

2019년 서울디지털재단 시민만족도 조사 결과

시민만족도 조사

순위	'19년 시민만족도 점수 (a)×40%+b)×20%+c)×40%	서비스품질 지수a)	소통성 지수b)	전반적 고객 만족지수c)	'18년도 점수
15	76.9	79.9	73.6	75.6	86.8
평균	87.2	88.4	85.1	87.0	89.2
기관점수-평균	-10.3	-8.5	-11.5	-11.4	-2.4
최고	97.4	97.6	97.0	97.3	95.1
최저	75.4	78.3	71.6	74.5	77.4

직원만족도 조사

순위	'19년 직원만족도 (a)×30%+b)×30%+c)×40%	차원만족지수 (조직·인적·보상) a)	조직문화 지수b)	전반적 만족지수c)	기관장 평가점수	'18년 직원 만족도
17	58.0	59.9	58.9	55.9	66.8	51.0
평균	71.7	71.6	70.4	72.9	66.4	73.1
기관점수-평균	-13.7	-11.7	-11.5	-17.0	0.4	-22.1
최고	84.5	84.5	84.7	85.8	84.5	93.3
최저	58.0	59.9	58.9	55.9	43.8	51.0

시민인지도 조사결과

순위	시민인지도	필요도	향후 이용의향률	'18년 시민인지도
15	27.3	22.8	15.7	38.2
평균	57.1	44.8	31.4	65.2
기관점수-평균	-29.8	-22.0	-15.7	-27.0
최고	95.5	76.4	61.4	93.2
최저	25.0	20.9	11.4	37.5