

2017년 서울디자인재단 대표 홈페이지 이용자 만족도 조사 결과보고

2017. 12. 18.

문서번호	전산정보팀-1839	선임	전산정보 팀장	운영본부 장	DDP경영 단장	대표이사	
결재일자	2017.12.19.	12/18	12/19	12/19	12/19	12/19	
공개여부	공개	박혜선	노태화	강문석	유석윤	이근	
방침번호	대표이사방침 제(5219)호	협 조					

추진근거	「2017년 서울디자인재단 대표 홈페이지 이용자 만족도 조사 계획」 (대표이사방침 제-4796호, 2017.11.24)		
대 내 외 협력현황	부서(단체)명	협의내용	협의결과
사 업 비	없음		

※ 문서내용을 위와 같이 간단히 요약하세요.

서울디자인재단 (전산정보팀)

사전 검토항목

※ 해당사항이 없을 경우 '무 ✓' 표시하시기 바랍니다.

검 토 항 목	검토여부 '✓' 표시
시 민 참 여 고 려 사 항	시 민 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/>
	이 해 당 사 자 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/>
	전 문 가 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/>
	옴 브 즈 만 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/>
법 령 및 기타 고 려 사 항	법 령 규 정 : 교통 <input type="checkbox"/> 환경 <input type="checkbox"/> 재해 <input type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/> 무 <input checked="" type="checkbox"/>
	기 타 : 고용효과 <input type="checkbox"/> 노동인지 <input type="checkbox"/> 균형인지 <input type="checkbox"/>
	취약계층 <input type="checkbox"/> 성인지 <input type="checkbox"/> 장애인 <input type="checkbox"/> 디자인 <input type="checkbox"/>
	갈등발생 가능성 <input type="checkbox"/> 유지관리 비용 <input type="checkbox"/> 무 <input checked="" type="checkbox"/>
타 자 원 의 활 용	중 앙 부 처 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/>
	민 간 단 체 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/>
	기 업 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/>
관 계 기 관 및 단 체 협 의	관 계 기 관 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/>
	관 련 단 체 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/>

2017년 서울디자인재단 대표 홈페이지 이용자 만족도 조사 결과보고

서울디자인재단 대표 홈페이지 이용자 만족도를 파악하고 2018년 홈페이지 서비스 개선 과제를 도출하고자 실시한 설문조사 결과를 보고 드림

1. 결과요약

■ 개요

- 기간 : 2017.12.1~12.10 [10일간]
- 대상 : 서울디자인재단 홈페이지, DDP 홈페이지, 온라인 뉴스레터
- 참여대상 : 홈페이지 방문자 및 회원
- 조사내용 : 홈페이지 시민 참여 게시판 확대 운영 이후 좋아진 점 불편사항 등

■ 경과사항

- 2017.11.24. : 방침 수립
- 2017.12.1. ~ 12.10 : 회원대상 안내 메일발송, 페이스북 안내 광고, 이용자 만족도 조사 실시
- 2017.12.13. : 경품(DDP사진집 캘린더 전시티켓 수첩세트 등) 당첨자 추첨 및 발표
- 2017.12.15. ~ : 전시티켓 현장 수령 세팅 (기타 경품 별도 배송 예정)

■ 결과요약

- 참여율 : 전년 대비 설문조사 참여인원 증가

구분	2015	2016	2017
참여인원	1,491건	68건	1,209건

- 만족도 : 전반적으로 긍정적인 답변

- DDP 홈페이지 지난 2년 평균 대비 **만족도 6% 증가↑**

- 서울디자인재단 홈페이지 지난 2년 평균 대비 **만족도 3% 증가↑**

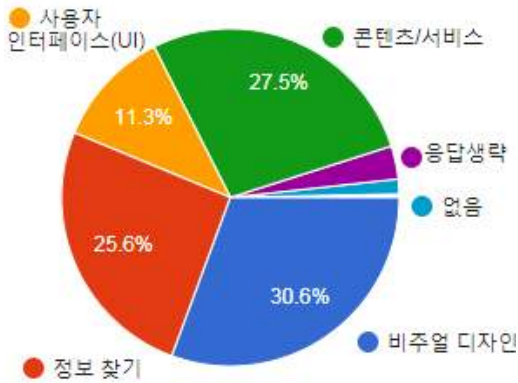
구분	DDP 홈페이지 만족도	재단 홈페이지 만족도
2017년	98%	96%
2016년	98%	98%
2015년	86%	88%

※ '만족도'는 '보통' 이상으로 답한 비율의 합

2. 세부결과

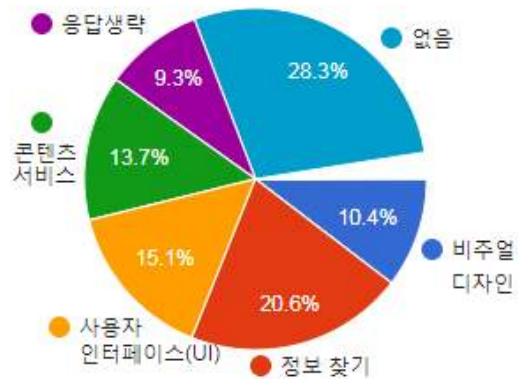
1. DDP 홈페이지 설문 결과

□ 마음에 드는 부분



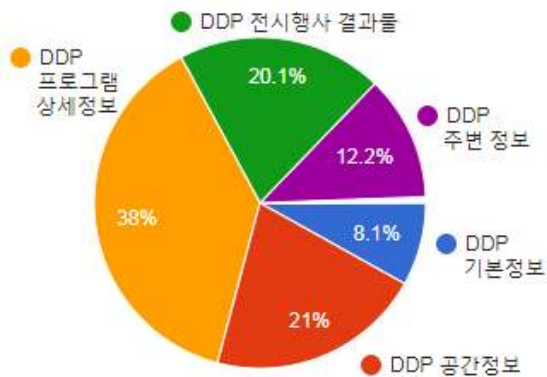
→ 비주얼 디자인(30.6%), 콘텐츠/서비스(27.5%)

□ 마음에 들지 않는 부분



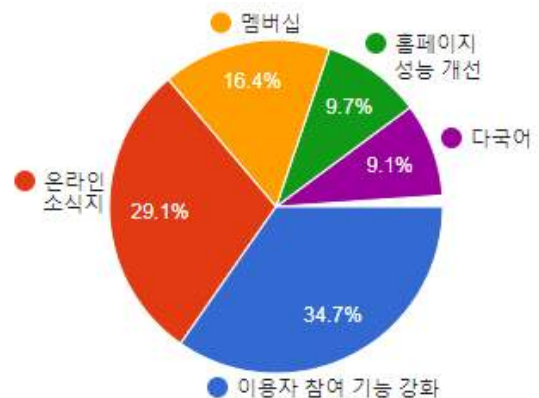
→ 없음(28.3%), 정보찾기(20.6%)

□ 향후 강화되어야 하는 콘텐츠



→ DDP프로그램 상세정보(38%), DDP 공간정보(21%)

□ 향후 강화되어야 하는 서비스



→ 이용자 참여 기능(34.7%), 온라인 소식지(29.1%)

□ 이용자 만족도 : 지난 2년 평균 대비 **만족도 6% 증가** ↑

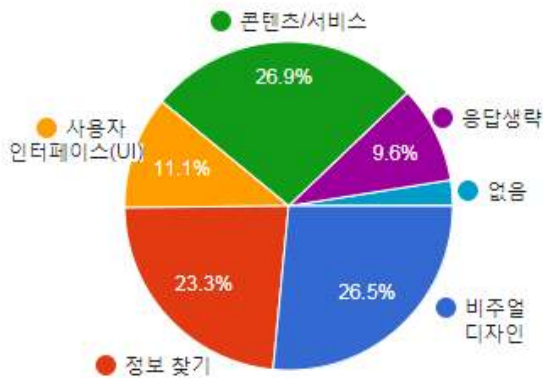
년도	만족도	매우만족	만족	보통	불만족	매우불만족
2017	98%	27.6%	50.2%	20.1%	1.4%	0.7%
2016	98%	36.7%	42.6%	19.1%	1.47%	0%
2015	88.5%	11.5%	46.2%	30.8%	7.7%	3.8%

□ 세부 의견

- ① DDP 길 안내 서비스, 지도 및 상세 가이드 필요
- ② 다양한 이벤트 제공 확대
- ③ 적극적인 홍보 필요

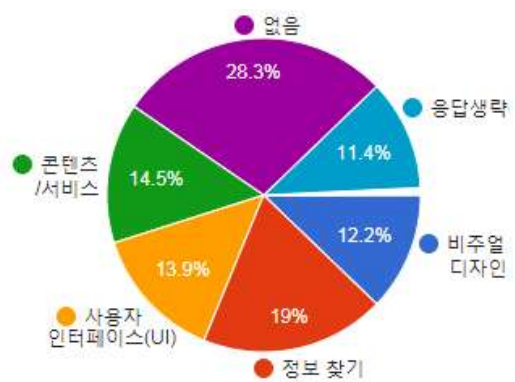
2. 서울디자인재단 홈페이지 설문 결과

□ 마음에 드는 부분



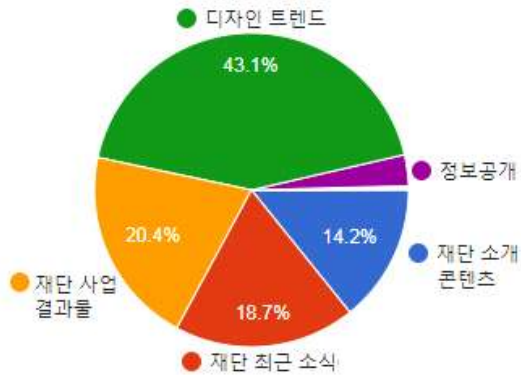
→ 콘텐츠/서비스(26.9%), 비주얼 디자인(26.5%)

□ 마음에 들지 않는 부분



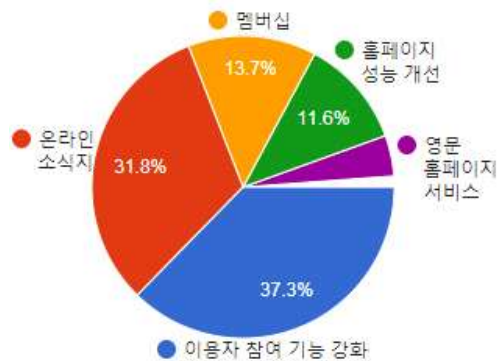
→ 없음(28.3%), 정보 찾기(19%)

□ 향후 강화되어야 하는 콘텐츠



→ 디자인 트렌드(43.1%), 재단 사업 결과물(20.4%)

□ 향후 강화되어야 하는 서비스



→ 이용자 참여 기능(34.3%), 온라인 소식지(31.8%)

□ 이용자 만족도 : 홈페이지 지난 2년 평균 대비 **만족도 3% 증가** ↑

년도	만족도	매우만족	만족	보통	불만족	매우불만족
2017	96%	19.9%	44.8%	31.7%	2.8%	0.7%
2016	98%	30.8%	50%	17.6%	1.47%	0%
2015	86%	9.1%	28.7%	44.8%	7.9%	5.5%

□ 세부 의견

- ① 딱딱한 레이아웃에 변화가 필요함 (일관된 폰트 및 적절한 이미지 사용 필요)
- ② 빠른 콘텐츠 업데이트 및 알림 서비스 필요
- ③ 서울디자인재단용 소식지 제공 필요

3. 향후계획

- 설문 결과를 반영하여 2018년 홈페이지 계획안 수립
- 회원들과 지속적인 커뮤니케이션으로 대시민 소통 활성화
- 소식지, 이벤트 등 회원들을 위한 서비스를 확대하여 온라인 서비스 플랫폼 구현

- 붙임. 1. 설문 집계 결과 요약 1부.
2. 설문 집계 결과 상세
3. 홈페이지 건의사항 1부.
4. 관련 방침서 1부. 끝.