

**국가 통계 조사표 설계
품질관리 매뉴얼 개발
연구보고서**

2007년 12월

목 차

제1장 조사표 설계 개요	1
1. 조사표 설계의 목적	1
2. 조사 수행에서 오차요인	4
3. 조사표 설계 개요	7
1) 접근 방법에 따른 차이	7
2) 조사표 설계 단계	9
4. 조사 수행에서의 관련자	16
1) 조사 자료 이용자	16
2) 응답자	16
3) 조사원	17
4) 자료처리자	17
5) 조사연구자	17
5. 조사표 설계 고려사항	18
1) 응답자의 정보처리과정	18
2) 조사표 설계	27
제2장 사례연구	31
1. 국가통계조사표의 현황	31
2. 조사표 내용 분석	32
1) 개인/가구 대상 조사표 분석	32
2) 사업체 대상 조사표 분석	60
3) 만족도 관련 조사표 분석	68

제3장 조사표 작성절차 및 체크리스트	89
1. 사전 작업	92
1) 연구 목적의 구체화	93
2) 분석 및 조사 설계의 구체화	95
2. 조사표 작성	98
1) 조사 항목 나열하기	101
2) 조사표 구조 만들기	101
3) 개별 설문 항목 만들기	107
4) 설문 순서 재조정하기	120
5) 설문지의 레이아웃	121
3. 사전조사	122
1) 간이 조사 설계 및 자료수집	124
2) 결과 검토 및 조사표 개선	124
4. 최종 조사표 확정 및 자료처리 준비	125
1) 최종 조사표 확정	126
2) 자료처리를 위한 준비작업	127
제4장 결론	129
참고문헌	131
부 록	134
1. 조사표설계의 업무 흐름도	134
2. 조사표 설계 모형	137
3. 조사표 단계별 설계지침	140
4. 조사표 설계지침 체크리스트	150
5. 좋은 설문 예시	152

〈표/그림 목차〉

〈표 1-1〉 프레이밍 효과 예시	25
〈표 1-2〉 향상성 효과 예시	26
〈표 2-3〉 2007년 11월 1일 현재 기관별 국가통계조사표 현황	31
〈표 2-4〉 2007년 11월 1일 현재 통계부문별 국가통계조사표 현황	31
〈표 2-5〉 2007년 11월 1일 현재 표본단위별 국가통계조사표 현황	32
[그림 3-1] 조사표 작성 과정	90
[그림 3-2] 조사표 작성 과정 중 사전작업	92
[그림 3-3] 조사표 작성 과정 중 조사표 작성	99
[그림 3-4] 조사표 질문 배열 구조도	100
[그림 3-5] 부사를 보조적으로 제시한 척도 예시	117
[그림 3-6] 스마일 척도 예시	118
[그림 3-7] 스타펠 척도 예시	118
[그림 3-8] 정량배분법 예시	119
[그림 3-9] 조사표 작성 과정 중 사전조사	123
[그림 3-10] 조사표 작성 과정 중 조사표 확정, 자료처리 준비	126
[그림 부록-1] 조사표 설계의 업무 흐름도	134
[그림 부록-2] 조사표 예시-생활시간조사1	152
[그림 부록-3] 조사표 예시-생활시간조사2	153
[그림 부록-4] 조사표 예시-생활시간조사3	154
[그림 부록-5] 조사표 예시-생활시간조사4	155
[그림 부록-6] 조사표 예시-인구주택총조사1	156
[그림 부록-7] 조사표 예시-인구주택총조사2	157

제1장 조사표 설계 개요

1. 조사표 설계의 목적

설문조사를 기획하고 진행하는 사람이면 누구든 조사가 성공적으로 이루어지길 바란다. 성공적인 조사를 위해서는 양질의 자료수집이 이루어져야 하며, 양질의 자료 수집을 위해서는 자료수집도구인 조사표가 핵심적인 요소 중의 하나라는 점은 분명하다. 그동안 양질의 자료 수집을 위한 표본설계에 대해서는 이론적이거나 실제적인 참고자료들이 많았으나, 좋은 조사표를 만드는 과정에 대해서는 그 중요성에 비해 참고 자료들이 매우 부족한 실정이다.

설문조사에 대한 기본적인 훈련을 받은 사람이라면 누구든 조사표를 설계하고 만들 수 있다. 하지만 좋은 조사표를 만드는 것은 간단한 작업이 아니다. 질문의 워딩이 잘못되었거나, 질문간의 순서가 잘못되었을 경우는 무의미하게 만들어진 조사표보다 더 나쁜 결과를 초래할 수도 있다. 잘못 만들어진 조사표는 자료수집과정에서 표본오차보다도 훨씬 큰 비 표본 오차를 발생시키는데 직접적으로나 간접적으로 결정적인 영향을 준다.

조사과정에서 표본오차를 줄이기 위해서는 최적의 표본설계만으로는 부족하며, 응답자의 수를 증가시켜야 한다. 즉, 적절한 표본설계를 했다는 전제에서 표본오차를 줄이기 위해서는 사례수를 증가시켜야 하는데, 이는 비용발생과 직접적으로 관계가 있다. 하지만 조사표와 관련된 비 표본 오차를 줄이기 위해서는 조사표 설계과정에 세심한 주의만 기울이면 된다. 그런 점에서 좋은 조사표 설계는 조사의 비 표본 오차를 줄이는데 핵심적일뿐만 아니라, 비용대비 오차감소의 효율성이 표본설계에 비해 뛰어난 조사 설계 과정이다.

조사표는 무엇인가?

조사표는 다양한 목적에 따라 다양한 상황에서 다양한 접근 방법과 분석 방법에 맞추어서 다양하게 만들어진다. 그런 점에서 좋은 조사표 설계는 조사목적이나 상황에 따라 다양할 수밖에 없다. 하지만 조사표 설계에 적용되는 일반적인 규칙과 원리들이 있다. 본보고서는 조사표 설계에서 그런 일반적인 규칙과 원리들, 특히 공공기관에서 사용하는 조사표 설계를 위한 틀을 제공하기 위한 것이다.

구조화된 조사표에 의한 설문조사에서는 응답자가 조사표에 따라 일련의 질문을 받고 응답하는 면접방법이나 응답자 스스로 응답을 기입하는 방식으로 자료수집이 이루어진다. 물론 조사의 접근 방법 중에는 조사표를 구조화시키지 않은 정성적 조사방법도 있다. 본 보고서에서는 비구조화나 반 구조화된 조사표 설계는 제외하고, 구조화된 조사표 설계를 중심으로 다루어 보고자 한다.

왜 조사표가 필요한가?

어떤 설문조사에서든 조사표는 모든 응답자에게 표준화된 면접이나 조사를 진행하기 위한 도구로 사용된다. 조사원이 응답자를 대상으로 질문을 물어주고 응답을 받는 경우나 응답자 스스로 조사표에 응답을 기입을 하는 경우 모두에서 중요한 점은 모든 응답자가 동일한 조사표에 의해 동일한 질문을 동일한 순서로 응답을 하게 된다는 점이다. 조사원들은 교육과정에서 조사표에 있는 질문의 워딩 그대로 응답자에게 질문하고 동일한 절차에 따라 응답을 받도록 교육을 받는다.

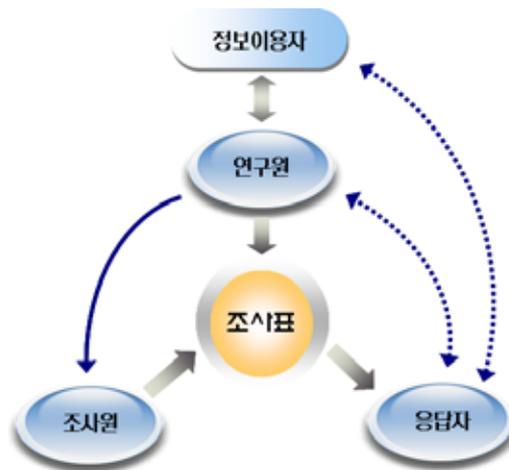
모든 응답자가 동일한 조사표에 있는 동일한 질문에 따라 동일한 방식으로 응답을 한다는 점이 조사연구에서 핵심적인 요소이다. 표준화된 조사표를 토대로 표준화된 절차에 따라 수집된 자료는 객관적이고 과학적인 자료로서의 가치를 지닌다. 한 가지 예를 들어보자. 1985년 국내 모 조사회사에서 국민들의 정치의식을 조사한 적이 있었다. 이중에 한 문항이 “우리나라

정치가들 중에는 정직한 사람들이 많다”라는 응답에 대한 찬반을 묻는 질문이었다. 결과는 부정적인 응답이 많았다. 그 다음 해에 동일한 질문을 약간 수정했다. “우리나라 정치가들 중에도 정직한 사람들이 많다.” 결과는 그 전 해의 조사결과와 정반대로 나왔다. 두 문항간의 차이는 단지 조사 하나의 차이밖에 없었다. 만약 조사원이 조사표에 따라 면접을 하는 것이 아니고, 나름대로 편하게 질문을 바꾸어 면접을 하게 된다면, 조사결과가 두 가지 질문에 대한 응답결과가 섞여서 나타나게 되며, 어디에서 어떤 잘못이 있었는지를 찾아내기 위해서는 재조사를 하는 수밖에 없다. 표준적인 절차에 따라 표준적인 조사표로 조사를 해야 하는 이유가 여기에 있다.

조사표는 조사연구자와 응답자 사이의 커뮤니케이션 도구이다. 특히 면접 조사의 경우, 조사원을 대행자로 하는 원격 커뮤니케이션이 그 본질이다. 조사 연구원과 응답자 사이의 관계를 생각해 보면, 설문조사는 응답자의 자발적인 협조에 의해서만 이루어질 수 있다. 이는 응답자가 조사주체에 대한 신뢰를 전제로 해야만 가능하다. 그런 측면에서 조사표에는 응답자의 신뢰를 얻는 것이 우선적으로 전제되어야 하며, 이를 바탕으로 응답자의 진솔한 응답을 받아낼 수 있을 것이다.

다른 한편에서 조사표는 연구자의 연구목적에 맞는 경험적인 증거를 얻는 중요한 수단이며, 궁극적으로 조사 자료 이용자들에게 신뢰도와 타당도, 그리고 정보가치가 높은 자료를 제공해 주기위한 형식적 틀이다. 연구자의 입장에서 조사표가 응답자의 행태를 객관적으로 보여주는 현실에 대한 거울이다.

즉, 조사표는 응답자의 신뢰와 협조를 이끌어 내는 커뮤니케이션 도구이며, 최종적으로 생산해내는 자료 구조를 만들어 내는 형식적인 틀이다. 그 구조적인 틀 내에서 응답자의 행태에 대한 구조적이고 편향되지 않은 객관적인 측정치를 받아내는 것이 조사표의 기능이며, 이런 기능을 최적화시키기 위한 작업이 조사표 설계의 목적이다.

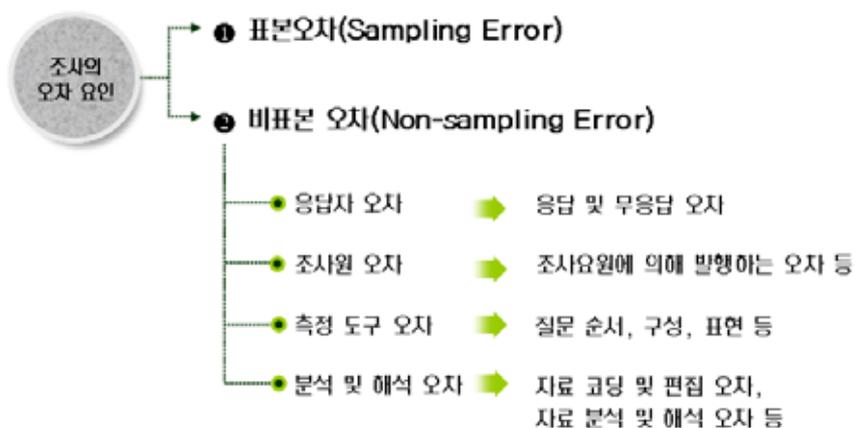


[그림 1-1] 연구자, 정보이용자, 응답자와 조사표의 관계

2. 조사수행에서 오차요인

조사수행과정은 오차를 최소화하기 위해 끊임없이 노력하는 과정이다. 표본설계는 최적의 표본수와 표본추출과정을 통해 모집단의 특성을 추정하는데 있어서의 오차를 최소화하기 위한 노력이고, 조사표 설계 및 자료수집 과정 또한 조사과정에서 발생하는 제반 비 표본 오차를 줄이기 위한 노력이다.

조사수행에는 많은 오차요인이 내재해 있다. 조사과정에서 나타나는 오차요인을 정리하면 다음과 같다.



[그림 1-2] 조사의 오차요인

표본오차는 설문조사에서 불가피하게 발생할 수밖에 없는 오차이다. 표본 조사를 통해 나온 결과는 모집단의 특성을 추정하는 것을 전제로 하기 때문에, 모집단을 대표하는 표본을 추출하여 조사를 했다고 하더라도, 모집단 추정 오차를 전제하게 된다. 일반적으로 표본오차는 확률적인 표본추출을 전제했을 때 이론적으로 계산할 수 있는 오차이다. 실제적으로 표본오차는 이론적인 표본오차 이외에 더 많은 계산할 수 없는 표본오차를 내포한다. 표본추출을 위한 샘플링 프레임(Sampling Frame)이 완전하지 않거나 체계적으로 편향되어 있을 때는 더 많은 표본오차를 내포한다. 하지만 표본오차의 경우 적절한 표본 설계와 샘플링 프레임, 그리고 적절한 표본 수에 의해 결정되기 되기 때문에, 비 표본 오차에 비해서는 상대적으로 통제하기가 어렵지 않다.

반면에 비 표본 오차는 다양한 원인으로 발생한다. 비 표본 오차는 크게, 조사원 관련 오차, 응답자 관련 오차, 그리고 측정도구 관련 오차로 나누어 볼 수 있다. 우선 조사원 관련 오차는 조사원이 면접과정에서 만들어내는 비 표본 오차로, 조사원이 표준적인 절차를 준수하지 않아서 만들어내는 오차, 의도적으로든 아니든 조사원이 특정 응답을 유도하여 만들어내는 오차 등이 있을 수 있다. 조사원이 표준적인 절차를 지키지 않아서 만들어내는 오차는 가장 일반적인 형태의 비 표본 오차라고 볼 수 있다. 이런 비 표본 오차는 사소한 실수만은 아니라, 조사표를 응답자에게 제시하고 자기기입식으로 응답을 하게 만드는 경우, 의도적으로 설문을 누락한 후, 조사원이 임의대로 기입하거나 수정하는 등의 심각한 오차도 포함한다. 조사원이 표준적인 절차를 지키지 않아서 발생하는 오차는 경우에 따라서 조사결과를 심각하게 왜곡시킬 수도 있다. 조사원이 만들어내는 또 다른 형태의 오차는 조사원이 응답자에게 은연중에 특정한 방향으로 응답을 유도하거나 억지로 응답을 하게하여 편향된 응답을 만들어 내는 오차들이 있다. 통상 비 표본 오차 중 조사원 관련 오차가 가장 일반적이면서도 가장 발견하고 통제하기 어려운 오차라고 볼 수 있다.

이런 오차를 줄이기 위해서는 조사원에 대한 철저한 교육이 우선적으로 필요하지만, 조사표 설계요인과의 간접적으로 관련되어 있다. 만약 조사표가

너무 복잡하게 편집되어 있을 경우 조사원이 면접을 진행하며 지각적 오류를 범할 수 있다. 또한 질문이 문어체로 되어 있거나 복잡하게 구성되어 있는 경우 조사원이 임의대로 질문을 변경하여 질문을 함으로써 표준적인 절차를 지키지 않을 수 있다. 이처럼 조사원 관련 오차도 조사표 설계의 영향을 받을 수 있다.

응답자 관련 오차는 응답자가 설문을 잘못 이해하거나, 자신의 태도를 은폐 혹은 왜곡할 때 발생하는 오차이다. 경우에 따라서는 응답상황에서 조사원 태도 때문에 의도적으로 불성실한 응답을 하게 되는 경우도 있고, 응답상황 자체가 응답자들이 주의를 집중하기 어려운 상황, 예를 들어 시끄러운 환경이나 응답자 자신이 다른 일에 집중해야 하는 상황 등으로 불가피하게 불성실한 응답을 하게 되는 경우도 있다.

일반적으로 응답자 관련 오차도 부분적으로 조사표 설계의 영향을 받는다. 즉, 조사표에서 질문이 응답자가 이해하기 어려운 경우, 또한 응답자의 오해를 야기하거나 응답자의 편향적 응답을 야기 할 수 있는 질문 등 많은 경우 조사표 설계에서 좀 더 세심한 주의를 기울이면 해결할 수 있는 경우들이 많다.

측정도구 관련 오차는 조사표 자체가 편집이 복잡해서 지각적 왜곡을 일으키거나 가독성을 저해하는 경우, 조사하고자 하는 상황이나 현실을 객관적으로 반영하지 못하거나, 응답자의 태도를 왜곡시킬 수 있는 질문으로 구성되어 만들어지는 오차이다. 또한 접근방법에 따라 조사표에 의해 다양한 오차요인을 내포하고 있다. 아무리 정교하게 만든 설문이라고 하더라도 어느 정도의 측정오차는 발생할 수밖에 없다. 측정도구 관련 오차는 조사표 설계와 직접적으로 관련이 있는 비표본 오차라고 볼 수 있다.

분석 및 해석의 오차도 또 다른 비표본 오차의 원천이다. 자료 분석에서 발생하는 비표본 오차는 설문 중에 자유응답을 범주화해서 부호화하는 과정에서 발생할 수 있으며, 전산자료로 편칭하는 과정에서도 발생할 수 있다. 또한 통계적인 분석과정에서 적절하지 못한 분석방법을 사용하는 경우에도 발생한다. 이 경우는 조사연구원이 통계분석에 대한 이해부족에 기인할 수도

있지만, 조사표 설계과정에서 분석모형과 맞지 않은 방식으로 조사표가 작성되었기 때문에 발생하기도 한다. 마지막으로 해석과정의 비표본 오차 또한 연구자가 자료 해석을 미숙하게 함으로써 흔히 발생하나, 경우에 따라서는 조사표내의 특정 질문에 대한 연구자의 작성의도와 응답자의 이해가 상충됨으로써 흔히 발생되기도 한다.

일반적으로 비 표본 오차는 다양한 원인에 의해 발생하므로 표본오차에 비해 통제하기 어렵고, 많은 경우 표본오차에 비해 그 크기가 훨씬 크다. 하지만 많은 비 표본 오차들이 조사표에 의해 영향을 받는다는 점은 분명하다. 그런 점에서 조사표 설계에 세심한 주의를 기울이는 것은 아무리 강조해도 지나치지 않을 것이다.

3. 조사표 설계 개요

1) 접근 방법에 따른 차이

조사표는 조사연구자가 조사를 통해 밝히고자 하는 것을 가능하게 하는 정보수집 도구이다. 그러기 위해서는 조사표에서 요구되는 자료를 얻는 것을 넘어서서 보다 정확한 자료를 얻을 수 있어야 한다. 정확한 자료를 얻는다는 것은 응답자에게 개별 질문의 목적에 적합한 정확한 응답을 얻는 것이다. 그런 점에서 조사표 설계는 응답자의 응답환경에 따른 미묘한 차이에 세심한 주의를 기울여야 한다.

앞서 언급했듯이 조사표는 연구자와 응답자, 그리고 연구자의 대리인으로서 조사원 사이의 커뮤니케이션 과정이다. 조사는 다양한 목적으로 시행되지만, 조사가 수행되는 접근 방법에는 몇 가지 유형이 있다. 조사원이 조사표를 가지고 응답자와 직접 대면해서 질문을 하고 응답을 기록하는 개별면접 방법, 응답자가 조사표를 가지고 직접 응답을 기록하는 자기기입식 방법, 조사원이 조사표를 가지고 전화로 면접하는 방법, 인터넷 상에서 웹 질문에 응답자가 기입하는 방법 등 다양한 접근방법이 있다. 각각의 접근방법은 그 방법 나름대로의 독특한 커뮤니케이션 특성을 갖고 있다. 조사표는 이런 접근

방법에 따른 특성을 고려해서 설계해야 한다.

우선 개별면접은 얼굴 대면을 통해 조사를 하기 때문에, 다른 방법에 비해 얼굴이나 제스처 등 비언어적 단서를 사용해서 커뮤니케이션 하는 것이 가능하다. 따라서 응답자들이 조사표에 대한 이해도 빠르고, 시각적인 재료 등 다양한 보조 재료를 사용할 수 있다는 장점이 있다. 또한 앞서도 언급했지만, 응답자와 직접 대면하기 때문에 다른 방법에 비해 장시간 조사가 가능하다. 반면에 다른 방법에 비해 비표본 오차의 가능성이 크기 때문에 조사자들의 모든 행동지침이 조사표 안에 그대로 반영되어 있어야 한다. 개별면접에서의 설문지는 조사자의 행동 시나리오처럼 만들어져야 한다.

전화조사는 전화로 응답자와 통화하는 방법이다. 이때는 개별면접과 달리 면접자와 응답자가 대면을 하는 상황이 아니고, 자기 기입식 조사처럼 응답자가 조사표 내용을 볼 수 있는 상황이 아니기 때문에, 문항 각각이 특히 간결하고 명확해서 커뮤니케이션하기 쉽도록 구성되어야 한다. 특히 선다형 응답 항목의 경우 7개 이상을 넘어가면 응답결과가 왜곡될 가능성이 높으므로 특히 주의를 기울여야 한다. 또한 다른 방법에 비해 짧은 시간 안에 설문을 끝내야 한다는 한계도 있으므로, 설문의 길이에 대해서도 특히 주의를 기울여야 한다.

자기 기입식은 응답자가 스스로 조사표를 보고 작성을 하기 때문에 일대일 개별면접과 유사한 장점이 있으나, 개별면접방법에 비해 형식적으로 훨씬 깔끔한 구조를 갖고 있어야 한다. 다시 말해서 응답자가 조사표를 보며 별 어려움 없이 그 흐름이나 지시를 따라할 수 있도록 구성해야 한다. 또한 앞 문항과 뒤 문항이 상호 영향을 미치는 경우는 특히 주의를 해야 한다. 그렇기 때문에 질문의 순서가 특히 중요한 조사표의 경우는 자기 기입식 설문이 적합하지 않을 수 있다. 개별면접의 경우 응답 항목에서 나중에 코딩을 위해 “모르겠다”나 “무응답”항을 만드는데, 자기 기입식의 경우는 “모르겠다”나 “무응답”항은 제외시키는 것이 낫다. 왜냐하면 응답자의 입장에서는 그런 응답 항목 자체가 혼란스러울 뿐만 아니라, 무응답이나 모르겠다는 비율이 증가할 가능성이 있기 때문이다.

웹조사 설문은 그 형식상 자기기입식 조사표와 유사하다. 하지만 자기기입식 설문에서는 가능하지 않은 여러 가지의 자극통제가 가능하다. 즉, 개별 면접에서처럼, 응답자의 응답에 따라 자동분기를 할 수도 있고, 응답자가 응답한 내용으로 다시 돌아갈 수 없게 만들어서 순서효과를 완화할 수도 있고 다양한 형식의 시청각 보조재료 등을 사용하는 등 보다 자유스러운 자극재료의 통제가 가능하기 때문에 오히려 개별면접조사보다도 응답자 사용성을 보다 높일 수 있다.

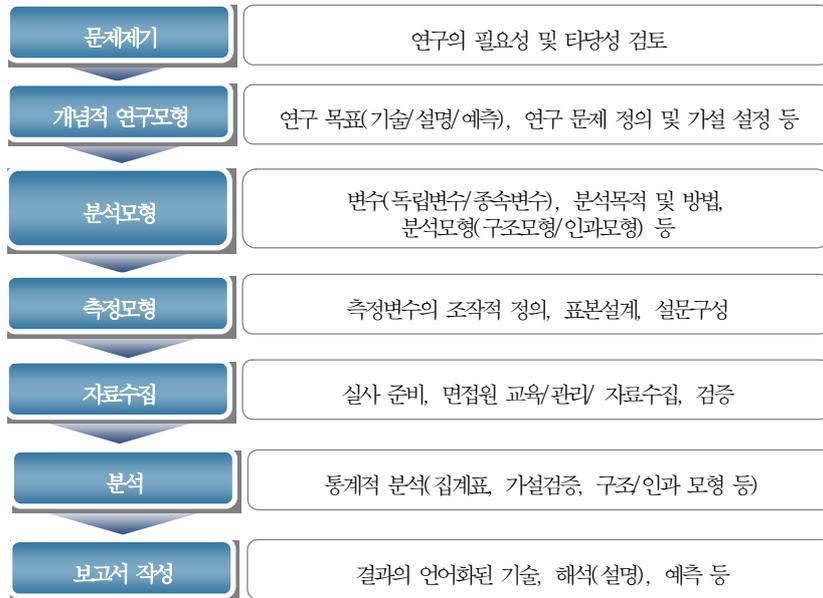
조사표를 설계 하는 경우에는 이런 접근 방법의 차이에 따라 응답자의 응답환경을 염두에 두고 조사표를 작성해야 할 것이다. 접근방법에 따라 미묘하기는 하지만 분명한 차이가 있기 때문에, 조사표 설계과정에서 이 점을 항상 염두에 두어야 할 것이다.

2) 조사표 설계 단계

조사표 설계는 조사수행과정 중의 일부이지만 핵심적인 과정의 하나이다. 조사표를 제대로 설계하느냐에 따라 조사목적에 맞는 자료를 얻을 수 있느냐가 결정되기 때문이다. 조사표는 조사 수행의 전 과정을 아우르는 연결고리이다. 조사수행과정은 일반적으로 크게 6단계로 이루어진다. 조사표는 이 모든 단계와 밀접한 연관을 갖고 있으며, 이 모든 단계를 이어주는 연결고리의 역할을 한다.

조사는 우선적으로 특정 주제에 대한 연구의 필요성에 의해 시작된다. 특정한 연구 주제에 대해 경험적인 자료의 필요성이 만들어 지게 되면, 제기된 문제를 보다 형식적인 개념들로 구조화시키면서 연구가 시작된다. 연구 문제에 대한 개념적 모형이 만들어 지면, 이를 경험적인 방법론으로 검증하기 위해서는 개념적인 연구 모형을 경험적으로 검증 가능한 분석틀로 모형화시키는 것이 필요하다. 흔히 조사 설계와 분석 설계 단계로 볼 수 있다. 이 단계까지의 작업이 이루어지면, 본격적으로 측정 모형을 만들게 되는데, 조사 연구에서는 이 단계가 조사표 설계 단계로 볼 수 있다. 이 단계가 끝나면, 적성된 조사표와 조사설계에 따라 자료를 수집하고, 수집된 자료를 분석

해서 보고서로 만드는 과정을 거친다. 이런 일련의 과정 중에서 조사표 설계는 하나의 단계에 불과하지만, 모든 조사과정을 연결하는 핵심적인 고리의 역할을 한다.



[그림 1-3] 조사 연구절차의 6단계

가) 개념적 연구모형 정립

조사 과제를 수행하기 위해서는 무엇보다도 먼저 개념적 연구모형을 만들어야 한다. 특정한 조사 과제를 수행하기 위해서는 조사목적이 무엇인지, 조사목적에 맞추어 어떤 변수들에 대한 정보를 얻어야 하는지, 변수들 간의 관계는 어떤지에 대한 연구 과제를 개념적으로 명료화하는 작업이 필요하다.

일반적으로 학술적인 연구과제의 경우, 연구문제에 대한 과거 연구결과의 개관을 통해 연구 목적에 맞는 변수들 간의 관계를 비교적 명확하게 구조화할 수 있다. 하지만 공공기관에서 수행하는 조사의 경우, 학술연구처럼 변수들 간의 인과적인 설명이나 예측보다는 특정 분야의 현황에 대한 실태를 기술하는 경우가 많다. 더욱이 일반 대중이나 공공기관이 그 자료를 범용적으로 활용하는데 필요한 변수가 무엇이고 변수들 간의 관계를 하나로 규정하기가 쉬운 것은 아니다.

하지만 과거 조사나 관련 분야에서 실제로 필요로 하는 변수, 즉 조사표의 질문항목들을 체계화시키는 것은 가능하다. 다만, 질문 항목의 중요도나 경중을 따져, 제한된 조사표내에 어떤 항목을 포함시키고 어떤 항목을 배제시킬 것이냐를 결정하는 것이 중요한 과제일 것이다.

또한 변수들 간의 관계와 관련해서 흔히 간과하기 쉬운 것은 실사 기술적인 목적의 조사라고 하더라도 변수간의 관계성을 규정하는 것이다. 흔히 독립변수와 종속변수라고 불리는 것으로, 변수간의 인과관계를 규정할 때 원인이 되는 변수가 독립변수, 결과가 되는 변수가 종속변수가 된다. 기술적인 목적의 조사에서도 원인이 되는 변수들도 있고, 결과가 되는 변수들도 있다. 특정한 조사의 목적에 따라 달라질 수 있겠지만, 일반적으로 개인 응답자를 대상으로 하는 경우에는 중요한 사회인구적 특성(성, 연령, 지역, 직업 등)과 조사과제별 주요 분류변수, 사업체 대상 조사라고 할 경우에는 사업체 특성 변수(업종, 규모, 지역 등)와 과제별 분류변수 등이 독립변수가 될 것이다. 이런 독립변수는 자료 분석에서 교차 집계표를 구성할 때, 개별 문항들과 교차해서 분석하는 변수들이 된다. 나머지 변수들은 종속변수나 독립변수와 종속변수를 연결하는 매개변수로 보면 된다. 그래서 조사표를 설계하기 전에 이들 변수들 간의 개념적인 구조를 명확히 하게 되면 조사표 설계과정이 훨씬 명료하고 체계적으로 이루어질 수 있다.

나) 분석 모형의 정립

조사연구의 개념적인 모형이 정립이 되면, 개념적 모형에서 설정한 연구 목적에 맞추어 변수들 간의 관계를 분석하기 위한 분석 모형이 만들어져야 한다. 분석 모형에서는 자료는 어떻게 수집을 하고, 자료수집 후에 어떤 분석 방법을 사용하여 원하는 분석결과를 얻을 것인가에 대한 계획들이 포함된다. 이 단계에서는 이전 단계에서 개념적으로 명료화한 부분을 경험적인 자료의 틀로 바꾼다. 우선 연구목적과 관련된 개념적 변수들이 경험적으로 수집 가능한 변수인지를 판단하고, 경험적 자료를 얻는 방법을 실험적인 방법으로 할 것인가 조사방법으로 할 것인가, 조사방법으로 한다면 조사원이 면접을 진행하는 방식으로 할 것인가, 응답자가 스스로 응답을 기록하는 방

식으로 할 것인가 등 접근 방법에 대한 틀이 만들어 져야 하고, 조사 설계 특히 표본 설계에 대한 계획이 만들어져야 한다. 그 다음 자료를 수집한 후에, 어떤 분석 방법을 사용해서 자료를 분석할 것인가에 대한 계획도 이 단계에서 이루어져야 한다.

공공기관에서 수행하는 조사의 경우, 이 단계에서 표본 설계를 포함한 조사 설계와 조사표 항목, 그리고 질문 문항들 간의 관계와 이를 위한 분석 방안 등이 이 단계에서 이루어 져야 한다.

다) 측정 모형의 정립

조사연구의 개념적인 모형이 정립이 되면, 개념적 모형에서 설정한 연구 목적에 맞추어 측정 모형을 수립해야 한다. 측정 모형에서는 변수들에 대한 조작적 정의를 포함하는데, 조사 연구에서는 조사표를 설계하고 만드는 단계이다. 이 단계에서는 개념적 모형에 맞는 변수, 그리고 조사방법과 분석 방법을 염두에 두고 질문과 응답 형태를 구체화하게 된다. 개념적 모형에서 명세화한 변수를 질문 문항으로 구체화시키는 과정에서, 각각의 질문이 측정하고자 하는 변수를 제대로 측정하는 것인지를 반영하는 타당도와 해당 질문이 측정하고자 하는 것을 얼마나 안정적으로 측정하는 것인지를 반영하는 신뢰도의 문제를 고려해야 한다.

또한 각각의 질문과 응답항목을 어떻게 분석할 것인지에 따라 질문과 응답의 형태도 달라진다. 분석이 응답항목의 비율이나 교차집계표일 경우와 분산분석이나 일반 선형모형에 의한 분석의 경우에 따라 응답형태를 척도 형태로 할 것이냐 아니면 선택형으로 할 것이냐 하는 것들이 달라진다. 또한 분석의 전체적인 틀이 독립변수와 종속변수 간의 인과적인 분석이냐 아니면 독립변수들 간의 구조적인 분석이냐에 따라 개별 질문의 완결성이나 농축성의 정도가 달라진다.

연구자의 연구목적이 특정한 관심분야의 구조적인 특성을 규명하고자 한다면, 보통 요인분석(Factor Analysis)이나 군집분석(Cluster Analysis) 등과

같은 독립분석 기법을 사용하면 된다. 이때는 특별하게 종속변수와 독립변수와의 인과관계를 밝히기보다는 독립변수들 사이의 구조적 연관성에 초점을 맞추게 되고, 따라서 질문 내용은 관심 영역의 특성을 나타내는 비교적 동질적인 형태와 내용의 문항들로 설문을 구성하게 된다. 물론 응답의 형태도 척도 법을 사용하는 것이 일반적이다. 이럴 경우는 나중에 분석과정에서 문항 분석을 통해 이질적이거나 변별력이 떨어지는 문항을 제외할 수 있기 때문에 비교적 문항을 구성하는 과정이 다분히 탐색적일 수 있다. 그래서 상호 중복적인 특성을 갖는 문항들도 탐색적으로 삽입해 볼 수 있다.

반면에 연구자가 독립변수와 종속변수사이의 인과관계를 밝히는 종속적 방법(dependence method)에 관심을 갖고 있다면, 다양한 형태의 설문지 구성이 가능하지만, 설문 하나하나에 대해 보다 주의를 기울여야 한다. 만약 종속변수가 단일의 종속변수이며, 분석적 방법으로 변인들 간의 교차 집계표에 기초한 χ^2 검증이나 ANOVA를 하고자 한다면, 종속측정치가 되는 설문은 문항 하나하나가 간결하면서도 정교하게 구성하는 것이 필요하다. 왜냐하면 그 종속측정치 하나의 차이 값이 연구가설 하나를 검증하는 잣대가 되기 때문이다. 하지만 많은 경우 이런 단일의 문항으로 종속변수를 삼는 경우보다는 여러 개의 변수를 토대로 요인분석이나 기타 계산법으로 파생변수를 만들어 사용한다. 이런 경우는 보통 척도형의 응답을 사용하는 것이 일반적이다.

최근에는 Data Mining 기법을 많이 활용하기도 하는데, 설문구성의 관점에서 보면 전통적인 의미의 통계적 방법을 적용하는 경우와 크게 다를 바 없다. 다만 Data Mining 기법으로 가장 광범위하게 사용되는 인공신경망 모형이나 의사결정 나무의 경우 척도 정보보다는 범주 형들이 일반적으로 유용한 결과를 보이는 경향이 있다.

어떤 경우이든지 조사표를 설계하고 만드는 과정은 앞에서 언급한 개념적 모형과 분석 모형에 기초하게 되며, 완성된 조사표는 이후의 자료수집, 분석 및 보고서 작성 과정에도 영향을 주기 때문에, 조사표 설계는 조사연구 각 단계와 밀접하게 연관되어 있는 연결 고리의 핵심적 요소가 된다.

라) 자료 수집

조사 연구에서 개념 모형과 분석 모형이 만들어지고, 그에 따라 측정 모형, 즉 조사표가 완성되면 그 다음은 자료수집 단계로 들어간다. 이 단계에서는 표준적인 절차에 따라 자료를 수집하기 위해 제반 조사 재료들의 준비를 포함해서, 조사원 교육, 그리고 자료수집과정에서의 조사원 통제 및 관리 등이 포함된다. 이 단계에서 핵심적인 점은 자료수집이 표준적인 절차에 따라 이루어진다는 점이다. 앞서 언급한 것처럼, 표준화된 조사표를 토대로 표준적인 절차에 따라 모든 응답자에게 동일한 질문을 동일한 절차에 따라 수집한다는 점이다. 부가적으로 조사원이 조사연구자의 대행자로서 자료를 수집하는 만큼, 자료가 제대로 수집되었는지를 확인하기 위한 검증 절차가 포함된다. 수집된 조사표 검토와 검증이 완료된 자료는 자료처리를 위한 부호화 과정을 거친다. 이 과정에서 응답자가 자유롭게 기술한 응답들은 적절하게 유목화되고 부호화되며, 최종 부호화된 자료는 자료처리 단계로 가기 전에 부호화 과정에서의 오류가 없는지에 대한 최종 검증 작업을 거친다.

마) 자료 처리 및 분석

수집된 자료는 분석 모형에 맞추어 적절한 통계적인 분석을 하게 된다. 통계적인 분석은 단순 집계나 교차집계뿐만 아니라, 조사 연구의 목적에 따라 다양한 분석 방법을 사용하게 되며, 중요한 점은 이런 분석들이 애초에 계획했던 연구 목적에 부합되어야 한다는 점이다. 일반적으로 공공기관에서 수행하는 조사연구의 경우는 조사 자료의 범용성이 중요한 요건이 되기 때문에 많은 경우 기술적인 통계분석이 추가 되나, 일반적인 사용자를 염두에 두고 사용자의 편의성을 강화하는 방안 등을 모색해 볼 수 있다.

바) 보고서 작성

조사연구의 마지막 단계는 보고서 작성이다. 연구 목적에 맞는 개념 모형을 만들고, 이런 개념 모형에 맞는 경험적 자료를 얻기 위해 분석 모형과 측정 모형을 만들고, 그에 따라 경험적 자료를 수집해서 분석한 결과는 현상에

대한 통계적인 수치이다. 이런 수치의 의미를 추출하여 다시 연구 목적과 관련된 의미를 추출하고 이를 토대로 연구 목적에 부합하는 현상에 대한 의미 모형을 만드는 작업이 보고서 작성 작업이다. 즉 조사연구는 ‘연구문제(개념) -자료(숫자) -조사결과의 의미(개념)’의 전환과정을 거쳐 보고서에서 최종적으로 완성된다.

학술적인 조사연구나 특정한 전략적 목표를 갖는 시장조사의 경우 분석된 자료를 통해 현상을 설명하고 예측하는 의미 모형을 만드는 과정이 보고서 작성에 많이 포함된다. 하지만 공공기관에서 수행하는 조사의 경우 일부를 제외하고는 자료의 범용성에 초점을 맞추어 조사결과를 기술하는 보고서가 대부분이다. 즉, 연구자가 임의대로 자료를 해석하기 보다는 통계적 자료 자체의 직관적인 의미를 중요시하여 주요 의미만을 기술하는 경우가 대부분이다. 그런 점에서 공공기관의 조사 보고서에서는 복잡한 현상의 설명을 오히려 주의해야 하지만, 통계적 자료의 기술적인 부분에서도 필요한 통계적 검증을 통한 세심한 기술이 필요하다고 볼 수 있다.

이상에서 조사연구를 수행하는 단계에 대해 살펴보았는데, 이미 언급했듯이 조사표 설계는 3번째 단계에 속하지만 6단계 모두와 관련을 갖는 핵심적인 과정이라는 점이다. 따라서 조사표 설계가 제대로 되었느냐 아니냐에 따라 좋은 조사가 이루어 졌느냐 아니냐가 결정된다고 보아도 과언이 아니다.

4. 조사 수행에서의 관련자

조사 수행과정에는 많은 관련자들이 있다. 이들 각각은 조사 연구과정의 특정 단계에서 조사수행과 관련이 있으며, 그런 점에서 조사표 설계 과정에 이들을 고려해야 한다.

1) 조사 자료 이용자

조사연구자는 조사 자료의 이용자의 필요성에 맞추어 조사를 기획하고 자료를 수집한다. 일반적으로는 조사를 의뢰하고 조사에 필요한 예산을 지불하는 조사 의뢰자가 조사자료 이용자가 되지만, 학술적인 목적의 조사연구나 공공 기관의 조사는 조사 의뢰자와 조사자료 이용자는 다르다. 어쨌든 조사 연구는 궁극적으로 조사 자료를 이용하는 사람의 필요성에 맞추어 조사를 기획하고 조사 자료를 생산해 낸다. 조사 연구는 조사자료 이용자의 필요성에 적합한 자료를 생산하기 위한 작업이라는 점을 고려하면, 조사 자료의 이용자는 조사표 설계의 목적과 기본적으로 관련되어 있으며, 조사 자료의 최종적인 소비자라는 점에서 조사 자료 이용자의 필요성이나 사용성을 염두에 두고 자료를 생산하고 조사표를 설계해야 할 것이다.

2) 응답자

조사연구자와 응답자는 조사표를 통해 커뮤니케이션을 한다. 자료 수집은 응답자들의 자발적이고 정직한 협조를 기반으로 한다. 더 나아가 응답자들이 응답해 주면서 조사의 목적뿐만 아니라 개별 질문과 응답을 쉽게 이해하고 정확하게 응답을 할 수 있는 응답자 편의성이 갖추어 져야 한다. 그런 점에서 조사표 설계에 가장 세부적인 과정에서도 가장 많이 고려해야 할 관련자는 응답자라고 해도 과언이 아니다. 응답자의 편의성에 맞추어 조사표를 설계하는 것은 정확한 응답을 받기 위한 것을 넘어서서 궁극적으로 조사의 목적에 부합하는 자료와 분석, 그리고 보고서에서 핵심적인 요건이 된다.

3) 조사원

조사원은 자료수집과정에서 조사연구자의 대행자이다. 조사원은 조사연구자를 대신해서 응답자와 조사표를 가지고 커뮤니케이션을 한다. 그러기 위해서 조사원은 조사연구자 못지않게 조사표에 대한 충분한 이해와 응답자에게 정확한 응답을 받기위해 어떻게 해야 되는 지를 충분히 이해하고 있어야 한다. 그런 점에서 조사표는 조사원들이 표준적인 절차에 따라 면접을 진행하기 위해, 조사원에게 충분히 설명적이며 가독성을 포함해서 조사원들의 사용성을 충분히 고려해서 설계해야 한다.

4) 자료처리자

수집된 자료를 통계 처리하는 과정은 경우에 따라서는 간단한 작업이 될 수도 있으나, 조사표가 복잡하게 구성되어 있을 경우 매우 복잡한 작업이 되기도 한다. 같은 조사표라고 하더라도 어떻게 구성되느냐에 따라 그리고 어떻게 부호화되느냐에 따라 자료처리의 난이도에 큰 차이가 날 수 있다. 그런 점에서 조사표 설계에서 고려해야 할 요소 중의 하나는 자료 처리 자가 보다 수월하고 효율적으로 자료처리를 할 수 있게 조사표를 설계하는 것이다. 이 부분은 조사표 설계과정에서 가장 간과하는 요소 중의 하나이다.

5) 조사연구자

조사연구자는 조사를 기획하고 최종적인 보고서가 나오기까지 전 과정을 책임지고 수행하는 사람이다. 일반적으로 조사표는 조사연구자에 의해 만들어지게 되는데, 그런 측면에서 조사표 설계에서 조사연구자는 고려할 관련 대상자가 아니라 설계의 주체가 된다.

즉, 조사연구자는 경험적인 자료 수집을 통해 조사 목적에 맞는 자료를 정확하게 수집하고, 조사 결과를 적절하게 분석해서 보고서를 만들어 내야 한다. 그런 점에서 조사연구자는 그와 관련된 이론적 방법론적 소양과 경험 뿐만 아니라, 자료를 수집하는 과정에서의 커뮤니케이션과 관련해서 인간 정

보처리 모형이나 언어적 감각까지 조사표 설계와 관련된 다양한 부분에서의 소양과 훈련을 필요로 한다.

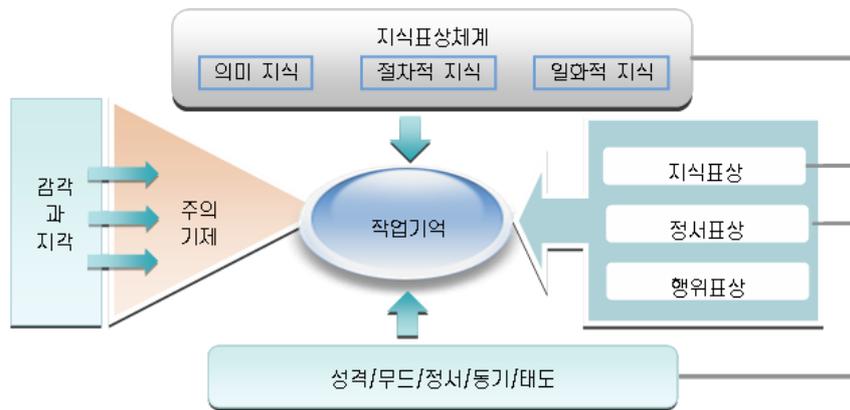
5. 조사표 설계 고려사항

조사를 통해 정교하고 좋은 품질의 정보를 제공하기 위해서는 조사표 설계과정에서 질문 하나하나를 만들기 전에 미리 잘 계획해서 세심하게 설계해야 한다. 개별 질문의 워딩이나 응답형태, 그리고 질문 배열은 수집된 자료의 정확성과 신뢰도에 중요한 영향을 미친다. 또한 응답자에게 꼭 질문해야 할 것을 포함시키고, 부적절한 것을 제외시키도록 조사표를 구성하는 것도 필수적이며, 조사표를 통해 얻어야 할 정보가 조사연구의 목적과 밀접한 관련이 있다는 점도 염두에 두어야 한다. 물론 조사표에서 얻어야 할 정보를 얼마나 세분화해야 하는가 하는 점도 연구목적에 얼마나 구체화하느냐에 달려있다.

앞서 언급했듯이 조사의 면접과정은 연구자를 대행하는 조사원과 응답자 사이의 커뮤니케이션이다. 면접상황에서 응답자는 조사가 진행되면서 자연스럽게 설문내용과 관련된 경험이나 태도를 활성화시켜 나가도록 구성되어야 한다. 그런 점에서 조사과정에서 응답자의 정보처리과정에 대한 이해를 필요로 한다.

1) 응답자의 정보처리과정

조사표는 응답자와 커뮤니케이션을 하는 도구이다. 응답자의 입장에서 보면, 조사표의 순서에 따라 개별질문을 받으면 그것이 자극이 되어 응답자의 과거 경험이나 세상에 대한 지식을 활성화시킨다.



[그림 1-4] 응답자 정보처리 모형

응답자의 행동이나 실태에 관한 질문은 과거 기억을 되살리기만 하면 응답이 나올 수 있다. 이런 경우에도 과거 기억을 왜곡시키기도 한다. 이럴 경우 정확하지 못한 응답을 하게 되기도 한다. 또 다른 경우는 과거의 경험을 떠올리며 그때의 느낌이나 태도를 되살려 응답을 하는 경우도 있다. 이럴 경우는 앞의 예보다 더 많은 왜곡의 가능성이 있다.

가장 왜곡 가능성이 큰 경우는 세상에 대한 지식을 활성화시켜서, 응답 시점에서 새로 판단하거나 태도형성을 해야 하는 상황이다. 이런 경우 응답 상황의 작은 맥락단서, 예를 들면 앞서의 질문에서 활성화시킨 정보, 현재 질문의 워딩, 심지어 조사원에 대한 인상이나 표정 등 사소한 모든 맥락단서가 응답에 영향을 미칠 수 있다. 많은 경우, 태도나 평가관련 질문에 대한 응답의 안정성이 실태나 행태에 관한 설문응답의 안정성보다 떨어지게 된다.

조사연구자가 아니라 응답자의 입장에서 응답의 정보처리과정을 항상 염두에 두고 조사표를 작성해야 하는 이유가 여기에 있다.

(1) 응답자의 정보처리과정 예시

앞에서 예를 든 설문내용을 한번 살펴보자. 처음의 설문 내용은 “우리나라 정치가들 중에는 정직한 사람들이 많다”였고, 나중의 설문내용은 “우리나라 정치가들 중에도 정직한 사람들이 많다”였다. 이 때 왜 이런 결과가 나왔

는지를 이해하기 위해 응답자의 정보처리 과정을 살펴보자. 전자의 질문에서 응답자가 활성화시킨 자극(질문)의 의미는 “우리나라 정치가들이 정직하다”라는 주장이다. 이는 당연히 응답자들의 세상지식이나 신념과는 상반되는 정보이므로 부정적인 태도가 많아지게 된다. 반면에 후자의 질문은 “우리나라 정치가들은 부정직하다”라는 의미를 우선 활성화시키고, “그렇지만 개중에는 정직한 사람도 있다”는 주장을 담고 있다. 전자의 설문과는 정반대의 의미를 활성화 시키므로, 결과는 정반대로 나오게 된다.

	Yes	No
“우리나라 정치가들 중에는 정직한 사람들이 있다”	3	7
“우리나라 정치가들 중에도 정직한 사람들이 있다”	6	4

(1965, 1966 한국갤럽)

[그림 1-5] 응답자 정보처리 과정 예시1

다른 예를 들어 보자. 97년 5월말 모 조사회사에서 전국의 성인 남녀 1,000여명을 대상으로 전화조사를 했다. 동일한 조사에서 서로 의미상 상반되는 문항에 대한 동의정도를 4점 척도로 응답하게 하였다. 한 문항은 “이회창 대표는 신한국당 대표가 된 후 소신 있게 행동하지 못하고 있다”였다. 4점 척도 상의 설문을 찬반으로 묶어 보면, 찬성비율과 반대비율이 비슷하게 나타났다. 몇 문항 뒤에서 다시 반대의 질문을 했다. “이회창 대표는 신한국당 대표가 된 후에 소신 있게 행동하고 있다.” 찬성비율이 반대비율보다 크게 높았다. 설문내용이 응답자의 부정적인 세상지식을 활성화시키느냐 긍정적 세상지식을 활성화시키느냐에 따라 응답결과는 얼마든지 바뀔 수 있다. 이는 의미상의 문제가 아니다. 오히려 정서적인 가치판단의 문제이다. 더욱이 설문에서 어떤 단서를 제공하느냐에 따라 결과는 극명하게 뒤바뀔 수 있다.

• 이회창 대표는 신인국당 대표가 된 후 소신있게 행동하지 못하고 있다

응답항목	매우 찬성	찬성하는 편	반대하는 편	매우 반대	모름/무응답	합계
%	7.1	31.2	32.7	6.5	22.4	100.0
찬반의견	찬성의견		반대의견		모름/무응답	합계
%	38.3		39.3		22.4	100.0

• 이회창 대표는 신인국당 대표가 된 후 소신있게 행동하고 있다

응답항목	매우 찬성	찬성하는 편	반대하는 편	매우 반대	모름/무응답	합계
%	9.2	36.6	27.5	6.4	20.2	100
찬반의견	찬성의견		반대의견		모름/무응답	합계
%	45.8		33.9		20.2	100.0

[그림 1-6] 응답자 정보처리 과정 예시2

앞서의 예와 같은 조사에서 마찬가지로 “이회창 대표는 당내 후보경선 이전에 당 대표직을 사퇴해야 한다.”는 문항에 찬성비율이 반대 비율보다 10%가량 높게 나타났다. 몇 문항 뒤에서 “당내 후보 경선의 공정성만 보장된다면 이회창 대표가 대표직을 유지해도 좋다”는 문항에서는 찬성비율이 반대비율보다 약 40%나 높게 나타났다. 비슷한 시기에 언론에 발표된 조사들은 대부분 전자의 결과를 보였다. 응답자들에게 어떤 단서를 통해 얼마나 정교한 세상지식을 활성화시키느냐에 따라 조사결과는 얼마든지 정반대로 나타날 수 있다. 어느 설문이 보다 나은 설문이냐에 대한 절대적인 기준은 없다. 다만 분명한 점은 응답자들은 설문을 통해 활성화시킨 지식의 범위 내에서만 제한적으로 합리적인 판단을 한다는 점이다.

• 이회창 대표는 당내 후보경선 이전에 당 대표직을 사퇴해야 한다

응답항목	매우 찬성	찬성하는 편	반대하는 편	매우 반대	모름/무응답	합계
%	13.2	29.3	23.7	6.8	27.0	100.0
찬반의견	찬성의견		반대의견		모름/무응답	합계
%	42.5		30.5		27.0	100.0

• 당내 후보경선의 공정성만 보장된다면 이회창 대표가 대표직을 유지해도 좋다

응답항목	매우 찬성	찬성하는 편	반대하는 편	매우 반대	모름/무응답	합계
%	16.4	42.6	15.5	6.3	19.2	100.0
찬반의견	찬성의견		반대의견		모름/무응답	합계
%	58.9		21.8		19.2	100.0

[그림 1-7] 응답자 정보처리 과정 예시3

이런 제한적 합리성을 보여주는 또 다른 예가 있다. 1995년 모 조사회사에서 특정기업에 대한 고객만족도 조사를 했다. 만족도 조사 문항 중 하나는 “***회사의 전체적인 서비스 수준에 대해 얼마나 만족하십니까?”였으며, 응답은 ‘매우 만족(7점)’부터 ‘매우 불만(1점)’까지 7점 척도로 평가하게 하였다. 다음 해에 동일한 회사에 대해 동일한 조사를 하며 응답항목만 ‘매우 불만(1점)’부터 ‘매우 만족(7점)’까지 마찬가지로 평가하게 하였다. 결과는 1996년이 1995년보다 서비스수준 만족도가 유의하게 낮아진 것으로 나타났다. 일 년 사이에 그 회사의 서비스 수준이 낮아졌다고 결론 내릴 수 있을까?

다른 해석의 가능성이 있다. Tversky와 Kahneman이라는 심리학자들이 고등학생들에게 문제를 주었다. 한 집단은 1부터 8까지 모두 곱하면 얼마인지를 5초 내에 암산으로 대답하게 하였고, 다른 집단에게는 8부터 1까지 모두 곱하면 얼마인지를 마찬가지로 대답하게 했을 때, 결과는 전자 집단의 경우 평균이 512, 후자 집단의 평균이 2250으로 나타났다. 정답은 40320이었다. 사람들이 불확실한 판단을 할 때는 처음에 제시된 자극에 맞을 내려서 판단하는 경향(Anchoring Fallacy)이 있다. 이런 경향을 고려하면, 위의 서비스 수준 만족도 결과는 다르게 해석해야 한다. 즉, 사람들이 척도 상에서 왼쪽에 맞을 내릴 경우 오른쪽으로 멀어질수록 인지적 부하가 높아지고, 따라서 보다 왼쪽에 가까운 척도 값에 반응하려는 성향이 있다.

다른 예를 들어보자. 97년도 대선을 앞두고 대선관련 여론조사들을 언론에 경쟁적으로 보도한 적이 있다. 이 때 당시 여당이던 신한국당 대통령후보 경선 전에 잠재적인 대선 후보군에 대한 지지도 조사는 분명하게 상반된 결과들이 있었다. 신한국당 잠재 후보와 당시 두 야당후보(당시 김대중 후보와 김종필 후보)의 3인 가상대결에서는 몇몇 잠재 후보가 항상 두 야당후보보다 크게 앞서는 것으로 나타났는데, 두 야당후보와 신한국당 경선주자들을 모두 함께 넣고 비교하면, 언제나 특정 야당후보가 가장 지지율이 높게 나타났다. 이런 현상을 어떻게 설명할 수 있을까? 우선 한 가지 설명은 친여 성향의 응답계층은 확률적으로 7로 나뉘는데(7명의 경선주자로 인해), 친야 성향의 응답계층은 확률적으로 2로만 나뉘지기 때문이라고 설명해 볼 수 있다.

인간의 정보처리과정에서 보면 다른 설명이 가능하다. Zajonc(1980)라는 심리학자는 실험을 통해 응답자들이 처음 접한 자극보다는 한번 이상 접해 본 자극에 대해, 다른 조건이 동일할 때 선호도가 높다는 연구결과를 보고하였다. 이 연구 결과와 연결시켜 보면, 어찌면 대선 후보들에 대한 지지도는 지지도가 아니라 지명도였을 가능성이 높다. 대통령 후보를 국민 중 누가 모르겠냐고 반문할 수도 있다. 그러나 그럴 수도 있다는 추론을 해볼 수 있는 자료가 있다. 앞서 언급했던 조사에서 이회창 대표가 신한국당 대표가 된지 2개월 이상 되었음에도 신한국당 대표가 누구인지에 대해 정확히 아는 비율은 60%대였다. 설사 대선 후보들에 대해 일일이 이름을 회상하지는 못해도, 이름을 대면 다 알지 않겠느냐는 반문도 가능하다. 충분히 그럴 수 있다. 그러나 친숙 도는 안다/모른다 의 문제가 아니라 얼마나 친숙하냐의 문제이다. 면접 상황을 가정해 보자. 응답자는 전혀 모르는 사람으로부터 전화를 받고 현재 거론되고 있는 대선 후보 중 누가 가장 나은지(혹은 바람직한지 혹은 누구에게 투표할 것인지)에 대해 질문 받는다. 갑자기 사람이름들이 잘 떠오르지 않는다. 그러나 질문은 중요한 국가의 현안문제라는 생각이 들었다. 면접자에게 괜히 스타일을 구기고 싶지는 않았다. 그 사이에 한두 명 이름이 떠올랐다. 그중 먼저 이름을 떠올린 사람이 그중 낫다는 생각이 들었다. 그 사람에게 표를 꼭 찍을 것은 아니지만, 귀찮기도 하고 해서 그 사람 이름을 대 주었다. 잘못된 것은 하나도 없다.

이 설문에 또 다른 체계적 오류의 가능성이 있다. 심리학 실험에서 아주 일관된 결과중의 하나가 초두 성 효과(Primacy Effect)와 최신 성 효과(Recency Effect)라는 것이 있다. 피험자들에게 숫자면 숫자, 단어면 단어, 글자면 글자를 9개 전후로 대략 한 자극 당 1초 이내 연속해서 불러주고 나서 불러준 자극을 자유 회상하게 하면, 처음 부분에 불러준 자극과 마지막 부분에 불러준 자극에 대한 회상율이 높은 현상이다. 자 설문 상황을 재구성해 보자. “요즘 대선주자로 거론되고 있는 사람들은 ...등입니다. 이들 중에서 누가 이번 대선에서 ...이라고 보십니까?” 보통은 설문 상에 이런 경우 먼저 제시되는 이름들은 신한국당내 경선주자, 그것도 지지율이나 비중 있는 순서대로, 뒤는 야당후보일 가능성이 높다. 그럼 결국 여당 후보 중 소위 지

지율이 높은 후보(초두성 효과)와 야당 후보(최신성 효과)가 가장 높게 지적될 것이다.

위의 예도 연구자가 의도적으로 그런 결과를 유도한 것은 아닐 것이다. 문제는 그런 식의 실수나 편향이 사전에는 잘 보이지 않는다는 것이다. 그런 측면에서 설문을 구성하는 연구자는 응답상황과 각각의 설문에 대해 활성화시키는 응답자들의 정보처리 과정을 머릿속에 그려보며 설문을 구성하는 것이 무엇보다도 중요하다. 그러기 위해서 필요한 점은 연구자가 조사표를 만든 다음 실제로 스스로 사전 면접과 사전 응답자가 되어 설문에 응답을 해보는 것이 매우 중요하다.

(2) 조사과정에서 흔히 나타나는 응답편향

가) 프라이밍 효과(Priming Effect)

만약 특정 설문조사의 핵심 질문을 하기 전에 그와 관련된 제반 현상들에 대한 질문을 먼저 하게 되면, 응답자들이 앞선 질문에 의해 핵심 질문에 영향을 받을 수 있다. 예를 들어 에너지 위기에 대한 국민들의 태도를 알아보기 위해 에너지의 중요성이나 에너지 사용 실태, 에너지 부족 등과 같은 질문들을 먼저 하고, 에너지 위기가 얼마나 심각한 문제인지를 질문하면, 사람들은 평소의 태도보다 더 심각하다는 방향으로 편향이 일어날 수 있다. 이는 에너지 문제의 중요성이나 에너지 부족 등과 같은 지식이 충분히 활성화되어서, 그것과 관련된 에너지 위기의 심각성에 대한 지식을 점화(Priming)시키기 때문이다.

일반적으로 질문의 순서를 결정할 때, 실태나 행태에 대한 질문들을 먼저 배치시키고 태도에 관한 질문은 뒤에 배치시키는 것이 일반적이나, 핵심적인 주제에 대한 찬반을 질문하는 경우나 그 중요성 등을 판단하게 하는 질문들은 그 순서 등에 특히 세심한 주의를 기울여야 한다.

나) 프레이밍 효과(Framing Effect)

프레이밍 효과의 특수한 경우로 프레이밍 효과(Framing Effect)가 있다. 이는 조사하고자 하는 이슈에 대해 논점을 특정한 틀에 고착시켜 일어나는 편향이다. 실제 예를 들어보자. 2003년 미국 부시정부의 이라크 침공에 반대하는 전 세계 여론과 함께 미국 내 전쟁지지율은 42%까지 떨어졌으나, 일주일 뒤 이라크 공습을 하루 앞두고 나온 전쟁지지율은 52%로 나타났다. 이때 사용한 질문은 다음과 같다.

<표 1-1> 프레이밍 효과 예시

Q1. UN이 이라크 문제를 잘 다루고 있다고 생각하십니까?		
<input type="checkbox"/> 매우 잘하고 있다	<input type="checkbox"/> 잘하는 편이다	<input type="checkbox"/> 모르겠다
<input type="checkbox"/> 잘못하는 편이다	<input type="checkbox"/> 잘못하고 있다	
Q2. 이라크 전쟁의 목표가 석유라고 생각하십니까?		
<input type="checkbox"/> 매우 그렇다	<input type="checkbox"/> 그런 것 같다	<input type="checkbox"/> 잘 모르겠다
<input type="checkbox"/> 그렇지 않은 것 같다	<input type="checkbox"/> 그렇지 않다	
Q3. 미국이 이라크와의 전쟁을 하려는 이유는 무엇이라고 생각하십니까? (중복응답)		
<input type="checkbox"/> 세계 평화	<input type="checkbox"/> 경제적 이유	<input type="checkbox"/> 미국의 자존심
<input type="checkbox"/> 부시의 재선	<input type="checkbox"/> 테러 방지	
Q4. 이라크와의 전쟁에 대한 귀하의 의견을 말씀해 주십시오		
<input type="checkbox"/> 꼭 해야 한다	<input type="checkbox"/> 하는 것이 좋을 것 같다	<input type="checkbox"/> 잘 모르겠다
<input type="checkbox"/> 안하는 것이 좋을 것 같다	<input type="checkbox"/> 하지 말아야 한다	

* 출처 : 2003, 우리만 모르고 있는 마케팅의 비밀, 황순영

이 설문에서 보면 UN이 이라크문제를 잘 다루고 있다는 질문에 약 58% 응답자가 부정적으로 응답했다. 연이은 설문에서 미국의 전쟁이유를 석유라는 경제적인 문제보다 미국의 자존심이나 애국심 등으로 Frame을 만들어, 결국 최종 설문에서는 전쟁지지율이 일주일 전에 비해 높게 나타나는 결과를 보였다, 이처럼 프레이밍 효과는 매우 교묘하게 결과를 왜곡시킬 수 있어 세심한 주의를 필요로 한다.

다) 항상성 효과(Consistency Effect)

프라이밍 효과의 또 다른 특수한 경우가 항상성 효과이다. 이는 응답자들이 질문에 응답해 가다 보면, 응답의 항상성을 유지하기 위해서 마지막 질문에서 다른 응답을 할 수 없게 되어버리는 경우이다. 다음의 두 가지 예를 보자.

<표 1-2> 항상성 효과 예시

다음 각 문장에 대한 동의여부를 □에 표시해 주시기 바랍니다.					
	매우 동의함	동의함	보통	동의하지 않음	매우 동의하지 않음
요즘은 사람들이 비행기 연착을 잘 참지 못한다	<input type="checkbox"/>				
이 지역의 공항시설이 너무 협소하다	<input type="checkbox"/>				
이 지역 공항은 너무 혼잡해 위험한 지경에 이르렀다	<input type="checkbox"/>				
요즘 사람들의 일자리 부족이 심각하다.	<input type="checkbox"/>				
정부에서 신공항을 건설하려는 계획에 찬성하십니까?			찬성	<input type="checkbox"/>	
			반대	<input type="checkbox"/>	
			모름	<input type="checkbox"/>	

다음 각 문장에 대한 동의여부를 □에 표시해 주시기 바랍니다.					
	매우 동의함	동의함	그저 그림	동의하지 않음	매우 동의하지 않음
요즘 이 지역에 옛날 정취가 없어지면서 점점 삭막해져 간다	<input type="checkbox"/>				
나는 이 지역에서 숲과 동물들이 사라지는 것이 싫다	<input type="checkbox"/>				
이 지역의 소음공해가 심각하다.	<input type="checkbox"/>				
정부에서 신공항을 건설하려는 계획에 찬성하십니까?			찬성	<input type="checkbox"/>	
			반대	<input type="checkbox"/>	
			모름	<input type="checkbox"/>	

* 출처 : 2004, Questionnaire Desige, Ian Brace

두 가지 예에서 앞의 설문들이 어떻게 구성되어 있느냐에 따라 마지막

설문의 응답 결과는 정반대의 결과가 나올 것이다. 응답자들은 설문에 응해 자신의 태도를 밝혀나가면서 나름대로 태도의 일관성을 유지하려고 한다. 그러다 보면 나중의 핵심 질문에서 태도의 일관성 때문에 한 가지 응답밖에 할 수 없는 경우가 생기게 된다. 이런 효과를 향상성 효과라고 한다.

라) 초두성 효과(Primacy Effect)와 최신성 효과(Recency Effect)

이미 앞에서 언급했지만, 응답자가 많은 응답항목 중에서 선택하는 경우 빈번하게 나타나는 현상 중의 하나가 초두성 효과와 최신성 효과이다. 즉 응답항목의 순서 중에서 처음에 제시하거나 나중에 제시한 항목일수록 기억이 잘 나고, 그런 항목들이 선택될 확률이 높아지는 현상이다.

이런 초두성 효과와 최신성 효과는 심리학의 기억 실험에서 일관되게 나타나는 현상으로, 흔히 그 임계 치는 7 ± 2 개 정도로 알려져 있다. 즉 응답항목이 7 ± 2 개 이상 중에서 선택하는 경우 초두성 효과와 최신성 효과가 나타날 수 있다. 이런 효과는 특히 면접원이 구두로 불러주고 응답하게 하는 경우 뚜렷하게 나타난다. 이런 초두성 효과와 최신성 효과를 줄이기 위해서는 응답항목을 불러주는 순서를 응답자마다 무작위로 달리하거나, 응답항목을 보기카드로 제시해서 응답자가 충분히 검토해서 응답하게 하는 방법들을 사용한다.

2) 조사표 설계

앞서도 언급했듯이 설문조사는 조사원과 응답자 사이의 커뮤니케이션을 효과적으로 달성하기 위해서는 응답 상황에서 조사표의 흐름에 따라 응답자의 정보처리가 어떻게 이루어지는지를 면밀히 검토하는 것이 필요하다. 그래서 적절한 시점에서 응답자의 설문내용에 대한 지식이나 태도/신념을 활성화 시키고, 활성화된 태도를 정교화 시키는 방향으로 설문을 구성해야 한다. 조사표 설계는 개별 설문 항목의 작성, 각 질문에 대한 응답 유형과 항목의 결정, 설문들의 배열, 그리고 물리적인 편집구성 등의 측면들을 고려해서 만들어야 한다.

(1) 설문 항목의 작성

그런 점에서 조사에서 사용되는 질문은 모든 계층의 응답자가 쉽게 그리고 정확하게 이해할 수 있도록 작성하되, 조사원과 응답자가 마치 마주 앉아서 대화를 하는 듯한 느낌이 들 수 있을 정도로 구어체 중심의 간결한 문장이 되어야 한다는 것이다.

조사에서 질문지를 통해 얻고자 하는 정보의 종류는 크게 응답자의 태도나 신념에 관한 것과 응답자의 경험이나 행동에 관한 것으로 대별될 수 있다. 태도나 신념이란 사람들이 어떤 사항에 대해 어떻게 느끼고 있는가 혹은 어떻게 믿고 있는가 하는 것을 질문하는 것이다. 반면에 행동이나 경험에 대한 정보는 응답자의 태도나 신념과는 무관한 것일 수도 있다. 예를 들어 우리나라의 여성흡연에 대해서 조사하고자 할 때 연구자는 여성 응답자로부터 여성흡연에 대한 태도를 조사할 것인지 아니면 여성흡연의 실태를 조사하고자 하는지를 명확히 구분하여 조사해야 한다는 것이다. 일반적으로 태도나 신념에 관한 질문은 질문이나 응답에 사용된 어휘나 질문의 배열순서에 따라 매우 민감한 반면 행동이나 경험에 관한 질문의 경우는 그렇지 않은 것으로 알려져 있다. 질문지를 작성할 때 어휘의 선택에는 세심한 주의가 필요하다.

(2) 응답 유형 및 항목의 결정

응답 유형과 항목을 결정하는 것은 간단한 문제인 듯하면서도 비표본 오차의 중요한 원천이 되기도 한다. 모든 조사표는 응답자에게서 응답을 얻기 위한 것이다. 조사에서의 모든 결과는 응답 결과이며, 이는 연구 문제 및 분석 모형과 직접적으로 연결된다. 역설적으로 개별적인 설문 항목은 응답결과를 얻기 위한 수단이 되는 것이다.

그런 점에서 조사 자료를 어떻게 분석할 것이냐에 따라, 응답 유형을 응답자가 자유롭게 응답자의 언어로 기술하는 개방형으로 할 것이냐 아니면 보기 항목에서 선택하게 하는 선택형으로 할 것이냐 하는 점이 달라진다.

또한 선택형일 경우, 통계적 분석 방법에 따라 여러 범주 중에서 선택하는 범주형으로 할 것이냐, 아니면 응답항목들의 순서 판단하는 방식으로 할 것이냐, 아니면 점수를 평가하는 척도형으로 할 것이냐 하는 점이 달라진다. 또한 범주형으로 할 경우, 응답범주 중에서 하나만을 선택할 것인지 여러 항목을 선택할 것인지가 달라지며, 또한 응답 범주들 간의 상호 배타성과 완결성을 갖추고 있는지 하는 것도 중요한 고려요인이 된다. 이처럼 응답 유형이나 내용은 다양한 형태들을 갖고 있어 연구 목적에 맞추어 최적의 설계를 하는 것이 매우 중요하다.

(3) 설문 순서의 결정

앞서 언급했듯이, 조사표는 그 자체가 조사원이 면접을 진행하며 응답자의 관련 지식을 자연스럽게 활성화시켜 적합한 응답을 얻어내는 구조화된 텍스트이다. 따라서 전체적인 흐름이 잘 구성되어야 한다. 특히 응답자가 앞서 응답한 내용이 뒤에 위치한 질문에 영향을 주는 경우들이 자주 발생하므로 순서에 특히 신경을 써야 한다. 조사표 설계로 인해 발생하는 비표본 오차 중에서 설문 내용이나 응답 유형에 의한 비표본 오차는 나중에라도 무엇이 문제인지를 비교적 쉽게 발견할 수 있다. 그러나 설문의 순서 때문에 발생하는 오차는 여간해서는 발견하기가 쉽지 않다. 그런 점에서 설문의 배열은 특히 세심한 주의를 기울여서 작성되어야 한다.

(4) 조사표의 물리적인 편집

흔히 조사표의 물리적인 편집은 편집된 디자인의 미적인 요소나 많은 설문을 가능한 조밀하게 구성해서 분량을 줄이기 위한 방편으로 생각하기 쉽다. 하지만 조사과정이 조사표를 통해 연구자와 응답자가 커뮤니케이션을 하는 도구라는 점을 고려하면, 보다 우선적으로 고려해야 할 점은 조사표의 가독성이다. 또한 조사원이 조사표를 토대로 면접조사를 진행하는 경우에는, 조사표 자체가 조사원이 표준적인 절차에 따라 조사를 진행할 수 있도록 표준적인 행동지침서가 되어야 한다. 조사표의 물리적인 편집요소도 중요한 비표본 오차의 원천이 된다는 점을 간과해서는 안된다.

이상에서 살펴보았듯이, 조사표는 조사과정에서 흔히 간과하기 쉬운 비표본 오차의 핵심적인 원천이 된다는 점을 고려하면, 조사표 설계과정은 어느 한 단계도 소홀히 할 수 없다. 다음 장에서는 실제 사용되고 있는 국내외 조사표의 내용을 중심으로 어떤 문제점이 발생할 수 있는지, 그리고 비교적 그런 가능성을 고려해서 어떤 조사표가 비교적 잘된 조사표인지를 검토해 보도록 하겠다.

제2장 사례연구

1. 국가통계조사표 현황

2007년 11월 1일 현재 국가통계조사표는 1,016종이다. 이중 본 보고서의 분석대상은 가공통계 63종을 제외한 953종이다(조사통계 367종/ 보고통계 586종). 기관별 및 통계부문별 국가통계조사표 현황은 다음과 같다.

<표 2-3> 2007년 11월 1일 현재 기관별 국가통계조사표 현황

단위: 기관, 종

기관구분	작성기관수	작성통계수	통계 종류별		작성방법별		
			지정	일반	조사	보고	가공
계	389	1,016	95	921	367	586	63
○ 정부기관	308	833	79	754	244	541	48
- 중앙행정기관	45	463	63	400	163	279	21
· 통계청	1	56	40	16	44	1	11
· 이 외 기관	44	407	23	384	119	278	10
- 지방자치단체	263	370	16	354	81	262	27
○ 지정기관	81	183	16	167	123	45	15
- 금융기관	10	35	9	26	22	10	3
- 공사·공단	24	47	2	45	21	22	4
- 연구기관	13	28	2	26	24	1	3
- 협회·단체	26	56	3	53	46	7	3
- 기타기관	8	17	0	17	10	5	2

<표 2-4> 2007년 11월 1일 현재 통계부문별 국가통계조사표 현황

단위: 종, %

기관구분	작성통계수		통계 종류별		작성방법별		
	통계수	구성비	지정	일반	조사	보고	가공
계	1,016	100.0	95	921	367	586	63
인구	28	2.8	3	25	4	19	5
고용·임금	61	6.0	8	53	50	11	0
물가·가계소비	15	1.5	10	5	15	0	0
보건·사회·복지	149	14.7	7	142	64	82	3
환경	34	3.3	1	33	12	22	0
농림·수산	74	7.3	15	59	33	39	2
광공업·에너지	33	3.2	6	27	20	9	4
건설·주택·토지	46	4.5	3	43	16	24	6
교통·정보통신	60	5.9	4	56	26	34	0
도소매·서비스	17	1.7	8	9	15	2	0
경기·기업경영	84	8.3	20	64	62	11	11
국민계정·지역계정	11	1.1	4	7	0	1	10
재정·금융	30	3.0	0	30	4	26	0
무역·외환·국제수지	12	1.2	2	10	4	5	3
교육·문화·과학	74	7.3	3	71	34	37	3
기타	288	28.3	1	287	8	264	16

총 953종의 사례 중 본 연구에서는 532종을 대상으로 분석했다(조사통계 282종/ 보고통계 250종). 이 532종의 사례를 표본단위인 개인/가구와 사업체/기관으로 나누어 사례연구를 진행하였다. 표본단위(개인/가구와 사업체/기관)별 국가통계조사표 현황은 다음과 같다.

<표 2-5> 2007년 11월 1일 현재 표본단위별 국가통계조사표 현황

단위: 종, %

표본단위	작성방법별				계	구성비
	조사	구성비	보고	구성비		
계	282	100.0	250	100.0	532	100.0
개인/가구	104	36.9	47	18.8	151	28.4
사업체/기관	178	63.1	203	81.2	381	71.6

2. 조사표 내용 분석

우리는 이제까지 조사표란 무엇이고 조사표를 만드는 방법에 대해서 살펴보았다. 좋은 글을 쓰기 위해서는 다른 사람의 글을 많이 읽어보는 것이 필요하듯 좋은 조사표를 만들기 위해서 기존의 조사표를 살펴보는 일 또한 필요하다. 이번 장에서는 기존 정부승인 통계에 사용된 조사표들의 항목들을 검토해 보면서 조사표의 작성에 어떤 문제가 있는지를 검토해 보고자 한다. 미리 전제해야 할 사항은 이 장에서는 정부 승인통계에서 사용한 조사표를 망라적으로 검토하지는 않을 것이며, 사회인구적 특성을 중심으로 검토해 보고자 한다.

1) 개인/가구 대상 조사표 분석

가) 인구통계학 관련 질문

인구통계학 조사표 중에서 많이 이용되는 연령, 성별, 교육수준, 직업, 소득수준, 결혼여부, 가구주와의 관계, 지역에 대해서 살펴보았다.

① 연령

연령에 관한 조사표의 내용은 생년월일, 나이, 띠를 다루었다. 형태에서는 개방형 질문이 대부분이었으며, 조사대상을 선별해 내기 위해 연령대별로 범

주화를 보조적으로 사용하는 경우가 있었다. 여기서, 가장 많이 이용된 생년월일과 나이를 각 특징에 따라 구분하였다.

■ 생년월일

생년월일에 관한 질문은 ‘양력/음력’을 제시하였는가와 주민등록상의 출생년도 기제를 제시하였는지에 따라 구분된다.

◆ 양력/음력

A. 2-43 장애인 근로자(고용)

D2. 출생년월 : _____년 _____월

B. 2007 대졸자 직업이동 경로조사

※ 조사원: 가구원 사항에서 노인의 연령과 생년월일을 이기하십시오.
출생년월: _____년 _____월(양력)

C. 2006 가계자산조사

생년월일						
1 양력	2 음력	1	9	년		월
						일

A는 응답자에게 단순히 출생년도만을 질문한 조사표이고, B는 양력의 출생년도를, C는 양력과 음력 중 선택 할 수 있게 하였다. 살펴본 조사표 중에서는 C의 경우가 가장 많았으며 A가 가장 적었다. 쉽게 알 수 있지만, 아직 고연령층이나 읍면지역에서는 생년월일을 음력으로 사용하는 사람들이 있다. 이런 점 때문에 A와 B를 사용할 경우 양력과 음력이 혼동 될 수 있다.

◆ 주민등록상 출생년도

<p>A. 저소득층 자활산업 실태조사</p> <div style="border: 1px solid black; background-color: yellow; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p style="text-align: center;">9) 생년월일 (주민등록상) *입력방식> 1964년 08월 08일</p> </div>	<p>B. 정보화 실태조사</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">생년월일</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">□□□□년</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">□□월 □□일</td> </tr> </table> </div>	4	생년월일	1	□□□□년		□□월 □□일
4	생년월일						
1	□□□□년						
	□□월 □□일						

조사특성상 주민등록상의 생년월일을 필요로 하는 경우도 있지만, 그렇지 않을 때는 주민등록상의 생년월일이 실제와 다른 사람들이 있어 자료의 오류를 만들 수 있다. 위의 예에서 A는 주민등록상의 생년월일을 질문한 것이고, B는 생년월일을 기록하게 한 것인데, A가 오류의 가능성이 있는 질문이라고 볼 수 있다.

<p>A. NHS Mental Health Trusts Service Users 2004</p> <p>K2. What was your year of birth?</p> <p>(Please write in) e.g. <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"><tr><td style="width: 20px; text-align: center;">1</td><td style="width: 20px; text-align: center;">9</td><td style="width: 20px; text-align: center;">3</td><td style="width: 20px; text-align: center;">4</td></tr></table></p> <div style="margin: 10px auto; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <table style="border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40px; text-align: center; border: 1px solid black;">1</td> <td style="width: 40px; text-align: center; border: 1px solid black;">9</td> <td style="width: 40px; text-align: center; border: 1px solid black;"> </td> <td style="width: 40px; text-align: center; border: 1px solid black;"> </td> </tr> </table> </div> <p>B. Scottish Schools Adolescent Lifestyle and Substance Use Survey 2004</p> <p>4 What year were you born?</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-end; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 1987</div> <div style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 1988</div> <div style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 1989</div> <div style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 1990</div> <div style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 1991</div> <div style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 1992</div> </div>	1	9	3	4	1	9		
1	9	3	4					
1	9							

위의 그림은 영국의 조사표에서 생년월일을 물어보는 예이다. 우리나라와 같이 빈칸만 주면서 기입하는 형식이 아니라, 예를 제시하거나 혹은 보기에서 체크하게 하는 경우(이 경우는 특정 연령층 대상에서만 사용할 수 있다.) 등 응답자가 쉽고 편하게 응답할 수 있도록 조사표 자체에도 신경을 썼음을 알 수 있다. 또한 주이용 자료가 연령이기 때문에 월, 일을 제외한 태어난 해만 묻고 있다는 점도 주목할 필요가 있다.

■ 나이

◆ ‘만’ 제시

A. 국부 통계조사

③ 가구주연령	만	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	세
---------	---	----------------------	----------------------	----------------------	---

B. 소비자동향조사

연령	세
----	---

C. 국민생활체육활동 참여실태조사

귀하의 나이는 만으로 어떻게 되십니까?
(2006년 8월을 기준으로)

만 _____ 세

나이에 대한 질문은 ‘만’을 제시하였는가의 여부에 따라 구분된다. 대부분 A방식으로 ‘만’ 나이를 질문하였지만, B방식도 적지 않았다. B의 경우, 응답자가 현 나이와 만 나이를 모두 입력할 수 있기 때문에, 정확한 연령 측정에 문제가 있을 수 있다. 또한 같은 만 나이를 묻는 질문에서도, ‘만’의 기준일을 제시한 질문과 그렇지 않은 질문이 있다. C는 응답자들이 ‘2006년 8월’이라는 기준에 따라 만 나이를 셀 수 있게 하여, 보다 정확한 만 나이를 측정할 수 있게 하였다.

A. NHS General Practice 2002

K3. What was your age last birthday? Age 45-27

PLEASE WRITE IN:

B. Survey of English Housing 2002 part1.

Age What was your/(name)'s age last birthday?

위의 예 역시 영국의 조사표의 예이다. A의 경우 우리나라와 같이 직접적으로 묻는 방식이다. B의 경우는 면접원용 조사표의 질문인데 면접원의 질문을 별도로 지시하여 면접원 편향을 줄이고 있다.

◆ 범주화 제시

A. 주택금융수요실태조사

SQ2 실례하지만 귀하(또는 귀댁의 가구주)의 연령은 현재 만으로 몇 세 이십니까? [↵]
[면접원 : (만나이=한국나이-1)로 기록한 후 보기에 체크 하시오.] [↵]

만 _____ 세 [↵]

[↵]

만 20세 미만	[1]	→ 중단하시오 [↵]
만 20~24세	[2]	[↵]
만 25~29세	[3]	[↵]
만 30~34세	[4]	[↵]
만 35~39세	[5]	[↵]
만 40~44세	[6]	[↵]
만 45~49세	[7]	[↵]
만 50~54세	[8]	[↵]
만 55~59세	[9]	[↵]
만 60세 이상	[10]	[↵]

연령을 범주화하여 질문한 경우는 많지 않았으나, 이 경우 응답자들이 보다 편하게 응답할 수 있고 자료처리과정에서 나이를 다시 범주화하는 번거로움은 없다. 하지만, 잠재적인 문제 중의 하나는 추후 분석과정에서 범주의 급간을 다시 세분화해야 하는 경우이다. 그런 면에서 A와 같은 경우는 연령과 범주화 보기를 함께 제시해서 응답자의 선택범위를 줄여주는 것은 물론 추후 분석과정의 범주 급간을 다시 세분화하기 편리하도록 만들었다.

A. NHS Accident and Emergency Department 2003

K2. How old are you?

- 1 16 - 35 years
 2 36 - 50 years
 3 51 - 65 years
 4 66 - 80 years
 5 81 years or older

B. British Crime Survey

BAge-
BAge10 [ASK IF Age = DK OR REF]

WHITE SHOW CARD Y1
 What was [your/thNAME^s] age last birthday?

1. 16 to 19
 2. 20 to 24
 3. 25 to 29
 4. 30 to 34
 5. 35 to 39
 6. 40 to 44
 7. 45 to 49
 8. 50 to 54
 9. 55 to 59
 10. 60 to 64
 11. 65 to 69
 12. 70 to 74
 13. 75 to 79
 14. 80 or over

[DK/REF NOT ALLOWED FOR RESPONDENT ONLY. IF A VALID BANDED AGE IS NOT OBTAINED THE INTERVIEWER IS ASKED TO ESTIMATE AN AGE IN ORDER TO CONTINUE THE INTERVIEW]

C. NHS General Practice 2002

K2. To which age group do you belong?

Tick ONE only

- Under 25 1
 25-34 2
 35-44 3
 45-54 4
 55-64 5
 65-74 6
 75 and over 7

우리나라와 다르게 영국은 나이를 묻는 경우 범주형 질문이 꽤 있는 편이었다. 질문의 방식도 A와 같이 나이를 직접적으로 묻는 경우도 있었으며 C처럼 완곡하게 연령대를 묻는 경우도 있었다. 이와 같은 완곡한 표현은 응답자의 응답에 대한 거부감을 줄여주는데 도움을 준다. 또한 B의 경우 보기 카드를 이용하여 조사하는 경우인데, 면접원의 질문과 행동을 세세하게 지정해서 편향을 줄이고 있다.

■ 혼합

A. 인구주택총조사(나이, 생년월일, 띠)

46 살 쯤 이
 요격이나 주민등록과 관계없이 겹쳐서 세는 나이로 몇 살입니까?

1960년 9월 15일
 실제 생년월일은 양력 또는 음력으로 언제입니까?
 ① 양력 ② 음력

B. 2006 농업기본 통계조사

③ 실제 생년월일을 말씀해 주십시오. 양력입니까? 음력입니까? 무슨 띠입니까? 만 나이(12. 1 기준)	/ /	/ /	/ /	/ /	/ /	/ /
	양 음	양 음	양 음	양 음	양 음	양 음
	()띠					

위의 예는 생년월일과 나이, 혹은 띠를 같이 제시함으로써, 추후 자료처리 과정에서 응답자나 가족구성원의 나이를 가장 정확하게 추정할 수 있을 것으로 보인다. 하지만 응답자나 조사원의 입장에서는 번거롭기 그지없는 질문으로 볼 수 있다. 이런 설문은 전형적인 조사연구원 중심의 설문으로, 나이를 정확하게 알아보기 위해 과도하게 부가적인 사항을 넣은 경우로 보인다.

나이를 질문할 때, 응답자들이 제대로 응답하지 못하는 경우가 생길 수 있다. 그런 오류를 줄이기 위해서 응답자에게 세 가지 질문을 하기 보다는 생년월일(음력, 양력 표시)이나 만 나이 하나만 질문하고, 조건표나 보기카드를 이용해 응답자가 눈으로 보거나 조사원의 도움으로 정확하게 판단하게 하면 된다.

② 성별

A. 2006 강원관광실태조사 28. 성별 ①남자 ②여자	B. 2005 농림어업총조사 2 성별 남자입니까, 여자입니까? ①남자 ②여자	C. 2004 생활시간조사 2 성별은? 1 남자 2 여자
---------------------------------------	---	--

성별에 관한 조사표는 대부분 동일한 형태이다. 하지만 미묘한 차이가 있다. 즉, 질문항의 차이이다. 비슷한 유형의 A와 C 중에서 C가 A에 비해서는 덜 딱딱해 보이기는 하지만, 질문은 거의 차이가 없다. 하지만 B는 다른 질문과 약간의 차이가 있어 보인다. 이 경우는 질문 항목을 구어체로 추가했는데, 머릿속으로 조사원이 되어서 이 질문을 응답자에게 질문한다고 가정해보자. 응답자에게 남자인지 여자인지를 질문하는 것 자체가 다소 모욕적인 상황이지만, 질문의 어투 자체도 다소 강압적이다. 면접상황에서 응답자의 성별은 조사원이 관찰 기록하는 질문이다. 구어체의 질문대신에 조사원이 관찰 기록하라는 지시사항을 제시하는 것이 나올 것이다. 자기기입식 설문에서도 응답자가 어려움 없이 스스로 기입하면 되는 항목이므로 구어체의 질문을 삽입할 필요는 없다.

또한 위에 제시된 예의 질문은 디자인이 각각 다르다. A의 경우 우선 B와 C에 비해 가독성이 현저하게 떨어진다. B와 C의 경우 응답항목이 가로 배열인지 세로 배열인지의 차이가 있다. 어느 쪽이 응답자나 조사원에게 편해 보이는가? 세로 배열이 읽기 속도도 늦어지고 읽는 흐름을 끊어, 속도와 편의성 모두에서 가로배열에 비해 적합하지 않은 배열방식이다.

D. 퇴원손상환자			
3.성별			
1)남자	2)여자	3)양성, 중성	9)불명

D의 경우 ‘남자’와 ‘여자’뿐만 아니라 ‘양성, 중성’과 ‘불명’이라는 항목을 추가함으로써, 우스꽝스러운 설문이 되고 말았다. 조사원이 관찰 기록하는 경우 9)번은 가능할 수 있겠지만, 3)번은 응답자나 조사원 모두 대답하기 난감한 질문일 수 있다.

A. National Survey of Sexual Attitudes and Lifestyles 2000 partA

RSex
 INTERVIEWER: RECORD WHETHER RESPONDENT IS MALE OR FEMALE.
 1 Male
 2 Female

B. Northern Ireland Life and Times Survey 2005

SIRSEX
Q7 INTERVIEWER CHECK
 Respondent is ...

Male	1
Female	2

면접상황에서의 성별은 면접원이 표시 가능한 경우가 대부분이다. 그래서 영국의 경우 면접용 설문지에는 위의 예와 같이 면접원이 직접 기록하라고 지정해주는 경우가 많았다.

A. Workplace Employment Relations Survey 2004 Employee

E1 Are you male or female?

Tick one box only

Male Female

B. International Passenger Survey 2005 air arrivals

86. SEX Male 1 Female 2 → 87

자기기입식의 경우 우리나라와 크게 차이가 나지는 않으나, A와 같이 기입할 곳을 알려주는 등, 정확한 자료 수집을 위해 세세한 곳에도 신경을 쓴 점이 돋보인다.

③ 교육수준

교육수준은 조사표마다 다양한 형태로 질문한다. 교육수준의 경우 조사 목적에 따라 그 세분화의 정도가 다를 수 있다. 다음의 예들을 보자. A는 가장 단순한 형태의 조사표로 교육수준을 ‘무학, 중졸이하, 고졸이하, 대학이상’의 4가지로 구분하였다. B는 일반적으로 사용되는 조사표로 교육정도와 수 학여부를 따로 구분하였다. 교육정도는 무학에서 대학원 박사과정까지 모두

8가지이며, 수학여부는 졸업, 재학, 수료, 휴학, 중퇴로 5가지이다. C는 B를 좀 더 세분화 한 조사표로 고등학교 계열과 대학의 전공 학과명을 추가하였다. 고등학교의 계열을 인문, 예체능, 사범, 상·농공·수산 등의 4가지로 구분하였고, 대학 교육과정을 2·3년제 전문대, 4년제 대학교, 대학원으로 세분하여 전공 학과명을 입력하게 하였다.

A. 2006 강원관광실태조사

31. 교육경도		
①무학	②중졸이하	③고졸이하
④대학이상		

B. 2006 서울서베이

QQ1. 귀하의 학력은 어떻게 되십니까?

① 안 받았음	① 졸 업
② 초등학교	② 재 학
③ 중학교	③ 수 료
④ 고등학교	④ 휴 학
⑤ 대학(4년제 미만)	⑤ 중 퇴
⑥ 대학(4년제 이상)	
⑦ 대학원 석사과정	
⑧ 대학원 박사과정	

C. 2006 인력실태조사

4 교육 정도

0 무 학	1 인문계열 2 예체능계열 3 사범계열 4 상·농공·수산 계열 등	4 전문대 (2·3년제)	전공 학과명 □□-□□-□□ (□은 조사원이 기입함)
1 초등학교		5 대학교 (4년제)	
2 중학교		6 대학원	
3 고등학교			

* 대학의 저학년으로 전공학과가 정해지지 않은 경우는 계열명칭을 기입

5 수학여부

1 졸 업
2 재 학
3 휴 학
4 중 퇴
5 수 료

우선 질문항목인데, B를 제외하고는 질문항목이 없다, 이 중에는 조사원이 직접 면접해야 하는 경우도 있는데, 어떤 것도 표준적인 질문이 없다. 이 조사표가 표준적인 절차에 따라 자료를 수집하고자 한다면, 이 설문에도 조사원의 지시사항이나 질문항을 정확하게 명시해야 한다.

B의 질문 항 중 ‘학력’이란 표현은 대부분은 큰 무리가 없어 보이나, 읍면 지역의 고연령, 저학력 계층에는 생소한 표현일 수 있다. 차라리 구어체로

‘00님께서 학교를 어디까지 다니셨습니까?’로 질문하면 훨씬 부드러워 보인다. 여기서 ‘00님’은 응답자에 따라 ‘선생님’, ‘아주머님’, ‘할머님’ 등으로 다양하게 지칭할 수 있다. 만약 자기기입식 설문이라면 ‘00님’대신 ‘귀하’로 대체하면 된다.

B나 C의 경우는 단일 설문이 아니라 복합 설문이다. 이 경우는 각각 다른 질문을 넣거나 조사원 지시사항을 적어 넣어야 한다. 특히 C의 경우는 디자인은 깔끔하게 되어 있고 나름대로 구분이 잘 되어 있지만, 매우 복잡하게 응답항을 구조화시켰다. 이런 경우는 조사원이 표기하는데 오류를 만들어낼 소지가 많으며, 만일 응답자가 자기기입식으로 응답을 해야 하는 경우에는 매우 난해한 질문이다. 이제 대비하여 면접원이 어떻게 질문하고(최대 3단계; 학력, 계열, 수학형태), 어떻게 기록할 것인지에 대해 간결하고 명확하게 제시해 놓아야 한다.

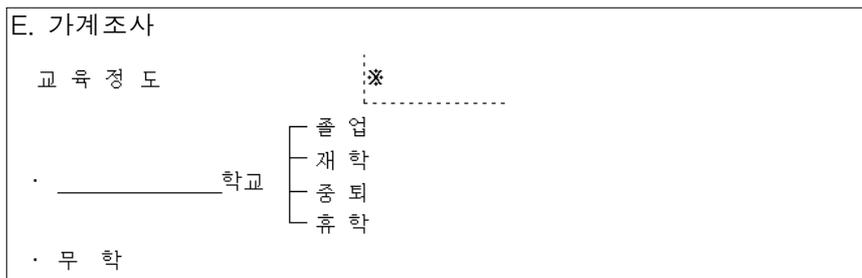
D. 국가유공자등생 활실태	
및 복지 수요조사	<input type="checkbox"/> 초등졸 <input type="checkbox"/> 초등재 <input type="checkbox"/> 초등퇴 <input type="checkbox"/> 중졸 <input type="checkbox"/> 중재 <input type="checkbox"/> 중퇴 <input type="checkbox"/> 고졸 <input type="checkbox"/> 고재 <input type="checkbox"/> 고중퇴
6. 학력	
	<input type="checkbox"/> 대졸 (3년제 이하) <input type="checkbox"/> 대재 (3년제 이하) <input type="checkbox"/> 대중퇴(3년제 이하)
	<input type="checkbox"/> 대졸 (4년제 이상) <input type="checkbox"/> 대재 (4년제 이상) <input type="checkbox"/> 대중퇴(4년제 이상)
	<input type="checkbox"/> 대학원졸 <input type="checkbox"/> 학원재 <input type="checkbox"/> 대학원퇴 <input type="checkbox"/> 글을모름 <input type="checkbox"/> 글을읽 <input type="checkbox"/> 미취학 <input type="checkbox"/> 유치원, 유치원 재학

D는 교육정도와 수학여부를 하나의 항목으로 합하여 코드를 부여한 형태로, 매우 복잡해 보인다. 수학여부는 졸업, 재학, 중퇴의 3가지로 구분하였으며, 위에서 제시한 기본적인 교육정도 외에 유치원과 글을 아는지의 여부를 포함하였다.

위의 질문에서 학력질문에 글을 아는지의 여부를 첨가했다. 이 경우는 사실 2개의 설문이 중복되어 있어, 표기오류를 발생시킬 수 있다. 예를 들어

‘고졸’의 응답자는 ‘글을 읽’이라는 항목에 표기를 해야 하는가 말아야 하는가? 논리적으로 보면 학교를 다녀 본 응답자는 모두 ‘글을 읽’ 항목에 표기를 해야 한다. 조사원들이 대부분 표기를 하지 않았겠지만, 이 질문은 조사원에게 임의대로 기록하게 하는 잘못을 내포하고 있다.

여기서 근본적인 질문으로 돌아가 보자. 인구주택총조사와 같은 전수조사 이외에 정말 교육수준에 대해 이렇게 세분화된 정보가 필요할까 하는 점이다. 특별히 학력이 핵심적인 변수가 아닌 조사에서는 거의 대부분 자료 분석에서는 결국 교육수준은 4~5개의 범주로 묶어서 교차집계를 산출할 것이다. 그럼에도 불필요하게 문항을 세분화시켜 응답자나 조사원에게 불필요한 번거로움만 가중시켰다.



교육수준에 대한 조사표는 대부분이 폐쇄형 질문이었지만, E는 유일하게 개방형 질문이었다. 무학과 수학여부는 항목으로 제시를 하고, 학교를 직접 기입하게 하였다. 구체적인 질문이 없고 개방형이기 때문에 이 경우도 중의적인 질문을 내포하고 있다. ‘교육정도’로 질문항목을 표기하고 있지만, 학교명을 기록하는 것으로 오해될 수 있다.

F. 생명보험성향조사

2) ○○님께서 학교를 어디까지 마쳤습니까? (중퇴는 졸업에 포함하지 않음)

1. 무학
2. 초등학교 졸
3. 중 졸
4. 고 졸
5. 전문대졸
6. 대졸이상
7. 기 타(구체적으로 :)

F는 ‘학교를 어디까지 마치셨습니까?’라는 질문을 함으로써 수학여부의 기준을 ‘졸업’으로 하였으며, 중퇴는 졸업에 포함하지 않는다고 제시하였다. 전반적으로 교육수준이 핵심변수가 아니고 사회인구적 특성으로만 사용하는 경우라면 비교적 무난한 설문이라고 볼 수 있다.

하지만 이 설문에도 중요한 잠재적인 문제점을 내포하고 있다. 예를 들어 ‘4년제 대학 휴학생’의 경우 이 설문에서 ‘고졸’항에, ‘고교 중퇴자’는 ‘중졸’항에 표기해야 한다. 교육수준을 사회인구적 특성에 포함시키는 이유는 교육수준이 소위 사회경제적 수준을 반영하는 중요 지표중의 하나이기 때문이다. 만약 그렇다면, 이 범주가 과연 타당한 응답범주인지를 다시 한 번 고려해보아야 한다.

A. NHS Outpatients 2003

M3. How old were you when you left full-time education?

- 1 16 years or less
 2 17 or 18 years
 3 19 years or over
 4 Still in full-time education

B. Northern Ireland Life and Times Survey 2005

HIGHSTED

Q5 Highest Educational Qualification (one only) **SHOWCARD**

Degree Level or Higher	1
BTEC (Higher), BEC (Higher), TEC (Higher), HNC, HND	2
GCE 'A' Level (including NVQ Level 3)	3
BTEC (National), TEC (National), BEC (National), ONC, OND	4
GCSE (including NVQ Level 2), GCE 'O' Level (including CSE Grade 1), Senior Certificate, BTEC (General), BEC (General)	5
CSE (other than Grade 1)	6
No formal qualification	7
Other (write in)	8

C. Workplace Employment Relations Survey 2004 Employee

E7 Which, if any, of the following academic qualifications have you obtained?

Tick all that apply

- GCSE grades D-G/CE grades 2-5
 SCE O grades D-E/SCE Standard grades 4-7
- GCSE grades A-C, GCE 'O'-level passes, CSE grade 1
 SCE O grades A-C, SCE Standard grades 1-3
- 1 GCE 'A'-level grades A-E
 1-2 SCE Higher grades A-C
 AS levels
- 2 or more GCE 'A'-levels grades A-E
 3 or more SCE Higher grades A-C
- First degree,
 eg BSc, BA, BEd, HND, HNC, MA at first degree level
- Higher degree,
 eg MSc, MA, MBA, PGCE, PhD
- Other academic qualifications
- No academic qualifications

영국의 경우 교육수준을 묻는 경우가 많지 않았다. 교육수준에 관해 물어야 할 경우에도 A와 같이 구체적인 학력을 묻기 보다는 교육기간을 묻는 방법이 보편적으로 쓰이고 있었다. B와 C는 구체적인 수료과정에 대해 묻는 경우인데 B의 경우 면접 조사로 보기카드를 이용하고 있으며, C의 경우는 자기기입식 조사의 형태를 보이고 있다. 응답자들이 응답하기 꺼려할 수 있는 교육수준에 관한 질문을 최대한 단순하게(A), 면접원의 실수를 방지하기 위한 보기카드 사용(B), 응답방식을 눈에 띄고 세세하게 표시하여 응답편의성을 높인(C)점이 인상적이다.

④ 직업

오늘날, 수많은 직업이 존재하고 있으며 이를 분류해 내기란 쉬운 일이 아니다. 그러다 보니 직업을 분류하기 위한 조사표 역시 매우 다양하다. 하지만 학력과 마찬가지로 직업 정보를 어디에 활용할 것인지를 먼저 명확히 하는 것이 중요하다.

■ 개방형 질문

A. 2006 가계 자산 조사

산업	직업
직장·사업체명 () ()	근무처에서 하는일 () ()
주된 사업내용	근무처에서의 지위

B. 2004 생활시간 조사

10 어디에서 일하십니까?

- 직장·사업체명 () ()
- 주된 사업 내용 () ()

11 무슨 일을 하십니까?

- 하고 있는 일의 종류 () ()
- 부서 및 직책 () ()

A와 B는 개방형 질문의 형태 중 가장 많은 조사표로 산업과 직업을 구분하였다. 편집은 A에 비해 B가 훨씬 나아 보인다. 다만, A와 B 모두 직장/사업체명과 사업 내용을 개방형으로 받는데, 몇 가지 잠재적인 문제를 내포하고 있다. 응답자 개인 신상과 관련된 구체적인 정보를 받는 경우, 응답자가 응답을 거부할 수도 있고, 심한 경우 조사자체를 거부할 수 있다. 단지 직업 유형이나 직위를 구분하기 위한 것이라면, 이런 종류의 설문은 조사표 설계에서 가장 피해야하는 질문방식이다.

또한 자료처리와 관련해서 코딩란을 2개의 코드만 부여했다. 미리 사전에 잘 정리된 코딩 틀이 없다면, 코딩과정에 혼란을 가져오는 설문이다. 즉, 직

장명과 사업 내용을 일일이 코딩한다면 코드만 거의 표본 수에 육박할 것이다. 이런 경우 조사표의 구조에 맞추어 코딩을 한다고 하면 이종의 코딩작업을 거쳐야 한다. 즉, 일단 개별적인 항목 코딩을 일일이 한 다음에 분류 작업을 하고, 그 다음에 다시 2자리 코딩을 해야 하는 번거로움이 있다. 표본 수가 2~3,000명 정도라고 하면, 숙달된 코딩원이 이 질문만으로 하루이상 작업을 해야 할 것이다. 조사연구원이 조금만 세심하게 질문을 만들었다면, 작업량을 크게 줄일 수 있었을 경우이다.

A. Workplace Employment Relations Survey 2004 Employee

E11 What is the full title of your main job, eg Primary School Teacher, State Registered Nurse, Car Mechanic, Television Service Engineer, Benefits Assistant. If you are a civil servant or local government officer, please give your job title, not your grade or pay band.

E12 Describe what you do in your main job. Please describe as fully as possible.

영국의 경우는 직업에 관한 질문이 많지 않았으며 그 형태도 개방형 질문의 형태를 보이고 있었다. 대신 주당 근로시간을 묻는 경우가 많이 있었다. 개방형 질문의 경우 우리나라와 기본적으로 비슷하게 직업과, 업무를 묻는 것은 같지만 우리나라는 직장, 사업체등 집단에 관해 묻는 반면 영국의 경우 개인이 하는 일을 주로 묻고 있는 차이점이 있다. 이러한 차이는 우리나라에 비해 상대적으로 적은 개인정보를 요구함으로 응답률이 더 높을 수 있다. 또한 개방형 질문답게 충분히 적을 수 있는 공간을 배정하는 점과, 응답자의 이해를 돕기 위해 예를 들어 준 점은 응답자에게 양질의 자료를 제공하게 하는데 도움이 된다.

■ 폐쇄형 질문

직업은 대부분 폐쇄형 질문을 사용한다. 다음의 A와 B는 폐쇄형 질문의 형태 중 가장 일반적으로 사용하는 설문이다. 공통적으로 직업을 10개 전후로 분류하였고 해당사항이 없는 경우를 대비하여 ‘기타’란을 제시하였다. 하지만, 직업을 분류하는 것을 보조하는 방법에서는 차이가 있다. A는 직업분류체계로는 분류의 어려움을 덜기 위해 개방형 란을 제시하여 직업을 구체적으로 적을 수 있게 하였다. 반면, B는 각 직업분류체계에 어떠한 직업이 포함되는지를 괄호 안에 예를 들어 줌으로써 분류하는 것에 도움을 주었다.

A. 생명보험 성향조사

1) ○○님의 직업은 무엇입니까 ?

어려분이 아래의 직업분류체계에 따라 직접 분류 하시기에는 어려운 점이 있으므로
응답자의 직업 또는 실제로 하는 일을 자세하게 적어 주시기 바랍니다.
(예 : 슈퍼마켓 주인(사장), 철강회사 기사, 동사무소 서기, 유치원 교사 등)

♣ 직 업 ()

- ① 의회의원, 고위임직원 및 관리자
- ② 전문가
- ③ 기술공 및 준전문가
- ④ 사무 종사자
- ⑤ 서비스 종사자
- ⑥ 판매 종사자
- ⑦ 농업, 임업 및 어업 숙련 종사자
- ⑧ 기능원 및 관련 기능 종사자
- ⑨ 장치, 기계조작 및 조립 종사자
- ⑩ 단순노무 종사자
- ⑪ 군 인
- ⑫ 기 타(구체적으로 :)

B. 2006 문화예술인 실태조사

DQ3 00님의 직업은 무엇입니까?

- 01) 고위관리직(기업체경영주, 기업체간부, 고급공무원, 사회단체 간부)
- 02) 전문직(의사, 변호사, 교수, 교사, 언론인, 권업예술가, 프로그래머)
- 03) 준전문직(건축도안사, 컴퓨터보조원, 임상병리사, 준교사, 문등전수 등)
- 04) 사무직(회사원, 은행원, 전화교환원 등)
- 05) 서비스/판매직
- 06) 농업, 어업
- 07) 기능직(광원, 건축관련 기능직, 정비원, 세공원 등)
- 08) 장치 및 기계 관련직(장치 조작용, 기계 조작용, 운전기사 등)
- 09) 단순노무직(환경미화원, 아파트관리원, 노무자 등)
- 10) 기타 _____

A 설문의 경우, 조사표 검토과정에서 직업의 분류가 적절한지를 검토해 볼 수 있기는 하지만, 일일이 검토하면서 판단해야 하는 번거로움이 내재되어 있다. 그런 점에서는 B가 보다 적절해 보인다. 보다 나은 방식은 직업 분류의 경우, 직업분류의 예시를 보다 상세하게 적은 보기카드를 사용해서 정확하게 응답을 받는 것이다.

직업의 분류체계는 아래에서 볼 수 있듯이, 설문마다 상이하다. 물론 조사 목적에 따라 직업도 조금씩 분류 기준에 차이가 있지만, 직업 또한 사회인구적 특성 중에서 사회경제적 수준의 지표 중의 하나로 많이 이용하는 변수이다. 이런 경우는 국가적인 차원에서 산업분류체계로서가 아니라 일반인을 대상으로 사회 경제적인 수준에 적합한 표준적인 분류기준을 마련하는 것이 필요하다.

⑤ 소득수준

소득수준에 관한 질문 개인과 가구, 월평균과 연평균, 소득에 포함되는 사항의 기준에 따라 구분된다. 조사표에서 어떠한 기준을 제시하였는지, 하지 않았는지에 따라 소득수준에 큰 차이가 날 수 있다.

■ 월평균/ 연평균 소득

A. 장애인근로자실태조사

D6. 월평균 가구소득(소득이 있는 가구원 전체 소득) : _____만원

B. 수도권 및 광역시 거주자에 대한 부동산시장 및 정책 인식조사

24. 귀 가구의 연평균 세후 소득은 얼마인가요? 월급, 보너스, 은행이자 수입 등을 모두 포함하여 말씀하여 주십시오. _____만원

C. 1999 전국폐기물 통계조사(가정부문)

소득	월평균	만원/월
	년평균	만원/년

A는 월평균 소득, B는 연평균 소득, C는 월평균과 연평균 소득을 모두 묻는 조사표이다. 이 중, 월평균을 묻는 조사표가 가장 많았으며, 연평균을 묻는 조사표는 거의 없었다. 이 세 경우 모두 개방형 질문으로 응답자는 응답을 꺼려할 수 있으며, 가구주나 가구주 배우자가 아니어서 가구의 정확한 소득을 모를 경우 정확한 정보를 확보할 수 없다는 문제점이 있다.

■ 개인/가구 소득, 세금공제여부

A. 가족실태조사

문4-5) 현재 ○○님께서 받고 있는 한달 평균소득(세금공제 이전의 금액)은 얼마나 되십니까?

1. 49만원 이하	5. 200~249만원	9. 500만원 이상
2. 50~99만원	6. 250~299만원	10. 소득 없음
3. 100~149만원	7. 300~399만원	
4. 150~199만원	8. 400~499만원	

B. 국가 교통조사-가구통행 실태조사

5. 가구원 전체의 월평균 소득(세금공제 후)은?

㉠ 100만원 미만 ㉡ 100만원~200만원 미만 ㉢ 200만원~300만원 미만

㉣ 300만원~500만원 미만 ㉤ 500만원~1,000만원 미만 ㉥ 1,000만원 이상

A와 B는 같은 월평균 소득을 묻는 설문이지만 ‘개인과 가구’, ‘세금공제’라는 2가지 점에서 차이가 난다. B의 경우, 앞서 언급한 것처럼 가구주나 그 배우자가 아닌 다음에는 가구 전체 소득을 아는 경우가 많지 않으므로, 응답자들이 어렵짐작으로 응답할 것이다. 이런 경우 이미 소득액응답이 추측에 의한 것이기 때문에, 세금 공제 전/후를 구분하는 것이 무의미 해진다.

B의 또 다른 문제점은 소득수준을 범주화 하였는데, 범주구분이다. 3번까지는 급간이 100만원, 4번은 200만원, 5번은 500만원이다. 이것이 사전 조사를 바탕으로 소득 분포에 기초해서 적절한 비율로 만들어진 것이라면 별 문제가 없지만, 그렇지 않고 조사연구원이 임의대로 구분한 것이라면 추후 분석과정에서 어려움을 겪을 수 있다. 이 경우는 개방형으로 응답을 받는 것보다 못할 수 있다. 아래 C와 비교해 보면, 그 차이가 분명해 진다.

C. 주택금융수요실태조사

D4 현재 귀 닥의 월평균 소득은 어느 정도입니까? 월평균 소득은 월급/상여금, 수당↓
등 근로소득 및 임대 수입 등을 모두 포함한 1년간(2005년 10월 1일부터 2006년↓
9월 30일까지) 총소득을 12로 나눈 금액으로 답변하시면 됩니다.↓
[대답하기 어려우시면 리스트를 읽어주세요]↓

	만원
99만원 이하	[1]
100만원~149만원	[2]
150만원~199만원	[3]
200만원~249만원	[4]
250만원~299만원	[5]
300만원~349만원	[6]
350만원~399만원	[7]
400만원~499만원	[8]
500만원~599만원	[9]
600만원~699만원	[10]
700만원~799만원	[11]
800만원~899만원	[12]
900만원 이상	[13]
모름	[9998]
무응답/응답거절 (읽지 마시오).....	[9999]

월 평균 소득에 대한 정확한 정의를 내리고 있으며, 범주화된 소득수준을 보조적으로 제시함으로써 응답자가 정확한 소득을 알지 못하거나 구체적인 소득을 밝히기를 꺼려하는 경우라도 응답을 유도하게 하였다.

A. Workplace Employment Relations Survey 2004 Employee

E15 How much do you get paid for your job here, *before* tax and other deductions are taken out? If your pay before tax changes from week to week because of overtime, or because you work different hours each week, think about what you earn on average.

Tick one box only

- | | |
|--|--------------------------|
| £50 or less per week
£2,600 or less per year | <input type="checkbox"/> |
| £51 - £80 per week
£2,601 - £4,160 per year | <input type="checkbox"/> |
| £81 - £110 per week
£4,161 - £5,720 per year | <input type="checkbox"/> |
| £111 - £140 per week
£5,721 - £7,280 per year | <input type="checkbox"/> |
| £141 - £180 per week
£7,281 - £9,360 per year | <input type="checkbox"/> |
| £181 - £220 per week
£9,361 - £11,440 per year | <input type="checkbox"/> |
| £221 - £260 per week
£11,441 - £13,520 per year | <input type="checkbox"/> |
| £261 - £310 per week
£13,521 - £16,120 per year | <input type="checkbox"/> |
| £311 - £360 per week
£16,121 - £18,720 per year | <input type="checkbox"/> |
| £361 - £430 per week
£18,721 - £22,360 per year | <input type="checkbox"/> |
| £431 - £540 per week
£22,361 - £28,080 per year | <input type="checkbox"/> |
| £541 - £680 per week
£28,081 - £35,360 per year | <input type="checkbox"/> |
| £681 - £870 per week
£35,361 - £45,240 per year | <input type="checkbox"/> |
| £871 or more per week
£45,241 or more per year | <input type="checkbox"/> |

영국의 경우 인구 특성 항목에서 소득을 묻는 경우는 거의 없었다. 드물게 묻는 경우는 위와 같이 범주화로 묻고 있는데, 주급으로 묻고는 있지만 아래 연 소득으로 환산을 시켜서 적어 놓아서 정확한 정보를 얻어내도록 도와주고 있다. 또한 'Before'에 밑줄을 그어 응답자가 세전 소득을 묻는다는 점을 표시하는 등 응답자를 배려한 점이 눈에 띈다.

⑥ 결혼여부

A. 농어촌 주민들의 삶의 질 만족도 등 조사

2. 귀하께서는 결혼하셨습니다?
1) 기혼 2) 미혼

B. 주택금융수요실태조사

←
SQ3 귀하께서는 결혼을 하셨습니까?←
←

기혼 1 ←
미혼 2 } 문 1로 가시오←
기혼후 독신(이혼, 사별 등) 3←

C. 장애인근로자실태조사

D4. 결혼 상태 : 1. 미혼 2. 사별 3. 배우자 있음 4. 이혼

D. 제2차 국민 노후보장 패널조사

혼인상태	1.결혼	2.이혼	3.사별	4. 별거	5.미혼
------	------	------	------	-------	------

E. 최저생계비 계측조사

혼인상태
① 미혼 (남18세 이하, 여15세 이하)
② 유배우
③ 사별
④ 이혼
⑤ 미혼 (남18세 이상, 여16세 이상)

결혼여부에 관한 조사표는 모두 폐쇄형 질문으로, ‘기혼, 미혼, 이혼, 사별, 별거’의 5가지 혼인상태의 포함 여부에 따라 차이가 난다. A는 기혼과 미혼으로 구분하였고, B는 A에 ‘이혼과 사별’을 하나의 항목으로 묶어 추가하였으며, C는 별거를 제외한 나머지 4가지 혼인상태를 사용하였으며, D는 5가지 혼인상태를 사용하였다.

결혼여부에 관한 질문도 그 항목이 핵심적인 항목이 아닌 다음에는 지나치게 세분화시킬 필요는 없다. 기혼, 미혼 이외에 이혼이나 사별 등을 모두 사회인구적 특성으로 분류할 필요가 있는지를 먼저 검토해 보아야 할 것이다.

E는 미혼을 연령에 따라 구분한 경우이다. 법적으로 혼인이 가능한 나이

를 기준으로 이상은 ‘미혼’, 이하는 ‘비 해당’으로 구분하였다. 만약 미혼 중 비 해당 항목이 분류상 꼭 필요하다면, 나이에 관한 설문과 교차해서 분석과정에서 분류하면 되는데, 이 질문에 포함시키느라고 응답자를 불필요하게 번거롭게 했다.

F. 2002 사회통계조사

혼 인 상 태	
5) 귀하의 혼인상태를 체크해 주십시오.	5-1) 혼인신고를 하셨습니까?
<ul style="list-style-type: none"> 1 미혼 2 배우자 있음 5-1 항목으로 3 사별 4 이혼 	<ul style="list-style-type: none"> 1 하였다 2 하지 않았다

F는 혼인상태를 질문하고 ‘기혼’ 항목 대신에 ‘배우자 있음’항목을 사용하여, 배우자가 있다고 한 경우 혼인신고 여부를 묻고 있다. 이는 응답자 본인은 결혼을 했다고 생각하지만, 법적으로는 신고가 되어 있는 않은 상황을 파악할 수 있게 한다. 즉, 사회적으로 바람직하지 않은 상황으로 인식되는 ‘동거’를 직접 항목으로 제시한다면 응답을 꺼리게 되는 상황을 고려하여 이와 같은 방법을 통해서 응답을 이끌어 낼 수 있는 것이다. 응답자가 응답하기도 편하게 디자인이 되어 있다.

A. Survey of English Housing 2002 part1.

MarStat ASK OR RECORD. CODE FIRST THAT APPLIES
 Are you/is (name)

(1) single, that is, never married
 (2) married and living with your husband/wife
 (3) married and separated from your husband/wife
 (4) divorced
 (5) or widowed?

B. NHS General Practice 2002

K4. Are you... Tick ONE only

...married or living with a partner 1

divorced or separated 2

widowed 3

or single (never married, and not living with a partner)? 4

C. Workplace Employment Relations Survey 2004 Employee

E3 Which of the following describes your current status?

Tick one box only

Single

Widowed

Divorced/separated

Married or living with a partner

질문의 형태는 우리나라와는 크게 다르지 않지만, A와 같이 면접상황에서의 질문은 편향을 제거하기 위해 세세하게 질문이 지정되어 있다는 점과, 마치 대화를 이어가듯 질문이 구성되어 있는 점에서 우리가 배울 필요가 있다고 본다. B와 C는 자기기입식 질문지인데 B의 경우 마치 대화하듯 자연스러운 반면 C는 형식을 갖추어서 묻고 있다. 어떤 질문이든 우리나라의 설문지가 범할 수 있는 문제점인 결혼은 했었는데 이혼했다는 식의 복수응답과 혼동을 막기 위해 'Current'라는 단어를 쓰거나, 'Tick ONE only' 등의 문구를 삽입한 것은 좋은 방법이라고 볼 수 있다.

C. 제 2차 국민노후보장 패널조사

가구주와의 관계	
※ 가구주와의 관계 코드표 참조	
※ 가구주와의 관계 코드표	
10. 가구주 01. 가구주의 아버지 02. 가구주의 어머니 05. 가구주의 조부 06. 가구주의 조모 11. 가구주의 첫째 자녀 12. 가구주의 둘째 자녀 13. 가구주의 셋째 자녀 (넷째 = 14, 다섯째 = 15,.....) 111. 가구주의 첫째 자녀의 첫째 자녀 112. 가구주의 첫째 자녀의 둘째 자녀 (셋째 = 113, 넷째 = 114,.....) 121. 가구주의 둘째 자녀의 첫째 자녀 122. 가구주의 둘째 자녀의 둘째 자녀 (셋째 = 123, 넷째 = 134,.....) 131. 가구주의 셋째 자녀의 첫째 자녀 132. 가구주의 셋째 자녀의 둘째 자녀 (셋째 = 133, 넷째 = 134,.....) 31. 가구주의 형제/자매 (첫 번째 사람 = 31, 두 번째 사람 = 32,.....) 311. 가구주의 첫째 형제/자매의 첫째 자녀 (첫 번째 사람 = 311, 두 번째 사람 = 312,.....) 321. 가구주의 둘째 형제/자매의 첫째 자녀 (첫 번째 사람 = 321, 두 번째 사람 = 322,.....) 51. 가구주의 형제/자매의 배우자 (첫 번째 사람 = 51, 두 번째 사람 = 52,.....) 998. 기타 친인척 (숫자에 관계없이 동일번호)	20. 가구주의 배우자 03. 가구주의 배우자의 아버지 04. 가구주의 배우자의 어머니 07. 가구주의 배우자의 조부 08. 가구주의 배우자의 조모 21. 가구주의 첫째 자녀의 배우자 22. 가구주의 둘째 자녀의 배우자 23. 가구주의 셋째 자녀의 배우자 (넷째 = 24, 다섯째 = 25,.....) 211. 가구주 첫째 자녀의 첫째 자녀의 배우자 212. 가구주 첫째 자녀의 둘째 자녀의 배우자 (셋째 = 213, 넷째 = 214,.....) 221. 가구주 둘째 자녀의 첫째 자녀의 배우자 222. 가구주 둘째 자녀의 둘째 자녀의 배우자 (셋째 = 223, 넷째 = 224,.....) 231. 가구주 셋째 자녀의 첫째 자녀의 배우자 232. 가구주 셋째 자녀의 둘째 자녀의 배우자 (셋째 = 233, 넷째 = 234,.....) 41. 가구주 배우자의 형제/자매 (첫 번째 사람 = 41, 두 번째 사람 = 42,.....) 411. 가구주의 첫째 형제/자매의 첫째 자녀 (첫 번째 사람 = 411, 두 번째 사람 = 412,.....) 421. 가구주의 둘째 형제/자매의 첫째 자녀 (첫 번째 사람 = 421, 두 번째 사람 = 422,.....) 61. 가구주 배우자의 형제/자매의 배우자 (첫 번째 사람 = 61, 두 번째 사람 = 62,.....)

C는 가구주와의 관계를 구체적으로 설명한 것을 코드화하였다. 배우자나 자녀인 경우 외에 가구주와 복잡한 관계에 있는 경우, 이 코드표를 통해 쉽게 이해할 수 있지만, 그 관계를 파악하기 위해 일일이 따지는 과정에 많은 시간이 소요될 수 있다. 여러 차례에 걸쳐 언급한 것이지만, 모든 문항은 조사 목적을 염두에 두고, 적절한 수준에서 세부적인 것이 바람직하다. 지나치게 세분화된 정보는 오히려 예상하지 못했던 여러 가지 오류나 응답자의 거부감을 야기시킬 수 있다.

⑧ 거주 지역

거주 지역은 두 가지 목적으로 사용된다. 하나는 사회인구적 특성 정보로 사는 지역을 구분하는 경우이고, 다른 하나는 수거된 조사표의 검증을 위해 사용하는 경우이다. 후자의 경우라면 주소지에 대한 정확한 정보를 기록하는 것이 필요하겠으나, 그렇지 않은 경우 가능하면 세부적인 주소까지 응답을

받는 것은 피해야 한다. 이는 이미 지적했듯이, 특정인을 확인할 수 있는 정보에 대해서는 응답자들의 거부감이 매우 크기 때문이다.

■ 개방형 질문

A. 정보격차지수 및 실태조사

현재 거주지역	_____도(광역시) _____시(군, 구) _____(읍, 면, 동)
----------------	---

B. 2004 전국보육 교육이용 및 육구 실태조사

주 소	_____시 _____도	_____구 _____시	_____동 _____면	_____아파트 _____리	_____동 _____호	_____번 _____호	_____통 _____반
-----	------------------	------------------	------------------	--------------------	------------------	------------------	------------------

C. 수도권 및 광역시 거주자에 대한 부동산 시장 및 정책인식 조사

선문1. 주소 _____

A, B, C 모두 세부적인 주소에 대한 응답을 받는데, 이런 정보를 응답자로부터 받기 위해서는 응답자에게 이 정보가 왜 필요한지를 설명해 주고 이해를 얻어서 받아야 하기 때문에 응답자를 설득해야 하는 매우 힘든 과정을 거친다. 조사연구원은 실제로 응답을 받는 조사과정도 고려하여 조사표를 구성해야 한다.

■ 폐쇄형 질문

A. 국민 생활 체육 활동참여 실태조사

D1) 지역

① 서울시	② 경기도	③ 강원도	④ 충청북도
⑤ 충청남도	⑥ 전라북도	⑦ 전라남도	⑧ 경상북도
⑨ 경상남도	⑩ 제주도	⑪ 부산	⑫ 인천
⑬ 대구	⑭ 광주	⑮ 대전	⑯ 울산

B. 한국 교육 고용 패널조사(가구)

28. 현재 거주하고 있는 지역은 어디입니까?

① 특별시 지역	② 광역시 지역
③ 시 지역	④ 읍, 면 지역

C. 주택금융 및 보금자리론 수요조사(잠재수요자 typeA)

■ 지역 I : 11. 서울 12. 부산 13. 대구 14. 인천 15. 광주 16. 대전
17. 울산 18. 경기 19. 강원 20. 충북 21. 충남 22. 전북
23. 전남 24. 경북 25. 경남 26. 제주

■ 지역 II : 1. 강남구(강남구, 서초구, 송파구)
(서울) 2. 1번 외 강남(강동구, 강서구, 관악구, 구로구, 금천구, 동작구, 양천구, 영등포구)
3. 강북(강북구, 광진구, 노원구, 도봉구, 동대문구, 마포구, 서대문구, 성동구, 성북구, 용산구, 은평구, 종로구, 중구, 용양구)

■ 지역 III : -서울: 4. 강남구 5. 서초구 6. 송파구 7. 북동
(7개 거품논란지역) -경기: 8. 분당 9. 용인 10. 경춘

A는 일반적인 조사표의 형태로 크게 ‘서울, 8도, 6개의 광역시, 제주도’로 구분하였다. B는 지역의 단위에 따라 ‘특별시, 광역시, 시, 읍·면’지역으로 구분하였다. C는 지역을 규모별로 적정 수준에서 세분화시키기는 했으나, 다른 지역의 응답자는 응답과정에서 기분이 상할 수 있다. 만일, 수도권 지역 응답자만을 대상으로 하는 조사였다면, 지역 I의 구분이 26개로 나뉠 필요는 없으며, 해당하는 지역만 보기에 제시하는 것이 오류를 방지할 수 있는 방법일 것이다.

A. Scottish Schools Adolescent Lifestyle and Substance Use Survey 2004

5 Do you know the postcode for your home address?
If you do, tick 'yes' and write it down, if not tick 'no'

1 Yes, my postcode is

2 No

B. Young Life and Times Survey (Northern Ireland) 2005

PLACELIV
3. Would you describe the place where you live as...

A big city	<input checked="" type="checkbox"/>	1
The suburbs or outskirts of a big city	<input type="checkbox"/>	2
A small city or town	<input type="checkbox"/>	3
A country village	<input type="checkbox"/>	4
Or, a farm or home in the country?	<input type="checkbox"/>	5
Don't know	<input type="checkbox"/>	6

C. Mental Health and Wellbeing Surveys 2000

AreaTyp

INTERVIEWER RECORD FROM OBSERVATION
THIS AREA IS...?

(1)	urban	urban
(2)	semrur	semi-rural
(3)	rural	rural

영국은 직접적으로 거주 지역을 묻는 경우는 드물었다. A와 같이 우편번호(Post Code)를 묻는 경우가 가장 대표적으로 거주 지역을 묻는 방법이었으며, 보통의 경우 이마저도 하지 않고 B와 C의 경우와 같이 거주 도시의 규모를 묻거나 형태를 묻는 경우가 일반적이었다. 이는 개인정보의 노출을 꺼려하는 응답자들을 안심시킬 수 있는 좋은 방법으로 보인다.

2) 사업체 대상 조사표 분석

국가통계조사표 중 사업체를 대상으로 하는 조사표의 경우 개인/가구 대상 조사와는 달리 공통적으로 묻는 문항이 많지 않다. 하지만 국가통계조사표의 다수를 차지하고 있는 것이 사업체를 대상으로 하는 조사표이므로, 그 중 많이 이용되는 사업체 개요, 업종, 종업원 수, 그리고 매출액과 자본금에 대해서 살펴보겠다.

사업체 대상 조사에서는 구체적인 현황에 대한 조사들이 많기 때문에 각각의 항목에 대한 정확한 정의가 필요한 경우들이 많다. 각각의 항목에 대해 명료한 정의를 내리지 않으면, 자료수집 후 코딩 및 편칭에 많은 오류를 발생시킬 수 있다.

사업체 대상 조사의 경우, 응답하기 민감한 질문항목들을 포함하는 경우들이 많다. 그래서 응답률이 저조해지게 되는데, 그런 부분에서 응답자의 응답편의성을 높인다거나 필요성에 대해 응답자와 충분한 커뮤니케이션을 전제해야 한다.

또한 사업체 대상조사는 조사원에 의한 면접과 자기기입식을 병행해서 자료를 수집하는 경우가 많다. 그러므로 두 방식을 모두 고려해서, 공용으로 사용할 수 있는 조사표의 설계가 각별히 필요하다. 특히 자기기입식의 경우 질문이 명료하지 않아서 응답오류가 빈번하게 발생한다. 이 점을 특히 유념해서, 질문과 응답항이 조사원이 없더라도 응답을 할 수 있도록 쉽고 간결하며 명료하게 구성되어 있어야 한다. 경우에 따라서는 사업체 내의 한 개인이 아니라 여러 사람이 각각 응답해야 하는 경우도 많다. 이런 경우를 고려해서, 조사표 내에서 설문을 적절하게 배치시킬 필요가 있다.

사업체 대상 조사는 갈수록 응답률이 저조해 지고 있다. 따라서 응답자 편의성에 대한 고려가 조사원을 이용하는 일반인 대상 조사에 비해 훨씬 높다고 볼 수 있다.

가) 사업체 개요

개요란 사업체의 가장 기본적인 사항들을 묻는 것이다. 사업체 대상 조사 표에서는 조사마다 조금씩 다르지만 기본적으로는 사업장 이름을 묻는 것에서 시작한다. 그 세부 사례는 다음과 같다.

① 사업체의 이름만 묻는 경우

A. 통계응답 실태 조사

사업체명

B. 인천서비스업 동태 조사

사업체명

두 조사는 사업체의 이름만 묻고 있다. 두 조사 모두 특별한 질문이 없이 자유롭게 사업체 명을 쓰도록 하고 있으며, 특별한 설명도 존재하지 않는다. 실제 사업체 관련조사는 대체로 이와 같이 개방형으로 특별한 질문이 없는 경우가 많다.

사업체 대상 조사는 일반인 대상조사에 비해 응답협조를 받기가 더욱 어렵다. 특히 사업체의 매출 등과 같은 민감한 정보는 응답에 대한 거부감이 매우 크다. 대부분 사업체 대상 조사에서는 이런 거부감이 큰 정보들이 포함되어 있기 때문에, 구체적인 사업체를 확인할 수 있는 설문은 특히 주의해야 한다.

물론 자료 검증을 위해, 특정 사업체와 응답자를 명시하는 정보를 담아야 하는 경우들이 대부분이지만, 그런 경우라도 응답자들에게 왜 그 정보가 필요한지에 대한 설득이 필요하다.

② 연락처와 함께 묻는 경우

A. 전국 물류 현황조사

사업소명			
소재지	주소		
	전화번호	(지역번호) - () - ()	

B. 기업경기 전망조사표

기업체명			
주소			
전화		e-mail 주소	

전통적으로는 A와 같이 전화번호만 묻거나, FAX번호를 묻는 양식을 보였지만, 점차 B와 같이 이메일이나 홈페이지를 묻는 경우가 늘고 있다. B의 경우나 A의 경우 모두, 지역 분류를 위해서는 개괄적으로 응답을 받으면 되고, 추후 검증을 위한 주소나 전화번호 중 한 가지만을 받는 것도 고려해 볼 필요가 있다.

③ 조직형태와 사업체 구분 등을 묻는 경우

A. 어업법인 사업체 통계조사

① 사업체명			② 대표자명			
③ 전화번호	사무실(사업장) : () -					
④ 소재지	시·도	시·군·구	읍·면·동	리	번지	
⑤ 조직형태	10. 영어조합 30. 일반회사 40. 국가·지방자치단체 50. 생산자단체 60. 학교 70. 기타					
⑥ 사업체 구분	1. 단독사업체 2. 본사·본점 3. 지사·지점·분점					
	▶ 사업체 구분이 「3. 지사·지점·분점」인 경우만 작성					
	본사명			전화번호	() -	
소재지	시·도	시·군·구	읍·면·동	리	번지	

사업체 개요의 경우 기본적으로 개방형 질문들로 구성이 되어 있으며, 특별한 질문이 없이 표를 주고 스스로 기입하게 하는 형식으로 조사가 이루어져 있다. 이는 간결하고 직접적이라는 장점은 있지만, 구체적인 지시가 없고 강압적으로 느껴져서 응답자들의 응답률에 영향을 미칠 수 있다.

나) 업종

업종의 묻는 방식은 개방형인가 폐쇄형인가 크게 두 가지로 나누어진다. 또한 선택하는 방식뿐만 아니라 묻는 방식에 따라 ‘업종’이라고 직접적으로 묻는 경우도 있었고, 이해를 돕기 위해 주요생산품, 혹은 사업 내용을 묻는 경우도 있었다.

업종의 경우는 개방형이 많은 문제가 있다. 조사연구원은 업종 분류에 대한 지식을 충분히 갖고 있겠지만, 업종에 대해 사회통념상 보편적인 분류기준을 공유하고 있는 것은 아니다. 따라서 업종분류 항목을 제시하고, 응답을 받는 것이 적합하다. 다만, 업종별 구체적인 할당을 가지고 조사를 하는 경우가 아니라면, C같이 업종 분류에 기타 항목이 들어가 있지 않을 경우, 응답자들이나 조사원이 응답을 표기하고 자료를 처리하는데 문제를 야기할 수 있다.

A 기업체 노동 비용 조사			
6. 주요 생산품명 또는 사업내용			
(1) _____			
(2) _____			
B. 기업시설투자 동향조사			
업	종	_____	
C. 신규 인력 채용동태 및 전망 조사			
업	종	① 제조업 ② 전기·가스 및 수도업 ③ 건설업 ④ 도매 및 소매업 ⑤ 운수업 ⑥ 통신업 ⑦ 금융 및 보험업	
D. 도소매업 동태 조사			
산업분류			

E. 국가 산업 단지 입주기업체 현황 조사서			
주 생산품		산업분류번호(5자리)	
_____		_____	
F. 점포경영 실태 조사			
(06) 업 종 (* 하나만 선택)	① 농산물 ② 축산물 ③ 수산물 ④ 가공식품 ⑤ 의류 및 신발 ⑥ 가정용품 ⑦ 음식점업 ⑧ 기타소매업 ⑨ 근린생활서비스	(07) 주 취 급 품 목	① ② ③ ④ ⑤ (* 자유롭게 기재해 주십시오)
	_____		_____

다) 종업원 수

A. 신규 인력 채용동태 및 전망 조사표

종업원 수
(상용근로자기준)

B. 사업체의 장애인고용 실태 조사

문 1) 귀사의 상시근로자는 총 몇 명입니까? _____명
 (※ 상시근로자는 근로계약 형태와 상관없이 매일 실근로일수가 15일 이상인 자를 의미합니다)

C. 사업체의 장애인고용 실태 조사

문 1) 귀사의 근로자 현황을 총서상 지위별로 나누어 각 빈칸에 적어주시기 바랍니다(2009년 6월 말 기준).

총서상 지위	총근로자수	상시근로자수	장애인근로자수
전체	()명	()명	()명
(1) 상용직	()명	()명	()명
(2) 임시직	()명	()명	()명
(3) 일용직	()명	()명	()명
(4) 기타	()명	()명	()명

※ 상용직은 고용계약기간이 1년 이상의 정규직, 임시직은 1개월 이상 1년 미만, 일용직은 1개월 미만인 자를 말하고, 상시근로자는 실근로일수가 월평균 15일 이상인 자를 말합니다. 그리고 장애인근로자는 장애인복지법에 의한 등록장애인과 국가유공자등예우및지원에관한법률에 의한 국가유공자를 의미합니다.
 ※ 상시근로자는 실근로일수가 15일 이상인 자를 의미합니다. 즉, 상용직과 임시직의 경우는 모두 상시근로자에 포함됩니다.

A는 가장 많이 이용되는 종업원 조사표이다. 하지만 A같은 경우라고 하더라도 B나 C처럼 상시 근로자수를 기입하는 경우, 상시 근로자의 기준을 명기해 주는 것이 좋다.

A. Workplace Employment Relations Survey 2004 financial

2 Employment

How many employees were employed, on average, over the period?

Please give separate figures for those working full-time (30 hours or more per week) and those working part-time (fewer than 30 hours per week)

Number of full-time employees 2136-2141

Number of part-time employees 2142-2147

Include:

- Employees on permanent, temporary and fixed-term contracts
- Staff hired on a temporary basis from an employment agency
- Freelance staff

A는 전형적인 영국의 종원업 조사표 이다. 상시 근로자의 기준, 종업원의 정의 등 혼동을 하거나 누락할 수 있는 부분을 상세하게 적어주고 있다.

라) 매출액

매출액의 경우도 개방형 질문으로 만드는 경우가 많았다. 매출액의 경우 단위와 기준이 질문에 따라 정해지는 경우가 많은데 이 경우도 역시 기준에 대한 설명이나 강조를 하여 응답자들의 응답을 도와야 할 것이다.

A의 경우, 매출액을 천원단위로 적되, 매출액, 연간 수입액, 경상비 지출액을 구분해서 차례로 기입하게 되어 있지만 명확하지 않다. 응답자들이 각각을 어디에 기록해야 할지 몰라, 분명히 기입상의 오류사례들이 나타날 것이다. 또한 매출액과 연간 수입액을 구분해서 적게 했다면, 매출액과 연간 수입액이 어떻게 다른지를 설명하는 부분이 제시되었어야 한다.

A. 인천서비스업 동태조사

년 월간 매출액 (단위: 천원) (영업수입액, 경상경비지출액)	
_____	천원
_____	천원
_____	천원

B. 부천시 경기 지표조사

매출액
만원

C. 전국 폐기물 통계 조사표

3. <u>년</u> 간 매출액	()
----------------------	-----

① 1000만원 미만	② 1000만원 ~ 5000만원	③ 5000만원 ~ 1억원
④ 1억원 ~ 2억원	⑤ 2억원 ~ 5억원	⑥ 5억 ~ 10억원
⑦ 10억원 ~ 20억원	⑧ 20억원 ~ 30억원	⑨ 30억원 ~ 50억원
⑩ 50억원 이상		

D. 기초 통계 조사표

9. 연 간 총매출액	* 총매출액(출하액, 판매액, 기상액, 예산집행액, 지원금 등)								* 연가영업한 개월수 <input type="text"/> 개월					
									* 월평균 매출액					
	십조	조	천억	백억	십억	억	천만	백만원	조	천억	백억	십억	억	천만
:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:

C의 경우, 설사 밑에 보조적인 급간이 제시되어 있더라도 단위가 제시되어 있지 않아 이 또한 코딩이나 자료처리과정중에 오류를 발생시킬 수 있다. 다만 밑에 제시된 범주로 오류가능성이 줄어들기는 하지만, 마찬가지로 급간이 범주별로 달라 자료 분석에서 다소 문제가 발생될 소지가 있다.

D의 경우에는 항목 위에 단위 및 그에 대한 정의를 표기해 놓아, 다른 설문에 비해 비교적 정확한 응답과 확인이 용이하도록 디자인되어 있다.

A. Workplace Employment Relations Survey 2004 financial

1 Turnover (excluding VAT)

What was the total amount received in respect of sales of goods and services during the period stated above?

Total turnover £ 000 2125-2132

Include:

- Sales of goods of own production
- Work done on customers' materials
- Income from services provided
- Sales of goods purchased and resold without further processing, including retail turnover
- Progress payments on work in progress

Exclude:

- VAT
- Sales of fixed assets
- Output for own final use
- Grants

B. Workplace Employment Relations Survey 2004 financial

4 Financial amounts should be rounded up or down to the nearest £1,000, as below.

For example, if your answer is £576,326, round this to £576,000 and fill in the boxes as indicated:

£ 5 7 6 000

If your answer is £672, round this to £1,000 and fill in the boxes as indicated:

£ 1 000

If your answer is less than £500, write NIL in the boxes as indicated:

£ N I L 000

영국 조사표의 경우 A와 같이 매출액에 대해 상당히 상세하게 설명해 주고 있다. 포함되는 항목과 빠지는 항목을 분류해서 순서대로 기입해 줌으로써 응답자가 더 정확한 응답을 하게 도와주고 있으며, B에서와 같이 기입의 방법의 실례를 들어주면서 응답자의 편의성을 높여주고 있다.

마) 자본금

A. KDB 산업경기 전망 조사

자본금
_____억원

B. 건설업(정보통신)통계 조사표

4. 자본금(자산) ○ 정보통신공사업 기업단위요강에 의해서 인정 된 금액을 기재 (정보통신공사업 등록수업상의 실질자본금)	구 분	초 천	백	십	억	천	백	십	만	천
	(1) 자 본 금									

C. 전국 폐기물 통계조사표

1. 자본금	()
	※ 아래의 해당 번호

① 1000만원 미만	② 1000만원 ~ 5000만원	③ 5000만원 ~ 1억원
④ 1억원 ~ 2억원	⑤ 2억원 ~ 5억원	⑥ 5억 ~ 10억원
⑦ 10억원 ~ 20억원	⑧ 20억원 ~ 30억원	⑨ 30억원 ~ 50억원
⑩ 50억원 이상		

A의 경우 가장 기본적인 형태의 질문으로 이러한 방식을 사용하는 경우 마지막에 단위에 신경을 못 써서 잘못된 응답이 나오는 경우가 있다. 이를 방지하고 자본금에 정확한 규정을 짓기 위해서 B형태의 질문을 사용하기도 한다. 또한 자본금 역시 매출액과 마찬가지로 금액인 만큼 매출액과 마찬가지로 범주화를 시켜서 응답을 유도하는 것이 C의 형태이다.

사업체 조사표 경우 많은 경우 규정된 형식이 없어서, 우선 많이 등장하는 항목인 사업체 개요와, 업종, 종업원, 매출액과 자본금에 대해 살펴 보았다. 가장 기본적인 개요조차 틀이 없을뿐더러 대부분의 질문이 개방형으로 특별한 지시나 질문없이 응답을 하게 되어 있다.

그래서 매출액이나 자본금과 같이 민감한 부분이면서 범주화가 가능한 것은 가급적 범주화를 통해 응답자 편의성을 높여주고, 지나치게 표로 되어 있어서 답답하고 응답하기 힘든 느낌이 든다는 것을 생각해 보면 좀 더 부드러운 설문지의 어감에 대해 고민해 봐야 할 필요가 있을 것이다.

3) 만족도 관련 조사표 분석

조사에서는 다양한 방법으로 만족도를 평가한다. 실제 조사표에 등장하는 만족도 관련 설문들을 토대로, 각각 어떤 특징들이 있는지와 잠재적으로 문제가 있는 설문항목은 어떤 것인지를 검토해 보도록 하겠다.

가) 척도

앞에서도 언급한 바와 같이 어떤 척도를 사용하는 것이 적합한지에는 조사 목적과 질문의 내용, 응답자 요인에 따라 다양하다. 만족도나 다른 문항에 관한 내용을 보기 전에 일반적으로 쓰이는 척도의 실례를 보면 다음과 같다.

① 2점 척도

A. 전국 보육 교육 이용 및 욕구 실태조사	
19. 더 좋은 보육 및 교육을 제공하는 기관이 있다면, 비용을 더 많이 내더라도 이용할 의사가 있으십니까?	
① 있다(질문 19-1로)	② 없다
B. 전국 보육 교육 이용 및 욕구 실태 조사	
5. 정부의 교육과 보육 예산은 국민세금으로 충당되고 있습니다. 보육이나 교육 서비스의 질을 높으려면 예산이 늘어나야 하는데, 보육 또는 교육에 쓰일 예산을 확충하기 위하여 세금을 추가로 더 부담하실 의향이 있으십니까?	
① 있다	② 없다 ③ 잘 모르겠다

A의 경우 응답자들의 찬성과 반대를 묻는 전형적인 2점 척도로, B의 경우 2점 척도의 모습을 따르고는 있지만, 중립적인 성향의 질문을 삽입해서 3점 척도로 질문을 했다. 어느 쪽이 더 바람직한가는 설문 환경에 따라 다르다. 다만 이 경우, A는 추가 질문을 위한 선택 설문의 기능도 갖고 있기 때문에, 3점 보다는 2점 척도가 적절하다고 볼 수 있다. B의 경우 ‘잘 모르겠다’라는 중립 항목을 포함시켜 응답자들의 응답 편의성을 고려하기는 했지만 3점 척도는 주의해서 사용해야 한다. 왜냐하면 5점이나 7점 척도의 경우 중립 항목은 5개나 7개 중의 하나이기 때문에 중립항으로 응답이 집중되는 경향이 있더라도 그런 편향이 많은 응답항목 중의 하나이기 때문에 편향 가능

성이 상대적으로 적다. 하지만 3점 척도의 경우 중립항이 3개 중의 하나이기 때문에, 질문내용에 따라서는 중립항으로 응답이 50% 이상 집중될 가능성도 있다. 물론 실제 태도가 그렇더라도 분석에서 자료로서의 정보가치가 크게 낮아질 가능성이 있다. 이럴 경우는 질문자체를 보다 긍정/부정의 태도를 보다 분명하게 응답할 수 있는 방식으로 질문을 수정하던가 아니면 3점 척도에서 중립항을 제외시키는 방식으로 설문을 수정할 수 있다.

② 4점 척도

A. 전국 보육 교육 이용 및 육구 실태조사

10. 이 기관의 이용시간에 대해서 평소 어떻게 생각하십니까?

① 매우 만족한다 ② 만족한다
③ 불만족한다(질문 10-1로) ④ 매우 불만족한다(질문 10-1로)

↓

B. 전국 보육 교육 이용 및 육구 실태 조사

31. 이 아이가 이용하는 기관의 시설이나 서비스의 질적 수준에 어느 정도 만족하십니까?

구분	만족 여부			
	1. 매우 만족	2. 만족	3. 불만	4. 매우 불만
01) 원장	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

C. 한국 교육 고용 패널 조사

101. 현재 고민이나 걱정거리에 대한 질문입니다. 해당하는 곳에 표시해 주십시오.

문항	고민이나 걱정이 없다	고민이나 걱정이 있다		
		보통이다	심각하다	매우 심각하다
1) 공부·학교 성적 문제	①	②	③	④

4점 척도는 2점 척도에 정도를 조금 더 세분화시킴으로서 찬/반의 태도가 분명한 2점 척도의 장점과 태도의 강도로 조금 더 세분화시켜 분석할 수 있다는 척도형의 장점을 결합한 척도이다. A와 B의 경우 전형적인 4점 척도의 모습을 보여주며 ‘매우’라는 부사어를 사용해 긍정과 부정을 강함과 약함으로 표현하고 있다. C의 경우는 다른 척도와는 척도의 균형이 맞지 않고 있다. 이런 경우 청소년들이 공부나 학교성적에 걱정거리가 많은 것으로 나타날 경우, 실제로 그런 것이 아니라 척도 자체가 그렇게 구성되어 있기 때문에 그런 응답이 나왔을 수도 있다는 반론에 대해 전혀 대응할 논리가 없다.

결국 자료를 수집해 놓고도 응답항목 자체의 불균형성 때문에 자료로서의 가치를 크게 떨어뜨리게 된다.

이 경우는 실제 청소년들이 공부나 학교성적에 걱정이 많다고 하더라도, 척도의 균형을 맞추기 위해서는 걱정거리가 ‘매우 많다’, ‘많은 편이다’, ‘없는 편이다’, ‘거의 없다’ 등으로 구성하는 것이 적절하다.

③ 5점 척도

5점 척도의 경우, 국내에서 척도형으로 가장 일반적으로 그리고 쉽게 사용하는 척도이다. 한글의 경우 정도를 나타내는 부사들은 ‘아주’, ‘매우’, ‘약간’, ‘조금’, ‘어느 정도’, ‘웬만큼’, ‘~한 편’ 등이 있는데, 사실 그 정도들이 명확하게 구분되는 것이 아니다. 그래서 정도를 나타내는 부사를 이용할 경우 대략 두 부류로 구분된다. ‘매우’, ‘아주’ 라는 정도가 강한 부사와 기타 정도가 약한 부사로 나뉠 수 있다. 그런 점에서 국내에서는 긍정의 정도와 부정의 정도 각각 2개, 그리고 중립항으로 구성된 5점 척도가 가장 일반적으로 사용된다. 그래서 ‘매우 긍정’ - ‘약간 긍정/긍정인 편’ - ‘중립’ - ‘약간 부정/부정인 편’-‘매우 부정’의 순의 5점 척도를 만들 수 있다.

다만 긍정과 부정과 같이 양쪽에 반대의 개념을 대치시키는 경우가 아닌 단일 단어에 부정어를 사용할 경우는 애매해 진다. 예를 들어, ‘매우 그렇다’ - ‘약간 그렇다’ - ‘그저 그렇다’까지는 5점 척도에서 한쪽 정도와 중립항까지는 문제가 없는데, 부정어를 사용해야 하는 경우, ‘별로 그렇지 않다’ - ‘전혀 그렇지 않다’를 사용해서 긍정과 대구를 이룬다. 여기서의 문제는 ‘매우’와 ‘전혀’, ‘약간’과 ‘별로’가 정말 대구로서의 등간성을 갖느냐의 문제가 제기된다. 실제로는 그에 대한 경험적인 검증자료는 없다. 다만 그렇게 가정하고 이용하기는 하지만, 가능하다면 양쪽 끝에 반대 어휘를 사용해서 동일한 부사를 사용하는 것이 바람직하다. 이런 점을 고려할 때, B와 C의 경우 ‘매우’와 ‘전혀’가 대구로서 등간성을 갖느냐의 미묘한 문제를 갖는다. 반면에 A, D, E는 사용되는 부사가 조금 차이가 있지만, 동일한 대구를 사용했다는 측면에 문제가 없어 보인다.

A. 의류제조업체 기초 실태 조사

22. 현재 귀사의 생산능력에 비추어, 생산관련 인력의 현황은 어떠한 편입니까?(√)

① 매우 부족한 편 ② 부족한 편 ③ 적당한 편 ④ 풍족한 편 ⑤ 매우 풍족한 편

B. 한국 교육 중단 조사

4. 다음 진술문에 동의하는 정도에 ●표 하시오.

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
전생님은					
1) 학생들이 조용해질 때까지 오랫동안 기다려야 한다	<input type="radio"/>				
2) 학생들을 도와주기 위해 노력을 많이 한다	<input type="radio"/>				

C. 한국 교육 고용 패널조사

19. 평소 강의태도와 관련된 질문입니다. 해당하는 곳에 표시해 주십시오.

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1) 출석을 성실히 한다	①	②	③	④	⑤

D. 한국고용 패널 조사

71. 그 직업에 대해 얼마나 잘 알고 있는지 그 정도를 표시해 주십시오.

항 목	전혀 모른다	잘 모른다	약간 안다	잘 안다	매우 잘 안다
1) 업무 내용(하는 일) 및 근무 환경	①	②	③	④	⑤

E. 부품 소재 산업 경기 전망 조사표

1. 2002년 귀사의 기업 경영 및 2003년 기업 경영 전망은 ?

2002년(추정)	2003년(전망)
<input type="checkbox"/> 크게 호전(15% 이상)	<input type="checkbox"/> 크게 호전(15% 이상)
<input type="checkbox"/> 대체로 호전(6~15%)	<input type="checkbox"/> 대체로 호전(6~15%)
<input type="checkbox"/> 거의 변화 없음(5~-5%)	<input type="checkbox"/> 거의 변화 없음(5~-5%)
<input type="checkbox"/> 대체로 악화(-6~-15%)	<input type="checkbox"/> 대체로 악화(-6~-15%)
<input type="checkbox"/> 매우 악화(-15% 이상)	<input type="checkbox"/> 매우 악화(-15% 이상)

한편 척도의 방향도 한번 검토해 볼 필요가 있다. A~D는 부정에서 긍정으로 척도가 배치되어 있고, E는 긍정에서 부정으로 척도가 배치되어 있다. 어떤 방식이 적절한 지는 질문의 내용에 따라 다르지만, 인간의 정보처리적인 관점에서 봤을 때는 다른 조건이 동일할 때 부정적인 판단이나 정보일수록 정보가가 높아진다. 즉, 일반적으로는 긍정 척도가 정박점이 되어 먼저 배치시키는 것이 인간의 정보처리방식에 보다 일치한다.

④ 7점 척도

A. 부품 소재산업 경기 전망 조사표

[문 10] 귀사의 2005년 4/4분기 자금사정은 전분기(2005년 3/4분기)에 비해 어떻습니까? *	
<input type="radio"/> 매우 악화	<input type="radio"/> 상당히 악화
<input type="radio"/> 약간 악화	<input type="radio"/> 거의 동일
<input type="radio"/> 약간 호전	<input type="radio"/> 상당히 호전
<input type="radio"/> 매우 호전	

B. 부품 소재산업 경기 전망 조직

[문 12] 귀사 2006년 1/4분기 경영실적은 전분기(2005년 4/4분기)에 비해 어떻게 전망하십니까? (이하 모든 설문에서 괄호 안의 수치는 계절요인을 제외한 전분기 대비 증가율 의미합니다.) *							
	매우 감소(-10%미만)	상당히 감소(-9~-5%)	감소(-4~-1%)	보통(0%)	증가(1~4%)	상당히 증가(5~9%)	매우 증가(10%미만)
(1) 매출액	<input type="radio"/>						
(2) 국내시장출하	<input type="radio"/>						

최근에는 국내에서도 7점 척도를 자주 사용한다. 이때 사용하는 부사는 예를 들면, ‘매우 만족-만족-만족하는 편-보통-불만인 편-불만-매우 불만’ 등과 같이 배열해서, ‘매우’와 ‘약간’ 사이에 부사를 생략하는 방식을 사용한다. 이럴 경우 5점 척도에 비해 태도를 보다 세분화시켜주면서도 어느 정도 언어적으로 보완해 줄 수 있다. 하지만 위의 예에서는 우선 B의 경우 부사로 ‘매우 감소-상당히 감소-감소’의 방식으로 정도를 표현했는데, 다소 논란의 여지가 있다. ‘상당히’는 ‘매우’보다 과연 약한 정도냐 아니면 표현상의 완곡한 표현이냐, 그리고 ‘상당히 감소’보다 ‘(분명한) 감소’가 더 약한 표현이냐 등에서 문제의 소지가 있다.

A의 경우는 하나 더 나아가서 척도를 이중으로 배치해놔서 응답하기가 더욱 헷갈리게 만들었다. 척도형의 경우, 척도값, 언어적 표현 뿐아니라, 척도를 일렬로 배열하므로 해서 응답자가 판단하기 쉽게 만들어야 하는데, A의 경우는 그 점을 간과한 것 같다.

⑤ 11점 척도

앞서 언급했듯이 일상생활의 10진법과 유사하다는 측면에서 정도를 나타내는 부사 없이도 응답자들이 판단을 쉽게 할 수 있다는 장점이 있다. 하지

만 일상생활에 친숙하기 때문에 내재적인 편향이 있다. 학교성적이 0~100점은 11점 척도의 변형인데, 40점 정도면 극히 성적이 나쁜 것이고, 대략 70점 정도가 거의 평균 수준이다. 비슷하게 다른 10진법 체계에서도 물리적인 정도가 아니고 사회적인 현상을 기술할 때 전반적으로 정적인 방향으로의 편향이 있다. 그런 점에서 11점 척도는 5점이나 7점 척도에 비해 정적 편향이 더 크다는 점을 전제해야 한다. 11점 척도를 사용할 때, 주의할 점은 A와 같이 양쪽 극단 점수의 의미와 중간지점의 위치를 표시해주고 그 의미를 설명해 주는 것이 필요하다. B처럼 설명 없이 정도를 체크하라고 하면, A와 같은 경우보다 응답 자료의 분산이 커지게 된다.

A. 서울서베이(도시정책 지표 조사표 사업체용)

문1. 귀 사업체는 서울의 전반적인 사업환경에 대해 어느 정도 만족하십니까? 매우 불만족스럽다는 0점, 매우 만족스럽다는 10점으로 하여 귀사에서 느끼는 만족도를 표시해 주십시오.

매우 불만족 보통 매우 만족

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

B. 정보격차지수 및 실태조사

문27) 다음은 일상활동 부문별 인터넷 이용 비중을 알아보기 위한 문항입니다. 평소 귀하께서 인터넷을 사용하여 다음의 활동들을 얼마나 하시는지 그 비율을 체크해 주십시오. 모든 항목에 대해 응답해 주십시오.

☑ 기입 예	"평소 귀하께서 제품을 구입할 때, 10번 중 1번 정도는 인터넷을 통해 제품을 구입하신다면" 아래와 같이 체크하시면 됩니다.
	0.....1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10

일상활동 부문	인터넷 이용 비중
1) 일상생활, 업무, 학업 등에 필요한 정보 및 자료 찾기 (정부 및 선거관련 정보 등도 포함)	0-1-2-3-4-5-6-7-8-9-10

여태까지 각 척도에 대해 살펴보았다. 조사자의 입장에서는 응답자에 관련된 자료가 많은 것이 좋지만, 많은 자료를 얻기 위해서는 그만큼 척도 사용에 주의해야 할 필요가 있다. 특히 이러한 척도의 등간성을 유지하기 위해 많은 주의를 기울여야 할 것이다. 등간성을 유지하기 위해서는 쉽게는 부사어를 이용하는 방법부터 구체적인 예나 수치를 들어 주는 방법 등이 있다.

또한 척도에 관련된 질문은 ‘하십니까?’, ‘생각하십니까?’, “평가해주십시오”라는 식으로 딱딱한 질문이 되는 경우가 많으므로 시각적으로 흥미를 주는 방법의 척도를 이용해 보는 것도 좋다.

나) 질문방식

앞에서 척도에 관해 살펴 본 만큼 이제부터는 질문 방식에 대해서 살펴 보고자 한다. 살펴볼 문항은 이제부터 만족도, 동의정도, 인지도, 효과, 빈도의 순으로 보도록 하겠다.

① 만족도

척도를 가장 많이 사용하는 내용 중의 하나가 만족도 평가이다.

A. 사업체의 장애인고용 실태조사	
문14) 현재의 직장생활에 대하여 어느 정도 만족하십니까?	
1. 매우 만족스럽다.	2. 만족스럽다.
3. 그저 그렇다(보통이다).	4. 불만족스럽다.
5. 매우 불만족스럽다.	
B. 전국 보육 교육 이용 및 육구 실태 조사	
10. 이 기관의 이용시간에 대해서 평소 어떻게 생각하십니까?	
① 매우 만족한다	② 만족한다
③ 불만족한다(질문 10-1로)	④ 매우 불만족한다(질문 10-1로)

A와 B를 비교하면, A가 만족도를 직접적으로 질문한 반면, B는 응답 항목에서 질문의 내용을 이해하게끔 설문을 구성하였다. 특별한 이유가 없는 한 B와 같은 방식보다는 A와 같은 방식이 보다 적절하다. 다만 좀 더 엄격하게 한다면, “***에 대해서 얼마나 만족, 혹은 불만이십니까? 매우 만족, 약간 만족, 그저 그렇다, 약간 불만, 매우 불만 중에서 00님의 생각에 가장 가까운 것을 말씀해 주십시오.” 등과 같은 방식으로 응답 항목까지 질문에 포함시키면 보다 분명해진다. 특히 응답 항목이나 보기를 볼 수 없는 전화 조사의 경우는 이런 방식을 반드시 사용해야 한다.

② 동의 정도

만족도와 비슷하게 특정 태도에 대한 동의정도를 묻는 설문에서도, 미리 질문 서두에 “다음은 ***에 관한 사람들의 의견입니다. 00님은 다음 각각의 의견에 대해 얼마나 찬성 혹은 반대하시는지, 00님의 의견에 가장 가까운 항

목을 말씀해 주시기 바랍니다.” 와 같이 설명을 하고, 개별 면접일 경우 조사원이 반드시 척도에 대한 보기를 제시하는 것이 적절하다. 이처럼 특정한 의견에 대한 태도를 표명할 경우, 응답자들은 사회적인 규범이나 당위에 일치하는 방법으로 응답하려는 경향이 있다. 따라서 가능하면, 각각의 의견에 맞는 답이 있는 것은 아니다 라든가, 사람들은 다양하게 개인의 의견을 표현한다라고 하는 응답자의 솔직한 응답을 고취시키는 설명이 포함되면 더욱 좋을 것이다.

A. 한국 교육 중단조사

4. 다음 진술문에 동의하는 정도에 ●표 하시오.

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
선생님은					
1) 학생들이 조용해질 때까지 오랫동안 기다려야 한다.	<input type="radio"/>				
2) 학생들을 도와주기 위해 노력을 많이 한다.	<input type="radio"/>				

③ 특정 사안/대상에 대한 인지

B. 한국 교육 교용 패널 조사

71. 그 직업에 대해 얼마나 잘 알고 있는지 그 정도를 표시해 주십시오.

항 목	전혀 모른다	잘 모른다	약간 안다	잘 안다	매우 잘 안다
1) 업무 내용(하는 일) 및 근무 환경	①	②	③	④	⑤

특정 사안이나 대상에 대한 인지여부나 인지정도를 묻는 설문을 종종 사용한다. 보통 이런 설문은 조사표의 앞쪽에 있게 된다. 그래서 특히 주의해야 할 점은 이 질문이 자칫 응답자의 지식을 판단하는 질문으로 인식하게 해서는 안 되며, 태도의 일환으로 인식하게 해야 된다는 점이다. 응답자의 지식을 묻는 질문으로 인식할 경우 응답자의 거부가 매우 높아질 수가 있고, 경우에 따라서는 조사협조 거부로 이어질 수도 있다.

그런 점에서 응답자의 거부감을 조금 완화시키기 위해 B처럼 척도를 사용해서 질문할 수가 있다. 다만, B에서는 척도의 균형성 깨어져 있기 때문에 이를 4점 척도로 바꾸던가 하는 방법으로 수정해야 할 것이다.

④ 현상 평가

A. 한국 교육 개발원 교육 여론 조사

5. 학교 폭력 문제를 해결하기 위한 정부의 노력은 어느 정도 효과가 있다고 생각하십니까?

매우 효과 있음	어느 정도 효과 있음	보통	별로 효과 없음	전혀 효과 없음	전혀 이는 바가 없다
①	②	③	④	⑤	⑥

B. 한국 교육 개발원 교육 여론 조사

● 우리나라에서는 개인이 교육을 많이 받으면 받을수록 다음의 측면에서 개인에게 어떤 영향을 미친다고 생각하십니까?

	매우 크다	다소 크다	보통	다소 작다	매우 작다
36. 경제적 부의 증대에 대한 영향	①	②	③	④	⑤

C. 한국 교육 고용 패널 조사

116. 중·고등학교에서 받은 경제교육이 다음 항목에 도움을 준다고 생각하십니까?

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1) 경제현안이나 문제의 이해(양극화, 실업 등)	①	②	③	④	⑤

특정 사안에 대한 평가는 다른 태도설문과 비슷하다. 하지만 A와 B의 경우처럼 어떤 정책에 대한 평가를 하는데, 그런 정책이 얼마나 효과가 있느냐 하는 평가는 세심한 주의가 요구된다. 즉, 특정 정책집행이 잘한 일이나에 대한 평가와 그래서 효과가 있을 것이냐에 대한 평가는 전혀 다른 의견일 수 있다. 하나의 현상에 대한 평가에 은연중에 이런 중의적인 기준을 설문으로 만들면 나중에 의미를 분석하는데 매우 곤혹스러울 수가 있다. 특히 A의 경우가 그 대표적인 경우이다. 정부가 학교폭력을 근절하기 위한 정책 집행은 잘했지만 효과는 별로 없을 것 같다고 생각하는 응답자들이 의외로 많을 것이다.

반면에 B의 경우는 질문이 매우 꼬여 있거나 복잡한 경우이다. 물론 “경제적 부의 증대에 대한 영향”이라면 (교육을 많이 받을수록) 돈을 많이 벌 가능성이 높다는 의미인데 우선 일반인들에게 이해하기 어려운 개념을 사용했고, 그럴 가능성은 없지만 경제적 부의 증대에 대한 영향이 부정적으로 생각해도 마찬가지로 ‘매우 크다’로 응답할 수 있으므로, 정 반대의 태도를 가진 사람이 같은 응답을 할 수도 있다.

C의 경우, ‘경제교육’이 ‘경제현안이나 문제의 이해(양극화, 실업 등)’에 얼마나 도움을 주느냐의 질문에 평가항목이 되는 경제 현안을 부의 분배문제로 집중하게 은연중에 만듦으로서 응답을 왜곡시킬 수 있다.

⑤ 빈도

A. 원자력 산업 실태 조사표

10. 실태조사 관련 설문

가. 원자력산업실태조사 결과보고서에 나타난 통계 자료를 열람·활용한 실적이 있습니까? 답

① 자주 열람·활용한다 ② 필요시 열람·활용한다 ③ 열람한 적이 없다

B. 한국 교육 고용 패널 조사

28. 부모님(또는 보호자)와 함께 다음 활동을 얼마나 자주 합니까?

문항	전혀 하지 않음	몇 년에 한번	일 년에 몇 번	한 달에 몇 번	일주일에 몇 번
1) 외식하기	①	②	③	④	⑤

특정 행동에 대한 빈도를 묻는 설문은 빈도의 급간을 정하는 것에 세심한 주의가 필요하다. 이는 사전조사를 거쳐서 보다 실제적인 급간을 정하지 않을 경우, 추후 분석과정에서 자료가 쓸모없게 되는 경우들이 있다.

이상으로 조사표 설계과정에서 나타나는 여러 가지 고려사항을 몇 가지 예를 중심으로 살펴보았다. 이미 예에서 보았듯이, 이것 이외에도 조사표 설계과정에서 숨어있는 왜곡의 가능성이나 부정확한 질문의 가능성은 무수히 많다. 조사의 전체과정 중에서 숙련된 조사전문가가 가장 실수를 많이 하는 부분을 꼽으라면 우선 첫째가 조사표 설계일 것이다. 조사표 설계에서 가장 염두에 두어야 할 점은 바로 조사표는 연구원이 만들지만, 실제로는 조사원과 응답자가 커뮤니케이션을 할 때 사용한다는 점이다. 즉, 응답자와 조사원의 정보처리과정과 커뮤니케이션 과정을 고려하지 않고 조사의 목적만을 가지고 책상에서 만든 조사표는 의도하지 않은 자료의 왜곡가능성을 많이 가질 수밖에 없다. 따라서 조사표 설계에서 실수 하지 않으려면 많은 경험과 실제 자료수집상황에 대한 이해, 그리고 세밀한 내용검토 이외에 왕도는 없다.

4) 실제 조사표 분석

이제까지 조사표에 관한 각 부분들을 살펴보며 각각의 문항 등에 관해서 살펴보았다. 이번 장에서는 실제 국내에서 쓰였던 ‘2005 인구주택총조사’의 조사표를 살펴보며 어떻게 하면 조금 더 좋은 조사표를 만들 수 있을지 함께 생각해 보도록 하자.

가) Introduction부분

Introduction부분은 조사의 필요성과 사용처를 알려주는 부분이다. 이는 응답자들에게 조사에 참여하는 동기를 부여하는데 중요한 부분이라고 할 수 있다. 이런 중요한 Introduction부분이 ‘2005 인구주택총조사’의 조사표에서는 어떻게 다루어지고 있는지 살펴 볼 필요가 있을 것이다.

A. 2005 인구주택총조사 전수조사표 의 introduction 부분

2005 census

2005 인구주택총조사

주관: 통계청 실시: 서울특별시

2005년 11월 1일 0시 현재 촬영이나 주민등록과는 관계없이 실제로 이 가구에서 같이 살고 있는 모든 사람을 대상으로 조사합니다.

이 가구에서 조사에 포함되는 사람

- 출생, 전이생, 사망, 입원 등으로 일시 이탈 하신 외출자나, 국외에 있는 사람
- 선박, 항공기, 철도, 지하·공중버스 등의 탑승 승무원
- 해외군 출전 또는 공직근무유치로 근무 중인 사람, 가족과 함께 살고 있는 비정규직
- 구직이나 구직자를 상대로 일을 하거나 계약여부를 알 수 없는 미년자 1개월이 되지 않은 가족
- 속식을 함께 하는 가사도우(가정부와 유사한)

이 가구에서 조사에 포함되지 않는 사람

- 군인 및 전역후유치병사, 의무경찰 등의 입대자 가족
- 학업 때문에 외출에서 살고 있는 가족
- 직할 때문에 외출에서 살고 있는 가족
- 보육원, 양육원, 특수 병원, 부처 보호시설 등의 특수 시설에 거주하는 수용되어 있는 가족
- 2005년 11월 1일 0시를 기준으로 그 이후에 출생한 아이나 그 이전에 사망한 사람

시·도	시·군·구	읍·면·동	출·생·년	번	성	공통주택번호	동·호	조사구 번호	기차 번호	가구 번호	가구원 수
<p>• 는 조사원이 기입하는 단입니다.</p> <p>가구원 조사표 부수: 총 <input type="text"/> 명, 방문 <input type="text"/> 명</p> <p>비 고: <input type="text"/></p>											

A는 인구주택총조사의 Introduction부분이다. 이 조사에 참여해야 하는 이유나 사용처는 기재되어 있지 않고 ‘통계법에 의하여 모든 국민은 이 조사에 응답할 의무가 있으며...’ 라며 강압적인 분위기를 조성하고 있다. 이는 응답자들에게 조사에 참여해야 할 동기를 부여해주지 못하고, “국가에서 또 이상한 것을 시킨다.”라는 불평을 늘릴 수도 있으며, 이는 곧 응답률과 응답의 질 저하로 이어지게 된다.

B. Census of Population 2001의 1page



29 April

count me in

Census2001



England Household Form

Census Helpline 0845 301 2001 Text Phone for the Deaf 0845 303 2001 Website www.statistics.gov.uk

Name

Address

Postcode

CD

ED

Form Number

* Form **1** of

*Multi-form households only

To the Householder, Joint Householders or members of the household aged 16 or over

The Census is a count every ten years of all people and households in the country. Census information is used by central and local government, health authorities and many other organisations to allocate resources and plan services for everyone. The Office for National Statistics conducts the Census in England and Wales.

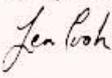
Completing your form

Completion of the Census form is compulsory under the Census Act 1920. If you refuse to complete it, or give false information, you may be liable to a fine. This liability does not apply to question 10 on religion. The requirement for you to return a completed form will not be satisfied until such a form has been received. If you need help, please contact the Census Helpline.

Confidentiality

The information you provide is protected by law and treated in strict confidence. The information is only used for statistical purposes, and anyone who discloses Census information improperly will be liable to prosecution. Census forms will be held securely. Under the current terms of the Public Records Act 1958, the data will be treated as confidential for a period of 100 years.

Thank you for counting yourself in.



national STATISTICS

Len Cook
REGISTRAR GENERAL FOR ENGLAND AND WALES

What you have to do

- ◆ Your household should complete this form in **black or blue ink**. Your household is:
 - one person living alone, or
 - a group of people (not necessarily related) living at the same address with common housekeeping - shared either a living room or sitting room, or at least one meal a day.
- ◆ This form covers five people. If there are more than five people in your household you will need an extra form.
- ◆ Identify household members in Table 1 (page 2). It will help you to complete the form if you use Table 2 to identify visitors.
- ◆ Answer the questions about your accommodation (page 3).
- ◆ Complete the relationship question (pages 4 and 5).
- ◆ Answer the remaining questions for every member of your household.
- ◆ Sign the Declaration and **post the form back** in the envelope supplied.

For help or extra forms, call the Census Helpline on 0845 301 2001 (local rate number).

Declaration

◆ To be signed after completing this form. Please check that you have not missed any pages or questions.

This form is completed to the best of my knowledge and belief.

Signature/s Date

B는 2001년 영국의 Census 조사표의 첫 페이지이다. 기밀 유지에 대한 세세한 설명, 조사에 대한 설명과 더불어 조사 대표자의 서명을 첨부함으로써 조사의 신뢰도를 높이고 있다. 마지막으로 주목해야 할 것은 하단에 있는 응답자의 서명과 선언이다. 이러한 선언은 응답자가 더 양질의 정보를 제공하게 되는 강력한 동기가 된다.

나) 설문지의 레이아웃 부분

A. 2005 인구주택총조사의 본조사 부분

1. 가구원에 관한 사항		①번 가구원	②번 가구원	③번 가구원	④번 가구원	⑤번 가구원
홍길동 ① 남자 ② 여자 46살 ① 남 ② 여 1960년 9월 15일 ① 양력 ② 음력	성명 성별 이 가구에서 살고 있는 분의 성명(이름)과 성별을 확인하여 기입하여 주십시오. 나이 초치이나 주민등록과 관계없이 집에서 세는 나이로 잘 살았습니까? 실제 생년월일은 양력 또는 음력으로 언제입니까?	① 남자 ② 여자 살 ① 남 ② 여 년 월 ① 양력 ② 음력	① 남자 ② 여자 살 ① 남 ② 여 년 월 ① 양력 ② 음력	① 남자 ② 여자 살 ① 남 ② 여 년 월 ① 양력 ② 음력	① 남자 ② 여자 살 ① 남 ② 여 년 월 ① 양력 ② 음력	① 남자 ② 여자 살 ① 남 ② 여 년 월 ① 양력 ② 음력
① 가구주 ② 가구주의 배우자 ③ 자녀 ④ 자녀의 배우자 ⑤ 가구주의 부모 ⑥ 배우자의 부모 ⑦ 손자녀, 그 배우자 ⑧ 중손자녀, 그 배우자 ⑨ 조부모 ⑩ 형제자매, 그 배우자 ⑪ 형제자매의 자녀, 그 배우자 ⑫ 부모의 형제자매, 그 배우자 ⑬ 기타 친·인척 ⑭ 기타 동거인	가구주와의 관계 이 분은 가구주와 어떤 관계입니까? * 가구주를 기준으로 어떠한 관계인지 해당되는 한 곳에만 표시합니다. * 가구주는 호주나 세대주와는 관계 없이 가구를 실질적으로 대표하는 사람입니다. * -는 가구주와 배우자 양쪽 다 해당됩니다.	① 가구주 ② 가구주의 배우자 ③ 자녀 ④ 자녀의 배우자 ⑤ 가구주의 부모 ⑥ 배우자의 부모 ⑦ 손자녀, 그 배우자 ⑧ 중손자녀, 그 배우자 ⑨ 조부모 ⑩ 형제자매, 그 배우자 ⑪ 형제자매의 자녀, 그 배우자 ⑫ 부모의 형제자매, 그 배우자 ⑬ 기타 친·인척 ⑭ 기타 동거인	① 가구주 ② 가구주의 배우자 ③ 자녀 ④ 자녀의 배우자 ⑤ 가구주의 부모 ⑥ 배우자의 부모 ⑦ 손자녀, 그 배우자 ⑧ 중손자녀, 그 배우자 ⑨ 조부모 ⑩ 형제자매, 그 배우자 ⑪ 형제자매의 자녀, 그 배우자 ⑫ 부모의 형제자매, 그 배우자 ⑬ 기타 친·인척 ⑭ 기타 동거인	① 가구주 ② 가구주의 배우자 ③ 자녀 ④ 자녀의 배우자 ⑤ 가구주의 부모 ⑥ 배우자의 부모 ⑦ 손자녀, 그 배우자 ⑧ 중손자녀, 그 배우자 ⑨ 조부모 ⑩ 형제자매, 그 배우자 ⑪ 형제자매의 자녀, 그 배우자 ⑫ 부모의 형제자매, 그 배우자 ⑬ 기타 친·인척 ⑭ 기타 동거인	① 가구주 ② 가구주의 배우자 ③ 자녀 ④ 자녀의 배우자 ⑤ 가구주의 부모 ⑥ 배우자의 부모 ⑦ 손자녀, 그 배우자 ⑧ 중손자녀, 그 배우자 ⑨ 조부모 ⑩ 형제자매, 그 배우자 ⑪ 형제자매의 자녀, 그 배우자 ⑫ 부모의 형제자매, 그 배우자 ⑬ 기타 친·인척 ⑭ 기타 동거인	① 가구주 ② 가구주의 배우자 ③ 자녀 ④ 자녀의 배우자 ⑤ 가구주의 부모 ⑥ 배우자의 부모 ⑦ 손자녀, 그 배우자 ⑧ 중손자녀, 그 배우자 ⑨ 조부모 ⑩ 형제자매, 그 배우자 ⑪ 형제자매의 자녀, 그 배우자 ⑫ 부모의 형제자매, 그 배우자 ⑬ 기타 친·인척 ⑭ 기타 동거인
① 안 받았음(여의하 포함) ② 초등학교 ③ 중학교 ④ 고등학교 ⑤ 대학(대학에 비한) ⑥ 대학원석사 과정 ⑦ 대학원 석사 과정 ⑧ 대학원 박사 과정	교육수준 정규 교육은 어디까지 받았습니까? * 교육신청자 신분상관이 인정되는 학제는 정규 교육으로 봅니다. * 검정고시에 합격한 경우는 정규 교육을 받은 것으로 인정합니다. * 초등학교 취학 이전의 아동은 "① 안 받았음(여의하 포함)"에 표시합니다.	① 안 받았음(여의하 포함) ② 초등학교 ③ 중학교 ④ 고등학교 ⑤ 대학(대학에 비한) ⑥ 대학원석사 과정 ⑦ 대학원 석사 과정 ⑧ 대학원 박사 과정	① 안 받았음(여의하 포함) ② 초등학교 ③ 중학교 ④ 고등학교 ⑤ 대학(대학에 비한) ⑥ 대학원석사 과정 ⑦ 대학원 석사 과정 ⑧ 대학원 박사 과정	① 안 받았음(여의하 포함) ② 초등학교 ③ 중학교 ④ 고등학교 ⑤ 대학(대학에 비한) ⑥ 대학원석사 과정 ⑦ 대학원 석사 과정 ⑧ 대학원 박사 과정	① 안 받았음(여의하 포함) ② 초등학교 ③ 중학교 ④ 고등학교 ⑤ 대학(대학에 비한) ⑥ 대학원석사 과정 ⑦ 대학원 석사 과정 ⑧ 대학원 박사 과정	① 안 받았음(여의하 포함) ② 초등학교 ③ 중학교 ④ 고등학교 ⑤ 대학(대학에 비한) ⑥ 대학원석사 과정 ⑦ 대학원 석사 과정 ⑧ 대학원 박사 과정
① 있다 ② 없다 ③ 불교 ④ 기독교개신교 ⑤ 개독교(천주교) ⑥ 유교 ⑦ 천주교 ⑧ 중산교 ⑨ 천도교 ⑩ 대종교 ⑪ 기타()	종교 종교가 있습니까? 있다면 어느 종교입니까?	① 있다 ② 없다 ③ 불교 ④ 기독교개신교 ⑤ 개독교(천주교) ⑥ 유교 ⑦ 천주교 ⑧ 중산교 ⑨ 천도교 ⑩ 대종교 ⑪ 기타()	① 있다 ② 없다 ③ 불교 ④ 기독교개신교 ⑤ 개독교(천주교) ⑥ 유교 ⑦ 천주교 ⑧ 중산교 ⑨ 천도교 ⑩ 대종교 ⑪ 기타()	① 있다 ② 없다 ③ 불교 ④ 기독교개신교 ⑤ 개독교(천주교) ⑥ 유교 ⑦ 천주교 ⑧ 중산교 ⑨ 천도교 ⑩ 대종교 ⑪ 기타()	① 있다 ② 없다 ③ 불교 ④ 기독교개신교 ⑤ 개독교(천주교) ⑥ 유교 ⑦ 천주교 ⑧ 중산교 ⑨ 천도교 ⑩ 대종교 ⑪ 기타()	① 있다 ② 없다 ③ 불교 ④ 기독교개신교 ⑤ 개독교(천주교) ⑥ 유교 ⑦ 천주교 ⑧ 중산교 ⑨ 천도교 ⑩ 대종교 ⑪ 기타()
① 없음 ② 부모 ③ 자녀 ④ 배우자 ⑤ 형제자매 ⑥ 기타 친인척	남북이산가족 북한에 헤어져 살고 있는 가족이나 친·인척이 있습니까? * 가장 가까운 사람 1명을 기준으로 표시합니다.	① 없음 ② 부모 ③ 자녀 ④ 배우자 ⑤ 형제자매 ⑥ 기타 친인척	① 없음 ② 부모 ③ 자녀 ④ 배우자 ⑤ 형제자매 ⑥ 기타 친인척	① 없음 ② 부모 ③ 자녀 ④ 배우자 ⑤ 형제자매 ⑥ 기타 친인척	① 없음 ② 부모 ③ 자녀 ④ 배우자 ⑤ 형제자매 ⑥ 기타 친인척	① 없음 ② 부모 ③ 자녀 ④ 배우자 ⑤ 형제자매 ⑥ 기타 친인척

우리나라의 조사표는 5명의 가구원을 기준으로 해서 설문지가 구성이 되어 있으며, 이 5명의 설문내용을 무리하게 한 페이지에 넣다보니 가독성도 나쁠 뿐만 아니라 산만해 보이기까지 하다.

B. Census of Population 2001의 본조사

Person 1	
1 What is your name? (Person 1 in Table 1) First name and surname <input type="text"/>	9 This question is not applicable in England. ▶ Go to 10
2 What is your sex? <input type="checkbox"/> Male <input type="checkbox"/> Female	8 What is your ethnic group? ♦ Choose ONE section from A to E, then ✓ the appropriate box to indicate your cultural background. A White <input type="checkbox"/> British <input type="checkbox"/> Irish <input type="checkbox"/> Any other White background, please write in <input type="text"/> <input type="text"/> B Mixed <input type="checkbox"/> White and Black Caribbean <input type="checkbox"/> White and Black African <input type="checkbox"/> White and Asian <input type="checkbox"/> Any other Mixed background, please write in <input type="text"/> <input type="text"/> C Asian or Asian British <input type="checkbox"/> Indian <input type="checkbox"/> Pakistani <input type="checkbox"/> Bangladeshi <input type="checkbox"/> Any other Asian background, please write in <input type="text"/> <input type="text"/> D Black or Black British <input type="checkbox"/> Caribbean <input type="checkbox"/> African
3 What is your date of birth? Day Month Year <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
4 What is your marital status (on 29 April 2001)? <input type="checkbox"/> Single (never married) <input type="checkbox"/> Married (first marriage) <input type="checkbox"/> Re-married <input type="checkbox"/> Separated (but still legally married) <input type="checkbox"/> Divorced <input type="checkbox"/> Widowed	10 What is your religion? ♦ This question is voluntary. ♦ ✓ one box only. <input type="checkbox"/> None <input type="checkbox"/> Christian (including Church of England, Catholic, Protestant and all other Christian denominations) <input type="checkbox"/> Buddhist <input type="checkbox"/> Hindu <input type="checkbox"/> Jewish <input type="checkbox"/> Muslim <input type="checkbox"/> Sikh <input type="checkbox"/> Any other religion, please write in <input type="text"/> <input type="text"/>
5 Are you a schoolchild or student in full-time education? <input type="checkbox"/> Yes ▶ Go to 6 <input type="checkbox"/> No ▶ Go to 7	11 Over the last twelve months would you say your health has on the whole been: <input type="checkbox"/> Good? <input type="checkbox"/> Fairly good? <input type="checkbox"/> Not good?
6 Do you live at the address shown on the front of this form during the school, college or university term? ♦ Only answer this question if you have answered 'Yes' to Question 5. <input type="checkbox"/> Yes, I live at this address during the school/college/university term ▶ Go to 7 <input type="checkbox"/> No, I live elsewhere during the school/college/university term	

반면에 영국의 조사표는 한 사람당 설문지를 배당함으로써 5명 이상의 대 가구에서도 무리 없이 조사를 진행 할 수 있으며, 우리나라의 조사표에 비해 가독성이 좋다. 이러한 가독성은 응답자의 기재실수를 줄여줄 뿐만 아니라 질문 내용을 이해하는데도 영향을 미치므로 가독성을 최대한 고려해야 한다.

다) 개별설문 부분

A. 2005 인구주택총조사 전수조사표

46살	주	띠	3 나이	이
1960년	호적이나 주민등록과 관계없이 집에서 세는 나이로 몇 살입니까?			
9월	15일	실제 생년월일은 양력 또는 음력으로 언제입니까?		
① 양력	② 음력			

B. Census of Population 2001

3 What is your date of birth?

Day	Month	Year
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

개별설문의 내용은 설문에 따라 각각 다르지만, 인구 특성인 나이를 살펴 보면 두 설문의 차이가 명확하게 보인다. 우리나라의 경우 앞서도 언급했지만, 조사연구원 중심으로 설계되어 있어 집에서 세는 나이, 띠, 실제 생년월일, 양력 음력을 묻는 등 지나치게 많은 정보를 묻고 있다. 반면 영국의 조사표는 탄생일을 묻는 것으로 끝내고 있다. 지나치게 개인정보를 요구 하면 결국 응답자들이 응답을 거부할 가능성이 높아지므로, 조사에 필요한 최적의 정보만 요구하는 것이 효율적이다.

C. 2005년 인구주택총조사 전수 조사표

이 가구는 아래에서 어디에 해당합니까?

- ① 가족으로 이루어진 가구
- ② 가족과 가족 이외의 사람이 함께 사는 가구
- ③ 1인 가구
- ④ 가족이 아닌 남남끼리 함께 사는 5인 이하의 가구
- ⑤ 가족이 아닌 남남끼리 함께 사는 6인 이상의 가구
- ⑥ 기숙사에 살고 있는 집단가구
- ⑦ 보육원 등 아동복지시설에 살고 있는 집단가구
- ⑧ 양로원 등 노인복지시설에 살고 있는 집단가구
- ⑨ 장애인복지시설에 살고 있는 집단가구
- ⑩ 기타 복지시설에 살고 있는 집단가구

→ 3.주택에 관한 사항 1번으로

D. Census of Population 2001

H8 Does your household own or rent the accommodation?

◆ *one box only.*

- Owns outright
▶ Go to **H10**
- Owns with a mortgage or loan
▶ Go to **H10**
- Pays part rent and part mortgage (shared ownership)
▶ Go to **H10**
- Rents
▶ Go to **H9**
- Lives here rent free
▶ Go to **H9**

C의 경우 6번에서 10번까지 응답한 사람들이 '3. 주택에 관한 사항 1번으로'이동을 해야 하는지 6번과 10번을 응답한 사람들만 이동을 해야 하는지 혼동을 줄 수 있다. 이러한 문항은 D의 경우처럼 하나씩 표시 해주는 것이 혼동을 줄이는 좋은 방법으로 보인다.

우리나라 조사표의 경우 (특히 통계청에서 제작한 조사표의 경우) 다소 강압적인 부분이 있는 것이 특징이다. 의무를 강조하는 경우가 많은데 그래서 좋은 응답을 얻기 힘들다. 조사표는 응답자와의 커뮤니케이션이라고 생

각하고 더 겸손하게 응답자의 동의를 구하는 형식의 Introduction의 개발이 선행될 필요성이 있다. 또한 질문의 경우는 지나치게 많은 정보를 요구하거나, 어려운 질문을 요구하는 경우가 있다.

E. 2005 인구주택총조사

2 연건평

이 주택의 연건평(주거용 면적)은 몇 평(또는 m²)입니까?

- 주거에 이용하는 부분만 기입하되, 소수점 이하는 반올림합니다.
- 아파트 등 공동주택의 경우 평형(분양면적)이 아닌 전용면적 기준으로 기입합니다.

평 (또는

 m²)

E는 어려운 질문의 예로 들 수 있음직 하다. 일반인 대상의 설문에서 분량면적도 아니고 전용면적을 묻는 경우가 전형적인 조사연구원 위주의 조사표 설계라고 볼 수 있다.

이상으로 2005년 인구주택총조사를 보며 조사표 개선방향에 대해서 생각해 보았다. 다음으로는 조사표 자체가 아닌 좀 더 근본적인 문제 즉 접근방식에 대해서 다른 조사표를 보면서 생각해 보도록 하자.

라) 설문지 접근방식의 문제

A는 영국 조사표에서 종종 볼 수 있는 퍼즐 페이지이다. 이러한 노력은 응답자의 흥미를 유발하고 조사란 즐겁게 참여할 수 있는 것이라는 생각을 심어 주는 계기가 될 수 있다. 특히 이러한 것은 학급을 대상으로 하는 등 한 번에 다수의 인원에게 자기기입식 형태의 설문지를 이용할 때 좋은 방법으로 보인다.

A. Survey of Drug use, Smoking, And Drinking Among Schoolchildren in England
2005

If you still have some time left you might want to try this puzzle

Animal & Insects Wordsearch

```

H S S Y Y V O P H I G U A N A O L A I F O K E A P M V M Q G
E C X U J W H W R A Y E L E P H A N T M R L T A Q S Y K V I
F U A T R A P E S L T J X R E H D E H I P P O P O T A M U S
F L R O L L H A F P F E C L Z E Y Y A M A L Q P C Y E W K L
A Z L A R T A N Z Y Y G E E W P B H H M L I D F O E Z Q U K
R T O F N K O W Q T I C B H I D I O P N S Q F F F T B L J R
I K E A I G C E F H Z R A C C W R N S K J B E L T R U T Z W
G Y P Z A X U O H O A C L M X J D P B F U A E J W O Z Q K P
L V F R A R T T C N Z M L E W Y I W M T Q P G O L A F F U B
E K D D C S W S A F O N I F F D W D T F W B H U M L T F H W
L F A R H I N O H N R T G G E E B E L B M U B O A D I C E G
I M G N M H X Q N E G P A R Q R R M A K O R S B T R G L J K
D V E S G B X V F F E R T D M F F Y J V C Q L J M K E A L B
O O J H A A I E T M U P O J L T C J S S U G F U Y L R Y U O
C E M C E U R D Q R D F R Y C S C R C I Y A I R L A E O U G
O Z B A Z Y B O M D C D D Y O I X S T D Z G C Y D F C O S K
R X E Q L S G F O Q Q D X W F C J O Q U T K Q O K T E O V M
C G Y J D O O F V Y W U V D Z P C L Z G K Z L T I D K Y Y C

```

ALLIGATOR	HIPPOPOTAMUS	PYTHON
BUFFALO	HYENA	RHINO
BUMBLEBEE	IGUANA	SHEEP
BUTTERFLY	JAGUAR	SPIDER
CHEETAH	KANGAROO	TIGER
COCKROACH	KOALA	TURTLE
CROCODILE	LADYBIRD	WALRUS
DRAGONFLY	LAMA	WASP
ELEPHANT	MOSQUITO	ZEBRA
GIRAFFE	PANTHER	

우리나라의 경우 무엇보다도 면접원 조사인지, 자기기입식 조사인지 구분이 가지 않는(혹은 병행해서 쓰이도록) 조사표를 만드는 것이 큰 문제이다.

B. 여성기업 실태조사(벤처)

먼저, ○○님께서 질문지를 작성하시는 방법에 대해 말씀드리겠습니다.

1. 응답은 반드시 귀사의 인력, 기술, 내수 및 수출의 전반적 상황을 잘 파악하고 있는 **사장님이나 관리자**께서 직접 작성하셔야 합니다.
2. 만약 저희 면접 원에게 직접 전달하실 수 없으시다면 아래에 적힌 팩스로 가급적 빨리 보내주시기 바랍니다.

팩스번호 : 한국결림 실사연구원

3. 질문지는 첫 페이지부터 **순서대로 차례차례 해당하는 항목에 대해 ■점없이** 기록해 주십시오.
4. 질문에 기록하실 때에는 특별한 지시가 없으면 **보기 번호 중에서 한 개에 O표** 해 주시기 바랍니다.
5. 이전 문항의 답변에 따라 이후 문항을 답변하지 않으셔도 되는 경우가 있습니다. 답변을 하실 때 문항 앞에 제시된 **지시문에 따라 응답**해 주시기 바랍니다.
6. 귀사의 경영과 관련된 정보라고 하더라도 가급적 자세하게 기재해 주시길 부탁드립니다.

문29-1) (문29)에서 1번 응답자만 남성의 기업 경영 활동과
32-33 비교할 때 여성기업이 가지는 단점 또는 불리하다고
생각되는 점은 무엇인지 다음 중 **하나만** 골라 응답해
주십시오. (면접원 : 응답완료 후 문75)로 갈 것)

1. 남성 중심의 접대문화
2. 사회적 편견
3. 남성 위주의 업계에서 네트워크 부재
4. 공공기관, 금융기관 등에서 여성기업인 무시
5. 부하직원의 동승
6. 가사, 자녀양육 병행
7. 기타(적을 것: _____)

B는 여성기업 실태조사의 조사표이다. 처음의 Introduction에서는 ‘사장님이나 관리자께서 직접 작성하셔야 합니다.’ 라고 해서 이 조사표가 자기기업식이라는 것을 밝히고 있다. 그렇지만 실제 문항으로 들어가면 이 조사표가 자기 기업식인지 면접원 조사용인지 혼동이 되도록 만들어져 있다. 이러한 것은 접근방법에 따라 응답자가 응답환경에 차이가 있다는 것을 생각하지 못해서 벌어진 일이다.

예를 들어 면접원 조사에서는 영국의 조사표들이 그러하듯 면접원 편향을 제거하기 위해 면접원에게 중립적인 문항을 지시해 주거나 보기카드의 이용 등을 세세하게 표시해 줄 필요성이 있지만 실제 우리나라의 조사표의 경우 보기카드의 사용이 없거나, 면접원에게 중립적인 문항의 지시가 기재되지 않은 경우가 대다수였다. 이러한 문제는 면접원의 편향으로 인해 힘들게 얻은 결과가 의미가 없어지는 일이 생기므로 항상 염두에 두어야 한다.

C. 여성기업 실태 조사

기업일반현황

문1) 먼저 귀사의 **일반적인 현황**에 대해 여쭙겠습니다.

가. 업종	01. 제조업	08. 부동산/임대업	19/11
	02. 건설업	09. 사업서비스업	
	03. 통신업	10. 교육서비스업	
	04. 도소매업	11. 보건복지사업	
	05. 숙박박업	12. 오락/문화/운동	
	06. 운수업	13. 개인서비스업	
	07. 금융보험업	14. 기타(적용 것: _____)	

나. 업력 년 12/13
 * 업력 = 현재 종사하고 있는 업종을 시작한 년도-2004

다. 주요 생산품목	생산품목	98. 해당없음	14/15
	구분	1. 완제품	3. 원자재
		2. 부품·소재	8. 해당없음

라. 벤처 기업 여부	현재 여부	1. 예	2. 아니오	17
	과거 여부	1. 예	2. 아니오	18

문2) 다음은 귀사의 **현 대표자(대표이사)**에 대해 여쭙겠습니다.

문3) 이번에는 **창업 대표자**에 대해 여쭙겠습니다.

가. 창업년도					년 20/39
나. 당시 연령	만 31-32세 * 창업대표자의 창업당시 연령 기재				
다. 성별	1. 남자	2. 여자	33		
라. 최종 학력	1. 초졸 이하	4. 전문대졸	34		
	2. 중졸	5. 대졸(4년제)			
	3. 고졸	6. 대학원졸업 이상			
마. 전공	1. 공학(엔지니어)	4. 인문사회	35/58		
	2. 자연과학	5. 기타(적용 것: _____)			
	3. 경영·경제학				
바. 이전 근무지	1. 교수	5. 공공부문 연구소	35/38		
	2. 학생	6. 정부 및 산하단체			
	3. 일반기업체	7. 기타(적용 것: _____)			
	4. 민간부문 연구소				
사. 현 지분보유율	1. 50% 이상	4. 9% 이하	39		
	2. 49~30%	5. 전혀 없음			
	3. 29~10%				
아. 최대주주 여부	1. 그렇다	2. 아니다	49		

문4) 다음은 **현 최대주주**에 대해 여쭙겠습니다.

가. 창업멤버 여부	1. 그렇다	2. 아니다	41
------------	--------	--------	----

나. 현 최대주주 위치	1. 현 대표이사	3. 벤처캐피탈	43
	2. 내부 임직원	4. 엔젤투자자 또는 외부인	

D. Survey of Drug use, Smoking, And Drinking Among Schoolchildren in England 2005

Q32 Write in the boxes below the number of pints, half pints, large cans, small cans, bottles and glasses of this other alcoholic drink that you have drunk in the last 7 days.

pints		1099-1100	[]
half pints		1101-1102	[]
large cans		1103-1104	[]
small cans		1105-1106	[]
bottles		1107-1108	[]
glasses		1109-1110	[]

가독성의 경우도 충분히 배려할 필요가 있다. C와 D의 차이를 보면 어떠한 조사표가 더 집중이 되고, 응답하고 싶은지는 명약관화하다. C와 같이 우리나라의 조사표는 지나치게 텍스트 위주이며, 여백이 없다. 앞에서도 언급한 바와 같이 이러한 가독성의 문제는 응답자와 면접자에게 지각적인 오류

를 범할 수 있으며, 이는 잘못된 결과를 낳을 수 있다는 점을 항상 생각해야 할 것 이다.

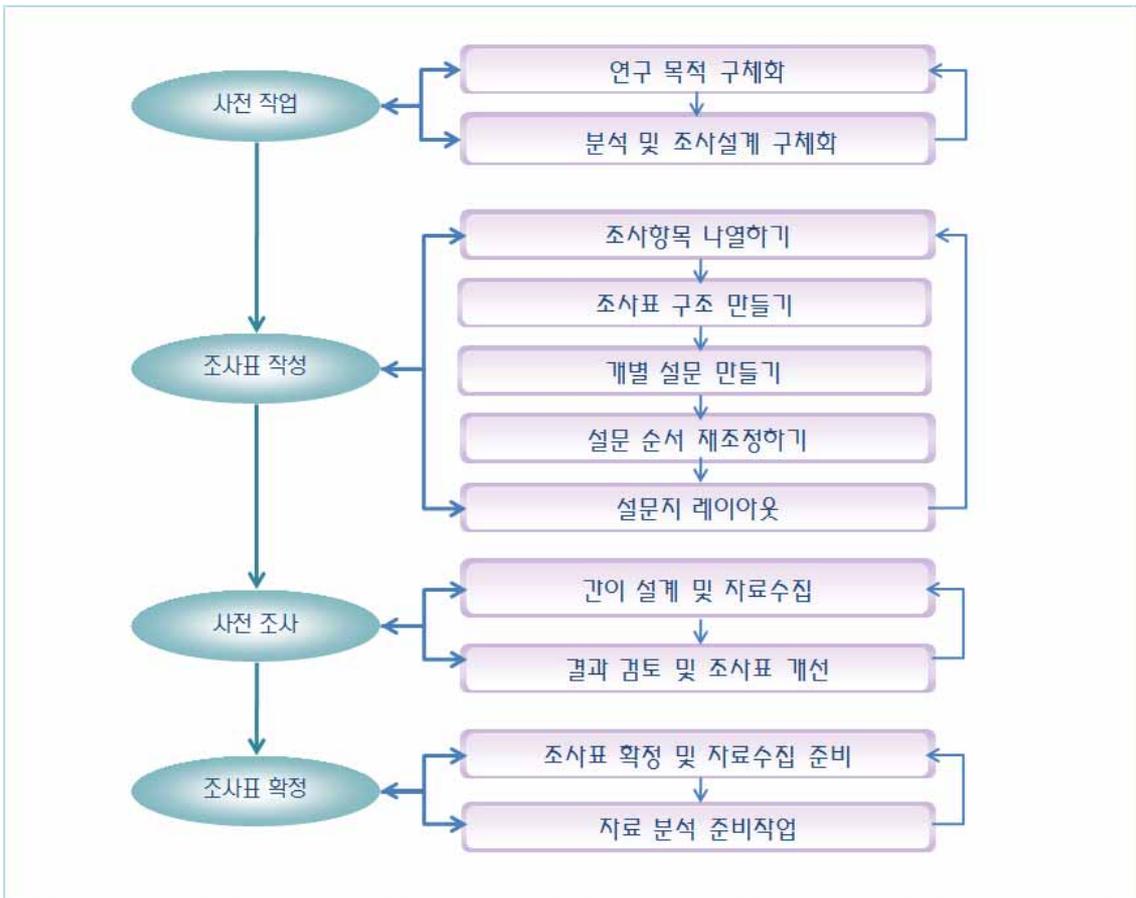
결국 좀 더 좋은 조사표를 만들기 위해서는 조사연구원의 입장이 아니라 실제 필드에서 조사표를 보는 사람의 입장에서 더 배려하고 생각해 보는 것이 무엇보다도 중요하다고 할 수 있다.

제3장 조사표 작성절차 및 체크리스트

조사 연구자라면 누구든 설문을 만들 수 있지만, 좋은 설문을 만드는 것은 간단한 일이 아니다. 조사를 통해 정교하고 좋은 품질의 정보를 제공하기 위해서는 조사표 설계과정에서 질문 하나하나를 만들기 전에 미리 잘 계획해서 세심하게 설계해야 한다. 조사표는 많은 설문들을 포함하고 있으며, 각각의 설문이 어떤 순서로 배열되었는지, 그리고 각각의 설문의 워딩이나 응답 항목이 어떻게 만들어 졌느냐에 따라서 수집된 자료의 정확성과 신뢰도에 중요한 영향을 미친다. 또한 응답자에게 꼭 질문해야 할 것을 포함시키고, 부적절한 것을 제외시키도록 조사표를 구성하는 것도 필수적이며, 조사표를 통해 얻어야 할 정보가 조사연구의 목적과 밀접한 관련이 있다는 점도 염두에 두어야 한다. 물론 조사표에서 얻어야 할 정보를 얼마나 세분화해야 하는가 하는 점도 연구목적에 얼마나 구체화하느냐에 달려있다.

좋은 조사표를 만들기 위해 우선적으로 필요한 사항은 조사과정에서 발생할 수 있는 제반 편향성을 최소화하고, 조사목적에 맞는 최적의 자료를 어떻게 수집할 것인가 하는 것이다. 그러기 위해서는 조사표를 계획하고 만들어 나가는 각 단계마다 세심한 주의와 검토가 필요하다. 통상 조사표 구성, 특히 응답자의 심리적 태도와 관련된 설문구성은 중요한 전제에서 출발한다. 설문조사는 조사원과 응답자 사이의 커뮤니케이션이라는 점이다. 면접상황을 한번 그려보자. 조사원은 설문 내용에 대해 처음부터 끝까지 잘 숙지하고 있겠지만, 대부분의 응답자는 설문내용과 관련된 경험의 기억이나 태도 정보를 새롭게 활성화시켜 나가야 된다. 경우에 따라서는 설문에 응답을 하면서, 새롭게 태도형성을 해나갈 수도 있다. 설문조사의 일차적인 목적은 응답자들의 태도나 행태에 관한 정량적 정보를 얻기 위한 것이지만, 응답자들이 설문이 진행되면서 자연스럽게 관련 지식이나 태도를 활성화시키도록 구성하는 것이 매우 중요하다. 이상적인 조사표는 그것 자체가 하나의 주제를 갖고 조사원(혹은 조사표)과 응답자사이에 커뮤니케이션이 자연스럽게 이루어질 수 있는 하나의 구조화된 텍스트여야 한다. 조사표 작성은 조사연구 분야 중에서도 광범위한 지식과 경험, 그리고 섬세한 언어적 감각을 필요로 한다. 가능하다면 면접 상황에서 응답자의 정보처리과정, 분석방법론을 포함한 조사방법론, 심리 측정 학 등에 대한 지식과 소양을 갖추면 더욱 좋을 것이다.

본 장에서는 조사표를 계획하고 만들어 나가는 과정에서 준비하고 검토해야 할 사항들을 정리해서 제시해 보고자 한다. 앞서 언급했듯이 조사표를 만드는 과정은 전체 조사과정과 연결되어 있는 중요한 고리이다. 특히 조사 설계 과정에서 핵심적인 부분이며, 그 이후의 조사단계와도 중요한 연결고리가 된다. 그런 점에서 조사표 작성은 조사 설계 및 그 이전단계와 관련해서 다음의 단계를 거친다.



[그림 3-1] 조사표 작성 과정

조사표를 설계하고 만드는 목적은 조사연구의 목적에 부합하는 자료를 얻기 위한 것이다. 따라서 조사표를 설계하기 전에 조사 목적을 명료하게 정의하고, 가능하다면 세부적인 수준까지 명료하게 기술하는 것이 무엇보다 중요하다. 또한 조사목적에 맞는 자료를 어떤 방법으로 어떻게 얻을 지에 관한 조사 설계와 수집된 자료를 어떻게 분석할 것인지에 대한 분석 모형을 구조화시켜야 한다.

일단 조사목적과 조사목적에 맞는 조사 설계 및 분석모형이 갖추어지면, 구체적인 조사표 설계 작업을 하게 된다. 조사할 구체적인 항목들을 나열하고, 이들의 배열을 고려해서 조사표의 구조도를 만들어야 한다. 그런 다음에 각각의 조사항목에 대해 구체적으로 얻고자 하는 정보의 형태에 따라 질문과 응답 형태를 결정한다. 이때 개별적인 질문문항이나 응답에 질문 순서효과를 포함한 편향가능성이 없는지와 수집된 자료의 분석모형에 자료의 구조가 일치하는지를 면밀하게 검토해 보아야 한다. 또한 필요시 응답의 용이성 제고나 편향가능성 상쇄를 위해 보기카드나 보조 재료의 사용을 검토해 보아야 한다. 조사표가 완성되면 질문의 순서를 다시 검토하고, 조사원이나 응답자가 쉽게 조사표의 흐름을 따라 응답을 할 수 있도록 조사표의 편집을 고려해 보아야 한다.

일단 완성된 조사표의 최종적인 검토를 위해 사전조사를 반드시 실시해야 한다. 사전조사를 위한 간이 조사 설계를 하고, 사전조사의 필요성에 따라 정량적 성격의 사전조사를 할 것인지 정성적 성격의 사전조사를 할 것인지를 포함한 간이 설계에 맞추어 자료를 수집한다. 수집된 자료를 토대로 조사표를 보완하고, 최종적인 편집을 거쳐 조사표를 완성한다.

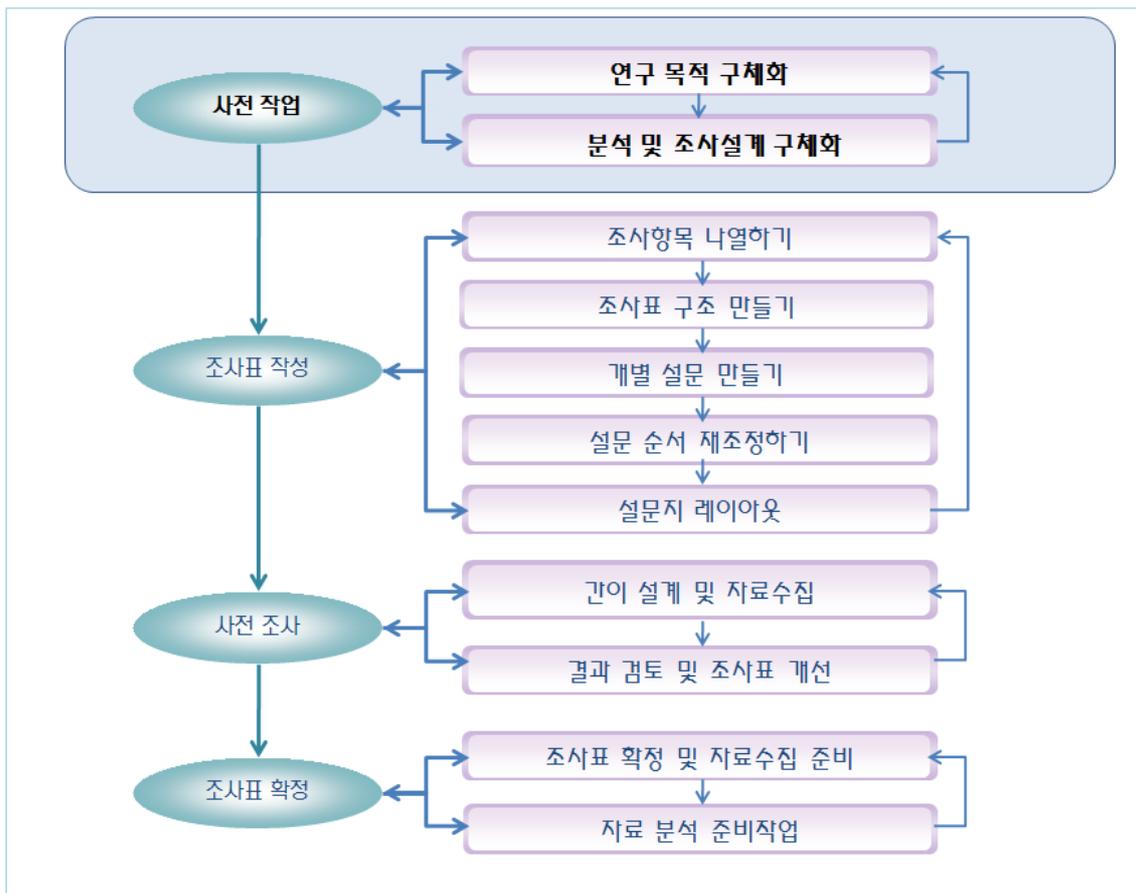
완성된 조사표와 보기카드를 포함한 부재료의 제작 작업을 거쳐 자료 수집에 들어가되, 추후 자료 처리를 위한 코딩 틀을 만드는 작업을 자료수집과정에 수행한다. 코딩 틀은 자료 처리 자가 연구자의 의도에 맞추어 자료처리를 정확하고 용이하게 할 수 있도록 만들어져야 한다. 이때 필요하다면 본 조사에 들어가기 전에, 수집된 자료가 연구 목적이나 분석 모형에 적합한지를 판단하고, 자료처리를 위한 코딩 작업을 위해 본 조사를 축소한 규모로 선행 조사(Pilot Study)를 실시하는 것도 바람직하다.

이상에서 언급한 조사표 설계과정을 단계별로 검토해 보도록 하겠다.

1. 사전 작업

사전 작업은 조사표 설계에 앞선 준비 작업으로 볼 수 있다. 사전작업에는 조사표 설계를 위한 연구목적의 명료화와 구체화, 그리고 수집된 자료에 대한 분석틀을 구조화시키는 작업이 포함된다. 사전 연구 설계 작업을 통해, 자료를 왜 수집하고, 어떻게 수집해서 분석할 것인가를 명료화시킨다.

이 단계에서 연구 과제를 명료하게 구체화하지 못하거나, 분석 설계나 조사 설계를 적절하게 하지 못하면, 이후의 조사표 설계 과정에 어려움을 겪게 된다. 또한 수집된 자료를 분석하는 과정에서 필요한 자료가 누락되어 있거나 불충분하다는 점을 발견하게 된다. 따라서 좋은 조사표를 만들기 위해서는 원하는 정보가 무엇이고, 어떻게 그 정보를 얻을 것인지를 명료화하는 것이 필수적이다.



[그림 3-2] 조사표 작성 과정 중 사전작업

1) 연구 목적의 구체화

체크리스트 1

- 연구목적을 구체적으로 기술할 것
- 연구의 세부목적들을 기술할 것
- 조사 자료의 주 이용자를 나열할 것
- 주 이용자들의 조사 자료 활용방안을 구체화할 것
- 관심 변인들이 측정가능한지를 판단할 것
- 변인간의 개념적 관계를 기술할 것
- 연구 수행에 필요한 과제가 조사를 통해 해결가능한지 판단할 것

모든 조사는 다양한 목적을 가지고 수행된다. 특정한 주제에 대한 실태가 어떤 지를 알아보고 범용적인 목적으로 활용하기 위한 탐색적인 성격의 조사도 있고, 특정한 과제에 대해 조사를 통해 즉각적인 의사결정을 하거나 가설을 검증하기 위한 조사도 있을 수 있다. 다음의 두 가지 연구 과제를 비교해 보자

우리나라 실업 실태를 파악하기 위한 조사
행정수도 이전에 대한 국민여론조사

위의 예시에서 전자의 경우는 우리나라 실업실태를 파악해서 향후 고용정책의 참고 자료로 사용하기 위해서, 혹은 학술적인 연구 목적으로 위해 범용으로 사용할 수 있는 자료이다. 대부분의 공식통계자료들이 이런 성격을 갖는데, 이런 성격의 조사는 다분히 탐색적 성격을 갖는다고 볼 수 있다. 반면에 후자의 경우는 행정수도를 이전할 것인지 말 것인지 즉각적인 정책의 사결정을 위한 자료로 활용될 수 있다는 점에서 전자와 차이가 있다.

또한 조사 자료를 통해 보고서에서 활용하는 측면에서 보면, 조사 자료를 토대로 실태를 기술하는 방식으로 활용할 것인지, 조사 자료를 토대로 정책적 시사점을 도출하거나 실태의 의미를 설명하는 방식을 활용할 것인지, 아니면 조사 자료를 토대로 특정한 현상을 예측하거나 추정하는 자료로 사용

할 것인지에 따라서도 연구 목적이 달라질 수 있다. 다음의 연구문제들을 비교해 보자.

국내 미디어 이용실태 조사
디지털 TV 전환 시대, 정보격차 해소방안 정책수립을 위한 조사
IPTV 도입을 위한 수용도 조사

첫 번째 조사의 경우 다분히 기술적 성격의 조사라고 볼 수 있다. 기술적 성격의 조사는 범용적인 목적을 위한 탐색조사인 경우가 많으며, 이런 경우 잠재적 조사 자료 이용자들의 자료 활용방안에 대해 보다 구체적으로 명료화하는 것이 바람직하다. 예를 들어 방송정책 관련분야에서 필요로 할 정보, 방송 산업 관련분야에서 필요로 할 정보, 방송관련 연구에서 필요로 할 정보, 혹은 광고 등과 같은 인접분야에서 필요로 할 정보 등을 구체화하고, 중요도에 따라 우선순위를 판단하다 보면 조사에서 다루어야 할 세부적인 정보들이 무엇인지를 파악할 수 있다. 정기적으로 수행하는 조사인 경우에도 추세를 분석해야 할 핵심적인 정보들이 있고, 매 조사마다 새롭게 추가하거나 개선하거나 제외시켜야 할 정보들이 있기 때문에, 자료의 활용 방안을 구체화하는 작업은 필요하다.

두 번째 조사의 경우 설명적 정보를 위한 조사라고 볼 수 있다. 즉, 다매체 디지털 환경에서 정보격차의 근본 원인과 장애 혹은 촉진 요인을 파악해서, 정보 격차의 현상을 설명하고 이를 해소하기 위한 정책적인 제언을 위한 조사로 볼 수 있다. 이런 경우는 사전 문헌연구가 어느 정도 이루어진 상태에서 조사가 설계되기 때문에, 정보격차의 근본 원인들에 대한 여러 가지 가설들이 추출될 수 있고, 우선은 이런 가설들을 검증하기 위한 변수들을 정의하고 변수들 간의 관계구조나 변수 간 중요도에 대한 개념적인 설명 틀이 어느 정도 준비되어야 한다. 즉, 개념적인 수준에서 변수들 간의 관계나 가설, 그리고 가능하다면 어느 정도의 정책적 함의도 포함한 개념적 모형을 필요로 한다. 이런 개념적 모형이 구체적이고 명료하면 할수록 조사항목을 선정하고 조사표를 설계하는 것이 용이해 진다.

세 번째 조사의 경우는 예측을 위한 조사라고 볼 수 있다. 즉, 방송과 인

터넷이 융합된 IPTV 도입을 위해 실제 수요를 예측하기 위한 조사이다. 이런 경우도 마찬가지로 혁신적인 정보통신 시장에서 수요함수에 대한 개념적인 모델을 만들고, 그런 모델에 맞추어 수요를 예측하기 위한 개념적인 모형을 만드는 것이 바람직하다. 예측이나 추정을 위한 조사의 경우, 추정이나 예측을 위한 모형이 불분명한 상태에서 조사 자료를 수집하는 경우 자칫 조사결과가 쓸모없게 되어버리는 경우가 종종 있다. 연구목적이 구체적이고 분명할수록, 자료를 통해 모수치를 추정해야 하는 경우 특히 연구 목적을 보다 구체적이고 명료하게 구조화하는 것이 바람직하다.

2) 분석 및 조사 설계의 구체화

연구 목적이 구체화되었다는 것은 개념적인 수준에서 관심을 갖는 변수, 즉 조사항목이나 조사항목들 간의 관계나 구조에 대해 명확하게 구체화했다는 것을 말한다. 탐색적인 조사에서도 다루고자 하는 주제에 대해 활용도가 높은 변수들을 구체화할 수 있다. 일단 개념적인 변수들 간의 관계에 대한 가설을 만들면, 구체적으로 어떤 방법으로 자료를 수집해서 어떻게 분석할 것인가에 대한 계획을 수립해야 한다.

가) 조사 방법

체크리스트 2

- 조사 대상 및 모집단의 정의
- 가용할 수 있는 표본추출대장 결정
- 표본추출방법 결정
- 조사 방법의 정의
- 조사규모 및 시기 결정

연구 목적을 구체화시키고 나면, 그에 적합한 자료를 어떻게 수집할 것인지를 구체화해야 한다. 경험적 자료수집 방법에는 설문조사만 있는 것은 아니다. 실험적 방법도 있고 관찰을 통한 측정방법도 있다. 하지만 여기서는 설문조사를 위주로 언급을 하겠다. 어떻게 자료 수집을 할 것인가와 관련해서는 일반적인 조사 설계의 틀을 따르면 된다.

조사 대상이 누구인지, 조사 대상에 따라 모집단을 어떻게 정의할 것인지도 결정해야 한다. 조사 대상과 모집단은 서로 혼용하는 개념이지만, 경우에 따라 둘 사이에 미묘한 차이가 있을 수 있다. 예를 들어 전국의 일반 가구를 대상으로 조사를 하는데, 현실적인 이유로 작은 도서지역을 제외하고 조사를 했다고 가정해 보자. 이런 경우 조사 대상은 도서지역을 제외한 전국의 일반 가구가 되지만, 표본조사를 통해 추정하게 되는 모집단은, 도서지방을 제외했기 때문에 발생할 수 있는 추정의 오차는 감수해야 함에도 불구하고, 전국의 일반 가구로 정의하는 것이 결과의 일반화를 위해서는 보다 적절할 수 있다.

조사 대상이나 모집단이 정의되면, 조사방법을 결정해야 한다. 대면면접을 통해 자료를 수집할 것인지, 전화면접을 할 것인지, 아니면 응답자가 스스로 조사표를 보고 기입하는 방법을 사용할 것인지, 아니면 온라인 조사방법을 사용할 것인지를 결정해야 한다. 연구 목적에 적합한 조사방법에 따라 조사표 작성의 내용이나 형식도 달라지지만, 조사 설계 과정에서 가용할 수 있는 표본추출대장을 결정할 수 있다. 표본추출대장이 결정되면, 표본추출방법, 목표 유효표본 수, 예상 응답률, 조사 시기 등을 연구목적과 현실적인 여건에 맞추어 설계해야 한다.

나) 분석 방법

체크리스트 3

- 연구문제 관련 변수들의 조작적 정의
- 독립변수군, 종속변수군, 매개변수군의 분류
- 변수간의 관계에 대한 경험적 가설설정
- 분석방법 결정
- 분석 모형 및 결과 이미지 도출

분석 및 조사 설계에서는 개념적인 모형을 경험적인 자료구조로 바꾸는 작업이다. 개념적인 변수는 조작적 정의를 통해 자료화가 가능한 변수로 바꾼다. 예를 들어 인터넷 이용실태를 조사한다고 할 때 인터넷 이용자를 어떻게 조작적으로 정의하느냐 하는 것도 세밀히 따지면 간단한 일이 아니다. 한

번이라도 인터넷을 사용해 본 사람을 인터넷 이용자로 정의할 수도 있고, 한 달에 한번이상, 일주일에 한번이상, 혹은 매일 인터넷을 사용하는 사람을 인터넷 이용자로 정의할 수도 있다. 만약 변수가 인터넷 이용자/비이용자와 같이 이진분류가 아니라, 인터넷 이용도와 같은 정도를 나타내는 변수라면 문제가 더욱 복잡해진다. 인터넷 이용도를 연속적 변수(예를 들어 이용시간 등)로 정의할 것이냐 아니면 범주 형 변수(예를 들어, 많이 이용하는 사람/중간정도 이용하는 사람/적게 이용하는 사람/비이용자 등)로 정의할 것이냐에 따라 그 단위나 범주급간을 어떻게 정의하느냐 다양한 조작적 정의가 가능하다. 여기에 절대적인 규칙이 있는 것은 아니다. 국내외 자료를 통해 통상적으로 사용하는 조작적 정의에 따라 규정할 수도 있고, 연구 목적에 따라 보다 엄격한 규칙을 적용하거나 보다 완화된 규칙을 적용할 수도 있다. 다만, 추후 보고서에 이에 대한 명확한 조작적 정의에 대한 설명을 포함하면 된다.

변수에 대한 조작적 정의와 함께 변수들 간의 관계에 대한 언명이 필요하다. 다음의 두 가지 연구 과제를 보자

인터넷 이용도에 높을수록 미디어 이용매체도 다양할 것이다.

인터넷 이용도와 미디어이용매체 다양 도는 관계가 있을 것이다.

위의 두 가지 예에서 전자가 후자에 비해 보다 명확한 관계를 언급하고 있다. 흔히 전자의 경우는 설명적이거나 예측적인 조사에, 그리고 후자의 경우는 보다 기술적이고 탐색적인 조사에 적합하다. 탐색적으로 특정 실태를 파악하고자 하는 조사의 경우도 구체적이지는 않지만 변수간의 인과적인 관계를 전제할 수 있는 숨은 구조들이 있다. 예를 들어 인구사회학적 변수나 분류변수 등은 흔히 개별 응답항목의 원인이 되는 독립변수로 볼 수 있다. 즉, 인터넷 이용도가 성별로나 연령별로 차이가 있을 것이라고 쉽게 예상할 수 있고, 이런 특성들은 인터넷 이용도라는 종속변수에 영향을 주는 독립변수가 될 수 있다.

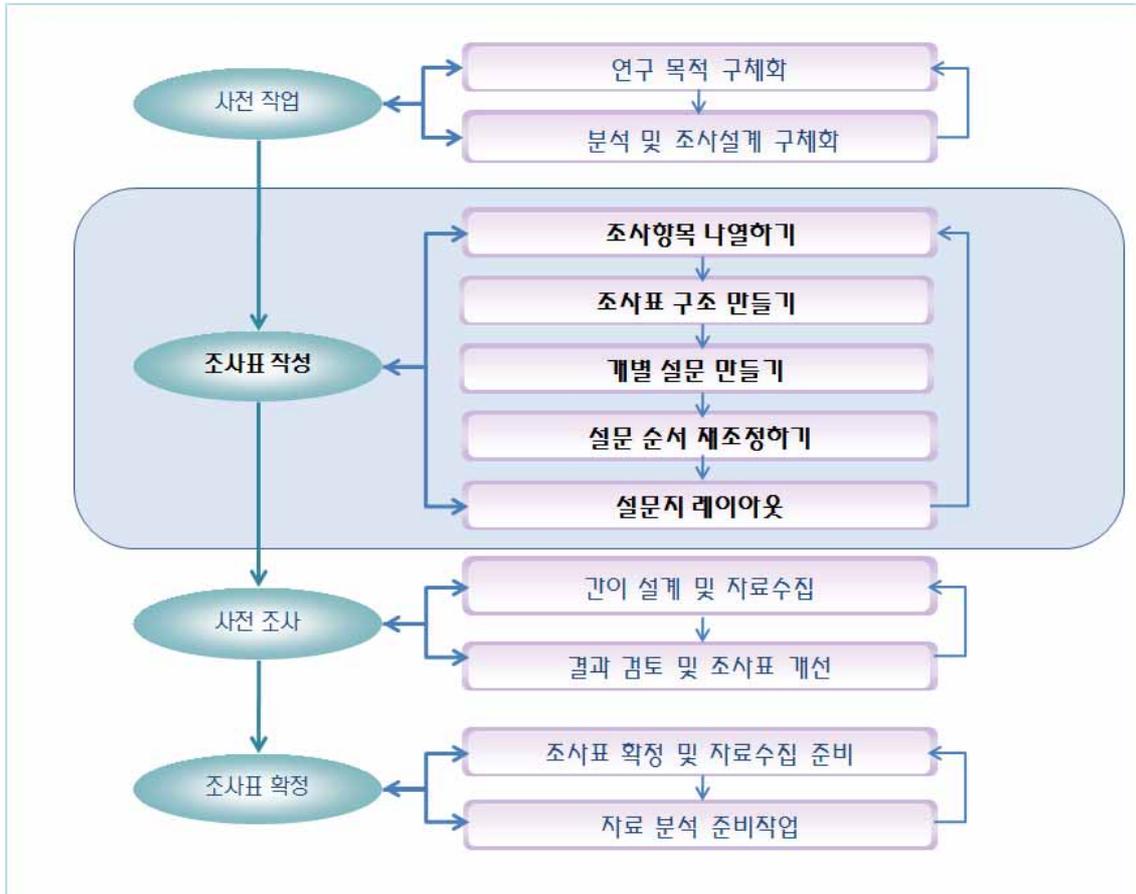
자료로서 수집 가능한 변수간의 관계가 만들어지면, 연구목적에 적합한 분석방법을 고려해야 한다. 만약 연구목적이 탐색적인 조사라면, 사회인구적 특성이나 분류변수와 다른 조사항목 간의 교차 집계 표를 산출하고, 필요시

그에 대한 (χ^2 검증)이나 연관성 분석을 하면 된다. 하지만 보다 정교한 가설검증이나 복잡한 분석을 필요로 할 경우는 자료처리를 고려하여 질문이나 응답유형도 분석 목적에 맞게 만들어야 한다. 만약 특정 변수간의 가설검증을 하는 것이라면, 독립변수와 종속변수의 정의 및 관계에 대한 가설을 만들어야 하고, 가설검증 방법도 결정해야 한다. 가설검증 방법에 따라 특히 종속변수의 척도수준이 달라진다. 예를 들어 χ^2 검증을 한다고 하면, 종속변수의 척도 수준은 범주형이어도 관계가 없다. 하지만 Z 검증이나 t 검증, 혹은 분산분석(ANOVA)을 할 경우, 종속변수의 척도수준은 원칙적으로 등간척도 이상이어야 한다. 이는 가설검증 방법에 따라 질문이나 응답의 유형이 달라져야 함을 의미한다. 또한 연구 목적에 따라서는 다변량분석(Multivariate Analysis)을 사용해야 하는 경우들이 있다. 다변량분석 방법을 사용하더라도 인과적인 관계를 분석하기 위한 것이지 변수군의 구조적인 특성을 분석하기 위한 것인지에 따라 종속변수의 척도수준이나 변수의 구조나 특성이 달라지게 된다. 즉, 비슷한 연구목적이라고 하더라도 분석방법에 따라 조사표의 질문유형이나 응답유형이 달라진다. 간단한 문제인 듯하지만, 조사연구에서 사전에 분석설계를 소홀히 해서 사후에 자료 분석을 연구목적에 맞게 제대로 분석하지 못하는 사례가 종종 발생한다.

분석 설계와 관련해서는 기본적으로 통계적인 분석 방법에 대한 지식이 선행되어야 한다. 이에 대한 세부적인 언급은 여기서는 생략하도록 하겠다. 이와 관련해서는 통계적인 분석과 관련된 별도의 자료를 참고할 것을 권한다.

2. 조사표 작성

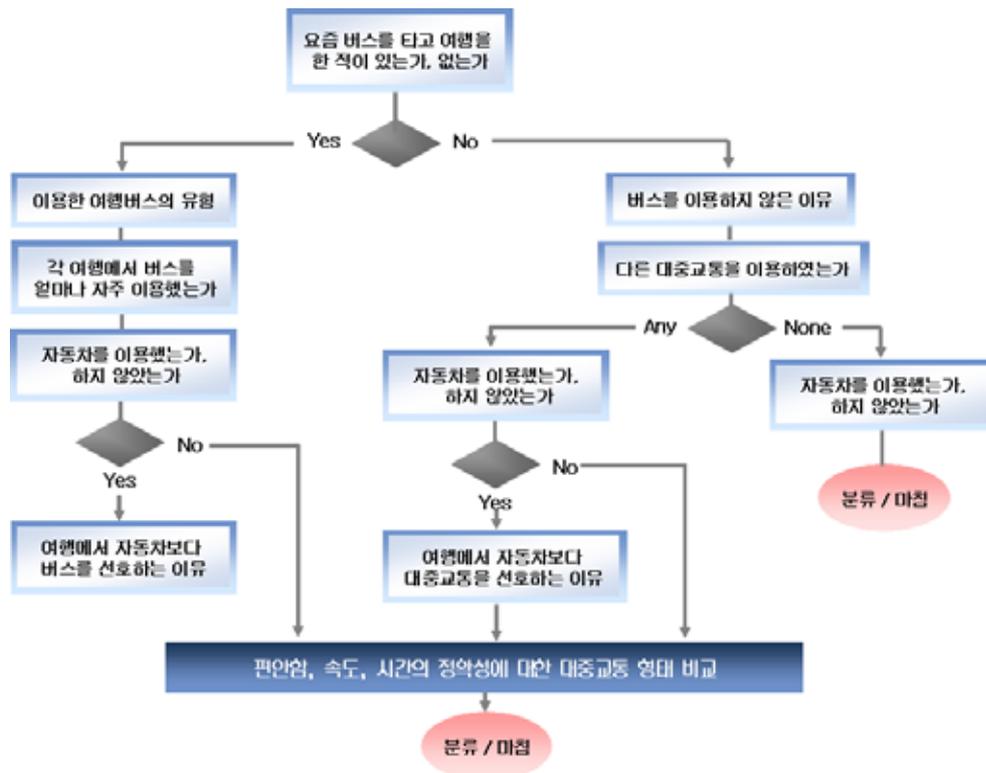
사전 준비 작업이 끝나면 본격적으로 조사표를 작성하게 된다. 조사표는 궁극적으로 연구 목적에 적합한 자료를 얻기 위한 것이다. 조사표 작성은 일단 연구목적에 부합하는 질문과 응답항목을 만드는 과정이 일차적이지만, 나아가서 예기치 않은 편향의 가능성을 발견하고 그 효과를 최대한 없애서 응답자로부터 정확하고 신뢰할 수 있는 응답을 받아내기 위한 것이다.



[그림 3-3] 조사표 작성 과정 중 조사표 작성

앞서도 언급했듯이 설문조사는 조사원과 응답자 사이의 커뮤니케이션 과정이다. 이런 커뮤니케이션을 효과적으로 달성하기 위해서는 응답 상황에서 조사표의 흐름에 따라 응답자의 정보처리가 어떻게 이루어지는 지를 면밀히 검토하는 것이 필요하다. 그래서 적절한 시점에서 응답자의 설문내용에 대한 지식이나 태도/신념을 활성화시키고, 활성화된 태도를 정교화 시키는 방향으로 설문을 구성해야 한다.

그런 점에서 조사표를 구성하기 전에 조사표 작성자는 다양한 주제가 응답자에게 제시되는 순서를 고려해야 한다. 그러기 위해선 조사표 내 질문의 배열에 대한 구조도를 그리는 것이 도움이 될 것이다.



[그림 3-4] 조사표 질문 배열 구조도

사전 작업에서 정리된 연구 모형 및 분석 모형에 따라 조사해야 할 조사항목들을 망라적으로 나열한 후, 이들 질문의 순서를 구조화 한다. 그 다음으로 각각의 조사항목 별로 질문과 응답 항목을 만들어서 다시 한 번 순서효과의 가능성이나 질문의 흐름에 맞추어 순서를 재조정 한다.

질문을 적절하게 배열하기 위해서는 각 순서별로 민첩하게 계획해서 구성해야 하지만, 최종적인 조사표의 구조와 배열은 조사원이 마치 다른 사람과 세상 이야기하듯 자연스러운 이야기 구조를 갖고 이어지는 것이 가장 이상적이다. 이렇게 완성된 조사표의 레이아웃을 만들어 일차적인 시안을 완성한다.

1) 조사 항목 나열하기

체크리스트 4

- 가능한 조사항목 명명하고 나열하기
- 조사항목의 속성 규정하기

조사표를 만들기 전에 연구목적에 맞추어 조사항목들을 전체적으로 나열을 해 본다. 조사 항목들이 질문의 완전한 형태를 갖출 필요는 없다. 키워드나 구의 형태로 어떤 내용의 조사인지를 알 수만 있으면 된다. 비슷한 내용이 중복적이어도 상관없다. 우선은 어떤 내용의 조사를 해야 할 것인지에 관해 망라해서 나열을 한다. 필요하다면 응답의 자료유형이 어떤 척도인지, 혹시 조사대상의 하위집단에게만 선택적으로 질문을 해야 하는지, 질문의 다른 조건은 없는 지 등을 간략하게 표기하는 것도 좋다.

2) 조사표 구조 만들기

체크리스트 5

- 조사항목들의 유사성에 따라 분류하기
- 분류된 조사항목들의 상위범주의 순서 나열하기
- 분류된 범주 내 조사항목들 순서 나열하기
- 조사표 길이 추정해 보기

일단 조사항목들이 나열되면, 항목들을 비슷한 내용끼리 집단화하는 것이 좋다. 예를 들어 비슷한 하위주제에 관한 질문들을 집단화하던지, 혹은 특정 하위집단을 대상으로 하는 설문을 묶는다든지 하는 등의 묶음을 만들어 보다 상위의 범주로 구분한다.

그런 다음 상위의 범주들을 대상으로 배열을 만들어 본다. 이때는 이들 상위 범주를 토대로 응답자와 이야기를 한다고 가정하고 이야기의 흐름으로 범주들을 배열해 보는 것이 도움이 된다. 실제 조사원이 면접을 통해 응답을 기록하거나 응답자들이 스스로 응답을 기입하는 경우 모두 그 주제에 대해 응답자와 편하게 이야기하듯이 자연스럽게 질문의 흐름이 이어져야 한다. 그래서 낱때기 흐름으로 자연스럽게 일반적인 내용에서 구체적인 내용으로, 그

리고 실태나 행태에서 태도로, 가벼운 주제에서 무겁거나 민감한 주제로 흐름을 잡아본다. 다만 질문의 순서나 구조 때문에 다른 설문에 영향을 줄 수 있는 경우 등은 세심하게 검토 해 본다.

그렇게 하기 위한 망라적인 원칙은 없다. 상황에 따라 적합한 설문 구성이 달라질 수 있기 때문이다. 하지만 많은 문헌에서 공통적으로 언급하는 몇 가지 규칙들은 있다.

가) 깔때기(funnel) 흐름에 따라 질문을 배열하라

질문의 배열은 다른 조건이 동일하다면, 가능한 한 일반적인 내용에서 구체적인 내용의 순으로 구성되는 것이 바람직하다. 즉, 응답자들이 처음 설문에 응답할 때는 보다 쉽고 일반적인 것에서 점차 정교하고 구체적인 방향의 순으로 구성해야 한다. 왜냐하면 무엇보다도 응답자들이 조사표와 관련된 개괄적이고 일반적인 지식을 먼저 활성화시키고 점차 구체화시켜 나가는 것이 자연스러운 흐름이기 때문이다. 더욱이 특수한 내용의 질문을 먼저 하게 되면, 응답자들이 조사 연구자가 관심을 갖는 주제를 알아차리게 되고, 경우에 따라서는 후반부 질문에 편향된 응답결과를 초래할 수도 있기 때문이다.

물론 연구 목적에 따라서는 반대의 경우도 있을 수는 있다. 예를 들어, 특정 기관의 업무수행 만족도를 알아보기 위한 설문조사를 한다고 해보자. 이 때 전반적인 만족도를 먼저 질문한 후 각 차원이나 세부 항목별 업무수행 만족도를 질문한 경우와 각 차원이나 세부 항목별 업무수행 만족도를 질문한 후 전반적인 만족도를 질문한 경우를 비교해 보면, 전체 만족도에 차이를 보일 수 있다. 응답자들이 응답하는 과정을 추론해 보자. 전자의 경우는 사람들이 해당 기관의 제반 업무수행에 대해 하나하나 판단을 해 본 후에 전반적인 직무수행을 평가하는 것이 아니라, 그 기관에 대한 전반적인 이미지가나 선호도를 중심으로 판단할 가능성이 높다. 반면에 후자의 경우는 개괄적이거나 각 분야별 평가가 선행하기 때문에 보다 구체적인 업무수행에 대한 만족도를 평가할 가능성이 높다. 만약 연구 목적이 특정 기관의 이미지 비교를 목적으로 한다면 전자의 경우가 적합하다. 반면에 항목별 업무수행

평가를 토대로 개선 방향을 모색하기 위한 것이라면 후자가 보다 적합할 수 있다. 설문조사는 분명히 객관적인 자료를 수집하는 과정이기는 하지만, 설문에 응답하는 응답자들은 보통 충분히 준비가 되지 않은 상태에서 응답을 하기 때문에 설문주제에 구체적인 지식을 활성화시켜 놓고 있지 못하다. 연구자는 때때로 이와 같은 응답자의 정보처리 특성을 적절하게 이용하는 것이 필요하다.

둘째는 사실적인 실태나 행동을 묻는 질문에서 이미지 평가나 태도를 묻는 질문의 순으로 진행하는 것이 바람직하다. 일반적으로 응답자들이 자신의 과거 행동은 기억 속에서 활성화하기만 하면 되지만, 이미지 평가나 태도는 과거의 경험을 바탕으로 응답 시점에서 새롭게 판단해야 하는 경우들이 많다. 따라서 응답자에게 보다 많은 부담을 주게 된다. 응답자의 기억에서 과거 경험이나 행동을 먼저 활성화 시킨 다음, 점차 관련 지식을 많이 활성화 시키면 그 상황이나 대상에 대한 정교한 태도나 평가도 자연스럽게 이어질 수 있다. 또한 만약 태도나 평가를 먼저 질문하게 되면, 경우에 따라 응답자들이 관련 정보를 충분히 활성화시키지 못해서 그들의 행동과 상반되는 평가반응을 보일 수도 있다.

나) 민감한 내용의 질문은 뒤에 하라

면접에 만약 민감한 주제가 있다면, 면접 시작부터 묻는 것은 좋지 않다. 면접을 시작하기 전에 조사원은 응답자와 우호적인 관계를 맺어야 하며, 응답자가 조사 및 조사원에 대한 신뢰감이 형성되어야 민감한 질문에 대해서도 자발적으로 응답해 줄 수 있다. 그런 점에서 비가치적이고 중립적인 설문에서 사회규범이나 가치지향적인 설문의 순으로 진행하는 것이 응답자들의 응답을 자연스럽게 받아내기 용이하다.

경우에 따라서 이런 규칙은 앞의 규칙과 상반되는 경우가 발생하기도 한다. 예를 들어 혼전 성경험 실태라든가, 청소년 흡연실태 등 사회통념상 민감한 사안의 경우는 오히려 추상적이고 간접적인 태도 설문을 먼저 질문하고 나서 응답자의 실제 경험을 질문하는 것이 응답자의 거부감을 줄일 수

있는 방법이 되기도 한다. 어떤 규칙에 따르느냐 하는 점은 어떤 정보가 중요하나와 주제가 응답자의 거부감을 얼마나 야기 하는가 등 다각적인 면을 고려해서 판단해야 할 것이다.

민감한 주제에 대한 질문을 가능하면 조사표 뒷부분에 배치시키면 좋은 또 다른 이유는 민감한 주제에 대한 질문이 시작되면 응답자들이 응답을 거부할 수도 있기 때문이다. 설사 그런 경우가 발생하더라도 민감한 질문이 뒤에 있으면 그 이전의 응답은 자료로 사용할 수도 있다는 점도 있다.

다) 도입부 질문을 반드시 사용하라

특별한 경우가 아니라면, 조사원은 응답자에게 초면인 경우가 대부분이다. 초면인 사람이 어떤 질문을 할 때, 자기 속내를 그대로 드러내기보다는 일말의 경계심을 갖고 있기 마련이다. 그래서 설문에 대해 피상적으로 응답하거나, 거짓응답을 하려는 경향이 있다. 그동안 조사기관에서 선거 때 설문 조사를 기초로 한 예측이 오차가 있게 되는 주요 원인 중의 하나는 이런 응답자의 경계심에서 나온 거짓 응답 때문인 것으로 추정하고 있다.

그런 측면에서 도입부 설문을 반드시 삽입해야 한다. 도입부 설문은 설사 나중에 분석을 하지 않고 폐기하는 한이 있더라도, 두 가지 기능을 갖고 있다. 하나는 응답자가 일반적인 설문응답을 통해 설문의 의도와 방식에 대해 이해하게 되고 면접자와 몇 마디 대화를 나누면서 친밀감을 형성하게 만드는 단초 역할을 한다. 두 번째로 아주 일반적인 몇 개의 설문을 통해 설문의 주제와 관련된 지식을 활성화시키는 계기가 되고, 이를 통해 이어지는 설문에 보다 편하게 응답을 할 수 있는 마음가짐을 갖게 된다.

라) 자료 분류용 질문은 가능하면 조사표의 끝에 배치시켜라

자료 분류용 질문은 개인을 대상으로 조사하는 경우 성, 연령 등뿐 아니라 교육 수준, 소득수준 등과 같은 민감한 정보를 포함하는 경우가 일반적이다. 사업체 대상 조사에서도 회사 규모나 매출액 등과 같은 민감한 정보를

포함한다. 그런 점에서 자료 분류용 질문은 조사표의 앞에 배치시키는 것은 적절하지 않다.

마찬가지로 자료 분류용 질문을 중간에 배치시킬 경우, 질문의 흐름을 막는 경우들이 발생하므로, 불가피한 경우가 아니라면 자료 분류용 질문은 가능한 조사표 맨 뒤에 배치시키는 것이 일반적이다.

마) 필요시 편향적 응답성향을 측정할 수 있는 질문을 삽입해라

일반적으로 사회의 통념적 가치를 묻는 질문에는 통념적 사회규범에 입각해서 응답을 하려는 경향, 이른 바 사회적 바람직성(Social Desirability)에 의한 응답이 나올 수도 있다. 예를 들어 성 경험 실태에 대한 설문이라든지, 청소년을 대상으로 흡연 실태에 대한 설문은 많은 경우, 실제보다 경험률이 과소평가될 가능성이 매우 높게 된다.

이런 경우 이런 사회적 편향성이 높은 사람을 가려내는 척도를 삽입하여 나중에 응답자 집단에서 삭제하는 방법을 사용하는 것이 바람직하다. 특히 사회적 통념에 따라 응답할 가능성이 매우 높은 질문일수록 가능한 이런 척도를 사용해서, 추후에 그런 성향이 높은 응답자는 추려내서 분석에서 제외시키는 것이 필요하다.

바) Blind 기법을 적절하게 사용하라

응답자가 조사원의 의도나 입장을 파악해서 거기에 부응하려는 의도로 과잉반응을 할 수도 있다. 예를 들어 구청의 대민 서비스에 대한 구민들의 태도를 알아보기 위해, 통반장들에게 설문조사를 시켰다고 하면 응답자들은 통반장 얼굴을 봐서, 보다 구청에 유리한 쪽의 대답을 해주게 된다. 일반 시장조사에서도 마찬가지다. 특정 회사 홍보직원이 그 회사의 유니폼을 입고 나와 설문조사를 한다면, 응답자들은 그 회사에 대해 보다 긍정적으로 평가해 주려는 경향이 있게 된다. 따라서 이런 점을 줄이기 위해서는 응답자들에게 설문조사의 의도나 목적을 구체적으로 알려주지 않는 Blind 기법을 사용

한다.

예를 들어 일반적으로 조사의 도입부 지문에서 연구목적이나 조사 의뢰자 등에 대해 상세하게 응답자에게 설명하면서 설문협조를 부탁하게 된다. 이 때 지나치게 세세하게 연구목적에 대해 알려주지 않아도 되는 경우들이 많다. 특히 조사 의뢰자와 관련된 태도를 묻는 설문이 있는 경우, 조사 의뢰자가 누구인지를 알려주는 것은 금물이다. 경우에 따라서는 조사원에게도 연구목적이나 의도를 분명하게 알려주지 않는 Double Blind 기법을 심리학에서는 자주 사용한다.

사) 조사표의 길이는 적당해야 한다

적당한 설문의 길이는 명확하게 규정하기는 힘들지만, 일반적인 경험치가 있다. 일대일 개별 면접의 경우, 대략 30분 전후, 전화면접의 경우 5-10분, 자기기입식 설문의 경우 15분 전후가 적당한 길이라는 것이다. 하지만 응답자가 여러 가지 이유로 협조적이고, 설문응답에 협조적이라면 이보다 설문의 길이를 좀 더 늘려도 응답을 받는 것이 가능하다.

연구 목적에 따라서는 설문에 응답하는데 걸리는 시간이 한 시간 이상인 경우들도 있다. 이때는 그만한 시간을 할애할 수 있도록 응답자에게 무언가 혜택이나 충분한 사전 양해가 필요하다. 간단한 Tips가 있다. 응답자에게는 대략 설문에 응답하는데 걸리는 시간에 대한 정보를 미리 주는 것이 좋으며, 가능하면 시간을 늘려서 말해주는 것이 좋다. 만약 20분 정도 걸리는 설문을 10분 안에 끝난다고 미리 정보를 줄 경우, 많은 응답자들이 자신의 예상시간 10분이 넘어가면 매우 지루해 하며, 대부분 설문에 불성실하게 응답하게 된다.

앞서 언급한 질문의 흐름들을 구조도나 순서에 따라 배열해서 기록해 놓는다. 그리고 예상되는 조사표의 길이를 추정해 본다. 특히 조사방법에 따라 조사표의 길이가 달라지는데, 국내에선 전화조사의 경우 5분 내외로 대략 10문항 전후, 응답자가 직접 기입하는 경우는 20분 내외로 40문항 내외, 그리

고 개별 면접조사는 최대 30분 이내로 60문항 내외 정도면 적당하다. 물론 문항의 구조나 난이도, 응답자의 특성에 따라 크게 달라지지만, 지나치게 조사표가 길어질 것 같으면, 일부 내용들을 삭제하거나 축소하는 방안을 고려해야 한다. 응답자들이 일단 설문에 참여하면 가능한 응답에 협조해 주려는 태도를 견지하지만, 응답시간이 지나치게 길어지면 응답자들이 성의 있게 응답하려는 태도는 현격하게 떨어지게 된다는 점을 염두에 두어야 할 것이다.

3) 개별 설문 항목 만들기

체크리스트 6

- 질문은 구어체로 기술 되었는가
- 질문이 이해하기 어렵지 않은가
- 질문이 애매하거나 모호하지 않은가
- 질문이 중의적인 가능성은 없는가
- 질문이 복잡하지 않은가
- 질문이 추상적이지는 않은가
- 질문에 생소한 용어는 없는가
- 질문에 정서가 높은 어휘는 없는가
- 질문의 응답항목들이 완결적으로 제시 되었는가
- 응답항목들이 상호 배타적이고 독립적인가
- 응답항목들의 개념적 범주수준이 동일한가
- 응답항목의 자료형태가 분석모형에 적합한가
- 응답척도가 응답편향을 야기 시킬 가능성은 없는가
- 응답척도가 해당질문에 충분히 섬세하며 안정적인가
- 질문에 필요한 조사원 지시사항은 제대로 제시했는가

이 단계에서는 조사표 구조에 따라 본격적으로 질문과 응답항목을 작성해 나간다. 작성을 하기 전에 우선 염두에 두어야 할 점은 접근 방법이다. 대면면접의 경우는 조사원이 질문을 읽어주고 응답자의 응답을 구두로 받아 기입하는 형태이다. 이럴 경우 질문은 특히 구어체로 만들어야 한다. 또한 조사표의 적적할 지점에 조사원 지시사항을 다른 글자체로 별도로 기록해

놓아야 한다. 예를 들어, [조사원 : 보기제시], [조사원: 응답항목 무작위로 돌아가며 읽어줄 것], [조사원: “모르겠다” 항목은 읽어주지 말 것] 등과 같은 것이다. 그래서 조사원은 조사표의 내용만 쫓아가면 면접을 완결적으로 진행할 수 있게 행동지침서의 기능도 조사표에 담아야 한다.

만약 접근 방법이 전화면접일 경우는 대면면접과 유사하지만, 대면 면접과 큰 차이점은 음성만을 이용한 면접이라는 점이다. 대면면접에서는 조사원과 응답자의 면접과정에는 응답자의 이해를 돕기 위해 음성적 커뮤니케이션 이외에 다양한 시각적인 단서들을 사용할 수 있으나, 전화면접에서는 그렇지 못하다. 그렇기 때문에 질문은 보다 간결해야 하고, 응답의 선택 항목은 어느 질문이던지 7개 이상을 넘지 않아야 한다. 물론 조사원이 불러주는 응답 항목이 간결해야 함은 말할 것도 없다.

만약 접근 방법이 응답자가 스스로 기입해야 하는 경우라면, 질문의 구성에 특히 신경을 써야 한다. 우선은 응답자가 다른 도움 없이 조사표를 완성해야 하기 때문에, 조사표의 질문만 읽어보더라도 응답자가 별다른 어려움 없이 그 내용을 쉽게 이해할 수 있어야 한다. 또한 질문 내용이 특히 간결해야 하며, 응답 항목에 “모르겠다”나 “없음” 같은 선택항목을 포함시킬 것인지는 특히 주의해서 판단해야 한다. 만약 질문자체가 응답자의 인지적 부하를 많이 주는 경우라면 응답자들이 오래 생각하기 귀찮아서 그런 항목에 응답할 가능성이 크기 때문이다. 또한 응답자 스스로 기입하는 경우, 경우에 따라서는 응답하는 과정에서 앞에서 응답한 곳으로 돌아가서 이전에 응답한 내용을 수정할 수도 있다는 점을 염두에 두어야 한다. 다시 말해서, 응답의 순서가 중요하고 앞으로 돌아가서 응답을 수정하지 못해야 하는 경우는 이런 접근방법에는 부적절하다. 물론 앞에서 언급한 것처럼 용인될 수 있는 조사표의 길이가 접근방법에 따라 다를 수 있다는 점도 염두에 두어야 한다. 항상 접근 방법을 염두에 두고 질문을 만들어야 함을 잊어서는 안 된다.

질문은 가능한 구어체를 사용하되, 간결하게, 모호하거나 불명확한 점은 없는지, 복잡한 표현을 사용하지는 않았는지, 중의적인 해석이나 연구자의 의도와는 다르게 이해할 가능성은 없는지, 지나치게 추상적인 개념을 사용하지는 않았는지, 지나치게 어렵거나 친숙하지 않은 용어를 사용하지는 않았는

지, 질문이 특정한 응답을 유도할 가능성은 없는지, 응답자에게 민감한 주제나 정서가가 높은 단어를 사용하지는 않았는지 등 편향된 응답의 가능성을 염두에 두고 세심하게 검토해 보아야 한다.

(1) 설문 문항 작성 지침

질문 항목을 만드는데 과정보다 정해진 규칙이 있는 것은 아니다. 다만 많은 문헌에서 언급하는 다음의 일반적인 지침을 염두에 두는 것이 도움이 될 것이다.

가) 설문의 어감을 중시하라

조사표가 면접 과정에서 면접자와 응답자사이의 커뮤니케이션을 전제로 한 텍스트라는 점은 중요한 내포적인 의미가 있다. 응답자가 응답할 때, 설문의 어의적인 내용을 넘어서서 그 설문을 통해 활성화되는 응답자의 세상에 대한 지식이나 신념/태도를 끄집어내는 과정은 정서적 단서에 많이 의존할 수 있다는 점이다. 일상적으로 사람들 사이의 커뮤니케이션 상황에서 정서적인 단서가 이해과정에 60% 이상 영향을 미친다는 연구결과가 있었다. 우리가 이런 연구결과를 받아들인다면, 설문을 통한 면접자와 응답자간의 커뮤니케이션은 의미적 단서를 넘어서서 정서적 단서에 의해서 응답자의 세상에 대한 지식이나 태도를 끄집어내야 된다. 그런 의미에서 설문을 만들 때 가장 중요한 점은 설문 하나 하나가 갖고 있는 전체적인 어감이다. 설문을 구성하면서 초보자들이 자주 실수하는 부분은 동일한 설문에서 긍정과 부정문을 논리적인 관계로 단순히 생각한다는 점이다.

예를 들어, 다음과 같은 두 가지 설문이 있다고 하자.

“요즘 세상에 돈으로 안 되는 것은 없다”

“요즘 세상에 돈으로 안 되는 것도 있다”

이 두 설문은 논리적으로는 배타적인 관계에 있다. 하지만 응답결과를 비

교해 보면, 결코 논리적인 관계에 따라 결과가 나오지는 않는다고 단언할 수 있다. 이와 관련해서 설문에 포함되는 단어에 강한 정서를 갖는 단어는 불가피한 경우가 아니면 사용하지 않는 것이 좋다. 그것은 설문의 전체적인 의도와는 다른 방식으로 피험자들의 정서적 활성화를 유도할 수 있기 때문이다.

나) 설문은 평이하고 이해하기 쉬워야한다

고학력/전문직을 상대로 한 특수한 목적의 설문은 예외가 될 수 있지만, 우리나라의 일반 성인을 대상으로 하는 설문은 무엇보다도 중졸수준의 학력이면 이해할 수 있는 평이한 단어와 문장으로 작성되어야 한다는 점은 누구나 인정하는 점일 것이다. 하지만 쉬운 것 같으면서도, 연구자들이 이 점을 간과하는 경우가 많이 생긴다.

다) 설문 내용은 가능한 구어체 문장을 사용하라

조사표 작성에서 초보자들이 범하기 쉬운 잘못 중의 하나가 문어체로 설문을 작성하는 것이다. 일반적으로 설문은 구어체 문장으로 사용해서, 그대로 읽어주기만 해도 자연스럽게 말하는 것처럼 되게 해야 한다. 특히 개별면접이나 전화조사의 경우에는 이 규칙은 반드시 지켜야 한다. 이 규칙을 지키지 않는 것이 경우에 따라서는 심각한 결과를 초래할 수 있다. 면접상황을 가정해 보자. 만약 문어체로 설문이 구성되어 있으면, 면접자들이 질문을 할 때 이것을 구어체로 바꾸어 질문을 하게 된다. 만약 설문이 앞서 예를 든 “우리나라 정치가들 중에는 ...” 이라고 가정해 보자. 어떤 면접자는 원안대로 “...정치가들 중에는...”으로 했고, 다른 면접자는 어감을 자연스럽게 한다고 “..정치가들 중에도..”라고 질문했다고 가정해 보자. 분석 결과는 뒤섞여서 응답자들의 본래 태도는 뭉개져 버리고 만다. 연구자는 조사과정에 잘못이 있었는지조차 모를 것이다. 적어도 잘못된 설문을 모든 면접자가 동일하게 했다면, 그 잘못은 나중에라도 밝혀질 수 있다. 하지만 설문을 문어체로 만들어, 면접자들이 제멋대로 바꾸어 가며 질문하게 하면 잘못이 어디에 있는지조차도 모르게 된다. 이는 비단 문어체/구어체의 문제만은 아니다. 면접과정에서 흔히 일어날 수 있는 오류이다.

라) 질문은 간결한 단문의 형태를 갖추어야 한다.

질문 내용이 지나치게 설명적이거나, 복잡하면 나중에 결과를 분석하는데도 문제가 될 뿐만 아니라, 응답자에게 정보처리의 부담을 준다. 만약 설명이 필요한 부분이 있으면, 설문 직전에 별도의 지문을 사용해서 설명을 하고, 질문 자체는 간단하게 만드는 것이 중요하다.

마) 질문은 가능한 명시적이고 직접적이어야 한다.

위의 규칙과 유사한 것이지만, 질문은 가능한 명시적이고 직접적이어야 한다. 질문이 복잡하고 추상적이면 연구자가 의도하지 않았음에도 중의적이거나 암시적인 설문이 될 수도 있다. 물론 가치관이나 성격 등과 같이 한 두 가지의 설문으로 그 전체적인 태도를 잡아내기 힘든 경우는 여러 가지의 동질적인 설문들로 구성된 척도를 만들게 되고, 그러다 보면 간접적인 설문내용이 들어가는 경우도 있다. 또한 상당히 민감한 이슈에 대해서는 간접적인 설문이 보다 효과적인 경우도 있기는 하지만, 일반적으로는 설문 하나하나는 그것 자체가 완결적이고 단순 명료한 것이 바람직하다.

바) 질문 내용은 가능한 구체적이어야 한다.

질문 내용이 가능한 구체적이어야 한다는 점은 재론의 여지가 없을 것이다. 하지만 지나치게 세세하게 설문을 만들다 보면, 설문의 양도 크게 늘어날 뿐 아니라, 응답자들에게 거부감을 불러일으킬 수도 있다. 상식적인 수준에서의 적절한 균형 감각이 요구된다.

(2) 응답 항목 작성 지침

질문의 형태뿐 아니라 응답 형태를 결정하는 것도 조사표 설계에서 매우 중요한 작업이다. 응답자의 응답형태에 따라 설문결과는 얼마든지 바뀔 수

있다. 1994년 언론기관들이 비슷한 시기에 대통령 지지도에 대한 여론조사 결과를 발표했다. 모 일간지의 경우 지지도를 67%로, 다른 일간지는 44%로 발표했다. 조사 시기는 대략 일 개월 정도의 차이였으며, 그 사이에 정국에 큰 변화는 없었다. 두 조사 결과에 이런 큰 차이가 나는 이유는 전자의 경우 응답항목에 ‘보통이다’를 제외하고 긍정과 부정으로만 응답을 받은 반면, 후자의 경우는 ‘보통이다’의 응답항목을 포함해서 응답을 받았다. 그리고 두 조사 모두 긍정적인 응답률을 대통령에 대한 지지도로 발표했다. 응답항목에 중립적인 항목을 포함시킬 것인가에 따라 결과는 판이하게 다르게 나타났다.

응답 항목을 결정하는 데는 우선적으로 분석을 염두에 두고 어떤 척도를 사용할 것인지를 고려해야 한다. 단지 명명척도면 되는지, 서열정보가 필요한지, 아니면 등간척도 이상이 되어야 하는지를 판단해서 질문과 응답을 결정해야 한다. 물론 응답을 개방형을 할 것인지 폐쇄형을 할 것인지도 결정해야 한다.

만약 응답항목이 선택지 중에 선택 항목 중에 선택으로 할 거라면, 응답 항목들이 충분히 모든 응답가능성을 염두에 두고 완결적으로 만들어야 하며, 각각의 응답항목이 중복적인 요소가 없이 배타적으로 만들어야 한다. 또한 각각의 응답항목들이 개념적인 범주수준에서 비슷한 범주수준의 항목들이어야 한다. 만약 응답항목간의 범주나 범주 수준이 다를 경우 나중에 조사결과를 해석하는 과정에서 낭패를 보기 십상이다.

비슷하게 태도유보 항목(모르겠다, 무응답) 체크 항목을 넣을 것인지를 결정해야 한다. 면접방법에서는 조사원이 태도유보항목을 넣는 것이 일반적이나, 응답자가 기록하는 조사표에서는 이를 생략하는 것이 일반적이다. 또한 응답 항목 중에서 선택하는 경우, 응답항목의 제시순서가 응답에 영향을 주게 된다. 이런 편향은 응답자가 스스로 기입하는 경우는 심각하지 않다. 대면면접의 경우도 응답항목을 보기카드로 제시해서 그런 편향을 감소시킬 수 있으나, 전화면접의 경우는 우선은 응답항목을 줄이는 수밖에 없거나 체계적인 방식으로 조사원들이 응답항목을 순서를 섞어가며 읽어주는 방법을 사용한다.

응답이 서열 형일 경우는 특수한 경우를 제외하고는 많이 사용하지 않는다. 응답이 서열 형일 경우, 특히 자료를 분석하는 과정에서 서열 적 정보를 충분히 활용하지 못하는 경우가 많다. 이 점을 염두에 두고, 정말 서열 적 정보를 어떻게 분석할 것인가를 고려해 볼 것을 권한다.

응답이 평가척도인 경우 고려 사항이 보다 다양하다. 우선은 몇 점 척도가 적당한지를 고려하는 것이다. 단순하게는 2점 척도, 3점 척도, 4점 척도, 5점 척도, 7점 척도, 11점 척도 등이 일반적으로 사용된다. 중간점이 없는 2점 척도나 4점 척도는 찬반이나 긍정부정의 태도를 분명하게 가릴 수 있기 때문에 언론 발표용이나 홍보용으로 많이 사용한다. 반면에 중간점이 있는 척도의 경우 척도의 연속성을 가정하기 때문에 다양한 분석의 목적으로 많이 사용한다.

하지만 어느 정도나 세분화된 척도를 사용하는 것이 좋은 지에 대해서는 연구 목적이나 질문에 대한 응답자의 사전지식의 양이나 태도와 관련이 있다. 즉, 응답자가 해당 질문에 대해 사전 지식이 풍부하거나 태도가 분명한 경우는 보다 세분화된 척도를 사용하더라도 안정성 있는 응답을 받을 수 있다. 하지만 그렇지 못할 경우 응답자들의 응답이 신뢰도가 낮아 오히려 자료를 불안정하게 만든다. 마찬가지로 연구자는 가능한 응답자의 응답을 세분화하고자 한다. 그래서 연구주제가 특히 척도 값을 세분화해야 할 경우 보다 세분화된 척도를 사용하고자 한다.

이런 연구자의 욕구와 응답자의 응답 신뢰도가 부합되는 것이 바람직하지만 그렇지 못할 경우 보조적인 수단을 쓰기도 한다. 즉, 척도의 정도를 모든 응답자에게 표준적인 정도로 받아들이게 하기 위해서 정도를 나타내는 부사 등과 같은 보조적인 단서를 제시하기도 한다. 어떤 방법이 가장 바람직한지는 조사내용이나 조사목적, 응답자 요인 등을 고려해서 결정해야 한다.

또한 질문에 따라서는 미리 사전에 보충 설명을 하거나 도움말이 필요한 경우가 있다. 이런 경우는 질문의 앞 적정한 위치에 지문을 삽입해서 조사원이 보충 설명을 하게 해야 한다. 질문 내에 이런 보충 설명을 넣게 되면, 질문이 복잡해져서 예상치 못한 편향의 가능성이 있다. 그리고 응답결과에 따

라 질문 분기를 하는 경우, 해당 질문에서 이점을 조사원이나 응답자가 쉽게 알 수 있도록 분명하게 명시해야 한다. 조사원이나 응답자가 쉽게 범하는 오류 중의 하나는 이런 분기를 하지 않은 경우이다.

또한 질문에 따라서는 하나의 질문에 하위 질문들이 있는 경우들이 있을 수 있다. 복잡한 형태를 갖는 질문의 경우는 질문과 응답부분을 분리해서 조사원이나 응답자가 쉽게 질문을 따라할 수 있도록 해야 한다.

응답 항목의 유형은 여러 가지로 나뉘어 볼 수 있다. 이에 대해 보다 구체적으로 그 특징들을 살펴보면 다음과 같다.

가) 개방형과 폐쇄형

응답자가 질문에 대해 응답자 자신의 언어로 자유스럽게 응답하는 경우를 개방형, 미리 응답 선택항목을 주고 응답을 받는 경우를 폐쇄형이라고 한다. 개방형의 경우, 각 설문에 대해 응답자가 자유스럽게 자신의 의견을 개진할 수 있다는 측면에서, 복잡한 내용의 설문 등에 적합하다는 장점이 있다. 또한 연구자가 설문의 주제에 대해 완결적인 응답 범주를 만들지 않더라도 응답자의 자유로운 응답이 가능하므로 탐색 형 설문조사에 적합할 수 있다. 하지만 후에 자료를 코딩, 편칭하는 과정에서 일일이 연구자가 설문 내용을 보고 응답자의 응답내용을 범주화시켜야 하는 번거로움이 있다.

반면에 폐쇄형은 측정치의 신뢰도가 높고, 쉽게 부호화할 수 있다는 측면에서 장점을 갖고 있다. 그래서 보다 구조화된 설문일수록 개방형보다는 폐쇄형의 설문을 주로 이용한다. 하지만 응답 항목간의 범주수준이 균일하지 못하거나 완결적이지 못할 때, 결과의 신뢰도나 타당도 문제가 발생할 가능성이 높다.

나) 자료의 척도

응답 자료는 부호화된 숫자로 자료 처리된다. 개별 응답항목에 대응되는

숫자가 내포하는 의미에 따라 명명척도(Nominal Scale), 서열척도(Ordinal Scale), 등간척도(Interval Scale), 비율척도(Ratio Scale)로 구분한다.

명명척도는 숫자는 특정 응답항목을 대신하는 명명자의 기능만을 하며, 그 숫자가 갖는 본래의 의미가 없는 경우이다. 예를 들어 응답자의 성이 ‘남자’이면 ‘1’, ‘여자’이면 ‘2’로 부호화했다고 할 때, 2가 1보다 크다거나 2가 1의 두 배라는 의미는 전혀 내포하고 있지 않다. 이때 1과 2는 그냥 남자 혹은 여자를 명명하는 명명자의 의미만을 내포한다. 명명척도의 경우는 자료처리과정에서 응답항목에 대한 응답 비율이상의 통계적인 분석은 가능하지 않다.

서열척도는 숫자의 크기에 따라 서열정보를 내포하는 경우이다. 예를 들어 응답자의 생활수준이 ‘상위 계층’이라고 생각하면 ‘1’, ‘중간 계층’이면 ‘2’, ‘하위 계층’이면 ‘3’으로 부호화 한다고 할 때, 숫자가 작을수록 생활수준이 높다는 정보를 내포하고 있다. 명명척도에 비해서는 보다 많은 정보를 내포하고 있는 경우이다. 이런 경우는 명명척도에 사용할 수 있는 통계적 분석 이외에 비 모수 통계기법을 사용할 수 있고, 대표 값으로 중앙값(Median)을 사용해서 분석할 수 있다.

등간척도는 서열척도보다 많은 정보를 담고 있다. 예를 들어 특정한 행정 서비스에 대한 만족도를 ‘매우 만족’이면 ‘5’, ‘약간 만족’이면 ‘4’, ‘중간’이면 ‘3’, ‘약간 불만’이면 ‘2’, ‘매우 불만’이면 1로 부호화한다고 할 때, 숫자가 클수록 만족도가 높다는 정보이외에 5점과 4점의 차이는 2점과 1점의 차이와 동일하다고 가정한다. 물론 주관적인 평가점수의 간격이 완전히 동일하다는 보장은 없으나 사회과학에서 사용하는 모든 척도는 이런 등 간격을 가정한다. 이는 중요한 의미를 내포하는데, 부호화된 숫자 간에 수학연산이 가능하다는 점이다. 통계적인 분석에서 대표 값으로 산술평균(Mean)과 2차 대표 값인 분산(Variance)을 사용해서 거의 모든 복잡한 통계적인 검증과 분석이 가능하다.

마지막으로는 비율척도인데, 엄격하게 절대 영(Zero)을 갖고 있는 척도이

다. 이런 척도는 물리적 측정치에서도 절대온도, 거리, 무게, 시간 등과 같이 소수의 척도만이 엄격한 비율척도의 범주에 속한다. 이는 특정한 수의 비율 연산이 가능하다는 의미를 내포한다. 물론 사회과학에서 사용하는 측정치 중 나이, 거주연한 등은 비율척도의 의미를 갖고 있기는 하지만, 비율 척도의 고유한 의미를 살려서 분석하기 보다는 등간척도로 분석하는 것이 일반적이다.

다) 범주형과 척도형

폐쇄 형 설문에는 응답항목 중에서 하나를 선택하거나 혹은 여러 개를 선택하는 명명척도, 응답항목을 서열화하는 경우 서열척도, 그리고 평가척도로 응답하는 척도 형 등 다양한 응답방법이 있다. 응답 항목 중에서 하나나 그 이상을 선택하는 경우 응답하기가 용이하다는 측면에서, 응답자들에게 부담을 주지 않으며, 결과를 직관적으로 이해할 수 있다는 장점을 갖고 있다. 그러나 단순 집계나 교차 집계 이외에 보다 다양한 분석이 가능하지 않다는 측면에서 제약이 있다. 또한 응답 항목을 만드는데 세심한 주의가 필요하다. 응답항목들이 전체적으로 동일한 수준에서의 상호 배타적인 항목이어야 하고, 독립적이어야 하며, 응답 항목들 자체가 망라 적이어야 한다. 서열형의 경우 선택형에 비해 보다 많은 정보를 담고 있지만, 분석에서 선택형과 마찬가지로 제약이 있기 때문에, 특별히 필요한 경우 외에는 자주 사용하지는 않는다.

척도 형은 특정한 차원이나 특성에 대해 정량적인 응답을 받는다는 점에서, 그리고 추후에 다양한 분석기법을 활용할 수 있다는 측면에서 매우 유용하다. 하지만 척도를 몇 점 척도로 구성하느냐 하는 것을 결정하는 것은 용이한 일이 아니다. 흔히 영어권에서는 7점 척도를 많이 이용하나, 국내에서는 5점 척도나 11점 척도를 많이 이용하는 편이다. 국내에서도 요즘에는 7점 척도를 이용하는 경우들이 많아졌다. 일반적으로 척도 형은 중간지점을 포함하는 점수체계를 쓰는 것이 일반적이다. 그래서 5, 7, 11점 척도를 많이 쓰기는 하지만, 경우에 따라서는 짝수의 점수체계를 쓰기도 한다. 최근에 국내의 정치 여론 조사는 4점 척도를 5점 척도 보다 많이 사용하는 경향이 있다. 4점 척도를 사용하는 이유는 찬반의 태도를 분명히 하기 위해서다. 흔히 대통

령의 국정운영 만족도를 측정하는데, 4점 척도 상 긍정적인 2개의 비율을 합해 만족도 비율로 표기한다. 하지만 엄밀하게 말하면, 4점 척도는 중간 값이 있어 연속성을 가정하는 정규분포를 전제하기보다는, 이항분포의 연속선상에서 봐야 하기 때문에, 척도의 등간 성을 가정하는 다 변량 분석기법이 원칙적으로 적용될 수가 없다는 단점이 있다. 하지만 그런 제약을 엄격하게 적용하는 연구자는 거의 없다.

라) 척도형의 다양한 형태

앞서 언급했듯이, 척도 형은 등간척도를 가정한다. 하지만 척도 값이 주관적 평가질의 등간 성을 보장하지는 않는다. 다만 그렇게 가정할 뿐이다. 그래서 그런 등간 성을 맞추기 위해 보완적인 방법들을 많이 사용한다. 이는 응답자 내의 평가질의 등간 정보보다는 응답자간 평가의 표준 준거를 제시함으로써 응답의 신뢰도를 높이기 위한 방안으로 많이 사용한다.

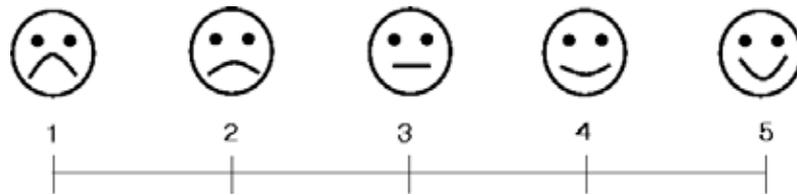
일반적으로 사용하는 방법 중의 하나는 척도 형을 사용할 때, ‘매우’, ‘거의’, ‘전혀’, ‘~인편’, ‘약간’ 등의 정도를 나타내는 부사를 보조적으로 제시하는 방법이 있는데, 응답의 신뢰도를 높이기 위해서는 권고할 만하다.

매우 만족한다	약간 만족한다	보통이다	약간 불만이다	매우 불만이다
5	4	3	2	1

매우 만족한다	만족한다	약간 만족한다	보통이다	약간 불만이다	불만이다	매우 불만이다
7	6	5	4	3	2	1

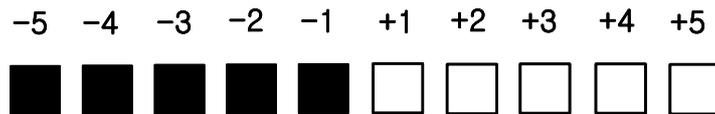
[그림 3-5] 부사를 보조적으로 제시한 척도 예시

다른 방법은 상징을 사용하는 방법이다. 대표적인 것이 스마일 척도인데, 이는 사람 표정을 긍정/ 부정 및 그 정도를 표시하는 것으로 조사표를 보다 부드럽게 하고 응답자들에게 다소간의 흥미를 유발시키게 하는 효과가 있어, 시장조사 분야에서 자주 사용한다.



[그림 3-6] 스마일 척도 예시

또 다른 방법은 스타펠 척도(Stapel Scale)라는 것인데, 유럽에서 많이 사용하는 척도이다. 이 척도의 특징은 중간 값이 없다는 점이다. 이 척도는 우선 응답자가 긍정과 부정, 찬반의 태도를 먼저 결정하고, 그 다음 그 정도를 5점 척도로 다시 판단하는 이중의 평가를 하게 만든다. 특히 어떤 이슈에 대한 찬반이나 긍정/부정을 평가하는데 매우 유용한 방식이지만, 국내에서는 별로 사용하지 않는다.



[그림 3-7] 스타펠 척도 예시

척도 평가의 또 다른 형태는 전통적인 정신물리학(Psychophysics)에서 가져온 방법들이 있다. 대표적인 것이 쌍비교법(Paired Comparison)과 정량 배분 법(Constant Sum)이다. 우선 쌍비교법은 일반적으로 여러 대상에 대한 선호도 비교 척도로 많이 사용하는데, 비교해야 하는 대상들을 2개씩 제시하고 어느 쪽을 더 선호하는지를 판단하게 하는 방법이다. 이 방법은 여러 대상간의 선호도를 비교하는데 매우 정교한 방법인데, 비교해야 하는 대상의 수가 많아질수록 비교 개수가 조합의 수만큼 늘어나기 때문에, 응답자가 매우 지루해질 수 있다. 또한 비교 대상간의 상대적인 선호도 매트릭스가 산출되므로 매우 정교한 방식이나, 개별 대상에 대한 척도 값을 그 자체로 산출되지 않기 때문에 불편한 점이 있다. 하지만 비교대상간의 선호도 매트릭스를 토대로 썬스톤의 V 변환(Thurstone's V Case)¹⁾ 알고리즘을 사용하면 각 대상의 절대적인 선호도에 대한 표준점수를 산출할 수 있다.

1) Guilford, J. P. (1954). Psychometric Methods, MacGraw-Hill Publishing, New Delhi. pp154-177 참조

정량 배분 법은, 예를 들어 행정서비스 만족도를 구성하는 차원이 3개의 차원이 있다고 할 때, 그 차원 중요도의 총합을 100이라고 가정하고 각각의 차원의 중요도 비중의 합이 100이 되게 배분하는 방법이다. 특히 만족도에서 구성 요소나 차원의 중요도에 대한 가중치를 구하는 경우 등에 많이 사용된다. 이 척도는 조사방법에서 일반적으로 사용하는 척도 중에 유일하게 비율 척도를 전제로 하는 척도이다. 예를 들어, 인터넷의 주요 사용비중을 알아보기 위해 정량 배분 법을 사용해서 응답자 스스로 그 비중을 배정하는 경우의 응답지는 다음과 같다.

인터넷 사용기능	비중
정보 검색	%
구매/예약	%
이메일/메신저	%
기타	%
합	100%

[그림 3-8] 정량배분법 예시

마) 척도별 장단점 비교

조사표에서 어떤 척도를 사용하는 것이 적합한지는 조사목적, 질문의 내용, 응답자 요인 등에 따라 다양하다. 다만 일반적으로 척도들이 갖고 있는 특 장점을 숙지하고 있으면 상황에 맞추어 적용해 볼 수 있다.

우선 2점 척도인데, 이는 응답자의 태도를 그렇다/아니다, 찬성/반대로 분명하게 구분할 수 있고 응답자들이 응답하기 용이하다는 장점이 있어 언론 기사용 여론조사나 정책결정용 여론조사에 많이 사용된다. 하지만 응답자의 태도를 지나치게 단순화시킨다는 단점이 있다. 2점 척도의 이런 한계를 보완한 것이 4점 척도이다. 이 경우 중간점이 없기 때문에 2점 척도의 연장으로 볼 수 있지만, 찬/반의 정도를 거칠게나마 표현할 수 있기 때문에, 이 또한 언론 기사용으로 국내에서 널리 사용한다. 국내에는 별로 사용하지 않지만 유럽에서 널리 받아들여지는 스타펠 척도는 2점 척도에서 찬/반의 강도를 더

욱 세분화하였기 때문에, 찬반의 의견으로 묶어서도 사용할 수 있고, 그 정도를 그대로 살려 연속적인 등간 척도로도 사용할 수 있다는 장점이 있다. 다만 중간점이 없기 때문에 등간척도로 사용하기 위해서는 $+5 \rightarrow +4.5$, $+4 \rightarrow +3.5$, $+3 \rightarrow +2.5, \dots$ $-4 \rightarrow -3.5$, $-5 \rightarrow -4.5$ 등으로 척도 값을 변환해서 사용한다.

반면에 중간점을 포함한 3점 척도는 특별한 경우가 아니면 거의 사용하지 않고, 5점, 7점, 11점 척도를 일반적으로 많이 사용한다. 5점 척도는 4점 척도에 중간점을 추가한 것으로 일반적인 척도로 널리 사용한다. 하지만 평가대상의 강도나 점수가 매우 민감한 경우나 비교하는 대상 간에 미묘한 차이를 검증하는 경우 다소 단순한 면이 있다. 그래서 좀 더 세분화한 척도가 7점 척도인데, 국내에서는 만족도 평가조사에서 널리 이용하고 있다.

7점 척도를 좀 더 세분화한 척도가 11점 척도이다. 11점 척도는 0~10점까지의 점수를 주는데 중간점이 5가 되게 한 척도로, 우리가 일반적으로 사용하는 10진법과 일치하므로 응답자들이 편하게 응답하면서도 민감한 차이를 변별할 수 있다는 장점이 있다. 하지만 실제적으로는 3점 이하의 점수는 거의 나오지 않고 4~9점 사이에 대부분의 응답이 몰려 다른 척도에 비해서 긍정방향의 편향이 더 크게 나타난다는 단점이 있다.

기타 쌍비교법은 대상간의 선호도나 특정 속성의 변별에, 그리고 정량 배분 법은 특정 대상의 구성속성의 비중을 측정하는데 유용하기는 하지만, 쌍비교법의 경우 비교대상이 많아지면 곤란하고, 정량 배분 법은 응답자들이 상당히 힘들어하는 측정방법이라는 단점이 있다.

4) 설문 순서 재조정하기

체크리스트 7

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 질문이 다른 질문의 영향을 받거나 줄 가능성은 없는가 <input type="checkbox"/> 질문의 흐름이 자연스러운가 <input type="checkbox"/> 질문의 흐름이 응답자 편의적인가 |
|---|

모든 질문 작성이 완성되면, 조사표의 질문 순서에 맞추어 다시 질문의 순서를 검토해 보는 것이 중요하다. 이렇게 다시 검토해 보면 거의 대부분 질문의 순서나 워딩을 조정해야 할 부분이 나타나게 된다. 특히 흐름이 자연스럽지 않거나, 순서효과를 야기할 가능성이 있는 부분이 없는지를 세밀하게 검토해 보아야 한다.

설문순서에 대한 재검토가 끝나면, 설문지의 앞에 조사원을 소개하며 조사협조를 요청하는 인사말과 조사원의 기록 사항, 그리고 면접수행 기록과 조사표 검토 및 검증 등과 관련된 기록 란을 적절한 위치에 배치시킨다.

5) 설문지의 레이아웃

체크리스트 8

- 조사표를 조사원이나 응답자가 읽는데 어려움이 없는가
- 조사표에 지각적 오류를 범할 요소는 없는가
- 조사표의 구성이 자연스러운가
- 조사표에 안내문이나 기록 란, 기타 관리항목이 들어가 있는가

조사표의 시안이 만들어지면, 조사표의 형식적인 구조를 편집해야 한다. 조사표에서 흔히 간과하기 쉬운 것이 조사표의 물리적 편집이다. 설사 신경을 쓰더라도 미적인 요소에 치중하고 만다. 하지만 조사표의 물리적 편집요소에서 미적인 요소만을 고려하다 보면 조사과정에 중요한 오류의 원천중이 될 수 있다. 물론 조사표 편집디자인의 미학적 요소도 중요하지만, 우선적으로 고려해야 할 점은 조사원이나 응답자가 지각적 실수를 하지 않도록 배려하는 것이다.

조사표의 내용에 대한 충분한 검토가 이루어졌다면, 조사표의 흐름은 충분히 논리적이고 자연스러우며, 충분한 정보를 담고 있을 것이다. 하지만 이것만으로는 부족하다. 조사원은 조사표를 가지고 응답자와 면접을 진행한다. 조사원이 조사 내용에 대한 충분한 교육을 받았고 조사내용에 대해 숙지하고 있다고 하더라도, 면접 상황에서 조사원은 응답자와 친밀감을 형성시키면서, 질문을 하고 응답자가 질문을 제대로 이해했는지, 응답을 제대로 하는지

를 판단하면서 그 내용을 기록하고 다음 질문을 어떻게 할까를 동시에 생각하면서 면접을 진행한다. 면접 상황은 조사원에게 상당한 인지적 부담을 준다. 충분히 숙지한 조사표라도 순간적으로 지각적인 오류를 범할 수 있다.

그런 점에서 조사표는 우선적으로 조사원의 입장에서 가독성과 자연스러운 흐름, 그리고 조사원이 조사표만 있으면 표준적인 절차로 면접을 진행할 수 있는 행동지침까지를 포함하고 있어야 한다. 그럴 경우, 조사표 중 응답자에게 질문하는 부분과 응답을 기록하는 부분, 그리고 조사원의 행동지침에 해당하는 부분이 쉽게 구분될 수 있도록 해야 하며, 면접원이 응답자와 대화하다 다음 단계로 진행할 때 위치를 쉽게 찾을 수 있고 그 내용을 쉽게 읽어볼 수 있도록 가독성을 강화시켜야 할 것이다. 또한 자유응답의 경우 응답자의 응답을 기록할 수 있는 충분한 기록공간을 확보해야 하는 등 사소한 듯 보이지만 중요한 고려 요소들이 많이 있다.

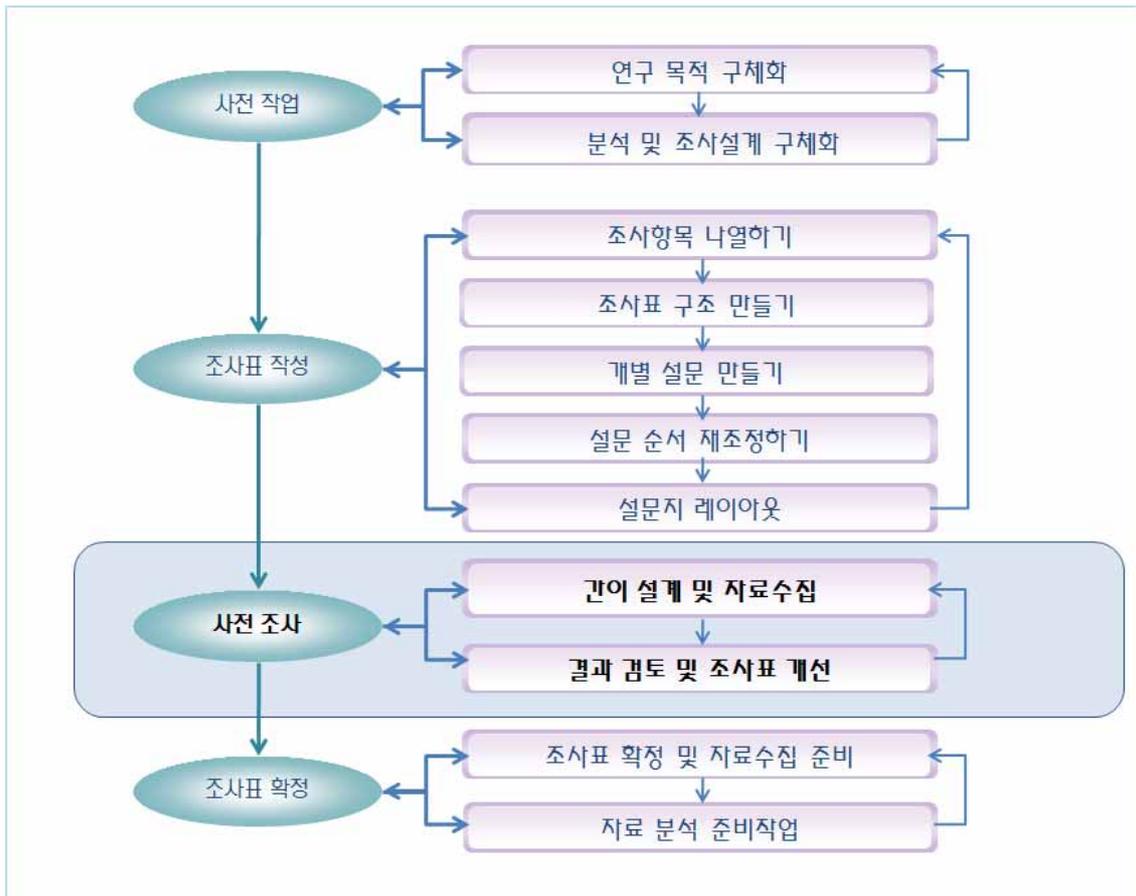
응답자가 스스로 기록하는 조사표의 경우도 마찬가지로 가독능력이 떨어지는 응답자를 고려해서 활자의 크기를 늘일 필요가 있고, 또한 가독성을 강화하고 응답과정이 자연스러운 흐름으로 이어질 수 있도록 만드는 것이 필요하다.

3. 사전조사

조사표가 만들어지면, 사전조사를 반드시 하는 것이 바람직하다. 사전조사를 실시하는 이유는 무엇보다도 조사표를 실제 조사에 운용해 보면서 조사표의 개선할 사항을 찾아내기 위해 사용된다.

사전조사는 조사표 설계에서 중요한 절차 중의 하나이다. 아무리 세심하게 검토하고 만든 조사표라고 하더라도, 개별 질문의 어감이나 응답항목들은 조사표 작성자의 생각을 반영한 것이다. 흔히 범하기 쉬운 잘못 중의 하나는 질문을 구어체가 아닌 문어체로 만드는 것이다. 이는 조사원에게 질문을 그대로 읽어주고 응답을 받게 하는 표준적인 자료수집 절차를 조사원이 스스로 무시하도록 하는 것이며, 경우에 따라서는 심각한 문제를 초래하기도 한다.

많은 응답항목의 경우 실제 조사과정에서 미처 고려하지 못한 항목들이 나타날 수 있다. 그런 응답이 많지 않으면 큰 문제가 되지 않으나, 경우에 따라서는 중요한 응답항목을 누락하는 경우들이 종종 있다. 이런 것들은 사전조사를 통해 개선해 주는 것이 필요하다.



[그림 3-9] 조사표 작성 과정 중 사전조사

우리는 일상생활에서 가까운 사람과의 대화에서도 원래 의도했던 것과는 달리 상대방이 오해하는 경우를 누구든 경험한다. 조사표에서도 마찬가지로이다. 조사표 작성자가 의도했던 질문과는 다르게 응답자들이 질문의 의도나 사용 개념을 받아들이는 경우가 비일비재하다. 만약 조사결과가 의도했던 것과 다르게 나오는 경우는 많은 경우 이 점이 충분히 검토되지 않았기 때문이다. 따라서 조사표 작성자의 의도대로 응답자가 모든 질문을 이해하는지, 애매하거나 오해의 소지가 있는 질문은 없는지, 예상했던 것보다 응답자들이 힘들어하거나 오래 걸리지는 않는지 등을 사전조사를 통해 미리 검토해 봄

으로써, 나중에 심각한 문제가 발생할 가능성을 최소화할 수 있다.

1) 간이 조사 설계 및 자료수집

체크리스트 9

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 사전조사의 조사 설계는 본 조사 설계와 일치하는가 <input type="checkbox"/> 충분히 숙련된 조사원을 투입 하는가 |
|--|

사전조사에서 표본의 규모가 클 필요는 없다. 다만 중요한 점은 숙련된 조사원이 면접을 하거나, 가능하다면 조사연구원이 직접 조사표를 이용해 면접을 실시해 보는 것이 바람직하다. 또한 실제 조사대상을 대상으로 조사하는 것을 권장한다.

사전조사 과정에서 중요한 점은 조사표의 개선점을 찾아내는 것이다. 개별 질문을 작성한 연구자의 의도대로 응답자가 질문을 이해하고 있는지, 질문이 이해하기 어렵지는 않은지, 질문에 대한 응답 항목이 적절하게 구성되어 있는지, 그리고 질문의 흐름이 자연스러운지 등을 찾아내는 것이다.

또한 조사표만을 갖고 숙련되지 않은 조사원이 면접을 진행할 때, 표준적인 절차에 따라 조사를 쉽게 진행할 수 있을 만큼의 지시사항을 적절하게, 그리고 충분히 제시해 주었는지 등 실제 면접상황이나 응답상황을 염두에 두고, 미처 고려하지 못한 문제점을 찾아내야 한다.

사전조사의 목적은 조사표의 개선점을 찾아내는 것인 만큼, 조사표의 개선과제에 대한 면접 원들의 구두보고나 서면보고를 필요로 한다. 경우에 따라서는 면접원이 응답자에게 면접이 끝난 다음에 응답과정에서 이해하기 어려웠던 질문이나 느꼈던 반응, 소감 등을 간단히 질문한 결과를 부가적으로 수집하기도 한다.

2) 결과 검토 및 조사표 개선

체크리스트 10

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 사전조사결과 조사표에 수정할 사항은 없는가 <input type="checkbox"/> 최종적으로 조사표에 대한 검토가 있었는가 |
|---|

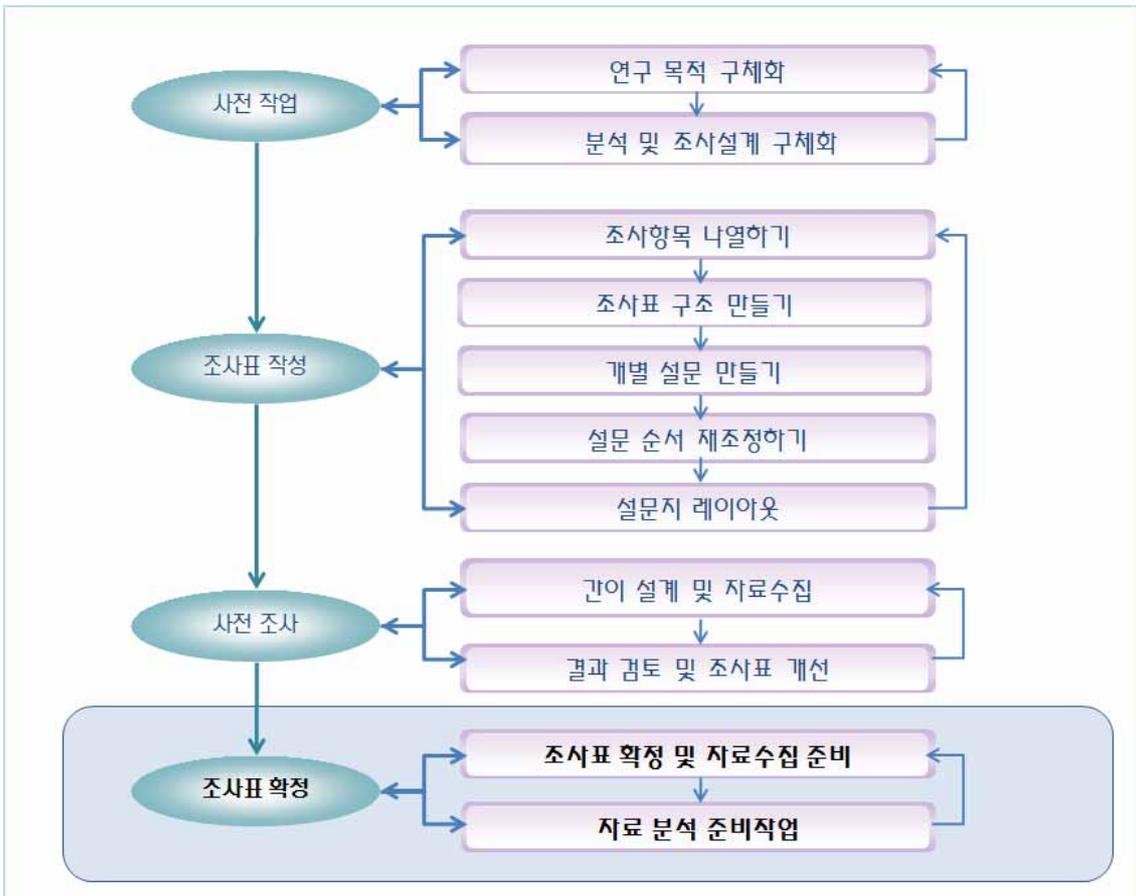
사전조사에서는 일차적으로 질문의 수정사항을 검토한다. 애매한 질문, 이해하기 어려운 질문, 그리고 연구자의 의도와는 다르게 이해된 질문 등을 중심으로 질문과 응답 항목에 대한 검토를 한다. 물론 조사표의 흐름이나 물리적인 레이아웃에 대한 개선점도 찾아본다.

사전조사의 표본 수가 충분히 크다면, 연구자가 응답자의 응답 범주를 정교하게 예상하지 못해 만든 개방형 질문에 대한 응답을 토대로, 응답 항목들을 범주화해 보는 것도 권장할 만하다.

경우에 따라서는 조사표를 수정한 후 미진한 부분이 있을 경우, 사전 조사를 반복적으로 시행해 볼 필요도 있다. 즉, 수정된 조사표를 검토하는 방안으로 주변에서 간단하게 다시 조사를 진행해 보면 여전히 조사표에서 수정할 내용들을 발견하는 수가 종종 있다. 따라서 사전 조사를 일회성으로 실시하는 것이 아니라 반복적으로 수행해 나가며 조사표의 개선점들을 찾아 나갈 필요가 있다. 일상생활에서 신경을 써서 글을 쓰고 난 후, 수정하는 과정에서 아무리 반복해서 수정하더라도 여전히 수정해야 할 사항이 나오는 것과 마찬가지로, 여건이 허락하는 한에서 반복적인 사전조사와 조사표 수정 과정은 아무리 강조해도 지나치지 않다.

4. 최종 조사표 확정 및 자료처리 준비

사전조사를 통해 조사표에 대한 수정이 완료되었으면, 최종 조사표를 확정한다. 본 조사의 자료수집에 들어가고, 자료처리를 위한 코딩 틀을 만들어 자료처리를 위한 준비 작업을 수행한다. 필요시에 본 조사 이전에 소규모의 선행 조사를 실시해 보는 것도 고려해 볼 필요가 있다.



[그림 3-10] 조사표 작성 과정 중 조사표 확정, 자료처리 준비

1) 최종 조사표 확정

체크리스트 11

- 질문에 오타자는 없는가
- 조사표의 구성이나 흐름에 개선사항은 없는가
- 조사표 인쇄는 충분히 여유가 있는가

사전조사결과를 토대로 조사표를 수정한 후 본 조사를 위한 조사표 인쇄를 한다. 일반적으로 조사표의 유실과 보관용 조사표를 포함해서 목표 유효표본의 120% 정도를 인쇄하나, 인쇄부수는 접근방법이나 조사 환경에 따라 다르다.

반드시 그럴 필요는 없지만, 경우에 따라서는 수집된 조사표를 토대로 부

호화하는 작업의 오류를 최소화하기 위해, 조사표의 각 질문 끝에 식별 가능한 크기로 부호화될 칼럼을 표기하기도 한다.

조사표 인쇄와 함께 같이 준비해야 할 보조 자료는 조사원이 사용할 보기카드 혹은 보기카드 묶음이다. 대면면접에서는 보기카드의 사용이 조사표의 일부이며, 조사원이 표준적인 조사절차를 지키기 위해 반드시 필요하다.

2) 자료처리를 위한 준비작업

체크리스트 12

- 질문별 부호화 칼럼은 정확 한가
- 개방형 설문응답에 대한 코딩가이드는 만들어 졌는가

본격적인 자료수집에 들어가면, 자료처리를 위한 코딩 틀을 준비해야 한다. 조사표 각 질문이 부호화될 칼럼, 수집된 자료 중 개방형 질문의 개별 응답에 대한 코딩 부호 등을 망라적으로 문서화해서, 자료처리를 위한 코딩 틀을 만든다.

일반적으로 본 조사에는 많은 경비가 소요된다. 아무리 세심하게 주의를 기울여 조사 설계를 하고, 조사표를 만들었다라도 후에 수집된 자료를 분석하다 보면 불충분한 점이나 미처 발견하지 못한 자료의 편향성들을 발견하는 경우들이 자주 발생한다. 드물기는 하지만, 경우에 따라서는 심각한 문제점이 발견되는 경우들도 있다. 그럴 경우 적지 않은 경비와 노력을 투입해서 수행한 조사결과가 무용지물이 될 수도 있다. 만에 하나라도 이런 가능성을 줄이기 위해 선행 연구를 수행하기도 한다. 특히 본 조사의 규모나 소요 비용이 매우 큰 경우에 그렇다.

선행 연구는 본 조사를 실시하기 전에 마지막 점검 단계로 실시하는데, 다른 고려사항이 없다면 일반적으로 본 조사의 1/10정도의 규모로 실시한다. 선행연구는 본 조사에 대한 시뮬레이션으로 보면 된다. 선행 연구로 수집된 자료를 연구 설계에 따라 그대로 분석해 보고 결과들을 도출해 본다. 동일한 조사 설계에 따라 규모만을 축소해서 실시한 선행연구 결과는 본 조사 결과

와 많은 경우 큰 차이가 없다는 점을 염두에 두고 분석을 해 보면, 조사표 설계를 포함한 연구 설계 과정에서 미처 발견하지 못한 문제점을 발견할 수도 있다. 또한 본 연구의 분석이나 보고서를 미리 수행해 봄으로써 나중에 분석일정을 단축시킬 수도 있다.

앞서도 언급했듯이 조사표 설계과정은 세심한 주의를 기울이는 만큼, 실제 좋은 조사결과를 얻는데 도움이 된다는 점을 항상 염두에 두어야 할 것이다.

제4장 결론

현대적인 표본조사가 언제부터 시작되었는가에 대해서는 이론의 여지들이 있지만, 1936년 미 대통령 선거를 그 시발점으로 보는 시각이 우세하다. 그 당시 백만 명이상의 유권자를 대상으로 우편조사를 실시했던 Literary Digest 사의 미국 대선 예측은 실패 했던 반면, 전국을 대표하는 2,000여명의 표본을 대상으로 조사를 실시했던 Gallup의 예측은 정확했다. 이를 계기로 표본조사의 방법론적 이론적 기틀이 마련되기 시작했다. 그 이후로 오랜 기간 동안 조사에서 표본의 모집단 대표성, 그리고 표준화된 절차에 의한 자료 수집이 조사방법론에서 핵심적인 전제조건이 되었다.

즉, 표본 집단이 모집단 얼마나 잘 대표할 수 있도록 표본 설계하여 표본 오차를 최소화하느냐 하는 점과 훈련받은 조사원이 표준적인 도구(조사표)를 갖고 표준적인 자료수집 절차에 따라 동일하게 자료 수집을 하는 정도로서의 비표본 오차를 얼마나 최소화하느냐 하는 점이 표본조사의 핵심적인 전제조건이 된다는 점은 여전히 유효하다. 하지만 표본설계와 표준적인 절차의 준수로 해결되지 않는 오차요인들에 대한 문제제기들이 꾸준히 제기되어 왔다. 특히 응답자의 정보처리과정에서 발생하는 오류요인이나 편향 가능성에 대해서 많은 언급들이 있어 왔다. 최근에 이런 오차 요인에 대한 인식이 확산되면서, 응답자의 정보처리과정에서 발생하는 오차요인을 최소화하기 위한 방안들이 모색되고 있다.

표본 조사의 핵심이 되는 응답 자료는 조사를 기획하고 분석하는 연구자와 응답자간의 커뮤니케이션 결과물이다. 모든 응답자들과 동질적인 과정과 내용으로 커뮤니케이션을 하는 핵심적인 도구는 조사표이다. 조사표를 통해 응답자는 연구자가 기획한 질문의 의도를 이해하고, 응답을 하게 된다. 이런 과정에서 조사표에 내포된 연구자의 질문의도가 응답자에게 제대로 전달되지 못한다거나 응답자의 응답을 조사표에 적합하게 반영하지 못한다면, 경우에 따라 표본 오차나 비표본 오차보다도 훨씬 큰 자료의 편형성이 발생할 수 있다. 이는 조사과정에서 조사표에 응답자의 정보처리과정에서 발생할 수 있는 오차요인을 적합하게 고려하지 않았기 때문에 발생하는 것이다. 이런 오차 요인은 조사표의 지각적인 요소, 즉 시각적인 편집요소에서부터 조사표의 개별 질문과 질문의 순서에 의해 발생할 수 있는 응답자 정보처리의 편향성 등 다양한 오차요인을 내포한다.

그런 점에서 조사표를 작성하는 연구자의 입장이 아니라 조사원을 통하거나 직접 조사표의 내용을 이해하고 응답하는 응답자의 입장에서 조사표를 설계하고 작성해야 한다는 시각이 확산되고 있다. 즉, 조사표 설계와 작성과정에서 응답자 편의성을 우선적으로 고려해서, 조사표의 시각적인 편집도 연구자가 아닌 응답자 입장에서 얼마나 가독성이 높은지, 질문 내용이 응답자의 입장에서 얼마나 이해하기 쉽고 명료한지, 응답항목도 응답자 자신의 태도나 행태를 쉽게 밝힐 수 있도록 구성되어 있는지, 조사표의 흐름이 응답자의 정보처리과정에서 얼마나 자연스럽게 편향되지 않게 이루어지는지, 그리고 조사원이 조사표를 가지고 응답자와 연구자를 대신해서 커뮤니케이션을 할 때, 표준적인 절차로 조사를 진행할 수 있도록 구성되어 있는지 등등이 모두 궁극적으로는 응답자 편의성을 극대화해서, 응답과정에서 발생할 수 있는 오차요인을 최소화 하는 것을 지향한다. 다시 말해서 조사표는 표본조사 과정에서 비표본 오차를 통제하는 핵심적인 전제조건으로 인식되고 있는 것이다.

[참고 문헌]

1. 국내문헌 및 출처

- 이흥철 외. 1996. 여론조사 실무편람. 공보처.
- 이흥철. 2001. 조사설문지 작성시 고려사항. 한국가정관리학회/한국조사학회 공동 워크샵. PP26-41.
- 김영원 외. 2002. 조사방법의 이해. 교우사.
- 황순영. 2003. 우리만 모르고 있는 마케팅의 비밀. 법문사.
- 이흥철 외. 2005. 설문지 길이가 응답의 신뢰도에 미치는 효과에 대한 실험연구. 한국마케팅여론조사협회 세미나.
- 통계청. 2006. 한국통계조사현황.
- 통계청. 2007. 정부승인통계목록.

2. 국외문헌 및 출처

- 참고서적
 - Jean M. Converse, Stanley Presser. 1987. Survey Questions: Handcrafting The Standardized Questionnaire.
 - Floyd. J. Fowler, Jr. Thomas W. Mangione. 1990. Standardized Survey interviewing.
 - Floyd J. Fowler. 1995. Improving Survey Questions: Design and Evaluation(applied Social Research Methods).
 - Roger Tourangeau, Lance J. Rips, Kenneth Rasinski. 2000. The Psychology of Survey Response.
 - Ian Brace. 2004. Questionnaire Design: How to plan, Structure and Write Survey Meterial for Effective Market Research.
 - Norman M. Bradburn, Seymour Sudman, Brian Wansink. 2004. Asking Questions: The Definitive Guide to Questionnaire Design - For Market Research, Plitical Polls, and Social and Health Questionnaires.

-
- Colin McDonald Phyllis Vangelder. 1998. ESOMAR Handbook of Market and Opinion Research.

 - 기관 및 회사
 - United Nations Economic Commission for Europe Statistical Division.
 - National Research Council Canada: Guidelines for the Design of Online - Questionnaires.
 - MRS. Code of Conduct. Questionnaire Design Guidelines.
 - Creative Research Systems(CRS). Survey Design.
 - Survey Research Center. Introduction to Questionnaire Design.
 - SPSS : SPSS Survey Tips.

 - 대학
 - North Carolina State University. The Art of Asking Questions.
 - University of Leeds. A general introduction to the design of questionnaires for survey research.
 - Parkin's Lot. Parkin's Lot Best practices in questionnaire design.
 - DEAKIN University. Questionnaire Design.
 - Transition Research Institute at Illinois(TRI). Survey Forms.
 - Georgia Institute of Technology. Questionnaire Design.
 - University of East Anglia. Questionnaire Design.
 - University of Baltimor. Questionnaire Design and Surveys Sampling.
-
- ### 3. 국내 사이트
- 한국 통계청. <http://www.nso.go.kr/>
 - 통계정책관리시스템. <http://codi.stat.go.kr/>
 - 인터넷 통계정보 시스템. <http://isis.nida.or.kr/>
 - 한국조사연구학회. <http://www.kasr.org/>
 - 한국 학술데이터서비스. <http://search.koreanstudies.net/>
-

4. 국외 사이트

• 통계청

- 미연방통계정보(FEDSTAT). <http://www.fedstats.gov/>
- 미국. <http://www.census.gov>
- 미국. http://factfinder.census.gov/home/saff/main.html?_lang=en
- 영국. <http://www.statistics.gov.uk>
- 독일. <http://www.destatis.de/>
- 프랑스. http://www.insee.fr/en/home/home_page.asp
- 이탈리아. <http://www.istat.it/english/>
- 핀란드. http://www.stat.fi/index_en.html
- 일본. <http://www.stat.go.jp/english/index.htm>
- 말레이시아. <http://www.statistics.gov.my/>
- 뉴질랜드. <http://www.stats.govt.nz>
- 호주. <http://www.abs.gov.au/>

• 기관 및 회사

- UN. <http://www.unsystem.org/>
- 유럽 EUROSTAT. <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>
- 국제통계협회 ISI. <http://www.cbs.nl/isi/>
- IASE 출판자료. <http://www.stat.auckland.ac.nz/~iase/publications.php?show=1>
- 영국 Sysurvey 회사. <http://www.sysurvey.com/>
- 영국 MRG. <http://www.mrg.org.uk/>
- 영국 MRS. <http://www.mrs.org.uk/>
- 미국 CRS. <http://www.surveysystem.com/>

• 대학

- 미국 일리노이 교육전문대학교. <http://www.ed.uiuc.edu/>
- 미국 North Carolina 대학교. <http://www2.chass.ncsu.edu/>
- 영국 Surrey 대학교. Question Bank. <http://qb.soc.surrey.ac.uk/index.htm>
- 영국 Leeds 대학교. <http://www.leeds.ac.uk/>

부록

1. 조사표 설계의 업무 흐름도



[그림 부록-1] 조사표 설계의 업무 흐름도

1) 단계1. 사전 작업 단계

- 조사 목적의 구체화
 - ▶ 왜 조사를 수행하는지와 어떻게 활용할 것인지를 구체적이고 분명하게 기술
 - ▶ 조사의 유형(기술적 조사, 인과적 조사, 예측 조사)이 어디에 해당하는지를 기술
 - ▶ 조사를 통해 해결할 수 있는 연구과제의 범위를 기술
- 조사 내용의 정리
 - ▶ 조사목적에 맞는 조사 내용들을 범주화해서 정리
 - ▶ 조사 내용들 간의 인과관계 등 관계구조를 작성

- 조사 설계
 - ▶ 조사대상 및 모집단 정의
 - ▶ 표본추출 대장 점검, 표본추출 방법 결정
 - ▶ 유효표본수 및 목표응답률 결정
 - ▶ 조사방법 결정

- 분석 방법
 - ▶ 조사 내용들이 조사방법에 의해 측정 가능한 것인지 판단
 - ▶ 조사 내용간의 관계에 대한 분석모형 결정
 - ▶ 조사 결과에 대한 통계적 분석 방법 결정

2) 단계2. 조사표 작성 단계

- 조사 항목 산출
 - ▶ 조사할 항목(변수)들을 나열
 - ▶ 측정 항목들의 속성(실태/태도) 판단
 - ▶ 측정 항목들이 분석방법에 적합한지 판단
 - ▶ 측정 항목들의 순서를 구조화

- 개별 질문항목 작성
 - ▶ 질문별 응답유형 결정(개방형, 선택형, 척도형 등)
 - ▶ 개별항목들의 질문 형태 작성(자계식/타계식)
 - ▶ (필요시) 추적조사 질문 변경여부 결정
 - ▶ 질문에 적합한 응답 항목 작성
 - ▶ 질문의 적합성 검토 (이해도, 가독성, 편향가능성 등)
 - ▶ 응답항목의 적합성 검토(적절성, 완결성, 척도적합성 등)

- 조사표 구조 만들기
 - ▶ 질문들을 순서로 배열
 - ▶ 복합질문/동일 주제 질문들의 지문 만들기
 - ▶ 질문의 순서효과 가능성 검토
 - ▶ (필요시) 질문의 분기 정확하게 표기

- ▶ (필요시) 조사원 행동지침 작성
- ▶ 응답협조 안내문 작성
- ▶ 조사표 교정 및 논리적 흐름 검토
- ▶ 조사표의 편집 (지각적 가독성, 미적 요소의 고려)

3) 단계3. 조사표 확정 단계

- 사전조사
 - ▶ 사전조사 설계 및 준비
 - ▶ 사전조사 실시
 - ▶ 사전조사 결과 검토
 - ▶ 조사표 수정

- 최종 조사표 확정
 - ▶ 조사표 최종 교정
 - ▶ 조사표 인쇄
 - ▶ (필요시) 조사 보조도구 준비

- 자료처리 준비
 - ▶ 조사표 부호화 프레임 작성
 - ▶ (필요시) 개방형 응답의 범주코드 가이드라인 작성
 - ▶ (필요시) 선행조사 준비 및 실시 (목표 표본수의 약 10%)

2. 조사표 설계 모형

		타계식 조사		자계식 조사	
		대면면접조사	전화조사	우편/FAX조사	웹메일조사
조사표 설계요인	조사표 길이	○ (30분이내)	× (10분이내)	△ (20분이내)	○ (30분이내)
	복잡한 질문 사용	○	×	×	△
	질문응답항목 수	○	×	○	○
	질문순서의 통제	△	△	×	○
	응답항목제시순서 통제	△	△	×	○
	개방형 질문 사용	○	○	△	△
	보조재료 사용	○	×	△	○
자료수집 특성	자료수집기간	×	○	×	○
	소요 비용	×	○	×	○
	응답상황 통제	○	△	×	△
	응답자 편의성	×	×	△	○
오차요인	모집단 대표성	○	○	△	△
	조사원 관련 오차	×	×	△	○
	조사표 관련 오차	△	△	×	○
	응답상황관련 오차	○	×	×	△

○: 우수, △: 보통, ×: 열등

일반적인 조사표 설계과정은 조사방법별로 큰 차이가 없다. 하지만 조사가 수행되는 과정을 고려해 볼 때, 조사 방법별로 몇 가지 점에서 차이를 보여 준다.

1) 면접조사

대면 면접조사는 가장 일반적으로 사용되는 조사방법이다. 조사원이 직접 응답자와 대면에서 면접을 진행하므로 고유한 장점과 단점을 가지고 있다. 우선 응답자와 직접 대면해서 조사를 진행하므로 자연스럽게 조사를 진행하면서 필요시 응답자에게 질문에 대한 보충설명을 해줄 수 있다. 하지만 조사

원의 자의식이 개입되게 되면 어떤 방법보다도 조사원 관련 비표본 오차를 크게 발생시킨다.

조사표 설계와 관련해서 대면 면접조사용 조사표는 몇 가지 특징이 있다. 우선 조사표의 길이는 다른 조사방법에 비해서는 좀 더 여유가 있다. 대략 30분정도의 분량까지는 큰 무리 없이 조사를 진행할 수 있다. 또한 웬만큼 복잡한 질문이나 조사표도 조사원의 도움을 받아 응답을 받는데 크게 무리가 없다. 또한 응답항목이 많거나 복잡한 경우 보조 재료를 적극적으로 활용할 수 있다는 장점이 있다. 또한 설문응답의 순서효과를 줄이기 위해, 응답항목들의 순서를 응답자마다 다르게 제시해 줄 수 있다.

반면에 조사원 관련 비표본 오차를 최대한 줄이기 위해서는, 조사원의 행동지침을 해당문항의 위치에 반드시 별도의 편집형태로 반드시 기술해 놓아야 한다. 또한 조사원이 임의대로 질문을 바꾸어서 하지 못하도록, 질문은 반드시 구어체 문장을 사용해야 한다.

2) 전화조사

전화조사는 전화로 응답자와 면접을 하는 조사 방법이다. 대면면접에 비해 응답자와의 면접상황이 다소 제약적이긴 하지만 마찬가지로 고유한 장단점이 있다. 우선 면접조사이기 때문에 필요시 응답자에게 질문에 대한 보충설명을 통해 응답자의 이해도를 증진시킬 수 있다. 더욱이 대면면접에 비해 보통 전화조사센터에서 조사를 진행하므로, 면접과정에 대한 관리감독이 용이하다. 하지만 응답자를 보지 않은 상태에서 전화로 면접을 진행하므로 응답자가 어떤 상황에서 응답을 하는지를 파악하기 어렵다.

조사표 설계와 관련해서는 무엇보다도 질문이 간결해야 한다. 또한 조사표의 길이가 최대 10분을 넘기지 않도록 해야 하며, 질문은 반드시 구어체를 사용해야 한다. 또한 응답항목의 순서 통제를 위해, 응답항목 제시 순서를 응답자마다 다르게 제시하는 것도 중요하지만, 특정 질문의 응답항목은 최대 7±2개를 넘지 않아야 한다.

3) 우편/FAX조사

우편/Fax 조사는 응답자가 조사표에 대해 자계식으로 응답을 한 후에 우

편이나 Fax로 조사표를 보내주는 조사방법이다. 이 방법은 우선 자계식으로 조사를 하기 때문에 타계식 조사에 비해 응답자가 편한 시간에 응답을 할 수 있다는 점에서 응답자 편의성이 높다. 하지만 응답자가 스스로 조사표를 보면서 응답을 하기 때문에, 조사표의 구조나 내용은 깔끔하게 구성되어 있어야 한다. 타계식 응답의 경우, 조사원이 질문을 읽어주고 응답을 받는 방식이기 때문에 면접원의 행동지침이나 일부러 응답자에게 불러주지 않아도 되는 항목(예를 들어 ‘모르겠다’ 등)을 조사표에는 포함시키되, 조사원이 응답자에게 읽어주지 않아도 된다. 하지만 자계식 조사에서는 이렇게 조사원은 알되 응답자가 모르도록 조사표를 구성하는 것이 불가능하기 때문에 조사표의 구조가 깔끔해야 하며, 절대로 조사표가 복잡하게 구성되어 있으면 안된다. 마지막으로 우편이나 Fax를 이용한 자계식 조사의 경우 조사표의 길이는 20분을 넘지 않도록 해야 한다.

4) 웹메일 조사

웹메일 조사는 특정 응답자에게 보낸 이메일을 통해 응답자가 응답을 하는 조사방법이다. 형식적으로 웹메일조사는 자계식 조사이기도 하지만, 우편이나 Fax조사에 비해 응답상황에 대한 통제가 상대적으로 높다. 또한 컴퓨터를 통해 조사를 진행하기 때문에, 복잡한 질문구조도 응답자에게는 적절하게 제시해줄 수 있으며, 질문순서나 분기, 응답항목 제시순서 등을 어떤 조사보다도 정교하게 통제할 수 있다. 그런 점에서 조사표 설계상에 어떤 조사보다도 자유롭게 설계할 수 있는 여지가 많으며, 조사표의 길이도 대면면접 조사의 수준(30분 이내)으로 만들어도 크게 무리가 없다. 웹메일 조사는 또한 조사도구 관련 비표본 오차나 응답자 이해도를 높이기 위해서 멀티미디어 형식의 보조 재료를 적극 활용하는 것이 바람직하다.

이상으로 조사방법별로 조사설계상의 특징을 간단히 살펴보았는데, 이런 특징 이외에는 일반적인 조사표 설계의 특징을 보편적으로 적용해서 조사표를 설계해야 한다.

3. 조사표 단계별 설계지침

1) 단계1. 사전 작업 단계

조사표 설계를 위한 사전 작업에서 핵심적인 사항은 조사 목적과 조사내용의 정합성을 확보하는 것이다. 조사 목적과 내용이 일치하지 않으면, 아무리 훌륭한 조사 목적을 갖고 있다고 하더라도 조사 자료가 뒷받침을 해주지 못하며, 반대로 조사목적이 불명확하면 좋은 조사 자료를 얻기가 어렵다.

그런 점에서 사전 작업 단계에서는 우선 조사 목적을 구체화하고, 조사를 통해 조사 목적에 적합한 자료를 어떻게 얻을 것인지, 그리고 조사 자료를 어떻게 분석할 것인지를 충분히 검토해 보는 것이다. 본 단계에서는 일반적으로 다음의 세부적인 절차로 준비작업이 진행되나, 세부적인 순서를 반드시 따를 필요는 없다. 다만 모든 세부 단계는 조사표 설계 이전에 반드시 검토해 보아야 할 절차들이다.

- 조사 목적을 구체화 한다
 - ▶ 왜 조사를 수행하는지와 어떻게 활용할 것인지를 구체적이고 분명하게 기술해 볼 것
 - 조사 목적을 구체적이고 분명하게 기술해봐야 적합한 조사 내용을 추출해 볼 수 있으며, 또한 조사 자료를 어떻게 활용할 것인지를 고려함으로써, 조사내용에서 누락되는 문제가 발생할 소지가 적다.
 - ▶ 조사의 유형이 어디에 해당하는지를 기술해 볼 것
 - 조사 유형이 현상기술적인 자료를 얻기 위한 것인지, 조사내용들 간의 인과관계를 규명해서 현상을 설명하기 위한 것인지, 아니면 특정한 모수치를 예측하기 위한 것인지에 따라서 자료의 분석 방법이나 질문 문항이나 응답의 형태가 달라진다. 물론 하나의 조사를 통해 다양한 유형의 분석이 가능할 수도 있는데, 그 또한 준비단계에서 세부적으로 분명하게 기술해야 한다.
 - ▶ 조사를 통해 해결할 수 있는 연구과제의 범위를 기술
 - 많은 경우 조사 자료는 연구 목적의 하위 부분 중의 하나이다. 조사를 통해서 모든 연구 과제를 다 해결할 수는 없으므로, 조사를 통해

서 얻을 수 있는 정보의 범위를 분명히 하고, 조사 자료의 제한점을 충분히 숙지하고 있어야 조사 자료에 대한 무리한 해석이나 과도한 의존 때문에 발생하는 오류를 줄일 수 있다.

○ 조사 내용을 나열하고, 정리해 본다.

▶ 조사목적에 맞는 조사 내용들을 범주화해서 정리

- 조사 목적을 구체화했으면, 그에 적합한 조사내용들을 다양하게 나열하고 정리해 보는 것이 중요하다. 비슷한 조사내용이라고 하더라도, 보다 조사목적에 맞는 내용이 있을 수 있다. 또한 미리 전체적으로 이를 정리해 놓지 않고 조사표 설계를 할 경우, 불필요하게 중복적인 조사 내용들이 생길 수 있다.

▶ 조사 내용들 간의 인과관계 등 관계구조를 작성

- 조사 내용들 간의 관계를 구조화해 보면, 어떤 조사 내용이 더 첨가되어야 하는지, 어떤 조사 내용이 불필요한 내용인지를 파악할 수 있고, 또한 추후 분석 방법을 결정하기가 훨씬 용이해진다.

○ 조사 설계를 구체화한다.

▶ 조사 대상 및 모집단 정의, 표본추출대상 점검, 표본추출 방법, 유효 표본수 등 결정

- 조사 설계는 조사표 설계와 밀접한 관련이 있다. 누구를 대상으로 조사하느냐에 따라 질문의 난이도나 복잡성이 달라질 수 있으며, 질문의 어투도 달라지게 된다. 마찬가지로 조사 대상뿐만 아니라 표본추출 대상과 표본추출 방법에 따라서 조사대상의 특성이 달라질 수 있고, 응답의 범위도 달라질 수 있다. 따라서 누구를 대상으로 어떻게 표본추출을 해서 조사하는 지를 염두에 두고서 조사표를 설계해 나가야 한다.

▶ 조사 방법의 결정

- 조사 방법에 따라서 조사표는 큰 차이를 보인다. 자계식이나 타계식이나, 대면면접이나 전화조사나, 혹은 웹메일 조사나 우편/Fax 조사나에 따라 조사표의 구성이나 질문의 형태도 달라지므로, 조사표를 설계하면서 항상 염두에 두어야 할 사항이다.

○ 분석 방법을 구체화 한다.

▶ 조사 내용들이 조사방법에 의해 측정 가능한 것인지 판단해 볼 것

- 조사 내용들이 계획한 조사방법에 의해 측정할 수 있는 변수들인지를 미리 검토해 보는 것은 중요하다. 실제로 세부적인 조사표를 작성하다 보면 조사하고자 하는 내용에 적합한 측정변수를 만들기 어려울 수도 있고, 또한 변수의 척도수준이 분석방법에 적합하도록 만들기 어려운 경우들이 종종 발생한다.
- ▶ 조사 내용간의 관계에 대한 분석모형과 분석방법을 탐색
 - 조사 내용간의 관계를 어떤 분석방법이나 모형을 사용할 것인지를 탐색해봄으로써, 궁극적으로 조사결과를 통해 어떤 설명이 가능한지를 알아 볼 수 있다. 연구논문을 작성하기 위한 조사라면, 이 단계가 통계적인 연구가설을 작성하는 단계로 볼 수 있다. 다른 목적으로 조사를 수행하는 경우라도, 이 단계의 절차를 거치면서 조사 목적에 적합한 조사내용과 분석틀이 결정되게 되며, 조사표 작성 전에 반드시 거쳐야 할 단계이다.

2) 단계2. 조사표 작성 단계

조사표 작성 단계는 사전 단계에서의 설계틀에 부합하는 조사표를 실제로 작성하는 단계이다. 사전 단계에서의 작업들이 충실하게 이루어졌다면, 이 단계에서는 조사 목적에 정합적인 조사내용에 대한 구체적인 질문항목과 응답형태를 작성하고, 일관되고 자연스러운 흐름으로 질문들을 배열해 나가는 단계이다. 이 단계에서의 핵심적인 고려 사항은 다양한 형태의 비표본 오차를 최소화하는 것이다. 조사과정에서 발생하는 비표본 오차의 많은 부분은 조사표 작성과정에서 세심하게 주의를 기울였으면 최소화할 수 있는 것들이다.

그런 점에서 질문 내용이나 응답 행태, 질문 순서나 응답제시 순서, 그리고 지각적 요소와 미적 요소를 고려한 조사표의 편집 등 조사표 작성의 매 절차마다 응답자의 응답과정에서 발생할 수 있는 비표본 오차나 조사원에 의해 야기될 수 있는 비표본 오차의 가능성을 세심하게 검토해 보아야 한다. 또한 조사항목 중 정기적인 조사를 통해 변화추이를 알아보기 위한 항목이 있을 경우, 예전의 질문 항목을 그대로 사용하는 것이 일반적이나, 오랜 기간 계속되어 오는 조사라면 사회적인 변화에 맞추어 질문이나 응답항목을

변경시켜야 할 경우들이 있다. 이럴 경우 특히 이전 조사와의 비교를 위해 어느 정도까지 설문항목을 수정할 것인가도 면밀하게 검토해 보아야 한다.

○ 조사 항목의 선정

▶ 조사 항목(변수)들을 나열해 본다

- 사전 단계에서 결정된 조사 내용을 측정 가능한 형태의 조사항목으로 만들어 본다. 통상적으로 한 조사 내용에 대해서도 다양한 형태의 조사항목들이 만들어 질 수 있다. 이때 어떤 조사항목(들)이 조사 목적에 보다 부합할지를 판단해야 한다.
- 사회경제적인 수준(Socio-economical Status) 등과 같이 측정변수를 단일 조사항목을 직접적으로 만들기 어렵다면, 여러 조사항목들을 만들어서 나중에 조사결과를 바탕으로 파생변수를 만드는 방법도 있다. 이럴 경우 파생변수가 적절한 변수인지를 판단하기 위한 타당도(Validity)와 신뢰도(Reliability) 평가를 통해, 적합성을 검증해 보아야 한다.
- 개별적인 조사항목들이 만들어지면, 이들 항목들을 나열하고, 각각의 항목에 대한 검토를 해야 한다.

▶ 측정 항목들의 속성을 판단해 본다

- 조사과정에서 실태를 파악하기 위한 질문과 태도를 파악하기 위한 질문은 다소 차이가 있다. 실태를 파악하기 위한 질문은 응답자의 과거 행태에 대한 기억을 되살려서 응답을 하게 된다. 따라서 지나치게 먼 과거나 사소한 행태 등과 같이 회상해내기 어려운 형태로 질문을 하게 되면 믿을 수 있는 응답을 얻기 힘들다. 반면에 질문의 어감이나 응답항목은 태도를 묻는 질문에 비해 상대적으로 민감하지 않다.
- 태도를 파악하기 위한 질문은 응답자들이 많은 경우는 관련 태도를 떠올리면서 많은 경우 현재의 입장에서 태도를 재구성하게 된다. 따라서 기억하기 어려운 경우라도 재구성을 통해 태도를 표명하게 된다. 응답 시점에서 태도를 재구성하는 과정에는 당시의 응답자의 기분, 응답상황, 질문의 어감 등과 같은 주변단서의 영향을 받게 된다. 따라서 태도를 파악하기 위한 질문이나 응답항목은 특히 편향된 응답이 나오지 않도록 어감이나 응답 형태에 세심한 주의를 기울여야 한다.

▶ 측정 항목이 분석방법에 적합한지 판단해 본다

◎ 조사내용에 적합한 측정 항목에 선정되었을 경우, 질문의 형태에 따라 응답의 척도수준이 결정된다. 단지 범주형을 응답을 받는 경우(명명척도)도 있을 수 있고, 순위를 평가하게 하는 경우(서열척도), 그리고 척도로 평가하게 하는 경우(등간척도) 등 응답의 척도 수준이 달라지게 된다. 각각의 응답은 나름대로 장단점을 갖고 있기 때문에 어떤 방식이 적절한지에 대한 절대적인 기준은 없다. 다만 조사결과를 분석하는 과정에서 활용하려는 통계적인 분석방법이 적용되지 않는 척도들이 있다. 이런 점을 염두에 두고, 개별 측정항목이 분석방법에 적합할 수 있는지를 판단해 보는 것도 중요하다.

▶ 측정 항목들의 순서를 구조화해본다

◎ 일단 구체적인 측정항목들이 결정되면, 유사한 내용들을 묶어서 전체적인 조사표의 흐름으로 측정 항목들을 개괄적으로 순서화 해보는 것이 좋다.

○ 개별 질문 항목의 작성

▶ 질문별 응답유형의 결정

◎ 측정항목별로 구체적인 질문을 만들기 전에 해당 측정항목에 대한 응답의 유형을 먼저 고려해 보는 것이 좋다. 조사를 통해 얻고자 하는 것은 질문이 아니라 응답결과이기 때문이다. 조사결과에 적용할 통계적 방법, 얻고자하는 정보의 특성에 따라 다음과 같은 다양한 응답의 유형이 있다.

개방형	- 응답자들이 자유롭게 자신의 의견을 개진하여 기록하는 질문응답 - 탐색적 조사나 응답항목을 사전에 범주화하는 것이 적절치 않은 경우 많이 사용함
폐쇄형	- 응답자들이 정해진 응답항목을 선택하거나 평가하는 질문응답 - 대부분의 응답 유형임
선택형	- 폐쇄형 중 둘이상의 응답항목 중에서 선택하는 경우 - 응답유형은 명명척도로 응답결과가 직관적인 의미를 갖지만 통계분석을 적용하는데 제한적임
서열형	- 여러 응답항목들을 질문에 따라 서열을 매기거나, 중요한 순서대로 몇 가지를 선택하는 경우 - 정책적인 우선순위를 정하는 등의 특정한 목적을 위해서 주로 사용
척도형	- 특정 척도를 제시하고 점수로 평가하게 하는 경우 - 태도형 설문에서 많이 사용하며, 다양한 통계적 분석이 가능 - 일반적으로 4점(1~4), 5점(1~5), 7점(1~7), 11점(0~10)척도 등이 많이 사용되며, 정도를 나타내는 표현을 보조적으로 이용
기타	- 특수하게 비율척도형 등이 있으나 일반적으로 사용하지는 않음

▶ 개별항목들의 질문 작성 및 적합성 검토

- 얻고자 하는 응답형태에 맞추어 개별적인 질문문항을 구성한다. 이때 조사방법에 따라 문의 형태는 달라지게 된다. 타계식 조사표의 경우는 특히 모든 질문이 구어체의 형태로 구성되어야 한다. 타계식이라고 하더라도 전화조사의 경우는 질문이 간결하게 이루어져야 하며, 응답항목의 수도 많아서 안된다.
- 편향되지 않고, 조사 목적에 적합한 응답을 얻기 위해서는 질문의 표현에 특히 주의를 기울여야 한다. 특히 응답상황에서 부지불식간에 응답자의 정보처리과정에 영향을 주어 편향된 결과를 얻지 않도록 주의를 기울여야 한다. 질문 항목을 만들면서 고려해야 할 일반적인 지침은 다음과 같다.

- 질문의 어감을 중시하라
- 질문은 평이하고 이해하기 쉬워야 한다
- 질문은 가능한 구어체 문장을 사용하라
- 질문은 간결한 단문의 형태를 갖추어라
- 질문은 가능한 명시적이고 직접적이어야 한다
- 질문 내용은 가능한 구체적이어야 한다

▶ (필요시) 추적조사 질문의 변경여부 결정

- 앞서 언급했듯이 정기적으로나 비정기적으로 과거 조사 자료와 비교를 목적으로 하는 추적조사 항목은 별도로 선별해 놓는다. 추적 조사 항목은 가능한 수정을 하지 않는 것이 과거 자료와의 비교를 위해 바람직하나, 사회적 변화에 따라 불가피하게 수정을 요하는 경우들이 발생한다. 이때에는 과거 자료와의 비교에 혼입효과(Comfounding Effect)를 최소화할 수 있도록 세심하게 주의를 기울여야 한다.

▶ 질문에 적합한 응답항목 작성

- 응답 유형과 응답유형에 맞는 질문이 작성되었으면, 그에 맞는 구체적인 응답항목을 결정해야 한다.
- 선택형 응답의 경우 응답항목들의 선정에 특히 주의를 기울여야 한다. 응답항목들이 상호 중복적인 요소가 없이 배타적이어야 하며, 주제영역 내에 동일한 개념적 수준이어야 하며, 또한 모든 응답항목들이 가능한 응답을 모두 포괄할 수 있는 완결성이 갖추어져야 한다.
- 척도형 응답의 경우, 질문의 내용에 따라 몇 점 척도를 사용해야 하는지와 척도의 정도를 나타내는 표현을 어떻게 제시해야 하는지를 결정해야 한다. 특히 정도를 나타내는 표현은 한쪽에 편향되지 않도록

록 특히 주의를 기울여야 한다.

- 기타 서열형이나 비율척도형 응답항목은 자주 사용되지는 않으나, 질문에 따라서 적합한 응답 항목으로 이용되기도 한다.

▶ 질문과 응답의 적합성 검토

- 질문과 응답의 구체적인 내용이 결정되면, 반드시 그 적합성에 대한 검토를 다시 해 보아야 한다. 질문이 조사 목적에 적합하고, 조사내용을 적절하게 대표할 수 있는 내용인지, 그리고 질문과 응답이 충분히 정합적인지를 검토해 보아야 한다.
- 보다 엄격하게 질문과 응답의 정합성을 검토해 보는 방안은 충분한 규모의 선행조사를 통해, 통계적으로 타당도와 신뢰도를 검증해 보는 방식이다.

○ 조사표 구조 만들기

▶ 질문 순서 정해서 배열하기

- 개별적인 질문들이 작성되고 나면 질문들의 순서를 배열하는 것이다. 여기서 핵심적인 상황은 응답자가 자연스럽게 조사관련 경험이나 지식들을 활성화시켜서, 실태나 태도에 관한 응답을 편향되지 않게 이끌어내는 것이다. 그러기 위해서는 일련의 질문들이 자연스럽게 이야기 구조로 진행될 수 있도록 세심하게 주의를 기울이는 것이다. 그러기 위해 다음과 같은 일반적인 지침을 따르는 것이 좋다.

- 갈때기 흐름으로, 일반적인 내용에서 특수하거나 구체적인 내용으로 배열하라
- 민감한 내용의 질문은 뒤에 하라
- 분석에 사용하지 않더라도, 도입부 질문은 반드시 하라
- 자료분류용 질문은 가능하면 조사표의 맨 뒤에 배치하라
- 필요시 응답자의 편향적 응답성향을 측정하는 질문을 삽입하라
- 필요시 조사목적을 구체적으로 밝히지 않는, Blind 기법을 사용하라
- 조사표의 길이는 적당해야 한다 (대면 면접: 30분 이내, 전화조사: 10분 이내, 우편/Fax 조사: 20분이내 웹메일 조사: 30분 이내)

▶ 복합질문/동일 주제 질문들의 지문 만들기

- 일반적으로 질문을 배열하다 보면 비슷한 내용의 질문들이 같이 배치되게 되거나, 하나의 복잡한 구조 속에 묶여지게 된다. 혹은 질문이 이어지다 다소 다른 주제나 형식, 혹은 다른 유형의 질문으로 전화되

게 되는 경우가 있는데, 이럴 경우 응답자의 주의를 환기시키기 위해 주제/내용/형식이 전환된다는 지문을 미리 넣어서 응답자에게 다음 질문에 응답할 준비를 갖추게 하는 것이 좋다.

- ▶ 질문의 순서효과 가능성 검토
 - 어떤 조사표이든 질문의 배열상 뒤에 위치한 질문의 응답은 앞선 질문이나 응답의 영향을 받지 않을 수 없다. 목표는 그런 영향으로 발생하는 편향을 가능한 최소한으로 줄이는 것이다. 그러기 위해서 필요하다면 주변에 있는 사람과 한명은 응답자가 되고, 다른 한명은 조사원의 역할을 수행하고 역할을 바꾸어 수행해 보는 조사상황 시뮬레이션 등을 통해 조사표 작성자가 미처 고려하지 못한 오차 요인들을 발견해 낼 수도 있다.

- ▶ (필요시) 질문의 분기 정확히 표기
 - 조사표에 따라서는 응답자의 응답결과에 따라 분기구조로 조사가 진행되는 경우가 있다. 조사표에 분기구조를 정확하게 표기해서 응답자나 조사원이 조사표를 따라 응답을 하면서 혼동되지 않도록 해야 한다.

- ▶ (필요시) 조사원의 행동지침 작성 및 삽입
 - 타계식(자계식) 조사에서 조사표는 조사원(응답자)의 행동지침서처럼 구성되어야 한다. 조사를 진행하면서 조사원이나 응답자가 질문과 관련된 보기카드를 읽는 등의 특정한 지점에서 특정한 행동을 해야 하는 경우들이 있다. 그럴 경우 조사표에 그 지점에서 어떠한 행동을 하라는 지침을 삽입하고, 이는 조사표의 질문이나 지문과는 다른 별도의 편집형태로 제시해야 한다.

- ▶ 응답협조 안내문 작성
 - 일반적으로 조사표 제일 앞에는 응답자에게 조사의 내용 및 목적, 그리고 응답 협조를 구하는 안내 지문을 넣게 된다. 별도의 협조서식을 사용하지 않을 경우, 조사표의 제일 앞에 이런 내용을 삽입해야 한다.

- ▶ 조사표 교정 및 논리적 흐름 검토
 - 조사표에 대한 전체적인 틀이 형성되면, 다시 한 번 조사표 내용에 대한 교정 및 전체적인 흐름에 대한 검토를 해서, 편향 가능한 요소를 최소화하기 위해 노력해야 한다.

- ▶ 조사표의 편집 (지각적 가독성, 미적 요소의 고려)
 - 조사표가 완성되면 최종적으로 실제 조사에 사용될 조사표의 행태로 편집을 해야 한다. 이때 조사표의 미적인 요소도 중요하지만 무엇보다도 응답자나 조사원이 조사표 내용을 쉽게 이해하고 흐름을 따라갈 수 있도록 가독성과 구성에 신경을 쓰는 것이 무엇보다도 중요하다.

3) 단계3. 조사표 확정 단계

조사표가 작성되고 나면, 사전조사를 통해 조사표를 최종적으로 검토한다. 이 단계는 실제 상황에서 응답자들에게 조사표의 각 질문과 흐름이 조사표 작성자의 의도대로 진행되고 있는지를 검토하고, 필요하다면(아마도 대부분) 마지막 조사표 수정을 하게 된다. 조사표 수정이 끝나면 최종적인 조사표를 인쇄하고, 자료처리를 위한 부호화 프레임을 만들어서 이어지는 조사단계와의 일관성을 만들어야 한다.

- 사전조사
 - ▶ 사전조사를 실시한다
 - 조사표에서 충분히 검토되지 않은 오차요인을 다시 검토해 보기 위해 사전조사를 반드시 실시해야 한다. 사전조사를 실시해보면, 조사표 작성과정에서는 발견하지 않았던 조사표의 수정요인이 발견되게 된다. 사전조사는 많은 양을 할 필요는 없다. 적은 양의 사전조사를 하더라도, 숙련된 조사원이나 조사표 작성요원이 직접 응답자를 찾아서 사전조사를 해 보는 것이 중요하다. 그래서 응답자와 조사를 실제로 진행하면서 응답자가 이해하기 곤란한 점이나 명료하지 않은 부분들, 오해의 소지가 있는 부분들을 응답자와 하나하나 짚어가면서 사전조사를 진행하는 것이 중요하다.
 - ▶ 사전조사결과를 검토한다
 - 사전조사가 끝난 후에는 사전 조사 결과를 검토하면서, 조사표 수정 사항을 함께 검토한다.
- 최종 조사표 확정 및 최종조사표 인쇄

- ▶ 조사표 최종 교정 및 인쇄
 - 사전조사가 끝난 후에는 사전 조사 결과를 검토하면서, 조사표 수정 사항을 함께 검토한다. 사전조사 결과 나타난 조사표 수정이 끝나면, 최종적인 조사표를 인쇄하기 전에 마지막 검토 작업을 한 후 조사표를 인쇄한다. 조사표 인쇄 분량은 여유있게 해야 한다.

- ▶ (필요시) 조사 보조도구 준비
 - 조사표 진행을 위해 필요한 보기카드 등과 같은 보조도구를 준비해야 하는 경우, 이를 준비한다.

- 자료처리 준비
 - ▶ 조사표 부호화 프레임 작성
 - 일단 최종 조사표에 미리 인쇄해 넣기도 하지만, 회수된 조사표의 응답결과를 부호화하기 위한 부호화 프레임을 작성해야 한다. 이때 필요하다면, 개방형 응답에 대한 부호화 프레임도 작성해 두어야 한다. 그래서 자료처리 과정에서 혼선이 생기지 않도록 해야 한다.

 - ▶ (필요시) 선행조사 준비 및 실시조사
 - 경우에 따라서는 실제 조사 규모의 10% 정도의 규모로 선행조사를 실제 조사처럼 실시하는 경우가 있다. 조사 자체가 매우 예산이 많이 소요되고, 특히 중요한 조사의 경우 선행조사를 통해 조사 목적에 정합적인 자료가 나타나는지, 조사표나 자료수집과정에 예상하지 못한 오차요인은 없는 등을 검토하고 위해 선행 조사를 실시하기도 한다.

조사표 작성은 처음부터 끝까지 조사목적과의 정합성, 그러기 위한 오차 최소화 노력이다. 그러기 위해서는 각 단계마다 세심한 주의가 필요하지만, 무엇보다도 응답자의 정확한 응답을 얻기 위해, 응답자 편의성을 높이기 위한 작업이 매 단계에서 핵심적인 고려 사항이 되어야 한다.

4. 조사표 설계지침 체크리스트

단계1. 사전 작업 단계

체크항목	시행여부		비고
	여	부	
조사목적을 구체화 한다			
- 왜 조사를 수행하는지와 어떻게 활용할 것인지를 구체적이고 분명하게 기술해 볼 것	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- 조사의 유형이 어디에 해당하는지를 기술해 볼 것	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- 조사를 통해 해결할 수 있는 연구관계의 범위를 기술해 볼 것	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
조사 내용을 나열하고, 정리해 본다			
- 조사목적에 맞는 조사 내용들을 범주화해서 정리해 볼 것	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- 조사 내용들 간의 인과관계 등 관계구조를 작성해 볼 것	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
조사설계를 구체화한다			
- 조사 대상 및 모집단 정의, 표본추출대상 점검, 표본추출 방법, 유효 표본 수 등 결정할 것	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- 조사방법의 결정할 것	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
분석방법을 구체화 한다			
- 조사 내용들이 조사방법에 의해 측정 가능한 것인지 판단해 볼 것	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- 조사 내용간의 관계에 대한 분석모형과 분석방법을 탐색해 볼 것	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

단계2. 조사표 작성 작업 단계

체크항목	시행여부		비고
	여	부	
조사 항목의 선정			
- 조사 항목(변수)들을 나열해 본다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- 측정 항목들의 속성을 판단해 본다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- 측정 항목이 분석방법에 적합한지 판단해 본다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- 측정 항목들의 순서를 구조화해 본다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
개별 질문 항목의 작성			
- 질문별 응답유형의 결정 (개방형, 폐쇄형, 선택형, 서열형, 척도형, 기타)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- 개별항목들의 질문 작성 및 적합성 검토	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- (필요시) 추적조사 질문의 변경여부 결정	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- 질문에 적합한 응답항목 작성	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- 질문과 응답의 적합성 검토	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
조사표 구조 만들기			
- 질문 순서 정해서 배열하기	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- 복합질문/동일 주제 질문들의 지문 만들기	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- 질문의 순서효과 가능성 검토	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- (필요시) 질문의 분기 정확히 표기	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- 조사원의 행동지침 작성 및 삽입	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- 응답협조 안내문 작성	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- 조사표 교정 및 논리적 흐름 검토	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- 조사표의 편집(시각적 가독성, 미적 요소의 고려)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

단계3. 조사표 확정 단계

체크항목	시행여부		비고
	여	부	
사전조사			
- 사전조사를 실시한다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- 사전조사결과를 검토한다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
최종 조사표 확정 및 최종조사표 인쇄			
- 조사표 최종 교정 및 인쇄	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- (필요시) 조사 보조도구 준비	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
자료처리 준비			
- 조사표 부호화 프레임 작성	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- (필요시) 선행조사 준비 및 실시조사	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

5. 좋은 설문 예시

1) 생활시간조사 예시

- [장점] 활용도가 쉽게 잘 설명되어 있어 응답자의 참여를 유도함.

생활시간조사 자료는 어디에 쓰일까요?



- 무공으로 행해지는 기차노숙, 복시복독 시간을 파악하여 우리나라 국민생활(국민생활조사, GDP) 개선에 기여합니다.



- 생활시간조사는 근무시간대 및 근무형태, 소일 시간대 관련 정보인 이공시간대에 관한 정보를 제공함으로써 정부의 가업이 사회변화에 대응 하고 정책현 견책을 수립하는데 유용하게 사용 됩니다.



- 삶의 질 파악에 유용
- 교육, 보건, 가족생활, 사회생활 관련 생활, 여가 등에 관한 다양한 사회생활을 파악 할 수 있는 기초자료를 제공함으로써 삶의 질 파악에 유용합니다.



- 여객의 삶 파악에 유용
- 무공으로 행해지는 기차노숙의 경제적 가치와 사회적 지위를 파악할 수 있는 자료로 활용됩니다.

[그림 부록-2] 조사표 예시-생활시간조사1

지난 1주간 (면접조사일 전날까지의 지난 7일간)의 경제활동에 관한 사항입니다

7 지난 1주간 수입을 목적으로 조금이라도 일을 하셨습니까?

1: 있음 했음 → **8** 항목으로
 2: 있음 하지 않았음 → 4쪽 '시간조사'로

• 「일을 했음」이란 수입이 되는 일을 조금 (시간 이십여시간도 한 경우를 포함)합니다.
 - 일시용직자, 아르바이트 포함
 - 무급가족 종사일(일정한 보수없이 자기 가족이 경영하는 사업장에서 주당 시간 이상 일한 경우)포함

8 지난 1주간 주된 일(주업) 외에 수입이 되는 다른 일(부업)을 한 적이 있었습니까?

1: 있었음 2: 없었음

9 지난 1주간 주업과 부업으로 각각 몇 시간 일하셨습니까?

1: 주업 :
 2: 부업 :

• [장점] 정의/보충 설명이 잘됨 : 응답의 애매함을 없앴.

• 지난 1주간 생계로 일한 시간은 「주업」과 「부업」으로 각각 구분하여 기입합니다.
 - 점심, 저녁식사, 휴식, 통근에 소요된 시간은 제외하고 일과 관련된 초과근무시간은 포함합니다.
 - 업무시간 중 사적인 일을 한 시간은 제외합니다.
 - 30분 이상은 1시간으로 간주합니다.
 - 무급가족관련 일은 포함하나, 집안일(가사)이나 무보수 봉사활동 등에 종사한 시간은 제외합니다.

10 어디에서 일하셨습니까?

• 직장·사업체명 ()
 • 주된 사업 내용 ()

11 무슨 일을 하셨습니까?

• 하고 있는 일의 종류 ()
 • 부서 및 직책 ()

12 직장(일)에서의 지위는 무엇입니까?

1: 임금·봉급 근로자
 2: 고용원을 둔 사업주
 3: 고용원이 없는 자영자
 4: 무급가족 종사자

→ **13** 항목으로
 → **15** 항목으로

항목설명

• 임금·봉급 근로자
 국가, 공공기관 및 단체, 회사, 민간기업, 사회복지단체, 교회, 조합 또는 기타 비영리 기관 등에서 임하고 임금, 봉급, 연봉, 일당, 봉사로, 산 공물, 현금 또는 현물로 받는 사람으로 말하여 직위와는 관계 없음

• 고용원을 둔 사업주
 1명 이상의 유급종업원을 두고 사업을 경영하는 경우

• 고용원이 없는 자영자
 유급종업원 없이 자기 혼자 또는 무급가족과 함께 일을 하는 자 또는 전문적인 일을 독립적으로 수행 및 경영하는 경우

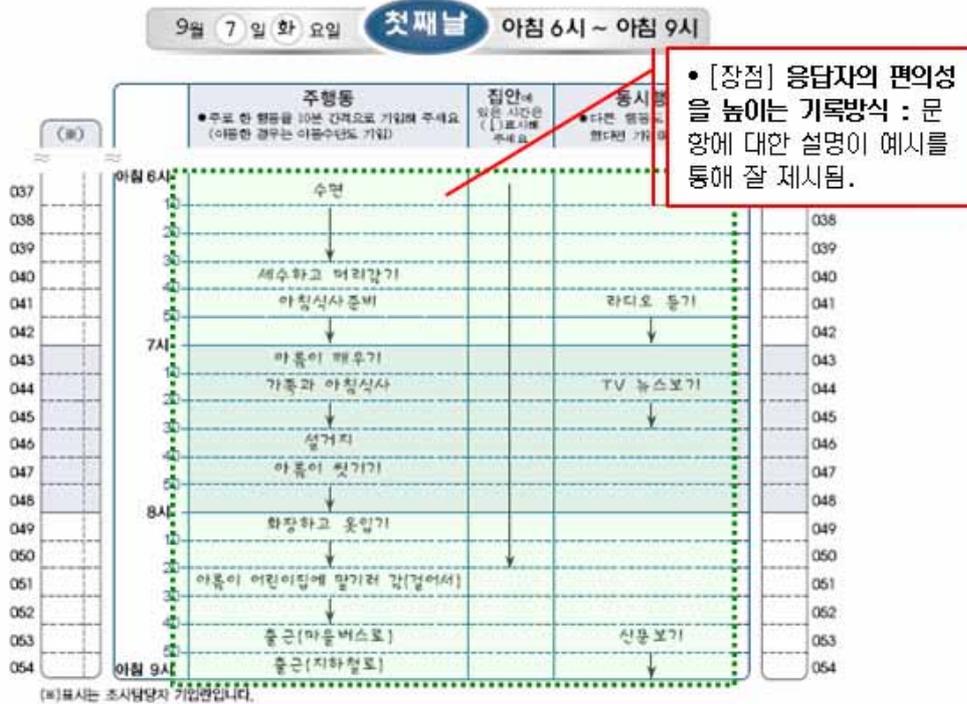
• 무급가족 종사자
 일정한 보수없이 자기가족(동일가구내)의 일원이 경영하는 사업체에서 일하는 경우

[그림 부록-4] 조사표 예시-생활시간조사3

시간일지를 작성하기 전에 꼭 읽어주세요!

- ① 10분단위로 일기 쓰듯이 구체적으로 기입해 주십시오.
 - ▶ 만약, 10분내에 여러 가지 행동을 연속해서 했다면, 가장 긴 행동을 기준으로 한 가지만 기입합니다.
 - ▶ 만약, 같은 행동을 10분 이상 계속 했다면, 시작한 시간의 기입간에만 행동을 기입하고 끝난 시간까지는 화살표(↓)를 해 주십시오.
- ② 같은 시간에 두 가지 이상의 행동을 동시에 했다면,
 - ▶ 주로 한 행동을 "주행동"칸에 기입하고, 그의 부차적인 행동을 "동시행동"칸에 기입합니다.
 - 예) 라면을 먹으면서 TV를 시청한다면, 본인이 더 중요하다고 생각하는 행동을 "주행동"으로 다른 하나는 "동시 행동"으로 기록하여 주십시오.
- ③ 최대한 자세하게 기입해 주시면 감사하겠습니다.
 - ▶ 이동할 때는 어떻게(무엇으로) 이동했는지도 기입해 주십시오. (예 : 걸어서 출근)
 - ▶ 다른 사람과 같이 행동한 경우는 누구와 함께 했는지도 기입해 주십시오. (예 : 남편과의 식사)

< 맞벌이 부부인 아들이 엄마의 예 >



4

[그림 부록-5] 조사표 예시-생활시간조사4



2. 가구에 관한 사항

가구의 종류
이 가구는 아래에서 어디에 해당합니까?

- 가족으로 이루어진 가구
- 가족과 가족 이외의 사람이 함께 사는 가구
- 1인 가구
- 가족이 아닌 남남끼리 함께 사는 5인 이하의 가구
- 가족이 아닌 남남끼리 함께 사는 6인 이상의 가구
- 가족사에 살고 있는 집단가구
 - 보육원 등 아동복지시설에 살고 있는 집단가구
 - 영유아원 등 노인복지시설에 살고 있는 집단가구
 - 장애인복지시설에 살고 있는 집단가구
- 기타 복지시설에 살고 있는 집단가구

3. 주택에 관한 사항 (1-1)번으로

"연차" 사용
이 가구의 부엌, 수도, 화장실, 복욕 시설은 어떤 형태로 어떻게 사용하고 있습니까?

- 부엌
 - 임시
 - 재축지
 - 없음
- 수도
 - 상수도
 - 마을상수도(간이수도)
 - 자기전용수도
 - 없음
- 화장실
 - 수세식
 - 재축지
 - 없음
- 복욕시설
 - 온수 시설
 - 비온수 시설
 - 없음

단독 가용 공동 가용
 단독 가용 공동 가용

전용 형태
이 가구가 살고 있는 집은 주거 전용입니까, 영업 전용입니까? 그리고 차가 있습니까, 셋집입니까?

- 주거 전용
 - 차가 있음
 - 임대형태 없음
 - 보증금 있는 형태

• [장점] 구조적 Lay-Out 이 잘 되어 있음 : 질문유형별로 묶어서 제시됨.

가구의 사용
이 가구에서 사용하고 있는 방, 거실(대형아우), 식당은 각각 몇 개입니까?

- 방
 - 방
 - 방
- 거실(대형아우)
 - 개
- 식당(부엌이 딸린 식당 포함)
 - 개

난방 시설
이 가구의 난방은 주로 어떻게 하고 있습니까? (두 가지 이상인 경우에는 우선 한 가지만 표시합니다.)

- 중앙난방
- 지역난방
- 도시가스 보일러
- 기름 보일러
- 프로판가스(LPG) 보일러
- 전기 보일러
- 연탄 보일러
- 연탄 아궁이
- 재축식 아궁이
- 기타

그리고 다른 곳에 주택을 소유하고 있습니까?
 • 주민 없이 계속 사는 거주민 있는 경우, 그 중 주택에 대해 가장 오래 살고 있는 한 가구가 대표가구가 됨.
 • 다른 곳에 주택을 소유하고 있는 거주민은 그 거주지를 기준으로 합니다.

- 주민가구
 - 다른 곳에 주택 소유
- 영외가구
 - 다른 곳에 주택 소유
- 기타 계속 살고 있는 가구
 - 다른 곳에 주택 소유

→ 3. 주택에 관한 사항 (1-1)을 계속 작성합니다.

3. 주택에 관한 사항

거거의 종류 및 건물 층수
이 집은 어떤 종류이며, 몇 층 건물입니까?

- 주거용 부분의 경관을 주권이 함께 있는 건물의 경우 주거 부분이 많거나 지 면적의 50% 이상을 주거용, 영유아원 부분이 지 면적의 50% 이상을 점유한 주택에 해당합니다.
- 단독주택
 - 일반 단독주택
 - 다가구 단독주택
 - 영입준용 단독주택
- 아파트
- 연립주택
- 다세대주택
- 비거주용 건물(상가, 공장, 여관 등)에 주택
- 오피스텔
- 호텔, 여관 등 숙박업소의 객실
- 가족사 및 특수 사회복지
- 관공동, 비닐하우스, 음차
- 기타

① ~ ②에 해당되면 작성을 아집니다.

연건평
이 주택의 연건평(주거용 면적은 제외)은 몇입니까?
 • 주거에 사용하는 부분만 기입하며, 소수점 자리는 반올림합니다.
 • 아파트 등 공동주택의 경우 평방(단위)까지 기입한 건물 면적으로 기입합니다.

□□□ 평 (또는 □□□ m²)

대지 면적 (단독주택만 기입합니다)
이 주택의 대지 면적은 몇 평 또는 몇 m²입니까?
 • 대지 면적은 양쪽 인의 모든 면적을 포함하지, 영입에 사용하는 부분은 제외하고 기입합니다.

□□□ 평 (또는 □□□ m²)

층 수
이 주택에는 방, 거실(대형아우), 식당이 각각 몇 개 있습니까?
 • 세는 가구를 포함하여 주택 전체의 방수를 기입하며, 사용되고 있지 않은 방도 포함합니다.
 • 복 또는 온 등으로 적당하지 않은 거실 및 식당은 거실에만 기입합니다.

- 방
 - 개
- 거실(대형아우)
 - 개
- 식당(부엌이 딸린 식당 포함)
 - 개

건축년도
이 주택을 언제 지어졌습니까?
 • 건축 - 개축 연차의 주택 용면적의 50% 이상인 경우에는 건축 - 개축 시기를 표시합니다.

- 2008년 2004년
- 2003년 2002년
- 2001년 2000년
- 1996 ~ 1999년 1990 ~ 1994년
- 1985 ~ 1989년 1980 ~ 1984년
- 1970 ~ 1979년 1960 ~ 1969년
- 1950년 이전

판각시일 수
이 주택에는 부엌, 화장실, 욕실은 출입구가 각각 몇 개 있습니까?
 • 독립된 출입구에는 다른 가구의 주거 부분을 통하지 않고 외부로 자유로이 출입할 수 있는 현관문도 포함합니다.

- 부엌
 - 개
- 화장실
 - 개
- 독립된 출입구
 - 개

※ 외국인인 있으면 국가명을 기입하여 주십시오.

	①번 가구원	②번 가구원	③번 가구원	④번 가구원	⑤번 가구원
국 가 명					
분류번호	□□	□□	□□	□□	□□

응답하신 분의 성명과 전화번호를 기입하여 주십시오.
 ※ 응답하신 내용에 대하여 추가로 필요한 사항이 있을 경우에는 02-6220-1100번으로 연락하여 주시기 바랍니다.
 다른 목적으로는 사용하지 않습니다.

응답자 성명	가구원번호	연락 가능한 전화번호
		() -

응답에 주셔서 감사합니다. 통계청장

[그림 부록-7] 조사표 예시-인구주택총조사2