

□ 2012 시정모니터 과제 목록

(단위 : 명/천원)

연번	과 제 명	기간	소요예산	인원	의뢰부서	페이지
1	서울시티 '通(통)' 공간구성에 대한 설문조사	2.1~2.6	-	613	시민소통 담당관	
2	시계외 할증 요금제 설문조사	4.17~4.22	-	484	택시 물류과	의뢰 부서 분석
3	소음, 악취에 대한 인식도 조사 1차	5.22~5.28	-	510	생활 환경과	
4	서울 정보소통광장 만족도 조사	9.24~10.5	-	387	총무과	
5	희망시정 1주년 설문조사	10.4~10.11	-	418	뉴미디어 담당관	의뢰 부서 분석
6	소음, 악취에 대한 인식도 조사 2차	10.16~10.23	-	368	생활 환경과	
7	시민 소방안전 의식도 조사	11.6~11.16	-	359	소방 재난본부	
8	서울사랑 독자만족도 조사	11.28~12.5	-	332	시민소통 담당관	의뢰 부서 분석
9	민원접점부서 방문민원 서비스품질 점검 1차	3.15~3.21	1,880	47	시민봉사 담당관	의뢰 부서 분석
10	120다산콜센터 상담품질평가 모니터링 1차	3.21~3.27	1,890	189	시민봉사 담당관	
11	도시기반본부 민원친절도 점검 1차	3.27~3.30	680	68	도시기반 시설본부	의뢰 부서 분석
12	띠녹지 조성후 사후관리 현장점검 1차	4.3~4.8	2,860	143	조경과	의뢰 부서 분석
13	어린이공원 및 주요공원 관리실태 점검	4.12~4.13	900	45	감사 담당관	의뢰 부서 분석
14	민원접점부서 방문민원 서비스품질 점검 2차	4.12~4.18	1,880	47	시민봉사 담당관	의뢰 부서 분석
15	외국인 관광안내소 서비스품질 점검 1차	4.17~4.22	1,540	74	관광 정책과	
16	서울동물원 봄축제 모니터링	4.21~4.29	2,120	106	서울 대공원	
17	서울대공원 민원친절도 평가 모니터링	4.24~4.27	510	51	서울 대공원	의뢰 부서 분석

(단위 : 명/천원)

연번	과 제 명	기간	소요예산	인원	의뢰부서	페이지
18	지구촌 나눔 한마당축제 모니터링	5.5~5.6	1,840	92	국제협력과	
19	움직이는 관광안내소 서비스품질 점검 1차	5.8~5.13	880	44	관광정책과	
20	공공디자인 시설물 현장점검 1차	5.15~5.18	1,040	52	도시디자인과	의뢰부서분석
21	보도시설물 및 빗물받이 청소상태 현장점검 1차	5.22~5.27	1,900	95	민원해소담당관	의뢰부서분석
22	외국인 관광안내소 서비스품질 점검 2차	5.30~6.3	1,620	74	관광정책과	
23	공원관리실태 현장점검	5.30~6.8	2,060	103	공원녹지정책과	의뢰부서분석
24	다산플라자 서비스품질 점검	6.5~6.12	200	10	시민봉사담당관	
25	서울여성플라자 시설 현장점검 1차	6.13~6.17	920	46	여성정책담당관	
26	도시기반본부 민원친절도 점검 2차	6.19~6.22	540	54	도시기반시설본부	의뢰부서분석
27	서울둘레길 시설 및 관리상태 현장점검	6.26~7.1	960	48	자연생태과	
28	민원접점부서 방문민원 서비스품질 점검 3차	7.4~7.10	1,880	47	시민봉사담당관	의뢰부서분석
29	민원접점부서 방문민원 서비스품질 점검 4차	8.1~8.6	1,880	47	시민봉사담당관	의뢰부서분석
30	서울동물원 별밤축제 모니터링	8.11~8.19	1,920	94	서울대공원	
31	외국인 관광안내소 서비스품질 점검 3차	8.28~9.2	1,560	75	관광정책과	
32	도시시설물 관리실태 점검	9.4~9.7	640	32	감사담당관	의뢰부서분석
33	120다산콜센터 상담품질평가 모니터링 2차	9.4~9.9	1,820	182	시민봉사담당관	
34	도시기반본부 민원친절도 점검 3차	9.11~9.14	520	52	도시기반시설본부	의뢰부서분석
35	떼죽지 조성후 사후관리 현장점검 1차	9.18~9.23	2,780	139	조경과	의뢰부서분석

(단위 : 명/천원)

연번	과 제 명	기간	소요예산	인원	의뢰부서	페이지
36	소방안전체험교육 만족도 평가	10.10	1,440	72	소방 재난본부	
37	서울동물원 동물나라 가을대축제 모니터링	10.13~10.21	2,720	136	서울 대공원	
38	서울대공원 민원친절도 점검 2차	10.16~10.19	560	56	서울 대공원	의뢰 부서 분석
39	보도시설물 및 빗물받이 청소상태 현장점검 2차	10.16~10.21	1,880	94	민원해소 담당관	의뢰 부서 분석
40	공공디자인 시설물 현장점검 2차	10.23~10.26	1,500	75	공공 디자인과	의뢰 부서 분석
41	열린민원실 서비스품질 점검	11.1~11.7	200	10	시민봉사 담당관	
42	움직이는 관광안내소 서비스품질 점검 2차	11.7~11.11	880	44	관광 정책과	
43	외국인 관광안내소 서비스품질 점검 4차	11.20~11.25	2,290	110	관광 정책과	
44	서울여성플라자 시설 현장점검 2차	12.4~12.9	1,480	74	여성정책 담당관	
45	도시기반본부 민원친절도 점검 4차	12.11~12.14	520	52	도시기반 시설본부	의뢰 부서 분석

『서울시티갤러리 ‘통’ 공간구성에 대한 설문조사』 결과보고

조사 개요

- 조사목적 : 서울시티갤러리 ‘통’ 공간 구성에 대해 시민 의견수렴
- 조사대상 : 서울시정모니터 1,110명 중 613명 ○ 조사일시 : 2012. 2. 1 ~ 2. 6
- 조사방법 : 시정모니터 홈페이지(www2.seoul.go.kr/monitor)를 통한 온라인조사
- 조사기관 : 서울시 뉴미디어담당관

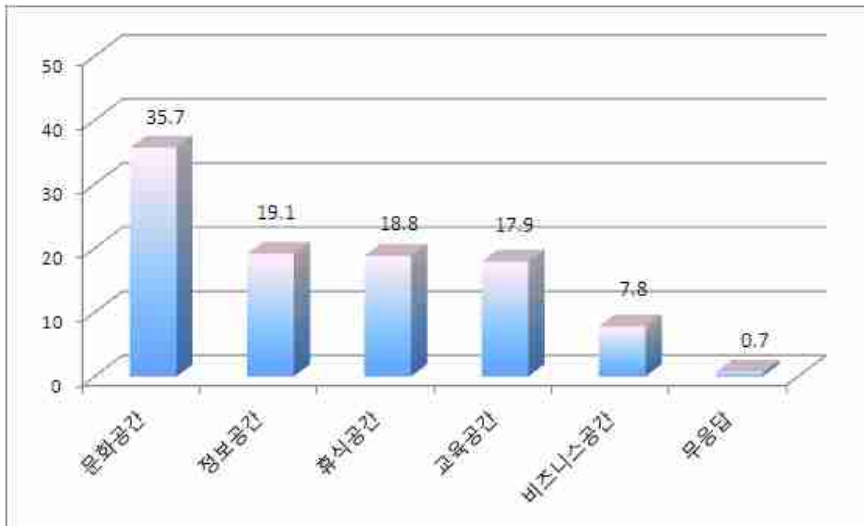
<응답자 특성>

- 성별 : 남성(46.0%), 여성(53.8%), 무응답(0.2%)
- 연령 : 20대(10.4%), 30대(20.2%), 40대(26.3%), 50대(23.5%), 60세 이상(19.2%), 무응답(0.3%)

- 서울시티갤러리 ‘통’ 인지도 : ‘인지’ 40.3%, ‘비인지’ 59.5%, ‘무응답’ 0.2%
 - 세부 인지도(40.3%) 분석 : 잘 알고 있다(3.8%), 대충 알고 있다(17.6%), 이름은 들어보았다(18.9%)

- 서울시티갤러리 ‘통’ 인지경로 (인지자 247명)
 - 서울시 홈페이지, 온라인 소식지 등(36.8%), 서울시가 발행하는 소식지, 간행물 등(20.6%), TV, 신문, 라디오, 잡지 등 매체(17.8%), 인터넷(17.8%), 친구, 친척 등 주위 사람(3.6%), 기타(3.2%)

○ 서울시티갤러리 ‘통’ 공간구성 우선순위



문화공간 (서울의 다양한 문화, 역사 등을 보고 즐기며 배울수 있는 공간)	219명	35.7%
정보공간 (시민 및 외래관광객에게 서울의 관광명소 및 매력을 알릴 수 있는 공간)	117명	19.1%
휴식공간 / 휴게공간 (시민 누구나 편안히 쉴 수 있는 공간)	115명	18.8%
교육공간 / 참여토론공간 (시민참여와 토론, 다양한 강연들이 이루어지는 공간)	110명	17.9%
비즈니스공간 (사회적 기업, 중소기업, 청년 일자리 등 비즈니스를 지원할 수 있는 공간)	48명	7.8%
무응답	4명	0.7%

○ 『문화공간』 공간구성 선호방안

서울만의 특별한 문화, 역사적 자산 전시 및 소개	178명	29.0%
다양한 도시 예술가들의 소공연 프로그램	137명	22.3%
서울시민의 자긍심, 애郷심을 고취할 수 있는 이야기, 사진, 소품 등	114명	18.6%
서울시 역사, 문화 관련 시민들이 직접 만든 사진, 그림, 작품 등	109명	17.8%
시민단체 혹은 예술가단체 등의 창작 예술 작품	41명	6.7%
기 타	33명	5.4%
무응답	1명	0.2%

○ 『정보공간』 공간구성 선호방안

서울 테마관광 지도, 걷고 싶은 거리, 맛집 소개 등 맞춤형 관광정보	364명	59.4%
서울 대중교통, 숙박, 행사·공연 안내, 행사·공연 예매 안내 등	191명	31.2%
서울 인구, 자연환경, 각종 통계자료를 통한 서울안내	43명	7.0%
기 타	14명	2.3%
무응답	1명	0.2%

○ 『휴식·휴게 공간』 공간구성 선호방안

각종 만남, 약속장소 등으로 이용 할 수 있는 쉼터공간	225명	36.7%
컴퓨터, 무선 인터넷 등을 즐길 수 있는 디지털 미디어 공간	142명	23.2%
각종 서적, 시정자료, 잡지 등을 읽을 수 있는 독서공간	118명	19.2%
무담없이 커피, 차 등을 마시며 쉴 수 있는 카페공간	115명	18.8%
기 타	10명	1.6%
무응답	3명	0.5%

○ 『교육공간, 참여·토론공간』 공간구성 선호방안

누구나 참여할 수 있는 인문학 등 저명 인사들의 강연	281명	45.6%
어린이, 청소년들의 시정 참여 체험 및 교육 프로그램	161명	26.3%
서울시 주요 정책에 대한 시민들과의 토론 프로그램	138명	22.5%
기 타	31명	5.1%
무응답	2명	0.3%

○ 『비즈니스공간』 공간구성 선호방안

일자리 창출과 관련된 시민단체나 시민들의 소모임 등에 사용할 수 있는 회의실 등	282명	46.0%
중소기업, 사회적 기업들의 제품 홍보 및 구매 공간	207명	33.8%
중소기업들의 연회장, 간담회장, 세미나실, 회의실, 해외 바이어 접견실 등	113명	18.4%
기 타	9명	1.5%
무응답	2명	0.3%

「소음악취에 대한 인식도 조사」 결과보고

서울 생활 주변에서 발생하는 소음악취에 대한 인식도 조사를 실시하고 그 결과를 보고드립니다

I 조사 개요

- 참여인원 : 510명
- 조사기간 : '12. 5. 22(화) ~ 5. 28(월) (7일간)
- 조사방법 : 전자설문 참여(지정과제)
- 의뢰부서 : 생활환경과
- 설문내용 : 소음악취에 대한 인식 및 태도 조사, 쾌적한 생활환경을 조성하기 위한 아이디어 제안

II 조사 결과

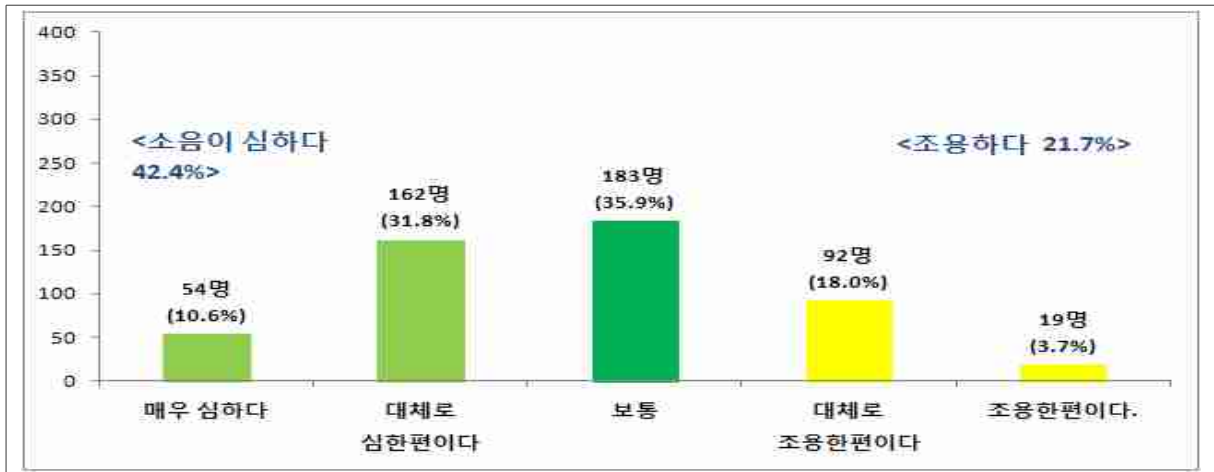
1. 응답자 정보

구 분		응답자	구성비
전 체		510명	100.0%
성 별	남 성	257명	50.4%
	여 성	253명	49.6%
연 령 별	20 대	42명	8.2%
	30 대	82명	16.1%
	40 대	128명	25.1%
	50 대	143명	28.0%
	60대 이상	115명	22.6%

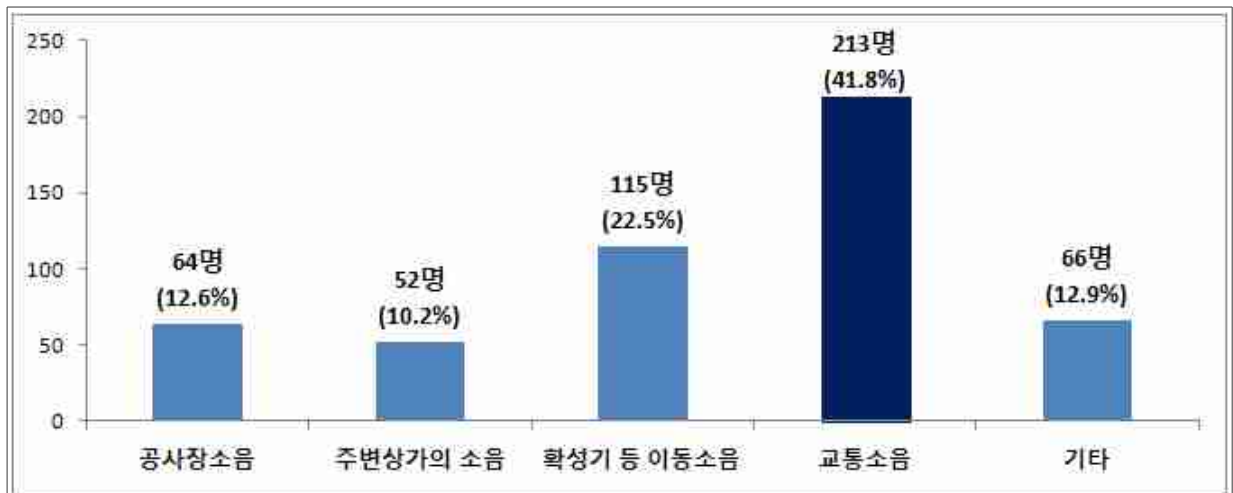
거 주 지	종로구	14	2.8%
	중구	8	1.6%
	용산구	9	1.8%
	성동구	16	3.1%
	광진구	20	3.9%
	동대문구	14	2.8%
	중랑구	16	3.1%
	성북구	29	5.7%
	강북구	11	2.2%
	도봉구	18	3.5%
	노원구	35	6.9%
	은평구	27	5.3%
	서대문구	15	2.9%
	마포구	13	2.5%
	양천구	19	3.7%
	강서구	30	5.9%
	구로구	17	3.3%
	금천구	4	0.8%
	영등포구	19	3.7%
	동작구	22	4.3%
	관악구	26	5.1%
	서초구	32	6.3%
	강남구	18	3.5%
	송파구	33	6.5%
강동구	26	5.1%	
기 타	19	3.7%	

2. 소음에 대한 의견

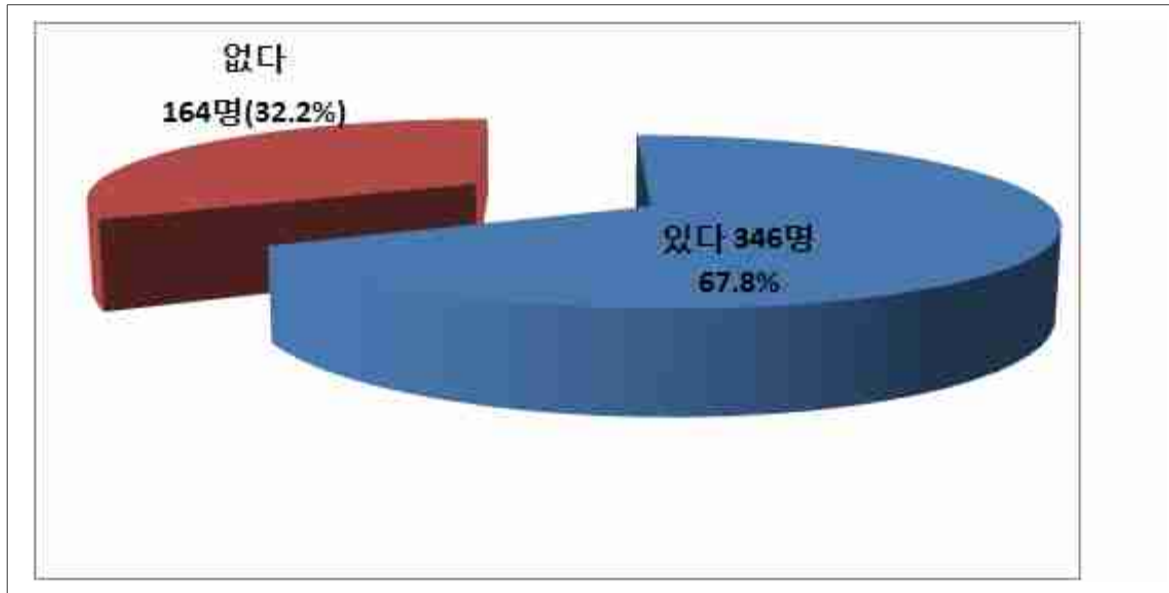
- 현재 생활하고 있는 지역의 소음에 대하여 전체 응답자 중 심하다 42.4%(매우심하다 10.6%+대체로 심한편 31.8%), 보통 35.9%, 조용하다 21.7%(대체로 조용한편 18.0%+조용한편 3.7%)로 응답함



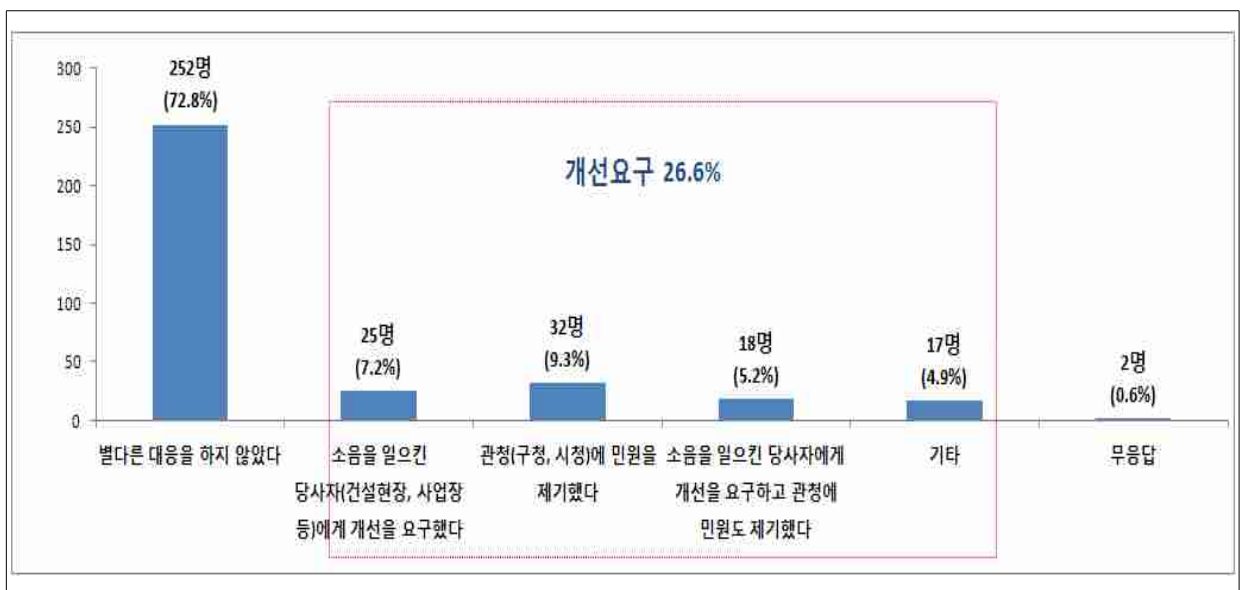
- 현재 생활하고 있는 지역에서 가장 시급히 개선되어야 할 소음은 교통소음(41.8%)이라고 응답한 사람이 가장 많았고, 확성기 등 이동소음(22.5%) > 기타(12.9%) > 공사장소음(12.6%) > 주변상가의 소음(10.2%) 순임



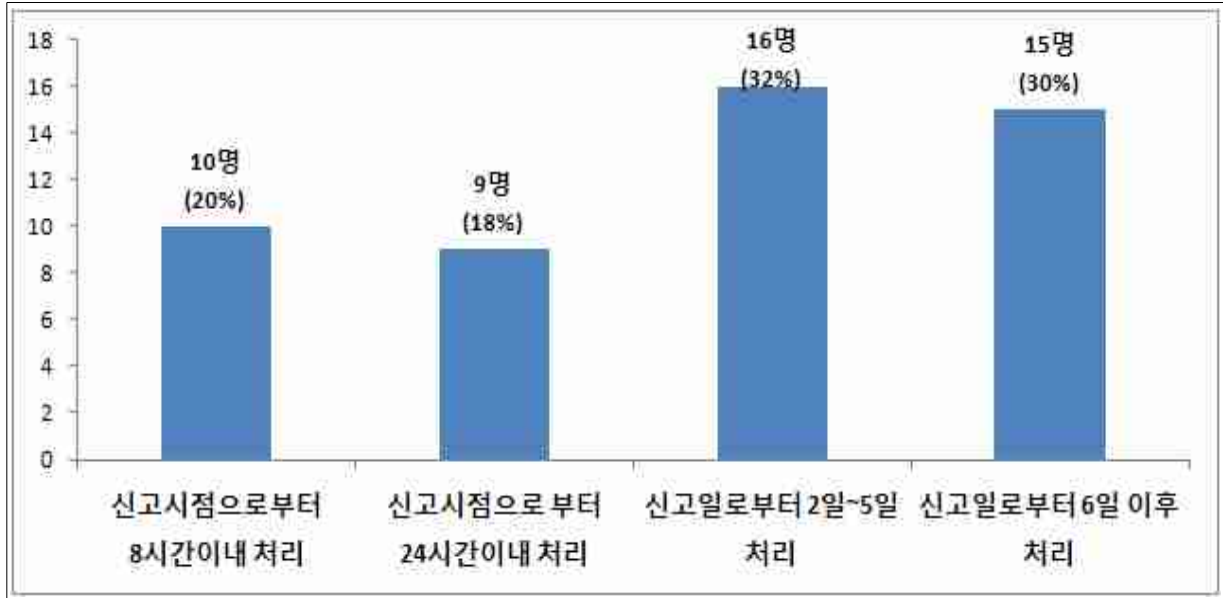
- 현재 생활하고 계신 지역에서 소음문제로 불편한 적이 있는냐에 대하여 전체 응답자 중 “있다” 67.8%, “없다” 32.2%로 응답함



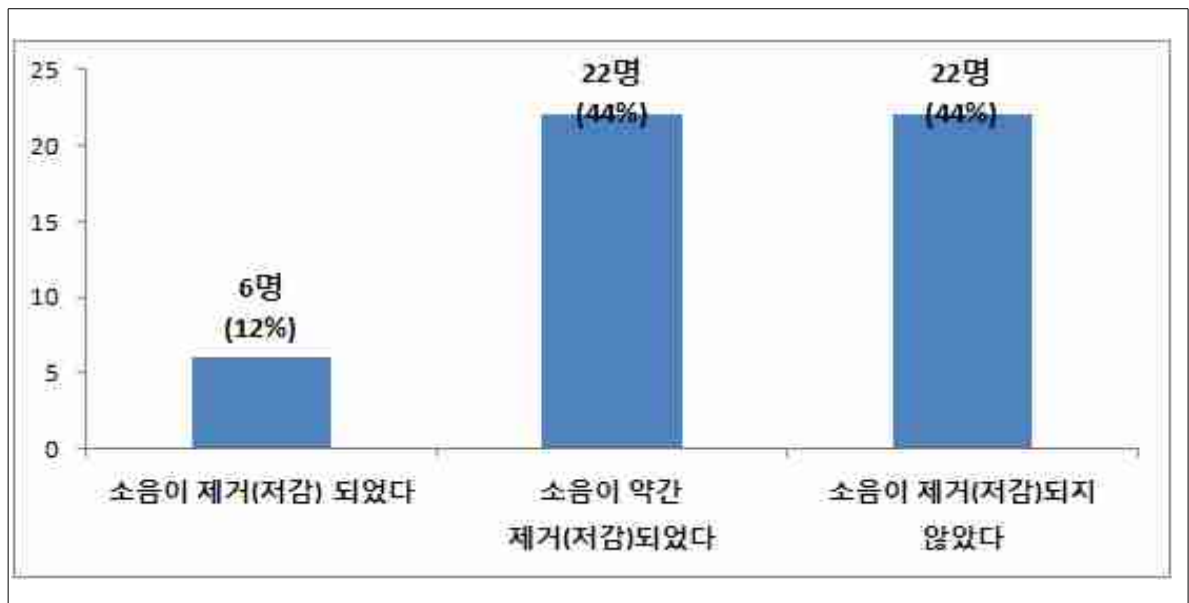
- 소음으로 불편을 겪은 후 소음저감을 위해 어떻게 조치하였는가에 별다른 대응을 하지 않았다 72.8%로 높았으며 당사자 및 해상관청에 개선을 요구했다는 26.6%임



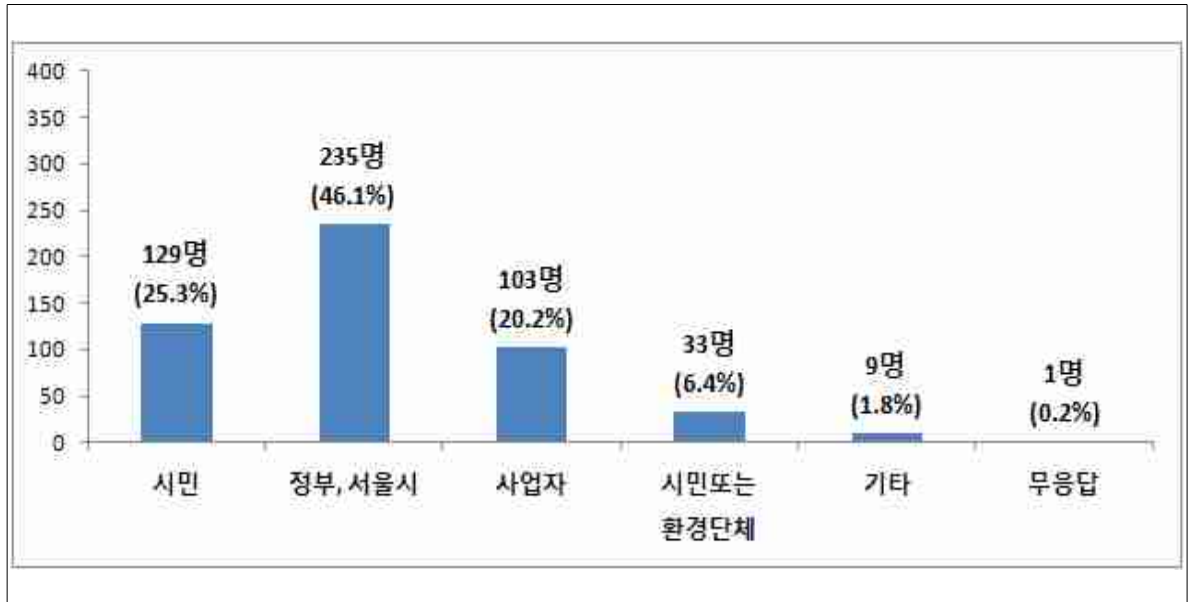
- 관청에 개선요구를 한 경우 신고한 민원은 얼마나 신속하게 처리되었는가에 대하여는 신고일로부터 2일~5일 32% > 6일 이후 30% > 8시간 이내 20% > 24시간 이내 18% 순으로 처리됨



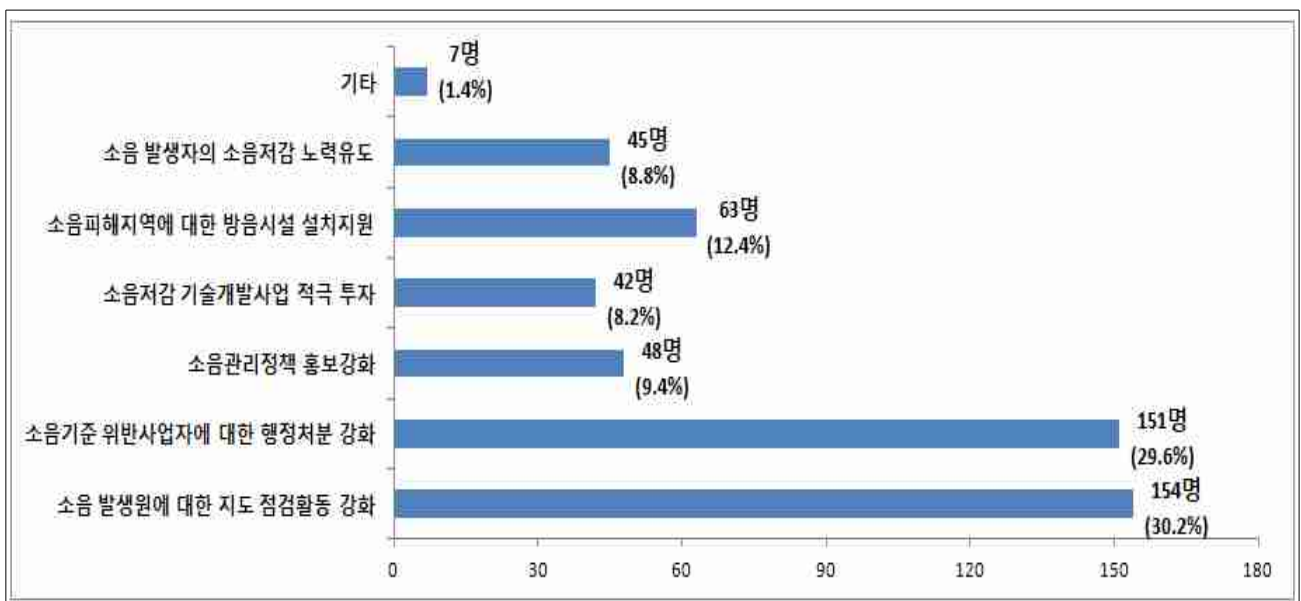
- 관청에 민원처리를 한후 소음문제는 어떻게 되었는가에 대하여 소음이 제거되지 않았다 44%, 약간 제거되었다 44%, 제거되었다 12%임



- 소음을 줄이기 위해 가장 노력을 기울여야 할 집단은 정부, 서울시가 46.1%로 가장 높았고 그 다음은 시민 25.3% > 사업자 20.2% > 시민 또는 환경단체 6.4% > 기타 1.8% 순으로 응답함

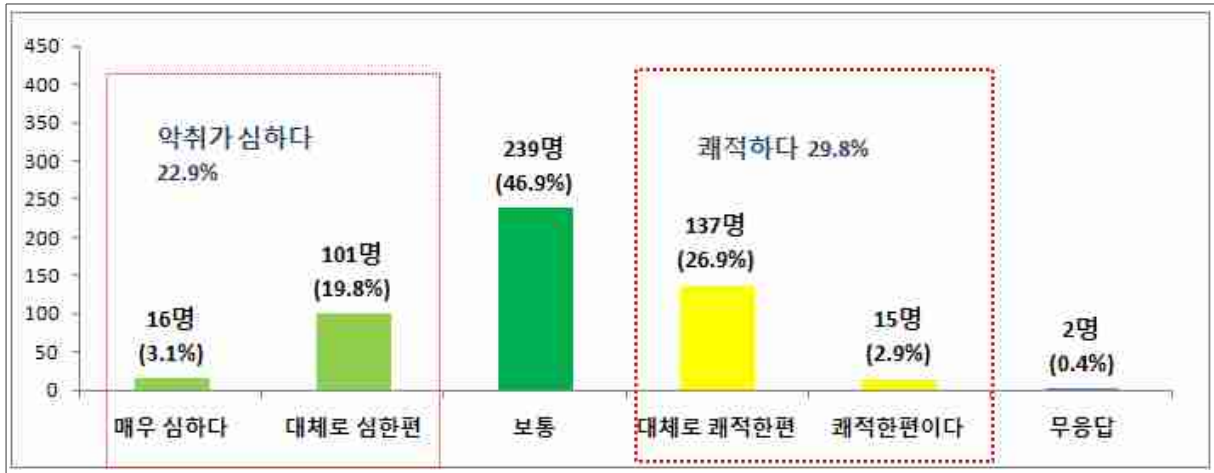


- 소음 저감을 위하여 서울시가 종합적으로 해야 할 일로는 소음 발생원에 대한 지도 점검활동 강화가 30.2%로 가장 높았고 소음기준 위반 사업자에 대한 행정처분 강화 29.6%, 소음 피해 지역에 대한 방음시설 설치지원이 12.4%로 타 항목에 비해 높게 나타남

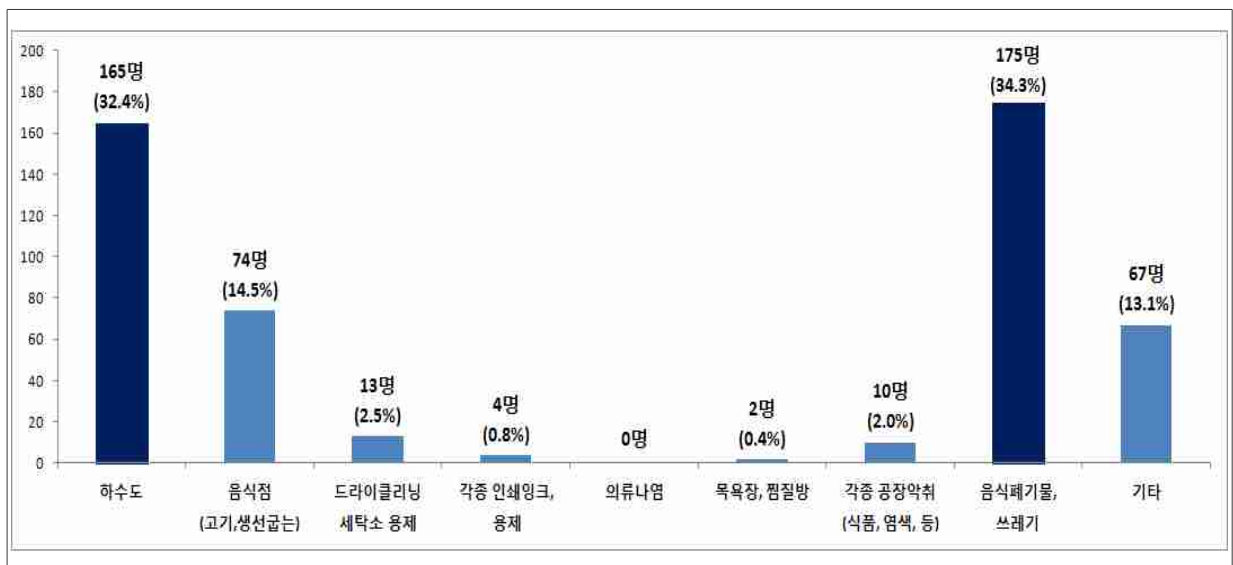


3. 악취에 대한 의견

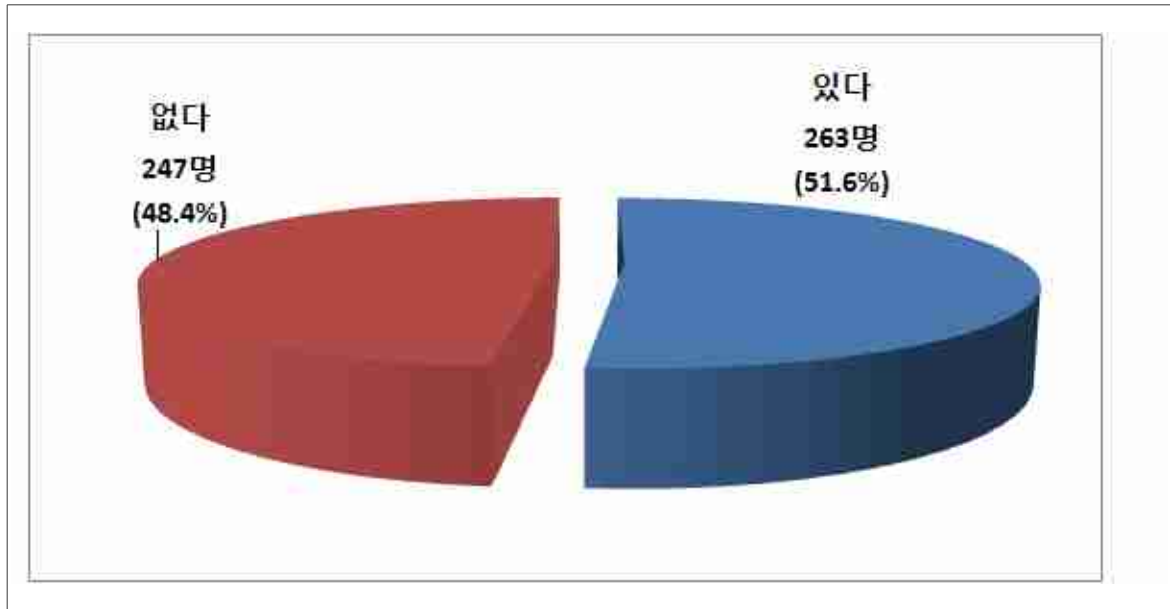
- 현재 생활하고 있는 지역의 악취에 대하여 전체 응답자 중 심하다 22.9%(매우심하다 3.1%+대체로 심한편 19.8%), 보통 46.9%, 쾌적하다 29.8%(대체로 쾌적한편 26.9%+쾌적한편 2.9%)로 응답함



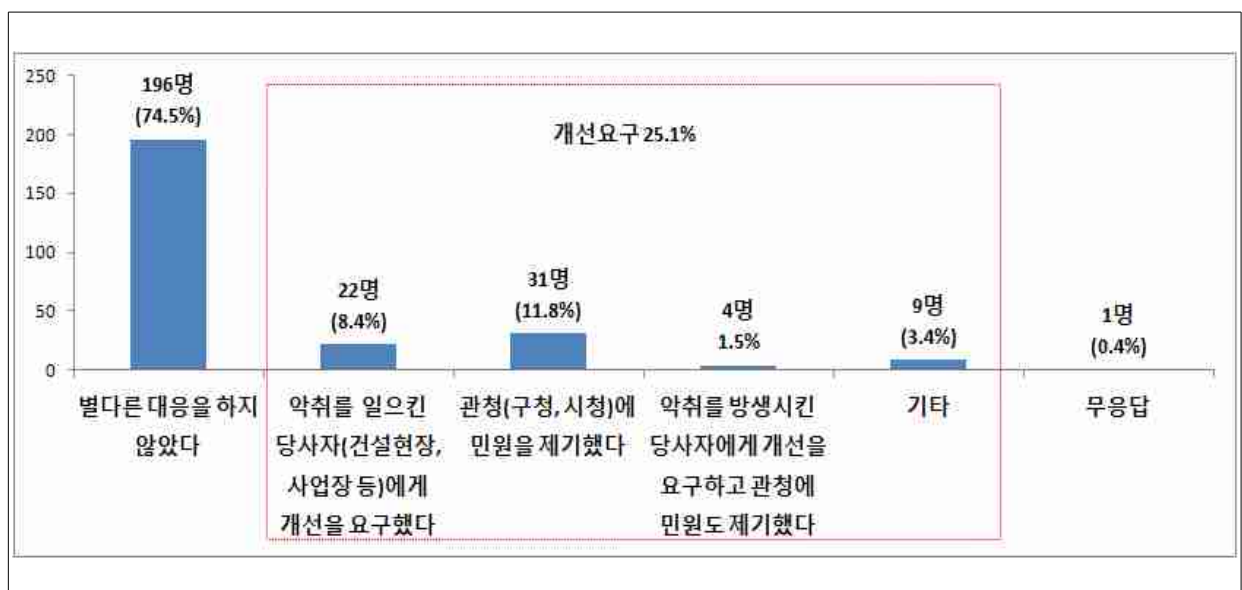
- 현재 생활하고 있는 지역에서 가장 시급히 개선되어야 할 악취는 음식 폐기물, 쓰레기 냄새가 34.3%로 가장 높았고, 하수도냄새 32.4%, 음식점 냄새 14.5%로 타 항목에 비해 높았음



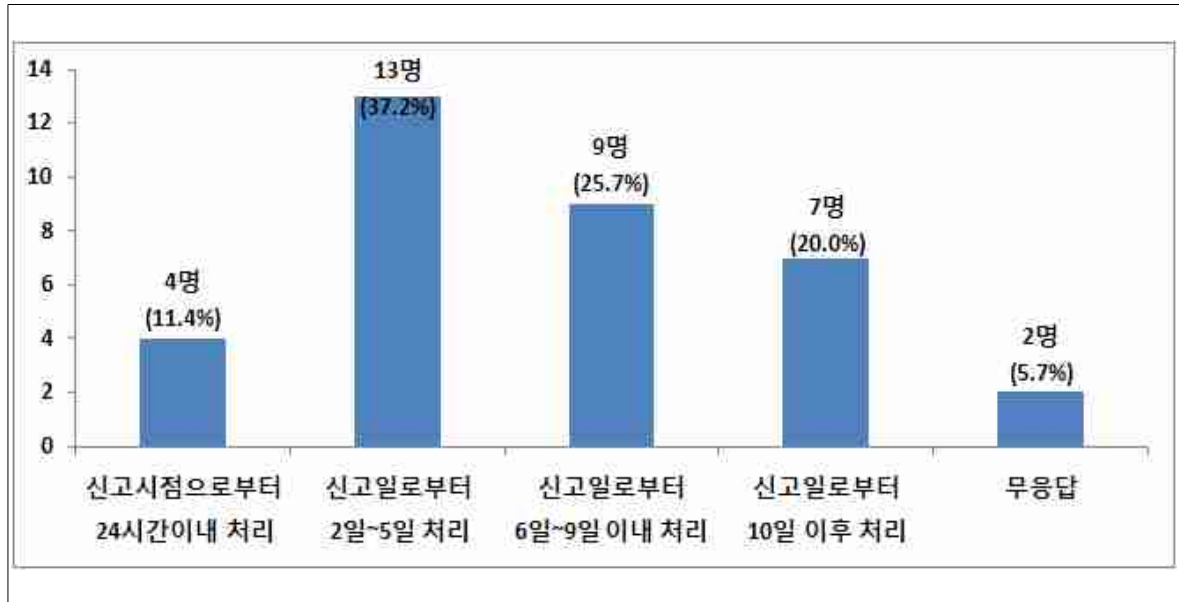
- 최근 1년간 생활하고 계신 지역에서 악취문제로 불편을 겪은 경험은 전체 응답자 중 “있다” 51.5%고 “없다” 48.4%로 나타남



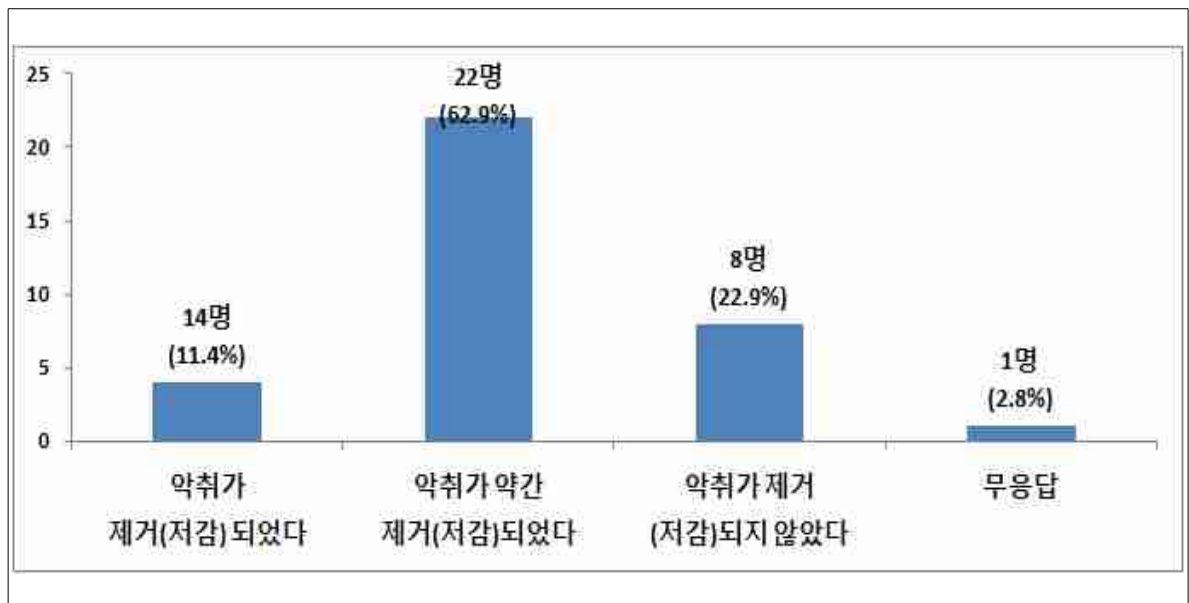
- 악취로 불편을 겪은 후 악취저감을 위해 어떻게 조치하였는가에 대하여 별다른 대응을 하지 않았다 74.5%로 가장 높았으며, 당사자 및 해당 관청에 개선을 요구한 응답자는 25.1%임



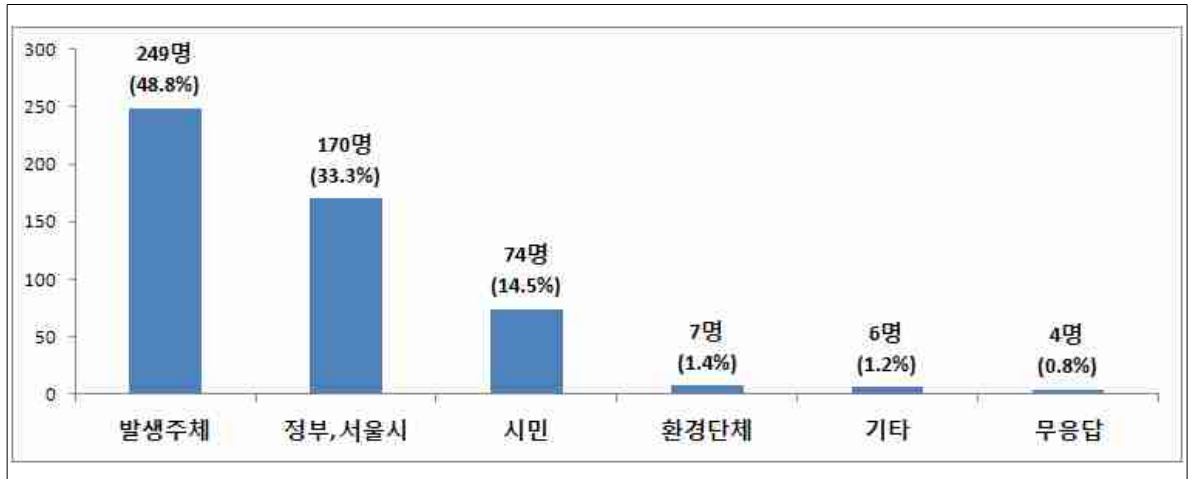
- 관청에 신고한 민원은 얼마나 신속하게 처리되었는가에 대하여는 신고일로부터 2일~5일 37.2% > 6일~9일이내 25.7% > 10일 이후 20.0% > 24시간이내 11.4% 순으로 처리됨



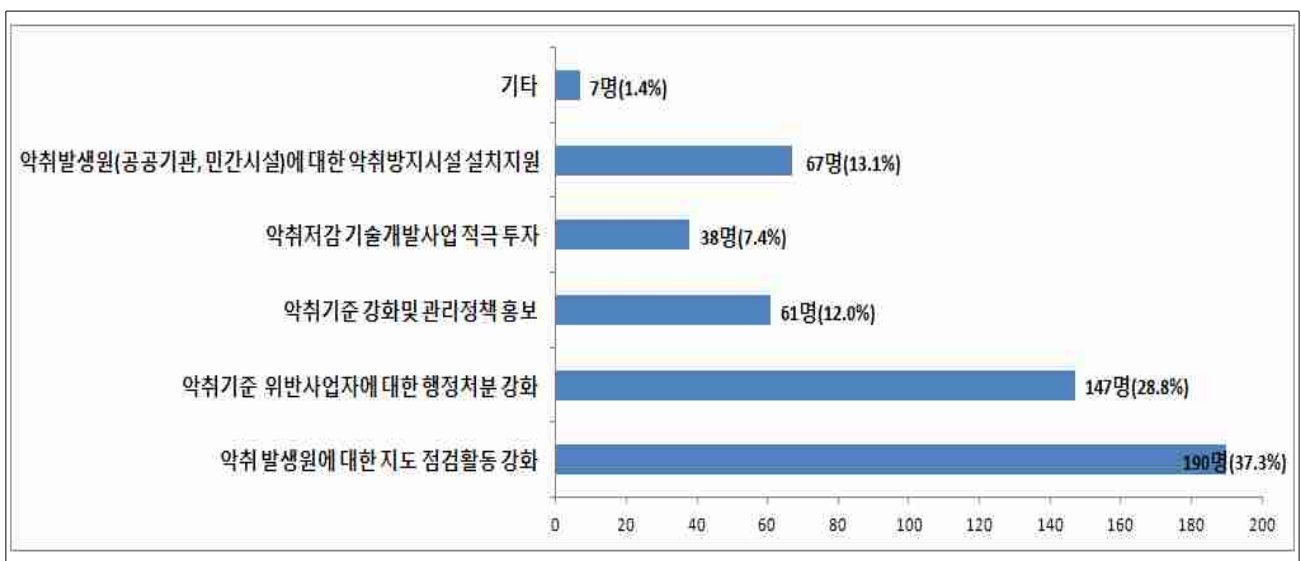
- 관청에 민원처리를 한후 악취문제는 어떻게 되었는가에 대하여 악취가 약간 제거되었다 62.9%, 제거되지 않았다 22.9%, 제거되었다 11.4%임



- 악취를 줄이기 위해 가장 노력을 기울여야 할 집단은 발생주체가 48.8%로 가장 높았고 그다음은 정부, 서울시 33.3% > 시민 14.5% > 환경단체 1.4% > 기타 1.2% 순으로 나타남



- 악취 방지를 위해 서울시가 가장 우선적으로 해야 할 일은 무엇인가에 대하여 악취 발생원에 대한 지도점검 활동강화가 37.3%로 가장 높았고, 다음은 악취기준 위반사업자에 대한 행정처분 강화 28.8%, 악취 발생원에 대한 악취 방지시설 설치지원 13.1%, 악취기준 강화 및 관리 정책 홍보가 12.0%로 높았음



「서울 정보소통광장 만족도 조사」 결과보고

서울 정보소통광장(<http://gov20.seoul.go.kr>)에 대한 만족도 조사를 실시하고 그 결과를 보고드립니다

I 조사 개요

- 참여인원 : 387명
- 조사기간 : 2012. 9. 24(월) ~ 10. 5(금)
- 조사방법 : 전자설문 참여(지정과제)
- 의뢰부서 : 총무과
- 설문내용 : 서울 정보소통광장에 대한 만족도, 서울 정보소통광장에 대한 개선요구사항

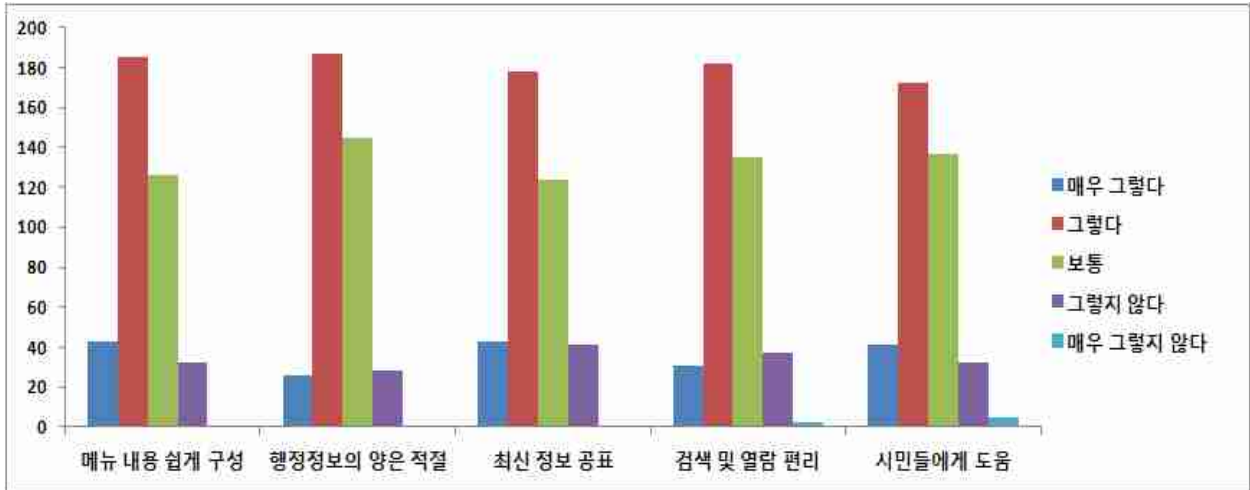
II 조사 결과

1. 행정정보공표에 대한 의견

○ 행정정보공표

(단위 : 명)

구 분	매우 그렇다	그렇다	보통이다	그렇지 않다	매우 그렇지 않다
메뉴는 내용을 이해하기 쉽게 구성	43 (11.1%)	185 (47.8%)	126 (32.5%)	32 (8.3%)	1 (0.3%)
행정정보 양은 적절	26 (6.7%)	187 (48.3%)	145 (37.5%)	28 (7.2%)	1 (0.3%)
최신 정보가 공표	43 (11.1%)	178 (46.0%)	124 (32.0%)	41명 (10.6%)	1 (0.3%)
공표정보 검색 및 열람 편리	31 (8.0%)	182 (47.0%)	135 (34.9%)	37 (9.6%)	2 (0.5%)
공표된 행정정보 내용 시민들에게 도움	41 (10.6%)	172 (44.4%)	137 (35.4%)	32 (8.3%)	5 (1.3%)

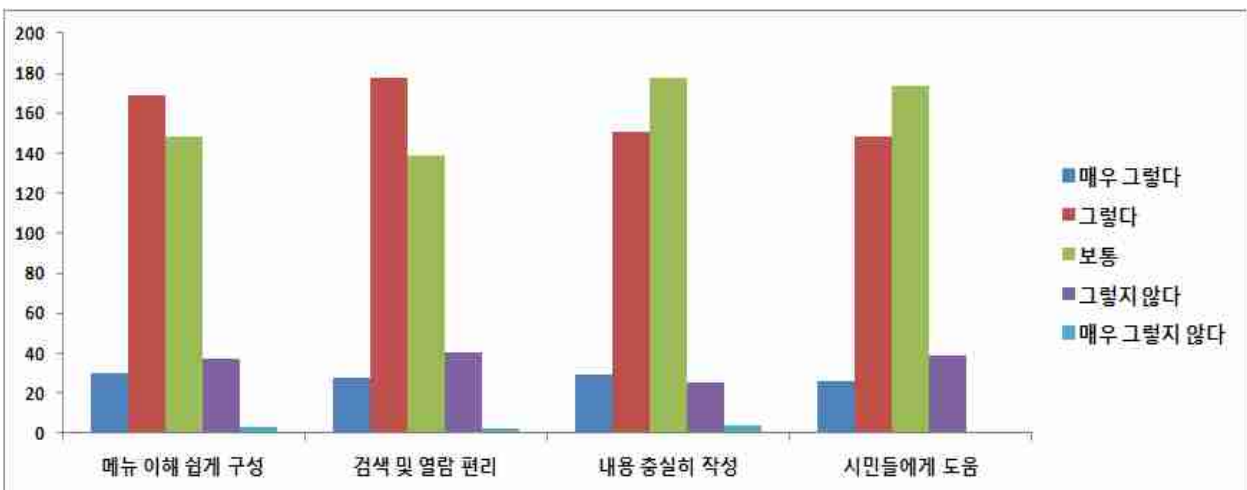


2. 회의 공개에 대한 의견

○ 회의 공개

(단위 : 명)

구 분	매우 그렇다	그렇다	보통이다	그렇지 않다	매우 그렇지 않다
회의공개 메뉴는 이해하기 쉽게 구성	30 (7.7%)	169 (43.7%)	148 (38.2%)	37 (9.6%)	3 (0.8%)
회의록 검색 및 열람 편리	28 (7.2%)	178 (46.0%)	139 (35.9%)	40 (10.4%)	2 (0.5%)
회의록 내용은 충실하게 작성	29 (7.5%)	151 (39.0%)	178 (46.0%)	25 (6.5%)	4 (1.0%)
공개된 회의록 시민들에게 도움	26 (6.7%)	148 (38.2%)	174 (45.0%)	39 (10.1%)	0

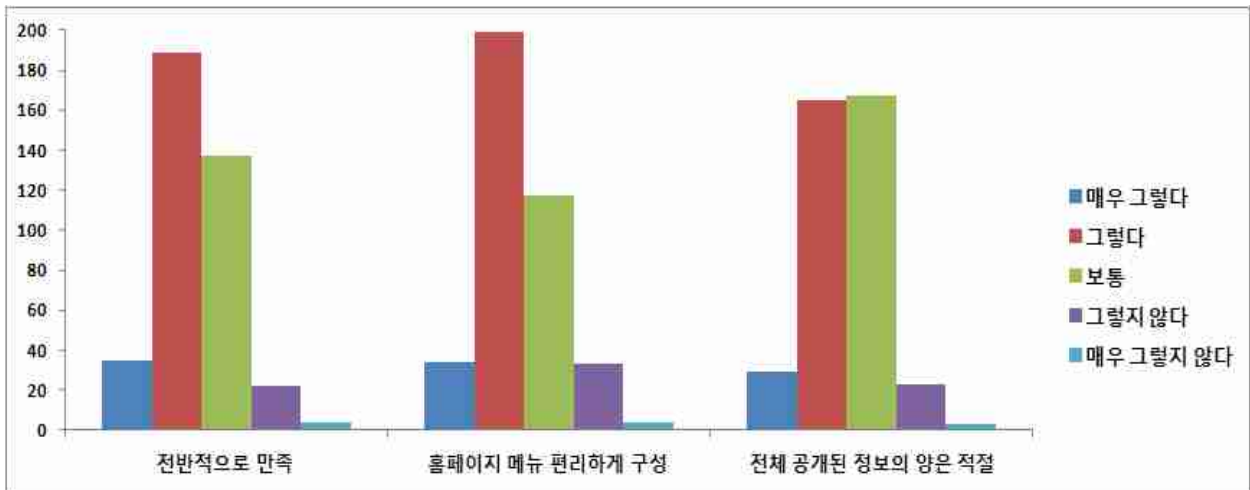


3. 전반적 점검에 대한 의견

○ 서울 정보소통광장 전반적 점검

(단위 : 명)

구 분	매우 그렇다	그렇다	보통이다	그렇지 않다	매우 그렇지 않다
서울 정보소통광장에 대해 전반적으로 만족	35 (9.1%)	189 (48.8%)	137 (35.4%)	22 (5.7%)	4 (1.0%)
홈페이지의 메뉴는 편리하게 구성	34 (8.8%)	199 (51.4%)	117 (30.3%)	33 (8.5%)	4 (1.0%)
전체 공개된 정보의 양은 적절	29 (7.5%)	165 (42.6%)	167 (43.2%)	23 (5.9%)	3 (0.8%)



「소음 악취에 대한 인식도 조사」 결과보고

소음 악취에 대한 개선방안 마련을 위한 근거자료로 활용하기 위해 서울 생활 주변에서 발생하는 소음악취에 대한 인식도 조사를 실시하고 그 결과를 보고드립니다

I 조사 개요

- 조사기간 : 2012. 10. 16(화) ~ 10. 23(화)
- 조사방법 : 전자설문 참여(지정과제)
- 참여인원 : 368명
- 의뢰부서 : 생활환경과
- 설문내용 : 소음·악취에 대한 인식 및 태도 조사, 쾌적한 생활환경을 조성하기 위한 아이디어 제안

II 조사 결과

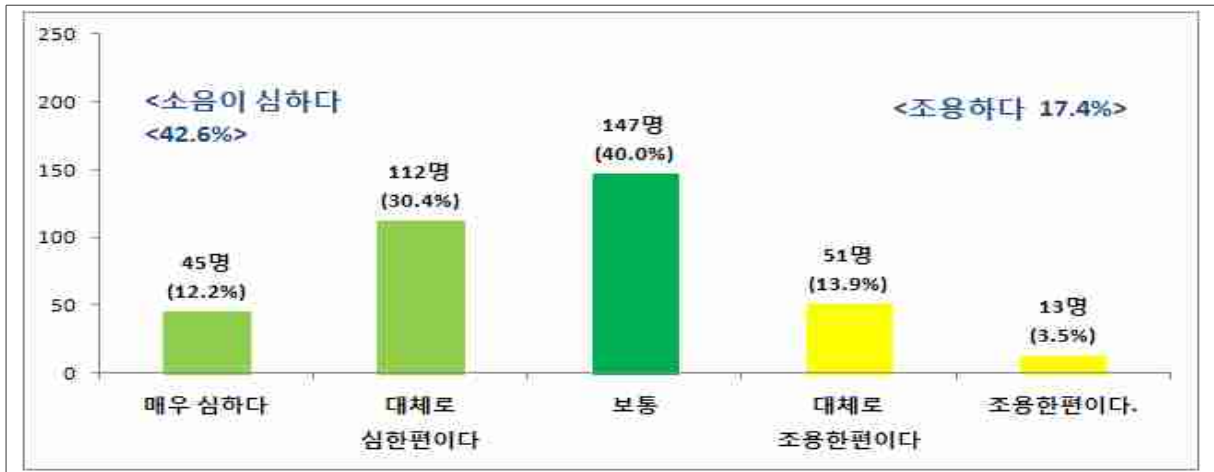
1. 응답자 정보

구 분		응답자	구성비
전 체		368명	100.0%
성 별	남 성	190명	51.6%
	여 성	178명	48.4%
연 령 별	20 대	25명	6.8%
	30 대	48명	13.0%
	40 대	106명	28.8%
	50 대	97명	26.4%
	60대 이상	92명	25.0%

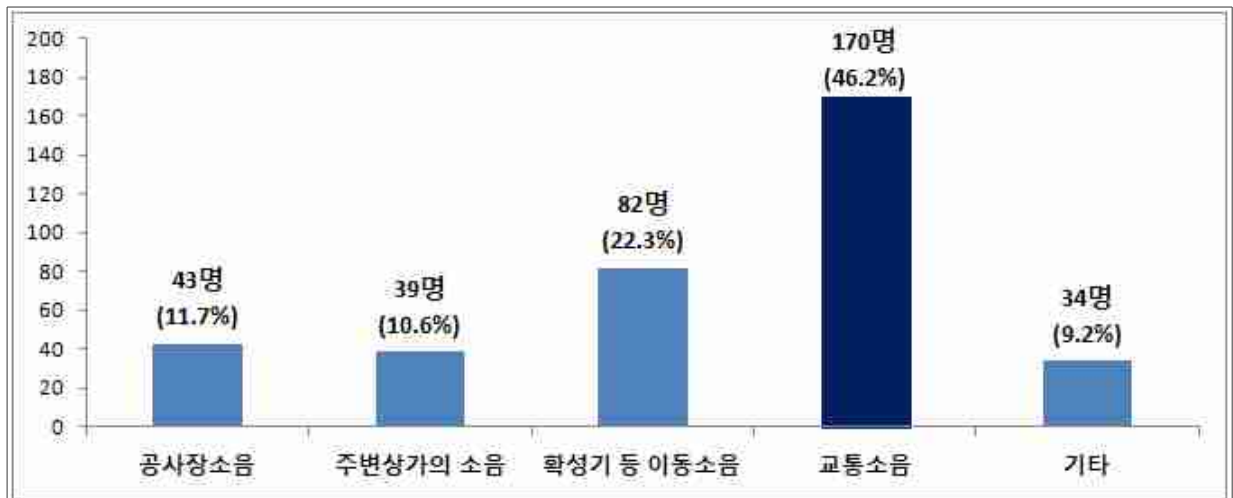
거 주 지	종로구	10명	2.7%
	중구	3명	0.8%
	용산구	6명	1.6%
	성동구	8명	2.2%
	광진구	11명	3.0%
	동대문구	9명	2.4%
	중랑구	11명	3.0%
	성북구	19명	5.1%
	강북구	9명	2.4%
	도봉구	18명	4.9%
	노원구	21명	5.7%
	은평구	22명	6.0%
	서대문구	4명	1.1%
	마포구	8명	2.2%
	양천구	15명	4.1%
	강서구	29명	7.9%
	구로구	14명	3.8%
	금천구	3명	0.8%
	영등포구	15명	4.1%
	동작구	18명	4.9%
	관악구	22명	6.0%
	서초구	26명	7.1%
	강남구	14명	3.8%
	송파구	30명	8.1%
강동구	15명	4.1%	
기 타	8명	2.2%	

2. 소음에 대한 의견

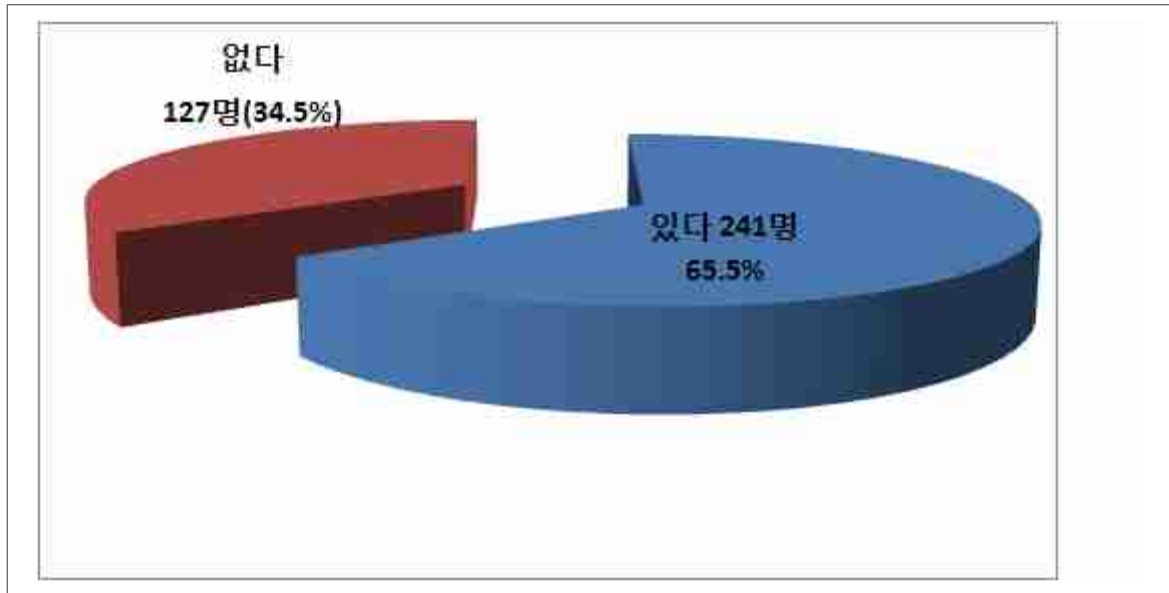
- 현재 생활하고 있는 지역의 소음에 대하여 전체 응답자 중 심하다 42.6%(매우 심하다 12.2%+대체로 심한편 30.4%), 보통 40.0%, 조용하다 17.4%(대체로 조용한편 13.9%+조용한편 3.5%)로 응답함



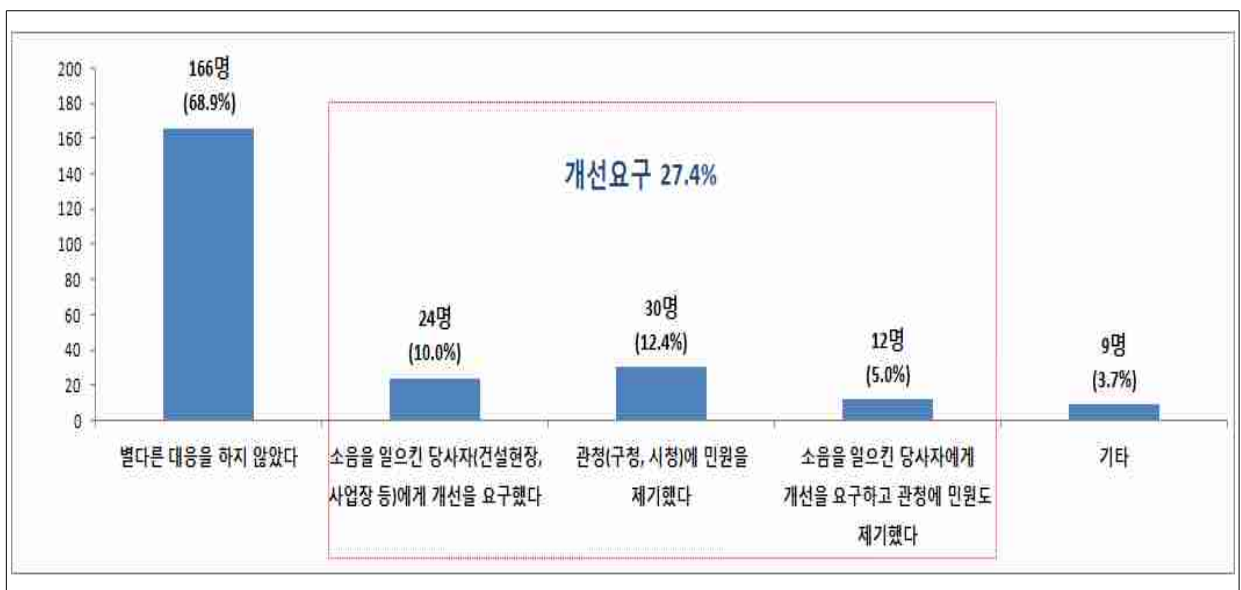
- 현재 생활하고 있는 지역에서 가장 시급히 개선되어야 할 소음은 교통소음(46.2%)이라고 응답한 사람이 가장 많았고, 확성기 등 이동소음(22.3%) > 공사장소음(11.7%) > 주변상가의 소음(10.6%) > 기타 (9.2%) 순임



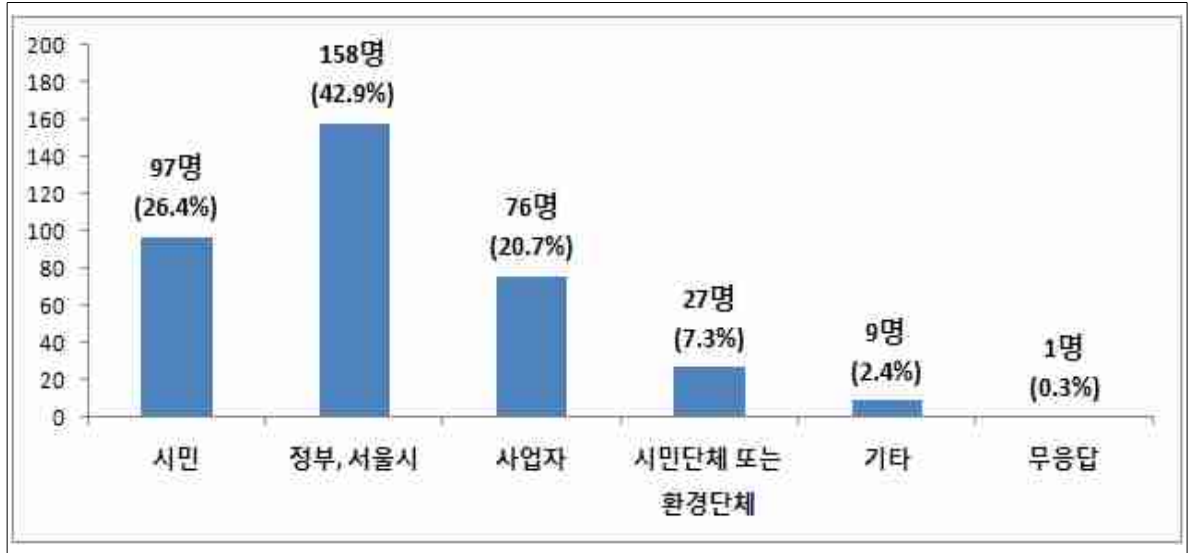
- 현재 생활하고 계신 지역에서 소음문제로 불편한 적이 있느냐에 대하여 전체 응답자 중 “있다” 65.5%, “없다” 34.5%로 응답함



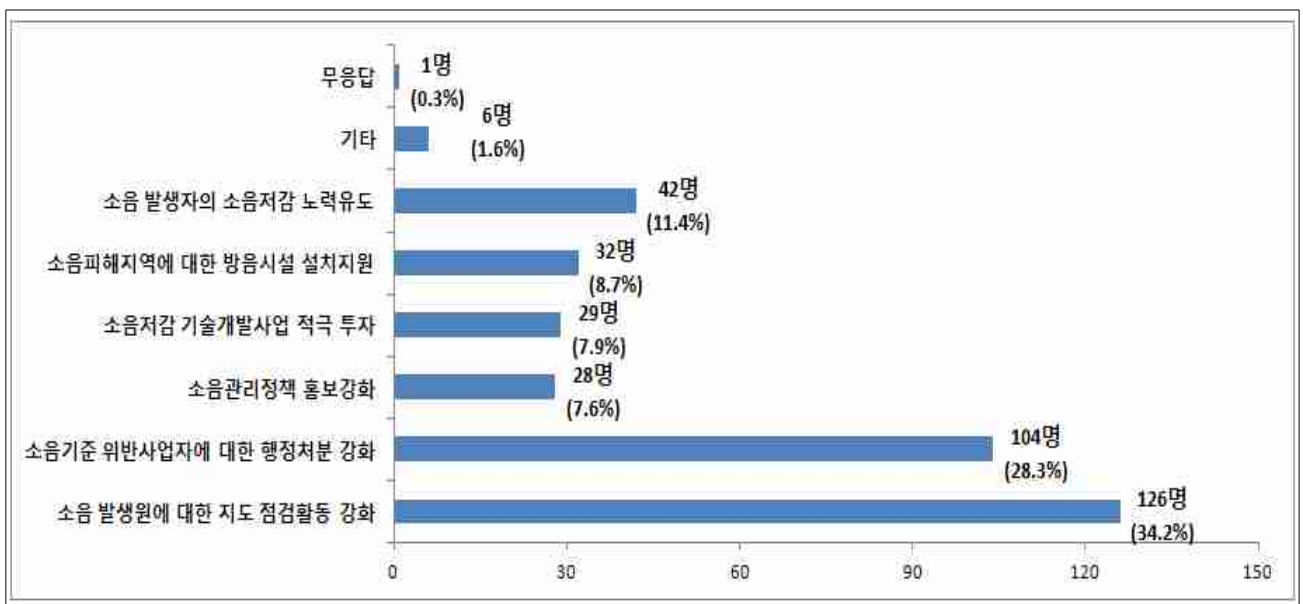
- 소음으로 불편을 겪은 후 소음저감을 위해 어떻게 조치하였는가에 별다른 대응을 하지 않았다 68.9%로 높았으며 당사자 및 해상관청에 개선을 요구했다는 27.4%임



- 소음을 줄이기 위해 가장 노력을 기울여야 할 집단은 정부, 서울시가 42.9%로 가장 높았고 그 다음은 시민 26.4% > 사업자 20.7% > 시민단체 또는 환경단체 7.3% > 기타 2.4% 순으로 응답함



- 소음 저감을 위하여 서울시가 종합적으로 해야 할 일로는 소음 발생원에 대한 지도 점검활동 강화가 34.2%로 가장 높았고 소음기준 위반 사업자에 대한 행정처분 강화 28.3%, 소음 발생자의 소음저감 노력 유도 11.4%로 타 항목에 비해 높게 나타남

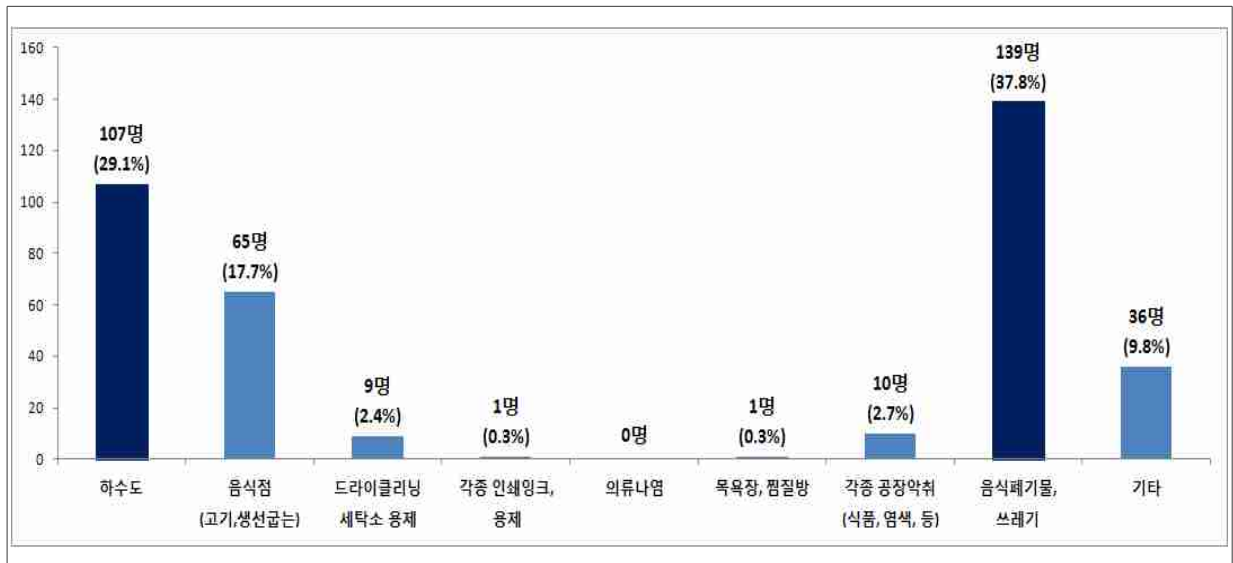


3. 악취에 대한 의견

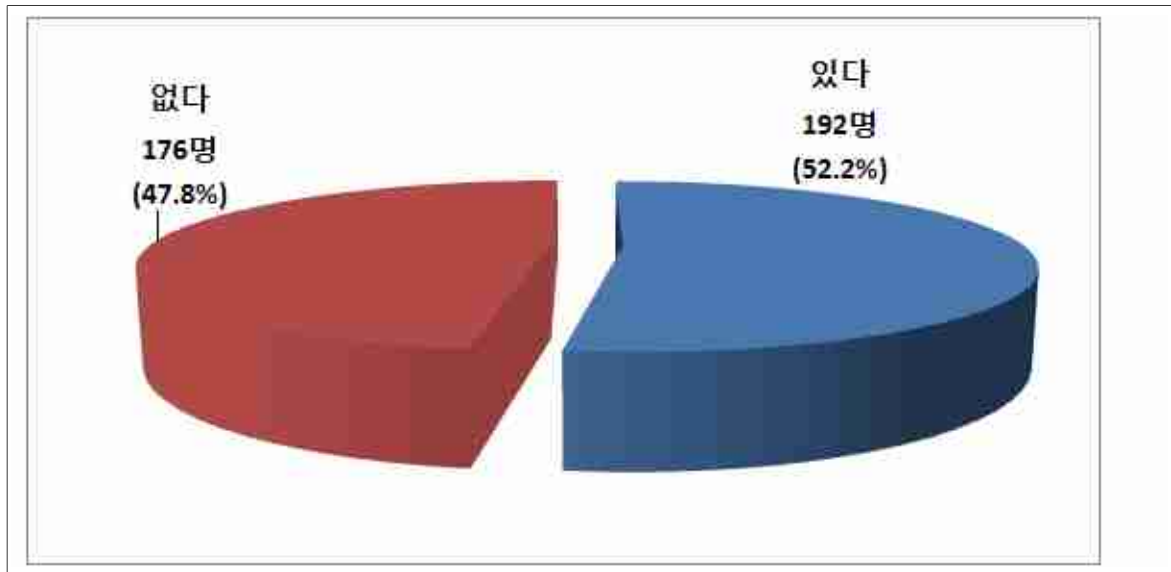
- 현재 생활하고 있는 지역의 악취에 대하여 전체 응답자 중 심하다 21.2%(매우 심하다 4.3%+대체로 심한 편 16.9%), 보통 48.4%, 쾌적하다 30.4%(대체로 쾌적한 편 28.0%+쾌적한 편 2.4%)로 응답함



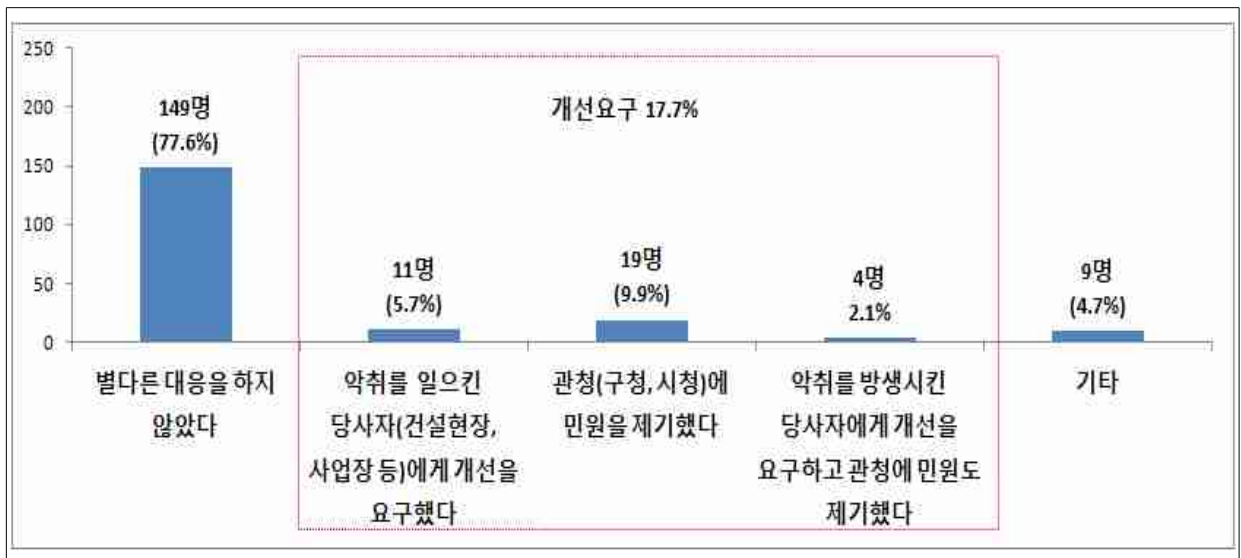
- 현재 생활하고 있는 지역에서 가장 시급히 개선되어야 할 악취는 음식 폐기물, 쓰레기 냄새가 37.8%로 가장 높았고, 하수도냄새 29.1%, 음식점 냄새 17.7%로 타 항목에 비해 높았음



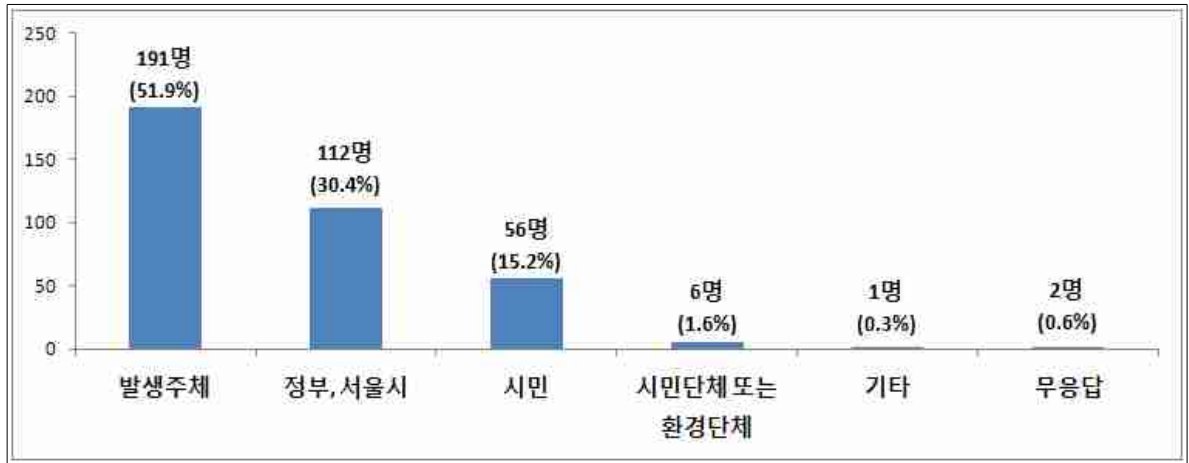
- 최근 1년간 생활하고 계신 지역에서 악취문제로 불편을 겪은 경험은 전체 응답자 중 “있다” 52.2%고 “없다” 47.8%로 나타남



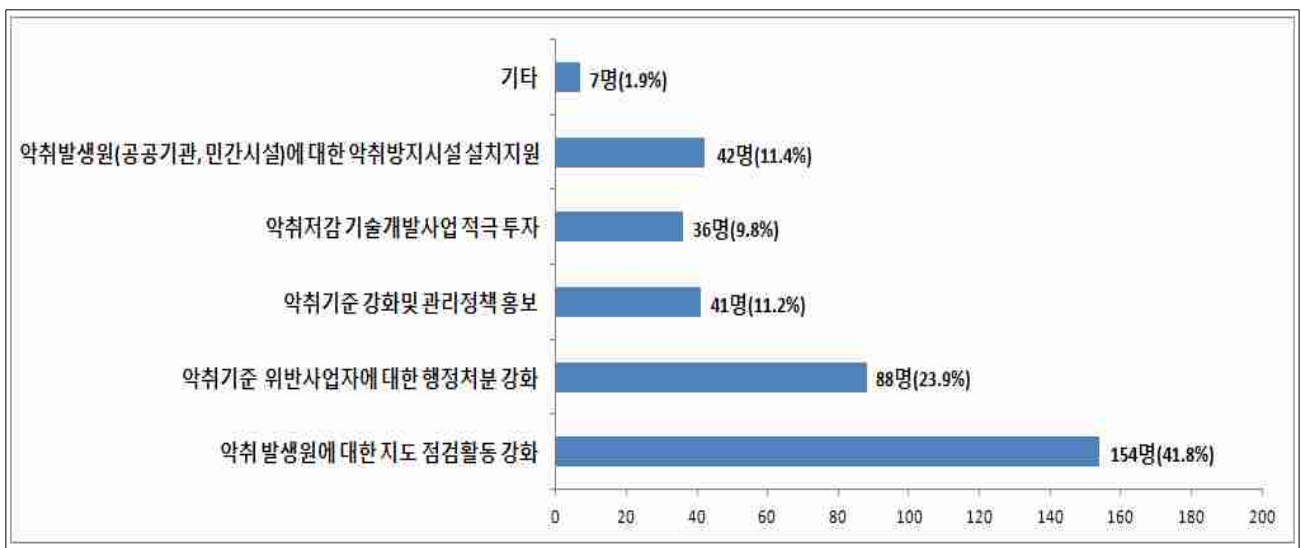
- 악취로 불편을 겪은 후 악취저감을 위해 어떻게 조치하였는가에 대하여 별다른 대응을 하지 않았다 77.6%로 가장 높았으며, 당사자 및 해당 관청에 개선을 요구한 응답자는 17.7%임



- 악취를 줄이기 위해 가장 노력을 기울여야 할 집단은 발생주체가 51.9%로 가장 높았고 그 다음은 정부, 서울시 30.4% > 시민 15.2% > 시민단체 또는 환경단체 1.6% > 기타 0.3% 순으로 나타남



- 악취 방지를 위해 서울시가 가장 우선적으로 해야 할 일은 무엇인가에 대하여 악취 발생원에 대한 지도점검 활동강화가 41.8%로 가장 높았고, 다음은 악취기준 위반사업자에 대한 행정처분 강화 23.9%, 악취 발생원에 대한 악취 방지시설 설치지원 11.4%, 악취기준 강화 및 관리 정책 홍보가 11.2%로 높았음



시민 소방안전 의식도 조사 결과보고

시민의 소방안전에 대한 의식정도를 조사하여 소방홍보·교육·정책 등에 반영함으로써 보다 나은 소방서비스를 제공하고자 함.

I 조사 개요

- 참여인원 : 359명
- 조사기간 : 2012. 11. 6(화) ~ 11. 16(금)
- 조사방법 : 전자설문 참여(지정과제)
- 의뢰부서 : 소방재난본부 안전지원과
- 설문내용 : 소방안전에 대한 서울시민의 인식 및 태도 조사
- 응답자 정보

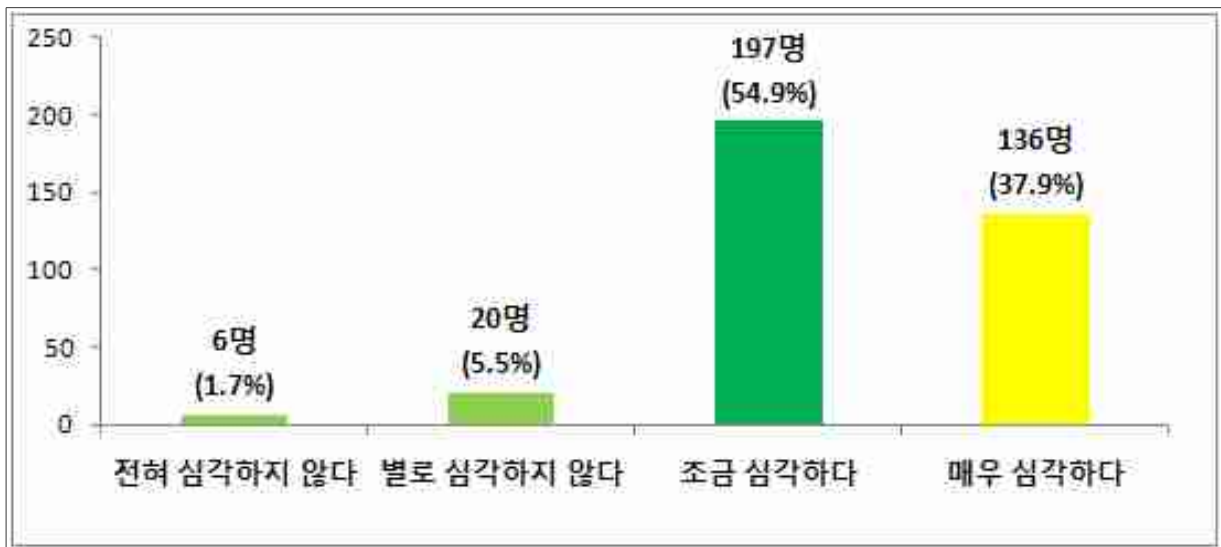
구 분		응답자	구성비
전 체		359명	100.0%
성 별	남 성	181명	50.4%
	여 성	178명	49.6%
연 령 별	20 대	20명	5.6%
	30 대	43명	12.0%
	40 대	96명	26.7%
	50 대	105명	29.2%
	60대 이상	95명	26.5%

II

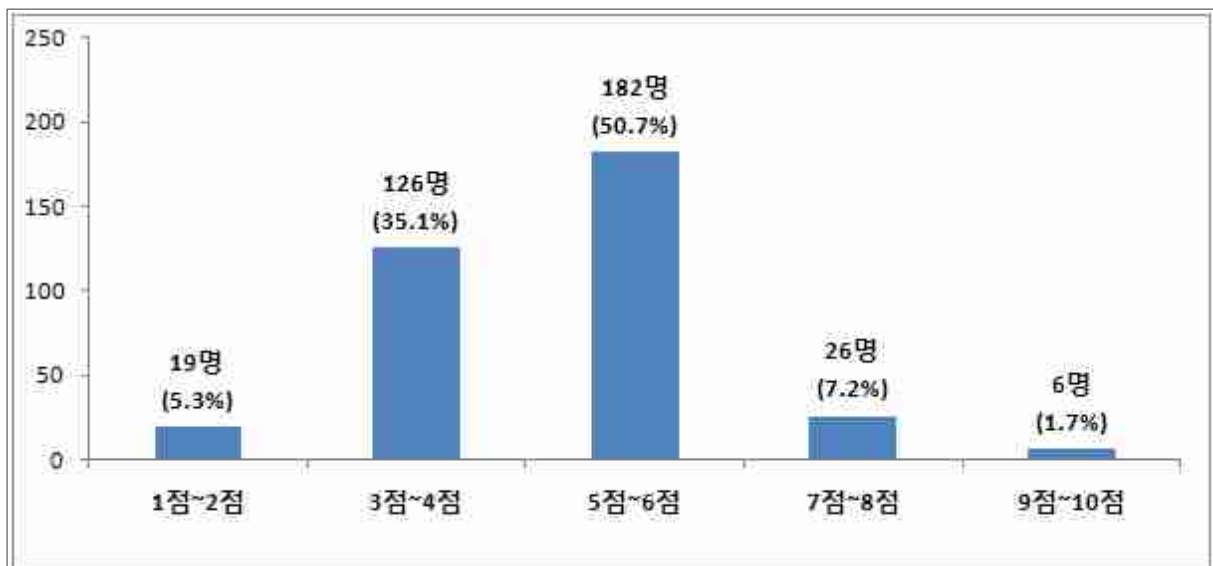
조사 결과

1. 일반 안전의식 분야에 대한 의견

- **우리 사회의 안전불감증에 대하여** 전체 응답자 중 심각하다 92.8%(매우 심각하다 54.9% + 조금 심각하다 37.9%), 심각하지 않다 7.2%(전혀 심각하지 않다 1.7% + 별로 심각하지 않다 5.5%)로 응답함

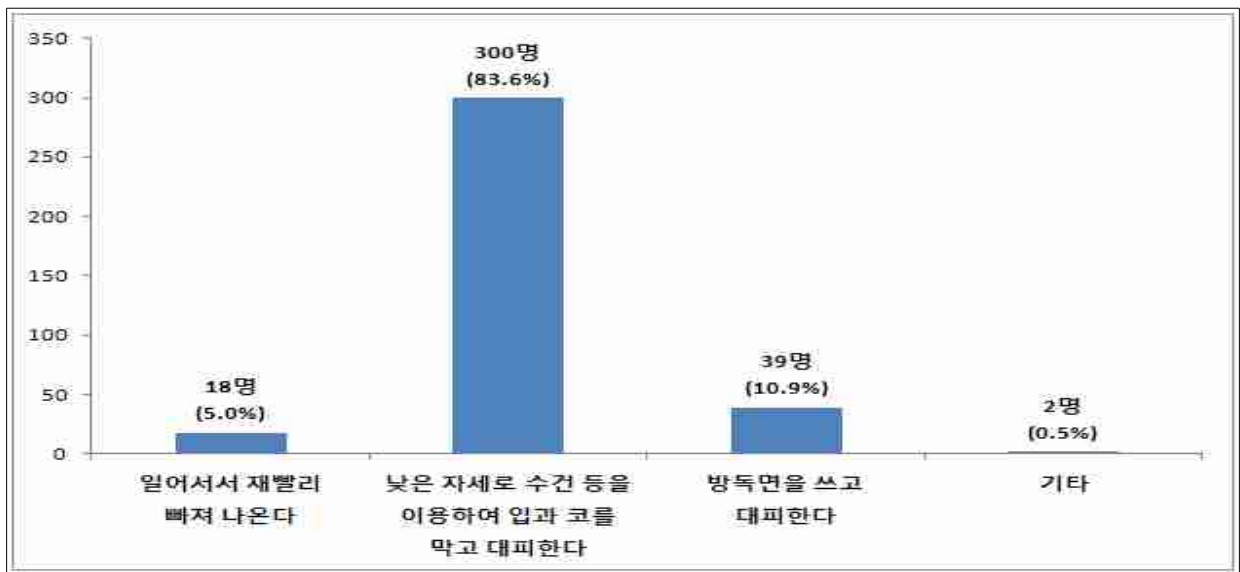


- **시민의 안전의식 수준이 10점 만점 중 몇 점에 대하여** 5~6점(50.7%)이라고 응답한 사람이 가장 많았고, 3~4점(35.1%) > 7~8점(7.2%) > 1~2점(5.3%) > 9~10점(1.7%) 순임

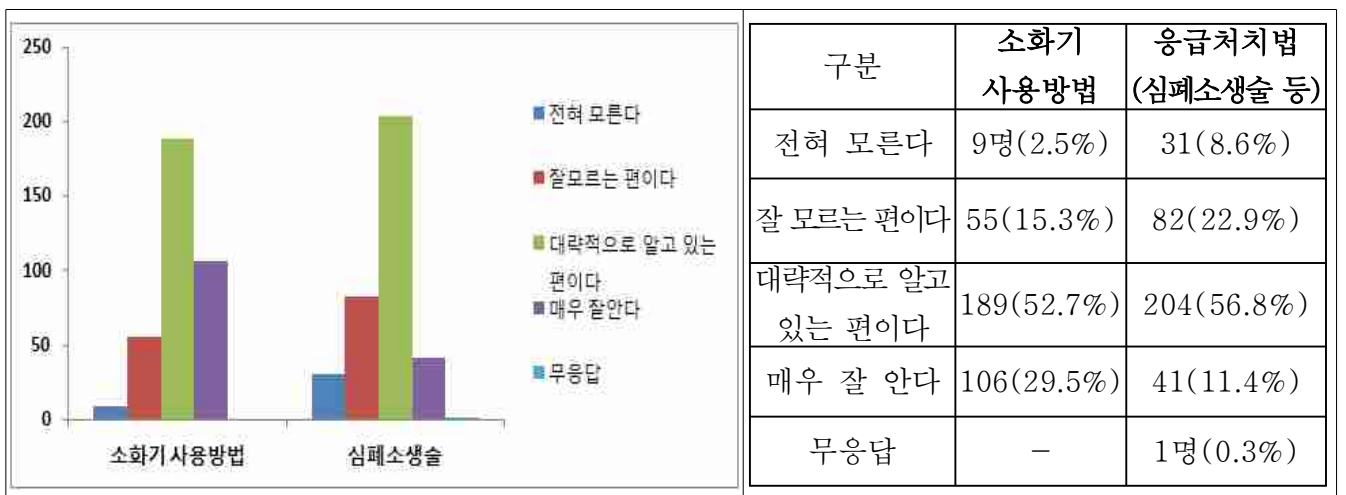


2. 소방안전 의식 분야에 대한 의견

- 화재시 연기속을 대피할 때 어떤 방법이 가장 안전하다고 생각하는 것에 대해서는 낮은 자세로 수건 등을 이용하여 입과 코를 막고 대피한다가 83.6%로 가장 높았고 그 다음은 방독면을 쓰고 대피한다 10.9% > 일어서서 재빨리 나온다 5.0% > 기타 0.5% 순으로 응답함

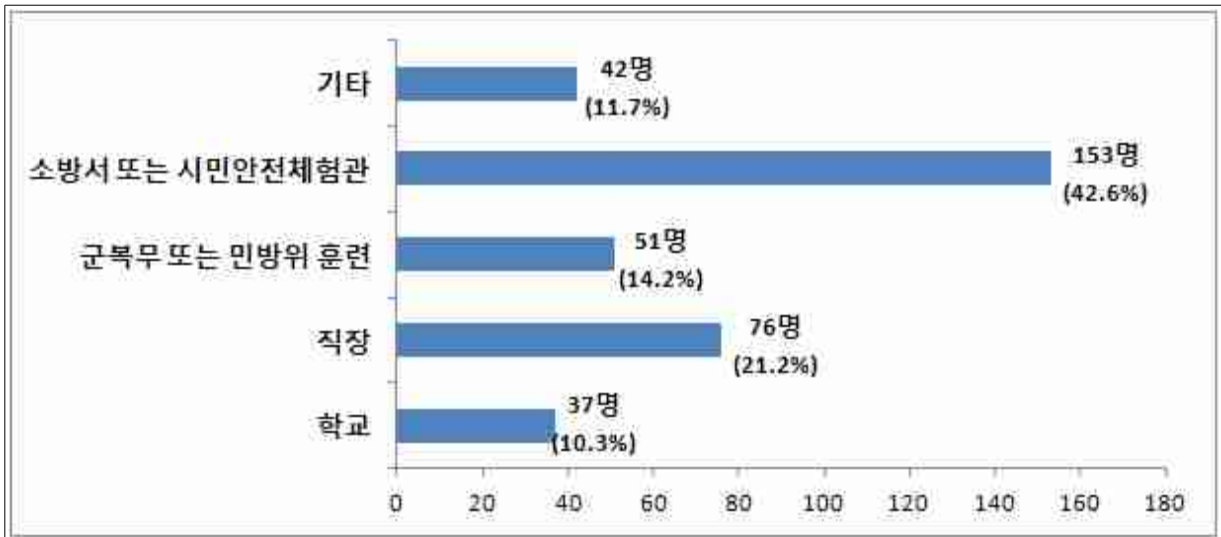


- 소화기 사용방법 및 응급처치법(심폐소생술 등) 시행방법에 대하여는 소화기 사용방법을 안다 82.2%, 응급처치법(심폐소생술 등) 시행방법을 안다 69.1% 로 응답함.

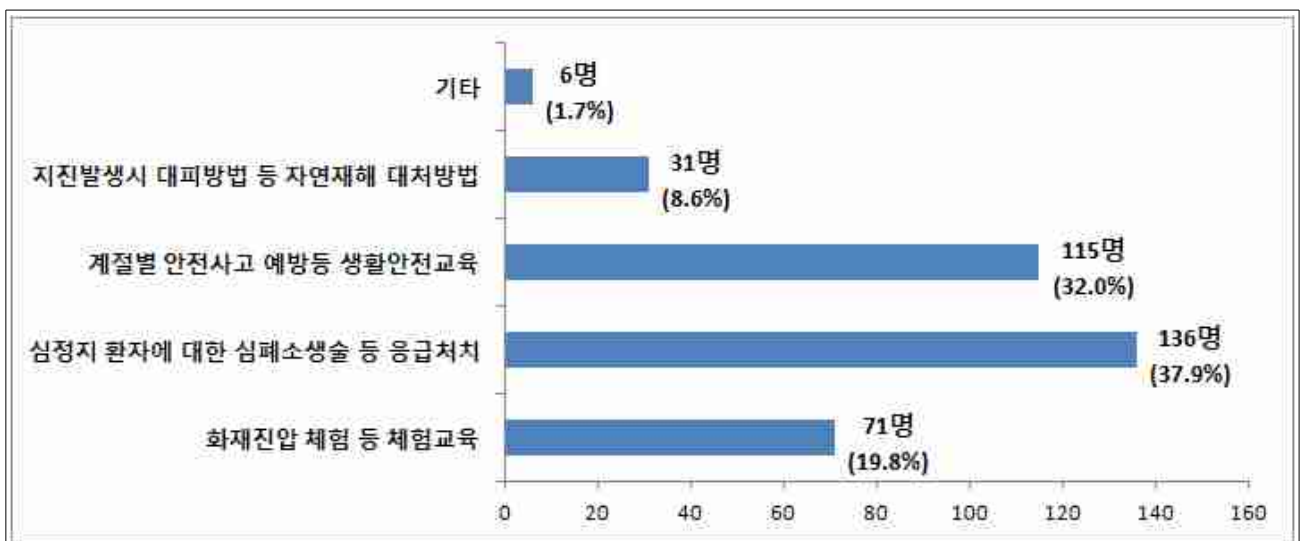


3. 소방 안전교육 분야에 대한 의견

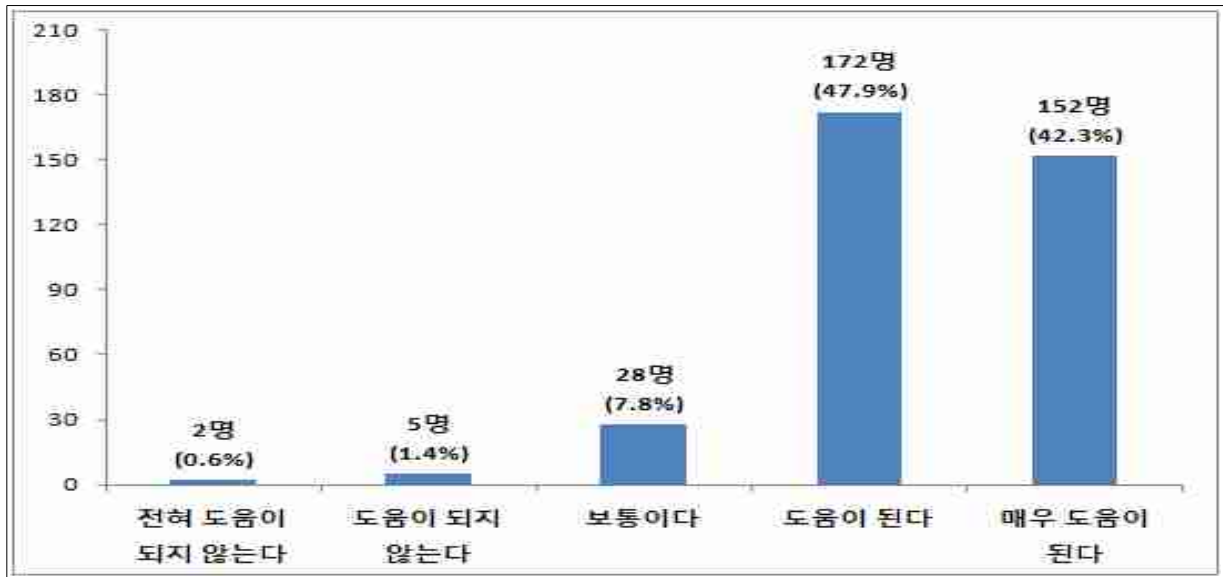
- 마지막으로 소방안전교육이나 훈련을 받은 곳은 소방서 또는 시민안전 체험관이 42.6%로 가장 높았고, 직장 21.2%, 군복무 또는 민방위훈련 14.2%, 기타 11.7%, 학교 10.3% 순으로 응답함.



- 소방안전교육을 받을 경우 최우선적으로 희망하는 교육내용에 대해서는 심정지 환자에 대한 심폐소생술 등 응급처치가 37.9%로 가장 높았고, 다음은 계절별 안전사고 예방 등 생활안전교육이 32.0%, 화재진압 체험 등 체험교육이 19.8%로 타 항목에 비해 높게 나타남.



- 소방안전교육이 안전의식도 향상에 도움이 된다고 생각하는가에 대하여는 전체 응답자 중 도움이 된다 90.2%(매우 도움이 된다 42.3% + 도움이 된다 47.9%), 보통 7.8%, 도움이 되지 않는다 2.0%(전혀 도움이 되지 않는다 0.6% + 도움이 되지 않는다 1.4%)로 응답함.



「120다산콜센터 상담품질 평가」 모니터링 결과

실제 민원인과 같이 시민의 입장에서 문의 및 상담을 통하여 120다산콜센터 상담원의 응대태도, 상담능력 등을 모니터링하고 그 결과를 상담원 품질평가 및 개선방안을 위한 자료로 활용하고자 함.

1 모니터링 개요

- 과제명 : “120 다산콜센터 상담품질 평가” 모니터링
- 일 시 : 2012년 3월 21일 ~ 3월 27일 (7일간)
- 대 상 : 120다산콜센터
- 참여인원 : 시정모니터 189명
- 실시방법 : 미스터리 샤피
 - 시민을 가장하여 상담 및 문의를 통한 전화점검 실시
 - 전화점검에 앞서 시정관련 질문내용 사전 준비
 - 점검 후 상담품질 평가표 작성
 - : 평가항목별 단계별로 점수를 구분하고 배점점수 중 1개 항목을 택하여 점수 등재
 - 120 다산콜센터 운영 관련 개선 및 건의사항 제안
- 점검(평가)내용
 - 상담서비스 평가 분야별 중요도에 따른 차등 배점
 - 첫인사(10), 음성호감도(10), 업무능력(40점), 대화능력(30), 마무리(10)

2 종합 의견

시정모니터 189명이 시민을 가장하여 다산콜센터 상담원의 상담품질 모니터링 (미스터리 샤피어)을 실시한 결과

- 분야별로는 『수도』 부분 평가가 87.9점으로 가장 높게 나타났고
- 항목별로는 『언어표현』이 91.6점으로 가장 높게 평가되었고, 『적극성』이 80.6점으로 낮게 평가되었음
- 개인별 평가는 60점 미만이 9명(7.4%)이고, 80점이상이 138명(72.9%)였음

점수	60점 미만	60이상 ~70점미만	70점이상 ~80점미만	80점이상 ~90점미만	90점이상	합계
인원 (비율)	14명 (7.4%)	9명 (4.8%)	28명 (14.9%)	40명 (21.2%)	98명 (51.7%)	189명

- 120다산콜센터 점검 후 시정모니터의 주요 의견은

좋은 점
<ul style="list-style-type: none"> - 시민 고객에 대한 친절한 상담의식이 높아진 느낌이며 특히 충실한 답변을 하기 위한 노력이 돋보임. - 지난 평가에 비해 능숙한 대처와 풍부한 업무지식으로 일처리가 신속해 좋았으며, 질문에 대한 요지를 빠르게 파악하고 답변해 주었음. - 지난 평가에 비해 너무 딱딱하지 않고 친근감있는 상담을 해주어 좋았고, 목소리도 한결 사무적이지 않고 부드러워서 좋았음.

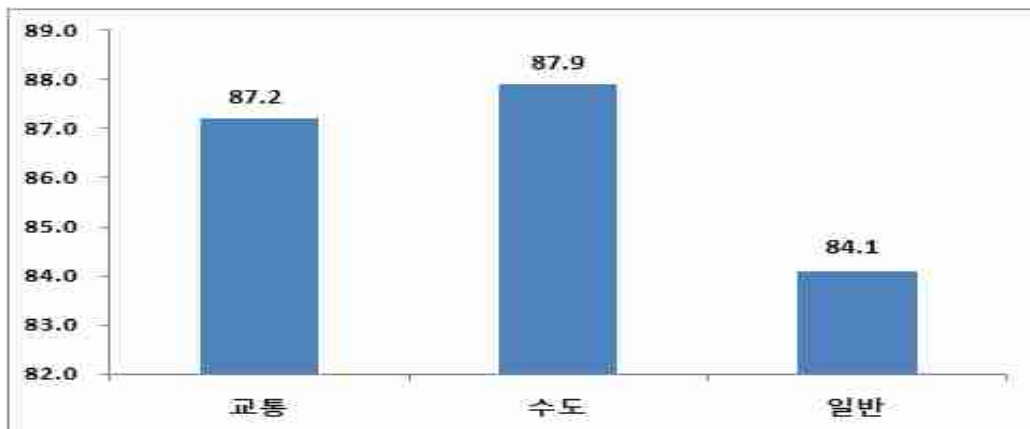
개선 및 건의사항

- 상담원이 인사말을 할 때, 불분명한 말로 자기성명을 말하여 듣기가 어려운 경우가 많아, 좀 더 정확한 발음으로 표현하는 교육이 필요함.
- 통화음질을 향상시켰으면 좋겠음.
- 응대시 좀 더 부드럽게 이끌었으면 좋겠고 호응 표현이 부족한 편임. 좀 더 친근하면서 정성스러움이 느껴졌으면 좋겠음.
- 대기 시 다른 안내 멘트가 나오면 좋겠음. 음악 보다는 좀 더 유익한 안내 멘트가 나오면 좋을 것 같고, 가능한 대기 시간이 없으면 좋겠음. 고객이 메모가 가능한지에 대한 확인 멘트가 있거나 문자 안내를 하겠다는 안내가 있으면 더 좋을 것 같음.

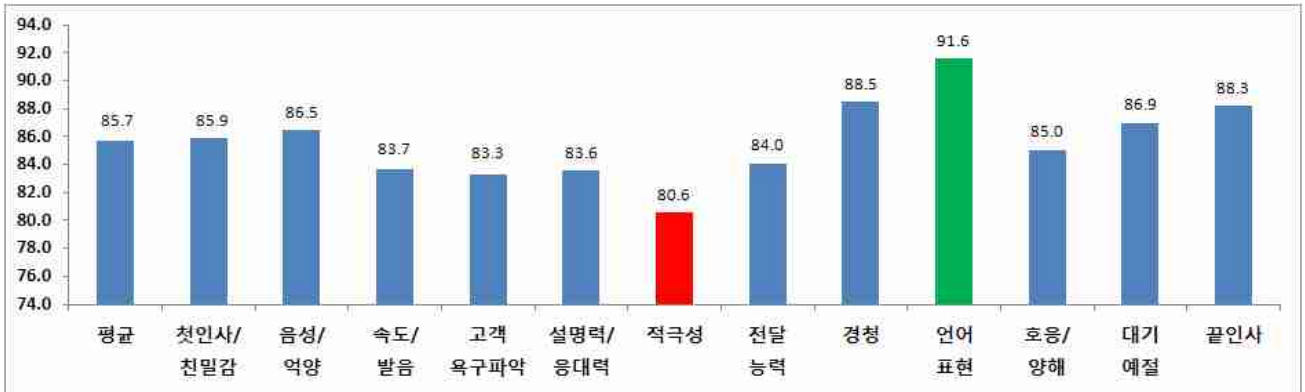
3 세 부 결 과

□ 상담 분야별

- 분야별 평점은 『교통』 87.2점, 『수도』 87.9, 『일반』 84.1 점으로 『일반』 분야 평점이 가장 높은 것으로 나타남



□ 평가 항목별



- 세부항목별 평가는 『언어표현』 91.6점, 『경청』 88.5점, 『끝인사』 88.3점으로 대부분 대화능력 부분에서는 양호한 것으로 나타났으나, 『적극성』 80.6점, 『고객/욕구파악』 83.3점으로 업무능력 부분이 낮게 평가되었음.

『외국인 관광안내소 서비스 품질』 모니터링 결과

외국인 관광안내소 서비스 품질 평가를 위한 시민가장 현장 모니터링을 실시하고 그 결과를 관광안내소 운영실태 파악 및 개선방안 마련을 위한 근거자료로 활용하고자 함.

1 모니터링 개요

- 과제명 : “외국인 관광안내소 서비스 품질” 점검 모니터링
- 대상 : 관광안내소 14개소
- 일시 : 2012. 4. 17 ~ 4. 22(6일간)
- 참여인원 : 시정모니터 74명
※ 자격기준 - 안내소별 지정된 외국어 능통자
- 실시방법 : 관광객을 가장한 미스터리 샤피어 현장모니터링
- 점검 내용
 - 관광통역 안내원의 서비스품질 점검·평가 (7개 분야)
 - 관광통역 안내원의 응대 태도, 근무태도
 - 관광객 요구사항 이해정도 및 외국어 구사능력 등 업무수행능력 등
 - “관광안내소 운영”에 대한 시정모니터 의견 및 아이디어 제안

2 종합 의견

- 서울시 관광협회에 위탁운영하고 있는 외국인관광안내소(14개소)의 서비스 품질 점검을 위해 시민고객 가장 현장모니터링을 실시한 결과
- 점검 항목별 평가 총점은 88.8점으로
- 분야별로는
 - 대처능력(95.7점) > 근무태도(94.8점) > 응대태도(93.5점) > 업무수행능력(89.1점) > 최초응대(84.9점) > 종료태도(83.5점) 순으로 나타났고
- 세부 항목별로는
 - 직원의 응대 태도 중 『아이컨택』 분야가 98.6점으로 가장 높게 나타났고, 대처능력 중 『응대태도』 96.8점, 업무수행능력 중 『신속한 정보제공』 96.8점으로 평가되어 만족도가 높은 것으로 나타났으나
 - 이에 반해 종료태도 중 『업무적극성』 은 70.3점으로 가장 미흡한 것으로 평가되었고, 이어 종합평가 중 『재방문 의향』 78.4점, 최초응대 중 『환영 인사태도』 79.5점으로 미흡한 것으로 평가되었음.
- 안내소 운영관련 모니터 주요 의견으로는
 - 관광안내소 외형을 밝은 색으로 변경
 - 관광안내소 외형이 회색으로 되어 있어 잘 눈에 띄지 않으므로 관광안내소가 시각적으로 눈에 잘 띄는 색으로 변경했으면 좋겠음
 - 스마트패드 단말기를 통한 관광 안내
 - 구체적인 장소와 유적지 설명을 담은 홍보 동영상을 제작하여 스마트패드 단말기를 통해 안내를 했으면 좋겠음
 - 기타 제안으로
 - 안내원의 유니폼을 밝은 색이나 한복 느낌의 유니폼으로 교체했으면 좋겠음
 - 영어, 일어, 중국어 외에도 다른 외국어(독일어, 프랑스어 등)도 안내를 했으면 좋겠음

3 세 부 결 과

□ 분야별

(단위: 점)

분 야	총점평균	최초응대	응대태도	근무태도	업무수행 능력	대처능력	종료태도	종합평가
점수	88.8	84.9	93.5	94.8	89.1	95.7	83.5	80.3



□ 개 소 별

(단위: 점)

인천 공항	서울역 공항철도	광희 시장	김포 공항	홍대 입구	동대문	글로벌 센터	삼일교	풍물 시장	광화문	남대문 시장	코엑스	이태원	잠실
93.7	92.8	91.3	90.4	89.6	89.3	88.5	88.4	88.0	87.7	87.0	86.7	86.2	84.2

○ 관광안내소 14개소별 서비스 품질 평가결과

- 『인천공항』이 93.7점으로 가장 높은 평가를 받았고, 『잠실』 84.2점으로 낮게 평가되었으나
- 관광안내소별 순위는 시정모니터가 전체 안내소를 평가한 것이 아니라 각각의 안내소를 외국어별로 2명씩 조를 나누어 평가를 하였으므로 순위는 참고 자료로 활용

□ 세부 평가 항목별

평가 분야	세부 평가항목	점수	순위
1) 최초응대	눈 마주침	85.9	16
	인사말	89.2	12
	환영 인사태도	79.5	19
2) 응대태도	응대표정	94.6	6
	경청정도	95.7	4
	동감의 표현	93.7	9
	아이컨택	98.6	1
	정중한 응대어	89.2	12
	편안한 상담태도	89.4	11
3) 근무태도	복장	94.6	6
	대기자세	94.9	5
4) 업무수행 능력	문제인식능력	87.6	15
	신속한 정보제공	96.2	3
	충분한 설명	83.5	17
5) 대처능력	응대태도	96.8	2
	대처방법	94.6	6
6) 종료태도	업무 적극성	70.3	21
	끝인사말	88.9	14
	끝인사 태도	91.4	10
7) 종합평가	전체적인 느낌	82.2	18
	재방문 의향	78.4	20

○ 관광안내소 서비스 품질 세부 평가 항목별 결과는

- 직원의 응대 태도 중 『아이컨택』 분야가 98.6점으로 가장 높게 나타났고, 대처능력 중 『응대태도』 96.8점, 업무수행능력 중 『신속한 정보제공』 96.8점으로 평가되어 만족도가 높은 것으로 나타났으나,
- 종료태도 중 『업무적극성』 은 70.3점으로 가장 미흡한 것으로 평가되었고, 이어 종합평가 중 『재방문 의향』 78.4점, 최초응대 중 『환영 인사태도』 79.5점으로 미흡한 것으로 평가되었음.

서울동물원 봄축제 모니터링 결과

서울동물원의 대표 축제인 「서울동물원 봄축제」의 현장 모니터링을 실시하여 프로그램 평가 및 개선점을 발굴하고 시민고객 서비스 향상을 위한 근거자료로 활용하고자 함.

1 모니터링 개요

- 대 상 : 서울동물원 봄축제 행사 전반
- 기 간 : 2012. 4. 21 ~ 4. 29(기간 중 4회)
- 참여인원 : 시정모니터 106명
- 실시방법 : 주요 공연 및 전시 참여 모니터링
- 점검 내용
 - 주요행사별, 항목별 평가, 인지도 조사 및 전반적인 만족도평가
 - 서울대공원 봄축제에 대한 시정모니터 의견 및 아이디어 제안

2 점 검 결 과

- 서울동물원 봄축제에 대한 만족도는 75.5%로 「매우만족 17.0%+만족 58.5%」 였으며, 「보통 22.6%」, 「불만 1.9%」로 나타남



□ 세부 행사별로는

- 『홍학쇼』 만족도가 76.4%(매우만족 37.7%, 만족 38.7%)로 가장 높게 나타났고, 『세계가면전시』 만족도가 44.3%(매우만족 16.0%+만족 28.3%) 로 가장 낮았음.

○ 행사별 만족도

(단위 : 명/%)

순위	행사별 만족도	만족도 (매우만족 +만족)	매우만족	만족	불만	매우 불만	보통	미참여
1	홍학쇼	81명 (76.4%)	40 (37.7%)	41 (38.7%)	3 (2.8%)	0 (0.0%)	22 (20.8%)	
2	기린설명회	73명 (68.9%)	28 (26.4%)	45 (42.5%)	3 (2.8%)	1 (0.9%)	29 (27.4%)	
3	산나물 및 쌈채소 정원전	72명 (68.0%)	27 (25.5%)	45 (42.5%)	5 (4.8%)	0 (0.0%)	29 (27.4%)	
4	봄꽃 꽃페스티벌	69명 (65.1%)	23 (21.7%)	46 (43.4%)	3 (2.8%)	1 (0.9%)	33 (31.2%)	
5	왕벚꽃 음악회	65명 (61.3%)	19 (17.9%)	46 (43.4%)	4 (3.8%)	0 (0.0%)	37 (34.9%)	
6	동물원 길거리 한마당	53명 (55.2%)	10 (10.4%)	43 (44.8%)	8 (8.4%)	3 (3.1%)	32 (33.3%)	10
7	서울동물원 도전골든벨	53명 (50.9%)	13 (12.5%)	43 (38.4%)	6 (5.8%)	0 (0.0%)	45 (43.32.4%)	2
8	세계가면전시	47명 (44.3%)	17 (16.0%)	30 (28.3%)	9 (8.5%)	1 (0.9%)	49 (46.2%)	

2012 지구촌 나눔 한마당 축제 모니터링 결과

세계 60여 국의 문화와 공연을 한자리에서 즐길 수 있는 국내 최대 다문화축제 『2012 지구촌 나눔 한마당 축제』 모니터링을 실시하고 그 결과를 향후 행사계획에 활용하고자 함.

1 모니터링 개요

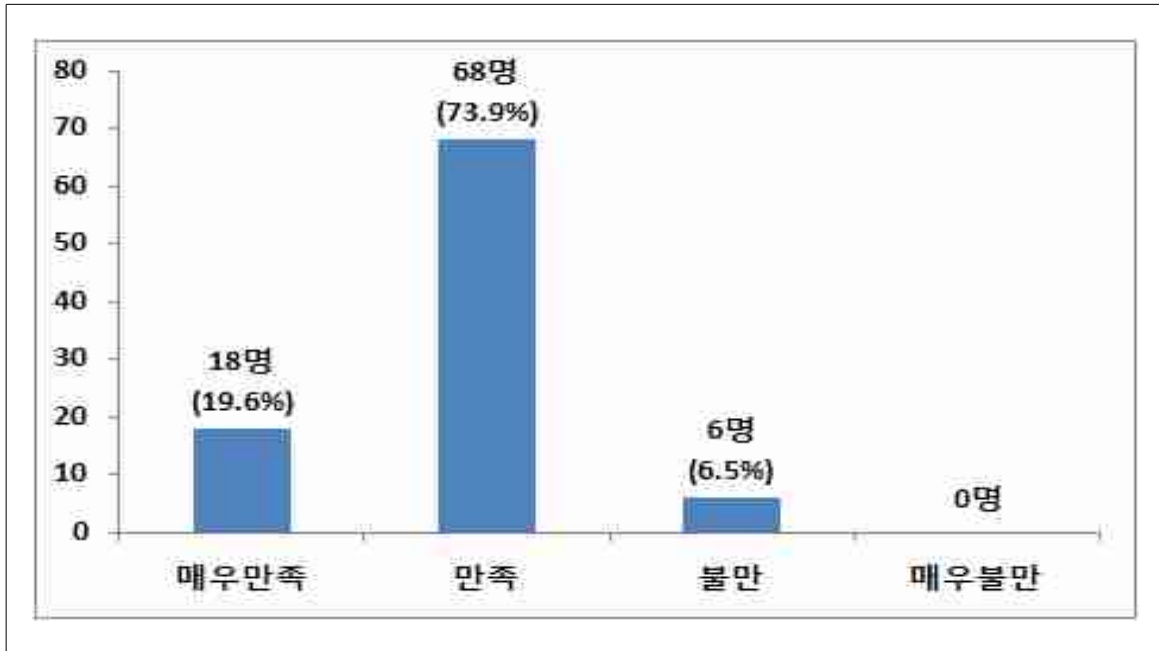
- 대 상 : 2012 지구촌 나눔 한마당 행사 전반
- 기 간 : 2012. 5. 5 ~ 5. 6(2일간)
- 참여인원 : 시정모니터 92명
- 실시방법 : 주요 공연 및 전시 참여 모니터링
- 점검 내용
 - 지구촌 나눔 한마당 인지도, 만족도 조사
 - 주요행사 직접 참여 후 행사별 평가
 - 지구촌 나눔 한마당 축제에 대한 개선 의견 및 아이디어 제안

2 점 검 결 과

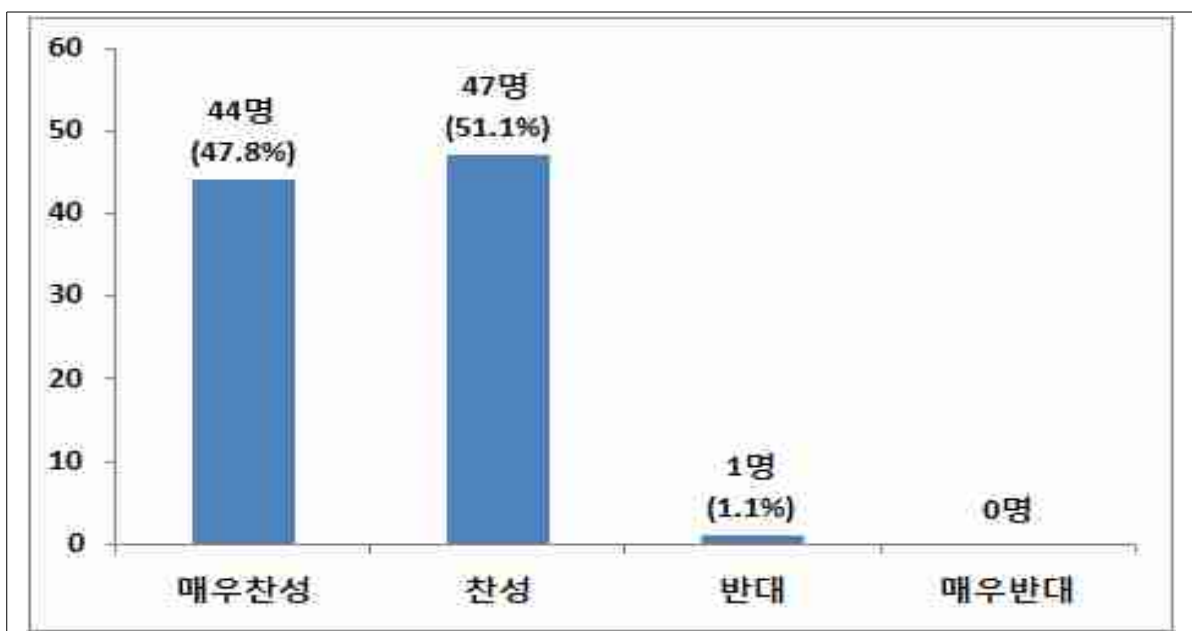
- 지구촌 나눔 한마당 축제모니터링 결과 행사 인지도는 48.9% (“알고 있었다” 33.7% + “알고 있었고 참여도 해봤다” 15.2%)였으며, “이번 모니터링 과제를 통해 처음 알았다” 가 51.1%였음



- 지구촌 나눔 한마당 축제의 만족도는 93.5% (“매우만족” 19.6%, “만족” 73.9%)고, 불만 6.5% 였음



- 향후 지구촌 나눔 한마당 축제를 지속적으로 추진하는 것에 대하여는 “찬성한다”가 98.9% (매우찬성 47.8%+찬성 51.1%)로 상당히 높았음



□ 세부 행사별 만족도

(단위 : 명/%)

순위	행사명	만족도 (매우만족+만족)	매우만족	만족	불만	매우불만	무응답
1	외국자매 도시공연단	91명 (98.9%)	24명 (26.1%)	67명 (72.8%)	1명 (1.1%)	0명	
2	외국인학교 어린이 그림전	84명 (94.4%)	19명 (21.4%)	65명 (73.0%)	5명 (5.6%)	0명	3명
2	세계풍물전	82명 (89.1%)	20명 (21.7%)	62명 (67.4%)	10명 (10.9%)	0명	
4	아세안 문화체험관	80명 (87.9%)	14명 (15.4%)	66명 (72.5%)	11명 (12.1%)	0명	1명
5	한류코드	73명 (82.9%)	19명 (21.6%)	54명 (61.3%)	13명 (14.8%)	2명 (2.3)	4명
6	세계음식전	75명 (81.5%)	31명 (33.7%)	44명 (47.8%)	17명 (18.5%)	0명	
7	세계의상 체험전	73명 (80.0%)	12명 (13.0%)	61명 (66.3%)	19명 (20.7%)	0명	

□ 모니터 주요 의견

○ 2012 지구촌 나눔 한마당 축제에 추가하면 좋을 행사, 공연, 전시회는

- 세계 각 국의 대중음악 소개
- 세계인의 한국 가요 경연
- 세계우표, 엽서 전시회
- 세계 풍경(문화유산 등) 사진전
- 세계요리대회
- 세계 각 국의 전통무술 경연
- 세계 각 나라별로 포토존이 있어 다양하고 이색적인 사진을 찍을 수 있으면 좋겠음
- 외국인을 대상으로 한 k팝 노래경연대회(한류노래자랑)
- 우리나라 전통놀이(제기차기 등) 코너 추가
- 다른 여러 나라의 문화를 보여주는 것도 좋지만 우리나라 전통 공연이나 작품들을 다양하게 소개했으면 좋겠음

○ 지구촌 나눔 한마당 축제의 발전을 위한 제안(아이디로)는

- 만남을 쉽게 하기위해 참가국을 연변을 넣으면 좋겠음
- 시민들이 세계 여러 나라의 음식을 맛보며 즐길 수 있도록 세계 음식전의 음식 값이 좀 더 저렴했으면 좋겠음
- 행사장에 화장실이 없어 주변 화장실을 개방하거나 따로 마련하여 불편함이 없도록 하였으면 좋겠음
- 다문화 가정과 우리나라 가정이 멘토 멘티를 이뤄서 행사에 참여할 수 있는 방안도 마련했으면 좋겠음
- 좋은 프로그램과 공연들이 많은데 비해 홍보가 많이 부족한 것 같아 적극적인 홍보 필요
- 축제 기간을 1주일에서 10일 정도로 늘렸으면 좋겠고, 다양한 문화 행사를 개최했으면 좋겠음

움직이는 관광안내소 서비스품질 모니터링 결과

외국인에게 찾아가는 서비스를 제공하는 「움직이는 관광안내소」 서비스 품질평가 모니터링을 실시하고, 그 결과를 관광안내소 평가 및 운영에 반영하여 외국인 관광객 서비스 향상을 위한 근거자료로 활용하고자 함.

1 모니터링 개요

- 과제명 : “움직이는 관광안내소 서비스 품질” 점검 모니터링
- 대상 : 명동 등 8개지역 움직이는 관광안내소
- 일시 : 2012. 5. 10 ~ 5. 13(4일간)
- 참여인원 : 시정모니터 44명
 - ※ 자격기준 - 안내소별 지정된 외국어 능통자
- 실시방법 : 관광객을 가장한 미스터리 샵퍼 현장모니터링
- 점검 내용
 - 관광통역 안내원의 서비스품질 점검·평가 (21개 항목)
 - 관광통역 안내원의 응대 태도, 근무태도
 - 관광객 요구사항 이해정도 및 외국어 구사능력 등 업무수행능력 등
 - “움직이는 관광안내소 운영”에 대한 시정모니터 의견 및 아이디어 제안

2 점 검 결 과

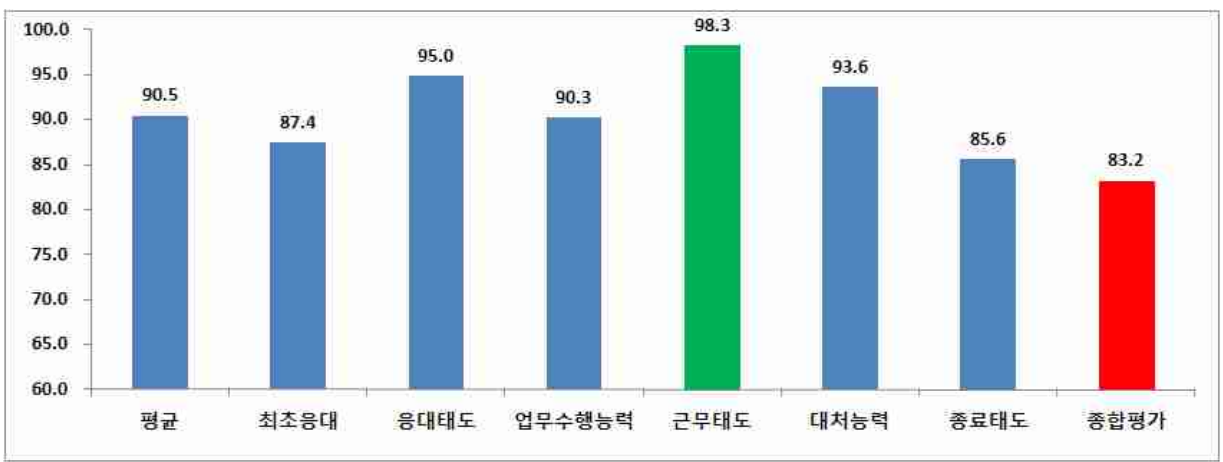
- 서울시 관광협회에서 위탁운영하고 있는 움직이는 관광안내소(8개지역)의 서비스 품질 점검을 위해 시민으로 가장하여 현장모니터링을 실시한 결과
- 점검 항목별 평가 총점은 **90.5점**이고
- **분야별**로는
 - 근무태도(98.3점) > 응대태도(95.0점) > 대처능력(93.6점) > 업무수행능력(90.3점) > 최초응대(87.4점) > **종료태도 (85.6점)** 순으로 나타났고
- **세부 항목별**로는
 - 근무태도 중 『복장』 이 98.4점, 『대기자세』 98.2점, 응대태도 중 『경청정도』 98.2점으로 평균대비 만족도가 높은 것으로 나타났으며,
 - 이에 반해 종료태도 중 『업무적극성』 은 70.5점으로 가장 낮게 평가 되었고, 이어 종합평가 중 『재방문의향』 이 81.3점으로 미흡하게 평가됨
- 움직이는 관광안내소 운영관련 **모니터 주요 의견**으로는
 - 잘된 점
 - 대기 중에도 도움이 필요한 관광객이 있는지 계속 둘러보는 모습이었고, 밝은 표정으로 안내하는 것이 인상적이었음.
 - 안내원이 친절하고 복장이 단정하였음.
 - 개선할 점
 - 터치와 세부 안내가 가능한 디지털 지도 게시 필요함
 - 많은 사람들이 붐비는 장소에서는 안내원을 찾기가 어려움
 - 제안 및 아이디어
 - 찾아가는 친절한 가이드 : 외국인들이 많이 다니는 장소 곳곳에 안내원들과 통화할 수 있는 전화 설치
 - 질문한 관광객들에게 서비스 만족도 설문조사 실시

3 세 부 결 과

□ 분야별

(단위: 점)

분 야	총점평균	최초응대	응대태도	업무수행능력	근무태도	대처능력	종료태도	종합평가
점수	90.5	87.4	95.0	90.3	98.3	93.6	85.6	83.2



□ 개 소 별

(단위: 점)

안내소명	신촌	이태원	동대문	종로·인사동	명동	남대문	광화문	북촌
점수	81.5	91.6	88.0	93.5	96.0	92.2	89.6	89.3



○ 읍직이는 관광안내소 8개 지역 서비스 품질 평가결과 『명동』 이 95.87점으로 가장 높은 평가를 받았고, 『신촌』 84.4점으로 평가점수가 가장 낮음

□ 세부 평가 항목별

평가 분야	세부 평가항목	점수	순위
1) 최초응대	눈 마주침	90.0	13
	인사말	90.5	12
	환영 인사태도	81.8	18
2) 응대태도	응대표정	95.5	7
	경청정도	98.2	2
	동감의 표현	96.2	6
	아이컨택	97.7	4
	편안한 상담태도	87.2	15
3) 업무수행 능력	문제인식능력	88.0	14
	신속한 정보제공	96.6	5
	충분한 설명	86.4	16
4) 근무태도	복장	98.4	1
	대기자세	98.2	2
5) 대처능력	응대태도	95.0	8
	대처방법	92.3	11
6) 종료태도	업무 적극성	70.5	20
	끝인사말	93.2	9
	끝인사 태도	93.2	9
7) 종합평가	전체적인 느낌	85.2	17
	재방문 의향	81.3	19

○ 관광안내소 서비스 품질 세부 평가 항목별 결과는

- 근무태도 중 『복장』 이 98.4점, 『대기자세』 98.2점, 응대태도 중 『경청정도』 98.2점으로 평균대비 만족도가 높은 것으로 나타났으나
- 이에 반해 종료태도 중 『업무적극성』 은 70.5점으로 가장 낮게 평가 되었고, 이어 종합평가 중 『재방문 의향』 이 81.3점으로 다소 미흡하게 평가됨

『외국인 관광안내소 서비스 품질』 모니터링 결과

외국인 관광안내소 서비스 품질 평가를 위한 시민가장 현장 모니터링을 실시하고 그 결과를 관광안내소 운영실태 파악 및 개선방안 마련을 위한 근거자료로 활용하고자 함.

1 모니터링 개요

- 과제명 : “외국인 관광안내소 서비스 품질” 점검 모니터링
- 대상 : 관광안내소 14개소
- 일시 : 2012. 5. 30 ~ 6. 3(5일간)
- 참여인원 : 시정모니터 74명
 - ※ 자격기준 - 안내소별 지정된 외국어 능통자
- 실시방법 : 관광객을 가장한 미스터리 샤피어 현장모니터링
- 점검 내용
 - 관광통역 안내원의 서비스품질 점검·평가 (7개 분야)
 - 관광통역 안내원의 응대 태도, 근무태도
 - 관광객 요구사항 이해정도 및 외국어 구사능력 등 업무수행능력 등
 - “관광안내소 운영”에 대한 시정모니터 의견 및 아이디어 제안

2 종합 의견

- 서울시 관광협회에 위탁운영하고 있는 외국인관광안내소(14개소)의 서비스 품질 점검을 위해 시민고객 가장 현장모니터링을 실시한 결과
- 점검 항목별 평가 총점은 88.4점으로
- 분야별로는
 - 근무태도(96.5점) > 응대태도(93.2점) > 대처태도(93.0점) > 최초응대(86.9점) > 업무수행능력(86.7점) > 종료태도(82.8점) > 종합평가(80.1점) 순으로 나타났고
- 세부 항목별로는
 - 직원의 응대 태도 중 『아이컨택』 분야가 100점으로 가장 높게 나타났고, 근무 태도 중 『복장』 97.3점, 『대기자세』 95.6점으로 평가되어 만족도가 높은 것으로 나타났으나,
 - 이에 반해 종료태도 중 『업무적극성』 68점으로 가장 미흡한 것으로 평가되었고, 이어 종합평가 중 『재방문 의향』 78점, 『전체적인 느낌』 82.2점으로 미흡한 것으로 평가되었음.
- 안내소 운영관련 모니터 주요 의견으로는
 - 쉼터 및 만남의 장소가 있는 관광안내소
 - 관광안내소 주변에 벤치나 의자가 있어 쉴 수 있고, 짐도 맡길 수 있는 공간이 있으면 좋겠으며, 아울러 외국인 관광객들을 위한 만남의 장소로 활용했으면 좋겠음.
 - 관광안내소의 역할 증대
 - 외국인 관광객에게 단지 모르는 것을 알려주는 식에서 나아가 좋은 장소 추천 등 관광안내소 역할 증대 필요
 - 기타 제안으로
 - 한국을 알리고 서울을 알릴 수 있는 관광안내소 심볼, 마크가 필요함.
 - 관광안내소와 움직이는 관광안내원이 연계하여 운영했으면 좋겠음

3 세 부 결 과

□ 분 야 별

(단위: 점)

분 야	총점평균	최초응대	응대태도	근무태도	업무수행 능력	대처능력	종료태도	종합평가
점수	88.4	86.9	93.2	96.5	86.7	93.0	82.8	80.1



□ 개 소 별

(단위: 점)

코엑스	동대문	이태원	풍물 시장	서울역 공항철도	잠실	글로벌 센터	홍대 입구	김포 공항	삼일교	남대문 시장	광희 시장	광화문	인천 공항
95.7	93.8	91.8	91.7	91.2	90.7	90.3	89.2	88.5	87.6	87.2	86.7	82.5	73.0

○ 관광안내소 14개소별 서비스 품질 평가결과

- 『코엑스』 95.7점으로 가장 높은 평가를 받았고, 『인천공항』 73.0점으로 낮게 평가되었으나,
- 관광안내소별 순위는 시정모니터가 전체 안내소를 평가한 것이 아니라 각각의 안내소를 외국어별로 2명씩 조를 나누어 평가를 하였으므로 순위는 참고 자료로 활용

□ 세부 평가 항목별

평가 분야	세부 평가항목	점수	순위
1) 최초응대	눈 마주침	84.9	15
	인사말	91.4	10
	환영 인사태도	84.6	16
2) 응대태도	응대표정	94.6	6
	경청정도	94.3	8
	동감의 표현	95.5	4
	아이컨택	100.0	1
	정중한 응대어	87.8	13
	편안한 상담태도	86.8	14
3) 근무태도	복장	97.3	2
	대기자세	95.6	3
4) 업무수행 능력	문제인식능력	82.4	17
	신속한 정보제공	95.3	5
	충분한 설명	82.3	18
5) 대처능력	응대태도	94.6	6
	대처방법	91.4	10
6) 종료태도	업무적극성	68.0	21
	끝인사말	88.9	12
	끝인사 태도	91.4	9
7) 종합평가	전체적인 느낌	82.2	19
	재방문 의향	78.0	20

○ 관광안내소 서비스 품질 세부 평가 항목별 결과는

- 직원의 응대 태도 중 『아이컨택』 분야가 100점으로 가장 높게 나타났고, 근무 태도 중 『복장』 97.3점, 『대기자세』 95.6점으로 평가되어 만족도가 높은 것으로 나타났으나,
- 종료태도 중 『업무적극성』 68점으로 가장 미흡한 것으로 평가되었고, 이어 종합평가 중 『재방문 의향』 78점, 『전체적인 느낌』 82.2점 으로 미흡한 것으로 평가되었음.

「다산플라자 민원응대 서비스품질 점검」 모니터링 결과

다산플라자의 민원응대 서비스품질 점검·평가를 위해 시민가장 현장모니터링을 실시하고 그 결과를 문제점 도출 및 개선 방안 마련을 위한 자료로 활용코자 함.

1 모니터링 개요

- 과 제 명 : “다산플라자 민원응대 서비스품질 점검” 현장모니터링
- 추진기간 : ‘12. 6. 5(화) ~ 6. 12(화) 09:00 ~ 18:00
- 대 상 : 다산플라자 시설 및 안내 직원
- 참여인원 : 시정모니터 10명
- 실시방법 : 시민으로 가장하여 현장점검
 - 민원인을 가장하여 직원상담을 통해 서비스 응대 품질 및 만족도 등 평가
- 점검(평가) 내용
 - 다산플라자 시설 편의성 및 이용 만족도 평가
 - 안내데스크 직원, 도우미의 친절도 및 상담예약 시간에 맞춰 상담이 진행되었는지 여부, 민원 처리시간의 적정성 등 점검
 - 다산플라자 시설이용 만족도 및 개선사항 등 시민고객이 느끼는 종합적인 체감도 측정

□ 다산플라자 민원응대 서비스 품질점검 평가를 위해 시정모니터 10명이 현장모니터링을 실시한 결과,

○ 항목별 평가 총점은 80점이고,

○ 세부항목별로는 서비스품질 중 다산플라자 내부 및 주변환경이 94점으로 가장 높았으며, 다산플라자 직원의 용모 복장 평가가 92점, 다산플라자내 시설별 편의성이 86점으로 타 분야에 비해 높았음.

□ 시정모니터 주요 의견으로는

○ 다산플라자의 깨끗한 환경과 안내도우미의 상냥한 인사에 기분이 좋았고, 질의에도 전반적으로 친절하게 답변을 잘 해주었음.

○ 다만, 주요 지적사항으로

- 다산플라자 내부가 너무 더웠음. 에너지절약차원에서 에어컨작동이 어렵다면 선풍기를 설치하는 것도 좋은 방법일 것 같음.

- 평일 오전이라 한가한데도 불구하고, 민원인의 방문시 어느 누구도 관심이나 눈길을 주는 사람이 없이 매우 사무적이며 경직된 모습으로 근무하는 인상을 받았음.

- 전반적으로 질의에 답변은 잘해주었으나, 맞이하는 표정이나 적극성은 좀 부족한 것 같았음.

3 세 부 결 과

□ 세부항목별 평가

(단위 : 점)

점 검 내 용		평가점수
총 점		80
시설의 편의성 / 이용 만족도 (20)	1. 방문 전 다산플라자와 관련된 사전이용정보 습득 용이성은? (서울시 홈페이지 또는 각종 홍보매체를 통한 이용안내 등에 대한 정보)	80
	2. 다산플라자 내 시설별 편의성 - 각종 시설물을 찾기 쉬운지, 이용은 편리한지 등 - 오픈상담석, 인터넷존, 무인민원발급기, 급수대, 자판기, 화장실, 365코너 등	86
서비스 품질 (80)	3. 다산플라자 내부 및 주변 환경이 깨끗하고 쾌적한가 ? (조경, 청소상태, 실내온습도 등)	94
	4. 직원(도우미)의 용모와 복장이 단정한가? (슬리퍼, 유니폼 착용, 표정 등)	92
	5. 직원(도우미)가 친절하게 맞이하는가 (맞이인사) (인사태도, 표정 등)	72
	6. 직원(도우미)이 민원인을 보고 방문목적을 확인하는가 (상담예약확인, 관련부서 안내 등)	72
	7. 직원(도우미)이 고객이 말을 끝까지 듣고 친절하고 공손하게 응대를 하는가 (경청태도, 응대태도 등)	80
	8. 직원(도우미)이 질문사항에 정확하고 성실하게 안내해 주는가 (적극성, 성실성, 타부서 연결 안내 등)	80
	9. 문의 종료 후, 성의있는 배웅인사를 하는가 (종료인사) (인사태도, 표정 등)	70
	10. 다산플라자에서 제공하는 서비스에 대하여 전반적으로 만족하는가	74

「서울여성플라자 시설 현장점검」 결과

서울여성플라자 시설 현장점검 모니터링을 실시하고 그 결과를 개선 방안 마련을 위한 자료로 활용코자 함.

1 모니터링 개요

- 과 제 명 : 「서울여성플라자 시설 현장점검」 모니터링
- 일 시 : 2012. 6. 13 ~ 6. 17
- 참여인원 : 46명
- 대 상 : 서울여성플라자 시설
 - 수영장, 숙박시설, 건강관리센터 등
- 모니터링 방법 : 서울여성플라자 시설 현장점검 후 평가표에 의거 평가

2 세부점검내용

- 서울여성플라자 시설 현장점검
 - 수영장, 숙박시설, 건강관리센터 : 시설 현장점검 등
 - 서울여성플라자 시설의 불편사항 및 개선사항 제안
- 시정모니터 개선의견 및 아이디어 제안

3 점 검 결 과

□ 수영장 현장점검 결과

(단위 : %, 명)

수영장 평가	계	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
고객에 대한 안내와 상담이 원활	46	11 (23.9)	23 (50.0)	10 (21.7)	1 (2.2)	1 (2.2)
고객의 문의와 요구를 충실히 처리	46	13 (28.3)	19 (41.3)	10 (21.7)	1 (2.2)	3 (6.5)
이용환경 쾌적	46	5 (10.9)	18 (39.1)	15 (32.6)	8 (17.4)	0
수영장 이용 편리	46	4 (8.7)	27 (58.7)	11 (23.9)	4 (8.7)	0
이용료가 타 시설비에 비해 저렴	46	7 (15.2)	19 (41.3)	13 (28.3)	6 (13.0)	1 (2.2)

□ 숙박시설 현장점검 결과

(단위 : %, 명)

숙박시설	계	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답
고객에 대한 안내와 상담이 원활	46	17 (37.0)	22 (47.8)	4 (8.7)	3 (6.5)	0	0
고객의 문의와 요구를 충실히 처리	46	18 (39.1)	20 (43.5)	8 (17.4)	0	0	0
이용환경 쾌적	46	13 (28.3)	24 (52.2)	6 (13.0)	2 (4.3)	0	1 (2.2)
이용료가 타 시설비에 비해 저렴	46	11 (23.9)	19 (41.3)	10 (21.7)	5 (10.9)	1 (2.2)	0

□ 건강증진센터 현장점검 결과

(단위 : %, 명)

건강증진센터	계	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
고객에 대한 안내와 상담이 원활	46	10 (21.7)	17 (36.9)	13 (28.3)	5 (10.9)	1 (2.2)
고객의 문의와 요구를 충실히 처리	46	8 (17.4)	18 (39.1)	17 (37.0)	2 (4.3)	1 (2.2)
이용환경 쾌적	46	6 (13.0)	16 (34.8)	17 (37.0)	7 (15.2)	0

□ 서울여성플라자 시설 개선사항은

- 수영장은 소독약 냄새가 조금 강하게 났고, 숙박시설도 환기가 잘 되지 않는지 습했음. 건강증진센터는 쾌적한 환경에서 소독이 잘 되도록 관리하였으면 함.
- 안내와 상담에 대한 전반적인 평가는 좋은 편이었지만 다소 사무적인 느낌을 받았고 상담에서도 전문성이 떨어져 조금 더 발전적인 모습을 볼 수 있었으면 하는 아쉬움이 남음.
- 시설이 전반적으로 양호했으나, 수영장의 경우 수영장 및 탈의실도 넓고 좋은데 비해 휴게실 겸 관람석이 협소해 보였음.

□ 서울여성플라자 시설에 대한 전반적인 평가는

- 전반적으로 인테리어가 매우 깨끗한 점이 인상적이고 비교적 정숙하여 격조가 느껴졌음. 다만 이용시설 사용료가 비영리인데 불구하고 다소 저렴하지 않는 점이 이해 할 수 없었음.
- 더 많은 시민들이 서울여성플라자를 이용할 수 있도록 적극적인 홍보가 필요함

서울둘레길(관악산구간) 시설 및 관리상태 현장점검 결과

서울둘레길(관악산 구간) 시설 및 관리상태를 현장점검 모니터링을 실시하고 그 결과를 개선 방안 마련을 위한 자료로 활용코자 함.

1 모니터링 개요

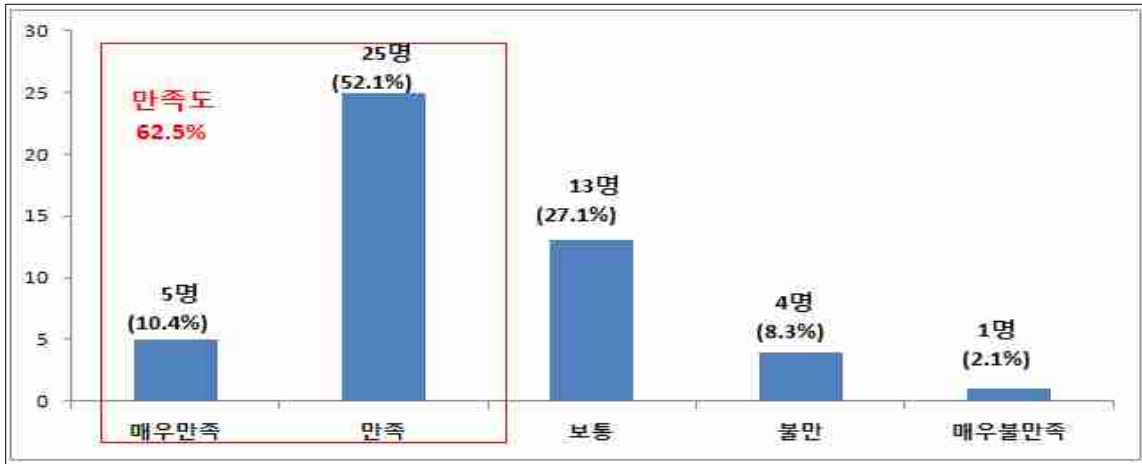
- 과 제 명 : 서울둘레길(관악산구간) 시설 및 관리상태 현장점검
- 일 시 : 2012. 6. 26 ~ 7. 1
- 참여인원 : 48명
- 대 상 : 서울둘레길(관악산구간) 시설
 - 안전시설, 휴식시설, 화장실 등
- 모니터링 방법 : 서울둘레길(관악산구간) 시설 및 관리상태 현장점검

2 세부점검내용

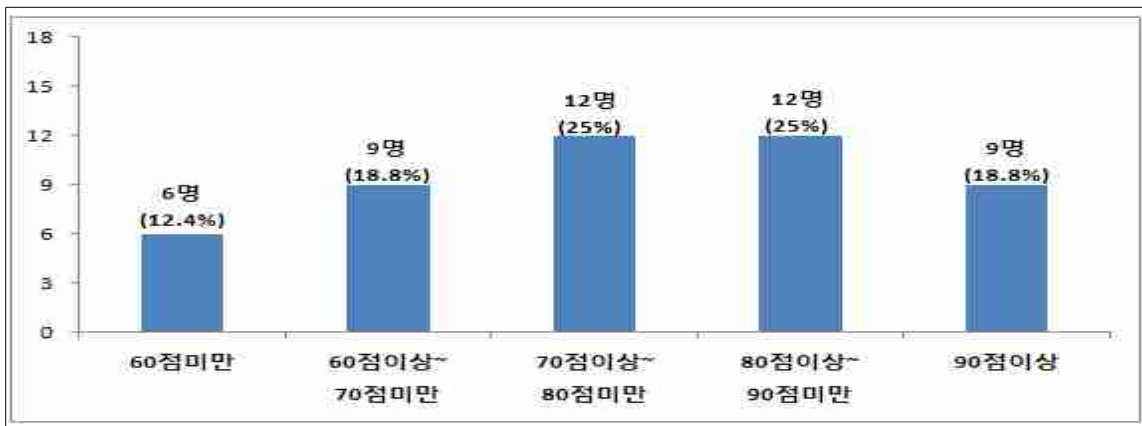
- 서울둘레길(관악산구간) 시설 및 관리상태
 - 안전시설, 휴식시설, 화장실 등
- 서울둘레길(관악산구간) 시설의 불편 및 개선사항 제안
- 서울둘레길(관악산구간) 시설 이용에 대한 의견 및 아이디어 제안

3 점 검 결 과

- 서울둘레길(관악산구간)에 대한 만족도는 62.5%로 「매우만족 10.4%+ 만족 52.1%」 였으며, 「보통 27.1%」 , 「불만 8.3%」 「매우 불만족 2.1%」 로 나타남



□ 서울둘레길(관악산구간)의 100점 만점 중 몇 점에 대하여 70점이상~80점 미만(25%), 80점이상~90점미만(25%) 라고 응답한 사람이 가장 많았고, 60점이상~70점미만(18.8%), 90점이상(18.8%), 60점미만(12.4%) 순으로 나타남



□ 세부점검 결과

(단위 : %, 명)

구분	계	매우만족	만족	보통	불만	매우불만족	무응답
서울둘레길(관악산구간) 걷기	48	7 (14.6)	24 (50.0)	15 (31.2)	2 (4.2)	0	0
서울둘레길(관악산구간)에 자연관찰 기회	48	7 (14.6)	20 (41.7)	15 (31.2)	6 (12.5)	0	0
서울둘레길(관악산구간)의 경관	48	16 (33.3)	16 (33.3)	13 (27.1)	3 (6.3)	0	0
이정표 등 안내시설	48	4 (8.3)	12 (25.0)	15 (31.3)	11 (22.9)	6 (12.5)	0
난간 등 안전시설	48	6 (12.5)	12 (25.0)	17 (35.4)	9 (18.8)	3 (6.2)	1 (2.1)
의자 등 휴식시설	48	7 (14.6)	16 (33.3)	13 (27.1)	7 (14.6)	5 (10.4)	0
화장실 등 편의시설	48	7 (14.6)	12 (25.0)	9 (18.8)	11 (22.9)	8 (16.6)	1 (2.1)

□ 서울둘레길(관악산구간) 시설 개선사항 및 아이디어

- 장애인들도 좀 더 맘놓고 다닐 수 있는 시설 마련이 필요하고, 화장실도 청결했으면 좋겠음.
- 사당역에서 둘레길 가는 길 안내를 정확하게 해 주었으면 좋겠고, 이정표도 작고 눈에 잘 띄지 않아 찾기 힘들었음.
- 둘레길 안내 표시판이 너무 작고 표시만 있어 어디로 가는 길인지, 얼마큼 남았는지는 전혀 알 수가 없어 답답하였음. 처음가는 사람들을 위해 안내 표시판을 많이 설치하였으면 좋을 것 같고, 나무마다 이름표를 달아서 자연공부도 함께 했으면 좋겠음.
- 서울둘레길(관악산구간)에 화장실을 좀더 설치하고, 음수대와 쉼터도 좀더 많이 설치했으면 좋겠음.

서울동물원 별밤축제 모니터링 결과

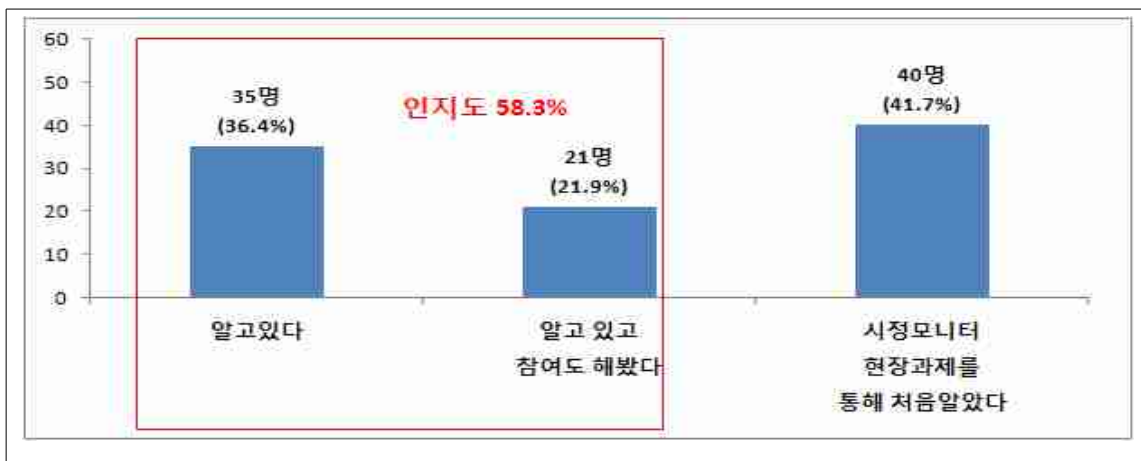
「서울동물원 별밤축제」 현장 모니터링을 실시하고, 그 결과를 별밤 축제 행사 평가에 반영하여 시민고객 서비스 향상을 위한 근거자료로 활용하고자 함.

1 모니터링 개요

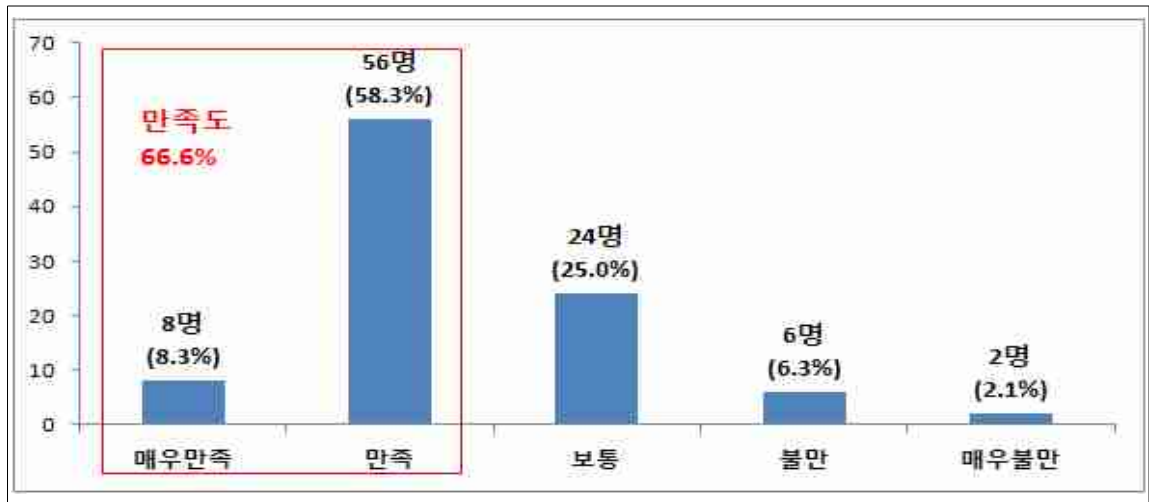
- 대 상 : 서울동물원 별밤축제 행사 전반
- 기 간 : 2012. 8. 11(토) ~ 8. 19(일) - 기간 중 토·일 4회
- 참여인원 : 시정모니터 96명(1조 48명, 2조 48명)
- 실시방법 : 주요 공연 및 전시 참여 모니터링
- 점검 내용
 - 주요행사별, 항목별 평가, 인지도 조사 및 전반적인 만족도평가
 - 서울대공원 별밤축제에 대한 시정모니터 의견 및 아이디어 제안

2 점 검 결 과

- 서울동물원 별밤축제에 대한 인지도는 58.3%로 「알고있다 36.4%+알고 있고 참여도 해봤다 21.9%」 였으며, 「이번 현장과제를 통해 처음 알았다」 는 41.7%로 나타남



□ 서울동물원 별밤축제에 대한 만족도는 66.6%로 「매우만족 8.3%+만족 58.3%」였으며, 「보통 25.0%」, 「불만 6.3%」, 「매우불만 2.1%」로 나타남



□ 문화예술 행사별 만족도는

○ 『아프리카 전통댄스』 만족도가 93.8%(매우만족 54.2%, 만족 39.6%)로 가장 높게 나타났고, 『SICAF와 함께하는 서울동물원 별밤시네마』 만족도가 60.7%(매우만족 25%+만족 35.7%)로 가장 낮았음.

○ 행사별 만족도

(단위 : 명/%)

순위	행사별 만족도	만족도 (매우만족 + 만족)	매우만족	만족	불만	매우불만	미참여
1	아프리카 전통댄스	45명 (93.8%)	26명 (54.2%)	19명 (39.6%)	3명 (6.2%)		
2	이상림 사육사의 매직쇼	29명 (82.9%)	17명 (48.6%)	12명 (34.3%)	4명 (11.4%)	2명 (5.7%)	13명
3	제돌이 퀴즈 대탐험	28명 (80.0%)	9명 (25.7%)	19명 (54.3%)	5명 (14.3%)	2명 (5.7%)	13명
4	식충식물과 수생식물 특별전	35명 (74.5%)	7명 (14.9%)	28명 (59.6%)	12명 (25.5%)		1명
5	세계 가면전	32명 (66.6%)	10명 (20.8%)	22명 (45.8%)	15명 (31.3%)	1명 (2.1%)	
6	SICAF와 함께하는 서울동물원 별밤시네마	17명 (60.7%)	7명 (25.0%)	10명 (35.7%)	7명 (25.0%)	4명 (14.3%)	20명

□ 동·식물 프로그램별 만족도는

○ 『돌고래 생태설명회』 만족도가 89.4%(매우만족 46.8%, 만족 42.6%)로 가장 높게 나타났고, 『보더콜리 프리스비』 만족도가 60%(매우만족 6.7%+만족 53.3%)로 가장 낮았음.

○ 프로그램별 만족도

순위	행사별 만족도	만족도 (매우만족 +만족)	매우만족	만족	불만	매우 불만	미참여
1	돌고래 생태설명회	42명 (89.4%)	22명 (46.8%)	20명 (42.6%)	5명 (10.6%)		1명
2	사자 먹이주기	41명 (89.1%)	10명 (21.7%)	31명 (67.4%)	4명 (8.7%)	1명 (2.2%)	2명
3	기린설명회	41명 (87.3%)	9명 (19.2%)	32명 (68.1%)	5명 (10.6%)	1명 (2.1%)	1명
4	동물나들이 및 사진찍기	39명 (84.8%)	13명 (28.3%)	26명 (56.5%)	6명 (13.0%)	1명 (2.2)	2명
5	홍학 생태설명회	26명 (78.8%)	7명 (21.2%)	19명 (57.6%)	3명 (9.1%)	4명 (12.1%)	15명
6	알락꼬리 여우원숭이 천국운영	33명 (75.0%)	7명 (15.9%)	26명 (59.1%)	10명 (22.7%)	1명 (2.3%)	4명
7	무시무시 동물골격 체험헌	35명 (74.5%)	5명 (10.7%)	30명 (63.8%)	9명 (19.1%)	3명 (6.4%)	1명
8	보더콜리 프리스비	18명 (60.0%)	2명 (6.7%)	16명 (53.3%)	7명 (23.3%)	5명 (16.7%)	18명

『외국인 관광안내소 서비스 품질』 모니터링 결과

외국인 관광안내소 서비스 품질 평가를 위한 시민가장 현장 모니터링을 실시하고 그 결과를 관광안내소 운영실태 파악 및 개선방안 마련을 위한 근거자료로 활용하고자 함.

1 모니터링 개요

- **과제명** : “외국인 관광안내소 서비스품질” 점검 모니터링
- **대 상** : 관광안내소 14개소
- **일 시** : 2012. 8. 28 ~ 9. 2(6일간)
- **참여인원** : 시정모니터 75명
 - ※ 자격기준 - 안내소별 지정된 외국어 능통자
- **실시방법** : 관광객을 가장한 미스터리 샵퍼 현장모니터링
- **점검 내용**
 - 관광통역 안내원의 서비스품질 점검·평가 (7개 분야)
 - 관광통역 안내원의 응대 태도, 근무태도
 - 관광객 요구사항 이해정도 및 외국어 구사능력 등 업무수행능력 등
 - “관광안내소 운영”에 대한 시정모니터 의견 및 아이디어 제안

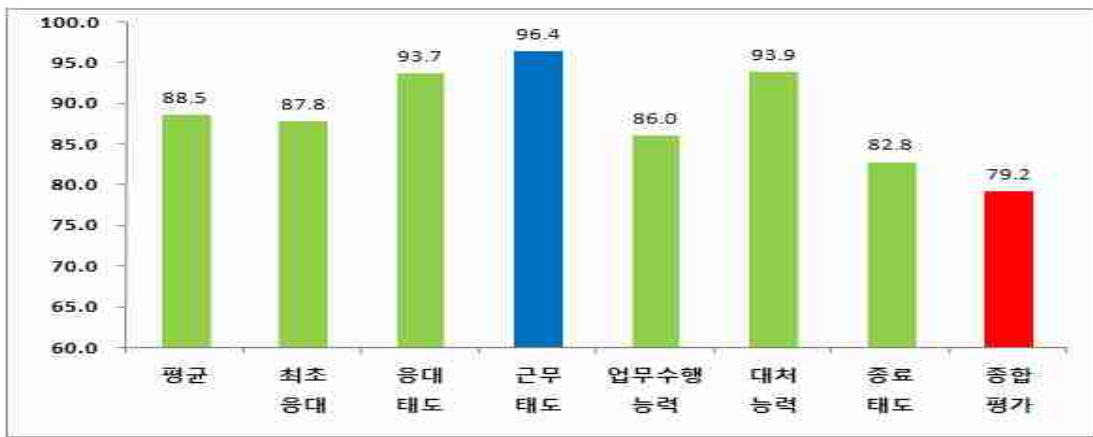
- 서울시 관광협회에 위탁운영하고 있는 외국인관광안내소(14개소)의 서비스 품질 점검을 위해 시민고객 가장 현장모니터링을 실시한 결과
- 점검 항목별 평가 총점은 88.5점으로
- 분야별로는
 - 근무태도(96.4점) > 대처능력(93.9점) > 응대태도(93.7점) > 최초응대(87.8점)> 업무수행능력(86.0점) > 종료태도(82.8점) > 종합평가(79.2점) 순으로 나타났고
- 세부 항목별로는
 - 직원의 응대태도 중 『아이컨택』 100점, 『경청정도』 97.6점으로 높게 나타났고, 이어 근무태도 중 『복장』 96.9점으로 만족도가 높은 것으로 나타났으나,
 - 이에 반해 종료태도 중 『업무적극성』 65.8점으로 가장 미흡한 것으로 평가되었고, 이어 종합평가 중 『재방문 의향』 78.3점, 『전체적인 느낌』 80.0점으로 미흡한 것으로 평가되었음.
- 안내소 운영관련 모니터 주요 의견으로는
 - 관광안내소 이벤트 실시
 - 우리나라 전통이 담긴 기념품을 제공하거나 방문 후기를 작성해서 응모하는 등 이벤트 실시
 - 관광안내소 물품보관서 설치
 - 외국인 관광객들이 짐이 많은 경우 쇼핑하는데 애로점이 많아 편안하게 쇼핑할 수 있도록 물품보관함 설치
 - 기타 제안으로
 - 관광안내소 앞에 크고 자세한 지도를 만들어 놓으면 지나가는 관광객들한테 많은 도움이 될 것 같음
 - 관광안내소 부스를 밝은 색으로 하여 눈에 잘 띄게 했으면 좋겠음

3 세 부 결 과

□ 분야별

(단위: 점)

분 야	총점평균	최초응대	응대태도	근무태도	업무수행 능력	대처능력	종료태도	종합평가
점수	88.5	87.8	93.7	96.4	86.0	93.9	82.8	79.2



□ 개 소 별

(단위: 점)

광화문	서울역 공항철도	코엑스	글로벌 센터	삼일교	김포 공항	풍물 시장	광희 시장	이태원	인천 공항	동대문	홍대 입구	남대문 시장	잠실
93.3	93.3	92.5	91.3	91.0	90.4	89.5	89.5	88.7	88.2	86.3	82.5	82.4	80.2

○ 관광안내소 14개소별 서비스 품질 평가결과

- 『광화문』 및 『서울역공항철도』가 93.3점으로 가장 높은 평가를 받았고, 『잠실』이 80.2점으로 낮게 평가되었으나,
- 관광안내소별 순위는 시정모니터가 전체 안내소를 평가한 것이 아니라 각각의 안내소를 외국어별로 2명씩 조를 나누어 평가를 하였으므로 순위는 참고 자료로 활용

□ 세부 평가 항목별

평가 분야	세부 평가항목	점수	순위
1) 최초응대	눈마주침	88.5	13
	인사말	87.7	14
	환영 인사태도	87.2	15
2) 응대태도	응대표정	92.9	9
	경청정도	97.6	2
	동감의 표현	93.3	8
	아이컨택	100.0	1
	정중한 응대어	92.8	10
	편안한 상담태도	85.8	16
3) 근무태도	복장	96.9	3
	대기자세	96.0	4
4) 업무수행 능력	문제인식능력	81.7	17
	신속한 정보제공	94.7	5
	충분한 설명	81.6	18
5) 대처능력	응대태도	94.1	6
	대처방법	93.6	7
6) 종료태도	업무적극성	65.8	21
	끝인사말	91.0	12
	끝인사 태도	91.6	11
7) 종합평가	전체적인 느낌	80.0	19
	재방문 의향	78.3	20

○ 관광안내소 서비스품질 세부 평가 항목별 결과는

- 직원의 응대태도 중 『아이컨택』 100점, 『경청정도』 97.6점으로 높게 나타났고, 이어 근무태도 중 『복장』 96.9점으로 만족도가 높은 것으로 나타났으나,
- 종료태도 중 『업무적극성』 65.8점으로 가장 미흡한 것으로 평가되었고, 이어 종합평가 중 『재방문 의향』 78.3점, 『전체적인 느낌』 80.0점으로 미흡한 것으로 평가되었음.

「120다산콜센터 상담품질 평가」 모니터링 결과

실제 민원인과 같이 시민의 입장에서 문의 및 상담을 통하여 120다산콜센터 상담원의 응대태도, 상담능력 등을 모니터링하고 그 결과를 상담원 품질평가 및 개선방안을 위한 자료로 활용하고자 함.

1 모니터링 개요

- 과제명 : “120 다산콜센터 상담품질 평가” 모니터링
- 일 시 : 2012년 9월 4일 ~ 9월 9일(6일간)
- 대 상 : 120다산콜센터
- 참여인원 : 시정모니터 182명
- 실시방법 : 미스터리 샤피
 - 시민을 가장하여 상담 및 문의를 통한 전화점검 실시
 - 전화점검에 앞서 시정관련 질문내용 사전 준비
 - 점검 후 상담품질 평가표 작성
 - : 평가항목별 단계별로 점수를 구분하고 배점점수 중 1개 항목을 택하여 점수 등재
 - 120 다산콜센터 운영 관련 개선 및 건의사항 제안
- 점검(평가)내용
 - 상담서비스 평가 분야별 중요도에 따른 차등 배점
 - 첫인사(10), 음성호감도(10), 업무능력(40점), 대화능력(30), 마무리(10)

2 종합 의견

시정모니터 182명이 시민을 가장하여 다산콜센터 상담원의 상담품질 모니터링 (미스터리 샤피어)을 실시한 결과

- 분야별로는 『수도』 부분 평가가 88.0점으로 가장 높게 나타났고
- 항목별로는 『언어표현』이 90.5점으로 가장 높게 평가되었고, 『적극성』 및 『고객욕구파악』이 81.9점으로 낮게 평가되었음
- 개인별 평가는 60점 미만이 11명(6.0%)이고, 80점이상이 129명(70.9%)이었음

점수	60점 미만	60이상 ~70점미만	70점이상 ~80점미만	80점이상 ~90점미만	90점이상	합계
인원 (비율)	11명 (6.0%)	14명 (7.7%)	28명 (15.4%)	37명 (20.3%)	92명 (50.6%)	182명

- 120다산콜센터 점검 후 시정모니터의 주요 의견은

좋은 점

- 상담원의 전화 받는 태도나 억양에서 업무에 대한 자신감이 묻어나는 것 같아서 호감을 가지고 통화할 수 있었음.
- 지난 평가에 비해 능숙한 대처와 풍부한 업무지식으로 일처리가 신속해 좋았으며, 질문에 대한 요지를 빠르게 파악하고 답변해 주었음.
- 120 다산콜센터를 이용하여 다양한 정보를 얻을 수 있고 해결할 수 있어서 정말 편리한 제도인 것 같고, 좀더 많은 시민들이 120 다산콜센터를 활용할 수 있도록 지속적인 홍보가 필요함.
- 지난 평가에 비해 고객의 필요에 더 적극적으로 대처해 주었음. 이전에는 고객이 묻는 말에 단답식으로 답했다면 이번에는 다양한 여러 가지 방법을 제시해 주었음.

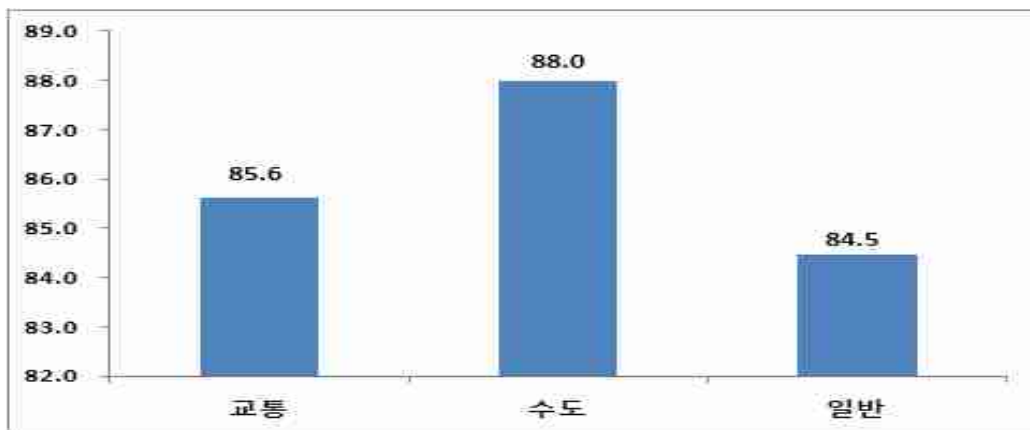
개선 및 건의사항

- 상담원이 인사말을 할 때, 불분명한 말로 자기성명을 말하여 듣기가 어려운 경우가 많아, 좀 더 정확한 발음으로 표현하는 교육이 필요함.
- 너무 사무적으로 응대하지 말고 좀더 친근감이 있으면 좋겠으며 특히 중노년층 상대로 응대하는 교육을 했으면 함.(대화방식, 속도, 말투 등).
- 안내를 위해 통화대기시 다산콜의 홍보음악도 좋지만, 시민들에게 다른 좋은 음악을 서비스 하는 것도 좋을 것 같음.
- 대기시간이 길어질 때에는 중간에 잠시만 더 기다려 달라는 양해 멘트를 해 주면 좋겠음.
- 상담원과 의사소통후에 “더이상 물어보시거나 건의할 사항 없으신가요?” 하는 상담원의 말은 감사하나, 끝말 전에 상담원 성명을 한번 더 안내 해줬으면 좋겠음.

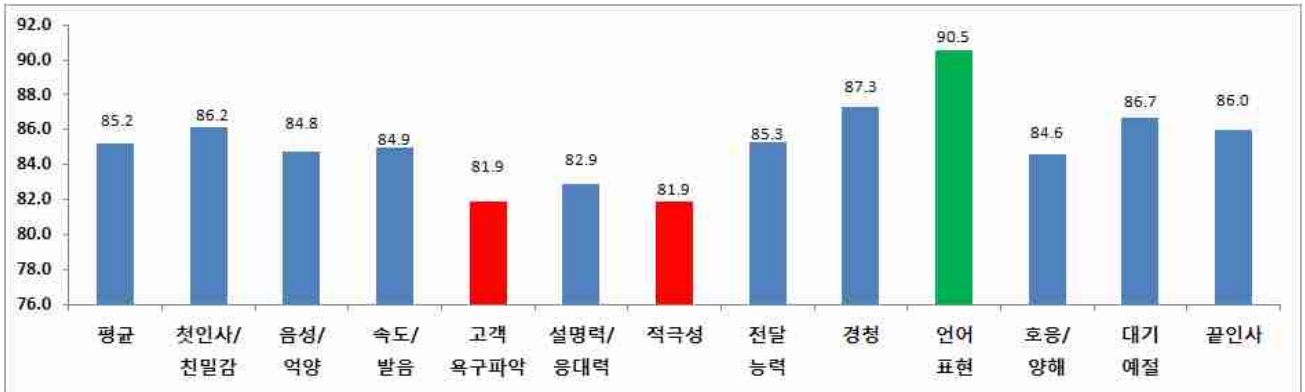
3 세부결과

□ 상담 분야별

- 분야별 평점은 『교통』 85.6점, 『수도』 88.0점, 『일반』 84.5 점으로 『수도』 분야 평점이 가장 높은 것으로 나타남



□ 평가 항목별



○ 세부항목별 평가는 『언어표현』 90.5점, 『경청』 87.3점, 『대기예절』 86.7점으로 대부분 대화능력 부분에서는 양호한 것으로 나타났으나, 『적극성』 및 『고객 욕구파악』 81.9점으로 업무능력 부분이 낮게 평가되었음.

「소방안전체험교육 만족도 평가」 결과보고

시민 생활안전교육의 질적 향상을 위해 실시한 “소방안전체험교육 만족도 평가” 모니터링 결과를 교육프로그램 질 향상 및 교육효과 개선을 위한 근거자료로 활용하고자 함.

1 모니터링 개요

- 과 제 명 : 「소방안전체험교육 만족도 평가」 모니터링
- 일 시 : 2012. 10. 10(수) 15:00~17:00
- 참여인원 : 72명
- 대 상
 - 광나루 안전체험관
 - 보라매 안전체험관
- 모니터링 방법 : 소방안전체험교육 참여 후 점검평가표에 의거 평가

2 세부 점검 내용

- 소방안전체험교육 프로그램 점검 평가
 - 안전체험교육 프로그램 만족도
 - 시민을 위한 생활안전교육 효과 측정
 - 서비스 제공환경 평가 등
- 시정모니터 개선의견 및 아이디어 제안

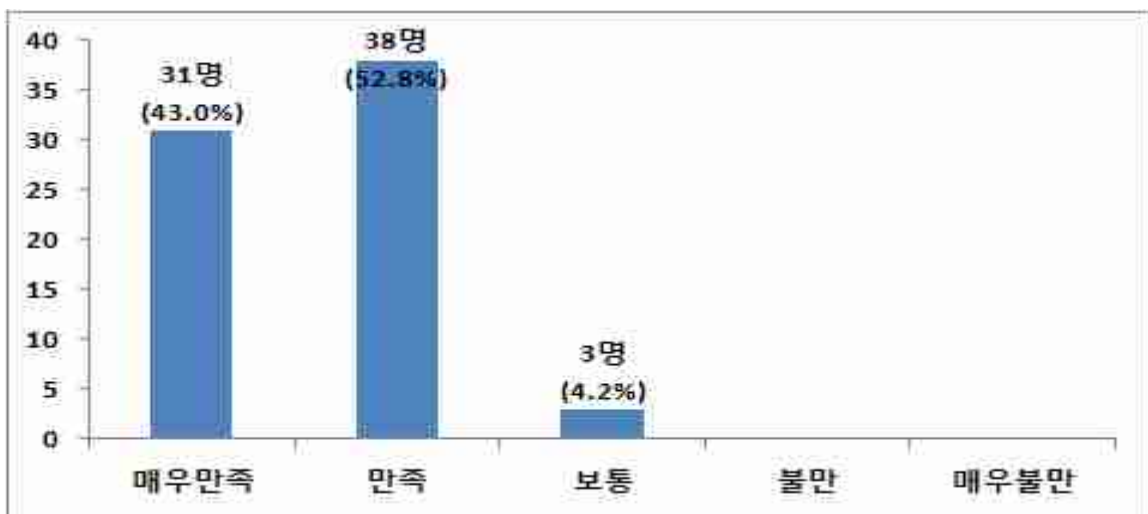
3 점 검 결 과

종 합 의 견

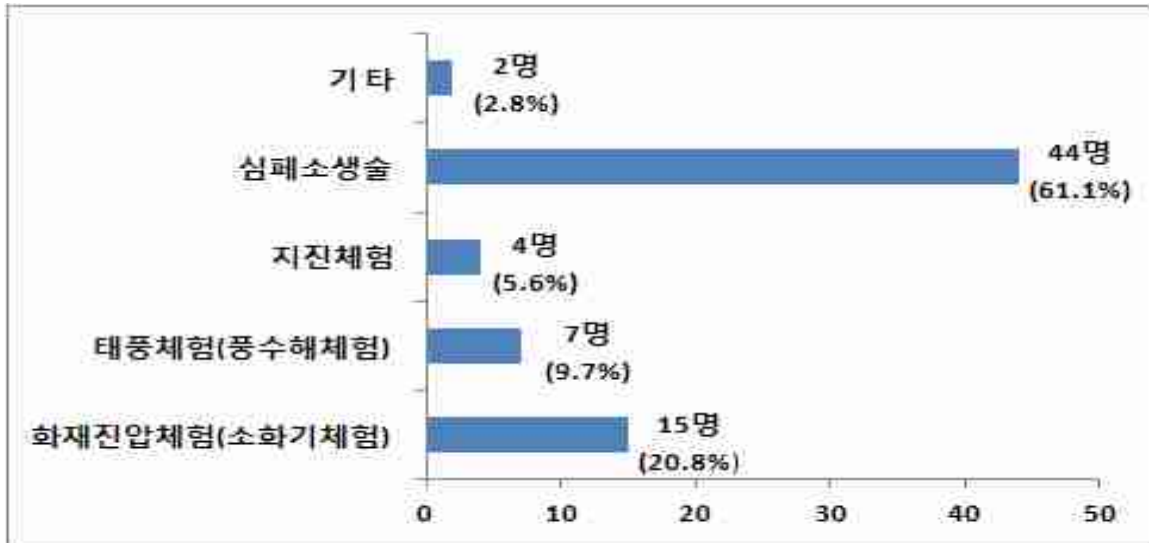
- 시민안전교육 향상을 위해 실시한 소방안전체험교육 만족도 평가에 시정 모니터 72명이 모니터링을 실시한 결과
 - 체험프로그램(소화기 체험, 심폐소생술, 지진체험 등)을 통해 그동안 무심히 넘겼던 재난 사고에 대한 경각심을 갖게 되었음
 - 일상에서 발생할 수 있는 응급상황들에 대하여 대처하는 법을 체험프로그램으로 배울 수 있어 좋았다는 의견(95.8%)이 많았으며, 특히 심폐소생술·소화기 체험이 유익하였다는 의견(81.9%)이 많았음
 - 그러나 프로그램을 좀 더 다양화 하고 홍보를 강화하여 많은 시민들에게 교육기회를 제공해야 한다는 의견도 있었음.

세 부 결 과

- 안전체험교육 평가
 - 안전체험관 체험 및 시설에 대한 만족도는 95.8%로 「매우만족 43.0%+만족 52.8%」 매우 높았으며, 「보통 4.2%」로 나타났음.



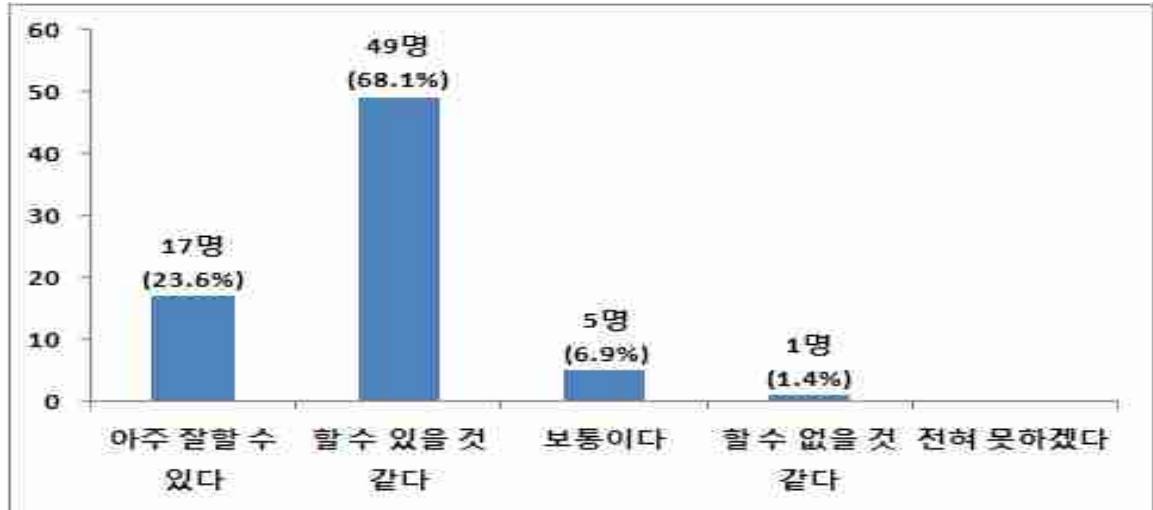
○ 가장 유익했던 체험 프로그램은 심폐소생술 > 소화기체험 > 태풍체험 > 지진 체험 > 기타 순으로 나타났음



○ 안전체험교육을 다른 사람에게 추천하고 싶은지에 대하여 98.6%가 그렇다 라고 응답했으며, 추천하고 싶은 대상은 “일반 성인”이 45.8%(33명)으로 가장 많았음

안전체험교육을 주위사람에게 추천하고 싶은지?			추천한다면 최우선으로 누구에게?		
구 분	응답자(명)	비율(%)	구 분	응답자(명)	비율(%)
매우 그렇다	44	61.1	유치원생	4	5.6
그렇다	27	37.5	초등학생	13	18.1
그렇지 않다	1	1.4	중, 고등학생	22	30.5
전혀 그렇지 않다	0	0	일반 성인	33	45.8
합계	72	100	합계	72	100

○ 화재진압, 심폐소생술 등 소방안전 체험내용을 유사시 활용할 수 있는지에 대해서는 활용할 수 있다가 91.7%로 「아주 잘할 수 있다 23.6%+할 수 있을 것 같다 68.1%」 매우 높았으며, 「보통이다 6.9%」, 「할 수 없을 것 같다 1.4%」 로 나타났음.



추가해야 할 체험 교육

- 벌에 쏘이거나 뱀에 물렸을 때 응급조치 요령, 물(얼음이 깨져)에 빠졌을 경우 행동자세와 구조 요령 프로그램
- 요즘 이슈가 되는 유독가스 관련 프로그램이나 지하철 사고, 혹은 터널 화재 시 대피 요령 등을 세부적으로 알려주는 프로그램
- 응급상황시 잘못 알려진 조치들이 있는데 이런 것들을 정리해서 ox퀴즈를 통해 알려주는 프로그램도 추가했으면 하는 의견이 있었음.

체험프로그램에 대한 개선사항 및 의견

- 소화기 체험은 호응도가 높은 프로그램이었는데, 인원수가 많은 관계로 전체 인원이 프로그램에 참여하지 못한 것이 아쉬웠고,
- 심폐소생술 프로그램이 매우 유익했는데 응급시술 체험프로그램이 더 다양하고 많았으면 좋겠으며,
- 홍보를 많이 하여 일반인들도 참여할 기회가 많이 있었으면 좋겠고, 이런 유익한 안전체험교육이 있는지 잘 몰라서 체험을 못하는 경우도 있으므로 일반인을 대상으로 구청에서도 모집하여 직접체험을 할 수 있는 기회를 늘려주었으면 하는 의견이 있었음.

서울동물원 동물나라 가을대축제 모니터링 결과보고

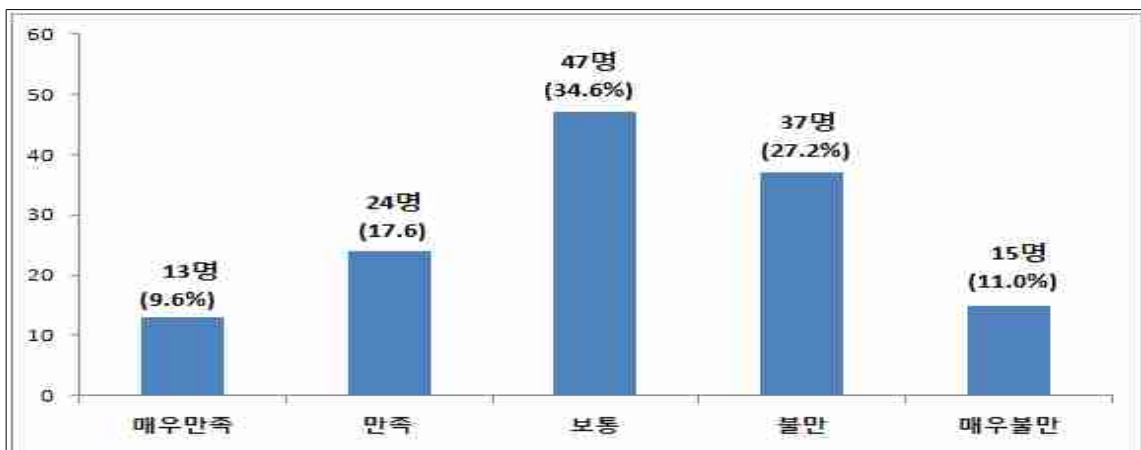
「서울동물원 동물나라 가을대축제」 현장 모니터링을 실시하고, 그 결과를 행사 평가에 반영하여 시민고객 서비스 향상을 위한 근거자료로 활용하고자 함.

1 모니터링 개요

- 대 상 : 서울동물원 동물나라 가을대축제 행사 전반
- 기 간 : 2012. 10. 13(토) ~ 10. 21(일) - 기간 중 주말 4회
- 참여인원 : 시정모니터 136명
- 실시방법 : 주요 공연 및 전시 참여 모니터링
- 점검 내용
 - 주요행사별, 항목별 평가, 전반적인 만족도평가
 - 서울대공원 동물나라 가을대축제에 대한 시정모니터 의견 및 아이디어 제안

2 점검 결과

- 서울동물원 동물나라 가을대축제에 대한 전반적인 만족도는 「매우만족 9.6%」, 「만족 17.6%」, 「보통 34.6%」, 「불만 27.2%」, 「매우불만 11.0%」로 나타남



□ 세부 행사별로는

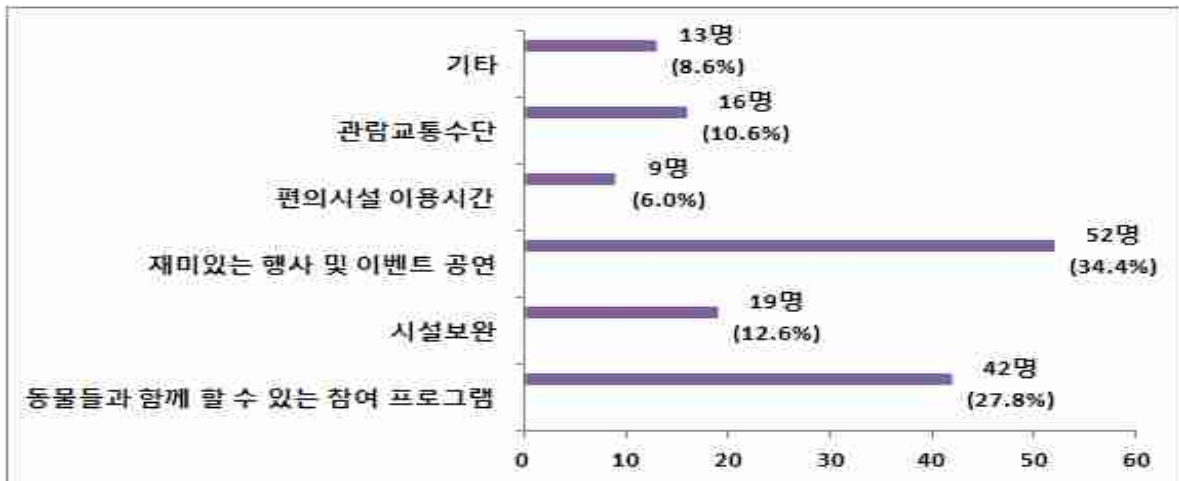
- 『동물나라 가을대축제』 만족도가 89.6%(매우만족 21.6%, 만족 67.9%)로 가장 높게 나타났고, 『길거리 곤충 페스티벌』 만족도가 74.0%(매우만족 26.8%+만족 47.2%) 로 가장 낮았음.

○ 행사별 만족도

(단위 : 명/%)

순위	행사별 만족도	만족도 (매우만족 +만족)	매우만족	만족	불만	매우불만	미참여
1	동물나라 가을대축제	120명 (89.6%)	29 (21.6)	91 (67.9)	13 (9.7)	1 (0.8)	2
2	서울동물원 도전 골든벨	116명 (87.9%)	14 (10.6)	102 (77.3)	15 (11.3)	1 (0.8)	4
3	가을장미와 국화꽃 전시회	114명 (85.1%)	49 (36.6)	65 (48.5)	16 (11.9)	4 (3.0)	2
4	세계의 다육식물 특별전	112명 (84.2%)	21 (15.8)	91 (68.4)	19 (14.3)	2 (1.5)	3
5	한국의 버섯 특별전	109명 (81.3%)	44 (32.8)	65 (48.5)	24 (17.9)	1 (0.8)	2
6	둘레길에서 만나는 숲속 생물 세밀화 전시회	103명 (77.4%)	24 (18.0)	79 (59.4)	26 (19.6)	4 (3.0)	3
7	제돌이 퀴즈 대탐험	100명 (75.8%)	13 (9.9)	87 (65.9)	32 (24.2)	0	4
8	길거리 곤충 페스티벌	91명 (74.0%)	33 (26.8)	58 (47.2)	26 (21.1)	16 (4.9)	13

○ 동물나라 가을대축제가 우선적으로 보완해야 할 점(중복체크)



「열린민원실 방문민원 서비스품질 점검」 결과보고

열린민원실의 방문민원 서비스품질 점검·평가를 위해 시민가장 현장모니터링을 실시하고 그 결과를 문제점 도출 및 개선 방안 마련을 위한 자료로 활용코자 함.

1 모니터링 개요

- 과 제 명 : “열린민원실 방문민원 서비스품질 점검”
- 추진기간 : ‘12. 11. 1(목) ~ 11. 7(수) 09:00 ~ 18:00
- 대 상 : 신청사 1층 열린민원실
- 참여인원 : 시정모니터 10명
- 실시방법 : 시민으로 가장하여 현장점검
 - 민원인을 가장하여 직원상담을 통해 서비스 응대 품질 및 만족도 등 평가
- 점검(평가) 내용
 - 열린민원실 환경의 청결도 및 쾌적성
 - 열린민원실 직원의 친절도 점검
 - 열린민원실 개선사항 등 시민이 느끼는 종합적인 체감도 측정

- 열린민원실 방문민원 서비스품질 점검 평가를 위해 시정모니터 10명이 모니터링을 실시한 결과,
 - 전체 평가점수 평균은 84.2점으로 나타났으며
 - 세부항목별로는 서비스품질 중 열린민원실 주변환경과 민원인에 대한 충분한 상담이 94점으로 가장 높았으며, 직원의 자리안내(90점), 문의사항에 대한 적극적인 안내(89점) 순이며, 추가질문 및 배웅인사(74점)가 가장 낮게 나타남

- 시정모니터 주요 의견으로는
 - 열린민원실의 깨끗한 환경과 안내직원의 상냥한 인사에 기분이 좋았고, 질의에도 전반적으로 친절하게 답변을 잘 해주었음.

 - 다만, 주요 불편 및 개선사항으로는
 - 비가 내려서 인지 민원실에 민원인이 한사람도 없어 당황스러웠으며, 자원봉사를 활용하여 문 입구에 안내를 두는 것이 좋겠다는 생각이 들었음.
 - 민원내용이 시청 업무가 아니고 구청업무라도 제도적인 개선사항으로 건의해 보라는 적극적인 의사표시가 요망됨.
 - 전반적으로 질의에 답변은 잘해주었으나, 맞이하는 표정이나 적극성은 좀 부족한 것 같았음.

3 세 부 결 과

□ 세부항목별 평가

(단위 : 점)

점 검 내 용		평가점수 (100점 환산)
총 점		84.2
환경 (5점)	- 방문한 사무실내 주변 환경이 깨끗하고 쾌적한가?	94점
맞이 태도 (20점)	- 응대직원의 용모와 복장이 단정한가?	88점
	- 직원이 인사를 하며 친절하게 맞이 하는가?	86점
	- 직원이 방문목적을 공손히 묻고 안내하는가?	86점
	- 직원이 자리를 권하는가?	90점
상담 태도 (55점)	- 공손하고 정중한 어투로 응대하는가?	81점
	- 민원인의 말을 끝까지 듣고 공감 표현 후 응대하는가?	80점
	- 문의사항에 대해 충분한 안내 및 부가적인 사항에 대해 적극적인 안내를 하는가?	89점
	- 상담시 언급한 지명, 수치, 전화번호, 관계기관 등에 대한 메모 또는 관련 자료를 민원인에게 건네주는가?	76점
	- 민원인이 원하는 시간만큼 충분히 상담해 주는가?	94점
종결 태도 (10점)	- 추가질문 사항이 있는지 확인한 후 배웅인사를 하는가?	74점
전체 만족도 (10점)	- 상담한 후 전체적으로 서비스에 만족하는가?	75점

움직이는 관광안내소 서비스품질 평가 결과보고

외국인에게 찾아가는 서비스를 제공하는 「움직이는 관광안내소」 서비스 품질평가 모니터링을 실시하고, 그 결과를 관광안내소 평가 및 운영에 반영하여 외국인 관광객 서비스 향상을 위한 근거자료로 활용하고자 함.

1 | 모니터링 개요

- 과제명 : “움직이는 관광안내소 서비스품질(2차)” 평가
- 대 상 : 명동 등 8개지역 움직이는 관광안내소
- 일 시 : 2012. 11. 7 ~ 11. 11(5일간)
- 참여인원 : 시정모니터 44명
 - ※ 자격기준 - 안내소별 지정된 외국어 능통자
- 실시방법 : 관광객을 가장한 미스터리 샤피 현장모니터링
- 점검 내용
 - 관광통역 안내원의 서비스품질 점검 · 평가 (21개 항목)
 - 관광통역 안내원의 응대 태도, 근무태도
 - 관광객 요구사항 이해정도 및 외국어 구사능력 등 업무수행능력 등
 - “움직이는 관광안내소 운영”에 대한 시정모니터 의견 및 아이디어 제안

2 점 검 결 과

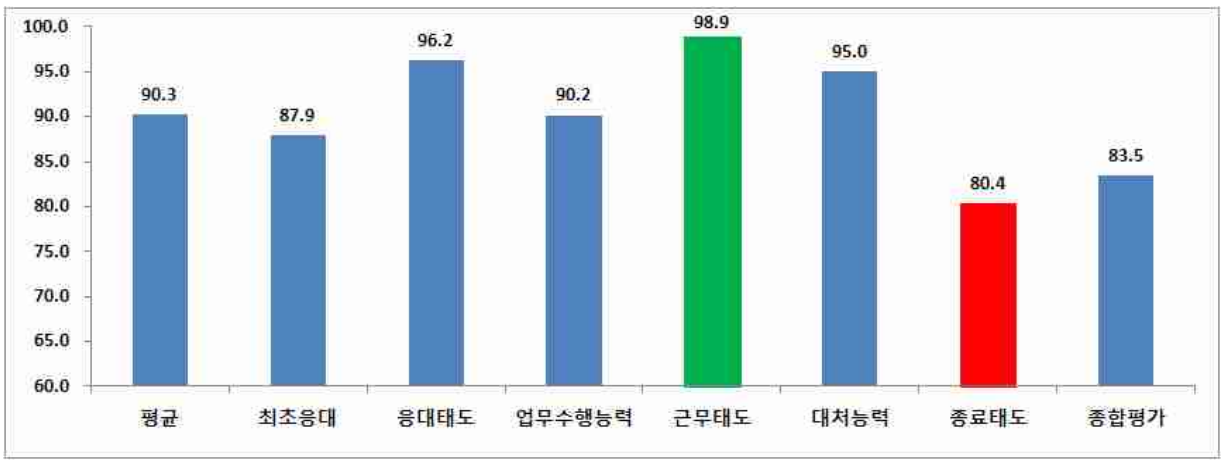
- 서울시 관광협회에서 위탁운영하고 있는 움직이는 관광안내소(8개지역)의 서비스품질 평가를 위해 시민으로 가장하여 현장모니터링을 실시한 결과
- 평가 항목별 총점수 평균은 90.3점이고
- 분야별로는
 - 근무태도(98.9점) > 응대태도(96.2점) > 대처능력(95.0점) > 업무수행능력(90.2점) > 최초응대(87.9점) > 종료태도 (80.4점) 순으로 나타났음
- 세부 항목별로는
 - 응대태도 중 『아이컨택』 100점, 근무태도 중 『대기자세』 99.1점으로 평균 대비 만족도가 높은 것으로 나타났으나
 - 이에 반해 종료태도 중 『업무적극성』 61.4점으로 가장 낮게 평가 되었고, 이어 종합평가 중 『재방문 의향』 80.7점으로 다소 미흡하게 평가됨
- 움직이는 관광안내소 운영관련 모니터 주요 의견으로는
 - 잘된 점
 - 지정된 장소에서 대기하면서 항상 외국인 관광객을 위해 준비하고 있음을 보여주었고, 영어로 작성된 관광안내 리플렛을 요청해서 받았는데 유익한 내용으로 구성되어 있어 좋았음.
 - 복장이 눈에 잘 띄어 찾기 쉬웠고, 안내원이 친절히 응대해서 좋았음.
 - 개선할 점
 - 몸이 불편한 외국인이 길을 묻는 것을 광화문에서 본적이 있는데 안내원들에게 기본적인 수화를 교육시켜 말을 전달할 수 없는 경우 유용하게 활용할 수 있도록 하였으면 함.
 - 2인 1조로 활동하는데, 1인 1조로 활동하여 활동 범위를 넓히는 것이 효율적이라고 생각함.

3 세부결과

□ 분야별

(단위: 점)

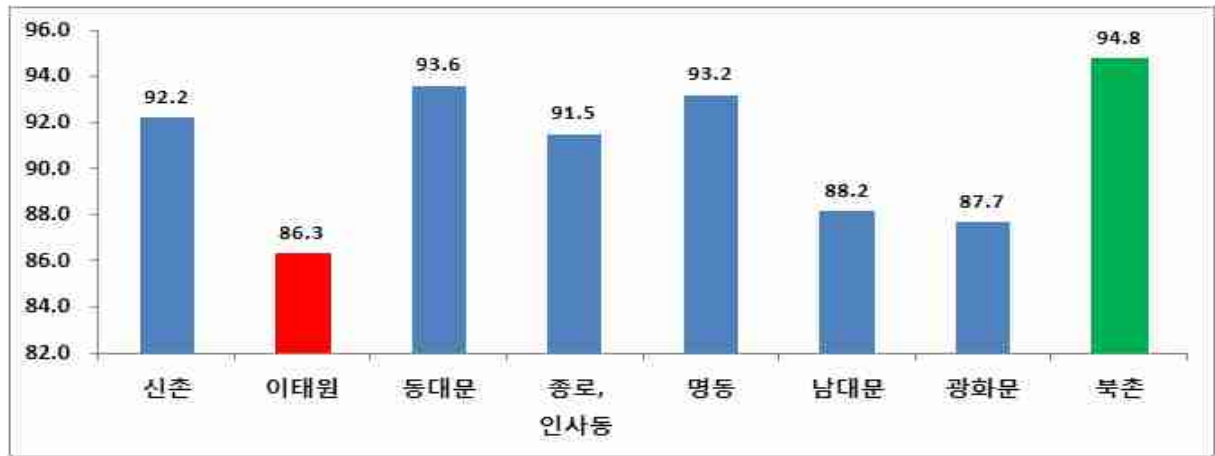
분야	총점평균	최초응대	응대태도	업무수행능력	근무태도	대처능력	종료태도	종합평가
점수	90.3	87.9	96.2	90.2	98.9	95.0	80.4	83.5



□ 개소별

(단위: 점)

안내소명	신촌	이태원	동대문	종로·인사동	명동	남대문	광화문	북촌
점수	92.2	86.3	93.6	91.5	93.2	88.2	87.7	94.8



○ 움직이는 관광안내소 8개 지역 서비스품질 평가결과 『북촌』 94.8점으로 가장 높은 평가를 받았고, 『이태원』 86.3점으로 평가점수가 가장 낮았음

□ 세부 평가 항목별

평가 분야	세부 평가항목	점수	순위
1) 최초응대	눈 마주침	84.5	18
	인사말	89.5	12
	환영 인사태도	89.5	12
2) 응대태도	응대표정	96.2	6
	경청정도	95.9	7
	동감의 표현	97.0	4
	아이컨택	100	1
	편안한 상담태도	92.0	10
3) 업무수행 능력	문제인식능력	88.0	15
	신속한 정보제공	97.0	4
	충분한 설명	85.6	17
4) 근무태도	복장	98.7	3
	대기자세	99.1	2
5) 대처능력	응대태도	95.5	8
	대처방법	94.5	9
6) 종료태도	업무 적극성	61.4	20
	끝인사말	88.1	14
	끝인사 태도	91.7	11
7) 종합평가	전체적인 느낌	86.4	16
	재방문 의향	80.7	19

○ 관광안내소 서비스품질 세부 평가항목별 결과는

- 응대태도 중 『아이컨택』 100점, 근무태도 중 『대기자세』 99.1점으로 평균 대비 만족도가 높은 것으로 나타났으나
- 이에 반해 종료태도 중 『업무적극성』 61.4점으로 가장 낮게 평가 되었고, 이어 종합평가 중 『재방문 의향』 80.7점으로 다소 미흡하게 평가됨

『외국인 관광안내소 서비스품질 평가』 결과보고

외국인 관광안내소 서비스품질 평가를 위한 시민가장 현장 모니터링을 실시하고 그 결과를 관광안내소 운영실태 파악 및 개선방안 마련을 위한 근거자료로 활용하고자 함.

1 모니터링 개요

- 과 제 명 : “외국인 관광안내소 서비스품질 평가(4차)” 모니터링
- 대 상 : 관광안내소 14개소
- 기 간 : 2012. 11. 20 ~ 11. 25(6일간)
- 참여인원 : 시정모니터 110명
 - ※ 자격기준 - 안내소별 지정된 외국어 가능자
- 실시방법 : 관광객을 가장한 미스터리 샵퍼 현장모니터링
- 점검 내용
 - 관광통역 안내원의 서비스품질 점검·평가 (7개 분야)
 - 관광통역 안내원의 응대 태도, 근무태도
 - 관광객 요구사항 이해정도 및 외국어 구사능력 등 업무수행능력 등
 - “관광안내소 운영”에 대한 시정모니터 의견 및 아이디어 제안

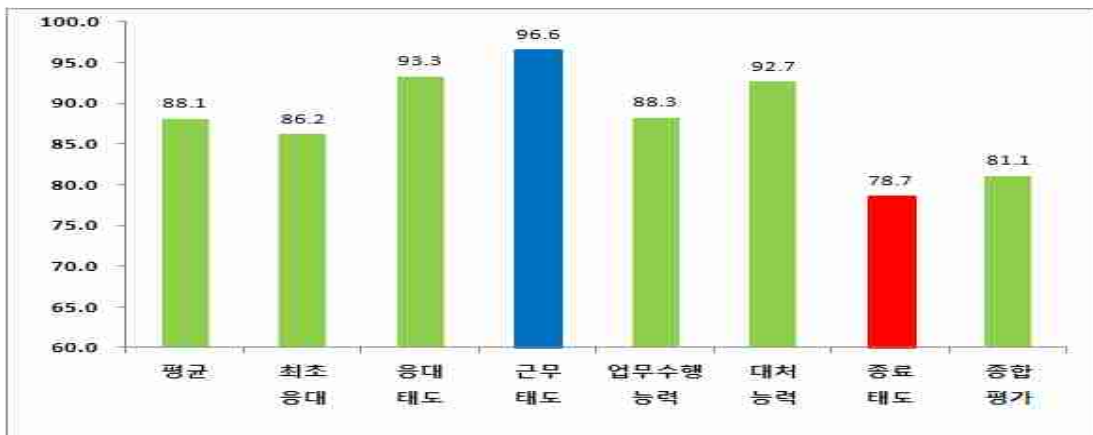
- 서울시 관광협회에 위탁운영하고 있는 외국인관광안내소(14개소)의 서비스 품질 점검을 위해 시민고객 가장 현장모니터링을 실시한 결과
- 점검 항목별 평가 총점은 88.1점으로 나타났으며
- 분야별로는
 - 근무태도(96.6점) > 응대태도(93.3점) > 대처능력(92.7점) > 업무수행능력(88.3점) > 최초응대(86.2점) > 종합평가(81.1점) > 종료태도(78.7점)순으로 나타났음
- 세부 항목별로는
 - 직원의 응대태도 중 『아이컨택』 99.5점으로 가장 높게 나타났고, 이어 근무태도 중 『대기자세』 97.5점, 응대태도 중 『경청정도』 96.4점으로 평가되어 만족도가 높은 것으로 나타났으나
 - 이에 반해 종료태도 중 『업무적극성』 58.5점으로 가장 미흡한 것으로 평가되었고, 이어 종합평가 중 『재방문 의향』 82.0점, 『전체적인 느낌』 80.2점으로 미흡한 것으로 평가되었음.
- 안내소 운영관련 모니터 주요 의견으로는
 - 관광안내소 근무자에게 태블릿 PC 보급
 - 관광객에게 설명할 필요가 있거나 영상, 사진으로 보여줄 내용은 태블릿PC로 보여주며 설명하거나 관광객의 휴대폰에 자료를 전송해주면 좋을 것 같음
 - 안내소 SNS 운영
 - 안내소 지점별로 SNS 서비스를 운영하여 관광객이 방문하지 않고도 쉽게 문의할 수 있게 하는 것도 좋은 방법일 것 같음.
 - 안내소 외관의 독창성 제고
 - 안내소 고유 색상이 없어서 주변 건축물과 식별하기가 어렵고, 기존 노점상 박스와 차별성이 없어 친근감이 없음.
 - 오방색 등 전통적인 색상도 있고 명도와 채도가 높은 색상으로 안내소를 단장 하면 친근한 이미지로 시선 끌 수 있을 것 같음

3 세 부 결 과

□ 분 야 별

(단위: 점)

분 야	총점평균	최초응대	응대태도	근무태도	업무수행 능력	대처능력	종료태도	종합평가
점수	88.1	86.2	93.3	96.6	88.3	92.7	78.7	81.1



□ 개 소 별

(단위: 점)

잠실	서울역 공항철도	코엑스	광희 시장	이태원	인천 공항	글로벌 센터	홍대 입구	동대문	삼일교	김포 공항	광화문	풍물 시장	남대문 시장
92.2	91.8	91.8	90.7	90.3	89.7	89.7	87.4	88.9	88.8	88.4	85.8	80.7	77.3

○ 관광안내소 14개소별 서비스 품질 평가결과

- 『잠실』 92.2점으로 가장 높은 평가를 받았고, 『남대문시장』 77.3점으로 낮게 평가되었으나,
- 관광안내소별 순위는 시정모니터가 전체 안내소를 평가한 것이 아니라 각각의 안내소를 외국어별로 2명씩 조를 나누어 평가를 하였으므로 순위는 참고 자료로 활용

□ 세부 평가 항목별

평가 분야	세부 평가항목	점수	순위
1) 최초응대	눈 마주침	85.8	15
	인사말	87.3	13
	환영 인사태도	85.5	16
2) 응대태도	응대표정	93.6	6
	경청정도	96.4	3
	동감의 표현	93.0	8
	아이컨택	99.5	1
	정중한 응대어	90.7	10
	편안한 상담태도	86.6	14
3) 근무태도	복장	95.8	5
	대기자세	97.5	2
4) 업무수행 능력	문제인식능력	85.2	17
	신속한 정보제공	96.1	4
	충분한 설명	83.5	18
5) 대처능력	응대태도	93.6	7
	대처방법	91.8	9
6) 종료태도	업무적극성	58.5	21
	끝인사말	88.4	12
	끝인사 태도	89.1	11
7) 종합평가	전체적인 느낌	82.0	19
	재방문 의향	80.2	20

○ 관광안내소 서비스품질 세부 평가 항목별 결과는

- 직원의 응대태도 중 『아이컨택』 99.5점으로 가장 높게 나타났고, 이어 근무태도 중 『대기자세』 97.5점, 응대태도 중 『경청정도』 96.4점으로 평가되어 만족도가 높은 것으로 나타났으나,
- 종료태도 중 『업무적극성』 58.5점으로 가장 미흡한 것으로 평가되었고, 이어 종합평가 중 『재방문 의향』 82.0점, 『전체적인 느낌』 80.2점으로 미흡한 것으로 평가되었음.

「서울여성플라자 시설 현장점검」 결과

서울여성플라자 시설 현장점검 모니터링을 실시하고 그 결과를 개선 방안 마련을 위한 자료로 활용코자 함.

1 모니터링 개요

- 과 제 명 : 「서울여성플라자 시설 현장점검」 모니터링
- 일 시 : 2012. 12. 4 ~ 12. 9
- 참여인원 : 시정모니터 74명
- 대 상 : 서울여성플라자 시설
 - 수영장, 숙박시설, 건강관리센터 등
- 모니터링 방법 : 서울여성플라자 시설 현장점검 후 평가표에 의거 평가

2 세부 점검 내용

- 서울여성플라자 시설 현장점검
 - 수영장, 숙박시설, 건강관리센터 : 시설 현장점검 등
 - 서울여성플라자 시설의 불편사항 및 개선사항 제안
- 시정모니터 개선의견 및 아이디어 제안

3 점 검 결 과

□ 수영장 현장점검 결과

(단위 : 명, %)

수영장 평가	계	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답
고객에 대한 안내와 상담이 원활	74	11 (14.9)	36 (48.6)	18 (24.3)	7 (9.4)	1 (1.4)	1 (1.4)
고객의 문의와 요구를 충실히 처리	74	11 (14.9)	35 (47.3)	19 (25.6)	7 (9.4)	1 (1.4)	1 (1.4)
이용환경 쾌적	74	6 (8.2)	32 (43.2)	32 (43.2)	2 (2.7)	0	2 (2.7)
수영장 이용 편리	74	8 (10.8)	38 (51.3)	23 (31.1)	3 (4.1)	0	2 (2.7)
이용료가 타 시설비에 비해 저렴	74	10 (13.5)	24 (32.4)	33 (44.6)	6 (8.1)	0	1 (1.4)

□ 숙박시설 현장점검 결과

(단위 : 명, %)

숙박시설	계	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답
고객에 대한 안내와 상담이 원활	74	22 (29.7)	36 (48.6)	10 (13.5)	5 (6.8)	1 (1.4)	0
고객의 문의와 요구를 충실히 처리	74	29 (39.2)	29 (39.2)	15 (20.2)	1 (1.4)	0	0
이용환경 쾌적	74	17 (23.0)	34 (45.9)	19 (25.7)	3 (4.0)	0	1 (1.4)
이용료가 타 시설비에 비해 저렴	74	11 (14.9)	35 (47.3)	21 (28.4)	7 (9.4)	0	0

□ 건강증진센터 현장점검 결과

(단위 : 명, %)

건강증진센터	계	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답
고객에 대한 안내와 상담이 원활	74	9 (12.2)	30 (40.5)	18 (24.3)	9 (12.2)	6 (8.1)	2 (2.7)
고객의 문의와 요구를 충실히 처리	74	12 (16.2)	26 (35.1)	20 (27.0)	11 (14.9)	3 (4.1)	2 (2.7)
이용환경 쾌적	74	7 (9.4)	29 (39.2)	25 (33.7)	9 (12.2)	1 (1.4)	3 (4.1)

□ 서울여성플라자 시설 개선사항은

- 시설은 깨끗하게 잘 운영되고 있으나, 건강증진 센터 등 안내원의 안내 및 대응 태도가 불친절해서 이용객에 대한 서비스 교육이 필요하다고 느꼈음.
- 헬스장 크기 대비 이용기구가 너무 많아 규모를 넓히든지 아니면 이용실적이 거의 없는 기구는 빼내어 이용자가 불편없이 이용했으면 좋겠음.
- 수영장의 수질이 어떻게 관리되는 지 구체적으로 모르나 건물에 들어섰을 때 수영장 냄새가 많이 났음. 좋은 방법이 해수풀이라고 알고 있는데 소금을 이용해 소독하고 전기분해로 살균하면 좋을 것 같음.
- 숙박시설 내부의 형광등이 너무 어두워서 실내 등을 켜나마나 별로 실내가 밝아지지 않았음.
- 숙박시설은 타 시설보다도 저렴하고 깨끗한 편인데 홍보 부족으로 이용객이 적은 것 같은데 적극적으로 홍보하여 시민들이 많이 이용했으면 좋겠음.

□ 서울여성플라자 시설에 대한 전반적인 평가는

- 전반적으로 모든 시설의 상태는 양호한 편이었으며, 여성전용 프로그램도 구체적으로 잘 구성되어 있고, 가임기 여성을 위한 5%할인 혜택 등 대체로 여성들을 위한 배려가 충분히 돋보이는 부분들이 많아 좋았음.
- 넓은 공간이 아닌 협소한 공간에 건강증진센터, 수영장, 숙박시설이 함께 들어가 있어 어떻게 보면 산만해 보였음. 예를 들어 스포츠 센터면 스포츠시설만 운영하고, 아니면 숙박시설만을 운영한다면 좋을 것 같음.
- 서울여성플라자의 시설을 둘러보니 여러 가지 모임과 세미나, 회의실, 어린이 편의시설, 스포츠시설 등 다양한 시설을 잘 갖추고 있어 좋았고, 25개 자치구에도 서울여성플라자를 건축하여 건전한 가족문화가 정착됐으면 좋겠음.