

요약

기존 서울시 '버스서비스 만족도조사' 방법 재검토할 시점

서울시는 2004년 버스 준공영제가 시행된 후 버스 서비스 수준을 객관적으로 평가하는 만족도 조사를 매년 수행해 오고 있다. '버스 서비스 만족도 조사'는 업체별 평가로 재정지원금을 배분하는 평가항목 중 하나로 전체 평가점수에서 약 10% 비중을 차지한다. 하지만 평가항목의 적정성, 산정방법의 타당성, 평가결과와 신뢰성에 관한 문제가 제기되고 있다. 따라서 기존의 만족도 조사 방식의 재검토와 평가모형 조정 등으로 결과의 신뢰성을 향상시킬 수 있는 개선 방안이 필요하다.

편리성항목·중복 설문내용 제외 포함 조사문항 조정 필요

시내버스 만족도 조사에서 차원 만족도 영역은 쾌적성, 편리성, 안전성, 신뢰성으로 구성된다. 그러나 영역의 타당성 검토를 위해 회귀분석을 수행한 결과 편리성 영역이 유의하지 않은 것으로 나타났다. 실제적인 조사문항을 살펴보더라도 노선도 정보, 교통약자 시설 안내 등의 문항은 서울시와 같이 하차 승객을 대상으로 하는 조사에는 적합하지 않을 것으로 판단된다. 이는 승객의 인지 능력에 따라 결과가 크게 달라질 수 있기 때문이다. 따라서 편리성 항목을 제외할 필요가 있으며, 설문항목 중 중복된 내용은 제외하고 하차 승객을 통해 평가하기 어려운 내용은 수정하는 등의 개선이 필요하다.

조사항목·영역별 가중치 산정방식, 현실성 있게 변경해야

항목에 적용하는 가중치 산출 시 상관분석 계수를 활용하는 기존 방식은 계수 값이 비슷하게 나타나 항목 간 변별력이 약한 반면, 다중회귀분석 계수는 각 항목이 전체 만족도에 미치는 영향의 차이가 확연하게 나타나 변수 간 상대적 중요성을 판단하기에 더 적합한 것으로 판단된다. 한편 버스 서비스 만족도 점수 산정 시 실제 승객뿐 아니라 전문가 AHP 결과를 포함하는 방식도 개선할 필요가 있다. 조사결과 이용객은 신뢰성 항목을, 전문가는 안전성 항목을 가장 중요하게 여기는 것으로 분석돼 실제 이용객이 아닌 전문가의 의견이 포함될 경우 조사결과가 왜곡될 수 있기 때문이다.
