Ⅰ. 2021년 3분기 1차 BTL생활관 성과평가 결과

1. 위원회 개최 개요

□ 일　　시: 2021. 10. 25.(월) 14:00
□ 장　　소: 공주대학교 드림하우스 세미나실
□ **참석인원: 재적위원 11명 중 8명 참석**

2. 성과평가 결과

안　건	2021년 3분기 1차 BTL 운영 성과 평가
등급결과	○ 평가위원 개인평가점수의 평균으로 최종 평가등급 결정 ○ 최종 평가 점수: **10점 /10점** ○ 최종 평가 등급: **A등급**

□ 평가 항목별 점수 및 등급 산출 근거

○ 세부항목별 평가위원의 점수를 합산하여 평가항목별 최종 평가점수 결정

○ 평가항목별 가중치를 반영한 평균점수를 기준으로 최종 평가등급 결정
(9점 이상: A등급, 9점 미만 8점 이상: B등급, 8점 미만 7점 이상: C등급, 7점미만: D등급)

Ⅱ. 2021년 3분기 BTL생활관 고객만족도 설문조사 결과

1. 설문 개요

□ 조사 기간: 2021. 9. 13.(월) ~ 9. 30.(목) <18일간>

□ 대상 인원: 973명 (드림하우스: 825명, 예지사: 148명)

□ 설문 방법: 학생생활관 홈페이지를 통한 온라인 설문조사

2. 설문 결과

□ 응답인원: 469명 (드림하우스: 404명, 예지사: 65명)

□ 응 답 률: 48.2%

□ 설문결과 불만족 항목[1] 수: 15문항 중 **2문항**(아래 음영 표시)

□ 설문결과에 따른 평가등급: **B등급**(불만족 항목 5개미만)

3. 불만족 항목에 대한 검토 의견

1	**수질 관련 민원 응대**
주무관청	○ 매월 수질 검사 결과(적합)를 공지하고 있으나, 이용자 입장에서 수질 검사 결과를 보다 쉽게 이해하고 개별 필터 사용에 대한 오해를 해소할 수 있도록 보다 자세하고 적극적인 안내와 교육을 당부함
사업시행자	○ 수질 관련 민원이 줄어들 수 있도록 적극적으로 노력하겠음
2	**해충 방제**
주무관청	○ 외부 해충 유입 방지를 위하여 건물 주변 야외 소독작업 강화를 요청함
사업시행자	○ 추후 건물 외부(택배보관소 등)를 중심으로 연막소독 실시 예정임

1) 불만족 항목 : 세부항목에 대하여 전체응답자 중 10%이상이 불만족으로 답변한 것을 말함

4. 항목별 응답현황

연번	구 분	응답 현황					
		만족		보통		불만족	
1	생활관 시설에 대한 안전사고 관리의 만족도	343명	73.13%	124명	26.44%	2명	0.43%
2	생활관 시설에 대한 조명, 온·습도, 분진·소음, 환기의 만족도	236명	50.86%	190명	40.95%	38명	8.19%
3	생활관 시설의 청결상태에 대한 만족도 (눈, 비에 의한 청소상태 포함)	305명	65.17%	154명	32.91%	9명	1.92%
4	정전 시 지체 없는 전력·가스의 공급여부	336명	71.64%	133명	28.36%	0명	0.00%
5	급수관련(수질오염, 단수 등)의 만족도	174명	37.10%	232명	49.47%	63명	13.43%
6	비상시 화재경보기 및 각종 소화장비 작동여부	269명	57.36%	183명	39.02%	17명	3.62%
7	주차 등 출입의 만족도	329명	70.60%	134명	28.76%	3명	0.64%
8	하자 신고시 접수 및 처리업무에 만족도	346명	73.62%	117명	24.89%	7명	1.49%
9	위생관리(해충구제 등)에 대한 만족도	178명	37.95%	215명	45.84%	76명	16.20%
10	맨홀, 하수도의 악취 등 오염방지에 대한 만족도	248명	52.99%	198명	42.31%	22명	4.70%
11	청소에 대한 만족도	318명	67.80%	141명	30.06%	10명	2.13%
12	실내시설 이용에 대한 만족도	308명	67.40%	141명	30.85%	8명	1.75%
13	옥외시설 이용에 대한 만족도	297명	64.01%	165명	35.56%	2명	0.43%
14	경비실의 순찰 및 방범 등 보안에 대한 만족도	368명	78.63%	99명	21.15%	1명	0.21%
15	부속시설(식당 등) 이용에 대한 만족도	293명	69.10%	125명	29.48%	6명	1.42%

2021. 10. 25.

공주대학교 1차 BTL생활관 성과평가위원회