

□ 고객만족도 조사

○ 조사설계(비교)

	2017	
	인지도 조사	고객만족도 조사
조사대상	성남시 만19세 이상 성인 남녀	면접조사(1,302) : 공연, 전시, 아카데미, 미디어센터, 책테마파크, 사랑방문화클럽, 아이사랑방, 회의실, 백스테이지 투어 온라인조사(455) : 유료회원, SNS·모바일 및 홈페이지, 아트뷰, 자원봉사자, 공연장 대관
표본크기	총1,000명 (전화)	총1,757명 (면접 1,302,온라인 455)
조사기간	2017년 7월 25일 ~ 12월 24일	
조사기관	(주)코리아리서치센터	

○ 조사결과

(단위 : 점)

구분	점수	비고
고객만족도	78.9	
전반적 만족	79.0	인지적, 감정적 만족
서비스 품질	79.4	서비스(상품, 전달, 환경)품질
불일치	77.7	기대,이상점,타기관 대비
사회적 책임	79.3	정책타당성, 지속가능성, 윤리성