

2019 성남문화재단 고객만족도 조사 결과

○ 조사설계

	2019
	고객만족도 조사
조사대상	<p>면접조사(898명) : 공연 관람객, 전시 관람객, 아카데미 수강생, 미디어센터 이용자, 책테마파크 이용자, 자원봉사자, 회의실 이용자, 아이사랑방 이용자, 백스테이지 투어 참여자, 공연장 대관자</p> <p>온라인조사(240명) : 홈페이지 이용자, 아트뷰 독자, 회의실 이용자, 공연장 대관자</p>
표본크기	<p>총1,138명</p> <p>(면접 898명, 온라인 240명)</p>
조사기간	2019년 6월 4일 ~ 11월 15일
조사기관	(주)코리아리서치인터내셔널

○ 조사결과

(단위 : 점)

구분	점수	비고
고객만족도(PCSI)	82.4	
전반적 만족 차원	82.3	인지적, 전반적, 감정적 만족
서비스 품질 차원	83.5	서비스(상품, 전달, 환경)품질
불일치 차원	80.8	기대 대비, 이상점 대비, 다른 기관 대비
사회적 책임 차원	82.7	정책타당성, 지속가능성, 윤리성