

CONTENTS

-
- 01 서울시 버스서비스 만족도조사 방법 재검토 필요**
- 1_서울시, 2006년부터 매년 버스서비스 만족도조사 시행
 - 2_조사결과 신뢰성 높이는 개선안 마련 요구 '갈수록 커져'
-
- 02 다른 광역지자체, 모니터요원 탑승해 서비스 평가**
- 1_버스 준공영제 시행 지자체, 버스업체 대상 서비스조사
 - 2_다른 광역지자체, 평가 객관성 확보 위해 탑승조사 선택
-
- 03 서울시 버스서비스 만족도조사, 4가지 한계점 노출**
- 1_노선도 위치·하차벨 형태 등 부적절 조사문항 존재
 - 2_변별력이 크지 않은 버스서비스 영역별 중요도 차이
 - 3_전문가 의견 10% 반영으로 이용객의 의견이 '희석'
 - 4_조사때마다 업체 순위변동 심해 평가 신뢰성 의구심
-
- 04 조사항목 조정 현장조사 전환 등 다양한 해법 제시**
- 1_편리성항목·중복내용 제외 등 조사항목 '새로짜기'
 - 2_서비스 영역별 중요도 산정방식 고쳐 변별력 확보
 - 3_응답자의 편이 최소화하는 현장조사방식으로 전환
 - 4_업체별 개별순위 산정방식 대신 평가등급제 시행