

■ 2012년도 고객만족도조사 결과

● 조사개요

- 조사기관 : (주)한국능률협회컨설팅
- 대상 : 공단 시설물 이용고객
- 조사기간 : 2012. 7. 27. ~ 2013. 1. 22.
- 조사방법 : 현장 및 전화조사, 자기기입식 조사 병행
- 표본오차 : 95% 신뢰수준에서 $\pm 4.1\%$
- 총조사량

계	시설 사업팀	주차 사업팀	체육 사업팀	문화복지팀	도서관운영팀
962명	40명	196명	311명	175명	240명

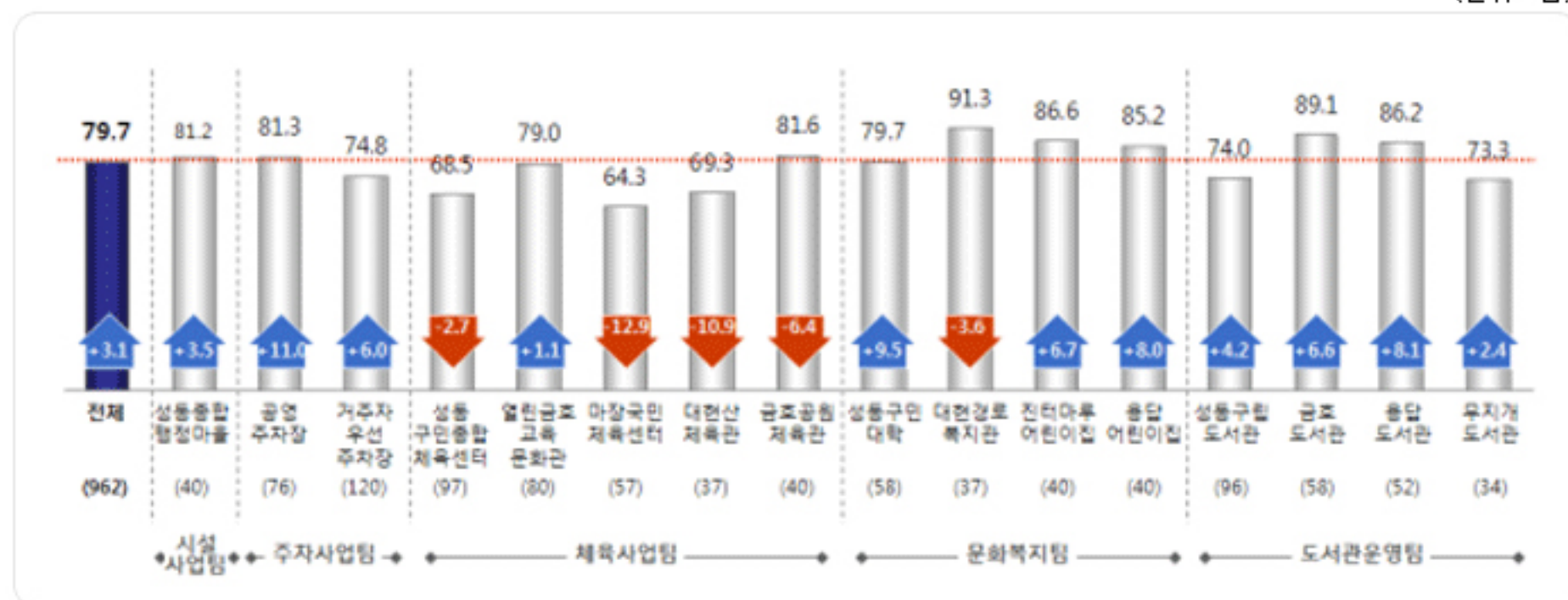
● 조사결과

- 종합고객만족도지수 : **79.7점**(전년대비 3.1점 상승)
- 종합결과



● 사업단위 별 고객만족도 현황

(단위 : 점)



주) 화살표는 전년 대비 Gap

사업소명	12년도점수	11년도점수	증감	사업소명	12년도점수	11년도점수	증감
성동종합행정마을	81.2	77.7	+3.5	성동구민대학	79.7	70.2	+9.5
공영주차장	81.3	70.3	+11	대현경로복지관	91.3	94.9	-3.6
거주자우선주차장	74.8	68.8	+6.0	진터마루어린이집	86.6	79.9	+6.7
성동구민종합체육센터	68.5	71.2	-2.7	용답어린이집	85.2	77.2	+8.0
열린금호교육문화관	79.0	77.9	+1.1	성동구립도서관	74.0	69.8	+4.2
마장국민체육센터	64.3	77.2	-12.9	금호도서관	89.1	82.5	+6.6
대현산체육관	69.3	80.2	-10.9	용답도서관	86.2	78.1	+8.1
금호공원체육관	81.6	88.0	-6.4	무지개도서관	73.3	70.9	+2.4