

연구보고서 2007-18

# 2007년도 고객만족도 조사

연구보고서 2007-18

# 2007년도 고객만족도 조사

2007. 12

# 2007년도 고객만족도 조사

연구총괄 : 육동일(대전발전연구원장)

책임연구원 : 최길수(대전발전연구원 책임연구원)

공동연구원 : 신현중(한남대학교 교수)

연구보조원 : 김성곤

## 디 리 말

대전발전연구원은 2001년부터 매년 대전광역시의 생활행정 서비스에 대한 고객만족도조사를 실시해오고 있습니다. 고품질 행정서비스를 제공하기 위해서는 공급자의 자체평가만이 아니라 행정서비스를 이용하는 시민들의 직접 평가를 통해서 보다 정확한 행정서비스 이용실태를 파악할 필요가 있기 때문입니다.



본 조사는 이러한 필요성에 착안하여 상수도 등 시민 생활에 많은 영향을 주는 생활행정서비스 제공에서 고객지향적 행정을 구현할 목적으로 시행되어 왔습니다. 특히 2007년에는 시민생활에 영향을 주는 새로운 교통체계 구축 등을 대상으로 시민의 의견을 수렴하고 분석하여 정책활동에 반영함으로써 효과적인 서비스를 제공하고자 정책만족도 조사를 작년에 이어 실시하였습니다. 아울러 시민고객이 만족할 양질의 서비스를 제공하기 위해서는 먼저 조직내부 고객인 타부서 공무원의 기대에 부응할 수 있어야 하기에 내부고객만족도조사도 작년에 이어 실시하였습니다.

고객만족도 조사의 목적은 고객이 만족하는 행정서비스의 제공에 있으므로, 매년 만족도 변화추이를 분석함으로써 시민들의 행정수요에 부응하여 서비스가 실제로 개선되어 가는지를 점검하고, 미진한 부문에 대하여 개선하려는 노력이 수반될 때 의의가 있습니다.

대전광역시는 지난 2001년 이후 고객만족도 조사 및 평가결과를 시정에 적극적으로 반영하여 행정서비스의 질을 제고하고자 노력을 경주하고 있으며, 이러한 노력은 곧 시민의 삶의 질 개선으로 이어질 것이라고 믿습니다.

끝으로 본 연구를 위해 수고해주신 연구진, 그리고 설문조사에 적극적으로 참여 해주신 전문가 및 시민여러분께 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

2007년 12월

대전발전연구원장 **육 동 일**

# 차 례

## 제 1 부 조사의 개요

---

제1장 조사의 배경 및 목적 .....	5
제1절 고객평가제도의 의미와 기능 .....	5
1. 고객평가제도의 의미 .....	5
2. 고객평가제도의 기능 .....	6
제2절 고객만족도조사의 배경과 목적 .....	8
1. 배  경 .....	8
2. 목  적 .....	9
3. 조사결과의 활용 .....	9
제2장 이론적 배경 및 측정모형 .....	13
제1절 고객만족도조사의 이론적 배경 .....	13
1. 고객만족도의 개념과 평가대상 .....	13
2. 공공서비스 품질의 분류 .....	14
3. 본 조사의 접근방법 .....	15
제2절 정책만족도 측정모형 .....	16
1. 만족도 측정 구성체계 .....	16
2. 만족도 측정방식 .....	16
3. 만족도 분석 체계 .....	18
제3절 생활행정서비스만족도 측정모형 .....	19
1. 만족도 측정 구성체계 .....	19
2. 만족도 측정방식 .....	21
3. 만족도 조사 분석의 체계 .....	27
제4절 내부고객만족도 측정모형 .....	30
1. 만족도 측정 구성체계 .....	30
2. 만족도 측정방식 .....	30
3. 만족도 분석 체계 .....	31

<b>제3장 조사설계 및 표본특성</b> .....	35
제1절 조사설계 개요 .....	35
제2절 평가지표 .....	37
1. 평가대상 부문의 선별기준 .....	37
2. 평가지표 개발과정 .....	37
3. 부문별 평가지표 .....	38
제3절 부문별 조사설계와 표본특성 .....	52
1. 정책만족도 .....	52
2. 생활행정서비스 고객만족도 .....	55
3. 내부고객만족도 .....	81

## 제 2 부 조 사 의 결 과

---

<b>제4장 조사결과의 요약</b> .....	87
제1절 정책만족도 .....	87
1. 정책에 대한 인지도 .....	87
2. 정책에 대한 만족도 .....	88
제2절 생활행정서비스만족도 .....	90
1. 조사결과 종합 .....	91
2. 전년도 결과와의 비교 .....	93
제3절 내부고객만족도 .....	94
1. 평가요소별 만족도 .....	94
2. 부서별 만족도 .....	95
<b>제5장 고객만족도 조사결과</b> .....	99
제1절 정책만족도 .....	99
1. 정책별 분석 .....	99
제2절 생활행정서비스 만족도 .....	116
1. 시내버스 .....	116
2. 청 소 .....	125
3. 상수도 .....	136

4. 민원행정 .....	145
5. 보건의료 .....	156
6. 복지관 .....	166
7. 공원관리 .....	190
8. 체육시설 .....	201
9. 도로관리 .....	212
10. 하천관리 .....	223
11. 119 구조·구급 활동 .....	232
12. 건축행정 .....	240
<b>제3절 내부고객만족도 .....</b>	<b>249</b>
1. 업무관련도 .....	249
2. 평가요소별 만족도 .....	253
<b>제6장 전년도 대비 만족도 비교 분석 .....</b>	<b>273</b>
<b>제1절 전년도 대비 비교 분석의 요약 .....</b>	<b>273</b>
1. 정책만족도 .....	273
2. 행정서비스 고객만족도 .....	274
3. 내부고객만족도 .....	275
<b>제2절 전년도 대비 부문별 비교 분석 .....</b>	<b>277</b>
1. 정책만족도 .....	277
2. 행정서비스 고객만족도 .....	285
3. 내부고객만족도 .....	337

## **제 3 부 만족도 제고를 위한 정책방안**

---

<b>제7장 부문별 정책방안 .....</b>	<b>343</b>
<b>제1절 정책만족도 .....</b>	<b>343</b>
1. 향후 과제 .....	343
2. 정책별 개선사항 .....	343

제2절 생활행정서비스만족도 .....	346
1. 시내버스 .....	346
2. 청 소 .....	348
3. 상수도 .....	351
4. 민원행정 .....	353
5. 보건의료 .....	355
6. 복지관 .....	357
7. 공원관리 .....	362
8. 체육시설 .....	365
9. 도로관리 .....	367
10. 하천관리 .....	369
11. 119구조·구급서비스 .....	371
12. 건축행정 .....	372
제3절 내부고객만족도 .....	374
1. 내부고객의 중요성 인식 .....	374
2. 타부서에 대한 이해 제고 .....	375
3. 업무처리의 합리성 제고 .....	376
4. 부서별 개선사항 .....	376

## 부 록

---

### 고객만족도 조사 설문지



# 제 1 부

## 조사의 개요

제 1 장 조사의 배경 및 목적

제 2 장 이론적 배경 및 측정모형

제 3 장 조사설계 및 표본특성

## 제 1 장 조사의 배경 및 목적

---

- 제1절 고객평가제도의 의미와 기능
- 제2절 고객만족도조사의 배경과 목적

# 제1장 조사의 배경 및 목적

## 제1절 고객평가제도의 의미와 기능

### 1. 고객평가제도의 의미

- 고객평가제도는 공공기관이 제공하는 행정서비스에 대하여 수요 주체인 시민과 내부고객인 타부서 공무원이 직접 평가하게 하는 제도를 말함. 즉 고객평가는 행정기관이 제공하는 공공서비스에 대하여 고객인 시민들과 공무원이 느끼는 만족도를 측정하는 질적이며 주관적인 평가를 의미함.
- 이는 행정기관의 서비스 활동에 대한 고객인 시민과 내부직원의 만족도를 조사하는 것을 주요 내용으로 하기 때문에 '고객만족도조사'의 형태로 이루어지는 경우가 많음.
- 결국 '고객평가제도'는 공공기관이 제공하는 행정서비스에 대하여 고객인 시민과 공무원으로 하여금 행정기관의 서비스 활동 전반이나 특정 서비스 영역에서의 활동을 평가하는 제도임.

## 2. 고객평가제도의 기능

- 고객평가제도는 행정서비스의 수혜자인 시민과 내부고객인 타 부서 공무원의 공공서비스에 대한 만족의 정도를 정기적으로 파악하고 평가하여 공공서비스에 대한 만족도를 제고하는 제도를 말하며, 이와 같은 고객평가제도를 도입하여 기대할 수 있는 효과를 정리해 보면 다음과 같음.

### 가. 시정패러다임 전환 유도

- 공급자 중심에서 수요자 중심으로의 행정의 패러다임 전환을 유도.
- 소극적인 통제와 규제 중심의 행정관행에서 탈피, 서비스 중심으로 행정체제 전환을 유도.
- 지속적인 Feedback을 통해 굳어진 행정조직의 문제점 해결유도.

### 나. 개혁의 제도화(institutionalized)를 도모

- 행정개혁 시나리오를 이해하고, 실현가능한 방안을 강구하고 실행하는 과정에 직접적인 도움을 줄 수 있도록 고객평가제를 구성.
- 일반기업에서 채택된 개혁 프로그램(innovation program)을 행정분야에 도입.

### 다. 행정개혁의 내실화에 기여

- 행정개혁의 관점에서 고객평가의 역할은 행정성과를 나타내는 지표가 되고 조직 구성원의 창조적인 아이디어의 원천이 되며, 고객평가에 영향을 미치는 업무의 개혁에 필요한 의사결정권자의 권한과 의무를 규정하는 자료가 되며, 공공서비스에 대한 시민의 요구를 파악하는 기본 자료가 됨.

## 라. 시민·공무원·시청의 역할 명확화

- 시정 패러다임 변화의 주체는 공무원들이며 변화를 요구하는 주체는 시민들이기 때문에 시민과 공무원 그리고 시청의 역할을 명확히 함.
- 시민과의 관계에 있어서 고객 지향적이고 결과 지향적이면서 지역사회에 의한 시행정의 운영을 보다 적극적으로 도와주는 역할을 함으로써 시민과 공무원 사이에 신뢰를 구축하게 함.
- 임무지향적이고 기업가적이면서 예견적으로 시정부의 구축을 도와주며 이를 위해서 공무원들의 경쟁력을 향상시키는 것을 도와줌. 결과적으로 행정서비스에 대한 책임성 강조(책임행정 구현).

## 마. 공공기관으로서의 운영 가이드 라인 설정

- 대 고객 행정서비스 품질 제고를 조직운영의 가이드라인으로 설정하여 구성원간의 통합적 노력을 도모할 수 있어 새로운 관계 정립의 시발점으로 마련함.

## 바. 행정내부에서의 경쟁체제 구축

- 유사한 공공서비스를 제공하는 기관(부서)별의 만족도 성과를 비교하여 선의의 경쟁을 유도하고 개인의 업무역량 강화에 기여하고 자 함.
- 성과에 대한 공동책임의 범위를 규정하여 사안별 협조체제 구성을 유도하고 행정내부에서의 경쟁체제를 구축함.

## 제2절 고객만족도조사의 배경과 목적

### 1. 배 경

- 세계화, 지방화, 정보화가 동시에 진행되는 현재의 시점에서 자유경쟁의 시장원리와 성과지향의 경제원칙은 국민생활과 기업활동 뿐만 아니라 국가경영에서도 기본원칙이 되고 있음.
- 이에 따라 대전광역시가 세계 속의 일류도시로 발전하기 위해서는 지방행정 서비스에 있어서도 기업가정신을 도입하여 행정의 경영화를 지향해야 한다고 보며 최소의 지방정부 지출로 최대의 지역 공공서비스를 창출한다는 기본이념을 갖고, 시민 뿐 아니라 관련 부서의 공무원도 행정의 고객으로 인식하는 고객지향적 지방정부가 되도록 노력해야 함.
- 더욱이 지방자치제가 본격 시행되면서 대전시민들의 행정에 대한 욕구가 다양화되는 등 행정수요가 크게 변하고 있음에 따라 대전시는 기존의 중앙정부 주도의 지방행정 관습과 관리방식의 틀을 극복함은 물론 새로운 지방자치의 경영틀을 정립하여 대전시민을 시 행정의 고객으로 삼으며 그들이 우선적으로 만족할 수 있는 높은 수준의 행정품질을 이룩해야 할 것임.
- 따라서 대전광역시는 위와 같이 변화하는 시정 패러다임에 능동적이고 합리적으로 대처하기 위해 우선적으로 행정에 대한 고객만족 경영개념의 도입을 적극 추진하기로 하였음.

## 2. 목 적

- 고객만족도조사는 공공기관의 행정서비스에 대한 고객의 주관적 만족수준을 과학적으로 평가함은 물론, 행정서비스 개선전략에 필요한 기초자료를 제공하며 이를 바탕으로 고객만족 및 감동차원의 고품격 행정서비스를 제공함으로써 궁극적으로 고객 지향적 행정을 실현하고자 함.

## 3. 조사결과의 활용

- 조사결과 파악된 고객들의 불만족 내용과 중점개선사항에 대해 설명회를 개최하고 정기적으로 고객만족도 제고방안 보고회를 개최하여 분야별 구체적인 서비스 개선대책을 마련하고 시행함.
- 조사결과는 실·국·본부장의 목표달성도 평가와 투자기관 및 위탁기관 경영평가지 고객만족도 조사결과를 활용함.
- 평가결과 우수한 평가대상 실·국, 기관 등에 포상금 등의 인센티브를 제공함으로써 행정서비스 개선을 가능케 함.
- 고객만족도 우수기관 및 공무원에 대한 표창을 실시하여, 고객만족 우수사례집 등을 발간하여 벤치마킹 등 서비스 개선에 활용.

## 제 2 장 이론적 배경 및 측정모형

---

- 제1절 고객만족도조사의 이론적 배경
- 제2절 정책만족도 측정모형
- 제3절 생활행정서비스만족도 측정모형
- 제4절 내부고객만족도 측정모형



## 제2장 이론적 배경 및 측정모형

### 제1절 고객만족도조사의 이론적 배경

#### 1. 고객만족도의 개념과 평가대상

##### 가. 개념

- 고객만족도는 공공서비스 전달체계에서 이용자가 접하게 되는 공공서비스의 속성 및 품질에 대한 주관적 평가의 일종임.

##### 나. 평가대상

- 고객만족도의 평가대상은 서비스 효과 이외에 서비스에 대한 정보입수, 서비스 생산과정, 서비스 사후관리와 관련된 시설 및 장비, 고객과 접촉하는 직원, 관련 절차가 모두 평가의 대상이 됨.
- 평가대상이 되는 공공서비스 품질은 다양한 차원의 서비스 품질로 분류되는데, 우선 객관적 품질과 주관적 품질의 분류와 또 다른 분류는 결과품질과 과정품질임.

## 2. 공공서비스 품질의 분류

### 가. 객관적 품질과 주관적 품질

#### ① 객관적 품질

- 사물이나 사건의 객관적인 면이나 특징을 포함하는 것.
- 본 조사에서 객관적 품질은 서비스 제공자의 관점을 반영하여 서비스 품질을 결정하는 내부설계요소에 대한 고객의 평가로 정의됨.

#### ② 주관적 품질

- 객체에 대한 사람들의 주관적인 반응을 포함함.
- 본 조사에서 주관적 품질은 객관적으로 증명하기 어려우며 공공서비스에 대한 개인의 이용 목적과 상황에 부합되는가를 판단하기 위한 이용자 중심적 품질로 정의됨.

※ 한 가지 주의 할 사실은 품질의 객관성과 주관성은 상대적이며 정도의 개념으로 이해되어야 함.

### 나. 결과 품질과 과정 품질

#### ① 결과 품질

- 고객이 서비스 제공자와의 상호작용의 결과로 얻은 산출물에 대한 평가를 말함.
- 공공서비스 이용 목적의 달성여부가 주요 관심사임.

## ② 과정 품질

- 서비스가 어떻게 제공되는가에 대한 평가를 말함.
- 공공서비스 제공 방법과 절차가 주요 관심사임.

## 3. 본 조사의 접근방법

- 본 조사의 목적이 단순히 고객의 만족도 수준을 점검하는 것 이외에 공공서비스 운영기관의 개선 노력의 기초자료 제공에 있음.
- 따라서 공공서비스 품질에 대한 포괄적인 접근방식이 필요함. 이에 따라 설문구성은 위에서 언급한 다양한 공공서비스 품질 차원을 최대한 반영하도록 함.

## 제2절 정책만족도 측정모형

### 1. 만족도 측정 구성체계

- 각 정책에 대한 항목별 만족도를 측정하고, 이를 평균하여 전체 종합 만족도를 구함

$$\bullet \text{ 종합만족도지수} = \frac{\sum \text{항목별 만족도}}{\text{항목 수}}$$

### 2. 만족도 측정방식

#### 가. 척도(Scale)

- 만족도 측정을 위해 각 지표별로 5점 척도를 사용하고 이를 100점 만점으로 환산하여 서비스 만족도를 계산함.

• 항목별 만족도 : 절대 그렇지않다(1점), 그렇지않다(2점), 보통(3점), 그렇다(4점), 매우 그렇다(5점)

• 100점 환산법 :  $25 \sum_{j=1}^n (X_j - 1)$ ,  $X_j$  : 척도별 배점

- 지표별 5점 척도의 100점 만점 환산
  - 절대 그렇지않다 (1점) =  $25 \times (1 - 1) = 0$
  - 그렇지않다 (2점) =  $25 \times (2 - 1) = 25$
  - 보통이다 (3점) =  $25 \times (3 - 1) = 50$
  - 그렇다 (4점) =  $25 \times (4 - 1) = 75$
  - 매우 그렇다 (5점) =  $25 \times (5 - 1) = 100$

## 나. 항목 만족도

- 평가항목을 잘 반영할 수 있도록 구성된 보다 구체적인 세부항목에 대하여 만족도를 측정하고 구체적인 업무개선 요인을 파악함.
  - 항목만족도는 평가항목의 만족도로 5점 척도를 100점 만점으로 환산한 값에 만족척도별 응답비율을 곱하여 합산한 만족도를 말함.

$$\bullet \text{ 항목만족도 } X_i = 25 \sum_{j=1}^n (X_j - 1) \times r_j$$

$X_j$  : 척도별 배점

$r_j$  : 만족척도별 응답비율 ( =  $\frac{\text{만족척도별 응답자}}{\text{전체 응답자}}$  )

## 다. 종합만족도

### ① 개념

- 공공서비스 부문에 대한 고객(시민)들의 종합 평가치를 말함.

### ② 측정

- 종합만족도는 항목만족도를 합산한 후 이를 평가항목 수로 나눈 평균 만족도로 측정함

$$\bullet \text{ 종합만족도 } Z = \sum F / \text{항목수}$$

$F$  : 항목만족도

### 3. 만족도 분석 체계

#### 가. 항목별 만족도 분석

- 항목만족도는 설문지의 항목별 응답비율을 100점 만점으로 환산한 점수.

$$\begin{aligned} \text{※ 항목만족도} = & \text{ (“매우 그렇다” 응답비율} \times 100 \text{ )} \\ & + \text{ (“그렇다” 응답비율} \times 75 \text{ )} \\ & + \text{ (“보통이다” 응답비율} \times 50 \text{ )} \\ & + \text{ (“그렇지않다” 응답비율} \times 25 \text{ )} \\ & + \text{ (“절대 그렇지않다” 응답비율} \times 0 \text{ )} \end{aligned}$$

#### 나. 종합만족도 분석

- 특정 부문의 서비스에 대한 항목별만족도(체감만족도 항목 포함)를 종합하여 항목수로 나눈 평균만족도로 최종 만족도를 말함.

$$\text{※ 종합만족도} = \sum \text{항목별 만족도} / \text{항목 수}$$

#### 다. 만족도의 해석

- 100점 만점으로 환산한 만족도지수는 50점을 기준으로 100점으로 갈수록 만족도가 높은 것을 말하며, 0점으로 갈수록 만족도가 낮은 것을 말함.
- 본 조사에서는 0점~100점에 걸친 구간별 만족도지수의 해석을 다음과 같이 하였음.

0	20	40	60	80	100
----- ----- ----- ----- -----					
매 우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매 우 만 족	

## 제3절 생활행정서비스만족도 측정모형

### 1. 만족도 측정 구성 체계

#### 가. 평가를 위한 체계

- 특정부문의 행정서비스에 대한 시민의 종합만족수준을 평가하기 위해서는 여러 측면의 차원에 걸쳐 평가를 해야 함.
- 또한 특정부문의 특정차원에 대한 만족수준을 평가하기 위해서는 해당차원의 특성을 설명하는 구체적 항목들에 대하여 만족수준을 측정해야 함.
- 이와 같이 특정차원에 대하여 이를 설명하는 여러 가지 세부항목들을 구성하고, 각각의 항목들을 평가하여 특정차원의 만족수준을 측정함. 결국 평가하려는 부문의 만족수준은 그 부문을 구성하고 있는 각 차원에 대하여 각각의 만족수준을 측정한 후 이를 종합하여 종합만족수준을 측정하는 체계를 가짐.
- 공공서비스 부문에 대한 시민 평가를 측정하기 위해 ① 체감만족도와 ② 차원별만족도(지수)에 가중치(=중요도)를 곱하여 합한 종합만족도지수를 구성하여 사용함.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 종합만족도지수 = <math>0.5 \times \text{체감 만족도} + 0.5 \times \text{차원별 만족도(지수)}</math></li> </ul>
---

- 체감만족도

체감만족도는 행정서비스가 제공하는 각 분야의 서비스 전반에 대해 시민이 느끼는 체감만족도를 의미함. “○○○ 서비스의 모든 측면을 고려해 볼 때 ○○○ 서비스에 대하여 얼마나 만족하십니까?”라는 단일항목을 사용하여 체감만족도를 측정함.

• 차원별 만족도(지수)

차원별 만족도는 행정서비스 공급자의 시각을 반영하여 행정서비스 특성을 최대한 반영하도록 서비스의 내용요소를 범주화한 후 해당하는 세부항목의 만족도를 이용하여 산출한 지수임. 요소별 만족도는 행정서비스의 다양한 차원에 속한 요소들의 만족도인 항목만족도에 가중치 (=중요도)를 곱하여 합산한 차원만족도(지수)를 산출하고 다시 차원만족도(지수)에 가중치를 곱하여 합산한 만족도를 말함.

예) 보건의료부문

평 가 항 목	평가차원	평가부문
① 보건소의 의료서비스를 믿고 진료 받음 ② 의료서비스 대비 의료비 수준 ③ 진료나 의료서비스의 결과(효과) ④ 실제 충분한 시간동안 진료받음 ⑤ 사용장비나 기구의 청결성 및 관리상태	보건의료 서비스의 질	보건의료
① 직원들의 친절한 태도 ② 궁금한 사항에 대한 성실한 답변 태도 ③ 과거 진료기록을 보관하고 이를 활용하는 정도 ④ 불편/불만의 해소를 위한 직원들의 태도와 관심 정도	근무직원 업무태도	
⋮	⋮	⋮
항목만족도	차원만족도	종합만족도
	체감만족도	

나. 만족수준의 측정체계

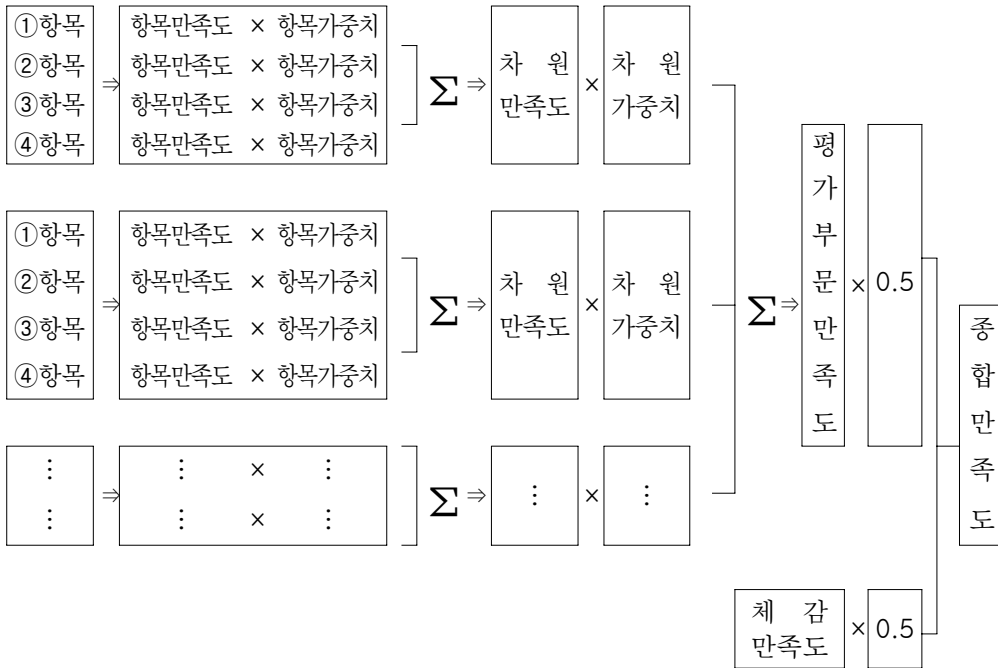
- 차원을 구성하고 있는 각 항목들에 대하여 항목만족도와 항목중요도(=항목가중치)를 곱하여 각 항목들에 대한 만족수준을 합산하여 차원만족도를 측정하고, 여기에 다시 차원중요도(=차원가중치)를 곱하여 각 차원들에 대한 만족수준을 합산하여 평가대상부문의 만족도를 측정하는 후,



평가부문만족도와 체감만족도를 곱하여 부문종합만족수준을 측정함.

- 체감만족도는 서비스 품질의 이용자적 시각과 결과품질 그리고 만족의 감성적 차원을 차원별 만족도보다 잘 측정할 수 있다고 보는 반면에 차원별 만족도는 서비스 품질의 공급자적 시각, 과정품질 그리고 만족의 인지적 차원의 측정에 유리하다고 보아 보다 포괄적인 측정이 이루어질 수 있도록 본 조사에서는 체감만족도와 요소별 만족도를 동시에 사용함.

< 종합만족도 산출방법 >



## 2. 만족도 측정방식

### 가. 척도(Scale)

- 만족도 측정을 위해 각 지표별로 5점 척도를 사용하고 이를 100점 만점으로 환산하여 서비스 만족도를 계산함.

- 항목별 만족도 : 매우 불만족(1점), 불만족(2점), 보통(3점), 만족(4점), 매우 만족(5점)
- 100점 환산법 :  $25 \sum_{j=1}^n (X_j - 1)$ ,  $X_j$  : 척도별 배점

- 지표별 5점 척도의 100점 만점 환산
  - 매우 불만족 (1점) =  $25 \times (1 - 1) = 0$
  - 불만족 (2점) =  $25 \times (2 - 1) = 25$
  - 보통 (3점) =  $25 \times (3 - 1) = 50$
  - 만족 (4점) =  $25 \times (4 - 1) = 75$
  - 매우 만족 (5점) =  $25 \times (5 - 1) = 100$

## 나. 항목 만족도 및 중요도

### ① 항목만족도

- 평가항목을 잘 반영할 수 있도록 구성된 보다 구체적인 세부항목에 대하여 만족도를 측정하고 구체적인 업무개선요인을 파악함.
- 항목만족도는 평가항목의 만족도로 5점 척도를 100점 만점으로 환산한 값에 만족척도별 응답비율을 곱하여 합산한 만족도를 말함.

- 항목만족도  $X_i = 25 \sum_{j=1}^n (X_j - 1) \times r_j$   
 $X_j$  : 척도별 배점  
 $r_j$  : 만족척도별 응답비율 ( =  $\frac{\text{만족척도별 응답자}}{\text{전체 응답자}}$  )

## ② 항목중요도

- 차원만족도에 대한 각 항목의 영향력(가중치) 정도로 평가.
- 평가차원 범주 내의 항목 중 가장 중요하다고 응답된 비율과 무작위 선택비율을 더한 값의 평균값 지수

$$\bullet \text{ 항목중요도 } m_i = \frac{(\text{항목별 응답 비율} + \text{무작위 선택 비율})}{2}$$

- 산출 예
  - 평가차원 1내에 항목이 네 개 있고 평가항목1, 평가항목2, 평가항목3, 평가항목4 중 가장 중요하다고 응답한 비율이 각각 40%, 30%, 20%, 10%라고 가정하면, 평가항목의 중요도는 다음과 같이 구해짐.
    - 평가항목1의 가중치 =  $(0.4 + 0.25) \div 2$
    - 평가항목2의 가중치 =  $(0.3 + 0.25) \div 2$
    - 평가항목3의 가중치 =  $(0.2 + 0.25) \div 2$
    - 평가항목4의 가중치 =  $(0.1 + 0.25) \div 2$

## 다. 차원 만족도 및 중요도

## ① 차원만족도

- 차원은 시민평가를 위해 각 분야 행정서비스 특성을 잘 반영할 수 있도록 서비스의 내용요소를 범주화한 것임. 따라서 산출된 차원만족도는 제공되는 각 분야의 행정서비스에 대한 성격을 잘 파악할 수 있도록 구성함.
  - 차원만족도는 해당 항목만족도에 가중치를 곱하여 합산한 결과임.

$$\bullet \text{ 차원만족도 } Y_i = \sum_{i=1}^n X_i \times m_i$$

$X_i$  : 항목만족도                       $m_i$  : 항목중요도

② 차원중요도

- 해당차원이 종합만족도 지수에 영향을 미치는 정도를 말함.
- 평가부문 범주 내의 차원 중 가장 중요하다고 응답된 비율(Frequency) 과 무작위 선택비율(Random Choice Ratio)의 평균값을 적용한 지수.

<p>• 차원중요도 <math>S_i = \frac{(\text{차원별 응답 비율} + \text{무작위 선택 비율})}{2}</math></p>
---

- 산출 예
  - 평가차원이 세 개 차원이고 차원1, 차원2, 차원3 중 가장 중요하다고 응답한 비율이 각각 45%, 35%, 20%라고 가정하면, 평가차원1의 가중치는  $(0.45+0.33)\div 2$ 가 됨. 첫 번째의 0.45는 45% 응답비율(Frequency)을 의미하고, 0.33은 평가차원 셋 중 하나가 무작위로 선택되는 비율(Random Choice Ratio)을 말함. 그리고 2로 나누는 이유는 세 개 차원 중 하나를 선택한 45%의 응답자가 생각하는 중요도에는 다양한 차이가 존재할 수 있기 때문에 이를 중간값으로 처리하기 위한 것임. 즉,  $(\text{선택도수비율} + \text{무작위선택비율})\div 2$ 의 식이 형성됨.

- 평가차원1의 가중치 =  $(0.45+0.33)\div 2$
- 평가차원2의 가중치 =  $(0.35+0.33)\div 2$
- 평가차원3의 가중치 =  $(0.20+0.33)\div 2$

라. 평가부문만족도

① 개념

- 행정서비스 공급자의 시각을 반영하여 행정 서비스 특성을 최대한 반영하도록 서비스의 내용요소를 차원별로 범주화한 후 해당하는 차원의 만족도를 이용하여 산출한 지수임.

## ② 계산식

- 평가부문만족도는 각 차원만족도에 차원중요도를 곱하여 합산함.

$$\bullet \text{ 평가부문만족도 } F = \sum_{i=1}^n Y_i \times S_i$$

$Y_i$  : 차원만족도

$S_i$  : 차원중요도

## 마. 체감만족도

## ① 개념

- 체감만족도는 행정서비스가 제공하는 각 부문의 서비스 전반에 대해 시민이 느끼는 체감만족도를 의미함.

## ② 측정

- “○○○ 서비스의 모든 측면을 고려해 볼 때, ○○○ 서비스에 대하여 전반적으로 얼마나 만족하십니까?”라는 단일 항목을 사용하여 체감만족도를 측정함.

## ③ 계산식

- 평가부문의 만족도로 5점 척도를 100점 만점으로 환산한 값에 만족척도별 응답비율을 곱하여 합산함.

• 체감만족도  $W = 25 \sum_{j,i=1}^n (X_j - 1) \times R_i$   
 $X_j$  : 척도별 배점  
 $R_i$  : 만족척도별 응답비율 ( =  $\frac{\text{만족척도별 응답자}}{\text{전체 응답자}}$  )

## 바. 종합만족도

### ① 개념

- 공공서비스 부문에 대한 시민들의 종합 평가치를 말함.

### ② 측정

- 종합만족도는 ① 평가부문만족도와 ② 체감만족도를 각각 반반씩 반영하고 이를 합산하여 측정함.

• 종합만족도  $Z = 0.5 F + 0.5 W$   
 $F$  : 평가부문 만족도  
 $W$  : 체감만족도

※ 체감만족도와 평가부문만족도를 동시에 사용하는 이유

- 체감만족도는 서비스 품질의 이용자적 시각과 결과품질 그리고 만족의 감성적 차원을 평가부문만족도보다 잘 측정할 수 있다고 보는 반면,
- 평가부문만족도는 서비스 품질의 공급자적 시각, 과정품질 그리고 만족의 인지적 차원의 측정에 유리하다고 봄
- 따라서 보다 포괄적인 측정이 이루어질 수 있도록 본 조사에서는 체감만족도와 평가부문만족도를 동시에 사용하도록 함.

### 3. 만족도 조사 분석의 체계

#### 가. 중요도 및 만족도 분석

##### ① 중요도지수와 만족도지수

##### (i) 항목별 만족도와 중요도

- 항목만족도는 설문지의 항목별 응답비율을 100점 만점으로 환산한 점수.

$$\begin{aligned} \text{※ 항목만족도} = & \text{ (“매우 만족” 응답비율} \times 100 \text{ )} \\ & + \text{ (“만족” 응답비율} \times 75 \text{ )} \\ & + \text{ (“보통” 응답비율} \times 50 \text{ )} \\ & + \text{ (“불만족” 응답비율} \times 25 \text{ )} \\ & + \text{ (“매우 불만족” 응답비율} \times 0 \text{ )} \end{aligned}$$

- 항목중요도는 해당 차원을 구성하고 있는 각 항목이 해당 차원 내에서 얼마만큼 중요한지를 설문조사한 설문비율(%)을 말함. 예컨대 100에서 차지하는 비중이 클수록 중요도가 높은 것이고 비중이 낮을수록 중요도가 낮은 것임.

- 항목중요도는 각 항목에 대한 중요성 응답비율과 무작위선택비율을 더한 값의 평균값을 말함.

$$\text{※ 항목중요도} = (\text{각 항목의 중요성 응답비율} \times \text{무작위 선택비율})/2$$

##### (ii) 차원별 만족도와 중요도

- 항목만족도는 차원을 구성하고 있는 각 항목별 만족도와 중요도를 곱하여 합계한 점수를 말함.

$$\text{※ 차원만족도} = \sum (\text{각 항목만족도} \times \text{각 항목중요도})$$

- 차원중요도는 해당 부문을 구성하고 있는 각 차원이 해당 부문내에서 얼마만큼 중요한지를 설문조사한 설문비율(%)을 말함. 예컨대 100에서 차지하는 비중이 클수록 중요도가 높은 것이고 비중이 낮을수록 중요도가 낮은 것임.
  - 차원중요도는 각 차원에 대한 중요성 응답비율과 무작위선택비율을 더한 값의 평균값을 말함.

$$\ast \text{ 차원중요도} = (\text{각 차원의 중요성 응답비율} \times \text{무작위 선택비율})/2$$

(iii) 체감만족도

- 체감만족도는 행정서비스가 제공하는 각 부문의 서비스 전반에 대해 시민들이 느끼는 체감만족도를 말함.
- 체감만족도는 설문지의 차원이나 부문의 체감만족도 측정 응답비율을 100점 만점으로 환산한 점수임.

$$\ast \text{ 체감만족도} = \begin{aligned} & (\text{“매우 만족” 응답비율} \times 100) \\ & + (\text{“만족” 응답비율} \times 75) \\ & + (\text{“보통” 응답비율} \times 50) \\ & + (\text{“불만족” 응답비율} \times 25) \\ & + (\text{“매우 불만족” 응답비율} \times 0) \end{aligned}$$

(iv) 부문만족도

- 부문만족도는 부문을 구성하고 있는 각 차원별 만족도와 중요도를 곱하여 합계한 점수를 말함.

$$\ast \text{ 부문만족도} = \sum (\text{각 차원만족도} \times \text{각 차원중요도})$$



## (v) 종합만족도

- 특정 부문의 서비스에 대한 부문만족도와 체감만족도 비중을 반반씩 반영한 부문의 최종 만족도를 말함.

$$\text{※ 종합만족도} = ( 0.5 \times \text{부문만족도} ) + ( 0.5 \times \text{체감만족도} )$$

## ② 만족도의 해석

- 100점 만점으로 환산한 만족도지수는 50점을 기준으로 100점으로 갈수록 만족도가 높은 것을 말하며, 0점으로 갈수록 만족도가 낮은 것을 말함.
- 본 조사에서는 0점~100점에 걸친 구간별 만족도지수의 해석을 다음과 같이 하였음.

0	20	40	60	80	100
----- ----- ----- ----- -----					
매 우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매 우 만 족	

## 제4절 내부고객만족도 측정모형

### 1. 만족도 측정 구성체계

- 각 항목별 만족도를 측정하고, 이를 평균하여 전체종합만족도를 구함

$$\bullet \text{ 종합만족도지수} = \sum \text{항목별 만족도} / \text{항목 수}$$

### 2. 만족도 측정방식

#### 가. 척 도(Scale)

- 만족도 측정을 위해 각 지표별로 5점 척도인 리커트척도를 사용하고 이를 100점 만점으로 환산하여 서비스 만족도를 계산함.

• 항목별 만족도 : 전혀 그렇지 않다(1점), 그렇지 않다(2점), 보통이다(3점), 그렇다(4점), 아주 그렇다(5점)

• 100점 환산법 :  $25 \sum_{j=1}^n (X_j - 1)$ ,  $X_j$  : 척도별 배점

- 지표별 5점 척도의 100점 만점 환산
  - 전혀 그렇지 않다 (1점) =  $25 \times (1 - 1) = 0$
  - 그렇지 않다 (2점) =  $25 \times (2 - 1) = 25$
  - 보통이다 (3점) =  $25 \times (3 - 1) = 50$
  - 그렇다 (4점) =  $25 \times (4 - 1) = 75$
  - 아주 그렇다 (5점) =  $25 \times (5 - 1) = 100$

#### 나. 항목 만족도

- 평가항목을 잘 반영할 수 있도록 구성된 보다 구체적인 세부항목에 대하여 만족도를 측정하고 구체적인 업무개선요인을 파악함.
  - 항목만족도는 평가항목의 만족도로 5점 척도를 100점 만점으로 환산

한 값에 만족척도별 응답비율을 곱하여 합산한 만족도를 말함.

$$\bullet \text{ 항목만족도 } X_i = \frac{25 \sum_{j=1}^n (X_j - 1) \times r_j}{N}$$

$X_j$  : 척도별 배점

$N$  : 전체응답자 수

## 다. 종합만족도

### ① 개념

- 공공서비스 부문에 대한 고객(직원)들의 종합 평가치를 말함.

### ② 측정

- 종합만족도는 항목만족도를 합산한 후 이를 평가항목 수로 나눈 평균 만족도로 측정함

$$\bullet \text{ 종합만족도 } Z = \sum F / \text{항목수}$$

$F$  : 항목만족도

## 3. 만족도 분석 체계

### 가. 항목별 만족도 분석

- 항목만족도는 설문지의 항목별 응답비율을 100점 만점으로 환산한 점수.

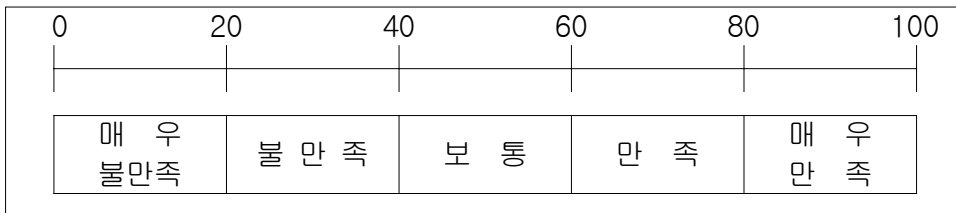
## 나. 종합만족도 분석

- 특정 부분의 서비스에 대한 항목별만족도를 종합하여 항목수로 나눈 평균만족도로 최종 만족도를 말함.

$$\text{※ 종합만족도} = \frac{\sum \text{항목별 만족도}}{\text{항목 수}}$$

## 다. 만족도의 해석

- 100점 만점으로 환산한 만족도지수는 50점을 기준으로 100점으로 갈수록 만족도가 높은 것을 말하며, 0점으로 갈수록 만족도가 낮은 것을 말함.
- 본 조사에서는 0점~100점에 걸친 구간별 만족도지수의 해석을 다음과 같이 하였음.



## 제 3 장 조사설계 및 표본특성

---

- 제1절 조사설계 개요
- 제2절 평가지표
- 제3절 부문별 조사설계와 표본특성

## 제3장 조사설계 및 표본특성

### 제1절 조사 설계 개요

#### 1. 대상부문

가. 정책만족도분야 : 6개 정책 분야

- |               |                   |
|---------------|-------------------|
| ① 문화예술인프라확충   | ② 원도심활성화          |
| ③ 새로운 교통체계 구축 | ④ 생동감 넘치는 푸른도시 조성 |
| ⑤ 중소기업 자금지원   | ⑥ 자건거 타기 문화조성     |

나. 생활행정서비스분야 : 총 12개 분야

- |                          |        |        |
|--------------------------|--------|--------|
| ① 시내버스                   | ② 청 소  | ③ 상수도  |
| ④ 민원행정(여권 등 발급민원, 유기한민원) |        | ⑤ 보건의료 |
| ⑥ 사회복지관(노인, 장애인복지관 포함)   |        | ⑦ 공원관리 |
| ⑧ 하천 관리                  | ⑨ 도로관리 | ⑩ 체육시설 |
| ⑪ 119구조구급                | ⑫ 건축행정 |        |

다. 내부고객만족도분야 : 시 본청 48개 담당관·팀·단 간의 접촉 빈도 및 업무협력에 대한 만족도

2. 조사기관 : 대전발전연구원

3. 조사기간 : 2007. 10. 9 ~ 10. 31

## 4. 표본설계

### 가. 정책만족도분야

- ① 조사대상 : 대전광역시 정책의 수혜자이며, 정책에 대해 들어 본 적 있는 시민과 전문가
- ② 조사방법 : 일대일 면접조사(Face-to-face Interview)
- ③ 표본규모 : 시민 350명과 전문가(교수) 100명

### 나. 생활행정서비스만족도 분야

- ① 조사대상 : 각 부문별로 행정서비스 이용 경험이 있는 시민
- ② 조사방법 : 일대일 면접조사 (Face-to-face Interview)
  - 현장조사 : 시내버스, 도로관리, 하천관리, 공원관리, 건축행정
  - 가구방문조사 : 청소, 상수도, 민원행정(유기한민원), 119구조구급
  - 출구조사 : 민원행정(여권 등 발급민원), 보건의료, 사회복지관, 체육시설
- ③ 표본규모 : 총 4,800명
  - 각 분야 400명 X 12개 분야

### 다. 내부고객만족도분야

- ① 조사대상 : 대전광역시 본청 담당관·팀·과·단 소속 공무원
- ② 조사방법 : 일대일 면접조사 (Face-to-face Interview)
- ③ 표본규모 : 480명(부서별 10명 × 48개 부서)

## 제2절 평가지표

### 1. 평가대상 부문의 선별기준

- 고객평가제의 범위는 기본적으로 시민생활과 밀접한 정책과 행정서비스 부문에 대하여 실시함이 효과적임.
- 따라서 평가지표는 평가대상 부문별 대전시에서 추진하는 시책을 전반적으로 반영하여 고객만족도를 가장 정확하게 유추할 수 있도록 설계해야 함.
- 또한 평가지표는 연도별 고객만족도의 향상정도를 측정할 수 있고, 기관별·업무수행능력이 상대적으로 평가되도록 개발해야 함.
- 위와 같은 기본원칙을 2007년 고객만족도 조사에 반영함.
  - 6개 정책분야(문화예술, 대중교통, 원도심활성화, 녹색도시, 중소기업자금지원, 자전거 타기 문화조성).
  - 시민생활과 밀접한 시내버스, 청소, 상수도, 민원행정, 보건의료, 사회복지관(노인, 장애인시설 포함), 공원관리, 하천관리, 도로관리, 119구조구급, 체육시설 분야, 건축행정 분야 총 12개 부문.
  - 내부고객인 시청 공무원의 업무협력 정도를 반영한 만족도(업무협력도) 평가지표를 개발하고 조사를 실시함.

### 2. 평가지표 개발과정

- 평가대상 부문은 대전광역시청 시민봉사실에서 선정하였으며, 대전발전연구원에서는 선정된 평가부문에 대한 부문별 지표 중 기존의 평가지표는 보완수정하고 새로 추가된 분야의 평가지표는 개발하였음.
- 평가지표의 객관성 및 현실성을 확보하기 위하여 외부 전문가를 공동연구원으로 위촉하여 참여시켰음.



### 3. 부문별 평가지표

#### 가. 정책만족도

항 목	내 용
정책인지도	• 들어본 적이 있다
수립필요성	• 정책의 수립이 필요하다
상대적중요성	• 정책들 중에서 상대적으로 중요하다
시민의견수렴도	• 수립 및 집행과정에서 시민의 생각이 잘 반영되었다
일관성	• 계획대로 일관성 있게 추진 된다
구성의 적정성	• 세부사업들은 적절하게 잘 구성되어 있다
투명성	• 투명하게 수립 · 집행 된다
효과성	• 정책의 효과를 피부로 느끼고 있다
개선노력도	• 추진과정에서 문제점이 발생할 경우 개선하려고 노력한다
체감 만족도	• 전반적으로 만족한다

## 나. 생활행정서비스만족도

### ① 시내버스

차원	항목
운전기사	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 운전기사의 친절한 태도</li> <li>• 운전기사 복장상태</li> <li>• 정류소에 대한 정확한 안내 방송 여부</li> <li>• 노약자·어린이 승하차시 배려 정도</li> <li>• 승객문의에 대한 답변 태도</li> </ul>
버스시설 및 편의성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 의자나 손잡이가 안전하게 잘 고정되어 있는지 여부</li> <li>• 하차벨의 작동상태</li> <li>• 하차벨의 이용 편리성</li> <li>• 요금함의 이용 편리성</li> <li>• 노선번호 및 경유지 표시판의 식별 용이성</li> </ul>
쾌적성 (청결상태)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 나쁜 냄새(기름냄새, 고무타는 냄새 등)의 방지 정도</li> <li>• 버스내부의 깨끗한 정도</li> <li>• 엔진소리등 소음의 정숙성</li> <li>• 계절별 버스의 내부의 냉·난방 온도의 적절성</li> </ul>
안전운행	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 급출발/급정거를 하지 않는 정도</li> <li>• 과속/난폭 운전을 하지 않는 정도</li> <li>• 교통신호체계를 준수하는 정도</li> </ul>
운행실태	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정류소에 정확히 정차하는 정도</li> <li>• 정류장에 무정차하지 않는 정도</li> <li>• 버스 배차간격</li> <li>• 버스 배차간격을 준수하는 정도</li> <li>• 버스 운행시간(첫차와 막차시간)의 적절성</li> </ul>
시내버스 운행체계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정류소 위치의 이용 편리성</li> <li>• 정류소에 있는 노선안내시설의 이용 편리성</li> <li>• 버스전용차로제의 운영과 적절성</li> <li>• 운행노선이 이용하기 편리하게 짜여진 정도</li> <li>• 시내버스 승강대기소의 설치 및 편의성</li> <li>• 버스 환승제의 도입</li> <li>• 한꿈이 교통카드제의 도입</li> <li>• 버스 승차권 구입이 편리한 정도</li> <li>• 지능형 버스 정보시스템이 제공하는 정보의 정확성과 편리성</li> </ul>

② 청 소

차 원	항 목
쓰레기 수거작업 및 과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정해진 날짜와 시간에 쓰레기를 수거해 가는 정도</li> <li>• 쓰레기 수거 간격의 적절성</li> <li>• 분리 배출한 재활용품과 쓰레기를 정확히 분리수거하는 정도</li> <li>• 대형폐기물을 제때에 수거하는 정도</li> <li>• 쓰레기 수거 작업시 통행불편을 최소화하는 정도</li> <li>• 쓰레기 수거 작업시 소음을 최소화하는 정도</li> <li>• 쓰레기 수거 후 뒷마무리를 깨끗이 하는 정도</li> <li>• 쓰레기 수거함의 청결정도</li> </ul>
환경미화원 및 청소차량	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 환경미화원 옷차림이 단정 · 청결한 정도</li> <li>• 환경미화원의 작업태도</li> <li>• 청소차량이 청결하게 운행되는 정도</li> </ul>
홍보 및 민원처리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 쓰레기 및 재활용품 배출 일자/요령 등의 안내/홍보 정도</li> <li>• 쓰레기 불법배출 시 신고방법 안내</li> <li>• 청소민원과 관련된 불만사항을 신속히 처리해 주는 정도</li> <li>• 애로사항 문의시 친절하게 대하는 태도</li> <li>• 접수된 민원처리 결과에 대한 만족수준</li> </ul>
쓰레기 봉투	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 쓰레기 봉투의 품질(찢어지는 사례 등)</li> <li>• 쓰레기 봉투 구입의 편리성</li> <li>• 쓰레기 봉투 사용의 편리성(묶음, 운반의 용이성 등)</li> <li>• 청소비(쓰레기봉투 가격)의 적정성</li> </ul>
가로청소	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 차도의 청결상태</li> <li>• 쓰레기 수거 등 인도의 청결상태</li> <li>• 도로 옆의 빗물받이(측구) 청결상태</li> <li>• 도로가의 휴지통 청결상태</li> <li>• 도로가의 휴지통 배치의 적절성</li> <li>• 다가구, 다세대 밀집지역 이면도로의 청결상태</li> </ul>

## ③ 상수도

차 원	항 목
수질상태	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 식수로 사용할 때의 만족도</li> <li>• 식수외의 용도로 사용할 때의 만족도</li> <li>• 수돗물 공급량의 충분성</li> <li>• 수돗물의 염소냄새</li> <li>• 단수, 재급수의 사전예고 및 준수</li> </ul>
송·배수 처리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 송·배수관 공사시 통행불편 최소화 노력</li> <li>• 물탱크(저수조) 청소지도 및 홍보</li> </ul>
상수도 행정 서비스의 질	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 타 공공요금대비 수도요금의 적정성</li> <li>• 정확한 검침에 의한 요금 부과</li> <li>• 수도요금 고지서의 기일 내 정확한 송달</li> <li>• 현행 수도요금 납부체계</li> </ul>

④ 민원행정

차 원	항 목
민원안내 및 접근 용이성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민원업무를 처리할 담당자를 만나기 쉬운 정도</li> <li>• 민원신청과 처리절차에 관한 안내정보를 얻기 쉬운 정도</li> <li>• 담당공무원과 전화로 통화하거나 직접 만나기 쉬운 정도</li> </ul>
공무원의 응대 친절도	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민원담당 공무원의 친절도</li> <li>• 담당공무원이 민원의 내용을 적극적으로 청취하려는 태도</li> <li>• 담당공무원이 쉬운 용어를 사용하여 알아듣기 쉽게 설명하는 태도</li> <li>• 담당공무원과 전화통화 시 친절하게 응대하는 태도</li> </ul>
업무 처리태도	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민원 업무처리와 관련하여 담당공무원이 알고 있는 법규나 전문적인 지식의 수준</li> <li>• 신청한 민원이 공정하게 처리되었는지 여부</li> <li>• 담당공무원이 민원을 능숙하고 신속하게 처리하는 정도</li> <li>• 접수된 민원을 정해진 기간 내에 처리하여 주는 정도</li> <li>• 담당공무원이 민원인의 사정이나 입장을 고려하여 융통성 있게 업무를 처리하여 주는 정도</li> <li>• 착오가 발생했을 경우 담당공무원이 적극적으로 고치려고 노력하는 태도</li> </ul>
업무처리 편리성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민원신청용 서류 양식의 간단 명료성</li> <li>• 구비해야 할 서류가 꼭 필요한 것 중심으로 간략한 정도</li> <li>• 민원처리시간(대기순서, 대기번호, 처리일자)에 대하여 사전에 잘 알려주는 정도</li> <li>• 관련 업무를 한 곳에서 처리할 수 있는 정도</li> </ul>
이용 편의성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민원신청과 관련하여 전화나 FAX, 복사기, PC 등의 사무기기를 쉽게 사용할 수 있는 정도</li> <li>• 민원과 관련된 의문사항을 담당공무원 또는 인터넷의 홈페이지 등을 통하여 문답식으로 빠르고 편리하게 해결 할 수 있는 정도</li> </ul>
편의시설 및 쾌적성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민원인을 위한 의자/책/공중전화/휴식공간 등의 편의시설 구비 정도</li> <li>• 사무실이나 민원실, 휴식공간, 화장실 등이 청결하고 쾌적한 정도</li> </ul>

## ⑤ 보건의료

차원	항목
보건의료 서비스의 질	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 보건소 의료서비스의 신뢰성</li> <li>• 의료서비스 대비 의료비(요금) 수준 적정성</li> <li>• 진료나 의료서비스를 받은 후 결과 및 효과</li> <li>• 실제로 충분한 시간 동안 진료를 받는 정도</li> <li>• 사용장비나 기구의 청결성 및 관리상태</li> </ul>
근무직원 업무태도	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 보건소 근무직원(의사, 간호사, 상담원 등)들의 친절한 태도</li> <li>• 궁금한 사항에 대한 성실한 답변 태도</li> <li>• 과거 진료기록을 보관하고 이를 활용하는 정도</li> <li>• 불편/불만 해소를 위한 직원들의 태도와 관심 정도</li> </ul>
보건소 이용 편리성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이용방법과 절차에 대한 정확하고 친절하 안내</li> <li>• 서비스 이용시간(시작, 점심, 마감)의 적정성</li> <li>• 진료실을 쉽게 찾을 수 있는 정도</li> <li>• 진료 대기시간의 적정성</li> <li>• 이용절차의 간소성</li> </ul>
편의시설 및 환경	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 계절에 따른 냉·난방시설의 실내온도 적정성</li> <li>• 화장실내 화장지나 비누 등의 구비</li> <li>• 주차 편리성</li> <li>• 대기실의 각종 편의시설 구비 정도</li> <li>• 대기실의 청결성과 안락성</li> <li>• 보건소 건물 출입의 편리성</li> </ul>

⑥ 복지관

차 원	항 목
시설 및 환경	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 집에서 복지관까지 접근의 편리성</li> <li>• 계단이나 화장실 등 각종 편의시설의 이용 편리성</li> <li>• 계절별 냉·난방시설의 실내온도 적절성</li> <li>• 각종 시설의 전반적인 청소 및 관리 상태</li> <li>• 이용 편리성을 고려한 시설물 배치의 적절성</li> </ul>
직원 및 프로그램 담당자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직원 및 프로그램 담당자의 친절성</li> <li>• 프로그램 담당자의 문제의식 및 욕구이해 정도</li> <li>• 프로그램 담당자의 문제 해결을 위한 적극성</li> <li>• 프로그램 담당자의 전문지식과 기술</li> <li>• 담당자에 대한 심리적 접근 용이성</li> </ul>
서비스의 내용과 질	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 프로그램이나 서비스의 질적 수준</li> <li>• 시설 및 장비의 활용도</li> <li>• 일상생활에 도움을 주는 정도</li> <li>• 필요한 프로그램과 서비스의 제공정도</li> <li>• 참여할 수 있는 프로그램의 다양함</li> </ul>
운영 및 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 안내 및 접수방법 편리성</li> <li>• 이용시간의 적정성</li> <li>• 이용요금의 적정성</li> <li>• 복지관에 대한 홍보 및 안내를 위한 노력</li> <li>• 이용자들의 의견을 반영하려는 노력</li> <li>• 원하는 서비스를 제공하지 못 할 경우 다른 복지시설이나 기관을 소개해주려는 노력</li> </ul>

## ⑦ 공원관리

차원	항목
안내 및 접근성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대중교통(또는 도보)을 통해 용이하게 접근할 수 있는 정도</li> <li>• 차량(자가운전)을 통해 용이하게 접근할 수 있는 정도</li> <li>• 공원 방문 시 안내표지판의 적정성</li> </ul>
부대 및 편의시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 휴게시설 · 식수대의 충분한 설치 여부</li> <li>• 놀이 · 운동시설이 다양하게 구비되어 있는 정도</li> <li>• 휴식공간이 충분히 설치되어 있는 정도</li> <li>• 야간조명이 충분히 설치되어 있는 정도</li> </ul>
시설 관리상태	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 각종 시설물이 노화되지 않고 잘 관리되는 정도</li> <li>• 화장실내 수도시설의 관리정도</li> <li>• 놀이 · 운동시설의 안전성 확보정도</li> <li>• 어린이 · 노약자를 위한 안전설비를 구비하고 있는 정도</li> </ul>
환경관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공원이 쾌적한 경관을 유지하고 있는 정도</li> <li>• 화장실이 깨끗하게 관리되고 있는 정도</li> <li>• 공원을 청결하게 유지하고 있는 정도</li> <li>• 시설물과 자연경관이 조화를 이루는 정도</li> </ul>
공원운영	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 담당공무원 또는 직원의 친절한 태도</li> <li>• 공원을 이용할 때 안전한 정도</li> <li>• 공원이용시간(개방시간)의 적정성</li> </ul>



⑧ 체육시설

차 원	항 목
시설 접근성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 입장과 퇴장의 용이성</li> <li>• 계단, 문, 복도 등의 이용 편리성 및 안전성</li> <li>• 안내표지의 편리성 및 정확성</li> <li>• 안내요원 인원수의 적정성</li> <li>• 시설관련 교통망 구축의 체계성</li> <li>• 주차시설의 확보 및 편리성</li> </ul>
시설의 유지 및 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 구비된 각종 운동시설 및 라커룸 등의 관리</li> <li>• 편의시설 관리</li> <li>• 전반적인 청소 및 위생 상태</li> <li>• 냉·난방시설의 구비 및 적정온도의 유지</li> <li>• 조명의 밝기</li> <li>• 다양한 운동장비 및 시설의 구비 정도</li> </ul>
편의시설 및 부대시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 비상구나 소화기 등 안전시설의 확보</li> <li>• 화장실의 이용편리성과 쾌적성</li> <li>• 충분한 휴게공간의 확보</li> <li>• 매점이나 자판기 등의 판매가격</li> <li>• 판매되는 식음료의 위생상태</li> <li>• 샤워실(부스 개수 포함)의 구비</li> </ul>
시설운영	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직원들의 친절도</li> <li>• 시설의 개방(이용)시간의 적정성</li> <li>• 이용요금수준의 적정성</li> <li>• 프로그램이나 이용방법에 대한 정보 입수의 편리성</li> <li>• 이용절차의 간편성 또는 편리성</li> <li>• 시설 휴무일의 적절한 선택 여부</li> <li>• 시설 내 최대 인원의 통제 여부</li> </ul>

## ⑨ 도로관리

차원	항목
도로상태	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 차도의 청결상태</li> <li>• 노면의 포장상태</li> <li>• 차선의 도색상태</li> <li>• 도로변의 청결상태 및 정비상태</li> <li>• 지하도의 청결상태 및 정비상태</li> <li>• 원활한 통행을 위한 인도의 폭 확보정도</li> </ul>
시설물 관리상태	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가로등의 고장여부 관리상태</li> <li>• 도로시설물(교량, 육교, 터널)이 잘 정비되어 있는 상태</li> <li>• 지하도의 조명이 잘 정비되어 있는 정도</li> <li>• 신호등의 원활한 작동 정도</li> <li>• 표지판이 잘 설치되고 유지되는 정도</li> </ul>
안전관리 및 단속	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 도로상의 사고 처리가 신속하게 이루어지는 정도</li> <li>• 도로가 파손될 경우 긴급하게 복구되는 정도</li> <li>• 불법주차로 교통 불편이 없는 정도</li> <li>• 버스전용차선제가 잘 지켜지는 정도</li> <li>• 인도의 무단 점용시설물의 단속정도</li> </ul>
도로의 이용환경	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신호체계가 적정하게 작동하는 정도</li> <li>• 도로표지판 안내 정보의 적절성</li> <li>• 도로표지판을 쉽게 볼 수 있는 정도</li> <li>• 도로 보수시간과 내용을 미리 홍보하는 정도</li> <li>• 건널목이 적당한 구간에 설치되어 있는 정도</li> <li>• 버스전용차로가 적정한 곳에 설치되어 있는 정도</li> </ul>

⑩ 하천관리

차 원	항 목
하천 수질 및 주변관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 하천 수질의 청결성</li> <li>• 하천 주변의 청결성</li> <li>• 하천 주변의 악취여부</li> <li>• 하천 주변 녹지의 관리정도</li> <li>• 치수 안정을 위한 하천 시설의 유지 · 관리정도</li> </ul>
이용의 편의성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 안내표지판의 적절한 설치 정도</li> <li>• 물과 접촉할 수 있는 공간의 확보정도</li> <li>• 편의시설의 구비 정도</li> <li>• 공중화장실의 적절한 설치 정도</li> <li>• 체육시설의 적절한 설치 정도</li> </ul>
시설물 설치 및 관리의 적정성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 각종 시설물이 파손되지 않고 관리되는 정도</li> <li>• 안전시설이 확보되어 있는 정도</li> <li>• 자연재해에 대비한 안전성 확보정도</li> </ul>
하천관리활 동의 적정성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공사나 이용에 대한 대민 홍보가 적절하게 이루어지는 정도</li> <li>• 위법행위에 대한 지도 · 단속이 이루어지고 있는 정도</li> <li>• 불만사항에 신속하게 대응하는 정도</li> </ul>

## ⑪ 119구조 • 구급 서비스

차 원	항 목
접수 담당자의 응대태도	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신속하고 정확한 접수</li> <li>• 담당공무원의 친절한 태도</li> <li>• 담당공무원의 침착한 응대</li> <li>• 초기대응에 관련한 정보를 쉽고 정확하게 전달하려는 태도</li> </ul>
현장출동 소방공무원 의 업무처리 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 담당공무원의 신속한 현장도착</li> <li>• 담당공무원의 친절함</li> <li>• 고객의 입장을 배려한 적절한 배려와 처우</li> <li>• 응급처치를 포함한 능숙하고 신속한 일처리</li> <li>• 담당공무원의 침착한 태도</li> <li>• 담당공무원의 장비 및 절차나 방법에 대한 전문성</li> <li>• 담당공무원들 사이의 원활한 협조</li> <li>• 착오에 대한 적극적인 시정노력</li> </ul>
구조구급 시설 및 장비	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 구조·구급을 위한 시설 및 장비의 준비 정도</li> <li>• 시설 및 장비가 신속하고 정확하게 작동하는 정도</li> <li>• 시설 및 장비의 청결성</li> <li>• 시설 및 장비를 사용 시 편안하고 안정감있게 느껴지는 정도</li> </ul>
업무처리 및 절차	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제공받은 서비스의 절차와 과정의 적절성</li> <li>• 서비스 관련 서류작성의 내용과 처리과정의 적절성</li> <li>• 서비스 종결 후 일처리의 완결성</li> </ul>

⑫ 건축행정

차 원	항 목
민원안내 및 접근 용이성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민원업무를 처리할 담당자를 만나기 쉬운 정도</li> <li>• 민원신청과 처리절차에 관한 안내정보를 얻기 쉬운 정도</li> <li>• 담당공무원과 전화로 통화하거나 직접 만나기 쉬운 정도</li> </ul>
공무원의 응대 친절도	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민원담당 공무원의 친절도</li> <li>• 담당공무원이 민원의 내용을 적극적으로 청취하려는 태도</li> <li>• 담당공무원이 쉬운 용어를 사용하여 알아듣기 쉽게 설명하는 태도</li> <li>• 담당공무원과 전화통화 시 친절하게 응대하는 태도</li> </ul>
이용 편의성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민원신청과 관련하여 전화나 FAX, 복사기, PC 등의 사무기기를 쉽게 사용할 수 있는 정도</li> <li>• 민원과 관련된 의문사항을 담당공무원 또는 인터넷의 홈페이지 등을 통하여 문답식으로 빠르고 편리하게 해결 할 수 있는 정도</li> </ul>
업무 처리태도	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민원 업무처리와 관련하여 담당공무원이 알고 있는 법규나 전문적인 지식의 수준</li> <li>• 신청한 민원이 공정하게 처리되었는지 여부</li> <li>• 담당공무원이 민원을 능숙하고 신속하게 처리하는 정도</li> <li>• 접수된 민원을 정해진 기간 내에 처리하여 주는 정도</li> <li>• 담당공무원이 민원인의 사정이나 입장을 고려하여 융통성 있게 업무를 처리하여 주는 정도</li> <li>• 착오가 발생했을 경우 담당공무원이 적극적으로 고치려고 노력하는 태도</li> </ul>
업무처리 편리성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민원신청용 서류 양식의 간단 명료성</li> <li>• 구비해야 할 서류가 꼭 필요한 것 중심으로 간략한 정도</li> <li>• 민원처리시간(대기순서, 대기번호, 처리일자)에 대하여 사전에 잘 알려주는 정도</li> <li>• 관련 업무를 한 곳에서 처리할 수 있는 정도</li> </ul>
편의시설 및 쾌적성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민원인을 위한 의자/책/공중전화/휴식공간 등의 편의시설 구비 정도</li> <li>• 사무실이나 민원실, 휴식공간, 화장실 등이 청결하고 쾌적한 정도</li> </ul>

## 다. 내부고객만족도

항 목	내 용
전화연결 용이성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 담당자와의 전화연결이 잘된다.</li> </ul>
친절성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 친절하게 대한다.</li> </ul>
명확성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 나에게 요구하는 사항을 명확히 한다.</li> </ul>
업무능력도	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 나의 요구사항을 처리할 충분한 능력이 있다.</li> </ul>
합리성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 나의 요구사항을 처리하는 방식이 합리적이다.</li> </ul>
자료요구의 비반복성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 동일한 자료를 반복해서 요구하지 않는다.</li> </ul>
처리기한준수	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 요구사항을 약속한 시간 내에 처리해준다.</li> </ul>
타부서이해도	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 내 부서의 현실과 여건을 고려하여 협조를 의뢰한다.</li> </ul>
체감 만족도	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 종합적으로 볼 때 그들의 업무처리에 만족한다.</li> </ul>

## 제3절 부문별 조사설계와 표본특성

### 1. 정책만족도

#### 가. 조사설계

구 분	내 용
조 사 대 상	20세 이상 성인 남녀 시민 500명, 전문가(교수 100명)
조 사 방 법	설문지를 이용, 조사원이 직접 방문 1:1 개별면접

#### 나. 표본추출 기준

- 일반 시민 조사표본은 통계적인 대표성이 확보될 수 있도록 구별 인구 비례에 맞추어 표본을 추출하는 것으로 했으며, 전문가 조사표본은 지역 내 5개 대학의 정책 관련 학과교수들을 대상으로 표본 할당.

	동구(17%)	중구(18%)	서구(35%)	유성구(15%)	대덕구(15%)	계
남	43	45	88	37	37	250
여	43	45	88	37	37	250
계	86	90	176	74	74	500

학 교	대 상 학 과	인원
대전대학교	행정, 자치행정, 환경, 경영, 경제, 법학, 유사관련학과,	20
한남대학교	위와 동일	20
충남대학교	위와 동일	20
목원대학교	위와 동일	20
한밭대학교	위와 동일	20
계		100

## 다. 유효표본특성

### ① 일반시민

일 반 시 민		사 례 수	비 율
전 체		507	100
지역별	동구	79	15.6
	중구	99	19.5
	서구	179	35.3
	유성구	73	14.4
	대덕구	77	15.2
성별	남성	250	49.3
	여성	257	50.7
연령별	20대	98	19.3
	30대	112	22.1
	40대	118	23.3
	50대	106	20.9
	60대이상	72	14.2
학력별	초등학교 졸업이하	15	3.0
	중학교 졸업/중퇴	31	6.1
	고등학교 졸업/중퇴	196	38.7
	대학교 졸업/중퇴	229	45.2
	대학원 이상	36	7.1
정책분야별 유효표본수 <sup>주)</sup>	문화예술	397	78.3
	녹색환경	450	88.8
	교통체계	472	93.1
	원도심	405	79.9
	자전거	448	88.4
	중소기업	331	65.3

주) 조사시 '들어 본 적이 있다'고 응답한 시민을 대상으로  
조사했으므로, 이는 정책인지도와 동일함.



㉑ 전문가

전 문 가		사 례 수	비 율
전 체		100	100
지역별	동구	11	11.0
	중구	8	8.0
	서구	32	32.0
	유성구	40	40.0
	대덕구	9	9.0
성 별	남성	92	92.0
	여성	8	8
연령별	20대	0	0
	30대	9	9.0
	40대	44	44.0
	50대	41	41.0
	60대이상	6	6.0
정책분야별 유효표본수 <sup>주)</sup>	문화예술	80	80.0
	녹색환경	90	90.0
	교통체계	80	80.0
	원도심	94	94.0
	자전거	74	74.0
	중소기업	76	76.0

주) 조사시 '들어 본 적이 있다'고 응답한 전문가를 대상으로 조사했으므로, 이는 정책인지도와 동일함.

## 2. 생활행정서비스 고객만족도

### (1) 시내버스

#### 가. 조사설계

구 분	내 용
조사대상시민	시내버스를 주3회이상(편도기준) 이용하는 만 15세 이상 대전시민
조 사 방 법	설문지를 이용, 조사원이 시내버스에서 내리는 시민과 1:1 개별면접

#### 나. 표본추출기준

- 조사표본은 통계적인 대표성이 확보될 수 있도록 구별 인구비례에 맞추어 표본을 추출하는 것으로 설정하였으며, 총 400개의 표본 할당

	동구(17%)	중구(18%)	서구(35%)	유성구(15%)	대덕구(15%)	계
남	34	36	70	30	30	200
여	34	36	70	30	30	200
계	68	72	140	60	60	400

		20대 미만	20대	30대	40대	50대	60대 이상	계
동구	남	6	6	6	5	5	6	34
	여	6	6	5	6	6	5	34
중구	남	6	6	6	6	6	6	36
	여	6	6	6	6	6	6	36
서구	남	12	12	12	11	11	12	70
	여	12	12	11	12	12	11	70
유성구	남	5	5	5	5	5	5	30
	여	5	5	5	5	5	5	30
대덕구	남	5	5	5	5	5	5	30
	여	5	5	5	5	5	5	30
합계		68	68	66	66	66	66	400

다. 유효표본특성

구		분	사	례	수	비	중(%)									
전		체			421	100										
성	별	여	성	217		51.5										
		남	성	204		48.5										
거	주	동	구	69		16.4										
		중	구	84		20.0										
		서	구	140		33.3										
		유	성	구	61		14.5									
		대	덕	구	67		15.9									
버	스	도	시	355		84.3										
		좌	석	66		15.7										
연	령	15~19세 이하		79		18.8										
		20세~29세		71		16.9										
		30세~39세		59		14.0										
		40세~49세		82		19.5										
		50세~60세		71		16.9										
		60세 이상		59		14.0										
월	평	100만원미만		29		6.9										
		100~200만원미만		78		18.5										
		200~300만원미만		131		31.1										
		300~400만원미만		110		26.1										
		400~500만원미만		56		13.3										
500만원 이상		17		4.0												
직	업	농업·어업·임업		3		0.7										
		자		영	업	57		13.5								
		판		매·서	비	스	27		6.4							
		기		능·작	업	직	21		5.0							
		일		반	작	업	직	7		1.7						
		사		무	기	술	직	35		8.3						
		경		영	직·관	리	직	4		1.0						
		전		문	직·자	유	직	7		1.7						
		가		정	주	부	85		20.2							
		학		생		135		32.1								
무		직/기		타	40		9.5									
학	력	초		등	학	교	졸	업	이	하	53		12.6			
		중		학	교	졸	업	또	는	중	퇴	77		18.3		
		고		등	학	교	졸	업	또	는	중	퇴	161		38.2	
		대		학	교	졸	업	또	는	중	퇴	120		28.5		
		대		학	원	이	상	10		2.4						

## (2) 청 소

### 가. 조사설계

구 분	내 용
조사대상시민	쓰레기 수거 서비스를 받는 대전시민으로 가구 내에서 쓰레기를 주로 처리하는 자치구별 주민 (여성만 대상)
조 사 방 법	설문지를 이용, 조사원이 가정을 방문하여 1:1 개별면접

### 나. 표본추출기준

○ 총 400개 표본을 주거 형태별, 연령별 인구비례에 맞추어 자치구별로 할당.

① 자치구별 주택형태별 조사대상 표본수

구 분		동구 (17%)	중구 (18%)	서구 (35%)	유성구 (15%)	대덕구 (15%)	계
남							
여		68	72	140	60	60	400
계		68	72	140	60	60	400

구 분		20대	30대	40대	50대	60대 이상	계
동구	아파트	7	7	7	7	6	34
	다세대·상가	4	4	4	4	4	20
	단독	3	3	3	3	2	14
중구	아파트	7	8	7	7	7	36
	다세대·상가	3	3	3	3	2	14
	단독	4	5	5	4	4	22
서구	아파트	14	14	14	14	14	70
	다세대·상가	5	6	6	6	5	28
	단독	8	8	9	9	8	42
유성구	아파트	6	6	6	6	6	30
	다세대·상가	2	2	3	3	2	12
	단독	3	4	4	4	3	18
대덕구	아파트	6	6	6	6	6	30
	다세대·상가	2	2	3	3	2	12
	단독	3	4	4	4	3	18
합 계		77	82	84	83	74	400

다. 유효표본특성

구	분	사	비
전	체	례 수	중
		406	100
성 별	여 성	406	100
	남 성	0	0
거 주 지	동 구	65	16.0
	중 구	79	19.5
	서 구	142	35.0
	유 성 구	60	14.8
	대 덕 구	60	14.8
주 형 태	아 파 트	203	50.0
	연립/다세대/상가주택	88	21.7
	단독/다가구주택	115	28.3
연 령 별	20세~29세	76	18.7
	30세~39세	85	20.9
	40세~49세	88	21.7
	50세~60세	82	20.2
	60세 이상	75	18.5
월 평 균	100만원미만	46	11.3
	100~200만원미만	69	17.0
	200~300만원미만	129	31.8
	300~400만원미만	95	23.4
	400~500만원미만	47	11.6
	500만원 이상	20	4.9
직 업 별	자 영 업	42	10.3
	판매·서비스직	51	12.6
	기능·작업직	2	0.5
	일반 작업직	3	0.7
	사무 기술직	58	14.3
	경영직·관리직	1	0.2
	전문직·자유직	11	2.7
	가정 주부	146	36.0
	학생	28	6.9
무직/기타	58	14.3	
학 령 별	초등학교 졸업 이하	56	13.8
	중학교 졸업 또는 중퇴	32	7.9
	고등학교 졸업 또는 중퇴	168	41.4
	대학교 졸업 또는 중퇴	141	34.7
	대학원 이상	9	2.2

### (3) 상수도

#### 가. 조사설계

구 분	내 용
조사대상시민	조사시점 현재 대전시에 거주하는 상수도 이용 여성
조 사 방 법	설문지를 이용, 조사원이 가정을 방문하여 1:1 개별면접

#### 나. 표본추출기준

- 총 400개로 표본크기를 정하고, 주거형태별, 연령별 인구비례에 따른 자치구별로 할당.

##### ① 수도사업소 관할 자치구의 주택형태별 조사대상 표본수

		동구(17%)	중구(18%)	서구(35%)	유성구(15%)	대덕구(15%)	계
남							
여		68	72	140	60	60	400
계		68	72	140	60	60	400

		20대	30대	40대	50대	60대 이상	계
동구	아파트	7	7	7	7	6	34
	다세대·상가	4	4	4	4	4	20
	단독	3	3	3	3	2	14
중구	아파트	7	8	7	7	7	36
	다세대·상가	3	3	3	3	2	14
	단독	4	5	5	4	4	22
서구	아파트	14	14	14	14	14	70
	다세대·상가	5	6	6	6	5	28
	단독	8	8	9	9	8	42
유성구	아파트	6	6	6	6	6	30
	다세대·상가	2	2	3	3	2	12
	단독	3	4	4	4	3	18
대덕구	아파트	6	6	6	6	6	30
	다세대·상가	2	2	3	3	2	12
	단독	3	4	4	4	3	18

다. 유효 표본 특성

구	분	사	비
전	체	례 수	중(%)
		418	100
성 별	여 성	418	100
	남 성	0	
거 주 지	동 구	73	17.5
	중 구	77	18.4
	서 구	147	35.2
	유 성 구	61	14.6
	대 덕 구	60	14.4
주 형 태 택 별	아 파 트	205	49.0
	연립/다세대/상가주택	94	22.5
	단독/다가구주택	119	28.5
연 령 별	20세~29세	77	18.4
	30세~39세	85	20.3
	40세~49세	99	23.7
	50세~60세	82	19.6
	60세 이상	75	17.9
월 평 균 수 입 별	100만원미만	36	8.6
	100~200만원미만	93	22.2
	200~300만원미만	142	34.0
	300~400만원미만	82	19.6
	400~500만원미만	35	8.4
	500만원 이상	30	7.2
직 업 별	자 영 업	45	10.8
	판매·서비스직	52	12.4
	기능·작업직	3	0.7
	일반 작업직	2	0.5
	사무 기술직	38	9.1
	경영직·관리직	3	0.7
	전문직·자유직	6	1.4
	가정 주부	213	51.0
	학생	29	6.9
무직/기타	27	6.4	
학 령 별	초등학교 졸업 이하	47	11.2
	중학교 졸업 또는 중퇴	46	11.0
	고등학교 졸업 또는 중퇴	170	40.7
	대학교 졸업 또는 중퇴	151	36.1
	대학원 이상	4	1.0

## (4) 민원행정

### 가. 조사설계

#### ① 조사대상

구 분	내 용
조사대상시민	시청 내 발급민원 대상자 와 유기한 민원 접수대장내의 명단

#### ② 조사방법

구 분	내 용
유기한 민원	시청 및 구청의 민원접수대장을 근거로 전화섭외 후 구조화된 질문지를 이용한 가구방문 면접조사
발 급 민 원	발급민원 서비스를 이용하고 나오는 매 k번째 시민 중 만 20세 이상 남녀를 조사대상자로 선정

### 나. 표본추출기준

#### ① 발급민원

	20대	30대	40대	50대	60대이상	계
남	20	20	20	20	20	100
여	20	20	20	20	20	100
계	40	40	40	40	40	200

#### ② 유기한 민원

- 유기한 민원 목록 각 장의 2, 4, 6, 8번째 민원인들을 대상으로 조사. 불가시 -1 항목의 민원인 조사(총 200명 조사).



다. 유효표본특성

구	분	사	비
전	체	례 수	중
		403	100%
성 별	여 성	164	40.7
	남 성	239	59.3
거 주 지	동 구	51	12.7
	중 구	87	21.6
	서 구	162	40.2
	유 성 구	69	17.1
	대 덕 구	33	8.2
연 령 별	15세~19세	4	1.0
	20세~29세	59	14.6
	30세~39세	119	29.5
	40세~49세	110	27.3
	50세~60세	74	18.4
	60세 이상	37	9.2
월 평 균 수 입	100만원미만	22	5.5
	100~200만원미만	105	26.1
	200~300만원미만	114	28.3
	300~400만원미만	99	24.6
	400~500만원미만	24	6.0
	500만원 이상	39	9.7
직 업 별	농업,어업,임업	2	0.5
	자 영 업	61	15.1
	판매·서비스직	26	6.5
	기능·작업직	18	4.5
	일반 작업직	3	0.7
	사무 기술직	112	27.8
	경영직·관리직	31	7.7
	전문직·자유직	27	6.7
	가정 주부	61	16.6
	학생	19	4.7
	무직/기타	37	9.2
학 령 별	초등학교 졸업 이하	6	1.5
	중학교 졸업 또는 중퇴	29	7.2
	고등학교 졸업 또는 중퇴	98	24.3
	대학교 졸업 또는 중퇴	228	56.6
	대학원 이상	42	10.4

## (5) 보건의료

### 가. 조사설계

구 분	내 용
조사대상시민	대전시 산하 5개 자치구 관할 보건소에서 의료서비스 이용자
조사대상기관	5개 자치구별 보건소
조 사 방 법	구조화된 설문지를 이용하여 조사원이 보건소 출구에서 1:1 개별면접

### 나. 표본추출기준

- 총 400개로 표본크기를 설정하고 각 보건소별로 80개씩 할당.
- 남, 여 연령별로 고르게 조사.

#### ① 자치구 보건소별 조사대상 표본수

보 건 소 명	조사대상 표본수 (개)
동 구 보건소	80
중 구 보건소	80
서 구 보건소	80
유성구 보건소	80
대덕구 보건소	80
총 계	400

#### ② 보건소별 할당 내역

	20대	30대	40대	50대	60대이상	계
남	8	8	8	8	8	40
여	8	8	8	8	8	40
계	16	16	16	16	16	80

다. 유효표본특성

구		분	사	례	수	비	중(%)	
전		체	401			100		
성	별	여	성	229		57.1		
		남	성	172		42.9		
보	건	동	구	79		19.7		
		중	구	81		20.2		
		서	구	81		20.2		
		유	성	구	79		19.7	
		대	덕	구	81		20.2	
연	령	20세~29세		92		22.9		
		30세~39세		110		27.4		
		40세~49세		57		14.2		
		50세~60세		56		14.0		
		60세 이상		85		21.2		
월	평	균	입	별	100만원미만	100	24.9	
					100~200만원미만	125	31.2	
					200~300만원미만	117	29.2	
					300~400만원미만	37	9.2	
					400~500만원미만	16	4.0	
					500만원 이상	6	1.5	
직	업	별	농업·어업·임업	2	0.5			
			자	영	업	31	7.7	
			판매·서비스직	32	8.0			
			기능·작업직	16	4.0			
			일반	작	업	직	6	1.5
			사무	기	술	직	47	11.7
			경영직·관리직	3	0.7			
			전문직·자유직	12	3.0			
			가정	주	부	142	35.4	
			학생	34	8.5			
			무직/기타	76	19.0			
학	력	별	초등학교 졸업 이하	66	16.5			
			중학교 졸업 또는 중퇴	54	13.5			
			고등학교 졸업 또는 중퇴	133	33.2			
			대학교 졸업 또는 중퇴	137	34.2			
			대학원 이상	11	2.7			

## (6) 복지관

### 가. 조사설계

구 분	내 용
조사대상시민	복지시설 서비스 이용자
조사대상기관	대전광역시 소재 12개 복지관 (사회복지관 5, 노인복지관 4, 장애인이용시설 3) 성락종합사회복지관, 둔산종합사회복지관, 중리종합사회복지관, 송강종합사회복지관, 판암종합사회복지관  동구노인종합복지관, 서구노인종합복지관, 대덕구노인종합복지관, 유성구노인종합복지관,  대전시립산성종합복지관, 밀알복지관, 대전시립장애인복지관
조사 방법	구조화된 설문지를 이용하여 조사원이 복지관 출구에서 1:1 개별면접

### 나. 표본추출기준

- 총 표본 400부를 기준으로 사회복지관 각 40부씩, 노인복지관 각 35부씩, 장애인복지관 각 20부씩 할당.

#### ① 사회복지관 (5개소, 각 40부씩.)

	10대	20대	30대	40대	50대	60대 이상	계
남	3	3	4	4	3	3	20
여	3	3	4	4	3	3	20
계	6	6	8	8	6	6	40

㉑ 노인복지관(4개소, 각 35부씩)

	계
남	17
여	18
계	35

㉒ 장애인복지시설(3개소 각 20부씩)

	10대	20대	30대	40대	50대	60대이상	계
남	1	2	2	2	2	1	10
여	1	2	2	2	2	1	10
계	2	4	4	4	4	2	20

## 다. 유효표본특성

구		분	사	례	수	비	중		
전		체			400	100			
성	별	여	성			281	70.3		
		남	성			119	29.8		
연	령	별	15세~19세		9	2.3			
			20세~29세		19	4.8			
			30세~39세		38	9.5			
			40세~49세		53	13.3			
			50세~59세		40	10.0			
			60세~70세		65	16.3			
			70세~79세		140	35.0			
			80세이상		36	9.0			
월	평	균	수	입	별	100만원미만		205	51.3
						100~200만원미만		107	26.8
						200~300만원미만		65	16.3
						300~400만원미만		18	4.5
						400~500만원미만		3	0.8
						500만원 이상		2	0.5
직	업	별	농업·어업·임업		1	0.3			
			자 영 업		10	2.5			
			판매·서비스직		1	0.3			
			기능·작업직		5	1.3			
			일반 작업직		0	0			
			사무 기술직		3	0.8			
			경영직·관리직		2	0.5			
			전문직·자유직		3	0.8			
			가정 주부		127	31.8			
			학생		9	2.3			
			무직/기타		230	57.5			

구	분	사 례 수	비 중
학 력 별	초등학교 졸업 이하	147	36.8
	중학교 졸업 또는 중퇴	75	18.8
	고등학교 졸업 또는 중퇴	114	28.5
	대학교 졸업 또는 중퇴	62	15.5
	대학원 이상	2	0.5
거 주 지	동 구	78	19.5
	중 구	63	15.8
	서 구	99	24.8
	유 성 구	86	21.5
	대 덕 구	74	18.5
복지관 이용시설유형	사회복지관	199	49.8
	노인복지관	141	35.3
	장애인복지관	60	15.0
이 용 서비스 및 프로그램 (사회복지관)	상담	6	1.5
	취업대비기능교실	5	1.3
	아동·청소년프로그램	5	1.3
	보건의료서비스	0	0
	가정봉사원	13	3.3
	무료급식 및반찬배달	7	1.8
	취미·교양·여가프로그램	139	34.8
	복지관시설이용	24	6.0
	기타 / 무응답	201	50.3
이 용 서비스 및 프로그램 (노인복지관)	건강관련	56	14.0
	교양관련	29	7.3
	취미관련	15	3.8
	오락·여가관련	39	9.8
	기타 / 무응답	261	65.3
이 용 서비스 및 프로그램 (장애인복지관)	의료부문	8	2.0
	교육부문	12	3.0
	직업부문	15	3.8
	체육부문	24	6.0
	사회·심리부문	1	0.3
	기타 / 무응답	340	85.0

## (7) 공 원

### 가. 조사설계

구 분	내 용
조사대상시민	대전시내 7개 공원 이용자들을 대상으로 조사.
조사대상공원	은구비공원, 보문산공원, 계족산공원, 샘머리공원, 뿌리공원, 둔산대공원, 동춘당공원
조 사 방 법	구조화된 설문지를 이용하여 조사원이 1:1 개별면접

### 나. 표본추출기준

#### ① 표본추출 방법

- 직접 공원을 찾아가서 이용중인 시민들을 조사대상자로 선정.

#### ② 공원별 조사대상 표본수

- 은구비공원 · 보문산공원 · 계족산공원 · 샘머리공원에는 각 58부씩, 뿌리공원 · 둔산대공원 · 동춘당공원은 각 56부씩 조사.

- 은구비 공원 · 보문산 공원 · 계족산 공원 · 샘머리 공원

	10대	20대	30대	40대	50대	60대이상	계
남	5	5	5	5	5	4	29
여	5	5	5	5	5	4	29
계	10	10	10	10	10	8	58

- 뿌리 공원 · 둔산 대공원 · 동춘당 공원

	10대	20대	30대	40대	50대	60대이상	계
남	4	5	5	5	4	5	28
여	4	5	5	5	4	5	28
계	8	10	10	10	8	10	56



### 다. 유효 표본 특성

구 전		분 체	사 례 수	비 중
			415	100
성 별	여	성	218	52.5
	남	성	197	47.5
공 원	은구비공원		62	14.9
	보문산공원		66	15.9
	계족산공원		67	16.1
	샘머리공원		63	15.2
	뿌 리 공원		49	11.8
	둔산대공원		46	11.1
	동춘당공원		62	14.9
연 령 별	15세~19세		54	13.0
	20세~29세		67	16.1
	30세~39세		89	21.4
	40세~49세		89	21.4
	50세~60세		63	15.2
	60세 이상		53	12.8
월 수 평 균	100만원미만		8	1.9
	100~200만원미만		11	2.7
	200~300만원미만		69	16.6
	300~400만원미만		216	52.0
	400~500만원미만		70	16.9
	500만원 이상		41	9.9
직 업 별	농업·어업·임업		2	0.5
	자 영 업		47	11.3
	판매·서비스직		24	5.8
	기능·작업직		3	0.7
	일반 작업직		3	0.7
	사무 기술직		70	16.9
	경영직·관리직		21	5.1
	전문직·자유직		21	5.1
	가정 주부		90	21.7
	학생		87	21.0
	무직/기타		47	11.3
	학 령 별	초등학교 졸업 이하		42
중학교 졸업 또는 중퇴		53	12.8	
고등학교 졸업 또는 중퇴		105	25.3	
대학교 졸업 또는 중퇴		185	44.6	
대학원 이상		30	7.2	

## (8) 체육시설

### 가. 조사설계

구 분	내 용
조사대상시민	체육시설 이용 경험이 있는 15세 이상 대전 시민
조사대상기관	대전광역시 및 자치구의 공공체육시설(6개소)
조 사 방 법	구조화된 설문지를 이용하여 조사원이 시설 이용자와 1:1 개별면접

### 나. 표본추출기준

- 6개 체육시설별로 66부씩 할당. 충무체육관과 다목적체육관에만 68부.
- 체육시설을 이용하고 나오는 때 k번째 이용자를 조사대상자로 선정.

#### ① 체육시설별 조사대상 표본수

시 설	소 재 지	표본 할당
충무체육관	중구 부사동	68
시립수영장	중구 부사동	66
사정롤러스케이트장	중구 사정동	66
올림픽기념국민생활관	서구 갈마동	66
남선공원종합체육관	서구 탄방동	66
진잠다목적체육관	유성구 원내동	68
<b>합 계</b>	<b>6개 시설</b>	<b>400</b>

#### ② 성별, 연령대별 표본수

	10대	20대	30대	40대	50대	60대이상	계
남	5	5	5	5	5	4	29
여	5	4	5	5	5	4	28
계	10	9	10	10	10	8	57

다. 유효표본특성

구		분	사	레	수	비	중				
전		체			402	100					
성	별	여	성	195		48.5					
		남	성	207		51.5					
주	이	총무체육관		71		17.7					
		진잠다목적체육관		68		16.9					
		올림픽기념국민생활관		66		16.4					
		시립수영장		65		16.2					
		사정롤러스케이트		66		16.4					
		남선공원종합체육관		66		16.4					
연	령	15세~19세		52		12.9					
		20세~29세		74		18.4					
		30세~39세		92		22.9					
		40세~49세		73		18.2					
		50세~59세		56		13.9					
		60세 이상		55		13.7					
월	평	100만원 미만		33		8.2					
		100~200만원 미만		76		18.9					
		200~300만원 미만		120		29.9					
		300~400만원 미만		94		23.4					
		400~500만원 미만		37		9.2					
		500만원 이상		42		10.4					
직	업	농업·어업·임업		3		0.7					
		자		영		업		41		10.2	
		판매·서비스직		13		3.2					
		기능·작업직		8		2.0					
		일반		작업직		1		0.2			
		사무		기술직		49		12.2			
		경영직·관리직		11		2.7					
		전문직·자유직		36		9.0					
		가정		주부		123		30.6			
		학생		85		21.1					
학	력	무직/기타		32		7.9					
		초등학교 졸업 이하		32		8.0					
		중학교 졸업 또는 중퇴		55		13.7					
		고등학교 졸업 또는 중퇴		95		23.6					
		대학교 졸업 또는 중퇴		193		48.0					
대학원 이상		27		6.7							

## (9) 도로관리

### 가. 조사설계

구 분	내 용
조사대상시민	20세 이상 대전 시민
조 사 방 법	구조화된 설문지를 이용하여 조사원이 조사대상자와 1:1 개별면접

### 나. 표본추출기준

- 각 자치구별 인구 비례에 맞추어 표본 할당.

		20대	30대	40대	50대	60대 이상	계
동구	남	7	7	7	7	6	34
	여	7	7	7	7	6	34
중구	남	7	7	8	7	7	36
	여	7	7	8	7	7	36
서구	남	14	14	14	14	14	70
	여	14	14	14	14	14	70
유성구	남	6	6	6	6	6	30
	여	6	6	6	6	6	30
대덕구	남	6	6	6	6	6	30
	여	6	6	6	6	6	30
		80	80	82	80	78	400

다. 유효표본의 특성

구 분		사 례 수	비 중(%)
전 체		408	100
성 별	여 성	205	50.2
	남 성	203	49.8
거 주 지	동 구	16	16.9
	중 구	81	19.9
	서 구	138	33.8
	유 성 구	59	14.5
	대 덕 구	61	15.0
연 령 별	20세~29세	86	21.1
	30세~39세	82	20.1
	40세~49세	88	21.6
	50세~60세	81	19.9
	60세 이상	71	17.4
월 평 균 수 입 별	100만원 미만	14	3.4
	100~200만원 미만	68	16.7
	200~300만원 미만	144	35.3
	300~400만원 미만	117	28.7
	400~500만원 미만	41	10.0
	500만원 이상	24	5.9
직 업 별	농업·어업·임업	2	0.5
	자 영 업	78	19.1
	판매·서비스직	40	9.8
	기능·작업직	29	7.1
	일반 작업직	6	1.5
	사무 기술직	62	15.2
	경영직·관리직	2	0.5
	전문직, 자유직	9	2.2
	가정 주부	88	21.6
	학생	60	14.7
	무직/기타	32	7.8
학 령 별	초등학교 졸업 이하	17	4.2
	중학교 졸업 또는 중퇴	24	5.9
	고등학교 졸업 또는 중퇴	188	46.1
	대학교 졸업 또는 중퇴	164	40.2
	대학원 이상	15	3.7
교통수단	도 보	74	18.1
	자 가 용	205	50.2
	버 스	122	29.9
	지 하 철	4	1.0
	기 타	3	0.7

## (10) 하 천

### 가. 조사설계

구 분	내 용
조사대상시민	15세 이상 하천변을 이용하는 대전 시민
조 사 방 법	구조화된 설문지를 이용하여 조사원이 조사대상자와 1:1 개별면접

### 나. 표본추출기준

#### ① 표본추출 방법

- 대전시내 세 개의 하천 중 이용 빈도가 많은 갑천변과 유등천변은 세부분으로 나누어 각 부분에 58부씩 빈도가 적은 대전천변은 52부 할당.

#### ② 하천별 조사대상 표본수

시 설	표본 할당
대전천변	52 (1개소: 가오동·문창동)
갑 천 변	174(3개소: 전민동, 월평동, 유성구청)
유등천변	174(3개소: 가장교, 한밭가든APT, 용문교)
합 계	400

#### -대전천변 ( 1 개 지점)

	10대	20대	30대	40대	50대	60대이상	계
남	4	4	4	4	5	5	26
여	4	4	4	4	5	5	26
계	8	8	8	8	10	10	52

#### - 갑천변, 유등천변 (각각 3개지점 총 6개지점)

	10대	20대	30대	40대	50대	60대이상	계
남	4	5	5	5	5	5	29
여	4	5	5	5	5	5	29
계	8	10	10	10	10	10	58

다. 유효표본의 특성

구		분	사	레	수	비	중(%)
전		체	415	100			
성	별	여	211	50.8			
		남	204	49.2			
주	이	대전	54	13.0			
		유등	181	43.6			
		하	180	43.4			
연	령	15세~19세	54	13.0			
		20세~29세	70	16.9			
		30세~39세	71	17.1			
		40세~49세	71	17.1			
		50세~59세	72	17.3			
		60세 이상	77	18.6			
월	평	100만원 미만	48	11.6			
		100~200만원 미만	96	23.1			
		200~300만원 미만	118	28.4			
		300~400만원 미만	81	19.5			
		400~500만원 미만	46	11.1			
		500만원 이상	26	6.3			
직	업	농업·어업·임업	2	0.5			
		자	48	11.6			
		판매·서비스직	21	5.1			
		기능·작업직	13	3.1			
		일반	7	1.7			
		사무	41	9.9			
		경영직·관리직	9	2.2			
		전문직·자유직	21	5.1			
		가정	100	24.1			
		학생	92	22.2			
학	력	무직/기타	61	14.7			
		초등학교 졸업 이하	38	9.2			
		중학교 졸업 또는 중퇴	75	18.1			
		고등학교 졸업 또는 중퇴	118	28.4			
		대학교 졸업 또는 중퇴	162	39.0			
대학원 이상	22	5.3					

## (11) 119 구조·구급

## 가. 조사설계

구 분	내 용
조사대상시민	15세 이상 119 구조·구급 서비스를 받아본 경험이 있는 대전 시민
조 사 방 법	119서비스 이용자 중 소방서의 추천명단이 대상임. 명부상 연락처로 미리 연락을 취하여 양해를 구한 후 구조화된 설문지를 이용하여 조사원이 조사대상자와 1:1 개별면접

## 나. 표본추출기준

## ① 표본추출 방법

- 기록되어 있는 모든 대상자들에게 연락을 취하여 그 중에서 면접동의를 얻은 대상자와 면접.



다. 유효표본의 특성

구	분	사	비
전	체	례 수	중(%)
성	여	252	63.0
별	남	148	37.0
거 주 지	동 구	80	20.0
	중 구	80	20.0
	서 구	78	19.5
	유 성 구	80	20.0
	대 덕 구	82	20.5
연 령 별	15세~19세	10	2.5
	20세~29세	46	11.5
	30세~39세	74	18.5
	40세~49세	99	24.8
	50세~59세	82	20.5
	60세 이상	89	22.3
월 평 균 수 입 별	100만원 미만	83	20.8
	100~200만원 미만	86	21.5
	200~300만원 미만	121	30.3
	300~400만원 미만	60	15.0
	400~500만원 미만	32	8.0
	500만원 이상	18	4.5
직 업 별	농업.어업.임업	2	0.5
	자 영 업	43	10.8
	판매·서비스직	19	4.8
	기능·작업직	20	5.0
	일반 작업직	6	1.5
	사무 기술직	42	10.5
	경영직·관리직	6	1.5
	전문직, 자유직	14	3.5
	가정 주부	159	39.8
	학생	25	6.3
	무직/기타	64	16.0
학 령 별	초등학교 졸업 이하	70	17.5
	중학교 졸업 또는 중퇴	54	13.5
	고등학교 졸업 또는 중퇴	124	31.0
	대학교 졸업 또는 중퇴	135	33.8
	대학원 이상	17	4.3
유 형 별	교통사고	26	6.5
	응급환자	366	91.5
	문잠김	3	.08
	기 타	5	1.3

## (12) 건축행정

### 가. 조사설계

#### ① 조사대상

구 분	내 용
조사대상시민	각 구청에서 건축민원 서비스를 이용한 시민
조사방법	구청의 민원인들을 대상으로 구조화된 질문지를 이용하여 조사원이 조사대상자와 1:1 개별면접

### 나. 조사표본 추출의 기준

#### ① 표본추출 방법

- 각 구청별로 조사원이 건축민원인을 대상으로 현장에서 일대일로 개별면접을 실시함(민원특성상 지역, 연령, 성별에 대한 구분 안함).

### 다. 유효표본의 특성

구 분	사 례 수	비 중(%)	
전 체	470	100	
민원처리구청	동 구	96	20.4
	중 구	120	25.5
	서 구	83	17.7
	유 성 구	81	17.2
	대 덕 구	90	19.1
민원유형	건축물 허가·신고	288	61.3
	건축물 사용 승인	63	13.4
	건축물 관리 대장 발급	41	8.7
	공동주택 사업계획 승인	21	4.5
	옥외광고물 허가·신고	36	7.7
	일반건설업 면허등록	4	0.9

구		분	사	례	수	비	중(%)									
전		체			470	100										
성	별	여	성	99		21.1										
		남	성	371		78.9										
거	주	동	구	69		14.7										
		중	구	82		17.4										
		서	구	164		34.9										
		유	성	구	66		14.0									
		대	덕	구	75		16									
연	령	20세~29세		34		7.2										
		30세~39세		165		35.1										
		40세~49세		156		33.2										
		50세~60세		90		19.1										
		60세 이상		25		5.3										
월	평	100만원미만		11		2.3										
		100~200만원미만		97		20.6										
		200~300만원미만		168		35.7										
		300~400만원미만		108		23										
		400~500만원미만		60		12.8										
500만원 이상		26		5.5												
직	업	농업·어업·임업		7		1.5										
		자		영	업	94		20								
		판		매·	서	비	스	직	24		5.1					
		기		능·	작	업	직	42		8.9						
		일		반	작	업	직	5		1.1						
		사		무	기	술	직	151		32.1						
		경		영	직,	관	리	직	31		6.6					
		전		문	직,	자	유	직	63		13.4					
		가		정	주	부	37		7.9							
		학		생		2		0.4								
무		직/기		타	14		3									
학	력	초		등	학	교	졸	업	이	하	4		.9			
		중		학	교	졸	업	또	는	중	퇴	21		4.5		
		고		등	학	교	졸	업	또	는	중	퇴	93		19.8	
		대		학	교	졸	업	또	는	중	퇴	309		65.7		
		대		학		원	이	상	43		9.1					

### 3. 내부고객만족도

#### 가. 조사설계

구 분	내 용
조사대상공무원	시 본청 담당관실·과·팀·단 등 48개 부서 별 공무원 10명을 대상으로 함
조 사 방 법	설문지를 이용, 조사원이 실과를 방문하여 1:1 개별면접 또는 재방문 수거

#### 나. 표본추출의 기준

- 48개 부서별로 10개의 표본(사무관 이상 2, 6급 3, 7급 3, 8급이하 2명 할당하고, 여성을 2명이상 포함)할당 표출

#### 다. 유효표본의 특성

성 별		직 급				연 령				합계
남	여	사무관 이상	6급	7급	8급 이하	20대	30대	40대	50대	
369	88	82	160	154	61	6	81	252	118	457

## 제 2 부

# 조사의 결과

제 4 장 조사결과의 요약

제 5 장 고객만족도 조사결과

제 6 장 전년도 대비 만족도 비교분석

## 제 4 장 조사결과의 요약

---

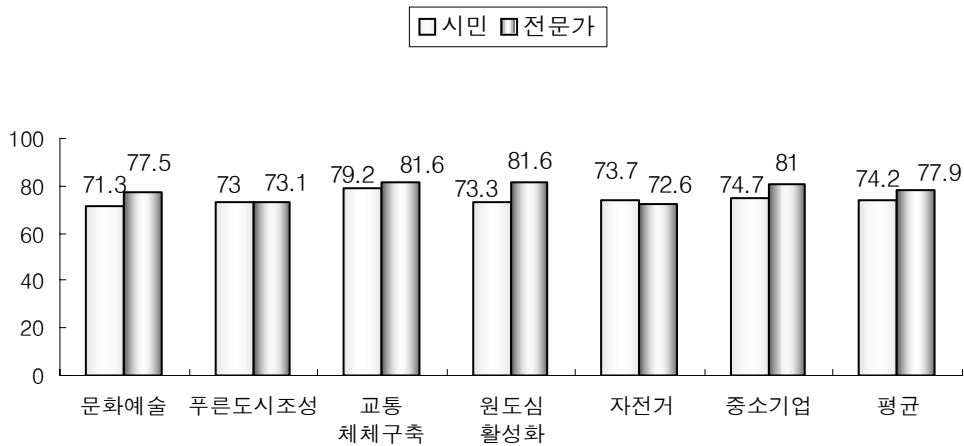
- 제1절 정책만족도
- 제2절 생활행정서비스만족도
- 제3절 내부고객만족도

## 제4장 조사결과의 요약

### 제1절 정책만족도

#### 1. 정책에 대한 인지도

- 6대 주요 정책에 대한 인지도는 76.1점으로 '만족' 수준이며, 거의 '매우 만족'의 수준에 접근하고 있으며, 전년도인 72.2점보다 다소 상승한 것으로 나타남.
- 정책별로는 '중소기업자금지원'과 '새로운 교통체계 구축'이 상대적으로 높은 인지도를 보이고 있는 반면, '새동감 넘치는 푸른도시 조성'과 '자전거타기 문화조성'은 상대적으로 낮은 인지도를 보이고 있음



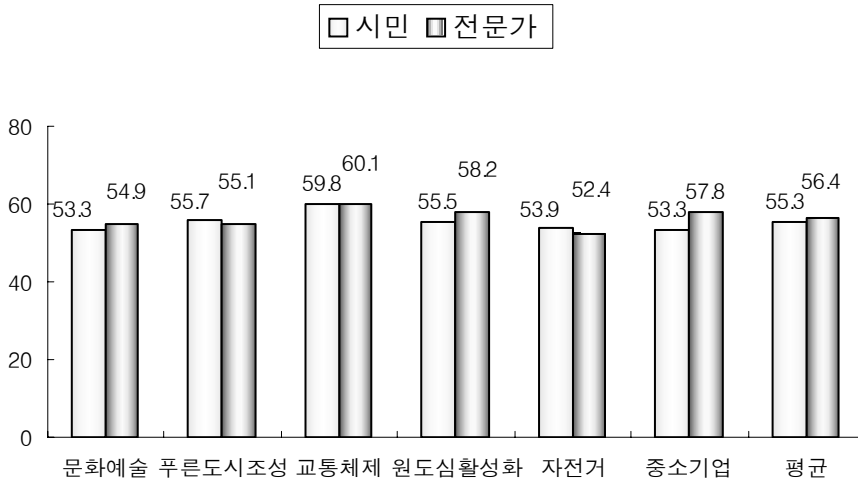
- 시민들은 '새로운 교통체계 구축'에 대한 인지도가 가장 높고, 전문가들은 '원도심 활성화'와 '새로운 교통체계 구축'에 대한 인지도가 가장 높은 반면, 전자는 '문화예술 인프라 확충'에, 후자는 '자전거타기 문화 조성'에 대한 인지도가 가장 낮게 나타나고 있음.

6대 정책별 인지도 지수 및 순위	일반 시민	전문가	인지도	순위
전 체	74.2	77.9	76.1	---
문화 예술 인프라 확충	71.3	77.5	74.4	
생동감 넘치는 푸른도시 조성	73	73.1	73.1	
새로운 교통체계 구축	79.2	81.6	80.4	1
원도심 활성화	73.3	81.6	77.5	3
자전거 타기 문화 조성	73.7	72.6	73.2	
중소기업 자금 지원	74.7	81.0	77.9	2

## 2. 정책에 대한 만족도

- 6대 주요정책의 종합만족도는 55.8점으로 ‘보통’ 수준이며, 전년 대비 약간 상승 하였음.
- 일반 시민의 정책만족도는 55.3점, 전문가의 정책만족도는 56.4점으로 일반시민보다 전문가들의 만족도가 약간 높음.
- 정책별로는 ‘새로운 교통체계 구축’이 59.9점으로 상대적으로 높은 수준을 보이고 있는 반면, ‘자전거타기 문화조성’은 53.2점으로 가장 낮은 평가를 받고 있음
- 시민들은 ‘새로운 교통체제 구축’을 가장 높게 평가하고 ‘문화예술 인프라 확충’과 ‘중소기업 자금지원’을 가장 낮게 평가하고 있는 반면, 전문가들은 ‘새로운 교통체계 구축’을 가장 높게 평가하고 ‘자전거타기 문화조성’을 가장 낮게 평가하고 있다는 점에서 차이를 보이고 있음.





6대 정책별 만족도 지수 및 순위	일반 시민	전문가	종합 만족도	순위
전 체	55.3	56.4	55.8	---
문화 예술 인프라 확충	53.3	54.9	54.1	
생동감 넘치는 푸른도시 조성	55.7	55.1	55.4	4
새로운 교통체계 구축	59.8	60.1	59.9	1
원도심 활성화	55.5	58.2	56.8	2
자전거 타기 문화 조성	53.9	52.4	53.2	
중소기업 자금 지원	53.3	57.8	55.6	3

## 제2절 생활행정서비스만족도

- 2001년도에 처음 시작한 고객만족도조사는 출발당시 평가대상이 9개 부문이었으나, 2002년도에는 4개 부문을 제외하고 주로 시민생활과 밀접하여 시민들이 다른 부문 보다 더욱 큰 관심을 갖고 있는 8개 부문을 새로이 추가하여 총 13개 분야에 걸쳐 확대 실시하였음.
- 2003년도는 2002년도와 동일한 분야에 대하여 조사하였음. 다만 시내 버스는 설문지에 4개 항목, 민원행정의 유기한 민원 1개 항목, 발급민원 1개의 항목을 추가하였음.
- 2004년도에는 기존의 13개 분야에서 농수산물 유통, 청소년 수련시설 그리고 동물원 운영 등 3분야를 제외하고 노인복지관 분야를 별도로 분리하여, 총 11개 분야에 대해 만족도 조사를 실시하였으며, 설문지는 2003년과 동일하게 유지함.
- 2005년도에는 2004년과 전반적인 틀을 동일하게 유지하면서, 일부 분야에서 의미가 약한 문항을 삭제하고 이용 빈도가 낮은 기관(예: 일부 장애인 이용시설)을 제외함.
- 2006년도에는 추가로 도로관리, 하천관리, 119 구조·구급분야를 추가하였고 공공도서관은 제외함. 또한 사회복지관, 노인복지관, 장애인 이용시설은 '복지관'으로 통합하여 총 11개 분야를 조사하였음.
  - 일부 분야에서는 실과와 협의하여 타당성이 떨어지는 문항을 삭제하고 필요한 문항은 첨가하였으며 문항의 차원을 조정하였음.
- 2007년도에는 추가로 건축행정분야를 추가 하였고, 설문문의 구성에 있어서 응답자가 응답하기 편리하도록 수정하였음.

## 1. 조사결과 종합

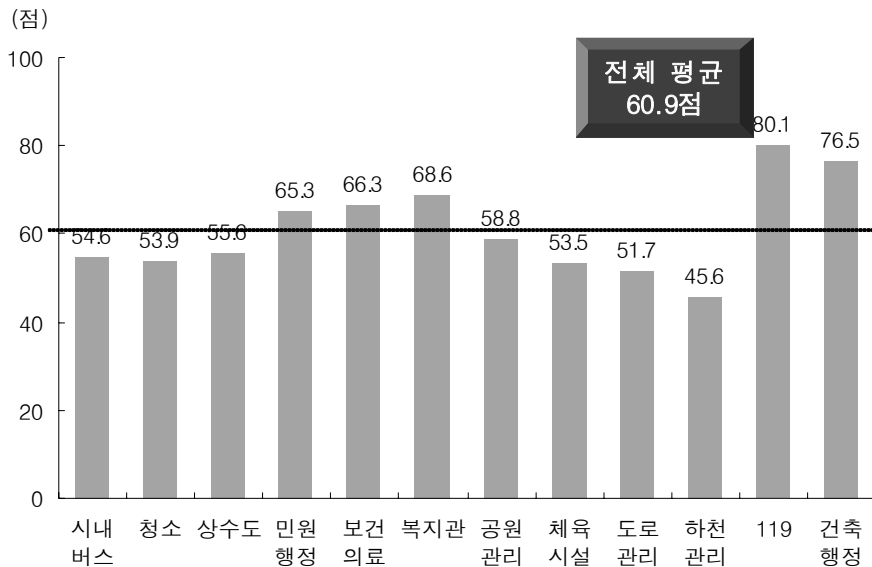
- 대전시의 12개 행정서비스에 대한 시민들의 종합만족도 산술평균은 60.9점으로 조사되었음. 이는 대전시의 12개 행정서비스 조사 분야에 대하여 시민들이 “만족”수준으로 만족하고 있음을 나타내고 있음.
- 그러나 이러한 행정서비스 조사결과에 대한 해석은 매우 신중할 필요가 있음. 왜냐하면 조사부문별 서비스의 고유특성, 즉 시민들에 수혜성이 강한 부문과 부담성이 강한 부문, 그리고 부문별 시민들의 기대수준이 모두 상이하다는 점을 감안해야 되며, 또한 과거 조사결과와 비교되는 경우에도 더욱 그러함.
- 따라서 부문별 종합만족도를 단순 비교하여 부문별 만족도수준을 비교하는 것은 의미가 없다 하겠으며, 나아가 조사된 분야를 모두 합하여 단순 평균한 값도 큰 의미가 없음을 미리 전제하여 두고자 함.
- 다만, 매년 동일부문에 대한 종합만족도의 변화추이를 파악하여 행정서비스가 개선되는지의 여부를 확인·점검하여 향후 시민들의 기대요구에 부응하는 행정서비스를 제공하기 위해 고객만족도조사를 실시한다는 점을 확인해 두고자 함.

평가 부문	종합 만족도
시내버스	54.6
청 소	53.9
상 수 도	55.6
민원행정	65.3
보건의료	66.3
복 지 관	68.6
공원관리	58.8
체육시설	53.5
도로관리	51.7
하 천	45.6
119구조·구급	80.1
건축행정	76.5
평 균	60.88

④ 제2부 조사의 결과

- 부문별 종합만족도는 119구조·구급 부문에서는 ‘매우 만족’하는 수준이었고, 건축행정 등 4개 부문은 ‘만족’, 공원관리 등 7개 분야에서는 “보통”수준을 나타냄.
- 가장 높은 만족수준을 보인 부문은 119구조·구급 (80.1점)으로 ‘매우 만족 수준’이며, 건축행정(76.5점), 복지관(68.6점), 보건의료(66.3점) 순으로 평가되어 이들 부문의 서비스에 대한 시민들의 종합만족도는 “만족”하는 수준인 것으로 나타남.
- 반면 하천관리(45.6점), 도로관리(51.7점), 체육시설(53.5점), 청소(53.9점), 시내버스(54.6점), 상수도(55.6점), 공원관리(58.8점) 부문에 대한 시민들의 종합만족도는 “보통”수준인 것으로 평가됨.

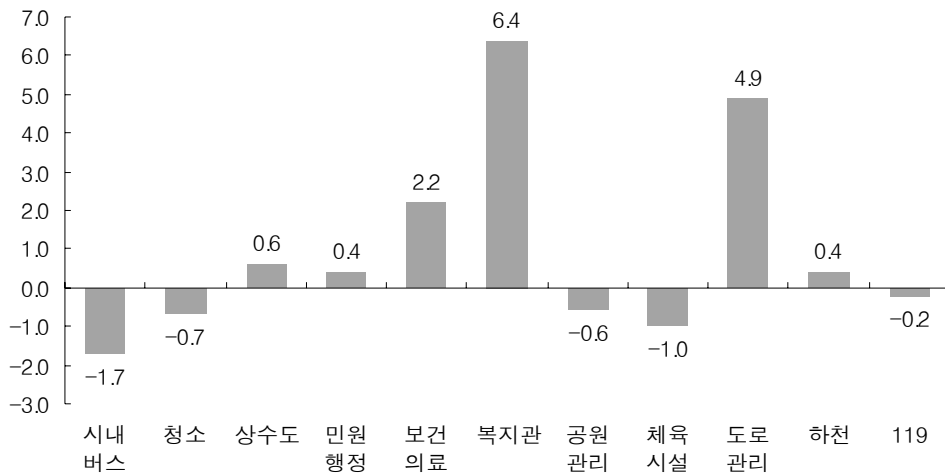
〈2007 행정서비스 고객만족도 조사결과〉



## 2. 전년도 결과와의 비교

- 전년도 조사결과와 비교해 보면, 우선 조사 분야에 있어서는 2007년에 새로이 추가된 건축행정 분야를 제외하고 비교 하였음.
- 전년에 이어 금년에도 조사된 부분의 종합만족도 변화 추이를 보면 전년에 비해 복지관 6.4점, 도로관리가 4.9점, 보건의료가 2.2점, 상수도가 0.6점, 그리고 민원행정과 하천관리가 각각 0.4점씩 상승하였고, 시내버스 1.7점, 청소가 0.7점, 공원관리가 0.6점, 체육시설이 1.0점, 그리고 119는 0.2점 등 전년에 비해 만족도는 다소 하락하였음.

〈전년도 대비 만족도 변화〉



## 제3절 내부고객만족도

### 1. 평가요소별 만족도

- 우리 시 전체 실과 공무원에 대해 업무처리 과정에서 평가요소별 만족도를 보면 70-75점대에 분포되어 있음을 발견함(평균 72.4). 이는 '만족'한다는 의미로 만족도가 높다는 것을 알 수 있음.
- 직원들 사이에 만족도가 높게 평가된 평가요소는 응대태도의 친절성(75.2), 요구에 부응한 업무능력 소유(74.2)를 들 수 있음.
- 업무처리 과정에서 만족도가 상대적으로 하위인 평가요소는 '내 부서의 현실과 여건을 고려하여 업무협조를 의뢰한다'인 '타부서 이해도'가 70.7점으로 가장 낮게 나타나고 있으며, '처리기한 준수'에 대해서도 71.0점으로 상대적으로 낮게 나타나고 있음.
- 그럼에도 불구하고 상위의 평가요소 점수와 하위의 해당 점수의 격차가 매우 작다는 것을 보여줌으로써 만족도 수준은 큰 차이가 없음을 나타냄.

〈평가요소별 시 전체 만족도〉

항 목	평가요소	만족도
1	전화연결 용이성	72.7
2	응대태도의 친절성	75.2
3	업무 요구의 명확성	73.0
4	업무능력도	74.2
5	업무처리와 절차의 합리성	71.2
6	자료요구의 비반복성	72.3
7	처리 기한 준수	71.0
8	타부서 이해도	70.7
9	업무처리의 체감만족도	71.1
	종합만족도	72.4

## 2. 부서별 만족도

- 본 보고서의 만족도는 접촉빈도가 많은 타 부서의 우선 순위별로 3개를 고르고 그 중에서 각 업무의 만족도를 측정한 결과임. 조사대상은 48개 부서였으나, IAC추진사업단은 접촉빈도가 전혀 없었기에 분석결과에서 제외됨.
- 내부고객만족도 측정결과 대부분의 부서가 60 - 80점대의 점수를 보여 주었으며 이는 대체로 만족하다는 것을 나타내는 것임. 시 전체평균은 72.4점으로 나타남.
- 직원들 사이에 만족도가 높은 부서는 예방안전과(86.7), 체육지원과(85.1), 세정과(82.2) 및 소방행정과(80.7)로 이들 부서들은 “매우 만족”하다는 평가를 받음.
- 내부고객만족도가 상대적으로 하위인 부서는 다음표에서 나타나는 바와 같이, 기업지원팀(58.3)과 혁신경영담당관(57.8)으로 이들 부서는 타 부서로부터 “보통”이라는 평가를 받음.

㉔ 제2부 조사의 결과

순위	부서명	평균
1	예방안전과	86.7
2	체육지원과	85.1
3	세정과	82.2
4	소방행정과	80.7
5	전국체전기획단	79.2
6	대응구조과	78.1
7	공보관	77.2
8	법무통계담당관	76.8
9	노인장애인복지과	76.3
10	회계계약과	75.8
11	도시관리과	75.7
12	관광문화재과	75.6
13	민방위방재과	75.3
14	시민불사실	75.2
15	운송주차관리과	75.2
16	토지정보과	75.0
17	정책프로젝트팀	75.0
18	국제통상팀	75.0
19	도로과	74.9
20	복지정책과	74.3
21	푸른도시사업단	73.6
22	도시균형개발과	73.5
23	인력개발과	72.9
24	자치행정과	72.4
25	교통정책과	71.8
26	도시계획과	71.5
27	정보화담당관	70.9
28	감사관	70.7
29	농업유통과	70.2
30	경제정책과	69.8
31	문화예술과	69.6
32	보건위생과	69.5
33	여성가족청소년과	69.4
34	자원순환과	69.4
35	건축과	69.3
36	대덕특구지원과	69.1
37	공원산림과	68.8
38	과학산업과	68.8
39	환경정책과	68.4
40	기획관	66.7
41	수질관리과	66.7
42	대중교통과	66.7
43	투자유치팀	66.2
44	예산담당관	65.3
45	생태하천사업단	64.6
46	기업지원팀	58.3
47	혁신경영담당관	57.8
	<b>평균</b>	<b>72.4</b>



## 제 5 장 고객만족도 조사결과

---

- 제1절 정책만족도
- 제2절 생활행정서비스만족도
- 제3절 내부고객만족도

## 제5장 고객만족도 조사결과

### 제1절 정책만족도

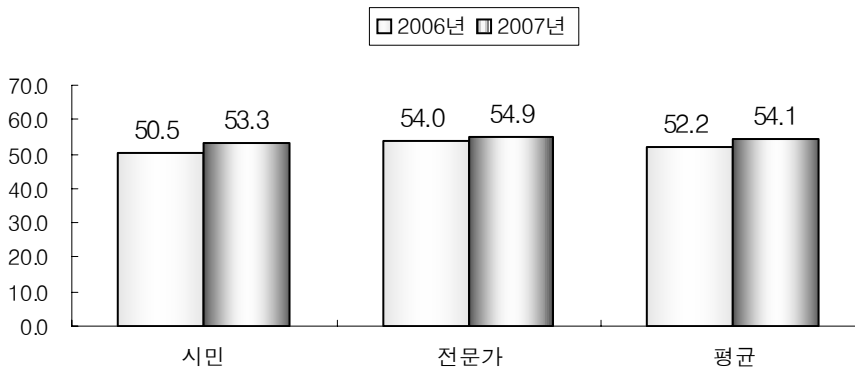
#### 1. 정책별 분석

##### 가. 문화 예술 인프라 확충

- 이응노 미술관 건립 (둔산대공원 시립미술관 옆)
- 대전선사박물관 건립 (유성구 지족동 은구비공원내)
- 둔산도서관 건립 (서구 둔산동 은초롱A 입구)
- 서대전 야외공연장 재건축 (서대전 공원내)
- 원도심 열린 미술관 운영 [중구 은행동 / (구)국립농산물품질관리원  
충청지원]
- 시립미술관 야외분수광장 정비

##### ① 종합평가

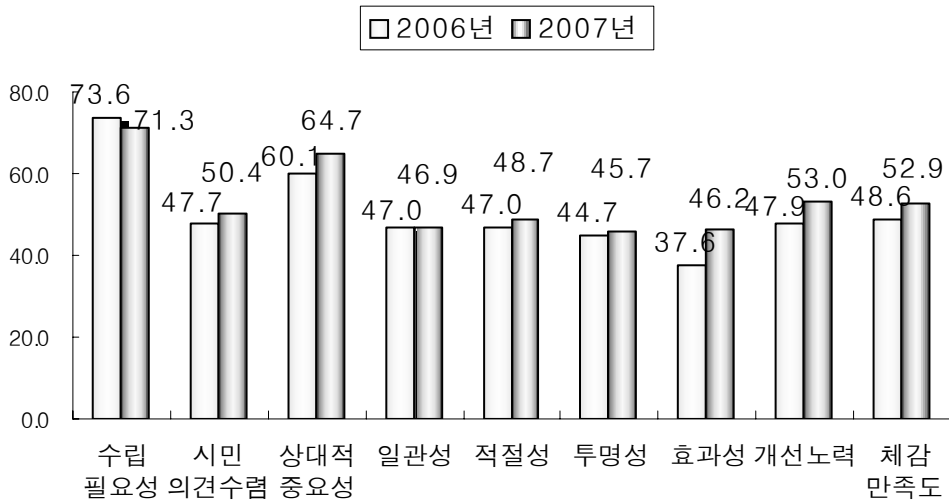
- 종합만족도는 54.1점으로 '보통' 수준이며, 전년에 비해 약간 상승하였음.
- 일반시민은 53.3점, 전문가는 54.9점이며, 전문가의 만족도가 약간 높으며, 양자간의 만족도 격차가 아주 미미한 정도임.



② 항목별 평가

i) 일반시민

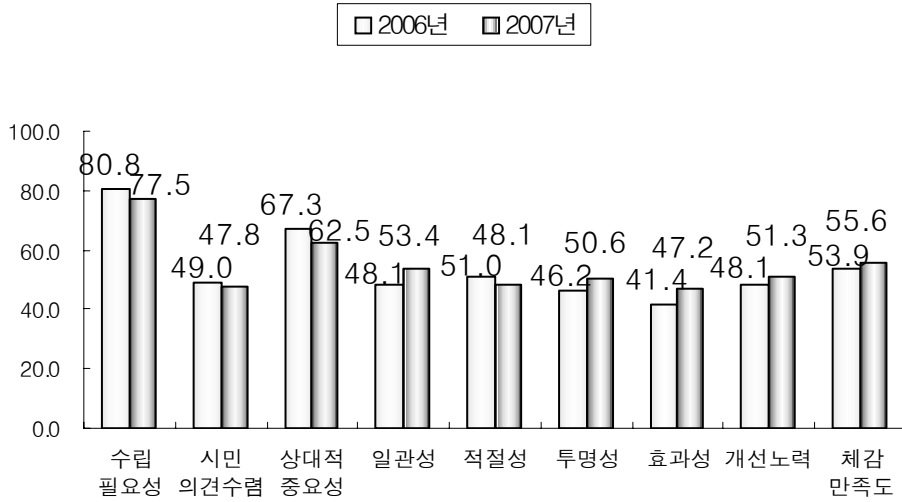
- ‘정책의 수립 필요성’(71.3점)과 ‘정책의 상대적 중요성’(64.7점)이 비교적 높게 평가되었음.
- 그러나 나머지 요소들의 만족도는 ‘보통’수준으로 절대평균만족도(50점)에 미치지 못하는 요소가 많고, 특히 ‘정책의 투명성’(45.7점)은 가장 취약한 요소로 평가됨.



ii) 전문가

- ‘정책의 수립 필요성’(77.5점)과 ‘정책의 상대적 중요성’(62.5점)이 비교적 높게 평가되었으며, ‘체감만족도’와 ‘정책의 일관성’, ‘개선노력’ 등도 절대평균만족도(50점)를 상회하고 있음.
- 그러나 나머지 요소들은 절대평균만족도(50점)에 미치지 못하는 요소

가 다수(시민의견 수렴, 구성의 적절성, 효과성) 있으며, 특히 '정책의 효과성'(47.2점)은 가장 취약한 요소로 평가됨.

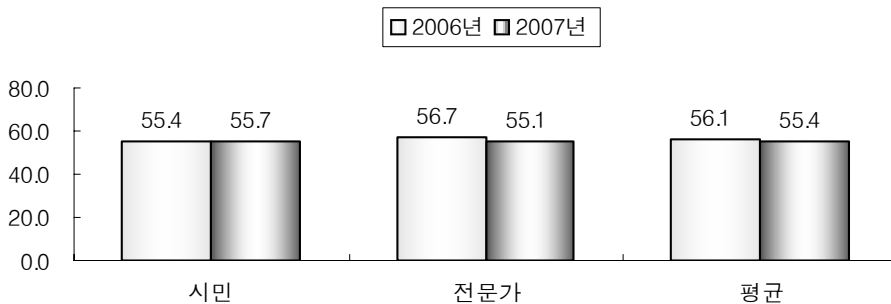


## 나. 생동감 넘치는 푸른도시 조성

- 생명의 나무 3000만그루 심기
- 아름다운 “꽃 도시” 조성(꽃 특화거리 조성 과 교량에 꽃 식재사업 추진)
- 「한밭수목원」 3단계 조성( 둔산대공원의 수목원 조성 확대)
- 「Daejeon Flower Land」 조성(대전 동물원 인근)
- 「대덕밸리 IC 경관광장」 조성
- 대도로[중앙분리대] 녹지조성(도로폭이 35m이상인 대도로 중앙분리대에 화단조성)

### ① 종합평가

- 종합만족도는 55.4점으로 ‘보통’ 수준이며, 전년도에 비해 약간 낮아짐.
- 일반시민은 55.7점, 전문가는 55.1점으로 양자가 서로 비슷한 수준이라고 말할 수 있음.



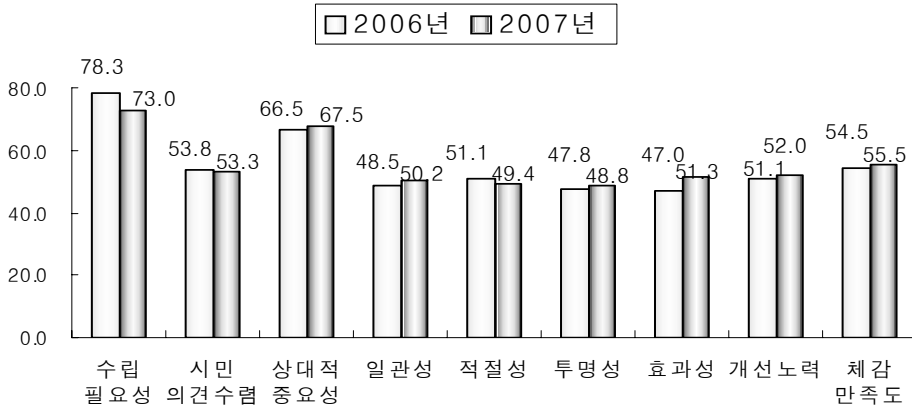
### ② 항목별 평가

#### i) 일반시민

- ‘정책의 수립 필요성’(73.0점)과 ‘정책의 상대적 중요성’(67.5점)이 비교적 높게 평가되었으며, ‘체감만족도’, ‘시민의견수렴도’, ‘정책의 일관성’ 및 ‘개선노력도’ 도 절대평균만족도(50점)를 상회하고 있음.
- 그러나 ‘구성의 적절성’과 ‘정책의 투명성’은 절대평균만족도(50점)에

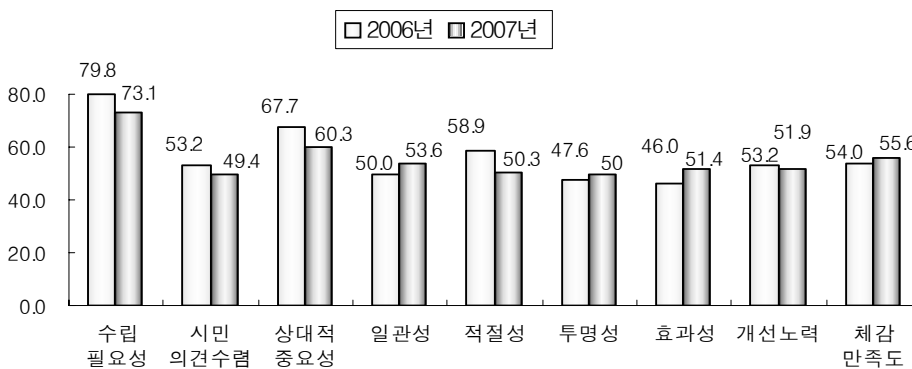


미치지 못하는 낮은 수준을 보이고 있음.



## ii) 전문가

- '정책의 수립 필요성'(73.1점)과 '정책의 상대적 중요성'(60.3점)이 비교적 높게 평가되었으며, '시민의견수렴도'를 제외하고는 모두 절대평균 만족도(50점)를 상회하고 있음.

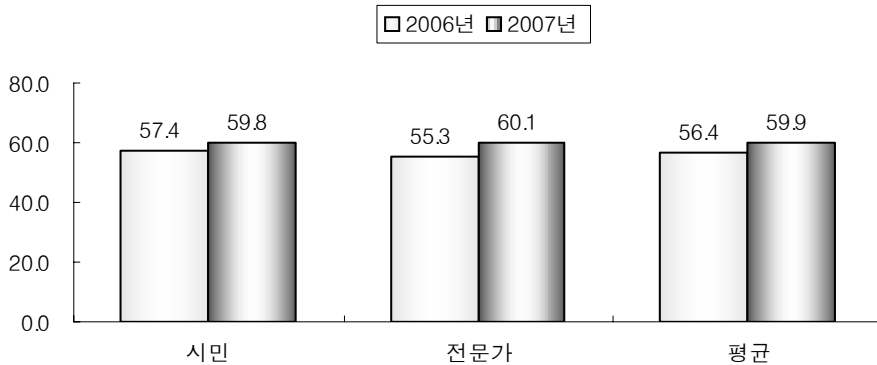


## 다. 새로운 교통체계 구축

- 도시철도 연계 노선개편(12개노선 조정), 환승요금체계 구축
- 시내버스 「운영관리시스템」 구축 [지능형 교통체계(ITS)센터 연계]
- 차량고급화 및 편의시설 확충 [천연가스(CNG) 버스 연차적 도입]
- 교통카드 운영 (무료환승제 실시와 시민들의 교통복지 실현)
- 도시철도 1호선 개통 및 환승 주차장 건설
- 선진 브랜드 택시 육성 및 장애인 콜택시 운영
- 지능형 교통체계(ITS) 2단계사업 추진 및 대전~청주 광역 버스 정보 시스템 (BIS) 구축

### ① 종합평가

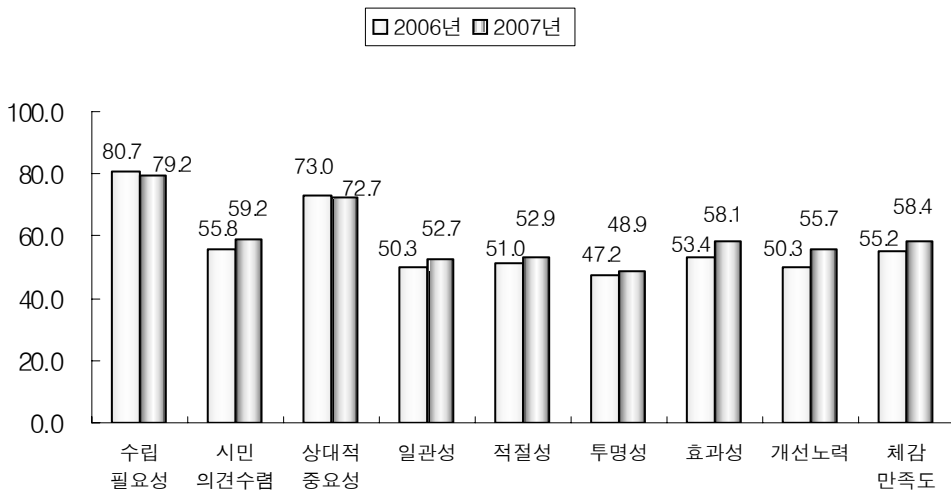
- 종합만족도는 59.9점으로 '보통' 수준이며, '만족'수준에 가깝고, 전년에 비해서 3.5점 상승 하였음.
- 일반시민은 59.8점, 전문가는 60.1점으로 전문가의 만족도가 상대적으로 높으며, 양자간의 만족도 격차는 아주 미미한 상태임.



### ② 항목별 평가

#### i) 일반시민

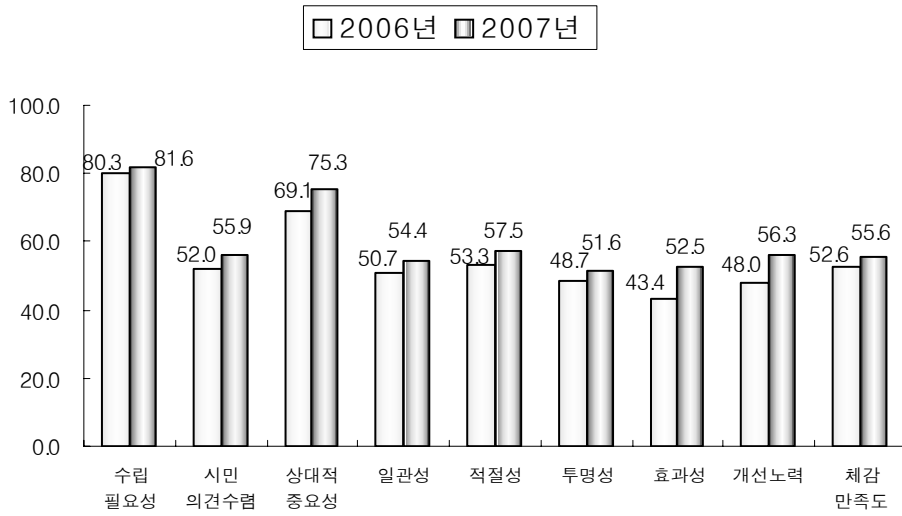
- ‘정책의 수립 필요성’(79.2점)과 ‘정책의 상대적 중요성’(72.7점)이 비교적 높게 평가되었으며, ‘정책의 투명성’(48.9점)을 제외하고는 모든 요소들이 절대평균만족도(50점)를 상회하고 있음.
- 그러나 ‘정책의 투명성’(48.9점)은 절대평균만족도(50점)에 미치지 못하는 낮은 수준을 보이고 있음.



ii) 전문가

- ‘정책의 수립 필요성’(81.6점)과 ‘정책의 상대적 중요성’(75.3점)이 비교적 높게 평가되었으며, 나머지 모든 요소들도 절대평균만족도(50점)를 상회하고 있음.
- 그러나 ‘정책의 투명성’의 요소가 가장 낮은 수준임.



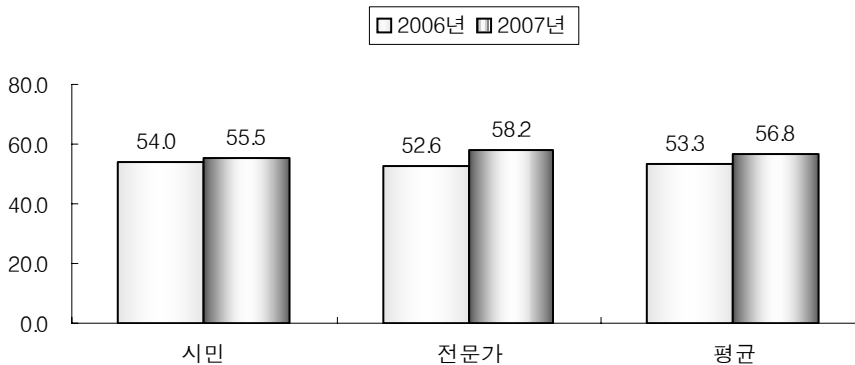


## 라. 원도심 활성화

- 원도심 활성화 사업 (원도심활성화의 체계적인 추진과 시 균형발전제시, 지역간 균형발전조례 제정)
- 대전역세권 개발사업 (대전역주변 상업·업무·주거·문화·철도타운 조성)
- 테마거리조성 및 활성화
- 대학주변 캠퍼스타운 조성(대학로 조성, 문화 및 이벤트 공간 조성, 기반시설확충)
- 원도심 재개발사업(기본계획고시, 민간재개발 행정지원)
- 뉴타운식 재개발 추진(서울 뉴타운식 개발 3~5개소 선정 지원)

### ① 종합평가

- 종합만족도는 56.8점으로 '보통' 수준이며, 전년대비 3.5점 상승.
- 일반시민은 55.5점, 전문가는 58.2점으로 전문가의 만족도가 상대적으로 높으며, 양자간의 만족도 격차(2.7점)는 상대적으로 크지 않음.



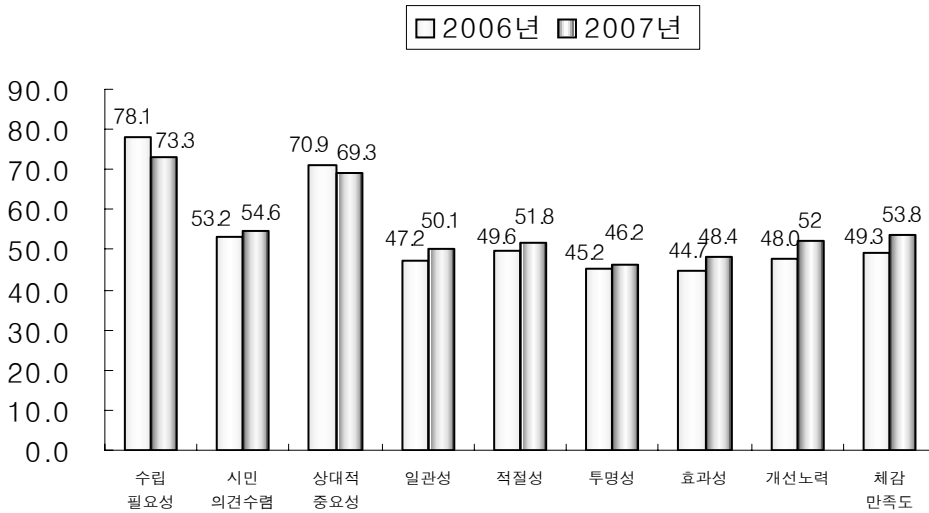
### ② 지표별 평가

#### i) 일반시민

- '정책의 수립 필요성'(73.3점)과 '정책의 상대적 중요성'(69.3점)이 비교

적 높게 평가되었으며, '정책의 투명성'과 '정책의 효과성'을 제외한 모든 요소가 절대평균만족도(50점)를 상회하고 있음.

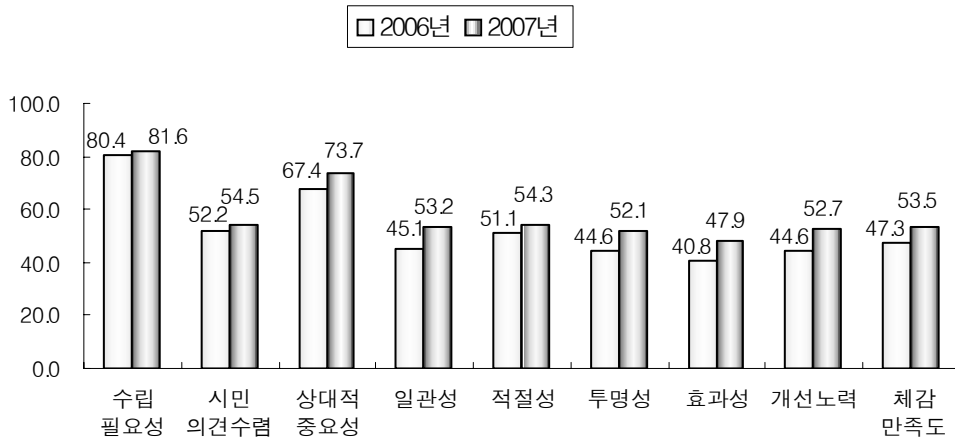
- 그러나 특히 '정책의 투명성'(46.2점)은 가장 낮은 만족도를 보이고 있음.



ii) 전문가

- '정책의 수립 필요성'(81.6점)과 '정책의 상대적 중요성'(73.7점)이 비교적 높게 평가되었으며, '정책의 효과성'을 제외한 모든 요소가 절대평균만족도(50점)를 상회하고 있음.

- '정책의 효과성'(47.9점)은 가장 낮은 만족도를 보이는 요소임.

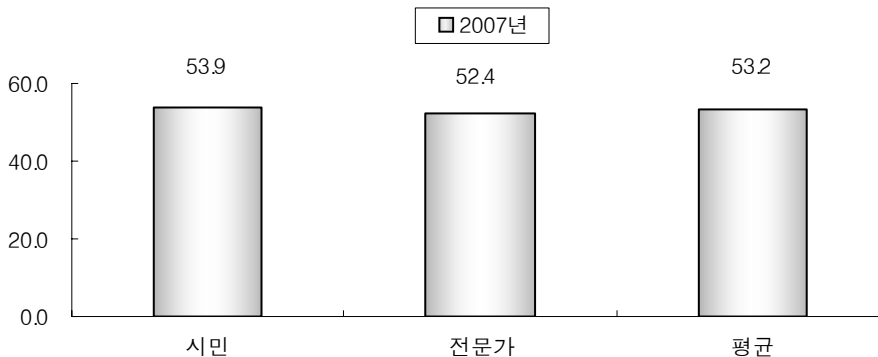


## 마. 자전거타기 문화 조성

- 자전거 타기 저변문화 조성을 위한 학교·시민단체와 협력체계 유지
- 자전거 이용 활성화를 위한 시범지역 선정 (둔산동지역)
- 공영 자전거제 운영 / 자전거 관련 시민단체 연계

### ① 종합평가

- 자전거타기 문화조성 정책에 대한 만족도는 2007년 새롭게 추가된 분야로 종합만족도는 53.2점으로 '보통' 수준임.
- 일반시민은 53.9점, 전문가는 52.4점으로 일반시민의 만족도가 상대적으로 높으며, 양자간의 만족도 격차는 상대적으로 크지 않음.

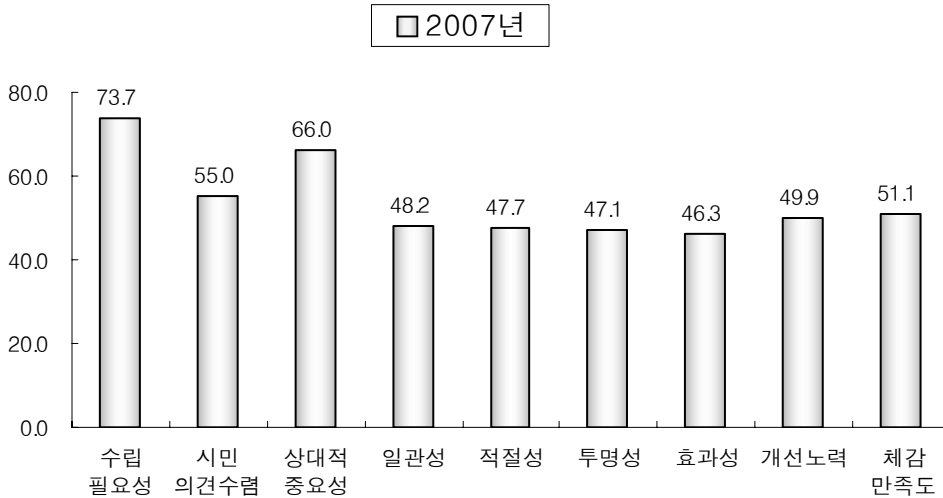


### ② 지표별 평가

#### i) 일반시민

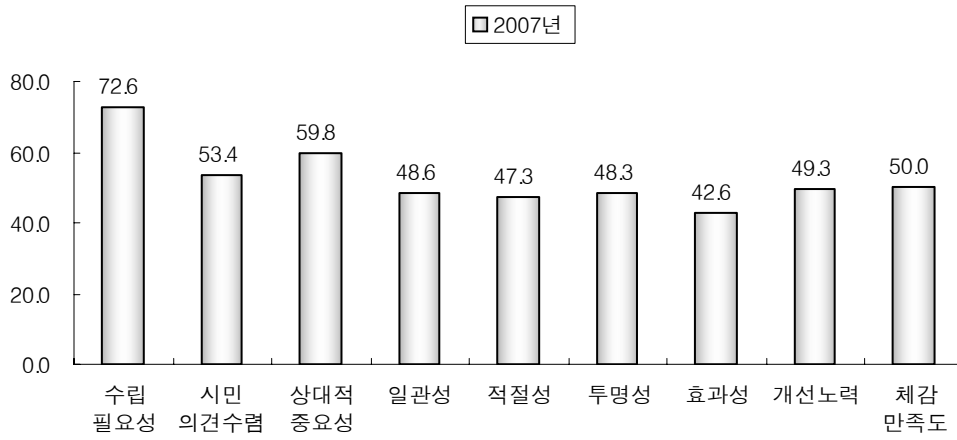
- '정책의 수립 필요성'(73.7점)과 '정책의 상대적 중요성'(66점)이 비교적 높게 평가되었으며, '시민의견수렴도'와 '체감만족도'도 절대평균만족도(50점)를 상회하고 있음.
- 대부분의 요소들은 절대평균만족도(50점)에 미치지 못하는 낮은 수준

을 보이고 있으며, 특히 '정책의 효과성'(46.3점)은 가장 낮은 수준임.



## ii) 전문가

- '정책의 수립 필요성'(72.6점)과 '정책의 상대적 중요성'(59.8점)이 비교적 높게 평가되었으며, '시민의견수렴도'와 '체감만족도'도 절대평균만족도(50점)를 상회하고 있음.
- 대부분의 요소들은 절대평균만족도(50점)에 미치지 못하는 낮은 수준을 보이고 있으며, 특히 '정책의 효과성'(42.6점)은 가장 낮은 수준임.

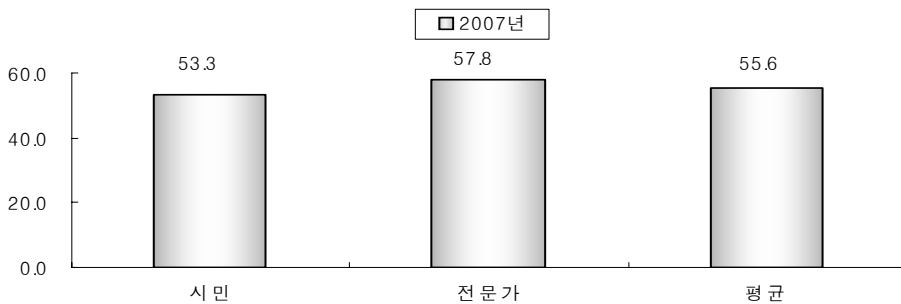


## 바. 중소기업 자금지원

- 경영안정자금지원 (지원규모: 업체당 5천만원~2억원, 지원업종 : 제조업 · 제조업관련 서비스업 · 건설업 · 지식 · 영상산업)
- 창업 및 경쟁력강화사업 자금지원 [지원규모 : 13억원(시설자금10억, 운전자금3억, 지원업종: 제조업 · 제조업관련 서비스업 · 건설업 · 지식 · 영상산업)]
- 신용보증지원 [지원규모 : 업체당 4억원 이하(중소기업 및 소상공인), 지원조건: 보증금액의 연 2.0% 이내 보증수수료 납부]

### ① 종합평가

- 중소기업자금지원정책에 대한 만족도조사는 2007년에 새로이 추가된 분야이며, 종합만족도는 55.6점으로 '보통' 수준임
- 일반시민은 53.3점, 전문가는 57.8점으로 전문가의 만족도가 상대적으로 높으며, 양자간의 만족도 격차(4.5점)는 다소 차이가 있음.



### ② 지표별 평가

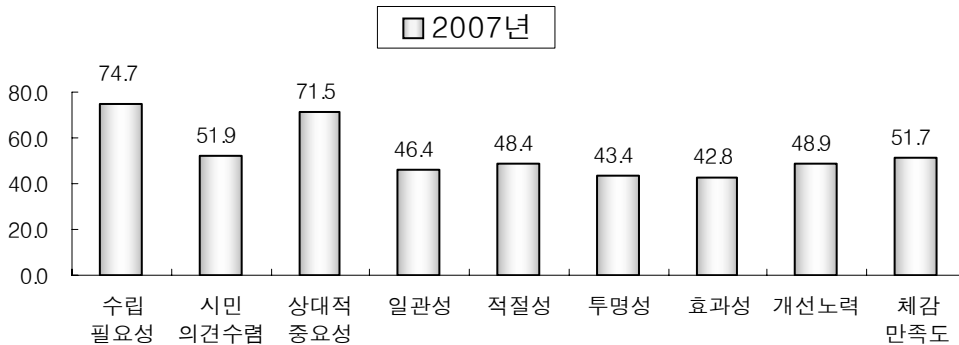
#### i) 일반시민

- '정책의 수립 필요성'(74.7점)과 '정책의 상대적 중요성'(71.5점)이 비교적 높게 평가되었으며, '시민의견수렴도'와 '체감만족도' 도 절대평균만



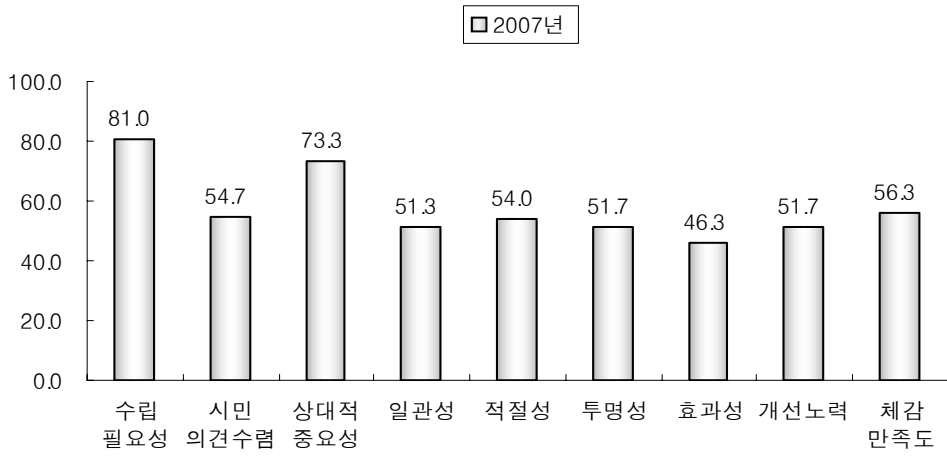
족도(50점)를 상회하고 있음.

- 그러나 대부분의 요소들은 절대평균만족도(50점)에 미치지 못하는 낮은 수준을 보이고 있으며, 특히 '정책의 효과성'(42.8점)은 가장 낮은 수준임



ii) 전문가

- '정책의 수립 필요성'(81점)과 '정책의 상대적 중요성'(73.3점)이 비교적 높게 평가되었으며, '정책의 효과성'을 제외하고는 모든 요소가 절대평균만족도(50점)를 상회하고 있음.
- 나머지 요소들이 모두 절대평균만족도(50점)를 상회하는 반면, '정책의 효과성'(46.3)은 만족도가 가장 낮은 요소임.



## 제2절 생활행정서비스 만족도

### 1. 시내버스

#### 가. 종합

〈시내버스 부문의 차원 및 항목 중요도와 만족도〉

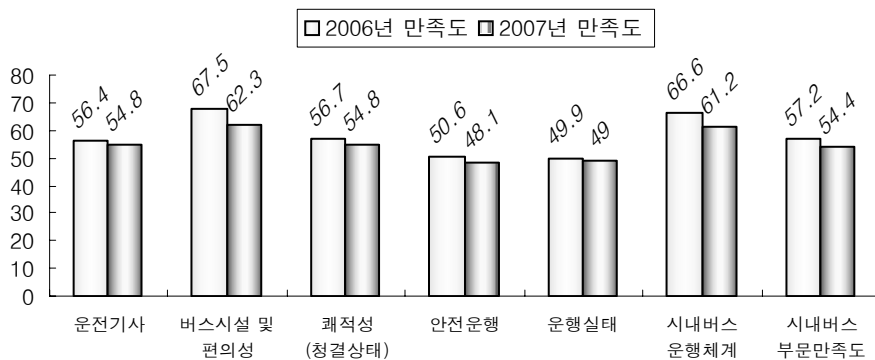
차원	항목	차원 선택율 (중요도)	차원 만족도	항목 선택율 (%)	항목 중요도	항목 만족도
운전기사	• 운전기사의 태도	12.1% (14.9)	54.8	33.3	26.7	52.6
	• 운전기사의 복장상태			2.1	11.1	61.8
	• 정류소 안내방송			14.7	17.4	69.5
	• 노약자나 어린이의 승하차시 배려			37.3	28.7	47.9
	• 승객문의에 대한 답변 태도			12.6	16.3	50.6
버스시설 및 편의성	• 의자나 손잡이의 고정상태	20.7% (18.7)	62.3	30.4	25.2	65.2
	• 하차벨의 작동상태			9.0	14.5	68.8
	• 하차벨의 이용 편리성			14.3	17.2	63.0
	• 요금함의 이용 편리성			6.4	13.2	62.1
	• 노선번호 및 경유지표시판의 식별 용이성			39.9	30.0	56.2
쾌적성 (청결상태)	• 나쁜 냄새(기름냄새, 고무냄새 등)의 방지	5% (10.8)	54.8	18.8	21.9	55.2
	• 버스내부의 청결성			33.7	29.4	53.8
	• 엔진소리 등 소음의 최소성			16.2	20.6	47.0
	• 계절별 버스 내부온도의 적정성			31.4	28.2	61.1
안전운행	• 급출발·급정거를 하지 않는 정도	43.7% (30.2)	48.1	33.3	33.3	43.5
	• 과속·난폭운전을 하지 않는 정도			38.0	35.7	48.0
	• 교통신호체계 준수			28.7	31.0	53.0
운행실태	• 정류소에 정확히 정차	8.1% (12.4)	49.0	33.7	26.9	48.5
	• 정류소 무정차를 하지 않는 정도			17.3	18.7	49.5
	• 버스 배차간격			26.4	23.2	47.0
	• 버스 배차간격 준수			14.7	17.4	48.6
	• 버스 운행시간(첫차와 막차)의 적정성			7.8	13.9	53.2
시내버스 운행체계	• 정류소 위치의 이용편리성	10.5% (13.6)	61.2	19.5	14.3	55.6
	• 정류소 버스노선안내시설의 이용편리성			9.3	9.2	55.9
	• 버스전용차로 지정·구간·길이·시행시간의 적정성			4.3	6.7	56.8
	• 버스운행노선의 이용편리성			14.3	11.7	53.2
	• 버스승차권 구입의 편리성			2.9	6.0	46.7
	• 시내버스 승강대기소의 설치 및 편의성			6.4	7.8	54.4
	• 버스환승제 도입			21.4	15.3	73.0
	• 지능형 버스정보시스템의 정보제공 정확성			5.0	7.1	67.7
	• 지능형 버스정보시스템의 정보제공 편리성			5.9	7.5	63.4
	• 한꿈이 교통카드제 도입			6.4	7.8	75.4
	• 버스 전용차로제 운영			4.8	7.0	66.8
부문만족도지수					50.0	54.4
체감만족도지수					50.0	54.9
종합만족도지수						54.6

- 2007년도 시내버스 부문에 대한 시민들의 만족도를 조사한 결과 종합 만족도는 54.6점으로 나타나 대전시의 시내버스 운행 서비스에 대한 시민들의 만족수준은 '보통' 수준임을 알 수 있음.
- 시내버스 서비스 부문의 체감만족도는 54.9점이고, 부문만족도는 54.4점으로 나타나, 구체적인 서비스를 통해 도출된 만족도와 서비스 전반에 대해 시민이 느끼는 만족도는 거의 비슷한 것을 보여주고 있음.
- 시내버스 서비스를 구성하고 있는 차원 중에서 '버스시설 및 편의성' 차원의 만족도가 62.3점으로 가장 높고, '시내버스 운행체계' 61.2점, '쾌적성' 54.8점, '운전기사' 54.8점 등의 순으로 나타나고 있고, '안전운행'이 48.1점으로 가장 낮은 차원임을 통계결과는 보여주고 있음.
- 차원선택률(중요도)에서 보여주듯이 시민들은 '안전운행'을 가장 중요한 차원으로 간주하고 있으며, '버스시설 및 편의성', '운전기사', '시내버스 운행체계' 등의 순으로 중요성을 평가하고 있는 것으로 나타남.
- 구체적인 전체 항목 중에서 가장 높은 점수를 보여주는 항목은 시내버스 운행체계의 '한꿈이 교통카드제 도입'으로 75.4점을 보여주고 있고, 가장 낮은 점수를 보여주는 항목은 안전운행의 '급출발/급정거를 하지 않는 정도'로서 43.5점에 머무르고 있음을 통계결과는 보여주고 있음.

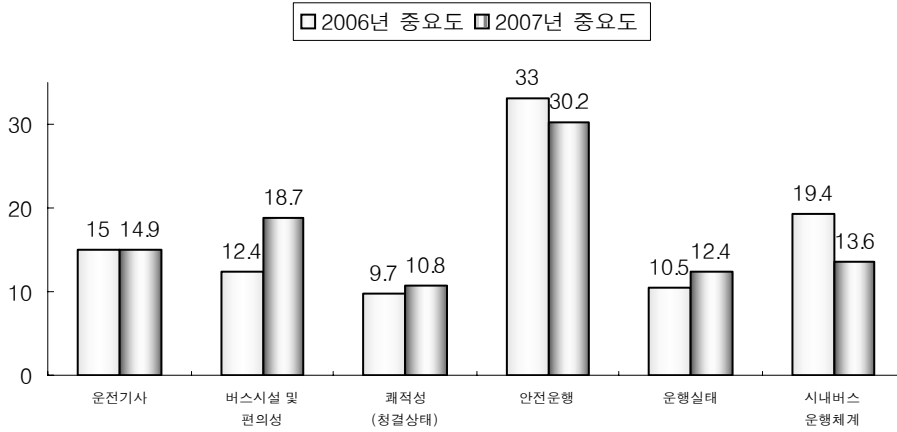
## 나. 차원별 만족도 분석

### ① 차원 만족도와 중요도

<시내버스 부문의 차원만족도>



〈 시내버스 부문의 차원중요도 〉



구분	구분	운전기사	버스시설 및 편의성	쾌적성 (청결상태)	안전운행	운영실태	시내버스 운행체계
2006년	만족도	56.4	67.5	56.7	50.6	49.9	66.6
	중요도	15.0	12.4	9.7	33.0	10.5	19.4
2007년	만족도	54.8	62.3	54.8	48.1	49.0	61.2
	중요도	14.9	18.7	10.8	30.2	12.4	13.6

i) 차원 만족도

- 2007년도 시내버스 부문만족도는 54.4점으로 2006년도의 57.2점에 비해 약 2.8점이 하락한 것으로 나타남.
- 서비스 구성 차원 중 ‘버스시설 및 편의성’차원이 62.3점으로 가장 높았고, 이어서 ‘시내버스 운행체계’ 61.2점, ‘쾌적성’ 54.8점, ‘운전기사’ 54.8점, ‘운영실태’ 49.0점, ‘안전운행’ 48.1점 등의 순으로 나타남.
- ‘버스시설 및 편의성’, 그리고 ‘시내버스 운행체계’의 두 가지 차원은 ‘만족’하는 수준으로 나타난 반면, 나머지 차원들은 ‘보통’수준에 머무르고 있음을 알 수 있음.
- 2007년도와 2006년의 차원별 점수를 비교해 보았을 때, 전반적으로 모

든 차원에 있어 점수가 하락한 것을 알 수 있으며, 특히 ‘버스시설 및 편의성’의 경우 2006년 67.5점에서 2007년 62.3점으로 5.2점이 하락하여 가장 큰 하락세를 나타냄. ‘버스시설 및 편의성’ 차원에서 전년대비 하락폭을 유도한 항목은 ‘노선번호 및 경유지 표지판의 식별 용이성’으로 나타남.

## ii) 차원 중요도

- 서비스의 구성차원 중 ‘안전운행’의 중요도는 30.2%로 가장 높게 나타났고, ‘버스시설 및 편의성’이 18.7% ‘운전기사’ 14.9%, ‘시내버스 운행체계’가 13.6%, ‘운행실태’ 12.4%, ‘쾌적성’ 10.8% 등의 순으로 나타남.
- 2006년도와 비교해 볼 때, 중요도 1순위가 ‘안전운행’으로 같으나, 2순위에 있어서 전년도에는 ‘시내버스운행체계’ 이었던 것이, 2007년에는 ‘버스시설 및 편의성’으로 순위바꿈을 한 것이 특징임.

## 다. 항목별 만족도 분석

### ① 운전기사

- 운전기사 차원은 54.8점으로 ‘보통’ 수준에 해당됨.
- 운전기사 차원을 구성하는 항목 중 ‘정류소 안내방송’ 만족도가 69.5점으로 가장 높게 나타났고, 이어서 ‘운전기사의 복장상태’ 61.8점, ‘운전기사태도’ 52.6점, ‘승객문의의 대한 답변태도’ 50.6점, ‘노약자나 어린이 승하차시 배려정도’ 47.9점 등의 순으로 나타남.
- 항목중요도와 관련해서는 ‘노약자나 어린이 승하차시 배려정도’가 28.7%로 가장 높게 나타났고, ‘운전기사의 복장상태’가 11.1%로 가장 낮게 나타남.

항 목	항목중요도	항목만족도
① 운전기사	26.7	52.6
② 운전기사의 복장상태	11.1	61.8
③ 정류소 안내방송	17.4	69.5
④ 노약자나 어린이의 승하차시 배려정도	28.7	47.9
⑤ 승객문의에 대한 답변 태도	16.3	50.6

② 버스시설 및 편의성

- 버스시설 및 편의성 차원은 62.3점으로 다른 차원에 비해 가장 높은 점수를 보여주고 있으며, '대체로 만족' 수준에 해당됨.
- 버스시설 및 편의성 차원을 구성하는 항목 중 '하차벨 작동상태'의 만족도가 68.8점으로 가장 높게 나타났고, '의자나 손잡이의 안전성'이 65.2점, '하차벨의 이용편리성' 63.0점, '요금함의 이용편리성' 62.1점, '노선번호 및 경유지 표시판의 식별 용이성' 56.2점 등의 순으로 나타나고 있음.
- 항목중요도를 살펴보면, '노선번호 및 경유지 표시판의 식별 용이성'이 30.0%로 가장 높게 나타났고, '의자나 손잡이의 안정성' 25.2%, '하차벨의 이용 편리성'이 17.2%, '하차벨의 작동상태' 14.5%, '요금함의 이용 편리성'이 13.2% 등의 순으로 나타남.

항 목	항목중요도	항목만족도
① 의자나 손잡이의 안전성	25.2	65.2
② 하차벨의 작동상태	14.5	68.8
③ 하차벨의 이용 편리성	17.2	63.0
④ 요금함의 이용 편리성	13.2	62.1
⑤ 노선번호 및 경유지 표시판의 식별용 이성	30.0	56.2

## ③ 쾌적성(청결상태)

- 쾌적성 차원은 54.8점으로 '보통' 수준에 해당됨.
- 쾌적성 차원을 구성하는 항목 중 '계절별 버스내부온도의 적정성'이 61.1점으로 가장 높은 만족도를 나타냈고, '나쁜 냄새의 방지정도'가 55.2점, '버스내부의 청결성' 53.8점, '엔진소리 등 소음의 최소성' 47.0 점 등의 순으로 나타남.
- 항목중요도와 관련해서는 '버스내부의 청결성'이 29.4%로 가장 높게 나타났고, '엔진소리 등 소음의 최소성'이 20.6%로 가장 낮게 나타남.

항 목	항목중요도	항목만족도
① 나쁜냄새의 방지	21.9	55.2
② 버스내부의 깨끗함.	29.4	53.8
③ 소음의 정숙성	20.6	47.0
④ 냉·난방 온도의 적절성	28.2	61.1

## ④ 안전운행

- 안전운행 차원은 48.1점으로 '보통' 수준에 해당됨.
- 안전운행 차원을 구성하는 항목 중 '교통신호체계 준수정도'가 53.0점으로 가장 높은 만족도를 보이고 있고, 그 뒤를 이어 '과속·난폭 운전을 하지 않는 정도' 48.0점, '급출발·급정거를 하지 않는 정도' 43.5 점의 순으로 나타남.
- 항목의 중요도와 관련해서는 '과속·난폭 운전을 하지 않는 정도'가 35.7%로 가장 높게 나타났고, '급출발·급정거를 하지 않는 정도'도 33.3%로 거의 비슷하게 나타난 반면, '교통신호체계 준수정도'는 31.0%로 가장 낮게 나타남.



항 목	항목중요도	항목만족도
① 급출발·급정거 방지	33.3	43.5
② 과속/난폭운전	35.7	48.0
③ 교통신호 준수	31.0	53.0

⑤ 운행실태

- 운행실태 차원의 만족도는 49.0점으로 '보통' 수준임을 보여주고 있음.
- 운행실태 차원을 구성하는 항목 중 '버스 운행시간의 적절성'이 53.2점으로 만족도가 가장 높게 나타났으며, '정류장에 무정차 하지 않는 정도' 49.5점, '배차간격의 준수'가 48.6점, '정류소에 정확하게 정차하는 정도' 48.5, '버스 배차간격' 47.0점 등의 순으로 나타남.
- 항목중요도와 관련해서는 '정류소에 정확히 정차하는 정도'가 26.9%로 가장 높게 나타났고, '버스 운행시간의 적절성'이 13.9%로 가장 낮게 나타남.

항 목	항목중요도	항목만족도
① 정류소에 정확히 정차하는 정도	26.9	48.5
② 정류장에 무정차하지 않는 정도	18.7	49.5
③ 버스 배차 간격	23.2	47.0
④ 버스 배차간격을 준수하는 정도	17.4	48.6
⑤ 버스 운행시간의 적절성	13.9	53.2

⑥ 시내버스 운행체계

- 시내버스 운행체계 차원의 만족도는 61.2점으로 버스시설 및 편의성 차원을 제외한 다른 차원과 비해 높은 점수를 보여주고 있으며, '대체로 만족 수준'에 해당됨.

- 차원을 구성하는 구체적인 항목과 관련한 만족도를 살펴보면, ‘한꿈이 교통카드제의 도입’이 75.4점으로 가장 높게 나타났으며, ‘버스환승제의 도입’이 73.0점, ‘지능형 버스 정보시스템이 제공하는 정보의 정확성’ 67.7점, ‘버스 전용차로제의 운영’ 66.8점 등의 순으로 나타난 반면, ‘버스승차권 구입이 편리한 정도’는 46.7점으로 가장 낮은 점수를 보여주고 있음.
- 항목중요도와 관련해서는 ‘버스 환승제의 도입’이 15.3%로 가장 높은 점수를 보여주고 있고, ‘버스 승차권의 구입 편리성’이 6.0%로 가장 낮게 나타나고 있음.

항 목	항목중요도	항목만족도
① 정류소 위치의 이용편리성	14.3	55.6
② 노선안내시설의 이용편리성	9.2	56.0
③ 버스전용차로제의 적절성	6.7	56.8
④ 운행노선이 이용하기 편하게 설계된 정도	11.7	53.3
⑤ 버스 승차권의 구입 편리성	6.0	46.7
⑥ 승차대기소의 설치 및 편의성	7.8	54.4
⑦ 버스 환승제의 도입	15.3	73.0
⑧ 지능형 버스정보시스템의 정보정확성	7.1	67.7
⑨ 지능형 버스정보시스템의 정보편리성	7.5	63.4
⑩ 한꿈이 교통카드제의 도입	7.8	75.4
⑪ 버스 전용차로제의 운영	7.0	66.8

## 라. 기타 건의사항 분석결과

- 시내버스와 관련하여 건의사항을 자유롭게 제시하도록 한 결과, 78건의 응답 중 다음 표에 나타난 바와 마찬가지로 ‘여유있는 운행시간책정으로 과속방지’ 하자는 건의사항이 23%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 배차간격의 준수 관련 건의사항이 19%, 기사에 대한 친절교육의 확대 대한 건의가 17% 등으로 나타남.

< 시내버스 부문 건의사항 >

건의사항	응답자(명)	구성비(%)
◆ 안전운행(여유있는 운행시간 책정으로 과속방지)	18	23
◆ 배차간격 준수	15	19
◆ 기사들의 친절교육	13	17
◆ 버스요금 인하	10	13
◆ 환승시간의 연장 (하차시 교통카드를 이용하여)	7	9
◆ 청결상태 개선. 유지	7	9
◆ 정보시스템 장비의 확대 및 수리 보수	5	6
◆ 운행시간의 연장	3	4
소 계	78	100



## 2. 청 소

### 가. 종합

〈청소행정 부문의 차원 및 항목 중요도와 만족도〉

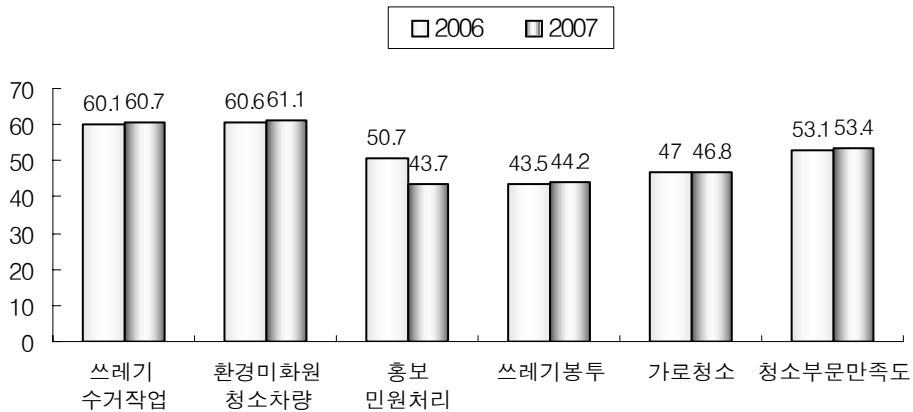
차 원	차원 선택률 (중요도)	차원 만족도	항 목	항목 선택률 (%)	항목 중요도	항목 만족도
쓰레기 수거작업 및 과정	57.1% (38.6%)	60.7	◆ 쓰레기 수거의 적시성	19.0	15.8	64.5
			◆ 쓰레기 수거 간격의 적절성	5.7	9.1	63.2
			◆ 분리수거의 정확성	18.7	15.6	63.5
			◆ 대형폐기물 수거의 적시성	5.7	9.1	57.6
			◆ 쓰레기 수거 작업시 통행불편 최소화	2.5	7.5	62.3
			◆ 쓰레기 수거 작업시 소음 최소화	3.9	8.2	57.8
			◆ 쓰레기 수거 후 뒷마무리 상태	23.2	17.9	58.8
			◆ 쓰레기 수거함의 청결상태	21.4	17.0	53.8
환경미화원 및 청소차량	11.3% (15.7%)	61.1	◆ 환경미화원의 복장상태	3.7	18.5	62.9
			◆ 환경미화원의 작업태도	47.3	40.3	62.9
			◆ 청소차량의 청결운행정도	49.0	41.2	58.5
홍보 및 민원처리	8.6% (14.3%)	43.7	◆ 쓰레기/재활용품 배출방법 안내 / 홍보	36.9	28.5	54.3
			◆ 쓰레기 불법배출 시 신고방법 안내	8.1	14.1	49.6
			◆ 청소민원과 관련된 불만사항처리 신속성	27.8	23.9	37.2
			◆ 애로사항 문의시 친절하게 대하는 태도	15.3	17.7	36.3
			◆ 접수된 민원처리 결과에 대한 만족	11.8	15.9	37.8
쓰레기 봉투	17.7% (18.9%)	44.2	◆ 쓰레기봉투의 품질(찢어지는 사례 등)	23.9	24.5	48.7
			◆ 쓰레기봉투 구입의 편리성	5.4	15.2	62.8
			◆ 쓰레기봉투 사용의 편리성	11.8	18.4	55.7
			◆ 청소비(쓰레기봉투 가격)의 적정성	58.9	42.0	29.7
가로청소	5.2% (12.6%)	46.8	◆ 차도의 청결상태	3.7	10.2	58.0
			◆ 쓰레기 수거 등 인도의 청결상태	12.8	14.7	53.9
			◆ 도로 옆의 빗물받이(측구) 청결상태	5.2	10.9	50.3
			◆ 도로가의 휴지통 배치의 적절성	14.0	15.3	44.9
			◆ 도로가의 휴지통 청결상태	24.9	20.8	40.0
			◆ 다가구,다세대 밀집지역 이면도로의 청 결상태	39.4	28.0	40.6
부문만족도지수				50.0		53.4
체감만족도지수				50.0		54.4
종합만족도지수						53.9

- 2007년도 청소 서비스에 대한 시민들의 만족수준을 조사한 결과, 종합 만족도는 53.9점으로 나타남. 이는 100점 만점일 때, 청소서비스에 대한 시민들의 만족도가 “보통” 정도의 수준에 그치고 있음을 의미함.
- 청소서비스부문의 체감만족도는 54.4점이고, 부문만족도는 53.4점으로 나타나, 실제 제공하는 서비스에 대한 객관적 만족도가 실제 시민들이 체감하는 수준보다 낮은 것으로 분석됨.
- 청소서비스를 구성하고 있는 평가차원들을 자세히 살펴보면, ‘환경미화원 및 청소차량’ 차원에 대한 만족도가 61.1점으로 가장 높게 평가되었으며, 가장 낮게 평가된 차원은 ‘쓰레기봉투’로 43.7점이었음. 한편, 시민들이 생각하는 중요도를 살펴보면 ‘쓰레기 수거작업 및 과정’에 대해서 그 중요성을 가장 높게 부여했으며(38.6%), 반대로 가장 낮게 부여한 것은 ‘가로청소’이었음(12.6%).
- 5개 차원의 26개 항목에 대한 시민들의 중요도 및 만족도를 평가한 결과, ‘쓰레기수거작업 및 과정’차원의 제1항목인 ‘쓰레기 수거의 적시성’에 대한 시민들의 만족도가 64.5점으로 가장 높게 나타남. 한편, 가장 낮은 만족도를 보인 항목은 ‘쓰레기봉투’ 차원의 제4항목인 ‘청소비(쓰레기봉투 가격)의 적정성’이었음(29.7점). 항목별 중요도는 ‘청소비(쓰레기봉투 가격)의 적정성’에 대한 중요도가 가장 높은 42.0%로 나타나 시민들의 불만정도가 크다고 예상할 수 있음. 한편, ‘쓰레기 수거작업 및 과정’의 제5항목인 ‘쓰레기 수거 작업 시 통행불편을 최소화 하는 정도’에 대한 중요성의 인식도가 상대적으로 가장 낮게 나타남(7.5%).

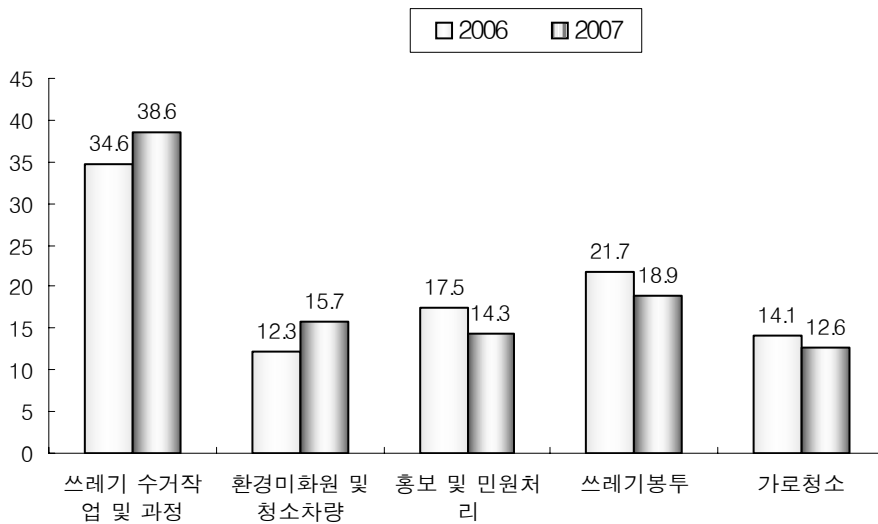
## 나. 차원별 만족도 분석

### ① 차원 중요도와 만족도

〈 청소 부문의 차원 만족도 〉



〈 청소 부문의 차원 중요도 〉



구 분		쓰레기 수거작업 및 과정	환경미화원 및 청소차량	홍보 및 민원처리	쓰레기봉투	가로청소
2007년	만족도	60.7	61.1	43.7	44.2	46.8
	중요도	38.6	15.7	14.3	18.9	12.6
2006년	만족도	60.1	60.6	50.7	43.5	47.0
	중요도	34.6	12.3	17.5	21.7	14.1
2005년	만족도	67.2	70.1	56.0	47.2	49.5
	중요도	44.1	12.5	15.9	15.3	12.3
2004년	만족도	69.4	71.4	54.6	44.5	54.3
	중요도	44.1	10.9	14.6	17.8	12.6

i) 차원 만족도

- 2007년 청소부문 만족도는 53.9점으로 전년도(54.6점)에 비해 0.7점 하락한 것으로 나타남.
- 청소서비스를 구성하고 있는 차원 중에서 '환경미화원 및 청소차량' 차원에 대한 만족도가 61.1점으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 '쓰레기 수거작업 및 과정' 차원이 60.7점, '가로청소'가 46.8점, '쓰레기봉투'가 44.2점, '홍보 및 민원처리'가 43.7점 등의 순으로 평가됨.
- '환경미화원 및 청소차량' 차원(61.1점), '쓰레기 수거작업 및 과정'(60.7점)이 만족 수준이며 '홍보 및 민원처리'(43.7점)가 가장 낮은 만족도를 보이지만, "보통"으로 평가됨.
- 전년도와 대비하여 '홍보 및 민원처리'와 '가로청소'를 제외하고 항목 별로 만족도는 약간씩 상승한 것으로 나타남. 반면에 가장 큰 만족도의 하락을 보인 것은 '홍보 및 민원처리' 차원으로 전년 대비 7점이 하락하였음.

## ii) 차원 중요도

- 청소서비스를 구성하고 있는 차원들 중에서 ‘쓰레기 수거작업 및 과정’ 차원이 가장 중요하게 생각되는 것으로 나타났고(38.6%), 이어서 ‘쓰레기봉투’(18.9%), ‘환경미화원 및 청소차량’(15.7%), ‘홍보 및 민원처리’(14.3%), ‘가로청소’(12.6%) 순으로 나타남.
- 전년도 대비 ‘쓰레기 수거작업 및 과정’, ‘환경미화원 및 청소차량’, 그리고 ‘쓰레기봉투’차원은 중요도가 상승한 반면, 나머지의 차원에 있어서는 중요도가 하락하였음.
- 차원만족도와 중요도를 이용한 분석 결과, ‘쓰레기봉투’의 경우 중요도에서는 2순위로 높게 나타난데 반해, 만족도는 “낮은” 수준으로 나타나 적극적이며 실제적인 중점 개선노력이 필요함. 이밖에, ‘홍보 및 민원처리’나 ‘가로청소’의 경우 중요도가 높은 편은 아니나 만족도가 상대적으로 모두 낮다는 점에서 지속적이며 점진적인 시각에서의 만족도 제고 노력이 필요함.

## 다. 항목별 만족도 분석

## ① 쓰레기 수거작업 및 과정

- ‘쓰레기 수거작업 및 과정’차원은 60.7점으로 “만족” 수준으로 나타남.
- ‘쓰레기 수거작업 및 과정’차원을 구성하는 항목 중 만족도의 경우 ‘쓰레기 수거의 적시성’이 64.5점으로 가장 높았고, 이어서 ‘분리수거의 정확성’(63.5점), ‘쓰레기수거 간격의 적절성’(63.2점), ‘수거 작업시 통행 불편 최소화노력’(62.3점), ‘수거 후 뒷마무리 상태’(58.8점), ‘쓰레기 수거 작업시 소음발생 최소화 노력’(57.8점)이었으며, ‘쓰레기 수거함의 청결상태’(53.8점)가 상대적으로 가장 낮은 만족도를 가지는 것으로 나타남.



④ 제2부 조사의 결과

- 한편, 항목별 중요도는 ‘수거 후 뒷마무리 상태’가 가장 높게 나타났으며(17.9%), ‘쓰레기 수거 작업시 통행불편 최소화’에 대한 중요도가 상대적으로 가장 낮게 나타남(7.5%).
- 이러한 결과 들을 고려할 때 ‘수거 후 뒷마무리 상태’에 대한 중요도가 제일 높는데 반해, 만족도는 “보통” 수준으로 나타나 만족도를 제고시키기 위한 적극적이며 구체적인 중점 개선노력이 필요함.

항 목	항목중요도	항목만족도
① 쓰레기 수거의 적시성	15.8	64.5
② 쓰레기 수거 간격의 적절성	9.1	63.2
③ 분리수거의 정확성	15.6	63.5
④ 대형폐기물 수거의 적시성	9.1	57.6
⑤ 쓰레기 수거 작업시 통행불편 최소화	7.5	62.3
⑥ 쓰레기 수거 작업시 소음 최소화	8.2	57.8
⑦ 쓰레기 수거 후 뒷마무리 상태	17.9	58.8
⑧ 쓰레기 수거함의 청결상태	17.0	53.8

② 환경미화원 및 청소차량

- ‘환경미화원 및 청소차량’차원은 61.1점으로 “만족”에 해당됨.
- ‘환경미화원 및 청소차량’차원을 구성하는 항목 중 ‘환경미화원의 복장 상태’와 ‘환경미화원의 작업태도’에 대한 만족도가 각각 62.9점으로 높게 나타남. 한편, ‘청소차량의 청결상태’에 대해서는 만족도가 58.5점으로 낮은 것으로 제시되었음.
- 중요도를 보면 ‘청소차량의 청결상태’가 41.2%로 가장 높게 나타났음. 다음으로 ‘환경미화원의 작업태도’가 40.3%로 제시됨. 그리고 ‘환경미화원의 복장상태’는 18.5%로 중요도가 가장 낮은 것으로 제시되었음.

- 이러한 결과 들을 고려할 때, 중요도는 높으나 만족도가 낮게 제시된 ‘청소차량의 청결상태’에 대해 시민들의 만족도 제고를 위한 중점적인 개선 노력이 요구됨.

항 목	항목중요도	항목만족도
① 환경미화원의 복장상태	18.5	62.9
② 환경미화원의 작업태도	40.3	62.9
③ 청소차량의 청결상태	41.2	58.5

### ③ 홍보 및 민원처리

- ‘홍보 및 민원처리’차원은 43.7점으로 “보통”의 만족수준을 보였음.
- ‘홍보 및 민원처리’차원을 구성하는 항목 중 ‘쓰레기 배출관련 홍보·안내’에 대한 만족도가 가장 높은 54.3점으로 나타났으며, 상대적으로 가장 낮은 만족도는 ‘애로사항 문의시 공무원의 친절성’(36.3점)으로 나타남.
- 중요도를 보면, ‘쓰레기 배출관련 홍보·안내(28.5%)’와 ‘청소민원 관련 불만 사항처리 신속성(23.9%)’이 높은 것으로 나타났으며, 다음으로 ‘애로사항 문의시 친절하게 대하는 태도’가 17.7%로 제시되었음. ‘쓰레기 불법배출 신고관련 홍보·안내’는 14.1%로 가장 낮은 것으로 제시되었음.

항 목	항목중요도	항목만족도
① 쓰레기 배출관련 홍보·안내	28.5	54.3
② 쓰레기 불법배출 신고관련 홍보·안내	14.1	49.6
③ 청소민원 관련 불만사항처리 신속성	23.9	37.2
④ 애로사항 문의시 친절하게 대하는 태도	17.7	36.3
⑤ 접수한 민원처리 결과의 만족도	15.9	37.8

④ 쓰레기봉투

- ‘쓰레기봉투’차원은 44.2점으로 “보통” 수준의 만족도를 보임.
- ‘쓰레기봉투’차원을 구성하는 항목 중 ‘쓰레기봉투 구입의 편리성’ 항목에 대한 만족도가 가장 높은 62.8점 이었으며, 상대적으로 가장 낮은 만족도를 보인 것은 ‘청소비(쓰레기봉투 가격)의 적정성’이었음(29.7점).
- 중요도를 보면, ‘청소비(쓰레기봉투 가격)의 적정성’이 42.0%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 ‘쓰레기봉투의 품질’이 24.5%, ‘쓰레기봉투 사용의 편리성’이 18.4% 순이었음. 그러나 ‘쓰레기봉투 구입의 편리성’은 15.2%로 중요성이 가장 낮은 것으로 제시되었음.
- 이러한 결과 들을 고려할 때, ‘청소비(쓰레기봉투의 가격)의 적정성’에 대한 중요도가 가장 높은 42%로 나타난데 반해, 만족도는 가장 낮은 수준(29.7점)으로 “불만족”인 것으로 평가됨. 따라서 만족도수준을 높일 수 있는 보다 적극적이며, 구체적인 중점 개선 방안모색 및 시행이 이루어져야 함. 한편, ‘쓰레기봉투의 품질’의 중요도는 24.5%로 2순위에 해당하는 반면, 만족도는 “보통” 수준에 그치고 있어, 쓰레기봉투의 품질 개선을 통한 만족도 제고 노력이 요구됨.

항 목	항목중요도	항목만족도
① 쓰레기봉투의 품질	24.5	48.7
② 쓰레기봉투 구입의 편리성	15.2	62.8
③ 쓰레기봉투 사용의 편리성	18.4	55.7
④ 청소비(쓰레기봉투 가격)의 적정성	42.0	29.7

## ⑤ 가로청소

- ‘가로청소’차원은 46.8점으로 “보통” 수준으로 나타남.
- ‘가로청소’차원을 구성하는 항목 중 ‘차도의 청결상태’가 58점으로 가장 높게 나타났으며 ‘도로가의 휴지통 청결상태’가 40점으로 가장 낮게 나타났음.
- 중요도를 비교하면, ‘다가구, 다세대 밀집지역 이면도로의 청결상태’에 대한 중요도가 28.0%로 가장 높게 평가되었으며, ‘차도의 청결상태’의 중요도가 상대적으로 가장 낮게 평가됨.
- 이러한 결과 들을 고려할 때, ‘다가구, 다세대 밀집지역 이면도로의 청결상태’, ‘도로가의 휴지통 청결상태’는 중요도가 높으나 만족도가 낮은 부분으로 이 부분의 중점 개선 노력이 필요함.

항 목	항목중요도	항목만족도
① 차도의 청결상태	10.2	58.0
② 쓰레기 수거 등 인도의 청결상태	14.7	53.9
③ 도로 옆의 빗물받이(측구) 청결상태	10.9	50.3
④ 도로가의 휴지통 배치의 적절성	15.3	44.9
⑤ 도로가의 휴지통 청결상태	20.8	40.0
⑥ 다가구, 다세대 밀집지역 이면도로의 청결상태	28.0	40.6

## 라. 자치구별 만족도 분석결과

- 청소 서비스를 제공하고 있는 자치구별 시민들의 만족도 수준을 평가함.

〈 청소 서비스 자치구별 종합만족도와 차원만족도 비교 〉

구 분	평 균	1순위	2순위	3순위
총 합 만 족 도	53.9	대덕구 (57.8)	동구 (55.2)	서구 (53.6)
부 문 만 족 도	53.4	대덕구 (57.3)	동구 (53.9)	서구 (53.6)
체 감 만 족 도	54.4	대덕구 (58.3)	동구 (56.5)	서구 (53.5)
쓰레기 수거작업 및 과정	60.7	동구 (65.4)	대덕구 (65.0)	서구 (61.8)
환경미화원 및 청소차량	61.1	동구 (66.1)	대덕구 (64.1)	서구 (60.3)
홍보 및 민원처리	43.7	동구 (45.8)	유성구 (44.1)	중구 (43.9)
쓰레기봉투	44.2	대덕구 (49.5)	유성구 (46.7)	서구 (44.3)
가로청소	46.8	대덕구 (48.2)	동구 (47.4)	서구 (47.2)

- 자치구별 종합만족도를 보면, '대덕구'가 57.8점으로 가장 높게 나타났고, 이어서 '동구'(55.2점), '서구'(53.6점) 등의 순으로 나타남.
- '쓰레기 수거작업 및 과정' 차원에서는 동구, 대덕구, 서구 순으로, '환경미화원 및 청소차량' 차원에서는 동구, 대덕구, 서구 순으로, '홍보 및 민원처리' 차원에서는 동구, 유성구, 중구의 순으로, '쓰레기봉투' 차원에서는 대덕구, 유성구, 서구 순으로, '가로청소' 차원에서는 대덕구, 동구, 서구의 순으로 만족도가 높은 것으로 나타남.

## 마. 기타 건의사항 분석결과

- 청소 서비스 분야 전반의 개선을 위해 기타 건의사항을 조사한 결과, 15건의 응답 중 쓰레기봉투의 가격이나 품질과 관련한 건의사항이 각각 33%, 18%로 가장 많아 현 쓰레기봉투 품질의 개선과 가격인하 등의 대책이 시급한 실정이고, 그 다음으로 쓰레기통의 부족을 해소해야 한다는 의견이 16%, 관련기관의 홍보 주민교육의 필요성(초등학교 때부터 지속적인 교육)이 12% 등의 순으로 나타남.

### <청소 부문 건의사항>

건의사항	응답자(명)	구성비(%)
봉투 가격의 인하	15	33
쓰레기 봉투의 품질 개선 (보다 튼튼하게)	8	18
쓰레기통이 부족하다	7	16
쓰레기 분리 배출과 수거에 대한 홍보가 부족하다. - 초등학교때부터 지속적 교육이 필요함	5	12
음식물쓰레기, 일반쓰레기 수거시에 소음이 심하다	4	9
쓰레기 수거 간격을 이틀에 한번으로.	1	2
아파트가 아닌 주택가에서는 분리수거가 힘들다.	1	2
대형폐기물은 신속하게 처리	1	2
쓰레기 분리수거함 설치 요망 - 내동 서우아파트 위쪽 주택가	1	2
청소년 사회봉사활동을 거리청소로 확대	1	2
수거후 뒤처리가 미흡하다.	1	2
합 계	45	100

### 3. 상수도

#### 가. 종합

〈상수도 부문의 차원 및 항목 중요도와 만족도〉

차원	항 목	차원 선택률 (중요도)	차원 만족도	항목 선택률 (%)	항목 중요도	항목 만족도
수질상태	◆ 식수로 사용할 때의 만족도	83.7% (58.5)	55.1	60.8	40.4	41.6
	◆ 식수외의 용도로 사용할 때의 만족도			6.2	13.1	66.8
	◆ 수도물 공급량의 충분성			11.5	15.8	73.8
	◆ 수도물의 염소냄새			14.4	17.2	52.0
	◆ 단수, 재급수의 사전예고 및 준수			7.2	13.6	66.0
송·배수 처리	◆ 송·배수관 공사시 통행불편 최소화 노력	8.6% (21.0)	49.6	28.7	39.4	48.3
	◆ 물탱크(저수조) 청소지도 및 홍보			71.3	60.7	50.4
상수도 행정 서비스의 질	◆ 타 공공요금대비 수도요금의 적정성	7.7% (20.5)	58.4	47.6	36.3	52.2
	◆ 정확한 검침에 의한 요금 부과			40.7	32.9	58.6
	◆ 수도요금 고지서의 기일 내 정확한 송달			4.8	14.9	69.6
	◆ 현행 수도요금 납부체계			6.9	16.0	61.4
부문만족도지수				50.0		54.6
체감만족도지수				50.0		56.6
종합만족도지수						55.6

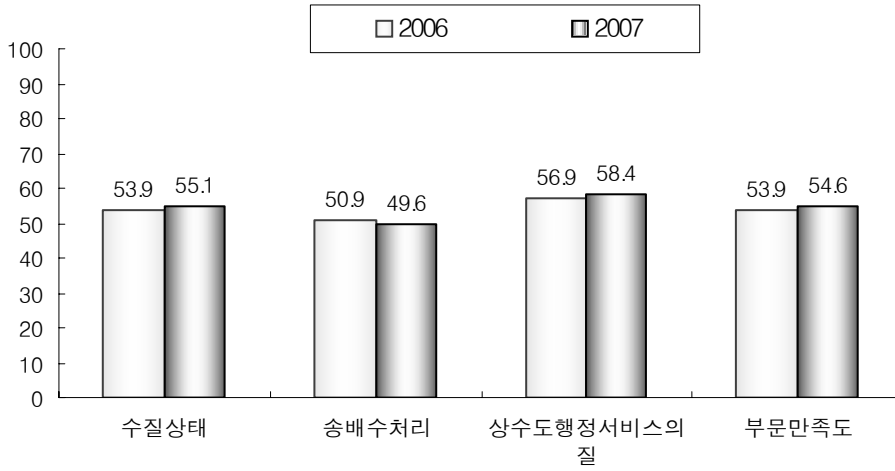
- 2007년도 상수도 서비스에 대한 시민들의 만족 수준을 조사한 결과 종합만족도는 55.6점으로 나타남. 이는 상수도 서비스에 대한 시민들의 만족도가 “보통” 수준임을 의미함.
- 상수도 서비스 부문의 체감만족도는 56.6점, 부문만족도 역시 54.6점으로 나타나, 실제 제공하는 서비스에 대한 객관적 만족도보다 시민들이 체감하는 만족 수준이 다소 높은 것으로 분석됨.
- 상수도 서비스를 구성하는 평가차원 중에서 ‘상수도행정서비스의 질’에 대한 만족도가 58.4점으로 가장 높게 평가됨. 또한, ‘수질상태’에 대한 만족도는 55.1점, ‘송·배수처리’에 대한 만족도는 49.6점으로 나타남.
- 상수도 서비스의 하위 차원 가운데 시민들이 가장 중요하게 생각하는 것은 ‘수질상태’였으며(58.5%), ‘송·배수처리’와 ‘상수도행정서비스의 질’에 대해서는 각각 21.0%와 20.5%로 중요하게 인식하는 것으로 나타남.
- 상수도서비스를 구성하고 있는 세부 평가항목들의 만족도는 ‘수질상태’의 하위평가항목인 ‘수돗물 공급량의 충분성’이 가장 높게 나타났으며(73.8점), 다음으로 ‘상수도행정서비스의 질’차원에서 ‘수도요금 고지서의 기일내 정확한 송달’(69.6점)이 높은 만족도를 보였음. 반면, ‘수질상태’ 차원의 ‘식수로 사용할 때의 만족도’(41.6점), ‘송·배수 처리’ 차원의 ‘송·배수관 공사시 통행불편 최소화 노력’(48.3점)에 대한 만족 수준이 상대적으로 낮게 나타남. 즉, 식수로서의 수질과 송배수관 공사시의 통행불편에 대한 불만이 있음을 의미함.



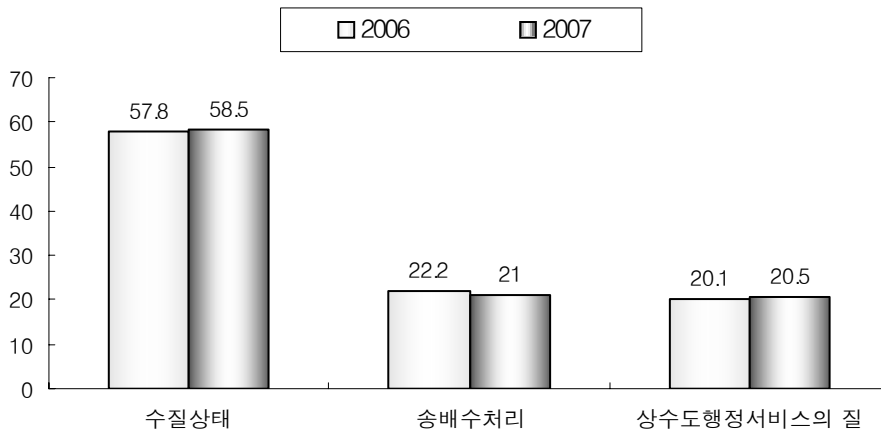
## 나. 차원별 만족도 분석

### ① 차원 중요도와 만족도

〈 상수도 부문의 차원 만족도 〉



〈 상수도 부문의 차원 중요도 〉





구 분		수질상태	송·배수처리	상수도 행정서비스의 질 <sup>1)</sup>
2007년	만족도	55.1	49.6	58.4
	중요도	58.5	21.0	20.5
2006년	만족도	53.9	50.9	56.9
	중요도	57.8	22.2	20.1
2005년	만족도	49.6	49.6	60.2
	중요도	27.7	42.8	29.5
2004년	만족도	47.1	53.7	59.8
	중요도	27.2	44.5	28.4

### i) 차원 만족도

- 2007년 상수도 부문 만족도는 55.6점으로 전년도(53.9점)에 비해 1.7점 정도 증가한 것으로 나타남.
- 상수도 서비스를 구성하고 있는 차원들 모두 “보통” 수준의 만족을 보이는 것으로 나타남. 이 중에서 ‘상수도행정서비스의 질’ 차원에 대한 만족도가 가장 높았고(58.9점), ‘송·배수처리’ 차원이 약 8.8점정도 낮은 49.6점으로 가장 낮게 나타남.
- 전년도와 대비하여, ‘수질상태’(+1.2점)와 ‘상수도행정서비스의 질’(+1.5점)에 대한 만족도는 상승한 것으로 나타남. 반면, ‘송·배수처리’(-1.3)에 대한 만족도는 약간 하락함.

### ii) 차원 중요도

- 상수도 서비스를 구성하고 있는 차원들 중에서 ‘수질상태’가 58.5%로 가장 중요하게 여겨진 반면, ‘상수도행정서비스의 질’에 대한 중요성 인식은 다소 낮은 것으로 나타남(20.5%).

1) 2004, 2005년의 만족도와 중요도 분석은 ‘수도사용요금’에 대한 시민들의 응답결과를 토대로 하였다.

- 전년도 대비 '수질상태'의 중요도는 상승하였음(+0.3%). 그러나 '송·배수 처리'는 1.2%나 감소함. '상수도 행정서비스의 질'의 중요도도 다소 상승함(0.4%)
- 차원 만족도와 중요도를 이용한 분석 결과, 차원의 만족도는 거의 유사한 수준으로 제시되고 있음. 다만 '송·배수 처리'는 중요도는 다소 낮으나 만족도는 상대적으로 낮게 나타나 점진적이며 장기적인 측면에서의 개선 및 관리가 요구됨.

## 다. 항목별 만족도 분석

### ① 수질상태

- '수질상태'차원은 55.1점으로 "보통" 수준에 해당됨.
- '수질상태'차원을 구성하는 항목 중 '수돗물 공급량의 충분성'에 대한 만족도가 73.8점으로 가장 높았고, 이어서 '식수외의 용도로 사용할 때의 만족도'(66.8점), '단수, 재급수의 사전예고 및 준수'(60.0점), '수돗물의 염소냄새(미생물살균)'(52점) 순으로 나타남. 한편, '식수로 사용할 때의 만족도'는 다른 항목에 비해 상대적으로 매우 낮은 41.6점의 만족도를 보임.
- 중요도를 보면 '식수로 사용할 때의 만족도'가 40.4%로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '수돗물의 염소냄새'(17.2%), '수돗물 공급량의 충분성'(15.8%), '단수, 재급수의 사전예고 및 준수'(13.6%), '식수외의 용도로 사용할 때의 만족도'(13.1%) 순으로 비교적 중요성이 모두 낮은 것으로 타났음.
- 이러한 결과들을 고려할 때 '식수로 사용할 때의 만족도'에 대한 중요도는 상당히 높게 나타났으나, 만족도가 다른 항목에 비해 현저히 낮게 나타나 중점적인 개선 노력이 시급함.



항 목	항목중요도	항목만족도
① 식수로 사용할 때의 만족도	40.4	41.6
② 식수외의 용도로 사용할 때의 만족도	13.1	66.8
③ 수돗물 공급량의 충분성	15.8	73.8
④ 수돗물의 염소냄새(미생물살균)	17.2	52.0
⑤ 단수, 재급수의 사전예고 및 준수	13.6	66.0

## ② 송 · 배수 관리

- '송·배수 관리'차원은 49.6점으로 "보통" 수준의 만족도를 가지는 것으로 나타남.
- '송·배수 관리'차원을 구성하는 항목 중 만족도를 보면 '물탱크(저수조) 청소지도 및 홍보'에 대한 항목의 만족도가 50.4점으로 나타났고, 그 다음이 '송·배수관 공사시 통행불편 최소화노력'(48.3점) 순으로 나타남.
- 중요도를 보면, '물탱크(저수조) 청소지도 및 홍보'가 60.7%로 높은 것으로 제시되었으며, 다음으로 '송·배수관 공사시 통행불편 최소화 노력'(39.4%)로 제시되었음. 이러한 결과 들을 고려할 때, '송·배수관 공사시 통행불편 최소화 노력'에 대한 중요도가 낮고, 만족도 또한 떨어지기 때문에 만족도 제고를 위한 지속적인 개선노력이 요구됨.

항 목	항목중요도	항목만족도
① 송·배수관 공사시 통행불편 최소화 노력	39.4	48.3
② 물탱크(저수조) 청소지도 및 홍보	60.7	50.4

③ 상수도 행정서비스의 질

- ‘상수도 행정서비스의 질’ 차원에 대한 만족도는 58.4점으로 “보통” 수준에 해당됨.
- 상수도 행정서비스의 질을 구성하는 하위 항목들에 대한 만족도를 살펴보면, ‘수도요금 고지서의 기일 내 정확한 송달’에 대한 만족 수준이 가장 높은 것으로 나타났고(69.6점), ‘타 공공요금대비 수도요금수준의 적정성’에 대한 만족수준이 상대적으로 가장 낮게 나타남(52.2점).
- 중요도를 보면, ‘타 공공요금대비 수도요금수준’의 적정성이 36.3%로 가장 높은 것으로 제시되었으며 다음으로 ‘정확한 검침에 의한 요금 부과’가 32.9%로 제시되었음. 그 외 ‘현행 수도요금 납부체계’(16.0%), ‘수도요금 고지서의 기일 내 정확한 송달’(14.9%) 등은 중요성이 낮은 것으로 제시되었음.
- 이러한 결과를 고려할 때, ‘타 공공요금 대비 수도요금수준의 적정성’에 대한 만족도를 제고하기 위한 보다 적극적이며 구체적인 방안을 통한 중점 개선이 요구됨.

항 목	항목중요도	항목만족도
1. 타 공공요금대비 수도요금수준의 적정성	36.3	52.2
2. 정확한 검침에 의한 요금 부과	32.9	58.6
3. 수도요금 고지서의 기일 내 정확한 송달	14.9	69.6
4. 현행 수도요금 납부체계	16.0	61.4

라. 항목만족도 요약 및 평가

- 중요도는 높으나, 만족도가 낮아 적극적이고 중점적인 노력이 시급하게 요구되는 항목에는 ‘식수로 사용할 때의 만족도’, ‘송·배수관 공사

시 통행불편 최소화 노력' 등이 해당됨. 특히 여기서 제시되는 2개 중점개선사항은 지난 2006년에도 동일하게 제시되었던 항목으로, 상수도 서비스에서 이 2항목은 계속해서 중점적으로 향상 노력이 필요한 부분으로 사료됨.

- 한편, 중요도와 만족도가 모두 높아 지속적인 유지 노력이 필요한 항목에는 '물탱크(저수조) 청소지도 및 홍보' 등으로 나타남. 이들 항목에 대한 시민의 만족도를 높일 수 있는 지속적이며 점진적인 노력이 요구됨.

#### 마. 자치구별 만족도 분석결과

- 상수도서비스를 제공하고 있는 자치구별 시민들의 만족도 수준을 평가함.

< 상수도 서비스 자치구별 종합만족도와 차원만족도 비교 >

구 분	전 체	1순위	2순위	3순위
종합만족도	55.6	동구 (59.1)	중구 (58.5)	유성구, 대덕구 (55.7)
부문만족도	54.6	동구 (59.4)	중구 (58.3)	유성구 (53.7)
체감만족도	56.6	대덕구 (59.2)	동구 (58.9)	중구 (58.8)
수질상태	55.1	동구 (61.6)	중구 (58.7)	유성구 (53.5)
송·배수 처리	49.6	동구 (55.7)	중구 (54.0)	유성구 (48.8)
상수도 행정서비스의 질	58.4	대덕구 (61.9)	중구 (61.2)	유성구 (59.4)

- 자치구별 종합만족도에서 동구가 59.1점으로 가장 높았고, 이어서 중구(58.5점), 대덕구 및 유성구(55.7점) 순으로 나타남.

- ‘수질 상태’에 대해서는 동구, 중구, 유성구 순으로, ‘송·배수처리’에 대해서는 동구, 중구, 유성구 순으로 만족수준이 상대적으로 높게 나타남. 한편, ‘상수도 행정서비스의 질’에 대한 각 지역구별 시민의 만족도는 대덕구가 가장 높았고, 이어서 중구, 유성구 순이었음.
- 한편, ‘송·배수 처리’의 차원에 대한 만족도가 5개 구 모두 낮은 것으로 나타남. 따라서 구별로 ‘송·배수 처리’의 개선 노력이 필요함.

### 바. 기타 건의사항 분석결과

- 상수도 서비스 분야의 기타 건의사항으로는 깨끗한 수질을 위한 관리 노력 철저가 50%로 가장 많이 나타났으며, 수도요금인하가 23%, 노후배관 교체 및 관리필요성 제기가 16% 등으로 나타남.
- 이밖에도 세대별 송·배수관에 대한 홍보 필요 및 대청호 주변 관리 철저 등에 대한 의견이 있었음.

〈상수도 부문 건의사항〉

건의사항	응답자(명)	구성비(%)
깨끗한 수질을 위한 관리 노력 철저	22	50
수도요금 인하	10	23
노후배관 교체 및 관리 필요	7	16
송·배수관에 대한 홍보 필요	3	7
대청호 주변 관리 철저	2	5
합 계	44	100.0



## 4. 민원행정

### 가. 종합

〈민원행정 부문의 차원 및 항목 중요도와 만족도〉

차원	항목	차원 선택율 (중요도)	차원 만족도	항목 선택율 (%)	항목 중요도	항목 만족도
민원안내 및 접근용이성	◆ 담당자를 찾기 쉬운 정도	9.7% (13.2)	66.0	18.4	25.9	67.9
	◆ 민원신청과 처리절차에 대한 정보입수			55.3	44.3	65.6
	◆ 담당공무원과의 면접, 전화통화 용이성			26.3	29.8	65.0
공무원의 응대 친절도	◆ 민원담당직원의 대면 친절도	22.1% (19.4)	67.5	23.8	24.4	68.5
	◆ 민원내용에 대한 적극적 청취태도			24.3	24.7	67.9
	◆ 담당공무원의 전화통화 친절정도			11.9	18.5	66.6
	◆ 민원담당공무원의 쉬운 용어 사용하기			40.0	32.5	67.1
업무처리 태도	◆ 담당공무원의 관련법규, 전문지식 보유 정도	17.6% (17.1)	65.7	10.9	13.8	65.3
	◆ 민원업무 처리과정의 공정성			14.6	15.6	65.2
	◆ 담당공무원의 민원업무처리의 능숙신속성			24.1	20.4	67.7
	◆ 접수된 민원의 처리기한 준수 정도			8.7	12.7	68.9
	◆ 민원인의 사정에 대한 배려 정도			29.8	23.2	63.6
	◆ 착오 발생시 시정자세 및 책임성			11.9	14.3	64.0
업무처리 편리성	◆ 민원신청용 서류양식의 간단 명료성	32.5% (24.6)	63.9	30.8	27.9	63.8
	◆ 민원구비서류의 적정성			18.9	22.0	62.2
	◆ 민원처리시간에 대한 사전 정보제공			20.1	22.6	64.4
	◆ 관련업무를 한 곳에서 처리하는 정도			30.3	27.7	64.1
이용 편이성	◆ 민원서비스장치 활용의 용이성	17.1% (16.9)	60.0	36.0	43.0	59.9
	◆ 인터넷을 통한 민원관련 정보 입수 또는 해결			64.0	57.0	60.1
편의시설 및 쾌적성	◆ 민원인을 위한 편의시설의 구비도	1.0% (8.8)	69.8	67.5	58.8	68.2
	◆ 민원공간의 청결성과 쾌적성			32.5	41.3	72.1
부문만족도지수				50.0		65.1
체감만족도지수				50.0		65.6
종합만족도지수						65.3

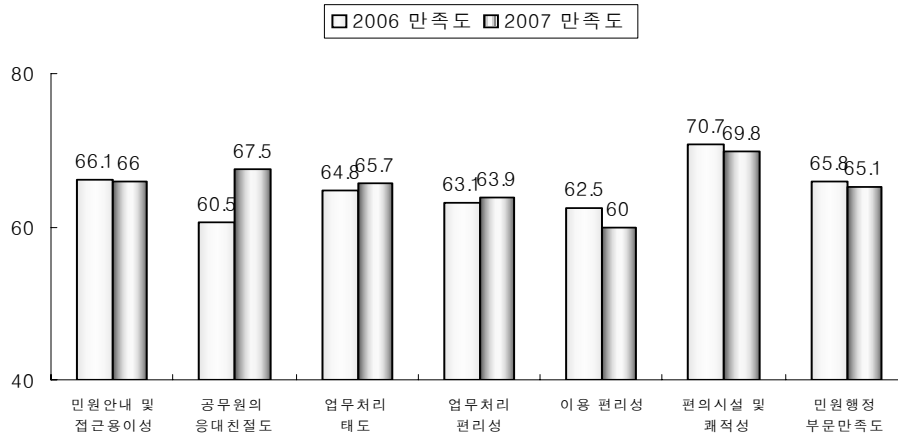


- 2007년도 민원행정 부문에 대한 시민들의 만족도를 조사한 결과 종합 만족도는 63.3점으로 나타나, 대전시의 민원행정 서비스에 대한 시민들의 만족수준은 '만족' 수준임을 알 수 있음.
- 민원행정 서비스 부문의 체감만족도는 65.6점이고, 부문만족도는 65.1점으로 나타나, 구체적인 서비스를 통해 도출된 만족도와 서비스 전반에 대해 시민이 느끼는 만족도는 거의 비슷함을 보여주고 있음.
- 민원행정 서비스를 구성하고 있는 차원 중에서 '편의시설 및 쾌적성' 차원의 만족도가 69.8점으로 가장 높고, '공무원의 응대 친절도'가 67.5점, '민원안내 및 접근 용이성' 66.0점, '업무처리태도' 65.7점, '업무처리 편리성' 63.9점 등의 순으로 나타나고 있고, '이용편리성'이 60.0점으로 가장 낮은 차원임을 통계결과는 보여주고 있음.
- 차원 선택률(중요도)에서 보여주듯이 시민들은 '업무처리의 편리성'이 24.6%, '공무원응대 친절도'가 19.4%, '업무처리 태도'가 17.1%, '이용 편리성'이 16.9%의 순으로 나타났고, '편의시설 및 쾌적성'이 가장 낮은 8.8%로 나타남.
- 구체적인 전체 항목 중에서 가장 높은 점수를 보여주는 항목은 편의시설 및 쾌적성 차원의 '민원공간의 청결성과 쾌적성'이 71.1점을 보여주고 있고, 가장 낮은 점수를 보여주는 항목은 이용 편의성 차원의 '민원서비스장치 활용의 용이성'으로서 59.9점에 머무르고 있음을 통계결과는 보여주고 있음.

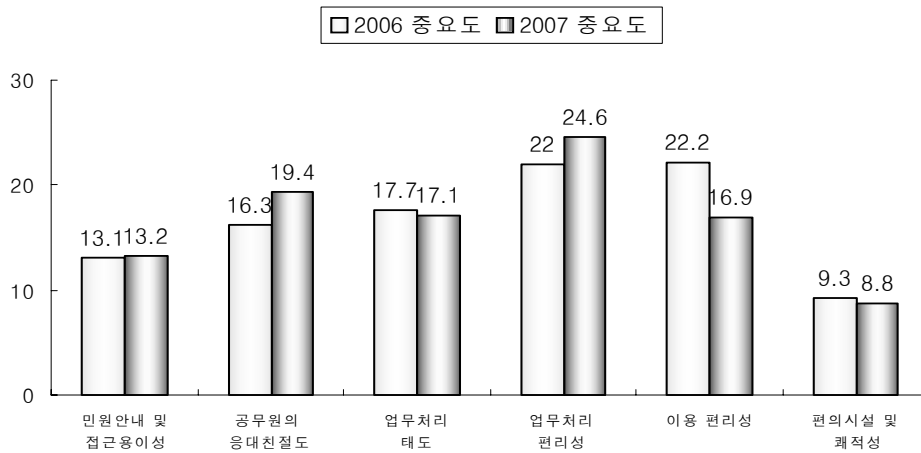
## 나. 차원별 만족도 분석

### ① 차원 중요도와 만족도

### <민원행정 부문의 차원 만족도>



### <민원행정 부문의 차원 중요도>



구분		민원안내 및 접근 용이성	공무원의 응대 친절도	업무처리 태도	업무처리 편리성	이용 편리성	편의시설 및 쾌적성
2007	만족도	66.0	67.5	65.7	63.9	60.0	69.8
	중요도	13.2	19.4	17.1	24.6	16.9	8.8
2006	만족도	66.1	60.5	64.8	63.1	62.5	70.7
	중요도	13.1	16.3	17.7	22.0	22.2	9.3
2005	만족도	77.6	75.4	72.7	69.7	68.8	72.9
	중요도	13.4	21.3	23.9	15.7	16.8	8.9

(i) 차원 만족도

- 2007년도 민원행정 부문만족도는 65.1점으로 2006년도의 65.8점에 비해 약 0.7점이 낮은 것으로 나타남.
- 서비스 구성 차원 중 '편의시설 및 쾌적성'차원이 69.8점으로 가장 높았고, 이어서 '공무원의 응대 친절도' 67.5점, '민원안내 및 접근 용이성' 66.0점, '업무처리태도' 65.7점, '업무처리 편리성' 63.9점, '이용 편의성' 60점 등의 순으로 나타남.
- 민원행정 서비스를 구성하고 있는 모든 차원의 만족도가 '만족' 수준으로 나타남.
- 2007년도와 2006년의 차원별 점수를 비교해 보았을 때, 공무원의 응대 친절도, 업무처리 태도, 업무처리의 편리성 등은 상승, 그리고 나머지는 하락한 것을 알 수 있음. 특히, 공무원의 응대 친절도는 전년도에 비해 7점이나 상승하였으나, '이용 편의성'은 5.3점이나 떨어졌음.

(ii) 차원 중요도

- 서비스의 구성차원 중 '업무처리 편리성'의 중요도는 24.6%로 가장 높게 나타났고, '공무원의 응대 친절도' 19.4%, '업무처리태도' 17.1%, '이

용편리성' 16.9%, '민원안내 및 접근 용이성' 13.2%, 그리고 '편의시설 및 쾌적성'이 8.8% 등의 순으로 나타남.

- 2006년도와 비교해 볼 때, '공무원의 응대 친절도'가 3.1% 상승했고, '이용 편리성'이 5.3% 떨어진 것이 특징임.

## 다. 항목별 만족도 분석

### ① 민원안내 및 접근 용이성

- 민원안내 및 접근 용이성 차원은 66.0점으로 '만족' 수준에 해당됨.
- 민원안내 및 접근 용이성 차원을 구성하는 항목 중 '담당자 찾기 쉬운 정도' 만족도가 67.9점으로 가장 높게 나타났고, 이어서 '민원신청과 처리 절차에 대한 정보 입수' 65.6점, '담당 공무원과 면접, 전화통화 용이성' 65.0점 순으로 나타남.
- 항목중요도와 관련해서는 '민원신청과 처리절차에 대한 정보입수'가 44.3%로 가장 높게 나타났고, '담당 공무원과의 전화 통화 용이성'이 29.8%, 그리고 '민원업무 담당자를 찾기 쉬운 정도'가 25.9% 순으로 가장 낮게 나타남.

< 민원 안내 및 접근 용이성 차원의 항목 중요도와 만족도 >

항 목	항목중요도	항목만족도
① 민원업무 담당자를 찾기 쉬운 정도	25.9	67.9
② 민원신청과 처리절차에 대한 정보 입수	44.3	65.6
③ 담당공무원과의 면접, 전화통화 용이성	29.8	65.0

② 공무원의 응대 친절도

- 공무원의 응대 친절도 차원은 67.5점으로 '만족' 수준에 해당됨
- 공무원 응대 친절도 차원을 구성하는 항목 중 '민원담당 직원의 친절도'의 만족도가 68.5점으로 가장 높게 나타났고, '민원내용에 대한 적극적 청취 태도' 67.9점, '민원담당 공무원의 쉬운 용어 사용하기'가 67.1점, '담당공무원의 전화통화 친절도' 66.6점 등의 순으로 나타나고 있음.
- 항목중요도를 살펴보면, '담당 공무원의 쉬운 용어 사용하기' 32.5%로 가장 높게 나타났고, '민원 내용에 대한 적극적 청취 태도' 24.7%, '민원담당직원의 친절도' 24.4%, '담당공무원의 전화통화 친절도'가 18.5% 등의 순으로 나타남.

<공무원의 응대 친절도 차원의 항목 중요도와 만족도>

항 목	항목중요도	항목만족도
① 민원담당직원의 대면 친절도	24.4	68.5
② 민원내용에 대한 적극적 청취태도	24.7	67.9
③ 담당공무원의 전화통화 친절정도	18.5	66.6
④ 민원담당공무원의 쉬운 용어 사용하기	32.5	67.1

③ 업무처리 태도

- 업무 처리태도 차원은 65.7점으로 '만족' 수준에 해당됨.
- 업무 처리태도 차원을 구성하는 항목 중 '접수된 민원의 처리기한 준수 정도'가 68.9점으로 가장 높은 만족도를 나타냈고, '담당공무원의 민원업무처리의 능숙신속성' 67.7점, '관련법규, 전문지식 보유정도' 65.3, '민원업무 과정의 공정성' 65.2점, '착오 발생시 시정자세 및 책임성' 64.0점, '민원인의 사정에 대한 배려 정도' 63.6점 등의 순으로 나타남.

- 항목중요도와 관련해서는 ‘민원인의 사정에 대한 배려 정도’가 23.2%로 가장 높게 나타났고, ‘담당공무원의 민원업무처리의 능숙신속성’이 20.4%, ‘민원업무처리과정의 공정성’ 15.6%, ‘착오발생시 시정자세 및 책임성’ 14.3%, ‘관련법규, 전문지식 보유 정도’ 13.8%, ‘접수된 민원의 처리기한 준수 정도’ 12.7% 등의 순으로 나타남.

< 업무처리 태도 차원의 항목 중요도와 만족도 >

항 목	항목중요도	항목만족도
① 담당공무원의 관련법규, 전문지식 보유정도	13.8	65.3
② 민원업무 처리과정의 공정성	15.6	65.2
③ 담당공무원의 민원업무처리의 능숙, 신속성	20.4	67.7
④ 접수된 민원의 처리기한 준수 정도	12.7	68.9
⑤ 민원인의 사정에 대한 배려 정도	23.2	63.6
⑥ 착오 발생시 시정자세 및 책임성	14.3	64.0

#### ④ 업무처리 편리성

- 업무처리 편리성 차원은 63.9점으로 ‘만족’ 수준에 해당됨.
- 업무처리 편리성 차원을 구성하는 항목 중 ‘민원처리 시간에 대한 사전 정보 제공’ 64.4점으로 가장 높은 만족도를 보이고 있고, ‘관련업무를 한 곳에서 처리하는 정도’가 64.1점, 그 뒤를 이어 ‘민원신청용 서류 양식의 간단 명료성’ 63.8점, ‘민원구비서류의 적절성’이 63.2점의 순으로 나타남.
- 항목의 중요도와 관련해서는 ‘민원신청용 서류 양식의 간단 명료성’이 27.9%로 가장 높게 나타났고, ‘관련 업무를 한 곳에서 처리하는 정도’도 27.7로 거의 비슷하게 나타났으며, 그 뒤를 이어 ‘민원처리시간에 대한 사전 정보 제공’ 22.6%, ‘민원구비서류의 적정성’ 22.0%로 나타남.

<업무처리 편리성 차원의 항목 중요도와 만족도>

항 목	항목중요도	항목만족도
① 민원신청용 서류양식의 간단명료성	27.9	63.8
② 민원구비서류의 적정성	22.0	63.2
③ 민원처리시간에 대한 사전정보제공	22.6	64.4
④ 관련업무를 한 곳에서 처리하는 정도	27.7	64.1

⑤ 이용 편의성

- 이용 편의성 차원의 만족도는 60점으로 '만족' 수준임을 보여주고 있음.
- 이용 편의성 차원을 구성하는 항목 중 '인터넷을 통한 민원 관련 정보 또는 해결'이 60.1점으로 만족도가 높게 나타났으며, '민원서비스 장치 활용의 용이성'이 59.9점으로 낮게 나타남.
- 항목의 중요도와 관련해서는 '인터넷을 통한 민원 관련 정보 입수 또는 해결'이 57.0%로 높게 나타났고, '민원서비스 장치 활용의 용이성'이 43.0%로 낮게 나타남.

<이용 편의성 차원의 항목 중요도와 만족도>

항 목	항목중요도	항목만족도
① 민원서비스장치 활용의 용이성	43.0	59.9
② 인터넷을 통한 민원관련 정보 입수 또는 해결	57.0	60.1

⑥ 편의시설 및 쾌적성

- 편의시설 및 쾌적성 차원의 만족도는 69.8점으로 다른 차원에 비해 가장 높은 점수를 보여주고 있으며, '만족' 수준에 해당됨.
- 차원을 구성하는 구체적인 항목과 관련한 만족도를 살펴보면, '민원공간의 청결성'이 72.1점으로 높게 나타났으며, '민원인을 위한 편의시설

구비도'가 68.2점으로 낮게 나타남.

- 항목중요도와 관련해서는 '민원인을 위한 편의시설 구비도'가 58.8%로 높게 나타났으며, '민원 공간의 청결성과 쾌적성'이 41.3%로 낮게 나타났음.

<편의시설 및 쾌적성 차원의 항목 중요도와 만족도>

항 목	항목중요도	항목만족도
① 민원인을 위한 편의시설의 구비도	58.8	68.2
② 민원공간의 청결성과 쾌적성	41.3	72.1

## 라. '여권민원' 과 '여권 외 민원' 과의 만족도 비교

- 최근 여권수요가 늘어남에 따라 여권발급 지연 등 다양한 문제점이 제기될 것으로 예상하여 민원행정 부문 만족도를 '여권민원'과 '여권 외 민원'으로 나누어 비교해본 결과, 오히려 다음 표에 나타난 것처럼 오히려 여권관련 민원의 만족도가 모든 차원에서 '여권 외 민원'보다 높은 것으로 나타났음.
- 이러한 결과는 여권민원의 경우 절차나 내용이 상대적으로 분명하고, 특별히 담당공무원의 재량이나 내방고객과의 긴밀한 상호작용을 필요로 하지 않는 발급민원의 한 종류라는 면에서유기한민원에 비하여 상대적으로 높은 만족도를 보여주는 것으로 해석할 수 있음
- 모든 민원행정서비스의 절차나 내용을 표준화하고 간소화함으로써 고객이 예측가능하고 투명하게 인식할 수 있는 경우 고객만족도가 제고될 가능성을 간접적으로 보여주는 결과라 할 수 있음.



<‘여권민원’과 ‘여권 외 민원’과의 만족도 비교>

구 분	전 체	여권민원	여권 외 민원
종합만족도	65.3	69.0	63.2
부문만족도	65.1	68.8	62.9
체감만족도	65.6	69.2	63.6
민원안내 및 접근 용이성	66.0	71.6	63.0
공무원의 응대 친절도	67.5	72.0	65.1
업무 처리태도	65.7	69.6	63.5
업무처리 편리성	63.9	68.1	61.6
이용 편의성	60.0	61.4	59.2
편의시설 및 쾌적성	69.8	74.4	67.2

마. 기타 건의사항 분석결과

- 민원행정서비스와 관련하여 건의사항을 자유롭게 제시하도록 한 결과, 총 44건 중에서 ‘공무원의 친절성 개선’이 38%(17건), ‘신속한 업무처리(대기시간 단축, 서류간소화, 원스탑 처리 등)’이 22%(10건), ‘인터넷 민원시스템의 개선(효율적인 접근, 빠른 처리 등)’이 12%(5건), 그리고 ‘공무원 전문지식(담당자 변동시 업무파악 미흡 등)’이 12%(5건) 등으로 제시됨.

## 〈민원행정 부문 건의사항〉

건의사항	응답자 (명)	구성비 (%)
공무원의 친절성 개선	17	38
신속한 업무처리(대기시간 단축, 서류간소화, 원스탑 처리 등)	10	22
인터넷 민원시스템의 개선(효율적인 접근, 빠른 처리 등)	5	12
노인, 장애인에 대한 대우 향상 필요. (장애인 무료주차 시간의 연장)	5	12
공무원 전문지식(담당자 변동시 업무파악 미흡 등)	5	12
전화상담시에 친절하게	1	2
전문성을 가진 안내자 배치, 증원	1	2
소 계	44	100

## 5. 보건의료

### 가. 종합

〈보건의료 부문의 차원 및 항목 중요도와 만족도〉2)

차원	항목	차원 선택률 (중요도)	차원 만족도	항목 선택률	항목 중요도	항목 만족도
보건의료 서비스의 질	◆ 보건소 의료서비스의 신뢰성	62.8% (43.9)	69.3	42.1	31.1	71.6
	◆ 의료서비스 대비 의료비 수준 적정성			10.2	15.1	69.9
	◆ 진료나 의료서비스의 결과 및 효과			21.7	20.9	69.8
	◆ 진료시간의 충분성			5.7	12.9	66.0
	◆ 사용 장비/기구의 청결성 및 관리상태			20.2	20.1	67.0
근무 직원의 업무태도	◆ 보건소 근무 직원들의 친절한 태도	6.7% (15.9)	70.4	39.4	32.2	73.0
	◆ 궁금한 사항에 대한 성실한 답변 태도			26.7	25.9	71.3
	◆ 과거 진료기록보관/활용하는 정도			14.7	19.9	69.0
	◆ 불편/불만 해소를 위한 직원태도/관심			19.2	22.1	67.0
보건소 이용 편리성	◆ 이용방법과 절차의 정확/친절한 안내	24.7% (24.9)	67.1	35.4	27.7	66.8
	◆ 서비스 이용시간의 적정성			17.5	18.8	64.3
	◆ 진료실을 쉽게 찾을 수 있는 정도			13.7	16.9	70.4
	◆ 진료 대기시간의 적정성			14.7	17.4	67.0
편의시설 및 환경	◆ 이용절차의 간소성	5.7% (15.4)	62.5	18.7	19.4	67.6
	◆ 계절별 냉난방시설의 실내온도 적정성			12.2	14.4	70.1
	◆ 화장실내 화장지나 비누 등의 구비			3.2	9.9	67.9
	◆ 주차 편리성			32.4	24.5	52.3
	◆ 대기실의 각종 편의시설 구비도			19.5	18.1	61.3
	◆ 대기실의 청결성과 안락성			20.0	18.3	65.5
◆ 보건소 건물 출입의 편리성	12.7	14.7	66.3			
부문만족도지수				50.0		67.9
체감만족도지수				50.0		64.7
종합만족도지수						66.3

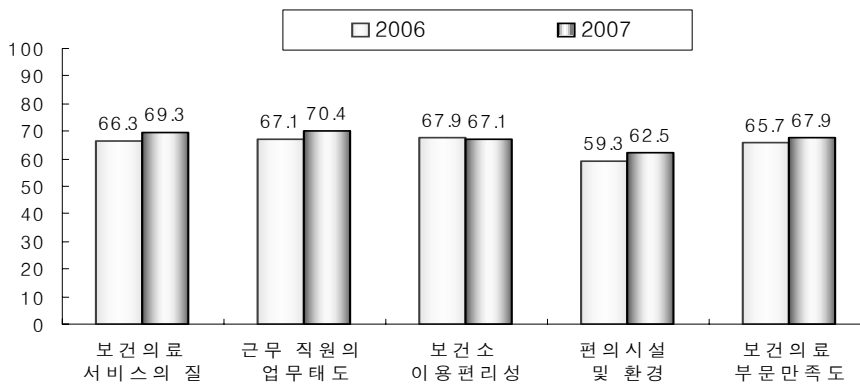
2) 2004, 2005년에 실시된 보건의료 서비스에 대한 시민의 만족도 및 중요도 조사에서는 보건의료 서비스 신뢰성, 근무 직원 업무태도, 보건소 이용 편리성, 편의시설, 시설환경 등의 5가지 차원으로 이루어졌었다. 그러나 2006년 조사에서는 보건의료서비스 신뢰성 차원을 '보건의료서비스의 질' 차원으로 차원명을 변경하였고, 편의시설과 시설환경 부문의 항목은 통합, 수정·보완하여 '보건의료서비스의 질', '근무 직원의 업무태도', '보건소 이용편리성', '편의시설 및 환경'의 4가지 차원으로 조사하였다. 2007년에는 2006년의 4차원을 그대로 유지하여 조사하였다.

- 2007년도 보건의료 부문에 대한 시민들의 만족수준을 조사한 결과, 종합만족도는 66.3점으로 이는 전년(64.1점) 대비 약 2.2점 향상된 것으로 전반적인 평가결과로 볼 때, “만족”하는 수준임을 알 수 있음.
- 보건의료 서비스 부문의 체감만족도는 종합적 만족도에 비해 2.4점 가량 적은 64.7점이고, 부문만족도는 67.9점으로 나타나, 실제 제공하는 서비스에 비해 시민들이 주관적으로 느끼는 만족수준이 다소 떨어지는 것으로 분석됨.
- 보건의료 서비스의 구성 차원 중에서, 가장 높은 만족도를 보이는 것은 ‘근무직원들의 업무태도’ 차원이었으며(70.4점), 상대적으로 가장 낮은 만족도를 보인 차원은 ‘편의시설 및 환경’ 차원(62.5점)이었음. 한편, 중요도는 ‘보건의료 서비스의 질’을 보건의료서비스에서 가장 중요한 요소로 여긴데 반해, ‘편의시설 및 환경’에 대해서는 상대적으로 중요도를 낮게 평가하였음.
- 보건의료 서비스의 각 차원들을 구성하는 항목들 가운데에는 ‘직원들의 친절한 태도’ 항목에 대한 만족도가 73점으로 가장 높게 평가되었고, ‘주차의 편리성’ 항목에 대한 만족도가 가장 낮게 평가됨(52.3점).

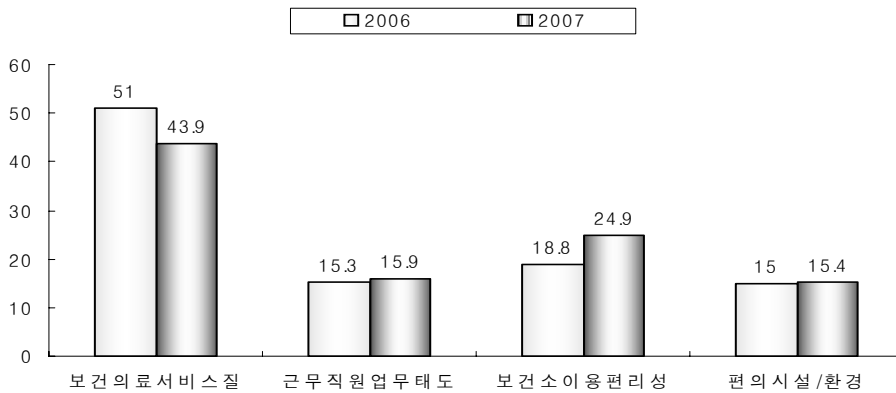
## 나. 차원별 만족도 분석

### ① 차원 중요도와 만족도

〈보건의료 부문의 차원 만족도〉



〈보건의료 부문의 차원 중요도〉



구분		보건의료 서비스의 질	근무 직원의 업무태도	보건소 이용편리성	편의시설 및 환경
2007년	만족도	69.3	70.4	67.1	62.5
	중요도	43.9	15.9	24.9	15.4
2006년	만족도	66.3	67.1	67.9	59.3
	중요도	51.0	15.3	18.8	15.0
2005년	만족도	71.5	69.8	66.8	66.2
	중요도	43.6	16.9	18.3	10.7
2004년	만족도	72.7	73.5	71.3	68.9
	중요도	41.9	16.9	16.5	12.4

i) 차원 만족도

- 2007년도 보건의료 서비스 부문만족도는 67.9점으로 전년도(65.7점)에 비해 2.2점 상승한 것으로 나타남.
- 보건의료 서비스를 구성하고 있는 각 차원의 만족도는 '근무 직원들의 업무태도'가 70.4점으로 가장 높았고, 이어서 '보건의료서비스의 질'(69.3점), '보건소 이용의 편의성'(67.1점), '편의시설 및 환경'(62.5점) 등의 순이었으며, "대체로 만족" 수준 인 것으로 평가됨.
- 한편, 전년도와 비교했을 때, '보건의료 서비스의 질'에 대한 만족도는

전년도와 비교해 2.2점 상승한 것으로 나타남. 또한, '보건소 이용편리성'을 제외하고는 전년도에 비하여 모든 차원의 만족도가 높아졌음.

## ii) 차원 중요도

- 보건의료 서비스를 구성하는 차원들 중 '보건의료 서비스의 질'에 대한 중요성 인식이 가장 높은 것으로 나타났고(43.9%), 그 다음이 '보건소 이용편리성'(24.9%), '근무직원 업무태도'(15.9%), '편의시설 및 환경'(15.4%) 순이었음.
- 한편 전년도 대비, '보건의료 서비스의 질'은 인지도 면에서 떨어지고, 나머지는 상승하였음. 특히, '보건소 이용 편의성' 차원의 중요도는 6.1%나 올랐음.
- '편의시설 및 환경' 차원의 경우 시민들에 의한 중요성 인식이 다소 낮으며, 만족도 또한 다른 차원에 비해 상대적으로 낮은 편으로 이 부분에 대한 지속적인 만족도 제고에 힘써야 할 것임.

## 다. 항목별 만족도 분석

### ① 보건의료서비스의 질

- '보건의료 서비스의 질' 차원은 69.3점으로 "만족" 수준에 해당함.
- '보건의료 서비스의 질' 차원을 구성하는 평가항목에 대한 시민들의 만족수준은 '보건소 의료서비스의 신뢰성' 항목의 만족도가 71.6점으로 가장 높은 수준이었고, '진료시간의 충분성' 항목의 만족도가 상대적으로 가장 낮은 것으로 나타남(66점).
- 한편, 중요도에 있어서는 '보건소 의료서비스의 신뢰성' 항목이 31.1%로 가장 높게 나타났으며, 시민들이 인식하는 중요도가 낮은 항목으로

는 ‘실제로 충분한 시간동안 진료를 받는 것(12.9%)’과 ‘의료서비스 대비 의료비(요금) 수준(15.1%)’이 이에 해당됨.

- 이러한 결과 들을 고려할 때, ‘보건소 의료서비스의 신뢰성’이 중요도와 만족도가 높게 나타나 보건의료 서비스의 질에 대한 만족도 상향에 결정적인 영향을 미치고 있음. 한편, ‘실제로 충분한 시간 동안 진료를 받는 것’의 경우 만족도와 중요도 모두 낮게 나타나 보다 장기적인 시각에서의 만족도 제고를 위한 점진적 개선 노력이 요구됨.

항 목	항목중요도	항목만족도
① 보건소 의료서비스의 신뢰성	31.1	71.6
② 의료서비스 대비 의료비(요금) 수준	15.1	69.9
③ 진료나 의료서비스의 결과 및 효과	20.9	69.8
④ 실제로 충분한 시간동안 진료를 받는 것	12.9	66.0
⑤ 사용 장비나 기구의 청결성 및 관리상태	20.1	67.0

## ② 근무 직원의 업무태도

- ‘근무 직원의 업무태도’ 차원은 만족도가 70.1점으로 나타나 보건의료 분야에서 만족도가 가장 높은 차원으로 전반적으로 “만족” 수준에 해당함.
- 근무 직원의 업무태도 차원을 구성하는 항목 중 만족도를 보면 ‘직원들의 친절한 태도’가 가장 높게 나타났으며(73.0점), 다음으로 ‘궁금한 사항에 대한 성실한 답변태도’가 71.3점으로 높게 나타났음. 그러나 ‘이용자의 불편·불만해소를 위한 태도와 관심’과 ‘과거 진료기록을 보관하고 활용하는 정도’는 각각 67점과 69점으로 상대적으로 낮은 만족도를 보이고 있음.

- 중요도를 비교하면, '직원들의 친절한 태도'가 32.2%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '궁금한 사항에 대한 성실한 답변태도'가 25.9%로 나타났음. 다만 '과거 진료기록을 보관하고 활용하는 정도'는 19.9%로 중요도가 가장 낮은 것으로 나타났음.
- 이러한 결과 들을 고려할 때, '근무직원의 업무태도' 차원을 구성하는 항목 가운데, '과거 진료기록을 보관하고 활용하는 정도'와 '이용자의 불평·불만해소를 위한 태도와 관심'은 중요도와 만족도가 모두 낮게 나타나 장기적이며 지속적인 관점에서의 만족도 제고 노력이 요구됨.

항 목	항목중요도	항목만족도
① 보건소 근무 직원들의 친절한 태도	32.2	73.0
② 궁금한 사항에 대한 성실한 답변 태도	25.9	71.3
③ 과거 진료기록을 보관하고 활용하는 정도	19.9	69.0
④ 이용자의 불평·불만해소를 위한 태도와 관심	22.1	67.0

### ③ 보건소 이용편리성

- '보건소 이용편리성' 차원은 67.1점으로 "만족" 수준에 해당함.
- '보건소 이용편리성' 차원을 구성하는 항목 중 만족도를 보면 '진료실을 손쉽게 찾을 수 있는 정도'가 가장 높게 나타났으며(70.4점), 다음으로 '이용절차의 간소성', '대기시간의 적정성', '이용방법 및 절차에 대한 안내' 순으로 각각 67.6점, 67점, 66.8점으로 나타났음. 그러나 '서비스 이용시간의 이용자 중심 운영'은 64.3점으로 가장 낮은 것으로 나타났음.
- 중요도를 보면, '이용방법 및 절차에 대한 안내'와 '이용절차의 간소성'이 각각 27.7%와 19.4%로 높은 것으로 나타났음. '진료실을 손쉽게 찾



을 수 있는 정도'가 16.6%로 가장 낮게 나타났음.

- 이러한 결과들을 고려할 때, 보건소 이용편리성의 평가항목 중 '이용방법과 절차에 대한 안내' 항목은 중요도가 가장 높는데 반해, 만족도가 평균보다 작게 나타나 만족도 제고를 위한 단기적이며 중점적인 개선 노력이 시급함.

항 목	항목중요도	항목만족도
① 이용방법 및 절차에 대한 안내	27.7	66.8
② 서비스 이용시간의 이용자 중심 운영	18.8	64.3
③ 진료실을 손쉽게 찾을 수 있는 정도	16.9	70.4
④ 대기시간의 적정성	17.4	67.0
⑤ 이용절차의 간소성	19.4	67.6

#### ④ 편의시설 및 환경

- '편의시설 및 환경' 차원의 만족도는 62.5점으로 "보통" 수준에 해당함.
- '편의시설 및 환경' 차원을 구성하는 하위 항목에 대한 중요도 및 만족도 결과를 살펴보면, '계절에 따른 실내온도 유지의 적정성' 항목에 대한 만족도가 가장 높은 70.1점으로 나타났고, 상대적으로 가장 낮은 만족도를 보인 항목은 '주차의 편리성' 이었음. 한편, '주차의 편리성'의 중요도가 24.5%로 '편의시설 및 환경' 차원에서 가장 중요도가 높은 것으로 나타났음.
- 이러한 결과 들을 고려할 때, '주차의 편리성' 항목의 경우 중요도에 비해 만족도가 상당히 낮은 수준으로 평가되었으므로, 시민들의 만족도 제고를 위해 중점적인 개선이 시급함.



항 목	항목중요도	항목만족도
① 계절에 따른 실내온도 유지의 적정성	14.4	70.1
② 화장실내 화장지나 비누 등의 구비	9.9	67.9
③ 주차의 편리성	24.5	52.3
④ 대기시간을 위한 편의시설의 구비	18.1	61.3
⑤ 대기실과 화장실의 청결성과 안락성	18.3	65.5
⑥ 보건소 건물의 관리와 출입의 용리성	14.7	66.3

## 라. 항목만족도 요약 및 평가

- 중요도는 높으나, 만족도가 낮아 적극적이고 중점적인 노력이 시급하게 요구되는 항목에는 '과거진료기록 보관 및 활용정도'가 해당되는 것으로 나타남. 보건의료서비스 부문의 경우 지난해 역시 '과거진료기록 보관 및 활용정도' 항목의 중요도와 만족도가 낮게 나타나 가장 시급한 중점개선 노력이 필요한 부분으로 제기되었음. 2007년에 이 항에 대한 만족도가 다소 향상되기는 했으나, 향후에도 중점적 개선 노력이 요구는 부분임.
- 한편, 중요도는 상대적으로 높지 않으며 만족도도 상대적으로 낮아 점진적이며 지속적인 개선 노력이 필요한 항목은 '실제로 충분한 시간동안 진료를 받는 것'의 항목으로 나타남. 이 항목에 대한 시민의 만족도를 높일 수 있는 지속적이며 점진적인 노력이 요구됨.

## 마. 운영주체별 만족도 분석결과

- 자치구별(운영주체별)로 보건의료서비스에 대한 시민들의 만족수준을 평가함.
- 운영주체별 종합만족도를 보면, 동구보건소가 68.0점으로 가장 높고, 그 다음은 대덕구보건소 66.8점, 중구보건소 66.4점 순으로 나타남.
- 차원별로 보면 4가지 차원에 대해 동구보건소가 3차원에서, 대덕구는 '편의시설 및 활용' 차원에서 가장 높은 만족도를 보였음(다음 표 참조).

〈 보건의료 서비스 운영주체별 종합만족도와 차원만족도 비교 〉

구 분	전 체	1순위	2순위	3순위
종합만족도	66.3	동구보건소 (68.0)	대덕구보건소 (66.8)	중구보건소 (66.4)
부문만족도	67.9	동구보건소 (69.8)	대덕구보건소 (69.1)	중구보건소 (68.1)
체감만족도	64.7	동구보건소 (66.1)	유성구보건소 (65.8)	중구보건소 (64.8)
보건의료 서비스의 질	69.3	동구보건소 (70.8)	유성구보건소 (69.8)	대덕구보건소 (69.3)
근무직원의 업무태도	70.4	동구보건소 (72.6)	유성구보건소 (71.0)	중구보건소 (70.5)
보건소 이용 편리성	67.1	동구, 대덕구 (69.0)		중구보건소 (68.6)
편의시설 및 환경	62.5	대덕구보건소 (67.8)	동구보건소 (66.2)	중구보건소 (63.9)

- 각 구별로 편의시설 및 환경에 대한 만족수준이 다른 차원에 비해 다소 떨어지게 나타났음.

바. 기타 건의사항 분석결과

- 보건의료 서비스 분야의 기타 건의사항으로는 주차 공간 마련에 대한 의견이 응답자의 22%(27건 중 6건)로 가장 많았으며, 직원들에 대한

친절교육의 필요성을 제기한 의견도 전체 15%가 되었음.

〈보건의료 부문 건의사항〉

건의사항	응답자(명)	구성비(%)
주차하기가 어렵다.	6	22
직원들의 친절교육이 필요	4	15
노인.임산부에게 더욱 편한 장소가 될수 있도록 보건소 시설의 개선 필요	4	15
보건소에 접근하기 어려움. (동사무소별 순회 진료필요)	4	15
청결유지 노력 필요	2	7
예방접종의 시의성이 없음	2	7
보건소에 대한 홍보 부족	2	7
특별한 혜택이 없음. (특히 모자보건서비스)	1	4
대기시간을 활용할 수 있는 방안 마련	1	4
토요일에도 진료업무요망	1	4
합 계	27	100

## 6. 복지관

### (1) 사회복지관

#### 가. 종합

〈사회복지관 부문의 차원 및 항목 중요도와 만족도〉

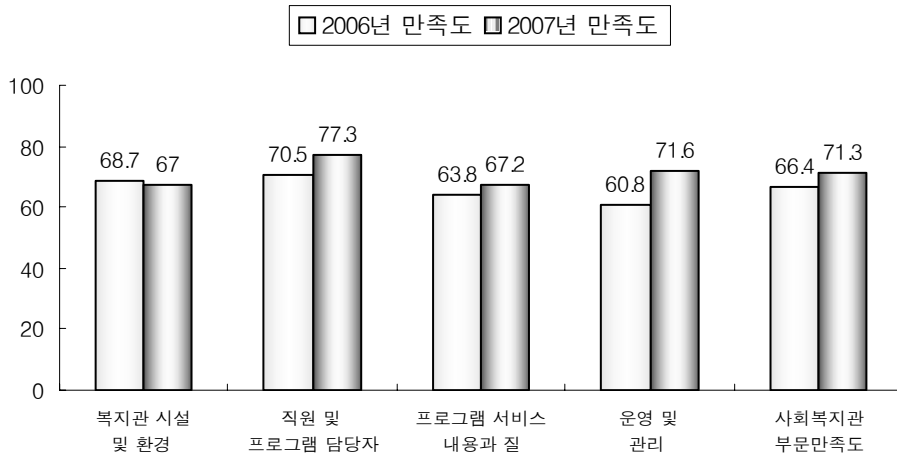
차원	항목	차원 선택율 (중요도)	차원 만족도	항목 선택율 (%)	항목 중요도	항목 만족도
복지관 시설 및 환경	◆ 복지관까지의 이동 편리성	20.1% (22.6)	67.0	20.6	20.3	75.8
	◆ 편의시설 이용 편리성			33.7	26.9	63.6
	◆ 냉·난방시설의 적정성			10.1	15.1	66.0
	◆ 각종 시설의 전반적인 청소 및 관리상태			13.1	16.6	68.5
	◆ 복지관내 공간이나 시설배치의 이용 편리성			22.6	21.3	62.3
직원 및 프로그램 담당자	◆ 직원의 친절성	43.7% (34.4)	77.3	50.8	35.4	79.8
	◆ 문제나 욕구에 대한 이해도			7.5	13.8	74.9
	◆ 문제 해결의 적극성			12.6	16.3	76.9
	◆ 전문지식과 기술			12.6	16.3	75.3
	◆ 이용자를 편안하게 대하는 정도			16.6	18.3	76.5
프로그램 서비스 내용과 질	◆ 서비스의 질적 수준	29.1% (27.1)	67.2	27.6	23.8	68.1
	◆ 시설과 장비활용도			7.0	13.5	65.5
	◆ 일상생활에 도움이 되는 정도			25.6	22.8	75.6
	◆ 지역주민들에게 필요한 서비스 제공			18.1	19.1	64.9
	◆ 프로그램의 다양성			21.6	20.8	60.6
운영 및 관리	◆ 프로그램 안내 및 접수방법의 편리성	7.0% (16.0)	71.6	6.0	11.3	74.2
	◆ 이용시간의 적정성			6.0	11.3	71.1
	◆ 이용요금의 적정성			9.5	13.1	76.1
	◆ 홍보 및 안내를 위한 노력			8.0	12.3	68.5
	◆ 이용자들의 의견을 반영하려는 노력			50.3	33.5	73.5
	◆ 타 복지관과의 연계 노력			20.1	18.4	65.7
부문만족도지수					50.0	71.3
체감만족도지수					50.0	71.9
종합만족도지수						71.6

- 2007년도 사회복지관 부문에 대한 시민들의 만족도를 조사한 결과 종합만족도는 71.6점으로서 사회복지관 부문에 대하여 시민들이 '만족' 정도의 만족감을 느끼고 있는 것으로 나타남. 이는 전년(64.6점) 대비 7점이나 상승한 수치로서 사회복지관 부문에 대한 시민들의 만족도가 전년에 비해 다소 높아졌음을 알 수 있음.
- 사회복지관 부문의 체감만족도는 71.9점이고, 부문만족도는 71.3점으로서, 실제 제공하는 서비스와 시민들이 주관적으로 느끼는 만족수준은 거의 같은 것으로 분석됨.
- 사회복지관 서비스를 구성하고 있는 차원을 보면, '직원 및 프로그램 담당자' 차원의 만족도가 77.3점으로 가장 높게 나타나 시민들이 '만족'하고 있음을 알 수 있음. 다음으로 '운영 및 관리' 차원이 71.6점, '프로그램 서비스 내용과 질' 차원이 67.2점의 순으로 나타났으며, '복지관 시설 및 환경' 차원이 67점으로 가장 낮게 나타남. 한편 중요도 면에서 시민들은 '직원 및 프로그램의 담당자' 차원을 가장 중요한 요소로 여기고 있는 반면, '운영 및 관리' 차원을 중요도에 있어 가장 낮게 평가하고 있는 것으로 나타남.
- 사회복지관 서비스를 구성하는 여러 항목 중 '직원의 친절성' 항목에 대한 만족도가 79.8점으로 가장 높게 나타났으며, '프로그램의 다양성' 항목의 만족도는 60.6점으로 가장 낮게 나타남.

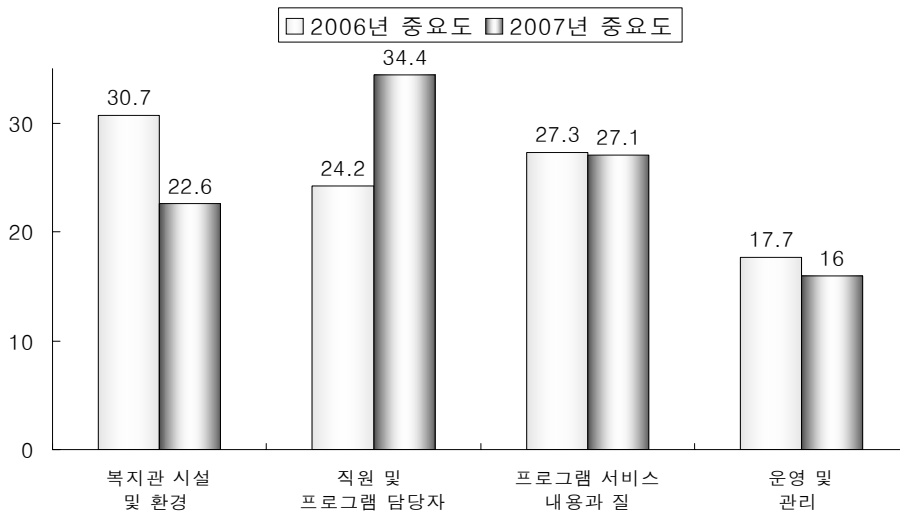
## 나. 차원별 만족도 분석

### ① 차원 중요도와 만족도

〈사회복지관 부문 차원만족도〉



〈사회복지관 부문 차원 중요도〉





구 분		복지관 시설 및 환경	직원 및 프로그램 담당자	프로그램 서비스 내용과 질	운영 및 관리
2007년	만족도	67.0	77.3	67.2	71.6
	중요도	22.6	34.4	27.1	16.0
2006년	만족도	68.7	70.5	63.8	60.8
	중요도	30.7	24.2	27.3	17.7

### ( i ) 차원 만족도

- 사회복지관 서비스를 구성하고 있는 차원에 있어, 2006년에 ‘운영 및 관리’ 차원에 ‘이용요금의 적정성’항목을 추가하였음.
- 2007년도 사회복지관 부문만족도는 71.3점으로 전년도(66.4점)에 비해 5점정도 상승한 것으로 나타남.
- 사회복지관 서비스를 구성하고 있는 각 차원의 만족도는 ‘직원 및 프로그램 담당자’ 차원이 77.3점으로 가장 높았고, 이어서 ‘운영 및 관리’ 차원이 71.6점, ‘프로그램 서비스 내용과 질’ 67.2점, 그리고 ‘복지관 시설 및 환경’ 차원이 67점 순으로 나타남.
- 사회복지관에 대한 시민만족도는 모든 차원에서 ‘대체로 만족’의 수준으로 나타났음.
- 2007년도와 2006년의 차원별 점수를 비교해 보았을 때, ‘복지관 시설 및 환경’ 차원을 제외하고는 나머지 차원에 있어서 점수가 상승한 것을 알 수 있음. 특히 ‘운영 및 관리’ 차원의 경우 2006년 60.8점에서 2007년 71.6점으로 무려 11점이 상승한 것으로 나타나 사회복지관 운영 및 관리 측면의 만족도 제고 노력이 있었음을 알 수 있음.

### ( ii ) 차원 중요도

- 서비스의 구성차원 중 ‘직원 및 프로그램의 담당자’의 중요도가 34.4%로



가장 높게 나타났으며, 다음으로 '프로그램 서비스 내용과 질' 27.1%, '복지관 시설 및 환경'이 22.6%, '운영 및 관리' 16.0%의 순으로 나타남.

## 다. 항목별 만족도 분석

### ① 복지관 시설 및 환경

- 복지관 시설 및 환경 차원은 67.0점으로 '만족'하는 수준임
- 복지관 시설 및 환경 차원을 구성하는 항목 중 '복지관까지의 이동편리성'이 75.8점으로 만족도가 가장 높게 나타났고, '복지관내 공간이나 시설배치의 이용 편리성' 항목이 62.3점으로 가장 낮게 나타남.
- 항목중요도와 관련해서는 '편의시설 이용 편리성' 항목이 26.9%로 가장 높게 나타났고, '냉·난방시설의 적정성'이 15.1%로 가장 낮게 나타남.

항 목	항목중요도	항목만족도
① 복지관까지의 이동 편리성	20.3	75.8
② 편의시설 이용 편리성	26.9	63.6
③ 냉·난방시설의 적정성	15.1	66.0
④ 각종 시설의 전반적인 청소 및 관리상태	16.6	68.5
⑤ 복지관내 공간이나 시설배치의 이용 편리성	21.3	62.3

### ② 직원 및 프로그램 담당자

- 직원 및 프로그램 담당자 차원은 77.3점으로 '만족'하는 수준임.
- 직원 및 프로그램 담당자 차원을 구성하는 항목 중 '직원의 친절성' 항목의 만족도가 79.8점으로 가장 높게 나타났고, '문제나 욕구에 대한 이해도' 항목이 74.9점으로 가장 낮게 나타남.

- 평가 항목의 중요도와 관련해서는 만족도와 마찬가지로 ‘직원의 친절성’이 35.4%로 가장 높게 나타났고, ‘문제나 욕구에 대한 이해도’가 13.8%로 가장 낮게 나타남.

항 목	항목중요도	항목만족도
① 담당자들의 친절성	35.4	79.8
② 문제나 욕구를 이해하려는 정도	13.8	74.9
③ 문제 해결의 적극성	16.3	76.9
④ 전문지식과 기술	16.3	75.3
⑤ 이용자를 편안하게 대하는 정도	18.3	76.5

### ③ 프로그램 서비스 내용과 질

- 프로그램 서비스 내용과 질 차원은 67.2점으로 ‘만족’하는 수준임.
- 프로그램 서비스 내용과 질 차원을 구성하는 항목 중 ‘일상생활에 도움이 되는 정도’ 항목의 만족도가 75.6점으로 가장 높게 나타났으며, ‘프로그램의 다양성’ 60.6점으로 가장 낮게 나타남.
- 평가항목의 중요도와 관련해서는 ‘서비스의 질적 수준’이 23.8%로 가장 높게 나타났고, ‘시설과 장비활용도’는 13.5%로 가장 낮게 나타남.

항 목	항목중요도	항목만족도
① 서비스의 질적 수준	23.8	68.1
② 시설과 장비활용도	13.5	65.5
③ 일상생활에 도움이 되는 정도	22.8	75.6
④ 지역주민들에게 필요한 서비스 제공	19.1	64.9
⑤ 프로그램의 다양성	20.8	60.6

④ 운영 및 관리

- 운영 및 관리 차원은 71.6점으로 '만족'하는 수준임.
- 운영 및 관리 차원을 구성하는 항목 중 '이용요금의 적정성' 항목의 만족도가 76.1점으로 가장 높게 나타났으며, '타 복지관과의 연계 노력'이 65.7점으로 만족도가 가장 낮은 것으로 나타남.
- 평가 항목의 중요도와 관련해서는 '이용자들의 의견을 반영하려는 노력'이 33.5%로 가장 높게 나타났고, '프로그램 안내 및 접수방법의 편리성'과 '이용시간의 적정성'이 공통으로 11.3%로 가장 낮게 나타남.

항 목	항목중요도	항목만족도
① 프로그램 안내 및 접수방법의 편리성	11.3	74.2
② 이용시간의 적정성	11.3	71.1
③ 이용요금의 적정성	13.1	76.1
④ 홍보 및 안내를 위한 노력	12.3	68.5
⑤ 이용자들의 의견을 반영하려는 노력	33.5	73.5
⑥ 타 복지관과의 연계 노력	18.4	65.7

라. 기타 건의사항 분석결과(사회복지관)

- 사회복지관 부문과 관련하여 건의사항을 자유롭게 제시하도록 한 결과, 다음 표에 나타난 바와 마찬가지로 복지관 시설 개선 및 복지관 건물의 확장이 필요하다는 의견이 무려 60%에 달하고 있음.



〈사회복지관 부문 건의사항〉

건의사항	응답자 (명)	구성비 (%)
복지관 시설 개선	14	35
복지관 건물 확장 필요	10	25
냉·난방 시설 개선	6	15
다양하고 무료로 이용할 수 있는 프로그램의 확대	6	15
노후된 컴퓨터 교체 요망	4	10
소계	40	100.0

## (2) 노인복지관

### 가. 종합

〈노인복지관 부문의 차원 및 항목 중요도와 만족도〉

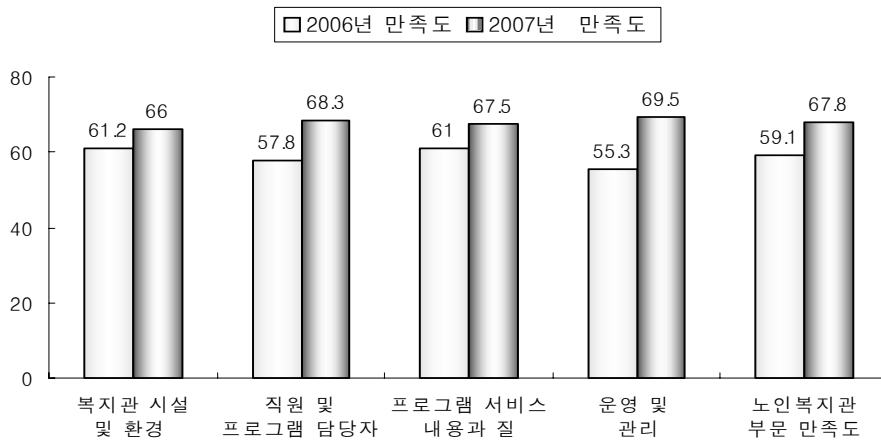
차 원	항 목	차 원 선택율 (중요도)	차 원 만족도	항목 선택율	항목 중요도	항목 만족도
복지관 시설 및 환경	◆ 복지관까지의 이동 편리성	27.7% (26.4)	66.0	27.7	23.9	66.1
	◆ 편의시설 이용 편리성			22.7	21.4	65.1
	◆ 냉·난방시설의 적정성			10.6	15.3	71.1
	◆ 각종 시설의 전반적인 청소 및 관리상태			19.1	19.6	67.6
	◆ 복지관내 공간이나 시설배치의 이용 편리성			19.9	20.0	61.3
직원 및 프로그램 담당자	◆ 직원의 친절성	41.1% (33.1)	68.3	61.0	40.5	70.0
	◆ 문제나 욕구에 대한 이해도			5.0	12.5	67.9
	◆ 문제 해결의 적극성			10.6	15.3	68.6
	◆ 전문지식과 기술			14.2	17.1	64.5
	◆ 이용자를 편안하게 대하는 정도			9.2	14.6	68.1
프로그램 서비스 내용과 질	◆ 서비스의 질적 수준	17.0% (21.0)	67.5	42.6	31.3	65.1
	◆ 시설과 장비활용도			7.8	13.9	65.8
	◆ 일상생활에 도움이 되는 정도			24.8	22.4	69.9
	◆ 필요한 서비스 제공			10.6	15.3	66.8
	◆ 프로그램의 다양성			14.2	17.1	71.1
운영 및 관리	◆ 프로그램 안내 및 접수방법의 편리성	14.2% (19.6)	69.5	17.0	16.8	69.7
	◆ 이용시간의 적정성			14.9	15.8	70.2
	◆ 이용요금의 적정성			11.3	14.0	75.9
	◆ 홍보 및 안내를 위한 노력			5.7	11.2	70.6
	◆ 이용자들의 의견을 반영하려는 노력			48.9	32.8	68.4
	◆ 타 복지관과의 연계 노력			2.1	9.4	61.0
부문만족도지수					50.0	67.8
체감만족도지수					50.0	68.8
종합만족도지수						68.3

- 2007년도 노인복지관 부문에 대한 시민들의 만족도를 조사한 결과 종합만족도는 68.3점으로서 노인복지관 부문에 대하여 시민들이 '만족' 정도의 만족감을 느끼고 있는 것으로 나타남. 이는 전년(60.8점) 대비 7.5점 상승한 수치로서 노인복지관 부문에 대한 시민들의 만족도가 전년에 비해 높아졌음을 알 수 있음.
- 노인복지관 부문의 체감만족도는 62.5점이고, 부문만족도는 59.1점으로서, 실제 제공하는 서비스에 비해 시민들이 주관적으로 느끼는 만족수준은 다소 높은 것으로 분석됨.
- 노인복지관 서비스를 구성하고 있는 차원을 보면, '운영 및 관리' 차원의 만족도가 69.5점으로 가장 높게 나타남. 다음으로 '직원 및 프로그램 담당자' 차원이 68.3점, '프로그램 서비스 내용과 질' 차원이 67.5점의 순으로 나타났으며, '복지관 시설 및 환경' 차원이 66점으로 가장 낮게 나타남. 한편 중요도 면에서 시민들은 '직원 및 프로그램의 담당자' 차원을 가장 중요한 요소로 여기고 있는 반면, '운영 및 관리' 차원을 중요도에 있어 가장 낮게 평가하고 있는 것으로 나타남.
- 노인복지관 서비스를 구성하는 여러 항목 중 '이용요금의 적정성' 항목에 대한 만족도가 75.9점으로 가장 높게 나타났으며, '운영 및 관리' 차원의 '타 복지관과의 연계노력' 항목이 61점으로 만족도가 가장 낮은 것으로 나타남. 한편, 중요도 면에서는 '직원 및 프로그램 담당자' 차원의 '직원의 친절성' 항목이 40.5%로 가장 높으며, '운영 및 관리' 차원의 '타 복지관과의 연계노력' 항목이 9.4%로 가장 낮은 것으로 나타남.

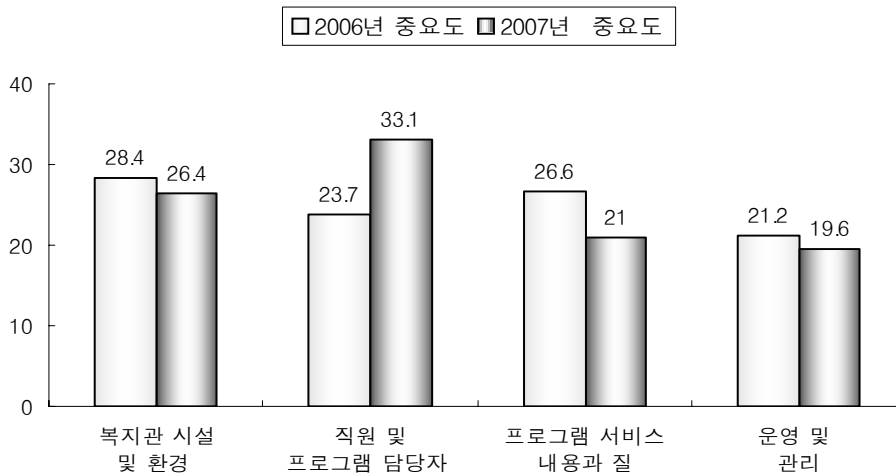
## 나. 차원별 만족도 분석

### ① 차원 중요도와 만족도

#### <노인 복지관부문 차원 만족도>



#### <노인 복지관 부문의 차원 중요도>



구 분		복지관 시설 및 환경	직원 및 프로그램 담당자	프로그램 서비스 내용과 질	운영 및 관리
2007년	만족도	66.0	68.3	67.5	69.5
	중요도	26.4	33.1	21.0	19.6
2006년	만족도	61.2	57.8	61.0	55.3
	중요도	28.4	23.7	26.6	21.2
2005년	만족도	74.5	84.8	75.3	76.6
	중요도	25.0	26.0	31.3	17.8

## ( i ) 차원 만족도

- 노인복지관 서비스를 구성하고 있는 차원은, 2006년도에 ‘운영 및 관리’ 차원에 ‘이용요금의 적정성’항목을 추가하였음.
- 2007년도 노인복지관 부문만족도는 67.8점으로 전년도(59.1점)에 비해 8.7점 상승한 것으로 나타남.
- 노인복지관 서비스를 구성하고 있는 각 차원의 만족도는 ‘운영 및 관리’ 차원이 69.5점으로 가장 높았고, 이어서 ‘직원 및 프로그램 담당자’ 68.3점, ‘프로그램 서비스 내용과 질’ 67.5점, ‘복지관 시설 및 환경’ 66점의 순으로 나타남.
- 노인복지관 서비스를 구성하고 있는 차원 모두 만족도에 있어 ‘만족’ 정도의 수준으로 나타남.
- 2007년도와 2006년의 차원별 점수를 비교해 보았을 때, 전반적으로 모든 차원에 있어 전년 대비 상승한 것임. 특히 ‘운영 및 관리’ 차원의 경우 2006년에 비하여 무려 14점이나 상승하여, 이 차원의 만족도 개선 노력이 컸음을 알 수 있음.



(ii) 차원 중요도

- 서비스의 구성차원 중 '직원 및 프로그램 담당자'의 중요도가 33.1%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '복지관 시설 및 환경'이 26.4%, '프로그램서비스 내용과 질'이 21.0%, 그리고 '운영 및 관리' 19.6%의 순으로 나타남.
- 2006년도와 중요도 측면을 비교해 볼 때, '직원 및 프로그램 담당자' 차원을 제외하고 모두 떨어진 것으로 나타났음.

다. 항목별 만족도 분석

① 복지관 시설 및 환경

- 복지관 시설 및 환경 차원은 66점으로 '만족' 수준임.
- 복지관 시설 및 환경 차원을 구성하는 항목 중 '냉·난방시설의 적정성'이 71.1점으로 만족도가 가장 높게 나타났고, '복지관내 공간이나 시설 배치의 이용 편리성'이 61.3으로 가장 낮음.
- 항목중요도와 관련해서는 '복지관까지의 이동 편리성'이 23.9%로 가장 높게 나타났고, '냉·난방시설의 적정성'이 15.3%로 가장 낮게 나타남.

항 목	항목중요도	항목만족도
① 복지관까지의 이동 편리성	23.9	66.1
② 편의시설 이용 편리성	21.4	65.1
③ 냉·난방시설의 적정성	15.3	71.1
④ 각종 시설의 전반적인 청소 및 관리상태	19.6	67.6
⑤ 복지관내 공간이나 시설배치의 이용 편리성	20.0	61.3

## ② 직원 및 프로그램 담당자

- 직원 및 프로그램 담당자 차원은 68.3점으로 '만족' 수준임.
- 직원 및 프로그램 담당자 차원을 구성하는 항목 중 '직원의 친절성' 항목의 만족도가 70점으로 가장 높게 나타났으며, '전문지식과 기술'이 64.5점으로 가장 낮음.
- 평가 항목의 중요도와 관련해서는 '직원의 친절성'이 40.5%로 가장 높게 나타났으며, '문제나 욕구에 대한 이해도' 12.5%로 중요도에 있어 가장 낮게 나타남.

항 목	항목중요도	항목만족도
① 직원의 친절성	40.5	70.0
② 문제나 욕구에 대한 이해도	12.5	67.9
③ 문제 해결의 적극성	15.3	68.6
④ 전문지식과 기술	17.1	64.5
⑤ 이용자를 편안하게 대하는 정도	14.6	68.1

## ③ 프로그램 서비스 내용과 질

- 프로그램 서비스 내용과 질 차원은 67.5점으로 '만족' 수준임.
- 프로그램 서비스 내용과 질 차원을 구성하는 항목 중에서는 '프로그램의 다양성' 항목의 만족도가 71.1점으로 가장 높게 나타났으며, '서비스의 질적 수준' 항목이 65.1점으로 가장 낮은 만족도를 보이고 있음.
- 평가 항목의 중요도와 관련해서는 '서비스의 질적 수준'이 31.3%로 가장 높게 나타났고, 반면 '시설과 장비활용도'는 13.9%로 중요도가 가장 낮게 나타남.

항 목	항목중요도	항목만족도
① 서비스의 질적 수준	31.3	65.1
② 시설과 장비활용도	13.9	65.8
③ 일상생활에 도움이 되는 정도	22.4	69.9
④ 필요한 서비스 제공	15.3	66.8
⑤ 프로그램의 다양성	17.1	71.1

#### ④ 운영 및 관리

- 운영 및 관리 차원은 69점으로 '만족' 수준임.
- 운영 및 관리 차원을 구성하는 항목 중 '이용요금의 적정성' 항목의 만족도가 75.9점으로 다른 항목에 비해 매우 높게 나타났으며, '타 복지관과의 연계 노력'이 61점으로 만족도가 가장 낮은 것으로 분석됨.
- 평가 항목의 중요도와 관련해서는 '이용자들의 의견을 반영하려는 노력'이 32.8%로 가장 높게 나타났고, '타 복지관과의 연계 노력'이 9.4%로 가장 낮게 나타나 만족도와 더불어 중요성에서도 가장 낮게 나타났음.

항 목	항목중요도	항목만족도
① 프로그램 안내 및 접수방법의 편리성	16.8	69.7
② 이용시간의 적정성	15.8	70.2
③ 이용요금의 적정성	14.0	75.9
④ 홍보 및 안내를 위한 노력	11.2	70.6
⑤ 이용자들의 의견을 반영하려는 노력	32.8	68.4
⑥ 타 복지관과의 연계 노력	9.4	61.0

#### 라. 기타 건의사항 분석결과(노인복지관)

- 노인복지관과 관련하여 건의사항을 자유롭게 제시하도록 한 결과, 다음 표에 나타난 바와 마찬가지로 시설 및 장비확충과 관련된 건의사항이 65%,

직원의 전문성 및 친절성을 제고해야 한다는 의견이 15%로 나타났다.

<노인복지관 부문 건의사항>

건의사항	응답자 (명)	구성비 (%)
시설확충	13	65
직원의 전문성 및 친절성 제고	3	15
주차공간부족	2	10
식당확장 및 식단 개선	2	10
합 계	20	100.0

### (3) 장애인복지관

#### 가. 종합

〈장애인복지관 부문의 차원 및 항목 중요도와 만족도〉

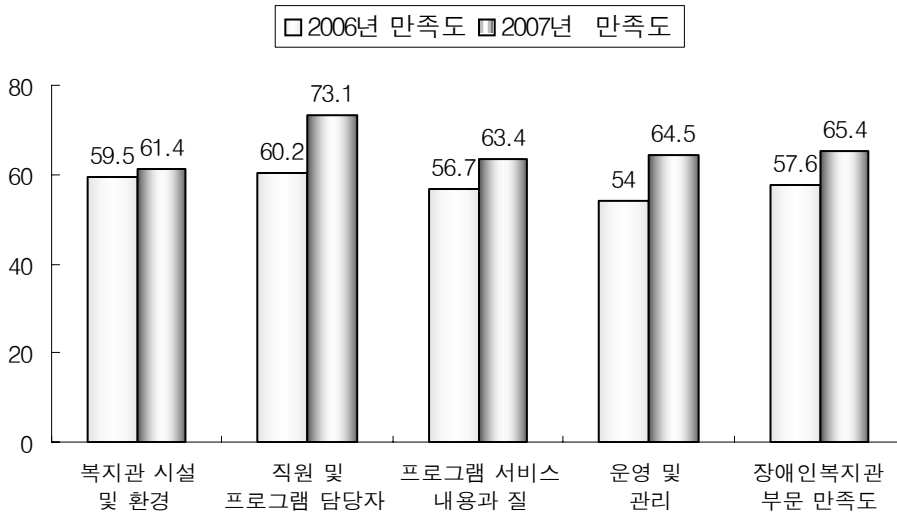
차 원	항 목	차 원 선택율 (중요도)	차 원 만족도	항목 선택율	항목 중요도	항목 만족도
복지관 시설 및 환경	◆ 복지관까지의 이동 편리성	18.3% (21.7)	61.4	58.3	39.2	53.3
	◆ 편의시설 이용 편리성			5.0	12.5	69.6
	◆ 냉·난방시설의 적정성			10.0	15.0	63.3
	◆ 각종 시설의 전반적인 청소 및 관리상태			11.7	15.9	73.3
	◆ 복지관내 공간이나 시설배치			15.0	17.5	61.3
직원 및 프로그램 담당자	◆ 직원의 친절성	20.0% (22.5)	73.1	36.7	28.4	79.6
	◆ 문제나 욕구에 대한 이해도			15.0	17.5	70.0
	◆ 문제 해결의 적극성			11.7	15.9	70.0
	◆ 전문지식과 기술			21.7	20.9	68.3
	◆ 이용자를 편안하게 대하는 정도			15.0	17.5	74.2
프로그램 서비스 내용과 질	◆ 서비스의 질적 수준	51.7% (38.4)	63.4	46.7	33.4	64.6
	◆ 시설과 장비활용도			6.7	13.4	59.6
	◆ 일상생활에 도움이 되는 정도			23.3	21.7	67.1
	◆ 필요한 서비스 제공			5.0	12.5	63.3
	◆ 프로그램의 다양성			18.3	19.2	60.0
운영 및 관리	◆ 프로그램 안내 및 접수방법의 편리성	10.0% (17.5)	64.5	8.3	12.5	67.5
	◆ 이용시간의 적정성			23.3	20.0	65.0
	◆ 이용요금의 적정성			10.0	13.3	69.2
	◆ 홍보 및 안내를 위한 노력			3.3	10.0	64.6
	◆ 이용자의 의견을 반영하려는 노력			31.7	24.2	65.8
	◆ 타 복지관과의 연계 노력			23.3	20.0	57.5
부문만족도지수					50.0	65.4
체감만족도지수					50.0	66.3
종합만족도지수						65.8

- 2007년도 장애인복지관 부문에 대한 시민들의 만족도를 조사한 결과 종합만족도는 65.8점으로서 장애인복지관 부문에 대하여 이용자들이 '만족'수준의 만족을 느끼고 있는 것으로 나타남. 이는 전년(60.2점)과 비교하여 5.6점 상승한 수치로서 장애인복지관 부문의 만족도가 점차 개선되고 있는 것으로 나타남.
- 장애인복지관 부문의 체감만족도는 66.3점이고, 부문만족도는 65.4점으로서, 실제 제공하는 서비스에 비해 시민들이 주관적으로 느끼는 만족수준이 다소 높은 것으로 분석됨.
- 장애인복지관 서비스를 구성하고 있는 차원을 보면, '직원 및 프로그램 담당자' 차원의 만족도가 73.1점으로 가장 높게 나타남. 다음으로 '운영 및 관리' 차원이 64.5점, '프로그램 서비스 내용과 질' 차원이 63.4점의 순으로 나타났으며, '복지관 시설 및 환경' 차원이 61.4점으로 가장 낮게 나타남. 한편 중요도 면에서 시민들은 '직원 및 프로그램 담당자' 차원을 가장 중요한 요소로 여기고 있는 반면, '운영 및 관리' 차원을 중요도에 있어 가장 낮게 평가하고 있는 것으로 나타남.
- 장애인복지관 서비스를 구성하는 여러 항목 중 '직원들의 친절성' 항목에 대한 만족도가 79.6점으로 가장 높게 나타남. 한편 '복지관까지의 이동 편리성' 항목의 만족도는 53.3점으로 가장 낮게 나타남.

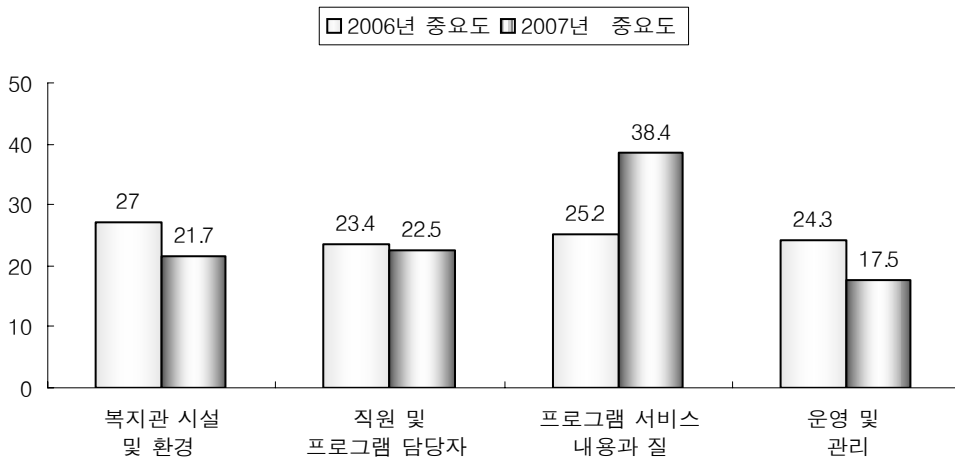
## 나. 차원별 만족도 분석

### ① 차원 중요도와 만족도

<장애인 복지관 부문 차원만족도>



<장애인 복지관 차원 중요도>



구 분		복지관 시설 및 환경	직원 및 프로그램 담당자	프로그램 서비스 내용과 질	운영 및 관리
2007년	만족도	61.4	73.1	63.4	64.5
	중요도	21.7	22.5	38.4	17.5
2006년	만족도	59.5	60.2	56.7	54.0
	중요도	27.0	23.4	25.2	24.3
2005년	만족도	63.0	66.8	60.0	62.2
	중요도	25.5	19.3	36.8	18.5

### ( i ) 차원 만족도

- 2007년도 장애인복지관 부문만족도는 65.4점으로 전년도(57.6점)에 비해 7.8점 상승한 것으로 나타남.
- 장애인복지관 서비스를 구성하고 있는 각 차원의 만족도는 ‘직원 및 프로그램 담당자’ 차원이 73.1점으로 가장 높았고, 이어서 ‘운영 및 관리’ 64.5점, ‘프로그램 서비스 내용과 질’ 63.4점, ‘복지관 시설 및 환경’ 61.4점의 순으로 나타남.
- 장애인복지관 서비스를 구성하고 있는 차원 모두 만족도에 있어 ‘만족’하는 정도의 수준으로 나타남.
- 2007년도와 2006년의 차원별 점수를 비교해 보았을 때, 전반적으로 모든 차원에 있어 전년 대비 상승한 것을 알 수 있음. 특히 만족도가 가장 높은 것으로 나타난 ‘직원 및 프로그램 담당자’ 차원의 경우 73.1점으로 2006년(60.2점) 대비 무려 13점이나 상승하여 만족도가 많이 개선된 것으로 분석됨.

### ( ii ) 차원 중요도

- 서비스의 구성차원 중 ‘프로그램 서비스 내용과 질’의 중요도가 38.4%



로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '직원 및 프로그램 담당자' 22.5%, '복지관 시설 및 환경' 21.7%, '운영 및 관리' 17.5%의 순으로 나타남.

- 2006년도와 비교해 볼 때, '프로그램 서비스 내용과 질' 차원의 중요도를 제외하고 나머지는 낮아졌으며, 특히 중요도가 상승한 '프로그램 서비스 내용과 질' 차원의 경우 무려 13.2%나 높아 졌음.

## 다. 항목별 만족도 분석

### ① 복지관 시설 및 환경

- 복지관 시설 및 환경 차원은 61.4점으로 '만족' 수준임.
- 복지관 시설 및 환경 차원을 구성하는 항목 중 '각종 시설의 전반적인 청소 및 관리상태'가 73.3점으로 만족도가 가장 높게 나타났고, '복지관까지의 이동 편리성' 항목은 다른 항목에 비해 월등히 낮은 53.3점으로 매우 낮게 나타남.
- 항목중요도와 관련해서는 '복지관까지의 이동 편리성'이 39.2%로 가장 높게 나타났고, '편의시설 이용 편리성' 항목이 12.5%로 가장 낮게 나타남.

항 목	항목중요도	항목만족도
① 복지관까지의 이동 편리성	39.2	53.3
② 편의시설 이용 편리성	12.5	69.6
③ 냉·난방시설의 적정성	15.0	63.3
④ 각종 시설의 전반적인 청소 및 관리상태	15.9	73.3
⑤ 복지관내 공간이나 시설배치의 이용 편리성	17.5	61.3

## ② 직원 및 프로그램 담당자

- 직원 및 프로그램 담당자 차원은 73.1점으로 '만족' 수준임.
- 직원 및 프로그램 담당자 차원을 구성하는 항목 중 '직원의 친절성' 항목의 만족도가 79.6점으로 가장 높게 나타났으며, '전문지식과 기술' 68.3점으로 가장 낮게 나타났음.
- 평가 항목의 중요도와 관련해서는 '직원의 친절성'이 28.4%로 가장 높게 나타났으며, '문제해결의 적극성'이 15.9%로 가장 낮게 나타남.

항 목	항목중요도	항목만족도
① 직원의 친절성	28.4	79.6
② 문제나 욕구에 대한 이해도	17.5	70.0
③ 문제 해결의 적극성	15.9	70.0
④ 전문지식과 기술	20.9	68.3
⑤ 이용자를 편안하게 대하는 정도	17.5	74.2

## ③ 프로그램 서비스 내용과 질

- 프로그램 서비스 내용과 질 차원은 63.4점으로 '만족' 수준임.
- 프로그램 서비스 내용과 질 차원을 구성하는 항목 중 '서비스의 질적 수준' 항목의 만족도가 67.1점으로 가장 높게 나타났으며, '시설과 장비 활용도' 항목이 59.6점으로 가장 낮은 만족도를 보임.
- 평가 항목의 중요도와 관련해서는 '서비스의 질적 수준'이 33.4%로 가장 높게 나타났고, '필요한 서비스 제공' 항목이 12.5%로 중요도가 가장 낮게 나타남.

항 목	항목중요도	항목만족도
① 서비스의 질적 수준	33.4	64.6
② 시설과 장비활용도	13.4	59.6
③ 일상생활에 도움이 되는 정도	21.7	67.1
④ 필요한 서비스 제공	12.5	63.3
⑤ 프로그램의 다양성	19.2	60.0

④ 운영 및 관리

- 운영 및 관리 차원은 64.5점으로 ‘만족’ 수준임.
- 운영 및 관리 차원을 구성하는 항목 중 ‘이용요금의 적정성’ 항목의 만족도가 69.2점으로 가장 높게 나타났으며, ‘타 복지관과의 연계 노력’ 항목이 57.5점으로 만족도가 가장 낮은 것으로 분석됨.
- 평가 항목의 중요도와 관련해서는 ‘이용자들의 의견을 반영하려는 노력’이 24.2%로 가장 높게 나타났고, ‘홍보 및 안내를 위한 노력’ 항목이 10.0%로 가장 낮게 나타난 것으로 분석됨.

항 목	항목중요도	항목만족도
① 프로그램 안내 및 접수방법의 편리성	12.5	67.5
② 이용시간의 적정성	20.0	65.0
③ 이용요금의 적정성	13.3	69.2
④ 홍보 및 안내를 위한 노력	10.0	64.6
⑤ 이용자들의 의견을 반영하려는 노력	24.2	65.8
⑥ 타 복지관과의 연계 노력	20.0	57.5

라. 기타 건의사항 분석결과(장애인 복지관)

- 장애인 복지관 부문과 관련하여 건의사항을 자유롭게 제시하도록 한



결과, 다음 표에 나타난 바와 마찬가지로 프로그램의 부족, 치료실의 확대와 이용시간의 연장, 헬스기구의 보충 및 교체 등의 의견이 많았음.

#### <장애인 복지관 부문 건의사항>

건의사항	응답자 (명)	구성비 (%)
프로그램의 부족	5	23
치료실의 확대와 이용시간의 연장	5	23
헬스기구의 보충 및 교체	4	18
교사의 증원 및 처우개선	3	14
주간보호실 사용을 2년이상으로 연장	3	14
수영장 확장 및 보수	2	9
소 계	22	100.0

## 7. 공원관리

### 가. 종합

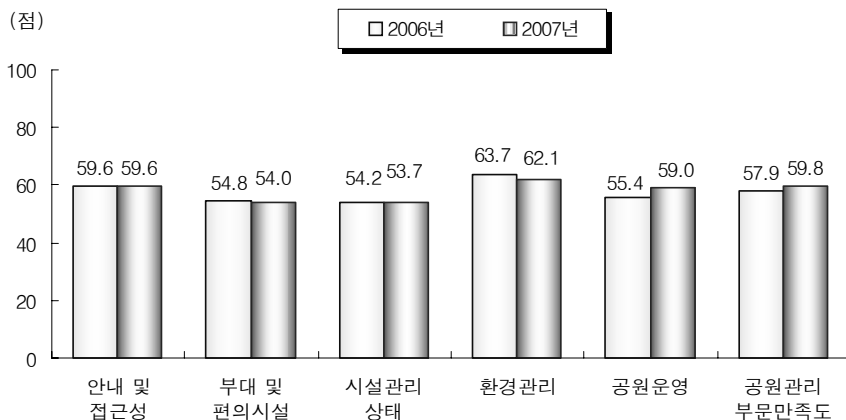
〈 공원관리 부문의 차원 및 항목 중요도와 만족도 〉

차원	항목	차원 선택율 (중요도)	차원 만족도	항목 선택율	항목 중요도	항목 만족도
안내 및 접근성	◆ 대중교통(또는 도보)을 통해 용이하게 접근할 수 있는 정도	14.5% (17.3)	59.6	49.9	41.6	56.3
	◆ 차량(자가운전)을 통해 용이하게 접근할 수 있는 정도			26.0	29.7	65.6
	◆ 공원 방문시 안내표지판의 적정성			24.1	28.7	58.2
부대 및 편의시설	◆ 휴게시설, 식수대의 충분한 설치 여부	27.7% (23.9)	54.0	30.8	27.9	51.3
	◆ 놀이, 운동시설이 다양하게 구비되어 있는 정도			20.0	22.5	52.0
	◆ 휴식공간이 충분히 설치되어 있는 정도			39.3	32.2	57.5
	◆ 야간조명이 충분히 설치되어 있는 정도			9.9	17.5	54.3
시설관리 상태	◆ 각종 시설물이 노화되지 않고 잘 관리되는 정도	18.3% (19.2)	53.7	21.2	23.1	57.2
	◆ 화장실내 수도시설의 관리정도			22.9	24.0	57.1
	◆ 놀이, 운동시설의 안전성 확보정도			29.6	27.3	53.7
	◆ 어린이, 노약자를 위한 안전설비를 구비하고 있는 정도			26.3	25.7	47.5
환경관리	◆ 공원이 쾌적한 경관을 유지하고 있는 정도	33.3% (26.7)	62.1	33.7	29.4	66.3
	◆ 화장실이 깨끗하게 관리되고 있는 정도			27.0	26.0	55.4
	◆ 공원을 청결하게 유지하고 있는 정도			25.3	25.2	62.1
	◆ 시설물과 자연경관이 조화를 이루는 정도			14.0	19.5	64.6
공원운영	◆ 담당공무원 또는 직원의 친절한 태도	6.3% (13.2)	59.0	19.3	26.3	53.3
	◆ 공원을 이용할 때 안전한 정도			62.4	47.9	60.0
	◆ 공원이용시간(개방시간)의 적정성			18.3	25.8	63.1
부문만족도지수				50.0		57.7
체감만족도지수				50.0		59.8
종합만족도지수						58.8

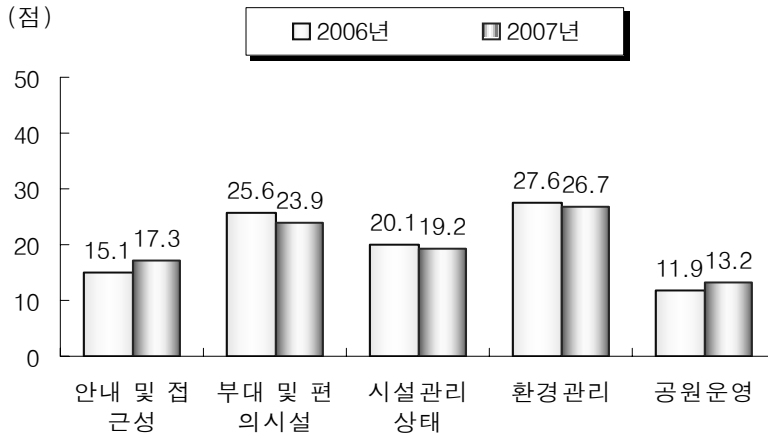
- 2007년도 공원관리 부문에 대한 시민들의 만족수준을 조사한 결과 종합만족도는 58.8점으로 나타남. 이는 공원관리 대한 시민들의 만족도가 “보통” 수준임을 의미함.
- 공원관리 부문의 체감만족도는 59.8점이고, 부문만족도는 57.7점으로 나타나, 실제 제공하는 서비스보다 시민들이 주관적으로 느끼는 만족수준이 더 높은 것으로 분석됨.
- 공원관리 서비스를 구성하는 평가차원 중에서 ‘환경관리’ 차원의 만족도가 62.1점으로 가장 높았고, ‘시설 관리상태’ 차원의 만족도가 53.7점으로 가장 낮은 수준으로 나타났으며, 시민들은 공원관리 서비스에서 ‘환경관리’ 차원을 가장 중요한 요소로 여겼고, ‘공원운영’ 차원의 중요도를 가장 낮게 인식하였음.
- 공원관리 서비스를 구성하는 항목 중에서는 ‘공원이 쾌적한 경관을 유지하고 있는 정도’ 항목에 대한 만족도가 66.3점으로 가장 높게 나타났고, ‘어린이·노약자를 위한 안전설비를 구비하고 있는 정도’ 항목의 만족도는 47.5점으로 가장 낮았음.

## 나. 차원별 만족도 분석

< 공원관리 부문의 차원 만족도 >



〈 공원관리 부문의 차원 중요도 〉



구분		안내 및 접근성	부대 및 편의시설	시설관리 상태	환경관리	공원운영
2007년	만족도	59.6	54.0	53.7	62.1	59.0
	중요도	17.3	23.9	19.2	26.7	13.2
2006년	만족도	59.6	54.8	54.2	63.7	55.5
	중요도	15.1	25.6	20.1	27.6	11.9
2005년	만족도	54.1	47.7	48.6	53.0	48.0
	중요도	14.8	23.3	19.9	27.4	14.6

① 차원 만족도

- 2007년 공원관리 부문만족도는 57.7점으로 전년도(57.9점)에 비해 소폭 낮아진 것으로 나타남.
- 공원관리 서비스를 구성하고 있는 차원 중에서 ‘환경관리’ 차원이 62.1점으로 가장 높았고, 다음으로 ‘안내 및 접근성’(59.6점), ‘공원운영’ (59점) 등의 순으로 나타남. ‘부대시설 및 편의시설’ 차원의 만족도가 54점으로 가장 낮게 나타났음.
- 공원관리 서비스를 구성하는 차원들 중 ‘환경관리’ 차원은 “만족” 수준으

로 나타났으며, 나머지 차원은 “보통” 수준에 머무르는 것으로 나타남.

- 만족도에 있어서 전년도와 대비하여 ‘공원운영’(+3.6점) 차원이 상승한 반면, ‘환경관리’(-1.6점) 차원은 하락함.

### ② 차원 중요도

- 공원관리 서비스를 구성하고 있는 차원들 중에서 ‘환경관리’ 차원이 26.7%로 가장 중요하게 평가된 반면, ‘공원운영’(13.2%) 차원은 가장 낮게 평가됨.
- 전년도 대비 ‘안내 및 접근성’(+2.2%) 차원의 중요도가 가장 크게 상승함.

### ③ 종합

- 이러한 결과들을 고려할 때, ‘부대 및 편의시설’ 차원은 중요도는 상대적으로 높으나, 만족도가 다소 낮다는 점에서 적극적이고 중점적인 개선 노력이 필요한 것으로 평가됨.

## 다. 항목별 만족도 분석

### ① 안내 및 접근성

- 안내 및 접근성 차원은 59.6점으로 ‘보통’ 수준에 해당됨.
- 안내 및 접근성 차원을 구성하는 항목 중 ‘차량(자가운전)을 통해 용이하게 접근할 수 있는 정도’ 만족도가 65.6점으로 가장 높았고, 이어서 ‘공원 방문시 안내 표지판의 적정성’(58.2점), ‘대중교통(또는 도보)을 통해 용이하게 접근할 수 있는 정도’(56.3점)의 순으로 뒤를 이음.
- 한편, ‘대중교통(또는 도보)을 통해 용이하게 접근할 수 있는 정



도'(41.6%) 항목의 중요도가 가장 높게 나타난 반면, '공원 방문시 안내표지판의 적정성'(28.7%) 항목의 중요도는 가장 낮았음.

- 이러한 결과들을 고려할 때 '대중교통(또는 도보)을 통해 용이하게 접근할 수 있는 정도' 항목의 경우 중요도는 매우 높으나 만족도는 상대적으로 낮다는 점에서 중점적인 개선노력이 필요하며, '공원 방문시 안내 표지판의 적정성' 항목의 경우는 중요도뿐만 아니라 만족도도 그리 높지 않다는 점에서 점진적인 개선 노력이 요구됨.

〈 안내 및 접근성 차원의 항목 중요도 및 만족도 〉

항 목	항목중요도	항목만족도
① 대중교통(또는 도보)을 통해 용이하게 접근할 수 있는 정도	41.6	56.3
② 차량(자가운전)을 통해 용이하게 접근할 수 있는 정도(수정)	29.7	65.6
③ 공원 방문시 안내 표지판의 적정성	28.7	58.2

② 부대 및 편의시설

- 부대 및 편의시설 차원은 54점으로 '보통' 수준에 해당되는 것으로 나타남.
- 부대 및 편의시설 차원을 구성하는 항목 중 '휴식공간이 충분히 설치되어 있는 정도' 만족도가 57.5점으로 가장 높았고, 다음으로 '야간조명이 충분히 설치되어 있는 정도'(54.3점) 만족도가 상대적으로 높게 나타남. '휴게시설·식수대의 충분한 설치 여부'(51.3점)의 만족도는 상대적으로 낮게 나타남.
- 한편, '휴식공간이 충분히 설치되어 있는 정도'(32.2%) 항목의 중요도가 가장 높게 나타난 반면, '야간조명이 충분히 설치되어 있는 정도'(17.5%) 항목의 중요도는 가장 낮게 나타남.
- 이러한 결과들을 고려할 때, '휴식공간이 충분히 설치되어 있는 정도' 항

목은 상대적 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나, 이 차원의 만족도를 제고하는데 결정적인 영향을 미침.

〈 부대 및 편의시설 차원의 항목 중요도 및 만족도 〉

항 목	항목중요도	항목만족도
① 휴게시설·식수대의 충분한 설치 여부(수정)	27.9	51.3
② 놀이·운동시설이 다양하게 구비되어 있는 정도	22.5	52.0
③ 휴식공간이 충분히 설치되어 있는 정도	32.2	57.5
④ 야간조명이 충분히 설치되어 있는 정도	17.5	54.3

③ 시설관리 상태

- 시설관리 상태 차원은 53.7점으로 '보통' 수준에 해당되는 것으로 나타남.
- 시설관리 상태 차원을 구성하는 항목 중 '각종 시설물이 노화되지 않고 잘 관리되는 정도' 만족도가 57.2점으로 가장 높았고, 이어서 '화장실내 수도시설의 관리 정도(57.1점)', '놀이·운동시설의 안전성 확보 정도'(53.7점)의 순으로 뒤를 이음. '어린이·노약자를 위한 안전시설 구비정도'(47.5점) 만족도는 매우 낮게 나타남.
- 한편, '놀이·운동시설의 안전성 확보 정도'(27.3%) 항목의 중요도가 가장 높았던 반면, '각종 시설물이 노화되지 않고 잘 관리되는 정도'(23.1%) 항목의 중요도는 가장 낮았음.
- 이러한 결과들을 고려할 때, '놀이·운동시설의 안전성 확보 정도'와 '어린이·노약자를 위한 안전시설 구비 정도' 항목은 중요도는 높으나 만족도는 상대적으로 낮다는 점에서 중점적인 개선 노력이 필요함.

〈 시설관리상태 차원의 항목 중요도 및 만족도 〉

항 목	항목중요도	항목만족도
① 각종 시설물이 노화되지 않고 잘 관리되는 정도	23.1	57.2
② 화장실내 수도시설의 관리 정도	24.0	57.1
③ 놀이·운동시설의 안전성 확보 정도	27.3	53.7
④ 어린이·노약자를 위한 안전시설 구비 정도	25.7	47.5

④ 환경관리

- 환경관리 차원은 62.1점으로 '만족' 수준에 해당됨.
- 환경관리 차원을 구성하는 항목 중 '공원이 쾌적한 경관을 유지하고 있는 정도' 만족도가 66.3점으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 '시설물과 자연경관이 조화를 이루는 정도'(64.6점), '공원을 청결하게 유지하고 있는 정도'(62.1점) 등의 순으로 나타남. '화장실이 깨끗하게 관리되고 있는 정도'(55.4점) 만족도는 상대적으로 낮게 나타남.
- 한편, '공원이 쾌적한 경관을 유지하고 있는 정도'(29.4%) 항목의 중요도가 가장 높았던 반면, '시설물과 자연경관이 조화를 이루는 정도'(19.5%) 항목의 중요도는 가장 낮게 평가됨.

〈 환경관리 차원의 항목 중요도 및 만족도 〉

항 목	항목중요도	항목만족도
① 공원이 쾌적한 경관을 유지하고 있는 정도	29.4	66.3
② 화장실이 깨끗하게 관리되고 있는 정도	26.0	55.4
③ 공원을 청결하게 유지하고 있는 정도	25.2	62.1
④ 시설물과 자연경관이 조화를 이루는 정도	19.5	64.6

- 이러한 결과들을 고려할 때, '화장실이 깨끗하게 관리되고 있는 정도' 항목의 경우 중요도는 높으나 만족도는 다른 항목들에 비하여 상대적으로 다소 낮다는 점에서 중점적으로 개선 노력을 기울일 필요가 있으며,

‘시설물과 자연경관이 조화를 이루는 정도’ 항목의 경우 중요도는 상대적으로 낮으나 만족도는 높다는 점에서 특징이 있음.

### ⑤ 공원운영

- 공원운영 차원은 59점으로 ‘보통’ 수준에 해당되는 것으로 나타남.
- 공원운영 차원을 구성하는 항목 중 ‘공원 이용시간(개방시간)의 적정성’ 만족도가 63.1점으로 가장 높았고, 이어서 ‘공원을 이용할 때 안전한 정도’(60점), ‘담당 공무원 또는 직원의 친절한 태도’(53.3점) 등의 순으로 나타남.
- 한편, ‘공원을 이용할 때 안전한 정도’(47.9%) 항목의 중요도가 가장 높게 평가된 반면, ‘공원 이용시간(개방시간)의 적정성’(25.8%) 항목의 중요도는 가장 낮았음.
- 이러한 결과들을 고려할 때, ‘담당 공무원 또는 직원의 친절한 태도’ 항목은 중요도와 만족도가 낮다는 점에서 지속적인 개선 노력이 필요함.

#### < 공원운영 항목 중요도 및 만족도 >

항 목	항목중요도	항목만족도
① 담당 공무원 또는 직원의 친절한 태도	26.3	53.3
② 공원을 이용할 때 안전한 정도	47.9	60.0
③ 공원 이용시간(개방시간)의 적정성(수정)	25.8	63.1

### 라. 항목만족도 요약 및 평가

- 각 차원별로 항목을 검토할 경우, 중요도는 높으나, 만족도가 상대적으로 낮아 적극적이고 중점적인 노력이 시급하게 요구되는 항목은 ‘안내

및 접근성' 차원의 '대중교통(또는 도보)을 통해 용이하게 접근할 수 있는 정도' 항목, 시설관리상태 차원의 '놀이·운동시설의 안전성 확보 정도' 와 '어린이·노약자를 위한 안전시설 구비 정도' 항목, 환경관리 차원의 '화장실이 깨끗하게 관리되고 있는 정도' 등으로 나타남. 특히 '시설관리상태' 차원의 '놀이·운동시설의 안전성 확보 정도' 와 '어린이·노약자를 위한 안전시설 구비 정도' 항목의 경우 지난해에도 중점개선 항목으로 평가된 바 있으나, 개선도가 크게 나타나고 있지 않다는 점에서 시급한 대안 모색이 필요함.

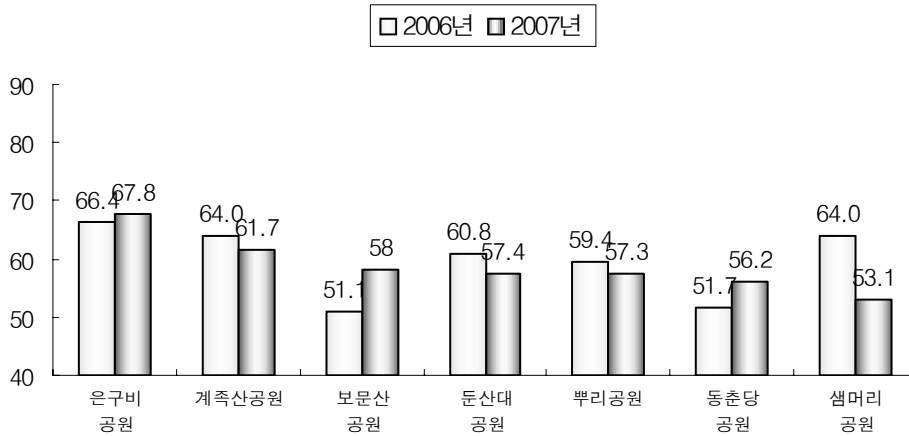
### 마. 운영주체별 만족도 분석결과

- 공원의 운영주체별 제공 서비스에 대한 시민들의 만족수준을 평가함.

< 공원관리 운영주체별 종합만족도와 차원만족도 비교 >

구 분	전 체	1순위	2순위	3순위
종합만족도	58.8	은구비공원 (67.8)	계족산공원 (61.7)	보문산공원 (58.0)
부문만족도	57.7	은구비공원 (66.2)	계족산공원 (60.4)	보문산공원 (56.9)
체감만족도	59.8	은구비공원 (69.4)	계족산공원 (63.1)	뿌리공원 (59.8)
안내 및 접근성	59.6	은구비공원 (66.7)	보문산공원 (61.7)	계족산공원 (59.0)
부대 및 편의시설	54.0	은구비공원 (64.4)	계족산공원 (60.1)	보문산공원 (51.9)
시설관리 상태	53.7	은구비공원 (64.3)	계족산공원 (56.4)	뿌리공원 (51.7)
환경관리	62.1	은구비공원 (69.2)	계족산공원 (63.1)	둔산대공원 (62.1)
공원운영	59.0	은구비공원 (66.5)	계족산공원 (61.2)	동춘당공원 (59.4)

### < 공원관리 운영주체별 종합만족도 >



- 운영주체별 종합만족도에서 은구비공원이 67.8점으로 가장 높았고, 다음으로 계족산공원(61.7점), 보문산공원(58점) 등의 순으로 뒤를 이음.
- ‘안내 및 접근성’ 차원에서는 은구비공원, 보문산공원, 계족산공원 순으로, ‘부대 및 편의시설’ 차원에서는 은구비공원, 계족산공원, 보문산공원 순으로, ‘시설관리 상태’ 차원에서는 은구비공원, 계족산공원, 뿌리공원 순으로, ‘환경관리’ 차원에서는 은구비공원, 계족산공원, 둔산대공원 순으로, ‘공원운영’ 차원에서는 은구비공원, 계족산공원, 동춘공원의 순으로 상대적으로 우수하게 나타남.
- 뿌리공원과 샘머리공원은 공원관리 서비스를 구성하는 대부분의 차원에서 다른 공원에 비해 만족도가 매우 낮은 수준으로 나타나 중점적이고 시급한 개선이 필요한 것으로 판단됨.
- 전년도에 비해서 은구비, 보문산, 동춘당공원은 만족도가 상승한 반면, 나머지는 하락하였음.

## 바. 기타 건의사항 분석결과

- 공원에 설치가 필요한 것을 조사한 결과, '편의시설과 테마가 있는 문화공간 확대'라는 응답이 22%로 가장 높았고, 다음으로 '공원내 청결 유지'(17%) 등으로 나타남.

### < 공원내 설치시설 건의사항 >

건의사항	응답자(명)	구성비(%)
편의시설과 테마가 있는 문화공간 확대	14	22
공원내 청결 유지	11	17
가로등 시설 확대 및 유지 보수	6	9
공원의 접근성 향상(버스노선확대, 신설, 주차장 확대)	6	9
화장실 시설 개선과 청결유지	5	8
공원 표지판의 가시성 제고	4	6
안전시설(응급치료시설) 설치	4	6
쓰레기 배출방법 고안(쓰레기통 설치)	3	5
운동시설 설치	3	5
그늘막 설치	3	5
놀이시설 보수	3	5
휠체어 사용시 보도블럭이 불편함(동춘당공원)	2	3
공원 전용지도 제작 배포	1	2
합 계	65	100.0



## 8. 체육시설

### 가. 종합

〈 체육시설 부문의 차원 및 항목 중요도와 만족도 〉

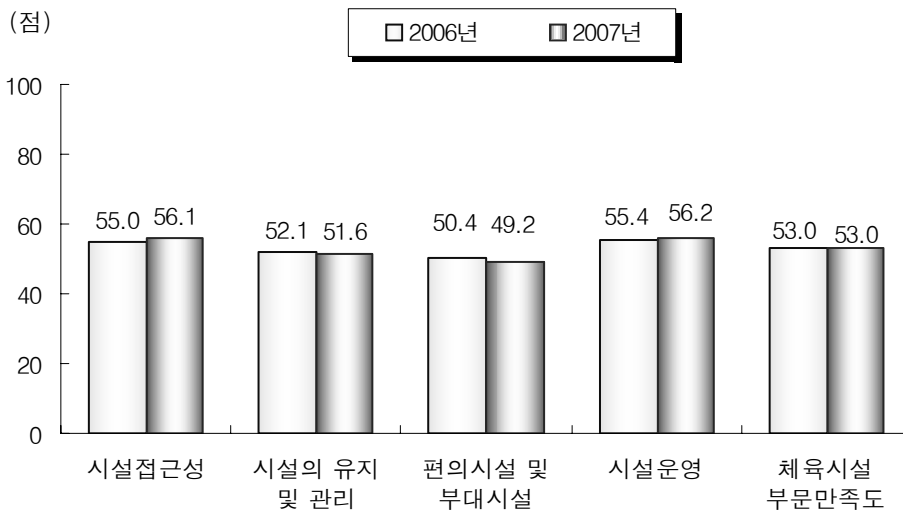
차 원	항 목	차 원 선택율 (중요도)	차 원 만족도	항 목 선택율	항 목 중요도	항 목 만족도
시 설 접근성	◆ 입장과 퇴장의 용이성	12.7% (18.9)	56.1	13.4	15.0	61.9
	◆ 계단, 문, 복도 등의 이용 편리성 및 안전성			19.4	18.0	57.5
	◆ 안내표지의 편리성 및 정확성			8.0	12.3	55.8
	◆ 안내요원 인원수의 적정성			14.4	15.5	48.9
	◆ 시설방문을 위한 체계적인 교통망 구축			19.2	17.9	52.1
	◆ 주차시설의 확보 및 편리성			25.6	21.1	59.5
시설의 유 지 및 관 리	◆ 구비된 각종 운동시설 및 라커룸 등의 관리상태	43.3% (34.2)	51.6	30.6	23.6	51.6
	◆ 각종 편의시설 관리상태			10.2	13.4	51.4
	◆ 전반적인 청소 및 위생상태			20.4	18.5	52.5
	◆ 냉난방시설의 상태			11.2	13.9	50.6
	◆ 조명의 밝기			7.2	11.9	55.5
	◆ 다양한 운동장비 및 시설의 구비 정도			20.4	18.5	49.1
편의시설 및 부대시설	◆ 비상구나 소화기 등 안전시설의 확보	20.4% (22.7)	49.2	20.1	18.4	52.9
	◆ 화장실의 이용편리성과 청결도, 쾌적성			23.4	20.0	50.2
	◆ 충분한 휴게공간의 확보			14.4	15.5	47.6
	◆ 매점이나 자판기 등의 판매가격수준의 적정성			5.5	11.1	48.9
	◆ 판매되는 식음료의 위생상태			6.5	11.6	51.7
	◆ 샤워실(부스 개수 포함)의 구비			30.1	23.4	45.1
시설운영	◆ 직원들의 친절도	23.6% (24.3)	56.2	14.7	14.5	58.7
	◆ 시설의 개방(이용)시간의 적정성			12.9	13.6	58.6
	◆ 시설 이용요금수준의 적정성			26.6	20.4	55.5
	◆ 프로그램이나 이용방법에 대한 정보 입수의 편리성			10.0	12.1	49.9
	◆ 이용절차의 간편성 또는 편리성			9.7	12.0	59.6
	◆ 시설 휴무일의 적절한 선택 여부			6.0	10.1	57.5
	◆ 시설 내 최대 인원의 통제 여부			20.1	17.2	54.2
부문만족도지수				0.5000		53.0
체감만족도지수				0.5000		54.0
종합만족도지수						53.5



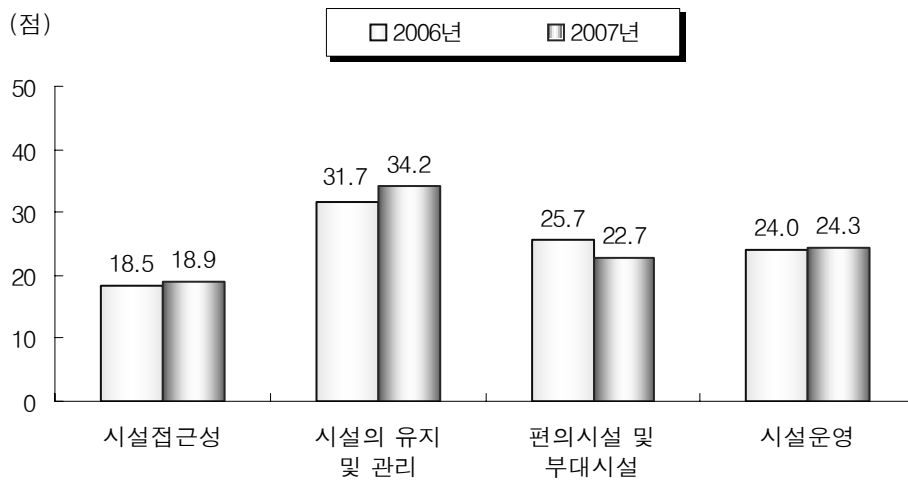
- 2007년도 체육시설에 대한 이용자들의 만족수준을 조사한 결과 종합만족도는 53.5점으로 나타났음. 전년(54.5점) 대비 1점 하락하였으며, 여전히 “보통” 수준을 유지하고 있음.
- 체육시설 부문의 체감만족도는 54점이고, 부문만족도는 53.0점으로 나타나, 실제 제공하는 서비스 만족도보다 이용자들이 주관적으로 느끼는 전반적인 만족수준이 더 높은 것으로 분석됨.
- 체육시설 서비스를 구성하고 있는 평가차원 중에서 이용자들은 ‘시설운영’차원의 만족도를 56.2점으로 가장 높게 평가한 반면, ‘편의시설 및 부대시설’차원은 49.2점으로 가장 낮게 평가하였으며, 중요도 인식 측면에서는 ‘시설유지 및 관리’차원을 가장 중요하게 생각한 반면, ‘시설 접근성’차원의 중요성을 가장 낮게 인식하고 있는 것으로 나타남.
- 체육시설 서비스를 구성하고 있는 평가항목들의 만족도는 ‘입장과 퇴장의 용이성’항목을 61.9점으로 가장 높게 평가하였고, ‘샤워실의 구비’항목을 45.1점으로 가장 낮게 평가하였음.

## 나. 차원별 만족도 분석

〈 체육시설 부문의 차원 만족도 〉



### 〈체육시설 부문의 차원 중요도〉



구분		시설 접근성	시설의 유지 및 관리	편의시설 및 부대시설	시설운영
2007년	만족도	56.1	51.6	49.2	56.2
	중요도	18.9	34.2	22.7	24.3
2006년	만족도	55.0	52.1	50.4	55.4
	중요도	18.5	31.7	25.7	24.0
2005년	만족도	58.2	51.1	47.7	58.7
	중요도	20.5	33.3	22.7	23.6

#### ① 차원 만족도

- 2007년 체육시설 서비스의 부문만족도는 53점으로 2006년(53점)에 비교해도 같은 수준을 유지함.
- 체육시설 서비스를 구성하고 있는 각 차원의 만족도는 ‘시설운영’차원이 56.2점으로 가장 높았고, 이어서 ‘시설접근성’(56.1점), ‘시설의 유지 및 관리’(51.6점), ‘편의시설 및 부대시설’(49.2점) 등의 순으로 나타남.
- 체육시설 서비스를 구성하고 있는 모든 차원의 만족도가 “보통” 수준으로 나타남.

- 전년도와 비교하면, 대부분의 차원에서 큰 변화가 없음.

### ② 차원 중요도

- 체육시설 서비스를 구성하는 차원들 중 '시설의 유지 및 관리'(34.2%) 차원이 가장 중요하게 평가된 반면, '시설 접근성'(18.9%) 차원은 가장 낮게 평가됨.
- 전년도 대비 '시설의 유지 및 관리'+(2.5점) 차원의 중요도가 상승한 반면, '편의시설 및 부대시설'(-3점) 차원의 중요도는 감소함.

### ③ 총 합

- 이러한 결과들을 고려할 때, '시설의 유지 및 관리'와 '편의시설 및 부대시설' 차원은 중요도는 높으나, 만족도가 상대적으로 낮다는 점에서 적극적이고 중점적인 개선 노력이 필요한 것으로 평가됨.

## 다. 항목별 만족도 분석

### ① 시설 접근성

- 체육시설의 접근성 차원은 56.1점으로 '보통' 수준임.
- 체육시설의 접근성과 관련된 평가항목들 중 '입장과 퇴장의 용이성' 항목의 만족도가 61.9점으로 가장 높으며, '안내요원 인원수의 적정성' 항목의 만족도는 48.9점으로 가장 낮음.
- 평가항목에 대한 중요도 인식을 보면, '주차시설의 확보 및 편리성'(21.1%) 항목이 가장 높은 반면, '안내표지의 편리성 및 정확성'(12.3%) 항목이 가장 낮게 나타남.

- 이러한 결과들을 고려할 때, ‘안내요원 인원수의 적정성’ 항목의 경우는 항목의 중요도가 높은 편은 아니나 만족도가 매우 낮다는 점에서 지속적인 개선 노력이 요구됨.

#### < 시설 접근성 차원의 항목 중요도 및 만족도 >

항 목	항목중요도	항목만족도
① 입장과 퇴장의 용이성	15.0	61.9
② 계단, 문, 복도 등의 이용 편리성 및 안전성	18.0	57.5
③ 안내표지의 편리성 및 정확성	12.3	55.8
④ 안내요원 인원수의 적정성	15.5	48.9
⑤ 시설관련 교통망 구축의 체계성	17.9	52.1
⑥ 주차시설의 확보 및 편리성	21.1	59.5

#### ② 시설의 유지 및 관리

- 체육시설의 유지 및 관리 차원 만족도는 51.6점으로 ‘보통’ 수준임.
- 체육시설의 유지 및 관리와 관련된 평가항목들 중 ‘조명의 밝기’ 항목의 만족도가 55.5점으로 가장 높고, ‘다양한 운동장비 및 시설의 구비 정도’(49.1점)와 ‘냉·난방 시설의 구비 및 적정온도의 유지’(50.6점) 항목의 만족도가 낮으며, 나머지 항목들은 모두 51점~53점대로 유사한 수준임.
- 한편, ‘구비된 각종 운동시설 및 라커룸 등의 관리상태’(23.6%) 항목의 중요도가 가장 높았던 반면, ‘조명의 밝기’(11.9%) 항목의 중요도는 가장 낮게 나타남.

< 시설의 유지 및 관리 차원의 항목 중요도 및 만족도 >

항 목	항목중요도	항목만족도
① 구비된 각종 운동시설 및 라커룸 등의 관리상태	23.6	51.6
② 편의시설 관리	13.4	51.4
③ 전반적인 청소 및 위생상태	18.5	52.5
④ 냉·난방시설의 구비 및 적정온도의 유지	13.9	50.6
⑤ 조명의 밝기	11.9	55.5
⑥ 다양한 운동장비 및 시설의 구비 정도(신규)	18.5	49.1

③ 편의시설 및 부대시설

- 체육시설의 편의시설 및 부대시설 차원의 만족도는 49.2점으로 ‘보통’ 수준임.
- 체육시설의 편의시설 및 부대시설과 관련된 평가항목들 중 ‘비상구나 소화기 등 안전시설의 확보’(52.9점) 항목의 만족도가 높은 반면, ‘샤워실(부스 개수 포함)의 구비’(45.1점) 항목은 가장 낮은 만족도를 보임.
- 평가항목에 대한 이용자들의 중요도 인식을 보면, ‘샤워실(부스 개수 포함)의 구비’ 항목의 중요도를 높게 평가했으며, ‘판매되는 식음료의 위생상태’ 항목과 ‘매점이나 자판기 등의 판매가격’ 항목의 중요도는 상대적으로 낮게 평가함.
- 이러한 결과들을 고려할 때 ‘샤워실(부스 개수 포함)의 구비’ 항목의 경우 중요도는 높으나 만족도는 매우 낮다는 점에서 중점적인 개선노력이 필요함

〈 편의시설 및 부대시설 차원의 항목 중요도 및 만족도 〉

항 목	항목중요도	항목만족도
① 비상구나 소화기 등 안전시설의 확보	18.4	52.9
② 화장실의 이용편리성과 쾌적성	20.0	50.2
③ 충분한 휴게공간의 확보	15.5	47.6
④ 매점이나 자판기 등의 판매가격	11.1	48.9
⑤ 판매되는 식음료의 위생상태	11.6	51.7
⑥ 샤워실(부스 개수 포함)의 구비	23.4	45.1

#### ④ 시설운영

- 체육시설의 운영 차원 만족도는 56.7점으로 '보통' 수준임.
- 체육시설의 운영과 관련된 평가항목들 중 '이용절차의 간편성 또는 편리성'(59.6점), '직원들의 친절도'(58.7점) 및 '시설의 개방(이용)시간의 적정성'(58.6점) 항목이 비교적 높은 만족도를 보였으며, '프로그램이나 이용방법에 대한 정보입수의 편리성'(49.9점) 항목은 가장 낮게 평가됨.
- 평가항목에 대한 이용자들의 중요도 인식을 보면, '이용요금 수준의 적정성'항목을 가장 중요하게 평가하고 있는 반면, '시설 휴무일의 적절한 선택 여부'항목의 중요성을 가장 낮게 평가하고 있음.
- 이러한 결과들을 고려할 때 '시설내 최대 인원의 통제 여부' 항목의 경우 중요도는 상대적으로 높으나 만족도는 낮다는 점에서 중점적인 개선노력이 필요함.

〈 시설운영 차원의 항목 중요도 및 만족도 〉

항 목	항목중요도	항목만족도
① 직원들의 친절도	14.5	58.7
② 시설의 개방(이용)시간의 적정성	13.6	58.6
③ 시설 이용요금수준의 적정성	20.4	55.5
④ 프로그램이나 이용방법에 대한 정보 입수의 편리성	12.1	49.9
⑤ 이용절차의 간편성 또는 편리성	12.0	59.6
⑥ 시설 휴무일의 적절한 선택 여부	10.1	57.5
⑦ 시설 내 최대 인원의 통제 여부(신규)	17.2	54.2

라 항목만족도 요약 및 평가

- 각 차원별로 항목을 검토할 경우, 중요도는 높으나, 만족도가 상대적으로 낮아 적극적이고 중점적인 노력이 시급하게 요구되는 항목은 '편의시설 및 부대시설' 차원의 '샤워실(부스 개수 포함)의 구비' 항목으로 나타남.

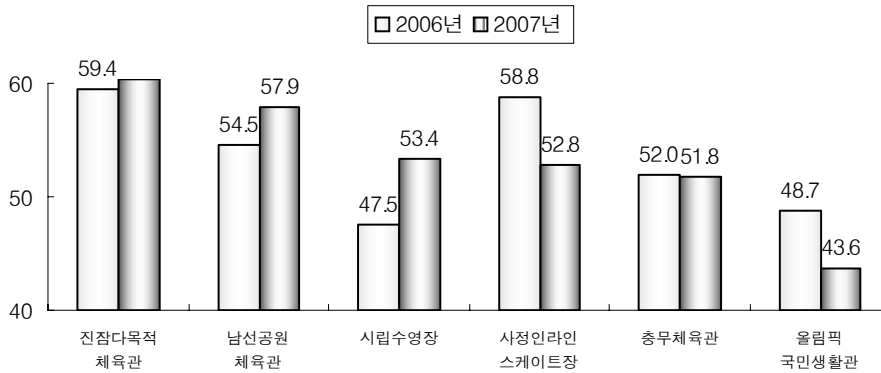
마. 운영주체별 만족도 분석결과

- 체육시설의 운영주체별 제공 서비스에 대한 이용자들의 만족수준을 평가함.

〈 체육시설 운영주체별 종합만족도와 차원만족도 비교 〉

구 분	전체	1순위	2순위	3순위
종합만족도	53.5	진잠다목적체육관 (60.3)	남선체육관 (57.9)	시립수영장 (53.4)
부문만족도	53.0	진잠다목적체육관 (59.5)	남선체육관 (56.3)	시립수영장 (52.6)
체감만족도	54.0	진잠다목적체육관 (61.0)	남선체육관 (59.5)	사정인라인 (54.5)
시설 접근성	56.1	진잠다목적체육관 (62.2)	남선체육관 (56.7)	시립수영장 (57.8)
시설의 유지 및 관리	51.6	진잠다목적체육관 (57.8)	남선체육관 (54.6)	충무체육관 (54.0)
편의시설 및 부대시설	49.2	진잠다목적체육관 (56.2)	남선체육관 (55.6)	시립수영장 (48.1)
시설운영	56.2	진잠다목적체육관 (61.6)	남선체육관 (59.5)	사정인라인 (56.2)

### 〈 체육시설 운영주체별 종합만족도 〉



- 체육시설의 운영주체별 종합만족도를 보면, 진잠다목적체육관이 60.3점으로 가장 높고, 이어서 남선공원체육관(57.9점), 시립수영장(53.4점) 순으로 나타남.
- ‘시설 접근성’ 차원에서는 진잠다목적체육관, 남선공원체육관, 사정인라인스케이트장 순으로, ‘시설의 유지 및 관리’ 차원에서는 진잠다목적체육관, 남선공원체육관, 충무체육관 순으로, ‘편의시설 및 부대시설’ 차원에서는 진잠다목적체육관, 남선공원체육관, 시립수영장 순으로, ‘시설운영’ 차원에서는 진잠다목적체육관, 남선공원체육관, 사정인라인스케이트장 순으로 상대적으로 우수하게 나타남.
- 충무체육관과 국민생활관은 체육시설 관련 서비스를 구성하는 대부분의 차원에서 다른 시설에 비해 만족도가 매우 낮은 수준으로 나타나 중점적이고 시급한 개선이 필요한 것으로 판단됨.

### 바. 기타 건의사항 분석결과

- 체육시설에 필요한 것을 조사한 결과, 체육관별로 대부분이 샤워실을 설치해달라는 의견이 많이 나타남(건의사항은 다음표 참조).



<설치요구사항>

충무체육관	진잠다목적 체육관	올림픽 기념생활관
실내 농구코트(4), 화장실개선(3), 위치안내표지판(2), 배드민턴장(2), 수영장확장(2), 벤치, 부대시설, 유모차통로, 육상경기장, 족구장, 주차시설, 편의시설, 계단난간 설치, 환기시설 등	샤워시설(9), 냉난방시설(7), 수영장(6), 탁구대(3), 매점,식당(3), 주차장(2), 조명시설(4), 휴식공간(2), 조깅코스	냉난방시설(11), 샤워시설(6), 화장실(5), 락커룸(3), 탁구대(4), 환기시설(3), 조명시설(3), 벤치(2), 주차시설, 선풍기, 스트레칭기구, 드라이어
시립수영장	사정인라인	남선체육관
락커룸(29), 샤워시설(7), 헬스기구(6), 화장실(3), 다이빙시설(2), 벤치(2), 스타팅 장비(2), 입구도로 확장, 매점.	샤워시설(7), 음용수대(6), 화장실(3), 락커룸(3), 조명시설(2), 냉난방시설(2), 안전요원(2), 응급장비	샤워시설(3), 주차시설(3), 빙상장 안전바, 제습기(2), 수영장 안전요원, 유아놀이방, 휴식공간, 게이트볼과 족구장 사이 가로막.

## &lt;건의사항&gt;

충무체육관	진잠다목적 체육관	올림픽 기념생활관
실내코드 개방(2), 건물 수리보수필요, 체육시설 교체 보수.	농구코트와 배드민턴장 확대(4), 대관횟수가 많음(2), 탁구장 확장(2), 수영장 수질·수온관리(2), 입장가격 인하, 노후시설 교체, 노인에게 무료 운영, 배드민턴과 탁구 무료강습, 대회, 태극기 교체	노인에게 무료운영(3), 청결상태 유지(3), 주차장 확보(2), 건물수리보수(2), 공휴일에도 이용 가능하게, 이용요금인하, 셔틀버스 개선, 무료주차, 깨끗한 환경 유지.
시립수영장	사정인라인	남선체육관
화장실 청결 유지(2), 유아스포츠단 운영, 무료개방	정수기 개선(2), 화장실 개선(2), 휴식 공간 개선, 오후개방시간 연장, 청결상태 유지,	교통불편(2), 빙질개선(2), 락커룸 이용비용 인하, 주말에 일찍 개방, 청결 유지, 미끄럼 방지, 수영장 시계 큰 것으로 교체

## 9. 도로관리

### 가. 종합

〈도로 부문의 차원 및 항목 중요도와 만족도〉

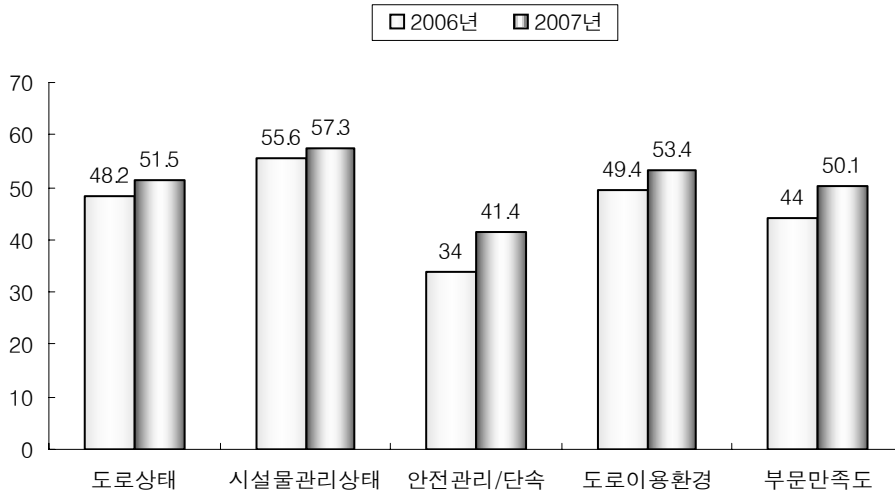
차원	항목	차원 선택률 (중요도)	차원 만족도	항목 선택률 (%)	항목 중요도	항목 만족도
도로상태	◆ 차도의 청결상태	27.7% (26.4)	51.5	5.9	9.2	58.0
	◆ 노면의 포장상태			42.4	27.5	48.7
	◆ 차선의 도색상태			9.3	10.9	55.8
	◆ 도로변의 청결상태			4.9	8.7	54.2
	◆ 도로변의 정비상태			5.1	8.8	53.2
	◆ 지하도의 청결상태			2.2	7.4	53.1
	◆ 지하도의 정비상태			4.4	8.5	52.3
	◆ 원활한 통행을 위한 인도폭 확보			25.7	19.1	47.2
시설물 관리상태	◆ 가로등의 고장여부 관리상태	17.6% (21.3)	57.3	17.2	18.6	59.3
	◆ 도로시설물의 정비 상태			23.3	21.7	55.1
	◆ 지하도의 조명정비상태			6.6	13.3	56.4
	◆ 신호등의 원활한 작동 정도			35.3	27.7	58.6
	◆ 표지판의 설치 및 유지상태			17.6	18.8	56.9
안전관리 및 단속	◆ 도로상 사고 처리의 신속성	35.0% (30.0)	41.4	18.4	19.2	49.7
	◆ 도로파손시 복구의 신속성			24.3	22.2	41.7
	◆ 불법주차로 교통 불편이 없는 정도			38.0	29.0	32.0
	◆ 버스전용차선제가 잘 지켜지는 정도			39.0	12.0	50.4
	◆ 인도의 무단 점용시설물의 단속정도			15.4	17.7	41.1
도로의 이용환경	◆ 신호체계가 적정하게 작동하는 정도	19.6% (22.3)	53.4	46.8	31.7	55.4
	◆ 도로표지판 안내 정보의 적절성			7.1	11.9	56.8
	◆ 도로표지판을 쉽게 볼 수 있는 정도			14.0	15.3	54.9
	◆ 도로 보수시간/내용의 홍보정도			16.4	16.5	45.2
	◆ 건널목설치구간의 적정성			11.0	13.8	53.4
	◆ 버스전용차로의 적재적소성			4.7	10.7	54.4
부문만족도지수				50.0		50.1
체감만족도지수				50.0		53.3
종합만족도지수						51.7

- ‘도로 서비스’ 부문에 대한 시민만족도 및 중요도 조사는 2006년에 처음으로 실시함. 평가 차원은 4가지로 ‘도로 상태’, ‘시설물 관리상태’, ‘안전관리 및 단속’, ‘도로의 이용환경’ 임.
- 2007년도 도로 서비스 부문에 대한 종합적인 만족도는 51.7점으로 전년도의 46.8점에 비해 약 5점 상승하였으나 여전히 “보통” 수준에 머무름.
- 도로 서비스 부문에 대한 체감만족도는 53.3점, 부문만족도는 50.1점으로 나타나 객관적인 만족도보다 시민들이 체감하여 주관적으로 평가하는 만족도 수준이 높은 것으로 나타남.
- 도로 서비스를 구성하는 평가차원 중에서 가장 높은 만족도를 보인 것은 ‘시설물 관리상태’(57.3점)로 나타났으며, 그 다음이 ‘도로의 이용환경’(53.4점), ‘도로상태’(51.5점), ‘안전관리 및 단속’(41.1점) 차원의 순서임.
- 한편, 시민들이 이들 차원에 대해 인지하는 중요성 정도는 ‘안전관리 및 단속’이 30.0%로 가장 높게 나타났으며, ‘도로상태’와 ‘도로의 이용환경’이 각각 26.4%, 19.1%로 나타났으며, ‘시설물 관리상태’가 21.3%로 중요성의 인식정도가 가장 낮음.
- 세부 평가항목에 대해서는 ‘시설물 관리상태’ 차원의 ‘가로등의 고장 여부 관리상태’ 항목은 만족도 점수가 59.3점으로 가장 높게 나타났음. 이에 반해, ‘안전관리 및 단속’ 차원의 ‘불법주차로 교통 불편이 없는 정도’ 항목은 32점으로 가장 낮은 수준의 만족도를 가지고 있음. 중요도의 경우, ‘도로의 이용환경’ 차원의 ‘신호체계가 적당하게 작동하는 정도’가 31.7%로 높게 나타남. 하지만, ‘도로상태’ 차원의 ‘지하도 청결상태’ 항목에 대해서는 7.4%로 낮은 인식을 갖는 것으로 평가됨.

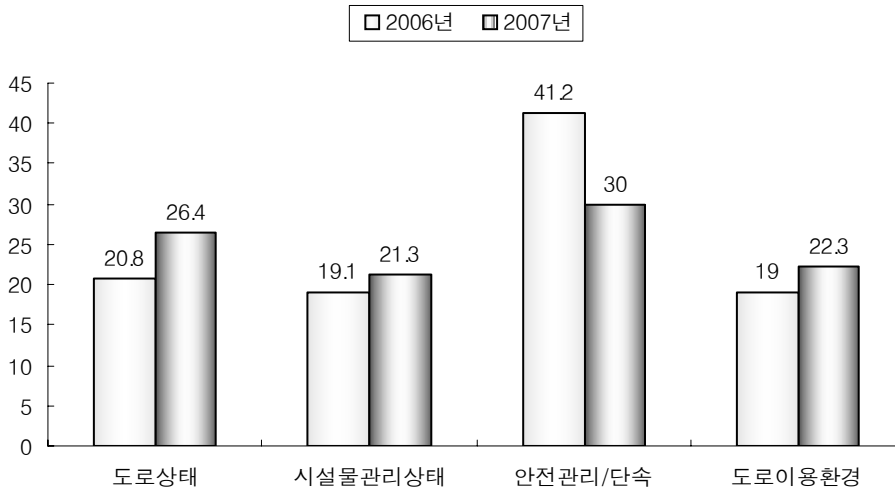
## 나. 차원별 만족도 분석

### ① 차원 중요도와 만족도

<도로 부문의 차원 만족도>



<도로 부문의 차원 중요도>





구분		도로상태	시설물 관리상태	안전관리 및 단속	도로의 이용환경
2007년	만족도	51.5	57.3	41.4	53.4
	중요도	26.4	21.3	30.0	22.3
2006년	만족도	48.2	55.6	34.0	49.4
	중요도	20.8	19.1	41.2	19.0

### i) 차원 만족도

- 2007년 도로서비스 부문 만족도는 51.7점으로 “보통” 수준에 해당함.
- 2007년도 ‘도로 서비스’ 부문의 차원별 만족도와 중요도를 살펴보면, ‘시설물 관리상태’에 대한 만족도가 57.3점으로 가장 높았고, 그 다음이 ‘도로의 이용환경’(53.4점), ‘도로상태’(51.5점), ‘안전관리 및 단속’(41.4점) 등의 순이었음.

### ii) 차원 중요도

- 중요도의 경우, ‘안전관리 및 단속’이 30.0%로 가장 높았고, 그 다음이 ‘도로상태’(26.4%), ‘도로의 이용환경’(22.3%)과 ‘시설물 관리상태’(21.3%) 등의 순이었음.
- 차원만족도와 중요도를 이용한 분석을 보면, ‘안전관리 및 단속’ 차원이 시민들이 가장 중요하게 인식하는 차원인데 반해, 만족도 수준이 가장 낮게 평가됨. 따라서 ‘안전관리 및 단속’에 대한 시민들의 만족도 수준을 높이기 위한 실천적이며 구체적인 중점 개선 노력이 요구됨.
- 이밖에 ‘도로상태’, ‘시설물 관리상태’, ‘도로의 이용환경’ 등의 항목들은 중요도는 낮은데 반해, 만족도가 보통 수준으로 나타나 만족도를 제고시키기 위한 보다 지속적인 개선노력이 요구됨

## 다. 항목별 만족도 분석

### ① 도로상태

- ‘도로상태’차원의 만족도는 51.5점으로 “보통” 수준에 해당함.
- ‘도로상태’ 차원을 구성하는 평가항목에 대한 시민들의 만족 수준은 ‘차도의 청결상태’가 58점으로 가장 높았고, 이어서 ‘차선의 도색상태’(55.8점), ‘도로변의 청결상태’(54.2점), ‘도로변의 정비상태’(53.2), ‘지하도의 청결상태’(53.1점) 등의 순으로 나타남. 가장 낮은 만족도를 보인 것은 ‘원활한 통행을 위한 인도의 폭 확보’(47.2점) 이었음.
- 중요도의 경우에는 ‘노면의포장상태’가 가장 높은 27.5%로 나타났고, 반면에 중요성에 대한 인식정도가 가장 낮은 항목은 ‘지하도의 청결상태’(7.4%) 이었음.
- 이러한 결과 들을 고려할 때, ‘원활한 통행을 위한 인도폭 확보’, ‘노면의 포장상태’ 항목은 중요도가 높은 데 반해, 만족도가 낮게 나타나 만족도 제고를 위한 보다 중점적인 노력이 요구됨. 특히 ‘원활한 통행을 위한 인도폭 확보’는 중요도가 높은 항목임에도 불구하고, 만족도가 다른 항목에 비해 가장 낮은 것으로 제시되어 이 항목에 대한 중점 개선 노력이 요구됨.



항 목	항목중요도	항목만족도
① 차도의 청결상태	9.2	58.0
② 노면의 포장상태	27.5	48.7
③ 차선의 도색상태	10.9	55.8
④ 도로변의 청결상태	8.7	54.2
⑤ 도로변의 정비 상태	8.8	53.2
⑥ 지하도의 청결상태	7.4	53.1
⑦ 지하도의 정비 상태	8.5	52.3
⑧ 원활한 통행을 위한 인도폭 확보	19.1	47.2

## ② 시설물 관리 상태

- ‘시설물 관리상태’차원의 만족도는 57.3점으로 “보통” 수준에 해당함.
- ‘시설물 관리상태’ 차원을 구성하는 평가항목에 대한 시민들의 만족 수준은 ‘가로등의 고장여부 관리상태’가 59.3점으로 가장 높았고, 이어서 ‘신호등의 원활한 작동’(58.6점), ‘표지판의 설치 및 유지상태’(56.9점), ‘지하도의 조명 정비상태’(56.9점), ‘도로시설물의 정비상태’(55.1점) 등의 순으로 나타남.
- 중요도의 경우에는 ‘신호등의 원활한 작동’이 27.7%로 가장 높았고, 반면 ‘지하도의 조명정비 상태’가 13.3%로 중요성 인식정도가 낮았음.
- 이러한 결과 들을 고려할 때, ‘지하도의 조명정비 상태’ 항목은 중요도와 만족도 면에서 모두 낮게 나타나 점진적이며 지속적인 개선 노력이 요구됨.



항 목	항목중요도	항목만족도
① 가로등의 고장여부 관리상태	18.6	59.3
② 도로시설물의 정비 상태	21.7	55.1
③ 지하도의 조명 정비상태	13.3	56.4
④ 신호등의 원활한 작동 정도	27.7	58.6
⑤ 표지판의 설치 및 유지상태	18.8	56.9

### ③ 안전관리 및 단속

- ‘안전관리 및 단속’ 차원 만족도는 41.4점으로 “보통” 수준임.
- ‘안전관리 및 단속’ 차원을 구성하는 평가항목에 대한 시민들의 만족 수준은 ‘버스전용차선제가 잘 지켜지는 정도’가 50.4점으로 가장 높았고, 이어서 ‘도로상 사고 처리의 신속성’(49.7점), ‘도로파손 시 긴급하게 복구되는 정도’(41.7점), ‘인도의 무단 점용시설물의 단속정도’(41.1점), ‘불법주차로 교통 불편이 없는 정도’(32점) 순으로 나타남.
- 시민들이 인식하는 각 항목별 중요도는 ‘불법주차로 교통불편이 없는 정도’가 29.0%로 가장 높게 나타났고, ‘버스전용차선제가 잘 지켜지는 정도’가 12.0%로 가장 낮게 나타남.
- 이러한 결과들을 고려할 때, ‘불법주차로 교통 불편이 없는 정도’에 대한 항목의 중요도는 29.0%로 여타 항목에 비해 높게 인지되는데 반해, 만족도 수준은 가장 낮게 나타나 시민들의 만족도를 높일 수 있는 구체적이며 실천적인 정책방안이 모색되어야 할 것임. 한편, ‘인도의 무단 점용시설물의 단속정도’는 그 중요도가 낮고, 만족도도 다소 낮아 점진적이며 지속적인 차원에서의 만족도 제고 노력이 필요함.

항 목	항목중요도	항목만족도
① 도로상 사고 처리의 신속성	19.2	49.7
② 도로파손 시 긴급하게 복구되는 정도	22.2	41.7
③ 불법주차로 교통 불편이 없는 정도	29.0	32.0
④ 버스전용차선제가 잘 지켜지는 정도	12.0	50.4
⑤ 인도의 무단 점용시설물의 단속정도	17.7	41.1

#### ④ 도로의 이용환경

- ‘도로의 이용환경’ 차원의 만족도는 53.4점으로 “보통” 수준에 해당함.
- ‘도로의 이용환경’ 차원을 구성하는 평가항목별 시민들의 만족 수준은 ‘도로표지판 안내 정보의 적절성’이 56.8점으로 높게 나타났음. 이에 반해, 가장 낮은 만족도를 보인 항목은 ‘도로보수시간과 내용의 사전 홍보’에 대한 것으로 45.2점으로 나타남.
- 한편, 세부항목별 시민들이 인지하는 중요성 정도는 ‘신호체계가 적정하게 작동하는 정도’의 항목이 31.7%로 가장 높았고, ‘버스전용차로가 적정한 곳에 설치되어 있는 정도’의 항목에 대한 인식정도가 상대적으로 낮았음.
- 이러한 결과들을 고려할 때, ‘도로 보수시간/내용의 홍보정도’ 항목의 경우 중요도가 높는데 반해, 만족도가 다소 낮은 수준으로 나타나, 집중적인 개선노력이 요구됨.

항 목	항목중요도	항목만족도
① 신호체계가 적정하게 작동하는 정도	31.7	55.4
② 도로표지판 안내 정보의 적절성	11.9	56.8
③ 도로표지판을 쉽게 볼 수 있는 정도	15.3	54.9
④ 도로 보수시간/내용의 홍보 정도	16.5	45.2
⑤ 건널목설치 구간의 적정성	13.8	53.4
⑥ 버스전용차로의 적재적소성	10.7	54.4

## 라. 항목만족도 요약 및 평가

- 중요도는 높으나, 만족도가 낮아 적극적이고 중점적인 노력이 시급하게 요구되는 항목에는 ‘노면의 포장상태’, ‘도로시설물의 정비상태’, ‘도로 파손시 복구의 신속성’, ‘불법주차로 교통 불편이 없는 정도’, ‘도로 보수시간/내용의 홍보정도’ 등이 해당되는 것으로 나타남. 이 중에서도 ‘불법주차로 교통 불편이 없는 정도’는 안전관리 및 단속차원에서 중요도는 가장 높으나 만족도는 29.0%로 만족도가 낮게 나타남으로써 이 부분에 대한 매우 집중적인 개선관리 노력이 요구됨.
- 한편, 중요도는 상대적으로 낮고, 만족도도 상대적으로 낮아 점진적이며 지속적인 개선 노력이 필요한 항목은 ‘지하도의 조명 정비상태’ 항목으로 나타나, 이들 항목에 대한 시민의 만족도를 높일 수 있는 지속적이며 점진적인 노력이 요구됨.

## 마. 자치구별 만족도 분석결과

- 도로 서비스를 제공하고 있는 자치구별 시민들의 만족도 수준을 평가함.



### <도로 자치구별 종합만족도와 차원만족도 비교>

구 분	전 체	1순위	2순위	3순위
종합만족도	51.7	서구 (55.5)	유성구 (52.4)	동구 (50.3)
부문만족도	50.1	서구 (53.6)	유성구 (51.0)	동구 (50.2)
체감만족도	53.3	서구 (57.4)	유성구 (53.8)	중구 (51.9)
도로상태	51.5	서구 (56.5)	유성구 (51.9)	동구 (48.9)
시설물 관리상태	57.3	서구 (60.0)	유성구 (58.0)	동구 (57.5)
안전관리 및 단속	41.4	유성구 (44.1)	서구 (44.0)	동구 (41.6)
도로의 이용환경	53.4	서구 (58.2)	동구 (54.5)	유성구 (54.1)

- 자치구별 종합만족도를 보면, 서구가 55.5점으로 다른 구에 비해 가장 높은 만족수준을 가지는 것으로 나타남. 그 다음은 유성구, 동구 순이었음.
- 차원별로 보면, ‘도로상태’의 경우에는 서구, 유성구, 동구 순으로 만족도 수준이 높게 나타났고, ‘시설물 관리상태’에서는 서구 다음으로 유성구, 동구 순이었음. ‘안전관리 및 단속’의 경우는 유성구, 서구, 동구 순이었으며, ‘도로의 이용환경’ 차원에서는 서구, 동구, 유성구의 순으로 나타남.

### 바. 기타 건의사항 분석결과

- 도로 서비스 분야의 기타 건의사항으로는 불법 주정차단속 강화가 40%(62건 중 25건)로 가장 많았으며, 도로표면상태의 복구에 대한 요구도 15% 정도 있었음.

<도로 부문 건의사항>

건의사항	응답자(명)	구성비(%)
불법 주·정차 단속	25	40
도로 표면상태 복구	10	15
안내표지판 위치 조정	4	6
신호체계 조정	4	6
도로보수공사는 차량이동이 적은 시간에	4	6
도로 확장	3	5
인도 불법 시설물 단속	2	3
과속차량 단속 강화	2	3
도로변 가로등 전구 교체	1	2
주차시설 부족	1	2
자전거 도로 확장	1	2
지하보도의 환경 개선	1	2
육교 정비 (육교 밑 가로등 설치, 환경 개선)	1	2
고장난 신호등 수리	1	2
도마 사거리 이동화장실 방치중	1	2
차선 도색	1	2
합 계	62	100



## 10. 하천관리

### 가. 종합

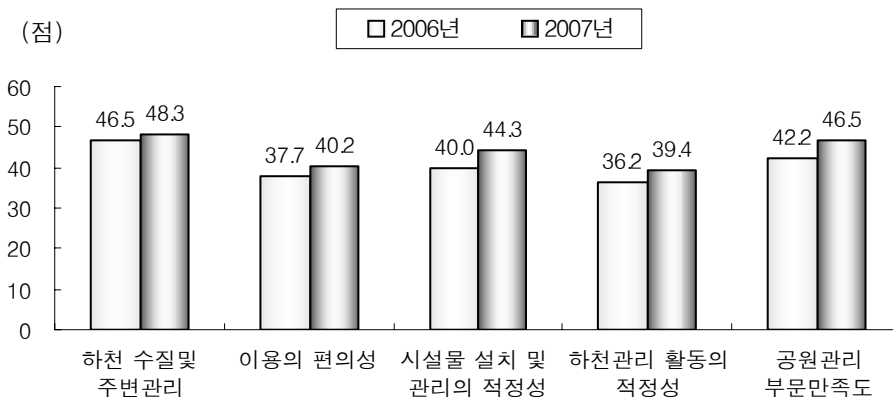
< 하천관리 부문의 차원 및 항목 중요도와 만족도 >

차원	항목	차원 선택율 (중요도)	차원 만족도	항목 선택율 (%)	항목 중요도	항목 만족도
하천 수질 및 주변관리	◆ 하천 수질의 청결성	68.2% (46.6)	48.3	41.2	30.6	46.7
	◆ 하천 주변의 청결성			16.1	18.1	52.3
	◆ 하천 주변의 악취여부			21.2	20.6	43.7
	◆ 하천 주변 녹지의 관리정도			14.2	17.1	52.0
	◆ 치수 안정을 위한 하천 시설의 유지·관리정도			7.2	13.6	49.0
이용의 편의성	◆ 안내표지판의 적절한 설치 정도	9.6% (17.3)	40.2	4.3	12.2	48.3
	◆ 물과 접촉할 수 있는 공간의 확보정도			12.5	16.3	47.6
	◆ 편의시설의 구비 정도			44.1	32.1	33.0
	◆ 공중화장실의 적절한 설치 정도			21.4	20.7	42.8
	◆ 체육시설의 적절한 설치 정도			17.6	18.8	38.4
시설물 설치 및 관리의 적정성	◆ 각종 시설물이 파손되지 않고 관리되는 정도	13.7% (19.4)	44.3	20.5	26.9	49.7
	◆ 안전시설이 확보되어 있는 정도			42.2	37.8	42.4
	◆ 자연재해에 대비한 안전성 확보정도			37.3	35.3	42.2
하천관리 활동의 적정성	◆ 공사나 이용에 대한 대민 홍보가 적정하게 이루어지는 정도	8.4% (16.7)	39.4	17.6	25.5	39.5
	◆ 위법행위에 대한 지도·단속이 이루어지고 있는 정도			62.4	47.9	37.5
	◆ 불만사항에 신속하게 대응하는 정도			20.0	26.7	42.7
부문만족도지수				50.0		44.6
체감만족도지수				50.0		46.5
종합만족도지수						45.6

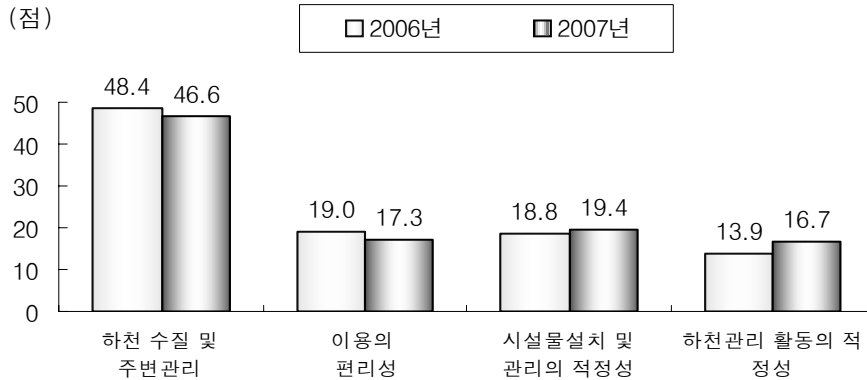
- 2007년도 하천관리 부문에 대한 시민들의 만족수준을 조사한 결과 종합만족도는 45.6점으로 나타남. 이는 공원관리 대한 시민들의 만족도가 “보통” 수준임을 의미함.
- 하천관리 부문의 체감만족도는 46.5점이고, 부문만족도는 44.6점으로 나타나, 실제 제공하는 서비스보다 시민들이 주관적으로 느끼는 만족수준이 더 높은 것으로 분석됨.
- 하천관리 서비스를 구성하는 평가차원 중에서 ‘하천 수질 및 주변관리’ 차원의 만족도가 48.3점으로 가장 높았고, ‘하천관리활동의 적정성’ 차원의 만족도가 39.4점으로 가장 낮은 수준으로 나타났으며, 시민들은 하천관리 서비스에서 ‘하천 수질 및 주변관리’ 차원을 가장 중요한 요소로 여겼고, ‘하천관리활동의 적정성’ 차원의 중요도를 가장 낮게 인식하였음. 한편, 전년도에 비해서 모든 차원의 만족도가 상승하였음.
- 하천관리 서비스를 구성하는 항목 중에서는 ‘하천 주변의 청결성’ 항목에 대한 만족도가 53.2점으로 가장 높게 나타났고, ‘편의시설의 구비정도’ 항목의 만족도는 33점으로 가장 낮았음.

## 나. 차원별 만족도 분석

〈 하천관리 부문의 차원 만족도 〉



〈 하천관리 부문의 차원 중요도〉



### ① 차원 만족도

- 2007년 하천 관리 부문만족도는 44.6점으로 “보통” 수준을 유지하고 있으나 전반적으로 저조한 수준임
- 하천관리 서비스를 구성하고 있는 차원 중에서 ‘하천 수질 및 주변관리’ 차원이 48.3점으로 가장 높았고, 다음으로 ‘시설물 설치 및 관리의 적정성’(44.4점), ‘이용의 편의성’ (40.2점), ‘하천관리활동의 적정성’(39.4 점)의 순으로 나타남.
- 하천관리 서비스를 구성하는 차원들 중 ‘하천 수질 및 주변관리’ 및 ‘시설물 설치 및 관리의 적정성’, ‘이용의 편리성’ 차원은 “보통”으로 나타나고 있으나, ‘하천관리활동의 적정성’ 차원은 “불만족” 수준에 머무르는 것으로 나타남.

### ② 차원 중요도

- 하천관리 서비스를 구성하고 있는 차원들 중에서 ‘하천 수질 및 주변관리’ 차원이 46.6%로 가장 중요하게 평가된 반면, ‘하천관리활동의 적정성’(16.7%) 차원은 가장 낮게 평가됨.



### ③ 종 합

- 이러한 결과들을 고려할 때, ‘시설물 설치 및 관리의 적정성’, ‘이용의 편의성’, ‘하천관리활동의 적정성’ 차원은 중요도와 만족도가 모두 낮다는 점에서 지속적인 개선 노력이 필요한 것으로 평가됨.
- 한편, ‘하천 수질 및 주변관리’ 차원의 경우 중요도가 매우 높고, 다른 차원들보다 만족도도 다소 높은 것으로 나타나고 있으나 만족도의 수준이 통상적인 수준을 하회한다는 점에서 점진적인 개선 노력이 요구됨.

## 다. 항목별 만족도 분석

### ① 하천 수질 및 주변관리

- ‘하천수질 및 주변관리’ 차원은 48.3점으로 ‘보통’ 수준에 해당됨.
- ‘하천수질 및 주변관리’ 차원을 구성하는 항목 중 ‘하천 주변의 청결성’ 만족도가 52.3점으로 가장 높았고, ‘하천 주변의 악취 여부’(43.7점)의 만족도는 매우 낮게 나타남.
- 한편, ‘하천 수질의 청결성’(30.6%) 항목의 중요도가 가장 높게 나타난 반면, ‘치수 안정을 위한 하천 시설의 유지·관리 정도’(13.6%) 항목의 중요도는 가장 낮았음.
- 이러한 결과들을 고려할 때 ‘하천 주변의 악취 여부’ 항목의 경우 중요도는 상대적으로 높으나 만족도는 낮다는 점에서 중점적인 개선노력이 필요하며, ‘하천 주변 녹지의 관리 정도’ 항목의 경우는 중요도가 높은 편은 아니나 만족도가 매우 낮다는 점에서 지속적인 개선 노력이 요구됨.

〈 하천 수질 및 주변 관리 차원의 항목 중요도 및 만족도 〉

항 목	항목중요도	항목만족도
① 하천 수질의 청결성	30.6	46.7
② 하천 주변의 청결성	18.1	52.3
③ 하천 주변의 악취 여부	20.6	43.7
④ 하천 주변 녹지의 관리 정도	17.1	52.0
⑤ 치수 안정을 위한 하천 시설의 유지·관리 정도	13.6	49.0

② 이용의 편의성

- ‘이용의 편의성’ 차원은 40.2점으로 ‘보통’ 수준에 해당되는 것으로 나타났다으나, 만족도 수준은 높은 편이 아님.
- ‘이용의 편의성’ 차원을 구성하는 항목 중 ‘공중화장실의 적절한 설치 정도’ 만족도가 48.3점으로 가장 높았고, ‘편의시설의 구비 정도’(33점) 만족도가 가장 낮게 나타남.
- 한편, ‘편의시설의 구비 정도’(32.1%) 항목의 중요도가 가장 높게 나타난 반면, ‘안내표지판의 적절한 설치 정도’(12.2%) 항목의 중요도는 가장 낮게 나타남.
- 이러한 결과들을 고려할 때 ‘편의시설의 구비 정도’ 항목의 경우 중요도는 매우 높으나 만족도는 매우 낮다는 점에서 중점적인 개선노력이 적극적으로 이루어질 필요가 있음.

〈 이용의 편의성 차원의 항목 중요도 및 만족도 〉

항 목	항목중요도	항목만족도
① 안내표지판의 적절한 설치 정도	12.2	48.3
② 물과 접촉할 수 있는 공간의 확보 정도	16.3	47.6
③ 편의시설의 구비 정도	32.1	33.0
④ 공중화장실의 적절한 설치 정도	20.7	42.8
⑤ 체육시설의 적절한 설치 정도	18.8	38.4

③ 시설물 설치 및 관리의 적정성

- ‘시설물 설치 및 관리의 적정성’ 차원은 44.3점으로 ‘보통’ 수준에 해당되나, 만족도 점수는 매우 저조함.
- ‘시설물 설치 및 관리의 적정성’ 차원을 구성하는 항목 중 ‘각종 시설물이 파손되지 않고 관리되는 정도’ 만족도가 49.4점으로 가장 높았고, ‘안전시설이 확보되어 있는 정도(42.4점), ‘자연재해에 대한 안정성 확보 정도’(42.2점) 만족도는 매우 낮게 나타남.
- 한편, ‘안전시설이 확보되어 있는 정도’(37.8점) 항목의 중요도가 매우 높게 나타난 반면, ‘각종 시설물이 파손되지 않고 관리되는 정도’(26.9점) 항목의 중요도는 낮게 나타남.
- 이러한 결과들을 고려할 때, ‘안전시설이 확보되어 있는 정도’ 항목의 경우 중요도는 매우 높으나 만족도는 높지 않다는 점에서 중점적인 개선 노력이 필요함.

< 시설물 설치 및 관리의 적정성 차원의 항목 중요도 및 만족도 >

항 목	항목중요도	항목만족도
① 각종 시설물이 파손되지 않고 관리되는 정도	26.9	49.4
② 안전시설이 확보되어 있는 정도	37.8	42.4
③ 자연재해에 대한 안정성 확보 정도	35.3	42.2

④ 하천관리활동의 적정성

- ‘하천관리활동의 적정성’ 차원은 39.4점으로 ‘불만족’ 수준에 해당됨.
- ‘하천관리활동의 적정성’ 차원을 구성하는 항목 중 ‘불만사항에 신속하게 대응하는 정도’ 만족도가 42.7점으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘공

사나 이용에 대한 대민 홍보가 적정하게 이루어지는 정도'(39.5점), '위법행위에 대한 지도·단속이 이루어지고 있는 정도'(37.5점) 등의 순으로 나타남.

- 한편, '위법행위에 대한 지도·단속이 이루어지고 있는 정도'(47.9%) 항목의 중요도가 가장 높았던 반면, '공사나 이용에 대한 대민 홍보가 적정하게 이루어지는 정도'(25.5%) 항목의 중요도는 가장 낮게 평가됨.
- 이러한 결과들을 고려할 때, '공사나 이용에 대한 대민 홍보가 적정하게 이루어지는 정도'와 '불만사항에 신속하게 대응하는 정도' 항목의 경우 중요도는 상대적으로 낮으나 만족도가 매우 낮다는 점에서 지속적인 개선 노력이 요구됨. 다만, '위법행위에 대한 지도·단속이 이루어지고 있는 정도' 항목의 경우 중요도도 매우 높고, 만족도가 낮다는 점에서 만족도제고를 위한 중점적 개선 노력이 요구됨.

〈 하천관리활동의 적정성 차원의 항목 중요도 및 만족도 〉

항 목	항목중요도	항목만족도
① 공사나 이용에 대한 대민 홍보가 적정하게 이루어지는 정도	25.5	39.5
② 위법행위에 대한 지도·단속이 이루어지고 있는 정도	47.9	37.5
③ 불만사항에 신속하게 대응하는 정도	26.7	42.7

## 라. 항목만족도 요약 및 평가

- 각 차원별로 항목을 검토할 경우, 중요도는 높으나, 만족도가 상대적으로 낮아 적극적이고 중점적인 노력이 시급하게 요구되는 항목은 '하천수질 및 주변관리' 차원의 '하천 주변의 악취 여부' 항목, '이용의 편의성' 차원의 '편의시설의 구비 정도', '시설물 설치 및 관리의 적정성' 차원의 '안전시설이 확보되어 있는 정도' 항목, '하천관리활동의 적정

성' 차원의 '위법행위에 대한 지도·단속이 이루어 지는 정도' 항목 등으로 나타남.

- 한편, 중요도는 상대적으로 높지 않으나, 만족도가 상대적으로 낮아 점진적이며 지속적인 개선 노력이 필요한 항목은 '하천 수질 및 주변관리' 차원의 '하천 주변 녹지의 관리 정도' 항목, '시설물 설치 및 관리의 적정성' 차원의 '자연재해에 대한 안정성 확보 정도' 항목, '하천관리활동의 적정성' 차원의 '공사나 이용에 대한 대민 홍보가 적정하게 이루어지는 정도'와 '불만사항에 신속하게 대응하는 정도' 항목 등으로 나타남.

### 마. 하천별 만족도 분석결과

- 하천별 제공 서비스에 대한 시민들의 만족수준을 평가함.

〈 하천별 종합만족도와 차원만족도 비교 〉

구 분	전 체	1순위	2순위	3순위
종합만족도	45.6	유등천 (46.5)	갑천 (45.9)	대전천 (40.9)
부문만족도	44.6	유등천 (45.6)	갑천 (44.5)	대전천 (40.5)
체감만족도	46.5	유등천 (47.4)	갑천 (47.2)	대전천 (41.2)
하천 수질 및 주변 관리	48.3	유등천 (51.0)	갑천 (46.4)	대전천 (44.5)
이용의 편의성	40.2	갑천 (41.8)	유등천 (40.6)	대전천 (32.2)
시설물 설치 및 관리의 적정성	44.3	갑천 (45.5)	유등천 (44.0)	대전천 (40.9)
하천관리활동의 적정성	39.4	갑천 (40.5)	유등천 (39.0)	대전천 (36.8)

- 하천별 종합만족도에서 유등천이 46.5점으로 가장 높았고, 다음으로 갑천(45.9점), 대전천(40.9점) 등의 순으로 뒤를 이음.
- '하천 수질 및 주변 관리' 차원에서는 유등천, 갑천, 대전천 순으로,

‘이용의 편의성’ 차원에서는 갑천, 유등천, 대전천 순으로, ‘시설물 설치 및 관리의 적정성’ 차원에서는 갑천, 유등천, 대전천 순으로, ‘하천 관리활동의 적정성’ 차원에서는 갑천, 유등천, 대전천의 순으로 상대적으로 우수하게 나타남.

## 바. 기타 건의사항 분석결과

- 하천관리와 관련하여 건의사항을 조사한 결과, 운동시설 설치 및 그늘막 설치 등을 요구하는 목소리가 많았음(다음 표 참조).

### <하천관리 부문 설치요구사항 및 의견>

대전천	갑 천	유등천
화장실(19), 운동시설(13), 휴식시설(9), 벤치(4), 어린이놀이터, 나무심기(3), 쓰레기통(2), 수초정리, 청결유지	운동시설(31), 벤치, 그늘막(25), 화장실(17), 휴식공간(9), 나무심기(8), 화장실, 낚시꾼관리 철저(7), 가로등(4), 송강동까지 우레탄설치, 쓰레기통, 자전거도로, 음수대, 안전장치(3), 애완견배설문제(3)	그늘막(45), 운동시설(43), 벤치(40), 휴식공간(15), 화장실(13), 나무심기(7), 쓰레기통, 안전시설, 수질개선, 애완견출입금지(3), 농구대, 돌다리, 음수대, 가로등 설치(2), 청결유지 관리

## 11. 119 구조·구급 활동

### 가. 종합

〈119구조·구급 부문의 차원 및 항목 중요도와 만족도〉

차 원	항 목	차 원 선택율 (중요도)	차 원 만족도	항목 선택율	항목 중요도	항목 만족도
접수담당자의 응대태도	◆ 신속하고 정확한 접수	10.5% (17.8)	82.3	60.5	42.8	83.2
	◆ 담당공무원의 친절한 태도			11.5	18.3	83.0
	◆ 담당공무원의 침착한 응대			10.0	17.5	82.6
	◆ 초기대응정보 전달 정도			18.0	21.5	79.6
현장출동소방 공무원의 업무처리 능력	◆ 담당공무원의 신속한 현장 도착	69.0% (47.0)	86.2	45.0	29.6	79.9
	◆ 담당공무원의 친절함			3.8	9.0	82.7
	◆ 고객에 대한 배려와 처우			7.8	11.0	80.6
	◆ 능숙하고 신속한 일처리			32.3	23.3	81.1
	◆ 담당공무원의 침착한 태도			2.5	8.4	81.6
	◆ 담당공무원의 일처리 전문성			4.8	9.5	77.9
	◆ 담당 공무원간 협조성			2.8	8.5	79.8
◆ 착오에 대한 시정 노력	1.3	7.8	78.7			
구조구급시 설 및 장비	◆ 조치를 위한 시설,장비 준비성	10.8% (17.9)	73.1	36.5	30.8	73.1
	◆ 시설,장비 작동의 신속 정확성			33.8	29.4	74.1
	◆ 시설 및 장비의 청결성			5.0	15.0	73.4
	◆ 시설 및 장비의 편안성			24.8	24.9	71.6
업무처리 및 절차	◆ 서비스 제공절차 및 과정의 적절성	9.8% (17.4)	78.5	53.3	43.3	78.4
	◆ 서류작성 및 처리과정의 적절성			22.0	27.7	77.9
	◆ 일 처리 완결성			24.8	29.1	79.1
부문만족도지수				50.0		79.2
체감만족도지수				50.0		81.0
종합만족도지수						80.1

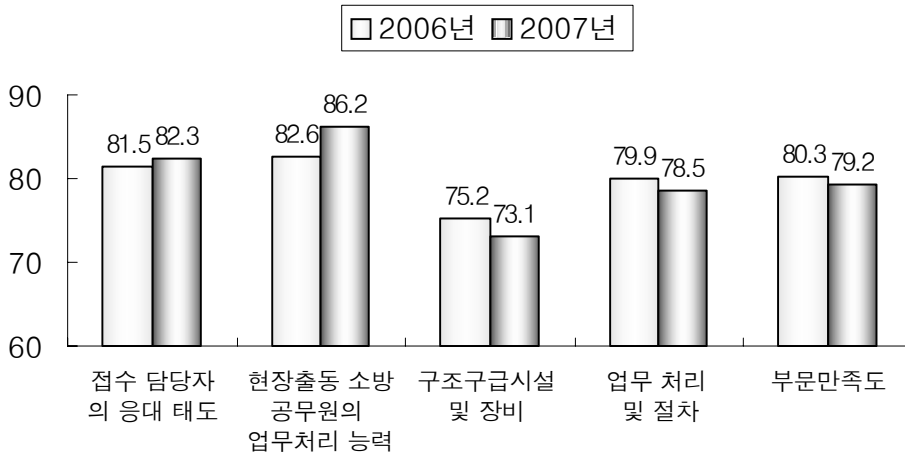
- 2007년도 119구조구급 부문에 대한 시민들의 만족도를 조사한 결과 종합만족도는 80.1점으로 나타나, 대전시의 119구조구급 서비스에 대한 시민들의 만족수준은 '매우 만족' 수준임을 알 수 있음.
- 119 구조구급 서비스 부문의 체감만족도는 81.0점이고, 부문만족도는 79.2점으로 나타나, 구체적인 서비스를 통해 도출된 만족도 보다 서비스 전반에 대해 시민이 느끼는 만족도가 더 높다는 것을 알 수 있음.
- 119 구조구급 서비스를 구성하고 있는 차원 중에서 '현장출동 소방공무원 업무처리능력' 차원의 만족도가 86.2점으로 가장 높고, '접수담당자의 대응태도' 82.3점, '업무처리 절차' 78.5점, '구조구급시설 및 장비' 73.1점 등의 순으로 나타나, 119 구조구급차원의 만족 수준이 '대체로 만족'에서 '매우 만족'으로 높은 만족 수준임을 통계결과는 보여주고 있음.
- 차원선택율(중요도)에서 보여주듯이 시민들은 '현장 출동 소방공무원의 업무처리능력'을 가장 중요한 차원으로 간주하고 있으며, 나머지는 비슷한 정도로 중요성을 평가하고 있는 것으로 나타남.
- 구체적인 전체 항목 중에서 가장 높은 점수를 보여주는 항목은 접수담당자의 응대태도의 '신속하고 정확한 접수'가 83.2점으로 가장 높게 나타났으며, 가장 낮은 점수를 보여주는 항목은 구조구급 시설 및 장비의 '시설 및 장비의 편안성'이 71.6점으로 나타나 전체 항목이 전반적으로 대체로 높은 만족 수준임을 통계결과는 보여주고 있음.



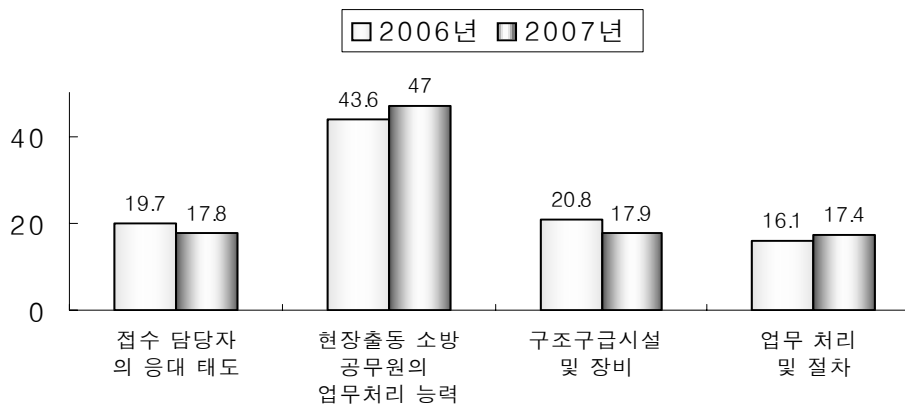
## 나. 차원별 만족도 분석

### ① 차원 중요도와 만족도

<119 구조,구급서비스 부문의 차원만족도>



<119 구조 구급서비스 부문의 차원 중요도>



구 분		접수 담당자의 응대 태도	현장 출동 소방 공무원의 업무처리 능력	구조구급시설 및 장비	업무 처리 및 절차
2007년	만족도	82.3	86.2	73.1	78.5
	중요도	17.8	47.0	17.9	17.4
2006년	만족도	81.5	82.6	75.2	79.9
	중요도	19.7	43.6	20.8	16.1

### (i) 차원 만족도

- 2007년도 119 구조구급 부문만족도는 79.2점으로 '만족' 수준으로 나타남.
- 서비스 구성 차원 중 '현장 출동 소방공무원의 업무 처리 능력' 차원이 86.2점으로 가장 높았고, 이어서 '접수 담당자의 응대 태도' 82.3점, '업무처리 절차' 78.5점, '구조구급 시설 및 장비' 78.1점 등의 순으로 나타남.
- 119 구조구급 서비스를 구성하고 있는 차원 중에서 '현장 출동 소방공무원의 업무 처리 능력'과 '접수 담당자의 응대 태도'가 '매우 만족' 수준이며, '업무처리 및 절차'와 '구조구급 시설 및 장비'가 '대체로 만족' 수준으로 나타남.
- 119 구조구급에 대한 2007년도와 2006년의 차원별 점수를 비교해 보면, '접수담당자의 응대태도' 차원과 '현장출동 소방공무원의 업무처리 능력' 차원 등은 만족도가 상승하였으나, 나머지는 떨어진 것이 특징임.

### (ii) 차원 중요도

- 서비스의 구성차원 중 '현장 출동 소방공무원의 업무처리능력' 47.0%

로 가장 높게 나타났고, '구조구급시설 및 장비' 17.9%, '접수 담당자의 응대 태도' 17.8%, 그리고 '업무처리 및 절차' 17.4% 등의 순으로 나타남.

## 다. 항목별 만족도 분석

### ① 접수 담당자의 응대 태도

- 접수 담당자의 응대 태도 차원은 82.3점으로 '매우 만족' 수준에 해당됨.
- 접수 담당자의 응대 태도 차원을 구성하는 항목 중 '신속하고 정확한 접수' 만족도가 83.2점으로 가장 높게 나타났고, 이어서 '담당공무원의 친절한 태도'와 '담당공무원의 침착한 응대'가 각각 83.0점과 82.6점이며, '초기 대응정보 전달 정도' 79.6점 순으로 나타남.
- 항목중요도와 관련해서는 '신속하고 정확한 접수'가 42.8%로 가장 높게 나타났고, '초기 대응 정보전달 정도'가 21.5%, '담당공무원의 침착한 응대'가 18.3%로 나타났으며, '담당공무원의 침착한 응대'가 17.5%로 가장 낮게 나타남.

<접수 담당자의 응대태도 차원의 항목 중요도와 만족도>

항 목	항목중요도	항목만족도
① 신속하고 정확한 접수	42.8	83.2
② 담당공무원의 친절한 태도	18.3	83.0
③ 담당공무원의 침착한 응대	17.5	82.6
④ 초기대응정보 전달 정도	21.5	79.6

### ② 현장출동 소방공무원의 업무처리 능력

- 현장출동 소방공무원의 업무처리 능력 차원은 86.2점으로 '매우 만족'수

준에 해당됨.

- 현장출동 소방공무원의 업무 처리 능력 차원을 구성하는 항목 중 ‘담당 공무원의 침착한 태도’의 만족도가 82.7점으로 가장 높게 나타났고, ‘담당공무원의 일처리 전문성’ 항목이 77.9점으로 가장 낮음.
- 항목중요도를 살펴보면, ‘담당공무원의 신속한 현장 도착’이 29.6%로 가장 높게 나타났고, ‘착오에 대한 시정 노력’ 항이 7.8%로 가장 낮음.

<현장출동소방공무원의 업무처리 능력 차원의 항목 중요도와 만족도>

항 목	항목중요도	항목만족도
① 담당공무원의 신속한 현장 도착	29.6	79.9
② 담당공무원의 친절함	9.0	82.7
③ 고객에 대한 배려와 처우	11.0	80.6
④ 능숙하고 신속한 일처리	23.3	81.1
⑤ 담당공무원의 침착한 태도	8.4	81.6
⑥ 담당공무원의 일처리 전문성	9.5	77.9
⑦ 담당공무원간 협조성	8.5	79.8
⑧ 착오에 대한 시정 노력	7.8	78.7

### ③ 구조구급시설 및 장비

- 구조구급시설 및 장비는 73.1점으로 ‘만족’ 수준에 해당됨.
- 구조구급시설 및 장비 차원을 구성하는 항목 중 ‘시설, 장비 작동의 신속 정확성’이 74.1점으로 가장 높은 만족도를 나타냈고, 그 뒤를 이어 ‘시설 및 장비의 청결성’ 73.4점, ‘조치를 위한 시설 장비 준비성’ 73.1 점, ‘시설 및 장비의 편안성’ 71.6점 등의 순으로 나타남.
- 항목중요도와 관련해서는 ‘조치를 위한 시설 장비 준비성’이 30.8%로

가장 높게 나타났고, '시설 장비 작동의 신속 정확성' 29.4%, '시설 및 장비의 편안성' 24.9%, '시설 및 장비의 청결성' 15.0% 등의 순으로 나타남.

<구조구급 시설 및 장비 차원의 항목 중요도와 만족도>

항 목	항목중요도	항목만족도
① 조치를 위한 시설, 장비 준비성	30.8	73.1
② 시설, 장비 작동의 신속 정확성	29.4	74.1
③ 시설 및 장비의 청결성	15.0	73.4
④ 시설 및 장비의 편안성	24.9	71.6

#### ④ 업무처리 및 절차

- 업무처리 및 절차 차원은 78.5점으로 '만족'에 수준에 해당됨.
- 업무처리 및 절차 차원을 구성하는 항목 중 '일 처리 완결성'이 79.1점으로 가장 높은 만족도를 보이고 있고, 그 뒤를 이어 '서비스 제공절차 및 과정적 적절성' 78.4점, '서류 작성 및 처리 과정의 적절성' 77.9점 등의 순으로 나타남.
- 항목의 중요도와 관련해서는 '서비스 제공 절차 및 과정의 적절성'이 43.3%로 가장 높게 나타났고, 그 뒤를 이어 '일 처리 완결성' 29.1%, '서류 작성 및 처리 과정의 적절성' 27.7% 등의 순으로 나타남.

<업무처리 및 절차 차원의 항목 중요도와 만족도>

항 목	항목중요도	항목만족도
① 서비스 제공절차 및 과정의 적절성	43.3	78.4
② 서류작성 및 처리과정의 적절성	27.7	77.9
③ 일 처리 완결성	29.1	79.1

## 라. 기타 건의사항 분석결과(119 구조·구급 서비스)

- 119 구조·구급 서비스와 관련하여 건의사항을 자유롭게 제시하도록 한 결과, 다음 표에 나타난 바와 마찬가지로 이송중 차량 진동이 심함. 차량이 많이 노후되었다는 의견이 29%, 시설, 장비의 현대화가 요구된다는 의견이 26%, 신속한 업무처리가 필요하다는 의견이 23% 등으로 나타났다.

<119구조구급 서비스 부문 건의사항>

건의사항	응답자 (명)	구성비 (%)
이송중 차량 진동이 심함. 차량이 많이 노후되었음	11	29
시설, 장비의 현대화	10	26
신속한 업무처리가 필요	9	23
구조대원의 수가 부족함	4	11
차량 편의시설의 개선	4	11
소계	38	100

## 12. 건축행정

### 가. 종합

<건축행정 부문의 차원 및 항목 중요도와 만족도>

차원	항목	차원 선택율 (중요도)	차원 만족도	항목 선택율 (%)	항목 중요도	항목 만족도
민원안내 및 접근용이성	◆ 담당자를 찾기 쉬운 정도	17.2% (16.9)	79.8	14.7	24.0	81.9
	◆ 민원신청과 처리절차에 대한 정보입수			60.2	46.8	78.5
	◆ 담당공무원과의 면접, 전화통화 용이성			25.1	29.2	80.1
공무원의 응대 친절도	◆ 민원담당직원의 대면 친절도	10.4% (13.5)	83.1	15.5	20.2	84.4
	◆ 민원내용에 대한 적극적 청취태도			27.4	26.2	83.6
	◆ 민원담당공무원의 쉬운 용어 사용하기			6.2	15.6	81.9
	◆ 담당공무원의 전화통화 친절정도			50.9	38.0	82.6
이용 편이성	◆ 민원서비스장치 활용의 용이성	21.9% (19.3)	75.7	26.4	38.2	75.5
	◆ 인터넷을 통한 민원관련 정보 입수 또는 해결			73.6	61.8	75.8
업무처리 태도	◆ 담당공무원의 관련법규, 전문지식 보유 정도	16.2% (16.4)	78.9	10.0	13.3	79.5
	◆ 민원업무 처리과정의 공정성			10.2	13.4	79.8
	◆ 담당공무원의 민원업무처리의 능숙·신속성			22.1	19.4	80.2
	◆ 접수된 민원의 처리기한 준수 정도			7.4	12.0	80.1
	◆ 민원인의 사정에 대한 배려 정도(융통성)			39.4	28.0	77.2
	◆ 착오 발생시 시정자세 및 책임성			10.9	13.8	77.7
업무처리 편리성	◆ 민원신청용 서류양식의 간단 명료성	32.1% (24.4)	72.6	25.3	25.2	72.1
	◆ 민원구비서류의 적정성			24.5	24.8	71.6
	◆ 민원처리시간에 대한 사전 정보제공			14.5	19.8	76.2
	◆ 관련업무를 한 곳에서 처리하는 정도			35.7	30.4	71.4
편의시설 및 쾌적성	◆ 민원인을 위한 편의시설의 구비도	2.1% (9.4)	72.8	64.3	57.2	71.1
	◆ 민원공간의 청결성과 쾌적성			35.7	42.9	75.2
부문만족도지수				50.0		76.8
체감만족도지수				50.0		76.3
종합만족도지수						76.6

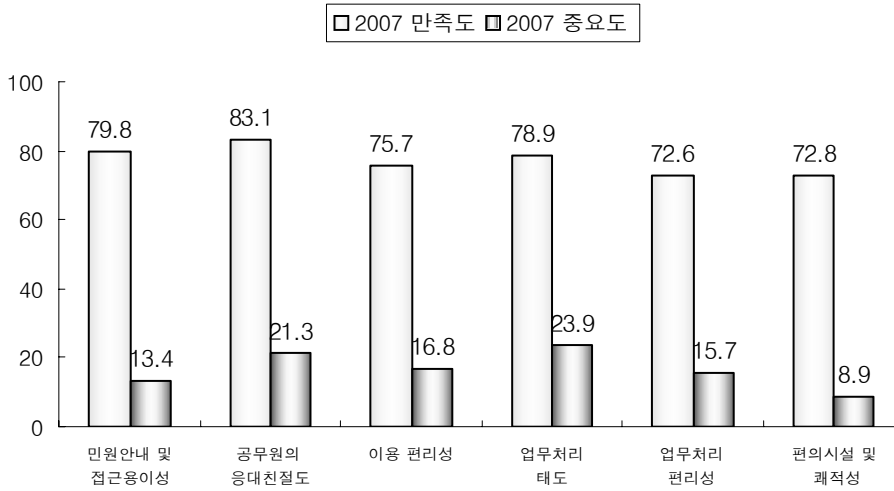
- 건축행정에 대한 시민만족도 조사는 2007년에 새로이 추가된 부분으로, 2007년도 건축행정 부문에 대한 시민들의 만족도를 조사한 결과 종합만족도는 76.6점으로 나타나, 대전시의 건축행정 서비스에 대한 시민들의 만족수준은 '만족' 수준임을 알 수 있음.
- 건축행정 서비스 부문의 체감만족도는 76.3점이고, 부문만족도는 76.8점으로 나타나, 구체적인 서비스를 통해 도출된 만족도와 서비스 전반에 대해 시민이 느끼는 만족도는 거의 비슷함을 보여주고 있음.
- 건축행정 서비스를 구성하고 있는 차원 중에서 '공무원의 응대친절도' 차원의 만족도가 83.1점으로 가장 높고, '민원안내 및 접근 용이성' 79.8점, '업무처리태도' 78.9점, '이용 편의성' 75.7점 등의 순으로 나타나고 있고, '업무처리의 편리성'이 72.6점으로 가장 낮은 차원임을 통계결과는 보여주고 있음.
- 차원 선택률(중요도)에서 보여주듯이 시민들은 '업무처리 편리성'을 가장 중요한 차원으로 간주하고 있으며, '편의시설 및 쾌적성'의 차원이 9.4%로 가장 낮은 중요도를 나타내고 있음.
- 구체적인 전체 항목 중에서 가장 높은 점수를 보여주는 항목은 공무원의 응대 친절도 차원의 '민원담당직원의 대면친절도'가 84.4점을 보여주고 있고, 가장 낮은 점수를 보여주는 항목은 편의시설 및 쾌적성 차원의 '민원인을 위한 편의시설의 구비도'로서 71.1점에 머무르고 있음을 통계결과는 보여주고 있음.



## 나. 차원별 만족도 분석

### ① 차원 중요도와 만족도

〈건축행정 부문의 차원 만족도와 중요도〉



#### (i) 차원 만족도

- 2007년도 건축행정 부문만족도는 76.8점으로 시민들은 건축행정서비스에 대하여 '만족' 정도의 수준인 것으로 나타남.
- 서비스 구성 차원 중 '공무원의 응대친절도' 차원이 83.1점으로 가장 높았고, 이어서 '민원안내 및 접근 용이성' 79.8점, '업무처리태도' 78.9점, '이용 편리성' 75.7점, '편의시설 및 쾌적성' 72.8점, '업무처리 편리성' 72.6점 등의 순으로 나타남.
- 건축행정 서비스를 구성하고 있는 차원 중 '공무원의 응대 친절도'는 '매우만족', 그리고 나머지는 '만족' 수준으로 나타남.

## (ii) 차원 중요도

- 서비스의 구성차원 중 '업무처리 편이성'의 중요도는 24.4%로 가장 높게 나타났고, '편의시설 및 쾌적성'이 9.4%로 가장 낮은 중요도를 보이고 있음.

## 다. 항목별 만족도 분석

## ① 민원안내 및 접근 용이성

- 민원안내 및 접근 용이성 차원은 79.8점으로 '만족' 수준이며, 거의 '매우 만족'의 수준에 이르고 있음.
- 민원안내 및 접근 용이성 차원을 구성하는 항목 중 '담당자 찾기 쉬운 정도' 만족도가 81.9점으로 가장 높게 나타났고, 이어서 '담당 공무원과 면접, 전화통화 용이성'이 80.1점, 그리고 '민원신청과 처리 절차에 대한 정보 입수' 78.5점 순으로 나타남.
- 항목중요도와 관련해서는 '민원신청과 처리절차에 대한 정보입수'가 46.8%로 가장 높게 나타났고, '건축업무를 처리할 담당자를 만나기 쉬운 정도'이 24.0%로 가장 낮게 나타남.

항 목	항목중요도	항목만족도
① 건축업무를 처리할 담당자를 만나기 쉬운 정도	24.0	81.9
② 민원신청과 처리 절차에 대한 정보입수 용이성	46.8	78.5
③ 담당공무원과의 면접 · 전화통화 용이성	29.2	80.1

## ② 공무원의 응대 친절도

- 공무원의 응대 친절도 차원은 83.1점으로 '매우 만족' 수준에 해당됨
- 공무원 응대 친절도 차원을 구성하는 항목 중 '민원담당 직원의 친절도'의

만족도가 84.4점으로 가장 높게 나타났고, '민원담당 공무원의 쉬운 용어 사용하기'가 81.9점으로 만족도 면에서 가장 낮음.

- 항목중요도를 살펴보면, '담당공무원의 전화통화 친절도'가 38.0%로 가장 높게 나타났고, '담당 공무원의 쉬운 용어 사용하기' 15.6%로 가장 낮게 나타남.

항 목	항목중요도	항목만족도
① 민원담당직원의 대면 친절도	20.1	84.4
② 민원내용에 대한 적극적 청취태도	26.2	83.6
③ 담당공무원의 쉬운 용어 사용하기	15.6	81.9
④ 담당공무원의 전화통화 친절정도	38.0	82.6

### ③ 이용 편이성

- 이용 편이성 차원의 만족도는 75.7점으로 '만족' 수준임을 보여주고 있음.
- 이용 편이성 차원을 구성하는 항목 중 '인터넷을 통한 민원 관련 정보 또는 해결'이 75.6점으로 만족도가 나타났으며, '민원서비스 장치 활용의 용이성'이 75.5점으로 나타나, 비슷한 만족도를 보이고 있음.
- 항목의 중요도와 관련해서는 '인터넷을 통한 민원 관련 정보 입수 또는 해결'이 61.8%로 높게 나타났고, '민원서비스 장치 활용의 용이성'이 38.2%로 낮게 나타남.

항 목	항목중요도	항목만족도
① 민원서비스 장치 활용의 용이성	38.2	75.5
② 인터넷을 통한 민원관련 정보 입수 또는 해결	61.8	75.6

### ④ 업무처리 태도

- 업무 처리태도 차원은 78.9점으로 '만족' 수준에 해당됨.

- 업무 처리태도 차원을 구성하는 항목 중 ‘담당공무원의 민원업무처리 능숙 · 신속성’이 80.2점으로 가장 높은 만족도를 나타냈고, ‘민원인의 사정에 대한 배려 정도(융통성)’가 77.2점으로 가장 낮은 만족도를 보이고 있음.
- 항목중요도와 관련해서는 ‘민원인의 사정에 대한 배려 정도(융통성)’가 28.0%로 가장 높게 나타났고, ‘접수된 민원의 처리기한 준수 정도’가 12.0%로 중요도 면에서 가장 낮게 나타나고 있음

항 목	항목중요도	항목만족도
① 담당공무원의 관련법규 · 전문지식 보유정도	13.3	79.5
② 민원업무 처리과정의 공정성	13.4	79.8
③ 담당공무원의 민원업무처리 능숙 · 신속성	19.4	80.2
④ 접수된 민원의 처리기한 준수 정도	12.0	80.0
⑤ 민원인의 사정에 대한 배려 정도(융통성)	28.0	77.2
⑥ 착오 발생시 시정자세 및 책임성	13.8	77.7

### ⑤ 업무처리 편리성

- 업무처리 편리성 차원은 72.6점으로 ‘만족’ 수준에 해당됨.
- 업무처리 편리성 차원을 구성하는 항목 중 ‘민원처리시간에 대한 사전 정보제공’이 76.2점으로 가장 높은 만족도를 보이고 있고, ‘관련 업무를 한 장소에서 처리하는 정도’가 71.4점으로 만족도가 가장 낮게 나타남.
- 항목의 중요도와 관련해서는 ‘관련 업무를 한 장소에서 처리하는 정도’가 30.4%로 가장 높게 나타났고, ‘민원처리시간에 대한 사전 정보제공’이 19.8%로 중요도 면에서 가장 낮게 나타남.

항 목	항목중요도	항목만족도
① 민원신청용 서류양식의 간단 명료성	25.2	72.1
② 민원구비서류의 적정성	24.8	71.6
③ 민원처리시간에 대한 사전 정보제공	19.8	76.2
④ 관련 업무를 한 장소에서 처리하는 정도	30.4	71.4

⑥ 편의시설 및 쾌적성

- 편의시설 및 쾌적성 차원의 만족도는 72.8점으로 ‘만족’ 수준에 해당됨.
- 차원을 구성하는 구체적인 항목과 관련한 만족도를 살펴보면, ‘민원공간의 청결성’이 75.2점으로 높게 나타나고, ‘민원인을 위한 편의시설 구비도’가 71.1점으로 낮게 나타남.
- 항목중요도와 관련해서는 ‘민원인을 위한 편의시설 구비도’가 57.2%로 높으며, ‘민원 공간의 청결성과 쾌적성’이 42.9%로 낮은 중요도를 보이고 있음.

항 목	항목중요도	항목만족도
① 민원인을 위한 편의시설의 구비 정도	57.2	71.1
② 민원공간의 청결성과 쾌적성	42.9	75.2

라. 자치구청별 만족도 분석결과

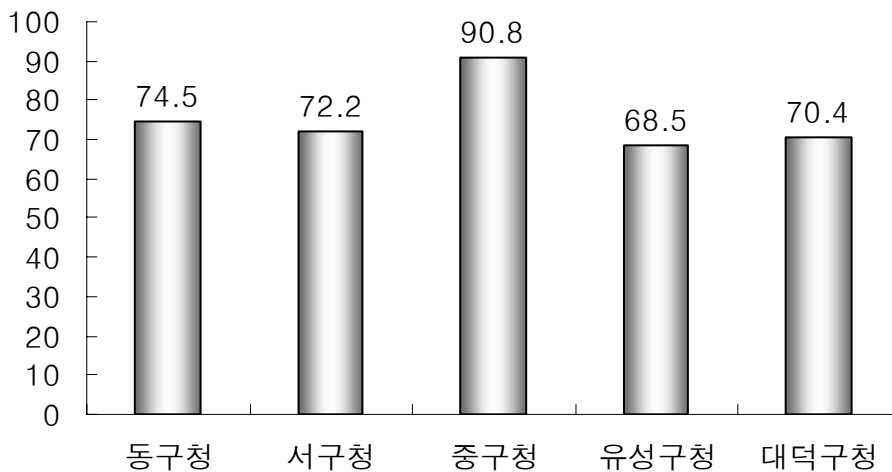
- 건축 민원서비스를 제공하고 있는 자치구청별 시민들의 만족도 수준을 평가함.



### <건축민원 자치구청별 종합만족도와 차원만족도 비교>

구 분	전 체	1순위	2순위	3순위
종합만족도	76.6	중구청 (90.8)	동구청 (74.5)	서구청 (72.2)
부문만족도	76.8	중구청 (89.1)	동구청 (75.1)	서구청 (73.0)
체감만족도	76.3	중구청 (92.5)	동구청 (75.1)	서구, 대덕구청 (71.4)
민원안내 및 접근 용이성	79.8	중구청 (91.4)	동구청 (81.5)	서구청 (74.9)
공무원의 응대 친절도	83.1	중구청 (93.9)	동구청 (85.0)	서구청 (79.0)
이용 편의성	75.7	중구청 (88.3)	동구청 (72.7)	서구청 (71.7)
업무처리 태도	78.9	중구청 (89.8)	동구청 (81.0)	서구청 (74.5)
업무처리 편리성	72.6	중구청 (84.6)	동구청 (71.2)	서구청 (69.1)
편의시설 및 쾌적성	72.8	중구청 (88.9)	서구청 (72.2)	대덕구청 (66.9)

### <건축민원 서비스 자치구청별 종합만족도>



- 자치구별 종합만족도를 보면, 중구가 90.8점으로 다른 구청에 비해 가장 높은 만족수준을 가지는 것으로 나타남. 그 다음은 동구청, 서구청 순이었음.
- 차원별로 보면, '민원안내 및 접근 용이성'의 경우에는 중구청, 동구청, 서구청 순으로 만족도 수준이 높게 나타났고, '공무원의 응대 친절도'에서는 중구청 다음으로 동구청, 서구청 순이었음. '이용 편의성'의 경우는 중구청, 동구청, 서구청 순이었으며, '업무처리 태도' 차원에서는 중구청, 동구청, 서구청의 순이었으며, '업무처리 편리성'은 중구청, 동구청, 서구청 순이며, 마지막으로 '편의시설 및 쾌적성'은 중구청, 서구청, 대덕구청 순으로 나타남.

#### 마. 기타 건의사항 분석결과

- 건축행정서비스와 관련하여 건의사항을 자유롭게 제시하도록 한 결과, 다음 표에 나타난 바와 마찬가지로 더 쉬운 인터넷시스템이 필요하다는 의견과 융통성 있는 민원처리가 필요하다는 의견이 각각 45건 중 10건과 7건으로 나타났음.

#### 〈건축 민원행정 부문 건의사항〉

건의사항	응답자(명)
더 쉬운 인터넷 시스템이 필요.	10
융통성 있는 민원 처리	7
민원서류와 창구의 간소화	6
공무원이 많이 친절해졌음.	6
원스톱 민원 행정 서비스 요망	5
민원인을 위한 민원처리	5
신속하고 친절한 민원처리 필요	4
민원 관련 법규에 대한 자세한 설명 필요	2
소 계	45

## 제3절 내부고객만족도

### 1. 업무관련도

- 47개 부서에 대한 내부고객만족도를 측정하기 위해 각 부서의 직원들에게 가장 접촉빈도가 많은 3개의 부서를 선택하게 한 후, 이들 부서들에 대한 만족도 평가를 실시함. 단, IAC추진기획단은 타 부서와의 접촉빈도가 없어 분석에서 제외됨.
- 다음 표는 접촉빈도가 가장 많은 부서와 2순위 및 3순위 부서를 각 부서에서 선택한 결과를 보여줌.
  - 접촉빈도가 가장 많은 부서는 1, 2, 3순위를 단순 합산했을 경우에 '회계계약과'(11.2%), '예산담당관'(10.7%), '자치행정과'(10.0%), '기획관'(7.5%), '인력개발과'(5.1%) 순 임.
  - 접촉빈도에서 1순위로 가장 많다고 선택한 부서는 '예산담당관'(12.9%), '회계계약과'(11.6%), '기획관'(9.4%), '자치행정과'와 '도시계획과'(8.8%) 순이며, 2순위의 부서는 '회계계약과'와 '예산담당관' (10.5%), '자치행정과'(10.1%), '기획관'(8.1%), '인력개발과'(5.0%) 순 임.
  - 또한, 3순위는 '회계계획과'(11.4%), '자치행정과'(11.2%), '예산담당관'(8.7%), '인력개발과'(5.8%), '기획관'(4.9%) 순 임.
  - 접촉빈도가 가장 낮은 부서는 '국제통상팀', '지원순환과', '전국체전기획단' 및 '수질관리과' 등이 있으며 대체적으로 접촉빈도 퍼센트가 0.3% 이하임.
- 이러한 결과는 접촉빈도의 1, 2, 3 순위의 선택들 간에는 매우 밀접한 관계가 있음을 알 수 있음. 이는 통계 분석한 결과 전체 접촉순위와 1, 2, 3 순위의 상관관계가 각각 0.84, 0.84, 및 0.93의 수치를 보이는 것에



서도 확연히 알 수 있음.

- 또한, 접촉빈도의 퍼센트에서도 전체접촉빈도 퍼센트와 1, 2, 3 순위의 접촉빈도 퍼센트 간에는 각각 0.96, 0.98, 및 0.96임을 발견함.
- 이는 접촉빈도가 많은 부서의 순서가 각 순위에서의 순서와 거의 일치한다는 것을 보여주는 것임. 또한, 동일한 의미로 1순위의 접촉빈도 퍼센트에서의 퍼센트 순위 순위가 2, 3순위의 접촉빈도 퍼센트의 순위와 거의 일치함을 의미함.



부서명	합계		1순위		2순위		3순위	
	%	순위	%	순위	%	순위	%	순위
회계계약과	11.2	1	11.6	2	10.5	1	11.4	1
예산담당관	10.7	2	12.9	1	10.5	1	8.7	3
자치행정과	10.0	3	8.8	4	10.1	3	11.2	2
기획관	7.5	4	9.4	3	8.1	4	4.9	5
인력개발과	5.1	5	4.4	7	5.0	5	5.8	4
정보화담당관	4.8	6	4.8	6	4.6	6	4.9	5
도시계획과	4.7	7	8.8	4	3.1	7	2.2	14
시민봉사실	3.2	8	3.9	8	3.1	7	2.7	10
교통정책과	2.7	9	2.6	12	2.0	13	3.6	7
공보관	2.6	10	3.5	9	1.1	28	3.4	8
도로과	2.6	11	2.0	13	3.1	7	2.7	10
도시관리과	2.4	12	2.8	10	2.4	10	2.0	15
건축과	2.0	13	0.7	43	2.4	10	2.9	9
도시균형개발과	1.8	14	1.3	19	2.2	12	2.0	15
토지정보과	1.8	15	1.5	17	2.0	13	1.8	18
환경정책과	1.8	16	2.8	10	1.3	22	1.1	26
법무통계담당관	1.7	17	0.9	20	1.8	16	2.5	12
혁신경영담당관	1.5	18	0.7	22	2.0	13	2.0	15
복지정책과	1.5	19	1.5	17	1.5	18	1.3	22
경제정책과	1.3	20	2.0	13	1.3	22	0.7	31
문화예술과	1.3	21	1.8	16	0.7	34	1.6	20
소방행정과	1.2	22	2.0	13	0.2	43	1.3	22
감사관	1.1	23	0.7	22	0.2	43	2.5	12
대덕특구지원과	1.1	24	0.4	31	1.5	18	1.3	22
공원산림과	1.0	25	0.7	22	1.3	22	1.1	26
푸른도시사업단	1.0	26	0.7	22	0.7	34	1.8	18
대중교통과	1.0	27	0.7	22	1.8	17	0.7	31
노인장애인복지과	1.0	28	0.0	43	1.5	18	1.3	22
과학산업과	0.9	29	0.9	20	0.9	29	0.9	28
세정과	0.9	30	0.7	22	1.3	22	0.7	31
기업지원팀	0.8	31	0.2	37	1.3	22	0.9	28
투자유치팀	0.7	32	0.7	22	0.9	29	0.7	31
민방위방재과	0.7	33	0.0	22	0.7	34	1.6	20
관광문화재과	0.7	34	0.4	31	0.7	34	0.9	28
예방안전과	0.7	35	0.2	37	1.5	18	0.2	41
대응구조과	0.7	36	0.4	31	1.3	22	0.2	41
보건위생과	0.6	37	0.2	37	0.9	29	0.7	31
생태하천사업단	0.6	38	0.2	37	0.9	29	0.7	31
농업유통과	0.5	39	0.4	31	0.4	39	0.7	31
운송주차관리과	0.5	40	0.4	31	0.9	29	0.2	41
체육지원과	0.4	41	0.2	37	0.4	39	0.7	31
여성가족청소년과	0.4	42	0.7	22	0.4	39	0.2	41
정책프로젝트팀	0.4	43	0.4	31	0.4	39	0.2	41
국제통상팀	0.3	44	0.2	37	0.7	34	0.0	47
자원순환과	0.2	45	0.0	43	0.2	43	0.4	39
전국체전기획단	0.1	46	0.0	43	0.0	47	0.4	39
수질관리과	0.1	47	0.0	43	0.2	43	0.2	41
<b>순위 상관관계</b>				<b>0.84</b>		<b>0.84</b>		<b>0.93</b>
<b>퍼센트 상관관계</b>			<b>0.96</b>		<b>0.98</b>		<b>0.96</b>	

㉔ 제2부 조사의 결과

- 내부만족도와 접촉빈도와의 상관관계를 살펴볼 필요성 있음. 그 이유는 '예방안전과', '체육지원과', '세정과' 및 '소방행정과'의 경우 내부만족도가 매우 높음에도 불구하고(80점 이상), 접촉빈도 퍼센트는 매우 낮음.
- 다음 표는 만족도와 각 우선순위 별 접촉순위와의 상관관계를 나타낸 것임.

순위	전체	1	2	3
상관관계	0.16	0.12	0.16	0.17
유의확률	0.29	0.44	0.28	0.27

- 만족도와 각 부서별 접촉빈도 순위는 정(正)의 관계이기는 하지만, 0.05 유의수준에서는 통계적으로 큰 의미가 없음을 알 수 있음.

- 다음은 만족도와 접촉빈도 퍼센트와의 관계를 나타낸 표임.

순위	전체	1	2	3
상관관계	-0.14	-0.15	-0.16	-0.10
유의확률	0.34	0.33	0.29	0.49

- 만족도와 접촉빈도 %와의 관계는 부(否)의 관계여서 접촉빈도가 많을수록 만족도도 낮아진다는 것을 알 수 있으나, 그 관계는 매우 미약할 뿐 아니라 0.05 유의수준에서 통계적으로 큰 의미가 없음을 발견하였음.

- 따라서 만족도와 접촉빈도 퍼센트와는 뚜렷한 상관관계가 있다고 할 수 없음.

## 2. 평가요소별 만족도

### ① 전화연결 용이성

- 전화연결 용이성 측정결과 만족도 점수 폭은 57.1 - 88.9점으로 간격이 매우 크지만 '대중교통과'(57.1점)를 제외하고는 60점 이상을 기록하고 있어서 '만족' 수준 이상임을 알 수 있음.
- 특히, '예방안전과', '전국체전기확단', '체육지원과', '소방행정과', '세정과', '도시관리과', '정책프로젝트팀' 등 상위 6개 부서는 '매우 만족'의 평가를 받음.
- 상대적으로 낮은 평가를 받은 부서는 '혁신경영담당관', '기업지원팀', '여성가족청소년과' 및 '대중교통과' 등 4개 부서는 65점 이하를 받음.
- 총 접촉빈도가 많은 '회계계약과', '예산담당관', '자치행정과' 및 '기획관'은 각기 24위(72.0), 41위(67.1), 31위(69.9) 및 39위(67.9)를 차지하여 전화연결 용이성과 관련된 만족도에서 상위에 랭크되지 못함.

<전화연결 용이성>

순위	부서명	만족도	순위	부서명	만족도
1	예방안전과	88.9	25	토지정보과	71.9
2	전국체전기획단	87.5	26	교통정책과	71.6
3	체육지원과	83.3	27	운송주차관리과	71.4
4	소방행정과	82.8	28	건축과	71.3
5	세정과	81.3	29	투자유치팀	70.0
6	도시관리과	80.3	29	민방위방재과	70.0
7	정책프로젝트팀	80.0	31	자치행정과	69.9
8	공원산림과	78.6	32	푸른도시사업단	69.6
9	대응구조과	77.8	33	경제정책과	69.4
10	법무통계담당관	77.2	33	문화예술과	69.4
11	도시균형개발과	77.1	35	노인장애인복지과	69.2
12	시민봉사실	76.7	35	인력개발과	69.2
13	도시계획과	75.4	37	생태하천사업단	68.8
14	국제통상팀	75.0	38	정보화담당관	68.1
14	수질관리과	75.0	39	기획관	67.9
14	자원순환과	75.0	39	농업유통과	67.9
17	도로과	74.3	41	예산담당관	67.1
18	복지정책과	73.8	42	보건위생과	65.6
19	대덕특구지원과	73.3	43	감사관	65.0
20	과학산업과	72.9	44	혁신경영담당관	64.3
20	환경정책과	72.9	45	기업지원팀	63.6
22	관광문화재과	72.2	46	여성가족청소년과	62.5
23	공보관	72.1	47	대중교통과	57.1
24	회계계약과	72.0			
<b>평균</b>				<b>72.7</b>	

② 응대태도의 친절성

- 응대태도는 9개의 평가요소 중 가장 높은 평가 만족도를 나타냄(평균 75.2점).
- 응대태도의 친절성에 대한 만족도는 60 - 90점대에 이르며, 전반적으로 '만족' 수준 이상임을 알 수 있음. 특히 '예방안전과'를 비롯한 11개 부서가 '매우 만족'을 나타내는 80점 이상을 기록함.



- 상대적으로 낮은 평가 만족도를 받은 부서는 '기업지원팀', '혁신경영담당관' 및 '투자유치팀'으로 65점 미만의 만족도를 보여줌.
- 총 접촉빈도가 많은 '회계계약과', '예산담당관', '자치행정과' 및 '기획관'은 각기 18위(76.2), 42위(65.8), 21위(75.7) 및 38위(68.3)를 차지하여 응대태도의 친절성과 관련된 만족도에서 상위에 랭크되지 못함.

### <응대태도의 친절성>

순위	부서명	만족도	순위	부서명	만족도
1	예방안전과	94.4	23	수질관리과	75.0
2	소방행정과	90.0	23	자원순환과	75.0
3	체육지원과	89.3	23	생태하천사업단	75.0
4	전국체전기획단	87.5	23	교통정책과	75.0
5	세정과	83.3	23	운송주차관리과	75.0
6	법무통계담당관	81.5	30	정보화담당관	74.2
6	토지정보과	81.5	31	건축과	74.1
8	공보관	81.3	32	인력개발과	73.6
9	관광문화재과	80.6	33	공원산림과	73.2
10	도시관리과	80.3	33	푸른도시사업단	73.2
11	민방위방재과	80.0	35	문화예술과	72.2
12	노인장애인복지과	78.8	36	대중교통과	69.6
13	경제정책과	77.8	37	국제통상팀	68.8
13	대응구조과	77.8	38	기획관	68.3
15	복지정책과	77.5	39	농업유통과	67.9
16	과학산업과	77.1	40	대덕특구지원과	66.7
17	도로과	76.5	40	여성가족청소년과	66.7
18	회계계약과	76.2	42	예산담당관	65.8
19	시민봉사실	76.1	43	보건위생과	65.6
20	도시균형개발과	76.0	44	감사관	65.0
21	자치행정과	75.7	45	투자유치팀	63.6
22	도시계획과	75.4	46	혁신경영담당관	63.1
23	정책프로젝트팀	75.0	47	기업지원팀	61.4
23	환경정책과	75.0			
<b>평균</b>				<b>75.2</b>	

③ 업무 요구의 명확성

- 업무요구의 명확성에 대한 평가는 '기업지원팀'을 제외한 전 부서에서 60점 이상을 보여줌으로서 '만족' 수준을 나타냄.
- 직원들 사이에 업무요구의 명확성에 대한 만족도가 높은 부서는 '체육지원과'(91.7점), '전국체전기획단'(87.5점), '예방안전과'(86.1점) 등을 들 수 있으며, 7개 부서가 '매우 만족' 수준에 도달해 있음.
- 상대적으로 하위에 머문 부서는 '기업지원팀'(56.8점), '농업유통과'(60.7점), '혁신경영담당관'(61.9점), '보건위생과'(62.5점) 등 4개 부서임.
- 총 접촉빈도가 많은 '회계계약과', '예산담당관', '자치행정과' 및 '기획관'은 각기 13위(77.6), 34위(68.3), 22위(74.1) 및 32위(69.1)를 차지하여 업무요구의 명확성과 관련된 만족도에서 상위에 랭크되지 못함.

## &lt;업무 요구의 명확성&gt;

순위	부서명	만족도	순위	부서명	만족도
1	체육지원과	91.7	25	푸른도시사업단	73.2
2	전국체전기획단	87.5	26	문화예술과	72.2
3	예방안전과	86.1	27	교통정책과	71.6
4	세정과	85.4	28	도시계획과	71.0
5	소방행정과	81.3	29	환경정책과	70.8
6	공보관	80.6	30	감사관	70.0
7	정책프로젝트팀	80.0	30	대덕특구지원과	70.0
8	토지정보과	79.2	32	기획관	69.1
9	복지정책과	78.8	33	도시균형개발과	68.8
10	법무통계담당관	78.3	34	예산담당관	68.3
11	관광문화재과	77.8	35	공원산림과	67.9
11	대응구조과	77.8	36	민방위방재과	67.5
13	회계계약과	77.6	37	경제정책과	66.7
14	도시관리과	77.3	37	여성가족청소년과	66.7
15	도로과	75.7	37	운송주차관리과	66.7
16	과학산업과	75.0	37	건축과	66.7
16	국제통상팀	75.0	41	대중교통과	66.1
16	노인장애인복지과	75.0	42	생태하천사업단	65.6
16	수질관리과	75.0	43	투자유치팀	65.0
16	자원순환과	75.0	44	보건위생과	62.5
21	정보화담당관	74.6	45	혁신경영담당관	61.9
22	자치행정과	74.1	46	농업유통과	60.7
23	시민봉사실	73.8	47	기업지원팀	56.8
24	인력개발과	73.6			
<b>평 균</b>			<b>73.0</b>		

## ④ 업무능력도

- 업무 능력도는 9개 평가요소 중 만족도가 2위에 오를 정도로 직원들 사이에서 높은 평가를 받고 있음. 이는 직원들의 능력에 따른 부서배치가 전반적으로 잘 이루어지고 있음을 의미함.
- 만족도가 높은 부서는 ‘체육지원과’(91.7), ‘전국체전기획단’(87.5), ‘예방안전과’(86.1) 순이며, 총 10개 부서가 ‘매우 만족’ 수준을 나타냄.
- 만족도가 낮은 하위 5개 부서는 ‘기업지원팀’(54.5), ‘혁신경영담당



관'(60.7), '수질관리과'(62.5), '과학산업과'(62.5) 및 '생태하천사업단'(65.6) 임.

- 총 접촉빈도가 많은 '회계계약과', '예산담당관', '자치행정과' 및 '기획관'은 각기 18위(77.0), 37위(68.0), 24위(74.4) 및 38위(67.9)를 차지하여 업무능력도와 관련된 만족도에서 상위에 랭크되지 못함.

<업무 능력도>

순위	부서명	만족도	순위	부서명	만족도
1	체육지원과	91.7	25	시민봉사실	73.9
2	전국체전기획단	87.5	26	도로과	73.5
3	예방안전과	86.1	27	인력개발과	73.2
4	운송주차관리과	85.0	28	환경정책과	72.9
5	세정과	83.3	29	경제정책과	72.2
6	자원순환과	83.3	30	공원산림과	71.4
7	소방행정과	82.8	31	도시계획과	71.4
8	국제통상팀	81.3	32	정보화담당관	71.2
9	정책프로젝트팀	80.0	33	여성가족청소년과	70.8
10	민방위방재과	80.0	34	교통정책과	70.3
11	보건위생과	79.2	35	문화예술과	69.4
12	노인장애인복지과	78.8	36	대덕특구지원과	68.3
13	복지정책과	78.8	37	예산담당관	68.0
14	공보관	78.4	38	기획관	67.9
15	감사관	78.3	39	농업유통과	67.9
16	관광문화재과	77.8	40	대중교통과	67.9
17	대응구조과	77.8	41	건축과	67.6
18	회계계약과	77.0	42	투자유치팀	67.5
19	도시관리과	76.5	43	생태하천사업단	65.6
20	법무통계담당관	75.0	44	과학산업과	62.5
21	토지정보과	75.0	45	수질관리과	62.5
22	푸른도시사업단	75.0	46	혁신경영담당관	60.7
23	도시균형개발과	75.0	47	기업지원팀	54.5
24	자치행정과	74.4			
<b>평 균</b>		<b>74.2</b>			

### ⑤ 업무처리와 절차의 합리성

- 업무처리와 절차의 합리성에 대한 평가에서는 50 - 90점대까지 다양한 만족도를 나타내고 있으며, 대체적으로 '만족' 수준에 이룸.
- '기업지원팀'(52.3), '혁신경영담당관'(53.6), '과학산업과'(58.3), '생태하천사업단'(59.4) 등 무려 4개 부서의 만족도가 50점대를 기록하여 '보통' 수준에 머물음.
- 만족도가 높은 부서는 '예방안전과'(91.7) '세정과'(87.5), '체육지원과'(83.3), '소방행정과'(83.3) 순이며, 이들 4개 부서가 '매우 만족' 수준을 나타냄.
- 총 접촉빈도가 많은 '회계계약과', '예산담당관', '자치행정과' 및 '기획관'은 각기 7위(76.0), 39위(64.4), 27위(71.0) 및 34위(66.7)를 차지하여 업무처리와 절차의 합리성과 관련된 만족도에서 '회계계약과'를 제외하고는 상위에 랭크되지 못함.

<업무처리와 절차의 합리성>

순위	부서명	만족도	순위	부서명	만족도
1	예방안전과	91.7	25	농업유통과	71.4
2	세정과	87.5	25	도시계획과	71.4
3	체육지원과	83.3	27	자치행정과	71.0
4	소방행정과	81.3	28	문화예술과	70.8
5	대응구조과	77.8	29	도시관리과	70.5
6	법무통계담당관	77.2	30	정보화담당관	70.0
7	토지정보과	76.0	31	교통정책과	68.9
7	회계계약과	76.0	32	경제정책과	68.1
9	공보관	75.0	33	투자유치팀	67.5
9	감사관	75.0	34	기획관	66.7
9	정책프로젝트팀	75.0	35	대중교통과	66.1
9	국제통상팀	75.0	36	보건위생과	65.6
9	시민봉사실	75.0	37	건축과	65.4
9	복지정책과	75.0	38	환경정책과	64.6
9	여성가족청소년과	75.0	39	예산담당관	64.4
9	노인장애인복지과	75.0	40	공원산림과	64.3
9	푸른도시사업단	75.0	41	대덕특구지원과	63.3
9	자원순환과	75.0	42	전국체전기획단	62.5
9	운송주차관리과	75.0	42	수질관리과	62.5
9	도로과	75.0	44	생태하천사업단	59.4
9	도시균형개발과	75.0	45	과학산업과	58.3
9	민방위방재과	75.0	46	혁신경영담당관	53.6
23	인력개발과	73.6	47	기업지원팀	52.3
24	관광문화재과	72.2			
<b>평 균</b>			<b>71.2</b>		

⑥ 자료요구의 비반복성

- 자료요구의 비반복성에 대한 평가 만족도(72.3)는 종합만족도의 평균점수(72.4)와 거의 비슷한 수준으로서 9개 평가요소들 중 중간 정도의 만족도를 나타냄. 만족도는 50 - 80점대 까지 다양한 만족도를 나타내고 있으며, 대체적으로 '만족' 수준임.
- 만족도가 높은 부서는 '예방안전과'(86.1), '체육지원과' 및 '자원순환과'(83.3), '노인장애인복지과'(82.7) 순이며, 총 8개 부서가 '매우 만족'



수준을 나타냄.

- '혁신경영담당관'(54.8)과 '투자유치팀'(57.5)이 60점대 미만으로 '보통' 수준임.
- 총 접촉빈도가 많은 '회계계약과', '예산담당관', '자치행정과' 및 '기획관'은 각기 14위(76.2), 40위(64.0), 32위(70.2) 및 42위(63.2)를 차지하여 자료요구의 비반복성과 관련된 만족도에서 상위에 랭크되지 못함

### <자료요구의 비반복성>

순위	부서명	만족도	순위	부서명	만족도
1	예방안전과	86.1	25	과학산업과	72.9
2	체육지원과	83.3	26	도시관리과	72.7
2	자원순환과	83.3	27	복지정책과	72.5
4	노인장애인복지과	82.7	28	도시균형개발과	71.9
5	국제통상팀	81.3	29	농업유통과	71.4
5	세정과	81.3	30	토지정보과	70.8
7	대응구조과	80.6	31	도시계획과	70.2
8	민방위방재과	80.0	32	자치행정과	70.2
9	도로과	79.4	33	공원산림과	69.6
10	법무통계담당관	77.2	34	생태하천사업단	68.8
11	푸른도시사업단	76.8	35	건축과	68.5
12	감사관	76.7	36	경제정책과	68.1
13	공보관	76.5	37	대중교통과	67.9
14	회계계약과	76.2	38	문화예술과	65.3
15	관광문화재과	75.0	39	정책프로젝트팀	65.0
15	전국체전기획단	75.0	40	예산담당관	64.0
15	보건위생과	75.0	41	기업지원팀	63.6
15	운송주차관리과	75.0	42	기획관	63.2
19	교통정책과	74.3	43	여성가족청소년과	62.5
20	인력개발과	73.9	43	수질관리과	62.5
21	정보화담당관	73.5	45	환경정책과	60.4
22	소방행정과	73.4	46	투자유치팀	57.5
23	대덕특구지원과	73.3	47	혁신경영담당관	54.8
23	시민봉사실	73.3			
<b>평 균</b>			<b>72.3</b>		

㉔ 처리기한 준수

- 처리기한 준수의 평가요소는 9개 요소 중에서 하위 2번째 만족도를 보임(71.0). 만족도 점수는 50 - 80점대 분포를 보이고 있으며 대체적으로 '만족' 수준임.
- 만족도가 높은 부서는 '예방안전과'(86.1), '세정과'(81.8), '민방위방재과'(80.6) '공보관'(79.2) 순이며, 총 3개 부서가 '매우 만족' 수준을 나타냄.
- '자원순환과'(50.0), '혁신경영담당관'(54.8), '기업지원팀'(56.8)과 '공원산림과'(58.9)가 60점대 미만으로 '보통' 수준임.
- 총 접촉빈도가 많은 '회계계약과', '예산담당관', '자치행정과' 및 '기획관'은 각기 7위(77.0), 41위(63.0), 24위(72.6) 및 39위(65.2)를 차지하여 '회계계약과'를 제외하고는 만족도에서 상위에 랭크되지 못함.

## &lt;처리기한 준수&gt;

순위	부서명	만족도	순위	부서명	만족도
1	예방안전과	86.1	25	관광문화재과	72.2
2	세정과	81.8	26	보건위생과	71.9
3	민방위방재과	80.6	27	감사관	71.7
4	공보관	79.2	28	건축과	71.3
5	소방행정과	78.1	29	도시관리과	71.2
6	시민봉사실	77.8	30	과학산업과	70.8
7	회계계약과	77.0	31	정책프로젝트팀	70.0
8	농업유통과	75.0	31	정보화담당관	70.0
8	국제통상팀	75.0	33	도시계획과	69.4
8	체육지원과	75.0	34	복지정책과	68.8
8	전국체전기획단	75.0	34	생태하천사업단	68.8
8	노인장애인복지과	75.0	36	문화예술과	68.1
8	운송주차관리과	75.0	37	투자유치팀	67.5
8	대응구조과	75.0	38	환경정책과	65.6
15	도로과	74.3	39	기획관	65.2
16	토지정보과	74.0	40	대덕특구지원과	65.0
17	법무통계담당관	73.9	41	예산담당관	63.0
17	인력개발과	73.9	42	여성가족청소년과	62.5
19	경제정책과	73.6	42	수질관리과	62.5
20	푸른도시사업단	73.2	44	공원산림과	58.9
20	대중교통과	73.2	45	기업지원팀	56.8
22	교통정책과	73.0	46	혁신경영담당관	54.8
23	도시균형개발과	72.9	47	자원순환과	50.0
24	자치행정과	72.6			
<b>평 균</b>				<b>71.0</b>	

## ⑧ 타 부서에 대한 이해도

- 타 부서의 현실과 여건을 고려하여 업무협조를 의뢰하는지에 대한 조사인 타 부서에 대한 이해도는 9개 요소 중에서 가장 하위 수준임 (70.7). 만족도 점수는 50 - 80점대 분포를 보이고 있으며 대체적으로 '만족' 수준임.
- 만족도가 높은 부서는 '체육지원과'(83.3), '여성가족청소년과'(83.3), '예

방안전과'(80.6), 순이며, 이들 3개 부서가 '매우 만족' 수준을 나타냄.

- '생태하천사업단'(53.1), '혁신경영담당관'(53.6), '자원순환과'(58.3), '기업지원팀'(59.1)이 60점대 미만으로 '보통' 수준임.
- 총 접촉빈도가 많은 '회계계약과', '예산담당관', '자치행정과' 및 '기획관'은 각기 10위(75.0), 41위(64.0), 27위(71.0) 및 43위(60.5)를 차지하여 '회계계약과'를 제외하고는 만족도에서 상위에 랭크되지 못함.

<타 부서에 대한 이해도>

순위	부서명	만족도	순위	부서명	만족도
1	체육지원과	83.3	25	복지정책과	71.3
2	여성가족청소년과	83.3	26	도시균형개발과	71.2
3	예방안전과	80.6	27	자치행정과	71.0
4	운송주차관리과	78.6	28	교통정책과	70.9
5	소방행정과	78.1	29	투자유치팀	70.0
6	관광문화재과	77.8	30	문화예술과	69.4
6	대응구조과	77.8	31	국제통상팀	68.8
8	노인장애인복지과	76.9	31	보건위생과	68.8
9	공보관	75.7	33	도시계획과	68.7
10	정책프로젝트팀	75.0	34	건축과	68.5
10	대덕특구지원과	75.0	35	대중교통과	67.9
10	농업유통과	75.0	36	정보화담당관	67.7
10	세정과	75.0	36	감사관	66.7
10	회계계약과	75.0	36	환경정책과	66.7
10	전국체전기획단	75.0	39	경제정책과	65.3
10	도시관리과	75.0	40	과학산업과	64.6
17	법무통계담당관	73.9	41	예산담당관	64.0
18	시민봉사실	73.3	42	수질관리과	62.5
19	인력개발과	73.2	43	기획관	60.5
20	민방위방재과	72.5	44	기업지원팀	59.1
21	도로과	72.1	45	자원순환과	58.3
22	토지정보과	71.9	46	혁신경영담당관	53.6
23	공원산림과	71.4	47	생태하천사업단	53.1
23	푸른도시사업단	71.4			
<b>평 균</b>				<b>70.7</b>	

### ⑨ 업무처리의 체감만족도

- 업무처리의 체감만족도는 9개 요소 중에서 밑에서 3번째 수준임(71.1). 만족도 점수는 50 - 80점대 분포를 보이고 있으며 대체적으로 '만족' 수준임.
- 만족도가 높은 부서는 '체육지원과'(85.0), '세정과'(81.3), '예방안전과' 및 '대응구조과'(80.6), 순이며, 이들 4개 부서가 '매우 만족' 수준을 나타냄.
- '기업지원팀'(56.8), '생태하천사업단'(56.3), '혁신경영담당관'(53.6), '자원순환과'(50.0)이 60점대 미만으로 '보통' 수준임.
- 총 접촉빈도가 많은 '회계계약과', '예산담당관', '자치행정과' 및 '기획관'은 각기 10위(75.2), 42위(62.8), 23위(72.8) 및 26위(71.9)를 차지하여 '회계계약과'를 제외하고는 만족도에서 상위에 랭크되지 못함.



<업무처리의 체감 만족도>

순위	부서명	만족도	순위	부서명	만족도
1	체육지원과	85	25	민방위방재과	72.5
2	세정과	81.3	26	기획관	71.9
3	예방안전과	80.6	27	인력개발과	71.7
4	대응구조과	80.6	28	보건위생과	71.4
5	소방행정과	78.1	29	도시계획과	70.6
6	도시관리과	77.3	30	건축과	70.4
7	법무통계담당관	77.2	31	교통정책과	70.3
8	시민봉사실	76.7	32	문화예술과	69.4
9	공보관	76.4	33	정보화담당관	69.2
10	회계계약과	75.2	34	감사관	68.3
11	정책프로젝트팀	75.0	35	투자유치팀	67.5
11	농업유통과	75.0	36	경제정책과	66.7
11	국제통상팀	75.0	36	대덕특구지원과	66.7
11	토지정보과	75.0	36	환경정책과	66.7
11	관광문화재과	75.0	39	과학산업과	64.6
11	전국체전기획단	75.0	40	공원산림과	64.3
11	여성가족청소년과	75.0	40	대중교통과	64.3
11	노인장애인복지과	75.0	42	예산담당관	62.8
11	푸른도시사업단	75.0	43	수질관리과	62.5
11	운송주차관리과	75.0	44	기업지원팀	56.8
21	도시균형개발과	74.0	45	생태하천사업단	56.3
22	도로과	73.5	46	혁신경영담당관	53.6
23	자치행정과	72.8	47	자원순환과	50.0
24	복지정책과	72.5			
<b>평균</b>		<b>71.1</b>			

㉕ 종합만족도

- 우리 시 전체 실과 공무원에 대해 업무처리 과정에서 평가요소별 만족도를 보면 70-75점대에 분포되어 있음을 발견함(평균 72.4). 이는 '만족'한다는 의미로 만족도가 높다는 것을 알 수 있음.
- 직원들 사이에 만족도가 높게 평가된 평가요소는 응대태도의 친절성(75.2), 요구에 부응한 업무능력 소유(74.2)를 들 수 있음.

- 업무처리 과정에서 만족도가 상대적으로 하위인 평가요소는 ‘내 부서의 현실과 여건을 고려하여 업무협조를 의뢰한다’인 ‘타부서 이해도’가 70.7로 가장 낮게 나타나고 있으며, ‘처리기한 준수’에 대해서도 71.0으로 상대적으로 낮게 나타나고 있음.
- 그럼에도 불구하고 상위의 평가요소 점수와 하위의 해당 점수의 격차가 매우 작다는 것을 보여줌으로써 만족도 수준은 큰 차이가 없음을 나타냄.

### 〈분야별 시 전체 만족도〉

항 목	평가요소	만족도
1	전화연결 용이성	72.7
2	응대태도의 친절성	75.2
3	업무 요구의 명확성	73.0
4	업무능력도	74.2
5	업무처리와 절차의 합리성	71.2
6	자료요구의 비반복성	72.3
7	처리 기한 준수	71.0
8	타부서 이해도	70.7
9	업무처리의 체감만족도	71.1
종합만족도		72.4

- 전체적으로 접촉빈도 수/퍼센트와 만족도는 통계적으로 유의성이 없어서 큰 상관관계가 없음에도 불구하고 총 접촉빈도가 많은 부서들은 만족도에서 상위에 랭크되지 못함.
- 이 결과는 전체적으로는 접촉빈도 수/퍼센트 또는 접촉빈도 순위는 만족도와는 미약한 관계가 존재함에도 불구하고 접촉빈도가 많은 부서

일 경우에는 부분적으로 큰 영향을 미친다는 것을 알 수 있음.

- 접촉빈도가 상당히 많은 부서의 경우에는 그렇지 않은 경우보다 더 다양한 의견 제시가 나온다는 것을 의미하며 때에 따라서는 갈등관계가 접촉빈도가 적은 부서보다는 훨씬 많다는 것을 의미함.
- 이는 9개 평가항목 중 ‘타 부서에 대한 이해도’ 항목에서 이들 접촉빈도가 많은 부서들이 일반적으로 다른 평가항목에서 보다 더 하위에 랭크되어 있는 사실에서도 알 수 있음. 보다 구체적으로 살펴보면 아래 표에 잘 나타나 있음. 다음 표는 4개 부서의 9개 평가기준의 순위 및 만족도 점수를 요약 정리해 놓은 것임.
- 검은 색으로 표시된 칸은 각 부서에서 가장 하위로 랭크된 평가 순위 및 점수 순으로 각 세 개를 표시한 것이며, 굵은 숫자는 순위 및 만족도가 모두 하위 3순위에 해당되는 것을 나타낸 것임.<sup>3)</sup>
- 내 부서의 현실과 여건을 고려하여 협조를 의뢰하는 ‘타부서 이해도’의 경우 ‘회계계약과’를 제외한 나머지 3개 부서에서 순위 및 만족도가 매우 낮음을 발견할 수 있음. 이는 업무처리상 내 부서의 현실과 여건을 고려하지 않고 협조를 의뢰함으로 해서 나타나는 갈등현상의 한 단면이라고 할 수 있으며, 이들 부서와의 빈번한 접촉이 이러한 현상을 증폭시켜서 접촉이 빈번한 부서의 만족도가 상대적으로 낮게 나온 것으로 추정됨.

3) 네 개가 표시된 것도 있는데, 이것은 동일 순위이거나 만족도일 경우에 해당됨.

구분	회계계약과		예산담당관		자치행정과		기획관(66.7)	
	순위	만족도	순위	만족도	순위	만족도	순위	만족도
전화연결 용이성	<b>24</b>	<b>72.0</b>	41	67.1	<b>31</b>	<b>69.9</b>	39	67.9
응대태도의 친절성	18	76.2	42	65.8	21	75.7	38	68.3
업무요구의 명확성	13	77.6	34	68.3	22	74.1	32	69.1
업무능력도	18	77.0	37	68.0	24	74.4	38	67.9
업무처리와 절차의 합리성	7	76.0	39	64.4	<b>27</b>	<b>71.0</b>	34	66.7
자료요구의 비반복성	14	76.2	40	64.0	<b>32</b>	<b>70.2</b>	<b>42</b>	<b>63.2</b>
처리기한 준수	7	77.0	<b>41</b>	<b>63.0</b>	24	72.6	<b>39</b>	<b>65.2</b>
타부서 이해도	10	75.0	<b>41</b>	<b>64.0</b>	<b>27</b>	<b>71.0</b>	<b>43</b>	<b>60.5</b>
업무처리의 체감 만족도	10	75.2	<b>42</b>	<b>62.8</b>	23	72.8	26	71.9

## 제 6 장 전년도 대비 비교 분석

---

- 제1절 전년도 대비 비교 분석의 요약
- 제2절 전년도 대비 부문별 비교 분석

## 제6장 전년도 대비 만족도 비교 분석

### 제1절 전년도 대비 비교 분석의 요약

#### 1. 정책만족도

- 정책분야 만족도에 대한 전년 대비 비교분석은 2007년도에 새로이 추가된 '자전거타기 문화조성'과 '중소기업자금 지원' 정책분야를 제외하고 4개 정책부분에 대해서만 실시함.

평가 부문	종합 만족도				비 고 (2006년 대비)	
	2006(종합)		2007(종합)			
	시민	전문가	시민	전문가		
문화 예술 인프라 확충	52.2		54.1		▲1.9	
	50.5	54.0	53.3	54.9	▲2.8	▲0.9
생동감넘치는 푸른도시 조성	56.1		55.4		▽0.7	
	55.4	56.7	55.7	55.1	▲0.3	▽1.6
새로운 교통체계 구축	56.4		59.9		▲3.5	
	57.4	55.3	59.8	60.1	▲2.4	▲4.8
원도심 활성화	53.3		56.8		▲3.5	
	54.0	52.6	55.5	58.2	▲1.5	▲5.6
평 균	54.5		56.6		▲2.1	
	54.3	54.7	56.1	57.1	▲1.8	▲2.4

- 2007년도 정책분야별 만족도를 전년도와 비교하여 보면, '생동감 넘치는 푸른도시 조성' 정책을 제외하고 모든 분야의 만족도가 상승했으며, '생동감 넘치는 푸른도시조성' 정책의 만족도가 하락한 원인은 전문가의 만족도가 다소 떨어진 데 원인이 있음.

## 2. 행정서비스 고객만족도

- 2007년도 행정서비스 시민만족도조사는 총 12개 분야에 대하여 실시하였으나, 전년도와 만족도 증감의 비교를 위해 2007년에 새로이 추가된 '건축행정' 분야는 비교분석에서 제외함.

### < 전년도 대비 종합만족도 변화 >

평가 부문		종합만족도					비고	
		2005	2006	2007			(2006년 대비)	
시내버스		51.1	56.3	54.6			▽1.7	
청소		58.2	54.6	53.9			▽0.7	
상수도		52.9	55.0	55.6			▲0.6	
민원행정		70.6	64.9	65.3			▲0.4	
보건의료		68.6	64.1	66.3			▲2.2	
복지관	사회복지관	73.6	64.6	62.2	71.6	68.6	▲7.0	
	노인복지관	73.8	60.8		68.3		▲7.5	
	장애인복지관	61.9	60.2		65.8		▲5.6	
공원관리		52.4	59.4	58.8			▽0.6	
체육시설		55.1	54.5	53.5			▽1.0	
도로관리		-	46.8	51.7			▲4.9	
하천관리		-	45.2	45.6			▲0.4	
119 구조·구급		-	81.6	80.1			▽1.5	
평균		61.4	58.6	59.5			▲0.9	

## ○ 조사부문별 종합만족도 변화추이를 보면,

## ▲ 만족도가 개선된 분야 : 7개 부문

• 상수도	: 0.6점
• 민원행정	: 0.4점
• 보건의료	: 2.2점
• 복지관	: 6.4점
• 도로관리	: 4.9점
• 하천관리	: 0.4점

## ▽ 만족도가 감소한 분야 : 4개 부문

• 청소	: 0.7점
• 시내버스	: 1.7점
• 공원관리	: 0.6점
• 체육시설	: 1.0점
• 119	: 1.5점

### 3. 내부고객만족도

- 2006년에 처음 실시된 내부고객만족도 조사는 40개 부서에 9개 문항을 가지고 실시하였으나, 2007년에는 같은 문항을 가지고 48개 부서에 대하여 내부고객만족도를 실시하였음. 단, IAC추진기획단은 점측빈도가 없어서 분석에서 제외하고 47개 부서를 항목별로 비교하였음.
- 또한, 설문지의 형태도 대폭 수정하였기 때문에 전년도와 단순 비교하여 부서별 만족도의 증감을 분석하는 것을 큰 의미가 없다고 하겠음. 그러나 항목별로 만족도 추이를 살펴보는 것은 의미가 있다고 할 수 있음.
- 다음 표에서 알 수 있는 바와 같이, 전년도에 비교해서 모든 부분의 만족도가 개선이 되었으며, 종합적으로도 2006년에 평균 67.9점에서



2007년에는 72.4점으로 4.5점 상승하였음. 가장 큰 개선을 보인 항목은 '업무요구의 정확성' 분야임.

< 전년도 대비 항목별 내부고객만족 변화 >

항 목	평가요소	만족도변화		비 고 (2006년대비)
		2006년	2007년	
1	전화연결 용이성	68.1	72.7	▲4.6
2	응대태도의 친절성	70.4	75.2	▲4.8
3	업무 요구의 명확성	67.5	73.0	▲5.5
4	요구에 부응한 업무능력도	68.9	74.2	▲5.3
5	업무처리와 절차의 합리성	66.9	71.2	▲4.3
6	자료요구의 비반복성	68.4	72.3	▲3.9
7	처리 기한 준수	67.1	71.0	▲3.9
8	타부서 이해도	66.0	70.7	▲4.7
9	업무처리의 체감만족도	68.3	71.1	▲2.8
종합만족도		67.9	72.4	▲4.5

## 제2절 전년도 대비 부문별 비교 분석

### 1. 정책 만족도

#### 1) 문화 예술 인프라 확충

##### 가. 종합만족도 비교

- 2006년도와 비교하여 이 정책분야에 대한 시민만족도, 전문가만족도, 그리고 종합만족도의 변화를 살펴보면, 시민만족도의 경우 2.8점이 상승했고, 전문가만족도의 경우 1.6점이 상승했으며, 결과적으로 종합만족도는 1.9점이 상승한 것으로 나타남.

##### <문화예술 인프라 확충 정책의 전년도 대비 만족도 비교>

구 분	2006	2007	증감
시민만족도지수	50.5	53.3	▲ 2.8
전문가만족도지수	53.3	54.9	▲ 1.6
종합만족도지수	52.2	54.1	▲ 1.9

## 나. 시민, 전문가 만족도 비교

〈문화예술 인프라 확충 정책의 전년도 대비 시민 만족도와 전문가 만족도 비교〉

차 원	시민만족도			전문가 만족도		
	2006	2007	증감	2006	2007	증감
수립필요성	73.6	71.3	▽ 2.3	80.8	77.5	▽ 3.3
시민의견수렴	47.7	50.4	▲ 2.7	49.0	47.8	▽ 1.2
상대적중요성	60.1	64.7	▲ 4.6	67.3	62.5	▽ 4.8
일관성	47.0	46.9	▽ 0.1	48.1	53.4	▲ 5.3
적절성	47.0	48.7	▲ 1.7	51.0	48.1	▽ 2.9
투명성	44.7	45.7	▲ 1.0	46.2	50.6	▲ 4.4
효과성	37.6	46.2	▲ 8.6	41.4	47.2	▲ 5.8
개선노력	47.9	53.0	▲ 5.1	48.1	51.3	▲ 3.2
체감만족도	48.6	52.9	▲ 4.3	53.9	55.6	▲ 1.7

- 2006년도와 비교하여 정책의 만족도 변화를 살펴보면, 시민만족도에서는 ‘정책의 효과성(▲8.6)’ 등 7개의 요소가 상승했으며, 전문가만족도에서는 ‘정책의 효과성(▲5.8)’ 등 5개의 항목에서 만족도가 상승했음.
- 2006년도에 비하여 만족도가 떨어진 항목으로서 시민만족도에서는 ‘정책수립의 필요성(▽2.3)’ 등 2개의 항목이, 전문가만족도에서는 ‘정책의 상대적 중요성(▽4.8)’ 등 4개의 항목에서 만족도가 떨어짐.
  - ◆ 두 집단 모두 상승 : 투명성, 효과성, 개선노력, 체감만족도
  - ◆ 시민 집단만 상승 : 시민 의견 수렴, 상대적 중요성
  - ◆ 전문가 집단만 상승 : 일관성
  - ◆ 두 집단 모두 하강 : 수립 필요성



## 2) 생동감 넘치는 푸른도시 조성

### 가. 종합만족도 비교

- 2006년도와 비교하여 이 정책분야에 대한 시민만족도, 전문가만족도, 그리고 종합만족도의 변화를 살펴보면, 시민만족도의 경우 0.3점이 상승했고, 전문가만족도의 경우 1.6점이 하락했으며, 결과적으로 종합만족도는 0.7점이 하락한 것으로 나타남.

#### <생동감 넘치는 푸른도시 조성 정책의 전년도 대비 만족도 비교>

구 분	2006	2007	증감
시민만족도지수	55.4	55.7	▲ 0.3
전문가만족도지수	56.7	55.1	▼ 1.6
종합만족도지수	56.1	55.4	▼ 0.7

### 나. 시민, 전문가 만족도 비교

#### <생동감 넘치는 푸른도시 조성 정책의 전년도 대비 시민 만족도와 전문가 만족도 비교>

차 원	시민만족도			전문가 만족도		
	2006	2007	증감	2006	2007	증감
수립필요성	78.3	73.0	▼ 4.7	79.8	73.1	▼ 6.7
시민의견수렴	53.8	53.3	▼ 0.5	53.2	49.4	▼ 3.8
상대적중요성	66.5	67.5	▲ 1.0	67.7	60.3	▼ 7.4
일관성	48.5	50.2	▲ 1.7	50.0	53.6	▲ 3.6
적절성	51.1	49.4	▼ 1.7	58.9	50.3	▼ 8.6
투명성	47.8	48.8	▲ 1.0	47.6	50.0	▲ 2.4
효과성	47.0	51.3	▲ 4.3	46.0	51.4	▲ 5.4
개선노력	51.1	52.0	▲ 0.9	53.2	51.9	▼ 1.3
체감만족도	54.5	55.5	▲ 1.0	54.0	55.6	▲ 1.6

- 2006년도와 비교하여 정책의 만족도 변화를 살펴보면, 시민만족도에서

는 '정책의 효과성(▲4.3)' 등 6개의 항목이 상승했으며, 전문가만족도에서는 '정책의 효과성(▲5.4)' 등 4개의 항목에서 만족도가 상승했음.

- 2006년도에 비하여 만족도가 떨어진 항목으로서 시민만족도에서는 '정책수립의 필요성(▽4.7)' 등 3개의 항목이, 전문가만족도에서는 '정책의 적절성(▽8.6)' 등 5개의 항목에서 만족도가 떨어짐.

- ◆ 두 집단 모두 상승 : 일관성, 투명성, 효과성, 체감만족도
- ◆ 시민 집단만 상승 : 상대적 중요성, 개선노력
- ◆ 전문가 집단만 상승 :
- ◆ 두 집단 모두 하강 : 수립 필요성, 시민의견수렴, 적절성

### 3) 새로운 교통체계 구축

#### 가. 종합만족도 비교

- 2006년도와 비교하여 이 정책분야에 대한 시민만족도, 전문가만족도, 그리고 종합만족도의 변화를 살펴보면, 시민만족도의 경우 2.4점이 상승했고, 전문가만족도의 경우 4.8점이 상승했으며, 결과적으로 종합만족도는 3.5점이 상승한 것으로 나타남.

#### 〈새로운 교통체계 구축 정책의 전년도 대비 만족도 비교〉

구 분	2006	2007	증감
시민만족도지수	57.4	59.8	▲ 2.4
전문가만족도지수	55.3	60.1	▲ 4.8
종합만족도지수	56.4	59.9	▲ 3.5

#### 나. 시민, 전문가 만족도 비교

#### 〈새로운 교통체계 구축 정책의 전년도 대비 시민 만족도와 전문가 만족도 비교〉

차 원	시민만족도			전문가 만족도		
	2006	2007	증감	2006	2007	증감
수립필요성	80.7	79.2	▽ 1.5	80.3	81.6	▲ 1.3
시민의견수렴	55.8	59.2	▲ 3.4	52.0	55.9	▲ 3.9
상대적중요성	73.0	72.7	▽ 0.3	69.1	75.3	▲ 6.2
일관성	50.3	52.7	▽ 2.4	50.7	54.4	▲ 3.7
적절성	51.0	52.9	▲ 1.9	53.3	57.5	▲ 4.2
투명성	47.2	48.9	▲ 1.7	48.7	51.6	▲ 2.9
효과성	53.4	58.1	▲ 4.7	43.4	52.5	▲ 9.1
개선노력	50.3	55.7	▲ 5.4	48.0	56.3	▲ 8.3
체감만족도	55.2	58.4	▲ 3.2	52.6	55.6	▲ 3.0

- 2006년도와 비교하여 정책의 만족도 변화를 살펴보면, 시민만족도에서

는 ‘정책의 문제점에 대한 개선노력성(▲5.4)’ 등 6개의 항목이 상승했으며, 전문가만족도에서는 ‘정책의 효과성(▲9.1)’ 등을 포함하여 9개의 모든 항목에서 만족도가 상승했음.

○ 2006년도에 비하여 만족도가 떨어진 항목으로서 시민만족도에서는 ‘정책의 일관성(▽2.4)’ 등 3개의 항목임.

- ◆ 두 집단 모두 상승 : 시민의견수렴, 적절성, 투명성, 효과성, 개선노력, 체감만족도
- ◆ 시민 집단만 상승 :
- ◆ 전문가 집단만 상승 : 수립필요성, 상대적 중요성, 일관성
- ◆ 두 집단 모두 하강 :

## 4) 원도심 활성화

### 가. 종합만족도 비교

- 2006년도와 비교하여 이 정책분야에 대한 시민만족도, 전문가만족도, 그리고 종합만족도의 변화를 살펴보면, 시민만족도의 경우 1.5점이 상승했고, 전문가만족도의 경우 5.6점이 상승했으며, 결과적으로 종합만족도는 3.5점이 상승한 것으로 나타남.

〈원도심 활성화 정책의 전년도 대비 만족도 비교〉

구 분	2006	2007	증감
시민만족도지수	54.0	55.5	▲ 1.5
전문가만족도지수	52.6	58.2	▲ 5.6
종합만족도지수	53.3	56.8	▲ 3.5

### 나. 시민, 전문가 만족도 비교

〈원도심 활성화 정책의 전년도 대비 시민 만족도와 전문가 만족도 비교〉

차 원	시민만족도			전문가 만족도		
	2006	2007	증감	2006	2007	증감
수립필요성	78.1	73.3	▽ 4.8	80.4	81.6	▲ 1.2
시민의견수렴	53.2	54.6	▲ 1.4	52.2	54.5	▲ 2.3
상대적중요성	70.9	69.3	▽ 1.6	67.4	73.7	▲ 6.3
일관성	47.2	50.1	▲ 2.9	45.1	53.2	▲ 8.1
적절성	49.6	51.8	▲ 2.2	51.1	54.3	▲ 3.2
투명성	45.2	46.2	▲ 1.0	44.6	52.1	▲ 7.5
효과성	44.7	48.4	▲ 3.7	40.8	47.9	▲ 7.1
개선노력	48.0	52.0	▲ 4.0	44.6	52.7	▲ 8.1
체감만족도	49.3	53.8	▲ 4.5	47.3	53.5	▲ 6.2

- 2006년도와 비교하여 정책의 만족도 변화를 살펴보면, 시민만족도에서



는 '정책의 정책의 체감만족도(▲4.5)' 등 7개의 항목에서 상승했으며, 전문가만족도에서는 '정책의 문제점에 대한 개선노력(▲8.1)' 등 모든 항목에서 상승했음.

○ 2006년도에 비하여 만족도가 떨어진 항목으로서 시민만족도에서는 '정책수립의 필요성(▽4.8)' 등 2개임.

- ◆ 두 집단 모두 상승 : 시민의견수렴, 일관성, 적절성, 투명성, 효과성, 개선노력, 체감만족도
- ◆ 시민 집단만 상승 :
- ◆ 전문가 집단만 상승 : 수립필요성, 상대적중요성
- ◆ 두 집단 모두 하강 :



## 2. 행정서비스 고객만족도

### 1) 시내버스

#### 가. 종합만족도 비교

- 2006년도와 비교하여 부문만족도, 체감만족도 및 종합만족도의 변화를 살펴보면, 부문만족도의 경우 2.8점이 하락했고, 체감만족도의 경우 0.4점이 하락했으며, 결과적으로 종합만족도는 1.7점이 하락한 것으로 나타남.

#### 〈시내버스 부문의 전년도 대비 만족도 비교〉

구 분	2006	2007	증감
부문만족도지수	57.2	54.4	▽ 2.8
체감만족도지수	55.3	54.9	▽ 0.4
종합만족도지수	56.3	54.6	▽ 1.7

#### 나. 차원 비교

#### 〈시내버스 부문의 전년도 대비 차원 만족도와 중요도 비교〉

차 원	차원 중요도			차원 만족도		
	2006	2007	증감	2006	2007	증감
① 운전기사	15.0	14.9	▽ 0.1	56.4	54.8	▽ 1.6
② 버스시설 및 편의성	12.4	18.7	▲ 6.3	67.5	62.3	▽ 5.2
③ 쾌적성(청결상태)	9.7	10.8	▲ 1.1	56.7	54.8	▽ 1.9
④ 안전운행	33.0	30.2	▽ 2.8	50.6	48.1	▽ 2.5
⑤ 운행실태	10.5	12.4	▲ 1.9	49.9	49.0	▽ 0.9
⑥ 시내버스 운행체계	19.4	13.6	▽ 5.8	66.6	61.2	▽ 5.4

- 2006년도와 비교하여 차원중요도의 변화를 살펴보면, '버스시설 및 편의성' 차원의 경우 2006년도에 비해 6.3%가 증가한 18.7%로 가장 높은

중요도를 보여주고 있으며, ' 시내버스 운행체계' 차원이 5.8% 중요도가 감소하였음.

- 2006년도와 비교하여 차원만족도의 변화를 살펴보면, 2007년도에 모든 차원에서 만족도 점수가 떨어졌으며, 특히 ' 시내버스 운행체계'의 경우 5.4점이 감소하여 가장 큰 하락폭을 보인 차원임.

## 다. 항목비교

### ① 항목 중요도와 만족도 비교

- 항목 중요도의 2006년 대비 2007년의 변화추이를 보면,

#### ▲ 중요도가 증가된 주요 항목은

- 노약자나 어린이의 승하차시 배려 : 7.9%
- 의자나 손잡이의 고정상태 : 4.3%
- 교통신호체계 준수 : 4.0%
- 정류소 무정차를 하지 않는 정도 : 4.3%

#### ▽ 중요도가 하락한 주요 중요도

- 운전기사의 태도 : 9.0%
- 노선번호 및 경유지표시판의 식별용이성 : 7.9%
- 버스전용차로 지정·구간·길이·시행기간의 적정성 : 6.8%
- 버스운행시간(첫차와 막차)의 적정성 : 3.0%

○ 항목 만족도의 2006년 대비 2007년의 변화추이를 보면,

▲ 만족도가 개선된 주요 항목

- 계절별 버스 내부온도의 적정성 : 3.7점
- 버스운행시간(첫차와 막차)의 적정성 : 3.4점

▽ 만족도가 하락한 주요 항목

- 버스환승제의 도입 : 10.3점
- 노선번호 및 경유지표시판의 식별용이성 : 8.0점
- 정류소 무정차를 하지 않는 정도 : 7.4점
- 지능형 버스정보시스템의 정보제공 정확성 : 7.4점
- 시내버스 승강대기소의 설치 및 편의성 : 7.1점
- 지능형 버스정보시스템의 정보제공 편리성 : 6.4점
- 한꿈이 교통카드제의 도입 : 5.9점
- 의자나 손잡이의 고정상태 : 5.9점
- 정류소 위치의 이용편리성 : 5.8점
- 하차벨의 작동상태 : 5.1점
- 버스전용차로제 운영 : 5.1점
- 나쁜냄새(기름냄새, 고무냄새 등)의 방지 : 4.8점

〈 시내버스 부문의 전년도 대비 항목 만족도와 중요도 비교〉

항 목	항목 중요도			항목 만족도		
	2006	2007	증감	2006	2007	증감
운전기사의 태도	35.7	26.7	▽9.0	54.0	52.6	▽1.4
운전기사의 복장상태	10.8	11.1	▲0.3	61.0	61.8	▲0.8
정류소 안내방송	14.9	17.4	▲2.5	72.4	69.5	▽2.9
노약자나 어린이의 승하차시 배려	20.8	28.7	▲7.9	50.3	47.9	▽2.4
승객문의에 대한 답변 태도	17.7	16.3	▽1.4	52.3	50.6	▽1.7
의자나 손잡이의 고정상태	20.9	25.2	▲4.3	71.1	65.2	▽5.9
하차벨의 작동상태	12.3	14.5	▲2.2	73.9	68.8	▽5.1
하차벨의 이용 편리성	14.4	17.2	▲2.8	66.5	63.0	▽3.5
요금함의 이용 편리성	14.4	13.2	▽1.2	66.6	62.1	▽4.5
노선번호 및 경유지표시판의 식별 용이성	37.9	30.0	▽7.9	64.2	56.2	▽8.0
나쁜 냄새(기름냄새, 고무냄새 등)의 방지	22.3	21.9	▽0.4	60.0	55.2	▽4.8
버스내부의 청결성	28.0	29.4	▲1.4	56.8	53.8	▽3.0
엔진소리 등 소음의 최소성	18.6	20.6	▲2.0	51.5	47.0	▽4.5
계절별 버스 내부온도의 적정성	31.0	28.2	▽2.8	57.4	61.1	▲3.7
급출발·급정거를 하지 않는 정도	36.1	33.3	▽2.8	45.9	43.5	▽2.4
과속·난폭운전을 하지 않는 정도	36.9	35.7	▽1.2	50.9	48.0	▽2.9
교통신호체계 준수	27.0	31.0	▲4.0	56.6	53.0	▽3.6
정류소에 정확히 정차	27.4	26.9	▽0.5	49.9	48.5	▽1.4
정류소 무정차를 하지 않는 정도	14.3	18.7	▲4.3	56.9	49.5	▽7.4
버스 배차간격	22.4	23.2	▲0.8	46.7	47.0	▲0.3
버스 배차간격 준수	18.9	17.4	▽1.5	48.6	48.6	-
버스 운행시간(첫차와 막차)의 적정성	16.9	13.9	▽3.0	49.8	53.2	▲3.4
정류소 위치의 이용편리성	11.9	14.3	▲2.4	61.4	55.6	▽5.8
정류소 버스노선안내시설의 이용편리성	6.6	9.2	▲2.6	60.6	55.9	▽4.7
버스전용차로 지정·구간·길이·시행시간의 적정성	13.5	6.7	▽6.8	57.4	56.8	▽0.6
버스운행노선의 이용편리성	13.0	11.7	▽1.3	56.6	53.2	▽3.4
버스승차권 구입의 편리성	6.0	6.0	-	51.5	46.7	▽4.8
시내버스 승강대기소의 설치 및 편의성	6.0	7.8	▲1.8	61.5	54.4	▽7.1
버스환승제 도입	17.3	15.3	▽2.0	83.3	73.0	▽10.3
지능형 버스정보시스템의 정보제공 정확성	6.9	7.1	▲0.2	74.3	67.7	▽7.4
지능형 버스정보시스템의 정보제공 편리성	6.2	7.5	▲1.3	69.8	63.4	▽6.4
한꿈이 교통카드제 도입	5.6	7.8	▲2.2	81.3	75.4	▽5.9
버스 전용차로제 운영	6.7	7.0	▲0.3	71.9	66.8	▽5.1



## 2) 청 소

### 가. 종합만족도 비교

- 전년도 대비 종합만족도지수 변화추이를 보면, 부문만족도지수가 0.3점, 체감만족도지수가 1.7점 감소하여, 종합만족도지수는 0.7점 감소하였음.

#### < 청소 부문의 전년도 대비 종합만족도 비교 >

구 분	2006	2007	증감
• 부문만족도지수	53.1	53.4	▲ 0.3
• 체감만족도지수	56.1	54.4	▽ 1.7
• 종합만족도지수	54.6	53.9	▽ 0.7

### 나. 차원 비교

#### < 청소 부문의 전년도 대비 차원 만족도와 중요도 비교 >

차 원	차원 중요도			차원 만족도		
	2006	2007	증감	2006	2007	증감
① 쓰레기 수거작업 및 과정	34.6	38.6	▲ 4.0	60.1	60.7	▲ 0.6
② 환경미화원 및 청소차량	12.3	15.7	▲ 3.4	60.6	61.1	▲ 0.5
③ 홍보 및 민원처리	17.5	14.3	▽ 3.2	50.7	43.7	▽ 7.0
④ 쓰레기봉투	21.7	18.9	▽ 2.8	43.5	44.2	▲ 0.7
⑤ 가로청소	14.1	12.6	▽ 1.5	47.0	46.8	▽ 0.2

- 전년도 대비 차원중요도의 변화추이를 보면, '쓰레기 수거작업 및 과정'(38.6%) 차원과 '환경미화원 및 청소차량'(15.7%)은 그 중요도가 각각 4.5%, 3.4% 증가하였고, '홍보 및 민원처리'(14.3%), '쓰레기봉투'(18.9%), '가로청소(12.6%)' 차원의 중요도는 전년도에 비해

1.5%~3.2%까지 하락하였음. 가장 큰 상승폭과 하락폭을 보인 차원은 각각 '쓰레기 수거작업 및 과정'(4.0%)과 '홍보 및 민원처리'(-3.2%) 차원이었음.

- 전년도 대비 차원만족도의 변화추이를 보면, '쓰레기 수거작업 및 과정', '환경미화원 및 청소차량', '쓰레기봉투' 등의 차원은 0.5점~0.7점 상승했고, '홍보 및 민원처리(-7.0)'와 '가로청소(-0.2)' 등은 각각 7.0점에서 0.2점씩 감소하였음.
- 가장 큰 변화를 보이고 있는 만족도 차원으로는 '홍보 및 민원처리'이 7.0점으로 가장 큰 하락폭을 보이고 있음.

## 다. 항목 비교

- 전년도와 비교하여 중요도 면에서는 '쓰레기 배출관련 홍보·안내' 항목이 +6.2%로 가장 큰 상승을 했으며, '인도의 청결상태' 항목이 -0.7%로 가장 큰 감소를 하였음. 만족도 면에서는 '도로 옆의 빗물받이(즉구) 청결상태' 항목이 전년도에 46.8점에서 50.3점으로 +3.5점으로 가장 큰 상승을 했으며, 반대로 '애로사항 문의시 공무원의 친절성' 항목은 전년도의 48.9점에서 36.3점으로 무려 12.6점이나 감소한 특징을 보이고 있음.
- 항목중요도의 2006년 대비 2007년의 변화추이를 변동이 큰 것 중심으로 보면,

### ▲ 중요도가 증가한 주요 항목

- 쓰레기 배출관련 홍보·안내 : 6.2%
- 청소차량의 청결상태 : 5.4%
- 쓰레기 봉투의 품질 : 4.3%

### ▽ 중요도가 감소한 주요 항목

- 인도의 청결상태 : 7.0%
- 청소비(쓰레기봉투 가격)의 적정성 : 5.1%
- 청소관련 불만사항 신속처리 : 4.4%

- 수거 후 뒷마무리 상태 : 4.2%
  - 쓰레기수거의 정시성 : 4.0%
- 항목만족도의 2006년 대비 2007년의 변화추이를 변동이 큰 것 중심으로 보면,
- ▲ 만족도가 개선된 주요 항목
- 도로 옆의 빗물받이(측구) 청결상태 : 3.5점
  - 쓰레기 수거 후 뒷마무리 상태 : 3.1점
- ▽ 만족도가 하락한 주요 항목
- 애로사항 문의시 공무원의 친절성 : 12.6점
  - 청소관련 불만사항 신속처리 : 12.0점
  - 접수된 민원의 처리 결과 : 11.6점
  - 쓰레기 봉투 구입의 편리성 : 2.2점
  - 대형폐기물 수거의 적시성 : 2.0점



< 청소 부문의 전년도 대비 항목 만족도와 중요도 비교 >

항 목	항목중요도			항목만족도		
	2006	2007	증감	2006	2007	증감
◆ 쓰레기수거의 정시성	19.8	15.8	▽ 4.0	66.1	64.5	▽ 1.6
◆ 쓰레기 수거간격의 적절성(신규지표)	-	9.1	-	-	63.2	-
◆ 분리수거의 정확성	17.7	15.6	▽ 2.1	65.1	63.5	▽ 1.6
◆ 대형폐기물 수거의 적시성	9.7	9.1	▽ 0.6	59.6	57.6	▽ 2.0
◆ 수거 작업시 통행불편 최소화 노력	8.7	7.5	▽ 1.2	60.7	62.3	▲ 1.6
◆ 수거 작업시 소음 최소화 노력	7.6	8.2	▲ 0.6	58.3	57.8	▽ 0.5
◆ 수거 후 뒷마무리 상태	22.1	17.9	▽ 4.2	55.7	58.8	▲ 3.1
◆ 쓰레기 수거함의 청결상태	14.2	17.0	▽ 2.8	53.7	53.8	▲ 0.1
◆ 환경미화원의 복장상태	20.6	18.5	▽ 2.1	62.8	62.9	▲ 0.1
◆ 환경미화원의 작업태도	43.6	40.3	▽ 3.3	62.8	62.9	▲ 0.1
◆ 청소차량의 청결상태	35.8	41.2	▲ 5.4	56.9	58.5	▲ 1.6
◆ 쓰레기 배출관련 홍보·안내	22.3	28.5	▲ 6.2	55.6	54.3	▽ 1.3
◆ 쓰레기 불법배출 신고관련 홍보·안내	15.0	14.1	▽ 0.9	49.8	49.6	▽ 0.2
◆ 청소관련 불만사항 신속처리	28.3	23.9	▽ 4.4	49.2	37.2	▽ 12.0
◆ 애로사항 문의시 공무원의 친절성	19.0	17.7	▽ 1.3	48.9	36.3	▽ 12.6
◆ 접수된 민원의 처리결과	15.6	15.9	▲ 0.3	49.4	37.8	▽ 11.6
◆ 쓰레기봉투의 품질	20.2	24.5	▲ 4.3	47.8	48.7	▲ 0.9
◆ 쓰레기봉투 구입의 편리성	14.4	15.2	▲ 0.8	65.0	62.8	▽ 2.2
◆ 쓰레기봉투 사용의 편리성	18.4	18.4	-	56.0	55.7	▽ 0.3
◆ 청소비(쓰레기봉투 가격)의 적정성	47.1	42.0	▽ 5.1	30.3	29.7	▽ 0.6
◆ 차도의 청결상태	12.6	10.2	▽ 2.4	56.1	58.0	▲ 1.9
◆ 인도의 청결상태	21.7	14.7	▽ 7.0	53.7	53.9	▲ 0.2
◆ 도로 옆의 빗물받이(측구) 청결상태	14.1	10.9	▽ 3.2	46.8	50.3	▲ 3.5
◆ 도로가의 휴지통 배치의 적절성(신규지표)	-	15.3	-	-	44.9	-
◆ 도로가의 휴지통 청결상태	22.2	20.8	▽ 1.4	43.5	40.0	▲ 0.5
◆ 다가구, 다세대 밀집지역 이면도로 청결	29.5	28.0	▽ 1.5	40.9	40.6	▽ 0.3

### 3) 상수도

#### 가. 종합만족도 비교

- 전년도 대비 종합만족도지수 변화추이를 보면, 부문만족도지수가 0.7점, 체감만족도지수가 0.4점 상승하여, 종합만족도지수도 0.4점 상승하였음.

#### 〈 상수도 부문의 전년도 대비 종합만족도 비교 〉

구 분	2006	2007	증 감
• 부문만족도지수	53.9	54.6	▲0.7
• 체감만족도지수	56.2	56.6	▲0.4
• 종합만족도지수	55.0	55.6	▲0.6

#### 나. 차원 비교

#### 〈 상수도 부문의 전년도 대비 차원 만족도와 중요도 비교 〉

차 원	차원 중요도			차원 만족도		
	2006	2007	증감	2006	2007	증감
① 상수도행정서비스 질	20.1	20.5	▲0.4	56.9	58.4	▲1.5
② 수질 상태	57.8	58.5	▲0.7	53.9	55.1	▲1.2
③ 송배수관리	22.2	21.0	▽1.2	50.9	49.6	▽1.3

- 전년도 대비 차원중요도의 변화추이를 보면, '상수도행정서비스 질(+0.4%)'과 '수질 상태(+0.7%)' 등의 차원은 다소 상승했으나, '송·배수관리(-1.2%)' 차원은 하락했음.
- 전년도 대비 차원만족도의 변화추이를 보면, '상수도행정서비스 질'과

‘수질 상태’ 등의 차원은 각각 1.2점~1.5점 상승하였고, ‘송·배수관리’ 차원은 1.3점 하락하였음.

## 다. 항목 비교

- 전년도와 비교하여 볼 때, 중요도 면에서는 ‘물탱크(저수조) 청소지도 및 홍보(+15.6%)’ 등 8개 항목의 중요도가 증가했으며, ‘식수로 사용할 때의 만족도(-4.0%)’ 등 3개 항목이 하락하였음.
- 전년도와 비교하여 볼 때, 만족도 면에서는 ‘수돗물 공급의 충분성(+4.0점)’ 등 6개 항목에서 상승했고, ‘식수로 사용할 때의 만족도(-2.8점)’ 등 4개의 항목에서 하락하였음.
- 전년도에 비하여 중요도면에서 가장 큰 변화를 보이고 있는 것은 ‘물탱크(저수조) 청소지도 및 홍보’ 항목으로 전년도의 45.1%에서 60.7%로 무려 15.6%가 상승했고, 만족도 면에서는 ‘수돗물 공급량의 충분성’ 항목이 전년도의 69.8점에서 73.8점으로 4점이 상승하여 가장 큰 폭의 변화를 보여주고 있음.
- 항목중요도의 2006년 대비 2007년의 변화추이 중에서 변동이 큰 것 중심으로 보면,
  - ▲ 중요도가 증가한 주요 항목
    - 물탱크(저수조) 청소지도 및 홍보 : 15.6%
    - 정확한 검침에 의한 요금부과 : 7.8%
    - 현행 수도요금 납부체계 : 5.7%
  - ▽ 중요도가 하락한 주요 항목
    - 식수로 사용할 때의 만족도 : 4.0%
    - 송·배수관 공사시 통행불편 최소화 노력 : 3.9%
- 항목만족도의 2005년 대비 2006년의 변화추이를 변동이 큰 것 중심으



로 보면,

▲ 만족도가 개선된 주요 항목

- 수도물 공급량의 충분성 : 4.0점
- 단수·재급수의 사전예고 및 준수 : 3.9점
- 송·배수관 공사시 통행불편 최소화노력 : 3.2점

▽ 만족도가 하락한 주요 항목

- 식수로 사용할 때의 만족도 : 2.8점
- 물탱크(저수조) 청소지도 및 홍보 : 1.9점
- 수도물의 염소냄새(미생물 살균) : 0.9점.

〈 상수도 부문의 전년도 대비 항목 만족도와 중요도 비교 〉

항 목	항목중요도			항목만족도		
	2006	2007	증감	2006	2007	증감
◆ 타공요금 대비 수도요금수준 적정성	32.1	36.3	▲ 4.2	51.1	52.2	▲ 1.1
◆ 정확한 검침에 의한 요금부과	25.1	32.9	▲ 7.8	59.1	58.6	▽ 0.5
◆ 수도요금고지서의 기일내 정확한 송달	11.0	14.9	▲ 3.9	68.6	69.6	▲ 1.0
◆ 현행 수도요금 납부체계	10.3	16.0	▲ 5.7	61.4	61.4	-
◆ 직원들의 업무처리 친절성(삭제)	10.2	-	-	55.4	-	-
◆ 직원들의 업무처리 신속성(삭제)	11.3	-	-	54.0	-	-
◆ 식수로 사용할 때의 만족도	44.4	40.4	▽ 4.0	44.2	41.6	▽ 2.8
◆ 식수외의 용도로 사용할 때의 만족도	11.5	13.1	▲ 1.6	64.8	66.8	▲ 2.0
◆ 수돗물 공급량의 충분성	13.8	15.8	▲ 2.0	69.8	73.8	▲ 4.0
◆ 수돗물의 염소냄새(미생물살균)	18.0	17.2	▽ 0.8	52.9	52.0	▽ 0.9
◆ 단수재급수의 사전예고 및 준수	12.4	13.6	▲ 1.2	62.1	66.0	▲ 3.9
◆ 송배수관 공사시 통행불편 최소화노력	32.6	28.7	▽ 3.9	45.1	48.3	▲ 3.2
◆ 물탱크(저수조) 청소지도 및 홍보	45.1	60.7	▲ 15.6	52.3	50.4	▽ 1.9
◆ 건물 신축 후 신속한 수돗물 공급(삭제)	22.4	-	-	56.3	-	-



## 4) 민원행정

### 가. 종합만족도 비교

- 전년도 대비 종합만족도지수 변화추이를 보면, 부문만족지수가 1.5점 상승했고, 체감만족지수는 0.6점 하락하여 결과적으로 종합만족지수는 0.4점 상승하였음.

구 분	2006	2007	증감
• 부문만족지수	63.6	65.1	▲ 1.5
• 체감만족지수	66.2	65.6	▼ 0.6
• 종합만족지수	64.9	65.3	▲ 0.4

### 나. 차원 비교

#### <민원행정 부문의 전년도 대비 차원 중요도 비>

차 원	차원중요도			차원만족도		
	2006	2007	증감	2006	2007	증감
① 민원안내 및 접근용이성	13.1	13.2	▲ 0.1	66.1	66.0	▼ 0.1
② 공무원의 응대 친절도	16.4	19.4	▲ 3.0	60.5	67.5	▲ 7.0
③ 이용 편의성	22.2	16.9	▼ 5.3	62.5	60.0	▼ 2.5
④ 업무처리 태도	17.7	17.1	▼ 0.6	64.8	65.7	▲ 0.9
⑤ 업무처리 편리성	22.0	24.6	▲ 2.6	63.1	63.9	▲ 0.8
⑥ 편의시설 및 쾌적성	9.3	8.8	▼ 0.5	70.7	69.8	▼ 0.9

- 전년도 대비 차원중요도의 변화추이를 보면, ‘공무원의 응대 친절도’ 차원의 중요도가 전년도 대비 3.0% 상승한 것을 비롯해 3개의 차원에서 상승이 있었고, ‘이용 편의성(-5.3%)’ 등 3개의 차원에서 감소가 있었음.
- 전년도 대비 차원만족도의 변화추이를 보면, ‘공무원의 응대 친절도’ 등 3개의 차원에서 상승이 있었고, ‘이용 편의성’ 등 3개의 차원에서

하락하였음.

- 전년도와 비교해서 중요도 면에서 가장 큰 변화는 ‘이용 편의성’ 차원이 전년도의 22.2%에서 5.3% 하락한 16.9%를 보이고 있으며, 만족도 면에서는 ‘공무원의 응대 친절도’ 차원이 60.5점에서 67.5점으로 7.0점 상승한 특징을 보이고 있음.

## 다. 항목 비교

- 전년도와 비교하여 볼 때, 중요도 면에서는 21개 항목 중 ‘인터넷 등을 통한 민원관련 정보입수(+9.8%)’ 등 11개 항목에서 상승했으며, ‘민원서비스 사무기기의 사용의 용이성(-9.8%)’ 등 10개 항목에서 하락하였음.
- 전년도와 비교하여 볼 때, 만족도 면에서는 ‘착오 발생시 시정자세 및 책임성(+2.6점)’ 등 11개 항목에서 상승했고, ‘민원공간의 청결성과 쾌적성(-1.6점)’ 등 10개 항목에서 하락하였음.
- 전년도에 비하여 중요도면에서 변화 특징을 보면, ‘인터넷 등을 통한 민원관련 정보입수’ 항목이 9.8%로 가장 크게 상승했으며, ‘민원서비스 사무기기의 사용의 용이성’ 항목이 9.8%로 가장 크게 하락하였음.
- 전년도에 비하여 만족도 면에서 변화 특징을 보면, ‘착오 발생시 시정자세 및 책임성’ 항이 전년도의 61.4점에서 64점으로 2.6점이 상승했고, ‘민원공간의 청결성과 쾌적성’ 항이 전년도의 73.7점에서 72.1점으로 1.6점 하락하였음.
- 민원행정 분야의 항목중요도의 2006년 대비 2007년의 변화추이 중에서 변동이 큰 것 순으로 주요항목을 보면,

### ▲ 중요도가 증가한 주요 항목

- 인터넷 등을 통한 민원관련 정보입수 : 9.8%

- 민원신청과 처리절차에 대한 정보입수 : 3.4%
  - 민원업무 처리과정의 공정성 : 3.2%
  - 민원처리시간에 대한 사전 정보제공 : 2.5%
  - 민원인을 위한 편의시설의 구비도 : 2.1%
- ▽ 중요도가 감소한 주요 항목
- 민원서비스 사무기기 사용의 용이성 : 9.8%
  - 담당자를 만나기 쉬운 정도 : 6.4%
  - 담당공무원의 민원업무처리의 능숙성/신속성 : 4.4%
  - 민원담당직원의 대면 친절도 : 2.5%
- 민원행정 분야의 항목만족도의 2006년 대비 2007년의 변화추이 중에서 변동이 큰 것 순으로 주요항목을 보면,
- ▲ 만족도가 개선된 주요 항목
- 착오 발생시 시정자세 및 책임성 : 2.6점
  - 인터넷 등을 통한 민원관련 정보 입수 : 2.2점
  - 담당공무원과의 면접, 전화통화 용이성 : 1.8점
  - 민원인의 사정에 대한 배려 정도 : 1.8점
- ▽ 만족도가 감소한 주요 항목
- 민원공간의 청결성과 쾌적성 : 1.6점
  - 민원담당직원의 대면 친절도 : 1.5점



〈민원행정 부문의 전년도 대비 항목중요도와 항목만족도 비교〉

항 목	항목 중요도			항목 만족도		
	2006	2007	증감	2006	2007	증감
◆ 담당자를 만나기 쉬운 정도	32.3	25.9	▽6.4	68.4	67.9	▽0.5
◆ 민원신청과 처리절차에 대한 정보입수	40.9	44.3	▲3.4	66.2	65.6	▽0.6
◆ 담당공무원과의 면접, 전화통화용이성	26.9	29.8	▲2.9	63.2	65.0	▲1.8
◆ 민원담당직원의 대면 친절도	26.9	24.4	▽2.5	70.0	68.5	▽1.5
◆ 민원내용에 대한 적극적 청취태도	25.7	24.7	▽1.0	66.9	67.9	▲1.0
◆ 민원담당공무원의 쉬운 용어 사용하기	30.6	32.5	▲1.9	67.3	67.1	▽0.2
◆ 전화통화시 친절성	16.9	18.5	▲1.6	65.1	66.6	▲1.5
◆ 담당공무원의 관련법규, 전문지식 보유 정도	11.7	13.8	▲2.1	65.3	65.3	-
◆ 민원업무 처리과정의 공정성	12.4	15.6	▲3.2	65.9	65.2	▽0.7
◆ 담당공무원의 민원업무처리의 능숙성/신속성	24.8	20.4	▽4.4	67.0	67.7	▲0.7
◆ 접수된 민원의 처리기한 준수 정도	11.4	12.7	▲1.3	69.6	68.9	▽0.7
◆ 민원인의 사정에 대한 배려 정도	24.5	23.2	▽1.3	61.8	63.6	▲1.8
◆ 착오 발생시 시정자세 및 책임성	15.1	14.3	▽0.8	61.4	64.0	▲2.6
◆ 민원신청용 서류양식의 간단 명료성	29.2	27.9	▽1.3	62.6	63.8	▲1.2
◆ 민원구비서류의 적정성	21.8	22.0	▲0.2	62.3	62.2	▽0.1
◆ 민원처리시간에 대한 사전 정보제공	20.1	22.6	▲2.5	63.6	64.4	▲0.8
◆ 관련업무를 한 곳에서 처리하는 정도	28.8	27.7	▽1.1	63.7	64.1	▲0.4
◆ 민원서비스 사무기기의 사용의 용이성	52.8	43.0	▽9.8	59.3	59.9	▲0.6
◆ 인터넷 등을 통한 민원관련 정보입수	47.2	57.0	▲9.8	57.9	60.1	▲2.2
◆ 민원인을 위한 편의시설의 구비도	56.7	58.8	▲2.1	68.4	68.2	▽0.2
◆ 민원공간의 청결성과 쾌적성	43.3	41.3	▽2.0	73.7	72.1	▽1.6

## 5) 보건의료

### 가. 종합만족도 비교

- 전년도 대비 종합만족도지수 변화추이를 보면, 부문만족도지수가 2.2점, 체감만족도지수가 2.3점 상승하여, 결과적으로 종합만족도지수는 2.2점 상승하였음.

#### < 보건의료 부문의 전년도 대비 종합만족도 비교 >

구 분	2006	2007	증감
• 부문만족도지수	65.7	67.9	▲2.2
• 체감만족도지수	62.4	64.7	▲2.3
• 종합만족도지수	64.1	66.3	▲2.2

### 나. 차원 비교

#### < 보건의료 부문의 전년도 대비 차원 만족도와 중요도 비교 >

차 원	차원 중요도			차원 만족도		
	2006	2007	증감	2006	2007	증감
① 보건의료 서비스 질	51.0	43.9	▽7.1	66.3	69.3	▲3.0
② 근무직원 업무태도	15.3	15.9	▲0.6	67.1	70.4	▲3.3
③ 보건소 이용 편리성	18.8	24.9	▲6.1	67.9	67.1	▽0.8
④ 편의시설 및 시설환경	15.0	15.4	▲0.4	59.3	62.5	▲3.2

- 전년도 대비 차원중요도의 변화를 살펴보면, '보건소 이용 편리성' 차원의 중요도가 6.1%로 가장 큰 폭으로 약간 상승하였으며, '의료 서비스 질'(-7.1%) 차원을 제외하고 모두 전년도에 비해 상승하였음('근무직원 업무태도' 차원 +0.6%, '편의시설 및 시설환경' 차원 +0.4%). 전년

도에 시민들이 가장 중요하게 여기는 '보건의료 서비스 질' 차원은 2007년에도 가장 중요하게 여기고 있으나, 전년에 비해 무려 7.1%나 하락한 것이 특징임.

## 다. 항목 비교

- 전년도와 비교하여 볼 때, 중요도 면에서는 20개 항목 중 '직원들의 친절한 태도(+6.0%)' 등 13개 항목에서 상승했으며, '의료서비스 대비 의료비(요금) 수준(-4.8%)' 등 7개 항목에서 하락하였음.
- 전년도와 비교하여 볼 때, 만족도 면에서는 '주차의 편리성(+13.2점)' 등 16개 항목에서 상승했고, '대기시간의 적정성(-1.6점)' 등 4개 항목에서 하락하였음.
- 전년도에 비하여 중요도면에서 변화 특징을 보면, '직원들의 친절한 태도' 항목이 +6.0%로 가장 크게 상승했으며, '궁금한 사항에 대한 성실한 답변태도' 항목이 -7.9%로 가장 크게 하락하였음.
- 전년도에 비하여 만족도 면에서 변화 특징을 보면, '주차의 편리성' 항목이 전년도의 39.1점에서 52.3점으로 전년에 비해 무려 13.2점이 상승했고, '대기시간의 적정성' 항목이 전년도의 68.6점에서 67점으로 1.6점 하락하였음.
- 항목중요도의 2006년 대비 2007년의 변화추이 중에서 변동이 큰 것 중심으로 보면,
  - ▲ 중요도가 증가한 주요 항목
    - 직원들의 친절한 태도 : 6.0%
    - 주차의 편리성 : 3.4%
    - 계절에 따른 실내온도 유지의 적정성 : 2.8%
    - 의료서비스 대비 의료비(요금) 수준 : 2.6%
    - 이용방법 및 절차에 대한 안내 : 2.3%

- ▽ 중요도가 감소한 주요 항목
- 궁금한 사항에 대한 성실한 답변태도 : 7.9%
  - 대기실과 화장실의 청결함과 안락성 : 4.8%
  - 진료나 의료서비스의 결과와 효과 : 4.4%
  - 보건소 건물의 관리와 출입의 용이성 : 3.9%
- 항목만족도의 2006년 대비 2007년의 변화추이를 변동이 큰 것 중심으로 보면,
- ▲ 만족도가 개선된 항목
- 주차의 편리성 : 13.2점
  - 과거 진료기록을 보관하고 활용하는 정도 : 5.9점
  - 진료나 의료서비스의 결과와 효과 : 4.4점
  - 보건소 의료서비스의 신뢰성 : 3.5점
  - 화장실내 화장지나 비누 등의 구비 : 3.5점
- ▽ 만족도가 하락한 주요 항목
- 대기시간의 적정성 : 1.6점
  - 이용절차의 간소성 : 1.3점

< 보건의료 부문의 전년도 대비 항목 만족도와 중요도 비교 >

항 목	항목중요도			항목만족도		
	2006	2007	증감	2006	2007	증감
◆ 보건소 의료서비스의 신뢰성	30.0	31.1	▲1.1	68.1	71.6	▲3.5
◆ 의료서비스 대비 의료비(요금) 수준	12.5	15.1	▲2.6	68.8	69.9	▲1.1
◆ 진료나 의료서비스의 결과와 효과	25.3	20.9	▽4.4	65.4	69.8	▲4.4
◆ 실제로 충분한 시간동안 진료를 받는 것	12.5	12.9	▲0.4	64.6	66.0	▲1.4
◆ 사용 장비나 기구의 청결성 및 관리상태	19.8	20.1	▲0.3	64.1	67.0	▲2.9
◆ 직원들의 친절한 태도	26.2	32.2	▲6.0	71.0	73.0	▲2.0
◆ 궁금한 사항에 대한 성실한 답변태도	33.8	25.9	▽7.9	68.4	71.3	▲2.9
◆ 과거 진료기록을 보관하고 활용하는 정도	18.7	19.9	▲1.2	63.1	69.0	▲5.9
◆ 이용자의 불평불만해소를 위한 태도와 관심	21.5	22.1	▲0.6	63.7	67.0	▲3.3
◆ 이용방법 및 절차에 대한 안내	25.4	27.7	▲2.3	67.6	66.8	▽0.8
◆ 서비스 이용시간의 적정성	19.8	18.8	▽1	65.0	64.3	▽0.7
◆ 대기시간의 적정성	15.8	17.4	▲1.6	68.6	67.0	▽1.6
◆ 이용절차의 간소성	21.9	19.4	▽2.5	68.9	67.6	▽1.3
◆ 진료실을 손쉽게 찾을 수 있는 정도	17.3	16.9	▽0.4	69.7	70.4	▲0.7
◆ 계절에 따른 실내온도 유지의 적정성	11.6	14.4	▲2.8	69.6	70.1	▲0.5
◆ 화장실내 화장지나 비누 등의 구비	9.0	9.9	▲0.9	64.4	67.9	▲3.5
◆ 주차의 편리성	21.1	24.5	▲3.4	39.1	52.3	▲13.2
◆ 대기시간을 위한 편의시설의 구비	16.7	18.1	▲1.4	60.4	61.3	▲0.9
◆ 보건소 건물의 관리와 출입의 용이성	18.6	14.7	▽3.9	65.9	66.3	▲0.4
◆ 대기실과 화장실의 청결함과 안락성	23.1	18.3	▽4.8	64.3	65.5	▲1.2

## 6) 복지관

### (1) 사회복지관

#### 가. 종합만족도 비교

- 2006년도와 비교하여 부문만족도, 체감만족도 및 종합만족도의 변화를 살펴보면, 부문만족도의 경우 4.9점이 상승했고, 체감만족도의 경우 9.2점이 상승했으며, 결과적으로 종합만족도는 7.0점이 상승한 것으로 나타남

〈사회복지관 부문의 전년도 대비 만족도 비교〉

구분	2006	2007	증감
부문만족도지수	66.4	71.3	▲ 4.9
체감만족도지수	62.7	71.9	▲ 9.2
종합만족도지수	64.6	71.6	▲ 7.0

#### 나. 차원 비교

〈사회복지관 부문의 전년도 대비 차원 만족도와 중요도 비교〉

차원	차원 중요도			차원 만족도		
	2006	2007	증감	2006	2007	증감
① 복지관 시설 및 환경	30.7	22.6	▽ 8.1	68.7	67.0	▽ 1.7
② 직원 및 프로그램 담당자	24.2	34.4	▲ 10.2	70.5	77.3	▲ 6.8
③ 프로그램 서비스 내용과 질	27.3	27.1	▽ 0.2	63.8	67.2	▲ 3.4
④ 운영 및 관리	17.7	16.0	▽ 1.7	60.8	71.6	▲ 10.8

- 전년과 비교해서 차원 중요도 변화를 살펴보면, ‘직원 및 프로그램 담당자’ 차원이 10.2% 상승한 것을 제외하고는 모두 하락함. 특히 ‘복지관 시설 및 환경(-8.1%)’ 차원의 중요도가 가장 큰 폭으로 하락함.
- 2006년도와 비교하여 차원만족도의 변화를 살펴보면, 2007년도에 ‘복지관 시설 및 환경(-1.7점)’ 차원을 제외하고는 모든 차원에서 점수가 상승하였으며, 특히 ‘운영 및 관리’의 경우 10.8점이 감소하여 가장 큰 점수차를 보여주고 있음.

#### 다. 항목비교

- 전년도와 비교하여 볼 때, 중요도 면에서는 21개 항목 중 ‘이용자들의 의견을 반영하려는 노력(+13.2%)’ 등 8개 항목에서 상승했으며, ‘복지관까지의 이동 편리성(-8.6%)’ 등 13개 항목에서 하락하였음.
- 전년도와 비교하여 볼 때, 만족도 면에서는 ‘타 복지관과의 연계 노력(+16.7점)’ 등 18개 항목에서 상승했고, ‘편의시설 이용 편리성(-5.1점)’ 등 3개 항목에서 하락하였음.
- 전년도에 비하여 중요도면에서 변화 특징을 보면, ‘복지관까지의 이동 편리성’ 항목이 28.9%로 가장 높은 중요도를 보였으나, 2007년에는 ‘직원의 친절성’ 항목이 가장 높았음.
- 전년도에 비하여 만족도 면에서 변화 특징을 보면, ‘직원의 친절성’ 항목이 75.2점으로 가장 만족도가 높았으며, 2007년에도 같은 항목이 79.8점으로 가장 높게 나타나 사회복지관의 직원들이 친절하게 대하는 것으로 나왔음.
- 항목중요도의 2006년 대비 2007년의 변화추이를 보면,
  - ▲ 중요도가 증가된 주요 항목

- 이용자들의 의견을 반영하려는 노력 : 13.2%
  - 직원의 친절성 : 10.4%
  - 편의시설 이용 편리성 : 9.0%
  - 서비스의 질적 수준 : 5.7%
- ▽ 중요도가 하락한 주요 항목
- 복지관까지의 이동 편리성 : 8.6%
  - 지역주민들에게 필요한 서비스 제공 : 7.6%
  - 문제나 욕구에 대한 이해도 : 6.9%
  - 이용요금의 적정성 : 4.8%
  - 이용시간의 적정성 : 4.4%
- 항목만족도의 2006년 대비 2007년의 변화추이를 보면,
- ▲ 만족도가 개선된 주요 항목은
- 타 복지관과의 연계 노력 : 16.7점
  - 이용자들의 의견을 반영하려는 노력 : 15.3점
  - 일상생활에 도움이 되는 정도 : 13.6점
  - 홍보 및 안내를 위한 노력 : 12.4점
  - 이용자를 편안하게 대하는 정도 : 10.2점
  - 문제해결의 적극성 : 8.8점
  - 이용요금의 적정성 : 7.6점
  - 이용시간의 적정성 : 5.8점
  - 프로그램 안내 및 접수방법의 편리성 : 5.3점
- ▽ 만족도가 하락한 주요 항목
- 프로그램의 다양성 : 5.2점
  - 편의시설 이용 편리성 : 5.1점
  - 복지관내 공간이나 시설배치의 이용 편리성 : 4.7점
  - 각종 시설의 전반적인 청소 및 관리상태 : 2.7점



<사회복지관 부문의 전년도 대비 항목 만족도와 중요도 비교>

항 목	항목 중요도			항목 만족도		
	2006	2007	증감	2006	2007	증감
◆ 복지관까지의 이동 편리성	28.9	20.3	▽ 8.6	72.0	75.8	▲ 3.8
◆ 편의시설 이용 편리성	17.9	26.9	▲ 9.0	68.7	63.6	▽ 5.1
◆ 냉·난방시설의 적정성	17.2	15.1	▽ 2.1	63.4	66.0	▲ 2.6
◆ 각종 시설의 전반적인 청소 및 관리상태	14.0	16.6	▲ 2.6	71.2	68.5	▽ 2.7
◆ 복지관내 공간이나 시설배치의 이용 편리성	21.9	21.3	▽ 0.6	67.0	62.3	▽ 4.7
◆ 직원의 친절성	25.0	35.4	▲ 10.4	75.2	79.8	▲ 4.6
◆ 문제나 욕구에 대한 이해도	20.7	13.8	▽ 6.9	70.6	74.9	▲ 4.3
◆ 문제 해결의 적극성	17.4	16.3	▽ 1.1	68.1	76.9	▲ 8.8
◆ 전문지식과 기술	18.3	16.3	▽ 2.0	70.9	75.3	▲ 4.4
◆ 이용자를 편안하게 대하는 정도	18.3	18.3	-	66.3	76.5	▲ 10.2
◆ 서비스의 질적 수준	18.1	23.8	▲ 5.7	67.7	68.1	▲ 0.4
◆ 시설과 장비활용도	12.8	13.5	▲ 0.7	62.2	65.5	▲ 3.3
◆ 일상생활에 도움이 되는 정도	21.0	22.8	▲ 1.8	62.0	75.6	▲ 13.6
◆ 지역주민들에게 필요한 서비스 제공	26.7	19.1	▽ 7.6	61.7	64.9	▲ 3.2
◆ 프로그램의 다양성	21.2	20.8	▽ 0.4	65.8	60.6	▽ 5.2
◆ 프로그램 안내 및 접수방법의 편리성	14.1	11.3	▽ 2.8	68.9	74.2	▲ 5.3
◆ 이용시간의 적정성	15.7	11.3	▽ 4.4	65.3	71.1	▲ 5.8
◆ 이용요금의 적정성	17.9	13.1	▽ 4.8	68.5	76.1	▲ 7.6
◆ 홍보 및 안내를 위한 노력	15.5	12.3	▽ 3.2	56.1	68.5	▲ 12.4
◆ 이용자들의 의견을 반영하려는 노력	20.3	33.5	▲ 13.2	58.2	73.5	▲ 15.3
◆ 타 복지관과의 연계 노력	16.5	18.4	▲ 1.9	49.0	65.7	▲ 16.7

## (2) 노인복지관

### 가. 종합만족도 비교

- 2006년도와 비교하여 부문만족도, 체감만족도 및 종합만족도의 변화를 살펴보면, 부문만족도의 경우 8.7점이 상승했고, 체감만족도의 경우 6.3점이 상승했으며, 결과적으로 종합만족도는 7.5점이 상승한 것으로 나타남.

〈노인복지관 부문의 전년도 대비 만족도 비교〉

구분	2006	2007	증감
부문만족도지수	59.1	67.8	▲ 8.7
체감만족도지수	62.5	68.8	▲ 6.3
종합만족도지수	60.8	68.3	▲ 7.5

### 나. 차원 비교

〈노인복지관 부문의 전년도 대비 차원 만족도와 중요도 비교〉

차원	차원 중요도			차원 만족도		
	2006	2007	증감	2006	2007	증감
① 복지관 시설 및 환경	28.4	26.4	▽ 2	61.2	66.0	▲ 4.8
② 직원 및 프로그램 담당자	23.7	33.1	▲ 9.4	57.8	68.3	▲ 10.5
③ 프로그램 서비스 내용과 질	26.6	21.0	▽ 5.6	61.0	67.5	▲ 6.5
④ 운영 및 관리	21.2	19.6	▽ 1.6	55.3	69.5	▲ 14.2

- 2006년도와 비교하여 차원중요도의 변화를 살펴보면, '직원 및 프로그램

램 담당자' 차원의 경우 2007년도에 2006년에 비해 9.4%가 증가하여 33.1%로 가장 높은 중요도를 보여주고 있으며, 나머지 차원은 모두 1.6%~5.6% 하락하였음.

- 2006년도와 비교하여 차원만족도의 변화를 살펴보면, 2007년도에 모든 차원에서 점수가 큰 폭으로 상승한 것으로 나타났고, 특히 '운영 및 관리'의 경우 무려 14.2점이 상승해 가장 큰 점수차를 보여주고 있음. '직원 및 프로그램 담당자' 또한 10.5점이나 상승하여 만족도가 크게 올라간 것으로 나타났음.

## 다. 항목비교

- 전년도와 비교하여 볼 때, 중요도 면에서는 21개 항목 중 '직원의 친절성(+22.2%)' 등 10개 항목에서 상승했으며, '복지관까지의 이동 편리성(-11.7%)' 등 11개 항목에서 하락하였음.
- 전년도에 비하여 중요도면에서 변화 특징을 보면, '복지관까지의 이동 편리성' 항목이 31.7%로 가장 높은 중요도를 보였으나, 2007년에는 '직원의 친절성' 항목이 40.5%로 가장 높았음.
- 전년도와 비교하여 볼 때, 만족도 면에서는 '타 복지관과의 연계 노력(+24.6점)' 등 모든 항목에서 상승했고, 전년도에는 '프로그램의 다양성' 항목이 75.7점으로 가장 높은 만족도를 보였으며, 2007년 역시 같은 항목에서 75.9점으로 가장 높은 만족도를 보이고 있음.
- 항목중요도의 2006년 대비 2007년의 변화추이를 보면,
  - ▲ 중요도가 증가된 주요 항목
    - 직원의 친절성 : 22.2%
    - 서비스의 질적 수준 : 11.2%
    - 이용자들의 의견을 반영하려는 노력 : 7.4%

- 편의시설 이용 편리성 : 7.4%
  - 프로그램 안내 및 접수방법의 편리성 : 6.3%
- ▽ 중요도가 하락한 주요 항목
- 프로그램의 다양성 : 11.7%
  - 문제나 욕구에 대한 이해도 : 8.7%
  - 타 복지관과의 연계노력 : 8.0%
  - 복지관까지의 이동 편리성 : 7.8%
  - 이용자를 편안하게 대하는 정도 : 7.3%
  - 문제해결의 적극성 : 6.3%
- 항목만족도의 2006년 대비 2007년의 변화추이를 보면,
- ▲ 만족도가 개선된 주요 항목
- 홍보 및 안내를 위한 노력 : 24.6점
  - 타 복지관과의 연계 노력 : 22.8점
  - 이용자들의 의견을 반영하려는 노력 : 18.2점
  - 이용자를 편안하게 대하는 정도 : 16.5점
  - 문제해결의 적극성 : 14.8점
  - 문제나 욕구에 대한 이해도 : 11.9점
  - 냉·난방시설의 적정성 : 11.0점
  - 일상생활에 도움이 되는 정도 : 10.8점
  - 시설과 장비 활용도 : 10.4점
- ▽ 만족도가 하락한 주요 항목  
만족도가 하락한 항목은 없음.

〈노인복지관 부문의 전년도 대비 항목 만족도와 중요도 비교〉

항 목	항목 중요도			항목 만족도		
	2006	2007	증감	2006	2007	증감
◆ 복지관까지의 이동 편리성	31.7	23.9	▽7.8	60.7	66.1	▲5.4
◆ 편의시설 이용 편리성	14.0	21.4	▲7.4	63.4	65.1	▲1.7
◆ 냉·난방시설의 적정성	14.3	15.3	▲1.0	60.1	71.1	▲11.0
◆ 각종 시설의 전반적인 청소 및 관리상태	15.4	19.6	▲4.2	66.3	67.6	▲1.3
◆ 복지관내 공간이나 시설배치의 이용 편리성	24.5	20.0	▽4.5	58.1	61.3	▲3.2
◆ 직원의 친절성	18.3	40.5	▲22.2	66.5	70.0	▲3.5
◆ 문제나 욕구에 대한 이해도	21.2	12.5	▽8.7	56.0	67.9	▲11.9
◆ 문제 해결의 적극성	21.6	15.3	▽6.3	53.8	68.6	▲14.8
◆ 전문지식과 기술	16.9	17.1	▲0.2	63.4	64.5	▲1.1
◆ 이용자를 편안하게 대하는 정도	21.9	14.6	▽7.3	51.6	68.1	▲16.5
◆ 서비스의 질적 수준	20.1	31.3	▲11.2	62.0	65.1	▲3.1
◆ 시설과 장비활용도	13.6	13.9	▲0.3	55.4	65.8	▲10.4
◆ 일상생활에 도움이 되는 정도	16.5	22.4	▲5.9	59.1	69.9	▲10.8
◆ 필요한 서비스 제공	20.8	15.3	▽5.5	55.8	66.8	▲11
◆ 프로그램의 다양성	28.8	17.1	▽11.7	67.9	71.1	▲3.2
◆ 프로그램 안내 및 접수방법의 편리성	10.5	16.8	▲6.3	65.8	69.7	▲3.9
◆ 이용시간의 적정성	15.9	15.8	▽0.1	60.7	70.2	▲9.5
◆ 이용요금의 적정성	17.4	14.0	▽3.4	75.7	75.9	▲0.2
◆ 홍보 및 안내를 위한 노력	13.4	11.2	▽2.2	46.0	70.6	▲24.6
◆ 이용자들의 의견을 반영하려는 노력	25.4	32.8	▲7.4	50.2	68.4	▲18.2
◆ 타 복지관과의 연계 노력	17.4	9.4	▽8.0	38.2	61.0	▲22.8



### (3) 장애인복지관

#### 가. 종합만족도 비교

- 2006년도와 비교하여 부문만족도, 체감만족도 및 종합만족도의 변화를 살펴보면, 부문만족도의 경우 7.8점이 상승했고, 체감만족도의 경우 3.6점이 상승했으며, 결과적으로 종합만족도는 5.6점이 상승한 것으로 나타남.

〈장애인복지관 부문의 전년도 대비 만족도 비교〉

구분	2006	2007	증감
부문만족도지수	57.6	65.4	▲ 7.8
체감만족도지수	62.7	66.3	▲ 3.6
종합만족도지수	60.2	65.8	▲ 5.6

#### 나. 차원 비교

〈장애인복지관 부문의 전년도 대비 차원 만족도와 중요도 비교〉

차원	차원 중요도			차원 만족도		
	2006	2007	증감	2006	2007	증감
① 복지관 시설 및 환경	27.0	21.7	▼ 5.3	59.5	61.4	▲ 1.9
② 직원 및 프로그램 담당자	23.4	22.5	▼ 0.9	60.2	73.1	▲ 12.9
③ 프로그램 서비스 내용과 질	25.2	38.4	▲ 13.2	56.7	63.4	▲ 6.7
④ 운영 및 관리	24.3	17.5	▼ 6.8	54.0	64.5	▲ 10.5

- 2006년도와 비교하여 차원중요도의 변화를 살펴보면, '프로그램 서비스 내용과 질'의 경우 2007년도에 2006년에 비해 13.2% 증가하여 38.4%로 가장 높은 중요도를 보여주고 있으며, 나머지 모든 차원은 중요도 면에서 전년에 비해 0.9~6.8% 떨어진 것이 특징임.

- 2006년도와 비교하여 차원만족도의 변화를 살펴보면, 2007년도에 모든 차원에서 점수가 상승한 것으로 나타났고, 특히 '직원 및 프로그램 담당자'의 경우 12.9점이 상승해 가장 큰 점수차를 보여주고 있음. 그리고 나머지 차원은 1.9점~10.5점까지 모두 상승했으며, 전년에 '직원 및 프로그램 담당자' 차원이 만족도가 가장 높았으며, 2007년도에도 같은 차원의 만족도가 가장 높았음.

## 다. 항목비교

- 전년도와 비교하여 볼 때, 중요도 면에서는 21개 항목 중 '서비스의 질적 수준(+19.8%)' 등 10개 항목에서 상승했으며, '필요한 서비스 제공(-13.8%)' 등 11개 항목에서 하락하였음.
- 전년도와 비교해 볼 때, 만족도 면에서는 '이용자를 편안하게 대하는 정도(+21.5점)' 등 무려 19개 항목에서 상승했고, '복지관내 공간이나 시설배치(-2.3점)'과 '프로그램의 다양성(-0.4점)' 등 2개 항목에서 하락하였음.
- 전년도에 비하여 중요도면에서 변화 특징을 보면, '서비스의 질적 수준' 항목이 19.8%로 가장 크게 상승했으며, '이용요금의 적정성' 항목이 -13.2%로 가장 크게 하락하였음. 전년도에는 '복지관까지의 이동 편리성(37.2%)', 2007년에 역시 같은 향이 39.2%로 중요도면에서 가장 높았음.
- 전년도에 비하여 만족도 면에서 변화 특징을 보면, '이용자를 편안하게 대하는 정도' 향이 전년도의 52.7점에서 74.2점으로 전년에 비해 무려 21.5점이 상승했고, '복지관내 공간이나 시설배치' 향이 전년도의 63.6점에서 61.3점으로 2.3점 하락하였음. 전년에는 '각종 시설의 전반적인 청소 및 관리상태' 향이 73.2점으로, 2007년에는 '직원의 친절성' 향이 79.6점으로 가장 높은 만족도를 보이고 있음.

○ 항목 중요도의 2006년 대비 2007년의 변화추이를 보면,

▲ 중요도가 증가된 주요 항목

- 서비스의 질적 수준 : 19.8%
- 직원의 친절성 : 13.0%
- 각종 시설의 전반적인 청소 및 관리상태 : 5.0%
- 이용자들의 타 의견을 반영하려는 노력 : 5.0%

▽ 중요도가 하락한 주요 항목

- 필요한 서비스 제공 : 13.8%
- 이용요금의 적정성 : 13.2%
- 문제 해결의 적극성 : 5.9%
- 이용자를 편안하게 대하는 정도 : 5.2%

○ 항목만족도의 2006년 대비 2007년의 변화추이를 보면,

▲ 만족도가 개선된 주요 항목

- 이용자를 편안하게 대하는 정도 : 21.5점
- 홍보 및 안내를 위한 노력 : 17.8점
- 타 복지관과의 연계 노력 : 17.5점
- 이용자들의 의견을 반영하려는 노력 : 14.0점
- 필요한 서비스 제공 : 13.8점
- 문제 해결의 적극성 : 13.6점
- 이용요금의 적정성 : 10.1점
- 문제나 욕구에 대한 이해도 : 10.0점
- 일상생활에 도움이 되는 정도 : 9.8점

▽ 만족도가 하락한 주요 항목

- 복지관내 공간이나 시설배치 : 2.3점
- 프로그램의 다양성 : 0.4점



<장애인복지관 부문의 전년도 대비 항목 만족도와 중요도 비교>

항 목	항목 중요도			항목 만족도		
	2006	2007	증감	2006	2007	증감
◆ 복지관까지의 이동 편리성	37.2	39.2	▲2.0	50.9	53.3	▲2.4
◆ 편의시설 이용 편리성	15.4	12.5	▽2.9	65.4	69.6	▲4.2
◆ 냉·난방시설의 적정성	13.6	15.0	▲1.4	58.2	63.3	▲5.1
◆ 각종 시설의 전반적인 청소 및 관리상태	10.9	15.9	▲5.0	73.2	73.3	▲0.1
◆ 복지관내 공간이나 시설배치	22.7	17.5	▽5.2	63.6	61.3	▽2.3
◆ 직원의 친절성	15.4	28.4	▲13.0	71.4	79.6	▲8.2
◆ 문제나 욕구에 대한 이해도	20.0	17.5	▽2.5	60.0	70.0	▲10.0
◆ 문제 해결의 적극성	21.8	15.9	▽5.9	56.4	70.0	▲13.6
◆ 전문지식과 기술	20.0	20.9	▲0.9	64.6	68.3	▲3.7
◆ 이용자를 편안하게 대하는 정도	22.7	17.5	▽5.2	52.7	74.2	▲21.5
◆ 서비스의 질적 수준	13.6	33.4	▲19.8	64.1	64.6	▲0.5
◆ 시설과 장비활용도	17.2	13.4	▽3.8	56.8	59.6	▲2.8
◆ 일상생활에 도움이 되는 정도	21.8	21.7	▽0.1	57.3	67.1	▲9.8
◆ 필요한 서비스 제공	26.3	12.5	▽13.8	49.5	63.3	▲13.8
◆ 프로그램의 다양성	20.9	19.2	▽1.7	60.4	60.0	▽0.4
◆ 프로그램 안내 및 접수방법의 편리성	11.1	12.5	▲1.4	66.8	67.5	▲0.7
◆ 이용시간의 적정성	12.9	20.0	▲7.1	61.8	65.0	▲3.2
◆ 이용요금의 적정성	26.5	13.3	▽13.2	59.1	69.2	▲10.1
◆ 홍보 및 안내를 위한 노력	12.0	10.0	▽2.0	46.8	64.6	▲17.8
◆ 이용자들의 의견을 반영하려는 노력	19.2	24.2	▲5.0	51.8	65.8	▲14.0
◆ 타 복지관과의 연계 노력	18.3	20.0	▲1.7	40.0	57.5	▲17.5

## 7) 공원관리

### 가. 종합만족도 비교

- 전년도 대비 종합만족도지수 변화추이를 보면, 부문만족도지수가 0.2점 하락하였고, 체감만족도지수가 1.1점 하락하여, 종합만족도지수는 0.6점 하락하였음.

#### < 공원관리 부문의 전년도 대비 종합만족도 비교 >

구 분	2006	2007	증감
• 부문만족도지수	57.9	57.7	▽0.2
• 체감만족도지수	60.9	59.8	▽1.1
• 종합만족도지수	59.4	58.8	▽0.6

### 나. 차원 비교

#### < 공원관리 부문의 전년도 대비 차원 만족도와 중요도 비교 >

차 원	차원중요도			차원만족도		
	2006	2007	증감	2006	2007	증감
① 안내 및 접근성	15.1	17.3	▲2.2	59.6	59.6	-
② 부대 및 편의시설	25.4	23.9	▽1.5	54.8	54.0	▽0.8
③ 시설관리 상태	20.1	19.2	▽0.9	54.2	53.7	▽0.5
④ 환경관리	27.6	26.7	▽0.9	63.7	62.1	▽1.6
⑤ 공원운영	11.9	13.2	▲1.3	55.4	59.0	▲3.6

- 전년도 대비 차원중요도의 변화추이를 보면, ‘안내 및 접근성’ 차원의 중요도가 2.2% 상승하였으며, 2007년도에는 2006년에서와 같이 ‘환경관리’ 차원의 중요도가 가장 높았으며, ‘안내 및 접근성(+2.2%)’과 ‘공원운영(+1.3%)’을 제외하고는 모든 차원에서 중요도가 하락함.

- 전년도 대비 차원만족도의 변화추이를 보면, '공원운영' 차원이 54.4점에서 59점으로 3.6점 상승한 것을 제외하고는 모든 차원에서 만족도가 하락하였음.

## 다. 항목 비교

- 전년도와 비교하여 볼 때, 중요도 면에서는 18개 항목 중 '화장실이 깨끗하게 관리되고 있는 정도(+5.1%)' 등 7개 항목에서 상승했으며, '시설물과 자연경관이 조화를 이루는 정도(-4.6%)' 등 11개 항목에서 하락하였음.
- 전년도와 비교해 볼 때, 만족도 면에서는 '담당공무원 또는 직원의 친절한 태도(+5.2점)' 등 8개 항목에서 상승했고, '각종 시설물이 노화되지 않고 잘 관리되는 정도(-3.6점)' 등 10개 항목에서 하락하였음.
- 전년도에 비하여 중요도면에서 변화 특징을 보면, '화장실이 깨끗하게 관리되고 있는 정도' 항목이 5.1%로 가장 크게 상승했으며, '시설물과 자연경관이 조화를 이루는 정도' 항목이 -4.6%로 가장 크게 하락하였음. 전년도에는 '대중교통(또는 도보)을 통해 용이하게 접근할 수 있는 정도(36.9%)'가 중요도 면에서 가장 높았으나, 2007년에는 '공원을 이용할 때 안전한 정도' 항목이 47.9%로 가장 높은 것이 특징임.
- 전년도에 비하여 만족도 면에서 변화 특징을 보면, '담당공무원 또는 직원의 친절한 태도' 향이 전년도의 48.1점에서 53.3점으로 전년에 비해 5.2점이 상승했고, '각종 시설물이 노화되지 않고 잘 관리되는 정도' 향이 전년도의 60.8점에서 57.2점으로 3.6점 하락하였음. 전년에는 '차량(자가운전)을 통해 용이하게 접근할 수 있는 정도' 향이 69점으로, 2007년에는 '공원이 쾌적한 경관을 유지하고 있는 정도' 향이 66.3점으로 가장 높은 만족도를 보이고 있음.
- 항목 중요도의 2006년 대비 2007년의 변화추이를 보면,
  - ▲ 중요도가 증가된 주요 항목

- 화장실이 깨끗하게 관리되고 있는 정도 : 5.1%
  - 대중교통(또는 도보)을 통해 용이하게 접근할 수 있는 정도 : 4.7%
  - 휴게시설, 식수대의 충분한 설치 여부 : 3.5%
  - 화장실내 수도시설의 관리정도 : 3.5%
- ▽ 중요도가 감소한 주요 항목
- 시설물과 자연경관이 조화를 이루는 정도 : 4.6%
  - 공원 방문시 안내표지판의 적정성 : 4.2%
  - 공원을 청결하게 유지하고 있는 정도 : 3.2%
- 항목만족도의 2006년 대비 2007년의 변화추이를 보면,
- ▲ 만족도가 개선된 주요 항목
- 담당공무원 또는 직원의 친절한 태도 : 5.2점
  - 공원을 이용할 때 안전한 정도 : 2.9점
  - 공원이용시간(개방시간)의 적정성 : 2.7점
- ▽ 만족도가 하락한 주요 항목
- 각종 시설물이 잘 관리되는 정도 : 3.6점
  - 야간조명이 충분히 설치되어 있는 정도 : 3.4점
  - 차량을 통해 용이하게 접근할 수 있는 정도 : 3.4점

< 공원관리 부문의 전년도 대비 항목 만족도 비교 >

항 목	항목중요도			항목만족도		
	2006	2007	증감	2006	2007	증감
◆ 대중교통(또는 도보)을 통해 용이하게 접근할 수 있는 정도	36.9	41.6	▲4.7	54.7	56.3	▲1.6
◆ 차량(자기운전)을 통해 용이하게 접근할 수 있는 정도	30.2	29.7	▽0.5	69.0	65.6	▽3.4
◆ 공원 방문시 안내표지판의 적정성	32.9	28.7	▽4.2	56.4	58.2	▲1.8
◆ 휴게시설, 식수대의 충분한 설치 여부	24.4	27.9	▲3.5	52.9	51.3	▽1.6
◆ 놀이, 운동시설이 다양하게 구비되어 있는 정도	24.6	22.5	▽2.1	50.1	52.0	▲1.9
◆ 휴식공간이 충분히 설치되어 있는 정도	33.0	32.2	▽0.8	58.1	57.5	▽0.6
◆ 야간조명이 충분히 설치되어 있는 정도	18.1	17.5	▽0.6	57.7	54.3	▽3.4
◆ 각종 시설물이 노화되지 않고 잘 관리되는 정도	24.5	23.1	▽1.4	60.8	57.2	▽3.6
◆ 화장실내 수도시설의 관리정도	20.5	24.0	▲3.5	58.4	57.1	▽1.3
◆ 놀이, 운동시설의 안전성 확보정도	28.6	27.3	▽1.3	52.9	53.7	▲0.8
◆ 어린이, 노약자를 위한 안전설비를 구비하고 있는 정도	26.5	25.7	▽0.8	46.5	47.5	▲1.0
◆ 공원이 쾌적한 경관을 유지하고 있는 정도	26.7	29.4	▲2.7	68.3	66.3	▽2.0
◆ 화장실이 깨끗하게 관리되고 있는 정도	20.9	26.0	▲5.1	56.7	55.4	▽1.3
◆ 공원을 청결하게 유지하고 있는 정도	28.4	25.2	▽3.2	63.1	62.1	▽1.0
◆ 시설물과 자연경관이 조화를 이루는 정도	24.1	19.5	▽4.6	65.2	64.6	▽0.6
◆ 담당공무원 또는 직원의 친절한 태도	27.2	26.3	▽0.9	48.1	53.3	▲5.2
◆ 공원을 이용할 때 안전한 정도	47.8	47.9	▲0.1	57.1	60.0	▲2.9
◆ 공원이용시간(개방시간)의 적정성	25.1	25.8	▲0.7	60.4	63.1	▲2.7

## 8) 체육시설

### 가. 종합만족도 비교

- 전년도 대비 종합만족도지수 변화추이를 보면, 부문만족도지수는 증감의 변화가 없으며, 체감만족도지수는 2.0점 하락하여, 결과적으로 종합만족도지수는 1.0점 하락하였음.

#### < 체육시설 부문의 전년도 대비 종합만족도 비교 >

구 분	2006	2007	증감
• 부문만족도지수	53.0	53.0	-
• 체감만족도지수	56.0	54.0	▽2.0
• 종합만족도지수	54.5	53.5	▽1.0

### 나. 차원 비교

#### < 체육시설 부문의 전년도 대비 차원 만족도와 중요도 비교 >

차 원	차원중요도			차원만족도		
	2006	2007	증감	2006	2007	증감
① 시설 접근성	18.5	18.9	▲0.4	55.0	56.1	▲1.1
② 시설의 유지 및 관리	31.6	34.2	▲2.6	52.1	51.6	▽0.5
③ 편의시설 및 부대시설	25.7	22.7	▽3.0	50.4	49.2	▽1.2
④ 시설운영	24.0	24.3	▲0.3	55.4	56.2	▲0.8

- 전년도 대비 차원중요도의 변화추이를 보면, '시설의 유지 및 관리' 차원의 중요도가 전년도에 비해 2.6% 상승하여 여전히 가장 중요한 차원으로 평가되었으며, 유일하게 '편의시설 및 부대시설' 차원(-3.0%)이 하락하였음.

- 전년도 대비 차원만족도의 변화추이를 보면, '시설 접근성(+1.1점)'과 '시설운영(+0.8점)' 차원의 만족도가 상승한 반면, '시설의 유지 및 관리'(-0.5점)와 '편의시설 및 부대시설'(-1.2점) 차원의 만족도가 하락하였음.

## 다. 항목 비교

- 전년도와 비교하여 볼 때, 중요도 면에서는 25개 항목 중 '구비된 각종 운동시설 및 라커룸 등의 관리상태(+5.5%)' 등 12개 항목에서 상승했으며, '전반적인 청소 및 위생상태(-8.9%)' 등 13개 항목에서 하락하였음.
- 전년도와 비교해 볼 때, 만족도 면에서는 '시설 휴무일의 적절한 선택 여부(+4.0점)' 등 13개 항목에서 상승했고, '비상구나 소화기 등 안전시설의 확보(-4.4점)' 등 12개 항목에서 하락하였음.
- 전년도에 비하여 중요도면에서 변화 특징을 보면, '구비된 각종 운동시설 및 라커룸 등의 관리상태' 항목이 5.5%로 가장 크게 상승했으며, '전반적인 청소 및 위생상태' 항목이 -8.9%로 가장 크게 하락하였음. 전년도에는 '전반적인 청소 및 위생상태(27.4%)'가 중요도 면에서 가장 높았으나, 2007년에는 '구비된 각종 운동시설 및 라커룸 등의 관리상태' 항목이 23.6%로 가장 높은 것이 특징임.
- 전년도에 비하여 만족도 면에서 변화 특징을 보면, '시설 휴무일의 적절한 선택 여부' 항이 전년도의 53.5점에서 57.5점으로 전년에 비해 4.0점이 상승했고, '비상구나 소화기 등 안전시설의 확보' 항이 전년도의 57.3점에서 52.9점으로 4.4점 하락하였음. 전년에는 '입장과 퇴장의 용이성' 항이 61.4점으로, 2007년에도 역시 같은 항이 61.9점으로 가장 높은 만족도를 보이고 있음.
- 항목 중요도의 2006년 대비 2007년의 변화추이를 보면,

## ▲ 중요도가 증가된 주요 항목

- 구비된 각종 운동시설 및 라커룸 등의 관리상태 : 5.5%
- 다양한 운동장비 및 시설의 구비 정도 : 3.5%
- 비상구나 소화기 등 안전시설의 확보 : 3.5%
- 시설 이용요금수준의 적정성 : 2.9%

## ▽ 중요도가 감소한 주요 항목

- 전반적인 청소 및 위생상태 : 8.9%
- 안내표지의 편리성 및 정확성 : 2.4%

## ○ 항목만족도의 2006년 대비 2007년의 변화추이를 보면,

## ▲ 만족도가 개선된 주요 항목

- 시설 휴무일의 적절한 선택 여부 : 4.0점
- 시설방문을 위한 체계적인 교통망 구축 : 3.8점
- 시설의 개방(이용)시간의 적정성 : 3.6점

## ▽ 만족도가 하락한 주요 항목

- 비상구나 소화기등 안전시설의 확보 : 4.4점
- 계단, 문, 복도 등의 이용 편리성 및 안전성 : 3.6점
- 샤워실(부스 개수 포함)의 구비 : 3.4점



< 체육시설 부문의 전년도 대비 항목 만족도와 중요도 비교 >

항 목	항목중요도			항목만족도		
	2006	2007	증감	2006	2007	증감
· 입장과 퇴장의 용이성	13.4	15.0	▲1.6	61.4	61.9	▲0.5
· 계단, 문, 복도 등의 이용 편리성 및 안전성	17.1	18.0	▲0.9	61.1	57.5	▽3.6
· 안내표지의 편리성 및 정확성	14.7	12.3	▽2.4	55.5	55.8	▲0.3
· 안내요원 인원수의 적정성	16.2	15.5	▽0.7	47.1	48.9	▲1.8
· 시설방문을 위한 체계적인 교통망 구축	20.0	17.9	▽2.1	48.3	52.1	▲3.8
· 주차시설의 확보 및 편리성	18.6	21.1	▲2.5	58.8	59.5	▲0.7
· 구비된 각종 운동시설 및 라커룸 등의 관리상태	18.1	23.6	▲5.5	53.0	51.6	▽1.4
· 각종 편의시설 관리상태	13.2	13.4	▲0.2	51.2	51.4	▲0.2
· 전반적인 청소 및 위생상태	27.4	18.5	▽8.9	53.5	52.5	▽1.0
· 냉난방시설의 상태	14.7	13.9	▽0.8	49.8	50.6	▲0.8
· 조명의 밝기	11.5	11.9	▲0.4	55.7	55.5	▽0.2
· 다양한 운동장비 및 시설의 구비 정도	15.0	18.5	▲3.5	48.6	49.1	▲0.5
· 비상구나 소화기 등 안전시설의 확보	14.9	18.4	▲3.5	57.3	52.9	▽4.4
· 화장실의 이용편리성과 청결도, 쾌적성	21.5	20.0	▽1.5	50.5	50.2	▽0.3
· 충분한 휴게공간의 확보	17.3	15.5	▽1.8	46.1	47.6	▲1.5
· 매점이나 자판기 등의 판매가격수준의 적정성	11.0	11.1	▲0.1	50.5	48.9	▽1.6
· 판매되는 식음료의 위생상태	12.0	11.6	▽0.4	51.8	51.7	▽0.1
· 샤워실(부스 개수 포함)의 구비	23.2	23.4	▲0.2	48.5	45.1	▽3.4
· 직원들의 친절도	14.8	14.5	▽0.3	58.8	58.7	▽0.1
· 시설의 개방(이용)시간의 적정성	14.3	13.6	▽0.7	55.0	58.6	▲3.6
· 시설 이용요금수준의 적정성	17.5	20.4	▲2.9	58.1	55.5	▽2.6
· 프로그램이나 이용방법에 대한 정보 입수의 편리성	13.0	12.1	▽0.9	51.0	49.9	▽1.1
· 이용절차의 간편성 또는 편리성	13.7	12.0	▽1.7	58.6	59.6	▲1.0
· 시설 휴무일의 적절한 선택 여부	11.5	10.1	▽1.4	53.5	57.5	▲4.0
· 시설 내 최대 인원의 통제 여부	15.0	17.2	▲2.2	51.6	54.2	▲2.6

## 9) 도로관리

### 가. 종합만족도 비교

- 도로관리에 대한 만족도 조사는 2006년에 새로이 추가된 분야로, 전년도 대비 종합만족도지수 변화추이를 보면, 부문만족도지수 6.1점 상승했으며, 체감만족도지수는 3.7점 상승하여, 결과적으로 종합만족도지수는 4.9점 상승하였음.

#### <도로관리 부문의 전년도 대비 만족도 비교>

구분	2006	2007	증감
부문만족도지수	44.0	50.1	▲ 6.1
체감만족도지수	49.6	53.3	▲ 3.7
종합만족도지수	46.8	51.7	▲ 4.9

### 나. 차원 비교

#### <도로관리 부문의 전년도 대비 차원 만족도와 중요도 비교>

차원	차원 중요도			차원 만족도		
	2006	2007	증감	2006	2007	증감
① 도로상태	20.8	26.4	▲ 5.6	48.2	51.5	▲ 3.3
② 시설물 관리상태	19.1	21.3	▲ 2.2	55.6	57.3	▲ 1.7
③ 안전관리 및 단속	41.2	30.0	▼ 11.2	34.0	41.4	▲ 7.4
④ 도로의 이용환경	19.0	22.3	▲ 3.3	49.4	53.4	▲ 4.0

- 전년도 대비 차원중요도의 변화추이를 보면, '도로상태' 차원의 중요도가 전년도에 비해 5.6% 상승하였으며, 유일하게 '안전관리 및 단속' 차

원이 무려 11.2%나 하락하였음. 2006년도에 시민들이 가장 중요하게 인식한 차원은 '안전관리 및 단속(42.2%)'이며, 2007년에도 이 차원의 중요도(30.0%)를 가장 높게 인식하고 있음.

- 전년도 대비 차원만족도의 변화추이를 보면, '안전관리 및 단속(+7.4점)' 차원의 만족도가 가장 큰 폭으로 상승했으며, 나머지 모든 차원이 1.7점~4.0점까지 상승하였음. '시설물 관리상태' 차원이 2006년에 이어 2007년에도 차원만족도에 있어서 가장 높게 나타났음.

## 다. 항목비교

- 전년도와 비교하여 볼 때, 중요도 면에서는 24개 항목 중 '신호체계가 적절하게 작동하는 정도(+13.2%)' 등 10개 항목에서 상승했으며, '전반적인 청소 및 위생상태(-9.5%)' 등 14개 항목에서 하락하였음.
- 전년도와 비교해 볼 때, 만족도 면에서는 '불법주차로 교통 불편이 없는 정도(+8.7점)' 등 모든 항목에서 상승했음.
- 전년도에 비하여 중요도면에서 변화 특징을 보면, 전년도에는 '불법주차로 교통 불편이 없는 정도'와 '신호등의 원활한 작동 정도' 항목이 각각 37.2%로 중요도가 가장 높았으나, 2007년에는 '신호체계가 적절하게 작동하는 정도' 항목이 31.7%로 가장 높은 것이 특징임.
- 전년도에 비하여 만족도 면에서 변화 특징을 보면, '불법주차로 교통 불편이 없는 정도' 항이 전년도의 23.3점에서 32점으로 전년에 비해 8.7점이 상승했으며, 만족도가 하락한 항목은 전혀 없음. 전년에는 '가로등의 고장여부 관리 상태' 항목이 58.8점으로, 2007년에도 역시 같은 항이 59.3점으로 가장 높은 만족도를 보이고 있음.
- 항목 중요도의 2006년 대비 2007년의 변화추이를 보면,
  - ▲ 중요도가 증가된 주요 항목

- 신호체계가 적정하게 작동하는 정도 : 13.2%
  - 노면의 포장상태 : 9.1%
  - 도로파손시 복구의 신속성 : 6.1%
  - 도로시설물의 정비상태 : 5.4%
  - 가로등의 고장여부 관리 상태 : 5.1%
- ▽ 중요도가 하락한 주요 항목
- 원활한 통행을 위한 인도폭 확보 : 9.5%
  - 신호등의 원활한 작동 정도 : 9.5%
  - 불법주차로 교통 불편이 없는 정도 : 8.2%
  - 건널목 설치구간의 적정성 : 4.9%
  - 도로표지판 안내 정보의 적절성 : 4.3%
- 항목만족도의 2006년 대비 2007년의 변화추이를 보면,
- ▲ 만족도가 개선된 주요 항목
- 불법주차로 교통 불편이 없는 정도 : 8.7점
  - 인도의 무단 점용시설물의 단속정도 : 8.2점
  - 버스전용차선제가 잘 지켜지는 정도 : 6.6점
  - 건널목 설치구간의 적정성 : 6.3점
  - 도로표지판 안내 정보의 적절성 : 5.8점
  - 도로변의 정비상태 : 5.2점
- ▽ 만족도가 하락한 항목은 없음.

〈도로관리 부문의 전년도 대비 항목 만족도와 중요도 비교〉

항 목	항목 중요도			항목 만족도		
	2006	2007	증감	2006	2007	증감
◆ 차도의 청결상태	8.6	9.2	▲0.6	54.3	58.0	▲3.7
◆ 노면의 포장상태	18.4	27.5	▲9.1	47.5	48.7	▲1.2
◆ 차선의 도색상태	11.8	10.9	▽0.9	53.4	55.8	▲2.4
◆ 도로변의 청결상태	9.1	8.7	▽0.4	50.3	54.2	▲3.9
◆ 도로변의 정비상태	9.8	8.8	▽1.0	48.0	53.2	▲5.2
◆ 지하도의 청결상태	6.4	7.4	▲1.0	50.1	53.1	▲3.0
◆ 지하도의 정비상태	7.5	8.5	▲1.0	51.1	52.3	▲1.2
◆ 원활한 통행을 위한 인도폭 확보	28.6	19.1	▽9.5	42.9	47.2	▲4.3
◆ 가로등의 고장여부 관리상태	13.5	18.6	▲5.1	58.8	59.3	▲0.5
◆ 도시시설물의 정비상태	16.3	21.7	▲5.4	52.1	55.1	▲3.0
◆ 지하도의 조명정비상태	13.3	13.3	0	55.1	56.4	▲1.3
◆ 신호등의 원활한 작동 정도	37.2	27.7	▽9.5	56.5	58.6	▲2.1
◆ 표지판의 설치 및 유지상태	19.9	18.8	▽1.1	54.6	56.9	▲2.3
◆ 도로상 사고 처리의 신속성	15.3	19.2	▲3.9	49.1	49.7	▲0.6
◆ 도로파손시 복구의 신속성	16.1	22.2	▲6.1	38.5	41.7	▲3.2
◆ 불법주차로 교통 불편이 없는 정도	37.2	29.0	▽8.2	23.3	32.0	▲8.7
◆ 버스전용차선제가 잘 지켜지는 정도	11.9	12.0	▲0.1	43.8	50.4	▲6.6
◆ 인도의 무단 점용시설물의 단속 정도	19.6	17.7	▽1.9	32.9	41.1	▲8.2
◆ 신호체계가 적정하게 작동하는 정도	18.5	31.7	▲13.2	52.8	55.4	▲2.6
◆ 도로표지판 안내 정보의 적절성	16.2	11.9	▽4.3	51.0	56.8	▲5.8
◆ 도로표지판을 쉽게 볼 수 있는 정도	15.6	15.3	▽0.3	54.5	54.9	▲0.4
◆ 도로 보수시간/내용의 홍보 정도	18.5	16.5	▽2.0	40.5	45.2	▲4.7
◆ 건물목 설치구간의 적정성	18.7	13.8	▽4.9	47.1	53.4	▲6.3
◆ 버스전용차로의 적재적소성	12.4	10.7	▽1.7	52.6	54.4	▲1.8



## 10) 하천관리

### 가. 종합만족도 비교

- 하천관리에 대한 만족도 조사는 2006년에 새로이 추가된 분야로, 전년도 대비 종합만족도지수 변화추이를 보면, 부문만족도지수 2.4점 상승했으며, 체감만족도지수는 1.7점 상승하여, 결과적으로 종합만족도지수는 0.4점 상승하였음.

#### 〈하천관리 부문의 전년도 대비 만족도 비교〉

구분	2006	2007	증감
부문만족도지수	42.2	44.6	▲ 2.4
체감만족도지수	48.2	46.5	▼ 1.7
종합만족도지수	45.2	45.6	▲ 0.4

### 나. 차원 비교

#### 〈하천관리 부문의 전년도 대비 차원 만족도와 중요도 비교〉

차원	차원 중요도			차원 만족도		
	2006	2007	증감	2006	2007	증감
① 하천수질 및 주변관리	48.4	46.6	▼ 1.8	46.5	48.3	▲ 1.8
② 이용의 편의성	19.0	17.3	▼ 1.7	37.7	40.2	▲ 2.5
③ 시설물 설치 및 관리의 적정성	18.8	19.4	▲ 0.6	40.0	44.3	▲ 4.3
④ 하천관리 활동의 적정성	13.9	16.7	▲ 2.8	36.2	39.4	▲ 3.2

- 전년도 대비 차원중요도의 변화추이를 보면, ‘하천관리 활동의 적정성’ 과 ‘시설물 설치 및 관리의 적정성’ 차원의 중요도가 전년도에 비해

각각 2.8%와 0.6% 상승하였으며, ‘하천수질 및 주변관리’와 ‘이용의 편의성’ 차원의 중요도는 각각 1.8%~1.7%가 하락하였음. 2006년도에 시민들이 가장 중요하게 인식한 차원은 ‘하천수질 및 주변관리(48.4%)’이며, 2007년에도 이 차원의 중요도(46.6%)를 가장 높게 인식하고 있음.

- 전년도 대비 차원만족도의 변화추이를 보면, ‘시설물 설치 및 관리의 적정성(+4.3점)’ 차원의 만족도가 가장 큰 폭으로 상승했으며, 나머지 모든 차원이 1.8점~3.2점까지 상승하였음. ‘하천수질 및 주변관리’ 차원이 2006년에 이어 2007년에도 차원만족도에 있어서 가장 높게 나타났음.

## 다. 항목비교

- 전년도와 비교하여 볼 때, 중요도 면에서 16개 항목 중 ‘공중화장실의 적절한 설치(+6.5%)’ 등 9개 항목에서 상승했으며, ‘편의시설의 구비(-6.9%)’ 등 7개 항목에서 하락하였음.
- 전년도와 비교해 볼 때, 만족도 면에서는 ‘불만사항에 대한 신속한 대응(+13.1점)’ 등 9개 항목에서 상승했으며, ‘공중화장실의 적절한 설치(-7.0%)’ 등 9개 항목에서 하락하였음.
- 전년도에 비하여 중요도면에서 변화 특징을 보면, 전년도에는 ‘안전시설의 확보’ 항목이 44.0%로 중요도가 가장 높았으나, 2007년에는 ‘위법행위에 대한 지도·단속의 적정성’ 항목이 47.9%로 가장 높은 것이 특징임.
- 전년도에 비하여 만족도 면에서 변화 특징을 보면, ‘불만사항에 대한 신속한 대응’ 항이 전년도의 29.6점에서 42.7점으로 전년에 비해 무려 13.1점이 상승했으며, 만족도의 하락에 있어서는 ‘공중화장실의 적절한 설치’ 항목이 49.8점에서 42.8점으로 7점 하락하였음. 전년에는 ‘하천 주변의 청결성’ 항목이 52.8점으로, 2007년에도 역시 같은 항이 52.3점으로 가장 높은 만족도를 보이고 있음.

○ 항목 중요도의 2006년 대비 2007년의 변화추이를 보면,

▲ 중요도가 증가된 주요 항목

- 공중화장실의 적절한 설치 : 6.5%
- 자연재해에 대비한 안전성 확보 : 5.6%
- 불만사항에 대한 신속한 대응 : 5.4%

▽ 중요도가 하락한 주요 항목

- 편의시설의 구비 : 6.9%
- 안전시설의 확보 : 6.2%
- 하천 수질의 청결성 : 4.2%

○ 항목만족도의 2006년 대비 2007년의 변화추이를 보면,

▲ 만족도가 개선된 주요 항목

- 불만사항에 대한 신속한 대응 : 13.1점
- 하천 주변 녹지의 관리 : 10.1점
- 안내표지판의 적절한 설치 정도 : 8.6점
- 안전시설의 확보 : 6.1점
- 자연재해에 대비한 안전성 확보 : 6.0점

▽ 만족도가 하락한 주요 항목

- 공중화장실의 적절한 설치 : 7.0점
- 위법행위에 대한 지도·단속의 적정성 : 2.6점



〈하천관리 부문의 전년도 대비 항목 만족도와 중요도 비교〉

항 목	항목 중요도			항목 만족도		
	2006	2007	증감	2006	2007	증감
◆ 하천 수질의 청결성	34.8	30.6	▽4.2	47.2	46.7	▽0.5
◆ 하천 주변의 청결성	15.8	18.1	▲2.3	52.8	52.3	▽0.5
◆ 하천 주변의 악취	21.5	20.6	▽0.9	41.9	43.7	▲1.8
◆ 하천 주변 녹지의 관리	15.0	17.1	▲2.1	41.9	52.0	▲10.1
◆ 치수 안정을 위한 하천시설의 유자관리	13.0	13.6	▲0.6	50.0	49.0	▽1.0
◆ 안내표지판의 적절한 설치 정도	11.9	12.2	▲0.3	39.7	48.3	▲8.6
◆ 물과 접촉할 수 있는 공간의 확보	18.3	16.3	▽2.0	42.3	47.6	▲5.3
◆ 편의시설의 구비	39.0	32.1	▽6.9	29.7	33.0	▲3.3
◆ 공중화장실의 적절한 설치	14.2	20.7	▲6.5	49.8	42.8	▽7.0
◆ 체육시설의 적절한 설치	16.7	18.8	▲2.1	39.5	38.4	▽1.1
◆ 각종 시설물의 관리	26.3	26.9	▲0.6	50.3	49.7	▽0.6
◆ 안전시설의 확보	44.0	37.8	▽6.2	36.3	42.4	▲6.1
◆ 자연재해에 대비한 안전성 확보	29.7	35.3	▲5.6	36.2	42.2	▲6.0
◆ 공사나 이용에 대한 대민홍보의 적정성	27.7	25.5	▽2.2	34.0	39.5	▲5.5
◆ 위법행위에 대한 지도·단속의 적정성	51.1	47.9	▽3.2	40.1	37.5	▽2.6
◆ 불만사항에 대한 신속한 대응	21.3	26.7	▲5.4	29.6	42.7	▲13.1



## 11) 119 구조·구급 활동

### 가. 종합만족도 비교

- 119 구조·구급 활동에 대한 만족도 조사는 2006년에 새로이 추가된 분야로, 전년도 대비 종합만족도지수 변화추이를 보면, 부문만족도지수 1.3점 하락했으며, 체감만족도지수는 1.8점 하락하여, 결과적으로 종합만족도지수는 1.5점 하락하였음.

〈119 부문의 전년도 대비 만족도 비교〉

구분	2006	2007	증감
부문만족도지수	80.5	79.2	▽ 1.3
체감만족도지수	82.8	81.0	▽ 1.8
종합만족도지수	81.6	80.1	▽ 1.5

### 나. 차원 비교

〈도로관리 부문의 전년도 대비 차원 만족도와 중요도 비교〉

차원	차원 중요도			차원 만족도		
	2006	2007	증감	2006	2007	증감
① 접수담당자의 응대태도	19.7	17.8	▽ 1.9	81.5	82.3	▲ 0.8
② 현장출동소방공무원의 업무처리 능력	43.6	47.0	▲ 3.4	82.6	80.4	▽ 2.2
③ 구조 구급 시설 및 장비	20.8	17.9	▽ 2.9	75.2	73.1	▽ 2.1
④ 업무처리 및 절차	16.1	17.4	▲ 1.3	79.9	78.5	▽ 1.4

- 전년도 대비 차원중요도의 변화추이를 보면, '현장출동 소방공무원의 업무처리 능력'과 '업무처리 및 절차' 차원의 중요도가 전년도에 비해

각각 3.4%와 1.3% 상승하였으며, '접수담당자의 응대태도'와 '구조 구급 시설 및 장비' 차원이 1.9%와 2.9% 하락하였음. 2006년도에 시민들이 가장 중요하게 인식한 차원은 '현장출동 소방공무원의 업무처리 능력(43.6%)'이며, 2007년에도 이 차원의 중요도(47.0%)를 가장 높게 인식하고 있음.

- 전년도 대비 차원만족도의 변화추이를 보면, '접수담당자의 응대태도(+0.8점)' 차원의 만족도가 상승한 반면, 나머지는 1.4점~2.2점까지 모두 하락하였음. '현장출동 소방공무원의 업무처리 능력' 차원이 2006년에 가장 높은 만족도를 보인 반면, 2007년에는 '접수담당자의 응대태도' 차원이 가장 높게 나타났음.

## 다. 항목비교

- 전년도와 비교하여 볼 때, 중요도 면에서는 20개 항목 중 '신속하고 정확한 접수(+7.0%)' 등 10개 항목에서 상승했으며, '초기대응정보 전달 정도(-3.8%)' 등 10개 항목에서 하락하였음.
- 전년도와 비교해 볼 때, 만족도 면에서는 '신속하고 정확한 접수'와 '담당공무원의 친절한 태도' 항목이 각각 1.2점과 1.0점 상승한 것을 제외하고는 모두 하락하였음.
- 전년도에 비하여 중요도면에서 변화 특징을 보면, 전년도에는 '서비스 제공절차 및 과정의 적절성' 항목이 44.1%로 중요도가 가장 높았으며, 2007년에도 같은 항의 중요도가 43.3%로 가장 높은 것이 특징임.
- 전년도에 비하여 만족도 면에서 변화 특징을 보면, '신속하고 정확한 접수'와 '담당공무원의 친절한 태도' 항목을 제외하고는 모든 항목에서 하락했으며, 특히 '담당공무원의 침착한 태도' 항이 전년도의 84.9점에서 81.6점으로 3.3점 하락하였음. 전년에는 '담당공무원의 침착한 태도' 항목이 84.9점으로, 2007년에는 '신속하고 정확한 접수' 항목이 83.2점으로 만족도가 가장 높았음.

○ 항목 중요도의 2006년 대비 2007년의 변화추이를 보면,

▲ 중요도가 증가된 주요 항목

- 신속하고 정확한 접수 : 7.0%
- 시설 및 장비의 편안성 : 3.8%

▽ 중요도가 하락한 주요 항목

- 초기대응정보 전달 정도 : 3.8%
- 담당공무원의 침착한 응대 : 2.8%
- 시설 및 장비의 청결성 : 2.1%

○ 항목만족도의 2006년 대비 2007년의 변화추이를 보면,

▲ 만족도가 개선된 주요 항목

- 신속하고 정확한 접수 : 1.2점
- 담당공무원의 친절한 태도 : 1.0점

▽ 만족도가 하락한 주요 항목

- 담당공무원의 침착한 태도 : 3.3점
- 시설 및 장비의 청결성 : 3.1점
- 담당공무원의 일처리 전문성 : 3.0점
- 담당공무원의 신속한 현장 도착 : 2.6점

<119 부문의 전년도 대비 항목 만족도와 중요도 비교>

항 목	항목 중요도			항목 만족도		
	2006	2007	증감	2006	2007	증감
◆ 신속하고 정확한 접수	35.8	42.8	▲7.0	82.0	83.2	▲1.2
◆ 담당공무원의 친절한 태도	18.7	18.3	▽0.4	82.0	83.0	▲1.0
◆ 담당공무원의 침착한 응대	20.3	17.5	▽2.8	82.8	82.6	▽0.2
◆ 초기대응정보 전달 정도	25.3	21.5	▽3.8	79.6	79.6	-
◆ 담당공무원의 신속한 현장 도착	26.8	28.8	▲2.0	82.5	79.9	▽2.6
◆ 담당공무원의 친절함	7.5	8.2	▲0.7	83.8	82.7	▽1.1
◆ 고객에 대한 배려와 처우	9.9	10.2	▲0.3	82.6	80.6	▽2.0
◆ 능숙하고 신속한 일처리	21.1	22.4	▲1.3	83.1	81.1	▽2.0
◆ 담당공무원의 침착한 태도	7.1	7.5	▲0.4	84.9	81.6	▽3.3
◆ 담당공무원의 일처리 전문성	7.6	8.7	▲1.1	80.9	77.9	▽3.0
◆ 담당공무원간 협조성	6.5	7.7	▲1.2	82.5	79.8	▽2.7
◆ 상황정보의 신속 정확한 전달(삭제)	7.6	-	-	80.7	-	-
◆ 착오에 대한 시정노력	6.1	6.9	▲0.8	80.9	78.7	▽2.2
◆ 조치를 위한 시설, 장비 준비성	31.1	30.8	▽0.3	75.2	73.1	▽2.1
◆ 시설, 장비 작동의 신속 정확성	30.8	29.4	▽1.4	76.1	74.1	▽2.0
◆ 시설 및 장비의 청결성	17.1	15.0	▽2.1	76.5	73.4	▽3.1
◆ 시설 및 장비의 편안성	21.1	24.9	▲3.8	73.0	71.6	▽1.4
◆ 서비스 제공절차 및 과정의 적절성	44.1	43.3	▽1.3	79.7	78.4	▽1.3
◆ 서류작성 및 처리과정의 적절성	27.3	27.7	▽1.3	79.2	77.9	▽1.3
◆ 일 처리 완결성	28.6	29.1	▽1.8	80.9	79.1	▽1.8

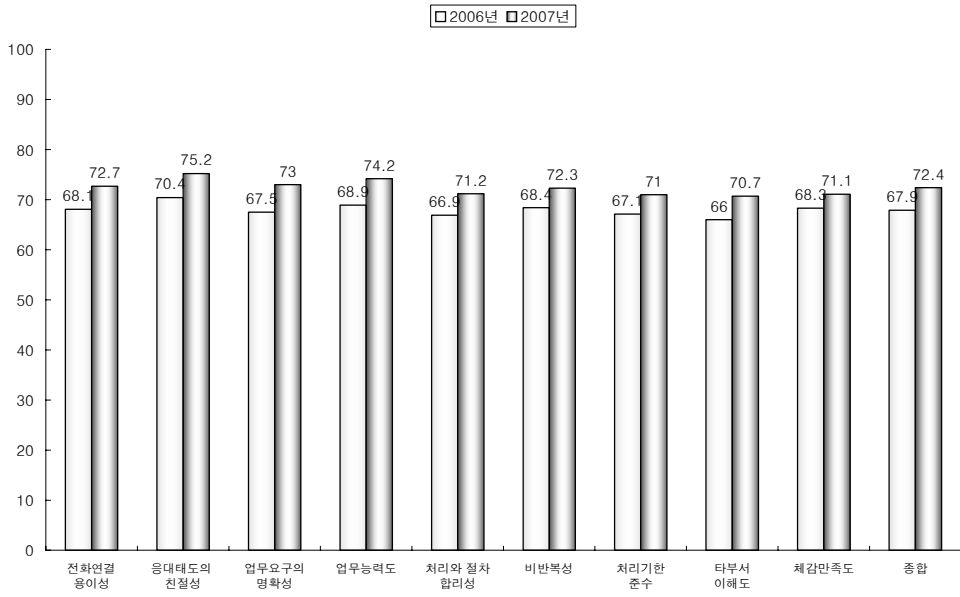


### 3. 내부고객만족도

- 2007년의 내부고객만족도 조사는 설문 의 형태와 측정모형이 전년도와 판이함으로 부서별 내부만족도 변화의 추이를 살펴보는 것은 큰 의미가 없다고 하겠음.
- 2006년에 비하여 모든 측정항목에서 만족도가 상승하였으며, 종합만족에 있어서도 전년도에 67.9점에서 72.4점으로 4.5점이나 상승하였으며, 가장 큰 상승을 보인 부분은 '업무요구의 명확성' 부분으로 전년도에 비하여 5.5점 높아진 것임.

#### < 전년도 대비 항목별 내부고객만족 변화 >

항 목	평가요소	만족도변화		비 고 (2006년대비)
		2006년	2007년	
1	전화연결 용이성	68.1	72.7	▲4.6
2	응대태도의 친절성	70.4	75.2	▲4.8
3	업무 요구의 명확성	67.5	73.0	▲5.5
4	요구에 부응한 업무능력도	68.9	74.2	▲5.3
5	업무처리와 절차의 합리성	66.9	71.2	▲4.3
6	자료요구의 비반복성	68.4	72.3	▲3.9
7	처리 기한 준수	67.1	71.0	▲3.9
8	타부서 이해도	66.0	70.7	▲4.7
9	업무처리의 체감만족도	68.3	71.1	▲2.8
종합만족도		67.9	72.4	▲4.5



## 제 3 부

# 만족도 제고를 위한 정책방안

## 제 7 장 부문별 정책방안



## 제 7 장 부문별 정책방안

---

- 제1절 정책만족도
- 제2절 생활행정서비스만족도
- 제3절 내부고객만족도

## 제7장 부문별 정책방안

### 제1절 정책만족도

#### 1. 향후 과제

- ‘문화예술 인프라 확충’과 ‘자전거타기 문화조성’ 정책의 경우 정책의 인지도가 매우 낮다는 점을 고려하여 정책입안과 집행 과정에서 여론 선도층 및 정책 이해관계자, 나아가 일반시민들을 대상으로 정책의 내용과 성과 등에 대한 적극적인 홍보가 필요한 것으로 판단됨. 특히, 전자의 경우는 인지도가 낮다는 차원에서 본다면, 정책홍보를 위한 대책의 수립이 시급함.
- 만족도 측면에서 ‘문화예술 인프라 확충’과 ‘자전거타기 문화조성’ 정책에 대한 만족도가 상대적으로 낮은 수준에 머무르고 있어 특히 이들 분야에 대한 지속적인 관리와 개선 노력이 필요할 것으로 판단됨. 전자의 경우는 전년도에도 만족도가 가장 낮아, 지속적인 개선이 요구되며 정책의 전반적인 내용을 검토해 볼 필요가 있음.
- 특히 6대 정책에 대한 만족도가 동일하게 ‘보통’ 수준의 만족도를 보이고 있다는 점에서 전반적으로 관리를 강화하여 정책 전반의 개선이 이루어질 수 있도록 하여야 할 것임.

#### 2. 정책별 개선사항

##### 가. 문화 예술 인프라 확충

- ‘정책의 수립필요성’과 ‘정책의 상대적 중요성’을 제외한 계획과 실행 과정에서의 평가요소에 대한 전반적인 만족도가 매우 낮다는 점에서 정책 전반에 대한 관리 강화가 필요함

- 특히 ‘정책의 효과성’ 항목은 일반시민과 전문가 모두 가장 낮게 평가하고 있고, 항목 만족도도 6대 정책의 모든 항목 중 가장 낮다는 점에서 시민이 체감할 수 있는 정책대안 개발이 시급함.

## 나. 생동감 넘치는 푸른도시 조성

- 정책에 대한 종합만족도는 ‘보통’ 수준을 보이고 있다는 점에서 정책 전반에 대한 관리 강화가 필요함.
- 특히 ‘정책의 투명성’ 항목은 일반시민과 전문가 모두 상대적으로 낮게 평가하고 있다는 점에서, 장기적인 계획 수립 및 정보공개 등을 통한 정책과정에서의 투명성 제고가 필요함.

## 다. 새로운 교통체계 구축

- 정책에 대한 종합만족도가 타 정책에 대하여 다소 높으며, ‘보통’ 수준을 넘어 ‘만족’의 수준에 근접하고 있음.
- 특히 ‘정책의 일관성’과 ‘정책의 투명성’ 항목은 일반시민과 전문가 모두 매우 낮게 평가하고 있다는 점에서, 정책입안시 계획했던 내용을 그대로 집행과정에서도 유지되어야 하며, 정보공개 등을 통한 정책 수립 및 집행과정에서의 투명성 제고가 필요하며, ‘정책의 효과성’ 항목도 전반적인 만족도가 상대적으로 낮다는 점에서 시민들이 체감할 수 있는 정책대안 개발이 필요함.

## 라. 원도심 활성화

- ‘정책의 투명성’, ‘정책의 효과성’ 항목은 절대평균만족도(50점)에 미치지 못하고 있다는 점에서, 정보공개 등을 통한 정책 수립 및 집행과정에서의 투명성 제고가 필요하며, 시민들이 체감할 수 있는 정책대안

개발이 필요함.

- 특히 '정책의 효과성' 항목은 일반시민과 전문가 모두 가장 낮게 평가하고 있다는 점에서 시민이 체감할 수 있는 정책대안 개발이 시급함.

## 라. 자전거타기 문화조성

- 2007년에 새로이 추가된 '자전거타기 문화조성' 정책에 대한 인지도와 만족도 양 측면에서 6대 주요정책 중 최하위에 있으므로 다각적인 홍보수단을 동원해 인지도를 높임은 물론 시민들이 공감할 수 있는 집행방안을 마련하는 것이 시급함.
- 그러나 일반시민과 전문가 모두 '자전거타기 문화조성' 정책의 필요성에 대해서는 대부분 공감하고 있는 것으로 나타나 정책의 실효성을 확보할 수 있는 방안을 마련할 필요가 있음.

## 라. 중소기업자금지원

- 2007년에 새로이 추가된 '중소기업자금지원' 정책에 대한 인지도와 만족도 상대적으로 높은 편에 속함. 이 정책분야는 2007년에 새로이 추가된 분야임에도 대체로 인지도와 만족도가 높다는 사실은 일반시민이나 전문가 모두 중소기업의 어려운 경영여건의 개선에 대한 필요성을 인지하고 있었으며, 대전시 차원에서 추진하고 있는 중소기업자금지원 정책에 대한 신뢰도 역시 다소 높다고 볼 수 있음.
- 그러나 시민들은 정책의 일관성, 적절성, 투명성, 효과성, 그리고 개선노력에 대하여 절대평균만족도(50점) 보다 낮게 평가한 결과로 볼 때, 차후에 시민들이 체감할 수 있는 정책홍보와 실효성 있는 정책의 집행방안을 강구하여야 함.

## 제2절 생활행정서비스만족도

### 1. 시내버스

- 시내버스서비스 분야에 대한 시민만족도는 전에 비해 전반적으로 떨어졌으며, 12개 생활행정서비스 분야 중 하락폭이 가장 크게 나타났음. 이러한 결과는 2007년에 있었던 버스회사의 파업 등의 이유로 시민들이 큰 불편을 느꼈던 것으로 판단됨. 따라서 파업과 관련하여서는 처방적인 전략보다는 예방적인 전략의 관점에서 접근하여 파업 등으로 인한 시민들의 불편을 해소할 필요가 있음.
- 12분야 중 시내버스분야의 만족도는 54.6점으로 전체평균 60.9점에도 못미쳐 만족도 제고를 위한 전반적인 개선 노력이 있어야 함.

#### 가. 안전운행의 개선

- 시내버스 서비스 만족도를 구성하는 6개의 차원 중, 중요도는 가장 높으나 상대적으로 가장 낮은 만족도를 보여주는 차원이 바로 ‘안전운행’ 차원임.
- ‘안전운행’ 차원의 만족도가 2006년에 이어 2007년에도 최하위로 나타났을 뿐만 아니라, 개방형 건의사항에서도 가장 많은 지적이 있었음을 감안할 때, 전체만족도를 높이기 위해서는 ‘안전운행’ 차원을 구성하고 있는 항목 중 가장 낮은 점수를 보여주고 있는 ‘급출발·급정거’ 및 ‘과속·난폭운전’ 방지를 위한 대책 마련이 시급함.
- 시내버스 만족도 제고를 위해서는 운전기사 스스로의 안전운행에 대한 마음가짐과 실천의지가 중요하다는 것을 인식할 수 있도록 정기적 교육 및 평가 등 다양한 접근이 필요하다고 판단됨.
- 아울러 모니터 요원의 감시를 통해 안전운행 불이행자에 대한 벌점제

도를 마련하고, 이를 토대로 불이익을 주는 등의 보다 구체적이고 실질적인 제도적 방안이 마련되어야 할 것임.

- 처벌과 더불어 안전운행수칙을 철저히 지키는 운전사에 대해 표창(예컨대, 모범운전자 인증제도입 등) 등 긍정적인 보상을 해주는 것도 효과적일 수 있음.

## 나. 운행실태의 개선

- ‘운행실태’ 차원은 다른 차원에 비해 만족도가 비교적 낮게 나타난 차원으로 전체 서비스 만족도를 제고하기 위해서는 매우 중요한 차원이라고 판단됨.
- ‘운행실태’ 차원의 만족도를 제고하기 위해서는 배차간격의 적절성 및 배차간격의 준수성 등의 측면에서 획기적인 향상노력이 필요하다고 판단됨.
- 현실적인 교통체계에서 운행실태의 개선이 쉽게 이루지기 어렵다는 면을 감안할 때, 이를 보완하기 위해 지능형 버스 정보시스템의 정확성과 이용편의성을 증진시키는 노력이 병행되어야 할 것임.

## 다. 운전기사의 친절성 제고

- 건의사항에서 비교적 많은 지적이 있었고, 실제 차원만족도에서도 비교적 높은 평가를 받지 못한다는 점에서, ‘운전기사’ 차원은 적은 금전적 투자로 대시민 만족감을 향상시킬 수 있는 영역으로서, 앞서 논의한 ‘안전운행’과 더불어 직접적으로 운전기사의 행태 및 태도와 관련된 영역으로 교육과 제도적인 인센티브를 통해 집중적인 개선노력이 필요하다고 판단됨.
- 실제 친절성이 물리적인 서비스 조건보다 서비스만족도에 큰 영향을

미친다는 면에서 운전기사의 태도 및 행태변화가 말로 시내버스 서비스 부문의 만족도를 제고하기 위한 가장 우선적인 초점이 되어야 할 것임.

## 라. 운행체계의 만족도 유지

- 타 차원에 비해 중요도와 만족도가 상대적으로 높은 것으로 나타난 차원은 '시내버스운행체계' 차원으로 현 수준의 만족수준을 유지하기 위해 지속적인 노력이 필요하다고 판단됨.
- 2005년에 비해 2006년 평가에서 만족도가 높게 평가된 것은 버스환승제 등 새롭게 도입된 항목들에서 높은 점수를 받은 것이지 그 밖의 항목들에 있어서 대체적으로 전년도에 비하여 만족도가 떨어졌다는 면에서 서비스 개선의 여지는 여전히 남아 있다고 판단됨.

## 2. 청 소

- 청소서비스에 대한 시민들의 만족도는 지난해에 비해 0.7점 하락하였음. '쓰레기 수거작업과 과정(+0.6점)', '환경미화원 및 청소차량(+0.5점)', 그리고 '쓰레기봉투(+0.7점)이 상승하였고, '홍보 및 민원처리(-7.0점)'와 '가로청소(-0.2점)' 차원은 하락하였음. 특히, 가장 큰 하락폭을 보인 '홍보 및 민원처리' 차원에 대한 감소 원인을 파악하여 만족도 향상을 위한 노력을 기울여야 할 것임.
- 한편 '쓰레기 봉투', '가로청소', 그리고 '홍보 및 민원처리' 차원의 경우 2007년 만족도는 다른 차원에 비해 만족도가 매우 낮은 것으로 청소서비스 전체 평균만족도에 미치지 못하고 있음. 따라서 향후 청소서비스 부문에 있어서 특히 만족도가 크게 낮은 '쓰레기 봉투'와 '가로청소', 그리고 '홍보 및 민원처리' 등 3개 차원에 대한 만족도 제고 노력이 따라야 할 것임.

- 이를 바탕으로 다음에서는 청소서비스의 만족도 제고를 위한 구체적인 정책방안들에 대해 제시하고 있음

## 가. 청소비(쓰레기봉투 가격)의 적정성 확립

- 전년도에 이어 쓰레기봉투의 가격에 대한 시민들의 불만이 여전히 높은 것으로 나타남. 이 부분은 시민들이 대체적으로 중요한 부분으로 인식하고 있는 것임에도 불구하고 현재의 만족도는 매우 낮아 청소비 특히 쓰레기봉투 가격의 적정성을 확립하기 위한 노력이 필요하며, 봉투의 재질을 개선하고자 하는 연구개발에 대한 투자가 있어야 함.
- 이를 위해서는 시민들이 쓰레기봉투 가격의 산정방식 및 과정의 합리화 노력과 시민들의 인지도를 높일 수 있는 적극적인 홍보 방안 필요함.

## 나. 이면도로 및 도로가의 휴지통 청결 유지 확보

- ‘다가구, 다세대 밀집지역 이면도로 청결’ 항목은 2006년에 새로 선정된 신규지표로서 실제 시민들이 이 부분에 대한 중요도를 매우 높게 인식하고 있었으나 만족도가 아주 낮은 것으로 제시됨. 즉 ‘다가구, 다세대 밀집지역 이면도로의 청결상태’에 대한 중요도가 높는데 반해, 현재 제공되고 있는 서비스 수준은 시민들을 충족시키지 못하고 있다고 판단됨.
- 그러므로 향후 일반주택지역 보다 다가구, 다세대 밀집지역을 중심으로 이들 이면도로에 대한 청소 서비스 수준의 향상이 필요함. 이를 위하여 다가구, 다세대 밀집지역의 청소차량 및 청소운행 간격의 차별적 운행 등의 한시적인 적용방안 등의 검토가 요구됨.
- 한편 가로청소 부문 중에서 앞서 제시한 ‘다가구, 다세대 밀집지역 이면도로 청결’ 항목과 유사한 맥락으로 ‘도로가의 휴지통 청결상태 개선’ 항목에 대한 시민들의 중요성은 높게 인식되고 있었으나, 실제 청



결상태에 대한 만족도는 낮은 것으로 제시됨에 따라 도로가 휴지통의 청결상태를 유지하기 위한 중점적 노력이 요구됨.

## 다. 청소관련 민원담당 공무원들의 시민대응성 강화

- 청소관련 서비스에 대한 시민들의 불만사항이나 애로사항에 대한 문의 시 친절하고 신속하게 응답/처리할 수 있도록 공무원들에 대한 교육 훈련을 강화하여야 할 것임. 이 부분은 지난해에도 만족도가 낮은 부분이었음에도 불구하고 여전히 애로사항 문의에 대한 직원들의 태도가 불친절한 것으로 판단됨.
- 따라서 향후 민원담당 공무원들의 시민대응성 평가제도를 운영하는 등의 새로운 제도적 방안이 마련되어야 할 것임
- 한편 ‘애로사항 문의 시 친절하게 대하는 태도’에 대한 시민들의 요구가 예상됨에 따라 민원사항에 대한 적절한 대응과 더불어 청소서비스에 대한 문의전화 등에 있어서도 친절한 대응이 필요함.
- 이를 위해서 대전시 홈페이지에 친절공무원 칭찬게시판(가칭)을 이용하는 등 공무원의 친절한 태도를 향상시키고 고무시킬 수 있는 방안 등이 활용되어야 할 것임.

## 라. 쓰레기 및 재활용품의 배출 방법에 대한 안내 및 홍보 확대

- 청소 서비스의 개선은 환경미화원을 비롯한 담당공무원의 노력으로만 가능한 것이 아니라 시민들의 관심과 협조가 무엇보다 중요하게 뒷받침되어야 하는 서비스임.
- 따라서 시민들에게 쓰레기 및 재활용품을 배출하는 방법과 시기 등에 대해 홍보하고 교육하는 방안이 필요함. 특히, 초등학교 등을 순회하면서 재활용 배출의 필요성과 효과성 등에 대한 홍보를 실시할 필요

가 있음.

## 마. 쓰레기봉투의 품질 개선

- 쓰레기봉투의 품질에 대한 시민들의 중요도 인식수준에 비해 만족도 수준은 다소 낮은 것으로 나타남.
- 대다수의 시민들이 현 봉투가 금방 찢어진다는 문제점을 지적하면서 이의 개선을 요구하고 있으므로 강력한 재질의 쓰레기봉투를 공급할 수 있는 노력의 일환으로 봉투 재질의 개선을 위한 연구개발에 힘써야 함.

## 3. 상수도

- 상수도 서비스는 식수를 공급하는 매우 중요한 대시민 서비스임. 상수도 서비스에 대한 시민들의 요구는 안전하게 마실 수 있는 좋은 질의 물을 공급하는 것임. 2007년 시민들의 만족도를 분석한 결과, 전년도에 비해 만족 수준이 0.6점 상승한 것으로 나타났으나 “보통” 수준에 머물고 있어 여전히 해소해야 할 불만이 있는 것으로 분석됨. 즉 상수도 서비스에 대한 다양한 측면에서의 만족도 제고 전략이 필요함.
- 특히 ‘수질 상태’ 차원의 개선을 위한 집중적인 노력이 필요함. 이는 지난해 2006년과 같이 중요도는 높게 나타났으나, 만족도는 이에 상응하지 못하고 있음. 따라서 대전시민들의 상수도의 질적인 향상에 대한 수요가 급격히 증대되고 있다고 판단되며, 그에 반해 만족도는 그리 높지 않아 수질의 개선을 위한 중점적인 개선 정책의 마련에 집중하여야 할 것임.
- 한편으로는 ‘상수도 송·배수관 관리’ 차원에 있어서도 만족도가 매우 낮게 제시됨에 따라 상수도관의 청소기법에 대한 선진기술의 연구개발과 보급이 절실히 요구됨.

- 이를 바탕으로 다음에서는 상수도서비스의 만족도 제고를 위한 구체적인 정책방안들에 대해 제시하고자 함.

### 가. 지속적인 수질 개선 노력과 이미지 제고를 위한 홍보

- 전년도에 이어 지속적으로 수질 개선을 위한 사업을 시행하고 있음에도 불구하고, 시민들이 평가하는 수질의 만족도는 여전히 낮은 상태를 보이는 것으로 나타남.
- 특히, '식수로 사용할 때의 만족도'가 현저히 떨어지므로 이에 대한 시민들의 만족도를 높일 수 있도록 수질 개선 전략이 요구됨.
- 이를 위한 하나의 대안으로 현재 선진국에서 활용되고 있는 상수도의 수질 개선 시스템과 기술 등을 벤치마킹 하여 이들 선진 기술의 도입을 고려해볼 필요가 있음.
- 또한, 수질에 대한 시민들의 부정적인 인식을 변화시킬 수 있는 홍보 방안이 필요함. 따라서 'It's 水' 페트병의 배급에 대한 홍보와 배급처의 확대로 먹는물에 대한 신뢰도를 향상시켜야 함.
- 기타 건의사항으로 지적되었던 노후화된 송수관의 신속한 교체 및 이의 철저한 관리 조치가 시급히 요구과 동시에 깨끗한 수질을 위한 관리노력이 철저히 이루어져야 함. 이를 위해 적정 인원을 투입하여 각 구별 노후화된 송수관을 조기 파악하여 이에 대한 적절한 교체 배치가 요구됨.

### 나. 수도요금의 객관적인 산정 방식의 확보 및 인식 제고 노력

- 시민들은 다른 공공서비스에 비해 상수도 서비스의 이용요금이 많다고 인식하고 있는 것으로 나타남. 수도요금의 객관적인 산정 방식을 확보

해야 함.

- 수도요금의 산정과정과 타 공공요금과 도시가스요금, 전기요금 등의 비교 자료 등을 시민들에게 공고함으로써 긍정적인 인식을 높일 수 있는 전략이 필요함. 그리고 물가변동에 따른 상수도 요금의 탄력적 적용방안을 모색할 필요가 있음.

#### 다. 송·배수관 공사 시 통행불편 최소화 방안 마련

- 시민들이 인식하는 중요성 수준이 높는데 반해, 이에 대한 불만 정도가 심각한 수준으로 나타남. 송·배수관의 품질 개선도 좋으나 이 과정에서 시민들의 통행에 불편을 주는 피해 요소를 최소화할 수 있는 적극적인 방안의 모색이 필요함.
- 송·배수관의 공사가 실시되기 전 시민들에게 이를 사전에 충분한 시간을 통해 안내함으로써 시민들 개개인의 주의 노력 강화도 적절할 것임.

### 4. 민원행정

- 민원행정의 경우 부문만족도, 체감만족도, 그리고 종합만족도 모두에 있어 '만족'하는 수준을 보여주고 있음
- 민원행정의 경우 2006년에 비해 2007년의 부문만족도 및 종합만족도는 상승하였으나, 체감만족도는 하락한 것으로 나타남. 특히, 전년도에 비해 '공무원의 응대 친절도' 차원에서 큰 만족도 개선이 있었으며, 민원인을 대하는 공무원들의 친절의식이 향상된 것으로 판단되었음.
- 민원행정부문의 서비스 만족도를 구성하는 차원에서 만족도가 감소한 것은 '이용편의', '편의시설 및 쾌적성' '공무원의 응대 친절도', '업무처리태도', 그리고 '업무처리 편리성' 차원의 점수는 2005년도에 비해 큰 하락폭을 보여주고 있음.

## 가. 융통성 있고 신속한 업무처리

- 비교적 중요한 차원으로 분류된 것은 ‘업무처리 편리성’과 ‘공무원의 응대 친절도’ 차원으로 이러한 차원들은 일과 직접적으로 관련된 차원 들임.
- 이러한 차원들을 구성한 항목들과 관련해서도 일의 신속한 처리나 융통성 있는 처리, 민원처리양식의 간단명료성, one-stop 서비스 등의 중요성이 두드러지게 지적됨으로써 앞으로 민원행정 서비스의 만족도를 제고하기 위해서는 다른 요인보다도 고객의 입장에서 융통성 있고, 신속하며, 편리한 업무처리에 우선적인 초점을 두는 것이 매우 중요할 것으로 사료됨.

## 나. 접근성 제고

- ‘민원행정 및 접근용이성’ 차원과 관련하여, 구청의 위치와 건물과 같은 거시적인 환경문제는 장기적으로 풀어나가야 할 문제이지만, 민원 관련 서류 또는 안내관의 배치 등과 같이 노력여하에 따라서는 단기적으로 가시적인 변화를 보여줄 수 있는 영역을 찾아 지속적인 개선 노력을 기울여나가는 것이 중요할 것임.

## 다. 친절성 제고

- 민원행정서비스 고객만족을 제고하기 위해서는 서비스전달의 전문성과 신뢰성을 키워나가는 것도 중요하지만, 우선적으로 담당공무원들의 친절성을 제고하는 것을 최우선 전략으로 삼아야 할 것임.
- ‘업무 처리태도’ 및 ‘업무처리 편리성’ 등의 차원은 장기간의 교육과 훈련을 필요로 하고, 업무개선 등의 구조적 문제와도 밀접한 관련이 있는 반면, 공무원의 응대친절도야 말로 짧은 기간에 가장 적은 비용

으로 고객만족도를 제고할 수 있다는 면에서 적극적으로 개선해나가야 할 영역임

## 라. 고객 지향적 자세

- ‘업무 처리태도’ 차원을 구성하는 항목 중 담당 공무원이 민원인의 사정이나 입장을 고려하여 융통성 있게 업무를 처리해주는 정도와 관련된 항목이 매우 중요하지만 만족도가 그리 높지 않다는 점에 주목하여 민원담당공무원이 재량을 가지고 주민의 입장에서 보다 적극적으로 일하는 자세를 보여줄 수 있도록 조직문화 및 제도를 바꾸어나가는 노력이 중요할 것임.

## 5. 보건의료

- 시민의 건강과 직접적인 관련이 있는 서비스 분야인 보건의료 분야는 사회보장정책의 핵심 분야임. 따라서 다른 분야보다 더 높은 수준의 관심과 개선 노력이 요구됨. 2007년 보건의료 서비스는 다른 서비스 분야에 비해 전체적인 만족도가 높게 나타났으며, 시민들의 만족도는 전년도에 비해 2.2점 상승한 66.3점으로 나타남. 따라서 현재 전략을 기본으로 하되, 세부 항목별 만족도에서 낮은 점수를 받은 항목들을 중심으로 중점적인 개선 노력을 기울여야 할 것임.
- 이를 바탕으로 다음에서는 보건의료서비스의 만족도 제고를 위한 구체적인 정책방안들에 대해 제시하고 있음.

## 가. 주차공간의 확보

- 보건의료 서비스를 이용하는 시민들은 보건소의 주차공간이 매우 협소하여 이용하는데 많은 불편함이 존재한다고 건의한 것에서 알 수 있듯이 이에 대한 만족도는 최하위를 기록하고 있음. 따라서 보건소별 주

차공간의 확대가 무엇보다도 우선적으로 이루어져야 할 것임.

- 또한 보건소가 위치한 주변 지역 내 유료주차장 담당자와 협의하여, 보건소 방문자일 경우 이용요금을 할인 받을 수 있도록 하는 방안을 검토해 볼 수 있겠음.

#### 나. 이용방법의 안내 및 적극적인 홍보

- 보건의료 서비스 이용에 대한 시민들의 수요가 높는데 반해, 이용방법이나 절차에 대해 잘 모르는 시민들이 많아 언론매체나 주민복지기관 등을 연계하여 실시하는 안내 및 홍보가 요구됨.

#### 다. 보건의료 편의시설 내외 환경 및 사용기구의 청결한 유지

- 보건의료 서비스는 시민들의 건강과 관련된 서비스들로 보건소 시설을 이용하고, 서비스를 받음으로써 제2, 제3차의 감염 등이 발생하지 않도록 환경 위생에 많은 관심과 노력을 기울여야 함.

#### 라. 충분한 진료시간의 배정

- 많은 시민들을 대상으로 보건의료 서비스를 제공하다 보니, 서비스 제공받는데 드는 대기시간에 비해 진료시간이 짧은 경우가 더 많아 시민들의 만족수준이 낮음. 따라서 보건소 의사를 비롯한 인력을 충분하게 확보하고, 서비스 제공시간을 효율적으로 관리하여 수혜자들이 충분한 시간을 가지고 진료를 받고, 이에 만족할 수 있도록 지속적이며 점진적인 개선이 요구됨.

#### 마. 민원 대응성 제고

- 보건의료 서비스는 시민들의 건강, 생사와도 직결되는 경우가 많으므로 시민들의 수요에 즉각적이며, 정확한 대응이 요구됨.

- 따라서 보건의료 서비스를 담당하는 직원들의 의식 및 태도에 관한 교육/훈련을 강화하여야 함.

## 6. 복지관

### (1) 사회복지관

- 사회복지관의 경우 부문만족도, 체감만족도 및 종합만족도에 있어 '만족'하는 수준을 보이고 있음.
- 사회복지관의 경우 2006년에 비해 2007년의 부문만족도, 체감만족도 및 종합만족도 모두 상승한 것으로 나타남.
- 특히 사회복지관 서비스차원을 구성하고 있는 4개의 차원 등에서 2007년의 만족도는 2006년에 비해 '복지관시설 및 환경' 차원을 제외하고 모두 높게 나타남.

#### 가. 주민의견 수렴한 프로그램 운영

- 사회복지관 부문의 서비스와 관련하여 비교적 중요하나 만족도는 낮은 것으로 나타난 차원은 '프로그램 서비스 내용과 질'로서, 특히 '프로그램의 다양성'과 '주민이 원하는 프로그램이나 서비스를 제공하는 정도' 등의 항목에서 상대적으로 낮은 점수를 보여주고 있음.
- 사회복지관에서 제공하는 서비스가 지역주민들에게 실질적으로 도움이 되는 것이 아닌 복지관 자체의 판단에 근거한 서비스인 경우가 많으므로 실제 지역주민들의 만족감이 높지 않은 것으로 사료됨.
- 향후 지역주민들의 의견을 적극적으로 반영할 수 있도록 형식적이 아닌 실질적 욕구사정 및 결과에 기초한 프로그램 개발노력이 배가되어



야 하며, 효과성과 효율성에 근거한 프로그램 운영을 통해 결과지향적인 서비스를 제공함으로써 주민들의 만족도를 높이는 노력이 매우 중요함.

## 나. 복지관간 연계성 강화

- 비교적 중요성을 덜하나 만족도도 비교적 낮게 나타난 것이 ‘운영 및 관리’ 차원임.
- 특히 ‘운영 및 관리’ 차원과 관련하여 낮은 점수를 보여주고 있는 것이 원하는 서비스를 제공하지 못하는 경우 다른 복지시설이나 기관을 소개해주는 연계노력임.
- 앞으로 복지관과의 연계를 통한 부족한 서비스의 제공의 보완을 모색하는 것이 전체적인 서비스 만족도를 제고할 수 있는 중요한 전략이 될 수 있을 것임.
- 사회복지관 상호간 긴밀한 교류를 통해 부족한 서비스를 보완하는 것 못지않게 지역사회 특성에 맞는 프로그램을 개발하도록 노력함으로써 각 지역별로 특성화된 사회복지관의 정체성을 확보하고 이러한 전문성에 기초한 사회복지관 사이의 교류활성화를 추진할 필요가 있음.

## 다. 노후화된 복지관 시설의 개보수

- 사회복지관에 설비되어 있는 시설들을 일제히 진단하여 노후하였거나 불량한 상태에 있는 장비는 새로 교체하며, 건물에 대한 개보수가 있어야 할 것으로 판단됨.

## (2) 노인복지관

- 노인복지관의 경우 부문만족도, 체감만족도 및 종합만족도 모두 '만족'의 수준을 보여주고 있으며, 전년도에 비해 다소 높은 상승을 보이고 있음.
- 노인복지관의 경우 2006년에 비해 2007년의 부문만족도, 체감만족도 및 종합만족도 모두 상승한 것으로 나타남.
- 노인복지관 서비스차원을 구성하고 있는 4개의 차원에 있어서도 2007년의 만족도는 2006년에 비해 모두 높게 나타남.
- 노인복지관의 경우 만족도를 구성하는 4가지 차원 '복지관 시설 및 환경' 차원과 '직원 및 프로그램 담당자' 차원이 다른 차원들보다 중요한 것으로 나타났고, '운영 및 관리' 차원의 만족도가 가장 높게 나타남.

### 가. 공간 활용의 효율성 제고

- '복지관 시설 및 환경' 차원을 구성하고 있는 항목 중 '이용하기 편리한 복지관 내의 공간·시설배치' 항목의 만족도가 상대적으로 낮게 나타나는데, 이는 기타 건의사항에서 제시된 내용과도 일치하는 것임.
- 물리적 환경개선의 경우 많은 예산을 필요로 한다는 면에서 쉽게 해결하기 어려운 점이 있으나 공간활용의 효율성을 기하는 다각적인 시도가 있어야 할 것임.

### 나. 주민지향 프로그램 운영

- '프로그램 서비스 내용과 질' 차원에서 '서비스의 질적 수준' 항목의 만족도가 가장 낮게 나타나, 노인의 계층별 수준에 맞는 프로그램을 개발해야 할 필요성이 제기되고 있음.

- 노인복지관은 기본적으로 사회복지관과 기능 면에서 유사하지만, 이용자가 노인들로 한정되어 있다는 점에서 별도의 관리가 필요함.
- 특히 기존의 노인복지관 이용자가 대부분 중산층 이하였는데 비해 최근 고령화의 진전으로 중산층 이상의 노인들도 노인복지관을 상당 수 이용하고 있다는 점에 주목해야 함.
- 따라서 이들 노인들이 계층에 따라 욕구가 다르다는 점을 감안하여 이에 맞춘 프로그램 개발이 필요하며, 계층에 상관없이 노인 상호간 친밀감이 형성될 수 있는 프로그램을 개발할 필요가 있음.
- 시설과 장비를 보다 적극적으로 활용하는 노력도 병행되어야 함

#### 다. 직원 친절성 제고

- 직원 및 프로그램 담당자의 경우 친절성을 묻는 항목에 있어서는 상대적으로 점수가 높게 나타난 반면, 직원들의 전문성과 기술에 대해 만족도가 낮은 것으로 나타나, 선진화된 노인복지관 운영시스템을 벤치마킹할 필요성이 제기됨.

#### 라. 민원대응성 제고

- ‘운영 및 관리’ 차원과 관련해서는 특히 불만이나 건의사항 등 이용자들의 의견을 반영하려는 보다 적극적인 태도와 원하는 서비스를 제공하지 못하는 경우 다른 복지시설이나 기관을 소개해주는 연계노력을 갖추게 될 때, 전체적인 서비스만족도의 수준을 높일 수 있을 것으로 사료됨

### (3) 장애인복지관

- 장애인복지관의 경우 부문만족도, 체감만족도, 종합만족도 모두 '만족'의 수준을 보여주고 있음.
- 장애인복지관의 경우 2006년에 비해 2007년의 부문만족도, 체감만족도 및 종합만족도 모두 상승한 것으로 나타남.
- 장애인복지관 서비스차원을 구성하고 있는 4개의 차원에 있어서도 2007년의 만족도는 2006년에 비해 모두 높게 나타났으며, 부문만족도는 무려 7.8점이나 상승했음.
- 이러한 결과는 실제 모든 차원에서 서비스의 질이 개선되고 있다는 것을 반증하는 결과임.

#### 가. 민원대응성 제고 및 프로그램의 다양화

- 장애인복지관의 경우 만족도를 구성하는 4가지 차원의 중요도는 '프로그램 서비스 내용과 질'과 '복지관의 시설 및 환경' 차원에서 상대적으로 낮은 만족도를 보여주고 있음.
- '운영 및 관리' 차원과 관련해서는 특히 프로그램에 대한 홍보 및 안내를 위한 적극적인 노력과 원하는 서비스를 제공하지 못하는 경우 다른 복지시설이나 기관을 소개해주는 연계노력, 그리고 복지관에 대한 홍보 및 안내 노력을 병행해 갈 때, 전체적인 서비스만족도의 수준을 높일 수 있을 것으로 사료됨.

#### 나. 지역주민 중심의 프로그램 운영

- '프로그램 서비스 내용 및 질' 차원과 관련하여 가장 중요하게 생각할 수 있는 측면은 바로 지역주민들이 원하고 필요로 하는 프로그램과

서비스를 제공하고 있는가의 문제라고 판단되며, 그러한 문제의 원인으로서는 복지관 고객의 욕구나 문제에 대한 철저한 사정이 부재할 가능성과 프로그램 제공자 위주의 사고에 기초한 서비스와 프로그램의 개발 및 제공가능성에서 찾아볼 수 있을 것임.

- 앞으로 보다 적극적이고 객관적인 고객 욕구의 사정과 그에 기초한 프로그램 개선노력을 기울여야 할 것임.

## 다. 접근성 제고

- ‘복지관 시설 및 환경’ 차원과 관련해서는 특히 집에서 복지관까지 이동의 편리성과 관련된 만족도가 매우 낮은 점수를 보여주고 있으며 기타 건의사항에서는 프로그램 수가 부족하고 치료실의 확대와 이용시간을 연장해 달라는 요구가 있어 이에 대한 대책을 마련해야 함. 셔틀버스 증차 및 운영개선을 요구하는 내용이 많았다는 면에서 앞으로 복지관 이용자의 수송문제에 각별히 신경을 쓸 필요가 있다고 판단됨.

## 라. 직원 친절성 제고

- ‘직원 및 프로그램 담당자’ 차원과 관련해서는 복지관의 프로그램 담당자들의 장애인에 대한 전문지식과 기술이 부족하여 불편을 겪고 있는 것으로 나타나, 직원들에 대한 전문교육 기회를 확대할 필요가 있음.

## 7. 공원관리

- 공원은 대전시민의 다양한 휴식공간으로 이용되고 있으나 공원을 찾는 사람들에게만 서비스를 제공한다는 특징이 있음. 즉 자발적으로 서비스를 요구하는 시민에게 서비스를 제공하는 것이므로 모든 시민에게 일괄적으로 제공되는 서비스와는 그 만족도의 측정과 수준에서 차이가 있음.

- 조사 결과 공원관리 서비스에 대하여 개별 서비스 상황에 대한 평가인 부문만족도지수는 57.7점으로 나타났으며, 시민들이 공원관리에 대해 전반적으로 느끼는 체감만족도는 59.8점으로 나타남.
- 전반적으로 2006년도에 비해 만족도가 하락하였다는 특징이 있음.
- 전술한 바와 같이 전반적으로는 '부대 및 편의시설' 차원과 '환경관리' 차원이 상대적으로 중요도는 높으나, 만족도는 다소 낮다는 점에서 중점적인 개선 전략이 필요한 것으로 나타났음.
- 이러한 현상은 공원은 휴식의 공간임에도 불구하고 기본적인 휴식을 위한 여러 가지 시설들의 설치 및 관리가 미흡한데 기인한 것임.
- 이러한 점들을 고려하여, 중점을 두어야 할 만족도 제고를 위한 정책 방안을 제시하면 다음과 같음.

### 가. 부대 및 편의시설 확충

- '부대 및 편의시설 확충' 차원의 중요도는 상대적으로 높은 수준이나 (23.9%), 차원 만족도는 매우 낮은 편이며(54점), 특히 '휴게시설·식수대의 충분한 설치 여부' 항목의 만족도가 매우 낮게 나타나고 있음(53점).
- 특히 공원 이용자의 70%가 산책·휴식을 위하여 공원을 이용한다는 응답 결과는 휴게시설·식수대 등 기본적인 시설의 확충이 공원 이용자에게 매우 중요함을 나타내고 있음.
- 결국 이러한 조사결과는 공원은 휴식의 공간임에도 불구하고, 기본적인 휴식을 위한 여러 가지 시설들이 미흡하다는 것을 의미함. 따라서 매점과 휴게시설, 식수대, 놀이 및 운동시설 등 부대 편의시설의 확충에 좀 더 많은 노력과 비용을 투입할 필요가 있음.

## 나. 전반적인 시설의 안전성 제고

- ‘놀이·운동시설의 안전성 확보 정도’와 ‘어린이·노약자를 위한 안전 시설을 구비하고 있는 정도’ 항목의 중요도는 ‘시설관리 상태’ 차원의 항목 중에서 상대적으로 높으나(27.3%, 25.7%), 만족도는 매우 낮은 수준임(53.7점, 47.5점).
- 이러한 시설의 안전성 관련 항목은 2006년도에도 중점개선을 요하는 항목으로 지적되었다는 점에서 시급한 개선이 요구됨.
- 최근의 놀이시설과 관련된 안전사고가 빈발하고 있다는 점을 고려할 때, 전반적으로 놀이·운동시설의 점검 강화를 통한 안전성 제고 노력을 강화할 필요가 있으며, 아울러 어린이·노약자를 위한 안전시설에 대한 사회적 관심도가 급속히 증대되고 있음을 인식하여 관련 시설 확충에 대한 우선적인 예산 배분이 필요할 것으로 판단됨.

## 다. 직원 서비스 의식 개선

- ‘담당 공무원 또는 직원의 친절한 태도’ 항목은 공원관리 부분의 전체 항목 중에서 만족도가 낮은 편에 속하는 항목임.
- 공원 내 여러 가지 시설에 대한 안내 및 쾌적한 환경을 유지하기 위한 직원들이 노력이 매우 부족한 것으로 평가되며, 이 부분에 대한 중점적인 개선 노력이 필요함.

## 라. 접근성 제고를 위한 대중교통체계의 확충

- ‘대중교통(또는 도보)을 통해 용이하게 접근할 수 있는 정도’ 항목의 중요도는 ‘안내 및 접근성’ 차원의 항목 중에서 가장 높으나(41.6%), 만족도는 가장 낮게 나타나고 있음(56.3점).

- 관련 부서와의 긴밀한 협력을 통한 대중교통체계 확충 노력을 기울일 필요가 있음.
- 중요도와 만족도를 고려한 주요 정책대안은 위와 같이 제시될 수 있으나, '환경관리' 차원 이외에 나머지 차원의 절대적 개념에서의 만족수준이 대부분의 항목에서 "보통" 수준이라는 점을 감안하면, 이들 항목의 서비스에 대하여 전반적으로 관리를 강화하여 전체적인 서비스의 질 개선이 이루어질 수 있도록 하여야 할 것임.

## 8. 체육시설

- 대전의 경우 다양한 체육시설이 설치·운영되고 있으나, 공원과 마찬가지로 체육시설을 찾는 사람들에게만 서비스를 제공한다는 특징이 있음. 즉 자발적으로 서비스를 요구하는 시민에게 서비스를 제공하는 것이므로 모든 시민에게 일괄적으로 제공되는 서비스와는 그 만족도의 측정과 수준에서 차이가 있음.
- 조사 결과 체육시설 서비스에 대하여 개별 서비스 상황에 대한 평가인 부문만족도지수는 53.0점으로 나타났으며, 시민들이 공원관리에 대해 전반적으로 느끼는 체감만족도는 54점으로 나타남.
- 전반적으로 2006년도에 비해 약간 낮은 만족도를 보이고 있어 서비스 개선 노력이 실효를 거두지 못했다는 것을 알 수 있음.
- 전반적으로는 '시설의 유지 및 관리' 차원이 상대적으로 중요도는 높으나, 만족도는 상대적으로 높지 않다는 점에서 중점적인 개선 전략이 필요한 것으로 나타났음.
- 이러한 현상은 체육시설이 기본적으로 운동을 위한 공간의 역할을 수행하여야 하나, 이러한 본질적인 역할 수행을 위한 시설의 구비 및 관리라는 측면에서 역할이 상대적으로 미흡함을 나타내며, 아울러 체육



시설이 여가 이용의 측면에서 휴식의 공간 역할을 부가적으로 수행하여야 함에도 불구하고, 기본적인 휴식을 위한 여러 가지 시설들의 설치 및 관리가 미흡함을 나타내고 있음.

- 이러한 점들을 고려하여, 중점을 두어야 할 만족도 제고를 위한 정책 방안을 제시하면 다음과 같음.

### 가. 편의시설 및 부대시설 확충

- ‘부대 및 편의시설 확충’ 차원의 만족도는 매우 낮은 편이며(49.2점), 특히 ‘충분한 휴게공간의 확보’와 ‘샤워실(부스 개수 포함)의 구비’ 항목의 만족도는 매우 낮게 나타나고 있음(45.1점).
- 이러한 조사결과는 전술한 바와 같이 체육시설이 여가활용 공간의 역할을 수행하여야 함에도 불구하고 기본적인 휴식을 위한 여러 가지 시설들이 미흡하다는 것을 의미함. 따라서 충분한 휴게공간의 확보와 샤워실 등의 확충에 더 많은 노력과 비용을 투여할 필요가 있음.

### 나. 전반적인 시설의 유지·관리 강화

- ‘시설의 유지 및 관리’ 차원의 중요도는 매우 높으나(34.2%), 특히 ‘다양한 운동시설의 구비 정도’, ‘냉·난방 시설의 상태’ 항목의 만족도는 매우 낮은 수준임(49.1점, 50.6점)

### 다. 주차공간의 확대 및 안내요원의 충분한 배치

- ‘시설 접근성’ 차원의 항목 중에서 ‘안내요원 인원수의 적정성’ 항목이 상대적으로 가장 낮은 수준임(48.9점).
- 주말 등 이용객이 많이 몰리는 날과 시간대에 안내원을 탄력적으로 배

치하여 이용자의 편의성을 제고할 필요가 있음.

## 라. 원활한 시설 이용을 위한 시설 내 수용인원의 적정화

- ‘시설 운영’ 차원에서 조사된 ‘시설 내 최대 인원의 통제 여부’ 항목의 경우 항목의 중요도는 상대적으로 높으나(17.5%), 만족도는 매우 낮은 것으로 평가되었음(54.2점).
- 과거와는 달리 이제 체육시설이 대중적인 여가 활용공간으로 정착되고 있다는 점을 고려할 때, 향후 적정 수용인원의 설정을 통한 고품질의 서비스 제공 노력을 기울일 필요가 있음.
- 중요도와 만족도를 고려한 주요 정책대안은 위와 같이 제시될 수 있으나, 모든 차원의 절대적 개념에서의 만족수준이 대부분의 항목에서 “보통”이라는 점을 감안하면, 이들 항목의 서비스에 대하여 전반적으로 관리를 강화하여 전체적인 서비스의 질 개선이 이루어질 수 있도록 하여야 할 것임.

## 9. 도로관리

- 도로서비스에 대한 시민들의 만족수준은 51.7점으로 절대평균만족도 50점을 약간 상회하는 “보통” 수준으로 나타남. 즉, 도로 서비스에 대한 시민들의 만족 정도는 그리 높지 않은 것으로 나타남. 그러므로 이를 개선하고 만족도를 높이기 위한 개선 방안을 모색/강화하여야 함.
- 먼저 도로서비스의 4개 차원 중에서 ‘안전관리 및 단속’차원의 경우 도로서비스 중에서 시민들은 이 차원을 가장 중요한 것으로 인식하고 있으나 실제 서비스에 대한 만족도는 평균에도 못 미치는 매우 낮은 것으로 제시되고 있음. 따라서 향후 도로서비스의 개선을 위해서는 무엇보다도 불법주차단속이나 인도의 무단점용시설물 관리 또는 도로파손의 신속한 복구 등 도로의 안전관리를 위한 정책적 대응이 우선적

으로 시급히 이루어져야 할 것임.

- 이를 바탕으로 다음에서는 도로서비스의 만족도 제고를 위한 구체적인 정책방안들에 대해 제시하고 있음.

### 가. 주차 단속 강화

- 불법주차문제에 대해 시민들이 인지하는 중요도는 높는데 반해, 만족도 수준이 상대적으로 가장 낮게 평가됨. 또한 불법주차로 인한 교통 불편 해소 및 관리에 대한 시민들의 건의사항이 많았음. 따라서 도로서비스 향상을 위해서는 무엇보다도 우선적으로 '불법주차 단속'에 대한 시민들의 만족도 수준을 높이기 위한 실천적이며 구체적인 중점 개선 노력이 요구됨.

### 나. 도로상태의 개선

- '원활한 통행을 위한 인도폭 확보', '노면의 포장상태' 항목은 중요도가 높은 데 반해, 만족도가 낮게 나타나 만족도 제고를 위한 보다 중점적인 노력이 요구됨.
- 도로 노면의 포장상태의 경우 오랫동안 방치되어 있는 경우가 종종 발생함에 따라 노면 포장상태의 모니터링 시스템을 강화하여 이에 대한 시급한 대처가 이루어 질 수 있도록 하여야 함.

### 다. 도로시설물 정비의 지속적 관리 및 유지 방안 마련

- 이외에 각종 도로시설물들인 지하도 조명, 도로표지판 등에 대한 지속적인 정비 관리에 대한 요구가 제시되고 있음. 현재 지하도의 경우 조명이 제대로 작동하는 곳이 많지 않아 지하도 통행 사고의 원인이 되므로 지하도 조명의 정비가 이루어져야 할 것임. 또한 도로표지판의 잘못된 표기 및 파손 등에 의해 표지판으로서의 기능을 갖지 못하는

것에 대한 파악 및 교체 정비가 이루어져야 할 것임.

## 10. 하천관리

- 하천관리는 시민의 일상생활과 긴밀하게 연결되어 있고 다른 서비스와는 달리 시민이라면 누구나 고객이 되는 서비스와 자발적으로 하천을 찾는 사람들에게만 제공되는 서비스가 혼재한다는 특징을 가지고 있음.
- 조사 결과 하천관리에 대하여 개별 서비스 상황에 대한 평가인 부문만족도지수는 44.6점으로 나타났으며, 시민들이 공원관리에 대해 전반적으로 느끼는 체감만족도는 46.5점으로 나타남.
- 평균적인 만족도는 ‘보통’ 수준으로 평가할 수 있으나, 전반적으로 매우 낮은 만족도를 보이고 있으며, 항목별로 ‘불만’ 수준의 만족도를 보이는 경우도 다수 나타나고 있음.
- 이러한 점들을 고려할 때, 하천관리에 대한 전반적인 개선대안 모색이 시급함.
- 만족도가 전체적으로 낮아 차원별로 중점적인 개선을 요하는 중점적인 차원을 선정하기는 어려움. 다만, ‘시설물 설치 및 관리의 적정성’, ‘이용의 편의성’, ‘하천관리활동의 적정성’ 차원은 중요도는 상대적으로 높지 않고 만족도도 매우 미흡하다는 점에서 지속적인 개선 노력이 필요한 것으로 평가됨.
- ‘하천 수질 및 주변관리’ 차원의 경우는 중요도가 매우 높고, 다른 차원들보다 만족도도 다소 높은 것으로 나타나고 있으나 만족도의 수준이 절대평균만족도(50점)에 미치지 못하고 있다는 점에서 역시 점진적인 개선 노력이 요구됨.
- 이러한 현상은 하천관리가 기본적으로 환경적 측면에서 쾌적성을 확보하는 역할을 수행하여야 하나, 이러한 본질적인 역할 수행을 위한 관

리가 상대적으로 미흡하게 이루어지고 있음을 나타내며, 아울러 하천이 여가 이용의 측면에서 휴식의 공간 역할을 부가적으로 수행하여야 함에도 불구하고, 휴식을 위한 다양한 편의 제공이 매우 미흡함을 나타내고 있음.

- 특히 중점을 두어야 할 만족도 제고를 위한 정책방안을 제시하면 다음과 같음.

### 가. 하천 주변의 악취 완화 및 제거대책 수립

- ‘하천 수질 및 주변 관리’ 차원의 중요도는 매우 높고(46.6%), ‘하천 주변의 악취 여부’ 항목의 중요도도 해당 차원에서 상대적으로 높으나(20.6%), 만족도는 가장 낮게 나타나고 있음(43.7점).
- 하천 주변의 악취가 하천 관리에 있어서 전국 차원에서 공통적으로 문제가 되고 있는 사안이라는 점을 고려할 때, 악취 완화를 위한 개선대안 모색이 시급함.

### 나. 하천 주변 편의시설의 확충

- ‘편의시설의 구비 정도’ 항목의 만족도는 하천관리 부문 전체 항목에서 가장 낮은 만족도를 보이고 있음(33점).
- 결국 이러한 조사결과는 하천이 환경적 측면에서의 역할과 더불어 휴식의 공간 역할을 아울러 수행하여야 함에도 불구하고, 기본적인 휴식을 위한 여러 가지 시설들이 미흡하다는 것을 의미함. 따라서 환경적 측면의 기능을 훼손하지 않는 범위 내에서 부대 편의시설의 확충에 좀 더 많은 노력과 비용을 투여할 필요가 있음.

### 다. 안전시설의 확충

- ‘안전시설이 확보되어 있는 정도’ 항목은 ‘시설물 설치 및 관리의 적정

성' 차원에서 가장 높은 중요도를 나타내고 있으나(37.8%), 만족도는 매우 낮은 수준임(42.4점)

- 최근 하천이 여가공간으로 정착되면서 하천 주변을 이용하는 시민들이 급증하고 있다는 점을 고려할 때, 전반적인 시설 점검 강화와 더불어 관련 시설 확충에 대한 우선적인 예산 배분이 필요할 것으로 판단됨.
- 중요도와 만족도를 고려한 정책대안은 위와 같이 제시될 수 있으나, 모든 차원의 절대적 개념에서의 만족수준이 대부분의 항목에서 “보통” 또는 경우에 따라 “불만족” 수준을 나타내고 있는 점을 감안하면, 하천 관리 부문의 경우 전반적으로 관리를 강화하여 전체적인 서비스의 질 개선이 이루어질 수 있도록 하여야 할 것임.

## 11. 119구조·구급서비스

- 119구조·구급 서비스의 경우 체감만족도 및 종합만족도는 ‘매우 만족’의 수준을 보여주고 있으며, 부문만족도는 비교적 높은 ‘만족’ 수준을 보이고 있으나, 전년에 비해서는 모두 하락하였음.

### 가. 접수의 신속성·정확성 제고

- ‘현장 출동 공무원의 업무처리 능력’ 차원의 중요성이 압도적으로 높게 나타난 것은 119구조·구급 서비스의 성격에 맞게 현장에 출동한 소방관 등 공무원의 상황판단의 중요성을 보여주는 결과라 할 수 있을 것임.

### 나. 시설 장비의 개선

- ‘구조구급시설 및 장비’ 차원의 경우 상대적으로 만족도가 가장 낮은 것으로 나타났을 뿐만 아니라, 기타 건의사항에서도 가장 많이 지적되고 있는 차원으로서 전체 만족도 제고를 위해서는 우선적인 개선의

노력이 필요하다고 판단됨.

- 시설 및 장비의 경우 전문적인 영역에 속해 점수가 낮게 나타날 수 있음을 감안하더라도, 시설 및 장비가 좀 더 편안하고 안정감 있게 느껴지도록 배치나 디자인 등에 있어 좀 더 많은 주의를 기울이고, 청결함을 유지하려는 작은 노력들이 매우 중요하다고 판단됨.

## 12. 건축행정

- 건축행정분야는 2007년에 만족도에 새로이 추가된 것으로 부문만족도, 체감만족도, 종합만족도 등이 76.8점, 76.3점, 76.6점으로 '만족' 수준의 평가를 받았음. '업무처리의 편리성' 차원은 중요도가 가장 높은 24.4%이나 만족도 면에서는 가장 낮은 72.6점으로 중점관리 차원으로 분류됨.

### 가. 민원인을 위한 다양한 편의시설의 구비

- '민원인들을 위한 편의시설의 구비정도'에 대한 만족도가 전체 항목에서 가장 낮게 나타나 민원인들을 위한 편의시설이 보다 확충되어야 할 것으로 판단됨.
- 따라서 구청별로 건축민원인을 대상으로 민원을 위해 기다리는 동안 어떤 편의시설이 필요한지 설문조사를 하고, 결과에 따라 시설을 구비해야 할 것임.

### 나. 민원처리절차에 대한 온라인 정보제공

- 민원의 신청을 하면 자신이 신청한 민원의 진행이 어떻게 되고 있는지 알 수 있도록 온라인 시스템을 구축할 필요가 있음.

#### 다. 민원서류의 간소화 추진

- 건축민원 관련 서류에 대한 정비를 통해 민원인이 쉽게 이해하고 작성할 수 있도록 민원서류를 대폭 간소화 할 필요가 있음.



## 제3절 내부고객만족도

### 1. 내부고객의 중요성 인식

- 내부고객 만족이 바탕이 되어서 외부고객 만족이 이루어질 수 있음.
  - 업무측면에서 볼 때 부서간 효율적인 업무지원 및 공급체계의 구축이 가능해야 외부고객에 대한 업무수행에 있어 효과가 높을 수 있는 것임.
  - 이러한 추세에 따라 최근 기업의 내부 부서간 만족도를 측정하는 ICSI(Internal Customer Satisfaction Index)를 고객만족경영의 주요한 틀로 인식됨.
  
- ICSI조사에서 좋은 평가를 받기 위해서는 평가를 받는 입장에서 볼 때 자신의 고유한 업무도 잘해야 하고, 평가와 관련된 다른 팀한테도 잘해야 하므로 부담이 될 수도 있음.
  - 상대적으로 불리한 평가를 받을 가능성이 있는 실과에서 우려가 있지만, 궁극적으로 내부 직원간 원활한 커뮤니케이션이 가능하다는 점과 이기주의를 타파할 수 있다는 점을 설득하며 지속적으로 진행할 필요가 있음.
  
- ICSI 평가란 사업을 잘하느냐 못하느냐에 대한 평가가 아니라 직원들 간의 응대성, 업무정확성, 신뢰성, 신속성 등 대인관계에서 이루어지는 부분에 대한 평가가 중심이 됨.
  - 내부고객간에 얼마나 친절하게 대하느냐 하는 부분을 주로 평가하는 것임에도 평가에 대해 부정적인 의견이 많고 협조가 쉽지 않았음.
  - 자신의 업무가 전문적이라고 생각하면, 생각이 폐쇄적이기 쉽고, 다른 사람의 평가에 대해 저항이 크기 마련이어서 그런지 조사에 어려움이 많았음.
  
- ICSI 도입시 저항을 최소화하고, 원래의 목적을 달성하기 위해서는 내부고객만족도 평가의 중요성을 인식시켜 많은 직원들이 평가에 참여하도록 유도하는 것이 중요함.

- 고객만족에 대한 부서, 개인에 대한 적절한 보상을 통해 내부 고객만족 마인드를 형성시켜 부서간 커뮤니케이션을 활성화하고, 궁극적으로 행정혁신 및 외부고객 만족도를 제고시켜 나감.
- 2007년 내부고객만족도 조사는 전년에 비해 간결하게 수정하여 응답에 소요되는 시간을 대폭 줄였으며, 그리고 만족도 측정 모형이 수정되었기에 전년대비 각 부서간의 만족도 비교는 큰 의미가 없음. 그러나 업무관련성 분야별 항목은 그대로 유지하였기에 전년 대비 만족도의 변화를 비교분석하는 것은 가능함.
- 2007년 내부고객만족도 조사결과 전체 평균 72.4점으로 전년(67.9점) 대비 4.5점 상승하여 내부 직원들간 신뢰와 협력관계가 작년에 비해 많이 개선된 것으로 평가됨. 9개의 업무관련성 분야에서 '내가 협조할 업무가 무엇인지 명확히 한다'에 대한 평가가 전년도에 비해 가장 많이 상승함.

## 2. 타부서에 대한 이해 제고

- 시 전체적으로 보면 '내 부서의 현실과 여건을 고려하여 업무협조를 의뢰한다'는 타 부서에 대한 이해를 조사하는 항목의 조사 결과가 70.7점으로, 전체 항목에 대한 조사 결과의 평균 72.4점에 비해 낮게 나타남.
- 내부고객도 고객이라는 입장에서 강압적인 태도를 지양하고 상대 부서의 입장을 고려하는 태도를 보이며 자료요구 등 업무협조를 요구할 필요가 있음.
- 감사관실, 혁신경영담당관실은 고유업무의 특성상 자료요구가 많은 부서로 좋은 평가가 나오기 어려움. 이러한 결과는 이번 조사에서도 여실히 드러났으며, 따라서 혁신경영담당관실의 내부만족도가 가장 낮은 것으로 평가되었음.
- 또한, 기업지원팀의 경우에도 업무의 성격상 내부직원과의 접촉보다는 외부 고객과의 관계가 주류를 이루고 있기에 내부의 동료직원에 대해

다소 친절함이 떨어질 수 있음.

### 3. 업무처리의 합리성 제고

- 내부만족도에 관한 연구결과는 바람직하고 좋은 마인드를 가진 부서일 수록 업무의 정확도가 높아 생산성과 효율성이 높다고 함
  - 내부직원간 유기적 업무협조체제가 이루어져서 ICSI점수가 높아지면 업무효율이 향상된다고 할 수 있음.
- 타 부서의 합리적 업무처리 기간에 대한 조사 항목 “요구 사항을 약속한 기간 내에 처리해 준다”에 대한 조사 결과는 71점(평균 72.4)으로 만족도가 저조한 항목에 속함.
- 따라서 타 부서의 요구사항이 있을 때, 즉시 탁상용 달력에 메모하여 가능한 약속한 기간 내에 요구사항을 처리해주며, 그것이 어려울 경우에는 사전에 처리기간을 새로 정하여 처리하는 습관을 기를 필요가 있음.

### 4. 부서별 개선사항

- 종합만족도를 보면 기업지원팀(평균 72.4 대비58.3)과 혁신경영담당관실(평균 72.4 대비 57.8)은 가장 낮은 점수를 보이고 있어 고객만족을 위한 전반적인 개선이 요구됨.
  - 업무의 특성이 수시로 자료를 요구한다거나 내부직원간의 업무연관성의 미약 등으로 높은 평가가 나오기는 어렵겠지만 이해와 배려를 바탕으로 한 업무협조 요구로 관련부서와 협조할 필요가 있음.
- 한편 평가기준 별로 최저 점수를 기록한 부서를 중심으로 개선점을 정리해보면 다음과 같음.
  - 대중교통과는 내부의 호출전화 등이 걸려오면 가능한 신속히 전화를 받도록 하는 교육 및 업무 습관을 길러야 함(평균 72.7점 대비 57.1점).

- 기업지원팀은 타 부서의 직원과 접촉할 때 대하는 태도에 있어서 보다 친절할 필요가 있으므로 각종 친절교육 등에 적극적인 참여가 있어야 함(평균 75.2점 대비 61.4점). 타 부서의 직원과 협무협조를 할 때 협조 사항이 무엇인지 명확히 할 필요가 있음(평균 73점 대비 56.8점). 부서 고유업무에 대한 전문성을 제고하기 위한 교육훈련이 요구됨(평균 74.2점 대비 54.5점). 업무처리나 절차에 있어서 합리성을 제고할 필요가 있음(평균 71.2점 대비 52.3점).
- 혁신경영담당관실은 타 부서에 자료 요구를 할 경우 반복적으로 하기 보다는 요구할 자료를 목록화 하여 일괄적으로 요구하는 업무기술을 개발할 필요가 있음(평균 72.3점 대비 54.8점).
- 자원순환과는 타 부서에서 요구한 사항을 가능한 즉시 제공할 수 있는 일하는 방식의 개선이 요구됨(평균 71점 대비 50점).
- 생태하천 사업단은 타 부서에서 업무협조를 요구할 때 사전에 그들의 현실과 여건을 파악하고 이러한 기초위에 업무협조를 요구하여야 함(평균 70.7점 대비 53.1점).

부 록

**고객만족도조사  
설문지**





※ 아래는 대전광역시의 금년 추진정책 중 **생동감 넘치는 푸른도시 조성** 정책과 세부 사업에 관한 내용입니다. 주의 깊게 들어주시고 (읽어 보시고) 응답해주시기 바랍니다.

목표	대전의 도시 공간을 푸르고 아름답게 조성, 시민의 삶의 질 향상 도모하며 도시 녹화 사업을 지속적으로 추진하여 생동감 넘치는 푸른도시를 조성하고자 함.
세부사업	⇒ 생명의 나무 3000만 그루 심기(2020년까지 공공부문 1800, 유관기관 900, 시민식수 300) ⇒ 아름다운 “꽃 도시” 조성(꽃 특화거리 조성 과 교량에 꽃 식재사업 추진) ⇒ 「한밭수목원」 3단계 조성(둔산대공원의 수목원 조성 확대) ⇒ 「Daejeon Flower Land」 조성(대전 동물원 인근) ⇒ 「대덕밸리 IC 경관광장」 조성 ⇒ 대도로 [중앙분리대] 녹지조성(도로폭이 35m이상인 대도로 중앙분리대에 화단조성)

▲ 위의 생동감 넘치는 푸른도시 조성 정책에 대해 들어본 적이 있습니까?

- ① 있다. ( )                      ② 없다. ( )

※ 다음 문항부터는 귀하의 생각과 일치하는 곳에 (✓)표 하여 주십시오.

질문	절대 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
위 정책의 수립이 필요하다.					
위 정책의 수립 및 집행과정에서 시민의 생각이 잘 반영되었다.					
위 정책은 대전시의 정책들 중에서 상대적으로 중요하다.					
위 정책이 계획대로 일관성 있게 추진된다.					
위 정책의 세부사업들은 적절하게 구성되어 있다.					
위 정책은 투명하게 수립·집행되고 있다.					
위 정책의 효과를 피부로 느끼고 있다.					
위 정책의 추진 과정에서 문제점이 발생할 경우 개선하려고 노력한다.					
위 정책에 대해 전반적으로 만족한다.					

▲ 대전광역시 위 정책의 발전방안에 대하여 귀하의 의견이 있으면, 적어 주시기 바랍니다.





※ 아래는 대전광역시의 금년 추진정책 중 **원도심 활성화** 정책과 세부 사업에 관한 내용입니다. 주의 깊게 들어주시고 (읽어 보시고) 응답해주시기 바랍니다.

목적	도시 기본 계획상 2도심, 3부도심 발전전략 구체화로 지역간 균형발전을 도모하며 대중교통과 토지이용의 합리적 조정을 통한 선진국형 도시체계 구축
세부사업	⇒ 원도심 활성화 사업 (원도심활성화의 체계적인 추진과 우리시 균형발전 비전 제시, 지역간 균형발전조례 제정) ⇒ 대전역세권 개발사업 (대전역주변 상업·업무·주거·문화·철도타운 조성) ⇒ 대학주변 컴퍼스타운 조성(대학로 조성, 문화 및 이벤트공간 조성, 기반시설확충) ⇒ 뉴타운식 재개발 추진(서울 뉴타운식 개발 3-5개소 선정 지원) ⇒ 테마거리 조성 및 활성화(으능정이거리, 중동 한의학거리 등 3개 선정)

▲ 위의 원도심 활성화 및 지역균형발전 정책에 대해 들어본 적이 있습니까?

- ① 있다. ( )                      ② 없다. ( )

※ 다음 문항부터는 귀하의 생각과 일치하는 곳에 (✓)표 하여 주십시오.

질문	절대 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
위 정책의 수립이 필요하다.					
위 정책의 수립 및 집행과정에서 시민의 생각이 잘 반영되었다.					
위 정책은 대전시의 정책들 중에서 상대적으로 중요하다.					
위 정책이 계획대로 일관성 있게 추진된다.					
위 정책의 세부사업들은 적절하게 구성되어 있다.					
위 정책은 투명하게 수립·집행되고 있다.					
위 정책의 효과를 피부로 느끼고 있다.					
위 정책의 추진 과정에서 문제점이 발생할 경우 개선하려고 노력한다.					
위 정책에 대해 전반적으로 만족한다.					

▲ 대전광역시 위 정책의 발전방안에 대하여 귀하의 의견이 있으면, 적어 주시기 바랍니다.

※ 아래는 대전광역시의 금년 추진정책 중 **자전거타기 문화 조성** 정책과 세부 사업에 관한 내용입니다. 주의 깊게 들어주시고 (읽어 보시고) 응답해주시기 바랍니다.

목적	교통체증 해소, 에너지 절약, 대기오염 방지 및 건강증진 등을 도모할 수 있는 자전거 이용 활성화를 통하여 녹색교통으로서의 대중교통수단 정착을 도모하고자 함.
세부사업	⇒ 자전거 타기 저변문화 조성을 위한 학교·시민단체와 협력체계 유지(학생들의 자전거타기 습관형성을 위한 시범학교 운영 및 지원, 주부 등 시민을 위한 자전거 교실운영) ⇒ 자전거 이용 활성화를 위한 시범지역 선정(둔산동 지역: 자전거 도로의 기능유지를 위한 획기적인 시설보완 및 정비) ⇒ 공영 자전거제 운영/ 자전거 관련 시민단체 연계(방치 자전거 수거 정비 후 공영자전거로 전환, 도시철도역·시범학교 배치)

▲ 위의 자전거타기 문화 조성 정책에 대해 들어본 적이 있습니까?

- ① 있다. ( )                      ② 없다. ( )

※ 다음 문항부터는 귀하의 생각과 일치하는 곳에 (✓)표 하여 주십시오.

질문	절대 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
위 정책의 수립이 필요하다.					
위 정책의 수립 및 집행과정에서 시민의 생각이 잘 반영되었다.					
위 정책은 대전시의 정책들 중에서 상대적으로 중요하다.					
위 정책이 계획대로 일관성 있게 추진된다.					
위 정책의 세부사업들은 적절하게 구성되어 있다.					
위 정책은 투명하게 수립·집행되고 있다.					
위 정책의 효과를 피부로 느끼고 있다.					
위 정책의 추진 과정에서 문제점이 발생할 경우 개선하려고 노력한다.					
위 정책에 대해 전반적으로 만족한다.					

▲ 대전광역시 위 정책의 발전방안에 대하여 귀하의 의견이 있으면, 적어 주시기 바랍니다.







♡ ‘만15세 이상’인 경우만 설문에 응답해 주시기 바랍니다.  
 귀하께서 방금 내리신 시내버스를 이용하면서 느끼셨던 점들에 대하여  
 몇 가지 여쭙어 보겠습니다.

**1. 운 전 기 사**

1-1. 귀하께서 방금 내리신 버스의 운전기사와 관련된 다음 서비스에 대하여 평가해 주십시오.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 승객을 대하는 운전기사의 태도					
2. 운전기사의 깨끗하고 단정한 복장					
3. 정류장에 대한 정확한 안내 방송					
4. 승하차시 노약자나 어린이에 대한 배려					
5. 승객문의에 대한 친절한 답변					

1-2. 버스운전기사와 관련된 위의 5가지 서비스 중 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까? ..... ( )

**2. 버스의 시설 및 편의성**

2-1. 귀하께서 방금 내리신 버스의 시설 및 편의성에 대한 평가입니다.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 의자나 손잡이가 안전하게 잘 고정되어 있는 상태					
2. 하차벨의 작동상태					
3. 하차벨이 이용하기 편리한 위치에 있는 것					
4. 요금함의 이용 편리성					
5. 노선번호 및 경유지 표시판의 식별이 쉬움					

2-2. 버스의 시설 및 편의성과 관련된 위의 5가지 서비스 중 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까? ..... ( )

### 3. 쾌적성(청결상태)

3-1. 귀하께서 방금 내리신 버스 내부의 쾌적성(청결상태)과 관련된 평가입니다.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 기름 냄새 등 나쁜 냄새가 나지 않는 것					
2. 버스 내부의 시트, 바닥, 천정, 창문 등이 깨끗한 정도					
3. 버스운행 중의 엔진소리 등 소음을 차단하는 정도					
4. 계절에 따른 버스의 내부온도 적정성(특히 여름과 겨울)					

3-2. 쾌적성(청결상태)과 관련된 위의 4가지 서비스 중 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까? ..... ( )

### 4. 안전 운행

4-1. 귀하께서 방금 내리신 버스의 안전운행과 관련된 다음 서비스에 대하여 평가해 주십시오.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 운행 중 급출발이나 급정거를 하지 않는 것					
2. 과속이나 난폭운전을 하지 않는 것					
3. 교통신호체계의 준수와 안전운행					

4-2. 버스의 안전운행과 관련된 위의 3가지 서비스 중 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까? ..... ( )



## 5. 운 행 실 태

5-1. 귀하께서 방금 내리신 버스의 운행실태와 관련된 다음 서비스에 대하여 평가해 주십시오.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 정해진 버스정류소에 정확한 시간에 정차하는 정도					
2. 정해진 버스정류장을 그냥 지나쳐버리는 정도					
3. 버스운행 배차 간격					
4. 버스운행 배차 간격의 준수 정도					
5. 첫차와 막차 버스 운행시간의 적절성					

5-2. 버스의 운행실태와 관련된 위의 5가지 서비스 중 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까? ..... ( )

## 6. 시내버스 운행체계

6-1. 귀하께서 방금 내리신 버스의 운행체계와 관련된 다음 서비스에 대하여 평가해 주십시오.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 버스정류소가 이용하기 편리한 위치에 있는 것					
2. 정류소에 있는 노선안내시설의 편리한 정도					
3. 버스 전용차로의 지정 구간·길이 및 시행시간 등의 적절성					
4. 운행노선이 이용하기 편리하게 설계된 정도					
5. 버스 승차권 구입이 편리한 정도					
6. 시내버스 승강대기소의 설치 및 편의성					
7. 버스 환승제의 도입					
8. '지능형 버스 정보시스템'이 제공하는 정보의 편리성					
9. '지능형 버스 정보시스템'이 제공하는 정보의 정확성					
10. 한꿈이 교통카드 제도의 도입					
11. 버스 전용차로제의 운영					

6-2. 시내버스의 운행체계 관련 위의 11가지 서비스 중 가장 중요하다고 생각하는 것은? ..... ( )

## 7. 시내버스 운행에 대한 종합평가

7-1. 다음 시내버스 서비스 관련 평가 항목 6가지 중 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까?

- |             |              |
|-------------|--------------|
| ① 운전기사      | ② 버스시설 및 편의성 |
| ③ 쾌적성(청결상태) | ④ 안전운행       |
| ⑤ 운행실태      | ⑥ 시내버스 운행체계  |

7-2. 귀하는 시내버스 운행에 대하여 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?

- ① 절대 불만족    ② 불만족    ③ 보통    ④ 만족    ⑤ 매우 만족

**시내버스 이용실태에 대하여 몇 가지 더 여쭙어 보겠습니다.**

9. 현재 시행되고 있는 버스시스템의 '준(準)공영제'에 대해서는 어떻게 생각하십니까?

- ① 매우 반대    ② 반대    ③ 보통    ④ 찬성    ⑤ 매우 찬성

10. 시내버스 전반의 개선을 위하여 좋은 의견이 있으시면 한 가지만 말씀해 주십시오.

**이제 설문이 모두 끝났습니다.  
지금까지 응답해 주신데 대해 진심으로 감사드립니다.**

■ 아래 항목은 표본대상을 선정하기 위한 개인적 특성에 관한 질문입니다.

1. 성 별	① 남성	② 여성			
2. 연 령 (만)	① 15세 ~ 19세 이하 ④ 40세 ~ 49세 이하	② 20세 ~ 29세 ⑤ 50세 ~ 59세	③ 30세 ~ 39세 ⑥ 60세 이상		
3. 최종 학력	① 초등학교졸업 이하 ② 중학교 중퇴 또는 졸업 ③ 고등학교 중퇴 또는 졸업 ④ 전문대/대학교 중퇴 또는 졸업 ⑤ 대학원 이상				
4. 직 업	① 농업, 어업, 임업(가족종사자 포함) ② 자영업(상점·음식점·운송업 등, 개인택시 기사 등) ③ 판매·서비스직(상점·음식점·경기장·이발소·미용실 등의 종업원, 역무원 등) ④ 기능·작업직(공장 직원, 토목·건축의 작업원, 운전기사, 노무자 등) ⑤ 일반작업직(토목관계 현장직, 청소, 수위 등) ⑥ 사무·기술직(일반회사 과장·대리, 조종사, 항해사, 교사, 간호사, 약사 등) ⑦ 경영직·관리직(관공서나 50인 이상 기업의 임원, 기업경영자, 교장, 선장 등) ⑧ 전문·자유직(의사, 변호사, 공인회계사, 언론인, 교수, 예술가, 정치인 등) ⑨ 가정주부(주로 가사에 종사하는 전업주부 등) ⑩ 학생 ⑪ 무직 ⑫ 기타( )				
5. 가구 내 한달 평균소득	① 100만원 미만 ③ 200만원 이상 - 300만원 미만 ⑤ 400만원 이상	② 100만원 이상 - 200만원 미만 ④ 300만원 이상 - 400만원 미만			
6. 거주지	① 동구	② 중구	③ 서구	④ 유성구	⑤ 대덕구
7. 자주 이용하는 버스노선	_____번 버스				
8. 주로 이용하는 버스형태	① 도시형	② 좌석형			



♡ ‘만20세 이상’인 경우만 설문에 응답해 주시기 바랍니다.

귀하께서 청소관련 행정서비스에 대해 느끼셨던 점들에 대하여  
몇 가지 여쭙어 보겠습니다.

### 1. 쓰레기 수거작업 및 과정

1-1) 쓰레기업체의 수거작업과 관련한 다음 내용에 대하여 만족도를 평가해 주십시오

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 쓰레기 수거작업 날짜와 시간의 정확성					
2. 쓰레기 수거 간격의 적절성					
3. 쓰레기와 재활용품을 정확하게 분리수거					
4. 대형폐기물을 제때에 수거하는 정도					
5. 수거 작업시 통행불편 최소화 노력					
6. 수거 작업시 소음발생 최소화 노력					
7. 수거 후 뒷마무리 상태					
8. 쓰레기 수거함의 청결정도					

1-2) 위의 8개 항목에서 가장 중요하다고 생각하는 번호를 기입해주세요 ... ( )

## 2. 환경미화원 및 청소차량

2-1) 청소업체 환경미화원 및 청소차량과 관련한 다음 내용에 대하여 만족도를 평가해 주십시오

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 환경미화원의 복장상태					
2. 환경미화원의 작업태도					
3. 청소차량의 청결상태					

2-2) 위의 3개 항목에서 가장 중요하다고 생각하는 번호를 기입해주세요 ... ( )

## 3. 홍보 및 민원처리

3-1) 관할구청의 청소 홍보 및 민원처리와 관련한 다음 내용에 대하여 만족도를 평가해 주십시오

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 쓰레기배출방법 홍보/안내					
2. 쓰레기불법배출 시 신고방법 안내					
3. 청소관련 불만사항 신속처리					
4. 애로사항 문의시 공무원의 친절성					
5. 접수한 민원처리 결과의 만족도					

3-2) 위의 5개 항목 중 구청의 민원서비스에서 가장 중요하다고 생각하는 번호를 기입해주세요 ..... ( )

#### 4. 쓰레기 봉투 관련 사항

4-1) 쓰레기 봉투와 관련한 다음 내용에 대하여 만족도를 평가해 주십시오

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 쓰레기봉투의 품질					
2. 쓰레기봉투 구입의 편리성					
3. 쓰레기봉투 사용의 편리성					
4. 쓰레기봉투 가격의 적정성					

4-2) 위의 4개 항목에서 가장 중요하다고 생각하는 번호를 기입해주세요 …… ( )

#### 5. 가로청소

5-1) 귀하 지역의 편도2차선 이상 도로의 가로청소와 관련한 다음 내용에 대하여 만족도를 평가해 주십시오

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 차도의 청결상태					
2. 인도의 청결상태					
3. 도로 옆 빗물받이(측구) 청결상태					
4. 도로가의 휴지통 청결상태					
5. 도로가의 휴지통 배치의 적절성					
6. 청소취약지(다가구, 다세대 밀집 지역의 이면도로)의 청결상태					

5-2) 위의 6개 항목에서 가장 중요하다고 생각하는 번호를 기입해주세요 …… ( )



## 6. 청소행정서비스의 종합평가

6) 귀하는 지금까지 청소행정서비스에 각 분야를 평가하였습니다. 그렇다면 각 분야 중에서 가장 중요하다고 생각하는 것은 무엇입니까? ( )

- ① 쓰레기 수거작업 및 과정                      ② 환경미화원 및 청소차량
- ③ 청소관련 홍보 및 민원처리                  ④ 쓰레기봉투
- ⑤ 가로청소

7) 귀하는 청소행정서비스 수준에 대하여 전반적으로 얼마나 만족하십니까? ( )

- ① 절대 불만족    ② 불만족    ③ 보통    ④ 만족    ⑤ 매우 만족

## 부가조사

8) 귀지역의 주민들은 쓰레기 분리배출을 얼마나 잘하고 있다고 생각하십니까?( )

- ① 아주 못한다    ② 못한다    ③ 보통    ④ 잘한다    ⑤ 매우 잘한다.

9) 쓰레기를 불법 투기를 감소시키기 위한 방안으로 바람직한 것은? ( )

- ① 쓰레기 불법 배출자 자신의 도덕성에 맡김
- ② 지역주민들 스스로 반상회 등을 통한 독려
- ③ 지역주민들 스스로 감시원을 선정하여 감시활동
- ④ 공무원의 단속활동 강화 및 범칙금 부과
- ⑤ CCTV 설치에 의한 감시 및 범칙금 부과
- ⑥ 기타( )

10) 청소행정서비스 전반의 개선을 위하여 좋은 의견이 있으시면 말씀해 주십시오





♡ ‘만20세 이상’인 경우만 설문에 응답해 주시기 바랍니다.

귀하께서 상수도관련 행정서비스에 대해 느끼셨던 점들에 대하여  
 몇 가지 여쭙어 보겠습니다.

## 1. 수질 상태

1-1) 수돗물 공급과 관련한 다음 내용에 대하여 만족도를 평가해 주십시오

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 식수로 사용할 때의 만족도					
2. 식수외의 용도로 사용할 때의 만족도					
3. 수돗물 공급량의 충분성					
4. 수돗물의 약품냄새					
5. 단수·재급수의 사전예고 및 준수					

1-2) 위의 5개 항목에서 가장 중요하다고 생각하는 번호를 기입해주세요..... ( )

## 2. 송·배수 처리

2-1) 송·배수 처리에 관련한 다음 내용에 대하여 만족도를 평가해 주십시오

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 송·배수관 공사시 통행불편 최소화 노력					
2. 물탱크(저수조) 청소지도 및 홍보					

2-2) 위의 2개 항목 중 가장 중요하다고 생각하는 번호를 기입해주세요..... ( )

### 3. 상수도 행정서비스의 질

3-1) 수도사용요금과 관련한 다음 내용에 대하여 만족도를 평가해 주십시오

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 타 공공요금대비 수도요금 수준의 적정성					
2. 정확한 검침에 의한 요금부과					
3. 수도요금고지서의 기일 내 정확한 송달					
4. 현행 수도요금 납부체계					

3-2) 위의 4개 항목에서 가장 중요하다고 생각하는 번호를 기입해주세요 ..... ( )

### 4. 상수도 행정서비스 종합평가

4-1) 귀하는 지금까지 상수도행정서비스에 각 분야를 평가하였습니다. 그렇다면 각 분야 중에서 가장 중요하다고 생각하는 것은 무엇입니까? ..... ( )

- ① 수질상태      ② 송·배수 처리      ③ 상수도 행정서비스의 질

4-2) 귀하는 상수도 행정서비스 수준에 대하여 전반적으로 얼마나 만족하십니까?  
..... ( )

- ① 절대 불만족      ② 불만족      ③ 보통    ④ 만족      ⑤ 매우 만족

### 5. 상수도행정서비스에 대한 개선

5) 상수도행정서비스 전반의 개선을 위하여 좋은 의견이 있으시면 말씀해 주십시오

▣ 아래 항목은 표본대상을 선정하기 위한 개인적 특성에 관한 질문입니다.

**! 참고로 이 부분은 통계처리를 위한 것이며, 개인을 확인할 수 있는 정보는 절대 공개되지 않습니다.**

1. 성 별	① 남성                      ② 여성
2. 연 령 (만)	① 20세~29세              ② 30세~39세              ③ 40세~49세 ④ 50세~59세              ⑤ 60세 이상
3. 거주지	①동구      ②중구      ③서구      ④유성구      ⑤대덕구
4. 거주하는 주거형태	① 아파트      ② 다가구/다세대/상가주택      ③ 단독 주택
5. 최종 학력	① 초등학교졸업 이하    ② 중학교 졸업 또는 중퇴    ③ 고등학교 졸업 또는 중퇴 ④ 대학교 졸업 또는 중퇴    ⑤ 대학원 이상
6. 직 업	① 농업, 어업, 임업(가족종사자 포함) ② 자영업(상점·음식점·운송업 등, 개인택시 기사 등) ③ 판매·서비스직(상점·음식점·경기장·이발소·미용실 등의 종업원, 역무원 등) ④ 기능·작업직(공장 직원, 토목·건축의 작업원, 운전기사, 노무자 등) ⑤ 일반작업직(토목관계 현장직, 청소, 수위 등) ⑥ 사무·기술직(과장·대리 포함), 조종사, 항해사, 교사, 간호사, 약사 등) ⑦ 경영직·관리직(관공서나 50인 이상 기업의 임원, 기업경영자, 교장, 선장 등) ⑧ 전문·자유직(의사, 변호사, 공인회계사, 언론인, 교수, 예술가, 정치인 등) ⑨ 가정주부(주로 가사에 종사하는 전업주부 등) ⑩ 학생                      ⑪ 무직                      기타(                      )
7. 가구내 한달 평균소득	① 100만원 미만                      ② 100-200만원 미만 ③ 200 - 300만원 미만              ④ 300-400만원 미만 ⑤ 400 - 500만원 미만              ⑥ 500만원 이상

**이제 설문이 모두 끝났습니다.  
지금까지 응답해 주신데 대해 진심으로 감사드립니다.**

# 대전시 행정 서비스 만족도 조사 - 민원행정 분야

안녕하십니까? 먼저 본 설문에 참여해주신 것에 대해 진심으로 감사드립니다.

본 설문은 대전광역시 민원행정 서비스에 대한 시민들의 만족도와 문제점을 파악하고 개선방안을 모색해보고자 대전광역시 주관으로 마련된 것입니다.

귀하가 응답하신 결과는 통계 처리를 위한 자료로만 사용될 것이며, 귀하가 응답한 내용은 비밀이 엄격히 보장될 것을 약속드립니다.

다시 한 번 귀한 시간을 내 주신데 대해 감사드리며, 귀하의 건승을 기원합니다.

2007년 10월

대전발전연구원장 육 동 일

본 조사에 문의가 있으면 아래의 연락처로 문의해 주십시오  
대전발전연구원 자치정책연구부 책임연구원 최길수  
전화 : 471-5616 E-Mail : kschoi@djdi.re.kr

△ 면접원 성명 :                      면접일시 :    월    일

△ 응답자의 연락처 (설문의 정확성을 확인하기 위해서만 활용합니다.)

Tel) \_\_\_\_\_-\_\_\_\_\_-\_\_\_\_\_

♡ ‘만20세 이상 인 경우만 설문에 응답해 주시기 바랍니다.

귀하께서 민원을 처리하는 과정에서 느끼셨던 점들에 대하여 몇 가지 여쭙어 보겠습니다.

### 1. 민원 안내 및 접근 용이성

1-1. 민원 안내 및 접근 용이성과 관련된 다음 서비스에 대하여 평가해 주십시오.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 민원업무 담당자를 찾기 쉬운 것					
2. 민원신청과 처리절차에 관한 안내 정보를 얻기 쉬운 것					
3. 담당공무원과 전화로 통화하거나 직접 만나기 쉬운 것					

1-2. 민원 안내 및 접근 용이성과 관련된 위의 3가지 서비스 중 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까? ..... ( )

### 2. 공무원의 응대 친절도

2-1. 공무원의 응대 친절도와 관련된 다음 서비스에 대하여 평가해 주십시오.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 담당창구를 찾아갔을 때 담당공무원의 친절한 태도					
2. 담당공무원이 민원의 내용을 적극적으로 청취하려는 태도					
3. 담당공무원과 전화통화 시 친절하게 응대하는 태도					
4. 민원내용 및 처리와 관련하여 담당공무원이 알아듣기 쉽게 설명하려는 태도					

2-2. 공무원의 응대 친절도와 관련된 위의 4가지 서비스 중 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까? ..... ( )



### 3. 업무처리태도

3-1. 민원처리 담당자의 업무처리 태도와 관련된 다음 서비스에 대하여 평가해 주십시오.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 민원 업무처리와 관련하여 담당공무원의 법규나 전문적 지식의 수준					
2. 신청한 민원이 공정하게 처리되는지의 여부					
3. 담당공무원이 민원을 능숙하고 신속하게 처리하는 것					
4. 접수된 민원을 정해진 기간 내에 처리하여 주는 것					
5. 담당공무원이 민원인의 사정이나 입장을 고려하여 융통성 있게 업무를 처리하여 주는 것					
6. 착오가 발생했을 경우 담당공무원이 적극적으로 고치려고 노력하는 것					

3-2. 민원처리 담당자의 업무처리 태도와 관련된 위의 6가지 서비스 중 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까? ..... ( )

### 4. 업무처리편리성

4-1. 업무처리 편리성과 관련된 다음 서비스에 대하여 평가해 주십시오.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 민원신청용 서류가 간단하고 명확하게 되어 있는 것					
2. 구비해야 할 서류가 꼭 필요한 것 중심으로 되어 있는 것					
3. 담당공무원이 민원처리시간(대기순서, 대기번호, 처리일자)에 대하여 사전에 잘 알려주는 것					
4. 관련 업무를 한 곳에서 처리할 수 있는 정도					

4-2. 민원행정의 업무처리 편리성과 관련된 위의 4가지 서비스 중 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까? ..... ( )

## 5. 이용 편의성

5-1. 민원행정의 이용편의성과 관련된 다음 서비스에 대하여 평가해 주십시오.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 민원신청과 관련하여 전화나 FAX, 복사기, PC 등 사무기기를 쉽게 이용할 수 있음					
2. 민원 관련 의문사항을 담당공무원 또는 인터넷 홈페이지 등을 통하여 빠르고 편리하게 해결할 수 있음					

5-2. 민원행정의 이용편의성과 관련된 위의 2가지 서비스 중 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까? ..... ( )

## 6. 편의시설 및 쾌적성

6-1. 민원행정의 편의시설 및 쾌적성과 관련된 다음 서비스에 대하여 평가해 주십시오.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 민원인을 위해 구비된 의자나 책, 공중전화, 휴식공간 등의 편의시설					
2. 사무실이나 민원실, 휴식공간, 화장실 등이 청결하고 쾌적한 것					

6-2. 민원행정의 편의시설 및 쾌적성과 관련된 위의 2가지 서비스 중 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까? ..... ( )

## 7. 민원행정 서비스에 대한 종합 평가

7-1. 귀하께서 민원행정서비스와 관련하여 평가하신 다음 6가지 항목 중 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까? ( )

- ① 민원안내 및 접근 용이성                      ② 공무원의 응대 친절도
- ③ 민원행정의 이용 편의성                      ④ 민원담당공무원의 업무처리 태도
- ⑤ 민원업무처리 편리성                        ⑥ 민원행정기관의 편의시설 및 쾌적성

7-2. 귀하는 민원행정서비스에 대하여 전반적으로 어느 정도 만족하십니까? ( )

- ① 절대 불만족    ② 불만족    ③ 보통    ④ 만족    ⑤ 매우 만족

**민원행정서비스에 대하여 몇 가지 더 여쭙어 보겠습니다.**

8. 귀하께서는 어떤 방식으로 민원을 의뢰하였습니까? ( )

- ① 방문(직·간접)                      ② 우편+방문                      ③ 우편
- ④ 전화                                      ⑤ 인터넷 또는 PC통신                      ⑥ 기타 ( )

9. 귀하께서는 평소 시청을 한 달 평균 몇 번 정도 방문하십니까?

- ① 1회 미만                                      ② 한 달 평균 \_\_\_\_\_회

10. 민원행정서비스개선을 위하여 좋은 의견이 있으시면 말씀해 주십시오.



# 대전시 행정서비스 만족도 조사 - 보건의료분야

안녕하십니까? 먼저 본 설문에 참여해주신 것에 대해 진심으로 감사드립니다.

본 설문은 대전광역시 보건의료서비스에 대한 시민들의 만족도와 문제점을 파악하여 개선방안을 모색하고자 대전광역시 주관으로 마련된 것입니다.

귀하가 응답하신 결과는 통계 처리를 위한 자료로만 사용될 것이며, 귀하가 응답한 내용은 비밀이 엄격히 보장될 것을 약속드립니다.

다시 한 번 귀한 시간을 내 주신데 대해 감사드리며, 귀하의 건승을 기원합니다.

2007년 10월

대전발전연구원장 육 동 일

본 조사에 문의가 있으면 아래의 연락처로 문의해 주십시오  
대전발전연구원 자치정책연구부 책임연구원 최길수  
전화 : 471-5616 E-Mail : kschoi@djdi.re.kr

△ 면접원 성명 :                      면접일시 :    월    일

△ 응답자의 연락처 (설문의 정확성을 확인하기 위해서만 활용합니다.)

Tel) \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

♡ ‘만20세 이상’인 경우만 설문에 응답해 주시기 바랍니다.

귀하께서 보건의료관련 행정서비스에 대해 느끼셨던 점들에 대하여 몇 가지 여쭙어 보겠습니다.

### 1. 보건의료서비스의 질

1-1) 보건소 의료의 신뢰성과 관련한 다음 내용에 대하여 만족도를 평가해 주십시오

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 보건소의 의료서비스를 믿고 진료 받음					
2. 의료서비스 대비 의료비 수준					
3. 진료나 의료서비스의 결과(효과)					
4. 실제 충분한 시간동안 진료 받음					
5. 사용장비나 기구의 청결성 및 관리상태					

1-2) 위의 5개 항목에서 가장 중요하다고 생각하는 번호를 기입해주세요 …………… ( )

### 2. 근무직원의 업무태도

2-1) 보건소 근무자의 업무태도와 관련한 다음 내용에 대하여 만족도를 평가해 주십시오

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 직원들의 친절한 태도					
2. 궁금한 사항에 대한 성실한 답변					
3. 과거 진료기록을 보관하고 활용하는 정도					
4. 이용자의 불평불만해소를 위한 태도나 관심					

2-2) 위의 4개 항목에서 가장 중요하다고 생각하는 번호를 기입해주세요 …………… ( )

### 3. 보건소 이용의 편리성

문 3-1) 보건소 이용의 편리성과 관련한 다음 내용에 대하여 만족도를 평가해 주십시오

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 이용방법 및 절차안내					
2. 서비스 이용시간(시작, 점심, 마감)의 적정성					
3. 진료실을 쉽게 찾을 수 있는 정도					
4. 진료 대기시간의 적정성					
5. 이용절차의 간소성					

3-2) 위의 5개 항목 중 가장 중요하다고 생각하는 번호를 기입해주세요 ..... ( )

### 4. 편의시설 및 환경

4-1) 보건소의 편의시설과 관련한 다음 내용에 대하여 만족도를 평가해 주십시오

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 냉난방 등 실내온도의 적정성					
2. 화장실내 화장지나 비누 등의 구비					
3. 주차의 편리성					
4. 대기시간을 위한 편의 시설 구비					
5. 대기실의 청결성과 안락성					
6. 보건소건물 출입의 편리성					

4-2) 위의 6개 항목에서 가장 중요하다고 생각하는 번호를 기입해주세요 ..... ( )

## 5. 보건행정서비스의 종합평가

5-1) 귀하는 지금까지 보건행정서비스에 각 분야를 평가하였습니다. 그렇다면 각 분야 중에서 가장 중요하다고 생각하는 것은 무엇입니까? ..... ( )

- ① 보건의료서비스의 질
- ② 근무직원의 업무태도
- ③ 보건소 이용의 편리성
- ④ 편의시설 및 환경

5-2) 귀하는 보건행정서비스 수준에 대하여 전반적으로 얼마나 만족하십니까?-- ( )

- ① 절대 불만족
- ② 불만족
- ③ 보통
- ④ 만족
- ⑤ 매우 만족

## 부가조사

6) 다음 문항 중 귀하가 보건소에서 제공받은 서비스와 관련된 사항에 대해서만 점수를 기입해 주십시오.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 필요시 언제든지 예방접종이 충분히 실시되고 있다					
2. 모자보건서비스가 잘 이루어지고 있다					
3. 일반진료서비스가 잘 이루어지고 있다.					
4. 방문보건서비스가 잘 이루어지고 있다.					
5. 건강진단서비스가 잘 이루어지고 있다.					
6. 결핵관리서비스가 잘 이루어지고 있다.					
7. 물리치료서비스가 잘 이루어지고 있다.					



7) 귀하는 보건소 서비스 중에서 가장 우선적으로 필요한 것이 무엇이라고  
생각하십니까? 2가지만 선택해 주십시오 ..... ( ) ( )

- ① 건강상담
- ② 성인병예방을 위한 건강생활실천교육
- ③ 기초적인 질병치료(내과, 외과, 치과 등)
- ④ 건강검진
- ⑤ 전염병 예방(예방접종, 방역소독 등)
- ⑥ 모자보건사업
- ⑦ 노인보건·방문보건의료사업
- ⑧ 지역사회재활사업
- ⑨ 정신질환자 상담·치료
- ⑩ 물리치료·재활·운동처방 프로그램
- ⑪ 한방 보건서비스

보건소 서비스에 대한 개선

8) 보건소 서비스 전반의 개선을 위하여 좋은 의견이 있으시면 말씀해 주십시오

▣ 아래 항목은 표본대상을 선정하기 위한 개인적 특성에 관한 질문입니다.

**! 참고로 이 부분은 통계처리를 위한 것이며, 개인을 확인할 수 있는 정보는 절대 공개되지 않습니다.**

1. 성 별	① 남성	② 여성	
2. 연 령 (만)	① 20세~29세 ④ 50세~59세	② 30세~39세 ⑤ 60세 이상	③ 40세~49세
3. 보 건 소	① 동구보건소 ④ 유성구보건소	② 중구보건소 ⑤ 대덕구보건소	③ 서구보건소
4. 최종 학력	① 초등학교졸업 이하 ④ 전문대/대학교 중퇴 또는 졸업	② 중학교 중퇴 또는 졸업	③ 고등학교 중퇴 또는 졸업 ⑤ 대학원 이상
5. 직 업	① 농업, 어업, 임업(가족종사자 포함) ② 자영업(상점·음식점·운송업 등, 개인택시 기사 등) ③ 판매·서비스직(상점·음식점·경기장·이발소·미용실 등의 종업원, 역무원 등) ④ 기능·작업직(공장 직원, 토목·건축의 작업원, 운전기사, 노무자 등) ⑤ 일반작업직(토목관계 현장직, 청소, 수위 등) ⑥ 사무·기술직(과장·대리 포함), 조종사, 항해사, 교사, 간호사, 약사 등) ⑦ 경영직·관리직(관공서나 50인 이상 기업의 임원, 기업경영자, 교장, 선장 등) ⑧ 전문·자유직(의사, 변호사, 공인회계사, 언론인, 교수, 예술가, 정치인 등) ⑨ 가정주부(주로 가사에 종사하는 전업주부 등) ⑩ 학생    ⑪ 무직                    ⑫ 기타(                    )		
6. 가구내 한달 평균소득	① 100만원 미만 ③ 200-300만원 미만 ⑤ 400 - 500만원 미만	② 100-200만원 미만 ④ 300-400만원 미만 ⑥ 500만원 이상	

**이제 설문이 모두 끝났습니다.  
지금까지 응답해 주신데 대해 진심으로 감사드립니다.**

# 대전시 행정 서비스 만족도 설문지 - 복지관 분야

안녕하십니까? 먼저 본 설문에 참여해주신 것에 대해 진심으로 감사드립니다.

본 설문은 대전광역시 주관으로 대전시 소재 복지관 서비스에 대한 시민들의 만족도와 문제점을 파악하고 개선방안을 모색하고자 대전광역시 주관으로 마련된 것입니다.

귀하가 응답하신 결과는 통계 처리를 위한 자료로만 사용될 것이며, 귀하가 응답한 내용은 비밀이 엄격히 보장될 것을 약속드립니다.

다시 한 번 귀한 시간을 내 주신데 대해 감사드리며, 귀하의 건승을 기원합니다.

2007년 10월

대전발전연구원장 육 동 일

본 조사에 문의가 있으면 아래의 연락처로 문의해 주십시오  
대전발전연구원 자치정책연구부 책임연구원 최길수  
전화 : 471-5616 E-Mail : kschoi@djdi.re.kr

△ 면접원 성명 :                      면접일시 :    월    일

△ 응답자의 연락처 (설문의 정확성을 확인하기 위해서만 활용합니다.)

Tel) \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

♡ ‘만15세 이상’인 경우만 설문에 응답해 주시기 바랍니다.

귀하께서 복지관을 이용하면서 느끼셨던 점들에 대하여 몇 가지 여쭙어 보겠습니다.

1. 복지관 시설 및 환경

1-1. 귀하가 주로 이용하는 복지관의 시설 및 환경과 관련된 다음 항목들에 대하여 평가해 주십시오.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 집으로부터 복지관까지 이동이 쉽고 편리함					
2. 복지관 계단이나 화장실 등 편의시설 이용의 편리성					
3. 복지관 냉난방시설의 적정성					
4. 복지관의 전반적인 청소 및 관리의 청결함					
5. 복지관 내의 공간이나 시설배치가 이용하는데 편리함					

1-2. 복지관의 시설 및 환경과 관련된 위의 5가지 항목 중 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까? ..... ( )

2. 직원 및 프로그램 담당자(사회복지사, 강사)

2-1. 복지관 직원 및 프로그램 담당자인 사회복지사나 강사와 관련된 다음 항목들에 대하여 평가해 주십시오.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 복지관 직원 및 프로그램 담당자들의 친절성					
2. 복지관 프로그램 담당자가 문제나 욕구를 이해하려는 정도					
3. 복지관 프로그램 담당자가 문제를 해결하려는 적극성					
4. 복지관 프로그램 담당자의 전문지식과 기술					
5. 복지관의 프로그램 담당자에게 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있는 것					

2-2. 복지관 직원 및 프로그램 담당자와 관련된 위의 5가지 항목 중 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까? ..... ( )

### 3. 프로그램·서비스 내용과 질

3-1. 복지관에서 제공하는 프로그램 또는 서비스의 내용과 질과 관련된 다음 항목들에 대하여 평가해 주십시오.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 현재 이용하는 프로그램이나 서비스의 질적 수준					
2. 프로그램이나 서비스를 제공할 때 시설과 장비를 활용하는 정도					
3. 참여한 프로그램이나 서비스가 일상생활에 도움이 되는 정도					
4. 지역주민들이 원하고 필요로 하는 프로그램과 서비스를 제공함					
5. 참여할 수 있는 프로그램의 종류가 다양함					

3-2. 복지관에서 제공하는 서비스의 내용과 질에 관련된 위의 5가지 항목 중 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까? -----(            )

### 4. 운영 및 관리

4-1. 복지관의 운영 및 관리와 관련된 다음 항목들에 대하여 평가해 주십시오.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 복지관 프로그램 안내 및 접수방법의 편리성					
2. 복지관 이용 시간(개방 시간)의 적정성					
3. 참여 프로그램 이용요금 수준의 적정성					
4. 복지관에 대한 홍보 및 안내(홍보지·소식지 발행)를 위한 노력					
5. 불만이나 건의사항 등 이용자들의 의견을 반영하려는 노력					
6. 원하는 서비스를 제공하지 못하는 경우 다른 복지시설이나 기관을 소개해주는 연계노력					

4-2. 복지관의 운영 및 관리와 관련된 위의 6가지 항목 중 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까? ..... (            )

## 5. 복지관 운영에 대한 종합평가

5-1. 귀하께서 사회복지관의 서비스와 관련하여 평가하신 다음 4가지 항목 중 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까? ..... ( )

- ① 복지관의 시설 및 환경
- ② 복지관 직원 및 프로그램 담당자의 친절 및 전문성
- ③ 복지관 프로그램·서비스의 내용과 질
- ④ 복지관 운영 및 관리

5-2. 귀하가 이용한 복지관의 서비스에 대하여 전반적으로 어느 정도 만족하십니까? ..... ( )

- ① 절대 불만족      ② 불만족      ③ 보통      ④ 만족      ⑤ 매우 만족

### 복지관의 서비스 이용실태에 대하여 몇 가지 더 여쭙어 보겠습니다.

6. 귀하께서 이용하고 계신(혹은 이용하셨던) 복지관을 앞으로 계속 이용할 의향이 있으십니까? ..... ( )

- ① 반드시 이용할 것이다
- ② 가급적 이용할 것이다
- ③ 가급적 이용하지 않을 것이다
- ④ 절대 이용하지 않을 것이다

7. 귀하의 거주 지역에 있는 복지관은 충분하다고 생각하십니까? ..... ( )

- ① 매우 충분    ② 대체로 충분한 편    ③ 보통    ④ 약간 부족한 편    ⑤ 매우 부족

8-1. 귀하께서 이용하고 계신(혹은 이용하셨던) 복지관을 다른 사람들에게 추천할 의향이 있으십니까? ..... ( )

- ① 반드시 추천할 것이다      ② 가급적 추천할 것이다
- ③ 가급적 추천하지 않을 것이다    ④ 절대 추천하지 않을 것이다

8-2. (문 8-1에서 ③, ④번 응답자만) 추천하고 싶지 않은 이유는 무엇입니까?

..... ( )

- ① 복지관의 시설이나 환경이 좋지 않아서
- ② 복지관의 프로그램이나 서비스의 질이 마음에 들지 않아서
- ③ 복지관 직원들이 불친절해서
- ④ 복지관 이용절차가 너무 까다로워서
- ⑤ 복지관 이용료가 너무 비싸서
- ⑥ 기타(\_\_\_\_\_)

9. 귀하께서 이용하고 계신(혹은 이용하셨던) 복지관의 프로그램 중 향후 더욱 추천하고 싶은 프로그램을 한 가지만 추천하여 주십시오.

\_\_\_\_\_

10. (유료서비스 이용자만) 귀하께서 이용하고 계신(혹은 이용하셨던) 복지관에 서비스 이용료로 한 달 평균 얼마를 지출하십니까?

한달 평균 \_\_\_\_\_ 원

11. 귀하가 이용하는 복지관 전반의 개선을 위하여 좋은 의견이 있으시면 말씀해 주십시오.





<p>10. (사회복지관 참여자만 응답)</p> <p>열심히 참여한 프로그램 (1가지만)</p>	<p>① 상담(아동, 가족 등)                      ② 취업을 위한 기능교실</p> <p>③ 아동, 청소년 프로그램                  ④ 보건의료서비스</p> <p>⑤ 가정봉사원(말벗, 가사도움)            ⑥ 무료급식·밑반찬배달(도시락배달)</p> <p>⑦ 취미·교양·여가프로그램                ⑧ 복지관 시설이용</p> <p>⑨ 기타(_____)</p>
<p>11. (노인복지관 참여자만 응답)</p> <p>열심히 참여한 프로그램 (1가지만)</p>	<p>① 건강관련(건강댄스, 스포츠댄스, 에어로빅, 건강강좌, 배드민턴, 탁구, 게이트볼 등)</p> <p>② 교양관련(한글, 산수, 한국문화사, 일본어, 한문, 다도, 서예, 사군자, 교양 특강 등)</p> <p>③ 취미관련(민요, 시조, 뜨개질, 고전무용, 레크리에이션, 사물놀이, 종교모임 등)</p> <p>④ 오락·여가관련(가요, 장기, 바둑, 윗놀이, 노래교실 등)</p> <p>⑤ 기타(_____)</p>
<p>12. (장애인 복지시설 이용자만 응답)</p> <p>주로 받고 있는 서비스 종류 (1가지만)</p>	<p>① 의료부문</p> <p>② 교육부문</p> <p>③ 직업부문</p> <p>④ 체육부문</p> <p>⑤ 사회·심리 부문</p> <p>⑥ 기타(_____)</p>

**이제 설문이 모두 끝났습니다.  
지금까지 응답해 주신데 대해 진심으로 감사드립니다.**

# 대전시 행정서비스 만족도 조사 - 공원관리 분야

안녕하십니까? 먼저 본 설문에 참여해주신 것에 대해 진심으로 감사드립니다.

본 설문은 대전광역시 공원 관리에 대한 시민들의 만족도와 문제점을 파악하여 개선방안을 모색하고자 대전광역시 주관으로 마련된 것입니다.

귀하가 응답하신 결과는 통계 처리를 위한 자료로만 사용될 것이며, 귀하가 응답한 내용은 비밀이 엄격히 보장될 것을 약속드립니다.

다시 한 번 귀한 시간을 내 주신데 대해 감사드리며, 귀하의 건승을 기원합니다.

2007년 10월

대전발전연구원장 육 동 일

본 조사에 문의가 있으면 아래의 연락처로 문의해 주십시오  
대전발전연구원 자치정책연구부 책임연구원 최길수  
전화 : 471-5616 E-Mail : kschoi@djdi.re.kr

△ 면접원 성명 :                      면접일시 :    월    일

△ 응답자의 연락처 (설문의 정확성을 확인하기 위해서만 활용합니다.)

Tel) \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

♡ ‘만 15세 이상’인 경우만 설문에 응답해 주시기 바랍니다.

귀하께서 공원을 이용하면서 느끼셨던 점들에 대하여 몇 가지  
여쭙어 보겠습니다.

### 1. 안내 및 접근성

1-1) 다음은 안내 및 접근성과 관련된 서비스에 대한 만족도 조사입니다. 해당 항목의 만족도를 표시하여 주시기 바랍니다.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 대중교통(또는 도보)을 통해 용이하게 접근할 수 있는 정도					
2. 차량(자가운전)을 통해 용이하게 접근할 수 있는 정도					
3. 공원방문시 안내표지판이 필요한 곳에 적절하게 설치되어 있는 정도					

1-2) 위의 3개 항목 중에서 안내 및 접근성과 관련하여 가장 중요하다고 생각하는 항목의 번호를 기입해 주십시오. .... ( )

### 2. 부대 및 편의시설

2-1) 다음은 부대 및 편의시설과 관련된 서비스에 대한 만족도 조사입니다. 해당 항목의 만족도를 표시하여 주시기 바랍니다.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 공원 내에 휴게시설/식수대 등이 충분히 설치되어 있는 정도					
2. 공원의 놀이/운동시설이 다양하게 구비되어 있는 정도					
3. 벤치나 그늘막 등 휴식공간이 충분히 설치되어 있는 정도					
4. 공원 내 야간조명이 충분히 구비되어 있는 정도					

2-2) 위의 4개 항목 중에서 부대 및 편의시설과 관련하여 가장 중요하다고 생각하는 항목의 번호를 기입해 주십시오. .... ( )

### 3. 시설 관리상태

3-1) 다음은 시설 관리상태와 관련된 서비스에 대한 만족도 조사입니다. 해당 항목의 만족도를 표시하여 주시기 바랍니다.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 공원내 각종 시설물이 노화되지 않고 잘 관리되고 있는 정도					
2. 화장실내 수도시설이 잘 작동되도록 관리되고 있는 정도					
3. 공원내 놀이/운동시설의 안전성이 충분히 확보되어 있는 정도					
4. 어린이 및 노약자를 위한 안전설비를 구비하고 있는 정도					

3-2) 위의 4개 항목 중에서 시설 관리상태와 관련하여 가장 중요하다고 생각하는 항목의 번호를 기입해 주십시오. .... ( )

### 4. 환경관리

4-1) 다음은 환경관리와 관련된 서비스에 대한 만족도 조사입니다. 해당 항목의 만족도를 표시하여 주시기 바랍니다.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 공원이 쾌적한 경관을 유지하고 있는 정도					
2. 화장실이 깨끗하게 관리되고 있는 정도					
3. 공원을 청결하게 유지하고 있는 정도					
4. 시설물과 자연경관이 조화를 이루는 정도					

4-2) 위의 4개 항목 중에서 환경관리와 관련하여 가장 중요하다고 생각하는 항목의 번호를 기입해 주십시오. .... ( )

## 5. 공원운영

5-1) 다음은 공원운영과 관련된 서비스에 대한 만족도 조사입니다. 해당 항목의 만족도를 표시하여 주시기 바랍니다.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 공원운영 담당 공무원 또는 직원의 친절한 안내 태도					
2. 공원을 이용할 때 안전한 정도					
3. 공원 이용시간(개방시간)의 적정성					

5-2) 위의 3개 항목 중에서 공원운영과 관련하여 가장 중요하다고 생각하는 항목의 번호를 기입해 주십시오. .... ( )

## 6. 종합평가

6-1) 지금까지 평가하신 다음 5가지 요소 중에서 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까?  
..... ( )

- ① 공원의 안내 및 접근성
- ② 공원의 부대 및 편의 시설
- ③ 공원의 시설관리
- ④ 공원의 환경관리
- ⑤ 공원의 운영

6-2) 지금까지 평가한 내용을 종합할 때, 공원관리에 대하여 전반적으로 얼마나 만족하십니까? ----- ( )

- ① 절대 불만족    ② 불만족    ③ 보통    ④ 만족    ⑤ 매우 만족

**공원의 이용실태에 대하여 몇 가지 더 여쭙어 보겠습니다.**

7) 귀하는 한 달에 몇 번 정도 이 공원을 이용하십니까?

월 평균 \_\_\_\_\_ 번 정도

- 8) 귀하는 주로 어떤 목적으로 이 공원을 이용하십니까?(한 가지만 선택) ..... ( )  
① 산책·휴식 ② 운동 ③ 행사 ④ 기타 ( \_\_\_\_\_ )
- 9) 귀하가 이 공원을 방문하기 위해 주로 이용하는 교통수단은 무엇입니까? ..... ( )  
① 도보 ② 자가용 ③ 버스 ④ 택시 ⑤ 자전거  
⑥ 기타 ( \_\_\_\_\_ )
- 10) 쓰레기 되가져가기 시민운동이 잘 실천되고 있다고 생각하십니까? ..... ( )  
① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다
- 11) 향후 이 공원에 설치하기를 원하는 것이 있다면 무엇입니까?  
\_\_\_\_\_
- 12) 공원관리 전반의 개선을 위해서 좋은 의견이 있으시면 말씀하여 주십시오.

▣ 아래 항목은 표본대상을 선정하기 위한 개인적 특성에 관한 질문입니다.

<b>! 참고로 이 부분은 통계처리를 위한 것이며, 개인을 확인할 수 있는 정보는 절대 공개되지 않습니다.</b>	
1. 성 별	① 남성                      ② 여성
2. 연 령 (만)	① 15세~19세              ② 20세~29세              ③ 30세~39세 ④ 40세~49세              ⑤ 50세~59세              ⑥ 60세 이상
3. 최 종 학 령	① 초등학교졸업 이하 ② 중학교 졸업 또는 중퇴 ③ 고등학교 졸업 또는 중퇴 ④ 대학교 졸업 또는 중퇴    ⑤ 대학원 이상
4. 직 업	① 농업, 어업, 임업(가족종사자 포함) ② 자영업(상점·음식점·운송업 등, 개인택시 기사 등) ③ 판매·서비스직(상점·음식점·경기장·이발소·미용실 등의 종업원, 역무원 등) ④ 기능·작업직(공장 직원, 토목·건축의 작업원, 운전기사, 노무자 등) ⑤ 일반작업직(토목관계 현장직, 청소, 수위 등) ⑥ 사무·기술직(일반회사 과장·대리, 조종사, 항해사, 교사, 간호사, 약사 등) ⑦ 경영직·관리직(관공서나 50인 이상 기업의 임원, 기업경영자, 교장, 선장 등) ⑧ 전문·자유직(의사, 변호사, 공인회계사, 언론인, 교수, 예술가, 정치인 등) ⑨ 가정주부(주로 가사에 종사하는 전업주부 등) ⑩ 학생                      ⑪ 무직                      ⑫ 기타(                      )
5. 가구내 한달 평균소득	① 50만원 미만                      ② 50만원 이상-100만원 미만 ③ 100만원이상-200만원 미만    ④ 200만원 이상-400만원 미만 ⑤ 400 - 500만원 미만              ⑥ 500만원 이상
6. 공 원	1. 은구비공원    2. 보문산공원    3. 계족산공원 4. 샘머리공원    5. 뿌리공원    6. 둔산대공원    7. 동춘당공원

**이제 설문이 모두 끝났습니다.  
지금까지 응답해 주신데 대해 진심으로 감사드립니다.**

# 대전시 행정서비스 만족도 조사 - 체육시설 관리 분야

안녕하십니까? 먼저 본 설문에 참여해주신 것에 대해 진심으로 감사드립니다.

본 설문은 대전광역시 체육시설 관리에 대한 시민들의 만족도와 문제점을 파악하여 개선방안을 모색하고자 대전광역시 주관으로 마련된 것입니다.

귀하가 응답하신 결과는 통계 처리를 위한 자료로만 사용될 것이며, 귀하가 응답한 내용은 비밀이 엄격히 보장될 것을 약속드립니다.

다시 한 번 귀한 시간을 내 주신데 대해 감사드리며, 귀하의 건승을 기원합니다.

2007년 10월

대전발전연구원장 육 동 일

본 조사에 문의가 있으면 아래의 연락처로 문의해 주십시오  
대전발전연구원 자치정책연구부 책임연구원 최길수  
전화 : 471-5616 E-Mail : [kschoi@djdj.re.kr](mailto:kschoi@djdj.re.kr)

△ 면접원 성명 :                      면접일시 :    월    일

△ 응답자의 연락처 (설문의 정확성을 확인하기 위해서만 활용합니다.)

Tel) \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_



♡ ‘만 15세 이상’인 경우만 설문에 응답해 주시기 바랍니다.

### 1. 시설 접근성

1-1) 다음은 시설 접근성과 관련된 서비스에 대한 만족도 조사입니다. 해당 항목의 만족도를 표시하여 주시기 바랍니다.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 체육시설 입장과 퇴장의 용이성					
2. 체육시설내 계단, 문, 복도 등의 이용 편리성과 안전성					
3. 체육시설내의 안내표지가 목적지를 찾기 편리하도록 설치되어 있는 정도					
4. 운동시설에 배치된 안내요원 인원수의 적정성					
5. 체육시설 관련 교통망(대중교통망 포함)이 잘 구축되어 있는 정도					
6. 주차장 시설이 편리하게 갖추어져 있는 정도					

1-2) 위의 6개 항목 중에서 시설 접근성과 관련하여 가장 중요하다고 생각하는 항목의 번호를 기입해 주십시오. .... ( )

### 2. 시설의 유지 및 관리

2-1) 다음은 시설의 유지 및 관리와 관련된 서비스에 대한 만족도 조사입니다. 해당 항목의 만족도를 표시하여 주시기 바랍니다.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 운동시설이나 라커룸 등의 관리상태					
2. 의자나 펜스, 전광판 등의 편의시설 관리상태					
3. 체육시설의 전반적인 청소 및 위생상태					
4. 체육시설의 냉/난방 상태					
5. 체육시설 조명의 밝기					
6. 다양한 운동장비 및 시설의 구비 정도					

2-2) 위의 6개 항목 중에서 시설의 유지 및 관리와 관련하여 가장 중요하다고 생각하는 항목의 번호를 기입해 주십시오. .... ( )

### 3. 편의시설 및 부대시설

3-1) 다음은 편의시설 및 부대시설과 관련된 서비스에 대한 만족도 조사입니다. 해당 항목의 만족도를 표시하여 주시기 바랍니다.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 비상구나 소화기 등 안전시설 및 설비의 구비정도					
2. 화장실의 이용편리성, 청결도, 쾌적성					
3. 휴게시설/매점 등 휴게 공간이 충분히 제공되고 있는 정도					
4. 매점이나 자동판매기 등의 판매가격수준의 적정성					
5. 판매되고 있는 식음료의 위생상태					
6. 샤워실이 적정하게 갖추어져 있는 정도					

3-2) 위의 6개 항목 중에서 편의시설 및 부대시설과 관련하여 가장 중요하다고 생각하는 항목의 번호를 기입해 주십시오. .... ( )

### 4. 시설 운영

4-1) 다음은 시설 운영과 관련된 서비스에 대한 만족도 조사입니다. 해당 항목의 만족도를 표시하여 주시기 바랍니다.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 체육시설을 관리 운영하는 관리 사업소 소속 직원들의 친절도					
2. 체육시설의 이용시간(개방시간)의 적정성					
3. 체육시설의 입장요금 등 이용요금수준의 적정성					
4. 프로그램이나 이용방법 등에 대한 정보를 용이하게 얻을 수 있는 정도					
5. 체육시설의 이용절차의 간편성 또는 편리성					
6. 시설 휴무일의 적절한 선택 여부					
7. 시설내 혼잡하지 않은 정도의 인원 수용 여부					

4-2) 위의 7개 항목 중에서 시설운영과 관련하여 가장 중요하다고 생각하는 항목의 번호를 기입해 주십시오. .... ( )

## 5. 종합평가

5-1) 지금까지 평가하신 다음 4가지 요소 중에서 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까?

..... ( )

- ① 체육시설의 접근 용이성
- ② 운동시설 등 시설의 유지 및 관리
- ③ 편의시설 및 부대시설의 구비 및 관리상태
- ④ 이용시간이나 비용, 정보안내 등 시설의 운영방식

5-2) 지금까지 평가한 내용을 종합할 때, 체육시설관리에 대하여 전반적으로 얼마나 만족하십니까? .....

( )

- ① 절대 불만족    ② 불만족    ③ 보통    ④ 만족    ⑤ 매우 만족

**체육시설 이용실태에 대하여 몇 가지 더 여쭙어 보겠습니다.**

6) 귀하께서는 주로 어떤 목적으로 위 체육시설을 이용하십니까? --- ( )

- ① 운동(개인연습)    ② 강습(생활체육교실 등)    ③ 운동경기 관람
- ④ 운동경기 이외의 행사(문화/공공 행사 등)
- ⑤ 기타의견( )

7) 귀하는 이 체육시설을 얼마나 자주 이용하십니까?

월 평균 \_\_\_\_\_ 회 정도

8) 향후 이 체육시설에 설치하기를 원하는 것이 있다면 무엇입니까?

\_\_\_\_\_

9) 체육시설의 개선을 위해서 좋은 의견이 있으시면 말씀하여 주십시오.

▣ 아래 항목은 표본대상을 선정하기 위한 개인적 특성에 관한 질문입니다.

<b>! 참고로 이 부분은 통계처리를 위한 것이며, 개인을 확인할 수 있는 정보는 절대 공개되지 않습니다.</b>	
1. 성 별	① 남성                      ② 여성
2. 연 령 (만)	① 15세~19세              ② 20세~29세              ③ 30세~39세 ④ 40세~49세              ⑤ 50세 이상
3. 최종 학력	① 초등학교졸업 이하    ② 중학교 졸업 또는 중퇴    ③ 고등학교 졸업 또는 중퇴 ④ 대학교 졸업 또는 중퇴    ⑤ 대학원 이상
4. 직 업	① 농업, 어업, 임업(가족종사자 포함) ② 자영업(상점·음식점·운송업 등, 개인택시 기사 등) ③ 판매·서비스직(상점·음식점·경기장·이발소·미용실 등의 종업원, 역무원 등) ④ 기능·작업직(공장 직원, 토목·건축의 작업원, 운전기사, 노무자 등) ⑤ 일반작업직(토목관계 현장직, 청소, 수위 등) ⑥ 사무·기술직(일반회사 과장·대리, 조종사, 항해사, 교사, 간호사, 약사 등) ⑦ 경영직·관리직(관공서나 50인 이상 기업의 임원, 기업경영자, 교장, 선장 등) ⑧ 전문·자유직(의사, 변호사, 공인회계사, 언론인, 교수, 예술가, 정치인 등) ⑨ 가정주부(주로 가사에 종사하는 전업주부 등) ⑩ 학생    ⑪ 무직              ⑫ 기타(                      )
5. 가구내 한달 평균소득	① 100만원 미만                      ② 100만원 이상 - 200만원 미만 ③ 200만원 이상 - 300만원 미만    ④ 300만원 이상 - 400만원 미만 ⑤ 400만원이상 - 500만원 미만    ⑥ 500만원 이상
6. 체육시설	1. 충무체육관    2. 다목적체육관    3. 올림픽기념생활관    4. 시립수영장 5. 사정인라인(롤러)스케이트장    6. 남선공원종합체육관

**이제 설문이 모두 끝났습니다.  
지금까지 응답해 주신데 대해 진심으로 감사드립니다.**



♡ ‘만20세 이상’인 경우만 설문에 응답해 주시기 바랍니다.

귀하께서 도로관련 행정서비스에 대해 느끼셨던 점들에 대하여 몇 가지 여쭙어 보겠습니다.

### 1. 도로 상태

※여기서 도로는 왕복 4차선이상 도로(시 관리 대상 도로)를 말합니다.

1-1) 도로의 상태와 관련한 다음 내용에 대하여 만족도를 평가해 주십시오

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 차도의 청결 상태					
2. 차도의 노면이 균열없이 잘 포장되어 있는 상태					
3. 차선이 선명하게 도색되어 있는 상태					
4. 도로변의 청결 상태					
5. 도로변이 잘 정비되어 있는 상태					
6. 지하보도(차도)의 청결 상태					
7. 지하보도(차도)의 노면이 잘 정비되어 있는 상태					
8. 통행에 불편하지 않게 인도의 폭이 확보되어 있는 정도					

1-2) 위의 8개 항목 중 가장 중요하다고 생각하는 번호를 기입해주세요..... ( )

### 2. 시설물 관리상태

2-1) 도로시설물의 관리상태와 관련한 다음 내용에 대하여 만족도를 평가해 주십시오

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 가로등 시설이 고장 없이 잘 관리되고 있는 상태					
2. 도로시설물(교량, 육교, 터널)이 잘 정비되어 있는 상태					
3. 지하보도(차도)의 조명이 잘 정비되어 있는 상태					
4. 건널목, 도로 등의 신호등이 고장 없이 작동되는 정도					
5. 도로안내 표지판이 잘 설치되고 유지되는 정도					

2-2) 위의 5개 항목에서 가장 중요하다고 생각하는 번호를 기입해주세요..... ( )

### 3. 안전관리 및 단속

3-1) 도로의 안전관리 및 단속과 관련한 다음 내용에 대하여 만족도를 평가해 주십시오

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 도로상의 사고처리가 신속하게 이루어지는 정도					
2. 도로가 파손된 경우 긴급하게 복구되는 정도					
3. 불법주차로 교통 불편이 없는 정도					
4. 버스전용차선제가 잘 지켜지는 정도					
5. 인도의 무단 점용 시설물로 인한 교통 불편이 발생하지 않는 정도					

3-2) 위의 5개 항목에서 가장 중요하다고 생각하는 번호를 기입해주세요..... ( )

### 4. 도로의 이용 환경

4-1) 도로의 이용환경과 관련한 다음 내용에 대하여 만족도를 평가해 주십시오

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 원활한 교통흐름이 가능하도록 신호체계가 적절하게 작동하는 정도					
2. 도로표지판 안내정보의 적절성					
3. 도로표지판이 쉽게 볼 수 있는 정도					
4. 도로보수시간이나 내용을 미리 홍보하여 불편을 최소화하려는 노력					
5. 건널목이 적당한 구간에 잘 배치되어 있는 정도					
6. 버스전용차도가 적당한 곳에 잘 만들어진 정도					

4-2) 위의 6개 항목에서 가장 중요하다고 생각하는 번호를 기입해주세요..... ( )

## 5. 도로행정서비스의 종합평가

5-1) 귀하는 지금까지 도로행정서비스에 각 분야를 평가하였습니다. 그렇다면 각 분야 중에서 가장 중요하다고 생각하는 것은 무엇입니까? ..... ( )

- ① 도로의 상태
- ② 도로시설물의 상태
- ③ 안전관리 및 단속
- ④ 도로의 이용환경

5-2) 귀하는 대전시의 도로행정서비스 수준에 대하여 전반적으로 얼마나 만족하십니까? ..... ( )

- ① 절대 불만족    ② 불만족    ③ 보통    ④ 만족    ⑤ 매우 만족

## 6. 도로행정서비스에 대한 개선

6) 도로행정서비스 전반의 개선을 위하여 좋은 의견이 있으시면 말씀해 주십시오



▣ 아래 항목은 표본대상을 선정하기 위한 개인적 특성에 관한 질문입니다.

<b>! 참고로 이 부분은 통계처리를 위한 것이며, 개인을 확인할 수 있는 정보는 절대 공개되지 않습니다.</b>	
1. 성 별	① 남성                      ② 여성
2. 연 령 (만)	① 20세~29세              ② 30세~39세              ③ 40세~49세 ④ 50세~59세              ⑤ 60세 이상
3. 거 주 지	① 동구      ② 중구      ③ 서구      ④ 유성구      ⑤ 대덕구
4. 도로 통행시 주로 이용 하는 교통수단	① 도보      ② 자가용      ③ 버스      ④ 지하철      ⑤ 기타(      )
5. 최종 학력	① 초등학교졸업 이하    ② 중학교 졸업 또는 중퇴    ③ 고등학교 졸업 또는 중퇴 ④ 대학교 졸업 또는 중퇴    ⑤ 대학원 이상
6. 직 업	① 농업, 어업, 임업(가족종사자 포함) ② 자영업(상점·음식점·운송업 등, 개인택시 기사 등) ③ 판매·서비스직(상점·음식점·경기장·이발소·미용실 등의 종업원, 역무원 등) ④ 기능·작업직(공장 직원, 토목·건축의 작업원, 운전기사, 농부자 등) ⑤ 일반작업직(토목관계 현장직, 청소, 수위 등) ⑥ 사무·기술직(과장·대리 포함), 조종사, 항해사, 교사, 간호사, 약사 등) ⑦ 경영직·관리직(관공서나 50인 이상 기업의 임원, 기업경영자, 교장, 선장 등) ⑧ 전문·자유직(의사, 변호사, 공인회계사, 언론인, 교수, 예술가, 정치인 등) ⑨ 가정주부(주로 가사에 종사하는 전업주부 등) ⑩ 학생      ⑪ 무직                      ⑫ 기타(      )
7. 가구내 한달 평균소득	① 100만원 미만              ② 100-200만원 미만              ③ 200-300만원 미만 ④ 300-400만원 미만    ⑤ 400-500만원 미만              ⑥ 500만원 이상

**이제 설문이 모두 끝났습니다.  
지금까지 응답해 주신데 대해 진심으로 감사드립니다.**

# 대전시 행정서비스 만족도 조사 - 하천관리

안녕하십니까? 먼저 본 설문에 참여해주신 것에 대해 진심으로 감사드립니다.

본 설문은 대전광역시 하천관리에 대한 시민들의 만족도와 문제점을 파악하여 개선방안을 모색하고자 대전광역시 주관으로 마련된 것입니다.

귀하가 응답하신 결과는 통계 처리를 위한 자료로만 사용될 것이며, 귀하가 응답한 내용은 비밀이 엄격히 보장될 것을 약속드립니다.

다시 한 번 귀한 시간을 내 주신데 대해 감사드리며, 귀하의 건승을 기원합니다.

2007년 10월

대전발전연구원장 육 동 일

본 조사에 문의가 있으면 아래의 연락처로 문의해 주십시오  
대전발전연구원 자치정책연구부 책임연구원 최길수  
전화 : 471-5616 E-Mail : [kschoi@djd.re.kr](mailto:kschoi@djd.re.kr)

△ 면접원 성명 :                      면접일시 :    월    일

△ 응답자의 연락처 (설문의 정확성을 확인하기 위해서만 활용합니다.)

Tel) \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

♡ ‘만15세 이상’인 경우만 설문에 응답해 주시기 바랍니다.

귀하께서 하천을 이용하면서 느끼셨던 점들에 대하여 몇 가지 여쭙어 보겠습니다.

**1. 하천수질 및 주변 관리**

1-1) 다음은 하천의 환경관리와 관련된 서비스에 대한 만족도 조사입니다. 해당 항목의 만족도를 표시하여 주시기 바랍니다.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 하천 수질이 청결하게 유지되고 있는 정도					
2. 하천 주변이 청결하게 유지되고 있는 정도					
3. 하천 주변의 악취가 적절하게 관리되고 있는 정도					
4. 하천주변 녹지가 적정하게 조성 및 관리되고 있는 정도					
5. 치수안정을 위한 하천시설의 유지·관리 정도					

1-2) 위의 5개 항목 중에서 하천의 환경관리와 관련하여 가장 중요하다고 생각하는 항목의 번호를 기입해 주십시오. .... ( )

**2. 이용의 편의성**

2-1) 다음은 하천의 이용 편의성과 관련된 서비스에 대한 만족도 조사입니다. 해당 항목의 만족도를 표시하여 주시기 바랍니다.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 하천변 진입시 안내표지판이 필요한 곳에 적정하게 설치되어 있는 정도					
2. 물과 접촉할 수 있는 공간 확보가 적정하게 이루어지고 있는 정도					
3. 하천 휴식공간에 벤치/그늘막 등 편의시설이 충분히 설치되어 있는 정도					
4. 하천 휴식공간에 공중화장실이 적정하게 설치되어 있는 정도					
5. 하천 휴식공간에 체육시설이 충분히 설치되어 있는 정도					

2-2) 위의 5개 항목 중에서 하천 이용의 편의성과 관련하여 가장 중요하다고 생각하는 항목의 번호를 기입해 주십시오. .... ( )

### 3. 시설물 설치 및 관리의 적정성

3-1) 다음은 시설물 설치 및 관리의 적정성과 관련된 서비스에 대한 만족도 조사입니다. 해당 항목의 만족도를 표시하여 주시기 바랍니다.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 하천 주변 각종 시설물이 파손되지 않고 잘 관리되고 있는 정도					
2. 하천 주변 이용시 안전시설이 확보되어 있는 정도					
3. 홍수 등 자연재해에 대비한 안전성이 확보되어 있는 정도					

3-2) 위의 3개 항목 중에서 시설물 설치 및 관리의 적정성과 관련하여 가장 중요하다고 생각하는 항목의 번호를 기입해 주십시오. .... ( )

### 4. 하천관리활동의 적정성

4-1) 다음은 하천관리활동의 적정성과 관련된 서비스에 대한 만족도 조사입니다. 해당 항목의 만족도를 표시하여 주시기 바랍니다.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 하천공사나 하천이용(휴식, 체육등)에 대한 대민홍보가 적정하게 이루어지고 있는 정도					
2. 쓰레기 불법투기 등 위법행위에 대한 지도.단속이 적정하게 이루어지고 있는 정도					
3. 하천관리 및 이용과 관련된 불만사항(민원)에 신속하게 대응하는 정도					

4-2) 위의 3개 항목 중에서 하천관리활동의 적정성과 관련하여 가장 중요하다고 생각하는 항목의 번호를 기입해 주십시오. .... ( )

## 5. 종합평가

5-1) 지금까지 평가하신 다음 4가지 요소 중에서 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까? ..... ( )

- ① 하천수질 및 주변관리
- ② 이용의 편의성
- ③ 시설물 설치 및 관리의 적정성
- ④ 하천관리활동의 적정성

5-2) 지금까지 평가한 내용을 종합할 때, 하천관리에 대하여 전반적으로 얼마나 만족하십니까? ..... ( )

- ① 절대 불만족    ② 불만족    ③ 보통    ④ 만족    ⑤ 매우 만족

### 하천 이용실태에 대하여 몇 가지 더 여쭙어 보겠습니다.

6) 귀하는 한 달에 몇 번 정도 이 하천을 이용하십니까?

월 평균 \_\_\_\_\_ 번 정도

7) 귀하는 주로 어떤 목적으로 이 하천을 이용하십니까?(한 가지만 선택)--( )

- ① 산책·휴식    ② 운동    ③ 행사    ④ 만남의 장소    ⑤ 통행
- ⑥ 기타 ( \_\_\_\_\_ )

8) 귀하가 이 하천을 이용하기 위해 주로 활용하는 교통수단은 무엇입니까?-( )

- ① 도보    ② 자가용    ③ 버스    ④ 택시    ⑤ 자전거
- ⑥ 기타 ( \_\_\_\_\_ )

9) 현재 산책로와 자전거도로가 함께 있습니다. 자전거 도로와 산책로를 분리 설치하는 방안에 대해 어떻게 생각하십니까? ---- ( )

- ① 매우 반대    ② 반대    ③ 보통    ④ 찬성    ⑤ 매우 찬성

10) 향후 이 하천의 이용과 관련하여 설치하기를 원하는 것이 있다면 말씀해 주십시오.

\_\_\_\_\_

11) 하천관리 전반의 개선을 위하여 좋은 의견이 있으시면 말씀하여 주십시오.

■ 아래 항목은 표본대상을 선정하기 위한 개인적 특성에 관한 질문입니다.

<b>! 참고로 이 부분은 통계처리를 위한 것이며, 개인을 확인할 수 있는 정보는 절대 공개되지 않습니다.</b>	
1. 성 별	① 남성                      ② 여성
2. 연 령 (만)	① 15세~19세              ② 20세~29세              ③ 30세~39세 ④ 40세~49세              ⑤ 50세~59세              ⑥ 60세 이상
3. 최종 학력	① 초등학교졸업 이하 ② 중학교 졸업 또는 중퇴 ③ 고등학교 졸업 또는 중퇴 ④ 대학교 졸업 또는 중퇴 ⑤ 대학원 이상
4. 직 업	① 농업, 어업, 임업(가족종사자 포함) ② 자영업(상점·음식점·운송업 등, 개인택시 기사) ③ 판매·서비스직(상점·음식점·경기장·이발소·미용실 등의 종업원, 역무원 등) ④ 기능·작업직(공장 직원, 토목·건축의 작업원, 운전기사, 노무자 등) ⑤ 일반작업직(토목관계 현장직, 청소, 수위 등) ⑥ 사무·기술직(일반회사 과장·대리), 조종사, 항해사, 교사, 간호사, 약사) ⑦ 경영직·관리직(관공서나 50인 이상 기업의 임원, 기업경영자, 교장, 선장 등) ⑧ 전문·자유직(의사, 변호사, 공인회계사, 언론인, 교수, 예술가, 정치인 등) ⑨ 가정주부(주로 가사에 종사하는 전업주부 등) ⑩ 학생    ⑪ 무직    ⑫ 기타(                      )
5. 가구내 한달 평균소득	① 100만원 미만                      ② 100만원 이상 - 200만원 미만 ③ 200만원 이상 - 300만원 미만    ④ 300만원 이상 - 400만원 미만 ⑤ 400만원 이상 - 500만원 미만    ⑥ 500만원 이상
6. 주로 이용 하는 하천변	1. 대전천변    2. 갑천변    3. 유등천변

**이제 설문이 모두 끝났습니다.  
지금까지 응답해 주신데 대해 진심으로 감사드립니다.**

# 대전시 행정서비스 만족도 조사

- 119 구조·구급활동 분야

안녕하십니까? 먼저 본 설문에 참여해주신 것에 대해 진심으로 감사드립니다.

본 설문은 대전광역시 119 구조·구급활동에 대한 시민들의 만족도와 문제점을 파악하여 개선방안을 모색하고자 대전광역시 주관으로 마련된 것입니다.

귀하가 응답하신 결과는 통계 처리를 위한 자료로만 사용될 것이며, 귀하가 응답한 내용은 비밀이 엄격히 보장될 것을 약속드립니다.

다시 한 번 귀한 시간을 내 주신데 대해 감사드리며, 귀하의 건승을 기원합니다.

2007년 10월

대전발전연구원장 육 동 일

본 조사에 문의가 있으면 아래의 연락처로 문의해 주십시오  
대전발전연구원 자치정책연구부 책임연구원 최길수  
전화 : 471-5616 E-Mail : kschoi@djdi.re.kr

△ 면접원 성명 :                      면접일시 :    월    일

△ 응답자의 연락처 (설문의 정확성을 확인하기 위해서만 활용합니다.)

Tel) \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

♡ ‘만15세 이상’인 경우만 설문에 응답해 주시기 바랍니다.

귀하께서 119 구조·구급활동과 관련하여 느끼셨던 점들에 대하여  
몇 가지 여쭙어 보겠습니다.

### 1. 접수 담당자의 응대 태도

1-1. 귀하께서 전화로 119 구조·구급 서비스를 요청했을 때, 접수 담당공무원의 태도와 관련된 다음 항목에 대하여 평가해 주십시오.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 신속하고 정확한 접수					
2. 담당공무원의 친절한 태도					
3. 담당공무원의 침착한 응대					
4. 초기대응과 관련한 정보를 알기 쉽고 정확하게 전달하려는 태도					

1-2. 전화로 119 구조·구급 서비스를 요청했을 때, 접수 담당공무원의 응대 태도와 관련된 위의 4가지 항목 중 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까? ..... ( )

### 2. 현장출동 소방공무원의 업무처리 능력

2-1. 현장에 출동한 소방공무원의 업무처리 능력과 관련된 다음 항목에 대하여 평가해 주십시오.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 담당공무원의 신속한 현장 도착					
2. 담당공무원의 친절함					
3. 담당공무원의 고객의 입장을 고려한 적절한 배려와 처우					
4. 담당공무원의 응급처치를 포함한 능숙하고 신속한 일처리					
5. 담당공무원의 침착한 태도					
6. 담당공무원의 장비 및 절차나 방법에 대한 전문성					
7. 담당공무원들(예: 응급 구조사, 간호사, 구급대원 등) 사이의 원활한 협조					
8. 구조구급 상황 및 처리에 관한 정보를 서비스 요청자 또는 관련 가족들에게 정확하고 신속하게 알려줌					
9. 착오발생시 시정하려고 노력하는 담당공무원의 적극적인 태도					

2-2. 현장에 출동한 소방공무원의 업무처리 능력과 관련된 위의 9가지 항목 중 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까? ..... ( )



### 3. 구조구급 시설 및 장비

3-1. 구조·구급 활동을 위한 시설 및 장비와 관련된 다음 항목에 대하여 평가해 주십시오.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 구조·구급활동을 위해 필요한 시설 및 장비를 잘 갖추고 있음					
2. 구조구급 활동을 하는 동안 필요한 시설 및 장비가 신속하고 정확하게 작동함					
3. 구조구급 관련 시설 및 장비의 청결성					
4. 구조·구급 관련 시설 및 장비를 사용할 때 편안하고 안정감 있게 느껴지는 정도					

3-2. 119 구조·구급 활동을 위한 시설 및 장비와 관련된 위의 4가지 서비스 중 가장 중요하다고 생각하는 것은 무엇입니까? ..... ( )

### 4. 업무처리 및 절차

4-1. 119 구조·구급 서비스 담당자의 업무처리 및 절차와 관련된 다음 항목에 대하여 평가해 주십시오.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 제공받은 서비스의 절차와 과정의 적절성					
2. 서비스 관련 서류작성의 내용과 처리과정의 적절성					
3. 서비스 종결 후 일처리의 완결성					

4-2. 119 구조·구급 서비스 담당자의 업무처리 및 절차 관련된 위의 3가지 항목 중 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까? ..... ( )

5. 119 구조·구급 서비스에 대한 종합 평가

5-1. 귀하께서 119 구조·구급 서비스와 관련하여 평가하신 다음 4가지 항목 중 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까? ..... ( )

- ① 접수 담당자의 응대 태도    ② 현장 서비스 담당자의 업무처리 능력  
③ 시설 및 장비                    ④ 업무처리 및 절차

5-2. 귀하는 119 구조·구급 서비스에 대하여 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?  
..... ( )

- ① 절대 불만족    ② 불만족    ③ 보통    ④ 만족    ⑤ 매우 만족

6. 119 구조구급 서비스 전반의 개선을 위하여 좋은 의견이 있으시면 말씀해 주십시오.



# 대전시 행정 서비스 만족도 조사 - 건축행정분야

안녕하십니까? 먼저 본 설문에 참여해주신 것에 대해 진심으로 감사드립니다.

본 설문은 대전광역시 및 구청의 건축행정 서비스에 대한 시민들의 만족도와 문제점을 파악하고 개선방안을 모색해보고자 대전광역시 주관으로 마련된 것입니다.

귀하가 응답하신 결과는 통계 처리를 위한 자료로만 사용될 것이며, 귀하가 응답한 내용은 비밀이 엄격히 보장될 것을 약속드립니다.

다시 한 번 귀한 시간을 내 주신데 대해 감사드리며, 귀하의 건승을 기원합니다.

2007년 10월

대전발전연구원장 육 동 일

본 조사에 문의가 있으면 아래의 연락처로 문의해 주십시오  
대전발전연구원 자치정책연구부 책임연구원 최길수  
전화 : 471-5616 E-Mail : kschoi@djdi.re.kr

△ 면접원 성명 :                      면접일시 :    월    일

△ 응답자의 연락처 (설문의 정확성을 확인하기 위해서만 활용합니다.)

Tel) \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

♡ ‘만20세 이상 인 경우만 설문에 응답해 주시기 바랍니다.

귀하께서 건축민원을 처리하는 과정에서 느끼셨던 점들에 대하여  
몇 가지 여쭙어 보겠습니다.

### 1. 민원 안내 및 접근 용이성

1-1. 건축민원 안내 및 접근 용이성과 관련된 다음 서비스에 대하여 평가해 주십시오.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 건축업무 담당자를 찾기 쉬운 것					
2. 건축민원 신청과 처리절차에 관한 안내 정보를 얻기 쉬운 것					
3. 담당공무원과 전화로 통화하거나 직접 만나기 쉬운 것					

1-2. 건축민원 안내 및 접근 용이성과 관련된 위의 3가지 서비스 중 어느 것이 가장  
중요하다고 생각하십니까? ..... ( )

### 2. 공무원의 응대 친절도

2-1. 공무원의 응대 친절도와 관련된 다음 서비스에 대하여 평가해 주십시오.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 담당창구를 찾아갔을 때 담당공무 원의 친절한 태도					
2. 담당공무원이 민원의 내용을 적극 적으로 청취하려는 태도					
3. 담당공무원과 전화통화 시 친절하 게 응대하는 태도					
4. 민원내용 및 처리와 관련하여 담당공무 원이 알아듣기 쉽게 설명하려는 태도					

2-2. 공무원의 응대 친절도와 관련된 위의 4가지 서비스 중 어느 것이 가장  
중요하다고 생각하십니까? ..... ( )

### 3. 업무처리태도

3-1. 민원처리 담당자의 업무처리 태도와 관련된 다음 서비스에 대하여 평가해 주십시오.

질문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 민원 업무처리와 관련하여 담당공무원의 법규나 전문적 지식의 수준					
2. 신청한 민원이 공정하게 처리되는지의 여부					
3. 담당공무원이 민원을 능숙하고 신속하게 처리하는 것					
4. 접수된 민원을 정해진 기간 내에 처리하여 주는 것					
5. 담당공무원이 민원인의 사정이나 입장을 고려하여 융통성 있게 업무를 처리하여 주는 것					
6. 착오가 발생했을 경우 담당공무원이 적극적으로 고치려고 노력하는 것					

3-2. 건축민원 처리담당자의 업무처리 태도와 관련된 위의 6가지 서비스 중 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까? ..... ( )

### 4. 업무처리편리성

4-1. 업무처리 편리성과 관련된 다음 서비스에 대하여 평가해 주십시오.

질문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 민원신청용 서류가 간단하고 명확하게 되어 있는 것					
2. 구비해야 할 서류가 꼭 필요한 것 중심으로 되어 있는 것					
3. 담당공무원이 민원처리시간(대기 순서, 대기번호, 처리일자)에 대하여 사전에 잘 알려주는 것					
4. 관련 업무를 한 곳에서 처리할 수 있는 정도					

4-2. 건축행정의 업무처리 편리성과 관련된 위의 4가지 서비스 중 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까? ..... ( )

## 5. 이용 편의성

5-1. 건축행정의 이용편의성과 관련된 다음 서비스에 대하여 평가해 주십시오.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 건축민원 신청과 관련하여 전화나 FAX, 복사기, PC 등 사무기기를 쉽게 이용할 수 있음					
2. 건축민원 관련 의문사항을 담당공무원 또는 인터넷 홈페이지 등을 통하여 빠르고 편리하게 해결할 수 있음					

5-2. 건축행정의 이용편의성과 관련된 위의 2가지 서비스 중 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까? ..... ( )

## 6. 편의시설 및 쾌적성

6-1. 건축행정의 편의시설 및 쾌적성과 관련된 다음 서비스에 대하여 평가해 주십시오.

질 문	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 민원인을 위해 구비된 의자나 책, 공중 전화, 휴식공간 등의 편의시설					
2. 사무실이나 민원실, 휴식공간, 화장실 등이 청결하고 쾌적한 것					

6-2. 건축행정의 편의시설 및 쾌적성과 관련된 위의 2가지 서비스 중 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까? ..... ( )

## 7. 건축행정 서비스에 대한 종합 평가

7-1. 귀하께서 건축행정서비스와 관련하여 평가하신 다음 6가지 항목 중 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까? ..... ( )

- ① 건축민원 안내 및 접근 용이성
- ② 공무원의 응대 친절도
- ③ 행정의 이용 편의성
- ④ 담당공무원의 업무처리 태도
- ⑤ 업무처리 편리성
- ⑥ 행정기관의 편의시설 및 쾌적성

7-2. 귀하는 건축행정서비스에 대하여 전반적으로 어느 정도 만족하십니까? ..... ( )

- ① 절대 불만족    ② 불만족    ③ 보통    ④ 만족    ⑤ 매우 만족

**건축행정서비스에 대하여 몇 가지 더 여쭙어 보겠습니다.**

8. 귀하께서는 어떤 방식으로 민원을 의뢰하였습니까?

- ① 방문(직·간접)                      ② 우편+방문                      ③ 우편  
④ 전화                                      ⑤ 인터넷 또는 PC통신            ⑥ 기타 (\_\_\_\_\_)

9. 귀하께서는 평소 시청 또는 구청을 한 달 평균 몇 번 정도 방문하십니까?

- ① 1회 미만                                      ② 한 달 평균 \_\_\_\_\_회

10. 건축행정서비스 개선을 위하여 좋은 의견이 있으시면 말씀해 주십시오.



■ 아래 항목은 응답자의 특성에 관한 질문입니다.

**! 참고로 이 부분은 통계처리를 위한 것이며, 개인을 확인할 수 있는 정보는 절대 공개되지 않습니다.**

1.성 별	① 남성                      ② 여성
2.연 령 (만)	① 20세 미만                      ② 20세~29세                      ③ 30세~39세 ④ 40세~49세                      ⑤ 50세~59세                      ⑥ 60세 이상
3. 최종 학력	① 초등학교졸업 이하    ② 중학교 중퇴 또는 졸업    ③ 고등학교 중퇴 또는 졸업 ④ 전문대/대학교 중퇴 또는 졸업                      ⑤ 대학원 이상
4.직 업	① 농업, 어업, 임업(가족종사자 포함) ② 자영업(상점·음식점·운송업 등, 개인택시 기사 등) ③ 판매·서비스직(상점·음식점·경기장·이발소·미용실 등의 종업원, 역무원 등) ④ 기능·작업직(공장 직원, 토목·건축의 작업원, 운전기사, 노무자 등) ⑤ 일반작업직(토목관계 현장직, 청소, 수위 등) ⑥ 사무·기술직(일반회사 과장·대리, 조종사, 항해사, 교사, 간호사, 약사 등) ⑦ 경영직·관리직(관공서나 50인 이상 기업의 임원, 기업경영자, 교장, 선장 등) ⑧ 전문·자유직(의사, 변호사, 공인회계사, 언론인, 교수, 예술가, 정치인 등) ⑨ 가정주부(주로 가사에 종사하는 전업주부 등) ⑩ 학생    ⑪ 무직                      ⑫ 기타(                      )
5. 가구내 한달 평균소득	① 100만원 미만                      ② 100만원 이상 - 200만원 미만 ③ 200만원 이상 - 300만원 미만                      ④ 300만원 이상 - 400만원 미만 ⑤ 400만원 이상 - 500만원 미만                      ⑥ 500만원 이상
6. 거주지	① 동구                      ② 중구                      ③ 서구                      ④ 유성구                      ⑤ 대덕구
7. 민원 유형	① 건축물허가신고                      ② 건축물사용승인                      ③ 건축물관리대장발급 ④ 공동주택사업계획승인                      ⑤ 옥외광고물 허가신고                      ⑥ 일반건설업 면허등록 ⑥ 기타 (                      )

**이제 설문이 모두 끝났습니다.  
지금까지 응답해 주신데 대해 진심으로 감사드립니다.**

# 내부고객만족도조사 설문지

안녕하십니까? 먼저 본 설문에 참여해주신 것에 대해 진심으로 감사드립니다.

대전발전연구원에서는 2007년 고객만족도조사를 수행하고 있습니다. 이번 설문조사는 선생님께서 업무를 수행하는 과정에서 다른 부서(과)와의 관련성과 업무처리과정에서 느끼셨던 사항들을 파악하여 보다 나은 상호협력관계를 구축하는 자료를 얻고자 기획되었습니다. 우리 시행정의 발전을 위하여 바쁘시더라도 시간을 내어 응답해주실 것을 부탁드립니다.

아울러 귀하께서 응답해주신 모든 내용은 통계를 내는 데에만 사용될 뿐 개별응답은 노출되지 않으며, 조사목적 이외의 용도로는 사용되지 않습니다. 감사합니다.

2007년 10월

대전발전연구원장 육 동 일

본 조사에 문의가 있으면 아래의 연락처로 문의해 주십시오  
대전발전연구원 자치정책연구부 책임연구원  
최길수

전화 : 471-5616 E-Mail : [kschoi@djdi.re.kr](mailto:kschoi@djdi.re.kr)

△ 면접원 성명 : \_\_\_\_\_ △면접일시 : 월 일

△ 응답자의 연락처: Tel) \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

■ 다음 <보기> 중 타부서와의 접촉빈도가 많은 순으로 3개를 선택해 주시고(번호),  
 각각 업무관련성에 (√)표 해주세요.

접촉빈도 우선순위 부서 및 척도	1순위 부서( )					2순위 부서( )					3순위 부서( )				
	전혀 그렇지 않다	그 렇지 않다	보 통이 다	그 렇 다	아 주 그 렇 다	전혀 그렇지 않다	그 렇지 않다	보 통이 다	그 렇 다	아 주 그 렇 다	전혀 그렇지 않다	그 렇지 않다	보 통이 다	그 렇 다	아 주 그 렇 다
업무관련성															
1. 담당자와의 전화연결이 잘된다.															
2. 친절하게 대한다.															
3. 나에게 요구하는 사항을 명확히 한다.															
4. 나의 요구사항을 처리할 충분한 능력이 있다.															
5. 나의 요구사항을 처리하는 방식이 합리적이다.															
6. 동일한 자료를 반복해서 요구하지 않는다.															
7. 요구사항을 약속한 시간 내에 처리해준다.															
8. 내 부서의 현실과 여건을 고려하여 협조를 의뢰한다.															
9. 종합적으로 볼 때 그들의 업무처리에 만족한다.															

〈 보 기 〉

1.공보관	7.정보화담 당관	13.IAC추 진기획단	19.세정과	25.관광문화 재과	31.환경정 책과	37.교통정 책과	43.도시균 형개발과
2.감사관	8.법무통계 담당관	14.투자유 치팀	20.회계계 약과	26.전국체전 기획단	32.수질관 리과	38.대중교 통과	44.민방위 방재과
3.정책프로 젝트팀	9.경제정책 과	15.기업지 원팀	21.토지정 보과	27.복지정책 과	33.공원산 림과	39.운송주 차관리과	45.건축과
4.기획관	10.과학산 업과	16.국제통 상팀	22.시민봉 사실	28.여성가족 청소년과	34.푸른도 시사업단	40.도로과	46.소방행 정과
5.예산담당 관	11.대덕특 구지원과	17.자치행 정과	23.문화예 술과	29.노인장애 인복지과	35.자원순 환과	41.도시계 획과	47.예방안 전과
6.혁신경영 담당관	12.농업유 통과	18.인력개 발과	24.체육지 원과	30.보건위생 과	36.생태하 천사업단	42.도시관 리과	48.대응구 조과

◎ 다음은 응답자의 특성에 관한 질문입니다.

! 참고로 이 부분은 통계처리를 위한 것이며, 개인을 확인할 수 있는 정보는 절대 공개되지 않습니다.

1. 귀하의 성별

- ① 남성                      ② 여성

2. 귀하의 직급

- ① 5급 이상              ② 6급              ③ 7급              ④ 8급 이하·기타

3. 귀하의 연령(만)

- ① 20대 이하    ② 30대    ③ 40대    ④ 50대    ⑤ 60대 이상

4. 시청에서의 근무 연수    (만              년)

5. 설문과 관련하여 귀하께서 하시고 싶은 말씀이 있으면 적어주시기 바랍니다.

이제 설문이 모두 끝났습니다. 지금까지 응답해 주신데 대해  
진심으로 감사드립니다.



연구보고서 2007-18

## 2007년도 고객만족도 조사

---

발행인 / 육 동 일

발행일 / 2007년 12월

발행처 / 대전발전연구원

302-789 대전광역시 서구 둔산 2동 1420번지

전화 / 471-5620

팩스 / 471-3615

홈페이지 / <http://www.djdi.re.kr>

---

이 보고서의 내용은 연구책임자의 견해로서 대전광역시의 정책적 입장과는 다를 수 있습니다. 출처를 밝히는 한 자유로이 인용할 수 있으나 무단전제나 복제는 금합니다.



<http://www.djdi.re.kr>