

함께 만드는 서울
함께 누리는

2012

서울시 시내버스/마을버스

서비스 만족도 조사 결과 보고서





Contents

I. 조사 개요

1. 조사 설계	3
2. 전체 조사 내용	4

II. 조사 결과

제 1 장 시내버스 서비스 만족도 조사 결과 7

1. 전체 시내버스 서비스 만족도 및 중요도	7
2. 버스유형별 시내버스 서비스 만족도	8
3. 요일별 시내버스 서비스 만족도	9
4. 시간대별 시내버스 서비스 만족도	10
5. 외부요인별 시내버스 서비스 만족도	11
6. 이용 목적별 시내버스 서비스 만족도	12
7. 응답자 특성별 항목 중요도/만족도	13

제 2 장 마을버스 서비스 만족도 조사 결과 14

1. 전체 마을버스 서비스 만족도 및 중요도	14
2. 요일별 마을버스 서비스 만족도	15
3. 시간대별 마을버스 서비스 만족도	16
4. 외부요인별 시내버스 서비스 만족도	17
5. 이용 목적별 시내버스 서비스 만족도	18
6. 응답자 특성별 항목 중요도/만족도	19

I 조사 개요



함께 만드는 서울
함께 누리는

1. 조사 설계

구 분	2012년 서울시 시내버스/마을버스 서비스 만족도 조사
① 모집단	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 서울시 시내버스/마을버스 이용승객
② 조사방법	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 구조화된 설문지로 1:1 면접조사(FTF, Face To Face)
③ 유효표본	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 시내버스 : 총 18,091명 (상반기 : 9,076명 / 하반기 : 9,015명) ▪ 마을버스 : 총 6,287명 (상반기 : 3,130명 / 하반기 : 3,157명)
④ 표본추출	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 시내버스 66개 업체, 마을버스 125개 업체 전수를 대상으로 업체x노선별 운행횟수를 고려한 역배분(제공근 비례 배분) 할당 <ul style="list-style-type: none"> - 역배분 후 노선별 20표본 미만 배분 시 노선별 최소 20표본 강제 할당 - 노선당 할당 표본 수에 따른 성·연령·요일·시간대별 세부 할당 실시
⑤ 조사지역	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 서울시 시내버스/마을버스 정류장
⑥ 조사대상	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 서울시 시내버스/마을버스 주 3회 이상 이용, 5개 정류소 이상 이동하는 만 15세 이상 이용객 ▪ 시내버스/마을버스 관련 업종 근무자 제외
⑦ 조사시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 요일 : 주초(월, 화, 30%), 주중(수~금, 45%), 주말(토, 일, 25%)로 구분하여 배분 ▪ 시간대 : 설문시작시간 기준 <ul style="list-style-type: none"> - 출근 : 07시~09시 - 오전 : 10시~12시 - 오후 : 14시~16시 - 퇴근 : 18시~20시
⑧ 응답자 표집	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 조사 지점 선정 : 각 노선별 모든 정류장을 이용자 수를 기준으로 군집 분석을 통해 8개의 군집으로 묶은 후 군집 중 조사 진행이 가장 효율적이라고 판단되는 정류장(예, 유동 인구가 가장 많은 곳)을 우선 선정 ▪ 응답자 선정 <ul style="list-style-type: none"> - 해당 정류장에서 하차하는 '하차자' 중심 표집 - 정류장 승하차 지점에서 계통추출(K번째 간격)을 원칙으로 성·연령별 할당량을 고려해 응답자 선정
⑨ 조사기간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 상반기 : 2012년 06월 14일 ~ 08월 12일 ▪ 하반기 : 2012년 09월 10일 ~ 12월 02일

2. 전체 조사 내용

☑ 다음의 항목에 대해 ‘매우 불만족’(1) ~ ‘매우 만족’(9)의 9점 척도로 질문 후, 응답 결과를 0점(매우 불만족) ~ 100점(매우 만족)으로 환산

차 원	세 부 항 목
① 쾌적성	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 운전기사가 승객에게 공손하고 친절하게 응대하고 있다(인사말, 문의사항 응대 등) ▪ 손잡이, 좌석, 바닥 등 차량 내·외부가 깨끗하다 ▪ 안내방송의 음질과 소리 크기가 적당하다 ▪ 버스 내부 온도는 계절에 맞게 잘 조절되고 있다 ▪ 쾌적성차원 전반적 만족도
② 편리성	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 버스내부 편의시설(의자, 손잡이 형태, 하차벨 고장유무, 차량바닥의 미끄럼 방지시설 등)이 잘 관리되고 있다 ▪ 버스 내부에 노선도가 잘 관리되고 있다 ▪ 교통약자(어린이, 노인, 장애인 등)을 위한 편의시설(저상버스, 노약자석, 임산부석 등)이 잘 관리되고 있다 ▪ 서비스 개선 요구를 위한 시설(불편신고카드, 신고전화번호 등)이 잘 되어 있다 ▪ 편리성차원 전반적 만족도
③ 안전성	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 운전기사는 교통약자(노약자, 휠체어, 유모차 이용시민 등)의 승하차가 용이하도록 배려하고 있다 ▪ 승객이 승차 후 좌석에 앉거나 손잡이를 잡는 등 안전을 확인한 후 출발한다 ▪ 급출발, 급정거, 급차선 변경 등을 하지 않고 안정감 있게 운행하고 있다 ▪ 신호등, 버스전용차선 등 교통법규를 잘 준수하여 운행하고 있다 ▪ 안전성차원 전반적 만족도
④ 신뢰성	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 버스가 정류소의 지정된 장소에 정차한다 ▪ 운전기사는 승객의 질문에 정확한 정보를 전달한다 ▪ 버스회사는 노선 및 정류소 변경, 임시운행 등을 정확하게 안내하고 있다 ▪ 분실물 신고 등 승객의 불편사항을 적절하고 신속하게 처리한다 ▪ 신뢰성차원 전반적 만족도

Ⅱ 조사 결과

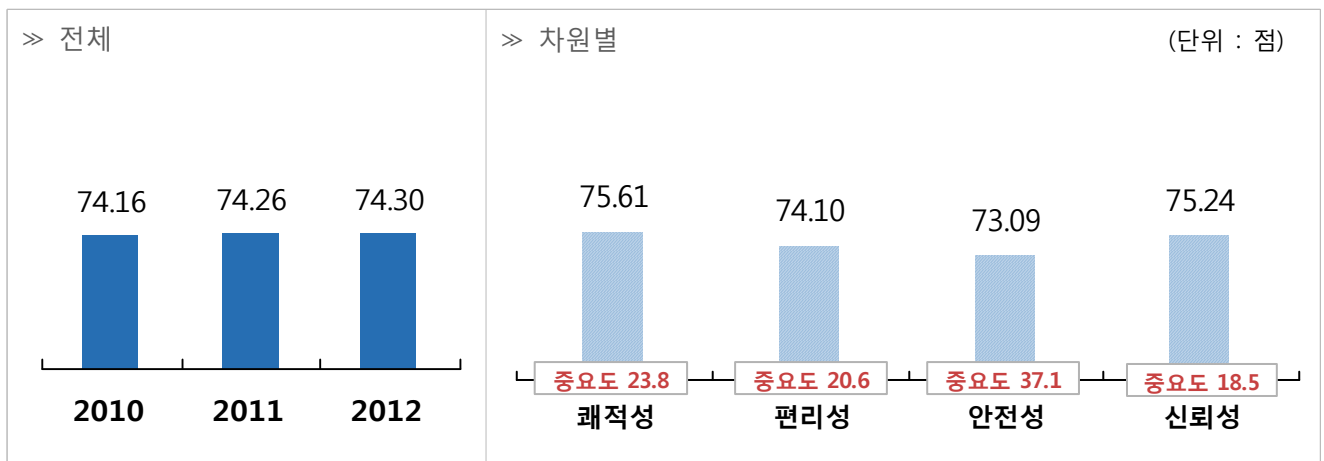
함께 만드는 서울
함께 누리는

제1장 시내버스 서비스 만족도 조사 결과

1. 전체 시내버스 서비스 만족도 및 중요도

- ☑ 2012년 서울시 전체 시내버스 서비스 만족(SB-CSI)도는 100점 만점 기준으로 74.30점으로 평가되어, 2011년 74.26점과 유사한 수준임
- ☑ SB-CSI를 구성하는 4가지 차원 중 차량의 내외부 청결 및 기사 친절성, 내부 쾌적성 등 ‘쾌적성’ 차원의 만족도가 75.61점으로 가장 높았고, 정차선 준수, 정확한 정보제공 등 ‘신뢰성’ 차원의 만족도가 75.24점으로 그 뒤를 이었음
- ☑ 시설 관리 상태를 평가하는 ‘편리성’ 차원의 경우 만족도가 74.10점이며, 안전운전과 관계된 ‘안전성’ 차원은 73.09점으로 가장 낮은 수준을 기록함
- ☑ 중요도를 살펴보면, 4개 차원 중 ‘안전성’(37.1%) 차원의 중요도가 가장 높아, 만족도 향상을 위해서는 이와 관련된 항목을 집중 관리해야 함

■ 시내버스 서비스 만족도 결과

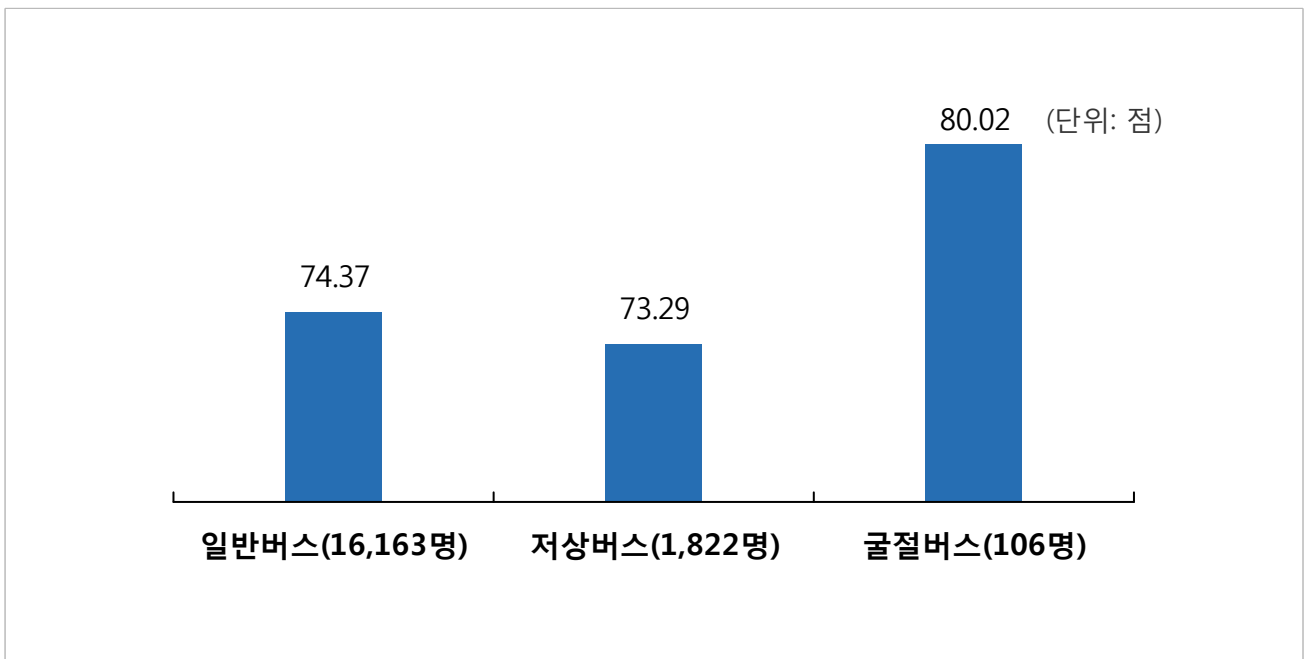


2. 버스유형별 시내버스 서비스 만족도

조사결과

- ☑ 버스 종류별로 만족도(SB-CSI)를 비교해 보면, ‘굴절버스’가 80.02점으로 가장 높은 수준을 보이는 것으로 나타남
- ☑ 이어 ‘일반버스’가 74.37, ‘저상버스’는 73.29점으로 나타났으나, 표본수의 차이로 인해 해석에 유의해야 함

■ 버스 유형별 시내버스 서비스 만족도

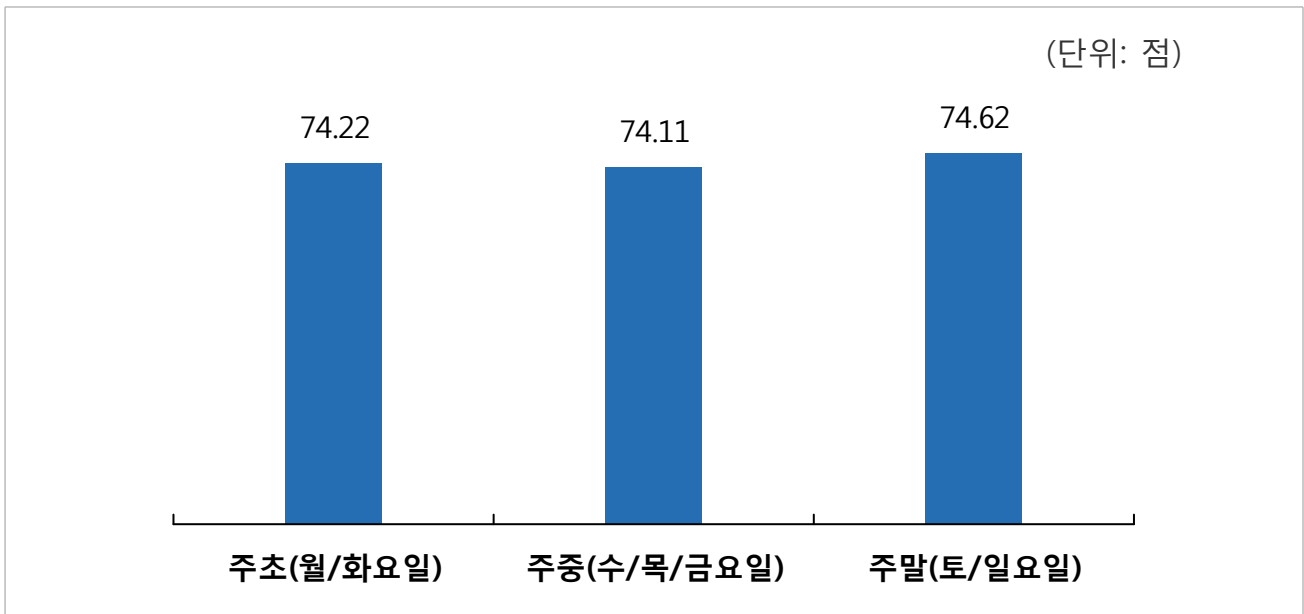


3. 요일별 시내버스 서비스 만족도

조사결과

- ☑ 요일별로 시내버스 서비스 만족도(SB-CSI)를 살펴보면, '주말(토/일요일)'의 만족도가 74.62점으로 가장 높았으나, '주초'(74.22점)와 '주중'(74.11점) 모두 74점대로 나타나 요일별 만족도 수준에는 큰 차이가 없는 것으로 분석됨

■ 요일별 시내버스 서비스 만족도

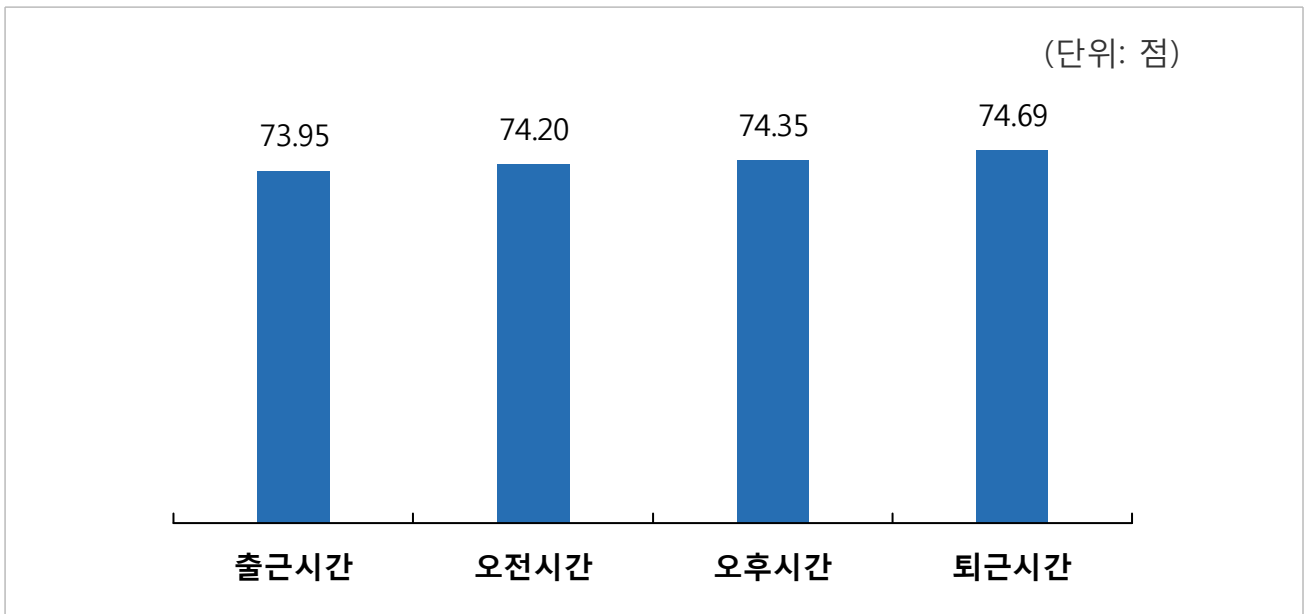


4. 시간대별 시내버스 서비스 만족도

조사결과

- ☑ 시내버스 서비스 만족도(SB-CSI)를 시간대별로 분석한 결과 ‘퇴근시간’ 이용자의 만족도가 74.69점으로 가장 높은 수준인 것으로 조사됨
- ☑ ‘오전시간’(74.20점)과 ‘오후시간’(74.35점)의 만족도는 74점 대로 유사한 수준을 보임
- ☑ ‘출근시간’의 만족도는 73.95점으로 만족도가 가장 낮았음
- ☑ 시간대별 만족도의 경우 오전부터 저녁까지 이용 시간이 늦을수록 만족도가 높아지는 특징을 보임

■ 시간대별 시내버스 서비스 만족도

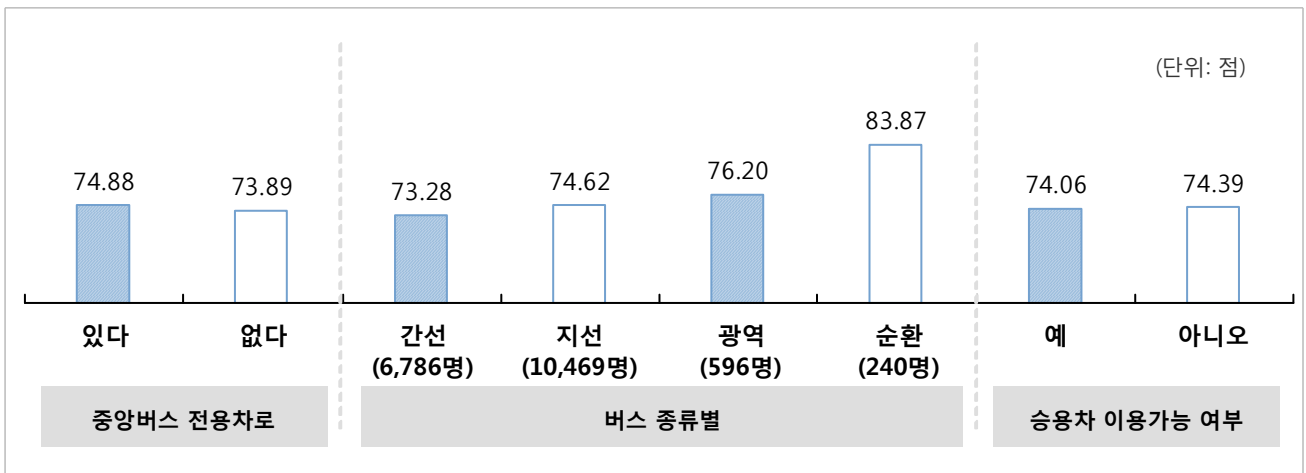


5. 외부요인별 시내버스 서비스 만족도

조사결과

- ☑ 버스 이용 구간에 중앙버스전용차로가 ‘있는’ 경우의 만족도(74.88점)가 ‘없는’ 경우의 만족도(73.89점) 보다 약 1점 가량 높은 특징을 보임
- ☑ 버스 종류별로 살펴보면, ‘순환’버스 이용객의 만족도는 83.87점으로 가장 높았고, ‘간선’버스 이용객의 만족도는 73.28점으로 가장 낮았으나, 표본수의 차이로 해석에 유의해야 함
- ☑ 목적지까지 승용차로 이용이 불가능하다고 응답한 이용객의 버스 서비스 만족도는 74.39점으로 승용차 이용이 가능하다고 응답한 이용객(74.06점)보다 만족도가 다소 높았음

외부 요인별 만족도

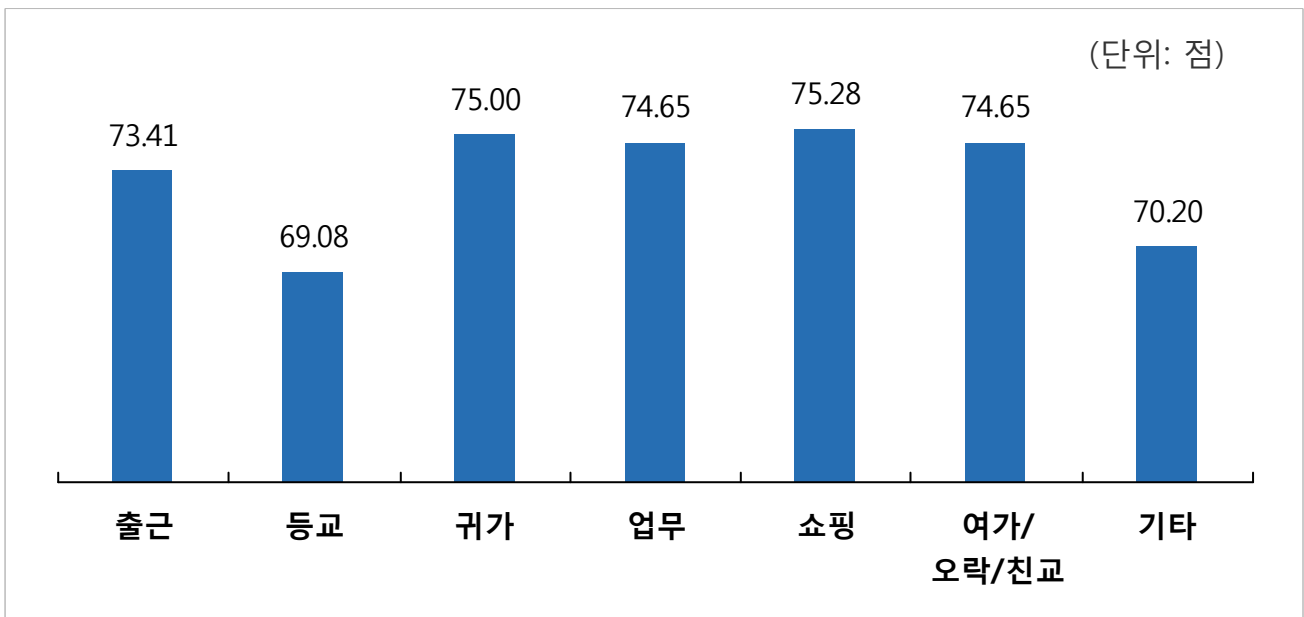


6. 이용 목적별 시내버스 서비스 만족도

조사결과

- ☑ 대부분의 이용자의 이용목적별 시내버스 서비스 만족도는 73점을 상회하고 있는 것으로 나타났지만 ‘등교’(69.08점)를 목적으로 이용한 경우, 70점 미만의 만족도를 보임
- ☑ 반면, ‘쇼핑’(75.28점), ‘귀가’(75.00점)를 목적으로 시내버스를 이용하는 경우, 다른 목적으로 이용하는 집단에 비해 상대적으로 높은 만족 수준을 보임
- ☑ 이러한 결과는 이용 시간이 이른 출근 시간대의 만족도가 낮은 것과 이용 시간이 늦은 귀가 시간대의 만족도가 높은 것과 관계가 있음

■ 시내버스 이용 목적

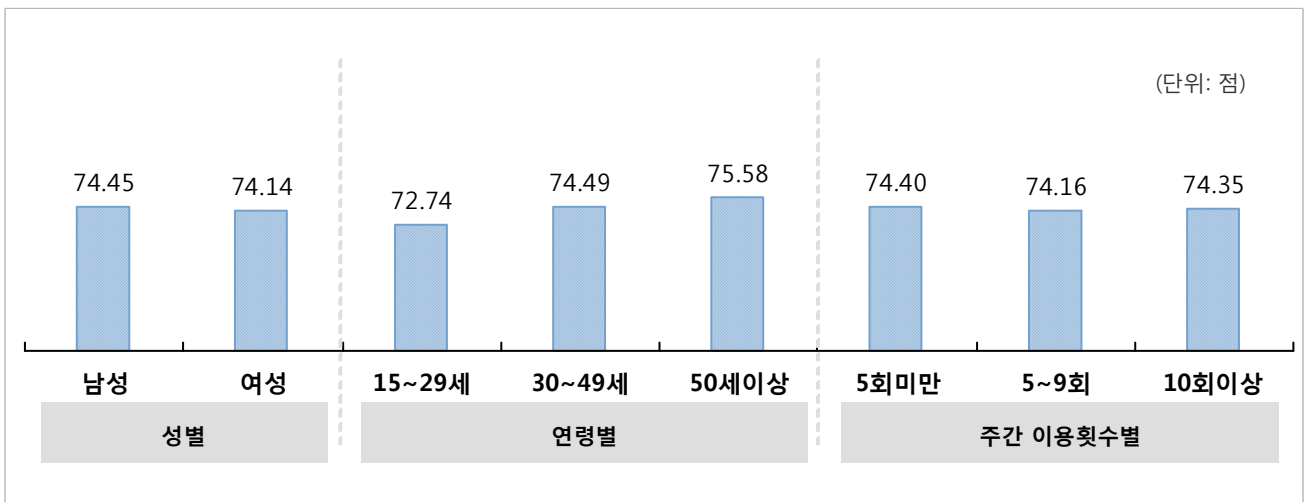


7. 응답자 특성별 시내버스 서비스 만족도

조사결과

- ☑ 응답자 특성별 만족도의 경우, 남성(74.45점), 50세 이상(75.58점), 주 5회 미만 이용자(74.40점)의 만족도가 상대적으로 높았음
- ☑ 반면, 여성(74.14점), 15~29세(72.74점), 주 5~9회 이용자(74.16점)의 만족도가 상대적으로 낮은 것으로 나타남

■ 응답자 특성별 시내버스 만족도

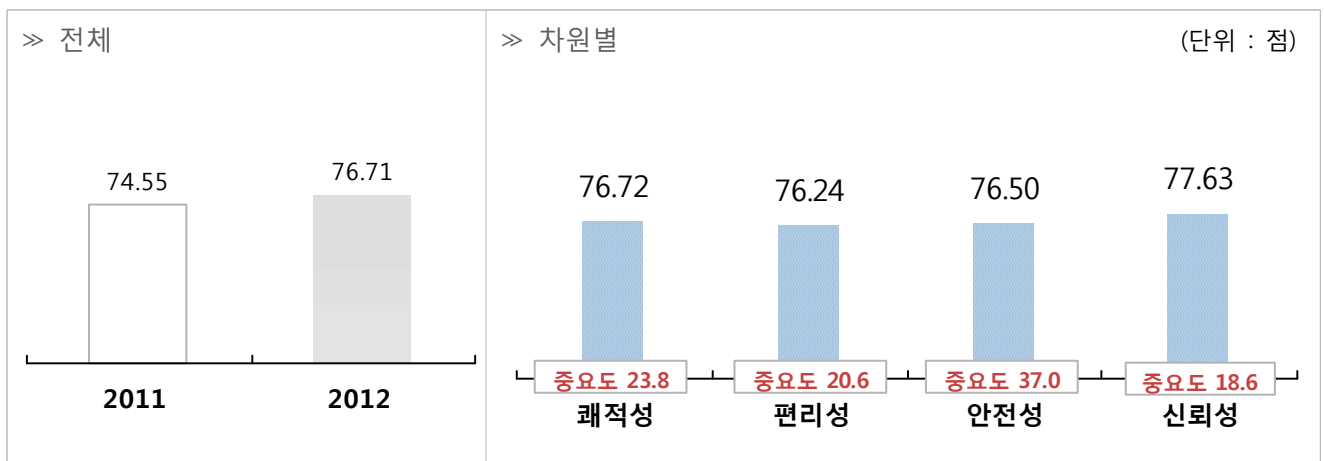


제2장 마을버스 서비스 만족도 조사 결과

1. 전체 마을버스 서비스 만족도 및 중요도

- ☑ 2012년 서울시 전체 마을버스 서비스 만족(SB-CSI)도는 100점 만점 기준으로 76.71점으로 평가되어, 2011년 74.55점 보다 2.16점 상승하였음
- ☑ SB-CSI를 구성하는 4가지 차원 중 정차선 준수, 정확한 정보제공 등 ‘신뢰성’ 차원의 만족도가 77.63점으로 가장 높았음
- ☑ 이어 차량의 내외부 청결 및 기사 친절성, 내부 쾌적성 등 ‘쾌적성’ 차원의 만족도가 76.72점, 안전운전과 관계된 ‘안전성’ 차원은 76.50점, 시설 관리 상태를 평가하는 ‘편리성’ 차원은 만족도가 76.24점이므로, ‘신뢰성’을 제외한 3가지 차원의 만족도가 76점대의 유사한 점수를 보임
- ☑ 중요도를 살펴보면, 4개 차원 중 ‘안전성’(37.0%) 차원의 중요도가 가장 높아, 만족도 향상을 위해서는 이와 관련된 항목을 집중 관리해야 함

■ 마을버스 서비스 만족도 결과



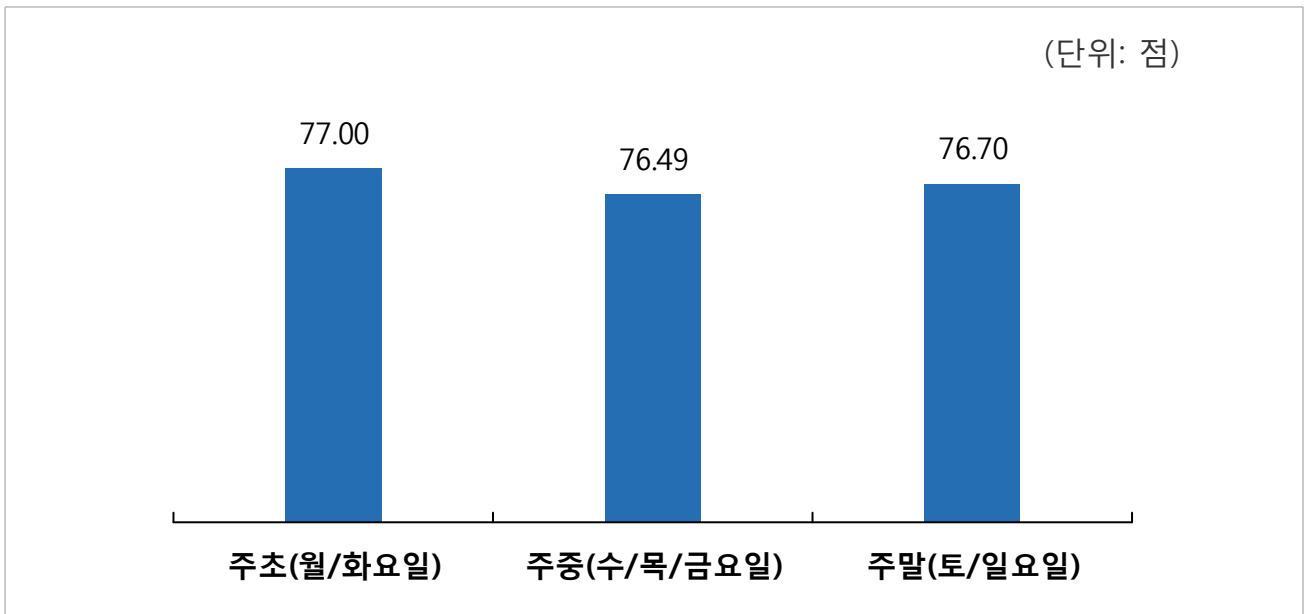
*2011년도와 조사 항목에 차이가 있어 해석에 유의해야 함

2. 요일별 마을버스 서비스 만족도

조사결과

- ☑ 요일별로 마을버스 서비스 만족도(SB-CSI)를 살펴보면, ‘주초(월/화요일)’의 만족도가 77.00점으로 가장 높았고, ‘주중’(76.49점)과 ‘주말’(76.70점) 모두 76점대로 나타났으나 요일별 만족도 수준에는 큰 차이가 없는 것으로 나타남

■ 요일별 마을버스 서비스 만족도

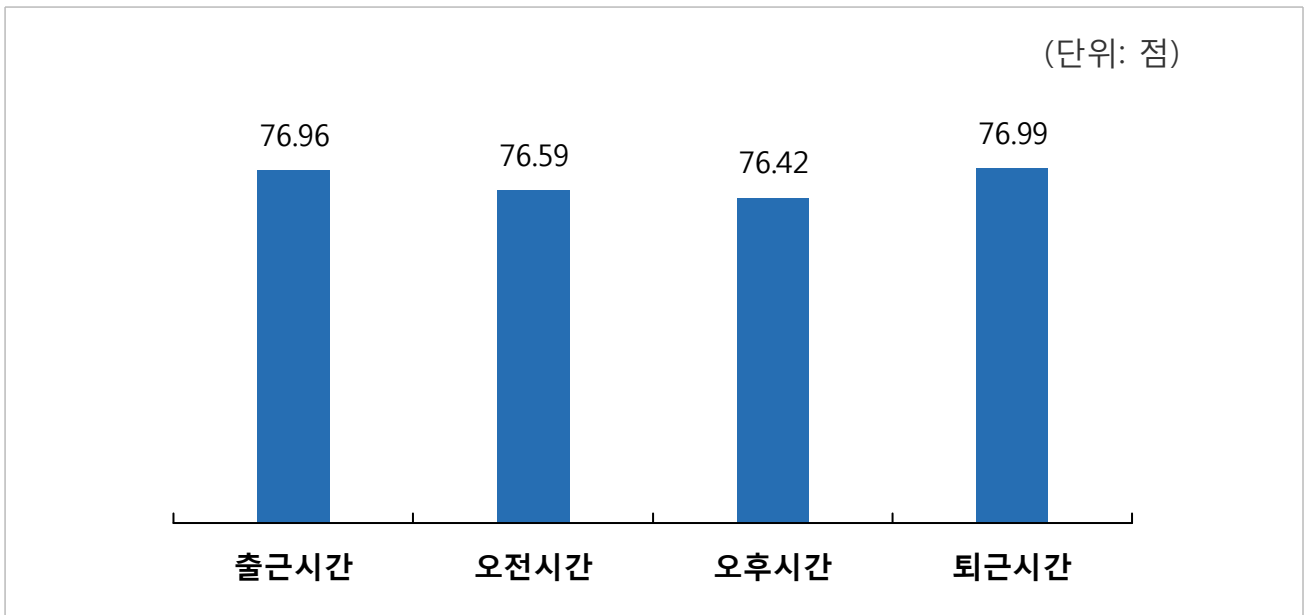


3. 시간대별 마을버스 서비스 만족도

조사결과

- ☑ 마을버스 서비스 만족도(SB-CSI)를 시간대별로 분석한 결과 ‘퇴근시간’ 이용자들의 만족도가 76.99점, ‘출근시간’ 이용자들의 만족도가 76.96점으로 가장 높은 수준인 것으로 조사됨
- ☑ ‘오전시간’(76.59점)과 ‘오후시간’(76.42점)의 만족도는 가장 낮았음
- ☑ 시간대별 만족도의 경우 지하철역이나 시내버스 정류장까지 환승이 주 이용인 출퇴근 시간의 만족도가 상대적으로 높은 특징을 보임

■ 시간대별 마을버스 서비스 만족도

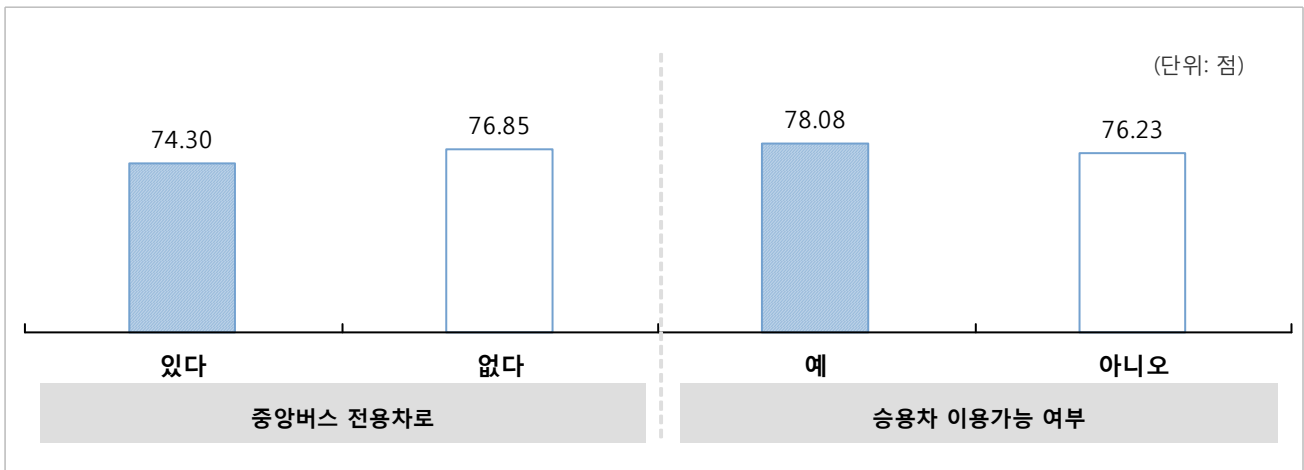


4. 외부요인별 마을버스 서비스 만족도

조사결과

- ☑ 버스 이용 구간에 중앙버스전용차로가 ‘있는’ 경우의 만족도(74.30점)가 ‘없는’ 경우의 만족도(76.85점) 보다 2.35점 낮았음
- ☑ 목적지까지 승용차로 이용이 가능하다고 응답한 이용객의 버스 서비스 만족도는 78.08점으로 승용차 이용이 불가능하다고 응답한 이용객(76.23점) 보다 1.85점 높았음

■ 외부 요인별 만족도

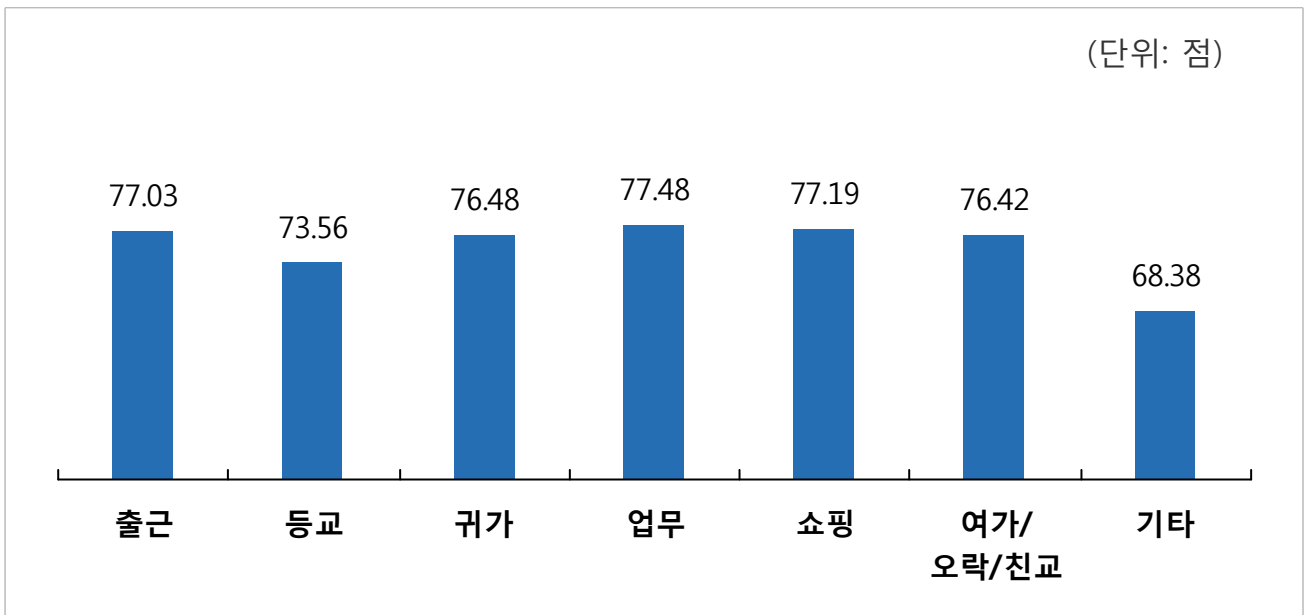


5. 이용 목적별 마을버스 서비스 만족도

조사결과

- ☑ 이용 목적별 만족도의 경우, ‘업무’(77.48점), ‘쇼핑’(77.19점), ‘출근’(77.03점) 목적 이용자의 만족도가 77점대로 가장 높았음
- ☑ 반면, ‘등교’(73.56점) 목적 이용자의 만족도는 가장 낮은 특징을 보임
- ☑ ‘귀가’(76.48점), ‘여가/오락/친교’(76.42점) 목적 이용자는 76점대로 나타남

■ 마을버스 이용 목적

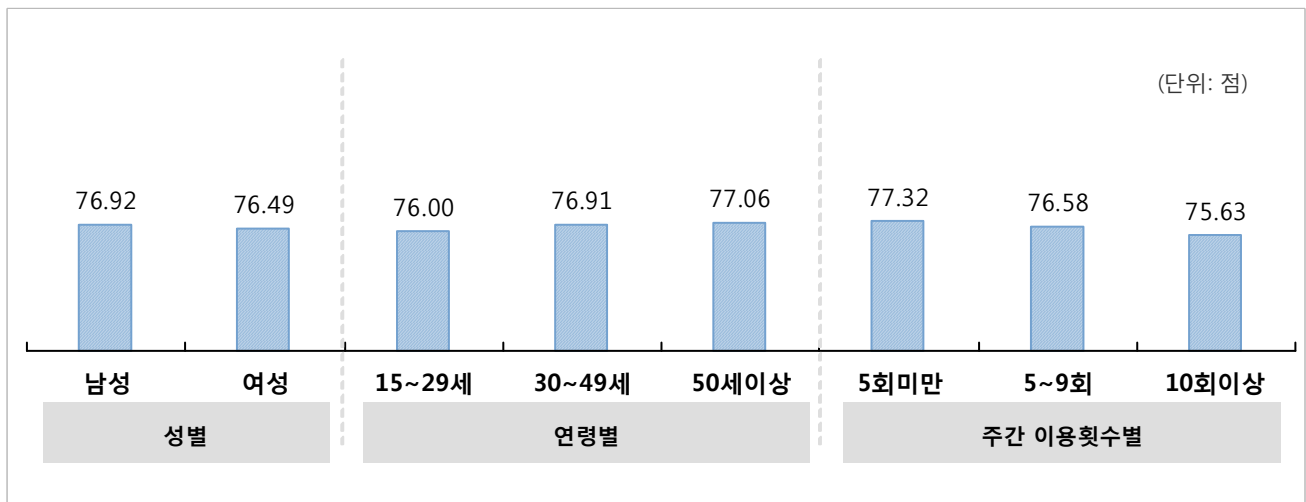


6. 응답자 특성별 마을버스 서비스 만족도

조사결과

- ☑ 응답자 특성별 만족도의 경우, 남성(76.92점), 50세 이상(77.06점), 주 5회 미만 이용자(77.32점)의 만족도가 상대적으로 높았음
- ☑ 반면, 여성(76.49점), 15~29세(76.00점), 주 10회 이상 이용자(75.63점)의 만족도가 상대적으로 낮은 것으로 나타남

■ 응답자 특성별 마을버스 만족도



 서울특별시

