

통계법 33조(비밀의 보호)에 의거 본 조사에서
개인의 비밀에 속하는 사항은 엄격히 보호됩니다.

Code 0 1

ID

서울디자인재단 DDP 시민만족도 조사

안녕하십니까?

본 조사는 서울디자인재단 DDP(동대문디자인플라자) 서비스를 경험하고 느끼셨던 만족 및 불만족 내용을 파악하여 향후 보다 나은 서비스를 제공하고자 하는데 그 목적이 있습니다.

선생님의 의견이 서울디자인재단을 변화시키는 중요한 자료로 활용될 것이니, 바쁘시더라도 잠시 시간을 내시어 설문에 응해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

2015년 10월

서울디자인재단은 DDP 시설을 기반으로 서울의 디자인산업을 육성하고 디자인문화 확산에 필요한 전시·교육·체험 등 시민 참여사업의 추진을 통해 시민 삶의 품격을 높이고 디자인 경쟁력을 국제적인 수준으로 향상하는 다양한 활동을 전개하고 있습니다.

DDP는 세계 최초의 디자인·창조산업의 발신지이자 서울의 미래 성장을 견인하는 창조산업의 전진기지로, 신제품 발표 및 전시, 공연, 비즈니스, 쇼핑 및 휴식을 위한 다양한 시설로 이루어져 있습니다. 특히 DDP는 시민들이 경험해보지 못한 유익하고 창의적이며 가치 있는 콘텐츠를 전시함으로써 시민들에게 풍요로운 생활과 창의적 영감을 제공하고 있습니다.



서비스 품질요인

문1. 먼저 서울디자인재단 DDP에서 제공하는 "서비스의 수행 과정"에 대해 질문 드리겠습니다. 다음의 각 질문에 대해 선생님께서 동의하시는 정도를 7가지 보기 중에서 골라 주세요. 1점부터 7점 중에서 동의하시는 정도가 클수록 높은 점수를 주시면 됩니다.

| 구분 | | 긍정 ➔ 부정 | | | | | | |
|------|----------------------------------|--|-----|--------|------|------------|--------|-----------|
| | | 정말 그렇다 | 그렇다 | 그런 편이다 | 반반이다 | 그렇지 않은 편이다 | 그렇지 않다 | 전혀 그렇지 않다 |
| 문1_1 | 고객의 의견(요구사항)에 대하여 직원이 적극적으로 응대한다 | ⑦ | ⑥ | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① |
| 문1_2 | DDP는 고객들에게 유용한 정보를 제공한다 | ⑦ | ⑥ | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① |
| 문1_3 | 안내직원이 친절하게 응대한다 | ⑦ | ⑥ | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① |

문1_4. 선생님께서는 위의 응답하신 문항을 모두 고려할 때 서울디자인재단 DDP의 업무처리절차나 직원의 태도와 행동 등 **서비스 수행과정**에 대해 전반적으로 얼마나 만족하셨습니까?

| | | | | | | |
|-------|----|-------|----|--------|-----|--------|
| 매우 만족 | 만족 | 약간 만족 | 보통 | 약간 불만족 | 불만족 | 매우 불만족 |
| 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

문1-5. **[문1-4에서 3점 이하 응답자만]** 만족스럽지 못했던 이유는 무엇입니까? 자세히 말씀해 주십시오.

문2. 다음은 서울디자인재단 DDP “서비스의 내용 및 결과”에 대해 질문 드리겠습니다.
 앞서 응답하신 방법대로 응답해 주시면 됩니다.

| 구분 | | 긍정 부정 | | | | | | |
|------|------------------------------|---------------|---------|---------------|----------|--------------------------|---------------|---------------------|
| | | 정말 그렇 다 | 그렇 다 | 그런 편이 다 | 반반 이다 | 그렇 지 않은 편이 다 | 그렇 지 않다 | 전혀 그렇 지 않다 |
| 문2_1 | 전시 주제에 따라 전시가 잘 구성되어 있다 | ⑦ | ⑥ | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① |
| 문2_2 | DDP는 고객에게 정확한 정보를 제공하려고 노력한다 | ⑦ | ⑥ | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① |
| 문2_3 | 전시 내용이 주제를 이해하기 쉽게 구성되어 있다 | ⑦ | ⑥ | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① |

문2-4. 선생님께서는 위의 응답하신 문항을 모두 고려할 때 이용하신 **서비스의 내용 및 결과**에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

| | | | | | | |
|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|
| 매우 만족 | 만족 | 약간 만족 | 보통 | 약간 불만족 | 불만족 | 매우 불만족 |
| 7 ----- | 6 ----- | 5 ----- | 4 ----- | 3 ----- | 2 ----- | 1 |

문2-5. **[문2-4에서 3점 이하 응답자만]** 만족스럽지 못했던 이유는 무엇입니까? 자세히 말씀해 주십시오.

문3. 다음은 서울디자인재단 DDP 시설이용 관련 서비스의 '시설 및 환경'에 대해 질문 드리겠습니다. 앞서 응답하신 방법대로 응답해 주시면 됩니다.

| 구분 | | 긍정 부정 | | | | | | |
|------|----------------------------|--------|-----|--------|------|------------|--------|-----------|
| | | 정말 그렇다 | 그렇다 | 그런 편이다 | 반반이다 | 그렇지 않은 편이다 | 그렇지 않다 | 전혀 그렇지 않다 |
| 문3_1 | DDP 내외부 환경이 쾌적하다 | ⑦ | ⑥ | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① |
| 문3_2 | DDP 안내원의 복장 및 용모가 단정하다 | ⑦ | ⑥ | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① |
| 문3_3 | 편의시설(화장실, 엘리베이터 등)을 갖추고 있다 | ⑦ | ⑥ | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① |
| 문3_4 | 안내데스크 상담(접촉)이 용이하다 | ⑦ | ⑥ | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① |

문3-5. 선생님께서는 위의 응답하신 문항을 모두 고려할 때 서울디자인재단 DDP 시설이용 관련 서비스의 시설 및 이용 환경에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

| | | | | | | |
|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 매우 만족 | 만족 | 약간 만족 | 보통 | 약간 불만족 | 불만족 | 매우 불만족 |
| 7 ----- | 6 ----- | 5 ----- | 4 ----- | 3 ----- | 2 ----- | 1 ----- |

문3-6. **[문3-5에서 3점 이하 응답자만]** 만족스럽지 못했던 이유는 무엇입니까? 자세히 말씀해 주십시오.

문4. 다음은 서울디자인재단이 공공기관으로서 “사회적 책임과 역할”에 대해 질문 드리겠습니다.
 앞서 응답하신 방법대로 응답해 주시면 됩니다.

| 구분 | | 긍정 부정 | | | | | | |
|------|-----------------------------------|---------------|---------|---------------|----------|--------------------------|---------------|---------------------|
| | | 정말 그렇 다 | 그렇 다 | 그런 편이 다 | 반반 이다 | 그렇 지 않은 편이 다 | 그렇 지 않다 | 전혀 그렇 지 않다 |
| 문4_1 | DDP는 이용고객의 문화생활 향유 기회 제공에 기여하고 있다 | ⑦ | ⑥ | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① |
| 문4_2 | DDP 이용고객의 안전을 위해 노력한다 | ⑦ | ⑥ | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① |
| 문4_3 | DDP 담당자는 이용고객들을 공정하게 대우한다. | ⑦ | ⑥ | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① |

문4-4. 선생님께서는 위의 응답하신 문항을 모두 고려할 때 서울디자인재단의 **사회적 공헌도(사회적 책임과 역할)**에 대해 얼마나 만족하셨습니다?

| | | | | | | |
|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 매우 만족 | 만족 | 약간 만족 | 보통 | 약간 불만족 | 불만족 | 매우 불만족 |
| 7 ----- | 6 ----- | 5 ----- | 4 ----- | 3 ----- | 2 ----- | 1 ----- |

문4-5. **[문4-4에서 3점 이하 응답자만]** 만족스럽지 못했던 이유는 무엇입니까? 자세히 말씀해 주십시오.

전반적 만족도

문4. 선생님께서는 앞서 평가해 주신 측면(수행과정, 내용 및 결과, 시설 및 환경, 사회적 공헌도 등)을 모두 고려할 때 서울디자인재단 DDP의 서비스에 대해 전반적으로 얼마나 만족하셨습니다습니까?

| | | | | | | |
|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|
| 매우 만족 | 만족 | 약간 만족 | 보통 | 약간 불만족 | 불만족 | 매우 불만족 |
| 7 ----- | 6 ----- | 5 ----- | 4 ----- | 3 ----- | 2 ----- | 1 |

문5. 선생님께서 서비스를 받기 전과 후를 비교 했을 때 서울디자인재단 DDP에 기대 했던 것에 비해 얼마나 만족하셨습니다습니까?

| | | | | | | |
|----------------|-------------|----------------|---------|-----------------|--------------|-----------------|
| 기대 대비 매우 만족 | 기대 대비 만족 | 기대 대비 약간 만족 | 기대와 비슷 | 기대 대비 약간 불만족 | 기대 대비 불만족 | 기대 대비 매우 불만족 |
| 7 ----- | 6 ----- | 5 ----- | 4 ----- | 3 ----- | 2 ----- | 1 |

고객의 소리(VOC)

문6. 서울디자인재단 DDP가 앞으로 개선해야 하거나 선생님께서 바라시는 점이 있다면 자유롭게 말씀해 주십시오.

응답자 특성

SQ1. 성별?

- ① 남성 ② 여성

SQ2. 실례지만 고객님의 연세는 어떻게 되시나요?

- ① 20대 이하 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상

♣ 바쁘신 가운데 끝까지 설문에 응해주셔서 감사합니다. ♣