

□ 2015년 서울시민모니터링 과제 추진목록

연번	과 제 명	기 간	참여인원	관련부서
1	이동하는 여성근로자 쉼터(이어쉽) 모니터링	02.13.~02.14.	36	여성정책담당관
2	소방안전체험교육 만족도 조사	03.18.~04.05.	78	안전지원과
3	상반기 민원접점부서 전화민원응대 서비스 품질점검	04.14.~04.16.	81	시민봉사담당관
4	서울대공원 봄바람 축제 모니터링	04.18.~04.26.	189	서울대공원총무과
5	2015년 서울 안전체험 한마당 행사 모니터링	04.23.~04.25.	94	예방과
6	2015년 지구촌 나눔 한마당 축제 모니터링	05.02.~05.03.	94	국제교류담당관
7	광복 70주년 꼼꼼한 서울씨 역사현장 모니터링(기획)	05.29.	70	뉴미디어담당관
8	2015년 상반기 움직이는 관광 안내소 모니터링	07.10.~07.14.	70	관광정책과
9	서울대공원 별밤축제 모니터링	08.15.~08.16.	90	서울대공원총무과
10	하반기 민원접점부서 전화민원응대 서비스 품질점검	09.15.~09.17.	74	시민봉사담당관
11	2015년 함께서울 정책박람회 모니터링	09.10.~09.12.	93	혁신담당관
12	서울대공원 동물서식지 문화축제 모니터링	10.17.~10.18.	85	서울대공원총무과
13	2015년 서울 밤도깨비 야시장 모니터링	10.16.~10.17.	91	소상공인지원과
14	서울 근교산자락길 이용실태 모니터링	10.23.~10.25.	83	자연생태과
15	서울 역사박물관 서비스 만족도 모니터링	10.29.~10.31.	150	서울역사박물관
16	제2회 서울김장문화제 모니터링	11.06.~11.08.	172	문화예술과
17	2015년 하반기 움직이는 관광안내소 모니터링	11.27.~12.02.	82	관광정책과

이동 여성근로자 이어쉽 모니터링 결과

이동하는 여성근로자들이 이동중 휴식과 식음을 할 수 있도록 마련된 공간인 이어쉽의 운영실태에 대한 현장 모니터링을 실시하고 결과를 보고드립니다

< 결과 요약 >

- 이동하는 여성근로자 이어쉽에 대한 시민모니터 인지도는 알고있었다. 11.1%, 시정모니터를 통해 처음 알았다, 88.9%로 나타남.
- 여성 이동근로자 이어쉽의 전반적인 만족도는 만족 47.2%(매우 만족 25.0%+만족 22.2%), 보통 30.6%, 불만 22.2%(불만 13.9%, 매우불만 8.3%)로 나타남
- 이어쉽에 대한 개선사항 및 아이디어로는 홍보확대, 이동 여성근로자가 쉴수 있는 독립적인 공간 확충, 쾌적한 환경조성, PC설치 등에 대한 제안이 있었음

※ 이어쉽이란?: 이동하는 여성근로자(요양보호사, 기사도우미, 아이돌보미 등 돌봄 종사자, 방문판매원, 보험설계사, 학습지교사, 우유배달원 등) 쉴 수 있는 공간으로 2014. 10월에 8개소 개설운영

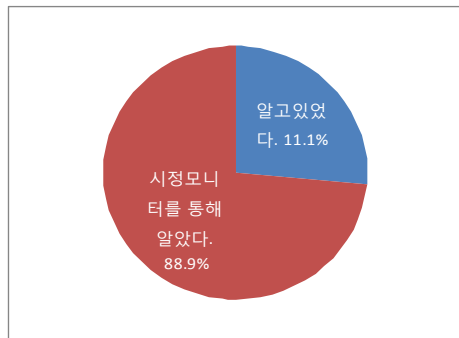
1 모니터링 개요

- 과 제 명 : 이동하는 여성근로자 이어쉽 모니터링
- 점검대상 : 이동하는 여성근로자 쉼터 8개소
- 점검기간 : 15.2.13(금) ~ 2.14(토) [2일간]
- 참여인원 : 서울시민모니터 꼼꼼한 서울씨 36명(주부)
- 점검내용
 - 시간대별로 점검조를 편성하여 현장모니터링 실시
 - 점검표에 의거 모니터링 사항 평가 및 아이디어 등 의견 제안
- 관련부서 : 여성정책담당관

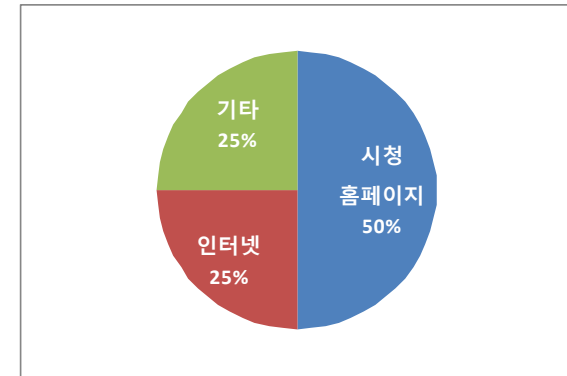
2 모니터링 세부결과

□ 서울 시민모니터의 이동하는 여성근로자 이어쉽 인지도

- 이동하는 여성근로자 이어쉽에 대한 시민모니터 인지도는 알고있었다. 11.1%, 시정모니터를 통해 처음 알았다. 88.9%로 나타남.

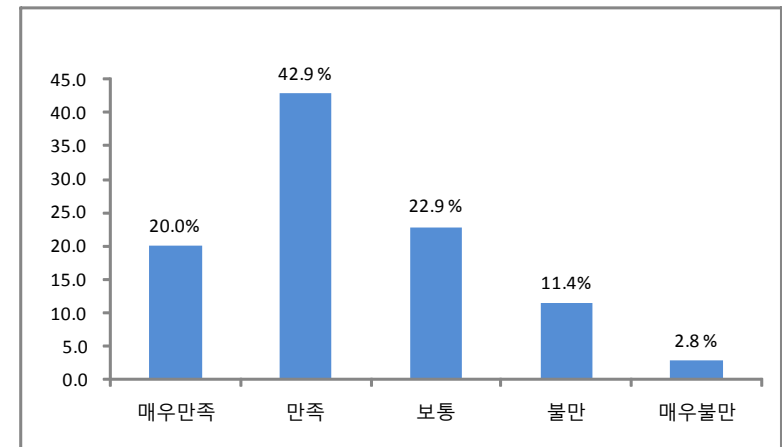


- 알고 있었다면 경로는 : 시청홈페이지 50% > 인터넷 25% > 기타 25%로 나타남.

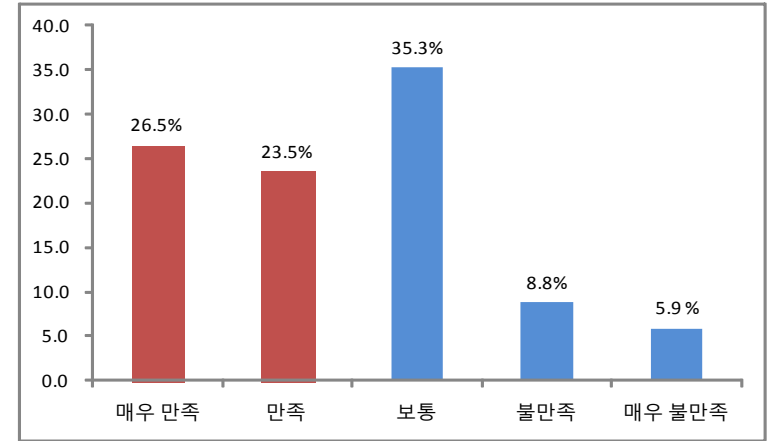
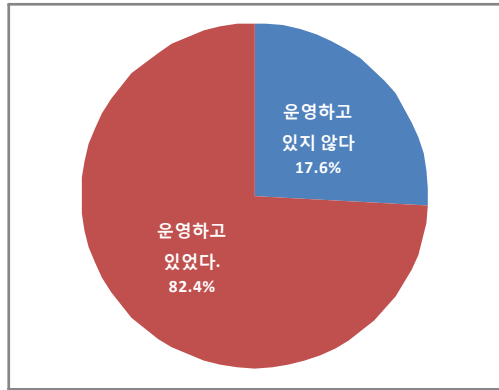


□ 이어쉽 운영 실태

- 이어쉽 장소 접근성에 대해서는 만족 62.9%(매우 만족 20.0%+만족 42.9%) > 보통 22.9% > 불만 11.4%(불만 11.4%+매우 불만족 2.8%)로 나타남



○ 이어쉽 모니터요원이 지정시간대에 이어쉽을 방문했을때의 운영여부에 대해서 운영하고 있었다. 80%, 운영하고 있지 않았다. 20%로 나타남



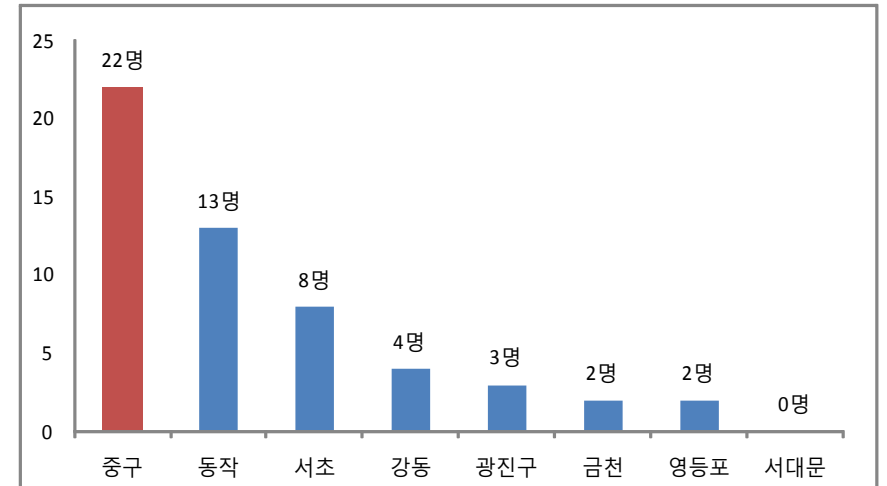
○ 이어쉽의 공간 편의성

자치구	탁자	냉난방기	정수기	전자레인지	포트	냉장고	쇼파	TV	기타
중구	○	○	○	X	X	X	X	○	공기청정기
광진구	○	○	○	○	○	○	○	○	
서대문	○	○	○	○	X	X	X	X	
금천	○	○	○	○	○	X	X	X	도서
영등포	○	○	○	X	○	○	○	X	
동작	○	○	○	○	○	○	X	X	컴퓨터
서초	○	○	X	○	○	X	○	X	컴퓨터
강동	○	○	○	○	X	○	○	○	

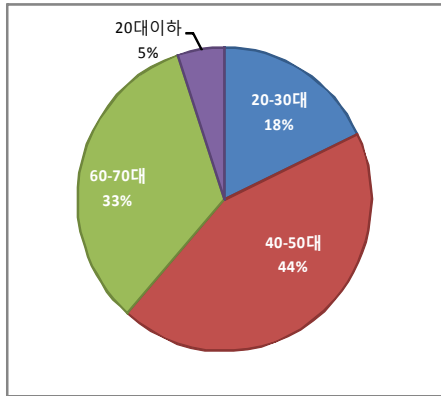
○ 이어쉽의 화장실 관리상태는 만족 50.0%(매우 만족 26.5%+만족 23.5%) > 보통 35.3% > 불만족 14.7%(불만족 8.8%+매우 불만족 5.9%)로 나타남

□ 이어쉽 이용자 현황

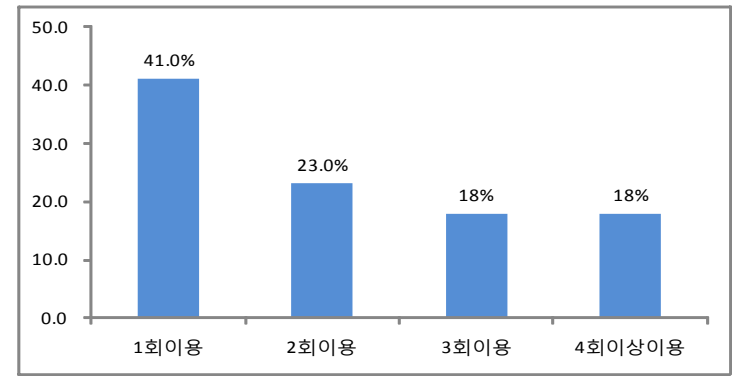
○ 이동 여성근로자 이용자 현황은 주말의 이용인원은 없었으며, 평일의 이용인원은 중구 22명 > 동작 13명 > 서초 8명 > 강동 4명 > 광진구 3명 > 금천 2명, 영등포 2명으로 나타남



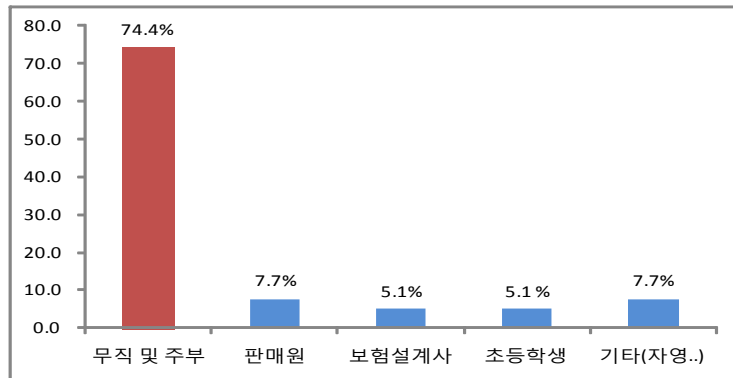
○ 이용자중 연령대 분포에 대해서는 40~50대, 44% > 60~70대, 33% > 20~30대, 18% > 20대이하 5%로 나타남



○ 이용자 이용주기에 대해서 1회이용 41% > 2회이용 23% > 3회이용 18% > 4회이상이용 18%로 나타남

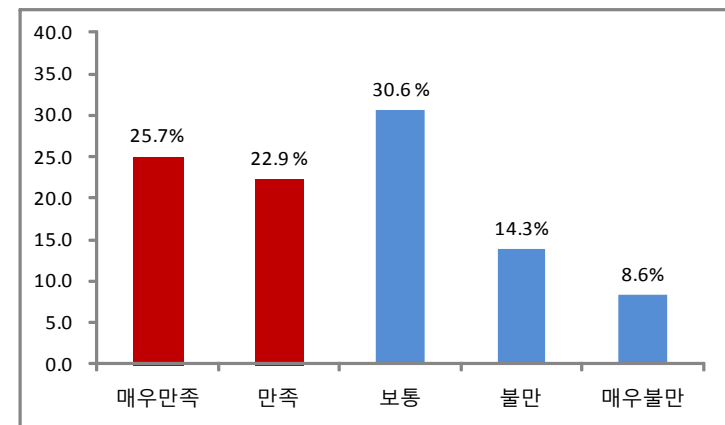


○ 이어쉽 이용자 직업은 무직 및 주부 74.4% > 판매원 7.7%, 기타 (자영업등) 7.7% > 보험설계사 5.1%, 초등학생 5.1% 나타남



□ 이어쉽 전체적인 만족도

○ 여성 이동근로자 이어쉽의 전반적인 만족도는 만족 47.2%(매우 만족 25.0%+만족 22.2%) > 보통 30.6% > 불만 22.2%(불만 13.9%, 매우불만 8.3%)로 나타남.



○ 이어쉽 만족 및 불만족사유

구분	만 족	불만족
사용 목적	<ul style="list-style-type: none"> 이동 여성근로자의 컴퓨터가 있다는 것 자체에 만족 개인 취향에 맞는 일자리알선 및 훈련소 소개 많은 어린이와 엄마들의 컴퓨터로 많은 사람이 이용 	<ul style="list-style-type: none"> 마을공동운영체인 카페공간으로 활용 주민이 이용가능한 공간인 사랑방으로 운영되고 있어, 이어쉽으로서의 활용도 떨어짐 교회 2층이라 타 종교를 가진 사람들은 이질성을 느껴서 편히 쉬지 못할 분위기
환경	<ul style="list-style-type: none"> 쾌적하고 조용 책을 읽을 수 있는 도서가 구비되어 있어서 좋음. 무료 WIFI가 제공되어 노트북으로 자료도 검색 가능 	<ul style="list-style-type: none"> 독립된 공간이 아니라 오가는 사람들에게 컴퓨터 노출이 많고, 주변환경도 조용하지 못함 TV, 라디오, 컴퓨터등 검색 할 수 있는 시설이 열악 실내가 너무 추워 다른 부서 직원에게 난방을 부탁드림
홍보		<ul style="list-style-type: none"> 경비원 및 교회이용자 조차 '이어쉽'에 대해 인지하지 못함 홍보미흡으로 이용이 많지않음.

□ 이어쉽에 대한 개선사항 및 아이디어

- 홍보 부족으로 인한 이동근로자의 이용이 저조함.
- 주말 이용자 및 운영시간대 조정이 필요함.
- 컴퓨터의 주소가 제대로 찾아가는데 어려움이 있어 시정요구
- 의자가 딱딱하여 오래 설수 없으며 폭신한 의자 설치 요망
- 여성 이동근로자가 간단한 업무도 볼수 있게 PC 설치 요망

3 시 사 점

- 이어쉽 운영의 만족도(47.2%)에 비해 인지도(11.1%)가 많이 저조한 것으로 조사됨, 서울시홈페이지 및 SNS 등을 활용한 적극적 홍보필요
- 향후 이어쉽 확대시는 도로 주변 등 접근성 고려가 필요하며, 적극적 관리 및 운영을 위해 마을공동체 '여성협동조합' 등에 위탁 검토

「소방안전체험교육 만족도」 모니터링 결과

『소방안전체험교육』 프로그램 참여를 통한 현장 모니터링을 실시하고 모니터링 결과를 보고드립니다

〈총괄요약〉

- 안전체험관에 대한 인지도는 71.8%로 나타났으며, 안전체험관에 대한 전체적인 만족도는 88.4%가 만족한다고 답변함
- 참여자의 93.6%가 안전체험을 주위 사람들에게 추천해주고 싶다고 답변했으며 추천대상으로 '전연령' 이 52.6%로 가장 많았음
- 체험교육의 편성인원은 67.9%, 체험시설은 84.6%, 체험 진행요원의 전문성 및 친절도는 92.3%가 만족한다고 답변함
- 소방안전체험 교육내용을 유사시 활용할 수 있는지에 대해서는 91%가 '잘 할 수 있다' 고 답변했으며, 가장 유익했던 체험 프로그램은 소화기 체험 30.8% > 화재대피 체험 26.9% > 지진 체험 20.5% > 심폐소생술(CPR) 체험 15.4% > 기타 6.4%순으로 나타남

1 모니터링 개요

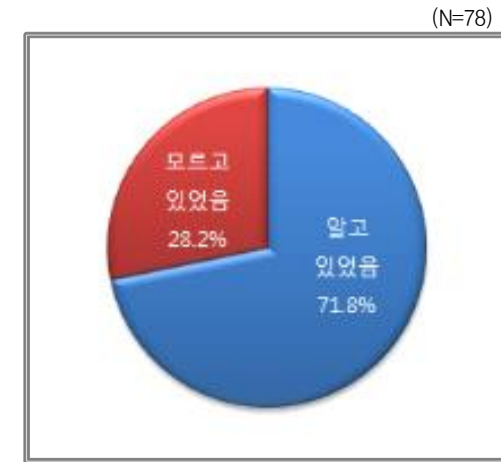
- 과 제 명 : 안전체험교육 만족도 모니터링
- 일 시
 - 1조(광나루) : '15.3.18(수) ~ 4. 5(일)
 - 2조(보라매) : '15.3.18(수) ~ 4. 5(일)
- 장 소 : 서울시민안전체험관(광나루, 보라매)
- 참여인원 : 꼼꼼한 서울씨 78명(1조 광나루 41명, 2조 보라매 37명)
- 점검방법 : 안전교육 체험 후 점검표에 의거 평가
- 점검내용
 - 안전체험교육 프로그램 점검·평가
 - 안전체험교육 프로그램 인지도 및 만족도
 - 안전체험교육 운영에 대한 만족도
 - 안전체험교육 효과 측정 평가 등
 - 안전체험교육에 대한 꼼꼼한 서울씨의 의견 및 아이디어 제안
- 의뢰부서 : 소방재난본부 안전지원과

2 점검 결과

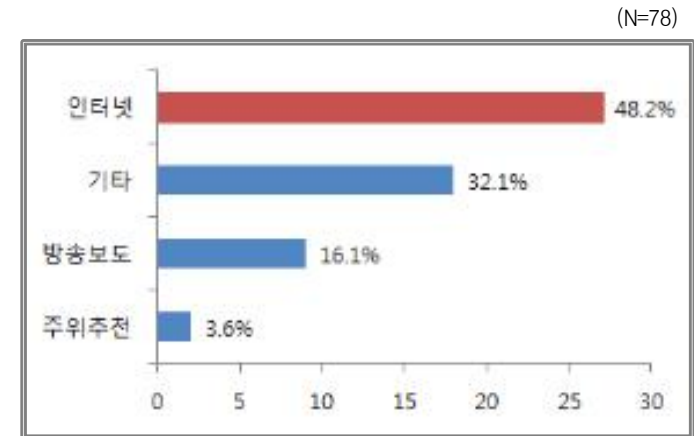
1) 안전체험교육 프로그램 점검·평가

- ① 안전체험교육 프로그램 인지도 및 만족도

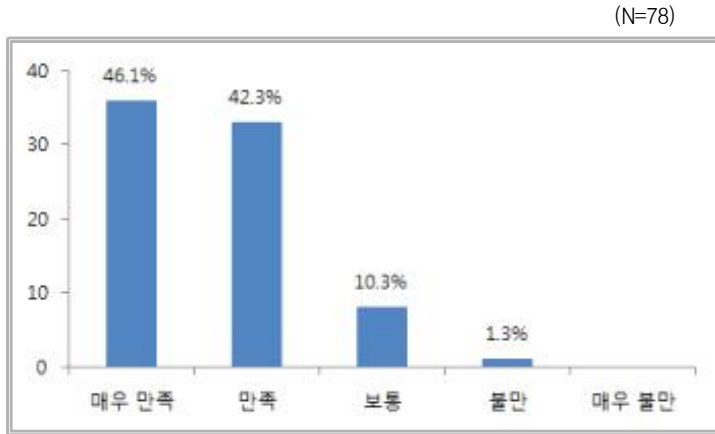
- 안전체험관에 대한 인지도는 '알고 있었음' 71.8%로 '모르고 있었음' 28.2%보다 높게 나타났음



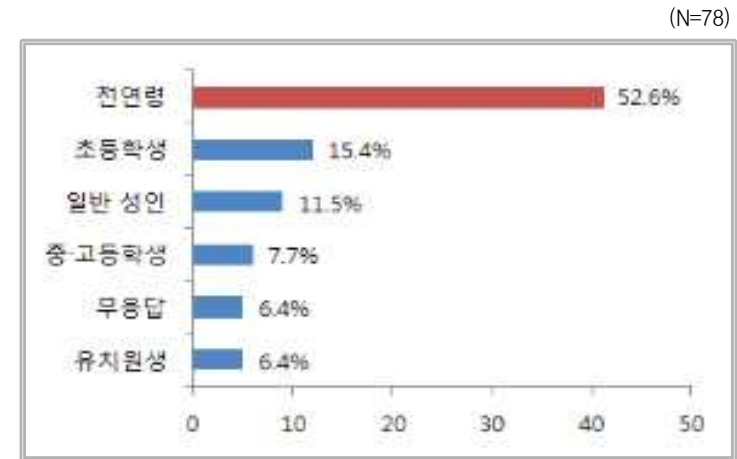
- 안전체험관에 대한 인지경로는 인터넷 48.2% > 기타 32.1% > 방송보도 16.1% > 주위 추천 3.6% 순으로 나타났음



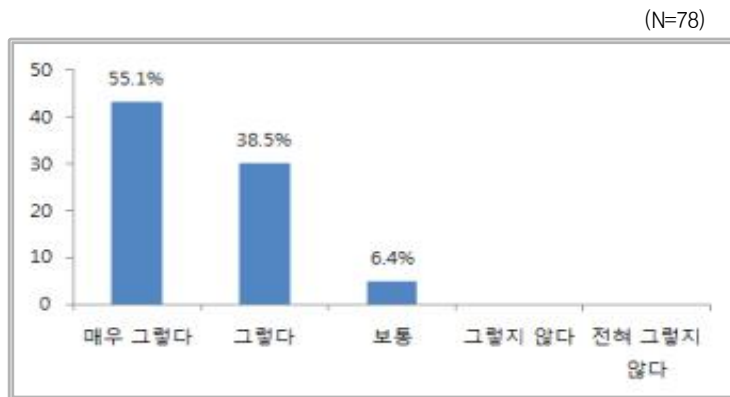
- 안전체험관 체험에 대한 전체적인 만족도는 '만족'이 88.4%(매우 만족 46.1%+만족 42.3%)로 '보통' 10.3%, '불만' 1.3%보다 높았음



- 안전체험을 주위 사람들에게 추천해주고 싶다면 누가 최우선으로 받았으면 좋겠는지에 대해서는 '전연령' 52.6% > 초등학생 15.4% > 일반 성인 11.5% > 중·고등학생 7.7% > 유치원생, 기타 각각 6.4순으로 나타남

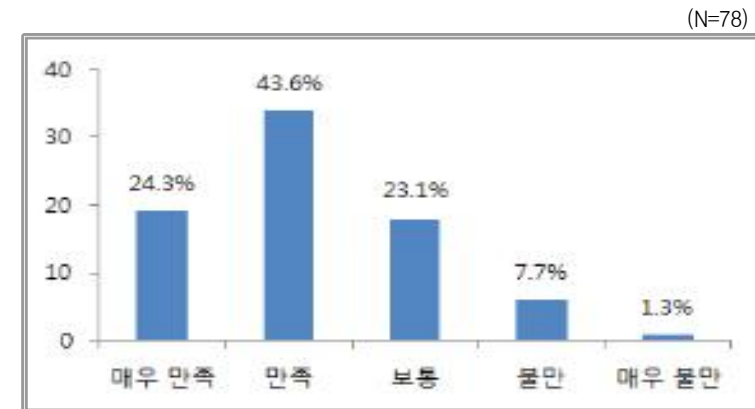


- 안전체험을 주위 사람들에게 추천해주고 싶은지에 대해서는 '그렇다'라는 의견이 93.6%(매우 그렇다 55.1%+그렇다 38.5%)로 매우 높게 나타남

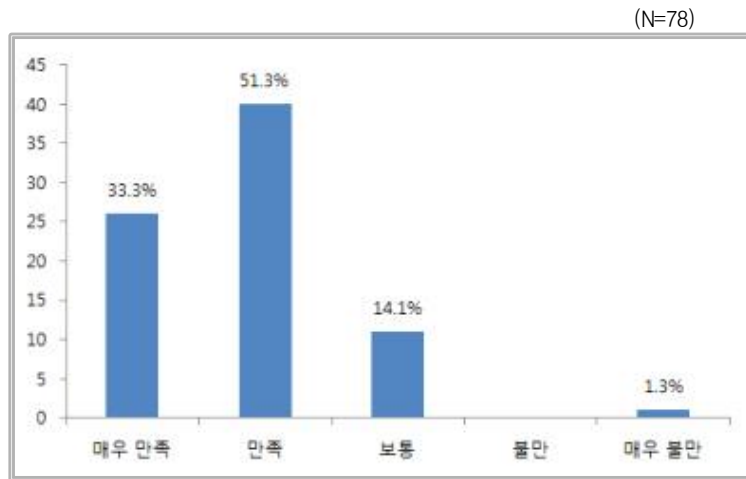


② 안전체험교육 운영에 대한 만족도

- 체험교육 편성인원에 대한 만족도는 '만족' 67.9%(매우 만족 24.3%+만족 43.6%)로 '보통' 23.1%, '불만' 9%보다 높았음

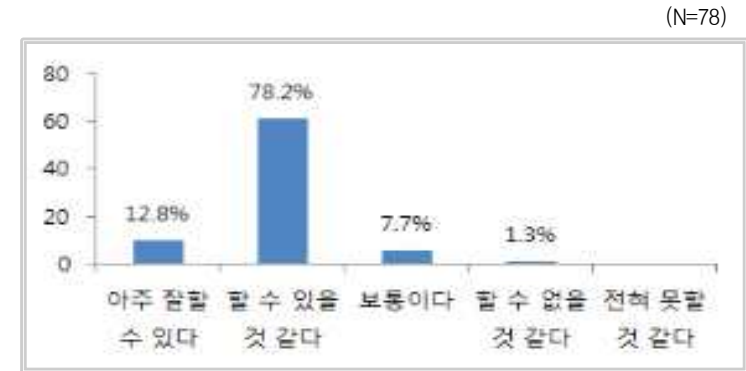


- 체험시설에 대한 만족도는 '만족' 84.6%(매우 만족 33.3%+만족 51.3%)로 '보통' 14.1%, 불만 1.3% 보다 매우 높게 나타남

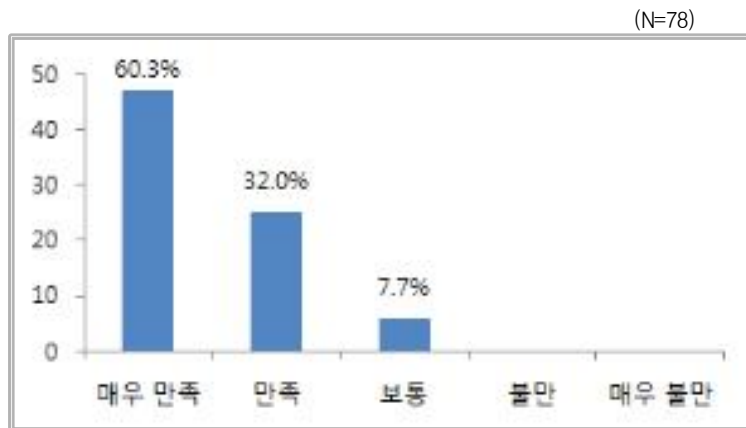


③ 안전체험교육 효과 측정 평가

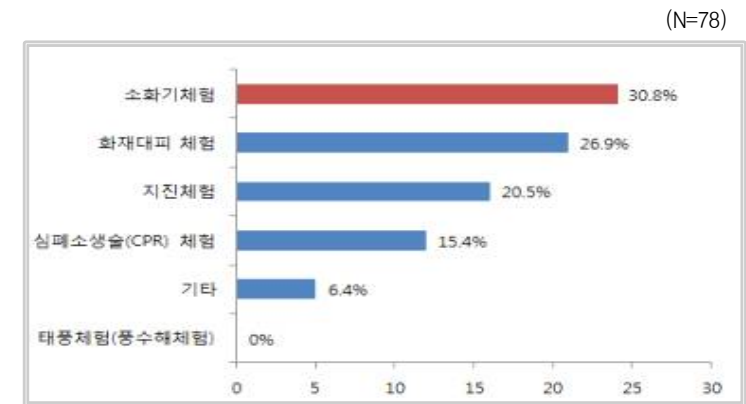
- 화재진압, 심폐소생술 등 소방안전체험교육 내용을 유사시 활용할 수 있는지 여부에 대해서는 '잘 할 수 있다' 가 91% (아주 잘 할 수 있다 12.8%+할 수 있을 것 같다 78.2%)로 '보통이다' 7.7% 보다 매우 높게 나타남



- 체험 진행요원의 전문성 및 친절도에 대한 만족도는 '만족' 92.3% (매우 만족 60.3%+만족 32.0%)로 '보통' 7.7%에 비해 매우 높았음



- 가장 유익했던 체험 프로그램은 소화기 체험 30.8% > 화재대피 체험 26.9% > 지진 체험 20.5% > 심폐소생술(CPR) 체험 15.4% > 기타 6.4% 순으로 나타남



2) 꼼꼼한 서울씨의 의견 및 아이디어

□ 개선 프로그램 및 추가 필요 체험시설

개선 프로그램	추가 필요 체험시설(프로그램)
<ul style="list-style-type: none"> · 태풍체험시설 고장으로 체험 불가 · 4D 체험관 영상자료 추가 : 산불예방, 등산시 구조방법 · 연령대별 체험 난이도 구분하여 실시 	<ul style="list-style-type: none"> · 가스안전사고 대처요령 교육 프로그램 · 건물에서 비상시 하강체험 시설 필요 · 해상안전사고(세월호관련) · 소방안전에 관한 물건들을 관람할수 있는 자유관람시간추가 · 선박이나, 비행기 사고관련 체험프로그램 · 부상시 응급처치요령

□ 체험 프로그램에 대한 전반적인 평가

- 진행요원의 설명과 영상은 매우 유익하였으나, 많은 인원으로 인해 직접 체험을 하지 못하여 아쉬웠음.
- 1년에 한번씩 중.고등학생들 체험을 하고 체험증을 발급받아 봉사시간을 주는 체험참여 유도
- 단체 위주의 대피훈련보다는 개별 체험 위주의 프로그램을 연령별·난이도별로 구분하여 실시하고 단체 체험인원은 10명미만이 적당

「민원접점부서 전화민원응대서비스 품질점검」 모니터링 결과

서울시 산하기관의 160개부서 민원접점부서에 대한 전화민원응대서비스 품질점검을 실시하고 「대시민 민원서비스에 대한 평가 및 개선사항」 등 모니터링 결과를 보고드립니다

< 총괄요약 >

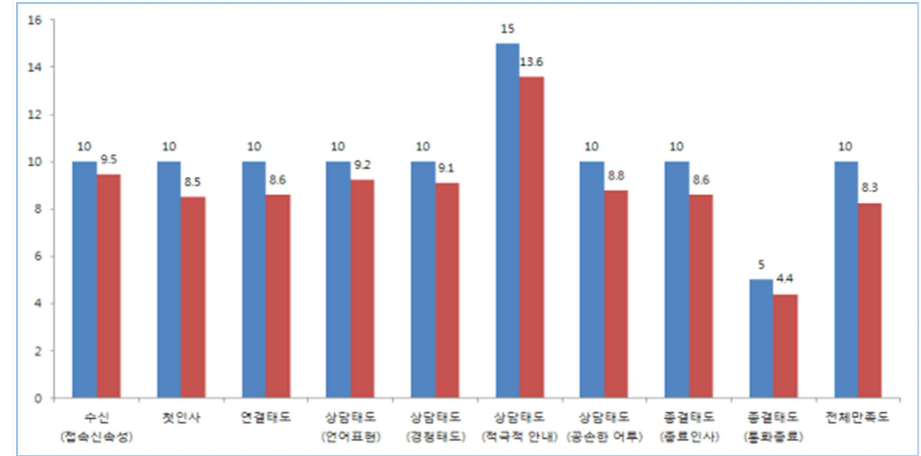
- 「민원접점부서 전화민원응대 서비스품질」에 대한 전화점검 실시결과 평균 평가 점수는 88.6점으로 나타났으며,
- 수신 접수신속성(9.5점), 상담태도 중 언어표현(9.2점), 적극적 안내(13.6점) 등에 평가점수는 높은 편이었으나, 첫인사(8.5점), 종료인사(8.6점), 전체만족도(8.3점), 등의 평가결과는 비교적 낮게 나타남
- 대체적으로 응대태도에 대한 평가가 양호하게 나타났으나, 응대직원의 부정확한 발음과 소극적인 자세로 응대하여 민원인의 불쾌감 초래, 종료인사 등에 대해서는 민원인보다 먼저 끊어 보완이 필요하다는 의견이 있었음

1 모니터링 개요

- 과 제 명 : 「민원접점부서 전화민원응대 서비스 품질점검」 모니터링
- 점검대상 : 서울시 본청, 사업소, 산하기관, 자치구 등의 민원접점부서 (160개 부서)

- **점검기간** : 2015.4.14(화) ~ 4.16 (목)
- **점검자** : 꼼꼼한 서울씨 81명 (399콜)
- **점검장소** : 120 다산콜센터
 - 120 다산콜센터에서 사전교육 후 현장전화로 민원접점부서에 전화점검
- **점검내용** : 전화민원 응대시 신속성, 맞이인사, 상담 및 종결태도, 전체만족도 등
- **점검방법** : 시정모니터가 민원인으로 가장하여 배정부서에 전화통화 후 점검표에 의거 평가
- **관련부서** : 시민봉사담당관

(N=399)



3 모니터링 세부결과

□ 점검 세부항목별 평가결과

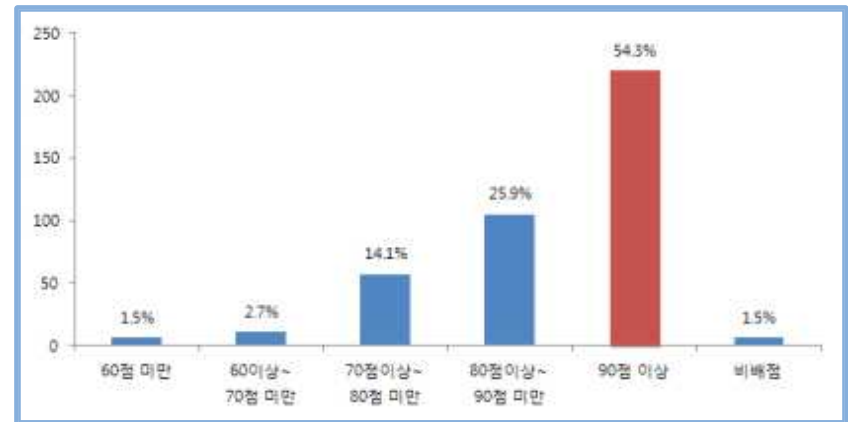
- 전화민원응대 서비스 품질점검 세부항목별 평가결과 수신 접속신속성(9.5점), 언어표현(9.2점), 경청태도(9.1), 적극적 안내(13.6점) 등의 평가점수는 높은 편이었으나, 첫인사(8.5점), 전체만족도(8.3점), 종료인사(8.6점) 등의 평가결과는 비교적 낮게 나타남

구분	총점	수신 (접속신속성)	첫인사	연결태도	상담태도 (언어표현)	상담태도 (경청태도)	상담태도 (적극적 안내)	상담태도 (공손한 어투)	종결태도 (종료인사)	종결태도 (통화종료)	전체만족도
배점	100	10	10	10	10	10	15	10	10	5	10
득점	88.6	9.5	8.5	8.6	9.2	9.1	13.6	8.8	8.6	4.4	8.3

□ 개인별 평가점수 분포결과

- 전화민원응대 직원들에 대한 개인별 평가결과는 90점 이상 54.3% > 80점 이상 90점 미만 25.9% > 70점 이상 80점 미만 14.1% > 60점 이상 70점 미만 2.7% > 60점 미만 1.5% 순으로 나타남

(N=399)



□ 기타 개선의견

○ 첫인사 및 종료인사

- 통화수신시 응대자의 성명을 밝히지 않으며, 연결시 연결상태 미흡함.
- 통화 종료시 민원인보다 전화를 먼저 끊는등 응대마무리 미흡

○ 적극적인 응대태도

- 민원인에 대한 사무적인(형식적) 대답위주로 응대하였으며, 무성의한 민원응대가 아닌 친근감 있는 민원응대태도 부족.
- 질문의 대한 본인의 위주가 아닌 시민의 입장에서 쉽고 알아듣기 쉬운 안내 부족
- 민원응대시 목소리가 작고 빨라 알아들을 수 없으며, 명확한 설명함이 부족함.

「서울대공원 봄바람 봄놀이축제」 모니터링 결과

2015년 서울대공원의 축제인 『봄바람봄놀이 축제』 프로그램 현장 모니터링을 실시하고 결과를 보고드립니다

< 총괄 요약 >

- 봄바람봄놀이 축제에 대한 인지도는 78.8%로 나타났으며, 봄바람봄놀이 축제 전체적인 만족도는 72.5%가 만족한다고 답변함
- 모니터링 참여자의 인지 경로는 서울대공원홈페이지 26.9%, 신문 및 방송 24.7%로 비교적 높게 나타났으며, 그 외 온라인 블로그 및 카페 12.9%, 주변사람의입소문 11.1%, 페이스북등 SNS 9.2%, 기타 15.1%로 답변함.
- 각 프로그램의 만족도는 ‘이상림사육사의 봄바람마술쇼’ 77.6%로 가장 높았으며, ‘동물원인형극’ 64.7% > ‘동물코스튬플레이’ 60.4% > ‘벚꽃음악회’ 58.8%로 나타남.
- 봄바람봄놀이 축제에 대한 다소 홍보가 부족하다는 의견과, 대부분 어린 아이를 위주로 구성이 되어 있으며, 성인프로그램도 추가하기를 원함.

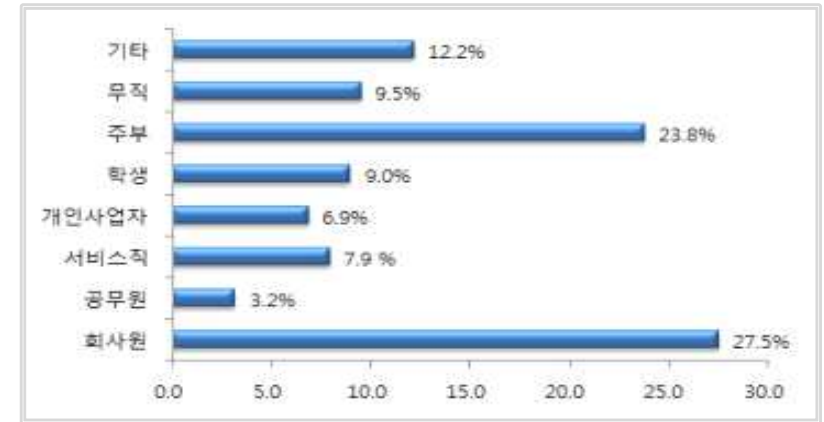
1 모니터링 개요

- 과 제 명 : “서울대공원 봄바람봄놀이 축제” 모니터링
- 점검기간 : 2015. 4. 18(토) ~ 4. 26(일) <기간 중 주말 4회>
- 점검대상 : “서울대공원 봄바람봄놀이 축제” 행사 전반
- 참가인원 : 꼼꼼한 서울씨 189명
- 점검방법 : 프로그램 체험후 점검표에 의거 평가
- 점검(평가)내용
 - 서울대공원 계절 축제 인지도 만족도 조사
 - 봄축제 프로그램별 참여 후 평가
 - “서울대공원 봄바람봄놀이 축제”에 대한 모니터 의견 및 아이디어 제안
- 의뢰부서 : 서울대공원 총무과

2 점검 결과

- 봄바람봄놀이 축제 프로그램의 모니터 일반현황
 - 봄바람봄놀이 프래그램 참여한 남자는 54%, 여자는 46% 참여함.
 - 연령대로는 60대이상 29.1% > 50대 21.7% > 40대 20.6% > 30대 18.5%, 20대 10.1% 로 나타남.
 - 직업별로는 회사원 27.5%, 주부가 23.8%로 비교적 높았으며, 공무원 3.2%, 서비스직 7.9%, 개인사업자 6.9%, 학생9.0%, 무직 9.5%, 기타 12.2%로 나타남.

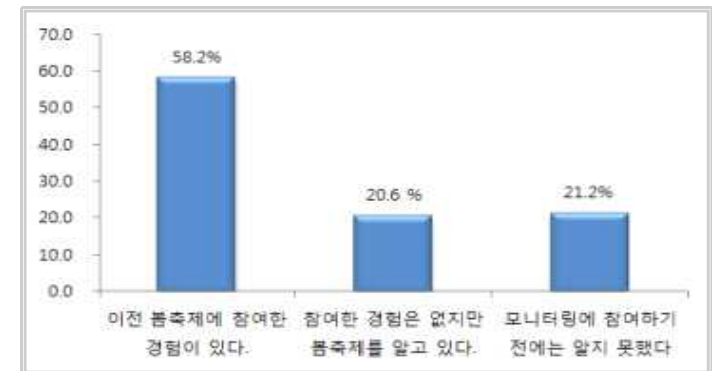
(N=189)



- 봄바람봄놀이 축제 프로그램 인지도 및 만족도

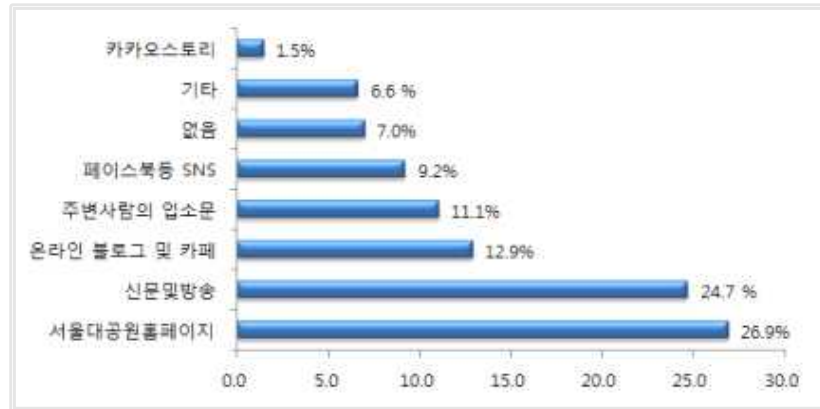
- 봄바람봄놀이 축제에 대한 인지도는 이전 봄축제에 참여한 경험이 있다. 58.2% > 모니터링에 참여하기 전에는 알지 못했다 21.2% > 참여한 경험은 없지만 봄축제를 알고 있다. 20.6% 나타났음

(N=189)



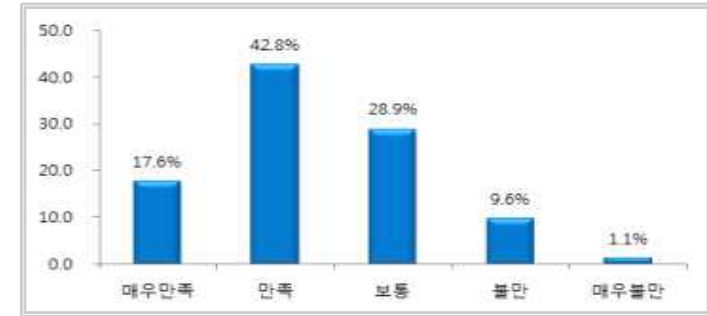
- 봄바람봄놀이 축제에 대한 인지경로는 서울대공원 홈페이지 26.9%로 가장 높았으며 > 신문및방송 24.7% > 온라인 블로그 및 카페 12.9% > 주변사람의 입소문 11.1% > 페이스북등 9.2% > 없음 7.0%, 기타 6.6%, 카카오토티리 1.5% 타났음

(N=189)



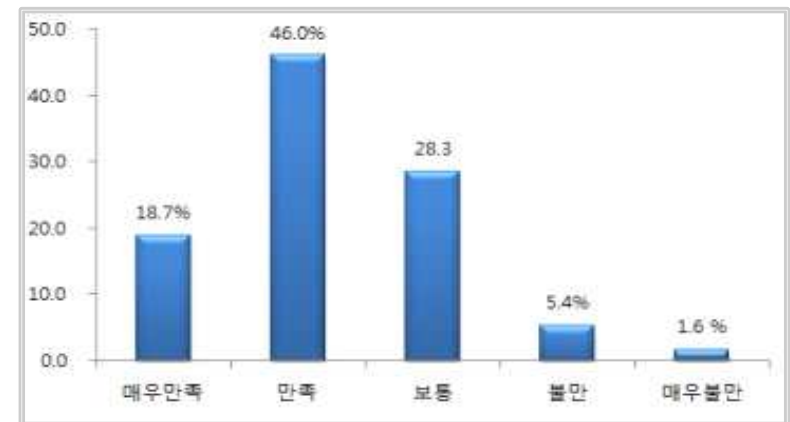
- “동물코스튬플레이” 프로그램 만족도는 ‘만족’이 60.4%(매우 만족 17.6%+만족 42.8%)로 ‘보통’ 28.9%, ‘불만’ 10.7%로 나타남.

(N=187)



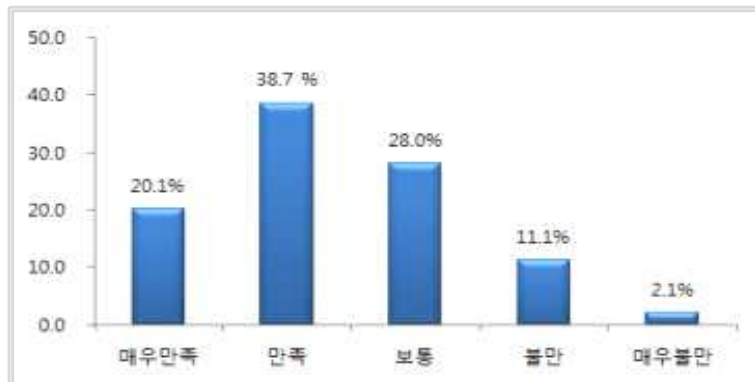
- “동물원인형극” 프로그램 만족도는 ‘만족’이 64.7%(매우 만족 18.7%+만족 46.0%)로 ‘보통’ 28.3%, ‘불만’ 7.0%로 나타남.

(N=187)



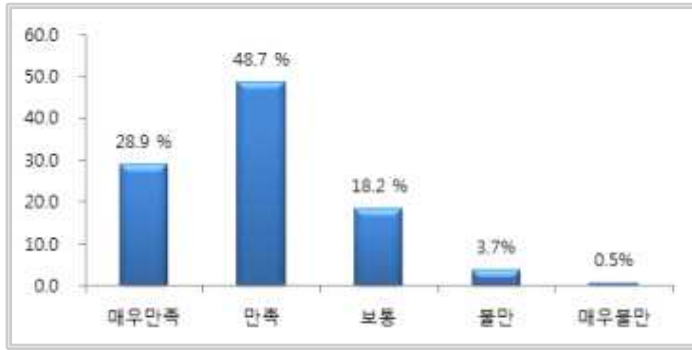
- “벚꽃음악회” 프로그램 만족도는 ‘만족’이 58.8%(매우 만족 20.1%+만족 38.7%)로 ‘보통’ 28.0%, ‘불만’ 13.2%로 나타남.

(N=187)



- “이상림 사육사의 봄바람 마술쇼” 만족도는 ‘만족’이 77.6%(매우 만족 28.9%+만족 48.7%)로 ‘보통’ 18.2%, ‘불만’ 4.2%로 나타남.

(N=187)



□ 프로그램의 좋은점 및 개선점

프로그램명	좋은 점	개선점
벚꽃음악회	<ul style="list-style-type: none"> ○ 의자가 있어서 공연을 좀더 편안하게 들을수 있었음. ○ 봄을 음악과 함께 느껴 만족함. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 음악 들려주는 시간이 너무 짧음 ○ 그늘막이 없어서 햇빛으로 인해 관람하기 쉽지 않음 ○ 음악이 단조롭고, 남녀노소 누구나 부담없는 음악이 아니어서 아쉬움
동물원 인형극	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인형극 끝나고 포토타임에 사진 촬영이 가능하여 좋았음. ○ 그늘진 잔디밭이라 관람하기 편안하고, 가족들과 함께하여 의미 있었음. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 야외공원이라 음향에 잡음이 많고, 어수선하여 의사전달이 잘 되지 않아 집중하기 곤란 ○ 어린애들이 보기에는 장소가 너무 먼 곳에 위치함.

프로그램명	좋은점	개선점
이상림사육사의 봄바람 마술쇼	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사육사와 관람객이 직접 참여하는 마술쇼라 이색적임 ○ 사육사의 설명과 적극적인 진행으로 모두 반응이 좋음 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 공연시간이 다소 짧은감이 있었음 ○ 장소가 너무 좁았음.
동물코스튬 플레이	<ul style="list-style-type: none"> ○ 동물옷입고 함께 사진을 찍어 아이들에게 친근감을 주었음 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 동물옷을 입은 플레이어들이 간단한 쇼를 연출하면 입장객 흥미유도 ○ 방문객이 직접 동물 옷 입어볼수 있는 기회 제공

□ 체험 프로그램에 대한 전반적인 평가

- 가족단위의 입장객과 어린이 시각에 맞추어 프로그램이 진행되는 것에 대해 대체로 만족하였음.
- 봄바람 봄놀이 축제의 행사장 이정표가 제대로 되지 않아 찾는 데 다소 불편하였으며, 홍보 또한 부족하다는 의견이 있었음.
- 주말이라 인파가 많이 몰려 매표소가 너무 혼잡하였으며, 축제 프로그램이 진행되는 기간동안 매표소를 확대 운영하면 대기시간 단축될것으로 예상

「2015 서울 안전체험 한마당」 모니터링 결과

「2015 서울 안전체험 한마당」 모니터링을 통해 행사 프로그램에 대한 만족도 및 행사 전반에 대한 운영사항 등을 점검하고 결과를 보고드립니다

〈 결과 요약 〉

- 총 94명의 꼼꼼한 서울씨가 4.23(목)~25(토) (3일간) 「2015 서울 안전 체험 한마당」 모니터링한 결과,
- 「2015 서울 안전체험 한마당」 행사 인지도는 27.2%, 전반적인 만족도는 77.6%로 나타남
- 가장 인기있는 프로그램은 중랑소방서의 위기탈출 넘버안강기(화재안전)
- 「2015 서울 안전체험 한마당」이 재난안전, 교통안전, 화재안전, 신변안전, 생활안전, 어울림 6개의 분야로 나누어 진행되는 것에 대한 현장 인지도는 50.5%, 향후 확대 원하는 분야는 생활안전(34.8%)이 가장 높게 나타남
- 세부 평가항목별 만족도는 10개 항목 중
 - 상위3:안전교육 및 실천(92.4%),프로그램다양성(88.2%), 안전의식향상(87.1%)
 - 하위3:고객서비스(58.1%),안내책자 등 정보제공(41.3%),사전홍보(17.4%) 순
- 제언 내용은 초등학교 저학년 행사대상 확대와 이를 위해 행사시기(요일)변경, 초등학교 공문발송 등의 홍보방안 제안

I 모니터링 개요

- 과 제 명 : 2015 서울 안전체험 한마당 모니터링
- 점검대상 : 2015 서울 안전체험 한마당 행사 프로그램
- 점검일시 : 2015. 4. 23(목) ~ 4.25(토)
- 점 검 자 : 꼼꼼한 서울씨 94명
- 점검장소 : 2015 서울 안전체험 한마당 행사장(여의도공원 문화의 광장)
- 점검내용 : 2015 서울 안전체험 한마당 프로그램 만족도 및 행사 운영 전반
- 점검방법 : 안전체험 한마당 프로그램 참여 및 운영사항을 점검하고 점검표를 활용하여 평가
- 관련부서 : 소방재난본부 예방과
- 점검자 현황

구분	20대	30대	40대	50대	60대이상	계
인원(명)	2	7	24	22	39	94
비율(%)	2.1	7.4	25.5	23.4	41.5	100.0

- 모니터링 현황
 - '14 꼼꼼한 서울씨 65명 "2014 안전체험 한마당" 앱 활용 모니터링에 이은 홈페이지 점검표에 근거한 '15 두번째 모니터링
- '14년 안전체험 한마당 모니터링 결과 반영

- 고객 서비스(안내도우미)의 충분도 ⇒ 기존 안내소 운영직원 4명에서 6명으로 상향
- 행사 정보제공의 충분도 ⇒ 행사안내 리플렛 25,000부 제작
- 휴식공간이 부족하다 ⇒ 체험장 중간 휴식공간 3군데 조성
- 수유실이 없다 ⇒ 신설
- 홍보부족 ⇒ 지하철안내 및 입구 안내판 설치, 시내 유치원 안내장 발송 등 다방면 홍보 완료

□ 모니터링 결과 비교('14 / '15)

<N=65('14)/N=94('15) 단위 : %>

구분	행사인지도	장소적합성	지속적 추진	향후참여	전반적 만족도
2014	81.6	95.4	95.3	87.7	81.5
2015	27.2	93.6	93.5	90.2	77.6
증감	▽54.4	▽1.8	▽1.8	▲2.5	▽3.9

구분	안전 교육	안전 의식	다양성	이해도	질적 수준	사전 홍보	정보 제공	고객 서비스	행사 진행	행사장 환경
2014	90.8	93.8	89.3	87.7	75.3	20.0	49.2	66.2	73.9	70.7
2015	92.4	87.1	88.2	80.4	66.3	17.4	41.3	58.1	65.6	71.0
증감	▲1.6	▽6.7	▽1.1	▽7.3	▽9.0	▽2.6	▽7.9	▽8.1	▽8.3	▲0.3

※ “ 2015 서울 안전체험 한마당 행사” 는



- ◆ 소개 : 2007년 '119대축제'로 시작해 해마다 8만여 명의 체험객이 방문하는 안전체험행사로 올해 9번째 행사
- ◆ 프로그램 : “2015 서울안전체험 한마당”은 재난안전, 교통안전, 화재안전, 신변안전, 생활안전, 어울림의 6개 분야에서 78개의 프로그램으로 운영
- ◆ 주최 : 서울특별시(소방재난본부)& 한화손해보험(주)
- ◆ 운영기관 : 안전분야 56여개 기관·단체가 참여

I 세부내용

□ 인지도

<N=92>

알고 있었다	현장과제를 통해 처음 알았다	
27.2%	72.8%	총 92명 중 25명(27.2%)이 알고 있다고 응답

○ 인지경로(중복응답 포함)

경로	'14 모니터링	서울시 홈페이지	언론 보도	인터넷	서울사랑/반상회보/현수막	기타(시메일링 서비스/자녀 학교 행사 등)
응답 횟수	9	8	방송(4) 신문(1)	4	2	1

- ‘알고 있었다’ 라고 대답한 총 25명의 응답자들은 인지경로를 중복응답한 경우 많음. ‘14 꼼꼼한 서울씨 모니터링(9회), 시 홈페이지(8회), 언론보도(5회), 인터넷(4회), 기타(서울시 메일링서비스, 자녀 학교 행사 등 1회) 순

□ 장소 적합성

<N=94>

적합하다	보통이다	적합하지 않다
70.2%	23.4 %	6.4%

여의도공원 문화의 광장

- 적합하다(70.2%)와 보통이다(23.4 %) 항목이 93.6%를 차지. 소수의견으로 여의도 공원은 회사건물에 둘러싸여 있어 주변 지나칠 경우 잘 모를 수 있다는 의견과 함께 접근성이 높은 서울광장(4명), 올림픽 공원(1명)등 추천

□ 시기 적합성

4月

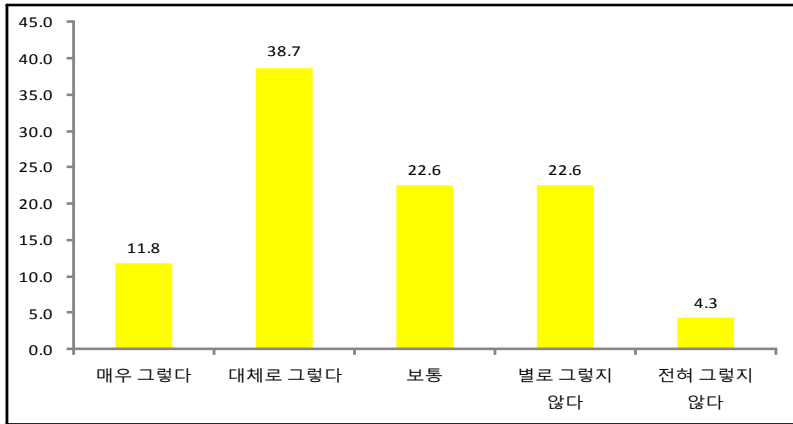
< N=93 >

적합하다	언제 개최되든 상관없다	부적합하다
73.1%	24.7%	2.2%

- 언제 개최되든 상관없다 24.7%를 포함, 전체 응답자의 97.8%가 행사 시기에 만족(※참고 2016년, 5월 행사 개최 예정)

□ 행사장 배치 관련(6개 분야 구분 현장 인지)

<N=93,단위: %>



매우+대체로	보통	별로+전혀
50.5%	22.6%	26.9%

- 안전체험 한마당 행사가 재난안전, 교통안전, 화재안전, 신변안전, 생활안전, 어울림 6개의 분야로 나누어 진행되는 것에 대한 인지도는 50.5%. 체험장이 혼재되어 있어 구분이 어려웠기 때문에 분야별로 구역(zone)을 만들어 구분하자는 의견 있었음

□ 6개 분야 인기 프로그램

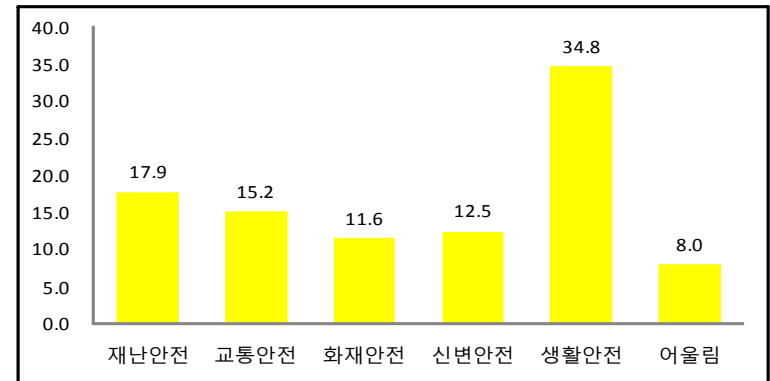
<N=92(중복응답 포함)>

분야	주체	프로그램	응답 횟수
화재안전	중랑소방서	위기탈출 넘버"완"강기	8
	강서소방서	리틀소방관 체험	7
재난안전	특수구조단(산악)	SS1(짚라인)체험-계곡횡단 구조	7
생활안전	성북소방서	Hands Only 4분의 기적심폐소생술	7
	서울특별시 약사회	오늘은 내가 약사! 약 짓기 체험	6
어울림	노원소방서	내가 만드는 소방관 안전헬멧	5
	칸투칸	칸투칸과 함께하는 안전한클라이밍 체험	5
교통안전	한국도로공사	안전띠 체험교실	5
신변안전	초록우산어린이재단	미아유괴예방체험존	5

□ 향후 확대 원하는 분야

- 응답자의 34.8% 생활안전 선택. 본 설문항목에서 중복응답을 한 응답자가 있었던(총 10명) 젊은 시민들의 안전에 대한 관심이 한 분야에 한정되지 않음을 보여줌

< N=94(중복응답 포함) 단위 : % >



□ 행사세부항목 만족도 비교

<단위 : %>

사전홍보	6.5	10.9			
안내책자	8.7	32.6			
고객서비스	15.1	43.0			
행사진행	16.1	49.5			
질적수준	19.6	46.7	매우그렇다		
행사장환경	23.7	47.3	대체로 그렇다		
이해도	25.0	55.4			
다양성	32.3	55.9			
안전의식	43.0	44.1			
안전교육	44.6	47.8			
	0.0	20.0	40.0	60.0	80.0
			100.0		

- 총 10개 항목 중 행사취지(안전교육 92.4%, 안전의식 87.1%)에 대한 만족도가 상위, 홍보 관련 만족도(사전홍보17.4%, 안내책자41.3%)가 하위 차지.

□ 행사취지

<N=92(안전교육), N=93(안전의식), 단위: %>

구분	매우그렇다	대체로 그렇다	보통이다	별로 그렇지않다	전혀 그렇지 않다
안전교육 및 실천	44.6	47.8	5.4	2.2	0
안전의식 향상	43.0	44.1	10.8	2.2	0

○ 어린이 안전교육 및 실천 /어린이 안전의식 향상: 안전교육 및 실천 항목에서는 만족 92.4%로 세부항목 만족도에서 가장 높은 수치. 어린이 눈높이에 맞춘 놀이를 통한 안전교육체험 효과가 뛰어나 만족한다는 의견 많음. 어린이 안전의식 향상에 대한 만족도 87.1%

□ 행사내용

<N=93(다양성), N=92(이해도, 질적수준), 단위: %>

구분	매우그렇다	대체로 그렇다	보통이다	별로 그렇지않다	전혀 그렇지 않다
다양성	32.3	55.9	11.8	0	0
이해도	25.0	55.4	17.4	2.2	0
질적 수준	19.6	46.7	26.1	5.4	1.1

- 행사 다양성 : 안전체험한마당 행사는 6개 분야 78개 프로그램으로 구성된 만큼 프로그램 다양성에 대한 만족도(88.2%)높음
- 행사 내용 이해도 : 공감할 수 있는 소재로 구성되어 행사의 주제, 내용을 충분히 이해 할 수 있었는지 묻는 항목에도 80.4% 만족도 높음. 진행 도우미들이 어린이 눈높이에서 설명했다는 의견 많음
- 질적 수준 : 행사 다양성과 이해도에 비해 낮은 만족도(66.3%) 보임. 비슷한 체험의 부스가 많다는 소수 의견. 중복되는 프로그램이 없도록 사전참여 부서 및 단체간 조율이 필요하다는 의견이 있었음

□ 행사홍보

<N=92, 단위 : %>

구분	매우 그렇다	대체로 그렇다	보통이다	별로 그렇지않다	전혀 그렇지 않다
사전홍보	6.5	10.9	44.6	33.7	4.3
안내책자 등 정보제공	8.7	32.6	43.5	14.1	1.1

- 사전 홍보 : 행사 세부항목 만족도에서 가장 낮은 평가. '14 모니터링 결과 홍보 만족도(20%)보다 조금 낮은 수치(17.4%). 보통이다(44.6%), 별로 그렇지 않다(33.7%) 순
- 안내책자 등 정보 제공 : 사전홍보보다 만족도 41.3%(매우 8.7% + 대체로 32.6%)로 높게 나타남. 전체 응답중 보통이다(43.5%)가 가장 높은 수치로 나타남

□ 행사 운영 및 행사장 환경

<N=93, 단위 : %>

구분	매우 그렇다	대체로 그렇다	보통이다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
고객서비스 (안내도우미 등)	15.1	43.0	34.4	5.4	2.2
행사진행 및 운영	16.1	49.5	30.1	4.3	0
행사장 환경	23.7	47.3	19.4	9.7	0

○ 고객서비스(안내도우미 등) : 만족 58.1%(매우 15.1%+대체로 43.0%), 보통(34.4%), 불만(7.6%) 순

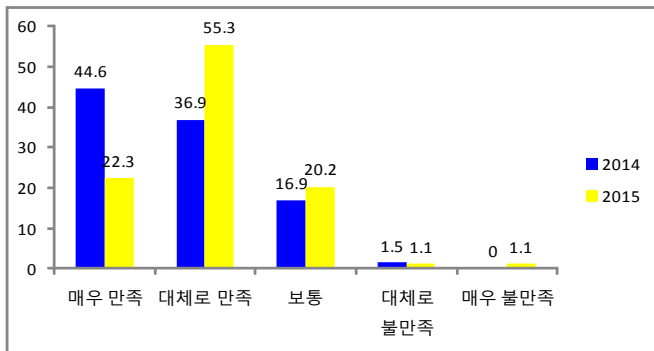
○ 행사진행 및 운영 : 만족 65.6%(매우 16.1%+대체로 49.5%)

- 대기줄 : 체험부스 간 인기차이에 따른 대기줄 발생에 대한 의견 많았음. 인기있는 부스는 공간을 확대하고, 인력도 증강하자는 의견 등 있었음
- 운영시간 : 4.25 행사 마지막 날 행사시간보다 일찍 행사장을 철수한 부스가 있었다는 의견(운영시간 미준수에 대한 불만)

○ 행사장 환경 : 행사장 환경의 쾌적성에 대한 만족도는 만족 71%(매우 23.7%+대체로 47.3%)로 고객서비스(58.1%) 와 행사진행(65.6%)보다 높게 나타남

□ 행사전체 만족도

<N=65('14), N=94('15)>



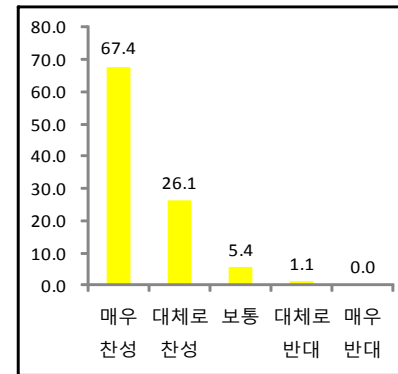
- 행사전체 만족도는 '14년 81.5%, '15년 77.6%로 나타남. 매우만족은 '14년 44.6%에서 '15년 36.9%로 7.7% 하락. 대체로 만족은 '14년 22.3%에서 '15년 55.3%로 30% 상승

□ 향후 행사 추진 관련

- 행사의 지속적 추진에 대해 매우 찬성 67.4% 포함해 93.5%가 찬성. 향후 참여의사에서도 90.2%가 참여의사 나타냄

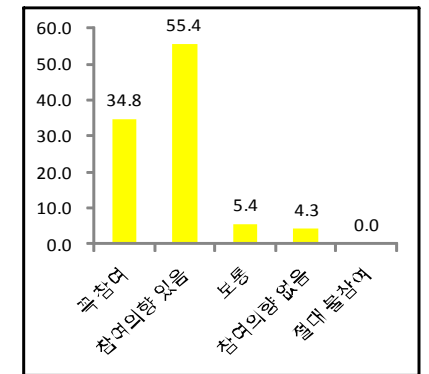
지속적 추진

<N=92, 단위: %>



참여의사

<N=92, 단위: %>



□ 제언 및 시사점

○ 현장에서 유치원, 어린이집 단체관람객이 많았다는 모니터링 결과에 따라, 단계적으로 초등학교 저학년생 참여와, 어린이 포함한 가족관람객 참여 유도 필요해 보임. 그에 따라, 홍보방안과 행사일정 등의 변화도 필요

○ 현재의 유치원 안내문 발송뿐만 아니라, 교육청협조와 초등학교 공문발송 및 학교 내 포스터게시 등 필요. 또한 행사 인지경로가 서울시 관련 매체가 많았기 때문에 서울시에서 발행하는 어린이 신문 "내친구서울" 등 에 행사안내 고려 할 필요

- 현재 목,금,토요일 3일 일정은 유치원, 어린이집 등 단체 관람객에게는 적합해 보이지만 가족단위의 개인 관람객 방문을 유도하기 위해서는 **주말(토요,일요일)을 포함한 시기**로 일정 변경 필요
- 유아나 유치원생들을 위주로 한 체험도구 및 행사프로그램으로 이루어져 있어 행사제목을 **‘서울 어린이 안전체험 한마당’**으로 바꾸는 것이 적합

『2015 지구촌 나눔 한마당 축제』 모니터링 결과

세계 60여개국의 문화와 공연을 한자리에서 즐길수 있는 국내 최대 다문화축제인 『2015 지구촌 나눔 한마당 축제』 모니터링 실시결과 보고

〈총괄 요약〉

- 지구촌 나눔 한마당 축제에 대한 인지도는 69.1%로 나타났으며, 만족도는 95.7%로 매우 높게 나타남.
- 모니터링의 세부행사별 만족도는 해외도시 전통공연단 97.9%로 가장 높았으며 지구촌특별나눔존 89.2% > 세계음식전 88.2% > 세계풍물전, 뮤직카페(보조무대) 각각 86.1% > 지구촌문화체험존 77.6% > 세계관광홍보전 73.4%로 답변함.
- 향후 지구촌 한마당 축제의 지속적 추진은 ‘찬성’ 96.8%, ‘반대’ 3.2%로 찬성이 매우 높게 나타남.

1 모니터링 개요

- 과 제 명 : 『2015년 지구촌 나눔 한마당 축제』 모니터링
- 점검기간 : 2015. 5. 2(토) ~ 5. 3(일) <2일>

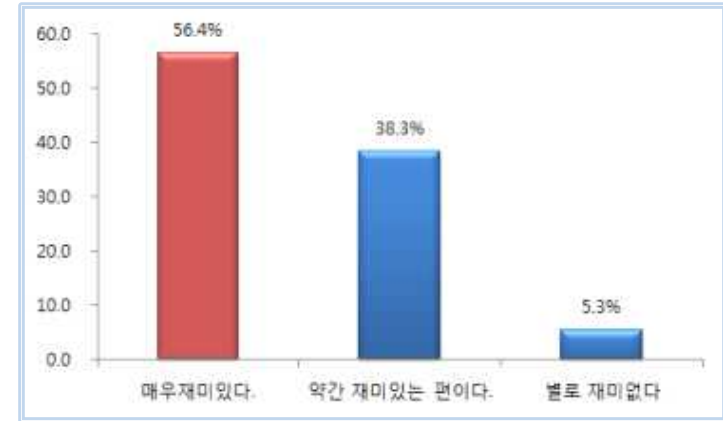
- 점검대상 : 2015년 지구촌 나눔 한마당 행사 전반
- 참가인원 : 꼼꼼한 서울시 94명
- 점검방법 : 주요 프로그램 체험후 점검표에 의거 평가
- 점검(평가)내용
 - 지구촌 나눔 한마당 축제 인지도, 만족도 조사
 - 주요행사 프로그램 직접 참여후 행사별 평가
 - 지구촌 나눔 한마당 축제에 대한 개선의견 및 아이디어 제안
- 의뢰부서 : 국제교류담당관

2 점 검 결 과

- 지구촌 나눔 한마당 축제 모니터링 결과 행사 인지도는 69.1% ('알고 있었다' 38.2% + '알고있고, 참여도 해봤다' 30.9%)였으며, '모니터를 통해 처음알았다' 30.9%로 나타남.

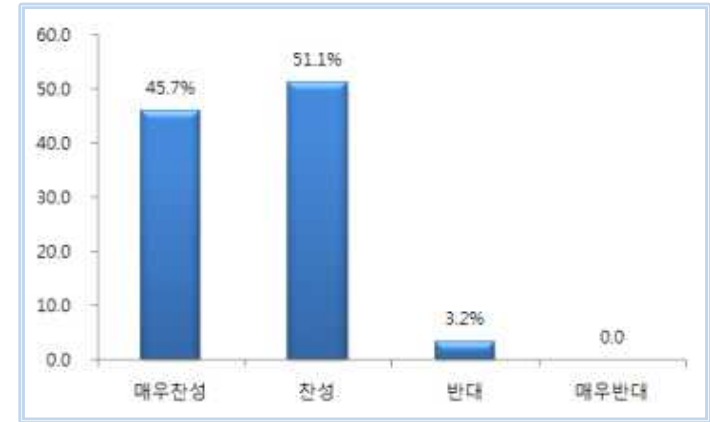
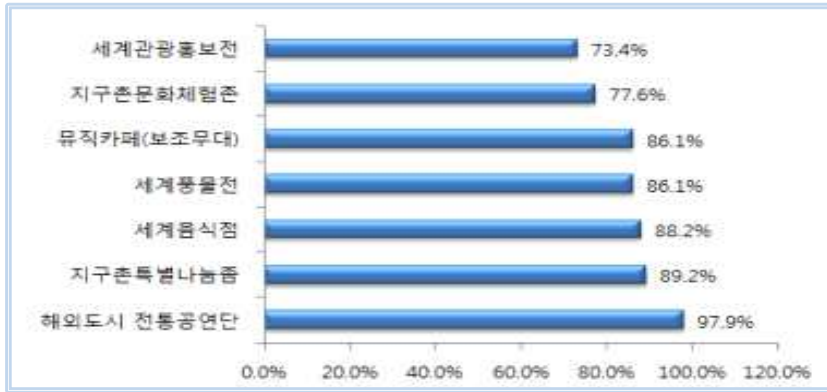


- 지구촌 나눔 한마당 축제에 대한 재미도는 '재미있었다' 94.7% ('매우' 56.4% + '약간' 38.3%), '별로 재미없다' 5.3%로 나타남.

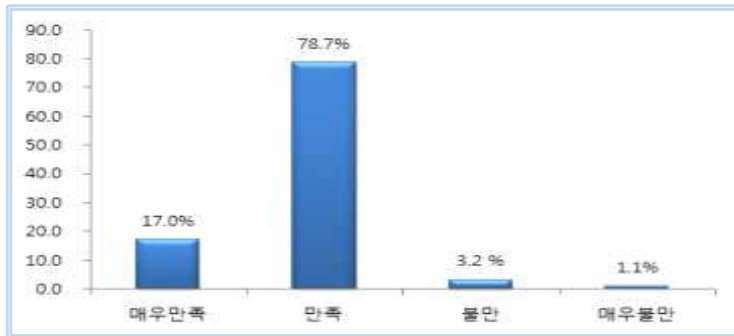


- 지구촌 나눔 한마당 세부 행사별 만족도

순위	구분	매우만족	만족	불만족	매우불만족
1	해외도시 전통공연단	42.6%	55.3%	2.1%	0.0%
2	지구촌특별나눔존	33.3%	55.9%	10.8%	0.0%
3	세계음식전	34.4%	53.8%	9.7%	2.2%
4	세계풍물전	25.5%	60.6%	13.8%	0.0%
4	뮤직카페(보조무대)	28.0%	58.1%	14.0%	0.0%
5	지구촌문화체험존	13.8%	63.8%	22.3%	0.0%
6	세계관광홍보전	19.1%	54.3%	24.5%	2.1%



- 지구촌 나눔 한마당 축제에 대한 전반적 만족도는 ‘만족’ 95.7% (‘매우만족’ 17.0% + ‘만족’ 78.7%), ‘불만’ 4.3%(‘불만’ 3.2% + ‘매우불만’ 1.1%)로 만족도는 매우 높게 나타남.



- 향후 지구촌 나눔 한마당 축제의 지속적 추진에 대하여는 ‘찬성’ 96.8% (‘매우찬성’ 45.7% + ‘찬성’ 51.1%)로 매우 높았으며, ‘반대’ 3.2%로 나타남.

□ 행사전반의 주요의견

- 2016년 지구촌 나눔 한마당의 축제에 추가 또는 좋은 행사, 공연, 전시회
 - 세계 각국의 민속의상 및 전통문화를 상징한 가장행렬 행사 추가
 - 한국의 전통차 및 전통혼례식 행사
 - 세계 각국의 문화 상식에 대한 도전 골든벨 행사
 - 각 나라별 노래자랑 대회
- 향후 지구촌나눔 한마당 축제의 제안(아이디어) 의견
 - 세계음식전의 음식가격이 너무 비싸고, 시식코너를 운영하여 참여 유도
 - 축제의 주최국인 한국의 부스가 빈약했고, 홍보측면에서 부족
 - 뮤직카페 공연장소가 협소하여 많은 시민이 참여하지 못함
 - 지구촌 축제 한마당 운영시 앉아서 쉴 수 있는 의자 비치
 - 세계 문화체험은 관람보다는 직접 체험할수 있는 기회 부여

□ **년도별 대비 현황**

년도별	인지도	만족도	지속추진 여부	해외도시전 통공연	지구촌특별 나눔존	세계음식전
2013	64.9%	92.3%	96.7%	96.7%	78.0%	85.7%
2014	세월호 참사로 인해 미개최					
2015 ('13년대비)	69.1% (+4.2%)	95.7% (+3.4%)	96.8% (+0.1%)	97.9% (+1.2%)	89.2% (+11.2%)	88.2% (+2.5%)

움직이는 관광안내소 모니터링 결과

「움직이는 관광안내소」에 대한 현장 점검을 실시하고 이용만족도 평가 및 개선사항 제안 등 모니터링 결과를 보고드립니다

< 결과 요약 >

- 「움직이는 관광안내소 운영」에 대한 모니터링 실시결과, 점검항목별 총점평균은 87.5점으로, 분야별로는 업무수행능력(96.9점), 응대태도(93.5점), 최초응대(89.9점), 종료태도(81.2) 종합평가(75.9점) 순으로 '2014년 모니터링 결과시 총점평균 점수(89.0)보다 ▽1.5점 저조함
- ※ 2014년 12월 총점 평균은 89점으로 업무수행능력 91.6점, 응대태도91.2점, 최초응대84.4점, 종료태도79.6점, 종합평가 84.5
- 세부항목별로는 대기자세(99.6점), 전문성(98.4점), 신속성(97.7점), 등이 만족도가 높은 것으로 나타났으며, 재방문의향(74.0점), 업무적극성도(76.6) 등은 미흡한 것으로 평가되었음
- '2015년 신규 평가 항목 중 안내소 건물 내·외부 시설관리 상태에는 동대문, 삼일교, 광화문 안내소가 높은 평가를 받았고, 남대문, 이태원, 명동 안내소는 평가점수가 가장 낮은 순으로 나타났음

1 모니터링 개요

□ 과 제 명 : 움직이는 관광안내소 모니터링

평가대상 : 13개소

- 움직이는 관광안내소 : 남대문, 이태원, 동대문, 삼일교, 홍대입구, 잠실, 시민청, 광화문, DDP, 신촌역사, 명동, 인천공항, 김포공항

평가기간 : '15. 7. 10(금) ~ 7. 14(화) [5일간]

평가자 : 서울시민모니터 꼼꼼한 서울씨 70명

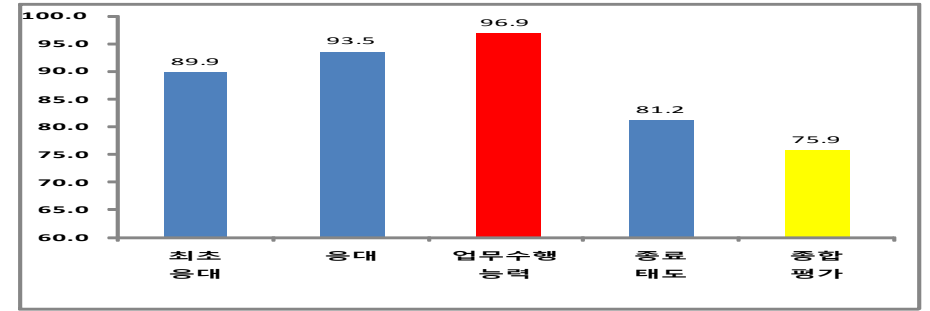
평가방법

- 관광객으로 가장하여 움직이는 관광안내소 현장모니터링
- 안내소별, 언어별로 인원을 배정하여 점검

평가내용

- 관광안내소 건물 내·외부 시설관리상태
- 통역안내원의 근무상태 및 응대태도, 안내서비스 등
- 개선사항 및 아이디어 제안 등

요청부서 : 관광정책과



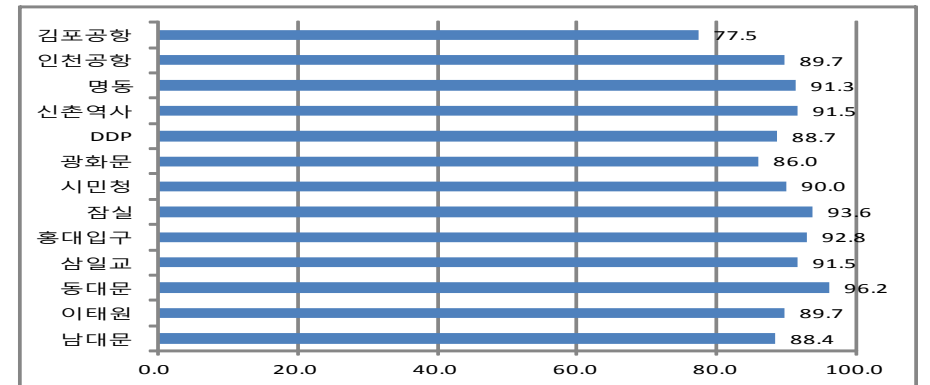
- 세부항목별로는 대기자세(99.6점), 전문성(98.4점), 신속성(97.7점), 등 만족도가 높은 것으로 나타났으며, 재방문의향(74.0점), 업무적극성(76.6) 등은 미흡한 것으로 평가되었음

근무상태 및 서비스 ('15년/13개소, '14년/12개소)

(단위:100점)

연도	동대문	잠실	홍대입구	삼일교	신촌역사	명동	시민청	인천공항	이태원	DDP	남대문	광화문	김포공항
'15	96.2	93.6	92.8	91.5	91.5	91.3	90.0	89.7	89.7	88.7	88.4	86.0	77.5

연도	동대문	광장시장	홍대입구	신사동	북촌	명동	인사동	이태원	신촌	남대문	광화문	삼청동
'14	83.2	95.8	91.0	91.5	91.0	88.8	88.3	83.2	85.7	86.8	77.0	96.7



- 움직이는 관광안내소 근무상태 및 서비스 평가결과 『동대문』이 96.2점으로 가장 높은 평가를 받았고, 『김포공항』이 77.5점으로 평가점수가 가장 낮았음

2 모니터링 세부결과

분야 별

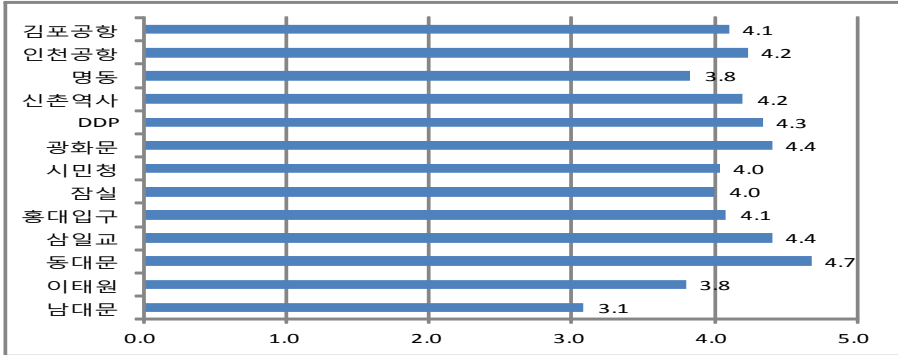
(단위: 100점)

연도	평균	최초응대	응대태도	업무수행능력	종료태도	종합평가
증·감(A-B)	▼1.5	5.5	2.3	5.3	1.6	▼8.6
2015(A)	87.5	89.9	93.5	96.9	81.2	75.9
2014(B)	89.0	84.4	91.2	91.6	79.6	84.5

□ 안내소 내·외부 상태 및 분위기 ('15년 신규)

(단위: 5점)

안내소	동대문	광화문	삼일교	DDP	신촌역사	인천공항	홍대입구	김포공항	잠실	시민청	명동	이태원	남대문
점수	4.7	4.4	4.4	4.3	4.2	4.2	4.1	4.1	4.0	4.0	3.8	3.8	3.1



○ 움직이는 관광안내소 내·외부 상태 및 분위기 평가결과 『동대문』이 4.7점으로 가장 높은 평가를 받았고, 『남대문』이 3.1점으로 평가점수가 가장 낮았음

□ 세부 평가항목별(전체 모니터링 참가자 70명 평균)

평가 분야	세부 평가항목	점수	순위
1) 최초응대	눈마주침	88.3	11
	인사말	90.5	10
	환영인사태도	90.7	9
2) 응대태도	응대표정	92.3	8
	경청태도	94.3	6
	언어 표현	93.0	7
	상담태도	88.2	12
	대기자세	99.6	1
3) 업무수행 능력	문제인식능력	95.0	5
	신속성	97.7	3
	전문성	98.4	2
	문제해결능력	96.3	4
4) 종료태도	업무적극성	76.6	15
	끝인사태도	85.8	13
종합평가	전체적인 느낌	77.7	14
	재방문의향	74.0	16

○ 관광안내소 근무상태 및 서비스 품질 세부 평가항목별 결과는

- 응대태도 중 『대기자세』이 99.6점, 업무수행 능력 중 전문성 98.4, 신속성 97.7점으로 만족도가 높은 것으로 나타났으며,
- 이에 반해 종료태도 중 『업무적극성』은 76.6점으로 가장 낮게 평가 됨

□ 움직이는 관광안내소 운영에 대한 아이디어 제안

- 안내소의 디자인이 한국적이면서 심플하고 개성 있는 디자인 필요하며 색상이 눈에 띄는 밝은색으로 찾기 쉽게 하였으면 함
- 관광객들에게 한국 전통인 한복을 입는 기회와 폴라로이드 사진 찍기 행사를 운영하여 한국의 전통 의복을 알릴 수 있는 기회일 뿐만 아니라 한국 방문에 환영받는 다는 행복감을 제공 필요
- 스토리가 있는 안내
 - 서울 관광과 애환을 담은 스토리와 지구는 하나라는 공통 스토리를 담으면 좋음
- 태극기 문양이 그려진 부채 나눠주기
 - 여름이다 보니 부채가 유용할 때가 많다. 관광객들에게 태극기 문양이 그려진 부채를 나눠주면 한국에 대한 인상이 더 좋아짐

서울대공원 별밤축제 모니터링 결과보고

2015년 제8차 서울대공원 별밤축제 행사 프로그램에 대해 모바일 앱을 통한 현장 모니터링 실시 결과를 보고드립니다

조사결과 요약

- **서울대공원 별밤축제 인지도 : 알고 있다 73.4%**
 - 이전에 참여한 경험 있다(46.7%), 참여 경험은 없지만 알고 있다(26.7%), 모니터링에 참여 전에는 몰랐다(26.7%) 순으로 응답
- **서울대공원 별밤축제 전반적인 만족도 : 만족 81.1%**
 - 만족 : 81.1% (매우만족 24.4%, 대체로 만족 56.7%)
 - 보통 : 14.4%
 - 불만족 : 4.4% (약간 불만족 2.2%, 매우 불만족 2.2%)

1 모니터링 개요

- 과 제 명** : 서울대공원 별밤축제 모니터링
- 점검기간** : '15. 8.15(토) ~ 8.16(일) 기간 중 택 1일
- 장 소** : 서울대공원 동물원
- 점검대상** : 서울대공원 별밤축제 프로그램
- 참여인원** : 시정모니터 90명(프로그램별 2개조 편성)

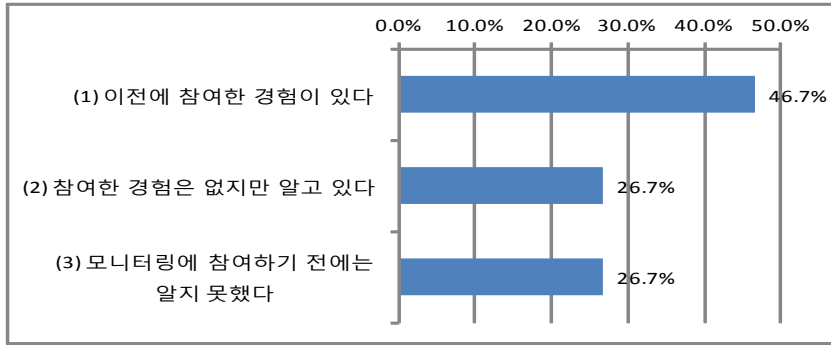
○ 조별 모니터링 참여 내역

구 분	1조	2조
참여요일	점검기간 중 택1	점검기간 중 택1
참여시간대	17:00 ~ 20:00	18:30 ~ 21:00
참여인원	44명	46명
모니터링 내용	올빼미 산책, 별난 마술쇼 프로그램 등	해맑음 콘서트, 별밤 시네마 프로그램 등

- 점검방법** : 축제 프로그램 참여 및 모바일 앱을 통한 평가 등록
- 점검(평가) 내용**
 - 서울대공원 별밤축제 인지도 및 프로그램별 만족도
 - 서울대공원 별밤축제 프로그램에 대한 의견 및 제안
 - 모바일 앱을 통한 모니터링 과제 수행관련 개선사항 등
- 의뢰부서** : 서울대공원 총무과

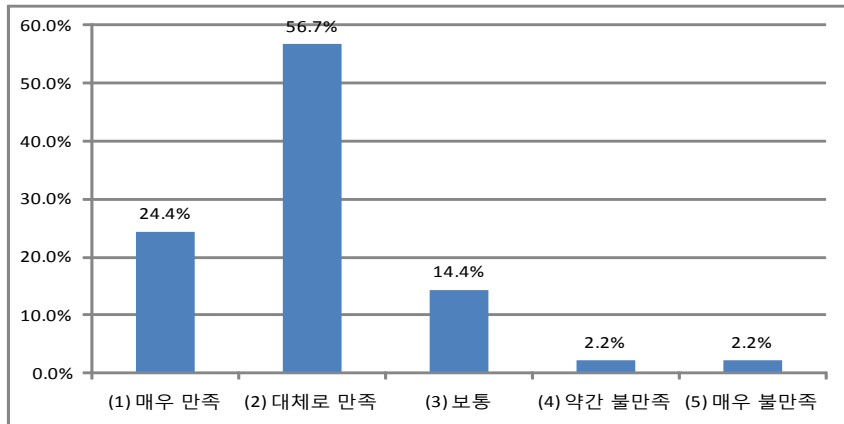
2 점 검 결 과

- 서울대공원 별밤축제 인지도**
 - 별밤축제에 대한 인지도는 “이전에 참여한 경험이 있다” 46.7% > “참여한 경험은 없지만 알고 있다” 26.7% > 모니터링에 참여하기 전에는 알지 못했다“ 26.7% 순으로 전체 모니터링 인원의 73.4%(66명)가 사전에 알고 있었던 것으로 나타남



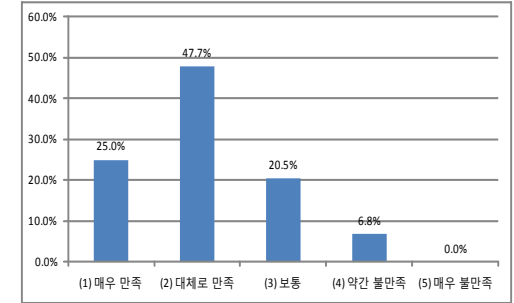
□ 서울대공원 별밤축제에 대한 전반적인 만족도

- 별밤축제 프로그램에 참여한 모니터 인원 총 90명 중 73명인 81.1%가 만족하다고 응답하였음.
- 불만족하다는 응답도 4.4%(4명)로 나타났으나 이는 8.16(일)일 당일 오전 일기예보와는 달리 18시부터 갑자기 폭우가 내려 모니터링 2조에 해당하는 프로그램이 취소됨에 따라 나타난 것으로 사료됨.

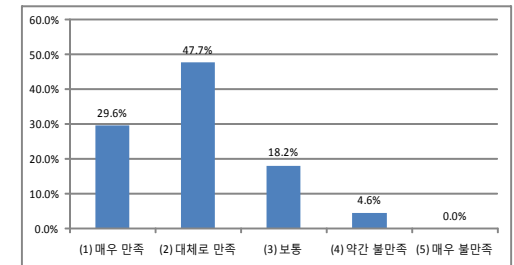


□ 프로그램별 만족도

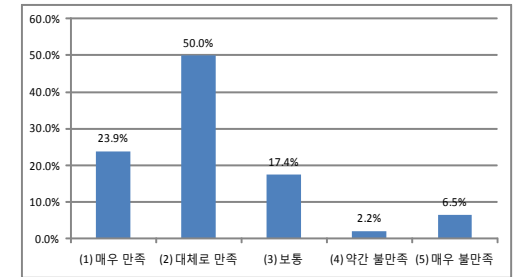
- 서울대공원 별밤축제 프로그램 중 모니터링 1조에 해당하는 **올빼미 산책** 프로그램에 대해 만족하다고 응답한 비율은 72.7%로 나타났고,



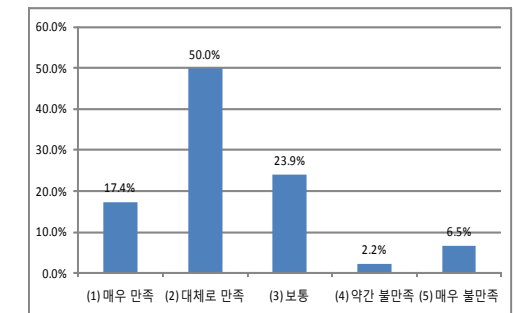
- **별난 마술쇼** 프로그램에 대해서는 만족하다는 응답이 77.3%로 나타났음.



- 서울대공원 별밤축제 프로그램 중 모니터링 2조에 해당하는 **해맑음 콘서트** 프로그램에 대해서는 만족하다는 응답이 73.9%로 나타났고,



- **별밤 시네마** 프로그램에 대해서는 만족하다는 응답이 67.4%로 나타났음



□ 프로그램별 좋았던 점 및 개선 의견

프로그램 명	좋았던 점	개선사항
올빼미 산책	<ul style="list-style-type: none"> - 다양한 체험 프로그램이 많음 - 스탬프 찍기, 호롱불 만들기 등 미션 수행이 재미있었음 - 사육사님들의 설명이 좋았음 	<ul style="list-style-type: none"> - 방송 등으로 자세한 시간과 장소를 알려 줬으면 함 - 표지판이나 안내가 있었으면 좋겠음 - 스탬프 행사외 더 다양한 행사가 있었으면 하고 아이들을 위한 행사가 부족함 - 부스가 적어 혼잡하게 느껴지며 줄이 길어 번호표를 나눠주면 좋겠음 - 페인팅 대기시간이 오래걸림, 가족끼리 페인팅할 수 있는 공간이 있었으면 함
별난 마술쇼	<ul style="list-style-type: none"> - 마술이 흥미롭고 수준있었음 - 여자 마술사도 함께하고 관중도 동참할 기회가 있어서 좋았음 	<ul style="list-style-type: none"> - 자리가 부족하고 해를 가릴 천막이 작음 - 의자바닥이 낮아 뒤편 어린이들의 관람이 불편함 - 무대가 다소 부실하였음
해맑음 콘서트	<ul style="list-style-type: none"> - 다양한 프로그램으로 누구나 참여할 수 있어서 좋았음 - 가족중심 관객을 위한 연주자의 친절한 설명과 참여유도가 좋았음 	<ul style="list-style-type: none"> - 무대조명이 없어 아쉽고 햇빛가리개가 부족함 - 관객에 비해 의자가 부족함
별밤 시네마	<ul style="list-style-type: none"> - 야외에서 영화를 봐서 좋았음 - 가족이 함께 볼 수 있는 영화를 선정하여 좋았음 	<ul style="list-style-type: none"> - 관람의자가 부족함 - 조금 일찍 끝났으면 좋겠음

「민원접점부서 전화민원응대 서비스 품질점검」 모니터링 결과보고

서울시 민원접점부서에 대한 전화민원응대 서비스 품질점검을 실시하고 「대시민 민원서비스에 대한 평가 및 개선사항」 등 모니터링 결과를 보고드립니다

1 모니터링 개요

- 과 제 명 : 「민원접점부서 전화민원응대 서비스 품질점검」 모니터링
- 점검대상 : 서울시 본청, 사업소, 산하기관, 자치구 등의 민원접점부서 (160개 부서)
- 점검기간 : 2015.9.15(화) ~ 9.17(목)
- 점 검 자 : 꼼꼼한 서울씨 모니터 74명 (366콜)
- 점검장소 : 120 다산콜센터
 - 120 다산콜센터에서 사전교육 후 현장전화로 민원접점부서에 전화점검
- 점검내용 : 전화민원 응대시 신속성, 맞이인사, 상담및종결태도, 전체만족도 등
- 점검방법 : 꼼꼼한 서울씨 모니터가 민원인으로 가장하여 배정부서에 전화통화 후 점검표에 의거 평가
- 관련부서 : 시민봉사담당관

2 모니터링 결과요약

< 결과 총괄요약 >

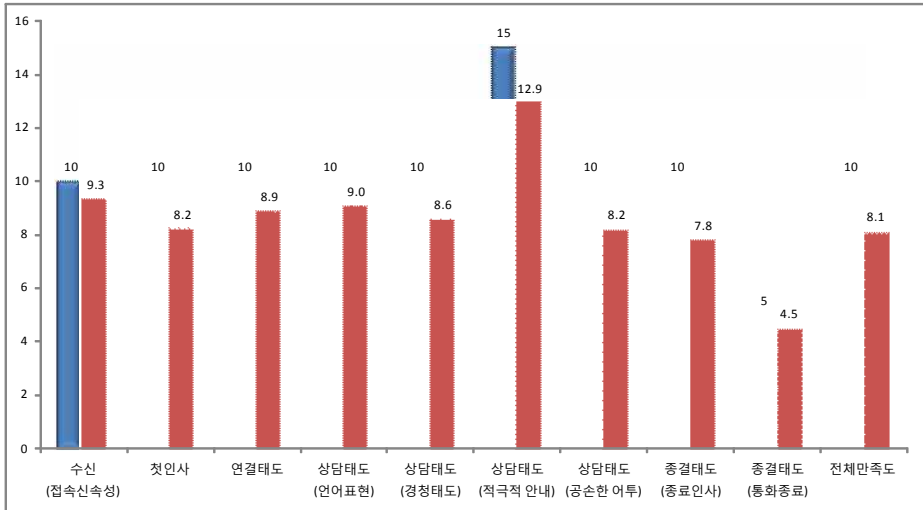
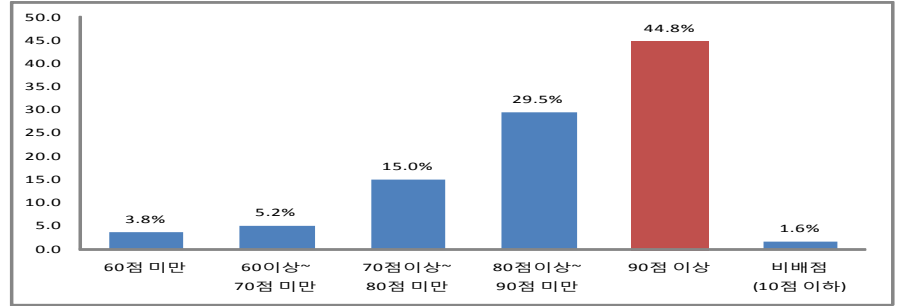
- 「민원접점부서 전화민원응대 서비스품질」에 대한 전화점검 실시결과 평균 평가 점수는 **85.3점**으로 나타났으며, **(154. 점수 88.6점)**
- **수신 접수신속성(9.3점), 상담태도 중 언어표현(9점), 연결태도(8.9점)** 등에 평가 점수는 높은 편이었으나, **전체만족도(8.1점), 종결인사(7.8점), 통화종료(4.5점)** 등의 평가결과는 비교적 낮게 나타남
- ※154. 점검시 신속성9.5, 언어표현9.2, 연결태도8.6, 만족도8.3, 종결인사8.6, 통화종료4 점수
- '15년 상반기점검 보다 종결태도에서(종료인사, 통화종료) 아주 낮게 나타났으며 응대직원의 성명에 대한 명확한 발음과 민원인에 대한 추가 문의사항 확인, 종료인사 등에 대해서는 많은 보완이 필요하다는 의견이 있었음

3 모니터링 세부결과

□ 점검 세부항목별 평가결과

○ 전화민원응대 서비스 품질점검 세부항목별 평가결과 수신 접속신속성(9.3점), 상담태도(9점), 연결태도(8.9점) 등의 평가점수는 높은 편이었으나, 전체만족도(8.1점), 종결인사(7.8점), 통화종료(4.5점) 등의 평가결과는 비교적 낮게 나타남

구분	총점	수신 (접속 신속성)	첫인사	연결태 도	상담태 도 (언어 표현)	상담태 도 (경청 태도)	상담태 도 (적극적 안내)	상담태 도 (공손한 어투)	종결태 도 (종료인 사)	종결 태도 (통화 종료)	전체 만족도
배점	100	10	10	10	10	10	15	10	10	5	10
득점	85.3	9.3	8.2	8.9	9.0	8.6	12.9	8.2	7.8	4.5	8.1



□ 기타 개선의견

- 첫인사 및 종료인사
 - 수신 첫인사시 응대자의 성명을 명확하게 발음했으면 함
 - 종료인사가 생략되는 경우가 많아 응대 마무리가 미흡함
- 적극적인 응대태도
 - 단순응대보다는 질문사항에 대한 추가적인 설명이 있었으면 하고, 전화응대 종료 전에 민원인에게 추가 문의사항 여부를 확인했으면 함
 - 타부서 또는 담당자 연계시 연결사항 및 관련 부서, 담당자 등에 대한 사전 안내 필요

□ 개인별 평가점수 분포결과

○ 전화민원응대 직원들에 대한 개인별 평가결과는 90점 이상 44.8% > 80점 이상 90점 미만 29.5% > 70점 이상 80점 미만 15.0% > 60점 이상 70점 미만 5.2% > 60점 미만 3.8% 순으로 나타남

(N=366)

2015 함께서울 정책박람회 모니터링 결과

2015 함께서울 정책박람회 모니터링을 통해 시민들의 프로그램 만족도 및 행사 전반에 대한 운영사항 등을 점검하고 결과를 보고드립니다

< 결과 요약 >

- 「2015 함께서울 정책박람회」에 대한 인지도는 39.8%로 나타났으며, 서울시 홈페이지를 통해 58.1알았으며 전체 만족도는 92.5%로 나타남 (14년도 인지도 32%, 전체만족도 82.1%)
- 행사 주요 프로그램별 만족도에서 필수 프로그램 중 정책공모대전 66.7% > 서울광장은 시장실 55.5% > 서울시의원 정책토론회 50% > 순으로 나타났으며 선택프로그램 중 지자체장 토론배틀 59.2% > 정발대학생 58.9 > 감정노동문제 토론회 50% 로 선택 프로그램은 비슷한 만족도가 나왔음
- '15년 정책박람회를 통해 시민 아이디어가 정책에 반영될 수 있다는 의견이 56.5%, 정책박람회에 참여하는 것이 서울시 정책을 이해하는데 도움을 주는 의견이 67.1%, 2016년 정책박람회 참여 의향으로는 84.4%로 나왔음
- 제안사항으로는 시민들의 참여 유도를 위한 홍보 확대, 행사 일정의 효율적 운영 및 시민들의 접근성 향상을 위한 프로그램 현실화 등의 의견이 있었음

1 모니터링 개요

- 과 제 명 : 2015 함께서울 정책박람회 모니터링
- ※ 부서 자체발굴 기획과제('15. 6.)

- 점검대상 : 2015 함께서울 정책박람회 프로그램
- 점검일시 : 2015. 9. 10. (목) ~ 9. 12(토) 10:00 ~ 19:00
(운영시간중 참여가능 시간대)
- 점 검 자 : 서울시민모니터 꼼꼼한 서울씨 93명

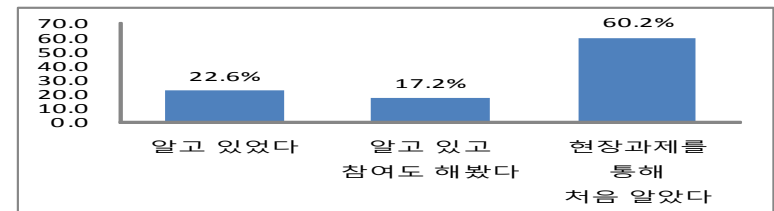
구 분	1조	2조	3조	
인원(명)	27	27	39	
점검프로그램	필수(1)	서울시의원 토론회	서울광장은 시장실	정책공모대전
	선택(2)	시민시장실/ 감정노동문제토론회	시민시장실/ 지자체장토론회	시민시장실/ 정발대학생

- 점검장소 : 서울시 전역, 서울시 신청사, 서울광장 등
- 점검내용 : 2015 함께서울 정책박람회 프로그램 만족도 및 행사 운영 전반
- 점검방법 : 점검조별 정책박람회 행사 프로그램 참여 및 운영사항을 모니터링하고 점검포에 의거 평가
- 관련부서 : 사회혁신담당관

2 모니터링 세부결과

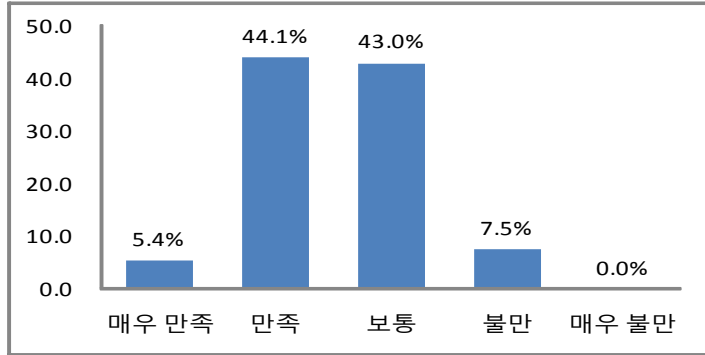
□ 정책박람회 인지도

- 정책박람회 인지도는 22.6%(‘알고 있고 참여도 해봤다 17.2%)로 나타났으며, ‘현장과제를 통해 처음 알았다’는 답변은 60.2% 임



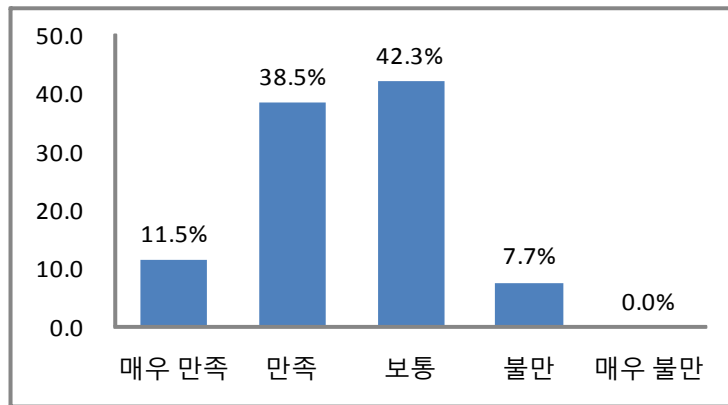
□ 행사의 전반적 만족도

- 행사의 전반적 만족도는 만족 49.5%(매우 만족 5.4%+만족 44.1%)
보통 43.3%, 불만 7.5%8%)로 나타남



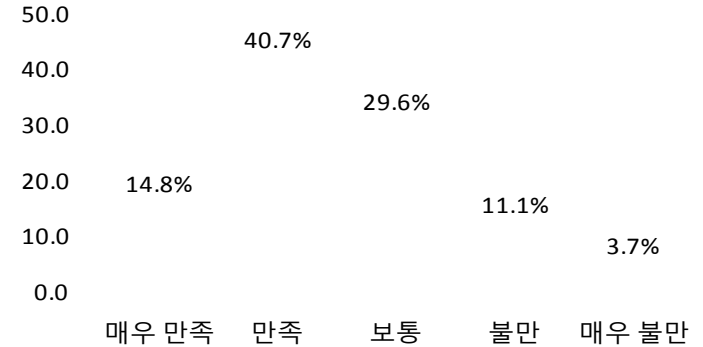
□ 주요 프로그램별 만족도

- 서울시의원 토론회(필수)
 - 만족 50%(매우 만족 11.5%+만족 38.5%), 보통 42.3%, 불만 7.7%로 나타남



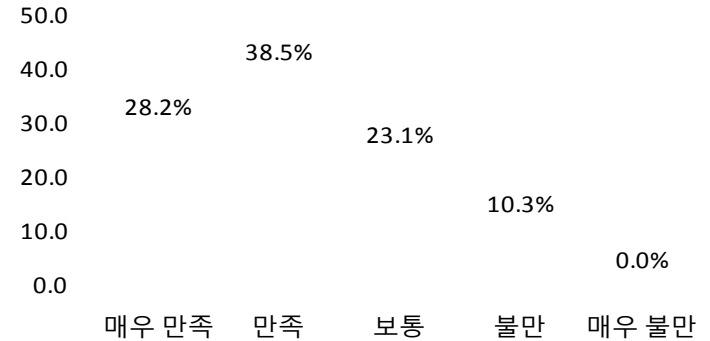
○ 서울광장은 시장실(필수)

- 만족 55.5%(매우 만족 14.8%+만족 40.7%), 보통 29.6%, 불만 14.8로 나타남



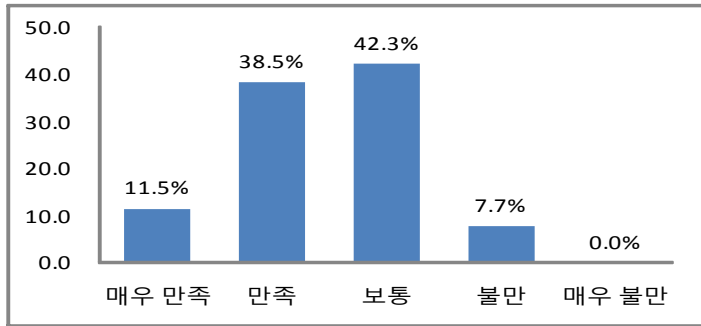
○ 정책공모대전(필수)

- 만족 66.7%(매우 만족 28.2%+만족 38.5%), 보통 23.1%, 불만 10.3%로 나타남,



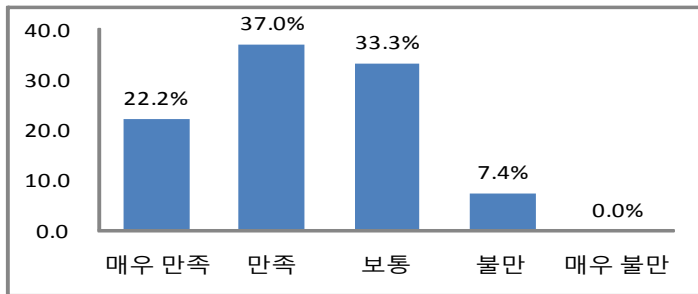
○ 시민시장실/감정노동문제토론회(선택)

- 만족 50%(매우 만족 11.5%+만족 38.5%), 보통 42.3%, 불만 7.7%로 나타남



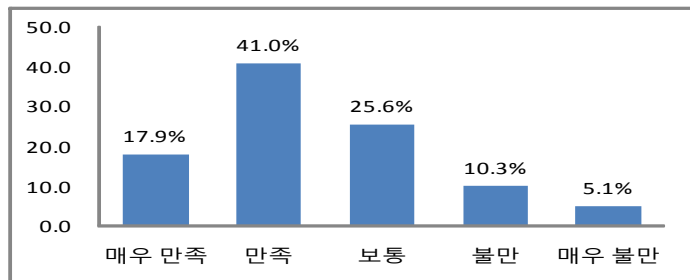
○ 시민시장실/지자체장토론회(선택)

- 만족 59.2%(매우 만족 22.2%+만족 37%), 보통 33.3%, 불만 7.4%로 나타남



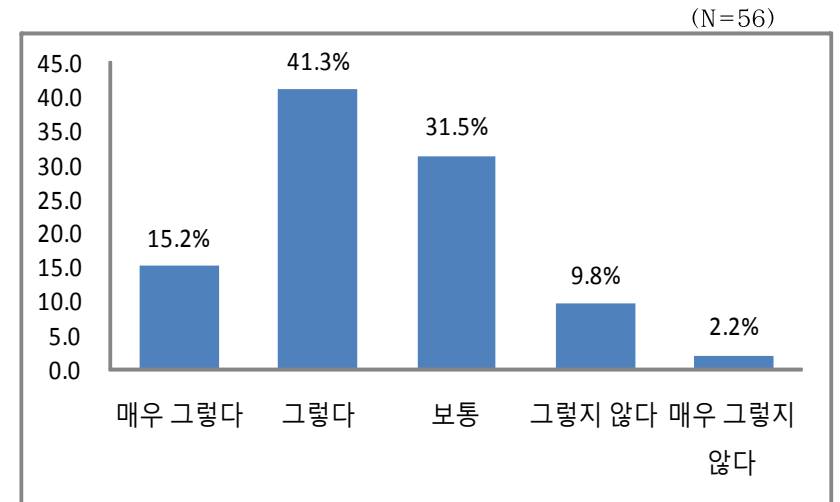
○ 시민시장실/정말대학생(선택)

- 만족 58.9%(매우 만족 17.9%+만족 41.0%), 보통 25.6%, 불만 15.4%로 나타남



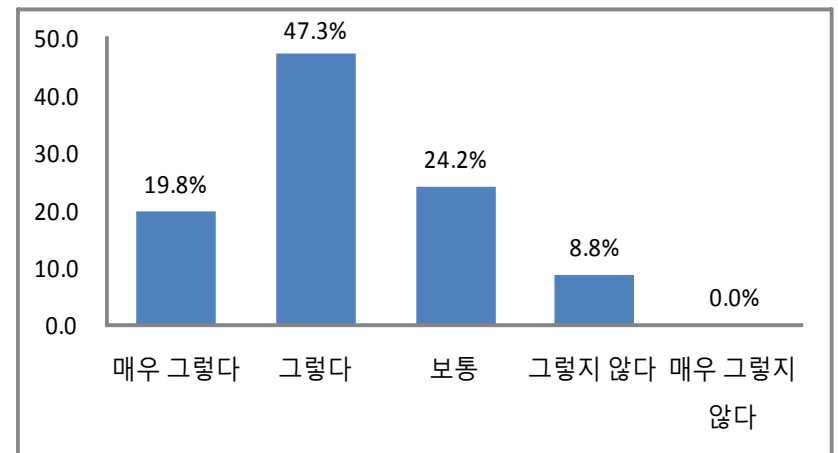
○ 정책박람회를 통해 시민아이디어가 정책에 반영된다

- 매우 56.5%(매우 그렇다 15.2%+그렇다 41.3%), 보통 31.5%, 그렇지 않다 12%로 나타남



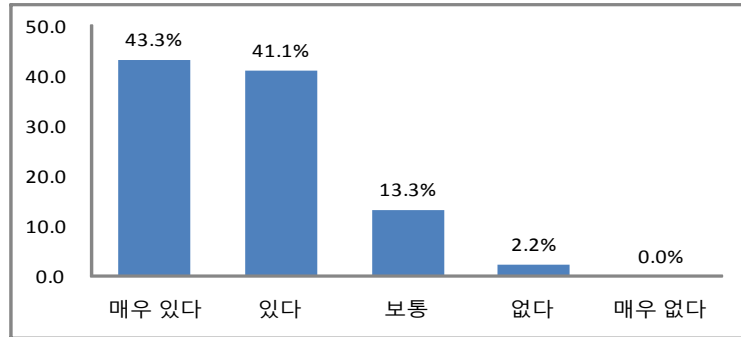
○ 정책박람회 참여가 서울시 정책 이해에 도움이 된다

- 매우 67.1%(매우 그렇다 19.8%+그렇다 47.3%), 보통 24.2%, 그렇지 않다 8.8%로 나타남



○ 2016년 정책박람회에 참여 의향에 대한 질문

- 매우 84.4%(매우 43.3%+있다 41.1%), 보통 13.3%, 없다 2.2%)로 나타남



□ '15년 정책박람회 행사 추가 희망 프로그램

- 청소년 일탈행위(흡연, 성 문제 등)올바른 지도방안 프로그램
- 중·고등학생 대학생 참여 프로그램을 마련 장기적인 정책결정 프로그램
- 실버들은 위한 (건강, 주택, 자녀와의 관계 등) 프로그램
- 내가 시장이라면 이런 공약을 실천하겠다는 프로그램
- 전국지자체 대표 참여하는(정책공유, 성공사례 등) 토론 프로그램
- 시장님과 더 많은 시간을 보낼수 있는 프로그램
- 서울시의 발전상에 대한 홍보영화 프로그램
- 50~60세대가 함께하는 프로그램

□ 제안사항

- 행사 기간중에 집회, 시위 통제 협조가 있었으면 하는 아쉬움(행사장 주변이 너무 산만해서 행사에 집중력이 없음)
- 흰색 개별 텐트 안에 있는분들이 누구인지 명찰 패용 및 적극적인 홍보가 있었으면 함(지하철, 버스 등)
- 정책박람회 토론 과정을 동영상으로 중계 또는 녹화하여 시민들이 간접적으로 경험하였으면 함
- 행사 프로그램 홍보 및 시민들의 접근이 용이한 현실적인 사항으로 내실있게 구성 희망(안내 표지판). 끝.

- 서울대공원 동물서식지 문화축제 - 모니터링 결과보고

2015년 제11차 서울대공원 동물서식지 문화축제 행사 프로그램에
대해 모바일 앱을 통한 현장 모니터링을 실시하고 그 결과를 보고드립니다

조사결과 요약

- **서울대공원 방문 빈도 : 1년에 1~2회가 47.1%로 다수**
 - 1년에 1~2회(47.1%), 2~3개월에 1회(23.5%), 6개월에 1회(15.3%), 1달에 1회 이상과 2~3년에 1~2회(각 7.1%) 순으로 응답
- **서울대공원 동물서식지 문화축제 전반적인 만족도 : 만족 94.1%**
 - 만족 : 94.1% (매우 만족 43.5%, 약간 만족 50.6%)
 - 불만족 : 5.9% (약간 불만족 3.5%, 매우 불만족 2.4%)

1 모니터링 개요

- 과 제 명** : 서울대공원 동물서식지 문화축제 모니터링
- 점검기간** : '15. 10.17(토) ~ 10.18(일) 기간 중 1일
- 장 소** : 서울대공원 동물원
- 점검대상** : 서울대공원 동물서식지 문화축제 프로그램

참여인원 : 시정모니터 85명(일자별 2개조 편성)

○ **조별 모니터링 참여 내역**

구 분	1조	2조
참여요일	'15.10.17(토)	'15.10.18(일)
참여시간대	13:00 ~ 17:30	13:00 ~ 17:30
참여인원	41명	44명
모니터링 내용	지구촌콘서트외 3개 프로그램	지구촌콘서트외 3개 프로그램

점검방법 : 프로그램 참여 또는 관찰 및 모바일 앱을 통한 평가 등록

점검(평가) 내용

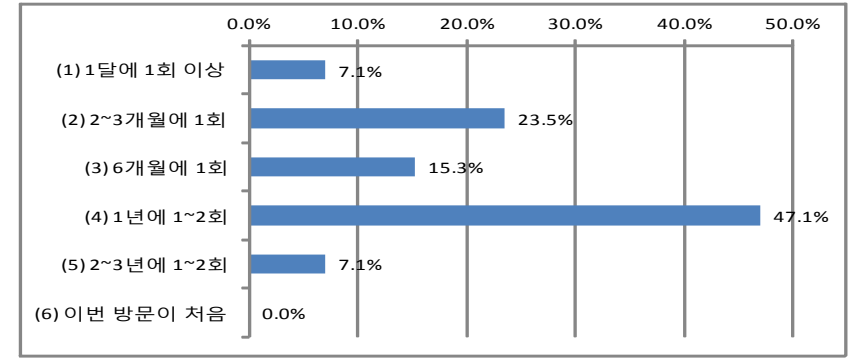
- 서울대공원 방문 빈도 및 축제 등 행사소식 접근경로
- 동물서식지 문화축제 프로그램별 만족도
- 동물서식지 문화축제 프로그램에 대한 의견 및 제안

의뢰부서 : 서울대공원 총무과

2 점 검 결 과

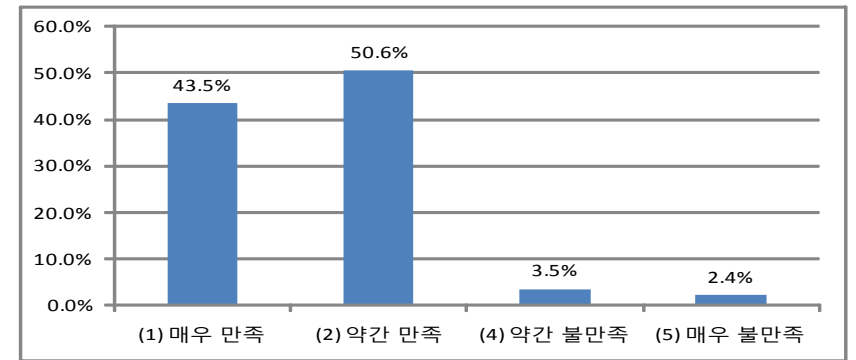
서울대공원 방문 빈도

- 1년에 1~2회(47.1%) > 2~3개월에 1회(23.5%) > 6개월에 1회(15.3%) > 1달에 1회 이상과 2~3년에 1~2회(각 7.1%) 순으로 나타났음



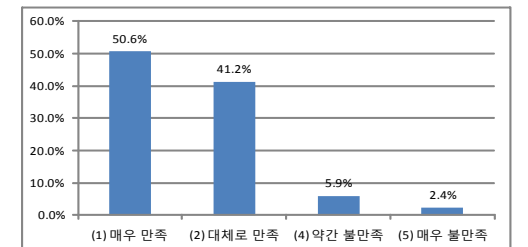
서울대공원 동물서식지 문화축제에 대한 전반적인 만족도

- 동물서식지 문화축제 프로그램에 참여한 모니터 인원 총 85명 중 80명인 94.1%가 만족하다고 응답하였음.



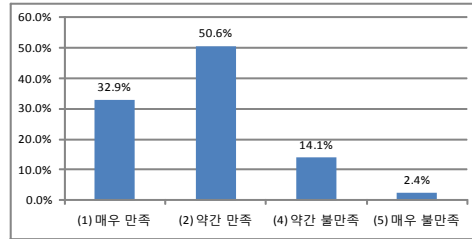
모니터링 대상 4개 프로그램별 만족도

- **지구촌 콘서트**
 - 만족 : 91.8%
 - 불만족 : 8.2%



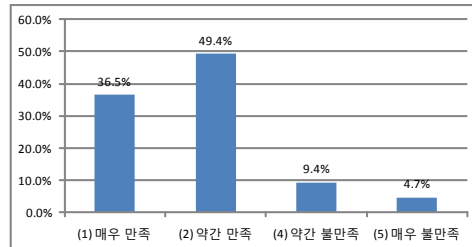
○ 세계악기체험

- 만족 : 83.5%
- 불만족 : 16.5%



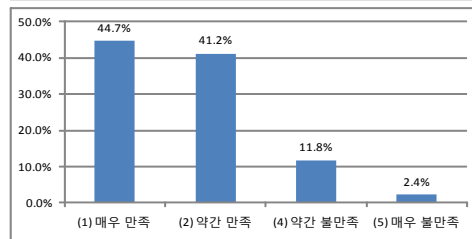
○ 세계공예체험

- 만족 : 85.9%
- 불만족 : 14.1%



○ 동물서식지 스탬프 투어

- 만족 : 85.9%
- 불만족 : 14.1%



□ 프로그램별 좋았던 점 및 개선 의견

프로그램 명	좋았던 점	개선사항
지구촌 콘서트	<ul style="list-style-type: none"> - 아이들과 함께 참여할 수 있어 좋았음 - 다양한 장르의 문화 예술을 접할 수 있어서 좋았음 - 의자 이동도 편하고 그늘막도 설치되어 편하게 관람 가능하였음 	<ul style="list-style-type: none"> - 좀더 다양한 프로그램이 있었으면 함 - 의자와 그늘막이 부족함
세계악기체험	<ul style="list-style-type: none"> - 평소 접하기 힘든 세계 여러 악기를 체험할 수 있어 좋았음 	<ul style="list-style-type: none"> - 진행요원이 부족하여 악기를 장난감 취급하는 경우가 있어 아쉬움 - 장소가 협소하고 종류가 부족 - 악기에 대한 설명과 연주법을 알려주는 인력이 부족

세계공예체험	<ul style="list-style-type: none"> - 만드는 과정을 가족이 모두 함께해서 좋았음 - 직접 만들어보는 재미가 좋았음 	<ul style="list-style-type: none"> - 장소를 좋은 곳으로 바꿔 집중도를 높이는 게 필요 - 체험장소가 부족하고 무질서함 - 스탬프 개수를 줄여 더 많은 사람이 체험할 수 있으면 좋겠음
동물서식지 스탬프 투어	<ul style="list-style-type: none"> - 스탬프를 찍으며 가을정취를 느낄 수 있었고 연계 프로그래(공예체험)도 할 수 있어 좋았음 - 동물원 구석구석을 구경할 수 있어서 좋았음 	<ul style="list-style-type: none"> - 스탬프 위치 찾기가 어려움

2015 서울 밤도깨비 야시장 모니터링 결과

한강시민공원에서 처음으로 시행하는 밤도깨비 야시장 프로그램에 대한 현장 모니터링을 실시하고 행사 프로그램에 대한 시민들의 평가 및 의견수렴 등 결과를 보고드립니다

< 결과 요약 >

- 「서울 밤도깨비 야시장」 행사에 대한 인지도는 26.4%로 나타났으며, 전반적인 만족도는 87.9%로 나타남
- 「서울 밤도깨비 야시장」의 판매 프로그램 중 푸드트럭 먹거리(55.6%)> 핸드메이드제품 (25.6%)> 나타났으며, 세부행사 운영사항에 대해 프로그램 충실도(93.3%)> 다양한 볼거리제공(91.2%)> 위생사태(91.1%)> 기후(추위) 대비(75.9%)> 안전대비 72.6%> 행사안내 71.5% 순으로 나타남
- 「서울 밤도깨비 야시장」 행사의 지속적인 추진에 대한 찬성 의견은 93.5%, 「2016 서울 밤도깨비 야시장」 개최시 참여 의향은 92.3%로 나타남
- 주요 개선 및 제안사항으로 장소(입·출구) 안내표지판, 안내요원, 조명, 판매대 가격표시제, 카드결제, 등 행사 홍보 강화 등의 의견이 있었음

1 모니터링 개요

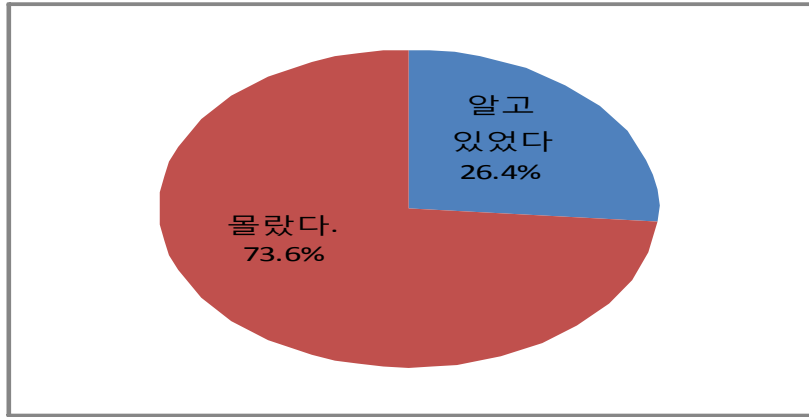
- 과 제 명 : 서울 밤도깨비 야시장 모니터링
- 평가대상 : 행사 프로그램 만족도, 시민참여 활성화, 행사 인지도 등
- 평가기간 : '15.10.16(금) ~ 10.17(일) [2일간]
- 장 소 : 여의도 한강공원(물빛광장)
- 평 가 자 : 서울시민모니터 꼼꼼한 서울씨 91명
- 평가방법
 - 행사에 참여하여 운영사항을 모니터링하고 프로그램 현장모니터링
- 평가내용
 - 프로그램 만족도 및 행사전반 운영 개선사항 등
- 관련부서 : 소상공인지원과

2 모니터링 세부결과

1 「서울 밤도깨비 야시장」 모니터링 인지도

- 「서울 밤도깨비 야시장」 행사에 인지도는 ‘알고 있다’ 26.4%로 나타났으며, ‘몰랐다’는 답변은 73.6%였음

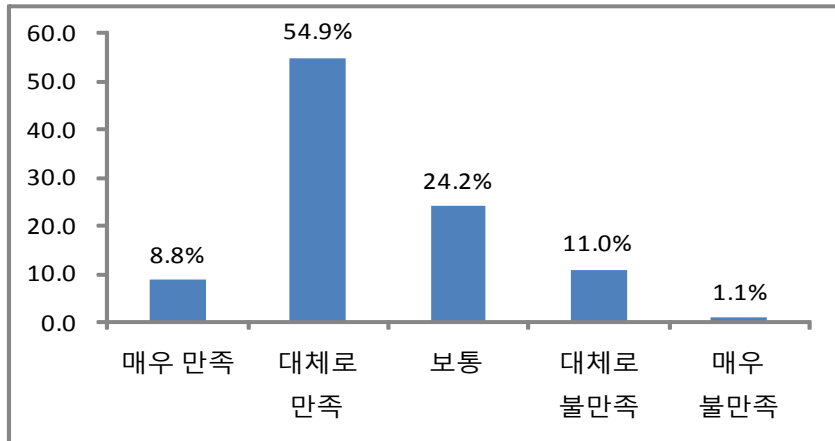
(N=91)



② 「서울 밤도깨비 야시장」 행사의 전반적인 만족도

- 서울 밤도깨비 야시장 행사의 전반적인 만족도는 ‘매우만족’ 63.7% (매우 만족 8.8%+대체로 만족 54.9%), ‘보통’ 24.2%, 불만족 12.1%(대체로 불만족 11.0%+매우 불만족 1.1%)로 나타남

(N=91)



③ 전반적인 만족 또는 불만족 사유

만족 사유	불만족 사유
<ul style="list-style-type: none"> 시장님께서 참석, 사진촬영 및 격려하는 모습이 좋았음 20대를 겨냥한 축제로서 대단한 기획력 행사인 점 한강시민공원에서 밤에 행사를 하니 분위기와 호기심을 충분히 가질 수 있었음 행사참여 요원들이 성심 성의껏 참여 젊음의 창조력과 역동성을 보며 희망을 갖음 일자리 창출과 다양한 볼거리 먹거리로 한강 이미지 개선 	<ul style="list-style-type: none"> 판매하는 상품의 먹거리가 다양하지 않음 행사의 안내 및 홍보가 부족했음 전체적인 분위기가 너무 어두워서 답답한 느낌 행사장이 너무 협소하여 가족과 함께 하기에는 장소가 너무 작다 판매품목 다양성 결여 및 안내표지판 없음 편의시설 부족(쓰레기통, 식수 등) 푸드트럭의 수와 맛, 메뉴 등

④ 만족한 프로그램 및 사유

만족 프로그램	만족 사유
푸드트럭 먹거리	<ul style="list-style-type: none"> 많은 사람들이 줄을서서 기다려도 그 자체를 즐기는 것 같음 트럭의 신선한 이미지와 무언가 재미있는 느낌과 캠핑 나온 느낌 추억의 먹거리와 다양한 먹거리들이 많음 먹거리를 즉석에서 만들어 파는 푸드트럭이 마치 장터에 와 있는 느낌
핸드메이드	<ul style="list-style-type: none"> 직접만든 제품이 품질도 좋고 가격도 괜찮았음 젊은이들의 창의력과 아이디어 상품을 볼 수 있어 좋았음 판매자의 설명이 인상 깊었음

⑤ 「서울 밤도깨비 야시장」의 세부 운영사항 만족도

- 「서울 밤도깨비 야시장」의 세부 운영사항 만족도는 프로그램 충실도 93.3% > 위생사태 91.1% > 다양한 볼거리제공 83% > 기후(추위)대비 75.9% > 안전대비 72.6% > 행사안내 71.5% 순으로 나타남

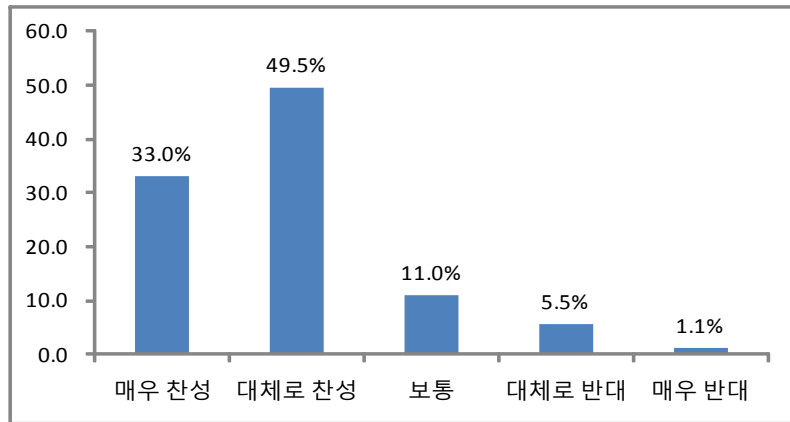
(N=91 / 단위 : %)

평가항목	만족도 (A+B)	매우 그렇다 (A)	대체로 그렇다 (B)	보통 (C)	별로 그렇지 않다 (D)	전혀 그렇지 않다 (E)
다양한 볼거리 제공	70.3	17.6	52.7	20.9	7.7	1.1
안전대비 철저한 준비	31.9	9.9	22.0	40.7	26.4	1.1
행사 안내 및 홍보의 충분성	26.4	6.6	19.8	45.1	26.4	2.2
기후(추위 등)에 대한 대비	42.9	8.8	34.1	33.0	17.6	6.6
행사 프로그램 위생상태	61.1	12.2	48.9	30.0	6.7	2.2
프로그램 소요시간의 적절성 및 진행의 충실도	57.7	13.3	44.4	35.6	5.6	1.1

⑥ 「서울 밤도깨비 야시장」의 지속적 추진에 대한 의견

- 「서울 밤도깨비」 행사의 지속적 추진에 대해서는 찬성 82.5%(매우 찬성 33.0%+대체로 찬성 49.5%), 보통 11.0%, 불만 6.6%(대체로 반대 5.5%+매우 반대 1.1%)로 나타남

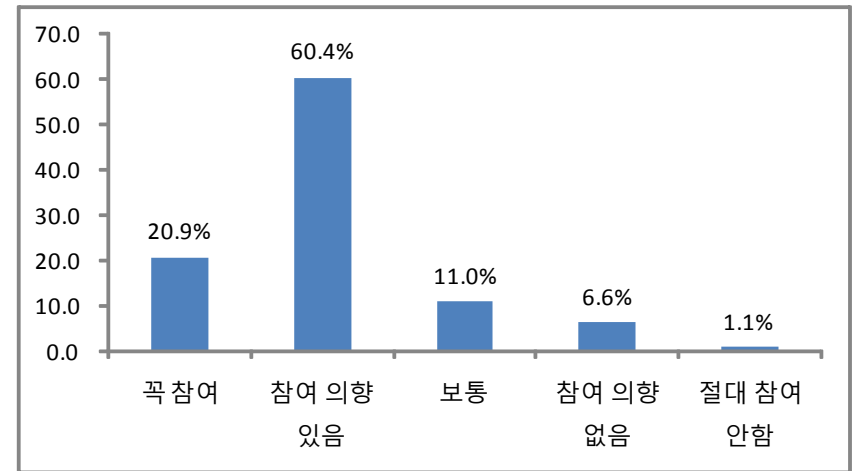
(N=91)



⑦ 「서울 밤도깨비 야시장」이 다시 열린다면 참여 여부

- 「서울 밤도깨비 야시장」가 다시 열린다면 참여 여부에 대해서는 참여 81.3%(꼭 참여 20.9%+참여의향 있음 60.4%), 보통 11.0%, 참여 의향 없음 7.7%로 나타남

(N=91)



⑧ 「서울 밤도깨비 야시장」 공연행사 세부 프로그램 중 만족여부

만족 프로그램	만족 사유
콧털마술사	.가족과 함께 즐기고 시민들과 함께 즐길수 있는 공연이었기에 좋았음 .마술을 직접 눈으로 볼 수 있어 좋았음 .풍선을 갖고 누구나 즐길수 있게 기술을 배워서 매우 좋았음 .남녀노소 누구나 즐길수 있는 프로그램으로 자신을 잊고 마술에 도취 했음 .많은 시민들의 흥미나 내용이 밀집도가 좋았음
물빛무대	.한강의 불빛과 불꽃댄싱이 어울려 화려하고 멋있어 보였음 .생동감과 활력이 있어 신선했음 .관람객이 많고 시민의 반응도가 매우 좋음 .쥐불놀이를 연상하게 하며 과거와 현재를 LED로 재구성 연출공원이 좋았음
울 키즈 스트라 관악단 공연	.아이들에게 문화공연을 보여 줄 수 있는 기회가 되어서 행복했음 .조명과 야경이 적절히 어울려 오케스트라 공연 한층 뜻보였음
거리퍼레이드	.도깨비 인형과 사진을 찍을수 있어 좋았음(공통) .시선을 집중시킨 퍼레이드가 인상적이었음

㉑ 행사에 대한 의견 및 향후 프로그램,이벤트 사항

- 행사기간에 많은 시민들이 몰려행사 상품을 제대로 볼수없으며 푸드트럭 음식을 사먹는데 오랜 시간을 기다려야 했음(행사기간연장)
- 아이디어 상품들이 눈에 띄어서 좋았고 안내원의 배치가 한곳에 몰려있음 (쓰레기 분류, 음료수 등)
- 외국인들도 많이 보았는데 한국적인 민속문화 행사가 있었으면 하는바람
- 봄,여름 확대 및 벚꽃축제와 연계하여 축제의 장 마련
- 의료시설이 미흡하고 벼룩시장도 우리문화가 반영되는 방안모색

㉒ 행사에 대한 개선사항 및 확대 발전사항

- 행사 홍보 활성화 및 프로그램의 다양성 추가 필요
- 행사장 장소 협소하여 진행이 산만하고 주변 건물 네온을 활성화 시킴
- 상설시장으로 발전 시켜야하며 관광코스로도 발전시켜 관광객 유치에 도움
- 야시장개설로 경제가 활성화 되고 청년들의 일자리가 늘었으면 하는바람
- 행사시설과 시민안전에 좀더 노력해 주었으면 함
- 시민이 직접 콘서트 무대에 참여할 수 있는 방안으로 조성
- 시민이 직접 체험하는 프로그램 확대 및 행사기간 연장
- 홍보 강화로 더욱 많은 시민들이 참여하는 행사가 되었으면 함

서울 근교산자락길 이용실태 결과

서울 근교산자락길 이용고객 만족도 및 이용증진에 대한 아이디어 등 모니터링을 실시하고 결과를 보고 드림

< 결과 요약 >

- 근교산자락길 이용고객 현황은 4시간 기준하여 일반인 50.8% 어른신 31.3% 학생 8.9% 어린이 6.5% 보행약자로 2.5%(유모차 3.0%, 보조기구 2.0%, 휠체어 1.9%) 이용하였으며,
- 이용객 설문조사에 이용 거주지역은 자락길 설치구 시민이 73.2%, 교통편은 도보 68.7%로 가장 많이 나타남, 근교산 자락길 체험 소요 시간대는 2시간대가 54.2%, 1시간대가 20.5% 나타남, 이용 횟수는 주1~2회 32.5%, 주3~4회 31.3%로 시민 누구나 이용 가능한 숲 길임을 나타남.
- 근교산자락길에 대한 전반적인 만족도는 95.2%로 나타났으며, 이정표등 안내시설 90.2%, 휴식공간 91.3%, 개선해야할 시설/ 추가해야할 시설은 안내판 31.5%/25.3%, 의자등 휴게실 27.4%/24.1% 로 동의하게 나타남
- 근교산자락길에 대한 개선사항 및 아이디어로는 안내표지 · 휴식시설 · 안전시설의 확대, 화장실 청결관리, 겨울철에도 이용할수 있도록 시설관리에 대한 제안이 있었음

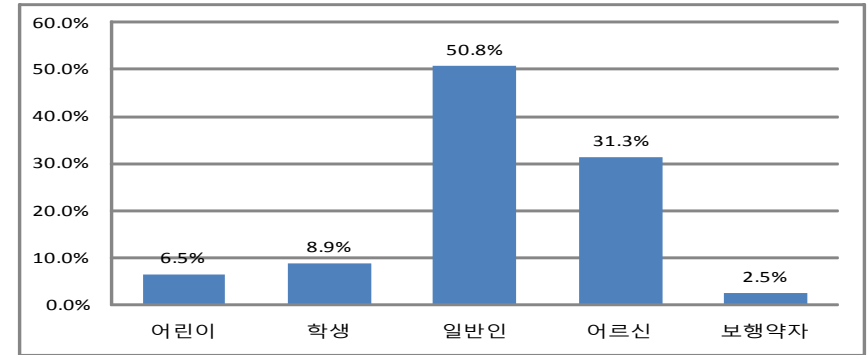
1 모니터링 개요

- 과 제 명 : 서울 근교산자락길 현장 모니터링
- 점검대상 : 서울 근교산자락길 15개 구간
- 점검기간 : '15.10.23(금) ~ 10.25(일) [3일간]
- 참여인원 : 서울시민모니터 꼼꼼한 서울씨 83명
- 점검방법
 - 서울 근교산자락길 15개 구간 현장모니터링 실시
 - 점검표에 의거 모니터링 사항 평가 및 아이디어 등 의견 제안
- 점검내용
 - 서울 근교산자락길 이용에 대한 만족도 및 의견
 - 서울 근교산자락길 이용편의 증진에 대한 아이디어 제안 등
- 관련부서 : 자연생태과
 - ※ 부서요청과제('15.9.21.)

2 모니터링 세부결과

- 근교산자락길 이용고객현황 통계자료(4시간 기준)
 - 일반인50.8% > 어르신31.3% > 학생8.9% > 어린이6.5% > 보행약자2.5%

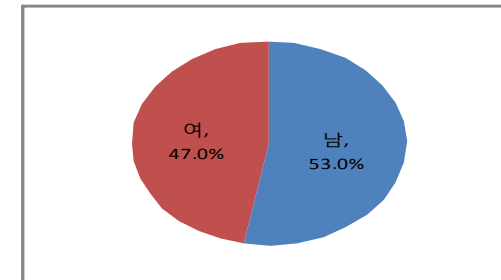
(N=22,882)



□ 이용객 설문조사

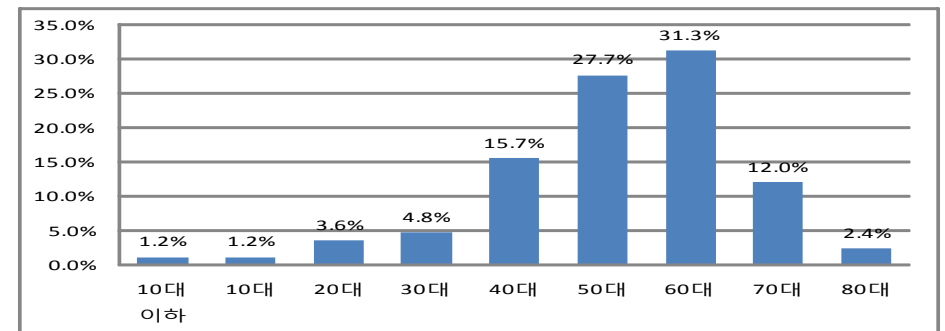
- 남 53.0%, 여 47.9%

(N=83)



- 연령대 60대 31.3%, 50대27.7%, 40대15.7%, 70대12.0%, 30대4.8%

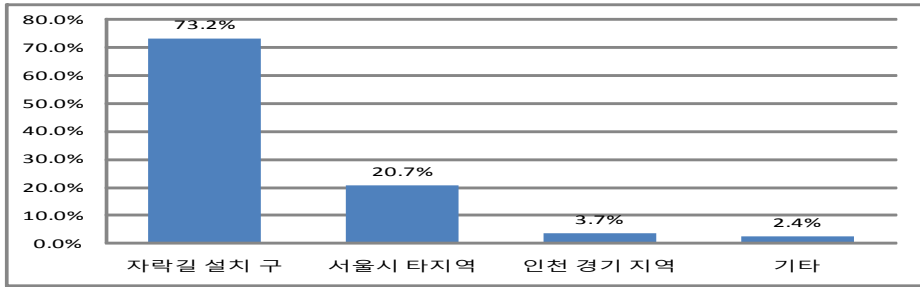
(N=83)



○ 거주지역

- 자락길 설치구 73.2%, 서울시 타지역20.7%, 인천 경기 지역3.7%

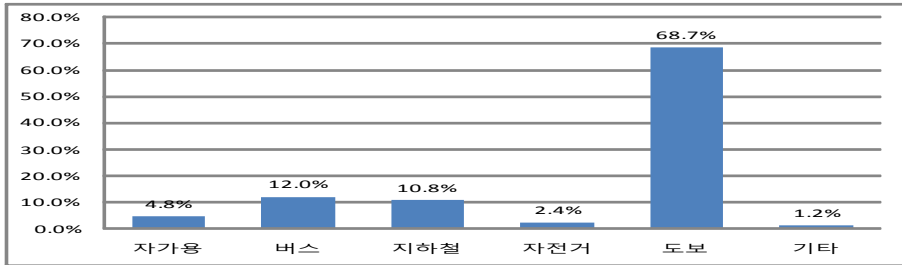
(N=82)



○ 이용 교통편

- 도보68.7%, 버스12%, 지하철10.8%, 자전거2.4%

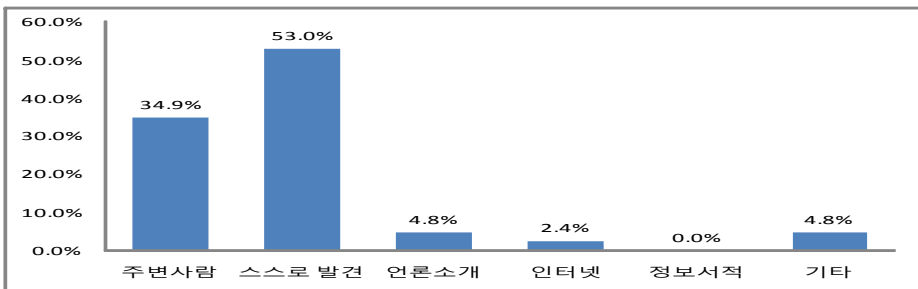
(N=83)



○ 근교산자락길에 대해 알게된 경위

- 스스로 발견53%, 주변사람34.9%, 언론소개4.8%, 인터넷2.4%

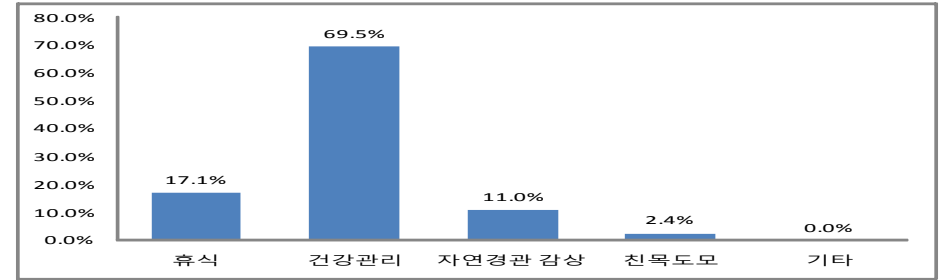
(N=83)



○ 방문목적

- 건강관리69.5%, 휴식17.1%, 자연경관 감상11%, 친목도모2.4%

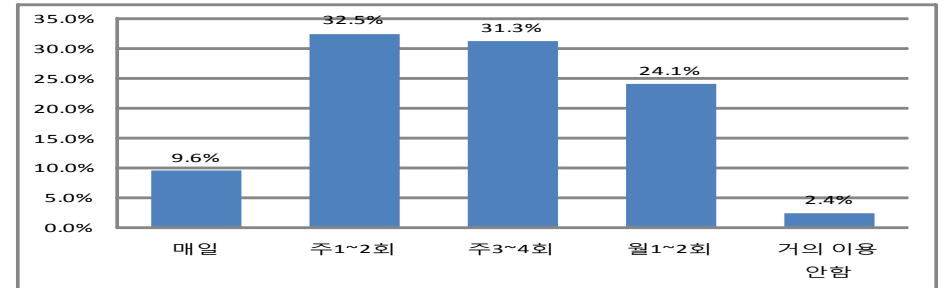
(N=82)



○ 이용횟수

- 주1~2회, 주3~4회, 월1~2회

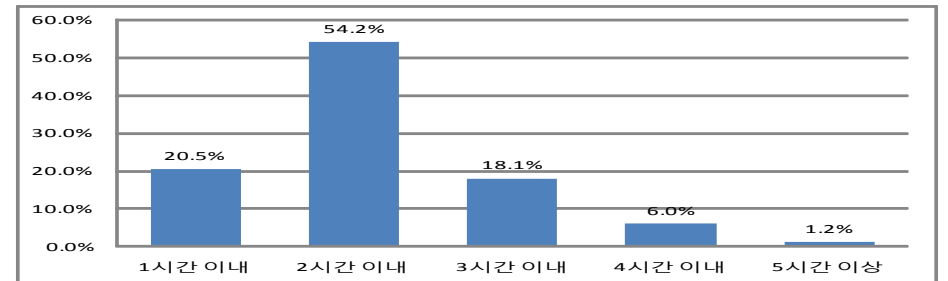
(N=83)



○ 1회당 방문시간

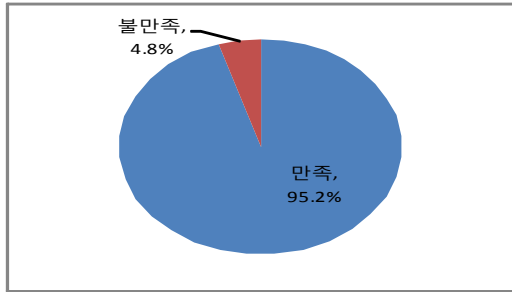
- 2시간이내54.2%, 1시간이내20.5%, 3시간이내18.1%

(N=83)



○ 전반적인 이용만족도

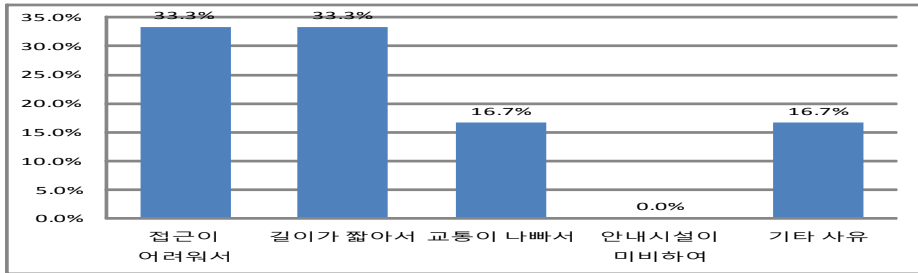
(N=83)



○ 불만족한 이유

- 길이가 짧아서33.3%, 접근이 어려워33.3%, 교통이나빠서16.7%

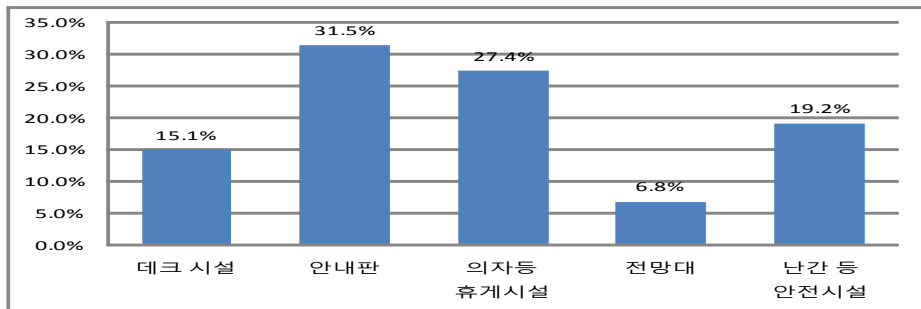
(N=6)



○ 개선해야할 시설

- 안내판31.5%, 의자 등 휴게시설27.4%, 난간 등 안전시설19.2%, 테크시설15.1%

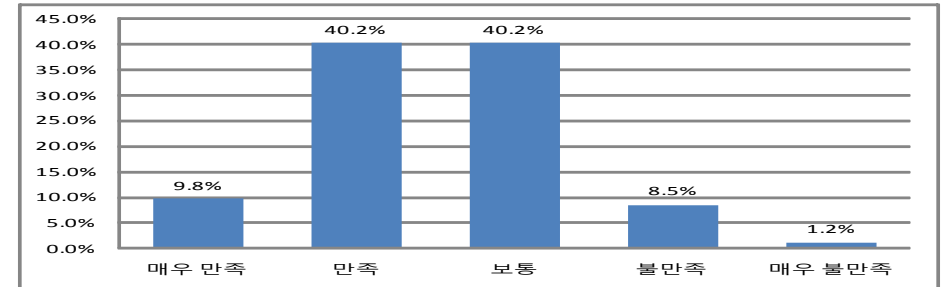
(N=73)



○ 이정표 등 안내시설

- 매우만족9.8%, 만족(만족 + 보통)80.4%, 불만족(불만족+매우불만족)9.7%

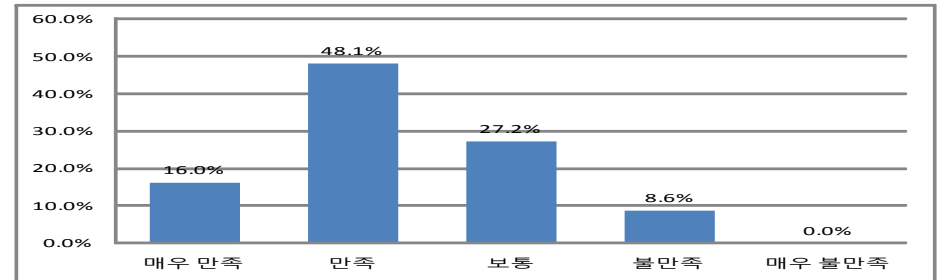
(N=82)



○ 휴식공간 등 만족도

- 매우만족16%, 만족(만족 + 보통)75.3%, 불만족(불만족+매우불만족)8.6%

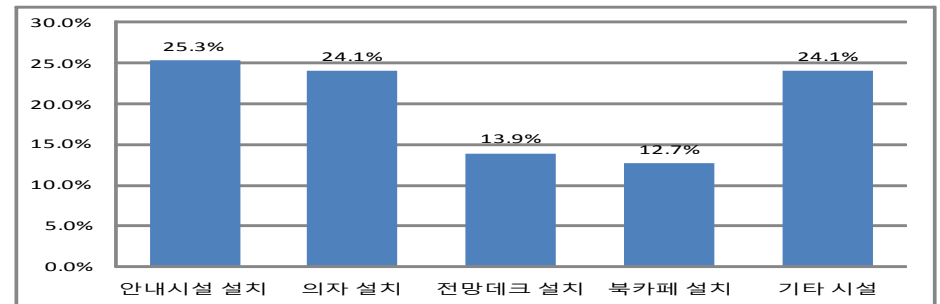
(N=81)



○ 시설을 추가해야 한다면

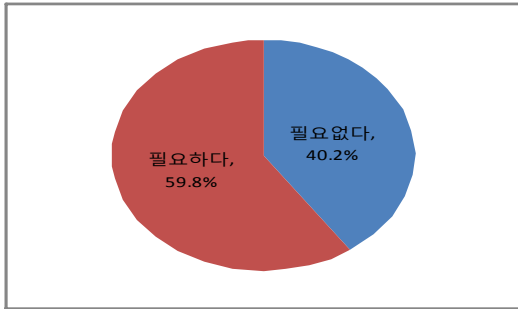
- 안내시설25.3%, 기타시설24.1%, 의자설치24.1%, 전망테크13.9%, 북카페12.7%

(N=79)



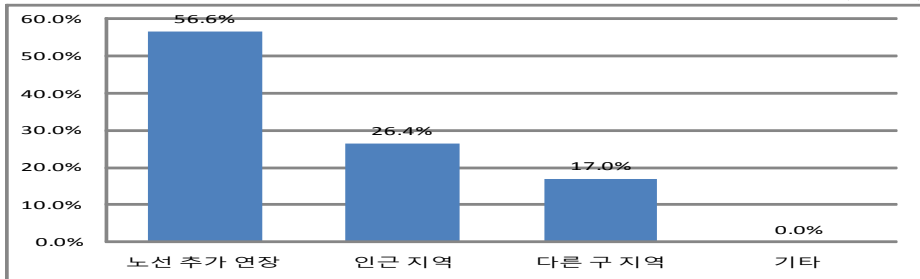
- 자락길 추가설치 필요여부
 - 필요하다59.8%, 필요없다40.2%

(N=82)



- 자락길 추가설치 지역
 - 노선추가연장56.6%, 인근지역26.4%, 타지역17%

(N=53)



□ 서울 근교산자락길 시설관리에 대한 개선사항 및 아이디어

- 자락길, 곡선길 등의 구간에는 이정표를 눈에 잘 띄게 설치 필요
- 근교산자락길로 선정된 구간임을 크게 알리는 홍보물 필요
- 의자 등 휴식시설이 골고루 설치되었으면 함
- 근교산자락길 구간의 간이화장실 청결관리 요망
- 난간 등 안전시설이 미흡·취약한 구간 개선 필요
- 자연경관을 훼손하는 불법현수막 등을 제거, 정리했으면 함
- 겨울에도 안전하게 걸을 수 있게 시설관리가 잘 되어 있었으면 함

3 시사점

- 서울 근교산자락길 현장 점검시 공사 마무리가 안된곳이 있어 '16년 봄, 여름계절에 유사 모니터링 과제에 대해 추진할 필요가 있음
- 서울 근교산자락길의 경관 등 전반적인 만족도에 비해 안전 및 휴식시설, 안내표지 보완 및 홍보 강화 등 이용자 측면에서의 편의성 향상을 위한 개선이 필요한 것으로 나타남

서울 역사박물관 서비스 만족도 모니터링 결과

서울 역사박물관 이용자 만족도 및 문제점, 개선사항 등을 모니터링 실시하고 결과를 보고드립니다

〈결과 총괄요약〉

- 서울 역사박물관 운영의 전반적 만족도는 만족 83.9%, 보통 13.3%, 불만 2.8%로 응답했으며, 서비스품질 만족도에서는 교육적이고 유익하다가 88.8% 와 질높은 프로그램을 원하는 만족도가 60.2% 가장 낮은 순으로 나타남,
 - 세부 항목별 평가결과, 서비스 품질관련 만족도에서 교육적이고 유익하다(88.8%) > 전문성(84.6%) > 문화서비스기회부여(78.2%) > 편의시설(74.1%) > 환경(72.8%) > 업무처리(72%) > 안전성(71.3%) > 공간활용(67.6%) > 정보습득(65.1%) > 안내포시(60.9%) > 질높은프로그램(60.2%).
- 방문시 중요하다고 생각되는 부분에서는 프로그램의 교육성이 98.6%, 편의시설은 49.7% 크게 중요하지 않음으로 나타남
 - 세부 항목별 평가결과 교육성(98.6%) > 다양성(94.4%) > 이용서비스(88.2%) > 접근편리성(82.4%) > 대외인지도(71.4%) > 다른관광명소접근성(52.8%) > 편의시설(49.7%).
- 그 외의 설문조사에서는 50대이후 56.7%, 여성이58.5%, 전문자유업, 주부52.5%, 거주지역은 서울이 94.2%, 방문횟수에서는 1~2회 85.1%, 이용시 전시회관람78.3%, 정보습득 방법에서는 홈페이지 및 SNS 62.9%, 추천의향 52.5% 개선사항으로는 박물관 홍보부족 40.7%순으로 나타남

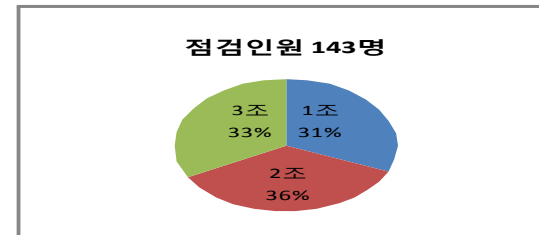
1 모니터링 개요

- 과 제 명 : 서울 역사박물관 서비스 만족도 모니터링
- 점검대상 : 전시실, 시설환경, 안전사항, 전시해설 등
- 점검기간 : 2015.10.29(목) ~ 10.31(토) [3일간]
- 점 검 자 : 꼼꼼한 서울씨 150명
- 점검방법
 - 일정액 따라 역사박물관 방문하여 박물관 서비스 전반을 현장모니터링
 - 전시해설 도슨트(상설전시실)은 시간 선택후 모니터링
- 점검내용
 - 전시실, 편의시설, 안내, 홍보물 등 및 시설물 청결상태
 - 개선사항 및 발전방안 아이디어 등
- 요청부서 : 서울 역사박물관 요청사항('15.9)

2 세부 모니터링 결과 비교분석

□ 점검인원

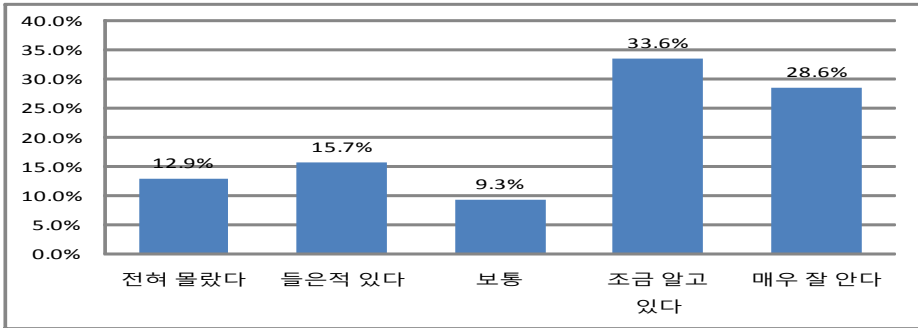
(N=143)



□ 인지도 및 인지경로 평가결과

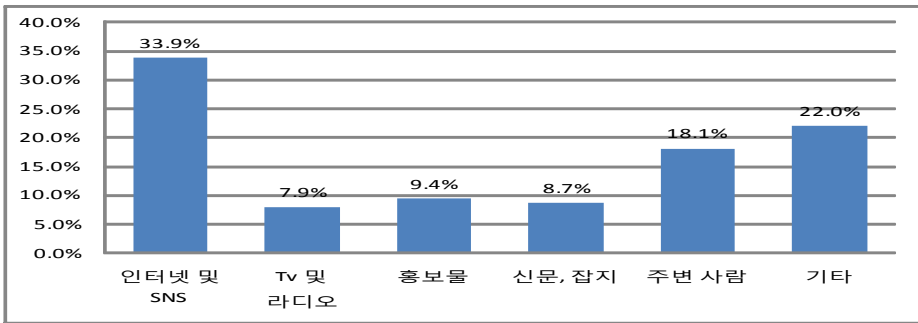
- 인지도

(N=140)



- 인지경로

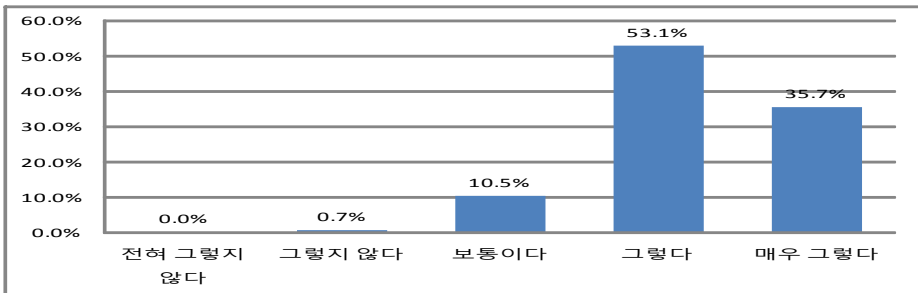
(N=127)



□ 서비스 품질 관련 만족도 평가결과

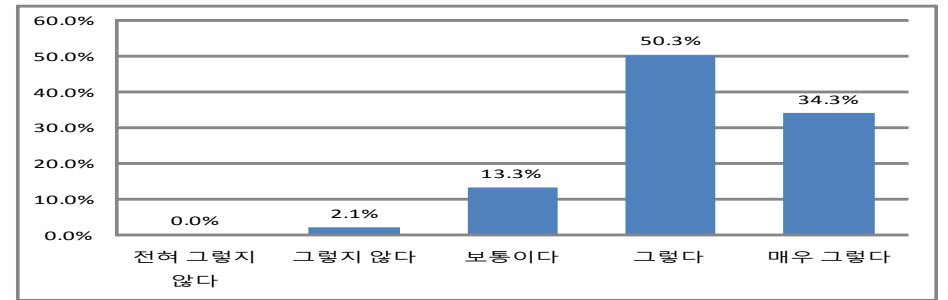
- 교육적이고 유익하다

(N=143)



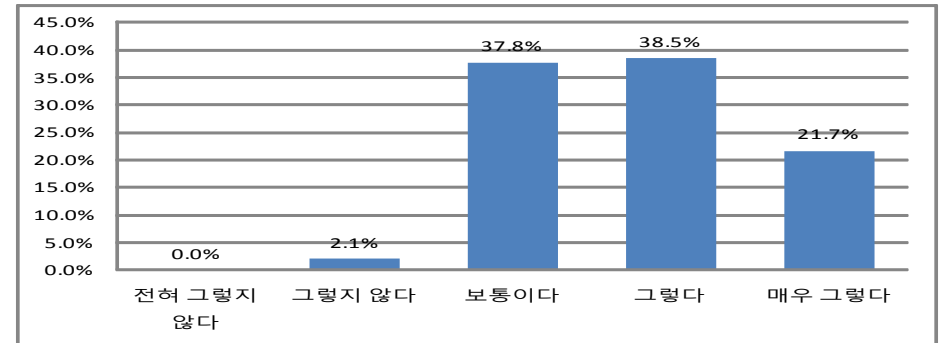
- 전문성이 있는 전시를 한다

(N=143)



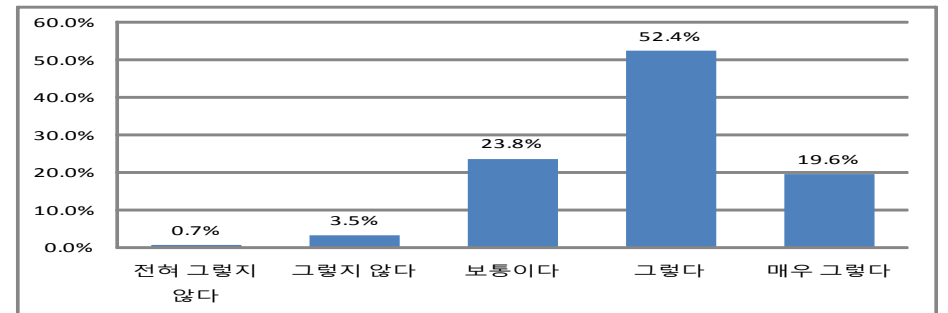
- 질 높은 프로그램으로 전시한다

(N=143)



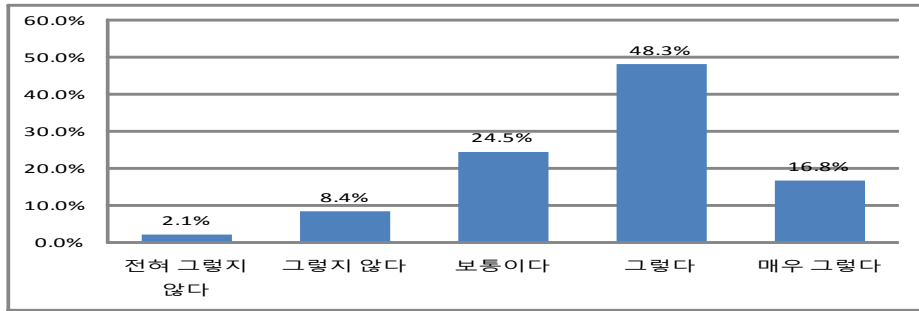
- 직원의 업무처리 능력은

(N=143)



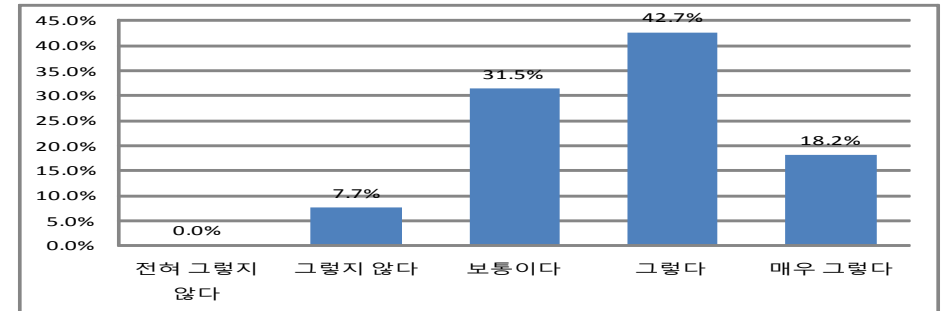
- 박물관에 대한 정보습득

(N=143)



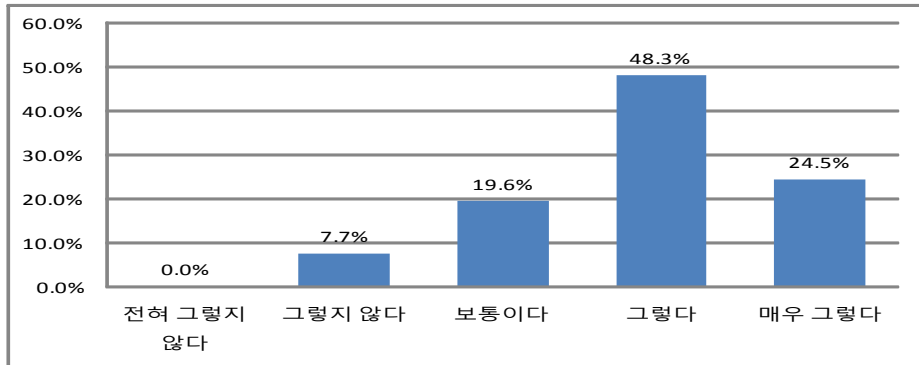
- 박물관의 안내표시

(N=143)



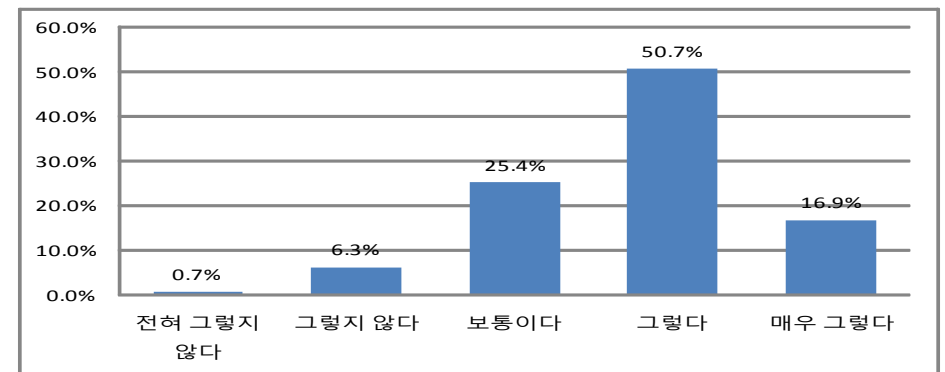
- 박물관의 시설환경

(N=143)



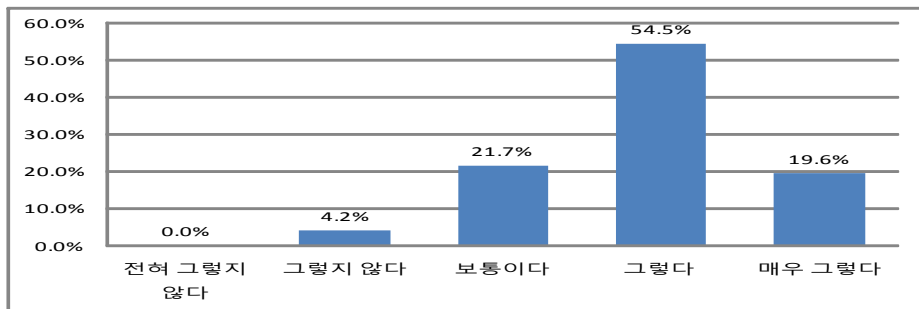
- 박물관의 공간활용

(N=142)



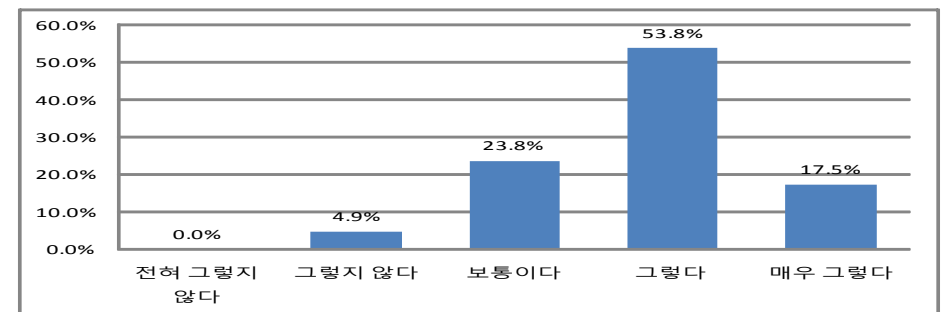
- 박물관의 편의시설

(N=143)



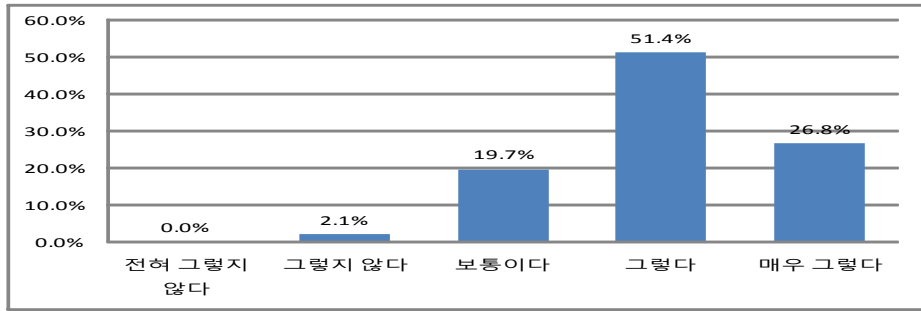
- 박물관의 시설안전성

(N=143)



- 박물관의 문화서비스기회

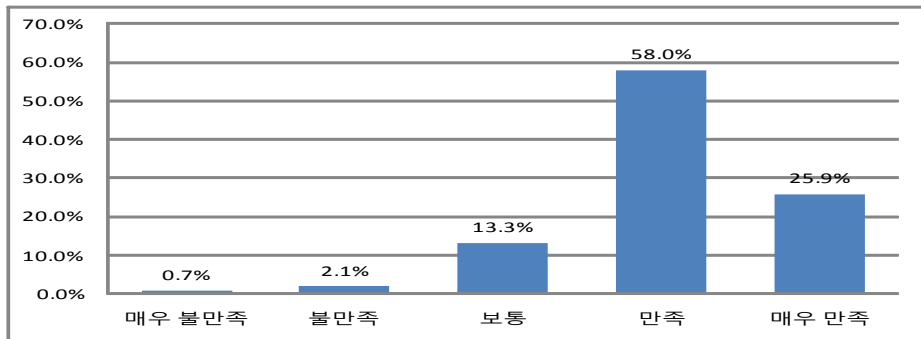
(N=142)



□ 전반적인 만족도 평가결과

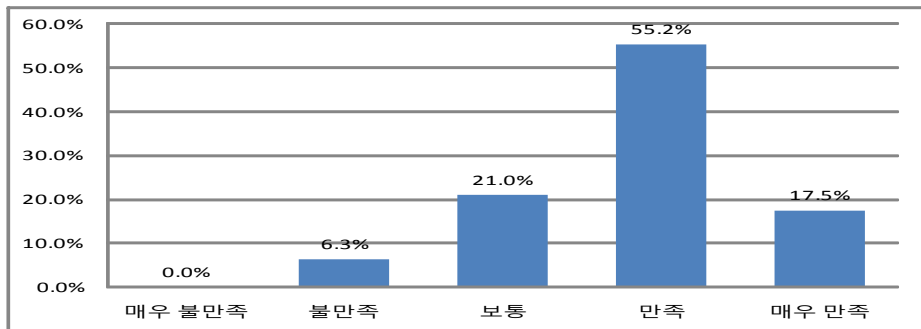
- 방문시 만족도

(N=143)



- 서비스 만족도

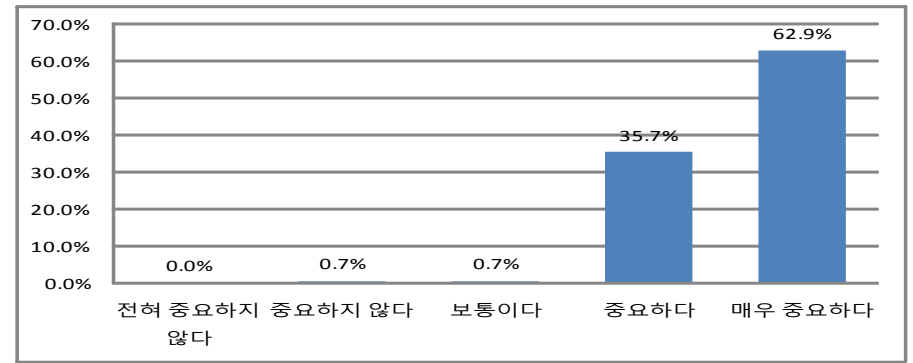
(N=143)



□ 방문시 중요하다고 생각되는 부분 평가결과

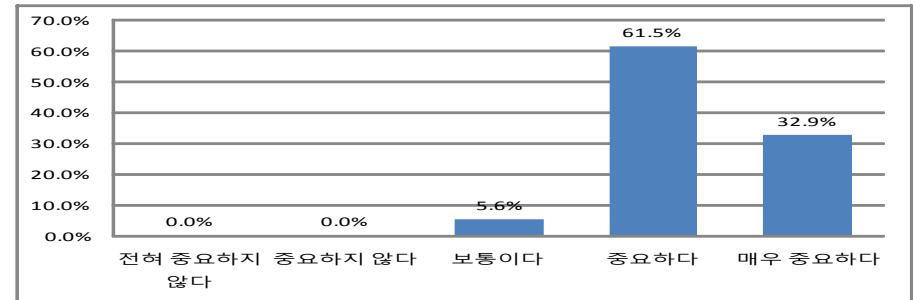
- 교육성과 유익성

(N=143)



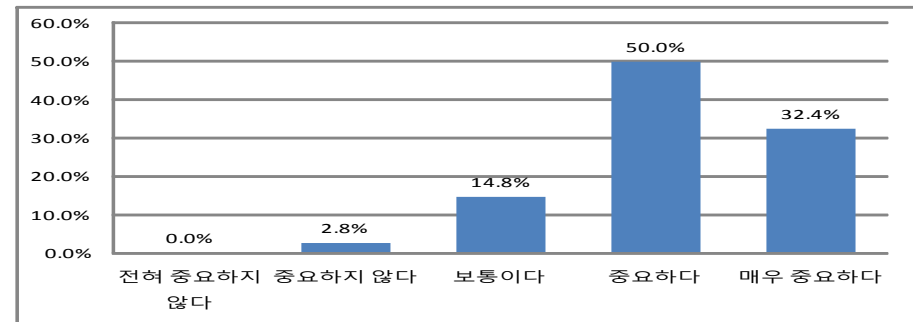
- 프로그램의 다양성

(N=143)



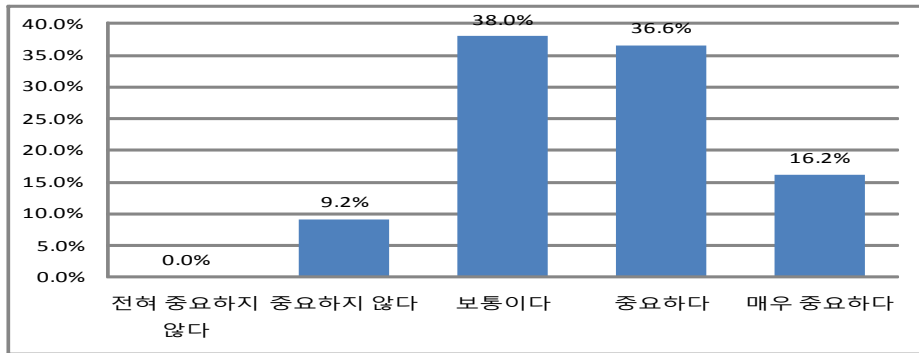
- 박물관 접근 편리성

(N=142)



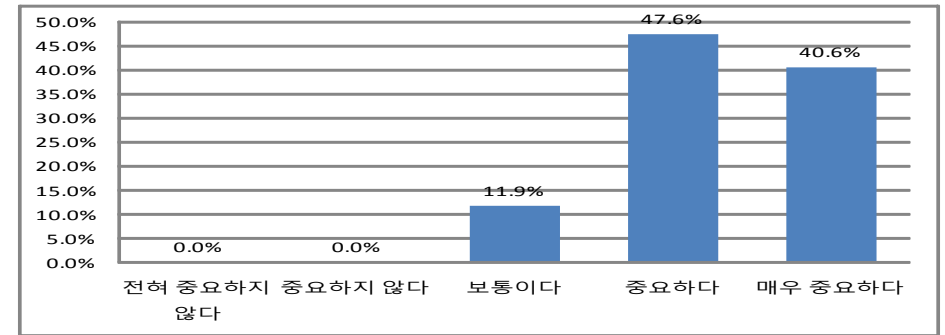
- 타 관광명소 접근성

(N=142)



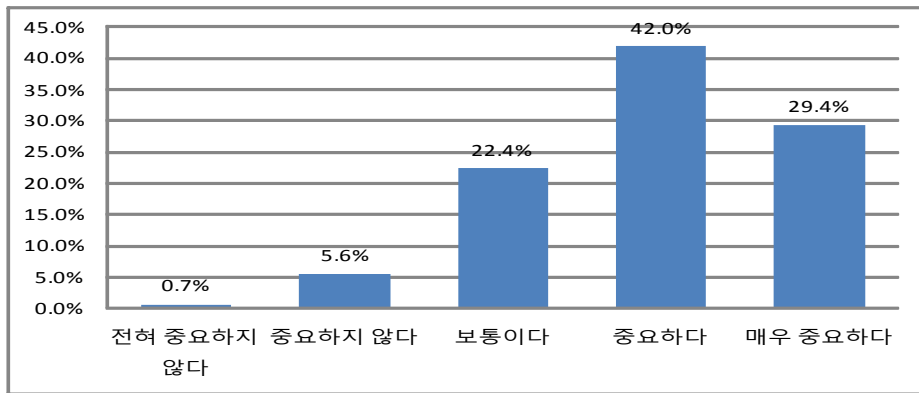
- 이용서비스(직원 전시제공 등)

(N=143)



- 대외적 인지도

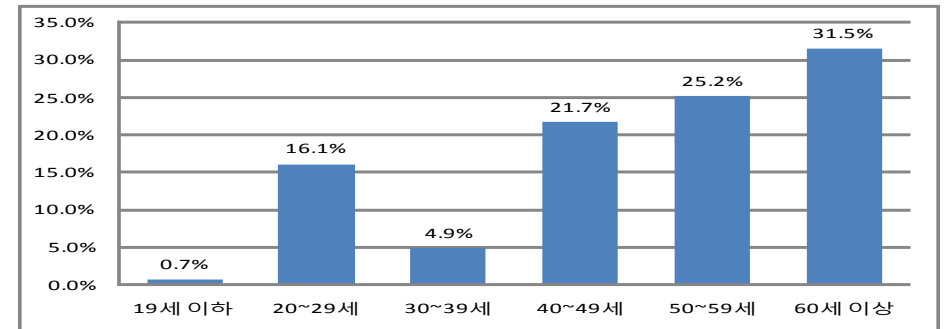
(N=143)



□ 응답자 특성

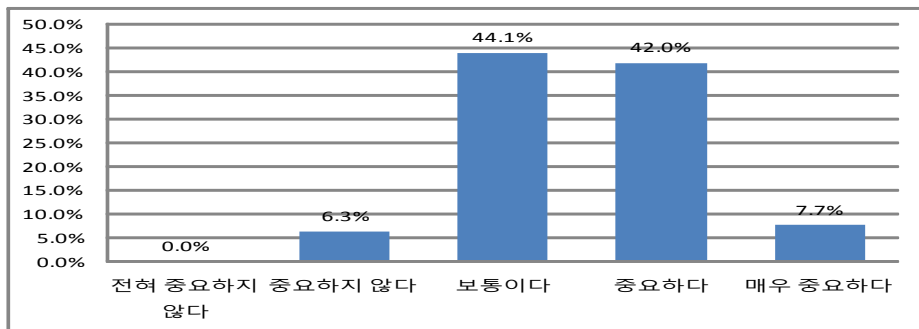
- 응답자 연령

(N=143)



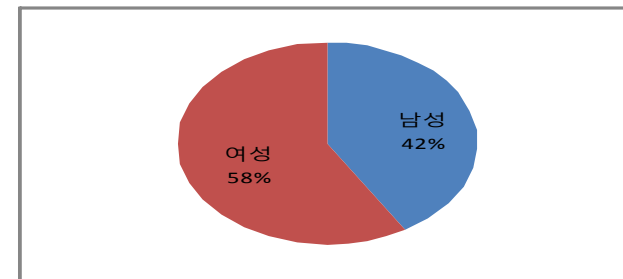
- 시설(가게,카페 등 편의시설)

(N=143)



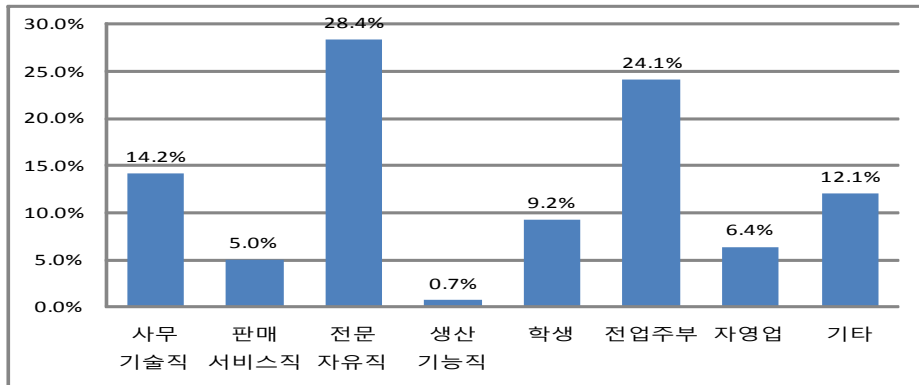
- 응답자 성별

(N=142)



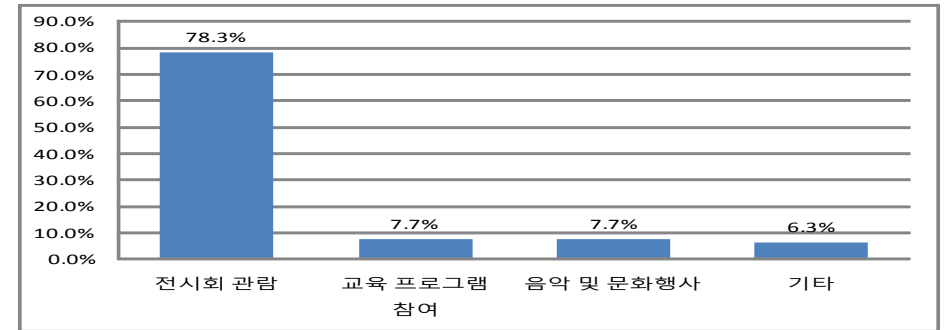
- 응답자 직업

(N=141)



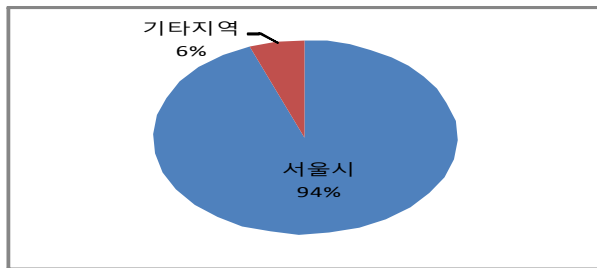
- 박물관에서 이용하신 가장 주된 내용

(N=143)



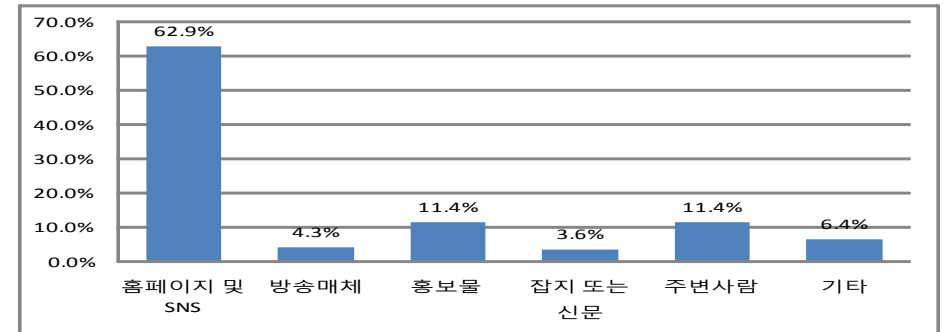
- 응답자 거주지역

(N=138)



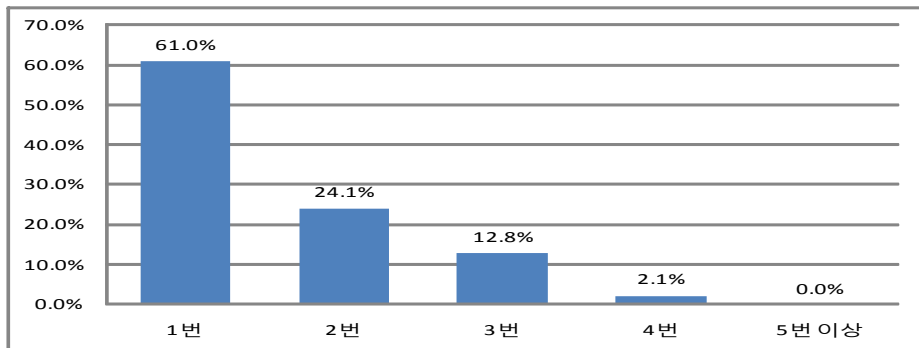
- 박물관에 대한 정보 습득

(N=143)



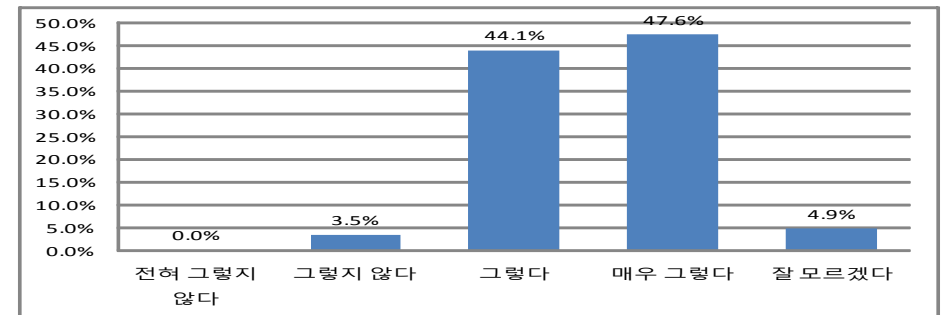
- 박물관 1년 이내 방문횟수

(N=141)



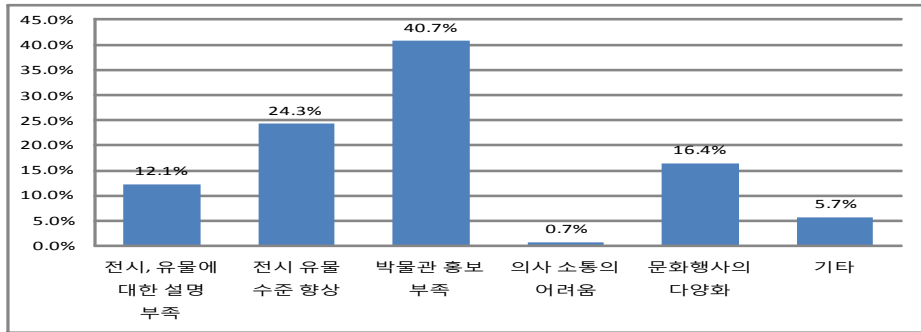
- 박물관에 대한 추천 의향

(N=143)



- 박물관에 대한 향후개선사항

(N=140)



3 문제점 및 개선사항

□ 해설 서비스 제안사항

- 도슨트 설명은 전문적으로 설명 했으나 누구나 쉽게 알수 있도록 설명 했으면 한다
- 해설사 복장에 차별성 및 핸드마이크, 이어폰 사용
- 단체 관람객 시간대는 별도로 시간을 정해서 관람할수 있으면 좋겠음
- 주말시간대가 2회가 부족하다(가족과 함께하는 관람객을 위해)
- 봉사자의 연령대가 50대 이후가 많은 것 같다 방학기간에는 역사학자의 꿈이 있는 대학생, 중고등학생을 추천한다
- 주변 환경이 너무 안좋음(공간, 소음, 관람객의 질서 등)

□ 홍보방안 사항

- 서울시 홈페이지 및 월간 “서울사랑” 등에 고정 코너 마련
- 자치구에서 발행하는 신문 등 활용(주민센터, 보건소 리플릿, 홈페이지 링크)
- 인터넷 배너, SNS, TV 정기적인 취재 등

- 지하철 내부나 버스 승강장등에 홍보물 전시
- 서울 역사박물관 명칭을 고려(대한민국 역사박물관)
- 회원에게 메일을 통해 정기적인 행사 프로그램등 방문을 유도
- 여행사 등과 협의하여 관광코스 프로그램 등

□ 개선점이나 바라는 사항

- 보안 및 질서유지를 안내요원 있었으면 함
- 편의시설중 수유실이 너무 외진곳에 있었으며 화장실에 냄새가 심하게 남
- 13층 전시실의 내부 조명이 어두움, 영화관과 전시실 방음장치시설 수리 및 알맞은 공간활용 필요함
- 매점에서의 가격이 조금 비싼편 임
- 재능기부로 운영되는 로비 콘서트는 정말 좋은 프로그램 임
- 3층 테라스에 정수기와 탁자 의자가 있어 휴식을 취할수 있어 좋음

제2회 서울김장문화제」 모니터링 결과

세계적인 축제로 도약하고자 하는 「제2회 서울김장문화제」에 대한 현장 모니터링을 실시하고 행사 프로그램에 대한 시민들의 평가 및 의견수렴 등 결과를 보고드립니다

< 결과 요약 >

- 「제2회 서울김장문화제」 행사에 대한 인지도는 64.0%로 나타났으며, 전반적인 만족도는 57.5%로 나타남('14년 인지도48.0%, 만족도 82.3%)
- 「제2회 서울김장문화제」의 세부 운영사항 만족도는 다양한 볼거리 제공 60.4% > 안전대비 철저한 준비 54.0% > 행사 프로그램(김치 버무리 등) 진행 위생상태 52.9% > 프로그램 소요시간의 적절성 및 진행의 충실도 47.1% > 행사 안내 및 홍보의 충분성 26.2% > 기후(추위 등)에 대한 대비 16.9% 순으로 나타남
- 「서울김장문화제」 행사의 지속적인 추진에 대한 찬성 의견은 86.6%, 「2016 서울김장문화제」 개최시 참여 의향은 82%로 나타남('14년 지속 추진에 대한 찬성은 94.9%, '16년 참여여부 91.4%)
- 주요 개선 및 제안사항으로 행사 사전 준비와 사후 관리가 미흡하고 (날씨), 다양한 체험 프로그램 확대, 행사 홍보 강화 등의 의견이 있었음

1 모니터링 개요

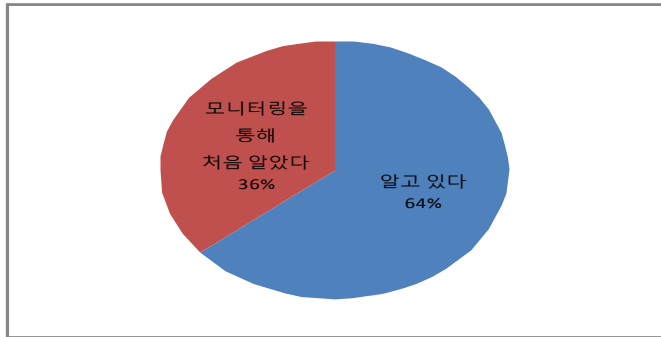
- 과 제 명 : 제2회 서울김장문화제 모니터링
- 평가대상 : 제2회 서울김장문화제 행사 프로그램
- 평가기간 : '15.11.6(금) ~ 11.8(일) [3일간]
- 장 소 : 광화문광장, 서울광장, 태평로, 세종로공원
- 평 가 자 : 서울시민모니터 꼼꼼한 서울씨 172명
- 평가방법
 - 「제2회 서울김장문화제」 프로그램 현장모니터링
 - 일정별, 장소별로 배정된 프로그램을 미스터리 샤피 평가
- 평가내용
 - 제2회 서울김장문화제 프로그램 참여 또는 참관 만족도 및 의견
 - 행사 프로그램 개선사항 및 아이디어 제안 등
- 관련부서 : 문화예술과

2 모니터링 세부결과

① 「제2회 서울김장문화제」 행사 인지도

- 「제2회 서울김장문화제」 행사에 대한 인지도는 '알고 있다' 64.0%로 나타났으며, '모니터링을 통해 처음 알았다'는 답변은 36.0%였음

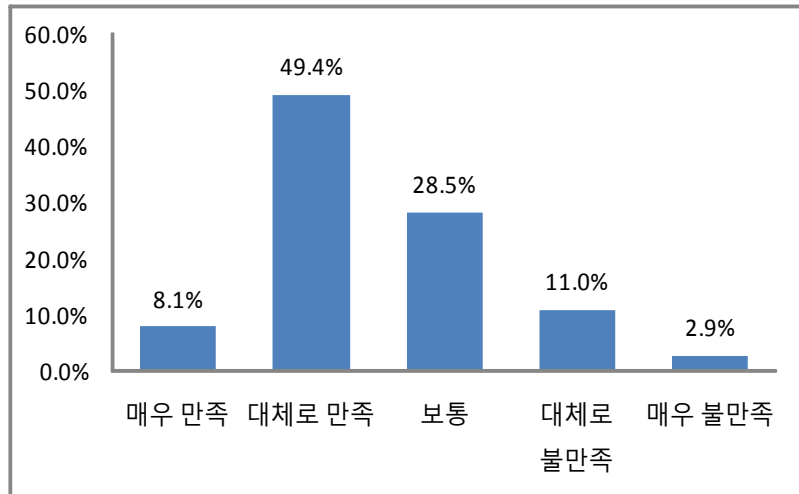
(N=172)



② 「제2회 서울김장문화제」 행사의 전반적인 만족도

- 「2014 서울김장문화제」 행사의 전반적인 만족도는 ‘만족’ 57.5%(매우 만족 8.1%+대체로 만족 49.4%), ‘보통’ 28.5%, 불만 13.9%(대체로 불만족 11.0%+매우 불만족 2.9%)로 나타남

(N=172)



③ 만족 또는 불만족 사유

만족 사유	불만족 사유
<ul style="list-style-type: none"> .국화전시회와 같이 해서 민족에 열을 느낄수 있음 .김장과 관련된 다양한 볼거리와 체험 프로그램 .외국인들이 김치를 가깝게 접할 수 있는 장(場) 마련 .다양한 종류의 김치를 알 수 있는 기회가 됨 .행사의 콘텐츠가 다양했고 행사 부스의 진열이나 동선이 잘 되었음 	<ul style="list-style-type: none"> .사전 날씨정보를 정확히 파악하고 사후 비가 온다는 사실을 알았으면 사후 대비에 미흡 .관람객은 거의 찾아 볼수 없고 봉사자와 업체 직원만 있어 축제 분위기가 전혀 없었음 .어수선한 행사 진행 체계, 프로그램 취소와 관련된 공지 사항 미흡 .공동체마을마켓 가격이 저렴하지 않음 .행사장내 공용 의자 등 휴식시설 부족.. .외국인들의 참여 및 외국인 대상 행사설명 부족 .시민들의 참여와 관심이 부족(홍보부족)

④ 「제2회 서울김장문화제」 행사 세부 프로그램 중 가장 만족했던 프로그램 및 사유

만족 프로그램	만족 사유
손수김장찬치, 주제관김치 담기, 김장 나눔	<ul style="list-style-type: none"> .김치를 담그는 과정을 직접보여주고 맛있게 담그는 방법 직접 설명해 주어서 호응도가 높았음 .각계 각층(외국인 포함)에 참여할 수 있어서 좋았음
오색찬란 김치컬쳐	<ul style="list-style-type: none"> .한국인으로서 김치에 대한 자긍심, 김치에 대한 추억거리, 잘 접할 수 없던 궁중김치까지 김치에 대한 많은 것을 보고 느끼며, 외국인 관람객들에게 ‘김치’를 알리는 좋은 기회였음 .김치라는 결과물이 아닌 만드는 과정 그 자체를 상품화하여 외국인 관광객들도 쉽게 김치를 접할 수 있게 했기 때문 .김치 명인들이 관람객과 함께 버무린 김치를 나눠주며 소통하는 시간을 가진 점 .전통문화인 김장과 김치에 대해 아이들에게 좋은 체험교육의 기회가 됨
매콤달콤 김치놀이터	<ul style="list-style-type: none"> .어린이들이 좋아하는 캐릭터와 함께 김치를 이해하고 친숙해질수 있는 다양한 프로그램과 놀이공간이 유익했음
김장 참(眞) 풍경	<ul style="list-style-type: none"> .대한민국 김치명인들의 전통 방식 그대로의 김장 재연을 통해 젊은세대에 김치에 대한 생각을 다시한번 할수 있었음
퓨전마당국"김치스타K"	<ul style="list-style-type: none"> .‘마당극을 통해서 우리의 삶속에 있는 마음을 밖으로 드러내서 옛날추억들을 유모와 극을 통하여 김치사랑.부모사랑을 조금이나마 마음속으로 깨닫는 시간을 가진 사람들이 많았다고 봅니다

⑤ 「제2회 서울김장문화제」의 세부 운영사항 만족도

- 「제2회 서울김장문화제」의 세부 운영사항 만족도는 다양한 볼거리 제공 60.4% > 안전대비 철저한 준비 54.0% > 행사 프로그램(김치 버무리 등) 진행 위생상태 52.9% > 프로그램 소요시간의 적절성 및 진행의 충실도 47.1% > 행사 안내 및 홍보의 충분성 26.2% > 기후(추위 등)에 대한 대비 16.9% 순으로 나타남

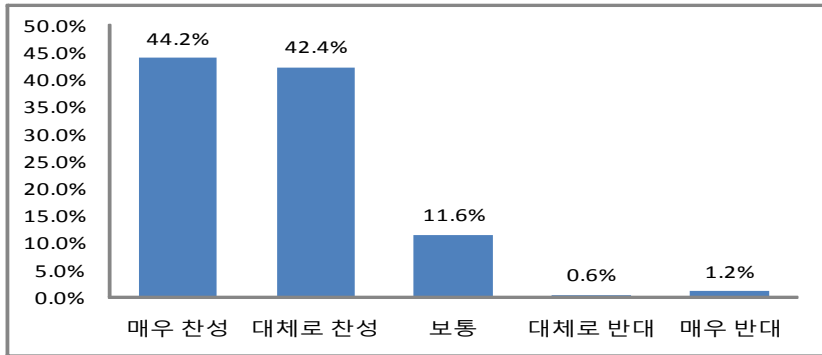
(N=172, %)

평가항목	만족도 (A+B)	매우 그렇다 (A)	대체로 그렇다 (B)	보통 (C)	별로 그렇지 않다 (D)	전혀 그렇지 않다 (E)
다양한 볼거리 제공	60.4	15.1	45.3	23.8	12.2	3.5
안전대비 철저한 준비	54.0	8.1	45.9	30.8	13.4	1.7
행사 프로그램(김치 버무리 등) 진행 위생상태	52.9	9.9	43.0	33.7	9.9	3.5
프로그램 소요시간의 적절성 및 진행의 충실도	47.1	7.6	39.5	34.3	14.0	4.7
행사 안내 및 홍보의 충분성	26.2	7.6	18.6	39.0	29.1	5.8
기후(추위 등)에 대한 대비	16.9	4.7	12.2	32.6	40.7	9.9

⑥ 「서울김장문화제」행사의 지속적 추진에 대한 의견

- 「서울김장문화제」행사의 지속적 추진에 대해서는 찬성 86.6%(매우 찬성 44.2%+대체로 찬성 42.4%), 보통 11.6%, 불만 1.8%(대체로 반대 0.6%+매우 반대 1.2%)로 나타남

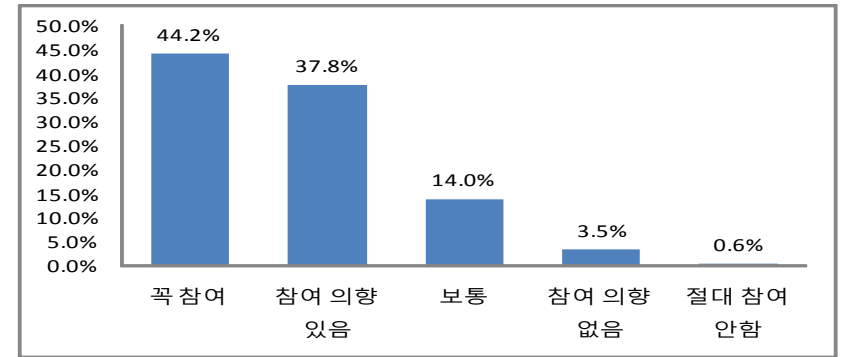
(N=172)



⑦ 「2016 서울김장문화제」가 다시 열린다면 참여 여부

- 「2016 서울김장문화제」가 다시 열린다면 참여 여부에 대해서는 참여 82.0%(꼭 참여 44.2%+참여의향 있음 37.8%), 보통 14.0%, 참여 의향 없음 3.5% > 절대참여안함 0.6%로 나타남

(N=172)



⑧ 서울 김장문화제 전반적인 느낌(프로그램 등)

- 프로그램은 다양하나 날씨 관계로 취소 되었고 비가 계속오는데 수습과정에서 많이 미흡했음(시설, 환경, 쓰레기 등)
- 공동체 정신을 잇는 지역공동체마켓 및 김장문화제 핸드메이드 상품 판매대 등 부스 90%가 김장이랑 전혀 관련이 없어, 김장축제 고유특성에 좀 더 충실했으면 함
- 행사 부스는 많았지만 도보 가능 도로 협소
- 사전신청 참여 프로그램이 많아 아쉬움. 현장신청 참여 프로그램 확대 희망
- 외국인 참여 체험 프로그램의 다양하지 않았으며 안내요원의 불성실한 태도, 자원봉사자 무리지어 다니는 모습, 통역안내원의 김치에 대한 기본지식도 없어 보였음
- 외국에서도 김장문화제를 개최하여 우리의 우수한 김장김치를 널리 홍보 했으면 함

㉑ 행사에 대한 개선사항 및 제안

- 국제적인 행사로 발전하려면 주위환경(날씨, 추위 등)에 세심한 배려
- 김치 행사장 진행요원의 불친절한 모습과 행사장 바닥시설의 물고인 상태, 김치 나눔행사 질서유지 체계확립
- 행사장내 쉼터 및 외국인을 위한 홍보자료, 통역원 등 부족
- 음식물쓰레기 배출 수거통 설치 필요
- 각종 김치 직접 담그기 체험 프로그램 시간 확대 및 행사기간 연장
- 김장문화제 기간과 연계하여 관광프로그램 개발이 필요함
- 체험 프로그램 및 가족과 함께 참여할 수 있는 김치문화제 프로그램 확대
- 프로그램에 대한 홍보 강화로 더욱 많은 시민들이 참여하는 행사가 되었으면 함

㉒ 서울시내 주요도로 차도(차선) 축소 및 보행로 확보에 대한 의견

찬성 의견	반대 의견
<ul style="list-style-type: none"> · 행사기간 동안은 차선 축소도 괜찮다고 생각하며, 차선 축소로 인한 보행편의 제공으로 원활한 행사에 도움이 됨 · 행사 실시 사전에 차량통행 통제소식을 알리고, 행사 참가자들의 안전을 위해 보행로를 적극적으로 확보해주는 것이 바람직함 · 주말에는 차량을 통제하여 보행로를 확보함으로써 에너지 절감 및 대기가스 감소에 일조할 것으로 생각됨 	<ul style="list-style-type: none"> · 차도 축소 후 교통 소통문제도 있으므로 보행도로 확장보다는 불법주차 차량 문제 해결이 우선적임 · 차도 축소를 통한 보행로 확보는 차량정체가 가중되므로 행사를 운동장 같은 넓은 공간에서 개최하여 보행로 확보 문제 해결 · 보행자 도로를 확보하더라도 오토바이나 자전거를 탄 사람들이 보행도로를 이용하는 경우가 많기 때문에 차량의 원활한 소통을 위해 차도(차선)축소는 반대

움직이는 관광안내소(원) 모니터링 결과

움직이는 관광안내소(원)에 대한 서비스 품질 점검 등 현장 모니터링을 실시하고 결과를 보고드립니다

< 결과 요약 >

- 움직이는 관광안내소(원) 종합평가 결과 '14년 84.5% 대비 '15년 87.2%로 2.7% 상승
- 움직이는 관광안내소 12개 지역별 서비스 품질 평가결과 **신촌이 94.0점**으로 가장 높은 평가를 받았고, **신사동가로수길이 78.4점**으로 평가점수가 가장 낮았음
 - '14년도 모니터링 결과(삼청동 96.7점 / 광화문 77.0점)
- 서비스 품질 세부 평가항목별 결과는
 - '15년 가장 높은점수는 **대기자세 100점**, 낮은점수는 **업무적극성 62.7 점수**로 비흡한 평가가 나왔으며
 - '14년도 모니터링 결과(눈마주침 98.4 / 업무적극성 64.6점)

1 모니터링 개요

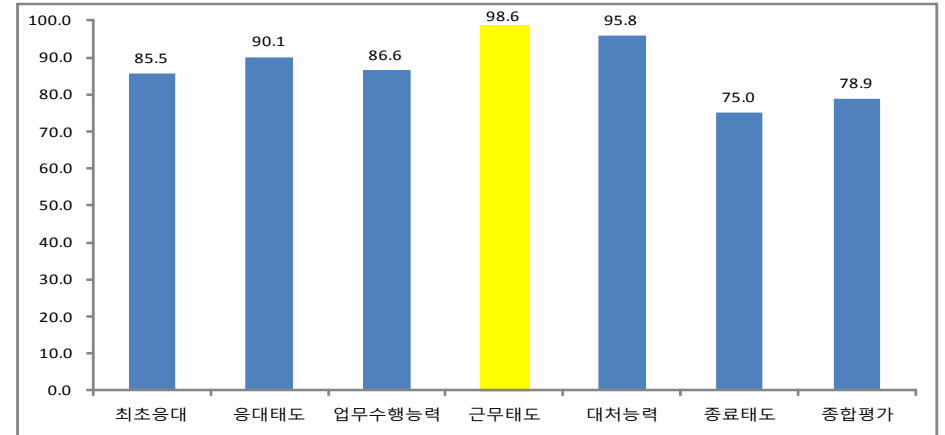
- 과 제 명 : 움직이는 관광안내소(원) 모니터링
- 평가대상 : 움직이는 관광안내소 11개소
 - 명동, 남대문, 신촌(이대앞), 이태원, 동대문, 북촌, 홍대, 삼청동, 신사동 가로수길, 광장시장, 광화문
- 평가기간 : '15. 11. 27(금) ~ 12. 2(수) [6일간]
- 평 가 자 : 서울시민모니터 꼼꼼한 서울씨 82명
- 평가방법
 - 관광객으로 가장하여 움직이는 관광안내소 현장모니터링
 - 안내소별, 언어별로 인원을 배정하여 점검
- 평가내용
 - 통역안내원의 근무상태 및 응대태도, 안내서비스 등
 - 개선사항 및 아이디어 제안 등
- 요청부서 : 관광정책과 ('15.9)

2 모니터링 세부결과

분 야 별

(단위: 점)

분야	평균	최초응대	응대태도	업무수행 능력	근무태도	대처능력	종료태도	종합평가
점수	87.2	85.5	90.1	86.6	98.6	95.8	75.0	78.9



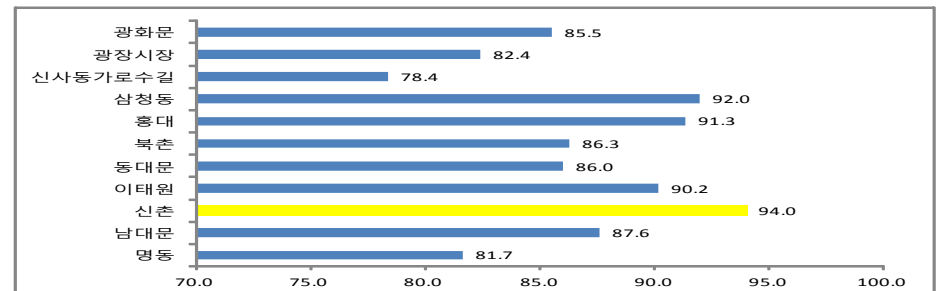
- 평가분야별로는 근무태도(98.6점) > 대처능력(95.8점) > 응대태도(90.1점) > 업무수행능력(86.6점) > 최초응대(85.5점) > 종료태도(75.0점) > 종합평가(78.9점) 순으로 나타났음

지 역 별

(단위: 점)

안내소명	신촌	삼청동	홍대	이태원	남대문	북촌	동대문	광화문	광장 시장	명동	신사동 가로수길
점수	94.0	92.0	91.3	90.2	87.6	86.3	86.0	85.5	82.4	81.7	78.4

- 움직이는 관광안내소 11개 지역별 서비스 품질 평가결과 『신촌』이 94.0점으로 가장 높은 평가를 받았고, 『신사동가로수길』이 78.4점으로 평가점수가 가장 낮았음



□ 세부 평가항목별

평가분야	세부항목	평균점수	순위
최초응대(15)	눈마주침	86.8	11
	인사말	91.3	8
	환영인사태도	78.4	16
응대태도(20)	응대표정	93.7	6
	경청태도	94.7	5
	동감의 표현	92.4	7
	편안함	79.7	15
업무수행능력(25)	문제인식능력	85.4	13
	신속성	91.0	9
	충분한 설명	83.5	14
근무태도(7)	복장	97.1	2
	대기자세	100.0	1
무리한요구에 대한대처능력(10)	응대태도	96.6	3
	대처방법	95.0	4
종료태도(8)	적극성	62.7	19
	끝인사태도	87.4	10
종합평가(15)	전체느낌	86.1	12
	재방문의향	74.5	18
	추천의향	76.1	17

○ 관광안내소 서비스 품질 세부 평가항목별 결과는

- 근무태도 중 『대기자세』 이 100점, 근무태도 중 『복장』 97.1점, 만족도가 높은 것으로 나타났으며,
- 이에 반해 종료태도 중 『적극성』 은 62.7점으로 가장 낮게 평가 되었고, 이어 『재방문의향』 은 74.5점으로 다소 미흡하게 평가됨

□ 움직이는 관광안내소 운영의 잘된 점 및 불편·개선사항

잘된 점	불편·개선사항
<ul style="list-style-type: none"> · 안내원의 최선을 다하는 모습이 좋았음(다른 언어로 대응하기가 어려워 인근 안내소로 인계함) · 안내원들의 밝은 미소로 적극적으로 안내해주는 모습이 좋았음 · 비가 오는데도 적극적으로 안내하는 모습에 감동을 받았음 	<ul style="list-style-type: none"> · 안내원을 만나기 힘들어서 불편했음 · 관광안내원 깃발, 거치대, 표지판 등 쉽게 알아 볼수있으면 좋겠고 홍보가 부족함 · 안내원 유니폼을 기능성 있고 특색있는 옷으로 변경했으면 함 · 안내원을 3인1조로 운영하였으면 함 (영어,중국어,일어) · 안내원 인원 보장 및 교차근무 요망 함

□ 움직이는 관광안내소 운영에 대한 아이디어 제안

- 안내원이 빨간 세발자전거를 타고 배너를 자전거 뒤에 깃발처럼 꽂고 서서히 이동하면서 안내하여 새로운 모습의 관광안내원으로 탄생 하였으면 좋겠음(“따르릉 투어가이드”)
- 관광정보 찾는 방법을 보안하여, 간단하고 재미있는 안내서 제공 (만화 등)
- 안내원이 태블릿 PC를 활용하여 다양하게 안내 필요
- 외국인이 특히 많은 곳은 관광안내원의 인원을 증설하였으면 함 (홍대, 이태원, 명동 등)
- 안내원이 10분 또는 20분 단위로 지정된 장소에서 안내를 하면 관광객이 찾기가 용이할 것 같음
- 안내원의 모자에 깃발부착 및 관광안내소 건물 외부 등에 ‘움직이는 관광안내소’에 관한 홍보물과 동선, 인상착의 등을 부착 홍보하면 효과가 있을 것 같음
- 외국인이 많이 찾는 광화문에는 자원봉사자만 근무 하는데 관광안내원도 같이 근무하였으면 함