

차례

I	연구의 개요	32
1	연구의 배경 및 목적	32
2	연구의 범위와 방법	32
2 1	연구의 범위	32
2 2	연구의 방법	32
II	대중교통 출근통행의 질 평가요소 설정	36
1	통행의 질 평가 국내사례	36
2	통행의 질 평가 해외사례	39
2 1	대중교통 통행의 질 평가(Service Quality) 요소	39
2 2	서비스의 상대적 중요도 연구사례	40
2 3	IBM 출근자 고통조사	41
3	조사문항 설계를 위한 사전조사	44
3 1	SNS(트위터) 키워드 조사	44
3 2	SNS(트위터) 키워드 조사 결과	46
4	평가요소 설정	51
4 1	SNS(트위터) 키워드 조사 반영	51
4 2	최종 표본조사의 평가요소설정	51
4 3	기존연구와 평가항목 비교 분석	51
III	대중교통 출근통행의 질 평가를 위한 사례조사	54
1	조사의 개요	54
1 1	조사 배경 및 목적	54
1 2	조사 설계	54
1 3	표본 구성	59
2	조사의 내용 및 방법	60
2 1	조사 내용	60

2.2	조사방법 및 진행	61
3	조사결과	64
3.1	대중교통 수단별 혼잡도	64
3.2	대중교통 수단별 정류장별 혼잡도	65
3.3	대중교통 수단별 허용 혼잡도	66
3.4	대중교통 출근 시 중요 고려시간 및 불만족시간	67
3.5	대중교통 출근 시 현재시간과 허용시간 차이	68
3.6	연령대별 불만족 시간	69
3.7	출근거리별 불만족 시간	70
3.8	대중교통 수단 선택이유 및 불편점수	71
3.9	성별 불편점수 차이 비교	72
IV	대중교통 출근통행의 질 평가	74
1	영국사례	74
1.1	대중교통 출근자 스트레스 수준에 영향을 미치는 요인 분석	74
1.2	영국 도시별 대중교통 출근 행복지수 순위 2010~2011	75
2	대중교통 행복지수 산정 방법	76
3	대중교통 행복지수 결과	78
3.1	출발지별 성별 대중교통 행복지수	78
3.2	3개 도심 도착지별 대중교통 행복지수	79
3.3	출근거리와 대중교통 행복지수	80
3.4	도착지 및 성별 거리별 대중교통 행복지수와 승용차분담률	81
3.5	도착시간과 대중교통 행복지수	82
3.6	연령대와 대중교통 행복지수	83
3.7	이용교통수단과 대중교통 행복지수	84
3.8	환승횟수와 대중교통 행복지수	85
3.9	대중교통 이용에 대한 전반적인 만족도와 대중교통 행복지수	86
4	대중교통 행복지수 민감도 분석	87

V	연구의 결과	90
1	결론	90
2	정책건의	93
2 1	대중교통 출근자의 행복지수 높이기	93
2 2	대중교통 행복지수 정책모니터링 지표화	94
	참고문헌	96
	부록	98
	Abstract	110

표차례

표 2-1	대중교통 시민만족도 평가(2010년)	38
표 2-2	열차 혼잡 비용	40
표 2-3	SNS(트위터) 버스 키워드 조사 결과	47
표 2-4	SNS(트위터) 지하철 키워드 조사 결과	49
표 2-5	SNS(트위터) 조사결과를 통해 반영된 평가요소	51
표 2-6	대중교통 시민만족도 평가(2010)와 대중교통 출근통행의 질 평가(2013) 항목 비교분석	52
표 3-1	수도권 거리그룹별 출근목적 수단분담률	55
표 3-2	사대문 도심도착 출근목적 수단분담률	56
표 3-3	강남도착 출근목적 수단분담률	57
표 3-4	여의도 도착 출근목적 수단분담률	58
표 3-5	출근통행의 질 평가 조사내용	60
표 3-6	표본설계 및 응답 표본수	63
표 3-7	응답자 표본 특성	63
표 3-8	대중교통 수단별 혼잡도	64
표 3-9	대중교통 수단별 정류장별 혼잡도	65
표 3-10	대중교통 수단별 허용 혼잡도	66
표 3-11	시간종류별 대중교통 이용 시 중요하게 고려하는 시간 및 불만족한 시간	67
표 3-12	시간종류별 현재소요시간 및 허용시간	68
표 3-13	연령대별 시간종류별 불만족 응답자	69
표 3-14	연령대별 시간종류별 불만족 응답자	70
표 3-15	출발·도착지별 불편항목 순위(남자)	72
표 3-16	출발·도착지별 불편항목 순위(여자)	72
표 4-1	버스와 철도선택 로짓 모형을 통한 비효용계수 비교	74
표 4-2	영국 도시별 대중교통 출근 행복지수 순위 2010~2011	75
표 4-3	평가항목별 평균 가중치	77
표 4-4	성별 출발지별 대중교통 행복지수	78

표 4-5	출발지와 대중교통 행복지수 회귀분석	78
표 4-6	3개 도심 도착지별 대중교통 행복지수	79
표 4-7	도착지와 대중교통 행복지수 회귀분석	79
표 4-8	출근거리별 대중교통 행복지수	80
표 4-9	출근거리와 대중교통 행복지수 회귀분석	80
표 4-10	도착지별 성별 거리별 승용차 분담률	81
표 4-11	출근지 도착시간대별 대중교통 행복지수	82
표 4-12	출근지 도착시간대별 대중교통 행복지수 회귀분석	82
표 4-13	연령대별 대중교통 행복지수	83
표 4-14	연령대별 대중교통 행복지수 회귀분석	83
표 4-15	출근거리별 대중교통 행복지수	84
표 4-16	출근거리별 대중교통 행복지수 회귀분석	84
표 4-17	환승횟수별 대중교통 행복지수	85
표 4-18	환승횟수와 대중교통 행복지수 회귀분석	85
표 4-19	대중교통 이용에 대한 전반적 만족도와 대중교통 행복지수	86
표 4-20	대중교통 행복지수 세부항목별 개선효과	87
표 5-1	대중교통 행복지수 세부항목별 개선효과	92
표 5-2	대중교통 행복지수 세부항목별 개선효과	93
표 5-3	서울시 구별 대중교통 공급당 대중교통 이용 순위	94

그림차례

그림 2-1	통근자 교통지수 결정요소(10개 이슈)	42
그림 2-2	IBM 출근자 교통지수	43
그림 2-3	SNS(트위터) 키워드 분석 배경	44
그림 2-4	SNS(트위터) 키워드 조사결과(버스)	46
그림 2-5	SNS(트위터) 키워드 조사결과(지하철)	46
그림 2-6	SNS(트위터) 조사결과 버스 세부항목	48
그림 2-7	SNS(트위터) 조사결과 지하철 세부항목	50
그림 3-1	조사 목적	54
그림 3-2	수도권 목적통행의 수단분담률(출근목적)	55
그림 3-3	사대문 도심도착 출근목적 수단분담률	56
그림 3-4	강남도착 출근목적 수단분담률	57
그림 3-5	여의도도착 출근목적 수단분담률	58
그림 3-6	조사 설계	59
그림 3-7	조사대상 지역의 공간적 범위(3개 도심)	59
그림 3-8	온라인 조사 진행 과정	61
그림 3-9	온라인 패널(Panel) 구축 현황	62
그림 3-10	대중교통 수단별 혼잡도	64
그림 3-11	대중교통 수단별 정류장별 혼잡도	65
그림 3-12	대중교통 정류장 순서별 수단별 혼잡도	65
그림 3-13	대중교통 수단별 허용 혼잡도	66
그림 3-14	대중교통 출근 시 중요 고려시간 및 불만족 시간	67
그림 3-15	현재시간과 허용시간 차이	68
그림 3-16	연령대별 시간종류별 불만족 응답자 비율	69
그림 3-17	출근거리별 시간종류별 불만족 응답자 비율	70
그림 3-18	출근 시 대중교통 수단 선택이유 및 불편점수	71
그림 4-1	대중교통 행복지수 산정과정	76
그림 4-2	대중교통 행복지수 산정식	76

그림 4-3	출발지별 성별 대중교통 행복지수	78
그림 4-4	3개 도심 도착지별 대중교통 행복지수	79
그림 4-5	출근거리별 대중교통 행복지수	80
그림 4-6	도착지별 성별 승용차 분담률	81
그림 4-7	도착지별 거리별 승용차 분담률	81
그림 4-8	출근지 도착시간대별 대중교통 행복지수	82
그림 4-9	연령대별 대중교통 행복지수	83
그림 4-10	이용 교통수단별 대중교통 행복지수	84
그림 4-11	환승횟수별 대중교통 행복지수	85
그림 4-12	대중교통 이용에 대한 전반적 만족도와 대중교통 행복지수	86
그림 5-1	대중교통 수단별 허용 혼잡도	90
그림 5-2	대중교통 출근 시 중요 고려시간 및 불만족 시간	91
그림 5-3	대중교통 행복지수 산정과정	91