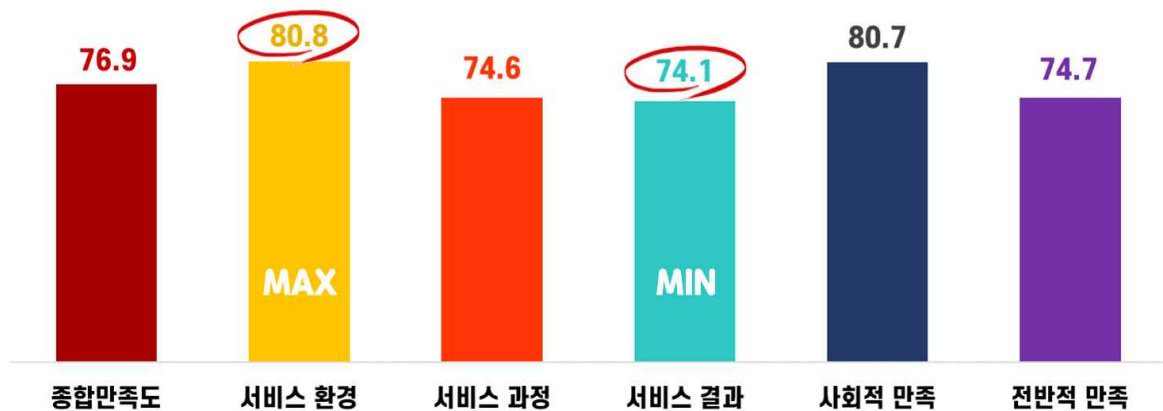
차원	구성요소	세부 내용
서비스 환경	편의성	• ○○○시설은 이용하기 편리하다
	쾌적성	• ○○○시설은 주변환경, 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	• ○○○시설에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	• ○○○시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 • ○○○시설은 직원들은 친절하다
	신속성	• ○○○시설과 관련 요청한 일들은 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성	• ○○○시설은 지역주민에게 도움이 된다 • ○○○시설은 설치목적에 맞게 운영되고 있다
	신뢰성	• ○○○시설과 관련된 업무 처리는 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

2020년도 부산시설공단 상가시설관리사업에 대한 외부고객 종합만족도는 76.9점으로 상가시설을 이용하는 외부고객의 관점에서 만족하고 있는 것으로 나타났다. 차원별로 살펴보면 서비스 환경이 80.8점으로 가장 높게 평가되었으며, 이어서 사회적 만족(80.7점), 전반적 만족(74.7점), 서비스 과정(74.6점), 서비스 결과(74.1점)으로 나타났다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원이 89.2점으로 가장 높았으며, 전반적 만족 차원이 72.9점으로 가장 낮았다. 2019년 점수와 비교한 결과, 서비스 과정 차원이 2.2점 하락하여 감소폭이 가장 작았으며, 사회적 만족 차원의 감소폭은 8.5점으로 가장 크게 하락하였다. 반면, 전반적 만족 차원은 1.8점 증가하였다.

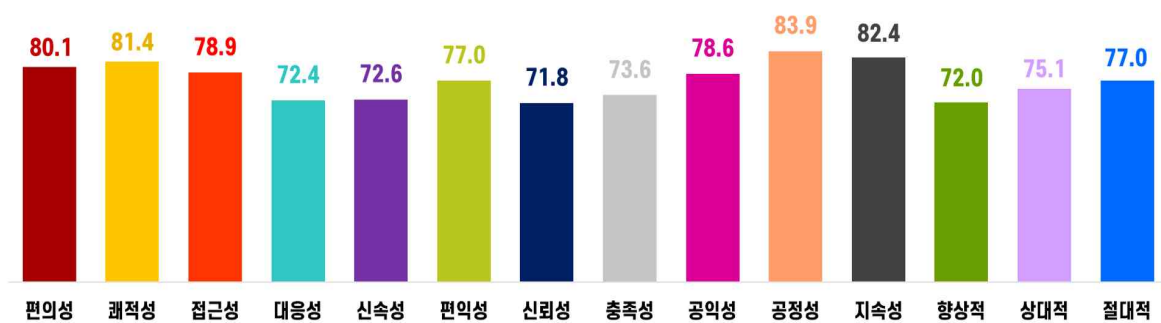


(단위 : 점)

구분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
2020년(A)	76.9	80.8	74.6	74.1	80.7	74.7
2019년(B)	79.1	83.2	76.8	79.8	89.2	72.9
증감(A-B)	-2.2	-2.4	-2.2	-5.7	-8.5	1.8

상가시설관리사업의 만족도를 구성요소별로 살펴보면 사회적 만족 차원의 공정성이 83.9점으로 가장 높았다. 이는 이용객들이 상가시설을 누구나 이용하기 편리하다고 느낀 것으로 비추어진다. 반면, 서비스 과정 차원의 신뢰성은 71.8점으로 가장 낮았다. 이는 이용객 입장에서 상가시설과 관련된 업무 처리를 신뢰하기 어렵다고 여기는 것으로 보인다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원의 공정성이 91.1점으로 가장 높았으며, 전반적 만족 차원의 향상적이 71.3점으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 2019년 점수와 비교한 결과, 서비스 결과 차원의 편익성은 8.9점 하락하여 감소폭이 가장 큰 것으로 나타났다. 반면, 전반적 만족 차원의 절대적의 증가폭이 2.8점으로 가장 큰 것으로 나타났다.

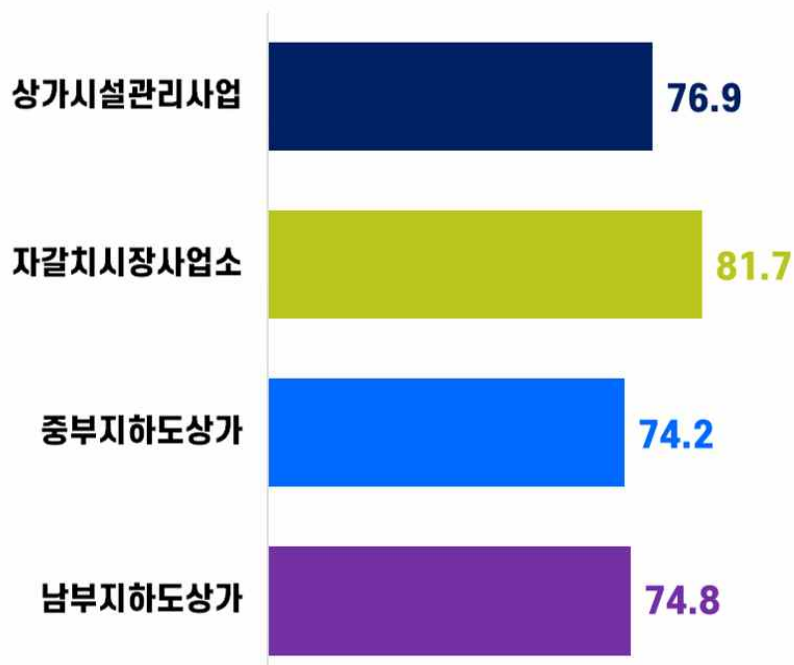


(단위 : 점)

구분		2020년(A)	2019년(B)	증감(A-B)
서비스 환경	편익성	80.1	85.6	-5.5
	쾌적성	81.4	80.8	0.6
서비스 과정	접근성	78.9	80.8	-1.9
	대응성	72.4	72.7	-0.3
	신속성	72.6	76.9	-4.3
서비스 결과	편익성	77.0	85.9	-8.9
	신뢰성	71.8	78.4	-6.6
	충족성	73.6	74.9	-1.3
사회적 만족	공익성	78.6	87.4	-8.8
	공정성	83.9	91.1	-7.2
	지속성	82.4	89.0	-6.6
전반적 만족	향상적	72.0	71.3	0.7
	상대적	75.1	73.2	1.9
	절대적	77.0	74.2	2.8

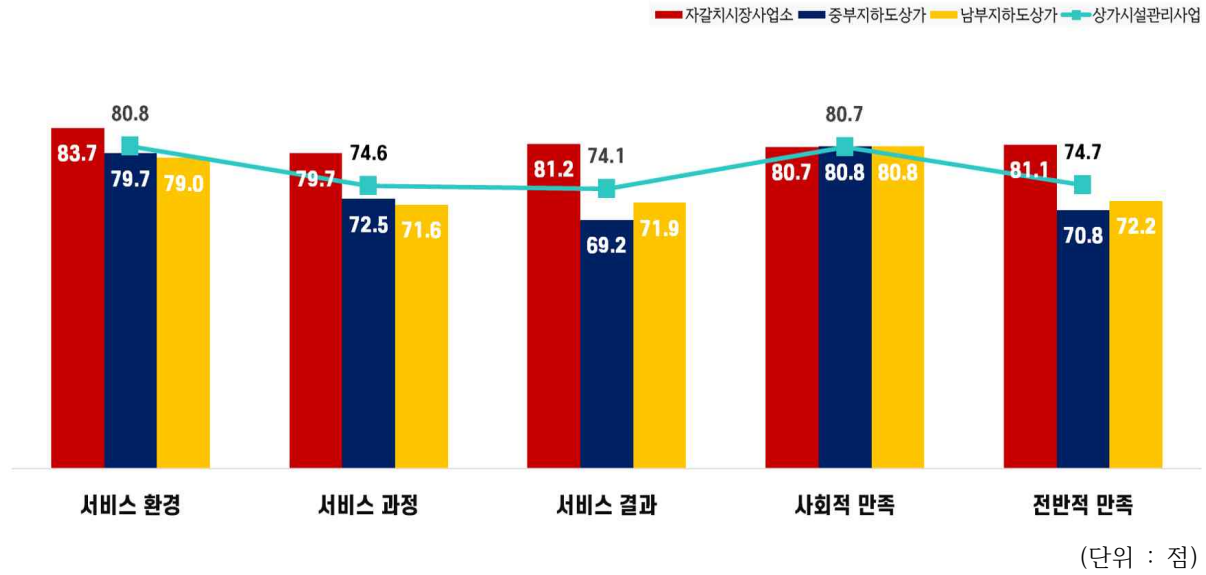
2 사업별 만족도

부산시설공단의 상가시설관리사업의 소속부서별 만족도를 구체적으로 살펴보면 자갈치시장사업소가 81.7점으로 가장 높게 평가되었다. 그 다음으로는 남부지하도상가(74.8점), 중부지하도상가(74.2점) 순으로 나타났다.



상가시설관리사업의 종합만족도를 차원별로 살펴보면 서비스 환경 차원이 80.8점으로 가장 높게 나타났다. 그 다음으로는 사회적 만족(80.7점), 전반적 만족(74.7점), 서비스 과정(74.6점), 서비스 결과(74.1점) 순으로 나타났다.

해당 사업의 부서별로 살펴보면 남부지하도상가와 중부지하도상가가 사회적 만족 차원이 고평가된 반면, 자갈치시장사업소는 서비스 환경 차원이 고평가된 것을 알 수 있었다.

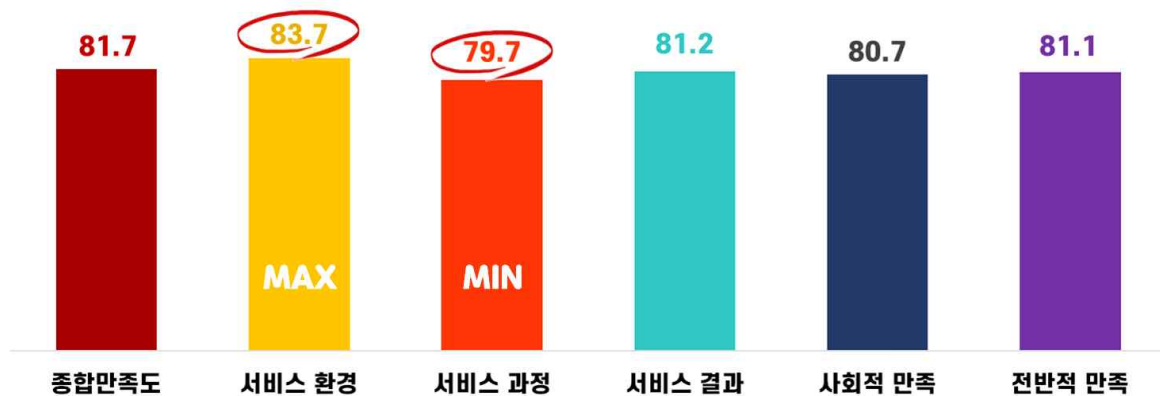


구분		차원별				
		서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
상가시설관리사업		80.8	74.6	74.1	80.7	74.7
사업 유형	자갈치시장사업소	83.7	79.7	81.2	80.7	81.1
	중부지하도상가	79.7	72.5	69.2	80.8	70.8
	남부지하도상가	79.0	71.6	71.9	80.8	72.2

① 자갈치시장사업소

자갈치시장사업소의 만족도를 차원별로 살펴보면 서비스 환경 차원이 83.7점으로 가장 높았다. 반면, 서비스 과정 차원은 79.7점으로 가장 낮은 것으로 나타났다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원이 89.1점으로 가장 높았으며, 서비스 과정 차원이 77.1점으로 가장 낮았다. 2019년 점수와 비교한 결과, 사회적 만족 차원은 8.4점 하락하였다. 반면, 서비스 과정 차원은 2.6점 증가하였다.



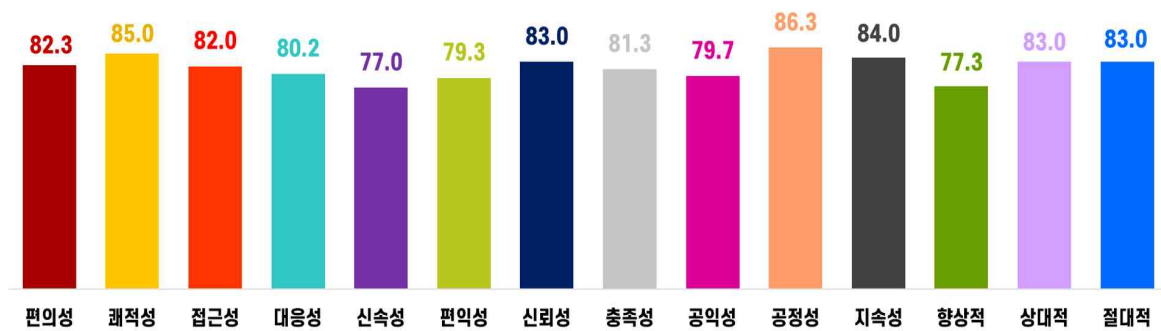
(단위 : 점)

구분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
2020년(A)	81.7	83.7	79.7	81.2	80.7	81.1
2019년(B)	80.6	81.2	77.1	79.1	89.1	78.8
증감(A-B)	1.1	2.5	2.6	2.1	-8.4	2.3

자갈치시장사업소의 만족도를 구성요소별로 살펴보면 사회적 만족 차원의 공정성이 86.3점으로 가장 높았다. 이는 이용객들이 자갈치시장사업소는 누구나 이용할 수 있는 곳으로 인식하고 있음을 알 수 있다. 반면, 서비스 과정 차원의 신속성은 77.0점으로 가장 낮아 이용객들의 요청에 대해 직원들이 신속하게 처리하지 않는다고 여기는 것으로 보인다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원의 지속성이 90.7점으로 가장 높았으며, 서비스 과정 차원의 대응성이 73.2점으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 2019년 점수와 비교한 결과, 사회적 만족 차원의 공익성이 8.3점 하락하여 감소폭이 가장 큰 것으로 나타났다. 반면, 서비스 과정 차원의 대응성은 7.0점 상승하여 가장 큰 폭으로 증가하였다.

종합적으로 살펴보면 자갈치시장사업소의 종합만족도가 전년 대비 상승하였다. 특히, 사회적 만족 차원을 제외한 나머지 차원에서 전반적으로 상승한 점도 주목할 점이다. 다만, 전년 대비 큰 폭으로 하락한 사회적 만족 차원 중 공익성과 지속성을 집중적으로 개선할 필요가 있는 것으로 보인다.



(단위 : 점)

구분		2020년(A)	2019년(B)	증감(A-B)
서비스 환경	편의성	82.3	81.0	1.3
	쾌적성	85.0	81.3	3.7
서비스 과정	접근성	82.0	76.0	6.0
	대응성	80.2	73.2	7.0
	신속성	77.0	82.0	-5.0
서비스 결과	편익성	79.3	81.0	-1.7
	신뢰성	83.0	79.0	4.0
	충족성	81.3	77.3	4.0
사회적 만족	공익성	79.7	88.0	-8.3
	공정성	86.3	88.7	-2.4
	지속성	84.0	90.7	-6.7
전반적 만족	향상적	77.3	74.3	3.0
	상대적	83.0	80.3	2.7
	절대적	83.0	81.7	1.3

◆ **고객의 소리(내용분석 결과)**

- 전반적으로 (만족/보통/불만)스럽다고 응답한 이유

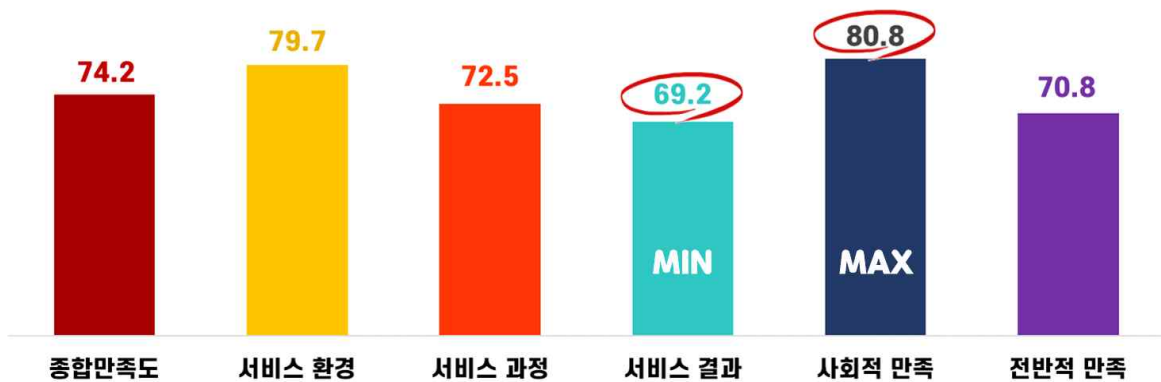
(단위: 건)

응답 내용	빈도
생선 사기 편리함	2
앉아서 쉴 곳이 있어서 편리함	1

② 중부지하도상가

중부지하도상가의 만족도를 차원별로 살펴보면 사회적 만족 차원이 80.8점으로 가장 높았다. 반면, 서비스 결과 차원은 69.2점으로 가장 낮은 것으로 나타났다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원이 94.2점으로 가장 높았으며, 전반적 만족 차원이 70.0점으로 가장 낮았다. 2019년 점수와 비교한 결과, 서비스 결과 차원이 4.4점 하락하여 감소폭이 가장 작았으며, 사회적 만족 차원의 감소폭이 13.4점으로 가장 크게 나타났다. 반면, 전반적 만족 차원은 0.8점 증가하였다.



(단위 : 점)

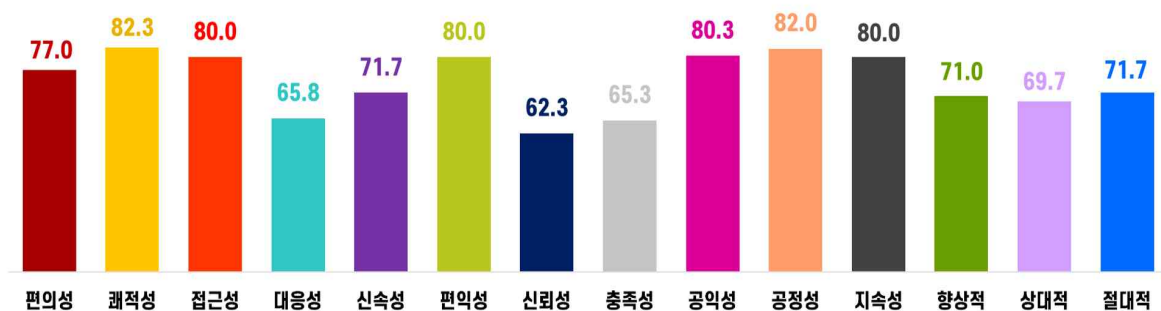
구분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
2020년(A)	74.2	79.7	72.5	69.2	80.8	70.8
2019년(B)	77.9	90.0	72.4	73.6	94.2	70.0
증감(A-B)	-3.7	-10.3	0.1	-4.4	-13.4	0.8

중부지하도상가의 만족도를 구성요소별로 살펴보면 서비스 환경 차원의 쾌적성이 82.3점으로 가장 높았다. 이는 이용객들이 중부지하도상가의 주변환경과 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다고 여기는 것으로 비추어진다. 반면, 서비스 결과 차원의 신뢰성은 62.3점으로 가장 낮아 이용객들이 시설과 관련된 업무 처리를 신뢰하지 못한다고 느끼는 것으로 보인다.

2019년 조사결과에서는 서비스 환경 차원의 편의성과 사회적 만족 차원의 공정성이 96.7점으로 가장 높았으며, 서비스 결과 차원의 충족성이 63.8점으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 2019

년 점수와 비교한 결과, 서비스 환경 차원의 편의성이 19.7점 하락하여 가장 큰 폭으로 감소하였다. 반면, 서비스 과정의 신속성이 5.7점으로 가장 크게 증가하였다.

종합적으로 살펴보면 중부지하도상가의 종합만족도가 전년 대비 하락하였다. 차원별로 살펴보면 지난 조사결과에서 가장 낮았던 전반적 만족과 서비스 과정은 다소 개선되었으나, 서비스 환경 차원과 사회적 만족 차원이 큰 폭으로 하락한 것이 주목할 점이다. 특히, 서비스 결과 차원 중 신뢰성과 충족성이 가장 낮았는데, 앞으로 이용객 입장에서 직원들의 업무 전문성을 비롯한 업무 처리 신뢰성을 우선적으로 회복할 필요가 있다.



(단위 : 점)

구분		2020년(A)	2019년(B)	증감(A-B)
서비스 환경	편의성	77.0	96.7	-19.7
	쾌적성	82.3	83.3	-1.0
서비스 과정	접근성	80.0	84.0	-4.0
	대응성	65.8	67.3	-1.5
	신속성	71.7	66.0	5.7
서비스 결과	편익성	80.0	89.3	-9.3
	신뢰성	62.3	67.7	-5.4
	충족성	65.3	63.8	1.5
사회적 만족	공익성	80.3	91.8	-11.5
	공정성	82.0	96.7	-14.7
	지속성	80.0	94.0	-14.0
전반적 만족	향상적	71.0	70.3	0.7
	상대적	69.7	68.7	1.0
	절대적	71.7	71.0	0.7

◆ 고객의 소리(내용분석 결과)

• 전반적으로 (만족/보통/불만)스럽다고 응답한 이유

(단위: 건)

구분	응답 내용	빈도
만족 사항	관리 직원이 친절함	2
불만 사항	가격이 비쌌	1
	상인들이 불친절함	6
	불만을 해결하는 부서의 존재조차 알지 못함	1
	가게가 너무 많음	1
	낮은 연령 대상 가게가 많음	1

• 이전과 비교해 서비스가 전보다 (향상/그대로/저하)된 이유

(단위: 건)

응답 내용	빈도
불친절한 상인에 대한 조치 필요	2

• 개선이 필요하거나 바라는 점

(단위: 건)

응답 내용	빈도
시설 청결 관리 필요	2
상인들의 서비스 마인드 개선 필요	2

③ 남부지하도상가

남부지하도상가의 만족도를 차원별로 살펴보면 사회적 만족 차원이 80.8점으로 가장 높았다. 반면, 서비스 과정 차원은 71.6점으로 가장 낮은 것으로 나타났다.

2019년 조사결과에서는 서비스 결과 차원이 86.6점으로 가장 높았으며, 전반적 만족 차원이 70.0점으로 가장 낮았다. 2019년 점수와 비교한 결과, 서비스 결과 차원의 감소폭이 14.7점으로 가장 크게 나타났다. 반면, 전반적 만족 차원은 2.2점 증가하였다.



(단위 : 점)

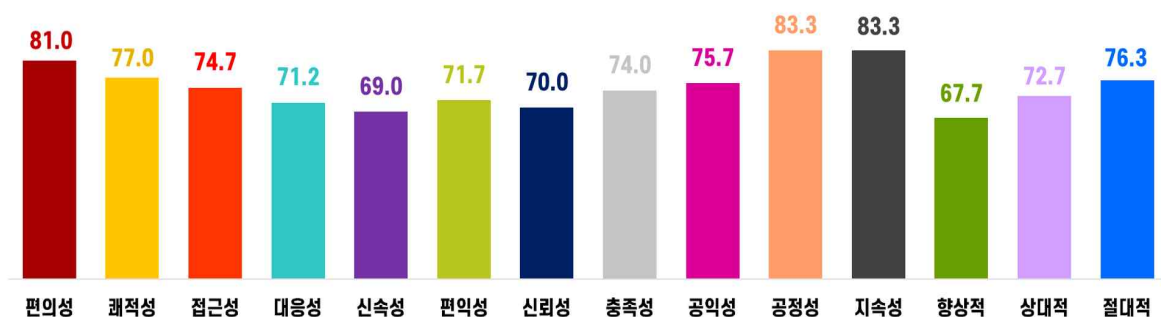
구분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
2020년(A)	74.8	79.0	71.6	71.9	80.8	72.2
2019년(B)	78.8	78.3	80.8	86.6	84.3	70.0
증감(A-B)	-4.0	0.7	-9.2	-14.7	-3.5	2.2

남부지하도상가의 만족도를 구성요소별로 살펴보면 사회적 만족 차원의 공정성과 지속성이 83.3점으로 가장 높았다. 이는 이용객 입장에서 누구나 이용할 수 있는 시설로 인식하고 있으며, 지속적으로 이용할 의향이 있음을 알 수 있었다. 반면, 전반적 만족 차원의 향상적은 67.7점으로 가장 낮아 이용객들이 남부지하도상가에서 제공하는 서비스 향상에 대해 체감하기 어려운 것으로 보인다.

2019년 조사결과에서는 서비스 결과 차원의 신뢰성이 88.7점으로 가장 높았으며, 전반적 만족 차원의 향상적이 69.3점으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 2019년 점수와 비교한 결과, 서비스 결과 차원의 신뢰성의 감소폭이 18.7점으로 가장 큰 것으로 나타났다. 반면, 전반적 만족 차원

의 절대적이 6.3점으로 가장 크게 증가하였다.

종합적으로 살펴보면 남부지하도상가의 종합만족도는 전년 대비 다소 하락한 것을 알 수 있었다. 차원별로 살펴보면 지난 조사결과에서 서비스 결과가 가장 높고, 전반적 만족이 가장 낮았다. 그러나 이번 조사 결과에서는 사회적 만족이 가장 높고 서비스 과정과 서비스 결과 차원이 모두 낮았다. 즉, 이용객 입장에서는 남부지하도상가가 지역발전을 비롯하여 사회공헌에 기여하고 있다고 인식하고 있으나, 남부지하도상가에서 제공되는 서비스 전반 과정에서 불만족하고 있음을 알 수 있었다. 따라서 이용객 입장에서 요구되는 지점을 정확히 파악하여 그들의 필요를 충족해주는 서비스를 집중적으로 개선할 필요가 있는 것으로 보인다.



(단위 : 점)

구분		2020년(A)	2019년(B)	증감(A-B)
서비스 환경	편의성	81.0	79.0	2.0
	쾌적성	77.0	77.7	-0.7
서비스 과정	접근성	74.7	82.3	-7.6
	대응성	71.2	77.5	-6.3
	신속성	69.0	82.7	-13.7
서비스 결과	편익성	71.7	87.5	-15.8
	신뢰성	70.0	88.7	-18.7
	충족성	74.0	83.7	-9.7
사회적 만족	공익성	75.7	82.5	-6.8
	공정성	83.3	88.0	-4.7
	지속성	83.3	82.3	1.0
전반적 만족	향상적	67.7	69.3	-1.6
	상대적	72.7	70.7	2.0
	절대적	76.3	70.0	6.3

◆ 고객의 소리(내용분석 결과)

• 전반적으로 (만족/보통/불만)스럽다고 응답한 이유

(단위: 건)

구분	응답 내용	빈도
만족 사항	싸고 예쁜 옷들을 지하철에서 내려 바로 살 수 있어서 좋음	1
불만 사항	백화점에 뒤풀이	1
	시설이 낙후되어 있음	1

• 이전과 비교해 서비스가 전보다 (향상/그대로/저하)된 이유

(단위: 건)

응답 내용	빈도
이용 인원이 적어 활성화되지 못함	1

• 개선이 필요하거나 바라는 점

(단위: 건)

응답 내용	빈도
노후 시설 개선 필요	1



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		71	54.6
	여자		59	45.4
연령	20대		24	18.5
	30대		25	19.2
	40대		23	17.7
	50대		33	25.4
	60대		25	19.2
연간 이용횟수	5회 미만		113	86.9
	5회~10회		11	8.5
	10회~15회		3	2.3
	15회~20회		0	0.0
	20회 이상		3	2.3
합계			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	편의성	- 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

2020년도 부산시설공단 장사시설관리사업에 대한 외부고객 종합만족도는 80.6점으로 장사시설을 이용하는 외부고객의 관점에서 만족하고 있는 것으로 나타났다. 차원별로 살펴보면 사회적 만족이 86.6점으로 가장 높게 평가되었으며, 이어서 서비스 환경(86.1점), 전반적 만족(77.7점), 서비스 결과(77.7점), 서비스 과정(76.5점)으로 나타났다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원이 96.2점으로 가장 높았으며, 서비스 결과 차원이 88.8점으로 가장 낮았다. 2019년 점수와 비교한 결과, 사회적 만족 차원이 9.6점 하락하여 감소폭이 가장 작았으며, 전반적 만족 차원의 감소폭은 13.9점으로 가장 크게 하락하였다.



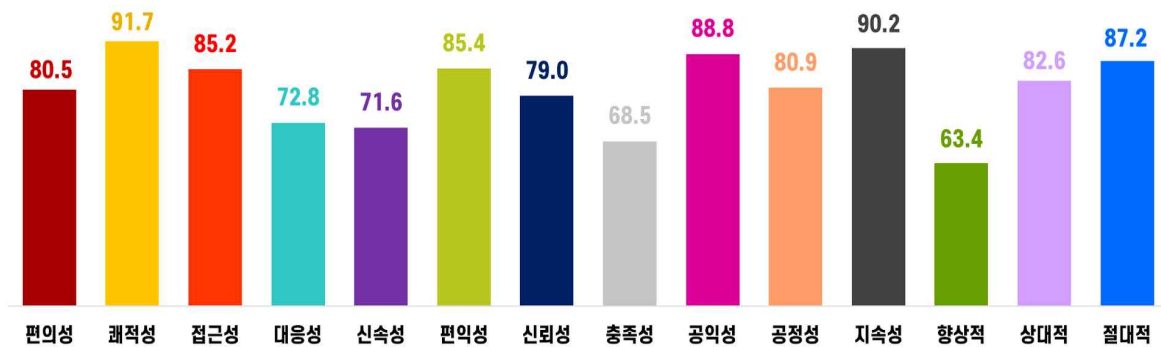
(단위 : 점)

구분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
2020년(A)	80.6	86.1	76.5	77.7	86.6	77.7
2019년(B)	91.5	96.5	89.8	88.8	96.2	91.6
증감(A-B)	-10.9	-10.4	-13.3	-11.1	-9.6	-13.9

장사시설관리사업의 만족도를 구성요소별로 살펴보면 서비스 환경 차원의 쾌적성이 91.7점으로 가장 높았다. 이는 이용객 입장에서 장사시설의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다고 인식하고 있음을 알 수 있었다. 반면, 전반적 만족 차원의 향상적은 63.4점으로 가장 낮게 평

가받았다. 이는 장사시설의 서비스 향상이 이용객 입장에서 체감되지 않는 것으로 보인다.

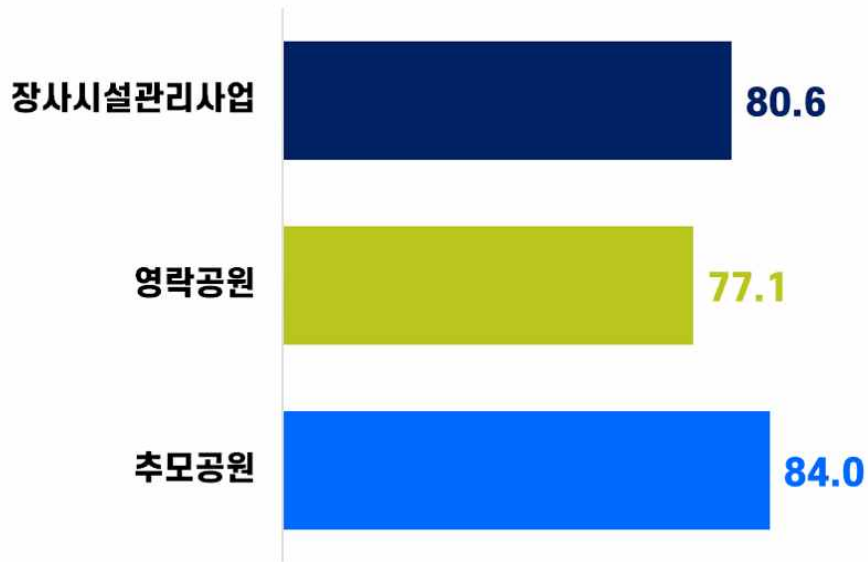
2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원의 지속성이 99.1점으로 가장 높았으며, 서비스 결과 차원의 충족성이 82.4점으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 2019년 점수와 비교한 결과, 서비스 결과 차원의 편익성이 3.9점 하락하여 가장 작은 폭으로 감소하였다. 반면, 서비스 과정 차원의 신속성은 19.3점 하락하여 감소폭이 가장 큰 것으로 나타났다.



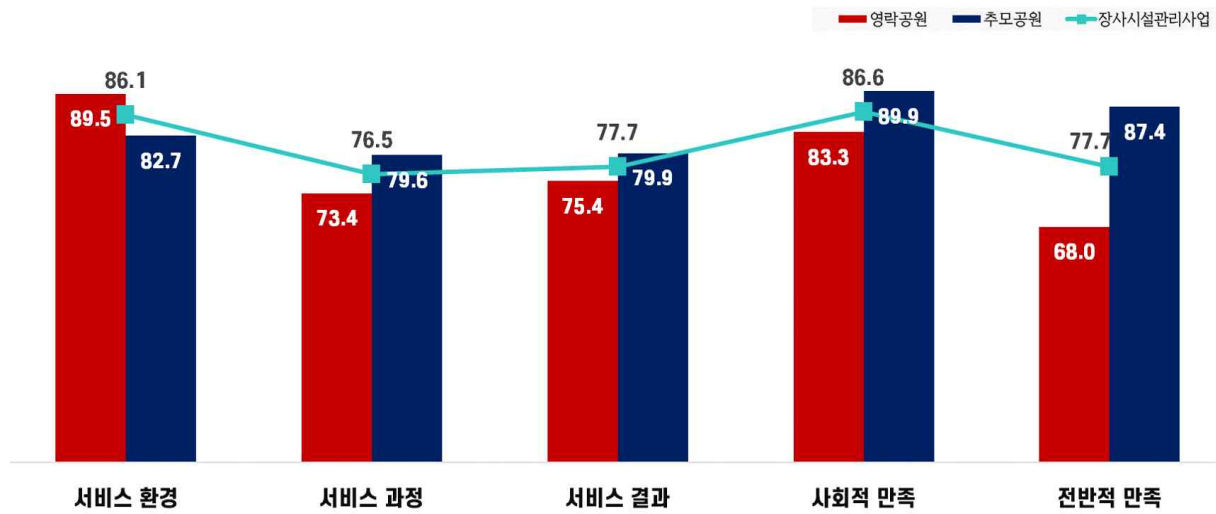
(단위 : 점)

구분		2020년(A)	2019년(B)	증감(A-B)
서비스 환경	편익성	80.5	95.5	-15.0
	쾌적성	91.7	97.5	-5.8
서비스 과정	접근성	85.2	92.1	-6.9
	대응성	72.8	86.6	-13.8
	신속성	71.6	90.9	-19.3
서비스 결과	편익성	85.4	89.3	-3.9
	신뢰성	79.0	94.6	-15.6
	충족성	68.5	82.4	-13.9
사회적 만족	공익성	88.8	93.8	-5.0
	공정성	80.9	95.8	-14.9
	지속성	90.2	99.1	-8.9
전반적 만족	향상적	63.4	81.9	-18.5
	상대적	82.6	96.2	-13.6
	절대적	87.2	96.6	-9.4

부산시설공단의 장사시설관리사업의 소속부서별 만족도를 구체적으로 살펴보면 추모공원이 84.0점으로 가장 높았으며, 그 다음으로는 영락공원이 77.1점으로 나타났다.



장사시설관리사업의 종합만족도를 차원별로 살펴보면 사회적 만족 차원이 86.6점으로 가장 높게 나타났으며, 이어서 서비스 환경(86.1점), 전반적 만족(77.7점), 서비스 결과(77.7점), 서비스 과정(76.5점) 순으로 나타났다. 해당 사업의 소속부서별로 구체적으로 살펴보면 영락공원은 서비스 환경 차원이 89.5점으로 가장 높게 나타난 반면, 전반적 만족 차원이 68.0점으로 가장 낮게 나타났다. 추모공원은 사회적 만족 차원이 89.9점으로 가장 높게 나타난 반면, 서비스 과정 차원이 79.6점으로 가장 낮게 나타났다.



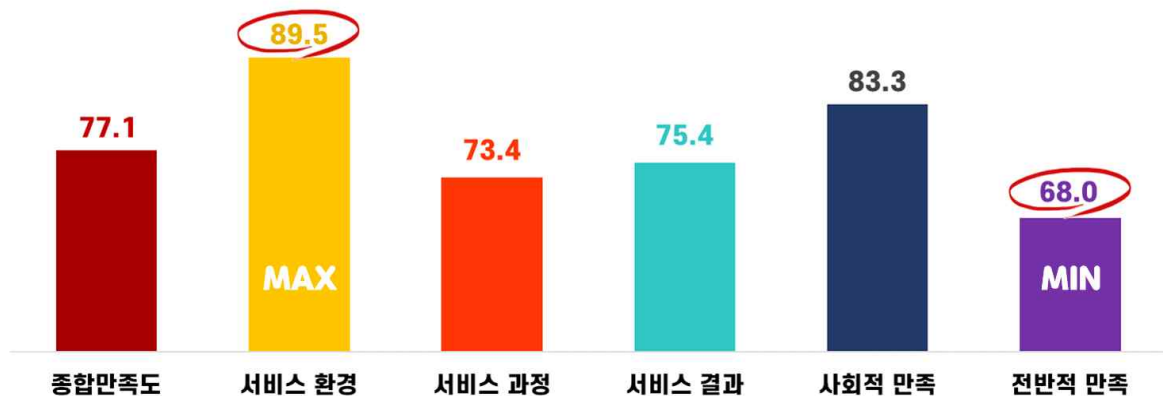
(단위 : 점)

구분		차원별				
		서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
장사시설관리사업		86.1	76.5	77.7	86.6	77.7
사업 유형	영락공원	89.5	73.4	75.4	83.3	68.0
	추모공원	82.7	79.6	79.9	89.9	87.4

① 영락공원

영락공원의 만족도를 차원별로 살펴보면 서비스 환경 차원이 89.5점으로 가장 높았다. 반면, 전반적 만족 차원은 68.0점으로 가장 낮은 것으로 나타났다.

2019년 조사결과에서는 서비스 환경과 사회적 만족 차원이 97.4점으로 가장 높았으며, 서비스 과정 차원이 90.7점으로 가장 낮았다. 2019년 점수와 비교한 결과, 서비스 환경 차원이 7.9점 하락하여 감소폭이 가장 작았으며, 전반적 만족 차원의 감소폭은 25.5점으로 가장 크게 하락하였다.



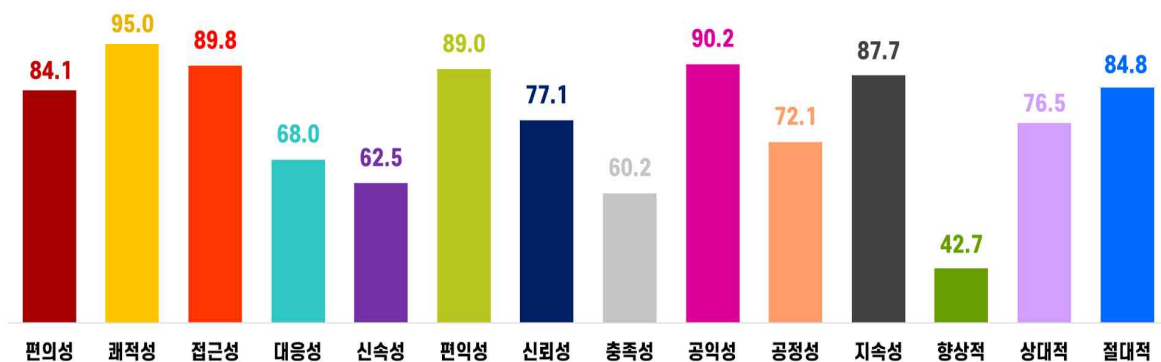
(단위 : 점)

구분	총합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
2020년(A)	77.1	89.5	73.4	75.4	83.3	68.0
2019년(B)	93.1	97.4	90.7	90.8	97.4	93.5
증감(A-B)	-16.0	-7.9	-17.3	-15.4	-14.1	-25.5

영락공원의 만족도를 구성요소별로 살펴보면 서비스 환경 차원의 쾌적성이 95.0점으로 가장 높았다. 이는 이용객 입장에서 영락공원의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다고 인식한다는 것을 알 수 있었다. 반면, 전반적 만족 차원의 향상적은 42.7점으로 가장 낮아 영락공원에서 제공하는 서비스 향상이 이용객 입장에서 체감되지 않는 것으로 보인다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원의 지속성이 99.8점으로 가장 높았으며, 서비스 결과 차원의 충족성이 85.2점으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 2019년 점수와 비교한 결과, 서비스 과정 차원의 접근성은 전년과 동일하였다. 반면, 서비스 과정 차원의 향상적의 감소폭이 47.5점으로 가장 큰 것으로 나타났다.

종합적으로 살펴보면 영락공원의 종합만족도가 전반적으로 전년 대비 큰 폭으로 하락하였다. 차원별로 살펴보면 지난 조사결과에서는 서비스 환경과 사회적 만족이 가장 높았으나, 이번 조사에서는 서비스 환경이 상대적으로 가장 높았다. 또한, 지난 조사결과에서는 서비스 과정이 가장 낮았으나, 이번 조사에서는 전반적 만족 차원이 가장 낮았다. 특히 전반적 만족 중 향상적 요소가 가장 큰 폭으로 하락한 점에서 보아 앞으로 이용객 입장에서 영락공원에 요구되는 지점이 무엇인지를 충분히 고려하여 맞춤형 서비스를 제공할 필요가 있는 것으로 보인다.



(단위 : 점)

구분		2020년(A)	2019년(B)	증감(A-B)
서비스 환경	편의성	84.1	97.0	-12.9
	쾌적성	95.0	97.9	-2.9
서비스 과정	접근성	89.8	89.8	0.0
	대응성	68.0	88.0	-20.0
	신속성	62.5	94.4	-31.9
서비스 결과	편익성	89.0	90.9	-1.9
	신뢰성	77.1	96.3	-19.2
	충족성	60.2	85.2	-25.0
사회적 만족	공익성	90.2	93.2	-3.0
	공정성	72.1	99.1	-27.0
	지속성	87.7	99.8	-12.1
전반적 만족	향상적	42.7	90.2	-47.5
	상대적	76.5	95.0	-18.5
	절대적	84.8	95.2	-10.4

◆ 고객의 소리(내용분석 결과)

• 전반적으로 (만족/보통/불만)스럽다고 응답한 이유

(단위: 건)

구분	응답 내용	빈도
만족 사항	시설이 깨끗하고 잘 갖추어져 있음	5
	편의시설이 잘 되어있음	4
	של 공간이 충분함	1
	디지털화되어 편리하게 시설 이용 가능	2
불만 사항	직원들이 불친절함	3
	화장시설 확장 필요	1
	대기 시간이 오래 걸림	1

• 이전과 비교해 서비스가 전보다 (향상/그대로/저하)된 이유

(단위: 건)

응답 내용	빈도
매점 직원이 불친절함	1

• 개선이 필요하거나 바라는 점

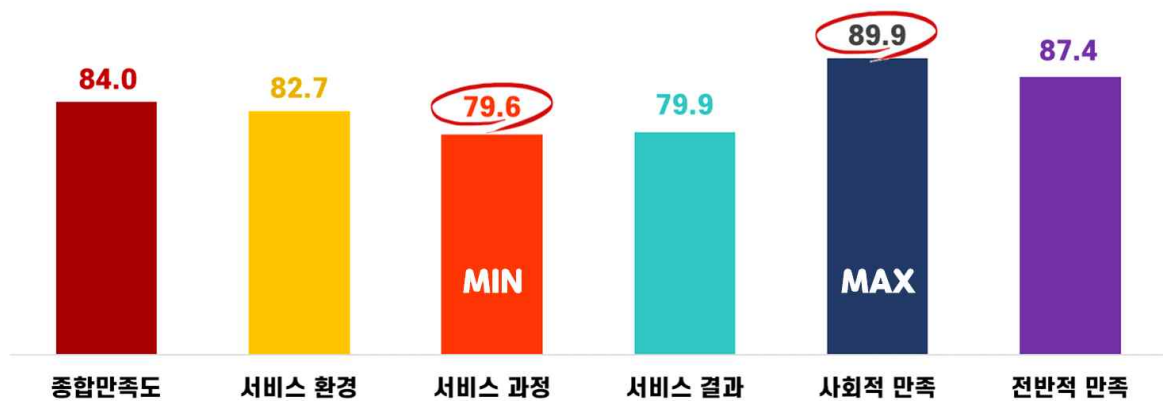
(단위: 건)

응답 내용	빈도
직원이 더 친절하면 좋겠음	1
빈소와 식당 간 거리가 멀어 불편함	1
주차장이 협소함	1
대기 시간이 오래 걸림	1
교통시설 확충하여 접근성 확보해야 함	1
이용 시간대 선택지가 늘면 좋겠음	1
발열 체크 후 방명록 작성 시 직원이 정확하게 체크해야 함	1
휴게 공간을 늘려 아늑하게 조성하면 좋겠음	1

② 추모공원

추모공원의 만족도를 차원별로 살펴보면 사회적 만족 차원이 89.9점으로 가장 높았다. 반면, 서비스 과정 차원은 79.6점으로 가장 낮은 것으로 나타났다.

2019년 조사결과에서는 서비스 환경 차원이 95.5점으로 가장 높았으며, 서비스 결과 차원이 86.8점으로 가장 낮았다. 2019년 점수와 비교한 결과, 전반적 만족 차원이 2.3점 하락하여 감소폭이 가장 작았으며, 서비스 환경 차원의 감소폭은 12.8점으로 가장 크게 하락하였다.



(단위 : 점)

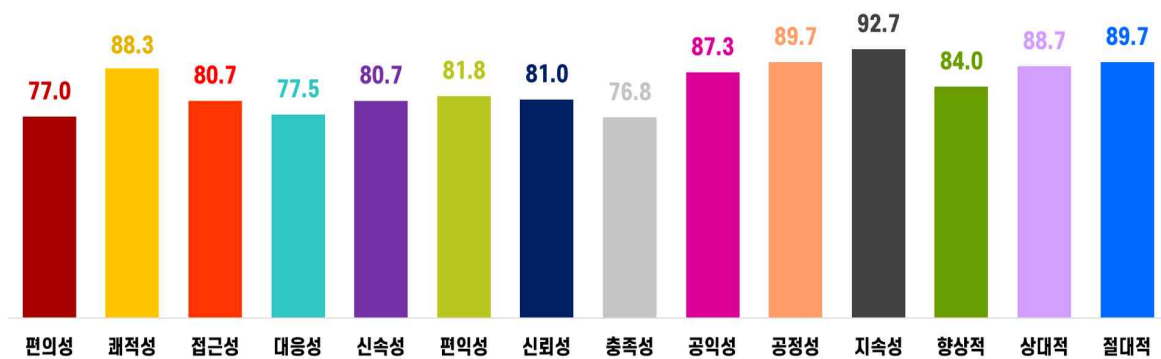
구분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
2020년(A)	84.0	82.7	79.6	79.9	89.9	87.4
2019년(B)	90.0	95.5	88.9	86.8	95.1	89.7
증감(A-B)	-6.0	-12.8	-9.3	-6.9	-5.2	-2.3

추모공원의 만족도를 구성요소별로 살펴보면 사회적 만족 차원의 지속성이 92.7점으로 가장 높았다. 이는 이용객들이 추모공원을 지속적으로 방문할 의향이 있는 것으로 비추어진다. 반면, 서비스 결과 차원의 충족성은 76.8점으로 가장 낮았다. 이는 추모공원 직원들의 고객 불편 해소를 위한 노력이나 담당 업무에 대한 전문성이 미흡하다고 인식하는 것을 알 수 있었다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원의 지속성이 98.3점으로 가장 높았으며, 전반적 만족 차원의 향상적이 73.7점으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 2019년 점수와 비교한 결과, 서비스 환경 차원의 편의성의 감소폭이 17.0점으로 가장 큰 것으로 나타났다. 전반적 만족도 차원의 향

상적은 10.3점 증가하였다. 이는 이용객들이 추모공원의 서비스는 점차 향상되고 있다고 느낀 것으로 비추어진다.

종합적으로 살펴보면 추모공원의 종합만족도는 전반적으로 전년 대비 큰 폭으로 하락하였다. 차원별로 살펴보면 지난 조사결과에서는 서비스 환경이 가장 높고 서비스 결과가 가장 낮았으나, 이번 조사결과에서는 사회적 만족이 가장 높고, 서비스 과정이 가장 낮았다. 특히, 서비스 환경 중 편의성이 큰 폭으로 하락한 점에서 보아 이용객 입장에서 맞춤형 서비스를 제공할 수 있도록 서비스 개선방안을 모색할 필요가 있는 것으로 보인다.



(단위 : 점)

구분		2020년(A)	2019년(B)	증감(A-B)
서비스 환경	편의성	77.0	94.0	-17.0
	쾌적성	88.3	97.0	-8.7
서비스 과정	접근성	80.7	94.3	-13.6
	대응성	77.5	85.2	-7.7
	신속성	80.7	87.3	-6.6
서비스 결과	편익성	81.8	87.7	-5.9
	신뢰성	81.0	93.0	-12.0
	충족성	76.8	79.7	-2.9
사회적 만족	공익성	87.3	94.3	-7.0
	공정성	89.7	92.5	-2.8
	지속성	92.7	98.3	-5.6
전반적 만족	향상적	84.0	73.7	10.3
	상대적	88.7	97.3	-8.6
	절대적	89.7	98.0	-8.3

◆ 고객의 소리(내용분석 결과)

• 전반적으로 (만족/보통/불만)스럽다고 응답한 이유

(단위: 건)

구분	응답 내용	빈도
만족 사항	이용하기 편리함	6
	직원들이 친절함	2
	시설이 쾌적함	5
	디지털화되어 편리하게 시설 이용 가능	2
불만 사항	기저귀 교환대 등 아동을 데리고 왔을 때 편의 시설 부족	1
	영락공원과 같은 화장시설 설치 요망	1
	대기 시간이 오래 걸림	1

• 이전과 비교해 서비스가 전보다 (향상/그대로/저하)된 이유

(단위: 건)

응답 내용	빈도
이용자 편의를 위한 서비스를 제공하기 위해 노력하는 것이 보임	3

• 개선이 필요하거나 바라는 점

(단위: 건)

응답 내용	빈도
편의점이 더 넓으면 좋겠음	1
직장인들을 위해 개방시간 확대	1
편의시설 개선 필요	1



체육시설관리사업

1 응답자 특성

(단위: 명, %)

응답자 특성		사례수	비율
해당부서	한마음스포츠크센터	50	100.0
성별	남자	31	62.0
	여자	19	38.0
연령	20대	3	6.0
	30대	7	14.0
	40대	11	22.0
	50대	7	14.0
	60대	22	44.0
월간 이용횟수	5회 미만	4	8.0
	5회~10회	5	10.0
	10회~15회	6	12.0
	15~20회	6	12.0
	20회 이상	29	58.0
합계		50	100.0

2

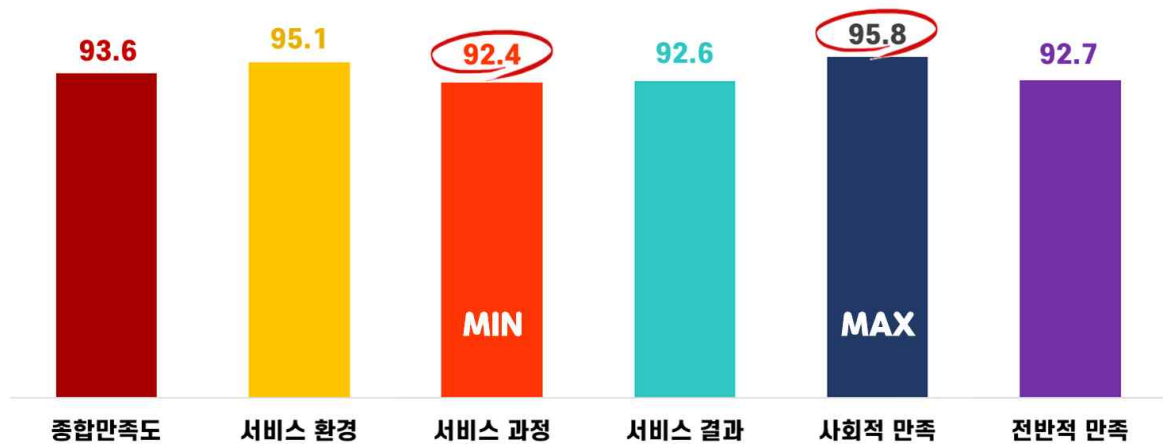
조사내용

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	편의성	• 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

2020년도 부산시설공단 체육시설관리사업(한마음스포츠센터)에 대한 외부고객 종합만족도는 93.6점으로 체육시설을 이용하는 외부고객의 관점에서 매우 만족하고 있는 것으로 나타났다. 차원별로 살펴보면 사회적 만족이 95.8점으로 가장 높게 평가되었으며, 이어서 서비스 환경(95.1점), 전반적 만족(92.7점), 서비스 결과(92.6점), 서비스 과정(92.4점)으로 나타났다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원이 95.9점으로 가장 높았으며, 서비스 결과 차원이 86.3점으로 가장 낮았다. 2019년 점수와 비교한 결과, 서비스 결과 차원이 6.3점 증가하여 가장 큰 폭으로 증가하였으며, 서비스 과정 차원의 0.2점 증가하여 증가폭이 가장 작은 것으로 나타났다. 반면, 사회적 만족 차원은 0.1점 감소하였다.



(단위 : 점)

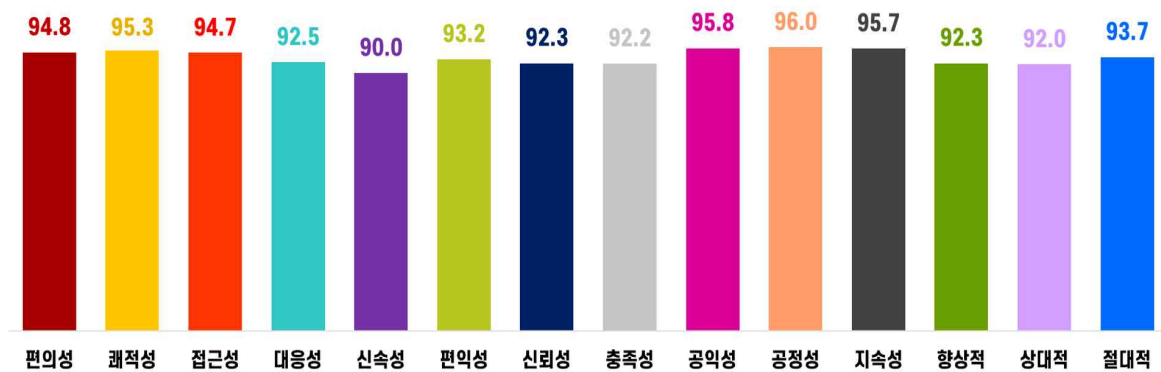
구분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
2020년(A)	93.6	95.1	92.4	92.6	95.8	92.7
2019년(B)	90.7	93.8	92.2	86.3	95.9	88.4
증감(A-B)	2.9	1.3	0.2	6.3	-0.1	4.3

체육시설관리사업(한마음스포츠센터)의 만족도를 구성요소별로 살펴보면 사회적 만족 차원의 공정성이 96.0점으로 가장 높았다. 이는 이용객들이 체육시설을 남녀노소에 관계없이 누구나 이용할 수 있는 시설로 인식하고 있음을 알 수 있었다. 반면, 서비스 과정 차원의 신속성은 90.0점으로 가장 낮았다. 이는 이용객 입장에서 직원들이 업무를 신속하게 처리하지 못한다고

인식하는 것으로 보인다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원의 지속성이 97.0점으로 가장 높았으며, 서비스 결과 차원의 편익성이 83.7점으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 2019년 점수와 비교한 결과, 서비스 과정 차원의 접근성은 전년과 동일하였다. 서비스 결과 차원의 편익성은 9.5점 상승하여 가장 큰 폭으로 증가하였다. 반면, 서비스 과정 차원의 신속성은 2.0점 하락하였다.

종합적으로 살펴보면 체육시설관리사업(한마음스포츠센터)의 만족도는 상당히 높았다. 이는 체육시설에서 철저한 관리가 이루어지고 있으며, 서비스가 적절하게 제공되고 있는 것으로 보인다.



(단위 : 점)

구분		2020년(A)	2019년(B)	증감(A-B)
서비스 환경	편익성	94.8	95.0	-0.2
	쾌적성	95.3	92.7	2.6
서비스 과정	접근성	94.7	94.7	0.0
	대응성	92.5	90.0	2.5
	신속성	90.0	92.0	-2.0
서비스 결과	편익성	93.2	83.7	9.5
	신뢰성	92.3	88.0	4.3
	충족성	92.2	87.3	4.9
사회적 만족	공익성	95.8	96.5	-0.7
	공정성	96.0	94.3	1.7
	지속성	95.7	97.0	-1.3
전반적 만족	향상적	92.3	87.7	4.6
	상대적	92.0	88.7	3.3
	절대적	93.7	89.0	4.7

4 고객의 소리 - 내용분석

• 전반적으로 (만족/보통/불만)스럽다고 응답한 이유

(단위: 건)

구분	응답 내용	빈도
만족 사항	직원들이 친절함	7
	시설 관리 및 보수가 잘 되고 있음	5
	전반적으로 만족	3
불만 사항	장애인 샤워시설 공간 확대	1
	일부 직원의 불친절한 태도로 인해 불쾌함	1

• 이전과 비교해 서비스가 전보다 (향상/그대로/저하)된 이유

(단위: 건)

응답 내용	빈도
시설개선이 이루어져 시설사용에 불편이 없음	1
직원들이 친절함	1

• 개선이 필요하거나 바라는 점

(단위: 건)

응답 내용	빈도
장애인 회원을 위한 수리 및 보수 필요	1
프로그램당 담당 강사 총원 필요	1
헬스기구 노후화되어 교체 필요	1



사회복지운영사업

1

응답자 특성

(단위: 명, %)

응답자 특성		사례수	비율
해당부서	장애인콜택시사업 두리발	30	100.0
조사지역	부산장애인종합복지관	30	100.0
성별	남자	12	40.0
	여자	18	60.0
연령	20대	1	3.3
	30대	0	0.0
	40대	4	13.3
	50대	10	33.3
	60대	15	50.0
연간 방문횟수	10회 미만	17	56.7
	10회 이상~30회 미만	7	23.3
	30회 이상~50회 미만	1	3.3
	50회 이상~100회 미만	1	3.3
	100회 이상~300회 미만	2	6.7
	300회 이상	2	6.7
합계		30	100.0

2

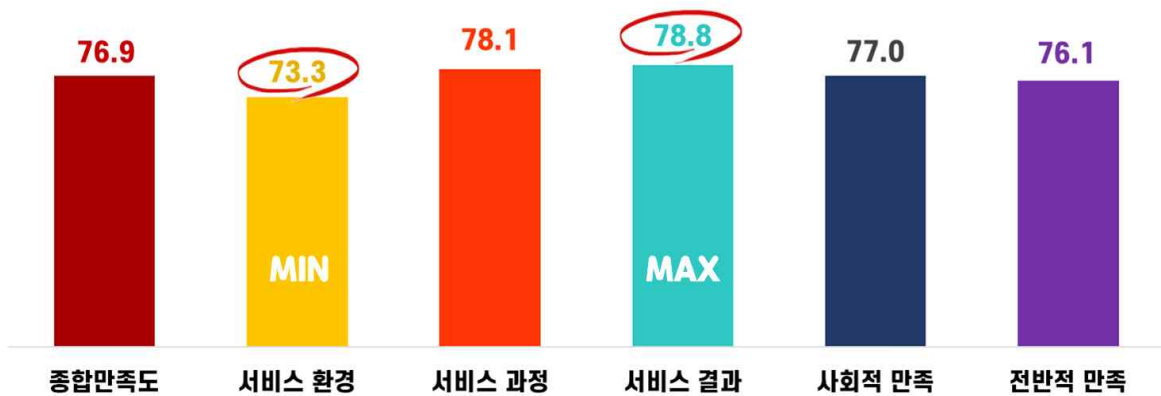
조사내용

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

2020년도 부산시설공단 사회복지운영사업(장애인콜택시 두리발)에 대한 외부고객 종합만족도는 76.9점으로 사회복지운영사업을 이용하는 외부고객의 관점에서 만족하고 있는 것으로 나타났다. 차원별로 살펴보면 서비스 결과가 78.8점으로 가장 높게 평가되었으며, 이어서 서비스 과정(78.1점), 사회적 만족(77.0점), 전반적 만족(76.1점), 서비스 환경(73.3점)로 나타났다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원이 90.4점으로 가장 높았으며, 서비스 결과 차원이 65.0점으로 가장 낮았다. 2019년 점수와 비교한 결과, 사회적 만족 차원의 감소폭은 13.4점으로 가장 크게 하락하였다. 반면, 서비스 결과 차원은 13.8점 증가한 것으로 나타났다.



(단위 : 점)

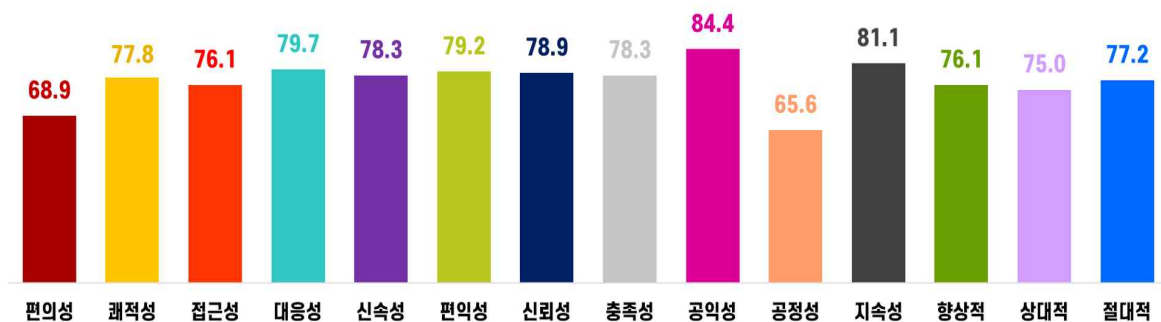
구분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
2020년(A)	76.9	73.3	78.1	78.8	77.0	76.1
2019년(B)	76.8	83.6	68.0	65.0	90.4	78.7
증감(A-B)	0.1	-10.3	10.1	13.8	-13.4	-2.6

사회복지운영사업(장애인콜택시 두리발)의 만족도를 구성요소별로 살펴보면 사회적 만족 차원의 공익성이 84.4점으로 가장 높았다. 이는 이용객 입장에서 유익하고, 장애인콜택시 운영을 통해 지역 교통약자에게 사회참여 기회를 확대하는데 기여하고 있다고 인식하는 것으로 나타났다. 반면, 사회적 만족 차원의 공정성은 65.6점으로 가장 낮게 평가받았다. 이는 이용객 입장에서 장애인콜택시라고 해도 누구나 이용하기 편하다고 인식하지 않는 것으로 보인다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원의 지속성이 97.8점으로 가장 높았으며, 서비스 결

과 차원의 충족성이 55.6점으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 2019년 점수와 비교한 결과, 서비스 결과 차원의 충족성은 22.7점 증가하여 가장 큰 폭으로 증가하였다. 반면, 사회적 만족 차원의 지속성이 16.7점 하락하여 가장 크게 감소하였다.

종합적으로 살펴보면 사회복지운영사업(장애인콜택시 두리발)의 만족도는 전년 대비 소폭 상승하였다. 특히, 차원별로 살펴보면 서비스 결과 차원에서 큰 폭으로 상승한 점에서 보아 직접적으로 서비스를 응대하는 직원들을 집중적으로 교육하고 관리한 효과를 입증한 것으로 보인다. 그러나 사회적 만족 차원에서 큰 폭으로 하락한 점에서 보아 이용객 입장에서 지속적으로 이용할 수 있도록 이용객 특성에 맞는 맞춤형 서비스를 제고할 필요가 있는 것으로 보인다.



(단위 : 점)

구분		2020년(A)	2019년(B)	증감(A-B)
서비스 환경	편의성	68.9	73.9	-5.0
	쾌적성	77.8	93.3	-15.5
서비스 과정	접근성	76.1	71.1	5.0
	대응성	79.7	68.9	10.8
	신속성	78.3	63.9	14.4
서비스 결과	편익성	79.2	70.0	9.2
	신뢰성	78.9	69.4	9.5
	충족성	78.3	55.6	22.7
사회적 만족	공익성	84.4	95.6	-11.2
	공정성	65.6	77.8	-12.2
	지속성	81.1	97.8	-16.7
전반적 만족	향상적	76.1	80.0	-3.9
	상대적	75.0	80.6	-5.6
	절대적	77.2	75.6	1.6

4 고객의 소리 - 내용분석

• 전반적으로 (만족/보통/불만)스럽다고 응답한 이유

(단위: 건)

응답 내용	빈도
상담사와 연결이 어려움	2
예약이 힘들어 필요할 때 바로 부를 수 있도록 개선 필요	2
콜택시 제도 변경 시 안내 문자 전송이나 안내문 부착 등 안내가 부족함	1

• 이전과 비교해 서비스가 전보다 (향상/그대로/저하)된 이유

(단위: 건)

응답 내용	빈도
차량 증차 필요	1
보행가능한 노인의 경우 이용 제한 필요	1

• 개선이 필요하거나 바라는 점

(단위: 건)

응답 내용	빈도
두리발 차량 운행기사 증원	2



역사관관리사업

1

응답자 특성

(단위: 명, %)

응답자 특성		사례수	비율
해당부서	광복기념관	50	100.0
성별	남자	21	42.0
	여자	29	58.0
연령	20대	0	0.0
	30대	0	0.0
	40대	0	0.0
	50대	4	8.0
	60대 이상	46	92.0
연간 방문횟수	10회 미만	45	90.0
	10회 이상~30회 미만	3	6.0
	30회 이상~50회 미만	0	0.0
	50회 이상~100회 미만	0	0.0
	100회 이상~300회 미만	1	2.0
	300회 이상	1	2.0
합계		50	100.0

2

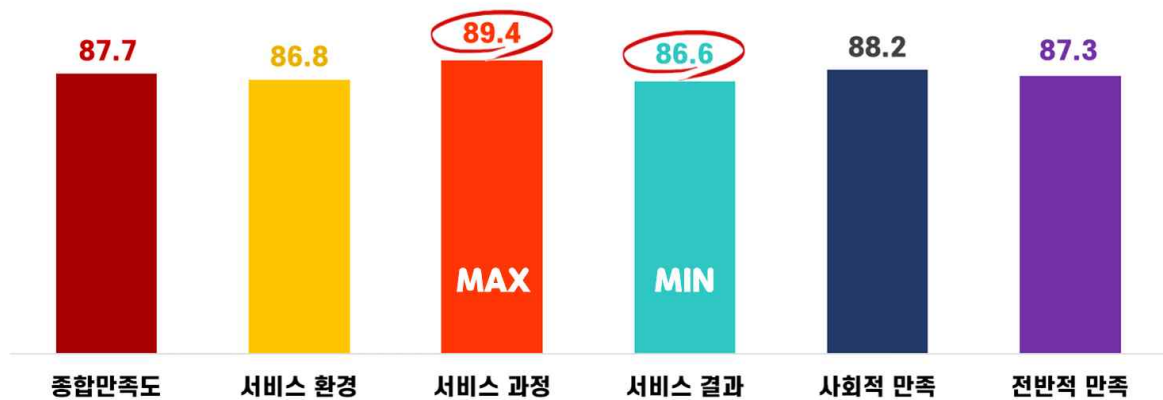
조사내용

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

3 조사결과

2020년도 부산시설공단 역사관관리사업(광복기념관)에 대한 외부고객 종합만족도는 87.7점으로 역사관인 광복기념관을 이용하는 외부고객의 관점에서 만족하고 있는 것으로 나타났다. 차원별로 살펴보면 서비스 과정이 89.4점으로 가장 높게 평가되었으며, 이어서 사회적 만족(88.2점), 전반적 만족(87.3점), 서비스 환경(86.8점), 서비스 결과(86.6점)로 나타났다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원이 96.8점으로 가장 높았으며, 서비스 결과 차원이 92.8점으로 가장 낮았다. 2019년 점수와 비교한 결과, 서비스 과정 차원이 4.6점 하락하여 감소폭이 가장 작았으며, 전반적 만족 차원의 감소폭은 8.7점으로 가장 크게 하락하였다.



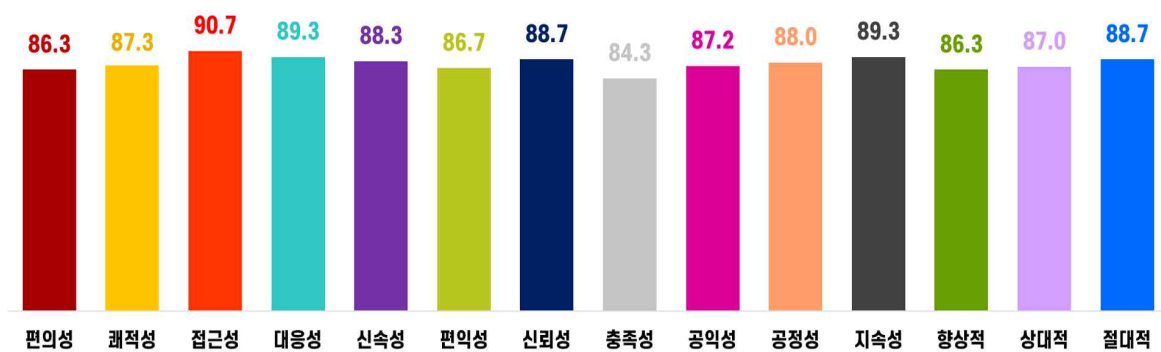
(단위 : 점)

구분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
2020년(A)	87.7	86.8	89.4	86.6	88.2	87.3
2019년(B)	95.0	95.3	94.0	92.8	96.8	96.0
증감(A-B)	-7.3	-8.5	-4.6	-6.2	-8.6	-8.7

역사관관리사업(광복기념관)의 만족도를 구성요소별로 살펴보면 서비스 과정 차원의 접근성이 90.7점으로 가장 높았다. 이는 이용객들이 광복기념관에 대한 안내가 적절하게 이루어지고 있다고 느낀 것으로 비추어진다. 반면, 서비스 결과 차원의 충족성은 84.3점으로 가장 낮게 평가받았다. 이는 이용객 입장에서 해당 직원들이 고객의 불편을 해소하거나 소관 업무에 대해 충분히 숙지하고 있지 않다고 인식하는 것으로 보인다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원의 지속성이 97.3점으로 가장 높았으며, 서비스 결과 차원의 신뢰성이 92.0점으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 2019년 점수와 비교한 결과, 서비스 과정 차원의 대응성이 3.0점 하락하여 감소폭이 가장 작았으며, 전반적 만족 차원의 향상적이 10.4점 하락하여 가장 크게 감소하였다.

종합적으로 살펴보면 이용객들은 광복기념관에 대해 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 다만, 코로나19로 인해 시설공단에서 제공할 수 있는 서비스가 제한됨에 따라 서비스에 대한 이용객들의 체감이 부족한 것이 만족도 저하의 원인으로 보인다.



(단위 : 점)

구분		2020년(A)	2019년(B)	증감(A-B)
서비스 환경	편의성	86.3	94.5	-8.2
	쾌적성	87.3	96.0	-8.7
서비스 과정	접근성	90.7	94.0	-3.3
	대응성	89.3	92.3	-3.0
	신속성	88.3	95.7	-7.4
서비스 결과	편익성	86.7	92.7	-6.0
	신뢰성	88.7	92.0	-3.3
	충족성	84.3	93.7	-9.4
사회적 만족	공익성	87.2	96.0	-8.8
	공정성	88.0	97.0	-9.0
	지속성	89.3	97.3	-8.0
전반적 만족	향상적	86.3	96.7	-10.4
	상대적	87.0	96.3	-9.3
	절대적	88.7	95.0	-6.3

4 고객의 소리 - 내용분석

• 전반적으로 (만족/보통/불만)스럽다고 응답한 이유

(단위: 건)

응답 내용	빈도
담당 직원이 친절해서 시설을 이용하는 데 있어 만족스러움	6
시설이 잘 되어있고 쾌적함	1
주민들을 위한 홍보관(영화관람) 서비스가 좋음	1

• 이전과 비교해 서비스가 전보다 (향상/그대로/저하)된 이유

(단위: 건)

응답 내용	빈도
적극적으로 관람객 유치하기 위해 노력함	1
홍보관(영화관람) 프로그램 품질이 전보다 더 좋아짐	1

• 개선이 필요하거나 바라는 점

(단위: 건)

응답 내용	빈도
이용객들이 더 많이 알 수 있도록 홍보 필요	1



문화시설관리사업

1

응답자 특성

(단위: 명, %)

응답자 특성		사례수	비율
해당부서	부산유라시아플랫폼	30	100.0
성별	남자	10	33.3
	여자	20	66.7
연령	20대	11	36.7
	30대	8	26.7
	40대	2	6.7
	50대	5	16.7
	60대 이상	4	13.3
연간 이용횟수	10회 미만	23	76.7
	10회 이상~30회 미만	5	16.7
	30회 이상~50회 미만	0	0.0
	50회 이상~100회 미만	1	3.3
	100회 이상~300회 미만	1	3.3
	300회 이상	0	0.0
합계		30	100.0

2

조사내용

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

3 조사결과

1 종합결과

2020년도 부산시설공단 문화시설관리사업(부산유라시아플랫폼)에 대한 외부고객 종합만족도는 85.9점으로 문화시설인 부산유라시아플랫폼을 이용하는 외부고객의 관점에서 상당히 만족하고 있는 것으로 나타났다. 차원별로 살펴보면 서비스 환경이 88.3점으로 가장 높게 평가되었으며, 이어서 사회적 만족(86.9점), 서비스 과정(85.9점), 전반적 만족(84.6점), 서비스 결과(84.5점)로 나타났다.

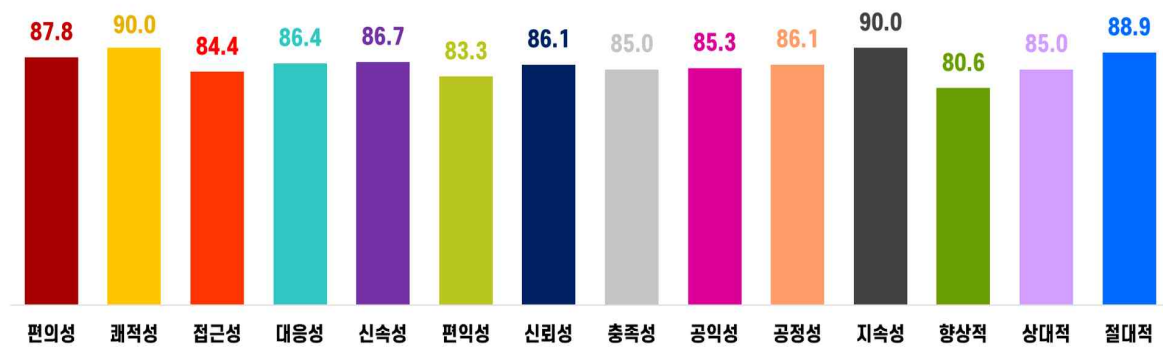


(단위 : 점)

종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
85.9	88.3	85.9	84.5	86.9	84.6

차원을 구성하고 있는 구성요소별로는 쾌적성과 지속성이 90.0점으로 가장 높게 나타났으며, 이어서 절대적(88.9점), 편의성(87.8점), 신속성(86.7점), 대응성(86.4점), 신뢰성(86.1점), 공정성(86.1점)이 종합만족도(85.9점)보다 높아 해당 구성요소의 수준이 높게 평가되었음을 알 수 있었다. 그에 반해 공익성(85.3점), 충족성(85.0점), 상대적(85.0점), 접근성(84.4점), 편익성(83.3점), 향상적(80.6점)이 상대적으로 저평가되었음을 알 수 있었다.

문화시설관리사업의 요소별 만족도를 살펴보면 서비스 환경 차원에 해당하는 쾌적성, 사회적 만족 차원에 해당하는 지속성이 90.0점으로 가장 높게 나타났으며, 전반적 만족 차원의 접근성이 80.6점으로 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
87.8	90.0	84.4	86.4	86.7	83.3	86.1	85.0	85.3	86.1	90.0	80.6	85.0	88.9

4

고객의 소리 - 내용분석

• 전반적으로 (만족/보통/불만)스럽다고 응답한 이유

(단위: 건)

응답 내용	빈도
시설이 깔끔하고 직원들이 친절함	4
버스킹 등 다양한 콘텐츠 운영 및 계획	2
옥상 휴식공간이 있어 만족함	1

• 이전과 비교해 서비스가 전보다 (향상/그대로/저하)된 이유

(단위: 건)

응답 내용	빈도
시설이 깨끗하고 관리 인력이 상주해서 좋음	1
회사 공간으로 활용할 수 있음	1
인터넷을 통해 접근하기 용이함	1
시원한 인테리어와 다양한 시설 도입	1

• 개선이 필요하거나 바라는 점

(단위: 건)

응답 내용	빈도
적극적으로 홍보해서 시민들이 플랫폼을 많이 사용할 수 있도록 해야 함	1
프로그램 종류 확대 필요	1
시민이 편리하게 활용할 수 있는 공동 공간 필요	1



시설물관리사업

1

응답자 특성

(단위: 명, %)

응답자 특성		사례수	비율
해당부서	송상현광장	50	100.0
성별	남자	25	50.0
	여자	25	50.0
연령	20대	18	36.0
	30대	17	34.0
	40대	10	20.0
	50대	2	4.0
	60대	3	6.0
연간 이용횟수	10회 미만	28	56.0
	10회 이상~30회 미만	11	22.0
	30회 이상~50회 미만	1	2.0
	50회 이상~100회 미만	5	10.0
	100회 이상~300회 미만	4	8.0
	300회 이상	1	2.0
합계		50	100.0

2

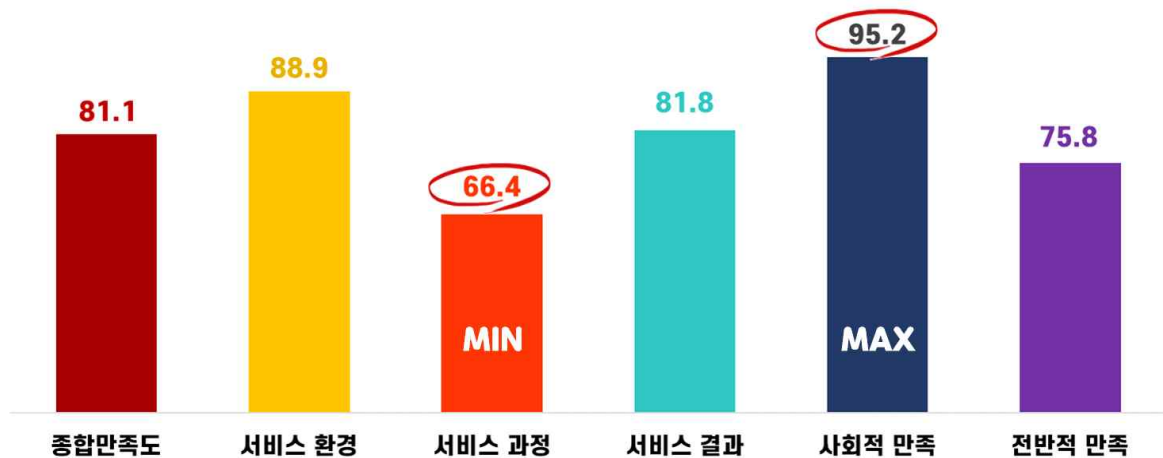
조사내용

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 불거리들이 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

2020년도 부산시설공단 시설물관리사업(송상현광장)에 대한 외부고객 종합만족도는 81.1점으로 시설물관리사업의 송상현광장을 이용하는 외부고객의 관점에서 만족하고 있는 것으로 나타났다. 차원별로 살펴보면 사회적 만족이 95.2점으로 가장 높게 평가되었으며, 이어서 서비스 환경(88.9점), 서비스 결과(81.8점), 전반적 만족(75.8점), 서비스 과정(66.4점)으로 나타났다.

2019년 조사결과에서는 사회적 만족 차원이 97.8점으로 가장 높았으며, 서비스 과정 차원이 74.9점으로 가장 낮았다. 2019년 점수와 비교한 결과, 사회적 만족 차원이 2.6점 하락하여 감소폭이 가장 작았으며, 전반적 만족 차원의 감소폭은 19.4점으로 가장 크게 하락하였다.



(단위 : 점)

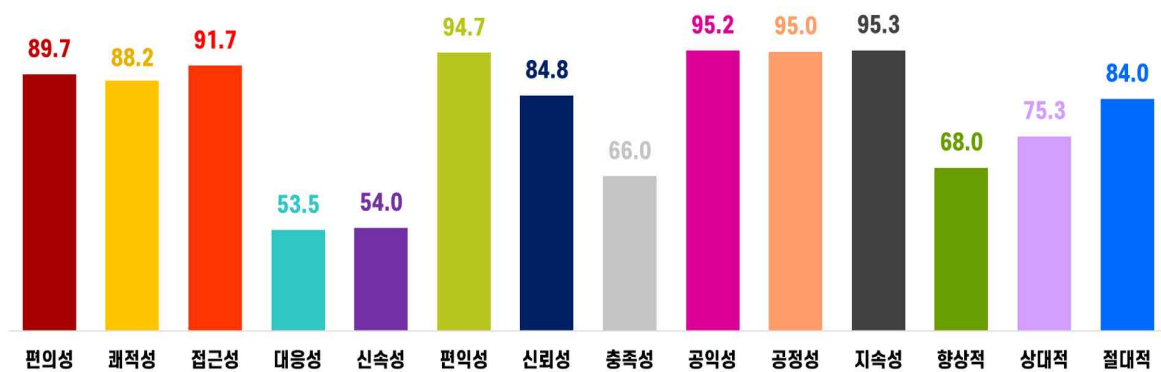
구분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
2020년(A)	81.1	88.9	66.4	81.8	95.2	75.8
2019년(B)	87.9	95.6	74.9	85.6	97.8	95.2
증감(A-B)	-6.8	-6.7	-8.5	-3.8	-2.6	-19.4

시설물관리사업(송상현광장)의 만족도를 구성요소별로 살펴보면 사회적 만족 차원의 지속성이 95.3점으로 가장 높았다. 이는 이용객들이 송상현광장을 앞으로도 방문하고 싶은 시설로 인식하고 있음을 알 수 있었다. 반면, 서비스 과정 차원의 대응성은 53.5점으로 가장 낮게 평가 받았다. 이는 이용객 입장에서 불만을 해결하는 절차나 직원들의 서비스 응대가 미흡하다고 인식하는 것으로 나타났다.

2019년 조사결과에서는 서비스 결과 차원의 편익성이 99.4점으로 가장 높았으며, 서비스 과정 차원의 대응성이 65.3점으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 2019년 점수와 비교한 결과, 전반

적 만족 차원의 향상적이 22.0점 하락하여 가장 크게 감소하였다. 반면, 서비스 결과 차원의 신뢰성은 0.6점 증가하였다.

종합적으로 살펴보면 송상현광장의 종합만족도는 전년 대비 다소 하락한 것을 알 수 있었다. 차원별로 살펴보면 지난 조사와 마찬가지로 사회적 만족 차원이 가장 높고, 서비스 과정이 가장 낮은 것을 알 수 있었다. 특히, 전반적 만족 차원이 지난 조사 결과에 비해 큰 폭으로 하락한 것을 보아 송상형 광장의 이용객 입장에서 시설에서 제공되는 서비스가 무엇인지 모르는 점에서 비롯되는 것을 알 수 있었다. 따라서 앞으로 이용객 입장에서 요구되는 지점이 무엇인지 정확히 파악하여 이용객 맞춤형 서비스를 제공할 수 있도록 노력할 필요가 있는 것으로 보인다.



(단위 : 점)

구분		2020년(A)	2019년(B)	증감(A-B)
서비스 환경	편의성	89.7	92.8	-3.1
	쾌적성	88.2	98.3	-10.1
서비스 과정	접근성	91.7	93.9	-2.2
	대응성	53.5	65.3	-11.8
	신속성	54.0	65.6	-11.6
서비스 결과	편익성	94.7	99.4	-4.7
	신뢰성	84.8	84.2	0.6
	충족성	66.0	73.1	-7.1
사회적 만족	공익성	95.2	98.9	-3.7
	공정성	95.0	95.6	-0.6
	지속성	95.3	98.9	-3.6
전반적 만족	향상적	68.0	90.0	-22.0
	상대적	75.3	97.2	-21.9
	절대적	84.0	98.3	-14.3

4 고객의 소리 - 내용분석

• 전반적으로 (만족/보통/불만)스럽다고 응답한 이유

(단위: 건)

구분	응답 내용	빈도
만족 사항	시설이 깔끔하고 잘 갖추어져 있음	8
	접근성이 좋음	4
불만 사항	휴지통이 부족함	2
	직원들이 관리하고 있는지 모를 정도로 안 보임	1

• 이전과 비교해 서비스가 전보다 (향상/그대로/저하)된 이유

(단위: 건)

구분	응답 내용	빈도
향상 요인	공원 내 쓰레기 관리를 열심히 하는 것으로 보임	2
	산책로 이외의 볼거리가 있음	1
저하 요인	행사 시 부수시설 설치하여 통행이 불편함	1

• 개선이 필요하거나 바라는 점

(단위: 건)

응답 내용	빈도
각종 행사 등 볼거리 확대	2
자판기 등 편의시설 증설 필요	1
화단이 있으면 좋겠음	1

2020년 자체 고객만족도 조사

인쇄 2020년 12월

발행 2020년 12월

발행처 (주) 세상모든소통연구소

인쇄처 제이콤 디앤씨