

2007년도 고객만족도조사 결과

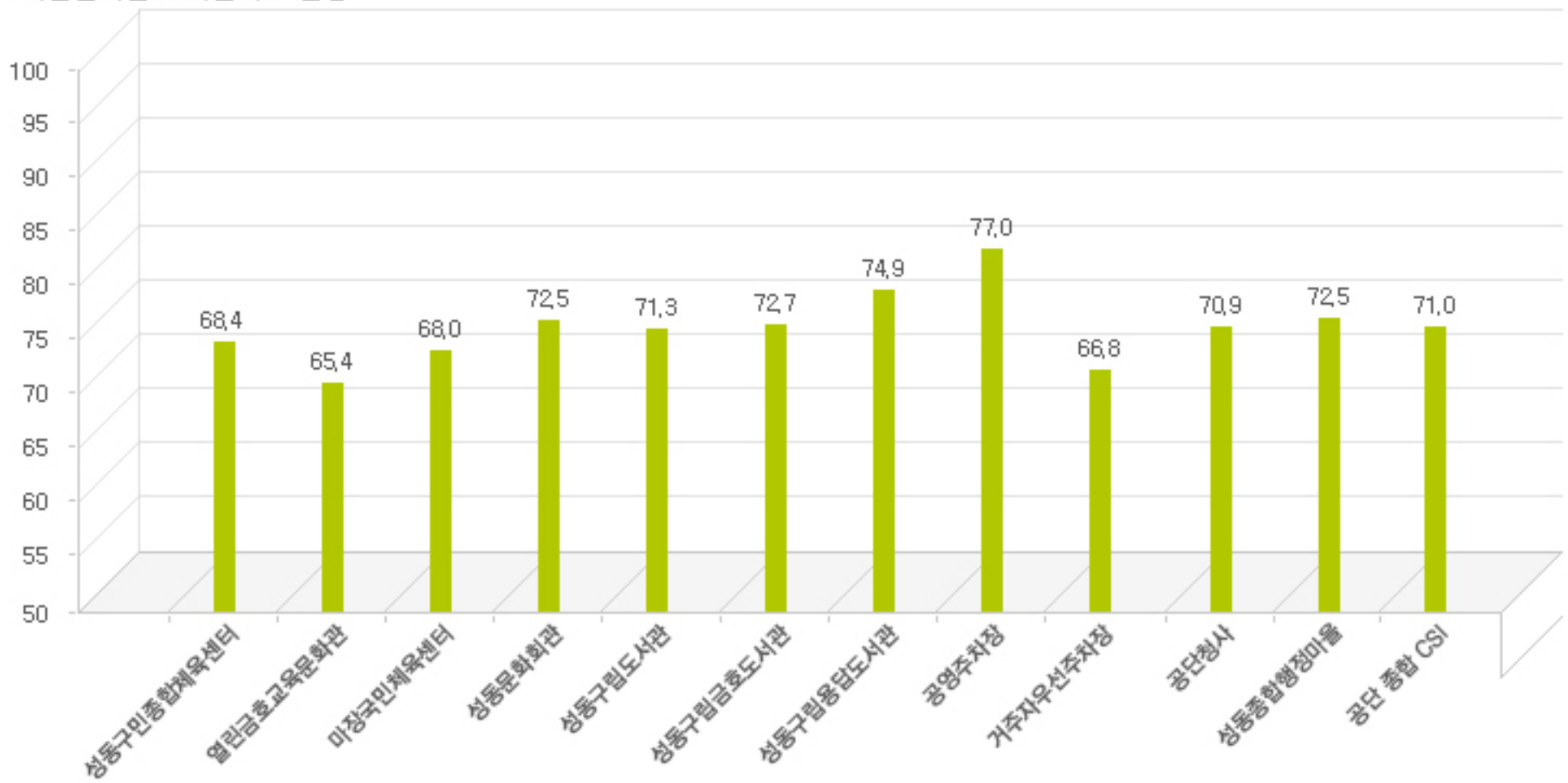
조사개요

- 조사기관 : (주)효산경영연구소
- 대상 : 6개 분야 11개 사업
- 조사기간 : 2007. 10. 8. ~ 10. 16.
- 조사방법 : 현장 및 전화조사, 자기기입식 조사 병행
- 표본오차 : 95% 신뢰수준에서 ±3.1%
- 자료분석 방법
 - SPSS를 이용한 통계분석
 - 빈도분석, 교차분석, 신뢰도분석
 - CSI 지수 산출, CSI Portfolio 분석
- 총 조사량 : 830표본

| 구분 | 대상 | 유효표본 | 조사방법 |
|------|------------|------|-------------|
| 시설관리 | 공단청사 | 25 | 자기기입식 |
| | 성동종합행정마을 | 47 | 현장조사, 자기기입식 |
| 공영 | 공영주차장 | 70 | 현장/전화조사 병행 |
| 거주자 | 거주자우선주차 | 80 | 전화조사 |
| 체육시설 | 성동구민종합체육센터 | 111 | 현장조사 |
| | 열린금호교육문화관 | 82 | 현장조사 |
| | 마장국민체육센터 | 83 | 현장조사 |
| 문화회관 | 소월아트홀 | 100 | 현장조사 |
| 도서관 | 성동구립도서관 | 102 | 현장조사 |
| | 성동구립 금호도서관 | 70 | 현장조사 |
| | 성동구립 용답도서관 | 60 | 현장조사 |
| 계 | | 830 | |

조사결과

- 종합고객만족도지수 : 71.0점
- 사업단위별 고객만족도 현황



| 기관명 | 2007 | 2006 | 증감 |
|------------|------|------|------|
| 성동구민종합체육센터 | 68.4 | 53.0 | 15.4 |
| 열린금호교육문화관 | 65.4 | 58.4 | 7.0 |
| 마장국민체육센터 | 68.0 | 61.7 | 6.3 |
| 성동문화회관 | 72.5 | - | - |
| 성동구립도서관 | 71.3 | 62.9 | 8.4 |
| 성동구립금호도서관 | 72.7 | 72.3 | 0.4 |
| 성동구립용답도서관 | 74.9 | - | - |
| 공영주차장 | 77.0 | 71.0 | 6.0 |
| 거주자우선주차장 | 66.8 | 61.5 | 5.3 |
| 공단청사 | 70.9 | - | - |
| 성동종합행정마을 | 72.5 | - | - |
| 공단 종합 CSI | 71.0 | 63.0 | 8.0 |