

		시 민		
문서번호	뉴미디어담당관-2173	주무관	미디어기획팀장	뉴미디어담당관
결재일자	2016.3.4.			
공개여부	비공개(5)			
방침번호		협조	★주무관	

`15년 서울시 홈페이지 이용자 만족도 조사 결과보고

2016. 3.

시민소통기획관
(뉴미디어담당관)

'15년 서울시 홈페이지 이용자 만족도 조사 결과보고

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

1 조사 개요

○ 조사기간 : '16.1.27~2.5 (10일간)

○ 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) : 3,020명

구 분		사례 수(명)	구성비(%)
		3,020	100.0
성별	남자	1,644	54.4
	여자	1,376	45.6
연령별	10대	27	0.9
	20대	459	15.2
	30대	866	28.7
	40대	842	27.9
	50대	463	15.3
	60세이상	363	12.0

□ 서울시 홈페이지 이용행태

○ 이용 경로

- 인터넷(포털 사이트) '서울시' 키워드 검색을 통해서 32.0%로 가장 많음
- 다음으로 메일로 발송되는 서울시 소식지에 포함된 서울시 홈페이지 링크를 통해 31.4%
) 서울시 홈페이지 주소(URL) 직접 입력 21.3%) 관련 기관 홈페이지 방문을 통해 (산하기관, 서울도서관 등) 13.1%) 기타 2.1% 의 순
- '14년에는 1위가 메일로 발송되는 서울시 소식지를 통해서가 가장 높았음
 ▶ '14년 결과와의 비교

순위	2014년 이용 경로	2015년 이용 경로
1	메일로 발송되는 서울시 소식지	인터넷에서 '서울시' 검색
2	인터넷에서 '서울시' 검색	메일로 발송되는 서울시 소식지
3	직접방문	직접방문
4	관련 기관 홈페이지 링크	관련 기관 홈페이지 링크

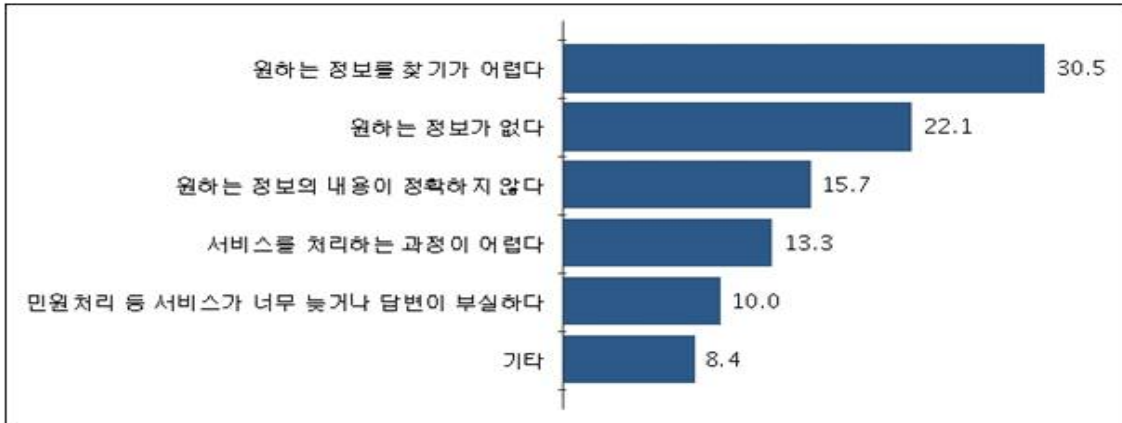
○ 홈페이지 방문 사유

- '문화공연, 교통, 부동산 등 생활소식 열람' 목적이 29.5%로 가장 많음
- 다음은 정책 참여(정책토론, 상상 제안, 게시판 등 참여) 13.0%) 민원 관련 목적 11.3%) 서울시 관련 정보 검색 8.1%) 서울시장 관련 정보검색 7.8%) 서울시 관련 기관의 정보 검색 6.5%) 사이버 교육/강좌 수강 5.8%) 서울시 보도·해명 등 이슈 정보 검색 5.4%) 채용, 입찰, 계약 등 공표·공고 행정정보 열람 4.6%) 시설, 공연 등의 예약 4.3%) 기타 3.0% 순
- '14년과 비교해서 1, 2위 순위는 동일하고, 2014년 6위였던 민원관련 방문목적이 '15년 3위로 순위 상승했으며, 서울시장 관련 정보 검색 순위가 10위→5위로 상승함
 ▶ '14년 결과와의 비교

순위	2014년 이용 목적	2015년 이용 목적
1	문화공연, 교통, 부동산 등 생활소식 열람	문화공연, 교통, 부동산 등 생활소식 열람
2	정책 참여(정책토론, 상상제안, 게시판 등 참여)	정책 참여(정책토론, 상상제안, 게시판 등 참여)
3	서울시 관련 기관 정보 검색	민원 관련 목적
4	서울시 관련 정보 검색	서울시 관련 정보 검색
5	사이버 교육/강좌 수강	서울시장 관련 정보 검색
6	민원 관련 목적	서울시 관련 기관 정보 검색
7	시설, 공연 등의 예약	사이버 교육/강좌 수강
8	서울시 보도·해명 등 이슈 정보 검색	서울시 보도·해명 등 이슈 정보 검색
9	채용, 입찰, 계약 등 공표·공고 행정정보 열람	채용, 입찰, 계약 등 공표·공고 행정정보 열람
10	서울시장 관련 정보 검색	시설, 공연 등의 예약
11	기타	기타

○ 홈페이지 방문 목적 달성 여부

- 달성했다 91.8% > 못했다 8.2%
- 목적 달성 실패 사유(n=249) : 원하는 정보를 찾기가 어렵다 30.5%



□ 서울시 홈페이지 만족도

○ 이용 만족도

- 만족도 : 90.4% (매우 만족 24.6% + 약간 만족 65.8%)
- 최근 5년간 홈페이지 이용만족도는 '14년(89.7%) 최저, '13년(93.3%)이 최고임

년도별 (%)	만족		불만족		
	매우만족	약간만족	다소불만	매우불만	
2015년	24.6	65.8	9.6	8.8	0.8
2014년	23.8	65.9	10.3	9.5	0.8
2013년	16.5	76.8	6.7	6.3	0.4
2012년	28.2	63.3	8.6	7.5	1.1
2011년	29.9	62.5	7.7	7.4	0.3

○ 세부 이용 만족도

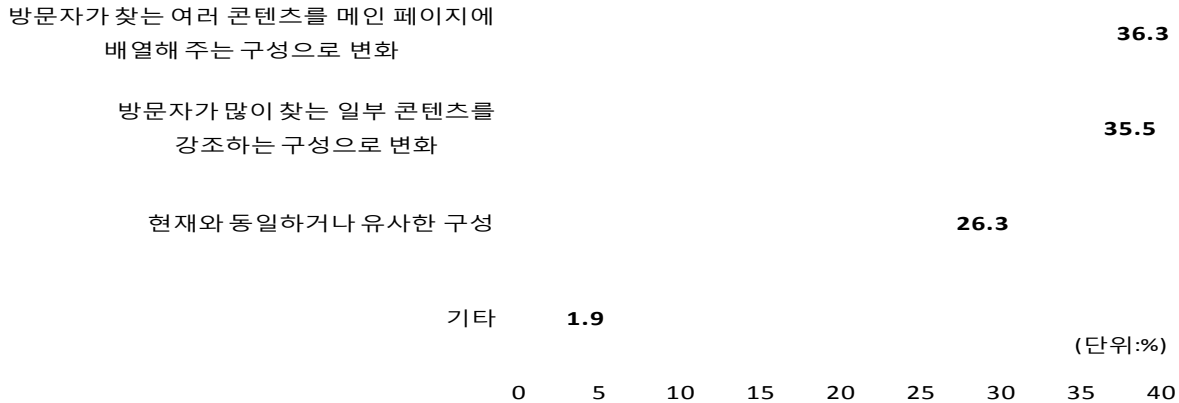
- 홈페이지 분야별 만족도는 접근성>충실성>안정성>편의성>개인정보보호>신속성 순
- '14년 대비 분야별 만족도 큰 변화 없으나, 개인정보 보호에서 2.5%p 증가, 안정성에서 1.2%p 감소

세부 분야 (%)	2014년	2015년					잘모름
	만족도 (매우+약간)	만족도 (매우+약간)	매우만족	약간만족	다소불만	매우불만	
접근성	86.5	87.0	23.0	64.0	10.7	1.4	0.8
편의성	82.5	83.3	21.3	62.0	12.0	1.7	2.9
충실성	84.4	85.3	23.2	62.1	11.2	1.3	2.3
안정성	86.1	84.9	31.4	53.5	11.0	1.6	2.5
개인정보보호	79.1	81.6	23.5	58.1	9.7	1.1	7.6
신속성	70.0	70.4	18.8	51.6	13.0	2.1	14.5

□ 홈페이지 구성

○ 웹 메인 페이지 친화적 구성 의견

- 방문자가 찾는 여러 콘텐츠를 메인 페이지에 배열해 주는 구성으로 변화 36.3% > 방문자가 많이 찾는 일부 콘텐츠를 강조하는 구성으로 변화 35.5% 순임



□ 모바일 서울 관련 응답

○ 모바일 서울 인지도

- 알고 있다 70.9% > 모른다 29.1%

○ 모바일 서울 인지 경로

- 서울시 홈페이지 64.6% > 포털사이트 등 인터넷 검색 21.0% > 보도자료 또는 신문기사 5.4% > 트위터, 페이스북 등 SNS 5.0% > 기타 2.8% > 지인추천 1.2%

○ 가장 마음에 드는 서비스

- 교통(버스/지하철 도착정보, 도로소통 등) 44.2% > 문화생활 31.6% > 환경 21.1% > 서울 소식 12.6% > 일자리 10.4% > 시민참여 5.9% > 모바일 신청 4.9% > 기타 4.7% 순

3

향 후 계 획

- 관련부서(정보기획담당관)에 조사결과를 통보하여 '16년 서울시 홈페이지 이용자 친화적 구성을 위한 자료 활용에 반영

첨부 : 설문지 및 조사결과(통계표, 로데이터, 주관식 및 기타) 각 1부. 끝.