

■ 2011년도 고객만족도조사 결과

● 조사개요

- 조사기관 : (주)한국능률협회컨설팅
- 대상 : 공단 시설물 이용고객
- 조사기간 : 2011. 9.29. ~ 10.11.
- 조사방법 : 현장 및 전화조사, 자기기입식 조사 병행
- 표본오차 : 95% 신뢰수준에서 $\pm 4.1\%$
- 총조사량

계	시설 사업팀	주차사업팀	체육 사업팀	문화복지팀	도서관운영팀
550명	25명	80명	175명	100명	170명

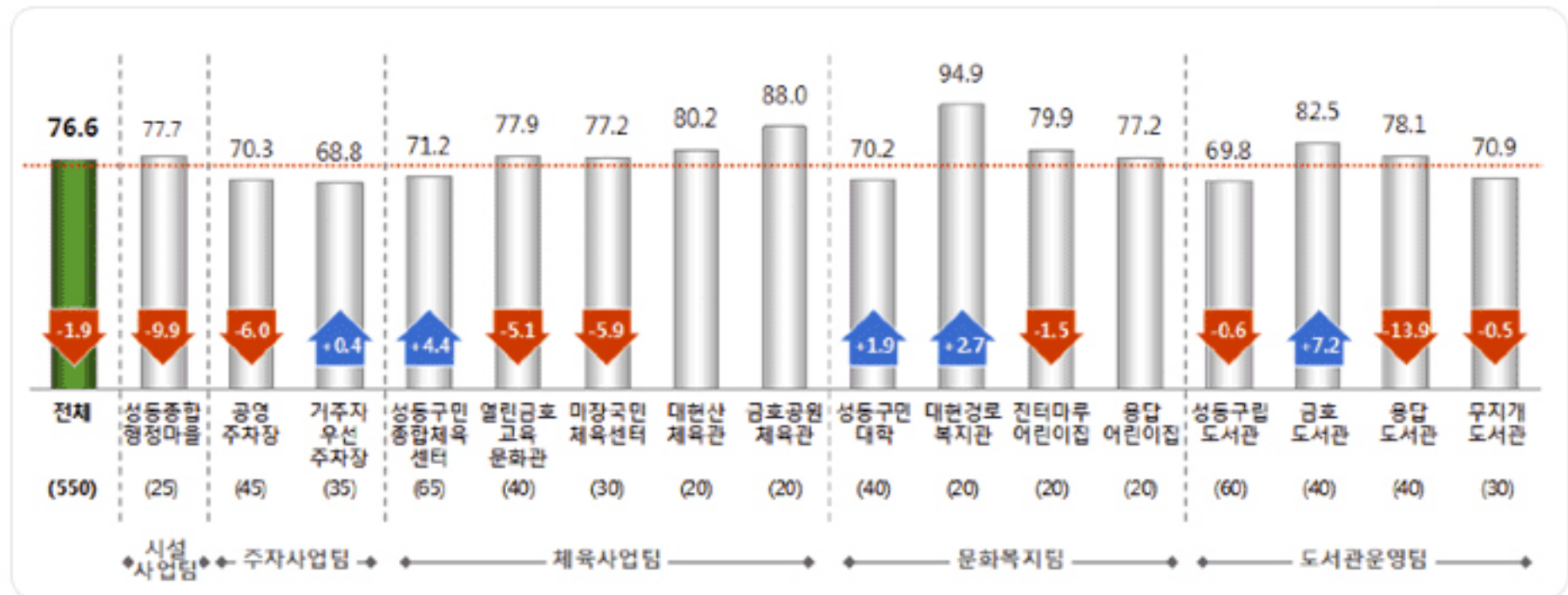
● 조사결과

- 종합고객만족도지수 : **76.6점**
- 종합결과



● 사업단위 별 고객만족도 현황

(단위 : 점)



주) 화살표는 전년 대비 Gap

사업소명	11년도	10년도	증감	사업소명	11년도	10년도	증감
성동종합행정마을	77.7	87.6	-9.9	성동구민대학	70.2	68.3	+1.9
공영주차장	70.3	76.3	-6.0	대현경로복지관	94.9	92.2	+2.7
거주자우선주차장	68.8	68.4	+0.4	진터마루어린이집	79.9	81.4	-1.5
성동구민종합체육센터	71.2	66.8	+4.4	용답어린이집	77.2	-	-
열린금호교육문화관	77.9	83.0	-5.1	성동구립도서관	69.8	70.4	-0.6
마장국민체육센터	77.2	83.1	-5.9	금호도서관	82.5	75.3	+7.2
대현산체육관	80.2	-	-	용답도서관	78.1	92.0	-13.9
금호공원체육관	88.0	-	-	무지개도서관	70.9	71.4	-0.5