

연구보고서 2002-07

2002 행정서비스 시민만족도조사보고서

2002년도
시민만족도조사 결과보고
(요약본)

2002. 12. 23.

2002년도
시민만족도조사 결과보고
(요약본)

2002. 12. 23.



차 례

I. 조사개요	1
1. 조사목적	1
2. 조사개요	1
II. 조사결과	2
1. 조사부문별 종합만족도	2
2. 만족도지수의 해석	2
3. 전년도 대비 비교 분석	3
III. 부문별 분석결과 및 정책방안	5
1. 유의사항	5
2. 부문별 분석결과 및 정책방안	5
① 시내버스	7
② 청소	10
③ 상수도	13
④ 민원행정	16
⑤ 보건의료	19
⑥ 사회복지관 운영	22
⑦ 공공도서관 운영	26
⑧ 공원관리	29
⑨ 농수산물 유통	33
⑩ 장애인 이용시설	38
⑪ 청소년 수련시설	41
⑫ 동물원 운영	45
⑬ 체육시설	49
< 부록 > 부문별 조사결과 요약	53

2002년도

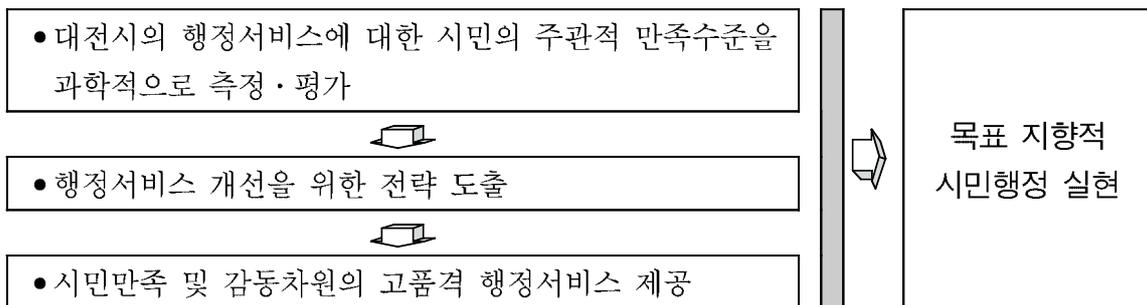
()

I. 조사개요

1. 조사목적

가.

- 지방자치제의 정착과 함께 시민들의 행정수요가 다양하게 분출됨에 따라
- 공급자 중심에서 수요자 중심으로의 행정의 패러다임 전환 필요성 대두



2. 조사개요

- 조사기간 : 2002. 8. 26 ~ 9. 25 (30일간)
- 조사분야 : 13개 부문
 - ① 시내버스 ② 청소 ③ 상수도 ④ 민원행정
 - ⑤ 보건의료 ⑥ 사회복지관 운영 ⑦ 공공도서관 운영 ⑧ 공원관리
 - ⑨ 농산물유통 ⑩ 장애인 이용시설 ⑪ 청소년수련시설 ⑫ 동물원 운영
 - ⑬ 체육시설
- 조사방법 : 조사원(48명)이 구조화된 설문지를 이용하여 설문대상자와 1:1 개별 면접조사
- 조사대상 : 대전시민 8,667명 (조사분야별 표본추출)
- 조사기관 : 대전발전연구원

II. 조사결과

1. 조사부문별 종합만족도

- 행정서비스에 대한 시민들의 만족도가 “보통”수준인 것을 50점 기준으로 하여 총점 100점으로 환산한 2002년도 13개 서비스 부문별 종합만족도지수는 다음과 같음

평가부문	종합만족도
1. 시내버스	51.1
2. 청소	59.2
3. 상수도	57.4
4. 민원행정	68.5
5. 보건의료	71.2
6. 사회복지관 운영	71.4
7. 공공도서관 운영	62.8
8. 공원관리	50.5
9. 농수산물 유통	51.3
10. 장애인이용시설	62.7
11. 청소년수련시설	65.8
12. 동물원 운영	56.4
13. 체육시설	49.9
평 균	59.9

2. 만족도지수의 해석

- 13개 부문별 행정서비스에 대한 시민들의 종합만족도 산술평균은 59.9점으로서
- 이는 대전시의 13개 분야 행정서비스에 대하여 시민들이 “보통”수준으로 만족하고 있음을 나타냄.
- 가장 높은 만족수준을 보인 부문은 사회복지관 운영 부문(71.4점)이며, 이어서 보건의료(71.2점), 민원행정(68.5점), 청소년수련시설(65.8점), 공공도서관 운영(62.8점), 장애인 이용시설(62.7점) 순으로 평가되어 이들 부문의 서비스에 대한 시민들의 종합만족도는 “대체로 만족”하는 수준인 것으로 나타남.



- 기타 부문별 만족도는 청소(59.2점), 상수도(57.4점), 동물원 운영(56.4점), 농수산물유통(51.3점), 시내버스(51.1점), 공원관리(50.5점), 체육시설(49.9점), 공원관리(50.5점), 시내버스(51.1점), 농수산물 유통(51.3점), 동물원 운영(56.4점), 상수도(57.4점), 청소(59.2점) 순으로 평가되어 이들 부문에 대한 시민들의 종합만족도는 “보통”수준인 것으로 나타남.
- 이상의 결과를 종합하면, 2002년도 총13개 평가대상분야에 대한 평균만족도지수는 59.9점으로 시민들의 만족도가 “보통”수준임.
 - 부문별로는 “대체로 만족”하는 수준이 6개 부문이고 만족도가 “보통”수준인 부문이 7개 부문이라는 점임.
 - 이는 지방자치제 실시 이후 대전시의 시민 지향적 행정서비스 체계가 점진적으로 정착되고 가고 있다고 평가할 수 있음.

※ 점수영역별 해석

0점	20점	40점	60점	80점	100점
----- ----- ----- ----- -----					
매 우 불만족	대체로 불만족	보통	대체로 만족	매 우 만족	

3. 전년도 대비 비교 분석

- 2002년도 행정서비스 시민만족도조사는 전년도의 9개 분야에서 4개 분야가 추가된 13개 분야에 걸쳐 실시하였음.
 - 2001년에 조사하였으나 2002년에 조사에서 제외된 부문은 물가안정, 도시미관, 문화생활, 도시기반의 4개 부문이며, 2002년에 새롭게 추가된 부문은 사회복지관 운영, 공공도서관 운영, 공원관리, 농수산물 유통, 장애인이용시설, 청소년수련시설, 동물원 운영, 체육시설의 8개 부문임.
- 2002년도 13개 부문의 종합만족도 평균은 59.9점으로 만족수준이 “보통”수준(보통수준=40점~59.9점)임. 9개 부문만을 조사한 지난해와 종합만족도 평균을 직접적으로 비교하기는 어려우나 종합만족도 평균이 62.1점이었던 지난해에 비하여 금년은 2.2점의 소폭 하락추세를 보였음.
- 전년에 이어 금년에도 조사된 부분의 종합만족도 변화추이를 보면, 시내버스 부문만 유일



하계 전년 50.9점에서 올해 51.1점으로 0.2점 소폭 상승하였을 뿐, 청소 부문은 전년 65.3점에서 올해 59.2점으로 6.1점의 가장 큰 하락추세를 보였으며, 상수도 60.2점에서 57.4점으로 2.8점, 보건의료 72.4점에서 71.2점으로 1.2점, 민원행정 69.5점에서 68.5점으로 1.0점 모두 하락하는 추세를 보였음.

- 전년에 비해 만족도가 전반적으로 소폭의 하향추세를 보인 이유는 여러 가지 원인을 규명해야 할 것이나 크게는 월드컵 개최에 따른 공무원 배치 및 업무의 집중에 따른 선택의 결과로 판단됨.

< >

평가부문	종합만족도				전년 대비	비 고	
	2001		2002				
• 물가안정	56.4					2002 조사대상분야에서 제외	
• 시내버스	50.9		51.1		▲0.2		
• 청소	65.3		59.2		▽6.1		
• 상수도	60.2		57.4		▽2.8		
• 민원행정	유기한민원	70.2	69.5	68.3	68.5	▽1.9	평균 △1.0
	발급민원	68.9		68.8			
• 보건의료	72.4		71.2		▽1.2		
• 도시미관	59.4					2002 조사대상분야에서 제외	
• 문화생활	55.3					2002 조사대상분야에서 제외	
• 도시기반	62.3					2002 조사대상분야에서 제외	
• 사회복지관 운영			71.4				
• 공공도서관 운영			62.8				
• 공원관리			50.5				
• 농수산물 유통			51.3				
• 장애인이용시설			62.7				
• 청소년수련시설			65.8				
• 동물원 운영			56.4				
• 체육시설			49.9				
평 균	62.1		59.9		▽2.2		



III. 부문별 분석결과 및 정책방안

1. 유의사항

- 본 보고서는 조사결과를 바탕으로 담당 운영기관의 향후 만족도 제고 방안을 개발함에 있어 전반적인 정책방향만을 제시하는 데 그 목적이 있음.
- 따라서 각 조사부문별 평가항목의 만족도를 제고하는 방안은 운영자의 상상력과 동원할 수 있는 자원의 제약에 따라 매우 다양한 개선방안이 발굴되고 실행될 수 있는 만큼, 담당자의 자유로운 발상을 유도하여 실행을 위한 보다 세밀한 방안을 마련하는 것은 각각의 운영주체 과업이 될 것임.

2. 부문별 분석결과 및 정책방안

< >

- 부문별 정책방안의 유도는 다음과 같은 절차를 따름

- ① 차원만족도지수가 평균에 미치지 못하는 차원을 분석 (차원에 ★로 표시)
- ② 차원만족도지수를 이용한 포트폴리오 분석

전략방안	분 할 기 준
유지강화	● 중요도와 만족도가 모두 높게 평가되는 항목(차원)
지속유지	● 중요도는 낮은데 반해 만족도가 높게 평가되는 항목(차원)
점진개선	● 중요도와 만족도가 모두 낮으나 경시할 수 없는 항목(차원)
중점개선	● 중요도는 높은데 반해 만족도가 낮은 항목(차원)

※ 포트폴리오 분석의 목적은 만족도와 중요도와의 관계를 2차원의 그래프에 만족도 및 중요도 평균을 축으로하여 도식화함으로써 향후 지향해야 할 고객만족 활동의 전략적 방향을 설정하기 위함.

※ 중요도는 시민들이 평가부분내의 차원들, 평가차원내의 항목들 가운데 가장 중요하다고 인식하는 것을 조사하여 100%중에서 차지하는 비율로 지수화 한 것임. 이는 만족도를 계산할 때 가중치로 계산됨.

☞ 여기서도 중요도와 만족도가 높아 향후 지속적 유지를 위한 관리의 강화가 요구되는 “유지강화” 전략과, 중요도는 높은데 반하여 만족도가 낮아 즉각적인 개선이 요구되는 “중점개선” 전략만을 고려함.

- ③ 차원별로 만족도 절대치가 보통수준(50점) 이하인 항목을 파악하여 개선이 필요한 항목을 나타내는 항목만족도 분석
- ☞ 이는 시민의 만족수준이 불만족하다고 판단되는 항목을 개선의 우선 대상으로 선정하기 위한 분석임. (항목에 ★로 표시함)
- ④ 차원내 항목만족도를 이용한 항목 포트폴리오 분석
- ☞ 여기서도 “유지강화” 전략과 “중점개선” 전략만을 고려함.
- ⑤ 전체 항목을 이용한 전체 항목 포트폴리오를 분석
- ☞ 여기서도 “유지강화” 전략과 “중점개선” 전략만을 고려함.
- ⑥ 절대만족수준 제고전략
- ☞ 위 ⑤단계까지 “유지강화”, “중점개선” 전략에 해당되지 않지만 평가항목의 만족도가 절대평균만족도(=50점)에 미치지 못하는 항목에 대하여 만족도를 개선하기 위한 전략임.
- 위와 같은 절차에 따라 개선대상을 매우 포괄적으로 선정함.
 - 아울러 만족도 제고를 위해 담당기관의 업무 전문성이나 동원 가능한 자원을 효율적으로 활용할 수 있도록 분석결과를 다양하게 제시함.



1

가.

< >

차원	차원 중요도	차원 전략방안	항 목	항 목 만족도	차원내 항목 전략방안	전체 항목 전략방안
운전기사 ★	13.4		1. 운전기사의 친절성 ★	49.9	중점개선	중점개선
			2. 운전기사의 복장상태	58.9		
			3. 정류소 안내방송	51.4		
			4. 노약자/어린이 승·하차시 배려 ★	42.2	중점개선	중점개선
			5. 승객문의에 대한 답변 ★	47.6		
버스시설 및 편의성	14.1		6. 의자나 손잡이 고정상태	69.6	유지강화	유지강화
			7. 하차벨 작동상태	72.0		
			8. 하차벨의 위치	63.1		유지강화
쾌적성 (청결상태)	11.5		9. 나쁜 냄새의 발생 방지	58.8		
			10. 버스내부의 청결성	53.2	중점개선	
			11. 엔진소리 등 소음의 정숙성 ★	46.9		
			12. 계절별 버스 내부온도의 적정성	58.2		유지강화
안전운행	26.8	유지 강화	13. 급출발/급정거 하지 않음 ★	46.0	중점개선	중점개선
			14. 문을 열어 놓은 채 출발하지 않음	70.8		
			15. 과속/난폭운전을 하지 않음	51.4	중점개선	중점개선
			16. 교통신호체계 준수	58.7		유지강화
운행실태 ★	14.5		17. 정류소에 정확히 정차	60.9		
			18. 무정차 통과	53.8		
			19. 운행 중 고장	69.9		
			20. 배차간격 준수 ★	37.6	중점개선	중점개선
			21. 운행시간(첫차와 막차)의 적절성 ★	44.7		
시내버스 운행체계 ★	19.7	중점 개선	22. 변화가/대형건물 근처의 정류소 위치	58.3		
			23. 정류소 버스노선안내시설의 이용 편리성	50.7	중점개선	중점개선
			24. 버스전용차로 지정 구간/길이/시행시간	50.3	중점개선	중점개선
			25. 노선운행체계 ★	47.5	중점개선	중점개선
			26. 승차권 구입의 편리성	55.1		

① 중점개선전략

< >

○ **첨단교통 모델도시 사업 추진**

- 시내버스 운행체계 차원의 여러 가지 문제들은 대전시에서 시행하고 있는 ‘첨단교통 모델도시’ 사업들이 시행되어 정착단계에 이르면 상당부분 해소될 것으로 사료됨.
- 다만, ‘첨단교통 모델도시’ 사업을 추진함에 있어서 본 조사에서 나타난 시민들의 불만 사항을 충분히 고려해야 할 것임.

○ **안전운전자 및 소속업체에 대한 인센티브 부여**

- 중점개선대상으로 분류된 운전기사의 친절성과 노약자 및 어린이 승·하차시 배려 항목 등 운전기사에 의한 서비스 개선이 중요한 과제로 지적됨.
- 예컨대, 서울시에서 추진하고 있는 ‘시민이 뽑은 운전기사’제도처럼 안전운전자 및 소속업체에 대한 혜택여부를 통한 친절성 개선 유도 방안이 적극 도입될 필요성이 있음.

○ **운전기사에 대한 정기적인 직무교육 및 소양교육 강화**

- ‘안전운행’ 차원 개선의 핵심요소로 지적되고 있는 ‘과속/난폭운전’ 및 ‘급출발/급정거’ 방지를 위해 버스업체를 대상으로 한 ‘안전운행 준수 실적’으로 통한 지원제도의 강화/확대 및 운전기사를 대상으로 한 정기적인 직무교육 및 소양교육 실시 등의 다각적인 개선방안의 마련이 시급히 요망됨.

< >

○ “시내버스 운행체계” 차원

- 편리한 노선운행체계 확립
- 이용하기 편리한 정류소 버스노선안내시설 설치
- 적절한 버스전용차로 지정 구간/길이/시간 설정·시행

○ “운전기사” 차원

- 운전기사의 승객에 대한 친절성 제고
- 노약자와 어린이의 승·하차시 폭넓은 편의 제공

○ 기타 차원

- 급출발/급정거 하지 않음
- 과속/난폭 운전을 하지 않음
- 배차간격 준수
- 버스 내부의 청결성 유지

② 유지강화전략

< >

- 시민들이 중요하게 생각하면서 만족도가 높게 나타난 사항들이므로, 현수준의 만족수준과 중요성을 향후에도 지속적으로 유지하기 위해서는 대전시와 업체 모두 행정관리의 강화가 요망됨.

< >

- 의자나 손잡이 고정상태
- 하차벨의 위치
- 계절별 적절한 내부온도 유지
- 교통신호체계 준수

③ 절대만족수준 제고전략

< >

- 포트폴리오 분석에 의한 만족도 제고전략에서는 제외되었지만, 만족수준이 절대평균만족도(=50점)를 밑도는 저조한 항목들에 대하여 전반적인 서비스 개선이 이루어져야 할 것임.

< >

- 승객문의에 대한 친절한 답변
- 엔진소리 등 소음의 정숙성 유지
- 탄력적인 운행시간(첫차와 막차) 운영

2

가.

< >

차 원	차 원 중요도	차원 전략방안	항 목	항 목 만족도	차원내 항목 전략방안	전체 항목 전략방안
쓰레기 수거작업 및 과정	37.0	유지강화	1. 쓰레기수거의 정시성	21.3	유지강화	유지강화
			2. 분리수거의 정확성	25.0	유지강화	유지강화
			3. 수거 작업시 통행불편 최소화 노력	14.9		
			4. 수거 작업시 소음발생 최소화 노력	12.2		
			5. 수거 후 뒷마무리 상태	26.7	중점개선	유지강화
환경 미화원 및 청소차량	12.3		6. 환경미화원의 복장상태	17.4		
			7. 환경미화원의 금품요구	17.0		
			8. 환경미화원의 작업태도	21.4		
			9. 청소차량의 청결상태	44.3	중점개선	유지강화
홍보 및 민원처리 ★	19.2		10. 쓰레기 배출관련 홍보·안내	25.8	유지강화	중점개선
			11. 쓰레기 불법배출 신고관련 홍보·안내	21.1	중점개선	
			12. 청소관련 불만사항 신속처리	25.5	유지강화	중점개선
			13. 애로사항 문의시 공무원의 친절성	14.5		
			14. 접수된 민원의 처리결과	13.2		
쓰레기 봉투 ★	19.4		15. 쓰레기 봉투의 품질 ★	29.5	중점개선	중점개선
			16. 쓰레기 봉투 구입의 편리성	15.4		
			17. 쓰레기봉투 사용의 편리성	22.2		
			18. 청소비(쓰레기봉투 가격)의 적정성 ★	33.0	중점개선	중점개선
가로청소 ★	12.2		19. 차도의 청결상태	15.7		
			20. 인도의 청결상태	35.5	유지강화	중점개선
			21. 도로 옆의 빗물받이(측구) 청결상태	17.5		
			22. 도로가의 휴지통 청결상태	31.4	중점개선	중점개선

① 중점개선전략

< >

○ 쓰레기 봉투 품질 개선

- 청소분야에서 시민들의 만족도가 가장 낮은 항목은 ‘청소비(쓰레기 봉투 가격)의 적정성’과 ‘쓰레기 봉투의 품질’ 항목임. 이들 항목은 지난해 조사결과에서도 중점개선사항으로 지적되었음. 이번에도 만족도에서 낮게 평가된 것은 쓰레기 봉투의 품질과 가격에 대한 불만이 지속적인 것을 보여줌.
- 이 분야의 만족도를 제고하기 위해서는 우선 봉투의 품질에서 너무 쉽게 찢어지고 묶기 불편한 점 등에 대한 개선이 요망됨. 환경오염 때문에 재질과 두께의 조정이 쉽지 않다면 새로운 소재의 개발도 고려하여야 할 것임.

○ 쓰레기 봉투에 대한 홍보 강화

- 또한 가격의 적정성 항목도 만족도가 낮게 나타나고 있어 쓰레기 봉투의 가격 책정과정의 공개를 통해 가격에 대한 불만을 불식시킬 필요가 있음. 즉, 왜 이러한 가격이 책정되었는지에 대해 쓰레기 수거비용(쓰레기 봉투 가격) 산출을 공개하여 적극 홍보할 필요성이 있음.
- 쓰레기 봉투의 품질이 환경규제로 인해 개선에 어려움이 있고 시민들의 경우 환경오염을 막기 위해서는 품질개선에 어려움이 있다는 것을 홍보한다면 만족도 제고에 효과가 클 것으로 기대됨. 지난해 지적 사항임에도 불구하고 올해에도 만족도가 낮은 것은 홍보가 부족하기 때문으로 사료됨. 환경오염문제를 고려하여 봉투의 재질과 두께가 규제를 받고 있다는 사실에 대한 홍보를 강화할 필요가 있음.

○ 신고요령 홍보 및 안내의 강화

- “홍보 및 민원처리” 차원에서 ‘쓰레기 불법배출 신고관련 홍보 및 안내’ 항목에 대한 만족도가 매우 낮게 나타나고 있음. 신고요령에 대한 홍보 강화가 필요함. 아울러 불법 투기에 대한 신고 포상금이 투기방법에 따라 차등화되지 않고 균등화되어 있어 신고의욕을 떨어뜨리는 요인이 되고 있음. 과징금 액수에 맞게 포상금의 차등화도 고려해볼 만함.

< >

- 쓰레기 봉투의 품질 개선
- 적절한 청소비(쓰레기 봉투의 가격)의 설정 및 홍보
- 도로가의 휴지통 청결유지
- 쓰레기 불법배출 신고관련 적극적인 홍보 및 안내

② 유지강화전략

< >

- ‘쓰레기 수거작업 및 과정’ 차원에서 ‘쓰레기 수거의 정시성’ 항목과 ‘분리수거의 정확성’ 항목은 전년에 이어 2002년에도 중요도와 만족도가 지속적으로 높게 나타났음. 따라서 제 때 쓰레기를 정확히 수거해 가고 또한 분리수거도 대체로 잘되어 시민들이 만족하고 있는 상태를 향후에도 지속적으로 유지될 수 있도록 관리의 강화가 요구됨.

< >

- “쓰레기 수거작업 및 과정” 차원
 - 쓰레기를 정해진 시간에 정확히 수거
 - 정확한 쓰레기 분리수거 실시 및 정착



3

가.

< >

차원	차원 중요도	차원 전략방안	항 목	항 목 만족도	차원내 항목 전략방안	전체 항목 전략방안
수 도 사용요금	22.8		1. 타 공공요금 대비 수도요금수준의 적정성	30.5	중점개선	중점개선
			2. 정확한 검침에 의한 요금부과	39.0	중점개선	유지강화
			3. 수도요금고지서의 기일내 정확한 송달	16.0		
			4. 현행 수도요금 납부체계	14.5		
수 돛 물 공급실태 ★	27.9		5. 식수로 사용할 때의 만족도 ★	42.9	중점개선	중점개선
			6. 식수외의 용도로 사용할 때의 만족도	10.5		
			7. 수돗물 공급량의 충분성	13.6		
			8. 수돗물의 염소냄새(미생물살균)	14.2		
			9. 단수·재급수의 사전예고 및 준수	10.2		
			10. 공공장소에서 수돗물 수압의 세기	8.6		
송·배수 관 리 ★	49.3	중점개선	11. 송·배수관 공사시 통행불편 최소화 노력 ★	32.8		중점개선
			12. 물탱크(저수조) 청소지도 및 홍보 ★	47.5	중점개선	중점개선
			13. 건물 신축 후 신속한 수돗물 공급	19.7		

① 중점개선전략

< >

○ 노후수도관 교체, 물탱크 등의 청소지도에 대한 지속적인 노력

- 수질개선을 위한 노력에서 '물탱크(저수조) 청소지도 및 홍보' 항목이 가장 중요하게 인식되고 있지만 만족도는 전년에 비해 하락하였음. 정수장에서 아무리 기술적으로 완벽한 수질을 공급한다 하더라도 송·배수과정에서 수도관이 노후되었거나 물탱크가 제때 청소가 되지 않을 때는 최종 이용자는 처음의 수질에서 매우 변질된 수질의 물을 공급 받게 되므로 만족도가 저조하게 나타날 수 있음. 따라서 맑은 물을 가정에 공급하기 위해서는 상수원 오염방지부터 시작해서 노후수도관 교체, 물탱크 등의 청소에 대한 지속적인 노력이 필요함.

○ 송·배수관 공사시 통행불편 최소화 노력

- '송·배수관 공사시 통행불편 최소화 노력' 항목 역시 시민들이 중요하게 인식하고 있지만 만족도가 매우 낮게 나타남. 실제 시민이 불편을 느끼는 분야라는 점에서 수도공사로 인한 통행불편을 최소화하는 방향으로 공급 및 관리가 이루어져야 할 것임. 즉, 동절기 공사를 피하고 도로 개복을 최소화하며 최단시간에 복구 가능한 시스템을 갖추어야 할 것임.

○ 수질에 대한 시민들의 신뢰 확보

- 수도물을 식수로 사용할 때의 만족도가 전년에 비해 하락하여 "대체로 불만족"하는 수준으로 추락함. 식수로 쓰는 상수도에서 가장 중요한 것이 수질이지만 시민들의 수질에 대한 만족도가 가장 낮게 나타남. 만족도 제고방안의 하나로 지난해 보고서에서도 언급한 바와 같이 수질과 관련된 공청회 개최, 전문가들과의 합동 수질검사, 정수장 견학 프로그램 운영 등의 방안이 제시될 수 있을 것임.

○ 수도요금제도 개선

- 타 공공요금대비 수도요금수준의 적정성 항목도 상대적으로 만족도가 낮게 나타남. 이는 수질에 대한 신뢰는 상대적으로 낮음으로 인해 수도요금이 반사적으로 높게 느껴지기 때문일 수도 있다. 따라서 시민만족도 제고를 위해서는 수질개선과 수질개선에 대한 홍보가 우선되어야 하고 또한 수도요금 체계에 대한 새로운 고민이 필요함. 즉, 보다 세분화된 누진세제의 도입 등과 같은 방법으로 수도요금에 대한 불만을 감소시켜야 할

것임. 아울러 수도요금의 수준을 반드시 비용과 연계하여 결정하기보다는 수자원의 효율적이며 합리적인 관리를 위한 수자원의 가치화(valuation) 노력이라는 전략적 목적을 시민들에게 강조할 필요가 있음.

< >

- “송·배수 관리” 차원
 - 물탱크(저수조) 청소지도 및 홍보
 - 송·배수관 공사시 통행불편 최소화 노력
- 기타 차원
 - 수질에 대한 시민들의 신뢰 확보
 - 수도요금제도 개선



4

가.

< >

차원	차원 중요도	차원 전략방안	항 목	항 목 만족도	차원내 항목 전략방안	전체 항목 전략방안
민원안내 및 접근용이성	13.5 (12.8)		1. 담당자를 찾기 쉬운 정도	72.2		
			2. 민원신청과 처리절차에 대한 정보입수	69.7	중점개선	중점개선
			3. 담당공무원과의 면접, 전화통화 용이성	70.8		
공무원의 응대 친절도	14.0 (20.0)		4. 민원담당직원의 대면 친절도	73.5		
			5. 민원내용에 대한 적극적 청취태도	71.3	중점개선	
			6. 전화통화시 민원담당공무원의 친절도	72.5		
			7. 민원담당공무원의 쉬운 용어 사용하기	70.0	중점개선	
이용 편의성 ★	21.1 (20.3)	중점개선	8. 민원서비스 장치 활용의 용이성	73.0	유지강화	유지강화
			9. 인터넷을 통한 민원관련 정보 입수 또는 해결	66.0		중점개선
업무처리 태도 ★	19.0 (22.6)	중점개선	10. 담당공무원의 관련법규, 전문지식 보유 정도	68.9		
			11. 민원업무 처리과정의 공정성	71.8		
			12. 담당공무원의 민원업무처리의 능숙·신속성	71.0	유지강화	
			13. 접수된 민원의 처리기한 준수 정도	70.8		
			14. 민원인의 사정에 대한 배려 정도	66.6	중점개선	중점개선
			15. 착오 발생시 시정자세 및 책임성	64.3		
업무처리 편리성 ★	23.3 (15.5)	중점개선	16. 민원신청용 서류양식의 간단 명료성	70.2		중점개선
			17. 민원구비서류의 적정성	67.7	중점개선	중점개선
			18. 민원처리시간에 대한 사전 정보제공	65.4		중점개선
편의시설 및 쾌적성	9.0 (8.7)		19. 민원인을 위한 편의시설의 구비도	76.2		
			20. 민원공간의 청결성과 쾌적성	76.9	유지강화	

※ 차원중요도는 유기한민원의 중요도이며 (·)은 발급민원의 중요도임.

① 중점개선전략

< >

○ '민원해결사' 제도의 도입

- '업무처리 태도' 차원에서 '담당공무원의 민원인의 사정에 대한 배려 정도'에 대한 만족도가 상대적으로 낮은 수준임. 이의 해결을 위해 법과 재량의 한계내에서 민원인의 입장에서 고충을 처리할 수 있는 "민원도우미" 등의 성격을 갖는 민원해결사를 확대 시행할 필요가 있음. 즉 민원해결사는 불만족한 사항에 대해 경청을 하여 시민들에게 시·구청의 담당자로서 충분한 관심과 성의를 표시하였다는 느낌을 줄 수 있을 것임.

○ 민원구비서류의 간략화 추진

- 각종 민원구비서류가 많은 것, 민원신청용 서류양식 작성시 기재사항이 매우 많고 복잡한 것, 그리고 민원처리시간이 얼마나 소요되는지 모르는 것 등이 시민들에게 부담으로 작용하여 불만으로 이어지고 있음. 따라서 이러한 서비스 항목의 만족도는 확인이나 검증의 절차를 매번 요구하기보다는 구축된 정보시스템을 이용하여 이미 확보된 내부 정보를 이용하여 수행될 수 있다면 크게 개선될 수 있을 것임.
- 아울러 시민의 문제해결에 초점을 맞추어 필요한 절차와 서류를 재분류하여 제출서류창구를 일원화하여 입수한 서류를 민원인 대신 필요 부서에 전달할 수 있다면 각각의 부서에서 요구하는 중복된 서류를 줄일 수 있을 것임.

○ 인터넷을 통한 민원서류 신청-배달 시스템 구축

- 인터넷을 이용한 민원서류의 신청과 배달 시스템을 추진할 필요가 있음. 과도한 예산의 소요로 이 시스템의 도입이 어렵다면 예산문제를 고려할 때 경비를 수취인 부담으로 한택배서비스와 연계한 민원서류 배달 시스템의 구축을 고려해 볼 수 있음. 또한 이러한 제도에 대한 유명 국내 사이트 배너광고와 홍보를 통하여 민원행정의 서비스가 개선되고 있음을 알려 만족도를 제고할 필요가 있음.

○ 대민창구 근무직원에게 충분한 휴식기회 제공

- 공무원의 민원인에 대한 응대 친절도를 제고하기 위하여 민원담당공무원에 대한 친절 및 민원청취 교육의 필요성이 제기되며, 대민창구에서 근무하는 공무원에게 충분한 휴식의 기회를 제공하여 건강하고 활달한 모습으로 창구근무가 가능하도록 해야 할 것임.

< >

- “업무처리 태도” 차원
 - 민원인의 사정에 대한 배려
- “업무처리 편리성” 차원
 - 민원구비서류의 간소화
 - 민원신청용 서류양식의 간단 명료성
 - 민원처리시간에 대한 사전 정보제공
- 기타 차원
 - 민원신청과 처리절차에 대한 자세한 정보 제공
 - 민원인의 민원내용에 설명에 대한 적극적 청취 태도 견지
 - 쉬운 용어를 사용하여 설명하기
 - 인터넷을 통한 민원관련 정보입수 또는 해결

② 유지강화전략

< >

- ‘민원업무에 필요한 각종 기기 활용의 용이성’ 항목, ‘민원담당공무원이 업무를 능숙하고 신속하게 처리하기’ 항목, ‘민원공간의 청결성과 쾌적성’ 항목은 전년에 이어 금년에도 중요도와 만족도가 지속적으로 높게 나타났음. 따라서 이러한 민원인을 위한 기본적인 제요건에 대하여 현재 시민들이 만족하고 있는 상태를 향후에도 지속적으로 유지될 수 있도록 관리의 강화가 요구됨.

< >

- 민원인이 민원업무에 필요한 컴퓨터, 복사, 팩스 등의 각종 장치를 이용하기 편리하게 제공
- 민원담당 공무원이 민원업무를 능숙하고 신속하게 처리
- 민원실 등 민원공간의 청결성과 쾌적성 유지



5

가.

< >

차원	차원 중요도	차원 전략방안	항 목	항 목 만족도	차원내 항목 전략방안	전체 항목 전략방안
보건의료 서비스 신뢰성	55.7	유지강화	1. 보건소 의료서비스의 신뢰성	72.6	중점개선	유지강화
			2. 의료서비스 대비 의료비(요금) 수준	80.0		유지강화
			3. 진료나 의료서비스의 결과와 효과	69.6		중점개선
			4. 실제로 충분한 시간동안 진료를 받는 것	68.3		
근무직원 업무태도	15.8		5. 직원들의 친절한 태도	73.8	유지강화	
			6. 궁금한 사항에 대한 성실한 답변태도	73.0	유지강화	유지강화
			7. 과거 진료기록을 보관하고 활용하는 정도	68.0		
			8. 이용자의 불평·불만해소를 위한 태도와 관심	65.1		
보건소 이용 편리성 ★	15.2		9. 이용방법 및 절차에 대한 안내	72.8	유지강화	유지강화
			10. 서비스 이용시간의 이용자 중심 운영	57.8		
			11. 대기시간의 적정성	65.7		
			12. 이용절차의 간소성	72.6		
			13. 진료실을 손쉽게 찾을 수 있는 정도	73.7		
편의시설 및 환경 ★	13.4		14. 보건소 건물의 관리와 출입의 용이성	76.0	유지강화	
			15. 계절에 따른 실내온도 유지의 적정성	75.3		
			16. 대기실과 화장실의 청결함과 안락성	67.3	중점개선	
			17. 화장실내 화장지나 비누 등의 구비	63.5		
			18. 주차의 편리성	62.8		
			19. 대기시간을 위한 편의시설의 구비	71.6		
			20. 보건소의 내·외부 청결성과 쾌적성	72.2	유지강화	
			21. 사용장비나 기구의 청결성 및 관리상태	71.1	유지강화	

① 중점개선전략

< >

○ 의료설비의 확충

- '보건의료 서비스의 신뢰성' 차원의 '진료나 의료서비스의 결과와 효과' 항목의 만족도가 상대적으로 낮게 나타난 것은 보건소 내의 의료설비를 보강하는 것으로 만족도를 제고할 수 있을 것임. 또한 고가의 의료설비 경우, 인근 자치구의 구청보건소와 공동으로 활용하는 방법을 생각해 볼 수 있음.

○ 전문인력의 확충

- 현재 각 보건소의 인력(의사)은 4명에서 8명 사이로 그 인원이 절대적으로 부족한 실정임. 따라서 전문의료인력의 확충을 고려해 보아야 함. 특히 치과, 물리치료 등 주이용 진료과목에 대한 보건소 상근 의사들의 신규임용을 검토해 보아야 할 것임.

○ 보건소의 청결성과 쾌적성 유지

- 보건소는 항상 깨끗하게 청결성과 쾌적성을 유지해야 함. 직원 및 미화원을 대상으로 교육을 강화하여 환자들에게 치료 외의 기본적인 요건을 충족시켜 주어야 함.

< >

- 진료나 의료서비스의 결과와 효과 제고
- 대기실과 화장실의 청결함과 안락성 유지

② 유지강화전략

< >

- 보건소 이용자들은 근무직원의 업무태도와 보건소 환경에 대하여 중요하게 생각하고 있고 또한 만족도도 높아 대체로 만족하는 수준으로 나타남. 따라서 시민들이 만족하고 있는 현 수준의 서비스 공급을 향후에도 지속적으로 유지될 수 있도록 관리의 강화가 요구됨.



< >

- 이용자의 궁금한 사항의 질문에 대하여 친절하고 성실하게 답변
- 이용방법 및 절차에 대한 친절하고 상세한 안내
- 현재의 의료서비스 대비 의료비(요금) 수준 유지
- 직원들의 친절한 태도 견지
- 보건소 건물을 출입하기 편리하도록 보수
- 보건소의 내·외부 청결성과 쾌적성 유지
- 사용장비나 기구의 청결성 유지 및 관리 철저



6

가.

< >

차 원	차 원 중요도	차원 전략방안	항 목	항 목 만족도	차원내 항목 전략방안	전체 항목 전략방안
복지관 시설 및 환경 ★	24.2	중점개선	1. 복지관까지의 이동 편리성	77.2	유지강화	유지강화
			2. 편의시설 이용 편리성	70.3		
			3. 계절별 냉·난방시설의 실내온도 적정성	60.0	중점개선	중점개선
			4. 각종 시설의 전반적인 청소 및 관리 상태	70.7		
			5. 공간이나 시설배치의 이용 편리성	69.1		
직원 및 프로그램 담당자	28.3	유지강화	6. 직원의 친절성	82.0	유지강화	유지강화
			7. 문제나 욕구에 대한 이해도	70.8		
			8. 문제를 해결하려는 적극성	73.5		
			9. 전문지식과 기술	74.7		
			10. 도움요청에 대한 수용태도	75.5		유지강화
서비스의 내용과 질 ★	21.5	중점개선	11. 문제해결 및 욕구충족 정도	71.9		유지강화
			12. 시설과 장비의 적정성 및 활용도	63.1	중점개선	중점개선
			13. 현재 이용하는 프로그램이나 서비스의 질	69.5	유지강화	중점개선
프로그램 구성 ★	13.6		14. 지역 주민들에게 필요한 서비스제공	74.6	유지강화	유지강화
			15. 참여하고 싶은 프로그램의 다양성	68.1		
			16. 지역 주민의 복지증진을 위한 노력	72.4	유지강화	
			17. 타 기관과의 연계서비스	50.5		
운영 및 관리	12.6		18. 프로그램 안내 및 접수방법의 편리성	76.9		
			19. 이용시간의 적정성	72.6		
			20. 안내 및 홍보를 위한 노력	63.5		
			21. 불만이나 건의사항에 대한 의견반영 노력	69.9	중점개선	중점개선

① 중점개선전략

< >

○ 체계적인 재무관리 및 재정확보

- 이번 조사에서 '시설 및 환경', '서비스의 내용과 질', '프로그램 구성' 차원에서는 상대적으로 낮은 만족도가 나타났다. 이러한 편의시설의 적정성, 프로그램의 다양성 및 연계성 등은 재정과 관련되기 때문에 이들 재정확보를 위해서 해당지역에 잠재하여 있는 자원을 적극 활용하는 바자회·공연 등 각종행사를 개최하여 어느 정도 수익성 사업을 추진해야 할 것임. 더불어 대전시에서 지원하는 사회복지단체에 대한 재정지원 상태를 파악하고 이를 체계화한 후에, 적절한 기준을 설정하여 사회복지단체에게 재정적 지원을 하도록 함.
- 또한 민간자원의 동원방법으로는 기금을 조성하는 사회복지공동모금을 비롯하여 종교단체 모금, 기업체의 기부금 제도 등이 있음. 이러한 민간자원 동원과 주민자원봉사활동의 권장을 유도함으로써 실질적인 재정을 확보할 수 있음.

○ 이용자 의견 반영 노력의 선행

- 사회복지서비스는 지역사회를 기반으로 하기 때문에 그 시설이 지역사회를 중심으로 전개되어야 함. 사회복지관도 지역사회와의 인적, 물적, 환경적 특성과 주민의 당면한 사회복지욕구를 합리적으로 파악·평가하여 프로그램의 기초로 삼고, 주민참여의 동기조성에 기초를 이루고 있음.
- 따라서 사회복지관은 지역성을 바탕으로 하여 전문서비스기관으로 변모하고 그 지역에 맞는 프로그램 개발이 요청됨. 더불어 사회복지관은 지역사회주민의 복지관 관련 사업에 참여를 이끌 수 있음.

< >

○ “복지관 시설 및 환경” 차원

- 계절별 냉·난방시설의 실내온도 적정성 유지

○ “서비스의 내용과 질” 차원

- 시설과 장비의 적정성 유지 및 활용

○ 기타 차원

- 불만이나 건의사항에 대한 의견반영 노력

② 유지강화전략

< >

- 사회복지관은 기초적 욕구를 충족시키기 위한 한정적 이용자 대상 서비스가 아닌 복지지역사회 구축을 목표로 지역사회의 연대감 그리고 삶의 질을 강조하는 인간다운 생활과 생존권을 향상시키는 서비스라 볼 수 있음. 금년에 처음 조사가 실시된 사회복지관 서비스 만족도는 전체 조사분야 중에서 가장 높았음.
- **지역특성에 맞는 다양한 프로그램 개발**
 - 프로그램 다양성의 확보방안으로 전문가는 프로그램개발을 사회복지관 설립목적, 이념과 가치를 고려한 그 지역특성에 맞는 프로그램을 계획 수립하고 지역사회의 욕구와 참여의 정도를 고려하여야 할 것임. 이를 위해서 프로그램 개발전에 대상자의 욕구조사를 통해 지역사회주민이 원하는 프로그램을 개발하여야 하고, 또한 실행의 모든 과정에서 평가가 이뤄져야 함. 그리고 평가의 기준은 가급적이면 세분화하여 객관적인 도구로 개발하여야 할 것임. 아울러 수요자의 요구에 부응한 프로그램이 되기 위해서는 실시중인 프로그램을 지속적으로 모니터링 해야 할 것임.
- **연계서비스의 확립**
 - 지역사회 주민의 다양하고 복합적인 요구를 충족시켜 주기 위해 지역사회의 공식적 비 공식적 지원체계를 찾아내어 욕구와 자원을 네트워크화 해야 할 것임.
 - 사회복지관이 지역사회의 여러 서비스단체, 기관 또는 비공식적인 망에 의해 행해지는 서비스의 중복과 누락에서 오는 낭비, 비효율성을 막고 개인, 자원봉사, 단체기관과의 사이를 조정하고 서비스의 전달체계를 통합하도록 해야할 것임.
 - 사회복지관이 지역사회 내의 산발적인 제반 서비스를 상호 연계시키고 통합해 갈 수 있도록 노력해야 할 것이며, 이것은 주민의 욕구를 검토하는데 있어서 상호협동하고 하나의 통합된 과정을 수립하고 정보를 개방하는 것을 의미함.
 - 각 지역에 맞는 프로그램을 개발하고 성공적인 프로그램은 서로간 정보교환을 통해 자기 지역에 적용가능성의 유무를 판단할 수 있도록 함.
- **직원의 복지향상에 대한 관심과 전문가 양성을 위한 지속적인 교육**
 - 사회복지서비스를 제공하는 사회복지관 직원의 사기진작과 복지향상을 위해 직원연수나 세미나, 기관교육 참여, 포상제도, 시설내 프로그램 이용, 외국시찰이나 연구기회 제공, 사회복지에 대한 이해 및 이들의 자세에 대한 교육이 지속적으로 이루어져야 할 것으로 사료됨. 특히 사회복지의 특수한 영역에 대한 지식이 부족한 해당 실무자들의 교육문제



는 우선적으로 해결하여야 할 과제임.

< >

- “직원 및 프로그램 담당자” 차원
 - 직원의 친절성
 - 도움 요청에 대한 수용 태도
- 기타 차원
 - 복지관까지의 이동 편리성
 - 지역 주민들에게 필요한 서비스 제공
 - 문제해결 및 욕구충족 정도
 - 지역 주민의 복지증진을 위한 노력



7

가.

< >

차원	차원 중요도	차원 전략방안	항 목	항 목 만족도	차원내 항목 전략방안	전체 항목 전략방안
도서관 자료 및 설비	38.5	유지강화	1. 인쇄도서 및 열람자료의 다양성	61.3	중점개선	중점개선
			2. 시청각 자료의 다양성	60.2		
			3. 최신자료의 구비도	55.1	중점개선	중점개선
			4. 열람관련 장비의 구비성과 관리상태	64.4		
			5. 열람실의 쾌적성과 이용편리성	71.5	유지강화	유지강화
			6. 시청각실의 쾌적성과 이용편리성	66.4		
제공서비스 및 각종 문화/교양 프로그램 ★	17.2		7. 이용절차의 편리성	68.6	유지강화	유지강화
			8. 자료대출기간의 적정성	68.8		
			9. 자료의 정리·정돈 상태	64.7	유지강화	
			10. 타 도서관과 연계 서비스	53.2		
			11. 다양한 문화 및 강좌 제공	55.4		
			12. 문화관련 행사의 다양성	54.4		
도서관의 일반적인 운영 및 관리 ★	25.0	중점개선	13. 이용시간(개방시간)의 적정성	62.1	유지강화	유지강화
			14. 문의·도움 등에 대한 직원들의 친절한 태도	61.9		
			15. 안내대 사서직원의 전문성	58.2		
			16. 실내분위기의 정숙성	63.6	유지강화	유지강화
			17. 도서관 운영에 대한 이용자 의견 반영	55.0		
			18. 이용·운영에 대한 홍보나 안내의 충분성	55.6		
부대시설 및 환경	19.4		19. 내부의 공간배치나 실내환경	63.6	유지강화	
			20. 내부 이용시설의 적정성	64.8		
			21. 편의시설의 이용편리성 ★	47.9	중점개선	중점개선
			22. 화장실의 이용편리성과 쾌적성	68.2		
			23. 내부의 청결 및 시설의 관리상태	65.7	유지강화	유지강화
			24. 계절별 냉·난방시설의 실내온도 적정성	68.2		

① 중점개선전략

< >

○ 다양한 자료의 확보

- 도서관의 주요 기능은 도서의 대여 및 열람 기능임. 그러나 만족도 조사결과 '인쇄도서 및 열람자료의 다양성' 항목과 '최신자료의 구비도' 항목의 중요도가 상대적으로 높은데 비해 만족도가 낮아 중점개선편향목으로 지적됨. 이는 도서관의 기본적인 기능인 도서의 대여 및 열람 기능에 관련되어 본연의 기능에 충실하지 못한 것으로 평가됨.
- 따라서 최신자료의 수집이 절실히 요구됨. 그러나 도서의 수집이 적지 않은 비용을 감안하여 온라인 원문 제공업체와의 협력이 필요함. 특히 저널의 경우, 현재 이러한 서비스가 운영되고 있고, 많은 대학에서는 이 서비스를 이용하고 있음. 또한 출판사와 협의하여 원문을 CD의 형태로 입수하는 방법도 고려할 수 있을 것임.

○ 편의시설의 확대

- 도서관 내의 편의시설이 확대되어야 함. 도서관 이용자들의 경우, 타기관 이용들과는 달리 장시간 이용을 목적으로 하기 때문에 이를 위한 편의시설이 필요함. 특히 휴게실 및 식당은 도서관 이용자의 편의를 위해 필수적으로 필요한 시설이며, 시설의 유·무뿐만 아니라 이용의 편의성 및 안락성 등이 만족도에 크게 영향을 미치는 요소임. 이를 위해 관내 휴게소나 식당의 민간위탁도 고려해볼 만한 사항임.
- 또한 열람실내의 냉·난방에 있어서도 개선이 요구됨. 즉, 많은 도서관이 대형 냉·난방 기구를 설치하여 냉·난방을 하고 있으나. 이는 냉·난방기구와의 근접도에 따라 큰 차이를 보이게 되므로 중앙 냉·난방시스템으로 변경할 필요가 있음

< >

- 다양한 인쇄도서 및 열람자료의 확보
- 다양한 최신자료의 구비
- 편의시설의 이용 편리성 도모

② 유지강화전략

< >

○ 열람실의 구분

- 공공도서관 대부분이 열람실을 통합하여 운영하고 있는데, 이 경우 여러 연령대의 이용자들이 한 자리에 있게 되어, 산만한 분위기가 형성됨. 따라서 성인용 열람실과 초·중·고등학생들의 열람실을 따로 설치하여 운영할 필요가 있음. 특히 초등학생 또는 중학생들의 경우, 성인에 비해 집중력이 낮으므로 산만한 분위기를 조장할 수 있음. 그리고 이러한 열람실의 구분이 실행 중인 곳에서도 실제로는 혼합하여 사용하는 경우가 적지 않으므로 도서관 직원들의 지속적인 관리가 필요함.

○ 다양한 문화서비스의 제공

- 현재의 도서관 기능은 대부분 도서열람기능에 중점을 두고 있음. 그러나 앞으로는 지역 주민들을 대상으로 하는 다양한 문화행사로 그 대상을 확대할 필요가 있음. 즉 단순한 도서의 비치뿐만 아니라, 영화의 상영 및 공연, 사회교육프로그램의 교육실시, 지역주민들을 대상으로 하는 각종 교육 등을 실시하여 지역문화의 중심으로서의 역할을 강화할 필요가 있음.

< >

○ “도서관 자료 및 설비” 차원

- 열람실의 쾌적성과 이용 편리성 확보 및 유지

○ 기타 차원

- 이용절차의 편리성 도모
- 탄력적인 이용시간(개방시간) 운영
- 실내분위기의 정숙성 유지
- 내부의 청결 유지 및 시설의 관리 철저
- 자료의 정리·정돈
- 내부의 편리한 공간 배치, 실내환경 유지에 힘씀



8

가.

< >

차 원	차 원 중요도	차원 전략방안	항 목	항 목 만족도	차원내 항목 전략방안	전체 항목 전략방안
안내 및 접근성	14.1		1. 거리상 도보접근성의 편의성	63.9	유지강화	유지강화
			2. 차량진입시 주차장의 접근편리성 ★	39.3		
			3. 안내표지판의 적절한 설치 ★	46.0		
부대 및 편의시설 ★	22.9	중점개선	4. 주차시설의 편리성 ★	41.1		
			5. 매점/휴게시설/식수대 등의 충분성 ★	38.0	중점개선	중점개선
			6. 놀이/운동시설의 다양성 ★	39.5	중점개선	중점개선
			7. 휴식공간의 충분성	52.2	유지강화	유지강화
시설관리 상태 ★	18.1		8. 야간조명의 적설성 및 충분성 ★	35.6		
			9. 각종 시설물의 관리상태 ★	44.8	중점개선	중점개선
			10. 수도시설의 작동 및 관리상태 ★	49.7		
			11. 놀이/운동시설의 안전대책 확보 ★	41.1	중점개선	
환경관리	32.6	유지강화	12. 어린이 및 노약자를 위한 안전시설 구비 ★	44.1		
			13. 공원내 청결 및 쾌적한 경관유지	60.6	유지강화	유지강화
			14. 화장실의 편리성과 청결성	50.6	중점개선	유지강화
			15. 쓰레기 되가져가기 시민운동의 실천	52.1		유지강화
공원운영 ★	12.5		16. 경관의 관리상태	50.6		
			17. 직원의 친절도 및 성실도 ★	42.6		
			18. 시설 이용요금의 적정성 ★	33.4		
			19. 판매제품의 가격 적정성과 품질 신뢰성 ★	42.6		
			20. 공원내 치안유지 상태 ★	44.8	유지강화	중점개선
			21. 야간시간이용의 배려 ★	36.0		

① 중점개선전략

< >

- 공원관리에 대한 만족도 조사가 이번에 처음 실시되었으나, 만족도는 “보통”수준의 저조한 실적을 보이고 있는 것으로 나타남. 따라서 이번에 나타난 긴급개선 차원인 ‘부대시설 및 편의시설’ 차원에 대한 개선에 주력하되 다른 차원에 대해서도 전반적인 노력을 기울임으로써 차후 조사에서의 만족도 제고를 위해 힘써야 할 것임.

○ ‘부대 및 편의시설’ 강화 및 감독

- 공원에서 시민들이 많은 불편을 느끼는 부분이 ‘부대 및 편의시설’ 차원으로 나타났음. 공원은 휴식의 공간이자 재충전의 공간임. 그러나 휴식을 취하러 온 공간에서 편의시설의 미비로 불편을 겪는다면 만족도는 높아질 수 없음. 따라서 매점과 화장실 등 부대 및 편의시설의 확충과 관리에 더욱 집중하여야 하며, 특히 매점 및 휴게시설의 편리성을 높이는데 주력하여야 함.

○ 놀이 및 운동시설 확충

- ‘부대 및 편의시설’ 차원에서 지적되는 또 다른 문제는 ‘놀이/운동시설의 다양성’ 항목임. 특히 근린공원의 경우 체육활동 및 휴식을 목적으로 하는 이용이 많으므로 이에 대한 지원에 집중하여야 할 것임. 이 항목 또한 중요도 대비 만족도가 낮아 우선적으로 개선이 필요하며, 근린공원을 중심으로 ‘놀이/운동시설의 다양성’을 높이기 위해 대전시의 적극적 투자가 필요함.

○ 대전시 홈페이지에 공원 정보 직접 연결

- 대전시 공원에 대해서는 포털 서비스가 제공되지 않고 있음. 일부 공원은 홈페이지가 있기는 하나 공원정보에 대한 종합적인 홈페이지는 없음. 그러므로 대전시 홈페이지에서 연결되는 공원정보 종합포털서비스가 개설되어 보다 쉽게 시민이 공원을 이용하고 의견을 개진할 수 있는 사이버 공간이 제공되어야 함. 아울러 공원시설 이용과 관련된 예약을 접수하는 경로로 이용된다면 시민의 편의를 크게 도모할 수 있을 것임.

< >

○ “부대 및 편의시설” 차원

- 매점/휴게시설/식수대 등을 충분하게 설치
- 다양한 놀이/운동시설 확보
- 기타 차원
 - 각종 시설물의 관리 철저
 - 놀이/운동시설의 안전대책 확보

② 유지강화전략

- ‘환경관리’ 차원에서 ‘공원내 청결 및 쾌적한 경관유지’ 항목과 ‘쓰레기 되가져가기 시민운동의 실천’ 항목, 기타 차원에서는 ‘거리상 도보접근성의 편의성’ 항목 ‘휴식공간의 충분성’ 항목은 모두 중요도와 만족도가 높게 나타났음. 따라서 이러한 서비스에 대하여 현재 시민들이 만족하고 있는 상태를 향후에도 지속적으로 유지될 수 있도록 관리의 강화가 요구됨.
- 그러나 이들 항목은 포트폴리오 분석상 상대적 개념에서의 전략이므로, 절대적 개념에서의 만족수준이 “보통”이라는 점을 감안하면, 이들 항목의 서비스에 대하여 관리를 강화하되 전체적인 서비스의 질 개선이 변행되어야 차원 전체의 전반적인 만족수준이 제고될 것임.

< >

- “환경관리” 차원
 - 공원내 청결 및 쾌적한 경관유지
 - 쓰레기 되가져가기 시민운동의 실천
- 기타 차원
 - 거리상 도보접근성의 편의성 확보 및 유지
 - 충분한 휴식공간의 확보

③ 절대만족수준 제고전략

< >

- 포트폴리오 분석에 의한 만족도 제고전략에서는 제외되었지만, 만족수준이 절대평균만족도(=50점)를 밑도는 저조한 항목들에 대하여 전반적인 서비스 개선이 이루어져야 할 것임.

< >

- 차량의 공원 진입시 주차장의 접근편리성
- 적소에 정확한 안내표지판의 설치
- 주차시설의 이용 편리성
- 적절하고 충분한 야간조명
- 식수 및 세면용 수도시설의 관리 철저
- 어린이 및 노약자를 위한 안전시설 구비
- 직원의 친절성 및 성실성 제고
- 적절한 시설이용요금 책정
- 적절한 가격과 신뢰할 수 있는 제품 판매
- 공원내 치안 확보
- 야간 이용시간의 배려



9

가.

< () >

차 원	차 원 중요도	차원 전략방안	항 목	항 목 만족도	차원내 항목 전략방안	전체 항목 전략방안
상장품목 출하과정 및 하역 (출하사용)	30.4	유지강화	1. 서비스 대비 하역요금의 적정성	55.5		
			2. 상장수수료의 적정성	50.1		
			3. 경매의 투명성 및 공정성	55.1	중점개선	유지강화
			4. 다른 출하처와의 가격 적정성	51.4	중점개선	중점개선
			5. 대금정산의 신속성 및 정확성	86.5		
			6. 법인 직원의 친절성	72.7		
상장 예외품목 출하과정 및 하역 (출하사용)	22.0	유지강화	7. 서비스 대비 하역요금의 적정성	56.6	중점개선	중점개선
			8. 위탁수수료의 적정성	53.2		
			9. 다른 출하처와의 가격 적정성	51.2	중점개선	유지강화
			10. 취급중도매인의 친절성	63.2		
			11. 대금정산의 신속성 및 정확성	84.8		
교통 및 주차관리 (공통) ★	12.1		17. 안내표지판의 구비 및 편리성 ★	49.4		
			18. 야간조명시설 밝기의 적정성	55.7		
			19. 농수산물시장내의 교통혼잡도 ★	49.4	중점개선	중점개선
			20. 주차의 편리성	53.1	유지강화	중점개선
			21. 불법 주·정차의 단속 ★	47.9		
편의시설 및 환경 (공통) ★	12.7		22. 편의시설에 대한 만족도 ★	37.4	중점개선	
			23. 화장실의 청결 및 이용편리성	51.0		중점개선
			24. 시장내 청소상태 ★	47.5	유지강화	중점개선
			25. 시장내의 무단적치물 처리상태 ★	46.7		
유통정보 및 민원 (공통) ★	22.9	중점개선	26. 필요한 유통정보의 입수 용이성	52.1	중점개선	중점개선
			27. 유통정보 내용의 신뢰성	54.1	유지강화	중점개선
			28. 민원업무 처리과정과 결과	51.9		
			29. 직원의 친절성	55.3		



()

< (/) >

차원	차원 중요도	차원 전략방안	항 목	항 목 만족도	차원내 항목 전략방안	전체 항목 전략방안
구매 농수산물 (소매상/ 소비자용)	41.1	유지강화	12. 농산물의 외부표시와 내용물의 일치정도	55.7		유지강화
			13. 구매농수산물의 신선도	62.9	유지강화	유지강화
			14. 농산물시장의 안전성 검사의 신뢰성	50.5	중점개선	중점개선
			15. 구매가격의 적정성	56.3		
			16. 명기된 출하자의 구매 신뢰성	64.6		
교통 및 주차관리 (공통) ★	22.9		17. 안내표지판의 구비 및 편리성 ★	49.4		
			18. 야간조명시설 밝기의 적정성	55.7		
			19. 농수산물시장내의 교통혼잡도 ★	49.4	중점개선	중점개선
			20. 주차의 편리성	53.1	유지강화	유지강화
			21. 불법 주·정차의 단속 ★	47.9		
편의시설 및 환경 (공통) ★	18.7		22. 편의시설에 대한 만족도 ★	37.4	중점개선	중점개선
			23. 화장실의 청결 및 이용편리성	51.0		
			24. 시장내 청소상태 ★	47.5	유지강화	중점개선
			25. 시장내의 무단적치물 처리상태 ★	46.7		
유통정보 및 민원 (공통)	17.3		26. 필요한 유통정보의 입수 용이성	52.1	중점개선	중점개선
			27. 유통정보 내용의 신뢰성	54.1	유지강화	유지강화
			28. 민원업무 처리과정과 결과	51.9		
			29. 직원의 친절성	55.3		

① 중점개선전략

< >

○ 유통정보의 신뢰성 확보

- 유통정보는 농업인에게는 농산물을 좀 더 유리한 조건으로 판매하기 위하여, 중간상인에게는 구입(판매)량이나 구입(판매)가격, 품질 등에서 유리한 조건을 얻기 위하여, 소비

자에게는 역시 값싸고 품질 좋은 농산물을 구입하기 위해 유통정보의 정확성은 매우 중요함. 그러나 조사결과 유통정보에 대한 관심은 높은 편이나, 신뢰도는 낮은 편으로 평가됨.

- 일차적으로 기초자료로서 유통단계별 거래량, 가격, 유통비용 등의 유통통계를 공식통계 화합이 필요함. 아울러 수집된 유통통계를 이용자의 편의를 위해 가공하여 분산시키는 유통정보체계의 구축도 필요함. 이를 위해 수집정보에 대한 일정한 기준을 마련하여 통일된 정보수집체계를 수립하고 정보의 지엽성 문제를 보완하기 위한 각 기관의 정보를 통합·조절할 수 있는 통합유통정보기구가 설립되어야 하며, DB 구축을 통한 정보공유 체계가 필요함.
- 아울러 전문적 지식을 갖춘 유통정보요원 양성 및 정보의 표준규격화를 위한 법적 정비가 필요함. 유통정보를 이용하지 않는 또 다른 이유는 이용방법을 모르는 경우이며 이 같은 사례가 흔히 발생함. 따라서 유통정보의 이용방법에 대한 개선 및 홍보, 그리고 정보의 정확도 제고를 위한 지속적인 노력이 요망됨.

○ 시장내 차량 주차시설 확충 및 통행체계 개선

- 오정농수산물시장의 경우 우선 승·하차와 주차를 위한 시설확충이 시급함. 새벽 5-8시 시간대는 병목현상이 심하여 주차하는 데만 소요되는 시간이 매우 긴 실정이고 농산물 구입자가 주차할 장소가 없어 그냥 돌아가는 경우가 발생함. 이용자 수 대비 주차장이 매우 협소하고 각종 시설물이 노후화되어 있어 이에 대한 대책이 시급함.
- 오정농수산물시장의 경우 반입되는 농산물의 양에 비해 공간이 비좁아 주차장이나 차량 통행로 등에 상품을 야적하고 있는 등 각종 시설이 협소하고 노후화되어 있어 효율적인 관리가 불가능하고 비용을 증대시키고 있음.
- 이같은 문제를 해결하기 위해서 시설확충 또는 개·보수가 필요할 것으로 보이는데 이러한 비용을 절감할 수 있는 만큼만 선 시설확충 후 재원마련이 가능한 상황이라 봄

< >

○ “유통정보 및 민원” 차원

- **필요한 유통정보의 충분한 제공** (출하자, 소매/소비자)

○ 기타 차원

- **다른 출하처와 비교하여 적절한 가격 설정** (출하자)
- **서비스 대비 적절한 하역요금 설정** (출하자)
- **농수산물 시장내의 교통 혼잡도 해소** (출하자, 소매/소비자)
- **편의시설 확충** (출하자, 소매/소비자)
- **화장실의 청결 유지 및 이용하기 편리한 장소에 위치** (출하자)

- 농산물시장의 안전성 검사의 신뢰성 제고 (소매/소비자)

② 유지강화전략

< >

- ‘구매 농수산물’ 차원에서 ‘구매 농수산물의 신선도’ 항목과 ‘농산물의 외부표시와 내용물의 일치 정도’ 항목, 기타 차원에서는 ‘주차편리성(노은농수산물시장 및 대전농산물유통센터)’ 항목 ‘유통정보내용의 신뢰성’ 항목은 모두 중요도와 만족도가 높게 나타났음. 따라서 이러한 서비스에 대하여 현재 시민들이 만족하고 있는 상태를 향후에도 지속적으로 유지될 수 있도록 관리의 강화가 요구됨.
- 그러나 이들 항목은 포트폴리오 분석상 상대적 개념에서의 전략이므로, 절대적 개념에서의 만족수준이 “보통”이라는 점을 감안하면, 이들 항목의 서비스에 대하여 관리를 강화하되 전체적인 서비스의 질 개선이 변행되어야 차원 전체의 전반적인 만족수준이 제고될 것임.

< >

- “구매 농수산물” 차원 (소매/소비자)
 - 구매 농수산물의 신선도 (소매/소비자)
 - 농산물의 외부표시와 내용물의 일치 정도 (소매/소비자)
- 기타 차원
 - 주차 편리성 (노은농수산물시장 및 대전농산물유통센터의 소매/소비자)
 - 유통정보 내용의 신뢰성 (소매/소비자)

③ 절대만족수준 제고전략

< >

- 포트폴리오 분석에 의한 만족도 제고전략에서는 제외되었지만, 만족수준이 절대평균만족도(=50점)를 밑도는 저조한 항목들에 대하여 전반적인 서비스 개선이 이루어져야 할 것임.



< >

- 안내표지판 구비
- 시장내 불법 주·정차 단속
- 시장이 청결하도록 항상 청소를 깨끗이
- 시장내의 무단 적치물 제거



10

가.

< >

차 원	차 원 중요도	차원 전략방안	항 목	항 목 만족도	차원내 항목 전략방안	전체 항목 전략방안
시 설 및 환 경 ★	33.3	중점개선	1. 집에서 복지관까지의 접근 편리성	66.8		유지강화
			2. 장애인의 활동 편의성을 고려한 시설 배치	65.1	유지강화	유지강화
			3. 건물 내부의 공간배치나 실내환경(인테리어)	61.8		
			4. 장애인 편의시설의 구비정도	61.6	중점개선	중점개선
			5. 시설·설비 및 각종 장비의 관리상태	60.8		중점개선
			6. 건물내 전반적인 청소상태	64.3		
			7. 계절별 냉·난방시설의 실내온도 적정성	62.7		
직 원 및 프로그램 담당자	20.7		8. 친절성	73.3		
			9. 전문직 종사자(의사·간호사) 수의 적정성	59.7		
			10. 장애인 문제나 욕구에 대한 이해도	64.6	중점개선	유지강화
			11. 이용자 및 보호자 욕구충족을 위한 노력	63.9	중점개선	중점개선
			12. 맡은 업무에 대한 전문지식보유 및 기술구비	65.8		
			13. 도움 요청시 심리적 편안함	68.9		
프로그램 및 서비스 내 용 ★	25.6	중점개선	14. 프로그램 또는 강좌의 내용 및 수준	58.9		
			15. 시설 및 장비의 활용도	61.0	중점개선	중점개선
			16. 재화에 도움이 되는 정도	74.0	유지강화	유지강화
			17. 참여 프로그램이나 서비스의 질	62.7		중점개선
			18. 참여를 원하는 프로그램이나 서비스의 개설 수	53.9	중점개선	중점개선
			19. 지역사회와의 연계·협력을 위한 복지관의 노력	55.7		
시설운영 및 관 리	20.5		20. 시설 이용을 위한 접수방법	76.3		
			21. 복지관의 이용시간	74.5	유지강화	
			22. 제공 서비스의 질적 수준 대비 이용요금의 적정성	80.9		
			23. 안내 및 홍보방법이나 내용	59.1		
			24. 이용자의 불만이나 건의사항 반영노력	59.3	중점개선	중점개선
			25. 청결한 위생환경 확보 및 양호한 식사 제공	57.2		
			26. 다른 복지시설과의 연계서비스	51.0		

① 중점개선전략

< >

○ 장애아동 인터넷 화상 상담치료 프로그램 개발

- 21세기 정보통신 시대를 맞이하여 장애인 정보접근 및 정보이용을 활용할 필요성이 있음. 현재 장애아동 치료시설이 절대 부족한 점을 감안하면, 장애인 특수교육학과가 설치된 공주대학교와 연계하여 인터넷을 통한 화상 상담치료 프로그램을 개발하고 이를 활용하는 방법이 매우 효과적일 것이라 사료됨. 즉, 부족한 장애인 치료시설을 극복할 수 있고 동시에 거동이 불편한 장애아동에게 편리한 치료방법이 될 수 있을 것임.

○ 사회복지관 등을 이용한 소규모 장애인 치료프로그램 확충

- 또한 장애아동 치료시설이 부족한 점을 극복하기 위하여 사회복지관 등의 공간을 활용하여 장애인 치료사를 배치하여 치료 프로그램을 상설화 할 필요가 있음. 이럴 경우 사회복지관은 장애인 이용시설보다 매우 많이 설립되어 있기 때문에 장애인이 가급적 가까운 장소에서 편리하게 치료를 받을 수 있을 것임.

○ 전문인력의 확충

- 이번 조사에서 '전문직 종사자 수의 적정성' 항목에서 "보통"수준의 상대적으로 낮은 만족도를 타나냈음. 그러나 장애인복지관의 전문인력 부족으로 장기간 대기하는 사례, 직원 및 프로그램 담당자의 전문성의 부족과 업무태도 개선에 대하여 불만족하는 경우가 종종 발생하였던 바, 이를 방지하기 위해서는 전문가의 양성을 체계적이고 적극적으로 지원하여야 할 것으로 사료됨.

○ 다양한 프로그램의 개발

- 이번 조사에서 '프로그램 및 서비스 내용' 차원은 중요도가 상대적으로 높는데 반하여 만족도가 가장 낮게 나타나 중점개선영역으로 분류됨. 장애인 문제나 욕구에 대한 무제, 이용자 및 보호자 욕구와 관련된 문제를 해결하기 위해서는 각 장애에 맞는 전문적이고 다양한 프로그램의 개발이 우선되어야 할 것으로 사료됨.

○ 계몽 및 홍보활동 강화

- 이번 조사에서 '안내 및 홍보 방법이나 내용' 항목의 만족도는 상대적으로 낮게 나타났음. 따라서 이 분야의 개선을 위한 방안으로 장애인 이용시설에서 실시하고 있는 사업

의 홍보와 비장애인의 장애인에 대한 인식개선, 장애의 조기발견 및 예방을 위한 계몽 교육과 장애인 복지증진을 위한 조사연구사업을 지속적으로 실시하여야 할 것으로 사료 됨.

< >

- “시설 및 환경” 차원
 - 충분한 장애인 편의시설의 구비
 - 시설·설비 및 각종 장비의 관리 철저
- “프로그램 및 서비스 내용” 차원
 - 프로그램 운영시 시설 및 장비의 활용 극대화
 - 이용자들이 참여를 원하는 프로그램이나 서비스 개설
 - 이용자들의 참여 프로그램 및 서비스의 질 제고
- 기타 차원
 - 이용자 및 보호자 욕구충족을 위한 노력
 - 이용자의 불만이나 건의사항 반영 노력

② 유지강화전략

< >

- ‘시설 및 환경’ 차원에서 ‘집에서 복지관까지의 접근 편리성’ 항목과 ‘장애인의 활동 편의성을 고려한 시설 배치’ 항목, 기타 차원에서는 ‘재활에 도움이 되는 정도’ 항목과 ‘복지관의 이용시간’ 항목은 모두 중요도와 만족도가 높게 나타났음. 따라서 이러한 서비스에 대하여 현재 시민들이 만족하고 있는 상태를 향후에도 지속적으로 유지될 수 있도록 관리의 강화가 요구됨.

< >

- 장애인의 활동 편의성을 고려한 시설 배치
- 재활에 실질적 도움이 되도록 프로그램이나 서비스 실시
- 집에서 복지관까지의 접근 편리성 확보
- 복지관을 이용하기 편리한 시간편성 운영



II

가.

< >

차 원	차 원 만족도	차원 전략방안	항 목	항 목 만족도	차원내 항목 전략방안	전체 항목 전략방안
시 설 및 환 경	20.2		1. 건물내부 공간배치나 실내환경	68.7		
			2. 편의시설의 이용 편리성	66.3		
			3. 휴게시설의 이용 편리성	62.2		
			4. 시설 및 장비의 구비정도	63.6	중점개선	중점개선
			5. 시설·설비 및 각종 장비의 관리상태	63.9		
			6. 건물내 전반적인 청소상태	69.7		
			7. 계절별 냉·난방시설의 실내온도 적정성	65.8		
			8. 각종 시설 및 설비들의 안전성 확보	67.3	유지강화	유지강화
직 원 및 청 소 년 지 도 사	26.8	유지강화	9. 지도교사 등 배치된 담당인력 수	64.6		
			10. 직원이나 청소년지도사의 친절도	67.7	유지강화	유지강화
			11. 프로그램 담당자의 적극성	66.9	중점개선	유지강화
			12. 프로그램 담당자의 전문성	68.1		유지강화
			13. 담당자에게 도움 요청시 심리적 편안함	67.2	유지강화	유지강화
수련거리 (프로그램 및 서비스 내용)	28.8	유지강화	14. 프로그램 또는 강좌의 내용 및 수준	67.6	유지강화	유지강화
			15. 시설, 장비 및 교재의 활용도	67.9	유지강화	유지강화
			16. 수련거리 수강이 일상생활에 도움이 되는 정도	67.9	유지강화	유지강화
			17. 수련거리나 서비스의 질	65.1	중점개선	중점개선
			18. 수련거리 구성의 다양성	62.9		
			19. 지역사회나 인근학교와의 연계·협력 노력	62.0		
시설운영 및 관 리 ★	24.2		20. 안내 및 접수방법	68.9		
			21. 시설 이용시간	67.8	유지강화	유지강화
			22. 서비스 질 대비 이용요금 수준의 적정성	67.8	유지강화	유지강화
			23. 시설 및 프로그램 운영에 대한 홍보방법이나 내용	60.0		
			24. 이용자 불만을 시설운영에 반영하는 정도	58.6		
			25. 시설 방문의 편리성	63.1	중점개선	중점개선

① 중점개선전략

< >

○ 낙후시설 및 환경의 개선작업과 운영관리 효율화

- 청소년 수련관의 낙후 시설 및 환경에 대한 개선이 요구됨. 또한 청소년들이 방과 후나 방학을 이용해 활용할 수 있도록 시설의 개방이 요구됨.
- 학교에서 배울 수 없는 체험학습이나 자연학습을 할 수 있도록 청소년수련관의 환경개선이 필요함. 또한 문화활동 등 다양한 레크리에이션을 즐길 수 있도록 해야함. 휴게시설의 대폭적인 확대와 개설이 필요함. 청소년수련관을 청소년의 접근의 용이성을 넓히려면 편의시설과 휴게시설 이용의 편리성을 고려해야 함.

< >

- 다양한 시설 및 장비의 구비
- 수련거리 다양화 및 서비스의 질 제고
- 시설방문의 편리성 확보

② 유지강화전략

< >

○ 청소년 수련관의 강사확충 및 인력확보

- 청소년 수련관의 교사 등 인력 수에 대한 항목의 만족도를 제고하기 위한 노력이 요구됨. 강사의 확충 및 인력의 확보를 통해 원활한 운영을 할 수 있도록 해야 함. 또한 프로그램의 다양화도 강사가 확충될 때 가능할 수 있음.
- 강사의 질을 높이기 위해서 수련관마다 강사에 대한 연수를 실시하고 봉사활동 인력으로 청소년 수련관의 인력을 확보할 수 있다고 사료됨.

○ 청소년의 눈 높이에 맞는 프로그램 개발 운영

- 청소년 수련관에서 운영하는 프로그램이 획일화된 경우가 많거나 또는 청소년들의 관심과는 거리가 먼 프로그램이 운영될 경우 청소년들의 참여가 저조할 수 있음. 따라서 청소년들에 대한 욕구조사 등을 통하여 그들이 필요로 하고 또한 청소년 집단별 특성별

관심 또는 수준에 맞는 프로그램을 개발하여 운영한다면, 많은 호응이 있을 것이라 사료됨.

○ **이용시간대의 탄력적 운용**

- 이용시간대를 근무직원이나 청소년지도사의 근무시간에 맞추어 고정 운영하기보다는 청소년들이 이용하기 편리한 시간대를 가변적으로 탄력성 있게 운영할 필요가 있음. 즉 방학기간은 주로 낮시간의 오전과 오후 또는 가장 많이 이용하겠다는 시간대를 편성하고, 학기 중에는 주로 밤 시간대에도 운영할 수 있어야 함. 또 계절별 특성에 따라 프로그램 이용시간대를 운영할 수도 있고, 프로그램 특성에 따라서도 한달 또는 일주 간격으로 하루 중 이용시간대를 탄력적으로 운용한다면 더욱 효과적인 수 있을 것이라 사료됨. 단, 탄력적으로 운용한다면 그만큼 홍보 등이 적극 선행되어야 할 것임.

○ **청소년수련관의 지역사회와 지역학교 간의 연계방안 검토**

- 각 지역에 있는 청소년수련관과 지역사회의 연계, 그리고 학교간 연계방안을 마련해서 이용 청소년에 대한 세심한 배려가 필요함. 지역사회와 청소년수련관이 연계된 사회참여활동이나 봉사활동을 할 수 있도록 함으로써 청소년수련관이 단지 청소년에게 쉼수 있는 문화공간만을 제공하는 것이 아니라 사회로 자신의 능력을 환원할 수 있는 기회제공의 역할을 수행함. 봉사활동이나 사회참여활동을 하는 학생의 경우, 청소년수련관의 이용을 무료로 할인을 해주는 형태를 고려해 볼 수 있음.

○ **프로그램 구성의 다양화**

- 많은 부분에서 학교와 다른 프로그램을 선택하고 있지만, 학교에서 배울 수 없는 시사·교양 등 차별화된 프로그램을 보다 중점적으로 개발할 필요가 있음.

○ **청소년 및 대시민 홍보강화**

- 청소년수련관의 프로그램과 목적에 대한 홍보를 강화해야 함. 홍보방법으로는 그 지역 학교를 방문해 청소년수련관의 프로그램 및 이용방법을 홍보하는 적극적 방법을 사용해야 할 필요가 있음. 시설에 대한 홍보가 부족하거나 이용시간이 불편하여 이용하지 못하는 경우가 있는데 학교나 지역사회의 단체들과 연계된 프로그램을 운영하면 이러한 점을 극복할 수 있을 것으로 보임. 실제로 이번 조사 진행 중에도 일부의 수련관이 학교와의 연계 프로그램을 통해 학생들이 토요일을 이용해 단체로 수련관을 이용하는 경우를 많이 볼 수 있었음. 또한 아파트단지나 시민 밀집 지역에서 청소년수련관에 대한 홍보를 적극적으로 할 필요가 있음.

○ **이용자 의견의 반영**

- 이용대상이 주로 청소년으로 다른 시민들의 권리의식이나 사물을 바라보는 시각과는 차이가 있음에 유의해야 함. 관리자의 입장이나 어른들의 시각에서 바라보게 되면 청소년 수련관을 이용하는 당사자인 청소년들에게 만족할 만한 서비스를 제공하기 어려움. 따라서 이용자인 청소년의 의견을 최대한 반영할 수 있는 창구의 마련과 함께 인터넷 홈페이지나 엽서 등을 이용해 사용자인 청소년의 의견을 최대한 반영할 필요가 있음.

< >

○ “직원 및 청소년지도사” 차원

- 직원이나 청소년지도사의 친절
- 담당자에게 도움 요청시 심리적으로 편안하게 접근하도록 유도
- 프로그램 담당자의 전문성 확보

○ “수련거리(프로그램 및 서비스 내용)” 차원

- 내실있고 수준 높은 프로그램 또는 강좌 개설
- 시설, 장비 및 교재의 활용도 극대화
- 일상생활에 도움이 되는 수련거리 개설 및 강의 내용 내실화

○ 기타 차원

- 각종 시설 및 설비들의 안전성 확보
- 이용하기 편리한 시간표 운영
- 서비스 질 대비 적절한 이용요금 설정



12

가.

< >

차원	차원 중요도	차원 전략방안	항 목	항 목 만족도	차원내 항목 전략방안	전체 항목 전략방안
안내 및 접근 용이성	14.8		1. 대중교통을 이용한 접근 편리성 ★	47.1	중점개선	중점개선
			2. 차량진입의 편리성	65.6		
			3. 안내표지판의 필요한 곳 설치	63.2		
			4. 도보접근의 편리성 ★	47.7		
			5. 동물원내 충분한 주차공간의 확보	60.8		
시설유지 및 관 리	25.5	유지강화	6. 각종 시설의 청결성 유지	67.5		유지강화
			7. 동물축사의 오·폐물 수거	59.3		
			8. 동물들의 위생관리 및 건강유지	58.0	중점개선	유지강화
			9. 관람객과 야생전시동물 사이의 안정성 확보	68.6		
			10. 놀이시설의 안전관리	66.7		
			11. 관람객 이동통로 확보등 관람공간의 적정성	62.4		
			12. 동물축사공간에 맞는 적정두수의 동물보유 ★	49.2	중점개선	중점개선
운영체계 ★	16.8		13. 타지역 대비 동물원 관람요금의 적정성 ★	44.5		
			14. 놀이시설 이용요금의 적정성 ★	42.4		
			15. 동물 종류의 다양성 ★	45.0	중점개선	중점개선
			16. 매점이나 자판기 판매제품의 가격 및 품질 ★	46.5		
			17. 사과리 프로그램 구성의 다양성 및 운영의 효율성 ★	46.6		
			18. 다양한 놀이시설의 설치	50.0		
			19. 대전동물원의 다른 동물원과의 차별성 ★	49.1		
이 용 편의성 및 편의시설	28.9	유지강화	20. 동물원 운영에 대한 홍보	52.3		
			21. 동물의 생태관련 정보 제공	50.9	중점개선	중점개선
			22. 휴게 시설/공간의 충분한 확보	50.7	중점개선	중점개선
			23. 어린이 보호관리(미아방지)체계 확보	58.3		
			24. 어린이/장애인을 위한 시설의 구비	53.1		중점개선
			25. 화장실 이용의 편리성과 쾌적성	68.0		
			26. 동물원내 조경 및 조립	63.6		
근 무 직원의 응 대 친절도	14.2		27. 공원 안내직원의 친절도	63.5	유지강화	유지강화
			28. 시설별 관리직원의 친절도	66.2		
			29. 불만/건의사항의 적극 청취 및 해결	57.7	중점개선	유지강화
			30. 전화문의시 직원의 응대 친절도	61.2		

① 중점개선전략

< >

○ 야생동물 체험 프로그램 개발

- 방문객에게 풍부한 볼거리 제공 및 직접 체험할 수 있는 다양한 프로그램을 개발할 필요성이 있음. 예컨대 야생동물에게 직접 먹이를 준다거나 또는 직접 어루만지면서 상호 교감하면서 동물에 대한 사랑의 마음을 유도하는 프로그램을 검토해 볼 수 있을 것임. 특히 원숭이나 돌고래 등의 묘기를 볼 수 있는 쇼(show) 프로그램 등의 운영은 시급히 운영될 필요가 있음.

○ 대중교통을 이용한 접근편리성 확보

- 지난 2002년 5월 월드컵을 앞두고 동물원을 개장하면서 그에 필요한 제반 인프라를 채 구축하지 못한 채 서둘러 개장한 점이 있음. 특히 동물원 가는 도로를 완공하지 못한 채 지역민의 많은 관심을 가졌던 동물원을 개장하면서 그간 타지역의 동물원을 방문하던 이용객이 집중 방문으로 인한 격심한 교통혼잡을 불러일으켜 방문객들의 큰 불편을 초래하였음.
- 따라서 동물원을 방문하는 도로를 입체적으로 개설할 필요성이 있으며, 또한 대중교통을 이용하는 방문객을 위하여 대전시의 어느 곳에서나 쉽게 버스 등을 이용할 수 있도록 대중교통체계를 효율적으로 확립할 필요가 있음.

○ 다양한 종류의 동물 확보 및 생태관련 정보 제공

- 대전시의 동물원 규모는 전국 유명 동물원에 견줄 정도로 큰 규모로 설계된 바, 시설규모에 맞도록 다양한 종류의 동물을 확보하여 볼거리를 제공해야 함. 또한 단순히 동물을 관람하는 수준에서 더 나아가 시민들의 흥미와 관심을 불러일으키고 특히 어린이들의 동물에 대한 사랑을 유도하고자 동물관련 각종 다양한 생태정보를 재미있게 제공할 필요가 있음.

○ 충분한 휴게시설 및 공간 확보

- 가족과 함께 동물원을 방문하여 동물을 관람함은 물론 충분한 휴식을 취하여 생활의 활력소를 재충전할 수 있도록 관련 휴게시설을 충분히 개설해야 하며, 특히 가족이 함께 즐길 수 있는 여가공간을 확보할 필요가 있음.

○ **어린이 및 장애인을 위한 시설 확충**

- 동물원 방문은 대개 어린이와 장애인이 보호자와 함께 방문하거나 청소년들의 여가활동의 장이 되고 있는 점을 감안하여 어린이를 위한 놀이시설을 확충하고 특히 장애인이 불편 없이 거동할 수 있도록 장애자를 위한 각종 편의시설을 구비해야 할 것임.

○ **동물원 운영관련 대전인근지역 및 전국 대상으로 홍보 강화**

- 대전의 동물원이 전국 유명 동물원과 차별적 특징을 갖도록 운영체계를 갖추고, 대전시민뿐만 아니라 인근지역 및 전국민이 대전을 방문하도록 각종 홍보물을 제작하여 배부하거나 인터넷 홈페이지 각종 유명 웹사이트 등을 통하여 대전동물원 방문관련 정보를 적극 홍보할 필요가 있음.

< >

- 대중교통을 이용한 접근 편리성 확보
- 동물축사공간에 맞는 적정두수의 동물 보유
- 다양한 종류의 동물 확보
- 동물의 생태관련 정보 제공
- 충분한 휴게 시설 및 공간 확보
- 어린이/장애인을 위한 시설의 구비

② **유지강화전략**

< >

- ‘시설유지 및 관리’ 차원에서 ‘각종 시설의 청결성 유지’ 항목과 ‘근무직원의 응대친절도’ 차원에서 ‘공원 안내직원의 친절도’ 항목은 모두 중요도와 만족도가 높게 나타났음. 따라서 이러한 서비스에 대하여 현재 시민들이 만족하고 있는 상태를 향후에도 지속적으로 유지될 수 있도록 관리의 강화가 요구됨.

< >

- **공원 안내직원의 친절도 제고**
- **각종 시설의 청결성 유지**

③ 절대만족수준 제고전략

< >

- 포트폴리오 분석에 의한 만족도 제고전략에서는 제외되었지만, 만족수준이 절대평균만족도(=50점)를 밑도는 저조한 항목들에 대하여 전반적인 서비스 개선이 이루어져야 할 것임.

< >

- 도보 접근의 편리성 확보
- 타 동물원 대비 적절한 관람요금 설정
- 저렴한 놀이시설 이용요금 설정
- 매점이나 자판기 판매제품의 적정가격 설정 및 제품의 신뢰성 제고
- 사파리 프로그램 구성의 다양성 및 운영의 효율화 도모
- 타동물원 대비 대전동물원의 차별화



13

가.

< >

차원	차원 중요도	차원 전략방안	항 목	항 목 만족도	차원내 항목 전략방안	전체 항목 전략방안
시 설 접근성	19.0		1. 입장과 퇴장의 용이성	62.1		
			2. 계단, 문, 복도 등의 이용 편리성 및 안전성	59.1	유지강화	
			3. 안내표지의 편리성 및 정확성 ★	49.3		
			4. 안내요원 인원수의 적정성 ★	46.6		
			5. 시설방문을 위한 체계적인 교통망 구축 ★	47.9	중점개선	
			6. 주차시설의 확보 및 편리성	57.2	유지강화	
시설의 유 지 및 관 리 ★	32.7	중점개선	7. 구비된 각종 운동시설 및 라커룸 등의 관리상태 ★	46.1	중점개선	중점개선
			8. 각종 편의시설 관리상태 ★	48.5		
			9. 전반적인 청소 및 위생상태 ★	48.7	유지강화	중점개선
			10. 냉·난방시설의 구비 및 적정온도의 유지 ★	40.1		중점개선
			11. 조명의 밝기	54.5		
편의시설 및 부대시설 ★	27.2	중점개선	12. 비상구나 소화기 등 안전시설의 확보	53.0		
			13. 화장실의 이용편리성과 쾌적성 ★	48.9	유지강화	중점개선
			14. 충분한 휴게공간의 확보 ★	40.3	중점개선	중점개선
			15. 매점이나 자판기 등의 판매가격수준의 적정성 ★	44.2		
			16. 판매되는 식음료의 위생상태 ★	47.5		
			17. 샤워실(부스 개수 포함)의 구비 ★	34.9	중점개선	중점개선
시설운영	21.2		18. 직원들의 친절도	54.1		
			19. 시설의 개방(이용)시간의 적정성	56.3	유지강화	유지강화
			20. 시설 이용요금수준의 적정성	60.4	유지강화	유지강화
			21. 프로그램이나 이용방법에 대한 정보 입수의 편리성 ★	46.9	중점개선	
			22. 이용절차의 간편성 또는 편리성	56.4		
			23. 시설 휴무일의 적절한 선택 여부	55.5		

① 중점개선전략

< >

○ 안내표지 확대 및 자동안내 시스템 설치

- '시설 접근성' 차원에서는 '안내표지의 편리성 및 정확성' 항목(49.3점), '안내요원 인원수의 적정성' 항목(46.6점), '시설방문을 위한 체계적인 교통망 구축' 항목(47.9점)의 만족도가 매우 낮은 수준으로 나타남에 따라 안내표지판의 확대·개편하고, 또한 안내를 자동으로 해 주는 자동안내시스템 등의 설치를 고려해 볼 수 있음.

○ 청소 및 위생상태 개선

- '시설유지 및 관리' 차원은 이용자들이 가장 중요하게 인식하고 있음에도 불구하고 만족도는 상대적으로 낮게 나타나 중점개선영역으로 분류됨. 청소 및 위생상태에 대한 특별 점검과 지도·감독이 필요함. 특히 수영장 시설의 경우 수질관리, 탈의실 등 위생상태를 철저히 할 필요성이 제기됨.

○ 다양한 부대시설 설치

- '편의시설 및 부대시설' 차원도 이용자들이 중요도를 상대적으로 높게 여기고 있지만 만족도가 가장 낮게 나타나 중점개선영역으로 분류됨.
- 우선 이용원·미용실, 사우나 등의 부대시설을 체육시설내에 설치함으로써 이용자들의 편의를 도모할 수 있을 것임.
- 또한 '샤워실(부스 개수 포함)의 구비' 항목은 체육시설부문에서 만족도가 가장 낮게 나타나 샤워실이 없는 체육시설은 시급히 설치해야 할 것이며,
- '충분한 휴게공간의 확보' 항목도 만족도가 매우 낮게 나타나 체육시설내 휴게공간의 확보도 시급한 과제로 대두됨. 이와 함께 매점 등에서 팔리고 있는 상품의 가격에 대한 지속적인 감독과 개선이 필요하며 이를 위해 편의시설의 종합점검이 필요함.

○ 홈페이지 개설을 통한 정보제공 강화

- "시설운영" 차원에서 '프로그램이나 이용방법에 대한 정보입수의 편리성' 항목의 만족도가 매우 낮게 나타남. 경기나 행사가 있을 경우, 이에 대한 적극적인 정보제공 및 홍보가 필수적임. 현재 각 체육시설 중 일부는 홈페이지를 가지고 있으나 일부는 홈페이지가 없음. 각 체육시설별로 홈페이지를 구축하고 경기나 행사시 이에 대한 홍보를 시행할 필요가 있음. 또한 경기나 행사시 다음에 있을 경기나 행사의 홍보물을 나누어주는

것도 하나의 방법이 될 수 있을 것임.

< >

- “시설의 유지 및 관리” 차원
 - 구비된 각종 운동시설 및 라커룸 등의 관리 철저
 - 냉·난방시설의 구비 및 적정온도의 유지
- “편의시설 및 부대시설” 차원
 - 충분한 휴게공간의 확보
 - 샤워실(부스 개수 포함)의 구비
- 기타 차원
 - 시설방문을 위한 체계적인 교통망 구축
 - 프로그램이나 이용방법에 대한 충분한 정보 제공

② 유지강화전략

< >

- ‘계단, 문, 복도 등의 이용 편리성 및 안전성’ 항목, ‘주차시설의 확보 및 편리성’ 항목, ‘시설의 개방(이용)시간의 적정성’ 항목, ‘시설 이용요금수준의 적정성’ 항목은 중요도와 만족도가 모두 상대적으로 높게 나타났음. 따라서 이러한 서비스에 대하여 현재 시민들이 만족하고 있는 상태를 향후에도 지속적으로 유지될 수 있도록 관리의 강화가 요구됨.

< >

- 시설의 개방(이용)시간의 탄력적 운영
- 서비스 대비 시설 적정한 이용요금수준 설정
- 계단, 문, 복도 등의 이용 편리성 및 안전성 확보
- 편리한 주차시설 확보

③ 절대만족수준 제고전략

< >

- 포트폴리오 분석에 의한 만족도 제고전략에서는 제외되었지만, 만족수준이 절대평균만족



도(=50점)를 밑도는 저조한 항목들에 대하여 전반적인 서비스 개선이 이루어져야 할 것
임.

< >

- 체육시설을 방문하기 쉽도록 정확한 안내표시판을 적소에 설치
- 적정한 수의 안내요원 확보
- 각종 편의시설의 관리 철저
- 청소를 철저히 하여 깨끗한 시설 유지
- 쾌적하고 이용하기 편리한 화장실 유지
- 매점이나 자판기 등에서 판매하는 제품의 적정한 가격 설정
- 판매되는 식음료의 위생관리 철저

< 부록 >

부문별 조사결과 요약

1. 시내버스

차 원	차 원 중요도	차 원 만족도	항 목	항 목 중요도	항 목 만족도
운전기사	13.4	48.7	1. 운전기사의 친절성	26.6	49.9
			2. 운전기사의 복장상태	12.0	58.9
			3. 정류소 안내방송	14.9	51.4
			4. 노약자/어린이 승·하차시 배려	27.4	42.2
			5. 승객문의에 대한 답변	19.2	47.6
버스시설 및 편의성	14.1	68.2	6. 의자나 손잡이 고정상태	45.3	69.6
			7. 하차벨 작동상태	23.6	72.0
			8. 하차벨의 위치	31.1	63.1
쾌적성 (청결상태)	11.5	54.7	9. 나쁜 냄새의 발생 방지	20.3	58.8
			10. 버스내부의 청결성	27.9	53.2
			11. 엔진소리 등 소음의 정숙성	19.5	46.9
			12. 계절별 버스 내부온도의 적정성	32.4	58.2
안전운행	26.8	54.9	13. 급출발/급정거 하지 않음	27.1	46.0
			14. 문을 열어 놓은 채 출발하지 않음	16.1	70.8
			15. 과속/난폭운전을 하지 않음	32.0	51.4
			16. 교통신호체계 준수	24.9	58.7
운행실태	14.5	49.3	17. 정류소에 정확히 정차	16.4	60.9
			18. 무정차 통과	15.1	53.8
			19. 운행 중 고장	12.9	69.9
			20. 배차간격 준수	38.6	37.6
			21. 운행시간(첫차와 막차)의 적절성	17.1	44.7
시내버스 운행체계	19.7	51.4	22. 변화가/대형건물 근처의 정류소 위치	14.8	58.3
			23. 정류소 버스노선안내시설의 이용 편리성	20.5	50.7
			24. 버스전용차로 지정 구간/길이/시행시간	23.8	50.3
			25. 노선운행체계	28.6	47.5
			26. 승차권 구입의 편리성	12.4	55.1
부문만족도지수				50.0	54.4
체감만족도지수				50.0	47.8
종합만족도지수					51.1



2. 청소

< >

차 원	차 원 중요도	차 원 만족도	항 목	항 목 중요도	항 목 만족도
쓰레기 수거작업 및 과정	37.0	68.3	1. 쓰레기수거의 정시성	21.3	73.7
			2. 분리수거의 정확성	25.0	69.3
			3. 수거 작업시 통행불편 최소화 노력	14.9	69.4
			4. 수거 작업시 소음발생 최소화 노력	12.2	65.5
			5. 수거 후 뒷마무리 상태	26.7	63.6
환경미화원 및 청소차량	12.3	73.0	6. 환경미화원의 복장상태	17.4	66.2
			7. 환경미화원의 금품요구	17.0	85.4
			8. 환경미화원의 작업태도	21.4	84.3
			9. 청소차량의 청결상태	44.3	65.5
홍보 및 민원처리	19.2	55.2	10. 쓰레기 배출관련 홍보·안내	25.8	56.1
			11. 쓰레기 불법배출 신고관련 홍보·안내	21.1	50.8
			12. 청소관련 불만사항 신속처리	25.5	56.0
			13. 애로사항 문의시 공무원의 친절성	14.5	60.2
			14. 접수된 민원의 처리결과	13.2	53.8
쓰레기 봉투	19.4	46.7	15. 쓰레기 봉투의 품질	29.5	42.5
			16. 쓰레기 봉투 구입의 편리성	15.4	68.5
			17. 쓰레기 봉투 사용의 편리성	22.2	52.6
			18. 청소비(쓰레기봉투 가격)의 적정성	33.0	36.5
가로청소	12.2	54.5	19. 차도의 청결상태	15.7	55.9
			20. 인도의 청결상태	35.5	57.1
			21. 도로 옆의 빗물받이(측구) 청결상태	17.5	52.7
			22. 도로가의 휴지통 청결상태	31.4	51.8
부문만족도지수				50.0	60.5
체감만족도지수				50.0	57.9
종합만족도지수					59.2



3. 상수도

< >

차 원	차 원 중요도	차 원 만족도	항 목	항 목 중요도	항 목 만족도
수 도 사용요금	22.8	65.0	1. 타 공공요금 대비 수도요금수준의 적정성	30.5	58.0
			2. 정확한 검침에 의한 요금부과	39.0	63.8
			3. 수도요금고지서의 기일내 정확한 송달	16.0	76.0
			4. 현행 수도요금 납부체계	14.5	71.0
수 돛 물 공급실태	27.9	53.5	5. 식수로 사용할 때의 만족도	42.9	38.7
			6. 식수외의 용도로 사용할 때의 만족도	10.5	70.0
			7. 수돗물 공급량의 충분성	13.6	75.6
			8. 수돗물의 염소냄새(미생물살균)	14.2	50.3
			9. 단수·재급수의 사전예고 및 준수	10.2	64.4
			10. 공공장소에서 수돗물 수압의 세기	8.6	64.9
송·배수 관 리	49.3	51.1	11. 송·배수관 공사시 통행불편 최소화 노력	32.8	49.1
			12. 물탱크(저수조) 청소지도 및 홍보	47.5	48.1
			13. 건물 신축 후 신속한 수돗물 공급	19.7	61.7
부문만족도지수				50.0	55.0
체감만족도지수				50.0	59.8
종합만족도지수				57.4	



4. 민원행정

< >

차 원	차원중요도		차 원 만족도	항 목	항목중요도		항 목 만족도
	유기한 민 원	발 급 민 원			유기한 민 원	발 급 민 원	
민원안내 및 접근용이성	13.5	12.8	71.6	1. 담당자를 찾기 쉬운 정도	27.4	32.0	72.2
				2. 민원신청과 처리절차에 대한 정보입수	44.6	43.5	69.7
				3. 담당공무원과의 면접, 전화통화 용이성	28.1	24.6	70.8
공무원의 응대 친절도	14.0	20.0	71.6	4. 민원담당직원의 대면 친절도	21.4	33.1	73.5
				5. 민원내용에 대한 적극적 청취태도	28.8	40.0	71.3
				6. 전화통화시 민원담당공무원의 친절도	23.1	-	72.5
				7. 민원담당공무원의 쉬운 용어 사용하기	26.8	27.0	70.0
이용 편의성	21.1	20.3	69.8	8. 민원서비스 장치 활용의 용이성	51.0	54.9	73.0
				9. 인터넷을 통한 민원관련 정보 입수 또는 해결	49.1	45.2	66.0
업무처리 태도	19.0	22.6	68.2	10. 담당공무원의 관련법규, 전문지식 보유 정도	10.7	-	68.9
				11. 민원업무 처리과정의 공정성	16.2	-	71.8
				12. 담당공무원의 민원업무처리의 능숙·신속성	20.3	32.8	71.0
				13. 접수된 민원의 처리기한 준수 정도	13.9	-	70.8
				14. 민원인의 사정에 대한 배려 정도	22.4	41.8	66.6
				15. 착오 발생시 시정자세 및 책임성	16.5	25.4	64.3
업무처리 편리성	23.3	15.5	68.0	16. 민원신청용 서류양식의 간단 명료성	30.6	36.1	70.2
				17. 민원구비서류의 적정성	39.9	39.6	67.7
				18. 민원처리시간에 대한 사전 정보제공	29.6	24.3	65.4
편의시설 및 쾌적성	9.0	8.7	76.5	19. 민원인을 위한 편의시설의 구비도	47.8	61.3	76.2
				20. 민원공간의 청결성과 쾌적성	52.2	38.8	76.9
부문만족도지수					50.0		70.2
체감만족도지수					50.0		66.9
종합만족도지수							68.5



5. 보건의료

< >

차원	차원 중요도	차원 만족도	항 목	항 목 중요도	항 목 만족도
보건의료 서비스 신뢰성	55.7	72.6	1. 보건소 의료서비스의 신뢰성	45.8	72.6
			2. 의료서비스 대비 의료비(요금) 수준	17.6	80.0
			3. 진료나 의료서비스의 결과와 효과	20.6	69.6
			4. 실제로 충분한 시간동안 진료를 받는 것	16.1	68.3
근무직원 업무태도	15.8	70.8	5. 직원들의 친절한 태도	26.5	73.8
			6. 궁금한 사항에 대한 성실한 답변태도	36.4	73.0
			7. 과거 진료기록을 보관하고 활용하는 정도	18.5	68.0
			8. 이용자의 불평·불만해소를 위한 태도와 관심	18.7	65.1
보건소 이용 편리성	15.2	69.3	9. 이용방법 및 절차에 대한 안내	38.7	72.8
			10. 서비스 이용시간의 이용자 중심 운영	16.4	57.8
			11. 대기시간의 적정성	15.2	65.7
			12. 이용절차의 간소성	19.2	72.6
			13. 진료실을 손쉽게 찾을 수 있는 정도	10.7	73.7
편의시설 및 환경	13.4	70.6	14. 보건소 건물의 관리와 출입의 용이성	12.9	76.0
			15. 계절에 따른 실내온도 유지의 적정성	9.3	75.3
			16. 대기실과 화장실의 청결함과 안락성	16.6	67.3
			17. 화장실내 화장지나 비누 등의 구비	6.9	63.5
			18. 주차의 편리성	7.2	62.8
			19. 대기시간을 위한 편의시설의 구비	7.9	71.6
			20. 보건소의 내·외부 청결성과 쾌적성	15.7	72.2
			21. 사용장비나 기구의 청결성 및 관리상태	23.6	71.1
부문만족도지수				50.0	71.5
체감만족도지수				50.0	70.9
종합만족도지수					71.2

6. 사회복지관 운영

<

>

차원	차원 중요도	차원 만족도	항 목	항 목 중요도	항 목 만족도
복지관시설 및 환경	24.2	69.7	1. 복지관까지의 이동 편리성	26.9	77.2
			2. 편의시설 이용 편리성	17.6	70.3
			3. 계절별 냉·난방시설의 실내온도 적정성	22.5	60.0
			4. 각종 시설의 전반적인 청소 및 관리 상태	13.5	70.7
			5. 공간이나 시설배치의 이용 편리성	19.7	69.1
직원 및 프로그램 담당자	28.3	76.6	6. 직원의 친절성	34.3	82.0
			7. 문제나 욕구에 대한 이해도	16.0	70.8
			8. 문제를 해결하려는 적극성	16.7	73.5
			9. 전문지식과 기술	13.7	74.7
			10. 도움요청에 대한 수용태도	19.4	75.5
서비스의 내용과 질	21.5	68.1	11. 문제해결 및 욕구충족 정도	32.4	71.9
			12. 시설과 장비의 적정성 및 활용도	33.6	63.1
			13. 현재 이용하는 프로그램이나 서비스의 질	34.0	69.5
프로그램 구성	13.6	68.3	14. 지역 주민들에게 필요한 서비스제공	33.0	74.6
			15. 참여하고 싶은 프로그램의 다양성	22.1	68.1
			16. 지역 주민의 복지증진을 위한 노력	27.1	72.4
			17. 타 기관과의 연계서비스	17.9	50.5
운영 및 관리	12.6	70.8	18. 프로그램 안내 및 접수방법의 편리성	20.4	76.9
			19. 이용시간의 적정성	24.1	72.6
			20. 안내 및 홍보를 위한 노력	19.0	63.5
			21. 불만이나 건의사항에 대한 의견반영 노력	36.6	69.9
부문만족도지수				50.0	71.2
체감만족도지수				50.0	71.5
종합만족도지수					71.4



7. 공공도서관 운영

<

>

차원	차원 중요도	차원 만족도	항 목	항 목 중요도	항 목 만족도
도서관 자료 및 설비	38.5	63.5	1. 인쇄도서 및 열람자료의 다양성	24.8	61.3
			2. 시청각 자료의 다양성	10.8	60.2
			3. 최신자료의 구비도	18.0	55.1
			4. 열람관련 장비의 구비성과 관리상태	10.4	64.4
			5. 열람실의 쾌적성과 이용편리성	25.2	71.5
			6. 시청각실의 쾌적성과 이용편리성	10.8	66.4
제공서비스 및 각종 문화/교양 프로그램	17.2	61.8	7. 이용절차의 편리성	28.8	68.6
			8. 자료대출기간의 적정성	11.3	68.8
			9. 자료의 정리·정돈 상태	17.0	64.7
			10. 타 도서관과 연계 서비스	16.2	53.2
			11. 다양한 문화 및 강좌 제공	15.7	55.4
			12. 문화관련 행사의 다양성	11.0	54.4
도서관의 일반적인 운영 및 관리	25.0	60.2	13. 이용시간(개방시간)의 적정성	20.0	62.1
			14. 문의·도움 등에 대한 직원들의 친절한 태도	16.1	61.9
			15. 안내대 사서직원의 전문성	10.6	58.2
			16. 실내분위기의 정숙성	25.8	63.6
			17. 도서관 운영에 대한 이용자 의견 반영	15.0	55.0
			18. 이용·운영에 대한 홍보나 안내의 충분성	12.5	55.6
부대시설 및 환경	19.4	62.2	19. 내부의 공간배치나 실내환경	18.5	63.6
			20. 내부 이용시설의 적정성	12.7	64.8
			21. 편의시설의 이용편리성	20.6	47.9
			22. 화장실의 이용편리성과 쾌적성	11.6	68.2
			23. 내부의 청결 및 시설의 관리상태	20.2	65.7
			24. 계절별 냉·난방시설의 실내온도 적정성	16.3	68.2
부문만족도지수				50.0	62.1
체감만족도지수				50.0	63.4
종합만족도지수					62.8



8. 공원관리

< >

차원	차원 중요도	차원 만족도	항 목	항 목 중요도	항 목 만족도
안내 및 접근성	14.1	51.1	1. 거리상 도보접근성의 편의성	38.7	63.9
			2. 차량진입시 주차장의 접근편리성	28.2	39.3
			3. 안내표지판의 적절한 설치	33.1	46.0
부대 및 편의시설	22.9	41.8	4. 주차시설의 편리성	18.2	41.1
			5. 매점/휴게시설/식수대 등의 충분성	20.5	38.0
			6. 놀이/운동시설의 다양성	23.6	39.5
			7. 휴식공간의 충분성	22.7	52.2
			8. 야간조명의 적절성 및 충분성	15.2	35.6
시설관리 상태	18.1	44.7	9. 각종 시설물의 관리상태	34.9	44.8
			10. 수도시설의 작동 및 관리상태	20.2	49.7
			11. 놀이/운동시설의 안전대책 확보	25.0	41.1
			12. 어린이 및 노약자를 위한 안전시설 구비	20.0	44.1
환경관리	32.6	53.6	13. 공원내 청결 및 쾌적한 경관유지	26.8	60.6
			14. 화장실의 편리성과 청결성	32.6	50.6
			15. 쓰레기 되가져가기 시민운동의 실천	21.6	52.1
			16. 경관의 관리상태	19.1	50.6
공원운영	12.5	40.8	17. 직원의 친절도 및 성실도	12.5	42.6
			18. 시설 이용요금의 적정성	15.4	33.4
			19. 판매제품의 가격 적정성과 품질 신뢰성	14.2	42.6
			20. 공원내 치안유지 상태	39.4	44.8
			21. 야간시간이용의 배려	18.6	36.0
부문만족도지수				50.0	47.3
체감만족도지수				50.0	53.8
종합만족도지수				50.5	



9. 농산물 유통

< >

차원	차원중요도		차원 만족도	항 목	항 목 중요도	항 목 만족도
	출하	소매/소비				
상장품목 출하과정 및 하역 (출하자용)	30.4	-	58.6	1. 서비스 대비 하역요금의 적정성	10.1	55.5
				2. 상장수수료의 적정성	11.0	50.1
				3. 경매의 투명성 및 공정성	39.8	55.1
				4. 다른 출하처와의 가격 적정성	19.4	51.4
				5. 대금정산의 신속성 및 정확성	9.2	86.5
				6. 법인 직원의 친절성	10.4	72.7
상장 예외품목 출하과정 및 하역 (출하자용)	22.0	-	60.2	7. 서비스 대비 하역요금의 적정성	21.1	56.6
				8. 위탁수수료의 적정성	16.3	53.2
				9. 다른 출하처와의 가격 적정성	33.4	51.2
				10. 취급중도매인의 친절성	10.6	63.2
				11. 대금정산의 신속성 및 정확성	18.7	84.8
구매 농수산물 (소매상/ 소비자용)	-	41.1	57.8	12. 농산물의 외부표시와 내용물의 일치정도	18.6	55.7
				13. 구매 농수산물의 신선도	28.2	62.9
				14. 농산물시장의 안전성 검사의 신뢰성	24.9	50.5
				15. 구매가격의 적정성	13.7	56.3
				16. 명기된 출하자의 구매 신뢰성	14.7	64.6
교통 및 주차관리 (공통)	12.1	22.9	51.2	17. 안내표지판의 구비 및 편리성	14.4	49.4
				18. 야간 조명시설 밝기의 적정성	15.6	55.7
				19. 농수산물시장내의 교통혼잡도	28.7	49.4
				20. 주차의 편리성	28.4	53.1
				21. 불법 주·정차의 단속	13.0	47.9
편의시설 및 환경 (공통)	12.7	18.7	45.1	22. 편의시설에 대한 만족도	29.5	37.4
				23. 화장실의 청결 및 이용편리성	19.4	51.0
				24. 시장내의 청소상태	33.4	47.5
				25. 시장내의 무단 적치물 처리상태	17.8	46.7
유통정보 및 민원 (공통)	22.9	17.3	53.3	26. 필요한 유통정보의 입수 용이성	29.2	52.1
				27. 유통정보 내용의 신뢰성	32.6	54.1
				28. 민원업무 처리과정과 결과	20.5	51.9
				29. 직원의 친절성	17.8	55.3
부분만족도지수					50.0	53.1
체감만족도지수					50.0	49.4
종합만족도지수						51.3



10. 장애인 이용시설

< >

차 원	차 원 중요도	차 원 만족도	항 목	항 목 중요도	항 목 만족도
시 설 및 환 경	33.3	63.4	1. 집에서 복지관까지의 접근 편리성	13.8	66.8
			2. 장애인의 활동 편의성을 고려한 시설 배치	20.4	65.1
			3. 건물 내부의 공간배치나 실내환경(인테리어)	12.2	61.8
			4. 장애인 편의시설의 구비정도	18.7	61.6
			5. 시설·설비 및 각종 장비의 관리상태	13.4	60.8
			6. 건물내 전반적인 청소상태	10.1	64.3
			7. 계절별 냉·난방시설의 실내온도 적정성	11.3	62.7
직 원 및 프로그램 담당자	20.7	65.7	8. 친절성	12.1	73.3
			9. 전문직 종사자(의사,간호사) 수의 적정성	14.2	59.7
			10. 장애인 문제나 욕구에 대한 이해도	19.7	64.6
			11. 이용자 및 보호자 욕구충족을 위한 노력	22.2	63.9
			12. 맡은 업무에 대한 전문지식보유 및 기술구비	16.5	65.8
			13. 도움 요청시 심리적 편안함	15.3	68.9
프로그램 및 서비스 내 용	25.6	62.4	14. 프로그램 또는 강좌의 내용 및 수준	11.9	58.9
			15. 시설 및 장비의 활용도	17.8	61.0
			16. 재활에 도움이 되는 정도	24.5	74.0
			17. 참여 프로그램이나 서비스의 질	16.3	62.7
			18. 참여를 원하는 프로그램이나 서비스의 개설 수	16.7	53.9
			19. 지역사회와의 연계·협력을 위한 복지관의 노력	12.7	55.7
시설운영 및 관 리	20.5	64.5	20. 시설 이용을 위한 접수방법	8.0	76.3
			21. 복지관의 이용시간	15.1	74.5
			22. 제공 서비스의 질적 수준 대비 이용요금의 적정성	13.0	80.9
			23. 안내 및 홍보방법이나 내용	13.4	59.1
			24. 이용자의 불만이나 건의사항 반영노력	25.6	59.3
			25. 청결한 위생환경 확보 및 양호한 식사 제공	12.8	57.2
			26. 다른 복지시설과의 연계서비스	12.0	51.0
부문만족도지수				50.0	63.9
체감만족도지수				50.0	61.6
종합만족도지수					62.7



11. 청소년 수련시설

<

>

차 원	차 원 중요도	차 원 만족도	항 목	항 목 중요도	항 목 만족도
시 설 및 환 경	20.2	65.8	1. 건물내부 공간배치나 실내환경	12.0	68.7
			2. 편의시설의 이용 편리성	9.8	66.3
			3. 휴게시설의 이용 편리성	9.5	62.2
			4. 시설 및 장비의 구비정도	19.3	63.6
			5. 시설·설비 및 각종 장비의 관리상태	11.8	63.9
			6. 건물내 전반적인 청소상태	8.9	69.7
			7. 계절별 냉·난방시설의 실내온도 적정성	10.3	65.8
			8. 각종 시설 및 설비들의 안전성 확보	18.6	67.3
직 원 및 청 소년 지 도 사	26.8	67.1	9. 지도교사 등 배치된 담당인력 수	14.2	64.6
			10. 직원이나 청소년지도사의 친절도	22.4	67.7
			11. 프로그램 담당자의 적극성	23.9	66.9
			12. 프로그램 담당자의 전문성	19.5	68.1
			13. 담당자에게 도움 요청시 심리적 편안함	20.2	67.2
수 련 거 리 (프 로 그 램 및 서 비 스 내 용)	28.8	65.9	14. 프로그램 또는 강좌의 내용 및 수준	19.0	67.6
			15. 시설, 장비 및 교재의 활용도	16.7	67.9
			16. 수련거리 수강이 일상생활에 도움이 되는 정도	20.3	67.9
			17. 수련거리나 서비스의 질	18.0	65.1
			18. 수련거리 구성의 다양성	12.9	62.9
19. 지역사회나 인근학교와의 연계·협력 노력	13.0	62.0			
시 설 운 영 및 관 리	24.2	64.7	20. 안내 및 접수방법	11.8	68.9
			21. 시설 이용시간	16.9	67.8
			22. 서비스 질 대비 이용요금 수준의 적정성	25.3	67.8
			23. 시설 및 프로그램 운영에 대한 홍보방법이나 내용	13.8	60.0
			24. 이용자 불만을 시설운영에 반영하는 정도	15.2	58.6
25. 시설 방문의 편리성	17.0	63.1			
부문만족도지수				50.0	65.9
체감만족도지수				50.0	65.8
종합만족도지수					65.8



12. 동물원 운영

< >

차 원	차 원 중요도	차 원 만족도	항 목	항 목 중요도	항 목 만족도
안내 및 접근 용이성	14.8	56.2	1. 대중교통을 이용한 접근 편리성	29.7	47.1
			2. 차량진입의 편리성	17.8	65.6
			3. 안내표지판의 필요한 곳 설치	19.8	63.2
			4. 도보접근의 편리성	14.9	47.7
			5. 동물원내 충분한 주차공간의 확보	18.0	60.8
시설유지 및 관 리	25.5	60.7	6. 각종 시설의 청결성 유지	13.8	67.5
			7. 동물축사의 오·폐물 수거	11.6	59.3
			8. 동물들의 위생관리 및 건강유지	16.8	58.0
			9. 관람객과 야생전시동물 사이의 안전성 확보	12.1	68.6
			10. 놀이시설의 안전관리	13.3	66.7
			11. 관람객 이동통로 확보등 관람공간의 적정성	12.7	62.4
			12. 동물축사공간에 맞는 적정두수의 동물보유	19.6	49.2
운영체계	16.8	46.1	13. 타지역 대비 동물원 관람요금의 적정성	13.6	44.5
			14. 놀이시설 이용요금의 적정성	13.2	42.4
			15. 동물 종류의 다양성	24.1	45.0
			16. 매점이나 자판기 판매제품의 가격 및 품질	10.5	46.5
			17. 사파리 프로그램 구성의 다양성 및 운영의 효율성	14.1	46.6
			18. 다양한 놀이시설의 설치	10.2	50.0
			19. 대전동물원의 다른 동물원과의 차별성	14.3	49.1
이 용 편의성 및 편의시설	28.9	55.1	20. 동물원 운영에 대한 홍보	11.4	52.3
			21. 동물의 생태관련 정보 제공	21.2	50.9
			22. 휴게 시설/공간의 충분한 확보	23.1	50.7
			23. 어린이 보호관리(미아방지)체계 확보	10.6	58.3
			24. 어린이/장애인을 위한 시설의 구비	14.0	53.1
			25. 화장실 이용의 편리성과 쾌적성	9.8	68.0
			26. 동물원내 조경 및 조림	9.9	63.6
근 무 직원의 응 대 친절도	14.2	56.2	27. 공원 안내직원의 친절도	36.0	63.5
			28. 시설별 관리직원의 친절도	21.5	66.2
			29. 불만/건의사항의 적극 청취 및 해결	27.2	57.7
			30. 전화문의시 직원의 응대 친절도	15.4	61.2
부문만족도지수				50.0	56.2
체감만족도지수				50.0	56.6
종합만족도지수					56.4



13. 체육시설

< >

차 원	차 원 중요도	차 원 만족도	항 목	항 목 중요도	항 목 만족도
시 설 접근성	19.0	53.9	1. 입장과 퇴장의 용이성	15.3	62.1
			2. 계단, 문, 복도 등의 이용 편리성 및 안전성	18.5	59.1
			3. 안내표지의 편리성 및 정확성	16.0	49.3
			4. 안내요원 인원수의 적정성	15.0	46.6
			5. 시설방문을 위한 체계적인 교통망 구축	16.8	47.9
			6. 주차시설의 확보 및 편리성	18.4	57.2
시설의 유 지 및 관 리	32.7	47.4	7. 구비된 각종 운동시설 및 라커룸 등의 관리상태	24.7	46.1
			8. 각종 편의시설 관리상태	16.0	48.5
			9. 전반적인 청소 및 위생상태	27.0	48.7
			10. 냉·난방시설의 구비 및 적정온도의 유지	17.8	40.1
			11. 조명의 밝기	14.7	54.5
편의시설 및 부대시설	27.2	44.2	12. 비상구나 소화기 등 안전시설의 확보	14.5	53.0
			13. 화장실의 이용편리성과 쾌적성	20.9	48.9
			14. 충분한 휴게공간의 확보	19.5	40.3
			15. 매점이나 자판기 등의 판매가격수준의 적정성	12.4	44.2
			16. 판매되는 식음료의 위생상태	12.5	47.5
			17. 샤워실(부스 개수 포함)의 구비	20.1	34.9
시설운영	21.2	55.1	18. 직원들의 친절도	16.1	54.1
			19. 시설의 개방(이용)시간의 적정성	18.4	56.3
			20. 시설 이용요금수준의 적정성	21.5	60.4
			21. 프로그램이나 이용방법에 대한 정보 입수의 편리성	17.3	46.9
			22. 이용절차의 간편성 또는 편리성	15.0	56.4
			23. 시설 휴무일의 적절한 선택 여부	11.6	55.5
부문만족도지수				50.0	49.4
체감만족도지수				50.0	50.4
종합만족도지수					49.9