

서울시 버스의 젠더 형평성을 위한 서비스 만족도와 서비스 품질 연구

국우각*

A Study on Satisfaction and Service Quality Evaluation of Seoul Transit System from Gender Equality

Woo-Kag Kook*

요약 : 서울시 버스를 대상으로 젠더 형평성을 고려한 서울시 버스 정책을 반영할 수 있는 방안을 마련하기 위해 젠더 관점에서 서울시 버스 서비스 품질을 비교·평가하고 서울시 버스 서비스 공급에 젠더 측면의 합리적 정책대안을 모색하는데 초점을 맞추었다. 서비스 품질은 여성이 남성에 비해 낮게 나타났다. 서울시 버스 서비스의 만족도에 대한 영향 요인을 규명하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과, 전반적인 서비스 만족도에 영향을 미치는 공통적인 요인은 ‘운행’, ‘공공정책’ 서비스로 나타났다. 그러나 서울시 버스 서비스 중 가장 대인접촉이 많은 ‘운행’ 서비스 분야가 영향력이 가장 큰 것으로 나타나 서울시 버스 서비스 제공시 이용자에게 제공되는 대인서비스 분야를 보다 개선하는 것이 중요하다. 결론적으로 서울시 버스 서비스는 젠더 형평성을 추구하기 위해 현재 운영 중인 서울시 버스 서비스에 교통과 함께 젠더의 개념을 도입하는 것이 필요하며, 이를 위한 제도적인 장치와 함께 정책 결정을 담보할 수 있는 자료 축적과 분석이 필요할 것이다. 또한, 본 연구는 그 동안 버스 서비스 이용자의 최종적인 만족도만을 통해 효과성을 측정하는데 따른 문제점을 상당부분 해소할 수 있었으며, 만족 수준을 객관적으로 제시하여 젠더에 따른 성과의 차이를 비교적 세밀하게 분석할 수 있었다.

주제어 : 젠더, 서울시 버스, 서브컬, 서비스 품질, 만족도

ABSTRACT : This paper aims to evaluate the quality of service in the Seoul transit system considering gender equity, and consequently to help stake-holders make policies for service improvement. The evaluation results show that the perceived service quality of woman is lower than that of man. To identify the reason for this discrepancy, a multiple regression analysis is performed in this paper. From this analysis, the common factors influencing on the overall service satisfaction are ‘operating service’ and ‘public policies’. Especially, the ‘operating service’ factor has the greatest impact on the quality of service, therefore the service to transit users has to be improved rather than the ‘public policies’. In addition, a solution was provided for solving the problems resulted from measuring the efficiency of service quality simply using a satisfaction of service users. A detail analysis over the performance discrepancy by gender was also carried out objectively providing the satisfaction level. In conclusion, it is needed to introduce the concept of gender to transportation for gender equity in Seoul.

Key Words : gender, Seoul Transit System, servqual, quality of service, satisfaction

* 서울연구원 교통시스템연구실 초빙연구위원(Visiting Research Fellow, Department of Transportation System Research, Seoul Institute), E-mail: wdkook@si.re.kr, T: 02-2149-1076

I. 서론

근대 이후 산업화와 도시화의 진행은 가부장제와 결합하면서 ‘공공과 개인’, ‘도심과 교외’, ‘일과 가족’의 이분법적 분리를 체계화해 왔다. 교통시설의 투자와 운영에서도 이분법적인 체계가 교통시스템을 물리적으로 뒷받침하고 있다. 교통시설·운영 측면에서 젠더(Gender) 연구들과 인식 변화로 성 형평성(Gender Equality)의 많은 부분이 해결된 것처럼 이야기 되지만, 여전히 사회·가정 내 젠더 관계는 큰 변화가 없으며 이러한 관계는 교통측면에서도 마찬가지이다.

젠더는 남성과 여성 사이의 사회관계를 결정하는 사회 구조이며, 젠더와 관련된 의무와 권리를 구성하는 것이 젠더의 통합이라 할 수 있다. 성 형평성의 개념은 남자와 여자 사이의 접근과 기회의 불평등을 줄이는 목표를 언급한 것이다. 교통 측면에서 이동성은 “무엇인가를 하기 위한 통행의 시작”으로 성 형평성의 시작이다. 즉, 통행수단, 거리 등 다양한 측면에서 젠더의 개념을 적용할 수 있다는 것이다.

교통 측면에서 젠더의 개념을 도입하려면, 성 불평등의 원인을 파악해야 하며, 성 불평등(Gender Inequality)은 가정, 노동시장, 도시구조 등의 요인에 의해 발생한다는 것을 인지하는 것이 중요하다. 젠더 형평성은 물리적 시설, 안전보장, 보조금 등 다양하며, 이와 같은 젠더 형평성을 위해서는 정책적으로 기초 통계 확보를 통한 정책 결정과정에 반영할 수 있는 성별 분석, 정책결정 과정 및 집행과 정상적 여성 참여 확대 등이 있을 수 있다. 또한, 세부적으로 보면, 접근성, 요금, 수단 빈도, 거리, 통행목적, 교통의 질 등에서의 복합적인 계획이 진행되어야 한다.

성 불평등은 접근성과 수단 등 기회의 불평등

을 야기하는 모든 것이다. 교통에서 이동성 보장은 가장 중요한 것이며, 통행의 시작을 의미한다. 남성과 여성의 사회·문화적 차이에서 발생할 수 있는 시공간적 이동성과 접근성의 차이를 줄일 수 있는 통행의 기회 및 접근성의 제공이 성의 형평성이라 할 수 있다.

현재 우리나라는 성별영향평가(Gender Impact Assessment) 제도를 시행하고 있으며, 이는 성 주류화를 위한 여러 도구 중 하나로 성인지적 관점에서 정책을 분석하여, 정책의 성 형평성을 향상시키는 목적으로 시행되는 제도이다. 정책적 요구에 따라 교통에서도 성별영향평가가 수행되고 있다. 그러나 교통은 오랫동안 젠더 중립적인 분야로 여겨져 왔고 비교적 최근에야 성인지적인 관점과 성형평성에 대한 인식을 반영하고 있다.

본 연구는 서울시 버스를 대상으로 젠더 형평성을 고려한 버스 정책을 수립할 수 있는 방안을 마련하기 위해 젠더 관점에서 서비스 품질을 비교·평가하고 서울시 버스 서비스 공급 관점에서 젠더 측면의 합리적 정책대안을 모색하는데 초점을 맞추고 있다.

II. 이론적 논의

1. 젠더(Gender)와 교통(Transport)

젠더 교통(Gender Transport)의 연구 동향은 크게 남성·여성 운전자의 비교와 통행패턴 변화로 나누어진다. 이와 같은 연구를 정리해보면, <표 1>과 같다. A는 남녀의 신체적 특성 및 여성 운전자의 운전기술 및 운전 심리적 특성을 남성 운전자와의 비교 관점에서 살펴본 것이다. B는 남녀의 통행시간 및 거리의 통행패턴 변화이다.

여성의 통행시간과 거리 관련 연구는 통근시간

과 거리가 남성보다 여성이 짧고, 여성이 남성보다 대중교통을 많이 이용하며, 가사 노동에 관련된 통행이 많다고 하였다.

또한, 우리나라에서는 남성이 여성보다 승용차 통행이 많고, 여성은 대중교통을 많이 이용한다. 남성과 여성을 비교하면, 여성의 통행은 빈번하고, 통행거리는 짧은 경향이 있다. 여성의 통행은 통행 연쇄(Trip Chaining)와 2중 책무에 의해 특정 지어질 수 있다. 통행 연쇄와 2중 책무는 업무(직업), 가사(쇼핑), 육아(등하교 도움) 등이 포함되며, 이에 따라 여성의 통행은 첨두시 보다는 비첨두시, 야간보다는 주간 통행이 많다.

〈표 1〉 젠더와 교통과 관련된 연구

구분	연구자/연구내용
A	- 일반적 특성 : Beat and Willam(1993), 윤근섭 외(2006), 장휘숙(2009) - 운전기술 특성 : 김비아·이재식(2005), 오승환 외(2012) - 운전심리특성 : 김정인·박정열(2006), Holland et al.(2010), Laapotti and Keskinen(1998), Gwyther and Holland(2012)
B	- 통행 시간/거리 : Crane(2007), Pisarski(2006) - 통행 패턴 : Crane(2007), Patterson et al.(2005)

2. 대중교통 평가

다양한 대중교통 관련 정책의 효과를 측정하기 위해 기존 연구에서는 만족도 또는 서비스 질 등에 관한 평가지표를 제시하였다(TRB, 1999; Dell'Olio et al., 2010; Eboli and Mazzulla, 2011). 이들 대중교통 관련 평가지표들은 기존 연구의 평가 지표를 통한 인식수준과 만족도와 관계 및 물리적·운영적 속성 같은 평가 속성 등과의 다양한 방법을 통해 연구되었다.

버스 교통 서비스 질에 관련된 지표 연구는 크게 운영 및 물리적 속성의 두 가지 유형으로 구분

된다. 운영 속성은 서비스 효율성의 성과 측면을 측정하고 서비스 속성의 관리 실적과 운영을 평가하는 것이다. 운영 속성은 버스 서비스 속성에 대한 이용자의 만족도와 일반적으로 연결되어 있다.

물리적 속성은 서비스 효율의 설계 측면을 측정하고 평가한다. 이러한 유형의 속성은 디자인 관점에서 서비스 속성을 평가하기 위해 운영자·사업자·관할 당국에 의해 사용된다.

하지만, 이 문제와 관련된 문제점도 다양하다. 연구에서 서비스 질의 속성 선택은 기존 연구에서 인용된 속성의 다양성과 속성의 다양한 정의 때문에 평가의 어려움이 있다.

Litman(2007)은 단일 증명 평가는 편의된 결과에 도달할 수 있고, 서비스 지표의 선택은 일관성과 포괄성 사이의 이율 배반성 때문에 버스 대중교통과 관련된 모든 이해당사자를 고려해야 된다고 하였다. 〈표 2〉는 기존 연구에서 버스 서비스와 관련된 속성의 다양성을 보여주고 있다.

〈표 2〉 대중교통 평가 연구

연구자	연구 내용	지표
Eboli and Mazzulla(2011)	승객입장에서 물리적/운영 측면의 대중교통 서비스 평가	13
Dell'Olio et al.(2010)	버스 질의 이용자 인지값의 버스 질 평가	6
Dell'Olio et al.(2010)	대중교통에 의해 요구되는 서비스 질	10
Lai and Chen(2010)	인지와 만족도와 서비스 분석	18
Tyrinopoulos and Antoniou(2008)	다양성과 정책 적용의 이용자 만족도	23
Friman(2004)	대중교통 서비스 증진 구현	13
Hensher and Prioni(2002)	서비스 질 : 서비스 질 지표 개발	13
TRB(1999)	대중교통 만족도와 서비스 질 척도 제시	48

3. 서비스 품질

최근 제품의 품질 개선보다는 서비스의 질적 개선이 조직의 생산성 증대 차원에서 보다 강조되며, 기업의 수익성 측면에서도 서비스 품질의 혁신이 조직 생존의 핵심요인으로 부각되고 있다(Ghobadian et al., 1994). 그러나 서비스 품질에 대한 개념은 매우 다양하게 정의되고 있다. Garvin(1984)은 품질을 선험적 접근, 제품 중심적 접근, 제조 중심적 접근, 가치 중심적 접근, 사용자 중심적 접근 등 다양한 관점에서 정의하고 있는데, 이 중 '사용자 중심적 접근'이 버스 서비스의 질을 가장 잘 반영하고 있다고 볼 수 있다. 사용자 중심적 접근 차원에서 보면, 서비스의 품질은 이용하는 사람에 따라 다르므로 소비자는 각기 다른 욕구를 가지며, 이러한 소비자들의 욕구를 잘 만족시키는 제품은 소비자들에 의해 가장 좋은 품질을 가진 제품으로 간주된다고 가정한다. 이 접근법은 품질을 개인적 특성을 지닌 주관적 개념이라고 제시하고 있으며, 마케팅 측면에서 특정소비자에게 최대의 만족을 제공하는 제품 특성의 최적 결합인 이상점의 개념을 도출할 수 있다.

현재 일반적인 서비스 품질에 대한 정의는 Parasuraman, et al.(1988, 이하 'PZB'라 한다)의 '지각된 서비스 품질' 개념으로, 이는 '서비스의 우수성과 관련한 전반적인 판단이나 태도'로 개념화된다. PZB는 SERVQUAL(Service Quality)모형에서 "지각된 품질은 소비자의 기대와 지각 사이의 차이의 방향과 정도로 보여 진다."라고 말함으로써, 지각된 품질을 기대와 성과의 개념에 연결시키고 있다. 서비스에 대한 과거 경험은 지각된 서비스의 품질에 영향을 미치고 고객이 인지하는 서비스 품질은 평가과정의 결과이며, 고객은 자신

이 기대된 서비스와 제공받은 서비스를 비교하게 되는데, 이를 '지각된 서비스 품질'이라고 본다.

이러한 정의와 관련하여 품질이 만족과 동일한 의미인가 하는 문제가 제기될 수 있는데, 많은 연구들은 이 두 개념이 서로 밀접한 관련은 있지만 차별적인 개념이라는 견해가 지배적이다(이유재 · 이준엽, 1997).

고객만족은 고객의 기대를 충족하는 것을 의미하며, 기대를 충족한다는 것은 소비경험의 과정이나 결과에서 나올 수 있다. 이를 구분해서 보면, 만족은 소비과정에 대한 고객의 사전 기대와 실제 소비경험 시 느끼는 판단의 일치 여부 등 인지적 평가와 다양한 인지적 처리과정 이후에 형성되는 정서적 반응이 결합된 판단이라 할 수 있다(이근주, 2007). 일반적으로 만족은 특정한 거대에 한정되어 경험되는 것으로서 고객의 감정적 과정에 강하게 영향을 받으며, 만족은 이렇게 주관적 기대 수준에 의해 좌우되므로 객관적으로 낮거나 높은 품질을 가지고도 고객 개인의 기대에 따라 만족을 얻거나 얻지 못하는 경우가 발생한다.

따라서 고객만족이란 고객의 욕구와 기대에 부응한 결과 서비스의 재구매가 이루어지고 고객의 신뢰감이 연속되는 상태라고 정의할 수 있다(원석희, 1998). 고객만족은 불일치된 기대와 사전적 감정이 결합되어 발생한 복합적 심리상태이며, 일시적이고 특정한 상황에 따른 판단으로 장기적인 태도의 선행변수 역할을 한다. 반면에 서비스 품질은 서비스의 상대적 우수성이나 열등성에 대한 전반적인 인상으로 장기적인 태도와 유사하다. 고객만족에 있어서는 기대의 개념이 예측적인 기준인 데 비해, 서비스 품질에서는 기대가 규범적인 기준이다. 또한 서비스 품질을 구성하는 속성은 한정적인 데 비해 고객만족은 포괄적이다(곽영진, 2009).

4. 논 점

Gender Transport의 개념에서 버스 서비스의 정책적 방향을 제시하기 위한 서비스 품질이란 '남성과 여성의 관점에서 버스 이용자가 버스 서비스에 대해 기대하는 수준과 실제이용 시 느끼는 지각된 수준의 차이'라고 정의할 수 있을 것이다.

본 연구에서 서울시 버스 서비스의 성과도 이러한 개념으로 사용하고자 한다. 즉, 서울시 버스 서비스의 성과란 서비스가 얼마나 효율적으로 이용자들에게 제공되었는지를 말하는 '제공된 서비스의 품질 정도'로 규정하고자 한다. 이용자 만족도는 서비스 수요자 관점에서 효과성을 뜻하는 서비스의 품질 수준을 나타내는 질적인 지표가 될 것이다.

Ⅲ. 버스 서비스의 품질 측정

1. 측정지표의 구성

본 연구에 사용된 변수들은 버스 서비스에 관한 선행연구를 근거로 하였다. 기존에 대중교통 서비스 질에 관련된 다양한 연구가 진행되었으며, 서울시에서도 서울시 버스와 관련하여 2006년부터 계속적으로 시민 만족도를 조사하고 있다. 그러나, 대중교통 서비스의 품질을 측정하는 선행연구는 실질적으로 만족도지표(운영, 시설)를 개발하여 서비스의 질을 측정하였다. 이러한 연구는 이용자가 생각하는 서비스 속성의 기대값과는 상이한 인지값만을 대상으로 만족도를 연구하는 경우가 대부분이다.

따라서 본 연구에서는 버스 서비스 본래의 목

적과 기능 즉, '중요한 도시를 연결하는 자동차 교통망의 중추적 역할'과 '이동성'·'접근성'·'쾌적성' 등 주요 기능을 중심으로 제공되는 서비스가 얼마나 충실하게 버스 이용자의 욕구 또는 필요를 만족시킬 수 있는가에 중점을 두고 다음과 같이 평가지표를 구성하였다.

첫째, 버스 서비스는 버스라는 시설의 특성상 시설서비스를 제공하는 공공재의 성격이 더 크다는 특성을 반영하여 버스 시설, 접근·연계, 운행, 정보안내, 공공정책 등 차원으로 구분하여 측정하고자 하였다.

둘째, 서비스의 기대수준과 인지수준의 차이로 서비스의 품질을 측정하는 SERVQUAL모형을 적용하되, 서울시 버스 서비스가 비대인적·대인적 품질(hard quality)¹⁾의 성격임을 감안하여 서비스의 전달과정뿐만 아니라 서비스의 시설 및 환경요인을 포함하여 평가하도록 차원과 지표를 설정하였다.

셋째, 이용자 만족도와 관련해서는 대부분의 선행연구에서 취한 방식대로 전반적인 만족도와 함께 서비스 품질과 관련된 분석이 가능하도록 설문을 구성하였다.

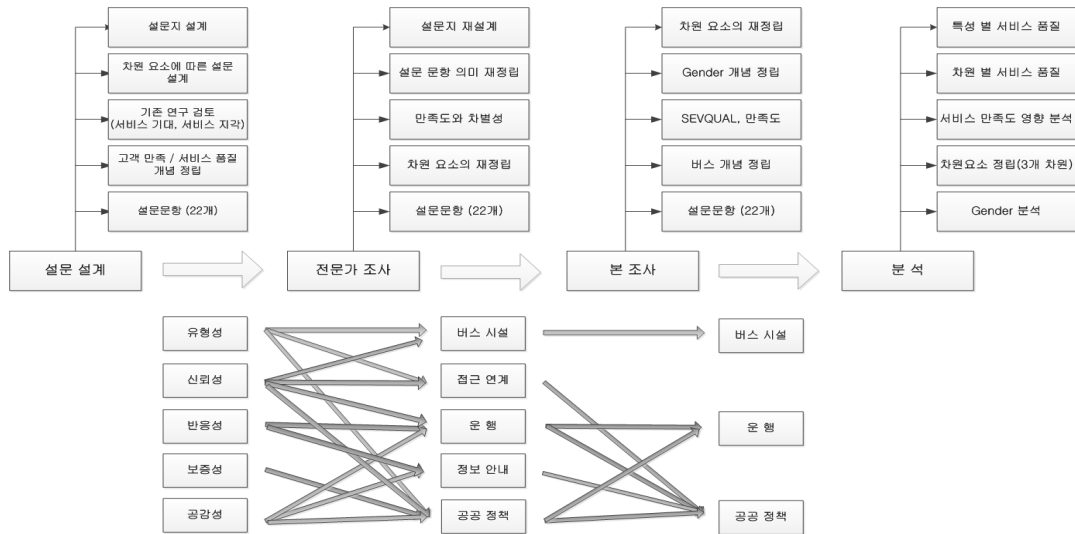
2. 설문 구성

설문 문항은 선행연구에서 제시한 지표를 근거로 SERVQUAL모형과 서울시 버스 서비스의 특성을 감안하여 개발하였다. 기존 연구들의 조사 항목을 검토한 것은 <표 3>과 같다.

1) 서비스 품질을 고객-직원간의 대인적 상호작용이 많고 적응에 따라 대인적 품질(soft quality)과 비대인적 품질로(hard quality) 양분함 (Driver and Johnston, 2001).

〈표 3〉 기존 연구의 설문 항목

연구자(연도)	시설	접근연계	운전	정보	정책	방법론	비 고
이희승 외(2007)	●	●		●		구조 방정식	만족도
박한영 · 김경석(2012)				●		회귀분석	만족도
김원길 외(2012)		●				네트워크	노선기반
Eboli and Mazzulla(2011)	●	●		●		서비스질	만족도
Hensher and Prioni(2002)	●	●		●		SQI	SP, RP
Lai and Chen(2010)	●	●				요인분석	만족도, 인지서비스
Friman(2004)	●	●		●		기초 통계	만족도
Tyrinopoulos and Antoniou(2008)		●	●	●		요인 분석	만족도



〈그림 1〉 설문 구성 / 분석 절차

전문가 조사 결과 SERVQUAL모형의 5개 차원이 버스 서비스를 설명하기 위해서는 보다 버스 서비스를 인지할 수 있는 차원으로 정립하는 것이 좋다고 제시하였으며, 이에 버스 시설, 접근 연계, 운행, 정보안내, 공공정책 등을 기준으로 설문을 설계하였다. 또한 설문의 내용상으로는 버스 서비스의 특성으로 인하여 일반적 서비스 기관과는 품질차원과 평가지표를 달리하여야 한다는 점이 지적되었다. 이에 따라 전문가 조사 후 실시된 실제조사에서는 품질차원과 평가지표를

통합하여 기대수준과 인지수준의 설문지를 구성하였다.

또한 버스 서비스의 경우 다른 공공서비스와 달리 비대인적·대인적 상호작용이 많은 서비스임을 감안하여 SERVQUAL 모형의 차원구성과는 달리 물리적·기술적 환경 등 버스 서비스의 주요 서비스 시설을 중심으로 평가지표를 재구성하였다. 특히, 온라인 설문조사임을 감안하여 설문 문항의 의미를 명확하게 재정립하고 설문 문항의 정규화 등을 통해서 〈표 4〉와 같이 측정 차

〈표 4〉 서울시 버스 서비스 품질 설문 문항

구성 차원	설문항목(평가지표)	SERVQUAL
버스 시설	버스 정류장 시설물(표지판, 쉼터, BIT 등)은 이용하기에 편리함	유형성
	버스 정류장 시설물의 환경은 쾌적함	유형성
	버스 정류장(가로변 및 중앙차로정류소)은 이용하기에 안전함	유형성
	버스 차량은 운행(냄새, 소음, 내부 온도, 승차감, 정비상태)에 적합함	유형성
	버스 내부 정보(안내방송, 노선도)는 정확함	신뢰성
	버스 시설물 파손시 신속하게 복구	보증성
	버스의 내외부 시설은 청결함(좌석, 손잡이, 시트, 바닥, 도색 등)	보증성
접근 연계	버스 정류장 위치의 적절함(접근성)	유형성
	버스 노선은 다양하고 이용이 용이함(이동성)	유형성
	예상시간내 목적지 도착함(이동성)	신뢰성
	버스의 배차간격 및 정시성(배차간격 준수)이 적절함	신뢰성
운전 기사	버스 기사는 교통법규를 잘 준수하며 난폭운전을 안함(준법운행)	공감성
	버스 기사들은 고객에게 친절함	반응성
	버스 기사들의 복장은 청결함	신뢰성
정보 안내	환승정보는 취득이 용이함	반응성
	버스 도착정보는 신속하고 정확하게 제공함	반응성
	버스회사의 버스 정보 변경/임시 운행 정보는 정확함	보증성
	버스 노선정보 및 환승정보를 다양하게 제공함	공감성
공공 정책	버스 운행 시간대(새벽, 심야시간대 등)는 적절함	유형성
	지역간 연계/환승 연계가 잘되어 있음(접근성, 환승체계)	유형성
	버스 서비스 수준 고려 시 요금이 적정함(품질대비 가격 적정성)	신뢰성
	버스는 교통약자에 대한 배려가 적정함(저상버스, 노약자석 등)	공감성

원과 설문 문항을 최종 확정하였다. 설문은 최종적으로 세 부문으로 구성하였다. 먼저, 버스 이용자들에게 서비스 품질을 구성하는 5개 차원의 22개 문항에 대해 버스에서 제공받고 싶은 서비스의 '기대수준'과 제공받은 서비스의 '인지수준'에 대하여 답을 하도록 하였다.

둘째, 버스를 이용하는 이용고객들에게 서비스에 대한 전반적인 만족도에 대해 설문하였다.

셋째, 통계처리를 위한 일반적인 질문으로서 응답자의 성별, 연령, 직업, 학력, 이용목적 및 이용 빈도 등을 포함하였다.

본 조사의 특징은 버스정류장 접근, 정류장 대기 및 버스승차 → 버스운행 및 하차 → 환승 및 목적지 하차까지 이용시민이 체감하는 과정을 전부 망라 압축하여 22개 설문항목을 작성하였다.

그리고, 서비스에 대한 만족도는 이용자들의 서비스 수준을 기대수준과 인지수준별로 각각의 리커트 7점의 등간척도로 측정하였다.

3. 자료 수집 및 분석방법

모집단은 모든 요소의 총체로서 조사자가 표본을 통해 발견한 사실들을 토대로 하여 일반화하고자 하는 대상을 의미한다. 따라서 본 연구에서는 서울시 버스를 이용하는 모든 사람을 대상으로 조사하는 것은 불가능하므로 현실적인 조사가 가능성과 실효성, 자료의 동질성 유지 측면에서 사전에 기존 서울시 만족도 조사의 스크린을 통하여 서울시 버스 이용경험, 이용목적, 이용방법 등을 확인한 후 서울시 버스 이용자의 인구통계학적 특성을 고려하여 설문대상을 선정하였다.

본 연구에서는 2013년 1월 11일부터 1월 21일까지 11일간 리서치 전문기관에 의뢰하여 서울시 버스를 이용하는 1,000명을 대상으로 온라인 패

널 설문조사²⁾를 실시하였다.

버스 서비스의 품질은 버스 이용자들의 서비스 만족도 조사결과로 나타나는데, 조사목적은 서울시 버스 서비스의 품질을 파악하고, 서비스 품질과 이용자 만족도에 영향을 주는 요인을 추출하기 위한 것이다. 따라서 분석은 먼저 빈도분석을 통해 인구통계적인 특성을 정리하고, 둘째, 요인분석을 통해 측정지표에 대한 타당성 검증과 Cronbach의 α 값을 통해 신뢰성 검증을 실시하며, 셋째 기대수준과 인지수준의 차이의 합인 서비스의 품질 값을 서울시 버스 서비스의 젠더 측면에서 측정한다. 넷째, 서비스의 품질이 전반적인 만족도에 미치는 영향을 회귀분석을 통해 측정한다.

IV. 서울시 버스 서비스의 품질과 만족도 평가

1. 응답자의 일반적 특성

설문자 1,000명의 일반적인 특성을 보면 도심권 53명(5.3%), 동북권 317명(31.7%), 서북권 115명(11.5%), 서남권 301명(30.1%), 동남권 214명(21.4%)이 설문에 참여하였다.

설문응답자의 성별 비율은 남성 500명(50%), 여성 500명(50%)으로 남성 이용자와 여성 이용자를 동일하게 하였다. 연령별 분포를 보면, 20대 이하 262명((26.2%), 30대 221명(22.1%), 40대 214명(21.40%), 50대 193명(19.3%), 60대 110명(11.0%)으로 전반적으로 서울시 인구학적 특성을 고려한 연령대 설문조사가 이루어졌음을 알 수 있다. 설문응답자들의 버스 이용 목적은 출퇴근

673명(67.3%), 등교 51명(5.1%), 여가 144명(14.4%), 업무 58명(5.7%) 등이다. 또한 주간 이용 빈도를 보면 3~5회 471명, 5~9회 238명, 10회 이상 291명이며, 주 이용노선은 간선 623명, 지선 374명이다.

또한, 버스 주이용 시간대는 침두시 674명, 비침두시 326명이었으며, 환승여부는 환승 825명, 비환승 175명이었다.

2. 타당성 및 신뢰성 검증

본 연구에서는 서비스 품질의 측정방식은 E-P 개념을 활용했지만, 측정지표들은 시내버스 서비스의 특성을 반영하여 재구성하였으므로, 측정항목의 타당성을 평가하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 요인추출을 위해 주성분 분석을 하고 직교회전방식인 베리맥스(varimax) 회전법을 사용하였다. 요인분석 결과, 3개의 고유 값(아이겐 값)³⁾이 1이상으로 추출되었고, 요인적재량이 0.4 이하인 변수가 없기 때문에 22개 문항 전체를 활용하였다. 또한 변수쌍들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 정도를 나타내 주는 KMO⁴⁾ 척도는 0.954로 상당히 높게 나타났고, 요인 분석 모형의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett의 구성형 검정치의 유의확률이 $p=0.000$ 으로 요인분석의 사용에 적합하며, 공통요인이 존재한다고 할 수 있다.

타당성 검증결과는 <표 5>와 같으며, 당초 차원의 구성도 <표 5>와 같이 변경되어 재구성되었다. 각각의 요인을 보면, 버스 시설 차원에는 7개,

2) 온라인 조사와 오프라인 조사를 비교·평가한 결과 대등한 수준의 데이터 품질을 가지는 것으로 보고 됨(이지영·김진교, 2006).

3) 초기 고유 값 또는 아이겐 값은 설명된 총분산을 의미하며, 이 값이 큰 요인일수록 중요한 요인으로 1.0 이상이면 좋음. 또한 KMO 값은 0.7 이상이면 적합하다고 보고, 공통성은 요인의 설명력을 의미하므로 수치가 높을수록 좋음(0.4 이하이면 낮게 평가)(김렬 외, 2008).

4) KMO : Kaiser-Meyer-Olkin

〈표 5〉 요인분석 결과 및 품질차원 구성

품질차원	설 문 항 목	요인 적재값	아이겐 값	기존 차원
버스 시설	버스 정류장 시설물(표지판, 쉼터, BIT 등)은 이용하기에 편리함	0.578	5.593	버스 시설
	버스 정류장 시설물의 환경은 쾌적함	0.745		
	버스 정류장(가로변 및 중앙차로정류소)은 이용하기에 안전함	0.707		
	버스 차량은 운행(냄새, 소음, 내부온도, 승차감, 정비상태)에 적합함	0.685		
	버스 내부 정보(안내방송, 노선도)는 정확함	0.414		
	버스 시설물 파손시 신속하게 복구	0.531		
	버스의 내외부 시설은 청결함(좌석, 손잡이, 시트, 바닥, 도색 등)	0.600		
공공 정책	버스 정류장 위치의 적절함(접근성)	0.577	3.989	접근연계
	버스 노선은 다양하고 이용이 용이함(이동성)	0.671		
	예상시간내 목적지 도착함(이동성)	0.608		
	버스의 배차간격 및 정시성(배차간격 준수)이 적정함	0.703		
	환승정보는 취득이 용이함	0.561		
	버스 도착정보는 신속하고 정확하게 제공함	0.623		정보안내
	버스회사의 버스 정보 변경/임시 운행 정보는 정확함	0.624		
	버스 노선정보 및 환승정보를 다양하게 제공함	0.652		
	버스 운행 시간대(새벽, 심야시간대 등)는 적절함	0.772		공공정책
	지역간 연계/환승 연계가 잘되어 있음(접근성, 환승체계)	0.712		
	버스 서비스 수준 고려 시 요금이 적정함(품질대비 가격 적정성)	0.567		
운행	버스 기사는 교통법규를 잘 준수하며 난폭운전을 안함(준법 운행)	0.773	3.684	운전기사
	버스 기사들은 고객에게 친절함	0.725		
	버스 기사들의 복장은 청결함	0.573		
	버스는 교통약자에 대한 배려가 적정함(저상버스, 노약자석 등)	0.533		공공정책

공공 정책 차원에는 11개, 운행 차원에는 4개의 변수가 적재되었다. 그 요인이 설명하는 분산의 양을 나타내는 초기 고유 값은 모두 1.0 이상을 나타내고 있는데, 이 중 버스 시설 차원이 5.593 으로서 가장 높은 고유 값을 나타내고 있다. 또한 베리맥스법에 의해 반복 계산된 성분행렬은 22개 변수가 3개의 차원으로 조정되어 당초의 조합(차원)은 다소 변경되었다. 당초 접근·연계, 정보안내, 공공정책 일부 항목이 공공정책 하나의 차원으로 통합되었으며, 운행과 공공정책 차원의 항목이 운행 차원으로 새롭게 형성되었다. 따라서

구성 차원을 3개의 차원으로 묶는 것이 타당성을 유지할 수 있으므로 이후에는 3개 차원을 통해 서울시 버스 서비스의 젠더 서비스 품질과 만족도 영향분석을 수행하였다.

또한 작성된 설문지 설문항목들의 신뢰성을 확인하기 위해 신뢰성 분석을 실시하였다. 신뢰성 분석에서 가장 널리 사용되는 신뢰도 계수는 크론바하 알파(Cronbach' alpha) 계수인데, 이 계수는 변수들 간의 평균 상관관계에 근거해서 설문 문항들이 동질적 요소로 구성되어 있는지를 나타내는 값으로서 0 과 1 사이의 값을 가지며, 일반

적으로 사회과학 연구에서는 0.6 이상이면 측정 항목에 대한 신뢰성은 내적 일관성을 갖는 것으로 본다. 본 연구에서는 설문항목들의 크론바하 알파 값은 0.954, 표준화된 α 값은 0.954로 내적 일관성을 가지고 있다고 볼 수 있다.

V. 서울시 버스 서비스의 젠더 품질 평가

1. 전반적인 만족도와 서비스 품질

서울 시내 버스 서비스의 전반적인 만족도와 서비스 품질⁵⁾은 <표 6>, <표 7>과 같다. 전반적인 만족도와 서비스 품질은 높지 않으며, 성별(남성/여성)에 따라 약간의 차이가 있음을 알 수 있다. 여기서 만족도의 평균은 3.51이고, 남성 3.49, 여성 3.53으로서 남성보다 여성이 높게 나타났지만, 만족도는 차이가 거의 없었다.

<표 6> 서울시 버스의 만족도 빈도

구분	만족도	빈도						
		매우 불만족	불만족	불만족하는편	보통	만족하는편	만족	매우 만족
합계	3.51	12	117	367	391	84	24	5
남성	3.49	6	64	191	183	39	13	5
여성	3.53	6	53	176	208	45	11	0

또한 성별간의 서비스 품질에서도 남성 0.689, 여성 0.800 으로서 0.111정도의 차이가 나타났다. 만족도의 경우 여성이 남성보다 높게 나타났지만, 서비스 품질의 경우는 여성이 남성보다 높게 나타나 기대하는 서비스보다 제공된 서비스에 만족하지 못하는 것으로 나타났다.

남성, 여성 공히 만족도에서 보통과 불만족 하

는 편이 많아 버스서비스 만족도에서 만족도가 다소 떨어지는 것으로 나타났다.

<표 7> 성별 서울시 버스 서비스 품질

	서비스 품질(E-P)			
	평균	버스 시설	공공정책	운행
전체	0.744	0.614	0.834	0.726
남성	0.689	0.566	0.773	0.673
여성	0.800	0.663	0.894	0.780

차원별로는 ‘버스 시설’ 차원의 서비스 품질이 비교적 높고, ‘운행’, ‘공공정책’ 차원 순이었다. 버스시설과 운행차원은 95% 신뢰수준에서 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈다. 하지만, 공공정책은 유의수준이 0.125로 나타나 통계적으로는 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다. 하지만, 남성과 여성이 3개 차원에서 서비스 품질측면에서 차이가 나는 것을 알 수 있다.

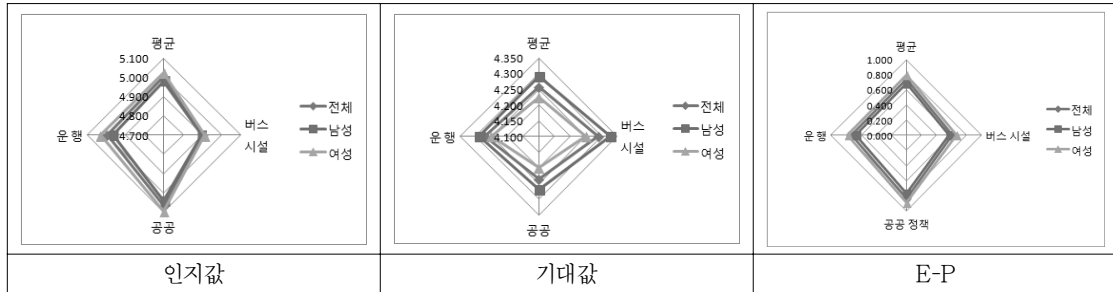
2. 젠더(Gender) 관점의 서비스 품질 비교

버스 시설 서비스 차원의 경우 이용자 성별에 따른 기대수준과 인지수준의 차이는 전체 평균이 0.614임에 비해 남성은 0.566, 여성은 0.663으로서 남성과 여성의 차이가 있는 것으로 보인다. 이는 남성과 여성의 버스시설의 인지 차이를 나타낸다고 볼 수 있다. 남성과 여성의 버스 시설 서비스에서 기대값은 차이가 미미하였으나, 인지값에서 여성이 낮은 것으로 나타났다. 그만큼 여성이 남성보다 제공되는 버스 시설 서비스품질에 만족하지 못하는 것이다. 버스시설 서비스는 정류장, 차량, 도로의 시설, 복구 등 시설측면에서 제공되는

5) 서비스의 품질은 기대값에서 실제 인지값을 뺀 값으로서 - 값은 서비스 품질에 대한 만족의 표시이고, + 값은 서비스 품질에 대한 불만의 표시이므로, + 값은 작을수록 불만이 적고, 만족에 가깝다는 의미임.

〈표 8〉 젠더(Gender) 서비스 차원별 품질

차원	설문항목(평가지표)	남성			여성			전체			t-검정 유의도
		기대	인지	E-P	기대	인지	E-P	기대	인지	E-P	
버스 시설	버스 정류장 시설물(표지판, 쉼터, BIT 등)은 이용하기에 편리함	4.737	4.345	0.391	4.752	4.337	0.415	4.744	4.341	0.403	0.001
	버스 정류장 시설물의 환경은 쾌적함	4.786	4.222	0.565	4.772	4.070	0.701	4.779	4.146	0.633	0.225
	버스 정류장(가로변 및 중앙차로정류소)은 이용하기에 안전함	4.816	4.287	0.529	4.856	4.126	0.729	4.836	4.207	0.629	0.348
	버스 차량은 운행(냄새, 소음, 내부온도, 승차감, 정비상태)에 적합함	4.918	4.156	0.762	4.936	4.030	0.906	4.927	4.093	0.834	0.030
	버스 내부 정보(안내방송, 노선도)는 정확함	5.160	4.754	0.405	5.100	4.683	0.417	5.130	4.719	0.411	0.003
	버스 시설물 파손시 신속하게 복구	4.838	4.295	0.543	4.936	4.343	0.593	4.887	4.319	0.568	0.037
	버스의 내외부 시설은 청결함(좌석, 손잡이, 시트, 바닥, 도색 등)	5.006	4.242	0.764	5.040	4.162	0.878	5.023	4.202	0.821	0.418
	평균	4.894	4.329	0.566	4.913	4.250	0.663	4.904	4.290	0.614	
공공 정책	버스 정류장 위치의 적절함(접근성)	5.070	4.455	0.615	5.128	4.345	0.784	5.099	4.400	0.699	0.210
	버스 노선은 다양하고 이용이 용이함(이동성)	5.112	4.449	0.663	5.160	4.319	0.842	5.136	4.384	0.752	0.070
	예상시간내 목적지 도착함(이동성)	5.114	4.297	0.816	5.160	4.220	0.940	5.137	4.259	0.878	0.010
	버스의 배차간격 및 정시성(배차간격 준수)이 적정함	5.048	4.028	1.020	5.104	3.852	1.253	5.076	3.940	1.136	0.008
	환승정보는 취득이 용이함	5.008	4.257	0.750	5.100	4.236	0.864	5.054	4.247	0.807	0.112
	버스 도착정보는 신속하고 정확하게 제공함	5.184	4.433	0.750	5.248	4.481	0.768	5.216	4.457	0.759	0.387
	버스회사의 버스 정보 변경/임시 운행 정보는 정확함	4.926	4.162	0.764	4.994	4.192	0.802	4.960	4.177	0.783	0.076
	버스 노선정보 및 환승정보를 다양하게 제공함	4.994	4.192	0.802	5.030	4.120	0.910	5.012	4.156	0.856	0.412
	버스 운행 시간대(새벽, 심야 시간대 등)는 적절함	4.972	4.034	0.938	5.000	4.002	0.998	4.986	4.018	0.968	0.315
	지역간 연계/환승 연계가 잘되어 있음(접근성, 환승체계)	5.108	4.461	0.647	5.132	4.403	0.729	5.120	4.432	0.688	0.082
	버스 서비스 수준 고려 시 요금이 적정함(품질대비 가격 적정성)	4.920	4.182	0.739	4.968	4.018	0.950	4.944	4.100	0.844	0.248
	평균	5.041	4.268	0.773	5.093	4.199	0.894	5.067	4.234	0.834	
운행	버스 기사는 교통법규를 잘 준수하며 난폭운전을 안함(준법운행)	5.074	4.230	0.844	5.166	4.100	1.066	5.120	4.165	0.955	0.066
	버스 기사들은 고객에게 친절함	4.996	4.269	0.727	5.112	4.291	0.822	5.054	4.280	0.774	0.006
	버스 기사들의 복장은 청결함	4.928	4.515	0.413	4.952	4.521	0.431	4.940	4.518	0.422	0.007
	버스는 교통약자에 대한 배려가 적정함(저상버스, 노약자석 등)	4.852	4.144	0.709	4.892	4.092	0.800	4.872	4.118	0.754	0.120
	평균	4.963	4.289	0.673	5.031	4.251	0.780	4.997	4.270	0.726	



〈그림 2〉 차원별 비교

서비스로 여성의 경우는 시설 상태나 청결(심미감) 측면에서 남성보다 기대수준이 높은 것이다.

또한, 항목중에 버스 정류장의 안전문제에 대해서는 어느 항목보다도 여성과 남성의 서비스 품질 차이가 큰 것으로 나타났다. 이는 여성 이용자들이 버스 정류장에서의 안전(Security)에 더 민감하기 때문이다. 요 근래 여성에 대한 범죄가 빈번하고, 이를 방지할 수 있는 시설이 부족하기 때문일 것이다. 버스 내부의 청결성에서도 차이가 큰 것으로 나타나, 여성이 청결(심미감)에 민감한 것으로 나타났다. 버스 시설 설계기준, 디자인, 청결성에 대해 남성보다 여성이 민감하다는 것은 향후 서울시에서 제공되는 버스 시설 서비스측면에서 여성의 다양한 의견을 고려하여 서비스 품질을 개선해야 할 것이다.

차량 운행에서 냄새, 소음, 내부온도, 승차감과 차량 내부 시설의 청결함에서 여성이 남성보다 서비스품질이 낮은 것으로 나타났다. 여성은 차량 내외부 및 운행시 청결함과 심미감에서 남성보다 민감한 것이다. 이와 같이 여성이 청결함과 심미감에서 서비스 품질 수준이 낮은 것은 기대값의 차이보다는 인지값의 차이로 인한 것이다. 그러므로 버스 내외부의 청결 및 심미감에서는 여성을 보다 배려하는 측면에서 서비스를 제공하여야 할 것이다.

즉, 표지판, 쉼터와 같은 하드웨어 측면이나 시

설물 복구 등 남성과 여성의 차이가 작은 서비스 측면보다는 정류장의 안전, 버스 차량 내부 청결성, 정류장의 청결성과 같은 심미적 디자인과 쾌적성에 중점적으로 서비스 품질을 개선하는 것이 남성과 여성의 서비스 제공의 간극을 줄일 수 있을 것이다.

공공정책 서비스 차원의 경우 성별에 따른 기대수준과 인지수준의 차이는 해당 차원의 평균 0.834, 남성 0.773, 여성 0.944로서 어느 차원보다 서비스 품질의 차이가 크게 나고, 항목 모두에서 남성보다 여성의 서비스 품질이 낮은 것으로 나타났다. 버스의 배차간격 및 정시성에 대해서는 22개 항목 중 남성과 여성 서비스 품질차이가 가장 큰 것으로 나타났다. 이와 같은 현상은 남성과 여성의 통행패턴이나 통행거리에 기인하는 것일 것이다. 남성보다 여성은 통행거리는 짧고, 이중 의무(가사, 업무, 돌봄 등)에 의해 통행 패턴은 복잡하여 차내 시간이 짧아 대기 시간에 대한 저항이 큰 것일 것이다.

공공정책 서비스의 경우, 접근성, 이동성, 연계성, 정시성, 정보 취득 용이성, 요금 등 다양한 생활패턴에 따른 다양한 서비스를 공공측면에서 제공하는 것이다. 공공정책 차원은 다른 차원보다 항목이 많으며, 공공, 공공+민간 협력을 통해 이용자에게 제공되는 서비스 측면이 있다.

이와 같은 특성 때문에 어느 차원보다 기대수

준은 높지만, 서비스 품질은 낮게 나타났다.

특히 접근성 항목인 정류장 위치의 적절성, 지역 간 연계/환승 항목은 어느 항목보다 서비스 품질이 낮게 나타났다. 이와 같은 현상은 신체적 특징뿐만 아니라 사회적 특성에 따른 통행패턴에 기인하는 현상이 클 것이다. 통행거리와 시간이 짧고, 환승이 많은 여성은 버스 정류장 접근 및 연계 환승측면에서 남성보다 서비스 품질이 낮은 것이다.

이동성 항목인 노선의 다양성과 도착시간의 정시성은 상지에서 언급한 것과 같이 남성과 여성의 통행패턴이나 통행거리에 기인하는 것일 것이다. 통행거리는 짧고, 이중 의무(가사, 업무, 돌봄 등)에 의해 통행 패턴은 복잡하여 노선의 다양성에 대한 욕구가 크고, 차내 시간이 짧아 대기 시간에 대한 저항이 큰 것이다. 즉, 버스 노선 등 정책 결정과정에 여성의 참여가 확대되어야 보다 양질의 서비스를 제공할 수 있을 것이다. 이와 더불어 버스 운행 시간대의 적절성의 서비스 품질은 다른 항목에 비해 남성과 여성의 차이가 없는 것으로 나타났다.

정보 취득의 용이성인 환승정보, 도착정보, 운행정보, 노선정보의 제공에서는 전체적으로 남성과 여성의 서비스 품질 차이가 나지 않는 것으로 나타났다. 하지만, 노선정보 및 환승정보의 다양한 제공에서는 여성이 서비스 품질이 낮게 나타났다. 사회참여가 남성보다 여성이 제한적이고 기회가 적다보니 정보 취득 측면에서도 서비스 품질이 낮게 나타난 것 같다. 이와 같은 현상을 보면, 여성이 보다 쉽게 정보 취득이 용이한 홍보 방안을 마련하는 것이 중요할 것이다.

요금의 적절성(품질대비 가격 적정성)에서도 여성이 남성보다 서비스 품질이 낮았다. 사회적 참여가 저조하고 우리나라 사회구조상 파트타임과 비정규직의 여성 비율이 높아 여성이 요금에

민감하게 반응하는 것일 것이다.

운행 서비스 차원의 경우 성별에 따른 기대수준과 인지수준의 차이는 평균 0.726, 남성 0.673, 여성 0.780으로서 공공정책 서비스 차원 다음으로 남성과 여성의 서비스 품질 차이가 큰 것으로 나타났다.

그 중에서도 교통법규 준수 및 준법운행 측면은 남성과 여성의 서비스 품질 차이가 크게 나타났다. 이는 남성과 여성의 신체적·정신적 차이가 위협이나 법규준수에서 여성이 위협한 상황에 더 민감하고, 법규 준수율이 높은 여성이 법규 위반시 불쾌감을 더 느끼는 것이다. 이와 같은 서비스 차원의 서비스 품질을 향상하기 위해서는 버스회사/관리감독기관이 교통법규 준수와 준법 운행 측면에서 여성 관점의 관리가 이루어져야 할 것이다.

버스 기사들의 친절함과 복장 청결성은 남성과 여성에게 기대값과 인지값의 차이가 크지 않는 것으로 나타났다. 그동안 서울시 버스 준공영제 이후 서울시 버스 기사의 처우개선에 따라 버스 운전자들의 서비스가 증진되었다는 반증일 것이다. 교통약자에 대한 배려에서는 남성과 여성의 기대값 차이가 거의 없는 것으로 나타났다. 이는 교통약자에 대한 직접 서비스를 받지 않은 일반인을 대상으로 한 조사로 그동안 타인에게 제공된 인지 서비스를 바탕으로 설문을 하였기 때문일 것이다. 즉, 이 항목은 교통약자에 대한 세부 조사가 필요한 것이다.

전체적으로 서비스 품질은 여성이 남성에 비해 낮게 나타났으며, 여성 감성과 여성을 위한 서울시 버스 서비스 제공을 위해서는 정책 결정과정에서의 여성 참여 확대와 여성 통행패턴을 인지할 수 있도록 교통측면의 성인지 통계의 DB 구축/분석이 필요한 것이다. 또한, 이에 따른 서울시의 성인지 예산 편성이 뒷받침 되어야 할 것이다.

3. 만족도에 대한 영향요인 분석

서비스의 전반적인 만족도를 종속변수로 하여 이에 영향을 미치는 독립변수(버스 시설, 공공 정책, 운행 서비스)들과의 인과관계를 설명하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 본 분석에서는 버스 시설, 공공 정책, 운행 서비스 차원과의 관계를 분석하였다. 즉, 요인분석을 통해 추정된 버스 시설(X1), 공공 정책(X2), 운행(X3)의 3가지의 독립변수와 남성과 여성에 따른 통제변수인 종속 변수와의 관계를 분석하였다.

분석결과에 따르면, 먼저 명목수준의 변수인 성별에 따른 Gender변수를 남성 : 0, 여성 : 1로 하여 그 회귀계수를 분석한 결과 신뢰수준 95%에서 통계적으로 유의미한 값($p < 0.05$)을 추정할 수 없었다. 또한, 버스 시설의 변수도 신뢰수준 95%에서 통계적으로 유의미한 값($p < 0.05$)을 추정할 수 없었다.

〈표 9〉 서비스 차원별 만족도에 대한 회귀분석 결과

	비 표준화 계수	표준화 계수	표준오차	t-값	유의 확률
상수	3.244		.047	69.348	.000
Gender	.006	.003	.058	.105	.917
X1	.053	.045	.058	.919	.359
X2	.099	.100	.053	1.863	.063
X3	.204	.211	.049	4.151	.000

n=1,000, $R^2=0.211$, adj- $R^2=0.207$, $F=30.930$ p=0.000.

통계적으로 유의하지 않은 Gender와 버스 시설차원의 변수를 제거하고 재분석한 결과는 〈표 10〉과 같다.

〈표 10〉 서비스 차원별 만족도에 대한 재 분석 결과

	비 표준화 계수	표준화 계수	표준 오차	t-값	유의 확률
상수	3.251		.038	85.850	.000
X2	.121	.123	.047	2.567	.010
X3	.218	.226	.046	4.709	.000

n=1,000, $R^2=0.210$, adj- $R^2=0.208$, $F=61.500$, p=0.000.

분석결과는 첫째, 공공정책 서비스의 경우 신뢰수준 95%에서 회귀계수(X2)는 0.121로 통계적으로 유의미한 값으로 분석되었다($p=0.007$). 이와 같이 양(+)의 회귀계수를 통해서 다음과 같은 해석이 가능하다. 즉 공공정책 서비스 만족도를 통해 조작적 정의된 서울시 버스 서비스 품질 정도는 다양한 서비스에 대한 이용자들의 실제 인지된 값과 기대값과의 차이를 합한 값($\sum(P-E)$)으로서, 그 값이 양(+)의 값을 가지면 만족하는 상태로 볼 수 있고 음(-)의 값이면 불만 상태에 있음을 의미한다. 본 연구를 통해 얻어진 결과에서는 모든 차원에서 서비스 품질 값이 양(+)의 값으로 도출되어 서울시 버스 이용자들이 어느 정도 만족상태에 있는 것으로 분석되었다.

결론적으로 공공 정책 서비스와 관련해서는 다른 변수를 통제했을 때 공공 정책 서비스가 1단위 증가한다면 이용자들의 만족도는 0.121만큼 증가한다는 해석이 가능하다.

둘째, 운행 서비스의 경우 95% 신뢰수준에서 통계적으로 유의미한($p=0.000$) 회귀계수(β_3) 값 0.218이 도출되었다. 이와 같은 수치가 의미하는 바는 다른 변수를 통제한 경우 운행 서비스가 1단위 증가할 때마다 이용자들의 만족도는 0.217만큼 증가된다고 할 수 있다.

이상의 결과를 종합하여 서울시 버스 서비스 만족도에 대한 인과성을 갖는 독립변수를 통해

회귀모형을 정리하면 아래와 같은 결과를 도출할 수 있다. 이 회귀모형에서 공공 정책, 운행 서비스 차원의 회귀계수는 모두 양(+)의 관측치로 분석되었다. 독립변수인 공공정책서비스, 운행서비스의 향상은 통계적으로 유의미한 수준의 양(+)의 영향력이 있는 것으로 분석되었다. 또한 설명력을 나타내는 R^2 값을 통해 본 연구의 결과로 도출된 회귀모형은 전체 변동량의 약 21.2%를 설명한다고 할 수 있다.

$$\text{서비스 만족도}(Y_i) = 3.251 + 0.121 \cdot X_2(\text{공공 정책 서비스}) + 0.218 \cdot X_3(\text{운행 서비스})$$

이상에서 서울시 버스 이용자들의 서비스 만족도에 영향을 미치는 변수들을 분석한 결과 운행서비스가 상대적으로 가장 큰 영향력을 미치는 것으로 분석되었다. 이는 버스 특성상 버스 이용객이 차내 시간의 서비스를 더 크게 인지하는 것으로 직접적으로 체감할 수 있는 개인적 감정과 관련된 요인인 것이다. 즉, 공공정책은 이미 제공된 서비스가 대부분이지만, 운행 서비스는 대인서비스의 성격이 크기 때문이다.

공공정책 서비스는 이동성, 접근성, 정보 취득 용이성, 환승·연계, 요금 적정성 등 공공과 민간이 협력하여 제공하는 서비스로 버스 서비스 이용과정상 대부분의 영향을 미치는 것이다. 즉, 제공된 서비스이며, 비대인적 성격이 강한 것이다.

결론적으로 이 연구에서는 서울시 버스 서비스에 대한 이용자들의 전반적인 만족을 높이기 위해서는 운행 차원의 서비스 수준을 높이고 공공정책 차원의 서비스를 개선하는 것이 중요하다는 것이다.

VI. 결 론

서울시 버스를 대상으로 젠더 형평성을 고려한 서울시 버스 정책을 반영할 수 있는 방안을 마련하기 위해 젠더 관점에서 서울시 버스 서비스 품질을 비교·평가하고 서울시 버스 서비스 공급에서 젠더 측면의 합리적 정책대안을 모색하는데 초점을 맞추었다.

본 연구는 그동안 버스 서비스의 만족도 개념만이 아닌 서비스의 이용 전의 기대수준과 실제 서비스 이용 후의 인지수준의 차이를 통해 서비스의 품질을 계량화 하였다. 이를 통해 지금까지 서비스 이용자의 최종적인 만족도만을 통해 효과성을 측정하는데 따른 문제점을 상당부분 해소할 수 있으며, 만족 수준을 객관적으로 제시하여 젠더에 따른 성과의 차이를 비교적 세밀하게 분석할 수 있었다.

전체적으로 서비스 품질은 여성이 남성에 비해 낮게 나타났으며, 여성 감성과 여성을 위한 서울시 버스 서비스 제공을 위해서는 정책 결정과정에서의 여성 참여 확대와 여성 통행패턴을 인지할 수 있는 교통측면의 성인지 통계의 DB 구축과 분석이 필요한 것이다. 또한, 이에 따른 서울시의 성인지 예산 편성이 뒷받침되어야 할 것이다.

서울시 버스 서비스의 만족도에 대한 영향요인을 규명하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과, 전반적인 서비스 만족도에 영향을 미치는 공통적인 요인은 ‘운행’, ‘공공정책’ 차원으로 나타났다. 그러나 서울시 버스 서비스 중 가장 대인접촉이 많은 ‘운행’ 서비스 분야가 영향력이 가장 큰 것으로 나타나 서울시 버스 서비스 제공시 이용자에게 제공되는 대인서비스 분야를 보다 개선하는 것이 필요할 것이다.

결론적으로 서울시 버스 서비스는 젠더 평등성

을 추구하기 위해 현재 운영 중인 서울시 버스 서비스에 교통과 함께 젠더의 개념을 도입하는 것이 필요하며, 이를 위한 정책이 필요할 것이다. 사회적·문화적 차이에 의해 발생할 수 있는 버스 서비스에서의 접근성, 이동성, 연계성, 정시성, 정보 취득 용이성, 요금 등에서, 다양한 생활패턴에 따라 사회적·문화적으로 다른 여성에게 다양한 서비스를 공공측면에서 제공하는 것이다. 하지만, 이와 같은 정책 결정을 담보하기 위해서는 자료 축척과 분석이 필요할 것이다.

참고문헌

- 곽영진, 2009, “문화서비스의 성과관리에 관한 연구”, 연세대학교 대학원 박사학위논문.
- 김렬 · 성도경 · 이환범 · 이수창, 2008, 「사회과학 연구 및 논문작성을 위한 통계분석의 이해 및 활용」, 대명.
- 김비아 · 이재식, 2005, “성차에 따른 상황인식의 차이: 운전-관련 과제를 중심으로”, 한국산업 및 조직 심리학회지, 18(1): 163~176.
- 김원길 · 노창균 · 손봉수, 2012, “대중교통 이용자 관점의 서비스 평가모형개발”, 「대한교통학회지」, 30(1): 149~159.
- 김정인 · 박정열, 2006, “운전능력과 운전상황 스트레스에 대한 남녀 운전자들의 지각차”, 「한국사회문제심리학회지」, 12(4): 37~53.
- 박한영 · 김정석, 2012, “이용자 맞춤형 대중교통서비스의 이용자 만족도 분석(부산시 사례)”, 「한국ITS학회지논문」, 11(1): 28~41.
- 오승환 · 한성호 · 천재민 · 문희경 · 장치환 · 조호쌍, 2012, “운전자의 안전저해 상황분석: 여성 및 고령 운전자를 대상으로”, 「대한인간공학회 춘계학술대회」, 제14회: 230~236.
- 원석희, 1998, 「서비스 품질경영」, 서울: 형설출판사.
- 윤근섭 · 문윤걸 · 국선희, 2006, 「여성과 현대사회」, 문음사.
- 이근주, 2007, 「고객만족도 조사」, 중앙공무원교육원 사이버교육 교재.
- 이유재 · 이준엽, 1997, “서비스 품질에 관한 종합적인 고찰: 개념 및 측정을 중심으로”, 「경영논집」, 제31권 제3호: 249~283.
- 이지영 · 김진교, 2006, “온라인 패널 조사와 오프라인 대인면접 조사 간 데이터 품질 비교”, 「마케팅 연구」, 21(4): 209~231.
- 이희승 · 이수일 · 원제무, 2007, “버스서비스 평가모형의 개발”, 「대한토목학회논문집」, 27(3): 275~280.
- 장휘숙, 2009, 「여성 심리학」, 박영사.
- Beat, D. L. and Willam, J. E., 1993, “A Cognitive Account of Sex Typing”, *Psychological Rewiew*, 88(4): 354~364.
- Crane, R., 2007, “Is There a Quiet Revolution in Women’s Travel? Revisiting the Gender Gap in Commuting”, *Journal of the American Planning Association*, 73(3): 298~316.
- Dell’Olio, L., Ibeas, A. and Cecin, P., 2010, “Modelling User Perception of Bus Transit Quality”, *Transport Policy*, 17: 388~397.
- Driver, C. and Johnston, S., 2001, “Understanding Service Customers: The Value of Hard and Soft Attributes”, *Journal of Service Reasearch*, 4: 113~139.
- Eboli, L. and Mazzulla, G., 2011, “A Methodology for Evaluating Transit Service Quality Based on Subjective and Objective Measures from the Passenger’s Point of View”, *Transport Policy*, 18: 172~181.
- Eboli, Laura and Mazzulla, Gabriella, 2011, “A Methodology for Evaluating Transit Service Quality Based on Subjective and Objective Measures from the Passenger’s Point of View”, *Transport Policy*, 18(1): 172~181.
- Friman, M., 2004, “Implementing Quality Improvements in Public Transport”, *Journal of Public Transportation*, 7(4): 49~65.
- Garvin, David A., 1984, “What Does ‘Product Quality’ Really Mean?”, *MIT Sloan Management Review*, 261: 25~45.

- Ghobadian, A., Speller S. and Jones, M., 1994, "Service Quality", *International Journal of Quality & Reliability Management*, 119: 43~66.
- Gwyther, Holly and Holland, Carol, 2012, "The Effect of Age, Gender and Attitudes on Self-regulation in Driving", *Accident Analysis & Prevention*, 45: 19~28.
- Hensher, D. A. and Prioni, P., 2002, "A Service Quality Index for Area-wide Contract Performance Assessment", *Journal of Transport Economics and Policy*, 36(1): 93~113.
- Holland, C., Geraghty, J. and Shah, K., 2010, "Differential Moderating Effect of Locus of Control on Effect of Driving Experience in Young Male and Female Driver", *Personality and Individual Difference*, 48: 821~826.
- Laapotti, Sirkku and Keskinen, Esko, 1998, "Differences in Fatal Loss-of-control Accidents Between Young Male and Female Drivers", *Accident Analysis & Prevention*, 30(4): 435~442.
- Lai, W. T. and Chen, C. F., 2010, "Behavioural Intentions of Public Transit Passengers-The Roles of Service Quality, Perceived Value, Satisfaction and Involvement", *Transport Policy*, 18(2): 318~325.
- Litman, T., 2007, "Developing Indicators for Comprehensive and Sustainable Transport Planning", *Transportation Research Record*, 2017, TRB: 10~15.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L., 1988, "SERVQUAL: A Multi-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, 641: 12~40.
- Patterson, Z., Ewing, G., and Haider, M., 2005, "Gender-Based Analysis of Work Trip Mode Choice of Commuters in Suburban Montreal, Canada, with Stated Preference Data", *Journal of the Transportation Research Board*, No. 1924, Transportation Research Board of the National Academies, Washington, D. C.: 85~93.
- Pisarski, A., 2006, *Commuting in America III: The Third National Report on Commuting Patterns and Trends*, Transportation Research Board of the National Academies, Washington, D. C.
- Transportation Research Board(TRB), 1999, "A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality", *TRCP Report*, 47, Library of Congress, Catalog No. 99-71030.
- Tyrinopoulos, Y. and Antoniou, C., 2008, "Public Transit User Satisfaction: Variability and Policy Implications", *Transport Policy*, 15: 260~272.

원 고 접 수 일 : 2013년 2월 13일
1 차 심 사 완 료 일 : 2013년 3월 18일
최 종 원 고 채 택 일 : 2013년 3월 27일