

2019년 성수기 서울대공원 이용시민 만족도 조사 결과 보고서



2019. 11. .

- 목 차 -

제 1장 조사 개요

제 2장 조사 결과 요약

- 1. 서울대공원 이용형태 및 태도**
- 2. 서울대공원 이용 만족도**
- 3. 서울대공원 개선 방안**
- 4. 시사점 및 제언**

제 3장 세부 조사 결과

- 1. 서울대공원 이용행태 및 태도**
- 2. 서울대공원 이용 만족도**
- 3. 서울대공원 개선방안**

부록 : 설문지 (성수기)



제1장. 조사개요

1. 조사개요

○ 본 조사의 개요는 아래와 같음

구 분	내 용
과업명	2019년 서울대공원 이용시민 만족도 조사 (성수기)
과업목적 및 방향	1) 공원 관리상의 미흡사항, 개선이 필요한 사항 등을 시민 눈높이에서 파악 2) 공원에서 바라는 시민들의 다양한 요구를 사업에 적극 반영 3) 장기적으로 공원의 집객 효과를 높임으로써 서울대공원 발전에 기여
조사대상	<ul style="list-style-type: none"> • 서울대공원 방문객 (20대 이상 65세 미만) • 총 800명
조사방법	<ul style="list-style-type: none"> • 서울대공원 출구에서 관람객을 대상으로 • 조사원에 의한 구조화된 설문지를 이용한 1:1 개별면접조사
자료처리 및 분석방법	<ul style="list-style-type: none"> • 수집된 자료는 검증 → 코딩 → 입력 → 분석의 순으로 진행됨 • SPSS 18.0 및 Excel 분석기능을 활용하여 분석
실사기간	<ul style="list-style-type: none"> • 2019. 10. 17 ~ 10. 20 (주중 2일, 주말 2일) (4일간)

2. 조사내용

○ 본 조사는 이용행태 및 태도, 만족도 평가, 개선방안으로 구성되어 있음

구분	조사내용	
이용행태 및 태도	<ul style="list-style-type: none"> • 방문 빈도 • 동행인, 나들이 제안자, 나들이 고려 장소, 이동 수단, 체류 시간 • 서울대공원 방문 이유, 생태설명회 등 	
만족도 평가	1. 접근성	<ol style="list-style-type: none"> (1) 공원관련 정보 수집 (홈페이지, 리플렛 등) (2) 표지판 등 안내체계 (주차장, 지하철역 등) (3) 지하철 등 접근 편리성 (4) 주차장 이용 편리성 (주차료, 주차공간, 주차면 수 등) (5) 원내 이동 편리성 (코끼리열차, 스카이라이프, 순환버스 등)
	2. 이용 편리성	<ol style="list-style-type: none"> (1) 휴식공간 이용 편리성 (벤치, 정자 등) (2) 화장실 이용 편리성 (위치, 개수 등) (3) 안내판 구비 정도 (4) 판매시설의 가격 적절성 (5) 사회약자배려시설 (장애인용 화장실, 미아보호시설 등)
	3. 시설 관리상태	<ol style="list-style-type: none"> (1) 산책로 관리상태 (2) 화장실 관리상태 (3) 휴식공간 관리상태 (벤치, 정자 등) (4) 음수대, 수도시설 관리상태 (5) 판매시설 관리상태 (6) 쓰레기통 관리상태
	4. 안정성	<ol style="list-style-type: none"> (1) 시설물 안정성 (관람대, 난간, 계단 등) (2) 공원 안전 이용수칙 (자전거·오토바이 이용금지 등) (3) 어린이 놀이터 안전성 (4) 조형물 등 안정성
	5. 조경 및 경관	<ol style="list-style-type: none"> (1) 조경시설 관리 (잔디, 나무 등) (2) 수경시설 관리 (호수, 분수 등) (3) 시설물과의 조화 (경관과 조경, 조각, 시설물 등의 조화) (4) 숲길 관리 (산림욕장, 둘레길 등)
	6. 직원 친절도	<ol style="list-style-type: none"> (1) 매표직원 응대 친절성 (2) 정문직원의 응대 신속성 (3) 입/퇴장 고객맞이 (밝은 표정, 활기찬 인사) (4) 사육사 설명의 도움 정도 (5) 동물원 안전요원 배치 (6) 매점 직원의 친절성 (식당, 기념품점) (7) 직원들의 복장 (단정, 깔끔)
		<ul style="list-style-type: none"> • 위 1~6 각 영역별 전반적 만족도 • 위 1~6 중 방문 시 가장 중시하는 것
개선방안	<ul style="list-style-type: none"> • 서울대공원 방문 시 불편사항 • 서울대공원이 갖추어야 할 장소의 성격 • 정보 획득 경로 및 강화되어야 할 소통수단 • 타 테마파크 이용 경험 및 비교 평가 (4 P, 가격, 제품, 유통, 촉진 등) • 그 외 분석을 위한 응답자 특성 	

3. 응답자 특성

○ 본 조사의 응답자 특성은 아래와 같음

구 분		응답자(명)	구성비(%)
전체		(800)	100.0
성 별	남성	(364)	45.5
	여성	(436)	54.5
연 령	20대	(250)	31.3
	30대	(250)	31.3
	40대	(200)	25.0
	50대	(100)	12.5
방문 경험	재 방문	(684)	85.5
	첫 방문	(116)	14.5
거주지	서울	(276)	34.5
	경기/인천	(470)	58.8
	지방	(54)	6.8
직 업	사무직	(294)	36.8
	판매/서비스직	(67)	8.4
	문화/예술직	(32)	4.0
	자영업	(64)	8.0
	가정주부	(136)	17.0
	학생	(84)	10.5
	무직	(24)	3.0
	기타	(99)	12.4
서울대공원 방문시기	주중(월~금요일)	(303)	37.9
	주말(토~일요일)	(497)	62.1
방문 빈도 *	자주	(198)	24.8
	가끔	(486)	60.8
	처음	(116)	14.5

* 방문빈도는 아래와 같이 정의

- 자주 : 1년에 2회 이상 방문 고객
- 가끔 : 1년 이상에 1회 방문 고객
- 처음 : 첫 방문

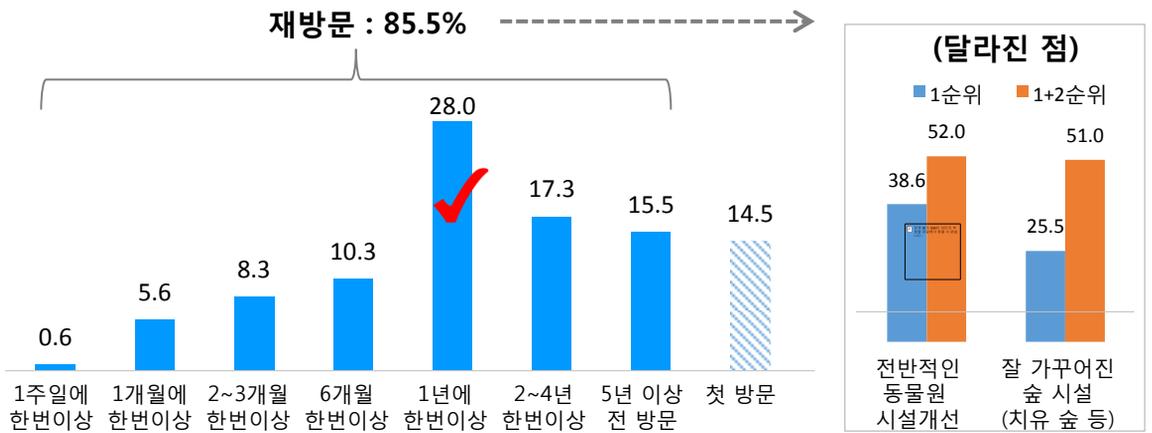


제2장. 조사결과 요약

1. 서울대공원 이용행태 및 태도

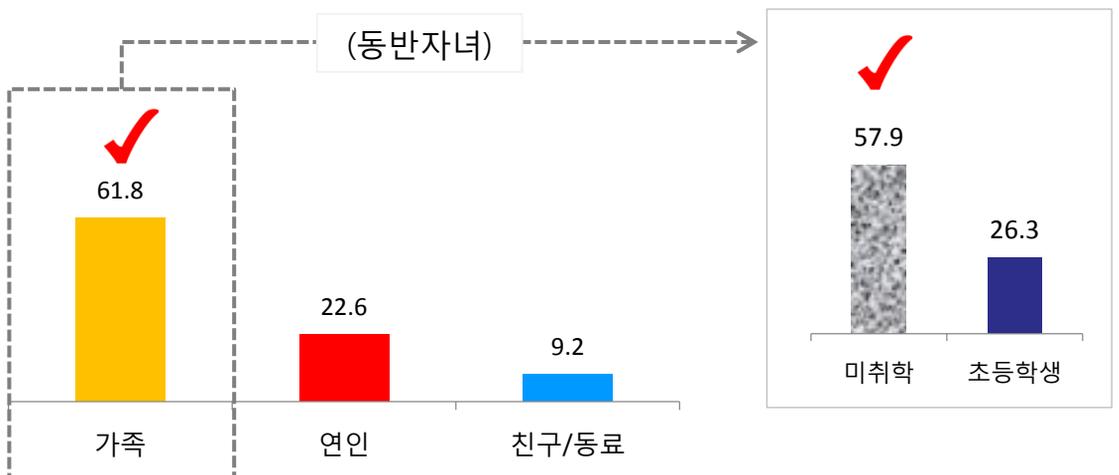
1) 방문빈도 및 이전 방문대비 변화 부분

- 서울대공원(서울동물원, 테마가든 등) 재방문 고객 : 85.5%
 - '1년에 한 번 이상' 고객이 28.0%로 가장 많음
- 이전 방문대비 가장 많이 변화된 부분 : 전반적인 동물원 시설 개선 (38.6%)
 [서울대공원 2회 이상 방문한 경험한 고객(n=612명)의 응답]



2) 동행인 및 방문 제안

- 서울대공원(서울동물원, 테마가든 등) 주 동행인 : 가족(61.8%)
 - 가족(61.8%) > 연인(22.6%) > 친구/동료(9.2%) > ...
 - 평균 동행인수 : 3.12명 (전년 성수기 3.81명 대비 -0.69명)
- 서울대공원 방문 제안 : 본인(40.3%) > 가족(33.6%) > 연인/친구(17.4%) > ...



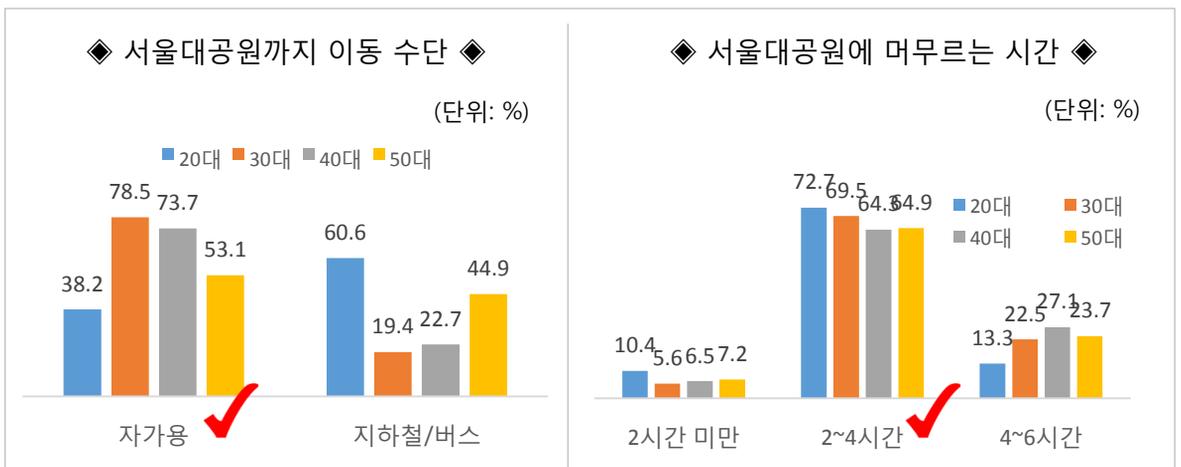
3) 나들이 고려 장소

- 서울대공원 외 장소 고려 여부 : 55.6%
- 서울대공원과 함께 고려했던 장소 : 에버랜드 (30.6%)
 - 에버랜드 (30.6%) > 한강공원 (12.9%) > 과천국립과학관 (9.8%) > ...



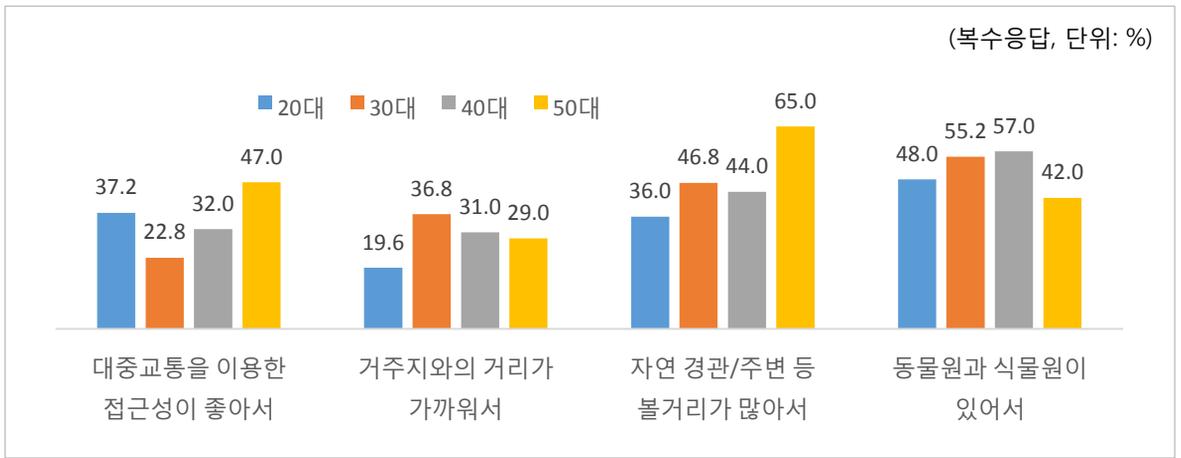
4) 이동수단 및 체류시간

- 이동수단 : 자가용 (61.5%) > 지하철/버스(36.4%) > 도보(2.1%) > ...
 - 20대는 주로 '지하철/버스' (60.6%) > '자가용' (38.2%)
- 체류시간 : 2~4시간(68.6%) > 4~6시간 (20.9%) > 2시간 미만 (7.6%) > ...



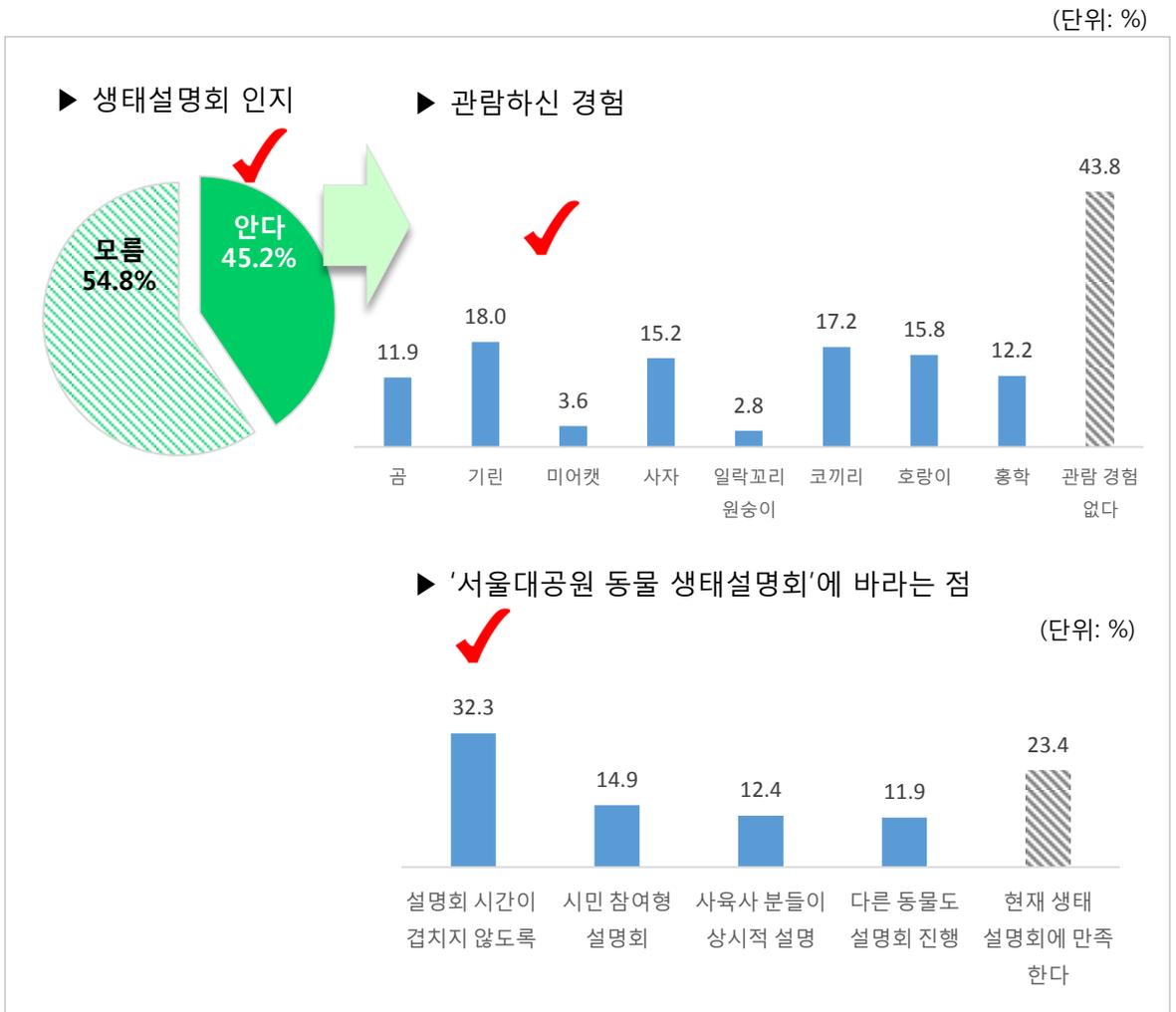
5) 서울대공원 방문이유

- 서울대공원 방문이유 : 동물원과 식물원이 있어서(51.8%)
 - 동물원/식물원 (51.8%) > 경관/볼거리 (45.0%) > 접근성(대중교통) (32.6%)
- 연령별로 살펴보면
 - 20대 : 동물원/식물원 (48.0%) > 접근성 (37.2%) > 경관/볼거리
 - 50대 : 경관/볼거리 (65.0%) > 접근성 (47.0%) > 동물원/식물원



6) 생태설명회

- 생태설명회 인지율 : 45.2% (전년 37.6% 대비 +7.6%)
 - 생태설명회 인지 고객(n=361) 중 '관람한 경험' : 56.2% (전년 대비 -13.9%)
- 생태설명회에 바라는 점 : 설명시간이 겹치지 않게 배려 (32.3%)

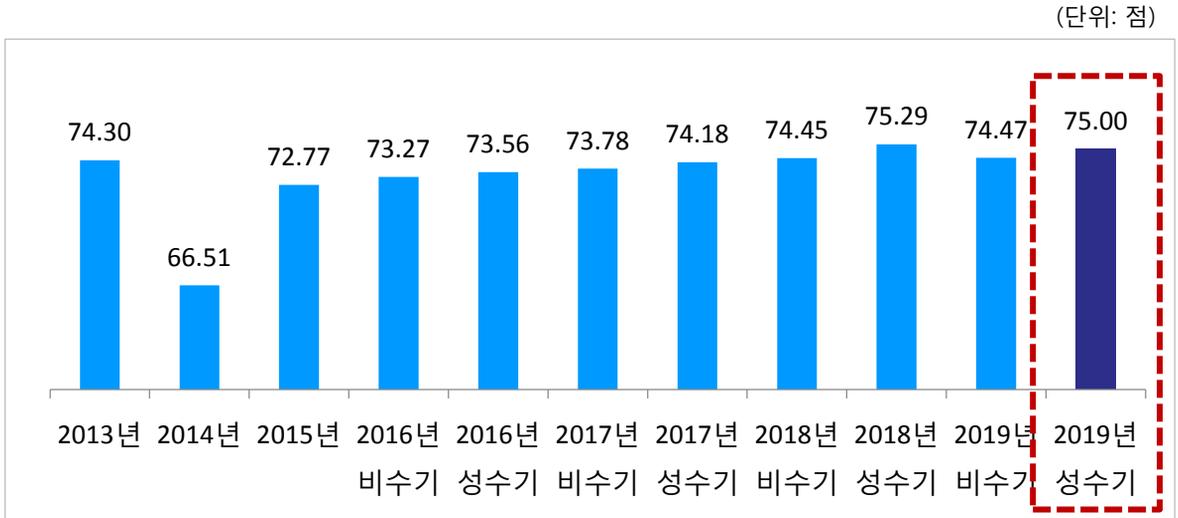


2. 서울대공원 이용 만족도

(1) 종합만족도 평가

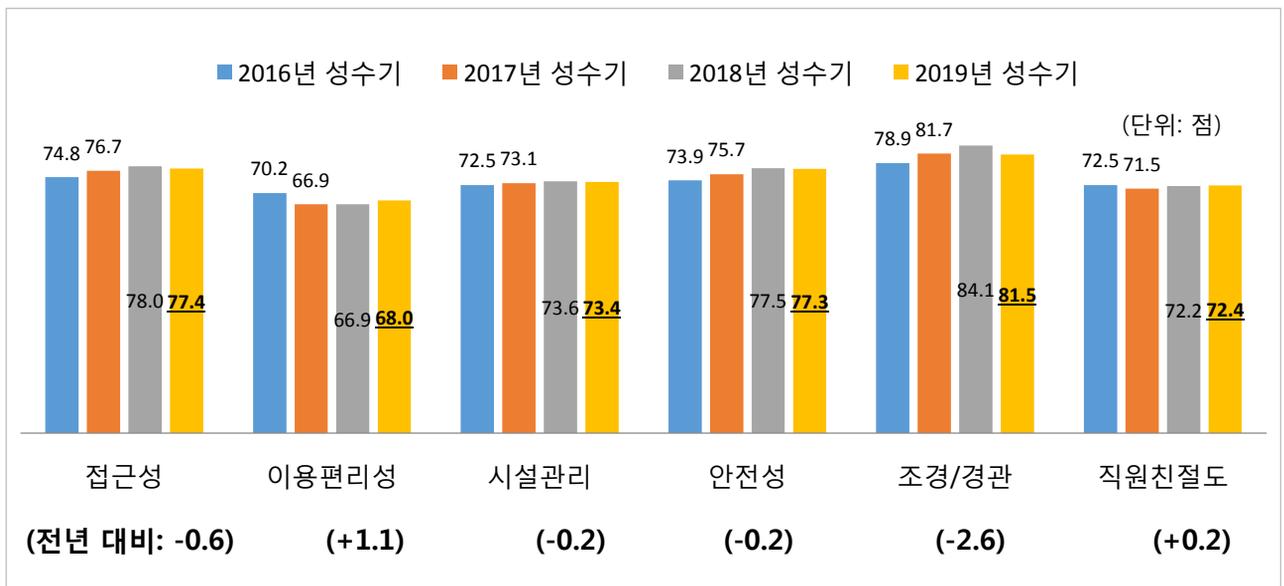
1) 종합만족도

- 2019년 성수기 종합만족도 : 75.00점
- 전년 성수기 대비 -0.29점 ; 2019년 비수기 대비 +0.53점



2) 차원별 만족도

- 전년도와 비교해 보면,
- 개선 : 이용편리성 (+1.1점), 직원친절도 (+0.2점)
- 하락 : 조경/경관(-2.6점), 접근성 (-0.6점)



3) 항목별 만족도

○ 전년 대비 개선

- 개선 : 화장실 이용 편리성 (+1.75), 휴식공간 이용 편리성 (+1.53), 사육사설명

도움 (+1.53) 등

- 하락 : 시설물과의 조화 (-3.03), 숲길 관리상태 (-2.91), 휴식공간 관리상태(-2.47)

차원	항목	2018년 성수기 (a)	2019년 성수기 (b)	차이 (b-a)
접근성	안내 및 홍보	71.33	72.66	+1.33
	표지판 등 안내체계	78.78	78.25	-0.53
	대중교통수단 접근성	83.25	82.47	-0.78
	주차장 이용 편리성	74.19	72.63	-1.56
	원내 이동 편리성	80.71	80.66	-0.05
이용 편리성	휴식공간 이용 편리성	72.84	74.37	+1.53
	화장실 이용 편리성	73.91	75.66	+1.75
	안내판 구비 정도	72.16	72.64	+0.48
	판매시설 가격 적절성	48.39	47.06	-1.33
	사회약자 배려시설	67.94	69.36	+1.42
시설 관리관리	산책로 관리상태	82.75	84.06	+1.31
	화장실 관리상태	72.50	71.78	-0.72
	휴식공간 관리상태	74.53	72.06	-2.47
	음수대, 수도시설 관리상태	69.51	69.69	+0.18
	판매시설 관리상태	69.53	67.94	-1.59
	쓰레기통 관리상태	75.19	75.06	-0.13
안전성	시설물 안전성	76.66	75.38	-1.29
	공원 안전 이용수칙	80.97	80.88	-0.09
	놀이터 안전성	76.29	76.48	+0.19
	조형물 안전성	76.44	76.34	-0.10
조경 및 경관	조경시설 관리상태	85.19	82.84	-2.35
	수경시설 관리상태	82.09	80.22	-1.87
	시설물과의 조화	83.81	80.78	-3.03
	숲길 관리상태	84.97	82.06	-2.91
직원 친절도	직원 응대 친절성	77.25	75.97	-1.28
	정문 직원의 응대 신속성	79.00	80.03	+1.03
	입/퇴장 고객맞이	74.00	73.28	-0.72
	사육사 설명의 도움 정도	74.52	76.05	+1.53
	동물원 안전요원 배치	62.28	62.45	+0.17
	매점 직원의 친절성	65.94	66.13	+0.19
	직원들의 복장	73.69	73.56	-0.13

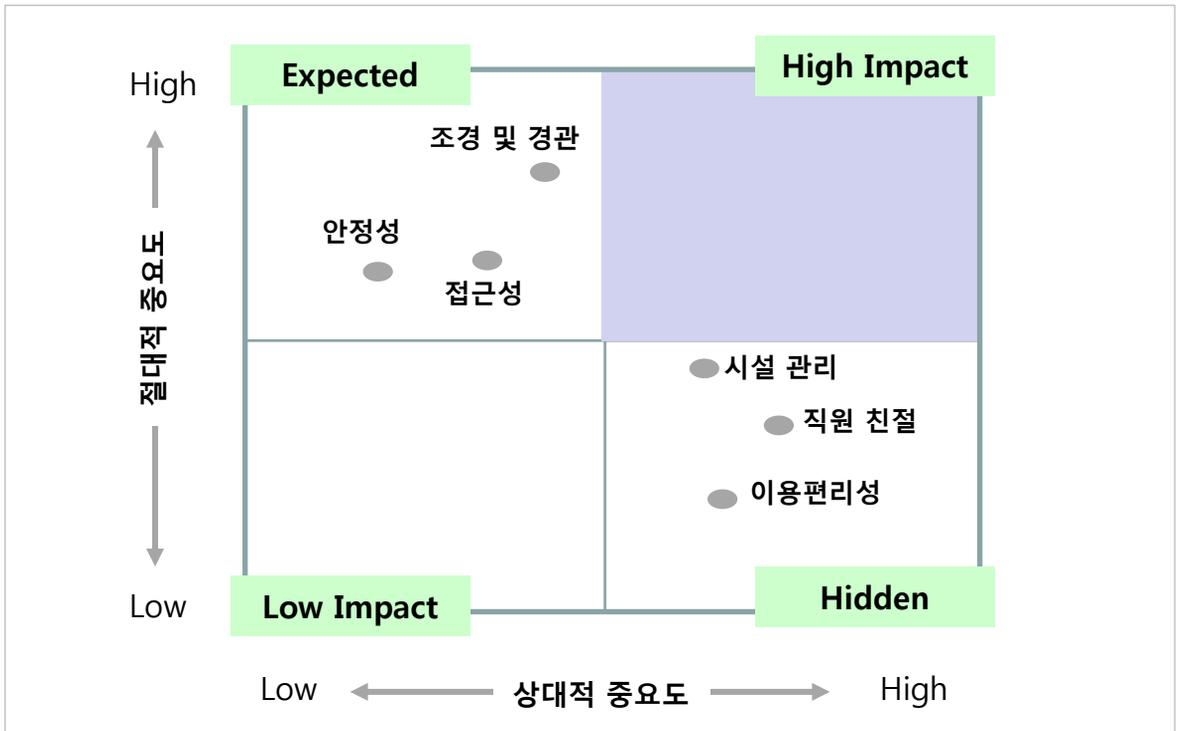
(2) 우선적으로 충족되어야 할 분야

○ 경쟁 우위 확보를 위한 차별적 기회 속성 (Hidden)

: 시설 관리상태, 직원 친절도, 이용 편리성

♣ Klein Grid Analysis (속성의 상대적-절대적 중요도 비교분석)

: 응답자가 직접 언급한 중요도와 통계적으로 산출한 중요도를 행렬 교차 분석한 것으로, 이를 통해서 이상적으로 갖춰야 할 속성을 파악, 긍정적인 인식 유발을 위한 속성 확인이 가능한 분석 방법.



◆ X축 : 상대적 중요도, Y축 : 절대적 중요도

- 절대적 중요도 : 응답자가 직접 응답한 중요 정도

- 상대적 중요도 : 전반적 만족도와 개별 속성의 상관분석을 통해 산출한 영향력

<p>Expected</p> <ul style="list-style-type: none"> * 당연히 갖춰야 한다는 인식되는 속성 * 충족되지 않을 경우 긍정적 인식 감소 유발 * 충족되더라도 긍정적 인식 기여는 약함 	<p>High Impact</p> <ul style="list-style-type: none"> * 반드시 충족해야 하는 속성 * 충족될 경우 만족도를 크게 높일 가능 높음 * 충족되지 않은 경우 부정적 인식 증대 유발
<p>Low Impact</p> <ul style="list-style-type: none"> * 충족여부와 관계없이 만족도에 미미한 영향을 미치는 속성 	<p>Hidden</p> <ul style="list-style-type: none"> * 경쟁 우위 확보를 위한 차별적 기회 속성 * 응답자들이 인식하는 것보다 더 중요한 속성

(3) 차원별 만족도 평가

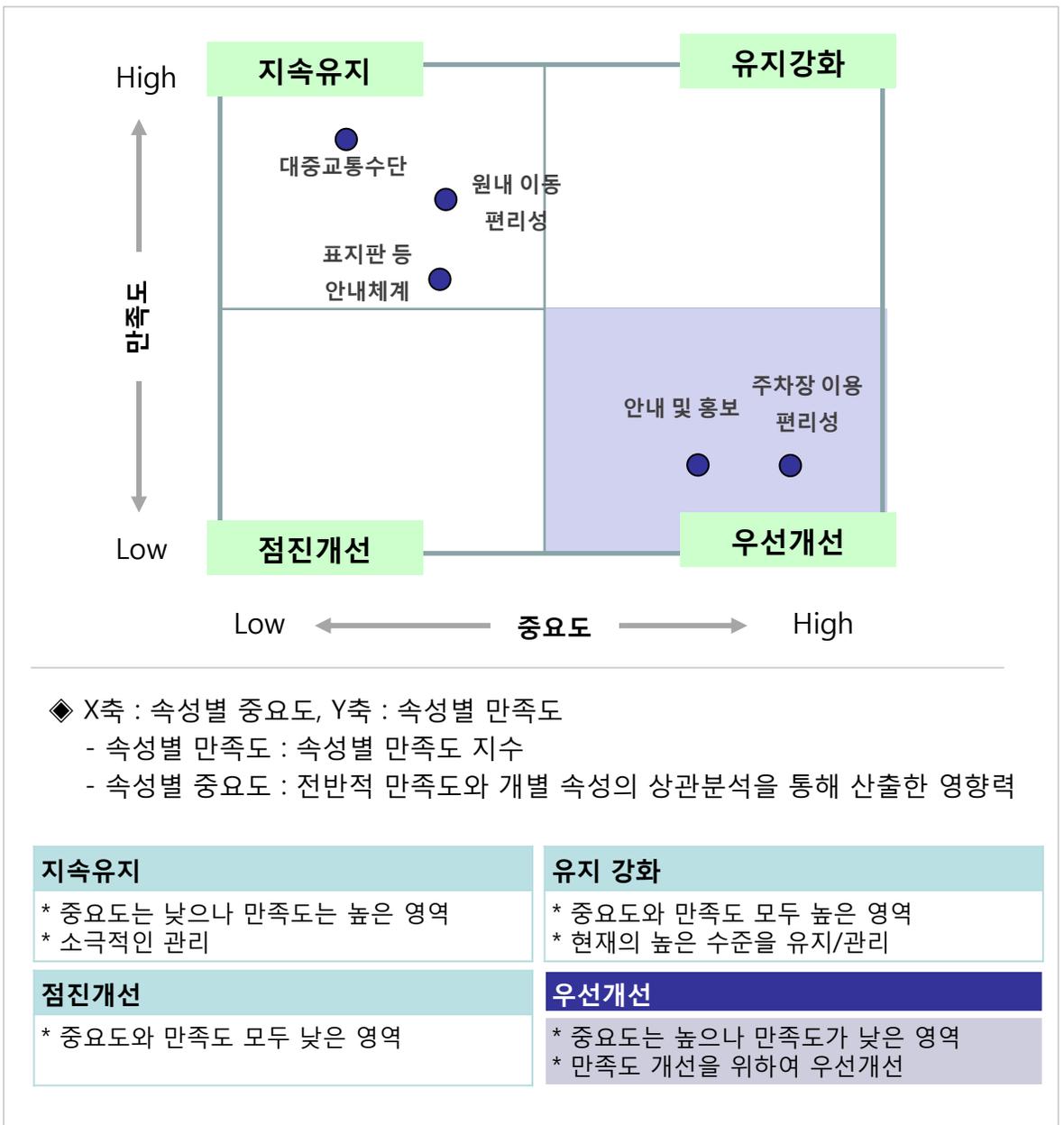
1) 접근성

○ '접근성' 차원의 만족도 : 77.40점 (전년 성수기 대비 : -0.6점)

○ 우선개선항목 : 주차장 이용 편리성, 안내 및 홍보

♣ Portfolio 분석 (속성의 만족도-중요도 비교분석)

: 속성별 중요도와 만족 수준을 행렬교차 분석한 것으로 이를 통해 개선 필요 속성을 발굴



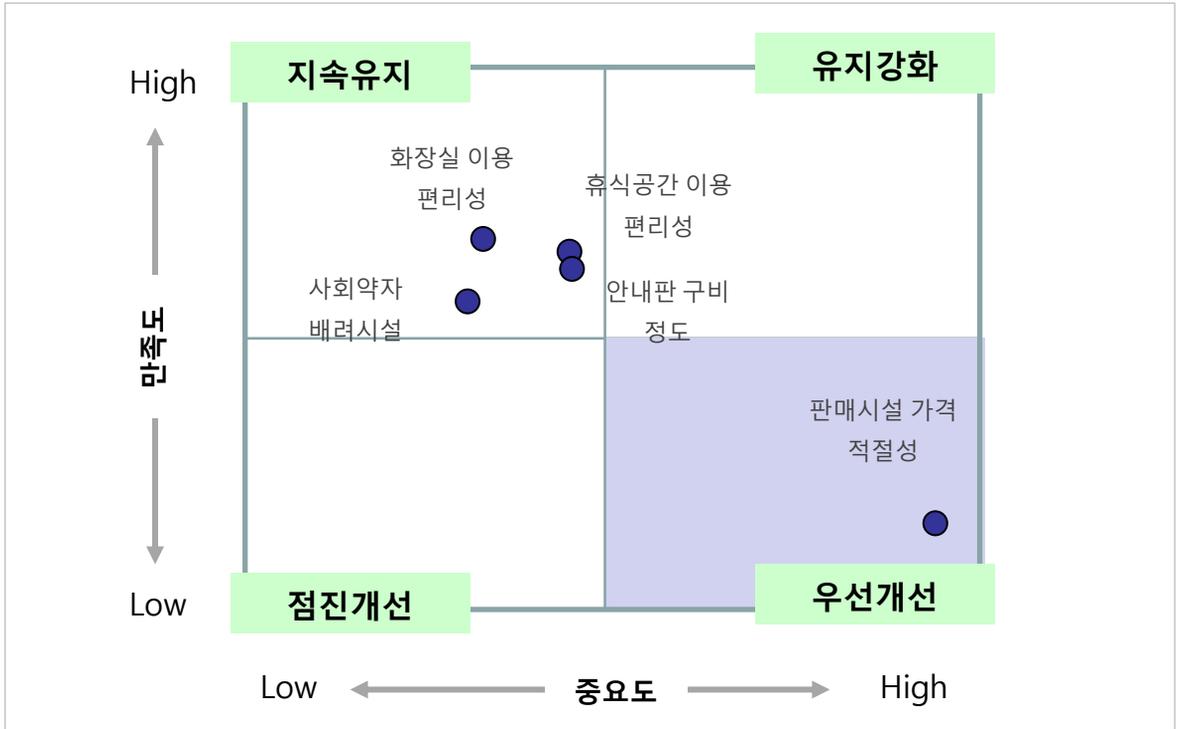
2) 이용 편리성

○ '이용 편리성' 차원의 만족도 : 68.01점 (전년 성수기 대비 : +1.1점)

○ 우선개선항목 : 판매시설 가격 적절성

♣ Portfolio 분석 (속성의 만족도-중요도 비교분석)

: 속성별 중요도와 만족 수준을 행렬교차 분석한 것으로 이를 통해 개선 필요 속성을 발굴



◆ X축 : 속성별 중요도, Y축 : 속성별 만족도

- 속성별 만족도 : 속성별 만족도 지수

- 속성별 중요도 : 전반적 만족도와 개별 속성의 상관분석을 통해 산출한 영향력

<p>지속유지</p> <p>* 중요도는 낮으나 만족도는 높은 영역</p> <p>* 소극적인 관리</p>	<p>유지 강화</p> <p>* 중요도와 만족도 모두 높은 영역</p> <p>* 현재의 높은 수준을 유지/관리</p>
<p>점진개선</p> <p>* 중요도와 만족도 모두 낮은 영역</p>	<p>우선개선</p> <p>* 중요도는 높으나 만족도가 낮은 영역</p> <p>* 만족도 개선을 위하여 우선개선</p>

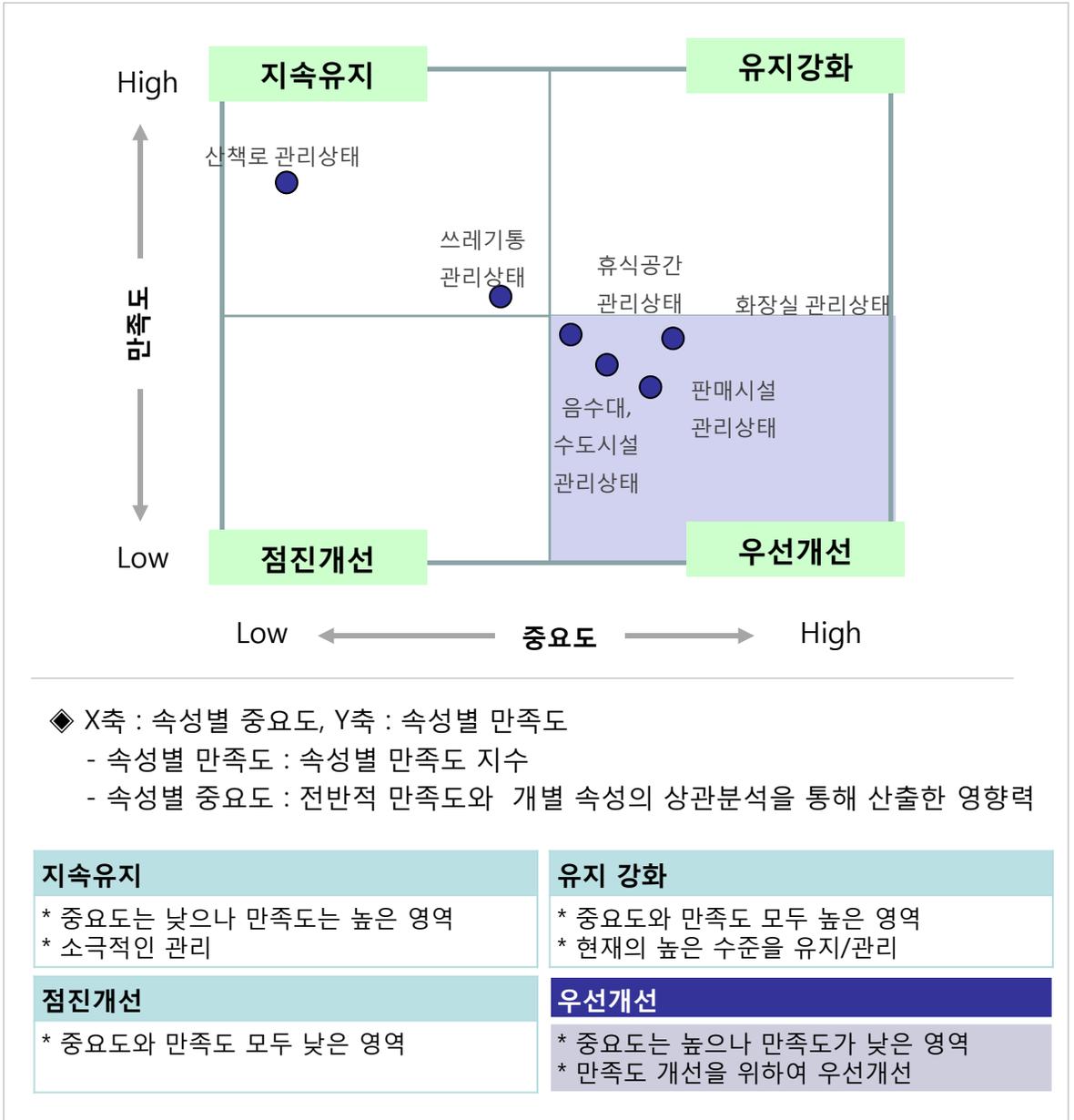
3) 시설 관리

○ '시설 관리' 차원의 만족도 : 73.41점 (전년 성수기 대비 : -0.2점)

○ 우선개선항목 : 판매시설, 음수대, 수도시설, 화장실 관리상태

♣ Portfolio 분석 (속성의 만족도-중요도 비교분석)

: 속성별 중요도와 만족 수준을 행렬교차 분석한 것으로 이를 통해 개선 필요 속성을 발굴

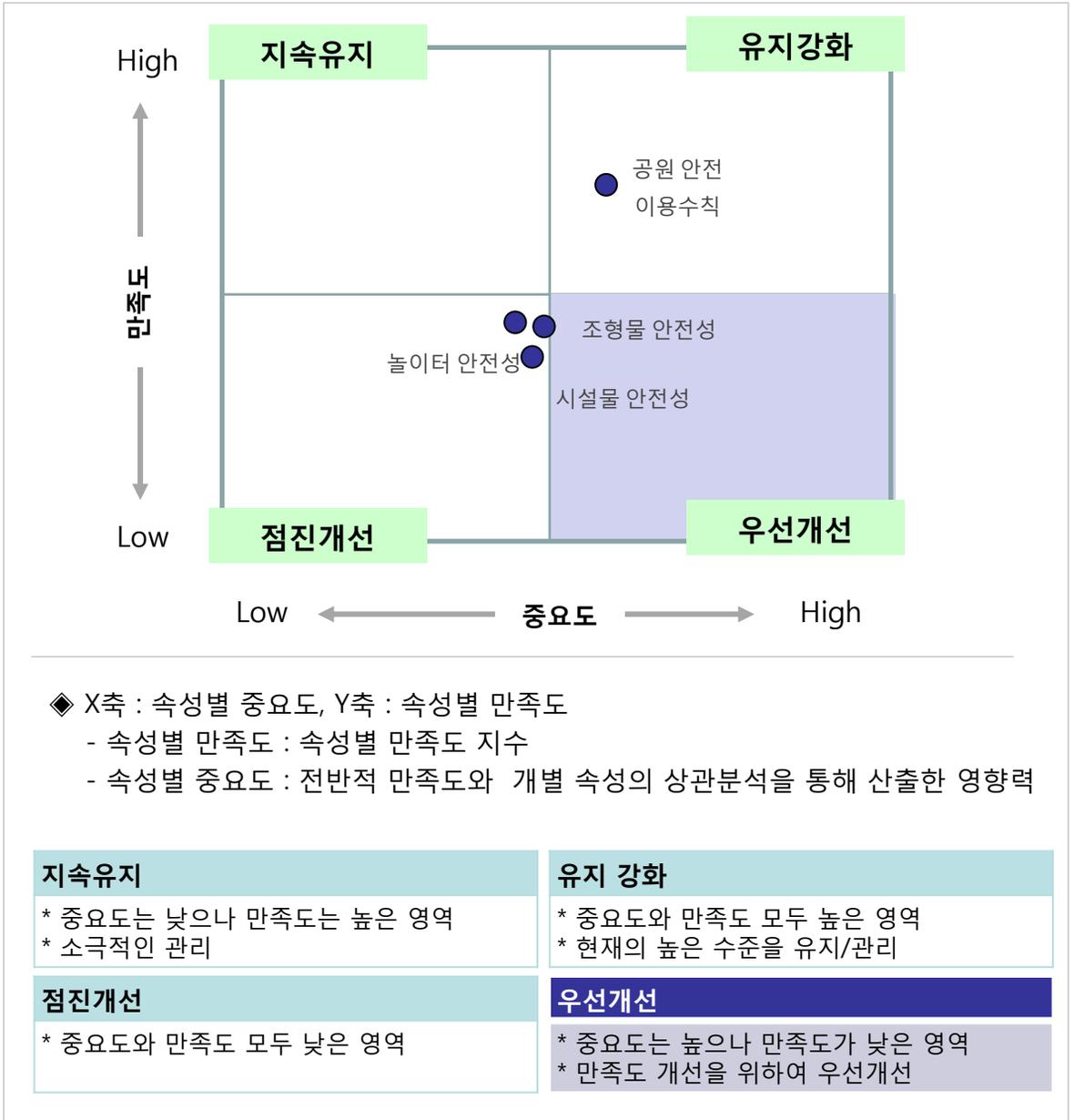


4) 안전성

- '안전성' 차원의 만족도 : 77.28점 (전년 성수기 대비 : -0.2점)
- 점진개선험목 : 조형물 안전성, 시설물 안전성, 놀이터 안전성

♣ Portfolio 분석 (속성의 만족도-중요도 비교분석)

: 속성별 중요도와 만족 수준을 행렬교차 분석한 것으로 이를 통해 개선 필요 속성을 발굴



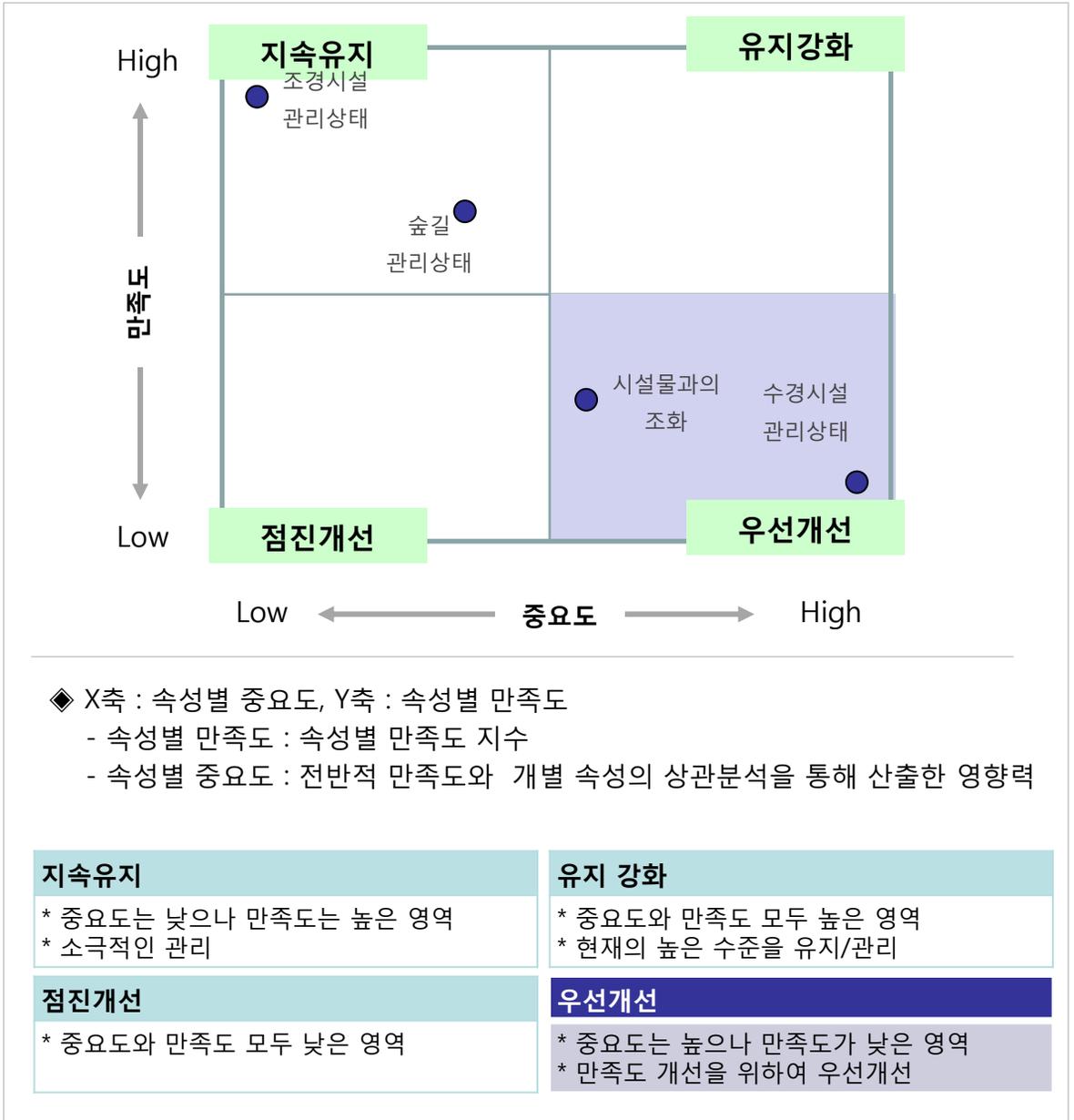
5) 조경 및 경관

○ '조경 및 경관' 차원의 만족도 : 81.48점 (전년 성수기 대비 : -2.6점)

○ 우선개선항목 : 수경시설 관리상태, 시설물과의 조화

♣ Portfolio 분석 (속성의 만족도-중요도 비교분석)

: 속성별 중요도와 만족 수준을 행렬교차 분석한 것으로 이를 통해 개선 필요 속성을 발굴



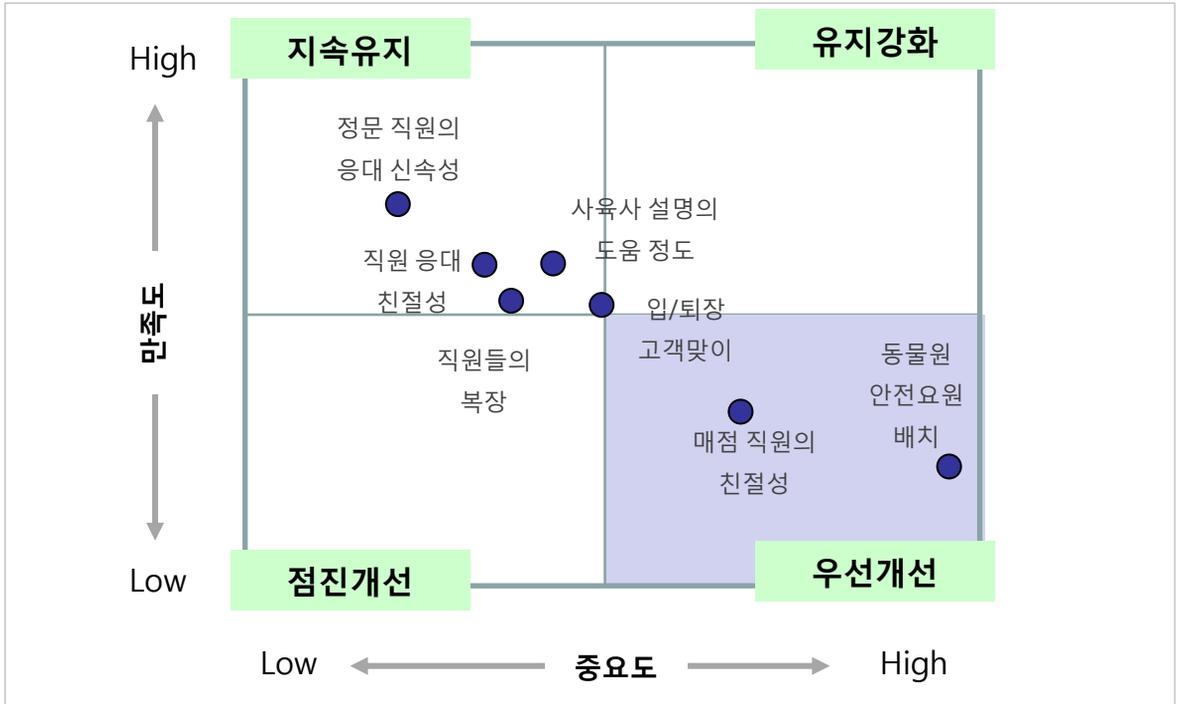
6) 직원 친절도

○ '직원 친절도' 차원의 만족도 : 72.42점 (전년 성수기 대비 : +0.2점)

○ 우선개선향목 : 동물원 안전요원 배치, 매점 직원의 친절성

♣ Portfolio 분석 (속성의 만족도-중요도 비교분석)

: 속성별 중요도와 만족 수준을 행렬교차 분석한 것으로 이를 통해 개선 필요 속성을 발굴



◆ X축 : 속성별 중요도, Y축 : 속성별 만족도

- 속성별 만족도 : 속성별 만족도 지수

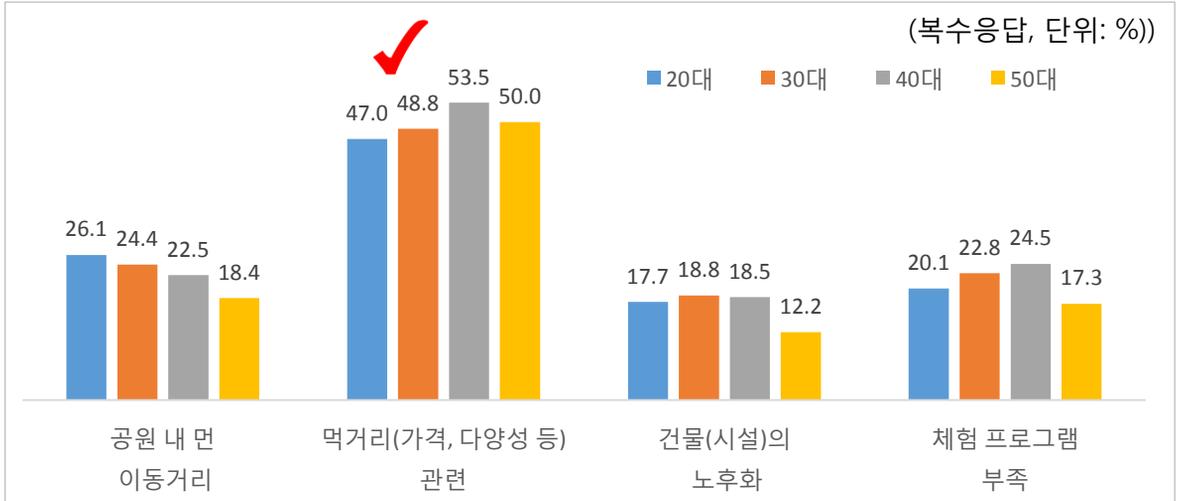
- 속성별 중요도 : 전반적 만족도와 개별 속성의 상관분석을 통해 산출한 영향력

지속유지 * 중요도는 낮으나 만족도는 높은 영역 * 소극적인 관리	유지 강화 * 중요도와 만족도 모두 높은 영역 * 현재의 높은 수준을 유지/관리
점진개선 * 중요도와 만족도 모두 낮은 영역	우선개선 * 중요도는 높으나 만족도가 낮은 영역 * 만족도 개선을 위하여 우선개선

3. 서울대공원 개선 방안

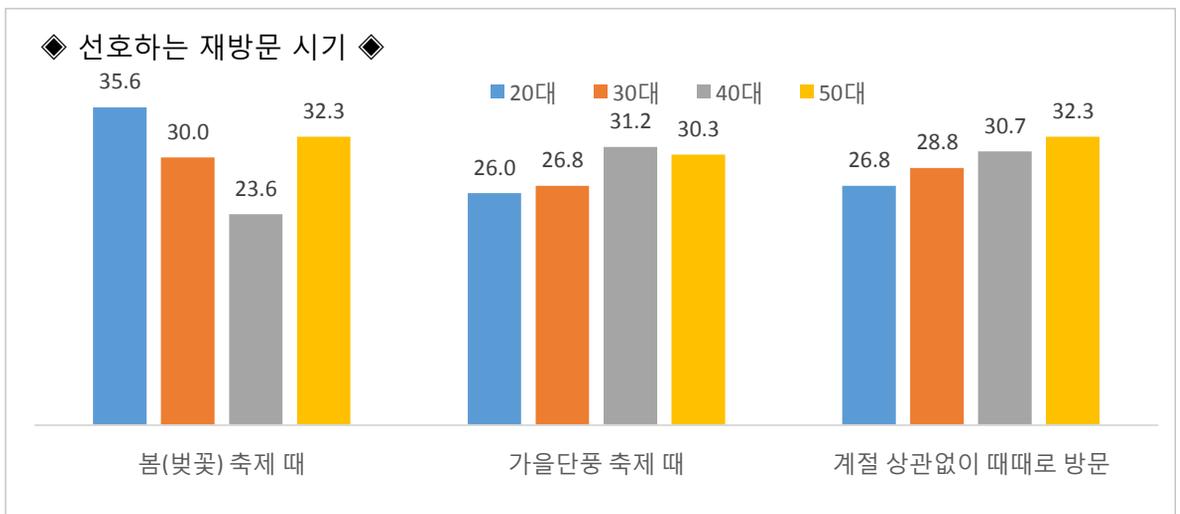
1) 서울대공원 방문 시 불편 사항

- 서울대공원 방문 시 주요 불편 사항: **먹거리**(가격, 다양성 등) (49.6%)
 - 먹거리 (49.6%) > 공원 내 이동거리(23.7%) > 체험 프로그램 부족 > ...
- '먹거리' : 40대(53.5%) > 50대(50.0%) > 30대(48.8%) > 20대(47.0%)



2) 선호하는 재방문 시기

- 가장 선호하는 재방문 시기 : 봄(벚꽃) (30.5%) > 가을단풍 (28.1%)
 - 계절에 상관없이 때때로 : 29.1%



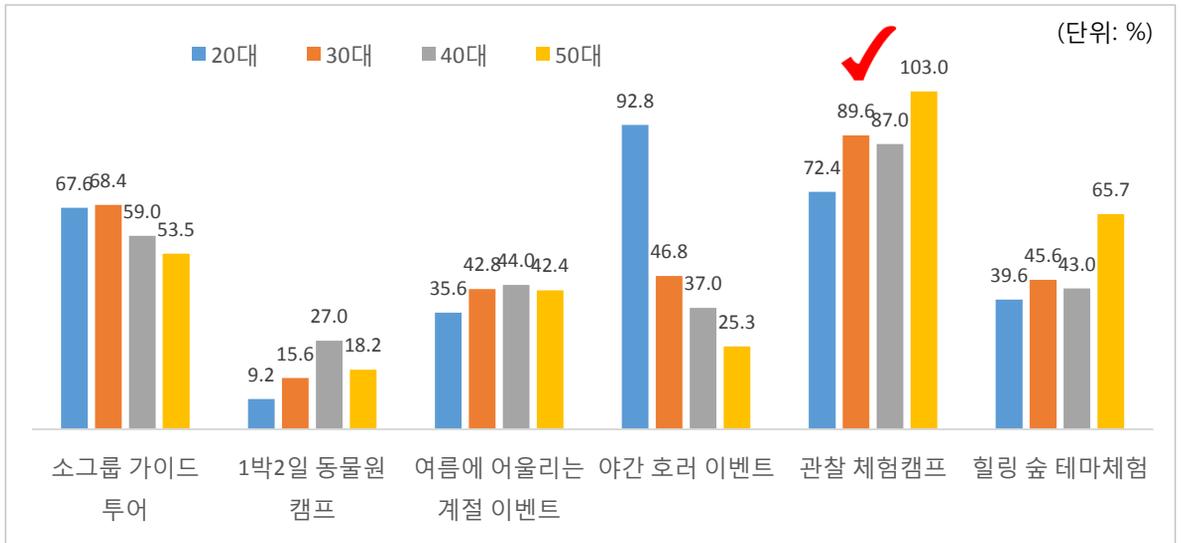
3) 겨울 비수기 선호 이벤트

○ 겨울 비수기 선호 이벤트 :

- 관찰 체험 캠프 : 85.2%

- 소그룹 가이드 투어 (64.0%) > 야간 호러 이벤트 (56.1%) >

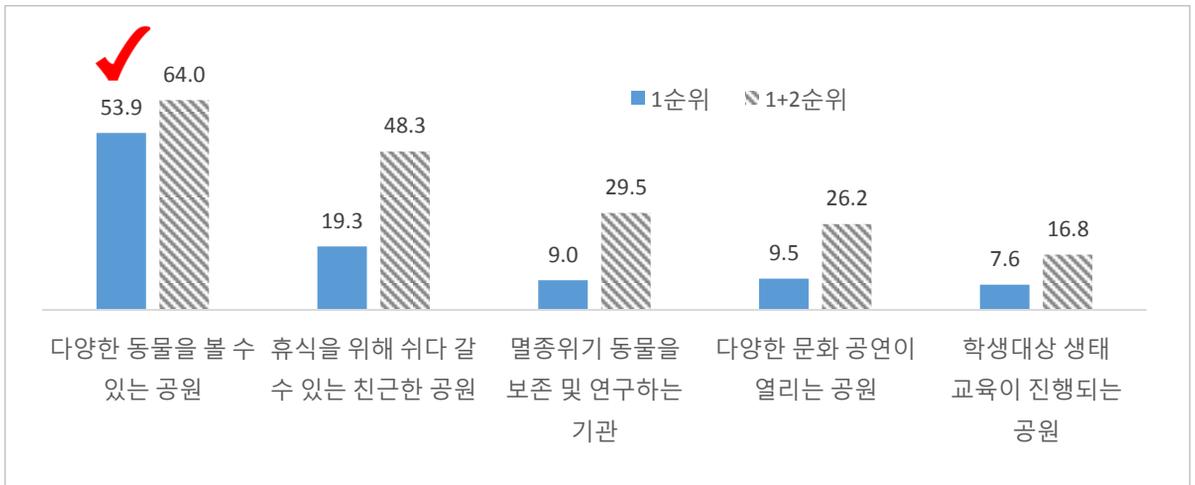
* **20대** : 야간 호러 이벤트 (92.8%) > 관찰 체험캠프 (72.4%)



5) 서울대공원이 갖추어야 할 장소의 성격

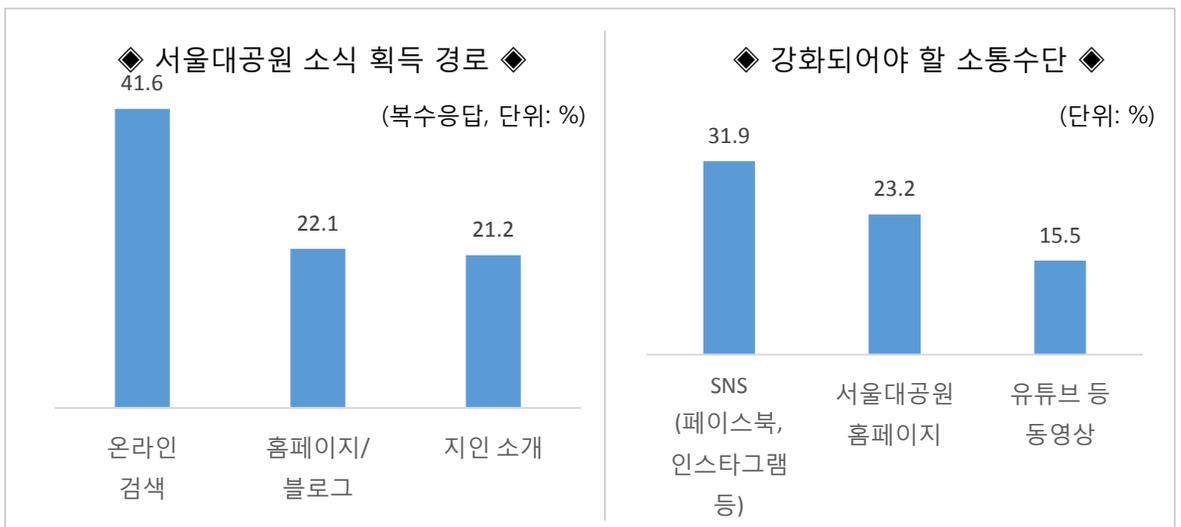
- 서울대공원이 갖추어야 할 장소의 성격 : '다양한 동물을 볼 수 있는 공원' (53.9%)
 - 1순위 기준 : 동물(53.9%) > 휴식(19.3%) > 동물보존(9.0%) > 문화공연 > ...
 - 1+2순위 기준 : 동물(64.0%) > 휴식(48.3%) > 동물보존(29.5%) > ...

(복수응답, 단위: %)



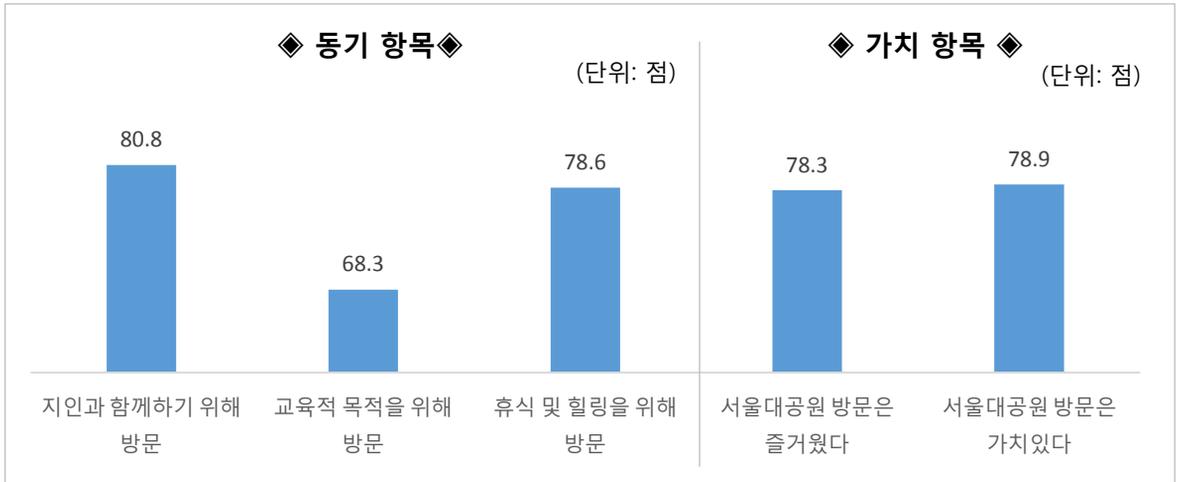
6) 서울대공원 정보 획득 경로

- 서울대공원 관련 소식은
 - 온라인 검색(블로그 및 카페) 41.6% > 서울대공원 홈페이지/블로그 22.1% >
- 서울대공원이 더 강화되어야 할 소통수단
 - 서울대공원 SNS(페이스북, 인스타그램 등) 31.9% > 홈페이지 23.2% > ...



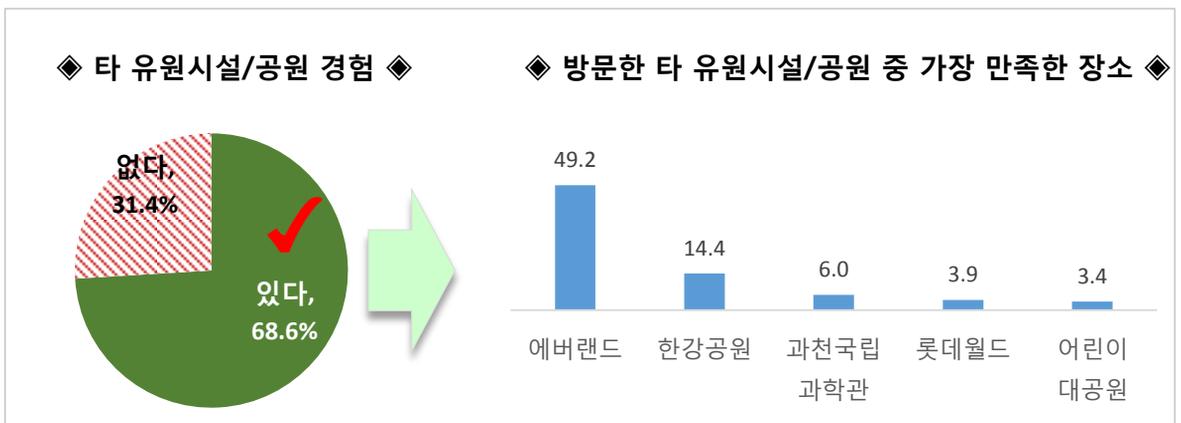
7) 관광동기 및 태도

- 각 항목에 대한 동의 점수 : '지인과 함께' 80.8점
 - '교육적 목적을 위해 방문하겠다'는 68.3점으로 교육목적은 낮게 평가
- 그 밖에 : '가치가 있다' 78.9점
 - 가치가 있다 78.9점, 즐거웠다 78.3점으로 나타남



8) 타 유원시설/공원 이용 경험

- 타 유원시설/공원을 이용한 경험 : 68.6%
- 방문했던 타 유원시설/공원 중 가장 만족한 장소
 - : 에버랜드 (49.2%) > 한강공원 (14.4%) > 과천국립과학관 (6.0%) > ...



9) 타 유원시설/공원 만족도 비교

- '방문했던 유원시설/공원 중 가장 만족했던 곳'으로 '에버랜드'를 선택한 고객 (n=263)이 '에버랜드'와 '서울대공원'을 상대 비교한 결과
 - 에버랜드 7.34점 (10점 만점) > 서울대공원 7.01점 (-0.33점)
- 차원별로 살펴보면
 - 에버랜드 보다 낮은 차원 : 제품 (-1.14점), 촉진 (-2.05점)
 - 에버랜드 보다 높은 차원 : 가격 (+1.45점), 유통 (+0.22점)

◆ 방문한 타 유원시설/공원 중 가장 만족한 장소로 '에버랜드'를 선택한 고객 ◆

(Base: n=263, 단위: 점 /10점 만점)

내 용		에버랜드 (a)	서울대공원 (b)	차이 (b-a)
제품 (Product)	축제/체험 프로그램에 만족함	8.44	6.27	-2.17
	교육 프로그램에 만족함 (서울대공원의 경우 생태설명회 등)	7.42	6.74	-0.68
	유원시설에 만족함 (서울대공원의 경우 동물사 등)	7.88	7.30	-0.58
	제품(Product)	7.91	6.77	-1.14
가격 (Price)	주차료(교통비)가 저렴함	6.76	7.22	+0.46
	입장료(이용료 등)가 저렴함	5.26	8.26	+3.00
	식음료 비용이 저렴함	5.25	6.14	+0.89
	가격(Price)	5.76	7.21	+1.45
유통 (Place)	접근 용이성이 있음	6.13	8.25	+2.12
	조경 및 자연 경관이 뛰어남	8.04	8.27	+0.23
	편의시설이 잘 갖추어짐	8.31	7.32	-0.98
	안내표지판 및 시설 찾기가 용이함	7.99	7.52	-0.48
	유통(Place)	7.62	7.84	+0.22
촉진 (Promotion)	광고 및 홍보를 자주 접한다	8.12	6.01	-2.11
	광고 및 홍보 내용이 관심을 불러 일으킨다	7.93	5.89	-2.04
	광고 및 홍보를 여러 매체를 통해 알 수 있다	7.88	5.88	-2.01
	촉진(Promotion)	7.98	5.93	-2.05
종합(전체)		7.34	7.01	-0.33

4. 시사점 및 제언

방문고객별 라이프스타일에 따른 차별화 및 개선 전략 수립 제언

01. 정량 분석을 통한 주요 시사점

Lifestyle Segment	주요 특징	전략 키워드	주요 Hurdles	초기 방문 니드	재 방문 니드
가족 (30-40대)	'미취학 아동과 초등학생을 둔 부모의 생태설명회와 나들이를 목적으로 주로 자가용을 이용해 방문	스토리	홍보 (안내 및 홍보 69%, 생태설명회 인지도 41%)	생태설명회 만족(재방문율 67%), 물총놀이 축제 희망(40대: 56%), 힐링숲 테마체험 선호 (40대: 46%)	사회약자배려 시설 만족도 (70%), 동물원 안전요원 배치 (61%), 안내판 구비 정도(73%), 생태설명회 시민 참여형 프로그램 도입 (16%)
연인 (20-30대)	서울근교의 데이트 코스로 저녁 및 야간 프로그램 선호	데이트 코스	먹거리 (판매시설 가격 45%, 판매시설 관리상태 68%, 매점직원 친절성 65%)	야간 호러 이벤트 희망 (52%)	SNS 강화 희망 (44%)
시니어 (50+)	접근성이 높아 산책 및 문화 시설 연계 사유로 방문	문화 산책	이벤트	걷기 좋은 풍경	인근 지역주민을 위한 건강 걷기 프로그램 연동

4. 시사점 및 제언

방문고객별 라이프스타일에 따른 차별화 및 개선 전략 수립 제언

02. 실행과제 아이디어 리스트(案)

목표 고객	주요 전략 방향	실행 과제 (아이디어)	우선 순위
가족 (30-40대)	아동과 초등 학생을 위한 가족 체험스토리 제공	유치원/초등학교 대상 생태설명회 프로그램 전파 강화	중
		에버랜드/과천과학관 방문 대상에 대한 연결 프로그램 모색 (예: 국내 아동 탐험 방문 Stamp 찍기 등)	상
		시민 참여 형 프로그램 공모 및 시상	중
연인 (20-30대)	데이트 낭만 소구	야간 호러 이벤트 인증샷 SNS 캠페인 시상	중
		데이트 사진 추천 장소 알림	중
		서울대공원 커플 이벤트 사진전 (추억 담고 남기기 프로그램 발굴)	상
시니어 (50+)	문화 산책거리 제공	시니어를 위한 힐링 숲 테마 체험 코스 사례 발굴	상
		노인일자리 연계형 설명 인력 확보	중
		미술관/과학관과 연계된 스토리가 있는 주중 걷기 프로그램 도입	중
공통	먹거리 환경 개선	가족 방문을 위한 먹거리 환경개선 조사 (예: 목표 고객 별 이동 동선에 따른 고객경험 관리 디자인 조사)	상
		판매 구조 변경 검토 (품목/가격, 집기, 간판 등)	중
		간판 및 안내판을 스토리와 디자인이 강화된 형태로 게 시 검토	중
	SNS 소통 강화	생태설명회 샘플 동영상 SNS 홍보	중
		라이프스타일 기반 목표고객별 행사 안내 홍보 (예: 시니어계층을 위한 인근 지역사회 및 4호선 지하철 홍보물, 20-30대를 위한 데이트 추천 코스 추천물 SNS 홍보, 미취학 및 초등학생을 위한 맘 카페 SNS 홍보 등)	상
		서울대공원 SNS 홍보단 활동 (콘텐츠 플랫폼 제공)	중



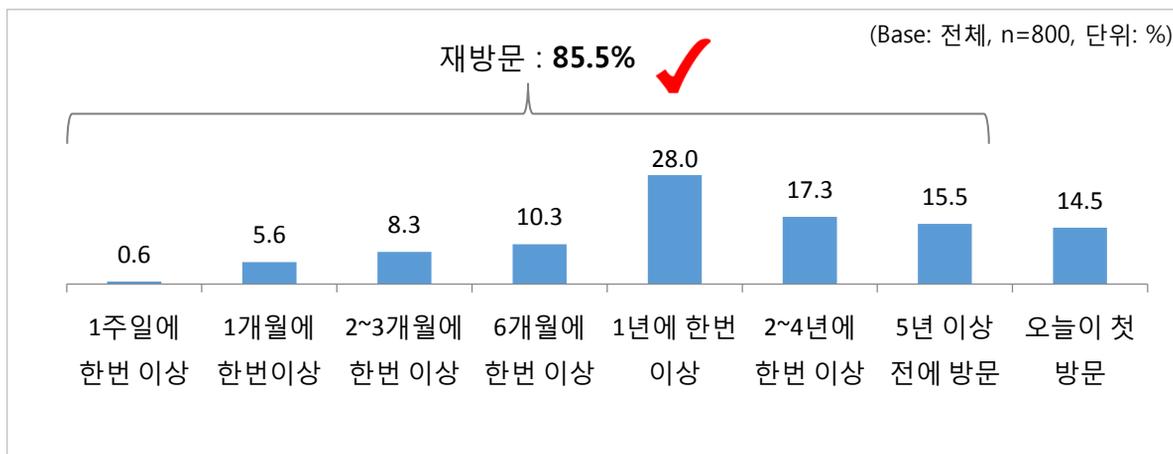
제3장. 세부 조사 결과

1. 서울대공원 이용행태 및 태도

1) 방문빈도

- 서울대공원의 방문 빈도를 살펴보면, '1년에 한 번 이상'이 22.2%로 가장 높음
 - '1년에 한 번 이상' (28.0%) > '2~4년 에 1번' (17.3%)>, '5년 전 방문'(15.5%)>
 '오늘이 첫 방문' (14.5%) > ...
- '오늘이 첫 방문' : 20대 (25.6%) > 30대 (12.8%) > 40대 (7.0%) > 50대 (6.0%)
 '1년에 한 번 이상' : 40대 (33.0%) > 30대 (30.0%) > 50대 (28.0%) > 20대 (22.0%)

<그림 3-1-1> 방문 빈도



<표 3-1-1> 방문 빈도

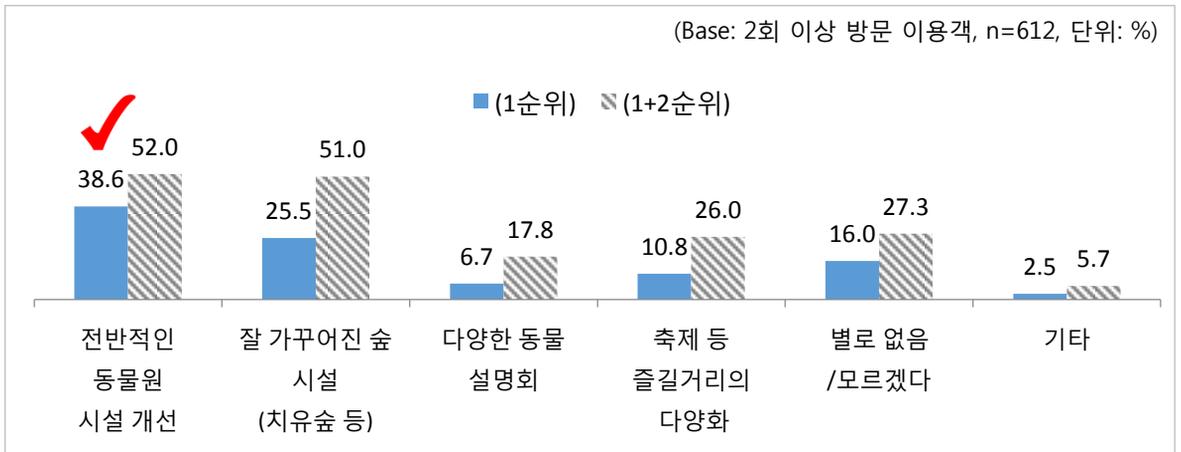
(Base: 전체, 단위: %)

		사례수 (명)	1주일에 한번 이상	1개월에 한번 이상	2~3개월 한번 이상	6개월에 한번 이상	1년에 한번 이상	2~4년 한번 이상	5년 이상 전 방문	오늘이 첫 방문
전체		800	0.6	5.6	8.3	10.3	28.0	17.3	15.5	14.5
성별	남성	364	0.0	6.0	11.0	10.2	24.2	14.8	16.2	17.6
	여성	436	1.1	5.3	6.0	10.3	31.2	19.3	14.9	11.9
연령	20대	250	0.0	1.2	3.2	5.2	22.0	24.4	18.4	25.6
	30대	250	0.0	4.8	9.2	14.0	30.0	16.4	12.8	12.8
	40대	200	0.0	10.0	13.0	14.0	33.0	12.5	10.5	7.0
	50대	100	5.0	10.0	9.0	6.0	28.0	11.0	25.0	6.0
거주지	서울	276	1.1	4.7	10.5	9.4	25.4	14.9	17.4	16.7
	경기/인천	470	0.4	6.6	7.7	11.3	31.3	18.3	15.1	9.4
	지방	54	0.0	1.9	1.9	5.6	13.0	20.4	9.3	48.1
직업	사무직	294	0.0	4.8	9.2	12.2	30.6	15.6	15.0	12.6
	판매/서비스직	67	0.0	7.5	7.5	9.0	28.4	16.4	13.4	17.9
	문화/예술직	32	0.0	6.3	6.3	6.3	31.3	18.8	15.6	15.6
	자영업	64	0.0	7.8	6.3	12.5	25.0	12.5	25.0	10.9
	가정주부	136	3.7	4.4	8.8	14.0	34.6	15.4	11.8	7.4
	학생	84	0.0	1.2	4.8	2.4	17.9	25.0	22.6	26.2
	무직	24	0.0	8.3	8.3	8.3	25.0	16.7	4.2	29.2
	기타	99	0.0	10.1	10.1	7.1	21.2	21.2	14.1	16.2

(1-1) 이전 서울대공원 방문 대비 변화 부분

- 서울대공원 방문 후, 현재 가장 많이 바뀌었다고 생각하는 부분
- '전반적인 동물원 시설 개선' (1순위) 38.6%, (1+2순위) 52.0%
- 모든 연령대에서 '전반적인 동물원 시설 개선' 응답비율이 가장 높고, 여성의 경우 '잘 가꾸어진 숲 시설' 응답이 27.5%로 상대적으로 높게 나타남

<그림 3-1-2> 이전 서울대공원 방문 대비 변화 부분



<그림 3-1-2> 이전 서울대공원 방문 대비 변화점 _ 1순위 기준

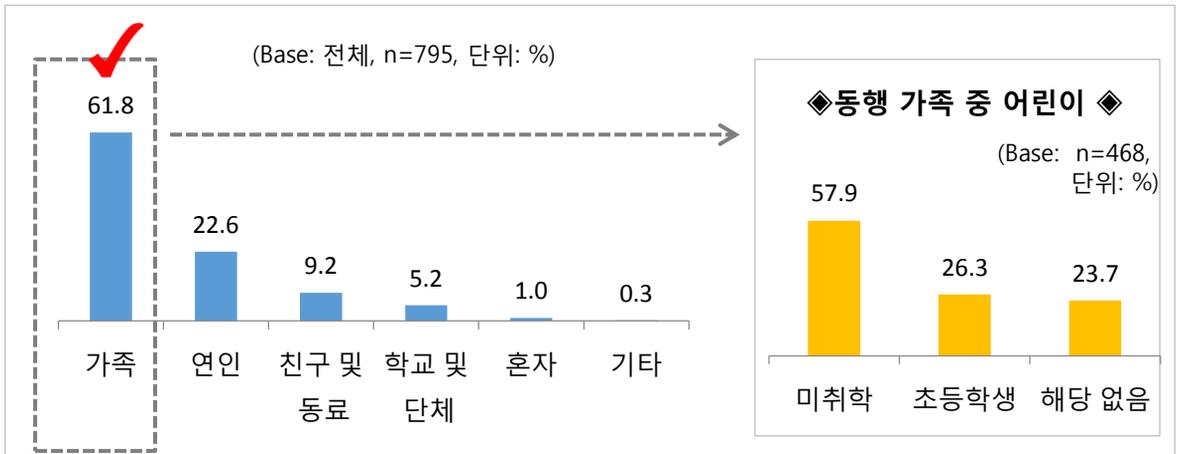
(Base: 2회 이상 방문 이용객, 단위: %)

		사례수 (명)	전반적인 동물원 시설 개선	잘 가꾸어진 숲 시설 (치유숲 등)	다양한 동물 설명회	축제 등 즐길거리의 다양화	기타	(바뀐 점이 별로 없음/모르겠다)
전체		612	38.6	25.5	6.7	10.8	16.0	2.5
성별	남성	267	43.1	22.8	4.1	10.1	17.6	2.2
	여성	345	35.1	27.5	8.7	11.3	14.8	2.6
연령	20대	162	32.7	18.5	6.8	14.2	24.7	3.1
	30대	203	39.4	25.6	6.9	9.4	16.3	2.5
	40대	169	42.0	28.4	5.9	10.1	11.2	2.4
	50대	78	41.0	33.3	7.7	9.0	7.7	1.3
거주지	서울	208	35.6	24.5	7.7	13.5	15.9	2.9
	경기/인천	380	40.0	26.1	6.1	9.7	16.1	2.1
	지방	24	41.7	25.0	8.3	4.2	16.7	4.2
직업	사무직	234	43.6	23.9	4.7	11.5	14.5	1.7
	판매/서비스직	47	36.2	23.4	2.1	14.9	21.3	2.1
	문화/예술직	24	33.3	16.7	12.5	12.5	20.8	4.2
	자영업	49	36.7	36.7	4.1	4.1	14.3	4.1
	가정주부	119	36.1	31.9	8.4	7.6	13.4	2.5
	학생	51	35.3	19.6	7.8	11.8	21.6	3.9
	무직	16	50.0	.0	12.5	18.8	12.5	6.3
	기타	72	30.6	26.4	11.1	12.5	18.1	1.4

2) 방문 동행인 _ (1) 현황

- 서울대공원을 함께 방문하는 동행인 : 가족 (61.8%) > 연인 (22.6%)
 - 가족의 경우 동행 자녀 : 미취학 (57.9%) > 초등 (67.3%)
- 가족 : 40대 (83.8%) > 30대 (80.2%) > 50대 (72.0%)
 - 20대 : 연인(56.8%) > 가족 (22.0%) // 50대 : 가족 (72.0%) > 친구/동료 (18.0%)

<그림 3-1-3> 방문 동행인



<표 3-1-4> 방문 동행인

(Base: 전체, 단위: %)

		사례수(명)	가족	연인	친구/동료	혼자	학교/단체	기타
전체		795	61.8	22.6	9.2	5.2	1.0	0.3
성별	남성	361	60.9	26.9	5.3	5.3	1.7	0.0
	여성	434	62.4	19.1	12.4	5.1	0.5	0.5
연령	20대	250	22.0	56.8	13.6	6.0	1.2	0.4
	30대	247	80.2	12.1	2.4	4.0	1.2	0.0
	40대	198	83.8	3.5	7.6	5.1	0.0	0.0
	50대	100	72.0	1.0	18.0	6.0	2.0	1.0
거주지	서울	276	61.6	24.3	7.6	5.4	0.4	0.7
	경기/인천	466	63.1	20.6	9.9	5.4	1.1	0.0
	지방	53	50.9	32.1	11.3	1.9	3.8	0.0
직업	사무직	294	63.9	21.8	7.8	5.8	0.7	0.0
	판매/서비스직	66	53.0	37.9	7.6	1.5	0.0	0.0
	문화/예술직	32	53.1	21.9	21.9	3.1	0.0	0.0
	자영업	62	77.4	12.9	8.1	0.0	1.6	0.0
	가정주부	135	86.7	0.7	10.4	0.7	0.7	0.7
	학생	84	26.2	46.4	13.1	9.5	3.6	1.2
	무직	23	43.5	39.1	8.7	8.7	0.0	0.0
	기타	99	54.5	27.3	6.1	11.1	1.0	0.0

<표 3-1-5> 가족 방문의 경우 - 방문 동행인 _ 어린이 동행 여부

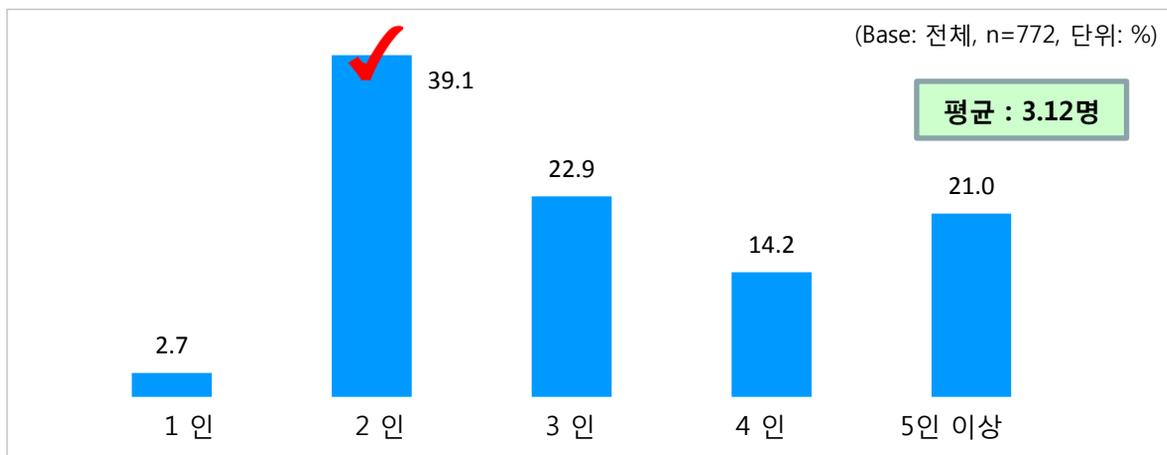
(Base: 가족 방문자, 단위: %)

		사례수 (명)	미취학(7세 이하) 어린이와 함께 방문	초등학생 어린이와 함께 방문	해당 없음
전체		468	57.9	26.3	23.7
성별	남성	216	56.5	27.3	23.6
	여성	252	59.1	25.4	23.8
연령	20대	51	39.2	9.8	54.9
	30대	192	79.2	19.8	9.4
	40대	160	48.8	45.6	17.5
	50대	65	32.3	10.8	56.9
거주지	서울	165	53.9	23.6	28.5
	경기/인천	276	59.4	29.7	20.3
	지방	27	66.7	7.4	29.6
직업	사무직	177	59.9	30.5	17.5
	판매/서비스직	34	41.2	35.3	32.4
	문화/예술직	16	56.3	12.5	37.5
	자영업	46	63.0	23.9	28.3
	가정주부	110	60.0	28.2	19.1
	학생	23	13.0	21.7	73.9
	무직	9	88.9	.0	11.1
	기타	53	67.9	15.1	20.8

2) 방문 동행인 _ (2) 동행인 수

- 서울대공원 방문 시 평균 동행 인원 (성수기) : 평균 3.12명
 - 2인 (39.1%) > 3인 (22.9%) > 5인 이상 (21.0%) > 4인 (14.2%) > 1인 (2.7%)
- 20대 2인(71.1%), 30대 3인(30.5%), 40대 3인(29.5%), 50대 2인(27.8%) 가장 높음
 - 50대 이상은 5인 이상 비율이 41.2% 상당히 높았음 (성수기, 단체 관람 영향)

<그림 3-1-4> 방문 동행인 _ 동행인 수



<표 3-1-6> 방문 동행인 _ 동행인 수

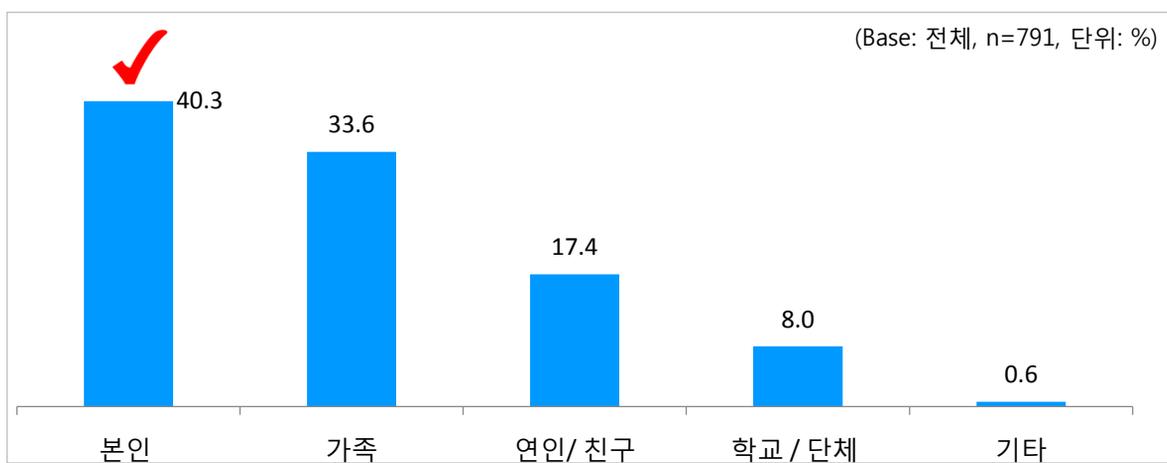
(Base: 전체, 단위: %)

		사례수(명)	1인	2인	3인	4인	5인 이상
전체		772	2.7	39.1	22.9	14.2	21.0
성별	남성	348	2.6	42.5	21.6	14.1	19.3
	여성	424	2.8	36.3	24.1	14.4	22.4
연령	20대	239	4.6	71.1	10.5	6.7	7.1
	30대	243	3.3	28.4	30.5	19.3	18.5
	40대	193	0.0	18.7	29.5	20.7	31.1
	50대	97	2.1	27.8	21.6	7.2	41.2
거주지	서울	265	2.6	41.9	15.5	17.0	23.0
	경기/인천	454	2.4	36.6	26.7	13.4	20.9
	지방	53	5.7	47.2	28.3	7.5	11.3
직업	사무직	286	3.1	36.0	24.1	15.7	21.0
	판매/서비스직	63	4.8	50.8	20.6	9.5	14.3
	문화/예술직	32	0.0	43.8	15.6	18.8	21.9
	자영업	63	1.6	31.7	28.6	14.3	23.8
	가정주부	131	1.5	23.7	33.6	18.3	22.9
	학생	78	3.8	62.8	7.7	12.8	12.8
	무직	22	4.5	40.9	13.6	9.1	31.8
	기타	97	2.1	45.4	19.6	8.2	24.7

3) 나들이 제안자

- 서울대공원 나들이 제안자 : 본인 (40.3%)
 - 이어서 가족(33.6%) > 연인/친구(17.4%) > 학교/단체(8.0%) ...
- 연령대별로 가장 높은 비율은
 - 20대 연인/친구(42.9%), 30대 본인(49.0%), 40대 가족(49.2%), 50대 가족(43.0%)

<그림 3-1-5> 나들이 제안자



<표 3-1-7> 나들이 제안자

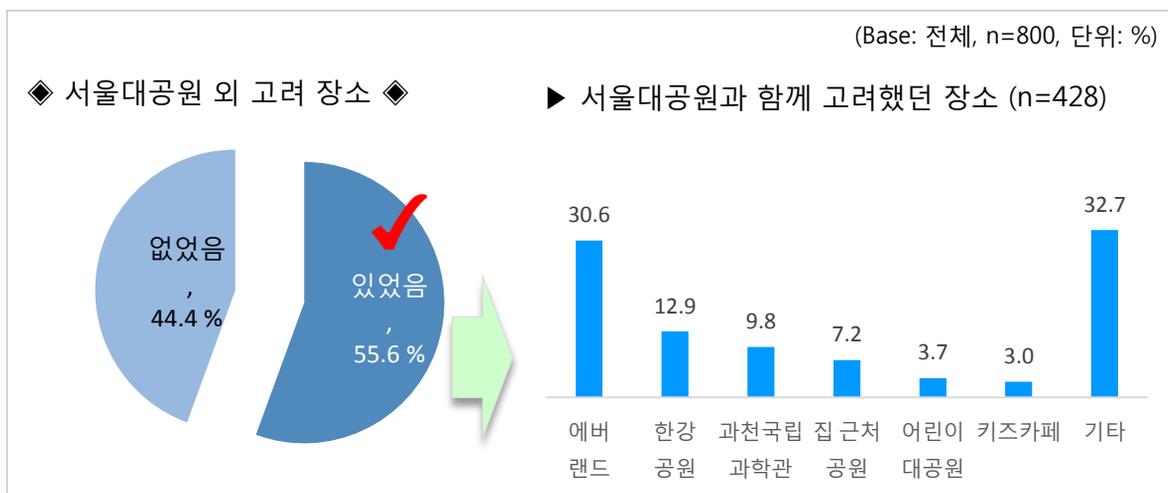
(Base: 전체, 단위: %)

		사례수 (명)	본인 스스로	가족(배우자, 자녀)의 권유	연인이나 친구의 권유	학교 및 단체 (모임)	기타
전체		791	40.3	33.6	17.4	8.0	0.6
성별	남성	360	38.6	34.2	18.1	9.2	0.0
	여성	431	41.8	33.2	16.9	7.0	1.2
연령	20대	247	36.8	14.6	42.9	4.5	1.2
	30대	247	49.0	36.4	7.7	6.9	0.0
	40대	197	36.5	49.2	1.5	11.7	1.0
	50대	100	35.0	43.0	10.0	12.0	0.0
거주지	서울	274	42.0	32.1	16.1	8.8	1.1
	경기/인천	463	39.3	35.0	17.1	8.2	0.4
	지방	54	40.7	29.6	27.8	1.9	0.0
직업	사무직	291	37.5	36.1	14.1	11.7	0.7
	판매/서비스직	66	53.0	22.7	21.2	1.5	1.5
	문화/예술직	32	56.3	25.0	12.5	6.3	0.0
	자영업	63	42.9	33.3	14.3	7.9	1.6
	가정주부	133	38.3	53.4	7.5	0.8	0.0
	학생	84	29.8	16.7	44.0	8.3	1.2
	무직	23	39.1	34.8	17.4	8.7	0.0
	기타	99	45.5	24.2	19.2	11.1	0.0

4) 나들이 고려 장소

- 서울대공원과 함께 나들이를 고려했던 장소 : 있음 (55.6%)
 - '있음' 응답 비율 : 20대(43.6%) < 50대(56.0%)
- 고려했던 장소 : 에버랜드(55.3%) >> 과천국립과학관(12.7%) > 한강공원 > ...
 - 에버랜드 : 20~50대 고르게 1순위
 - '에버랜드'에 이어 2순위 : 20대 '한강공원', 30대/40대 '과천국립과학관'

<그림 3-1-6> 나들이 고려 장소 검토



<표 3-1-8> 나들이 고려 장소 검토

(Base: 전체, 단위: %)

		사례수(명)	있었음	없었음
전체		799	55.6	44.4
성별	남성	363	49.0	51.0
	여성	436	61.0	39.0
연령	20대	250	43.6	56.4
	30대	249	62.7	37.3
	40대	200	61.5	38.5
	50대	100	56.0	44.0
거주지	서울	276	52.9	47.1
	경기/인천	469	57.8	42.2
	지방	54	50.0	50.0
직업	사무직	282	63.5	36.5
	판매/서비스직	50	48.0	52.0
	문화/예술직	17	64.7	35.3
	자영업	62	58.1	41.9
	가정주부	158	55.7	44.3
	학생	115	36.5	63.5
	무직	19	31.6	68.4
	기타	86	58.1	41.9

<표 3-1-9> 나들이 고려 장소 검토 _ 고려 장소

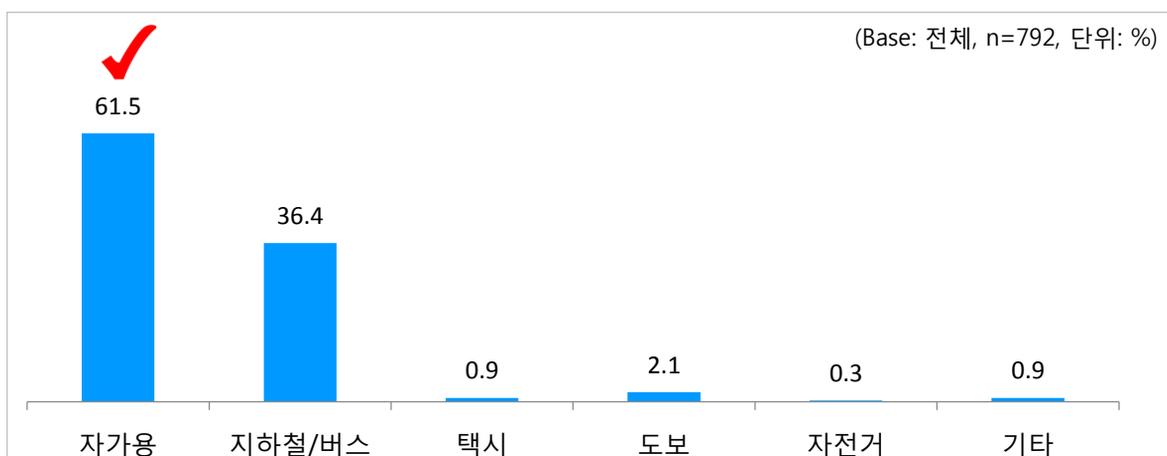
(Base: 전체, 단위: %)

		사례수 (명)	에버 랜드	한강 공원	과천국립 과학관	집 근처 공원	어린이 대공원	키즈카페	기타
전체		428	30.6	12.9	9.8	7.2	3.7	3.0	32.7
성별	남성	173	26.6	13.9	8.1	8.7	3.5	2.9	36.4
	여성	255	33.3	12.2	11.0	6.3	3.9	3.1	30.2
연령	20대	104	25.0	19.2	5.8	2.9	2.9	1.0	43.3
	30대	151	35.8	7.3	6.6	7.9	6.0	3.3	33.1
	40대	123	26.8	15.4	18.7	8.9	2.4	3.3	24.4
	50대	50	36.0	10.0	6.0	10.0	2.0	6.0	30.0
거주지	서울	143	25.2	20.3	4.2	2.8	9.1	2.8	35.7
	경기/인천	259	32.8	8.9	13.5	8.5	1.2	3.1	32.0
	지방	26	38.5	11.5	3.8	19.2	.0	3.8	23.1
직업	사무직	161	26.1	17.4	11.8	9.3	3.1	3.1	29.2
	판매/서비스직	35	25.7	8.6	2.9	5.7	8.6	2.9	45.7
	문화/예술직	18	27.8	11.1	.0	.0	.0	5.6	55.6
	자영업	34	38.2	2.9	11.8	2.9	2.9	5.9	35.3
	가정주부	90	37.8	8.9	10.0	10.0	4.4	1.1	27.8
	학생	35	31.4	17.1	8.6	.0	2.9	.0	40.0
	무직	10	20.0	10.0	20.0	.0	10.0	10.0	30.0
	기타	45	33.3	13.3	8.9	8.9	2.2	4.4	28.9

5) 이동 수단

- 거주지에서 서울대공원까지 이용하는 이동 수단 : 자가용 (61.5%)
- 이어서 지하철/버스(36.4%) > 도보(2.1%) 의 순으로 나타남
- 20대 : 지하철/버스(60.6%) > 자가용(38.2%)
30대/40대/50대 : 자가용 > 지하철/버스. 단 50대 이상의 경우 그 차이가 작음

<그림 3-1-7> 이동 수단 (중복응답)



<표 3-1-10> 이동 수단 (중복응답)

(Base: 전체, 단위: %)

		사례수(명)	자가용	지하철/버스	도보	택시	자전거	기타
전체		792	61.5	36.4	0.9	2.1	0.3	0.9
성별	남성	361	62.0	36.0	0.8	2.5	0.6	1.1
	여성	431	61.0	36.7	0.9	1.9	0.0	0.7
연령	20대	249	38.2	60.6	0.4	2.4	0.4	1.2
	30대	247	78.5	19.4	1.6	1.2	0.0	0.4
	40대	198	73.7	22.7	1.0	2.5	0.5	1.0
	50대	98	53.1	44.9	0.0	3.1	0.0	1.0
거주지	서울	275	52.7	44.7	1.5	0.7	0.0	1.8
	경기/인천	463	67.2	30.5	0.6	3.0	0.4	0.2
	지방	54	57.4	44.4	0.0	1.9	0.0	1.9
직업	사무직	293	61.1	34.5	1.0	4.1	0.3	1.0
	판매/서비스직	65	64.6	36.9	0.0	0.0	0.0	1.5
	문화/예술직	32	59.4	40.6	0.0	0.0	0.0	0.0
	자영업	63	76.2	22.2	1.6	1.6	0.0	1.6
	가정주부	134	74.6	24.6	0.0	1.5	0.0	0.0
	학생	84	26.2	73.8	0.0	2.4	1.2	0.0
	무직	23	43.5	47.8	4.3	0.0	0.0	4.3
	기타	98	68.4	30.6	2.0	0.0	0.0	1.0

6) 머무는 시간

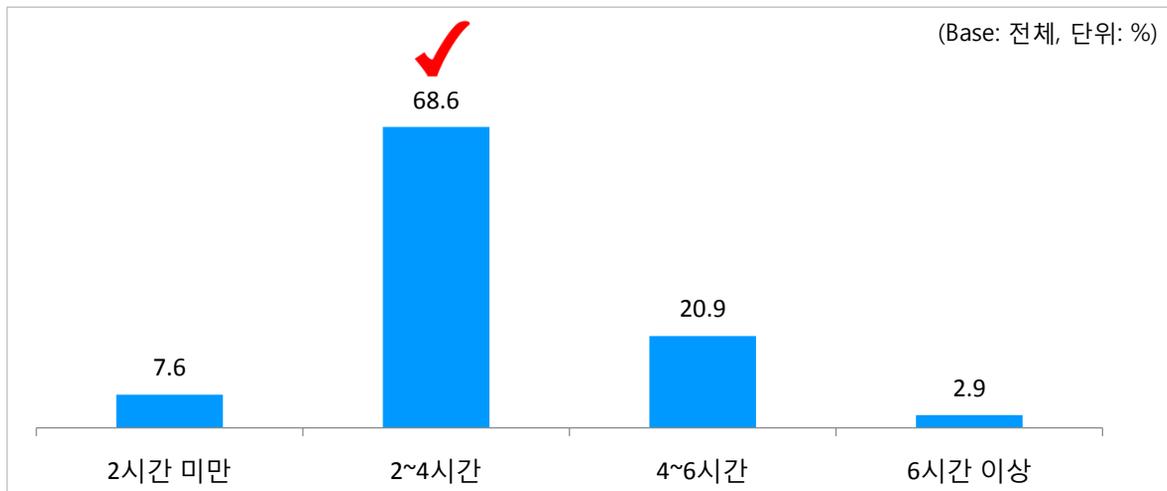
○ 서울대공원에 머무는 시간 : 2~4시간(68.6%) >> 4~6시간(20.9%) >

○ 시간대별로 특징을 살펴보면

* 6시간 이상 : 50대(4.1%)

* 2시간 미만 : 20대(10.4%) > 50대(7.2%) > 40대(6.5%) > 30대(5.6%) 순임

<그림 3-1-8> 머무는 시간



<표 3-1-11> 머무는 시간

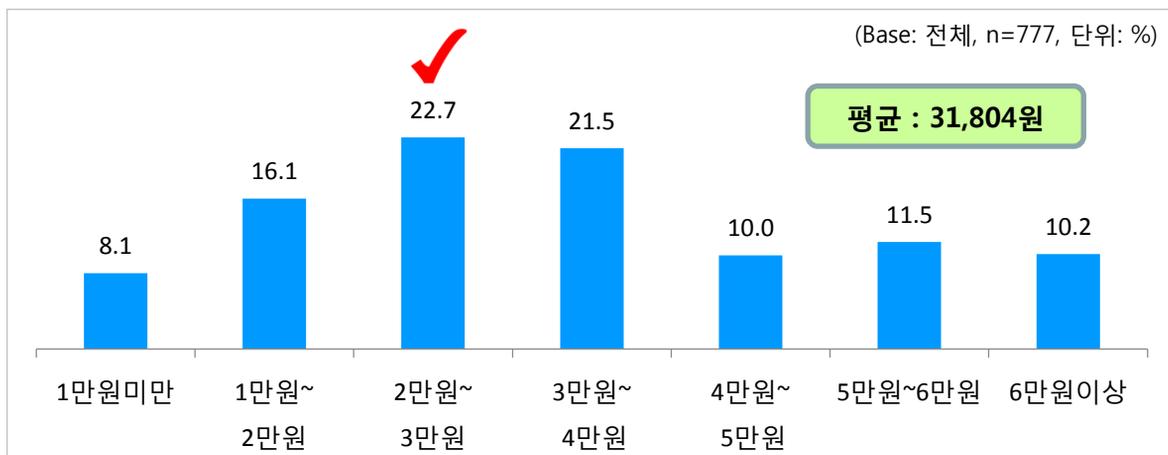
(Base: 전체, 단위: %)

		사례수(명)	2시간 미만	2~4시간	4~6시간	6시간 이상
전체		794	7.6	68.6	20.9	2.9
성별	남성	362	7.5	68.5	21.3	2.8
	여성	432	7.6	68.8	20.6	3.0
연령	20대	249	10.4	72.7	13.3	3.6
	30대	249	5.6	69.5	22.5	2.4
	40대	199	6.5	64.3	27.1	2.0
	50대	97	7.2	64.9	23.7	4.1
거주지	서울	275	8.0	66.5	22.2	3.3
	경기/인천	465	7.1	70.8	19.4	2.8
	지방	54	9.3	61.1	27.8	1.9
직업	사무직	293	7.2	67.6	20.8	4.4
	판매/서비스직	67	7.5	71.6	20.9	0.0
	문화/예술직	32	3.1	75.0	21.9	0.0
	자영업	64	6.3	62.5	29.7	1.6
	가정주부	134	6.7	69.4	21.6	2.2
	학생	83	9.6	65.1	20.5	4.8
	무직	23	13.0	69.6	8.7	8.7
	기타	98	9.2	73.5	17.3	0.0

7) 지출 비용

- 서울대공원 내에서 지출한 금액 : 2~3만원(22.7%)
- 이어서 >3~4만원(21.5%) > 1~2만원(16.1%) > ...
- 평균 지출금액 : 31,804원
- 40대(35,825원) > 30대(33,577원) > 50대(31,804원) > 20대(31,667원)

<그림 3-1-10> 지출 비용



<표 3-1-14> 지출 비용

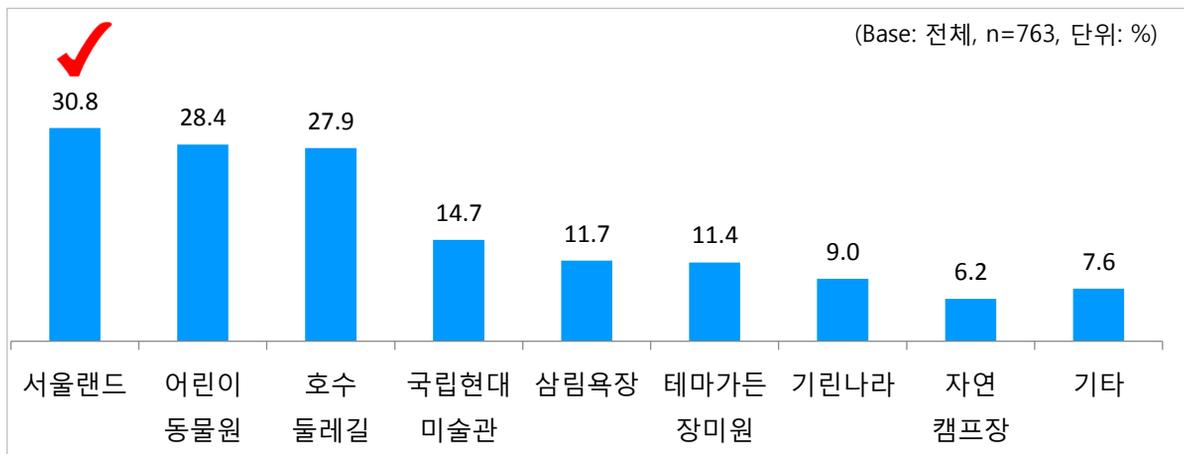
(Base: 전체, 단위: %)

		사례수 (명)	1만원 미만	1만원~2만원	2만원~3만원	3만원~4만원	4만원~5만원	5만원~6만원	6만원 이상	평균 (원)
전체		777	8.1	16.1	22.7	21.5	10.0	11.5	10.2	31,804
성별	남성	353	8.5	15.3	22.4	21.8	11.0	10.8	10.2	31,630
	여성	424	7.8	16.7	22.9	21.2	9.2	12.0	10.1	31,949
연령	20대	240	9.2	16.7	24.2	22.1	12.1	9.2	6.7	28,660
	30대	246	5.3	14.6	26.8	22.4	11.4	10.2	9.3	31,258
	40대	194	8.8	11.9	19.1	22.7	9.3	14.4	13.9	37,116
	50대	97	11.3	26.8	15.5	15.5	3.1	14.4	13.4	30,368
거주지	서울	266	9.0	15.8	20.7	24.8	10.2	10.2	9.4	31,595
	경기/인천	458	7.4	15.1	23.6	21.4	9.8	12.2	10.5	32,234
	지방	53	9.4	26.4	24.5	5.7	11.3	11.3	11.3	29,160
직업	사무직	283	8.8	16.3	22.6	25.1	10.6	9.2	7.4	29,625
	판매/서비스직	66	9.1	13.6	19.7	15.2	12.1	15.2	15.2	36,742
	문화/예술직	31	9.7	19.4	25.8	32.3	3.2	3.2	6.5	26,968
	자영업	63	1.6	17.5	20.6	17.5	14.3	12.7	15.9	37,242
	가정주부	131	5.3	15.3	25.2	20.6	6.9	15.3	11.5	34,160
	학생	82	11.0	23.2	24.4	18.3	6.1	8.5	8.5	27,056
	무직	23	21.7	17.4	30.4	13.0	0.0	13.0	4.3	20,750
	기타	98	7.1	10.2	18.4	20.4	16.3	14.3	13.3	36,275

8) 동물원 외 즐겨 방문하는 장소

- 서울대공원에서 동물원 외 즐겨 방문하는 장소 : 서울랜드(30.8%)
- 서울랜드(30.8%) > 어린이동물원(28.4%) > 호수둘레길(27.9%) > ...
- 20대 : 서울랜드(53.5%), 30대 : 서울랜드(36.6%) > 어린이동물원(35.4%)
40대 : 서울랜드(39.2%) > 어린이동물원(34.5%), 50대 : 호수둘레길(34.3%)

<그림 3-1-12> 동물원 외 즐겨 방문하는 장소 (중복 응답)



<표 3-1-17> 동물원 외 즐겨 방문하는 장소 (중복 응답)

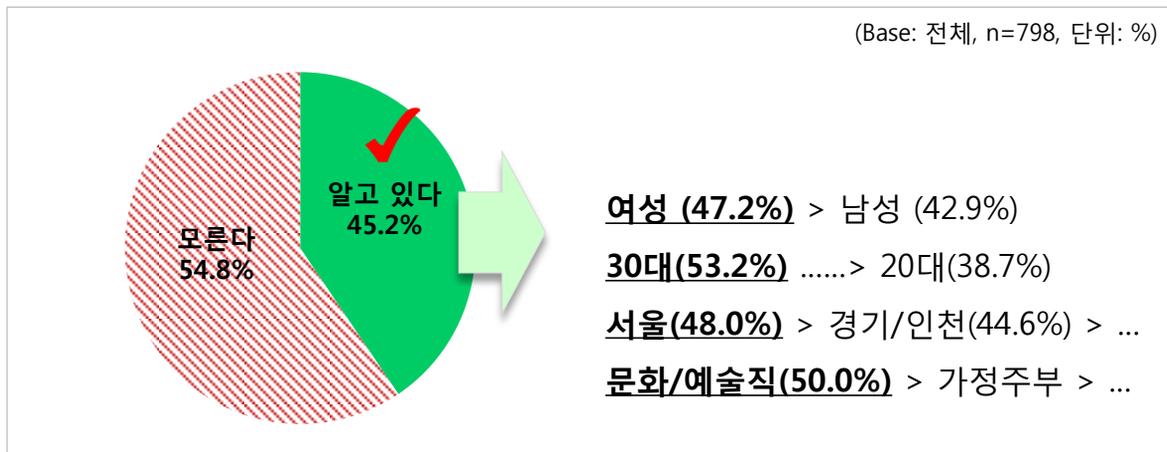
(Base: 전체, 단위: %)

		사례수 (명)	테마가든 장미원	테마가든 어린이동물원	호수둘레길	삼림욕장	자연캠프장	국립현대미술관	서울랜드	기린나라	기타
전체		763	11.4	28.4	27.9	11.7	6.2	14.7	30.8	9.0	7.6
성별	남성	344	7.6	23.8	29.4	11.3	8.4	13.7	27.9	7.3	7.8
	여성	419	14.6	32.2	26.7	11.9	4.3	15.5	33.2	10.5	7.4
연령	20대	232	8.2	19.8	25.0	7.8	4.3	7.8	35.8	5.6	15.1
	30대	237	11.0	35.9	27.4	4.6	6.3	13.1	26.2	10.1	8.0
	40대	195	13.8	29.2	28.2	13.8	6.7	19.5	37.9	9.2	1.5
	50대	99	15.2	29.3	35.4	33.3	9.1	25.3	16.2	14.1	1.0
거주지	서울	266	9.8	28.9	27.8	12.4	7.5	16.2	24.8	11.7	9.4
	경기/인천	447	12.8	28.6	27.7	12.1	5.1	14.1	34.9	7.8	6.0
	지방	50	8.0	24.0	30.0	4.0	8.0	12.0	26.0	6.0	12.0
직업	사무직	280	9.3	26.1	30.7	11.1	7.1	16.4	28.6	8.6	6.4
	판매/서비스직	64	15.6	20.3	23.4	15.6	6.3	10.9	32.8	14.1	4.7
	문화/예술직	32	6.3	21.9	31.3	12.5	9.4	21.9	21.9	6.3	3.1
	자영업	61	16.4	27.9	32.8	16.4	6.6	8.2	29.5	8.2	3.3
	가정주부	133	15.8	35.3	27.8	15.8	3.0	18.0	32.3	15.8	6.0
	학생	78	5.1	20.5	19.2	3.8	3.8	11.5	48.7	2.6	16.7
	무직	22	4.5	27.3	9.1	4.5	9.1	22.7	18.2	4.5	18.2
	기타	93	14.0	40.9	30.1	9.7	7.5	9.7	25.8	5.4	9.7

9) 생태설명회 _ (1) 인지도

- 서울대공원에서 운영하는 동물들의 생태설명회 인지도 : 45.2%
- 인지도 : 30대(53.2%), 40대(45.0%) > 50대(42.0%) > 20대(38.7%)
- 인지도가 높은 그룹 : 여자, 30~40대, 서울 거주자, 문화/예술직 및 가정주부

<그림 3-1-13> 생태설명회 인지도



<표 3-1-18> 생태설명회 인지도

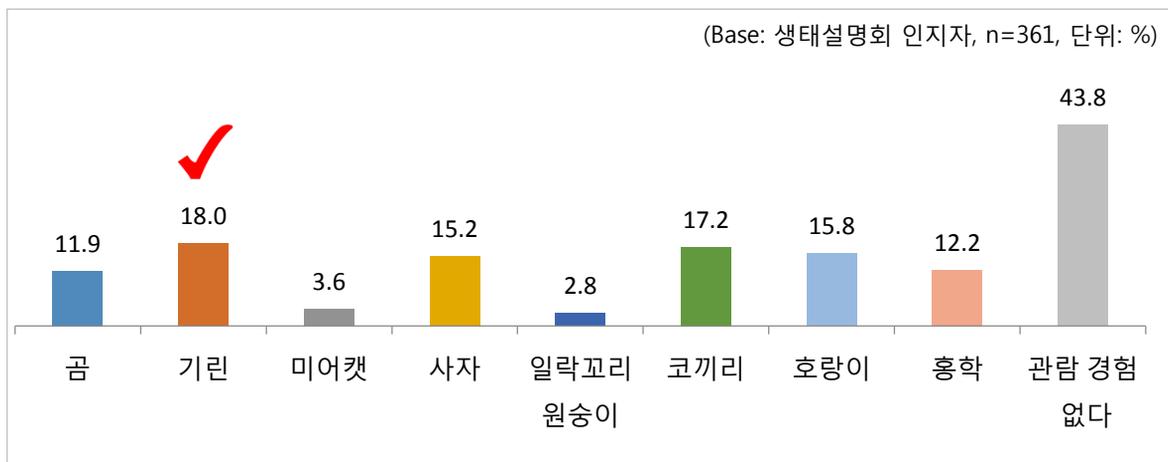
(Base: 전체, 단위: %)

		사례수 (명)	알고 있다	모른다
전체		798	45.2	54.8
성별	남성	364	42.9	57.1
	여성	434	47.2	52.8
연령	20대	248	38.7	61.3
	30대	250	53.2	46.8
	40대	200	45.0	55.0
	50대	100	42.0	58.0
거주지	서울	275	48.0	52.0
	경기/인천	469	44.6	55.4
	지방	54	37.0	63.0
직업	사무직	294	45.6	54.4
	판매/서비스직	67	46.3	53.7
	문화/예술직	32	50.0	50.0
	자영업	64	42.2	57.8
	가정주부	136	47.1	52.9
	학생	82	40.2	59.8
	무직	24	41.7	58.3
	기타	99	46.5	53.5

9) 생태설명회 _ (2) 관람 경험

- 생태설명회 인지자(n=361)의 관람 경험 : 56.2%
 - 관람경험 : 50대(80.5%) > 40대(60.5%) > 20대(52.7%) > 30대(48.9%)
- 관람경험이 있는 동물 : 기린(18.0%)
 - 기린(18.0%) > 코끼리(17.2%) > 호랑이(15.8%) > 사자(15.2%) > 홍학(12.2%)

<그림 3-1-14> 생태설명회 관람 경험 (중복 응답)



<표 3-1-18> 생태설명회 관람 경험 (중복 응답)

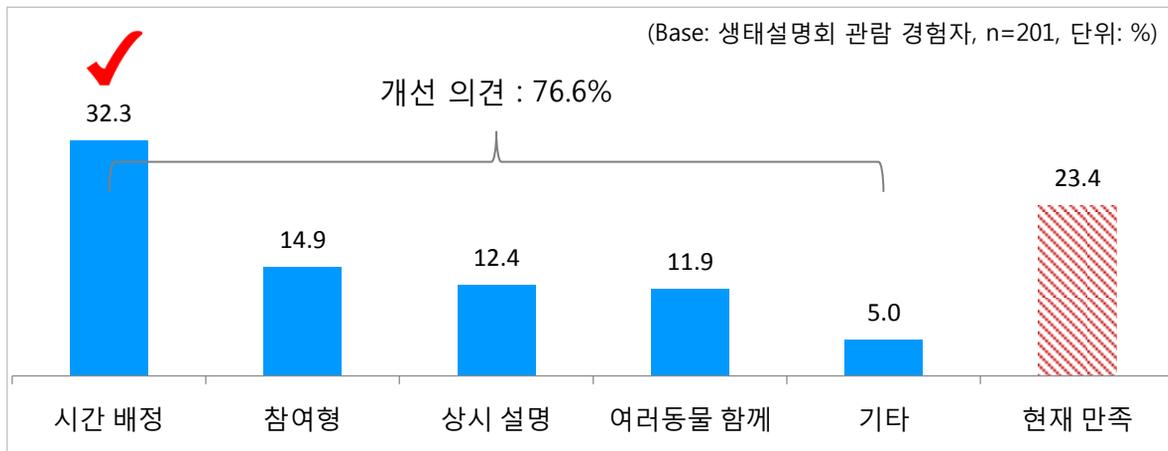
(Base: 생태설명회 인지자, 단위: %)

		사례수 (명)	곰	기린	미어캣	사자	원숭이	코끼리	호랑이	홍학	경험 없음
전체		361	11.9	18.0	3.6	15.2	2.8	17.2	15.8	12.2	43.8
성별	남성	158	13.9	17.1	5.7	22.2	2.5	18.4	15.2	12.0	39.9
	여성	203	10.3	18.7	2.0	9.9	3.0	16.3	16.3	12.3	46.8
연령	20대	93	19.4	10.8	3.2	14.0	3.2	17.2	18.3	11.8	47.3
	30대	141	8.5	12.8	2.8	11.3	2.1	19.9	11.3	8.5	51.1
	40대	86	5.8	25.6	3.5	18.6	0.0	12.8	15.1	14.0	39.5
	50대	41	19.5	36.6	7.3	24.4	9.8	17.1	26.8	22.0	19.5
거주지	서울	135	14.1	23.0	6.7	12.6	3.0	22.2	19.3	12.6	38.5
	경기/인천	206	11.2	16.0	1.0	17.5	2.9	14.1	14.6	13.1	45.6
	지방	20	5.0	5.0	10.0	10.0	0.0	15.0	5.0	0.0	60.0
직업	사무직	134	8.2	17.2	0.7	18.7	2.2	14.2	13.4	11.9	47.0
	판매/서비스직	33	12.1	24.2	9.1	15.2	6.1	18.2	12.1	18.2	36.4
	문화/예술직	15	6.7	13.3	0.0	6.7	0.0	33.3	13.3	6.7	60.0
	자영업	28	3.6	17.9	3.6	17.9	0.0	14.3	14.3	10.7	42.9
	가정주부	65	16.9	21.5	1.5	9.2	1.5	20.0	16.9	13.8	40.0
	학생	30	20.0	6.7	3.3	10.0	3.3	13.3	20.0	10.0	50.0
	무직	10	40.0	10.0	10.0	40.0	10.0	20.0	40.0	10.0	20.0
	기타	46	10.9	21.7	10.9	13.0	4.3	19.6	17.4	10.9	41.3

9) 생태설명회 _ (3) 개선방안

- 생태설명회 관람 경험자 (n=201) 중에서 현재 만족 : 23.4%
- 50대(30.3%) > 20대(26.5%) > 30대(24.2%) > 40대(15.1%)
- 개선방안 : 시간배정(32.3%) > 참여형(14.9%) > 상시 설명(12.4%) > ...

<그림 3-1-14> 생태설명회 개선 방안 (중복 응답)



<표 3-1-18> 생태설명회 개선 방안 (중복 응답)

(Base: 생태설명회 관람 경험자, 단위: %)

		사례수(명)	생태 설명회 시간 외에도 사육사 분들이 관람객 옆에서 동물에 대한 이야기를 들려주면 좋겠다	(설명회 시간이 겹치지 않도록 해서) 여러 동물 설명회에 참가할 수 있으면 좋겠다	다른 동물도 설명회를 진행하면 좋겠다	진행이 더 활기차고 시민 참여형 설명회로 진행되었으면 좋겠다	기타	현재 생태 설명회에 만족한다
전체		201	12.4	32.3	11.9	14.9	5.0	23.4
성별	남성	89	13.5	27.0	14.6	11.2	5.6	28.1
	여성	112	11.6	36.6	9.8	17.9	4.5	19.6
연령	20대	49	10.2	28.6	12.2	14.3	8.2	26.5
	30대	66	16.7	25.8	13.6	18.2	1.5	24.2
	40대	53	9.4	45.3	7.5	18.9	3.8	15.1
	50대	33	12.1	30.3	15.2	3.0	9.1	30.3
거주지	서울	78	10.3	38.5	9.0	10.3	3.8	28.2
	경기/인천	116	12.9	29.3	13.8	18.1	5.2	20.7
	지방	7	28.6	14.3	14.3	14.3	14.3	14.3
직업	사무직	67	11.9	28.4	11.9	20.9	7.5	19.4
	판매/서비스직	18	11.1	33.3	0.0	16.7	0.0	38.9
	문화/예술직	7	0.0	28.6	28.6	14.3	0.0	28.6
	자영업	14	28.6	35.7	21.4	7.1	0.0	7.1
	가정주부	41	9.8	43.9	7.3	17.1	4.9	17.1
	학생	17	11.8	23.5	11.8	5.9	17.6	29.4
	무직	8	0.0	37.5	25.0	0.0	0.0	37.5
	기타	29	17.2	27.6	13.8	10.3	0.0	31.0

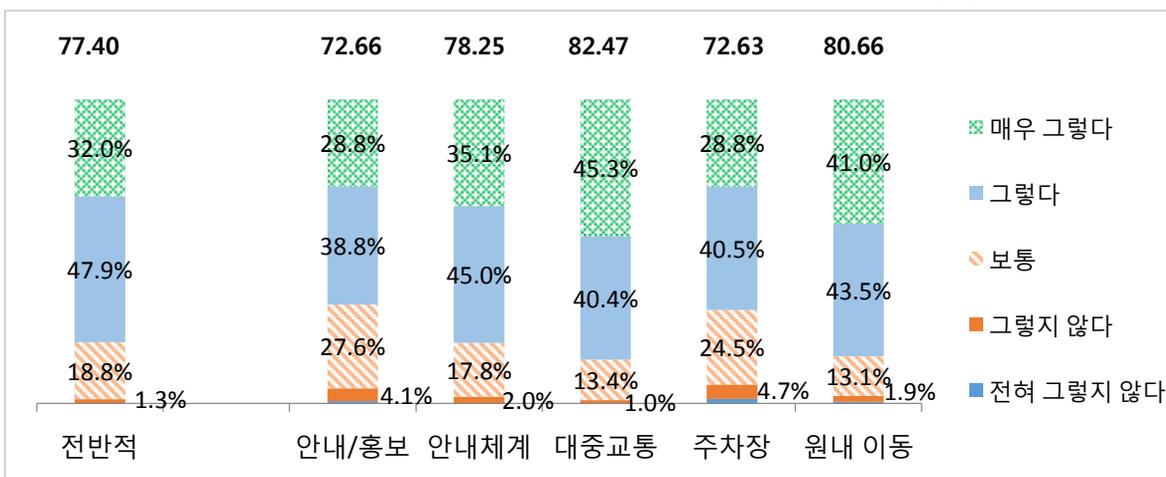
2. 서울대공원 이용 만족도

1) 접근성

- 접근성에 대한 전반적 만족도 : 77.40점
 - 20대(74.50점) > 40대(72.75점) > 30대(71.40점) > 50대(71.00점)
- 접근성에 대한 항목별 만족도 : 대중교통(82.47점) > 원내 이동(80.66점)
 > 안내체계(78.25점) > 안내/홍보(72.66점) > 주차장(72.63점)

<그림 3-2-1> 접근성

(Base: 각 시설/수단 이용 경험자, 단위: %, 점)



<표 3-2-1> 접근성 _ 전반적 만족도

(Base: 전체, 단위: %, 점)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함 /모름	평균 (100점)
전체		800	32.0	47.9	18.8	1.3	0.1	0.0	77.59
성별	남성	364	26.1	48.9	23.6	1.4	0.0	0.0	74.93
	여성	436	36.9	47.0	14.7	1.1	0.2	0.0	79.82
연령	20대	250	36.0	45.6	17.6	0.8	0.0	0.0	79.20
	30대	250	27.2	49.6	21.6	1.2	0.4	0.0	75.50
	40대	200	34.0	45.5	19.5	1.0	0.0	0.0	78.13
	50대	100	30.0	54.0	13.0	3.0	0.0	0.0	77.75
거주지	서울	276	32.2	48.6	17.8	1.4	0.0	0.0	77.90
	경기/인천	470	32.8	46.6	19.1	1.3	0.2	0.0	77.61
	지방	54	24.1	55.6	20.4	0.0	0.0	0.0	75.93
직업	사무직	294	29.6	50.0	19.4	1.0	0.0	0.0	77.04
	판매/서비스직	67	22.4	53.7	22.4	1.5	0.0	0.0	74.25
	문화/예술직	32	43.8	40.6	15.6	0.0	0.0	0.0	82.03
	자영업	64	26.6	40.6	28.1	4.7	0.0	0.0	72.27
	가정주부	136	33.8	49.3	14.7	1.5	0.7	0.0	78.49
	학생	84	51.2	34.5	14.3	0.0	0.0	0.0	84.23
	무직	24	12.5	62.5	25.0	0.0	0.0	0.0	71.88
기타	99	31.3	50.5	17.2	1.0	0.0	0.0	78.03	

<표 3-2-2> 접근성 _ 안내 및 홍보

(Base: 전체, 단위: %, 점)

		사례수 (명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함/ 모르겠다	평균 (100점)
전체		800	28.8	38.8	27.6	4.1	0.8	0.0	72.66
성별	남성	364	24.5	40.7	29.1	4.7	1.1	0.0	70.67
	여성	436	32.3	37.2	26.4	3.7	0.5	0.0	74.31
연령	20대	250	35.2	33.6	26.0	4.4	0.8	0.0	74.50
	30대	250	27.2	38.4	28.4	4.8	1.2	0.0	71.40
	40대	200	27.5	40.0	29.0	3.0	0.5	0.0	72.75
	50대	100	19.0	50.0	27.0	4.0	0.0	0.0	71.00
거주지	서울	276	29.3	40.9	25.0	3.6	1.1	0.0	73.46
	경기/인천	470	27.4	38.1	29.6	4.3	0.6	0.0	71.86
	지방	54	37.0	33.3	24.1	5.6	0.0	0.0	75.46
직업	사무직	294	26.5	41.8	26.2	3.7	1.7	0.0	71.94
	판매/서비스직	67	22.4	38.8	32.8	4.5	1.5	0.0	69.03
	문화/예술직	32	31.3	34.4	31.3	3.1	0.0	0.0	73.44
	자영업	64	20.3	40.6	32.8	6.3	0.0	0.0	68.75
	가정주부	136	25.0	37.5	33.8	3.7	0.0	0.0	70.96
	학생	84	47.6	26.2	19.0	7.1	0.0	0.0	78.57
	무직	24	20.8	45.8	33.3	0.0	0.0	0.0	71.88
	기타	99	35.4	40.4	21.2	3.0	0.0	0.0	77.02

<표 3-2-3> 접근성 _ 표지판 등 안내체계

(Base: 전체, 단위: %, 점)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함/ 모르겠다	평균 (100점)
전체		800	35.1	45.0	17.8	2.0	0.1	0.0	78.25
성별	남성	364	33.8	45.3	19.0	1.6	0.3	0.0	77.68
	여성	436	36.2	44.7	16.7	2.3	0.0	0.0	78.73
연령	20대	250	34.0	44.4	20.0	1.6	0.0	0.0	77.70
	30대	250	33.2	46.0	17.6	2.8	0.4	0.0	77.20
	40대	200	39.0	44.5	15.0	1.5	0.0	0.0	80.25
	50대	100	35.0	45.0	18.0	2.0	0.0	0.0	78.25
거주지	서울	276	36.6	44.9	16.3	2.2	0.0	0.0	78.99
	경기/인천	470	34.0	45.5	18.3	1.9	0.2	0.0	77.82
	지방	54	37.0	40.7	20.4	1.9	0.0	0.0	78.24
직업	사무직	294	35.7	47.3	15.0	1.7	0.3	0.0	79.08
	판매/서비스직	67	20.9	52.2	25.4	1.5	0.0	0.0	73.13
	문화/예술직	32	40.6	37.5	21.9	0.0	0.0	0.0	79.69
	자영업	64	28.1	39.1	26.6	6.3	0.0	0.0	72.27
	가정주부	136	36.8	43.4	18.4	1.5	0.0	0.0	78.86
	학생	84	44.0	36.9	15.5	3.6	0.0	0.0	80.36
	무직	24	25.0	54.2	20.8	0.0	0.0	0.0	76.04
	기타	99	38.4	46.5	14.1	1.0	0.0	0.0	80.56

<표 3-2-4> 접근성 _ 대중교통수단 접근성

(Base: 대중교통 이용 경험자, 단위: %, 점)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함 /모름	평균 (100점)
전체		800	45.3	40.4	13.4	1.0	0.0	0.0	82.47
성별	남성	364	41.2	41.2	16.2	1.4	0.0	0.0	80.56
	여성	436	48.6	39.7	11.0	0.7	0.0	0.0	84.06
연령	20대	250	47.6	38.8	12.8	0.8	0.0	0.0	83.30
	30대	250	44.8	40.0	13.2	2.0	0.0	0.0	81.90
	40대	200	42.5	42.5	14.5	0.5	0.0	0.0	81.75
	50대	100	46.0	41.0	13.0	0.0	0.0	0.0	83.25
거주지	서울	276	47.1	39.9	12.3	0.7	0.0	0.0	83.33
	경기/인천	470	44.7	40.6	13.4	1.3	0.0	0.0	82.18
	지방	54	40.7	40.7	18.5	0.0	0.0	0.0	80.56
직업	사무직	294	45.2	41.5	12.9	0.3	0.0	0.0	82.91
	판매/서비스직	67	38.8	44.8	16.4	0.0	0.0	0.0	80.60
	문화/예술직	32	53.1	28.1	12.5	6.3	0.0	0.0	82.03
	자영업	64	35.9	39.1	21.9	3.1	0.0	0.0	76.95
	가정주부	136	44.9	43.4	11.0	0.7	0.0	0.0	83.09
	학생	84	56.0	28.6	15.5	0.0	0.0	0.0	85.12
	무직	24	33.3	45.8	16.7	4.2	0.0	0.0	77.08
	기타	99	47.5	43.4	8.1	1.0	0.0	0.0	84.34

<표 3-2-5> 접근성 _ 주차장 이용 편리성

(Base: 주차장 이용 경험자, 단위: %, 점)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함 /모름	평균 (100점)
전체		798	27.1	38.1	23.1	4.4	1.4	6.0	72.63
성별	남성	364	22.8	38.7	25.3	5.2	1.9	6.0	70.03
	여성	434	30.6	37.6	21.2	3.7	0.9	6.0	74.82
연령	20대	250	23.2	32.8	23.6	6.0	0.4	14.0	71.05
	30대	249	25.3	41.8	25.3	3.2	2.4	2.0	71.52
	40대	199	32.7	40.2	18.1	6.0	1.0	2.0	74.87
	50대	100	30.0	38.0	26.0	0.0	2.0	4.0	74.48
거주지	서울	276	26.1	39.1	21.7	3.6	1.4	8.0	73.03
	경기/인천	468	27.8	38.2	23.3	4.5	1.5	4.7	72.65
	지방	54	25.9	31.5	27.8	7.4	0.0	7.4	70.50
직업	사무직	294	25.9	40.1	23.5	5.1	1.0	4.4	72.15
	판매/서비스직	67	19.4	37.3	29.9	6.0	1.5	6.0	67.86
	문화/예술직	32	37.5	40.6	12.5	3.1	3.1	3.1	77.42
	자영업	63	20.6	46.0	20.6	3.2	4.8	4.8	69.58
	가정주부	136	31.6	40.4	19.9	2.9	1.5	3.7	75.38
	학생	84	34.5	26.2	22.6	0.0	0.0	16.7	78.57
	무직	24	16.7	33.3	37.5	0.0	0.0	12.5	69.05
	기타	98	26.5	34.7	23.5	9.2	1.0	5.1	70.16

<표 3-2-6> 접근성 _ 원내 이용 편리성

(Base: 원내 이용수단 이용 경험자, 단위: %, 점)

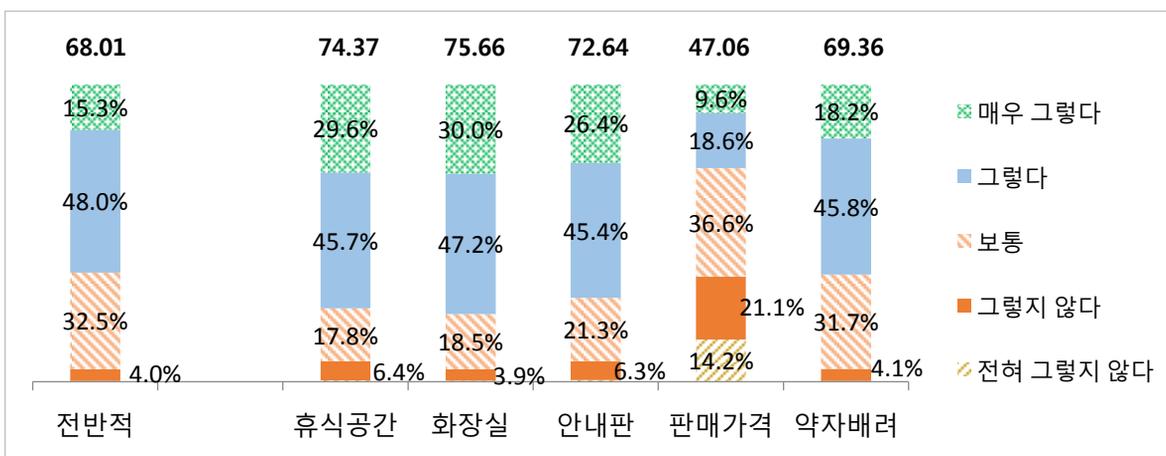
		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함 /모름	평균 (100점)
전체		800	41.0	43.5	13.1	1.9	0.5	0.0	80.66
성별	남성	364	34.3	46.2	17.3	1.9	0.3	0.0	78.09
	여성	436	46.6	41.3	9.6	1.8	0.7	0.0	82.80
연령	20대	250	44.8	40.0	12.0	2.4	0.8	0.0	81.40
	30대	250	37.2	44.8	15.6	1.6	0.8	0.0	79.00
	40대	200	43.0	43.0	12.5	1.5	0.0	0.0	81.88
	50대	100	37.0	50.0	11.0	2.0	0.0	0.0	80.50
거주지	서울	276	40.6	43.1	14.9	1.1	0.4	0.0	80.62
	경기/인천	470	41.3	43.0	12.6	2.6	0.6	0.0	80.43
	지방	54	40.7	50.0	9.3	0.0	0.0	0.0	82.87
직업	사무직	294	33.7	49.3	14.3	2.7	0.0	0.0	78.49
	판매/서비스직	67	32.8	50.7	16.4	0.0	0.0	0.0	79.10
	문화/예술직	32	62.5	28.1	9.4	0.0	0.0	0.0	88.28
	자영업	64	45.3	35.9	17.2	1.6	0.0	0.0	81.25
	가정주부	136	44.9	40.4	11.0	2.9	0.7	0.0	81.43
	학생	84	65.5	25.0	9.5	0.0	0.0	0.0	88.99
	무직	24	25.0	45.8	16.7	8.3	4.2	0.0	69.79
	기타	99	36.4	50.5	11.1	0.0	2.0	0.0	79.80

2) 이용 편리성

- 이용 편리성에 대한 전반적 만족도 : 68.01점
 - 50대(71.00점) > 20대(69.40점) > 40대(67.63점) > 30대(67.30점)
- 이용 편리성에 대한 항목별 만족도 : 화장실(75.66점) > 휴식공간(74.37점)
 > 안내판(72.64점) > 약자배려(69.36점) > 판매가격(47.06점)

<그림 3-2-2> 이용 편리성

(Base: 각 시설/수단 이용 경험자, 단위: %, 점)



<표 3-2-7> 이용 편리성 _ 전반적 만족도

(Base: 전체, 단위: %, 점)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함 / 모름	평균 (100점)
전체		800	15.3	48.0	32.5	4.0	0.3	0.0	68.50
성별	남성	364	12.6	51.4	31.0	4.7	0.3	0.0	67.86
	여성	436	17.4	45.2	33.7	3.4	0.2	0.0	69.04
연령	20대	250	16.8	48.4	30.8	3.6	0.4	0.0	69.40
	30대	250	14.0	46.4	34.8	4.4	0.4	0.0	67.30
	40대	200	14.5	47.0	33.0	5.5	0.0	0.0	67.63
	50대	100	16.0	53.0	30.0	1.0	0.0	0.0	71.00
거주지	서울	276	15.9	50.0	29.3	4.3	0.4	0.0	69.20
	경기/인천	470	14.7	46.8	34.0	4.3	0.2	0.0	67.87
	지방	54	16.7	48.1	35.2	0.0	0.0	0.0	70.37
직업	사무직	294	13.6	51.0	29.6	5.4	0.3	0.0	68.03
	판매/서비스직	67	16.4	46.3	32.8	4.5	0.0	0.0	68.66
	문화/예술직	32	18.8	50.0	28.1	3.1	0.0	0.0	71.09
	자영업	64	9.4	42.2	45.3	1.6	1.6	0.0	64.06
	가정주부	136	12.5	46.3	36.0	5.1	0.0	0.0	66.54
	학생	84	29.8	44.0	23.8	2.4	0.0	0.0	75.30
	무직	24	4.2	75.0	20.8	0.0	0.0	0.0	70.83
	기타	99	16.2	42.4	39.4	2.0	0.0	0.0	68.18

<표 3-2-8> 이용 편리성 _ 휴식공간

(Base: 전체, 단위: %, 점)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함 /모름	평균 (100점)
전체		798	29.6	45.7	17.8	6.4	0.5	0.0	74.37
성별	남성	363	27.0	46.6	17.6	8.0	0.8	0.0	72.73
	여성	435	31.7	45.1	17.9	5.1	0.2	0.0	75.75
연령	20대	250	28.0	49.2	18.0	4.4	0.4	0.0	75.00
	30대	248	33.5	41.5	16.9	7.3	0.8	0.0	74.90
	40대	200	26.0	45.5	19.0	9.0	0.5	0.0	71.88
	50대	100	31.0	48.0	17.0	4.0	0.0	0.0	76.50
거주지	서울	276	30.4	45.7	18.8	5.1	0.0	0.0	75.36
	경기/인천	469	29.9	43.7	18.3	7.5	0.6	0.0	73.67
	지방	53	22.6	64.2	7.5	3.8	1.9	0.0	75.47
직업	사무직	294	27.2	45.2	19.4	7.8	0.3	0.0	72.79
	판매/서비스직	67	28.4	46.3	14.9	9.0	1.5	0.0	72.76
	문화/예술직	32	46.9	37.5	9.4	6.3	0.0	0.0	81.25
	자영업	64	40.6	40.6	14.1	4.7	0.0	0.0	79.30
	가정주부	135	25.9	51.1	16.3	5.9	0.7	0.0	73.89
	학생	84	36.9	42.9	17.9	2.4	0.0	0.0	78.57
	무직	24	16.7	45.8	37.5	0.0	0.0	0.0	69.79
	기타	98	26.5	48.0	17.3	7.1	1.0	0.0	72.96

<표 3-2-9> 이용 편리성 _ 화장실

(Base: 전체, 단위: %, 점)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함 /모름	평균 (100점)
전체		796	30.0	47.2	18.5	3.9	0.4	0.0	75.66
성별	남성	362	24.9	52.8	17.4	4.4	0.6	0.0	74.24
	여성	434	34.3	42.6	19.4	3.5	0.2	0.0	76.84
연령	20대	250	33.2	48.0	14.8	3.2	0.8	0.0	77.40
	30대	248	29.8	44.4	19.8	5.6	0.4	0.0	74.40
	40대	199	28.1	48.2	20.1	3.5	0.0	0.0	75.25
	50대	99	26.3	50.5	21.2	2.0	0.0	0.0	75.25
거주지	서울	274	34.3	47.4	13.5	3.6	1.1	0.0	77.55
	경기/인천	469	27.3	46.3	22.0	4.5	0.0	0.0	74.09
	지방	53	32.1	54.7	13.2	0.0	0.0	0.0	79.72
직업	사무직	293	28.7	46.4	19.8	5.1	0.0	0.0	74.66
	판매/서비스직	67	26.9	50.7	14.9	7.5	0.0	0.0	74.25
	문화/예술직	32	43.8	46.9	9.4	0.0	0.0	0.0	83.59
	자영업	64	34.4	51.6	12.5	1.6	0.0	0.0	79.69
	가정주부	135	23.7	48.1	23.7	4.4	0.0	0.0	72.78
	학생	84	46.4	39.3	10.7	1.2	2.4	0.0	81.55
	무직	24	20.8	45.8	33.3	0.0	0.0	0.0	71.88
	기타	97	25.8	50.5	19.6	3.1	1.0	0.0	74.23

<표 3-2-10> 이용 편리성 _ 안내판 구비

(Base: 전체, 단위: %, 점)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함 /모름	평균 (100점)
전체		793	26.4	45.4	21.3	6.3	0.6	0.0	72.64
성별	남성	360	23.6	45.8	21.7	8.3	0.6	0.0	70.90
	여성	433	28.6	45.0	21.0	4.6	0.7	0.0	74.08
연령	20대	250	28.4	48.8	18.0	4.8	0.0	0.0	75.20
	30대	249	26.5	38.6	24.1	9.2	1.6	0.0	69.78
	40대	197	23.4	46.2	23.4	6.6	0.5	0.0	71.32
	50대	97	26.8	52.6	18.6	2.1	0.0	0.0	76.03
거주지	서울	273	30.0	42.1	22.7	5.1	0.0	0.0	74.27
	경기/인천	466	23.6	48.1	20.6	6.7	1.1	0.0	71.62
	지방	54	31.5	38.9	20.4	9.3	0.0	0.0	73.15
직업	사무직	293	23.9	46.8	20.5	8.2	0.7	0.0	71.25
	판매/서비스직	66	22.7	47.0	22.7	7.6	0.0	0.0	71.21
	문화/예술직	31	35.5	41.9	12.9	9.7	0.0	0.0	75.81
	자영업	63	28.6	39.7	23.8	6.3	1.6	0.0	71.83
	가정주부	135	24.4	47.4	23.0	3.7	1.5	0.0	72.41
	학생	84	38.1	41.7	14.3	6.0	0.0	0.0	77.98
	무직	23	21.7	52.2	21.7	4.3	0.0	0.0	72.83
	기타	98	25.5	43.9	27.6	3.1	0.0	0.0	72.96

<표 3-2-11> 이용 편리성 _ 판매시설 가격 적절성

(Base: 전체, 단위: %, 점)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함 /모름	평균 (100점)
전체		800	9.3	18.0	35.4	20.4	13.8	3.3	47.06
성별	남성	364	6.9	19.2	35.4	18.7	15.9	3.8	45.43
	여성	436	11.2	17.0	35.3	21.8	11.9	2.8	48.41
연령	20대	250	9.2	20.0	32.4	21.2	12.8	4.4	47.80
	30대	250	9.2	14.8	35.6	20.8	16.0	3.6	44.92
	40대	200	9.0	17.5	36.5	21.0	15.0	1.0	46.09
	50대	100	10.0	22.0	40.0	16.0	8.0	4.0	52.60
거주지	서울	276	11.2	17.8	36.2	17.4	14.1	3.3	48.60
	경기/인천	470	8.9	16.8	35.5	21.7	14.0	3.0	46.11
	지방	54	1.9	29.6	29.6	24.1	9.3	5.6	47.55
직업	사무직	294	8.8	16.7	39.5	20.1	11.2	3.7	47.88
	판매/서비스직	67	11.9	19.4	37.3	13.4	16.4	1.5	49.24
	문화/예술직	32	15.6	12.5	31.3	15.6	21.9	3.1	45.97
	자영업	64	4.7	23.4	23.4	25.0	18.8	4.7	42.21
	가정주부	136	5.9	15.4	36.0	26.5	13.2	2.9	43.37
	학생	84	15.5	16.7	36.9	20.2	7.1	3.6	53.40
	무직	24	0.0	50.0	33.3	8.3	4.2	4.2	58.70
	기타	99	11.1	16.2	29.3	19.2	22.2	2.0	43.56

<표 3-2-12> 이용 편리성 _ 사회약자배려시설

(Base: 사회약자배려시설 이용 경험자, 단위: %, 점)

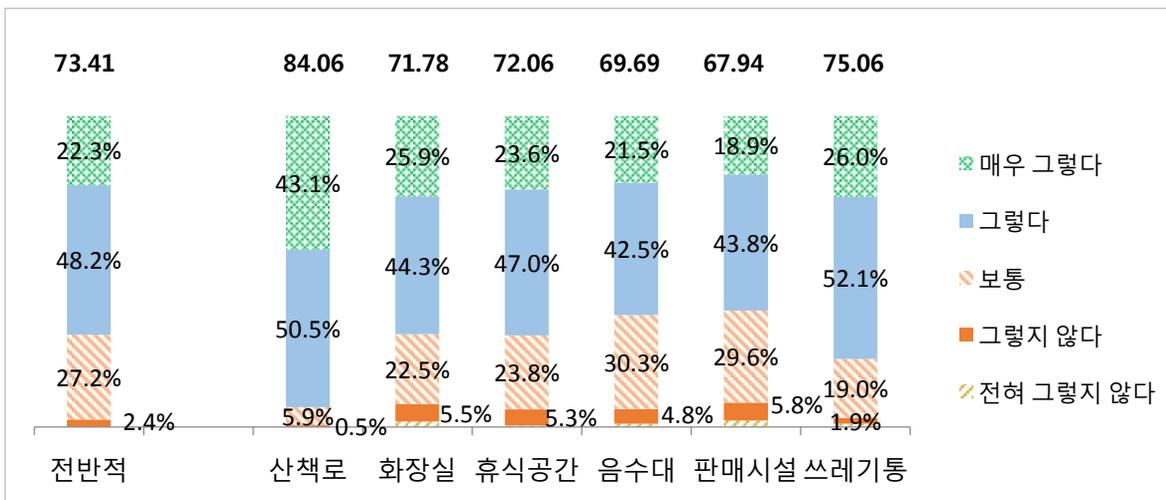
		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함 /모름	평균 (100점)
전체		798	17.2	43.2	29.9	3.9	0.3	5.5	69.36
성별	남성	363	13.2	49.6	28.7	4.1	0.3	4.1	68.61
	여성	435	20.5	37.9	31.0	3.7	0.2	6.7	70.01
연령	20대	250	20.4	36.8	32.4	1.2	0.4	8.8	70.72
	30대	249	16.1	45.0	29.3	5.2	0.0	4.4	68.80
	40대	199	12.6	46.2	33.2	5.0	0.0	3.0	67.10
	50대	100	21.0	49.0	19.0	5.0	1.0	5.0	72.11
거주지	서울	276	17.0	45.7	28.3	3.3	0.0	5.8	70.29
	경기/인천	469	17.5	42.4	30.1	4.5	0.4	5.1	68.99
	지방	53	15.1	37.7	37.7	1.9	0.0	7.5	67.86
직업	사무직	293	14.3	45.1	31.4	4.4	0.0	4.8	68.19
	판매/서비스직	67	17.9	41.8	29.9	3.0	0.0	7.5	70.16
	문화/예술직	32	12.5	34.4	40.6	3.1	0.0	9.4	65.52
	자영업	64	9.4	45.3	31.3	4.7	1.6	7.8	65.25
	가정주부	135	17.8	42.2	31.1	5.2	0.0	3.7	68.85
	학생	84	36.9	31.0	21.4	0.0	0.0	10.7	79.33
	무직	24	12.5	58.3	25.0	4.2	0.0	0.0	69.79
	기타	99	15.2	48.5	28.3	4.0	1.0	3.0	68.75

3) 시설 관리상태

- 시설관리상태에 대한 전반적 만족도 : 73.41점
 - 50대(73.99점) > 20대(73.79점) > 30대(71.63점) > 40대(71.48점)
- 시설 관리상태에 대한 항목별 만족도 : 산책로(82.76점) > 쓰레기통(75.57점)
 > 화장실(71.49점) > 휴식공간(70.56점) > 음수대(68.94점) > 판매시설(67.92점)

<그림 3-2-3> 시설 관리상태

(Base: 각 시설/수단 이용 경험자, 단위: %, 점)



<표 3-2-13> 시설 관리상태 _ 전반적 만족도

(Base: 전체, 단위: %, 점)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함 /모름	평균 (100점)
전체		800	21.5	49.6	25.4	3.1	0.4	0.0	72.19
성별	남성	364	19.5	53.0	23.6	3.6	0.3	0.0	71.98
	여성	436	23.2	46.8	26.8	2.8	0.5	0.0	72.36
연령	20대	250	23.6	48.8	24.8	2.4	0.4	0.0	73.20
	30대	250	21.2	47.6	27.2	4.0	0.0	0.0	71.50
	40대	200	20.5	51.0	25.0	2.5	1.0	0.0	71.88
	50대	100	19.0	54.0	23.0	4.0	0.0	0.0	72.00
거주지	서울	276	24.3	48.2	22.8	4.0	0.7	0.0	72.83
	경기/인천	470	20.2	49.8	27.0	2.8	0.2	0.0	71.76
	지방	54	18.5	55.6	24.1	1.9	0.0	0.0	72.69
직업	사무직	294	20.4	52.0	23.8	3.4	0.3	0.0	72.19
	판매/서비스직	67	19.4	50.7	26.9	3.0	0.0	0.0	71.64
	문화/예술직	32	34.4	43.8	18.8	3.1	0.0	0.0	77.34
	자영업	64	20.3	50.0	29.7	0.0	0.0	0.0	72.66
	가정주부	136	16.9	45.6	33.1	4.4	0.0	0.0	68.75
	학생	84	34.5	45.2	17.9	1.2	1.2	0.0	77.68
	무직	24	8.3	75.0	16.7	0.0	0.0	0.0	72.92
	기타	99	21.2	46.5	26.3	5.1	1.0	0.0	70.45

<표 3-2-14> 시설 관리상태 _ 산책로

(Base: 전체, 단위: %, 점)

		사례수 (명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함 /모름	평균 (100점)
전체		800	43.1	50.5	5.9	0.5	0.0	0.0	84.06
성별	남성	364	38.7	54.9	5.2	1.1	0.0	0.0	82.83
	여성	436	46.8	46.8	6.4	0.0	0.0	0.0	85.09
연령	20대	250	42.4	50.8	6.8	0.0	0.0	0.0	83.90
	30대	250	43.2	49.2	6.4	1.2	0.0	0.0	83.60
	40대	200	43.0	51.5	5.0	0.5	0.0	0.0	84.25
	50대	100	45.0	51.0	4.0	0.0	0.0	0.0	85.25
거주지	서울	276	46.4	48.9	4.0	0.7	0.0	0.0	85.24
	경기/인천	470	42.3	50.4	6.8	0.4	0.0	0.0	83.67
	지방	54	33.3	59.3	7.4	0.0	0.0	0.0	81.48
직업	사무직	294	43.9	50.3	4.4	1.4	0.0	0.0	84.18
	판매/서비스직	67	38.8	56.7	4.5	0.0	0.0	0.0	83.58
	문화/예술직	32	50.0	43.8	6.3	0.0	0.0	0.0	85.94
	자영업	64	43.8	51.6	4.7	0.0	0.0	0.0	84.77
	가정주부	136	41.2	49.3	9.6	0.0	0.0	0.0	82.90
	학생	84	52.4	44.0	3.6	0.0	0.0	0.0	87.20
	무직	24	29.2	58.3	12.5	0.0	0.0	0.0	79.17
	기타	99	39.4	53.5	7.1	0.0	0.0	0.0	83.08

<표 3-2-15> 시설 관리상태 _ 화장실

(Base: 전체, 단위: %, 점)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함 /모름	평균 (100점)
전체		800	25.9	44.3	22.5	5.5	1.8	0.1	71.78
성별	남성	364	25.5	47.0	21.2	4.4	1.9	0.0	72.46
	여성	436	26.1	42.0	23.6	6.4	1.6	0.2	71.21
연령	20대	250	25.6	37.2	27.2	6.4	3.2	0.4	68.98
	30대	250	27.2	42.8	22.0	6.4	1.6	0.0	71.90
	40대	200	24.5	50.5	19.5	4.5	1.0	0.0	73.25
	50대	100	26.0	53.0	18.0	3.0	0.0	0.0	75.50
거주지	서울	276	26.1	43.8	21.4	6.5	1.8	0.4	71.55
	경기/인천	470	26.0	43.0	23.6	5.5	1.9	0.0	71.38
	지방	54	24.1	57.4	18.5	0.0	0.0	0.0	76.39
직업	사무직	294	26.2	41.5	24.5	5.8	2.0	0.0	71.00
	판매/서비스직	67	29.9	47.8	17.9	3.0	1.5	0.0	75.37
	문화/예술직	32	28.1	50.0	18.8	3.1	0.0	0.0	75.78
	자영업	64	23.4	59.4	12.5	3.1	1.6	0.0	75.00
	가정주부	136	20.6	47.8	24.3	5.9	1.5	0.0	70.04
	학생	84	32.1	36.9	19.0	8.3	2.4	1.2	72.29
	무직	24	20.8	58.3	16.7	4.2	0.0	0.0	73.96
	기타	99	26.3	36.4	29.3	6.1	2.0	0.0	69.70

<표 3-2-16> 시설 관리상태 _ 휴식공간

(Base: 전체, 단위: %, 점)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함 /모름	평균 (100점)
전체		800	23.6	47.0	23.8	5.3	0.4	0.0	72.06
성별	남성	364	21.7	49.7	23.1	4.9	0.5	0.0	71.77
	여성	436	25.2	44.7	24.3	5.5	0.2	0.0	72.31
연령	20대	250	24.4	44.0	24.8	6.4	0.4	0.0	71.40
	30대	250	23.6	46.8	23.2	6.4	0.0	0.0	71.90
	40대	200	21.5	47.5	26.0	4.0	1.0	0.0	71.13
	50대	100	26.0	54.0	18.0	2.0	0.0	0.0	76.00
거주지	서울	276	27.5	43.5	22.8	5.8	0.4	0.0	73.01
	경기/인천	470	21.7	48.3	24.3	5.3	0.4	0.0	71.38
	지방	54	20.4	53.7	24.1	1.9	0.0	0.0	73.15
직업	사무직	294	25.2	45.6	24.8	4.1	0.3	0.0	72.79
	판매/서비스직	67	20.9	46.3	26.9	6.0	0.0	0.0	70.52
	문화/예술직	32	31.3	43.8	15.6	9.4	0.0	0.0	74.22
	자영업	64	21.9	54.7	15.6	7.8	0.0	0.0	72.66
	가정주부	136	19.1	47.8	27.9	5.1	0.0	0.0	70.22
	학생	84	28.6	48.8	16.7	4.8	1.2	0.0	74.70
	무직	24	12.5	62.5	20.8	4.2	0.0	0.0	70.83
	기타	99	24.2	41.4	27.3	6.1	1.0	0.0	70.45

<표 3-2-17> 시설 관리상태 _ 음수대/수도시설

(Base: 전체, 단위: %, 점)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함 /모름	평균 (100점)
전체		800	21.5	42.5	30.3	4.8	1.0	0.0	69.69
성별	남성	364	21.7	45.9	26.1	5.2	1.1	0.0	70.47
	여성	436	21.3	39.7	33.7	4.4	0.9	0.0	69.04
연령	20대	250	26.8	41.2	26.8	3.6	1.6	0.0	72.00
	30대	250	21.6	38.0	30.8	8.4	1.2	0.0	67.60
	40대	200	17.0	48.5	31.0	3.0	0.5	0.0	69.63
	50대	100	17.0	45.0	36.0	2.0	0.0	0.0	69.25
거주지	서울	276	25.4	37.3	30.4	6.5	0.4	0.0	70.20
	경기/인천	470	19.4	44.3	30.9	4.0	1.5	0.0	68.99
	지방	54	20.4	53.7	24.1	1.9	0.0	0.0	73.15
직업	사무직	294	23.5	42.2	27.9	4.4	2.0	0.0	70.15
	판매/서비스직	67	16.4	44.8	35.8	3.0	0.0	0.0	68.66
	문화/예술직	32	34.4	37.5	25.0	3.1	0.0	0.0	75.78
	자영업	64	17.2	53.1	23.4	6.3	0.0	0.0	70.31
	가정주부	136	15.4	42.6	37.5	3.7	0.7	0.0	67.10
	학생	84	31.0	44.0	21.4	3.6	0.0	0.0	75.60
	무직	24	16.7	45.8	33.3	4.2	0.0	0.0	68.75
	기타	99	19.2	34.3	36.4	9.1	1.0	0.0	65.40

<표 3-2-18> 시설 관리상태 _ 판매시설

(Base: 판매시설 이용 경험자, 단위: %, 점)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함 /모름	평균 (100점)
전체		800	18.9	43.8	29.6	5.8	2.0	0.0	67.94
성별	남성	364	16.5	47.8	28.0	6.0	1.6	0.0	67.86
	여성	436	20.9	40.4	31.0	5.5	2.3	0.0	68.00
연령	20대	250	21.6	44.4	28.0	5.2	0.8	0.0	70.20
	30대	250	20.0	41.2	27.2	9.2	2.4	0.0	66.80
	40대	200	16.5	46.0	31.5	3.0	3.0	0.0	67.50
	50대	100	14.0	44.0	36.0	4.0	2.0	0.0	66.00
거주지	서울	241	18.7	41.5	32.4	5.8	0.8	0.8	67.99
	경기/인천	473	18.4	38.9	34.7	4.9	1.9	1.3	66.97
	지방	71	25.4	45.1	28.2	1.4	0.0	0.0	73.59
	미상/무응답	3	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	75.00
직업	사무직	278	17.6	41.7	33.5	4.3	1.8	1.1	67.45
	판매/서비스직	49	10.2	42.9	44.9	2.0	0.0	0.0	65.31
	문화/예술직	17	17.6	41.2	35.3	5.9	0.0	0.0	67.65
	자영업	62	22.6	38.7	32.3	4.8	1.6	0.0	68.95
	가정주부	157	15.9	38.2	37.6	6.4	1.9	0.0	64.97
	학생	118	21.2	48.3	21.2	6.8	0.0	2.5	71.52
	무직	19	15.8	26.3	57.9	0.0	0.0	0.0	64.47
	기타	88	30.7	30.7	30.7	3.4	2.3	2.3	71.51

<표 3-2-19> 시설 관리상태 _ 쓰레기통

(Base: 전체, 단위: %, 점)

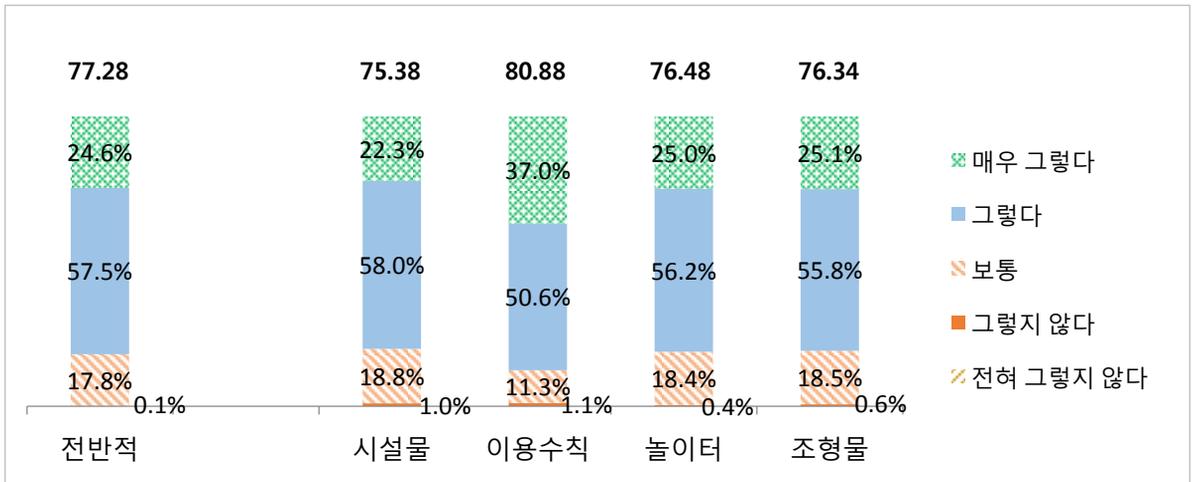
		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함 /모름	평균 (100점)
전체		800	26.0	52.1	19.0	1.9	1.0	0.0	75.06
성별	남성	364	21.7	58.2	17.9	1.9	0.3	0.0	74.79
	여성	436	29.6	47.0	20.0	1.8	1.6	0.0	75.29
연령	20대	250	28.0	47.6	22.0	2.0	0.4	0.0	75.20
	30대	250	29.2	50.4	18.4	1.6	0.4	0.0	76.60
	40대	200	20.0	58.0	18.5	1.5	2.0	0.0	73.13
	50대	100	25.0	56.0	14.0	3.0	2.0	0.0	74.75
거주지	서울	276	28.3	48.6	20.7	1.4	1.1	0.0	75.36
	경기/인천	470	24.9	53.4	18.5	2.1	1.1	0.0	74.73
	지방	54	24.1	59.3	14.8	1.9	0.0	0.0	76.39
직업	사무직	294	23.5	54.4	19.7	1.4	1.0	0.0	74.49
	판매/서비스직	67	19.4	55.2	20.9	4.5	0.0	0.0	72.39
	문화/예술직	32	37.5	50.0	12.5	0.0	0.0	0.0	81.25
	자영업	64	23.4	56.3	20.3	0.0	0.0	0.0	75.78
	가정주부	136	24.3	50.0	20.6	2.9	2.2	0.0	72.79
	학생	84	45.2	39.3	14.3	1.2	0.0	0.0	82.14
	무직	24	16.7	66.7	12.5	4.2	0.0	0.0	73.96
	기타	99	24.2	51.5	20.2	2.0	2.0	0.0	73.48

4) 안전성

- 시설관리상태에 대한 전반적 만족도 : 77.28점
 - 20대(77.20점) > 40대(77.13점) > 30대(76.70점) > 50대(74.25점)
- 안전성에 대한 항목별 만족도 : 이용수칙(80.88점) > 놀이터(76.48점)
 > 조형물(76.34점) > 시설물(75.38점)

<그림 3-2-4> 안전성

(Base: 각 시설/수단 이용 경험자, 단위: %, 점)



<표 3-2-20> 안전성 _ 전반적 만족도

(Base: 전체, 단위: %, 점)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함 /모름	평균 (100점)
전체		800	24.6	57.5	17.8	0.1	0.0	0.0	76.66
성별	남성	364	24.2	59.6	15.9	0.3	0.0	0.0	76.92
	여성	436	25.0	55.7	19.3	0.0	0.0	0.0	76.43
연령	20대	250	28.0	53.2	18.4	0.4	0.0	0.0	77.20
	30대	250	25.2	56.4	18.4	0.0	0.0	0.0	76.70
	40대	200	24.5	59.5	16.0	0.0	0.0	0.0	77.13
	50대	100	15.0	67.0	18.0	0.0	0.0	0.0	74.25
거주지	서울	276	27.2	56.9	15.6	0.4	0.0	0.0	77.72
	경기/인천	470	22.3	58.5	19.1	0.0	0.0	0.0	75.80
	지방	54	31.5	51.9	16.7	0.0	0.0	0.0	78.70
직업	사무직	294	23.1	61.6	15.3	0.0	0.0	0.0	76.96
	판매/서비스직	67	22.4	55.2	22.4	0.0	0.0	0.0	75.00
	문화/예술직	32	21.9	53.1	25.0	0.0	0.0	0.0	74.22
	자영업	64	25.0	54.7	20.3	0.0	0.0	0.0	76.17
	가정주부	136	19.1	58.1	22.8	0.0	0.0	0.0	74.08
	학생	84	46.4	42.9	10.7	0.0	0.0	0.0	83.93
	무직	24	12.5	66.7	16.7	4.2	0.0	0.0	71.88
	기타	99	23.2	59.6	17.2	0.0	0.0	0.0	76.52

<표 3-2-21> 안전성 _ 시설물

(Base: 전체, 단위: %, 점)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함 /모름	평균 (100점)
전체		800	22.3	58.0	18.8	1.0	0.0	0.0	75.38
성별	남성	364	24.2	60.4	14.8	0.5	0.0	0.0	77.06
	여성	436	20.6	56.0	22.0	1.4	0.0	0.0	73.97
연령	20대	250	26.8	52.0	20.0	1.2	0.0	0.0	76.10
	30대	250	20.8	58.0	19.6	1.6	0.0	0.0	74.50
	40대	200	21.0	60.5	18.5	0.0	0.0	0.0	75.63
	50대	100	17.0	68.0	14.0	1.0	0.0	0.0	75.25
거주지	서울	276	24.3	55.4	18.5	1.8	0.0	0.0	75.54
	경기/인천	470	20.4	58.9	20.0	0.6	0.0	0.0	74.79
	지방	54	27.8	63.0	9.3	0.0	0.0	0.0	79.63
직업	사무직	294	21.4	59.9	17.7	1.0	0.0	0.0	75.43
	판매/서비스직	67	16.4	68.7	13.4	1.5	0.0	0.0	75.00
	문화/예술직	32	21.9	50.0	25.0	3.1	0.0	0.0	72.66
	자영업	64	21.9	57.8	18.8	1.6	0.0	0.0	75.00
	가정주부	136	14.7	62.5	22.8	0.0	0.0	0.0	72.98
	학생	84	44.0	41.7	14.3	0.0	0.0	0.0	82.44
	무직	24	8.3	66.7	20.8	4.2	0.0	0.0	69.79
	기타	99	24.2	53.5	21.2	1.0	0.0	0.0	75.25

<표 3-2-22> 안전성 _ 공원 안전 이용수칙

(Base: 전체, 단위: %, 점)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함 /모름	평균 (100점)
전체		800	37.0	50.6	11.3	1.1	0.0	0.0	80.88
성별	남성	364	36.5	53.0	9.6	0.8	0.0	0.0	81.32
	여성	436	37.4	48.6	12.6	1.4	0.0	0.0	80.50
연령	20대	250	40.4	44.8	13.6	1.2	0.0	0.0	81.10
	30대	250	39.6	48.8	10.0	1.6	0.0	0.0	81.60
	40대	200	34.0	54.0	11.0	1.0	0.0	0.0	80.25
	50대	100	28.0	63.0	9.0	0.0	0.0	0.0	79.75
거주지	서울	276	39.5	51.1	8.7	0.7	0.0	0.0	82.34
	경기/인천	470	34.7	51.3	12.6	1.5	0.0	0.0	79.79
	지방	54	44.4	42.6	13.0	0.0	0.0	0.0	82.87
직업	사무직	294	33.3	54.1	11.2	1.4	0.0	0.0	79.85
	판매/서비스직	67	35.8	55.2	7.5	1.5	0.0	0.0	81.34
	문화/예술직	32	43.8	43.8	12.5	0.0	0.0	0.0	82.81
	자영업	64	31.3	54.7	12.5	1.6	0.0	0.0	78.91
	가정주부	136	39.0	51.5	8.8	0.7	0.0	0.0	82.17
	학생	84	57.1	31.0	11.9	0.0	0.0	0.0	86.31
	무직	24	16.7	58.3	25.0	0.0	0.0	0.0	72.92
	기타	99	35.4	50.5	12.1	2.0	0.0	0.0	79.80

<표 3-2-23> 안전성 _ 놀이터

(Base: 놀이터 이용 경험자, 단위: %, 점)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함 /모름	평균 (100점)
전체		800	24.4	54.8	17.9	0.4	0.0	2.6	76.48
성별	남성	364	22.8	58.2	15.9	0.8	0.0	2.2	76.33
	여성	436	25.7	51.8	19.5	0.0	0.0	3.0	76.60
연령	20대	250	27.6	48.0	16.4	0.4	0.0	7.6	77.81
	30대	250	22.8	56.4	20.4	0.4	0.0	0.0	75.40
	40대	200	26.0	54.0	18.5	0.5	0.0	1.0	76.64
	50대	100	17.0	69.0	14.0	0.0	0.0	0.0	75.75
거주지	서울	276	25.7	55.4	15.2	0.4	0.0	3.3	77.53
	경기/인천	470	23.2	54.7	19.6	0.4	0.0	2.1	75.71
	지방	54	27.8	51.9	16.7	0.0	0.0	3.7	77.88
직업	사무직	294	23.8	57.5	16.7	0.0	0.0	2.0	76.82
	판매/서비스직	67	22.4	55.2	16.4	1.5	0.0	4.5	75.78
	문화/예술직	32	25.0	56.3	15.6	0.0	0.0	3.1	77.42
	자영업	64	25.0	50.0	20.3	0.0	0.0	4.7	76.23
	가정주부	136	19.1	56.6	23.5	0.0	0.0	0.7	73.89
	학생	84	41.7	41.7	10.7	0.0	0.0	6.0	83.23
	무직	24	20.8	58.3	16.7	4.2	0.0	0.0	73.96
	기타	99	20.2	56.6	20.2	1.0	0.0	2.0	74.48

<표 3-2-24> 안전성 _ 조형물

(Base: 전체, 단위: %, 점)

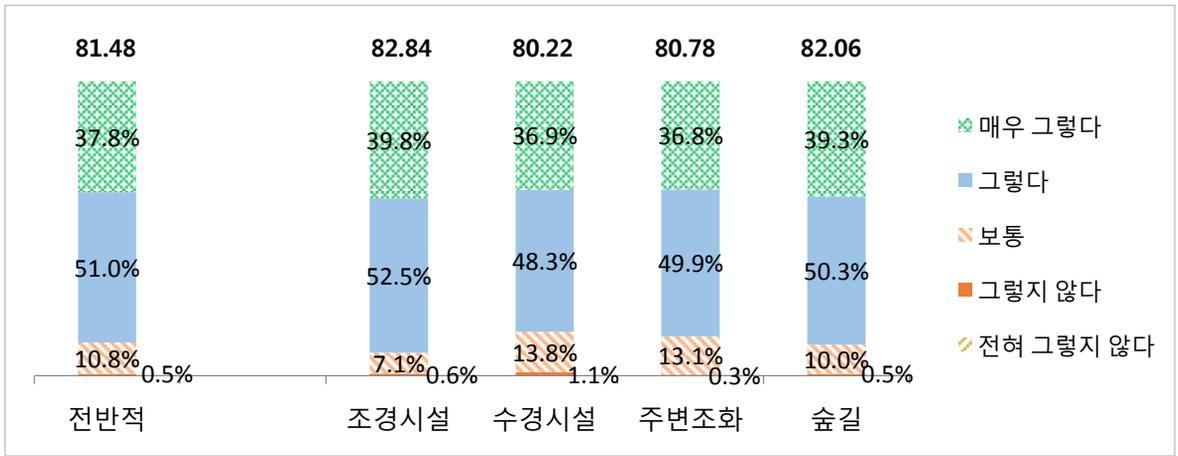
		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함 /모름	평균 (100점)
전체		800	25.1	55.8	18.5	0.6	0.0	0.0	76.34
성별	남성	364	25.3	55.5	18.1	1.1	0.0	0.0	76.24
	여성	436	25.0	56.0	18.8	0.2	0.0	0.0	76.43
연령	20대	250	26.8	52.4	20.4	0.4	0.0	0.0	76.40
	30대	250	26.0	53.2	19.6	1.2	0.0	0.0	76.00
	40대	200	24.5	59.5	15.5	0.5	0.0	0.0	77.00
	50대	100	20.0	63.0	17.0	0.0	0.0	0.0	75.75
거주지	서울	276	27.2	55.1	17.4	0.4	0.0	0.0	77.26
	경기/인천	470	23.4	56.8	19.1	0.6	0.0	0.0	75.74
	지방	54	29.6	50.0	18.5	1.9	0.0	0.0	76.85
직업	사무직	294	23.8	58.8	17.3	0.0	0.0	0.0	76.62
	판매/서비스직	67	19.4	55.2	25.4	0.0	0.0	0.0	73.51
	문화/예술직	32	25.0	46.9	28.1	0.0	0.0	0.0	74.22
	자영업	64	23.4	56.3	15.6	4.7	0.0	0.0	74.61
	가정주부	136	20.6	58.1	21.3	0.0	0.0	0.0	74.82
	학생	84	41.7	45.2	11.9	1.2	0.0	0.0	81.85
	무직	24	16.7	70.8	12.5	0.0	0.0	0.0	76.04
	기타	99	28.3	51.5	19.2	1.0	0.0	0.0	76.77

5) 조경 및 경관

- '조경 및 경관'에 대한 전반적 만족도 : 81.48점
 - 30대(82.40점) > 20대(81.70점) > 30대(80.88점) > 50대(80.00점)
- 조경 및 경관에 대한 항목별 만족도 : 조경시설(81.84점) > 숲길(82.06점)
 > 주변조화(80.78점) > 수경시설(80.22점)

<그림 3-2-5> 조경 및 경관

(Base: 각 시설/수단 이용 경험자, 단위: %, 점)



<표 3-2-25> 조경 및 경관 _ 전반적 만족도

(Base: 전체, 단위: %, 점)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함 /모름	평균 (100점)
전체		800	37.8	51.0	10.8	0.5	0.0	0.0	81.50
성별	남성	364	34.9	53.8	10.4	0.8	0.0	0.0	80.70
	여성	436	40.1	48.6	11.0	0.2	0.0	0.0	82.17
연령	20대	250	39.6	48.0	12.0	0.4	0.0	0.0	81.70
	30대	250	41.6	47.2	10.4	0.8	0.0	0.0	82.40
	40대	200	33.0	57.5	9.5	0.0	0.0	0.0	80.88
	50대	100	33.0	55.0	11.0	1.0	0.0	0.0	80.00
거주지	서울	276	42.0	47.1	10.1	0.7	0.0	0.0	82.61
	경기/인천	470	35.3	53.0	11.3	0.4	0.0	0.0	80.80
	지방	54	37.0	53.7	9.3	0.0	0.0	0.0	81.94
직업	사무직	294	38.1	52.7	8.8	0.3	0.0	0.0	82.14
	판매/서비스직	67	25.4	65.7	9.0	0.0	0.0	0.0	79.10
	문화/예술직	32	37.5	46.9	15.6	0.0	0.0	0.0	80.47
	자영업	64	37.5	51.6	10.9	0.0	0.0	0.0	81.64
	가정주부	136	31.6	55.1	13.2	0.0	0.0	0.0	79.60
	학생	84	60.7	33.3	4.8	1.2	0.0	0.0	88.39
	무직	24	29.2	62.5	4.2	4.2	0.0	0.0	79.17
	기타	99	36.4	43.4	19.2	1.0	0.0	0.0	78.79

<표 3-2-26> 조경 및 경관 _ 조경시설 관리상태

(Base: 전체, 단위: %, 점)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함 /모름	평균 (100점)
전체		800	39.8	52.5	7.1	0.6	0.0	0.0	82.84
성별	남성	364	38.5	54.7	6.6	0.3	0.0	0.0	82.83
	여성	436	40.8	50.7	7.6	0.9	0.0	0.0	82.86
연령	20대	250	42.4	49.6	7.2	0.8	0.0	0.0	83.40
	30대	250	42.0	49.6	7.2	1.2	0.0	0.0	83.10
	40대	200	37.0	56.0	7.0	0.0	0.0	0.0	82.50
	50대	100	33.0	60.0	7.0	0.0	0.0	0.0	81.50
거주지	서울	276	42.4	48.9	8.0	0.7	0.0	0.0	83.24
	경기/인천	470	37.7	55.1	6.8	0.4	0.0	0.0	82.50
	지방	54	44.4	48.1	5.6	1.9	0.0	0.0	83.80
직업	사무직	294	40.1	54.1	5.8	0.0	0.0	0.0	83.59
	판매/서비스직	67	38.8	56.7	4.5	0.0	0.0	0.0	83.58
	문화/예술직	32	40.6	56.3	0.0	3.1	0.0	0.0	83.59
	자영업	64	40.6	50.0	9.4	0.0	0.0	0.0	82.81
	가정주부	136	30.1	58.1	11.0	0.7	0.0	0.0	79.41
	학생	84	60.7	35.7	3.6	0.0	0.0	0.0	89.29
	무직	24	29.2	62.5	8.3	0.0	0.0	0.0	80.21
	기타	99	36.4	49.5	11.1	3.0	0.0	0.0	79.80

<표 3-2-27> 조경 및 경관 _ 수경시설 관리상태

(Base: 전체, 단위: %, 점)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함 /모름	평균 (100점)
전체		800	36.9	48.3	13.8	1.1	0.0	0.0	80.22
성별	남성	364	36.5	49.7	12.9	0.8	0.0	0.0	80.49
	여성	436	37.2	47.0	14.4	1.4	0.0	0.0	79.99
연령	20대	250	38.0	44.8	16.0	1.2	0.0	0.0	79.90
	30대	250	38.4	47.2	13.2	1.2	0.0	0.0	80.70
	40대	200	34.5	51.0	14.0	0.5	0.0	0.0	79.88
	50대	100	35.0	54.0	9.0	2.0	0.0	0.0	80.50
거주지	서울	276	42.8	43.5	12.7	1.1	0.0	0.0	81.97
	경기/인천	470	33.6	51.1	14.3	1.1	0.0	0.0	79.31
	지방	54	35.2	48.1	14.8	1.9	0.0	0.0	79.17
직업	사무직	294	38.1	48.6	11.9	1.4	0.0	0.0	80.87
	판매/서비스직	67	35.8	52.2	10.4	1.5	0.0	0.0	80.60
	문화/예술직	32	40.6	40.6	18.8	0.0	0.0	0.0	80.47
	자영업	64	37.5	46.9	14.1	1.6	0.0	0.0	80.08
	가정주부	136	25.7	55.9	17.6	0.7	0.0	0.0	76.65
	학생	84	52.4	34.5	11.9	1.2	0.0	0.0	84.52
	무직	24	37.5	54.2	8.3	0.0	0.0	0.0	82.29
	기타	99	34.3	47.5	17.2	1.0	0.0	0.0	78.79

<표 3-2-28> 조경 및 경관 _ 시설물과의 조화

(Base: 전체, 단위: %, 점)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함 /모름	평균 (100점)
전체		800	36.8	49.9	13.1	0.3	0.0	0.0	80.78
성별	남성	364	34.6	52.7	12.1	0.5	0.0	0.0	80.36
	여성	436	38.5	47.5	14.0	0.0	0.0	0.0	81.14
연령	20대	250	37.2	50.0	12.8	0.0	0.0	0.0	81.10
	30대	250	38.4	46.8	14.0	0.8	0.0	0.0	80.70
	40대	200	34.5	53.5	12.0	0.0	0.0	0.0	80.63
	50대	100	36.0	50.0	14.0	0.0	0.0	0.0	80.50
거주지	서울	276	40.9	45.7	13.0	0.4	0.0	0.0	81.79
	경기/인천	470	34.7	51.5	13.6	0.2	0.0	0.0	80.16
	지방	54	33.3	57.4	9.3	0.0	0.0	0.0	81.02
직업	사무직	294	37.4	51.0	11.2	0.3	0.0	0.0	81.38
	판매/서비스직	67	28.4	55.2	16.4	0.0	0.0	0.0	77.99
	문화/예술직	32	37.5	56.3	6.3	0.0	0.0	0.0	82.81
	자영업	64	34.4	50.0	14.1	1.6	0.0	0.0	79.30
	가정주부	136	30.1	53.7	16.2	0.0	0.0	0.0	78.49
	학생	84	54.8	38.1	7.1	0.0	0.0	0.0	86.90
	무직	24	33.3	58.3	8.3	0.0	0.0	0.0	81.25
	기타	99	36.4	43.4	20.2	0.0	0.0	0.0	79.04

<표 3-2-24> 조경 및 경관 _ 숲길 관리상태

(Base: 전체, 단위: %, 점)

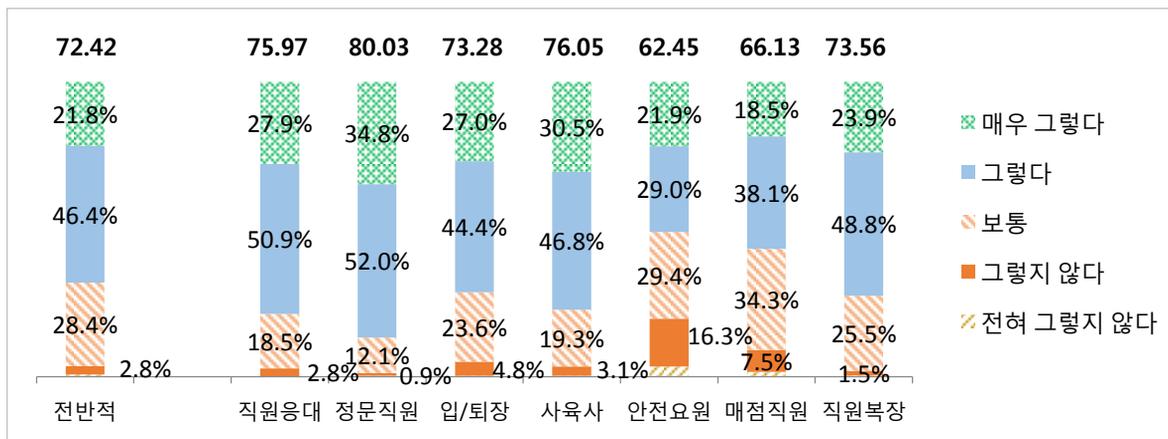
		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함 /모름	평균 (100점)
전체		800	39.3	50.3	10.0	0.5	0.0	0.0	82.06
성별	남성	364	36.5	52.7	9.9	0.8	0.0	0.0	81.25
	여성	436	41.5	48.2	10.1	0.2	0.0	0.0	82.74
연령	20대	250	40.8	46.0	12.4	0.8	0.0	0.0	81.70
	30대	250	40.8	48.4	10.0	0.8	0.0	0.0	82.30
	40대	200	35.0	56.5	8.5	0.0	0.0	0.0	81.63
	50대	100	40.0	53.0	7.0	0.0	0.0	0.0	83.25
거주지	서울	276	44.2	45.3	9.8	0.7	0.0	0.0	83.24
	경기/인천	470	36.2	53.4	10.0	0.4	0.0	0.0	81.33
	지방	54	40.7	48.1	11.1	0.0	0.0	0.0	82.41
직업	사무직	294	39.1	52.4	7.5	1.0	0.0	0.0	82.40
	판매/서비스직	67	32.8	59.7	7.5	0.0	0.0	0.0	81.34
	문화/예술직	32	43.8	50.0	6.3	0.0	0.0	0.0	84.38
	자영업	64	37.5	51.6	10.9	0.0	0.0	0.0	81.64
	가정주부	136	31.6	55.9	12.5	0.0	0.0	0.0	79.78
	학생	84	57.1	32.1	9.5	1.2	0.0	0.0	86.31
	무직	24	41.7	54.2	4.2	0.0	0.0	0.0	84.38
	기타	99	38.4	43.4	18.2	0.0	0.0	0.0	80.05

6) 직원 친절도

- '직원 친절도'에 대한 전반적 만족도 : 72.42점
 - 20대(73.20점) > 50대(71.75점) > 40대(70.75점) > 30대(70.00점)
- 직원 친절도에 대한 항목별 만족도 : 정문직원(80.03점) > 사육사(76.05점)
 > 직원응대(75.97점) > 직원복장(73.56점) > 입/퇴장(73.28점)
 > 매점직원(66.13점) > 안전요원(62.45점)

<그림 3-2-6> 직원 친절도

(Base: 각 시설/수단 이용 경험자, 단위: %, 점)



<표 3-2-30> 직원친절도 _ 전반적 만족도

(Base: 전체, 단위: %, 점)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함 /모름	평균 (100점)
전체		800	21.8	46.4	28.4	2.8	0.8	0.0	71.41
성별	남성	364	23.4	49.7	24.2	2.2	0.5	0.0	73.28
	여성	436	20.4	43.6	31.9	3.2	0.9	0.0	69.84
연령	20대	250	27.6	42.8	25.2	3.6	0.8	0.0	73.20
	30대	250	18.8	48.0	29.2	2.4	1.6	0.0	70.00
	40대	200	19.5	47.0	30.5	3.0	0.0	0.0	70.75
	50대	100	19.0	50.0	30.0	1.0	0.0	0.0	71.75
거주지	서울	276	23.6	49.6	23.2	2.9	0.7	0.0	73.10
	경기/인천	470	20.6	43.8	31.7	3.0	0.9	0.0	70.11
	지방	54	22.2	51.9	25.9	0.0	0.0	0.0	74.07
직업	사무직	294	22.1	51.4	23.5	2.0	1.0	0.0	72.87
	판매/서비스직	67	22.4	41.8	34.3	1.5	0.0	0.0	71.27
	문화/예술직	32	15.6	50.0	25.0	9.4	0.0	0.0	67.97
	자영업	64	26.6	37.5	31.3	4.7	0.0	0.0	71.48
	가정주부	136	11.0	47.8	36.8	2.9	1.5	0.0	65.99
	학생	84	40.5	39.3	17.9	1.2	1.2	0.0	79.17
	무직	24	8.3	50.0	41.7	0.0	0.0	0.0	66.67
	기타	99	21.2	42.4	32.3	4.0	0.0	0.0	70.20

<표 3-2-31> 직원 친절도 _ 직원 응대 친절성

(Base: 전체, 단위: %, 점)

		사례수 (명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함 /모름	평균 (100점)
전체		800	27.9	50.9	18.5	2.8	0.0	0.0	75.97
성별	남성	364	27.7	51.6	17.9	2.7	0.0	0.0	76.10
	여성	436	28.0	50.2	19.0	2.8	0.0	0.0	75.86
연령	20대	250	28.4	49.2	17.2	5.2	0.0	0.0	75.20
	30대	250	28.4	46.0	23.6	2.0	0.0	0.0	75.20
	40대	200	26.5	54.5	17.0	2.0	0.0	0.0	76.38
	50대	100	28.0	60.0	12.0	0.0	0.0	0.0	79.00
거주지	서울	276	31.2	51.8	15.9	1.1	0.0	0.0	78.26
	경기/인천	470	25.7	50.4	20.0	3.8	0.0	0.0	74.52
	지방	54	29.6	50.0	18.5	1.9	0.0	0.0	76.85
직업	사무직	294	28.9	54.4	15.3	1.4	0.0	0.0	77.72
	판매/서비스직	67	23.9	50.7	23.9	1.5	0.0	0.0	74.25
	문화/예술직	32	31.3	34.4	25.0	9.4	0.0	0.0	71.88
	자영업	64	34.4	42.2	17.2	6.3	0.0	0.0	76.17
	가정주부	136	22.8	53.7	22.8	0.7	0.0	0.0	74.63
	학생	84	39.3	44.0	11.9	4.8	0.0	0.0	79.46
	무직	24	16.7	58.3	20.8	4.2	0.0	0.0	71.88
	기타	99	22.2	51.5	22.2	4.0	0.0	0.0	72.98

<표 3-2-32> 직원 친절도 _ 정문입구 직원의 응대 신속성

(Base: 전체, 단위: %, 점)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함 /모름	평균 (100점)
전체		800	34.8	52.0	12.1	0.9	0.3	0.0	80.03
성별	남성	364	34.3	53.8	10.4	1.1	0.3	0.0	80.22
	여성	436	35.1	50.5	13.5	0.7	0.2	0.0	79.87
연령	20대	250	38.0	49.2	11.2	1.2	0.4	0.0	80.80
	30대	250	34.4	50.0	14.8	0.8	0.0	0.0	79.50
	40대	200	34.0	53.0	11.5	1.0	0.5	0.0	79.75
	50대	100	29.0	62.0	9.0	0.0	0.0	0.0	80.00
거주지	서울	276	38.4	50.0	10.9	0.7	0.0	0.0	81.52
	경기/인천	470	31.9	53.2	13.4	1.1	0.4	0.0	78.78
	지방	54	40.7	51.9	7.4	0.0	0.0	0.0	83.33
직업	사무직	294	34.4	54.1	9.9	1.7	0.0	0.0	80.27
	판매/서비스직	67	28.4	56.7	11.9	1.5	1.5	0.0	77.24
	문화/예술직	32	37.5	40.6	18.8	0.0	3.1	0.0	77.34
	자영업	64	43.8	42.2	14.1	0.0	0.0	0.0	82.42
	가정주부	136	27.9	57.4	14.0	0.7	0.0	0.0	78.13
	학생	84	52.4	38.1	9.5	0.0	0.0	0.0	85.71
	무직	24	16.7	66.7	16.7	0.0	0.0	0.0	75.00
	기타	99	32.3	53.5	14.1	0.0	0.0	0.0	79.55

<표 3-2-33> 직원 친절도 _ 입/퇴장 고객맞이

(Base: 전체, 단위: %, 점)

		사례수 (명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함 /모름	평균 (100점)
전체		800	27.0	44.4	23.6	4.8	0.3	0.0	73.28
성별	남성	364	28.0	44.5	23.9	3.6	0.0	0.0	74.24
	여성	436	26.1	44.3	23.4	5.7	0.5	0.0	72.48
연령	20대	250	26.8	43.2	22.4	7.2	0.4	0.0	72.20
	30대	250	27.2	42.4	23.6	6.4	0.4	0.0	72.40
	40대	200	27.0	46.0	25.5	1.5	0.0	0.0	74.63
	50대	100	27.0	49.0	23.0	1.0	0.0	0.0	75.50
거주지	서울	276	32.2	42.8	22.1	2.5	0.4	0.0	76.00
	경기/인천	470	23.8	45.5	23.8	6.6	0.2	0.0	71.54
	지방	54	27.8	42.6	29.6	0.0	0.0	0.0	74.54
직업	사무직	294	27.6	46.6	21.8	3.7	0.3	0.0	74.32
	판매/서비스직	67	25.4	43.3	26.9	4.5	0.0	0.0	72.39
	문화/예술직	32	37.5	31.3	28.1	3.1	0.0	0.0	75.78
	자영업	64	35.9	28.1	26.6	9.4	0.0	0.0	72.66
	가정주부	136	19.9	50.7	26.5	2.9	0.0	0.0	71.88
	학생	84	32.1	42.9	17.9	7.1	0.0	0.0	75.00
	무직	24	12.5	62.5	16.7	8.3	0.0	0.0	69.79
	기타	99	26.3	41.4	26.3	5.1	1.0	0.0	71.72

<표 3-2-34> 직원 친절도 _ 사육사 설명의 도움 정도

(Base: 전체, 단위: %, 점)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함 /모름	평균 (100점)
전체		800	28.3	43.3	17.9	2.9	0.3	7.5	76.05
성별	남성	364	26.9	45.3	17.3	3.3	0.3	6.9	75.59
	여성	436	29.4	41.5	18.3	2.5	0.2	8.0	76.43
연령	20대	250	28.8	35.6	19.6	4.4	0.0	11.6	75.11
	30대	250	28.8	46.4	15.6	0.8	0.4	8.0	77.83
	40대	200	27.5	45.5	19.0	3.0	0.5	4.5	75.26
	50대	100	27.0	50.0	17.0	4.0	0.0	2.0	75.51
거주지	서울	276	32.2	44.2	13.4	4.3	0.0	5.8	77.69
	경기/인천	470	25.7	43.4	21.1	1.9	0.4	7.4	74.89
	지방	54	29.6	37.0	13.0	3.7	0.0	16.7	77.78
직업	사무직	294	28.2	44.9	16.7	3.1	0.3	6.8	76.19
	판매/서비스직	67	26.9	41.8	22.4	1.5	0.0	7.5	75.40
	문화/예술직	32	31.3	43.8	18.8	3.1	0.0	3.1	76.61
	자영업	64	34.4	40.6	12.5	4.7	0.0	7.8	78.39
	가정주부	136	18.4	52.2	19.1	1.5	0.7	8.1	73.40
	학생	84	40.5	31.0	15.5	3.6	0.0	9.5	79.93
	무직	24	16.7	45.8	12.5	16.7	0.0	8.3	67.05
	기타	99	30.3	38.4	23.2	0.0	0.0	8.1	76.92

<표 3-2-35> 직원 친절도 _ 동물원 안전요원 배치

(Base: 전체, 단위: %, 점)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함 /모름	평균 (100점)
전체		799	21.9	29.0	29.4	16.3	3.4	0.0	62.45
성별	남성	364	20.6	31.6	27.7	16.5	3.6	0.0	62.29
	여성	435	23.0	26.9	30.8	16.1	3.2	0.0	62.59
연령	20대	250	26.4	27.2	23.6	17.2	5.6	0.0	62.90
	30대	250	20.8	26.8	32.4	17.6	2.4	0.0	61.50
	40대	200	17.5	31.5	32.5	15.5	3.0	0.0	61.25
	50대	99	22.2	34.3	30.3	12.1	1.0	0.0	66.16
거주지	서울	276	26.4	28.6	23.9	18.1	2.9	0.0	64.40
	경기/인천	469	18.6	29.6	32.2	15.8	3.8	0.0	60.82
	지방	54	27.8	25.9	33.3	11.1	1.9	0.0	66.67
직업	사무직	294	18.4	32.0	29.6	16.0	4.1	0.0	61.14
	판매/서비스직	67	14.9	26.9	25.4	29.9	3.0	0.0	55.22
	문화/예술직	32	31.3	18.8	43.8	6.3	0.0	0.0	68.75
	자영업	64	29.7	23.4	31.3	14.1	1.6	0.0	66.41
	가정주부	135	14.1	31.1	35.6	15.6	3.7	0.0	59.07
	학생	84	38.1	25.0	21.4	13.1	2.4	0.0	70.83
	무직	24	16.7	37.5	20.8	12.5	12.5	0.0	58.33
	기타	99	27.3	27.3	26.3	17.2	2.0	0.0	65.15

<표 3-2-36> 직원 친절도 _ 매장 직원의 친절성

(Base: 전체, 단위: %, 점)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함 /모름	평균 (100점)
전체		798	17.7	36.3	32.7	7.1	1.5	4.6	66.13
성별	남성	363	16.8	39.7	31.4	6.1	1.4	4.7	66.91
	여성	435	18.4	33.6	33.8	8.0	1.6	4.6	65.48
연령	20대	249	24.9	34.9	26.5	4.4	1.6	7.6	70.87
	30대	249	14.5	33.7	38.2	9.2	0.4	4.0	63.70
	40대	200	15.5	38.5	32.5	9.0	2.0	2.5	64.49
	50대	100	12.0	42.0	35.0	5.0	3.0	3.0	64.18
거주지	서울	276	18.8	38.0	29.7	6.9	1.1	5.4	67.62
	경기/인천	468	16.9	36.3	34.2	6.8	1.9	3.8	65.44
	지방	54	18.5	27.8	35.2	11.1	0.0	7.4	64.50
직업	사무직	294	16.7	44.2	28.6	5.1	0.7	4.8	68.66
	판매/서비스직	67	13.4	34.3	40.3	6.0	1.5	4.5	63.67
	문화/예술직	32	18.8	25.0	37.5	12.5	0.0	6.3	63.33
	자영업	64	18.8	23.4	37.5	14.1	0.0	6.3	62.50
	가정주부	136	11.0	31.6	42.6	9.6	3.7	1.5	59.33
	학생	83	38.6	25.3	25.3	3.6	1.2	6.0	75.64
	무직	24	12.5	41.7	20.8	4.2	8.3	12.5	63.10
	기타	98	15.3	40.8	30.6	8.2	1.0	4.1	65.96

<표 3-2-37> 직원 친절도 _ 직원들의 복장

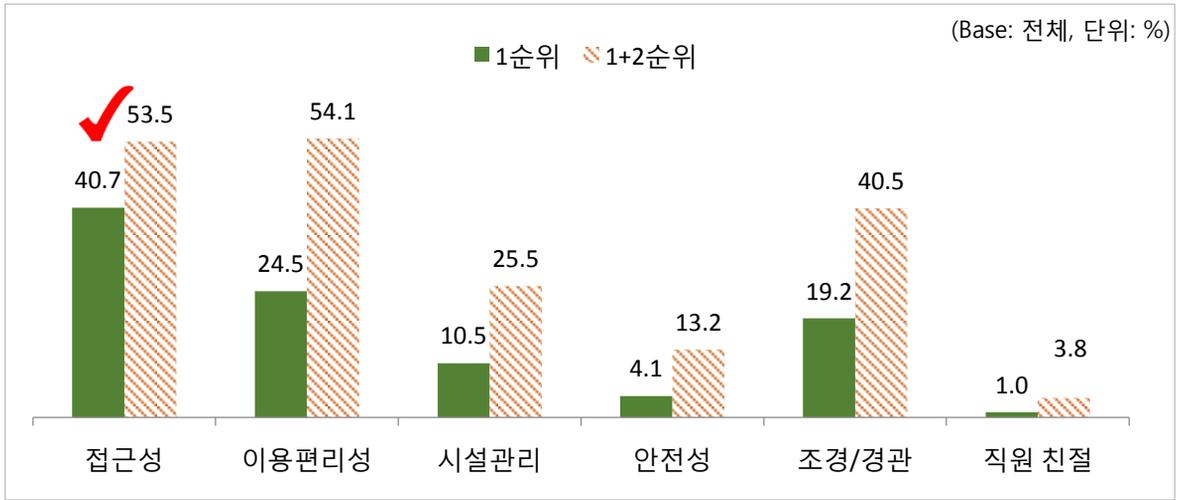
(Base: 전체, 단위: %, 점)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함 /모름	평균 (100점)
전체		800	23.9	48.8	25.5	1.5	0.4	0.0	73.56
성별	남성	364	24.2	51.1	22.3	1.9	0.5	0.0	74.11
	여성	436	23.6	46.8	28.2	1.1	0.2	0.0	73.11
연령	20대	250	28.8	45.6	24.8	0.4	0.4	0.0	75.50
	30대	250	23.6	51.2	22.0	2.4	0.8	0.0	73.60
	40대	200	20.5	49.5	27.5	2.5	0.0	0.0	72.00
	50대	100	19.0	49.0	32.0	0.0	0.0	0.0	71.75
거주지	서울	276	27.5	50.7	20.3	1.4	0.0	0.0	76.09
	경기/인천	470	21.9	46.6	29.1	1.7	0.6	0.0	71.86
	지방	54	22.2	57.4	20.4	0.0	0.0	0.0	75.46
직업	사무직	294	23.8	54.4	19.4	1.7	0.7	0.0	74.74
	판매/서비스직	67	20.9	47.8	31.3	0.0	0.0	0.0	72.39
	문화/예술직	32	25.0	37.5	37.5	0.0	0.0	0.0	71.88
	자영업	64	28.1	37.5	29.7	4.7	0.0	0.0	72.27
	가정주부	136	11.8	51.5	35.3	1.5	0.0	0.0	68.38
	학생	84	42.9	38.1	17.9	0.0	1.2	0.0	80.36
	무직	24	16.7	58.3	25.0	0.0	0.0	0.0	72.92
	기타	99	25.3	46.5	26.3	2.0	0.0	0.0	73.74

7) 서울대공원 방문 시 가장 중요하게 고려한 점

- 서울대공원 방문 시 가장 중요하게 고려하는 점 : 접근성(40.7%)
 - 접근성(40.7%) > 이용편리성 > 조경/경관 > 시설관리 > 안전성 > 직원친절
- 접근성 : 50대(48.0%) > 30대(45.2%) > 40대(43.5%) > 20대(30.9%)

<그림 3-2-7> 서울대공원 방문 시 가장 중요하게 고려한 점



<표 3-2-38> 서울대공원 방문 시 가장 중요하게 고려한 점 _ 1순위

(Base: 전체, 단위: %)

		사례수(명)	접근성	이용 편리성	시설관리 상태	조경 및 경관	안전성	직원 친절도
전체		797	40.7	24.5	10.5	4.1	19.2	1.0
성별	남성	364	44.5	23.1	8.8	3.3	18.7	1.6
	여성	433	37.4	25.6	12.0	4.8	19.6	.5
연령	20대	249	30.9	21.7	12.9	6.8	26.5	1.2
	30대	250	45.2	23.6	12.0	2.0	16.8	.4
	40대	200	43.5	31.5	8.5	3.5	12.0	1.0
	50대	98	48.0	19.4	5.1	4.1	21.4	2.0
거주지	서울	275	41.8	22.2	10.5	5.1	18.9	1.5
	경기/인천	468	41.9	25.2	10.0	3.4	18.6	.9
	지방	54	24.1	29.6	14.8	5.6	25.9	.0
직업	사무직	294	42.5	23.1	8.8	3.4	21.4	.7
	판매/서비스직	67	31.3	28.4	13.4	4.5	20.9	1.5
	문화/예술직	32	21.9	15.6	21.9	9.4	25.0	6.3
	자영업	64	51.6	25.0	9.4	1.6	10.9	1.6
	가정주부	136	43.4	30.1	8.8	3.7	14.0	.0
	학생	83	31.3	19.3	14.5	9.6	25.3	.0
	무직	22	50.0	27.3	9.1	.0	9.1	4.5
	기타	99	42.4	24.2	10.1	3.0	19.2	1.0

<표 3-2-39> 서울대공원 방문 시 가장 중요하게 고려한 점 _ 1+2순위

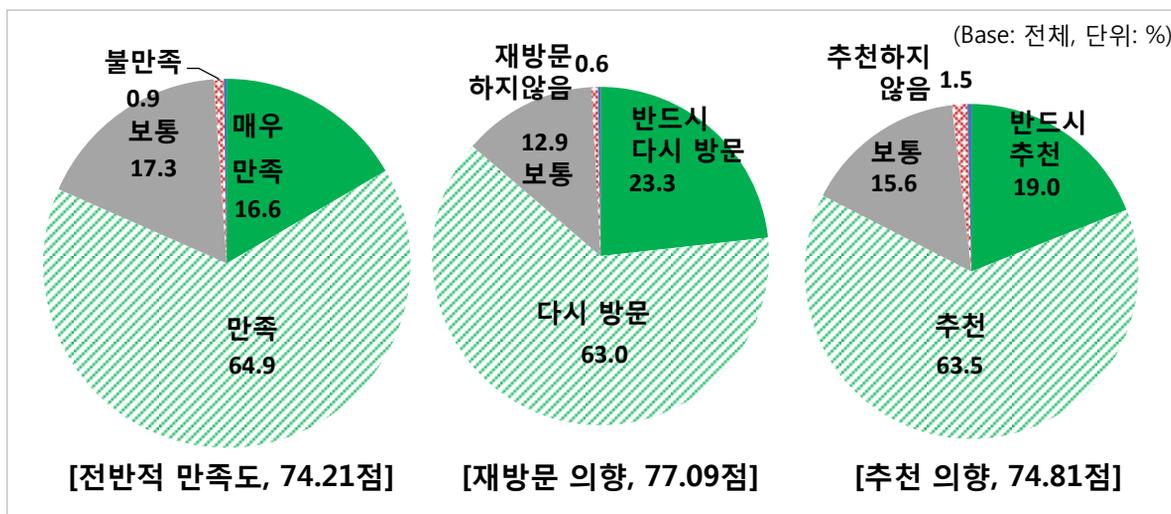
(Base: 전체, 단위: %)

		사례수(명)	접근성	이용 편리성	시설관리 상태	조경 및 경관	안전성	직원 친절도
전체		797	53.5	54.1	25.5	13.2	40.5	3.8
성별	남성	364	56.3	54.7	23.4	11.0	40.1	4.9
	여성	433	51.0	53.6	27.3	15.0	40.9	2.8
연령	20대	249	45.0	47.8	31.7	14.1	44.6	5.2
	30대	250	56.4	56.4	26.8	11.6	36.8	3.2
	40대	200	56.5	63.0	22.0	14.0	34.0	3.0
	50대	98	61.2	45.9	13.3	13.3	53.1	3.1
거주지	서울	275	52.4	51.3	26.9	12.0	41.5	4.0
	경기/인천	468	56.0	55.6	23.9	12.8	39.5	3.6
	지방	54	37.0	55.6	31.5	22.2	44.4	3.7
직업	사무직	294	58.5	53.4	23.1	11.6	42.9	2.4
	판매/서비스직	67	41.8	49.3	31.3	16.4	43.3	7.5
	문화/예술직	32	28.1	56.3	31.3	12.5	46.9	9.4
	자영업	64	59.4	54.7	26.6	7.8	35.9	7.8
	가정주부	136	55.9	60.3	21.3	15.4	36.0	2.2
	학생	83	43.4	48.2	30.1	18.1	49.4	2.4
	무직	22	50.0	54.5	22.7	22.7	18.2	9.1
기타	99	56.6	54.5	28.3	10.1	36.4	3.0	

8) 전반적 만족도 및 재방문/추천 의향

- 전반적으로 만족한다는 의견 : **81.5%** (매우만족 16.6% + 만족 64.9%)
- 재방문 의향 있다는 의견 : **86.3%** (반드시 다시 방문 23.3% + 다시 방문 63.0%)
- 지인에게 이용 추천할 의견 : **82.5%** (반드시 추천 19.0% + 추천 63.5%)

<그림 3-2-8> 전반적 만족도 및 재방문/추천 의향



<표 3-2-40> 전반적 만족도

(Base: 전체, 단위: %)

		사례수(명)	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	평균 (100점)
전체		793	16.6	64.9	17.3	0.9	0.3	74.21
성별	남성	363	13.8	67.5	17.6	0.8	0.3	73.42
	여성	430	19.1	62.8	17.0	0.9	0.2	74.88
연령	20대	247	17.0	64.8	17.0	1.2	0.0	74.39
	30대	248	19.8	62.1	16.5	0.8	0.8	74.80
	40대	198	13.6	67.2	18.2	1.0	0.0	73.36
	50대	100	14.0	68.0	18.0	0.0	0.0	74.00
거주지	서울	275	18.9	67.3	12.4	1.5	0.0	75.91
	경기/인천	464	14.9	63.1	20.9	0.6	0.4	72.84
	지방	54	20.4	68.5	11.1	0.0	0.0	77.31
직업	사무직	293	15.7	70.3	12.3	1.4	0.3	74.91
	판매/서비스직	66	12.1	75.8	12.1	0.0	0.0	75.00
	문화/예술직	32	12.5	65.6	21.9	0.0	0.0	72.66
	자영업	64	17.2	54.7	28.1	0.0	0.0	72.27
	가정주부	134	14.9	63.4	21.6	0.0	0.0	73.32
	학생	83	26.5	60.2	10.8	2.4	0.0	77.71
	무직	24	12.5	54.2	33.3	0.0	0.0	69.79
기타	97	18.6	56.7	22.7	1.0	1.0	72.68	

<표 3-2-41> 재방문 의향

(Base: 전체, 단위: %)

		사례수(명)	반드시 다시 방문	다시 방문	보통	재방문 하지않음	절대 재방문 하지않음	평균 (100점)
전체		800	23.3	63.0	12.9	0.6	0.3	77.09
성별	남성	364	20.3	64.6	14.6	0.3	0.3	76.10
	여성	436	25.7	61.7	11.5	0.9	0.2	77.92
연령	20대	250	16.4	60.0	23.2	0.4	0.0	73.10
	30대	250	28.4	60.4	9.2	1.2	0.8	78.60
	40대	200	23.5	67.5	8.5	0.5	0.0	78.50
	50대	100	27.0	68.0	5.0	0.0	0.0	80.50
거주지	서울	276	28.3	62.0	9.1	0.7	0.0	79.44
	경기/인천	470	20.0	64.7	14.3	0.6	0.4	75.80
	지방	54	25.9	53.7	20.4	0.0	0.0	76.39
직업	사무직	294	23.8	66.3	8.5	1.0	0.3	78.06
	판매/서비스직	67	17.9	73.1	9.0	0.0	0.0	77.24
	문화/예술직	32	25.0	62.5	12.5	0.0	0.0	78.13
	자영업	64	25.0	56.3	18.8	0.0	0.0	76.56
	가정주부	136	28.7	60.3	10.3	0.7	0.0	79.23
	학생	84	17.9	58.3	22.6	1.2	0.0	73.21
	무직	24	12.5	58.3	29.2	0.0	0.0	70.83
	기타	99	23.2	59.6	16.2	0.0	1.0	76.01

<표 3-2-42> 추천 의향

(Base: 전체, 단위: %)

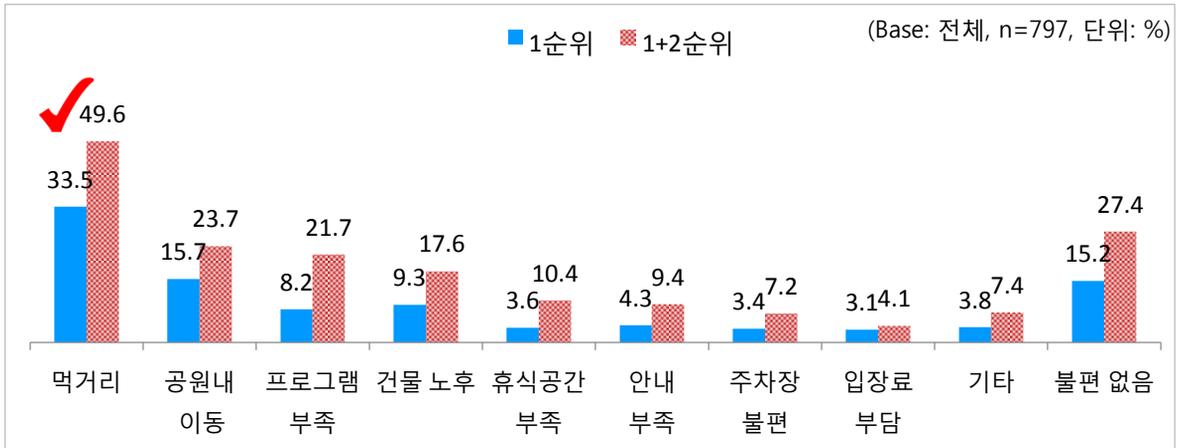
		사례수(명)	반드시 추천	추천	보통	추천 안함	절대 추천 안함	평균 (100점)
전체		800	19.0	63.5	15.6	1.5	0.4	74.81
성별	남성	364	14.6	66.8	17.6	0.8	0.3	73.63
	여성	436	22.7	60.8	14.0	2.1	0.5	75.80
연령	20대	250	14.8	61.6	22.0	1.6	0.0	72.40
	30대	250	23.2	61.2	12.4	2.4	0.8	75.90
	40대	200	18.0	67.0	14.0	0.5	0.5	75.38
	50대	100	21.0	67.0	11.0	1.0	0.0	77.00
거주지	서울	276	23.2	65.2	9.1	2.2	0.4	77.17
	경기/인천	470	15.5	64.0	19.1	0.9	0.4	73.35
	지방	54	27.8	50.0	18.5	3.7	0.0	75.46
직업	사무직	294	20.7	65.6	11.2	1.7	0.7	76.02
	판매/서비스직	67	14.9	68.7	13.4	3.0	0.0	73.88
	문화/예술직	32	15.6	62.5	21.9	0.0	0.0	73.44
	자영업	64	23.4	48.4	28.1	0.0	0.0	73.83
	가정주부	136	20.6	64.0	14.7	0.7	0.0	76.10
	학생	84	20.2	63.1	14.3	2.4	0.0	75.30
	무직	24	8.3	58.3	33.3	0.0	0.0	68.75
	기타	99	14.1	64.6	18.2	2.0	1.0	72.22

3. 서울대공원 개선 방안

1) 서울대공원 방문 시 불편 사항

- 서울대공원 방문 시 불편사항 : '먹거리(가격, 다양성 등)' 33.5%
 - 먹거리(33.5%) > 공원내 이동(15.7%) > 건물노후(9.3%) > 프로그램 부족 >
- 불편사항 '먹거리' : 40대(36.5%) > 30대(34.4%) > 20대(32.9%) > 50대(26.5%)

<그림 3-3-1> 서울대공원 방문 시 불편 사항 (중복 응답)



<표 3-3-1> 서울대공원 방문 시 불편 사항 _ 1순위 기준

(Base: 전체, 단위: %)

		사례수 (명)	입장료 (이용료 등) 부담	공원 내 면 이동 거리	먹거리 (가격, 다양성 등) 관련	안내(표지판, 안내자 등)의 부족	건물(시설)의 노후화	주차장 이용 불편	체험 프로그램 부족	휴식 공간 부족	특별히 불편한 점 없었다	기타
전체		797	3.1	15.7	33.5	4.3	9.3	3.4	8.2	3.6	15.2	3.8
성별	남성	363	3.9	17.4	30.6	4.7	9.1	3.9	6.1	5.2	14.9	4.4
	여성	434	2.5	14.3	35.9	3.9	9.4	3.0	9.9	2.3	15.4	3.2
연령	20대	249	2.0	17.3	32.9	6.0	8.4	0.4	7.6	4.0	14.5	6.8
	30대	250	1.6	14.4	34.4	4.0	12.4	4.0	9.2	2.0	14.4	3.6
	40대	200	4.0	16.5	36.5	3.5	9.0	6.5	5.5	5.0	13.0	0.5
	50대	98	8.2	13.3	26.5	2.0	4.1	3.1	12.2	4.1	23.5	3.1
거주지	서울	274	3.6	14.2	27.7	2.9	11.7	5.1	8.0	3.6	18.6	4.4
	경기/인천	469	3.2	15.8	36.9	4.5	8.1	2.8	7.7	3.6	13.9	3.6
	지방	54	0.0	22.2	33.3	9.3	7.4	0.0	13.0	3.7	9.3	1.9
직업	사무직	293	3.4	15.0	30.7	4.4	9.2	4.4	7.5	4.8	17.7	2.7
	판매/서비스직	66	3.0	18.2	30.3	4.5	7.6	3.0	12.1	4.5	13.6	3.0
	문화/예술직	32	3.1	12.5	28.1	6.3	12.5	6.3	9.4	0.0	18.8	3.1
	자영업	64	0.0	25.0	31.3	6.3	7.8	3.1	7.8	4.7	10.9	3.1
	가정주부	136	3.7	8.1	42.6	3.7	9.6	2.9	11.0	2.2	14.0	2.2
	학생	84	2.4	27.4	34.5	3.6	4.8	0.0	4.8	1.2	10.7	10.7
	무직	23	8.7	34.8	17.4	4.3	4.3	0.0	8.7	0.0	13.0	8.7
	기타	99	3.0	7.1	37.4	3.0	15.2	4.0	6.1	5.1	16.2	3.0

<표 3-3-2> 서울대공원 방문 시 불편 사항 _ 1+2순위 기준

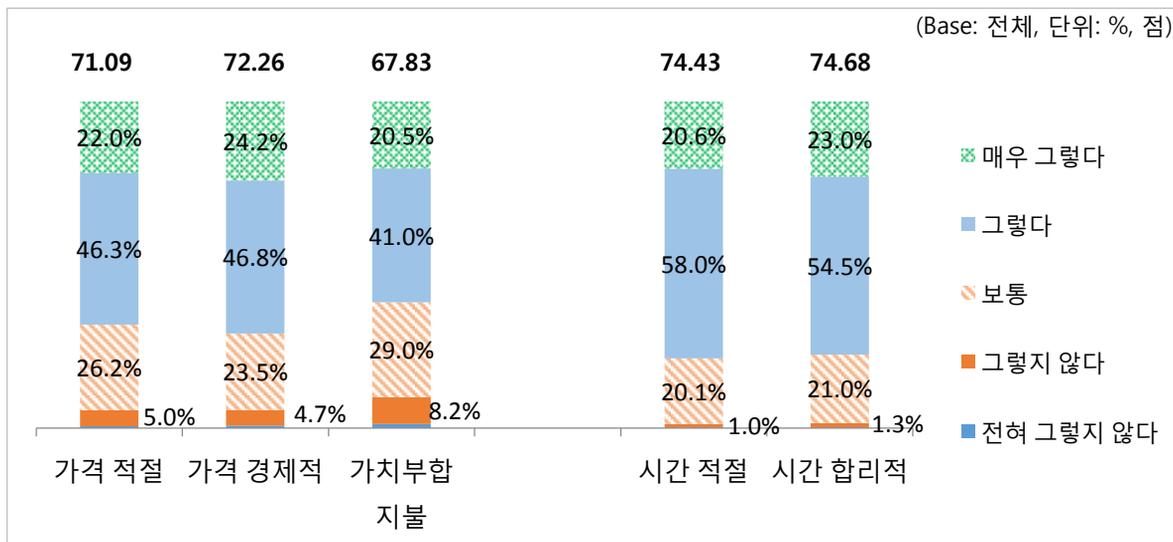
(Base: 전체, 단위: %)

		사례수 (명)	입장료 (이용료 등) 부담	공원 내 먼 이동 거리	먹거리 (가격, 다양성 등) 관련	안내(표 지판, 안 내자 등) 의 부족	건물(시 설)의 노 후화	주차장 불 이용 편	체험 프 로그램 부족	휴식 공 간 부족	특별히 불편한 점 없었 다	기타
전체		797	4.1	23.7	49.6	9.4	17.6	7.2	21.7	10.4	27.4	7.4
성별	남성	363	5.2	27.0	50.4	10.5	15.2	6.6	19.0	11.3	27.3	8.0
	여성	434	3.2	21.0	48.8	8.5	19.6	7.6	24.0	9.7	27.4	6.9
연령	20대	249	2.4	26.1	47.0	10.0	17.7	4.4	20.1	10.0	26.5	10.8
	30대	250	3.2	24.4	48.8	12.0	18.8	6.4	22.8	10.8	24.0	8.8
	40대	200	5.0	22.5	53.5	8.0	18.5	9.5	24.5	10.5	27.5	2.5
	50대	98	9.2	18.4	50.0	4.1	12.2	11.2	17.3	10.2	37.8	5.1
거주지	서울	274	4.0	21.2	44.5	9.1	19.3	7.7	18.2	11.3	32.5	6.9
	경기/인천	469	4.7	23.2	52.2	9.0	16.8	7.0	22.8	10.4	25.2	7.5
	지방	54	0.0	40.7	51.9	14.8	14.8	5.6	29.6	5.6	20.4	9.3
직업	사무직	293	4.8	22.5	48.8	9.9	16.4	7.8	21.2	12.6	29.0	5.1
	판매/서비스직	66	4.5	25.8	48.5	7.6	13.6	7.6	28.8	6.1	24.2	7.6
	문화/예술직	32	3.1	18.8	37.5	18.8	21.9	9.4	21.9	12.5	28.1	6.3
	자영업	64	0.0	32.8	45.3	14.1	18.8	7.8	21.9	10.9	29.7	6.3
	가정주부	136	4.4	15.4	59.6	7.4	19.9	8.1	25.0	8.8	23.5	7.4
	학생	84	3.6	36.9	48.8	9.5	16.7	2.4	19.0	6.0	26.2	13.1
	무직	23	8.7	43.5	34.8	13.0	4.3	0.0	17.4	4.3	26.1	17.4
	기타	99	4.0	17.2	49.5	5.1	22.2	8.1	17.2	13.1	29.3	8.1

2) 서울대공원 내 지출금액 및 시간 만족도

- 서울대공원에서 지출한 금액에 대한 점수를 살펴보면,
: 가격 경제적(72.26점) > 가격 적절(71.09점) > 가치부합 지불용이(67.83점)
- 서울대공원에서의 이용 시간에 대한 점수를 살펴보면
: 시간 합리적(74.68점) > 시간 적절(74.43점)

<그림 3-3-2> 서울대공원 내 지출금액 및 시간 만족도



<표 3-3-3> 서울대공원 내 지출금액 및 시간 만족도 _ 가격의 적절성

(Base: 전체, 단위: %, 점)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	평균 (100점)
전체		786	22.0	46.3	26.2	5.0	0.5	71.09
성별	남성	356	22.2	47.8	25.3	4.2	0.6	71.70
	여성	430	21.9	45.1	27.0	5.6	0.5	70.58
연령	20대	248	23.4	41.9	29.0	5.2	0.4	70.67
	30대	247	22.3	46.6	23.5	6.9	0.8	70.65
	40대	193	20.7	48.7	28.0	2.6	0.0	71.89
	50대	98	20.4	52.0	22.4	4.1	1.0	71.68
거주지	서울	271	26.6	43.5	24.4	5.5	0.0	72.79
	경기/인천	462	18.0	48.5	28.1	4.8	0.6	69.59
	지방	53	34.0	41.5	18.9	3.8	1.9	75.47
직업	사무직	291	19.6	48.5	25.4	5.8	0.7	70.10
	판매/서비스직	66	16.7	47.0	31.8	4.5	0.0	68.94
	문화/예술직	31	25.8	48.4	19.4	6.5	0.0	73.39
	자영업	61	29.5	44.3	23.0	3.3	0.0	75.00
	가정주부	132	19.7	45.5	29.5	4.5	0.8	69.70
	학생	84	32.1	42.9	22.6	2.4	0.0	76.19
	무직	23	13.0	52.2	34.8	0.0	0.0	69.57
	기타	98	23.5	42.9	25.5	7.1	1.0	70.15

<표 3-3-4> 서울대공원 내 지출금액 및 시간 만족도 _ 이용의 경제성

(Base: 전체, 단위: %)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	평균 (100점)
전체		784	24.2	46.8	23.5	4.7	0.8	72.26
성별	남성	355	24.8	46.5	22.8	5.4	0.6	72.39
	여성	429	23.8	47.1	24.0	4.2	0.9	72.14
연령	20대	248	25.8	45.2	22.2	5.2	1.6	72.08
	30대	247	23.9	49.4	22.3	3.6	0.8	72.98
	40대	193	24.9	42.0	26.9	6.2	0.0	71.37
	50대	96	19.8	54.2	22.9	3.1	0.0	72.66
거주지	서울	271	28.8	43.2	24.0	3.7	0.4	74.08
	경기/인천	460	20.2	49.3	23.7	5.7	1.1	70.49
	지방	53	35.8	43.4	18.9	1.9	0.0	78.30
직업	사무직	290	22.8	46.9	24.5	4.5	1.4	71.29
	판매/서비스직	67	17.9	44.8	28.4	9.0	0.0	67.91
	문화/예술직	31	29.0	45.2	19.4	3.2	3.2	73.39
	자영업	61	27.9	47.5	24.6	0.0	0.0	75.82
	가정주부	132	19.7	50.8	26.5	3.0	0.0	71.78
	학생	84	36.9	42.9	15.5	3.6	1.2	77.68
	무직	22	18.2	54.5	27.3	0.0	0.0	72.73
	기타	97	25.8	44.3	19.6	10.3	0.0	71.39

<표 3-3-5> 서울대공원 내 지출금액 및 시간 만족도 _ 높은 비용 지불의사

(Base: 전체, 단위: %)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	평균 (100점)
전체		785	20.5	41.0	29.0	8.2	1.3	67.83
성별	남성	355	22.0	41.4	27.3	8.2	1.1	68.73
	여성	430	19.3	40.7	30.5	8.1	1.4	67.09
연령	20대	248	24.2	29.0	33.9	10.5	2.4	65.52
	30대	247	18.6	43.3	28.3	9.3	0.4	67.61
	40대	192	19.3	46.9	28.6	5.2	0.0	70.05
	50대	98	18.4	54.1	19.4	5.1	3.1	69.90
거주지	서울	270	23.7	41.1	27.4	7.0	0.7	70.00
	경기/인천	462	18.6	39.8	30.7	9.3	1.5	66.18
	지방	53	20.8	50.9	22.6	3.8	1.9	71.23
직업	사무직	290	17.2	44.8	31.0	6.2	0.7	67.93
	판매/서비스직	66	18.2	48.5	22.7	10.6	0.0	68.56
	문화/예술직	31	25.8	41.9	29.0	0.0	3.2	71.77
	자영업	61	24.6	36.1	27.9	11.5	0.0	68.44
	가정주부	132	17.4	41.7	30.3	8.3	2.3	65.91
	학생	84	29.8	22.6	34.5	10.7	2.4	66.67
	무직	23	17.4	47.8	26.1	4.3	4.3	67.39
	기타	98	24.5	40.8	22.4	11.2	1.0	69.13

<표 3-3-6> 서울대공원 내 지출금액 및 시간 만족도 _ 투자한 시간의 적절성

(Base: 전체, 단위: %)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	평균 (100점)
전체		786	20.6	58.0	20.1	1.0	0.3	74.43
성별	남성	356	20.2	57.0	21.9	0.8	0.0	74.16
	여성	430	20.9	58.8	18.6	1.2	0.5	74.65
연령	20대	248	25.4	56.9	16.9	0.4	0.4	76.61
	30대	247	19.8	59.1	19.8	1.2	0.0	74.39
	40대	193	18.1	56.5	23.3	2.1	0.0	72.67
	50대	98	15.3	61.2	22.4	0.0	1.0	72.45
거주지	서울	271	22.9	60.1	15.1	1.5	0.4	75.92
	경기/인천	462	18.4	57.4	23.4	0.6	0.2	73.27
	지방	53	28.3	52.8	17.0	1.9	0.0	76.89
직업	사무직	291	18.9	61.5	18.2	1.0	0.3	74.40
	판매/서비스직	66	13.6	62.1	24.2	0.0	0.0	72.35
	문화/예술직	31	19.4	61.3	16.1	0.0	3.2	73.39
	자영업	61	26.2	47.5	24.6	1.6	0.0	74.59
	가정주부	132	16.7	54.5	27.3	1.5	0.0	71.59
	학생	84	38.1	48.8	11.9	1.2	0.0	80.95
	무직	23	8.7	69.6	21.7	0.0	0.0	71.74
	기타	98	20.4	60.2	18.4	1.0	0.0	75.00

<표 3-3-7> 서울대공원 내 지출금액 및 시간 만족도 _ 이용 시간의 합리성

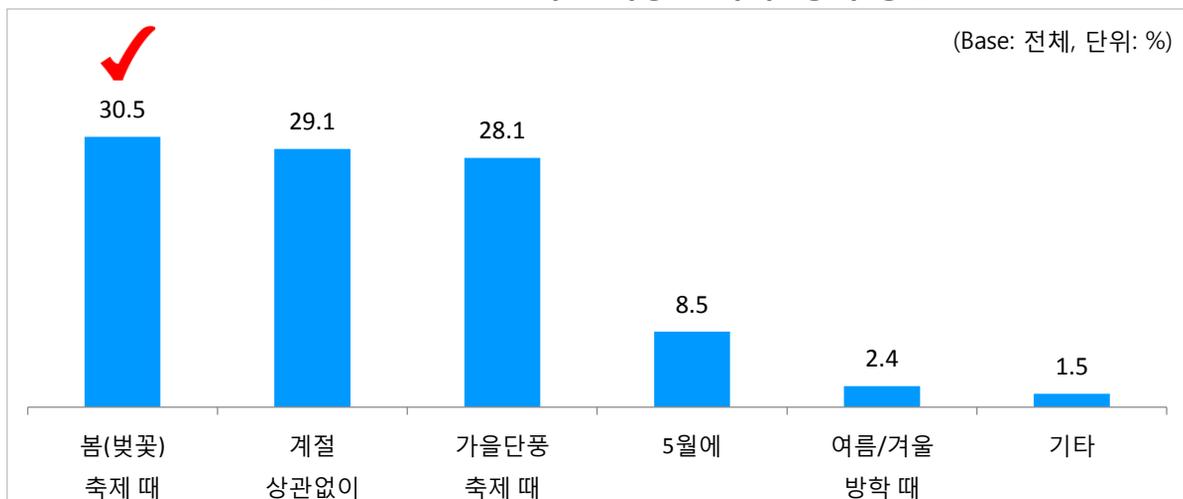
(Base: 전체, 단위: %)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	평균 (100점)
전체		786	23.0	54.5	21.0	1.3	0.3	74.68
성별	남성	356	23.0	53.7	22.5	0.8	0.0	74.72
	여성	430	23.0	55.1	19.8	1.6	0.5	74.65
연령	20대	248	27.8	48.0	22.6	0.8	0.8	75.30
	30대	247	21.9	55.9	20.6	1.6	0.0	74.49
	40대	193	21.8	55.4	21.2	1.6	0.0	74.35
	50대	98	16.3	65.3	17.3	1.0	0.0	74.23
거주지	서울	271	25.1	54.6	18.5	1.5	0.4	75.65
	경기/인천	462	21.4	54.8	22.7	0.9	0.2	74.08
	지방	53	26.4	50.9	18.9	3.8	0.0	75.00
직업	사무직	291	18.9	58.8	19.9	2.1	0.3	73.45
	판매/서비스직	66	18.2	53.0	28.8	0.0	0.0	72.35
	문화/예술직	31	22.6	58.1	16.1	0.0	3.2	74.19
	자영업	61	39.3	37.7	21.3	1.6	0.0	78.69
	가정주부	132	17.4	58.3	23.5	0.8	0.0	73.11
	학생	84	38.1	46.4	14.3	1.2	0.0	80.36
	무직	23	17.4	60.9	21.7	0.0	0.0	73.91
	기타	98	24.5	52.0	22.4	1.0	0.0	75.00

3) 선호하는 재방문 시기

- 선호하는 재방문 시기 : 봄(벚꽃)(30.5%)
 - 봄(벚꽃)(30.5%) > **계절 상관없이(29.1%)** > 가을단풍(28.1%) > 5월(8.5%) >
- '계절 상관없이' 방문 : 50대(32.2%) > 40대(30.7%) > 30대(28.8%) > 20대(26.8%)

<그림 3-3-3> 선호하는 재방문 시기 (중복 응답)



<표 3-3-8> 선호하는 재방문 시기 (중복 응답)

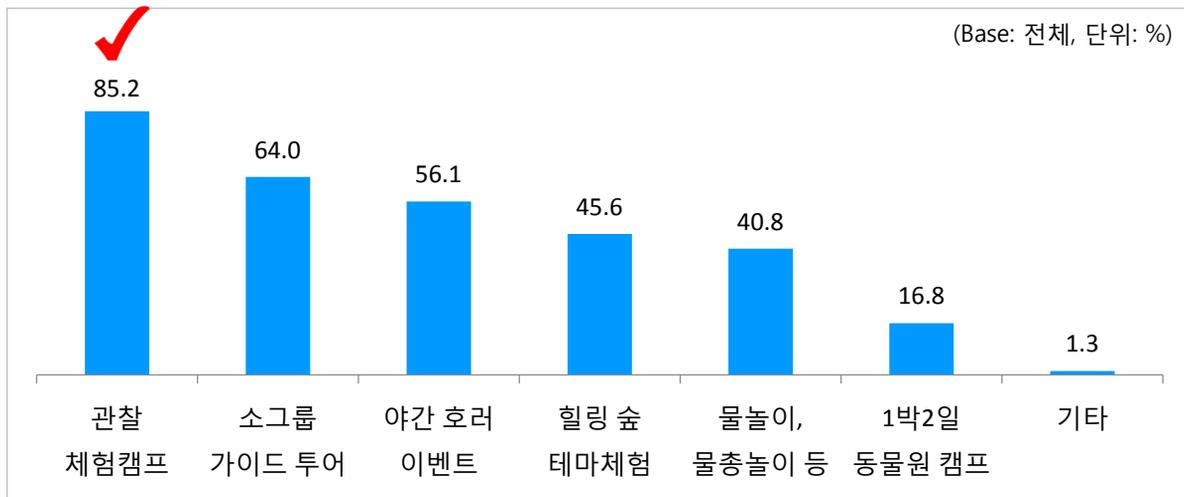
(Base: 전체, 단위: %)

		사례수(명)	봄(벚꽃) 축제 때	5월(어린이 날, 가정의 달)에	여름방학 / 겨울방학 때	가을단풍 축제 때	계절 상관 없이 때때로 방문	기타
전체		798	30.5	8.5	2.4	28.1	29.1	1.5
성별	남성	362	24.3	10.8	3.0	28.7	31.8	1.4
	여성	436	35.6	6.7	1.8	27.5	26.8	1.6
연령	20대	250	35.6	6.8	2.4	26.0	26.8	2.4
	30대	250	30.0	10.0	3.2	26.8	28.8	1.2
	40대	199	23.6	11.1	2.0	31.2	30.7	1.5
	50대	99	32.3	4.0	1.0	30.3	32.3	0.0
거주지	서울	275	31.6	8.4	1.1	31.6	26.5	0.7
	경기/인천	469	29.6	8.3	3.0	26.7	30.5	1.9
	지방	54	31.5	11.1	3.7	22.2	29.6	1.9
직업	사무직	293	28.0	9.9	2.4	31.4	27.0	1.4
	판매/서비스직	67	29.9	7.5	3.0	25.4	29.9	4.5
	문화/예술직	32	43.8	3.1	0.0	25.0	25.0	3.1
	자영업	64	29.7	7.8	0.0	23.4	37.5	1.6
	가정주부	136	29.4	9.6	1.5	31.6	27.2	0.7
	학생	84	38.1	4.8	6.0	22.6	26.2	2.4
	무직	23	26.1	13.0	0.0	26.1	34.8	0.0
	기타	99	30.3	8.1	3.0	24.2	34.3	0.0

4) 겨울 비수기 선호 이벤트

- 겨울 비수기에 진행했으면 좋을 것 같은 이벤트
: 관찰 체험캠프(별자리 관측, 공예품 만들기 등) (85.2%)
[50대(103.0%) > 30대(89.6%) > 40대(87.0%) > 20대(72.4%)]
- 관찰 체험캠프(85.2%) > 소그룹 가이드투어(64.0%) > 야간 호러(56.1%) >

<그림 3-3-5> 겨울 비수기 선호 이벤트 (중복 응답)



<표 3-3-10> 겨울 비수기 선호 이벤트 (중복 응답)

(Base: 전체, 단위: %)

	성별	연령	거주지	직업	사례수 (명)	소그룹 가이드 투어 (유료체험 포함)	1박2일 동물원 캠프	여름에 어울리는 계절 이벤트 (물놀이, 물총놀이 등)	야간 호러 이벤트 (예. 동물원 공포체험, 좀비런 등)	관찰 체험캠프(별자리 관측, 공예품 만들기 등)	힐링 숲 테마체험 (숲을 이용한 치유/힐링)	기타
					799	64.0	16.8	40.8	56.1	85.2	45.6	1.3
	성별	남성			363	60.9	18.7	38.6	53.4	79.6	41.6	1.7
		여성			436	66.5	15.1	42.7	58.3	89.9	48.9	0.9
	연령	20대			250	67.6	9.2	35.6	92.8	72.4	39.6	1.6
		30대			250	68.4	15.6	42.8	46.8	89.6	45.6	2.0
		40대			200	59.0	27.0	44.0	37.0	87.0	43.0	0.5
		50대			99	53.5	18.2	42.4	25.3	103.0	65.7	0.0
	거주지	서울			276	61.2	17.0	42.0	54.3	85.5	45.7	0.7
		경기/인천			469	64.2	16.8	41.2	56.5	84.6	46.3	1.5
		지방			54	75.9	14.8	31.5	61.1	88.9	38.9	1.9
	직업	사무직			294	61.9	17.7	37.4	50.0	91.5	49.3	0.7
		판매/서비스직			67	64.2	16.4	49.3	53.7	79.1	25.4	1.5
		문화/예술직			32	59.4	18.8	25.0	78.1	75.0	46.9	0.0
		자영업			64	62.5	20.3	39.1	43.8	84.4	43.8	1.6
		가정주부			136	66.2	18.4	50.7	37.5	97.1	57.4	0.7
		학생			84	67.9	10.7	40.5	101.2	63.1	38.1	3.6
		무직			23	60.9	17.4	43.5	52.2	69.6	30.4	4.3
		기타			99	66.7	14.1	37.4	64.6	80.8	42.4	1.0

6) 서울대공원이 갖추어야 할 장소의 성격

- 서울대공원이 갖추어야 할 장소 성격 : '다양한 동물을 볼 수 있는 공원' (58.4%)
- 다양한 동물(58.4%) >> 휴식(14.3%) > 문화공연 > 동물보존/연구 > 생태교육
- 다양한 동물 : 30대(62.2%) > 40대(61.3%) > 20대(57.0%) > 50대(46.5%)

<그림 3-3-6> 서울대공원이 갖추어야 할 장소의 성격 (중복 응답)

(Base: 전체, 단위: %)



<표 3-3-11> 서울대공원이 갖추어야 할 장소의 성격 (중복 응답) _ 1순위 기준

(Base: 전체, 단위: %)

		사례수 (명)	다양한 동물을 볼 수 있는 공원	휴식을 위해 쉬다 갈 수 있는 친근한 공원	다양한 문화 공연이 열리는 공원	멸종위기 동물을 보존 및 연구하는 기관	학생대상 생태 교육이 진행되는 공원	기타
전체		799	53.9	7.6	9.5	9.0	19.3	0.6
성별	남성	363	51.5	8.5	11.3	8.3	19.6	0.8
	여성	436	56.0	6.9	8.0	9.6	19.0	0.5
연령	20대	250	55.2	3.2	6.0	15.2	19.2	1.2
	30대	250	60.0	6.8	9.2	6.4	17.2	0.4
	40대	200	51.5	12.5	13.0	5.0	17.5	0.5
	50대	99	40.4	11.1	12.1	8.1	28.3	0.0
거주지	서울	276	50.4	9.4	9.8	8.3	21.4	0.7
	경기/인천	469	54.4	7.0	10.2	9.2	18.6	0.6
	지방	54	68.5	3.7	1.9	11.1	14.8	0.0
직업	사무직	294	51.7	8.8	11.2	6.8	20.7	0.7
	판매/서비스직	67	52.2	7.5	17.9	3.0	19.4	0.0
	문화/예술직	32	43.8	12.5	6.3	15.6	21.9	0.0
	자영업	64	53.1	10.9	14.1	9.4	12.5	0.0
	가정주부	136	57.4	5.1	8.8	6.6	22.1	0.0
	학생	84	53.6	4.8	4.8	19.0	15.5	2.4
	무직	23	60.9	0.0	4.3	8.7	26.1	0.0
	기타	99	59.6	8.1	3.0	12.1	16.2	1.0

<표 3-3-12> 서울대공원이 갖추어야 할 장소의 성격 (중복 응답) _ 1+2순위

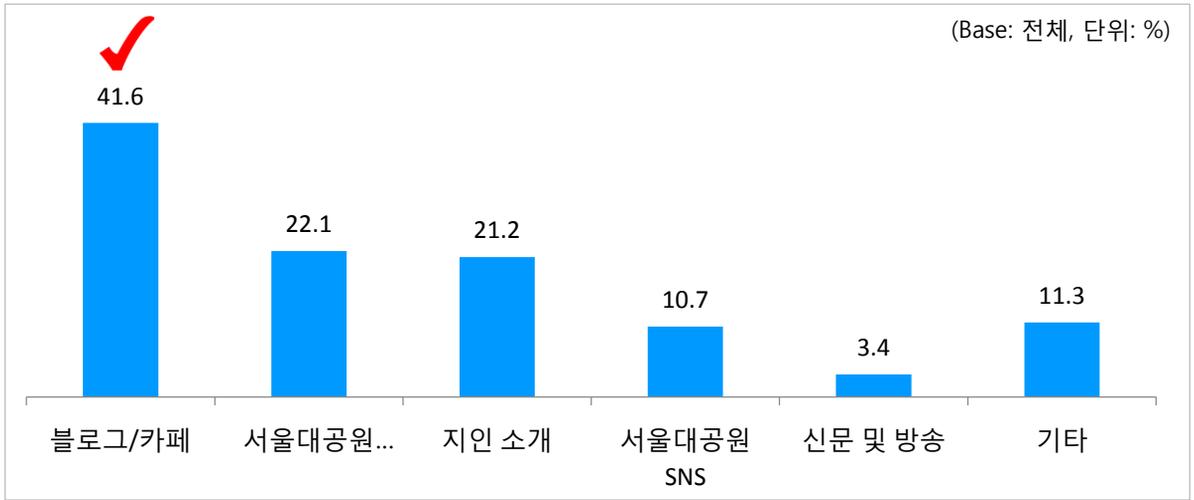
(Base: 전체, 단위: %)

		사례수 (명)	다양한 동물을 볼 수 있는 공원	휴식을 위해 쉬다 갈 수 있는 친근한 공원	다양한 문화 공연이 열리 는 공원	멸종위기 동 물을 보존 및 연구하는 기관	학생대상 생 태 교육이 진행되는 공 원	기타
전체		799	64.0	16.8	26.2	29.5	48.3	0.8
성별	남성	363	60.9	18.7	24.0	27.8	49.9	1.1
	여성	436	66.5	15.1	28.0	31.0	47.0	0.5
연령	20대	250	67.6	9.2	22.0	45.2	40.0	1.2
	30대	250	68.4	15.6	26.4	26.4	48.4	0.4
	40대	200	59.0	27.0	29.5	19.5	49.5	0.5
	50대	99	53.5	18.2	29.3	18.2	66.7	1.0
거주지	서울	276	61.2	17.0	25.4	31.2	47.1	1.1
	경기/인천	469	64.2	16.8	27.5	27.9	48.8	0.6
	지방	54	75.9	14.8	18.5	35.2	50.0	0.0
직업	사무직	294	61.9	17.7	25.9	25.9	52.7	1.0
	판매/서비스직	67	64.2	16.4	31.3	22.4	49.3	0.0
	문화/예술직	32	59.4	18.8	18.8	43.8	46.9	0.0
	자영업	64	62.5	20.3	23.4	34.4	53.1	0.0
	가정주부	136	66.2	18.4	31.6	19.1	53.7	0.0
	학생	84	67.9	10.7	21.4	54.8	31.0	2.4
	무직	23	60.9	17.4	30.4	17.4	43.5	0.0
	기타	99	66.7	14.1	23.2	33.3	40.4	1.0

7) 서울대공원 정보 _ (1) 획득 경로

- 서울대공원 관련 정보 획득 경로 : 온라인 검색(블로그 및 카페) (41.6%)
 - 온라인 검색(41.6%) > 홈페이지(22.1%) > 지인소개(21.2%) > SNS > 신문/방송
- 온라인 검색 : 30대(53.4%) > 20대(39.1%) > 40대(38.1%) > 50대(24.2%)

<그림 3-3-7> 서울대공원 정보 획득 경로 (중복 응답)



<표 3-3-13> 서울대공원 정보 획득 경로 (중복 응답)

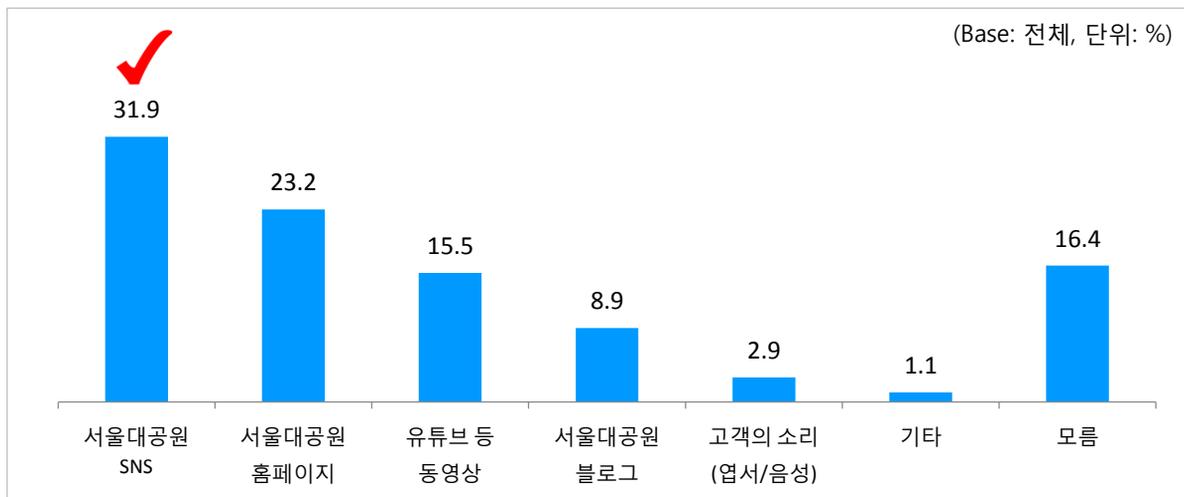
(Base: 전체, 단위: %)

		사례수(명)	서울대공 원 홈페이 지/블로그	서울대공 원 SNS(페 이스북 등)	온라인 검 색(블로그 및 카페)	신문 및 방송	지인의 소개	기타
전체		787	22.1	10.7	41.6	3.4	21.2	11.3
성별	남성	358	21.8	9.8	39.9	3.9	23.5	12.0
	여성	429	22.4	11.4	42.9	3.0	19.3	10.7
연령	20대	248	15.3	14.9	39.1	1.2	30.6	9.3
	30대	247	19.8	8.9	53.4	3.6	13.0	12.1
	40대	197	31.0	8.1	38.1	5.6	15.2	13.2
	50대	95	27.4	9.5	24.2	4.2	30.5	10.5
거주지	서울	273	21.2	9.9	45.4	3.3	23.1	9.5
	경기/인천	460	22.0	10.4	39.3	3.9	19.6	12.6
	지방	54	27.8	16.7	40.7	0.0	25.9	9.3
직업	사무직	291	21.6	9.3	49.1	4.1	18.6	10.3
	판매/서비스직	67	28.4	13.4	32.8	3.0	20.9	14.9
	문화/예술직	32	18.8	15.6	50.0	0.0	12.5	15.6
	자영업	62	25.8	8.1	32.3	1.6	29.0	16.1
	가정주부	132	22.7	10.6	37.1	6.1	19.7	9.1
	학생	84	17.9	11.9	33.3	0.0	33.3	10.7
	무직	23	21.7	13.0	30.4	8.7	13.0	17.4
	기타	96	20.8	11.5	43.8	2.1	20.8	9.4

7) 서울대공원 정보 _ (2) 강화되어야 할 소통 수단

- 서울대공원이 이용객들과 소통을 위해 더욱 강화되어야 할 소통수단 : SNS (31.9%) > 홈페이지(23.2%) > 동영상(15.5%) > 블로그(8.9%) >
- 이용객들과의 소통을 위해 강화되어야 할 소통수단으로 20대~30대는 SNS를, 40대~50대는 홈페이지를 선택

<그림 3-3-8> 강화되어야 할 소통 수단



<표 3-3-14> 강화되어야 할 소통 수단

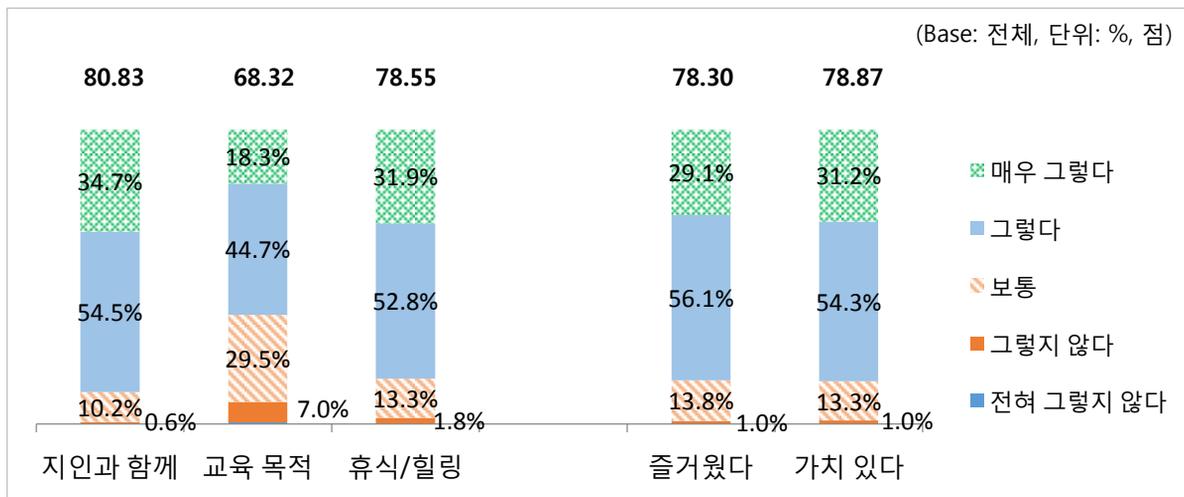
(Base: 전체, 단위: %)

		사례수 (명)	서울대공원 홈페이지	서울대공원 블로그	서울대공원 SNS(페이스북, 인스타그램 등)	유튜브 등 동영상	고객의 소리(VOC) 엽서 배치 및 음성사서함 설치	모르겠다	기타
전체		786	23.2	8.9	31.9	15.5	2.9	16.4	1.1
성별	남성	361	21.9	9.7	28.8	18.8	2.8	16.3	1.7
	여성	425	24.2	8.2	34.6	12.7	3.1	16.5	0.7
연령	20대	245	7.3	5.3	44.1	22.0	4.1	15.9	1.2
	30대	246	23.2	8.1	36.2	13.8	2.8	15.0	0.8
	40대	198	34.3	12.6	19.2	11.1	2.5	19.2	1.0
	50대	97	40.2	12.4	16.5	12.4	1.0	15.5	2.1
거주지	서울	275	24.0	9.8	28.4	16.0	2.2	18.9	0.7
	경기/인천	458	23.4	8.1	33.4	14.8	3.5	15.3	1.5
	지방	53	17.0	11.3	37.7	18.9	1.9	13.2	0.0
직업	사무직	294	22.8	10.2	31.6	19.4	1.7	12.6	1.7
	판매/서비스직	66	31.8	13.6	21.2	12.1	3.0	18.2	0.0
	문화/예술직	31	9.7	3.2	35.5	22.6	6.5	22.6	0.0
	자영업	62	25.8	9.7	24.2	12.9	3.2	22.6	1.6
	가정주부	132	31.8	11.4	30.3	7.6	2.3	15.2	1.5
	학생	82	6.1	3.7	43.9	18.3	6.1	22.0	0.0
	무직	22	27.3	0.0	40.9	13.6	0.0	18.2	0.0
	기타	97	22.7	6.2	34.0	14.4	4.1	17.5	1.0

8) 방문 동기 및 가치

- 서울대공원을 이용하며 느낀 관광동기에 대한 점수를 살펴보면,
- 지인과 함께(80.83점) > 휴식/힐링(78.55점) > 교육 목적(68.32점)
- 한편, 서울대공원을 이용하며 느낀 가치에 대한 점수는,
- 방문은 가치가 있다(78.87점) > 방문은 즐거웠다(78.30점)

<그림 3-3-9> 방문동기 및 가치



<표 3-3-15> 이용 시 느낀 관광동기 및 태도 _ 지인과 동행을 위해

(Base: 전체, 단위: %, 점)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	평균 (100점)
전체		798	34.7	54.5	10.2	0.6	0.0	80.83
성별	남성	363	28.9	59.8	10.5	0.8	0.0	79.20
	여성	435	39.5	50.1	9.9	0.5	0.0	82.18
연령	20대	250	32.4	52.4	14.0	1.2	0.0	79.00
	30대	250	36.8	54.0	9.2	0.0	0.0	81.90
	40대	200	35.0	56.5	7.5	1.0	0.0	81.38
	50대	98	34.7	57.1	8.2	0.0	0.0	81.63
거주지	서울	276	38.0	52.9	8.7	0.4	0.0	82.16
	경기/인천	468	32.5	55.6	11.3	0.6	0.0	79.97
	지방	54	37.0	53.7	7.4	1.9	0.0	81.48
직업	사무직	294	32.7	57.1	9.9	0.3	0.0	80.53
	판매/서비스직	67	25.4	61.2	13.4	0.0	0.0	77.99
	문화/예술직	32	28.1	56.3	15.6	0.0	0.0	78.13
	자영업	64	35.9	51.6	10.9	1.6	0.0	80.47
	가정주부	136	39.7	52.2	8.1	0.0	0.0	82.90
	학생	84	44.0	44.0	9.5	2.4	0.0	82.44
	무직	23	34.8	47.8	17.4	0.0	0.0	79.35
	기타	98	33.7	57.1	8.2	1.0	0.0	80.87

<표 3-3-16> 이용 시 느낀 관광동기 및 태도 _ 교육 목적을 위해

(Base: 전체, 단위: %, 점)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	평균 (100점)
전체		786	18.3	44.7	29.5	7.0	0.5	68.32
성별	남성	358	15.4	48.6	29.1	6.4	0.6	67.95
	여성	428	20.8	41.4	29.9	7.5	0.5	68.63
연령	20대	248	20.6	40.7	30.6	7.3	0.8	68.25
	30대	248	19.4	46.4	26.6	7.7	0.0	69.35
	40대	195	16.4	45.1	31.8	6.2	0.5	67.69
	50대	95	13.7	49.5	29.5	6.3	1.1	67.11
거주지	서울	271	24.0	39.5	28.4	7.7	0.4	69.74
	경기/인천	461	15.6	47.3	30.4	6.3	0.4	67.84
	지방	54	13.0	48.1	27.8	9.3	1.9	65.28
직업	사무직	289	15.9	48.1	26.3	9.7	0.0	67.56
	판매/서비스직	66	16.7	43.9	34.8	4.5	0.0	68.18
	문화/예술직	32	21.9	40.6	25.0	12.5	0.0	67.97
	자영업	63	20.6	36.5	31.7	9.5	1.6	66.27
	가정주부	134	17.2	39.6	36.6	6.0	0.7	66.60
	학생	84	27.4	41.7	28.6	2.4	0.0	73.51
	무직	23	17.4	52.2	26.1	0.0	4.3	69.57
	기타	95	17.9	49.5	27.4	4.2	1.1	69.74

<표 3-3-17> 이용 시 느낀 관광동기 및 태도 _ 휴식 및 힐링을 위해

(Base: 전체, 단위: %, 점)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	평균 (100점)
전체		788	31.9	52.8	13.3	1.8	0.3	78.55
성별	남성	359	28.4	55.4	13.4	2.2	0.6	77.23
	여성	429	34.7	50.6	13.3	1.4	0.0	79.66
연령	20대	247	32.4	50.2	15.4	1.6	0.4	78.14
	30대	248	30.6	54.4	12.9	2.0	0.0	78.43
	40대	197	28.9	54.8	14.2	1.5	0.5	77.54
	50대	96	39.6	51.0	7.3	2.1	0.0	82.03
거주지	서울	271	36.9	50.2	11.4	1.5	0.0	80.63
	경기/인천	463	29.8	54.6	13.4	1.7	0.4	77.92
	지방	54	24.1	50.0	22.2	3.7	0.0	73.61
직업	사무직	289	29.1	59.2	10.7	1.0	0.0	79.07
	판매/서비스직	66	25.8	48.5	24.2	0.0	1.5	74.24
	문화/예술직	32	31.3	46.9	21.9	0.0	0.0	77.34
	자영업	63	28.6	54.0	14.3	3.2	0.0	76.98
	가정주부	135	32.6	50.4	14.1	3.0	0.0	78.15
	학생	84	45.2	44.0	7.1	2.4	1.2	82.44
	무직	23	34.8	43.5	17.4	4.3	0.0	77.17
	기타	96	33.3	51.0	13.5	2.1	0.0	78.91

<표 3-3-18> 이용 시 느낀 관광동기 및 태도 _ 방문의 즐거움

(Base: 전체, 단위: %, 점)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	평균 (100점)
전체		788	29.1	56.1	13.8	1.0	0.0	78.30
성별	남성	359	25.1	57.9	16.2	0.8	0.0	76.81
	여성	429	32.4	54.5	11.9	1.2	0.0	79.55
연령	20대	248	30.2	54.8	14.1	0.8	0.0	78.63
	30대	248	31.5	55.2	10.9	2.4	0.0	78.93
	40대	197	24.9	55.3	19.8	0.0	0.0	76.27
	50대	95	28.4	63.2	8.4	0.0	0.0	80.00
거주지	서울	272	34.2	53.7	11.4	0.7	0.0	80.33
	경기/인천	462	26.4	57.4	14.9	1.3	0.0	77.22
	지방	54	25.9	57.4	16.7	0.0	0.0	77.31
직업	사무직	289	24.6	61.2	12.5	1.7	0.0	77.16
	판매/서비스직	67	17.9	65.7	14.9	1.5	0.0	75.00
	문화/예술직	32	34.4	50.0	15.6	0.0	0.0	79.69
	자영업	63	33.3	44.4	22.2	0.0	0.0	77.78
	가정주부	135	29.6	54.1	16.3	0.0	0.0	78.33
	학생	84	45.2	46.4	6.0	2.4	0.0	83.63
	무직	23	21.7	69.6	8.7	0.0	0.0	78.26
	기타	95	32.6	51.6	15.8	0.0	0.0	79.21

<표 3-3-19> 이용 시 느낀 관광동기 및 태도 _ 방문은 가치 있음

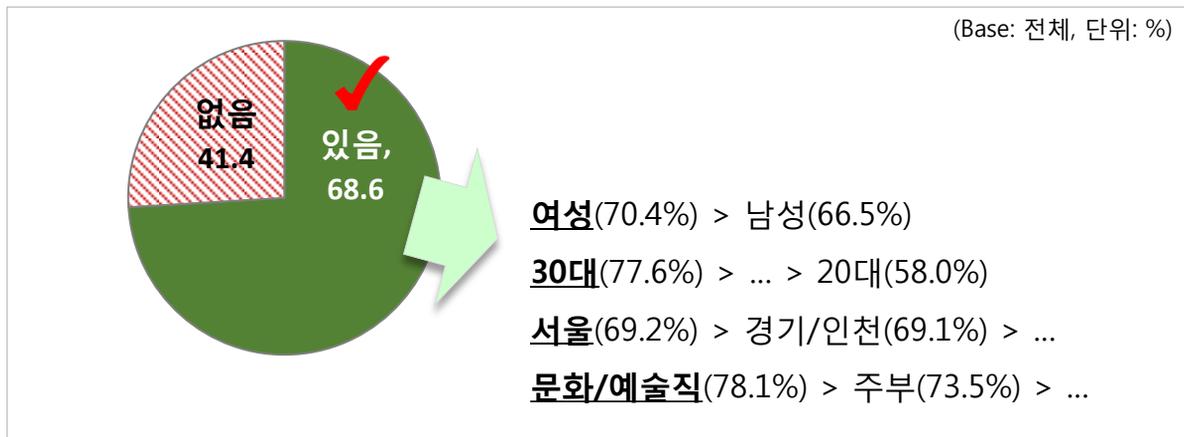
(Base: 전체, 단위: %, 점)

		사례수(명)	매우 그렇다	그렇다	보통이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	평균 (100점)
전체		788	31.2	54.3	13.3	1.0	0.1	78.87
성별	남성	359	26.5	59.1	13.6	0.8	0.0	77.79
	여성	429	35.2	50.3	13.1	1.2	0.2	79.78
연령	20대	248	31.5	51.2	16.1	0.8	0.4	78.13
	30대	248	33.5	53.2	11.7	1.6	0.0	79.64
	40대	197	26.9	58.4	13.7	1.0	0.0	77.79
	50대	95	33.7	56.8	9.5	0.0	0.0	81.05
거주지	서울	272	37.5	50.0	11.8	0.7	0.0	81.07
	경기/인천	462	27.9	56.7	13.9	1.3	0.2	77.71
	지방	54	27.8	55.6	16.7	0.0	0.0	77.78
직업	사무직	289	26.6	61.9	10.0	1.4	0.0	78.46
	판매/서비스직	67	23.9	64.2	11.9	0.0	0.0	77.99
	문화/예술직	32	34.4	43.8	21.9	0.0	0.0	78.13
	자영업	63	33.3	44.4	22.2	0.0	0.0	77.78
	가정주부	135	34.1	51.1	14.8	0.0	0.0	79.81
	학생	84	44.0	40.5	11.9	2.4	1.2	80.95
	무직	23	30.4	47.8	21.7	0.0	0.0	77.17
	기타	95	32.6	52.6	12.6	2.1	0.0	78.95

9) 타 유원시설/공원 비교 _ (1) 이용 경험

- 타 유원시설/공원 이용 경험 고객 : 68.6%
 - 30대(77.6%) > 50대(77.0%) > 40대(66.5%) > 20대(58.0%)
- 경험 많은 고객 집단 : 여성, 30대, 서울, 문화/예술직

<그림 3-3-10> 타 유원시설/공원 이용경험



<표 3-3-20> 타 유원시설/공원 이용경험

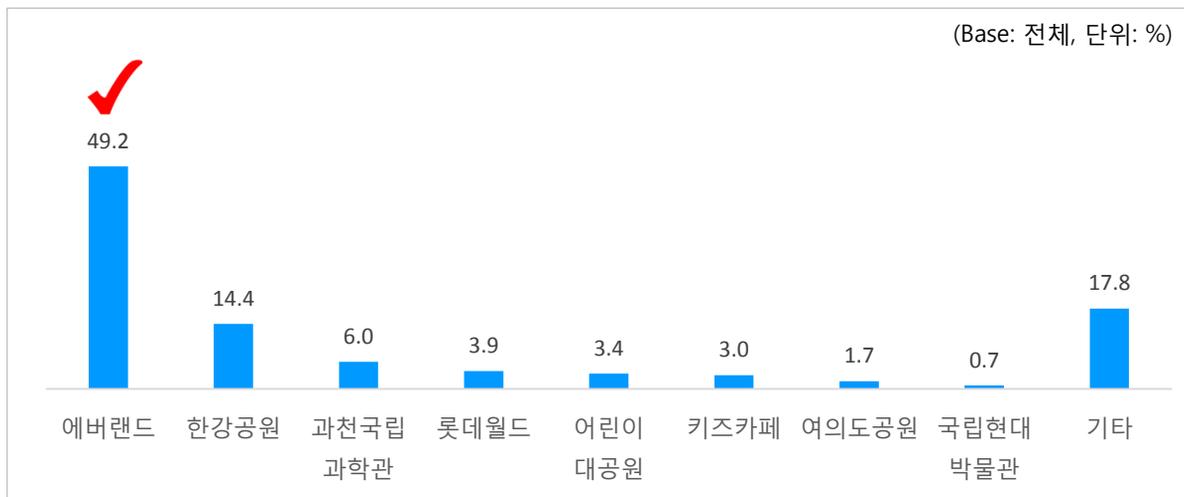
(Base: 전체, 단위: %)

		사례수(명)	있음	다른 곳 방문한 적 없음
전체		800	68.6	31.4
성별	남성	364	66.5	33.5
	여성	436	70.4	29.6
연령	20대	250	58.0	42.0
	30대	250	77.6	22.4
	40대	200	66.5	33.5
	50대	100	77.0	23.0
거주지	서울	276	69.2	30.8
	경기/인천	470	69.1	30.9
	지방	54	61.1	38.9
직업	사무직	294	70.1	29.9
	판매/서비스직	67	62.7	37.3
	문화/예술직	32	78.1	21.9
	자영업	64	68.8	31.3
	가정주부	136	73.5	26.5
	학생	84	56.0	44.0
	무직	24	66.7	33.3
	기타	99	69.7	30.3

9) 타 유원시설/공원 비교 _ (2) 가장 만족한 시설

- 방문 유원시설/공원 중 가장 만족한 장소 : 에버랜드(49.2%)
 - 20대(64.2%) > 50대(61.1%) > 30대(55.2%) > 40대(43.4%)
- 20대 : 에버랜드(64.2%) > 한강공원(15.7%), 30대 : 에버랜드(55.2%) > 과학관(12.0%)
 40대 : 에버랜드(43.4%) > 과학관(23.7%), 50대 : 에버랜드(61.1%) > 한강공원(9.7%)

<그림 3-3-10> 타 유원시설/공원 이용경험



<표 3-3-20> 타 유원시설/공원 이용경험

(Base: 전체, 단위: %)

		사례 수(명)	에버랜드	한강공원	과천국립과학관	롯데월드	어린이대공원	키즈카페	여의도공원	국립현대박물관	기타
전체		535	49.2	14.4	6.0	3.9	3.4	3.0	1.7	0.7	17.8
성별	남성	234	47.0	15.4	5.1	5.1	4.3	1.7	0.4	1.3	19.7
	여성	301	50.8	13.6	6.6	3.0	2.7	4.0	2.7	0.3	16.3
연령	20대	141	50.4	19.1	0.7	7.8	2.1	1.4	3.5	0.0	14.9
	30대	190	51.1	11.1	5.8	3.2	4.2	5.3	1.6	0.5	17.4
	40대	130	51.5	8.5	12.3	3.1	3.8	2.3	0.0	0.8	17.7
	50대	74	37.8	24.3	5.4	0.0	2.7	1.4	1.4	2.7	24.3
거주지	서울	187	39.0	20.9	4.3	3.2	5.3	4.8	3.2	1.6	17.6
	경기/인천	316	55.1	11.1	7.3	4.4	2.2	2.2	0.9	0.3	16.5
	지방	32	50.0	9.4	3.1	3.1	3.1	0.0	0.0	0.0	31.3
직업	사무직	200	49.5	16.0	8.5	3.0	3.0	3.0	1.0	0.0	16.0
	판매/서비스	40	60.0	5.0	2.5	5.0	2.5	5.0	7.5	0.0	12.5
	문화/예술직	24	45.8	12.5	0.0	0.0	8.3	12.5	8.3	0.0	12.5
	자영업	42	47.6	11.9	7.1	2.4	2.4	4.8	0.0	0.0	23.8
	가정주부	99	48.5	10.1	8.1	3.0	3.0	3.0	0.0	2.0	22.2
	학생	47	44.7	23.4	2.1	10.6	4.3	0.0	2.1	0.0	12.8
	무직	15	26.7	20.0	0.0	6.7	6.7	0.0	6.7	6.7	26.7
	기타	68	52.9	16.2	2.9	4.4	2.9	0.0	0.0	1.5	19.1

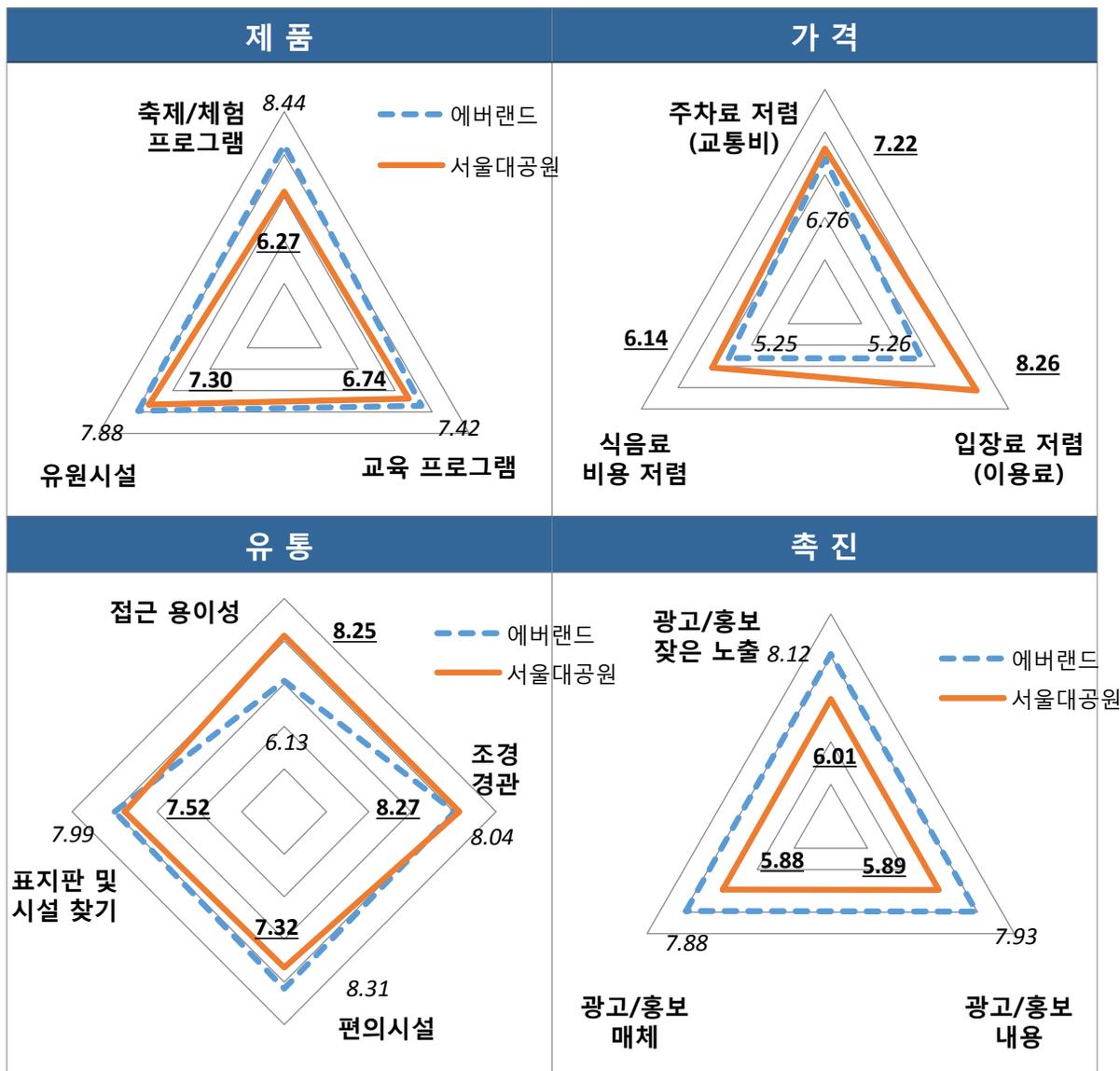
9) 타 유원시설/공원 비교 _ (3) 에버랜드

- 가장 만족 시설로 '에버랜드'를 선택한 고객의 비교평가 : (10점 만족) **-0.33점**
 - 열세 : 제품(-14점), 촉진(-2.05점) ; 우세 : 가격(+1.45점), 유통(+0.22점)

<그림 3-3-11> 타 유원시설/공원 _ 에버랜드

(Base: 타 유원시설/공원 이용 경험자, 단위: 점)

	에버랜드 (a)	서울대공원 (b)	차이 (b-a)
제품(Product)	7.91	6.77	-1.14
가격(Price)	5.76	7.21	1.45
유통(Place)	7.62	7.84	0.22
촉진(Promotion)	7.98	5.93	-2.05
종합(전체)	7.34	7.01	-0.33



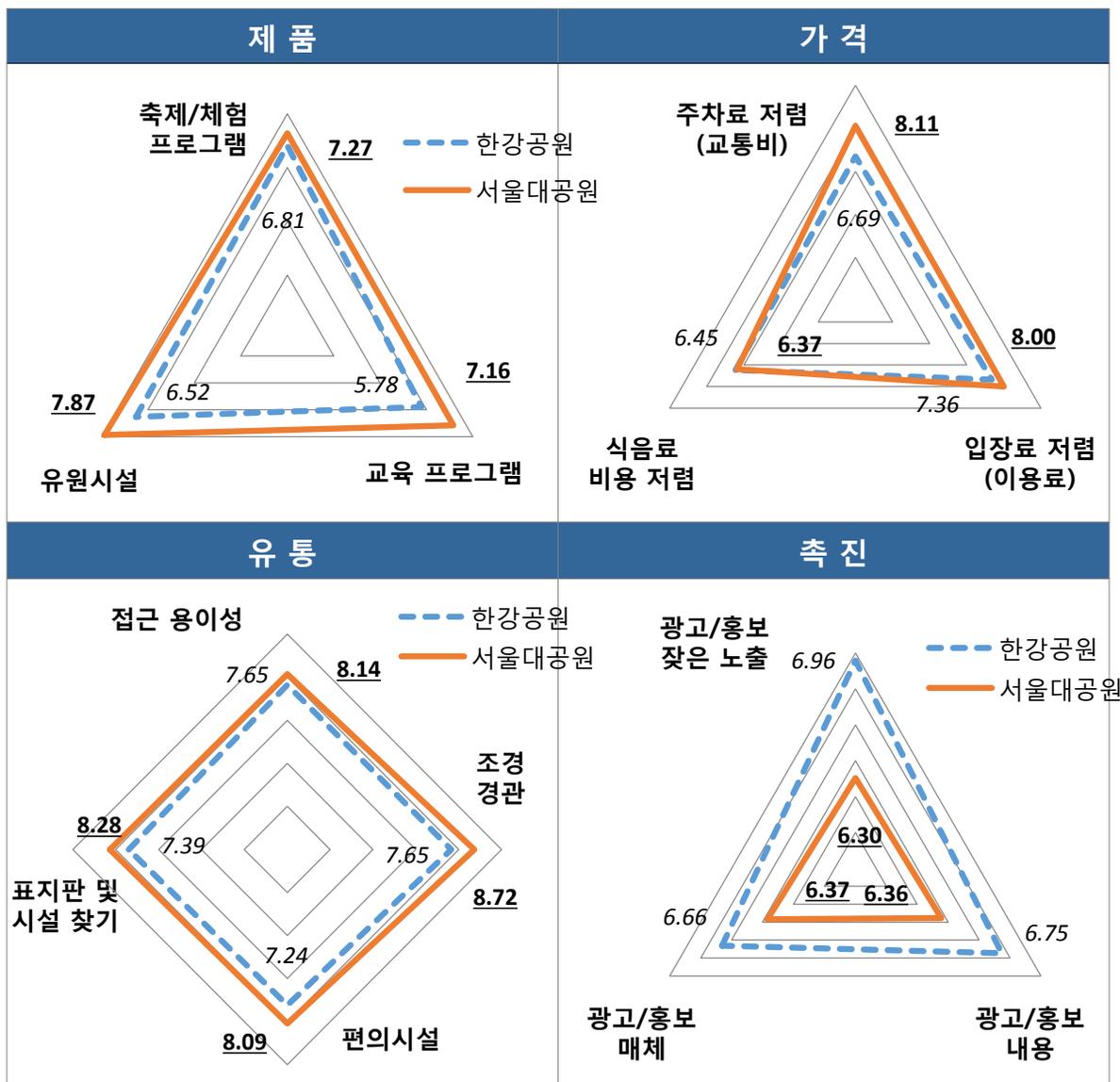
9) 타 유원시설/공원 비교 _ (4) 한강공원

- 가장 만족 시설로 '한강공원' 선택 고객의 비교평가 : (10점 만족) **+0.55점**
- 열세 : 촉진(-0.45점) ; 우세 : 제품(+1.06점), 유통(+0.83점) 가격(+0.66점)

<그림 3-3-12> 타 유원시설/공원 _ 한강공원

(Base: 타 유원시설/공원 이용 경험자, 단위: 점)

	한강공원 (a)	서울대공원 (b)	차이 (b-a)
제품(Product)	6.37	7.44	1.06
가격(Price)	6.83	7.49	0.66
유통(Place)	7.48	8.31	0.83
촉진(Promotion)	6.79	6.34	-0.45
종합(전체)	6.92	7.47	0.55



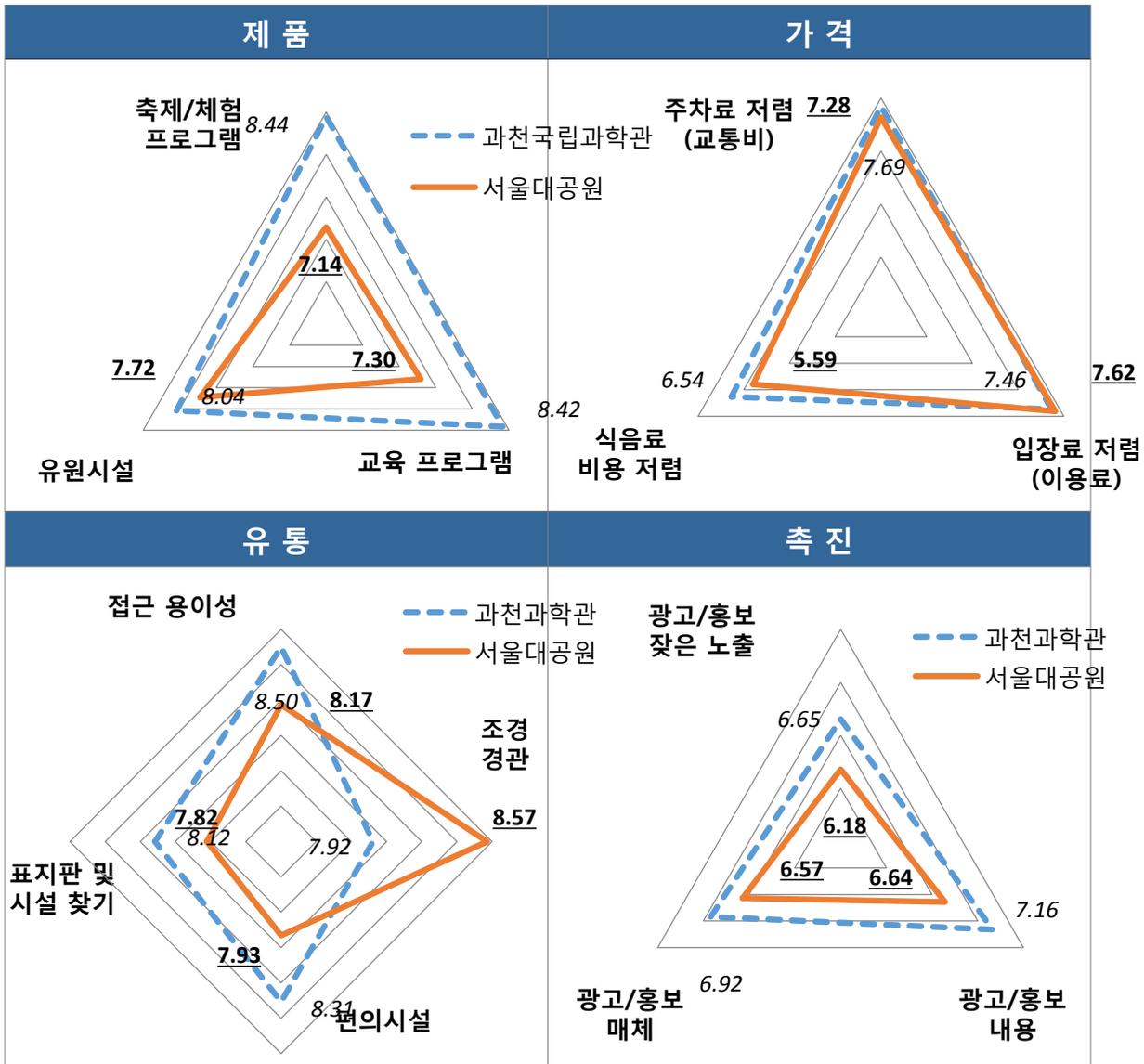
9) 타 유원시설/공원 비교 _ (5) 과천국립과학관

- 가장 만족 시설로 '과천과학관' 선택한 고객의 비교평가 : (10점 만족) **-0.43점**
- 열세 : 제품(-0.91점), 촉진(-0.45점), 가격(-0.40점), 유통(-0.09점)

<그림 3-3-13> 타 유원시설/공원 _ 한강공원

(Base: 타 유원시설/공원 이용 경험자, 단위: 점)

	과천과학관 (a)	서울대공원 (b)	차이 (b-a)
제품(Product)	8.30	7.39	-0.91
가격(Price)	7.23	6.83	-0.40
유통(Place)	8.21	8.12	-0.09
촉진(Promotion)	6.91	6.46	-0.45
종합(전체)	7.71	7.27	-0.43



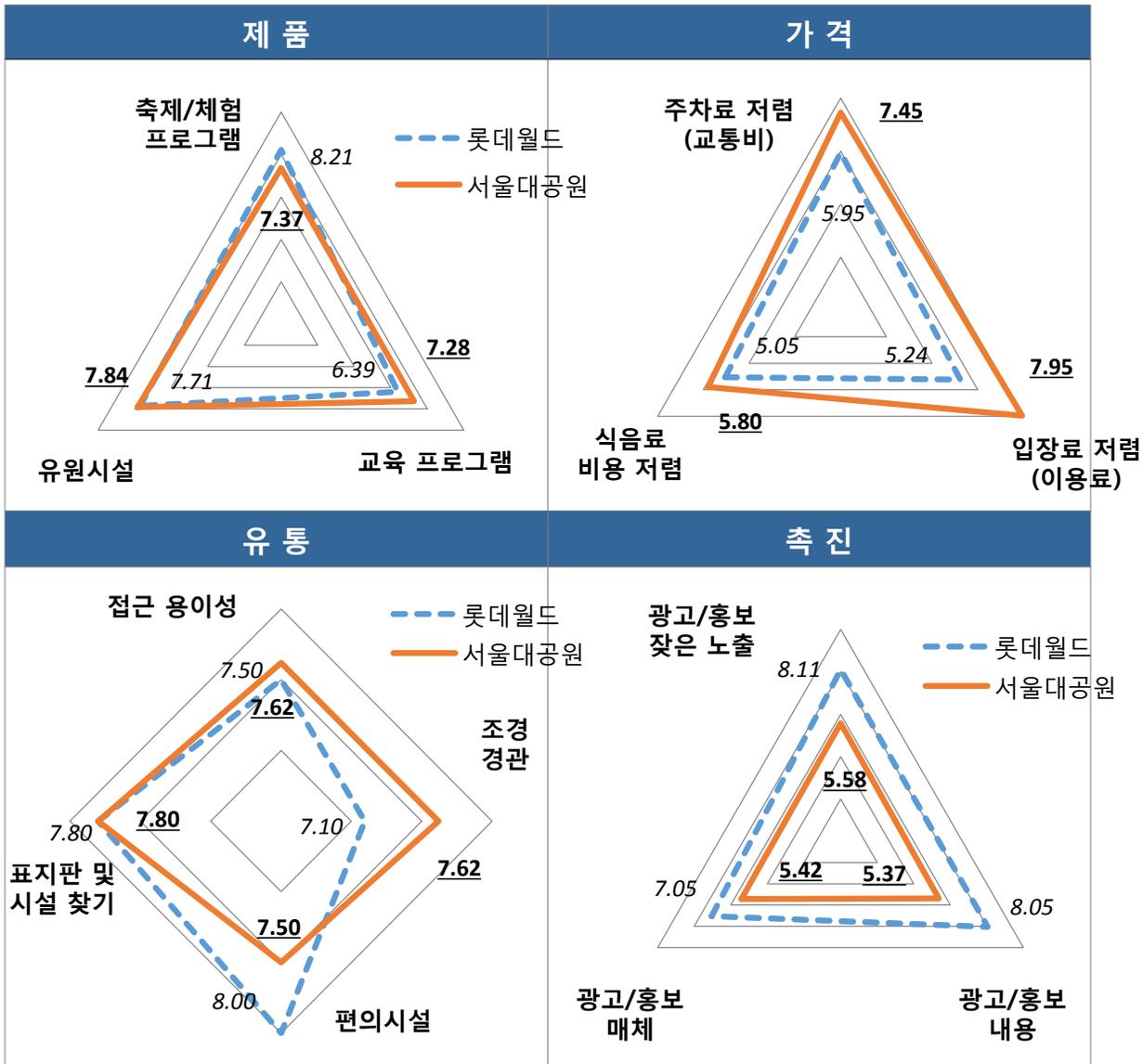
9) 타 유원시설/공원 비교 _ (6) 롯데월드

- 가장 만족 시설로 '롯데월드' 선택한 고객의 비교평가 : (10점 만족) **-0.12점**
 - 열세 : 촉진(-2.28점) ; 우세 : 가격(+1.65점), 제품(+0.06점), 유통(+0.04점)

<그림 3-3-14> 타 유원시설/공원 _ 롯데월드

(Base: 타 유원시설/공원 이용 경험자, 단위: 점)

	롯데월드 (a)	서울대공원 (b)	차이 (b-a)
제품(Product)	7.44	7.50	0.06
가격(Price)	5.41	7.07	1.65
유통(Place)	7.60	7.63	0.04
촉진(Promotion)	7.74	5.46	-2.28
종합(전체)	7.09	6.97	-0.12





부록. 설문지

B. 서울대공원 이용에 대하여 만족하셨는지요

B1. 서울대공원을 이용하며 느낀 접근성과 관련, 해당 정도에 표기해 주십시오.

평가 항목	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함/ 모르겠다
1. 홈페이지나 리플렛 등을 통해 공원 관련 정보를 충분히 얻을 수 있다	1	2	3	4	5	9
2. 주차장, 지하철역 등에서 서울대공원을 접근하기 쉽게 표지판 등 안내체계가 잘 갖추어져 있다	1	2	3	4	5	9
3. 지하철 등을 이용하여 찾아가기 편리하다	1	2	3	4	5	9
4. 주차장의 주차료, 주차 공간, 주차면 수 등을 고려할 때 주차장 이용이 편리하다	1	2	3	4	5	9
5. 코끼리열차, 스카이리프트, 순환버스 등 원내 교통수단을 이용한 이동이 편리하다	1	2	3	4	5	9
6. 위 '접근성' 항목 전반에 대해 <u>만족한다</u>	1	2	3	4	5	

B2. 서울대공원을 이용하며 느낀 이용 편리성과 관련, 해당 정도에 표기해 주십시오.

평가 항목	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함/ 모르겠다
1. 벤치, 정자 등 휴식공간의 위치 및 개수는 이용하기 적절하다	1	2	3	4	5	
2. 화장실의 위치 및 개수는 이용하기 적절하다	1	2	3	4	5	
3. 대공원 내에서 이동하기 쉽게 안내판이 구비되어 있다	1	2	3	4	5	
4. 판매시설(식당, 기념품점 등)의 제품은 품질대비 가격이 적절하다	1	2	3	4	5	9
5. 턱없는 보도, 장애인용 화장실, 미아보호시설, 유모차/휠체어 대여시설 등이 잘 갖추어져 있다	1	2	3	4	5	9
6. 위 '이용 편리성' 항목 전반에 대해 <u>만족한다</u>	1	2	3	4	5	

B3. 서울대공원을 이용하며 느낀 시설 관리상태와 관련, 해당 정도에 표기해 주십시오.

평가 항목	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함/ 모르겠다
1. 산책로는 깨끗하게 관리되어 걷기에 적합하다	1	2	3	4	5	9
2. 화장실은 청결하게 잘 관리되고 있다	1	2	3	4	5	9
3. 벤치, 정자 등은 청결하게 잘 관리되고 있다	1	2	3	4	5	9
4. 음수대, 수도시설은 청결하게 잘 관리되고 있다	1	2	3	4	5	9
5. 판매시설 내부 및 주변은 청결하게 관리되고 있다	1	2	3	4	5	9
6. 쓰레기통은 넘치거나 냄새나지 않고 청결하게 관리되고 있다	1	2	3	4	5	9
7. 위 '시설 관리상태' 항목 전반에 대해 <u>만족한다</u>	1	2	3	4	5	

B4. 서울대공원을 이용하며 느낀 **안전성**과 관련, 해당 정도에 표기해주시시오.

평가 항목	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함/ 모르겠다
1. 관람대, 난간, 계단 등 견고하여 안전하다	1	2	3	4	5	9
2. 공원 내 자전거·오토바이 이용금지, 취사 금지, 금연 등 공원 안전 이용수칙이 잘 지켜지고 있다	1	2	3	4	5	9
3. 어린이놀이터는 안전하게 관리되고 있다	1	2	3	4	5	9
4. 조형물이 안전하게 관리되고 있다	1	2	3	4	5	
5. 위 '안전성' 항목 전반에 대해 만족한다	1	2	3	4	5	

B5. 서울대공원을 이용하며 느낀 **조경 및 경관**과 관련, 해당 정도에 표기해주시시오.

평가 항목	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1. 잔디, 나무 등 조경시설은 보기 좋게 잘 관리되고 있다	1	2	3	4	5
2. 호수, 분수 등 수경시설은 보기 좋게 잘 관리되고 있다	1	2	3	4	5
3. 나무 등 조경, 조각, 시설물 등은 경관과 조화되어 있다	1	2	3	4	5
4. 산림욕장, 둘레길 등 숲길의 관리가 잘 되고 있다	1	2	3	4	5
5. 위 '조경 및 경관' 항목 전반에 대해 만족한다	1	2	3	4	5

B6. 서울대공원을 이용하며 느낀 **직원 친절도**와 관련, 해당 정도에 표기해주시시오.

평가 항목	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	이용안함/ 모르겠다
1. 매표 직원의 발권처리 및 응대가 친절하다	1	2	3	4	5	
2. 정문입구 직원의 표 확인 처리가 신속하다	1	2	3	4	5	
3. 입장/퇴장 시 직원이 밝은 표정으로 활기찬 인사를 한다	1	2	3	4	5	
4. 동물 생태를 설명하는 사육사의 설명이 도움이 된다	1	2	3	4	5	9
5. 동물원을 순찰하는 안전요원 및 사육사들이 눈에 띈다	1	2	3	4	5	
6. 매점(식당, 기념품점) 직원의 응대태도가 친절하다	1	2	3	4	5	9
7. 직원들의 복장이 단정하고 깔끔하다	1	2	3	4	5	9
8. 위 '직원 친절도' 항목 전반에 대해 만족한다	1	2	3	4	5	

B7. 다음 중 서울대공원 방문 시 **가장 중요하게 고려하신 점**은 무엇입니까? 우선순위로 2가지만 선택해주시시오.

1순위		2순위	
-----	--	-----	--

- | | | |
|--------|------------|------------|
| 1) 접근성 | 2) 이용 편리성 | 3) 시설 관리상태 |
| 4) 안전성 | 5) 조경 및 경관 | 6) 직원 친절도 |

B8. 귀하께서는 서울대공원 이용에 대해 **전반적으로 얼마나 만족하십니까?**

매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
1	2	3	4	5

C3. 귀하께서 서울대공원에서 지출하신 금액 및 시간과 관련한 내용과 관련, 해당하는 정도에 표기해주시시오.

평가 항목		매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
비용	1. 서울대공원을 이용하는 데에 있어서 내가 지불한 가격은 적절하다	1	2	3	4	5
	2. 서울대공원을 이용하는 것은 금전적인 면에서 경제적이다	1	2	3	4	5
	3. 서울대공원이 내가 지불한 가격에 부합되는 가치를 제공한다면, 나는 높은 비용이라도 기꺼이 지불할 것이다	1	2	3	4	5
시간	4. 서울대공원을 이용하는 데에 있어서 내가 투자한 시간은 적절하다	1	2	3	4	5
	5. 서울대공원을 이용하는 것은 시간적인 면에서 합리적이다	1	2	3	4	5

C4. 서울대공원 방문 시 **가장 불편했던 사항**은 무엇입니까? 우선순위로 2가지만 선택해주시시오.

1순위		2순위	
-----	--	-----	--

- | | |
|----------------------|-----------------------|
| 1) 입장료(이용료 등) 부담 | 2) 공원 내 먼 이동거리 |
| 3) 먹거리(가격, 다양성 등) 관련 | 4) 안내(표지판, 안내자 등)의 부족 |
| 5) 건물(시설)의 노후화 | 6) 주차장 이용 불편 |
| 7) 체험 프로그램 부족 | 8) 휴식 공간 부족 |
| 9) 특별히 불편한 점 없었다 | |
| 10) 기타() | |

C5. 귀하께서 서울대공원을 재방문 한다면, **어떤 시기에 방문** 하시겠습니까?

- | | | |
|---------------|----------------------|------------------|
| 1) 봄(벚꽃) 축제 때 | 2) 5월(어린이 날, 가정의 달)에 | 3) 여름방학 / 겨울방학 때 |
| 4) 가을단풍 축제 때 | 5) 계절 상관없이 때때로 방문 | 6) 기타() |

C6. 서울대공원 관련 소식은 **어떠한 경로**로 접하시는지 모두 선택해주시시오.

- | | | |
|-------------------|----------------------|---------------------|
| 1) 서울대공원 홈페이지/블로그 | 2) 서울대공원 SNS(페이스북 등) | 3) 온라인 검색(블로그 및 카페) |
| 4) 신문 및 방송 | 5) 지인의 소개 | 6) 기타() |

C6-1. 그러시다면, 귀하께서는 서울대공원이 이용객들과의 소통(커뮤니케이션)을 통해 발전해 나가기 위해서 **더욱 강화되어야 할 것**이라고 **생각하는 소통 수단**은 무엇입니까?

- | | | |
|---------------|---------------------------------|---------------------------|
| 1) 서울대공원 홈페이지 | 2) 서울대공원 블로그 | 3) 서울대공원 페이스북/인스타그램 등 SNS |
| 4) 유튜브 등 동영상 | 5) 고객의 소리(VOC) 엽서 배치 및 음성사서함 설치 | 6) 모르겠다 |
| 7) 기타 () | | |

C7. 향후 서울대공원이 **어떠한 장소**로 조성되기를 원하십니까? 우선순위로 2가지만 선택해주시시오.

1순위		2순위	
-----	--	-----	--

- | | |
|----------------------------|--------------------------|
| 1) 다양한 동물을 볼 수 있는 공원 | 2) 학생대상 생태 교육이 진행되는 공원 |
| 3) 다양한 문화 공연이 열리는 공원 | 4) 멸종위기 동물을 보존 및 연구하는 기관 |
| 5) 휴식을 위해 쉬다 갈 수 있는 친근한 공원 | 6) 기타() |

C9. 서울대공원이 **겨울 비수기에 진행했으면 하는 이벤트**들 모두 추천해 주십시오.

- | | |
|---------------------------------|------------------------------------|
| 1) 소그들 가이드 투어(유료체험 포함) | 2) 1박2일 동물원 캠프 |
| 3) 여름에 어울리는 계절 이벤트(물놀이, 물총놀이 등) | 4) 야간 호러 이벤트(예, 동물원 공포체험, 좀비 런 등) |
| 5) 관찰 체험캠프(별자리 관측, 공예품 만들기 등) | 6) 힐링 숲 테마체험 (숲을 이용한 치유/힐링) |
| 7) 기타() | |

C10. 앞으로 선생님이 서울대공원을 방문하신다면 다음 각 항목(관광 동기나 태도)에 대하여 어떤 것 같습니까?

평가 항목	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1. 가족이나 주변사람과 함께하기 위해 방문하겠다	1	2	3	4	5
2. 자기 계발 및 가족(주위사람)의 교육적 목적을 위해 방문하겠다	1	2	3	4	5
3. 휴식 및 힐링을 위해 방문 하겠다	1	2	3	4	5
4. 서울대공원 방문은 즐겁다	1	2	3	4	5
5. 서울대공원 방문은 가치가 있다	1	2	3	4	5

응답자 특성 (통계 처리를 위해서만 사용됩니다)

SQ1. 귀하의 연령은?	1) 만 19~29세 3) 만 40~49세 5) 만 60~65세	2) 만 30~39세 4) 만 50~59세 단, 경로 무료 입장객은 제외
SQ2. 귀하의 성별은?	1) 남성	2) 여성
SQ3. 귀하의 거주지는?	1) 서울 ()구 3) 강원도 5) 경상북도권 7) 전라북도권 9) 충청북도권	2) 경기/인천 ()시/군/구 4) 경상남도권 6) 전라남도권 8) 충청남도권 10) 제주도
SQ4. 귀하의 직업은?	1) 사무직 3) 문화/예술직 5) 농업 어업 임업 등 7) 학생 9) 기타()	2) 판매/서비스직 4) 자영업 6) 가정주부 8) 무직
SQ5. 서울대공원 방문 시기는?	1) 주중(월~금요일)	2) 주말(토~일요일/공휴일)

** 응답해 주셔서 감사합니다. 소중한 자료로 활용하겠습니다. **

[개인정보 수집 · 이용 동의] - 검증용으로만 사용됩니다(필수)

조사 진행을 위하여 아래와 같이 개인정보를 수집·이용하고 있습니다.

1. 개인정보 수집 및 이용 목적 : 조사 참여자 본인 확인 및 검증 진행
2. 수집하는 개인정보의 항목 : 성명, 연락처
3. 개인정보 보유 및 이용기간 : 조사 종료 후 3개월

본 개인정보의 수집을 거부할 수 있습니다만, 동의하지 않는 경우 조사 참여에 제약이 있습니다.

개인정보의 수집·이용에 동의하십니까? 동의함 동의안함

성명		(인)
연락처		

면접 후 기록	면접 날짜	2019년 10 월 ____ 일	면접원 이름	
	검증원 확인		코딩원 확인	