

ID

2019년도 성남문화재단 고객만족도 조사



(E. 미디어센터 이용자용)

안녕하십니까?

본 조사는 성남시 문화시설(성남아트센터, 중앙공원 야외공연장, 책테마파크)과 문화정책을 수립 및 운영하고 있는 성남문화재단의 여러 서비스에 대한 만족 또는 불만족 수준을 파악하여 향후 보다 나은 서비스를 제공하기 위해 매년 실시하고 있는 조사입니다. 보다 전문성 있고 객관적인 평가를 위하여 본 조사는 외부 조사전문기관인 (주)코리아리서치에서 실시하고 있습니다.

아울러 본 조사를 통해 파악된 고객님의 소중한 의견은 성남문화재단의 서비스를 개선하는 데 소중한 자료로 사용됩니다. 응답해 주신 모든 내용은 통계자료로만 사용되고 개인의 인적사항 및 응답내용은 통계법 및 정보보호법 등에 따라 엄격히 관리됩니다.

■ 본 조사의 내용은 통계법 제33조(비밀의 보호) 및 제34조(통계종사자 등의 의무) 에 의거하여 비밀이 철저히 보장되며, 설문에 대한 모든 응답과 내용은 통계분석과 정책개발 목적 이외에는 절대 사용되지 않습니다. ■

2019년 6월

주 관 기 관	 성남문화재단 ● 홈페이지 : http://www.snart.or.kr ● 주소 : 경기도 성남시 분당구 성남대로 808
	(주)코리아리서치인터내셔널 ● 홈페이지 : http://www.kric.com ● 담당자 : 사회여론조사본부 연구 2팀(02-3415-5111) ● 주소 : 서울특별시 강남구 테헤란로 7길 12 허버허버빌딩

면접원 기록

면접원 이름	SV확인	검증원 확인	코딩원 확인
--------	------	--------	--------

응답자 정보

DQ1. 귀하의 성별은 무엇입니까?
 ① 남성 ② 여성

DQ2. 귀하의 연령은 어떻게 됩니까?
 만 ()세

DQ3. 귀하의 거주지는 어디입니까?
 ① 성남시 수정구 ② 성남시 분당구 ③ 성남시 중원구
 ④ 서울시 (구) ⑤ 경기도(시 구) ⑥ 국내 (시·군) ⑦ 해외

DQ4. 누구와 함께 오셨습니까?
 ① 혼자 ② 연인 ③ 친구·동료 ④ 가족
 ⑤ 학교·기관 등 단체관람 ⑥ 기타()

DQ5. 귀하의 직업은 어떻게 되십니까?
 ① 농업/임업/어업 종사자 ② 자영업 종사자 ③ 관리자 ④ 전문가 및 관련 종사자
 ⑤ 생산직 근로자 ⑥ 사무직 근로자 ⑦ 서비스직 근로자 ⑧ 단순노무 종사자
 ⑨ 공무원/군인 ⑩ 전업주부 ⑪ 학생 ⑫ 무직
 ⑬ 은퇴인 ⑭ 기타()

본인은 본 조사의 응답 사실 확인을 위한 연락용(전화, 문자)으로 아래 정보를 활용하는 것에 동의합니다. **[필수사항]** 동의서명

이름	연락처	
----	-----	--

A. 공통질문

※ 귀하께서 현재 경험한 성남문화재단의 공연, 전시, 행사, 교육프로그램을 기준으로 다음의 각 질문에 대해 동의하는 정도를 5가지 보기에서 선택하여 주십시오.

1A. 다음의 각 질문에 대해, 귀하께서 동의하는 정도를 5가지 보기에서 선택하여 주십시오.
동의하는 정도에 따라 '매우 그렇다' 1점에서 '전혀 그렇지 않다' 5점까지 선택하시면 됩니다.

번호	평가 내용	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1-1	성남문화재단에서 경험한 서비스(공연, 전시, 행사, 교육프로그램)는 나의 이용 목적에 부합했다	①	②	③	④	⑤
1-2	성남문화재단에서 제공한 서비스(공연, 전시, 행사, 교육프로그램)는 결과적으로 도움이 되었다	①	②	③	④	⑤
1-3	성남문화재단은 빈틈없이 업무를 처리했다	①	②	③	④	⑤
2-1	성남문화재단의 서비스 이용과정이 원활했다	①	②	③	④	⑤
2-2	성남문화재단과의 의사소통은 명확하게 이루어졌다	①	②	③	④	⑤
2-3	성남문화재단 직원은 내 입장을 이해하고 최선을 다했다	①	②	③	④	⑤
3-1	성남문화재단의 관련 시설 및 환경은 쾌적하다	①	②	③	④	⑤
3-2	성남문화재단은 고객 입장을 고려하여 신속히 업무를 처리한다	①	②	③	④	⑤
3-3	성남문화재단 직원의 업무처리 능력은 우수하다	①	②	③	④	⑤
4-1	성남문화재단은 시민의 문화복지구현이라는 설립 목적과 취지에 따라 정책을 실천하고 있다	①	②	③	④	⑤
4-2	성남문화재단은 국가나 사회의 지속적인 발전을 위한 업무를 수행하고 있다	①	②	③	④	⑤
4-3	성남문화재단의 업무수행은 공정하고 투명하게 이루어진다	①	②	③	④	⑤

1B. 다음의 각 질문에 대해, 귀하께서 동의하는 정도를 5가지 보기에서 선택하여 주십시오.
동의하는 정도에 따라 '매우 좋음' 1점에서 '매우 나쁨' 5점까지 선택하시면 됩니다.

번호	평가 내용	기대보다 매우 좋음	기대보다 약간 좋음	똑같다	기대보다 다소 나쁨	기대보다 매우 나쁨
5-1	귀하께서 성남문화재단을 이용한 결과, 사전에 기대하셨던 것'과 비교할 때, 성남문화재단의 서비스는 어떠셨습니까?	①	②	③	④	⑤

번호	평가 내용	이상치에 매우 가까움	이상치에 약간 가까움	보통	이상치에 다소 못미침	이상치에 매우 못미침
5-2	귀하께서 상상하실 수 있는 '가장 이상적인 서비스 수준'과 비교할 때, 성남문화재단의 서비스는 어떠셨습니까?	①	②	③	④	⑤

번호	평가 내용	다른 기관보다 매우 좋음	다른 기관보다 다소 좋음	보통	다른 기관보다 다소 나쁨	다른 기관보다 매우 나쁨
5-3	귀하께서 경험하셨던 '다른 기관이나 기업의 서비스'와 비교할 때, 성남문화재단의 서비스는 어떠셨습니까?	①	②	③	④	⑤

1C. 다음의 각 질문에 대해, 귀하께서 동의하는 정도를 5가지 보기에서 선택하여 주십시오.
 동의하는 정도에 따라 '매우 그렇다' 1점에서 '전혀 그렇지 않다' 5점까지 선택하시면 됩니다.

번호	평가 내용	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
6-1	성남문화재단의 서비스를 이용해서 내가 바라던 것이 모두 충족되었다	①	②	③	④	⑤
6-2	성남문화재단의 서비스를 이용한 후, 나는 전반적으로 만족스러웠다	①	②	③	④	⑤
6-3	성남문화재단의 서비스를 이용한 후, 기관에 대해 긍정적인 느낌이 들었다	①	②	③	④	⑤

1D. 다음의 각 질문에 대해, 귀하께서 동의하는 정도를 5가지 보기에서 선택하여 주십시오.
 동의하는 정도에 따라 '매우 그렇다' 1점에서 '전혀 그렇지 않다' 5점까지 선택하시면 됩니다.

번호	평가 내용	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
7-1	귀하께서는 성남문화재단의 서비스를 이용하신 후, 성남문화재단의 사업/활동에 대해 신뢰감을 갖게 되었습니까?	①	②	③	④	⑤
7-2	귀하께서는 성남문화재단의 사업/활동으로 지역주민의 삶의 질이 향상되었다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤

2. 성남문화재단에 바라는 점이 있다면 자유롭게 말씀해 주십시오.

의견제출란

