

2021년 광주아이키움 플랫폼 만족도 조사 결과

1. 만족도 조사 개요

- 기 간 : 2021. 11. 05 ~ 11. 19(15일간)
- 대 상 : 광주아이키움 플랫폼 이용자
- 조사방법
 - 네이버폼을 활용한 온라인 및 모바일 설문조사
 - 만족도설문 참여 이벤트 진행하여 설문참여율 향상
 - SNS, 홈페이지에 설문 참여 이벤트를 게시하여 참여 독려
 - 플랫폼 회원 대상 메일·문자 발송, 인스타그램 광고
- 참여인원 : 2,046명
- 조사항목 : 총20문항

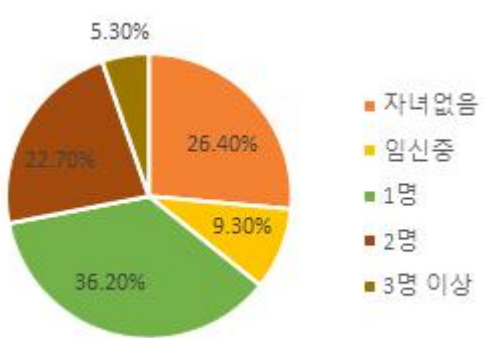
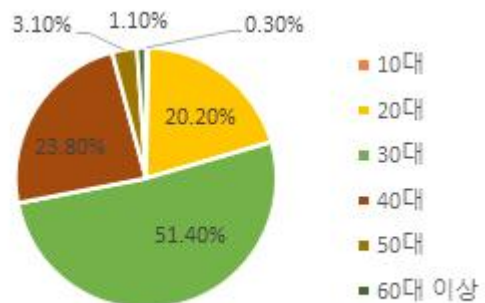
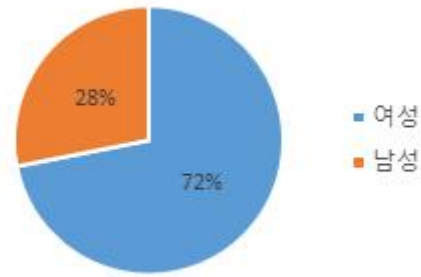
구분	설문내용	설문문항 수
이용자 특성	성별, 연령대, 직업, 자녀 수, 자녀 연령대	5문항
광주아이키움.kr 홈페이지	알게 된 경로, 이용 빈도, 가장 유익한 메뉴, 자주 이용하는 메뉴, 디자인에 대한 만족도, 메뉴 및 화면구성 편리성, 필요한 정보 검색, 정보 및 콘텐츠 만족도, 접속 및 이용속도, 사용 시 불편한점, 개선 사항, 전반적인 만족도	12문항
AI(인공지능)큐레이션 활용 나만의 맞춤형 서비스	만족도, 편리성, 개선점	3문항

2. 만족도 조사 세부결과

1) 응답자 정보

- 성 별 : 여성 71.9%, 남성 28.1%
- 주 연령대 : 30대(51.4%)
- 주 자녀 수 : 1명 / 주 자녀 연령대 : 영·유아
- 직 업 : 사무직, 서비스직, 생산직(55%)

구분		응답 수	비율
성별	여성	1,471	71.9%
	남성	575	28.1%
연령별	10대	7	0.3%
	20대	414	20.2%
	30대	1052	51.4%
	40대	487	23.8%
	50대	64	3.1%
	60대 이상	22	1.1%
자녀 수	없음	541	26.4%
	임신중	191	9.3%
	1명	740	36.2%
	2명	465	22.7%
	3명 이상	109	5.3%



구분		응답 수	비율	
자녀 연령대	없음	538	26.3%	
	임신중	231	11.3%	
	영·유아	907	44.3%	
	초등학생	438	21.4%	
	중·고등학생	145	7.1%	
	청년	80	3.9%	
직업별	사무직, 서비스직, 생산직	1,126	55%	
	자영업	233	11.4%	
	주부	503	24.6%	
	학생	94	4.6%	
	기타	90	4.4%	

2) 각 문항별 응답 현황

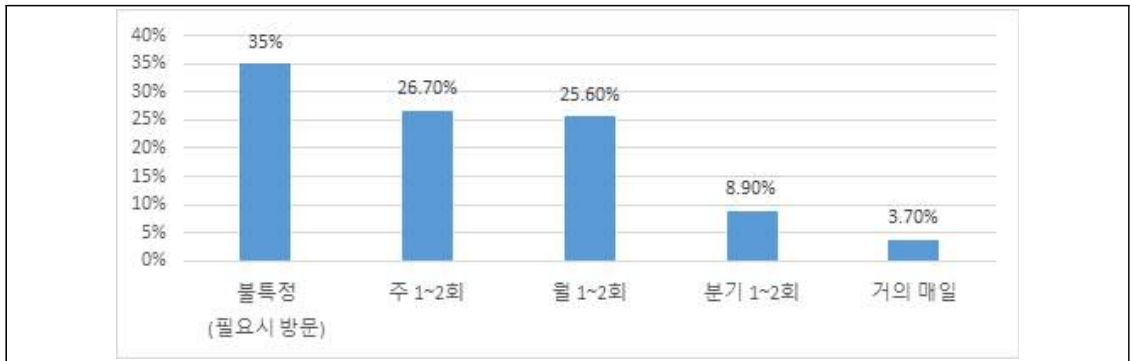
○ 광주아이키움 홈페이지를 어떻게 알게 되셨습니까?



구분	SNS채널을 통해	포털사이트 검색을 통해	언론매체를 통해	행사, 이벤트를 통해	유관기관 홈페이지를 통해	기타	계
인원	789	616	225	209	167	40	2,046
비율	38.60%	30.10%	11%	10.20%	8.20%	2%	100.1%

- ‘SNS채널을 통해’(38.6%) > ‘포털 사이트 검색을 통해’(30.1%) > ‘언론매체를 통해’(11%) > ‘행사, 이벤트 등을 통해’(10.2%) > ‘유관기관 홈페이지를 통해’(8.2%) > 기타(2%) 순
- 기타 의견으로는 관공서 홍보물, 맘카페, 베이비페어, 임산부 재난지원금, 엘리베이터 광고, 서비스 이용 등

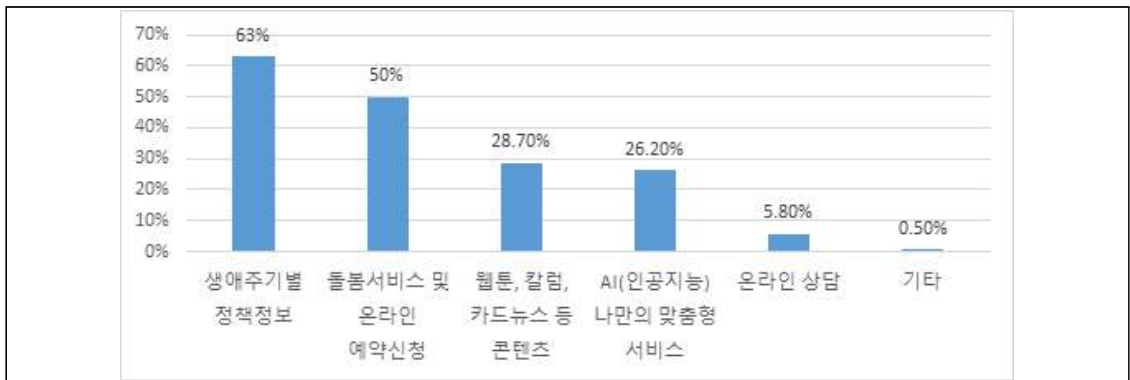
○ 광주아이키움 홈페이지를 얼마나 자주 이용하십니까?



구분	불특정 (필요시방문)	주 1~2회	월 1~2회	분기 1~2회	거의 매일	합계
인원	717	546	524	183	76	2,046
비율	35%	26.70%	25.60%	8.90%	3.70%	100%

- ‘불특정(필요시 방문)’(35%) > ‘주1~2회’(26.7%) > ‘월1~2회’(25.6%) > ‘분기1~2회’(8.9%) > ‘거의 매일’(3.7%) 순

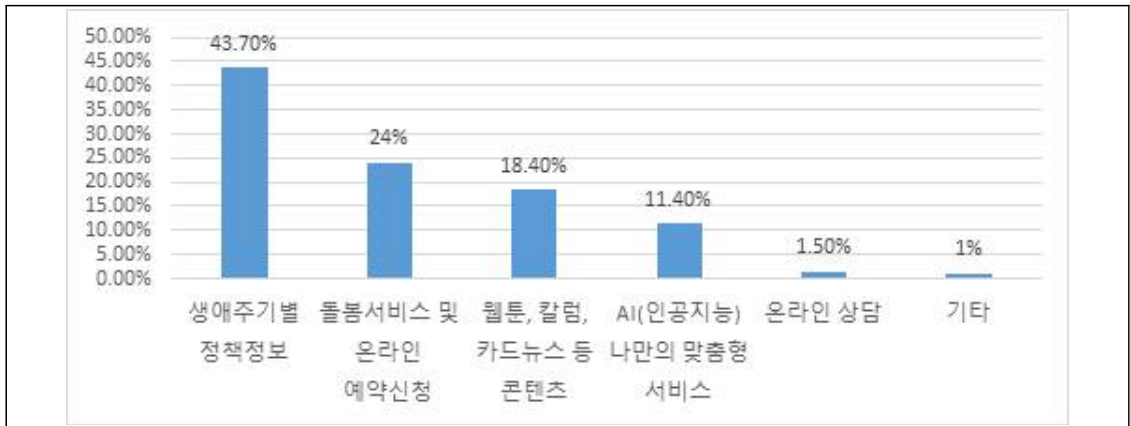
○ 광주아이키움 홈페이지에서 가장 유익한 메뉴는 무엇입니까?(최대 3개 선택 가능)



구분	생애주기별 정책정보	돌봄서비스 및 온라인 예약신청	웹툰, 칼럼, 카드뉴스 등 콘텐츠	AI(인공지능)나만의 맞춤형 서비스	온라인 상담	기타	계
인원	1,288	1,023	588	537	119	10	3,565
비율	63%	50%	28.70%	26.20%	5.80%	0.50%	174%

- ‘생애주기별 정책정보’(63%) > ‘돌봄서비스 및 온라인 예약신청’(50%) > ‘웹툰, 칼럼, 카드뉴스 등 콘텐츠’(28.7%) > ‘AI(인공지능)나만의 맞춤형 서비스’(26.2%) > ‘온라인 상담’(5.8%) > ‘기타’(0.5%) 순

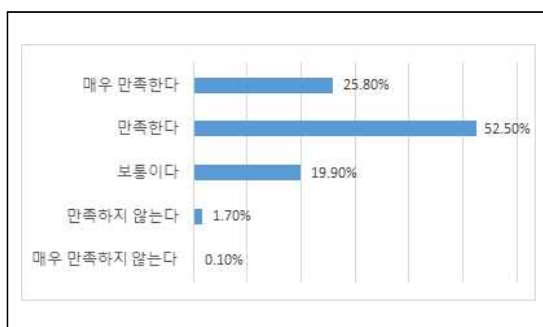
○ 광주아이키움 홈페이지에서 가장 자주 이용하는 메뉴는 무엇입니까?



구분	생애주기별 정책정보	돌봄서비스 및 온라인 예약신청	웹툰, 칼럼, 카드뉴스 등 콘텐츠	AI(인공지능) 나만의 맞춤형 서비스	온라인 상담	기타	계
인원	894	492	376	234	30	20	2,046
비율	43.70%	24%	18.40%	11.40%	1.50%	1%	100

- ‘생애주기별 정책정보’(43.7%) > ‘돌봄서비스 및 온라인 예약신청’(24%) > ‘웹툰, 칼럼, 카드뉴스 등 콘텐츠’(18.4%) > ‘AI(인공지능)나만의 맞춤형 서비스’(11.4%) > ‘온라인 상담’(1.5%) > ‘기타’(1%) 순

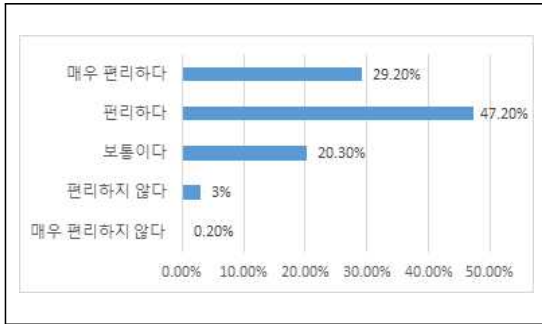
○ 광주아이키움 홈페이지의 디자인에 어느 정도 만족하십니까?



구분	인원	비율
매우 만족한다	527	25.8%
만족한다	1,075	52.5%
보통이다	407	19.9%
만족하지 않는다	34	1.7%
매우 만족하지 않는다	3	0.1%
계	2,046	100

- ‘만족한다’(52.5%) > ‘매우 만족한다’(25.8%) > ‘보통이다’(19.9%) > ‘만족하지 않는다’(1.7%) > ‘매우 만족하지 않는다’(0.1%) 순

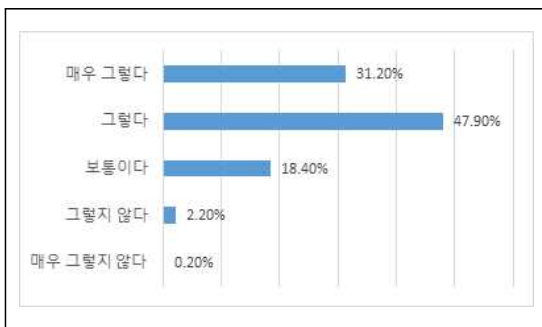
○ 광주아이키움 홈페이지 메뉴 및 화면구성은 이용하기에 편리합니까?



구분	인원	비율
매우 편리하다	598	29.2%
편리하다	965	47.2%
보통이다	416	20.3%
편리하지 않다	62	3%
매우 편리하지 않다	5	0.2%
계	2,046	99.9

- '편리하다'(47.2%) > '매우 편리하다'(29.2%) > '보통이다'(20.3%) > '편리하지 않다'(3%) > '매우 편리하지 않다'(0.2%) 순

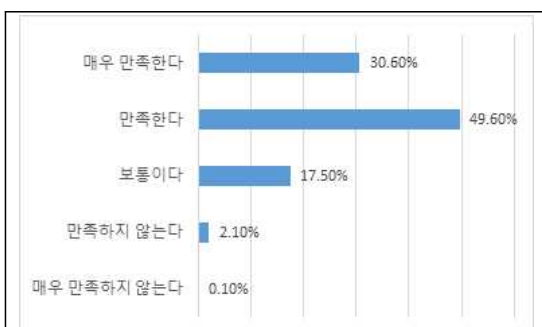
○ 광주아이키움 홈페이지에서 필요한 정보를 찾는데 도움이 되십니까?



구분	인원	비율
매우 그렇다	638	31.2%
그렇다	981	47.9%
보통이다	377	18.4%
그렇지 않다	46	2.2%
매우 그렇지 않다	4	0.2%
계	2,046	99.9

- '그렇다'(47.9%) > '매우 그렇다'(31.2%) > '보통이다'(18.4%) > '그렇지 않다'(2.2%) > '매우 그렇지 않다'(0.2%) 순

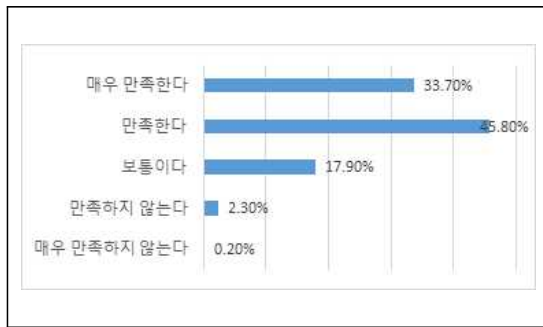
○ 광주아이키움 홈페이지 내 제공되는 정보 및 콘텐츠는 만족하십니까?



구분	인원	비율
매우 만족한다	627	30.6%
만족한다	1,015	49.6%
보통이다	359	17.5%
만족하지 않는다	42	2.1%
매우 만족하지 않는다	3	0.1%
계	2,046	99.9

- '만족한다'(49.6%) > '매우 만족한다'(30.6%) > '보통이다'(17.5%) > '만족하지 않는다'(2.1%) > '매우 만족하지 않는다'(0.1%) 순

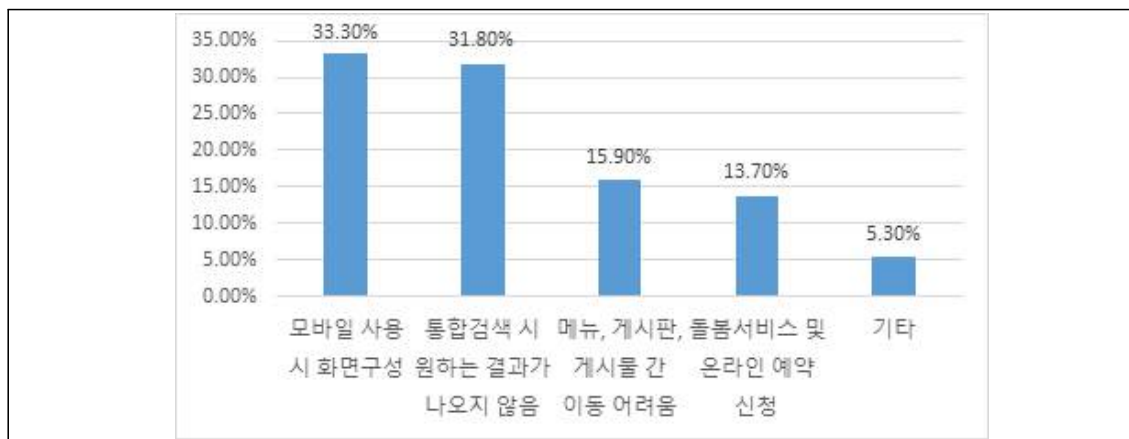
○ 광주아이키움 홈페이지 접속 및 이용 속도는 만족하십니까?



구분	인원	비율
매우 만족한다	690	33.7%
만족한다	938	45.8%
보통이다	367	17.9%
만족하지 않는다	47	2.3%
매우 만족하지 않는다	4	0.2%
계	2,046	99.9%

- '만족한다'(45.8%) > '매우 만족한다'(33.7%) > '보통이다'(17.9%) > '만족하지 않는다'(2.3%) > '매우 만족하지 않는다'(0.2%) 순

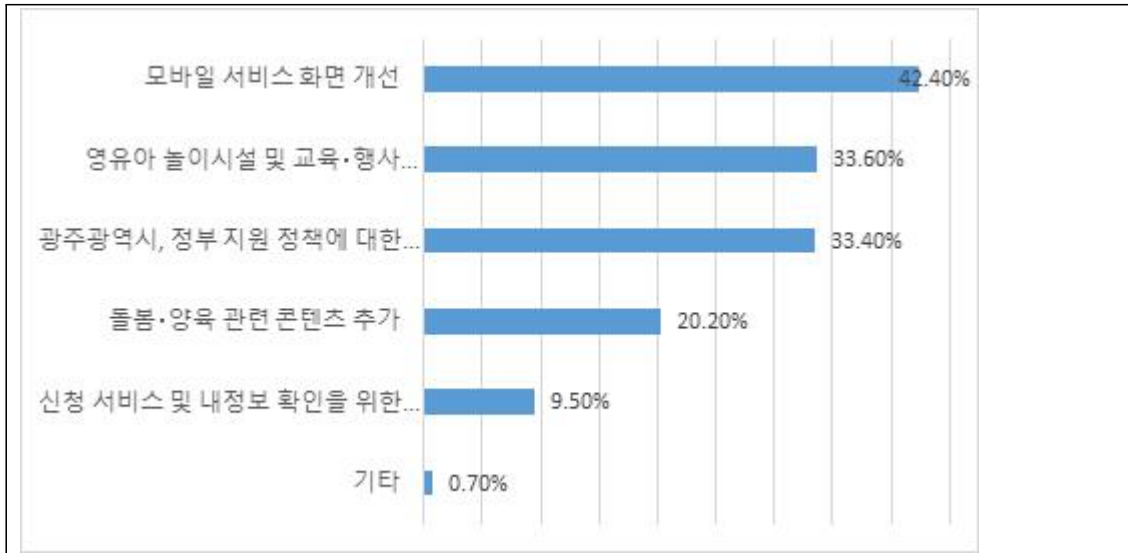
○ 광주아이키움 홈페이지 사용에 불편한 점은 무엇입니까?



구분	모바일 사용 시 화면구성	통합검색 시 원하는 결과가 나오지 않음	메뉴, 게시판, 게시물 간 이동 어려움	돌봄서비스 및 온라인 예약 신청	기타	계
인원	681	650	326	280	109	2,046
비율	33.3%	31.8%	15.9%	13.7%	5.3%	100

- '모바일 사용 시 화면구성'(33.3%) > '통합검색 시 원하는 결과가 나오지 않음'(31.8%) > '메뉴, 게시판, 게시물 간 이동 어려움'(15.9%) > '돌봄서비스 및 온라인 예약 신청'(13.7%) > '기타'(5.3%) 순
- 기타 의견으로는 없음, 편리하게 좋은 정보 접하고 있음, 모바일 어플, 접속 느낌, 모바일 접속시 돋보기 검색기능 위치 제안, 자세한 설명, 성교육 자료 요청, 더 많은 정보 원함 등

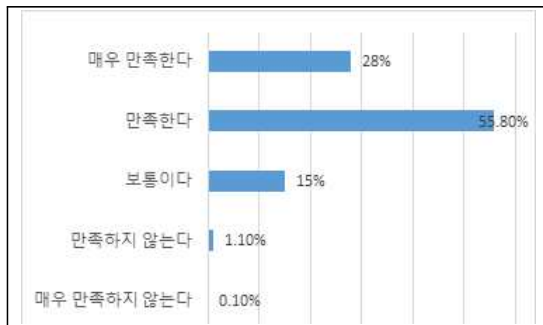
○ 향후 광주아이키움 활용도를 높이기 위해 추가개선해야 할 서비스는 무엇입니까?
(중복 응답 가능)



구분	모바일 서비스 화면 개선	영유아 놀이시설 및 교육행사 프로그램에 대한 최신정보 안내	광주광역시, 정부 지원 정책에 대한 빠르고 정확한 정보 전달	돌봄·양육 콘텐츠 추가	신청 서비스 및 내정보 확인을 위한 마이페이지 개선	기타	계
인원	868	687	683	413	194	14	2,859
비율	42.4%	33.6%	33.4%	20.2%	9.5%	0.7%	139.1

- ‘모바일 서비스화면 개선’(42.4%) > ‘영유아 놀이시설 및 교육·행사 프로그램에 대한 최신정보 안내(33.6%) > ‘광주광역시, 정부 지원 정책에 대한 빠르고 정확한 정보 전달’(33.4%) > ‘돌봄·양육 콘텐츠 추가’(20.2%) > ‘신청 서비스 및 내정보 확인을 위한 마이페이지 개선’(9.5%) > ‘기타’(5.3%) 순
- 기타 의견으로는 없음, 만족함, 검색 시 간단하게 정보 조회, 지금도 충분히 만족하나 좀 더 소통의 공간과 콘텐츠 개발하여 상호 활발한 어울림이 이뤄졌으면 좋겠음 등

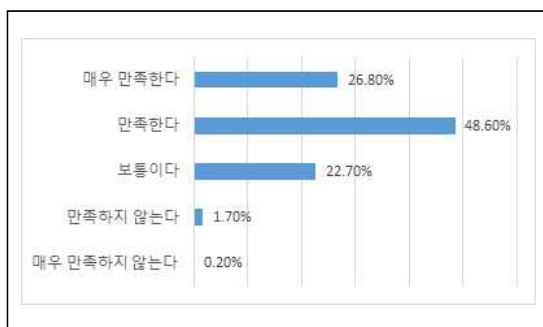
○ 광주아이키움의 전반적인 만족도를 평가해주세요.



구분	인원	비율
매우 만족한다	573	28%
만족한다	1,141	55.8%
보통이다	307	15%
만족하지 않는다	22	1.1%
매우 만족하지 않는다	3	0.1%
계	2,046	100

- '만족한다'(55.8%) > '매우 만족한다'(28%) > '보통이다'(15%) > '만족하지 않는다'(1.1%) > '매우 만족하지 않는다'(0.1%) 순

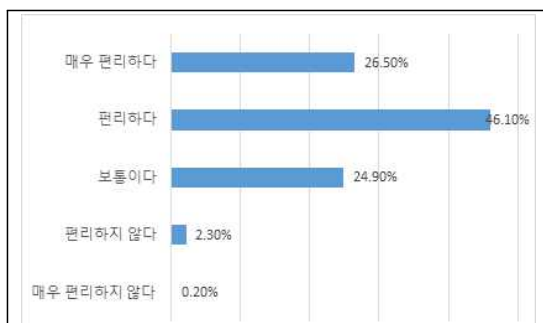
○ AI(인공지능)나만의 맞춤형 서비스에 대한 만족도는 어떻습니까?



구분	인원	비율
매우 만족한다	549	26.8%
만족한다	994	48.6%
보통이다	464	22.7%
만족하지 않는다	34	1.7%
매우 만족하지 않는다	5	0.2%
계	2,046	100

- '만족한다'(48.6%) > '매우 만족한다'(26.8%) > '보통이다'(22.7%) > '만족하지 않는다'(1.7%) > '매우 만족하지 않는다'(0.2%) 순

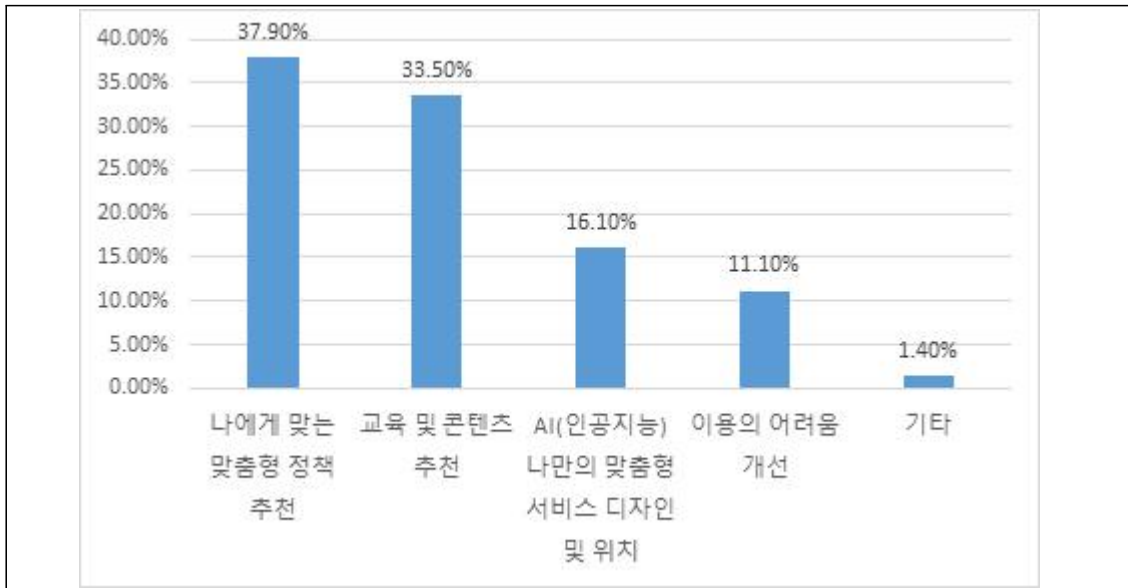
○ AI(인공지능)나만의 맞춤형 서비스는 이용하기에 편리하다고 생각하십니까?



구분	인원	비율
매우 편리하다	542	26.5%
편리하다	943	46.1%
보통이다	510	24.9%
편리하지 않다	47	2.3%
매우 편리하지 않다	4	0.2%
계	2,046	100

- '편리하다'(46.1%) > '매우 편리하다'(26.5%) > '보통이다'(24.9%) > '편리하지 않다'(2.3%) > '매우 편리하지 않다'(0.2%) 순

○ AI(인공지능)나만의 맞춤형 서비스에 대해 개선해야 하는 점은 무엇입니까?



구분	나에게 맞는 맞춤형 정책 추진	교육 및 콘텐츠 추천	AI(인공지능)나만의 맞춤형 서비스 디자인 및 위치	이용의 어려움 개선	기타	계
인원	775	686	329	228	28	2,046
비율	37.9%	33.5%	16.1%	11.1%	1.4%	100

- ‘나에게 맞는 맞춤형 정책 추진’(37.9%) > ‘교육 및 콘텐츠 추천’(33.5%) > ‘AI(인공지능)나만의 맞춤형 서비스 디자인 및 위치’(16.1%) > ‘이용의 어려움 개선’(11.1%) > ‘기타’(1.4%) 순
- 기타 의견으로는 만족합니다, 없어요, 가독성 향상, 주기적 맞춤형 정보를 개인적으로 메일이나 문자로 발송, 홍보 등