

神戸市ネットモニターアンケート調査結果

テーマ	神戸市ホームページの利便性向上について		
調査期間	平成 28 年 3 月 17 日～30 日		
対象モニター数	3,067 名		
回答モニター数	2,297 名（回答率 74.9%）		
回答数（モニター以外）	58 名	総回答者数	2,355 名

* 今回のアンケートは、ネットモニター以外の神戸市ホームページ閲覧者に対しても実施しました *

【調査結果概要】

神戸市ホームページは平成 28 年 2 月に、検索機能の向上や情報発信力の強化、デザインのブラッシュアップを図るため、リニューアルしました。今回の調査では、リニューアル後のホームページを実際に操作して回答いただきました。

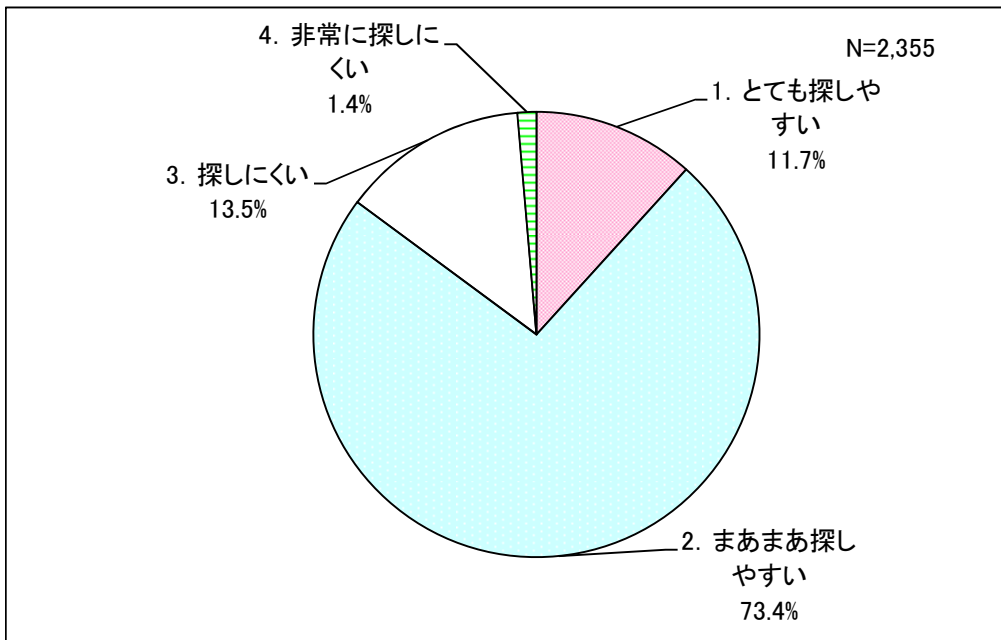
約 85%の方が市ホームページ上で情報を「とても探しやすい」「まあまあ探しやすい」と回答され、約 90%の方が「目的の情報が見つかった」と回答されました。一方で、約 15%の方が情報を「探しにくい」と回答されており、これらのご意見については、今後のサイト内検索の精度向上に向けた取り組みなどに反映し、よりいっそう知りたい情報にたどりつきやすいホームページに改善していきます。

また、利用者がたどり着いたページの改善点としては、約 40%の方が「特に問題ない」と回答されたものの、「画像やイラストが少ない、または文章ばかりで見づらい」、「スマートフォンに対応していないため見づらい」、「情報が古い、またはいつ更新されたのかわからない」の順で改善希望がありました。

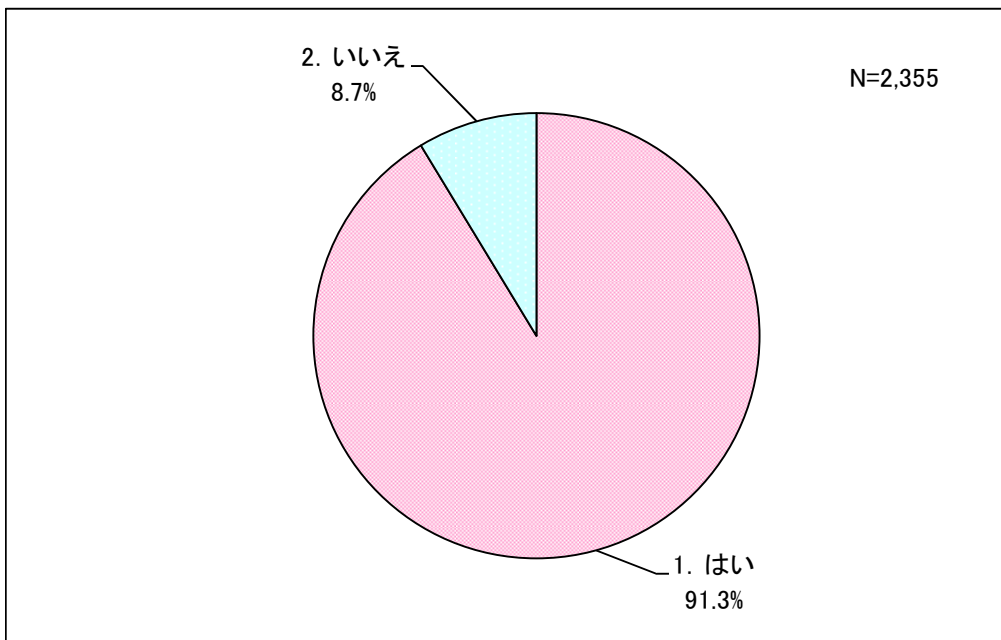
このことから利用者目線に立った内容面の見直しを行っていくとともに、市ホームページは事業担当課において作成していることから、研修等を通じて市職員のホームページ作成スキルの向上を図り、利用者みなさんにとって見やすくわかりやすいホームページになるよう努めます。

このたびはアンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。

問1 市ホームページは、情報を探しやすいと思いますか。

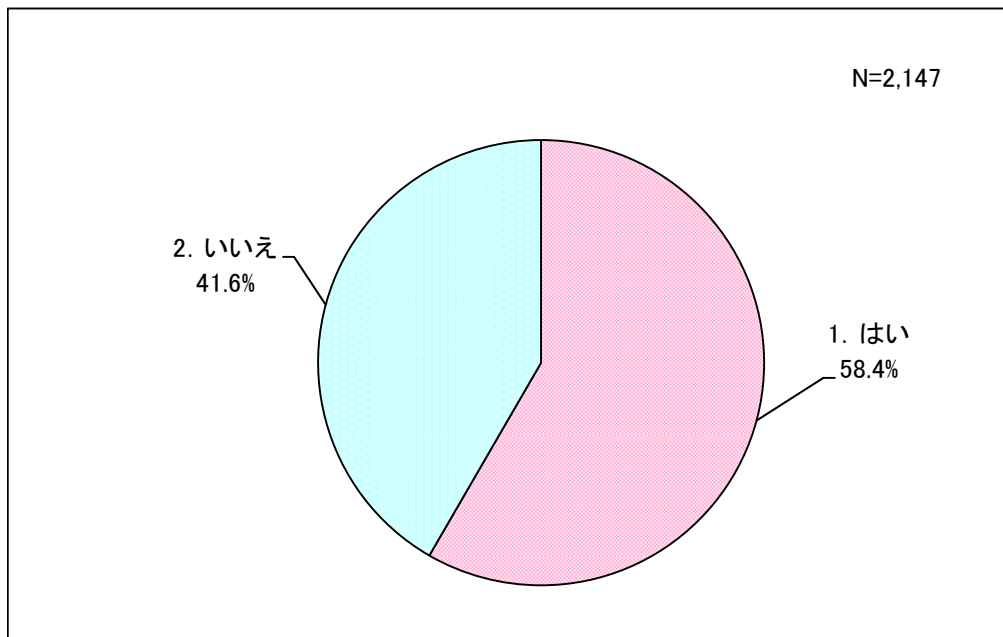


問2 目的の情報は見つかりましたか。



<目的の情報が見つかった方>

問2-1 目的の情報を探るときに、サイト内検索※を利用しましたか。



※サイト内検索

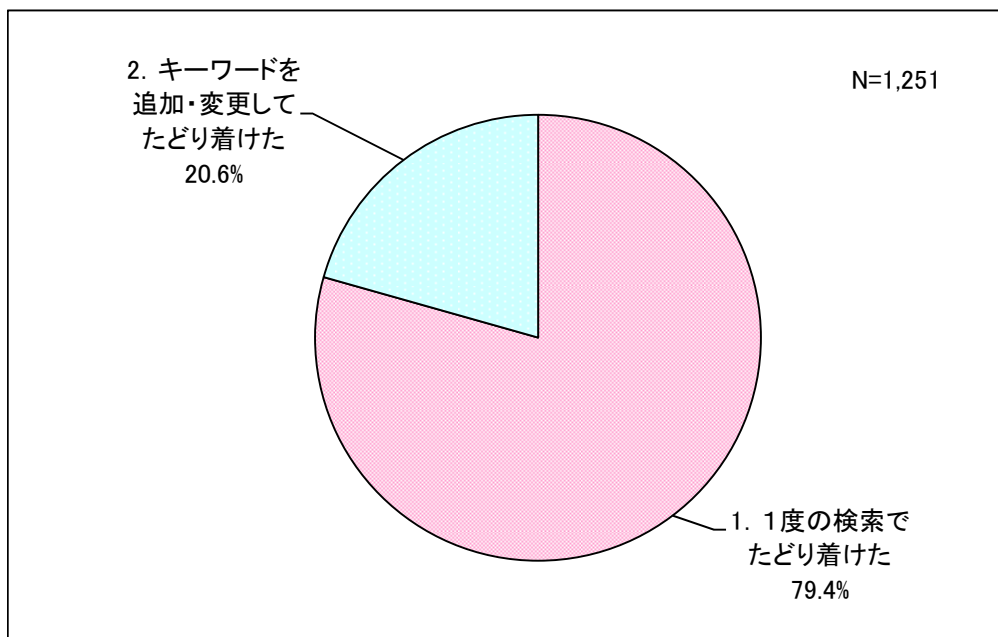
利用者の求める情報を、市ホームページの中からキーワードによって検索する仕組みです。トップページの中央部分や、各ページの右上部分に、サイト内検索ボックスを表示しています



<サイト内検索を利用して目的の情報が見つかった方>

問2-2 サイト内検索でどのようなキーワードで検索しましたか。(自由記述)。

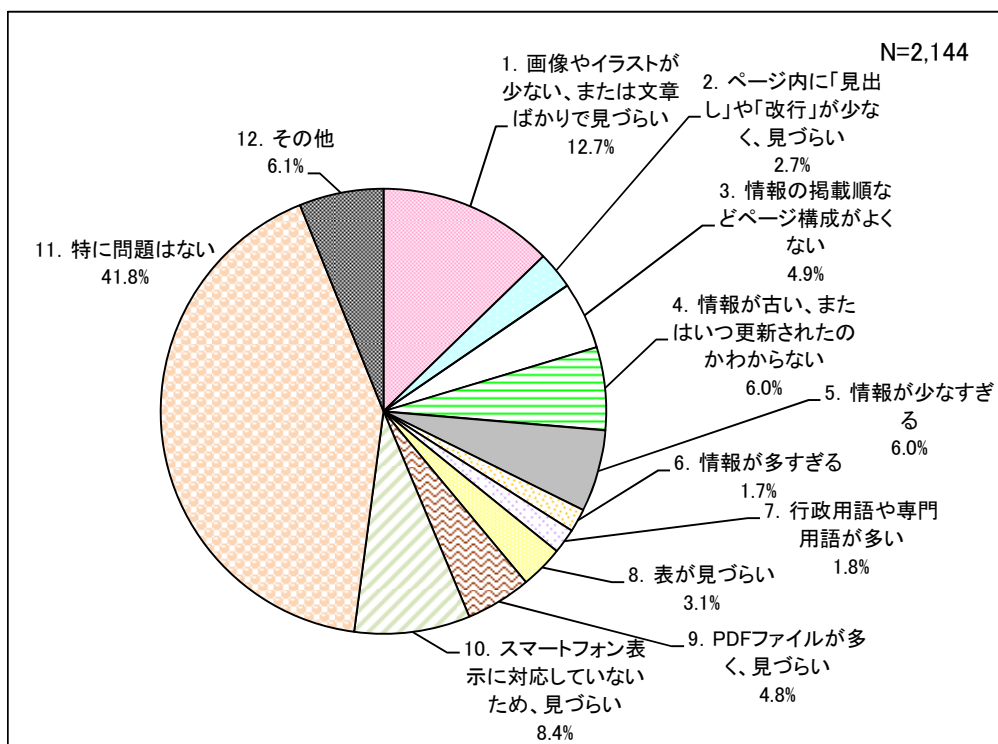
問2-3 サイト内検索ですぐに情報にたどり着きましたか。



<目的の情報が見つかった方>

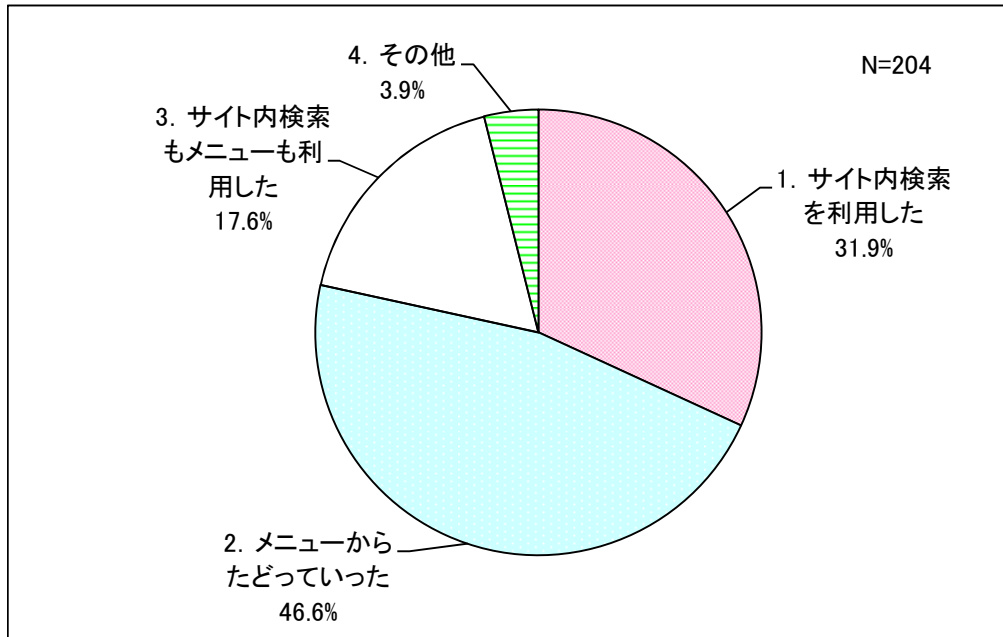
問2-4 今後の改善の参考とするため、見つかったページのURLをコピーして、回答欄に貼り付けてください。

問2-5 見つかったページについて、特に内容面に関して改善すべき事項があれば、以下のうちから最も適当だと思うものを1つ選んでください。



<目的の情報が見つからなかった方>

問2-6 どのようにして情報を探しましたか。

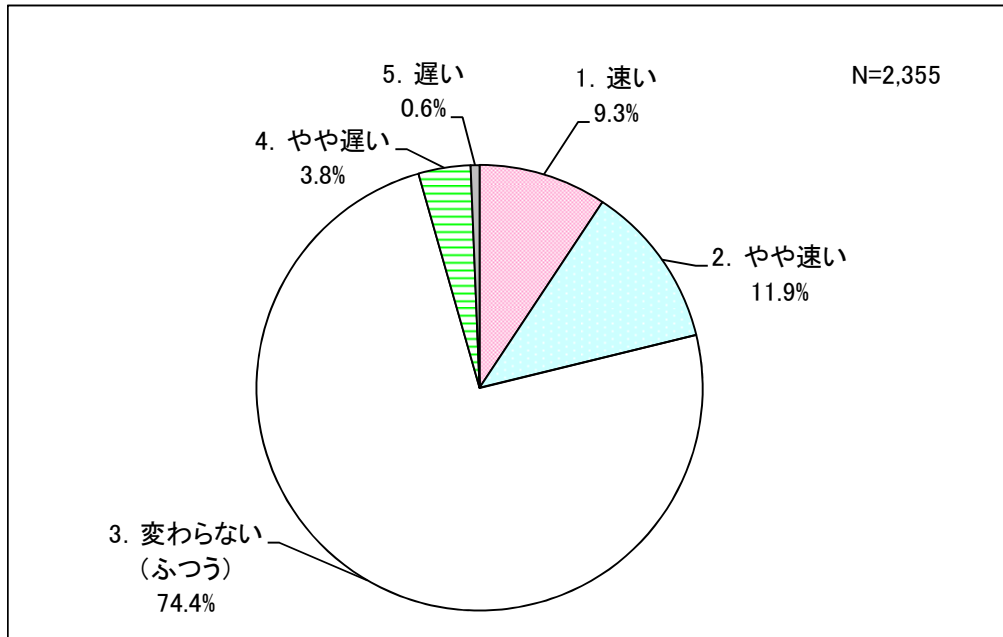


<目的の情報が見つからなかった方>

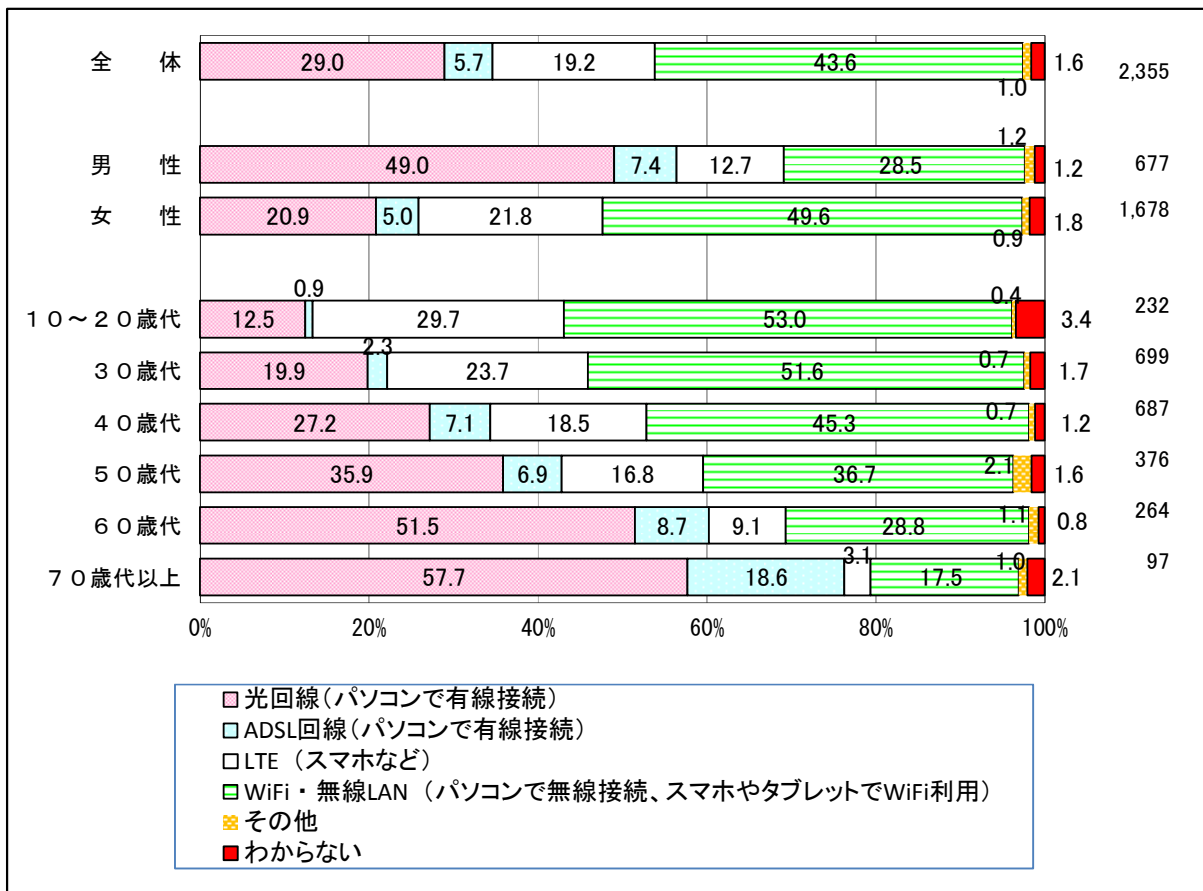
問2-7 見つからなかったページや情報を、できるだけ具体的に教えてください。

- 子育てに関するサポート情報や遊び場、イベントなど
- 予防接種に関する情報
- 道路を管理する部署について
- 近隣の市バスの時刻表について
- ごみの収集日について
- 耐震工事の補助金に関する情報

問3 市ホームページを開いた時の速さは、他の自治体や企業などのホームページと比べてどうですか。

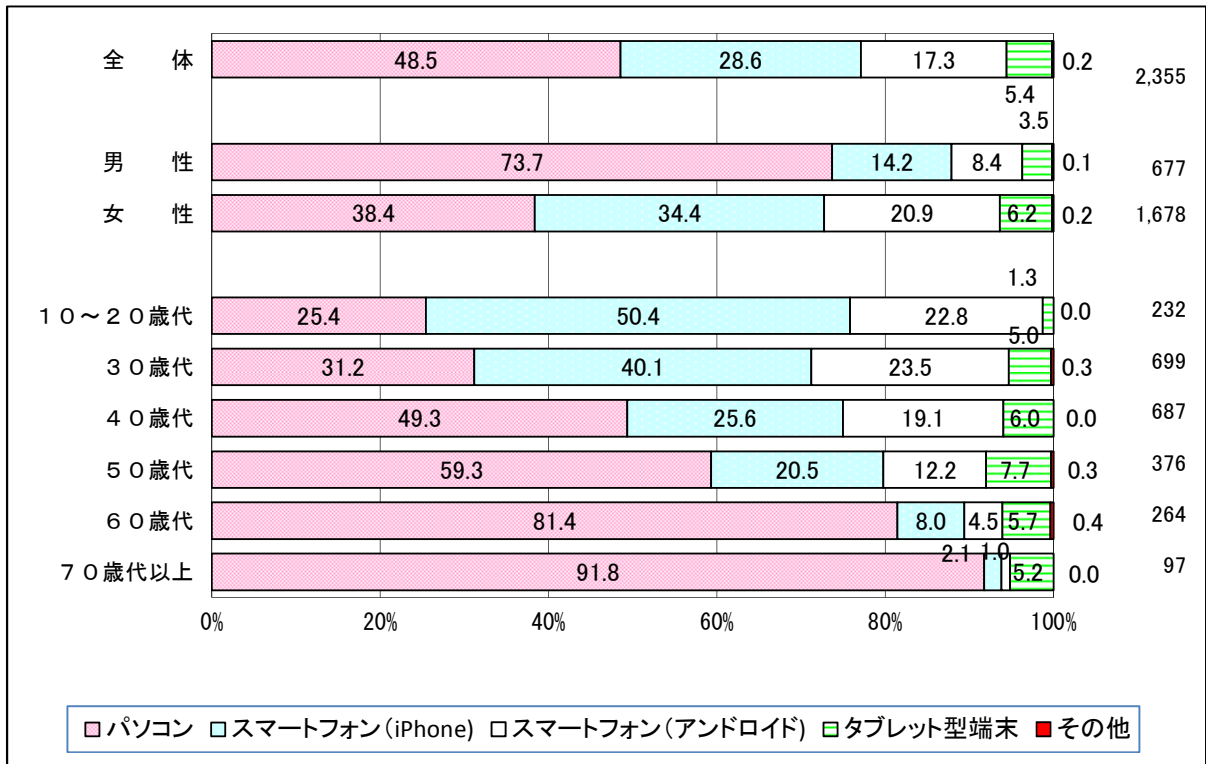


問4 市ホームページを開いた際のネットワーク環境を教えてください。



★性別・年代別で大きく違いが見られたため、層別グラフを掲載しました

問5 市ホームページを開いた際の閲覧端末は何ですか。



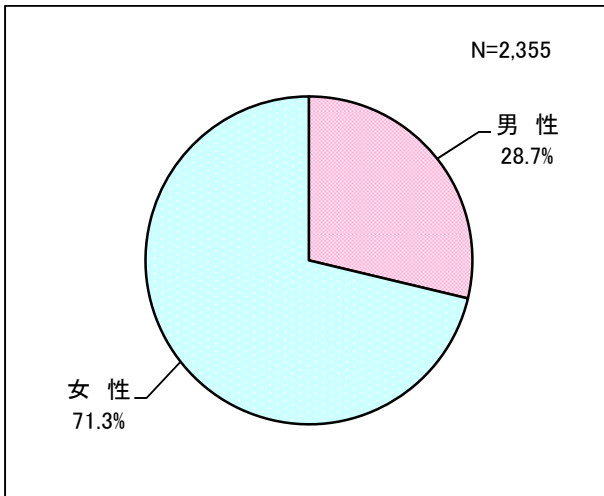
★性別・年代別で大きく違いが見られたため、層別グラフを掲載しました

問6 市ホームページの利便性向上について、ご意見があればお教えてください。

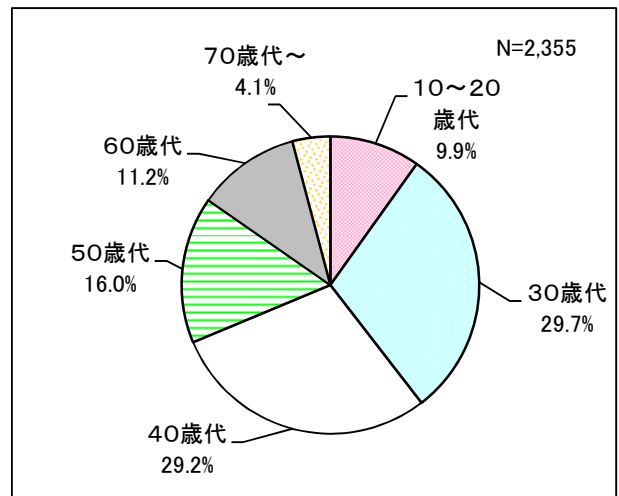
- ・古い情報を整理・削除してほしい。検索結果で上位に表示されることがある
- ・PDF資料が多い。見づらいので、できるだけPDFの掲載は避けてほしい
- ・トップページ等だけでなく、下層のページもスマートフォン対応してほしい
- ・検索は高齢者には不向きだと考えるので、メニューページを充実させてほしい
- ・子育てのページを見やすくしてほしい
- ・リンク切れがあるので、改善してほしい
- ・ページに掲載されている情報が少ない
- ・イベント情報をもっと掲載してほしい

全615件のご意見をいただきました。

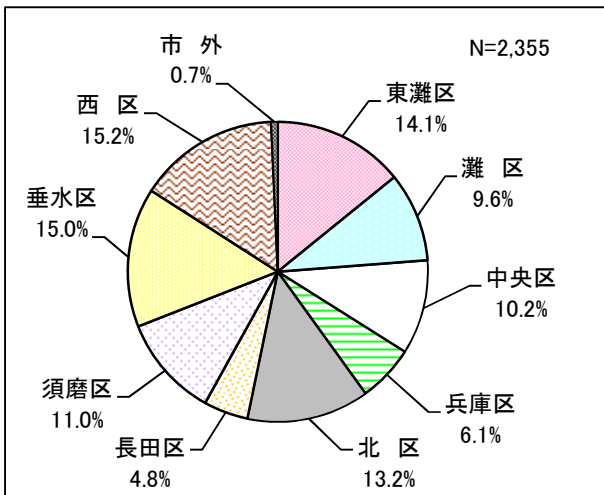
【性別】



【年代】



【居住区】



【職業】

