Ⅰ. 2022년 2분기 1차 BTL생활관 성과평가 결과

1. 위원회 개최 개요

□ 일　　시: 2022. 7. 25.(월) 14:00
□ 장　　소: 공주대학교 드림하우스 세미나실
□ **참석인원: 재적위원 11명 중 8명 참석**

2. 성과평가 결과

안　건	2022년 2분기 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. 2022년 2분기 BTL생활관 고객만족도 설문조사 결과

1. 설문 개요

☐ 조사 기간: 2022. 6. 2.(목) ~ 6. 21.(화) <20일간>

☐ 대상 인원: 1,146명 (공주캠퍼스: 995명, 예산캠퍼스: 151명)

☐ 설문 방법: 학생생활관 홈페이지를 통한 온라인 설문조사

2. 설문 결과

☐ 응답인원: 497명 (드림하우스: 429명, 예지사: 68명)

☐ 응 답 률: **43.37%**

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

☐ 설문결과에 따른 평가등급: **B등급**(불만족 항목 5개미만)

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

3. 항목별 응답현황

연번	구 분	응답 현황					
		만족		보통		불만족	
1	생활관 시설에 대한 안전사고 관리의 만족도	394명	79.44%	101명	20.36%	1명	0.20%
2	생활관 시설에 대한 조명, 온·습도, 분진·소음, 환기의 만족도	247명	51.67%	192명	40.17%	39명	8.16%
3	생활관 시설의 청결상태에 대한 만족도 (눈, 비에 의한 청소상태 포함)	357명	71.83%	127명	25.55%	13명	2.62%
4	정전 시 지체 없는 전력·가스의 공급여부	386명	77.67%	111명	22.33%	0명	0.00%
5	급수관련(수질오염, 단수 등)의 만족도	254명	51.11%	192명	38.63%	51명	10.26%
6	비상시 화재경보기 및 각종 소화장비 작동여부	316명	63.71%	160명	32.26%	20명	4.03%
7	주차 등 출입의 만족도	362명	73.43%	127명	25.76%	4명	0.81%
8	하자 신고시 접수 및 처리업무에 만족도	385명	77.46%	112명	22.54%	0명	0.00%
9	위생관리(해충구제 등)에 대한 만족도	247명	49.90%	198명	40.00%	50명	10.10%
10	맨홀, 하수도의 악취 등 오염방지에 대한 만족도	280명	56.45%	192명	38.71%	24명	4.84%
11	청소에 대한 만족도	380명	76.46%	110명	22.13%	7명	1.41%
12	실내시설 이용에 대한 만족도	369명	74.40%	120명	24.19%	7명	1.41%
13	옥외시설 이용에 대한 만족도	354명	71.23%	137명	27.57%	6명	1.21%
14	경비실의 순찰 및 방범 등 보안에 대한 만족도	401명	81.01%	89명	17.98%	5명	1.01%
15	부속시설(식당 등) 이용에 대한 만족도	319명	69.65%	123명	26.86%	16명	3.49%

4. 불만족 항목에 대한 검토 의견

1	수질 관련 민원 응대
주무관청 의 견	○ 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 안내를 당부함
사업시행자 답 변	○ 수질 관련 민원이 줄어들 수 있도록 적극적으로 안내하겠음
2	해충 방제
주무관청 의 견	○ 외부 해충 유입 방지를 위하여 일반방충망을 미세방충망으로 교체할 수 있도록 검토를 요청함
사업시행자 답 변	○ 하계 방학 중 전체 호실 방충망 상태를 점검하여, 훼손된 방충망을 부분 보수하거나 미세 방충망으로 교체하겠음
3	화재경보기 오작동
주무관청 의 견	○ 화재감지기 오작동 사례가 반복될 경우 실제 화재발생 시 이용자의 신속한 대피에 혼선이 발생할 수 있으므로, 감지기 등 소방시설물에 대한 철저한 점검과 관리가 이루어 질 수 있도록 당부함
사업시행자 답 변	○ 2022학년도 1학기 중 노후 감기지를 전부 교체하였으며, 추후 오작동 사례가 발생하지 않도록 노력하겠음
4	소음 민원
주무관청 의 견	○ 소음 관련 불만족 사유가 증가한 원인과 대책을 질의함
사업시행자 답 변	○ 현재 드림하우스 건물 뒤편에서 진행 중인 공주시 도로공사로 인하여 소음 관련 민원이 증가하였으며, 이에 공사 시간 조정 등을 공사 현장에 요청하였음
5	식당 관련 민원
주무관청 의 견	○ 음식 맛과 조리원 친절도 향상을 위해 노력을 당부함
사업시행자 답 변	○ 최근 식당 무단급식(도식) 사례 증가로 인해 식당 이용자에 대한 본인 확인을 강화하다보니 일부 이용자가 다소 불편을 느낄 수 있다고 생각됨 ○ 음식 맛과 조리원 친절도 향상을 위해 노력하겠음

2022. 7. 25.

공주대학교 1차 BTL생활관 성과평가위원회