

힘센충남 「건주앱」 이용자 의견 및 소셜분석 결과(요약)

< 분석추진 배경 >

- ◆ 「건주앱」 이용자 의견 및 소셜(뉴스·블로그) 데이터 분석을 통해 도민의 이용 만족도를 파악하고 시사점과 개선점을 도출하고자 함

1 분석 개요

- (분석기간) 2022. 10. 1. ~ 11. 7.
- (분석대상) 건주앱 이용자 평점·리뷰, 포털 뉴스·블로그 게시글 등
- (분석범위) 2020. 1. ~ 2022. 9.
- (분석내용) ①가입 및 이용자 현황, ②이용자 평점 및 리뷰 텍스트, ③뉴스·블로그 게시글 등 홍보 및 대외노출 현황 분석

1. 가입 및 이용자 현황 분석	활용 데이터
<ul style="list-style-type: none"> • 가입자 현황(시기별, 성연령별 등) • 실제 이용자 현황과 비교분석(최근 6개월) <p>→ 가입자 추세 및 실이용자와 차이점 등 파악</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 월별 건주앱 가입자수 (체육진흥과) • 앱 월이용자수(안드로이드) (모바일인덱스 INSIGHT)
2. 이용자 의견 분석	활용 데이터
<ul style="list-style-type: none"> • 이용자 평점분석 <ul style="list-style-type: none"> - 건주앱 이용자 평점 분포 현황 및 유사앱과 비교분석 • 이용자 리뷰 텍스트 분석 <ul style="list-style-type: none"> - 주요 다빈도 키워드 분석, 감성(긍·부정비율) 분석, 의미연결망 분석, 유형별 상세분석 <p>→ 「건주앱」 이용자편의를 위한 시사점·개선할 점 도출</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 「앱」 평점 데이터 (구글플레이스토어) • 「건주앱」 리뷰글 (구글플레이스토어)
3. 뉴스·블로그 등 소셜분석	활용 데이터
<ul style="list-style-type: none"> • 뉴스·블로그 게시물 현황 및 텍스트 분석 <ul style="list-style-type: none"> - 게시물수 변화와 신규 가입자수 변화 간 상관분석 - 뉴스, 블로그 등 게시물의 내용분석(키워드 네트워크 분석) <p>→ 「건주앱」 홍보현황, 사회적 반응·인식, 활용 등 파악</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 뉴스, 블로그 (네이버 API) • 유튜브 영상게시물

II 분석 주요 결과 및 정책 시사점

1. 신규 가입자 및 이용자 증가에 따른 사전 대응 강화

- 건주앱 회원 가입자 수는 '21년 이후 큰 폭으로 증가하고 있음

▶ (누적 가입자수) '20년 12월) 35,050명 → '21년 12월) 213,304명 → '22년 9월) 365,980명

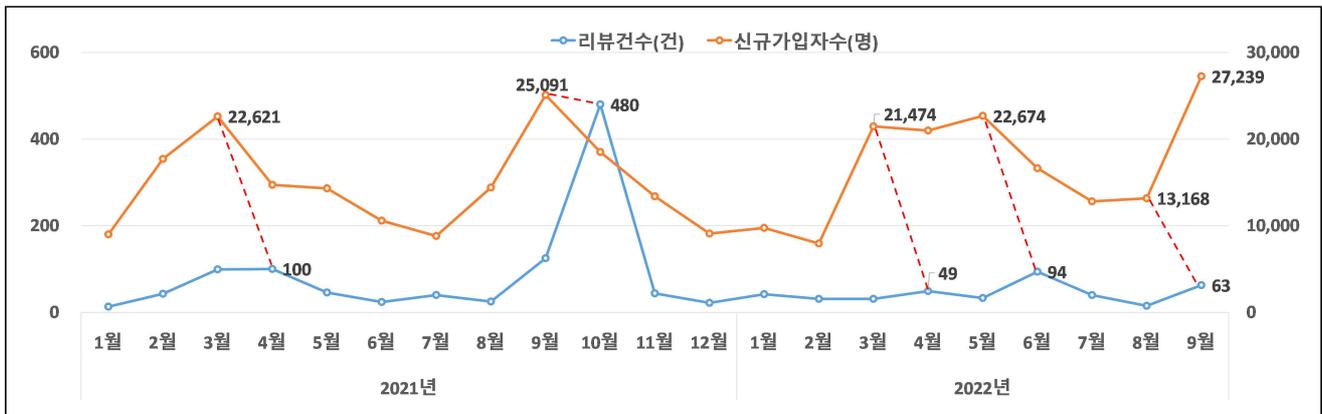
- 특히, 걷기 좋은 봄(3월)·가을(9월)에는 월 신규 가입자가 2만 명을 상회함

- '21.10월(21.9월 신규가입자 25,091명)에는 서버 과부하로 시스템 장애*가 발생하였고, 이용자가 집중되는 시기에는 같은 현상이 반복될 우려 있음

* '21. 10. 2.~ 5. 서버 과부하 장애가 발생하여, 사용자 불만·불편의견 집중

- 또한 신규 가입자 수가 많았던 달의 다음 달에는 불만·불편사항 등 많은 사용자 의견(리뷰)이 게시되는 패턴이 나타남(아래 그림)

<월별 가입자수 및 리뷰 건수 변화('21년 이후)>



⇒ (정책제언) 특정 시기(3월과 9월)에 이용자가 몰리는 현상에 대비해 사전 점검 및 시스템 보완(사업비 조기 지출) 등 예방책 마련 필요

2. 60세 이상 고령층 등을 위한 이용자 편의성 개선 필요

- 10대 이하와 60대 이상 회원 가입자 비중(전체회원 대비)은 가장 높지만 최근 6개월 간의 실이용자수의 비중은 가장 낮게 나타나고 있음

<'10대 이하' 및 '60대 이상' 「걷주앱」 가입자 및 실이용자 비중 비교>

구분	회원 가입자('22.9.30.기준)		<비교>	최근 6개월('22.4~9월) 실이용자	
	가입자 수(명)	비중		월평균 사용자 수*(명)	비중
10대 이하	84,265	23.0%	>>	6,470	5.9%
60대 이상	77,703	21.2%	>>	8,058	7.3%
전체	365,980	100%		110,392	100%

* 월평균 사용자 수 : 안드로이드 기준 최근 6개월간 월 순 방문자 수의 평균값이며 IOS 이용자는 포함되지 않음(출처: 모바일인덱스Insight 추정 데이터)

- 10대 이하는 교육청과 학교의 권고로 가입 후 이용저조 추정되며, 60대 이상 고령층의 경우, 스마트기기 활용에 익숙하지 않아 앱 설치·가입 후 지속적인 이용이 이루어지지 않은 것으로 추정

⇒ (정책제언) 60세 이상 고령자 등 앱 사용이 어려워 이용이 저조한 연령층을 위한 손쉬운 기능 설정 등 개선방안 마련 필요

3. 주기적 사용자 리뷰 분석을 통한 개선사항 도출

- 사용자 리뷰(1,617건)에 대한 감성(긍·부정)분석 결과, 부정 비율(26.2%)이 긍정 비율(25.1%) 보다 다소(1.1%p) 우세하게 나타남

▶ (긍정 의견) “걷기운동에 도움이 되어 좋다”, “건강이 많이 좋아졌다”, “건강에도 좋고 보상도 받아 좋다”는 등의 의견이 대부분임
▶ (부정 의견) ‘로그인’, ‘업데이트’, ‘걸음수’, ‘접속’ 등이 안된다 등 걷주앱 이용 중 각종 장애·오류에 대한 의견이 주를 이룸

- 건강에 도움이 되는 좋은 앱이지만, 기능 오류 및 접속 장애 등 불편사항에 대한 서비스 개선을 동시에 요구하고 있음

- ‘장애·오류’ 관련 사용자 의견(리뷰)은 계정관리 장애·오류, 걸음수 측정오류, 접속/실행 장애, 설치/업데이트 오류 순으로 많았으며,

- 개선의견으로는 디바이스연결/관리에 관한 사항, 챌린지 이벤트, 보상(포인트) 관련 사항 순으로 자주 언급됨

⇒ (정책제언) 사용자 리뷰에 시기별 오류·불만·불편 사항뿐 아니라 함께 다양한 개선의견이 올라와 있으므로, 주기적 리뷰(의견) 분석을 통해 걷주 앱 기능 개선에 반영할 사항 검토 필요

< 이용자 의견(리뷰)을 바탕으로 「걷쥬앱」 개선안 제시 >

(1) 회원가입 시 불편 사항 개선 : 회원가입 시 중복확인 기능 추가

- 회원가입 시 중복체크 기능 없어 개선 필요(이용자 의견 다수 존재)

(2) 걸음수 측정 오류 개선 : 연결 가능 디바이스 추가

- 만보기앱의 가장 기본적인 기능임에도 불구하고 이용자 불만 및 개선의견이 꾸준히 나오고 있음
- 정확도를 높이기 위해서는 연결 가능 디바이스를 늘리는 것이 필요

(3) 사용자 이용편의 증진 : 이용자 관점 챌린지 메뉴 화면구성

- 챌린지 메뉴 관련, '내가 참가 중인 챌린지, 참여가능한 챌린지*'를 상단에 배치하여 사용자 편의 증진' 필요(이용자 의견 다수 존재)

* 참여 가능 챌린지 : 지역, 연령 등 참가조건을 충족하는 챌린지

- 또한, 챌린지 자동 갱신 기능 추가 요청도 다수 있어 검토 필요

(4) 도 단위 챌린지·스탬프 투어 등 콘텐츠 확대

- 지역 챌린지·스탬프 투어가 존재하지 않는 시·군은 가입자가 참여할 수 있는 콘텐츠가 없어 매우 단조로움(이에 대한 불만 및 개선의견 다수 있음)

▶ (스탬프 투어 있는 시·군) 9곳(공주, 논산, 당진, 보령, 부여, 아산, 천안, 태안, 금산)

▶ (스탬프 투어 없는 시·군) 6곳(서천, 홍성, 예산, 청양, 계룡, 서산)

- 시·군뿐만 아니라 대백제전, 태안 국제꽃박람회 등 도 단위 행사와 연계하여 챌린지·스탬프 투어를 신설하고 가입자의 적극적인 참여 유도

(5) 기타

- (쿠폰사용) 쿠폰 사용처 확대, 주유소 쿠폰의 경우 1만 원 단위로 제공
- (배터리) 다크모드 기능을 추가 등 배터리 소모방지 고민

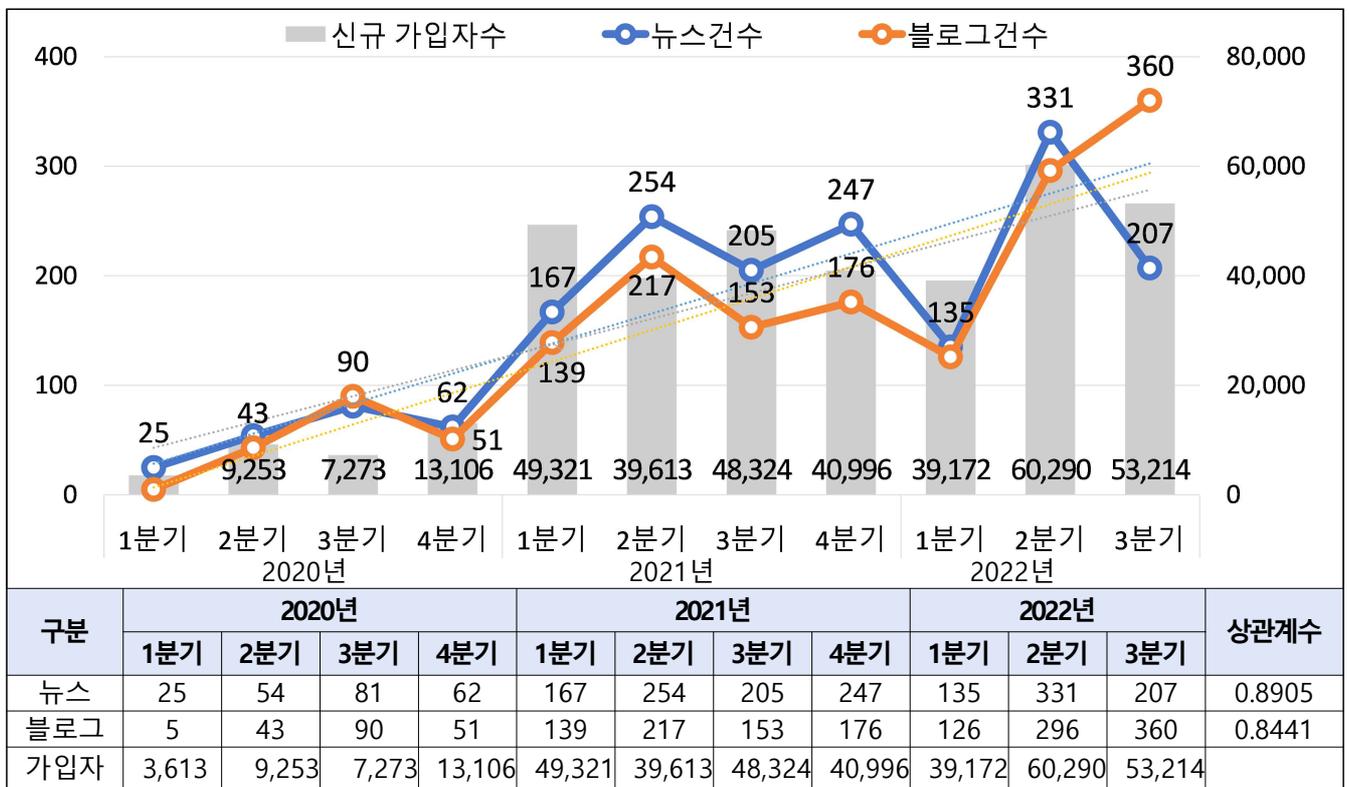
4. 개인(민간) 블로거 등을 활용한 다양한 홍보방안 마련 추진

- 네이버 뉴스·블로그 검색결과, 신규 가입자가 크게 증가한 2021년 이후 부터 걷주앱 관련 뉴스기사 및 블로그 게시물이 급격히 증가하였으며,

▶ (뉴스 기사)	'20년)222건	→ '21년)873건	→ '22년 9월말)673건
▶ (블로그게시물)	'20년)189건	→ '21년)685건	→ '22년 9월말)782건
▶ (신규가입자)	'20년)33,245명	→ '21년)178,254명	→ '22년 9월말)152,676명

- 분기별 뉴스 기사 및 블로그 게시물 건수와 신규 가입자 수 간 상관계수는 0.7 이상의 강한 양적 상관관계를 가짐

<분기별 뉴스·블로그 게시 건수와 신규 가입자 수 비교> (단위 : 건, 명)



- 블로그 게시물 1,656건 중 88%는 개인(민간) 게시글이며 민간에서의 「걷주앱」 이용 후기·인증 및 추천 홍보글이 최근 급격히 늘어났고,

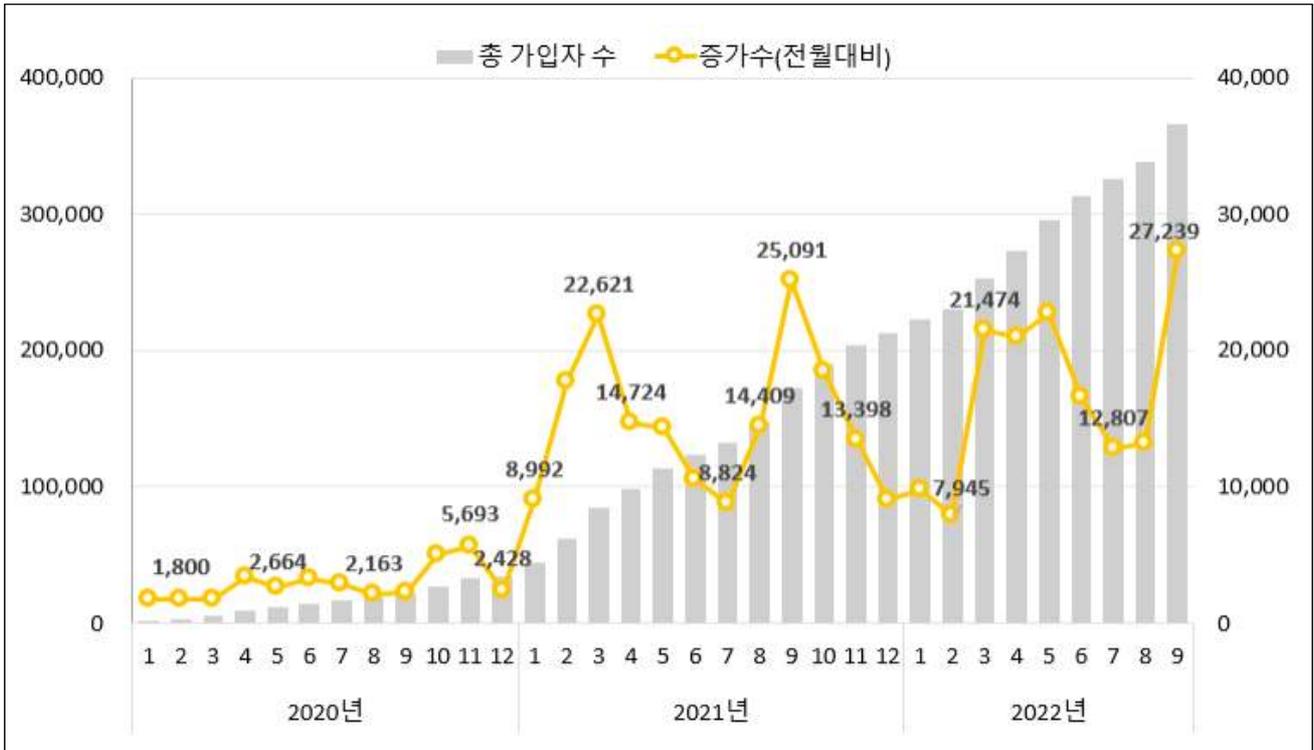
- 특히, '22년 3분기에는 개인 블로그 게시물이 96%를 차지함

⇒ (정책제언) 「걷주앱」 이용 후기, 걸음수 인증 등 개인 블로그를 통한 자발적 참여와 이용자 간 홍보 활성화 유도 등 방안 마련 필요

※ (방안예시) 걷주앱 이용후기를 개인 블로그에 올리면 선물을 증정하는 이벤트 진행

월별 신규 가입자 및 누적 가입자수 추이

(2022. 9. 30. 기준 / 단위 : 명)



기준월	증가수 (전월대비)	가입자수 (누적)	기준월	증가수 (전월대비)	가입자수 (누적)	기준월	증가수 (전월대비)	가입자수 (누적)
'20년 1월	1,805	1,805	'21년 1월	8,992	44,042	'22년 1월	9,753	223,057
2월	1,800	3,605	2월	17,708	61,750	2월	7,945	231,002
3월	1,813	5,418	3월	22,621	84,371	3월	21,474	252,476
4월	3,366	8,784	4월	14,724	99,095	4월	20,979	273,455
5월	2,664	11,448	5월	14,306	113,401	5월	22,674	296,129
6월	3,223	14,671	6월	10,583	123,984	6월	16,637	312,766
7월	2,830	17,501	7월	8,824	132,808	7월	12,807	325,573
8월	2,163	19,664	8월	14,409	147,217	8월	13,168	338,741
9월	2,280	21,944	9월	25,091	172,308	9월	27,239	365,980
10월	4,985	26,929	10월	18,510	190,818			
11월	5,693	32,622	11월	13,398	204,216			
12월	2,428	35,050	12월	9,088	213,304			
월평균	2,921		월평균	14,855		월평균	16,964	

주 1 : 월별 전월대비 증가수는 월별 신규가입자수로 추정함

주 2 : 색표시(□) 전월대비 증가수(신규가입자수)가 연도별 월평균보다 높은 것을 의미함