

2013년도 고객만족도조사 결과

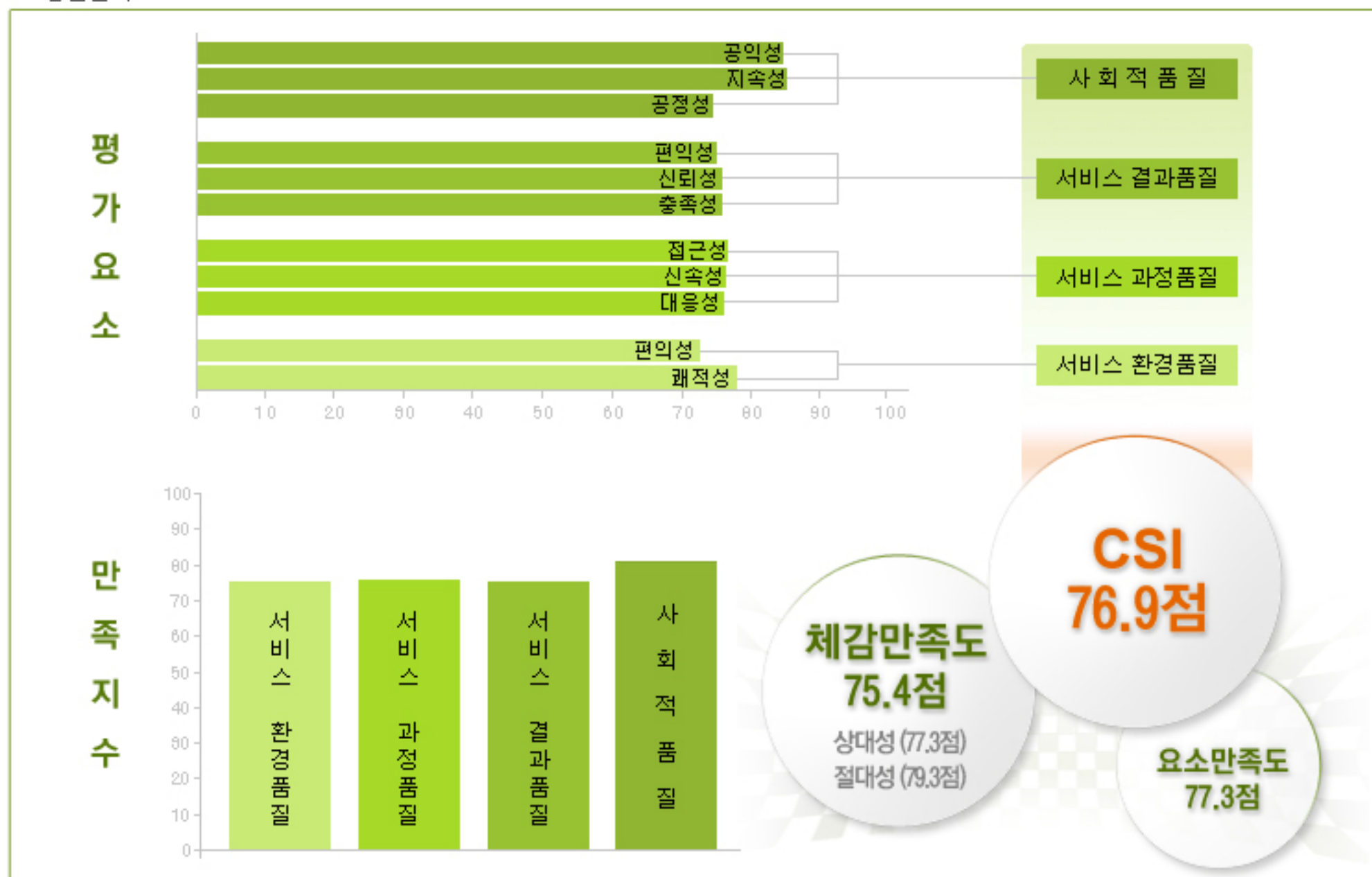
조사개요

- 조사기관 : (주)한국능률협회컨설팅
- 대상 : 공단 시설물 이용고객
- 조사기간 : 2013. 6. 17. ~ 6. 27.
- 조사방법 : 현장 및 전화조사, 자기기입식 조사 병행
- 표본추출방법 : 인터셉트 및 리스트에 의한 체계적 표본 추출
- 총 조사량

구분	외부고객			
	주차사업팀	체육사업팀	문화복지팀	도서관운영팀
계	90명	170명	80명	190명
총계	520명			

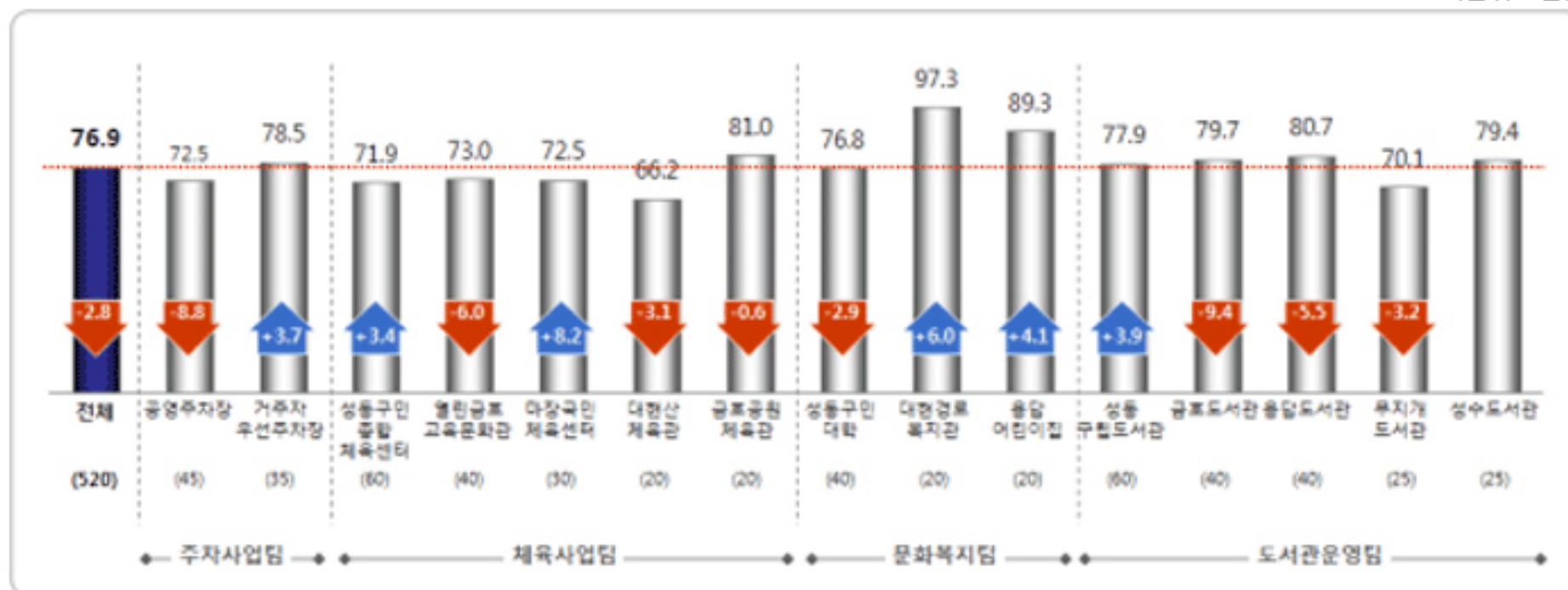
조사결과

- 종합고객만족도지수 : **76.9점**(전년대비 2.8점 감소)
- 종합결과



● 사업단위 별 고객만족도 현황

(단위 : 점)



주) 화살표는 전년 대비 Gap

사업소명	13년도점수	12년도점수	증감	사업소명	13년도점수	12년도점수	증감
공영 주차장	72.5	81.3	-8.8	대현경로복지관	97.3	91.3	+6.0
거주자우선주차장	78.5	74.8	+3.7	용답어린이집	89.3	85.2	+4.1
성동구민종합체육센터	71.9	68.5	+3.4	성동구립도서관	77.9	74.0	+3.9
열린금호교육문화관	73.0	79.0	-6.0	금호도서관	79.7	89.1	-9.4
마장국민체육센터	72.5	64.3	+8.2	용답도서관	80.7	86.2	-5.5
대현산체육관	66.2	69.3	-3.1	무지개도서관	70.1	73.3	-3.2
금호공원체육관	81.0	81.6	-0.6	성수도서관	79.4	0	신규
성동구민대학	76.8	79.7	-2.9				