

2018 성남문화재단 고객만족도 조사 결과

○ 조사설계

	2018
	고객만족도 조사
조사대상	면접조사(844명) : 공연, 전시, 아카데미, 미디어센터, 책테마파크, 사랑방문화클럽, 아이사랑방, 백스테이지 투어, 회의실이용자 온라인조사(223명) : 유료회원, 홈페이지 이용자, 아트뷰 독자, 자원봉사자, 공연장 대관자
표본크기	총1,067명 (면접 844명, 온라인 223명)
조사기간	2018년 8월 ~ 12월 24일
조사기관	(주)코리아리서치센터

○ 조사결과

(단위 : 점)

구분	점수	비고
고객만족도(PCSI)	81.1	
전반적 만족 차원	80.8	인지적, 전반적, 감정적 만족
서비스 품질 차원	82.7	서비스(상품, 전달, 환경)품질
불일치 차원	79.3	기대 대비, 이상점 대비, 다른 기관 대비
사회적 책임 차원	81.2	정책타당성, 지속가능성, 윤리성