

2018년 상반기 DDP 자체 시민만족도 조사 결과보고

2018. 4. 5.

문서번호	운영팀-803	선임	운영본부 장	DDP경영 단장			
결재일자	2018.04.09.	04/06 구민수	04/06 강문석	전결04/09 유석윤			
공개여부	공개	협 조					
방침번호							

추진근거	<ul style="list-style-type: none"> - 2018년 DDP 시민서비스 운영계획(대표이사방침 제218호, 2018.01.15.) - 2018년 1월 DDP 자체 시민만족도 조사 계획(운영팀-90, 2018.01.12.) 		
대 내 외 협력현황	부서(단체)명	협약내용	협약결과
	서울시 정보기획관	서울시 엠보팀앱 활용 온라인(모바일/웹)설문진행	협약완료
사 업 비	비예산		

서울디자인재단 (DDP경영단 운영본부 운영팀)

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 ✓
	이 해 당 사 자 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ✓
	전 문 가 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ✓
	옴 브 즈 만 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ✓
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 ✓
	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 ✓
타 자 원 의 활 용	중 앙 부 처 : 유 ✓ (서울시 온라인설문툴(엠보팅) 활용) 무 <input type="checkbox"/>
	민 간 단 체 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ✓
	기 업 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ✓
관 계 기 관 및 단 체 협 의	관 계 기 관 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ✓
	관 련 단 체 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ✓

2018년 상반기 DDP 자체 시민만족도 조사 결과보고

DDP 방문시민들에 대한 DDP 시민서비스 개선점과 보완점 도출 및 차후 DDP 방문객만족도 조사를 위해 자체 시민만족도 조사를 실시하고 그 결과를 보고 함

I. 개요

- 추진근거
 - 2018년 DDP 시민서비스 운영계획(대표이사방침 제218호, 2018.01.15.)
 - 2018년 1월 DDP 자체 시민만족도 조사 계획(운영팀-90, 2018.01.12.)
- 추진목적
 - DDP 시민서비스의 개선 및 보완 사항 도출 목적
 - 지속적이고 향상된 DDP 시민서비스 운영을 위한 기초 자료의 수집
 - 차후 진행예정인 DDP 방문객만족도 조사의 참고자료로 활용
- 소요예산: 비예산(서울시 온라인설문조사 툴(엠보팅) 활용)
- 설문기간: 1차 '18.01.15.~'18.02.14. 2차 '18.02.23.~'18.03.31
- 설문대상: 서울시 엠보팅 앱 이용 시민 중 DDP방문 경험이 있는 시민
- 설문방법: 모바일(웹) 기반의 온라인 설문
- 설문내용: 4개 부문, 8개 문항에 대하여 설문 실시
 - 객관식 문항: 선택지 5 ~ 6개

부 문		문 항
1	DDP 방문여부	① 방문여부 ② 방문횟수
2	컨텐츠, 전반적인 만족도 파악	③ 컨텐츠 선호도 ④ 전반적 만족도
3	개선사항 파악	⑤ 개선사항
4	설문자 기초정보 수집	⑥ 성별 ⑦ 연령 ⑧ 거주지역

※ 조사방법 및 사용 환경이 모바일(웹)을 고려하여 간략한 질문과 답변 위주로 구성

□ 설문 실제 진행 화면



II. 설문 결과

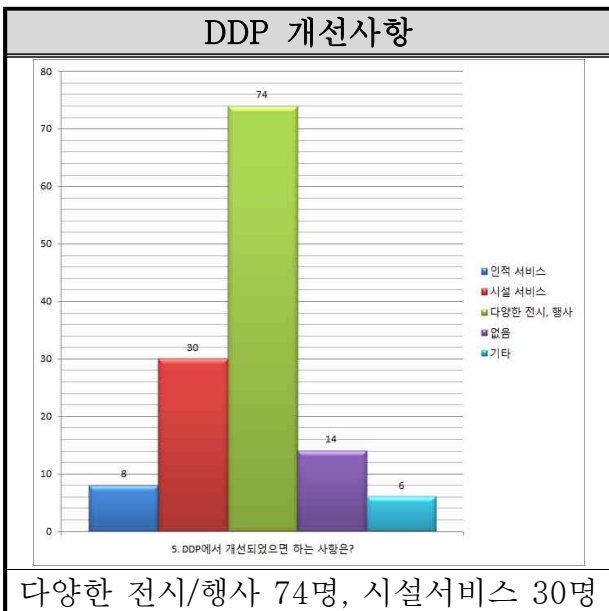
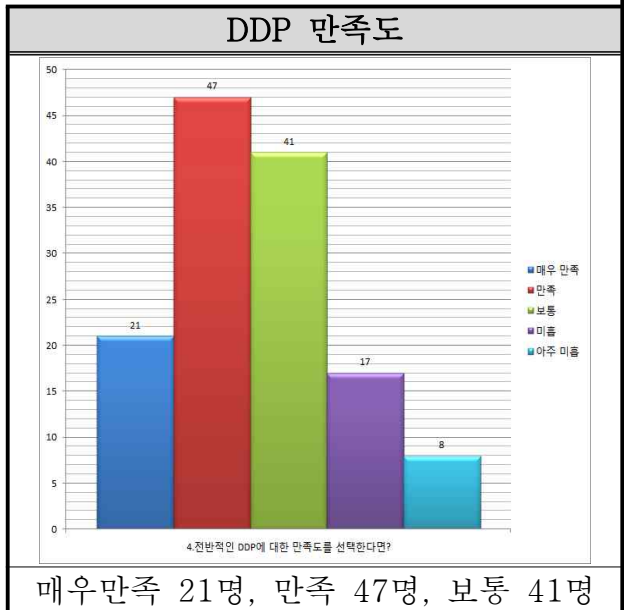
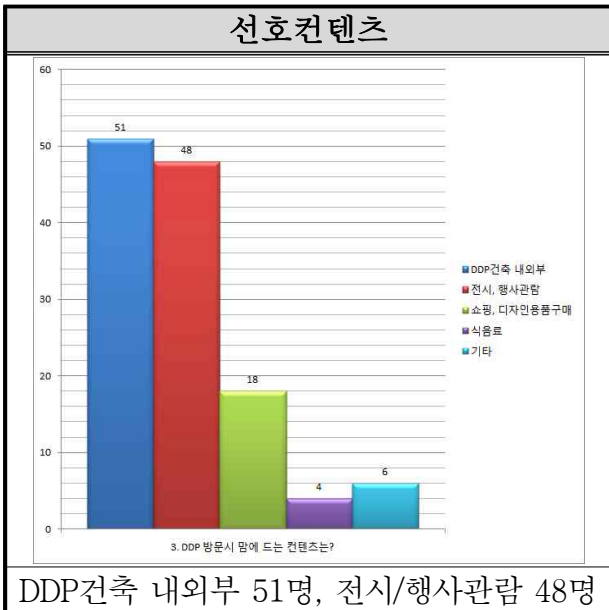
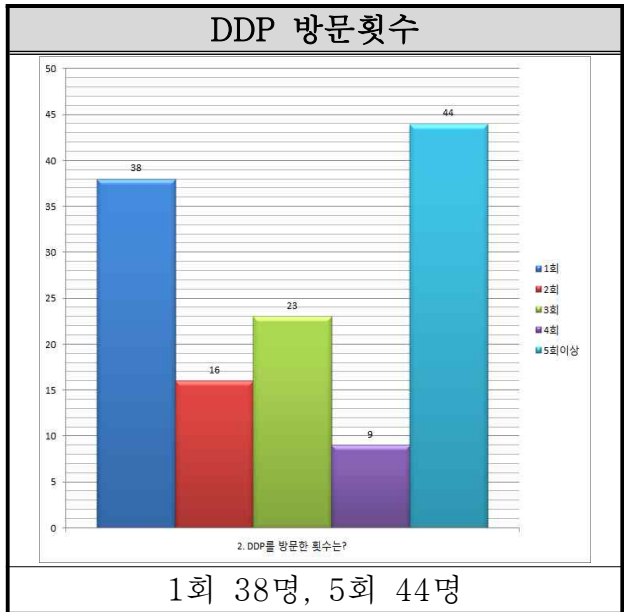
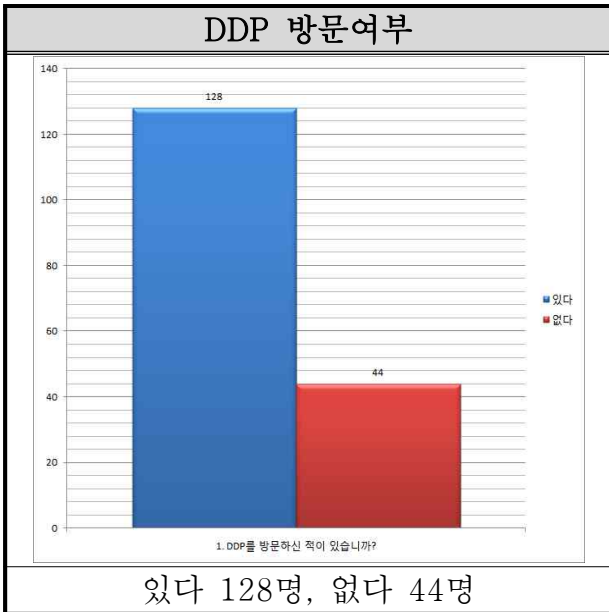
■ 설문참여자: 총 172명

※ 설문참여자 중 DDP 미방문자(44명)는 설문자 기초정보(성별, 연령, 주거지역) 응답 후 설문종료

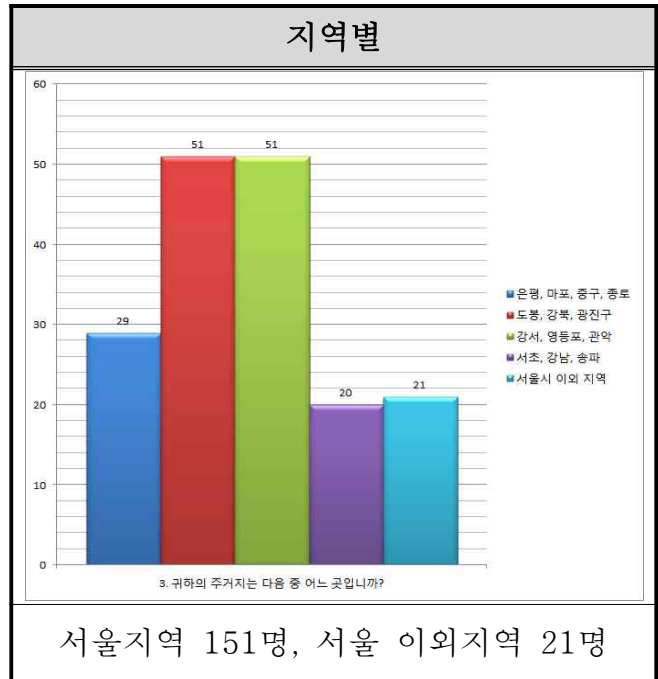
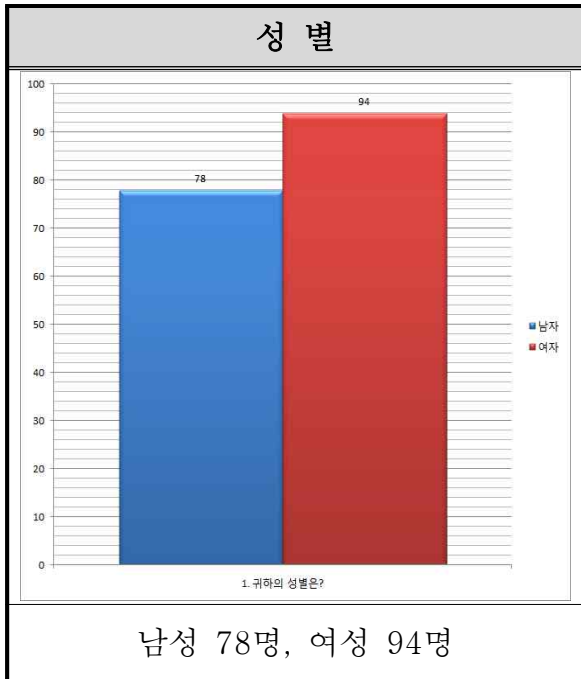
■ 설문분석

문항		내용
1, 2	방문여부, 횟수	응답자 172명중 74%가 DDP를 방문한다고 응답하였으며, 방문횟수는 2회 이상방문이 71%로 재방문이 이뤄지는 것으로 판단됨
3	선호 콘텐츠	방문자 128명 중 77%가 DDP건축과 전시, 행사에 대해 응답하여 DDP 건축콘텐츠와 문화 생활에 대해 관심이 높음
4	전반적 만족도	방문자 128명 중 만족이상이 53%로 DDP 전반에 대해 긍정적으로 나타남
5	개선 사항	방문자 128명 중 57%가 다양한 전시, 행사에 응답하여 DDP 선호콘텐츠와 비교하여 문화 생활에 대한 관심이 높은 것으로 보임
6	성별 분포	응답자 172명 중 여성이 55%로 여성의 비중이 약간 높으며, 전시/문화/쇼핑에 대한 선호도가 높은 것이 여성의 비중이 높은 것과 연관되 보임
7	연령 분포	응답자 172명 중 중장년층 (40대~50)가 55%로 이들의 구매력을 공략할 수 있는 콘텐츠의 보강이 필요함
8	주거 분포	응답자 172명 중 강북, 강서 지역이 59%로 강동, 강남 지역에 비해 유입이 많은 편이며 복합시설이 많은 강남에서의 유입이 많지 않은 것이 보임

□ 주설문내용(방문여부, 방문횟수, 선호컨텐츠, 만족도, 개선사항)



□ 설문참여자 기초정보



□ 댓글

구 분	대표 내용
중립 댓글	<ul style="list-style-type: none"> - 상설전시는 늘려주고, 유료전시는 입장료를 낮춰주길 - 출구를 잘못찾아 나왔을 때 이동 동선이 불편하고, 알차고 저렴한 전시가 많이 운영되었으면 좋겠다
부정 댓글	<ul style="list-style-type: none"> - 안내문이 쉽게 표현되었으면 하며, 동선이 어렵다 - 동선이나 관람장소를 찾기가 힘들고, 상시 전시행사가 많았으면 좋겠다

※ 전체설문 내용은 첨부 1. 2018년 엠보팅 응답분포 참조

Ⅲ. 추진 계획

- 조사 결과에 나온 개선요구사항 공유 및 개선진행
- 2018년 DDP 자체 시민만족도 조사 실시 계획(안) 수립
 - '18. 5월: DDP 자체 시민만족도 조사 계획(안) 수립
 - '18. 6월: 만족도조사 실시
 - '18. 7월: 만족도조사 분석결과 보고

추진 내용		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
2018년 상반기 만족도조사	계획수립	■											
	진행	■	■	■	■								
	결과보고				■								
요구 및 불편사항 개선		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
2018년 DDP자체 시민만족도 조사	계획수립					■							
	진행						■	■					
	결과보고							■					

- 붙임: 1. 2018년 상반기 DDP 자체만족도 조사 응답분포 1부.
 2. 2018년 DDP 시민서비스 운영 계획 1부.
 3. 2018년 DDP 시민만족도 사전 조사계획 1부. 끝.