

# 2013년 서울시 홈페이지 이용자 만족도조사 결과

서울시 홈페이지 이용자를 대상으로 홈페이지 이용행태 및 만족도, 개선사항을 파악하여 향후 관련 서비스 개선의 참고자료로 활용하고자 함

## I

### 조사개요

- 조사대상 : 서울시 온라인패널 (N=8,151)
- 조사기간 : 2013. 12. 10(화) ~ 12. 22(일) (13일간)
- 조사표본 : 2,769명 (응답률 : 34.0%)
- 조사방법 : 서울시 온라인패널 여론조사
- 의뢰부서 : 정보기획담당관

## II

### 조사결과

#### 서울시 홈페이지 이용경험

- 서울시 홈페이지 이용경험 및 비이용 이유
  - 이용경험 : 이용경험 있다 95.7%, 이용경험 없다 4.3%
  - 비이용 이유 ('이용경험 없다' 118명 응답)
    - 이용할 필요가 없어서 46.6%
    - 구체적인 서비스 내용을 알지 못해서 37.3%
    - 다른 사이트에서 정보를 얻어서 9.3%
    - 개인정보 유출 등 보안상 문제가 있을 것 같아서 4.2%
    - 기타 2.5%

○ 서울시 홈페이지 인지경로 (중복응답)

- 인터넷 (포털 사이트 등) 48.7%
- 직접방문(seoul.go.kr 입력) 36.7%
- 관련 기관 홈페이지 링크 23.7%
- 시청·구청 홍보물, 소식지 등 20.1%
- TV, 신문 등 대중매체 6.3%
- 주변 사람의 추천 4.4%
- 기타 1.8%

○ 서울시 홈페이지 방문빈도

- 거의매일 (일주일에 5~7번) 15.2%
- 1주일에 3~4번 12.4%
- 1주일에 1~2번 22.3%
- 2주일에 1번 17.4%
- 1개월에 1번 19.2%
- 3개월에 1번 7.4%
- 6개월에 1번 3.8%
- 6개월에 1번보다 적게 2.3%

○ 서울시 홈페이지 방문이유 (중복응답)

- 문화공연, 교통, 부동산 등 생활소식 열람 73.6%
- 시설, 공연 등의 예약 및 사이버 교육/강좌 수강 42.9%
- 정책토론, 상상제안, 게시판 등 참여 35.8%
- 민원신청, 민원발급, 불편신고 등 23.6%
- 공표, 공고, 입찰 등 행정정보 열람 16.9%
- 기타 7.1%

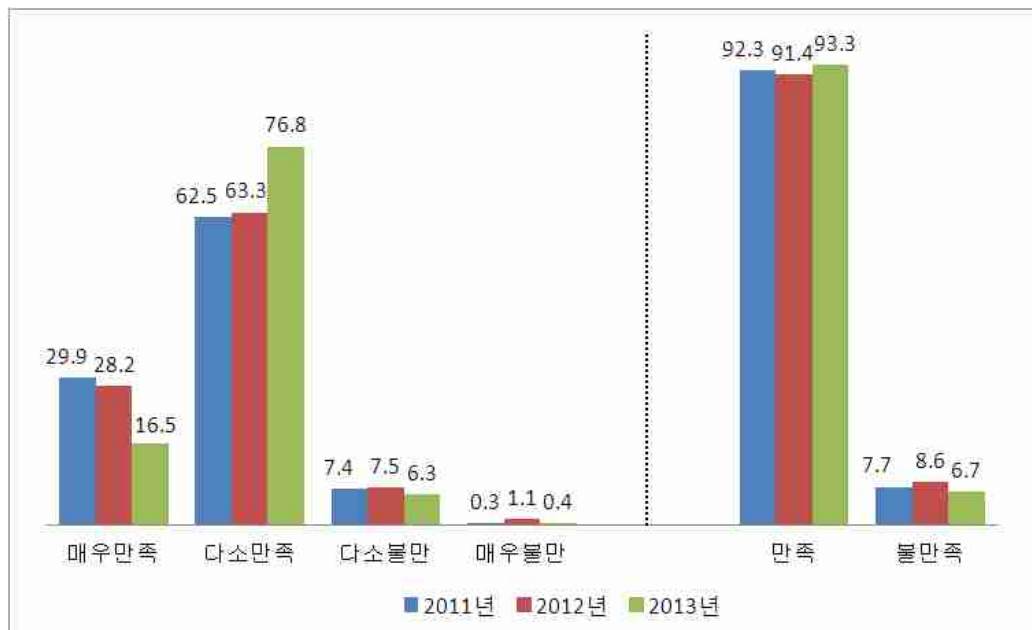
○ 서울시 홈페이지 많이 보는 시정분야

시정분야	1순위 응답(%)	1+2순위 응답(%)
문화·관광·체육	29.3	47.7
경제·일자리	13.7	26.1
여성·보육·아동청소년	11.0	22.7
주택·도시계획·부동산	8.6	17.2
기획·교육·정보화	8.2	18.5
교통	7.1	14.9
복지·어르신·장애인	6.8	14.7
건강·식품위생	4.5	11.1
환경·공원·상수도	4.0	10.0
세금·재정·계약	3.8	10.1
안전·소방·민방위	1.4	2.9
건설	1.1	2.8
기타	0.6	1.2

□ 서울시 홈페이지 서비스 만족도

○ 전반적인 만족도 및 불만족 이유

- 만족도 : 만족 93.3% (매우만족 16.5% + 다소만족 76.8%)  
불만족 6.7% (매우불만 0.4% + 다소불만 6.3%)
- '13년 만족도 93.3%는 '12년 만족도(91.4%) 대비 1.9%p 상승

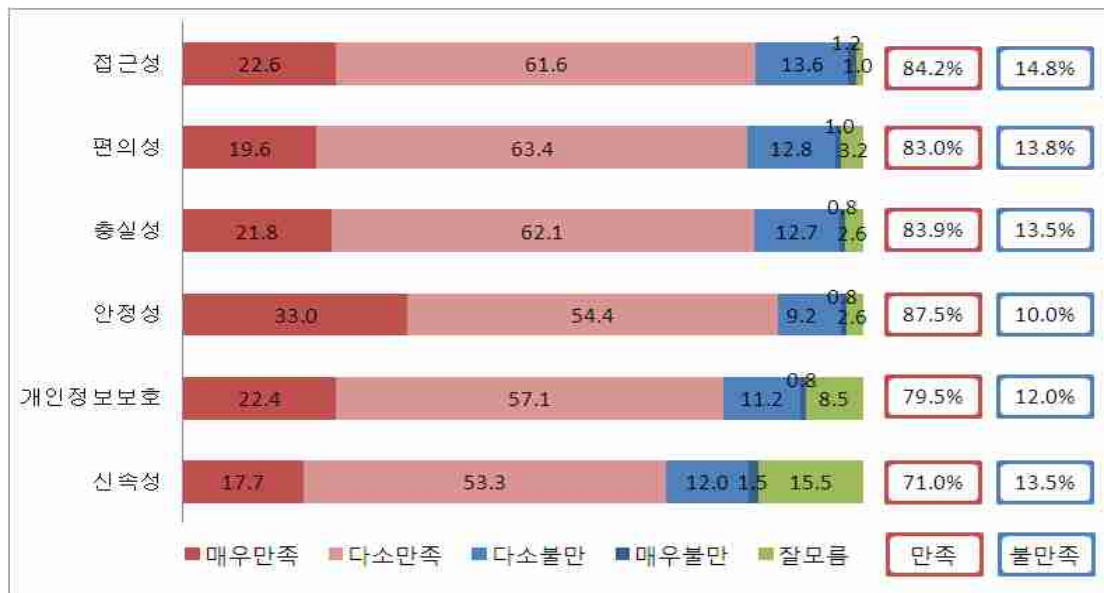


- 불만족 이유 ('불만족' 177명 응답)

불만족 이유	1순위 응답(%)	1+2순위 응답(%)
원하는 정보를 찾기가 어렵다	56.5	82.5
원하는 내용이 정확하지 않다	14.1	35.6
원하는 서비스를 처리하는 과정이 어렵다	13.0	40.1
민원처리 등 서비스가 너무 늦거나 답변이 부실하다	12.4	32.2
기타	4.0	10.2

○ 세부사항별 만족도

- 접근성 84.2% ('12년 81.8%, 2.4%p ↑)
- 편의성 83.0% ('12년 83.7%, 0.7%p ↓)
- 충실성 83.9% ('12년 85.6%, 1.7%p ↓)
- 안정성 87.5% ('12년 85.1%, 2.4%p ↑)
- 개인정보보호 79.5% ('12년 82.3%, 2.8%p ↓)
- 신속성 71.0% ('12년 70.4%, 0.6%p ↑)



○ 서울시 홈페이지 서비스 만족도 향상에 중요한 사항

- 신속성 25.1% > 편의성 24.6% > 접근성 15.0% > 충실성 14.2% > 개인정보보호 10.4% > 안정성 9.2% > 기타 1.6%

○ 서울시 홈페이지 이용 활성화 방안

시정분야	1순위 응답(%)	1+2순위 응답(%)
다양한 정보 구축 및 제공	32.5	63.6
정보 접근 및 이용 편의성 제고	29.3	58.2
대시민 홍보 강화	14.4	27.9
개인정보보호 등 신뢰성 향상	12.6	24.9
시민들의 정보화 교육 확대	11.1	24.8
기타	0.1	0.6

○ 서울시 홈페이지 관련 건의사항 등

- 별첨 주관식 응답자료 참고

## ○ 응답자 특성

■ 전 체 ■		사례수 (명)	백분비 (%)
		2,769	100.0
성별	남자	1,316	47.5
	여자	1,453	52.5
연령	10대	67	2.4
	20대	681	24.6
	30대	750	27.1
	40대	691	25.0
	50대	365	13.2
	60세이상	215	7.8
거주지	동북권	741	26.8
	서북권	529	19.1
	동남권	401	14.5
	서남권	753	27.2
	경기/인천	345	12.5
직업	자영업	176	6.4
	블루칼라	125	4.5
	화이트칼라	1349	48.7
	주부	386	13.9
	학생	421	15.2
	무직/기타	312	11.3

### 【별첨】

1. 2013년 서울시 홈페이지 이용자 만족도조사 - 통계표
2. 2013년 서울시 홈페이지 이용자 만족도조사 - 기타응답
3. 2013년 서울시 홈페이지 이용자 만족도조사 - 주관식응답
4. 2013년 서울시 홈페이지 이용자 만족도조사 - 질문지

# 2013년 자치구 홈페이지 이용자 만족도조사 결과

자치구 홈페이지 이용자를 대상으로 홈페이지 서비스 만족도 및 불만족 사유를 파악하여 향후 관련 서비스 개선의 참고자료로 활용하고자 함

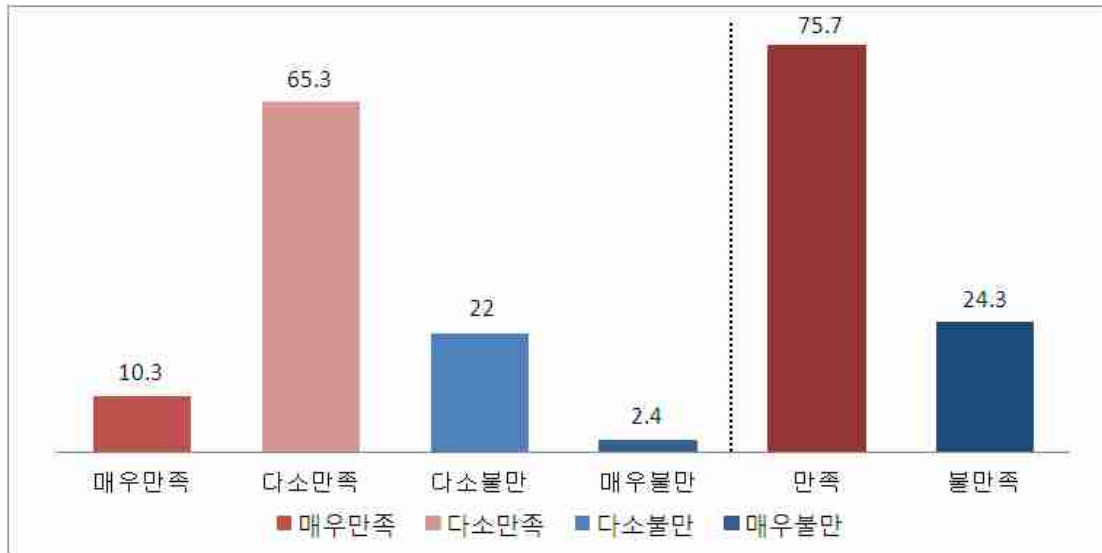
## I 조사개요

- 조사대상 : 서울시 온라인패널 (N=8,151)
- 조사기간 : 2013. 12. 10(화) ~ 12. 22(일) (13일간)
- 조사표본 : 2,424명 (응답률 : 29.7%)
- 조사방법 : 서울시 온라인패널 여론조사
- 의뢰부서 : 정보기획담당관

## II 조사결과

### 자치구 홈페이지 서비스 만족도

- 자치구 홈페이지 이용경험
  - 이용경험 있다 78.3%, 이용경험 없다 21.7%
- 전반적인 만족도 및 불만족 이유
  - 만족도 : 만족 75.7% (매우만족 10.3% + 다소만족 65.3%)  
불만족 24.3% (매우불만 2.4% + 다소불만 22.0%)



[자치구 홈페이지 서비스 만족도]

- 불만족 이유 ('불만족' 462명 응답)

불만족 이유	1순위 응답 (%)	1+2순위 응답 (%)
원하는 정보를 찾기가 어렵다	54.5	78.8
민원처리 등 서비스가 너무 늦거나 답변이 부실하다	15.4	30.3
원하는 내용이 정확하지 않다	14.5	44.4
원하는 서비스를 처리하는 과정이 어렵다	11.9	37.9
기타	3.7	8.7

- 자치구별 전반적 만족도





## ○ 응답자 특성

■ 전 체 ■		사례수 (명)	백분비 (%)
		2,424	100.0
성별	남자	1,316	47.5
	여자	1,453	52.5
연령	10대	58	2.4
	20대	550	22.7
	30대	662	27.3
	40대	621	25.6
	50대	330	13.6
	60세이상	203	8.4
거주지	종로구	57	2.4
	중구	57	2.4
	용산구	60	2.5
	성동구	67	2.8
	광진구	96	4.0
	동대문구	112	4.6
	중랑구	78	3.2
	성북구	109	4.5
	강북구	51	2.1
	도봉구	77	3.2
	노원구	151	6.2
	서초구	84	3.5
	강남구	108	4.5
	송파구	115	4.7
	강동구	94	3.9
	은평구	139	5.7
	서대문구	94	3.9
	마포구	122	5.0
	양천구	92	3.8
	강서구	134	5.5
	구로구	104	4.3
	금천구	44	1.8
	영등포구	118	4.9
	동작구	120	5.0
	관악구	141	5.8
	거주지	자영업	153
블루칼라		110	4.5
화이트칼라		1,189	49.1
주부		340	14.0
학생		344	14.2
무직/기타		288	11.9

### 【별첨】

1. 2013년 서울시 홈페이지 이용자 만족도조사 - 통계표
2. 2013년 서울시 홈페이지 이용자 만족도조사 - 기타응답
3. 2013년 서울시 홈페이지 이용자 만족도조사 - 질문지