

2012년 서울시 홈페이지 이용에 대한 조사 보고서

2013. 1.

목 차

I 조사 개요

1. 조사의 목적	5
2. 조사의 설계	5
3. 자료 수집 및 분석	5
4. 표본의 특성	6

II 조사 결과

1. 서울시 홈페이지 이용 경험	8
1. 서울시 홈페이지 이용 경험 및 비이용 이유	8
2. 서울시 홈페이지 인지 경로	9
3. 서울시 홈페이지 방문 빈도	10
4. 서울시 홈페이지 방문 이유	11
5. 서울시 홈페이지 많이 보는 시정 분야	12
2. 서울시 홈페이지 서비스 만족도	13
1. 전반적인 만족도 및 불만족 이유	13
2. 세부사항별 만족도	14
3. 서울시 홈페이지 서비스 만족도 향상에 중요한 사항	15
4. 서울시 홈페이지 서비스 이용 활성화 방안	16
5. 서울시 홈페이지 서비스 관련 의견	17

III 총평

1. 서울시 홈페이지 이용 경험	20
2. 서울시 홈페이지 서비스 만족도	20

IV 조사 결과표

1. 서울시 홈페이지 이용 경험	22
1. 서울시 홈페이지 이용 경험	22
1-1. 서울시 홈페이지 이용하지 않은 이유	23
2. 서울시 홈페이지 인지 경로	24
3. 서울시 홈페이지 방문 빈도	25
4. 서울시 홈페이지 방문 이유	26
5. 서울시 홈페이지 정보검색 분야 - 1순위	27

5. 서울시 홈페이지 정보검색 분야 - 1+2순위	28
2. 서울시 홈페이지 서비스 만족도	29
1. 전반적인 만족도	29
2. 불만족 이유	30
3. 세부사항별 만족도 - 1) 접근성	31
3. 세부사항별 만족도 - 2) 편의성	32
3. 세부사항별 만족도 - 3) 충실성	33
3. 세부사항별 만족도 - 4) 시스템 안정성	34
3. 세부사항별 만족도 - 5) 개인 정보보호 강화	35
3. 세부사항별 만족도 - 6) 업무 담당자의 신속한 대응	36
4. 서울시 홈페이지 서비스 만족도 향상에 중요한 사항	37
5. 서울시 홈페이지 서비스 활성화 방안 - 1) 1순위	38
5. 서울시 홈페이지 서비스 활성화 방안 - 2) 1+2순위	39

I. 조사개요

1. 조사의 목적

서울시에서는 세계적으로 우수한 IT기술을 기반으로 고객 중심의 온라인 행정 서비스를 지속적으로 확대발전시키기 위해, 구청 및 시청 홈페이지 이용현황 및 개선사항에 대한 서울시민의 의견을 수렴하였으며, 향후 보다 나은 서울시청 홈페이지 서비스를 제공하는데 필요한 기초자료로 활용할 예정임

2. 조사의 설계

구 분	내 용
모 집 단	서울시청 홈페이지 방문자
표 본 크 기	403명
표본추출방법	서울시청 홈페이지 방문자 중 자발적 참여
조 사 방 법	웹 조사
표 본 오 차	95% 신뢰수준에서 $\pm 4.9\%p$
조 사 기 간	2012년 12월
의 퇴 기 관	서울시 정보화기획 담당관
조 사 기 관	(주) 패널인사이트

3. 자료 수집 및 분석

1. 자료 수집

서울시 홈페이지 방문자 중에서 설문조사 배너를 통해서 조사에 참여한 서울시민 및 기타 지역 시민을 대상으로 웹조사 방법을 이용해 자료를 수집함

2. 자료 분석

수집된 자료는 Editing, Coding/Punching, Cleaning 과정을 거쳐 Spss for window를 이용하여 처리한 후 각 문항에 대해 응답자 유형 변수에 따라 분석 결과를 산출함

4. 표본의 특성

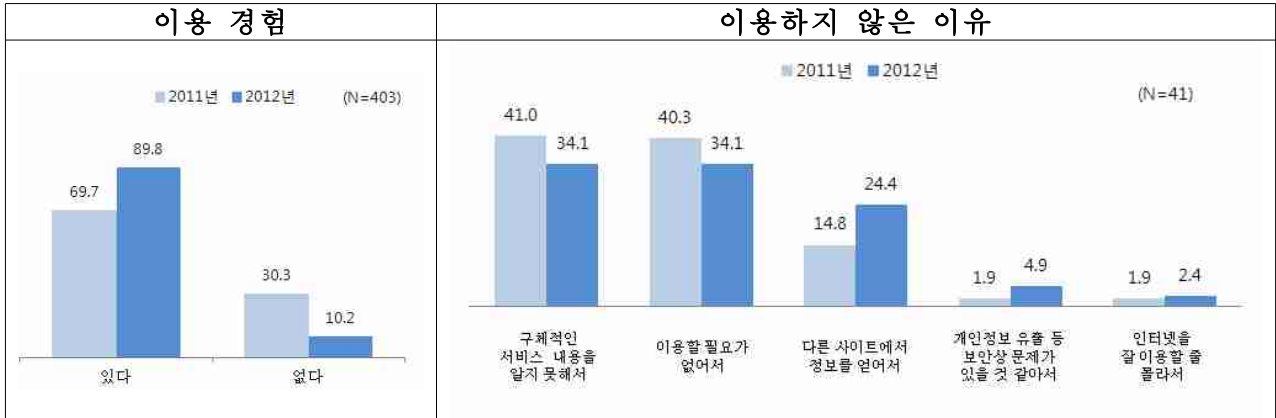
		사례수	%
전 체		403	100.0
■ 거주지역	서울	326	80.9
	경기/인천	48	11.9
	그 외 지역	29	7.2
■ 성별	남성	177	43.9
	여성	226	56.1
■ 연령	10대	6	1.5
	20대	78	19.4
	30대	117	29.0
	40대	121	30.0
	50대	66	16.4
	60세 이상	15	3.7
■ 직업	화이트칼러	214	53.1
	블루칼러	33	8.2
	자영업	21	5.2
	전업주부	49	12.2
	학생	55	13.6
	무직/기타	31	7.7

II. 조사 결과

1

서울시 홈페이지 이용경험

1. 서울시 홈페이지 이용 경험 및 비이용 이유



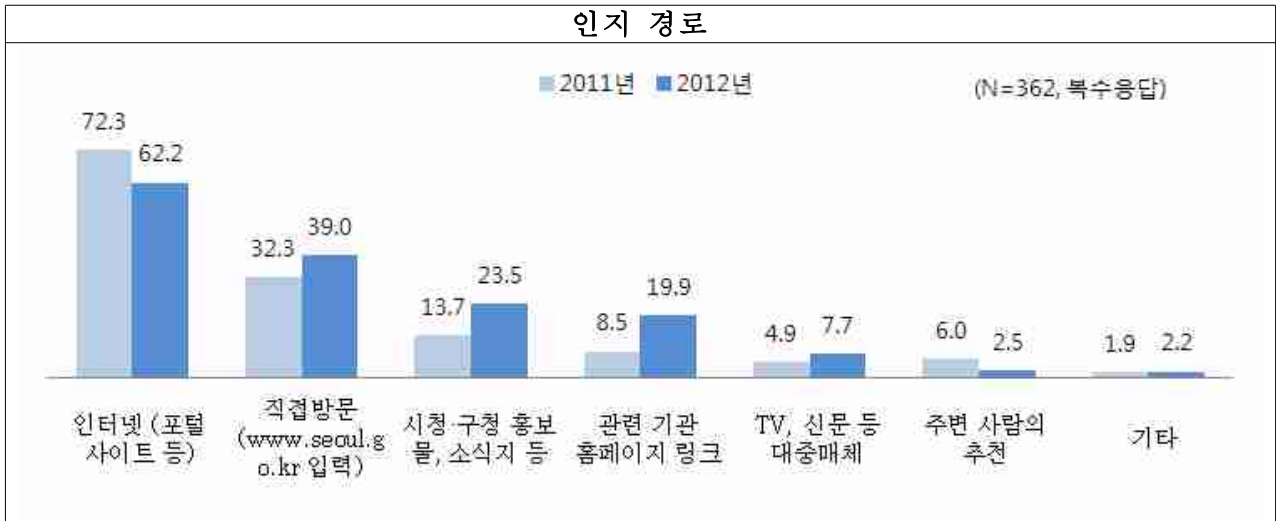
■ 전체

- ◎ 조사참여 이전에, 서울시청 홈페이지를 이용한 경험률은 89.8%로 2011년의 69.7% 보다 20.1%p가 높아짐.
- ◎ 서울시 홈페이지를 이용하지 않은 이유는, 이용하지 않은 41명 중에서 ‘구체적인 서비스 내용을 알지 못해서’가 34.1%, ‘이용할 필요가 없어서’가 34.1%이며, ‘다른 사이트에서 정보를 얻어서’가 24.4%로 나타남. 2011년과 2012년을 비교하면, ‘다른 사이트에서 정보를 얻어서’가 +9.6%p 높아졌으며, ‘구체적인 서비스 내용을 알지 못해서’는 -6.9%p, ‘이용할 필요가 없어서’는 -6.2%p 낮아짐.

□ 응답자 유형별

- ◎ 이용경험률을 인구통계학적인 특성에 따라서 살펴보면,
 - 성별로는 남성이 91.0%이며 여성이 88.9%로 차이가 크지 않음.
 - 연령별로는 40대가 92.6%, 20대가 92.3%로 90% 이상이며, 50대가 89.4%, 30대가 87.2%임.
 - 직업별로는 화이트컬러가 93.9%로 가장 높고, 무직/기타가 87.1%이며, 자영업과 전업주부는 각각 85.7%, 학생은 85.5%이며, 블루컬러는 81.8%로 낮음.
 - 서울 거주자의 이용 경험률이 90.2%로 가장 높고, 경기/인천 89.6%, 그 외 지역이 86.2%임.
- ◎ 비이용자의 이용하지 않은 이유는,
 - 성별로는 남성은 ‘이용할 필요가 없어서’가 37.5%로 평균 34.1% 보다 높고, 여성은 ‘구체적인 서비스 내용을 알지 못해서’가 40.0%로 평균 34.1% 보다 높았음.
 - 연령별로는 40대와 50대 및 60대 이상의 중장년층은 ‘구체적인 서비스 내용을 알지 못해서’가 각각 40% 이상으로 평균 보다 높았으며, 20~30대의 젊은 층은 ‘이용할 필요가 없어서’가 각각 66.7%와 46.7%로 평균 보다 높았음.
 - 직업별로는 블루컬러, 자영업, 전업주부는 ‘구체적인 서비스 내용을 알지 못해서’가 평균 보다 높았고, 화이트컬러와 학생은 ‘이용할 필요가 없어서’가 평균 보다 높았음. 전업주부와 학생은 ‘다른 사이트에서 정보를 얻어서’에서도 상대적으로 높았음.

2. 서울시 홈페이지 인지 경로



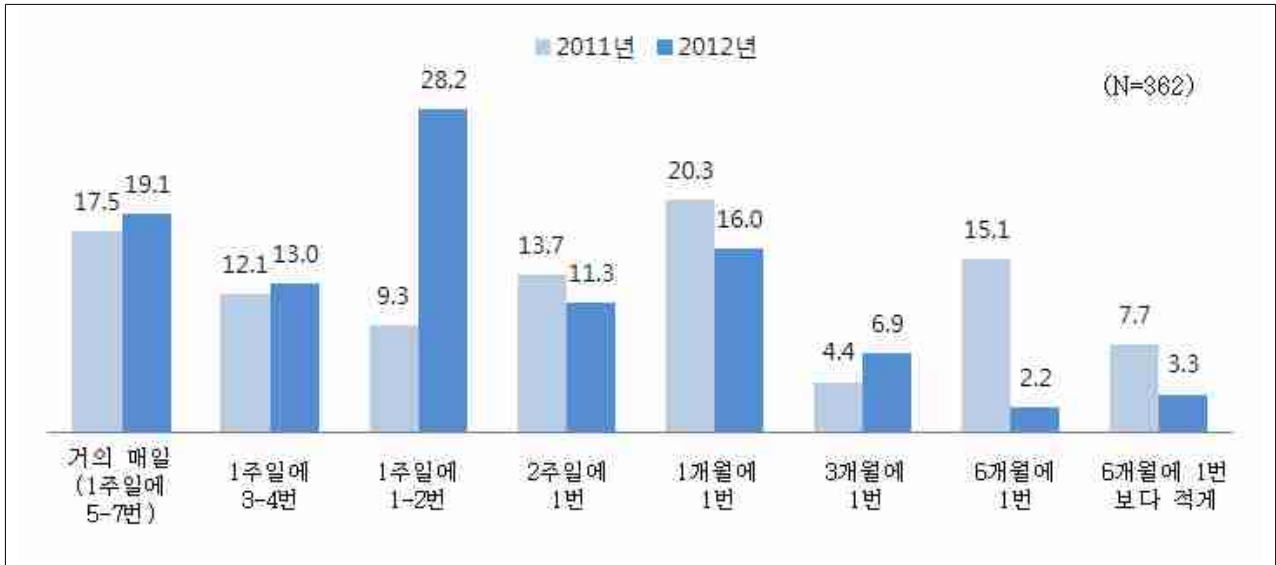
■ 전체

- ◎ 서울시 홈페이지를 이용한 경험이 있는 362명 중에서, 서울시 홈페이지 인지 경로는 ‘인터넷(포털 사이트 등)’이 62.2%로 가장 높고, ‘직접 방문’ 39.0%, ‘시청·구청 홍보물, 소식지 등’이 23.5%, ‘관련 기관 홈페이지 링크’가 19.9%이며, ‘TV, 신문 등 대중매체’는 7.7%, ‘주변 사람의 추천’은 2.5%로 낮았음.
- ◎ 인지경로를 2011년 결과와 비교해 보면, ‘인터넷(포털 사이트 등)’이 72.3%에서 62.2%로 -10.1%p 낮아진 반면에, ‘직접방문’은 +6.7%p, ‘시청·구청 홍보물, 소식지 등’은 +9.8%p, ‘관련 기관 홈페이지 링크’는 +11.4%p 높아짐.

□ 응답자 유형별

- ◎ 인지 경로를 인구통계학적 특성에 따라서 살펴보면
 - 성별로는 남성은 ‘인터넷’을 통한 인지가 67.7%로 여성의 57.7%보다 높고, 여성은 ‘직접 방문’이 41.3%, ‘시청·구청 홍보물, 소식지 등’이 26.4%, ‘관련 기관 홈페이지 링크’가 22.9%로 남성보다 높았음.
 - 연령별로는 30대는 ‘인터넷’이 66.7%, ‘직접방문’이 43.1%로 평균 보다 높았고, 40대는 ‘인터넷’이 63.4%, ‘직접방문’이 42.0%로 평균보다 높았으며, 50대는 ‘시청·구청 홍보물, 소식지 등’이 27.1% ‘관련 기관 홈페이지 링크’가 28.8%로 평균보다 높았으며, 60세 이상은 ‘TV, 신문 등 대중매체’가 15.4%로 평균보다 높았음.
 - 직업별로는 화이트칼라와 전업주부는 ‘인터넷’이 각각 65.2%와 64.3%로 평균보다 높았고, 블루칼라는 ‘인터넷’이 44.4%로 평균보다 낮았으며, 자영업은 ‘시청·구청 홍보물, 소식지 등’이 38.9%로, 전업주부는 ‘관련 기관 홈페이지 링크’가 28.6%로 평균보다 높았음.
 - 지역별로는 서울은 평균과 유사한 패턴이며, 경기/인천은 ‘직접방문’이 44.2%로 평균보다 높았고, 그 외 지역은 ‘인터넷’이 76.0%, ‘TV, 신문 등 대중매체’가 16.0%로 평균보다 높았음.

3. 서울시 홈페이지 방문 빈도



■ 전체

- ◎ 서울시 홈페이지 방문 빈도는 ‘거의 매일’이 19.1%, ‘1주일에 3~4번’이 13.0%, ‘1주일에 1~2번’이 28.2%로 1주일에 1번 이상 방문이 60.3%이며, ‘2주일에 1번’은 11.3%, ‘1개월에 1번’은 16.0%로 1개월에 1~2번은 27.3%로 나타남.
- ◎ 2011년과 2012년의 방문 빈도를 비교하면, 2012년의 1주일에 1번 이상 방문율은 60.3%로 2011년의 38.9% 보다 21.4%p나 크게 높아짐.

□ 응답자 유형별

- ◎ 1주일에 1번 이상 방문하는 적극 방문자의 구성비를 인구통계학적 특성에 따라서 살펴보면,
 - 성별로는 남성이 68.9%로 여성의 53.2% 보다 높았고,
 - 연령별로는 연령이 높아질수록 적극 방문자 구성비가 높아져서 60세 이상은 84.6%, 50대는 81.4%, 40대는 63.4%, 30대는 59.8%, 20대는 36.1%로 나타남.
 - 직업별로는 무직/기타의 적극 방문자 구성비가 74.1%이며, 자영업이 72.2%로 높았으며, 화이트컬러는 64.7%, 블루컬러는 55.6%, 전업주부는 54.8%, 학생은 36.2%로 나타남.
 - 지역별로는 서울이 61.2%, 그 외 지역이 60.0%, 경기/인천이 53.5%의 순서임.

4. 서울시 홈페이지 방문 이유



* 구성 항목이 변경되어 2011년과 비교하지 못함

■ 전체

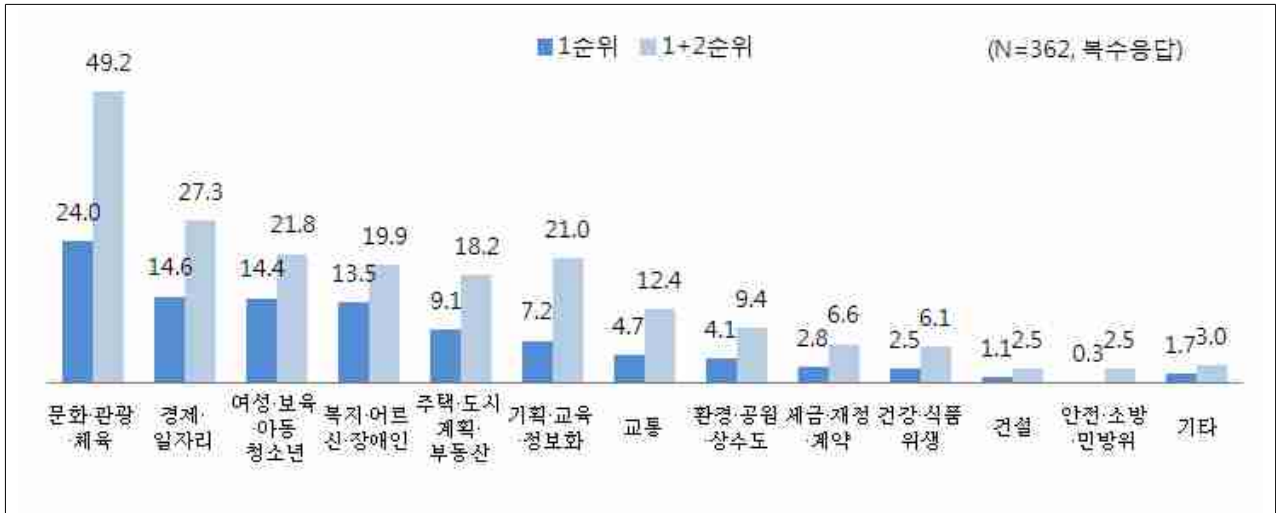
◎ 서울시 홈페이지 방문 이유는 ‘문화공연, 교통, 부동산 등 생활소식 열람’이 60.5%로 가장 높고, ‘시설, 공연 등의 예약 및 사이버 교육/강좌 수강’이 37.8%이며, ‘정책토론, 상상제안, 게시판 등 참여’가 30.1%, ‘공표, 공고, 입찰 등 행정정보 열람’이 24.6%, ‘민원신청, 민원발급, 불편신고 등’이 21.5%로 나타남.

□ 응답자 유형별

◎ 서울시 홈페이지 방문 이유를 인구통계학적 특성별로 살펴보면,

- 성별로는 여성은 ‘문화공연, 교통, 부동산 등 생활소식 열람’이 67.2%, ‘시설, 공연 등의 예약 및 사이버 교육/강좌 수강’이 46.8%로 남성 보다 높았으며, 남성은 ‘정책토론, 상상제안, 게시판 참여’가 36.6%, ‘공표, 공고, 입찰 등 행정정보 열람’이 27.3%, ‘민원신청, 민원발급, 불편신고 등’이 27.3%로 여성보다 높았음.
- 연령별로는 50대와 60대 이상은 ‘문화공연, 교통, 부동산 등 생활소식 열람’이 각각 72.9%와 76.9%로 높았으며, 60세 이상은 ‘시설, 공연 등의 예약 및 사이버 교육/강좌 수강’이 61.5%로 높았고, 50대는 ‘정책토론, 상상제안, 게시판 참여’가 35.6%로 평균보다 높았으며, 30대는 ‘공표, 공고, 입찰 등 행정정보 열람’이 33.3%로 평균보다 높았으며, 20대는 ‘민원신청, 민원발급, 불편신고 등’이 27.8%로 평균보다 높았음.
- 직업별로는 ‘문화공연, 교통, 부동산 등 생활소식 열람’은 전업주부가 81.0%, 블루컬러가 74.1%로 평균보다 높았으며, ‘시설, 공연 등의 예약 및 사이버 교육/강좌 수강’은 전업주부가 66.7%로 평균보다 높았으며, ‘정책토론, 상상제안, 게시판 참여’에서는 학생이 38.3%로 높았음.
- 지역별로는 서울은 ‘문화공연, 교통, 부동산 등 생활소식 열람’이 63.6%, ‘시설, 공연 등의 예약 및 사이버 교육/강좌 수강’이 39.1%로 평균보다 높았음.

5. 서울시 홈페이지 많이 보는 시정 분야



■ 전체

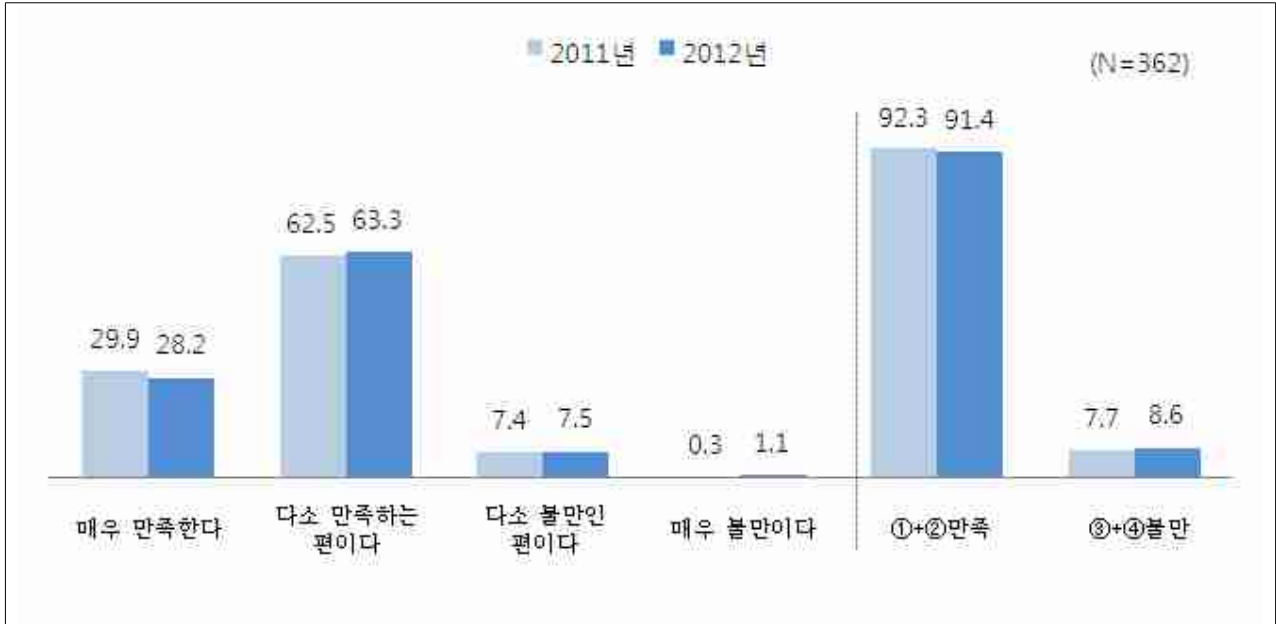
- ◎ 서울시 홈페이지에서 많이 찾아보는 시정 분야를 1순위 기준으로 살펴보면, ‘문화·관광·체육’이 24.0%로 가장 높았으며, ‘경제·일자리’ 14.6%, ‘여성·보육·아동·청소년’ 14.4%, ‘복지·어르신·장애인’ 13.5%의 순서로 나타남.
- ◎ 1+2순위 합계에서는 ‘문화·관광·체육’이 49.2%로 가장 높았으며, ‘경제·일자리’ 27.3%, ‘여성·보육·아동·청소년’ 21.8%, ‘기획·교육·정보화’가 21.0%로 나타남.

□ 응답자 유형별

- ◎ 서울시 홈페이지에서 많이 찾아보는 시정 분야를 1+2순위 기준으로 인구통계학적 특성별로 살펴보면,
 - 성별로는 여성은 ‘문화·관광·체육’이 56.2%, ‘여성·보육·아동·청소년’이 33.3%로 남성보다 높고, 남성은 ‘복지·어르신·장애인’이 27.3%, ‘주택·도시·계획·부동산’이 27.3%로 여성보다 높음.
 - 연령별로는 20대와 40대는 ‘문화·관광·체육’ 분야에서 각각 55.6%와 54.5%로 평균보다 높고, 20대와 60세 이상은 ‘경제·일자리’에서 각각 40.3%와 38.5%로 높고, 30대는 ‘여성·보육·아동·청소년’에서 30.4%로 높고, 60세 이상은 ‘복지·어르신·장애인’에서 84.6%로 높고, 50대는 ‘주택·도시·계획·부동산’에서 22.0%로 높았음.
 - 직업별로는 전업주부와 학생은 ‘문화·관광·체육’ 분야에서 각각 64.3%와 55.3%로 높고, ‘경제·일자리’에서는 학생이 53.2%, 자영업이 38.9%, 블루컬러가 33.3%로 높고, 전업주부는 ‘여성·보육·아동·청소년’에서 52.4%로 높았음. ‘복지·어르신·장애인’에서는 무직/기타가 33.3%, 블루컬러가 29.6%로 높았음.

2 서울시 홈페이지 서비스 만족도

1. 전반적인 만족도 및 불만족 이유



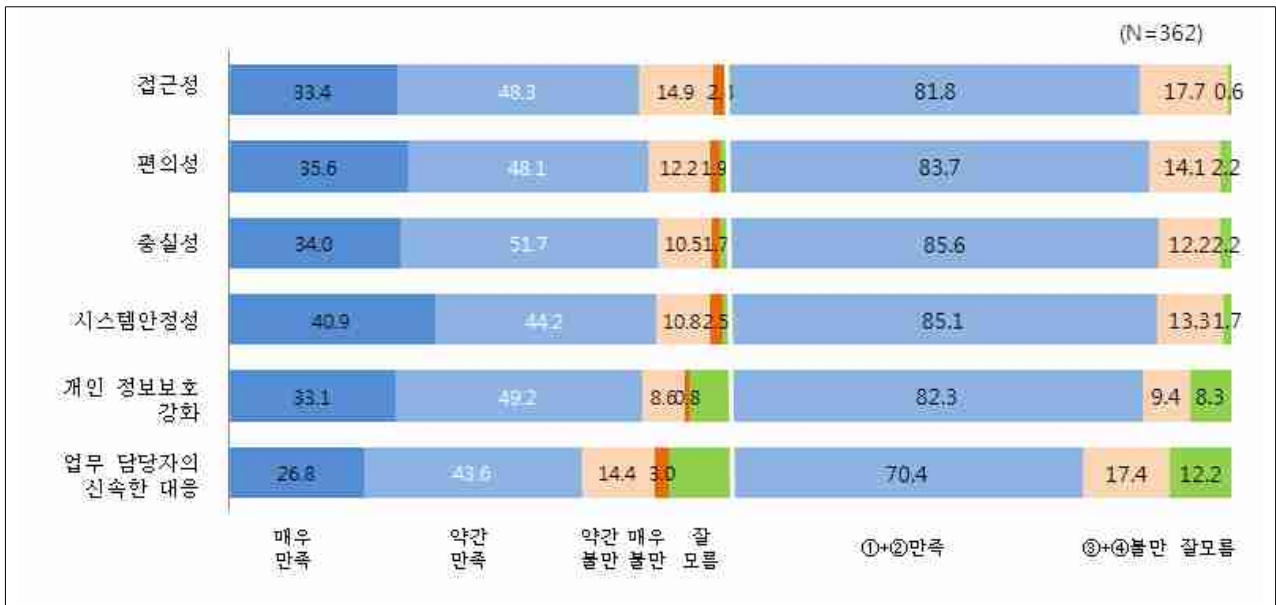
■ 전체

- ◎ 서울시 홈페이지 서비스 이용에 대한 전반적인 만족도는 ‘매우 만족’이 28.2%, ‘다소 만족하는 편’이 63.3%로 전체의 91.4%가 만족하고 있음.
- ◎ 2011년 조사결과에서의 ‘매우 만족’ 29.9%, ‘다소 만족하는 편’ 62.5%와 유사한 평가를 받음.
- ◎ 서울시 홈페이지 서비스 이용에 대해 불만족하는 이유는(N=31)
 - ‘원하는 정보를 찾기 어렵다’가 58.1%로 2011년 조사에서의 42.9%보다 높아짐.
 - ‘원하는 서비스를 처리하는 과정이 어렵다’는 16.1%로 2011년의 17.9%와 유사함.
 - ‘민원처리 등 서비스가 너무 늦거나 답변이 부실하다’는 9.7%로 2011년의 17.9%보다 낮아짐.
 - ‘원하는 내용이 정확하지 않다’는 6.5%로 2011년의 14.3%보다 낮아짐.

□ 응답자 유형별

- ◎ 매우만족+다소만족의 긍정율을 인구통계학적 특성별로 살펴보면,
 - 성별로는 남성은 93.2%로 여성의 90.0% 보다 다소 높음.
 - 연령별로는 30대는 94.1%, 40대는 92.9%, 50대는 91.5%로 높고, 20대는 87.5%이며, 60세 이상은 76.9%로 낮음.
 - 직업별로는 자영업 100%, 화이트컬러 94.5%, 블루컬러 92.6%이며, 전업주부는 85.7%, 학생은 85.1%, 무직/기타는 81.5%로 나타남.
 - 지역별로는 서울이 90.8%, 경기/인천 93.0%, 그 외 지역 96.0%로 나타남.

2. 세부사항별 만족도



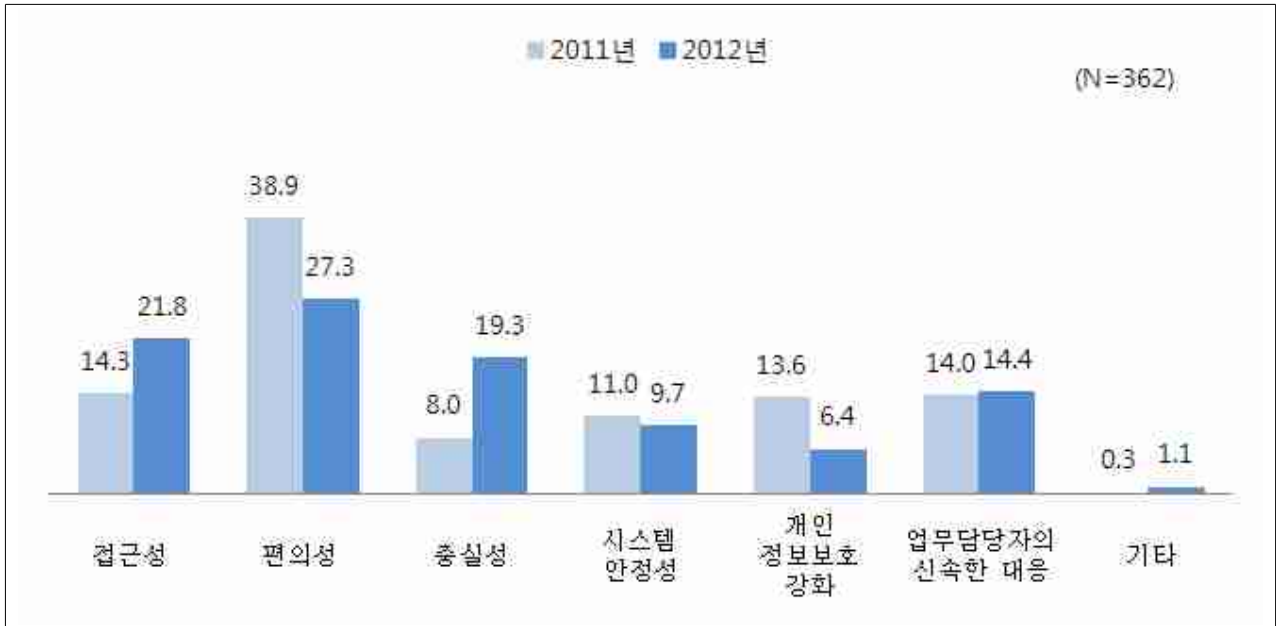
■ 전체

- 서울시 홈페이지 서비스에 대한 전반적인 만족률은 91.4%이나, 6개 세부사항별로는 만족률이 전반적인 만족보다 낮음.
- 서울시 홈페이지 서비스에 대해서, ‘접근성’은 81.8%가 만족하여 2011년의 87.4% 보다 다소 하락하였고, ‘편의성’ 만족률은 83.7%로 2011년의 84.4%와 유사한 수준이며, ‘충실성’ 만족률은 85.6%로 2011년의 80.0% 보다 향상되었으며, ‘시스템안정성’ 만족률은 85.1%로 2011년의 80.5% 보다 향상되었으며, ‘개인정보보호 강화’는 82.3%로 2011년의 69.9%보다 크게 향상되었으며, ‘업무 담당자의 신속한 대응’ 만족률은 70.4%로 2011년의 63.3% 보다 크게 향상됨.

□ 응답자 유형별

- 세부사항별 만족률(매우+약간)을 인구통계학적 특성별로 살펴보면,
 - ‘접근성’은 성별 차이는 없고, 연령별로는 60세 이상이 92.3%로 높고 20대가 75.0%로 낮고, 직업별로는 자영업이 94.4%로 높고 학생과 블루컬러가 각각 70.2%와 70.4%로 낮고, 지역별로는 경기/인천이 90.7%로 높고 서울이 79.9%로 낮음
 - ‘편의성’은 성별 차이는 없고, 연령별로는 40대가 92.0%로 높고 20대가 73.6%로 낮고, 직업별로는 화이트컬러와 블루컬러가 각각 87.1%와 88.9%로 높고, 학생이 70.2%로 낮음.
 - ‘충실성’은 성별 차이는 없고, 연령별로는 60세 이상이 100%이며 20대가 80.6%로 낮고, 직업별로는 화이트컬러가 90.0%로 높고 자영업이 72.2%로 낮고, 지역별로는 서울은 86.1%이며 경기/인천은 79.1%임.
 - ‘시스템 안정성’은 성별로는 차이가 작고, 연령별로는 20대가 90.3%로 높고 60세 이상이 76.9%로 낮고, 직업별로는 화이트컬러가 89.1%로 높고 블루컬러와 전업주부가 각각 74.1%와 73.8%로 낮고, 지역별로는 경기/인천이 79.1%로 낮음.
 - ‘개인정보보호 강화’는 성별로는 차이가 작고, 연령별로는 60세 이상이 100%이며 20대가 76.4%로 낮고, 직업별로는 블루컬러와 화이트컬러가 각각 88.9%와 87.1%로 높고 전업주부와 학생이 각각 69.0%와 72.3%로 낮고, 지역별로는 차이가 작음.
 - ‘업무담당자의 신속한 대응’은 성별로는 차이가 작고, 연령별로는 60세 이상이 84.6%로 높고 20대가 61.1%로 낮고, 직업별로는 화이트컬러가 77.6%로 높고 학생과 전업주부가 각각 55.3%와 61.9%로 낮음.

3. 서울시 홈페이지 서비스 만족도 향상에 중요한 사항



*2011년 중요도는 2012년 조사에서 제외된 '서비스의 질' 항목을 제외하고 다시 계산함

■ 전체

- ◎ 서울시 홈페이지 서비스 만족도 향상을 위해 중요한 사항으로는 '편의성'이 27.3%로 가장 높고, '접근성' 21.8%, '충실성' 19.3%, '업무담당자의 신속한 대응' 14.4%, '시스템 안정성' 9.7%, '개인정보보호 강화' 6.4%의 순서로 나타남.
- ◎ 2011년과 2012년을 비교해 보면, '접근성'의 중요도는 +7.5%p, '편의성'의 중요도는 -11.6%p, '충실성'의 중요도는 +11.3%p, '시스템 안정성'의 중요도는 -1.3%p, '개인 정보보호 강화'의 중요도는 -7.2%p, '업무담당자의 신속한 대응' 중요도는 +0.4%p 변화함.

□ 응답자 유형별

- ◎ 중요도 인식을 인구통계학적 특성별로 살펴보면,
 - 성별로는 여성은 '편의성'이 30.8%로 남성의 23.0% 보다 높고, 남성은 '충실성'이 23.0%로 여성의 16.4% 보다 높았음.
 - 연령별로는 20대는 '편의성'이 33.3%, '접근성'이 27.8%로 평균보다 높고, 50대와 60세 이상은 '충실성'이 각각 27.1%와 23.1%로 높고, 30대는 '시스템 안정성'이 13.7%로 평균보다 높았음.
 - 직업별로는 학생과 전업주부는 '편의성'이 각각 40.4%와 33.3%로 평균보다 높고, 블루컬러와 자영업은 '시스템 안정성'이 각각 25.9%와 27.8%로 높았음.
 - 지역별로는 서울은 평균과 유사하며, 경기/인천은 '접근성'이 32.6%로 높고, 그 외 지역은 '시스템 안정성'이 24.0%로 높았음.

4. 서울시 홈페이지 서비스 이용 활성화 방안



■ 전체

- ◎ 서울시 홈페이지 서비스 이용 활성화를 위해서는 1순위 기준으로, ‘다양한 정보 구축 및 제공’이 33.5%로 가장 높고, ‘정보 접근 및 이용 편의성 제고’가 23.6%, ‘대시민 홍보 강화’가 22.8%로 높았음.
- ◎ 1순위 기준으로 2011년과 2012년을 비교하면, ‘다양한 정보 구축 및 제공’은 33.8%→33.5%, ‘정보 접근 및 이용 편의성 제고’는 11.1%→23.6%, ‘대시민 홍보 강화’는 23.9%→22.8%, ‘개인정보보호 등 신뢰성 향상’은 11.1%→9.7%, ‘시민들의 정보화 교육 확대’는 11.8%→7.4%, ‘시스템 안정성’은 8.2%→2.5%로의 변화가 있음.

□ 응답자 유형별

- ◎ 활성화 방안을 1순위 기준으로 인구통계학적 특성별로 살펴보면,
 - 성별로는 여성은 ‘정보 접근 및 이용 편의성 제고’에서 28.8%로 남성의 16.9% 보다 높고, 남성은 ‘대시민 홍보 강화’에서 33.3%로 여성의 14.6% 보다 높음.
 - 연령별로는 30대는 ‘다양한 정보 구축 및 제공’에서 41.0%로 높고, 40대와 60세 이상은 ‘정보 접근 및 이용 편의성 제고’에서 각각 30.6%와 33.3%로 높고, 60세 이상과 20대는 ‘대시민 홍보 강화’에서 각각 46.7%와 32.1%로 높음.
 - 직업별로는 자영업은 ‘다양한 정보 구축 및 제공’에서 47.6%로 높고, 전업주부는 ‘정보 접근 및 이용 편의성 제고’에서 28.6%로 높고, 무직/기타와 학생은 ‘대시민 홍보 강화’에서 각각 32.3%와 27.3%로 높음.
 - 지역별로는 경기/인천은 ‘다양한 정보 구축 및 제공’에서 47.9%로 높고, 서울은 ‘정보 접근 및 이용 편의성 제고’에서 26.7%로 높음.

5. 서울시 홈페이지 서비스 관련 의견



■ 전체

◎ 서울시 홈페이지 관련 건의 내용을 분류해 보면, ‘컨텐츠 관련’이 24.8%로 가장 높고, ‘디자인/접근성 관련’이 18.6%, ‘시스템/프로그램 관련’ 9.7%, ‘서비스 관련’ 6.2%이며, ‘없음’이 37.0%임.

□ 응답자 유형별

- ◎ 건의 내용을 인구통계학적 특성별로 살펴보면,
 - 성별로는 차이가 작고,
 - 연령별로는 40대와 50대 및 60대 이상은 ‘컨텐츠 관련’ 제안이 28% 이상으로 높고, 20대와 60세 이상은 ‘디자인/접근성 관련’ 제안이 각각 24.4%와 26.7%로 높으며, 30대는 ‘없음’이 상대적으로 높음.
 - 직업별로는 전업주부는 ‘컨텐츠 관련’ 제안이 34.7%로 높고, 학생은 ‘디자인/접근성 관련’ 제안이 25.5%로 높음.
 - 지역별로는 서울은 평균과 유사하며, 경기/인천과 그 외 지역은 ‘없음’이 높음.

5. 서울시 홈페이지 서비스 관련 의견 (N=403, 건)

건의 내용	건수	%
[컨텐츠] 컨텐츠의 다양성을 높여야 한다	29	7.2
[컨텐츠] 여가/문화/공연 정보를 게시해 주기 바란다	11	2.7
[컨텐츠] 컨텐츠 업데이트가 신속하지 못하다	11	2.7
[컨텐츠] 컨텐츠의 유용성을 높여야 한다	10	2.5
[컨텐츠] 컨텐츠의 충실도/구체성을 높여야 한다	9	2.2
[컨텐츠] 일자리 정보를 게시하기 바란다	7	1.7
[컨텐츠] 교육/강좌 정보를 게시해 주기 바란다	6	1.5
[컨텐츠] 주민 참여 컨텐츠를 늘려야 한다	5	1.2
[컨텐츠] 생활 정보를 게시하기 바란다	4	1.0
[컨텐츠] 행정/정책 정보를 공개하기 바란다	4	1.0
[컨텐츠] 컨텐츠의 정확성을 높여야 한다	3	0.7
[컨텐츠] 과거 자료들도 정리돼 있길 바란다	2	0.5
[컨텐츠] 설문게시판을 만들어 주기 바란다	2	0.5
[컨텐츠] 자유토론 게시판을 활성화시켜야 한다	2	0.5
[컨텐츠] 지역소식 정보를 제공해 주기 바란다	2	0.5
[컨텐츠] 컨텐츠의 재미를 늘려야 한다	2	0.5
[컨텐츠] 걷기/관광 정보를 게시해 주기 바란다	1	0.2
[컨텐츠] 공공서비스 정보를 공개하기 바란다	1	0.2
[컨텐츠] 민원 처리과정 정보를 공유해야 한다	1	0.2
[컨텐츠] 보육/아동 관련 정보를 게시하기 바란다	1	0.2
[컨텐츠] 복지/장애인 관련 정보를 게시하기 바란다	1	0.2
[컨텐츠] 산하기관 정보를 제공하기 바란다	1	0.2
[컨텐츠] 생활체육 정보를 공개하기 바란다	1	0.2
[컨텐츠] 익명게시판을 만들어 주기 바란다	1	0.2
[컨텐츠] 인기검색어 정보를 실어 주기 바란다	1	0.2
[컨텐츠] 자원봉사 관련 정보를 게시하기 바란다	1	0.2
[컨텐츠] 자치구별 특화된 코너가 있으면 한다	1	0.2
[컨텐츠] 전자도서관을 만들어 주기 바란다	1	0.2
[컨텐츠] 청소년용 컨텐츠를 늘려 주기 바란다	1	0.2
[컨텐츠] 컨텐츠의 전문성을 높여야 한다	1	0.2
[디자인/접근성] 간결한 UI를 통해 정보접근성을 높여야 한다	51	12.7
[디자인/접근성] 홈페이지 디자인을 개선해야 한다	6	1.5
[디자인/접근성] 각 구청/산하기관 홈페이지와의 연계 용이	5	1.2
[디자인/접근성] 민원/관련 부서와의 연결이 용이해야 한다	4	1.0
[디자인/접근성] 홈페이지 UI 변경을 자제하기 바란다	4	1.0
[디자인/접근성] 다양한 색상을 사용했으면 한다	2	0.5
[디자인/접근성] 홈페이지 이용 도움말을 쉽게 제공	2	0.5
[디자인/접근성] 활자를 통일해야 한다	1	0.2
[디자인/접근성] 활자크기를 키워야 한다	1	0.2
[시스템/프로그램] 시스템 안정성/속도를 높여야 한다	12	3.0
[시스템/프로그램] 홈페이지 내 검색 기능을 강화하기 바란다	12	3.0
[시스템/프로그램] 개인정보 강화/개인정보보호안 조치 게시	3	0.7
[시스템/프로그램] 가입절차 없이 이용가능해야 한다	2	0.5
[시스템/프로그램] 다양한 브라우저를 지원해야 한다	2	0.5
[시스템/프로그램] 메일 시스템이 불안정하다	2	0.5
[시스템/프로그램] 모바일 접속환경을 구축해야 한다	2	0.5
[시스템/프로그램] 메일함 용량이 적다	1	0.2
[시스템/프로그램] 민원서류 출력기능을 원한다	1	0.2
[시스템/프로그램] 법령정보 페이지 접속이 원활하지 않음	1	0.2
[시스템/프로그램] 여권신청 기능을 원한다	1	0.2
[시스템/프로그램] 페이지 이동후에도 크기조절된 상태 유지	1	0.2
[시스템/프로그램] SNS와 연계 운영했으면 한다	1	0.2
[서비스] 이벤트 개최/이벤트 정보 게시를 원한다	15	3.7
[서비스] 문의/민원 게시판 답변이 늦다	5	1.2
[서비스] 문의/민원 게시판 답변/대처가 부실하다	4	1.0
[서비스] 외국인을 위한 번역서비스를 제공해 주기 바란다	1	0.2
[서비스] 타 지역 거주자도 참여가능한 프로그램을 늘려야 한다	1	0.2
[기타] 홈페이지 홍보를 강화해야 한다	28	6.9
[기타] 이용/접근 편의성을 높여야 한다	22	5.5
[기타] 산하기관 사이트와 통합하기 바란다	5	1.2
[기타] 차별화된 홈페이지 디자인/운영을 원한다	1	0.2
없음	149	37.0

III. 총평

1 서울시 홈페이지 이용 경험

- ◎ 2011년 조사 참여자는 20~30대가 72.7%였으나 2012년 조사 참여자는 20대 이하 20.9%, 30대 29.0%, 40대 30.0%, 50대 16.4%, 60세 이상 3.7%로 다양한 연령대로 분포되어서 서울시 홈페이지 이용 연령층이 확대되었음을 시사함.
- ◎ 조사 참여 이전에 서울시 홈페이지를 이용한 경험률은 89.8%로 2011년도의 69.7% 보다 크게 높아졌으며, 서울시 홈페이지 인지 경로는 ‘인터넷’이 62.2%로 2011년의 72.3%보다 낮아졌으며 ‘직접 방문’이 39.0%, ‘시청·구청 홍보물, 소식지 등’은 23.5%로 2011년의 32.3%와 13.7%보다 높아져서 서울시 홈페이지 인지 경로가 더욱 다양해졌음을 시사함.
- ◎ 서울시 홈페이지에 1주일 1회 이상 방문하는 heavy user는 남성, 50대 이상, 자영업자나 무직/기타에서 높음.
- ◎ 서울시 홈페이지를 방문하는 이유는 ‘생활소식 열람’이 60.5%로 가장 높고, ‘예약 및 사이버 교육/강좌 수강’이 37.8%, ‘정책토론, 상상제안, 게시판 참여’ 30.1% 등의 순서임.
- ◎ 서울시 홈페이지에서 많이 찾아보는 시정 분야는 중복응답 기준으로 ‘문화·관광·체육’이 49.2%로 가장 높고, ‘경제·일자리’가 27.3%, ‘여성·보육·아동청소년’이 21.8%, ‘기획·교육·정보화’가 21.0% 등의 순서임.

2 서울시 홈페이지 서비스 만족도

- ◎ 서울시 홈페이지 서비스 이용에 대한 전반적인 만족도는 ‘매우 만족’이 28.2%, ‘다소 만족하는 편’이 63.3%로 전체의 91.4%가 만족하고 있으며, 2011년의 92.3%와 유사함.
- ◎ 세부사항 만족도에서는 ‘접근성’, ‘편의성’, ‘충실성’, ‘시스템안정성’, ‘개인정보보호 강화’의 만족률은 80% 이상으로 높고, ‘업무담당자의 신속한 대응’은 만족률이 70.4%로 낮음.
- ◎ 서울시 홈페이지 서비스 만족도 향상에 중요한 사항은 편의성 > 접근성 > 충실성 > 업무 담당자의 신속한 대응 > 시스템 안정성 > 개인정보보호 강화의 순서이며, 2011년에 비해서 편의성의 중요성은 낮아졌고, 접근성과 충실성의 중요성은 2011년에 비해서 크게 높아짐.
- ◎ 서울시 홈페이지 서비스의 이용 활성화를 위해서는 ‘다양한 정보 구축 및 제공’이 가장 우선 과제이며, ‘정보 접근 및 이용 편의성 제고’, ‘대시민 홍보 강화’가 필요함.
- ◎ 서울시 홈페이지와 관련해서 건의 내용은 ‘컨텐츠 관련’이 24.8%로 가장 높고, ‘디자인/접근성 관련’이 18.5%로 두 번째로 높음.

IV. 조사 결과표

1

서울시 홈페이지 이용 경험

1. 서울시 홈페이지 이용 경험

 응답자 유형별

		사례수	예	아니오	계
			%	%	%
전 체		403	89.8	10.2	100.0
■ 거주지역	서울	326	90.2	9.8	100.0
	경기/인천	48	89.6	10.4	100.0
	그 외 지역	29	86.2	13.8	100.0
■ 성별	남성	177	91.0	9.0	100.0
	여성	226	88.9	11.1	100.0
■ 연령	10대	6	66.7	33.3	100.0
	20대	78	92.3	7.7	100.0
	30대	117	87.2	12.8	100.0
	40대	121	92.6	7.4	100.0
	50대	66	89.4	10.6	100.0
	60세 이상	15	86.7	13.3	100.0
■ 직업	화이트칼러	214	93.9	6.1	100.0
	블루칼러	33	81.8	18.2	100.0
	자영업	21	85.7	14.3	100.0
	전업주부	49	85.7	14.3	100.0
	학생	55	85.5	14.5	100.0
	무직/기타	31	87.1	12.9	100.0

1-1. 서울시 홈페이지 이용하지 않은 이유

□ 응답자 유형별

	사례수	구체적인 서비스 내용을 알지 못해서	이용할 필요가 없어서	다른 사이트에 서 정보를 얻어서	개인정보 유출 등 보안상 문제가 있을 것 같아서	인터넷을 잘 이용할 줄 몰라서	계	
		%	%	%	%	%	%	
전 체	41	34.1	34.1	24.4	4.9	2.4	100.0	
■ 거주 지역	서울	32	31.3	31.3	28.1	6.3	3.1	100.0
	경기/인천	5	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0	100.0
	그 외 지역	4	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0
■ 성별	남성	16	25.0	37.5	25.0	6.3	6.3	100.0
	여성	25	40.0	32.0	24.0	4.0	0.0	100.0
■ 연령	10대	2	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0
	20대	6	0.0	66.7	16.7	16.7	0.0	100.0
	30대	15	33.3	46.7	20.0	0.0	0.0	100.0
	40대	9	44.4	11.1	33.3	11.1	0.0	100.0
	50대	7	42.9	28.6	14.3	0.0	14.3	100.0
	60세 이상	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
■ 직업	화이트 컬러	13	23.1	53.8	23.1	0.0	0.0	100.0
	블루컬러	6	50.0	16.7	0.0	16.7	16.7	100.0
	자영업	3	66.7	0.0	0.0	33.3	0.0	100.0
	전업주부	7	42.9	14.3	42.9	0.0	0.0	100.0
	학생	8	12.5	50.0	37.5	0.0	0.0	100.0
	무직/기타	4	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0	100.0

2. 서울시 홈페이지 인지 경로

□ 응답자 유형별

	(사례수)	인터넷 (포털 사이트 등)	직접방문 (www.seoul.go.kr 입력)	시청· 구청 홍보물, 소식지 등	관련 기관 홈페이지 링크	TV, 신문 등 대중매체	주변 사람의 추천	기타	
		%	%	%	%	%	%	%	
전 체	362	62.2	39.0	23.5	19.9	7.7	2.5	2.2	
■ 거주 지역	서울	294	61.2	38.1	24.1	21.1	7.1	3.1	2.4
	경기/ 인천	43	60.5	44.2	20.9	16.3	7.0	0.0	0.0
	그 외 지역	25	76.0	40.0	20.0	12.0	16.0	0.0	4.0
■ 성별	남성	161	67.7	36.0	19.9	16.1	7.5	1.2	1.2
	여성	201	57.7	41.3	26.4	22.9	8.0	3.5	3.0
■ 연령	10대	4	50.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	20대	72	56.9	38.9	26.4	19.4	6.9	4.2	1.4
	30대	102	66.7	43.1	22.5	17.6	9.8	2.9	4.9
	40대	112	63.4	42.0	21.4	17.9	6.3	2.7	0.0
	50대	59	59.3	27.1	27.1	28.8	6.8	0.0	3.4
	60세 이상	13	61.5	30.8	7.7	23.1	15.4	0.0	0.0
■ 직업	화이트 컬러	201	65.2	42.3	22.4	18.9	6.5	2.0	1.0
	블루 컬러	27	44.4	40.7	18.5	18.5	7.4	3.7	0.0
	자영업	18	61.1	33.3	38.9	16.7	22.2	0.0	5.6
	전업 주부	42	64.3	31.0	28.6	28.6	2.4	2.4	4.8
	학생	47	61.7	38.3	21.3	19.1	10.6	4.3	2.1
	무직/ 기타	27	55.6	29.6	22.2	18.5	11.1	3.7	7.4

3. 서울시 홈페이지 방문 빈도

□ 응답자 유형별

	사례수	거의 매일 (일주일 에 5-7번)	1주일에 3-4번	1주일에 1-2번	2주일에 1번	1개월에 1번	3개월에 1번	6개월에 1번	6개월에 1번보다 적게	
		%	%	%	%	%	%	%	%	
전 체	362	19.1	13.0	28.2	11.3	16.0	6.9	2.2	3.3	
■ 거주 지역	서울	294	17.7	13.6	29.9	10.5	15.3	7.1	2.0	3.7
	경기/ 인천	43	20.9	11.6	20.9	20.9	18.6	4.7	2.3	0.0
	그 외 지역	25	32.0	8.0	20.0	4.0	20.0	8.0	4.0	4.0
■ 성별	남성	161	19.9	13.0	36.0	9.3	10.6	5.6	0.6	5.0
	여성	201	18.4	12.9	21.9	12.9	20.4	8.0	3.5	2.0
■ 연령	10대	4	0.0	0.0	25.0	25.0	0.0	0.0	25.0	25.0
	20대	72	15.3	9.7	11.1	9.7	29.2	9.7	4.2	11.1
	30대	102	18.6	12.7	28.4	12.7	14.7	7.8	2.9	2.0
	40대	112	17.9	14.3	31.3	12.5	15.2	7.1	0.9	0.9
	50대	59	27.1	18.6	35.6	8.5	8.5	1.7	0.0	0.0
	60세 이상	13	23.1	0.0	61.5	7.7	0.0	7.7	0.0	0.0
■ 직업	화이트 컬러	201	20.9	13.9	29.9	11.4	14.9	6.0	2.5	0.5
	블루 컬러	27	18.5	7.4	29.6	14.8	22.2	3.7	0.0	3.7
	자영업	18	22.2	16.7	33.3	11.1	5.6	5.6	0.0	5.6
	전업 주부	42	14.3	16.7	23.8	9.5	21.4	11.9	2.4	0.0
	학생	47	10.6	8.5	17.0	10.6	19.1	12.8	4.3	17.0
	무직/ 기타	27	25.9	11.1	37.0	11.1	11.1	0.0	0.0	3.7

4. 서울시 홈페이지 방문 이유

□ 응답자 유형별

	(사례수)	문화공연, 교통, 부동산 등 생활소식 열람	시설, 공연 등의 예약 및 사이버 교육/강좌 수강	정책토론, 상상제안, 게시판 등 참여	공표, 광고, 입찰 등 행정정보 열람	민원신청, 민원발급, 불편신고 등	기타	
		%	%	%	%	%	%	
전 체	362	60.5	37.8	30.1	24.6	21.5	11.9	
■ 거주지역	서울	294	63.6	39.1	29.9	24.8	22.8	11.2
	경기/인천	43	51.2	37.2	27.9	23.3	20.9	7.0
	그 외 지역	25	40.0	24.0	36.0	24.0	8.0	28.0
■ 성별	남성	161	52.2	26.7	36.6	27.3	27.3	9.9
	여성	201	67.2	46.8	24.9	22.4	16.9	13.4
■ 연령	10대	4	50.0	50.0	75.0	25.0	25.0	0.0
	20대	72	52.8	30.6	30.6	26.4	27.8	15.3
	30대	102	55.9	33.3	25.5	33.3	22.5	15.7
	40대	112	61.6	38.4	30.4	17.9	17.9	8.0
	50대	59	72.9	47.5	35.6	22.0	20.3	11.9
	60세 이상	13	76.9	61.5	23.1	15.4	15.4	0.0
■ 직업	화이트 컬러	201	59.2	31.3	28.4	26.9	20.4	12.9
	블루컬러	27	74.1	44.4	33.3	29.6	18.5	3.7
	자영업	18	50.0	22.2	16.7	27.8	22.2	16.7
	전업주부	42	81.0	66.7	23.8	7.1	9.5	7.1
	학생	47	51.1	31.9	38.3	23.4	36.2	14.9
	무직/기타	27	48.1	55.6	44.4	29.6	25.9	11.1

5. 서울시 홈페이지 정보검색 분야 - 1순위

□ 응답자 유형별

	사례수	문화·관광·체육	경제·일자리	여성·보육·아동청소년	복지·어르신·장애인	주택·도시계획·부동산	기획·교육·정보화	교통	환경·공원·상수도	세금·재정·계약	건강·식품위생	건설	안전·소방·민방위	기타	
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	
전체	362	24.0	14.6	14.4	13.5	9.1	7.2	4.7	4.1	2.8	2.5	1.1	0.3	1.7	
■ 거주 지역	서울	294	25.5	15.3	14.6	13.9	8.8	6.5	4.4	3.4	2.4	2.4	1.0	0.0	1.7
	경기/인천 그 외	43	18.6	16.3	16.3	7.0	11.6	14.0	2.3	2.3	7.0	0.0	2.3	2.3	0.0
	지역	25	16.0	4.0	8.0	20.0	8.0	4.0	12.0	16.0	0.0	8.0	0.0	0.0	4.0
■ 성별	남성	161	19.3	16.1	5.6	18.6	12.4	8.1	5.6	5.6	2.5	2.5	1.9	0.0	1.9
	여성	201	27.9	13.4	21.4	9.5	6.5	6.5	4.0	3.0	3.0	2.5	0.5	0.5	1.5
■ 연령	10대	4	25.0	25.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	20대	72	30.6	25.0	6.9	11.1	6.9	6.9	4.2	4.2	1.4	0.0	2.8	0.0	0.0
	30대	102	22.5	9.8	18.6	7.8	8.8	7.8	6.9	3.9	3.9	5.9	2.0	0.0	2.0
	40대	112	25.9	11.6	17.9	11.6	10.7	5.4	4.5	3.6	3.6	0.9	0.0	0.9	3.6
	50대	59	20.3	16.9	10.2	16.9	11.9	10.2	3.4	6.8	1.7	1.7	0.0	0.0	0.0
	60세 이상	13	0.0	7.7	0.0	76.9	0.0	7.7	0.0	0.0	0.0	7.7	0.0	0.0	0.0
■ 직업	화이트 컬러	201	23.9	6.5	13.4	11.9	11.9	7.5	6.5	5.5	5.0	4.0	2.0	0.5	1.5
	블루 컬러	27	25.9	22.2	11.1	18.5	3.7	11.1	3.7	3.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	자영업	18	5.6	16.7	33.3	11.1	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	11.1
	전업 주부	42	35.7	14.3	28.6	7.1	0.0	7.1	2.4	2.4	0.0	2.4	0.0	0.0	0.0
	학생	47	23.4	34.0	6.4	14.9	4.3	8.5	4.3	4.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	무직/기타	27	18.5	33.3	3.7	29.6	7.4	3.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.7

5. 서울시 홈페이지 정보검색 분야 - 1+2순위

□ 응답자 유형별

	(사례 수)	문화·관광·체육	경제·일자리	여성·보육·아동청소년	기획·교육·정보화	복지·어르신·장애인	주택·도시계획·부동산	교통	환경·공원·상수도	세금·재정·계약	건강·식품위생	기타	안전·소방·민방위	건설	
		%	%	%	%	%	%		%	%	%				
전체	362	49.2	27.3	21.8	21.0	19.9	18.2	12.4	9.4	6.6	6.1	3.0	2.5	2.5	
■ 거주 지역	서울	294	50.3	27.2	22.8	21.1	20.1	17.7	12.2	8.2	6.8	5.8	3.1	2.0	2.7
	경기/인천	43	51.2	25.6	20.9	18.6	14.0	25.6	9.3	11.6	9.3	4.7	2.3	4.7	2.3
	그 외 지역	25	32.0	32.0	12.0	24.0	28.0	12.0	20.0	20.0	0.0	12.0	4.0	4.0	0.0
■ 성별	남성	161	40.4	29.2	7.5	19.9	27.3	27.3	12.4	14.3	8.7	4.3	1.9	3.7	3.1
	여성	201	56.2	25.9	33.3	21.9	13.9	10.9	12.4	5.5	5.0	7.5	4.0	1.5	2.0
■ 연령	10대	4	50.0	50.0	50.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	20대	72	55.6	40.3	13.9	20.8	12.5	18.1	13.9	9.7	2.8	6.9	0.0	1.4	4.2
	30대	102	43.1	18.6	30.4	18.6	18.6	17.6	16.7	8.8	8.8	6.9	2.9	3.9	4.9
	40대	112	54.5	24.1	24.1	24.1	18.8	17.9	10.7	6.3	7.1	4.5	5.4	1.8	0.9
	50대	59	47.5	28.8	15.3	22.0	18.6	22.0	10.2	15.3	6.8	6.8	3.4	3.4	0.0
	60세 이상	13	23.1	38.5	0.0	15.4	84.6	15.4	0.0	15.4	0.0	7.7	0.0	0.0	0.0
■ 직업	화이트컬러	201	47.3	16.4	18.4	22.9	19.9	22.9	15.4	8.5	9.5	9.0	3.0	3.0	4.0
	블루컬러	27	51.9	33.3	14.8	25.9	29.6	11.1	7.4	22.2	0.0	3.7	0.0	0.0	0.0
	자영업	18	44.4	38.9	33.3	0.0	16.7	27.8	5.6	11.1	0.0	0.0	11.1	5.6	5.6
	전업주부	42	64.3	28.6	52.4	23.8	7.1	0.0	4.8	4.8	4.8	2.4	4.8	2.4	0.0
	학생	47	55.3	53.2	12.8	19.1	19.1	8.5	14.9	8.5	4.3	4.3	0.0	0.0	0.0
	무직/기타	27	29.6	48.1	14.8	14.8	33.3	29.6	7.4	11.1	3.7	0.0	3.7	3.7	0.0

2 서울시 홈페이지 서비스 만족도

1. 전반적인 만족도

□ 응답자 유형별

	사례수	1) 매우 불만이다	2) 다소 불만인 편이다	3) 다소 만족하는 편이다	4) 매우 만족한다	1+2) 부정	3+4) 긍정	평균 [단위: 4점 척도]	
		%	%	%	%	%	%		
전 체	362	1.1	7.5	63.3	28.2	8.6	91.4	3.19	
■ 거주 지역	서울	294	1.0	8.2	65.3	25.5	9.2	90.8	3.15
	경기/인천	43	0.0	7.0	44.2	48.8	7.0	93.0	3.42
	그 외 지역	25	4.0	0.0	72.0	24.0	4.0	96.0	3.16
■ 성별	남성	161	1.2	5.6	62.7	30.4	6.8	93.2	3.22
	여성	201	1.0	9.0	63.7	26.4	10.0	90.0	3.15
■ 연령	10대	4	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	100.0	3.50
	20대	72	1.4	11.1	65.3	22.2	12.5	87.5	3.08
	30대	102	1.0	4.9	69.6	24.5	5.9	94.1	3.18
	40대	112	0.9	6.3	58.9	33.9	7.1	92.9	3.26
	50대	59	0.0	8.5	64.4	27.1	8.5	91.5	3.19
	60세 이상	13	7.7	15.4	38.5	38.5	23.1	76.9	3.08
■ 직업	화이트 컬러	201	1.0	4.5	60.7	33.8	5.5	94.5	3.27
	블루 컬러	27	0.0	7.4	66.7	25.9	7.4	92.6	3.19
	자영업	18	0.0	0.0	77.8	22.2	0.0	100.0	3.22
	전업 주부	42	2.4	11.9	71.4	14.3	14.3	85.7	2.98
	학생	47	2.1	12.8	59.6	25.5	14.9	85.1	3.09
	무직/기타	27	0.0	18.5	63.0	18.5	18.5	81.5	3.00

1-1. 불만족 이유

□ 응답자 유형별

	사례수	원하는 정보를 찾기가 어렵다	원하는 서비스를 처리하는 과정이 어렵다	민원처리 등 서비스가 너무 늦거나 답변이 부실하다	기타	원하는 내용이 정확하지 않다	계	
		%	%	%	%	%	%	
전 체	31	58.1	16.1	9.7	9.7	6.5	100.0	
■ 거주 지역	서울	27	63.0	14.8	11.1	7.4	3.7	100.0
	경기/인천	3	33.3	33.3	0.0	33.3	0.0	100.0
	그 외 지역	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
■ 성별	남성	11	27.3	9.1	27.3	27.3	9.1	100.0
	여성	20	75.0	20.0	0.0	0.0	5.0	100.0
■ 연령	20대	9	66.7	22.2	0.0	0.0	11.1	100.0
	30대	6	83.3	0.0	0.0	16.7	0.0	100.0
	40대	8	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0	100.0
	50대	5	40.0	0.0	20.0	20.0	20.0	100.0
	60세 이상	3	33.3	33.3	0.0	33.3	0.0	100.0
■ 직업	화이트 컬러	11	45.5	18.2	9.1	27.3	0.0	100.0
	블루컬러	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	전업주부	6	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	학생	7	57.1	28.6	0.0	0.0	14.3	100.0
	무직/기타	5	20.0	20.0	40.0	0.0	20.0	100.0

2. 세부사항별 만족도 - 1) 접근성

□ 응답자 유형별

	사례수	1)	2)	3)	4)	잘	1+2)	3+4)	잘	평균 [단위: 4점 척 도]	
		매우 불만	약간 불만	약간 만족	매우 만족	모름	부정	긍정	모름		
		%	%	%	%	%	%	%	%		
전 체		362	2.8	14.9	48.3	33.4	0.6	17.7	81.8	0.6	3.13
■ 거주 지역	서울	294	3.1	16.3	49.3	30.6	0.7	19.4	79.9	0.7	3.08
	경기/ 인천	43	0.0	9.3	37.2	53.5	0.0	9.3	90.7	0.0	3.44
	그 외 지역	25	4.0	8.0	56.0	32.0	0.0	12.0	88.0	0.0	3.16
■ 성별	남성	161	3.1	14.9	48.4	33.5	0.0	18.0	82.0	0.0	3.12
	여성	201	2.5	14.9	48.3	33.3	1.0	17.4	81.6	1.0	3.14
■ 연령	10대	4	0.0	25.0	50.0	25.0	0.0	25.0	75.0	0.0	3.00
	20대	72	5.6	18.1	41.7	33.3	1.4	23.6	75.0	1.4	3.04
	30대	102	2.0	18.6	54.9	23.5	1.0	20.6	78.4	1.0	3.01
	40대	112	0.9	11.6	46.4	41.1	0.0	12.5	87.5	0.0	3.28
	50대	59	3.4	13.6	50.8	32.2	0.0	16.9	83.1	0.0	3.12
	60세 이상	13	7.7	0.0	38.5	53.8	0.0	7.7	92.3	0.0	3.38
■ 직업	화이트 컬러	201	1.5	12.9	46.3	38.8	0.5	14.4	85.1	0.5	3.23
	블루 컬러	27	0.0	29.6	40.7	29.6	0.0	29.6	70.4	0.0	3.00
	자영업	18	0.0	5.6	61.1	33.3	0.0	5.6	94.4	0.0	3.28
	전업 주부	42	4.8	11.9	64.3	19.0	0.0	16.7	83.3	0.0	2.98
	학생	47	8.5	19.1	38.3	31.9	2.1	27.7	70.2	2.1	2.96
	무직/ 기타	27	3.7	18.5	55.6	22.2	0.0	22.2	77.8	0.0	2.96

3. 세부사항별 만족도 - 2) 편의성

□ 응답자 유형별

		사례수	1) 매우 불만	2) 약간 불만	3) 약간 만족	4) 매우 만족	잘 모름	1+2) 부정	3+4) 긍정	잘 모름	평균 [단위: 4점 척 도]
			%	%	%	%	%	%	%	%	
전 체		362	1.9	12.2	48.1	35.6	2.2	14.1	83.7	2.2	3.20
■ 거주 지역	서울	294	2.0	12.9	48.3	34.4	2.4	15.0	82.7	2.4	3.18
	경기/ 인천	43	0.0	9.3	44.2	44.2	2.3	9.3	88.4	2.3	3.36
	그 외 지역	25	4.0	8.0	52.0	36.0	0.0	12.0	88.0	0.0	3.20
■ 성별	남성	161	1.9	13.0	45.3	37.9	1.9	14.9	83.2	1.9	3.22
	여성	201	2.0	11.4	50.2	33.8	2.5	13.4	84.1	2.5	3.19
■ 연령	10대	4	0.0	25.0	25.0	50.0	0.0	25.0	75.0	0.0	3.25
	20대	72	5.6	13.9	31.9	41.7	6.9	19.4	73.6	6.9	3.18
	30대	102	1.0	17.6	55.9	25.5	0.0	18.6	81.4	0.0	3.06
	40대	112	0.9	7.1	51.8	40.2	0.0	8.0	92.0	0.0	3.31
	50대	59	1.7	8.5	52.5	32.2	5.1	10.2	84.7	5.1	3.21
	60세 이상	13	0.0	15.4	30.8	53.8	0.0	15.4	84.6	0.0	3.38
■ 직업	화이트 컬러	201	1.5	10.9	45.8	41.3	0.5	12.4	87.1	0.5	3.28
	블루 컬러	27	0.0	11.1	59.3	29.6	0.0	11.1	88.9	0.0	3.19
	자영업	18	0.0	16.7	55.6	27.8	0.0	16.7	83.3	0.0	3.11
	전업 주부	42	4.8	9.5	66.7	14.3	4.8	14.3	81.0	4.8	2.95
	학생	47	4.3	17.0	27.7	42.6	8.5	21.3	70.2	8.5	3.19
	무직/ 기타	27	0.0	14.8	55.6	25.9	3.7	14.8	81.5	3.7	3.12

3. 세부사항별 만족도 - 3) 충실성

□ 응답자 유형별

	사례수	1)	2)	3)	4)	잘	1+2)	3+4)	잘	평균 [단위: 4점척도]	
		매우 불만	약간 불만	약간 만족	매우 만족	모름	부정	긍정	모름		
		%	%	%	%	%	%	%	%		
전 체		362	1.7	10.5	51.7	34.0	2.2	12.2	85.6	2.2	3.21
■ 거주 지역	서울	294	1.7	10.2	53.4	32.7	2.0	11.9	86.1	2.0	3.19
	경기/ 인천	43	0.0	18.6	34.9	44.2	2.3	18.6	79.1	2.3	3.26
	그 외 지역	25	4.0	0.0	60.0	32.0	4.0	4.0	92.0	4.0	3.25
■ 성별	남성	161	1.9	10.6	49.1	36.6	1.9	12.4	85.7	1.9	3.23
	여성	201	1.5	10.4	53.7	31.8	2.5	11.9	85.6	2.5	3.19
■ 연령	10대	4	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	100.0	0.0	3.50
	20대	72	5.6	11.1	45.8	34.7	2.8	16.7	80.6	2.8	3.13
	30대	102	0.0	12.7	57.8	27.5	2.0	12.7	85.3	2.0	3.15
	40대	112	0.9	8.9	52.7	35.7	1.8	9.8	88.4	1.8	3.25
	50대	59	1.7	11.9	47.5	35.6	3.4	13.6	83.1	3.4	3.21
	60세 이상	13	0.0	0.0	46.2	53.8	0.0	0.0	100.0	0.0	3.54
■ 직업	화이트 컬러	201	0.5	7.0	52.2	37.8	2.5	7.5	90.0	2.5	3.31
	블루 컬러	27	3.7	18.5	51.9	25.9	0.0	22.2	77.8	0.0	3.00
	자영업	18	0.0	27.8	38.9	33.3	0.0	27.8	72.2	0.0	3.06
	전업 주부	42	0.0	14.3	69.0	14.3	2.4	14.3	83.3	2.4	3.00
	학생	47	6.4	10.6	44.7	36.2	2.1	17.0	80.9	2.1	3.13
	무직/ 기타	27	3.7	11.1	40.7	40.7	3.7	14.8	81.5	3.7	3.23

3. 세부사항별 만족도 - 4) 시스템 안정성

□ 응답자 유형별

	사례수	1)	2)	3)	4)	잘	1+2)	3+4)	잘	평균 [단위: 4점척 도]	
		매우 불만	약간 불만	약간 만족	매우 만족	모름	부정	긍정	모름		
		%	%	%	%	%	%	%	%		
전 체		362	2.5	10.8	44.2	40.9	1.7	13.3	85.1	1.7	3.26
■ 거주 지역	서울	294	1.7	10.5	44.9	41.2	1.7	12.2	86.1	1.7	3.28
	경기/ 인천	43	4.7	14.0	37.2	41.9	2.3	18.6	79.1	2.3	3.19
	그 외 지역	25	8.0	8.0	48.0	36.0	0.0	16.0	84.0	0.0	3.12
■ 성별	남성	161	3.1	8.7	41.0	45.3	1.9	11.8	86.3	1.9	3.31
	여성	201	2.0	12.4	46.8	37.3	1.5	14.4	84.1	1.5	3.21
■ 연령	10대	4	0.0	25.0	50.0	25.0	0.0	25.0	75.0	0.0	3.00
	20대	72	5.6	2.8	40.3	50.0	1.4	8.3	90.3	1.4	3.37
	30대	102	3.9	11.8	51.0	30.4	2.9	15.7	81.4	2.9	3.11
	40대	112	0.0	13.4	37.5	48.2	0.9	13.4	85.7	0.9	3.35
	50대	59	1.7	10.2	52.5	33.9	1.7	11.9	86.4	1.7	3.21
	60세 이상	13	0.0	23.1	30.8	46.2	0.0	23.1	76.9	0.0	3.23
■ 직업	화이트 컬러	201	2.5	7.0	42.8	46.3	1.5	9.5	89.1	1.5	3.35
	블루 컬러	27	3.7	18.5	44.4	29.6	3.7	22.2	74.1	3.7	3.04
	자영업	18	0.0	16.7	50.0	33.3	0.0	16.7	83.3	0.0	3.17
	전업 주부	42	0.0	23.8	47.6	26.2	2.4	23.8	73.8	2.4	3.02
	학생	47	6.4	6.4	38.3	46.8	2.1	12.8	85.1	2.1	3.28
	무직/ 기타	27	0.0	14.8	55.6	29.6	0.0	14.8	85.2	0.0	3.15

3. 세부사항별 만족도 - 5) 개인 정보보호 강화

□ 응답자 유형별

	사례수	1)	2)	3)	4)	잘	1+2)	3+4)	잘	평균 [단위: 4점척 도]	
		매우 불만	약간 불만	약간 만족	매우 만족	모름	부정	긍정	모름		
		%	%	%	%	%	%	%	%		
전 체		362	0.8	8.6	49.2	33.1	8.3	9.4	82.3	8.3	3.25
■ 거주 지역	서울	294	0.7	7.8	51.7	31.0	8.8	8.5	82.7	8.8	3.24
	경기/ 인천	43	0.0	9.3	34.9	46.5	9.3	9.3	81.4	9.3	3.41
	그 외 지역	25	4.0	16.0	44.0	36.0	0.0	20.0	80.0	0.0	3.12
■ 성별	남성	161	0.6	8.7	49.1	34.2	7.5	9.3	83.2	7.5	3.26
	여성	201	1.0	8.5	49.3	32.3	9.0	9.5	81.6	9.0	3.24
■ 연령	10대	4	0.0	50.0	0.0	25.0	25.0	50.0	25.0	25.0	2.67
	20대	72	1.4	8.3	41.7	34.7	13.9	9.7	76.4	13.9	3.27
	30대	102	2.0	7.8	62.7	22.5	4.9	9.8	85.3	4.9	3.11
	40대	112	0.0	8.9	42.0	42.9	6.3	8.9	84.8	6.3	3.36
	50대	59	0.0	8.5	50.8	28.8	11.9	8.5	79.7	11.9	3.23
	60세 이상	13	0.0	0.0	53.8	46.2	0.0	0.0	100.0	0.0	3.46
■ 직업	화이트 칼러	201	0.5	6.0	49.3	37.8	6.5	6.5	87.1	6.5	3.33
	블루 칼러	27	0.0	3.7	63.0	25.9	7.4	3.7	88.9	7.4	3.24
	자영업	18	0.0	16.7	38.9	44.4	0.0	16.7	83.3	0.0	3.28
	전업 주부	42	2.4	14.3	50.0	19.0	14.3	16.7	69.0	14.3	3.00
	학생	47	2.1	12.8	42.6	29.8	12.8	14.9	72.3	12.8	3.15
	무직/ 기타	27	0.0	11.1	51.9	25.9	11.1	11.1	77.8	11.1	3.17

3. 세부사항별 만족도 - 6) 업무 담당자의 신속한 대응

□ 응답자 유형별

	사례수	1)	2)	3)	4)	잘	1+2)	3+4)	잘	평균 [단위: 4점척 도]	
		매우 불만	약간 불만	약간 만족	매우 만족	모름	부정	긍정	모름		
		%	%	%	%	%	%	%	%		
전 체		362	3.0	14.4	43.6	26.8	12.2	17.4	70.4	12.2	3.07
■ 거주 지역	서울	294	3.4	13.9	45.6	24.1	12.9	17.3	69.7	12.9	3.04
	경기/ 인천	43	0.0	18.6	32.6	41.9	7.0	18.6	74.4	7.0	3.25
	그 외 지역	25	4.0	12.0	40.0	32.0	12.0	16.0	72.0	12.0	3.14
■ 성별	남성	161	4.3	14.9	41.6	28.0	11.2	19.3	69.6	11.2	3.05
	여성	201	2.0	13.9	45.3	25.9	12.9	15.9	71.1	12.9	3.09
■ 연령	10대	4	0.0	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	50.0	25.0	3.00
	20대	72	4.2	11.1	36.1	25.0	23.6	15.3	61.1	23.6	3.07
	30대	102	3.9	18.6	47.1	24.5	5.9	22.5	71.6	5.9	2.98
	40대	112	0.9	13.4	44.6	33.0	8.0	14.3	77.7	8.0	3.19
	50대	59	5.1	13.6	44.1	20.3	16.9	18.6	64.4	16.9	2.96
	60세 이상	13	0.0	7.7	53.8	30.8	7.7	7.7	84.6	7.7	3.25
■ 직업	화이트 컬러	201	3.0	12.9	43.3	34.3	6.5	15.9	77.6	6.5	3.16
	블루 컬러	27	3.7	18.5	55.6	11.1	11.1	22.2	66.7	11.1	2.83
	자영업	18	0.0	27.8	38.9	27.8	5.6	27.8	66.7	5.6	3.00
	전업 주부	42	0.0	19.0	54.8	7.1	19.0	19.0	61.9	19.0	2.85
	학생	47	4.3	10.6	29.8	25.5	29.8	14.9	55.3	29.8	3.09
	무직/ 기타	27	7.4	11.1	44.4	18.5	18.5	18.5	63.0	18.5	2.91

4. 서울시 홈페이지 서비스 만족도 향상에 중요한 사항

□ 응답자 유형별

	사례수	편의성	접근성	충실성	업무 담당자의 신속한 대응	시스템 안정성	개인정보 보호 강화	기타	
		%	%	%	%	%	%	%	
전 체	362	27.3	21.8	19.3	14.4	9.7	6.4	1.1	
■ 거주 지역	서울	294	28.2	20.1	20.7	15.3	7.5	6.8	1.4
	경기/인천	43	20.9	32.6	11.6	16.3	16.3	2.3	0.0
	그 외 지역	25	28.0	24.0	16.0	0.0	24.0	8.0	0.0
■ 성별	남성	161	23.0	21.1	23.0	14.9	10.6	6.2	1.2
	여성	201	30.8	22.4	16.4	13.9	9.0	6.5	1.0
■ 연령	10대	4	25.0	25.0	0.0	0.0	25.0	25.0	0.0
	20대	72	33.3	27.8	16.7	15.3	2.8	2.8	1.4
	30대	102	26.5	21.6	14.7	15.7	13.7	7.8	0.0
	40대	112	26.8	23.2	21.4	13.4	8.9	6.3	0.0
	50대	59	23.7	11.9	27.1	13.6	11.9	8.5	3.4
	60세 이상	13	23.1	23.1	23.1	15.4	7.7	0.0	7.7
■ 직업	화이트 컬러	201	23.9	24.4	22.9	14.4	8.0	6.0	0.5
	블루 컬러	27	25.9	18.5	14.8	11.1	25.9	3.7	0.0
	자영업	18	27.8	0.0	22.2	16.7	27.8	5.6	0.0
	전업 주부	42	33.3	23.8	14.3	2.4	11.9	9.5	4.8
	학생	47	40.4	25.5	8.5	14.9	2.1	6.4	2.1
	무직/기타	27	22.2	11.1	22.2	33.3	3.7	7.4	0.0

5. 서울시 홈페이지 서비스 활성화 방안 - 1순위

□ 응답자 유형별

	사례수	다양한 정보 구축 및 제공	정보 접근 및 이용 편의성 제고	대시민 홍보 강화	개인정보 보호 등 신뢰성 향상	시민들의 정보화 교육 확대	시스템 안정성	기타	
		%	%	%	%	%	%	%	
전 체	403	33.5	23.6	22.8	9.7	7.4	2.5	0.5	
■ 거주 지역	서울	326	31.9	26.7	22.4	10.1	6.4	1.8	0.6
	경기/ 인천	48	47.9	14.6	25.0	2.1	8.3	2.1	0.0
	그 외 지역	29	27.6	3.4	24.1	17.2	17.2	10.3	0.0
■ 성별	남성	177	33.3	16.9	33.3	7.3	5.6	2.8	0.6
	여성	226	33.6	28.8	14.6	11.5	8.8	2.2	0.4
■ 연령	10대	6	16.7	0.0	16.7	66.7	0.0	0.0	0.0
	20대	78	24.4	24.4	32.1	11.5	6.4	1.3	0.0
	30대	117	41.0	20.5	19.7	7.7	6.8	4.3	0.0
	40대	121	35.5	30.6	19.0	8.3	5.8	0.8	0.0
	50대	66	34.8	15.2	19.7	10.6	13.6	4.5	1.5
	60세 이상	15	6.7	33.3	46.7	0.0	6.7	0.0	6.7
■ 직업	화이트 컬러	214	36.0	25.2	24.3	6.1	4.7	3.3	0.5
	블루 컬러	33	30.3	21.2	18.2	15.2	9.1	6.1	0.0
	자영업	21	47.6	19.0	19.0	9.5	4.8	0.0	0.0
	전업 주부	49	26.5	28.6	10.2	14.3	18.4	0.0	2.0
	학생	55	27.3	21.8	27.3	16.4	5.5	1.8	0.0
	무직/ 기타	31	32.3	12.9	32.3	9.7	12.9	0.0	0.0

5. 서울시 홈페이지 서비스 활성화 방안 - 1+2순위

□ 응답자 유형별

		(사례수)	다양한 정보 구축 및 제공	정보 접근 및 이용 편의성 제고	대시민 홍보 강화	시민들의 정보화 교육 확대	개인정보 보호 등 신뢰성 향상	시스템 안정성	기타
			%	%	%	%	%	%	%
전 체		403	60.5	54.3	32.8	21.1	19.9	8.9	0.7
■ 거주 지역	서울	326	60.7	56.7	32.2	21.5	18.4	7.7	0.9
	경기/ 인천	48	72.9	47.9	33.3	18.8	16.7	10.4	0.0
	그 외 지역	29	37.9	37.9	37.9	20.7	41.4	20.7	0.0
■ 성별	남성	177	58.8	50.3	41.8	18.1	19.8	7.3	1.1
	여성	226	61.9	57.5	25.7	23.5	19.9	10.2	0.4
■ 연령	10대	6	16.7	50.0	16.7	16.7	83.3	16.7	0.0
	20대	78	62.8	57.7	37.2	17.9	19.2	5.1	0.0
	30대	117	66.7	47.0	29.9	21.4	17.9	15.4	0.0
	40대	121	64.5	62.8	30.6	18.2	19.0	4.1	0.0
	50대	66	48.5	50.0	33.3	30.3	19.7	10.6	3.0
	60세 이상	15	40.0	46.7	53.3	20.0	20.0	6.7	6.7
■ 직업	화이트 컬러	214	65.0	55.6	35.0	14.0	17.3	9.8	0.9
	블루 컬러	33	39.4	60.6	27.3	24.2	27.3	21.2	0.0
	자영업	21	71.4	38.1	23.8	23.8	33.3	4.8	0.0
	전업 주부	49	61.2	49.0	26.5	38.8	16.3	4.1	2.0
	학생	55	60.0	58.2	30.9	18.2	25.5	7.3	0.0
	무직/ 기타	31	45.2	51.6	41.9	41.9	16.1	3.2	0.0

첨부. 설문지

2012년 서울시 홈페이지 이용에 대한 설문조사

안녕하십니까?

서울시에서는 자주 방문하고 싶은 홈페이지, 시민생활에 꼭 필요한 홈페이지가 되고자 노력하고 있으며, 이를 위해 서울시 홈페이지 이용현황 및 개선에 대한 시민 의견을 듣고자 합니다. 시민 여러분의 많은 참여를 부탁드립니다. 설문결과는 향후 홈페이지 개선에 적극적으로 반영하여 더 유익한 서비스로 보답하겠습니다.

선생님께서 응답하신 내용은 통계법 33조에 의거해 통계처리 목적 이외에는 절대 이용되지 않으며 비밀이 보장되오니, 바쁘시더라도 잠시만 시간을 내어 응답해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

2012년 11월 서울특별시

※ 통계처리를 위해 응답자 기초사항에 대해 간단히 여쭙겠습니다.

1. 선생님께서 현재 거주하는 지역은 어디입니까?

- 1) 서울 2) 경기·인천 3) 그 외 기타지역

2. 선생님의 성별은 무엇입니까?

- 1) 남성 2) 여성

3. 선생님의 연령은 어떻게 되십니까? _____ 세

- 1) 10대 2) 20대 3) 30대
4) 40대 5) 50대 6) 60세 이상

4. [1에서 ①번 ‘서울’거주자만] 선생님이 거주하고 계시는 구는 어디입니까?

- 1) 종로 2) 중 3) 용산 4) 성동 5) 광진 6) 동대문 7) 중랑
8) 성북 9) 강북 10) 도봉 11) 노원 12) 은평 13) 서대문 14) 마포
15) 양천 16) 강서 17) 구로 18) 금천 19) 영등포 20) 동작 21)관악
22) 서초 23) 강남 24) 송파 25) 강동

5. 지금 어떤 일을 하고 계십니까?

- 1) 전문직 2) 경영직/관리직 3) 사무직 4) 전문기술직
5) 단순기술직/노무직/생산직 6) 판매직/서비스직 7) 자영업
8) 전업주부 9) 학생 10) 무직(구직 중) 11) 기타()

[서울시 홈페이지(www.seoul.go.kr)]에서는 각종 민원신청 및 상담·신고, 정책토론 및 상상제안, 고시·공고, 사이버 강좌·교육, 공공데이터 개방·공유, 공공서비스 예약은 물론 시민 여러분이 필요로 하는 복지, 일자리, 문화, 교통, 주택, 교육 등 다양한 행정서비스를 제공하고 있습니다.

특히, 2012년 3월부터 시민 참여와 소통을 강화하고 민간 서비스와의 융합이 용이하도록 전면 개편하여 시민과 함께 만들어가는 재미있는 홈페이지가 되도록 노력하고 있습니다.

- ▶ 주요개편내용 : 12대 주요 시정분야 블로그형 홈페이지 개설, 소셜미디어센터 구축, 정보소통광장 / 열린데이터광장 오픈 등

1. 선생님께서는 올해 서울시 홈페이지를 이용하신 경험이 있습니까?

- 1) 있다 → 문 2로 가시오 2) 없다 → 문 1-1으로 가시오

1-1. [문1 ②번 ‘올해 이용한 경험이 없다’고 응답하신 분만] → 응답 후 문 9로 가시오

올해 서울시 홈페이지 서비스를 이용하지 않은 이유는 무엇입니까? 주된 이유 1가지만 선택하여 주십시오.

- 1) 인터넷을 잘 이용할 줄 몰라서 2) 다른 사이트에서 정보를 얻어서
3) 구체적인 서비스 내용을 알지 못해서 4) 개인정보 유출 등 보안상 문제가 있을 것 같아서
5) 이용할 필요가 없어서 6) 기타()

2. [1번에서 ①번 ‘올해 이용하신 경험이 있다’는 응답자만]

선생님께서 어떤 경로를 통하여 처음 서울시 홈페이지를 알게 되셨습니까? **모두** 선택하여 주십시오.

- 1) 인터넷 (포털 사이트 등) 2) 시청·구청 홍보물, 소식지 등
3) TV, 신문 등 대중매체 4) 직접방문(www.seoul.go.kr 입력)
5) 관련 기관 홈페이지 링크 (서울시 홈페이지 외 산하기관, 자치구 홈페이지 등)
6) 주변 사람의 추천 7) 기타 ()

3. 선생님께서는 서울시 홈페이지를 평소에 얼마나 자주 방문하십니까?

- 1) 거의 매일 (일주일에 5-7번) 2) 1주일에 3-4번
3) 1주일에 1-2번 4) 2주일에 1번
5) 1개월에 1번 6) 3개월에 1번
7) 6개월에 1번 8) 6개월에 1번보다 적게

4. 선생님께서 서울시 홈페이지에 방문하시는 이유는 무엇입니까? 주된 방문 이유를 2가지만 선택해 주세요. 보기에 없는 경우 기타란에 직접 적어주세요.

- 1) 민원신청, 민원발급, 불편신고 등 2) 정책토론, 상상제안, 게시판 등 참여
3) 공표, 공고, 입찰 등 행정정보 열람 4) 시설, 공연 등의 예약 및 사이버 교육/강좌 수강
5) 문화공연, 교통, 부동산 등 생활소식 열람 6) 기타()

5. 서울시 홈페이지에서는 12개 분야별 시정정보를 제공하고 있습니다. 선생님께서는 서울시 홈페이지에서 다음의 시정 분야 중 어떤 분야를 가장 많이 찾아보십니까?

2가지를 골라주십시오. 1순위 () 2순위 ()

- | | | |
|---------------|----------------|---------------|
| 1) 복지·어르신·장애인 | 2) 여성·보육·아동청소년 | 3) 경제·일자리 |
| 4) 안전·소방·민방위 | 5) 주택·도시계획·부동산 | 6) 환경·공원·상수도 |
| 7) 문화·관광·체육 | 8) 건강·식품위생 | 9) 교통 |
| 10) 건설 | 11) 세금·재정·계약 | 12) 기획·교육·정보화 |
| 13) 기타 () | | |

6. 서울시 홈페이지 서비스 이용 전반에 대해 어느 정도 만족하십니까?

- | | |
|-----------------------------|---------------------------|
| 1) 매우 만족한다 → 문 7로 가시오 | 2) 다소 만족하는 편이다 → 문 7로 가시오 |
| 3) 다소 불만인 편이다 → 문 6-1으로 가시오 | 4) 매우 불만이다 → 문 6-1으로 가시오 |

6-1. [6번 ③, ④번 '불만이다'라고 응답하신 분만] 그러면, 불만족하시는 이유는 무엇입니까?

1순위: _____, 2순위: _____

- 1) 원하는 정보를 찾기가 어렵다
- 2) 원하는 서비스를 처리하는 과정이 어렵다
- 3) 민원처리 등 서비스가 너무 늦거나 답변이 부실하다
- 4) 원하는 내용이 정확하지 않다
- 5) 기타()

7. 서울시 홈페이지 서비스의 다음 구체적인 세부사항에 대해 어느 정도 만족하시는지 평가해 주십시오.

보기항목	매우 만족	약간 만족	약간 불만	매우 불만	잘 모름
① 접근성 (필요한 정보에 쉽게 접근하거나 정보검색이 편리하다)	①	②	③	④	⑤
② 편의성 (민원신청/상담/신고, 시민참여, 지도·버스노선 등 각종 서비스를 쉽게 이용할 수 있다)	①	②	③	④	⑤
③ 충실성 (시민의 요구와 필요에 맞는 유익한 정보를 제공하고 있다)	①	②	③	④	⑤
④ 시스템 안정성 (서비스가 중단되지 않고 안정적으로 운영되고 있다)	①	②	③	④	⑤
⑤ 개인정보보호 강화 (개인정보보호, 침해예방 등 안전 조치를 하고 있다)	①	②	③	④	⑤
⑥ 업무 담당자의 신속한 대응 (질의, 댓글 등에 대해 담당자가 신속하게 대응하고 있다)	①	②	③	④	⑤

