▢ 2014년 시정모니터링 과제 추진목록

연번	과 제 명	기 간	참여인원	관련부서
1	서울시 택시 운수종사자 의견조사 모니터링	2.11~2.16	90	택시물류과
2	맑은 아파트 만들기 모니터링	3.11~3.13	123	공동주택과
3	120 다산콜센터 상담품질평가 1차	3.25~3.30	260	시민봉사담당관
4	신촌 연세로 대중교통전용지구 모니터링	4.8~4.10	55	교통정책과
5	민원접점부서 전화민원응대 품질점검 1차	4.22~4.24	77	시민봉사담당관
6	서울시티투어버스 운영실태 모니터링 1차	4.22~4.27	81	관광사업과
7	동대문시장 주변 오토바이 전용주차장 이용실태 모니터링	4.23~4.25	76	주차계획과
8	관광안내소 운영에 대한 모니터링	5.27~5.30	59	관광정책과
9	장애물 없는 보행환경 개선사업에 대한 모니터링	6.17~6.20	19	보행자전거과
10	서울대공원 장미원 산책 모니터링	6.21~6.29	91	서울대공원
11	서울동물원 별밤축제 모니터링	8.16~8.24	85	서울대공원
12	안전체험교육 만족도 모니터링	8.27	68	안전지원과
13	서울시티투어버스 운영실태 모니터링 2차	8.28~9.3	72	관광사업과
14	민원접점부서 전화민원응대 서비스 품질점검 2차	9.16~9.18	82	시민봉사담당관
15	시니어 포탈 이용 만족도 조사	9.16~9.23	97	어르신복지과
16	2014년 정책박람회 모니터링	9.20	56	사회혁신담당관
17	안전체험 한마당 축제 모니터링	9.25~9.27	65	소방재난본부
18	서울동물원 동물나라 가을대축제 모니터링	10.9~10.12	68	서울대공원

연번	과 제 명	기 간	참여인원	관련부서
19	움직이는 관광안내소 운영에 대한 모니터링	11.8~13	65	관광정책과
20	모니터링 앱 이용 만족도 조사	11.12~18	111	뉴미디어담당관
21	내 손안에 서울 이용초기 의견조사	11.12~19	96	뉴미디어담당관
22	2014 서울 김장문화제 모니터링	11.14~16	175	식품안전과
23	동대문디자인플라자 이용증진에 대한 모니터링	12.12~14	91	디자인정책과
24	'14년 시정모니터링 운영 의견조사	12.17~23	104	뉴미디어담당관
25	서울둘레길 현장 모니터링	12.19~21	179	자연생태과

택시 운수종사자 의견조사 모니터링 결과보고

서울 택시요금 인상 이후 택시업계 운영실태에 대한 택시 운수종사자들의 의견수렴을 위해 현장모니터링을 실시하고 그 결과를 보고드림

1 모니터링 개요

☐ **과 제 명** : 택시 운수종사자 의견조사 모니터링

☐ **대　　상** : 서울 법인택시 기사

☐ **기　　간** : '14.2.11~ 2.16(6일간)

☐ **참여인원** : 시정모니터 90명 (1인 2회 탑승)

☐ **점검내용** : 택시요금 인상 이후 택시업계 운영실태와 택시기사들의 처우개선 등에 대한 의견

☐ **점검방법**

○ 서울 법인택시를 대상으로 하여 점검자가 승객으로 탑승 후 택시기사와의 대화를 통해 의견 수렴

☐ **관련부서** : 택시물류과

2 모니터링 결과요약

〈결과 총괄요약〉

○ 대부분의 회사에서 **임금협상**을 **완료 또는 진행중**이었으며, **협상일자**는 **'13.11월 ~ '14.2월** 사이에 이루어진 경우가 다수였음.

○ 택시요금 인상으로 승객은 감소하고, 임금이 인상되었어도 사납금도 인상됨에 따라 근무시간의 강도가 높아져 **운수종사자들의 실질적 임금인상 및 처우개선 체감정도는 낮게 나타남**

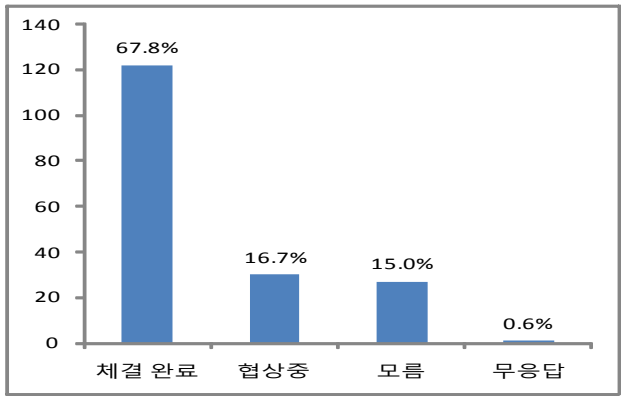
○ **임단협 가이드라인과 가이드라인 미준수업체 무기명 신고**에 대해서는 **조사 응답자의 50% 이상이 인지**하고 있었으나, **가이드라인 미준수업체 무기명 신고**에 대해서는 개인적 불이익을 우려해 **신고**를 **기피**하고 **개선효과에 대해 불신**하는 의견이 많았음

3 모니터링 세부결과

☐ **택시요금 인상 이후 소속 회사의 임금협상 완료여부**

○ '13.11월 택시요금 인상 이후 소속 회사의 임금협상 완료여부에 대해 체결완료 67.8%, 협상중 16.7%, 모름 15.0%, 무응답 0.6%로 나타남

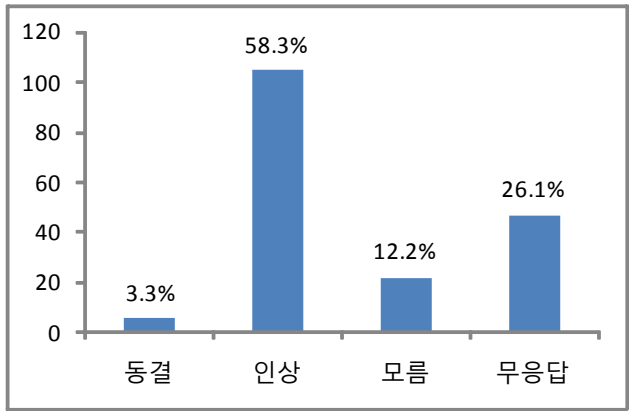
(N=180)



☐ **월급여 인상 협상결과**

○ 택시요금 인상 이후 소속 회사의 월급여 인상 협상결과에 대해 동결 3.3%, 인상 58.3%, 모름 12.2%, 무응답 26.1%로 나타남

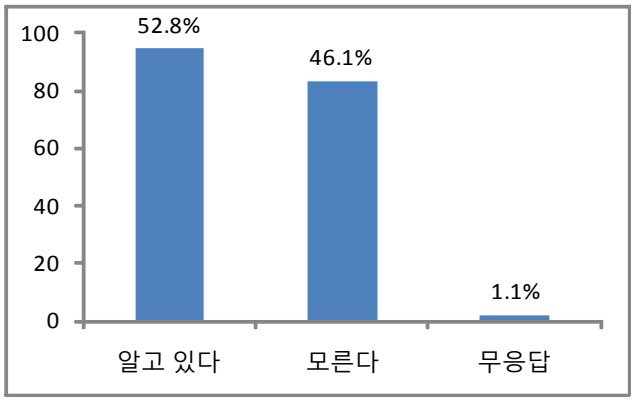
(N=180)



☐ '임단협 가이드라인' 인지도

○ 서울시가 택시회사에 통보한 '임단협 가이드라인'에 대한 인지도는 '알고 있다' 52.8%, '모른다' 46.1%, 무응답 1.1%로 나타남

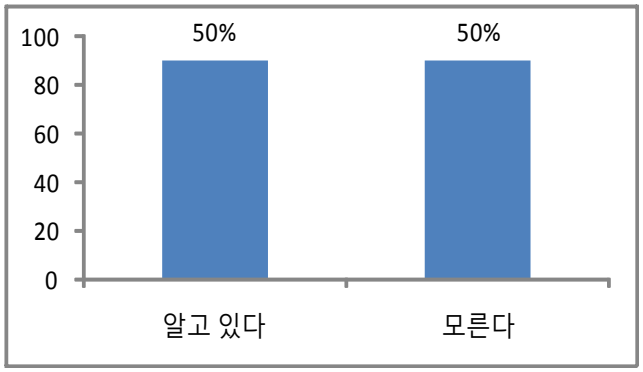
(N=180)



☐ 가이드라인 미준수업체 무기명 신고에 대한 인지도

○ 서울시가 가이드라인 미준수업체를 홈페이지에서 무기명으로 신고받고 있는 것에 대한 인지도는 '알고 있다' 50%, '모른다' 50%로 응답함

(N=180)



맑은 아파트 만들기 모니터링 결과보고

'맑은 아파트 만들기' 실태조사 이후 주민들의 체감도, 인지도 및 제안사항 등 의견수렴을 위해 현장 설문조사 모니터링을 실시하고 조사결과를 정책에 활용하고자 함

1 모니터링 개요

☐ 과 제 명 : '맑은 아파트 만들기' 모니터링

☐ 대 상 : '13 실태조사 26개 아파트 및 실태조사 미실시 아파트 22개소 주민

☐ 기 간 : '14.3.11~ 3.13(3일간)

☐ 참여인원

○ 설문조사자 : 시정모니터 123명

○ 설문응답자 : 아파트 주민 615명

☐ 조사내용 : '맑은 아파트 만들기' 사업 체감도, 인지도 및 의견·제안

☐ 조사방법

○ '13년 실태조사 실시 아파트 및 미실시 아파트 현장방문 주민들을 대상으로 한 설문조사를 통해 의견 수렴

○ 조사표에 의거 모니터 1인당 현장주민 5명의 설문조사 결과를 수합·정리하여 제출

☐ 관련부서 : 공동주택과

2 모니터링 결과요약

〈결과 총괄요약〉

○ **'맑은 아파트 만들기'**사업에 대한 인지도는 아직까지 낮은 편으로 실태조사 실시 아파트 보다 **실태조사 미실시 아파트에서의 인지도가 더 낮은** 것으로 나타났으며, 맑은 아파트 만들기 **세부사업에 대한 각각의 인지도** 또한 **조사 응답자의 50% 미만**으로 낮게 나타났음

○ 그러나, **아파트 실태조사에 대한 필요성 및 기여여부**에 대한 생각과 **실태조사의 지속적 추진**에 대한 의견은 **실태조사 실시 아파트 및 미실시 아파트에서 모두 긍정적으로 나타남**

○ 그 밖에 **아파트 관리에 대한 투명한 정보 공지, 주민들이 적극 동참할 수 있는 환경 조성**과 **아파트 관리에 대한 기관의 감독 강화 등 체계적인 관리가 필요**하다는 의견이 있었음

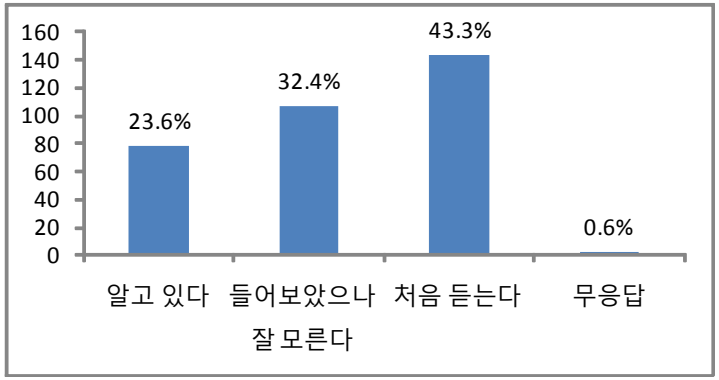
3 모니터링 세부결과

〔실태조사 실시 아파트〕

☐ 맑은아파트 만들기 사업 인지도

○ '맑은 아파트 만들기' 사업에 대한 인지도는 '알고 있다' 23.6%로 '들어보았으나 잘 모른다' 32.4%, '처음 듣는다' 43.3% 보다 낮았음

(N=330)

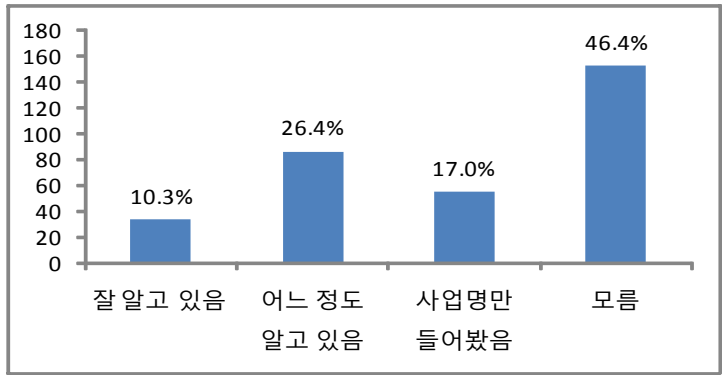


☐ 맑은아파트 만들기 세부사업 인지도

① 공동주택통합정보마당 운영

○ 공동주택통합정보마당 운영에 대한 인지도는 '알고 있음' 36.7%(잘 알고 있음 10.3%+어느 정도 알고 있음 26.4%), '사업명만 들어봤음' 17.0%, '모름' 46.4%로 나타남

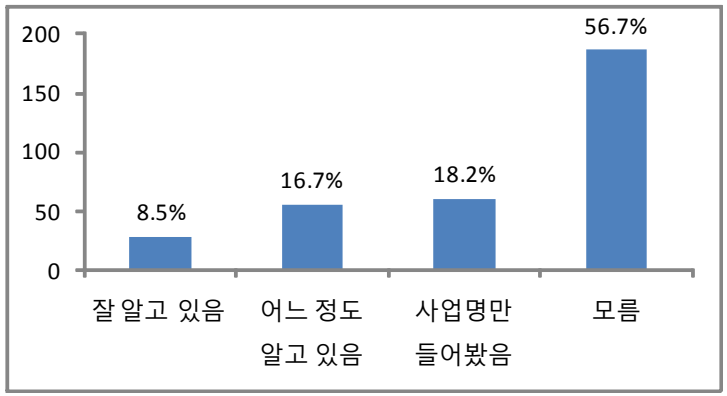
(N=330)



② 공동주택 자문단 운영

○ 공동주택 자문단 운영에 대한 인지도는 '알고 있음' 25.2%(잘 알고 있음 8.5%+어느 정도 알고 있음 16.7%), '사업명만 들어봤음' 18.2%, '모름' 56.7%로 나타남

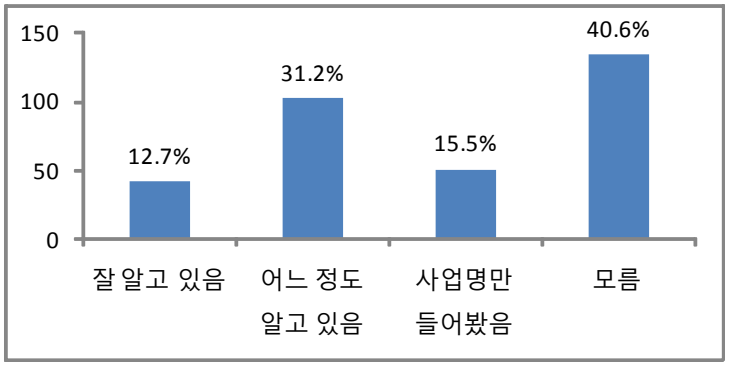
(N=330)



③ 잡수입(기타수익) 투명화

○ 잡수입(기타수익) 투명화에 대한 인지도는 '알고 있다' 43.9%(잘 알고 있음 12.7%+어느 정도 알고 있음 31.2%), '사업명만 들어봤음' 15.5%, '모름' 40.6%로 응답함

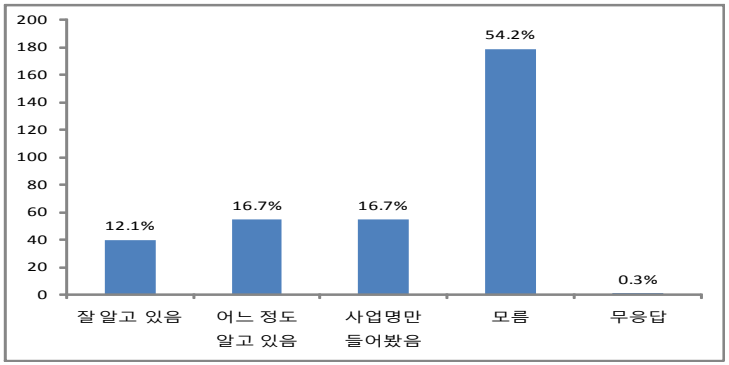
(N=330)



④ 공동주택관리지원센터 분쟁해결 컨설팅

○ 공동주택관리지원센터 분쟁해결 컨설팅에 대한 인지도는 '알고 있다' 28.8%(잘 알고 있음 12.1%+어느 정도 알고 있음 16.7%), '사업명만 들어봤음' 16.7%, '모름' 54.2%로 응답함

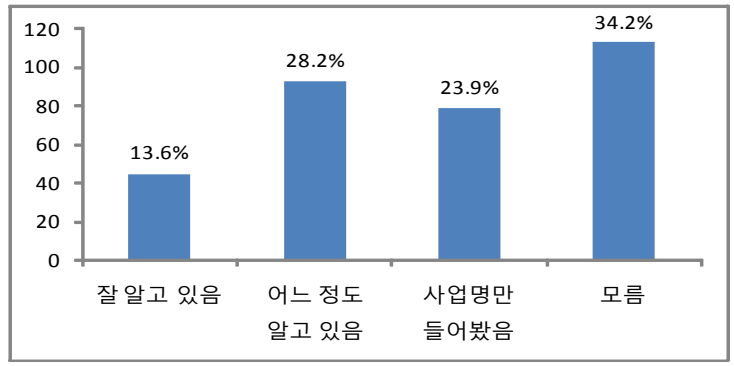
(N=330)



⑤ 층간소음 문제 해결 컨설팅

○ 층간소음 문제 해결 컨설팅에 대한 인지도는 '알고 있다' 41.8%(잘 알고 있음 13.6%+어느 정도 알고 있음 28.2%), '사업명만 들어봤음' 23.9%, '모름' 34.2%로 응답함

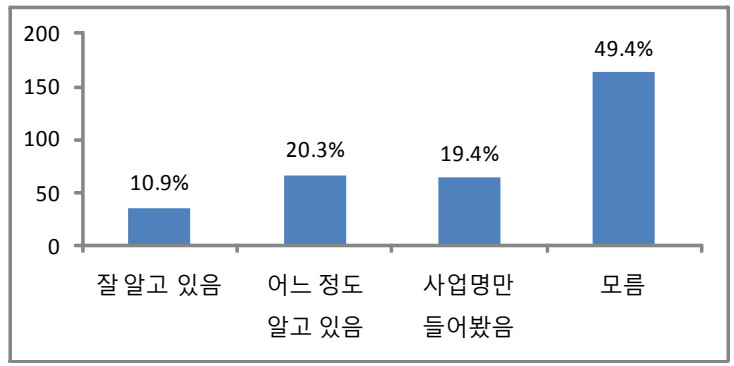
(N=330)



⑥ 공동체 활성화 사업

○ 공동체 활성화 사업에 대한 인지도는 '알고 있다' 31.2%(잘 알고 있음 10.9%+어느 정도 알고 있음 20.3%), '사업명만 들어봤음' 19.4%, '모름' 49.4%로 응답함

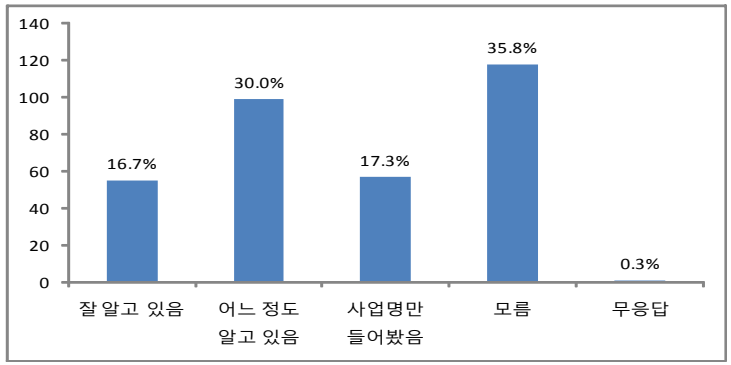
(N=330)



⑦ 아파트 관리규약

○ 아파트 관리규약에 대한 인지도는 '알고 있다' 46.7%(잘 알고 있음 16.7%+어느 정도 알고 있음 30.0%), '사업명만 들어봤음' 17.3%, '모름' 35.8%로 응답함

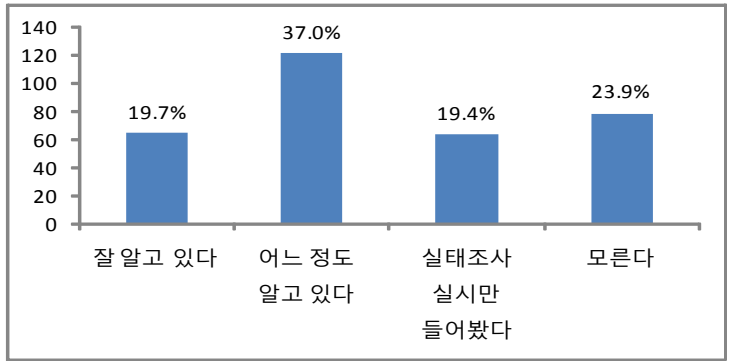
(N=330)



☐ 아파트 관리 실태조사 실시에 대한 인지도

○ 아파트 관리 실태조사 실시에 대한 인지도는 '잘 알고 있다' 19.7%, '어느 정도 알고 있다' 37.0%, '실태조사 실시만 들어봤다' 19.4%, '모른다' 23.9%로 나타남

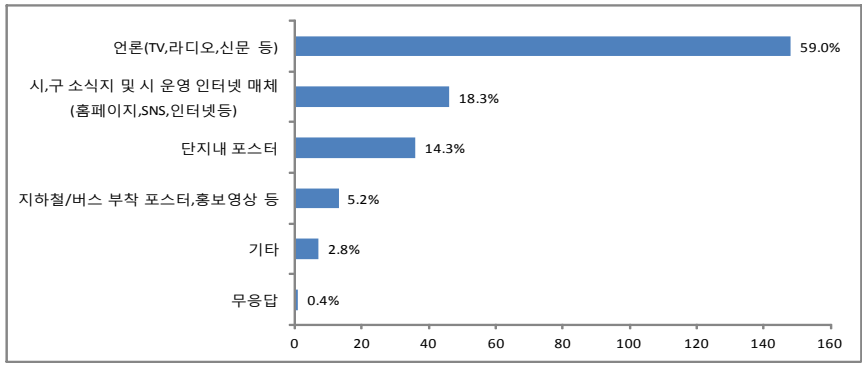
(N=330)



☐ 아파트 관리 실태조사 실시에 대한 인지경로

○ 아파트 관리 실태조사 실시에 대한 인지경로는 '언론(TV,라디오,신문 등)' 59.0% 〉 '시,구 소식지 및 시 운영 인터넷 매체(홈페이지,SNS,인터넷 등)' 18.3% 〉 '단지내 포스터' 14.3% 〉 '지하철/버스 부착 포스터.홍보영상 등' 5.2%, '기타' 2.8% 순으로 나타남

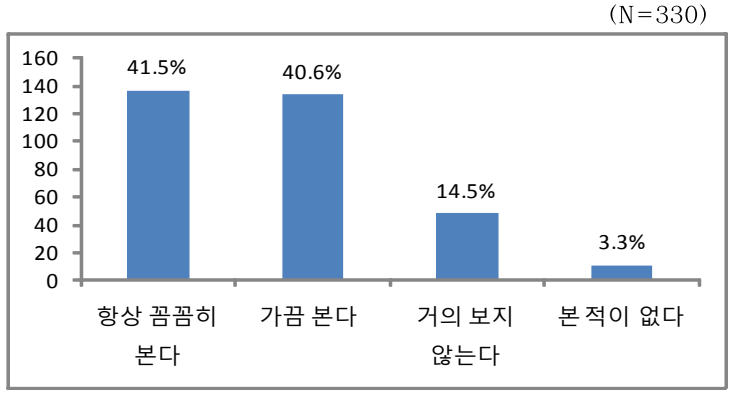
(N=251)



☐ 관리비 부과내역서 살핌 여부

○ 관리비 부과내역서 살핌 여부에 대해서 '본다' 82.1%(항상 꼼꼼히 본다 41.5%+가끔 본다 40.6%)로 '안본다' 17.8%(거의 안봄 14.5%+본 적 없음 3.3%) 보다 높았음

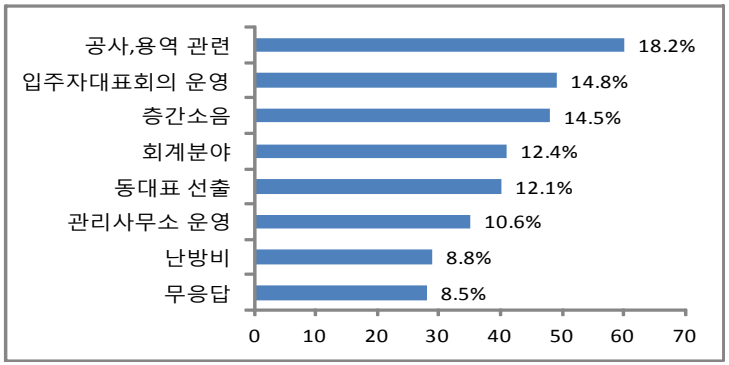
(N=330)



☐ 아파트 관리에 가장 문제가 많다고 생각하는 분야(1순위)

○ 아파트 관리에 가장 문제가 많다고 생각하는 분야 1순위에 대해서 '공사,용역 관련' 18.2% 〉 '입주자대표회의 운영' 14.8% 〉 '층간소음' 14.5% 〉 '회계분야' 12.4% 〉 '동대표 선출' 12.1% 〉 '관리사무소 운영' 10.6% 〉 '난방비' 8.8% 순으로 나타남

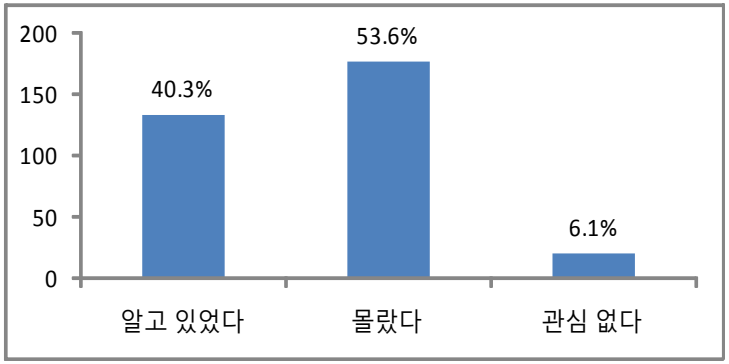
(N=330)



☐ '13 실태조사 실시 인지도

○ '13 실태조사 실시에 대한 인지도는 '알고 있었다' 40.3%, '몰랐다' 53.6%, '관심 없다' 6.1%로 나타남

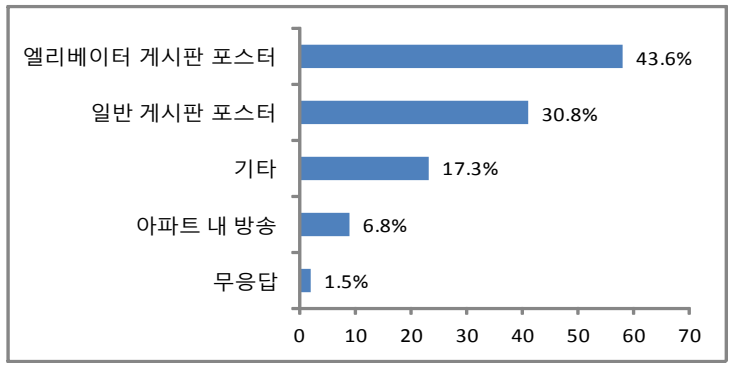
(N=330)



☐ 실태조사 인지경로

○ 실태조사 인지경로에 대해서 '엘리베이터 게시판 포스터' 43.6% 〉 '일반 게시판 포스터' 30.8% 〉 '기타' 17.3% 〉 '아파트 내 방송' 6.8% 순으로 나타남

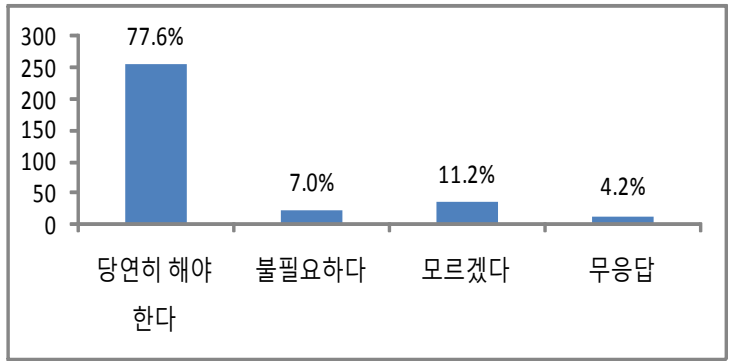
(N=133)



☐ 아파트 관리 실태조사에 대한 인식

○ 아파트 관리 실태조사에 대한 인식에 대해서 '당연히 해야 한다' 77.6%, '불필요하다' 7.0%, '모르겠다' 11.2%로 나타남

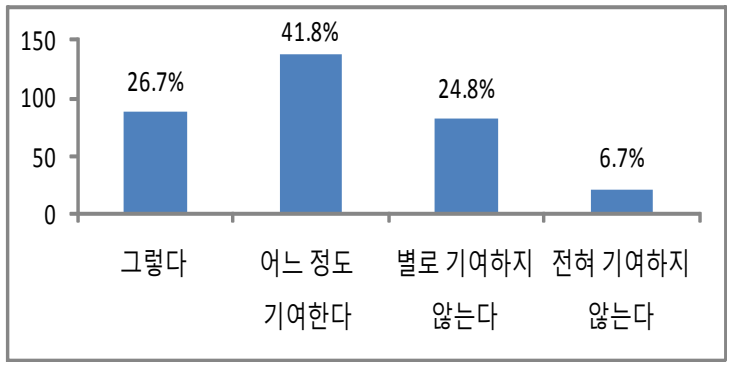
(N=133)



☐ 실태조사의 아파트 관리 기여 여부에 대한 인식

○ 실태조사 이후, 아파트 관리의 비리를 예방하고 투명한 관리 및 집행에 기여했다고 생각하는지에 대한 인식에 대해서 '기여한다' 68.5%(그렇다 26.7%+어느 정도 41.8%)로 '기여하지 않는다' 31.5%(별로 24.8%+전혀 6.7%)보다 높았음

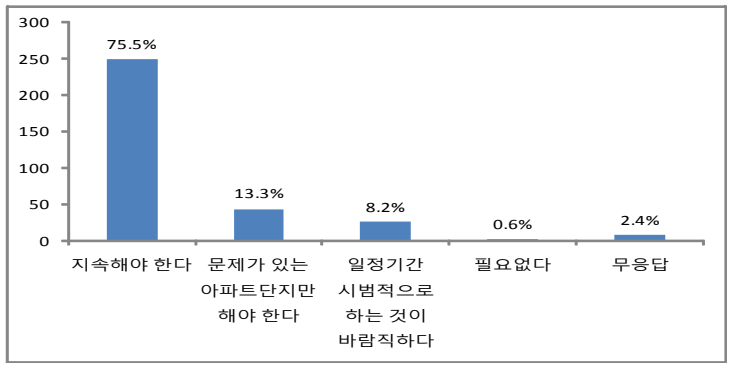
(N=330)



☐ 지속적 아파트 실태조사 추진에 대한 의견

○ 서울시와 자치구의 지속적인 아파트 실태조사 추진에 대한 의견에 대해서 '지속해야 한다' 75.5%, '문제가 있는 아파트단지만 해야한다' 13.3%, '일정기간 시범적으로 하는 것이 바람직하다' 8.2%, '필요없다' 0.6%로 나타남

(N=330)

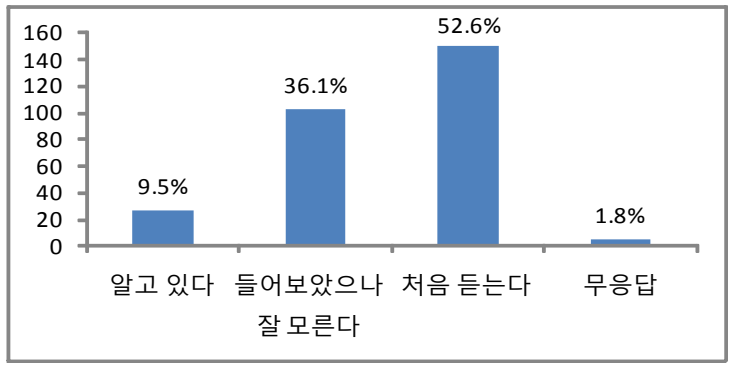


〔실태조사 미실시 아파트〕

☐ 맑은아파트 만들기 사업 인지도

○ '맑은 아파트 만들기' 사업에 대한 인지도는 '알고 있다' 9.5%로 '들어보았으나 잘 모른다' 36.1%, '처음 듣는다' 52.6% 보다 낮았음

(N=285)

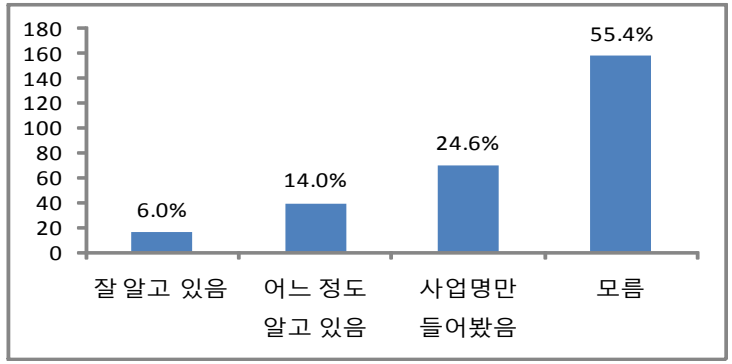


☐ 맑은아파트 만들기 세부사업 인지도

1 공동주택통합정보마당 운영

○ 공동주택통합정보마당 운영에 대한 인지도는 '알고 있음' 20.0%(잘 알고 있음 6.0%+어느 정도 알고 있음 14.0%), '사업명만 들어봤음' 24.6%, '모름' 55.4%로 나타남

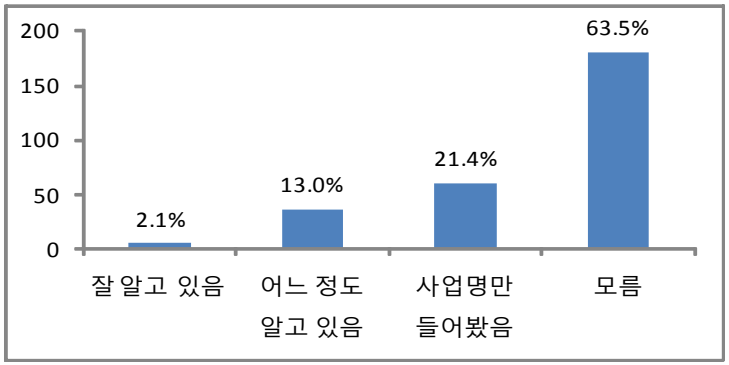
(N=285)



② 공동주택 자문단 운영

○ 공동주택 자문단 운영에 대한 인지도는 '알고 있음' 15.1%(잘 알고 있음 2.1%+어느 정도 알고 있음 13.0%), '사업명만 들어봤음' 21.4%, '모름' 63.5%로 나타남

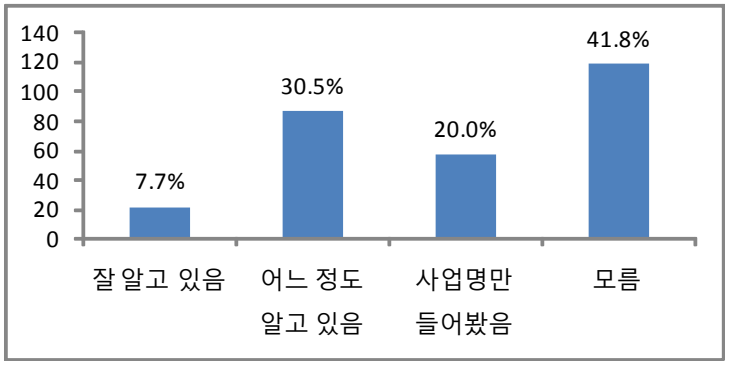
(N=285)



③ 잡수입(기타수익) 투명화

○ 잡수입(기타수익) 투명화에 대한 인지도는 '알고 있다' 38.2%(잘 알고 있음 7.7%+어느 정도 알고 있음 30.5%), '사업명만 들어봤음' 20.0%, '모름' 41.8%로 응답함

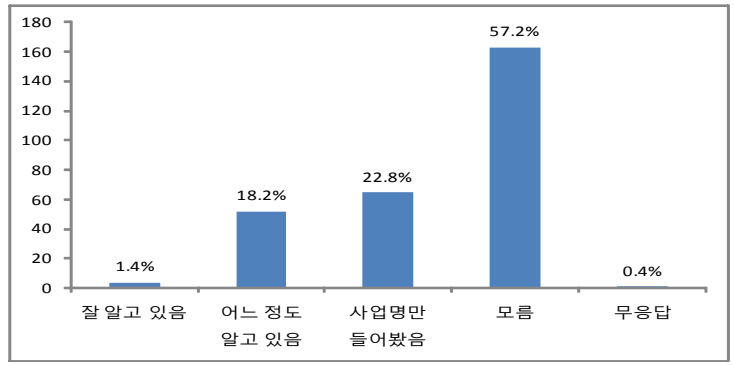
(N=285)



④ 공동주택관리지원센터 분쟁해결 컨설팅

○ 공동주택관리지원센터 분쟁해결 컨설팅에 대한 인지도는 '알고 있다' 19.6%(잘 알고 있음 1.4%+어느 정도 알고 있음 18.2%), '사업명만 들어봤음' 22.8%, '모름' 57.2%로 응답함

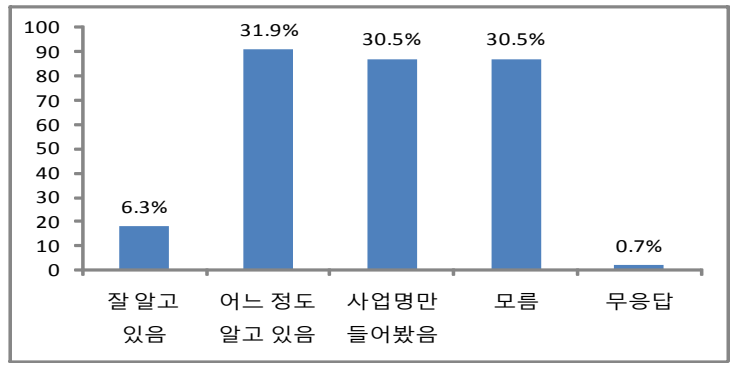
(N=285)



⑤ 층간소음 문제 해결 컨설팅

○ 층간소음 문제 해결 컨설팅에 대한 인지도는 '알고 있다' 38.2%(잘 알고 있음 6.3%+어느 정도 알고 있음 31.9%), '사업명만 들어봤음' 30.5%, '모름' 30.5%로 응답함

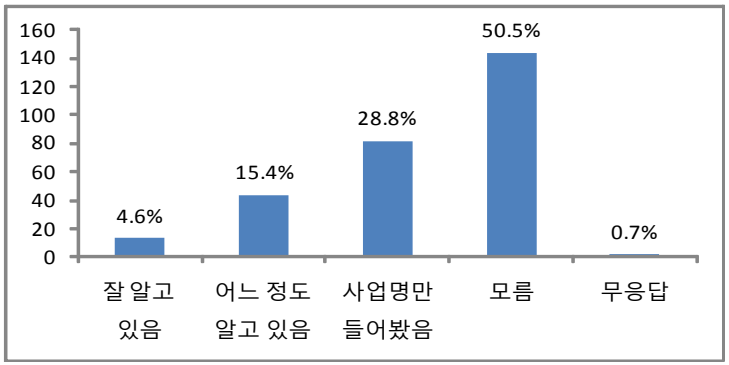
(N=285)



⑥ 공동체 활성화 사업

○ 공동체 활성화 사업에 대한 인지도는 '알고 있다' 20.0%(잘 알고 있음 4.6%+어느 정도 알고 있음 15.4%), '사업명만 들어봤음' 28.8%, '모름' 50.5%로 응답함

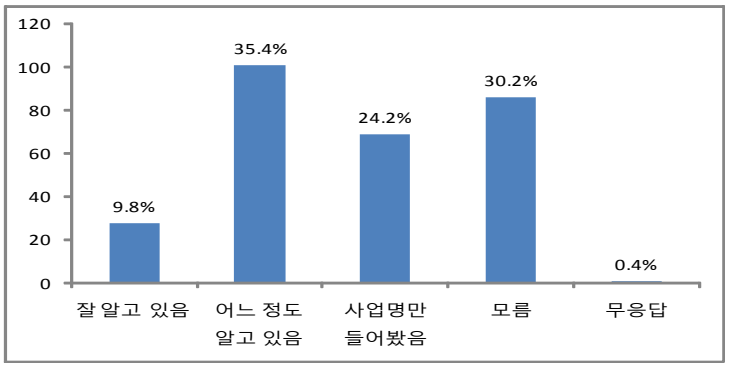
(N=285)



⑦ 아파트 관리규약

○ 아파트 관리규약에 대한 인지도는 '알고 있다' 45.2%(잘 알고 있음 9.8%+어느 정도 알고 있음 35.4%), '사업명만 들어봤음' 24.2%, '모름' 30.2%로 응답함

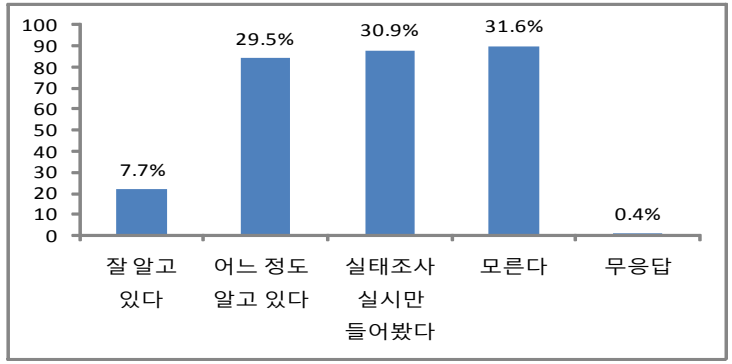
(N=285)



☐ 아파트 관리 실태조사 실시에 대한 인지도

○ 아파트 관리 실태조사 실시에 대한 인지도는 '잘 알고 있다' 7.7%, '어느 정도 알고 있다' 29.5%, '실태조사 실시만 들어봤다' 30.9%, '모른다' 31.6%로 나타남

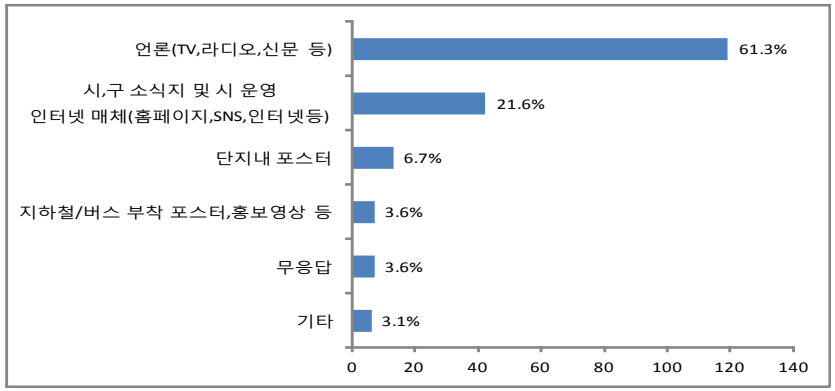
(N=285)



☐ 아파트 관리 실태조사 실시에 대한 인지경로

○ 아파트 관리 실태조사 실시에 대한 인지경로는 '언론(TV,라디오,신문 등)' 61.3% 〉 '시,구 소식지 및 시 운영 인터넷 매체(홈페이지,SNS,인터넷 등)' 21.6% 〉 '단지내 포스터' 6.7% 〉 '지하철/버스 부착 포스터.홍보영상 등' 3.6% 〉 '기타' 3.1% 순으로 나타남

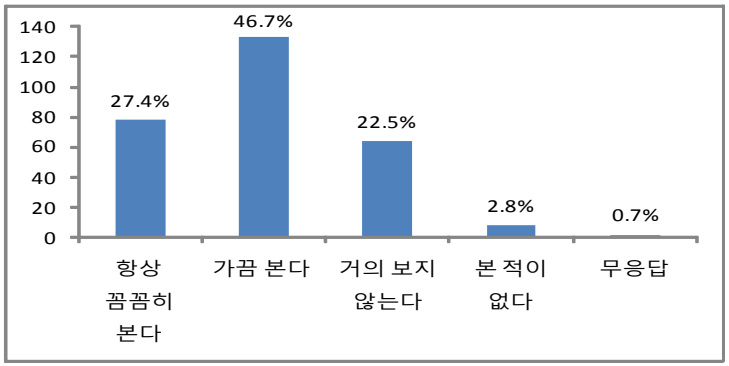
(N=194)



☐ 관리비 부과내역서 살핌 여부

○ 관리비 부과내역서 살핌 여부에 대해서 '본다' 74.1%(항상 꼼꼼히 본다 27.4%+가끔 본다 46.7%)로 '안본다' 25.3%(거의 안봄 22.5%+본 적 없음 2.8%) 보다 높았음

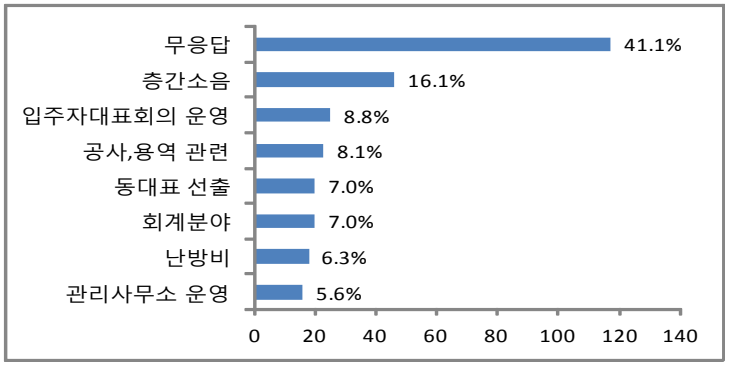
(N=285)



☐ 아파트 관리에 가장 문제가 많다고 생각하는 분야(1순위)

○ 아파트 관리에 가장 문제가 많다고 생각하는 분야 1순위에 대해서 '층간소음' 16.1% 〉 '입주자대표회의 운영' 8.8% 〉 '공사,용역 관련' 8.1% 〉 '동대표 선출' 7.0%, '회계분야' 7.0% 〉 '난방비' 6.3% 〉 '관리사무소 운영' 5.6% 순으로 나타남

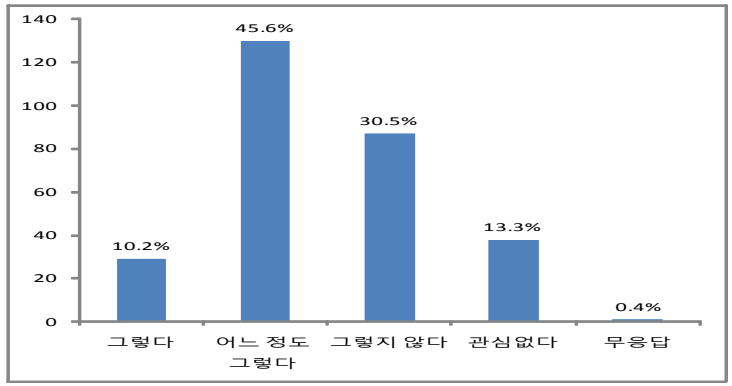
(N=285)



☐ 아파트 관리 및 집행 과정의 투명성, 공정성에 대한 의견

○ 아파트 관리 및 집행 과정의 투명성, 공정성에 대한 의견으로 '그렇다' 10.2%, '어느 정도 그렇다' 45.6%, '그렇지 않다' 30.5%, '관심 없다' 13.3%로 나타남

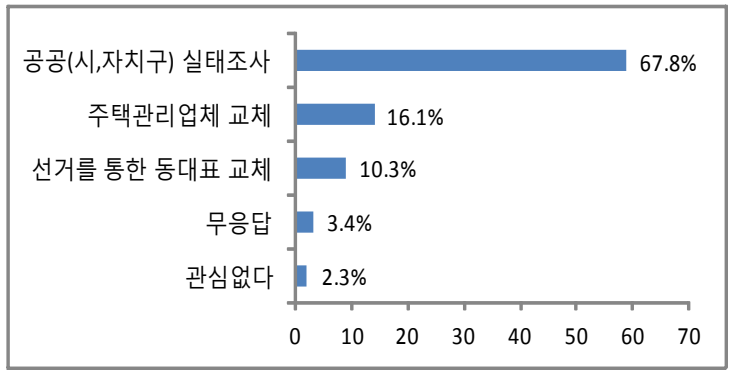
(N=285)



☐ 공정하게 집행되지 않고 있다면 이에 대한 해결방안

○ 현재 거주하는 아파트 단지의 관리비 부과, 공사·용역 집행 등 아파트 관리 및 집행 과정이 투명하고 공정하게 집행되지 않고 있다면 이에 대한 해결 방안에 대해서 '공공(시,자치구) 실태조사' 67.8% 〉 '주택관리업체 교체' 16.1% 〉 '선거를 통한 동대표 교체' 10.3% 순으로 나타남

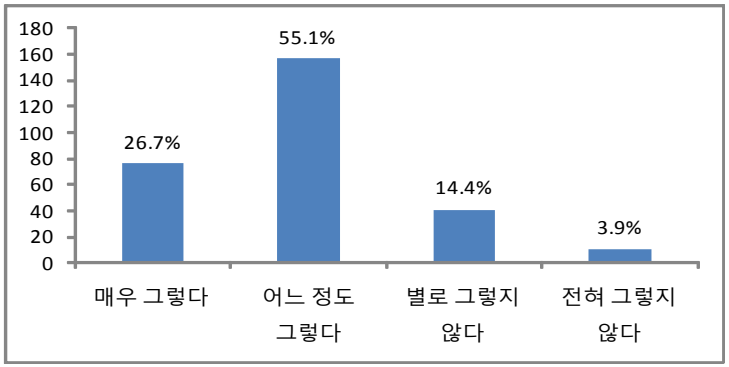
(N=87)



☐ 실태조사의 아파트 관리 기여 여부에 대한 인식

○ 서울시의 아파트관리 실태조사가 아파트관리의 비리를 예방하고 투명한 관리 및 집행에 기여한다고 생각하는지에 대해서 '그렇다' 81.8%(매우 26.7%+어느 정도 55.1%)로 '그렇지 않다' 18.3%(별로 14.4%+전혀 3.9%) 보다 높게 나타남

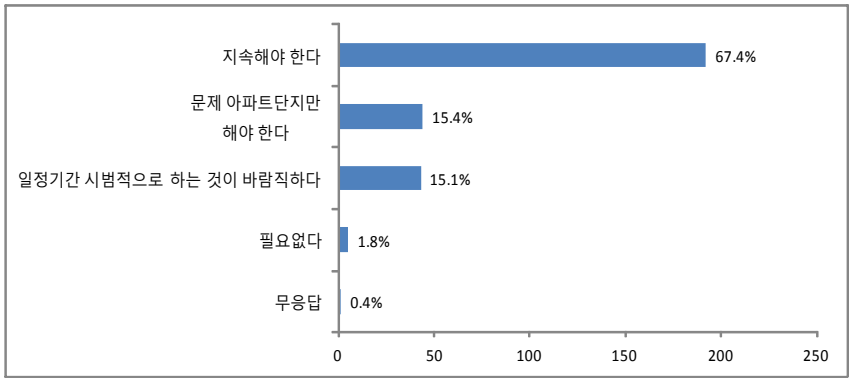
(N=285)



☐ 지속적 아파트 실태조사 추진에 대한 의견

○ 서울시와 자치구의 지속적인 아파트 실태조사 추진에 대해서 '지속해야 한다' 67.4%, '문제 아파트단지만 해야한다' 15.4%, '일정기간 시범적으로 하는 것이 바람직하다' 15.1%, '필요없다' 1.8%로 나타남

(N=285)



☐ 기타의견 및 제안

○ 아파트 게시판 등을 활용해 아파트 관리비에 대한 정보나 장기수선, 공사시행, 공사업체 선정 등에 대한 세부정보를 주민들에게 정기적으로 공지

○ 아파트 관리 실태조사결과에 대한 강제조치사항이 거의 없어 체감효과 미미, 주민들이 정확히 알고 대처할 수 있는 방법 등에 대한 지자체의 홍보 필요

○ 일시적 실태조사가 아닌 투명하고 공정한 아파트 관리를 위한 지속적 관리감독 필요

○ 아파트 관리사무소와 동대표들이 서울시의 실태조사와 권고사항을 상세하게 주민들에게 공고하고 사후 시정조치를 발표

○ 아파트내 각종 이권사업(광고 등)과 용역계약 등에 대한 관리감독을 정부 또는 시 주관으로 실행하여 전문성 확보

○ 입주자대표회의에 대한 감독기능 또는 관련 업무에 대한 감사기능 강화

○ 자체 감사 등 주민들이 적극 동참할 수 있는 환경 조성 필요

○ 관리비 산정의 정확한 기준 제시

○ 층간소음에 대한 상호배려를 위해 주민대상 캠페인 시행

○ 태양광 설치 등 난방비, 전기료에 대한 획기적 감축방안 마련

☐ 응답자 통계현황

○ 성별

실태조사 실시 아파트		
구분	인원(명)	비율(%)
남	123	37.3
여	206	62.4
무응답	1	0.3
계	330	100.0

실태조사 미실시 아파트		
구분	인원(명)	비율(%)
남	94	33.0
여	191	67.0
계	285	100.0

○ 자격

실태조사 실시 아파트		
구분	인원(명)	비율(%)
소유자 또는 가족	222	67.3
세입자 또는 가족	105	31.8
무응답	3	0.9
계	330	100.0

실태조사 미실시 아파트		
구분	인원(명)	비율(%)
소유자 또는 가족	191	67.0
세입자 또는 가족	82	28.8
무응답	12	4.2
계	285	100.0

「120 다산콜센터 상담품질 평가 1차」 모니터링 결과보고

「120 다산콜센터 상담원의 상담품질」 조사를 시정모니터를 활용하여 실제 시민의 입장에서 문의 및 상담을 통해 점검·평가하고 결과를 보고드림

1 모니터링 개요

□ 과 제 명 : "120 다산콜센터 상담품질평가 1차" 모니터링

□ 기 간 : 2014.3.25(화) ~ 3.30(일)〔6일간〕

□ 대 상 : 120 다산콜센터 상담원

□ 참여인원 : 시정모니터 260명(총 689콜)

□ 점검방법

○ 민원인을 가장하여 시정 관련사항 또는 일반사항에 대하여 상담원과 통화 후 점검표를 바탕으로 평가

□ 점검내용 : 120 다산콜센터 상담원 상담품질

○ 첫인사, 경청태도, 상담태도, 끝인사 등 전반적인 상담품질 수준 측정

○ 상담원의 상담으로 1차 해결 곤란시, 담당부서로 정확히 연결했는지 여부 및 사후처리(콜백, SMS 송신 등) 여부 등 점검

구 분	맞이태도	음성호감도	업무능력	상담태도	종료태도	전체만족도
평가점수	15점	10점	20점	30점	15점	10점
평가항목	· 첫인사 · 대기예절	· 응대속도 및 명확한 발음	· 시민욕구파악 · 업무정확성	· 경청자세 · 적극적인 태도 · 공손한어투	· 끝인사 · 종료속도	· 통화 후 전반적인 느낌

※ 총 6개 부문, 11개 항목, 100점 만점

□ 요청부서 : 시민봉사담당관 ('14.3.14)

2 모니터링 결과요약

〈결과 총괄요약〉

○ 시정모니터 260명이 민원인을 가장하여 다산콜센터 상담원의 상담품질에 대한 모니터링을 실시한 결과

- 상담분야별로는 『**교통**』 부분의 평가가 **91.5점**으로 가장 높게 나타났고
- **평가 세부항목**별로는 『**종료속도**』가 **98.6점**으로 가장 높게 평가되었으며, 『**전체만족도**』는 **82.7점**으로 비교적 낮게 평가되었음

※ '종료속도' : 민원인보다 전화를 늦게/먼저 끊는지 여부

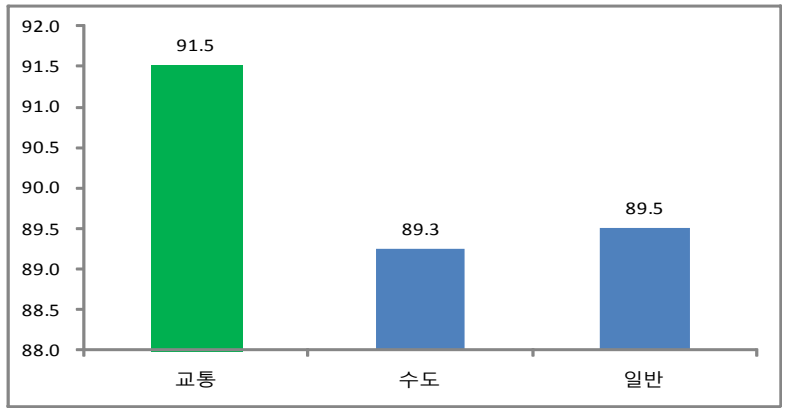
- 상담원에 대한 **개인별 평가**는 **60점 미만이 8명(1.2%), 90점 이상이 420명(61.0%)**으로 **평가결과가 매우 높게 나타남**

3 모니터링 세부결과

□ **상담분야별**

○ 분야별 평점은 『**교통**』 **91.5점**, 『수도』 89.3점, 『일반』 89.5 점으로 『교통』 분야 평점이 가장 높은 것으로 나타남

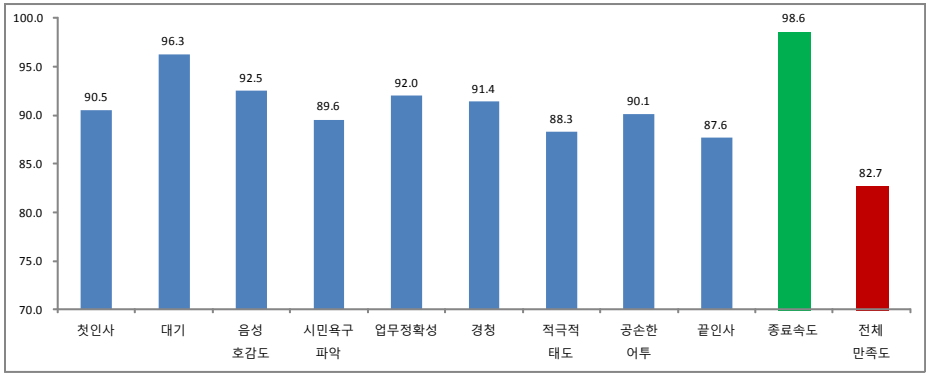
(단위 : 점)



□ 평가 세부항목별

○ 세부항목별로는 『종료속도』 98.6점, 『대기』 96.3점, 『음성호감도』 92.5점으로 맞이태도와 통화종료 마무리 부분은 평가결과가 높게 나타났고, 비교적 낮게 평가된 항목은 『전체만족도』 82.7점, 『끝인사』 87.6점, 『적극적 태도』 88.3점으로 나타남

(단위 : 점)

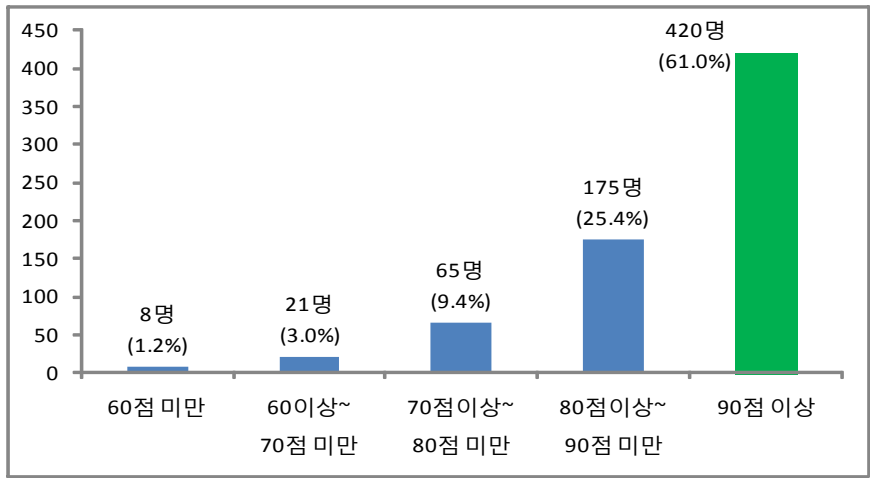


□ 상담원 개인별 평가

○ 120 다산콜센터 상담원 개인별 평가는 60점 미만 8명(1.2%), 60점 이상 70점 미만 21명(3.0%), 70점 이상 80점미만 65명(9.4%), 80점 이상 90점 미만 175명(25.4%), **90점 이상 420명(61.0%)**로 상담원의 개인별 평가결과가 매우 높게 나타남

점수	60점 미만	60점 이상 ~70점 미만	70점 이상 ~80점 미만	80점 이상 ~90점 미만	**90점 이상**	합계
인원 (비율)	8명 (1.2%)	21명 (3.0%)	65명 (9.4%)	175명 (25.4%)	**420명 (61.0%)**	689명

(N=689)



□ 시정모니터 주요의견

○ 지난 평가보다 좋아진 점

- 비교적 신속하고 적절한 상담이 이루어졌으며, 대응능력 및 어투 등이 훨씬 전문적으로 개선된 느낌이었음
- 안내멘트시 '시민'이라고 응대한 것이 더 정중하게 느껴졌음
- 응대시 호응어구(예 : "그럼요, 시민님!")를 사용하여 친근감을 준 점

○ 개선 · 건의사항 및 기타 의견

- 일요일 통화시 자동 끊김현상 발생, 긴급사항인 경우 시민불편을 초래할 수 있으므로 개선 요망
- 상담전화 콜백기능 미흡 및 통화시 재다이얼 음성안내 후 끊김현상 보완 필요
- 야간 · 주말에 120 다산콜센터 이용시 상담원의 친절도 및 적극성 감소와 통화 대기시간 지연에 대한 개선 필요
- 상담원의 다양한 지식이 부족하게 느껴지는 경우가 있으므로 매뉴얼을 정기적으로

업데이트하여 제공하는 것이 필요하고, 전문적인 문의사항은 전담부서로 연결 요망

- 자치구와의 정보공유 등 소통을 활성화하여 시의성있는 행사 등에 대한 상담원의 숙지 필요
- 공식적·형식적 답변에 머무르지 않고 특정분야에 대한 전문성, 문제발생시 대응능력 및 의견제시를 위한 지속적인 상담원 교육 필요
- '수도' 분야 등 매뉴얼화된 상담사항은 간단명료한 핵심만 안내하고, 문의한 시민에게 메모권유보다는 간단한 구두안내 후 관련 내용 문자발송
- 질문내용을 재차 문의·확인 후 정확히 답변하고, 민원제기에 대한 구체적 피드백 체계가 조성됐으면 함
- 전화번호 안내시 어르신 등을 위한 자동연결서비스가 마련되었으면 함
- 상담업무로 인한 상담원의 스트레스 관리방안 마련이 필요하다고 생각됨
- 시민들의 상담내역 분석자료를 일반시민들을 대상으로 공개하여 정보를 공유했으면 함

「신촌 연세로 대중교통전용지구」 모니터링 결과보고

신촌 연세로 대중교통전용지구에 대한 실태조사 모니터링을 실시하고 체감효과 및 개선사항 등에 대한 조사결과를 보고드림

1 모니터링 개요

☐ **과 제 명** : 「신촌 연세로 대중교통전용지구」 모니터링

☐ **대　　상** : 신촌 연세로 대중교통전용지구(신촌지하철역~연세대정문, 약 550m 구간)

☐ **점검기간** : 2014.4.8 ~ 4.10 (3일간)

☐ **참여인원** : 시정모니터 55명

☐ **점검내용** : 신촌 연세로 대중교통전용지구 현장 실태점검(보행환경 및 안전성, 차량소통(통제), 대중교통이용성 등) 및 개통 이후 체감효과, 개선사항 등

☐ **점검방법**

○ 시간대별 조편성(총 3개조) 점검

- 점검시간대 : 오전(10:00~12:00), 오후(14:00~16:00), 야간(18:00~20:00)

○ 현장점검 : 개인별 현장순시로 점검표에 의거 실태점검

○ 설문조사 : 주변상인, 버스이용객, 보행자, 주민들을 대상으로 만족도· 개선사항 등 설문조사

☐ **관련부서** : 교통정책과

2 모니터링 결과요약

〈결과 총괄요약〉

○ 시정모니터 55명이 참여하여 「신촌 연세로 대중교통전용지구」에 대한 현장 모니터링을 실시한 결과 「**신촌 연세로 대중교통전용지구**」에 대한 **인지도**는 **78.2%**로 비교적 높은 것으로 나타났으며, 지정 전·후의 **보행환경, 보행안전성, 차량소통 및 대중교통 이용 접근성** 등 세부사항에 대한 만족도는 지정 전보다 **지정 후의 만족도가 매우 높은** 것으로 나타났음

○ 시정모니터들이 **주변상인, 버스이용객, 보행자, 주민** 등 총 220명의 현지 시민들을 대상으로 실시한 「**연세로 대중교통전용지구 지정에 대한 만족도**」에 대한 설문조사결과는 **보행자 94.5%〉버스이용객 67.3%〉주민 63.6%〉주변상인 54.5% 순**으로 나타남

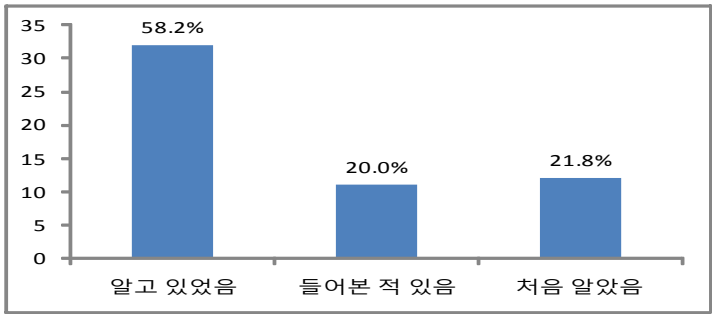
○ 그 밖에 「**연세로 전일 보행자전용지구 지정(안)**」에 대한 의견은 **긍정적 47.3%, 보통 12.7%, 부정적 38.2%**로 긍정적인 의견이 다소 높게 나타남

3 모니터링 세부결과

□ 연세로 대중교통전용지구 인지도

○ 연세로 대중교통전용지구 지정에 대한 인지도는 **78.2%(알고 있었음 58.2%+들어본 적 있음 20.0%)**, '모니터링 참여를 통해 처음 알았음' 21.8%로 나타남

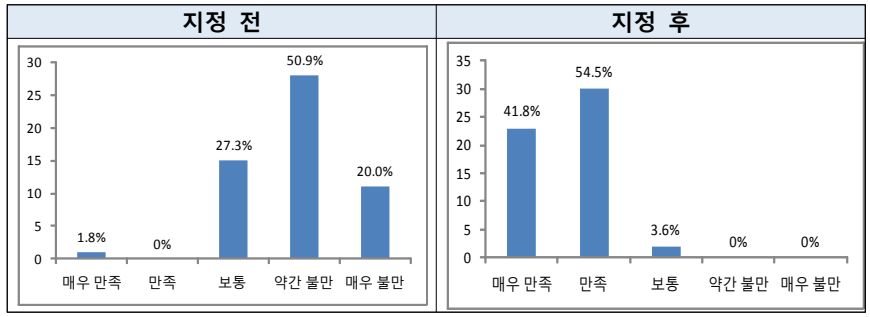
(N=55)



□ 연세로 대중교통전용지구 지정 전·후 세부사항별 만족도

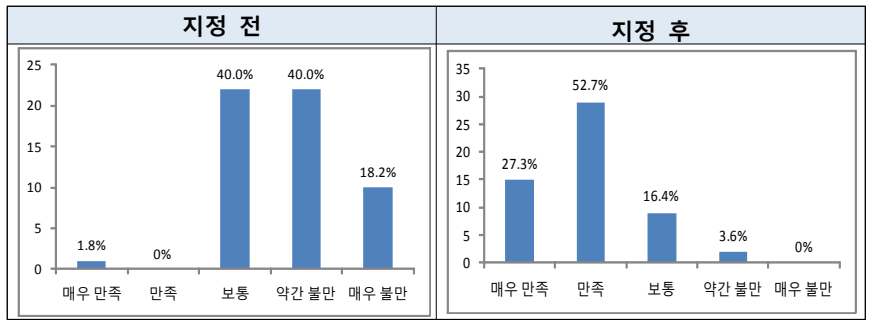
○ **보행환경(공간)에 대한 만족도**는 지정 전은 **만족 1.8%, 보통 27.3%, 불만 70.9%(약간 불만 50.9%+매우 불만 20.0%)**로 만족도가 매우 낮게 나타났으나, **지정 후는 만족 96.3%(매우 만족 41.8%+만족 54.5%), 보통 3.6%, 불만 0%**로 만족도가 매우 높게 나타남

(N=55)



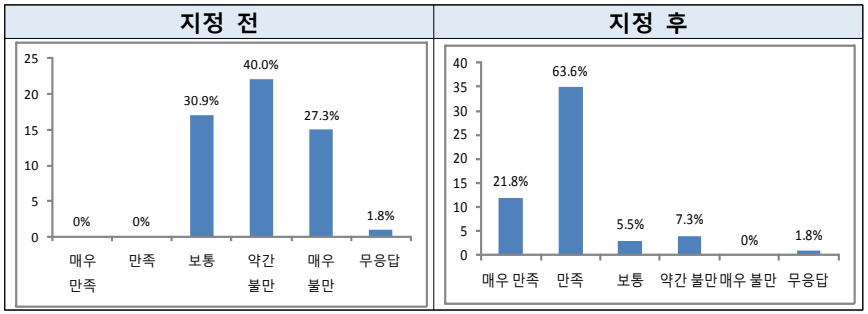
○ **보행 안전성에 대한 만족도**는 지정 전은 **만족 1.8%, 보통 40.0%, 불만 58.2%(약간 불만 40.0%+매우 불만 18.2%)**로 만족도가 매우 낮게 나타났으나, **지정 후는 만족 80%(매우 만족 27.3%+만족 52.7%), 보통 16.4%, 약간 불만 3.6%**로 만족도가 매우 높게 나타남

(N=55)



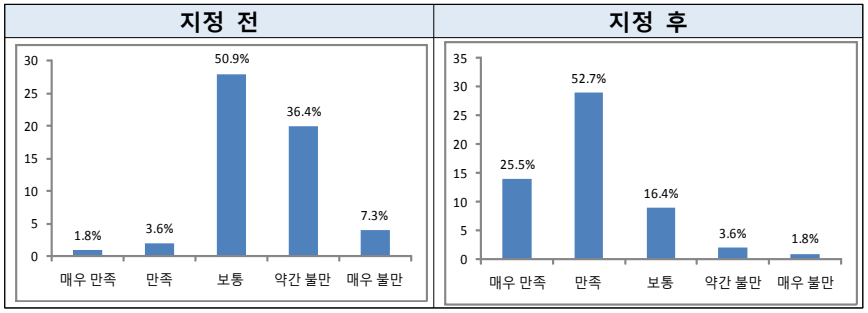
○ **차량소통(통제)에 대한 만족도**는 지정 전은 만족 0%, 보통 30.9%, 불만 67.3%(약간 불만 40.0%+매우 불만 27.3%)로 불만이 높게 나타났으나, **지정 후는 만족 85.4%(매우 만족 21.8%+만족 63.6%), 보통 5.5%, 약간 불만 7.3%**로 만족도가 매우 높게 나타남

(N=55)



○ **대중교통 이용 접근성에 대한 만족도**는 지정 전은 만족 5.4%(매우 만족 1.8%+만족 3.6%), 보통 50.9%, 불만 43.7%(약간 불만 36.4%+매우 불만 7.3%)로 만족도가 낮게 나타났으나, **지정 후는 만족 78.2%(매우 만족 25.5%+만족 52.7%), 보통 16.4%, 불만 5.4%(약간 불만 3.6%+매우 불만 1.8%)**로 만족도가 높게 나타남

(N=55)

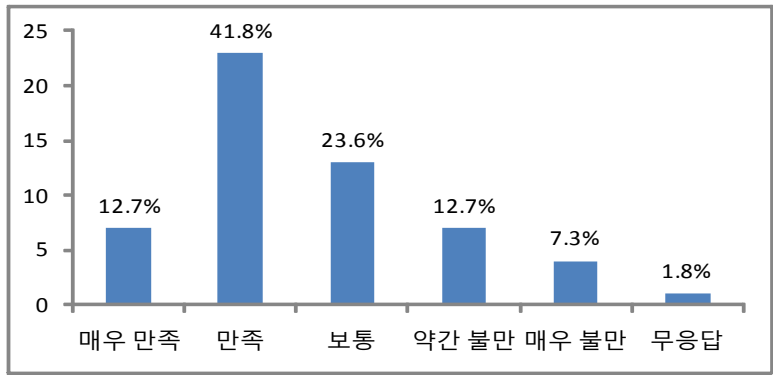


□ 신촌 연세로 대중교통전용지구 지정 만족도 설문조사결과(시민대상)

○ 주변상인

- 주변상인을 대상으로 한 신촌 연세로 대중교통전용지구 지정에 대한 만족도는 **만족 54.5%(매우 만족 12.7%+만족 41.8%), 보통 23.6%, 불만 20%(약간 불만 12.7%+매우 불만 7.3%)**로 만족도가 비교적 높은 편이었음

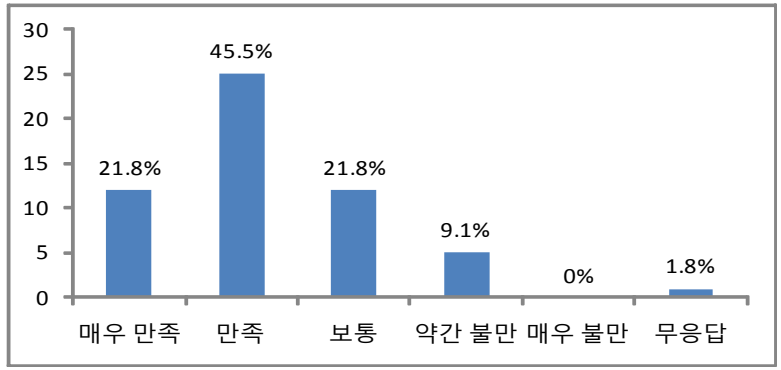
(N=55)



○ 버스이용객

- 버스이용객을 대상으로 한 신촌 연세로 대중교통전용지구 지정에 대한 만족도는 **만족 67.3%(매우 만족 21.8%+만족 45.5%), 보통 21.8%, 약간 불만 9.1%**로 만족도가 높은 편이었음

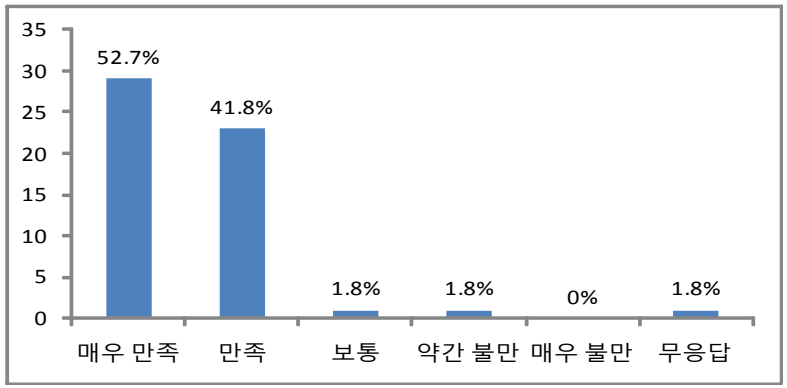
(N=55)



❍ 보행자

- 보행자를 대상으로 한 신촌 연세로 대중교통전용지구 지정에 대한 만족도는 **만족 94.5%(매우 만족 52.7%+만족 41.8%), 보통 1.8%, 약간 불만 1.8%**로 만족도가 매우 높았음

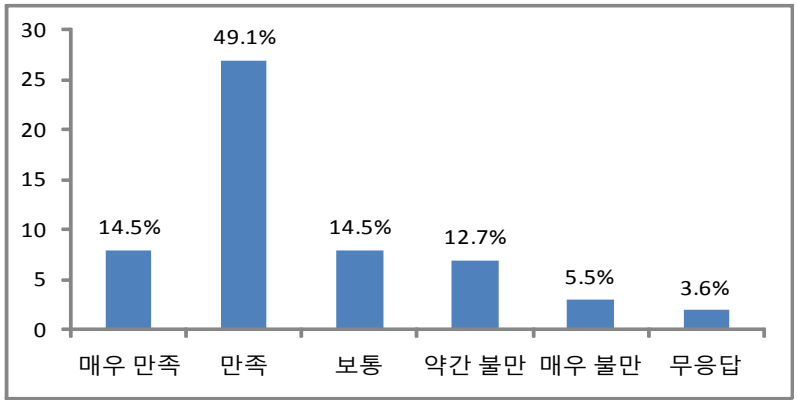
(N=55)



❍ 주민

- 주민을 대상으로 한 신촌 연세로 대중교통전용지구 지정에 대한 만족도는 **만족 63.6%(매우 만족 14.5%+만족 49.1%), 보통 14.5%, 불만 18.2%(약간 불만 12.7%+매우 불만 5.5%)**로 만족도가 높은 편이었음

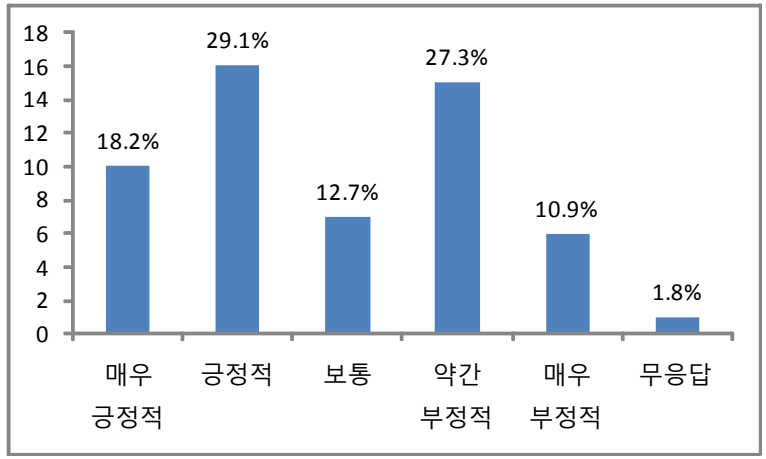
(N=55)



□ 연세로 전일 보행자전용지구 지정(안)에 대한 의견

❍ **연세로 전일 보행자전용지구 지정(안)에 대한 의견**은 **긍정47.3%(매우 긍정 18.2%+긍정 29.1%), 보통 12.7%, 부정 38.2%(약간 부정 27.3%+매우 부정 10.9%)**로 나타남

(N=55)



❍ **지정(안)에 대한 긍정적 또는 부정적인 사유**

긍정적 사유	부정적 사유
- 승용차 진입 예방 - 보행자들의 무단횡단으로 인한 사고위험이 없으며, 이용자의 보행편의성 증대 - 대기질 향상 및 도시환경 개선 - 현재 평일 버스운행/주말 버스미운행에 따른 이용자들의 혼란 방지 - 차없는 거리로서 연세로를 만남의 광장 및 다양한 문화공간 등으로 적극 활용 가능	- 현재의 상황으로도 보행자들을 위한 거리로 충분히 활용 가능 - 기존 대중교통 이용 시민들의 이동 불편 및 인근 지역의 교통체증 현상 유발 - 지역주민들의 일상생활 불편 및 주변상가의 매출 감소 등에 영향 - 보행자전용지구 지정에 따른 기존의 버스정류소 시설 이전 등 부담요인 발생 - 대중교통전용지구 시행으로 한산해진 거리를 특별한 이벤트나 행사 없이 전일 보행자전용지구 지정시 거리의 활기 감소 우려

□ 개선점 및 제안사항

○ 시정모니터 의견

- 보도의 시각장애인 점자블록이 버스정류장에서 원거리에 위치해 있는 등 장애인 편의시설이 부족함
- 이용자 안전을 위해 무단횡단을 통제하고, 횡단보도를 증설할 필요가 있음
- 차도와 보도간의 구분턱이 없어 안전사고 위험

  → 차량 인도진입 방지턱 또는 경계석 설치, 화단조성, 가로수 식재 등으로 개선
- 주변에 진행중인 공사 외에 비공사장소에 공사자재들이 안전장치 없이 방치
- 보도상의 의자 차도인접으로 안전사고 발생 우려
- 지하철 신촌역 2번 출구 앞 대중교통전용지구 표지판이 안전펜스에 가려져 있음
- 오토바이 과속으로 인한 교통사고 위험 등 오토바이에 대한 규제 필요
- 대중교통전용지구 지정 이후 골목길 통행 승용차의 증가로 보행자 불편 야기
- 리어카, 오토바이, 자전거 등의 보행로 침범과 관련 별도의 안전통행방안 필요
- 진입지점 및 인근 도로에 전면적인 통제 안내 등을 통해 금지차량의 진입 최소화
- 특색있는 연세로 조성으로 보행자의 유입증가 및 주변 상권 활력 부여
- 신촌 연세로 대중교통전용지구 주변의 보행로를 금연거리로 조성
- 버스정류장 대기 장소에 차양 가림막 및 의자 비치
- 주말 교통통제에 대한 인지도 확대를 위해 TV, 라디오를 통한 대시민 홍보
- 문화행사 등 다양한 이벤트 기획으로 연세로 대중교통전용지구 활성화
- 연세로 중간 CCTV 추가설치 및 연세로 불법진입 차량에 대한 엄격한 범칙금 부과
- 주변에 승용차 주차공간 공유 및 안내 활성화
- 신촌역 주변의 통행불편 야기 노점상 단속 필요
- 쓰레기 무단투기 방지를 위한 쓰레기통 추가 설치
- 불법현수막(특히 야간) 단속으로 거리 정화

○ 설문조사대상 시민 (주변상인, 버스이용객, 보행자, 주민) 의견

- 대중교통전용지구 도로전체를 횡단보도로 이용하는 경우가 많아 교통사고 위험이 있음
- 승용차 운행시 우회해야 하는 불편이 있고, 진입금지차량의 골목길 통행량이 증가함
- 주말 대중교통 통제로 이용불편
- 상점 앞 진입곤란, 우회도로 이용시 시간소요로 불편

  → 상가 물건 적재 등을 위해 꼭 필요한 시간만 단속원 배치하에 주차허여 상·하차 허용 개선
- 주말공연 등으로 인한 소음공해 발생
- 주말야간의 쓰레기량 증가로 인한 보행불편

「민원접점부서 전화민원응대 서비스 품질점검」
모니터링 결과보고

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

1 모니터링 개요

□ **과 제 명** : 「민원접점부서 전화민원응대 서비스 품질점검」 모니터링
□ **점검대상** : 서울시 본청, 사업소, 산하기관, 자치구 등의 민원접점부서 (160개 부서)
□ **점검기간** : 2014.4.22(화) ~ 4.24 (목)
□ **점 검 자** : 시정모니터 77명 (365콜)
□ **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

2 모니터링 결과요약

〈결과 총괄요약〉

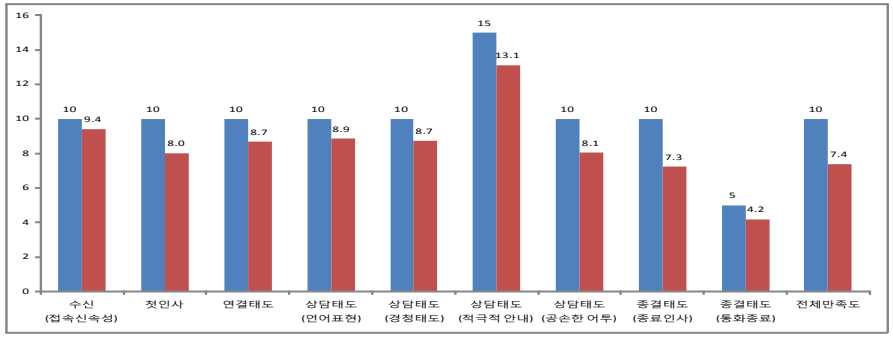
○ 「민원접점부서 전화민원응대 서비스품질」에 대한 전화점검 실시결과 평균 평가점수는 **83.8점**으로 나타났으며,
○ **수신 접속신속성(9.4점), 상담태도 중 언어표현(8.9점), 적극적 안내(13.1점)** 등에 평가점수는 높은 편이었으나, **첫인사(8.0점), 전체만족도(7.4점), 종료인사(7.3점)** 등의 평가결과는 비교적 낮게 나타남
○ 대체적으로 응대태도에 대한 평가가 양호하게 나타났으나, **응대직원의 성명에 대한 명확한 발음과 민원인에 대한 추가 문의사항 확인, 종료인사 등에 대해서는 보완이 필요**하다는 의견이 있었음

3 모니터링 세부결과

□ 점검 세부항목별 평가결과

○ 전화민원응대 서비스 품질점검 **세부항목별 평가결과 수신 접속신속성(9.4점), 언어표현(8.9점), 적극적 안내(13.1점)** 등의 평가점수는 높은 편이었으나, **첫인사(8.0점), 전체만족도(7.4점), 종료인사(7.3점)** 등의 평가결과는 비교적 낮게 나타남

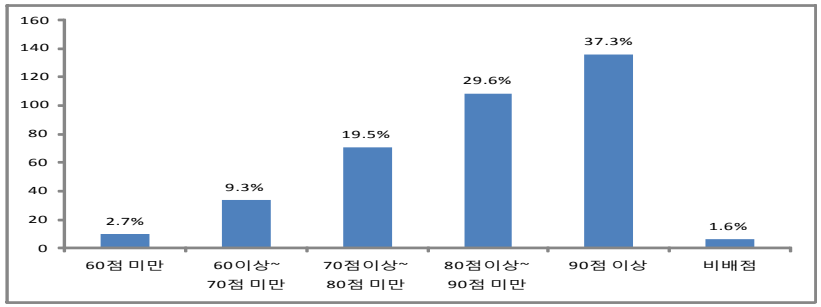
구분	총점	수신 (접속신속성)	첫인사	연결태도	상담태도 (언어표현)	상담태도 (경청태도)	상담태도 (적극적안내)	상담태도 (공손한어투)	종결태도 (종료인사)	종결태도 (통화종료)	전체 만족도
배점	**100**	10	10	10	10	10	15	10	10	5	10
득점	**83.8**	9.4	8.0	8.7	8.9	8.7	13.1	8.1	7.3	4.2	7.4



□ 개인별 평가점수 분포결과

○ 전화민원응대 직원들에 대한 개인별 평가결과는 **90점 이상 37.3% 〉 80점 이상 90점 미만 29.6% 〉 70점 이상 80점 미만 19.5% 〉 60점 이상 70점 미만 9.3% 〉 60점 미만 2.7% 순**으로 나타남

(N=365)



□ 기타 개선의견

○ 첫인사 및 종료인사

- 수신 첫인사시 응대자의 성명을 명확하게 발음했으면 함
- 종료인사가 생략되는 경우가 많아 응대 마무리가 미흡함

○ 적극적인 응대태도

- 단순응대보다는 질문사항에 대한 부가적인 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

「서울시티투어버스 운영실태」 모니터링 결과

서울시티투어버스 운영실태 및 이용객 만족도에 대한 모니터링 실시결과를 보고드림

1 모니터링 개요

□ 과 제 명 : 「서울시티투어버스 운영실태」 모니터링

□ 점검대상 : 서울시티투어버스 5개 노선

□ 점검기간 : 2014.4.22(화) ~ 4.27(일) 〔6일간〕

□ 점 검 자 : 시정모니터 81명

- 도심고궁 34명, 서울파노라마 16명, 전통시장 22명, 야간Ⅰ·Ⅱ 9명

□ 점검방법

○ 관광객으로 가장하여 시티투어버스 운영실태 현장모니터링

○ 코스별, 정류소별로 모니터 인원을 배정하여 집중점검

□ 점검내용

○ 매표소 직원, 기사, 가이드 친절도

○ 운영사 홈페이지, 매표소, 리플릿, 승차대 정보제공 상태 및 시설물 청결상태

○ 개선사항 및 발전방안 아이디어 등

□ 요청부서 : 관광사업과 ('14.1.27)

2 모니터링 결과요약

〈결과 총괄요약〉

○ 시티투어버스 운영의 전반적 만족도는 만족 44.4%, 보통 42.0%, 불만 13.5%로 응답했으며, 투어코스별 만족도는 전통시장 50%〉야간 44.4%〉도심고궁 44.1%〉서울파노라마 37.5% 순으로 나타남

○ 세부 항목별 평가결과, 시티투어버스 관련 종사자에 대한 만족도는 운전기사 58%〉매표소 직원 43.2%〉가이드 25.9%(가이드부재로미평가69.1% 제외) 순이었으며,

○ 그 외의 운영실태와 관련한 만족도는 버스 내·외부 청결도 62.9%〉리플릿정보의 정확도 60.5%〉다국어안내시스템의 정류소별 설명 60.5%〉버스안내방송의 정확도 56.8%〉시티투어버스 홈페이지 정보이용의 용이성 51.8% 순으로 나타남

3 모니터링 세부결과

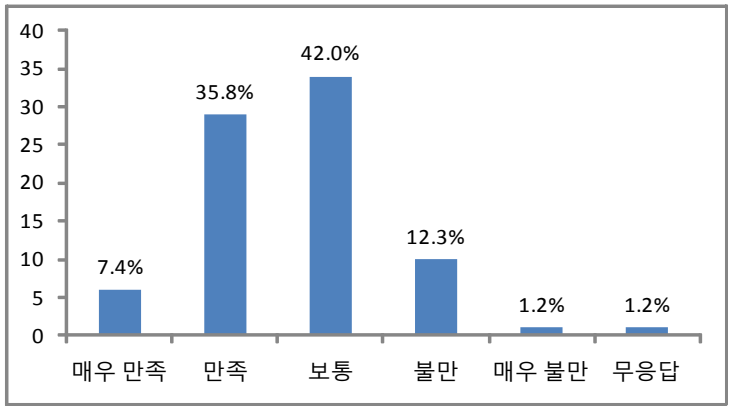
〔 전체결과 〕

□ 세부 평가항목별 만족도

1. 매표소 직원의 친절도

- 매표소 직원의 친절도는 만족 43.2%(매우 만족 7.4%+만족 35.8%), 보통 42.0%, 불만족 13.5%(불만 12.3%+매우 불만 1.2%)로 나타남

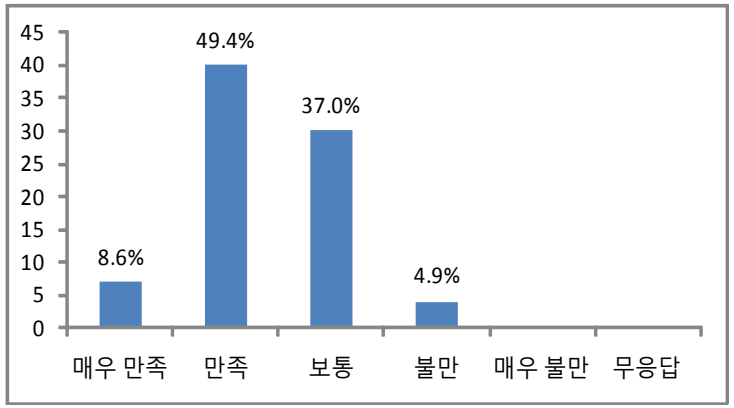
(N=81)



2. 운전기사의 친절도

- 운전기사의 친절도는 만족 58%(매우 만족 8.6%+만족 49.4%), 보통 37.0%, 불만 4.9%로 나타남

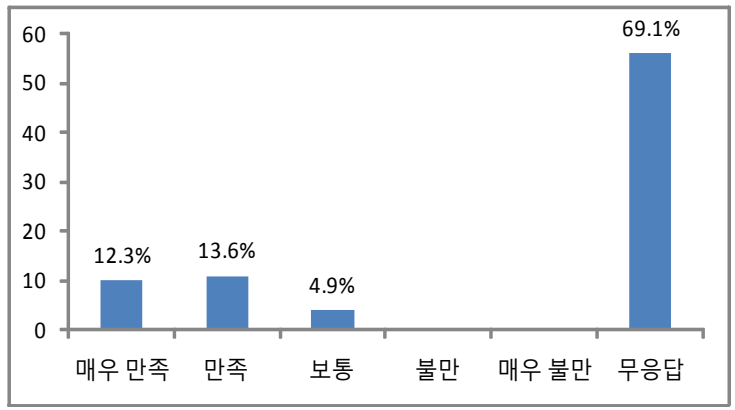
(N=81)



3. 가이드의 친절도

- 가이드의 친절도는 만족 25.9%(매우 만족 12.3%+만족 13.6%), 보통 4.9%, 무응답자가 69.1%로 나타남

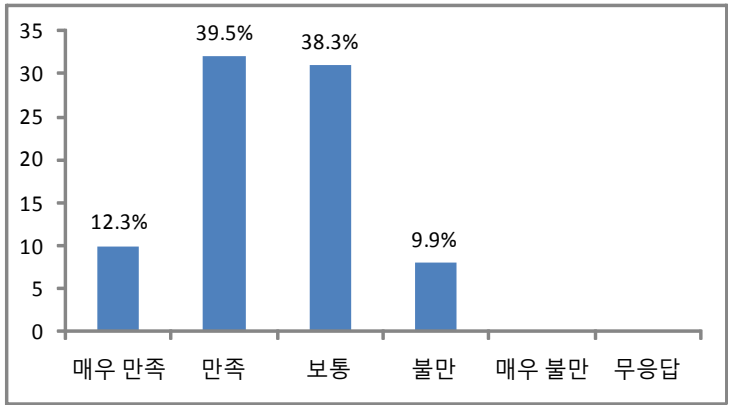
(N=81)



4. 홈페이지 정보이용의 용이성

- 홈페이지 정보이용의 용이성은 만족 51.8%(매우 만족 12.3%+만족 39.5%), 보통 38.3%, 불만 9.9%로 나타남

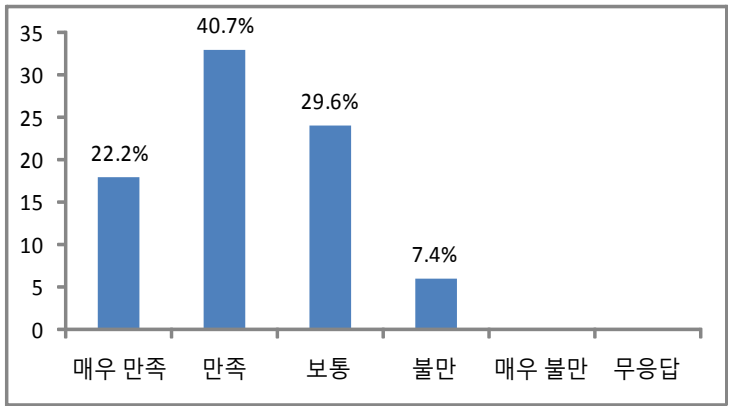
(N=81)



5. 버스 내·외부 청결도

- 버스 내·외부의 청결도는 만족 62.9%(매우 만족 22.2%+만족 40.7%), 보통 29.6%, 불만 7.4%로 나타남

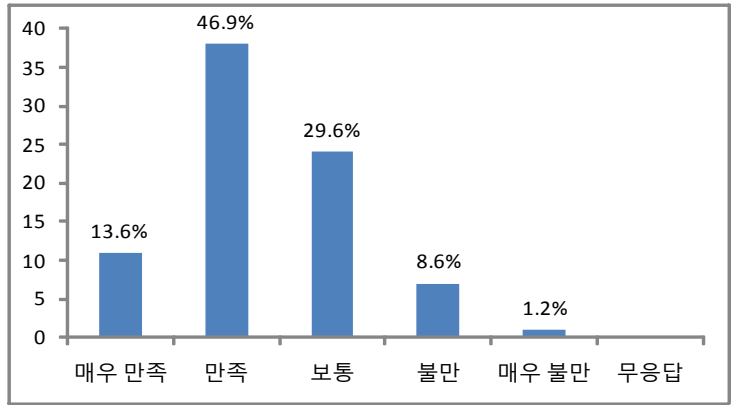
(N=81)



6. 리플릿 정보의 정확도

- 리플릿 정보의 정확도는 만족 60.5%(매우 만족 13.6%+만족 46.9%), 보통 29.6%, 불만 9.8%(불만 8.6%+매우 불만 1.2%)로 나타남

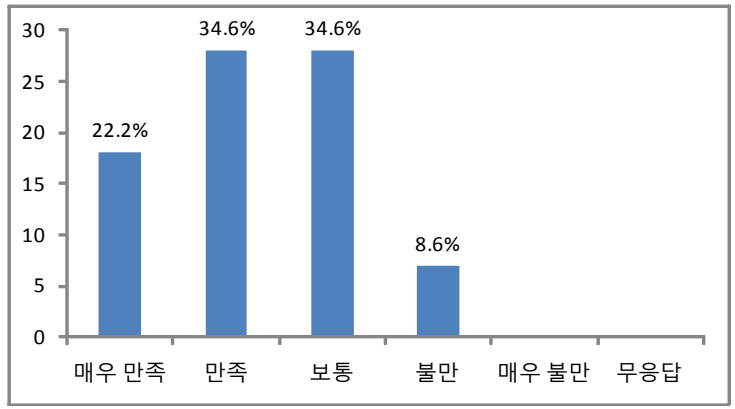
(N=81)



7. 버스 안내방송의 정확도

- 버스 안내방송의 정확도는 만족 56.8%(매우 만족 22.2%+만족 34.6%), 보통 34.6%, 불만 8.6%로 나타남

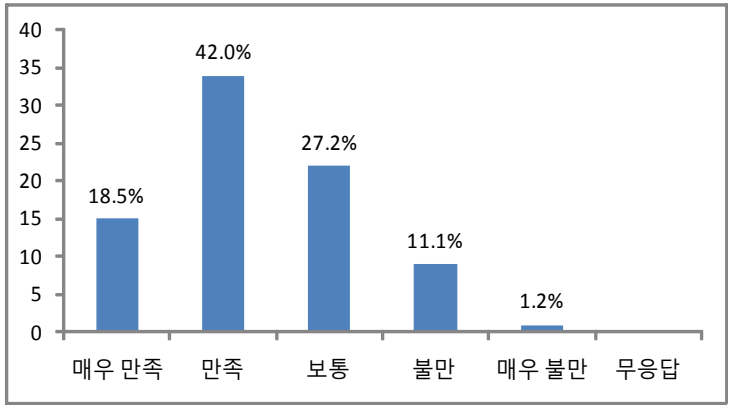
(N=81)



8. 다국어 안내시스템의 정류소별 설명에 대한 충실도

- 다국어 안내시스템의 정류소별 설명에 대한 충실도는 만족 60.5%(매우 만족 18.5%+만족 42.0%), 보통 27.2%, 불만 12.3%(불만 11.1%+매우 불만 1.2%)로 나타남

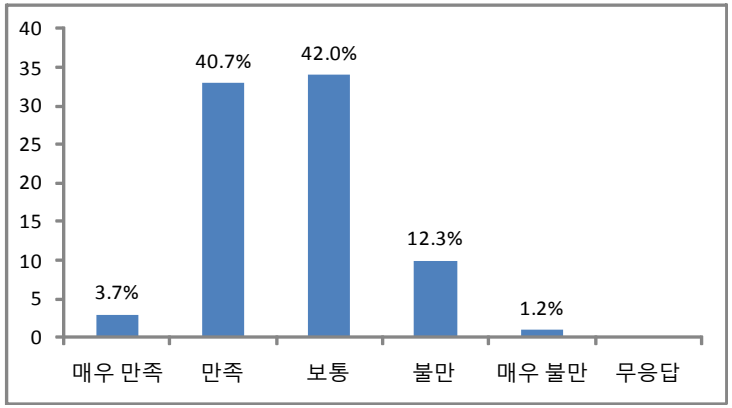
(N=81)



9. 시티투어버스 운영의 전반적 만족도

- 시티투어버스 운영의 전반적 만족도는 만족 44.4%(매우 만족 3.7%+만족 40.7%), 보통 42.0%, 불만 13.5%(불만 12.3%+매우 불만 1.2%)로 나타남

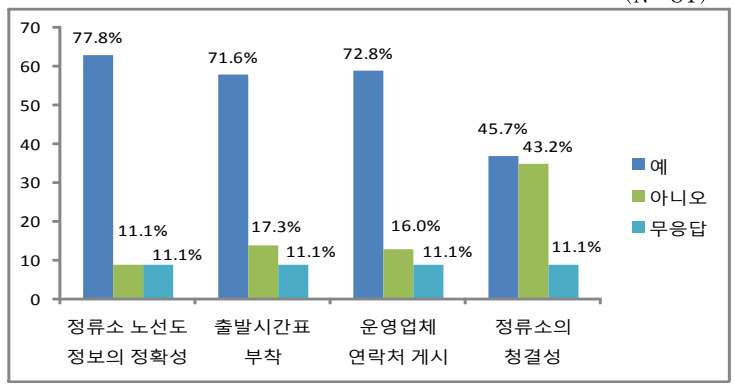
(N=81)



□ 정류소 점검항목별 평가결과

○ 정류소 노선도 정보의 정확성 77.8%, 출발시간표 부착 71.6%, 운영업체 연락처 게시 72.8%, 정류소의 청결성 45.7%가 '그렇다'라고 답변함

(N=81)



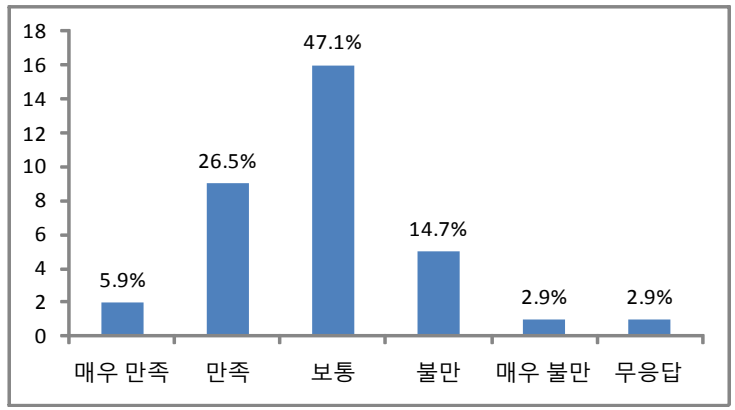
〔 코스별 결과 〕

□ 도심고궁코스 만족도

1. 매표소 직원의 친절도

- 매표소 직원의 친절도는 만족 32.4%(매우 만족 5.9%+만족 26.5%), 보통 47.1%, 불만족 17.6%(불만 14.7%+매우 불만 2.9%)로 나타남

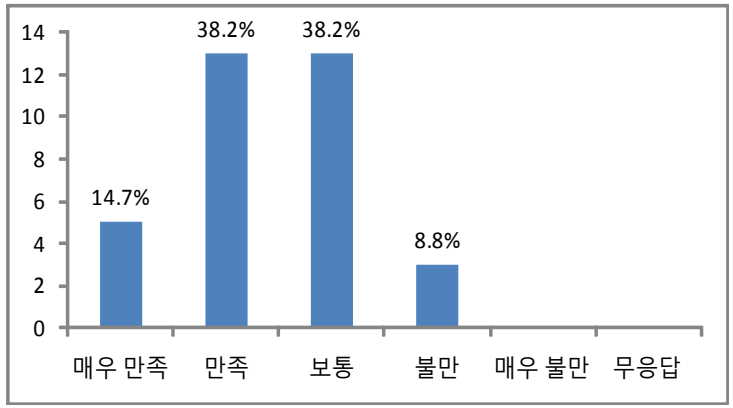
(N=34)



2. 운전기사의 친절도

- 운전기사의 친절도는 만족52.9%(매우만족14.7%+만족38.2%), 보통 38.2%, 불만 8.8%로 나타남

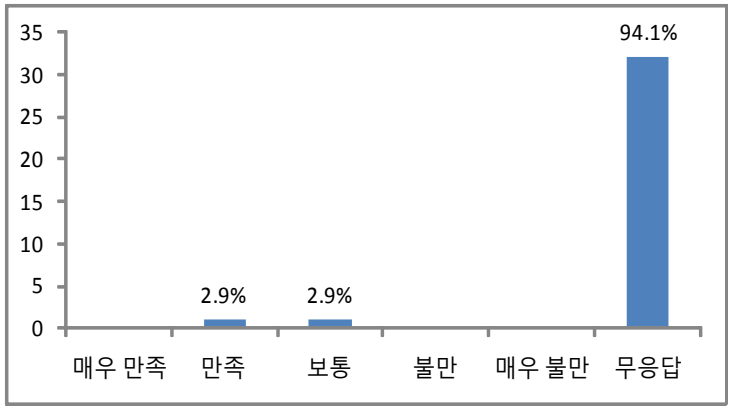
(N=34)



3. 가이드의 친절도

- 가이드의 친절도는 만족2.9%, 보통 2.9%, 무응답자가 94.1%로 나타남

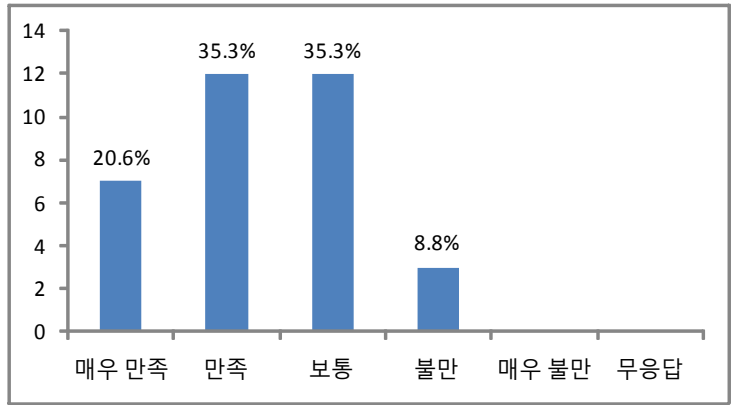
(N=34)



4. 홈페이지 정보이용의 용이성

- 홈페이지 정보이용의 용이성은 만족55.9%(매우만족20.6%+만족35.3%), 보통 35.3%, 불만 8.8%로 나타남

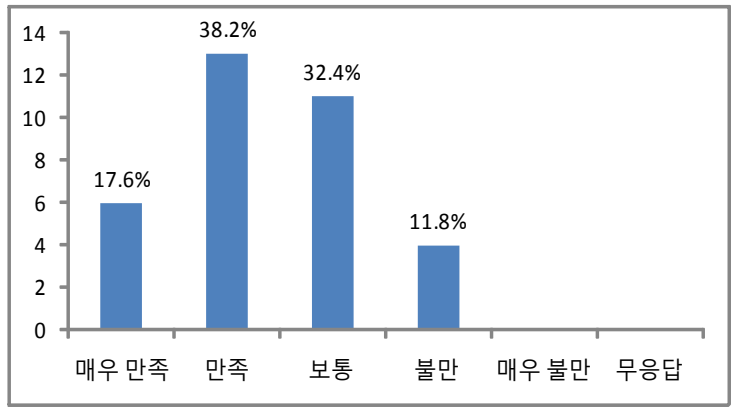
(N=34)



5. 버스 내·외부 청결도

- 버스 내·외부의 청결도는 만족55.8%(매우만족17.6%+만족38.2%), 보통 32.4%, 불만 11.8%로 나타남

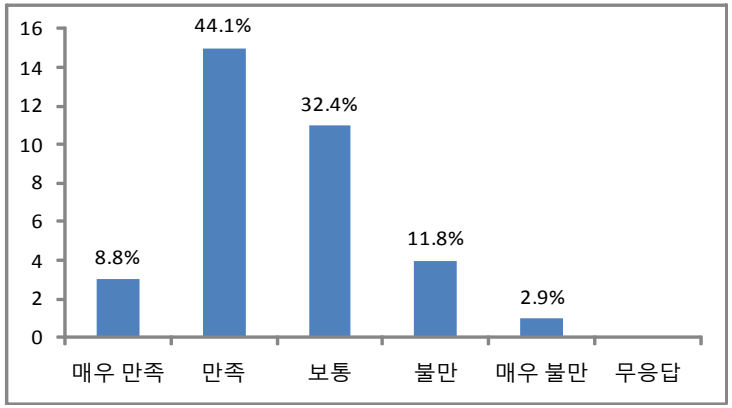
(N=34)



6. 리플릿 정보의 정확도

- 리플릿 정보의 정확도는 만족 52.9%(매우 만족 8.8%+만족 44.1%), 보통 32.4%, 불만 14.7%(불만 11.8%+매우 불만 2.9%)로 나타남

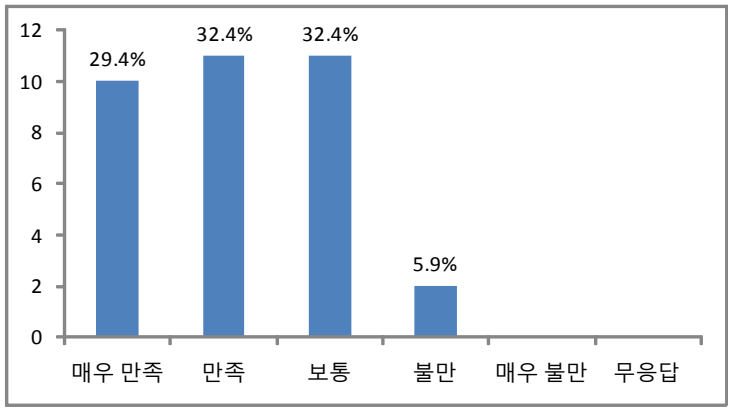
(N=34)



7. 버스 안내방송의 정확도

- 버스 안내방송의 정확도는 만족 61.8%(매우 만족 29.4%+만족 32.4%), 보통 32.4%, 불만 5.9%로 나타남

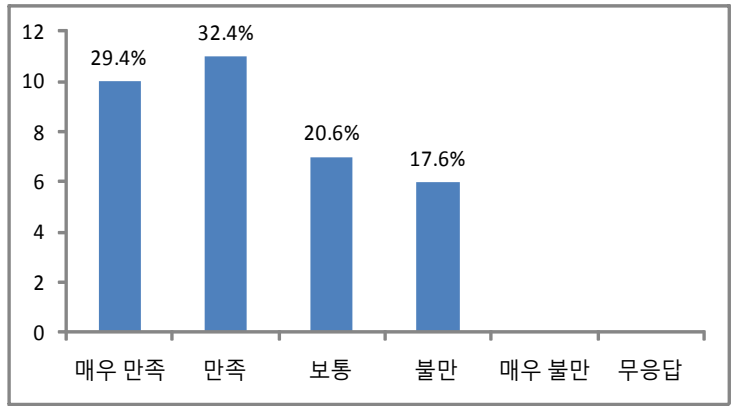
(N=34)



8. 다국어 안내시스템의 정류소별 설명에 대한 충실도

- 다국어 안내시스템의 정류소별 설명에 대한 충실도는 만족 61.8%(매우 만족 29.4%+만족 32.4%), 보통 20.6%, 불만 17.6%로 나타남

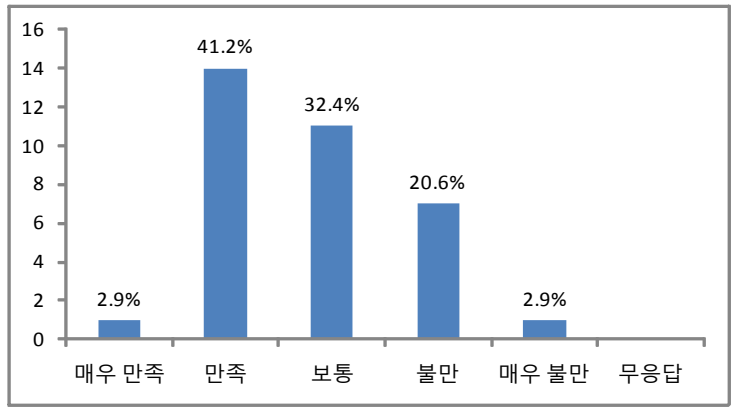
(N=34)



9. 시티투어버스(도심고궁코스) 운영의 전반적 만족도

- 시티투어버스(도심고궁코스) 운영의 전반적 만족도는 만족 44.1%(매우 만족 2.9%+만족 41.2%), 보통 32.4%, 불만 23.5%(불만 20.6%+매우 불만 2.9%)로 나타남

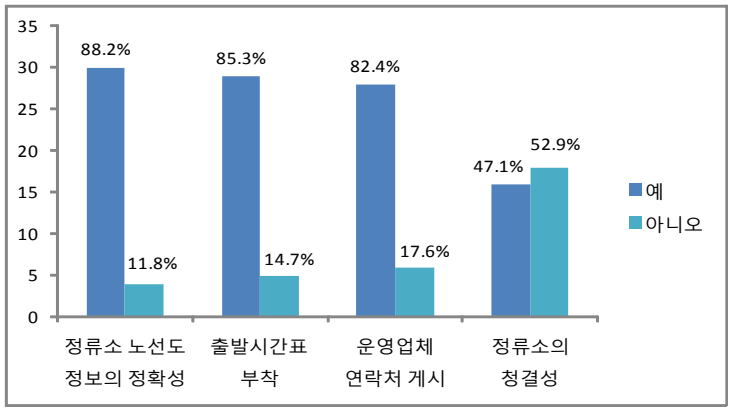
(N=34)



□ 도심고궁코스 정류소 점검결과

○ 정류소 노선도 정보의 정확성 88.2%, 출발시간표 부착 85.3%, 운영업체 연락처 게시 82.4%, 정류소의 청결성 47.1%가 '그렇다'라고 답변함

(N=34)

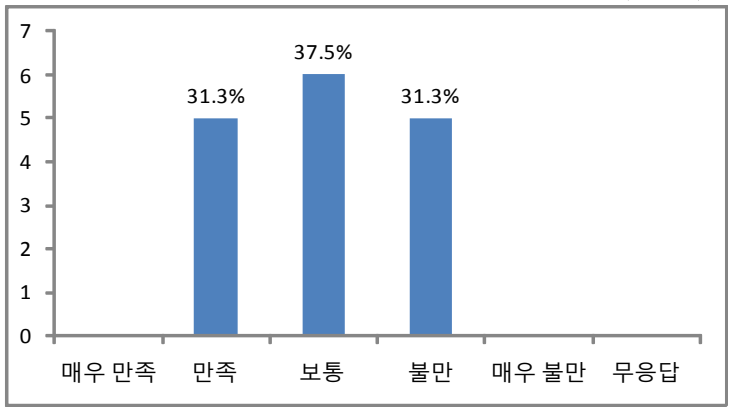


□ 서울파노라마코스 만족도

1. 매표소 직원의 친절도

- 매표소 직원의 친절도는 만족 31.3%, 보통 37.5%, 불만족 31.3%로 나타남

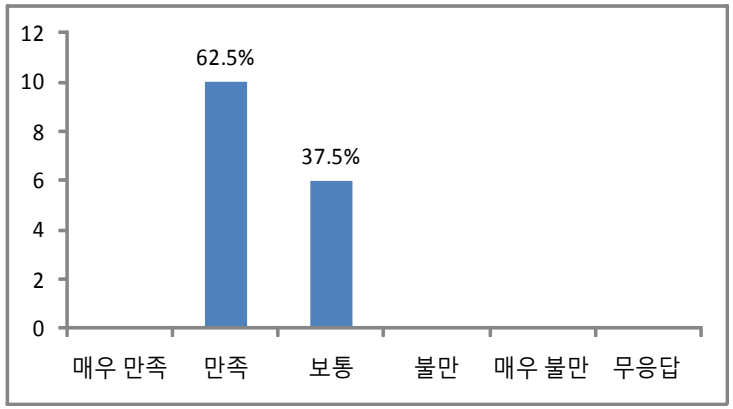
(N=16)



2. 운전기사의 친절도

- 운전기사의 친절도는 만족 62.5%, 보통 37.5%로 나타남

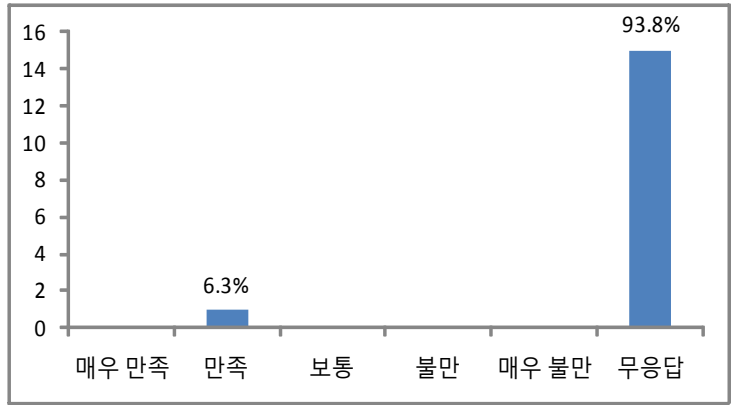
(N=16)



3. 가이드의 친절도

- 가이드의 친절도는 만족 6.3%, 무응답자가 93.8%로 나타남

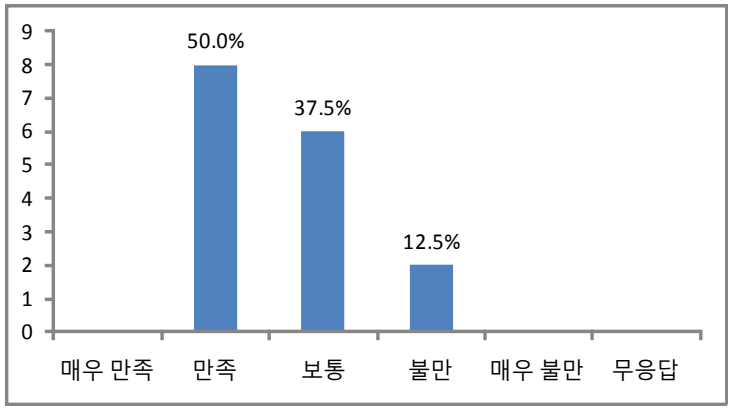
(N=16)



4. 홈페이지 정보이용의 용이성

- 홈페이지 정보이용의 용이성은 만족50.0%, 보통 37.5%, 불만 12.5%로 나타남

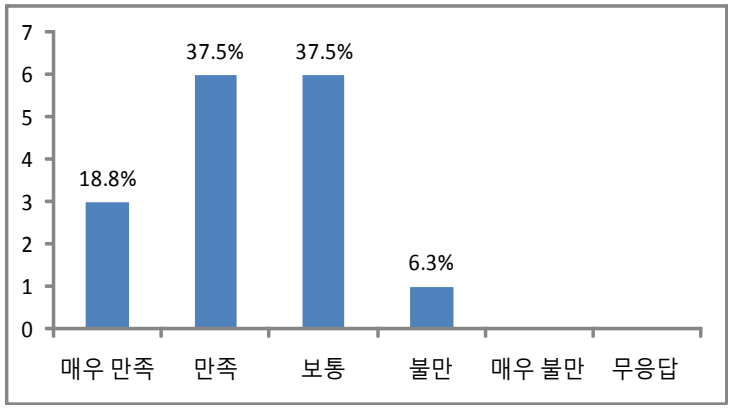
(N=16)



5. 버스 내·외부 청결도

- 버스 내·외부의 청결도는 만족56.3%(매우 만족18.8%+만족37.5%), 보통 37.5%, 불만 6.3%로 나타남

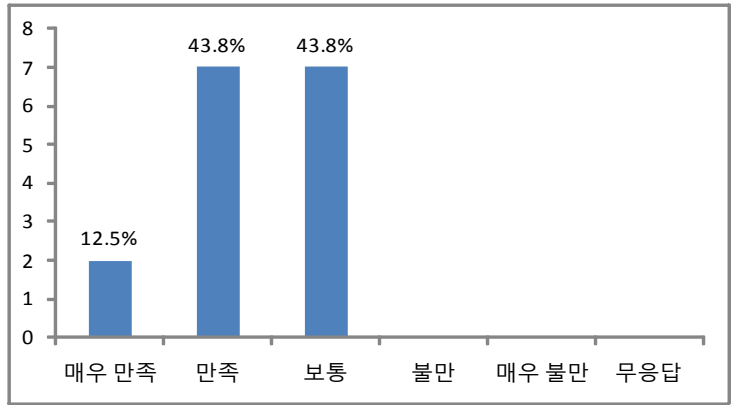
(N=16)



6. 리플릿 정보의 정확도

- 리플릿 정보의 정확도는 만족68.8%(매우 만족12.5%+만족43.8%), 보통 43.8%로 나타남

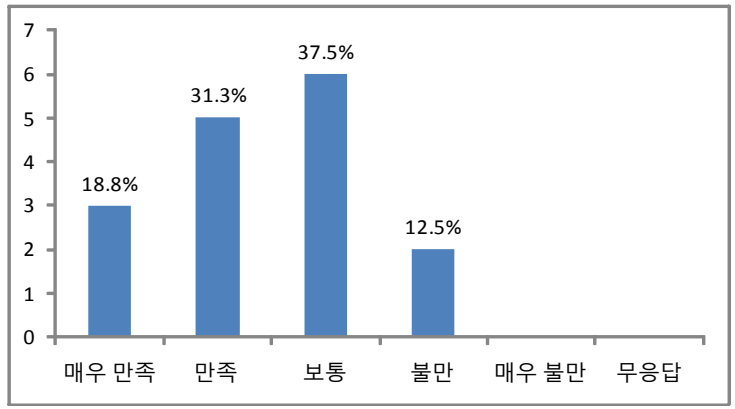
(N=16)



7. 버스 안내방송의 정확도

- 버스 안내방송의 정확도는 만족50.1%(매우 만족18.8%+만족31.3%), 보통 37.5%, 불만 12.5%로 나타남

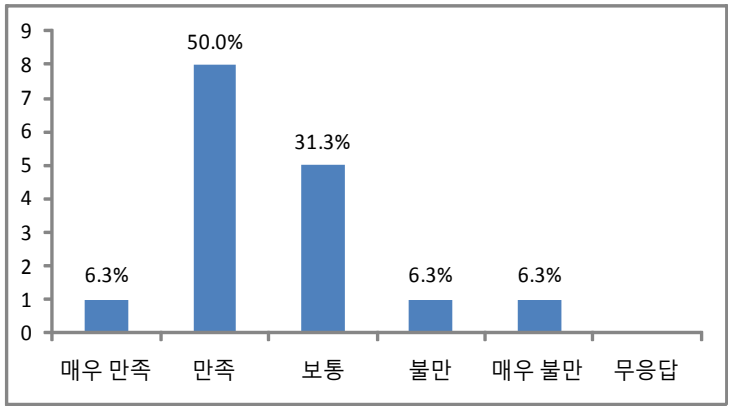
(N=16)



8. 다국어 안내시스템의 정류소별 설명에 대한 충실도

- 다국어 안내시스템의 정류소별 설명에 대한 충실도는 만족56.3%(매우만족6.3%+만족50.0%), 보통 31.3%, 불만 12.6%(불만6.3%+매우불만6.3%)로 나타남

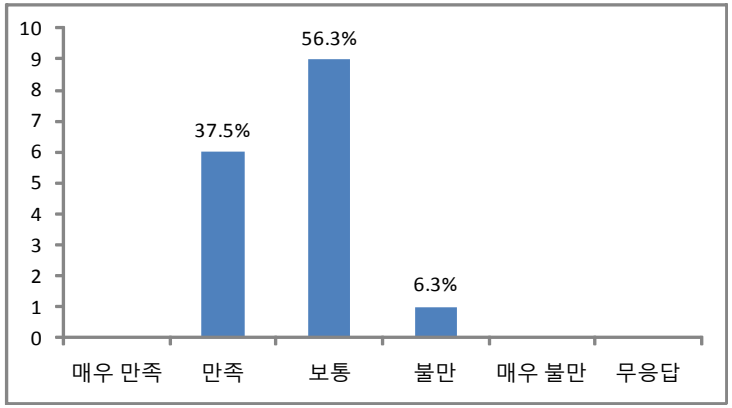
(N=16)



9. 시티투어버스(서울파노라마코스) 운영의 전반적 만족도

- 시티투어버스(서울파노라마코스) 운영의 전반적 만족도는 만족37.5%, 보통 56.3%, 불만 6.3%로 나타남

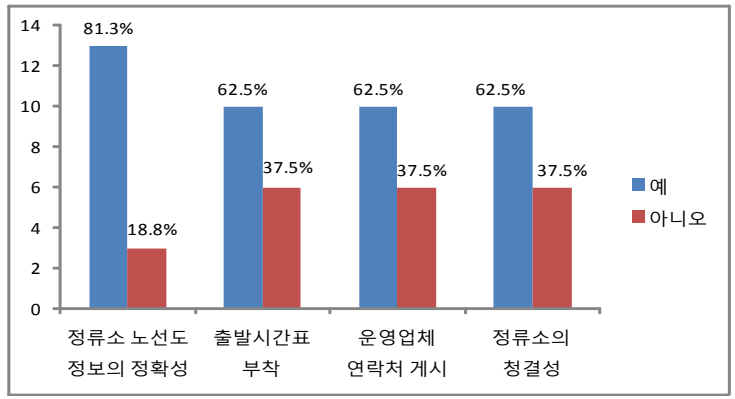
(N=16)



□ 서울파노라마코스 정류소 점검결과

○ 정류소 노선도 정보의 정확성 81.3%, 출발시간표 부착 62.5%, 운영업체 연락처 게시 62.5%, 정류소의 청결성 62.5%가 '그렇다'라고 답변함

(N=16)

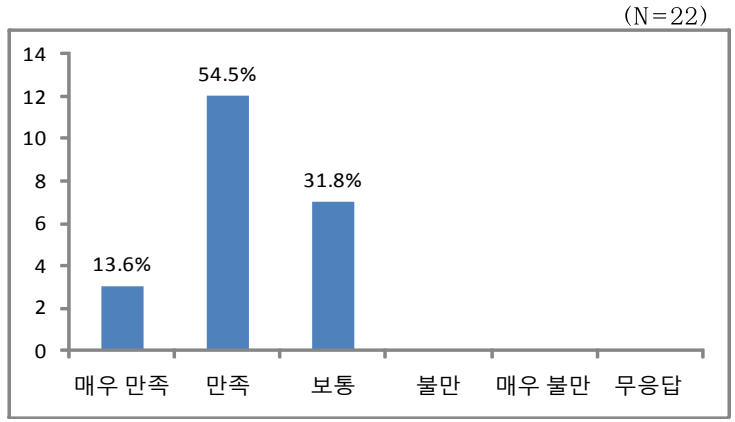


□ 전통시장코스 만족도

1. 매표소 직원의 친절도

- 매표소 직원의 친절도는 만족68.1%(매우만족13.6%+만족54.5%), 보통 31.8%로 나타남

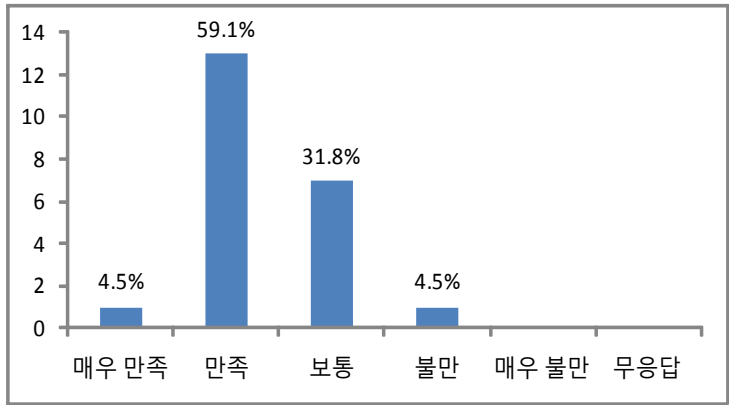
(N=22)



2. 운전기사의 친절도

- 운전기사의 친절도는 만족63.6%(매우만족4.5%+만족59.1%), 보통 31.8%, 불만4.5%로 나타남

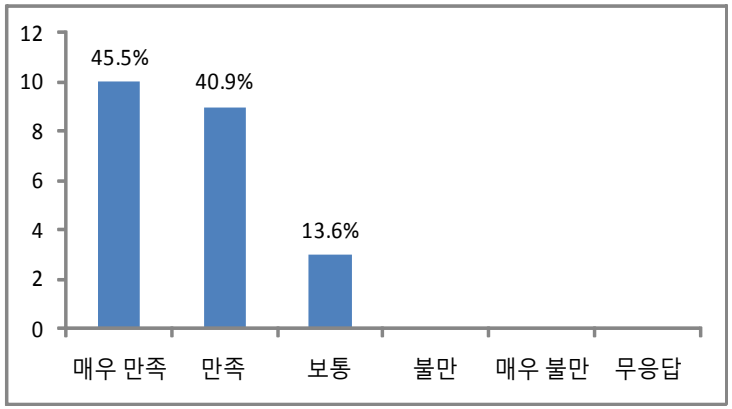
(N=22)



3. 가이드의 친절도

- 가이드의 친절도는 만족86.4%(매우만족45.5%+만족40.9%), 보통13.6%로 나타남

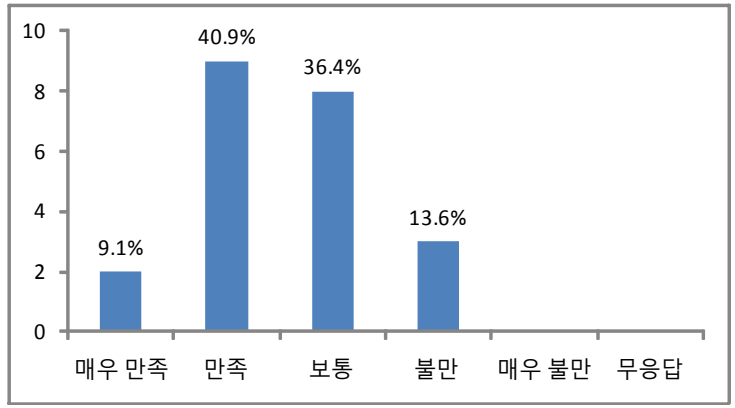
(N=22)



4. 홈페이지 정보이용의 용이성

- 홈페이지 정보이용의 용이성은 만족50%(매우만족9.1%+만족40.9%), 보통 36.4%, 불만 13.6%로 나타남

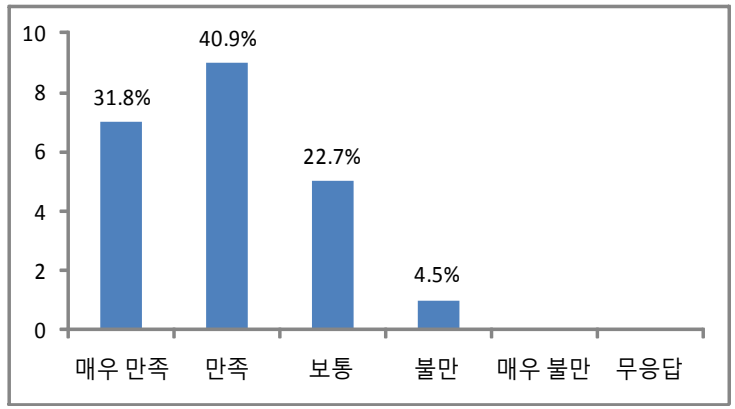
(N=22)



5. 버스 내·외부 청결도

- 버스 내·외부의 청결도는 만족72.7%(매우만족31.8%+만족40.9%), 보통 22.7%, 불만 4.5%로 나타남

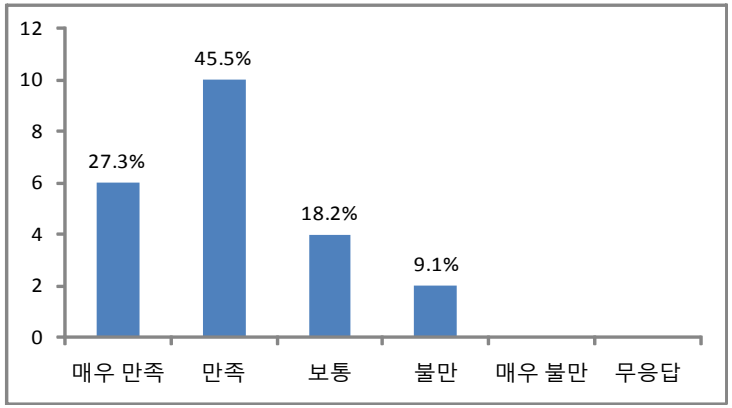
(N=22)



6. 리플릿 정보의 정확도

- 리플릿 정보의 정확도는 만족 72.8%(매우 만족 27.3%+만족 45.5%), 보통 18.2%, 불만 9.1%로 나타남

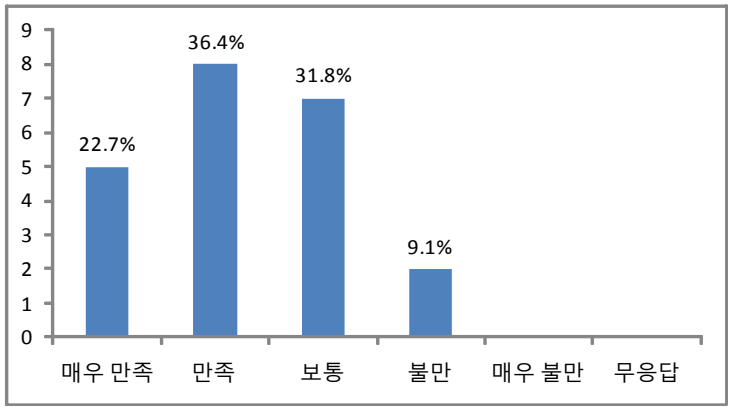
(N=22)



7. 버스 안내방송의 정정확도

- 버스 안내방송의 정확도는 만족 59.1%(매우 만족 22.7%+만족 36.4%), 보통 31.8%, 불만 9.1%로 나타남

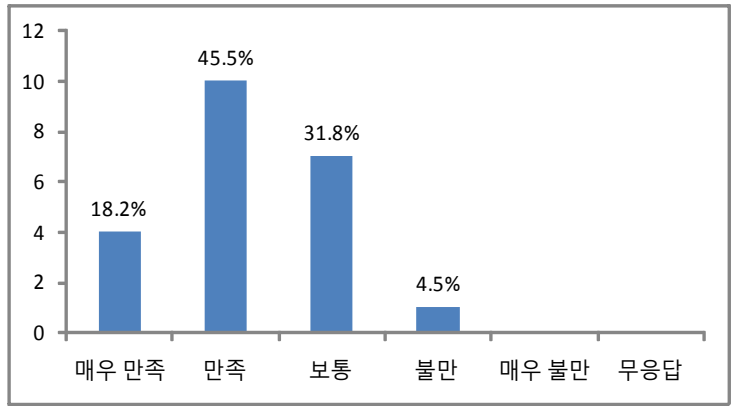
(N=22)



8. 다국어 안내시스템의 정류소별 설명에 대한 충실도

- 다국어 안내시스템의 정류소별 설명에 대한 충실도는 만족 63.7%(매우 만족 18.2%+만족 45.5%), 보통 31.8%, 불만 4.5%로 나타남

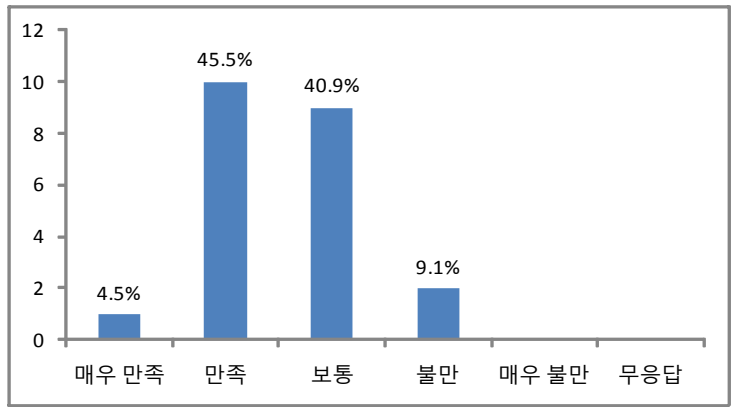
(N=22)



9. 시티투어버스(전통시장코스) 운영의 전반적 만족도

- 시티투어버스(전통시장코스) 운영의 전반적 만족도는 만족 50%(매우 만족 4.5%+만족 45.5%), 보통 40.9%, 불만 9.1%로 나타남

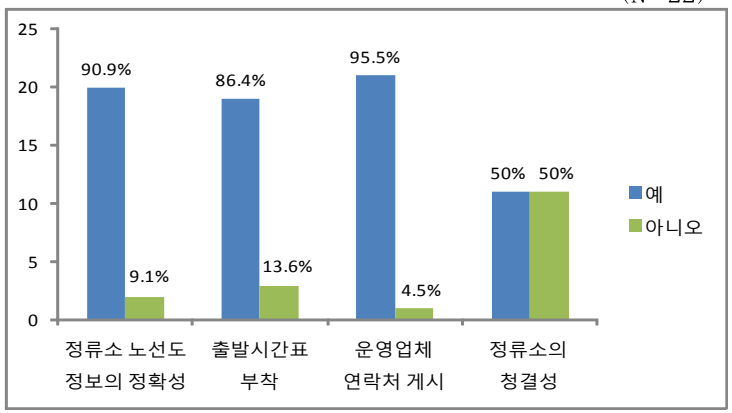
(N=22)



□ 전통시장코스 정류소 점검결과

○ 정류소 노선도 정보의 정확성 90.9%, 출발시간표 부착 86.4%, 운영업체 연락처 게시 95.5%, 정류소의 청결성 50%가 '그렇다'라고 답변함

(N=22)

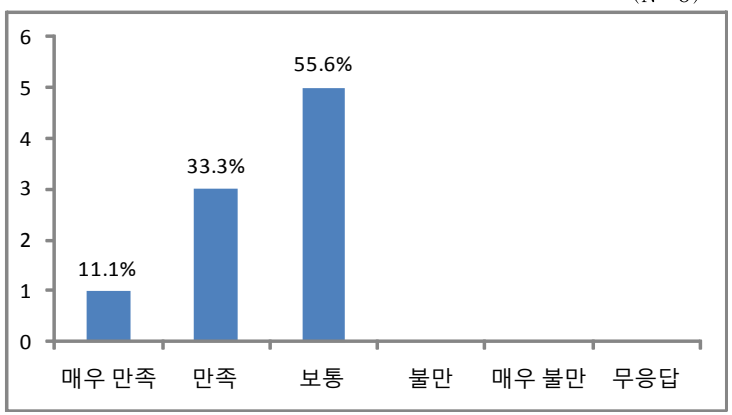


□ 야간코스 만족도

1. 매표소 직원의 친절도

- 매표소 직원의 친절도는 만족 44.4%(매우 만족 11.1%+만족 33.3%), 보통 55.6%로 나타남

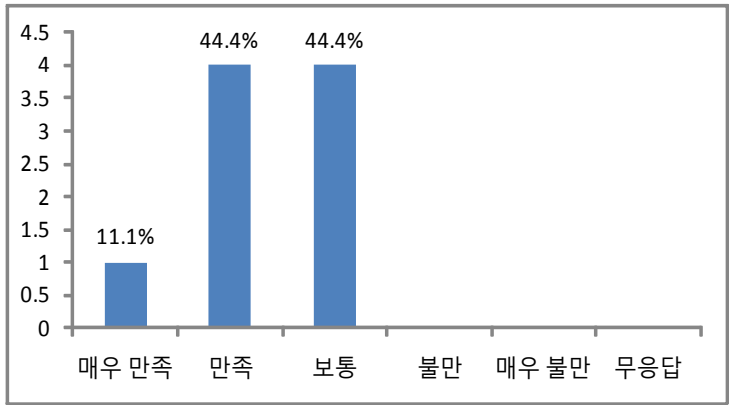
(N=9)



2. 운전기사의 친절도

- 운전기사의 친절도는 만족 55.5%(매우 만족 11.1%+만족 44.4%), 보통 44.4%로 나타남

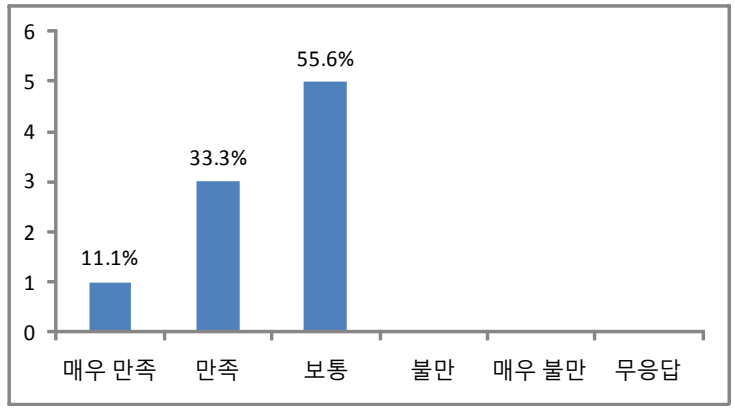
(N=9)



3. 홈페이지 정보이용의 용이성

- 홈페이지 정보이용의 용이성은 만족 44.4%(매우 만족 11.1%+만족 33.3%), 보통 55.6%로 나타남

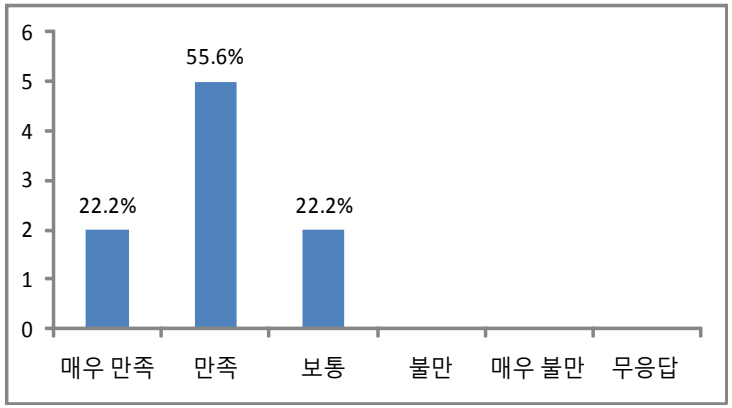
(N=9)



4. 버스 내·외부 청결도

- 버스 내·외부의 청결도는 만족 77.8%(매우 만족 22.2%+만족 55.6%), 보통 22.2%로 나타남

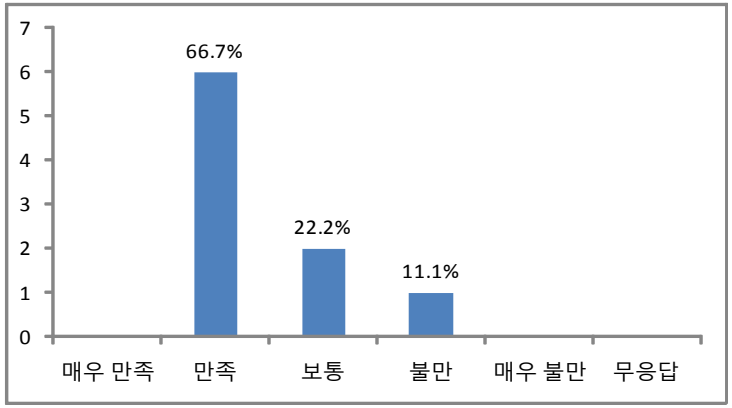
(N=9)



5. 리플릿 정보의 정확도

- 리플릿 정보의 정확도는 만족 66.7%, 보통 22.2%, 불만 11.1%로 나타남

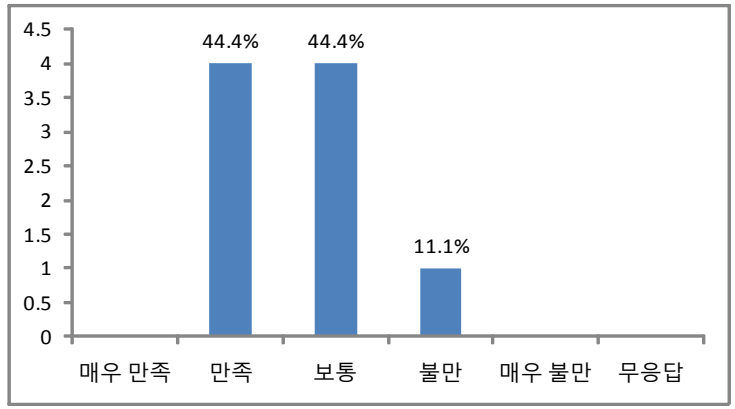
(N=9)



6. 버스 안내방송의 정확도

- 버스 안내방송의 정확도는 만족 44.4%, 보통 44.4%, 불만 11.1%로 나타남

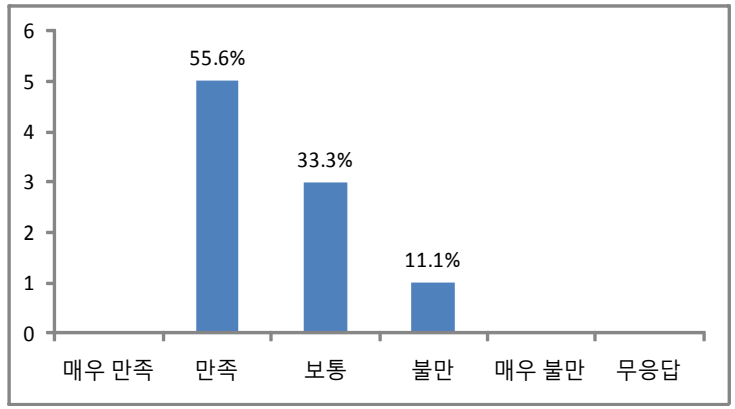
(N=9)



7. 다국어 안내시스템의 정류소별 설명에 대한 충실도

- 다국어 안내시스템의 정류소별 설명에 대한 충실도는 만족 55.6%, 보통 33.3%, 불만 11.1%로 나타남

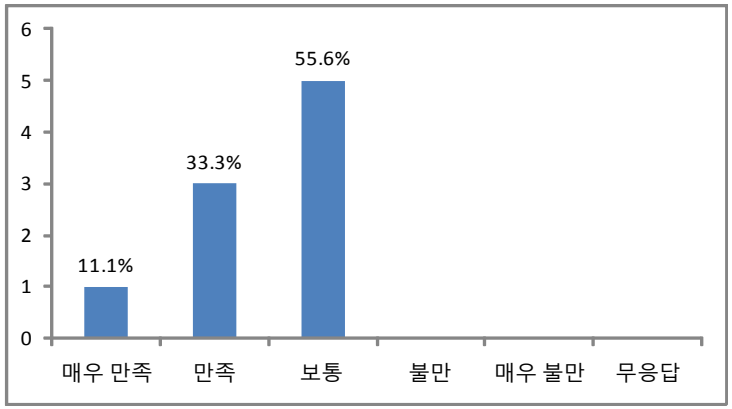
(N=9)



8. 시티투어버스(야간코스) 운영의 전반적 만족도

- 시티투어버스(야간코스) 운영의 전반적 만족도는 만족 44.4%(매우 만족 11.1%+만족 33.3%), 보통 55.6%로 나타남

(N=9)



〔시정모니터 제안 및 개선사항〕

□ 제안사항

○ 코스를 고궁이나 박물관 등 특정장소로 집중 선택하여 가이드를 동행한 투어 운영

○ 시티투어버스 정류장 옆에 벤치 설치 필요

○ 버스 좌석 뒷편에 노선도나 안내사항 등 비치로 이용 편리성 도모

○ 시티투어버스 매표소 직원 및 운전기사 대상 정기적 친절교육 실시

○ 단순 자율 승·하차시스템보다는 가이드 동승안내로 코스중간에 한 5~10분 정도 둘러보고 다시 승차하거나 차량을 잠시 멈추고 설명하는 방식으로 운영

○ 시티투어버스정류장에 기념스탬프를 비치하고 안내책자에 스탬프를 찍을 수 있는 공간 마련

○ 정류소별 볼거리나 맛집 등에 대한 정보 안내 또는 팜플렛 제공

○ 투어코스 관련 시설 입장 마감시간이나 버스 운행제한시간에 대한 사전 다국어 안내방송 서비스 제공

○ 정류장에 전광판 설치로 버스운행에 대한 실시간 안내서비스 제공

○ 버스 승차권 및 투어코스의 다양화 (2일승차권, 대중교통연계승차권, 한시간코스투어버스등)

○ 투어코스가 우리 고유의 문화를 보여줄 수 있는 곳으로 좀더 보완되었으면 함 (역사체험, 고유음식 체험, 전통 놀이문화 체험 등)

○ 시티투어버스 승차권 구입시 타 투어코스 승차권에 대한 할인 또는 연계 관광상품 이용권 할인 등에 활용방안

○ 헤드셋 영문·국문 안내방송 내용의 정확성 감수 및 현행화 필요

○ 서울에 대한 소개내용은 간략하면서도 스토리가 있는 재미요소를 갖추었으면 함

○ 버스승차대 후면의 활용도가 미약하므로 서울시티투어버스 정류장임을 알리면서도 보행자에게는 관련 홍보수단으로도 이용할 수 있는 방안으로 운영

○ 관광객들이 많이 이용하는 장소에 매표소를 추가설치하여 중간지점에서도 자유롭게 이용할 수 있도록 개선

□ 개선사항

○ 해드셋 일부 불량 등 전체적인 점검 필요

○ 리플릿 노선도의 정류장 정보에 대한 오류사항 정비(정류장수, 정류장명 등)

○ 승차대 및 사인폴 관리미흡사항 정비(인식곤란, 불법광고물 부착, 주변정리미흡 등)

○ 투어버스 운전기사를 대상으로 한 고객응대 친절도 및 외국어 응대교육 필요

○ 일부 버스정류장에 대한 인식 곤란 및 정류장의 정보제공 역할 미비에 대한 개선

○ 승차권 분실 우려 등 불편사항을 개선하여 부착형태의 승차권 활용

○ 야간투어시간대의 다양화
(기존 운영시간대인 19:30~21:30 외에 20:00~22:00 또는 20:30~22:30 운영 등)

「동대문시장 주변」

오토바이 전용주차장 이용실태 모니터링 결과

동대문시장 주변 오토바이 전용주차장 조성 및 이용실태에 대한 모니터링 실시결과를 보고드림

1 모니터링 개요

□ **과 제 명** : 「동대문시장 주변 오토바이 전용주차장 이용실태」 만족도 조사

□ **조사대상** : 동대문시장 주변 오토바이 운전자, 상인(상가 및 노점), 보행자, 택시 · 버스 이용자

□ **조사기간** : 2014.4.23 ~ 4.25 (3일간)

□ **조 사 자** : 시정모니터 76명

□ **조사내용** : 동대문시장 주변 오토바이 주차장 이용실태에 대한 만족도 및 개선사항 등

□ **조사방법** : 동대문시장 주변(종로40길, 동대문시장 앞) 오토바이주차장 현장에서 조사표에 의거 조사대상시민 의견 설문조사

□ **관련부서** : 주차계획과

2 모니터링 결과요약

〈결과 총괄요약〉

○ 「동대문시장 주변 오토바이 전용주차장」에 대한 현장모니터링 실시결과, **「동대문시장 주변 오토바이 전용주차장」**에 대한 **인지도**는 **62.1%**로 나타났으며, **오토바이 전용주차장이 잘 이용되고 있는지**에 대해서는 **'그렇지 않다'**는 의견이 **50.8%**로 '그렇다'(21%)는 의견보다 높게 나타남

○ 동대문시장 주변 **오토바이 전용주차장 이용실태**에 대한 가장 큰 **문제점**에 대해서는 **통행불편 30.6% 〉 안전사고 위험 24.2% 〉 주차공간 부족 22.6% 〉 교통질서 문란 19.4% 〉 기타 3.2% 순**으로 응답함

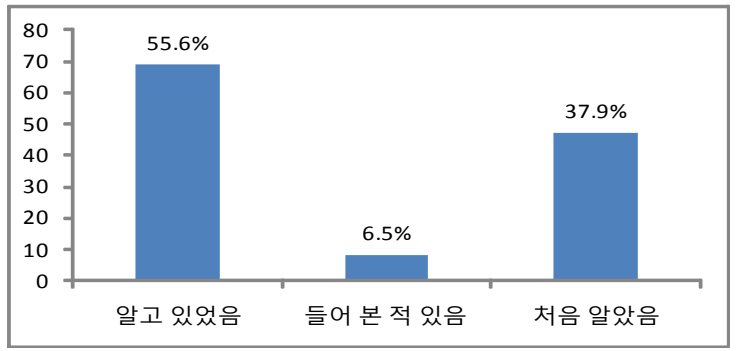
○ **동대문종합시장 주변도로 지하 오토바이주차장 조성시 이용여부**에 대하여 **오토바이 운전자**들을 **대상**으로 **설문조사**한 **결과**, **52.5%**가 **'이용하겠다'**고 응답했으며, **'이용하지 않겠다'**고 답변한 **주된 사유**는 **이동불편(42.1%), 이동시간 소요(36.8%)** 등으로 나타났음

3 모니터링 세부결과

□ 동대문시장 주변 오토바이 전용주차장에 대한 인지도

○ 동대문시장 주변에 오토바이 전용주차장이 운영되고 있는 것에 대한 인지도는 **62.1%(알고 있었음 55.6%+들어본 적 있음 6.5%)**이며, '모니터링 참여를 통해 처음 알았음'이 37.9%로 나타남

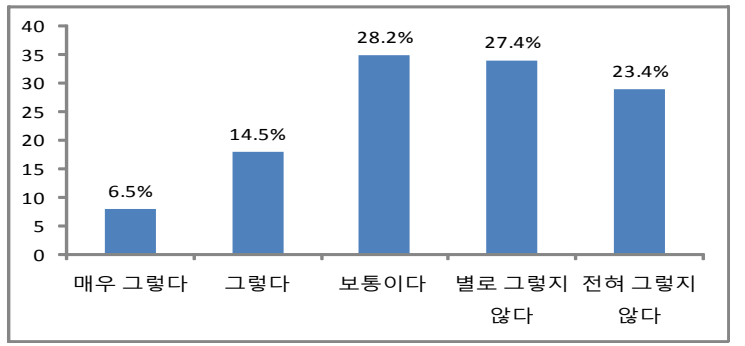
(N=124)



□ 동대문시장 주변 오토바이 전용주차장 이용도에 대한 의견

○ 동대문시장 주변의 오토바이 전용주차장이 잘 이용되고 있다고 생각하는지에 대해서는 **'그렇다' 21%(매우 그렇다 6.5%+그렇다 14.5%), '보통' 28.2%, '그렇지 않다' 50.8%(별로 27.4%+전혀 23.4%)**로 부정적인 의견이 더 높게 나타남

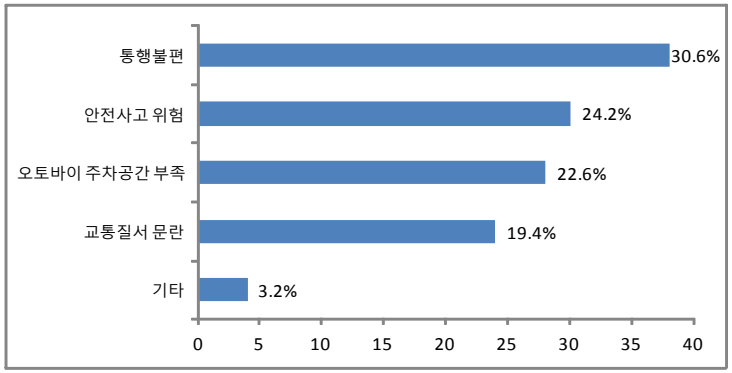
(N=124)



□ 동대문시장 주변 오토바이 전용주차장 이용실태의 문제점

○ 동대문시장 주변의 오토바이 전용주차장 이용실태에 대한 가장 큰 문제점에 대해서는 **통행불편 30.6% 〉 안전사고 위험 24.2% 〉 오토바이 주차공간 부족 22.6% 〉 교통질서 문란 19.4% 〉 기타 3.2% 순으**로 나타남

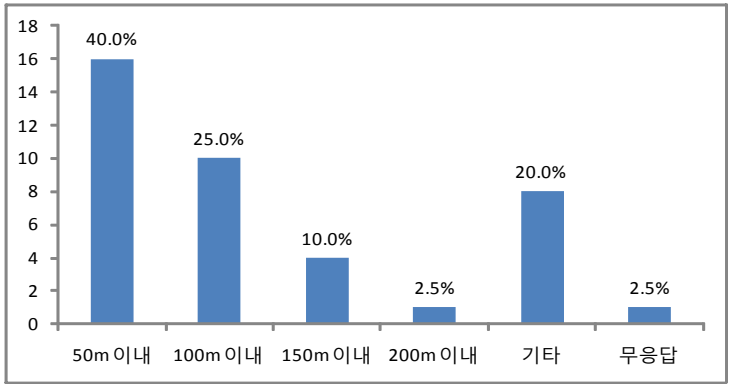
(N=124)



□ 조업활동 시장과 오토바이 주차장간 거리의 적정도

○ 조업활동이 이루어지는 시장과 오토바이 주차장의 거리는 어느 정도가 적당한지에 대해서는 **50m 이내 40.0%, 100m 이내 25.0%, 150m 이내 10.0%, 200m 이내 2.5%, 기타 20.0%**로 가까운 거리일수록 선호도가 높게 나타남

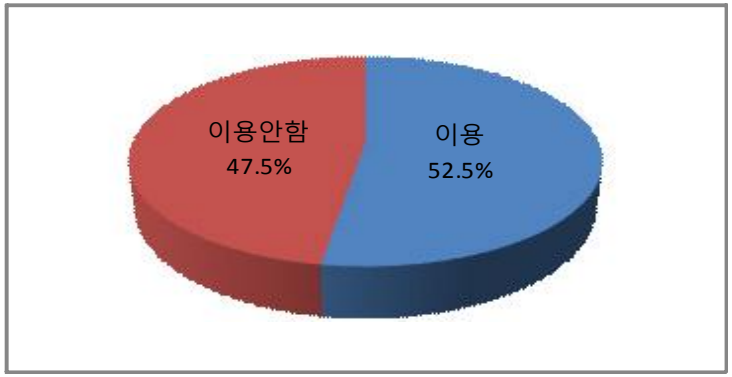
(N=40)



□ 동대문종합시장 주변도로 지하 오토바이주차장 조성시 이용여부

○ 동대문종합시장 주변 도로 지하에 오토바이 주차장을 조성할 경우 이용 여부에 대해서는 **'이용하겠다' 52.5%, '이용하지 않겠다' 47.5%**로 '이용하겠다'는 의견이 약간 높게 나타남

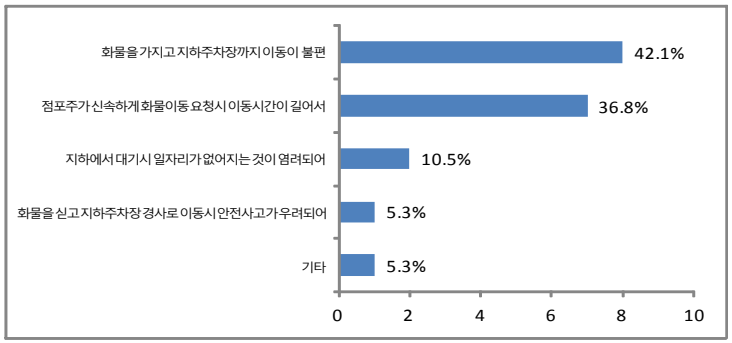
(N=40)



□ '이용하지 않겠다' 라고 응답한 이유

○ '이용하지 않겠다'라고 응답한 경우, 그 이유에 대해서는 **지하주차장까지 화물 운송시 이동불편 42.1% 〉 점포주의 신속한 화물이동요청시 이동시간 소요 36.8% 〉 지하대기시 일거리 감소 우려 10.5% 〉 화물운송 이송시 지하주차장 경사로 안전사고 우려 5.3% 〉 기타 5.3% 순으**로 응답함

(N=19)



□ **개선방안**

○ 오토바이 전용주차장 공간 확충

○ 주차장 상주 질서계도요원 확충

○ 보행자 전용통행로 확보

○ 오토바이 전용주차장 환경정비

- 오토바이 주차선 정비 및 주차장 표시 시인성 강화
- 인도와 차도 연결 경사판 및 도로와 주차장간 방지턱 등 불편사항 개선
- 불법주차 차량 단속 및 노점상 정비
- 오토바이 운전자들을 위한 휴식공간 마련(의자 또는 벤치 설치)

○ 도로변 이외의 장소에 오토바이 전용주차장 설치방안 필요

- 오토바이 전용 지하주차장 조성(승강기 설치로 편의성 보완)
- 오토바이 전용 주차타워 조성(사용료 징수 운영)
- 상권골목 인접지역에 오토바이 전용주차장 설치

○ 이용자 및 시민들을 대상으로 오토바이 전용주차장에 대한 홍보 강화

「관광안내소 운영」에 대한 모니터링 결과

「관광안내소 운영」에 대한 현장점검을 실시하고 이용만족도 평가 및 개선사항 제안 등 모니터링 결과를 보고드림

1 모니터링 개요

□ **과 제 명** : 「관광안내소 운영」에 대한 모니터링

□ **점검대상** : 관광안내소 10개소(남대문시장,이태원,동대문,삼일교,홍대입구, 광화문,동대문디자인플라자,시민청,명동센터,인천공항)

□ **점검기간** : 2014.5.27(화) ~ 6.3(화)

□ **점 검 자** : 시정모니터 59명

- 영어 17명, 중국어 18명, 일본어 20명, 러시아어 2명, 태국어 2명

□ **점검방법**

○ 관광객으로 가장하여 관광안내소 운영실태 현장모니터링

○ 안내소별, 언어별로 모니터 인원을 배정하여 점검

□ **점검내용**

○ 관광안내소 건물 내·외부 시설관리상태

○ 통역안내원의 근무상태 및 안내서비스, 관광객의 반응도

○ 개선사항 및 아이디어 제안 등

□ **요청부서** : 관광정책과 ('14.4.4)

2 모니터링 결과요약

〈결과 총괄요약〉

○ 「관광안내소 운영」에 대한 모니터링 실시결과, **점검항목별 총점 평균**은 **85.1점**으로

○ 분야별로는 **업무수행능력 92.7점 〉 응대 91.7점 〉 최초응대 86.7점 〉 종료태도 78.6점 〉 종합평가 75.6점** 순으로 나타남

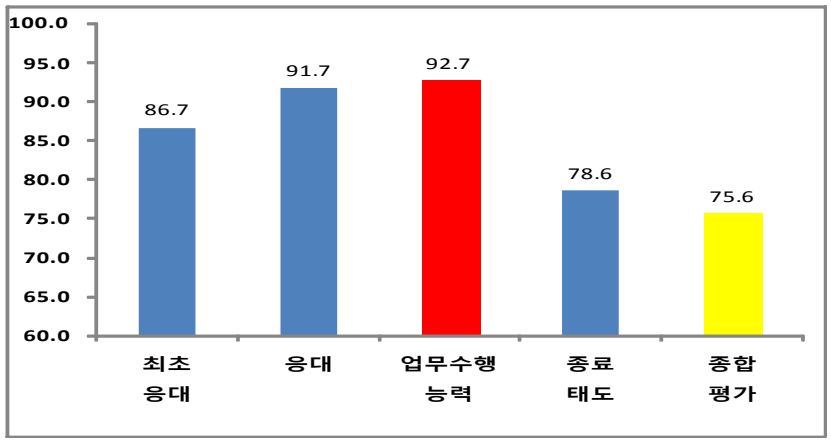
○ 세부항목별로는 **전문성(97.0점), 대기자세(96.6점), 경청태도(95.9점)** 등이 만족도가 높은 것으로 나타났으며, **재방문의향(71.5점), 업무적극성(72.2점), 전체적인 느낌(79.7점)** 등은 미흡한 것으로 평가되었음

3 세 부 결 과

□ 분야별

(단위 : 점)

분야	평균	최초응대	응대	업무수행능력	종료태도	종합평가
점수	85.1	86.7	91.7	92.7	78.6	75.6



□ 관광안내소별

(단위 : 점)

남대문시장	이태원	동대문	삼일교	홍대입구	광화문	동대문디자인플라자	시민청	명동센터	인천공항
87.3	85.7	90.3	89.0	86.4	89.5	84.3	86.8	93.3	87.7

○ **관광안내소별 서비스 품질 평가결과**

- 『명동센터 관광안내소』가 93.3점으로 가장 높은 평가를 받았고, 『동대문디자인플라자 관광안내소』가 84.3점으로 낮게 평가되었으나,
- 관광안내소별 순위는 시정모니터가 전체 안내소를 평가한 것이 아니라 각각의 안내소를 외국어별로 2명씩 조를 나누어 평가를 하였으므로 순위는 참고자료로 활용

※ 명동센터의 경우 2건의 모니터링 결과는 평가대상 관광안내소가 아니며, 1건은 객관적 근거 없이 낮은 점수를 부여한 관계로 형평성 차원에서 제외(해당 모니터와 통화 결과 사유에 대한 답변 거부)

□ 세부 평가항목별

평가분야	세부 평가항목	점수	순위
최초응대	눈마주침	80.0	13
	인사말	91.5	7
	환영인사	87.7	9
응대	응대표정	87.1	10
	경청태도	95.9	3
	언어표현	94.1	4
	상담태도	84.7	12
	대기자세	96.6	2
업무수행능력	문제인식능력	88.6	8
	신속성	91.9	6
	전문성	97.0	1
	문제해결능력	93.2	5
종료태도	업무적극성	72.2	15
	끝인사태도	85.1	11
종합평가	전체적인 느낌	79.7	14
	재방문의향	71.5	16

○ 관광안내소 서비스 품질 세부 평가항목별 결과

- 업무수행능력 분야 중 『전문성』이 97.0점으로 가장 높게 나타났고, 응대 분야 중 『대기자세』가 96.6점, 『경청태도』가 95.9점으로 만족도가 높게 나타났으나,

- 종합평가 분야 중 『재방문의향』이 71.5점으로 가장 미흡한 것으로 평가되었고, 종료태도 분야 중 『업무적극성』 72.2점, 종합평가 분야 중 『전체적인 느낌』이 79.7점으로 미흡한 것으로 평가되었음

□ 관광안내소 운영에 대한 아이디어 제안사항

구 분	제안내용
시인성 강화	· 관광안내소임을 알려주는 information의 첫글자 "i"를 흰색에서 빨간색으로 변경, 전국적으로 통일하여 사용 · 일부 지하에 있는 관광안내소의 위치를 지상으로 변경 · 언어별 안내판의 크기나 위치, 게시방식 변경
서비스 제공	· 안내소 외부의 휴식공간에 그늘막 설치 · 관광안내소 내 방문객을 위한 간단한 음료 제공 · 안내소 주변 금연구역 지정 · 다양한 관광객 수요에 맞춰 스페인어, 프랑스어, 독일어 등의 언어도 관광안내소에서 서비스 제공 · 서울시 관광 및 문화에 대한 통합 어플리케이션 제공
홍 보	· 관광안내소 위치 및 연락처 안내표지판을 역 근처 및 유동인구가 많은 장소에 표출하여 홍보 · 시티 투어프로그램과 연계한 시청 및 시민청 홍보

□ 관광안내소 서비스 제공환경에 대한 불편 및 개선사항

연번	안내소명	잘된 점	불편 · 개선점
1	남대문시장	· 협소한 공간이지만 각종 유인물 등의 정돈상태 양호	· 안내소 주변에 인근 상인들의 상품 진열로 안내소 찾기 곤란 · 야간에 안내소 근처 노점 설치로 관광객들의 통행불편 초래 · 다중이용시설(화장실,지하철역,버스 정류장 등) 안내판 설치로 관광객들의 이용편의 배려
2	이태원	· 직원의 친절과 미소, 복장단정 · 접근성이 뛰어남 · 관광안내소 공간 청결, 비치물 정리 정돈 양호 · 근무자 모두 응대시 서서 밝은 표정으로 친절히 안내	· 안내소 위치가 지하에 있어 역무실로 착각하는 경우 발생 · 간판이 너무 작아 잘 보이지 않음 · 공간이 매우 협소
3	동대문	· 장애인 전용 출입구 설치 및 안내소 출구 앞 관광안내지도 비치	· 간이의자 별도 추가 설치 · 관광안내소의 시인성 부족, 통행로 벽면 등에 광고문 게첨 이용편의 제공 · 안내소 내 휴식공간 부족
4	삼일교	· 관광홍보물 정리가 잘 되어 있고, 게스트하우스 위치정보지 배포로 관광객 편의 제공 · 관광안내소 위치 접근 용이 · 안내소 내부 청결 및 직원 친절	· 야간에 관광안내소 시인성 강화를 위해 간판을 크게 LED전광판으로 제작 설치 · 안내소 출입문 앞쪽에 휴대용 관광안내지도(영어,일어,중국어) 비치 · 안내소 내에 간단한 의자를 여유있게 설치 관광객들의 편의 도모
5	홍대입구	· 깔끔한 외관과 쾌적하고 적절한 실내환경 · 다양한 팜플렛 제공 · 안내소 찾기 용이 · 안내원의 전문성	· 안내소 내부가 잘 보이도록 투명유리 벽면으로 교체 · 접이식 팜플렛을 편리한 노트형태로 제작 제공
6	광화문	· 접근성 용이 및 안내소 직원 친절 · 관광안내소의 3면(앞쪽, 양측면)이 투명유리로 설치되어 밖에서도 안내소 내부가 환하게 잘 보임	· 관광안내소 표식의 시인성 부족, 눈에 띄는 색상으로 교체(적색바탕에 흰색 글씨 등) · 안내소 내 관광객을 위한 차(녹차, 커피등) 비치 · 고객들이 이용할 수 있는 냉·온수기 설치
7	동대문 디자인플라자	· 넓고 쾌적한 시설환경 · 통역안내원의 친절 및 전문성	· 처음 방문시 위치파악 불편 · "?" 표시 대신 다른 관광안내소처럼 "i"로 변경

연번	안내소명	잘된 점	불편 · 개선점
8	시민청	· 넓고 쾌적한 환경 · 다양한 홍보물 비치	· 안내소 위치가 구석진 곳에 있어 이용도 저하 · 을지로 입구역 상가 연결지점에 관광안내소 안내표식 필요 · 시청 1층 현판 앞에 관광객들이 인지가능한 관광안내소 간판을 크게 추가로 설치 · 관광안내소 데스크 앞에 관광객들의 이용편의를 위한 의자 추가 설치
9	명동센터	· 우리나라의 관광지를 배경으로 한복을 입고 사진찍을 수 있는 공간 마련 · 관광홍보물 비치상태 · 접근성 및 이용편의성 · 안내직원의 친절하고 자세한 답변	· 문의사항에 대한 안내원의 답변은 양호하나, 적극적인 응대에 대한 아쉬움은 개선 필요
10	인천공항	· 수준 높은 홍보물 비치	· 관광안내소 안내표지판이 좀 더 크고 많았으면 함 · 공항 안내 및 의료관광 안내 등 타 안내원들과의 구분 혼돈

「장애물 없는 보행환경 개선사업」에 대한 모니터링 결과

교통약자 이동편의 증진을 위해 시행한 「장애물 없는 보행환경 개선사업」에 대한 이용시민의 만족도 및 개선사항 등 모니터링 결과를 보고드림

〈결과 총괄요약〉

○ **일반적인 서울시 보행여건에 대한 만족도**는 응답자의 **26.3%**가 편리하다고 생각하고 있으며, **서울시의 보행여건 중 가장 불편한 사항**은 「보도」의 경우 **보도 장애물 68.4%**, 「횡단보도」의 경우는 **음향신호기 미설치 및 보 · 차도의 턱높이**가 각각 **26.3%**로 나타났음

○ **장애물 없는 보행환경 개선공사 시행**으로 인한 **'보행안전성' 개선정도**에 대해 **68.4%**, **'보행편리성' 개선정도**에 대해 **52.7%**, 일반적인 서울시 보도여건과 비교한 **"뚝섬역~서울숲" 일대 보행환경 개선정도**에 대해 **73.7%**가 **만족**한다고 답변함

○ **"뚝섬역~서울숲" 일대 점검분야별 보행여건 만족도**는 「보행편리성」 부분에 횡단보도 턱 낮춤구간 연석높이 적정성 57.9% 〉 보도폭의 통행적정성, 보 · 차도 조성 각 52.6% 〉 보행장애물 정비상태 21.1%, 「보행안전성」 부분에 보도블록 재질 정비 79% 〉 보도정비상태 68.4% 〉 볼라드 설치상태 57.9% 〉 점자유도블록 설치상태 52.6%, 「시설물 유지관리」 부분에 보도포장 유지관리상태 63.2% 〉 시설물 관리상태 52.6% 순으로 나타남

1 모니터링 개요

☐ **과 제 명** : 「장애물 없는 보행환경 개선사업」에 대한 모니터링

☐ **점검대상** : 뚝섬역~서울숲 일대(편측, 약1.0km 구간)

※ 장애물 없는 안전보행 거리환경 조성 시범사업 구간

☐ **점검기간** : 2014.6.17(화) ~ 6.20(금) 〔4일간〕

☐ **점 검 자** : 시정모니터 19명 (휠체어 · 유모차 이용자, 어르신 등)

○ 성별 분포

(단위 : 명)

총계	남	여
19	15	4

○ 유형별 분포

(단위 : 명)

총계	어르신	유모차 이용자	휠체어 이용자	일반
19	15	2	1	1

☐ **점검방법** : 점검현장에서의 보행체험을 통해 점검표에 의거 평가

☐ **점검내용**

○ 점검현장에 대한 이동 편의성, 불편사항 등 이용만족도 평가

○ 점검현장 시설물 유지관리실태 조사

○ 개선 및 건의사항, 아이디어 제안 등

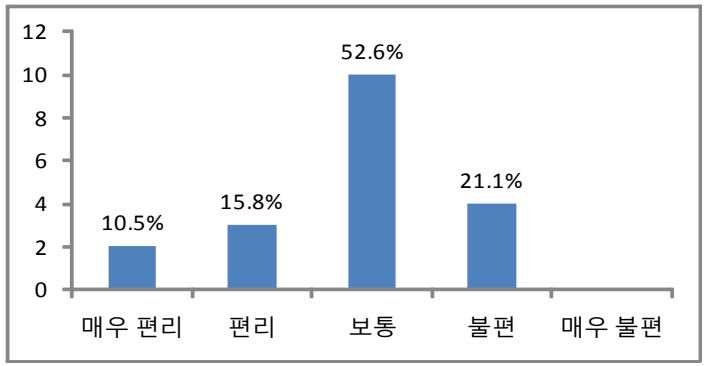
☐ **요청부서** : 보행자전거과 ('14.1.24)

2 세 부 결 과

☐ **일반적인 서울시 보행여건에 대한 만족도**

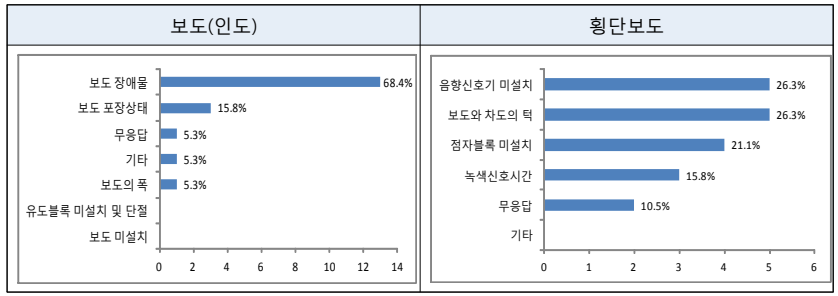
○ **일반적인 서울시의 보행여건**에 대해서는 **편리 26.3%(매우 편리 10.5%+ 편리 15.8%), 보통 52.6%, 불편 21.1%**로 나타남

(N=19)



○ **서울시의 보행여건 중 가장 불편한 점**은 **「보도(인도)」**의 경우 보도 장애물 68.4%〉보도 포장상태 15.8%〉보도의 폭 5.3%로 나타났으며, **「횡단보도」**에 대해서는 음향신호기 미설치 26.3%, 보도와 차도의 턱이 높음 26.3%〉횡단보도 대기공간에 점자블록 미설치 21.1%〉녹색신호시간이 짧아 횡단곤란 불편 15.8%로 나타남

(N=19)

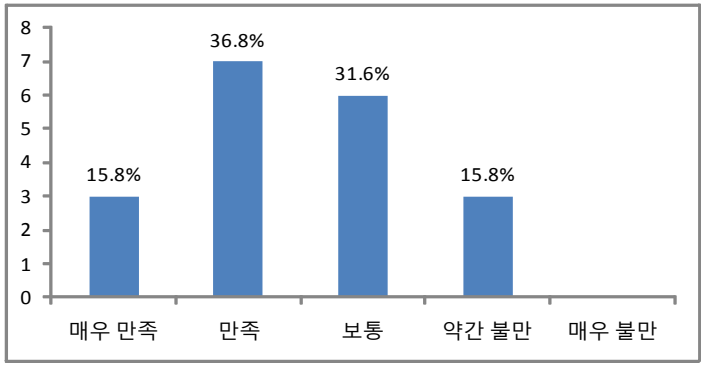


□ **장애물 없는 보행환경 개선사업 시범구간(“뚝섬역~서울숲”) 일대 보행여건 만족도**

〔보행 편리성 부분〕

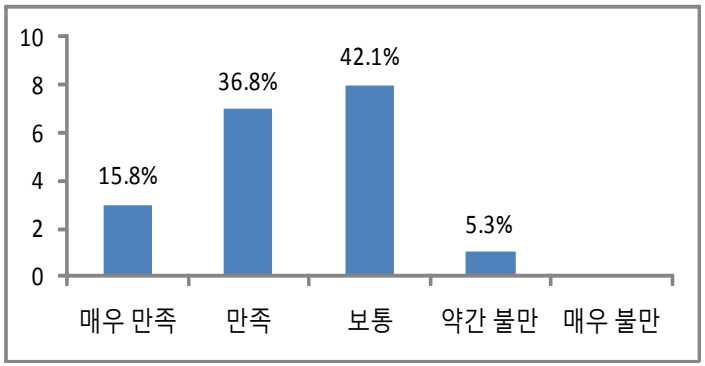
○ **보도폭의 통행 적정성**에 대해서는 만족 52.6%(매우 만족 15.8%+만족 36.8%), 보통 31.6%, 약간 불만 15.8%로 나타남

(N=19)



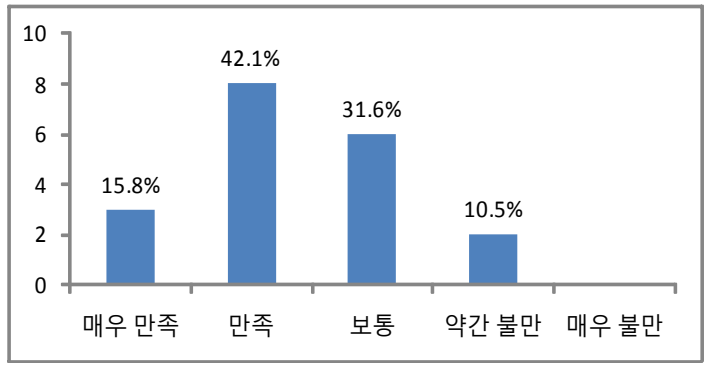
○ 보행에 불편 없이 연속적인 보행이 가능하도록 **보도와 차도 단차가 없이 잘 조성되고 있는지**에 대해서는 만족 52.6%(매우 만족 15.8%+만족 36.8%), 보통 42.1%, 약간 불만 5.3%로 나타남

(N=19)



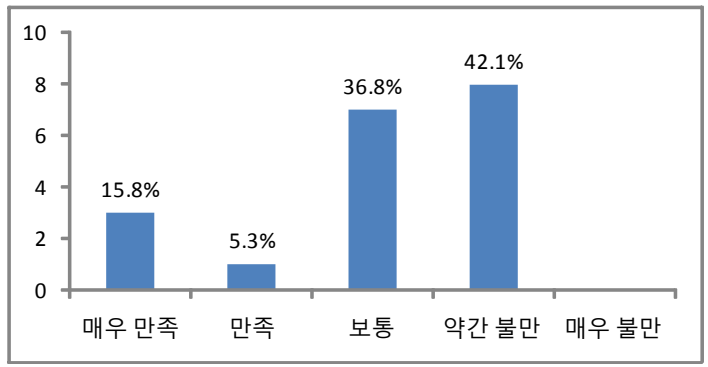
○ 횡단보도 턱 낮추기 구간 연석높이의 적정성에 대해서는 만족 57.9%(매우 만족 15.8%+만족 42.1%), 보통 31.6%, 약간 불만 10.5%로 나타남

(N=19)



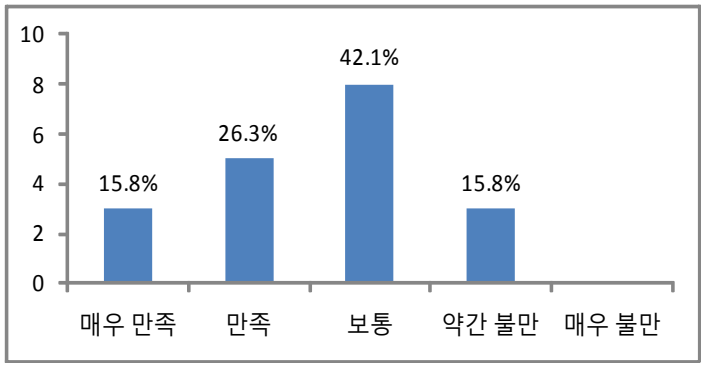
○ 보행에 불편을 주는 **장애물**(상품진열대, 노점상, 보도위 주차차량 등)의 **정비상태**에 대해서는 만족 21.1%(매우 만족 15.8%+만족 5.3%), 보통 36.8%, 약간 불만 42.1%로 나타남

(N=19)



○ **보도 포장재의 재질 및 색깔이 주변 환경과 잘 어울리게 정비되었는지**에 대해서는 **만족 42.1%(매우 만족 15.8%+만족 26.3%), 보통 42.1%, 약간 불만 15.8%**로 나타남

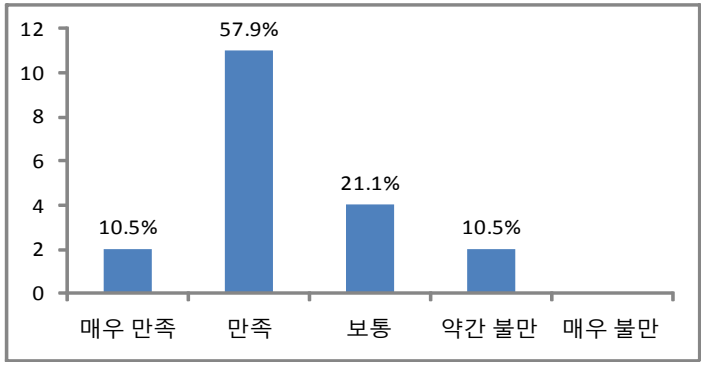
(N=19)



〔보행 안전성 부분〕

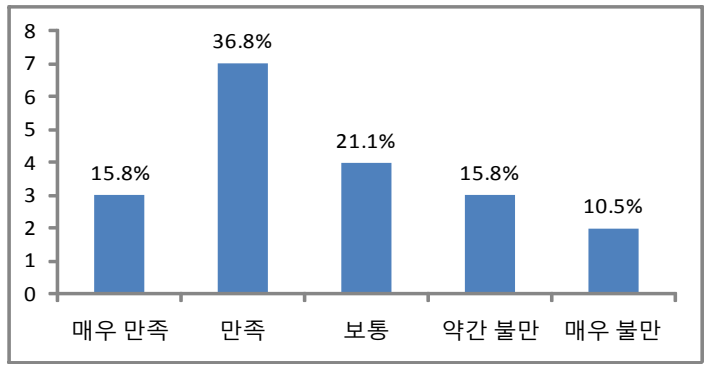
○ **보도 정비상태**에 대해서는 **만족 68.4%(매우 만족 10.5%+만족 57.9%), 보통 21.1%, 약간 불만 10.5%**로 나타남

(N=19)



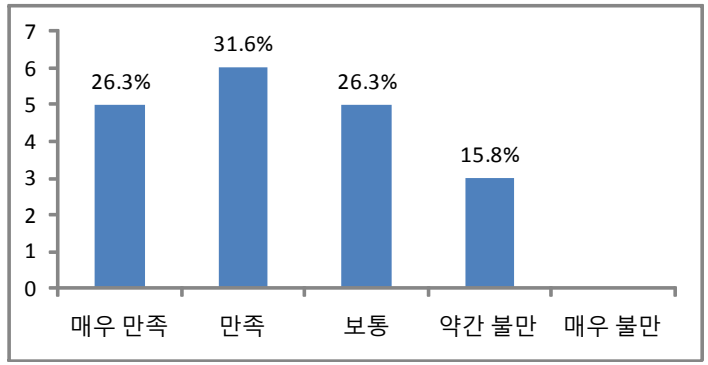
○ 시각장애인을 위한 **점자 유도블록이 단절 또는 누락없이 잘 설치되어 있는지**에 대해서는 **만족 52.6%(매우 만족 15.8%+만족 36.8%), 보통 21.1%, 불만 26.3%(약간 불만 15.8%+매우 불만 10.5%)**로 나타남

(N=19)



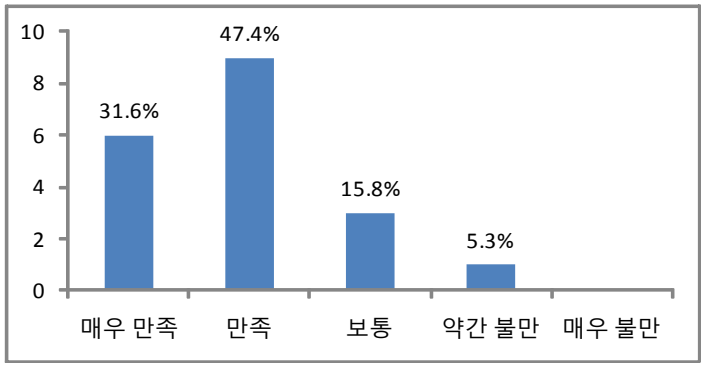
○ **보도 위 불법주차 방지를 위한 볼라드가 적정 지점에 적정 간격으로 설치되어 있는지**에 대해서는 **만족 57.9%(매우 만족 26.3%+만족 31.6%), 보통 26.3%, 약간 불만 15.8%**로 나타남

(N=19)



○ **보도블록 재질은 미끄럼 없는 재질로 정비되었는지**에 대해서는 **만족 79%(매우 만족 31.6%+만족 47.4%), 보통 15.8%, 약간 불만 5.3%**로 나타남

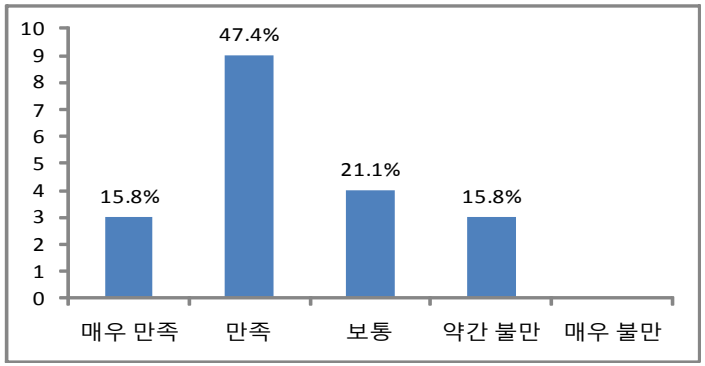
(N=19)



〔시설물 유지관리 부분〕

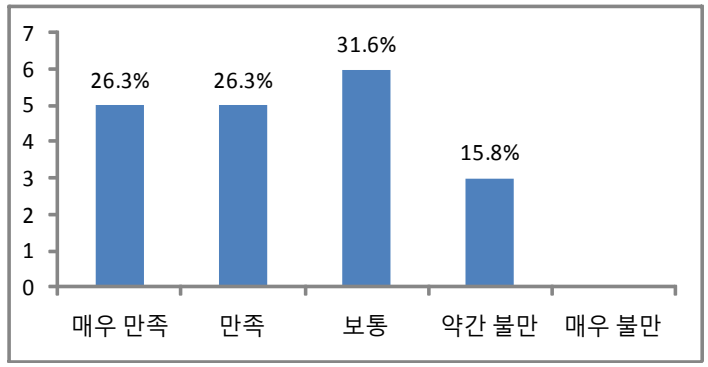
○ **보도 포장면의 유지관리상태**에 대해서는 **만족 63.2%(매우 만족 15.8%+만족 47.4%), 보통 21.1%, 약간 불만 15.8%**로 나타남

(N=19)



○ **점자 유도블록, 볼라드, 가드휀스 등 시설물의 관리상태**에 대해서는 **만족 52.6%(매우 만족 26.3%+만족 26.3%), 보통 31.6%, 약간 불만 15.8%**로 나타남

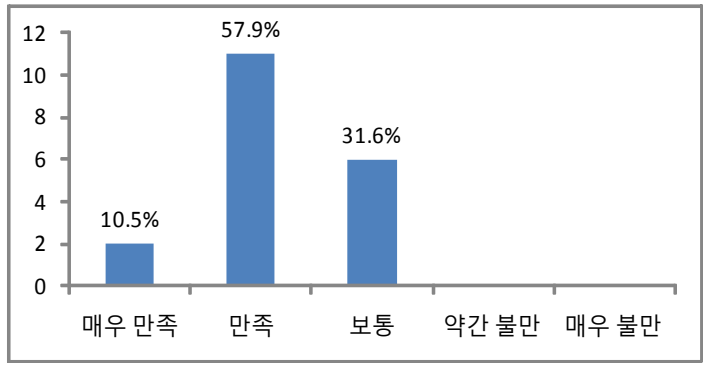
(N=19)



□ 종합평가

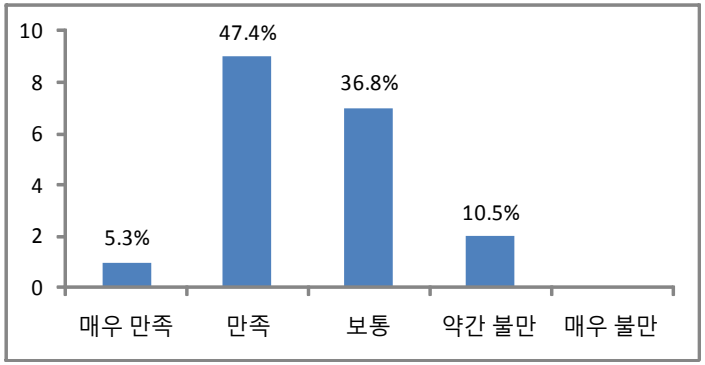
○ **장애물 없는 보행환경 개선공사 시행으로 인한 '보행 안전성'의 개선정도**에 대해서는 **만족 68.4%(매우 만족 10.5%+만족 57.9%), 보통 31.6%**로 나타남

(N=19)



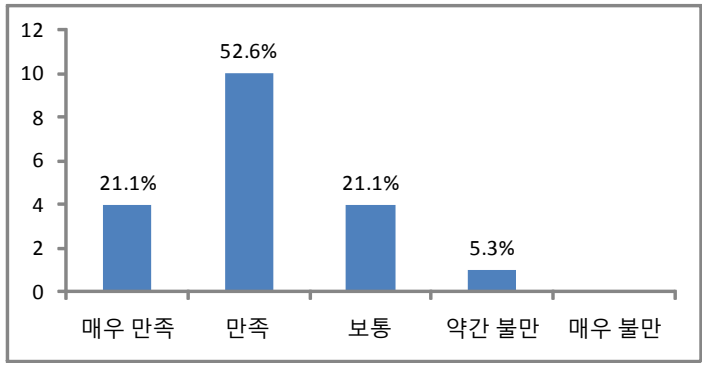
○ 장애물 없는 보행환경 개선공사 시행으로 인한 '보행 편리성'의 개선정도에 대해서는 만족 52.7%(매우 만족 5.3%+만족 47.4%), 보통 36.8%, 약간 불만 10.5%로 나타남

(N=19)



○ 일반적인 서울시 보도여건과 비교한 "뚝섬역~서울숲" 일대 보행환경의 개선정도에 대해서는 만족 73.7%(매우 만족 21.1%+만족 52.6%), 보통 21.1%, 약간 불만 5.3%로 나타남

(N=19)



□ "뚝섬역~서울숲" 일대 보행환경의 잘된 점 및 미흡한 점

잘된 점	미흡한 점
· 횡단보도의 턱을 낮추어 보행 편리	· 횡단보도 앞 보도에 다수의 볼라드 설치로 시각장애인의 보행장애 및 위험초래 우려
· 뚝섬역의 서울숲 안내표지와 시각장애인 보도블록이 잘 설치되어 있음	· 뚝섬역 주변 보도 시설물의 노후화 및 자전거 보관 상태 무질서
· '성동구민종합체육관~서울 숲' 진입편 인도 정비 및 보도블록, 점자유도불록 설치 양호	· 일부 인도에 차량 주차로 휠체어의 경우 왕래 불편 · 볼라드 설치에 대한 통일성(모양, 크기, 재질 및 색상 등) 부족
· 거리 쉼터 마련으로 보행중 휴식 등 편의 제공	· 서울숲 1번 출구 옆 전신주가 옆으로 기울어져 있어 주변경관 저해
· 서울숲 인근의 유도안내판 및 시설안내판 정비 양호	· GS칼텍스 주유소 옆 홈플러스 편의점 상품진열로 인도 침범

□ 기타의견

○ 점자유도블록의 설치 확대 및 파손블록에 대한 빠른 복구 처리 필요

○ 횡단보도에서 보도로 연결되는 부분의 턱을 더 낮추었으면 함

○ 교통약자 보행에 위험한 차량, 오토바이 등으로부터의 안전을 위해 차로와 보행로 사이의 경계휀스 필요

○ 서울숲 도로~공원내 진입로, 공원내 놀이터 길 등에도 점자유도블록 설치 필요

○ 담배꽁초 등 쓰레기 무단투기 예방을 위한 쓰레기통 설치 필요

○ 보행약자의 이동편의를 위해 차량주차, 쓰레기 방치 등에 대한 상시점검·단속 및 주민 계도

○ 보행환경 개선을 위한 각 자치구별 연 1~2회 비교평가

『서울대공원 장미원 산책』 모니터링 결과

2014년 『서울대공원 장미원 산책』 행사 프로그램에 대한 현장 모니터링을 실시결과에 대하여 보고드림

〈 총괄요약 〉

○ 서울대공원 연간축제에 대한 인지도는 장미원 산책 63.8% 〉 별밤축제 62.7% 〉 가을 대축제 51.7% 〉 봄바람 대축제 48.4% 〉 따뜻한 겨울여행 17.6% 순으로 나타났음

○ 장미원 산책 행사에 대한 전반적 만족도는 85.7%로 나타났으며, 장미원을 주변 사람에게 소개하고 싶은 의향 84.6%, 차기 '장미원 산책' 행사 재방문 의향은 75.9%로 나타남

○ 장미원 산책 세부 프로그램에 대한 만족도는 피아노가 있는 정원 74.7%, 이상림 사육사와 함께하는 마술의 언덕 71.5% 〉 시(詩)가 흐르는 오솔길 61.6% 〉 향기가득 장미공예소 55.0%, 나무그늘 책쉼터 55.0% 〉 꽃무지개원 놀이터 40.7% 순으로 응답함

1 모니터링 개요

☐ **과 제 명** : 『서울대공원 장미원 산책』 모니터링

☐ **점검기간** : 2014.6.21(토) ~ 6.29(일)

⇒ 기간 내 주말(토, 일요일) 중 택 1일

☐ **장 소** : 서울대공원 테마가든 내 장미원

☐ **점검대상** : 서울대공원 「장미원 산책」 프로그램

☐ **참여인원** : 시정모니터 91명

☐ **점검방법** : 현장 프로그램별 참여 및 평가

☐ **점검(평가) 내용**

○ 서울대공원 「장미원 산책」 프로그램별 현장참여 후 평가

○ 서울대공원 「장미원 산책」 프로그램에 대한 의견 및 아이디어 제안

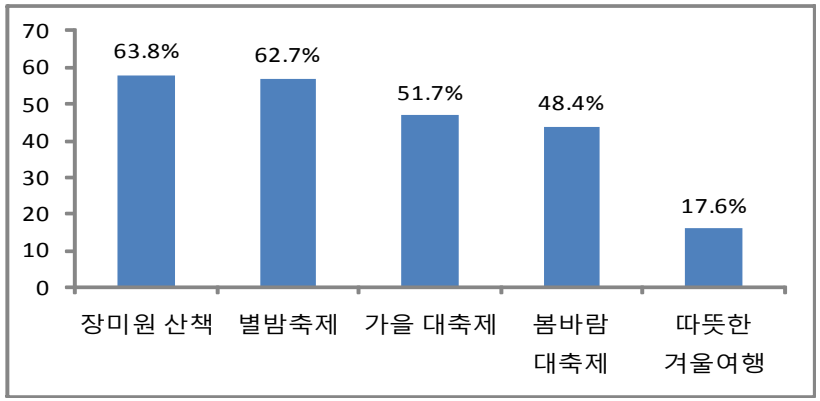
☐ **의뢰부서** : 서울대공원 총무과('14.5.28)

2 점 검 결 과

☐ 서울대공원 연간축제 인지도

○ 서울대공원 연간축제에 대한 인지도는 장미원 산책 63.8% 〉 별밤축제 62.7% 〉 가을 대축제 51.7% 〉 봄바람 대축제 48.4% 〉 따뜻한 겨울여행 17.6% 순으로 나타났음

(N=91)



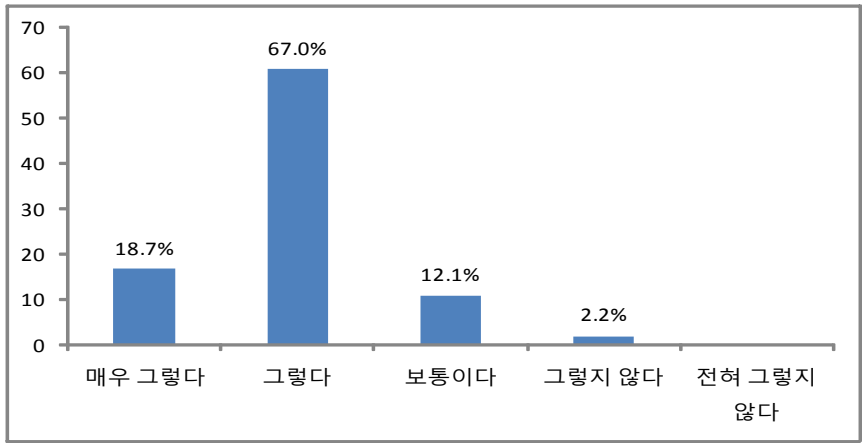
(단위 : %)

구분		참여한 경험이 있다	참여한 경험은 없지만 알고 있다	알지 못한다
1	봄바람 대축제	14.3	34.1	51.6
2	장미원 산책	35.2	28.6	36.3
3	별밤 축제	24.2	38.5	37.4
4	가을 대축제	30.8	20.9	48.4
5	따뜻한 겨울여행	1.1	16.5	82.4

☐ 『서울대공원 장미원 산책』 행사 전반사항

○ 『서울대공원 장미원 산책』 행사에 대한 전반적 만족도는 '그렇다'라는 응답이 85.7%(매우 그렇다 18.7%+그렇다 67.0%)로 '보통이다' 12.1%, '그렇지 않다' 2.2%에 비해 높게 나타났음

(N=91)

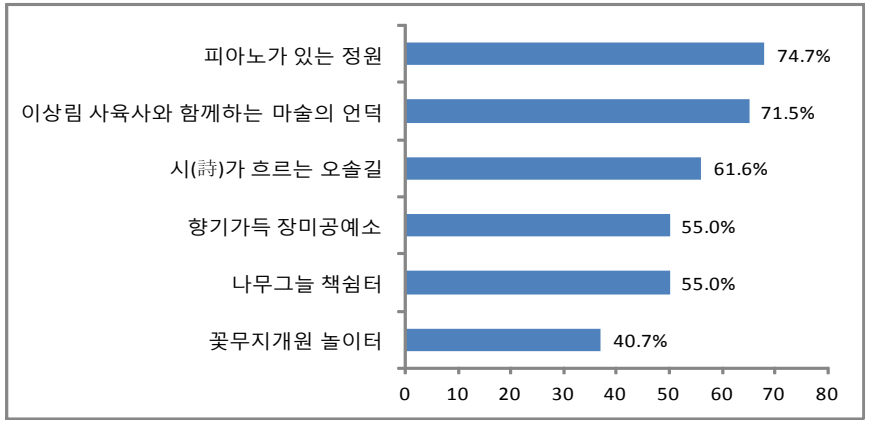


(N=91 /단위 : %)

구분		매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답
1	장미원산책 행사 전반적으로 만족한다	18.7	67.0	12.1	2.2	-	-
2	장미원은 산책하기 좋은 장소다	38.5	54.9	6.6	-	-	-
3	장미원은 사진 찍기 좋은 장소다	49.5	46.2	4.4	-	-	-
4	장미원은 휴식하기 좋은 장소다	33.0	50.5	15.4	-	-	1.1
5	장미원 시설이 청결하게 관리되고 있다	22.0	46.2	25.3	6.6	-	-
6	장미원 시설이 안전하게 관리되고 있다	19.8	49.5	28.6	1.1	1.1	-
7	매표소 직원들의 안내가 친절하다	19.8	59.3	16.5	4.4	-	-
8	야간조명 밝기가 장미 관람에 도움이 된다	13.2	62.6	17.6	1.1	-	5.5
9	장미원을 주변 사람에게 소개시켜주고 싶다	30.8	53.8	11.0	2.2	2.2	-
10	다른 계절에도 테마가든을 산책하고 싶다	27.5	54.9	11.0	6.6	-	-
11	내년 '장미원 산책' 기간에도 방문하고 싶다	35.2	40.7	19.8	4.4	-	-

☐ 『서울대공원 장미원 산책』 세부 프로그램

○ 장미원 산책 세부 프로그램에 대한 만족도는 피아노가 있는 정원 74.7%, 이상림 사육사와 함께 하는 마술의 언덕 71.5%〉시(詩)가 흐르는 오솔길 61.6%〉향기가득 장미공예소 55.0%, 나무그늘 책쉼터 55.0%〉꽃무지개원 놀이터 40.7%순으로 응답함



1. 피아노가 있는 정원

(N=91 / 단위 : %)

구분		매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답
1	피아노가 장미원과 잘 어울린다	28.6	52.7	12.1	3.3	2.2	1.1
2	누구나 참여할 수 있도록 배려되어 있다	31.9	50.5	12.1	4.4	-	1.1
3	행사 기간 외에도 계속되길 바란다	33.0	45.1	15.4	3.3	2.2	1.1
4	본 프로그램에 만족한다	20.9	53.8	19.8	2.2	2.2	1.1

2. 이상림 사육사와 함께하는 마술의 언덕

(N=91 / 단위 : %)

구분		매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답
1	마술공연 무대로 장미원 언덕이 적합하다	15.4	40.7	29.7	7.7	-	6.6
2	마술 내용이 흥미롭다	26.4	45.1	17.6	3.3	-	7.7
3	본 프로그램에 만족한다	27.5	44.0	17.6	2.2	1.1	7.7
4	행사 기간 외에도 계속 진행되길 바란다	29.7	44.0	15.4	2.2	1.1	7.7

3. 시(詩)가 흐르는 오솔길

(N=91 / 단위 : %)

구분		매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1	시 전시가 장미원과 잘 어울린다	22.0	46.2	23.1	6.6	2.2
2	흥미로운 시 내용이 있었다	22.0	49.5	18.7	9.9	-
3	본 프로그램에 만족한다	24.2	37.4	28.6	9.9	-
4	행사 기간 외에도 계속 진행되길 바란다	26.4	42.9	19.8	7.7	3.3

4. 향기가득 장미공예소

(N=91 / 단위 : %)

구분		매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답
1	체험 작품 구성이 장미원과 잘 어울린다	27.5	50.5	14.3	4.4	1.1	2.2
2	작품의 질 대비 체험 금액이 적정하다	16.5	41.8	31.9	6.6	2.2	1.1
3	체험 작품의 질과 수준이 향상되어야 한다	13.2	41.8	28.6	13.2	2.2	1.1
4	체험 강사가 체험 내용을 충분히 전달한다	18.7	50.5	24.2	3.3	1.1	2.2
5	본 프로그램에 만족한다	18.7	36.3	35.2	4.4	3.3	2.2
6	행사 기간 외에도 계속 진행되길 바란다	20.9	40.7	24.2	9.9	3.3	1.1

5. 나무그늘 책쉼터

(N=91 / 단위 : %)

구분		매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답
1	책 읽는 프로그램이 장미원과 잘 어울린다	17.6	40.7	29.7	7.7	1.1	3.3
2	신분증을 맡기는 대여 방식에 불편함이 없다	17.6	42.9	26.4	6.6	3.3	3.3
3	도서의 양이 충분하다	5.5	5.5	29.7	44.0	12.1	3.3
4	동물과 관련된 도서의 내용의 흥미롭다	8.8	31.9	48.4	4.4	3.3	3.3
5	안내요원이 행사 내용을 충분히 전달한다	17.6	50.5	20.9	7.7	-	3.3
6	본 프로그램에 만족한다	20.9	34.1	27.5	9.9	4.4	3.3
7	행사 기간 외에도 계속 진행되길 바란다	28.6	33.0	20.9	11.0	3.3	3.3

6. 꽃무지개원 놀이터

(N=91 / 단위 : %)

구분		매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답
1	놀이터 공간이 장미원과 잘 어울린다	15.4	39.6	29.7	12.1	2.2	1.1
2	흥미로운 놀이기구로 구성되어 있다	7.7	26.4	34.1	25.3	5.5	1.1
3	참가인원 대비 놀이기구의 양이 적당하다	5.5	23.1	33.0	30.8	7.7	
4	본 프로그램에 만족한다	9.9	30.8	27.5	26.4	5.5	
5	행사 기간 외에도 계속 진행되길 바란다	20.9	36.3	25.3	9.9	6.6	1.1

☐ 모니터 참여소감 및 개선사항

○ 장미원이라는 힐링공간과 각종 프로그램 체험을 통해 시민들의 정서 함양

○ 장미가 시들어 있는 경우가 많아 아쉬웠음. 행사시기를 좀 더 앞당겨서 진행했으면 함

○ 전반적으로 장미원 안내 표지판이 부족하여 이용에 불편함을 느낌

○ 여성화장실이 부족하고 외부에 위치하여 이용에 불편

○ 장미원 내 쓰레기통 부족, 음수대 추가 설치 필요

○ 산책로 주변 바닥 노면상태, 웅덩이, 벤치 등 정비 및 관리 필요

○ 장미원 행사 프로그램 개선

- 다소 형식적, 급조된 느낌이 있음
- 행사공간을 적절히 활용하고 흥미요소 개발
- 행사를 하나의 테마에 맞춰 특색있게 진행
- 다양한 연령층을 위한 프로그램 확대

○ 행사 진행요원 배치 확대

☐ 향후 테마가든 진행희망 행사 및 이벤트

○ 장미꽃꽂이, 장미 꽃다발 만들기 프로그램, 장미 꽃다발 콘테스트

○ 장미를 주제로 한 어린이 미술대회, 백일장, 동요대회

○ 작은 규모의 음악 콘서트

○ 정원 및 계절 관련 주제 영화 상영

○ 가족 걷기대회(스탬프 투어, 기념품 및 행운권 추첨)

○ 반려동물과의 산책 프로그램

○ 영세 예술작가 작품전, 일반시민들의 사진전

○ 행사 프로그램 없이 잘 가꾸어진 정원을 조성하여 시민 쉼터로 운영

『서울동물원 별밤축제』 모니터링 결과

2014년 『서울동물원 별밤축제』 행사 프로그램에 대한 현장 모니터링 실시 결과 보고

〈 총괄요약 〉

○ 서울대공원 연간축제에 대한 인지도는 장미원 산책 81.2% 〉 별밤축제 74.1% 〉 가을 대축제 58.8% 〉 봄바람 대축제 52.9% 〉 따뜻한 겨울여행 30.6% 순으로 나타났음

○ 서울동물원 별밤축제 생태설명회에 대한 만족도는 동양스콜체험 83.3% 〉 사자 먹이주기 76.7% 〉 기린 설명회 66.7% 〉 사막여우 설명회, 호랑이 먹이주기 및 설명회 63.3% 〉 깜깜 야행동물 찾기 20.0% 순으로 나타났음

○ 『서울동물원 별밤축제』 문화프로그램에 대한 만족도는 이상림 사육사의 동물사랑마술 82.3% 〉 야간 동물탐험대, 더위타파 물총퀴즈 73.1% 〉 별밤시네마 72.9% 〉 박희수의 아름다운 동행콘서트 57.7% 〉 동물원과 나 사진전 32.9% 〉 동물원에 온 타요 15.4% 순으로 나타났음

1 모니터링 개요

☐ **과 제 명** : 서울동물원 별밤축제 모니터링

☐ **점검기간** : 2014.8.16(토) ~ 8.24(일)

⇒ 기간 내 주말(토, 일요일) 중 택 1일

☐ **장 소** : 서울동물원

☐ **점검대상** : 서울동물원 별밤축제 프로그램

☐ **참여인원** : 시정모니터 85명(프로그램별 3개조로 편성)

○ 조별 모니터링 참여 내역

구 분	1조	2조	3조
참여요일	토요일	토요일	일요일
참여시간대	18:00~21:30	18:00~21:30	16:00~20:00
참여인원	29명	30명	26명
모니터링 내용	생태설명회 및 문화프로그램	생태설명회 및 문화프로그램	문화프로그램

☐ **점검방법** : 축제 현장 프로그램 참여 및 점검표에 의거 평가

☐ **점검(평가) 내용**

○ 서울동물원 별밤축제 인지도 및 프로그램별 만족도

○ 서울동물원 별밤축제 프로그램에 대한 의견 및 아이디어 제안

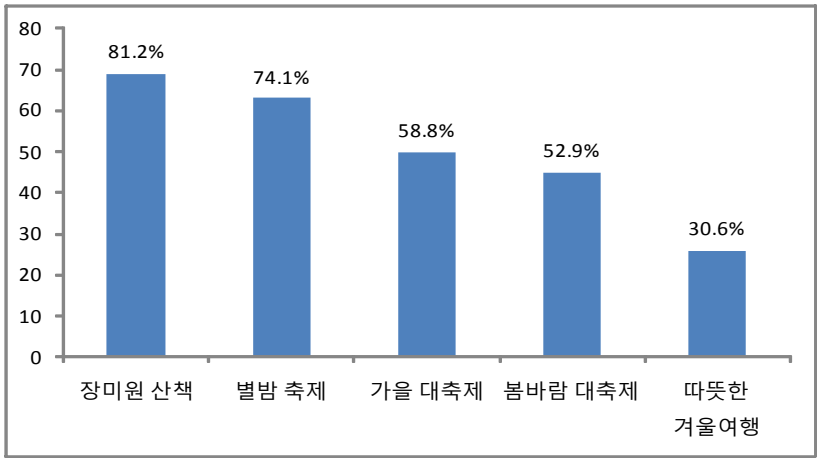
☐ **의뢰부서** : 서울대공원 총무과

2 점 검 결 과

☐ 서울대공원 연간축제 인지도

○ 서울대공원 연간축제에 대한 인지도는 장미원 산책 81.2% 〉 별밤축제 74.1% 〉 가을 대축제 58.8% 〉 봄바람 대축제 52.9% 〉 따뜻한 겨울여행 30.6% 순으로 나타났음

(N=85)



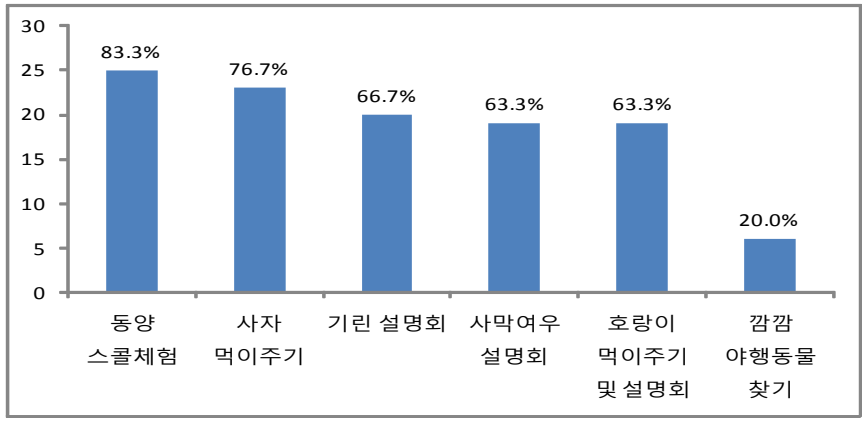
(단위 : %)

구분		참여한 경험이 있다	참여한 경험은 없지만 알고 있다	알지 못한다
1	장미원 산책	42.4	38.8	18.8
2	별밤 축제	45.9	28.2	25.9
3	가을 대축제	27.1	31.8	41.2
4	봄바람 대축제	18.8	34.1	47.1
5	따뜻한 겨울여행	4.7	25.9	69.4

☐ 「서울동물원 별밤축제」 생태설명회 만족도

○ 서울동물원 별밤축제 생태설명회에 대한 만족도는 동양스콜체험 83.3% 〉 사자 먹이주기 76.7% 〉 기린 설명회 66.7% 〉 사막여우 설명회, 호랑이 먹이주기 및 설명회 63.3% 〉 깜깜 야행동물 찾기 20.0% 순으로 나타났음

(N=30)



☐ 『서울동물원 별밤축제』 문화프로그램 만족도

○ 『서울동물원 별밤축제』 문화프로그램에 대한 만족도는 이상림 사육사의 동물사랑마술 82.3% 〉 야간 동물탐험대, 더위타파 물총퀴즈 73.1% 〉 별밤시네마 72.9% 〉 박희수의 아름다운 동행콘서트 57.7% 〉 동물원과 나 사진전 32.9% 〉 동물원에 온 타요 15.4% 순으로 나타났음

순위	프로그램명	참여조	참여 인원 (명)	만족도(%)					
				매우 만족	대체로 만족	보통	약간 불만족	매우 불만족	무응답
1	이상림 사육사의 동물사랑마술	1~3조	85	34.1	48.2	9.4	3.5	-	4.7
2	야간 동물탐험대	3조	26	23.1	50.0	19.2	3.8	-	3.8
	더위타파 물총퀴즈	3조	26	30.8	42.3	15.4	-	-	11.5
4	별밤 시네마	1,2조	59	15.3	57.6	15.3	10.2	1.7	-
5	박희수의 아름다운 동행콘서트	3조	26	15.4	42.3	15.4	3.8	3.8	19.2
6	동물원과 나 사진전	1~3조	85	8.2	24.7	34.1	29.4	3.5	-
7	동물원에 온 타요	3조	26	-	15.4	30.8	-	11.5	42.3

☐ 문화프로그램별 좋은 점 및 개선사항

구 분	좋은 점	개선사항
'동물원과 나' 사진전	· 동물원의 역사에 대한 유용한 정보 제공	· 전시장의 시인성 및 자료 부족 · 전시물의 눈높이 부적정(높음) · 테마별 또는 스토리가 있는 전시 구성 필요 · 시민들의 관심과 흥미 유도 홍보물 부족 · 보행자 동선을 감안한 전시장 배치 필요 · 야외의 햇빛 차단을 위한 차양막 설치 필요
이상림 사육사의 동물사랑마술	· 아이들의 호기심 및 관객의 직접 참여를 유도하는 다양한 마술 구성	· 동물 관련 내용이나 소품을 활용한 마술 구현 · 좌석배치 확대 필요 · 프로그램의 구성을 새로운 내용으로 개선 · 마술사의 마이크를 부착식으로 변경 · 다양한 연령층을 고려한 프로그램 구성 · 프로그램 보조자나 사회자 등의 진행인력 보강
별밤 시네마	· 동물과 관련된 유익한 영화 상영	· 좌석수 확대 및 음향상태 점검 개선 · 일요일에도 상영 희망, 외국인들을 위한 번역 장치나 해설자가 필요 · 다양한 연령층을 고려한 영화 선정 필요 · 상영 시간대를 좀 더 앞당겨서 실시
동물원에 온 타요	· 아이들의 호응도가 높음	· '타요' 버스 전시수량 및 활용 이벤트 부족 · '타요' 버스 소개자료 등 프로그램에 대한 홍보 부족
야간 동물탐험대	· 포켓북 배포·스탬프 미션 수행 후 배지 증정 등 이벤트로 동물원 탐방의 재미 부여	· 행사장의 시인성 부족 · 수준별 다양한 동물 관찰 프로그램 미비 · 스탬프 인주 관리 부실 · 진행요원들의 적극적인 홍보 부족
더위타파 물총퀴즈	· 아이들과 어른들이 함께 참여할 수 있는 프로그램 · 물총사용을 고려한 우비 제공 · 퀴즈를 통한 상식습득과 물총을 이용한 재미의 조화	· 한정적인 참여인원 · 일부 우비의 품질 부실, 점검 필요 · 기온이 좀 더 높은 시간대에 실시 필요 · 보조 진행원 보강
박희수의 아름다운 동행콘서트	· 멋진 노래와 감동적인 공연	· 우천시에도 공연진행이 가능토록 우비 마련 등 대비 · 공연시간 준수 · 콘서트 세부프로그램 안내 등 사전 홍보 필요 · 공연에 집중할 수 있는 시설 보강 필요 · 다양한 장르의 음악 공연 실시

☐ 향후 희망 행사 및 이벤트

○ 다양한 동물 먹이주기, 야외에서 새들과 함께 하는 참여 프로그램, 야행성 동물들의 생태 관찰 등 동물들과 직접 교감할 수 있는 프로그램 확대

○ 여름철 별자리와 연계된 동물에 관한 설명회

○ 어른과 어린이가 함께 즐길 수 있는 다양한 별밤축제 프로그램

(예 : 생태체험, 불꽃놀이, 거리 퍼레이드, 보물 찾기 행사, 마장마술, 불쇼, 서커스 등)

○ 동물 스탬프 투어 확대, 동물 캐릭터 그리기 대회, 동물 사료 만들기 등

○ 퀴즈 프로그램 활용 정답자 입장권 지급 이벤트

○ 새로운 프로그램 추진 보다는 기존 프로그램에 대한 개선점 보완 추진

『안전체험교육 만족도』 모니터링 결과

『안전체험교육』 프로그램 참여를 통한 현장 모니터링을 실시하고 결과를 보고드림

〈 총괄요약 〉

○ 안전체험관에 대한 인지도는 70.6%로 나타났으며, 안전체험관 체험에 대한 전체적인 만족도는 89.7%가 만족한다고 답변함

○ 참여자의 92.7%가 안전체험을 주위 사람들에게 추천해주고 싶다고 답변했으며 최우선 추천대상은 '전연령' 이 42.6%로 가장 많았음

○ 체험교육의 편성인원은 69.1%, 체험시설은 97.1%, 체험 진행요원의 전문성 및 친절도는 97.1%가 만족한다고 답변함

○ 소방안전체험 교육내용을 유사시 활용할 수 있는지에 대해서는 92.7%가 '잘 할 수 있다' 고 답변했으며, 가장 유익했던 체험 프로그램은 화재대피 체험 27.9%〉소화기 체험 26.5%〉심폐소생술(CPR) 체험 23.5%〉기타 8.8%, 지진 체험 8.8%〉태풍 체험(풍수해 체험) 4.4% 순으로 나타남

1 모니터링 개요

□ 과 제 명 : 안전체험교육 만족도 모니터링

□ 일 시

- 1조(광나루) : '14.8.27(수) 15:00 ~ 17:00
- 2조(보라매) : '14.8.27(수) 15:00 ~ 17:00

□ 장 소 : 서울시민안전체험관(광나루, 보라매)

□ 참여인원 : 꼼꼼한 서울씨 68명(1조 광나루 32명, 2조 보라매 36명)

□ 점검방법 : 안전교육 체험 후 점검표에 의거 평가(모니터링 앱 활용)

□ 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('14. 5. 29)

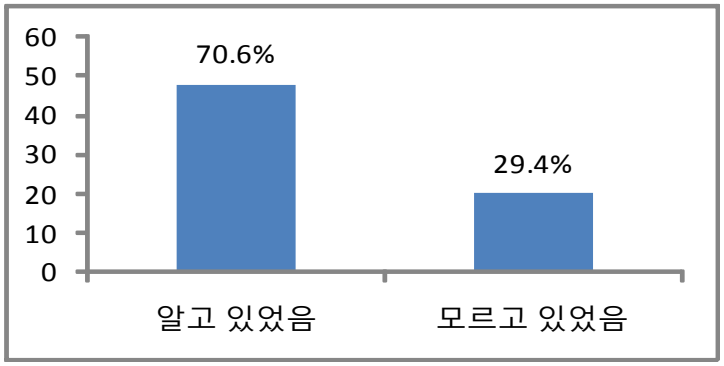
2 점 검 결 과

1) 안전체험교육 프로그램 점검 · 평가

① 안전체험교육 프로그램 인지도 및 만족도

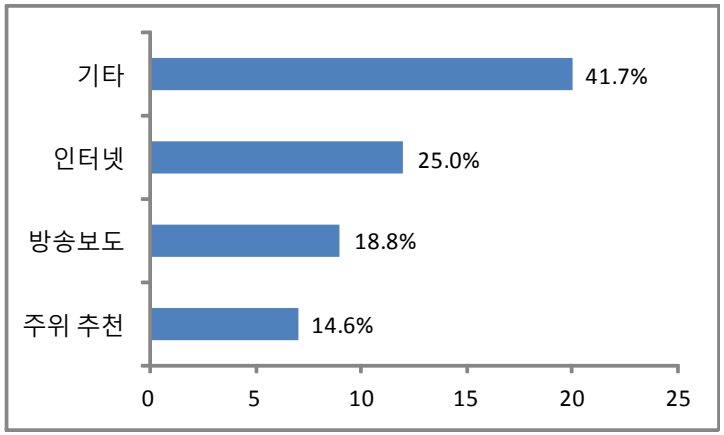
○ 안전체험관에 대한 인지도는 '알고 있었음' 70.6%로 '모르고 있었음' 29.4%보다 높게 나타났음

(N=68)



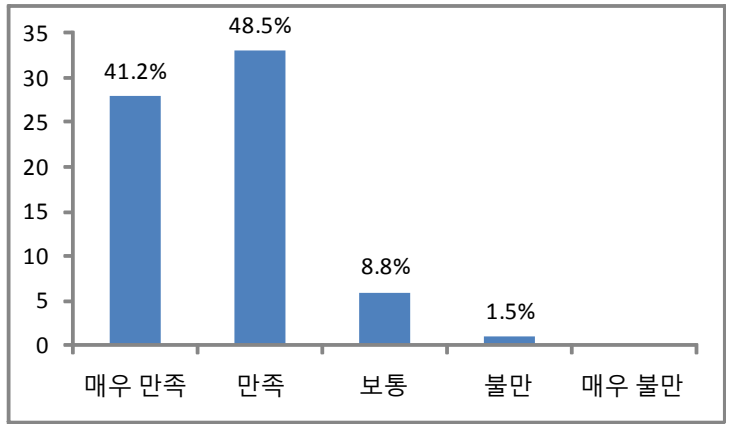
○ 안전체험관에 대한 인지경로는 기타 41.7% 〉 인터넷 25.0% 〉 방송보도 18.8% 〉 주위 추천 14.6% 〉 순으로 나타났음

(N=68)



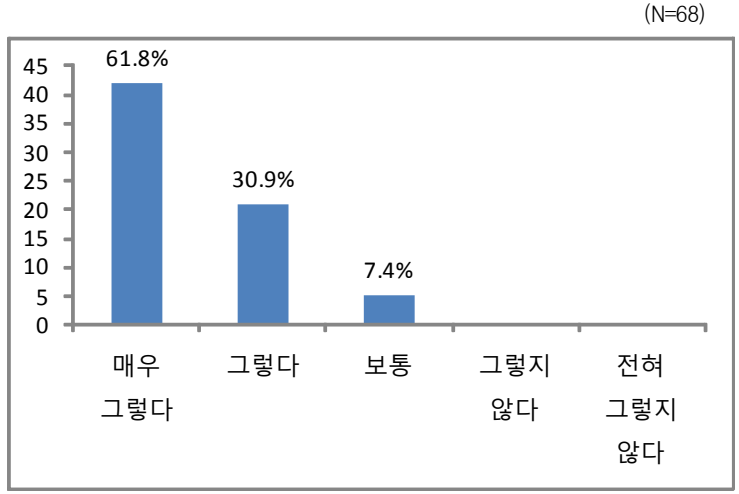
○ 안전체험관 체험에 대한 전체적인 만족도는 '만족'이 89.7%(매우 만족 41.2%+만족 48.5%)로 '보통' 8.8%, '불만' 1.5%보다 높았음

(N=68)



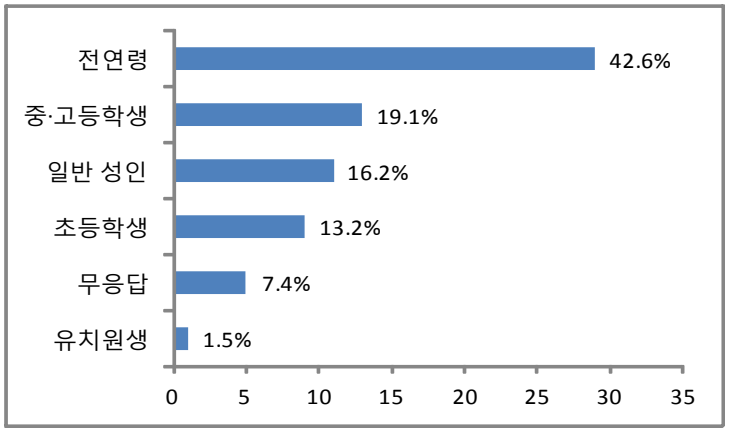
○ 안전체험을 주위 사람들에게 추천해주고 싶은지에 대해서는 '그렇다'라는 의견이 92.7%(매우 그렇다 61.8%+그렇다 30.9%)로 매우 높게 나타남

(N=68)



○ 안전체험을 주위 사람들에게 추천해주고 싶다면 누가 최우선으로 받았으면 좋겠는지에 대해서는 '전연령' 42.6% 〉 중·고등학생 19.1% 〉 일반 성인 16.2% 〉 초등학생 13.2% 〉 유치원생 1.5% 순으로 나타남

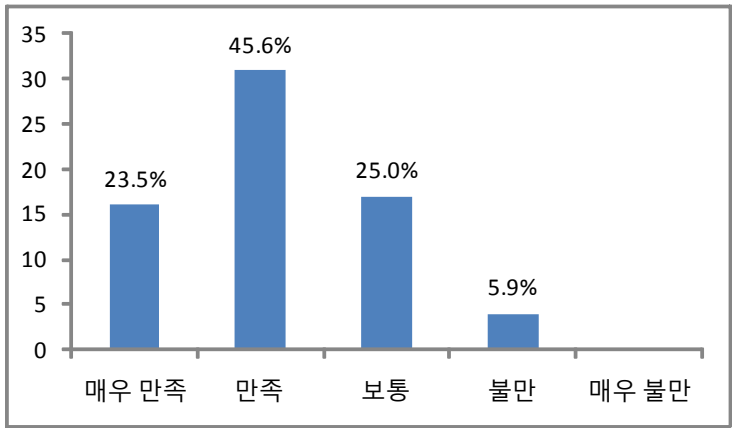
(N=68)



2 안전체험교육 운영에 대한 만족도

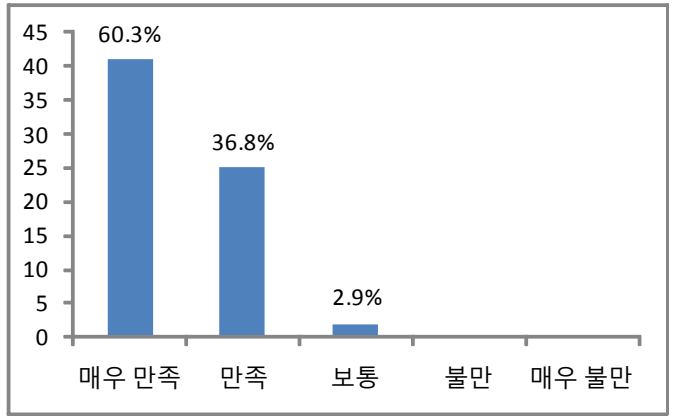
○ 체험교육 편성인원에 대한 만족도는 '만족' 69.1%(매우 만족 23.5%+만족 45.6%)로 '보통' 25.0%, '불만' 5.9%보다 높았음

(N=68)



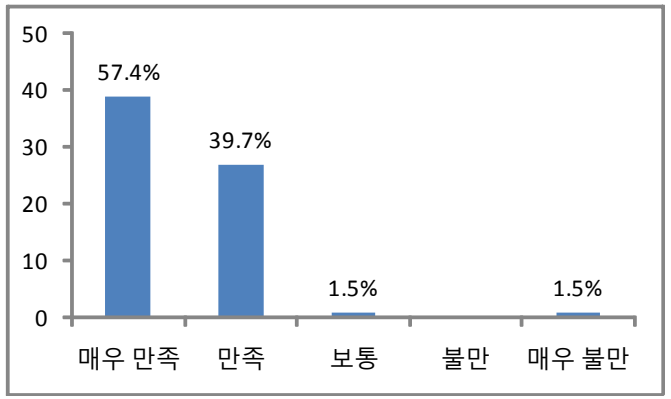
○ 체험시설에 대한 만족도는 '만족' 97.1%(매우 만족 60.3%+만족 36.8%)로 '보통' 2.9% 보다 매우 높게 나타남

(N=68)



○ 체험 진행요원의 전문성 및 친절도에 대한 만족도는 '만족' 97.1%(매우 만족 57.4%+만족 39.7%)로 '보통' 1.5%, '매우 불만' 1.5%에 비해 매우 높았음

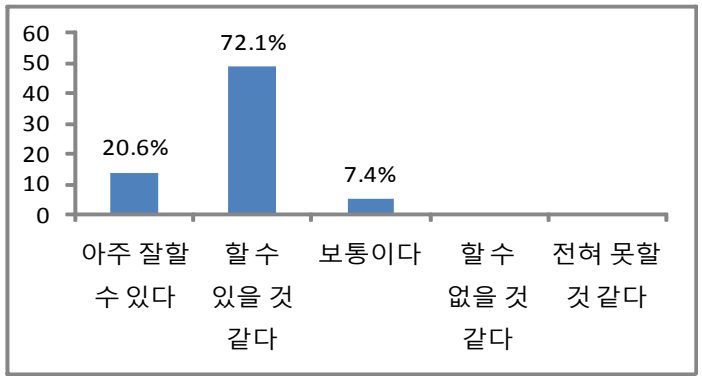
(N=68)



3 안전체험교육 효과 측정 평가

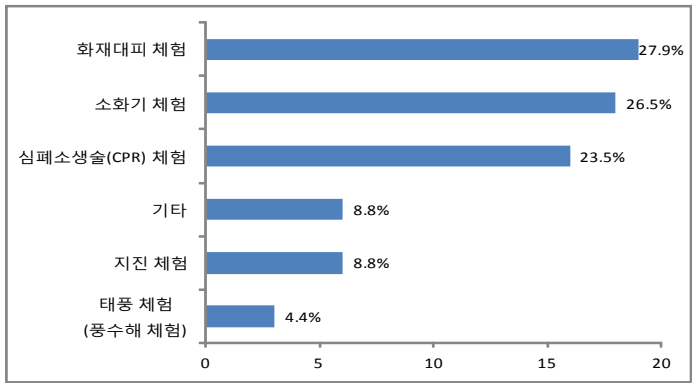
○ 화재진압, 심폐소생술 등 **소방안전체험교육 내용**을 **유사시 활용할 수 있는지 여부**에 대해서는 **'잘 할 수 있다'** 가 **92.7%(아주 잘 할 수 있다 20.6%+할 수 있을 것 같다 72.1%)**로 '보통이다' 7.4% 보다 매우 높게 나타남

(N=68)



○ **가장 유익했던 체험 프로그램은 화재대피 체험 27.9% 〉 소화기 체험 26.5% 〉 심폐소생술(CPR) 체험 23.5% 〉 기타 8.8%, 지진 체험 8.8% 〉 태풍 체험 (풍수해 체험) 4.4% 순**으로 나타남

(N=68)



2) 꼼꼼한 서울씨의 의견 및 아이디어

☐ 개선 프로그램 및 추가 필요 체험시설

개선 프로그램	추가 필요 체험시설(프로그램)
·태풍 체험의 풍력이 다소 약함 ·4D 체험관 영상자료의 역동성 강화 ·삼풍백화점 붕괴사고 자료영상 타 자료로 교체 ·심폐소생술체험 인원 조정으로 참여자 전원 체험 실시 ·연령대별 체험 난이도 구분	·가스안전사고 대처요령 교육 프로그램 ·건물에서 비상시 하강체험 시설 필요 ·수중 체험관(해상위험에 대한 수상안전교육) ·싱크홀 발생시 대처요령 ·자동심폐기 사용법 ·부상시 응급처치요령

☐ 체험 프로그램에 대한 전반적인 평가

○ 전반적으로 체계적인 유사시 실전 대비 훈련프로그램으로 구성되었고, 숙련된 진행요원의 친절한 설명으로 진행되어 매우 유익했음

○ 단체 위주의 대피훈련보다는 개별 체험 위주의 프로그램을 연령별·난이도별로 구분하여 실시하고 단체 체험인원은 10명 정도로 조정했으면 함

○ 안전체험관에 대한 홍보 강화로 시민들의 안전체험교육 참여 확대가 필요하며, 안전체험관을 서울시 북부지역에도 증설했으면 함

「서울시티투어버스 운영실태」 2차 모니터링 결과

서울시티투어버스 운영실태 및 이용객 만족도에 대한 2차 모니터링 실시결과를 보고드림

〈결과 총괄요약〉

○ 시티투어버스 운영의 전반적 만족도는 만족 38.9%, 보통 41.7%, 불만 9.8%로 응답했으며, 투어코스별 만족도는 전통문화 57.1% 〉 서울파노라마 42.9%, 야간 42.9% 〉 도심고궁 33.3% 순으로 나타남

○ 세부 항목별 평가결과, 시티투어버스 관련 종사자에 대한 만족도는 매표소 직원 69.5% 〉 운전기사 55.6% 〉 가이드 19.5%(가이드 부재로 미평가 75.0% 제외) 순이었으며,

○ 그 외의 운영실태와 관련한 만족도는 버스 내·외부 청결도 57.0% 〉 리플릿정보의 정확도 56.9% 〉 서울 관광에 대한 이용코스의 편리성 55.6% 〉 시티투어버스 홈페이지 정보이용의 용이성 40.3% 〉 다국어 안내시스템의 정류소별 설명 38.9% 순으로 나타남

○ 도심고궁, 서울파노라마, 전통문화 코스(야간코스 제외)의 정류소 점검 항목별 평가결과는 운영업체 연락처 게시 98.5% 〉 정류소 노선도 정보의 정확성 93.8% 〉 출발시간표 부착 78.5% 〉 정류소의 청결성 61.5%가 '그렇다'라고 답변함

1 모니터링 개요

□ **과 제 명** : 「서울시티투어버스 운영실태」 2차 모니터링

※ 서울시티투어버스 운영실태 1차 모니터링 실시 : '14.4.22 ~ 4.27

□ **점검대상** : 서울시티투어버스 5개 노선

□ **점검기간** : 2014.8.28(목) ~ 9.3(수) 〔7일간〕

□ **점 검 자** : 꼼꼼한 서울씨 72명

(도심고궁코스 30명, 서울파노라마코스 14명, 전통문화코스 21명, 야간코스 Ⅰ·Ⅱ 7명)

□ **점검방법**

○ 관광객으로 가장하여 시티투어버스 운영실태 현장모니터링

○ 코스별, 정류소별로 모니터 인원을 배정하여 집중 점검

□ **점검내용**

○ 매표소 직원, 기사, 가이드 친절도

○ 운영사 홈페이지, 매표소, 리플릿, 승차대 정보제공 상태 및 시설물 청결상태

○ 개선사항 및 발전방안 아이디어 등

□ **요청부서** : 관광사업과 ('14.1.27)

2 1·2차 모니터링 결과 비교분석

□ **투어코스별 만족도 평가결과**

(단위 : %)

연번	투어코스명	1차 결과 (N=81)	2차 결과 (N=72)	증감
1	도심고궁코스	44.1	33.3	△10.8
2	서울파노라마코스	37.5	42.9	5.4
3	전통문화코스	50.0	57.1	7.1
4	야간코스(Ⅰ.Ⅱ)	44.4	42.9	△1.5

○ 전통문화코스 및 서울파노라마코스는 1차 모니터링 결과와 비교하여 2차 모니터링 결과 만족도가 상승한 반면, 도심고궁코스와 야간코스는 만족도가 떨어졌음

□ 점검항목별 평가결과

○ 운영실태 만족도 평가

(단위 : %)

연번	점검항목	1차 결과 (N=81)	2차 결과 (N=72)	증감	비 고
1	매표소 직원의 친절도	43.2	69.5	26.3	
2	운전기사의 친절도	58.0	55.6	△2.4	
3	가이드 친절도	25.9	19.5	△6.4	부재 미평가 1차 : 69.1 2차 : 75.0
4	홈페이지 정보이용의 용이성	51.8	40.3	△11.5	
5	버스 내.외부 청결도	62.9	57.0	△5.9	
6	리플릿 정보의 정확성	60.5	56.9	△3.6	
7	다국어 안내시스템의 정류소별 설명	60.5	38.9	△21.6	
8	서울 관광에 대한 이용코스의 편리성	-	55.6	-	'14. 상반기 미평가항목
9	시티투어버스 운영 전반에 대한 만족도	44.4	38.9	△5.5	

- 시티투어버스 종사자에 대한 만족도 평가 결과, 매표소 직원에 대한 평가는 상승했으나 운전기사 및 가이드 친절도에 대한 평가는 하락함. 특히 가이드의 경우에는 이용시간대에 가이드가 없어 미평가된 비율이 높았음

- 시티투어버스 내·외부 청결도는 1차 결과 대비 만족도가 떨어졌으며, 홈페이지 이용·리플릿 정보·다국어 안내시스템의 정류소별 설명에 대한 만족도도 하락함. 특히 다국어 안내시스템에 대한 만족도가 크게 떨어짐

- 2차 모니터링시 새로운 평가항목인 서울 관광에 대한 이용코스의 편리성은 평가자의 55.6%가 만족한 것으로 나타났으며, 시티투어버스 운영 전반에 대한 만족도는 1차 모니터링 결과 대비 하락한 것으로 나타났음

○ 정류소 점검항목별 이행율 평가

(단위 : %)

연번	점검항목	1차 결과 (N=81)	2차 결과 (N=72)	증감
1	노선도 정보의 정확성	77.8	93.8	16.0
2	출발 시간표 부착	71.6	78.5	6.9
3	운영업체 연락처 게시	72.8	98.5	25.7
4	정류소의 청결성	45.7	61.5	15.8

- 정류소별 점검항목별 평가에서는 노선도 정보의 정확성, 출발 시간표 부착, 운영업체 연락처 게시, 정류소의 청결성 등 모든 항목에서 1차 결과에 비해 이행율이 상승하여 1차 모니터링 결과에 대한 개선사항이 적극 반영된 것으로 보여짐

3 2차 모니터링 세부결과

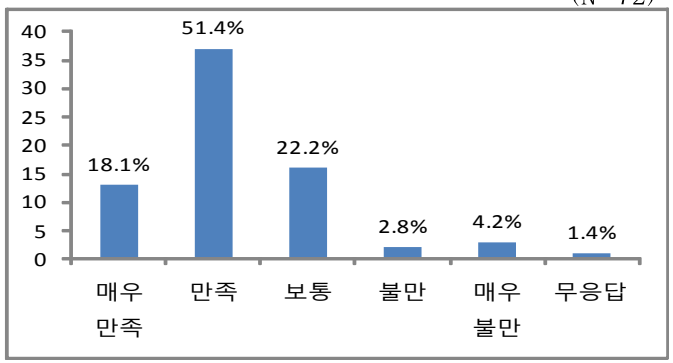
〔 종합결과 〕

□ 세부 항목별 평가

1. 매표소 직원의 친절도

- 매표소 직원의 친절도는 만족 69.5%(매우 만족 18.1%+만족 51.4%), 보통 22.2%, 불만족 7.0%(불만 2.8%+매우 불만 4.2%)로 나타남

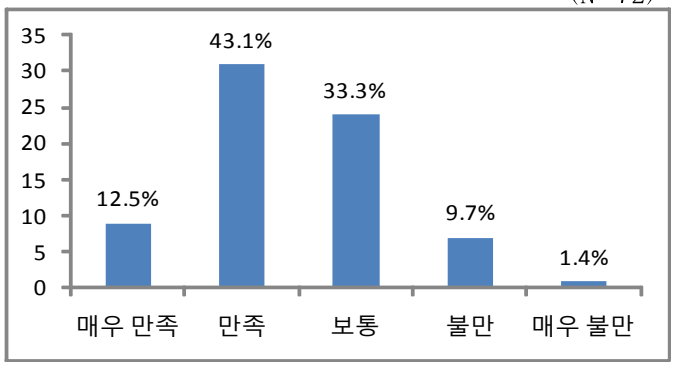
(N=72)



2. 운전기사의 친절도

- 운전기사의 친절도는 만족55.6%(매우만족12.5%+만족43.1%), 보통 33.3%, 불만11.1%(불만 9.7%+매우 불만 1.4%)로 나타남

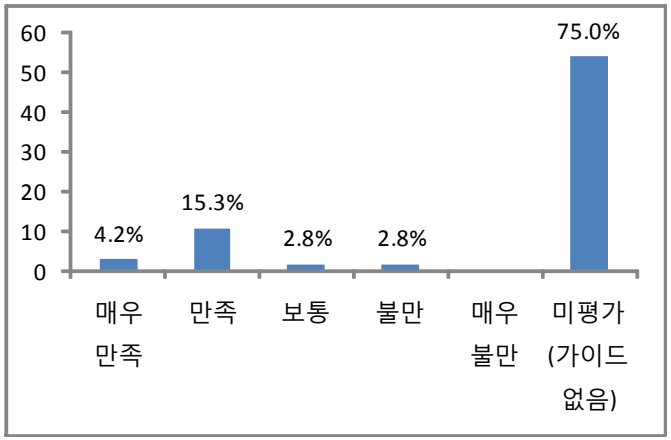
(N=72)



3. 가이드의 친절도

- 가이드의 친절도는 만족19.5%(매우만족4.2%+만족15.3%), 보통 2.8%, 불만 2.8%, 미평가(가이드가 없는 경우)가 75.0%로 나타남

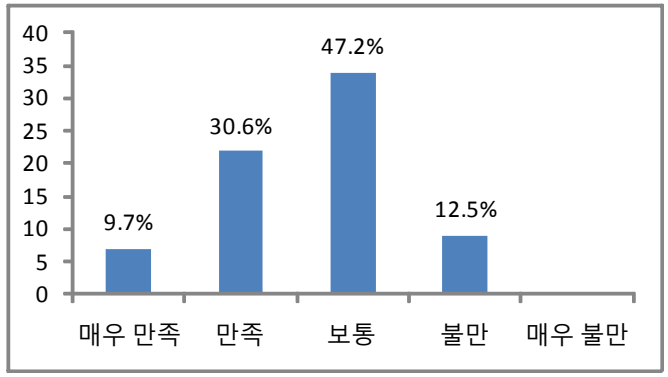
(N=72)



4. 홈페이지 정보이용의 용이성

- 홈페이지 정보이용의 용이성은 만족40.3%(매우만족9.7%+만족30.6%), 보통 47.2%, 불만 12.5%로 나타남

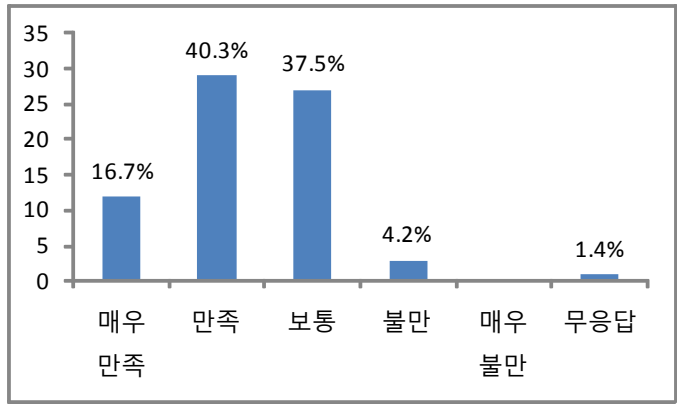
(N=72)



5. 버스 내·외부 청결도

- 버스 내·외부의 청결도는 만족57.0%(매우만족16.7%+만족40.3%), 보통 37.5%, 불만 4.2%로 나타남

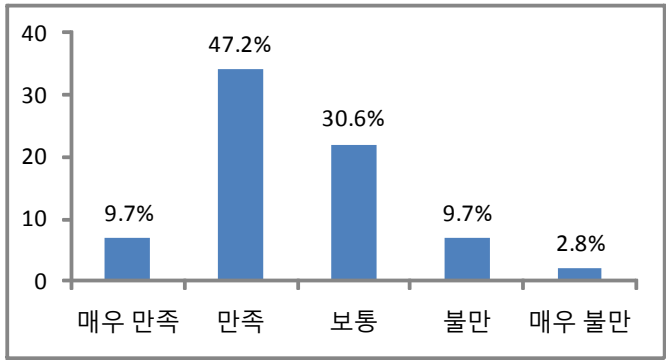
(N=72)



6. 리플릿 정보의 정확도

- 리플릿 정보의 정확도는 만족 56.9%(매우 만족 9.7%+만족 47.2%), 보통 30.6%, 불만 12.5%(불만 9.7%+매우 불만 2.8%)로 나타남

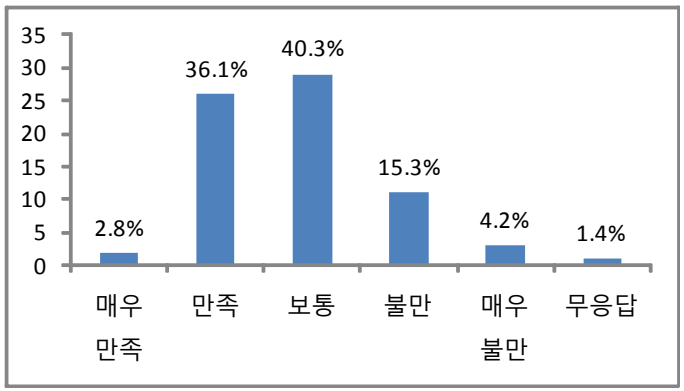
(N=72)



7. 다국어 안내시스템의 정류소별 설명

- 다국어 안내시스템의 정류소별 설명이 충분한지에 대해서는 만족 38.9%(매우 만족 2.8%+만족 36.1%), 보통 40.3%, 불만 19.5%(불만 15.3%+매우 불만 4.2%)로 나타남

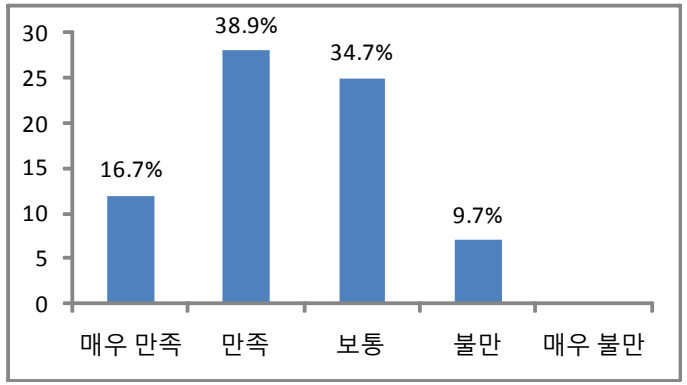
(N=72)



8. 서울 관광에 대한 이용코스의 편리성

- 이용코스가 서울 관광에 편리한지에 대해서는 만족 55.6%(매우 만족 16.7%+만족 38.9%), 보통 34.7%, 불만 9.7%로 나타남

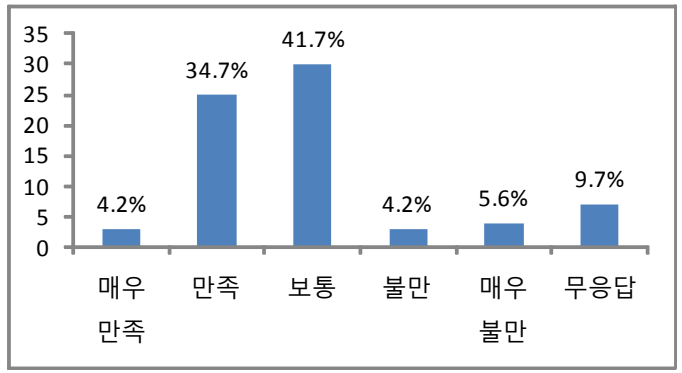
(N=72)



9. 시티투어버스 운영에 대한 전반적인 만족도

- 시티투어버스 운영에 대한 전반적인 만족도는 만족 38.9%(매우 만족 4.2%+만족 34.7%), 보통 41.7%, 불만 9.8%(불만 4.2%+매우 불만 5.6%)로 나타남

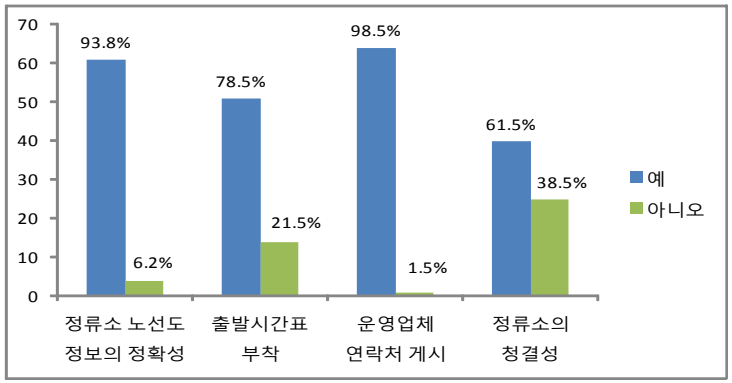
(N=72)



□ 정류소 점검항목별 평가결과

○ 정류소 노선도 정보의 정확성 93.8%, 출발시간표 부착 78.5%, 운영업체 연락처 게시 98.5%, 정류소의 청결성 61.5%가 '그렇다'라고 답변함

(N=65)



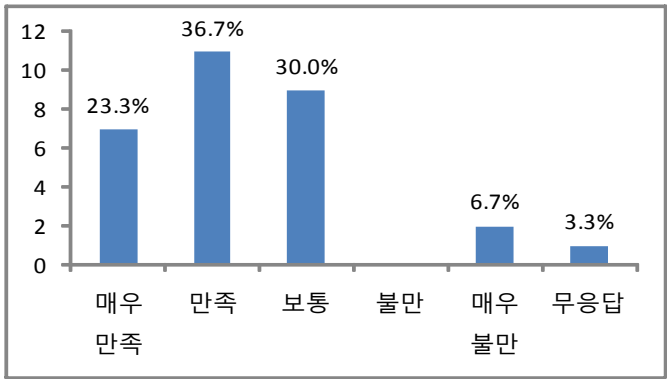
〔 코스별 결과 〕

1 도심고궁코스

1. 매표소 직원의 친절도

- 매표소 직원의 친절도는 만족 60.0%(매우 만족 23.3%+만족 36.7%), 보통 30.0%, 불만족 6.7%(매우 불만 6.7%)로 나타남

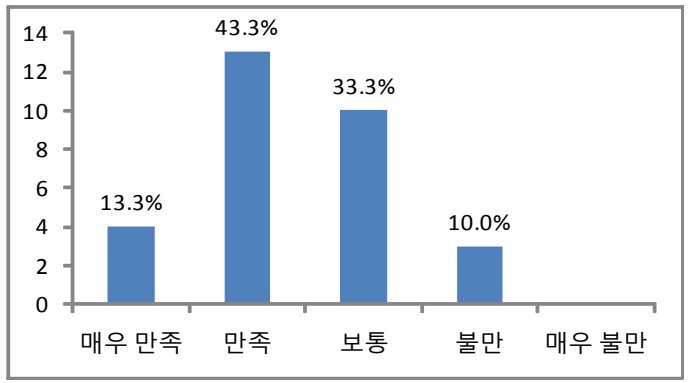
(N=30)



2. 운전기사의 친절도

- 운전기사의 친절도는 만족 56.6%(매우 만족 13.3%+만족 43.3%), 보통 33.3%, 불만 10.0%로 나타남

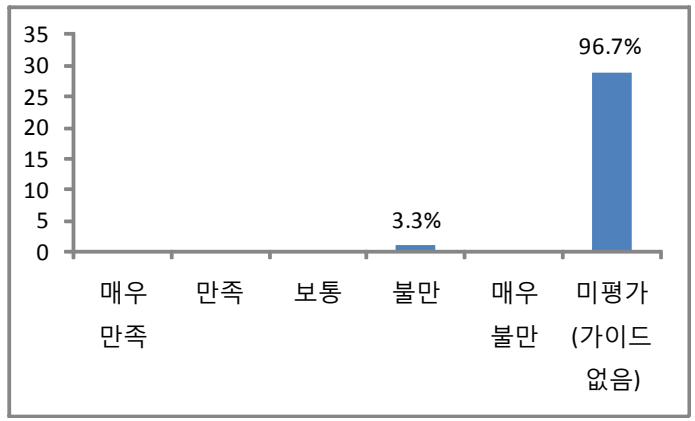
(N=30)



3. 가이드의 친절도

- 가이드의 친절도는 불만 3.3%, 미평가(가이드 없는 경우) 96.7%로 나타남

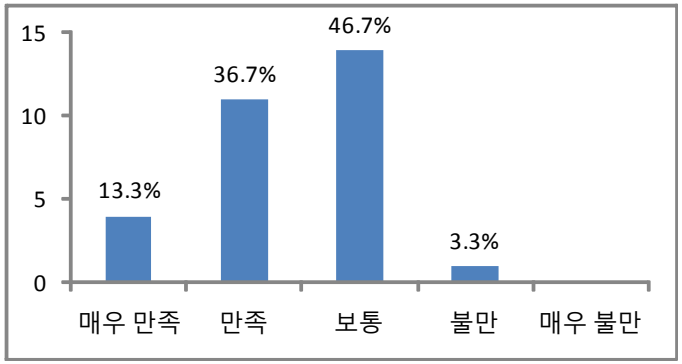
(N=30)



4. 홈페이지 정보이용의 용이성

- 홈페이지 정보이용의 용이성은 만족 50.0%(매우 만족 13.3%+만족 36.7%), 보통 46.7%, 불만 3.3%로 나타남

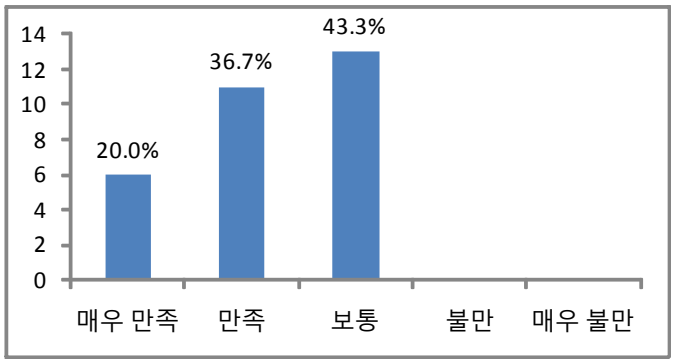
(N=30)



5. 버스 내·외부 청결도

- 버스 내·외부의 청결도는 만족 56.7%(매우 만족 20.0%+만족 36.7%), 보통 43.3%로 나타남

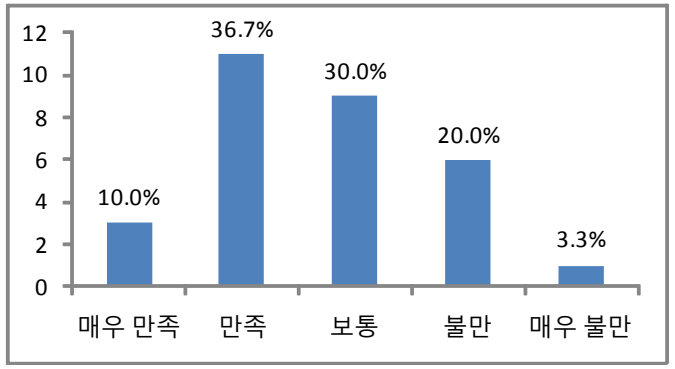
(N=30)



6. 리플릿 정보의 정확도

- 리플릿 정보의 정확도는 만족 46.7%(매우 만족 10.0%+만족 36.7%), 보통 30.0%, 불만족 23.3%(불만 20.0%+매우 불만 3.3%)로 나타남

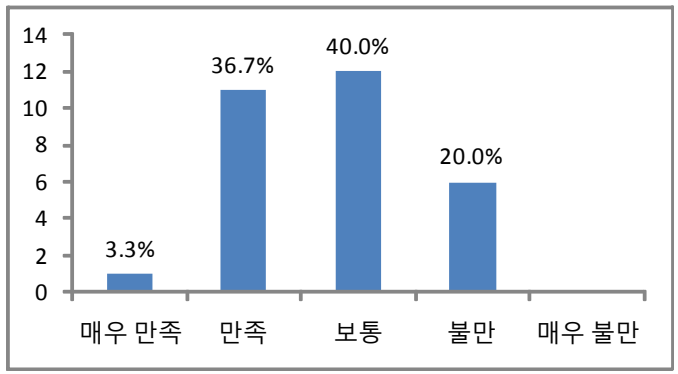
(N=30)



7. 다국어 안내시스템의 정류소별 설명

- 다국어 안내시스템의 정류소별 설명이 충분한지에 대해서는 만족 40.0%(매우 만족 3.3%+만족 36.7%), 보통 40.0%, 불만 20.0%로 나타남

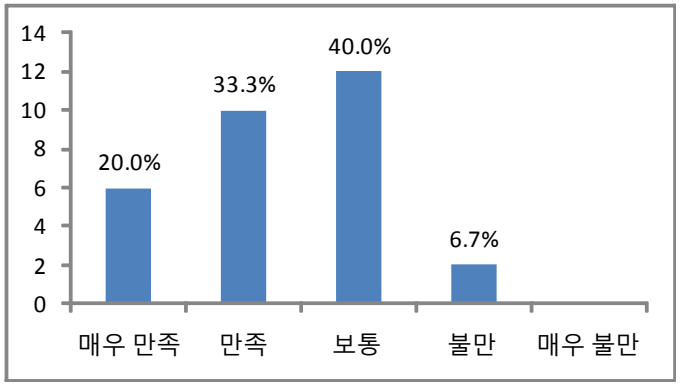
(N=30)



8. 서울 관광에 대한 이용코스의 편리성

- 이용한 코스가 서울을 관광하기에 편리한지에 대해서 만족 61.8%(매우 만족 29.4%+만족 32.4%), 보통 20.6%, 불만 17.6%로 나타남

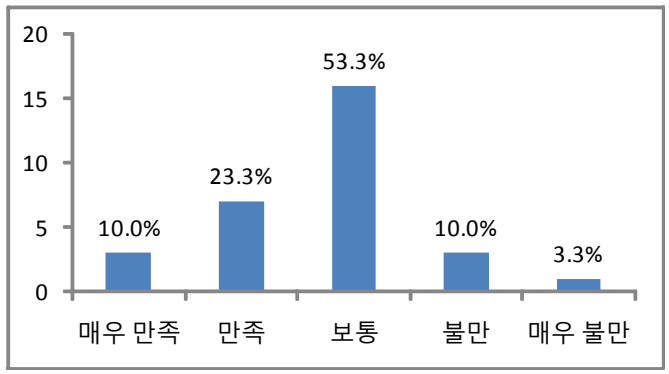
(N=30)



9. 시티투어버스(도심고궁코스) 운영의 전반적 만족도

- 시티투어버스(도심고궁코스) 운영의 전반적 만족도는 만족 33.3%(매우 만족 10.0%+만족 23.3%), 보통 53.3%, 불만족 13.3%(불만 10.0%+매우 불만 3.3%)로 나타남

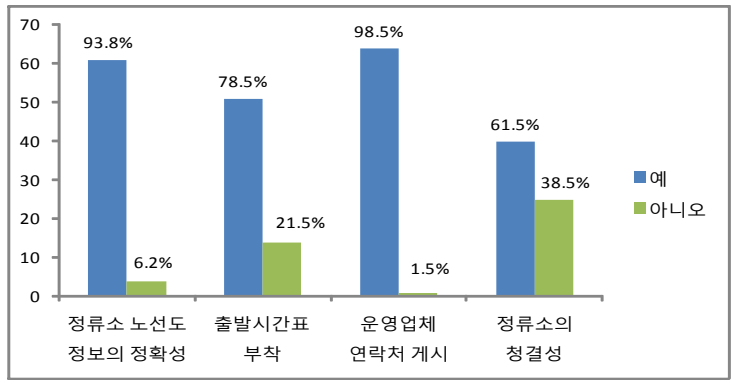
(N=30)



□ 도심고궁코스 정류소 점검결과

❍ 정류소 노선도 정보의 정확성 93.8%, 출발시간표 부착 78.5%, 운영업체 연락처 게시 98.5%, 정류소의 청결성 61.5%가 '그렇다'라고 답변함

(N=30)

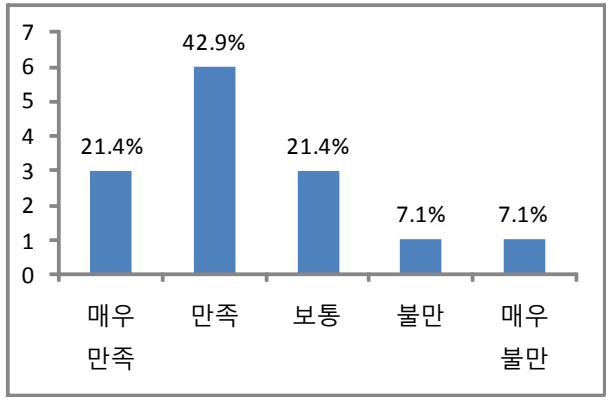


② 서울파노라마코스

1. 매표소 직원의 친절도

- 매표소 직원의 친절도는 만족 64.3%(매우 만족 21.4%+만족 42.9%), 보통 21.4%, 불만족 14.2%(불만 7.1%+매우 불만 7.1%)로 나타남

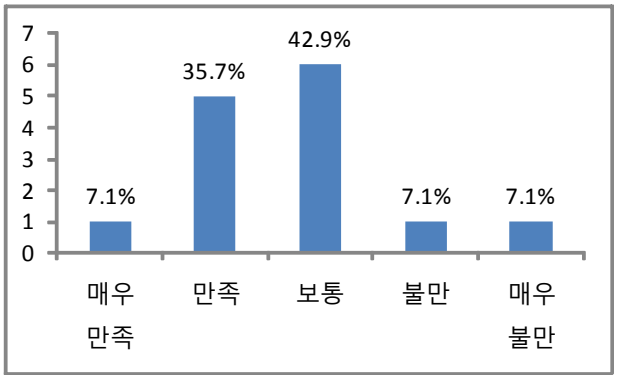
(N=14)



2. 운전기사의 친절도

- 운전기사의 친절도는 만족 42.8%(매우 만족 7.1%+만족 35.7%), 보통 42.9%, 불만 14.2%(불만 7.1%+매우 불만 7.1%)로 나타남

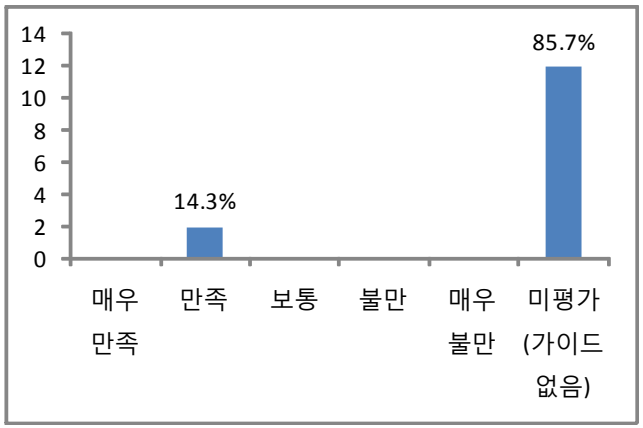
(N=14)



3. 가이드의 친절도

- 가이드의 친절도는 만족 14.3%, 미평가(가이드 없는 경우) 85.7%로 나타남

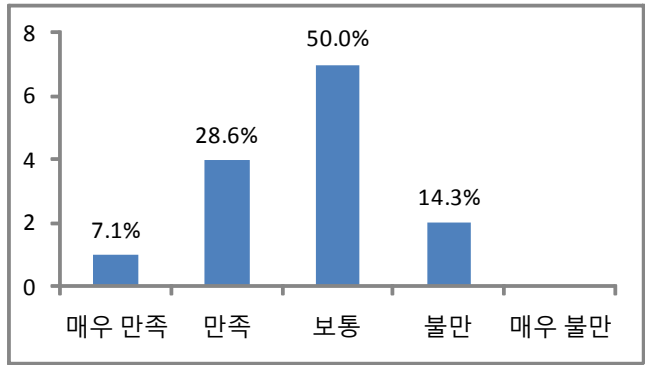
(N=14)



4. 홈페이지 정보이용의 용이성

- 홈페이지 정보이용의 용이성은 만족 35.7%(매우 만족 7.1%+만족 28.6%), 보통 50.0%, 불만 14.3%로 나타남

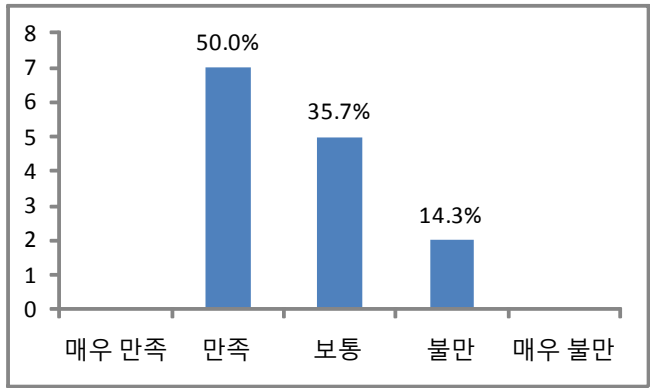
(N=14)



5. 버스 내·외부 청결도

- 버스 내·외부의 청결도는 만족 50.0%, 보통 35.7%, 불만 14.3%로 나타남

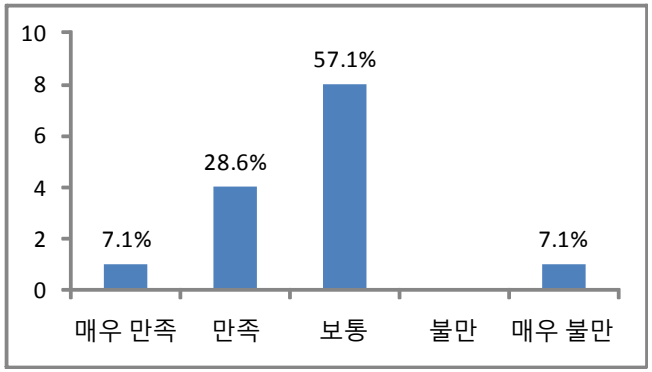
(N=14)



6. 리플릿 정보의 정확도

- 리플릿 정보의 정확도는 만족35.7%(매우만족7.1%+만족28.6%), 보통 57.0%, 매우 불만 7.1%로 나타남

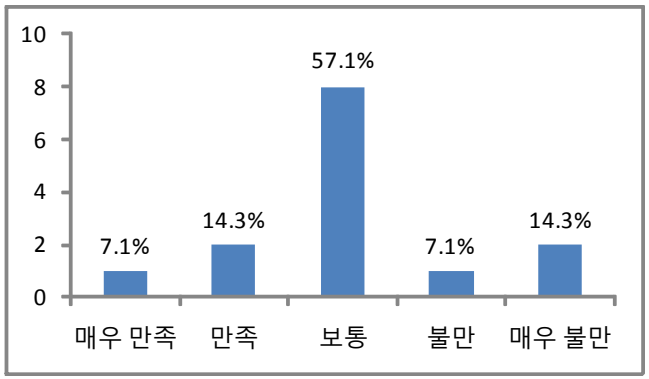
(N=14)



7. 다국어 안내시스템의 정류소별 설명

- 다국어 안내시스템의 정류소별 설명이 충분한지에 대해서는 만족21.4%(매우만족7.1%+만족14.3%), 보통 57.1%, 불만 21.4%(불만 7.1%+매우 불만 14.3%)로 나타남

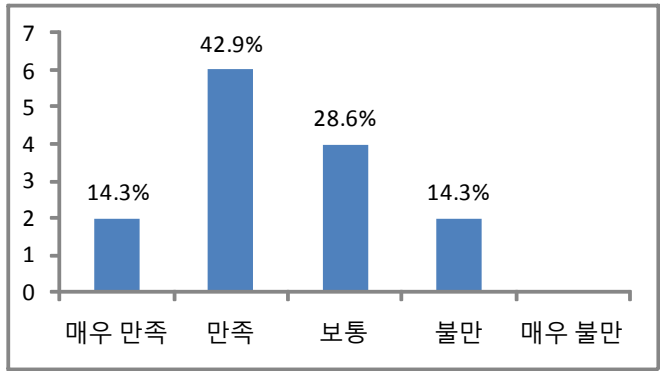
(N=14)



8. 서울 관광에 대한 이용코스의 편리성

- 이용한 코스가 서울을 관광하기에 편리한지에 대해서 만족57.2%(매우만족14.3%+만족42.9%), 보통 28.6%, 불만 14.3%로 나타남

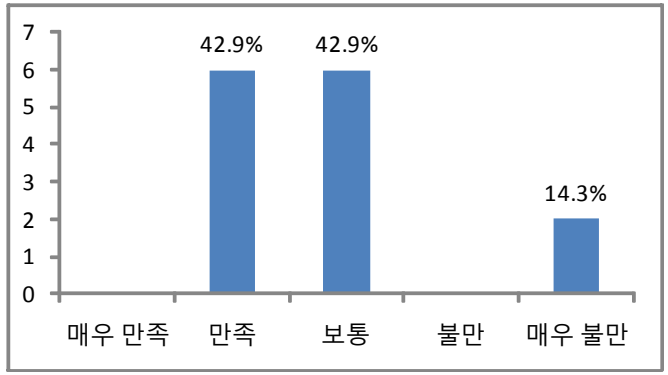
(N=14)



9. 시티투어버스(서울파노라마코스) 운영의 전반적 만족도

- 시티투어버스(서울파노라마코스) 운영의 전반적 만족도는 만족42.9%, 보통 42.9%, 매우불만 14.3%로 나타남

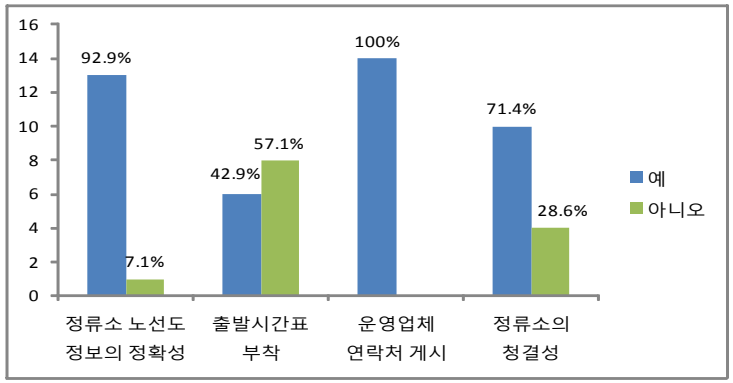
(N=14)



□ 서울파노라마코스 정류소 점검결과

○ 정류소 노선도 정보의 정확성 92.9%, 출발시간표 부착 42.9%, 운영업체 연락처 게시 100%, 정류소의 청결성 71.4%가 '그렇다'라고 답변함

(N=14)

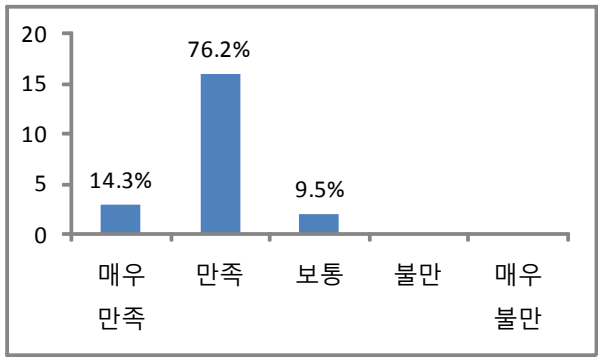


③ 전통문화코스

1. 매표소 직원의 친절도

- 매표소 직원의 친절도는 만족 90.5%(매우만족 14.3%+만족 76.2%), 보통 9.5%로 나타남

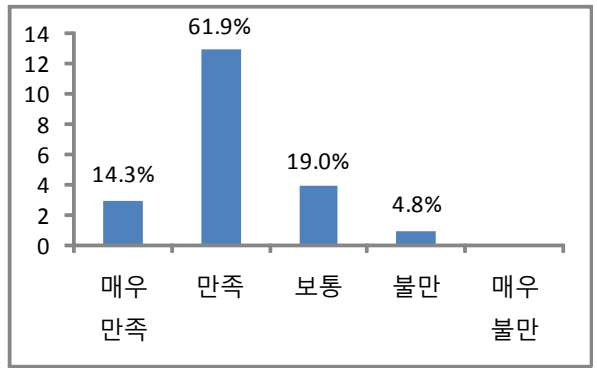
(N=21)



2. 운전기사의 친절도

- 운전기사의 친절도는 만족 76.2%(매우만족 14.3%+만족 61.9%), 보통 19.0%, 불만 4.8%로 나타남

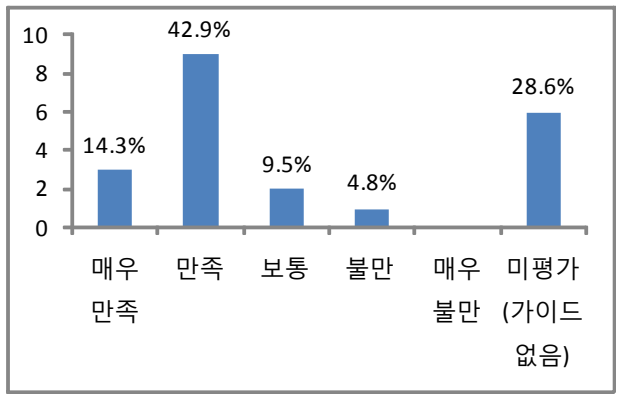
(N=21)



3. 가이드의 친절도

- 가이드의 친절도는 만족 57.2%(매우만족 14.3%+만족 42.9%), 보통 9.5%, 불만 4.8%, 미평가(가이드가 없는 경우) 28.6%로 나타남

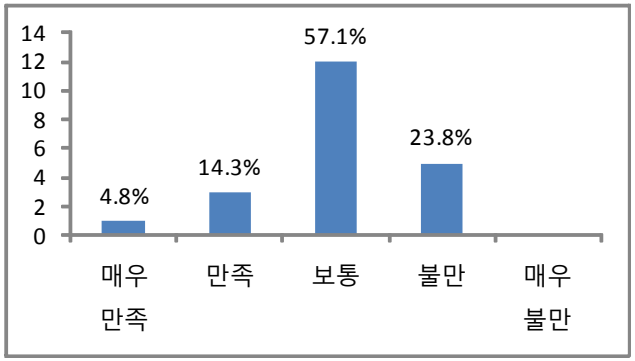
(N=21)



4. 홈페이지 정보이용의 용이성

- 홈페이지 정보이용의 용이성은 만족 19.1%(매우만족 4.8%+만족 14.3%), 보통 57.1%, 불만 23.8%로 나타남

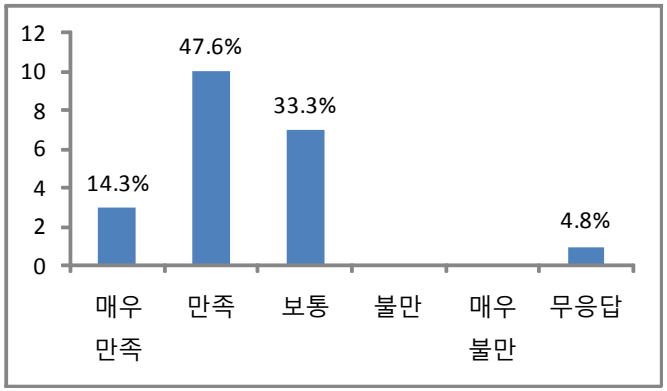
(N=21)



5. 버스 내·외부 청결도

- 버스 내·외부의 청결도는 만족 61.9%(매우만족 14.3%+만족 47.6%), 보통 33.3%로 나타남

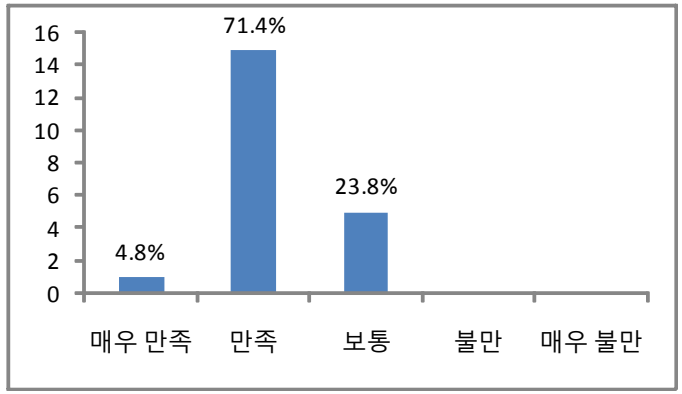
(N=21)



6. 리플릿 정보의 정확도

- 리플릿 정보의 정확도는 만족 76.2%(매우 만족 4.8%+만족 71.4%), 보통 23.8%로 나타남

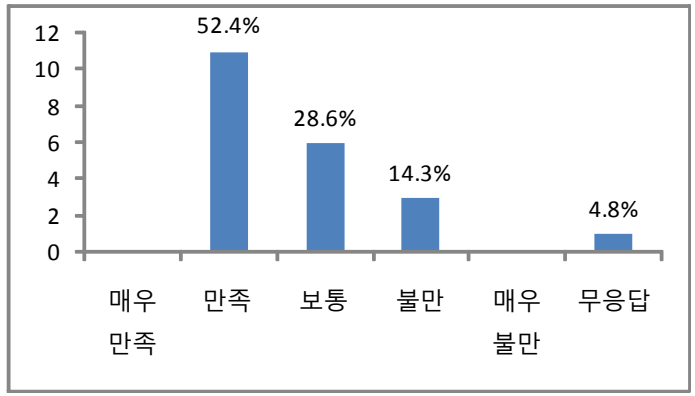
(N=21)



7. 다국어 안내시스템의 정류소별 설명

- 다국어 안내시스템의 정류소별 설명이 충분한지에 대해서는 만족 52.4%, 보통 28.6%, 불만 14.3%로 나타남

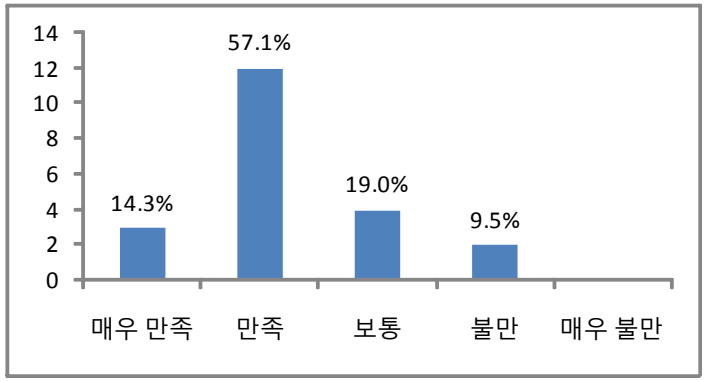
(N=21)



8. 서울 관광에 대한 이용코스의 편리성

- 이용한 코스가 서울을 관광하기에 편리한지에 대해서 만족 71.4%(매우 만족 14.3%+만족 57.1%), 보통 19.0%, 불만 9.5%로 나타남

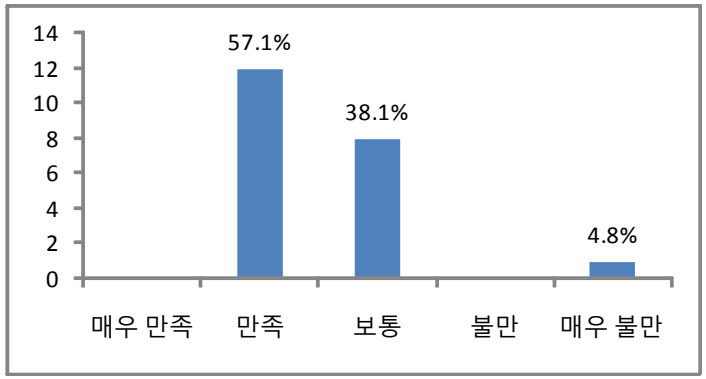
(N=21)



9. 시티투어버스(전통문화코스) 운영의 전반적 만족도

- 시티투어버스(전통문화코스) 운영의 전반적 만족도는 만족 57.1%, 보통 38.1%, 매우불만 4.8%로 나타남

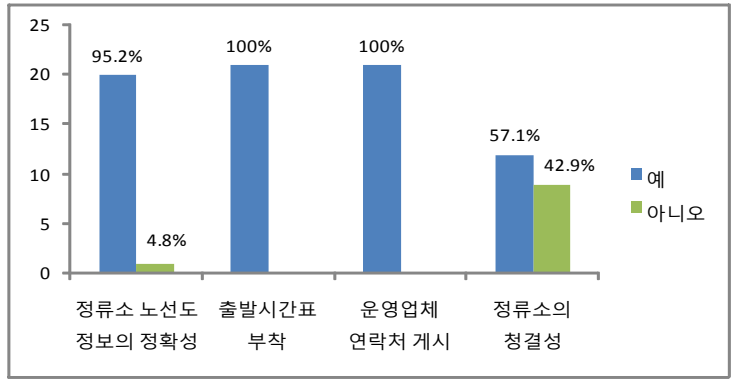
(N=21)



□ 전통문화코스 정류소 점검결과

❍ 정류소 노선도 정보의 정확성 95.2%, 출발시간표 부착 100%, 운영업체 연락처 게시 100%, 정류소의 청결성 57.1%가 '그렇다'라고 답변함

(N=21)

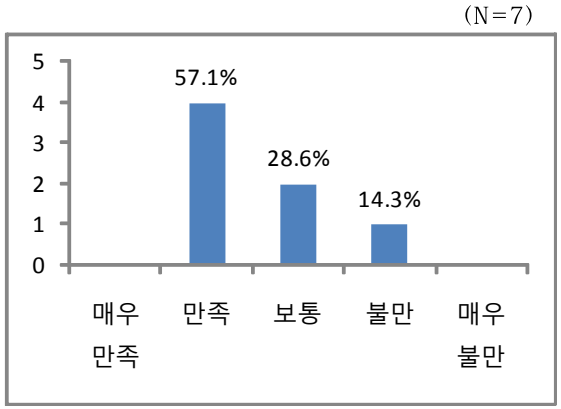


□ 야간코스(Ⅰ·Ⅱ)

1. 매표소 직원의 친절도

- 매표소 직원의 친절도는 만족 57.1%, 보통 28.6%, 불만 14.3%로 나타남

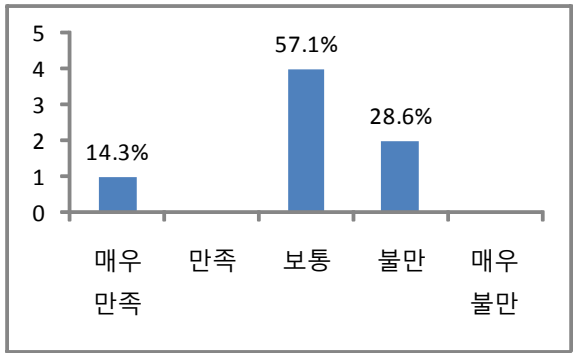
(N=7)



2. 운전기사의 친절도

- 운전기사의 친절도는 매우 만족 14.3%, 보통 57.1%, 불만 28.6%로 나타남

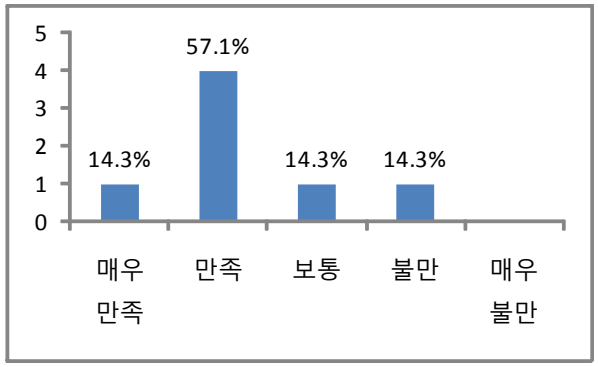
(N=7)



3. 홈페이지 정보이용의 용이성

- 홈페이지 정보이용의 용이성은 만족 71.4%(매우 만족 14.3%+만족 57.1%), 보통 14.3%, 불만 14.3%로 나타남

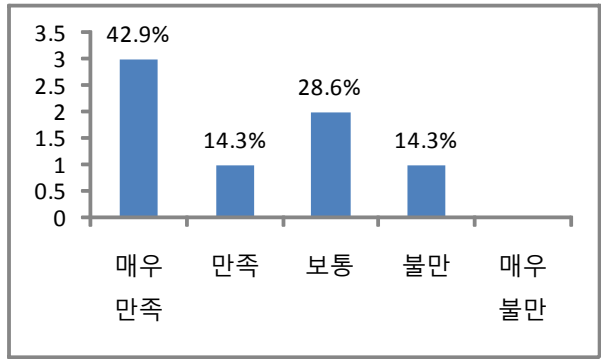
(N=7)



4. 버스 내·외부 청결도

- 버스 내·외부의 청결도는 만족 57.2%(매우 만족 42.9%+만족 14.3%), 보통 28.6%, 불만 14.3%로 나타남

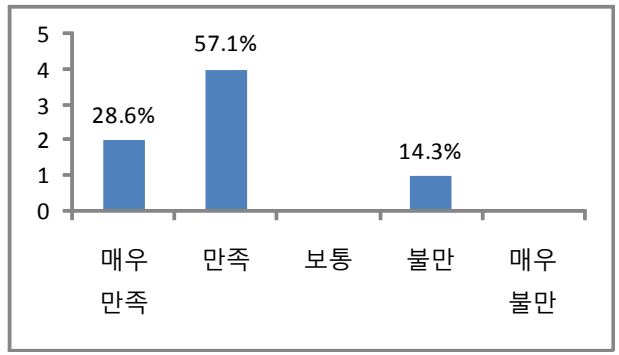
(N=7)



5. 리플릿 정보의 정확도

- 리플릿 정보의 정확도는 만족 85.7%(매우 만족 28.6%+만족 57.1%), 불만 14.3%로 나타남

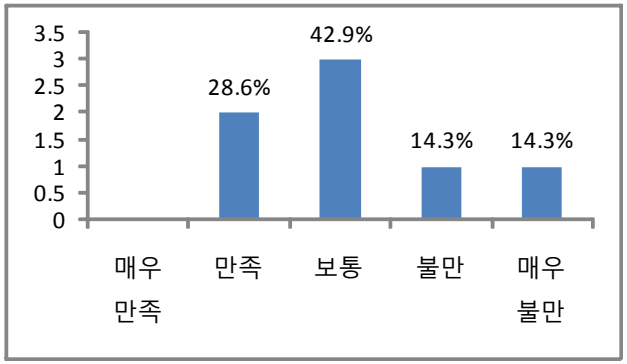
(N=7)



6. 버스 안내방송의 정확도

- 버스 안내방송의 정확도는 만족 28.6%, 보통 42.9%, 불만 28.6%(불만 14.3%+매우 불만 14.3%)로 나타남

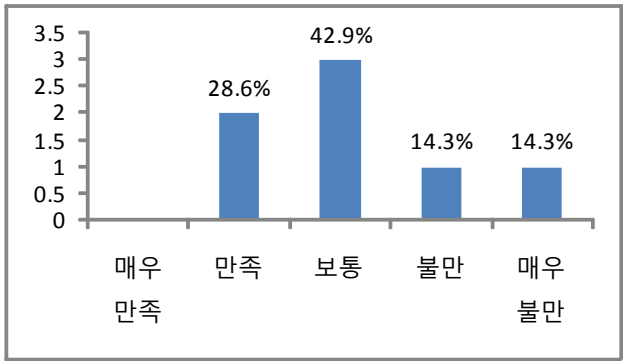
(N=7)



7. 다국어 안내시스템의 정류소별 설명에 대한 충실도

- 다국어 안내시스템의 정류소별 설명에 대한 충실도는 만족 28.6%, 보통 42.9%, 불만 28.6%(불만 14.3%+매우 불만 14.3%)로 나타남

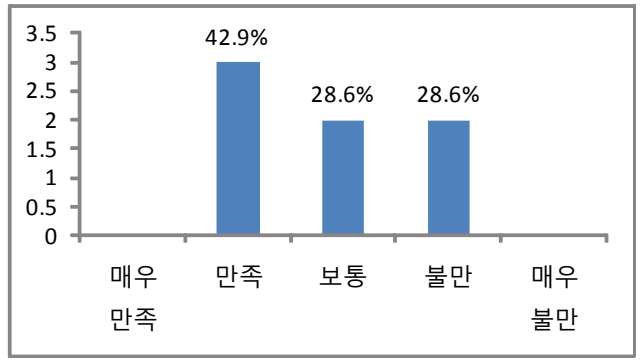
(N=7)



8. 시티투어버스(야간코스) 운영의 전반적 만족도

- 시티투어버스(야간코스) 운영의 전반적 만족도는 만족 42.9%, 보통 28.6%, 불만 28.6%로 나타남

(N=7)



〔'꼼꼼한 서울씨' 제안 및 개선사항〕

□ 제안사항

○ 시티투어버스 외벽을 국가적 행사에 대한 홍보에 활용

○ 다국어 안내시스템의 헤드셋을 자동 줄감김 기능이 있는 것으로 변경

○ 시티투어버스 운행정보시스템 구축으로 이용 편의성 증진

○ 정류소 사인폴 디자인 통일

○ 시티투어버스와 유료 관람시설 연계 패키지 이용권 판매로 관광 활성화

□ 개선사항

○ 다국어 안내시스템 개선

- 헤드셋 사전점검 필요(일부 불량, 미비치 등)
- 시스템 이용이 불편하므로 버스내 모니터를 안내시스템으로 적극 활용

❍ 서울시티투어버스 홈페이지를 이용 편의성 개선

❍ 운전기사에 대한 소양교육 및 기초 외국어 교육 필요

❍ 승차권을 매표소에서 신용카드로도 구입 가능토록 개선

❍ 정류장을 쉽게 찾을 수 있는 표지판 설치

❍ 리플릿 자료의 현행화 및 정확도 개선

❍ 버스 내부에도 노선 안내도 부착

❍ 승차대를 관광정보시설로 활용, 특정 업체의 과대광고 시설로 이용 자제

❍ 버스 배차시간 준수 및 버스내 안전벨트 착용 안내 미흡

❍ 버스 하차시 하차벨 사용으로 개선

❍ 야경투어코스의 콘텐츠 발굴 필요(내용 진부)

「민원접점부서 전화민원응대 서비스 품질점검」
2차 모니터링 결과보고

서울시 민원접점부서에 대한 전화민원응대 서비스 품질 2차 점검을 실시하고 대시민 민원서비스에 대한 평가 및 개선사항 등 모니터링 결과를 보고드림

〈 결과요약 〉

❍ 「민원접점부서 전화민원응대 서비스 품질 2차 점검」에 대한 전화점검 실시결과 **평균 평가점수**는 **89.0점**으로 나타났으며,

❍ 전반적으로 1차 점검과 비교하여 **세부항목별 평가결과 점수가 증가**했으며, **개인별 평가점수 분포결과 90점 이상의 고득점자수가 증가**함

❍ 전화민원응대 서비스 품질 2차 점검 **세부항목별 평가결과** **수신 접속신속성(9.4점), 언어표현(9.5점), 경청태도(9.3점), 적극적 안내(13.8점)** 등의 평가점수는 비교적 높은 편이었으나, **첫인사(8.1점), 종료인사(8.2점), 전체만족도(8.3점)** 등의 평가결과는 상대적으로 낮게 나타남

❍ 대체적으로 응대태도에 대한 평가가 양호하게 나타났으나, **응대직원의 명확한 발음과 민원인의 문의사항에 대한 적극적인 응대, 자동응답기 응대시 민원인을 배려한 응대 시스템 보완이 필요**하다는 의견이 있었음

1 모니터링 개요

☐ **과 제 명** : 「민원접점부서 전화민원응대 서비스 품질점검」 2차 모니터링

☐ **점검대상** : 서울시 본청, 사업소, 산하기관, 자치구 등의 민원접점부서 (160개 부서)

☐ **점검기간** : 2014.9.16(화) ~ 9.18 (목)

☐ **점 검 자** : 시정모니터 82명 (362콜)

☐ **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

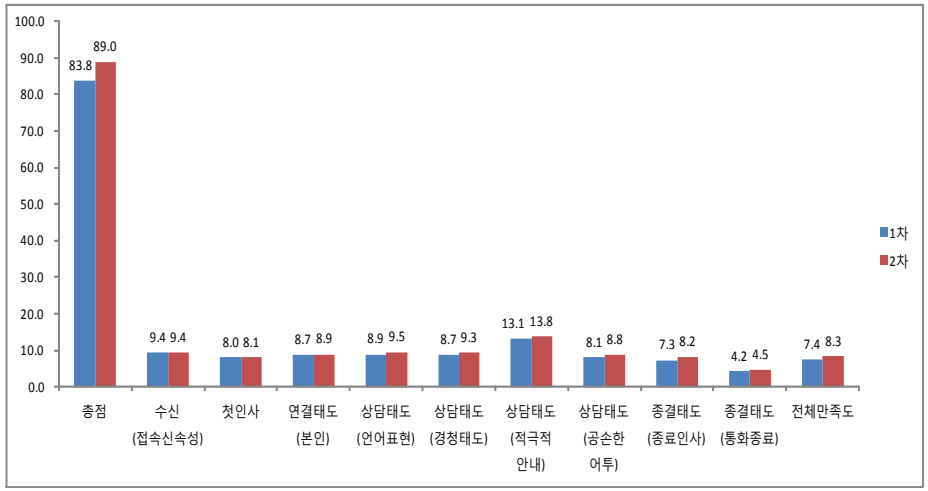
☐ **관련부서** : 시민봉사담당관('14.8.18)

2 1 · 2차 결과 비교분석

☐ 점검 세부항목별 평가결과

○ 전반적으로 1차 점검과 비교하여 세부항목별 평가결과 점수가 증가했으며, 평가점수가 비교적 낮은 편인 **종료인사** 및 **전체만족도**에 대한 점수의 상승도가 높았음

구분	총점	수신 (접속신속성)	첫인사	연결태도	상담태도				종결태도		전체 만족도
					언어표현	경청태도	적극적 안내	공손한 어투	종료인사	통화종료	
	100	10	10	10	10	10	15	10	10	5	10
1차	83.8	9.4	8.0	8.7	8.9	8.7	13.1	8.1	7.3	4.2	7.4
2차	**89.0**	**9.4**	**8.1**	**8.9**	**9.5**	**9.3**	**13.8**	**8.8**	**8.2**	**4.5**	**8.3**
증감	5.2	-	0.1	0.2	0.6	0.6	0.7	0.7	0.9	0.3	0.9



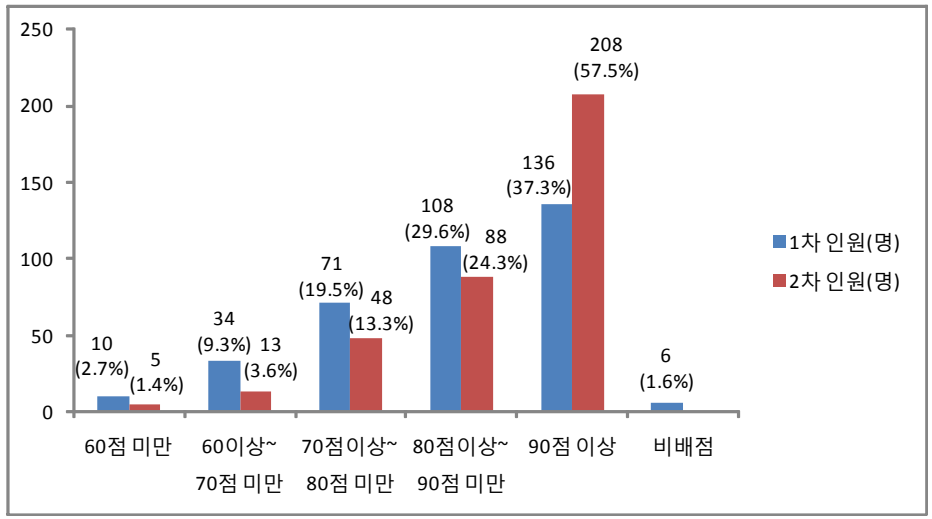
☐ 개인별 평가점수 분포결과

○ 개인별 평가점수 분포결과 1차 점검과 비교하여 2차 점검결과 90점 이상의 고득점자의 수가 증가했으며, 90점 미만 평가를 받은 인원은 각 점수대별로 감소된 결과가 나타남

(단위 : 명)

구분	60점 미만	60이상~ 70점미만	70점이상~ 80점미만	80점이상~ 90점미만	90점 이상	비배점	합계
1차	10	34	71	108	136	6	365
2차	**5**	**13**	**48**	**88**	**208**		**362**
증감	△5	△21	△23	△20	72	△6	△3

〔N=(1차)365/(2차)362〕

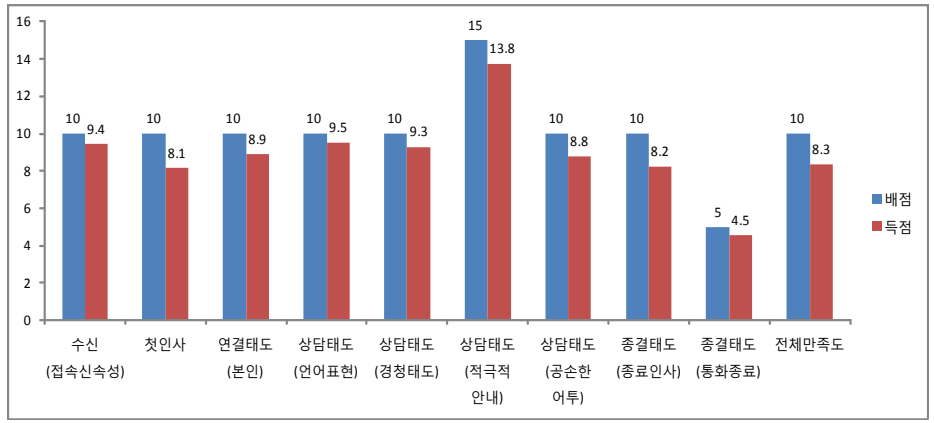


3 모니터링 세부결과

□ 점검 세부항목별 평가결과

○ 전화민원응대 서비스 품질점검 **세부항목별 평가결과** **수신 접속신속성(9.4점), 언어표현(9.5점), 경청태도(9.3점), 적극적 안내(13.8점)** 등의 평가점수는 비교적 높은 편이었으나, **첫인사(8.1점), 종료인사(8.2점), 전체만족도(8.3점)** 등의 평가결과는 상대적으로 낮게 나타남

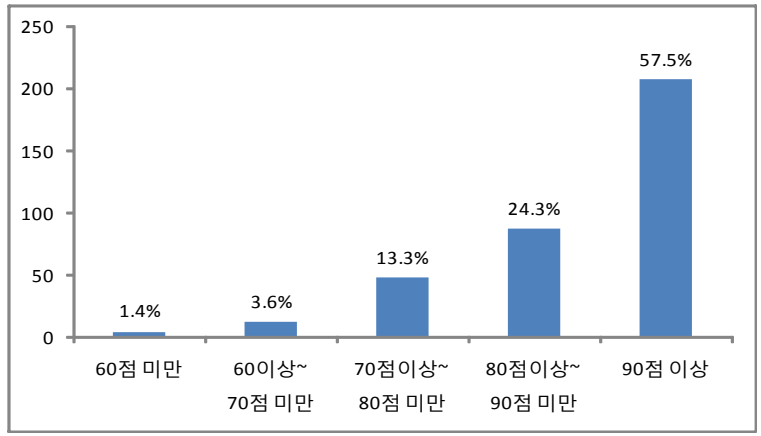
구분	총점	수신 (접속신속성)	첫인사	연결태도	상담태도				종결태도		전체 만족도
					언어표현	경청태도	적극적 안내	공손한 어투	종료인사	통화종료	
배점	100	10	10	10	10	10	15	10	10	5	10
득점	**89.0**	**9.4**	**8.1**	**8.9**	**9.5**	**9.3**	**13.8**	**8.8**	**8.2**	**4.5**	**8.3**



□ 개인별 평가점수 분포결과

○ 전화민원응대 직원들에 대한 개인별 평가결과는 **90점 이상 57.5% 〉 80점 이상 90점 미만 24.3% 〉 70점 이상 80점 미만 13.3% 〉 60점 이상 70점 미만 3.6% 〉 60점 미만 1.4% 순**으로 나타남

(N=362)



□ 기타 개선의견

○ 전화응대태도 개선 필요

- 응대시 말의 속도가 빠르고, 담당자 연결시 성급히 떠넘기는 느낌을 주는 경우
- 민원인의 문의사항에 대한 적극적인 안내와 정보제공 노력 미흡
- 수신 인사시 성명을 말하지 않고 오래 기다리게 한 후 양해 멘트 없이 안내하고 고객보다 먼저 끊는 경우
- 문의사항에 대한 공감표현 부족하며 너무 사무적으로 딱딱하게 응대

○ 자동응답기 응대 개선 필요

- 자동응답기로 연결되어 통화대기상태가 길어질 경우 다른 곳으로 연결 되지 않고, 아무런 안내 없이 통화가 종료되는 경우
  (자동안내시스템을 사용할 경우 민원인을 보다 배려한 시스템으로 구현될 필요가 있음)

시니어포털 50+ 홈페이지 만족도 조사 결과

"시니어포털 50+서울 홈페이지" 개선방안 마련을 위한 근거 자료로 활용하기 위해 꼼꼼한 서울씨를 대상으로 시니어포털 50+ 홈페이지 만족도 조사를 실시하고 그 결과를 보고드림

〈 결 과 요 약 〉

○ "시니어포털 50+서울 홈페이지"의 남녀 분포를 보면 남자는 48.4%, 여자는 51.6%이며, 연령대는 만56세~60세가 23.7%로 가장 많이 차지하였음.

○ "시니어포털 50+서울 홈페이지" 이용 경로를 살펴보면 "온라인"(68.0%)로 응답한 사람이 가장 많았음.

○ "시니어포털 50+서울 홈페이지" 첫 방문느낌은 "깔끔하다"(29.9%)라고 응답한 사람이 가장 많았고, 유용한 정보면에서도 "일자리 정보"(36.3%)로 가장 많이 응답함

○ "시니어포털 50+서울 홈페이지" 시 좋은점은 "나에게 꼭 필요한 정보를 찾아 볼수 있다"(41.2%)라고 응답한 사람이 가장 많았고, "나에게 새로운 즐거움을 줄 수 있다"(33%) 〉 "나에게 맞는 정보를 한눈에 볼수 있다."(23.7%) 〉 "기타" (2.1%)순으로 응답함

Ⅰ 조 사 개 요

□ **과 제 명** : 시니어포털 50+ 서울 홈페이지 만족도 조사

□ **추진기간** : 2014. 9. 16(화) ~ 9. 23(화)

□ **참여대상 : 꼼꼼한 서울씨** 1,209명중 50세 이상 전원

□ **추진방법 : 꼼꼼한 서울씨** 홈페이지 설문조사

□ **조사내용**

○ 시니어포털 50+서울 홈페이지에 대한 만족도 및 개선할 사항

- 시니어포털 50+서울 홈페이지(http://senior.seoul.go.kr) : 시정이해 기여도, 관심있는 기사, 필요정보에 대한 만족도 등

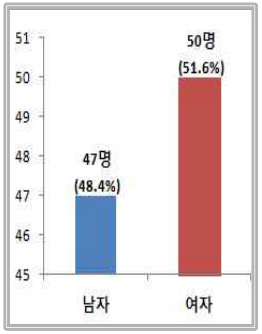
○ 기타 시니어포털 50+서울 홈페이지에 의견 수렴 및 자유의견 제안

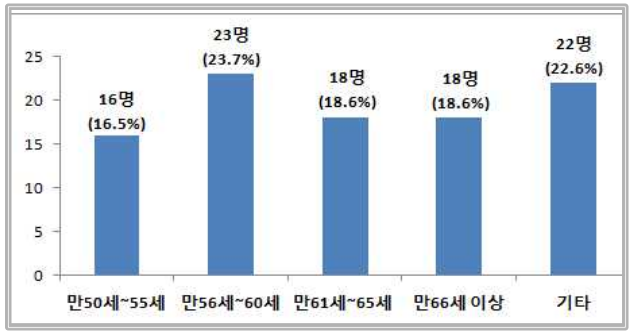
□ **관련부서 : 어르신복지과**

Ⅱ 조 사 결 과

1. "시니어포털 50+서울 홈페이지" 성별분포 및 연령대

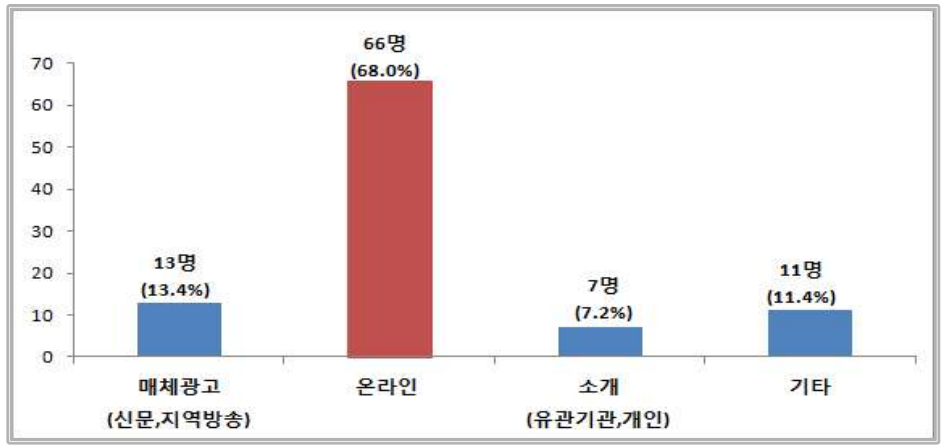
○ **"시니어포털 50+서울 홈페이지" 성별 및 연령대 분포**에 대하여는 "남자" 48.4%, "여자" 51.6%, 이며, **연령**대는 "만50~55세" 16.4%, "만 56~60세" 23.7%, "만61세~65세" 18.6%, "만66세 이상" 18.6%, "기타" 22.7% 로 분포되었음





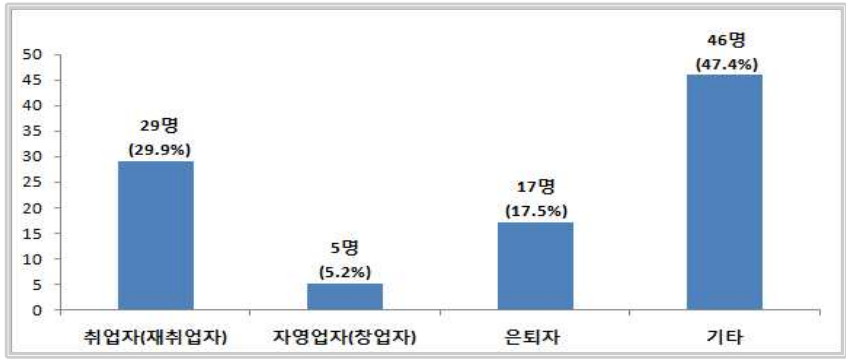
2. "시니어포털 50+서울 홈페이지" 이용 경로

○ **"시니어포털 50+서울 홈페이지" 이용 경로**에 대하여는 "온라인"(68.0%)로 응답한 사람이 가장 많았고, "매체광고(신문,지역방송)(13.4%), "소개"(유관기관,개인)(7.2%), "기타(11.4%)순임



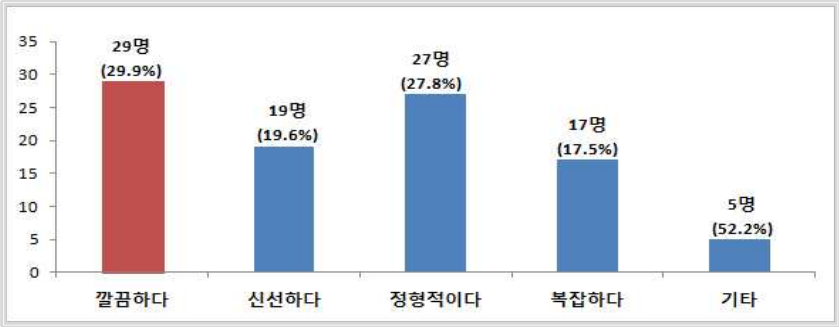
3. "시니어포털 50+홈페이지 " 이용자의 현재의 상태

○ **"시니어포털 50+서울 홈페이지" 귀하의 현재의 상태는** "취업자(재취업자) 29.9%, "자영업자(창업자)" 5.2%, "은퇴자" 17.5%, "기타" 47.4%로 나타남



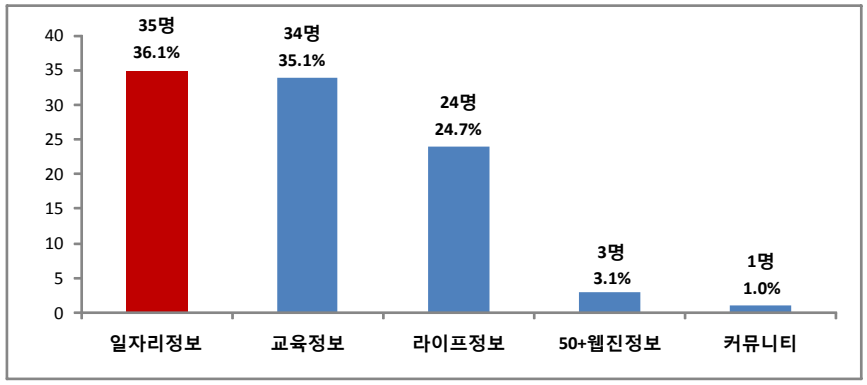
4. "시니어포털 50+ 서울홈페이지" 느낌

○ **"시니어포털 50+서울 홈페이지" 첫 방문시의 느낌은** "깔끔하다" (29.9%)라고 응답한 사람이 가장 많았고 "정형적이다" (19.6%) 〉"시선하다"(19.6%) 〉 "복잡하다"(17.5%) 〉 "기타"(5.2%)순으로 응답함.



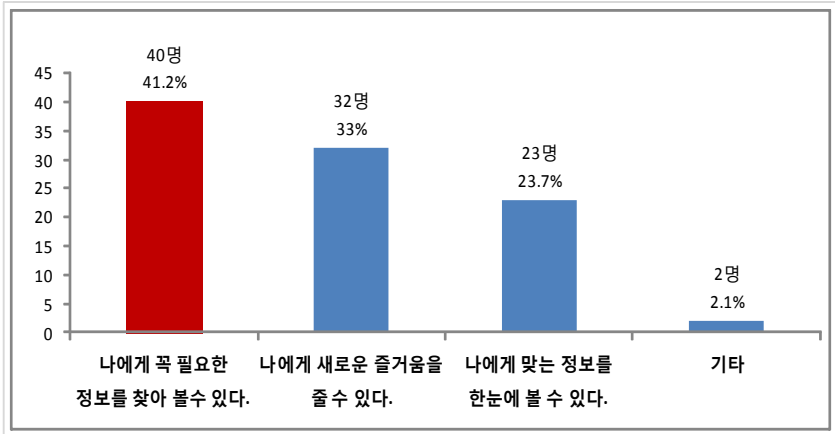
5. "시니어포털 50+서울" 가장 유용한 메뉴

○ **"시니어포털 50+서울의 가장 유용한 메뉴는 "일자리정보"(36.1%)**라고 응답한 사람이 가장 많았고, "교육정보"(35.1%) 〉"라이프정보"(24.7%) 〉 "50+웹진정보"(3.1%) 〉 "커뮤니티" (1.0%)순으로 응답함



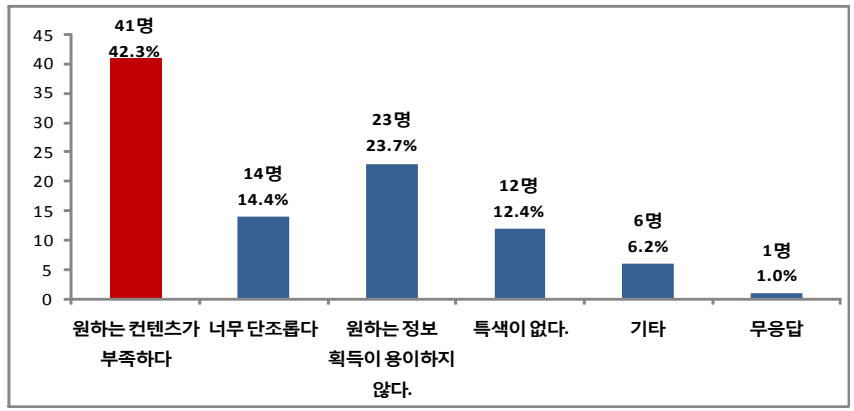
6. "시니어포털 50+서울" 을 이용할 때 좋은점

○ **"시니어포털 50+서울"을 이용할대 좋은점**에 대하여 **"나에게 꼭 필요한 정보를 찾아 볼수 있다"(41.2%)**라고 응답한 사람이 가장 많았고, "나에게 새로운 즐거움을 줄 수 있다"(33%) 〉 "나에게 맞는 정보를 한눈에 볼수 있다."(23.7%) 〉 "기타" (2.1%)순으로 응답함



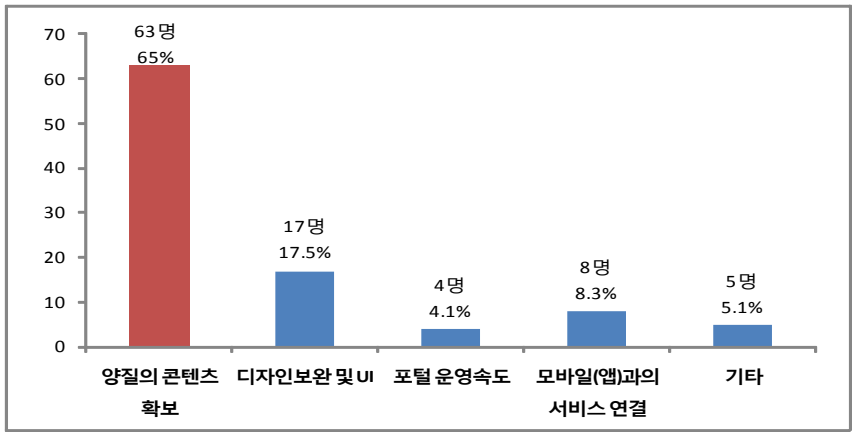
7. "시니어포털 50+서울" 의 문제점은

○ **"시니어포털 50+서울"** 문제점에 대하여는 **"원하는 컨텐츠가 부족하다" 42.3%,** 너무 단조롭다" 14.4%, "원하는 정보 획득이 용이하지 않다" 23.73%, "특색이없다." 12.4%, "기타" 6.2%, 무응답" 1.0%로 응답함



8. “시니어포털 50+서울” 의 개선점은

○ **“시니어포털 50+서울” 개선점에**에 대하여는 **“양질의 콘텐츠 확보” 65%, “**디자인보완및UI” 17.5%, “모바일앱과의 서비스 연결” 8.3%, “포털운영속도” 4.1%, “기타” 5.1%로 응답함



2014 희망서울 정책박람회 모니터링 결과

2014 희망서울 정책박람회 모니터링을 통해 시민들의 프로그램 만족도 및 행사 전반에 대한 운영사항 등을 점검하고 결과를 보고드림

〈 결과요약 〉

○ 「2014 희망서울 정책박람회」에 대한 **인지도**는 **32.1%**로 나타났으며, 행사에 대한 **만족도**는 **82.1%**로 나타남

○ **행사 주요 프로그램별 만족도**는 정책토론회 84.2% 〉정책나들이 83.4% 〉정·말 대학생 75.0% 〉정책아이디어마켓 73.2% 〉시민시장실 68.4% 순으로 나타남

○ **‘15년 정책박람회 행사시 추가 희망 프로그램**으로 **아이디어가 정책으로 구체화된 사례 소개, 대상별 시민 맞춤형 정책교육 프로그램 및 정책박람회 설명 안내 프로그램** 등이 있으며,

○ **제안사항**으로는 **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** : 2014 희망서울 정책박람회 모니터링

※ 부서 자체발굴 기획과제('14. 8. 8)

☐ **점검대상** : 2014 희망서울 정책박람회 프로그램

☐ **점검일시** : 2014. 9. 20. (토) 10:00 ~ 18:00 (운영시간중 참여가능 시간대)

☐ **점 검 자** : 서울시민모니터 꼼꼼한 서울씨 56명

구 분		1조	2조	3조
인원(명)		18	19	19
점검프로그램	선택(1)	정책나들이	정책토론회	시민시장실
	공통(2)	정.말 대학생(정책을 말하는 대학생) / 정책 아이디어마켓		

☐ **점검장소** : 정책박람회 행사장(서울시 신청사, 시민청, 서울광장 등)

☐ **점검내용** : 2014 희망서울 정책박람회 프로그램 만족도 및 행사 운영 전반

☐ **점검방법** : 점검조별 정책박람회 행사 프로그램 참여 및 운영사항을 모니터링하고 점검표에 의거 평가

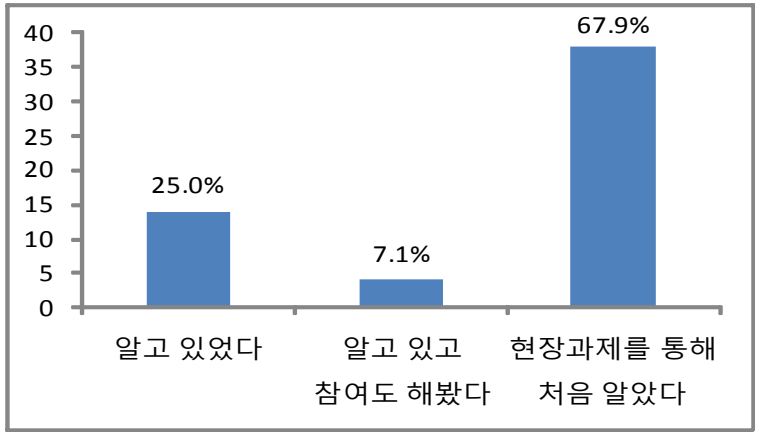
☐ **관련부서** : 사회혁신담당관

2 모니터링 세부결과

☐ 정책박람회 인지도

○ 정책박람회 인지도는 32.1%('알고 있었다' 25.0%+'알고 있고 참여도 해봤다' 7.1%)로 나타났으며, **'현장과제를 통해 처음 알았다'**는 답변은 67.9%였음

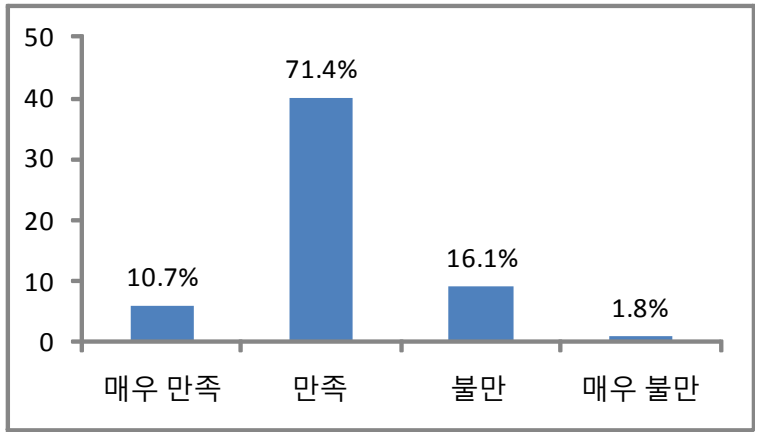
(N=56)



☐ 행사의 전반적 만족도

○ 행사의 전반적 만족도는 만족 82.1%(매우 만족 10.7%+만족 71.4%) 불만 17.9%(불만 16.1%+매우 불만 1.8%)로 나타남

(N=56)

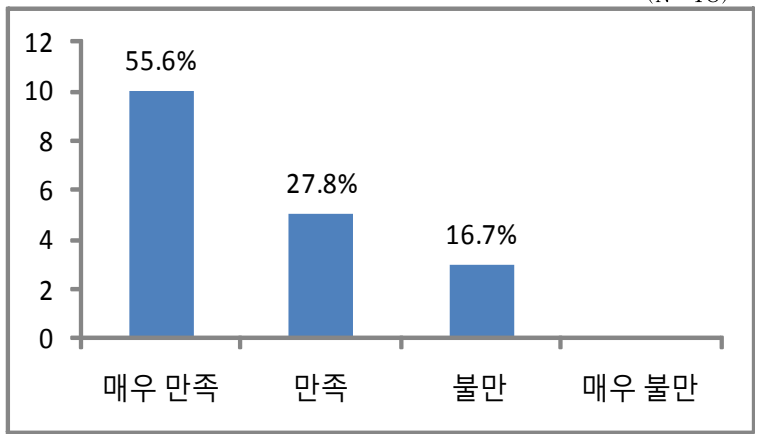


□ 주요 프로그램별 만족도

○ 정책나들이

- **'정책나들이'**에 대한 만족도는 **만족 83.4%(매우 만족 55.6%+만족 27.8%), 불만 16.7%**로 나타남

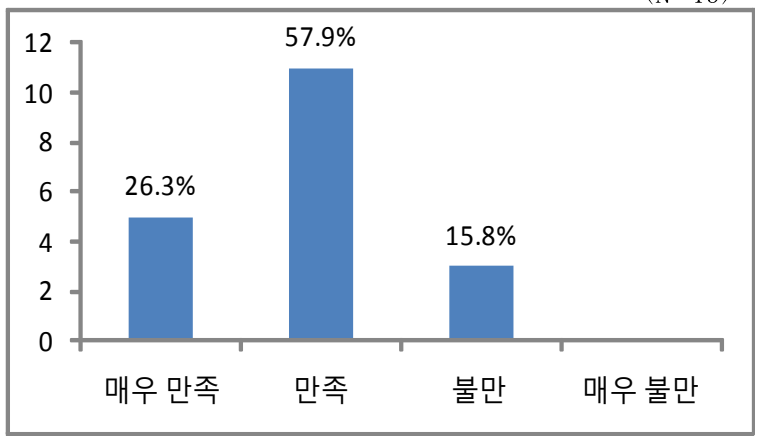
(N=18)



○ 정책토론회

- **'정책토론회'**에 대한 만족도는 **만족 84.2%(매우 만족 26.3%+만족 57.9%), 불만 15.8%**로 나타남,

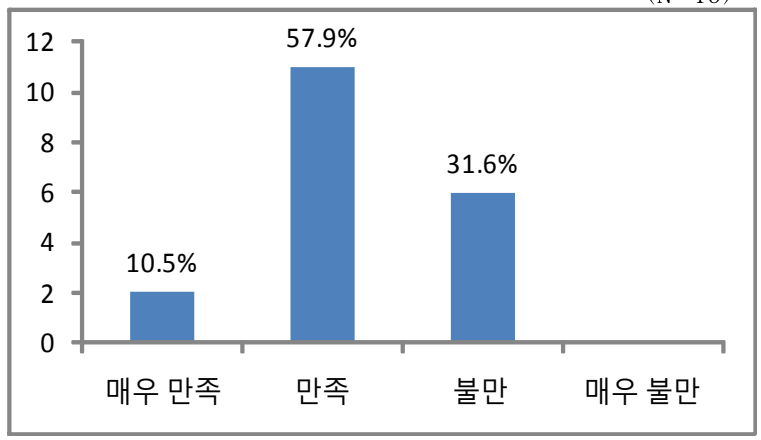
(N=19)



○ 시민시장실

- **'시민시장실'**에 대한 만족도는 **만족 68.4%(매우 만족 10.5%+만족 57.9%), 불만 31.6%**로 나타남,

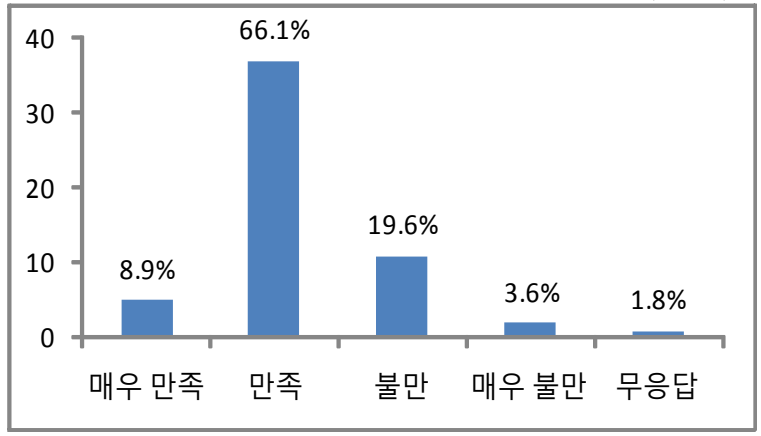
(N=19)



○ 정·말 대학생(정책을 말하는 대학생)

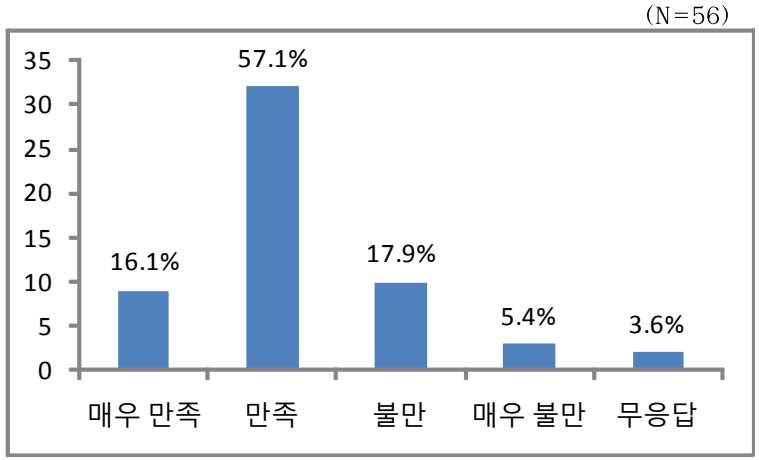
- **'정·말 대학생'**에 대한 만족도는 **만족 75.0%(매우 만족 8.9%+만족 66.1%), 불만 23.2%(불만 19.6%+매우 불만 3.6%)**로 나타남

(N=56)



○ **정책아이디어 마켓**

- **'정책아이디어 마켓'**에 대한 만족도는 **만족 73.2%(매우 만족 16.1%+만족 57.1%), 불만 23.3%(불만 17.9%+매우 불만 5.4%)**로 나타남



□ '15년 정책박람회 행사 추가 희망 프로그램

○ 단순한 아이디어가 정책으로 구체화된 사례 소개 프로그램
○ 시민 대상 서울시 정책에 대한 퀴즈대회
○ 해외 선진국의 좋은 정책사례 소개 및 정보 제공 프로그램
○ 서울광장을 소풍 분위기로 조성하여 시정책 홍보 및 자유롭게 시민 제안을 받는 '1가정 1제안' 프로그램
○ 시민이 이야기하고 싶은 사항을 상담할 수 있는 상담소 운영 프로그램
○ 대상별 시민 맞춤형 정책교육 프로그램
○ 분야별 정책 담당부서의 시민 대상 보고회 등 현장 간담회
○ 정책박람회 프로그램 동선 설정 또는 일정 및 시간 설명 프로그램

□ 제안사항

○ 다양한 방법의 사전안내 및 홍보를 통해 많은 시민들의 참여 유도
○ 동시에 많은 행사 진행으로 충분한 시간을 가지고 프로그램에 집중하기 곤란하므로 일정을 분산하여 운영하였으면 함
○ '정책을 말하는 대학생'의 경우 전문적인 진행자 배치로 산만한 논의 방지 및 결론 유도의 효율성 제고

○ 행사장 안내 및 이동 동선 설명 요령 등과 관련하여 행사 안내 지원 인력에 대한 교육 필요
○ 「정책박람회」 행사명칭을 시민이 쉽게 다가갈 수 있는 친근한 명칭으로 변경하는 방안
○ 행사 프로그램을 시민들의 접근이 용이한 현실적인 사항으로 내실 있게 구성 희망

「2014 서울 안전체험 한마당」 모니터링 결과

「2014 서울 안전체험 한마당」 모니터링을 통해 행사 프로그램에 대한 만족도 및 행사 전반에 대한 운영사항 등을 점검하고 결과를 보고드림

〈 결과요약 〉

○ 「서울 안전체험 한마당」 행사에 대한 인지도는 81.6%로 나타났으며, 전반적인 만족도는 81.5%로 나타남

○ 세부 평가항목별 만족도는 어린이의 생활 속 안전수칙 실천 도움정도 90.8% 〉 다양한 볼거리 제공 89.3% 〉 행사 소재 구성 및 주제 · 내용 이해의 충분도 87.7% 〉 시민 안전의식 관심 증대 기여도 83.1% 〉 행사의 질적 수준 75.3% 〉 행사진행 및 운영의 원활성 73.9% 〉 행사장 환경의 쾌적성 70.7% 〉 고객 서비스의 충분도 66.2% 〉 행사 정보제공의 충분도 49.2% 〉 행사 사전 홍보의 충분도 20.0% 순으로 나타남

○ 「서울 안전체험 한마당」 행사의 지속적인 추진에 대한 찬성 의견은 95.3%, 「2015 서울 안전체험 한마당」 개최시 참여 의향은 87.7%로 나타남

○ 개선 및 제안사항으로 행사 개최장소의 다양화, 성인 참여 프로그램 확대, 화장실 및 휴게공간 마련 보완, 행사에 대한 적극적인 홍보 등의 의견이 있었음

1 모니터링 개요

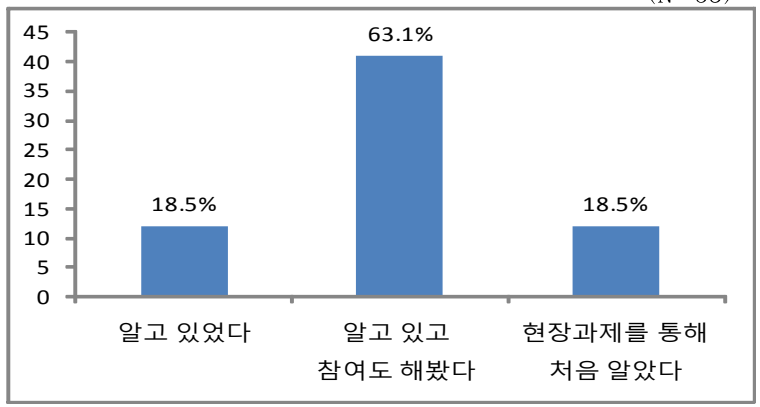
□ **과 제 명** : 2014 서울 안전체험 한마당 모니터링
□ **점검대상** : 2014 서울 안전체험 한마당 행사 프로그램
□ **점검일시** : 2014. 9. 25(목) ~ 9.27(토)
□ **점 검 자** : 꼼꼼한 서울씨 65명
□ **점검장소** : 2014 서울 안전체험 한마당 행사장(여의도공원 문화의 광장)
□ **점검내용** : 2014 서울 안전체험 한마당 프로그램 만족도 및 행사 운영 전반
□ **점검방법** : 안전체험 한마당 프로그램 참여 및 운영사항을 점검하고 모니터링 앱을 활용하여 평가
□ **관련부서** : 소방재난본부 예방과 ('14.7.24 요청)
※ '14.8.21 여론조사자문회의 심의결과 여론조사에서 모니터링 과제로 이관

2 모니터링 세부결과

□ **「서울 안전체험 한마당」 행사 인지도**

○ 「서울 안전체험 한마당」 행사에 대한 인지도는 81.6%('알고 있었다' 18.5%+'알고 있고 참여도 해봤다' 63.1%)로 나타났으며, **'현장과제를 통해 처음 알았다'**는 답변은 18.5%였음

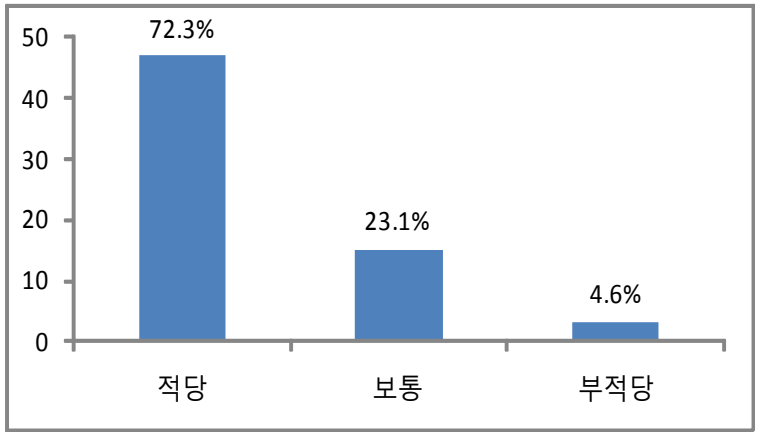
(N=65)



□ 행사 개최장소에 대한 의견

○ 행사 개최장소에 대한 의견은 적당 72.3%, 보통 23.1%, 부적당 4.6%로 나타남

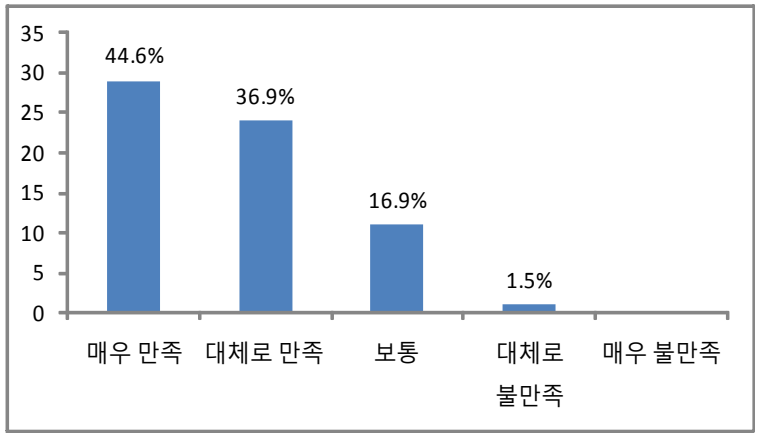
(N=65)



□ 「2014 서울 안전체험 한마당」 행사의 전반적인 만족도

○ 「2014 서울 안전체험 한마당」 행사의 전반적인 만족도는 '만족' 81.5%(매우 44.6%+대체로 36.9%), '보통' 16.9%, 불만 1.5%(대체로 1.5%)로 나타남

(N=65)

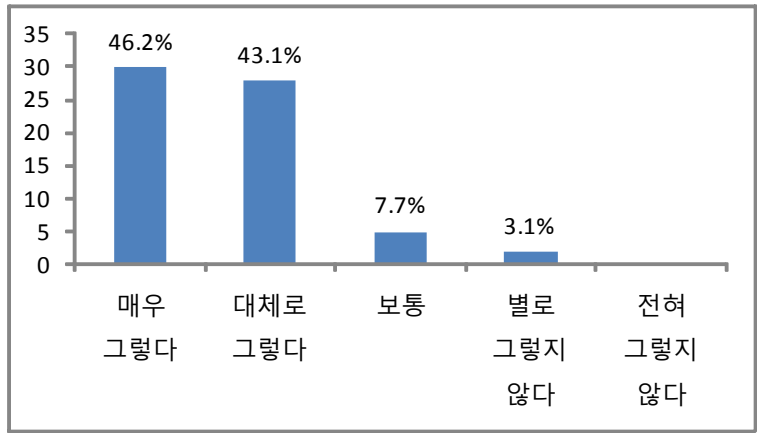


□ 행사 평가항목별 만족도

○ **다양한 볼거리 제공**

- 다양한 볼거리 제공에 대한 만족도는 만족 89.3%(매우 46.2%+대체로 43.1%), 보통 7.7%, 불만 3.1%로 나타남

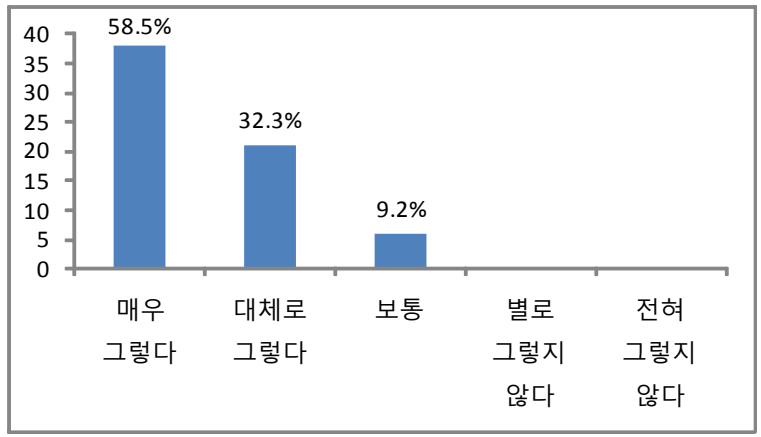
(N=65)



○ **어린이의 안전교육 및 생활속에서의 안전수칙 실천에 도움정도**

- 어린이의 안전교육 및 생활속에서의 안전수칙 실천에 도움정도에 대한 만족도는 만족 90.8%(매우 58.5%+대체로 32.3%), 보통 9.2%로 나타남

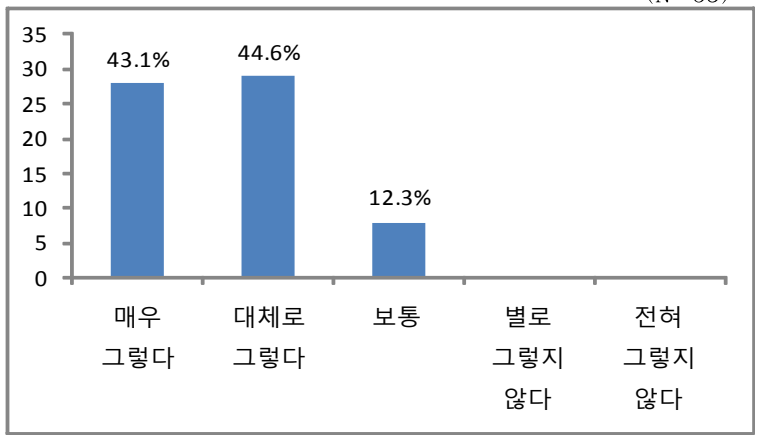
(N=65)



○ **행사의 공감 소재 구성 및 주제, 내용 이해의 충분도**

- 행사가 공감할 수 있는 소재로 구성되어 행사의 주제 또는 내용을 충분히 이해할 수 있는지에 대한 만족도는 만족 87.7%(매우 43.1%+대체로 44.6%), 보통 12.3%로 나타남

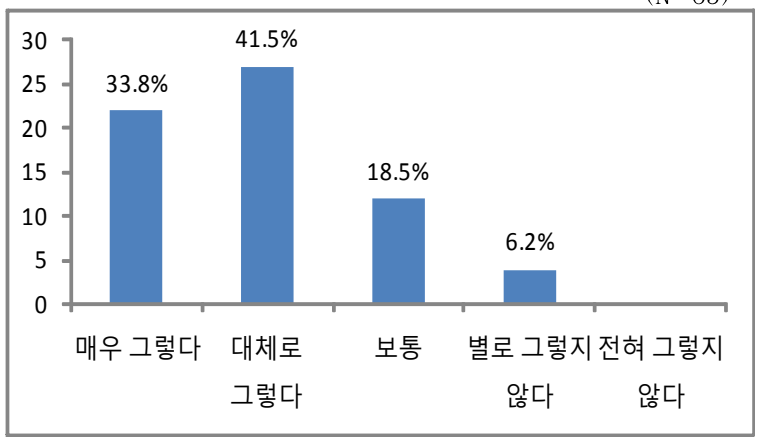
(N=65)



○ **행사의 질적 수준**

- 행사의 질적 수준에 대한 만족도는 만족 75.3%(매우 33.8%+대체로 41.5%), 보통 18.5%, 불만 6.2%(별로 6.2%)로 나타남

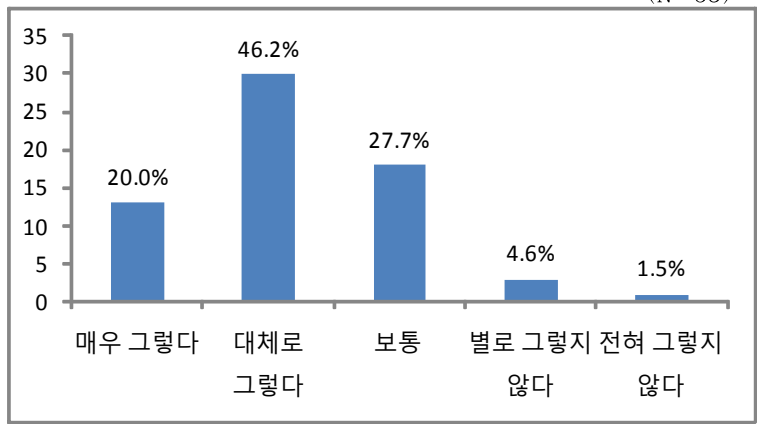
(N=65)



○ **고객 서비스의 충분도**

- 고객 서비스(안내 도우미 등)가 충분하였는지에 대한 만족도는 만족 66.2%(매우 20.0%+대체로 46.2%), 보통 27.7%, 불만 6.1%(별로 4.6%+전혀 1.5%)로 나타남

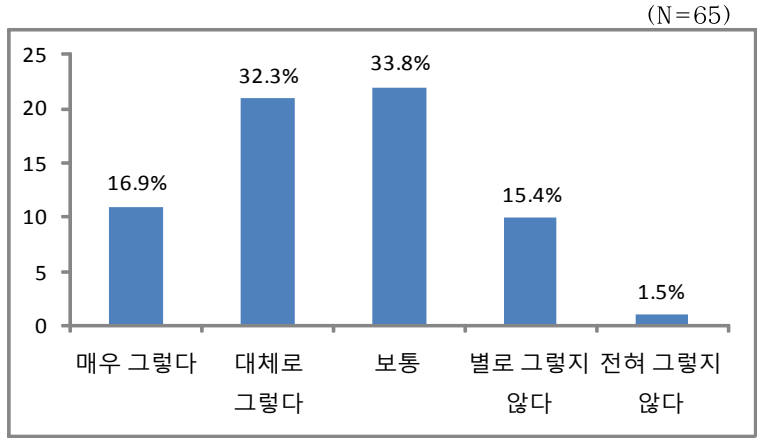
(N=65)



○ **행사 정보제공의 충분도**

- 안내책자 등 행사에 대한 정보가 충분히 제공되었는지에 대한 만족도는 만족 49.2%(매우 16.9%+대체로 32.3%), 보통 33.8%, 불만 16.9%(별로 15.4%+전혀 1.5%)로 나타남

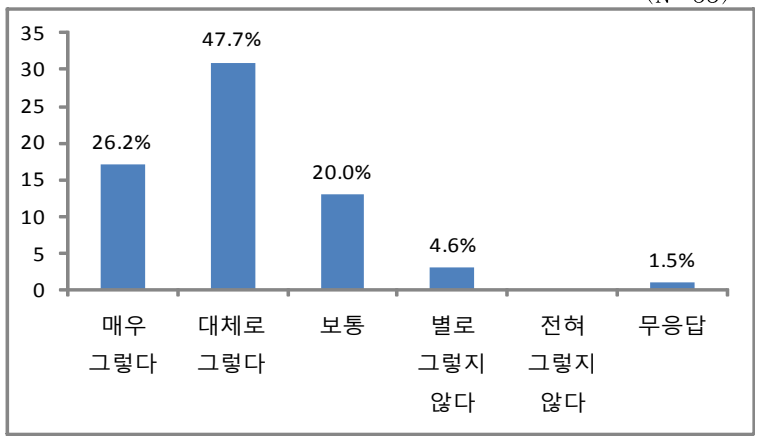
(N=65)



○ **행사진행 및 운영의 원활성**

- 행사진행 및 운영이 순조롭고 원활했는지에 대한 만족도는 만족 73.9%(매우 26.2%+대체로 47.7%), 보통 20.0%, 불만 4.6%(별로 4.6%)로 나타남

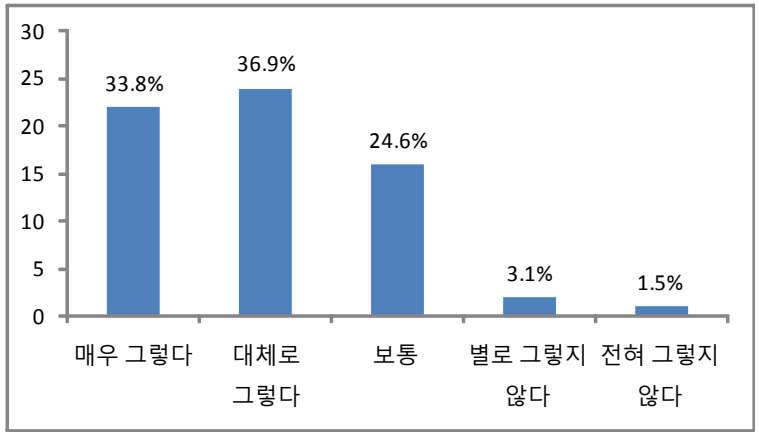
(N=65)



○ **행사장 환경의 쾌적성**

- 행사장 환경이 쾌적했는지에 대한 만족도는 만족 70.7%(매우 33.8%+대체로 36.9%), 보통 24.6%, 불만 4.6%(별로 3.1%+전혀 1.5%)로 나타남

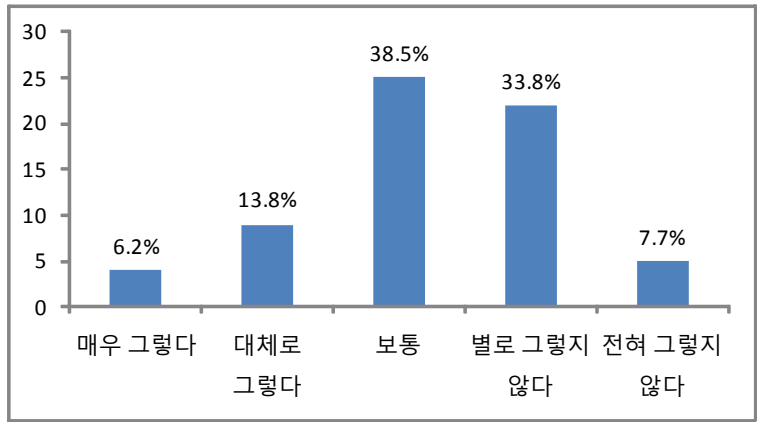
(N=65)



○ **행사에 대한 사전 홍보의 충분도**

- 행사에 대한 사전 홍보가 충분했는지에 대한 만족도는 만족 20.0%(매우 6.2%+대체로 13.8%), 보통 38.5%, 불만 41.5%(별로 33.8%+전혀 7.7%)로 나타남

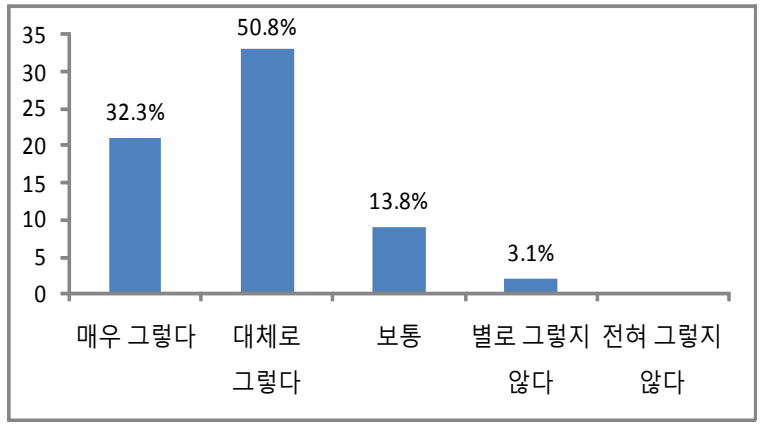
(N=65)



○ **행사의 시민 안전의식에 대한 관심 증대 기여도**

- 행사가 시민의 안전의식에 대한 관심 증대에 기여하고 있는지에 대한 만족도는 만족 83.1%(매우 32.3%+대체로 50.8%), 보통 13.8%, 불만 3.1%(별로 3.1%)로 나타남

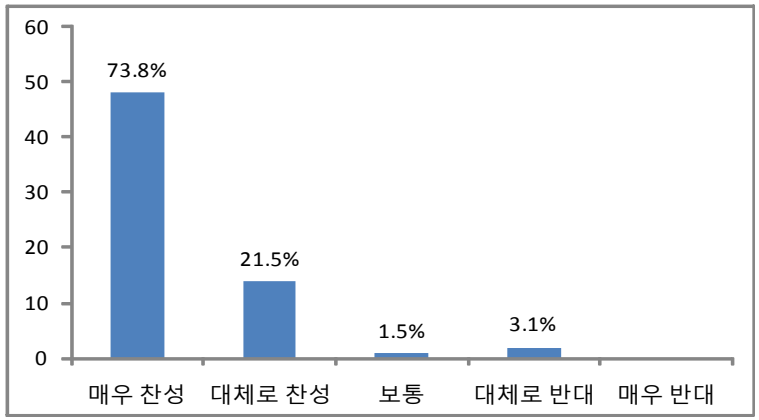
(N=65)



□「서울 안전체험 한마당」 행사의 지속적 추진에 대한 의견

○ 「2014 서울 안전체험 한마당」 행사의 지속적 추진에 대한 의견은 '찬성' 95.3%(매우 73.8%+대체로 21.5%), '보통' 1.5%, 불만 3.1%(대체로 3.1%)로 나타남

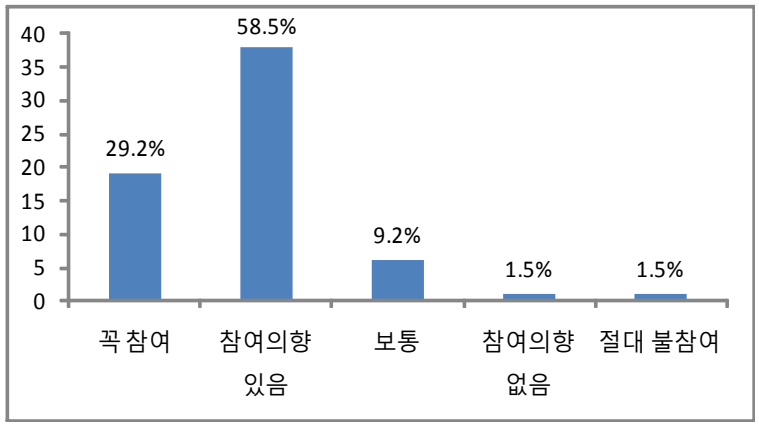
(N=65)



□「2015 서울 안전체험 한마당」 행사 개최시 참여 의향

○ 「2015 서울 안전체험 한마당」 행사가 열린다면 참여 의향에 대해서는 '참여' 87.7%(꼭 참여 29.2%+참여의향 있음 58.5%), '보통' 9.2%, '불참여' 3.0%(참여의향 없음 1.5%+절대 불참여 1.5%)로 나타남

(N=65)



□ 개선 및 제안사항

○ 행사 개최장소 다양화로 체험기회 확대
○ 성인 참여 프로그램 확대
○ 단체관람으로 인한 대기시간 소요 문제점을 단체 및 일반 관람 구분 실시방안으로 개선·해소
○ 일자형 행사체험부스의 곡선형 배치로 관람동선의 유동성 개선
○ 화장실 및 휴게공간 부족 보완
○ 청소도우미 부족, 쓰레기통 미설치로 인한 불편 개선
○ 더운 날씨(햇볕)에 대비 일회용 종이썬캡 비치 및 음료 제공
○ 유사 프로그램 통합으로 짜임새 있는 행사 프로그램 구성
○ 동영상 교육자료 병행사용으로 현장감 보완
○ 대중교통 등을 활용 적극적인 행사 홍보
○ 지하철입구에서 행사장으로 가는 진행방향 표시 미비 개선 (지하철역 내 출구표시 공간에 안내포스터 부착 등)

『서울대공원 가을대축제』 모니터링 결과

2014년 『서울대공원 가을대축제』 행사 프로그램에 대한 현장 모니터링 실시 결과를 보고드림

〈 결과요약 〉

○ 「서울대공원 가을대축제」 참여경험 및 인지도는 '참여경험 있음' 55.9%, '참여경험은 없으나 알고 있음' 20.6%로 나타났음

○ 서울대공원 관련 소식에 대한 접근경로는 서울대공원 홈페이지 31.1% 〉 신문 및 방송 17.5% 〉 온라인 블로그 및 카페 15.5% 〉 기타, 주변 사람의 입소문 각 9.7% 〉 페이스북 등 SNS 8.7% 〉 없음 6.8% 〉 카카오스토리 1.0% 순으로 나타남

○ 「서울대공원 가을대축제」 프로그램에 대한 전반적인 만족도는 79.4%로 나타났으며, 프로그램별 만족도는 국화꽃향기 콘서트 77.9% 〉 동물탐험대3, 책놀이터 '나무그늘 책쉼터' 각 69.1% 〉 동물원 거리공연 58.9% 〉 책놀이터 '동물구연동화' 57.3%순으로 나타남

1 모니터링 개요

☐ **과 제 명** : 서울대공원 가을대축제 모니터링

☐ **점검기간** : '14. 10. 9(목), 10. 11(토), 10. 12(일) 〔3일중 택1〕

☐ **장 소** : 서울대공원 내 서울동물원, 테마가든

☐ **점검대상** : 서울대공원 가을대축제 프로그램 및 생태설명회 등

☐ **참여인원** : 서울시민모니터 꼼꼼한 서울씨 68명

☐ **점검방법** : 축제 프로그램 현장 참여 및 점검항목에 따라 모니터링 앱 활용 평가

☐ **점검내용**

○ 서울대공원 가을대축제 인지도 및 프로그램별 만족도

○ 서울대공원 가을대축제 프로그램에 대한 의견 및 아이디어 제안

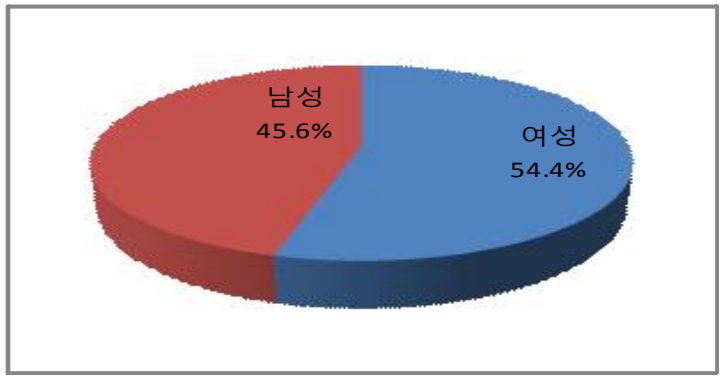
☐ **의뢰부서** : 서울대공원 총무과('14.2.3 / 7.28)

2 참여 모니터 분포현황

☐ **성별 분포**

○ 남성 45.6%, 여성 54.4%

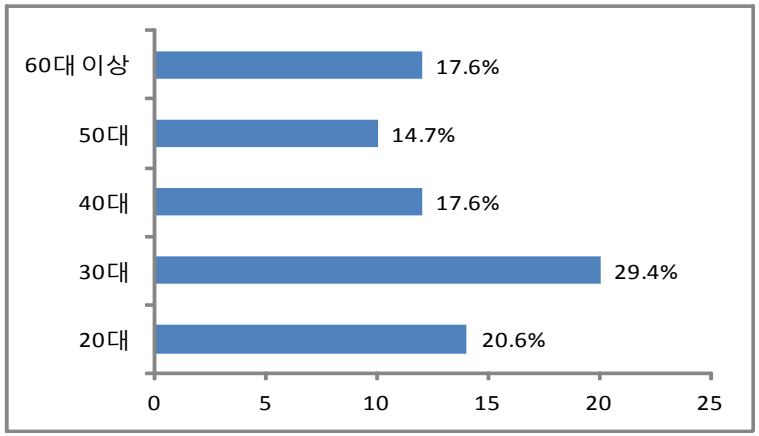
(N=68)



☐ 연령별 분포

○ 20대 20.6%, 30대 29.4%, 40대 17.6%, 50대 14.7%, 60대 이상 17.6%

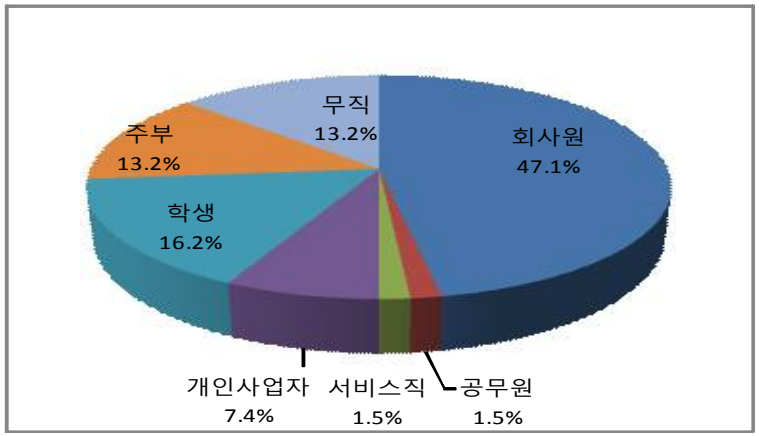
(N=68)



☐ 직업별 분포

○ 회사원 47.1%〉학생 16.2%〉주부, 무직 각 13.2%〉개인사업자 7.4%〉공무원, 서비스직 각 1.5%

(N=68)

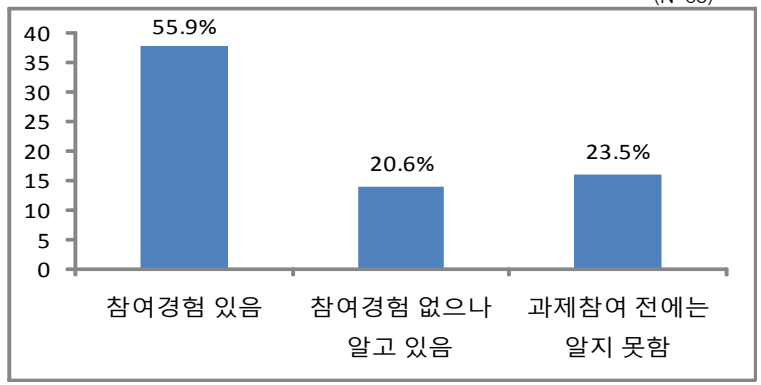


3 점 검 결 과

☐ 「서울대공원 가을대축제」 참여경험 및 인지도

○ 「서울대공원 가을대축제」 참여경험 및 인지도는 '참여경험 있음' 55.9%, '참여경험은 없으나 알고 있음' 20.6%. '과제참여 전에는 알지 못함' 23.5%로 나타났음

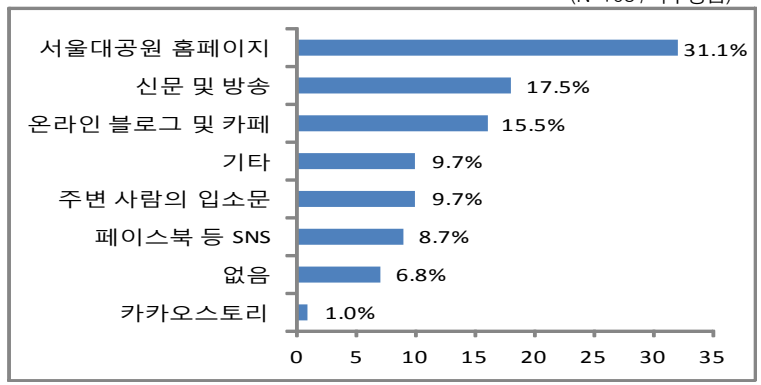
(N=68)



☐ 서울대공원 관련 소식 접근경로

○ 서울대공원 관련 소식에 대한 접근경로는 서울대공원 홈페이지 31.1%〉신문 및 방송 17.5%〉온라인 블로그 및 카페 15.5%〉기타, 주변사람의 입소문 각 9.7%〉페이스북 등 SNS 8.7%〉없음 6.8%〉카카오스토리 1.0% 순으로 나타남

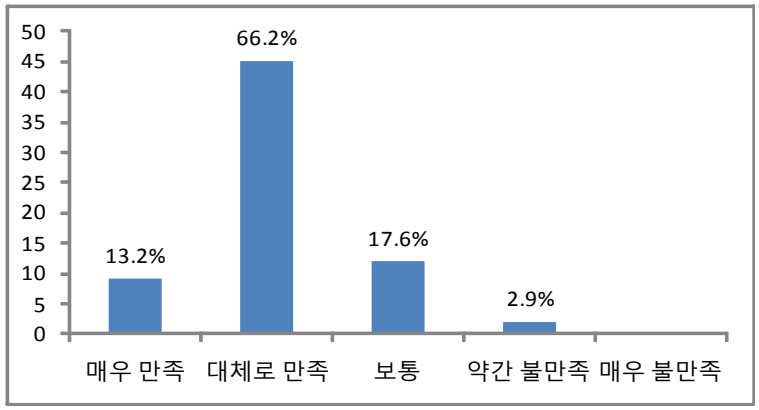
(N=103 /복수응답)



□ 「서울대공원 가을대축제」 프로그램 전반적인 만족도

○ 「서울대공원 가을대축제」 프로그램에 대한 전반적인 만족도는 만족 79.4%(매우 13.2%+대체로 66.2%), 보통 17.6%, 약간 불만족 2.9%로 나타났음

(N=68)

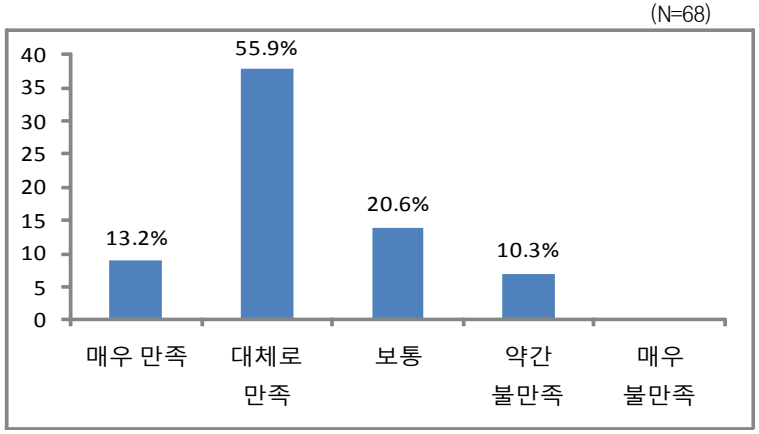


□ 『서울대공원 가을대축제』 프로그램별 만족도

〔동물탐험대3〕

○ 『동물탐험대3』 프로그램에 대한 만족도는 만족 69.1%(매우 13.2%+대체로 55.9%), 보통 20.6%, 약간 불만족 10.3%로 나타났음

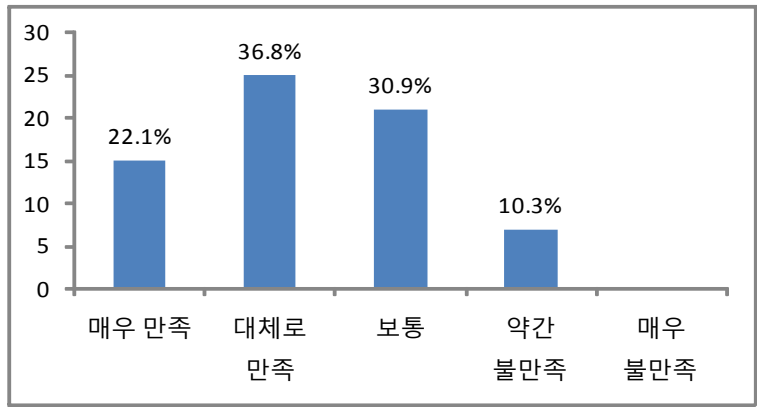
(N=68)



〔동물원 거리공연〕

○ 『동물원 거리공연』 프로그램에 대한 만족도는 만족 58.9%(매우 22.1%+대체로 36.8%), 보통 30.9%, 약간 불만족 10.3%로 나타났음

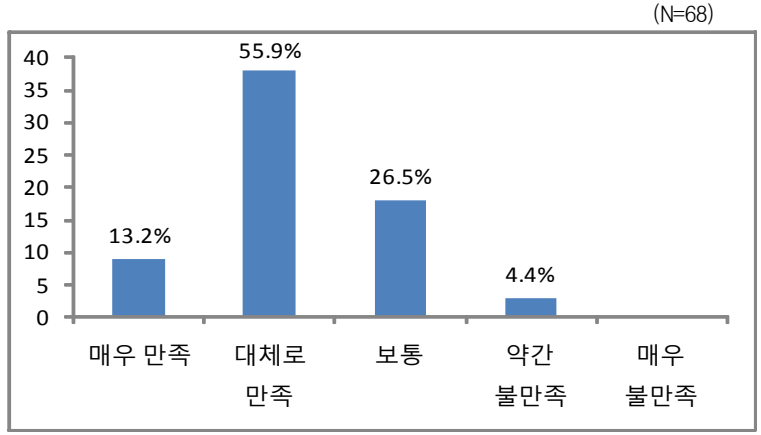
(N=68)



〔책놀이터 '나무그늘 책쉼터'〕

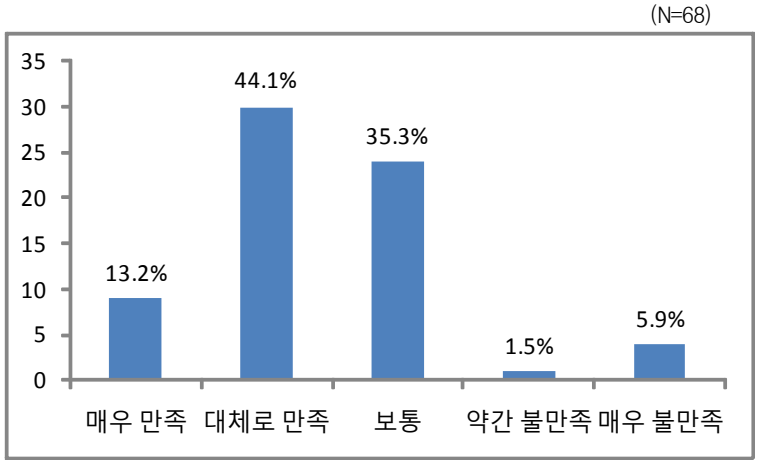
○ 『책놀이터 '나무그늘 책쉼터'』 프로그램에 대한 만족도는 만족 69.1%(매우 13.2%+대체로 55.9%), 보통 26.5%, 약간 불만족 4.4%로 나타났음

(N=68)



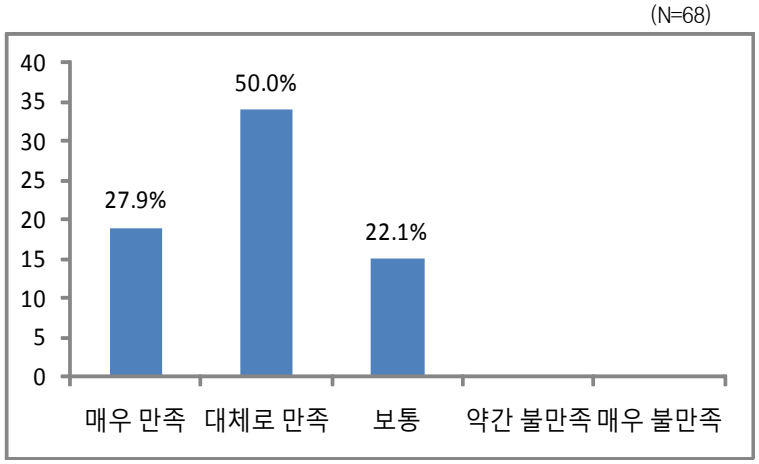
〔책놀이터 '동물 구연동화'〕

○ 『책놀이터 '동물 구연동화'』 프로그램에 대한 만족도는 만족 57.3%(매우 13.2%+대체로 44.1%), 보통 35.3%, 불만족 7.4%(약간 1.5%+매우 5.9%)로 나타났음



〔국화꽃향기 콘서트〕

○ 『국화꽃향기 콘서트』 프로그램에 대한 만족도는 만족 77.9%(매우 27.9%+대체로 50.0%), 보통 22.1%로 나타났음



☐ 「서울대공원 가을대축제」 프로그램의 좋은 점 및 개선사항

구 분	내 용
좋은 점	· 다양한 프로그램(한국곤충박람회, 음악회, 거리공연 등) 및 볼거리 · 참여 프로그램과 관람 프로그램의 적절한 구성 · 테마가든의 꽃길 및 동물들과 음악, 책, 공연을 함께 즐길 수 있는 점 · 자연과 함께 하는 음악감상 및 아이들을 위한 동화구연 등 이벤트 · 가족 단위 관람객들에게 호응이 좋은 프로그램들이 많았음. 특히, '동물탐험대3' 프로그램은 스탬프 미션을 직접 수행하고 결과물을 만들 수 있는 이벤트로 자녀들에게 인기가 많았음
개선할 점	· 생태설명회 등 행사 방송안내로 많은 관람객 참여 유도 필요 · 프로그램 진행(시작)시간 엄수 필요 · 거리공연시간을 좀 더 늘렸으면 함

☐ 서울대공원 생태설명회 참여 의견

구 분	의 견
원숭이 생태설명회 정글투어	· 흥미로운 내용을 알기 쉽도록 설명해주어 좋았으나, 설명시간이 다소 짧게 느껴짐 · 생태설명회는 좋았으나, 원숭이 우리 등 환경 개선 필요 · 유익했지만 개성있는 프로그램 개발 필요 · 원숭이 설명 안내판의 문구를 더 이해하기 쉽게 표현했으면 함
코끼리 생태설명회	· 이해하기 쉬운 설명과 현장감이 있어 좋았음
사자 생태설명회	· 진행시 보조 안전요원이 필요한 것으로 생각됨

☐ 「서울대공원 가을대축제」 프로그램에 대한 제안사항

○ 대공원 입구 음악회 장소에 햇빛을 차단할 수 있는 차양 설치 필요

○ 프로그램 안내인력 부족 보완 필요

○ 생태설명회 음향상태의 적절한 조정 필요

○ 서울대공원 앱을 구축하여 행사 프로그램 장소, 경로 안내 및 관람정보 활용 방안

○ '동물탐험대' 프로그램을 전문가의 설명을 들으며 탐험하는 방식으로 진행하는 방안

움직이는 관광안내소 모니터링 결과

이용객의 만족도 향상을 위한 서비스 품질 점검 등 움직이는 관광안내소에 대한 현장 모니터링을 실시하고 결과를 보고드림

〈 결과요약 〉

○ **평가분야별**로는 근무태도(98.2점) 〉 대처능력(93.4점) 〉 업무수행능력(91.6점) 〉 응대태도(91.2점)〉 종합평가(84.5점) 〉 최초응대(84.4점) 〉 종료태도(79.6점) 순으로 나타났음

○ 움직이는 관광안내소 12개 **지역별 서비스 품질 평가결과** 『삼청동』이 96.7점으로 가장 높은 평가를 받았고, 『광화문』이 77.0점으로 평가점수가 가장 낮았음

○ 움직이는 관광안내소 **서비스 품질 세부 평가항목별 결과**는

- 응대태도 중 『눈마주침』이 98.4점, 근무태도 중 『복장』 98.2점, 『대기자세』가 98.1점으로 만족도가 높은 것으로 나타났으나
- 이에 반해 종료태도 중 『업무적극성』은 64.6점으로 가장 낮게 평가 되었고, 이어 최초응대 중 『환영인사태도』가 76.6점으로 다소 미흡하게 평가됨

1 모니터링 개요

☐ **과 제 명** : 움직이는 관광안내소 모니터링

☐ **평가대상** : 움직이는 관광안내소 12개소

○ 명동, 남대문, 신촌(이대앞), 이태원, 동대문, 인사동, 광화문, 북촌, 홍대, 삼청동, 신사동 가로수길, 광장시장

☐ **평가기간** : '14. 11. 8(토) ~ 11. 13(목) 〔6일간〕

☐ **평 가 자** : 서울시민모니터 꼼꼼한 서울씨 65명

☐ **평가방법**

○ 관광객으로 가장하여 움직이는 관광안내소 현장모니터링

○ 안내소별, 언어별로 인원을 배정하여 점검

☐ **평가내용**

○ 통역안내원의 근무상태 및 응대태도, 안내서비스 등

○ 개선사항 및 아이디어 제안 등

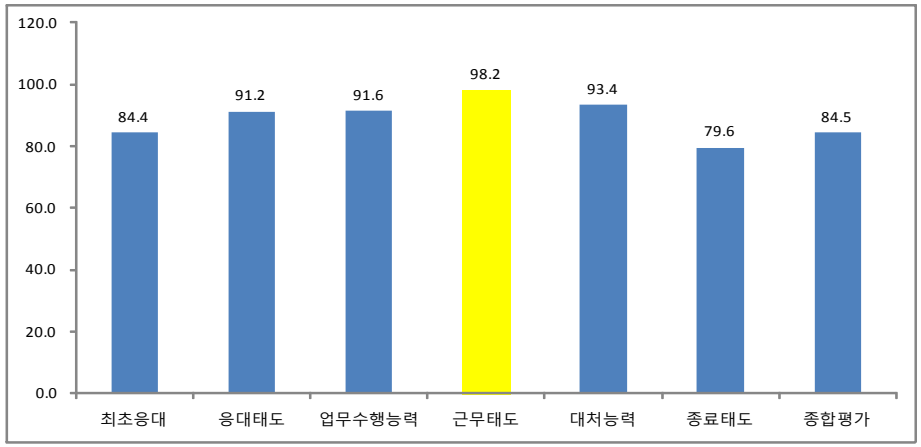
☐ **요청부서** : 관광정책과 ('14.4.4)

2 모니터링 세부결과

☐ **분 야 별**

(단위: 점)

분야	평균	최초응대	응대태도	업무수행능력	근무태도	대처능력	종료태도	종합평가
점수	89.0	84.4	91.2	91.6	98.2	93.4	79.6	84.5

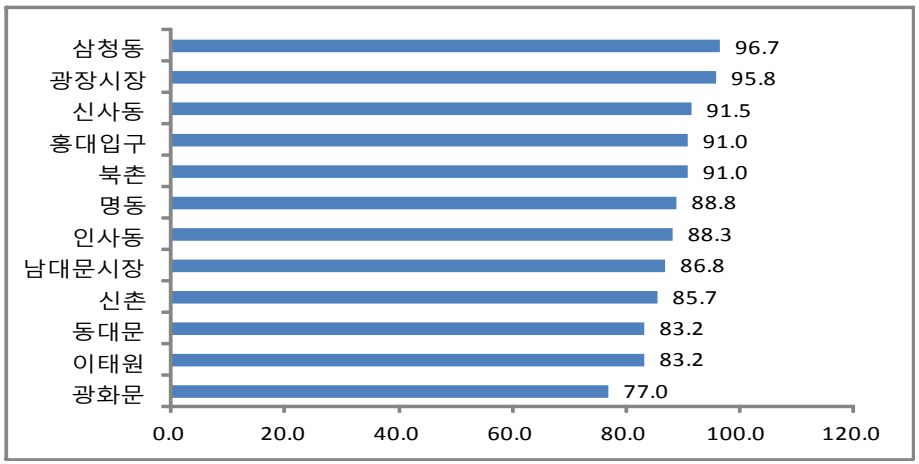


○ 평가분야별로는 근무태도(98.2점) 〉 대처능력(93.4점) 〉 업무수행능력(91.6점) 〉 응대태도(91.2점)〉 종합평가(84.5점) 〉 최초응대(84.4점) 〉 종료태도(79.6점) 순으로 나타났음

☐ 지 역 별

(단위: 점)

안내소명	삼청동	광장시장	신사동	홍대입구	북촌	명동	인사동	남대문시장	신촌	동대문	이태원	광화문
점수	96.7	95.8	91.5	91.0	91.0	88.8	88.3	86.8	85.7	83.2	83.2	77.0



○ 움직이는 관광안내소 12개 지역별 서비스 품질 평가결과 **『삼청동』**이 **96.7점**으로 가장 높은 평가를 받았고, **『광화문』**이 **77.0점**으로 평가점수가 가장 낮았음

☐ 세부 평가항목별

평가 분야	세부 평가항목	점수	순위
1) 최초응대	눈마주침	92.2	9
	인사말	84.4	16
	환영인사태도	76.6	19
2) 응대태도	응대표정	93.8	6
	경청태도	93.4	7
	동감의 표현	87.5	12
	눈마주침	**98.4**	**1**
	편안한 상담태도	82.8	17
3) 업무수행 능 력	문제인식능력	87.5	12
	신속성	94.3	5
	언어능력 설명	92.9	8
4) 근무태도	**복장**	**98.2**	**2**
	대기자세	**98.1**	**3**
5) 대처능력	응대태도	95.3	4
	대처방법	91.6	10
6) 종료태도	업무적극성	64.6	20
	끝인사말	85.5	15
	끝인사태도	88.5	11
7) 종합평가	전체적인 느낌	86.2	14
	재방문의향	82.8	17

○ 관광안내소 **서비스 품질 세부 평가항목별 결과**는

- 응대태도 중 **『눈마주침』**이 **98.4점**, 근무태도 중 **『복장』** **98.2점**, **『대기자세』**가 **98.1점**으로 만족도가 높은 것으로 나타났으며,

- 이에 반해 종료태도 중 『업무적극성』은 64.6점으로 가장 낮게 평가되었고, 이어 최초응대 중 『환영인사태도』가 76.6점으로 다소 미흡하게 평가됨

☐ 움직이는 관광안내소 운영의 잘된 점 및 불편 · 개선사항

잘된 점	불편 · 개선사항
· 안내원의 복장이 전반적으로 양호했으며, 친절하고 밝은 모습이 좋았음 · 안내원들의 동선이 관광객들의 불편을 주지 않아 좋았음 · 안내원을 2인 1조로 운영하는 점	· 안내원을 만나기 힘들어서 불편했음 · 안내원의 언어구별을 해당국가의 국기뱃지 부착으로 했으면 함 · 안내원 유니폼을 기능성 있고 특색있는 옷으로 변경했으면 함 · 서울시에 대한 전반적인 정보 외에 안내원 담당지역의 정보에 대해서도 제공바람

☐ 움직이는 관광안내소 운영에 대한 아이디어 제안

- ○ 서울에 대한 간단하고 재미있는 이야기가 있는 관광안내 또는 안내서 제공
- ○ 안내원이 태블릿 PC를 소지하고 활용하여 다양하게 안내
- ○ 인파가 많은 곳에서 움직이는 관광안내원에 대한 인식이 쉽지 않으므로 표식깃발이 있었으면 함
- ○ 안내원이 10분 또는 20분 단위로 이동경로 중 지정된 장소에서 안내를 하면 관광객이 찾기가 용이할 것 같음
- ○ 고정식 관광안내소 건물 외부 등에 '움직이는 관광안내소'에 관한 홍보물과 동선, 인상착의 등을 부착 홍보하면 효과가 있을 것 같음
- ○ 안내원들이 추위를 피할 수 있는 별도의 부스가 있었으면 함

시정모니터링 앱 이용 만족도 조사결과

서울시민모니터 꼼꼼한 서울씨를 대상으로 시정모니터링 앱 이용과 관련한 만족도 조사 및 개선사항 등에 대한 의견을 수렴하고 결과를 보고드림

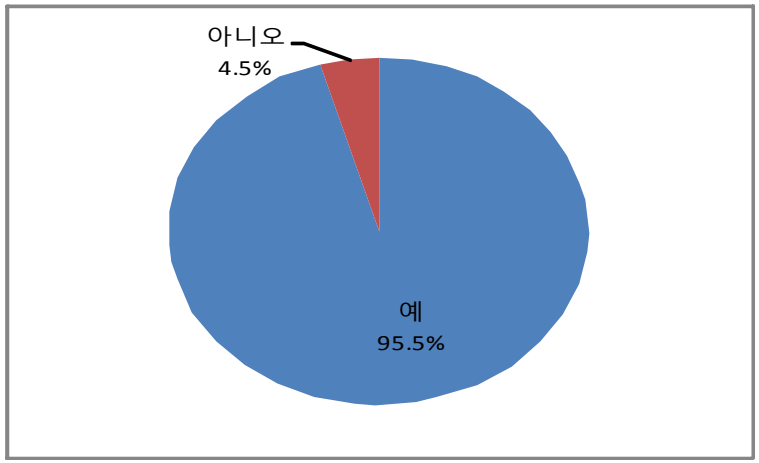
1 모니터링 개요

☐ **과 제 명** : 시정모니터링 앱 이용 만족도 조사
☐ **추진기간** : '14.11.12(수) ~ 11.18(화)
☐ **참여인원** : 서울시민모니터 꼼꼼한 서울씨 111명
☐ **실시방법** : 꼼꼼한 서울씨 홈페이지를 통한 설문조사
☐ **설문내용**
- ○ 시정모니터링 앱 이용에 대한 만족도
- ○ 시정모니터링 앱 기능의 불편한 점 및 개선사항
- ○ '15년 시정모니터링 앱 기능개선 관련 의견 및 제안사항 등

2 모니터링 세부결과

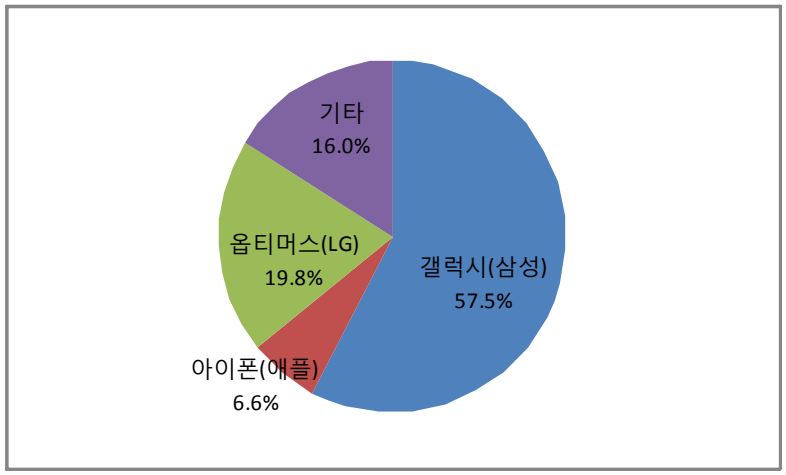
☐ **스마트폰 사용여부 : 사용 95.5%, 미사용 4.5%**

(N=111)



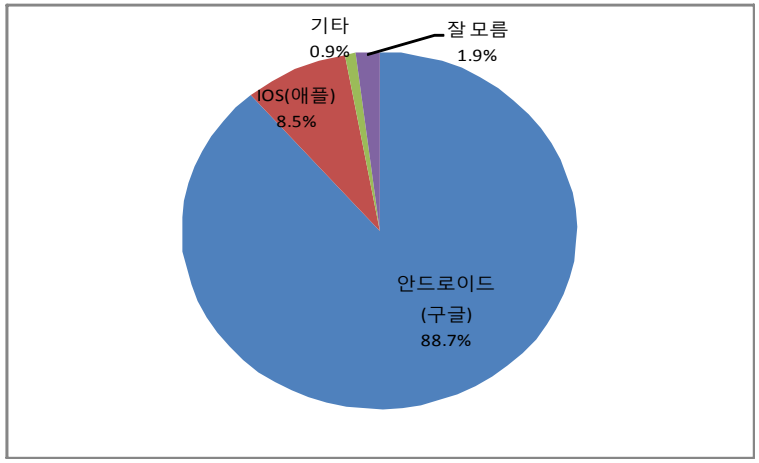
□ 사용 스마트폰 기종 : 갤럭시 57.5%〉옵티머스 19.8%〉아이폰 6.6%〉기타 16.0%

(N=106)



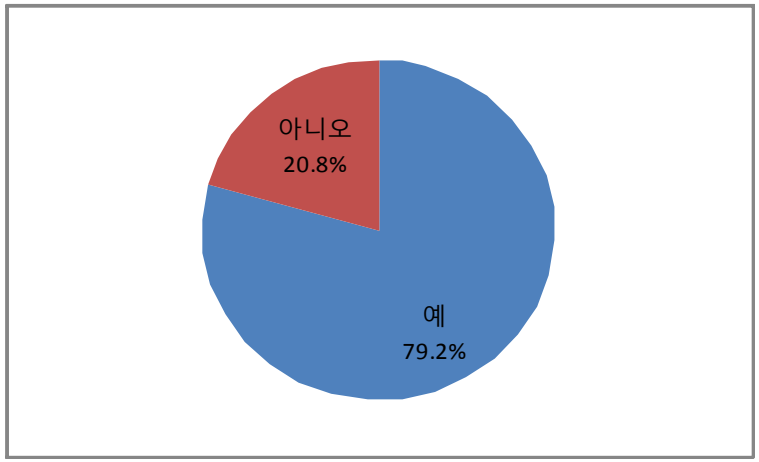
□ 사용 스마트폰 운영체제 : 안드로이드 88.7%〉IOS 8.5%〉잘 모름 1.9%〉기타 0.9%

(N=106)



□ 시정모니터링 앱 설치여부 : 설치 79.2%, 미설치 20.8%

(N=106)

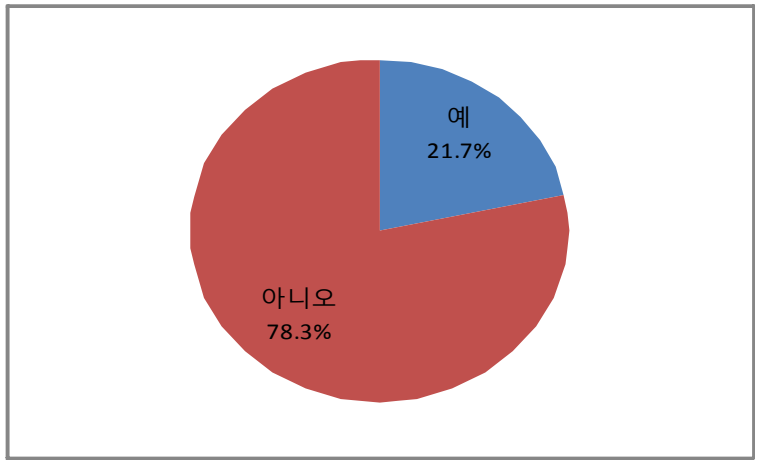


※ 시정모니터링 앱 미설치사유

- ○ 앱 다운로드시 에러가 나는 등 설치에 어려움이 있어서
- ○ 사용하고 있는 스마트폰에 앱이 너무 많이 설치되어 있어 복잡해서
- ○ 시정모니터링 앱이 있는지 잘 몰라서
- ○ 스마트폰 사용이 미숙해서
- ○ 컴퓨터를 주로 사용하기 때문에 사용도가 높지 않고 필요성을 못느껴서
- ○ 데이터가 소비되는 부담감 때문에
- ○ 스마트폰의 화면이 작아 불편하므로

□ 앱 설치시 문제점 또는 어려운 점 여부 : 있었다 21.7%, 없었다 78.3%

(N=106)

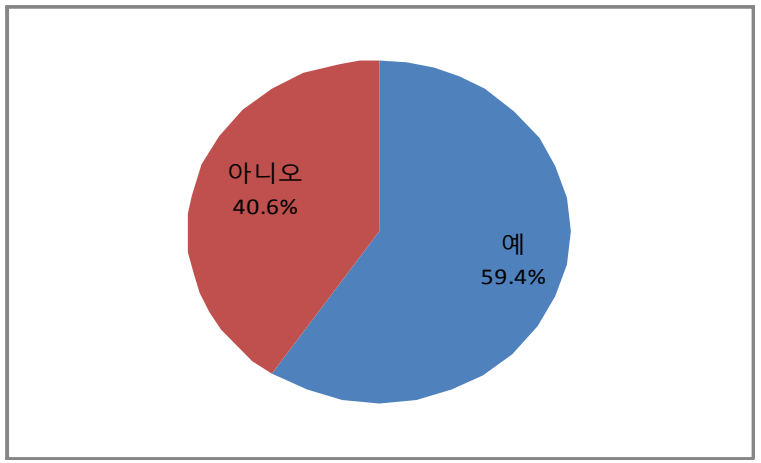


※ 앱 설치시 문제점 또는 어려운 점

- ○ 설치 공간이 부족하다는 메시지가 뜨면서 다운로드가 잘 되지 않음
- ○ 설치해서 들어가면 다운되는 등 오류가 잘 발생함
- ○ 스마트폰이 일정 버전 이상이 아니면 앱이 구동되지 않고, 결과전송이 안됨
- ○ 웹패드에는 다운로드가 안됨

□ 앱 활용 과제 참여 여부 : 참여 59.4%, 미참여 40.6%

(N=106)



※ 앱 활용 과제 미참여사유

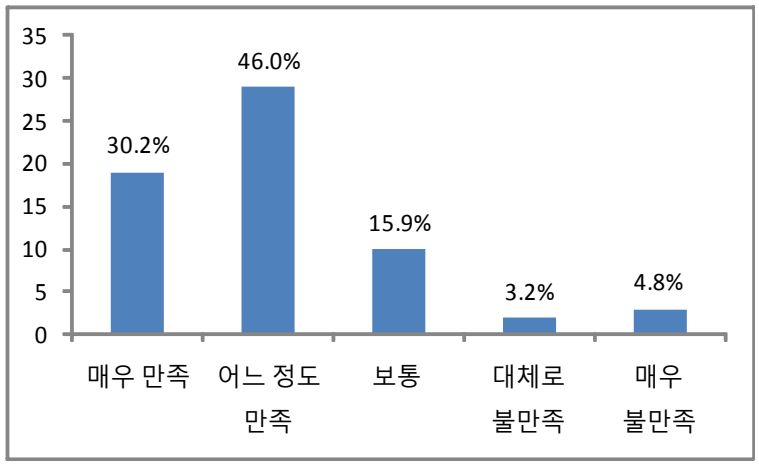
- ○ 앱이 잘 작동되지 않아서
- ○ 스마트폰 기능에 익숙치 않아 사용이 어려울 것 같아서
- ○ 스마트폰 화면이 작아 보는 데 불편하여 PC 이용 과제를 선호함
- ○ 데이터 이용에 따른 휴대폰 요금 부담이 있을까봐
- ○ 스마트폰 기기 성능미달때문에

□ 앱에 대한 전반적인 만족도

- ○ **만족 76.2%**(매우 만족 30.2% + 어느 정도 만족 46.0%), 보통 15.9%,

불만족 8.0%(대체로 만족 3.2% + 매우 불만족 4.8%)

(N=63)



※ 만족 또는 불만족 사유

만족사유	불만족사유
○ 과제참여신청을 바로 할 수 있고, 현장 모니터링 결과전송을 실시간으로 할 수 있는 편리성 ○ 앱 메뉴가 쉽게 편성되어 있고, 사용기능이 간편 ○ 현장에서 바로 보고서를 작성할 수 있어 모니터한 내용을 메모하고 장시간 기억해야 하는 불편 해결	○ 홈페이지 기능에 비해 기능이 단조롭고 PC와의 비연동으로 불편 ○ 앱으로 참여할 수 있는 과제가 다양하지 않음 ○ 사용상 미숙한 기능 및 불안정성이 있음 - 앱 구동 및 결과전송에 오류가 있음 - 앱 활용 모니터링 결과작성 내용수정 안됨 - 공지사항의 이미지 파일을 다운받을 수 없음 - 은행계좌번호 입력시 키보드 인터페이스가 화면을 가려 확인 버튼을 누를 수 없음

□ 시정모니터링 앱 추가필요 기능 및 메뉴

기 능	메 뉴
○ 설문기능과 커뮤니티기능 추가 및 시민모니터 홈페이지 기능 호환성 ○ 웹패드에서 다운로드 및 기능 구현가능토록 개선 ○ 작성제출 결과물 수정 및 재제출 기능 ○ 중간저장 기능 및 저장완료후 결과보기 기능 ○ 현장 시민불편사항 상시신고 기능 ○ 설정항목의 포맷, 업로드, 다양한 옵션 선택 기능 ○ 사진 업로드 용량 및 기능 보강 ○ 결과보고 작성시 화면확대 또는 글자크기 조절 기능	○ 서울시 행사안내 달력 ○ 실시간 필요정보 ○ 참여 모니터링 DB목록 ○ 기타의견, 자료실 메뉴

「내 손안에 서울」 이용실태 조사결과

"내 손안에 서울" 홈페이지 오픈 초기 이용 실태 및 사용자 의견 사항을 꼼꼼한 서울씨를 대상으로 설문조사를 실시하고 그 결과를 보고드림

〈 결과요약 〉

○ 서울톡톡 구독자중 「내 손안에 서울」 개편여부는 '알고 있었다' 82.8%, '오늘 처음 알았다' 17.2%로 나타남

○ 「내 손안에 서울」 메뉴구성 전반적인 느낌은 좋은편 84.4%('좋은편이다' 69.8% + '매우좋다' 14.6%), '별로 좋지 않다' 14.6%, '무응답' 1%로 나타남.

○ 「내 손안에 서울」 개선점으로 양질의 콘텐츠 확보 및 운영속도 개선의 의견이 있었음.

1 설문조사 개요

□ **과 제 명** : "내 손안에 서울" 오픈초기 이용현황 조사

□ **설문기간** : '14.11.12(수) ~ 11.19(수) 〔8일간〕

□ **설 문 자** : 서울시민모니터 꼼꼼한 서울씨 96명

□ **설문방법** : 꼼꼼한 서울씨 홈페이지 설문조사

□ **조사내용**

○ "내 손안에 서울" 홈페이지에 대한 이용현황조사 및 개선할 사항

- 내 손안에 서울홈페이지(http://mediahub.seoul.go.kr/) : 시정이해 기여도, 관심있는 기사, 필요정보에 대한 만족도 등

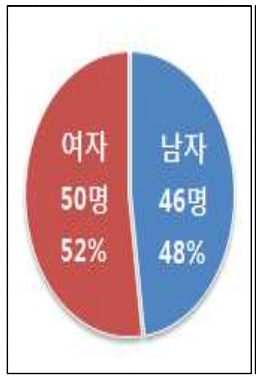
○ 기타 "내 손안에 서울" 홈페이지에 의견 수렴 및 자유 의견 제안

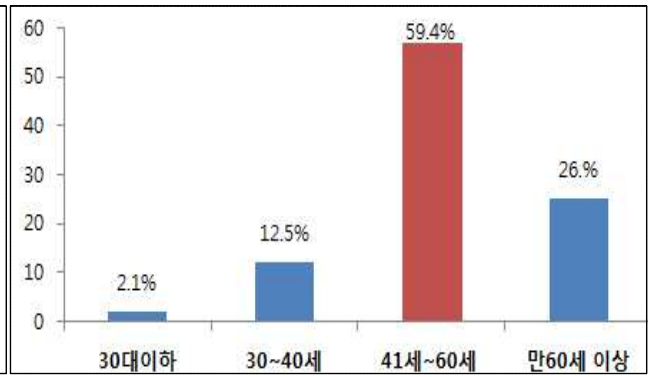
□ **관련부서** : 뉴미디어담당관 미디어운영팀

2 설문조사결과

1. 「내 손안에 서울」 홈페이지 성별분포 및 연령대

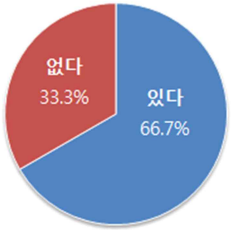
○ 「내 손안에 서울」 홈페이지 성별 및 연령대 분포에 대하여는 '남자' 48%, '여자' 52%이며 연령대는 '30대이하' 2.1%, '30~40세' 12.5%, '41~60세' 59.4%, '만60세이상' 26%로 나타남.





2.「내 손안에 서울」(구:서울톡톡) 구독 및 개편여부

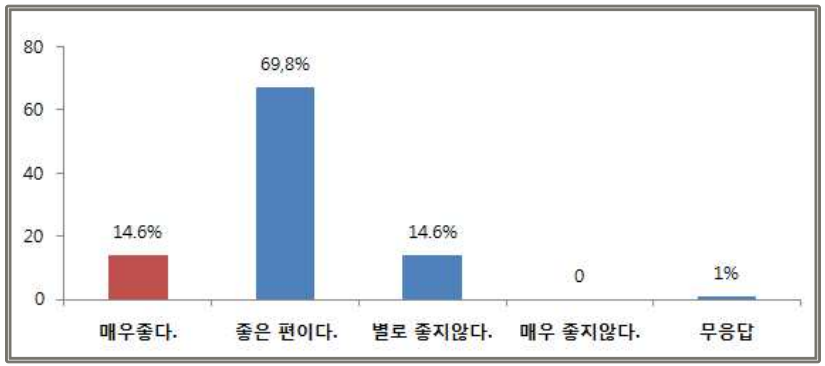
○「내 손안에 서울」(구:서울톡톡) 기사 구독 여부는 '있다' 66%, '없다' 33%로 나타남.



○ 서울톡톡 구독자중 「내 손안에 서울」 개편여부는 '알고 있었다' 82.8%, '오늘 처음 알았다' 17.2%로 나타남.

3.「내 손안에 서울」 전반적인 느낌

○ 「내 손안에 서울」 메뉴구성 전반적인 느낌은 좋은편 84.4%('좋은편이다' 69.8% + '매우좋다' 14.6%), '별로 좋지 않다' 14.6%, '무응답' 1%로 나타남.



○ 좋은점과 좋지 않은 사유

(좋은점)

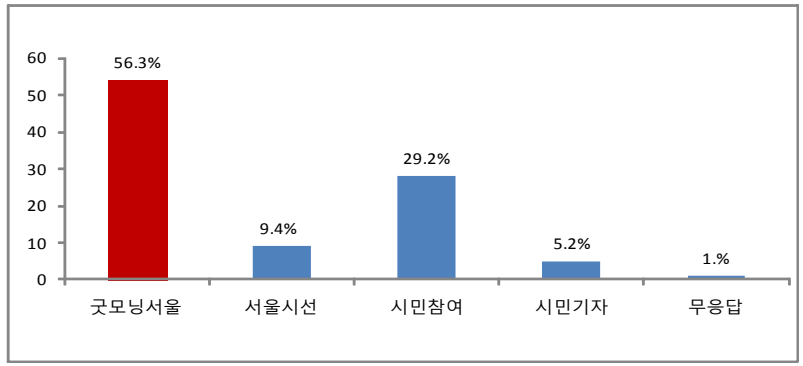
- 내손안에 서울 디자인이 가독성이 좋고, 찾아보기가 편리해서 좋았음
- 디자인이 간결하고 찾아보기가 편리해서 좋았음.
- 짜임새있게 시민이 함께 공감할 수 있는 내용으로 알차게 꾸며져 흥미롭고 주변 사람들에게 적극 추천할 만한 것이라 생각됨.

(좋지 않은 사유)

- 너무 간결하여 많은 정보가 없음.
- 이용초기라 아직은 눈에 익숙하지 않아 화면클릭 및 이동이 잘 되지 않음..
- 디자인등 메뉴구성이 단순하고 전시적인 느낌..

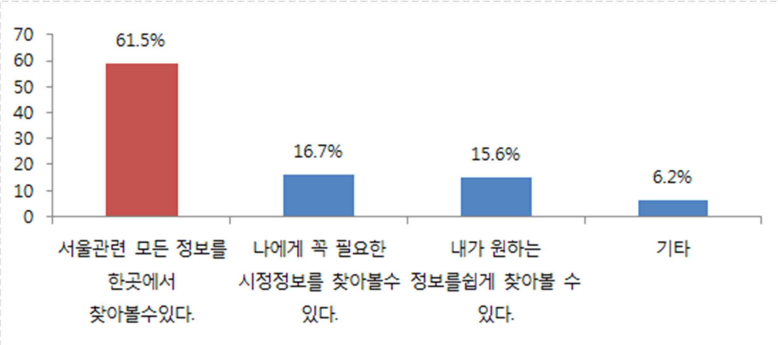
4.「내 손안에 서울」 메뉴구성의 유용한 메뉴

○ 「내 손안에 서울」 메뉴구성 유용한 메뉴는 '굿모닝서울' 56.3%로 가장 많이 나타났으며 〉 시민참여 29.2% 〉 서울시선 9.4% 〉 시민기자 5.2 〉 무응답 1%로 나타남.



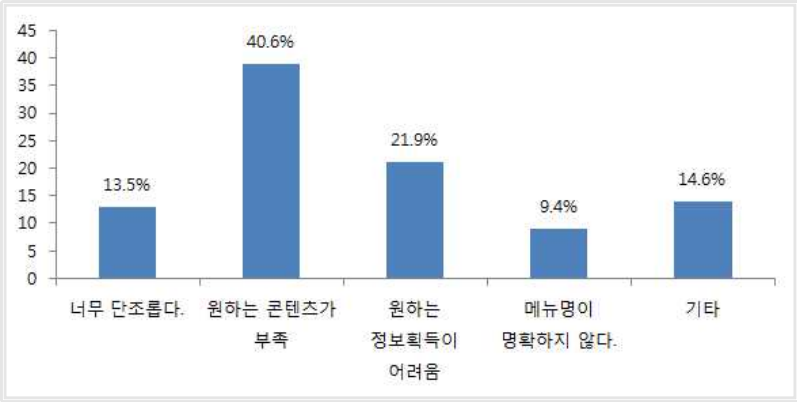
5.「내 손안에 서울」 이용시 좋은점

○ 「내 손안에 서울」 이용시 좋은점은 서울관련 모든 정보를 한곳에서 찾아볼수 있다 61.5% 〉나에게 꼭 필요한 시정정보를 찾아볼수 있다 16.7% 〉내가 원하는 정보를 쉽게 찾아볼수 있다. 15.6% 〉기타 6.2% 순으로 나타남.



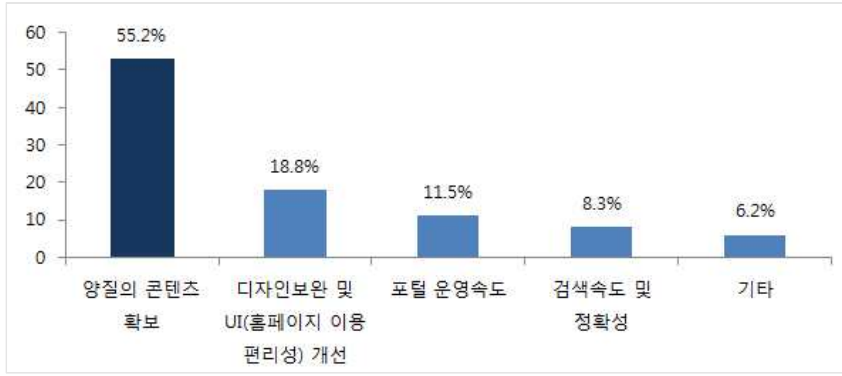
6.「내 손안에 서울」 이용시 문제점

○ 「내 손안에 서울」 이용시 문제점은 원하는 콘텐츠가 부족 40.6%로 가장 많이 나타났으며, 너무 단조롭다 13.5%, 원하는 정보획득이 어려움 21.9%, 메뉴명이 명확하지 않다 9.4%, 기타 14.6%로 나타남.



7.「내 손안에 서울」 이용시 개선점

○ 「내 손안에 서울」 이용시 개선점은 양질의 콘텐츠 확보 55.2%로 가장 많이 나타났으며 디자인 보완 및 UI(홈페이지 이용 편리성) 개선 18.8% 〉포털 운영속도 11.5% 〉검색속도 및 정확성 8.3% 〉기타 6.2% 순으로 나타남.



8「내 손안에 서울」 꼼꼼한 서울씨 개선의견 제출

○ 실질적 정보 제공 및 활용가능한 생활정보 필요
○ 문화 행사 등 서울을 즐길 수 있는 정보를 주며, 운영속도 개선
○ "내 손안에 서울"에서 손쉽게 민원 신청이 가능하도록 메뉴를 개설

2014 서울김장문화제」 모니터링 결과

세계적인 축제로 도약하고자 하는 「2014 서울김장문화제」에 대한 현장 모니터링을 실시하고 행사 프로그램에 대한 시민들의 평가 및 의견수렴 등 결과를 보고드림

〈 결과요약 〉

○ 「2014 서울김장문화제」 행사에 대한 인지도는 48.0%로 나타났으며, 전반적인 만족도는 82.3%로 나타남

○ 「2014 서울김장문화제」의 세부 운영사항 만족도는 다양한 볼거리 제공 79.4% 〉 안전대비 철저한 준비 68.0% 〉 프로그램 소요시간의 적절성 및 진행의 충실도 64.6% 〉 행사 프로그램(김치 버무림 등) 진행 위생상태 62.3% 〉 기후(추위 등)에 대한 대비 50.3% 〉 행사 안내 및 홍보의 충분성 45.7% 순으로 나타남

○ 「서울김장문화제」 행사의 지속적인 추진에 대한 찬성 의견은 94.3%, 「2015 서울김장문화제」 개최시 참여 의향은 91.4%로 나타남

○ 주요 개선 및 제안사항으로 행사 장소 집중 구성 배치, 다양한 체험 프로그램 확대, 행사 홍보 강화 등의 의견이 있었음

1 모니터링 개요

□ **과 제 명** : 2014 서울김장문화제 모니터링

□ **평가대상** : 2014 서울김장문화제 행사 프로그램

□ **평가기간** : '14.11.14(금) ~ 11.16(일) 〔3일간〕

□ **장 소** : 광화문광장, 서울광장, 청계광장, 태평로, 세종로공원

□ **평 가 자** : 서울시민모니터 꼼꼼한 서울씨 175명

□ **평가방법**

○ 「2014 서울김장문화제」 프로그램 현장모니터링

○ 일정별, 장소별로 배정된 프로그램을 미스터리 샤퍼 평가

□ **평가내용**

○ 2014 서울김장문화제 프로그램 참여 또는 참관 만족도 및 의견

○ 행사 프로그램 개선사항 및 아이디어 제안 등

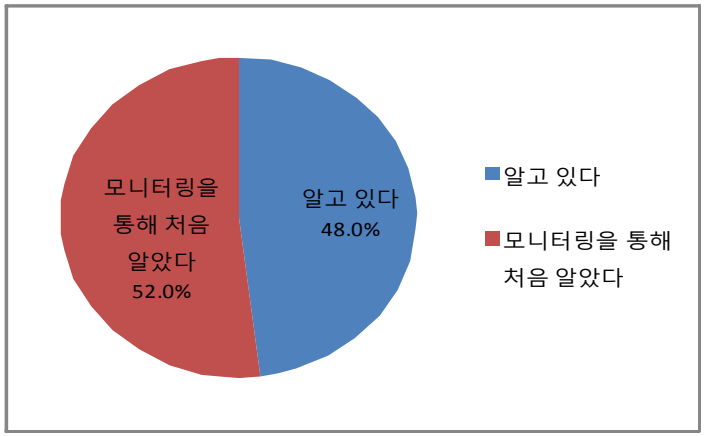
□ **관련부서** : 식품안전과

2 모니터링 세부결과

⑴ 「2014 서울김장문화제」 행사 인지도

○ 「2014 서울김장문화제」 행사에 대한 인지도는 '알고 있다' 48.0%로 나타났으며, '모니터링을 통해 처음 알았다'는 답변은 52.0%였음

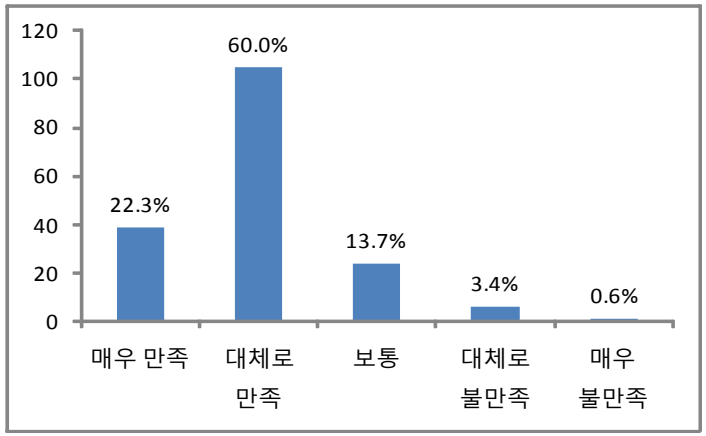
(N=175)



2 「2014 서울김장문화제」 행사의 전반적인 만족도

○ 「2014 서울김장문화제」 행사의 전반적인 만족도는 '만족' 82.3%(매우 만족 22.3%+대체로 만족 60.0%), '보통' 13.7%, 불만 4.0%(대체로 만족 3.4%+매우 만족 0.6%)로 나타남

(N=175)



3 만족 또는 불만족 사유

만족 사유	불만족 사유
.김장문화제를 통해 불우이웃과 함께 나눌 수 있는 점 .김장과 관련된 다양한 볼거리와 체험 프로그램 .외국인들이 김치를 가깝게 접할 수 있는 장(場) 마련 .다양한 테마의 김치 먹거리를 각 부스마다 특색있게 소개하여 우리 김치의 우수성 홍보 .김장이 축제가 되고 다양한 종류의 김치를 알 수 있는 기회가 됨 .대규모 행사임에도 질서있고 분업에 의해 일사분란하게 진행되는 모습	.지루한 개막식(축사자가 많고, 진행이 길었음) .개막식 행사 평일 개최로 많은 시민참여의 어려움 .어수선한 행사 진행 체계, 프로그램 시간변경 안내 미흡 .체험 프로그램 장소의 협소 .행사장내 공용 의자 등 휴식시설 부족 .김장용품 일회사용 폐기로 재활용 미흡 .외국인들의 참여 및 외국인 대상 행사설명 부족 .행사 홍보 부족

4 「2014 서울김장문화제」 행사 세부 프로그램 중 가장 만족했던 프로그램 및 사유

만족 프로그램	만족 사유
천만의 버무림, 김장 나눔	.협동심 배양 및 참여와 체험을 통한 나눔 실천 .위생관리에 세심한 진행 .각계 각층(외국인 포함)에 참여할 수 있는 기회를 부여
김장, 시간의 지혜	.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
김치고수의 비밀노트	.직접 김치를 담그는 체험 행사인 점 .김치장인의 김치 담그는 노하우를 배울 수 있어 좋았음
맛있는 김치판	.시식도 하고 여러 가지 김장재료도 구입하는 등 전국의 김치재료를 볼 수 있는 기회가 됨 .전세대, 전세계인이 공감하고 관람객들에게 먹는 재미를 더해 준 다양한 김치요리를 직접 맛볼 수 있는 특별한 기회였음
서울, 김치로 달리다	.'나눔과 기부'라는 두 가지 정신을 몸소 체험해 보는 재미있고 유쾌한 축제의 장(場)이었음 .다양한 퀴즈놀이, 달리기 등으로 참여와 공감이 어울리는 한마당이었음 .홍보도 적극적이고, 사람들 참여나 호응도도 높았던 점 .협력과 배려하는 풍토를 조성하고 화합하는 체험기회를 부여한 점

5 「2014 서울김장문화제」의 세부 운영사항 만족도

○ 「2014 서울김장문화제」의 세부 운영사항 만족도는 다양한 볼거리 제공 79.4% 〉 안전대비 철저한 준비 68.0% 〉 프로그램 소요시간의 적절성 및

진행의 충실도 64.6% 〉행사 프로그램(김치 버무림 등) 진행 위생상태 62.3% 〉기후(추위 등)에 대한 대비 50.3% 〉행사 안내 및 홍보의 충분성 45.7% 순으로 나타남

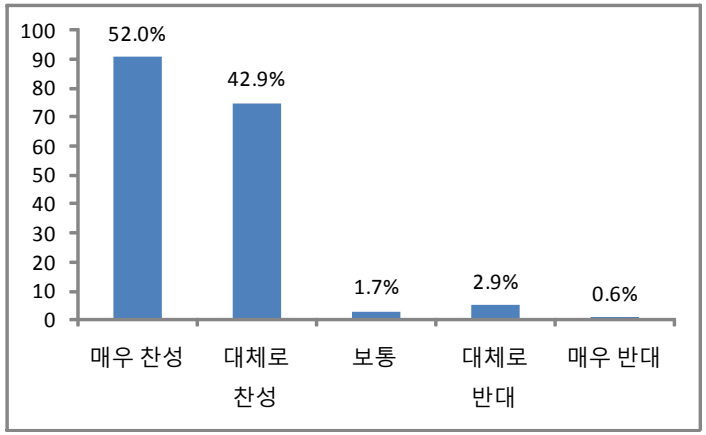
(N=175 / 단위 : %)

평가항목	만족도 (A+B)	매우 그렇다 (A)	대체로 그렇다 (B)	보통 (C)	별로 그렇지 않다 (D)	전혀 그렇지 않다 (E)
다양한 볼거리 제공	79.4	33.1	46.3	16.0	4.0	0.6
안전대비 철저한 준비	68.0	22.9	45.1	26.9	4.6	0.6
행사 안내 및 홍보의 충분성	45.7	12.0	33.7	36.6	14.9	2.9
기후(추위 등)에 대한 대비	50.3	13.7	36.6	35.4	12.0	2.3
행사 프로그램(김치 버무림 등) 진행 위생상태	62.3	16.6	45.7	31.4	5.1	1.1
프로그램 소요시간의 적절성 및 진행의 충실도	64.6	20.6	44.0	26.3	9.0	0

6 「서울김장문화제」 행사의 지속적 추진에 대한 의견

○ 「서울김장문화제」 행사의 지속적 추진에 대해서는 찬성 94.9%(매우 찬성 52.0%+대체로 찬성 42.9%), 보통 1.7%, 불만 3.5%(대체로 반대 2.9%+매우 반대 0.6%)로 나타남

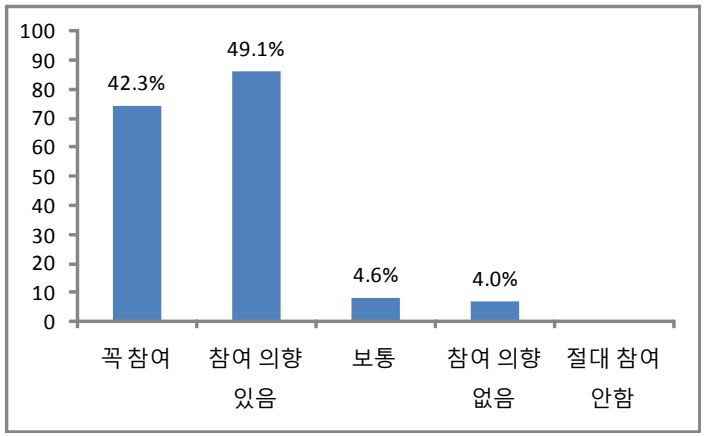
(N=175)



7 「2015 서울김장문화제」가 다시 열린다면 참여 여부

○ 「2015 서울김장문화제」가 다시 열린다면 참여 여부에 대해서는 참여 91.4%(꼭 참여 42.3%+참여의향 있음 49.1%), 보통 4.6%, 참여 의향 없음 4.0%로 나타남

(N=175)



8 행사 참여 시민 및 외국인 대상 문의(참여 프로그램 및 만족도, 전반적인 의견 등)

○ 체험 프로그램이 많고, 김치의 역사와 지역별 특징 등에 대해 알 수 있는 기회였음

○ 의례적인 개막 인사는 지양하고 김장축제 고유특성에 좀 더 충실했으면 함

○ 행사 부스는 많았지만 도보 가능 도로 협소

○ 사전신청 참여 프로그램이 많아 아쉬움. 현장신청 참여 프로그램 확대 희망

○ 참여 체험 프로그램의 다양한 시행 및 체험시간, 횟수 확대 희망

○ 외국인들의 반응은 긍정적이고 참여 희망 사례가 많았으며, 특정 프로그램보다는 김장문화제 행사 전체에 대한 만족의견이 많았음

○ 외국에서도 김장문화제를 개최하여 우리의 우수한 김장김치를 널리 홍보했으면 함

9 행사에 대한 개선사항 및 제안

○ 김치 설명 표시판 내용을 간략한 안내로 개선 및 영어 설명 추가 필요

○ 행사장 분산 진행으로 효율성 미흡(행사장을 한 장소에 집중 구성)

○ 행사장내 쉼터 및 외국인을 위한 홍보자료, 통역원 등 부족

○ 음식물쓰레기 배출 수거통 설치 필요

○ 행사부스별로 설명 요원이 배치되어 재미있게 안내를 해주었으면 함

○ 짠지콘서트를 시민이 직접 콘서트 무대에 참여할 수 있는 방안으로 조성
○ 각종 김치 직접 담그기 체험 프로그램 시간 확대 및 행사기간 연장
○ 시민들의 참여 확대를 위한 시식회, 품평회, 김치 맛 콘테스트 등 다양한 행사 발굴
○ 체험 프로그램 및 가족과 함께 참여할 수 있는 김치문화제 프로그램 확대
○ 홍보 강화로 더욱 많은 시민들이 참여하는 행사가 되었으면 함
○ '김치의 날'을 제정하고 김치 박물관을 서울에 건립했으면 함
○ 각 구청별 분산시행으로 교통문제 해결 및 시민 참여도 증대

⑩ 서울시내 주요도로 차도(차선) 축소 및 보행로 확보에 대한 의견

찬성의견	반대의견
.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 대가가스 감소에 일조할 것으로 생각됨 .시민의 쾌적한 보행로 확보가 우선이므로 2~10부제 차량 운행을 선택하여 제한하는 방안을 검토	.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 .주변의 교통혼잡을 가중시킬 우려가 있는 지역은 철저한 교통량 조사를 통한 지역 공청회를 거쳐 신중하게 결정하는 것이 바람직함

- 동대문디자인플라자(DDP) -
이용편의 증진에 대한 모니터링 결과

"동대문디자인플라자(DDP)" 인지도 및 이용편의 등에 대하여 시민모니터 91명이 직접 방문하여 현장모니터링을 실시한 결과를 보고드림

〈 결과요약 〉

○ **동대문디자인플라자에 대한 인지도**는 참여자의 **83.5%**가 알고 있는 것으로 나타났으며, **40.7%**가 **방문경험**이 있는 것으로 답변함

○ **동대문디자인플라자에 대한 전반적인 만족도**는 **56.1%**로 나타났으며, **74.7%**가 **간송문화전 등** 동대문디자인플라자에서 진행중인 전시 또는 행사 등의 **프로그램**에 **참여**함

○ **동대문디자인플라자 이용 불편 및 개선사항**은 주로 **안내표시 및 시설**과 관련된 사항들이었으며,

○ **동대문디자인플라자 이용증진을 위한 아이디어 및 제안사항**으로는 **안내, 시설, 프로그램, 서비스, 홍보** 등의 분야에서 다양한 의견들이 있었음

1 모니터링 개요

□ **과 제 명** : 동대문디자인플라자 이용편의 증진에 대한 모니터링

☐ **평가대상** : 동대문디자인플라자 시설 및 프로그램

☐ **평가기간** : '14.12.12(금) ~ 12.14(일) 〔3일간〕

☐ **장　　소** : 동대문디자인플라자

☐ **평 가 자** : 서울시민모니터 꼼꼼한 서울씨 91명

☐ **평가방법**

❍ 동대문디자인플라자 방문, 미스터리 샤퍼 방식으로 현장모니터링

❍ 평가표에 의거 모니터링 사항 평가 및 아이디어 등 의견 제안

☐ **평가내용**

❍ 동대문디자인플라자 시설 및 이용 프로그램에 대한 만족도 및 의견

❍ 동대문디자인플라자 이용편의 증진에 대한 아이디어 제안 등

☐ **관련부서** : 디자인정책과

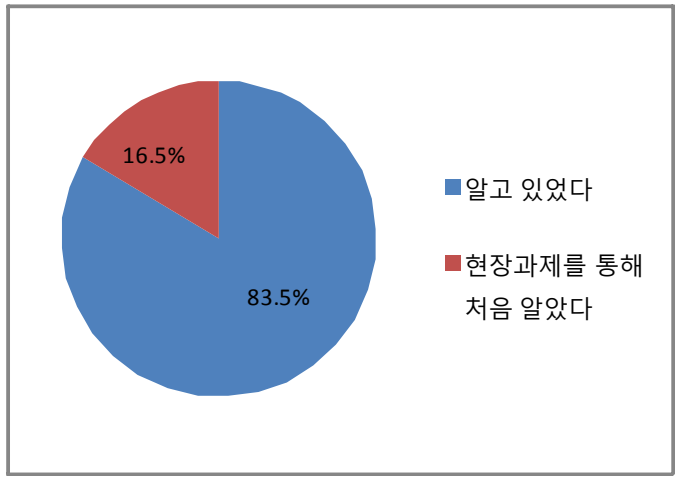
※ 기획과제('14.8.25. 꼼꼼한 서울씨 대학생커뮤니티 발굴)

2 모니터링 세부결과

☐ **동대문디자인플라자 인지도**

❍ **동대문디자인플라자에 대한 인지도**는 '알고 있었다'가 **83.5%**로 나타났으며, '현장과제를 통해 처음 알았다'는 답변은 16.5%였음

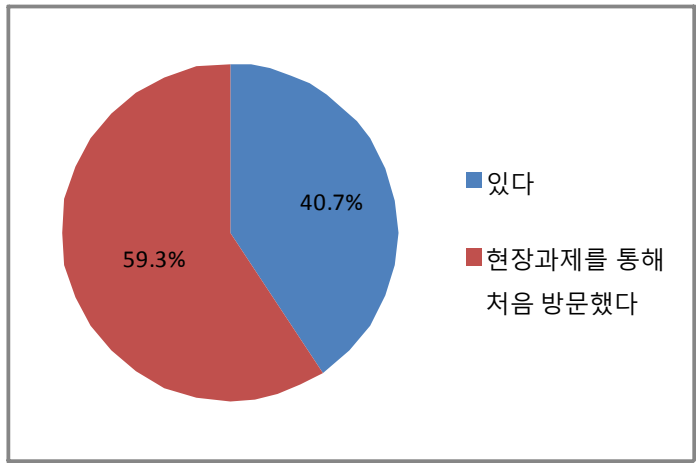
(N=91)



☐ **동대문디자인플라자 방문 경험**

❍ **동대문디자인플라자**를 **방문**한 적이 있는지에 대해서는 **40.7%**가 방문한 적이 있었으며, 59.3%는 현장과제를 통해 처음 방문한 것으로 답변함

(N=91)

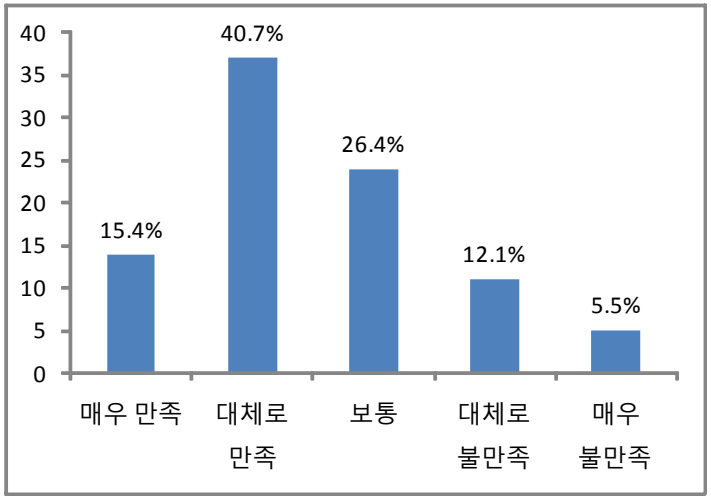


☐ **동대문디자인플라자 이용편의에 대한 전반적인 만족도**

❍ **동대문디자인플라자에 대한 전반적인 만족도**는 **만족 56.1%**(매우 만

족 15.4%+대체로 만족 40.7%), 보통 26.4%, 불만족 17.6%(대체로 불만족 12.1%+매우 불만족 5.5%)로 나타남

(N=91)

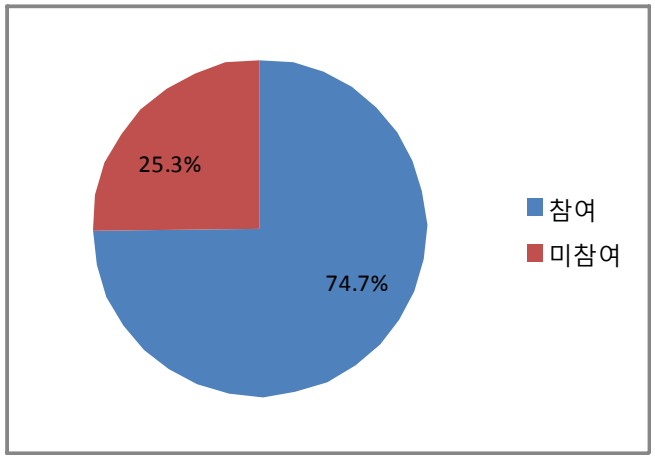


만족 사유	불만족 사유
.서울의 명소가 될 수 있음 .전체적으로 쾌적한 장소에 디자인 플라자답게 예쁘게 꾸며져 있고, 24시간 쇼핑 및 편의공간 제공 .새로운 트렌드와 다양한 문화를 즐길 수 있는 공간 .지하철과 연계로 접근성이 좋고 복합문화공간과 주차장, 여성휴게실 등 각종 편의시설이 갖추어져 이용에 편리 .대규모 행사임에도 질서있고 분업에 의해 일사분란하게 진행되는 모습 .동대문 디자인 플라자 led 장미축제 .교통 편의성, 질 높은 전시회, 개성있는 젊은 작가들의 작품판매 및 참여 체험 프로그램 운영, 역사공원과 인접한 도심 산책지로서의 지리적 이점 등	.복잡한 동선 .주변 조경이 미미하여 단조로운 느낌 .안전요원에 대한 위압감으로 통제되는 느낌을 줌 .시설의 안내가 한 눈에 들어오지 않아서 찾아다니기 쉽지 않음 .디자인에 치중하여 비사용 공간이 많음 .전시에 대한 홍보나 내용면에서 만족도 낮음 .넓은 부지에 비해 안내 서비스 인력의 부족 .실내.외 음수대 부족

□ 동대문디자인플라자 프로그램 참여도

○ 동대문디자인플라자에서 진행중인 전시 또는 행사 등의 프로그램 참여도는 참여 74.7%, 미참여 25.3%로 나타남

(N=91)



□ 참여 프로그램 및 만족 · 불만족 사유

참여 프로그램	만족.불만족 사유	
생각하는 손 고 김근태 3주기 추모전	만족	노동과 이시대의 생각 하는 손을 통해 고 김근태씨의 꿈을 공유하고 이해
	불만족	공간협소, 작품수가 적음
오드리햅번 전시회	만족	유명 영화배우의 일대기를 사진과 영상, 설명, 드레스 등 실물, 포스터 등을 직접 볼 수 있어서 좋았음
	불만족	전시비용에 비해 준비상황 미흡
2014 서울여성 공예창업대전	만족	여성공예창업인들의 셀프 프로모션, 참여형 디자인 행사
	불만족	안내와 설명 부족
간송문화전	만족	여유로운 관람과 관람객의 동선에 도움주시는 분들이 많아 좋았음
	불만족	경비원이 과다하게 많아 위화감이 조성되는 느낌

□ 동대문디자인플라자 이용 불편 및 개선사항

구분(분야)	내 용
안내	· 입구에 안내원이 있으나 첫 방문자는 길찾기에 어려움이 많음 · 동선을 따라 움직일 수 있는 바닥 지시 화살표 등이 없어 혼란 · 시각장애인을 위한 점자표기 안내도. 약도. 간판 등 필요 · 찾아가는 중간 중간에 설치된 이정표(표지판) 개수를 늘리고, 어두울 때 더 잘 보이게 설치했으면 함 · 전시나 행사 확대 및 행사일정 홈페이지에 상세 안내
시설	· 규모는 매우 크고 넓지만 시민들이 앉아 쉴 곳은 부족 · 디자인둘레길은 계단이 없이 편안하게 걸을 수 있는 곳으로 하얀 벽면과 천장의 검은 선을 따라 걷게 되어 있지만 바닥과 벽, 천장까지 모두 하얗게 되어 있어 어지러운 느낌이 있으므로 안전에 대한 개선방법 마련 필요 · 디자인전시관 회전계단의 아름다움을 살리면서 물건이나 유아가 떨어질 경우를 방지하는 방법 필요
서비스 등 기타	· 매표소 직원 명찰 패용 필요 · 동대문디자인플라자 둘레길에 음악, 볼거리 제공

구분(분야)	내 용
서비스	· 어린이 동반 관람객의 이동편의를 위한 유아자전거(유모차형) 대여 서비스 제공 · 동대문디자인프라자 이용 활성화를 위해 포인트 적립 마일리지 카드 발급, 할인 및 현금처럼 사용가능한 마일리지 운영 · 유료 프로그램 관람비를 많은 시민이 자주 참여할 수 있도록 저렴하게 제공 · 전시 패키지 또는 일일 관람권 등으로 DDP 내의 유료전시를 일정 시간동안 저렴한 가격으로 자유롭게 관람할 수 있었으면 함
홍보 등 기타	· 동대문디자인플라자를 형상화한 장난감, 마스코트, 악세사리 등을 관광상품으로 개발하여 기념품으로 판매 · 대기업 및 공공기관 등 단체 관람객 유치를 위해 “[단체 이름]의 날” 등을 지정, 적극적 참여 유도(예 : “삼성의 날”, “행정자치부의 날” 등) · 제한적 온라인 티켓예매(인터파크 한 곳에서만 온라인 예매 가능)를 개선하여 다양한 방법을 통해 시민들의 참여 유도 · 시민과의 소통공간으로 이루어질 수 있도록 일부공간만이라도 벼룩시장 장터로 일주일에 한 번 개방하는 방안

□ 동대문디자인플라자 이용증진을 위한 아이디어 및 제안사항

구분(분야)	내 용
안내	· 터치식 전광판 종합안내도 외에도 아날로그 방식 안내도 비치 필요 · 지하철에서 엘레베이터로 이동하여 건물 진입시 진행중인 행사 알림판을 설치하여 편의성 제공 · 진행중인 전시회나 행사 등을 한 눈에 볼 수 있는 전광판이나 현판 등을 광장에 설치 · 안내원과 매표대에 프로그램 팜플렛 비치 필요 · 브로셔 및 벽 안내표시 외에도 ‘솟대’같은 예쁜 조형물로 방향표시(예 : 갤러리문 가는 길)를 하여 시설 이용에 편의 제공
시설	· 갤러리 문 산책로에 쉬어 갈 수 있는 그늘막과 어린이들의 창의력 개발을 위한 무료 놀이공간(예 : 레고 놀이공간 등) 조성 · 문화공원 내 상징 수목식재 및 조형물 설치로 도심속 작은 숲 조성 · 보행중에도 잘 볼 수 있도록 디자인 장터내 통로에 상가별 고유번호 부여
프로그램	· 디자인 변천사를 기록한 디자인 박물관과 같은 전시관 운영 · 공원에서 즐길 수 있는 다양한 무료 전시 및 프로그램 행사 진행(청소년 선호 k-pop 가수 초청 작은 콘서트 등) · 시민들도 함께 참여할 수 있는 디자인 육성·개발 프로그램 운영

2014년 시정모니터링 운영 의견조사결과

서울시민모니터 꼼꼼한 서울씨를 대상으로 2014년 시정모니터링 운영과 관련한 만족도 조사 및 개선사항 등에 대한 의견을 수렴하고 결과를 보고드림

1 모니터링 개요

☐ **과 제 명** : 2014년 시정모니터링 운영 의견조사

☐ **추진기간** : '14.12.17(수) ~ 12.23(화)

☐ **참여인원** : 서울시민모니터 꼼꼼한 서울씨 104명

☐ **실시방법** : 꼼꼼한 서울씨 홈페이지를 통한 설문조사

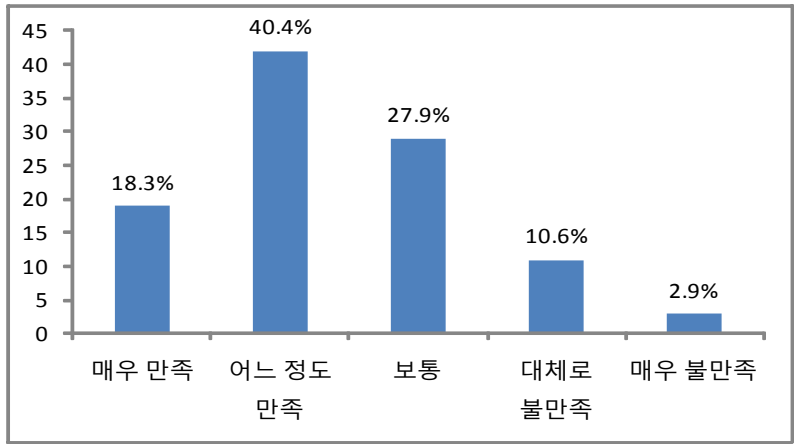
☐ **설문내용**

- ○ '14년 시정모니터링 운영에 대한 만족도
- ○ '15년 일반커뮤니티 확대 운영과 관련 가입의향 조사
- ○ '15년 시민모니터 교육 관련 의견 조사
- ○ 서울시민모니터 운영 개선사항 및 의견

2 모니터링 세부결과

☐ **'14년 시정모니터링 운영 만족도 : 58.7%**

(N=104)



※ 만족 · 불만족 사유

만족사유	불만족사유
.다양한 분야 모니터링 .모니터 교육 실시 .커뮤니티를 통한 소통기회 마련 .시책에 대한 시민의견 수렴 창구 .모니터링 운영의 지속적 발전 .모바일앱 활용 .시책에 대한 다양한 정보습득 및 관심도 향상 .적은 수의 업무담당자들이 많은 인력을 적절히 관리하고 있다고 생각함 .자발적 참여 유도 및 시민주도의 과제발굴 시도 .시민생활과 관계된 사항들을 모니터링하는 점 .시정현장 직접참여로 시민의식 고양 .서울의 명소 발견	.주어진 장소와 틀 속에서 평가하는 모니터링 방식 .모니터 선착순 선정으로 인한 홈페이지 일시접속으로 과부하 초래 .모바일앱 접속불량 .모니터링 과제 부족 .모니터 활동비 액수가 적음 .모니터링 적용결과 공지 부족 .과제참여자 선정의 어려움 .현장 모니터링 동선의 합리성 확보를 위한 업무담당자의 사전 현장점검 미비 .모니터 연중 상시모집 및 비위촉(책임성 결여) .현장 설문조사식 모니터링 방법 .앱과제 PC와 미연계 .상시모집으로 인한 회원가입제 변경으로 자긍심 및 참여도 저하 .과제가 하반기에 집중되어 일정 촉박, 연중 적정 분산 필요 .과제제출기한일부터 활동비 지급일까지 장시간 소요 .전문적인 업무분야에 대한 배려 부족

☐ **'14년 시정모니터링 활동과 관련 유익했던 점**

○ '꼼꼼한 서울씨'로 명칭변경 및 선포식을 통해 재도약한 점

○ 모니터링앱을 현장에서 활용하여 과제수행의 편리성 향상

○ 모니터 교육 참여로 모니터링 활동에 도움이 됨

○ 커뮤니티 활동으로 모니터간 소통의 기회가 마련된 점

○ 모니터링 결과활용현황을 분기별로 알려준 점

○ 다양한 모니터링 참여기회

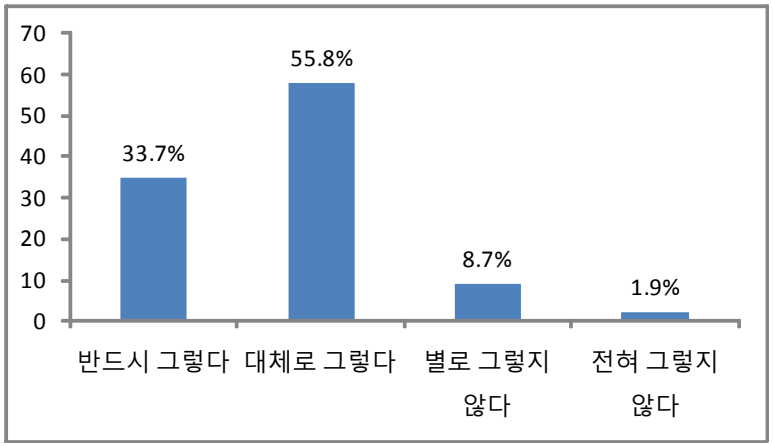
- 120다산콜센터 현장 전화점검, 서울대공원 장미원축제, 소방안전교육 및 안전체험한마당축제, 김장문화제, DDP, 서울둘레길 모니터링 등

□ '15년 서울시민모니터 활동지속 의사 및 타인에게 가입 추천의향

○ 활동지속 의사 : 100%

○ 시민모니터 가입 추천의향 : 89.5%

(N=104)

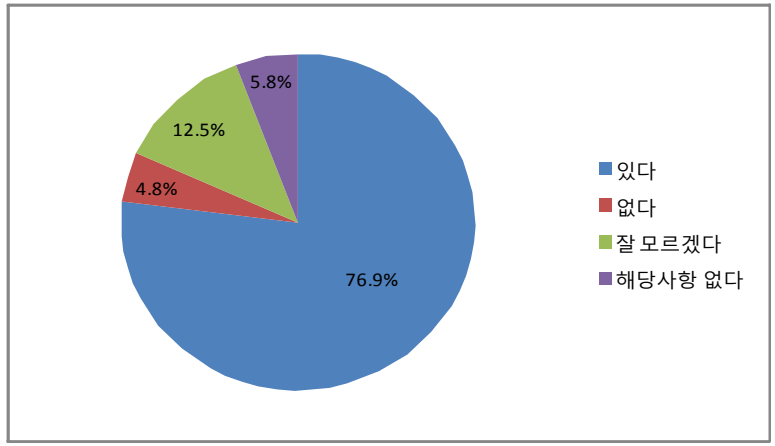


□ '15년 참여희망 시정모니터링 과제분야

분야	내 용
교통	. 교통신호. 도로환경에 따른 보행, 주정차질서(스쿨존 포함)에 대한 사항 . 택시의 승차거부와 버스의 혼잡, 지하철 연착 등 교통분야 개선을 위한 활동
안전	. 서울시의 시설물에 대한 보완점과 고쳐야 될 부분, 안전에 관한 문제 . 놀이터, 노인정, 근린공원 등 시설점검 . 서울시 공무원과 시설물 합동 안전점검 . 다중이용시설의 불편성과 문제점
복지	. 독거어르신 대상 생활지원 실태점검
경제.일자리	. 어르신 일자리 관련 모니터링 . 경제, 물가 및 서민살림과 밀접한 관련분야 모니터링
문화.관광	. 예술문화시설 이용편의 모니터링 . 서울시 근대문화유산 분야
축제.행사	. 김장 축제 . 하이서울 페스티벌 . 녹색장터와 같은 행사
기타	. 한강 세빛섬 활용도 및 시설점검 . 주민참여예산의 집행결과 및 주민의 만족도 . 시민청 이용 만족도 . 공공기관에서 실시하는 강의에 대한 모니터링 . 서울시 공무원들의 친절도 . 둘레길 모니터링 . 부동산 분야와 공동주택 관리에 대한 현장확인 조치결과 점검 등

□ '15년 일반커뮤니티 가입의사 : 76.9%

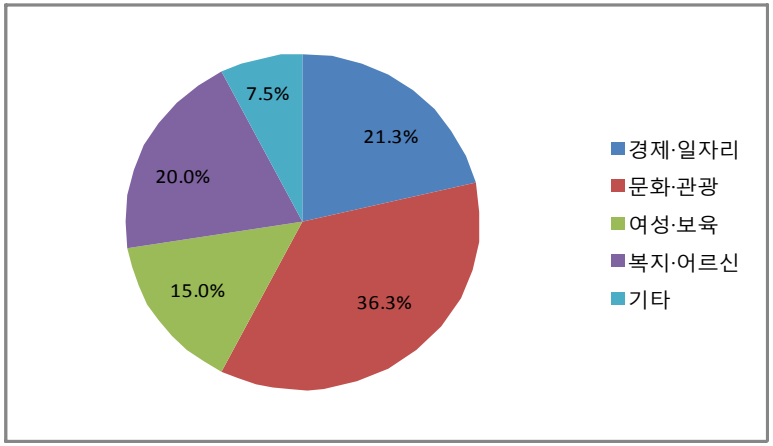
(N=104)



□ '15년 일반커뮤니티 희망 시정분과

○ 문화·관광 36.3%〉경제·일자리 21.3%〉복지·어르신 20.0%〉여성·보육 15.0%〉기타 7.5% 순

(N=80)



□ '15년 서울시민모니터 교육 희망시기 및 내용

희망시기(시간)	희망내용
. 연초(1월 또는 4~5월) . 직장인을 고려한 평일 저녁시간대 또는 토요일 . 주부를 배려한 평일 오전시간대 . 교육시간대를 오전.오후 2회로 분산 실시 . 시에서 제시한 일정에 대해 의견수렴을 거쳐 결정	. 시정계획, 방향, 홍보 등 . 모니터링 활동요령 및 기법 등 모니터 활동에 대한 오리엔테이션 . '14년 모니터 활동 평가 및 우수사례 . 정보보호 및 인터넷 교육 . 인문학 강좌 및 소양교육 등

□ 개선사항 및 의견

구 분	내 용
모집.운영	· 현장과제 참여자 선정을 공평하고 투명하게 실시 · 모니터링 활동이 전혀 없는 모니터는 다음 해에 탈퇴 조치 · 모니터의 자긍심 고취 및 적극적 참여를 유도하고, 다수 모니터의 활동부재에 따른 불만과 비능률을 최소화할 수 있는 적정인원을 선정하여 운영 · 모니터링 참여신청자 모집기간을 좀 더 여유있게 운영 · 모니터 인원 확대보다는 제대로 된 모니터를 선정하여 집중운영 · 일정분야의 모니터를 전문가로 구성하여 지속적인 업무 부여
과제	· 스마트폰 이용 모니터링 과제 확대 · 시정 전분야에 걸친 다양한 모니터링 기회 부여 · 모니터링 과제의 목적과 시행시기에 대해 보다 진지한 검토와 고민 필요 (시기 부적정 사례 : 12월중 둘레길 모니터링 실시) · 모니터 과제제출시 시정현안 및 추진과제에 대해 상시 의견수렴하여 모니터링하는 방식의 운영도 필요 · 모니터링 현장과제의 응답형식 결과제출도 중요하지만, 현장에서의 체험담도 활동일지 요령으로 작성 필요 · 시민생활의 안전을 위한 다중이용시설물에 대한 중점 점검 및 모니터링 실시 · 과제 실시시기 분산으로 연말집중현상 방지 · 좀 더 구체적인 사안들을 모니터링할 기회 확대 · 시민이 자율적으로 해결할 수 있는 시정 주요문제를 모니터링 과제로 선정
활동지원	· 모니터 활동비 현실화 (회당 3만원 이상) · 모니터 인원 증가보다 기존 모니터들에게 기회부여 확대 필요 · 시민모니터들에게 공연이나 전시 등 문화적 혜택 부여 · 시민모니터의 긍지 제고방안 필요
결과반영	· 모니터링 결과를 통한 의견 반영사항 공지 · 시민모니터 운영 결과에 대한 신속한 피드백 및 행정개선 효과 홍보
교육	· 해당 정책에 대한 일반사항 교육 후 모니터링 참여 및 결과제출 · 모니터 교육을 분야별로 분산 실시 · 모니터 교육 연 2회(상반기·하반기) 실시 · 다양하고 유익한 프로그램으로 구성한 1박 2일 일정의 교육기회 부여 및 참여의무화, 참여수당 지급
커뮤니티	· 분과에 해당되는 사항은 커뮤니티 모임에 사전 안건논의 및 의견수렴 · 연령, 성별 등에 따른 커뮤니티 가입이 아닌 관심도에 따른 커뮤니티 가입 및 운영방안 · 권역별 또는 구별로 20~30명 내외의 커뮤니티 운영방안

3 시 사 점

○ ‘14년 시민모니터 운영과 관련 연중 상시모집, 명칭변경, 커뮤니티 운영 등 전면개편사항들에 대해 일부 모니터의 부정적인 의견도 있었지만, 시민모니터의 재도약 및 지속적 발전을 위한 단계로 인식하는 경향을 보임

○ ‘15년에도 모니터 활동을 계속할 의향에 응답자 전원이 응함에 따라 시민모니터 운영에 공통적 개선사항 및 활성화 방안을 적극 반영하여 추진한다면 더욱 효율적인 모니터링 활동성과를 기대할 수 있음

○ 아울러 보다 주도적이고 적극적인 시정참여 유도를 위한 커뮤니티 확대 및 활성화, 과제발굴 및 모니터링 다양화, 모니터링 반영결과 공개 등을 통해 상호소통의 기회 마련 및 모니터의 시정발전 기여에 대한 자긍심을 고취할 수 있을 것으로 보임

서울둘레길 현장 모니터링 결과

서울시민모니터를 대상으로 서울둘레길에 대한 현장 모니터링을 실시하고 결과를 보고드림

〈 결과요약 〉

○ 서울둘레길 현장 모니터링 참여자들의 **이용교통편**은 **전철**이 **60.9%**로 가장 많았고, 둘레길 체험 **소요시간대**는 **3시간대**가 **38.0%**, **난이도**는 **중간**이 **61.5%**로 가장 많이 나타남

○ **서울둘레길에 대한 전반적인 만족도**는 64.8%로 나타났으며, **세부 만족도**는 **경관 73.7%〉걷기 편이성 71.0%〉자연관찰기회 65.9%〉휴식시설 52.0%〉안전시설 45.2%〉안내시설 44.7%〉편의시설 38.0% 순**으로 나타남

○ **서울둘레길에 대한 개선사항 및 아이디어**로는 **안내표지 · 휴식시설 · 안전시설의 확대, 화장실 청결관리, 겨울철 산행기구 대여 및 계절별 테마가 있는 둘레길 조성** 등에 대한 제안이 있었음

1 모니터링 개요

☐ **과 제 명** : 서울둘레길 현장 모니터링

☐ **점검대상** : 서울둘레길 21개 구간

☐ **점검기간** : '14.12.19(금) ~ 12.21(일) 〔3일간〕

☐ **참여인원** : 서울시민모니터 꼼꼼한 서울씨 179명

☐ **점검방법**

❍ 서울둘레길 21개 구간 중 1구간을 선정하여 현장모니터링 실시

❍ 점검표에 의거 모니터링 사항 평가 및 아이디어 등 의견 제안

☐ **점검내용**

❍ 서울둘레길 이용에 대한 만족도 및 의견

❍ 서울둘레길 이용편의 증진에 대한 아이디어 제안 등

☐ **관련부서** : 자연생태과

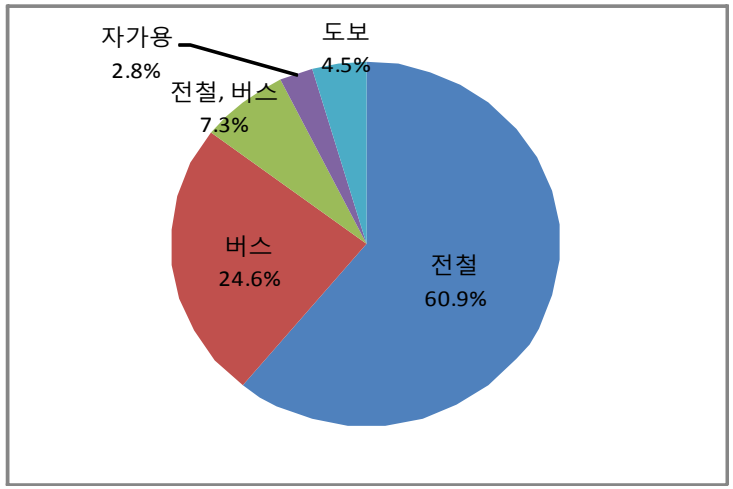
※ 기획과제('14.11.20. 꼼꼼한 서울씨 어르신커뮤니티 발굴)

2 모니터링 세부결과

☐ **서울둘레길 모니터링 참여 통계자료**

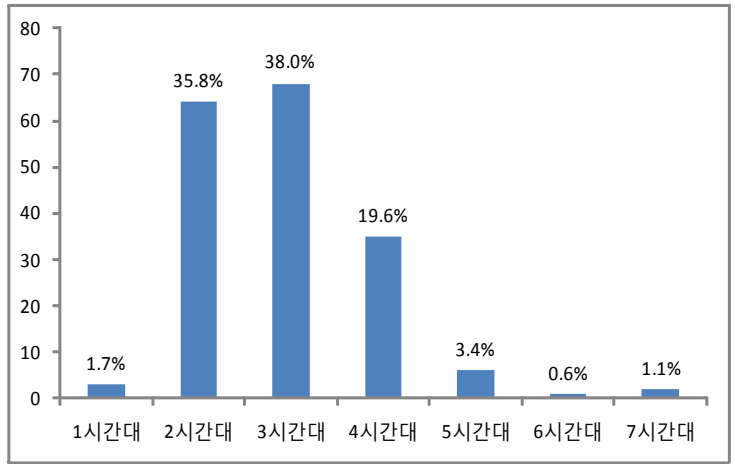
❍ **이용교통편 : 전철 60.9%〉버스 24.6%〉전철, 버스 7.3%〉도보 4.5%〉자가용 2.8% 순**

(N=179)



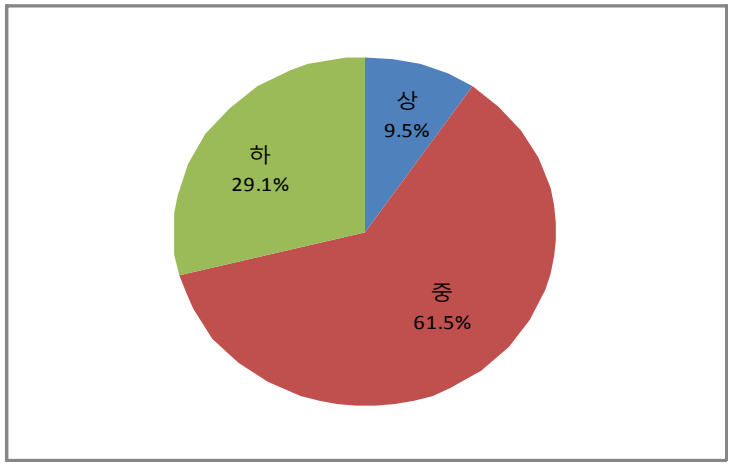
❍ **둘레길 소요시간대 : 1시간대 1.7%, 2시간대 35.8%, 3시간대 38.0%, 4시간대 19.6%, 5시간대 이상 5.1%**

(N=179)



❍ **체험 둘레길 난이도 : 상 9.5%, 중 61.5%, 하 29.1%**

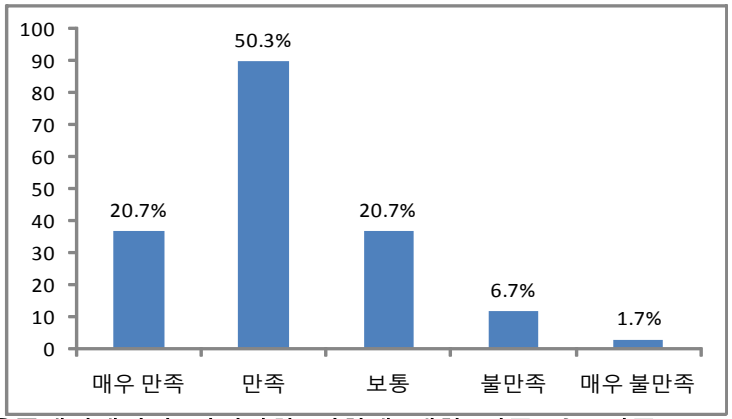
(N=179)



□ 서울둘레길 시설이용 및 관리상태

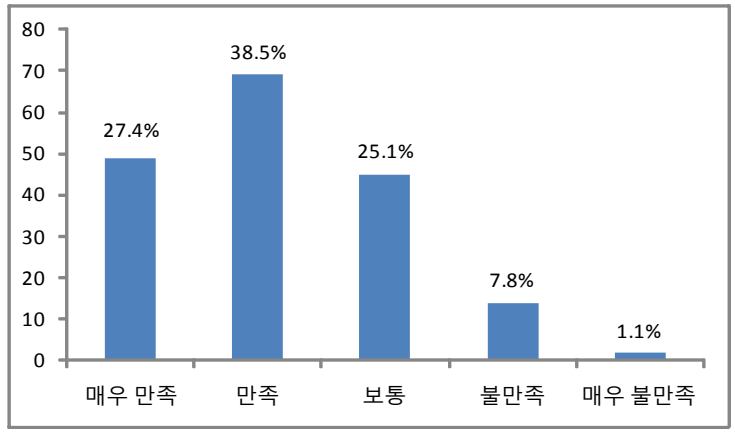
○ 서울둘레길의 걷기 편이성에 대해서 **만족 71.0%**(매우 만족 20.7%+만족 50.3%), 보통 20.7%, 불만족 8.4%(불만족 6.7%+매우 불만족 1.7%)로 나타남

(N=179)



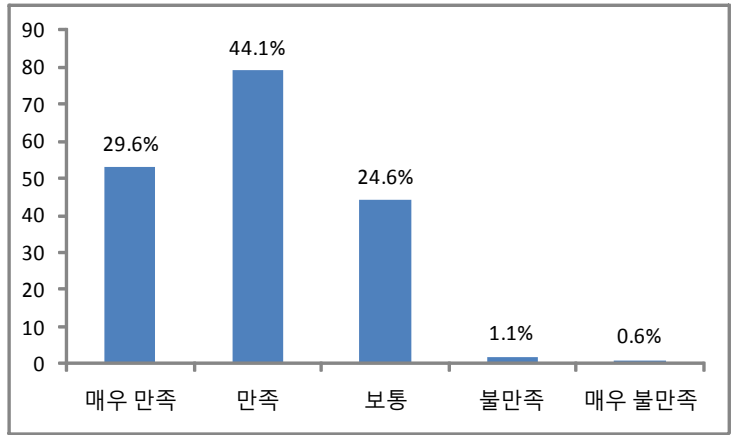
○ 서울둘레길에서의 자연관찰 기회에 대한 만족도는 **만족 65.9%**(매우 만족 27.4%+만족 38.5%), 보통 25.1%, 불만족 8.9%(불만족 7.8%+매우 불만족 1.1%)로 나타남

(N=179)



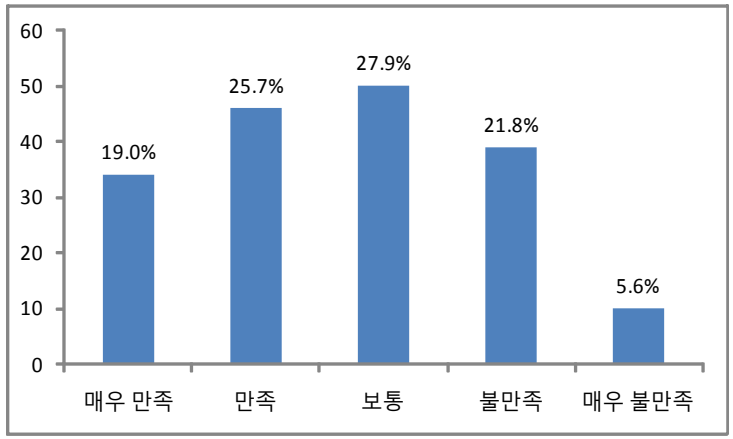
○ 서울둘레길의 경관에 대한 만족도는 **만족 73.7%**(매우 만족 29.6%+만족 44.1%), 보통 24.6%, 불만족 1.7%(불만족 1.1%+매우 불만족 0.6%)로 나타남

(N=179)



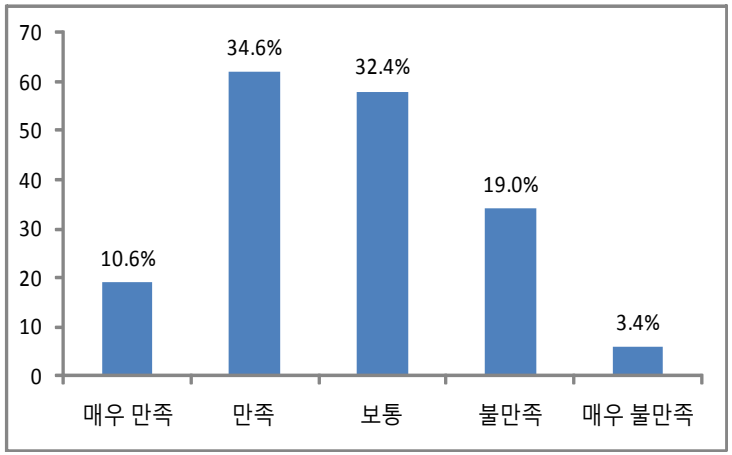
○ 이정표 등 **안내시설**에 대해서 **만족 44.7%**(매우 만족 19.0%+만족 25.7%), 보통 27.9%, 불만족 27.4%(불만족 21.8%+매우 불만족 5.6%)로 나타남

(N=179)



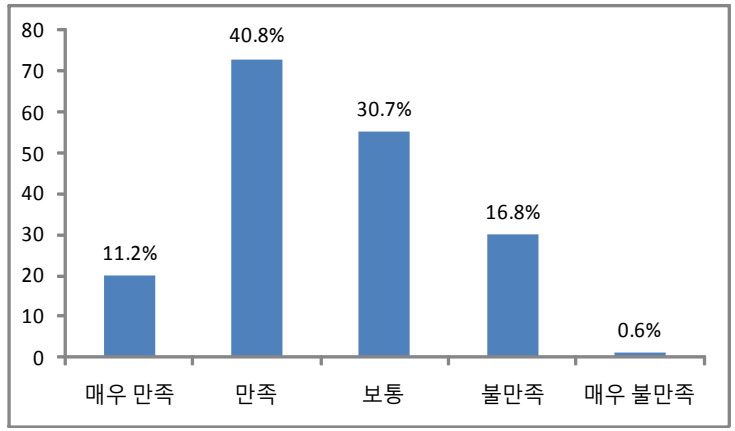
○ 난간 등 **안전시설**에 대해서 **만족 45.2%**(매우 만족 10.6%+만족 34.6%), 보통 32.4%, 불만족 22.4%(불만족 19.0%+매우 불만족 3.4%)로 나타남

(N=179)



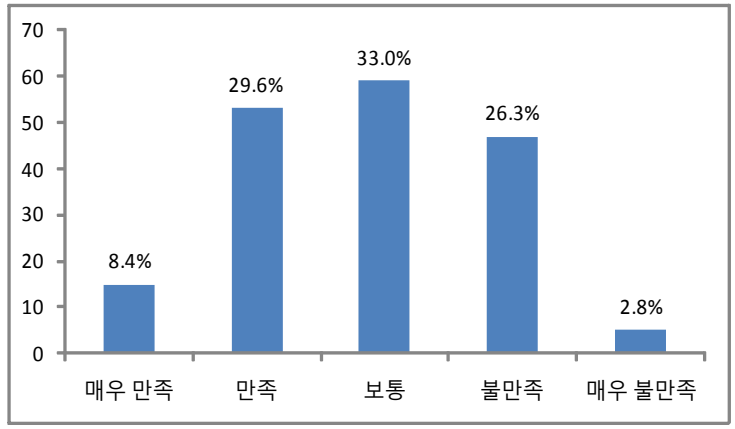
○ 의자 등 **휴식시설**에 대해서 **만족 52.0%**(매우 만족 11.2%+만족 40.8%), 보통 30.7%, 불만족 17.4%(불만족 16.8%+매우 불만족 0.6%)로 나타남

(N=179)



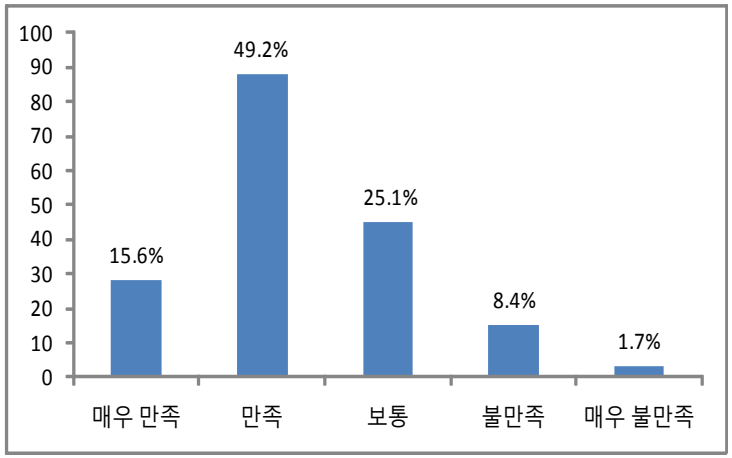
○ 화장실 등 **편의시설**에 대해서 **만족 38.0%**(매우 만족 8.4%+만족 29.6%), 보통 33.0%, 불만족 29.1%(불만족 26.3%+매우 불만족 2.8%)로 나타남

(N=179)



○ **서울둘레길 이용에 대한 전반적인 만족도**는 **만족 64.8%**(매우 만족 15.6%+만족 49.2%), 보통 25.1%, 불만족 10.1%(불만족 8.4%+매우 불만족 1.7%)로 나타남

(N=179)



□ 서울둘레길 시설관리에 대한 개선사항 및 아이디어

○ 세갈래길, 곡선길 등의 둘레길 구간에는 이정표를 눈에 잘 띄게 설치 필요
○ 둘레길로 선정된 구간임을 크게 알리는 홍보물 필요
○ 의자 등 휴식시설이 둘레길에 골고루 설치되었으면 함
○ 둘레길 구간의 간이화장실 청결관리 요망
○ 난간 등 안전시설이 미흡·취약한 구간 개선 필요
○ 자연경관을 훼손하는 불법현수막 등을 제거, 정리했으면 함
○ 금연안내문 설치 필요
○ 응급구조함 물품부족
○ 겨울에도 안전하게 걸을 수 있게 제설작업이 되어 있었으면 함
○ 관리사무소에서 신분증을 맡기고 휴대용 아이젠 등을 대여했으면 함
○ 둘레길에 계절별로 다양한 테마가 조성되었으면 함

3 시 사 점

○ '14년 서울둘레길 현장 모니터링이 겨울에 실시되어 눈이나 빙판으로 인한 보행상의 안전문제가 제기되었으므로 향후 유사 모니터링 과제에 대해서는 시기를 감안하여 추진할 필요가 있음
○ 서울둘레길의 경관 등 전반적인 만족도에 비해 안전 및 휴식시설, 안내표지 보완 및 홍보 강화 등 이용자 측면에서의 편의성 향상을 위한 개선이 필요한 것으로 나타남
○ 또한 서울둘레길이 다양한 테마 및 문화가 있는 둘레길로 조성되고 이용하기를 희망하는 수요도 발생함