

2024 성남문화재단 고객만족도 조사 결과

○ 조사설계

	2024
	고객만족도 조사
조사대상	대면조사(1,022명) : 공연 관람객, 전시 관람객, 아카데미 수강생, 문화예술교육센터 수강생, 미디어센터 이용자, 내부카페 이용고객, 사랑방문화클럽 이용자, 회의실 대관자, 공연장 대관자 온라인조사(162명) : 축제 참여 시민, 백스테이지 투어 참여고객
표본크기	총1,184명 (대면 1,022명, 온라인 162명)
조사기간	2024년 6월 1일 ~ 10월 31일
조사기관	(주)미디어리서치

○ 조사결과

(단위 : 점)

구분	점수	비고
고객만족도(PCSI)	86.7	* 2022년 대비 4.1점 상승
전반적 만족 차원	86.5	인지적, 감정적 만족
서비스 품질 차원	88.0	서비스(전달, 환경(개인))품질
불일치 차원	85.1	기대 대비, 이상점 대비, 다른 기관 대비
사회적 책임 차원	87.5	정책타당성, 지속가능성, 윤리성