

문서번호	운영팀-2224
결재일자	2015.10.20.
공개여부	공개
방침번호	대표이사방침 제(1752)호

팀원	운영팀장	본부장	대표이사	
10/15 구민수	10/19 권상진	10/19 유석훈	10/20 이근	
협 조	팀원	팀원		
	10/15 최지연	10/19 김지혜		

함께 만드는 서울, 함께 누리는 서울

‘15년 DDP 시민 만족도 설문조사 계획

2015. 10

추진근거	- 2015년 DDP 시민만족도 사전 조사계획(대표이사방침 제494호, 2015.05.08.) - DDP 시민만족도 사전 조사 결과보고(대표이사방침 제1048호, 2015.07.10.)		
대내외 협력현황	부서(단체)명	협약내용	협약결과
	기획경영팀 홍보팀	설문서 질문지 검토 홈페이지, SNS 설문조사 등록	
사업비	0원		

서울디자인재단
(DDP 운영팀)

사전 검토항목

::: 해당사항이 없을 경우 '무 ■' 표시하시기 바랍니다.

검토항목	검 토 여 부 (■ 표시)
시 민 참 여 고 려 사 항	● 시 민 : 유 ■ () 무 □
	● 이 해 당 사 자 : 유 □ () 무 ■
	● 전 문 가 : 유 □ () 무 ■
	● 음 브 즈 만 : 유 □ () 무 ■
법 령 및 기 타 고 려 사 항	● 법 령 규 정 : 교통 □ 환경 □ 재해 □ 기타 □ 무 ■
	● 기 타 : 고용효과 □ 노동인지 □ 균형인지 □ 취약계층 □ 성인지 □ 장애인 □ 디자인 □ 갈등발생 가능성 □ 유지관리 비용 □ 무 ■
	● 중 앙 부 처 : 유 □ () 무 ■
타 자 원 의 활 용	● 민 간 단 체 : 유 □ () 무 ■
	● 기 업 : 유 □ () 무 ■
관 계 기 관 및 단 체 협 의	● 관 계 기 관 : 유 □ () 무 ■
	● 관 련 단 체 : 유 □ () 무 ■

'15년 DDP 시민 만족도 설문조사 계획

DDP를 이용하는 시민을 대상으로 온라인 기반의 서비스 만족도 조사를 실시하여 서비스 환경 및 불편사항 개선방안을 찾아 보다 발전된 시민서비스를 제공하고자 함.

I 추진 개요

□ 추진 근거

- '15년 DDP 시민 만족도 사전 조사계획(대표이사방침 제494호, 2015.05.08.)

□ 추진 목적

- DDP 이용객의 요구사항을 파악하고 서비스 개선 방향의 모색
- DDP 방문객의 만족을 위한 서비스 환경 및 불편사항의 개선으로 시민 서비스 품질 향상

□ 설문 조사 개요

- 기 간: '15.10.26. ~ 11.24.(30일간)
 - ※ 설문 기간의 경우 일정에 따라 변경 가능함
- 예 산: 0 원
- 대 상: 온라인(DDP 홈페이지, SNS) 방문 시민
- 방 법: 무료 설문조사 사이트 활용(구글 설문)
- 척 도: 24개 문항의 객관식(1점 ~ 7점 범위선택)
- 설문 주요내용
 - 설문 응답자의 기본 정보(성별, 연령대, 주거지)
 - DDP 서비스 만족도 및 품질수준, 공공기관으로서의 만족도
 - DDP 서비스 개선 요구 의견 및 기대 사항

□ 추진 경과

- '15. 5.11. ~ 6.30.(50일간) '15년 DDP 시민 만족도 사전조사
 - 대상: 서울시 엠보팅 앱(온라인) 이용 시민(총 720명 참여)
- '15년 DDP 시민 만족도 사전조사 결과

No.	질문 내용	다수 응답	비 중
1	DDP에 방문한 횟수는?	1회	194명(26.9%)
2	DDP를 방문하는 주 목적은?	전시, 행사관람	392명(54.4%)
3	DDP에서 가장 맘에 드는 장소는?	동대문역사문화공원	343명(47.6%)
4	DDP에서 가장 맘에 드는 콘텐츠는?	LED장미정원	188명(26.1%)
5	전반적인 DDP에 대한 만족도를 선택한다면?	보통	291명(40.4%)
6	DDP에서 개선되었으면 하는 사항은?	다양한 행사	377명(52.4%)

※ 세부결과: 첨부 1. DDP 시민 만족도 사전조사 결과 보고 참조

II 세부 추진내용

□ 추진 전략

○ 단계별 실행

시민 만족도 설문조사	결과 분석	결과보고, 개선 및 환류
- 기간: '15.10.26.~ 11.24.	'15.11.25. ~ 12.02.	- 결과보고: '15.12.14.
- 대상: 온라인 이용 시민		- 개선 및 환류: '15.12.14. ~
- 방법: 무료 설문조사 사이트 (구글 설문)		- 설문결과 간담회: '15.12.16.
- 내용: DDP 이용 만족도, 직원 태도, 이용개선 및 불편사항 처리 등		

※ 시민 만족도 설문조사 일정은 상황에 따라 변경 가능

○ 점수 산정은 100점 척도로 환산하여 산정

조사 매체

- 홈페이지 1개소, SNS 2개소

매체	URL	설문대상
DDP 홈페이지	www.ddp.or.kr	회원(약 1,056명) 및 일일방문자(약 4,000명)
DDP 페이스북(국문)	www.facebook.com/ddp.or.kr	좋아요(32,264명)
DDP 인스타그램	instagram.com/DDP_seoul	팔로워(1,305명)

경품 이벤트

- 설문응답자 중 무작위 추첨을 통해 DDP내 진행중인 전시전 티켓 증정(전시 담당팀 협조)

- 추첨 일시: '15.12.14.(월)
- 경품은 별도 배송없이 DDP 방문시 증정

경 품 명	금 액	수 량
간송문화전 티켓	8,000원/1인	60매(1인 2매)
알레산드로 멘디니전 티켓	14,000원/1인	40매(1인 2매)

※ 티켓 종류 및 수량의 경우 변경 가능함

추진 일정

추진 내용		9월	10월	11월	12월
시민서비스 만족도 조사	계획 수립		■		
	조사 진행		■	■	
	결과 보고				■
개선 및 환류					■

VI 행정 사항

설문서 검토 : 기획경영팀

- 검토내용 : 설문 문항 개수, 질문 문항의 적정성

DDP 홈페이지, SNS 설문지 등록 및 게시 : 홍보팀

소요 예산: 금일십구만구천팔백원정(₩199,800)

- 시민만족도 조사: 없음
- 조사결과 개선 간담회: 금일십구만구천팔백원정(₩199,800)
 - 예산 내역

항 목	금 액(원)	비 고
간담회 다과	1,400/1명	37명 × 5,400원 = 199,800원 ※안내/콜인력 20명, 대표인력 15명, 운영팀2명
식사	4,000/1명	
합계	199,800/37명	

- 예산 과목: 상생협력사업 - 홍보및민소통채널운영 - DDP고객안내센터구축 - 회의운영비

1. DDP 시민만족도 사전조사 결과 보고 1부.
2. DDP 시민만족도 설문조사서(안) 1부. 끝.