현장조사방법 개선을 위한 해외연수 결과보고

2008. 12. 23

통 계 청
부산울산지방통계청

목　　차

Ⅰ. 출장개요

Ⅱ. NWS지방청 연수

Ⅲ. 경제사회통계연구소 연수

Ⅳ. 연수후 소감

Ⅴ. 부록

Ⅰ. 출장개요

1. 출장지

○ 호주 지방통계청(New South Wales)

- 5th Floor, St Andrews House
  Sydney Square, Sydney NSW 2000

○ 경제통계연구소

Office of Economic and Statistical Research
(http://www.oesr.qld.gov.au)

- Level 8, 33 Charlotte Street, Brisbane, Queensland
  PO Box 15037, CITY EAST QLD 4002

2. 출장기간

○ 2008. 10.25(토)~10.31(금), 5박 7일

3. 연수팀 구성(지방청 조사담당 직원 5명)

○ 부사울산지방청 서재호, 서울지방청 박수영,
대구경북지방청 도우섭, 인천사무소 김희성, 전북사무소 임소연

4. 출장목적

○ 지방청 조사담당 직원들이 통계 선진국인 호주의 지방통계청 및 지방주정부의 통계연구소의 방문하여 현장조사방법, 통계제도 및 통계작성체계 등에 대하여 연수 및 견학과 선진통계기법의 교류

○ 국내통계 작성현황의 비교를 통하여 호주의 선진 통계기법을 우리에게 적용 가능한 분야를 파악하여 현장조사 방법의 개선과 통계의 생산성을 향상할 수 있는 방안을 모색하고자 함

Ⅱ. New South Wales 지방청 연수

1. New South Wales(NSW) 지방청 소개

□ 통계제도

○ 집중형 통계제도로 호주통계청에서 정부통계의 80~90% 생산

○ 지방주정부에서는 교육, 교통, 안전, 보건 분야 통계생산

□ 지방통계청

○ 8개 지방청 : New South Wales, Victoria, Queensland 등 각 주마다 지방통계청 소재

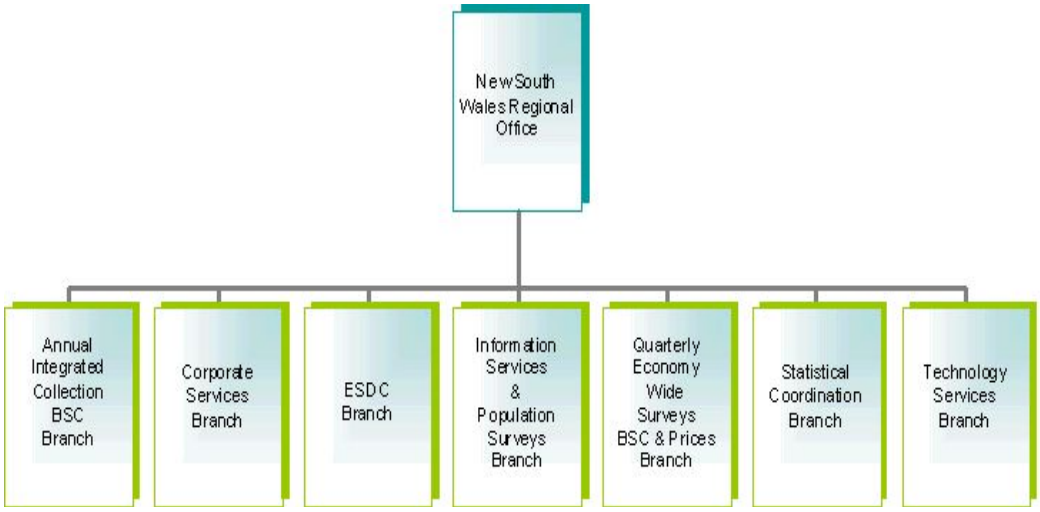
○ 지방청별 특성에 적합한 전국통계 총괄 역할 수행

□ NSW 지방청

○ 지방청장(Regional Director), 7개 과로 구성

- 직원은 440명(사무실 근무 300명, 조사원 140명)

○ 조직도



BSC = Business Statistics Centre

ESDC = Economic Statistics Data Centre

□ 각 과별 주요 담당 업무

Corporate Service	회계팀, 인적자원관리팀	
Annual Integration and Collection BSC	- 연간조사 담당 - 모집단, 품질관리, 산업분류 보완	
Information Services & Population Surveys	- 민원 및 가구·인구조사 - 고객관리(재부부문), 통계정보제공 및 공표	· 호주통계청의 모든 통계 자료 공표 · 콜센터 운영
Quarterly Fcon Wide Surveys BSC & Prices	- 분기별 경제동향 및 소비자물가 조사 실시 - 투자비용, 분기 경제동향조사·기업지수,	
Statistical Coordination	- 주정부 통계지원, 교육제공, 지역통계작성	
Economic Statistics Data Centre	사업체관련 조사	응답거부 처리 담당

2. 조사방법

□ 종합

○ 통계조사의 통계품질 관리와 비용·투입시간 등 생산성 향상을 고려하여 다양한 조사기법 개발 및 적용하고 있음

□ 우편조사

○ 기본조사방법은 **우편으로 조사실시**

- 우편조사한 조사표는 스캔하여 자료입력 처리
- 스캔자료의 입력정도를 높이기 위해 매칭이 되지 않는 자료는 추출 및 재매칭 처리

□ 면접조사(CAPI)

○ 월간조사 최초 응답대상처의 경우 첫째 달은 방문조사 실시

- 대상처의 기본사항 파악, 조사협조·응답방법 설명, 응답전화의 종류(핸드폰, 일반전화), 응답시간 대 등 향후 조사에 필요한 기본사항을 파악하기 위한 방문조사

○ 전화조사를 원하지 않는 대상처

○ 사업체의 경우 가중치가 커 매출액 등 변동사항을 파악이 필요한 주요사업체

※ 면접조사는 조사원이 노트북에 응답내용을 입력하는 CAPI(Computer Assisted Personal Interviewing)로 실시

□ 전화조사 또는 CATI조사

○ 월간조사의 둘째 달부터 적용 : 전화조사율 60~70%

- 대상처당 최소 8회까지 전화로 연락토록 규정

○ 콜센타 운영

- 아웃바운드 응답자를 위해 전화조사 전담요원 운영
- 대기중 자동 연결

○ CATI조사

- 별도 녹취를 하지 않고 품질관리를 위해서 슈퍼바이저가 필요한 경우 모니터링 하고 있음
- CATI P/G : 블레이저 S/W(네덜란드) 사용
  · 타조사에 대한 호환 및 표준화로 적용이 용이
- CATI, CAPI, 종이조사표는 설문내용 동일
  · 설문내용이 상이할 경우 품질에도 영향을 미침

3. 경제활동인구 조사사례

□ 대상가구로 선정되면

○ 조사에 관한 안내장을 발송하여 응답자에게 조사여부를 인지시킴

□ 면접조사시에는

○ 노트북을 사용하여 조사함.

○ 노트북에 명시된대로, 응답자에게 질문하여야 함

- 면접자 응답방법에 따라 생길 수 있는 편차를 없애기 위하여 응답

문항 전부 객관화를 통한 Process 마련함.

- 첫달 방문시, 응답자에게 전화조사 가능여부 확인, 되도록 전화조사를 할 수 있도록 하는 편이며, 응답자가 원치 않을 경우에는 노트북 활용 면접조사 실시함

□ **전화조사시**

○ 응답자에게 전화조사 가능 최적시간등 미리 파악하여 그 시간에 이뤄질 수 있도록 함.

○ 전화조사 질문항목대로 조사자 조사가능토록 Process 마련

- 전화질문예>

To protect the security of this interview, are you now using a cordless phone or mobile phone?

Will any of these people be staying away tonight? <가구원 전출 여부 확인> 등 등...

- 전화조사가 20분 이내에 마쳐질 수 있도록 Process 마련함.

□ **응답불응이 발생할 경우 처리방법**

○ 지속적 설득 후, 응답거부가 발생하면 경고장 조사원이 직접 전달

○ 경고장 나간 후, 대부분 응답에 응하게 되나, 경고장 발송후에도 응답거부가 생기면 법에 의거하여 벌금처리함.

- 응답불응으로 인하여 표본가구 대체하지는 않음

□ **전화조사와 면접(노트북 사용)조사 품질 차이가 있는지?**

○ 품질차이가 없다고 봄

- 왜냐하면 응답자에게 모든 합의를 이끌어 내어 전화조사 실시
- 또한 동일한 반복조사이므로 품질에는 차이가 없음

4. 조사관리자 운영 및 조사원 관리 방법

□ **조사관리자(슈퍼바이저) 제도 도입운영**

○ 역할

- 현장 조사원 관리

- 조사원 교육, 지원 및 품질모니터링
  · 체크항목 표준화

○ 조사원 관리인원 : 8명

○ 구성 : 대부분 정규직이며 일부는 임시직도 있음

□ 조사원

○ 조사원은 임시직원제도임(업무단위의 계약)
- 조사원관리 데이터베이스 구축되어 있음
- 조사원채용에 나이제한 두지 않음
- 조사원의 성과를 관리하여 지속 고용여부 판단

○ 조사원 교육에 철저를 기하고, 조사원 사용 시스템 구축하였는데, 누구나 쉽게 이해 가능하도록 시스템 구축하여 운영함

○ 업무분장
- 조사 두달전에 미리 조사원들에게 조사가능여부 체크 후, 업무분장을 실시함
- 업무분장 모델
  · 조사대상처 수, 거리, 조사기간 등을 계산해 넣는 모델이 사용

○ 조사원 교육
- 신규조사원 교육 : 10일
- 매월 홈스타디
- 연 2회 업무역량향상 교육

○ 근무환경
- 재택근무 : 월~토(08:30~20:30)
- 수당 및 업무량 : 1일당 110$, 1주에 50가구
  · 주수입원이 되지 않아 투잡 허용
  · 안정된 수입원 확보를 위해 가구부문 조사원을 사업체 부문 투입 검토

  ※ 가구부문 조사원의 이직율은 연 20~30%임
- 조사원은 일일근로자와는 다르며 휴가, 휴직 가능하고, 연금도 있음
- 조사와 관련된 불만사항등은 조사원 개개인이 응답하는 것이 아니라 콜센타로 걸리도록 되어있음

Ⅲ. 경제 및 통계 연구소(OESR) 연수

(The Office of Economic and Statistical Research)

1. 연수기관 개요

□ OESR은 퀸즈랜드 Treasury(재무부?) 소속으로 퀸즈랜드 정부를 위해 주요 경제적, 인구통계학적, 사회문제를 연구하는 기관

○ 국가 혹은 주정부 및 기관들이 운용하는 정책이나 프로그램, 서비스 보급 결정 등을 지원.

○ 브리즈번, 록햄튼, 타운즈빌, 케언즈에 사무소가 있고, 직원수는 100명 이상.

○ 브리즈번에 있는 헤드오피스가 Office of the Government Statistician(OGS)을 통합하며, Government Statistician이 퀸즈랜드의 통계적인 문제에 관해 퀸즈랜드 정부를 대표함.

○ 사무소는 Office Management Team에 의해 관리되며, 퀸즈랜드에 대한 경제 사회적인 연구결과물을 보급할 책임이 있고, 특히 보다나은 계획수립, 의사결정, 정책개발 및 자원배분을 위해 지원하고 정보를 주기 위해 경제 및 통계서비스를 제공함.

2. 주요활동영역

□ 퀸즈랜드 정부를 위한 주요 경제적, 인구통계학적, 사회연구기관으로서 아래의 핵심영역에 대해 전문적인 서비스를 제공

□ 통계서비스

○ 사업체 및 가구 조사, 교육, 분석, 조언에 이르는 통계서비스 제공

□ 모델링과 연구

○ 퀸즈랜드 정부기관들 및 대학들과 협력하면서 퀸즈랜드에 중요한 이슈에 관해 경제적인, 인구통계학적인, 그리고 통계적인 모델링 및 연구를 수행

□ 정책들과 가이드라인

○ 정부, 산업, 지역사회의 사업활동을 지원하기 위해 지리적인 정보를 포함한 정보의 사용과 접근에 대해 정책들과 가이드라인을 제공

□ 자료에 대한 접근

○ 퀸즈랜드와 관련된 경제적, 인구통계학적, 그리고 사회통계자료에 대한 온라인 서비스 제공 및 다양한 간행물 발간.

3. 주요 온라인 서비스

□ 퀸즈랜드 지역 프로파일(Queensland Regional profiles)

○ 퀸즈랜드 내의 다양한 인구통계학적, 사회 및 경제 관련 데이터를 볼 수 있으며, 자료는 하나의 통계 조사구 형태 혹은 하나의 지방행정구역으로도 볼 수도 있고 혹은 여러 개의 지방행정구역을 묶어서도 볼 수 있고 또한 PDF화일 혹은 엑셀화일로 저장도 가능

□ 퀸즈랜드 인구 추계

○ 2006 인구주택 Census와 최근의 퀸즈랜드의 출생, 사망, 이주에 대한 최근 자료를 포함하여 2006년에 발표된 것을 업데이트 함.주 전체로는 2056년 까지 추계하고 통계조사구(Statistical Divisions)별 로는 2031년 까지 추계

4. OESR이 직접 수행하는 조사(지역통계)

□ OESR은 조사 목적 등 개념 정립부터 예산 상의 제약에 따른 최적의 조사설계, 조사방법에 따른 질문지 작성, 자료수집(대개는 전화면접), 분석 및 최종보고서 작성까지의 통합조사 솔루션 제공

□ 퀸즈랜드 가구조사(The Queensland Household Survey)

○ 퀸즈랜드 Treasury에 있는 Office of the Government Statistician(OGS)에 의해 실시 및 주관

- 1년에 두 번 실시(5월과 11월), 2000년 11월에 처음 실시
- 퀸즈랜드 주민들에게 교육, 환경, 인터넷 사용, 에너지 효율, 교육훈련, 고용 등에 대해 통계조사를 한 후 주 정부기관들에게 정책개발, 성과측정, 서비스전달에 대해 정보제공

○ 일단 OGS가 가구조사 내용의 기초를 만들고 주정부기관들이 관심을 가지고 있는 특별한 문제에 대한 내용을 제출받아 예비조사를 거쳐 조사표에 포함. 일정을 보면, 3월에 질문 문항을 제출받고, 4월에 예비조사 실시. 5월에 본조사 실시

- 대상 표본은 주 전체적으로 7000가구 이상, 브리즈번 지역과 대도시가 아닌 지역 포함. 18세 이상 무선적인 전화번호 추출로 선발된 일반 가구 거주자

○ 조사방법은 CATI 사용.

- 조사비용은 QHS는 정책 형성, 입안 및 평가에 대한 정보를 포함하기 때문에 정부기관별로 비용이 분담됨. 현재 40개 이상의 주정부기관이 참여.

□ 퀸즈랜드 10대 후반 청년 추적 조사

(Queensland Young Adult Longitudinal Survey)

○ 한 개인을 장기간에 걸쳐 시점을 달리해 추적 조사. 2005년에 처음 실시하고 2007년에 두 번째 조사 완료. 이 조사는 15세에서 25세 사이의 퀸즈랜드주 청년들이 교육과 취업선택 등을 어떻게 하고 있는지 모니터링함.

○ 변하는 가족구조, 고등교육을 위한 학비 부담, 교육의 다양성, 가능한 훈련과 취업기회에 대한 압력들이 중등교육 수료 후 취업을 하는지 혹은 상위학교에 진학할지 결정하는데 영향을 미치므로 이에 대한 이해를 높이고자 하고, 퀸즈랜드에 거주하는 청년들이 청소년기에서 성인기로 어떻게 변천하고 있는지에 대한 가치 있는 정보를 연구자들과 정책입안자들에게 제공

○ 조사내용은 교육, 훈련, 고용, 건강, 사회경제, 스포츠, 레저

등 이 조사 개발에 기여한 퀸즈랜드 정부기관들의 관심을 반영하는 문항으로 구성.

Ⅳ. 연수 후 느낀 점

□ 선진국 통계조사 방법이라든지 통계제도를 보고 배울 수 있는 직접적인 계기가 되었음.

□ 우리조사환경은 응답불응에 대한 처리방법으로 고심하는 것에 비해
○ 호주의 경우 호주통계청 자체의 신뢰받는 기관으로서의 이미지 제고와 통계응답의 의무화가 잘 명시되어 있어 응답거부 사례가 잘 발생치 않는 것을 보고
○ 우리도 일반국민들로부터 신뢰받는 기관으로 인식되기 위한 노력을 많이 해야 하겠다는 생각이 듦

□ 우리나라의 경우 응답자의 불만사항이라든지 의문사항에 관한 모든 것을 조사자가 전부 책임지는 것에 비해
○ 호주는 따로 콜센타를 마련해 두어 그런 경우 콜센타에서 해결할 수 있도록 하는 것이 인상적이었음.
- 또한 응답자 지정을 원칙으로 내세우지 않고, 누구든지 조사부분에 대하여 가장 정확히 알고 있는 사람으로부터 조사함
○ 우리나라는 응답자 지정을 굉장히 강요하는데
- 이것 또한 조사자의 정확한 조사정도를 측정하기 위한 것으로 대부분 모든 조사에서 발생 가능한 책임을 조사자에게 전가하는 것과는 달리 호주의 경우 그렇지 않다는 것 또한 인상적이었음
○ 또한 조사원외에는 조사가구에 방문하여 조사내용을 확인하지 못하게 하고 있도록 하고 있는데, 응답자료의 비밀보호 원칙을 지키기 위해서라고 하는데, 우리의 경우 현장점검이 그에 비해 너무 많다고 보여짐

○ 응답가구에서 원치 않으면 응답자의 이름과 같은 부분을 명시하지

않고 조사토록 하는 것도 우리 조사환경에 도입할 수 있을 것이라고 생각함

□ 호주의 경우 노트북사용면접조사나 전화조사의 경우나 조사원들의 개인소양에 기대여 조사를 하도록 하는 것이 아니라, 조사문항이 마련된 프로세스에 따라 조사토록 하여 면접방법에서 올 수 있는 편차를 줄이고자 하는 것은

○ 우리나라 조사환경에도 점차 도입할 수 있도록 연구하는 것이 바람직

○ 월간조사의 경우, 동일한 내용을 반복적으로 조사하므로

- 응답자가 원하면 전화조사나 인터넷조사등과 같은 조사시행으로 응답자 편의도 도모하고 비용절감을 위한 노력을 해야 할 것임
- 무조건적인 방문조사 원칙은 비효율적이라고 보여짐.

Ⅴ. 부록

1. 부산울산지방통계청 소개 및 CATI조사기법

2. 수집자료(별첨)

□ PCU OPERATIONS DOCUMENTATION

□ Calendar prepared by PSO NEW office