Ⅰ. 2021년 4분기 1차 BTL생활관 성과평가 결과

1. 위원회 개최 개요

□ 평가기간: 2021. 1. 12.(수) ~ 1. 21.(금)
□ 평가방법: 코로나19 확산 방지를 위해 비대면(서면) 평가 실시
□ **참여인원: 재적위원 11명 중 11명 참여**

2. 성과평가 결과

안 건	2021년 4분기 1차 BTL 운영 성과 평가
등급결과	○ 평가위원 개인평가점수의 평균으로 최종 평가등급 결정 ○ 최종 평가 점수: 9.93점 /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 4분기 BTL생활관 고객만족도 설문조사 결과

1. 설문 개요

□ 조사 기간: 2021. 12. 3.(금) ~ 12. 22.(수) <20일간>
□ 대상 인원: 978명 (드림하우스: 843명, 예지사: 135명)
□ 설문 방법: 학생생활관 홈페이지를 통한 온라인 설문조사

2. 설문 결과

□ 응답인원: 306명 (드림하우스: 273명, 예지사: 33명)
□ 응 답 률: 31.29%
□ 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	세탁실 건조기 추가 설치
주무관청	○ 관생실 내 세탁물 건조공간이 부족하고, 화재발생 시 대피로 확보를 위하여 복도·계단 등에 빨래건조대 등 장애물을 적재하지 못하기 때문에 이용자들의 건조기 이용 빈도가 증가하는 추세이므로 건조기 추가 설치를 요청함
사업시행자	○ 2022학년도 1학기 생활관 개관 전까지 세탁실에 건조기 2대(남자 1대, 여자 1대)를 추가 설치할 예정임
2	난방 온도 조절 및 화재경보기 오작동 관련
주무관청	○ 난방 관련 민원이 증가하는 환절기이므로, 민원 접수 시 신속한 조치를 요청함 ○ 생활관 내 화재 경보장치에 대해 관생들이 신뢰할 수 있도록 철저한 소방시설 점검과 충분한 사전 안내 등을 요청함
사업시행자	○ 외기 온도에 따라 난방 온도와 시간을 조절하고 있으며, 민원 접수 시 빠른 조치가 이루어 질 수 있도록 노력하겠음 ○ 화재경보시스템 재점검 및 노후 감지기 교체를 완료하였으며, 관리사무실 직원을 대상으로 화재발생 시 대처방법 교육을 강화하였음. 또한 소방시설 작동 점검 시 사전 안내를 강화하여 관생들이 경보음에 불안해하지 않도록 노력하겠음

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	192명	62.75%	93명	30.39%	21명	6.86%
2	생활관 시설에 대한 조명, 온·습도, 분진·소음, 환기의 만족도	140명	45.90%	131명	42.95%	34명	11.15%
3	생활관 시설의 청결상태에 대한 만족도 (눈, 비에 의한 청소상태 포함)	232명	76.07%	68명	22.30%	5명	1.64%
4	정전 시 지체 없는 전력·가스의 공급여부	212명	69.51%	93명	30.49%	0명	0.00%
5	급수관련(수질오염, 단수 등)의 만족도	143명	46.73%	139명	45.42%	24명	7.84%
6	비상시 화재경보기 및 각종 소화장비 작동여부	101명	33.55%	132명	43.85%	68명	22.59%
7	주차 등 출입의 만족도	208명	68.87%	93명	30.79%	1명	0.33%
8	하자 신고시 접수 및 처리업무에 만족도	250명	81.70%	54명	17.65%	2명	0.65%
9	위생관리(해충구제 등)에 대한 만족도	186명	60.98%	105명	34.43%	14명	4.59%
10	맨홀, 하수도의 악취 등 오염방지에 대한 만족도	175명	57.19%	121명	39.54%	10명	3.27%
11	청소에 대한 만족도	234명	76.72%	66명	21.64%	5명	1.64%
12	실내시설 이용에 대한 만족도	203명	66.56%	90명	29.51%	12명	3.93%
13	옥외시설 이용에 대한 만족도	198명	66.00%	102명	34.00%	0명	0.00%
14	경비실의 순찰 및 방범 등 보안에 대한 만족도	237명	78.22%	66명	21.78%	0명	0.00%
15	부속시설(식당 등) 이용에 대한 만족도	197명	69.37%	79명	27.82%	8명	2.82%

2022. 1. 24.

공주대학교 1차 BTL생활관 성과평가위원회