

## 정읍시 챗봇 대화 및 홈페이지 검색어 분석 결과

- 주요내용 : 챗봇 대화 내역 및 홈페이지 검색어 분석
  - 분석기간 : `24. 8. 19. ~ `24. 9. 4.
  - 분석방법 : 탐색적 데이터 분석, 텍스트분석(활용도구 : Excel)
  - 활용데이터
    - 챗봇 대화 내역 / 2023.10.25.~2024.8.6.
    - 홈페이지 검색어 / 2024.6.1.~2024.8.6.
- ※ 단순 숫자, 연도, 구분이 모호한 단어 제외



# 정읍시 챗봇 대화 및 홈페이지 검색어 분석

## I 분석배경

- 챗봇 대화 및 홈페이지 검색어 분석을 통한 시민들이 원하는 정보를 파악하여 챗봇 시나리오 업데이트 및 홈페이지 개편 시 참고

## II 분석개요

- 분석기간 : '24. 8. 19. ~ '24. 9. 4.
- 분석방법 : 탐색적 데이터 분석, 텍스트분석(활용도구 : Excel)
- 활용데이터
  - 챗봇 대화 내역 / 기준 : 2023. 10. 25. ~ 2024. 8. 6.
  - 홈페이지 검색어 / 기준 : 2024. 6. 1. ~ 2024. 8. 6.
    - ※ 홈페이지 클라우드 서버 이전에 따른 데이터 보관기간 : 3개월
- 분석내용 : 챗봇 대화 내역 및 홈페이지 내 검색어 분석
  - ※ 단순 숫자, 연도, 구분이 모호한 단어, 직원 이름 제외
- 분석요약

- 총 검색량 : 75,633건(챗봇 : 12,960건, 홈페이지 검색어 : 62,673건)
- 상위 검색어 분야 : 행정, 문화관광, 정읍, 지역경제
- 홈페이지 검색어 : 행정(26.9%), 문화관광(12.5%), 채용(12.1%) 순
  - 보조금, 지원사업, 채용 등 신청하여 혜택을 받을 수 있는 분야의 검색량이 높음
- 챗봇 대화 : 정읍(15%), 문화관광(13.9%), 행정(10.7%) 순
  - 맛집, 여권 발급, 관광지 정보, 축제 시간, 쓰레기 배출 등 단순 정보 문의 다수

### III

## 분석결과

### □ 홈페이지 검색어 분석

#### ○ 검색어 빈도수 분석



- 빈도수 상위 검색어는 노인, 지원, 청년, 쓰레기, 대학생 아르바이트 순
- 보조금, 지원사업 등 실질적인 혜택을 받을 수 있는 분야의 지속적인 관심을 보여줌

#### ○ 분야별 검색 내역 : 행정(26.9%), 문화관광(12.5%), 채용(12.1%) 순

구분	관련 키워드	건수	비율
행정	인사발령, 고시공고, 조례, 예산서, 부서, 직원 등	16,870건	26.9%
문화관광	국민여가캠핑장, 웹툰, 축제, 내장산 등	7,845건	12.5%
채용	대학생 아르바이트, 구인구직, 상생일자리 등	7,588건	12.1%
교육복지	장학금, 단풍아카데미, 독립운동가, 지원사업 등	5,679건	9.1%
지역경제	청년, 태양광, 소상공인, 정읍사랑상품권 등	3,322건	5.3%
환경	폐기물, 조기폐차, 음식물, 전기차 등	2,520건	4.0%
도시안전	버스, 개발행위, 자동차, 안전, 지진 등	2,486건	4.0%
농업축산	귀농귀촌, 농기계, 축산, 중성화, 조사료 등	2,263건	3.6%
보건	보건증, 결핵, 대상포진, 임산부, 치매 등	1,719건	2.7%
건설건축	빈집, 주택, 지하수, 건설기계, 도로점용 등	1,348건	2.2%
정읍	인구, 통계연보, 지도, 로고 등	1,286건	2.1%
민원	여권, 민원, 공시지가, 전입신고 등	1,205건	1.9%
기타	공모전, 수영장, 게시판, 취득세 등	8,542건	13.6%

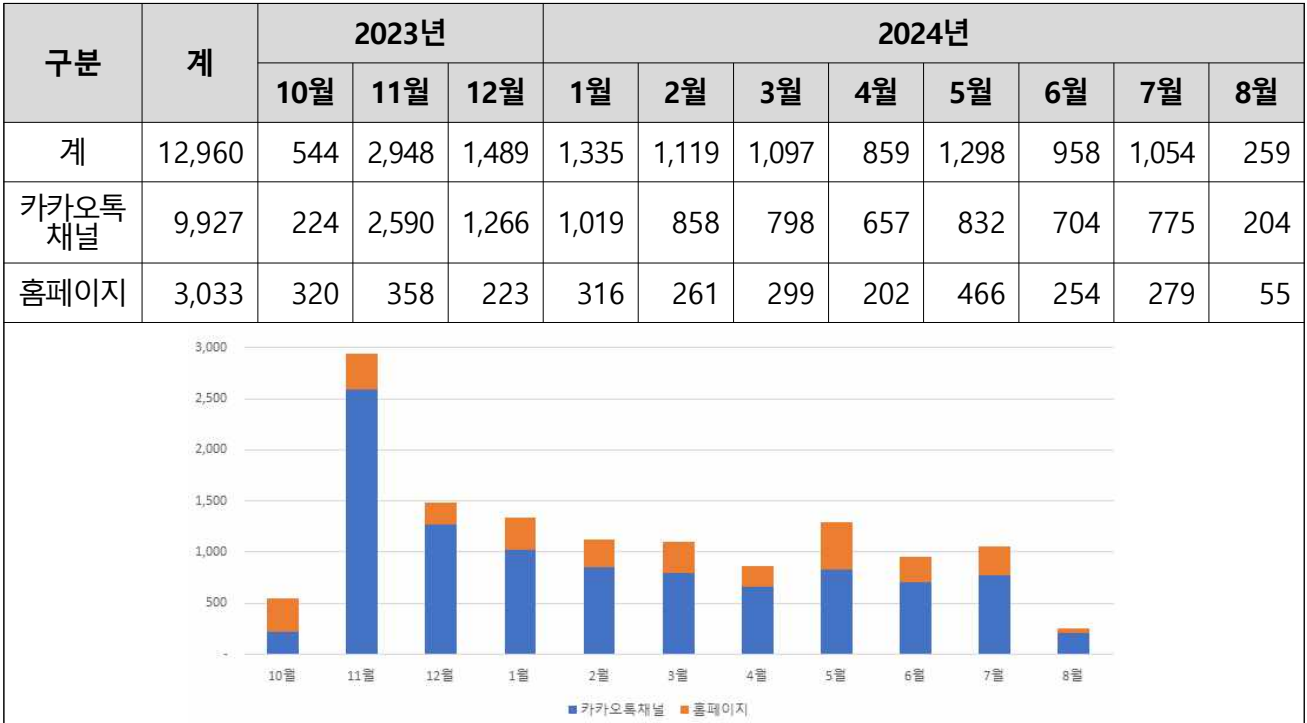
○ 월별 검색 상위 키워드

순위	6월	7월	8월
1	대학생	장학금	고시공고
2	아르바이트	고시공고	정읍사랑상품권
3	대학생 아르바이트	아르바이트	상생일자리
4	인사	대학생	소상공인
5	국민여가캠핑장	인사	웹툰
6	하계	캠핑장	음식물
7	웹툰	단풍아카데미	청년
8	고시공고	상생일자리	캠핑장
9	국민여가	국민여가	사랑상품권
10	공모전	예산참여	상생
11	독립운동가	존리	통합예약
12	구절초	통합예약	건축과
13	인사발령	여권	도시재생뉴딜사업
14	채용	채용	연지아트홀
15	조례	인사발령	공모전
16	일자리	구절초	노인일자리
17	장학금	청년	폐기물
18	인구	지원사업	부서
19	캠핑장	건축과	개발행위
20	칠보물테마	국민여가캠핑장	출산

- 대학생 아르바이트, 일자리, 채용, 상생일자리 등 일자리 관련 검색어가 빈번하게 노출
- 국민여가, 캠핑장, 통합예약 등 캠핑장 예약 관련하여 지속적인 관심
- 하계 : 대학생아르바이트, 인사발령 키워드 순위가 높음

## □ 챗봇 대화 분석

- 총 사용자 수 : 12,960명 (카카오톡채널 : 76%, 홈페이지 : 24%)
- 월별 사용자

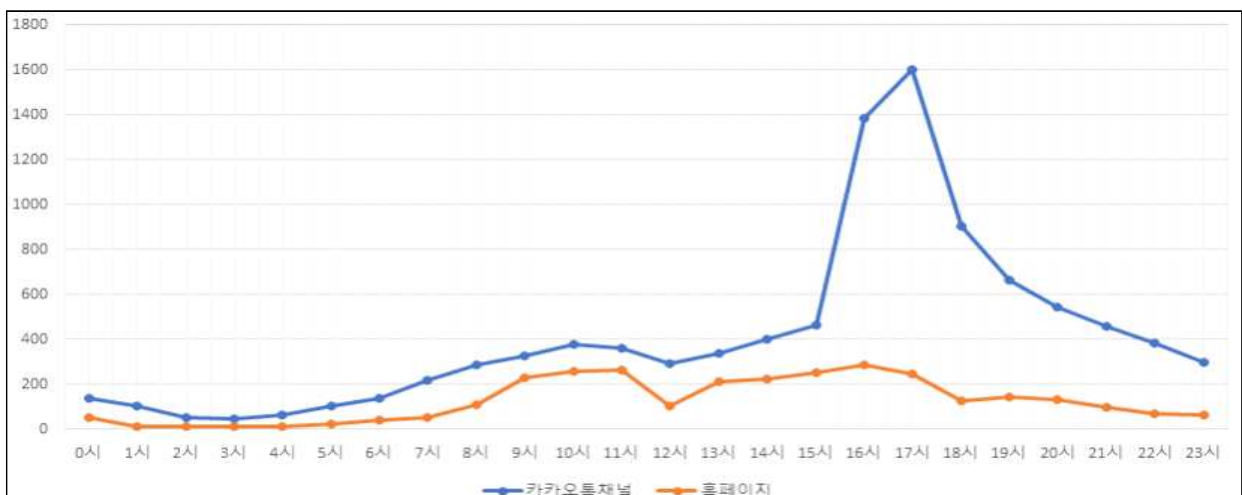


- 운영시작(10월 25일) 이후 11월 사용자 수 급격히 상승

### ▶ 챗봇 오픈 이벤트 영향

- 1월부터 하락 추세였으나, 5월 이후 점차 증가하는 것으로 파악됨

- 시간대별 사용자



- 전반적으로 오후 4~5시 사용량이 가장 높으며, 업무시간 외(18~09시) 사용자가 전체의 33.3%(4,325명)를 차지



○ 분야별 기타 질문 : 정읍(15%), 문화관광(13.9%), 행정(10.7%) 순

구분	관련 키워드	건수	비율
정읍	맛집, 상징물, 캐릭터, 정읍시청, 인구 등	313건	15.0%
문화관광	캠핑장, 축제, 천사히어로즈, 미술관 등	290건	13.9%
행정	부서, 직원, 연락처, 예산 등	222건	10.7%
지역경제	정읍사랑상품권, 일자리, 태양광, 소상공인 등	134건	6.5%
민원	재발급(주민등록증, 여권), 등초본, 가족관계증명서 등	123건	5.9%
교육복지	장학금, 노인, 수급자, 평생학습, 장사시설 등	113건	5.4%
환경	조기폐차, 쓰레기, 악취, 전기차 등	89건	4.3%
농업축산	농지, 귀농귀촌, 유기동물, 농기계임대 등	80건	3.8%
도시안전	가로등, 대피소, 안전신문고 등	74건	3.6%
보건	예방접종, 병원, 약국, 금연 등	58건	1.9%
채용	대학생아르바이트	40건	1.9%
건설건축	도로보수, 빈집, 건축신고, 맨홀 등	35건	1.7%
기타	하수도, 주민세, 취득세 등	511건	24.5%

## IV 결과 요약

- 분야별 검색 내역 : 행정, 문화관광, 정읍, 지역경제 순으로 많이 나타남
- 홈페이지 검색어 중 보조금, 지원사업 등 신청하여 혜택을 받을 수 있는 분야가 지속적으로 높은 관심을 받음
  - 데이터 기준일이 6~8월로 하계 대학생 아르바이트, 인사, 조직 관련하여 높은 검색량을 보임
- 챗봇 대화는 맛집, 여권 재발급 수수료, 관광지 정보, 축제 시간, 쓰레기 배출 등 단순 정보 문의 내용이 많음
- 챗봇 사용자는 오후 4~5시 사용량이 가장 많으며, 업무시간 외 사용자가 전체의 30% 이상을 차지
  - 비대면, 실시간 정보 제공으로 시민 만족도 향상