

시내버스 이용시민 만족도 설문조사 분석결과

1. 취지

시민의 발인 시내버스에 대한 불만의 목소리가 고조되고 있다. 매년 요금인상이 이루어지다시피 하지만 실제로 시내버스 서비스 수준이 높아졌다고 느끼는 시민들은 거의없다. 행정부는 대중교통정책의 부재를 드러내고 있고, 시내버스 업체는 매년 적자 타령에 시내버스 요금인상만을 앵무새처럼 되풀이하고 있는 것이 현실이다. 여전히 대중교통 가운데 가장 중요한 몫을 담당하고 있는 시내버스 사업이 사항산업으로 인식되면서 결국엔 시내버스를 이용하는 시민들만 매년 요금인상이라는 뒷 책임을 떠안게 된다.

따라서 이번 설문조사는 대중교통에 대한 이용 시민들의 생각은 어떠한지 현재 첨예하게 논쟁이 되고 있는 시내버스 요금인상과 종합대책안 마련 등에 대한 시민 의견을 수렴, 종합대책안을 대전시에 촉구코자 위함입니다.

2. 조사개요

- 1) 조사일시 / 2000년 2월 ~ 3월
- 2) 조사대상 / 시내버스 이용 대전시민 1078명

| 성별 | 빈도 | % |
|----|-------|-------|
| 남 | 702 | 65.1 |
| 여 | 376 | 34.9 |
| 계 | 1,078 | 100.0 |

- 3) 조사방법 / 시내버스를 주로 이용하는 시민대상 무작위 설문

4. 귀하가 주로 이용하는 시내버스 노선은 몇 번입니까 ?

| 노선 | 빈도 | % |
|-------|-------|-------|
| 100번대 | 390 | 36.2 |
| 200번대 | 205 | 19.0 |
| 300번대 | 42 | 3.9 |
| 500번대 | 20 | 1.9 |
| 600번대 | 2 | 0.2 |
| 700번대 | 197 | 18.3 |
| 800번대 | 179 | 16.6 |
| 기 타 | 43 | 4.0 |
| 계 | 1,078 | 100.0 |

※ 참고

100번대 시내버스 : 유성방면, 200번대 시내버스 : 진잠방면
300번대 시내버스 : 진산방면, 500번대 시내버스 : 금산방면

600번대 시내버스 : 옥천방면, 700번대 시내버스 : 신탄진방면
800번대 시내버스 : 시내권

3. 각 항목별 설문분석

1) 한달 동안 이용하는 시내버스 승차 횟수

| 범주 | 빈도 | 퍼센트 | 누적퍼센트 |
|--------|-------|------|-------|
| 무응답 | 3 | 0.3 | 0.3 |
| 20회 이하 | 350 | 32.5 | 32.7 |
| 30회 이상 | 131 | 12.2 | 44.9 |
| 40회 이하 | 114 | 10.6 | 55.5 |
| 50회 이하 | 144 | 13.4 | 68.8 |
| 60회 이하 | 190 | 17.6 | 86.5 |
| 70회 이하 | 83 | 7.7 | 94.2 |
| 80회 이상 | 63 | 5.8 | 100.0 |
| 합계 | 1,078 | 100 | |

한달동안 시내버스 승차 횟수에 대한 설문에 20회 이하를 이용하고 있다고 답한 비율인 32.5%로 가장 높았으며, 다음으로 60회 이하(17.6%), 50회 이하(13.4%), 30회 이하(12.2%) 순으로 나타났다.

이는 1996년 8월에 대전ywca가 조사한 시내버스 이용 실태조사 결과 거의 매일 이용하고 있다고 답한 비율 39.6%와 비교해보면 상대적으로 시내버스 이용시민이 줄어들었음을 간접적으로 확인할 수 있다.

6. 시내버스 이용시 대기 중에 느끼는 문제점

| 구분 | 빈도 | 퍼센트 | 누적퍼센트 |
|-------------|-------|-------|-------|
| 정시성 | 663 | 30.8 | 30.8 |
| 승강장 부족 | 108 | 5.0 | 35.8 |
| 정류장 무단통과 | 259 | 12.0 | 47.8 |
| 장시간 대기 | 410 | 19.0 | 66.8 |
| 날씨 | 237 | 11.0 | 77.8 |
| 환경 | 153 | 7.1 | 84.9 |
| 승강장 아닌 곳 정지 | 95 | 4.4 | 89.3 |
| 기타 | 60 | 2.8 | 92.1 |
| 무응답 | 171 | 7.9 | 100.0 |
| 계 | 2,156 | 100.0 | |

시내버스 이용과 관련한 문제점은 크게 대기중에 느끼는 문제점과 시내버스 탑승시 느끼는 문제점 두가지로 질의하였다. 그결과 대기중에 느끼는 문제점으로는 정시성 문제를 30.8%로 가장 많이 지적하였으며, 장시간 대기(19%), 정류장 무단통

과(12.0%), 주변환경 등의 순으로 꼽았다.

정시성 문제는 시내버스 서비스 개선의 걸림돌이 되고 있는 감차(결행) 문제와도 연관되어있으며, 서진운수(97년-99년 7월까지) 배차일보표 분석한 결과 평균 8.6%의 감차를 보였으며, 시민단체에서 조사한 자료와 모지방언론사에서 조사한 결과 15%~20%의 결행율과도 무관치는 않은 것이다.

따라서 시민불신 확대와 이용을 저하를 가져온다는 점에서 대전시와 버스업계는 정시성을 위협하는 결행(감차)과 버스전용차로에 대한 철저한 단속이 요망된다.

7. 귀하는 시내버스를 탑승 했을시 느끼는 가장 불편한 점은 무엇입니까 ?

| 구분 | 빈도 | 퍼센트 | 누적퍼센트 |
|--------|-------|-------|-------|
| 정류장 통과 | 128 | 5.9 | 5.9 |
| 난폭운전 | 583 | 27.0 | 32.9 |
| 신호위반 | 68 | 3.2 | 36.1 |
| 불친절 | 345 | 16.0 | 52.1 |
| 안내방송 | 113 | 5.2 | 57.3 |
| 만원버스 | 476 | 22.1 | 79.4 |
| 냉난방 부족 | 156 | 7.2 | 86.7 |
| 청소불량 | 146 | 6.8 | 93.4 |
| 기타 | 21 | 1.0 | 94.4 |
| 무응답 | 120 | 5.6 | 100.0 |
| 계 | 2,156 | 100.0 | |

시내버스 탑승시 느끼는 불편한 점에 대한 설문에 응답시민의 27%가 난폭운전을 꼽았으며, 다음으로 만원버스(22.1%), 불친절(16%), 냉난방 부족(7.2%), 청소불량(6.8%) 순으로 나타났다.

이는 시내버스 서비스 개선을 위한 각종 제도적인 장치의 마련도 중요하겠지만, 시내버스 기사에 대한 내부교육과 대전시와 시내버스 업계의 행정지도도 뒤따라야 할 것으로 보인다.

8. 귀하는 현재 지불하고 있는 시내버스 요금이 적당하다고 생각하십니까 ?

| 구분 | 빈도 | 퍼센트 | 유효 퍼센트 | 누적퍼센트 |
|-----|-------|-------|--------|-------|
| 무응답 | 2 | 0.2 | 0.2 | 0.2 |
| 예 | 501 | 46.5 | 46.5 | 46.7 |
| 아니오 | 575 | 53.3 | 53.3 | 100.0 |
| 합계 | 1,078 | 100.0 | | |

현재 지불하고 있는 시내버스 요금이 적당하다고 생각하느냐는 질문에 그렇지 않다고 답한 응답자는 53.3%를 보여 '적당하다'고 생각하는 응답자 46.5%보다 더 높게 나타났다. 이는 1996년 대전YWCA가 대전시민을 대상으로 설문조사한 응답결과와 비교해보면, '적당하지 않다'고 응답한 45.7%에 비해 다소 높게 나타났다.

9. 현재 대전지역 시내버스 업체에서 적자운영을 막기 위해 시내버스 요금인상을 강력하게 주장하고 있습니다. 귀하는 시내버스 요금인상에 대해 어떻게 생각하십니까 ?

| 구분 | 빈도 | 퍼센트 | 누적퍼센트 |
|------|-------|------|-------|
| 무응답 | 3 | 0.3 | 0.3 |
| 반대 | 986 | 91.5 | 91.8 |
| 찬성 | 44 | 4.1 | 95.9 |
| 모르겠다 | 24 | 2.2 | 98.1 |
| 기타 | 21 | 1.9 | 100.0 |
| 합계 | 1,078 | 100 | |

시내버스 요금인상 요구에 대한 귀하의 의견을 묻는 설문에 대해 우리 대전시민들은 찬성은 4.1%에 그쳤으며, 정부지원과 구조조정 등의 반대의견이 91.5%로 시내버스 요금인상에 대한 부정적인 생각을 가지고 있는 것으로 나타났다.

10. 귀하는 시내버스의 활성화와 친절운행을 위해 요금인상이 이루어진다면 받아들이겠습니까 ?

| 구분 | 빈도 | 퍼센트 | 누적퍼센트 |
|-----|-------|------|-------|
| 무응답 | 5 | 0.5 | 0.5 |
| 예 | 139 | 12.9 | 13.4 |
| 아니오 | 934 | 86.6 | 100 |
| 전체 | 1,078 | 100 | |

시내버스 서비스 개선을 위해 요금인상이 이루어진다면 받아들이겠느냐는 설문에 받아들일 수 없다고 응답한 시민이 86.6%를 보였으며, 찬성의견이 12.9%를 보여 서비스 개선을 전제조건으로 달았음에도 불구하고 요금인상에 대해서는 반대의견이 절대다수를 차지했다.

이는 1996년 대전ywca가 조사한 서비스 개선을 위한 요금인상에 대한 찬반여부에 47.6%가 찬성하였으며, 그저 그렇다고 답한 응답자까지 합하면 총 65.8%의 응답자가 서비스 개선이 이루어진다면 요금인상도 할 수 있다고 응답한 것과 비교해보면 많은 시민이 버스의 고급화를 통한 서비스 개선을 원하고있었으나 그동안 요금인상이 이루어졌음에도 불구하고 실제 서비스 개선이 전혀 이루어지지 않은 것이 반영된 것으로 보인다.

11. 귀하가 이용하는 시내버스 노선에 대한 만족도는 어느 정도입니까 ?

| 구분 | 빈도 | 퍼센트 | 누적퍼센트 |
|---------|-------|------|-------|
| 무응답 | 6 | 0.6 | 0.6 |
| 매우만족 | 5 | 0.5 | 1.0 |
| 대체로 만족 | 110 | 10.2 | 11.2 |
| 보통 | 427 | 39.6 | 50.8 |
| 대체로 불만족 | 387 | 35.9 | 86.7 |
| 매우 불만족 | 126 | 11.7 | 98.4 |
| 잘 모르겠다 | 17 | 1.6 | 100.0 |
| 합계 | 1,078 | 100 | |

시내버스 노선에 대한 만족도를 묻는 질문에 만족스럽다고 답한 응답자는 10.7%인 반면, 불만족스럽다고 응답한 시민은 47.6%를 보여 시내버스 노선에 대한 불만이 많은 것으로 나타났다.

12. 대전시내 시내버스 노선이 불합리하다는 지적이 많습니다. 전면적인 시내버스 노선개편에 대해 귀하의 의견은 어떻습니까 ?

| 구분 | 빈도 | 퍼센트 | 누적퍼센트 |
|--------|------|------|-------|
| 무응답 | 5 | 0.5 | 0.5 |
| 전면개편 | 213 | 19.8 | 20.2 |
| 부분개편 | 317 | 29.4 | 49.6 |
| 단계적 개편 | 465 | 43.1 | 92.8 |
| 필요없다 | 28 | 2.6 | 95.4 |
| 잘모르겠다 | 46 | 4.3 | 99.6 |
| 기타 | 4 | 0.4 | 100.0 |
| 합계 | 1078 | 100 | |

시내버스 노선의 전면적인 개편에 대한 의견을 묻는 질문에 단계적 개편을 원하는 시민이 43.1%로 가장 높았으며, 부분개편(29.4%), 전면개편(19.8%)을 보였으나 노선개편이 필요없다고 응답한 시민은 2.6%에 불과했다.

그동안 시내버스 노선은 이용시민 확대가 아닌, 교통유발지점을 경유하여 운영수지를 맞추려는 과정에서 굴곡노선과 장거리노선이 많게 되었다. 따라서 일개 노선의 경영수지를 맞추려는 생각보다 버스노선 체계 전체의 수익성을 높이려는 방향으로 시내버스 노선의 개편이 절실한 것으로 보인다.

13. 시내버스 전용차로제가 제대로 실시되고 있다고 느끼십니까 ?

| 구분 | 빈도 | 퍼센트 | 누적퍼센트 |
|--------|-------|------|-------|
| 무응답 | 2 | 0.2 | 0.2 |
| 예 | 14 | 1.3 | 1.5 |
| 그런대로 | 195 | 18.1 | 19.6 |
| 아니오 | 698 | 64.7 | 84.3 |
| 잘 모르겠다 | 169 | 15.7 | 100.0 |
| 합계 | 1,078 | 100 | |

시내버스 전용차로제가 제대로

14. 시내버스 전용차로제가 제대로 실시되고 있지 못한 이유는 무엇이라고 생각하십니까 ?

| 구분 | 빈도 | 퍼센트 | 누적퍼센트 |
|---------------|------|------|-------|
| 무응답 | 37 | 3.4 | 3.4 |
| 전용차로내 불법주차 | 276 | 25.6 | 29.0 |
| 일반차량 전용차로내 주행 | 347 | 32.2 | 61.2 |
| 시내버스의 일반차선 운행 | 134 | 12.4 | 73.7 |
| 행정기관의 단속부재 | 125 | 11.6 | 85.3 |
| 전용차로 부족 | 141 | 13.1 | 98.3 |
| 기타 | 18 | 1.7 | 100 |
| 합계 | 1078 | 100 | |

15. 귀하는 시내버스 문제의 가장 큰 책임은 누구라고 생각하십니까 ?

| 구분 | 빈도 | 퍼센트 | 누적퍼센트 |
|---------|-------|------|-------|
| 무응답 | 13 | 1.2 | 1.2 |
| 시내버스 업체 | 412 | 38.2 | 39.4 |
| 대전시 | 334 | 31.0 | 70.4 |
| 정부 | 179 | 16.6 | 87.0 |
| 대전시민 | 81 | 7.5 | 94.5 |
| 기타 | 59 | 5.5 | 100.0 |
| 합계 | 1,078 | 100 | |

16. 귀하가 시내버스 이용시 겪었던 불편사항은 어떤 것이 있습니까?

1. 시내버스 노선문제(노선부족, 배차간격, 노선경유, 노선변경)
 - 시내버스 노선이 부족하고 배차간격이 너무 길다
 - 버스노선이 너무 길고 빙빙 돌아서 경유하는 버스
 - 잘못된 버스노선 변경
2. 불친절
 - 운전기사의 욕설 및 눈살을 찌푸리게 하는 행위(운전 중 흡연, 침 뱉기 등)
 - 운전기사의 복장 불량
 - 운전 중 운전기사의 핸드폰 사용
 - 불필요한 경적 사용

- 볼륨 높은 음악소리
- 운행 중 싸움으로 인한 정체
- 승객과의 언쟁
- 노인 및 장애인에 대한 불친절
- 거스름돈 불지급

3. 난폭운전

- 급출발, 급정지
- 과속
- 신호등 무시
- 정류장 정지 무시

4. 기타

- 심야시간이나 승차인원이 적은 경우 그냥 지나간다
- 버스카드 이용 활성화
- 안내방송을 하지 않아서 어디서 내릴지 모르겠다
- 만원버스에서의 성폭력(몸을 만지는 행위 등)
- 만원버스에 계속 사람을 태운다
- 만원버스의 승차거부
- 노약좌석이 너무 많다
- 버스의 청소불량
- 냉 난방시설 미비로 쾌적하지 않고 청소불량으로 냄새나는 버스
- 버스 승강장에 비 바람 등을 막아줄 설비가 부족합니다
- 무단통과 및 감차
- 버스 배차시간표 게시판 마련

5. 기타 건의사항

- 경남아파트~한남대 노선을 만들어 주세요
(노선이 없어서 학교까지 두 번을 타야 도착 해요)
- 도마동~한남대 정문으로가는 버스노선을 만들어 주세요
- 복수동~중리동 버스노선이 너무 불편해요
- 관저동 지역개발로 차량을 많이 이용하는 반면 차량수가 부족해요
(220번 버스 늘려주세요)
- 190번 노선은 한신코아, 까르프, 충대, 한남대, 터미널등 사람들이 많이 이용하는 반면 시내버스는 턱없이 부족하다 생각합니다
- 180번노선은 너무 길어서 목적지까지 오랜 시간이 걸립니다
- 월암마을에 220번 705번 단 두 개의 노선밖에 없습니다 노선을 늘려주세요

- 신성동~은행동 노선은 너무 길어서 불편해요 노선조절을 해서 단축했으면 좋겠어요

- 서일고에서 출발하는 220, 221번 모두 너무 많이 돌아 운행합니다

- 160번 버스 배차간격이 너무 길어서 장시간 서서 기다려야 하는 불편함이 있어요

- 88번 막차시간이 너무 빠르다

- 대전역을 경유하는 버스가 너무 많고 그로 인해 노선이 길어지고 시간이 오래 걸려요

- 외곽으로 가는 버스노선이 부족합니다. 좀 더 만들어 주세요

- 괴정동~한남대 노선 한 번에 가는 버스가 없어서 갈아 타야하는 불편함이 있어요

- 128번 버스를 몇 일전 밤 9시 40분에 탔는데 출발한 시간은 10시 20분이었어요

너무해요

- 310번을 40~45분 정도 기다렸어요. 너무 지나친거 아닌가요