

친절로 다시뛰자! 구민과 함께!

2000. 친절봉사 추진현황 보고

2000. 12



행정관리국
[친절봉사추진반]

- 「친절로 다시뛰자! 구민과 함께!」 -

2000.친절봉사 추진현황 보고

추진목표

- 직원 친절운동을 월드컵 대비 주민 친절운동으로 확산
- 전직원 친절봉사에 대한 마인드 구축 및 일체감 조성
- 친절봉사의 생활화로 활기찬 직장 분위기 조성

추진방향

- 구민과 함께하는 친절봉사운동 전개
 - 2002년 월드컵 대비 직원 + 구민 친절교육으로 구민 의식수준 향상
도모
- 외적인 친절봉사 유지 및 내적인 친절봉사로 정착
 - 예절, 민원인 응대 등 외적인 친절봉사 수준을 유지하고 복장, 용모, 자세등 몸과 마음(의식), 환경의 개선
 - 내적 요소인 공직자의 인생관, 공직관을 올바르게 정립하는 단계로 발전
- 지속적인 제도개선으로 민원불편 최소화
 - 우수아이디어를 수시로 공모하여 친절봉사운동 추진에 적극 반영

- 「친절로 다시뛰자! 구민과 함께!」 -

주요 추진실적 및 성과

직원 친절분야

교육분야 ----- 총 35회 2,336명

□ 전입직원 친절봉사 일일교육

- 일 시 : 2000. 1월 24일, 3월 2일 [2회]
- 장 소 : 3층 대회의실
- 대상인원 : 전입직원 64명
- 교육시간 : 4시간 프로그램
- 강 사 : 사내강사(5명)
- 교육내용
 - 전화예절, 친절서비스, 교류분석 등

□ 유기한민원 담당부서 친절봉사 교육

- 일 시 : 2000. 2. 8일
- 장 소 : 4층강당
- 인 원 : 유기한민원 담당직원 137명
- 강 사 : 사내강사
- 교육내용
 - 서울시 시민만족도 평가 대비 유기한 민원처리 요령
 - 친절서비스 전반적인 내용



□ 민원부서 친절봉사 교육

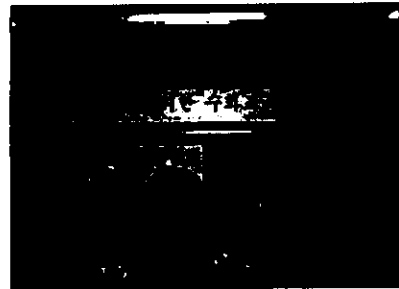
- 일 시 : 2000. 3. 2 (18:00 ~ 19:00)
- 장 소 : 4층강당

- 「친절로 다시뛰자! 구민과 함께!」 -

- 대상인원 : 민원부서 160명
- 강 사 : 사내강사
- 교육내용
 - 민원인 만족도 평가와 관련 대민서비스 및 전화친절 요령 등

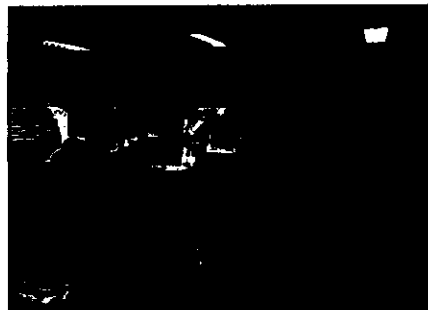
□ 친절봉사 실천을 위한 수화교육 실시

- 기 간 : 2000. 3. 8 ~ 3. 10 [기간중 3회]
- 장 소 : 지하 목련실
- 대상인원 : 민원담당직원 150명(1일 50명)
- 강 사 : 전문강사(농아인협회 안석준)
- 교육내용
 - 기본적인 수화 및 장애인 응대요령 등



□ 직원 친절봉사 일일교육 실시

- 기 간 : 2000. 5. 3 ~ 6. 14일 [기간중 24회]
- 장 소 : 지하상황실, 3층 대회의실
- 인 원 : 6급이하 전직원 (915명) [1일 30~40명]
- 교육시간 : 1일 4시간
- 강 사 : 사내강사 (5명)
- 교육내용
 - 친절서비스 및 전화예절 교육
 - 교류분석 (민원인 행태분석등)



□ 전화예절 특별교육

- 일 시 : 2000. 11. 21일
- 장 소 : 3층 대회의실

- 「친절로 다시뛰자! 구민과 함께!」 -

- 대상인원 : 민원봉사과 직원 60명
- 강 사 : 사내강사
- 교육내용
 - 전화메뉴얼에 의한 기본적인 전화응대 요령

□ 일본비교시찰에 따른 친절도 및 월드컵 홍보교육

- 기 간 : 2000. 11. 20 ~ 11. 22 [기간중 3회]
- 장 소 : 4층강당
- 대상인원 : 7급이하 전직원 850명 [1일 290명]
- 강 사 : 행정관리국장
- 교육내용
 - 월드컵 홍보교육 및 자체 제작한 일본비교시찰 비디오 테이프 시청

시책분야

□ 친절도우미 운영 : 공공근로사업참여자중 4~6명을 선발해 전화친절 지도점검 및 부서방문 암행평가를 통해 친절도 향상 도모

- 운영기간 : 2000. 1/4분기 ~ 3/4분기
- 운영실적 : 전화친절도 지도점검 3,341건, 부서방문 : 부서별 7회

□ 민원응대평가카드제 :

친절봉사의 내실화를 위해 민원인 만족도 평가제를 실시 민원담당 공무원의 대민자세를 근본적으로 변화시키고 민원인이 평가하는 만족도를 행정에 적극 반영

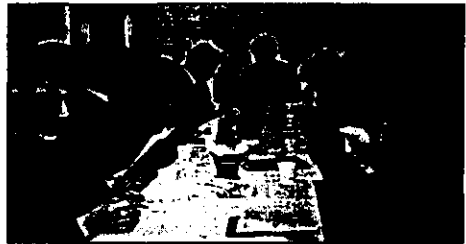
- 「친절로 다시뛰자! 국민과 함께!」 -

- 추진기간 : 년중
- 대상부서 : 구본청 유기한 민원부서 18개부서
- 추진실적 : 2,700여건 (만족도 85%로 조사)

□ 유기한민원 A/S제 : 민원인 만족도 향상을 위한 유기한 민원에 대한 A/S 제를 실시하여 우리구를 방문하는 민원인에게 신뢰감을 주고 만족도 고취에 성과를 높임

- 추진기간 : 년중
- 대상부서 : 구본청 유기한 민원부서
- 추진실적 : 1,100여건 (친절도우미 활용 등)

□ Office School운영 : 직원 직무능력 및 친절도 향상을 위해 일과후에 Office School을 운영하여 내적인 친절도 향상에 기여



- 추진기간 : 년중
- 대상부서 : 전부서
- 추진성과 : 전부서 자체 업무편람 제작 및 전화친절도 향상

구민 친절분야 ----- 총 157회 34,624명

□ 2000. 민방위교육시 월드컵 홍보 및 친절교육

- 기 간 : 2000. 4. 17 ~ 11. 24일 [기간중 81회]
- 장 소 : 민방위 교육장 (영화나라)

- 「친절로 다시뛰자! 구민과 함께!」 -

- 대상인원 : 민방위 대원 25,330명
- 교육시간 : 2시간 프로그램
- 강 사 : 행정관리국장, 전문강사1명
- 교육내용
 - 마포발전사 및 월드컵이란 무엇인가?
 - 친절서비스 전반적인 내용 및 국제예절

□ 동 순회 월드컵 홍보 친절교육

- 기 간 : 2000. 9. 5 ~ 10. 14일 [기간중 23회]
- 장 소 : 각 동 지정장소
- 대상인원 : 반장 및 각 직능단체등 여론 주도층 인사
- 참석인원 : 5,024명
- 교육시간 : 14:00~16:00 (2시간 프로그램)
- 강 사 : 행정관리국장, 전문강사1명
- 교육내용
 - 마포발전사 및 월드컵이란 무엇인가?
 - 친절서비스 전반적인 내용 및 국제예절
- 참고자료
 - 설문조사 실시 : 설문응답인원 3,520명 (참석자의 70.0%)
 - 교육만족도 : 매우 유익한 교육이었다(89%로 조사)

□ 상가번영회 월드컵홍보 및 친절교육

- 일 시 : 2000. 4. 23일
- 장 소 : 용강동 사무소
- 대상인원 : 상가번영회원 (150명)

- 「천절로 다시뛰자! 구민과 함께!」 -

- 교육시간 : 15:00~16:00
- 강 사 : 행정관리국장
- 교육내용
 - 마포발전사 및 월드컵이란 무엇인가?

□ 공공근로사업참여자 교육

- 일 시 : 2000. 9. 5일
- 장 소 : 4층강당
- 대상인원 : 공공근로사업참여자 150명
- 교육시간 : 15:00~17:00 (2시간 프로그램)
- 강 사 : 행정관리국장, 전문강사1명
- 교육내용
 - 마포발전사 및 월드컵이란 무엇인가?
 - 천절서비스 전반적인 내용 및 국제예절

□ 보육시설 관계자 교육

- 일 시 : 2000. 10. 28일
- 장 소 : 규수당
- 대상인원 : 보육시설관계자 300명
- 교육시간 : 11:00 ~ 12:00
- 강 사 : 행정관리국장
- 교육내용 : 월드컵이란 무엇인가?

- 「친절로 다시뛰자! 구민과 함께!」 -

□ 사설어린이집 행사시 월드컵 홍보 및 친절교육

- 일 시 : 2000. 12. 2 (16:00 ~ 17:00)
- 장 소 : 4층강당
- 대상인원 : 사설어린이집 원생 학부모등 200명
- 강 사 : 행정관리국장
- 교육내용 : 친절서비스와 월드컵이란 무엇인가?

□ 예비군 월드컵 홍보 및 친절교육 시연회

- 일 시 : 2000. 11. 24, 12. 1일 [2회]
- 장 소 : 5750부대 별공관
- 대상인원 : 예비군 교육자 600명
- 강 사 : 행정관리국장, 전문강사 1명
- 교육내용
 - 월드컵이란 무엇인가?
 - 친절서비스 전반적인 내용 및 국제매너

□ 환경관리인 교육시 월드컵 홍보 및 친절교육

- 일 시 : 2000. 12. 5일
- 장 소 : 4층강당
- 대상인원 : 환경관리인 300명
- 강 사 : 행정관리국장
- 교육내용
 - 친절서비스와 월드컵이란 무엇인가?

- 「친절로 다시뛰자! 구민과 함께!」 -

추진성과



직원과 구민이 함께하는 친절운동 공감대 형성



- '99년 서울시 시민만족도 평가 모범구에 이어
2000. 상반기 서울시 시민만족도 민원행정분야 우수구 선정
-- 인센티브 2억 수상 --
- '99년 시민단체 최우수구에 이어
2000. 제1차 공무원친절도조사 우수기관 선정(시민단체)
- 전화친절도 서울시 평가 자치구중 5위(市 감사담당관)
- 2000년 제1차 공무원친절도조사 우수기관 선정에 이어
2000. 제2차 공무원친절도조사 우수기관으로 또다시 선정

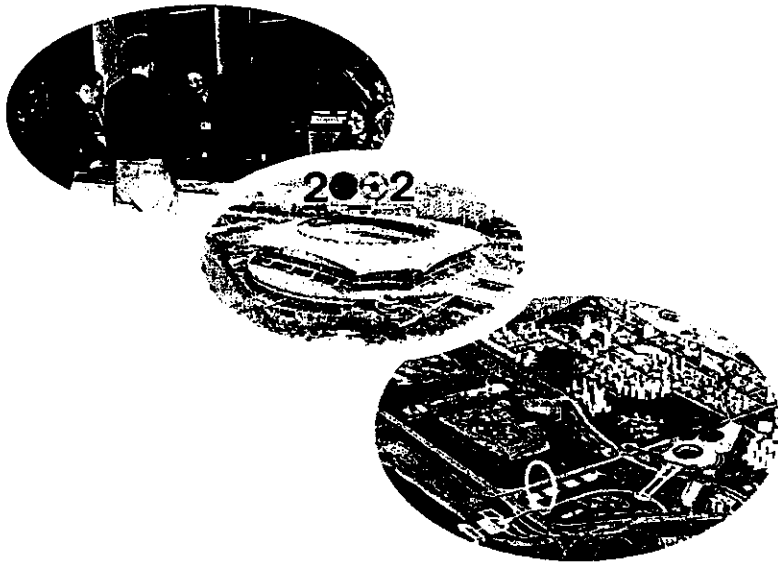
향후계획(2001년)

- 구민과 함께하는 친절운동 지속적인 전개
 - 민방위 교육 및 예비군 교육시 월드컵홍보 및 친절교육 실시
 - 각종 직능단체 회의 및 교육시 친절교육 병행 등
- 전직원 지속적인 친절운동 전개로 월드컵 손님맞이 준비
- 전직원 친절교육 강화로 최상의 대민서비스 구축

제9회 서울시 문제해결사례연구발표회 금상 수상

월드컵대비 주민참여 활성화 방안

- 월드컵이 개최되는 마포구의 사례와 제언 -



마 포 구

[행정관리국장 이춘기]

《 목 차 》

I. 문제의 제기

- 1. 월드컵 잘못 치루면 나라가 망한다 ----- 1
- 2. 월드컵 준비 잘 되갑니까? ----- 2
- 3. 친절은 바로 國力 ----- 3

II. 연구의 내용

- 1. 구민의 동참이 성공 월드컵을 좌우한다 ----- 5
- 2. 마포구는 월드컵 代表선수 ----- 6

III. 마포구의 월드컵 추진계획

- 1. 현실진단(실태조사) ----- 7
- 2. 마포구 월드컵 사랑운동 ----- 10

IV. 결론

- 1. 효과적인 홍보 교육 방안 ----- 36
- 2. 효과적인 주민참여 방안 ----- 37

월드컵대비 주민참여 활성화 방안

- 월드컵이 개최되는 마포구의 사례와 제언 -

I. 문제의 제기

1. 월드컵 잘못 치루면 나라가 망한다

가. '2002 월드컵 문화시민운동 추진협의회' 사무총장은 "현재 우리 시민들의 질서의식과 친절, 청결도를 평가한다면 낙제점을 면키 어렵다. 교통 숙박 서비스등 경기외적인 측면이 경기 못지않게 세계 축구팬과 외국인 관광객에게 한국의 인상을 결정짓는 중요한 요소임을 국민들이 제대로 모르고 있다"고 진단하고 더욱이 친절,질서,청결 3가지 요소는 日本이 워낙 앞서 있기 때문에 더욱 걱정이며 월드컵이 세계인에게 "한국망신의 불"이 되지 않도록 지금이라도 마음자세를 가다듬어 주길 바랄 뿐이라고 호소했다.

나. 월드컵이나 올림픽 같은 세계적인 행사가 주는 가장 큰 이익은 당장에 눈에 보이는 경제적 이익보다는 우리가 가진 자랑스런 역사와 문화와 전통과 능력과 저력을 전 세계인에게 알림으로써 국가와 민족의 이미지를 제고하고, 그들로부터 우리에게 대한 신뢰를 갖도록 함으로써 장기적 국가 발전의 기반을 확보하는 것일 것이다. 그런데 우리의 현실은 그와 정반대의 결과를 초래할 가능성이 크다는데 문제가 있다.

2. 월드컵 준비 잘 되갑니까? - 문제는 일본과 공동개최

가. 프랑스가 1998년 월드컵을 성공적으로 치른 비결과 방법을 배우기 위해 프랑스를 찾은 한 관계자는 프랑스 현지관리로부터 부끄러운 얘기를 들었다. “한국의 중앙정부와 지방자치단체에서 고위 인사들이 매일이다시피 찾아오지만 뒷하러 오는지 모르겠다. 일본 사람들은 며칠씩 머무르면서 차근차근 자료를 모으고, 당시 월드컵에 참여했던 사람들을 찾아다니며 귀중한 교훈을 얻어 가는데 한국 사람들은 반나절 휘휘 둘러보곤 기념사진을 찍고 사라져 버린다.”는 것이다. 귀중한 의화를 물어 출장나온 사람들이 이 모양이니 국내에서 준비 상황이야 오죽하겠느냐는 것이다.

나. 그동안 여러차례 한국을 방문한 FIFA의 한 관계자는 역대 어느 대회의 경기장보다 훌륭하다. 한꺼번에 10개의 최첨단 경기장에서 월드컵을 치루는 기회는 두 번 다시 없을 것이라고까지 말할 정도다. 우리가 정말 걱정하는 것은 월드컵 경기가 아니다. 교통, 관광, 숙박, 환경, 자원봉사 등 경기의 적인 분야로 큰 돈은 안 들지만 쉽게 나아지지 않고 있는 것이다. 그러나 이 분야들은 일본과 가장 잘 대비돼 부정적인 부분이 그대로 드러나고 만다. 사람과 사람이 부딪치는 곳에서 문제가 생기기 마련인데 우리나라에서는 곳곳에서 사람과 사람이 부딪치게 되었다. 대책없는 교통질서, 바가지 상환, 무뚝뚝한 시민, 불친절하기 짝이 없는 안내표지 등 그동안 구축된 한국에 대한 인식을 무너뜨리기에 충분하다.

지금 당장 시작해도 늦는 것이 바로 시민의식 세우기다. 내팽개쳐 두고 있다가 월드컵이 임박해서야 부랴부랴 캠페인을 벌이고 야단법석을 떨어봐야 불쌍사나운 촌극만 연출할 게 뻔하다. 시민의식이 체질화된 일본과 비

교하면 우리나라가 어떻게 비쳐질까 걱정이다. 이러다가 국민적 에너지를 결집하여 국가 재도약은 물론 민족화합의 원동력으로 활용할 수 있는 월드컵이라는 절호의 기회를 놓치고 국민들에게 자괴감과 패배감만 안겨주지 않을까 우려된다. - 방민준 칼럼¹⁾ -

다. 이런 세계적 행사가 한나라 단독으로 개최된다면 그 열기에 몰려서 사소한 실수나 미흡함은 간과되어 버릴 수 있는 것이다. 그러나 문제는 2002 월드컵은 한,일이 공동 개최함에 따라 모든 분야에서 한국과 일본이 극명하게 비교된다는 점이다. 그래서 사안의 완급을 가려서 가능한 것부터 치밀한 계획을 세워서 차근차근 그야말로 확실히 준비해 나가야 할 것이다. 그러나 어디를 둘러봐도 그런 정성스런 준비의 흔적을 찾아보기 힘들다.

3. 친절은 바로 國力

가. “나 아닌 상대방에게 관심과 배려를 제공하는 것이 친절이다. 우리나라와 같이 부존자원이 없는 나라에서는 그래도 자랑할 것이 있다면 사람 자원이다. 사람을 예의바르고 매너있게 대접해주고 그것을 통해 나 스스로도 상대방으로부터 인정을 받는 조직문화, 시민문화를 만들어간다면 이것이야말로 국가 경쟁력이라 할 수 있다.

2002월드컵은 한국과 일본에서 동시에 치러지게 된다. 우리나라가 2002년까지 경제적으로 일본을 따라 잡거나 능가한다는 것은 불가능한 일이다. 경제적으로 앞서지 못한다면 그 다음은 국가와 국민의 이미지만이라도 앞선다면 더할 나위가 없다.

1) 한국일보(2000. 9. 4일자)

그런데 이미지를 만드는 가장 중요한 것이 국민이 갖는 심성이며 언어이고 행동이다. 더 포괄적으로 이야기한다면 국민이 만들어내는 문화라 할 수 있다. 그런데 이것마저 현재로서는 일본보다 확실히 잘하고 있거나 우월하다고 할 수 없다. 친절은 바른 사회인이 되는 의무요소가 아니라 부자가 되는 길ियो, 부국이 되는 길이다. 말 한마디로 천냥 빚을 갚는다고 하지 않는가. 친절한 말 한마디 행동 하나로 천냥 만냥의 부를 축적해보자. 선진국치고 후진국보다 친절하지 않은 나라가 어디 있는가?

- CEO칼럼, 삼성에버랜드대표2) -

나. 그렇다. 친절(질서, 청결)등 시민 문화는 國力임이 분명하다. 최소한 2002년 한,일이 공동 개최하는 월드컵에서만 불림없는 효력을 발휘할 것이다.

다. 그런데 이런 시민문화는 어떻게 해서 만들어지는가? 언제 우리가 정확한 악수법, 정확한 인사법, 상대방을 배려하는 행동 등 글로벌 에티켓을 배워 본 적이 있는가? 혹자는 국민 개개인이 알아서 해줄 수밖에 없다고 말하지만 그것은 이상적인 얘기일 뿐 代案은 아니다. 늦었지만 교육밖에 없다. 올바른 에티켓을 안내해주고 동참을 호소하는 길 밖에 없다. 그러나 어디에도 그런 기회는 찾아보기 힘들다.

2) 동아일보 (2000. 9. 9일자)

Ⅱ. 연구의 내용

우리 마포구는 타구와는 달리 월드컵이 개최되는 구로서 경기장을 유치하는 과정에서부터 타구보다 월드컵에 대해 관심을 가지고 자료를 수집하고 공부하고 고민해왔다. 따라서 우리의 준비과정과 상황을 있는 그대로 보고하여 타 연구기관의 지도를 받고 우리가 미처 생각지 못한 탁월한 아이디어를 얻고자 한다.

1. 구민의 동참이 성공 월드컵을 좌우한다.

가. 타기관과 우리구의 각부서에서 월드컵 대비계획을 수립한 것을 검토해보면 습관적으로 간과하고 있는 부분이 있다. 월드컵을 한 일주일 정도 하고 마는 행사로 착각하는 것이다.

월드컵의 대회기간은 올림픽의 2배가 넘는 31일간이며 따라서 모든 면에서 준비물량 및 인력이 훨씬 더 많다는 사실을 상기해보면 전국민적 동참이 없이는 성공 월드컵을 기대하기 힘든 것이 현실이다.

나. 월드컵이 개최되는 마포구는 도심에서 지근거리에 위치하면서도 구전체 면적의 35%(252만평)에 해당하는 난지도, 상암동 지역의 황폐화와 이익 미개발로 낙후를 면치 못하고 있었다.

다. 따라서 이 지역의 개발이 없이는 마포의 미래는 없다는 각오로 온 구민이 힘을 모아 상암난지지역 개발에 구의 死活을 걸었다. 그리하여 상암택지개발을 추진하고 월드컵주경기장을 유치하여 구의 발전을 도모하게 되었다. 따라서 월드컵 성공개최에 대한 구민의 열기가 누구보다 높았다.

그러나 IMF로 인해 지역경제가 어려워지고 개개인의 삶이 고단해지면서 그 열기는 시들어가고 구민의 단합은 와해되어가기 시작했다.

라. 따라서 구민의 동참을 이끌어내기 위해 구 직원과 구민이 하나가 되기 위한 현실적인 Action Plan을 수립 이를 실행해 나가는 과정을 소개하고자 한다.

2. 마포구는 월드컵 代表선수

가. 월드컵대회 기간중(5.31~6.30) 서울시를 찾는 외국인수는 37만여명으로 추산하고 있다. 이들이 성향은 대체로 축구 매니아들로 보아야 하며 따라서 이들은 개막식과 게임을 관전하거나 월드컵 주경기장을 보기 위해 대부분이 마포구를 방문할 것으로 예상된다.

나. 따라서 이들은 마포구의 도시 모습을 보고 서울시가의 모습으로 판단하고 마포에서 만나는 마포구민의 모습을 보고 서울시민 내지는 이 나라 국민의 모습으로 판단할 것이다.

다. 바로 이런 점들이 월드컵을 개최함에 있어 마포구의 역할이 중요하다 할 것이다. 따라서 우리는 “월드컵 대표선수는 마포구”라는 슬로건을 내걸고 대대적인 “월드컵 사랑운동 (I Love World Cup)”을 펼치고 있으며 구의 모든 사업과 행사의 포커스를 월드컵에 맞추어 추진하고 있다.

Ⅲ. 마포구의 월드컵 추진계획

- 주민참여 活性化 방안을 중심으로 -

마포구는 월드컵 추진계획을 수립하면서 2단계 과정을 거쳤다.

○ 1단계 : 실태조사 - 현실의 정확한 진단

- ┌ 하드웨어의 정비물량 조사 : 공공시설의 정비, 사설시설물의 정비
- └ 소프트웨어 실태조사 : 주민의 월드컵에 대한 인식도, 참여도 조사

○ 2단계 : 실태조사에 근거한 연차별 계획수립 및 시행단계

- ┌ 1차년도(2000) : 주민의 월드컵 동참 분위기 조성단계
- ├ 2차년도(2001) : 주민동참을 통한 각종사업 시행단계
- └ 3차년도(2002) : 각종사업 마무리 및 월드컵대회 기간중 주민 총 동원단계

1. 현실진단(실태조사)

가. 공공시설의 정비대상 물량은 10개분야 8,681개소로 보도블럭, 조경, 각종표지판은 물론 타기관에서 설치관리하고 있는 우체통, 분전함, 공중전화박스까지 총망라한 현지확인을 통한 광범위한 물량조사가 이루어졌고

예산 사정에 따라 3개년(2000~2002) 정비계획을 수립한 결과 시행에 큰 문제가 없다는 결론을 내리고 2000년도부터 시행중에 있다.

나. 사설 시설물의 정비

- (1) 도시경관을 가장 크게 저해하는 건축물의 외관, 무질서한 광고물에서부터 업소(가게,요식업소등)의 내,외관 단장,보수 등 그 물량이 엄청나다.
- (2) 우선 시범가로 (월드컵 진입로등)의 조성을 위하여 건물과 광고물 정비를 위한 용역을 시행 : 1.4km, 354개소
- (3) 광고물 정비를 종류별, 업종별, 건물별로 단계정비 실시

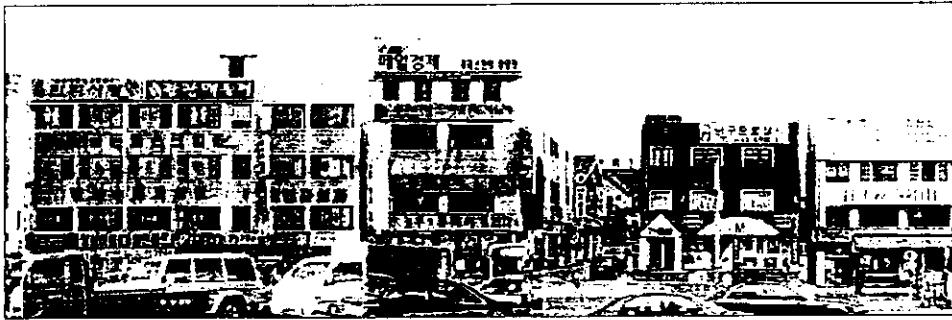


그림 1 (정비전 모습)

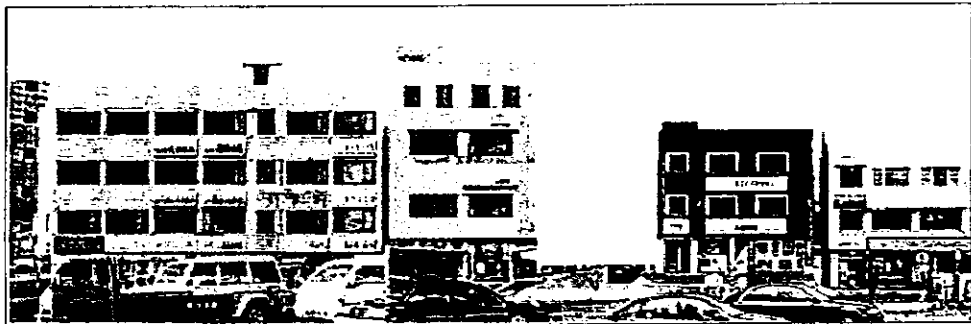


그림 2 (정비안)

- (4) 업소 밀집지역의 시범가로 조성을 위해 마포의 먹거리를 대표하는 “마포갈비의 거리” 조성을 위해 용강동 일대의 “상인연합회”를 구성하여 민관합동으로 가로정비 및 업소 하나하나를 정비해 나가고 있다.

다. 문제점 도출

상기의 하드웨어정비를 상세히 분석하는 과정에서 주민참여의 절실함이 여실히 도출된다.

- (1) 공공시설의 정비는 예산의 집중투입으로 기간내 정비가 충분히 가능하나,
- (2) 사설시설물의 정비가 문제다. 건물단장, 광고물정비, 업소내외 시설 개보수 등은 주민 개개인의 막대한 비용이 소요되는 사업이나 현실적으로 임대료의 하락, 업소의 영업부진 등으로 전반적으로 투자를 꺼려하는게 사실이다.
- (3) 동참하는 업소에 대한 세금, 공공요금 감면이나 각종 상(아름다운 거리상, 아름다운 건물상, 아름다운 가게상, 아름다운 광고물 상 등)을 제정 경쟁을 유도하는 등의 모든 수단을 강구하고 있으나 이 또한 한계가 있다.
- (4) 따라서 개인적인 다소의 희생이 따르더라도 국가적 대사인 월드컵에 구민 모두가 동참해야 한다는 구민 전체의 압도적 성원, 동참 분위기를 엮어내지 않으면 안된다는 결론에 도달했고 그 대안으로 대대적인 ‘월드컵 사랑운동 - I Love World cup’ 을 기획 전개하게 된 것이다.

2. 마포구 월드컵 사랑운동

월드컵 홍보 및 친절교육을 중심으로

가. 기본방향

- (1) 구 직원과 구민이 손잡고 함께 하되 직원이 손을 내밀어 IMF로 실의에 빠진 구민을 일으켜 세운다. (구민의 마음을 움직이게 하자)
- (2) 구민이 모이는 곳은 언제 어디든 찾아 나선다.
(실의에 빠진 구민을 오라가라 하는 것은 역효과다)
- (3) 기존의 구조와 관행과 제도와 틀을 최대한 활용 자연스럽게 월드컵 사랑 운동이 타오르게 한다.

나. "친절로 다시뛰자! 구민과 함께!" - 공무원 친절운동을 먼저 시작

- (1) 공무원이 먼저 뛰자! - 꼴찌에서 1등으로

어려운 경제여건으로 우울한 심사로 판공서를 찾는 구민에게 "깜짝 놀랄 친절로" 민원인을 도와주고 용기를 북돋아 줌으로써 삶의 의욕을 되찾게 하자는 의미의 IMF 시대 우리구 공직자의 친절운동의 슬로건이다.

- "친절로 다시뛰자! 구민과 함께!

- (2) 1999년초 우리구는 서울시 전화친절도 평가에서 꼴찌를 해 언론에 보도되어 우리 자신의 자괴감은 물론 구민 모두를 실망케 하고 엄청난 비난을 받는 사건이 발생했다.
- (3) 월드컵이 개최되는 구의 공직자의 자세가 이래서는 안된다는 뼈아픈 반성과 함께 행정관리국장을 반장으로 하는 친절봉사추진반을 발족시켜 강도 높은 Innovation을 통한 친절운동을 전개하였다.
- (4) 그 결과 6개월만인 1999년말 시민단체 친절도평가 최우수구, 서울시 평가 모범구로 선정되었고, 2000년 상반기 시민단체 평가 우수구, 서울시평가 우수구 등 스스로 획기적 변화를 일구어 냄으로써 자신감과 의욕에 찬 업무추진이 가능했고 3억원의 인센티브를 받아 열악한 구 예산에 보탬고 구민은 60여명의 직원을 선발해 일본의 월드컵 준비상황을 시찰하고 와서 멋진 월드컵을 치러 내라며 추경예산까지 편성해 일본 견학의 기회를 주는 구민과 공무원이 하나되는 따뜻한 화답을 보내 주었다.

다. 가자! 이제 구민겉으로! - 對 구민 월드컵 홍보 및 친절교육

- 1999년도 마포구 공무원의 대대적인 친절운동을 통해 공직자 스스로에게 친절 마인드와 성공월드컵에 대한 중요성을 자리잡게 하고 가시적으로 좋은 결과를 얻어냄에 따라 구민들의 공직자에 대한 신뢰감이 돈독해짐에 따라(제1단계)
- 2000년도부터 對 구민 월드컵 홍보 및 친절교육에 돌입하게 됨 (제2단계)

(1) 교육계획(내용)수립을 위한 진단

(가) 각 동의 통반장을 대상으로 월드컵에 대한 전화 설문조사를 실시하였다. 월드컵에 대한 관심과 중요성을 얼마나 인식하고 있는가를 파악하기 위해 간단한 질문을 함.

- 2002월드컵은 몇회제인가?
- 2002월드컵 개최기간은 언제인가?
- 2002월드컵은 몇 개 도시에서 치러지는가?
- 월드컵 경기장 유치로 마포가 어떻게 발전되는지에 대해 자료를 보시거나, 교육을 받은 적이 있는지?

(나) 설문조사결과

- 설문대상자 144명 (24개동 × 통장3, 반장3)

구 분	안다(있다)	모른다(없다)	비 고
몇회인가?	55명(38%)	89명(62%)	
개최기간은?	73명(51%)	71명(49%)	2002년 6월 정도로 파악
개최도시는?	46명(30%)	98명(58%)	
자료교육 경험여부?	17명(12%)	127명(88%)	
계	191명(33%)	385명(67%)	

* 언론에 엄청난 보도가 이루어 졌음에도 극히 초보적 상식적인 사항도 대부분 모르고 있었고,

* 특히 월드컵과 마포(나)와의 관련성을 사실상 전혀 인식치 못하고 있었고 이에 대한 자료의 배포나 교육도 전혀 이루어지지 않은 현실이고 월드컵은 나와 무관한 것으로 느끼고 있었고, 따라서 월드컵에 대한 애착도 전무하다고 파악되었다.

(2) 교육의 방향

- (가) 광범위한 월드컵 홍보를 통해 국민의 월드컵에 대한 관심도를 제고시켜 월드컵 준비에 따른 우호적 협조적 분위기를 조성
- (나) 친절교육을 중심으로한 질서, 청결 교육을 통한 국민의 글로벌 에티켓 마인드 제고
- (다) 여론 주도층을 집중 공략하여 확산, 전파 극대화

(3) 교육 현황

< 월드컵 弘報 교육 > -- 행정관리국장

(가) 교육방법

- 1) 우선 국민이 모이는 곳을 찾아가서 교육
: 민방위교육장, 평통자문회의 정기교육장, 보육시설 관계자 정기교육장 등
- 2) 여론 주도층 교육
: 각 동(24개동)을 순회하며 동의 여론주도층(통반장, 각종직능단체회원 등) 교육

(나) 교육내용

- 1) 비디오 상영 : 서울역앞 식당과 동경역앞 식당 비교
(KBS '가자 월드컵으로!' 방영분 편집)

2) 마포의 발전사

: 55년 마포의 역사는 산동네와 난지도 쓰레기산과 망원동 물난리 등 버림받고 낙후로 점철된 역사였다. 그러나 이제 황무지 상암동의 택지 개발과 2002년 월드컵 주경기장 유치에 따른 난지지역 개발과 도로, 지하철, 공원 등 도시기반시설의 완비로 획기적 발전의 전기를 맞이하고 있다.

월드컵을 계기로 우리 마포에는 밀레니엄 타운이 건설되고 디지털미디어 시티(DMC)등 이 나라 정보산업의 메카로 자리잡으며 미래지향적인 세계 속의 마포가 건설될 것이다. 따라서 그간의 설움을 던고, 우리의 삶의 질은 획기적으로 향상될 것이다.

그러나 그에 따른 우리의 책임도 막중하다. 마포의 거리는 서울의 대표 거리가 될 것이고, 마포구민은 1,000만 서울시민의 대표시민이 될 수 밖에 없다. 우리 마포구민 모두는 월드컵 대표선수라는 사명감을 가지고 모두 성공 월드컵의 대열에 앞장서 동참해야 할 것이다.

* 마포 발전사 설명 사진

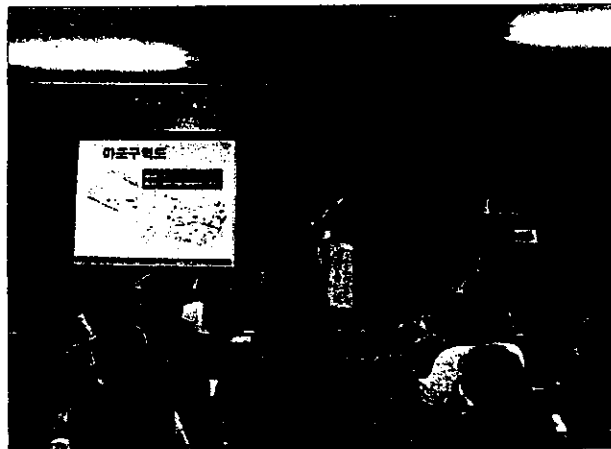


그림 3(마포발전사 강의장면)

* 마포의 미래상 설명 장면



그림 4 (마포의 미래상을 설명하는 장면)

<글로벌 에티켓 -친절교육> - 이미션 (코리아대너스를 운영, 월드컵문화시민협의회 교육위원)

* 교육방법

- 행정관리국장의 월드컵과 마포구민의 관계, 월드컵의 내용 및 중요성, 마포구민에게 요구되는 역할 교육후
- 뒤이어 우리 시민문화의 현주소, 일본국민의 친절도 설명, 글로벌 에티켓 교육

* 친절교육을 받는 구민들의 진지한 모습



그림 5 (친절교육을 받는 구민들의 진지한 모습)

* 교육실적

(단위 : 명)

구 분	횟수	인원	비 고
민방위교육	63회	21,365	30대~40대
각동 순회교육	23회	5,024	통반장, 새마을, 바르게 방위협의회, 환경단체, 학교자문회, 부녀회, 종교인, 주요업소종사자등
상가번영회 교육	1회	150	
평통교육	1회	120	
공공근로사업참여자	1회	150	
민선자치2주년 기념행사	1회	400	정당인, 기관장, 단체장 등 관내주요인사
보육시설관계자 교육	1회	300	
민방위대장교육	1회	450	각 동의 통장
내고장탐방	44회	2,250	월드킴홍보관 방문 견학(학생, 주민등)
총 계	136회	30,209	

(4) 설문조사결과 - 각 동순회교육을 중심으로 -

(가) 교육기간 : 2000. 9. 5 ~ 10.14일 (기간중 23회)

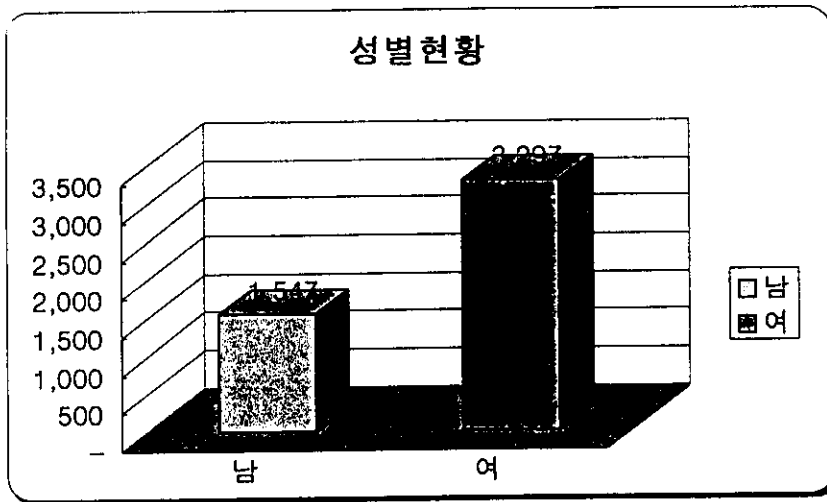
(나) 교육인원 : 5,024명

(다) 교육장소 : 동별 지정장소

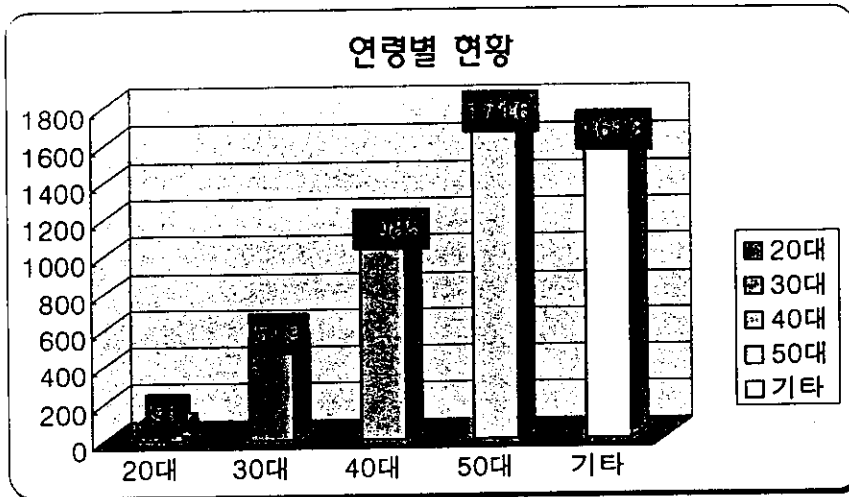
(라) 설문응답인원 : 3,520명 (70%)

(아) 설문분석

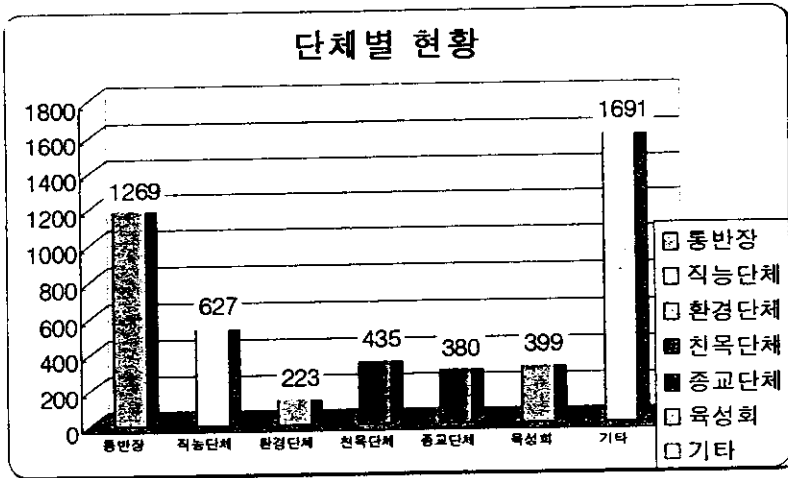
1) 성별 현황



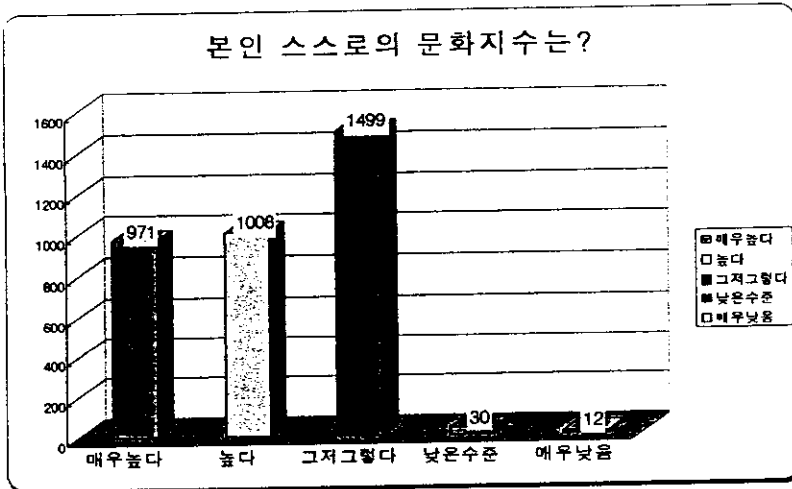
2) 연령별 현황



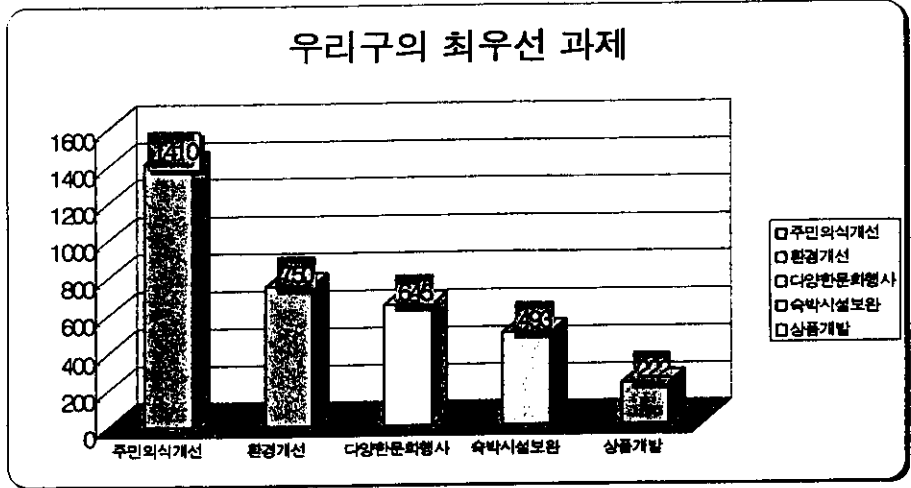
3) 귀하께서 소속되어 있는 단체는?



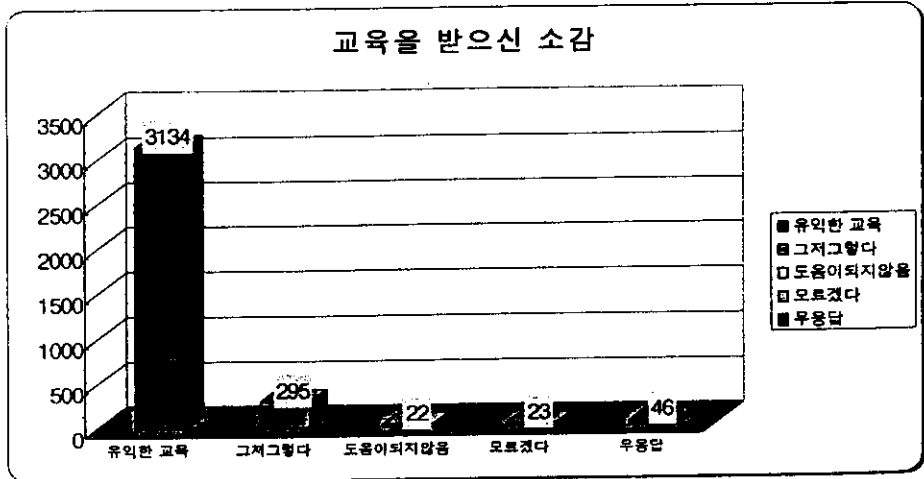
4) 월드컵 손님맞이를 위한 본인이 문화지수(친절, 청결, 질서)?



5) 2002년 월드컵 준비와 관련 우리구가 최우선적으로 해야 할 일은 무엇이라고 생각하십니까?



6) 교육을 받으신 소감은?



(바) 분석결과

- 1) 우리구 주민들이 월드컵 손님맞이와 관련하여 본인 스스로의 문화 지수에 대한 질문에 대해 '매우높다'가 27.5%, '높다'가 28.6%, '그저그렇다'가 42.5%로 조사되었으며, '매우낮다'는 0.3%에 불과해 상대적으로 본인의 문화지수를 높게 생각하고 있는 것으로 나타났으며,
- 2) 또한 우리구가 월드컵과 관련하여 최우선적으로 시행해야 할 사안에 대한 질의에는 '주민의식개선(교육)'이 40.1%로 가장 높게 조사되었으며, '환경개선'이 21.3%, '숙박시설 보완'이 18.3%, '다양한 문화행사'가 14%, '기타 관광상품개발' 6.3% 순으로 조사되었으며,
- 3) 금번 교육과 관련 만족도에서는 '유익한 교육이었다'가 89.3%로 나타나 대부분의 주민들이 교육에 대해 큰 관심을 나타낸 것으로 평가되었음.



동 순회 월드컵 홍보 및 친절교육 결과 현황

♥ 기 간 : 2000. 9. 5 ~ 10.14일 [기간중 23회]
 ♥ 교육시간 : 2시간

동명	교육 일자	교육장소	참석 인원	성 별						연 령 별						단 체 별						실용 용담 인원	본인 스스로의 문화지수는					우리구가 최우선적으로 해야할					친절교육을 받으신 소감				
				남	여	20대	30대	40대	50대	기타	총 반장	직능 단체	환경 단체	친목 단체	종교 단체	학성회	기타	매우 높다	높다	보통	낮은 수준		매우 낮음	우먼 피셔 개인	환경 개선	숙박 시설 보편	다량한 문화 행사	관광 상품 개발	유익한 교육	그저 그렇다	도움이 되지않는다	모르겠다	무용담				
계			5,024	1,547	3,297	81	619	1,085	1,718	1,613	1,289	627	223	436	380	399	1,091	3,620	971	1,008	1,499	30	12	1,410	750	645	483	222	3,134	295	22	23	46				
성산제2동	9/5	중수산물시장	180			3	15	46	64	52	12	22	11	30	8	2	95	123	30	30	63	0	0	59	44	30	16	4	100	5	0	0	18				
성산제1동	9/6	4층강당	200	58	144	0	24	47	82	47	27	29	9	27	26	21	61	141	30	52	59	0	0	68	41	40	24	8	126	1	2	2	10				
연 날 동	9/7	동침사3층	140	35	105	5	20	50	33	32	59	14	11	12	3	11	30	120	29	36	54	1	0	89	45	36	21	12	95	14	0	2	9				
방림제2동	9/8	세마을금고	129	24	105	1	28	33	44	23	45	15	5	0	7	17	39	113	34	29	48	2	0	60	38	35	28	12	88	14	0	2	9				
방림제1동	9/18	미리아수도원	195	77	118	0	13	59	77	46	89	32	6	15	12	11	30	152	40	42	70	0	0	63	31	38	24	12	138	13	1	0	0				
방림동	9/19	신촌교회	215	67	148	0	20	55	72	68	76	25	6	18	17	13	60	153	32	55	60	6	0	62	34	46	29	11	130	20	3	0	0				
동교동	9/20	신촌성결교회	240	37	203	6	28	34	89	82	70	25	9	28	22	20	66	167	51	52	62	2	0	68	30	26	21	11	155	8	3	1	0				
서교동	9/21	서교동교회	320	119	201	5	27	78	136	74	72	23	12	22	9	26	156	261	85	73	100	1	2	53	25	13	10	4	238	22	1	0	0				
상수동	9/22	동사무소	140	36	104	3	12	27	51	47	42	11	4	20	8	6	49	97	38	17	42	0	0	83	39	31	26	20	94	3	0	0	0				
어진제1동	9/25	문화성결교회	150	65	85	3	6	22	57	62	25	23	3	26	8	6	59	118	26	31	59	1	1	50	25	21	19	8	111	7	0	0	0				
어진제2동	9/26	산성교회	270	77	193	1	11	50	94	114	53	20	5	28	20	10	134	179	49	47	79	4	0	51	31	27	22	10	169	10	0	0	0				
어진제3동	9/27	행차장교회	210	47	163	3	12	18	76	101	70	25	5	21	12	10	67	125	40	30	49	6	0	56	23	18	16	7	116	9	0	0	0				
공덕제1동	9/28	세월성결교회	240	74	166	3	17	50	89	81	44	20	7	32	27	17	93	143	37	36	68	0	2	42	30	23	13	5	132	8	2	1	0				
공덕제2동	9/29	자정회관교회	220	98	122	5	23	46	78	70	55	26	22	21	10	17	69	128	34	36	56	0	2	75	28	27	16	6	123	4	0	1	0				
신공덕동	10/2	신덕교회	260	85	175	6	28	43	64	119	72	28	7	13	30	16	96	199	58	64	76	1		53	28	24	37	11	176	19	1	3	0				
도희제1동	10/4	중앙강리교회	205	56	139	4	16	59	84	82	35	29	12	10	33	16	70	105	21	50	33	1	0	59	42	22	31	13	78	25	0	2	0				
도희제2동	10/5	아포초등학교	230	58	172	3	34	43	59	91	58	32	18	10	24	29	59	156	48	42	64	0	2	121	60	50	25	5	128	21	4	3	0				
대흥동	10/6	동막교회	240	55	185	1	29	62	79	89	63	30	26	13	20	21	67	182	47	49	82	2	2	41	21	19	21	16	170	11	0	1	0				
동강동	10/9	봉우리성당면면	230	62	168	5	30	58	70	67	62	44	7	7	18	27	67	168	42	47	79	0	0	35	23	18	14	7	153	15	0	0	0				
영리동	10/10	한국농신(7층)	240	75	165	3	15	28	114	80	57	35	7	17	15	14	95	173	46	37	89	1	0	81	33	35	21	9	163	8	1	1	0				
노고산동	10/11	침천초등학교	260	107	153	20	37	57	72	74	51	45	7	17	9	43	88	183	57	55	70	1	0	55	24	20	18	7	161	17	3	2	0				
신수동	10/12	친주교회	250	117	133	6	29	57	76	82	64	39	6	14	32	21	74	181	52	61	68	0	0	49	35	26	21	12	141	37	1	2	0				
향림동	10/14	노인복지회관	260	110	150	5	44	63	78	70	68	37	17	34	12	25	67	153	45	37	69	1	1	57	20	20	19	12	149	4	0	0	0				
상말동	10/16	미정																																			

* 설문조사시 주민의 자유의견 모음

- 자세히 읽어보면 모두가 교육에 공감하고 교육 홍보만이 유일한 방안이라는 것을 알 수 있다. 우리 국민의 애국심은 기본적으로 강하다. 한 두 시간의 교육과 호소만으로도 애국심과 컨센서스를 이끌어낼 수 있음을 볼 수 있다.
- 무엇이 문제인줄을 시민들은 이미 알고 있다. 아이디어도 많다. 이것을 하나로 모아 행동에 옮기게 하는 일만 남아있다.

○ 세계인이 부러워하는 월드컵의 개최 희망, 전 구민에게 확산 요망
(박명환, 국회의원, 도화1동 현대@106동 1401호)

○ 2002년 월드컵 개최국 한국과 일본, 일본이나 다른 선진국에 비해 우리나라 서비스업이나 주민들의 친절의 정도는 하위입니다... 부끄러운 말일지는 모르지만 세계에서 주민들의 친절 정도는 하위입니다... 부끄러운 말일지는 모르지만 세계에서 꼴찌일지도 모릅니다. 예를들어 나는 일본사람들의 사고방식이나 그 사람들의 생활하는 모습이나 생각이 마음에 듭니다.

서로에게 최대한의 예절 지키며 상대에게 내가 잘못했을 때 머리 숙여 용서를 비는 그러면서 자신의 의지 또한 강한 일본인들...

우리 모두 외면하는 부분이지만 서로의 대한 존중과 믿음이 강한 일본인들입니다.

“한 번 웃으면 한 명 더 찾아온다”라고 써있던 것을 기억합니다.

웃기만해서 찾아오는 사람이 몇이나 될까요? 나는 그 사람들에게 묻고 싶습니다. 진심으로 웃고 맞이했는지를... 외국인들이 우리와

언어소통이 되지 않는다고 해서 우리가 하는 말을 못 알아 듣지는 않을 겁니다. 우리의 표정이나 손짓 목소리의 톤으로 그들도 느낄 수 있습니다. “보이지 않는 미소” 미소는 그야말로 돈주고 살 수 없는 것입니다.

우리가 진심으로 친절하게 그들을 대해준다면 우리가 손내밀지 않아도 그들이 먼저 손을 내밀어 악수를 청할 겁니다. 2002년 월드컵 개최의 앞서 도로개발에 돈을 넣는 것보다는 가장 기본이 되는 친절함 미소부터 먼저 되어야 할 점인 것 같습니다.

(윤경진, 여, 영업마케팅업, 20대, 신수동 63-14)

- 한마음으로 성의껏 준비하는 마음으로...친절교육을 TV로 마포구 뿐아니라 온시민들이 친절교육을 받았으면 좋겠다.

(서상옥, 주부, 40대, 창전동 373-4)

- 마포 케이블에서 마포주민이 지켜야할 것들을 재미있는 유머식으로 드라마식으로 시청하게 하고 좀 더 많은 PR에 노력하시기 바랍니다.

(고영숙, 주부, 30대, 창전동 437번지 삼성@102-1101)

- 교육장에 올 때는 별로 관심없이 왔는데 교육을 받고 보니 많은 정보가 저에게 많은 보탬이 되었습니다. 앞으로 월드컵을 어떻게 치러낼지 친절, 예절, 기타 등등 걱정이 앞서게 됩니다. 모를땐 몰랐지만 모든 걸 알고 보니 기분이 너무 착잡합니다. 어찌하든 상황리에 월드컵이 좋은 결실을 맺을 수 있길 두손 모아 빌고 싶습니다.

(김연옥, 주부, 40대, 332-1018)

- 이런 교육이 앞으로도 계속 이루어졌으면 합니다.

(김정순, 주부, 30대, 아현동 604번지 17호)

- 친절교육을 바탕으로 많은 홍보와 봉사를 서로 앞장서서 행하여 성공적인 자랑스러운 월드컵을 마쳤으면 합니다.

(김영희, 여, 상업, 50대, 아현동 387번지 21호)

- 개최 주인의식으로 전원 친절 홍보요원이 되어야 한다.

(김희주, 남, 상업, 50대, 아현1동 50번지 5호)

- 오늘의 친절교육이 정말 유익하고 보람있는 시간이었습니다.

우리 마포구에 여러 각계 각층으로 하여금 이런 친절교육을 해주시면 많이 변할 수 있을 것이라 생각합니다.

(한철순, 여, 회사원, 40대, 아현동 93번지 2호)

- 가로변 간판 및 잡상인 정비가 시급하며 음식점 손님 접대에 대한 교육 홍보가 되어야겠다.

(장대천, 남, 기타, 아현동 392번지 9호)

- 각 업종 및 유관 단체별로 세부적인 프로그램을 만들어 지속적인 계몽교육이 필요하다고 생각합니다.

(김동국, 남, 상업, 40대, 아현동 282번지 1호)

- 기초질서 유지 계몽운동, 준법정신교육, 주인의식을 위한 교양교육을 증가하고 애국심 부족등의 교육을 지속적으로 할 것이 요망됨

(박효운, 남, 상업, 40대, 아현동 339번지 19호)

- 먼저 우리구 관계 공무원들께 감사드리며, 더욱 노력하여 주십시오
(지일만, 남, 사업, 50대, 공덕동 삼성@ 101동 1803호)
- 우리 국민이 모두 합심하여 거리 청결, 질서유지 외국인에게 스마일 친절을 보여서 좋은 이미지를 느끼게 하며, 문화인의 정신을 느끼게 하여야겠습니다. (류금희, 여, 69세, 공덕동 거주)
- 오늘 친절교육에서 이미선 강사님 매우 유익하였습니다. 매우 훌륭하였고 무뚝뚝한 우리 구민 이제부터라도 생각을 바꾸겠습니다.
(박현자, 주부, 60대, 신공덕동 1번지 47호)
- 구청과 동사무소는 첫째 관공서부터 친절과 예절이 바로서서 구민과 주민을 다스려야 될 것 같은 느낌입니다.
(최종익, 주부, 40대, 신공덕동 9번지 29호)
- 지속적으로 계속 교육이 있어야 하겠다. 알고 있으면서 실천하지 못하고 있는 부분을 계속 반복해서 교육할 필요가 있다.
(박준희, 주부, 50대, 도화동 83번지 우성@11동201호)
- KBS를 통해 식당 화장실 교통을 잘하는 것을 홍보했으면 좋겠습니다.
(하재호, 운수업, 60대, 도화동 4번지 8호)
- 항상 이런 모임이 조금씩 있으면 감사하겠습니다.
(조정자, 여, 도화동 183번지 21호)
- 우리 마포구 구민의 영예요 보람이다. 구청장의 성심성의를 대단하므로 구민들의 환경, 봉사, 친절에 적극 참여합시다.
(신운재, 노인회장, 도화동 현대@103동402호)

- 대한민국의 명예를 걸고 빈틈없이 준비하면 일본보다 나은 월드컵이 될 겁니다.
(김광태, 남, 상업, 40대, 도화동 179번지)
- 거리의 간판을 깨끗하게 정비했으면 좋겠다. 인도까지 내용은 간판이나 물건들 때문에 미관상 좋지 않을뿐더러 걸어다니기도 불편하다.
(이영애, 주부, 30대, 도화2동, 717-8061)
- 마포구에 경기장을 세운 것을 구민전체가 영광입니다. 영광과 마포구가 최고의 구로 발전하기 위하여 계속되는 교육과 홍보가 필요합니다.
(김근태, 남, 62세, 도화동 7번지 6호)
- 내집앞과 거리의 청결을 위해 쓰레기 봉지는 오후 7시 이후 집밖으로 내놓기 강조 계몽교육 필요.
(이동영, 남, 부동산중개업, 60대, 도화동 231-11)
- 일생에 딱 한 번밖에 치를 수 없는 2002년 월드컵대회를 세계인에게 좋은 인상이 남도록 나름대로 최선을 다해 외국인들을 맞을 준비를 해야겠다.
(강희정, 주부, 40대, 도화2동, 우성@8동 1309호)
- 일본과 공동주최를 하는 것이 걱정스럽다. 차라리 그만 두었으면도 한다.
(?, 남, 상업, 60대, 용강동 212-4)
- 모든 것 중에서 친절이 제일 먼저이고 끝이다.
(박순자, 주부, 40대, 마포동 196-2호)
- 도로는 구민의 얼굴이나, 우리의 거리는 너무 지저분하다. 특히나 담배꽂초가 많고 젊은 사람들은 더욱이 무책임하게 꽂초를 많이 버리는 것 같다.

그것을 바로잡아 줍시다. (박희숙, 여, 68세, 마포동 305번지 9호)

- 친절한 서비스는 집에서부터 이끌어갑시다.
(권혜경, 여, 어린이집, 40대, 마포동 230번지)
- 요식업에 종사하시는 분들은 깨끗한 옷차림과 깨끗한 화장으로 오고가시는 손님을 맞이하여 주셨으면 합니다.
(김성순, 주부, 40대, 용강동 210-5호)
- 행정관리국장님이 말씀하셨듯이 대로변에는 청소도 잘 돼 있고 깨끗한데 동네 도로나 작은 골목길에는 쓰레기 문제가 심각하고 너무너무 지저분합니다. 월드컵 치를려면 청결 문제가 가장 먼저 해결되어야 합니다. (이영순, 주부, 30대, 대흥동 660번지)
- 우리 이웃과 함께 밝은 마음이 중요합니다. 우리 스스로 솔선수범했으면 좋겠습니다. (노예순, 주부, 40대, 대흥동 4번지 15호)
- 친절, 질서, 청결을 생활화 할 수 있다면 방송문화에서 많이 홍보해주었으면 어떨까요? (손진숙, 주부, 30대, 대흥동 9번지)
- 주변 화장실을 깨끗하게 사용하도록 교육시켜 주시고, 외국인에게는 특히 거부를 취하지 마시고 친절하게 대해 주세요
(김명철, 남, 상업, 50대, 대흥동 440-2)
- 사회 지도층이 솔선수범하는 사례를 대중매체를 통해 알리고 지속적으로 홍보해야 할 것 같습니다. (황지향, 주부, 30대, 염리동 509-11)

- 친절과 봉사활동을 해야하며 민주주의는 책임감이 있어야 하며 윤리와 도덕에 젖어야 하며 참으로 보여주고 자랑할 수 있도록 기성세대가 본이 되는 길을 가야한다고 생각합니다. (곽정순, 주부, 50대, 염리동 111번지)
- 이런 교육을 주기적, 반복적으로 실시하여 친절에 대한 새로운 인식과 각 오를 갖도록 해야 합니다. (양관동, 남, 63세, 염리동 14-292)
- 남은 2년 동안에 우리 구청에서 구민들에 대해 더욱 친절 문화질서 등 적극 홍보활동 계몽을 활용했으면 합니다.
(강만수, 남, 사업, 60대, 신수동 29-4)
- 대로나 골목길에 아름다운 꽃길을 이웃과 함께 준비하자
(이완용, 남, 50대, 노고산동 4-21)
- 음식점에서 사진이 찍힌 식단을 번호로 된 책자를 만들어 음식을 알아 보기 쉽게 하고 식당앞에도 전시를 해놓으면 좋을 것 같다.
(홍윤구, 남, 음식점, 30대, 노고산동 40-53)
- 월드컵경기 기간내에도 차량운행 홀짝수 운행제 실시하자
(진윤수, 남, 숙박업, 40대, 노고산동 107번지 35호)
- 월드컵을 개최할 수 있도록 힘이 되신 구 관계자님께 감사드립니다. 우리 구의 자존심을 걸고 모든 준비를 완료할 수 있도록 바라며, 적은 힘이나마 최선을 다하는 마음으로 서로가 봉사할 수 있도록 바라며 노력하겠습니다.
(김선도, 남, 목사, 40대, 신수동 115-6)

- 국제적인 행사이며 바가지요금과 불친절없도록 최선을 다해야 하며 세계인이 바라볼 수 있는 행사가 되었으면 합니다.

(배해선, 남, 60대, 창전동 79번지)

- 인기 드라마 하기 전에 친절교육 및 외국의 친절에 대한 비교 등을 홍보 방영하였으면 좋겠다. (방경제, 남, 자영업, 50대, 창전동 6-177)

- 지난 10월 11일 건설현장을 방문견학하고 매우 호뭇했다. 다만 바램이 있다면 마무리 공사를 최대한 배려하게 장식할 것과 사후 관리 즉 시민이 얼마나 활용할 수 있도록 배려해주시기 바랍니다.

(정정환, 남, 74세, 창전동 265-1)

- 월드컵 주 경기장이 우리 마포구에 있는 만큼 마포구 국회 시의회 구의회 의원님들의 많은 활동을 기대하며 마포구민들도 우리구에서 열리는 월드컵 대회를 항상 웃는 모습으로 손님들을 맞이하여 성공적인 월드컵이 되도록 합시다.

(김명기, 남, 상업, 40대, 창전동 402-22)

- “교통문제에 관한 의견” 교통질서 자원봉사자를 각동별로 모집하여 선진국 수준의 교통 흐름을 유도하기 바란다.

(김억연, 남, 상업, 상수동 300번지 1호)

- 더욱 성의있는 자원봉사를 하면 좋겠습니다.

(김영자, 주부, 50대, 상수동 191번지)

- 우리국민의 참여도와 친절이 중요하다고 생각합니다.
(노명숙, 주부, 40대, 하중동 80번지 2호)

- 복개천을 대형주차장으로 활용하여 매우 저렴하게 주차장을 이용하게 하여 이면 도로의 주차문제를 해결함으로써 주위환경을 개선할 수 있다면 좋겠습니다. (이일, 남, 요식업, 40대, 서교동 247-49)

- 거리질서 지키기 홍보 특히, 마포케이블 TV를 이용하여 홍보한다.
쓰레기 버리지 않기, 벽보 스티카 정비, 무단횡단 바로잡기, 무단 정차나 점포, 포장마차로 인한 도로찾기가 필요
(이해운, 남, 55세, 서교동 361-10)

- 공중도덕, 친절, 청결을 우선으로 지금부터라도 반복하여 열심히 노력 하도록 홍보하였으면 좋겠습니다. (정저아, 주부, 50대, 서교동 477-17)

- 깨끗한 거리 만들기를 위해 도로정비 및 간판정비와 내집앞은 내가 쓸 기가 있어야 겠습니다. 정신개혁을 위해 기초질서 확립을 위해 깨끗한 거리 만들기와 교통질서 지키기(줄서기, 휴지줍기, 가래침 안뺏기 등) 도 덕성확립을 위해 어려운 이웃돕기(장애자) 어른잘 모시기(공경심), 인사 잘하기 (친절)과 애국하는 정신을 만들기 (나라를 사랑하자, 나라없는 슬픔심어주기, 피흘린 선열들 알리기)가 필요합니다.
(이순자, 남, 50대, 서교동 361-10)

- 시간이 지나면 잊어버리기 쉬우므로 2002년까지 몇번의 교육이 더욱 필요하다고 생각합니다. 오늘 정말 좋았습니다.
(김수금, 주부, 50대, 서교동 328번지)

- 노선버스나 마을버스안이 깨끗하고 기사아저씨들이 친절했으면 합니다.
(김혜영, 여, 보험설계사, 30대, 동교동 121번지 15호)

- 인도에 물건을 방치하는 일이 많은데 인도는 사람이 걸어 다니는 곳이지 개인의 물건을 방치하든가 적재하는 곳이 아니라고 생각합니다.
단속이든지 법규로 규제를 하든지 하였으면 좋겠습니다.
(김계선, 그리오란코리아직원, 50대, 서교동 336-1)

- 월드컵 개최 관계자 여러분의 노고에 깊은 감사를 드립니다. 거리질서 확립이 필요합니다. 쓰레기 재활용 개선 필요
(박봉애, 주부, 40대, 노고산동 54번지 46호)

- 입장할 때 쓰레기 봉투를 하나씩 판매해 주시면 좋겠습니다.
(신명자, 주부, 40대, 324-4411)

- 마포 주민은 물론, 초등학교들 상대로도 과자류 등의 쓰레기를 버리지 않도록 철저한 교육 바랍니다. (이영화, 주부, 40대, 333-5272)

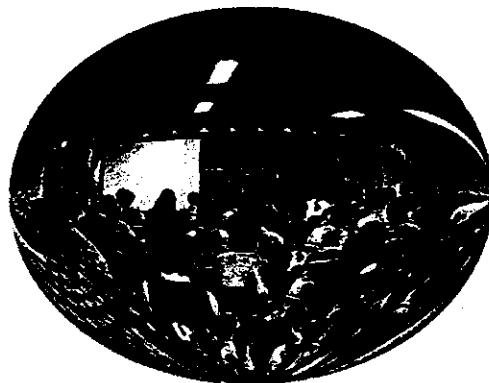
- 구민의 의식을 개조할 수 있는 교육 바랍니다.
(권영두, 무직, 50대, 335-0697)

- 합정로 확장시 꽃길을 가꾸었으면 합니다.
(김정건, 해성서화, 50대, 332-6666)

- 월드컵을 잘 치르기 위해 주최측이 교육까지 하는데 주민은 외국인에게 친절할 것이고 환경에 주의하여야 합니다.
(조병태, 건축업, 60대, 334-5227)

- 교통표지등이 정확하게 달려있으면 합니다.
(김순희, 여, 예술가, 40대 335-1832)
- 주최측에서 힘이 드셔도 이런 교육이 자주 있으면 좋겠습니다.
(심현숙, 여, 60대, 011-304-5247)
- 이번과 같은 친절교육이 대대적으로 행해져야 합니다.
(안정숙, 주부, 30대, 333-0752)
- 친절교육을 정해진 장소에서 소수인에게만 하지 말고 반상회보나, 대중매체를 이용하여 마포구민이 다 받았으면 합니다.
(조옥수, 여, 40대, 주부)
- 일본과 공동주체가기 때문에 더욱 꼼꼼하게 준비해야 될 것 같습니다. 소리만 요란하게 내지말고 실속있는 행사가 되었으면 합니다.
(박영순, 50대, 주부, 338-1062, 문화봉사회)
- 2002년 월드컵을 계기로 거듭나는 마포구가 되길 바랍니다. 88년 올림픽의 시민의식이 다시 되살아났으면 한다. 아직은 2년이라는 시간이 남았지만 현재로선 일본의 시민의식과 준비과정등 비교되게 조금씩 못미치는건 사실이지만 TV매체나 언론을 통해 홍보를 많이 하고 있으니 한민족의 자긍심으로 잘 되리라 믿고 있다.
(박경희, 30대, 주부, 337-7459)

- 월드컵 경기장을 알리는 표적(이정표)이 전혀없다. 성산대교, 양화대교 북단과 일산 동쪽, 불광동(서,남)쪽, 신촌 서쪽등 표지판을 크게 해서 알려주시는 것이 좋을 것 같습니다. (안동일, 50대, 375-1691)
- 상징의 탐 천년의 문처럼 우리 마포가 월드컵으로 인하여 친절하고 질서있는 마포, 책임감 있는 행정이 이루어질 수 있도록 노력합니다. (송심자, 50대, 주부, 304-1241)
- 성산동 주민들을 대상으로 좋은 교육을 해주셨는데, 대상 연령대가 30대를 주요대상으로 할 수 있는 교육을 생각해 주셨으면 합니다. 젊은 세대들의 사고도 바뀌어야 하거든요. (안정자, 30대, 주부, 302-3468, 시민단체연합)
- 행정관리국장님의 말씀은 매우 좋았으며 많은 공감대를 이룹니다. 그러나 실천이 중요하며 우리 사회의 빈부의 차이도 좋은 결론이 이루어졌으면 합니다. (김금례, 50대, 보험설계사, 309-0754)



IV. 결 론

- 우리는 구민들의 월드컵에 대한 관심도를 여러 경로를 통해 파악하고(무관심) 관심도 제고를 통한 참여유도 및 88올림픽과 같은 봄 조성만이 각종시설 정비(하드웨어)의 성패를 좌우하며 시민의식 개선의 유일한 방안이라는 결론을 내리고
- 광범위한 홍보 교육만이 유일한 대안이라는 생각으로 1년여의 공직자 교육과 1년간의 주민교육을 실시했고 그 결과를 분석한 바 상당한 구민의 공감대를 이끌어냈고 충분히 그 가능성을 살펴본 바 있다.
- 그리고 본 연구 보고서를 작성하며 서울시 각 구의 상황을 살펴본 바에 따르면 월드컵 추진팀을 설치한 구는 全無했고 (마포구 단 하나) 홍보 교육 등 실질적인 업무를 추진한 구도 사실상 全無했다.

1. 효과적인 홍보 교육 방안

현대인의 생활패턴을 감안하면 시민을 한자리에 모이게 하는 것이 가장 어렵다. 따라서 시민이 모이는 곳을 찾아다니는 교육 홍보를 우선 시행해야 한다. 따라서 기본 제도와 틀을 최대한 활용해야 한다.

가. 민방위 교육시간 활용

- (1) 4시간 교육중 2시간의 교양교육 시간 할애 가능
(강사료는 기 책정예산 사용가능 : 비용 전무)
- (2) 시 전체 연인원 100여만명 (추산) 교육 가능

나. 예비군 교육장 활용

- (1) 안보교육시간 (1~2시간)활애 가능
- (2) 시 전체 연인원 100여만명 (추산) 교육 가능

다. 각종 직능,사회단체의 정기교육 및 회의시 활용 교육

라. 년초 각동 초도순시 활용 교육

마. 확산교육 확대

- (1) 교구협의회 활용 종교지도자(목사 등) 교육을 통한 확산교육 도모
- (2) 각급 학교 학교운영위원회 교육을 통한 확산교육 도모(교육청 협조)
- (3) 기 계획된 모든 행사 (구민축제, 건기대회 등)의 성격을 월드컵성공다짐 행사로 개최 (마포구 시행결과 큰 효과 거양)

2. 효과적인 주민참여 방안

2001년도와 2002년도는 실질적으로 주민들이 월드컵준비에 참여하고 행동해야 하는 시기이다. 각 분야별 기능별로 주민의 동참을 유도하는 Leader가 필요하다.

가. **“월드컵을 만드는 사람”** 지정

- (1) 각 지역(동별)별로 분야별 기능별로 유능한 지도자를 선발, “월드컵을 만드는 사람”으로 지정 이들의 리드하에 주어진 과업(사업)을 시행해 나가도록 함

나. **“월드컵 사랑의 집”** 지정

- (1) 각 분야별로 모범이 되는 곳을 집중 정비하여 이들이 유사분야의 견인차 역할을 하도록 함
(요식업소, 숙박업소, 가게, 광고물, 건물, 아파트, 단독주택 등)

다. **“월드컵 사랑의 거리”** 지정

- (1) 주요가로를 대상으로 일정구역을 아름답게 가꾸는 책임자(단체)를 지정, 시인성 높게 표시하여 지속적으로 가꾸게 함

예) ○○ 학교앞 ○○Km는 1학년 1반이 가꾸는 “월드컵 사랑의 거리”로 지정하고 목표달성시 1학년 1반 학생전원에게 자원봉사 점수를 가산해 줌