

문서번호	시민소통담당관-4223
결재일자	2017.3.14.
공개여부	비공개(5)
방침번호	

시 민

주무관	★소통전략팀장	시민소통담당관
김현령	임오현	03/14 김영환

---

## 2016년 서울시 홈페이지 이용자 만족도조사 결과보고

---

2017. 3

**시민소통기획관**  
(시민소통담당관)

# 2016년 서울시 홈페이지 이용자 만족도 조사 결과보고

서울시 홈페이지 이용자를 대상으로 이용행태, 만족도, 개선사항 등에 대한 온라인 여론조사를 실시하고, 결과를 보고 드림

## 1 조사 개요

○ 조사기간 : 2016.12.28 ~ 2017. 1. 8

○ 조사대상 : 서울시 온라인 여론조사 패널

※ 본 조사에 참여한 응답자는 '서울시 자체 온라인 패널' 중 서울시 홈페이지 이용자를 대상으로 자발적 참여에 의해 조사되었음. 따라서 서울시 홈페이지 전체 이용자 의견과는 다를 수 있으므로 조사 결과 해석 시 유의하기 바람.

○ 조사내용

- 서울시 홈페이지 이용 만족도 및 개선사항
- 홈페이지 방문 이유 및 방문 목적 달성도
- 모바일 서울 인지도 및 이용 경험 등

○ 요청부서 : 정보기획담당관

○ 조사방법 : 자체 온라인 여론조사 시스템 활용

○ 참여자수(응답자수) : 2,995명

구 분		사례 수(명)	구성비(%)
		2,995	100.0
성별	남자	1,625	54.3
	여자	1,370	45.7
연령별	10대	28	0.9
	20대	439	14.7
	30대	776	25.9
	40대	893	29.8
	50대	472	15.8
	60세 이상	387	12.9

## □ 서울시 홈페이지 이용행태

### ○ 홈페이지 방문(접근) 경로

- '서울시' 키워드 검색 29.4% > 온라인 소식지 포함 홈페이지 링크 29.0% > 서울시 홈페이지 주소 직접 입력 16.3% > 즐겨찾기 등록을 통해 13.5% > 관련 기관 홈페이지 방문을 통해 11.3% > 기타 0.4% 순
- 키워드 검색, 주소 입력, 즐겨찾기 등 '직접 방문' 비율은 59.2%, 그 외 서울시 온라인 소식지, 관련 기관 홈페이지 등 '타 매체를 통한 방문' 비율은 40.7%로 나타남

### ○ 홈페이지 방문 사유

- 문화공연, 교통, 부동산 등 생활소식 열람 28.9% > 민원 관련 11.6% > 정책 참여 11.2% > 서울시 관련 기관 정보 검색 8.2% > 서울시 관련 정보 검색 8.1% > 서울시장 관련 정보 검색 7.9% > 교육/강좌 수강 6.4% > 서울시 보도·해명 등 이슈 정보 검색 5.3% > 공고 등 행정정보 열람 5.0% > 시설, 공연 등 예약 4.0% > 기타 3.5% 순
- '생활소식 열람' 응답은 여성(32.5%), 연령이 낮을수록(20대 31.0%, 30대 32.5%), 주부(32.8%), 학생(33.9%)에서 높게 나타남
- 최근 3년 조사결과 비교

순위	응답 내용	2014년	2015년	2016년
1	문화공연, 교통, 부동산 등 생활소식 열람	36.3 ①	29.5 ①	28.9 ①
2	민원 관련 목적(민원신청, 서류발급 등)	6.5 ⑥	11.3 ③	11.6 ②
3	정책 참여(정책토론, 상상제안, 게시판 등)	12.9 ②	13.0 ②	11.2 ③
4	서울시 관련 기관(사업소, 자치구) 정보 검색	7.9 ③	6.5 ⑥	8.2 ④
5	서울시 관련 정보(상징물, 조직, 청사) 검색	7.7 ④	8.1 ④	8.1 ⑤
6	서울시장 관련 정보 검색	3.9 ⑩	7.8 ⑤	7.9 ⑥
7	사이버 교육/강좌 수강	7.1 ⑤	5.8 ⑦	6.4 ⑦
8	보도·해명 등 이슈정보 검색	4.8 ⑧	5.4 ⑧	5.3 ⑧
9	공표·공고 등 행정정보 열람	4.2 ⑨	4.6 ⑨	5.0 ⑨
10	시설, 공연 등의 예약	5.7 ⑦	4.3 ⑩	4.0 ⑩
11	기타	3.0 ⑪	3.0 ⑪	3.5 ⑪

○ 홈페이지 통합검색 이용목적

- 원하는 정보를 신속하게 찾기 위해서 50.4% > 관련 사이트, 뉴스 등 관련 정보를 통합적으로 제공받기 위해서 41.1% > 원하는 정보를 찾기 어려워서 7.4%
- 연령대별 이용목적
  - 20·30대는 ‘신속하게 찾기 위해서’, ‘원하는 정보를 찾기 어려워서’ 라는 응답이 상대적으로 높게 나타났고, 50·60대는 ‘통합적으로 제공받기 위해서’ 라는 응답이 높게 나타남

구 분	전체	20대	30대	40대	50대	60대
신속하게 찾기 위해서	50.4	<b>54.4</b>	<b>55.7</b>	50.8	42.2	44.7
통합적으로 제공받기 위해서	41.1	31.7	33.1	42.4	<b>54.0</b>	<b>49.1</b>
원하는 정보를 찾기 어려워서	7.4	<b>11.2</b>	<b>10.2</b>	6.0	2.8	5.7

○ 홈페이지 방문 목적 달성 여부 : 그렇다 91.0% > 아니다 9.0%

- 최근 3년 조사결과 : ‘14년 92.7% → ‘15년 91.8% → ‘16년 91.0%
- 목적 달성 실패 사유 (달성하지 못했다 응답자 271명)

순위	응답 내용	2014년 (N=165)	2015년 (N=249)	2016년 (N=271)	증감 (‘16년-‘15년)
1	원하는 정보를 찾기 어렵다	38.2%	30.5%	42.1%	+11.6%p
2	원하는 정보가 없다	24.8%	22.1%	19.9%	-2.2%p
3	내용이 정확하지 않다	16.4%	15.7%	17.7%	+2.0%p
4	서비스를 처리하는 과정이 어렵다	5.5%	13.3%	10.0%	-3.3%p
5	민원처리 등이 늦거나 답변이 부실하다	7.9%	10.0%	7.4%	-2.6%p
6	기타	7.3%	8.4%	3.0%	-5.4%p

- ‘원하는 정보를 찾기 어렵다’는 응답은 ‘15년 조사와 비교, 큰 폭으로 상승 (30.5%→42.1%, 11.6%P) 상승했고, ‘원하는 정보가 없다’는 응답은 최근 3년 조사결과가 꾸준히 하락한 것으로 나타남
- 목적 달성 실패 구체적 이유 (주관식 응답) : 첨부 주관식 응답 참조

□ 서울시 홈페이지 이용 만족도

○ 홈페이지 이용 만족도 : 만족 90.9% > 불만족 9.1%

- 만족도 : 90.9% (매우 만족 24.1% + 약간 만족 66.8%)
- 불만족 응답은 60대이상(12.6%), 모바일 이용자(12.4%)에서 상대적으로 높게 나타남
- 최근 3년간 홈페이지 이용만족도는 비슷한 수준인 것으로 나타남
  - ‘14년 89.7% → ‘15년 90.4% → ‘16년 90.9%

○ 세부 이용 만족도

- 홈페이지 분야별 만족도는 안정성(87.4%) > 접근성(86.3%) > 충실성(84.9%) > 편의성(83.5%) > 개인정보보호 강화(82.7%) > 신속성(71.8%) 순

세부 분야	2014년	2015년	2016년					
	만족 (매우+약간)	만족 (매우+약간)	만족 (매우+약간)	매우만족	약간만족	다소불만	매우불만	잘 모름
안정성	86.1 ②	84.9 ③	87.4 ①	31.5	55.9	9.2	1.6	1.8
접근성	86.5 ①	87.0 ①	86.3 ②	21.1	65.2	11.4	1.2	1.0
충실성	84.4 ③	85.3 ②	84.9 ③	21.8	63.1	12.0	1.4	1.7
편의성	82.5 ④	83.3 ④	83.5 ④	20.8	62.7	12.5	1.5	2.5
개인정보보호	79.1 ⑤	81.6 ⑤	82.7 ⑤	23.7	59.0	9.8	1.6	5.9
신속성	70.0 ⑥	70.4 ⑥	71.8 ⑥	19.1	52.7	13.0	2.5	12.6

- '15년 조사와 비교, 안정성(+2.5%p), 신속성(+1.4%p), 개인정보보호 강화(+1.1%p), 편의성(+0.2%p) 분야는 소폭 상승했고, 충실성(-0.4%p), 접근성(-0.7%p)은 소폭 하락한 것으로 나타남

○ 홈페이지 서비스 개선사항 및 건의사항 (주관식 응답)

- 첨부 주관식 응답자료 참조

□ 모바일서울 이용 만족도

○ 모바일서울 인지도 및 이용경험 : 인지 87.3%, 이용 경험 37.3%

- 인지도 87.3% : 알고 있지만 이용해 본적 없다 50.0% + 이용해 본적 있다 37.3%
- 연령대별 인지도 및 이용경험
  - 50·60대는 모바일서울에 대해 '알고 있지만, 이용해 보지 않았다'는 응답이 상대적으로 높은 반면, 20·30대는 '모른다'는 응답이 상대적으로 높게 나타남

구 분	전체	20대	30대	40대	50대	60대
이용해 본적이 있다	37.3	40.5	34.9	39.3	37.9	34.4
알고 있지만, 이용해 보지 않았다	50.0	42.6	46.6	50.3	<b>54.4</b>	<b>58.7</b>
관련 서비스에 대해 모른다	12.7	<b>16.9</b>	<b>18.4</b>	10.4	7.6	7.0

○ 모바일서울 주 이용 서비스 (복수응답)

- 대중교통 도착정보 등 교통 44.9% > 행사정보 등 문화·역사·관광 37.4% > 미세먼지 등 환경 26.6% > 입찰, 보도자료 등 서울시정 24.7% > 내주변정보 등 생활편의 19.4% > 일자리정보 등 경제 16.3% > 응답소 등 참여소통 15.7% > 재난행동요령 등 안전 14.8% > 모바일 앱 안내 등 공공 9.2% > 기타 3.1% 순

○ 모바일서울 개선사항 및 건의사항 (주관식 응답)

- 첨부 주관식 응답자료 참조

**【별첨】 2016년 서울시 홈페이지 이용자 만족도조사**

질문지, 통계표, 주관식 및 기타응답, 로데이터 각 1부.