

문서번호	운영팀-2665
결재일자	2015.12.17.
공개여부	공개
방침번호	대표이사방침 제(2207)호

팀원	운영팀장	본부장	DDp경영단장	대표이사
12/14 구민수	12/15 김상진	12/15 유석윤	12/15 최훈근	12/17 이근
협 조				



15년 DDP 시민만족도 설문조사 결과 보고

2015. 12

추진근거	- '15년 DDP 시민 만족도 설문조사 계획(대표이사방침 제1752호, 2015.10.20.)		
대 내 외 협력 현황	부서(단체)명	협의내용	협의결과
사업비	0원		

서울디자인재단
(운영팀)

‘15년 DDP 시민만족도 설문조사 결과 보고

DDP를 이용하는 시민을 대상으로 온라인으로 서비스 만족도를 조사하고 그 결과와 시사점을 보고 함.

I 개요

- 추진 근거
 - 2015년 DDP 시민 만족도 설문조사 계획(대표이사방침 제1752호, 2015.10.20.)
- 기 간: '15.11.1. ~ '15.11.30.(1개월)
- 대 상: 온라인(DDP 홈페이지, SNS) 방문 시민
- 방 법: 온라인 설문조사
- 소요 예산 : 없음
- 설문 참여자: 총 148명

홍보 채널	게시물 클릭 수	비 율
DDP 홈페이지	477	44%
서울디자인재단 홈페이지	308	29%
SNS(페이스북)	296	27%
합계	1,081	100%

- 설문 결과 : 81점

설문 부문	환산 점수(백분위)	설문 문항수
1 직원친절도 및 안내데스크 접근 편의성	79	4
2 정보제공 및 콘텐츠의 다양성	81	3
3 시설 및 환경관리	82	5
4 공공기관으로서의 만족도	80	4
5 전반적인 만족도	83	2
합계	81	18개 문항

□ 설문 문항 : 6개 부문, 27개 문항에 대하여 설문 실시

○ 일반 항목 : 총 5개 부문 23개 문항(선택식 18문항, 서술식 5문항)

○ 기본정보 항목 : 총 1개 부문 4개 문항

- 통계분석 및 경품제공을 위한 응답자 기본 정보 수집

□ 설문 조사 홍보 채널

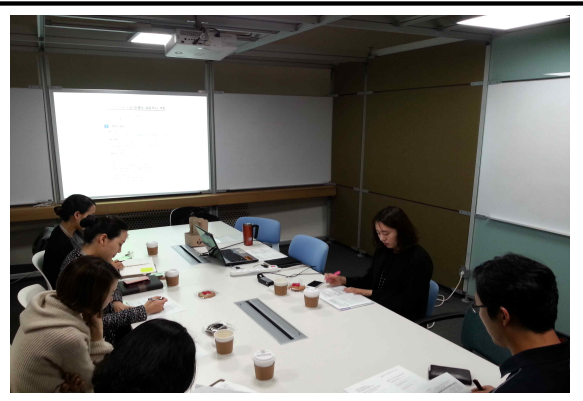
 <p>DDP 홈페이지</p> <p>화면 상단 팝업 표출 서울디자인재단 홈페이지</p>	 <p>DDP 홈페이지</p> <p>공지사항 표출</p>
 <p>서울디자인재단 홈페이지</p> <p>화면 중앙 배너 표출</p>	 <p>SNS(페이스북)</p> <p>페이스북 페이지글 표출</p>

II

추진 경과

□ 만족도 조사 진행 일정

- '15. 5. 8 ~ '15. 7. 9: DDP 시민만족도 사전 조사 계획 수립, 진행, 결과보고
- '15.10.26 : DDP 시민만족도 설문조사 계획 수립
- '15.10.28 : DDP 시민만족도 설문조사지 사전 검토 회의
 - 검토 인원 : DDP 운영팀 4명, 현장서비스 인력 관리자(안내, 매표, 콜센터) 5명



- '15.11. 1 ~ '15.11.30 : DDP 시민만족도 설문조사 진행
- '15.12. 2 : 설문조사 응모자 중 경품당첨자 50명 선별
 - 추첨방식 : 엑셀의 무작위 난수발생함수 이용 선별 및 이메일로 당첨 결과 발송
 - 경품 : 간송문화전 60매(1인 2매), 멘디니 전시전 티켓 40매(1인 2매)
 - 경품 수령기간 : '15.12.31 까지
- '15.12. 4 : DDP 시민만족도 설문조사 결과 검토회의
 - 검토 인원 : DDP 운영팀 2명, 현장서비스 인력 관리자(안내, 매표, 콜센터) 6명



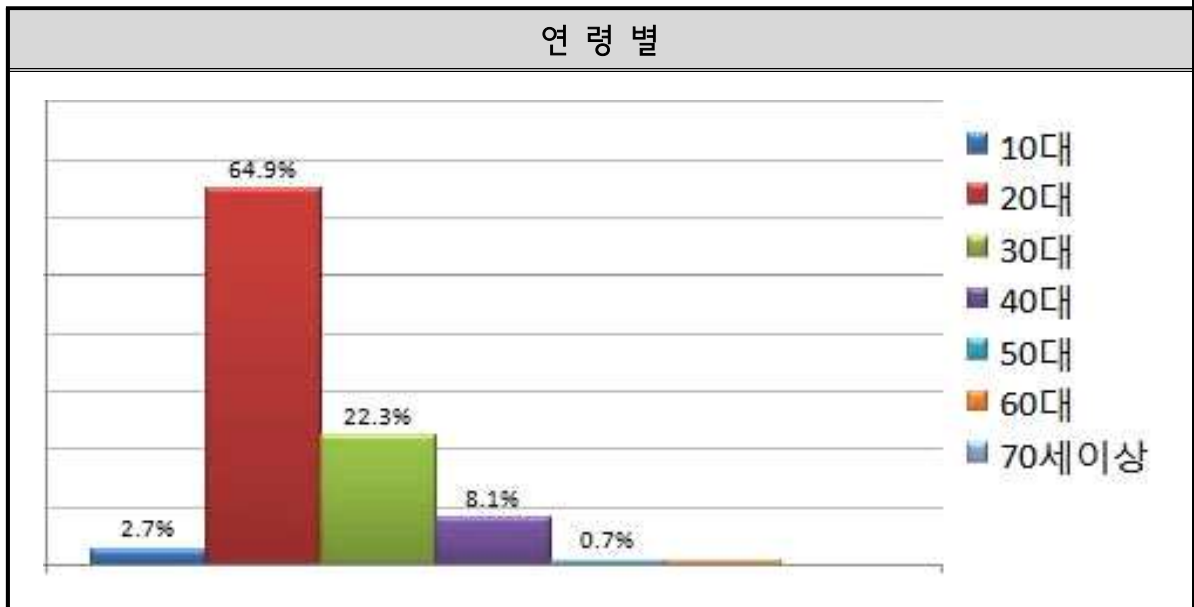
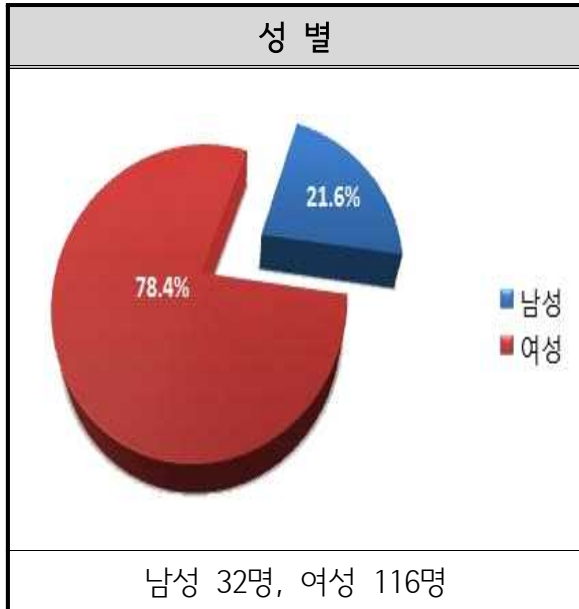
- '15.12.14: DDP 시민만족도 설문조사 결과 보고

III

추진 경과

□ 설문 결과 요약

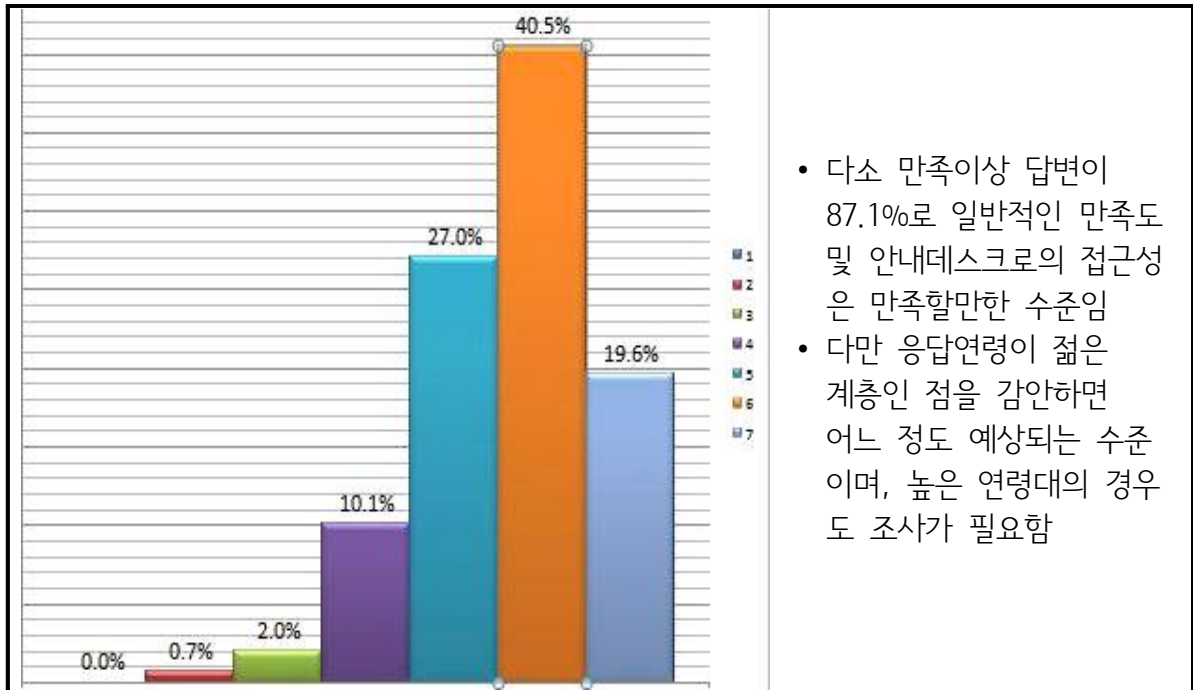
○ 성별, 지역별, 연령별 분포



- 총 설문자중 인터넷, SNS 활동에 능숙한 20대 ~ 40대의 비율이 95.3%를 차지
- 특히 온라인상의 참여가 왕성한 20대가 설문 참여 비중이 가장 높음
- 설문 경품이 전시티켓 2인으로 되어있는 점도 커플위주인 20대 ~ 30대의 참여가 높은 원인중의 하나로 보여짐

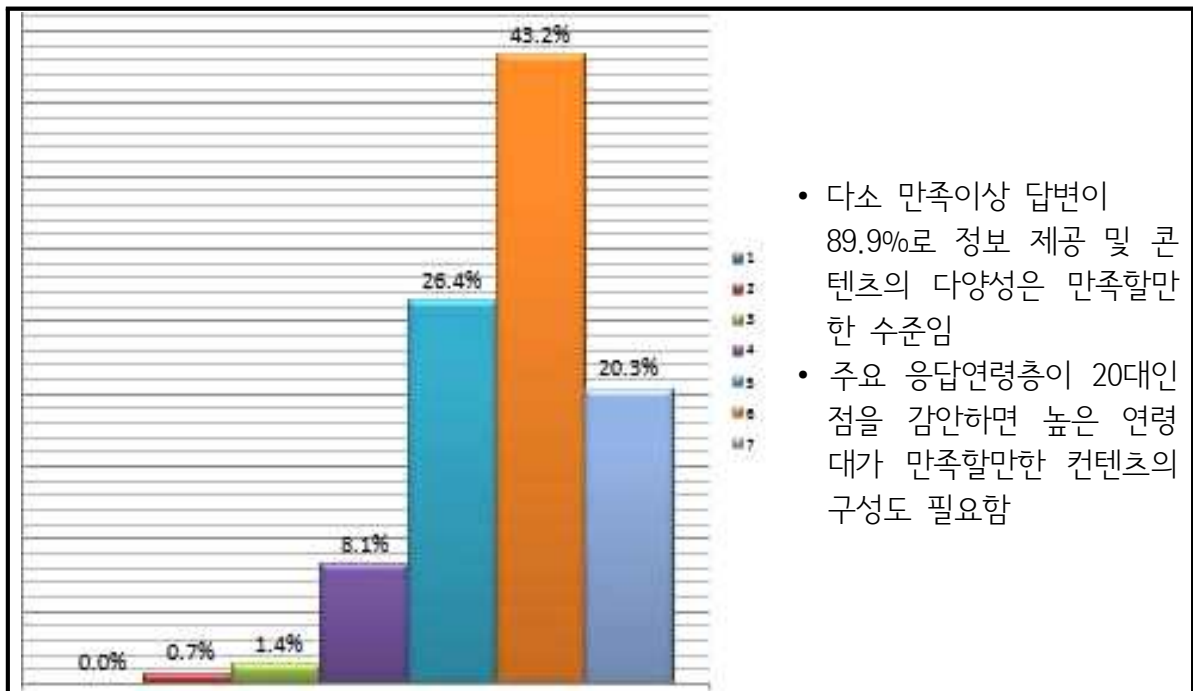
○ 직원 서비스 만족도 및 안내데스크 접근 편의성

1)매우 불만족 2)불만족 3)다소 불만족 4)보통 5)다소 만족 6)만족 7) 매우 만족



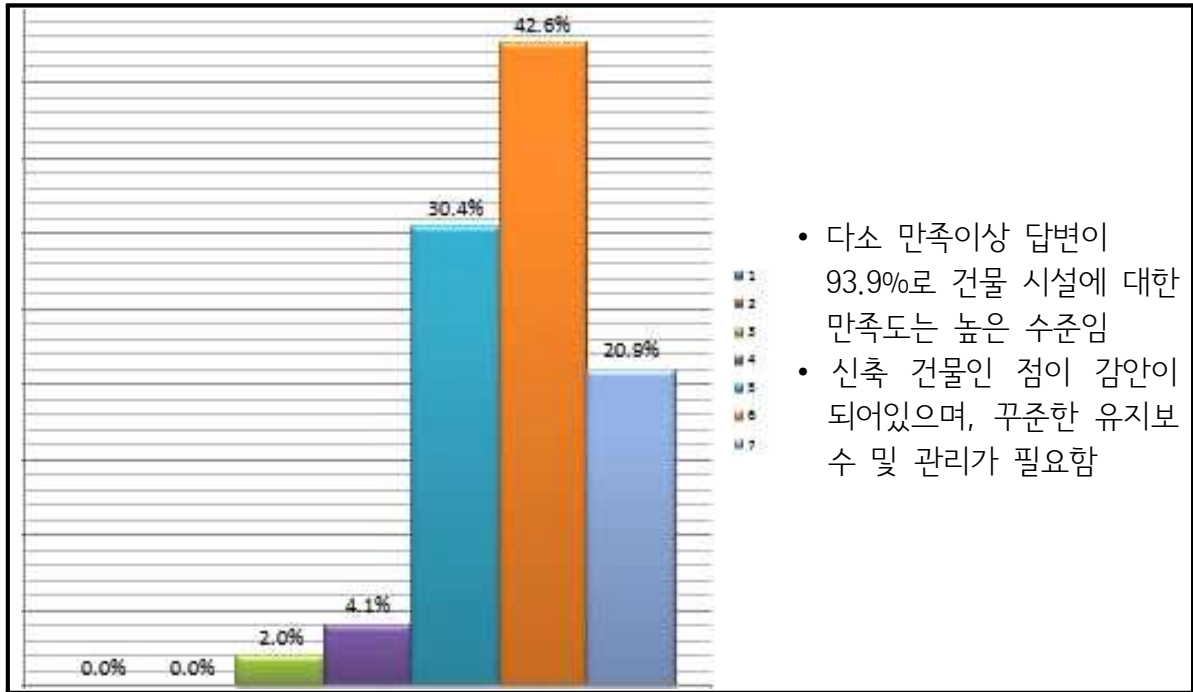
○ 각종 정보 제공 및 콘텐츠의 다양성

1)매우 불만족 2)불만족 3)다소 불만족 4)보통 5)다소 만족 6)만족 7) 매우 만족



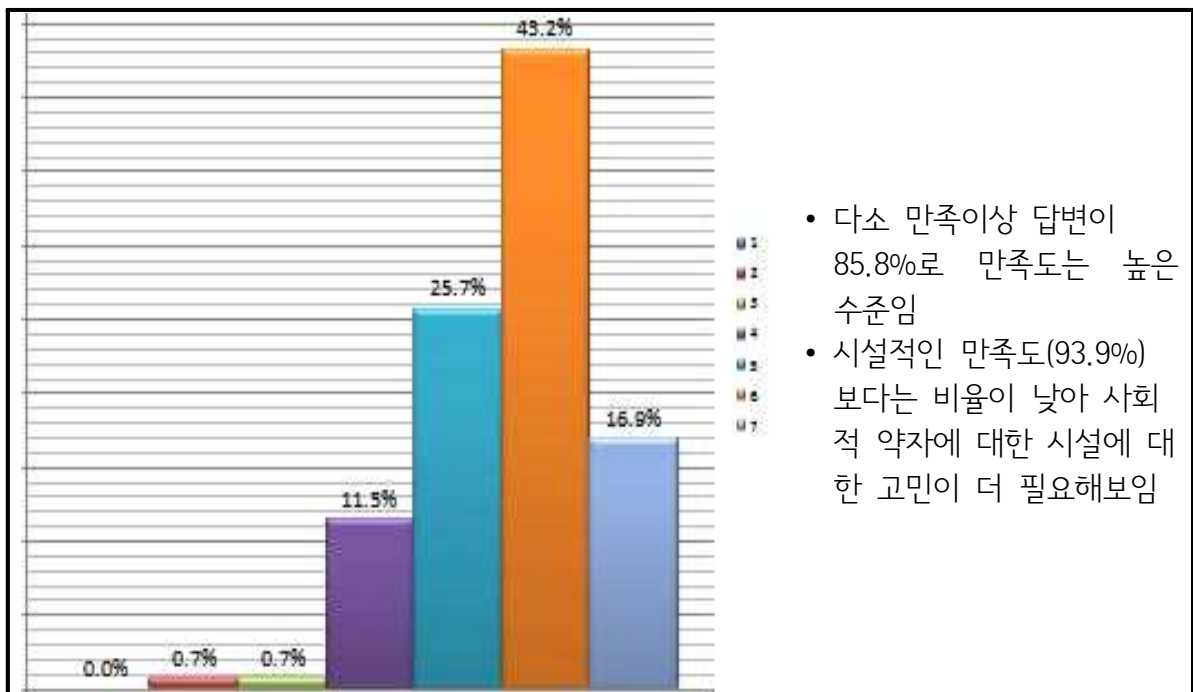
○ 시설 유지보수 관리 만족도 및 이용 편리성

1)매우 불만족 2)불만족 3)다소 불만족 4)보통 5)다소 만족 6)만족 7) 매우 만족



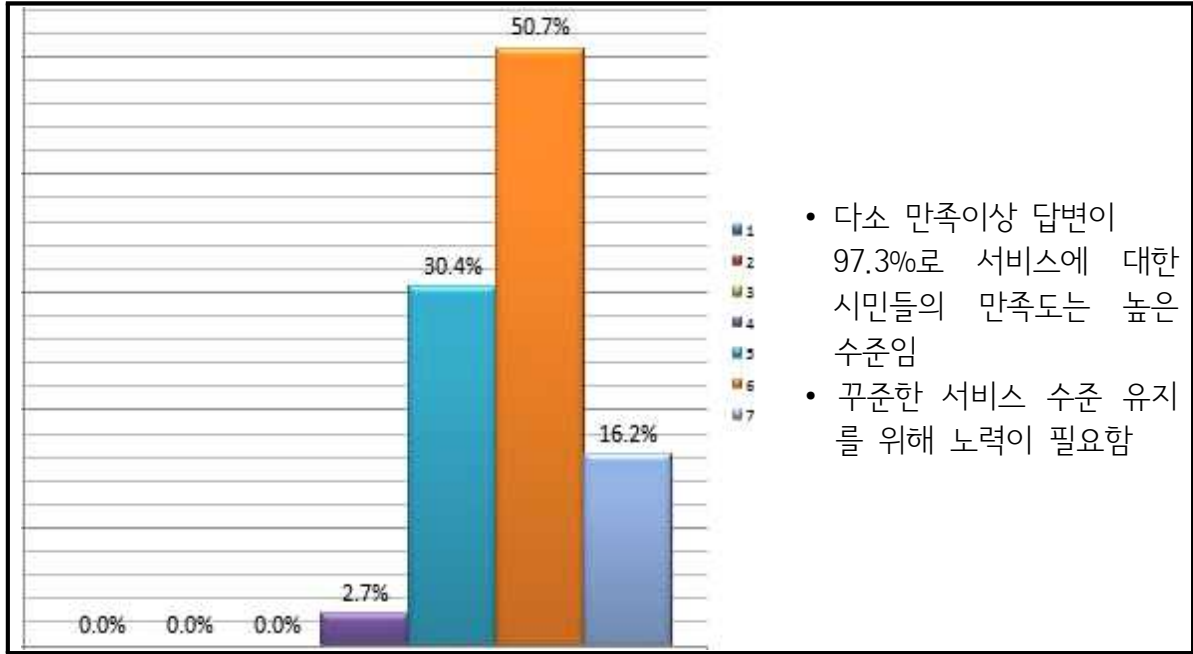
○ 공공기관으로서의 DDP에 대한 이용만족도(안전 및 사회적 약자 배려시설)

1)매우 불만족 2)불만족 3)다소 불만족 4)보통 5)다소 만족 6)만족 7) 매우 만족



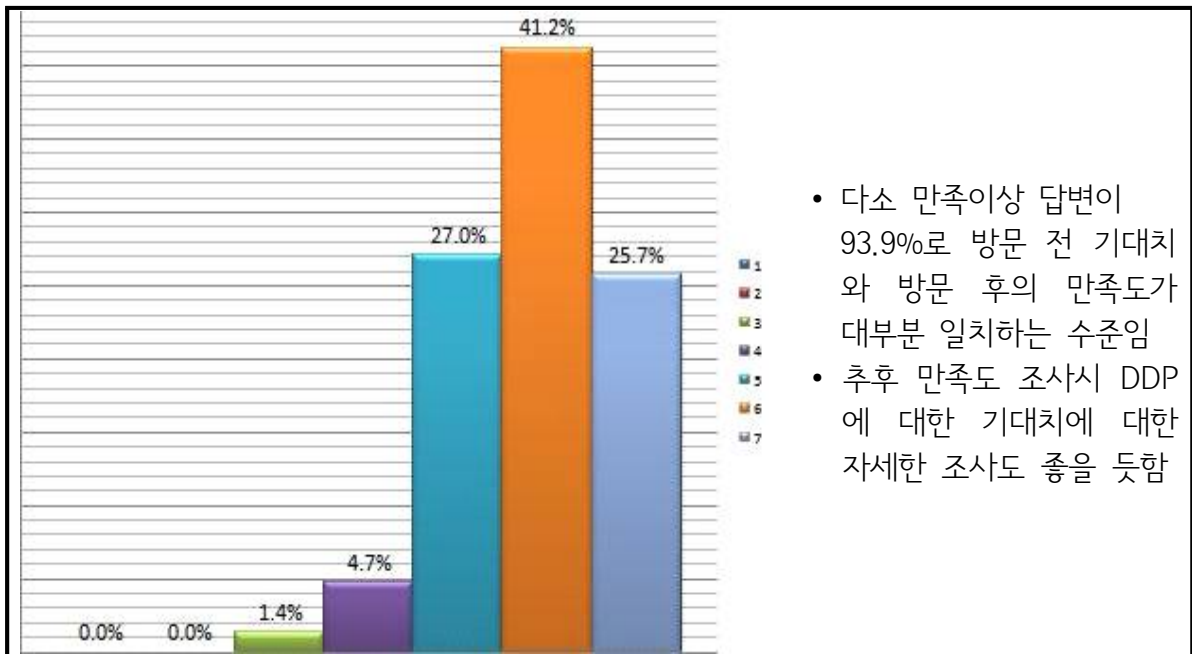
○ DDP 서비스에 대한 전반적인 만족도

1)매우 불만족 2)불만족 3)다소 불만족 4)보통 5)다소 만족 6)만족 7) 매우 만족



○ DDP 방문 전후의 기대치에 대한 만족도

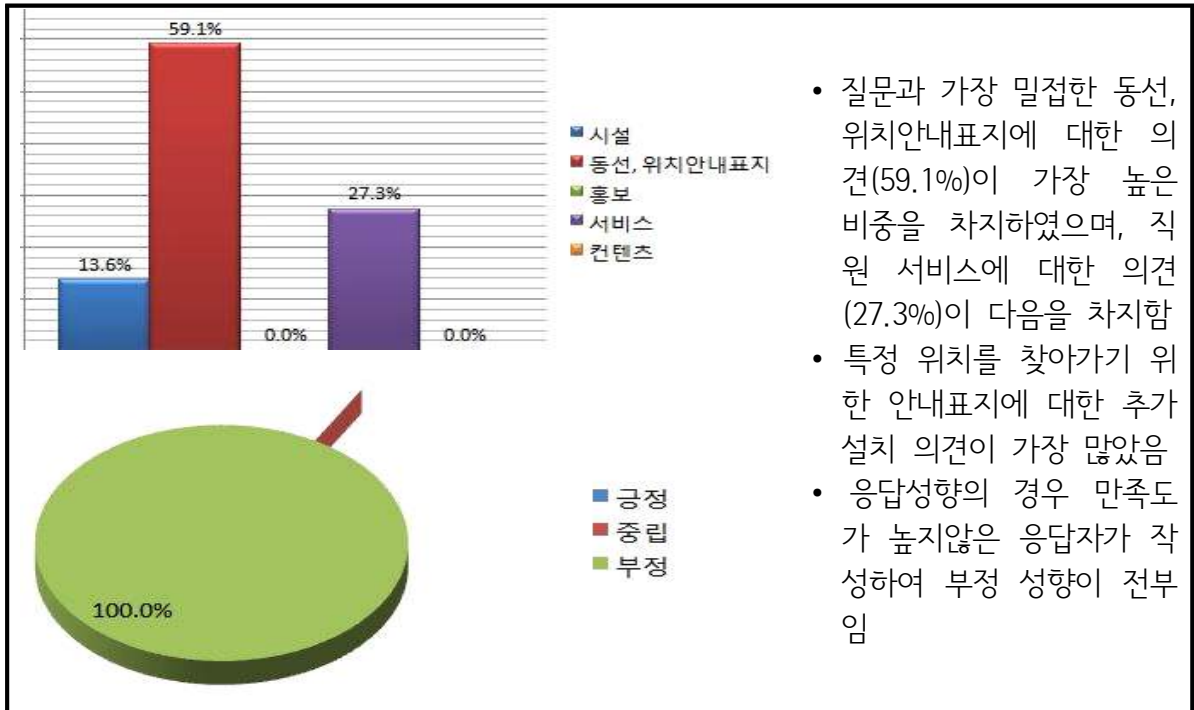
1)매우 불만족 2)불만족 3)다소 불만족 4)보통 5)다소 만족 6)만족 7) 매우 만족



※ 세부 내용은 첨부 1. 시민만족도 조사 응답분포 중 응답분포 시트 참조

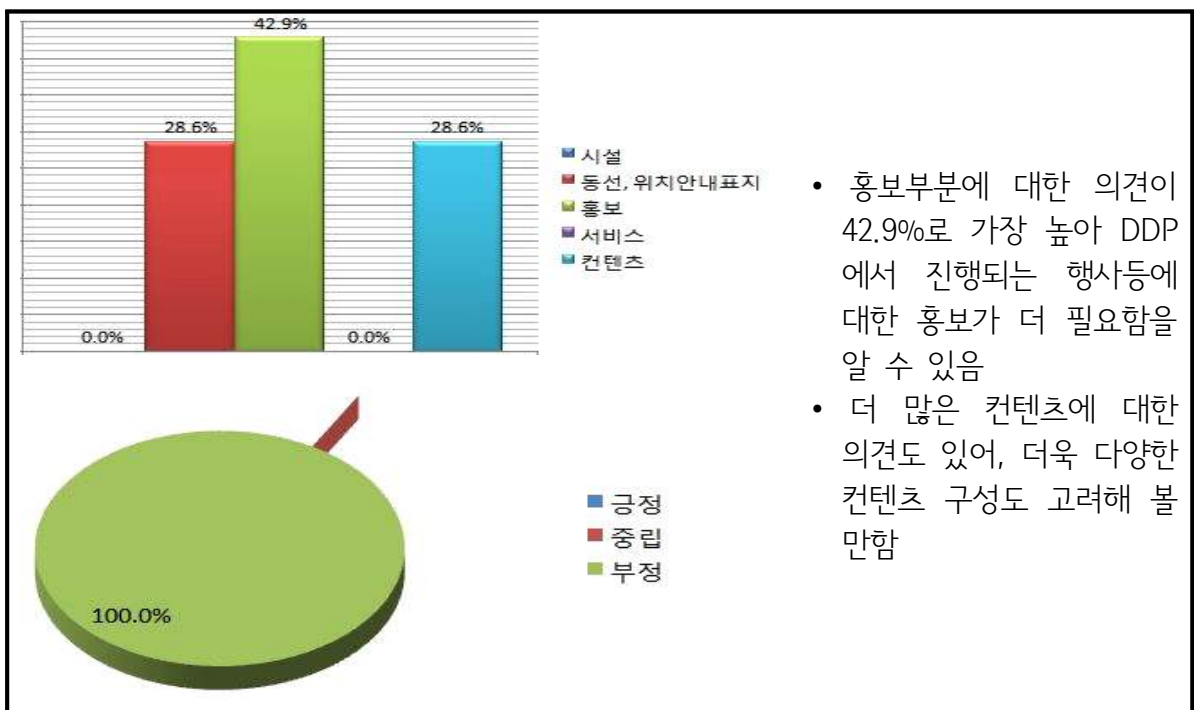
□ 서술 문항 응답 요약

○ 직원 서비스 만족도 및 안내데스크 접근 편의성에 대한 의견, 성향



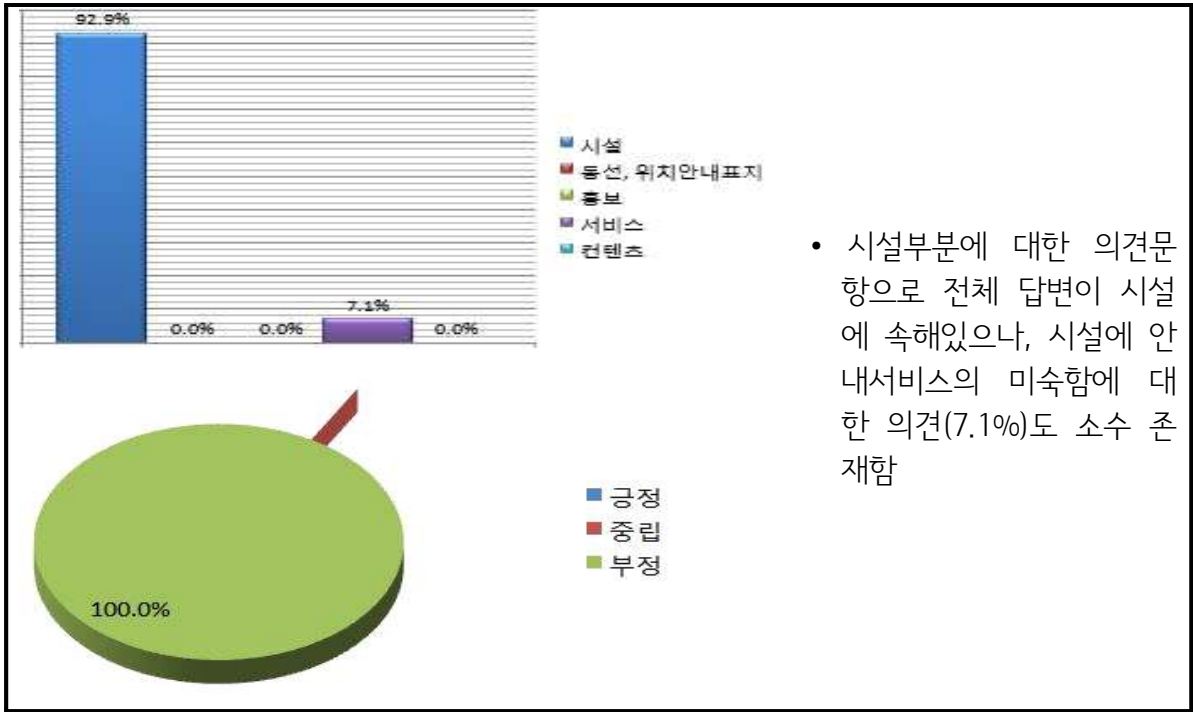
- 질문과 가장 밀접한 동선, 위치안내표지에 대한 의견(59.1%)이 가장 높은 비중을 차지하였으며, 직원 서비스에 대한 의견(27.3%)이 다음을 차지함
- 특정 위치를 찾아가기 위한 안내표지에 대한 추가 설치 의견이 가장 많았음
- 응답성향의 경우 만족도가 높지않은 응답자가 작성하여 부정 성향이 전부임

○ 각종 정보 제공 및 콘텐츠의 다양성에 대한 의견, 성향



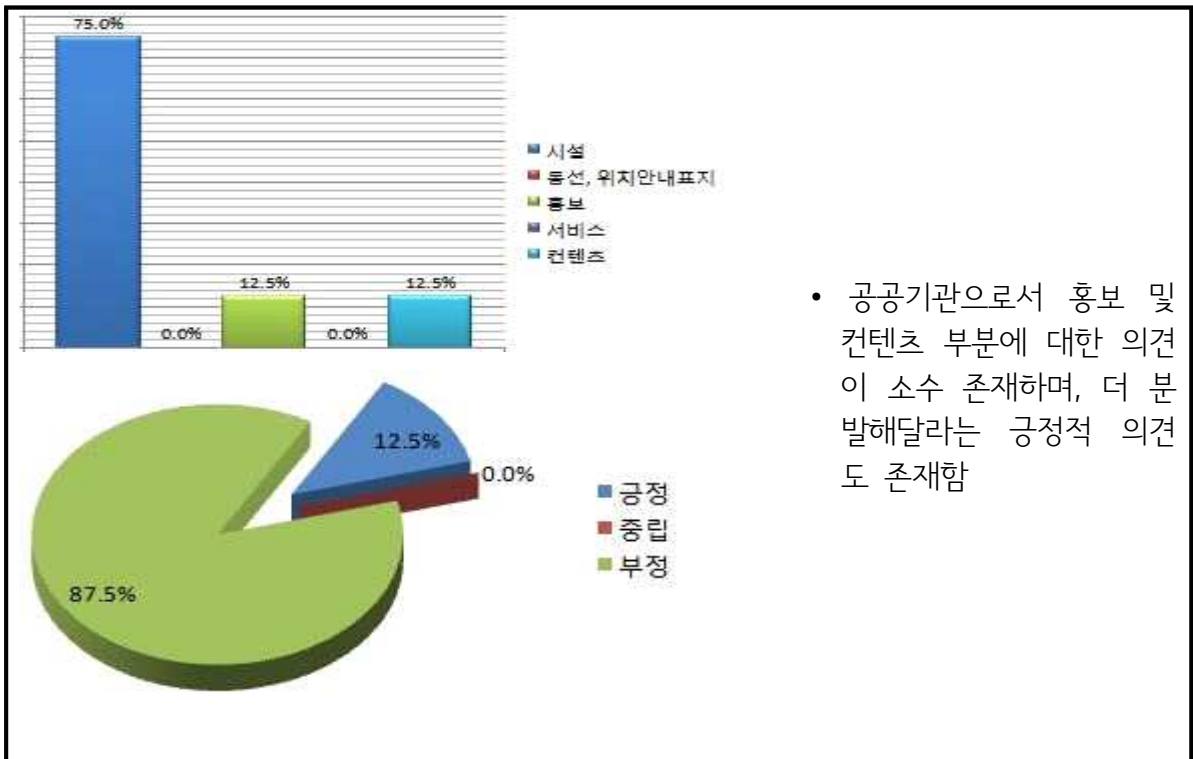
- 홍보부분에 대한 의견이 42.9%로 가장 높아 DDP에서 진행되는 행사등에 대한 홍보가 더 필요함을 알 수 있음
- 더 많은 콘텐츠에 대한 의견도 있어, 더욱 다양한 콘텐츠 구성도 고려해 볼 만함

○ DDP 내외부 시설에 대한 의견



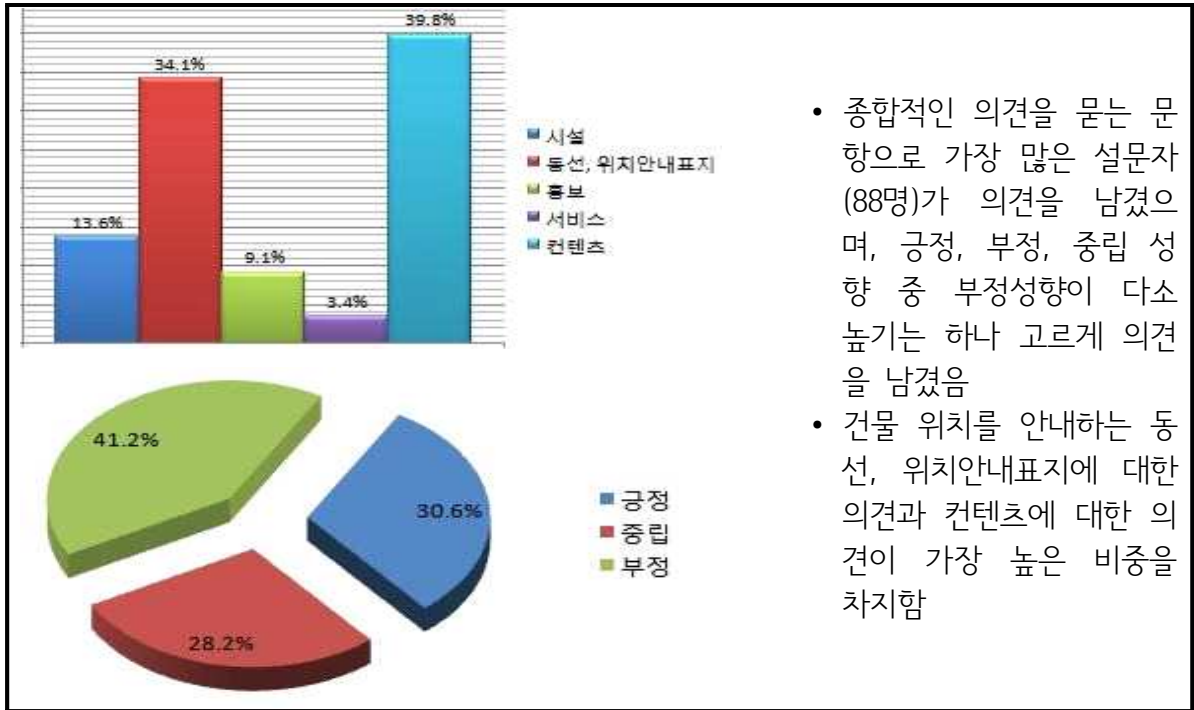
- 시설부분에 대한 의견문항으로 전체 답변이 시설에 속해있으나, 시설에 안내서비스의 미숙함에 대한 의견(7.1%)도 소수 존재함

○ 공공기관으로서의 DDP에 대한 의견



- 공공기관으로서 홍보 및 컨텐츠 부분에 대한 의견이 소수 존재하며, 더 분발해달라는 긍정적 의견도 존재함

○ DDP에 대한 개선점과 바라는 점



- 종합적인 의견을 묻는 문항으로 가장 많은 설문자 (88명)가 의견을 남겼으며, 긍정, 부정, 중립 성향 중 부정성향이 다소 높기는 하나 고르게 의견을 남겼음
- 건물 위치를 안내하는 동선, 위치안내표지에 대한 의견과 콘텐츠에 대한 의견이 가장 높은 비중을 차지함

구분	대표 내용
긍정 의견	- 점점 더 발전하는 DDP가 되길 기대합니다 - 지금으로도 더할 나위없이 만족
부정 의견	- 사인이나 안내시설이 부족하여 길을 찾기가 어려움 - 안내데스크 직원을 일단 만나면 잘 대해주는 편이지만 찾기가 어려움
중립 의견	- 다양한 종류의 국내외 전시가 이루어졌으면 합니다 - 각 건물에 대한 안내가 좀 더 알아보기 쉽게 곳곳에 배치되면 좋을 것 같습니다

※ 세부 내용은 첨부 1. 시민만족도 조사 응답분포 중 서술문항분포 시트 참조

IV

향후 계획

- DDP 시민만족도 조사 결과 타 부서 공유
- DDP 시민만족도 조사 결과에 대한 요구 및 불편사항 등에 대하여 보완 및 개선
- 2016년 DDP 시민만족도 조사 진행을 위한 준비

- 첨부 1. DDP 시민만족도 조사 응답분포_최종 1부.
2. 시민만족도 조사 추첨양식 1부.
3. '15년 DDP 시민만족도 설문조사 계획 1부. 끝.