

안전한 도시철도, 편리한 교통서비스



서울교통공사

수신자 내부결재
(경유)

제목 2017년도 정보시스템 만족도 설문조사 결과보고

1. 관련근거

가. IT운영처-395(2017.07.05.) '『2017년 맞춤형 소통을 통한』 고객 만족도 향상계획(안)보고'

나. IT운영처-661(2017.07.27.) '2017년도 내부경영평가 편람(안)관련 핵심성과지표 제출'
다. IT운영처-2652(2017.12.27.) '2017년도 ERP 사용자교육 완료 보고'

2. 위와 관련하여, 정보시스템 만족도 설문조사 결과 및 2017년도 정보시스템 종합만족도 결과를 아래와 같이 보고합니다.

가. 정보시스템 만족도 설문조사 결과

항목	종합점수	업무활용성	사용편의성	교육 및 지원	전반적인 만족도
점수	81.38	84.03	80.54	75.94	79.06

나. ERP 교육만족도 설문조사 결과

항목	종합점수	교육구성	교육시간	강의이해도	강사만족도	강의만족도
점수	85.58	86.36	83.74	81.21	89.81	86.17

다. 종합만족도 산출근거

- 1) 지표정의 : 맞춤형 소통을 통한 고객 만족도 향상
- 2) 목표설정근거 : 3년 평균 과거실적
- 3) 평가산식 : (실적/목표)×100
- 4) 평가항목 : ERP 교육만족도 점수 x 60% + 정보시스템 만족도 점수 x 40%
- 5) 평가점수 : **83.90점**(85.58 x 60% + 81.38 x 40%)

라. 2017년도 정보시스템 종합만족도 결과

목표점수	달성점수	결과
83.09점	83.90점	목표대비 101% 달성

- 붙임: 1. 2017년도 정보시스템 만족도 설문조사 결과보고
2. 정보시스템 만족도 설문결과. 끝.

주임 **배은주**

부장(직무대행) **남궁현**

처장 **황선관**

실장 01/03
권지원

협조자

시행 IT운영처-25 (2018.01.03.)

접수

우 04806 서울특별시 성동구 천호대로 346/<http://www.seoulmetro.co.kr>

전화 전송 / eunjubae@seoulmetro.co.kr / 대시민공개

부패 '0'의 공기업! 청렴이 우리의 경쟁력입니다. 인사 이권청탁 배격