

통계청 정책연구용역

현장조사 품질관리 매뉴얼 개발 연구 용역
최종결과보고서

(Development of Field Survey Quality Control Manual)

2006. 12.

통 계 청

(빈 페이지)

제 출 문

통 계 청 장 귀 하

본 보고서를 “현장조사 품질관리 매뉴얼 개발 연구
용역” 과제의 연구결과보고서로 제출합니다.

2006년 12 월 19일

한국사회조사연구소장 김순홍

연 구 진

연구책임자 김순홍(광주대학교 사회복지학과 교수)
공동연구자 정영해(동신대학교 간호학과 교수)
임영언(한국사회조사연구소 상임연구원)
조지현(한국사회조사연구소 선임연구원)
연구보조원 김과량(한국사회조사연구소 연구원)

(빈 페이지)

연구결과보고서 요약문

연구과제명	현장조사 품질관리 매뉴얼 개발 연구		
중심단어	현장조사, 품질관리, 매뉴얼, 국가통계, 비표집오차		
연구기관	(사)한국사회조사연구소	연구책임자	김순홍
연구기간	2006 . 8 . 1 ~ 2006 . 12 . 20 (5개월)		
<p>한 나라의 통계품질 수준은 국가수준을 나타내는 척도라 해도 지나치지 않다. 통계품질을 높이기 위해서는 비표집오차를 최소화해야 하는데, 현재 우리나라에서는 국가통계조사 현장에서 발생하는 비표집오차를 최소화하고, 이를 통합적으로 관리·점검할 수 있는 기준이 마련되어 있지 않고, 표준화된 현장조사 지침이 없었다.</p> <p>이 연구에서는 국가통계의 품질을 향상시켜 국가예산의 낭비를 막고 국민생활을 실질적이고 효과적으로 향상시킬 수 있도록 이론과 실제 사례에 대한 경험을 바탕으로 현장조사에 대한 구체적인 지침을 마련하였다. 이 연구를 통해 현장조사의 기초적이고 원론적인 수준의 통일된 매뉴얼을 제공하여 초보자라도 매뉴얼대로 조사를 수행한 경우 조사의 품질을 보장할 수 있도록 하였다. 이 매뉴얼은 조사원을 채용하여 실시하는 중소규모의 면접조사에 적합하도록 구성되어 있다.</p> <p>이 매뉴얼의 구성은 조사의 전반적인 흐름도를 제시한 후, 그 흐름도에 따라 네 부분으로 나누어 상세하게 설명해나가는 방식을 취했다. 첫째는 사전준비단계로서 조사의 기본계획 수립 및 시행방안, 조사항목의 설정, 조사표 및 결과표 초안 작성, 조사가구 및 모집단 명부관리점검, 표본추출, 시험조사, 종합시행계획 수립 등이 포함된다. 둘째는 본조사 추진 단계이다. 여기에는 조사표 및 조사용품 준비, 조사인력 운영 및 교육, 홍보, 준비조사, 예비조사, 본조사, 점검 및 검증, 코딩 및 에디팅 등이 포함된다. 셋째는 자료처리 및 심사단계이다. 자료입력, 사후조사, 자료내검, 최종결과 집계 및 분석, 보고서 발간 및 배포 등이 있다. 마지막 단계인 최종평가 및 포상은 이 매뉴얼에서 따로 다루지 않았다.</p> <p>흐름도 순서에 따라 상세하게 설명을 하고 있지만, 주로 본조사 추진단계를 중심으로 기술하였다. 사전준비단계와 자료처리 및 심사단계는 전체적인 업무흐름을 파악할 수 있을 정도로만 언급하였다.</p>			

(빈 페이지)

Project Summary

Title of Project	Development of Field Survey Quality Control Manual		
Key Words	Field Survey, Quality Control, Manual, National Statistics, Non-sampling Error		
Institute	Korea Social Research Center	Project Leader	Soon-Heung Kim
Project Period	2006 . 8 . 1 ~ 2006 . 12 . 20		
<p>This manual has been developed with the objective of educating and guiding statisticians and field survey conductors step-by-step through the process of planning, executing, and imputing the data of a field survey, ultimately reducing the margin of non-sampling error.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A simple glossary explaining the terminology is placed in the foreword for first-time conductors. - Each step is described in detail with actual examples of situations that may arise in the field. - Since the main focus of this manual is on the actual field work, the planning process and management of data after it has been procured is mentioned in just enough detail to grasp the flow of the entire process. - Appendixes with sample documents are attached for further reference. <p>It is recommended that users of this manual also refer to the complimentary manuals on Sampling Methods, and Data Release.</p>			

(빈 페이지)

◆ 제1부 연구목적 및 현장조사 품질관리 현황

제 1장 서론	3
제 1절 연구의 필요성	3
제 2절 연구의 목적	4
제 3절 연구 절차	4
1. 준비단계	4
2. 정보수집	4
3. 자료정리	4
제 4절 매뉴얼의 구성	4
제 2장 국내·외 현장조사 품질관리 현황	7
제 1절 정부승인통계 현장조사 품질관리 현황	7
1. 정부승인통계목록 분석	7
2. 정부승인통계 작성기관 매뉴얼 현황	7
2.1. 특징	7
2.2. 한계	7
제 2절 각종 현장조사 품질관리 사례	8
1. 해외 마케팅 및 여론조사 수행규약, 그리고 지침서	8
1.1. 유럽조사협회/국제상공회의소 마케팅/여론조사 수행 국제규약	8
가. 개괄	8
나. 주요내용	8
1.2. 일본마케팅조사협회의 마케팅조사 품질기준	9
가. 개괄	9

나. 주요내용	9
① 제안·조사설계 관리	9
② 조사프로젝트의 운영	10
③ JMRA의 조사관리 지침	10
1.3. UN 가구조사에 대한 매뉴얼 (Handbook of Household Surveys (draft revision) – Introduction and Part One : General Survey Planning and Operations, UNITED NATIONS)	11
가. 개괄	11
나. 주요내용	12
2. 일본 통계기관의 현장조사 매뉴얼 현황	13
2.1. 개괄	13
2.2. 주요 내용	13
3. 기타 고객응대매뉴얼 현황	14
3.1. 통계수첩	14
3.2. 고객응대매뉴얼	14
4. 통계작성기관 조사 결과	15
4.1. 광주전남지방통계청	15
가. 인터뷰 내용	15
나. 한계	15
4.2. 민간 조사기관	16
가. 인터뷰 내용	16
나. 한계	16
제 3절 연구결과의 활용	16
1. 연구개발 목표달성도 및 대외기여도	17
1.1. 연구의 목표달성도	17
1.2. 연구의 기대효과	17
2. 연구의 한계 및 연구결과의 활용방안	18
2.1. 연구의 한계	18
2.2. 활용방안	18
3. 용어정리	18

◆ 제2부 현장조사 품질관리 매뉴얼

제 3장	조사관리자 현장조사관리 매뉴얼	23
제 1절	조사의 준비	23
1.	조사관리자의 역할	23
2.	조사의 전반적인 과정	24
2.1.	업무흐름도	24
2.2.	업무흐름도 상세한 내용	25
제 2절	단계 I : 사전준비	26
1.	조사방법 선정	26
1.1.	면접조사	27
1.2.	전화조사	29
1.3.	ARS 전화조사	30
1.4.	우편조사/팩스조사	32
1.5.	인터넷조사	33
1.6.	알맞은 조사방법 선택하기	34
2.	기본계획 수립 및 시행	35
2.1.	점검 내용	35
2.2.	각 단계별 계획해야 할 내용	35
3.	조사항목 설정과 조사표 및 지침서 초안 작성	35
3.1.	조사항목 설정과 조사표 및 결과표 초안	35
3.2.	조사지침서 초안	36
4.	모집단 작성 및 표본추출	37
5.	시험조사(pretest)	37
6.	종합시행계획 수립	38
6.1.	업무 단계별 세부 수행지침 수립	38
6.2.	예산 (재)배정	39
6.3.	조사일정 확정	40

제 3절	단계Ⅱ : 본조사 추진	41
1.	조사표 및 조사용품 준비	41
1.1.	조사표류	43
1.2.	조사지침서	46
1.3.	조사대상자 명부의 구성	47
1.4.	조사용품류 제작	48
2.	조사인력 운영	48
2.1.	조사원 채용의 행정적인 절차	49
가.	공고하기	49
나.	서류심사 및 면접	50
2.2.	조사원의 자질	50
가.	조사방법에 따라 갖춰야 할 조건	52
나.	조사대상에 따라 갖춰야 할 조건	53
2.3.	조사원 관리	53
2.4.	조사원 서약	54
2.5.	조사원 조직하기	54
가.	필요한 조사원 수 추정	54
나.	조사원의 숙련도와 친밀도에 따른 적절한 배치	57
2.6.	합리적인 조사 업무량 추산하기	58
2.7.	조사원 수당	59
2.8.	조사지도원	60
2.9.	교관단	61
3.	조사원 교육 및 훈련	62
3.1.	조사원 일반 교육	62
가.	조사와 조사과정에 대한 개괄	63
나.	조사원의 역할 및 책임	64
다.	조사원의 자세	65
3.2.	조사표류 교육	67
3.3.	현장 교육	68
가.	응답자 찾아가기	68

나. 응답자의 협조 구하기	69
다. 부재시 대처법	73
라. 응답기입 방법	74
마. 조사원의 안전	76
4. 조사의 요령	77
4.1. 표정 및 시선	77
4.2. 대화의 요령	78
4.3. 응답의 확인	80
4.4. 캐어묻기(probing)	81
4.5. 조사 마무리하기	83
5. 홍보 및 협조 구하기	84
5.1. 홍보	84
5.2. 협조 구하기	85
6. 준비조사 및 예비조사	85
6.1. 조사구 단위로 조사할 때 (사업체 등)	86
6.2. 개별 가구 및 사업체 단위로 조사할 때 (가구 혹은 개인 등)	86
7. 본조사	87
7.1. 조사용품 챙겨주기	87
7.2. 조사원 관리	88
가. 보고체계	88
나. 보고내용	88
7.3. 점검 및 검증	89
4. 조사 일정 맞추기	90
8. 점검 및 검증	90
8.1. 조사표 점검하기	91
8.2. 조사표 검증하기	93
9. 사후조사	93
제 4절 단계Ⅲ : 자료처리	94
1. 코딩 (Coding)	95
1.1. 폐쇄형 질문의 코딩	95
1.2. 개방형 질문의 코딩	95

2. 에디팅 (Editing)	96
2.1. 자료수집 과정에서 에디팅	97
2.2. 자료수집 후 에디팅	99
2.3. 에디팅 제한조건	99
2.4. 에디팅 지침서	101
3. 자료입력 (Key punch)	102
3.1. 개방형 질문 응답의 입력 : 스캐너 사용	102
3.2. 개방형 질문 응답의 입력 : 수작업	103
4. 내용검토	104
5. 분석 및 보고서 발간	105
참고문헌	106
부록	110

— 표 차례 —

<표 1> 참고로 활용한 일반 고객응대매뉴얼 현황	15
<표 2> 단계 I : 사전준비	25
<표 3> 단계 II : 본조사 추진	25
<표 4> 단계 III : 자료처리	26
<표 5> 단계 IV : 심사 (선택)	26
<표 6> 조사방법의 장단점 비교	27
<표 7> 예산집행 항목 예시	39
<표 8> 총조사별 조사표류 및 조사용품 비교	42

— 그림 차례 —

(그림 1) 업무흐름도	24
(그림 2) 조사표의 구성 - 잘못된 예	44
(그림 3) 조사표의 구성 - 잘된 예1	45
(그림 4) 조사표의 구성 - 잘된 예2	45
(그림 5) 조사인력 조직도	49
(그림 6) 조사원 수 추정 방법	54

제1부

연구목적 및 현장조사 품질관리 현황

(빈 페이지)
간지

제 1장 서론

제 1절 연구의 필요성

통계의 품질은 국가 정책을 결정하는 데 매우 중요한 역할을 하고 있다. 한 나라의 통계품질 수준이 결국 국가수준을 나타내는 척도라 해도 지나치지 않다. 통계품질을 높이기 위해 반드시 필요한 것이 비표집오차를 최소화 하는 것이다. 이는 조사통계나 보고통계 할 것 없이 모든 통계에 적용된다.

우리나라에는 국가통계조사현장에서 발생하는 비표집오차를 최소화하고, 이를 통합적으로 관리·점검할 수 있는 기준이 마련되어 있지 않고, 표준화된 현장조사 지침이 없었다. 따라서 조사의 품질에 대한 신뢰성 부족으로 정책에 현실을 제대로 반영하지 못하거나 불필요한 논쟁이 발생하기도 하였다.

국가통계의 품질을 향상시켜 국가예산의 낭비를 막고 국민생활을 실질적이고 효과적으로 향상시킬 수 있도록 비표집오차를 최소화하는 방안을 마련하기 위해 이론과 실제 사례에 대한 경험을 바탕으로 현장조사에 대한 구체적인 지침을 마련할 필요가 있었다.

제 2절 연구의 목적

이 연구는 우리나라 국가통계의 품질을 통합적이고 체계적으로 관리할 수 있는 지침을 개발하여 국가통계의 품질을 관리하고, 이를 통해 국가통계 수준을 높이는데 목적이 있다. 그러나 무엇보다도 이 연구의 가장 큰 목적은 현장조사의 기초적이고 원론적인 수준의 통일된 매뉴얼을 제공하여 초보자라도 매뉴얼대로 조사를 수행한 경우 조사의 품질을 보장하는 데 있다.

국내에서는 아직까지 현장조사의 품질관리에 대한 관심이 거의 없었다. 조사결과인 수집된 자료의 분석이나 해석에는 열심이었지만, 정작 조사의 시작단계인 자료의 수집과정이나 현장조사의 방법론적인 연구에는 관심이 거의 없었다.

오늘날 현장조사의 공해라는 단어가 뜻하는 바와 같이 일정한 지침이나 원칙이 없이 무분별하게 이루어지는 조사 때문에 조사결과에 대한 신뢰가 많이 떨어지고 있는 상황에서 국가정책의 근간이 되는 정부의 각종 승인통계도 예외라고 하기는 어렵다. 이 연구는 현장조사가 반드시 갖추어야 할 조사의 질적 최저기준이 되는 품질관리의 매뉴얼을 작성하여 통계작성기관에 보급함으로써 통계품질을 제고하는 것이 목적이다.

이 연구에는 처음부터 끝까지 현장조사의 질적 향상을 위한 매뉴얼의 필요성이 강조되고 있으며 품질관리라는 용어가 많이 사용되고 있다. 여기에서 사용하는 용어‘품질관리(Quality Control, QC)’는‘종합적인 품질관리(Total Quality Control, TQC)’로서의 개념의 성격이 강하다.

이 연구는 현장조사의 과학적인 연구방법으로서 독자성을 확립하고 조사과정 상의 품질관리를 실천하기 위한 노하우를 제공하고 계발하는데 크게 도움이 될 것이다. 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

- ▶ 조사과정별 품질관리 매뉴얼을 작성한다 - 조사원, 조사관리자를 위한 지침을 제시한다.
- 조사방법별 품질관리 매뉴얼을 작성한다.
- 조사원 훈련 및 조사관리자 품질관리 매뉴얼을 작성한다.

제 3절 연구 절차

1. 준비단계

- 통계청에서 발간한 '정부승인통계목록 2006'에서 조사방법, 응답 대상자, 조사 시기 등을 분류하여 정부승인통계의 현황을 파악.
- 정부승인통계를 작성하는 기관에서 현재 사용하고 있는 매뉴얼을 검토.

2. 정보수집

- 문헌 연구 : 외국 매뉴얼 사례, 전문조사기관의 조사실사 매뉴얼, 조사방법론 서적, 기타 고객응대매뉴얼 등을 모아 정리.
- 인터뷰 : 정부승인통계를 작성하는 기관을 방문하여 실무자를 인터뷰, 조사 시 애로사항, 현장경험의 축적된 노하우 등 수집.

3. 자료정리

- 수합한 자료를 조사단계, 방법, 대상에 따라 적절히 구성하여 매뉴얼을 작성.

제 4절 매뉴얼의 구성

먼저 이 매뉴얼은 조사의 전반적인 흐름도를 제시한 후, 그 흐름도에 따라 네 부분으로 나누어 상세하게 설명해나가는 방식을 취했다. 첫째는 사전준비단계로서 조사의 기본계획 수립 및 시행방안, 조사항목의 설정, 조사표 및 결과표 초안 작성, 조사가구 및 모집단 명부관리점검, 표본추출, 시험조사, 종합시행계획 수립 등이 포함된다. 둘째는 본조사 추진단계이다. 여기에는 조

사표 및 조사용품 준비, 조사인력 운영 및 교육, 홍보, 준비조사, 예비조사, 본조사, 점검 및 검증, 코딩 및 에디팅 등이 포함된다. 셋째는 자료처리 및 심사단계이다. 자료입력, 사후조사, 자료내검, 최종결과 집계 및 분석, 보고서 발간 및 배포 등이 있다. 마지막 단계인 최종평가 및 포상은 이 매뉴얼에서 다루지 않는다.

흐름도 순서에 따라 상세하게 설명을 하고 있지만, 주로 두 번째 부분, 즉, 본조사 추진단계를 중심으로 기술하고 있다. 사전준비단계와 자료처리 및 심사단계는 전체적인 업무흐름을 파악할 수 있을 정도로만 언급하고 있다.

이 매뉴얼은 국세조사나 인구센서스와 같은 대형규모의 조사보다는 조사원을 채용하여 실시하는 중소규모의 면접조사에 적합하도록 구성되어있다. 조사의 규모나 성격에 따라 별도로 언급이 필요한 부분은 매뉴얼의 해당 장과 절에 명시되어 있다.

(빈 페이지)

제 2장 국내·외 현장조사 품질관리 현황

제 1절 정부승인통계 현장조사 품질관리 현황

1. 정부승인통계목록 분석

정부승인통계목록을 분석한 결과, 크게 다음과 같이 분류를 할 수 있다(보고통계 제외).

- 조사대상별 분류 : 개인, 가구, 사업체 등
- 조사방법별 분류 : 면접, 전화, 우편, 서류 등

2. 정부승인통계 작성기관 매뉴얼 현황

현재 작성되고 있는 정부승인통계의 품질관리 현황을 알아보기 위해 2006년과 2007년에 작성된 정부승인통계의 매뉴얼을 살펴보았다. 정부승인통계 가운데 약 57개의 매뉴얼을 살펴본 결과, 통계를 작성하는 각 부서에서 나름의 지침을 가지고 자료를 수집하여 공표하고 있다.

2.1. 특징

- 용어 설명 중심의 매뉴얼 - 조사에 사용되는 수많은 전문용어에 대한 풀이 및 용어의 작업화(operationalization)
- 자료의 전산입력 과정을 위한 매뉴얼 - 조사 후 인터넷 혹은 전용 프로그램에 자료를 입력하는 방법에 대한 상세한 안내

2.2. 한계

- 현장조사를 위한 지침은 보통 1~10쪽 정도로 매우 한정적으로 포함 되어 있으며 조사방법의 가장 기본이 되는 큰 줄기만 제시하고 있음.
- 각 조사별로 현장에서 자주 부딪치게 되는 문제 및 그것을 체계적으로 해결할 수 있는 방법이 제시되지 않아 실질적인 '현장조사 품질관리'가 이루어지기 어려움.

조사과정에서 조사원은 다양한 종류의 사람들과 접촉하기 때문에 돌발 상황에 적절히 대처할 수 있는 능력이 매우 중요하다. 그러나, 그동안 현장조사에서 이러한 능력은 문서로 정리된 대처방안을 바탕으로 한 교육이나 훈련보다는 경험학습에 의존하는 경향이 강했다. 고의가 아니었다 하더라도 조사과정상 자료수집의 허점을 그대로 방치하는 결과를 가져왔고, 중국에는 국가통계의 품질에 관한 문제로 연결될 수밖에 없었다.

제 2절 각종 현장조사 품질관리 사례

해외에서 사용되고 있는 조사에 대한 지침 및 규약은 조사 단계의 세밀한 부분까지 문서로 정리하여 사용자들이 일정한 기준을 가지고 조사에 임할 수 있도록 기능한다. 이러한 사례로 유럽조사협회와 국제상공회의소에서 제정한 마케팅 및 사회조사 수행 국제규약(ICC/ESOMAR 국제규약)과 일본마케팅조사협회의 마케팅조사 품질기준(JMRA마케팅조사장령), 그리고 UN에서 제공하는 가구조사에 대한 매뉴얼(Handbook of Household Surveys)을 소개한다.

1. 해외 마케팅 및 여론조사 수행규약

1.1. 유럽조사협회/국제상공회의소 마케팅/여론조사 수행 국제규약

가. 개괄

1976년 유럽조사협회(ESOMAR)와 국제상공회의소(ICC)는 마케팅조사 프로젝트 시행방법에 대해, 여러 개의 다른 규약 대신 국제적으로 단일규약을 가지는 것이 바람직하다는데 동의하고, 1977년 ICC/ESOMAR 국제규약을 제정하였다(1986년 수정됨). 이후 마케팅과 사회 환경의 변화, 새로운 마케팅조사 기법의 개발과 관련 법률 및 국제적 활동의 증가를 고려하여 1994년에 새로운 국제규약을 제정하였는데, 이 새로운 규약에는 마케팅조사와 사회조사시 기본적인 윤리와 사업적 원칙을 가능한한 간결하게 규정하였다. 특히 일반대중이나 산업집단(고객 및 기타 전문가 집단 포함)과의 관계에서 따라야 할 규범도 제정하였다.

이 규약에는 주로 조사자의 책무와 관련된 부분이 담겨있으나 현장조사의 품질을 유지하기 위해 조사자가 지켜야 할 내용이 함께 포함되어 있다.

나. 주요내용

- ICC/ESOMAR 마케팅 및 여론조사 수행 국제규약 : 일반적인 규범, 응답자의 권리, 조사자의 직업적 의무, 조사자와 고객의 상호 권리와 의무, 규약의 이행, 규약 적용에 대한 주석, 자료보호에 대한 요구사항(자료품질, 자료처리에 대한 제한, 자료의 특별한 범주, 자료 주체에게 주어지는 정보, 자료 주체의 권리, 기밀성과 안전성, 개인자료의 국제적인 이동, 배상, 책임과 규제 등)
- ESOMAR의 조사의뢰에 대한 지침 : 조사기관 선정(대행업체에 대한 기본적인 정보, 대행업체 직원에 관한 정보, 대행업체의 설비와 수행 절차 그리고 품질관리 시스템에 관한 정보), 조사기관 선정시의 체크리스트, 계약시 필요한 내용

- ESOMAR/WAPOR(세계여론조사협회)의 여론조사 지침 : 여론조사의 대표성, 여론조사 결과 공표에 대한 국제규약, 여론조사 결과 공표에 대한 국제규약의 해석에 관한 지침, 선거전 여론조사 실시와 관련된 수행지침(일반적인 설계, 자료수집 시점, 표본 크기, 표본 분포, 전화면접, 가중치 부여법, 교정, 조사 내용, 시계열, 일관된 설계, 지표 변수, '나쁜(Rogue)'여론조사, 출구조사, 지역법규)
- ESOMAR의 고객만족도조사에 대한 지침 : 기본적인 고려사항, 요구사항(기업-소비자간 조사, 기업간 조사)
- ESOMAR의 인터넷조사 지침 : 자발적인 협조, 조사자의 신원 공개, 응답자의 익명성 보호, 개인정보 보호정책, 자료보호, 신뢰도와 타당도, 인터넷 상 아동과 미성년자 대상 조사, 원하지 않는 이메일
- ESOMAR의 테이프와 비디오 기록 및 정성조사 관찰 지침 : 기록 사용에 관한 응답자의 동의, 원본 자료의 복사에 관한 고객의 권리, 기록의 공개와 관련된 안전장치, 면접에 관한 고객의 관찰
- ESOMAR의 아동/미성년자 대상 조사 지침 : 14세 이하 아동의 경우의 요구사항, 아동과 미성년자 모두의 경우의 요구사항

이외에도 ESOMAR의 의약품 마케팅조사 지침, ESOMAR의 미스터리 쇼핑 지침, ESOMAR의 마케팅조사과 다이렉트마케팅의 구분에 대한 지침 등이 있다.

1.2. 일본마케팅조사협회의 마케팅조사 품질기준

가. 개괄

일본에서는 고객의 품질보증 요구에 부합하기 위해 품질관리 시스템을 정비하고 있다. 그 첫 번째로 ISO9000시리즈의 인증을 획득할 것을 권고하고 있으며, 일본의 모든 마케팅조사 프로젝트는 「일본마케팅조사협회(JMRA)마케팅조사강령」 과 JMRA가 정하는 지침에 따라 실시하기를 권고하고 있다. JMRA의 마케팅조사 품질기준에는 제안, 조사설계 관리, 조사프로젝트의 운영, 특수 형태의 마케팅조사(정성조사, 국제조사 등)에 대한 관리지침이 포함되어 있다.

나. 주요내용

① 제안·조사설계 관리

- 제안서 제출과 비용 산출 : 조사제안서와 비용견적, 기밀유지 의무, 전제조건의 명시, 보조도구 및 테스트제품, 조사분량, 추가분석, 외부위탁 계약

- 조사의 배경 : 전략과제의 명시, 조사표 내용의 범위, 대안에 대한 검토
- 방법론 : 1차 자료의 수집방법, 2차 자료, 시험조사, 자료 소유권의 귀속
- 표본추출 : 유효표본 수의 목표, 모집단 및 조사대상자의 정의, 표본추출방법과 절차, 가구 또는 사업소 내에서의 적격 대상자 선정
- 실사 : 조사면접원에 대한 교육방법, 면접장소, 실사 종료일, 품질관리
- 자료처리 계획과 보고 : 자유응답설문의 처리, 가중치 부여, 보고서 양식

② 조사프로젝트의 운영

- 프로젝트 (수주 후) 진행 관리 : 수행계획서의 입안, 실제 조사작업의 일정표 및 응답자 확인
- 자료수집과 처리 : 실사작업의 기록, 조사면접원에 관한 정보의 기록, 개인정보 자료의 보호와 보존기간, 고객의 익명성, 응답자에게 보내는 의뢰서 및 감사 편지, 면접의 일시와 소요시간의 기록, 조사원의 완료부수 기록, 실사작업의 감사와 관리, 코딩프레임의 설정, 입력 자료의 검토, 에디팅 또는 클리닝, 자료 파일의 관리
- 조사보고 : 완벽한 재현이 가능하도록 상세하게 보고, 결과와 해석의 분리, 결과의 타당도 평가, 변수의 정의, 전자매체의 자료 형식
- 외부위탁업체 관리 : 투명성의 확보, 조사기관의 전적인 책임, 다른 조사기관과의 관계

③ JMRA의 조사관리 지침

- 기본원칙 : 원칙, '마케팅조사강령'의 준수, 조사업무 구성요소의 관리, 최소기준으로서의 업무수준
- 영업과 계획 : 고객과의 계약, 조사 문의에의 대응, 제안서에 기재할 필수 항목(조사의 목적, 조사방법론-조사대상, 조사지역, 표본 크기, 표본추출방법, 조사방법, 조사일정, 자료처리 방법, 조사물품류, 프로젝트 책임자, 외부위탁), 고객의 기대 충족, 회수수령 보고
- 실사관리 : 자료수집기준, 조사원 교육, 실사 검증(검증의 목적과 실시, 검증의 대상과 횟수, 검증방법과 시기, 검증의 내용, 검증결과의 피드백), 조사원 평가/훈련(교육에 대한 원칙, 신입 조사원 교육 - 조사에 대한 기초지식, 조사의 절차, 응답자 선정방법, 실사 기술, 기타 사무관리의 절차, 동행실사, 교육기간), 조사원 평가/재교육(조사원 평가의 원칙, 평가의 빈도, 조사원 평가의 기준, 평가 결과의 피드백, 재교육, 평가결과 및 기록 보존의 필요성), 조사의 결과 기록과 관리(조사목적, 주제, 실사 기록항목), 외부에 위탁하는 경우

- 자료처리 : 자료처리 프로젝트 관리(기본적인 자료처리의 흐름, 외부위탁을 하는 경우, 자료처리 관리 책임자), 조사표 점검과 오류수정(자료검사 지침서의 작성, 수정작업), After-coding(코딩가이드의 작성 및 적용), 자료입력(자료 형식의 확인, 검증을 위한 권고안, 조사표 상의 개인정보 보호), 검증관리의 준비(자료처리 프로그램의 특성 확인, 자료수정), 집계(자료처리 계획 및 최종집계표에 대한 지시, 교차집계표와 관련된 용어의 점검, 가중치 부여법), 집계 프로그램 작성과 조사기관의 책임 범위(집계 프로그램 작성, 자료의 전달), 특수한 절차를 사용한 자료의 준비

- 기록의 유지와 보관

▶ JMRA의 전화조사 관리지침

- 영업과 계획 : 제안서의 필수 조건(표본추출대장, 표본추출방법, 조사기법, 분석방법, 과업 영역, 비용), 표본수와 무응답(조사불가능 사례) 수의 보고
- 실사관리 : 실사관리자(조사의 기본적인 지식, 조사 절차, 사용 리스트/표본추출방법의 확인과 설명, 실사 기법, 문제 발생시 대응 방안), 전용전화센터를 위한 품질관리(관리자의 배치, 점검, 업무의 기록과 관리), 조사원 훈련/조사원 평가(교육에 관한 원칙, 신입 조사원 교육), 검증(검증의 방법/시기, 검증의 내용), 조사결과의 기록과 관리(조사 개요의 기록 항목, 실사의 기록 항목), 전화 응답자에게 주의할 사항(전달 사항, 응답자에 대한 배려)

▶ JMRA의 우편조사 관리지침

- 영업과 계획 : 제안서의 필수 조건, 회수 조사표의 보고(표본 수, 완성되지 않은 조사표의 내역)
- 실사관리 : 응답자 결정, 조사표나 인사장의 기재사항(조사표나 인사장의 기재사항, 조사요청문을 작성하는 방법, 응답자의 기밀 보관 유지), 우편물 첨부/발송 작업(작업 지침서의 작성, 운영관리의 책임), 조사결과의 기록과 관리(조사 개요 항목, 실사의 기록항목), 우편 응답자에 대한 주의사항(문의/불편사항 처리)

이 외에도 집단심층토의 관리지침이 있다.

1.3. UN 가구조사에 대한 매뉴얼 (Handbook of Household Surveys (draft revision) – Introduction and Part One : General Survey Planning and Operations, UNITED NATIONS)

가. 개괄

조사를 기획하고 조직, 진행시켜서 데이터를 처리하는 데까지 조사관리자와 기획자 수준의 조사 실무자가 참고하여 따를 수 있는 전반적인 기술정보를 제공하고 있다.

이 자료는 UN의 Department of Technical Co-operation for Development and Statistical Office에서 1981년에 National Household Survey Capability Programme에서 작성된 매뉴얼로, 가입된 전 세계 국가들이 참고할 수 있도록 마련되어 있다. 특히 개발도상국들의 경험을 바탕으로 어려운 여건 속에서 진행되는 조사환경과 여러 문화적인 요소들을 고려하여 조사의 각 단계마다 유의할 사항들을 상세하게 정리하고 있다. 1981년에 제작되었기 때문에 통신, 전자기기 발전으로 인한 변화는 포함하고 있지 않지만, 여러 나라에서 시행한 가구조사 경험을 바탕으로 수합된 현실적인 지표를 제시하고 있다. 특히, 조사 실사에 투입될 인력을 위한 매뉴얼이 갖춰야 할 요건이 잘 정리되어 있다.

나. 주요내용

▶ 조사관리자 매뉴얼

- 조사 조사관리자의 책임 : 조사원 채용 및 교육, 조사를 위한 제반 준비작업과 관련하여 해야 하는 일
- 진행에 대한 안내 : 현장으로 오고 가는 자료들을 계획하고 통제하는 일
- 현장감독에 대한 안내 : 현장을 실질적으로 감독하는 방법, 일정표를 따르는 일의 중요성, 완성된 조사표를 검토하는 방법, 품질관리를 위한 절차를 시행하는 방법
- 상황 대처 능력 안내 : 심각한 오류가 발생하거나 거절과 같은 특이한 상황에 대처하는 방법

▶ 조사원 매뉴얼

- 조사전반에 대한 안내 : 조사의 전반적 배경 및 목적, 샘플의 특성과 구성, 그와 관련된 정보 등
- 조사를 수행하는 집단의 일원으로서의 행정적인 역할 : 조사와 관련된 자료들을 다룰 때 조사원들이 수행해야 할 행정적인 역할과 자신의 업무량을 합리적으로 계획하고 조직하는 방법, 진척상황 및 긴급상황 발생 시 보고체계, 비용정산에 필요한 서류 등
- 응답자를 대할 때에 대한 전반적인 교육 : 조사원의 바람직한 태도와 옷차림에 대한 기본적인 원칙, 신분증 지참의 필요성, 다양한 모습으로 살고 있는 응답자를 대하는 기본적인 예의, 조사에 대한 소개를 올바르게 하는 방법, 적절한 응답자 선별 방법, 응답자에게 비밀보장을 설명해줘야 하는 이유 등
- 무응답 및 거절에 대한 대응 방법 안내 : 조사에서 무응답을 최소한으로 줄여야 하는 이유, 재방문 약속을 받도록 조정하는 방법, 거절에 대응하는 절차 등
- 샘플 목록을 작성해서 최종 샘플을 선택하는 방법

- ▶ 기타 매뉴얼, 실사 훈련용 매뉴얼, 기타 필요한 자료(집에서 공부할 자료, 집단교육용 자료 등)
- ▶ 응답대상자 특성별 접근방식 - 지역색, 경제수준, 도농에 따른 차이 등
- ▶ 응답지 수합 후 검토방식 및 데이터 처리 방식 등

2. 일본 통계기관의 현장조사 매뉴얼 현황

2.1. 개괄

일본에서는 현장조사 매뉴얼에 대한 연구가 일반 통계학의 연구 분야처럼 그리 활발하게 진행되지는 않았다. 최근 일본 국내 개인의 정보공개법이 한층 강화되면서 각종 조사기관이나 연구기관이 조사에 대한 부담과 어려움에 직면하고 있는 실정에서, 일본정부가 시행하고 있는 국세조사나 각종 조사에서 조사원의 안전사고가 잇달아 발생하고 있는 가운데 일본에서의 현장조사 매뉴얼은 대부분 조사원의 교육 및 안전 행동지침에 대한 사항에 집중되어 있다.

2.2. 주요 내용

일본에서 발행된 지침서 가운데, 『국세조사가이드북(総務省統計局 2005)』, 『통계조사를 안전하게 수행하기 위하여(財団法人日本統計協会, 2005)』, 『통계로 보는 일본의 과학기술 연구(総務省統計局, 2005)』, 『조사의 지침(総務省統計局, 2005)』, 『통계실무기초지식(全国統計協会連合會, 2006)』, 『통계조사원의 안내(全国統計協会連合會, 2006)』, 『일본의 노동력조사 조사요령서(総務省統計局, 2003)』 등을 살펴보았다.

- ▶ 일본 재단법인전국통계협회연합회(2005)가 발행한 「통계조사원의 지침」의 주요내용
 - 조사원에 대한 주요 안전지침: 조사지역 상황의 인지, 조사업정이나 방문지역 및 예정변경의 알림, 조사활동에 편리한 복장착용, 보행이나 우천 시 안전사고 예방, 자전거 이용 시 안전운전, 가구방문 시 출입주의, 현관 앞에서 조사완료, 개조심, 방문조사는 대낮활동, 사고나 부상시의 즉시 연락 등
 - 응답대상자가 조사를 거부하거나 비협조적일 때의 대처방안: 조사자가 조사취지를 설명하고 설득, 응답자의 이야기를 먼저 잘 듣기, 조사표나 기록사항은 연구 분석에만 사용되며 다른 용도나 목적으로 사용되는 것은 법률로 규정하고 있다는 것을 설명, 논쟁으로 발전되지 않도록 최대한 주의, 조사상의 기밀유지 등
 - 조사원의 가구나 응답자 방문요령: 준비서류나 물품확인, 피조사자의 상황이나 형편에 따른 적절한 시간 선택, 조사는 순서대로 요령 있게, 조사협력에 대한 감사와 재방문의 예시 등

▶ 일본 총무성(2001)이 발행한 「통계조사 안전매뉴얼」의 주요 내용

- 조사원의 안전: 조사활동 계획 및 가족에게 알림, 방법 호루라기 휴대, 가구나 피조사자의 방문은 대낮활용, 조사의뢰 및 설명은 현관에서 완료, 교통사고 주의, 빙판이나 우천시 보행주의, 가구 방문 시 개주의, 조사활동 중 사고나 재해연락 등
- 조사원 교육: 조사 진행이나 조사표 기입방법, 마음자세, 안전지침이나 요령서의 숙독 등
- 조사준비단계: 조사에 필요한 물품의 정리, 조사가구(일반주택, 독신자가구, 학생기숙사, 병원 등) 파악, 조사지역의 위치 및 지도확인, 조사대상자 명부 작성 등
- 현지조사: 조사표의 배포, 조사표의 수집, 조사표의 검토 및 정리, 현장조사, 조사표의 배포와 기입의뢰, 조사표의 수집과 검토, 조사표의 재검토, 조사표의 제출 등

3. 기타 고객응대매뉴얼 현황

특정 조사나 프로젝트에 한정되지 않은 일반적인 지침을 담고 있는 자료를 살펴보았다.

3.1. 통계수첩

통계청과 각 지방 통계청은 비표집오차를 줄이기 위한 노력을 계속하고 있다. 예를 들어 현장조사원용‘통계수첩’을 만들어 현장 조사 시 발생할 수 있는 각종 문제에 대처하고 비표집 오차를 줄이기 위한 가이드라인으로 사용하고 있다. 또한 일부 지방 통계청에서는 현장조사원들이 정기적으로 모여 학습을 하며 현장에서 발생하는 문제 및 해결 방안을 서로 토론하여 품질관리를 위해 노력하고 있다. 현장조사자들이 그동안 경험하고 기록한 내용을 담은 통계수첩은 실질적인 현장의 상황이 포함된 귀한 자료이다.

- 구체적인 지침 - 통계조사원의 역할, 면접기법, 대화요령, 방문예절, 전화예절 등 현장조사에서 응용할 수 있는 다양하고 구체적인 내용을 담고 있음.
- 현실적인 지침 - 근무자세, 여러 상황에서의 행동양식 등을 담고 있음.

3.2. 고객응대매뉴얼

현장조사는 대상자와 대면접촉을 통해 협조를 얻고 정보를 수집한다는 측면에서 보험회사 등의 고객응대와 일부 유사한 면이 있다고 할 수 있다. 따라서 일반 기관의 고객응대 매뉴얼은 조사과정상 발생할 수 있는 각종 상황에 대처하는데 도움을 줄 수 있는 유용한 자료이다.

- 대상에게 접근하기 - 경계를 하는 타인에게 접근해서 대화를 하도록 유도하는 방법

- 대상에게 호감을 주기 위한 방법 - 옷차림, 말씨 등에 대한 지침
- 표준화된 이미지에 대한 중요성 - 통일된 기업 이미지를 유지하기 위해 통일성을 강조하는 점을 응용하여 조사원에게 통일성의 중요성을 심어줄 수 있음

<표 1> 참고로 활용한 일반 고객응대매뉴얼 현황

발체자료명	발행기관명
통계수첩	통계청
한국동물병원협회고객응대매뉴얼	한국동물병원협회
메트라이프 생명 Prospecting Telephone Approach	메트라이프 생명

4. 통계작성기관 조사 결과

4.1. 광주전남지방통계청

통계작성 담당직원과의 면담을 통해 생생한 현장의 사정을 들었다. 조사원과 응답자 사이의 관계와 거기서 나타날 수 있는 문제점 중심의 자료를 수집하였다.

가. 인터뷰 내용

- 응답자와 효과적이고 실질적인 라뽀(rapport) 형성법
 - 방문 가구에 마음의 편지를 써서 남기기
 - (패널조사 일 때) 가구원들의 애경사 챙기기 등
- 접근이 어려운 응답자의 종류와 유의점
 - 독신, 맞벌이 부부, 무직인 사람 등
 - 협조 얻기 어려운 대상과 만날 때 조사원 안전 지키는 법 등
- 도시/농촌 응답자의 특징 등
 - 방문이 가능한 시간대의 차이, 조사에 대한 태도 차이 등

나. 한계

- 예시가 패널조사로 한정됨
- 현장에서 활동하는 면접원의 현장조사 애로점 중심의 얘기가 대부분이어서 관리자 입장의 내용이 부족

4.2. 민간 조사기관

한국갤럽, 현대리서치연구소, 인사이트리서치, ○○리서치¹⁾ 등 국내 유수의 민간 조사기관을 방문하여 패널 이외의 일반조사 시 유의할 사항과 위탁조사 시 유의할 사항 등에 대한 자료를 수집하였다.

가. 인터뷰 내용

▶ 일반조사 시 유의할 사항

- fax 등 전자조사 시 유의할 사항
 - 조사표가 담당자에게 전달되었는지 확인하기
 - 담당자가 응답을 직업 하였는지 확인하기
 - 정해진 기간 안에 회신을 받기 위해 연락하기 등
- 조사원 교육, 관리 노하우²⁾
- 조사 후 결과검증 및 보고 방법 등

▶ 외주 주는 사람이 유의할 사항

- 조사기획 시, 실사시행 시, 결과보고 시 발주자가 점검할 사항 등

나. 한계

- 전문조사 기관이기 때문에 전산화표준화 된 조사환경 및 데이터 처리방식으로 전문조사자가 아닌 이에게 적용하기 어려운 면이 있음

제 3절 연구결과의 활용

이 연구는 조사원이 현장조사 수행 시 가능한 대로 비표집오차가 발생하지 않도록 하기 위한 조사방법과 수단을 모색하기 위해 실시되었다. 또한 현장조사에서 조사관리자와 조사원 모두가 이해하기 쉽고 간단하게 똑같은 방법으로 조사가 이루어질 수 있도록 명확한 작업순서를 결정하고 적용할 수 있는 매뉴얼을 개발하기 위한 것이다. 조사기획 단계에서 조사대상을 명확히

1) 면담자의 요청에 따라 익명으로 처리함.

2) 자세한 내용은 '제 3절 단계Ⅱ : 본조사 추진'의 '3. 조사원 교육'참고.

선정한다거나 이해하기 쉽게 조사표를 설계하는 것도 중요하지만 전반적인 조사과정에서 비표집오차를 극복하려는 노력은 대단히 중요하다. 그러나 통계조사의 경우 다수의 조사원이 조사표를 취급하기 때문에 비표집오차를 완전히 극복하기는 쉽지 않다. 그렇다고 해서 비표집오차를 그대로 방치하거나 통제를 하지 못하면 통계의 품질은 그만큼 수준이 낮아질 수밖에 없다.

오늘날 국가통계의 품질은 대내적으로는 정책수립이나 입안에 매우 중요한 역할을 하고 있다. 대외적으로는 한 나라의 통계품질 수준이 국가수준을 좌우하는 척도가 되고 있다. 국가통계의 품질을 높이기 위해 반드시 필요한 것이 조사과정상 발생할 수 있는 비표집오차를 최소화하는 것이다. 이는 조사통계, 또는 보고통계 할 것 없이 모든 통계에 똑같이 적용되는 사안이다.

이 연구는 조사현장에서 발생할 수 있는 비표집오차를 최소화하는 것이 국가 정책상의 중대 사안임에도 불구하고 이를 통합적으로 관리·점검할 수 있는 기준이나 표준화된 매뉴얼이 아직 없었기 때문에 그 기틀을 마련하는데 있다. 또한 통계조사의 가장 기초적인 단계에서 원론적인 부분에 초점이 맞추어져 있기 때문에 전문적인 통계지식이 없는 초보자라할지라도 쉽게 적용할 수 있는 매뉴얼을 만들기 위해 노력하였다. 조사 현장이나 통계관련 업무종사자 모두 여기에 제시된 매뉴얼을 잘 활용하면 효율적으로 조사와 감독을 진행하는데 크게 도움이 될 것이다.

1. 연구개발 목표달성도 및 대외기여도

1.1. 연구의 목표달성도

이 연구의 목표는 현장조사나 통계작성에 종사하는 실무자들이 체계적인 매뉴얼을 바탕으로 작업과정을 통일시킴으로써 비표집오차를 줄이고 국가통계의 질을 한 차원 높이는데 목표를 두고 있다. 제 1부에서는 통계품질에 관련된 기존 연구를 충분히 검토하고 해외 (유엔, 일본)에서 작성된 현장조사 품질관리 매뉴얼을 참고하여 한국의 통계품질을 한 단계 높이려고 노력하였다. 제 2부에서는 각종 통계기관의 면접조사나 사례연구를 통하여 이론과 실제에 대한 경험을 바탕으로 현장 조사에 대한 구체적인 매뉴얼을 마련하는데 비중을 두었으며 특히 보험회사나 병원 등의 손님응대 매뉴얼을 입수하여 보고서 작성에 참고하였기 때문에 본래의 예정 연구목표보다 달성도는 높다고 평가된다.

1.2. 연구의 기대효과

첫째, 조사기획단계에서 조사완료까지 조사관리자와 조사원에게 필요한 매뉴얼을 작성하여 각종 조사기관에 제공함으로써 국가통계의 전반적인 품질을 향상시키는데 기여할 것이다.

둘째, 현장조사 및 통계작성 기준과 틀을 마련하여 통계업무에 종사하는 누구나 기본적인 조사연구가 가능하게 하고 조사과정을 평가 및 관리함으로써 국가예산의 낭비를 막고 통계작성의 효율성을 높이는데 기여할 것이다.

셋째, 국가통계의 품질을 통합적이고 체계적으로 관리할 수 있는 매뉴얼을 통하여 국가통계의 품질을 관리함으로써 국민생활의 질적 향상과 국가경쟁력을 제고하는데 기여할 것이다.

2. 연구의 한계 및 연구결과의 활용방안

2.1. 연구의 한계

이 연구는 현장조사 매뉴얼 작성이 국내에서 처음 시도되는 것인 만큼 다양한 현장조사의 장면을 포괄적으로 접근하고자 노력하였다. 그러나 조사업무의 방대함과 그것을 다룰 수 있는 시간과 비용의 한계 때문에 모든 방법과 단계를 더 세세하게 다루지 못하고 더 많은 정보와 충분한 자료를 제공하지 못한 점을 안타깝게 생각한다. 앞으로 통계청이 지속적으로 연구를 함으로써 이러한 부족한 부분이 보완되고 좀 더 나은 매뉴얼을 제공할 수 있으리라 확신한다. 그럼에도 불구하고 국내외 현장조사 문헌 및 논문에 근거한 이론제공과 국내 현장조사 관계자나 경험자의 면접에 의한 풍부한 자료 정리와 국내실정에 맞는 매뉴얼을 제공하였다는 점에서 현장에서의 활용과 파급효과가 매우 클 것으로 기대한다.

2.2. 활용방안

이 연구 결과의 활용방안은 다음과 같다.

- 1) 통계가 국가정책이나 주민생활에 미치는 영향을 새롭게 인식시키는 계기를 마련하고, 지금까지 통계자료의 한계나 제약을 개선하는데 활용할 수 있다.
- 2) 현장조사 비전문가, 미경험자를 위한 품질관리의 기반이 되어 향후 통계품질 관리를 용이하게 하도록 유도할 수 있다.
- 3) 최근 통계현황 및 정보 수집을 바탕으로 정밀한 현장조사 매뉴얼을 작성하여 제공할 수 있다.
- 4) 일관성 있는 통일된 매뉴얼을 바탕으로 현장조사의 품질관리를 체계화시켜 한층 수준 높은 국가통계를 작성하는데 활용할 수 있다.
- 5) 표준화된 매뉴얼로 국가통계의 품질을 관리하여 국가 신뢰도 및 국가 경쟁력을 제고할 수 있다.

3. 용어정리

이 연구에서 사용된 주요 용어를 아래와 같이 정의한다.

- 사업체조사 : 기관이나 단체, 기업 등 집단의 특성을 조사하는 것.
- 가구조사 : 개인 혹은 가구 단위로 조사하는 것.

- 조사관리자 : 조사를 총 기획·관리·감독하는 사람.
- 조사지도원 : 조사관리자를 도와 현장에서 조사원들을 관리·감독하고 조사관리자와 조사원을 연결해주는 역할을 하는 사람. 대개 조사원 가운데 우수한 조사원이나 경험이 풍부한 조사원을 선발하여 지도원으로 삼는다.
- 교관급 관리자 : 조사관리자와 동급으로 조사를 관리·감독하는 사람. 대개 특정 지역의 조사 책임자 역할을 한다.
- 조사표 : 질문지 혹은 설문지라고도 하며, 응답자에게 물을 질문이 적힌 용지를 말한다. (questionnaire, interview schedule)
- 조사표류 : 조사표와 관련되어 실제로 조사원이 응답자로부터 응답을 얻어내는데 쓰이는 도구들을 말한다. 조사표 표지, 보기카드 등.
- 조사용품류 : 조사작업과 직접적인 연관은 조사표류보다 덜하지만 조사가 원만하게 수행되도록 돕는 도구들을 말한다. 조사원 명찰, 가방, 펜 등.
- 조사지침서 : 수행중인 조사에 사용되는 용어정리, 질문에 대한 설명, 조사방법 등을 담은 안내서.
- 모집단 : 조사를 하고자 하는 대상의 전체 수.
- 전수조사 : 조사를 하고자 하는 대상 전체(모집단)을 조사하는 것.
- 표본(sample) : 모집단으로부터 실제로 조사를 실시할 일부 대상자를 추출한 것.
- 표집(sampling) : 표본을 추출하는 행위.
- 조사대상자 : 표본으로 선출된 사람으로서 응답자가 될 사람.
- 조사대상자 명부 : 표본으로 선출된 이들의 이름과 연락처 등의 정보를 담은 명부.
- 비표집오차 : 표본추출 이외의 과정에서 나타나는 오차로 표집오차를 제외한 모든 오차를 의미한다. 즉, 자료의 수집이나 처리과정에서 발생하는 문제나 조사원의 실수 등으로 발생하는 오차이다.
- 시계열(분석) : 시간이 지나면서 나타나는 변화를 분석하는 것.
- 라뽀(rapport) : 조사원이 응답자의 (적극적인) 협조를 얻기 위해 형성하는 유대관계.
- 패널조사 : 고정된 응답자를 대상으로 조사를 실시하는 방법.
- RDD방법(Random Digit Dialing) : 숫자를 무작위로 조합하여 전화번호를 생성하는 방법.
- 코딩(coding) : 전산입력이 가능하도록 응답에 부호를 부여하는 작업.

- 에디팅(editing) : 오차를 일으킬 가능성이 있는 결측자료, 타당하지 않은 자료, 일치하지 않는 자료를 식별하는 확인과정.
- 데이터베이스 : 조사대상명부, 응답자 정보, 전화번호부 등과 같은 자료가 전산화되어 열람이 가능하도록 마련된 전산자료실.
- 캐어묻기(probing) : 응답이 모호하거나 충분히 구체적이지 않을 때 응답자의 생각을 정확하게 파악하고 현상에 대한 구체적인 생각을 듣기 위해 여러 모로 재질문하는 기술.
- CAPI(Computer Assisted Personal Interviewing) : 컴퓨터 등 전자기기를 이용하여 응답을 기입하며 조사를 진행하는 조사방법.
- PDA(Personal Digital Assistant) : 휴대용 정보 단말기로, CAPI와 마찬가지로 조사현장에서 데이터를 전산으로 바로 입력할 수 있도록 해주는 전자기기.

제2부

현장조사 품질관리 매뉴얼

(빈 페이지)
간지

제 3장 조사관리자 현장조사관리 매뉴얼

제 1절 조사의 준비

1. 조사관리자의 역할

현장조사의 지휘를 맡게 되는 조사관리자는 조사가 정해진 시간 안에 정확하게 이루어질 수 있도록 지도할 책임이 있다. 조사관리자의 역할은 크게 준비, 진행, 조사과정의 행정적인 업무와 조사현장을 통제하고 감독하는 현장관리 업무로 나눌 수 있다. 조사의 품질을 향상시키기 위해서는 어느 쪽도 소홀히 해서는 안 된다.

조사관리자의 역할을 원만하게 수행하기 위해서는 다음 사항에 주의해야 한다.

국가통계에 대한 책임

정부승인통계를 작성하는 각 기관의 조사관리자는 조사결과에 따라 작성되는 국가통계에 대한 윤리적인 책임이 있다. 고품질의 조사로 올바른 국가통계를 생산하기 위해 조사관리자는 무엇보다도 조사의 기획과 진행 등 조사방법에 대한 기본적인 지식을 숙지하여 조사업무를 제대로 수행할 수 있는 역량을 키워야 한다.

전반적인 조사업무의 흐름을 파악하여 철저히 수행한다.

조사는 처음 기획 단계부터 마지막 분석결과가 나올 때까지 하나의 통합과정이다. 정부승인통계의 품질을 보증하기 위해서는 조사관리자가 조사 전체의 흐름과 각 단계에서 필요한 업무를 제대로 파악하고 철저히 수행해야 한다.

예를 들어, 조사표를 설계하는 단계에서 응답자의 연령을 있는 그대로의 수치로 기입하느냐 아니면 10대, 20대, 30대 등 연령대로 기입하느냐에 따라 연령을 이용한 결과분석이 달라진다. 이는 조사 설계 상의 차이가 분석결과에 미치는 차이를 잘 보여주는 좋은 예라고 할 수 있다. 이 외에도, 연령을 만으로 기입하도록 지침을 내렸는지 안 내렸는지에 따라 조사원 중에는 연령을 만으로 기입하는 사람과 그렇지 않은 사람이 있어 응답이 일정하지 않을 수 있다. 이는 사전기획 부족으로 조사결과의 신뢰성이 떨어질 수 있는 한 예이다.

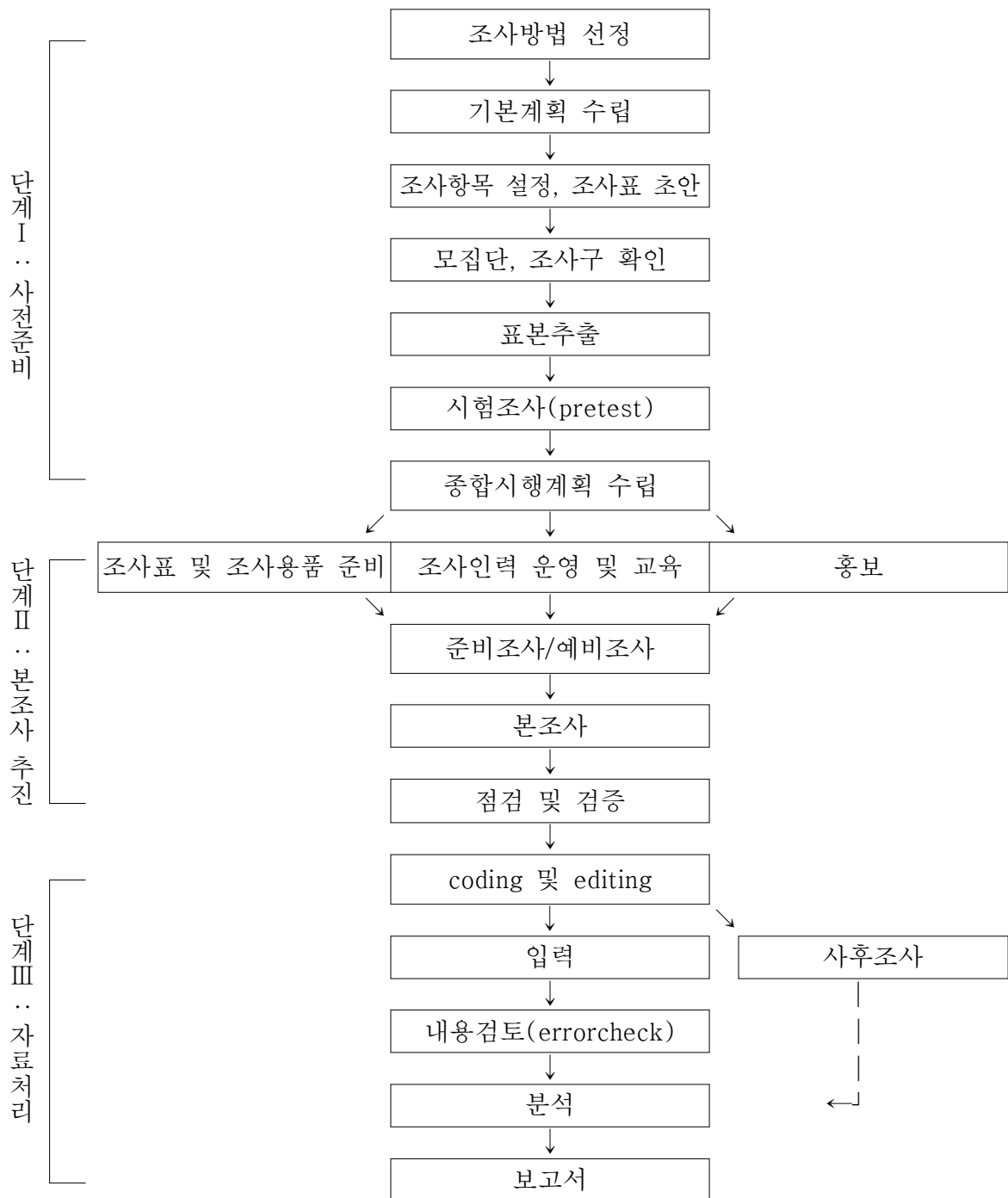
이러한 예에서 보여주고 있는 바와 같이 조사표 설계에 따른 결과분석의 직접적인 연관관계 뿐 아니라 예산의 책정과 배정, 조사일정과 날씨 등 조사 전반의 다양한 상황들이 서로 영향을 주고받아 전체 조사에 큰 영향을 미치게 된다. 따라서 기존 조사에 대한 기획서나 평가보고서 등을 충분히 숙지하여 조사 전체 과정을 충분히 파악하고 있어야 한다.

2. 조사의 전반적인 과정

2.1. 업무흐름도

다음 도표는 업무의 흐름을 알기 쉽게 도표로 정리한 것이다. 일단 조사를 수행하기로 결정했다면, 조사의 각 단계를 도표로 만든 <업무흐름도>를 참고하여 진행하도록 한다.

(그림 1) 업무흐름도



2.2. 업무흐름도 상세한 내용

이 매뉴얼에서는 아래 표의 내용 가운데 음영처리 된 부분을 중점적으로 다루고 있다. 각 단계에 대한 상세한 설명은 본문의 내용을 참고하기 바란다.

<표 2> 단계 I : 사전준비

조사방법 선정	◦ 조사의 규모 및 특성을 고려하여 적절한 조사방법 선정
기본계획 수립 및 시행	◦ 업무단계별 추진방향 및 일정수립 - 시험조사, 자료처리, 모집단(표본)설정, 인력 운영, 홍보, 소요예산 등
조사항목 설정과 조사표 및 결과표 초안 작성	◦ 기관 내 회의 ◦ 이용자 설문조사 ◦ 관계기관 협의 및 전문가 회의 ◦ 조사표 및 결과표 ◦ 조사지침 초안 작성 등
조사구 및 모집단 명부관리 점검	◦ 조사구설정 상태 (현지) 점검 ◦ 모집단 명부 확보·관리 상태 점검
표본추출	◦ 표본추출
시험조사(pretest)	◦ 현지조사 실시 ◦ 자료처리 입력 및 심사방안 검토 ◦ 시험조사결과 분석 및 평가 ◦ 조사항목 및 조사표, 조사 지침 확정
종합시행계획 수립	◦ 업무단계별 세부 시행지침 수립 ◦ 조사표 확정, 예산 재배정 등

<표 3> 단계 II : 본조사 추진

조사표 및 조사용품 준비	◦ 조사표 등(조사표, 조사지침, 요도 및 조사대상자 명부 등) 인쇄 ◦ 조사용품 등(필기구, 가방, 조사원증, 홍보물 등) 준비
조사인력 운영 및 교육	◦ 조사원 및 지도원 모집, 채용 및 교육 - 지도원 교육 - 조사원 교육 ◦ 교관단 편성/운용 - 교관단 훈련 및 현지실습 - 각종 교육, 지도, 내검관련 업무 추진 등
홍보 및 협조 구하기	◦ 홍보추진계획 수립 및 시행 ◦ 관련기관 및 단체에 홍보협조 의뢰 ◦ 각종 매체를 통한 홍보 추진
↓	
준비조사/예비조사 실시	◦ 준비조사 실시(조사대상자 명부 작성) ◦ 본조사와 똑같은 모습으로 예비조사 실시
↓	
본조사 실시	◦ 본조사 실시
점검 및 검증	◦ 점검/검증 (초기, 수시) - 조사표 내용 - 표본 ◦ 조사표 사전내검
↓	
coding 및 editing	◦ 자료의 coding과 editing

<표 4> 단계Ⅲ : 자료처리

자료입력	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 입력인력 훈련 및 운영 (혹은 외주) ◦ 입력상황 지도/점검
자료내검 및 질의조회	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 자료 내검 (범위, 논리 에러 등)
사후조사 실시	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 사후조사 표본설계 ◦ 사후조사 실시 및 분석
최종결과 집계 및 분석	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 최종결과 집계 및 공표 ◦ 보고서 및 공표자료 작성
보고서 발간 및 배포	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 보고서 제작 ◦ 보고서 배포

<표 5> 단계Ⅳ : 심사 (선택)

평가	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 최종 평가회의 ◦ 평가기록
포상	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 협조기관 및 응답자 포상

제 2절 단계Ⅰ : 사전준비

1. 조사방법 선정

국가통계는 대개 대규모의 모집단의 특성을 알아내는 것이 목적이므로 양적조사방법을 이용한다. 양적조사는 응답을 얻는 방법에 따라 면접조사, 전화조사, 우편 및 팩스 조사, 인터넷 조사 등으로 구분할 수 있다. 각 조사방법의 특징과 장단점들을 알고 조사방법을 선정하는 것이 중요하다.

조사방법을 선택할 때는 예산, 조사기간, 조사표의 길이, 시·청각 보조자료의 활용, 모집단에 대한 정보 등을 비롯해 고려할 사항이 많다. <표 6>에 이러한 사항들을 한 눈에 알아보기 쉽게 정리하였다. 아래 표와 각 조사방법에 대한 설명을 통해 조사방법들의 장단점을 살펴 작성할 통계의 성격에 가장 알맞는 조사방법을 택한다.

참고로, 우편 및 팩스 조사와 인터넷조사는 표본의 대표성 문제나 회수율 등의 문제가 있으므로 단독적으로 사용하기보다 면접조사나 전화조사의 보조방법으로 병행할 것을 권장한다.

<표 6> 조사방법의 장단점 비교

		일반 조사				인터넷 조사		
		면접조사	전화조사	ARS 조사	우편/팩스 조사	회원조사	방문자 조사	전자우편 조사
실행요인	실행비용	고비용	저비용 ·중간	저비용*	저비용 ·중간	저비용*	저비용*	저비용*
	자료수집기간	중·장기 (4-12주)	단기 (2-4주)	단기 (1-2주)	장기 (10주)	단기 (1-2주)	단기 (1-3주)	단기 (1-4주)
조사표 요인	조사표의 길이	매우 김 (30-60분)	짧음 (15-30분)	매우 짧음 (3-5분)	긴 편 (4-12쪽)	짧음 (15-30분)	매우 짧음 (5-10분)	짧음 (10-20분)
	질문순서의 통제	매우 우수	매우 우수	매우 우수	열등	우수	우수	열등
	개방형 질문사용	우수	양호	열등	열등	양호	양호	양호
	시각적 자료 활용	매우 우수	불가능	불가능	우수	매우 우수	매우 우수	우수
	민감한 주제	양호	양호·우수	양호·우수	우수	양호·우수	양호·우수	양호·우수
자료의 질적 요인	표본의 대표성	높음	높음**	매우 낮음	대체로 높음	대체로 낮음	매우 낮음	낮음
	응답 편의	낮음	낮음	높음	높음	중간	높음	높음
	응답상황 통제	우수	양호	열등	열등	열등	열등	열등

* 조사를 위한 부대비용이 많이 든다 (서버 확충, 홈페이지 구축, 프로그램 설계 등)

** 무작위번호추출(RDD)의 경우

- 조동기(2003), 온라인 사회조사의 특성과 쟁점, 한국소비자학회 Doctoral Consortium 발표 자료를 수정·보완하였음

1.1. 면접조사

▶ 장점

- 응답률이 높다 : 면접조사는 우편조사나 전화조사보다 응답률이 더 높다. 전화조사의 경우 응답자는 전화를 끊어버리면 그만이지만, 면접조사에서는 얼굴을 마주보기 때문에 거절하기가 쉽지 않고, 거절하더라도 다시 권유할 수 있기 때문이다.
- 면접상황을 통제할 수 있다 : 응답자의 응답에 가족의 영향이나 주변환경을 통제하여 보다 신뢰할 수 있는 응답을 얻어낼 수 있다. 응답 내용뿐 아니라 응답자의 태도나 표정 등을 관찰할 수 있다.

- 관찰을 통해 부수적인 정보를 수집할 수 있다 : 응답자의 상황과 함께 응답자의 가정의 경제적 형편 등을 통해 부수적인 정보도 수집할 수 있다. 예를 들어, 몇 년 전에 실시된 기초생활 보호자조사에서는 정부의 보조를 받을 수 있는 소득기준이 있는데도 불구하고 주거수준이나 자동차 사용과 같이 겉으로 드러나는 것만 보아도 조사대상자의 생활수준이 다양한 것을 파악할 수 있었다.
- 시각·청각적인 보조물을 사용할 수 있다 : 글을 읽지 못하는 사람이나 노인들을 대상으로 하는 조사가 가능하다. 대부분의 노인조사가 면접조사로 실시된다.
- 다른 조사에 비해 조사표가 길어도 가능하다.
- 질문이나 조사에 대한 추가 설명이 가능하다 : 질문의 내용이 복잡하거나, 응답의 내용이 분명하지 않을 경우 추가로 설명을 해주거나 더 자세하게 질문할 수 있다.
- 특정 집단에 대한 접근이 쉽다 : 목표로 한 정치인이나 예술가 등 특정 직업에 종사하는 사람들에게 우편조사를 실시하면 반송될 가능성이 높지만, 직접 찾아가서 응답을 위한 분위기를 형성하면 조사를 성공시킬 수 있다.

▶ 단점

- 조사비용과 시간이 많이 든다 : 조사원이 응답자와 직접 대면해야 하므로, 조사지역이 넓고, 조사대상이 많을수록 조사비용과 시간이 많이 든다. 예를 들어, 섬지역에 대한 면접조사의 경우 여객선 운임뿐만 아니라 섬에서 하룻밤을 지내야 할 수도 있기 때문에 조사가 완료되기까지 비용과 시간이 많이 든다.
- 허위작성의 위험이 있다. 조사원이 응답자를 실제로 면접하지 않고 허위로 작성하는 경우가 있다. 검증과정에서 밝혀지기도 하지만 완벽하게 검증되지 않는 경우도 있다.
- 조사원에 의한 비표집오차가 큰 편이다 : 면접조사와 관련되어 제기되는 문제점 중 하나는 조사원에 의한 비표집오차이다. 따라서 조사원에게 질문내용과 조사기술에 대한 고도의 훈련을 실시하여 같은 질문에 대해서 마치 한 명의 조사원이 조사한 듯 응답자한테서 똑같은 반응을 얻을 수 있도록 해야 한다. 그러나, 아무리 철저하게 훈련을 시켜도 조사원의 용모와 목소리의 차이부터 시작하여 중립적이지 않은 단어를 사용한다거나, 부정기입 등의 문제가 발생할 수 있다.
- 다른 조사에 비해 응답자의 익명성을 유지하기가 어렵다 : 조사원과 직접 대면하여 조사하다 보니 응답자에게 무기명 조사라는 것을 납득시키기 어렵다. 이런 문제로, 월수입이나 성에 대한 태도와 같은 질문에는 응답자가 솔직한 응답을 하지 않을 수도 있다. 때로는 응답자가 심문을 받고 있는 피의자 같다는 착각을 일으킬 수도 있다.

- 조사대상자를 접촉하기가 쉽지 않다 : 경제활동 참여율이 높아지면서 집단별로 낮 동안에 집에 있지 않는 비율의 차이가 크며, 사생활 침해나 범죄 등을 이유로 가정에 방문하여 응답자를 찾아 응답을 받아내기가 점점 더 어려워지고 있다. 집에 혼자 있는데 누군가 설문조사를 하겠다고 오면 선뜻 응하기가 어려운 것이 사실이다.
- 집단면접조사 시에는 주변의 영향을 받는다 : 학생이나 근로자들을 대상으로 한 조사에서는 집단면접조사방법이 주로 쓰이는데, 집단면접조사 시에는 옆 사람들에게 영향을 받아 자신의 생각이 아닌 공통의 생각을 적는 경우가 있고, 응답자가 직접 조사표에 응답을 적기 때문에 엉뚱한 응답을 하였거나 응답을 빼먹은 경우는 조사자가 일일이 확인하지 않으면 이를 파악하기 어렵다. 또한, 해당 학교나 업체에서 그들의 사정에 맞는 조사대상자를 정해주는 경우도 있어서 조사원의 의지와 상관없이 표본에 편향(bias)이 생길 수 있다.

1.2. 전화조사

▶ 장점

- 면접조사보다 상대적으로 시간과 비용이 적게 든다 : 면접조사보다 상대적으로 시간과 비용이 적게 든다. 면접조사나 우편조사에 비해 매우 신속하게 조사를 마칠 수 있기 때문에 조사기간이 길어져서 생기는 편의(bias)도 줄일 수 있다. 조사지역이 넓을수록 이런 강점이 더 크다.
- 허위작성의 위험이 상대적으로 적다 : 조사감독원이 조사원의 바로 옆에서 감독하기 때문에 면접조사에 비해 응답자를 실제로 조사하지 않고 허위로 작성하기가 쉽지 않다.
- 조사원으로 인한 비표집오차를 줄일 수 있다 : 조사원에 대한 감독이 가능하여 조사원으로 인한 비표집오차를 줄일 수 있다. 대개의 전화조사는 일정한 공간 안에서 이루어지므로 조사감독원은 조사원이 조사표 설계에 맞게 제대로 조사를 하고 있는지 조사표를 읽는 과정에서 잘못하는 것은 없는지, 응답자에게 중립적인 태도를 유지하고 있는지 등을 바로 감독할 수 있다.
- 면접조사에 비해 응답자에게 접근하기가 쉽다 : 대면이 어려운 조사대상자와도 접촉할 수 있기 때문에 응답률이 높은 편이며, 부정확한 응답을 하였을 때 다시 접근하여 이를 확인하기도 쉽다.
- 표본추출이 쉽다 : 전화번호부를 가지고 무작위로 표본추출을 하거나, 전화번호부에 등재되지 않은 가구로 인한 오차를 줄이기 위해 RDD(Random Digit Dialing) 방법을 통해 표본을 추출하면 된다.

▶ 단점

- 질문의 길이와 내용에 제한을 받는다 : 질문의 수가 적고, 내용이 짧고 단순해야 한다. 따라서, 다양한 내용을 한꺼번에 조사하기는 어려우며 꼭 필요한 질문만 해야 한다. 조사원과 응답자가 전화선 하나로 연결된 상황이기 때문에, 얼굴을 마주보고 있는 경우보다 거절하기가 쉽기 때문이다.
- 시청각적인 보조물을 활용할 수 없다 : 따라서, 광고조사나 디자인 조사에는 적합하지 않다. 또한, 보기카드를 사용할 수 없으므로 보기가 너무 다양하거나 어려운 말로 쓰였을 때 제대로 응답을 얻어내기가 어렵다.
- 응답자의 응답의 진실성을 알 수 없다 : 응답자의 표정이나 주변 상황 등을 직접 확인할 수 없기 때문에 응답자가 사실과 다르게 응답을 하여도 확인하기 어렵다.
- 응답자의 주변상황에 대한 보조적인 정보 수집이 어렵다.
- 전화를 통해 접근하기 어려운 대상이 있다 : 전화라는 매체의 특성상 특별한 경우가 아니라면 밤 10시 이후의 조사는 힘들기 때문에 경제활동을 하는 인구, 특히 20~40대의 남성들과 통화하기가 매우 어렵다. 또한, 주부의 취업이나 주 5일제 근무와 같은 이유로 생활양식이 변하여 주부들도 가정에 머무시는 시간이 점점 적어지고 주말에는 여가선용을 위해 집 밖에서 활동을 하는 사람이 많아져서 조사대상에 접근하는 것 자체가 어려워지고 있다.
- 표본의 대표성 문제가 있다 : 전화가 없는 사람, 특히 독신 가구의 경우 이동전화만 있고 유선전화가 없는 사람이 많아서 이들이 표본에서 배제되며, 전화번호부에서 무작위 추출을 하는 경우에도 전화번호부에 등재되지 않은 사람은 배제된다. 이러한 점을 보완하기 위해 성별 또는 연령 등의 인구통계학적 변수에 따라 할당을 주어 표본을 구성하도록 하거나, RDD 방법을 사용하기도 한다. 그러나 RDD 방법을 사용하면 결번이거나 가정집이 아닌 사무실이 걸릴 확률이 높아져 전화번호부에서 무작위로 추출한 방법에 비해 응답자와의 접촉이 어렵다.
- 언어/청각장애인이거나 노인들에게는 사용하기 어렵다.

1.3. ARS 전화조사

▶ 장점

- 조사 시간이 짧다 : 같은 회선수로 조사를 하더라도 일반 전화조사에 비해 훨씬 짧은 시간에 많은 응답을 받아낼 수 있다.

- 비용이 적게 든다 : 조사원 수당이나 조사경비가 절약되기 때문에 비용이 적게 든다.
- 조사원으로 인한 비표집오차를 줄일 수 있다 : ARS 전화조사에서는 똑같은 음성, 똑같은 톤의 녹음내용이 모든 응답자에게 똑같이 들리기 때문에 조사원의 차이에 의한 응답의 차이는 없다고 보아도 무방하다. 특히, 응답자가 전화기의 버튼을 잘못 누르지만 않으면 응답자의 생각 그대로 응답이 이루어지므로, 응답자가 조사원을 의식해서 솔직하지 못한 응답을 하거나, 조사원이 응답자의 응답을 스스로 해석하여 왜곡하는 경우는 없게 된다.

▶ 단점

- 응답율이 낮다 : 면접조사나 일반 전화조사의 경우, 응답자를 설득하여 응답율을 높일 수 있으나 응답자가 전화를 끊어버릴 경우 재접촉하기가 어렵다.
- 해당 응답자(표본)을 찾기 어렵다 : 면접조사나 일반 전화조사의 경우, 해당 가구내에서 표본에 선정된 사람을 찾아 조사할 수 있으나 ARS 전화조사에서는 전화를 받은 사람을 조사할 수밖에 없다.
- 일반 전화조사보다 질문의 길이와 내용에 제약을 더 많이 받는다 : 일반 전화조사의 경우, 배경변수를 포함하여 보통 20~25문항 정도(약 10분)가 적당하지만, ARS 전화조사에서는 그보다 더 짧아야 한다. 일반 전화조사에서는 응답자가 더 이상 응답을 하기 싫어하는 경우에도 조사원의 요청에 의해 끝까지 조사를 완수할 수도 있고, 부족한 부분은 다시 전화를 걸어서라도 보충할 수 있으나, ARS 전화조사에서는 응답자가 전화를 끊어버리면 더 이상 조사를 할 수 없기 때문이다.
- 질문에 대한 부연설명을 할 수 없다 : 일반 전화조사의 경우에는 응답자가 질문의 뜻을 잘못 이해하고 잘못 응답을 하게 되면 조사원이 다시 캐어묻거나 설명을 할 수 있지만, ARS 전화조사에서는 그러한 작업을 전혀 할 수 없다.
- 응답자의 응답 환경을 통제할 수 없다 : 응답자가 전화기의 버튼을 실수로 잘못 눌렀을 때 고칠 수 없으며, 무성의하게 아무렇게나 응답하여도 확인할 길이 없다.
- 응답자가 원하는 응답이 보기에 없으면 대답을 할 수 없다 : 자신이 원하는 응답이 없으면 아무렇게나 응답을 하거나 응답을 중단하고 끊어버릴 확률이 높다. 따라서 조사표를 작성할 때, 가능한 응답범주를 충분히 고려해야 한다.
- ARS라는 시스템의 특성상 나이가 많거나 교육수준이 낮거나 기계에 익숙하지 않은 사람들의 응답은 듣기 어렵다.

1.4. 우편조사/팩스조사

▶ 장점

- 비용이 적게 든다 : 특히, 조사 대상자가 많고, 지역이 넓게 퍼져있을 경우, 면접조사는 교통비가 많이 들겠지만, 우편조사는 시간의 차이만 있을 뿐 우편이 도달하지 못하는 지역이 거의 없으므로 조사에 소요되는 비용을 줄일 수 있다.
- 조사원이 개입되지 않으므로 조사원에 의한 영향을 최소화할 수 있다.
- 익명성 보장이 잘된다 : 익명성이 보장되므로 비밀을 요하는 설문이나 사회적으로 금기시 되는 내용, 예를 들면 성이나 마약복용에 관한 내용에 대해서는 솔직한 응답을 얻을 수 있다.
- 조사시간에 제약이 없다 : 조사시간에 제약이 없기 때문에, 생활패턴이 일반인과 달라서 다른 방법으로는 접근하기 어려운 사람들, 예를 들면 정치인이나 언론인, 스포츠 선수 등을 대상으로도 조사할 수 있다.
- 조사내용을 성실하게 작성할 시간적 여유가 있다 : 응답자에게 충분한 시간적 여유를 줄 수 있으므로 깊게 생각해 보아야 한다거나, 과거에 지불한 관리비 영수증이나 일정표 등과 같이 참고자료를 찾아봐야 하는 질문도 가능하다.

▶ 단점

- 응답에 대한 강제성이 없어서 조사표의 회수율이 매우 낮다 : 보통 우편조사의 회수율은 아무리 노력해도 10% 안팎이라고 한다. 아무리 표본을 모집단의 특성에 맞게 잘 추출했다고 하더라도, 그들 중 일부분만을 회수한다면 응답자가 모집단을 대표할 수 없기 때문에 객관적인 여론 파악 수단으로는 이용할 수 없다. 분명 응답자와 비응답자 간에 어떤 특성의 차이가 있을 것이고, 이것이 통계작성에 영향을 미칠 것이기 때문이다.
- 완성된 조사표가 되돌아오기까지 시간이 많이 걸린다 : 사람마다 다르겠지만 개인적인 일로 우편을 이용하는 일도 차일피일 미루고 부치는 일도 미루다보면 보내달라는 기간을 넘기는 일이 많이 있다.
- 응답자를 확인할 수 없다 : 응답자를 직접 접촉하지 않기 때문에 대상 응답자가 응답한 건지 배우자나 자녀 등 다른 사람이 대리로 응답을 했는지, 응답자 혼자만의 의견인지 가족이 둘러앉아 이야기를 나누며 응답을 하여 다른 사람의 영향을 받은 것인지 알 길이 없다.

- 질문에 대한 부연설명을 할 수 없다 : 응답 내용이 복잡하거나 모호할 때 또는 응답자가 질문을 제대로 이해하지 못한 경우에도 부연설명을 할 수 없으므로 무응답이나 오답이 나올 가능성이 크다. 따라서 복잡한 내용을 조사하는 경우에는 사용하기 어렵다.
- 문맹자에게는 사용할 수 없다.

1.5. 인터넷조사

▶ 장점

- 대체로 조사와 분석이 매우 신속하다 : 조사설계 단계는 일반적인 조사과정과 다를 바 없으나, 자료를 수집하는 과정(조사과정)에서 조사 대신 컴퓨터와 인터넷을 활용하고, 자료처리 과정에서 따로 코딩(coding)이나 입력(key-in)을 하지 않아도 되므로 다른 조사에 비해 시간을 많이 절약할 수 있다. 응답자의 응답을 분석프로그램과 연계하여 실시간으로 분석하기도 한다.
- 다른 조사방법에 비해 조사시간과 비용이 적게 든다.
- 시공간상의 제약이 거의 없다 : 인터넷은 전 세계를 실시간으로 연결하는 매체이다. 따라서 한 밤중에 미국에 있는 사람도 조사할 수 있다.
- 대체로 적극적인 응답을 기대할 수 있다 : 인터넷 매체는 다른 매체에 비해 쌍방향 커뮤니케이션이 가능하고 적극적인 참여가 필요하기 때문에 응답자들도 그런 특성을 갖는 경우가 많다. 따라서 특정대상, 예를 들면 패널리스트나 학교와 같은 집단의 구성원에게 특정문제에 대해 조사하는 경우에 유용하다.
- 동영상을 포함한 보조자료를 제시할 수 있다 : 면접조사도 시청각적인 자료의 이용이 가능하나 인터넷 조사의 경우 그림이나 사진, 동화상 등 멀티미디어 자료를 편리하게 사용할 수 있다. 또한 응답자가 빼먹고 지나간 문항들에 대해서도 자동으로 확인하여 다시 응답하게 할 수 있다.

▶ 단점

- 표본의 대표성을 통제할 수 없다 : 인터넷 조사의 가장 큰 단점은 표본의 대표성 문제이다. 인터넷 이용자가 점점 전 연령과 전 직업으로 확산되고 있기는 하지만 아직은 사용층이 일부로 한정되어 있기 때문에 표본의 대표성을 확보하는데 어려움이 많다. 따라서 선거 결과 예측이나 일반 사회조사에는 아직은 인터넷 조사가 적당하지 않다. 하지만, 인터넷을 이용하는 사람들을 대상으로 하는 마케팅 조사라면 충분히 적용될 수 있는 방법이다. 예를 들어, '전자상거래의 이용실태'나 '쇼핑몰 이용에 따른 소비자 만족불만족의 요인조사' 등은 인터넷 조사가 가능하다.

- 응답자에 대한 의존성이 다른 조사에 비해 높다 : 인터넷 이용자들은 의견선도자로서 성향이 강해 해당 주제에 대해 관심이 높은 사람만이 응답하고, 관심이 없는 경우는 응답하지 않을 확률이 높다. 따라서 경품이나 마일리지 또는 현금 등의 혜택을 주어 다양한 사람들이 참여할 수 있도록 유도해야 한다.
- 동일인이 중복하여 응답할 가능성이 있다 : 특정한 사안이나 특정 인물에 대한 지지를 나타내기 위해서 또는 경품을 타기 위해서 한 사람이 여러 번 응답을 하는 경우도 있다. 인터넷 조사 업체들에서는 쿠키(cookie)나 IP주소를 체크하는 등의 여러 가지 방법을 통해 동일인의 복수응답을 방지하기 위해 노력하고 있으나 아직 완벽한 것은 아니다. 실제로 한 기관에서는 얼마 전 '주부대상 컴퓨터 교육'을 마치고 수강생들로 하여금 인터넷으로 교육평가를 하도록 하였는데, 주어진 기간 동안 아무도 응답하지 않아서 담당직원 혼자서 마치 주부들이 직접 응답한 것처럼 대상 주부들의 인적정보를 사용해서 자기 사무실에서 간단히 거짓으로 조사를 마쳤다고 한다.
- 인터넷 조사에서는 조사비용 외에 조사를 위한 부대비용이 다른 조사에 비해 많이 발생한다 : 인터넷 조사의 장점 중 하나가 비용이 적게 든다는 것인데, 조사 프로그램 등의 소프트웨어, 인터넷 서버 등의 하드웨어, 서버 관리 및 회선유지비용, 패널확보 및 유지비용 등의 부대비용이 발생한다. 따라서 조사 과정에서의 비용은 적게 들지만 조사 외 부대비용을 고려한다면 아주 적게 드는 것은 아니다.
- 응답자간의 사전담합에 의한 조작 가능성이 있다 : 팬클럽이나 정당지지의 경우처럼 조사주제가 이익이나 관심사와 관련되어 있는 경우 응답자간 사전담합에 의한 조작의 가능성이 있다.
- 응답자를 확인할 수 없다 : 우편조사처럼 응답자를 직접 접촉하지 않기 때문에 대상 응답자가 응답을 한 건지 배우자나 자녀 등 다른 사람이 대리 응답을 했는지, 응답자 혼자만의 의견인지 가족이 둘러앉아 이야기를 나누며 응답을 하여 다른 사람의 영향을 받은 것인지 알 길이 없다.

1.6. 알맞은 조사방법 선택하기

조사방법을 선택할 때는 예산, 조사기간, 조사표의 길이, 시·청각 보조자료의 활용, 모집단에 대한 정보 등을 비롯해 고려할 사항이 많다.

총조사에 해당되는 인구주택총조사는 면접조사와 인터넷조사를 병행하여 이용하고 있다. 기존 조사까지는 면접조사를 기본으로 해왔으나 방문일정을 잡기 어려운 대상의 누락을 방지하는 등 인터넷을 통한 조사가 편리한 이들을 위해 시스템을 구축하여 2005년 총조사 때 선보였다.

그 외 1년 주기로 실시되며 완료 조사표 500부 규모의 중소기업실태조사(중소기업중앙회)는 우편 및 팩스조사로 이루어지고 있고, 2년 주기의 여성기업실태조사(한국여성경제인협회)는 면접조사를 원칙으로 하고 있다.

2. 기본계획 수립 및 시행

먼저, 업무단계별 추진방향을 수립한다. 기존 조사평가보고서 등을 검토하여 예상 일정을 정하고, 각 일정 내에 추진해야 할 업무를 구체적으로 계획하고 조정한다.

2.1. 점검 내용

- 예산확보 현황 : 예산항목을 정리하고 그에 따른 예산안을 세운 뒤 관련한 부서에 신청한다.
- 기존조사와 다른 환경변화 : 관련법규나 새로운 기술 등으로 조사환경이 바뀌었는지 점검 한다.
- 각 단계별로 반영해야 할 변화 : 기존 조사평가보고서를 바탕으로 예산이나 조사표의 설계, 조사항목, 인력 운영 등에 대한 평가를 반영한다.

2.2. 각 단계별 계획해야 할 내용

<표 2> ~ <표 5>의 설명을 참고한다.

3. 조사항목 설정과 조사표 및 지침서 초안 작성

3.1. 조사항목 설정과 조사표

조사의 내용과 품질을 결정짓는 것이 바로 조사항목이다. 따라서 해당 통계의 취지에 맞게 조사항목을 설정하여 조사를 수행하도록 한다. 정부승인통계는 시계열분석을 위하여 매년 반복되는 조사항목과 환경변화에 따른 새로운 항목이 추가되어 작성된다. 조사항목은 다음 조건들을 고려하여 적절한 수준으로 선정한다.

- 조사분석에 필요한 기초자료 제공 등 조사의 목적에 부합한지 여부
- 현장조사 단계에서의 자료수집 가능성
- 과거 조사와의 시계열 비교분석 가능성

- 결과표의 내용과 형태
- 조사비용
- 응답자의 응답부담
- 조사원의 자질

① 전문가 및 조사경험자의 의견 수렴

조사항목에 따라 조사표 설계, 조사방법 및 자료처리 방법, 집계 및 결과표 등이 결정되기 때문에, 조사항목은 조사경험이 있는 사람이나 자료이용자 및 전문가의 의견을 수렴하여 시험조사 등 일련의 과정을 통해 선정하는 것이 바람직하다.

② 해당 분야의 최근 동향 및 동태에 따라 새로운 항목 추가

분야에 따라 과거 조사에서 다루지 않은 항목을 새로이 추가해야하는 경우가 있다. 해당 분야의 전문가 및 자료이용자의 욕구를 파악하여 필요에 따라 항목을 추가한다. 이때, 불필요한 항목을 대체하여 응답자의 응답부담을 줄이기 위한 방편으로 조사표가 너무 길어지지 않도록 유의한다.

③ 조사의 시계열 유지를 위하여 기본항목은 가급적 유지

필요에 따라 새로운 항목을 추가하되, 자료의 시계열 유지를 위해 기초통계조사항목은 그대로 유지하는 것이 좋다. 기존 년도의 조사내용과 통계 이용현황 등을 분석하여 항목들의 중요도를 고려하여 결정한다.

3.2. 조사지침서 초안

조사항목 안이 결정 되었으면 조사에 대한 조사지침서의 초안도 함께 작성한다. 조사표의 용어와 질문방식, 조사항목을 질문할 때 유의할 점 등도 상세하게 기록한다.

▶ 조사지침서에 들어갈 내용

- 조사목적
- 개요
- 업무흐름도
- 일정

- 유의사항
- 조사표 용어 설명
- 질문요령, 질문 시 유의점
- 조사표 작성요령
- 조사표 내용검토요령
- 제출
- 집계표
- 가구명부
- 표본조사구
- 조사표
- 조사본부 및 비상 연락처

4. 모집단 작성 및 표본추출

응답자 표본을 선정할 때는 지역별로 조사구를 나누어 표본을 선정하기도 하고(집락표집 등), 지역과 상관없이 응답자의 성격에 따라 비례하는 표본을 선정하기도 한다(층화표집 등). 이 둘을 혼합하여 지역과 응답자의 성격이 모두 반영되도록 표집하는 방법도 있다(다단계층화집락표집 등). 어떤 방법을 이용할 것인지는 조사의 성격에 따라 달라지므로 수행하려는 조사에는 어떤 표집 방법이 가장 좋은지 잘 생각해본 후 거기에 적합한 표본 추출방법을 택한다. 표본추출에 대한 자세한 내용은 통계청의 '표본추출매뉴얼'을 참고한다.

정확한 조사를 수행하기 위해 가장 기본이 되는 것은 모집단 명부다. 완벽한 모집단 명부를 구하는 것이 최선이기는 하지만 그렇지 못할 때에는 가능한 대로 포괄적으로 많은 대상자를 포함한 명부를 이용하도록 한다. 명부는 가능한 가장 최신자료를 구해서 이용하도록 하며, 하나 이상의 명부가 존재한다면 상호 보완하여 이용하도록 한다.

5. 시험조사(pretest)

조사표와 조사지침서가 마련되었다면 시험조사를 실시한다. 시험조사를 통해 얻을 수 있는 결과는 다음과 같다.

- 질문항목의 적절성 평가
- 응답부담 평가
- 조사의 기본계획에 대한 수정사항 확인 등

▶ 시험조사의 절차

- ① 현지조사 실시
- ② 자료처리 입력 및 심사방안 검토
- ③ 시험조사결과 분석 및 평가
- ④ 조사항목 및 조사표, 조사 지침 확정

6. 종합시행계획 수립

6.1. 업무 단계별 세부 수행지침 수립

시험조사를 통해 실제조사현장에 대한 감이 생겼다면, 이를 바탕으로 조사기획, 즉, 사전준비 단계의 마지막으로 향후 업무에 대한 세부적인 수행지침을 세운다. 조사 수행지침은 최대한 상세하게 세우되, 조사를 진행하는 과정에서 어느 정도 융통성 있게 조절할 수 있는 여지를 남겨둔다.

(그림 1)과 <표 2> ~ <표 5>에서와 같이, 다음 항목에 대해서 상세한 계획을 확정하도록 한다.

- 예산배정
- 조사일정
- 조사표류 및 조사용품류 준비
- 조사인력 운영
- 홍보
- 준비조사, 예비조사 및 본조사
- 점검 및 검증
- 자료 editing
- 자료 입력
- 자료 내검
- 사후조사
- 자료 분석
- 결과 공표 및 보고서 발간

6.2. 예산 (재)배정

현장의 상황과 예산안을 세웠을 당시 이후로 변한 환경 등을 고려하여 예산을 (재)배정하여 확정하도록 한다. 다음 표는 대규모 전수조사에서 실제로 집행된 예산항목을 예시한 것이다. 이것을 참고로 실제로 조사에 필요한 항목들만 고려하도록 한다.

아래 표는 2001년 시험조사, 2002년 본조사, 2003년에 보고서를 발간한 전국규모 조사의 예산 집행 항목들이다. 이를 참고하여 개별 조사에 필요한 항목을 예상하고 예산을 기획한다.

<표 7> 예산집행 항목 예시

<ul style="list-style-type: none"> ◎ 일용임금 <ul style="list-style-type: none"> + 시도 및 시·군·구 <ul style="list-style-type: none"> - 조사원 - 시험조사 - 조사관리자 - 내검요원 - 업무보조요원 + 조사 수행 기관 <ul style="list-style-type: none"> - 본 기관 업무보조요원 - 전화상담요원 - 홈페이지 운영요원 - 표본작성 보조요원 - 전산내검요원 - 전산내검반 업무보조요원 - 조사표 관리요원 ◎ 국내여비 <ul style="list-style-type: none"> + 교육 <ul style="list-style-type: none"> - 중앙교관단 교육 - 시도 지도원 교육 - 조사원, 조사관리자 및 업무보조원 교육 ◎ 실사지도 <ul style="list-style-type: none"> + 본 기관 <ul style="list-style-type: none"> - 총괄감독관 - 권역별 순회감독관 - 시·군·구 책임관 + 시도, 시·군·구 <ul style="list-style-type: none"> - 시도직원 - 시·군·구직원 - 미전환 읍·면·동직원 ◎ 내검지도 <ul style="list-style-type: none"> - 본 기관 - 지역사무소 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 사후조사 <ul style="list-style-type: none"> - 본 기관 교관 - 교육참석 - 순회 지도 책임관 - 실사지도 - 사후조사 여비 ◎ 조사표제출여비 <ul style="list-style-type: none"> - 숙박비 등 ◎ 자료처리 <ul style="list-style-type: none"> - 교육참석 - 자료처리지도 - 입력업체지도점검 ◎ 결과분석 자료수집 ◎ 수용비 <ul style="list-style-type: none"> + 현수막 + 상황판 + 소모품비 등 ◎ 특근매식비 <ul style="list-style-type: none"> + 본조사 + 자료입력 및 내검 + 사후조사 ◎ 차량비 ◎ 업무추진비 ◎ 기타 <ul style="list-style-type: none"> - 공공요금 - 임차료 - 자산취득비
--	--

6.3. 조사일정 확정

조사표류 및 조사용품류 준비, 조사원 모집 및 교육, 본조사, 검증 등을 실시할 날짜를 계산하고, 검증 기간이 부족하지 않도록 적절하게 설정한다.

- 자료준비 기간 계산 : 각 용품을 제작하는데 소요되는 기간을 계산한다.
- 조사원 모집 및 교육 기간 : 자료를 준비하는 동시에 수행하도록 한다. 서류심사 및 면접, 각종 교육 일정 등을 포함시킨다.
- 일일 업무량 추산 : 사전조사를 통해 하루에 조사 가능한 분량을 계산한다. 조사표 한 부를 완성하는 시간에는 조사표 전체를 작성하는 시간, 응답자를 접촉하고 인사를 하는 시간, 조사에 대한 설명시간, 응답거절과 재방문 등까지 포함되어야 한다. 또한, 응답자를 찾아 이동하는 시간까지 고려해야만 더욱 정확하게 하루에 가능한 업무량을 추산할 수가 있다.
- 본조사가 가능한 기간 계산 : 위와 같이 하루 업무량을 추산한 후, 이제는 실제로 주어진 조사 수행 기간을 계산해야 한다.

◎ 사업체 조사일 때

만일 주어진 기간이 한 달이라면, 실질적으로 조사가 가능한 시간이 얼마나 되는지 살펴보자. 조사대상이 일반 가구조사인지 사업체조사인지 등에 따라 달라지지만, 사업체조사라고 가정했을 경우, 우선 공휴일과 주말을 제외해야 한다. 이른 아침부터 조사하기는 매우 어려우므로 오전 10시쯤에 조사를 시작하는 것으로 계산해야 하며, 월요일은 오전 10시도 이른 시간이므로 오전 시간을 제외해야 할지 여부도 고려해 봐야 한다.

◎ 가구조사일 때

가구조사인 경우에는 각 조사가구에 해당하는 사정들을 고려하여 조사가 가능한 시간을 산정한다. 일반 가구의 경우, 시간대에 따라 집에 있는 사람과 부재중인 사람이 대개 일정하므로 조사해야 하는 대상에 따라 이 점을 고려한다. 가구원 중 아무나 조사해도 된다면 시간을 특별히 고려하지 않고 방문했을 당시에 집에 있는 사람을 조사하면 되겠지만, 주부나 경제활동인, 가구주 등 대상자를 구분하여 조사해야 한다면 각각의 조사대상자들이 집에 있을만한 시간을 고려하여 가구를 방문해야 한다. 예를 들어 주중에 낮에만 가구방문을 할 경우 주로 주부나 노인 등을 만나게 될 것이고, 경제활동을 하고 있는 사람은 만나기가 어려울 것이다. 이 사람들을 만나기 위해서는 저녁시간과 주말, 그리고 공휴일 등이 있다면 그 시간을 잘 활용해야 한다.

제 3절 단계Ⅱ : 본조사 추진

1. 조사표 및 조사용품 준비

조사원이 현장에 나가기 전에 필요한 물품들이 모두 준비되어 있어야 한다. 어떤 작은 물품도 일단 현장에 나가게 되면 구하기 어려울 수 있으므로, 사전에 꼼꼼하게 점검하도록 한다. 시험조사를 실시하면서 조사현장에서 필요할만한 물품들을 생각해 보는 것도 좋다.

모든 도구는 조사원이 가장 쉽게 이용할 수 있도록 가공하여 준비한다. 때로는 수백 명에 달할 수 있는 조사원이 개별적으로 작업을 해서 오류가 날 가능성이 있는 것일수록 조사관리자가 미리 준비를 해 놓는 것이 좋다. 예를 들어, 조사표류 가운데 조사대상자 명부에서 응답대상자를 찾는 원칙이 복잡하다면, 조사원이 직접 대상자를 찾는 작업을 하지 않아도 되도록 미리 표분추출 원칙에 따라 나열해서 주는 것이 좋다.

① 조사표류

조사표, 예비 조사표, 지침서, 조사대상자 명부, 별도의 응답 기록지, 비밀보호용 조사표 봉투, 조사표 포장박스 등을 준비한다.

② 조사용품류

조사원증(케이스 및 줄 포함), 가방, 조사표 책받침, 문서파일, 필기구세트(적, 청, 흑 볼펜, 샤프심, 자, 지우개 등), 인사장(공문 등), 임명장, 서약서, 출근부, 스티커 및 메모지, 조사원 연락처, 홍보물(포스터 등), 조사협력에 대한 답례품 등을 준비한다.

모든 도구는 전문성과 간편성을 지녀야한다는 공통점이 있다. 메모지 하나라도 아무 종이나 찢어서 적는 것보다 깨끗한 메모 전용 용지를 사용하여 메모한다면 조사에 응하는 응답자가 조사원을 더욱 신뢰하게 될 것이다. 협조공문이나 명찰 역시 조사내용 못지않게 겉모양도 세심하게 신경을 써서 만드는 것이 좋다. 많은 답례품을 들고 다닌다면 검은 비닐봉지에 넣어 다니는 것보다 조사의 제목이 새겨 있거나 아니면 깨끗한 쇼팽백에 담아 다니는 것이 훨씬 보기 좋다. 그 외에도 조사 시 들고 다니는 물건들이 조사원들에게 짐이 되거나 번거롭지 않도록 최대한 신경을 쓴다.

그러나 큰 규모의 조사가 아닐 때는 조사에 필요한 물품이나 편집 및 의견상에 많은 비용을 지불하기가 쉽지 않다. 예산 부족으로 이러한 물품을 챙겨주기가 어렵다면, 조사원들이 개별적으로 가지고 있는 가방이나 필기도구 등을 챙겨오도록 해도 무방하다. 의견상으로 통일되지는 않더라도, 단정해 보이도록 최대한 신경 쓴다.

<표 8>는 총조사별 준비물 목록이다. 이를 참고하여 각 조사에 필요한 물품을 준비하거나 구입하는데 활용하도록 한다.

<표 8> 총조사별 조사표류 및 조사용품 비교

일련 번호	목록	인구주택 총조사 (2000년)	농어업 총조사 (2001년)	사업체기초통계조사 및 도소매업·서비스업 총조사(2002년)
1	조사표	4종	7종	2종
2	조사표 표지	○	○	○
3	가구(사업체) 명부	○	○	○
4	가구(사업체) 명부 표지	○	○	○
5	집계표	○	○	○
6	편철용 끈	○	○	○
7	조사지침서	○	○	○
8	지도지침서	○	○	○
9	조사표 기입요령	○	×	○
10	산업분류해설(지침)	○	×	○
11	조사원증	○	○	○
12	조사원증 케이스	○	○	○
13	조사원증 끈	○	○	○
14	임명장	○	○	○
15	서약서	○	○	○
16	출근부	○	○	○
17	안전수칙	○	×	조사지침서 수록
18	조사지도수첩	○	×	지도지침서수록
19	스티커	○	○	○
20	인사장	×	×	○
21	비밀보호용 봉투	○	×	○
22	조사요원 휘장	○	×	×
23	조사원 연락전	○	○	○
24	조사요원모집공고문	○	○	×
25	홍보용(가구용) 전단	○	○	×
26	문구케이스	○	○	○
27	샤프	○	○	○
28	샤프심	×	×	○
29	볼펜(흑·적)	○	○	○
30	지우개	○	○	○
31	자	×	×	○
32	조사표 받침대	○	○	○
33	조사원 가방	○	○	도큐먼트 파일
34	조사참여 답례품	○	○	전화카드
35	물품발송용 상자	○	○	○
36	조사표 발송용 상자	○	○	○
37	조사표 회수용 상자	○	○	○

1.1. 조사표류

응답자가 직접 대면하는 자료인 조사표는 무엇보다 편집상태가 중요하다. 특히, 조사원기입식 일 때보다 응답자기입식 조사일 때는 조사표만 보고도 타당한 응답을 빠짐없이 아주 쉽게 기입할 수 있도록 내용과 구성의 짜임새에 각별히 신경써야한다.

① 현장조사와 전산입력 단계에서 업무량을 줄일 수 있도록 설계·제작

② 조사표 표지에 들어가야 할 정보

조사의 제목, 조사취지, 협조를 부탁하는 문구, 비밀보장에 대한 약속, 조사기관명, 담당자 연락처 등

③ 조사규모와 예상응답범위에 따라 조사표를 구분하여 두 종류 이상 제작

조사에 따라 특정 항목에 해당되지 않으면 조사표의 상당부분이 무응답으로 남아있을 가능성이 크다. 대형조사의 경우, 특정 분야에 해당되지 않는 응답자가 많을 것으로 예상된다면 그 분야를 포함한 조사표와 제외한 조사표를 두 종류로 설계하면 사전에 인쇄낭비를 막을 수 있다. 조사표의 종류가 2개 이상일 때는 조사표의 색깔을 달리 해서 현장조사나 전산입력 시 혼동되지 않도록 주의한다.

④ 통일된 디자인

현장에서 조사의 이미지를 결정하는 것은 조사원과 조사표류의 인상이다. 전반적인 레이아웃과 통계작성 기관의 로고 등이 통일되도록 디자인에 신경 쓴다.

⑤ 질문과 응답기입란을 글자모양, 크기, 여백 차이로 명확하게 구분

조사표에 글자 모양이나 글자 크기 등을 일관되게 사용하는 것이 좋다. 질문에는 강하고 두드러져 보이는 고딕체 계열 글자 모양을 사용하고, 보기는 읽기 수월한 명조체 계열로 선택하는 것이 좋다. 또한, 질문 중간 중간에 배치되는 보충 설명은 질문이나 보기 내용과 혼동되지 않도록 구별이 쉬운 글자 모양을 사용하거나 특수문자를 문단 앞에 배치, 혹은 박스상자 안에 설명을 넣는 등의 방법을 활용할 수 있다.

⑥ 응답기입란 크기는 충분히 크게 하기

응답을 기입하는 공간이 너무 적으면 응답자가 정해진 공간을 무시하고 다른 곳에 응답을 기입할 가능성이 커진다. 그렇게 되면 나중에 검증이나 응답 입력 시 작업이 더욱 복잡해지므로 처음부터 응답을 기입할 수 있는 충분한 넓이와 공간을 마련해주는 것이 좋다.

⑦ 조사 시 기입할 부분과 수거 후 처리과정에 기입할 표기란 구분하기

조사완료 후 자료를 처리하면서 자료부호화(coding) 등의 과정을 거치면서 일정하게 표기해야 할 사항이 있다면 조사표를 제작할 때 공간을 마련해 두어야 한다. 이 때, 은행용지나 각종 가입신청서처럼 굵은 선으로 응답자가 기입할 부분과, 조사원이나 조사지도원 등이 필요한 정보를 기입할 수 있는 공간을 구분하는 것이 좋다.

예를 들어, 조사표 표지에 조사표의 일련번호나 검증조사 확인란 등 조사표에 필요한 정보이지만 사전에 작성할 수 없는 것들을 위한 공간을 미리 확보해야 하는데, 조사표에 빈 공간이 있으면 응답자들은 자기가 기입해야하는 공간인 줄 알고 착각할 수 있다.

⑧ (총조사의 경우) 모집단 데이터베이스와 연계하여 대상정보를 조사표에 포함

조사표에 대상의 기본정보를 인쇄하여 제공하고 조사 시는 기본사항 중 내용이 변경된 사항만 수정·보완이 가능하도록 설계함으로써 대상자의 고유번호 등 기본정보를 조사원이 기입하는 과정에서 발생하는 오류를 방지할 수 있고, 전산입력 시에도 데이터를 연동시키기가 수월하다.

⑨ 조사 흐름을 보기 쉽게 하기(무응답 질문 등 알아볼 수 있도록)

조사원, 응답자, 감독원 모두 조사표의 흐름을 한눈에 알아볼 수 있도록 시각적으로 구분해주는 것이 좋다.

(그림 2) 조사표의 구성 - 잘못된 예

1. 어르신께서는 지난 한달 간 날마다 끼니를 거르지 않고 잘 드셨습니까? □ ① 예 (→4번 질문으로 가시오) ② 아니오 (→2번, 3번 질문으로 가시오)
2. (1번 질문 응답이 ②인 경우) 혹시 차려주는 사람이 없어서 못 드셨습니까? □ ① 예 ② 아니오
3. (1번 질문 응답이 ②인 경우) 혹시 먹을 것이 없어서 못 드셨습니까? □ ① 예 ② 아니오
4. 어르신께서는 …… ? □ … …

(그림 3) 조사표의 구성 - 잘된 예1

※ 다음은 식사에 관한 질문입니다.

1. 어르신께서는 지난 한달 간 날마다 끼니를 거르지 않고 잘 드셨습니까?

① 예 (→4번 질문으로 가시오)
② 아니오

2. 혹시 차려주는 사람이 없어서 못 드셨습니까?

① 예 ② 아니오

3. 혹시 먹을 것이 없어서 못 드셨습니까?

① 예 ② 아니오

※ 다음은 ... 에 관한 질문입니다.

4. 어르신께서는 ?

... ..

(그림 4) 조사표의 구성 - 잘된 예2

※ 다음은 식사에 관한 질문입니다.

1. 어르신께서는 지난 한달 간 날마다 끼니를 거르지 않고 잘 드셨습니까?

① 예	② 아니오
↓	↓

2번 질문으로 가세요.	<p>1.1. 혹시 차려주는 사람이 없어서 못 드셨습니까? <input type="checkbox"/></p> <p>① 예 ② 아니오</p> <p>1.2. 혹시 먹을 것이 없어서 못 드셨습니까? <input type="checkbox"/></p> <p>① 예 ② 아니오</p>
-------------------------	--

※ 다음은 ... 에 관한 질문입니다.

2. 어르신께서는 ?

... ..

1.2. 조사지침서

조사원이 응답자를 찾아서 협조를 구하고 조사를 완료할 때까지 참고할 자료들을 지침서에 담는다.

① 조사표에 쓰인 용어 설명

조사표에 쓰인 용어 및 개념에 대한 정확한 정의와 그 용어가 지칭하는 범위를 명시한다. 같은 단어라도 서로 다르게 생각할 수 있으므로 세세한 부분까지 명료하게 담도록 한다.

② 조사표 기입 방법

각 질문에 대한 조사표의 올바른 기입방법을 명시한다.

▶ 보기의 번호를 직접 기입하는 경우

- 보기에 있는 번호만 기입한다.
- 응답기입란을 벗어나지 않도록 한다.

1. 지금 생활하시는 것은 전반적으로 어떠세요? 만족하세요? 불만족하세요?

① 매우 만족한다 ② 만족하는 편이다 ③ 불만족스런 편이다 ④ 매우 불만족스럽다 ⑤ 모르겠다

▶ 해당 칸에 체크하는 경우

- 해당 칸에 정확하게 체크 (혹은 동그라미) 표시를 한다.
- 칸 사이의 줄에 걸치지 않도록 한다.

	① 매우 만족한다	② 만족하는 편이다	③ 불만족스런 편이다	④ 매우 불만족스럽다	⑤ 모르겠다
1. 지금 생활하시는 것은 전반적으로 어떠세요?					

▶ 응답을 빈칸에 기입하는 경우

- 자리수에 맞도록 오른쪽부터 채워서 기입하도록 한다. (예 : '20만원'은 '020'만원)
- 값이 '0'일 때와 응답이 없을 때(무응답일 때)를 구분한다. (예 : '0'만원은 생활비를 전혀 쓰지 않는다는 말이므로 대답을 하지 않았을 때는 '무응답' 혹은 '응답거부'라고 옆에 메모한다.)

2. 한 달에 생활비는 얼마나 쓰세요? 만원

③ 상황 대처 방법

조사시 발생할 수 있는 상황(부재, 응답거부, 대리응답 등)에 대한 안내와, 응답자와 접촉시 발생할 수 있는 여러 상황(협조 구하기, 유대감 형성하기, 응답자 안심시키기 등)에 대한 실제적인 안내, 그리고 응급상황시 대처요령 및 행동에 대한 안내를 한다.
조사원의 안전에 대한 안내와 비상연락처도 함께 담도록 한다.

1.3. 조사대상자 명부의 구성

표본추출과정을 거쳐 마련된 명부를 조사원이 현장에서 이용할 수 있도록 마련해야 한다. 조사대상자 명부에는 조사대상을 찾기 위한 기본적인 정보(응답자명, 주소, 연락처 등)와 예약, 방문 및 면접 일시와 성공여부에 대해 기록할 공간이 필요하다.

① 응답자마다 조사대상자 명부에 적힌 순서대로 고유의 일련번호를 부여한다.

조사원이 응답자를 중복하여 조사하는 것을 방지하고 조사 후 데이터 관리를 철저히 하기 위해 명부의 모든 응답자에게 고유번호를 부여한다.

◎ 총조사의 경우

총조사의 경우 모집단 명부의 모든 사업체 혹은 가구를 조사해야하므로, 사전에 마련된 전산화된 데이터베이스가 있다면 응답대상자에 대한 정보를 조사표 및 조사대상자 명부와 연동하여 자동으로 일련번호가 부여되도록 설정하는 것이 관리하기가 편하다.

② 예비 명부를 마련한다.

명부대로 표본을 설정하여 조사를 시도하였으나 응답자 부재나 거절이 발생했을 때, 그 표본을 대체할 예비 표본이 마련되어 있다. 예비 표본은 예비 명부에 작성하여 마련토록 하고, 기존 명부와 구분이 가능하도록 색깔이나 편집을 달리하는 등 알아보기 쉽게 작성하는 것이 좋다.

③ 충분한 메모 공간

조사대상자 명부에는 조사원의 출근표와 더불어 조사원의 조사과정이 기록된다. 응답자와 접촉 시도 및 특징 등을 메모하여 효과적으로 정보를 관리할 수 있는 공간을 확보해야 한다.

1.4. 조사용품류 제작

고급스러워 보이고 컬러일수록 응답자들에게 신뢰감을 줄 것이다.

① 조사원증

조사기관명과 로고, 조사의 제목과 조사원의 이름이 눈에 잘 띄도록 제작한다. 조사원증이 고
급스러울수록 상대방에게 신뢰감을 주어 협조를 구하기 쉽다.

② 인사장 (공문 등)

사업체 등을 방문할 때는 공문형태로, 가구 혹은 개인을 대상으로 조사할 때는 안내문 형식으
로 인사장을 작성한다. 조사명과 유관기관에 대한 소개, 조사의 목적과 결과의 활용도를 설명
하고, 응답내용에 대한 비밀보호 조항을 반드시 포함시킨다.

③ 조사원 연락전

조사원이 현장에서 이용할 수 있는 비상연락처를 적은 연락전을 마련한다. 구역별, 조별 조사
원 이름과 연락처, 조사지도원, 교관단, 조사 본부 그리고 유관기관의 연락처와 담당자 이름
등을 포함시킨다. 비상사태 뿐 아니라 조사에 대한 일반인들의 궁금증을 신속히 해결하기 위
해서도 사용할 수 있다.

④ 홍보물

홍보의 규모에 따라 대형현수막, 포스터, 팸플릿, 인사장 등을 적절하게 마련한다.

⑤ 조사답례품

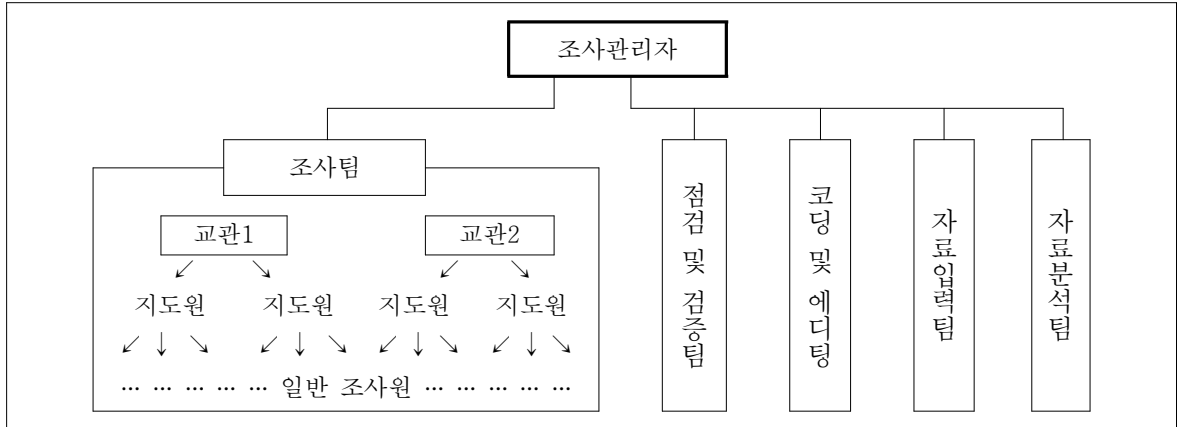
조사답례품은 실용성과 운반 편리성을 감안하여 선정한다. 조사기관이나 조사의 명칭이 새겨
진 답례품도 좋지만 조사대상이 도시지역의 젊은 층일수록 현금처럼 사용 가능한 상품권 등이
많이 사용되기도 한다.

2. 조사인력 운영

조사를 수행하기 위해서는 조사인력, 즉, 조사원이 필요하다. 이들 조사원은 조사관리자가 직접
관리할 수도 있고 지도원의 도움을 받아 관리할 수도 있다. 조사원 수가 많고 여러 지역에 걸쳐
조사를 실시해야 하는 경우에는 교관단을 추가로 두어 조사를 진행시킬 수도 있다(<표 14>).

조사원을 채용하는데 필요한 행정적인 절차와 조사원이 갖추어야 할 요건은 다음과 같다.

(그림 5) 조사인력 조직도



2.1. 조사원 채용의 행정적인 절차

가. 공고하기

조사원 채용에 관한 공지는 조사원들이 보고 기간 내에 응모할 수 있도록 충분한 시간을 두고 미리 공고해야 한다. 다양한 경로를 통해 조사에 적합한 자질을 갖춘 조사인력을 구하도록 한다.

① 각종 매체를 이용하여 조사원 모집 공고를 낼 것

자체 홈페이지, 신문 광고, 아르바이트 모집 인터넷 사이트, 대학교 게시판 등을 이용하여 조사원 모집공고를 낸다. 지방자치단체나 지역행정기관에서 운영하는 인력소개 서비스가 있다면 그것을 활용하는 것도 좋은 방법이다.

② 신청양식과 담당자 연락처 등을 모집 공고에 포함시킬 것

조사원 모집공고를 낼 때는 신청서 양식도 함께 올리는 것이 좋다. 신청양식과 함께 문의할 수 있는 담당자 연락처(전화번호 및 이메일)도 함께 올리도록 한다. 또한 조사원의 요건과 고용기간, 조사의 성격에 관한 간단한 설명 등도 포함하는 것이 좋다.

③ 조사의 성격에 따라 필요한 조사원의 요건을 명확하게 기재할 것

대부분의 조사에서 조사원의 학력은 대개 고졸 이상으로 두고 있다. 이 외에도 조사에 따라 운전가능 여부나 차량소유 여부, 간호나 복지 등에 관한 전문지식이나 경험 등이 요건으로 포함될 수 있다. 수행하려는 조사의 성격에 맞게 요건을 모집 공고에 포함시키도록 한다. 조사원의 신분도, 학생을 선호하는지 일반인을 선호하는지에 대하여 함께 표기해주는 것이 좋다.

대학생을 주로 이용하면 조사원을 모집하기가 쉽고, 게다가 조사방법에 대한 수업을 들었다면 조사에 대해 더 빨리 이해를 할 수 있다는 점에서는 좋으나, 학교와 시험 등의 일정 때문에 조사 시간이 제한되는 한계가 있다. 또한, 대부분의 경우는 사회인보다 자기가 맡은 일에 대한 책임의식이 덜하기 때문에 도중에 그만두는 경우가 많아 그만두지 않도록 상당한 노력을 쏟아야 한다.

일반인 조사원은 이에 비해 시간적인 제한은 적지만, 풀타임으로 일하게 된다면 생업 수준의 대우를 요구하는 경우가 있기 때문에 책정된 수당에 맞춰 이용할 수 있는 일반인에 한계가 있을 수 있다는 단점이 있다. 또한, 일반인 조사원 가운데는 각종 조사를 ‘직업’으로 삼아 조사를 대충 수행하는 사람들이 간혹 나타나는데, 고용한 사람 중에 그런 사람이 없도록 조심해야 한다.

나. 서류심사 및 면접

가능하면 1:1 면접을 통해 조사원의 자격을 살펴 본다

조사원과 1:1이 아니더라도 3~5명씩 작은 단위로 조사원을 일일이 만나보는 것이 중요하다. 조사원의 가장 큰 역할은 응답자의 협조를 구하여 조사를 완료하는 일이기 때문에, 용모, 성격, 말솜씨 등을 살펴 해당조사의 조사원으로서 역할을 담당하기에 적합한지 판단을 한다.

조사관리자나 조사관리자급의 다른 직원(조사지도원, 교관 등)이 직접 소규모 단위로 조사원들을 면접하는 것이 좋다. 지나치게 소극적이거나 원칙을 잘 따르지 않고 자기 마음대로 수행하려는 기질이 있는 사람은 조사원을 하기에 적합하지 않을 수 있기 때문에 면접을 통해 이들을 가려낸다.

기본적으로 학력은 고졸 이상으로 제한하는 것이 좋다. 이는 조사원의 자질과도 관련 있으며, 연령 면에서 응답자들이 어린 조사원을 무시하거나 조사에 충실하게 응하지 않을 가능성이 높기 때문이다.

면접조사 경험이 없는 것은 크게 상관없다. 오히려 어설픈 조사경험이 있는 것보다 전혀 모르는 것이 나올 수 있다. 잘못된 조사교육을 받은 경험이 있는 조사원은 한번 잘못된 조사습관을 바로잡기가 어렵기 때문이다.

2.2. 조사원의 자질

정확하고 효과적인 조사를 수행하기 위해 갖춰야 할 여러 요건 가운데, 통제하기 가장 어려운 부분이 바로 조사원이다. 다른 요건과 달리 조사원은 자기 의지를 가진 사람이기 때문에, 조사표처럼 통일된 모습을 갖추도록 할 수가 없다. 저마다의 특징과 개성이 있기 때문에 그것을 완벽하게 통일하기란 불가능하다. 하지만 조사원을 통일시킬 수는 없어도, 훈련을 통해 최대한 표준화시킬 수는 있다. 조사방법에 따라 조사원이 갖추어야 할 자질은 다르지만, 효과적인 조사 수행을 위하여 조사원이 갖추어야 할 기본적인 자질은 다음과 같다.

면접심사를 할 때 이런 자질을 갖추었는지 살펴보는 것도 중요하지만, 모집 시 조사원에게 요구되는 일들을 공지하여 이러한 항목에 대해 자신 있는 사람들이 지원을 하도록 유도하는 것도 좋은 방법이다.

① 원칙을 지키려는 의지 및 기질이 있어야 한다

조사현장은 조사관리자의 통제에서 벗어난 곳이기 때문에, 조사관리자는 조사원이 교육받은 대로 원칙을 지켜서 성실하게 조사를 수행해주길 기대하는 수밖에 없다. 평소에는 매우 정직한 사람도 감독하는 사람이 없는 곳에서는 나태해지기 쉬우므로, 기본적으로 원칙을 지키려는 의지 및 기질이 강한 사람이라야 현장에서 올바르게 조사를 수행할 것이다.

② 자발적으로 조사를 진행해 나가야 한다

조사원들은 조사현장에서 처음 접하는 환경과 사람들 속에서 조사업무를 수행하게 된다. 또한, 예측하기 어려운 일들도 수없이 발생한다. 모든 의사결정을 조사관리자를 거쳐 확인 받을 수는 없기 때문에, 조사원에게 주어진 재량권 내에서 자발적으로 모든 상황을 조사하기에 적합하도록 이끌어 가는 것이 매우 중요하다.

③ 어떠한 상황에서도 조사를 할 수 있다는 확신을 가져야 한다

일반적으로 응답자들은 조사에 응해주지 않으려는 경향이 있기 때문에, 조사대상자가 응답을 거절했다고 해서 조사할 수 없는 대상이라고 바로 포기해서는 안 된다. 어떤 상황이든 설득과 조정을 통해 조사를 할 수 있는 환경과 분위기를 만들 수 있다는 확신이 있어야 한다.

범죄에 연루되거나 사람 목숨이 위태로운 상황이 아니라면 조사가 가능하도록 상황을 만들어 가야 한다. 대상자가 업무 중이라면 업무를 마친 시간에 찾아간다든지, 출장 중이라면 출장에서 돌아왔을 때 혹은 전화 등으로 연락을 취하는 방법을 생각해본다. (단, 해당 조사에서 허용된 범위 안에서만 전화조사를 실시하도록 한다. 반드시 대면면접조사를 해야 하는 경우 전화조사를 해서는 안 된다.)

④ 모든 상황에 유연하게 대처할 수 있어야 한다

조사원은 다양한 생각을 가진 사람들을 다양한 환경에서 만나게 되므로, 생소한 환경에 너무 긴장하거나 과민반응을 하면 조사를 그르칠 수 있다. 대상자와 유대감(rapport)을 형성하고 다양한 상황에서 응답 협조를 구하는데 적용할 수 있는 유연한 자세가 필요하다.

⑤ 자신의 일에 대한 자부심을 가져야 한다

조사에 대한 불신과 계속해서 찾아오는 조사원을 귀찮게 여기는 많은 사람을 대상으로 조사를 하다보면 욕을 듣거나 인간적인 모욕을 당하는 등 견디기 힘든 상황에 부딪칠 때가 많다. 조사를 하는 것에 대한 자부심을 가지고 그 순간을 이겨내야 조사가 끝날 때까지 업무를 원활하게 수행할 수 있다.

위의 요건을 모두 갖추기는 어렵겠지만, 이 중에 '제도 및 원칙을 지키려는 의지 및 기질', '일에 대한 자부심'을 심어주는 것이 가장 중요하다. 조사원이 조사를 제대로 수행하겠다는 기본적인 마음가짐이 있어야만 부수적인 행동들로 나타날 수 있기 때문이다.

한편, 조사의 성격이나 응답대상자에 따라 조사원이 갖춰야 할 조건이 달라지기도 한다.

가. 조사방법에 따라 갖춰야 할 조건

▶ 공통요건

- 또렷한 말투(어눌하거나 알아듣기 어려운 발음은 안 됨)
- 청량한 목소리(지나치게 걸걸하거나 가는 목소리는 안 됨)
- 응답자가 사용하는 방언을 알아들을 수 있어야 한다. 응답자의 방언을 구사할 줄 알면 더욱 좋다(라뽀 형성). 조사로 투입될 지역의 사투리나 방언을 알아듣고 구사할 수 있는 사람
- 조사내용과 관련된 주제에 대해서 고집스럽게 자기주장을 내세우지 않는 사람
- 상냥한 성격에 다양한 사람들을 대하기 꺼려하지 않는 사람
- 깨끗한 필체

▶ 면접조사원의 요건

- 응답자가 조사표에 응답하는데 방해되지 않을 정도의 모습, 성격 등
- 용모 단정 : 두발, 의복, 표정, 냄새 등 너무 튀거나 거부감을 주는 요소가 없도록 한다.
- 건강한 신체 : 긴 시간 조사표, 선물, 기타 준비물 등을 들고 응답자를 찾아다닐 수 있을 정도로 건강해야 한다. 체력적으로 문제가 없더라도 표준체중과 차이가 너무 많이 나는 사람은 응답자에게 거부감을 줄 수도 있으므로 면접조사원으로 채용하는 것을 고려한다.
- (운전이 필요한 조사에서)운전가능 여부 및 차량소유 여부
- 낮 시간과 밤 시간을 자유롭게 활용할 수 있고, 필요에 따라 외지로 출장을 다닐 수 있는 사람

▶ 전화조사원의 요건

- 면접조사원보다는 외형적인 신체조건의 제약이 적다. 전화를 받고 응답을 기입하는데 특별한 어려움이 없으면 된다.

나. 조사대상에 따라 갖춰야 할 조건

▶ 사업체

- 복장은 세미정장 이상으로 갖춰서 단정하게 입는다.

▶ 노인

- 노인성 질환, 노인의 심리 등 노인에 대한 기본적인 이해가 있는 사람
- 노인을 대하기를 꺼려하지 않는 사람

▶ 청소년

- 청소년 문화, 사고방식 등 청소년에 대한 이해가 있고 공감대를 형성할 수 있는 사람

2.3. 조사원 관리

조사기간 동안 조사원은 언제 어디서나 연락이 가능해야 한다. 도중에 사고가 발생하거나 조사원의 개인 사정으로 조사인력에서 탈락하는 등의 상황이 발생했을 때를 대비하여 개인 휴대 전화 연락처는 물론 자택전화나 가까운 지인 등의 연락처도 알고 있는 것이 좋다. 반드시 조사원의 이름, 성별, 연령, 휴대 전화번호, 자택 전화번호, 이메일, 자택번지, 통장번호 등을 받아두도록 한다.

조사원 관리에 관한 자세한 내용은 '본조사'를 참고하도록 한다.

- 하루 일과 후 보고체계 유지
- 조사 진행률 파악
- 출퇴근 관리
- 문제점 및 애로사항 수집 및 처리

2.4. 조사원 서약

조사원을 고용할 때는 고용 계약서 외에도 다음의 서약서를 받아 두는 것이 좋다. (계약서와 서약서 양식은 부록을 참고.)

- 조사 내용을 외부에 발설하지 않겠다는 비밀 서약
- 조사관리자의 교육과 지시를 그대로 따르겠다는 동의 서약
- 조사관리자의 교육을 따르지 않았을 때의 불이익을 충분히 인지하고 거기에 따르겠다는 동의 서약

2.5. 조사원 조직하기(조사원 조직 및 유지-전국조사를 위한 조직, 교육훈련 등)

가. 필요한 조사원 수 추정

조사의 규모에 따라 조사원의 수는 달라진다. 조사원이 너무 많으면 조사에 통일성이 없어지고 한 조사원당 수행해야 할 업무량이 적으면 곤란하다. 조사원이 너무 적으면 너무 많은 업무량에 조사의 질이 떨어지게 되고 조사 일정을 지키기 어려워진다. 실제 업무를 수행하는 데 필요한 수를 최대한 정확하게 추정하여 고용하는 것이 중요하다.

조사원 수를 추정할 때는 <표 15>와 같은 절차를 따르도록 한다.

(그림 6) 조사원 수 추정 방법



다음의 예로 설명하겠다.

예시
<ul style="list-style-type: none"> • 완료 목표 부수 : 800부 • 조사 기간 : 1달 • 1일 조사가능 부수 : 6부

산술적으로만 계산을 했을 때, 한 달 안에 800부를 조사해야 한다면 하루 평균 약 26명을 조사해야하는데, 한 사람이 하루에 조사할 수 있는 분량이 4부라면 조사원이 최소한 약 7명 정도 필요하다.

$$800(\text{부}) \div 30(\text{일}) \div 4(\text{부/일}) \approx 7\text{명}$$

그러나 이 계산은 조사원 병가 및 탈락, 대상자의 특성, 불량응답 대체 등을 고려하지 않은 산술적으로만 계산한 일정이다.

조사 중에 일어날 수 있는 여러 사건에 대비해 시간을 넉넉하게 잡는 차원에서 실제로 주어진 기간보다 1주일 정도를 뺀 기간을 주어진 조사기간으로 생각하고 계산을 한다. 800명을 3주 안에 조사하는데, 주말을 제외하면 남은 일 수는 15일이다. 조사원이 하루에 조사할 수 있는 부수가 4부라면, 조사원은 13명 정도가 필요하다. 여기에 예비조사원까지 고려한다면 1~2명을 추가하여 약 15명의 조사원이 필요하다는 결론이다.

처음에 단순하게 산술적으로 계산했을 때와는 매우 다른 결과이다. 다음은 이와 같은 결과가

산출된 과정이다.

① 일일 업무량 추산

조사표 자체를 완성하시는 시간과 조사원 이동시간, 응답자와 접촉하여 협조를 얻는데 드는 시간, 응답거절 및 재방문 시간 등을 고려하여 완성된 조사표로 실시한 예비조사를 통해 조사표 한 부를 완성하는데 필요한 시간과 하루에 조사 가능한 부수를 계산한다.

하루에 조사 가능한 분량을 계산할 때는 응답거절과 재방문 등을 고려하고 결정한다. 조사표 한 부를 완성하는 시간에는 조사표 자체를 완성하는 시간 뿐 아니라, 응답자를 접촉하고 인사를 하는 시간, 조사에 대한 설명시간 등까지 포함되어야 한다. 또한, 응답자를 찾아 이동하는 시간까지 고려해야만 일일 가능한 업무량을 정확하게 계산할 수가 있다.

일일 업무량은 조사원에게 무리가 가지 않게 정하도록 조심해야 한다. 업무 부담이 너무 크면 조사 하나하나를 완성하는데 허술해질 수 있으며, 정해진 시간 안에 끝내야 한다는 스트레스 때문에 조사의 질이 전체적으로 떨어질 가능성이 커진다. 따라서 예비조사를 통해 조사표 한 부를 완성하는 시간과 하루에 조사할 수 있는 양을 정확하게 측정하는 것이 바람직하다.

② 조사 가능한 기간 계산

응답대상자와 응답장소에 따라 조사 가능한 시간이 달라지므로 각각의 요소를 고려하여 조사 가능한 기간을 추정한다. 욕심을 부려 무리한 일정을 잡게 되면 조사가 예정대로 끝나지 않을 위험이 있으니 실질적으로 가능한지 여부를 꼭 따진다.

◎ 사업체조사 vs 가구조사

일하는 현장을 찾아가서 조사해야 하는 사업체조사의 경우, 사업체의 근무시간을 기본적인 조사 가능 시간으로 간주하는 것이 안전하다. 응답자에 따라서는 근무 외 시간(점심시간이나 퇴근 후)에 다시 오라는 사람도 있겠지만, 그런 경우는 예외로 생각하고 실제로 가능한 시간만 예상하는 것이 안전하다.

출근 직후나 퇴근직전은 바쁜 시간이니 피하다 보면 실제로 조사 가능한 시간은 그리 많지 않다. 이 시간을 최대한으로 활용해야하기 때문에 조사원 수가 산술적으로만 계산했을 때와 많이 차이날 수 있다.

가구조사일 때는 맞벌이가구나 독거가구의 경우, 거주자가 퇴근 후나 주말에 접촉 가능성이 크다. 주부나 노인들뿐만 아니라 경제활동을 하는 사람이나 학생을 접촉해야 하는 조사라면 주중 시간과 주말 및 공휴일 시간을 적절하게 안배해서 계산해야 한다.

◎ 도시조사 vs 농어촌조사

도시에 거주하는 사람을 조사할 때는 늦은 시간이라도 양해를 구하면 조사가 가능할 때가 많지만, 농어촌 거주자들은 대체적으로 일찍 잠자리에 들기 때문에 저녁 8~9시만 넘어도 조사하기가 어려워진다.

응답대상자가 어떤 성격을 갖고 있는지를 사전에 따져서 그에 맞도록 적절하게 시간 계산을 하도록 한다.

③ 조사 마무리 작업 시간 계산하기

수거된 조사표는 점검 및 검증³⁾을 거친 후 오류검사(내검)를 거쳐야 한다. 검증조사와 오류검사는 조사가 진행되는 도중에 계속 실시하여 가능하면 본조사 기간 동안 응답자 재접촉과 오류수정을 마무리하는 것이 좋다. 그러나 기간 동안 재접촉에 실패한 경우에 대비하여 조사를 마무리하기 전에 일정 기간을 안배할 필요가 있다.

총 조사기간에서 약 1주일을 수거된 조사표를 검토하고 재조사를 하는 기간으로 삼는다. 물론 조사를 수행하는 동안 이 작업을 최대한 병행해서 수행하지만, 오류수정이나 응답을 거부하여 표본을 대체해야하는 경우, 첫 응답 때 불성실하게 응답하여 재조사를 해야 하는 경우, 응답을 잘못 기입하여 재확인해야 하는 경우 등, 조사결과를 전산처리하기 전에 data cleaning을 통해 마무리 작업을 이 기간 동안에 수행해야한다. 이 정도 여유기간을 확보해두지 않으면, 조사결과를 충분히 정비하지 못한 채 자료를 입력하게 돼 조사결과의 질이 떨어지게 된다.

④ 예비조사원 확보

조사원 병가 및 탈락, 대상자의 특성, 불량응답 대체 등을 대비하여 조사 규모에 따라 전체 조사원의 5~10% 정도의 적정인원을 추가로 모집하여 정식 조사원과 함께 교육을 시킨다.

3) 자세한 내용은 '제 3절 단계Ⅱ : 본조사 추진'의 '8. 점검 및 검증'을 참고.

모든 조사원들이 약속한 시간만큼 빠짐없이 업무를 수행한다면 이상적이겠지만, 고된 조사 업무를 수행하다보면 병가를 내는 사람, 갑작스러운 사정이나 힘든 업무를 못 견뎌 중도 탈락하는 사람 등이 발생하게 된다. 이 외에도 교육 받은대로 조사를 충실하게 수행하지 않아 해고당하는 경우 등, 예상치 못한 탈락자 때문에 조사원이 부족한 상황에 봉착할 수 있다. 이에 대비해 실제 필요한 조사원 수보다 5~10% 정도(예산이 허락하는 범위 내에서) 많은 수를 예비조사원으로 뽑아 두는 것이 좋다. 예비조사원은 조사에 관한 제반의 교육을 받고 조사 연습을 수행하는 등 일반조사원과 똑같은 과정을 통해 훈련을 받는 것이 좋다. 예비조사원이 필요하게 되기 전까지는 조사를 관장하는 사무실에서 잡무를 보거나 검증원으로 활동을 하는 등 말 그대로 필요할 때 바로 조사현장에 투입될 수 있도록 확보해두는 것이 중요하다.

나. 조사원의 숙련도와 친밀도에 따른 적절한 배치

조사의 성격과 표본의 규모에 따라 조사원을 조를 짜서 내보내야 할 때가 있다. 조가 몇 명 이든, 각 조에는 그 조의 지도원이 있어야 한다. 조사지도원은 본인도 조사를 하면서 그 조 안에서 조사관리자와 비슷한 역할을 하도록 하는 것이 좋다. 조원들에게 표본을 나누어 조사를 수행하도록 하며 조사완료 후에 조사표를 수거하여 오류확인을 하는 등 일차적으로 조사원들이 실수 없이 조사를 원활하게 수행할 수 있도록 역할을 한다.

① 능숙한 조사원을 조사지도원으로 배치

조를 구성할 때에는 조사지도원 역할을 할 수 있는 능숙한 조사원을 한명 포함해야 한다. 능숙한 조사원이란, 조사원 훈련에서 배운 내용을 몸에 익혀 실수 없이 조사를 잘 수행할 수 있는 사람을 말한다. 또, 조사관리자의 지시를 빠짐없이 숙지하고 예상치 못한 상황에서도 당황하지 않고 차분하게 대처할 수 있는 사람을 가리킨다.

조사지도원을 맡은 조사원은 현장에서 일어난 모든 일을 빠짐없이 조사관리자에게 보고할 책임이 있으며, 조사관리자의 지시를 조원들에게 전달하여 그대로 시행이 되도록 해야 한다. 응급 상황 등에서 미처 보고하지 못한 사항이라도 사후에 즉시 보고하여 그 다음 일에 대한 지시를 받도록 한다.

② '친한'사람들은 서로 다른 조에 배치

조사원을 함께 신청한 '친한'사이의 경우, 둘만으로 이루어진 조로 편성하는 것은 되도록 피한다. 서로 다른 조에 배치하거나 다른 사람들과 조를 이루는 것이 바람직하다.

조사원이 짝을 이루거나 조를 이루어 조사를 수행해야 할 때 최대한 효율적인 업무가 가능하도록 조사원 배치를 해야 한다. 따라서 사이가 좋지 않은 조사원을 같이 붙여놓는 것보다는 어느 정도 유대관계가 있는 조사원들이 같은 조가 되는 것이 바람직하다.

하지만 너무 친밀한 관계의 조사원은 되도록 떼어 놓는 것이 좋다. 그 이유는 첫째, 친밀한

조사원 중 한 명이 조사 원칙을 지키지 않았거나 고의적인 조작을 했을 때 친할수록 그 잘못을 지적하기가 어렵다. 둘째, 이와 같은 상황에 놓이게 되었을 때 부정한 행동을 하지 않았던 조사원도 덩달아 물들어 조사를 제대로 수행하지 않을 위험이 크다.

2.6. 합리적인 조사 업무량 추산하기

① 무리한 일정은 조사의 품질을 떨어뜨린다.

조사에 대해 특별한 열정이나 책임감이 없는 조사원이라면 어떻게든 조사 업무를 쉽고 빨리 끝내려고 한다. 따라서 이런 조사원들에게 조사 하나 하나를 수행하는 것이 얼마나 중요하고 섬세한 작업인지, 충분히 심혈을 기울이도록 재교육을 실시해야 한다.

그러나 이렇게 교육을 시켜놓고서 조사일정을 무리하게 잡는다면 모두 헛수고가 될 것이다. 조사의 품질에 대한 최종적인 책임은 조사 감독원에게 있다. 따라서 조사원들이 자신들의 역할을 제대로 충실하게 수행할 수 있도록 환경을 마련해주는 차원에서 적절한 업무량을 정해줘야 한다.

② 예비조사를 통해 조사표당 소요되는 정확한 시간 계산

조사에 드는 시간이 얼마나 되는지를 정확하게 계산하기 위해, 실제 조사와 똑같은 조건으로 예비조사를 실시한다. 표본을 찾아가는 것부터 협조를 얻는 일, 조사표를 끝까지 작성하고 검토하는 일, 그리고 마지막으로 조사상황을 보고하는 일까지 실제 조사 때 밟는 절차들을 모두 수행해 본다.

예비조사에서 조사 과정이나 조사표 등에 문제가 발생한다면 수정작업을 거치고 사정에 따라서는 조사 일정도 변경하게 되므로, 실제 조사에 투입될 조사원의 교육을 실시하기 전에 하는 것이 좋다. 조사관리자 혼자서 예비조사를 하기에 무리가 있다면 조사원 중 일부를 훈련시켜 함께 시행해보는 것도 괜찮지만, 모든 조사원을 동원해서 하는 것은 바람직하지 않다.

③ 조사표의 길이, 난이도, 조사 대상자에 따라 일일 업무량을 추산

예비조사를 실시하였더라도 예상하지 못할 상황들은 언제나 일어나기 마련이다. 특히 조사표의 길이가 길수록, 조사 내용이 어렵고 자세할수록, 조사 대상자 조건이 까다로울수록 다양한 외부 요인으로 인해 조사가 지연되거나 중도에 중단되는 경우가 더 많이 발생한다. 이 점을 염두에 두고 예비조사를 통해 얻은 결과를 바탕으로 적당한 일일 업무량을 정하도록 한다.

2.7. 조사원 수당

① 일일 업무량 추산

하루에 조사 가능한 분량을 계산할 때는 애초에 응답거절과 재방문 등을 고려하고 정해야 한다. 조사표 한 부를 완성하는 시간에는 조사표 자체를 완성하는 시간 뿐 아니라, 응답자를 접촉하고 인사를 하는 시간, 조사에 대한 설명을 하는 시간 등까지 포함되어야 한다. 또한, 응답자를 찾아 이동하는 시간까지 고려해야만 더욱 정확한 일일 업무량을 계산할 수가 있다.

일일 업무량은 조사원에게 무리가 가지 않게 정하도록 조심해야 한다. 업무 부담이 너무 크면 조사 하나하나를 완성하는데 부실해질 수 있으며, 시간 내에 끝내야 한다는 스트레스 때문에 조사의 질이 전체적으로 떨어질 위험이 커진다. 따라서 예비조사를 통해 조사표 한 부를 완성하는 시간과 하루에 조사할 수 있는 양을 정확하게 측정하는 것이 바람직하다.

② 다른 일과 비교했을 때 부족하지 않도록 적정액 산출

조사원이 하루에 완료해야 할 일일 업무량이 정확하게 산출된다면, 조사원의 수당은 조사표 완료 매수당으로 계산하는 것보다는 일당으로 계산하는 것이 좋다. 완료 매수당으로 계산했다가는 거짓으로 조사표를 완성해오거나 충분히 케어문기를 하지 않고 대충 적어서 부수만 채우는데 급급해질 위험성이 있다.

면접조사원은 조사 뿐 아니라 표본을 찾아가서 협조를 구하는 일까지 수행해야 하기 때문에 신체적으로도 매우 고된 일이다. 조사 감독원은 이 사실을 염두에 두고 건설현장 수준의 일당을 고려해야 한다. 그렇다고 조사가 쉽거나 응답자를 찾아내기가 수월하다고 해서 조사원 수당을 평균 수준보다 적게 지급해서는 안 된다. 쉬우면 쉬운 대로 일일 완성 부수가 많아지므로 최소한의 수당으로 생각하고 산출을 하도록 한다.

③ 우수한 조사원에게는 보너스 등 인센티브

조사를 잘하는 조사원에게는 인센티브를 주는 것을 고려해볼 수 있다. 조사원 수당에 보너스를 지급하는 방법도 있고, 조사지도원으로 승격시켜 다른 조사원을 관리하는 역할과 함께 보상을 지급하는 방법 등이 있다. 조사원의 수가 10명이 넘어 갈 경우, 이런 지도원을 한두 명 두어 조사관리자의 역할을 분담하는 것이 조사관리자의 부담도 줄이고 또한 우수한 조사원에게 인센티브를 지급하여 계속 일하게끔 독려할 수 있기 때문에 여러모로 좋다.

④ 오류가 많거나 조사지침을 제대로 지키지 않은 조사는 미리 서약 받은 규약에 따라 수당 삭감조치

고의적인 오류에 대해서는 조사가 책임을 진다는 항목을 사전에 서약 받아 그러한 오류가 발견되었을 때는 그대로 시행하도록 한다. 규모가 큰 조사일수록 사전에 철저한 교육 뿐 아니라 사후의 엄격한 검증과 제재조치가 따라야 현장의 조사 질서가 제대로 세워진다.

조사가 오류를 냈다고 해서 무조건 수당을 삭감 조치할 수는 없다. 그러나 고의로 조사 관리자의 지시를 어겼거나 조사 진행을 방해하는 등 위반행위를 했을 때를 대비해 그런 행동에 대하여 수당을 삭감하거나 지급하지 않을 수도 있다는 서약을 미리 받아 감독원과 조사원 모두가 그런 일이 일어나지 않도록 조심해야 한다. 고의적인 오류나 조사 진행 방해는 한 조사원만의 문제가 아니라 전체 조사의 진행과 품질에 영향을 주어 막대한 피해를 불러오는 행동이다. 이러한 서약이 가능한 기관에서는 반드시 사전에 조사가 이러한 사항을 충분히 숙지하도록 하여 일하는 동안 불미스러운 일이 발생하지 않도록 조심해야 한다.

2.8. 조사지도원

조사의 수가 많다보면 조사관리자가 조사원 모두를 일일이 통제하기가 어려워진다. 현장의 업무는 대단히 방대하고 시간이 많이 소요되므로 현장의 질문이나 상황에 대한 대처 등을 조사관리자가 혼자서 모두 담당하기에는 무리가 따른다. 조사지도원은 조사관리자와 조사원의 중간 단계로, 조사관리자의 업무를 덜어주기 위한 역할이다.

① 조사지도원의 역할

조사지도원은 조사관리자를 위해 다수의 조사원과 원활한 의사소통을 위한 중간단계 역할을 한다. 조사관리자의 지시를 현장의 조사원에게 전달하고, 현장에서 있었던 일을 종합하여 관리자에게 보고한다. 조사원의 출퇴근 시간관리와 현장감독 역할도 매우 중요하다.

② 조사지도원의 선정

조사지도원을 우수한 조사원이나 경험이 많은 조사원 가운데 선발하면 따로 모집을 하지 않아도 되어 시간과 비용이 절약된다. 선정된 지도원은 임명장을 주어 역할과 책임이 막중함을 인식시킨다.

③ 한 지도원당 적절한 조사원의 수

지도원의 경험에 따라 지도원당 관리할 수 있는 조사원의 수가 달라진다. 지도원을 처음 하는 사람이라면 5명 내외가 적당하며, 능숙한 지도원이라면 10명에서 많으면 15명까지도 관리가 가능하다. 이보다 조사원 수가 많아지게 되면 현장을 통제하기가 어려워진다.

④ 조사지도원의 교육

일반 조사원 교육을 마친 지도원은 조사본부와 현장조사의 가교 역할을 하기 위한 교육을 받는다. 조사관리자의 지시에 따라 해당 조사의 보고체계 등을 숙지하고 역할을 담당하도록 한다.

2.9. 교관단

조사원의 수가 많고 여러 지역에 걸쳐 조사를 실시해야 하는 경우에는 각 지역마다 조사관리자의 역할을 하는 교관단을 두어 조사를 진행시키는 것이 좋다.

① 교관단의 역할

다수의 조사원을 통제하는데 지도원이 필요하듯이, 여러 지역에 걸쳐 많은 수의 조사원과 지도원을 관리하여 양질의 조사를 마치기 위해서는 조사관리자와 동급의 관리 인력이 필요하다. 따라서 교관은 조사관리자 수준으로 조사에 대한 이해가 있어야 하며, 자기가 맡은 지역에서 일어나는 조사행위의 전반에 대한 책임을 질 수 있는 사람이어야 한다. 표본대체의 원칙이나 예산의 배정 등과 같이 조사의 기획 및 현장에 대한 중요한 결정은 여전히 조사관리자의 역할이지만, 그런 결정과 지시들이 교관이 맡은 지역에서 제대로 시행되고 진행되도록 하는 것이 교관의 역할이다.

② 교관단의 모집

교관단은 조사관리자와 같은 막중한 책임이 따르기 때문에 일반 조사원 중에 선발하는 것보다는 조사를 수행하는 기관의 지소나 자매기관 등 내부직원이 역할을 담당하는 것이 바람직하다. 직원 가운데 조사방법이나 통계작성에 대한 지식이 있는 사람이면 더욱 바람직하다.

③ 교관단의 교육

교관단은 자기가 맡은 지역의 조사를 준비하고 통제해야 하기 때문에 미리 선정하여 조사관련 용품을 배급받는 등 역할을 수행하도록 하는 것이 좋다.

교관단은 해당 조사의 지침에 따라 조사의 일정 및 규모 등에 대해 숙지하고 거기에 맞춰 조사를 진행시킬 수 있도록 종합적인 교육을 받는다. 각 지역의 조사진행에 대한 책임은 교관에게 있기 때문에 보고 등의 횟수는 상황에 맞게 조율하도록 한다.

3. 조사원 교육 및 훈련

조사원을 선발했으면 그들이 조사를 수행하는 데 필요한 훈련을 거쳐야 한다. 조사원 훈련은 조사원이 수행해야 할 조사에서 요구하는 목표를 달성할 능력과 자세를 갖추도록 교육시키는 것이다. 조사원 훈련에서는 1. 조사의 개요 및 배경지식에 대한 일반 교육, 2. 응답자를 만나서 응하겠다는 협조, 동의를 얻는 일, 3. 조사원칙에 따라 정확하고 타당한 응답을 얻는 일, 4. 대답이 불분명하고 취지에 맞지 않을 때는 캐어몰어서 적절한 답을 얻는 일, 5. 조사표 및 기타 용지를 제대로 기록하는 일, 6. 조사관리자와 긴밀하게 연락하는 일 등을 다뤄야 한다.

교육시간은 교육내용의 성격에 따라 구분하여 충분히 갖도록 한다. 각 구분에 따라 조사의 전반적인 과정을 모두 숙지하도록 한다.

- 조사원 일반 교육 : 조사와 조사에 대한 개괄, 조사원의 역할 및 책임, 조사원의 자세 등
- 조사표류 교육 : 조사표의 내용, 각 조사표류의 사용법 등
- 현장 교육 : 응답자 찾아가기, 응답자의 협조를 구하는 방법, 부재시 대처 요령, 응답기입 방법, 조사원의 안전 등
- 조사의 요령 : 표정 및 시선, 대화의 요령, 응답자와 유대감 형성 방법, 응답의 확인, 캐어묻기, 조사 마무리하기 등
- 보고방법 : 완료된 조사표 제출 방법, 보고체계 등

3.1. 조사원 일반 교육

조사에 대한 개괄적인 내용을 설명한 후, 조사원의 역할 및 책임 등을 숙지시켜야 한다. 그러기 위해서는 조사의 중요성 등을 강조하기도 해야 하지만, 원칙이 지켜지도록 감독하는 검증원 등과 원칙을 지키지 않았을 때 받게 되는 불이익에 대한 설명도 함께 하도록 한다.

한편, 조사원의 복장이나 자세 등도 매우 중요하다. 조사원은 단정한 모습과 말씨로 접촉하는 사람들에게 조사에 대한 신뢰를 심어줌으로써 조사에 협조를 더 잘 이끌어 낼 수 있기 때문이다.

가. 조사와 조사과정에 대한 개괄

① 조사의 목적, 용도, 주관자, 후원기관 등 설명

조사원이 현장에서 조사 대상자와 만났을 때 조사의 취지나 주관 기관 등에 대해 충분히 설명하여 대상자의 신뢰를 얻고 협조를 얻을 수 있도록 하기 위해 조사의 개요와 배경 등을 숙지시킨다.

② 조사원 스스로 조사내용에 흥미를 가지고 헌신 할 수 있도록 유도

조사원이 실시하는 조사에서 작성되는 통계가 활용되는 구체적인 예를 보여주고 그것이 국가나 국민의 생활에 미치는 영향에 대해 충분히 교육하도록 한다. 평소 관심이 없던 분야라도 그 쓰임새를 알게 되면 조사원 스스로가 조사에 흥미를 가지고 열심히 임하고자 하는 마음을 갖게 될 것이다.

조사원 스스로 조사의 중요성 내지 가치를 깨닫게 해야 한다. 이를 통해 조사원이 응답자에게 조사의 결과가 국민생활개선과 사회발전에 많은 도움이 된다는 것을 대화를 통해 인식시킴으로써 조사를 수월하게 수행할 수 있을 것이다. 또한, 조사원의 심리상태는 곧바로 응답자에게 반영되므로 조사원이 자신 없고 불안한 태도를 가지게 되면 원하는 정보와 응답을 얻기가 힘들다. 반대로 조사원이 협력을 얻을 수 있으리라는 확신을 가지고 조사에 임하면 그만큼 더 가치 있고 품질이 높은 응답을 얻을 수 있다.

조사원은 자신이 전문가로서의 자질을 갖추고 전문가와 같은 집단에 속한다는 자부심과 조사를 잘 해낸다는 사실 자체에서 얻는 만족감을 통해 더욱 큰 긍정적인 동기 부여가 될 수 있다. 때로는 조사를 통해 직업적 성취를 할 기회가 있을 수도 있다. 그리고 조사원들 간의 인간적 유대가 생기고 강화되는 좋은 경험도 하게 되며 조사연구의 중요성과 이에 자신이 기여하고 있다는 자부심과 일체감도 큰 비중을 차지한다. 또한 물질적 보상도 따른다.

한편, 조사원에게 부정적인 영향을 미치는 요인도 있는데 일이 힘들고 지루하며 찾아다니기 어려운 지역에서 조사를 해야 한다거나 이른 아침, 식사 시간, 늦은 밤 등 불편한 시간에 조사를 해야 하는 조건, 사람을 도무지 만날 수 없다거나 거절을 여러 번 당한다는 것 등이 문제가 된다. 여학생의 경우에는 조사원으로 나갔다가 끝내 거절당하고 울면서 돌아오는 경우도 종종 있다. 게다가 장소와 때에 따라서는 폭력배나 강도를 만날 우려도 있고 조사관리자, 동료 조사원과의 인간관계의 불화도 한 요인이 될 수 있다. 보수가 적든지 근로조건이 나쁜 것도 부정적인 영향을 미칠 수 있다.

나. 조사원의 역할 및 책임

① 조사 품질에 대한 조사원의 책임 설명

사회의 실태를 알아보고 그것을 바탕으로 정책수립을 하는 가장 기본이 되는 통계를 작성하는 것에 대한 열의와 자부심, 그리고 책임감을 심어주는 것이 조사원 교육 중에 가장 중요하다. 조사 현장에서의 품질을 보장해줄 수 있는 것은 조사원의 '정직'과 '신뢰'밖에 없다. 조사 표나 내용에 관한 본격적인 교육을 시작하기 전에, 조사원 한 명 한 명에게 부여된 조사 전체의 품질에 대한 막중한 책임감을 실감하도록 해야만 한다.

조사원은 조사의 품질관리를 위하여 조사기간 중에는 조사업무에만 전념해야 하고, 조사요령 교육을 받은 사람이 반드시 조사해야 하며, 가족이나 친구 등에게 대리 조사하게 해서는 안 된다. 또한, 현장조사를 하지 않고 기존 조사표 등 기타자료를 이용하여 탁상조사를 해서는 안 된다.

② 조사관리자의 지시에 따를 것을 강조

조사원들은 조사관리자의 지시에 대한 의문이나 의견이 있다면 그것을 적절한 절차를 통해 조사관리자에게 전달하되, 조사관리자의 지시가 있기 전에는 단독적인 행동은 절대로 하지 않는다. 위기 상황이 발생했다면 상식적인 선에서 대처하되, 위급한 순간이 지나면 즉시 조사관리자에게 상황을 보고하여 다음 행동에 대한 지시를 기다린다. 조사 진행상황은 조사관리자에게 매일 보고하여야 하며, 완성된 조사표는 매일 조사관리자에게 내용을 확인받아야 한다.

조사관리자는 통계를 작성하는 데 필요한 수많은 조사원과 물품을 총 지휘 관리하는 사람이다. 중대한 책임이 따르는 역할이기 때문에, 그에 따르는 업무량과 스트레스도 만만치 않다.

이런 조사관리자가 내리는 지시에 조사원들이 따르지 않는다면 조사관리자는 제대로 역할 수행을 할 수 없게 되고 조사 조직도 전체적으로 와해되고 만다.

조사관리자와의 의사소통을 위한 대화 통로는 조사마다 조직이 어떻게 구성되어 있는지에 따라 다를 것이다. 조사지도원을 통해서 의사를 전달하라고 할 경우도 있을 것이고, 조사관리자와 직접 의사소통을 하도록 하는 경우도 있을 것이다. 의사소통 절차 역시 조사관리자의 지시로 미리 마련하여 그 절차에 따라 의견을 제시하도록 교육한다.

③ 검증원의 존재 인식, 한자리에서 대면하도록

조사원들이 조사를 진행하는데 긴장감을 늦추지 않도록 검증절차에 대해 설명해주고 검증원과 한 자리에서 대면하여 교육을 받도록 한다. 가능하면 조사원과 검증원의 인력이 겹치지 않도록 하되, 인원이 모자랄 경우 조사지도원을 검증 작업에 참여시키는 것도 괜찮다.

④ 불량응답, 거짓응답 등에 대한 처리과정 인식시키기

단순한 무응답이 아닌, 조사원이 충분히 캐어묻지 않았거나, 질문에 대한 타당한 응답이 아니거나, 의도적으로 응답을 조작하여 기록한 것이 드러났을 때 그에 맞는 적절한 조치를 취해야 한다. 고의적인 응답조작이 아니라면 재교육을 통해 캐어묻기로 충분한, 그리고 타당한 응답을 받아내도록 할 수 있다. 하지만 이와 같은 불성실한 응답이 조사원의 기술이나 자각부족이 아닌 게으름 때문이라면, 그 조사원은 해고하고 다른 사람으로 교체하는 것이 낫다. 훈련부족은 극복 가능한 문제지만 열의가 부족한 것은 대개 고치기 힘들기 때문이다.

조사원이 고의적으로 응답을 조작했다면 즉각 해고해야 한다. 그리고 해고 사실과 이유를 다른 조사원들도 알도록 하는 것이 좋다. 응답을 조작했다는 사실이 드러났는데도 문제에 대한 조치를 취하지 않고 그냥 넘겨버린다면, 조사 자체의 기강이 무너져 조사품질을 보장할 수 없게 된다.

⑤ 개인정보의 비밀보장

조사원은 조사 상 수집된 개인, 법인 또는 단체의 정보를 보호하여야 하며, 이를 외부에 누설해서는 안 된다. 개인정보의 비밀보장은 모든 통계조사의 협조율 제고뿐만 아니라 솔직한 응답을 유도함으로써 조사결과의 신뢰도 향상에 결정적 역할을 하게 된다.

⑥ 지침 등 서약서의 항목을 잊지 않도록 할 것

위의 사항들은 교육 자료뿐만 아니라 서약서 양식을 통해서도 조사원에게 숙지시키도록 한다. 단지 교육을 받은 사실로 끝나는 것이 아니라, 그것을 충분히 숙지하고 따를 각오가 되어 있으며, 교육 내용을 어겼을 때에는 그에 따른 양심적, 물질적 책임도 지겠다는 서약을 받도록 한다.

조사는 조사원의 '양심'에 기대어 이루어지는 작업이기 때문에, 그만한 부담을 가지고 그에 대한 책임을 지겠다는 확인이 필요하다. 이 점의 중요성을 알고 잊지 않도록 교육한다.

다. 조사원의 자세

조사원은 명랑하되 전문가다운(professional) 모습을 유지해야 한다. 전문가다운 모습 가운데 가장 중요한 것은 조사에 대한 '열성'이다. 진심으로 통계의 유용함을 믿고 응답자를 비롯한 국민 모두를 위하는 일을 하고 있는 것에 대한 자부심을 보이는 것을 잊으면 안 된다. 응답자와 유대감(rapport) 형성을 하다보면 농담도 해야 하고 국가나 경제, 며느리나 시부모, 배우자나 자녀 등에 대한 불만에 공감도 해줘야할 때도 있다. 하지만 이때도 경계를 늦추지 말고 조사원이 대화의 주도권을 잡아 '협조'의 중요성 쪽으로 이끌어 가야만 한다.

▶전문가다운 모습의 예

- 단정한 복장과 조사에 필요한 도구 등이 잘 정돈된 모습 - 조사원들은 여행가방보다 서류철에 조사표를 넣어 가지고 다니도록 하는 게 좋다. 이것은 조사원이 판매자로 인식될 가능성을 줄여서 응답자에게 더 좋은 인상을 줄 수 있다.
- 자신의 신분을 밝히는 조사원 명찰을 항상 착용한 모습
- 조사원 명찰을 착용한 상태로 개인적인 업무를 보거나 전화를 하지 않는 모습
- 조사 자체에 관한 설명, 통계법에 대한 안내 등 응답자가 궁금해할만한 정보를 막힘없이 조리 있게 전달하는 모습
- 조사표의 질문을 모두 숙지하여 부드럽게 조사를 진행하는 모습
- 질문 할 때 각 질문에 대한 충분한 설명으로 응답자가 응답하는데 어려움이 없도록 배려하는 모습
- 응답자가 보는 곳에서 응답을 기입할 때 깨끗한 글씨로 기입하고 필요에 따라 메모 등을 기록하는 모습
- CAPI, PDA⁴⁾ 등 전자 보조기기를 능숙하게 다루는 모습
- 응답자의 말에 충분히 귀를 기울이고 그것을 조사에 반영하기 위해 최선을 다 하는 모습
- 조사를 마치고 인사하기 전에 빠진 항목이 없는지 처음부터 차분하게 검토하는 모습 등

▶ 전문가다운 모습의 효과

① 충실한 응답을 받을 수 있다

조사원의 준비된 모습을 통해 조사의 기획과 수행에 많은 정성을 들였다는 것을 보여준다. 이로써 조사의 신뢰성에 대한 믿음을 심어주게 되어 응답자로부터 더 열린 자세로 충실한 응답을 들을 수 있다.

② 조사원 신변의 안전에 도움이 된다

단정한 외모와 조사원의 신분을 명시해주는 명찰로 ‘공무’를 수행하고 있는 모습을 보여준다. 신분을 드러냄으로써 신변의 안전을 어느 정도 보장받을 수 있다.

4) 자세한 내용은 ‘제2장 국내·외 현장조사 품질관리 현황’의 ‘3. 용어정리’를 참고.

③ 협조 구하기가 수월하다

‘공무’를 수행하고 있다는 인상으로 표본 대상을 찾아가거나 이웃에게 대상자에 대한 정보를 묻을 때 주변인에게 협조를 얻기가 쉬워진다. 특히, 경비실과 같이 보안을 통과해야할 때는 조사원증으로 본인의 신분을 증명하면 통과하기가 수월해진다.

3.2. 조사표류 교육

① 조사지침서 등을 이용하여 조사표 내용 설명

먼저 조사관리자가 조사표의 모양, 짜임, 구성 등을 비롯해서 각 항목에 대해 설명을 해준다. 필요에 따라서는 보조 자료(조사지침서)를 사용하여 조사표에 있는 용어를 설명해주도록 한다. 이때, 조사표에 있는 단어를 하나도 빠뜨리지 말고 설명을 해줘야한다. 질문부터 응답보기까지, 조사표에 사용된 단어들이 가지는 의미와 범위를 조사원들이 충분히 숙지할 수 있도록 자세하게 설명해준다.

조사관리자, 조사원, 응답자는 질문 및 용어를 같은 의미로 이해해야 한다. 따라서, 조사원은 조사의 목적을 충분히 파악한 후, 응답자가 조사의 목적을 잘 이해하도록 중간자 역할을 해야 한다.

② 조사표에 있는 그대로 조사하기

조사원은 조사표의 순서대로, 조사표에 있는 그대로 질문해야 한다. 특히 표준화 조사의 경우에는 이 원칙이 지켜져야 한다. 조사표는 일관성 있게 신중을 기해 만들어진 것이므로 조사원 자의로 질문순서나 어구를 변경하는 것은 좋지 않다. 그러나 조사표에 있는 질문을 단순히 읽어 가는 형식으로 조사를 진행하는 것은 좋지 않다. 한편 반표준화 조사의 경우에는 조사지침에 따라 조사를 하고 비표준화 조사의 경우에도 조사주제나 목적이 설정되었을 때에는 조사지침이 마련되어 있을 수 있으며 이런 경우에는 조사지침에 따라 조사하면서 상황에 따라 적절히 변경할 수 있다.

③ 개별적으로 조사표 숙지할 시간 주기

조사관리자의 일차적인 설명이 끝났다면 조사원들이 개별적으로 조사표를 숙지할 수 있는 시간을 준다. 조사원은 현장에 나가기 전에 조사표의 내용을 외우다시피 해야 하므로, 조사관리자와 함께 하는 교육시간 외에도 스스로 시간을 내어 내용을 충분히 익히도록 한다. 제대로 내용을 다 익히지 않은 조사원은 다 익히기 전에 현장에 내보내지 않는 것을 원칙으로 하는 것이 좋다.

④ 조사원끼리 역할놀이를 익히기

조사원이 조사표를 숙지했다면, 다른 조사원과 짝을 지어서 역할놀이를 하도록 한다. 역할놀이는 가능하면 서로 잘 모르는 조사원끼리 하는 것이 좋다. 서로 잘 아는 조사원끼리 역할놀이를 하면 쑥스러워서 제대로 연습을 못하거나 대충 넘어가는 경우가 발생하기 때문이다.

역할놀이를 할 때 응답자 역할을 하는 조사원은 ‘교과서적인’ 응답만 할 것이 아니라, 자기의 경험에 비추어서 그런 상황에서 자기라면 어떻게 응답할지 생각해서 그대로 응답을 해 보이는 것이 좋다. 그래야 연습하는 조사원들이 현장에서 일어날 수 있는 여러 가지 상황과 사람을 접해 볼 수 있기 때문이다.

역할놀이를 하고 나면 조사원들은 설명만 들을 때는 미처 생각하지 못한 의문들이 있을 것이다. 이 때 질문을 통해 조금이라도 의심나는 부분이 있다면 그 자리에서 해결하고 넘어가도록 한다.

⑤ 교육 평가하기

준비된 교육과정을 마쳤으면 조사표의 내용을 제대로 숙지했는지 평가지 등을 이용하여 교육 효과를 파악하도록 한다. 평가결과가 좋지 않다면 재교육을 실시한다.

3.3. 현장 교육

가. 응답자 찾아가기

① 조사지역의 지도 찾기

조사원에게 맡은 지역에 대한 지도를 제공하고 읽는 법을 교육한다. 잘 모르는 지역은 스스로 다양한 축척으로 출력해서 보도록 지도한다.

② 공공기관에서 지역정보 얻기

지역마다 읍, 면, 동사무소가 있고 우체국, 농협 등의 기관들이 있으니, 이들 기관에서 찾을 수 있는 지역에 대한 정보를 최대한 활용하는 것이 좋다. 조사 대상자의 주소가 번지로 표기가 되었다면, 근처의 우체국이나 우편취급소를 찾아가 번지수로 정리된 지도를 참고하는 것이 좋다.

③ 지역단체 및 주민대표의 협조 구하기

한 지역의 주민들을 대상으로 조사를 하고자 하는 경우에는 조사대상과 관련이 있는 여러 지역단체의 협력을 얻는 것이 좋다. 예를 들어 농민들의 보건의료 상태에 대해 조사할 경우 군청, 면사무소, 보건소, 보건지소, 보건진료소 등의 협조를 얻으면 보다 쉽게 목적을 달성할 수 있다. 한편 그 지역의 행정관서의 협조를 얻는 것도 중요하지만 그 지역의 이장, 마을 어른 등의 협조를 얻어 가구를 찾아가는 것도 좋다. 응답자를 쉽게 찾을 수 있을 뿐 아니라, 지역주민 대표의 도움을 받아 조사에 협조하도록 설득하기가 쉬워진다.

④ 사전에 약속하거나 응답자의 시간을 고려하기

조사원이 정해진 응답자를 찾아갈 때에는 사전에 약속을 해 두도록 한다. 그러나 약속을 하기가 힘든 경우에는 보통 선정된 조사대상자를 그냥 찾아가야 하는데, 고려할 사항은 가능한 한 조사대상자가 집에 있는 시간, 또는 바쁘지 않는 시간을 고려해서 찾아가도록 해야 한다. 일반적으로 응답자가 남자인 경우에는 낮 시간에는 일을 하는 게 보통이므로 일요일이나 휴일을 이용하든지 일과 후에 만나도록 하는 것이 좋으며 주부의 경우에는 언제나 조사가 가능하다고 생각하기 쉽지만 야간이나 식사시간을 피하는 것이 좋다.

나. 응답자의 협조 구하기

응답자는 자신의 의견이나 식견을 표현하고 싶은 욕망, 사람들과 주고받는 교섭을 즐기는 심리, 지적인 자극이나 호기심의 충족, 조사원을 도와고 싶은 충동, 자신의 감정을 표출함으로써 정서적 긴장해소, 카타르시스의 경험, 자신이 응답자 노릇을 훌륭하게 치렀다는 만족감, 물질적 보상, 기타 눈에 띄이는 혜택의 기대감 등으로 인해 협조하고자 하는 마음을 먹게 된다. 반대로, 모르는 방문객에 대한 두려움, 의심, 조사결과의 오용 등에 관한 의구심, 조사원의 신분에 관한 의심과 적대감, 조사주관 기관에 대한 감정, 사생활 침해에 대한 오인과 자기방어 욕구, 조사에 대한 위협감, 시간이나 정력 낭비라는 생각 때문에 조사를 거부하기도 한다. 이 점을 감안하여 조사원은 응답자의 협조를 최대한 끌어낼 수 있어야 한다.

① 조사원 자신을 소개할 때

조사원이 응답자에게 면접을 처음 청할 때에는 자신의 신분, 조사의 목적, 응답자의 선출방식 등의 기본적 사실을 소개하여야 한다.

- 신분소개 : 우선 조사원에 대한 응답자의 의심을 풀어주기 위해서 조사원은 자기가 어느 기관에서 나온 누구라는 것을 공손히 말해야 한다.

- 조사의 목적 : 왜 이 조사를 시행하며 왜 응답자의 의견이 필요한지 또 그 결과가 어떻게 활용되는지를 말해야 한다. 목적을 설명할 때 일반적인 얘기보다 가급적 응답자 자신에게 어떤 의미가 있고 이익이 있는가를 설명하는 것이 좋다. 그런데 주의할 점은 이러한 설명이 후에 나올 질문에 대한 어떤 암시를 주어서는 안 된다는 것이다.
- 응답자의 선출방식 : 응답자가 어떻게 선출되었는지를 쉬운 말로 설명해 주어야 한다. 아울러 면접은 무기명으로 하며 개인적인 문제는 절대로 공개되지 않는다는 것을 강조할 필요가 있다. 그런데 아무리 익명이라고 해도 자기의 이름을 찾아서 왔다는 사실은 교육수준이 낮은 사람에게서는 얼른 납득시키기가 어렵다. 이것을 납득시키기 위해 “어떠한 말씀을 하셔도” 또는 “절대로 책임을 지지 않습니다” 등의 말을 되풀이해서 강조하면 오히려 더욱 경계하는 경우가 있다. 또 책임이란 단어가 더욱 부담감을 느끼게 할 수도 있다.

② 조사에 대한 이해 증진

응답자가 조사를 거절하는 것은 여러 가지 이유가 있겠지만 대개 조사 자체에 대한 이해 부족에서 온다. 즉 자기의 개인적인 사정이나 의견이 공개되는 것을 두려워하거나 대답을 잘못하여 창피를 당할 것을 염려하거나 경찰서나 세무서 등 자신의 이해와 관련된 기관에서 어떤 조사를 하는 것이 아닌가 의심하기 때문이다. 이때 조사원은 이런 거절이 으레 있는 것으로 생각하여 친절한 태도로 조사의 목적이나 방법을 다시 한 번 설명하도록 한다.

거절을 당했을 때에도 조사원은 불쾌한 태도를 보여서는 안 되며 침착하고 친절한 태도로 다시 한 번 조사의 목적, 방법, 결과 처리 등에 대해 설명을 하는 것이 좋다. 그래도 거절할 때에는 조사를 강요하지 않는 것이 좋다. 조사를 강요할 경우 강제적으로 조사를 유도할 수도 없고 설명 수행한다 해도 그 결과로 얻어지는 자료의 정확성이 의심스러워진다. 또한 이것은 해당 통계의 결과에 부정적인 영향을 미칠 수도 있다.

③ 응답자가 조사에 대해서 가지고 있는 심리적 장애 극복

응답자가 조사에 대해서 가지는 심리적 장애로는 조사목적 자체에 대한 의심, 질문에 대답을 못하여 창피를 당하지 않을까 하는 염려, 조사를 당하고 있다는 생각 등을 들 수 있다. 이럴 때 조사원은 질문이 쉽고 재미있다는 것, 조사 질문에 대한 답은 좋고 나쁜 것이 없다는 것, 비밀이 보장된다는 것 등을 말하여 응답자의 자유로운 반응을 얻도록 해야 한다. 이것은 조사를 진행할 때에도 고려해야 할 점이지만 조사원은 조사 초기단계에서부터 조사의 중요성과 정당성을 인식하고, 조사에 대한 확신을 가지고 임해야 한다. 조사원의 심리상태는 곧바로 응답자에게 반영되므로 조사원이 자신 없고 불안한 태도를 가지게 되면 원하는 응답을 얻기가 힘들다. 반대로 조사원이 협력을 얻을 수 있으리라는 확신을 가지고 조사에 임하면 그만큼 더 좋은 품질의 응답을 얻을 수 있다.

④ 응답자가 바쁘다고 하는 경우

응답자가 바쁠 때는 조사를 할 수 없거나 조사한다고 해도 역효과가 나기 쉽다. 이때에는 정말 응답자가 바쁜지 아니면 조사를 피하기 위한 구실인지를 눈치채야 한다. 실제로 바쁘다고 판단되면 조사 가능한 시간을 약속해 놓는 것이 좋다.

⑤ 응답자의 질문에 대한 응대

응답자들은 아래와 같은 여러 가지 질문을 하거나, 조사를 거부하게 되는데 응답의 예시를 참고하여 적절히 응대하도록 한다.

Q1: 이 조사는 왜 합니까?

A1: 이 조사는 지역 주민들의 전반적 생활수준과 의식을 파악하여 각종 정책수립의 기초자료로 활용하기 위한 것입니다. 따라서 지역 주민들을 위한 정책을 정확하고 효과적으로 수립하기 위해서는 여러분 한 사람 한 사람의 기본정보가 정확히 조사되어야 올바른 정책을 만들 수 있는 것입니다.

Q2: 작년(과거)에 조사하여 답변했는데 왜 또 우리 집을 조사합니까?

A2: 이 조사는 매년 조사하고 같은 조사항목(설문문항)에 대해 3년 주기로 반복 조사하고 있습니다. 과거년도의 조사결과와의 비교분석을 통해 과거부터 현재까지 지역주민의 의식 변화를 파악하는 조사이므로 조사 대상가구로 선정되면 과거년도와의 비교분석을 위해 매년 반복 조사하게 됩니다.

Q3: 안 하면 안 되나요, 꼭 해야 하나요?

A3: 안하시면 많은 예산을 들여 실시하는 조사결과가 정확하지 않게 되어 결국 각종 정책수립을 위한 자료로 활용할 수 없게 되거나 잘못된 정책을 수립하여 그 결과로 인해 우리 모두가 피해를 입을 수 있습니다.

Q4: 왜 나한테 물으러 왔죠?

A4: ()에서 _____을 통해서 조사를 하라고 지시를 받았습니다. 선생님은 ○○○ 방법으로 조사대상으로 선정되었습니다.

Q5: 왜 집안의 다른 사람(배우자/자녀 등)은 조사하지 않습니까?

A5: 저희 조사는 전국 주요 시도를 대표해야 하므로 그렇게 하기가 어렵습니다. 만약 저희가 사전 절차에 따르지 않으면, 남자나 연령이 낮은 사람들의 의견 등 한쪽으로 치우친 결과를 얻을 수밖에 없기 때문입니다.

Q6: 바빠서 시간이 없는데

A6: 지금 바쁘시면 시간 약속을 해 주십시오, 그 때 다시 방문하겠습니다.

Q7: 설문에 대해 대답할 만큼 충분히 알고 있지 못하는데요

A7: 설문 응답내용은 어렵지 않습니다. 단지 현재 생각하시는 대로만 응답해 주시면 됩니다. 앞서 조사하신 몇 분들도 동일한 염려를 하셨는데, 별 어려움 없이 잘 마쳤습니다. 제가 몇 가지 설문을 읽어 드리면 금방 아실 것입니다.

Q8: 흥미가 없어요.

A8: 본 설문조사에서 모든 분들의 의견을 얻는 것이 무엇보다 중요합니다. 만약 그렇지 못하면 그 결과는 무용지물이 됩니다. 그러니 조금만 시간을 내셔서 응답해 주시면 감사하겠습니다.

Q9: 개인 신상에 대한 정보가 외부로 유출되는 것은 아닌가요?

A9: 통계조사를 통해 수집된 자료는 오직 통계작성의 목적으로만 사용하도록 법으로 규정(통계법 제13조)하고 있으니 안심하시고 사실대로 조사에 응해 주시기 바랍니다. 만약, 조사원이나 담당자가 조사내용을 누설하거나 타인에게 제공하는 경우에는 법(통계법 제 14조, 제23조)에 따라 처벌받게 되니 안심하셔도 됩니다.

Q10: 왜 우리 집에 몇 명이 살고 있는지 소득이 어느 정도인지 알고 싶어합니까?

A10: 각 가구별로 식구들의 수가 다르고 소득이 다른데요, 가구별로 어떻게 다른지 알아야 하기 때문입니다.

Q11: 이름도 알려줘야 하나요?

A11: 기입하기는 하지만 공개는 안 합니다. 다만 조사원이 실제로 조사를 했는지 확인하기 위해서 필요합니다.

Q12: 조사하고 나서 물건 파는 것 아니에요?

A12: 절대로 그렇지 않습니다. ○○님의 의견만 들으면 됩니다. 응답하시면 오히려 저희 측에서 마련한 답례품을 드리고 있습니다.

Q13: 외판원이세요?

A13: 아닙니다. 저는 ○○○에 소속된 조사원으로 ○○님의 의견만 들으면 됩니다.

Q14: 내가 당신을 어떻게 믿을 수 있나요?

A14: 제가 ○○님께 저희 전화번호를 드릴 테니 나중에 다시 전화하셔서 확인하셔도 됩니다. (만약, 위와 같이 말해도 응답자가 미심쩍어 할 경우) 그러면, 제가 이 조사를 주관하고 있는 ()이나 저희 감독관의 연락처를 가르쳐 드릴 테니 확인해 보십시오. 전화번호는 000-0000입니다.

Q15: 조사란 영터리아!

A15: 그러면, 저희들이 무엇하러 돈들이고 고생하면서 ○○님의 의견을 들으러 왔겠어요.

Q16: 비밀이 보장되나요?

A16: 물론입니다. 조사가 다 끝난 후 완성된 응답은 이름 없이 전산으로 응답하신 내용만 입력하여, 통계적으로 이러한 의견이 가진 분이 몇 %라는 수치이외에 다른 용도로 사용되지 않습니다. 따라서 누가 어떤 응답을 했는지 알 수 없는 것은 물론이고 이러한 비밀보장이 이루어지지 않게 되면 이 조사를 시행하는 기관입장에서도 큰 문제가 되기 때문에 절대 비밀을 보장하고 있습니다.

다. 부재시 대처법

조사마다 예산이나 조사일정 등에 따라 응답자 부재시 대처요령이 달라진다. 재접촉 시도를 접촉될 때까지 하는 것으로 정할 수도 있고, 두어번 시도해도 안되면 해당 응답자를 포기하고 다음으로 대체하는 조사도 있을 수 있다. 일단 재접촉을 시도할 것이라면 다음을 참고해서 정하는 것이 좋다.

① 전화 연락을 시도

응답자 부재는 대개 응답자의 전화번호가 없어서 사전에 전화연락이 불가능한 경우에 발생한다. 사업체의 담당자나 가구의 응답자가 부재하다면 주변인에게 전화번호를 구하여 방문시간대와 다른 시간대에 연락을 시도해본다. 휴대전화 번호를 알아낼 수 있다면 휴대전화 연락을 시도해본다.

전화로 연락을 할 때는 반드시 소속기관과 조사원의 이름, 전화번호를 알게 된 경로 등을 밝혀 응답자가 거부감을 갖지 않도록 한다.

② 다른 시간대에 방문

전화연락을 할 수 없거나 연락이 닿지 않을 때는, 방문시간대를 달리해서 재방문을 시도한다. 시간대는 주중과 주말, 그리고 오전, 오후, 저녁으로 구분하는 것이 좋다. 이 중 몇 번을 재방문할 것인지는 조사의 시간적, 금전적 사정에 따라 조사관리자가 별도로 정하여 지시하도록 한다.

③ 방문사실을 편지나 쪽지로 적어 남기기

조사원은 조사명과 본인의 이름, 연락처 등을 적어 다음에 전화연락이나 재방문을 했을 때 응답자가 예상을 하고 대비할 수 있도록 편지나 쪽지를 남긴다. 조사원의 이름과 연락처 등 신상정보를 제공함으로써 조사원에 대한 신뢰를 심어줄 수 있다. 거기에서 한걸음 더 나아가 짧은 메시지라도 남긴다면 조사원의 정성이 깃들어진 격이 되어서 재접촉을 시도했을 때 응답자가 조사원을 거절하기가 더 어려워져서 조사 협조를 얻기가 더 쉬워지기도 한다.

④ 다른 가족이나 이웃에게 좋은 인상 남기기

응답자가 외출하고 없을 경우에는 그 집의 다른 사람이나 이웃에게 자기소개를 하고 방문목적 을 말한 다음 응답자가 집에 있는 시간을 알아두어야 한다. 그때 다른 가족이나 이웃에게 좋은 인상을 주도록 하여 차후 조사를 허락받는데 도움이 되게 하여야 한다.

라. 응답기입 방법

① 환산하여 단위에 맞게 표기하기

조사가 완료된 후 전산입력을 할 때는 통일된 단위로 되어 있어야 하므로, 조사원이 응답을 기입하는 단계에서 그 작업을 해주도록 한다. 간혹 누락된 것이 있다면 조사관리자나 검증원이 보충하여 계산할 수 있지만, 조사원이 한 번에 처리할 수 있는 일은 이중 삼중으로 확인 작업을 하지 않아도 되도록 조사원 선에서 모두 정리하도록 교육하는 것이 좋다.

조사지침서에 단위 환산 표 등을 첨부하여 조사원들이 일정한 기준으로 환산을 하도록 한다.

병을 앓은 기간, 대지 면적, 전세 금액, 수입 총액 등을 적을 때는 조사표에 제시된 단위에 맞게 조사원이 환산을 하여 적도록 한다. 예를 들어, 조사표에 m²로 적게 되어 있다면, 응답자가 '평수'로 응답했다더라도 그것을 m²로 계산하여 적도록 한다. 응답자와 마주 앉아 조사를 실시하는 그 자리에서 바로 환산하기 어려우면 일단 평수를 메모 해 둔 다음 조사표를 최종 점검 하며 정리할 때 환산값을 응답란에 적으면 된다.

② 메모사항과 최종응답이 구분 가능하도록 응답란에 정확하게 기재하기

응답자가 응답을 해줄 때 조사표에서 요구하는 응답을 단번에 정확하게 해주는 사람은 드물다. 부수적인 이야기를 거쳐서 대답에 이를 때가 많은데, 이 때 부수적으로 얻은 정보는 그저 흘러들어가게 것이 아니라 조사와 관련된 내용이라면 메모를 해두는 것이 좋다.

응답이 요구하고 있는 응답양식에 걸맞지 않을 때에는 응답기록란에 상대방의 말을 그대로 기록한다. 응답자의 현장의 목소리를 질문에 관련된 새로운 발견, 질문의 개선, 조사결과의 해석에도 활용하기 위해서이다.

③ 응답자의 표현을 최대한 살리되, 질문에 대한 타당한 응답 기입

조사원은 속기사가 아니기 때문에 상대방이 말한 그대로를 모두 문자화 할 수 없어서 대화의 중요 내용이나 요점을 자신이 알고 있는 말로 간략화 하여 기록하는 경우가 있다. '최근 뉴스에서 당신이 관심을 가진 것은 무엇입니까?'라는 질문에 자유롭게 이야기 하도록 할 때 조사원은 상대방의 풍부한 응답내용을 신문기사의 제목과 같이 한 단어로 집약하여 기록하는 경우가 있는데, 이리다 보면 편향된 의견만 응답에 반영될 수 있으므로 주의해야 한다.

또한, 응답자가 질문의 뜻과 의도를 단번에 이해하고 거기에 타당한 응답을 대는 것이 쉽지 않기 때문에 때로는 엉뚱한 응답을 했는데도 조사원이 그 응답을 그대로 받아 적어오는 경우가 있다. 동문서답 식으로 타당하지 않은 응답을 적어 오게 되면 응답자에게 재질문 하거나 그 질문을 결측처리 시켜야하기 때문에 조사 전체에 큰 손실을 가져오게 된다.

조사원은 자기가 받아 적은 응답이 엉뚱한 응답은 아닌지 꼼꼼하게 다시 살펴보고, 잘못되었을 때는 그 자리에서 바로 '케어문기(probing)'를 통해 타당한 응답을 받아내도록 한다.

응답자가 조사표에 맞도록 응답을 구성해서 말해주면 이상적이지만 그렇지 않은 경우가 대부분이다. 조사원이 그 자리에서 응답자의 응답을 조사표의 틀에 맞도록 구성(format)해야 하는데, 이 때 조사원이 자의적으로 해석하거나 의미를 변질시켜서는 안 된다. 응답자의 응답을 조사표의 구성에 맞게 편집했다면 응답자의 의도가 그대로 반영되었는지 확인 절차를 거쳐야 한다. 한편, 응답자가 조사표를 의식해서 그 양식에 맞게 스스로 응답을 구성했을 경우에는 조사표의 틀에 얽매어 자기 본연의 생각과 다른 응답을 하지 않았는지 재확인한다. 확인을 위하여 상대방이 말한 단어를 그대로 "무엇 무엇이라는 말씀이군요."라고 반추하는 것은 괜찮지만, '저도 그렇게 생각합니다.' 등 직접 이야기를 한다거나 태도를 보이는 것은 좋지 않다. 응답자의 의견을 듣고 기술하는 역할을 충실히 수행해야 하는 조사원의 의무를 크게 벗어나기 때문이다.

④ 녹음하기

녹음을 해야 할 때는 응답자의 양해를 사전에 구해야 한다. 응답자의 신변에 대한 비밀 보장이나 녹음 내용으로 인한 불이익 등은 일체 없으며, 단순히 조사만을 위한 녹음이라는 것을 충분히 인식을 시킨다.

현장에서 반드시 녹음기 작동 테스트를 거친 후에 본 인터뷰를 실시한다. 기계 고장으로 인해 어렵게 얻은 응답이 녹음되지 않는 불상사가 없도록 유의한다.

잡음이 들어가지 않도록 주변이 조용한 곳에서 인터뷰를 실시한다. 자동차 소리, 기계 소리 등으로 인해 응답자의 목소리가 들리지 않는다면 조사는 헛수고가 된다. 따라서 응답자의 목소리가 또렷하게 들리도록 녹음기나 마이크를 배치하도록 한다.

조사할 때 녹음기를 조사원에게 휴대하도록 하는 것은 반드시 필요한 경우에 한정된다. 조사 상대가 싫어할 뿐만 아니라 조사원에게 부담이 되기 때문이다.

⑤ 응답자가 기입한 조사표를 회수할 때

조사표를 응답자가 있는 곳에 두고 응답이 기입된 조사표를 조사원이 방문해서 회수하는 조사에서는 조사표를 배부할 때에 회수할 날짜를 정하고, 약속한 일시에 응답자를 방문한다. 응답자나 가족이 부재중이면 메모를 우편함에 넣어두고 조사표가 회수될 때까지 적어도 세 번은 방문한다. 조사표 회수시에는 항목 기입누락과 착오사례가 없는지를 확인하고, 특히 다른 가구원이 대리작성하는 사례가 없는지 확인한다.

마. 조사원의 안전

조사원은 조사담당지역을 돌아다니며 다양한 사람들과 접촉하여 조사를 수행하게 되는데, 조사를 원활하고 정확하게 그리고 사고 없이 수행하기 위해서는 조사원이 조사의 취지, 내용을 충분히 숙지한 후 정해진 매뉴얼에 따라 실시해야 하며 조사활동 중에는 안전상의 주의를 충분히 기울이도록 한다. 현장조사 시 발생할 수 있는 여러 가지 문제점 및 그에 대한 대처 방안은 다음과 같다.

① 사전에 조사지역의 상황 파악

사전에 담당지역을 면밀히 살펴본 후 조사지역의 범위 및 지형, 가옥의 배치, 기르는 개의 유무, 교통량 등을 직접 확인한다.

② 당일의 예정 알리기

무리가 없도록 예정을 세우고 방문 장소나 예정을 조사관리자 및 가족에게 알리도록 한다. 도중에 예정변경 시에도 수시로 조사관리자에게 알리도록 한다.

③ 조사활동에 적합한 복장

복장은 조사활동에 편리하고 적합한 것으로 화려한 복장이나 과도한 화장은 피하고 정장 등의 특정 배지는 불필요한 오해를 불러일으킬 우려가 있으므로 피한다.

때로는 안전을 위한 복장을 갖춰야할 때가 있다. 예를 들어, 농촌에서 챙이 넓은 모자를 쓰거나 우산을 비롯한 막대기를 들고 다니면 가축들로부터 공격을 당하는 경우가 있다.

④ 이동시 주의

도로의 경계나 구덩이, 배수구, 계단을 오르내릴 때 등 위험물을 항상 조심하고 우천 시나 야간의 경우는 미끄러지거나 사고를 당하지 않도록 주의한다. 보행 시 서류를 보면서 걷는 것은 위험하므로 삼간다. 교통수단을 이용할 때에는 주위 차량이나 사람을 항상 조심하며, 교차로 등에서 특히 조심한다. 해질녘이나 야간에는 안전운전에 유의한다.

⑤ 심야나 아침 일찍 조사하는 것은 가급적이면 피하기

심야나 아침 일찍 조사하는 것은 가급적이면 피한다. 부득이하게 저녁에 조사를 해야 한다면 사람의 통행이 적은 어두운 길은 피하고 두 명이 동행하도록 한다.

4. 조사의 요령

4.1. 표정 및 시선

① 응답자와 시선을 마주치도록 노력한다

조사는 조사원과 응답자간의 대화이다. 따라서 조사원은 응답자에게 질문을 할 때, 그리고 응답자의 답변을 들을 때 응답자를 응시하도록 한다. 시선을 마주치는 것은 응답자의 이야기에 귀를 기울이고 있다는 것을 보여주며, 이러한 작은 관심과 배려가 응답자로 하여금 더 진지하게 조사에 응하도록 하는 효과가 있다.

가능하면 응답자가 하던 일을 멈추고 조사원과 마주보고 조사를 실시해야겠지만, 상황에 따라 응답자가 업무를 보는 도중에 조사가 이루어질 수도 있다(예 : 농사일, 아이돌보기, 공장에서 물건 포장하기 등). 마주보고 있지 않다고 긴장을 늦춰서는 안 되며, 오히려 최선을 다해 응답자의 이야기를 들어주고 있다는 것을 전달하기 위해 응답자의 답변을 받아 적으면서도 가능한 대로 자주, 진지하게 응답자를 바라보도록 한다.

② 위엄이 있으면서도 자연스럽게

조사원은 어느 정도의 여유를 가지고 위엄이 있게 보여야 하며 조사를 신중하게 수행하고 있다는 것을 응답자가 느끼도록 해야 한다. 그러나 너무 딱딱한 분위기를 조성해서는 안되며 자유롭게 말할 수 있는 분위기를 만들어야 한다.

③ 전자보조기기 사용 때문에 시선이나 표정이 흐트러지지 않도록

CAPI나 PDA⁵⁾ 등 전자 보조기기의 사용법은 사전에 충분히 익혀 응답자와 대면했을 때 화면만 들여다보지 않고 응답자와 눈을 마주치는 등 상대방을 충분히 배려하며 조사를 할 수 있도록 훈련을 한다.

4.2. 대화의 요령

① 조사원에 대해 인간적인 흥미를 갖도록

응답자가 조사원에 대해 인간적인 흥미를 갖도록 해야 한다. 단순히 조사원으로서만이 아닌 사람의 인간으로서 사귄 수 있고 친할 수 있다는 생각을 응답자가 갖게 될 때 더 호의적으로 응답할 것이다. 따라서 조사원은 다정하고 이해심이 많은 사람으로 보여야 하며, 먼저 조사원 자신이 응답자를 단순히 하나의 응답자로서보다 한 인간으로서 대하는 진정한 관심을 표명하는 것이 좋다.

② 응답자가 하고자하는 말을 진지하게 들어주기

조사 대상자에게 협조를 구하는 단계에서는 조사 대상자가 하고 싶은 말이 있다면 그것을 전부 들어주는 것이 좋다. 아직 조사나 조사원에 대한 신뢰 및 유대감(rapport)이 형성되기 전이라면 더욱 그렇다.

조사에 대한 불신, 응하고 싶지 않다는 의견 등 응답자의 입장을 충분히 얘기하도록 하여 대상자의 의견을 조사원이 진지하게 받아들이고 있다는 인상을 심어주는 것이 좋다. 다 들어준 후에 조사를 해야 하는 이유와 이에 협조를 했을 때 거시적으로 어떤 효과가 있는지 등을 설명하여 협조를 얻도록 한다. 아직 충분히 협조를 얻지 못한 상태에서 조사 대상자의 의견을 듣지 않고 밀어붙이듯 진행하면 오히려 역효과를 낼 수 있다.

무엇보다도 조사원은 자신이 그 조사행위 자체, 그리고 한 인간으로서의 응답자에 대하여 긍정적인 자세를 가지고 있다는 것을 응답자로 하여금 느낄 수 있도록 하는 것이 중요하다. 지나친 권장이나 일방적으로 응답을 유도하는 식의 격려는 물론 삼가야겠지만 자기가 하는 일에 대해 자신감을 가지고 응답자가 스스로의 구실을 자신 있게 할 수 있게끔 격려해 주는 기술이 필요하다. 특히 응답자가 대답을 제대로 할 수 없도록 만드는 장애요인을 고려해 보면 조사원의 자신감이 중요함을 알게 된다.

조사원이 자신 없는 태도로 질문에 대해 어물거리고 불분명하면 응답자는 자기가 무엇을 해야 하고 어떤 대답을 해야 할지에 관하여 혼란을 느끼게 되는데, 이런 경우가 있어서는 안 된다

5) 자세한 내용은 '제2장 국내·외 현장조사 품질관리 현황'의 '3. 용어정리'를 참고.

다. 그리고 응답자가 무엇인가 당하고 있다는 느낌을 주어서는 곤란하다. 응답자를 존경하는 태도가 결여 되었다거나 주의를 기울이지 않고 이미 말한 내용을 다시 묻는다거나 말을 자주 가로막거나 지루한 느낌을 준다든가 기록하는 일에 너무 열중해서 응답자의 이야기를 귀담아 듣지 않거나 흥미를 보여 주지 않는다든가 하는 사소한 것들이 상호작용을 방해할 수 있다.

③ 제 3자 없이 응답자와 들이서만 조사하기

조사원과 응답자 이외의 제 3자인 가족, 친구, 이웃사람 앞에서 조사를 행하는 것은 좋지 않다. 질문내용에 따라 달라지기는 하지만, 가족문제라든가 이웃사람들에 관한 내용, 사회규범 등에 관한 것이면 응답자는 그 사회에 통용되는 관습이나 규범에 준하는 응답만 하기가 쉽다. 따라서 조사원은 제3자의 존재를 원하지 않는 표정을 지으면서 “선생님만 뵈었으면 하는데 요?”라고 말하여 다른 사람을 멀리하는 것이 좋은데 이때 세심한 주의를 기울여야 한다. 이런 말을 하는 것은 응답자가 조사에 응할 것을 승낙하였다는 확신이 선 경우라야 한다.

면접 장소는 응답자가 안정된 심리상태를 가질 수 있도록 조용한 곳이어야 하며 조사원과 응답자 이외의 다른 사람이 주위에 있는 것은 피해야 한다. 면접시 어린이가 대화에 개입하는 경우나, 부부 두 사람이 동석하여 응답을 상담하거나 이웃사람들이 응답에 끼어드는 경우도 있다. 이러한 상황은 면접조사의 일대일 조건에서 벗어나는 것으로서 가능한 한 조정을 하지 않으면 안 된다. 조사원은 응답자와 주변사람에게 가서 응답자와 단독조사를 해야 하는 점에 대해 양해를 얻도록 한다.

④ 응답자가 조사원에게 질문해 오는 경우

응답자가 조사원에게 거꾸로 질문해 오는 경우 조사원은 “저의 생각은 조사가 끝난 다음에 말씀 드리겠습니다”와 같은 말로써 질문을 피하도록 하는 것이 좋다. 왜냐하면 조사원의 말이 응답자의 응답에 영향을 미칠 수 있기 때문이다.

⑤ 필요이상으로 시간을 소요하지 않도록 신속하게 진행

일단 조사에 응해주기로 했다면, 가능한 신속하게, 하지만 심도 있고 정확하게 조사에 필요한 내용들을 응답자로부터 이끌어내는 것이 중요하다. 여전히 응답자의 얘기에 귀를 기울여 들어야 하지만, 조사와 무관한 이야기를 너무 길게 하지 않도록 조사원이 대화를 이끌어 가도록 교육한다.

그러나, 재촉해서는 안되며 응답자가 대답에 필요한 시간적 여유를 주는 것이 좋다. 일부 학자들은 응답자에게 처음 떠오르는 생각이 가장 진실된 것이기 때문에 시간적 여유를 주면 거짓된 응답을 할 가능성이 많다고 지적하고 있다. 그러나 응답자가 너무 시간에 쫓기거나 다급함을 느낄 경우 자기의 의사를 충분히 전달할 수 없어 중요한 자료를 놓칠 수 있기 때문에 적절한 시간적 여유를 주는 게 좋다.

⑥ 화제에서 벗어나거나 말이 길어진 경우

응답자가 말하고 있는 내용을 주제와 관련시켜 질문함으로써 그의 말이 주제에서 벗어났다는 것을 알게 해 주고 이야기의 결과가 어떤 것이라는 것을 예측하는 질문으로써 이야기를 빨리 끝맺도록 한다.

⑦ 노인과 대화할 때는 알아들을 수 있도록 더욱 쉽게 말한다

노인과 대화할 때는 너무 깎듯한 존대가 오히려 대화를 방해할 수 있다. 기력이 쇠약해진 농촌의 노인일수록 그런 경향을 보인다. 노인복지시설에 일하는 직원들에 의하면,“할머니, 진지 잡수셨나요?”보다는“할머니, 밥 먹었어요?”정도로 하는 것이 노인들이 이해하기에 더 좋다고 한다. 하지만 노인이라고 무조건 말을 낮춰서 대화해서는 안 된다. 나이가 드신 분이라도 지역, 교육정도, 건강상태에 따라 깎듯한 존댓말로 대하는 것이 더 나은 분들도 있다.

노인들을 대상으로 조사할 때에는 천천히 말하고 높은 음으로 말하지 않도록 한다. 만약 경미한 청력장애가 있는 노인이라면 반드시 얼굴을 보고 말하며 비언어적 의사소통 방법을 함께 병용한다. 심한 청력 장애 시에는 보청기를 사용하도록 하고 조사원은 보청기 사용법에 대해 미리 교육받을 필요가 있다.

4.3. 응답의 확인

응답자가 질문의 의미에 대하여 조사원에게 설명을 요청할 때나 응답의 의미를 확인할 때는 주의하지 않으면 안 된다.

① 질문의 의미를 제대로 이해할 수 있게

응답자의 응답이 분명히 질문을 잘못 이해하거나 또는 의미전달이 안되었다고 판단될 때에는 일단 응답을 받아들인 후“죄송합니다. 질문을 제가 잘못했는지 모르겠습니다. 질문을 다시 한번 읽어 드리겠으니 대답해 주십시오.”라고 말하고 다시 응답을 요청한다.

응답자가“어떤 의미입니까?”라고 질문의 의미를 묻는다면 조사원 자의대로 설명하지 말고 지침서의 내용대로 설명해준다. 만약, 응답자가 몇 번이고 반복해 물어 응답이 곤란하면“당신의 생각대로 대답해 주십시오.”라고 양해를 구한다.

② 보기 중 어디에 해당하는지 확인

해당하는 보기 중 선택하게 되어 있을 때에는 응답자의 응답이 어디에 해당되는가가 확실치 않은 경우가 있다. 이 때에는 응답선택지를 읽어 주고“어디에 해당됩니까?”라고 상대방에게 선택하도록 하든지 선택지가 리스트 되어있는 별지-보기카드(showcard)를 상대방에게 제시하여“몇 번에 해당됩니까?”라고 물어 응답자가 선택하도록 한다.

보기카드의 제시는 보기의 수가 많거나 하나하나의 선택지의 문구가 긴 경우에 특히 적합하다. 응답선택지 리스트가 복수의 질문에 대하여 준비 되었을 때는 이것을 따로 묶은 별책의 형태로 만드는 것이 좋다. 보기카드는 질문의 진행에 따라 해당 페이지를 펼치고 상대방에게 그때그때 제시하는 것이 좋다. 별지를 응답자에게 넘겨주고 응답자가 마음대로 후속질문용의 리스트를 사전에 보도록 하는 것은 좋지 않다.

③ 응답의 방향 확인

질문 중에“~에 대하여 찬성하십니까, 반대하십니까?”라고 질문할 경우 응답자가 명쾌하게 “찬성합니다”, 또는“반대합니다”응답하는 경우는 드물다.“응 그렇게 생각합니다.”,“그렇게 좋은 느낌은 아니다.”등 응답자는 여러 가지 생각을 포함하여 애매하게 대답할 때가 많다. 응답의 내용이 누가 듣더라도‘찬성’또는‘반대’인 경우 이외에는 상대방에게 선택지의 어디에 해당되는지 다시 물어보아야 한다.

④ 응답자가 거짓말을 하는 경우

사람은 의식적으로나 무의식적으로 거짓말을 하게 될 때가 있으므로 조사원은 이러한 문제를 잘 고려하여 응답자로부터 정직한 답변을 얻도록 해야 한다. 대화의 내용에 따라 거짓말을 할 가능성이 많거나 적을 수가 있으므로 이 점을 고려하면 신뢰성 있는 자료를 얻을 수 있게 된다. 되도록 응답자가 거짓말을 해야겠다는 생각을 갖지 않도록 조사 분위기를 만들어야 할 것이다. 여기서 명심해야 할 것은 응답자가 거짓말을 하는지 안하는지 어떻게 하면 알 수 있을까 하는 생각보다 응답자의 진술이 자신의 감정과 인지를 무엇으로 표출하고 있는가? 또는 그러한 진술에서 응답자가 경험한 실제 사건이나 상황을 추론할 수 있을 것인가 하는 것을 더 많이 고려해야 한다는 것이다. 왜냐하면 응답자는 자신이 판단한 상황에 따라 상이한 응답을 할 수도 있기 때문이다.

4.4. 캐어문기(probing)

캐어문기(probing)는 응답자가 질문의 의도와 맞지 않는 엉뚱한 응답을 했을 경우나 응답자의 응답만으로는 부족하여 좀 더 자세한 응답이 필요할 때, 질문에 맞는 정확한 응답을 얻어내기

위하여 부가적인 질문을 하는 것이다. 그러기 위해서는 우선 조사원 스스로가 질문을 정확하게 이해해야 하고, 어떠한 응답을 얻어야 하는지 질문의 의도를 알고 있어야 한다.

조사를 하다보면 한 질문에 대한 완전하고 충분한 대답을 얻는다는 것이 얼마나 힘든 것인가를 알 수 있을 것이다. 어떤 사람들은 공포심이나 열등감으로 인하여 자기의 태도를 감추려 하는가 하면, 어떤 사람들은 자기의 생각을 말로 잘 나타내지 못하기 때문에 대답이 분명치 않거나 충분치 못할 때가 많다. 조사원은 이러한 경우 적절하고 충분한 답을 얻는 방법을 알아야 할 것이다.

① 간단한 찬성적 응답

응답자가 얘기를 할 때 “예, 그렇겠군요.”, “참 흥미있군요.” 등의 찬성적 어구를 자연스럽게 사용하여 응답자가 다음 말을 계속하도록 자극을 준다.

② 응답자의 대답을 되풀이하기

이것은 응답자가 자신의 대답을 밝히며 좀 더 자세히 말하도록 하는데 효과적이다. 특히 대답이 너무 길고 분명치 않을 때는 조사원은 그 대답을 요약해 주어 응답자가 무엇을 말했는가를 알도록 함으로써 조사의 진행을 원만히 하여 정확한 대답을 얻을 수가 있다. 그러나 여기서 주의해야 할 것은 조사원의 주관이나 편견을 개입시켜서는 안된다는 것이다.

③ 무언의 암시에 의한 자극

너무 간단한 대답을 할 때 조사원은 그 다음의 말을 기대하는 것 같은 표정으로 상대방을 응시함으로써 응답자가 대답을 더 계속할 수 있도록 자극할 수 있다. 고갯짓, 눈짓, 얼굴 표정 등으로 뭔가 더 하실 말씀이 있으신 것 같은데 그 내용을 들었으면 좋겠다는 표시를 한다.

④ 명확한 대답의 요구

응답자의 응답이 모순되거나 모호하거나 일관성이 없는 경우에는 캐묻는 질문으로 명확한 대답을 얻어 낼 필요가 있다. 예를 들면 “죄송하지만 지금 말씀하신 내용을 좀 더 자세히 말씀해 주시겠습니까?” 또는 “그러니까 그 사건이 언제 일어났지요?” 등의 질문을 할 수 있다.

⑤ 비지시적인 질문을 사용

캐묻는 질문은 비지시적이어야 한다. 즉, 질문에 대답의 방향을 지시하거나 암시하는 요소가 들어가서는 안 된다.

예를 들어, “그것에 대해 긍정적으로 생각하는 견해는 없나요?”라고 질문하는 것보다 “그것에 대해 선생님의 자세한 설명을 좀 더 듣고 싶습니다.”와 같이 비지시적으로 질문을 하는 것이 좋다. 더 구체적이고 명확한 대답을 얻기 위하여 다음과 같은 중립적 질문을 할 수가 있다.

- 「그것은 무엇을 의미합니까?」
- 「그 문제에 대한 선생님의 생각을 좀 더 말씀해 주십시오.」
- 「제가 그것이 무엇을 의미하는 것인지 잘못 알아들었습니다.」
- 「그 원인이 무엇인 것 같습니까?」

⑥ 적당한 곳에서 끝내야

때로 질문을 계속해서 캐묻게 되면 응답자가 일종의 불안을 느끼게 되어 응답자와의 유대를 손상시킬 염려가 있다. 캐어묻기를 잘못하면 응답자에게 불쾌감을 줄 수도 있으므로 응답자가 예민하게 반응하면 더 이상 캐어묻지 않거나, 다른 질문을 먼저 하고 응답자가 심리적으로 안정되었을 때 다시 그 질문으로 넘어가는 것이 좋다.

4.5. 조사 마무리하기

① 조사표 검사

조사가 끝나면 바로 헤어지지 말고 그 자리에서 누락되거나 잘못 기입한 것은 없는지 면밀히 검토한 후 이상이 없으면 종료한다.

② 조사협력에 대한 감사

흔히, 조사가 끝나면 조사원은 마음이 이완되어 부주의한 상태에 빠지기 쉽지만 조사가 끝난 뒤에도 마찬가지로 중요하다는 것을 명심하고 뜻하지 않는 실수를 저지르지 않도록 해야 한다. 조사가 끝났다고 해서 친절을 잊어서는 안 된다. 응답자로 하여금 통계조사와 조사에 대한 호감을 지니도록 끝까지 좋은 기분으로 헤어져야 한다. 응답자가 조사에 대한 어떤 질문이나 의심을 나타낸다면 헤어지기 전에 모두 해결하는 것이 좋다.

그리고 응답자의 협력으로 조사가 흥미있고 가치있는 경험이 되었다는 점과 응답자의 응답이 진행 중인 통계조사에 많은 도움이 될 것이라는 점을 말해주는 것도 좋다. 그 밖에 조사에 대한 어떤 의견이 있는지 물어본 후 조사에 응해준 것에 대해 사의를 표하도록 한다.

만약 조사에서 좋은 마무리를 못하면 그 지역에서 조사하는 일에 치명적인 불편이 오는 경우가 있어 조사에 협력을 얻지 못하게 될 것이다. 특히, 농촌에서 조사할 때는 한 마을에서 여러 사람을 조사해야할 경우가 많은데, 조사가 끝난 뒤에 안심하여 응답자들이 오해할 행동을 하는 경우가 있다. 그러면 그 점이 당장 이웃에 퍼져서 다음 조사에 영향을 줄 수도 있다. 또한 농촌 조사에서는 마을 안에서 숙박하는 경우도 있는데, 이때에는 숙소에서의 언동도 여간 조심하지 않으면 안 된다. 농촌에서는 낯선 사람에 대해서 항상 주의를 기울이며, 보고 느낀 것이 당장 이웃에까지 전파되기 때문이다.

③ 재조사에 대비

혹시 불명확한 점이 있거나 이상한 점이 있으면 다시 연락을 할 수도 있다는 것을 미리 말해 둔다.

④ 자기기입식 조사표의 회수

응답이 기입된 조사표를 조사원이 방문해서 회수하는 조사에서는 조사표를 배부할 때에 회수할 날짜를 정하고, 약속한 일시에 응답자를 방문한다. 방문 전 응답이 완료되었는지 확인하는 전화를 하는 것도 좋은데, 이를 통해 아직 응답을 미처 마무리하지 못한 응답자가 마무리할 수 있도록 유도할 수도 있고 조사원이 헛걸음하지 않을 수 있다.

자기기입식 조사표를 배부할 때에는 조사표와 함께 봉투도 배부하고 봉투에 밀봉해서 받은 조사표를 회수할 수도 있는데, 이 방법은 응답자의 익명성과 응답의 비밀 준수에 대해서 신뢰할 수 있게 하는 방법이기도 하다.

5. 홍보 및 협조 구하기

5.1. 홍보

홍보의 규모

조사의 대상, 규모 및 예산에 따라 홍보의 규모도 달라진다. 특정 분야에 해당되는 사업체나 개인만을 조사할 때는 그 사람들만은 주요대상으로 할 수 있는 홍보수단을 이용하고(해당 분야의 신문이나 왕래가 잦은 홈페이지 등), 일반국민을 대상으로 하는 조사라면 더 많은 사람들에게 알려질 수 있는 홍보방법을 택해야 한다.

조사에 따라서는 홍보활동을 하지 않고 단지 협조공문만을 가지고 응답자에게 접근하는 경우도 있다.

▶ 대규모 조사시 홍보활동

- 매스컴을 통한 홍보1 (보도자료, 기자회견, 텔레비전 광고, 이벤트, 반상회 홍보 등)
- 매스컴을 통한 홍보2 (신문, 홈페이지 공고, 각종 게시판 등 지면광고)
- 안내방송 (아파트, 리단위 지역 등)
- 입간판, 현수막 설치, 대중교통 광고지면 등

5.2. 협조 구하기

아주 잘 훈련된 조사원이라도, 현장에서 조사 대상자에게 직접 협조를 구하기란 매우 어려운 일이다. 따라서 조사 대상자가 사전에 정해졌다면 응답자가 속해 있는 조직이나 마을 등의 장을 접촉해 공문을 통한 협조를 구하는 것이 좋다.

조사원이 방문하기 전에 조사기관 차원에서 협조 약속 받기

조사 대상에 따라 기관장, 부서장, 마을 이장 등에게 공문을 보내 협조 약속을 구하고, 아파트나 단독주택의 경우, 관리사무소 및 통장의 협조를 얻도록 연락을 취한다. 필요에 따라 읍면·동사무소 등 행정조직의 협조를 구한다.

단, 이처럼 관리자에게 협조를 구했는데 거절을 당했을 경우, 그 거절을 번복하기가 매우 어려우므로, 조사의 취지와 목적, 필요성 등에 대해 설명을 충분히 하고, 강제성을 적용할 수 있는 조사라면 필요에 따라서 그 항목을 부각시켜 거절을 하지 못하도록 설명하는 것도 좋은 방법이다.

▶ 협조 공문(안내문)에 들어가야 할 사항

- 조사의 취지, 목적, 필요성
- 조사기간, 조사대상, 조사항목
- 응답자가 협조해야 할 사항
- 비밀유지에 대한 보장
- 조사의 법적 근거 등

6. 준비조사 및 예비조사

표본을 선정하였으면 그 표본으로 실제로 조사가 가능한지 확인해야한다. 응답자의 장기부재나 이사, 폐업 등으로 조사가 불가능한 경우나 명부와 다른 사업체 혹은 다른 사람이 그 자리

에 있을 경우를 대비하여 명부를 업데이트 하는 차원에서 준비조사를 실시한다. 본조사가 시작된 후 현장에서 조사원이 응답자를 찾고 대체하는데 시간을 낭비하지 않도록 준비조사를 통해 조사구 및 표본 현황을 최대한 자세히 파악한다.

준비조사를 통해 마련된 조사대상자 명부를 가지고 본조사와 똑같은 방식으로 예비조사를 실시한다. 본조사를 위해 세운 계획에 차질은 없는지, 예상치 못한 상황 등은 없는지 파악하여 본조사를 무리없이 수행할 수 있도록 한다.

6.1. 조사구 단위로 조사할 때 (사업체 등)

① 조사구 경계 확인

단위구 요도와 표본명부를 바탕으로 각 조사구의 경계를 확인한다. 도시계획 등으로 구획이 바뀌었거나 경계가 모호해진 경우는 신속하게 수정 보완하도록 한다.

② 조사구 내 조사대상(가구 및 사업체)이 모두 있는지 확인

본조사를 시행하기 전에 각 조사구에 명부대로 대상이 모두 있는지 현황을 파악한다. 특히, 최신 명부가 아닐 때는 가구의 이사, 사업체의 개·폐업으로 인해 명부와 차이가 많이 날 수 있다. 차이가 있다는 보고가 있을 때는 조사관리자가 해당 조사의 표집 원칙에 따라 표본을 대체하거나 표본누락으로 처리하는 등 적절히 대응한다.

6.2. 개별 가구 및 사업체 단위로 조사할 때 (가구 혹은 개인 등)

장기부재나 조사가 불가능한 경우 등 표본을 대체해야 하는 곳을 파악한다.

① 조사명부 확인을 통해 조사대상을 명확하게 설정

조사명부에서 표집 원칙에 따라 조사대상을 설정한다. 사전 연락을 취해 조사협조를 구할 수 있도록 하나도 빠짐없이 모두 설정하도록 한다.

② 전화로 미리 방문일정을 알리는 등 협조 구하기

설정된 조사대상에게 사전에 연락을 취하여 협조를 구하고 방문 일정을 잡는다. 협조를 잘 해주지 않는 곳은 협조 공문이나 안내문 등을 추가로 보내 부탁하고, 그것도 어렵다면 조사대상의 이웃이나 상사 등 주변인의 도움을 청한다. 직접 방문을 해서 협조를 요청하는 것도 중요하다.

※ 자세한 내용은 '5.2. 협조 구하기' 참조

7. 본조사

본조사 단계에서는 실질적으로 조사원들이 현장에서 조사를 진행하는 것이 핵심이다. 이 단계에서는 조사원들이 조사업무를 수행하는데 어려움이 없도록 현장으로 오고가는 물품들을 제 때 전달해주는 작업과 조사 진행상황을 꼼꼼하게 체크하여 일정대로 조사가 진행되도록 관리하는 것이 가장 중요하다.

7.1. 조사용품 챙겨주기

① 조사표류와 조사용품류 기록 및 관리

조사원에게 직접 배급하는 경우

조사원에게 배급한 조사표류 및 조사용품류에 대한 상세한 기록을 남긴다. 조사가 시작된 후에는 일일 보고를 통해 조사원별로 각종 물품의 사용현황과 남은 분량에 대해 보고 받는다. 날마다, 조사원별 혹은 조사원 조별로 상세한 기록을 남기지 않으면 오고가는 수많은 물품에 묻혀 조사의 정확한 진척 상황이나 물품사용 용도와 정도를 파악하기가 어려워진다.

지소 등 교관급 관리자를 통해 배급하는 경우

각 지소별로 물품을 관리하되, 때때로 중간보고를 받아 각 지소의 현황을 본부에서도 파악한다.

② 현장에 필요한 물품 공급

현장에 여분을 너무 많이 보내거나 본부에 너무 많이 남겨 낭비가 일어나지 않도록 주의한다.

조사원에게 직접 배급하는 경우

날마다 보고 받은 내용을 바탕으로 각종 물품이 부족하지 않도록 공급해준다. 특히, 조사표는 조사가 도중에 중단되거나 분실, 오류기입 등으로 인해 폐기되는 경우가 많으므로 목표로 한 조사분량에 여분을 고려하여 지급하도록 한다.

지소 등 교관급 관리자를 통해 배급하는 경우

본조사에 들어가기 전에 각 지소에서 목표로 하는 조사량에 맞게 조사표류와 조사용품류를 일괄적으로 배급한다. 특히, 조사표, 답례품 등 소모용품은 분실 및 손상의 위험이 있으므로 일정량의 여분을 함께 보내도록 한다. 1차로 보낸 물품이 부족한 경우는 그 때까지의 소모량과 앞으로 남은 조사의 분량 및 본부에 남은 총 분량을 고려하여 추가로 더 보내도록 한다.

③ 조사표 배급 단위

조사원에게 직접 배급하는 경우

각 조사원이 필요한 분량을 한꺼번에 모두 배급하지 않고, 예상되는 하루 조사분량 혹은 사흘 조사분량 배급 등, 조사에 따라 적절한 시간간격을 두고 소량씩 자주 배급해야 현장에서 오고 가는 물품과 정보의 흐름을 통제하기가 쉽다.

지소 등 교관급 관리자를 통해 배급하는 경우

지소에서 필요할 것으로 예상하는 분량을 한꺼번에 보내어 각 지소에서 조사원에게 배급하도록 한다. 중간보고를 통해 지소의 현황을 보고 부족한 경우 추가로 보내도록 한다.

7.2. 조사원 관리

가. 보고체계

① 일과를 마치면 일일 보고받기

현장을 제대로 관리하기 위한 기본은 현장과의 의사소통이다. 날마다 현장의 현황을 보고 받아 그 날의 진척상황을 파악 한다.

② 조사지도원 등 중간단계 통해서 보고받기

대규모 조사의 경우 조사원 개개인에게 보고받는 것은 불가능하다. 이때는 조사지도원이나 교관급의 중간관리자로부터 보고를 받아 전반적인 상황을 파악하도록 한다. 각 중간관리자가 현장의 보고를 매일 보고받도록 잘 관리한다.

나. 보고내용

① 목표 조사량과 실제 조사량

조사원마다 그날 목표로 했던 조사량과 실제의 조사량을 파악하여 보고하도록 한다. 그 날의 조사에서 개선점도 생각하여 보고하도록 하여, 조사원 스스로 자기의 조사에 대한 반성의 시간을 가질 수 있도록 한다.

② 표본 현황(완료, 부재, 거부, 예약 사항 등)

표본의 효과적인 관리는 조사의 원활한 진행뿐만 아니라 품질보장에도 중요하다. 날마다 조사원들의 표본 현황을 파악하여 협조를 구하는데 어려움은 없는지, 올바른 대상을 찾아가고 있는지를 파악한다.

③ 조사현장의 문제점 및 애로사항

조사현장에서 예상하지 못한 상황에 직면한 경우나 관리자가 알아야 할 현장의 특이사항 등을 있는 그대로 보고하도록 한다. 문제점이나 애로사항은 특히 다른 조사원들이 참고할 수 있을 만한 내용이므로, 작은 사건이라도 빠짐없이 보고 하는 것이 중요하다.

④ 조사용품 현황

조사표를 비롯하여 답례품 지급현황 등 물품 현황을 보고하도록 한다. 보고를 함으로써 관리자가 현황을 파악할 수 있다는 이점 외에도, 조사원 스스로 자기의 물품을 살펴보면서 잃어버린 물품은 없는지, 제대로 관리하고 있는지 등을 재확인 할 수 있다.

⑤ 조사원의 출퇴근 상황

조사원들의 업무기장을 바로 세우는 것 외에도 조사원들이 현장으로 출퇴근하는 시간을 파악하여 업무량 등이 예상한 바와 같은지, 업무량이나 수당 등을 조정할 필요는 없는지 등을 파악할 수 있다.

7.3. 점검 및 검증⁶⁾

① 점검

조사 진행 상황을 파악하고, 조사를 마친 조사표에 누락된 항목은 없는지, 알아볼 수 없는 글씨는 없는지, 혹시 조사원별로 상이한 응답패턴이 발생하는지 살펴본다. 문제가 있을 때는 조사원을 통해 응답자에게 재확인을 요청한다.

② 검증

조사원마다 전체 조사표의 일정량을 선정하여 (조사 규모에 따라 다르겠지만 대개는 10% 내외) 실제로 응답자를 찾아가 조사를 실시하였는지 여부를 확인한다.

6) 자세한 내용은 '8. 점검 및 검증'을 참고.

7.4. 조사 일정 맞추기

조사 속도 조절

조사원에게 일일 보고 받은 바를 바탕으로 조사의 속도를 파악한다. 조사가 예상보다 수월하게 이루어지고 있다면 조사원들의 조사방법에 문제가 없는지 우선 살펴본다. 조사가 예상보다 늦어지고 있다면 이 때도 역시 조사원들의 조사방법을 살펴보고, 필요에 따라 추가 조사원을 현장에 투입한다.

개별 조사원에게 조사업무량을 할당하여 주지만, 현장에서는 언제나 예기치 못한 변수가 발생하기 마련이다. 날씨변화, 조사지역에 도로공사가 이루어지거나, 응답자들의 단체여행 등 조사를 방해할 수 있는 요소는 매우 다양하다.

조사관리자가 수행해야할 중요한 역할 중 하나는 이런 다양한 장애 요소에도 불구하고 당초에 잡았던 스케줄에 따라 작업을 진행시키는 일이다. 무리한 일정을 조정하기 위해서는 필요에 따라 표본을 대체시켜주거나, 협조를 더 수월하게 얻기 위해 중간에서 중재해준다거나, 특정 지역에 인력이 부족하다면 인력을 더 투입해주는 것 등이다.

조사를 일찍 끝내기 위해 서두르는 것은 나쁠 것이 없다. 하지만 어디까지나 조사의 품질을 떨어뜨리지 않는 수준 내에서만 서둘러야 한다. 때로는 조사를 빨리 끝내야겠다는 급한 마음에 응답자와 대면한 현장에서 조사에 대한 협조만 얻고 응답자의 신상정보만 얻어온 후 나중에 전화통화로 조사를 완료하려는 조사원도 있기 때문이다. 이런 조사원은 다시는 그렇게 하지 않도록 단단히 경고해야 한다. 대면하지 않고 전화상으로 충분히 물을 수 있는 설문이었다면 처음부터 돈과 수고를 들여가며 면접법을 택하지 않았을 것이다.

8. 점검 및 검증

많은 조사들이 실패하는 이유는 조사원을 현장에 내보낸 후 점검을 하지 않기 때문이다. 조사과정 중에 비표집오차를 줄일 수 있는 가장 효과적인 방법은 바로 점검과 재교육을 제대로 실시하는 것이다. 조사원을 엄격한 심사과정을 통해 모집하고 철저히 교육시킨 후 현장에 내보내서 꼼꼼한 관리 하에 본조사를 실시하였다 하더라도 조사원이 실수를 하든지, 충분히 캐어 묻지 않든지, 처음에 교육 내용을 잘못 이해해서 엉터리 조사를 해올 수 있기 때문이다. 따라서 조사원들이 완성한 조사표는 점검 및 검증 절차를 거쳐 제대로 완성되었는지 여부를 확인해야 한다. 잘된 점이나 잘못된 점을 재교육하여 조사원이 바로 알고 반영할 수 있게 점검과 검증은 가능한 실시간으로 실시하는 것이 좋다.

조사를 마지막까지 무사히 수행하기 위해서는 조사표 점검 뿐 아니라 조사시작 직후와 도중에 수시로 현장점검을 실시한다.

8.1. 조사표 점검하기

① 지침서와 교육내용을 제대로 지키고 있는지 확인, 또 확인!!!

조사를 시작하여 조사원이 실제 필드에 나가본 후, 모든 조사원들을 불러 들여 함께 조사과정을 짚어보며 점검하는 것이 반드시 필요하다. 이때의 점검은 현장에서 조사하는 모습부터 수거해 온 조사표 결과까지 하나도 빠짐없이 살펴봐야 한다. 예기치 못한 문제가 있거나, 조사표의 문제나 기타 기술적인 문제는 없는지 짚고 넘어가야 하며, 충분한 대비를 하지 못한 조사원들이 있다면 그 문제들을 이 때 꼼꼼하게 살펴서 해결해야 한다.

특히, 단지 지시사항을 충분히 숙지하지 못했기 때문에 발생한 문제가 아닌 고의적인 속임수를 쓰는 등 말썽이 있는 조사원은 대개 개선의 여지가 없을 뿐 아니라 그 조사원을 감독하는데 너무나 많은 시간과 노력이 들어가므로 문제가 발견되는 즉시 해고하고 예비로 확보해 놓은 조사원을 투입하는 것이 좋다.

조사시작 직후에는 조사관리자 스스로도 조사감각을 익혀야하므로, 차분한 마음으로 돌아가 상황을 점검하도록 한다.

② 조사초기에 집중적으로 점검 실시

점검은 조사기간 전반에 걸쳐 계속해야하는 작업이지만, 특히 조사기간 초기에 집중적으로 해야만 각종 오류가 발생할 가능성이 낮아진다.

조사 중에 일어날 수 있는 오류 발생 가능성을 줄이기 위해서는, 조사를 시작한 첫 날의 조사표를 하나도 빠짐없이 모두 점검하고 다시 현장에 나가기 전에 점검 결과를 조사원들이 공유할 수 있도록 모두 모인 자리에서 발표하는 등의 방식으로, 현장에서 발생할 수 있는 오류 등에 대한 재교육을 실시하는 것도 좋은 방법이다.

③ 누락 항목이나 글씨를 알아볼 수 없는 항목 확인

조사표가 들어오는 즉시 조사표 점검에 들어가 조사원이 누락한 항목이나 글씨를 알아볼 수 없는 항목이 없는지 확인한다. 확인된 실수들은 당일 혹은 다음날 바로 보충하도록 한다. 시간이 지날수록 조사표는 쌓여가고 특정 응답자에 대한 조사원의 기억이 희미해지기 때문에 빨리 처리하도록 한다.

④ 조사원별로 응답패턴이 발생하는지 살펴보기

유독 한 조사원만 특정 응답이 자주 나온다거나, 다른 조사원과는 다른 응답패턴이 관찰되면 조사원을 불러 조사하는 방법을 확인하고 재교육을 실시해야 한다.

한 예로, 특정 사물에 대한 만족도를 묻는 질문에서 유독 '모르겠다'는 응답을 많이 받아오는 조사원A가 있다면, 이는 이 조사원A가 캐어문기를 충분히 하고 있지 않기 때문이다. 조사원A를 불러 실제 조사현장에서 질문을 어떤 식으로 수행하고 있는지를 역할 놀이를 통해 확인한 후 캐어문기 재교육을 실시한다.

또한, 다른 조사원들은 잘 받아오지 않는 특이한 응답을 유독 많이 받아오는 조사원B가 있다면, 이는 아마도 조사원B가 질문의 의미나 취지를 제대로 이해하지 못했든지, 응답 보기를 잘 이해하지 못했기 때문일 것이다. 조사원B에게 질문의 의미를 묻고, 제대로 대답하지 못한다면 조사표의 내용과 용어에 대한 재교육을 실시한다.

⑤ 점검과정에서 지적된 사항들 보충하기

조사지도원이나 관리자, 점검원 등이 점검과정을 통해 지적된 사항들을 조사원이 보충하는 작업은 조사원의 기억력에 의존하지 않고, 응답자와 접촉한 후 재질문을 통해 보충하거나 결측처리를 하도록 한다. 조사를 실시하는 자리에서 올바르게 적지 못했다면, 시간이 지나고 다른 조사를 실시하면서 해당 응답에 대한 기억이 왜곡되었을 가능성이 매우 크다. 응답자도 이와 마찬가지로 자신의 응답을 기억하지 못할 경우가 많기 때문에 질문의 성격과 비용 등을 고려하여 더 나은 방법을 선택한다.

조사 직후 발견된 오류라면 1~2일 이내에 재접촉을 시도하는 것도 좋은 방법이나, 시간이 많이 지난 후에 응답자와 재접촉을 하는 것은 응답자에게 부담이 될 뿐 아니라 해당 질문에 대한 기억이 잘 나지 않을 때가 많다. 점검 후 자료 보충의 원칙은 조사내용과 난이도에 따라 조사 관리자가 정하도록 한다.⁷⁾

⑥ 현장에서 느끼는 조사원 고충을 수합하여 재교육

조사원들이 현장에 투입 된 후에는 조사항목이나 특정 응답자, 특정 상황에서 부딪치는 애로 사항들이 매우 구체적이게 된다. 효율적인 조사 진행을 위해서는 이 문제들을 수합하여 다른 조사원들도 참고할 수 있도록 수시로 전화나 문자, 이메일, 가능한 경우에는 직접 만나서 재교육 자료로 배포하고 숙지하도록 하는 것이 좋다.

7) '제4절 단계Ⅲ : 자료처리'를 참고한다.

⑦ 조사대상자 명부 점검하기

조사원이 조사대상자 명부로 대상자를 올바르게 선정하는지를 확인하고, 부재나 불응 대상자에 대한 재접촉 원칙을 제대로 지키는지 등을 점검한다.

8.2. 조사표 검증하기

조사원이 실제로 응답자를 찾아가서 제대로 조사했는지를 확인하기 위해 확인 작업을 하는 것을 검증이라고 부른다. 전체 조사 분량을 모두 검증할 수는 없고, 각 조사원이 완료한 조사표 매수의 약 10% 정도(조사 규모에 따라 적절하게)를 무작위로 선정하여 검증원이 전화로 확인을 한다. 조사표에 적힌 조사일시와 장소 등을 밝히고, 그 시간에 조사원의 방문을 받아 조사를 제대로 시행했는지 확인한다.

내용검증을 위해서는 대부분의 사람들이 공통적으로 생각하는 질문보다는 응답자만의 생각이 잘 반영되어 있을 수 있는 질문을 선정하여 확인하는 것이 바람직하다. 단, 응답자가 기억하고 있을 법한 질문을 골라야 한다.

9. 사후조사

총조사처럼 조사의 규모가 큰 경우, 본조사 자체가 오래 걸리기 때문에 본조사가 끝난 후 모집단에 변화가 생기거나 본조사 당시의 환경과 조사 후의 환경이 달라지는 경우가 있다. 이러한 변화가 아니고도 본조사의 응답 신뢰도와 현실에 적용가능성 등을 확인하기 위해 사후조사를 실시한다. 즉, 본조사 결과에 대한 검증 단계로 본조사와의 결과 차이가 얼마나 나는지를 가지고 본조사의 품질을 평가하는 최종 단계이다.

▶ 사후조사를 실시하는 이유

- 본조사 결과에 대한 검증
- 본조사의 문제점 및 개선방안 도출
- 차기조사의 계획수립을 위한 기초자료 수집
- 조사결과 이용시 참고자료로 활용

▶ 사후조사의 대상 및 규모

- 대상 : 같은 모집단 안에서 표본추출 된 지역
- 규모 : 해당 조사 계획에서 시간, 비용, 인력 등이 허락하는 한도 내에서

▶ 사후조사 방법

- 본조사 결과를 활용하는 종속조사 방법 : 본조사 결과가 기재된 조사표(혹은 사본 등)를 활용하여 본조사 조사내용을 확인조사 한 후 사후조사표 작성

▶ 모집단 확인작업

- 본조사시 조사대상의 누락 및 중복, 대상 외 표본의 포함 여부
- 누락 및 신규 대상(본조사 이후 입주 혹은 창업대상)은 사후조사표 작성 후 차기조사에 사용할 모집단 명부에 포함

제 4절 단계Ⅲ : 자료처리

자료처리란 수집과정에서 얻은 조사 결과를 도표와 자료 분석에 적합한 형태로 변환하는 과정이다. 이는 수집과 추정 사이의 모든 자동화된 또는 수동적인 자료 처리 활동을 포괄한다. 자료처리 과정은 시간이 많이 걸리는, 자원 집약적(resource-intensive)인 과정이며 최종자료의 비용과 질에 막대한 영향을 준다. 따라서 철저한 준비가 중요하며, 수행과정의 질이 관리 감독되어야 함과 아울러 필요하다면 수정 작업(corrective action)도 수행되어야 한다.

■ 종이조사표 처리과정의 일반적 절차

자료처리 활동의 범위와 순서는 수집된 자료의 속성, 수집 방법, 조사 예산, 자료의 품질에 대한 목적에 따라 달라진다. 예를 들어 코딩(coding)은 자료 취득 전이나 후에도 할 수 있는 반면, 에디팅(editing)은 대체로 조사과정 내내 이루어진다.

① 자료점검

자료수집 후, 조사표에 맞춰 자료를 점검한다. 모든 필요한 정보가 입력되었는가, 필요한 정보가 알아볼 수 있게 정리되었는가, 조사원 노트(interviewer notes)가 검토되었는가, 총 오차(gross errors)와 불일치를 점검하기 위한 사전 에디팅이 수행되었는가를 확인한다.

② 코딩

코딩이 필요한 조사표의 자료를 코드화한다. 예를 들어 개방형 질문의 응답 코딩 등이 이에 속한다. 코딩에러는 없는지 확인한다.

③ 키핑칭과 에디팅

컴퓨터에 자료 형태로 입력한다. 입력한 내용이 원자료와 일치하는지 확인하는 에디팅 과정이 반드시 필요하다.

④ 대체

세부적인 에디팅을 마치고 나면 대체하는 과정을 거친다. 한 두번 검토해도 알 수 없는 조사표는 향후에 있을 실험이나 응답자 재조사, 또는 대체를 위해 한 쪽에 따로 둔다.

⑤ 이상치 검색

의심이 들거나 극단적인 값(extreme values)을 식별하기 위해 이상치 검색(outlier detection)을 수행한다. 이상치 검색은 빈도표를 이용하여 할 수 있다.

⑥ DB 저장

자료를 쉽게 다룰 수 있도록 데이터베이스로 저장한다. 프로젝트명과 날짜를 적어 추후 활용이 용이하게 한다.

1. 코딩 (Coding)

코딩은 자료입력을 손쉽게 하기 위해 응답에 수치를 할당하고 처리하는 과정으로서 한 응답에 코드를 부여하거나, 응답을 일련의 코드와 비교하고 가장 잘 묘사할 수 있는 것을 선택하는 것을 의미한다. 폐쇄형 질문의 경우, 응답 범주는 수집 이전에 정해지고 각 응답 범주 옆에 보통 숫자 코드의 형태로 나타난다. 개방형 질문의 경우, 코딩은 수집 이후에 이루어지며 수작업이거나 자동화된 작업 가운데 하나다. 수작업 코딩은 코드 입력자 측의 해석과 판단을 요구하며, 따라서 입력자들에 따라 다양하다. 코딩과정에서는 에러가 발생하지 않도록 주의하여야 한다.

1.1. 폐쇄형 질문의 코딩

폐쇄형 질문은 조사 후 코딩 작업을 최소화하기 위해 예상답안에 번호를 미리 부여하여 작성한 질문이다. 이런 폐쇄형 질문에 '기타' 항목이 나왔을 때는 전산입력이 가능하도록 그에 적절한 코드를 부여하는데, 기존에 있던 보기번호와 겹치지 않도록 주의한다.

1.2. 개방형 질문의 코딩

개방형 질문을 수작업으로 처리 할 때, 코드를 입력하는 사람(대체적으로 자료 수집 이후)은 반드시 개방형 질문에 대한 응답을 읽고, 해석하고 그리고 손수 숫자 코드로 변환해야 한다. 그런 후에야 이 숫자 코드는 조사표에 기입되거나 또는 컴퓨터에 입력된다. 코드를 배정하기 위해서는, 코드를 입력하는 사람이 간단하게나마 답이 특정한 항목에 대한 핵심어나 참조자료를 포함하고 있는지를 유념할 필요가 있다.

① 응답의 초기 에디팅

응답자나 조사원이 직접 기입한 개방형질문의 응답이 완벽한지, 명료한지를 확인한다. 초기의 에디팅이 데이터의 질을 좌우한다.

② 핵심어 목록 또는 참조자료 확보

여러 사람이 코딩할 때는 물론이고, 한 사람이 코딩하는 경우에도 핵심어 목록 또는 참조자료가 확보되어야 한다.

③ 코딩요원의 훈련

개방형질문의 코딩은 가능한 답변의 수, 복잡성(판단), 응답에서 나올 수 있는 모호함(즉, 응답의 품질) 등의 영향을 많이 받는다. 데이터의 품질을 관리하기 위해서는 코딩요원의 훈련이 중요하다. 주어진 핵심어 목록 또는 참조자료를 설명하고, 이를 바탕으로 응답지를 몇 부 코딩해보도록 한다. 코딩요원은 각자 코딩한 후 결과를 비교하고 차이를 줄여가도록 훈련한다.

④ 초기 코딩내용의 점검

현장에서 처음 회수된 조사표는 상세히 검토하여 실수를 검색하고 향후 추가 훈련이 필요한지 여부를 판별하여야 하며 코딩의 질에 대해 주기적으로 검토해야 한다.

2. 에디팅 (Editing)

모든 조사표가 아무런 오류없이 입력되면 이상적이지만, 많은 경우, 일부 질문에 대한 응답은 부정확하거나, 불완전하거나, 아예 없는 경우도 있다. 에디팅이란 오차를 일으킬 가능성이 있는 결측자료, 타당하지 않은 자료, 일치하지 않는 자료를 식별하는 확인과정이다.

▶ 에디팅의 목적

- 조사 처리과정과 조사 자료를 조금 더 잘 이해하기 위함
- 오류나 결측값을 검색하기 위함
- 응답자를 파악하기 위함
- 결측치를 대체(imputation)하기 위함
- 문제 있는 응답지를 제거하기 위함

① 타당성 에디팅

응답의 논리적 구조를 검증한다.

- 각 질문에는 응답이 단 하나만 있는가?
 - 결측값인 경우 적절한 값이 있는가?
 - 숫자 항목에 숫자가 아닌 표식이 기입되어 있는가?
 - 입력된 자료가 허용된 값의 범위 내에 있는가?
-

② 일관성 에디팅

질문간의 관계가 잘 지켜지고 있는가를 검증한다.

- 건너뛰는 질문(skip pattern)이 있는 경우, 제대로 건너뛰었는가?
 - 다른 변수와의 관계에 일관성이 있는가?
-

▶ 일관성 에디팅의 예

생일과 결혼 여부 사이의 관계는 이 에디팅이 어디에 있어야 하는지를 설명하는 한 사례다. 가령 15세 미만의 사람이 가질 수 있는 결혼 여부의 항목은 결혼하지 않았음 외에는 없다. 일관성 에디팅이란 조사표의 논리적 흐름에 근거하고 있기도 하다. 예를 들어, 만약 질문 X가 '아니오'이면 질문 Y에 답할 수 없다와 같은 것은 일관성 에디팅의 사례다(skip pattern). 일관성 에디팅은 또한 역사적 자료(가령 연도별 비율)의 사용과도 관련되어 있다. 가계 조사의 경우, 가계 구성원들 사이에 대해서도 이 에디팅은 적용될 수 있다.

③ 분포 에디팅

이상치(outlier)가 있는 조사표를 찾아낸다.

- 모든 변수의 빈도표를 만들어 이상치가 있는지 점검한다.
 - 이상치가 있는 경우, 응답기록지를 찾아 확인하여 수정하든가 재조사하든가 책임자와 논의하여 제외한다.
-

2.1. 자료수집 과정에서 에디팅

자료 수집 중의 에디팅은 현장 에디팅(field edits)를 지칭한다.

▶ 현장 에디팅의 목적

- 자료수집 수단을 향상시킬 필요가 있는지 식별
- 좀 더 많은 훈련이 필요한지를 식별

- 명백한 오차를 감지하고 즉각적으로 응답자에게 요청
- 항목을 정리(clean-up entries)

▶ 현장 에디팅 수행자

- 응답자(자기기입식의 경우)
- 조사원 : 면접 도중에
- 조사원 : 면접 직후에
- 조사원의 감독관
- 에디팅요원
- 조사원 상호 교환

① 조사원 면접식 조사표의 현장 에디팅

응답자와 헤어진 직후 또는 전화를 끊은 직후에 기록한 답안을 살펴본다.

- 타당성과 일관성을 살펴본다.
- 문제가 있는 경우 수정하거나, 다시 질문하여 확인한다.
- 결측인 경우, 명료하게 기입한다.
- 답안 귀퉁이에 적은 메모는 지침서를 참조하여 적절히 정리한다.

② 관리자(지도원 및 교관)의 현장 에디팅

조사원이 작성한 답안을 살펴본다.

- 타당성과 일관성을 살펴본다.
- 문제가 있는 경우 조사원에게 되돌려주어 수정하거나, 다시 질문하여 확인하도록 한다.
- 오류에 일정한 패턴이 있는지 살펴본다.
- 패턴이 있는 경우 조사매뉴얼을 점검하여 문제가 있으면 수정하고 조사원을 재교육한다.
- 한 조사원에게서 문제가 발생하면 모든 조사원을 점검한다.

③ 에디팅요원의 현장 에디팅

보조적인 역할(grooming)을 한다.

- 자필답안을 읽을 수 있는지 확인한다.
- 조사원이 기입한 것을 해석한다.
- 측정 척도를 표준화 한다(예를 들어 ‘평’을 ‘m’로 환산)
- 조사표상의 행정적 영역을 점검하고 조사원이 완성하도록 한다.
- 조사표 식별코드를 부여한다.

④ 조사원 상호간 교환 에디팅

조사원별 상호교환 내검 조를 편성한다.

- 타인의 조사표를 점검하는 동시에 본인의 조사표와 비교할 기회를 얻는다.
 - 현장에서 발생하는 오류에 관한 신속한 정보공유가 가능하다.
 - 에디팅요원 및 관리자의 업무부담을 줄인다.
-

2.2. 자료수집 후 에디팅

가장 포괄적이고 복잡한 에디팅 과정으로서 결측치 대체(imputation)나 독립적인 에디팅이 이루어지는 단계이다. 이 단계의 에디팅은 주로 타당성 에디팅(validity edits)과 간단한 일관성 에디팅이다. 자료 입력 전에 에디팅을 잘 하는 것이 자료입력 속도를 유지하고 오류를 최소화하는 방법이다.

자료수집 후의 에디팅

타당성과 일관성을 살펴본다.

- 허용되지 않는 값을 위해서 코드를 배정한다.
 - 실수가 발견된 곳에 포스트잇 등을 붙여 표시한 후 확인하여 수정하거나 어쩔 수 없는 경우 제외시킨다.
-

2.3. 에디팅 제한조건

좋은 품질의 통계생산을 위해 엄격한 에디팅을 하고자 해도 여러 가지 이유로 가능하지 않거나 축소해야 하는 경우가 있다. 그 이유를 몇 가지 살펴본다.

- 가용 자원(시간, 예산, 인원)
- 가용 소프트웨어
- 응답자의 부담(respondent burden)
- 자료의 의도적 사용
- 결측치 대체를 이용한 조정

① 자원(시간, 예산, 인원)의 제한

수동 에디팅은 노동 집약적이다. 이를 어느 정도 극복하기 위해서는 다음이 필요하다.

- 에디팅 오류가 있을 때 따라야 할 행위 지침과 에디팅 기준을 지속적으로 발전시키고 기록하여 문서로 남긴다.
- 에디팅 요원을 지침에 따라 훈련한다.
- 에디팅 요원의 작업을 감독하고 점검하는 시스템을 정착시킨다
- 에디팅 결과를 원자료에 얼마나 적용할 것인가에 대한 평가방법을 정한다.

자동 에디팅은 초기비용이 많이 든다. 이때 필요한 과업은 다음과 같다.

- 에디팅 기준을 지속적으로 발전시키고 기록하여 문서로 남긴다.
 - 컴퓨터 프로그램을 짜고 에디팅 실수를 식별하는 소프트웨어를 채택한다.
 - 컴퓨터 프로그램을 테스트한다.
 - 프로그램을 실행해 보고 조사 자료를 에디팅한다.
-

무시해버려도 좋을 정도로 영향력이 작은 몇몇 기록을 잡아내기 위해 값비싸고 많은 시간을 필요로 하는 전략을 채택하는 것은 자원의 낭비다.

다른 한편으로 조사 응답의 몇몇 핵심적 오류나 불일치가 있다는 것만을 찾는 기초적 에디팅 전략을 채택하는 것 역시 위험하다. 기록물들 가운데 얼마나 많은 것들이 에디팅 기준에 위배될 것인가? 자료 결과의 질에 이러한 불일치들이 어떤 영향을 미칠 것인가? 이 모든 기록들이 다같이 중요한 것들인가? 이러한 질문들은 중요하지만 답하기에 항상 쉬운 것들은 아니다. 이들 질문에 대한 응답은, 다른 모든 것들 가운데, 조사표가 얼마나 잘 설계되었는가, 응답자들이 얼마나 조사를 잘 이해했는가, 조사원들이 얼마나 잘 훈련되었는가에 달려 있다.

종종, 특히 반복되는 조사의 경우, 에디팅 전략을 수행하기 전에 원 조사 자료(raw survey data)를 분석하는 것이 바람직하다. 이는 통계 프로그램으로 하여금 발생할지도 모르는 에디팅 오류의 양과 질문들 간에 존재하는 관계의 종류를 미리 평가할 수 있게 한다. 사실, 에디팅은 시작과 끝이 없는 연속적인 과정으로 생각해야 한다. 이는 전체 조사 과정 내내 지속적인 향상을 염두에 둔 학습과정이다.

② 소프트웨어

에디팅 전문 패키지

- 비교적 적은 초기 투자비용으로 포괄적인 기준에 맞는 에디팅이 가능함
 - Statistics Canada's Generalized Edit and Imputation System (GEIS)
 - The Canadian Census Edit and Imputation System (CANCEIS)
 - 선호하는 패키지에서는 고유의 전략을 짚다
-

③ 응답자 부담(Respondent burden)

결측값/오차값 처리를 위해 응답자와 사후에 접촉하는 것은 바람직하지 않다.

- 응답자를 귀찮게 함
- 응답 내용을 기억하지 못하는 경우가 많음
- 비용이 듦

따라서 처음 자료 수집 시 완전하게 수집을 하거나 결측값/오차값은 대체한다.

④ 자료의 의도적인 사용

의사결정을 위한 자료 등은 더 엄격하게 에디팅한다.

응답의 일부가 결과의 대부분에 기여하는 경우, 해당 응답에 대한 선별적 에디팅과 이상치 검색을 수행한다.

⑤ 결측치 대체

에디팅에서 기준에 맞지 않는 경우 사후 접촉을 하지 못하면 대체한다. 대체에 대한 자세한 내용은 시중에 나와 있는 조사방법이나 통계학 교재 등을 참고한다.

2.4. 에디팅 지침서

① 전문지식을 가진 사람이 수행한다.

에디팅은 주제, 조사표 설계(questionnaire design), 자료 분석 그리고 다른 유사한 조사에 대해 전문적 지식을 가진 지도원이나 연구원에 의해 진행되어야 한다.

② 지속적으로 수행한다.

에디팅은 조사의 여러 단계에 걸쳐 수행되어야 한다.

③ 일관성이 있어야 한다.

각 단계마다 적용되는 에디팅이 다른 단계에서 수행되는 에디팅과 충돌해서는 안된다 (수집과정과 처리과정에 적용된 에디팅은 다른 단계에서 수행되는 에디팅과 일관성을 유지해야 한다.)

④ 조사과정에 대한 정보제공이 가능해야 한다.

에디팅은 현재 진행되는 조사의 품질을 측정(quality measures)하는 형식이나 또는 향후 조사를 위해 개선방향을 제안하는 형식으로 조사과정에 대한 정보를 제공하는 것으로 사용되어야 한다.

⑤ 에디팅에서 얻은 정보는 조사표 설계를 향상시키기 위해 사용되어야 한다.

조사를 시작할 때 자료에 관한 몇몇 가정들이 만들어 진다. 에디팅 도중에는 이러한 가정의 타당성을 검증하는 것이 가능하다. 예를 들어 부적절한 에디팅 기준을 참조하면(또는 조사표가 문제를 가지고 있다면) 몇몇 범위 에디팅이 너무 엄격하다든지 또는 몇몇 추후 에디팅이 너무 빈번하게 오류를 일으킨다는 것이 명백해질 수도 있다. 이 정보는 향후 에디팅을 수정하는데 사용되어야 하며 또한 조사표 설계를 향상시키기 위해서 사용되어야 한다.

⑥ 에디팅관련 정보는 공유되어야 한다.

수행된 에디팅 형식에 대한 정보와 조사 자료에 미치는 에디팅의 영향은 사용자들 사이에서 공유되어야 한다.

3. 자료입력 (Keypunch)

자료입력은 종이에 기록된 응답을 기계가 읽을 수 있는 형태로 전환하는 것이다. 이 부분에서는 폐쇄형 질문에 대한 응답의 입력과 개방형 질문에 대한 응답의 입력으로 나누어 살펴본다. 컴퓨터로 이루어지는 자료 수집 방법에서는 입력이 수집과 동시에 이루어지므로 이 부분에서는 논의하지 않는다.

3.1. 개방형 질문 응답의 입력 : 스캐너 사용

스캐너를 사용해서 자료를 입력하면 수작업으로 하는 자료입력에 비해 에러를 줄일 수 있는 장점이 있다.

응답지의 준비

가능하면 응답지를 한 장으로 준비한다.

응답지가 두 장 이상인 경우

- 철침을 제거한다.
 - 페이지마다 조사표 식별자(ID)를 표시한다.
-

3.2. 개방형 질문 응답의 입력 : 수작업

▶ 수작업 입력시 자주 나타나는 오류

- 다른 숫자 입력하기 : 근접 숫자를 입력하는 경우. 예를 들어 2 대신 5, 7대신 4를 입력
- 동시에 2개 숫자를 누르기 : 자판(keypad)을 잘못 눌러서 목표숫자와 그 옆의 숫자를 동시에 누르는 경우. 자리수가 맞지 않게 됨
- 같은 숫자 여러 번 입력하기 : 키를 너무 오래 누르고 있어서 한 숫자가 여러 번 입력되는 경우
- 변수 건너뛰기 : 응답지에 제대로 표시되지 않아 건너뛰는 경우
- 자리수 잘못알고 입력하기 : 3자리 수를 2자리만 입력. 예를 들어 연령을 세 자리로 입력해야 하는데 두자리만 하는 경우

① 각 변수의 자리수를 명확히 알려주는 표본응답지 준비

- 응답지에서 직접 입력하는 경우, 모든 변수의 자리수를 굵은 펜으로 네모로 표시하여 입력요원(keyer)가 항상 참고할 수 있게 준비한다.
- 가능하면 응답지의 왼쪽여백이나 오른쪽여백에 입력할 값을 미리 적어놓는다.
- 답만 따로 코딩하는 것은 오류가능성을 높이는 효과가 있으므로 바람직하지 않다.

② 입력할 응답지에 적힌 내용 확인

조사원이 기입하거나 응답자가 직접 기입한 응답지에서 입력(keypunch) 하는 경우, 입력요원에 따라 다르게 읽을 가능성은 없는지 점검과정에서 미리 확인한다. 조금이라도 의심스러운 글자는 확실하게 수정한다.

체계적인 오류 역시 지도원/연구원이 조사표를 끝까지 살펴보고 오류를 체계적으로 수정한다.

③ 입력요원(keyer) 훈련

숙련된 입력요원일지라도 입력(keypunch) 훈련을 하도록 한다.

수작업에서 흔히 일어나는 오류에 대한 교육을 병행한다.

④ 입력장비 점검하기

자판(keyboard)등 입력장비가 낡으면 아무리 숙련된 입력요원일지라도 입력(keypunch)에 오류가 생기기 마련이다. 자판이 오래 되면 어떤 숫자는 눌러지지 않기도 하고, 어떤 숫자는 살짝만 눌러도 같은 숫자가 여러 번 입력되는 수가 있으므로 반드시 장비를 점검해야 한다.

⑤ 입력 초기 점검

자료입력을 시작한 후 1시간 이내에 입력한 자료 중 일부를 ① 다른 입력요원(keyer) 또는 자료처리감독관이 독립적으로 입력하여 비교하거나 ② 입력한 값을 조사표와 직접 비교한다.

다른 숫자 입력하기, 동시에 2개 숫자 누르기, 같은 숫자 여러번 입력하기, 변수 건너뛰기, 자리 수 잘 못알고 입력하기 등 많은 문제를 초기에 발견해서 수정할 수 있다.

같은 사람이 두 번 입력하는 것은 같은 오류를 반복할 가능성이 있으므로 바람직하지 않다.

▶ 입력 초기 점검 1, 2, 3 (예)

- ① 문항의 수가 몇 개인지 확인한다. (k)
- ② 1시간 작업량(응답지 부수)을 한 묶음으로 한다.
- ③ 무작위로 10부를 뽑는다 (n) : 꼭 10부가 아니어도 됨.
- ④ 독립적 입력 또는 직접 비교를 통해 발견된 입력오류 수(d)와 입력오류 응답지 부수(n*)를 확인한다.

⑤ 오류문항율 = $d/nk \times 100$ (%)

⑥ 오류응답지율 = $n*/n \times 100$ (%)

⇒ 6σ 품질에 맞추기 위해서는 오류문항율이 0.1% 이하이어야 한다.

⑥ 입력 중기와 말기 점검

자료입력 과정이 중간쯤 되었을 때와 끝날 무렵에 같은 과정을 반복한다.

어느 정도 익숙해지면 입력요원(keyer)이 헤이해지기 쉬우므로 반드시 중간점검이 필요하다.

4. 내용검토

자료입력 후에 행해지는 내검은 대부분 자동화 방법을 이용한다. 자료입력 전에 수행한 점검과 에디팅과정을 통해 조사상 혹은 표기상의 오류를 수정했지만, 미처 잡지 못한 오류나 입력과정에서 생긴 오류가 추가로 발생했을 가능성이 있으므로 자료입력 후에 자동화 방법으로 내검을 재차 수행한다.

자동화 방법으로 수행하는 에디팅은 크게 범위오류와 체계적 오류(논리오류) 두 가지이다.

① 범위오류

각 문항별로 빈도표를 출력하여 해당 질문의 응답범위를 벗어난 숫자(코드)가 있는지 확인한다. 범위를 벗어난 오류를 발견하면 해당 조사표를 점검하여 응답오류인지 입력오류인지 확인하여 알맞게 수정한다.

② 체계적 오류(논리오류)

응답에 따라 묻지 않고 뛰어 넘어야 하는 질문(skip pattern)이나 상식적으로 불가능한 응답(남성이 출간경험이 있는 경우) 등 논리적으로 불가능한 응답이 나온 경우를 프로그램으로 찾아 수정한다.

조사 규모나 필요에 따라서는 모집단 및 표본 분류나 완성된 조사표를 모두 검토하는 등 내검반을 편성하여 내검을 수작업으로 2~3회 실시 할 수도 있다. 하지만 내검반을 편성하여 전체 자료를 모두 살펴보는 것은 시간과 비용이 많이 들기 때문에 조사를 진행하는 도중에 자체적으로 소규모 내검을 수시로 실시하는 등 실수가 없도록 유의한다.

5. 분석 및 보고서 발간

조사내용을 종합시행계획 수립시 마련된 출력표 형식에 맞게 분석하여 보고서를 작성, 출력한다.

참고문헌

- 강영걸 외. 2004. 『사회복지조사론』. 현학사.
- 강원도. 2003. 『강원도사업체기초통계조사』. 강원도.
- 강원도. 2004. 『주민등록인구통계: 2004주민등록인구통계 작성지침』. 강원도.
- 건설교통부. 2001. 『도로 교통량 조사 지침』. 건설교통부.
- 경기도. 2004. 『2004년 경기도민 생활수준 및 의식구조 조사: 조사지침서』. 경기도.
- 경상남도. 2005. 『2005년 도민생활수준 및 의식조사: 조사지침서』. 경상남도.
- 경상북도. 2002. 『2002년 기준 시·군단위 GRDP: 조사요령서』. 경상북도.
- _____. 2005. 『2005 경북인의 생활과 의식조사: 조사요령서』. 경상북도.
- 광주광역시. 2004. 『주민등록인구통계 작성지침』. 광주광역시.
- 광주평화방송·광주대. 2006. 『청소년 포럼 자료집』. 광주평화방송·광주대.
- 교육인적자원부·한국교육개발원. 2005. 『2005년도 고등교육기관 교육통계조사 계획 및 지침서(대학·대학원)』. 교육인적자원부·한국교육개발원.
- _____. 2005. 『2005년도 고등교육기관 졸업자: 취업통계조사 계획 및 지침서』. 교육인적자원부·한국교육개발원.
- 국가보훈처 한국보건의사회연구원. 2004. 『국가유공자 및 제대군인 생활실태 및 복지욕구조사 지침』. 국가보훈처 한국보건의사회연구원.
- 국립공원관리공단. 2005. 『국립공원기본통계: 국립공원 종합관리시스템[운영 및 사용자 지침서]』. 국립공원관리공단.
- 국민건강보험공단. 2004. 『건강보험통계: 질병코드 오류 확인 및 처리 지침』. 국민건강보험공단.
- 국민은행 연구소. 2005. 『조사요령서: 주택금융수요실태조사』. 국민은행 연구소.
- 권구영 외. 2006. 『사회복지조사방법』. 한국사회조사연구소
- 김경동 외. 2003. 『사회조사연구방법』. 박영사.
- 김영중. 1999. 『사회복지조사방법론』. 학지사.
- 김훈. 2006. 『사회복지조사방법론』. 대왕사.
- 노동부 근로기준국 임금정책과. 2005. 『임금교섭타결현황조사 세부지침』. 노동부 근로기준국 임금정책과.
- 노동부. 2004. 『소규모사업체근로실태조사 요령서』. 노동부.
- _____. 2005. 『사업체근로실태조사 지침서』. 노동부.
- _____. 2005. 『매월노동통계 조사요령서』. 노동부.
- _____. 2005. 『임금구조 기본통계조사 요령서』. 노동부.
- 농촌진흥청. 2004. 『2004년 농촌생활지표 조사요령』. 농촌진흥청.
- 대검찰청. 2004. 『범죄통계원표 작성·전산입력 요령(부록, 코드번호표)』. 대검찰청.
- 문화관광부. 2004. 『관광지 방문객 보고통계 작성지침』. 문화관광부.
- 박옥희. 2006. 『사회복지조사론』. 학지사.
- 박용치. 1997. 『현대조사방법론』. 경세원.

- 박원희 외. 2002. 『교육연구방법과 통계분석』. 양서원.
- 박희서 외. 2006. 『사회복지조사방법론』. 비엔엠북스.
- 백순근. 2004. 『학위논문 작성을 위한 교육연구 및 통계분석』. 교육과학사.
- 보건복지부·중앙암등록본부·지역암등록본부. 2005. 『국가 암등록통계사업 자료조사 지침서』. 보건복지부·중앙암등록본부·지역암등록본부.
- 부산광역시. 2003. 『2003 차량 교통량 조사요령』. 부산광역시.
- _____. 2003. 『2003 택시승객 통행량 조사 요령』. 부산광역시.
- _____. 2003. 『부산시 차량교통량조사: 2003 버스승객 통행량 조사요령(도시형·좌석·특급·마을버스)』. 부산광역시.
- _____. 2004. 『2004 사회통계조사: 조사지침서』. 부산광역시.
- 산림청. 2004. 『종묘사업실시요령』. 산림청.
- _____. 2005. 『임업통계조사요령 -산림기본통계, 임산물 생산통계』. 산림청.
- 산업자원부. 2004. 『부품소재산업동향: 조사지침서 또는 조사요령서』. 산업자원부.
- _____. 2004. 『2004년 에너지사용량 신고서 작성요령 및 서식(업체배포용)』. 산업자원부.
- _____. 2004. 『산업기술인력 수급동향 조사요령서』. 산업자원부.
- _____. 2005. 『국가에너지 종합정보 DB 구축 사업: 조사지침서』. 산업자원부.
- 산업자원부·한국석유공사·한국석유유통협회. 2003. 『거래상황기록부 작성지침(일반대리점용)』. 산업자원부·한국석유공사·한국석유유통협회.
- 서인해 외. 2004. 『육구조사의 이론과 실제』. 나남출판.
- 성태제. 2005. 『교육연구방법의 이해』. 학지사.
- 소방방재청. 2005. 『소방업무 추진지침』. 소방방재청.
- 수산업협동조합중앙회. 2005. 『어업경영조사지침』. 수산업협동조합중앙회.
- 시장경영지원센터. 2005. 『시장경기동향조사』. 시장경영지원센터.
- 안영섭. 1996. 『사회과학방법론 총설』. 법문사.
- 알랭 블랑셰(Alain Blanchet)·안 고트만(Anne Gotman). 2006. 『조사와 방법론: 면접법』. 최정이 역. 동문선 현대신서.
- 알렌(Allen Rubin) 외. 1998. 『사회복지조사방법론』. 성숙진의 공역. 나남출판.
- 얼 바비(Earl Babbie). 2002. 『The Practice of Social Research: 사회조사방법론』. 고성호 외 공역. 그린.
- 양정하 외. 2003. 『사회복지조사방법론』. 현학사.
- 에너지경제연구원. 2005. 『조사요령서: 2005년 에너지 총조사』. 에너지경제연구원.
- 오인환. 1992. 『사회조사 방법론: 오차요인 집중연구』. 나남.
- 오혜경. 1998. 『사회조사방법론』. 아시아미디어리서치.
- _____. 2005. 『사회복지조사론』. 창지사.
- 울산광역시. 2005. 『시민생활수준 및 의식조사: 조사요령서』. 울산광역시.
- 유영효. 1996. 『설문조사법』. 자유아카데미.
- 인천광역시. 2005. 『2005 인천시민 생활 및 의식조사: 조사요령서』. 인천광역시.
- 일본 총무성 통계국. 2003. 『조사요령서: 일본의 노동력조사』. 사회통계과역. 통계청 사회통계과.

- 전라남도. 2005. 『담양군제조업체조사: 2005년도 제조업체 조사요령서』. 전라남도.
- 정영해 외. 2006. 『SPSS 12.0 통계자료분석』. 한국사회조사연구소.
- 중소기업청. 2004. 『조사요령 : 2004 중소기업 인력실태조사』. 중소기업청.
- 질병관리본부. 2005. 『2005년: 전염병 보고 및 정보관리 지침』. 질병관리본부.
- 채구묵. 2005. 『사회복지조사방법론』. 양서원.
- 케이티엔지(KT&G). 2005. 『2005년산: 앞담배수매 지침』. KT&G.
- 통계청. 2004. 『조사품질개론』. 통계청.
- _____. 2006. 『정부승인통계목록』. 통계청.
- _____. 2006. 『통계수첩』. 통계청.
- _____. 2006. 『통계에도 품질관리가 필요 합니다』. 통계청.
- _____. 2006. 『통계품질관리 이렇게 합니다』. 통계청.
- 한국공항공사. 2005. 『항공통계 업무처리지침』. 한국공항공사.
- 한국마케팅여론조사협회. 2001. 『조사방법 실무지침』. 한국마케팅여론조사협회.
- 한국보건사회연구원. 2003. 『2003년도 자활지원대상자 실태조사: 자료입력 지침서』. 한국보건사회연구원.
- _____. 2004. 『조사지침서 : 2004년도 전국 노인생활실태 및 복지욕구 조사』. 한국보건사회연구원 노인복지연구팀.
- 한국엔지니어링진흥협회. 2005. 『조사표 작성 요령서: 2005년도 엔지니어링업체 임금실태조사』. 한국엔지니어링진흥협회.
- 한국은행. 2004. 『국제투자대조표(IIP) 조사표 회수 요령』. 한국은행.
- _____. 2004. 『대외차입 건별 조사표 작성 요령』. 한국은행.
- _____. 2004. 『외환전산망 보고업무 편람(I) -외환전산망 사용요령-』. 한국은행.
- _____. 2004. 『외환전산망 보고업무 편람(II) -보고서별 작성 요령-』. 한국은행.
- _____. 2005. 『기업경영분석 조사표 회수 및 검토요령』. 한국은행.
- 한국전자산업진흥회. 2000/2001. 『전자전기제조업 실태조사표 작성요령집 (전자산업통계조사용)』. 한국전자산업진흥회.
- 한국조사연구학회. 2006. ‘조사연구를 위한 설문지 기획 및 작성’ 『한국조사연구학회지』.
- 한국직업능력개발원. 2005. 『「한국교육고용패널」 조사면접원 지침서』. 한국직업능력개발원 패널조사팀.
- 한국철강협회. 2003. 『통계청 승인, 지정통계 363-01호: 철강 지정 통계조사 지침서』. 한국철강협회.
- 해양경찰청. 2005. 『사고통계시스템 지침서』. 해양경찰청.
- 해양수산부. 2004. 『13. 여객선 수송실적 보고: 운항관리실 운영지침』. 해양수산부.
- _____. 2004. 『양식생산시설조사 지침서』. 해양수산부.
- 홍두승. 2000. 『사회조사분석』. 다산출판사.
- 환경부. 2001. 『대기오염측정망설치·운영지침』. 환경부.
- 小林修一·久保田滋·西野里子·西澤晃. 2006. 『彦テキスト社會調査』. 梓出版社.
- 大谷信介·木下榮二·後藤範章·小松洋·永野武. 2001. 『社會調査へのアプローチ—理論と方法—』. ミネルバ書房.

- 佐藤博樹・石田浩・池田謙一. 2001. 『社会調査の公開データ二次分析への招待』. 東京出版會.
- 島崎哲彦. 2000. 『社会調査の実際—統計調査の方法とデータの分析—』. 學文社.
- 杉山明子. 1999. 『社会調査の基本』. 朝倉書店.
- 全國統計協會連合會. 2006. 『統計調査員のしおり』. 財団法人全國統計協會連合會
- 谷岡一郎. 2000. 『社会調査のウソリサーチ・リテラシーのすすめ』. 文春新書.
- 松井博. 2005. 『標本調査法入門—基礎から學ぶ、標本調査の理論と實際—』. 財団法人日本統計協會
- 原純輔. 1994. 『社会調査演習』. 東京大學出版會.
- 原田勝弘・水谷史男・和氣康太. 2001. 『社会調査論—フィールドワークの方法—』. 學文社.
- 總務省統計局編. 2005. 『國勢調査ガイドブック』. 總務省統計局
- 總務省統計局編. 2005. 『平成17年度國勢調査の手引き』. 總務省統計局
- 總務省統計局編. 2006. 『18年度科學技術研究調査—インターネット活用システム操作説明書』. 總務省統計局
- 日本統計協會編. 2005. 『統計調査を安全に行うために』. 財団法人日本統計協會
- Claire Hewson, Peter Yule, Dianna Laurent and Carl Vogel. 2003. *Internet Research Methods : A Practical Guide for the Social and Behavioural Sciences*. SAGE Publications.
- John L. Young, Steven D. Roffers, Lynn A. Gloeckler, April G. Frits and Annette A. Hurlburt. 2000. *Seer Summary Staging Manual: Codes and Coding Instructions*. Cancer Statistics Branch.
- Paul P. Biemer and Lars E. Lyberg. 2002. *Introduction to Survey Quality*. WILEY SERIES IN SURVEY METHODOLOGY.
- Paul P. Biemer and Lars E. Lyberg. 2003. *Introduction to Survey Quality*. John Wiley & Sons, Inc.
- Seymour Sudman, Norman M. Bradburn and Norbert Schwarz. 1995. 'The Application of Cognitive Processes to Survey Methodology.' *Thinking About Answers*. Jossey-Bass Publishers · San Francisco.
- Statistics Canada. 1998. *Statistics Canada Quality Guidelines*. Statistics Canada.
- Terry E. Hedrick, Leonard Bickman and Dbra J. Rog. 1993. *Applied Research Design : A Practical Guide*. Applied Social Research Methods Series Volume 32. SAGE Publications, Inc.
- UNITED NATIONS. 1964. *Supplement to the Manual on Training of Statistical Personnel at the Primary and Intermediate Levels : Training Notes and Exercises*. UNITED NATIONS.
- _____. 1981. *Handbook of Household Surveys. National Household Survey Capability Programme 1*. UNITED NATIONS.
- _____. 1981. *Handbook of Household Surveys. National Household Survey Capability Programme 3*. UNITED NATIONS.
- _____. 1982. *National Household Survey Capability Programme : Non-sampling Errors in Household Surveys: Sources, Assessment and Control*. UNITED NATIONS.
- _____. 1994. *Statistical Data Editing. Vol No.1*. UNITED NATIONS.
- _____. 1997. *Statistical Data Editing. Vol No.2*. UNITED NATIONS.
- _____. 1998. *Manual On Training Of Statisticians*. UNITED NATIONS.

통계조사시 알아야 할 통계법 (발췌)

□ 조사응답 의무와 조사원(공무원)의 조사원증(공무원증) 소지 및 제시의무

제10조(자료제출명령) 중앙행정기관 또는 지방자치단체의 장은 지정통계의 작성을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 개인 또는 법인이나 단체로 하여금 관계되는 자료의 제출을 명할 수 있다.

제12조(실지조사) ① 통계작성에 관한 사무에 종사하는 자는 지정통계의 조사나 확인을 위하여 미리 통계청장의 승인을 얻은 사항에 관하여 관계자료의 검사 또는 조사자료의 제출을 요구하거나 관계인에게 질문을 할 수 있다.
② 제1항의 규정에 의한 관계자료의 검사 또는 조사자료의 제출을 요구받거나 질문을 받은 자는 정당한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.
③ 제1항의 규정에 의한 직무를 행하는 자는 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 내보여야 한다.

□ 비밀의 보호 및 통계목적외의 사용금지

제13조(비밀의 보호 등) ① 통계작성과정에서 알려진 사항으로서 개인 또는 법인이나 단체의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다.
② 통계작성을 위하여 수집된 개인 또는 법인이나 단체의 비밀에 속하는 기초자료는 통계작성의 목적 외에 사용하여서는 안 된다.

□ 개인정보의 누설 및 오용금지

제14조(통계작성사무종사자등의 의무) 통계작성에 관한 사무에 종사하거나 종사하였던 자 또는 통계작성기관으로부터 통계자료의 처리업무를 위탁받아 그 업무에 종사하거나 종사하였던 자는 직무상 알게 된 사항으로서 개인 또는 법인이나 단체의 비밀에 속하는 사항을 누설 또는 권한 없이 처리하거나 타인에게 제공하는 등 업무외의 목적에 사용하여서는 안 된다.

□ 벌칙

제23조(벌칙) 다음 각 호의 1에 해당하는 자는 3年이하의 징역 또는 1천만원이하의 벌금에 처한다.

1. 제14조의 규정을 위반한 자
2. 통계작성을 위하여 수집된 개인 또는 법인이나 단체의 비밀에 속하는 사항을 허위 기타 부정한 방법으로 열람하거나 통계작성기관으로부터 제공받은 자
3. 통계작성기관에서 통계작성을 위하여 수집·보유·관리하고 있는 기초자료를 변경 또는 말소하거나 통계결과를 변경한 자
4. 통계작성기관의 장으로부터 통계작성의 목적으로 제공받은 개인 또는 법인이나 단체의 비밀에 속하는 사항을 그 목적 외의 용도로 사용하거나 이를 타인에게 무단으로 제공한 자

제24조(양벌규정) 법인의 대표자 또는 법인이나 개인의 대리인·사용인 기타 종업원이 그 법인 또는 개인의 업무에 관하여 제23조제2호 또는 제4호의 위반행위를 한 때에는 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인에 대하여도 각 해당호의 벌금형을 과한다.

제25조(과태료) ① 다음 각 호의 1에 해당하는 자는 100만원 이하의 과태료에 처한다.

1. 제10조의 규정에 의한 자료를 제출하지 아니하거나 허위의 자료를 제출한 자
2. 제10조의 규정에 의한 자료의 제출을 방해한 자
3. 제10조의 규정에 의하여 통계작성에 관한 사무에 종사하는 자가 행하는 검사를 거부·방해 또는 기피하거나 허위의 조사자료를 제공하거나 허위의 진술을 한 자

조사원 고용계약서*

2004년 ○○도민 생활수준 및 의식구조 조사실시에 따른 임시조사원 및 조사지도원을 채용하면서 채용권자인 ○○시장·군수를“갑”이라 칭하고 피채용자를“을”이라 칭하여 이 계약을 체결한다.

제1조 (목적)

이 계약은 (통계조사)의 2004년 ○○도민 생활수준 및 의식구조 조사를 원활히 수행하기 위하여 “갑”과“을”의 고용계약에 관한 제반 사항을 규정하기 위한 것이다.

제2조 (업무내용 및 업무량)

“을”은 조사 업무 중 현장조사(조사표 작성) 업무를 수행하며“을”의 채용기간 중 업무량은 ○○시(군·구) 지역 1개 조사구 40가구를 기준으로 한다.

제3조 (채용기간)

“을”의 채용기간은 200X년 X월 X일 ~ 200X년 X월 X일로 한다.

제4조 (산재보험 가입)

“갑”은“을”을 채용하면서 채용기간 중에 발생할 수 있는 안전사고에 대비하여 산업재해보상보험을 가입하여야 한다.(산재보험법 제5조) 이 때 보험료는“갑”이 납부한다.

제5조 (고용보험 가입)

“갑”은“을”을 채용하면서 실업의 예방, 고용 촉진 및 근로자의 직업능력의 개발, 향상을 도모하기 위해 고용보험에 가입하여야 한다.(고용보험법 제7조) 이 때 보험료(제56조)는“갑”과“을”이 납부한다.

제6조 (수당)

“을”의 1일 수당은 세금공제 전 35,500원(식대 및 교통비 포함)으로 한다. 조사가 완료되면 “갑”은“을”이 조사한 조사표의 내용을 확인한 후 해당분의 수당을 지급한다.

제7조 (중도포기자의 수당지급)

“을”이 채용기간 중 조사업무를 중도 포기한 경우에는 다음 각 호의 계산방법에 따라 수당을 지급한다.

①“을”이 조사원교육만 이수하고 중도 포기한 경우는 수당을 지급하지 않는다.

* : <200X년 ○○도민 생활수준 및 의식구조 조사>, ○○도

②“을”이 1개 조사구 40가구 중 1/3미만의 조사표만을 완성한 상태에서 중도 포기한 경우에는 40가구를 1일 기준 업무량으로 나눈 일수에 해당되는 수당 중 50%에 해당하는 금액만을 지급한다.

③“을”이 1개 조사구 40가구 중 1/3이상 2/3미만의 조사표만을 완성한 상태에서 중도 포기한 경우에는 40가구를 1일 기준 업무량으로 나눈 일수에 해당되는 수당 중 70%에 해당하는 금액만을 지급한다.

④“을”이 1개 조사구 40가구 중 2/3이상의 조사표만을 완성한 상태에서 중도 포기한 경우에는 40가구를 1일 기준 업무량으로 나눈 일수에 해당되는 수당 중 90%에 해당하는 금액만을 지급한다.

⑤ 1개 조사구 40가구는“갑”에 의해 합격판정을 받은 조사표 수로 한다.

제8조 (의무)

“을”은 통계법 제14조(통계작성 사무종사자 등의 의무)에 규정된 사항을 반드시 지켜야 하며, 위반 시 통계법 23조(벌칙: 3년 이하 징역이나 1천만원 이하의 벌금)규정에 의하여 처벌을 받는다.

제9조 (계약해지)

“을”이 근무를 태만히 하거나 정당한 지시사항을 이행하지 않는 경우“갑”은“을”의 동의 없이도 이 계약을 해지할 수 있으며, 이때“을”에게는 제6조에 의한 방법에 따라 수당을 지급한다.

제10조 (변상책임)

“을”은 채용기간 중 고의 또는 과실로 채용기관 및 조사대상 사업체(가구)에 손해를 끼쳤을 경우에는 관련 법규에 따라 변상하여야 한다.

제11조 (용어해석)

이 계약서의 용어에 대한 해석이“갑”과“을”사이에 서로 상이한 경우“갑”의 해석에 따른다.

200X. . .

(갑) 채용권자 : ○○시장·군수

○ ○ ○ (인)

(을) 피채용자

성 명 :

주민등록번호 : (인)

주 소 :

부록 4

FAX

FAX : XXX-XXX-XXXX, XXX-XXX-XXXX

담당자 :

귀하

F A X :

업체명 :

T E L :

발 신 : ○○○○○○팀

참 조 :

날 짜 : 200X. 10. .

장수 : 표지포함 XX 장

제 목 : ○○○○○○○○○ 조사

응답하신 조사표는 아래 팩스번호 중 하나로 보내주십시오.

FAX : XXX-XXX-XXXX, XXX-XXX-XXXX

바쁘신데 협조해주셔서 감사합니다.

문의사항은 전화 XXX-XXX-XXXX으로 해주십시오.

저는 담당자 _____입니다.

조사단계별 체크리스트

단계 I : 사전준비

☞ 조사방법 선정

- 조사의 규모 및 특성을 고려하여 적절한 조사방법을 선정하였는가?

☞ 기본계획 수립 및 시행

- 업무단계별로 추진방향 및 일정을 수립하였는가?
- 소요예산
 - 모집단 및 표본 설정
 - 인력 운영
 - 용품준비
 - 홍보
 - 조사의 각 단계
 - 자료처리

☞ 조사항목 설정과 조사표 및 결과표 초안 작성

- 조사목적과 내용에 맞도록 조사항목을 설정하였는가?
- 조사표와 결과표의 초안을 작성하였는가?
- 조사표와 조사내용에 부합하도록 조사지침서의 초안을 작성했는가?

☞ 조사구 및 모집단 명부관리 점검

- 조사대상이 되는 조사구설정 상태가 현실적으로 이용 가능한가?
- 모집단 명부가 확보 되었는가?
- 모집단 명부를 사용할 수 있도록 점검하였는가?

☞ 표본추출

- 표본추출매뉴얼에 제시된 방식대로 표본추출을 적절하게 하였는가?

☞ **시험조사(pretest)**

- 작성된 조사표 및 조사지침서가 적절한가?
- 조사표 및 조사지침서를 최종적으로 확정하기 위해 필요한 정보가 모두 수집되었는가?

☞ **종합시행계획 수립**

- 업무단계별 세부 시행지침 수립하였는가?
 - 예산배정
 - 조사일정
 - 조사표류 및 조사용품류 준비
 - 조사인력 운영
 - 홍보
 - 준비조사, 예비조사 및 본조사
 - 점검 및 검증
 - 자료 editing
 - 자료 입력
 - 자료 내검
 - 사후조사
 - 자료 분석
 - 결과 공표 및 보고서 발간

단계 II : 본조사 추진

☞ **조사표 및 조사용품 준비**

- 조사표류 등의 준비를 완료하였는가?
 - 조사표
 - 조사지침서
 - 요도 및 조사대상자 명부 등
- 조사용품 등의 준비를 완료하였는가?
 - 필기구
 - 가방
 - 조사원증
 - 홍보물 등

☞ **조사인력 운영 및 교육**

- 적정 수의 조사원 및 조사지도원 모집, 채용하였는가?
- 준비된 지침서로 조사원 및 조사지도원의 교육을 실시하였는가?
 - 조사원 일반 교육
 - 조사표류 교육
 - 현장 교육 (안전교육 포함)
 - 조사요령 등
- 교관단을 편성하여 운용할 수 있도록 준비하였는가?
 - 교관단 훈련 및 현지실습
 - 각종 교육, 지도, 내검관련 업무 추진 등

☞ **홍보 및 협조 구하기**

- 조사대상과 내용, 규모에 맞는 홍보계획을 수립하였는가?
- 관련기관 및 단체에 홍보협조를 의뢰하였는가?

☞ **준비조사 및 예비조사 실시**

- 준비조사를 통해 조사대상자 명부를 정확하게 작성하였는가?
- 예비조사를 통해 본조사 계획의 적절성을 점검하였는가?

☞ **본조사 실시**

- 본조사 실시

☞ **점검 및 검증**

- 조사 초기점검을 위해 모든 조사표를 수합하여 살펴보았는가?
 - 조사표 내용
 - 표본선정
- 수시점검을 제대로 실시하였는가?
- 완료된 조사표에 대한 검증을 실시하였는가?

단계 III : 자료처리

☞ **자료입력**

- 조사결과를 입력할 수 있도록 코딩 및 에디팅 과정이 완료되었는가?
- 자료입력 과정에서 나타날 수 있는 오류에 대해 입력요원을 충분히 교육시켰는가?