

문서번호	공보실 - 147
보존기간	3년
결재일자	2013. 1. 15
공개여부	공 개
방침번호	13

★주무관	공보실장	사무처장	의 장
협 조	홍보팀장	성부의장 김부의장 운영위원장	

현장 속으로! 시민결으로!

## 2013년 시민여론조사 운영계획



2013. 1.

시 의 회 사 무 처  
(공 보 실)

# 2013년도 시민여론조사 운영계획

시민들의 다양한 의견을 폭넓게 수렴하기 위한 여론조사를 실시하여 의원들에게 제공하는 등 의정활동 지원을 통해 소통의정을 구현하고자 함

## I 추진 목적

- 각종 현안사항 및 주요 이슈 등에 대한 시민의 다양한 여론을 수렴하여 의정활동과 정책입안 기초자료 제공

## II 추진 방향

- 신속하고 신뢰도 높은 여론수렴을 위한 주제별 맞춤형 조사
  - 개별 주제의 목적, 내용에 따라 효과적인 여론조사 방법 적용
  - 전화조사의 표본대표성 한계를 보완한 조사방식 도입(RDD, MMS 등)
  - 응답율이 낮은 ARS조사는 간단한 인지도, 선호도 조사에만 활용
- 주요정책 자료로 적시에 활용할 수 있도록 적극 홍보
  - 상임위원회, 정책부서에 대한 정기적인 수요조사 실시
  - 의원 개인 이메일, SMS메시지를 통한 여론조사 안내
- 주요정책 입안부서에서 여론조사 활용토록 지원
  - 입법담당관 등 정책부서에서도 역점 정책 입안·검토 시 기초자료로 활용토록 지원
  - 여론조사 남발 방지를 위해 의장방침을 득한 경우에 한해 지원

### Ⅲ

## 추진 개요

■ 운영기간 : 2013. 1 ~ 12 (연중수시)

■ 2013년 실시계획

○ 사업예산 : 143,000천원

○ 전화·면접조사 : 14회, ARS조사 : 10회

※ 2012년 추진실적 : 14건(전화 5건, 면접 4건, ARS 5건)

■ 조사유형

○ 전화조사 : 중대한 사안에 대한 심층적 여론조사

○ 면접조사 : 사회적으로 이슈가 되는 서울시정의 중요사안에 대한 상세 조사

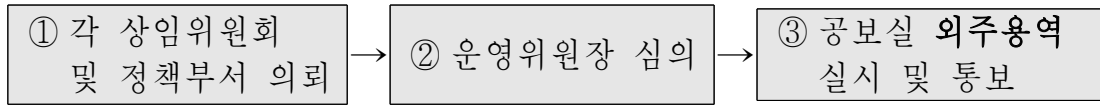
○ ARS조사 : 간단한 인지도 및 선호도 조사(필요시 수시)

■ 유형별 특징

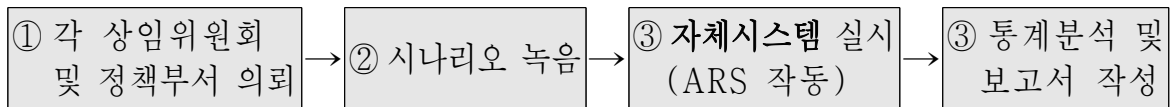
구 분	전 화 조 사	면 접 조 사	A R S 조 사
선정대상	. 설문문항 20개 미만 . 난이도 낮은 건	. 설문문항 30~40개 미만 . 난이도 높은 건	. 결과가 중요치 않은 간단한 인지도, 선호도 조사 등에 이용 . 설문문항 4~5개 문항
소요기간	. 2주~4주	. 4주	. 1주
소요비용	. 약 10백만원 내외	. 약 20백만원~22백만원	. 약 300천원
장 점	. 대인면접에 비해 저렴한 비용과 짧은 시간 소요	. 가장 많이 사용되는 방법으로 신뢰성과 응답률이 높음	. 가장 저렴한 비용으로 신속하게 다수 응답을 얻을 수 있음
단 점	. 전화로 진행되어 이해도를 높이는 데 한계가 있음	. 많은 비용과 시간 소요	. 무작위 통화로 표본의 대표성 없고 응답률이 낮음
조사방법	. 전문업체 용역	. 전문업체 용역	. 자체 ARS시스템 이용
표 본 수	. 1,000명 내외	. 1,000명 내외	. 5만명으로 2천명 내외 응답

## ■ 처리절차

### ○ 전화, 면접조사



### ○ ARS조사



## ■ 조사결과 : 해당 상임위원회 및 정책부서에 분석결과 통보

○ 대내활용 : 주요정책의 수립, 평가의 기초자료로 활용

○ 대외활용 : 언론에 보도자료로 활용(공표 주체 : 의장 또는 상임위)

※ 여론조사 제안 의원은 보도자료 내용에 표기 [예시, 제안 ○○○의원(○○당)]

## IV 세 부 추 진 계 획

### 1. 전화 조사

#### ■ 선정대상

- 서울시정 및 교육행정의 중요한 정책방향 설정을 위한 사안
- 서울시 의정활동에 중요하다고 인정되는 사안
- 조사내용이 전 의회 차원에서 필요한 사안
- 이해당사자의 찬반논란이 있거나, 논란이 예상되는 정책
- 조사내용이 집단 민원에 관한 사안
- 기타 의장이 전화조사가 필요하다고 인정하는 사항

## ■ 운영방법

- 원 칙 : 정기 수요조사를 통한 상임위원회별 균등배분
- 수 시 : 긴급을 요하는 경우 우선 실시

## ■ 조사방법 : 유·무선 조사 병행

- 현재 미국과 일본 등 외국에서 많이 활용하고 있는 RDD방식과 휴대전화를 병행하는 MMS방식을 운영하여 신뢰도 제고

### <참고 사항>

#### ▷ RDD(Random Digit Dialing)방식

- ◆ 임의 전화번호 걸기로 지역별로 부여된 국번 외에 마지막 4자리를 컴퓨터로 무작위 추출하여 전화를 거는 방식
- ◆ 전화번호부에 등재되지 않은 표본 추출로 대표성을 높일 수 있음

#### ▷ MMS(Mixed Mode Survey)방식

- ◆ 통계청 집계 재택률과 부재율을 바탕으로 성별과 연령을 적절히 분류한 뒤 재택률이 높은 응답층에서는 RDD방식을 부재율이 높은 응답층에서는 무선전화를 통해 조사하는 방식
- ◆ 재택률이 낮은 직장인이나 젊은층을 표본에 포함 할 수 있음

※ SNS조사는 검토결과 표본의 대표성, 분석한계, 시간과 비용의 비효율성으로 제약점이 많아 도입 보류

## ■ 계약방법 : 여론조사 전문업체와 수의계약

### ○ 근거법령

- 지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률시행령 제25조제1항5호

### ○ 업체 선정기준

- 한국여론조사협회(KORA)에 등록된 여론조사 전문업체나 조사관련 전문연구기관 중에서 선정
- 전문성·조직인력 및 주요실적(신속·정확한 레포팅, 결과보고서) 참고
- 공공기관 수주실적 및 연구용역 경력 참고

## 2. 면접 조사

### ■ 선정대상

- 사회적으로 이슈가 되는 서울시정의 중요사안에 관한 상세한 조사가 필요한 경우
- 조사대상이 특정되어 있거나, 실질적으로 현장에서 경험자를 대상으로 조사를 해야 할 경우 등

### ■ 운영방법 : 조사대상별로 계획서를 수립하여 시행

### ■ 계약방법 : 전화조사와 동일

## 3. ARS 조사

### ■ 선정 대상

- 결과가 중요하지 않은 간단한 인지도나 선호도 조사
- 신속한 결과를 요하는 간단한 사안 등

### ■ 운영 방법

- 자체 시스템 활용하여 조사 의뢰 시 조사내용이 적합할 경우 제한없이 처리
- 디지털 전화 30회선을 이용하여 동시다발적으로 진행하여 신속한 조사 가능

### ■ 조사표본 : 매회 50,000명(전화번호 DB에서 자동표본 추출)

## V 추진 일정

■ 2013. 1. 16일까지 상임위원회 및 해당과 운영계획 시달

■ 2013. 1. 17 ~ 25. 1/4분기 수요조사

첨 부 : 2012년 추진 실적 1부. 끝.

## 2012년 추진 실적

### ○ 전화 · 면접조사(9건)

요구위원회 (의원명)	주제	조사기간	조사 방법	조 사 결 과	관련 보도자료
도시관리 (김형식)	서울시 뉴타운 · 재개발 수습방안에 대한 여론조사	'12.5.21 ~6.15	면접	· 뉴타운 · 재개발 수습방안에 대하여 주택소유주 층이 세입자층에 비해 인지도 높음 · 주택시장 안정을 위한 서울시의 사업시기 조정 에 대한 찬성이 높게 나타남	
교 통 (공석호)	서울시 경전철(면목선, 신림선) 사업에 대한 여론조사	'12.6.18 ~7.2	전화	· 면목선, 신림선 지역주민 대부분 대중교통을 많이 이용하였으며 주로 지하철을 많이 이용함. · 다수가 사업을 찬성하고 교통 혼잡 해소에 기여할 것이라고 응답	
공보실	제8대 서울시의회 전반기 주요 성과와 향후과제에 대한 여론조사	'12.6.30. ~7.2.	전화	· 서울시의회 주요성과 - 지역주민 민원해결과 서울시정 감시와 견제가 높고 - 정책개발 및 새로운 비전 제시와 민생 현안 해결이 낮게 나타남	
교 육 (김종욱)	서울시립대 입시제도 개선을 위한 여론조사	'12.7.30. ~8.14.	면접	· 일반시민보다 서울시립대 재학생들이 긍정적으로 평가 · 알고 있다는 응답이 일반시민의 경우 61.8%, 시립대 재학생(100.0%)임	
교 육 (김명신)	서울시 공 · 사립학교 비정규직 실태에 대한 여론조사	'12.4.9 ~6.30	면접	· 개선 필요(요구)사항 - 낮은 임금 27.9%, 고용불안 16.2%, 일수 계산 계약 12.4%, 복리후생 9.9%, 60세 정년보장 8.8% .	'12.7.24자 배포
교 육 (서윤기)	곽노현 교육감 취임 이후 서울시 교육정책 평가 여론조사	'12.8.14 ~8.28	전화	· 친환경 무상급식 인지도(89%) 높았으며 · 학생인권 조례의 학생인권보호 기여여부에 대한 의견은 부정적의견이 우세했음.	
의 장	대중교통 이용실태 및 만족도에 대한 여론조사	'12.8.27 ~9.10	전화	· 대중교통 이용요금 지불방법이 후불 교통카드 (66.1%)가 높았음 · 대중교통 이용 시 가장 불만족스러운 점은 대중교통 요금인상(44.2%)으로 나타남	

의 장	스마트 교통카드 운영실태 및 개선안에 대한 여론조사	'12.8.27~9.25	면접	· 독점운영이 '바뀌어야 된다고 생각한다'가 66.8%로 높음 · 창출되는 수익의 바람직한 활용에 대해 '대중교통 발전기금' 이 42.4%이 높음	
의 장	서울시 노인 삶의 만족도에 대한 여론조사	'12.10.22~11.5	전화	· 노인복지정책 분야별 만족도(5점척도) 조사결과 - 여가시설(3.36), 의료혜택(3.26), 주거 복지 시설(3.19), 경제적 지원(2.90), 일자리정책(2.68)	

### ○ ARS조사(5건)

요구위원회 (의원명)	주제	조사기간	조 사 결 과	관련 보도자료
재정경제 (남재경)	서울시민 도서관 이용 현황	'12.7.26~31	· 다수가 도서관이용 경험이 거의 없고 · 이용자는 공공도서관을 많이 이용하는 것으로 나타남	
교 통 (강감창)	송파구청 청사 이전	'12.8.10~15	· 송파구청 이전하는 것에 반대의견이 높았으며 · 주된 이유는 청사이전에 따른 예산 낭비 방지 때문임	
행정자치 (남재경)	주민세 납부 방법과 관련	'12.9.15~20	· 고지서납부를 선호하며 · 휴대폰이나 일반전화 요금에 합산하는 것에 반대의견이 높음	
행정자치 (남재경)	5천만 번째 출생아 지원 조례안에 대한 여론조사	'12.9.22~27	· 인구 5천만 돌파 기념에 의미는 부여하나 · 5천만 번째 출생아 지원 조례안에 대한 반대 의견이 다소 높음	
행정자치 (남재경)	미성년자와 임산부의 간접흡연 보호를 위한 조례안에 대한 여론조사	'12.10.3~7	· 다수가 간접흡연의 피해 심각하다고 응답 · 간접흡연 과태료 부과에 대하여 찬성의견이 높음	