

정기통계품질진단 연구용역

『관광사업체기초통계조사』
2010년 정기통계품질진단
연구용역 최종결과보고서

2010. 10.

주 의

1. 이 보고서는 통계청에서 수행한 국가통계 품질진단 연구
용역사업 결과보고서입니다.
2. 이 보고서에 대한 저작권 일체와 2차적 저작물 또는
편집저작물의 작성권은 통계청이 소유하며, 통계청은 정책상
필요시 보고서의 내용을 보완 또는 수정할 수 있습니다.

제 출 문

제 출 문

통계청장 귀하

본 보고서를 “관광사업체기초통계조사” 연구용역 과
제의 최종 연구결과물로 제출합니다.

2010년 10월 19 일

한국조사연구학회 대표 이 기 종 ㉠

연구진

책임연구원	홍기학(동신대학교)
연구원	손창균(한국보건사회연구원)
	홍기학(동신대학교)
	이기성(우석대학교)
	김대룡(동국대학교)
	박홍순(한국산업관계연구원)
연구원 (표본설계진단)	남기성(한국고용정보원)
연구보조원	신재동(한국보건사회연구원)
	김은주(한국보건사회연구원)

품질보고서

『관광사업체기초통계조사』 품질보고서

2010. 10. 19

차 례

- 1. 개요 1
- 2. 통계품질정보 2
 - 가. 차원별 품질상태 2
 - (1) 관련성 2
 - (2) 정확성 2
 - (3) 시의성/정시성 3
 - (4) 비교성 5
 - (5) 일관성 8
 - (6) 접근성/명확성 9
 - 나. 품질차원별 개선사항 10
- 3. 결론 10

1. 개요

『관광사업체기초통계조사』에 대한 품질보고서는 본 통계의 품질을 정밀 진단하여 통계의 각 차원별 품질 상태를 상세히 제공하기 위해 작성되었다.

본 품질보고서는 『관광사업체기초통계조사』 통계의 품질상태에 관한 상세 정보 및 문제점과 개선점을 제시하고 있으므로 통계작성기관은 이를 통해 생산하고 있는 통계에 대한 품질 상태를 점검하여 지속적인 품질 개선에 활용할 수 있을 것이다. 또한 통계이용자에게 제공하여 이용자들이 본 통계의 강점과 한계점을 이해하고 적절히 사용할 수 있도록 관련 품질 정보를 제공함으로써 통계의 바른 활용을 유도할 수 있을 것이다

『관광사업체기초통계조사』 통계는 ‘관광진흥법’에 근거하여 등록 허가 신고 지정된 모든 사업체를 대상으로 실시한 조사로서 통계청의 사업체 기초 통계조사와는 포괄성 면에서 많은 차이를 보이며, 조사원이 사업체를 방문하지만, 주로 담당자에 의한 자기 기입 방식으로 자료가 수집된다. 통계에 관한 정보는 관광지식 정보시스템 (<http://www.tour.go.kr>)에 수록하여 인터넷을 통해 쉽게 열람할 수 있도록 구성되어 있으며, 보고서는 분석 편, 통계 편으로 구성되어 있으며, 분석 편에는 조사개요, 표본설계, 관광사업체의 일반현황, 영업현황, 종사자 수, 사업실적, 전자상거래 현황, 대출(여신)현황 등이, 통계 편에는 조사의 주요 통계수치가 수록되어 있다.

본 통계의 조사단위는 ‘사업체’로서, 영리 비영리에 관계없이 일정한 물리적 장소 또는 일정한 지역 내에서 하나의 단일 소유권 또는 주된 경제활동에 독립적으로 경제활동을 하는 경제단위를 나타낸 반면 ‘기업체’란 동일 자금에 의하여 소유되고 통제되는 제도적 단위 또는 법적단위로서, 하나 이상의 사업체로 구성될 수 있다는 점에서 사업체와 구분하여 조사되었다.

『관광사업체기초통계조사』 통계의 품질은 관련성, 정확성, 시의성/정시성, 비교성, 일관성, 접근성/명확성의 6가지 차원으로 접근한다.

2. 통계품질정보

가. 품질차원별 상태

(1) 관련성(Relevance)

관련성은 이용자 관점에 초점을 둔 통계의 포괄범위와 개념, 내용 등이 이용자 요구에 부합되는 정도를 말하는 것으로 통계이용자의 관점에서 해당 통계자료가 유의미하고 유용한가를 뜻한다. 전문가 및 일반이용자의 FGI에서 논의된 바에 따르면, 『관광사업체기초통계조사』 통계의 관련성은 좀 더 향상될 필요가 있다.

『관광사업체기초통계조사』 통계자료의 이용자명부를 분석한 결과 대다수 이용자들이 각 지자체별 문화관광 업무를 담당하는 실무자들로 구성되었고, 일부 이용자들은 관광업 관련 업계 종사자들로 파악되었다. 본 통계자료의 제공형태는 주로 보고서와 단순 통계분석을 위한 자료였으며, 따라서 전문이용자 그룹의 확충이 필요한 것으로 나타났으며, 이를 위해 향후 원시자료의 제공을 통해 관광관련 정책 수립 및 관광업 관련 종사자들의 마케팅 전략을 위해 보다 폭넓게 활용될 수 있는 기반을 구축하는 것이 필요한 것으로 나타났다. 한편 관련성을 높이기 위해 전문이용자, 일반이용자, 정책 담당자 등으로 이용자 그룹을 계층별로 다양하게 관리할 수 있도록 시스템을 구축하는 것이 필요하며, 결과적으로 관련성 지표 개선을 위해 이용자 명부확보 및 일반, 전문이용자의 범주화를 통한 관리가 필요하다. 이와 더불어 이용자 확보(정책담당자, 업계종사자, 연구자)를 통한 관련성 향상 및 이용자 목록을 관리할 수 있는 데이터베이스를 구축하는 것이 필요하며, 한 가지 대안으로는 관광지식정보시스템의 회원관리를 통한 이용자 DB를 구축하는 것이 현실적일 것으로 판단된다.

(2) 정확성(Accuracy)

정확성이란 측정하고자 하는 모집단의 특성이나 크기를 얼마나 정확하게 측정했는가를 말하는 것으로 참값과 추정된 값의 차이인 오차가 적을수록 정확성이 높은 통계가 된다. 조사통계에서는 포괄범위, 응답 및 무응답, 작성 과정 등에 의해서 오차가 발생할 수 있으며, 표본오차 크기, 비표본오차 정도, 잠정치와 확정치 간 차이 등을 통해 정확성을 진단하게 된다.

연구자의 현장점검 결과에 따르면, 조사에 대한 교육은 충분하며, 단지 조사원들의 업무역량을 고려한 조사일정의 수립이 필요한 것으로 나타났다.

『관광사업체기초통계조사』는 우선 사업체 대상 조사로서 사업체 규모에 따라 사업체의 생멸이 매우 활발하게 일어나기 때문에 정확한 사업체 모집단의 파악이 무엇보다도 중요하다.

한편 표본설계 검토사항으로는 먼저 16개 지방자치단체에 등록, 허가, 지정된 관광사업체가 대상이며, 16개 지방자치단체에서 제공하는 2008년 12월 31일 기준의 11,979개 사업체 명부가 모집단인 것으로 파악되었다.

『관광사업체기초통계조사』보고서의 부록편에 주요 분석변수에 대한 표준오차를 제시하고 있으며, 표준오차의 제시 기준에 따라 기준에 부합하지 않는 값은 적절한 기호로 표시하여 표현함으로써, 이용자로 하여금 통계의 오용을 방지하기 위한 장치를 마련하고 있다.

분산추정식에 대해서는 표본설계상에 나타난 다양한 특징들을 반영한 추정결과를 분석하고 있으나, 실제로 분산추정식의 경우 가중치를 고려한 추정식이 아님으로 향후 정확성을 향상시키기 위해 적절한 추정 식을 사용해야 하며, 분산추정은 결과적으로 추정치의 표준오차를 산정하는 것임으로 “잭나이프 분산추정식” 과 같은 추정산식을 제시하는 것이 바람직한 것으로 나타났다.

무응답 처리사항에 대해서는 조사과정상의 무응답 사업체에 대한 보정을 위해 무응답 대체방법을 적용하였으며, 이러한 사항은 실제로 원시자료를 통해 확인이 가능하기 때문에 적절하게 무응답 대체 값을 표시하고 있는지를 파악할 필요가 있으며, 단위무응답은 사후 가중치 조정 방식으로 처리한 것으로 사료되나, 항목무응답은 보고서상에 다양한 무응답 처리 방식을 소개하

였고, 실제로 원시자료를 검토하여 확인한 결과 항목무응답처리는 실시한 것으로 파악되었다.

한편 표본설계와 실제 조사결과를 검토하면, 업종별로 단위 무응답률은 다음과 같다.

〈표 I-1〉 업종별 단위무응답률

업종	목표표본수	조사표본수	단위무응답률(%)
여행업	1,457	1,479	-1.5
관광숙박업	758	539	28.9
관광객이용시설업	200	121	39.5
국제회의업	237	108	54.4
카지노업	17	14	17.6
유원시설업	201	130	35.3
관광편의시설업	777	667	14.2
계	3,647	3,058	16.2

전체적으로 16.2%의 단위 무응답률로 나타났고, 국제회의업의 경우 54.4%의 무응답률을 보여, 해당업종의 대표성에 문제가 될 수 있을 것으로 판단되며, 결과적으로 주요변수에 대한 표준오차를 제시하여 이용자들의 통계오용을 방지하고 있으나, 분선 추정식의 재검토가 필요하며, 실제 주요 비목별 표준오차를 제시할 경우 상대적으로 큰 값에 대해서는 반드시 활용상 유의사항을 제시하고 있었다.

무응답 관련하여 단위무응답, 항목무응답을 적절히 처리하고 있으나, 항목무응답의 경우 대체값에 대한 구분이 없는 것으로 나타나, 향후 이를 보완할 필요가 있으며, 단위무응답의 경우 특정 업종에 대해서는 무응답률이 매우 높아 통계의 신뢰도를 저하시키는 요인이 되는바, 이를 개선해야 하며, 사업체 조사의 특성상 모집단의 변동이 매우 빈번히 일어나며, 따라서 표본설계시 추출틀의 포괄성을 반드시 검토할 필요가 있다.

(3) 시의성 및 정시성(Timeliness and Punctuality)

통계의 시의성은 작성기준시점과 결과공표시점간의 차이를 나타내는 통계

의 현실 반영도와 관련된 개념이다. 정시성은 예고된 공표시기를 정확히 준수하는가에 대한 개념이다. 작성기준 시점과 결과발표시점이 근접할수록 시의성이 높은 통계이고, 통계이용자들이 통계의 공표일정을 사전에 알 수 있도록 일부 주요통계는 사전 예고제를 실시하는데 이러한 사전공표일정을 정확히 준수할수록 정시성이 높은 통계이다.

본 통계의 조사연혁을 살펴보면 2007년에 2006년 기준 관광사업체 기초통계조사를 실시하였으며, 2009년 현재 2008년 기준 관광사업체 통계조사를 실시하여 2010년에 통계자료를 공표하고 있다. 『관광사업체기초통계조사』 1년 주기의 조사이지만, 조사기준년도와 조사통계자료의 공표시점이 매우 길어 통계의 시의성이 낮은 것으로 나타났다.

따라서 본 통계의 시의성을 확보하기 위해서는 조사기준년도는 현재 상태를 유지할 지라도 통계결과의 공표시점을 단축하여 이용자로 하여금 적시에 통계자료를 활용할 수 있도록 개선할 필요가 있는 것으로 나타났으며, 또한 정시성 준수를 위해 매년 결과 공표예정일을 준수하도록 개선할 필요가 있다.

본 통계는 2008년 통계로서 2010년 2월에 보고서가 발간되어 통계생산과 발간 시점간의 차이가 많아 통계의 시의성이 매우 낮게 평가되고 있으며, 이와 함께 관광지식정보시스템에 업로드 된 자료는 2007년 및 2008년 보고서로서 이용자들의 요구에 적절히 대응할 필요가 있다.

(4) 비교성(Comparability)

비교성은 시간 또는 공간이 달라도 통계자료가 동일한 개념, 분류, 측정도구, 측정과정 및 기초자료 등을 기준으로 집계되어 상호간 비교가 가능한지를 나타낸다. 국제비교성을 높이기 위해서는 국제적인 기준 및 분류, 평가방법 등의 적용이 필요하다. 한편, 작성주기가 부정기 또는 장기인 경우 담당자 변동, 환경변화 등으로 과거조사와의 개념, 조사항목, 조사방법 등이 달라져 시간적 비교성에 영향을 미칠 수 있다.

통계청의 “사업체 기초통계조사”, “서비스업 동향조사” 등 조사 대상 항목 중 개별통계별로 본 통계의 항목과 비교가 가능하지만, 조사 대상의 정의 및

조사시점 등의 차이로 인해 현실적으로 비교가 어려운 것으로 나타났다.

〈표 I-2〉 관광 산업 비교가능 통계 작성현황

통계명	작성기관	분야	통계종류	분류 대상
사업체 기초통계조사	통계청	관광여행업	조사통계	여행업 관련 산업 및 국제 여행 사업 (I-633111), 국내여행사업(I-63312), 호텔업(H-55111) 및 휴양콘도운영업(H-55113)
국제여행통계	한국일반여행업협회	국제여행 분야	보고통계	국제여행
관광종사원 고용현황	한국일반여행업협회	일반사항	보고통계	업체 종업원현황
호텔이용객 동태보고	한국관광호텔업협회	호텔운영	보고통계	객실 이용현황
서비스업 동태조사	통계청	산업대분류 상10개 대 분류	조사통계	H 숙박·음식업, I 운수업, J 통신업, K 금융 및 보험업, L 부동산 및 임대업, M 사업서비스업, O 교육서비스업, P 보건 및 사회복지사업, Q 오락, 문화 및 운동관련 서비스업, R 기타 공공 수리 및 개인서비스업
기업경영분석 및 기업재무분석	한국은행 / 한국산업은행	숙박업 / 호텔업	조사통계	숙박업/호텔업
국제회의 개최현황	한국관광공사	국제회의	보고통계	국제회의 관련 사업
카지노업	문화관광부	카지노업	보고통계	카지노 업체
관광이용시설업	각 지자체	관광 이용시설	보고통계	전문휴양업, 종합휴양업, 자동차야영장업, 관광유람선업, 관광공연장업, 외국인전용 관광기념품판매업

본 통계는 2007년과 2008년 2개년도 통계를 비교해 보면 시계열성을 유지하고 있으며, 여행업의 경우 2007년 대비 2008년의 경우 0.7%p 감소하였고, 관광숙박업은 0.4%p 관광이용 시설업은 2.5%p 등이 감소한 것으로 나타났으며, 유원 시설업은 6.9%p, 관광편의 시설업은 16.1%p는 증가한 것으로 나타났다.

〈표 I-3〉 사업체 규모별 비교

구분	여행업		관광 숙박업		관광객 이용시설업		국제 회의업		카지노업		유원 시설업		관광 편의시설업		합계	
	구성비	구성비	구성비	구성비	구성비	구성비	구성비	구성비	구성비	구성비	구성비	구성비	구성비			
2007	8,555	73.0	761	6.5	203	1.7	212	1.8	17	0.1	188	1.6	1,780	15.2	11,716	100.0
2008	8,499	71.0	758	6.3	198	1.7	237	2.0	17	0.1	201	1.7	2,067	17.3	11,977	100.0
증 감 (률)	-56 (-0.7)	-2.0	-3 (-0.4)	-0.2	-5 (-2.5)	0.0	25 (11.8)	0.2	0 (0.0)	0.0	13 (6.9)	0.1	287 (16.1)	2.1	261 (2.2)	-

주 : 표본설계시 목표모집단을 11,979개로 확정하였으나 총 2개 사업체가 등록되어 있는 관광공연장업 (총 1개 사업체 폐업, 총 1개 사업체 조사거절)에 사업체 정보가 존재하지 않음. 따라서 11,977개로 확정지어 모수추정을 실시

두 개 연도별로 매출액 규모별로 비교하면, '07년 대비 '08년의 1억원 미만의 사업체수의 증감률은 2.9%p 증가하였고, 1~5억 미만은 0.7%p, 5~10억 미만은 3.3%p, 10억 원 이상은 5.0%p 증가한 것으로 나타나, 전체적으로 매출액규모별로는 증가한 것으로 나타났다.

〈표 I-4〉 매출액규모별 비교

구분	1억원 미만		1억~5억원 미만		5억~10억원 미만		10억원 이상		합계	
	수	구성비	수	구성비	수	구성비	수	구성비	수	구성비
2 0 0 7	4,161	35.5	4,501	38.4	1,520	13.0	1,534	13.1	11,716	100.0
2 0 0 8	4,280	35.7	4,516	37.7	1,571	13.1	1,610	13.4	11,977	100.0
증 감 (률)	119 [2.9]	0.2	15 [0.3]	-0.7	51 [3.3]	0.1	76 [5.0]	0.3	261 [2.2]	-
여 행 업	3,713	43.7	3,422	40.3	882	10.4	482	5.7	8,499	100.0
관 광 숙 박 업	27	3.5	127	16.7	129	17.1	475	62.7	758	100.0
관 광 객 이 용 사 설 업	32	16.2	34	17.3	24	12.1	108	54.4	198	100.0
국 제 회 의 업	53	22.2	38	16.0	23	9.9	123	51.9	237	100.0
카 지 노 업	2	11.8	0	0.0	0	0.0	15	88.2	17	100.0
유 원 시 설 업	75	37.3	55	27.4	10	5.0	61	30.4	201	100.0
관 광 편 의 시 설 업	379	18.3	840	40.7	502	24.3	346	16.7	2,067	100.0

한편 종사자 규모별로 파악해보면, 10인 미만 사업체의 경우 1.1%p 증가하였으며, 10~30인 미만은 15.1%p 증가하였고, 30~50인 미만은 20.4%p 감소, 50~100인 미만은 21.4%p 감소, 100인상은 12.8%p 증가한 것으로 나타나 종사자 기준으로 볼 때 중형 사업체는 감소하였고, 대형사업체는 증가한 것으로 나타났다. 따라서 업종별 사업체수는 일부 업종에서 감소한 것으로 나타나고 있으나, 전체 업종을 매출액규모별로 살펴보면 '07년 대비 증간한 것으로 나타나, 경제위기 기간 동안('08년) 소규모 사업체의 폐업 등으로 사업체수는 감소하였으나, 규모별로는 일정규모 이상의 사업체 수가 유지됨으로서 전체적으로 매출액규모별 사업체수는 증가한 것으로 나타나고 있으며, 종사자 규모별로 볼 때 중소형 사업체는 감소하였으나, 대형사업체 수가 증가하여 매출액 규모별로 전체규모는 증가한 것으로 파악되었다.

〈표 I-5〉 종사자 규모별 비교

구분	1~10명 미만		10~30명 미만		30~50명 미만		50~100명 미만		100명 이상		합계	
	인원	구성비	인원	구성비	인원	구성비	인원	구성비	인원	구성비	인원	구성비
2 0 0 7	8,580	73.2	2,111	18.0	517	4.4	330	2.8	178	1.5	11,716	100.0
2 0 0 8	8,675	72.4	2,430	20.3	412	3.4	260	2.2	201	1.7	11,977	100.0
증 감 (톨)	95 (1.1)	-0.8	319 (15.1)	2.3	-105 (-20.4)	-1.0	-70 (-21.4)	-0.6	23 (12.8)	0.2	261 (2.2)	-
여 행 업	7,172	84.4	1,090	12.8	156	1.8	49	0.6	31	0.4	8,499	100.0
관 광 속 박 업	121	15.9	321	42.3	115	15.2	93	12.3	108	14.3	758	100.0
관 광 객 이 용 시 설 업	71	36.1	76	38.2	23	11.9	12	6.3	15	7.6	198	100.0
국 제 회 의 업	84	35.6	99	41.7	28	11.8	13	5.6	13	5.3	237	100.0
카 지 노 업	2	11.8	0	0.0	0	0.0	3	17.6	12	70.6	17	100.0
유 원 시 설 업	104	51.6	56	27.7	10	4.9	13	6.4	19	9.4	201	100.0
관 광 편 의 시 설 업	1,121	54.2	788	38.1	79	3.8	76	3.7	3	0.1	2,067	100.0

결과적으로 '07년 대비 '08년 관광사업체 통계는 2개 년도간 사업체의 분류 및 정의 등이 변경되지 않아 시계열성을 유지하고 있으며, 비교성이 높다고 판단할 수 있으며, 2007년 및 2008년 자료를 비교하여 관광사업체의 분류 및 포괄범위의 변동이 없었으며, 업종별 사업체 수준에 대한 비교가 가능하도록 되어 있음을 알 수 있고, 주요 변수에 대해서도 비교 가능한 지표를 생산하여 통계 활용성을 높일 필요가 있다.

(5) 일관성(Coherence)

동일한 경제·사회현상에 대해 서로 다른 기초자료나 작성방법에 의해 작성된 통계자료들이 얼마나 유사한가를 나타낸다. 잠정자료와 확정자료, 연간자료와 분기(월)자료, 각 통계조사와 국민계정은 서로 다른 자료원과 작성방법에 의해 작성될 수 있으나 서로 유사한 결과를 보인다면 일관성이 높은 것이다.

『관광사업체기초통계조사』 통계의 일관성을 평가할 지표 통계는 통계청의 “서비스업통계조사”의 『예술 스포츠 및 여가관련 서비스업(13102981314C)』 통계이지만, 실제로 관광사업체만을 분류할 수 없어 실제

로 비교성을 평가하기 어려우며, 특히 통계청의 도소매·서비스업 조사결과 2008년 기준으로 “관광숙박시설운영업”의 사업체수는 41,264 개 인데, 관광사업체기초통계조사에서는 관광숙박업 사업체수가 758개로 많은 차이를 보이고 있다.

〈표 I-6〉 도소매·서비스업 조사와 비교

통계청 “도소매·서비스업조사(2008)”		관광사업체 기초통계조사(2008)	
분류	사업체수	분류	사업체수
관광숙박시설 운영업	41,264	관광숙박업	758

또한 비교가능통계는 매우 다양하게 존재하지만, 각 통계별로 정의 및 조사시점의 차이로 일관성을 평가하기 곤란하며, 결과적으로 본 통계는 유사통계와의 일관성 또한 동일차원에서 일관성 여부를 비교하기 어려우며, 통계청의 도소매업 조사에서 일부 항목에 대해서는 일관성을 나타내기도 한다.

(6) 접근성 및 명확성(Accessibility and Clarity)

접근성은 이용자가 통계자료에 손쉽게 접근할 수 있는 정도를 말하며, 명확성은 통계가 어떻게 만들어졌는지에 대한 정보제공 수준을 말한다.

『관광사업체기초통계조사』의 통계자료는 관광지식정보시스템(<http://www.tour.go.kr>)에서 관련 보고서 및 메타자료의 접근이 가능하지만, '07년과 '08년 관광사업체 기초통계자료는 해당 시스템에 업로드가 되지 않아 시의성 있는 자료에 대한 접근은 이루어 지지 않고 있다. 따라서 현재 시스템 상에서 접근 가능한 통계자료는 '06년 통계자료뿐이며, 이 자료에 대한 메타정보는 별도로 업로드 되고 있지 않기 때문에 전반적으로 통계자료에 대한 접근성은 낮은 수준인 것으로 판단된다. 결과적으로 관광지식 정보 시스템에 대한 접근성은 매우 좋은 것으로 나타나고 있으며, 다양한 관광관련 통계자료를 제시함으로써 향후 이용자 관리만 적절히 수행될 경우 좋은 통계로서 발

전할 가능성이 있다.

나. 품질차원별 개선사항

『관광사업체기초통계조사』에 대한 품질차원별 점검 결과를 바탕으로 본 통계의 우수한 사례와 개선사항을 도출할 수 있다. 품질차원별 진단결과를 종합하여 『관광사업체기초통계조사』의 품질상태에 따른 개선사항을 도출하면 다음과 같다.

〈표 I-7〉 품질차원별 개선사항

품질차원	개선사항
관련성	· 이용자그룹을 계층별로 관리 · 이용자 수요조사 실시
정확성	· 분산추정식 제고 · 단위무응답 및 항목 무응답 처리상황 제시
시의성 및 정시성	· 통계자료 공표 시점의 단축
비교성	-
일관성	· 사업체 포괄범위를 표준산업분류로 검토
접근성 및 명확성	· 관광지식정보시스템에 원시자료 공표

3. 결론

『관광사업체기초통계조사』의 전반적인 품질상태를 요약하면, 관련성, 시의성/정시성 부문이 향후 개선해야 할 사항으로 나타났다.

정확성부문은 주요변수별 상대오차를 제시하고 있으나, 분산추정식의 개선이 요구되었고, 비교성 측면에서는 2개년도의 조사기준년도 및 분류방법 등에 차이가 없는 것으로 파악되었으며, 일관성은 통계청 조사와 비교할 때 분류기준의 차이로 관광사업체 전체에 대한 비교는 어렵고, 숙박업 등의 일부 영역에서 비교가 가능하지만, 정의의 차이 등으로 일관성 평가하기 곤란하다.

마지막으로 접근성 및 명확성 측면에서는 원시자료의 제공이 필요하며, 실

제 홈페이지에 제공되는 결과는 보고서이지만, 관광지식정보시스템상에서는 관광사업체 기초통계 조사자료가 아닌 지자체에서 보고되는 사업체의 변동이 월별로 제공되고 있어서 이용자로 하여금 혼동할 여지가 있어 개선이 필요하다.

최종과보고서 요약문

연구과제명	「관광사업체기초통계조사」 국가통계 품질진단
주 제 어	관광진흥법, 관광사업체, 산업 및 업종분류, 관광지식정보시스템
연구기간	2010. 4. ~ 2010. 10.
연구기관	한국조사연구학회
연구진구성	홍기학, 손창균, 남기성, 신재동, 김은주

2008년 『관광사업체 기초통계조사』는 관광산업활동과 관련된 각종 정책의 수립 및 평가, 기업의 경영 계획 수립, 학계 및 연구소 등의 학술연구 활성화를 위한 기초자료를 제공하기 위한 것으로서 2007년 시범조사를 거쳐 2008년과 2009년에 1차 및 2차 조사를 실시하였다. 품질진단 결과 전반적인 품질상태는 양호한 것으로 파악되었으나, 통계자료의 시의성 및 이용자수요파악 등 부문에서 개선해야할 부분으로 진단되었다. 품질진단 절차별로 살펴보면, 품질기반 진단 부분에서는 모집단 파악의 어려움이 주로 지적되었고, 이용자요구사항 반영실태 부문에서는 이용자 목록 작성, 시의성 개선 등의 사항이 지적되었으며, 세부작성 절차별 진단 부분에서는 주로 관련성과 시의성 부문에서 개선사항이 도출되었고, 수집 자료의 정확성 진단 부분에서는 타 영역에 비해 양호한 상태로 파악되었다. 통계 공표 및 이용자 편의사항 점검 부문에서는 극히 일부분의 오류가 발견되어 수정사항으로 지적되었다.

품질 차원별 품질상태를 살펴보면, 본 통계는 무엇보다도 관련성과 시의성 부문의 개선이 이루어져야하며, 이를 개선사항으로 도출하였다. 정확성 부문에서는 양호한 것으로 나타났고, 비교성과 일관성 부문에서는 통계청 등의 타 통계와 일부 비교 가능한 것으로 나타났고, 접근성 및 명확성 부문에서는 “관광지식정보시스템”인 통계 DB가 있으나, 시의성이 떨어지는 것으로 나타나, 통계 DB의 개선이 필요한 것으로 나타났다.

결론적으로 전반적인 품질상태는 매우 양호하며, 몇 가지 사항에 대해서는 타 통계에서 벤치마킹이 필요할 정도로 양호한 것으로 나타났으나, 앞서 적시한 바와 같이 일부 항목에 대해서는 반드시 개선이 필요한 부분이 있는 것으로 진단 결과 파악되었다.

차 례

제 1 장 「관광사업체기초통계조사」 품질진단 개요	1
제 1 절 품질진단 개요	1
제 2 절 통계 개요	4
제 3 절 중점 진단사항	8
제 2 장 「관광사업체기초통계조사」 품질진단 결과	11
제 1 절 부문별 품질진단 결과 요약	11
제 2 절 진단결과 종합	43
제 3 절 통계품질개선방안	52
제 3 장 「관광사업체기초통계조사」 발전전략 및 로드맵	53
제 1 절 해외사례	53
제 2 절 우수사례	60
제 3 절 발전전략 및 로드맵	63
참고문헌	67
부록 : 진단에 사용된 진단서, 조사표 양식	69

표 차례

〈표 1.1〉	관광산업의 분류유형	5
〈표 1.2〉	전수층과 표본층 업종 분류	6
〈표 2.1〉	응답자 특성 및 통계활용비중	21
〈표 2.2〉	기초통계자료 이용정도	21
〈표 2.3〉	통계자료 활용 분야	22
〈표 2.4〉	자료이용형태	22
〈표 2.5〉	자료이용경로	23
〈표 2.6〉	통계에 대한 만족도	23
〈표 2.7〉	향후 통계이용 계획	25
〈표 2.8〉	품질변화도	25
〈표 2.9〉	종합만족도 산출결과	26
〈표 2.10〉	종합 만족도 및 전반적인 만족도의 비교	26
〈표 2.11〉	영역별 개선 및 권장 항목	28
〈표 2.12〉	통계품질심의위원 명단	31
〈표 2.13〉	세부작성절차별 진단결과	33
〈표 2.14〉	공표자료 오류점검 결과	50
〈표 2.15〉	이용자편의사항 점검 결과	51
〈표 2.16〉	개선권고사항 및 실행방안	52
〈표 3.1〉	영국 관광통계 유형	53
〈표 3.2〉	영국 관광사업체 관련 통계 조사	54
〈표 3.3〉	호주 관광사업체 관련 통계 조사	55
〈표 3.4〉	캐나다 관광사업체 관련 통계 조사	56
〈표 3.5〉	관광사업체기초통계조사의 단계별 품질개선 로드맵	63

그림 차례

〈그림 2.1〉	속성별 만족도와 중요도 간의 포트폴리오 매트릭스	27
〈그림 2.2〉	통계작성절차별 진단 결과	34
〈그림 2.3〉	통계품질차원별 진단 결과	35
〈그림 3.1〉	관광사업체 기초통계조사 발전 로드맵	64

제 1 장 「관광사업체기초통계조사」 품질진단 개요

제 1 절 품질진단 개요

가. 진단목적

오늘날 정보의 핵심인 통계에 대하여 품질을 향상시키기 위한 다양한 노력이 경주되고 있다. 품질에 대한 일반적인 개념이 시대와 사회의 변화에 따라 바뀌어 왔듯이 통계 품질에 대한 개념도 변화를 보이고 있다. 전통적 의미에서 품질이 높은 통계는 '정확하고 신속한 통계'의 의미를 담고 있었으나, 최근 들어서는 이용자들의 사용적합성(fitness for use)을 강조하여 '이용자가 이용하기 적합하게 작성되어 제공되는 통계'라는 정의가 보편적으로 쓰이고 있다. 따라서 품질 좋은 통계의 개념보다 발전해서 그 내부가 정확하고 신속한 통계여야 할뿐만 아니라 이를 사용하는 수요자들이 인정해 줄 수 있는 통계가 될 수 있어야 한다는 측면까지 배려할 것을 요구하고 있다. 즉, 통계를 이용하는 사람들이 이용하기에 편리하도록 얼마나 적합하게 작성되고 편리하게 제공되는지를 배려해야만 하는 단계에 이르렀다. 통계도 하나의 제품으로 간주할 경우 수요자가 필요로 하는 통계 품질의 목표를 설정하고 이를 합리적이고 경제적으로 달성하는 노력이 수반되어야 할 것이다. 즉, 통계 생산의 기획 단계에서부터 제품 완성, 나아가 판매와 유통에 이르기까지 전 과정에 대하여 통계 품질관리를 해야 할 필요성이 대두되고 있다.

국가 통계에 대한 품질진단의 목적은 ISO 인증 진단기법을 통계 품질진단에 적용하여 전반적인 품질상태를 진단하고 실행이 가능한 품질개선 전략을 마련하는데 있으며 품질개선 과제를 이행하여 국가 통계의 전반적인 품질 수준을 한 단계 끌어올림으로써 국가 통계에 대한 신뢰도를 제고하는데 있다.

이미 국가통계 품질진단 1단계로서 2006년에는 활용도 및 중요도가 높은 정부 각 부처 그리고 각 기관에서 생산하는 12개 주제 107종의 통계를 선정하여 품질진단이 이루어졌다. 2007년에는 15개 주제 180종의 통계가 품질진단을 받았으며, 2008년도 에는 5개 주제 180종의 통계가 품질진단을 받았고,

2009년도 현재 4개 주제 44종의 통계에 대한 품질진단을 수행하였다. 진단 결과 수집된 정량적 자료는 통계적 분석을 통해 해당 통계의 품질을 기술하는데 활용하며 정성적 자료의 분석 결과와 결합하여 도출된 문제점에 대한 개선 방안 및 대안을 제시하는데 활용된다.

본 통계품질진단의 목적은 문화체육관광부의 책임 하에 한국문화관광연구원에서 생산하는 『관광사업체기초통계조사』에 대한 통계품질수준을 진단하고 더 나아가 본 통계에 대한 개선점을 발굴하여 향후 국가통계의 품질수준의 향상에 기여하고자 하는 것이다.

통계청에서 구축한 통계품질진단시스템을 『관광사업체기초통계조사』 통계 품질진단에 적용하여 객관적이고 체계적인 분석으로 통계의 품질 수준을 진단할 것이다. 그리고 품질진단 과정에서 나타난 문제점을 중심으로 이러한 문제점이 나타나게 된 원인을 찾고 개선 방안을 도출하여 『관광사업체기초통계조사』 통계의 품질 수준을 향상시키는 데 밑거름이 되도록 할 것이다.

나. 진단특징

① 단기과제의 제시

『관광사업체기초통계조사』 통계는 관광사업체를 대상으로 한 표본조사이므로 “표본설계의 적절성”, “조사대상 선정방법의 적절성”, “조사과정의 효과적인 관리 유무”, “조사원교육 및 관리의 적절성”, “추정식의 타당성” 등에 대해 품질진단을 통해 파악된 개선이 시급한 문제점을 중심으로 국가 통계로써 활용되는 데 필요한 신뢰도를 확보하기 위해서 요구되는 단기 개선 과제를 제시한다. 여기에는 해당 작성 기관의 현재 여건을 충분히 고려하여 가능하면 추가적인 예산 및 인력 투입 없이 수행할 수 있는 최소한의 품질 제고 방안을 담게 된다.

② 중장기 과제의 제시

『관광사업체기초통계조사』 통계가 일정수준의 품질을 확보하기 위하여 고려해야 할 작성단계별 최상의 방법을 중장기 개선 과제로 제시한다. 이에

는 “조사방법의 적절성”, “이용자 확보 정책”, “조사 자료의 시의성 개선”, “공표 방법의 적절성” 등에 대한 진단을 통해 제시된 단계별 최상의 방법은 비록 현실적인 제약 조건을 감안할 때 아직 달성할 수 없는 이상적인 목표일 수도 있다. 하지만 이런 최신 통계 이론에 따른 최상의 방법을 제시함으로써 통계 작성 담당자뿐만 아니라 기관장의 통계 품질 수준 제고 필요성에 대한 인식을 높일 수 있을 것이고, 이를 통해 장기적인 발전 계획을 수립하는 데 큰 도움을 줄 수 있을 것으로 사료된다.

제 2 절 통계 개요

가. 작성 현황

『관광사업체기초통계조사』 통계는 국내 관광사업체의 현황과 실태를 정확히 파악함으로써 관광서비스 산업의 발전과 이를 뒷받침하기 위한 관광정책의 기초자료를 생산하는 것으로 기본적인 목적으로 삼고 있다.

『관광사업체기초통계조사』 통계는 정기적으로 연간조사 방식으로 수행하며, 조사 연혁은 다음과 같다.

- 2007년 : 2006년 기준 관광사업체 기초통계조사 시범실시
- 2008년 : 2007년 기준 관광사업체 기초통계조사 실시 (통계청 승인번호 제 11317호)
- 2009년 : 2008년 기준 관광사업체 기초통계조사 실시 (통계청 승인번호 제 11317호)

조사대상의 선정은 조사대상 업종(여행업·관광숙박업·관광객 이용시설업·국제회의업·카지노업·유원시설업·관광편의시설업)을 기준으로 전체 관광사업체를 1년 주기로 조사하며, 조사대상 업종 중 1개 업종씩 순환 조사하고 있다.

조사기준시점은 2008년 12월 31일 현재이며, 조사대상 기간은 2008년 1월 1일 ~2008년 12월31일 까지 이며, 현장 실사 시기는 2009년 7월 1일~ 10월 31일 인 것으로 파악되었다.

조사의 주관기관은 문화체육관광부와 한국문화관광연구원이며, 조사 실사 기관은 한국갤럽조사연구소이다.

나. 통계주요 특징

① 통계분류

『관광사업체기초통계조사』는 조사대상 업종 및 사업체 분류에 있어 『관광진흥법』에 근거하여 등록 허가 지정 신고 된 사업체를 기준으로 하

였으며, 『관광진흥법』상 관광사업체는 관광활동과 관련이 있는 모든 산업들을 포함하는 통계청의 특수 분류상 관광산업 및 UNWTO의 관광산업 권고안에 비해 상대적으로 그 범위가 한정되어 있다.

〈표 1.1〉 관광산업의 분류유형

구분	세부 산업
관광진흥법 관광사업	<ul style="list-style-type: none"> • 여행업 : 국내여행업, 국외여행업, 일반여행업 • 관광숙박업 : 호텔업(관광호텔업, 수상관광호텔업, 한국전통호텔업, 가족호텔업, 휴양콘도미니엄업) • 관광객이용시설업 : 전문휴양업, 종합휴양업(1종 종합휴양업, 2종 종합휴양업), 자동차야영장업, 관광유람선업, 관광공연장업, 외국인전용 관광기념품판매업 • 국제회의업 : 국제회의기획업, 국제회의시설업 • 유원시설업 : 종합유원시설업, 일반유원시설업, 기타유원시설업 • 관광편의시설업 : 관광유희음식점업, 외국인전용유희음식점업, 관광식당업, 시내순환관광업, 관광사진업, 여객자동차터미널시설업, 관광토속주판매업, 관광펜션업
통계청 특수분류상 관광산업	<ul style="list-style-type: none"> • E, 건설업 : 건물종합건설업, 토목건설업 • G, 자동차 판매 및 도소매업 : 자동차 판매 및 차량연료 소매업, 소매업 • H, 숙박 및 음식점업 : 관광숙박시설 운영업, 음식점업 • I, 운수, 창고 및 통신업 : 육상운송 및 파이프라인 운송업, 수상 운송업, 항공 운송업, 여행알선 및 운송관련 서비스업 • J, 금융 및 보험업 : 손해보험업, 그 외 기타 금융서비스업 • K, 부동산 및 기계장비 임대업 : 부동산업, 임대업 • L, 사업 서비스업 : 데이터베이스 및 온라인 정보 제공업, 기타 인문 및 사회과학 연구개발업, 전문·과학 및 기술 서비스업 • M, 공공행정, 국방 및 사회보장행정 : 공공행정·지역경제 및 사회정책 행정, 외무·국방 및 경찰 행정 • N, 교육서비스업 : 고등교육기관 • P, 오락, 문화 및 운동관련 산업 : 공연관련 산업, 박물관 및 자연공원 운영업, 스포츠 관련 서비스업, 오락관련 서비스업 • Q, 기타 공공, 사회 및 개인서비스업 : 회원단체, 기타 서비스업, 기타 국제 및 외국기관
UNWTO 관광산업	<ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 50%;">• 숙박 <li style="width: 50%;">• 여행업 <li style="width: 50%;">• 식음료 <li style="width: 50%;">• 운동경기 <li style="width: 50%;">• 여객운송 <li style="width: 50%;">• 문화공연 <li style="width: 50%;">• 운수보조 <li style="width: 50%;">• 오락유희 <li style="width: 50%;">• 차량임대 <li style="width: 50%;">• 소매

(자료 : 2007년 관광사업체 기초통계조사 보고서, 문화체육관광부)

② 조사방법

본 통계는 조사원면접방식으로 조사가 수행되는 것을 원칙으로 하지만, 실제로 조사현장에서 즉시 응답할 수 있는 성격의 문항이 아니기 때문에 조사원들이 질문지를 조사대상 업체 담당자에게 유치한 후 수거하는 방식으로 조사가 수행된 것으로 파악되었다. 따라서 보고서상에서는 조사원 면접 방식이지만, 응답자 자기기입식 방법으로 조사가 수행된 것으로 나타났다.

③ 조사항목

조사항목은 크게 사업체 공통항목과 업종별 특수성을 고려한 업종별 조사항목, 부가조사로 분류되며, 공통사항은 일반현황, 사업체현황, 고용현황, 재무현황, 전자상거래현황 등을 조사하고 있다. 업종별 특수항목에 대해서는 각 관광업종별로 특성을 고려하여 세부사항을 구성하여 조사가 이루어지고 있다. 여행업의 경우 연간 이용객 현황과 주요 상품의 매출실적을 파악하고 있으며, 관광숙박업은 객실현황, 연간이용객수 등을 조사하며, 관광객이용시설업은 연간이용객수, 부대시설 관련 매출액 등을 조사하는 것으로 파악되었다.

국제회의업은 연간참가자수 및 사업실적, 행사주최별 개최현황 등을 파악하며, 카지노업은 연간이용객수, 시설 및 수용능력을 파악하며, 유원시설업은 매출액, 연간이용객수, 시설현황 등, 관광편의시설업은 연간이용객수, 최대수용능력, 시설현황 등을 파악하고 있다.

마지막으로 부가조사항목으로는 대출관련 항목으로서 대출경험, 이용현황, 애로사항 등에 대해 조사하고 있다.

④ 층화 방법 및 표본배분

사업체 조사의 특성상 사업체 규모(매출액, 종업원 수 등)에 따라 전수층과 표본층으로 구분하여 업종별, 규모별로 층화 하는 방법을 적용하고 있으며, 표본배분방식은 비례배분 방법을 적용하는 것으로 파악되었다.

〈표 1.2〉 전수층과 표본층 업종 분류

전수조사	표본조사
<ul style="list-style-type: none"> ▪관광숙박업 ▪관광이용시설업 ▪국제회의업 ▪유원시설업 ▪관광편의시설업 <ul style="list-style-type: none"> - 관광사진업 - 관광펜션업 - 시내순환관광업 	<ul style="list-style-type: none"> ▪여행업 ▪관광편의시설업 <ul style="list-style-type: none"> - 외국인전용 유흥음식점업 - 관광유흥음식점업

(자료 : 2008년 관광사업체 기초통계조사 보고서, 문화체육관광부)

특히 업종별로 관광업종의 특성상 업종 자체를 전수층으로 고려하는 층화

방법을 동시에 고려한 것으로 나타났다.

⑤ 주요비목별 표준오차의 제시

2008년 관광사업체 기초통계조사 보고서의 부록 편에는 주요비목별 변동계수 및 표준오차를 제시하고 있다. 특히 업종별로 변동이 매우 심한 매출액에 대한 표준오차를 제시하여 이용자가 각 업종별 매출액 규모를 파악하고, 그에 대한 정도를 평가할 수 있는 지표를 제시하고 있어, 타 통계에 대한 모범사례로 권장할 만한 사항이라 할 수 있다.

제 3 절 중점진단사항

본 절에서는 『관광사업체기초통계조사』의 품질진단에서 중점적으로 진단하고자하는 사항을 진단 단계별로 파악하여 이를 중심으로 진단을 수행하도록 한다.

가. 품질관리기반

품질관리 기반 진단은 작성 기관 기관장의 리더십과 인적 자원 관리 등이 통계 품질에 영향을 주는 품질관리기반에 해당하며, 이들은 통계를 생산하는데 필요한 기본 인프라에 해당한다.

따라서 품질관리기반을 진단하기 위해서는 특히 기관장의 관심, 전략과 방침, 인력 자원 관리 및 예산 규모 등을 파악하는 것이 필요하기 때문에 문화체육관광부 및 한국문화관광 연구원의 통계담당자들과 면담을 통해 통계에 대한 인식 정도, 인프라 등을 중점적으로 진단하였으며, 특히 본 통계는 문화체육관광부 보다는 실질적으로 통계생산에 가장 많이 관여하고 있는 한국문화관광연구원의 인프라 부문을 중점적으로 진단하였다.

나. 이용자 만족도 및 요구사항 반영 실태

일반적으로 통계 이용자는 이용하는 통계로부터 기대하는 정보를 얻기를 원한다. 품질이 우수한 통계는 이용자가 원하는 다량의 정보를 제공하는 통계이다. 따라서 통계 이용자가 통계 자료에 대해 얼마나 만족하는지를 조사하여 품질진단에 활용할 필요가 있다.

이를 위해 관광업계에 종사하는 전문가와 일반인들을 대상으로 심층면접을 실시하고, 한국문화관광연구원에 제공한 이용자 명부를 기반으로 이용자 만족도 조사를 실시한다.

본 통계의 이용자 만족도 조사에서는 관광정책의 기초자료로 얼마나 본 통계를 활용하고 있는지와 일반이용자 측면에서 만족도 지표를 평가하여 차원별 개

선영역을 도출하는 과정을 중점적으로 실시하였다.

다. 세부작성 절차별 체계진단

세부 작성절차별 체계 진단은 통계 작성 담당자가 직접 수행하는 내부진단과 외부 전문가가 실시하는 외부진단, 진단연구진에 의한 진단으로 실시된다. 내부진단은 통계 작성 절차에 대한 품질진단서를 진단 대상 통계 작성 기관인 문화체육관광부 및 한국문화관광연구원의 담당자가 직접 작성하는 형태로 실시하였다. 외부진단은 외부진단위원으로 위촉된 외부 전문가 2인이 내부진단 결과 및 진단 근거 자료를 바탕으로 재진단을 하여 수행하였다. 한편 자문위원으로 위촉된 표본 전문가는 본 통계가 표본조사자료 이므로 조사통계의 표본설계부분을 정밀 진단하도록 한다.

라. 수집 자료의 정확성 점검

수집된 통계자료의 정확성은 자료가 수집되는 시스템의 효율성에 의해서 결정되므로 자료수집에서 방법의 타당성 및 절차적 오류를 진단하는 것은 통계품질을 결정하는 매우 중요한 과정이다. 조사통계의 경우는 자료수집이 이루어지는 다양한 과정에서 나타날 수 있는 자료수집 오류 가능성을 체계적으로 점검하여 발생한 또는 발생가능한 문제점을 인식하고 개선방안을 도출하여 자료수집 과정에서의 품질을 높일 수 있도록 해야 한다.

조사통계에서는 자료수집이 현장조사를 통해 이루어지므로 수집 자료의 정확성 진단은 현장조사의 정확성 점검으로 이 진단의 주요 목적은 현장조사의 오류(비표본오차) 유형과 발생 원인을 분석하여 조사품질 개선에 활용하기 위함이다. 현장조사의 정확성 진단에서는 자료수집의 정확성, 현장 점검 및 관리체계, 조사원 관리, 대상자/응답자 관리, 조사원 업무량 및 교육 등의 항목에 대하여 조사기획자, 조사관리자, 조사원들을 대상으로 점검하였다.

마. 통계자료서비스

작성과정에서는 오류가 없는 통계라도 공표하는 과정에서 오류가 발생하면 해당 부분에 대한 대외적 인식 저하는 물론 해당 통계를 활용하는 정책 수립, 연구결과에 심각한 왜곡을 가져온다. 통계자료서비스의 충실성 진단은 이미 발간된 자료에 대해 실시하는 사후 점검이다. 비록 사후 점검이기는 하지만, 통계자료서비스의 충실성을 진단하는 목적은 두 가지다.

첫째, 주로 발생하는 오류의 유형과 발생 원인을 파악하여 이러한 오류의 재발 방지 방안을 모색하기 위함이다. 둘째, 이용자에게 필요한 기본 정보가 통계간행물에 충분히 제공되고 있는지를 점검하여 미흡한 점을 보완하도록 함으로써 통계서비스의 질을 향상시키기 위함이다. 통계자료서비스의 충실성 진단은 바로 이런 공표자료의 오류 여부나 통계자료에 대한 충분한 정보 제공 여부를 평가하는 것이다. 통계자료서비스의 충실성 진단은 통계청의 품질 진단 매뉴얼에 따라 진단 계획 수립 → 점검 실시 → 점검 내용 확인 및 집계 → 문제점 도출 및 개선사항 정리 → 결과보고서 작성 및 환류의 절차를 밟도록 하였다.

진단방법으로 “공표자료 오류 점검표”와 “이용자 편의사항 점검표”에 의한 진단을 실시하도록 한다.

제 2 장 「관광사업체기초통계조사」 품질진단 결과

제 1 절 부문별 품질진단 결과 요약

1. 품질관리기반

(1) 기본 현황

『관광사업체 기초통계조사』는 문화관광부의 용역을 받아 한국문화관광연구원이 전체 사업을 수행하며, 조사관리 부분은 한국갤럽에 의해 실시되는 것으로 파악되었다. 2007년에 기초 조사를 실시하였으며, 2008년 1차 조사 2009년 2차 조사를 수행하였고, 관광 산업 전반에 대한 기초자료를 수집하는 것으로 파악되었다.

표본 수는 3,647개 사업체 이며, 전체적으로 약 16%의 무응답이 발생하여 조사 완료된 표본 수는 3,058개 사업체로 파악되었다.

(2) 통계 작성 여건

『관광사업체기초통계조사』통계와 관련하여 문화체육관광부와 한국문화관광연구원의 통계분석 팀에서 동시에 참여하며 이때, 통계 담당 인력은 문화체육관광부 관광정책과의 사무관 및 주무관 2명과, 문화관광연구원의 연구자들이 총괄책임자 1인과, 조사기획 및 현장조사, 분석을 담당하는 책임연구원1인, 기획 및 분석을 담당하는 연구원1인, 그리고 행정사무 담당자 1인 등으로 구성되어 총 6명이 본 통계를 담당하는 것으로 파악되었다. 문화체육관광부의 행정 사무관 및 주무관의 근무연수는 각각 6개월과 1년 9개월로서 상대적으로 단 기간 동안 근무하고 있는 것으로 나타났으며, 행정주무관의 경우 통계교육이수실적이 2회 정도인 것으로 파악되었다. 본 통계 작성의 주된 업무담당자는 한국문화관광연구원들이며, 책임연구원의 통계업무 경력이 2년3개월로 해당 통계에 대한 전문성을 갖추고 있는 것으로 나타났다.

한편 『관광사업체기초통계조사』 통계작성관련 예산은 총 5억 원이었으며, 이중 외부기관 위탁비용은 3억 6천만 원 정도였고, 자체실시 비용은 1억 3천 8백여만 원 정도인 것으로 파악되었다. 2007년 과 2008년의 통계작성 관련 총예산은 4억 원이었으나, 2009년에는 5억 원으로 증액되었다.

또한 통계 작성 관련 정보자원을 파악한 결과 통계생산 및 관리를 위해 통계DB를 운영하고 있으며, 이용자를 위한 통계서비스를 위해 관광지식 정보 시스템을 운영하고 있는 것으로 파악되었다. 웹서버와 WAS 서버를 운영하며, DBMS는 오라클(oracle)을 운영하는 것으로 나타났다.

(3) 조직관리 실태 및 통계작성 담당자의 인식

조직관리 실태 및 통계작성 담당자의 인식에 대한 평가의견은 “보통” 이상으로 조직관리 실태 및 통계작성 담당자 인식이 비교적 긍정적인 것으로 나타났다.

(4) 통계작성담당자와의 면담 내용

다음은 『관광사업체기초통계조사』 통계 생산 업무에 관련된 통계 작성 담당자와의 면담내용을 정리한 것이다.

(가) 통계 작성시 애로사항

① 모집단 파악의 어려움

- 관광사업체 기초통계 조사의 모집단은 관광진흥법상 등록·허가·신고·지정된 관광사업체임
- 이들 관광사업체에 대한 등록·신고·지정 업무는 대부분 기초지자체가 담당하고 있는 상황임
- 따라서 매년 관광사업체 기초통계 조사를 실시하는 과정에서 모집단 파악을 위하여 전국의 기초지자체로부터 등록·신고·지정된 관광사업체

기초 정보를 취합하고 있음

- 이 과정에서 기초지자체로부터 자료를 제출받아 취합 및 정리하는데 많은 시간이 소요되며 기초 지자체가 보유하고 있는 등록·신고·지정 관광사업체 자료가 정확하지 않은 경우 모집단 파악에 어려움이 있음(조사 당해 연도 모집단은 분기별로 보고되는 기초지자체의 관광사업체 리스트를 기반으로 작성됨).

② 조사 대상 관광사업체와 일반적 관광사업체와의 불일치 문제

- 관광사업체 기초통계 조사의 조사 대상은 관광진흥법상 등록·허가·신고·지정된 관광사업체로 2008년 기준 11,979개소 규모임
- 관광객이나 국민들이 일반적으로 인식하고 있는 관광사업체의 경우 많은 수가 관광진흥법상 관광사업체로 등록·허가·신고·지정되어 있지 않음
- 따라서 관광사업체 기초통계 조사의 조사 대상이 관광산업 전반을 포괄하지 못하는 문제가 발생하고 있음
- 예를 들어 2008년 기준 관광사업체 기초통계조사 대상이 되는 관광진흥법상 관광숙박업은 758개소이나 공중위생관리법상 일반적인 숙박시설은 31,913개소임

③ 관광사업체 응답부담의 문제

- 관광사업체 기초통계조사의 조사 대상이 되는 관광사업체들은 통계청 등에서 실시하는 서비스업조사 등 사업체 기초통계 생산을 위한 여러 조사에 응답해야 하는 응답 부담이 있는 것으로 판단됨

(나) 통계 품질관리기반 확보를 위해 개선할 사항

① 통계작성 절차의 간소화

현재 문화체육관광부 ⇒ 문환관광연구원 ⇒ 조사기관으로 통계생산 과정이 나뉘어 있어 통계에 관한 다양한 의견을 총괄적으로 수집관리 하는 채널

이 불분명하기 때문에 이를 개선하여 문화관광연구원 ⇒ 조사기관으로 2단계 체계를 구축하는 것이 요구된다. 비록 사업체계는 수탁체계로 이루어지지 않, 통계작성 절차 및 공표단계에서는 2단계로 수행함으로써 문화관광연구원의 책임 하에 통계가 관리됨으로서 통계수요에 능동적으로 대처할 수 있기 때문이다.

② 조사협조 및 독려 채널의 다양화

조사 수행의 책임은 조사 기관에게 있으나 실제 사업의 운영과 관리는 문화관광연구원에 있기 때문에 조사 대상 사업체에 대한 문화체육관광부의 적극적인 조사 협조 및 독려 정책의 마련과 해당 협회 등을 통한 다양한 접촉 경로를 활용할 필요가 있는 것으로 나타났다. 조사원이 조사 수행 전에 조사 대상 업체를 전화로 컨택한 후 조사가 이루어지는 현재의 체계보다는 협회의 협조 하에 조사대상 업체에 대한 관리와 조사 독려가 이루어질 경우 조사 수행이 원활해지며, 따라서 조사 협조 도를 높일 수 있기 때문이다. 이를 위해 문화체육관광부와 문화관광연구원의 협회 간 협의체를 구성하여 조사를 관리하는 것이 필요하다.

③ 입력 시스템으로의 전환

사업체 대상 조사의 경우 조사원 운영 방식 보다는 개방형 조사입력 체계를 통한 조사방식의 효율화를 꾀할 필요가 있다. 실제로 월별 관광업 수치 및 관련 업체동향은 수시로 지자체 공무원들이 입력함으로써 시의성 있는 통계를 생산 제공하고 있지만, 본 통계는 표본조사를 통해 생산됨으로서 응답 업체에서 느끼는 응답부담이 큰 것으로 파악되었다.

④ 통계의 시의성 개선

조사기준 연도가 2008년인 통계를 2010년 상반기에 공표함으로써 실제 통계 이용자들로 하여금 이용가치의 상실을 초래하여 통계의 활용성이 낮게 되는 문제 때문에 향후 이를 적극적으로 개선할 필요가 있다.

(5) 종합평가

(가) 통계 작성 여건

① 조사 방법

현재 관광사업체 기초통계조사는 면접원의 직접 대면 면접 방법을 원칙으로 하고 있으나, 품질진단 과정에서 파악한 결과는 조사표를 응답자가 직접 작성한 후 수거하는 방법으로 조사가 수행되고 있는 것으로 나타났다. 따라서 기본현황에서 조사방법을 응답자직접 기입식의 면접조사 방식으로 변경하는 것이 바람직 할 것이다.

② 공표시기

2008년 관광사업체 기초통계조사의 공표시기가 별도로 정해진 것이 아니기 때문에 실제 공표시기는 해마다 변화될 수 있어 공표시기 또는 공표예정시기를 확정적으로 규정하는 것이 이용자들을 위해서 반드시 필요하다.

③ 통계DB수록 사이트

본 통계결과는 2008년 기준의 관광사업체 기초통계조사를 통해 얻은 결과이다. 그러나 실제로 관광지식 정보 시스템에 수록된 정보는 2010년 현재 관광사업체 현황을 나타내고 있어, 이용자로 하여금 혼동되기 쉽다. 통계DB에 별도로 2008년 관광사업체 기초통계조사와 차이가 있다는 점을 표시하는 것이 필요하다.

④ 인력현황 및 자원 여건

본 통계는 문화체육관광부의 의뢰를 받아 한국문화관광연구원이 연구를 수행하고, 조사수행은 한국갤럽조사연구소에서 수행하였다. 조사전문기관에서 수행하는 조사로서 적절히 관리되고 있으나, 연구를 수행하는 한국관광연구원 또는 문화체육관광부의 통계전문 인력 또는 통계 관련 전문가로부터 지속적인 자문을 받는 것이 필요하다. 인력의 확보 보다는 외부 아웃소싱에 의해 전문성을 보완하는 것이 요구된다.

⑤ 예산 및 운영 장비의 적절성

2008년 『관광사업체 기초통계조사』의 총 예산 5억 원 중 조사수행을 위해 외부 위탁비율이 약 72%에 달하는 것으로 파악되었고 나머지 18%만이 자체연구예산으로 나타나 연구예산 확보 비율을 높일 필요가 있다. 또한 통계정보의 적시적인 제공을 통한 정책의 활용성을 증대시키고, 관련 업체들의 통계활용성을 확대하기 위해 정보관리 비용의 확대가 필요할 것으로 사료된다. 통계정보관리를 위한 H/W 및 S/W의 규모는 적절해 보이지만, 이를 운영하고 있는 인력규모나 담당자들의 파악되지 않아 적정성 여부를 판단하기는 곤란하였다.

(나) 조직관리 실태 및 인식

조직관리 실태 및 통계작성 담당자의 인식에 대한 평가의견은 “보통” 이상으로 조직관리 실태 및 통계작성 담당자 인식이 비교적 긍정적인 것으로 나타났다.

항목별로 보면, 조직관리실태 중 조직 리더의 역할과 관련된 3개의 질문에 대해서는 ‘그렇다’ 또는 ‘매우 그렇다’ 고 응답하였으며, 통계작성 담당자의 인식에 대해서는 통계 작성 담당자는 품질관리에 적극적으로 참여하고자 하였으며, 현재의 통계 업무량에 대한 만족도와 예산의 적정성에 대해서는 ‘보통’으로 나타났다. 통계작성을 위한 장비와 소프트웨어는 충분하다고 판단하고 있으며, 교육의 필요성과 품질 고려 여부에 대해서도 긍정적으로 인식하는 것으로 나타났다.

2. 이용자 만족도 및 요구사항 반영 실태

(1) 일반이용자 및 전문이용자 FGI 결과 분석

일반이용자 및 전문이용자 그룹 면접을 통해 얻고자 하는 정보에 대한 가이드라인을 기초로 자유스럽게 토론을 진행한 결과 도출된 문제점에 대한 개선사항은 다음과 같다.

(가) 이용자 수요조사를 통한 맞춤형 통계 생산

『관광사업체기초통계조사』는 백화점식으로 모든 통계가 수집되어 있어 실제로 업체 등에서 참고할만한 통계를 찾기가 어려운 것으로 나타났다. 이와 더불어 정책의 변화에 따른 다양한 통계를 생산하기 위해 실제로 통계를 활용하는 이용자에게 대한 통계수요조사를 통해 적절한 통계를 생산할 필요가 있는 것으로 파악되었다. 또한 관광업계의 특성상 1년 중 계절성이 강한 업종이 대부분임으로 통계생산 주기를 분기별로 작성함으로써 적절한 계절성을 확보할 필요가 있는 것으로 나타났다.

(나) 통계결과의 시의성 확보

『관광사업체기초통계조사』는 2008년 조사기준년도로서 2010년 현재 2008년 통계 결과가 공표되었다. 또한 관광지식정보시스템 상에 업로드 된 자료는 현재 2006년 자료로서 매우 시의성이 떨어지는 것으로 나타나 이에 대한 개선이 필요한 것으로 파악되었다. 조사시기와 관련하여 7월부터 10월까지 이므로 실제로 통계생산을 위해서는 조사시기의 변경이 필요하다. 공표결과 시점의 조정을 통해 시의성 있는 통계가 생산될 수 있도록 노력해야 한다.

(다) 모집단 관리

『관광사업체기초통계조사』는 국내 관광진흥법상 관광사업체로 등록, 신고, 허가된 사업체만을 모집단으로 하기 때문에 실제로 산업분류상 관광사업체로 분류되지 않은 다수의 업체들이 누락되는 문제가 발생하는 것으로 나타났다. 이는 모집단의 포괄성 문제와 결부되어 조사를 통해 추정하고자 하

는 모수의 신뢰성에 큰 영향을 주기 때문에 철저한 관리가 요구된다 할 수 있다. 이와 더불어 본 통계조사는 사업체를 대상으로 하기 때문에 사업체의 잦은 생멸로 인해 모집단의 변동이 매우 빈번하게 발생하게 된다. 따라서 모수 추정시 가장 최근의 모집단자료를 이용하여 사후 층화조정을 적용하는 것이 바람직할 것이다.

모집단의 빈번한 변동에 따라 다른 한편으로는 조사과정에서 해당사업체의 컨택이 매우 어려운 경우가 종종 발생하는 것으로 파악되었다. 신규업체로 인해 모집단에 존재하지 않는 사업체가 있거나, 또는 모집단에는 존재하지만 폐업 등으로 모집단 프레임의 과대 또는 과소 포괄 문제가 발생하기 때문에 이를 방지하기 위해 지속적인 사업체 리스트관리가 절실히 요구된다.

(라) 원시자료의 제공

『관광사업체기초통계조사』 자료는 현재 문화체육관광부와 한국 문화관광 연구원의 연구 및 정책 자료로 활용되고 있으며, 원시자료는 외부로 공개되고 있지 않다. 이러한 원시자료 이용의 폐쇄성으로 인해 실제 관광산업 관련 연구자들의 분석 니즈를 적절히 반영하지 못하고 있는 실정이다. 관광산업 관련 정책 및 학술적 연구 목적으로 본 통계자료를 생산하고 있는 만큼 통계생산의 목적에 부합한 자료 공표 정책을 검토할 필요가 있다. 이와 함께 사업체의 고유 정보를 담고 있는 민감한 변수에 대해서는 해당변수를 제거하거나 다른 변수로 전환하여 제공함으로써 조사에 참여한 업체의 정보가 분석과정에서 노출되는 문제를 반드시 검토해야 할 것이다. 원시자료의 제공 형태는 인터넷 상에서의 다운로드 방식이나 이메일로 전송해주는 온라인 방식 또는 CD나 그 외 다른 저장매체를 이용한 오프라인 방식의 자료 제공 방식을 적절히 고려할 수 있으며, 자료 이용비용 또한 적절한 가격정책을 고려함으로써 원시 자료이용을 활성화함으로써 이용자들의 수요를 반영할 필요가 있을 것이다.

(마) 민감한 사항에 대한 조사항목 개선

일반적으로 조사에 응답하는 사업체는 해당 업체의 매출액 등 사업실적과 관련된 사항들에 대해 노출을 꺼리게 된다. 이러한 민감한 조사항목을 조사할 경우 보다 세밀하게 질문지를 설계하는 것이 바람직하며, 분석과정에서 이와 같은 민감한 변수들이 반드시 필요한 경우 외부 자료와 연계하여 분석이 가능하도록 함으로서 응답자의 조사 거절의 원인을 감소시키는 노력이 요구된다.

『관광사업체기초통계조사』의 경우 사업체의 매출액 및 사업자 등록번호 등 조사 응답 업체가 민감하게 생각하는 조사항목을 조사하고 있으며, 이러한 사유로 조사거절율이 높게 나타나고 있으며, 해당 항목에 대한 무응답률 또한 높은 것으로 파악되었다. FGI 과정에서도 국세청등의 협조를 받아 분석에 반드시 필요한 변수이지만, 민감한 사항들에 대해서는 조사를 지양하고, 기관 간 자료 연계(data linkage)를 통해 가능하도록 하는 것이 바람직함을 지적하였다.

(바) 응답 부담 경감을 위한 조사방법의 개선

2008년 『관광사업체기초통계조사』의 조사 시기는 2009년 7월 1일 ~2009년 10월 31일 이었다. 대다수의 관광업체들이 여름철 및 가을철의 관광 성수기에 조사를 실시함으로써 관련 사업체 담당자들의 업무 가중이 큰 것으로 나타났다. 이와 더불어 대규모 업체의 경우 재무 또는 회계 관련 문항에 대한 전문성을 가지고 있어 응답에 별 무리가 없지만, 소규모 영세 사업체의 경우 이러한 전문적인 분야에 응답하기가 매우 곤란한 측면이 있다. 또한 조사원들의 현장 방문시 이에 대한 거부감이 있는 사업체들이 있어 전체적으로 조사 방법 및 조사 시기 등을 개선할 필요가 있다.

즉, 조사 시기는 계절성을 감안하여 분기별 조사가 가능하도록 함으로서 응답부담 및 표본 관리의 용이성을 확보하고, 계절별 통계를 산출할 수 있도록 하는 것이 바람직할 것이다. 다음으로 자료수집 방법은 온라인 등록시스템을 활용하여 조사대상 업체가 자발적으로 조사 문항에 대해 인터넷 상으로 입력할 수 있도록 함으로서 조사 자료의 관리 및 오류 방지, 조사원 운용

의 효율화 등 많은 장점을 가지기 때문에 조사시스템을 도입하는 것이 바람직 할 것이다.

(사) 심층 통계분석

『관광사업체 기초통계조사』 보고서는 국내 등록된 관광사업체에 대한 기본적인 실태를 제시하는 통계이다. 따라서 본 통계자료만으로는 관련 업체나 정책 입안자들의 요구에 맞는 통계를 산출하기 위해서는 보다 심층적인 분석이 필요하다. 『관광사업체 기초통계조사』와 같은 기초 통계를 기반으로 보다 심층적인 분석을 통한 다양한 통계결과의 제공을 통해 이용자 욕구를 일정부분 해결할 수 있을 것으로 사료된다. 즉, 지역별 관광실태, 지역별, 업종별 통계 등 다양한 통계분석을 통한 통계결과의 제공이 요구되고 있다. 연구목적에 위한 통계자료뿐만 아니라, 실제 관련 사업체에서 활용 가능한 다양한 통계자료의 생산을 요구하고 있다.

(2) 이용자 만족도 조사결과 분석

2008년 『관광사업체 기초통계조사』의 이용자 만족도 조사는 2010년 6월 22일~24일 까지 한국보건사회연구원의 전화조사팀에서 실시하였다. 총 193여 명의 이용자 리스트를 확보하여 전화조사를 실시한 결과 총 115명이 응답하여 약 60%의 응답률을 나타냈다.

(가) 응답자 특성 및 통계활용비중

응답자 특성을 파악해 보면 응답자 성별을 파악해보면 남성은 40.9%, 여성은 59.1%로 여성의 비중이 높았으며, 연령별로는 30대가 47%로 가장 높고, 다음으로 40대가 40%, 50대가 7%, 20대가 6.1%의 순으로 나타났다. 응답자의 근무처를 살펴보면 응답자 대부분이 공공기관 근무자로서 94.8%이며, 민간 및 협회는 4.3%로 나타나 대부분의 이용자가 공공기관에 근무하는 것으로 파악되었다.

2008년 『관광사업체 기초통계조사』를 업무상 얼마나 활용하는 지를 파

약해본 결과 활용도가 높다(매우 높다+높은 편이다)고 응답한 비율이 29.5%로 나타난 반면, 낮다(낮은 편이다+매우 낮다)고 응답한 비율은 13.9%로 이용자중 업무에 활용하는 사람들의 비율이 더 높은 것으로 파악되었다.

〈표 2.1〉 응답자 특성 및 통계활용비중

응답자특성		빈도	비율(%)
성별	남자	47	40.9
	여자	68	59.1
	합계	115	100.0
연령	20~29세	7	6.1
	30~39세	54	47.0
	40~49세	46	40.0
	50~59세	8	7.0
	합계	115	100.0
근무처 또는 직업	공공기관	109	94.8
	언론기관	1	0.9
	기타 민간기업 및 단체	5	4.3
	합계	115	100.0
업무상 통계자료 활용 비중	매우 높다	6	5.2
	높은 편이다	28	24.3
	보통이다	65	56.5
	낮은 편이다	15	13.0
	매우 낮다	1	0.9
	합계	115	100.0

(나) 통계자료 이용정도

① 기초통계자료 이용정도

〈표 2.2〉 기초통계자료 이용정도

기초통계자료 이용	빈도	비율(%)
주 1회 이상	26	22.6
월 1회 정도	46	40.0
분기 1회 정도	35	30.4
반기 1회 정도	3	2.6
연 1회 정도 또는 더 드물게 이용	5	4.3
합계	115	100.0

2008년 『관광사업체 기초통계조사』 이용자들에 대해 기초통계자료의 이

용정도를 파악해본 결과 월 1회 미만으로 이용한다고 응답한 비율이 전체의 62.6%인 반면, 분기1회 정도는 30.4%, 반기 1회 이상은 6.9%로 월 1회 미만으로 이용하는 비율이 가장 높았다.

② 통계자료 활용 분야

〈표 2.3〉 통계자료 활용 분야

통계자료 활용 용도	빈도	비율(%)
정책수립 및 평가	63	54.8
연구.학술.학습활동	2	1.7
사업 및 경영계획 수립	18	15.7
표본조사의 모집단	8	7.0
업무 외 개인적 관심	19	16.5
기타(민원, 방문객, 자료입력 등)	5	4.3
합계	115	100.0

통계를 어떤 분야에 활용하고 있는지에 묻는 질문에 전체 응답자의 54.8%가 “정책수립 및 평가자료”로 활용하고 있으며, 다음으로 “업무 외 개인적인 관심”이 16.5%의 순으로 나타났다. 이와 더불어 민간 부분에서 “사업 및 경영 계획수립”을 위해 활용한다는 비율도 15.7%로 나타나 협회 또는 민간 기업체의 통계활용을 위한 다양한 경로를 마련하는 것이 필요 것으로 파악되었다.

③ 자료이용형태

〈표 2.4〉 자료이용형태

통계자료 이용시 자료형태	빈도	비율(%)
간행물, 보고서	29	25.2
DB 자료	56	48.7
마이크로데이터	3	2.6
보도자료	7	6.1
요청하여 재 집계한 자료	17	14.8
기타(인터넷, 전화, 홈페이지)	3	2.6
합계	115	100.0

2008년 『관광사업체 기초통계조사』의 자료 이용형태를 파악해본 결과

가장 많은 이용자들이 DB 자료(48.7%)라고 응답하였으며, 다음으로 간행물 및 보고서 형태의 자료(25.2%)를 이용한다고 응답하였다. 그 외 직접 요청하여 집계한 자료를 이용하는 경우도 14.8%에 이르는 것으로 나타났다.

④ 자료이용경로

〈표 2.5〉 자료이용경로

통계자료 이용 경로	빈도(명)	비율(%)
문화관광부 또는 한국문화관광연구원 / 별도 사이트 홈페이지	97	84.3
통계작성 부서에 직접 요청	12	10.4
서점 등에서 통계 간행물 책자 구입	3	2.6
신문(인터넷), 방송 등 각종 언론 보도자료	2	1.7
기타	1	0.9
합계	115	100.0

2008년 『관광사업체 기초통계조사』의 자료 이용 경로를 파악해본 결과 응답자 대부분이 문화관광부 또는 한국문화관광연구원으로부터 자료를 이용한다(84.3%)고 응답하였고, 다음으로 통계작성 부서에 직접요청(10.4%)하여 자료를 이용하는 것으로 파악되었다.

(다) 통계에 대한 만족도

〈표 2.6〉 통계에 대한 만족도

(단위: %, 점)

만족도	비해당	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다	평균 점수
적절한 시기 공표	-	0	8.7	36.5	40.0	14.8	3.61
예고된 일정에 공표	-	2.6	6.1	31.3	37.4	22.6	3.71
통계정보를 쉽게 검색	-	0	7.0	27.0	42.6	23.5	3.83
유의사항, 관련개념, 용어정의	-	0	2.6	41.7	40.0	15.7	3.69
설명자료 제공	-	0	5.2	45.2	36.5	13.0	3.57
다양한 지표 수록	-	0	3.5	39.1	42.6	14.8	3.68
수치 신뢰도	-	0.9	6.1	45.2	35.7	12.2	3.52
마이크로데이터 편리성	29.6	0	2.6	33.0	24.3	10.4	3.60
비용 지불 만족도	43.5	0	0	13.0	14.8	5.2	3.73
시계열 비교 편리성	2.6	0	1.7	24.3	47.0	24.3	3.96
국가간 비교 편리성	36.5	0	4.3	32.2	17.4	9.6	3.51
통계 자료 전반적인 만족도	-	0	3.5	40.0	49.6	7.0	3.60

2008년 『관광사업체 기초통계조사』의 이용자를 대상으로 통계에 대한 만족도 결과를 살펴보면 “적절한 공표시기”에 대해 만족한다(대체로 그렇다+매우 그렇다)는 응답이 54.8%로 가장 높고, 다음이 보통이다가 36.5%로 나타나, 공표시기에 대해서 만족하는 비율이 높게 나타났다. 한편 평균점수는 3.61점으로 분석되었다. 다음으로 “예고된 일정에 공표하는가?”에 대해서는 전체의 60%가 만족한다고 응답하였고, 8.7%가 불만(전혀 그렇지 않다+대체로 그렇지 않다)으로 나타나, 약 6배정도 만족하는 비율이 높게 나타났으며, 만족도 점수는 3.71점이었다. “통계정보 검색의 용이성”에 대해서는 전체의 66.1%가 만족한다고 응답하였고, 만족점수는 3.83점으로 상대적으로 높게 나타났다. “유의사항, 관련개념, 용어정의”등에 대해서는 전체의 55.7%가 만족한다고 응답하였다(평균:3.69점). “설명 자료의 제공”에 대해서는 49.5%가 만족한다고 응답하였고, 45.2%는 보통이라고 응답하여 일부는 약간 부정적인 의견을 제시한 것으로 나타났다(평균:3.57점). “다양한 지표수록”에 대해서는 57.4%(평균:3.68점), “수치의 신뢰도”에 대해서는 47.9%가 만족한다고 응답한 반면, 보통이라고 응답한 비율은 45.2%로 거의 대동소이하게 나타나 일부는 부정적인 견해를 나타냈다(평균: 3.52점). “마이크로데이터 이용의 편리성”에 대해서는 이용자중 33.0%가 보통이라고 응답하였고, 34.7%가 만족한다고 응답하였다(평균: 3.60점)

“비용 지불”에 대해서는 43.5%가 비용지불의 경험이 없는 것으로 나타났으며, 경험자중 20%가 만족하는 것으로 나타났다(평균:3.73점). “시계열간 비교편리성”에 대해서는 전체의 71.3%가 만족하는 것으로 나타나 만족도가 높은 것으로 조사되었다(평균:3.96점). “국가간 비교편리성”에 대해서는 전체 중 36.5%가 경험이 없었으며, 경험자 중 27% 만이 만족한다고 응답하였다(평균: 3.51점). 마지막으로 통계의 전반적인 만족도에서는 전체의 56%가 만족한다고 응답하였고, 40%가 보통이라고 응답하여, 만족도 개선을 위한 통계의 개선이 필요한 것으로 나타났고, 만족도 평균은 3.60점으로 분석되었다.

(라) 향후 통계이용 및 품질변화

① 향후 통계이용 계획

2008년 『관광사업체 기초통계조사』의 이용자 중 향후에 통계이용 계획에 대해 질문한 결과 이용계획이 있다고 응답한 비율이 전체 중 81.7%를 차지하였고, 이용계획이 없는 비율은 1.8%로 매우 낮게 나타났다.

〈표 2.7〉 향후 통계이용 계획

통계자료 향후 이용	빈도(명)	비율(%)
전혀 이용할 생각이 없다	1	0.9
별로 이용할 생각이 없다	1	0.9
그저 그렇다	19	16.5
어느 정도 이용할 것이다	59	51.3
매우 적극적으로 이용할 것이다	35	30.4
합계	115	100.0

② 품질변화도

마지막으로 2008년 『관광사업체 기초통계조사』에 대해 이전의 통계와 비교하여 품질에 변화가 있는지에 대해 질문한 결과 향상되었다는 비율이 전체 응답자 중 73%로 높게 나타난 반면, 변화가 없거나 저하되었다는 비율은 23.5%로 상대적으로 낮게 나타나 이전의 통계보다 품질이 개선된 것으로 파악되었다.

〈표 2.8〉 품질변화도

이전과 비교 품질 변화도	빈도(명)	비율(%)
약간 저하되었다	3	2.6
변화가 없다	24	20.9
향상 되었다	79	68.7
매우 향상되었다	5	4.3
기타	4	3.5
합계	115	100.0

(마) 항목별 만족도 및 전반적인 만족도

앞에서 조사된 만족도 문항을 분석하여 종합만족도를 계산하기 위해 다음과 같이 항목별 만족도가 전반적인 만족도에 미치는 항목의 중요도를 가중치로 계산하며 그 과정은 다음과 같다.

- 항목중요도 산출 : $W_i = \frac{r_i^2}{\sum r_i^2}$
- 종합만족도 계산 : $S = \sum S_i \times W_i$

이러한 산출과정으로부터 각 만족도 측정 문항별로 상관계수와 가중치 및 종합만족도를 계산한 결과가 다음의 <표 2.9> 와 같다.

<표 2.9> 종합만족도 산출결과

만족도 문항	r_i	r_i^2	w_i	만족도(S_i)	$S_i \times w_i$
적절한 시기 공표	0.30861	0.095	0.043	3.61	0.156
예고된 일정에 공표	0.37321	0.139	0.063	3.71	0.235
통계정보를 쉽게 검색	0.55375	0.307	0.139	3.83	0.535
유의사항, 관련개념, 용어정의	0.47035	0.221	0.100	3.69	0.372
설명자료 제공	0.47214	0.223	0.101	3.57	0.363
다양한 지표 수록	0.50443	0.254	0.116	3.68	0.427
수치 신뢰도	0.49278	0.243	0.110	3.52	0.389
마이크로데이터 편리성	0.48443	0.235	0.107	3.60	0.385
비용 지불 만족도	0.29459	0.087	0.039	3.73	0.147
시계열 비교 편리성	0.44684	0.199	0.091	3.96	0.360
국가간 비교 편리성	0.43421	0.189	0.086	3.51	0.301
통계 자료 전반적인 만족도	-	-	-	3.60	-
합계	-	2.192	1.000	-	3.670

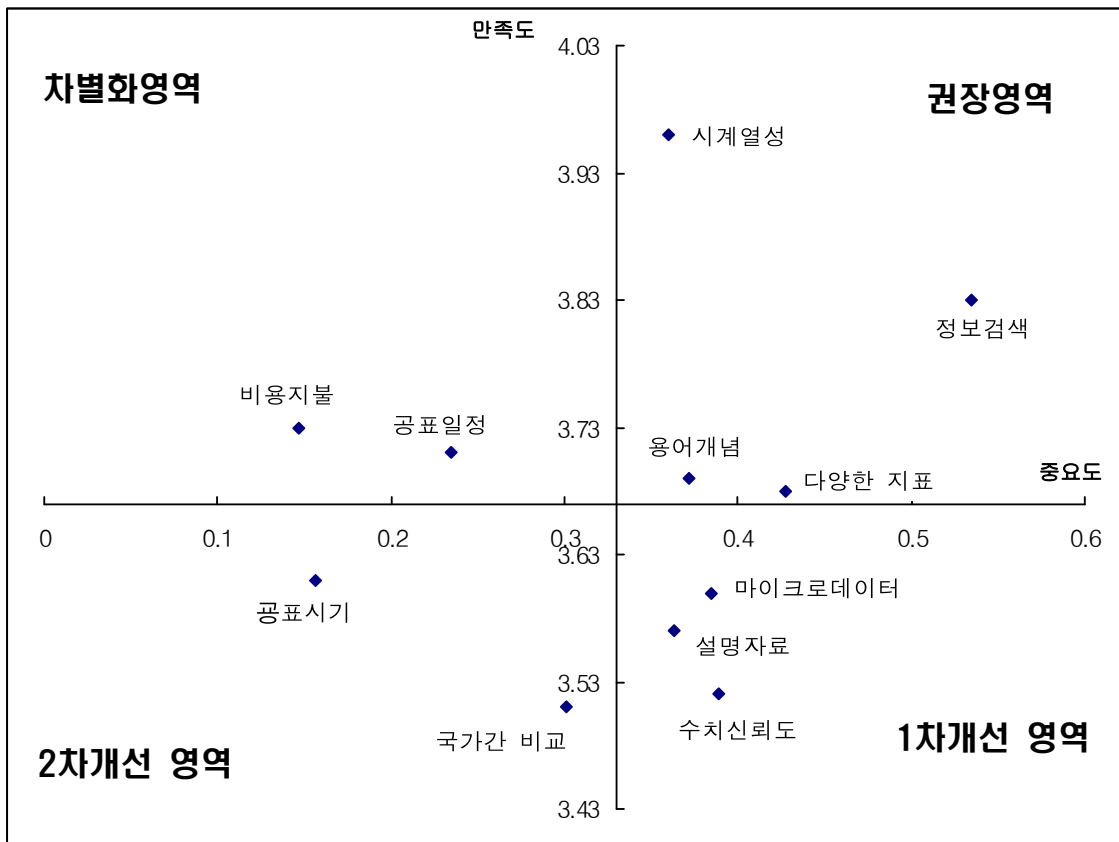
<표 2.10> 종합 만족도 및 전반적인 만족도의 비교

응답자수	종합만족도	전반적인 만족도
115명	3.67점	3.60점

(바) 포트폴리오 분석

항목별 만족도와 중요도를 순서쌍으로 배열하여 좌표평면상에 표시한 것을 포트폴리오 매트릭스라 한다. 이 포트폴리오 매트릭스는 11개 항목을 만족도(Y축)평균과 중요도(X축) 평균을 중심으로 나눈 4개 영역으로 나타낼 수 있다. 각 항목의 위치가 어느 영역에 위치하는가에 따라 긴급히 개선해야 할 항목과, 점차적으로 개선해야 할 항목, 차별화 하거나 권장할 항목 등으로 분류한다. 포트폴리오 매트릭스 4개 영역은 다음과 같다.

- 1차 개선영역 : 중요도는 높으나 만족도가 낮은 항목
- 2차 개선영역 : 중요도는 낮으나 만족도가 높은 항목
- 차별화 영역 : 중요도는 낮으나 만족도가 높은 항목
- 권장영역 : 중요도와 만족도가 모두 높은 항목



〈그림 2.1〉 속성별 만족도와 중요도 간의 포트폴리오 매트릭스

따라서 포트폴리오 분석 결과로부터 다음과 같이 항목을 분류할 수 있다. <표 2.11>로 부터 1차 개선영역으로 나타난 지표들의 경우 만족도가 낮게 나타난 항목들로서 이용자의 자료이용이 용이하지 않으며, 자료의 시의성 문제 등으로 수치의 신뢰도가 낮아 만족도가 떨어지는 것으로 나타났다. 전체적으로 1차 개선영역의 경우 이용자 측면에서 통계를 개선할 필요가 있는 항목으로 분류되었다.

〈표 2.11〉 영역별 개선 및 권장 항목

영역	내용
1차 개선영역	마이크로데이터 편리성, 설명자료 제공 수치의 신뢰도
2차 개선영역	적절한 공표시기, 국가간 비교 편리성
차별화 영역	비용지불만족도, 예고된 공표일정
권장영역	시계열비교 편리성, 정보검색의 용이성, 유의사항· 관련개념·용어정의, 다양한 지표 수록

다음으로 2차 개선영역의 경우 통계이용자들의 자료의 시의성에 문제가 있는 것으로 나타났으나, 실제 응답자들의 대부분이 분기별 자료를 인터넷 상에서 이용하고 있기 때문에 시의성이 높은 것으로 판단하여 응답한 것으로 나타났다. 이는 “2008년 관광사업체 기초통계조사” 자료와 관광지식정보 시스템 상에서 제시되고 있는 자료를 혼돈한 것으로 판단된다.

또한 국가별 관광사업체 규모에 대한 비교 또한 “2008년 관광사업체 기초통계조사” 보고서 상에서는 나타나지 않음에도 관광정보 시스템의 국가별 비교 사항을 혼돈한 것으로 파악되어 2차 개선영역으로 분류된 사항은 유의미하지 않은 것으로 판단된다.

차별화 영역 항목으로 나타난 지표들을 살펴보면 통계 이용상의 비용지불에 관한 사항이나 공표일정의 준수 등에 대해서 이용자들이 느끼는 중요도는 낮은 반면에 자료의 무상 제공과 관광지식정보시스템 상에서 자료의 이용가능성을 판단할 때 일정 수준의 만족도는 느끼고 있으나, 해당지표가 통계자료를 이용하는데 큰 영향을 미치지 않기 때문인 것으로 판단된다.

마지막으로 권장영역의 경우 전체적으로 이용자들이 관련 통계의 이용에

만족도가 높은 것으로 나타나며, 통계자료의 중요도를 판단할 때 관련 항목이 큰 영향을 끼친다고 느끼는 항목들로 판단된다. 즉 자료의 시계열성, 검색의 용이성, 이용자 유의사항, 관련 개념 및 정의 등에 대해 본 통계자료의 이용시 만족도가 높게 나타나고 있는데, 이는 전술한 바와 같이 관광지식정보시스템의 활용성을 높이 평가하고 있으며, 이에 대한 만족도도 높게 나타나고 있음을 의미한다.

결과적으로 1차 개선 영역과 2차 개선 영역에 나타난 항목에 대해서는 개선과제를 개발하여 예산투입을 통해 개선이 가능한 사항과 그렇지 않은 과제로 구분 후 단기과제 및 중장기 개선과제로 추진해야 할 것이다.

즉, 단기 개선과제로서는 신뢰성(정확도)”, “적절한 공표시기(시의성)”이며, 예산투입을 통해 개선이 가능한 중장기 과제로서는 “마이크로데이터의 편리성(접근성)”, “국가간 비교편리성(비교성)”으로 결정하여 이를 개선과제로 부치도록 하였다.

(3) 종합평가

『관광사업체기초통계조사』의 이용자 만족도 및 요구사항 반영실태에 대한 진단 결과를 종합적으로 판단해보면 이용자 수요조사 등을 통한 이용자 요구사항을 적절히 반영하고, 통계자료의 시의성 개선, 주요 이용자인 관련 정책수립 담당자와 업계의 요구를 반영하여 보다 심층적인 분석결과를 제시할 필요가 있는 것으로 나타났다.

이용자 만족도 조사결과 종합만족도는 3.67점으로 진단되었으며, 전반적인 만족도 또한 3.60점으로 조사되었다. 이용자만족도 조사결과를 바탕으로 포트폴리오 매트릭스 분석을 실시한 결과 1차 개선영역은 마이크로데이터 편리성, 설명자료 제공, 수치의 신뢰도 등이었으며, 2차 개선영역은 적절한 공표시기, 국가간 비교 편리성 등으로 나타났다.

3. 세부 작성절차별 체계

가. 진단 개요

(1) 진단 목적

세부 작성절차별 체계 진단은 통계 작성 과정이 통계 작성의 본래 목적을 실현하기 위해 적합하게 이루어지고 있는가를 통계품질진단서를 이용하여 진단하는 것이다. 즉, 통계가 절차에 따라 작성되고 있는지를 진단하는 것을 말한다. 통계는 이용자가 이용하기까지 여러 단계와 절차를 거쳐 생산된다. 조사 통계는 통계작성기획 → 조사통계 설계 → 자료수집 → 자료입력 및 처리 → 자료 분석 및 품질평가 → 문서화 및 자료제공 → 사후관리 단계 절차를 통해 생산된다. 따라서 통계의 품질은 이들 단계마다 정해진 절차에 따라 통계가 작성될 때 높은 수준을 유지할 수 있다. 세부 작성절차별 체계 진단은 이러한 일련의 단계마다 통계가 제대로 된 과정을 거쳐 작성되는지 평가한다.

(2) 진단 방법과 절차

세부 작성절차별 체계 진단은 통계 작성 담당자가 직접 수행하는 내부진단과 외부 전문가가 실시하는 외부진단으로 실시된다. 또한 2009년과는 달리 품질진단 팀의 진단을 추가하여 최종적으로 4종의 품질진단서가 작성된다.

내부진단은 통계 작성 절차에 대한 품질진단서를 진단 대상 통계 작성 기관인 문화체육관광부와 한국관광문화연구원 담당자가 협의하여 작성하도록 하였다. 외부진단은 통계품질심의위원으로 위촉된 외부 전문가 2인이 내부진단 결과 및 진단 근거 자료를 바탕으로 재진단을 하여 수행하였다.

세부 작성절차별 체계 진단은 첫째 세부 진단 준비를 하고, 둘째 내부진단을 실시한 후, 셋째 외부진단 위원을 선정, 넷째 외부진단을 실시하며, 다섯째 품질진단 결과를 분석하여 보고서를 작성하며, 여섯째, 진단과정에서 도출된 문제점과 개선사항을 요약하고, 일곱째 진단 결과보고서를 작성하여 대상 통계 담당 부서에 진단 결과를 환류 하는 과정으로 이루어졌다.

〈표 2.12〉 통계품질심의회 위원 명단

이름	직위	소속기관
심의위원 A	교수	동국대 경영학과
심의위원 B	교수	경기대 경영학과

나. 진단 결과

품질진단서를 이용하여 『관광사업체기초통계조사』 통계에 대해 세부 작성절차별 체계를 진단한 결과는 <표 2.13>에 제시한 바와 같다. 진단 결과는 작성절차와 품질차원별로 내부진단과 외부진단을 비교하여 제시하였다.

① 통계작성기획

내부진단 평균은 4.2점, 외부진단 및 연구진의 평균은 3.5점으로 나타나 통계작성기관의 담당자의 평가가 외부 평가에 비해 높게 나타났다. 현실적으로 통계작성의 기획 절차에 대해 담당자가 가장 많은 정보를 지니고 있으며, 전체 과정을 충분히 숙지하고 있다는 측면에서 내부진단 결과가 높게 나타날 수 있다. 이에 비해 외부진단의 경우 주어진 자료를 기반으로 진단을 수행하기 때문에 일부 정보는 제한될 수밖에 없기 때문에 약간 차이가 나타나는 것으로 사료된다.

② 조사통계 설계

조사통계 설계과정의 경우 보고서 상에 충분히 나타나 있기 때문에 전체 평균은 4.57점이었으며, 내부진단 결과는 5.00, 외부진단 및 연구진 평점은 4.14점으로 내부 및 외부 진단 결과가 거의 유사하게 나타난 것으로 평가된다.

③ 자료수집

내부진단은 5.0점, 외부 및 연구진 진단은 4.27점으로 유사한 평가 결과로 나타났다. 전체 평균 또한 4.64점으로 가장 높게 나타났다. 『관광사업체 기초통계조사』의 경우 실사를 외부 조사전문 업체에 의뢰하여 수행하였기 때문에 자료수집과정의 모니터링 결과 적절히 관리 되고 있음을 알 수 있었으며, 평가 결과

또한 이에 부합되게 나타났다.

④ 자료입력 및 처리

전체 평균은 4.63점으로 자료수집 부문과 유사하게 높은 평가로 나타났다. 내부진단은 5.00점, 외부 및 연구진 진단은 4.25점으로 나타나 자료수집, 자료입력 및 처리 부분은 적절히 관리가 되고 있는 것으로 나타났다. 외부 조사기관의 위탁 처리과정에 대해 작성 담당자와 연구진 및 외부 진단 위원들 모두 긍정적인 평가를 내리고 있음을 알 수 있다.

⑤ 자료 분석 및 품질평가

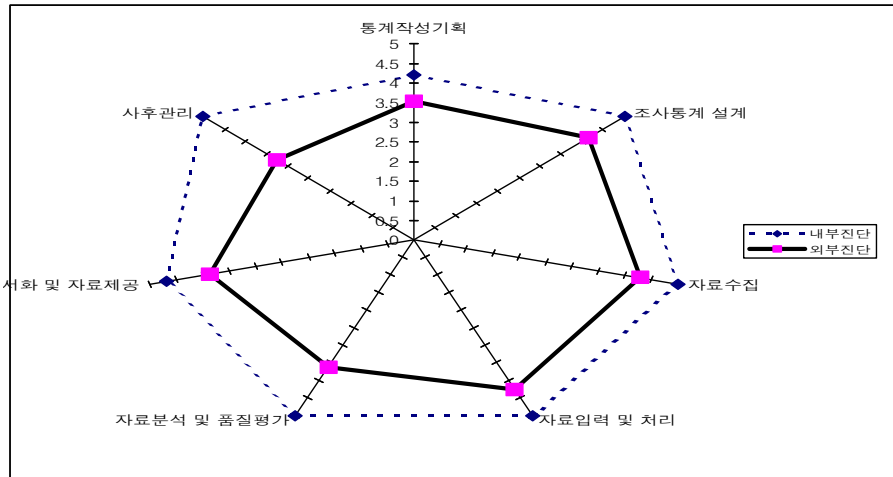
전체 평균은 4.30점이며, 내부진단 결과는 5.00점, 외부 및 연구진 진단은 3.60점으로 차이가 많이 나타나고 있다. 이러한 결과는 내부 연구자의 경우 주관적으로 본 통계의 품질평가 결과를 매우 신뢰하고 있는 반면에, 외부 전문가들은 자료의 신뢰성에는 높은 평가를 하고 있으나, 품질관리 절차에 대한 적절한 정보가 없는 관계로 낮은 평가를 한 것으로 나타났다. 통상적으로 자료 분석 과정에서 타 통계와의 비교 또는 전년자료간의 비교를 통해 품질을 평가하는 것으로 볼 때, 충분히 품질을 평가한다고 볼 수 있을 것이다.

⑥ 문서화 및 자료제공

『관광사업체 기초통계조사』의 조사과정, 자료처리과정 등을 절차별로 문서화가 되어있음을 확인하였다. 따라서 문서화는 좋은 평가를 내린 반면, 자료제공 부분은 실제로 홈페이지 상에서 2006년 자료만을 통계자료로 제공하고 있으며, 2007년과 2008년 자료는 단순히 pdf 파일로 제공하고 있어 전체적인 평균이 4.29점으로 진단되었다.

〈표 2.13〉 세부작성절차별 진단결과

진단 항목		통계담당자내부진단	의무부진원 및 연구진 평균	외부진단위원평가		연구진 진단	내부진단과 외부진단 평균과의 차이
				위원1	위원2		
	전체 평균	4.83	3.83	3.79	3.76	4.07	1
1-1.	통계 작성 목적 제시	5	4	4	4	4	1
1-2.	이용자 요구 파악·반영	3	2	2	2	2	1
1-3.	개념, 용어, 분류기준의 타당성 검토·적용	5	3.33	3	3	4	1.67
1-4.	표준화된 정의, 기준 및 분류체계	5	5	5	5	5	0
1-5.	통계작성 개편작업의 적절성	3	3.33	4	3	3	-0.33
2-1.	대상 모집단의 정확한 정의	5	5	5	5	5	0
2-2.	조사표의 수월성	5	4.33	4	5	4	0.67
2-3.	조사 항목 변경 시 사전 조사 실시	5	2.33	2	3	2	2.67
2-4.	표본 오차 관련 지표 유무	5	5	5	5	5	0
2-5.	조사 목적에 부합하는 표본규모	5	4	4	4	4	1
2-6.	적절한 표본 관리	5	4	4	4	4	1
2-7.	표본설계에 대한 정보제공	5	4.33	3	5	5	0.67
3-1.	조사 지침서의 충실성	5	4.33	4	4	5	0.67
3-2.	조사 직원에 대한 체계적인 교육	5	4.67	5	4	5	0.33
3-3.	현장 조사에 대한 체계적인 관리	5	4	4	4	4	1
3-4.	현장 조사에 대한 단계별 업무 파악	5	3.67	2	4	5	1.33
3-5.	조사 직원의 전문 지식 숙지 여부	5	4.67	5	4	5	0.33
3-6.	현장 조사 의문 사항의 공유	5	4.33	3	5	5	0.67
4-1.	자료 입력을 위한 표준화된 체계	5	3	2	3	4	2
4-2.	자료 내용 검토 작업의 체계화	5	5	5	5	5	0
4-3.	무응답 실태 파악 및 분석	5	5	5	5	5	0
4-4.	적절한 내용 검토 절차	5	4	4	3	5	1
5-1.	자료 검증 시 관련 통계의 파악	5	2.67	2	4	2	2.33
5-2.	시계열자료의 일관성	5	3	2	3	4	2
5-3.	집계결과와 통계표간의 일관성	5	4.33	5	3	5	0.67
5-4.	통계작성방법 변경등이 통계자료에 미치는 영향평가	-	-	-	-	-	-
5-5.	모수 추정 절차의 적정성	5	4.33	4	4	5	0.67
5-6.	중간 통계자료에 대한 검증의 체계성	5	4.67	5	4	5	0.33
5-7.	최종 통계자료에 대한 검증의 체계성	5	2.67	2	2	4	2.33
5-8.	잠정치, 확정지 간의 불일치에 대한 원인분석 여부	-	-	-	-	-	-
6-1.	통계작성과 관련된 자료의 문서화	5	4	4	3	5	1
6-2.	간행물 수록 자료에 대한 오류 검토	5	2.67	2	4	2	2.33
6-3.	간행물 자료의 이용자 편의성	5	4.67	4	5	5	0.33
6-4.	이용자에게 개편내용 공개 여부	-	-	-	-	-	-
6-5.	조사항목의 공표 여부	5	4.67	5	4	5	0.33
6-6.	조사 결과의 동시 이용 여부	5	4.33	5	5	3	0.67
6-7.	결과 자료 공표의 시의성	4	3	4	3	2	1
6-8.	공표절차의 준수 여부	4	2.67	4	2	2	1.33
6-9.	다양한 매체를 이용한 자료공개	5	5	5	5	5	0
6-10.	응답자의 비밀 보호 장치 유무	4	4.67	5	5	4	-0.67
6-11.	통계자료의 비교 및 차이에 대한 설명 유무	5	3	2	5	2	2
7-1.	통계작성과정의 체계적인 관리	5	2.67	3	2	3	2.33
7-2.	고품질 통계생산을 위한 전문성 유지 및 개선 노력	5	3.33	4	2	4	1.67
7-3.	통계작성방법의 타당성에 대한 검토 및 개선	5	3	3	2	4	2
7-4.	효율적인 품질관리	5	4	5	2	5	1

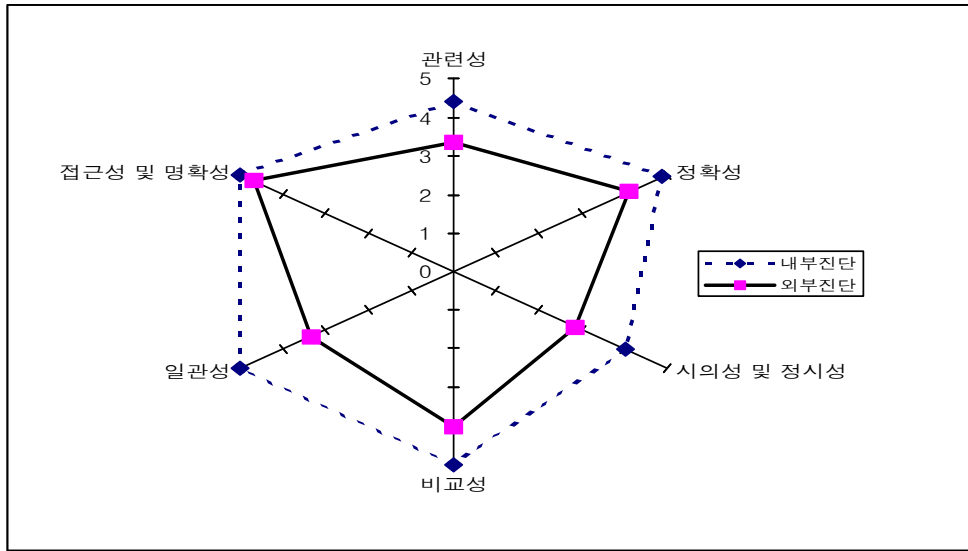


〈그림 2.2〉 통계작성절차별 진단 결과

⑦ 사후관리

타 지표에 비해 상대적으로 낮게 평가된 부문으로 전체 평균이 4.13점이었으며, 외부진단위원들의 평점 변동이 가장 크게 나타난 부문이다. 이는 본 통계가 조사과정, 관리 부분에서는 좋은 평가를 받은 반면, 사후관리 부문에서는 상대적으로 낮은 평가를 받아 향후 이에 대한 개선이 필요한 것으로 사료된다.

한편 통계품질차원별로 세부 작성절차별 체계를 살펴본 결과 “관련성”, “시의성 및 정시성”을 제외하고 나머지 차원에는 4.0점 이상으로 평가되었다. 가장 낮게 평가된 항목은 “시의성 및 정시성” 3.42점으로 본 통계의 가장 개선해야할 부분으로 나타났다. 특히 외부 진단 및 연구진 진단 결과 2.84점으로 평가되고 있어 향후 조시 시기 및 자료의 공표시기를 조정할 필요가 있는 것으로 사료된다.



〈그림 2.3〉 통계품질차원별 진단 결과

(3) 종합평가

2008년 『관광사업체기초통계조사』의 통계작성절차별 적합성과 통계품질차원별 적합성을 종합적으로 진단 평가해 보면, 『관광사업체기초통계조사』 통계의 품질진단 결과 세부 작성절차별 체계 종합 평점은 4.34점이고, 내부진단 결과는 4.84점, 외부 및 연구진 진단 결과는 3.87점으로 평가를 받았다. 『관광사업체기초통계조사』 통계의 품질에 대해 내부 통계 담당자가 외부전문가보다 상대적으로 품질상태가 양호한 것으로 평가하고 있음을 알 수 있다.

세부작성 절차별 진단결과 전체적인 평점은 양호한 것으로 평가되었으나, 세부적으로 개선해야할 사항으로는 통계작성 및 기획 부분과 사후관리 부분인 것으로 나타났다.

첫째, 통계 이용자 확보를 위한 정책 중에서 이용자 수요조사와 같이 이용자들이 통계작성에 개입하여 관련 통계의 이용도를 높일 수 있도록 하여야 하며, 둘째 사후관리 부분의 경우 결과 공표 후 사후조치를 통한 통계의 개선을 위한 노력이 필요한 것으로 사료된다.

진단 결과로 부터 알 수 있듯이 통계작성자의 의견은 매우 긍정적으로 나타났으나, 외부 진단위원들의 의견에서는 일부 부분에 대해서는 개선이 필요하다고

지적하고 있기 때문에 향후 자문회의 등을 통해 이를 반영할 수 있도록 해야 할 것이다.

본 통계의 차원별 진단 결과 관련성과 시의성이 타 부분에 비해 낮은 평가가 나왔다. 이는 통계작성자 와 이용자 모두 본 통계의 문제점으로 지적하고 있는 부분으로서 반드시 개선이 필요하며, 이를 개선과제로 다루어 향후 본 통계의 품질을 향상시킬 수 있도록 해야 할 것이다.

4. 수집 자료의 정확성 점검

현장조사의 정확성 진단에서는 자료수집의 정확성, 현장 점검 및 관리체계, 조사원 관리, 대상자/응답자 관리, 조사원 업무량 및 교육 등의 항목에 대하여 조사기획자, 조사관리자, 조사원들을 대상으로 점검하였다.

(1) 조사기획자

조사기획자의 현장조사 정확성 점검표에서는 자료수집 방법의 적절성과 현장 점검 및 관리체계를 중점적으로 살펴보았고, 이러한 내용과 더불어 FGI를 통해 얻은 내용들을 정리해 보면 다음과 같다.

(가) 모집단 정확성

『관광사업체 기초통계조사』는 사업체를 대상으로 한 조사이므로 조사원이 현장을 방문하기에 앞서 전화 컨택을 실시하고 있다. 지자체로부터 받은 사업체 명부의 경우 사업체의 중복과 연락처 부재, 조사거절 등의 원인으로 실제로 조사 전에 전화 컨택 이후 조사 모집단의 확정과정에서 실제 모집단 명부와 차이가 발생하고 있다. 따라서 이러한 표본리스트 점검과정에서 모집단 명부에는 존재하지만, 조사가 불가능한 경우 이를 보완할 수 있는 방안이 필요하다.

(나) 조사 참여율

『관광사업체 기초통계조사』의 완수율은 목표 표본 수 대비 83.8%로 나타나고 있다. 사업체 조사의 특성상 사업체의 잦은 생멸 등으로 실제 일정 수준의 조사 완수율을 유지하기가 매우 어려운 것이 현실이다. 이러한 측면에서 관련 협회, 문화관광부, 한국문화관광연구원등의 각종 협조 공문을 발송하고, 특히 협회의 협조가 매우 큰 도움이 될 것으로 본다. 이러한 관점에서 조사 참여를 독려하기위해 관련 협회의 간담회 등을 개최하는 것도 바람직하다.

(다) 무응답 대체자료

원시자료의 제공시 반드시 무응답 항목에 대해서는 실제 값과 구분이 되도록 표시해야 한다. 이용자들은 대체값을 실제값으로 생각하고 분석하기 때문에 자료에 대한 가이드북에 무응답 대체값을 반드시 구분하여 표시하도록 해야 한다. 현재 조사 기관에서 문화관광부와 한국문화관광연구원에 제공하는 원시자료에는 이러한 사항을 적용하고 있지 않고 있어 향후 이를 개선할 필요가 있다.

(라) 조사표 오류를 예방하기 위한 지침 마련

조사현장에서 부실한 조사표는 반드시 검토되어야 하며, 만일 이러한 조사표가 발견될 경우 즉시 재조사를 지시해야 한다. 이러한 측면에서 『관광사업체 기초통계조사』의 현장 점검은 적절한 것으로 판단되나, 조사기획자가 직접 이러한 사항을 점검함으로써 분석 단계 이전에 사전 인지가 가능하다. 다양한 의사소통공간을 마련하여 이러한 문제를 해결하고 있는 것으로 판단된다.

(마) 추적조사

조사표에 조사원의 인적사항을 기재토록 하여 재조사가 필요한 경우 즉시 호출하여 추적조사가 실시될 수 있도록 해야 한다. 이는 현장의 실사감독원에 의해 점검되고, 만일 이 과정에서 검토되지 않은 조사표가 발견될 경우

조사 기획자는 즉시 추적조사를 지시할 수 있도록 하는 조사관기체계가 수립되어야 한다. 이러한 측면에서 『관광사업체 기초통계조사』의 추적조사 시스템은 적절하게 운영되고 있는 것으로 판단된다.

(바) 조사내용의 정확성 확인 체계

조사내용의 검증을 위해 완료된 조사표를 대상으로 30%의 무작위검증을 실시하는 것으로 나타났다. 현장조사과정에서 조사원의 역량은 조사의 성패를 좌우하는 요소이다. 이러한 측면에서 조사원의 역량을 최대한 발휘할 수 있도록 조사기획자 및 조사 관리원은 충분한 인센티브를 고려해야 함은 물론 조사원들의 조사결과에 대한 책임감 함양을 위해 현장 점검 과정에서 검증은 반드시 필요하며, 『관광사업체 기초통계조사』의 조사 점검은 매우 적절한 것으로 판단된다.

(2) 조사관리자

조사관리자의 현장조사 정확성 점검표에서는 조사원 관리와 응답자 관리 측면을 중점적으로 살펴보고, 이러한 내용과 더불어 면담을 통해 얻은 내용들을 정리해 보면 다음과 같다.

(가) 조사원 직위 및 선발기준

조사원 선발기준은 조사업계에서 2년 이상 근무한 자와 전년도 관광사업체 조사를 수행한 경험이 있는 조사원을 우선 선발하고 있다. 사업체 조사는 가구 대상 조사와는 달리 사업체의 특성을 적절히 파악하고 있어야 하며, 현장 접근 방법, 문제 발생시 대처방법 등을 잘 숙지하고 있어야 한다. 특히 전년도 조사 유경험자는 동일 사업체를 방문할 수 있도록 함으로서 응답자와 친밀도를 형성할 수 있어 조사가 수월할 수 있다. 따라서 조사원 선발에서 이러한 점을 충분히 고려하고 있는 것으로 파악하였다.

(나) 조사관리자의 실사지도

『관광사업체 기초통계조사』의 현장 실사를 담당하는 조사원들은 정기적

인 검증교육과 조사관련 교육을 실시하고 있으며 OT 이후 조사가 진행되는 중에도 질문지를 수시로 회수하여 조사에 미흡한 부분은 없는지 확인하고 다시 설명하는 과정을 거치는 것으로 나타났다. 이와 더불어 수시로 조사표를 회수하여 조사내용의 이해도가 부족한 부분을 점검하여, 이를 방지하기 위해 수시교육을 실시하는 것으로 파악되었다.

(다) 조사내용의 정확성 확인

조사가 완료된 설문지는 2회 이상의 점검과정을 거쳐 최종 수집되는 것으로 나타났다. 특히 지방의 경우 서울로 발송하기 전에 1차적으로 현장에서 에디팅 작업을 거치는 것으로 나타나 조사내용을 철저히 점검하고 있는 것으로 나타났다. 사전에 에디팅 가이드를 작성하고 추후 발생하는 지침마다 업데이트하고 현장에서 문제점을 전국실사와 면접원이 공유하고 있는 것으로 파악되었다.

(라) 응답자 관리

조사 과정에서 접촉해서 응답해주기로 한 응답자들은 조사에 협조적인 반면에 회사의 매출이나 민감한 부분은 담당자가 직접 응답불가능하다며 응답을 회피하는 경향이 있는 것으로 파악되었다. 또한 응답을 거절한 사업체에 대해서는 3회에 걸친 방문을 실시하고, 추가 면접원을 변경하고 응답자를 교체하였으며, 이러한 방법으로 접촉을 했는데도 협조가 되지 않는 경우에 내부직원이 다시 협조요청을 하는 것으로 나타났다(면접원 수당 상향조정과 답례품 변경 등 병행함).

(3) 조사원

조사원의 현장조사 정확성 점검표에서는 조사원의 업무량 및 교육과 응답자 관리 측면을 중점적으로 살펴보았고, 이러한 내용과 더불어 집단면접을 통해 얻은 내용들을 정리하였다.

(가) 조사원 업무량 및 교육

조사원들은 조사지침서의 내용을 대부분 준수하고 있었으며, 현장에서 작성한 조사표의 내용을 검토하고 미비한 사항을 응답자에게 확인하고 있는 것으로 파악되었다. 단, 1일 업무량이 20건으로 업무 가중이 높으며, 1차 접촉시 응답불응이 발생하면, 지침에 따라 3회의 접촉을 실시해야 하기 때문에 재방문의 어려움이 큰 것으로 파악되었다.

이와 함께, 조사원이 현장에 투입되기 전에 약 2시간 정도의 교육을 받는 것으로 나타나 조사원교육의 충실성을 기하기위해 보다 많은 시간을 투입하는 것이 바람직 할 것으로 판단된다.

(나) 조사원의 애로사항

조사원들이 조사에서의 가장 큰 애로 사항은 조사에 협조적이지 않은 사업체를 설득하는 것이었다. 사업체가 조사에 협조적이지 않은 이유로는 다른 조사와 조사기간이 겹쳐서 응답부담이 너무 크다는 것으로 파악되었다. 그리고 폐업과 휴업인 업체를 확인하기 여러 번 업체를 방문하였지만 조사를 성공하지 못했을 경우에 재방문으로 인한 조사 부담이 큰 것으로 나타났다. 또한 조사 기간이 관광 성수기로서 응답자가 성실히 응답할 수 있는 여건이 조성되지 않아 조사완료의 어려움이 큰 것으로 나타났다. 1차 접촉시 성공률이 약 50%~60%정도로 나타나, 조사원의 재방문 또는 재접촉으로 인한 조사원 부담이 높은 것으로 나타났다.

(다) 응답자 관리

조사원들에 대한 응답자들의 일정정도 협조도가 높은 것으로 파악되었다. 응답불응 조사대상자에 대해서는 조사목적 및 취지를 다시 설명하고 조사지침서에 나와 있는 내용에 따라 대처하는 방법을 활용한 것으로 나타났다. 응답자들의 협조도를 높이기 위한 답례품에는 적절하다는 의견과 약간 부족하다는 의견이 있어 답례품 선정 및 응답 협조를 위한 다양한 접촉 방법을 개발하는 것이 필요한 것으로 파악되었다.

(4) 종합평가

조사기획자, 조사관리자 및 조사원 등에 대해 현장조사의 정확성점검 결과 전체적으로 조사를 전담하고 있는 조사기관의 체계적이고 유기적인 조사관리 시스템에 따라 관리되고 있어 진단결과 만족스러운 평가 결과가 나타났다. 현장조사과정에서 무응답 사업체에 대한 대체 사업체 관리가 적절히 수행되고 있었으며, 조사원의 선발 및 수급과 관련해서는 사업체조사 유경험자를 중심으로 선발 관리되고 있는 것으로 파악되었다.

수집된 자료에 대한 재점검 과정 또한 매우 합리적으로 수행되고 있으며, 점검과정에서 발생한 오류와 문제점 등은 재조사를 통해 보완하고 있는 것으로 나타났다.

5. 통계자료서비스

(1) 공표자료 오류 점검 결과

공표자료 오류 점검을 수치자료 점검, 통계표 형식 및 내용 점검, 용어해설 부분 점검, 기타오류 점검 4개 분야로 구분하여 점검을 실시한 결과를 토대로 공표자료 오류 점검 결과를 정리하면 다음과 같다.

수치자료 점검은 전체적으로 적절한 것으로 나타났으나, 통계간행물과 통계DB 간에는 수치의 일치성이 떨어지는 것으로 나타났는데 이는 현재 통계DB를 구축중이며, 실제 통계DB는 실시간으로 지속적으로 업데이트되기 때문에 2008년 관광사업체 통계조사 결과와는 차이가 발생할 수 있는 것으로 사료된다.

통계표 형식 및 내용 점검에서는 전체적으로 적절한 것으로 나타났다. 그러나 관광사업체 기초통계조사 보고서는 주로 통계수치만을 제시하기 때문에 설명과의 일치성 점검은 해당하지 않는 것으로 나타났다. 그리고 용어해설 부분 점검에서는 용어해설의 적절성에서 주요 용어정의에 대한 내용이 보고서의 부록 편에 제시되고 있어 적절한 것으로 나타났다. 또한 기타오류 점검에서는 모든 항목에 대해 오류가 발생하지 않은 것으로 조사되었다.

(2) 이용자 편의사항 점검결과

이용자 편의사항 점검을 이용자를 위하여, 조사정보, 모집단 및 표본설계, 자료집계 및 추정 4개 분야로 구분하여 점검을 실시한 결과를 토대로 이용자 편의사항 점검 결과를 정리하면 다음과 같다.

이용자를 위하여의 7개 항목 중 “잠정치, 확정치”의 경우에는 잠정치가 아닌 확정치만을 발표하는 관계로 해당사항 없음으로 처리하였다.

그리고 조사정보에서 12개 항목 중 1개의 항목 “자료수집 양식 변경 내역”은 변경사항이 없기 때문에 해당 없음으로 진단하였고, “공표방법” 항목에 대해서는 향후 공표 일정이 보고서에 수록되어 있지 않은 것으로 파악되었다.

또한 모집단 및 표본설계에서 8개의 항목 모두 적절히 표현되고 있는 것으로 진단되었다.

마지막으로 자료집계 및 추정에서 8개의 항목 중 “계절조정”은 해당하지 않는 것으로 진단되었으며, 보고서 상에 “무응답현황” 과 “응답자 분석”항목은 수록되지 않은 것으로 나타났다.

(3) 종합평가

『관광사업체기초통계조사』 보고서를 중심으로 오류점검과 이용자편의사항 점검을 실시하였다.

공표자료 오류점검 결과 통계간행물인 『관광사업체기초통계조사』 보고서와 통계DB 간에 일부 수치가 서로 다르게 나타났으나, 작성 시점의 상이성으로 인한 것으로 분석되었다. 전반적으로 보고서상의 오류는 발견되지 않아 매우 양호한 것으로 나타났다.

한편 이용자 편의사항 점검 결과는 용어의 정의, 표본설계, 기호, 수식 등에 대해 아무런 문제가 없는 것으로 파악되었다. 한 가지 지적할 만한 사항으로는 표본설계부분의 분산추정식에 오류가 있는 것으로 나타나 반드시 개선해야 할 것으로 사료된다.

제 2 절 진단결과 종합

1. 품질관리기반의 개선사항

(가) 통계작성 절차의 간소화

현재 문화체육관광부 ⇒ 문환관광연구원 ⇒ 조사기관으로 통계생산 과정이 나뉘어 있어 통계에 관한 다양한 의견을 총괄적으로 수집관리 하는 채널이 불분명하기 때문에 이를 개선하여 “문화관광연구원 ⇒ 조사기관”으로 2단계 체계를 구축하는 것이 요구된다. 비록 사업체계는 수탁체계로 이루어지지만, 통계작성 절차 및 공표단계에서는 2단계로 수행함으로써 한국문화관광연구원의 책임 하에 통계가 관리됨으로서 통계수요에 능동적으로 대처할 수 있기 때문이다.

(나) 조사협조 및 독려 채널의 다양화

조사 수행의 책임은 조사 기관에게 있으나 실제 사업의 운영과 관리는 문화관광연구원에 있기 때문에 조사 대상 사업체에 대한 문화체육관광부의 적극적인 조사 협조 및 독려 정책의 마련과 해당 협회 등을 통한 다양한 접촉 경로를 활용할 필요가 있는 것으로 나타났다. 조사원이 조사 수행 전에 조사 대상 업체를 전화로 접촉한 후 조사가 이루어지는 현재의 체계보다는 협회의 협조 하에 조사대상 업체에 대한 관리와 조사 독려가 이루어질 경우 조사 수행이 원활해지며, 따라서 조사 협조도를 높일 수 있기 때문이다. 이를 위해 문화체육관광부와 문화관광연구원의 협회 간 협의체를 구성하여 조사를 관리하는 것이 필요하다.

(다) 입력 시스템으로의 전환

사업체 대상 조사의 경우 조사원 운영 방식 보다는 개방형 조사입력 체계를 통한 조사방식의 효율화를 꾀할 필요가 있다. 실제로 월별 관광업 수치 및 관련 업체동향은 수시로 지자체 공무원들이 입력함으로써 시의성 있는 통계를 생산 제공하고 있지만, 본 통계는 표본조사를 통해 생산됨으로서 응

답 업체에서 느끼는 응답부담이 큰 것으로 파악되었다.

(라) 통계의 시의성 개선

조사기준 연도가 2008년인 통계를 2010년 상반기에 공표함으로써 실제 통계 이용자들로 하여금 이용가치의 상실을 초래하여 통계의 활용성이 낮게 되는 문제 때문에 향후 이를 적극적으로 개선할 필요가 있다.

2. 이용자 만족도 및 요구사항 반영 실태에 대한 개선사항

(가) 이용자 수요조사를 통한 맞춤형 통계 생산

『관광사업체기초통계조사』는 백화점식으로 모든 통계가 수집되어 있어 실제로 업체 등에서 참고할만한 통계를 찾기가 어려운 것으로 나타났다. 이와 더불어 정책의 변화에 따른 다양한 통계를 생산하기 위해 실제로 통계를 활용하는 이용자에게 대한 통계수요조사를 통해 적절한 통계를 생산할 필요가 있는 것으로 파악되었다. 또한 관광업계의 특성상 1년 중 계절성이 강한 업종이 대부분임으로 통계생산 주기를 분기별로 작성함으로써 적절한 계절성을 확보할 필요가 있는 것으로 나타났다.

(나) 통계결과의 시의성 확보

『관광사업체기초통계조사』는 2008년 조사기준년도로서 2010년 현재 2008년 통계 결과가 공표되었다. 또한 관광지식정보시스템 상에 업로드 된 자료는 현재 2006년 자료로서 매우 시의성이 떨어지는 것으로 나타나 이에 대한 개선이 필요한 것으로 파악되었다. 조사시기와 관련하여 7월부터 10월 까지 이므로 실제로 통계생산을 위해서는 조사시기의 변경이 필요하다. 공표 결과 시점의 조정을 통해 시의성 있는 통계가 생산될 수 있도록 노력해야 한다.

(다) 모집단 관리

『관광사업체기초통계조사』는 국내 관광진흥법상 관광사업체로 등록, 신고, 허가된 사업체만을 모집단으로 하기 때문에 실제로 산업분류상 관광사업체로 분류되지 않은 다수의 업체들이 누락되는 문제가 발생하는 것으로 나타났다. 이는 모집단의 포괄성 문제와 결부되어 조사를 통해 추정하고자 하는 모수의 신뢰성에 큰 영향을 주기 때문에 철저한 관리가 요구된다 할 수 있다. 이와 더불어 본 통계조사는 사업체를 대상으로 하기 때문에 사업체의 잦은 생멸로 인해 모집단의 변동이 매우 빈번하게 발생하게 된다. 따라서 모수 추정시 가장 최근의 모집단자료를 이용하여 사후 총화조정을 적용하는 것이 바람직할 것이다.

한편 모집단의 빈번한 변동에 따라 다른 한편으로는 조사과정에서 해당사업체의 접촉이 매우 어려운 경우가 종종 발생하는 것으로 파악되었다. 신규업체로 인해 모집단에 존재하지 않는 사업체가 있거나, 또는 모집단에는 존재하지만 폐업 등으로 모집단 프레임의 과대 또는 과소 포괄 문제가 발생하기 때문에 이를 방지하기위해 지속적인 사업체 리스트관리가 절실히 요구된다.

(라) 원시자료의 제공

『관광사업체기초통계조사』 자료는 현재 문화체육관광부와 한국 문화관광연구원의 연구 및 정책 자료로 활용되고 있으며, 원시자료는 외부로 공개되고 있지 않다. 이러한 원시자료 이용의 폐쇄성으로 인해 실제 관광산업 관련 연구자들의 분석 욕구를 적절히 반영하지 못하고 있는 실정이다. 관광산업 관련 정책 및 학술적 연구 목적으로 본 통계자료를 생산하고 있는 만큼 통계생산의 목적에 부합한 자료 공표 정책을 검토할 필요가 있다. 이와 함께 사업체의 고유 정보를 담고 있는 민감한 변수에 대해서는 해당변수를 제거하거나 다른 변수로 전환하여 제공함으로써 조사에 참여한 업체의 정보가 분석과정에서 노출되는 문제를 반드시 검토해야 할 것이다. 원시자료의 제공 형태는 인터넷 상에서의 다운로드 방식이나 이메일로 전송해주는 온라인 방식 또는 CD나 그 외 다른 저장매체를 이용한 오프라인 방식의 자료 제공

방식을 적절히 고려할 수 있으며, 자료 이용비용 또한 적절한 가격정책을 고려함으로써 원시 자료이용을 활성화함으로써 이용자들의 수요를 반영할 필요가 있을 것이다.

(마) 민감한 사항에 대한 조사항목 개선

2008년 『관광사업체기초통계조사』의 경우 사업체의 매출액 및 사업자 등록번호 등 조사 응답 업체가 민감하게 생각하는 조사항목을 조사하고 있으며, 이러한 사유로 조사거절율이 높게 나타나고 있으며, 해당 항목에 대한 무응답률 또한 높은 것으로 파악되었다. FGI 과정에서도 국세청등의 협조를 받아 분석에 반드시 필요한 변수이지만, 민감한 사항들에 대해서는 조사를 지양하고, 기관 간 자료 연계(data linkage)를 통해 가능하도록 하는 것이 바람직함을 지적하였다.

(바) 응답 부담 경감을 위한 조사방법의 개선

2008년 『관광사업체기초통계조사』의 조사 시기는 2009년 7월 1일 ~2009년 10월 31일 이었다. 대다수의 관광업체들이 여름철 및 가을철의 관광 성수기에 조사를 실시함으로써 관련 사업체 담당자들의 업무 가중이 큰 것으로 나타났다. 이와 더불어 대규모 업체의 경우 재무 또는 회계 관련 문항에 대한 전문성을 가지고 있어 응답에 별 무리가 없지만, 소규모 영세 사업체의 경우 이러한 전문적인 분야에 응답하기가 매우 곤란한 측면이 있다. 또한 조사원들의 현장 방문시 이에 대한 거부감이 있는 사업체들이 있어 전체적으로 조사 방법 및 조사 시기 등을 개선할 필요가 있다.

즉, 조사 시기는 계절성을 감안하여 분기별 조사가 가능하도록 함으로서 응답부담 및 표본 관리의 용이성을 확보하고, 계절별 통계를 산출할 수 있도록 하는 것이 바람직할 것이다. 다음으로 자료수집 방법은 온라인 등록시스템을 활용하여 조사대상 업체가 자발적으로 조사 문항에 대해 인터넷 상으로 입력할 수 있도록 함으로서 조사 자료의 관리 및 오류 방지, 조사원 운용의 효율화 등 많은 장점을 가지기 때문에 조사시스템을 도입하는 것이 바람직할 것이다.

(사) 심층 통계분석

2008년 『관광사업체기초통계조사』 보고서는 국내 등록된 관광사업체에 대한 기본적인 실태를 제시하는 통계이다. 따라서 본 통계자료만으로는 관련 업체나 정책 입안자들의 요구에 맞는 통계를 산출하기 위해서는 보다 심층적인 분석이 필요하다. 『관광사업체기초통계조사』와 같은 기초 통계를 기반으로 보다 심층적인 분석을 통한 다양한 통계결과의 제공을 통해 이용자 욕구를 일정부분 해결할 수 있을 것으로 사료된다. 즉, 지역별 관광실태, 지역별, 업종별 통계 등 다양한 통계분석을 통한 통계결과의 제공이 요구되고 있다. 연구목적을 위한 통계자료뿐만 아니라, 실제 관련 사업체에서 활용 가능한 다양한 통계자료의 생산을 요구하고 있다.

3. 세부 작성절차별 체계에 대한 개선 방안

(가) 모집단 사업체 관리

모집단 사업체의 변동으로 인해 조사대상 업체에 대한 사전접촉 과정에서 애로사항이 많은 것으로 나타났다. 자료수집 절차의 적절한 관리를 위해 지속적으로 모집단 사업체에 대한 관리가 필요한 것으로 나타났다. 현재 관광사업체 관리가 지방 자치단체에서 허가 등록 신고 절차를 밟고 있으므로 지방자치단체의 관광관련 담당자들에 대한 지속적인 통계교육을 통해 업무의 전문성을 배양할 필요가 있다.

(나) 이용자확보를 위한 다양한 통계서비스 제공

『관광사업체기초통계조사』는 2007년 통계생산 이후 현재 2차에 걸친 통계를 생산하였기 때문에 현실적으로 다수의 통계이용자를 확보하는 데는 어려움이 있을 것으로 사료된다. 그러나 통계생산과정에 다수의 전문가 집단이나, 관광사업체 관련 종사자들에 대한 통계활용을 위한 다양한 프로그램이나 정책을 개발하여 통계생산 초기부터 이용자들을 확보할 필요가 있다. 관광사업체 관련 세미나, 관광 관련 학회를 활용한 홍보, 관련 업체 담당자들에 대

한 홍보 등을 통해 통계이용자의 확보에 노력해야 할 것이며, 통계DB의 활용성 제고를 통해 이용자 목록의 확보 또한 중요하게 관리해야 할 항목 중의 하나이다.

(다) 통계의 시의성 및 정시성 확보

2008년 통계자료를 2010년 2월에 공표함으로써 통계의 시의성이 매우 결여되었음을 지적하였다. 관광지식정보시스템(<http://www.tour.go.kr>)의 관광통계DB는 2010년 6월 현재의 업종별 지역별 종사자수 등 다양한 통계정보를 실시간으로 제공하고 있는 반면, 『관광사업체기초통계조사』 자료는 매우 정적이며, 시의성이 떨어져 활용도가 매우 낮은 것으로 나타나, 이에 대한 개선이 시급한 것으로 판단된다.

(라) 이용자에 대한 통계수요조사 필요

통상적으로 통계를 개발하기 위해 수행하는 절차 중의 하나는 전문가 또는 일반인을 대상으로 통계수요조사를 실시한다. 이러한 측면에서 관광사업체기초통계조사의 관련성 확보를 위해 조사항목 개발 또는 개선에 관한 관련 학계 전문가나 정책개발담당자 및 관련 업계 담당자들을 대상으로 통계수요조사를 실시하여 이를 반영하는 것이 바람직할 것이다.

4. 수집 자료의 정확성 점검에 대한 개선사항

(가) 응답자 응답부담 경감을 위한 개선

『관광사업체기초통계조사』의 조사 시기를 파악한 결과 2009년 7월 1일 ~ 2009년 10월 31일까지로서 업체들의 관광 성수기에 조사가 수행되는 것으로 나타났다. 이 시기에 업체 담당자들에게 성실한 응답을 얻기란 현실적으로 어려우며, 조사를 수행하는 조사원들 또한 담당자를 만나기 어렵기 때문에 조사수행에 매우 큰 어려움에 직면하고 있다. 따라서 향후 조사 시기를 비성수기로 변경하여 조사를 수행하는 것이 바람직 할 것이다.

(나) 무응답 대체절차 점검 및 평가

『관광사업체기초통계조사』는 관광 사업체를 대상으로 한 사업체 조사로서 대규모 사업체는 별 변동이 없을 수 있으나, 소규모 사업체는 매우 변동이 심하다. 따라서 이러한 소규모 사업체의 경우 모집단 리스트 상의 변동뿐만 아니라 사업장의 영세화로 인해 조사에 성실히 응답하기가 매우 어렵다. 이러한 측면에서 조사과정에서 다수의 무응답 업체가 발생할 수 있으며, 이를 어떤 원칙으로 대체가 되는지 명시적으로 밝히고, 조사원들에게 대체규칙을 반드시 준수하도록 교육해야 하며, 조사완료 후 조사원 별로 대체 규칙 준수여부를 평가해야 한다.

(다) 조사내용의 정확성 점검

조사표 내용에 대한 현장 점검을 통해 보다 신뢰성 있는 통계 생산을 위해 노력해야 한다. 통상적으로 조사완료 전 까지 약 3~5차례에 걸친 중간 점검을 실시하며, 조사표에 대한 현장 오류 점검을 지속적으로 실시하여 미흡한 조사내용은 즉시 수정하거나 재조사할 수 있도록 관리 되어야 한다. 이러한 측면에서 『관광사업체기초통계조사』는 매우 적절히 관리되고 있는 것으로 사료된다. 특히 조사 중간에 현장 슈퍼바이저와 조사관리자에 의해 즉각적인 검토 작업을 통해 재조사 여부를 통보함으로써 신뢰성 있는 통계자료 생산을 위해 노력하고 있는 것으로 파악되었다. 이를 보다 적극적으로 관리하기 위해 가능하다면, 오류 발생의 빈도가 높은 조사항목, 조사원 등을 중점적으로 관리할 수 있도록 문서화해야 할 것이다.

(라) 조사원 업무량 및 교육관리

조사원의 1일 업무량을 적절히 관리해야 하며, 잦은 오류를 발생하는 조사원들에 대해서는 반드시 현장에서 재교육이 실시되어야 한다. 또한 조사원의 교체시 반드시 투입되기 전에 조사표 및 조사관련 교육을 반드시 실시해야 한다. 조사일정의 수립시 조사원 1인당 1일 업무량을 규정할 필요가 있으며, 조사대상 업체의 규모와 응답 성공률을 감안하여 적절한 안배가 필요하다. 이러한 전체적인 내용은 반드시 문서화 하여 조사원들과 공유할 필요가 있다.

5. 통계자료서비스에 대한 개선사항

(가) 공표자료 오류점검

통계 이용자들에게 정확한 내용을 전달하기 위해서는 통계수치를 표기하는데 있어서 일관성이 유지되어야 하고, 합리적으로 주석표시가 되어야 한다. 또한 통계 이용자들의 이해를 돕기 위해 주요 용어에 대한 해설이 필요하며, 보고서 작성시 오타자를 줄이는 노력을 해야 한다.

〈표 2.14〉 공표자료 오류점검 결과

분야	적절	부적절	해당없음
수치자료	4	0	0
통계표형식 및 내용	7	0	1
용어해설	2	0	1
기타오류	3	0	0

공표자료 오류를 최소화하기 위해서는 공표 전에 통계작성자뿐만 아니라 이와 관련이 있는 관계자들의 도움을 받아 반드시 사전 검토를 충분히 해야 할 필요가 있다. 통계DB와 보고서 간의 수치 불일치 문제에 대해서는 반드시 DB에 밝혀둘 필요가 있다.

(나) 이용자를 위하여

보고서에는 통계간행물 외에 다른 매체를 통해 자료가 제공되는 경로 즉 통계 DB 이용방법, 인터넷 사이트 주소, 원시자료에 관한 정보 등을 제공해 줄 필요가 있다. 그리고 보고서의 부록에는 통계작성 기준이나 용어해설 등과 참고자료를 수록하여 이용자의 편의를 고려할 필요가 있으며, 통계작성방법과 자료수집 방법에 대한 추가 정보를 문의할 수 있도록 통계작성 또는 조사체계에 대한 충분한 식견이 있는 개별 직원에게 직접 연락이 될 수 있도록 연락처를 제공할 필요가 있다. 또한 결과의 공표방법, 향후 공표일정을

예고함으로서 통계 이용자들이 해당 통계를 활용하는 데 도움을 줄 필요가 있으며, 자료의 집계와 추정에 있어서 무응답 현황을 통계표로 보여주고, 무응답자들의 유형을 파악하여 응답자와 무응답자 간의 응답편향을 분석해 볼 필요가 있다.

〈표 2.15〉 이용자편의사항 점검 결과

분야	유	무	해당없음
이용자를 위하여	6	1	1
조사정보	10	1	1
모집단 및 표본설계	8	0	0
자료집계 및 추정	5	2	1

제 3 절 통계품질개선방안

진단부문별 문제점 및 개선사항을 토대로 개선권고사항 및 실행방법과 예상완료시기, 기대효과 측면에서 요약해 보면 다음의 <표2.16>과 같다.

<표 2.16> 개선권고사항 및 실행방안

개선권고사항	실행방법	예상완료시기	기대효과
·통계 이용자 확보 및 목록 작성	·일반 및 전문 통계 이용자를 현실성 있게 확보(보고서 배포처와 더불어 실제이용자 목록)	1년 이내	관련성 제고
·이용자 수요조사 실시	·관광 사업체 기초통계 조사 문항의 개선 및 보완을 위해 이용자들의 요구사항을 반영할 수 있도록 전문가 자문회의 및 이용자 수요조사를 실시	1년 이내	관련성 제고
·무응답 유형 분석	·통계 간행물에 무응답 유형을 분석하여 제공	1년 이내	정확성 제고
·표본설계	·모집단 사업체 변동을 반영할수 있도록 사업체 관리 ·모수 추정식의 개선(분산추정식의 제고)	1년 이내	정확성 제고
·자료수집방법의 검토	·개별 면접조사방식을 지양하고, 조사시스템으로의 전환 모색 검토	3년 이내	정확성 제고
·자료공표일자 공지	·통계간행물에 자료 공표 예정 일자 공지 필요	1년 이내	시의성 제고
·통계의 시의성 개선	·조사 기준시점 및 조사공표 시기의 조정	1년 이내	시의성 제고
·마이크로데이터의 제공	·제한적으로라도 마이크로데이터가 제공될 필요가 있음 ·자료를 필요한 부분만 다운로드 받을 수 있는 방안 마련하여 자료의 활용을 높일 필요가 있음	1년 이내	접근성 제고

관련성 제고를 위해 “통계이용자확보 및 목록 작성”, “이용자 수요조사 실시”등의 개선이 필요한 것으로 나타났으며, 정확성 제고를 위해서는 “무응답 유형 분석”, “현장조사 관리 철저”, “표본설계 검토”, “ 자료수집방법의 제고” 등이 필요한 것으로 나타났다. 시의성 제고를 위해서는 “통계 공표일자 공지”와 “통계 시의성 개선”이 필요한 것으로 나타났다.

접근성 제고를 위해서는 “이용자 편의사항개선”과 “원시자료의 제공”이 필요한 것으로 진단되었다.

제 3 장 「관광사업체기초통계조사」 발전전략 및 로드맵

제 1 절 해외사례1)

가. 영국

영국은 통계청 홈페이지(<http://statistics.gov.uk>) 및 관광관련 통계 홈페이지(<http://www.staruk.org.uk>)를 통해서 다양한 관광통계 정보를 제공하고 있으며, 관광관련 통계는 ‘Travel and tourism’ 항목에 Business tourism, Domestic tourism, Holiday tourism, Overseas tourism, Use of travel trade, Visitor expenditure in the UK and overseas 등의 하위 항목으로 재구성되어 있다.

〈표 3.1〉 영국 관광통계 유형

구분	세부 내용
Business tourism	- Conference market
Domestic tourism	- Day visits for leisure purposes - Employment in tourist industries - Leisure activities undertaken away from home - Nationality of tourists, visitors - Tourism in Scotland - Tourist accommodation - Tourist attractions(number, charges, visitors, etc.) - Type of location visited - Visitors (numbers, characteristics, etc.) - Visits to friends and relatives(VFR tourism) - Visits to UK by overseas residents
Holiday tourism	- Holidays taken
Overseas tourism	- Visits overseas by UK residents - Visits to friends and relatives(VFR tourism)
Use of travel trade	-
Visitor expenditure in the UK and overseas	- Expenditure on holidays - Visitor expenditure on day visits

1) 본 절은 “2006년 관광사업체 기초통계 구축방안연구(2006, 한국문화관광연구원)”의 보고서를 발췌하여 편집하였음.

영국의 관광통계 생산을 위한 조사로는 British Conference Venues Survey, British National Travel Survey, United Kingdom Occupancy Survey, Survey of Visits to Visitor Attractions, International Passenger Survey, The UK Tourism Survey 등이 있으며, 이중 관광사업체 관련 통계는 British Conference Venues Survey, United Kingdom Occupancy Survey, Survey of Visits to Visitor Attractions 등이다.

〈표 3.2〉 영국 관광사업체 관련 통계 조사

구분	British Conference Venues Survey	United Kingdom Occupancy Survey	Survey of Visits to Visitor Attractions
최초 조사	1993년	1997년	1989년
조사 주기	연간	월간	연간
조사 공간	England, Scotland, Wales	England, Scotland, Wales, Northern Ireland	England, Scotland, Wales, Northern Ireland
표본 규모	약 3,000개 대상	월별 약 3,000개 숙박시설 응답	6,400개 대상(2002년)
조사 방법	온라인 조사, 우편 조사	우편 조사	자기기입식 설문조사
조사 항목	<ul style="list-style-type: none"> - 컨퍼런스 수 및 기간 - 컨퍼런스 유형 및 규모 - 월간 컨퍼런스 개최 - 평균 개최 기간 - 연간 수입 - 컨퍼런스 장소 유형 등 	<ul style="list-style-type: none"> - 월별 객실 가동율 - 주말 및 주중 객실 가동율 - 내국인 및 외국인 이용객 수 - 평균 체재일 등 	<ul style="list-style-type: none"> - 대상지 소유 현황 - 내국인 및 외국인 입장객 수 - 입장료 징수 여부 및 입장 수입 - 연령별 입장객 수 - 체류 시간 - 운영 수입 - 고용 현황 등
결과 발표	<ul style="list-style-type: none"> - 매년 6월 「British Conference Venue Survey」 책자 발간 - 관련 기관 홈페이지 게재 	<ul style="list-style-type: none"> - 「Monthly Accommodation Occupancy(월간)」 및 「UK Occupancy Survey for Serviced Accommodation(연간)」 책자 발간 - 관련 기관 홈페이지 게재 	<ul style="list-style-type: none"> - 「Sightseeing in the UK」와 「Visits to Visitor Attractions」 책자 발간 - 관련 기관 홈페이지 게재

특히 관광산업 중 컨벤션산업 관련 통계자료는 British Conference Venues Survey를 통해서 생산되고 있으며, 관광숙박업과 관련한 내용들은 United Kingdom Occupancy Survey를 통해서 생산되며, 주요 관광지의 입장객 현황 및 수입, 고용 현황 등에 대한 정보는 Survey of Visits to Visitor

Attractions를 통해서 제공되고 있는 것으로 나타났다.

나. 호주

호주는 통계청(Australian Bureau of Statistics) 홈페이지를 통해서 다양한 관광통계 정보를 제공하고 있는 것으로 나타났다. 호주통계청 홈페이지의 관광관련 통계는 'Tourism' 항목에 Accommodation, Attractions Events Conventions, Domestic Tourism, Employment by Industry, International Tourism, Leisure and Amusement, Tour Operators, Tourism Businesses, Tourism Satellite Account, Visitor Expenditure, Visitors 등의 하위 항목으로 재구성되어 있다.

〈표 3.3〉 호주 관광사업체 관련 통계 조사

구분	Survey of Tourist Accommodation	Survey of Tourist Accommodation Developments	Accommodation Industry Survey
조사기관	호주 통계청	호주 통계청	호주 통계청
조사주기	분기	연간	비정기적
조사방법	우편 조사	우편 조사	우편 조사
조사항목	<ul style="list-style-type: none"> - 숙박시설 수 - 수용력: 객실수, 침상수 등 - 가동현황: 연 숙박객실수, 숙박객 수, 도착객 수 등 - 가동율: 객실 가동율, 침상 가동율 등 - 평균 체류일수 - 운영수입 등 - 고용현황 등 	<ul style="list-style-type: none"> - 사업장 주소 - 실제 또는 예상되는 공사 착수 시점 - 실제 또는 예상되는 공사 완료 시점 - 실제 또는 예상되는 시설 운영시작 - 실제 또는 예상되는 고용 규모 정도 - 숙박시설 수용력 등 	<ul style="list-style-type: none"> - 사업체 수 - 사업체 규모 - 고용현황 - 지출내역 - 수입내역 - 점유율 - 평균 체류기간 등
구분	Travel Agency Industry Survey	Cafes and Restaurants Survey	Gambling Services Survey
조사기관	호주 통계청	호주 통계청	호주 통계청
조사주기	비정기적	비정기적	연간
조사방법	우편 조사	우편 조사	우편 조사
조사항목	<ul style="list-style-type: none"> - 사업체 수 - 사업체 규모 - 고용현황 - 수익률 - 지출내역 - 수입내역 - 지역별 총 여행상품 판매액 등 	<ul style="list-style-type: none"> - 사업체 수 - 사업체 규모 - 고용현황 - 수익률 - 지출내역 - 수입내역 등 	<ul style="list-style-type: none"> - gambling을 통한 순수입 - 납세현황 - 게임유형 및 시설현황 - 고용현황 - 수입 및 지출내역 - 부가가치현황 - 자산현황 등

다. 캐나다

캐나다는 캐나다 통계청(Canada's National Statistical Agency) 홈페이지를 통해서 다양한 관광통계 정보를 제공하고 있다. 캐나다 통계청 홈페이지의 관광관련 통계는 'Travel and tourism' 항목에 Commuting, Domestic travel, International travel, Passengers, Tourism 등의 하위 항목으로 재구성되어 있다.

〈표 3.4〉 캐나다 관광사업체 관련 통계 조사

구분	Annual Survey of Travel Arrangement Services	Annual Survey of Traveller Accommodation
조사 기관	캐나다 통계청	캐나다 통계청
조사 주기	연간	연간
조사 방법	571개 업체 표본조사(2004년)	2,847개 업체 표본조사(2005년)
조사 항목	<ul style="list-style-type: none"> - 주요 사업 활동 - 조직 형태 - 세부 수입 항목별 수입 내역 - 여행상품(지역)별 수입 내역 - 웹사이트 운영 현황 - 세부 지출 항목별 지출 내역 - 종사자 지위상 고용 현황 - 시장별 특성 분석 등 	<ul style="list-style-type: none"> - 주요 사업 활동 내용 - 사업체 유형 - 객실 및 식음시설 등 가용 시설 현황 - 사업체 위치 - 예약 및 마케팅 방식 - 연간 및 월별 이용객 등 객실 가동율 - 종사자 지위상 고용 현황 - 내외국인 이용객 수 - 패키지 상품 현황 - 세부 항목별 수입 내역 - 세부 항목별 지출 내역 등
구분	Business Conditions Survey for the Traveller Accommodation Industry	National Tourism Indicators
조사 기관	캐나다 통계청	캐나다 통계청
조사 주기	분기	분기
조사 방법	1,483개 업체 표본조사(2006년 4/4분기)	기존 자료 가공
조사 항목	<ul style="list-style-type: none"> - 최근 3개월간 숙박업 운영의 문제점 - 최근 3개월간 기업 경영 상황 - 향후 3개월간 기업 경영환경 전망 등 	<ul style="list-style-type: none"> - 관광 수요 - 관광 공급 - 관광 고용 - 관광 GDP 등

라. 해외사례의 시사점

관광 선진국이라 할 수 있는 영국, 호주, 캐나다의 해외 사례로 부터 관광 관령 통계의 전반적인 내용을 검토하고, 향후 우리나라의 『관광사업체 기초 통계조사』의 발전을 위한 시사점을 도출하였다.

① 관광 관련 통계생산을 위한 제도적 기반의 확립

관광관련 산업에 대한 조사는 관광 사업체 및 관광 이용자에 대한 자료를 얼마나 정확히 수집하는가에 따라 통계의 신뢰성이 좌우된다. 자료수집방법이 무엇이든 간에 일단 관련 통계를 생산하고자 하면 반드시 관련 법규에 따라 조사 대상을 정의하고, 신뢰도 높은 통계를 생산하기위한 자료수집 체계를 구성하며, 통계공표 및 이용자등에 대한 사전 연구가 필요하다. 이러한 측면에서 해외의 경우 다양한 통계 생산 체계가 구축되어 있으며, 이로부터 통계를 생산하기위한 제도적 기반이 잘 구축되어 있음을 알 수 있다.

해외 유사사례의 경우 호주와 캐나다 등은 통계관련 법규에 관광사업체 통계작성 협조 의무를 부과하고 있기 때문에 안정적인 통계조사가 이루어질 수 있다.

이와 관련하여 호주의 경우 관광사업체 통계를 포함하여 호주 통계청에서 실시하는 모든 통계조사는 「Census and Statistics Act 1905」의 응답의무 적용을 받고 있음. 만약 응답자가 14일 동안 아무 통보 없이 조사에 불응한 경우 'One Penalty Unit'이 부과되고 있다.

또한 캐나다의 경우 「Business Conditions Survey for the Traveller Accommodation Industry」 등 일부 조사는 응답자의 자발적 참여 속에 이루어지고 있지만 대부분의 통계조사는 「Statistics Act : chapter S-19」가 적용되어 응답자에게 응답 의무가 부여된다.

관광사업체에 대한 조사의 경우 사업체는 반드시 조사에 응답하도록 하며, 이를 통한 통계의 생산 결과를 업체에 제공하도록 하는 등의 법규 또는 규칙을 제정하여 운영하고 있고, 또한 관련 통계를 생산하는 주체가 주로 통계청 또는 관계기관이기 때문에 법적 구속력이 있다. 우리나라의 경우 관련 법규에 따라 통계를 생산하고 있으나, 사실적 구속력이 약하여 참여율이 저조한 편이며, 통계청의 승인 절차가 있으나, 이는 통계의 신뢰성을 담보하는 정도의 구속력일 뿐, 조사대상 업체에 대한 구속력은 없다.

② 조사항목의 특수성

관광관련 조사의 경우 일반 사업체 조사와는 달리 특수성을 필요로 하는

조사문항이 다수 포함된다. 사업체 일반 항목의 경우를 제외하고, 주로 각 사업 분야 별로 다루는 용어의 정의가 다를 수 있기 때문에 이를 간과해서는 아니된다. 해외사례를 통해 살펴본 바에 따르면 조사 항목은 조사대상의 특수성에 따라 선정하여 제시하고 있음을 알 수 있다. 이러한 측면에서 관광 사업체 기초통계조사는 전체 관광 산업을 포괄하기 때문에 각 섹션별로 나누어 조사 문항을 개발하는 것이 필요한데, 2008년 『관광 사업체 기초통계 조사』의 경우 이러한 측면을 충분히 반영하고 있다고 볼 수 있다.

③ 자료수집방법의 다양화

해외사례에서 살펴본바와 같이 관광 산업 통계자료의 수집 방법이 단순히 면접조사로만 이루어 지지 않고, 우편조사, 보고체계 등 다양한 방법으로 수집되고 있다. 따라서 우리나라의 경우 사업체 대상 통계는 주로 지자체의 보고통계와 조사원의 면접에 의한 통계로 작성된다. 이러한 측면에서 자료 수집방법을 우편조사와 면접조사, 전화조사 등으로 다양화 할 필요가 있다.

④ 이용자 접근성 확보를 위한 통계 DB의 구축

해외 사례에서 보듯이 영국의 경우 영국 통계청 홈페이지(<http://www.statistics.gov.uk>)를 통해서 관광통계 정보를 제공할 뿐만 아니라 관광부문 통계 사이트(<http://www.staruk.org.uk>)를 별도로 구축하여 다양한 정보를 제공하고 있으며, 호주는 호주 통계청 홈페이지(<http://www.abs.gov.au>)를 통해서 관광사업체 관련 통계 정보를 제공하고 있는데 과거 조사와의 비교·분석 등에 대한 정보도 함께 제공하고 있어 관광산업의 구조변화 파악이 가능하며, 캐나다도 통계청 홈페이지(<http://www.statcan.ca>)를 통해서 관광사업체 관련 통계정보와 각종 통계자료의 조사방법 등에 대한 세부적인 정보를 제공하고 있다.

이와 같이 이용자의 통계 접근성 강화를 위한 통계DB 구축은 반드시 필요하다. 통계생산 및 공표가 이루어지고 있음에도, 실제로 본 통계를 이용하고자 하는 이용자들이 관련 통계에 원활히 접근하지 못할 경우 관련성이 떨어지는 문제가 있기 때문이다. 해외의 경우 관광 관련 통계뿐만 아니라 국가

통계 전반을 통계청 DB 에서 제공하고 있으나, 우리나라의 경우 관광사업체 관련 통계는 일부 지표만을 KOSIS에서 제공하고 있기 때문에 향후 통계DB의 구축과 더불어 기존의 통계DB를 개선하여 이용자의 접근성을 확보해야 할 것이다.

⑤ 관계 기관 간의 유기적 협력체계 수립

호주와 캐나다는 통계청이 관광사업체 관련 통계를 생산하고 있지만 영국의 경우는 통계청과 각 지역별 관광위원회 등이 유기적인 협력 속에서 관광사업체 통계를 생산하고 있다. 우리나라의 경우 관광관련 통계는 문화체육관광부, 통계청뿐만 아니라, 기식경제부, 한국은행 등 관련 기관이 서로 연계되어 있기 때문에 이러한 관계를 유기적으로 활용할 수 있는 협력체계가 필요하다. 또한 개별 지방자치단체의 적극적인 협조가 반드시 필요하기 때문에 문화관광부를 기점으로 각 관련 기관 및 협회의 협력체계를 활용할 수 있도록 조직 체계의 구성 및 활용방안을 모색해야 한다.

제 2 절 우수사례

2008년 『관광사업체기초통계조사』는 문화체육관광부의 용역 하에 한국문화관광연구원이 수행하며, 조사관리는 한국갤럽이 수행하고 있는 국가승인 통계이다. 품질진단 결과 여러 가지 개선사항이 도출되었으며, 이중에서도 시의성 개선이 시급한 것으로 진단되었다. 그럼에도 불구하고 본 통계의 경우 타 통계와 달리 조사설계 부분이 매우 자세하게 제시되어 조사통계로서의 신뢰성을 유지하고 있으며, 단위무응답 및 항목 무응답 대체 방법을 적용하여 이용자에게 완전한 조사 자료를 제공하는 것으로 나타나 타 통계자료에 비해 상대적으로 적절히 관리되고 있는 것으로 나타났다.

전체적으로 타 통계에 비해 본 통계의 우수한 사례를 몇 가지 언급하면 다음과 같다.

가. 표본설계 부문

본 통계는 한국문화관광연구원이 조사 및 표본설계 부분을 외주 조사 기관에 발주하여 수행하고 있다. 따라서 조사 및 표본설계 부분은 반드시 조사 통계 전문가에 의해 관리되고 수행되어야 한다. 이러한 측면에서 본 통계의 2008년 보고서에 표본설계 절차 및 표본 배분, 가중치산정 방식, 추정식 등이 매우 상세히 제시되어 있다(2008년 『관광사업체기초통계조사』 보고서 p.7~17, 부록 편 p.641~645). 모집단의 설정, 표본 크기의 결정, 표본 배분 방식, 추정산식의 제시 등이 절차별로 상세히 제시함으로써 이용자들이 표본추출과정과 추정 과정을 상세히 검토할 수 있도록 하여 자료의 신뢰성을 갖추도록 한 점은 매우 모범적 사례라 할 수 있다.

나. 무응답 처리 방법의 제시

2008년 『관광사업체기초통계조사』 보고서의 부록 편에 무응답 처리 방법을 SPSS 를 기준으로 설명하여 이용자들에게 항목무응답 처리방법을 설명함

으로서 본 통계 자료가 적절한 통계적 방법으로 무응답 처리가 되었음을 제시하고 있어 타 통계에서 벤치마킹할 수 있는 좋은 사례로 판단된다.

특히 다양한 무응답 처리 방법을 소개하고, 실제 분석을 통해 가장 적합한 무응답 처리방식으로 회귀대체방식을 채택하였음을 제시하고 있다(보고서 p.636~641).

다. 조사관리 체계

2008년 『관광사업체기초통계조사』는 한국갤럽에 의해 수행되었다. 품질 진단 과정에서 조사대상 업체의 접촉 과정, 조사 거절시 3회 이상의 방문, 주별 보고, 투입조사원에 대한 평가방식 등은 타 기관에서 외주 조사 용역을 실시할 때 참고가 될 만한 사항으로 평가할 수 있다. 특히 이러한 조사과정의 문제점을 기록하여 조사원 교육에 참고하였으며, 조사 체계상 중앙의 슈퍼바이저에 의한 통제를 통해 조사원에 대한 관리가 매우 엄격히 이루어졌음을 확인하였다. 또한 매년 실시되는 조사로서 사업체 조사경험이 있는 조사원을 활용으로서 응답자와 조사원 간의 친밀도가 높도록 유도하여 응답률을 높이도록 관리한 점은 조사관리 상의 노하우로 평가할 수 있다.

라. 추정치 표준오차의 제시

2008년 『관광사업체기초통계조사』 보고서 상에서는 비목별 표준오차를 제시하여 이용자로 하여금 추정치의 정도를 평가할 수 있는 지표를 제시하고 있다(2008년 『관광사업체기초통계조사』 보고서 p.601 ~p.622 : 비목별 표준오차). 전체 사업체 및 여행업, 관광숙박업, 관광 이용시설업, 국제회의업, 카지노업, 유원시설업, 관광편의시설업에 대한 항목별 표준오차를 상세히 제시하고 있다. 전체적으로 자료의 신뢰성을 평가할 수 있을 뿐만 아니라, 각 비목별 정도의 평가가 가능하기 때문에 타 통계 보고서에 비해 잘 구성된 부분으로 평가할 수 있다.

마. 관련 용어 정의

관광사업체 조사의 경우 관련 업종의 구분과 사업체 조사로서의 특성을 감안하여 보고서 상에 관련 용어에 대한 정의를 수록한 점은 좋은 사례로 볼 수 있다. 대부분의 통계조사 보고서가 관련 통계자료만을 제시하여 이용자가 통계치를 이해하는데 매우 어려움을 겪는데 비해 본 통계보고서는 이러한 점에서 이용자를 충분히 배려한 측면이 있다. 특히 본 통계의 산업분류 체계가 통계청 표준산업 분류와 차이가 있기 때문에 이용자들이 통계수치만으로 이러한 차이점을 이해할 수 없기 때문에 반드시 관련 용어를 수록할 필요가 있다. 2008년 『관광사업체 기초통계 조사』 보고서의 부록 편에 p.627~636에 수록된 내용을 살펴보면, 관광사업체의 정의, 관련 업종의 정의, 조사 항목별 세부 정의를 제시하고 있어 향후 타 통계의 벤치마킹이 가능한 부분으로 평가할 수 있다.

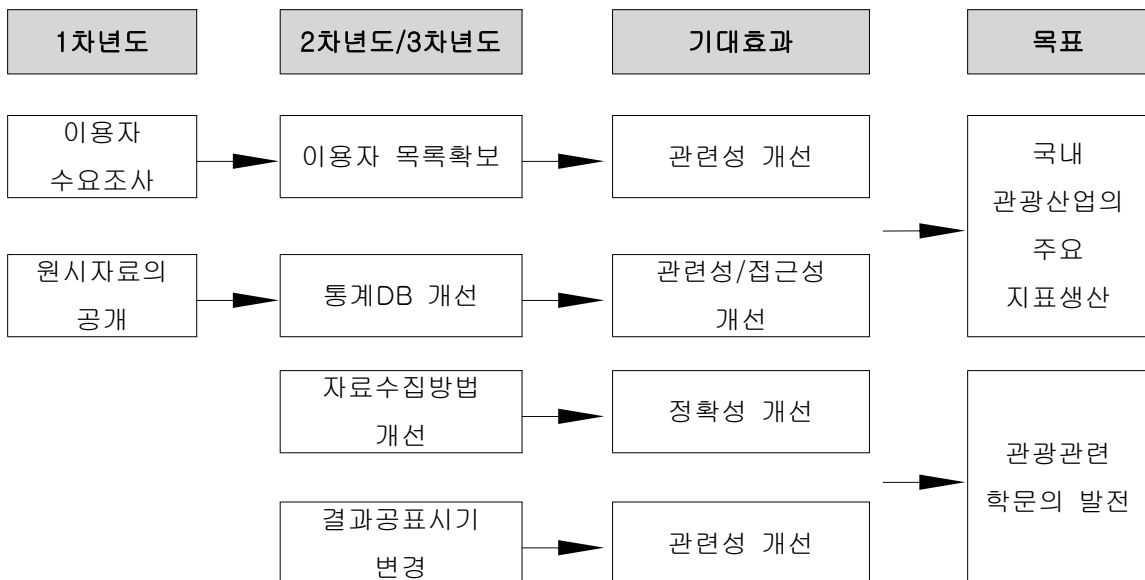
제 3 절 발전전략 및 로드맵

현행 통계품질수준을 한 단계 업그레이드하기 위해서는 부문별로 실시된 품질진단결과에서 도출된 개선과제들에 대한 발전전략을 수립하고 단계별 로드맵을 구체적으로 설정하여 실행하는 것이 필요하다. 2008년 『관광사업체 기초통계조사』의 현재 품질상태를 한 단계 업그레이드 하기위해 먼저 가장 시급하게 개선해야할 과제와 중장기 예산 투입이 전제되는 과제로 구분하여 개선과제를 제시하고자 한다.

〈표 3.5〉 관광사업체기초통계조사의 단계별 품질개선 로드맵

단기 과제 (1년 이내)			
개선과제	실행방안	기대효과	예상문제점
이용자 수요조사	·관광 사업체 기초통계 조사 문항의 개선 및 보완을 위해 관련전문가 및 협회담당자들을 대상으로 수요조사 및 자문회의 실시	관련성 개선	관광 전문가 확보 및 반영여부
무응답 유형 분석	·통계 간행물에 무응답 유형을 분석하여 제공	정확성 개선	원시자료 제공필요
표본설계 -사업체기초통계조사자료활용방안 검토	·모집단 사업체 변동을 반영할 수 있도록 사업체 관리 ·분산추정식의 제고	정확성 개선	·모집단 변동 파악의 어려움 ·자료의 시계열성 유지 및 관광법상의 관광사업체에 대한 포괄성 결여문제
중장기 과제 (2년 이상)			
개선과제	실행방안	기대효과	예상문제점
통계이용자 확보 및 목록 작성	·일반 및 전문 통계 이용자를 현실성 있게 확보(보고서 배포처와 더불어 실제이용자 목록 확보)	관련성 개선	이용자 목록 관리에 따른 업무부담
자료수집 방법의 전환	인터넷을 통한 조사 시스템 도입	정확성 개선	시스템 도입에 따른 추가예산 발생
통계의 시의성 개선	조사 기준시점 및 조사공표 시기의 조정	시의성 개선	조사일정 조정 및 공표일정 조정에 따른 업무부담가중
자료에 대한 접근성 및 조사자료의 활용	마이크로데이터 제공(회원관리 및 이용자 확보측면)	관련성 개선	·자료제공 시스템 구축에 따른 추가 비용 발생 ·사업체관련 정보 누설우려

2008년 『관광사업체기초통계조사』의 품질상태는 매우 양호하게 진단되었으나, 통계의 시의성 및 이용자 확보 등에 대한 개선이 필요하며, 이에 대한 개선 전략과 발전 방안을 모색하면, 첫째, 이용자 수요조사를 통한 통계 이용자의 의견 수렴이 가능하도록 해야 하며, 둘째, 통계이용자가 단순히 제시되는 통계표만을 이용하는데 그치지 않고, 실제 자료를 분석할 수 있도록 함으로서 폭넓은 이용자 저변의 확대가 필요하다. 이를 위해 공표자료 시스템을 완비하고, 공표방법을 다양화 할 필요가 있다. 셋째, 통계시의성 개선을 위해 주무부서인 문화체육관광부, 한국문화관광연구원과 관광 관련 전문가 및 협회 담당자들 간의 협의를 통해 용역시점 및 조시시기 등을 조정할 필요가 있다. 넷째, 자료 수집방법을 면접조사 방식과 더불어 우편조사 또는 인터넷 시스템을 활용한 방법으로 고려하는 것이 바람직하다. 사업체 조사의 경우 규모가 큰 업체는 매년 조사대상업체로 포함될 경우가 많으며, 소규모 사업체의 경우 응답담당자가 주로 대표자일 경우가 많기 때문에 면접원에 의한 조사 방식 보다 효율적일 수 있기 때문에 전문가들의 자문을 통해 자료수집방법의 변경을 고려해 보는 것도 바람직 할 것이다.



〈그림 3.1〉 관광사업체 기초통계조사 발전 로드맵

『관광사업체기초통계조사』 통계는 2007년부터 1년 주기로 조사가 수행되

는 사업체 대상 조사로서 먼저 조사단위에 대한 기준을 포괄적으로 검토할 필요가 있다. 즉, 관광사업체에 대한 포괄적인 기준을 명시하여 타 통계와의 비교성을 확보할 수 있도록 개선하는 것이 필요하며, 이용자에게 보다 친숙한 통계가 될 수 있도록 다양한 정보를 제공함과 동시에 원시자료의 공개를 통한 통계 이용의 확대를 고려할 필요가 있다. 결과적으로 관련성의 개선과 비교성의 확보 및 시의성 개선을 통한 국내 관광 산업의 주요 지표를 생산할 수 있는 대표적인 통계로 자리매김해야 하며, 이와 더불어 관광 관련 학문 연구 및 정책개발을 위한 기초자료로서 중요한 기틀이 될 수 있을 것이다.

참고문헌

- 김영원, 박진우, 이기재(2005) “보고통계 품질평가 지표 개발”, 한국조사연구학회.
- 김태현 등(2004) “인구주택총조사 품질지표 개발”, 한국인구학회.
- 문화체육관광부(2006) “관광사업체 기초통계조사 및 통계DB 구축을 위한 연구보고서”
- 문화체육관광부(2007) “관광사업체 기초통계조사 보고서”
- 문화체육관광부(2008) “관광사업체 기초통계조사 보고서”
- 박성현, 박진우(2003) “통계품질관리 표준매뉴얼 작성 학술연구: 국가통계작성기관의 내부적인 품질관리를 위한 지침서”, 한국통계학회.
- 통계청(1999) “캐나다 통계품질 가이드라인”, 통계청 기획과 번역자료.
- 통계청(2001) “통계품질 가이드라인”, 통계청 품질관리팀 내부 자료.
- 통계청(2002a) “통계품질관리의 이해”, 통계청 품질관리팀 내부 자료.
- 통계청(2002b) “2002년도 해외단기 실무연수자료: 통계품질평가기법 및 제도연구”.
- 통계청(2004) “조사품질개론” 통계청 품질관리팀 업무자료.
- 통계청(2005) “『통계품질평가시스템에 대한 국제품질규격 ISO 인증』 획득”, 보도자료.
- 통계청(2008) “통계품질관리 이렇게 합니다”.
- 통계청(2010) “통계품질관리 이렇게 합니다”.
- Biemer, P.P. and Lyberg, L.E. (2003). Introduction to survey quality, Wiley.
- 관광통계 데이터베이스 <http://www.tour.go.kr>,
- 문화체육관광부 홈페이지 <http://www.kca.go.kr/>
- 한국관광공사 홈페이지 <http://www.kemco.co.kr>

부록 : 진단에 사용된 진단서, 조사표 양식

〈부록 1〉 FGI 결과	71
〈부록 2〉 현장조사 정확성 점검표	75
〈부록 3〉 표본설계점검 결과	89

〈부록 1〉 FGI 결과



부	문	통계3
통	계	명
승	인	번호
작	성	기관
F	G	I
일	자	
품질 진단 팀	연	구
	원	
	연	구
	보	조
	원	

제1부 회의 준비 및 진행과정

I. 회의 준비과정

1. 참석자 선정				
<ul style="list-style-type: none"> 참석자 선정방법 * 해당 통계에 대한 일반이용자를 통계작성기관의 추천 		<ul style="list-style-type: none"> 참석자 현황 (집단 구분에 <input checked="" type="checkbox"/>하고 인원수를 각각 기입) <input type="checkbox"/> 전문 이용자 집단 0 명 <ul style="list-style-type: none"> - 정책고객 0 명 (기업경영정책수립자 포함) - 교수 0 명 - 연구원 0 명 - 기타() 0 명 <input checked="" type="checkbox"/> 일반 이용자 집단 6 명 <ul style="list-style-type: none"> - 대학원생 _____ 명 - 대학생 _____ 명 - 일반인 _____ 3_ 명 - 기타(공무원) _____ 3_ 명 		
<ul style="list-style-type: none"> 실시 장소 	한국보건사회연구원 회의실			
<ul style="list-style-type: none"> 소요 시간 	1시간			
2. 회의 참석자 명부				
연번	성명	소속(부서명까지 기재)	직위	비고
1	박**	한국컨벤션이벤트산업협회	대리	
2	김**	한국일반여행업협회	대리	
3	전**	한국관광업협회 중앙회	대리	
4	김**	인천광역시/문화체육부	주무관	서면
5	최**	부천시청/문화예술과	주무관	서면
6	장**	과천시청/문화체육부	주무관	서면
7				
8				
9				
10				

II. 회의 진행과정

회의 진행	
<ul style="list-style-type: none"> * 사전에 FGI 가이드 라인 및 해당통계에 대한 관련 자료를 송부함. * 계획된 가이드 라인에 따라 회의를 진행 	<ul style="list-style-type: none"> 사회자 : 손창균 기록자 : 신재동 관찰자 : 신재동 녹음·녹화 여부 : Yes

제2부 회의록

○ FGI 실시과정에서 기록한 내용을 부문별로 정리

부 문	문제점 지적사항	개선의견 내용	핵심어
이용현황	<ul style="list-style-type: none"> 본 통계보다는 월별통계를 이용함 전체관광사업체 현황 자료 이용의 어려움 홈페이지 접근성 제고 	<ul style="list-style-type: none"> 홈페이지 개선 자료 홍보 정책수립 	홈페이지
신뢰성	<ul style="list-style-type: none"> 모집단 파악이 정확하지 않음 조사 전문업체의 조사이면서, 각 지자체에 등록된 자료서 신뢰성을 인정함 사업체 휴폐업에 따른 모집단 변동을 정확히 파악해야함 	<ul style="list-style-type: none"> 정확한 모집단 파악을 위해 등록 시스템을 구축할 필요가 있음. 각 사업체별로 조사협조 공문 발송 	모집단 정의 등록시스템
표본추출/ 용어의 정의	<ul style="list-style-type: none"> 표준산업분류를 이용하고 있으나, 관광사업체의 분류가 복잡하여 혼동스러움 국제기준에 따라 분류체계를 수립하고, 통계청의 서업사업 조사자료의 참고 가능하도록 할 필요가 있음 	<ul style="list-style-type: none"> 산업분류의 체계적 정리 여행업, 관광업 등 분류가 모호한 업종에 대해 전문가 의견을 수렴한 재분류 방법 마련 	산업분류 국제기준
활용가치	<ul style="list-style-type: none"> 시의성이 떨어져 활용가치가 매우 희박함 2008년 자료를 2010년에 공표함으로 인한 자료의 관심도 하락 관광정보 시스템상의 자료는 2006년 자료만 업로드되어 세밀한 참고가 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> 조사 시기 및 공표 시기를 조정 관광정보시스템의 업데이트 	관광정보시스템 공표시기 조사시기
기타의견	<ul style="list-style-type: none"> 협회와 지자체간의 협조 미흡으로 인한 사업체 휴업 상황 파악의 어려움 각 업종별로 세분화된 통계자료의 필요성 외국인 관광객 조사 필요 여행업의 경우 패키지광고업체수 및 국외여행인솔자격증취득자 현황파악 필요 이벤트 주최자 현황 파악 	<ul style="list-style-type: none"> 개별 조사대상 업체에 공문발송을 통한 조사협조 각 업종별 현황에 대한 통계자료의 생산 조사표 항목의 개선 	추가조사 및 조사 내용의 다양성

제3부 FGI 결과 요약 및 개선 요구사항

○ FGI 회의록을 토대로 간략하게 정리

· 주요 토의 내용

- ◆ 모집단 파악이 어려움(휴폐업 업체의 관리 부실)
- ◆ 조사자료의 시의성이 떨어져 활용도가 매우 낮음
- ◆ 사업체들의 성수기때 조사가 이루어져 실제로 정확한 자료수집이 곤란함
- ◆ 개별 사업체의 협조를 얻기위한 공문 발송
- ◆ 관광산업 분류체계가 단순하지 않아 통계산출이 혼돈스러움
- ◆ 홈페이지 자료의 개선이 필요
- ◆ 매출액 등 민감한 사항에 대한 조사를 피하는것이 바람직
- ◆ 전체 사업체에 대한 통계도 좋지만, 개별 업종별 현황을 심층적으로 분석하여 통계자료로 제공 필요
- ◆ 업계실정을 반영한 조사항목을 개발

○ FGI 회의록을 토대로 개선 요구사항 정리

· 주요 개선의견

- ◆ 사업체를 대상으로 한 등록시스템 도입을 통한 조사체계의 개선
- ◆ 조사 시기, 조사대상 기간 및 자료 공표기간의 변경을 통한 시의성확보
- ◆ 조사 시기변경을 통한 조사 대상 업체의 협조강화
- ◆ 국제기준에 따른 관광업종의 업종 분류 체계의 엄밀성 강화
- ◆ 홈페이지 개선을 통한 이용자들의 접근성 강화
- ◆ 조사 항목의 개선을 통한 통계자료의 이용도 증대 및 민감한 항목의 제외 필요
- ◆ 개별 업종별 통계자료 제공

〈부록 2〉 현장조사 점검표



부 문	경제3	
통 계 명	관광사업체기초통계조사	
승 인 번 호	13117	
작 성 기 관	문화체육관광부	
진 단 일 자	2010년 6 월 8 일	
품질진단팀	연구원	손창균
	연구보조원	신재동

참석자	소 속 부 서	한국갤럽조사연구소 연구 6본부
	조 사 기 획 자	차**
	연 구 원	김**
	조사원관리자	조**
	조 사 원 1	양***
	조 사 원 2	김**
	조 사 원 3	배**

1. 조사기획자

가. 현장점검 일시 및 장소

일시	2010.6.8
장소	한국갤럽조사연구소 연구6본부

나. 점검내용

(1) 자료수집 방법의 적절성

점검 항목	비고(근거자료목록)
<p>1] 현재 사용하고 있는 자료수집 방법은?</p> <p>3번 기본원칙, 1번 자기기입식 방법 병행 활용하는 경우 존재함. 본 조사특성상 응답자가 바로 응답하기 어려운 재무관련 문항이 다수 존재함. 따라서 담당 조사원이 추후 재방문을 통해 조사표를 수거해가는 경우가 많음. 이러한 경우 응답자 편의를 위해 1번 자기기입식 조사방식 활용. 단, 조사표수거는 반드시 사업체 방문을 통해 실시</p> <p>① 자기기입식 (⇒ 1]-1)</p> <p>② 전화조사</p> <p>③ <u>대면조사</u></p> <p>④ 기타 ()</p>	<p>·조사원지침서 (대인면접조사 기본원칙 수록)</p> <p>·전화검증시나리오 (조사정확성 검증을 위한 자료)</p> <p>·내부 회의록 (예비조사 관련 조사원 간담회 자료)</p>
<p>1]-1 자기기입식 조사방법을 택한 경우 조사정확성 검증은 어떻게 하고 있는지?</p> <p>(항목간 연관성 검증, follow-up 면접, 무응답자 면접 등을 실시하는가? <u>예!</u> 아니오)</p> <p>작년조사 결과 중 해당 사업체 데이터와 매칭하여 확인 무응답, 이상치 발생시 직접 응답자에게 전화하여 확인검증 외부자료(금융감독원 전자공시시스템 등)를 활용하여 응답값 검증</p>	<p>·외부 회의록 (현장조사시 애로사항 관련 간담회 자료)</p>

점검 항목	비고(근거자료목록)
<p>2] 조사표 회수율 (목표표본 대비 83.8%)</p> <p>2-1 조사표 회수율 제고를 위해 어떤 방법을 동원하였는지?</p> <ul style="list-style-type: none"> · 사업체에 도움을 줄 수 있는 답례품 준비 · 각 관련협회 협조공문, 통계법, 비밀보장각서 등 활용 · 관련협회를 통한 조사거절사업체 설득 · 본사에서 조사거절사업체 대상 참여협조 전화 실시 · 정기적인 실사보고를 통해 연구진과 현장애로사항 실시간 공유 · 실사관리시스템을 구축하여 모든 진행현황 db화 <p>2-2 제고방법 제안</p> <ul style="list-style-type: none"> · 관련 협회와 유기적인 협력체계 구축 필요 · 사업체 규모·업종·지역별 선별적 접근방안 필요 · 매년 동일 포함되는 사업체의 경우 전담 조사원 배치 · 업종별로 거절유형 분석 필요 	<ul style="list-style-type: none"> · 주단위 실사보고자료 · 실사관리시스템 · 실사관리시스템 구축가이드 · 전화협조시나리오 · 유관기관별 조사협조공문 · 조사참여사업체 확인 스티커 · 답례품

점검 항목	비고(근거자료목록)
<p>3] 무응답율 (업종별·항목별 무응답율 자료 참고)</p> <p>3-1 무응답 단위의 속성 분석을 하는지?</p> <p>사업체 조사 특성상 재무관련 항목 무응답 발생률이 높음 특히 본 조사의 재무관련 항목의 경우 전체금액 응답 항목에 종속된 세부항목이 동시 존재하므로 응답값 사이에 논리적 일치가 중요함. 무응답값 대체를 위해 평균대체법 적용시 이러한 세부항목간 합계값이 불일치하는 경우 발생하였음. 이에 상호간 연관성이 높은 재무관련 문항특성을 감안하여 다중회귀대체법을 최종 무응답대체법으로 활용함.</p> <p>⇒ 무응답 조정을 위한 핵심항목 조사 여부</p> <p>논리적 오류 방지, 안정적인 무응답대체를 위해 주요 재무관련 문항의 경우 실사시 무응답 발생을 최소화하도록 지침을 내림 필요시 외부자료를 활용하여 무응답값 확인시 활용</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 업종별항목별 무응답률 관련 자료 · 본 조사 모수추정 보고서

점검 항목	비고(근거자료목록)
4] 자료수집 비용 및 시간 조사 기간 : 2009년 7월 1일 ~ 2009년 10월 31일 조사 총 예산 : 318,000,000원 (vat 포함) 1건 당 비용 : 약 53,000원(조사원수당, 교통비, 검증비, 편칭비, 조사표 인쇄비, 각종 유인물비, 답례품비용, 자료처리비 등 포함)	· 본 조사 정산내역서 자료

(2) 현장 점검 및 관리체계

점검 항목	비고(근거자료목록)
1] 자료수집 역할 분담 체계, 주요 업무, 업무량 ○ 조사기획자 한국갤럽 연구6본부 차광섭 차장 김희성 연구원 ○ 관리자 한국갤럽 연구6본부 차광섭 차장 ○ 조사원 조사원 명부 참고	· 본 조사 착수보고서 · 본 조사 참여 조사원 명부
2] 현장조사 단계에서 부실조사를 사전에 예방하기 위한 지침을 마련하고 시행하고 있는가?	· 조사원지침서 · 에디팅가이드 · 내·외부 회의록 자료 · 실사관리시스템 커뮤니티공간
3] 방문시간대, 면접시간, 재접촉시도 횟수, 통신수단 등 과거 조사 경험을 통한 수집절차 정보를 축적하고 활용하고 있는가?	· 실사관리시스템 · 조사표 후기록 부분 · 사업체명부(엑셀파일)
4] 실사지도 계획 수립하고 있는가? 4]-1 도출된 문제점 및 착오내용에 대한 교육 및 재발방지대책을 시행하고 있는가?	· 각 지역별 집체교육 교육자료 · 조사원 간담회 관련 자료 · 실사관리시스템 커뮤니티공간

점검 항목	비고(근거자료목록)
5] 조사내용의 정확성(사전 사후 내용검토) 확인 체계를 마련하여 적용하고 있는가?	· 30% 무작위 검증 · 전년조사 및 외부자료 비교를 통한 데이터 검증자료
6] 응답자 추적조사(재조사)를 위한 연락처를 확보하고 있는가?	· 조사표 후기록 부분 · 조사표 명함부착 (코딩편칭하여 관리)
7] 조사내용 착오유형을 기록, 관리, 분석하는가?	· 거절유형 정리 · 서베이크래프트를 통해 문항간, 문항별 착오유형 통제
8] 현장 내용검토(에디팅) 지침을 제공하는가?	· 에디팅 가이드

(3) 대상처/응답자(표본) 관리

점검 항목	비고(근거자료목록)
1] 표본대체 지침을 제공하고 관리하는가?	· 동 조사 표본설계보고서(절차승화계통추출법 적용) · 분/예비 구분하여 표본선정의 편의차단 · 표본총중 매출액 기준 절사점 이상인 사업체는 전수층으로 별도구분
2] 최초 표본리스트와 최종 응답자리스트를 비교하여 표본 준수 여부를 확인하는가?	· 실사관리시스템상 명부 관리

2. 조사원관리자

가. 현장점검 일시 및 장소

일시	2010.6.8
장소	한국갤럽조사연구소 연구6본부

나. 점검내용

(1) 조사원관리

점검 항목	비고(근거자료목록)
1] 자료수집 역할 분담 체계, 주요 업무, 업무량 <input type="radio"/> 관리자 조화숙 주임 <input type="radio"/> 조사원 조사원 명부 참고	· 본 조사 착수보고서 · 본 조사 참여 조사원 명부
2] 조사원의 직위는? ① 상용조사원(공무원) ② 상용조사원 (공무원 외) ③ 임시 및 일용조사원	
3] 조사원의 선발기준(자격)은? : 전년도 조사 참여 조사원 우선 선발 : 조사업계 2년 이상 사업체 조사 유경험자	
4] 실시지도는 어떻게 어느 정도로 하고 있는가? 4-1 도출된 문제점 및 착오내용에 대한 교육 및 재발방지대책을 시행하고 있는가? : 주 2회씩 질문지를 회수하여 검증 및 질문지를 제대로 이해했는지 확인 : 컨택과정에서 문제가 생기지않도록 갤럽내부에서 몇건의 컨택을 진행하는 것을 관찰함 : 질문지 무응답을 최소화 하기위해 노력함	
5] 조사내용의 정확성(사전 사후 내용검토) 확인은 어떻게 하고 있는가? : 지방 실사의 경우 지방에서 1차 검토 검증후 서울에서 2차 에디팅과 이관을 함(질문지 3번 검토) : 체계적인 검증시스템을 통해 조사원의 태도 및 내용을 확인함	

(2) 현장 점검 및 관리체계

점검 항목	비고(근거자료목록)
<p>6 조사원의 업무수행 능력을 점검하는 지침이 마련되어 있는가?</p> <p>6-1 조사원의 업무능력 향상을 위해 교육지도를 시행하고 있는가?</p> <p>: 본사 조사원들은 정기적인 검증교육과 조사관련 교육을 실시하고 있으며 OT 이후 조사가 진행되는 중에도 질문지를 수시로 회수하여 조사에 미흡한 부분은 없는지 확인하고 다시 설명하는 과정을 거침</p>	
<p>7 조사내용 착오유형에 대한 교육을 실시하는가?</p> <p>: 수시로 질문지를 회수하여 오인지는하는 부분에 대한 교육을 통해 재발 방지</p>	
<p>8 현장 내용검토(에디팅) 지침을 제공하고 교육하는가?</p> <p>: 사전에 에디팅 가이드를 작성하고 추후 발생하는 지침마다 업데이트하고 현장에서 문제점을 전국실사와 면접원이 공유함</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 에디팅 가이드

(3) 대상처/응답자(표본) 관리

점검 항목	비고(근거자료목록)
<p>1 응답자의 협조도는 어느 정도인가?</p> <p>: 컨택해서 응답해주기로하신분들은 협조적이신 편이나 회사의 매출이나 민감한 부분은 본인선에서 응답불가능하다며 곤란해 하시는 경우가 있음 (응답거부율? 실사관리시스템 업종별 거절현황 참고)</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 실사관리시스템 · 주단위 실사 보고자료
<p>2 응답불응 대상처에 대한 설득 및 지원에 관한 지침이 마련되어 있는가?</p> <p>: 세 번 방문과 추가면접원을 달리고 응답자를 달리한 컨택을 했는데도 협조가 되지 않는 경우에 내부직원이 다시 협조요청을 함(면접원 수당 상향조정과 답례품 변경 등 병행)</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 실사관리시스템 사업체별 방문차수 현황 · 전화협조 시나리오

점검 항목	비고(근거자료목록)
<p>③ 응답자에 대한 답례품이 있는가?</p> <p>③-1 답례품은 적당한가?</p> <p>: 실용성 높은 품목위주로 선정하였으며 응답자들도 답례품 수령시 전반적으로 호의적이었음</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 답례품 구입 명세서
<p>④ 표본리스트 준수율은 어느 정도인가?</p> <p>본 조사는 반드시 사전에 제공된 표본리스트를 준수함</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 동 조사 표본설계보고서(절차승화계통추출법 적용)
<p>⑤ 표본대체 지침을 제공하고 관리하는가?</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 분/여비 구분하여 표본선장의 편익단 · 표본층중 매출액 기준 절사점 이상인 사업체는 전수층으로 별도구분
<p>⑥ 최초 표본리스트와 최종 응답자리스트를 비교하여 표본 준수 여부를 확인하는가?</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 실사관리시스템상 명부 관리

3.1 조사원

가. 현장점검 일시 및 장소

일시	2010.6.8
장소	한국갤럽조사연구소 연구6본부

나. 점검내용

(1) 업무량 및 교육

점검 항목	비고
① ○○○○조사의 현장조사기간은?	09.8.25-9.30
② 실사기간 동안 1인당 업무량(조사 건수)는?	20개
②-1 할당된 업무량이 (시간과 수당 대비) 적당합니까?	부족함. 두 세 번씩 방문하는 어려움과 제때에 약속을 지키지 않아 수차례 전화를 하게 됩니다.
③ 조사에 투입되기 전에 조사방법 및 지침에 대한 교육을 받았습니까?	약 2시간정도
③-1 교육 기간(시간)은 어느 정도입니까?	
④ 교육 내용이 조사현장에서 부딪히는 문제에 대처하는데 충분히 도움이 됩니까 ?	도움은 많이됨
④-1 보완되어야 할 교육내용이 있다면 ?	문항중에 직원교육에 대한 부분을 이해하지못합니다. 더 정확한 안내가 필요
⑤ 조사지침 문서나 책자를 받았습니까?	받았음
⑤-1 조사지침이 이해하기 쉽게 되어 있습니까?	이해하기 쉬움
⑥ 조사지침이 조사현장의 실태를 제대로 반영하고 있습니까?	어느정도 반영하고 있음
⑥-1 조사지침을 어느 정도로 준수하고 있습니까?	잘지키고있음
⑦ 현장에서 작성한 (또는 회수한) 조사표의 내용을 검토하고 (미비한 사항을) 응답자에게 확인합니까?	확인하고 부족한 부분은 다시부탁을 드려 완성합니다
⑧ 조사에서 가장 큰 애로는 무엇입니까?	컨택. 담당자를 모르면 연결이 안되는 경우도있고 잘 안알려줌

(2) 대상처/응답자(표본)관리

점검 항목	비고
① 응답자의 협조도는 어느 정도입니까? (응답거부율?)	50%
② 응답에 불응 조사대상자를 어떻게 설득합니까?	일단 알았다고 끊고 3일정도 지난다음 다시전화하여 부탁드립니다.
③ 응답자에 대한 답례품이 있는가? ③-1 답례품은 적당한가?	답례품 약소함
④ 표본리스트 준수율은 어느 정도인가?	잘 준수함
⑤ 표본대체 지침을 알고 있습니까?	알고있음
⑥ 최초 표본리스트 기준으로 조사성공률은 대체로 어느 정도입니까 ? (%)	50%

3.2 조사원

가. 현장점검 일시 및 장소

일시	2010.6.8
장소	한국갤럽조사연구소 연구6본부

나. 점검내용

(1) 업무량 및 교육

점검 항목	비고
① ○○○○조사의 현장조사기간은?	09.8.25-9.30
② 실사기간 동안 1인당 업무량(조사 건수)는?	70건
②-1 할당된 업무량이 (시간과 수당 대비) 적당합니까?	한업체에 여러번 방문해야하는데 수당이 약함
③ 조사에 투입되기 전에 조사방법 및 지침에 대한 교육을 받았습니까?	두시간정도
③-1 교육 기간(시간)은 어느 정도입니까?	
④ 교육 내용이 조사현장에서 부딪히는 문제에 대처하는데 충분히 도움이 됩니까 ?	사업체조사를 여러기관에서 동시에 하는 경향이 있는데 타기관보다 빠르게 진행하면 좀더 신속하게 조사가 진행될거 같음
④-1 보완되어야 할 교육내용이 있다면 ?	매출기재시 응답자가 쉽게 알아볼 수 있는 기준명시
⑤ 조사지침 문서나 책자를 받았습니까?	조사 지침은 이해하기 쉬움
⑤-1 조사지침이 이해하기 쉽게 되어 있습니까?	
⑥ 조사지침이 조사현장의 실태를 제대로 반영하고 있습니까?	조사지침이 현장을 많이 반영안하는 경우가 많은데 제작년의 시행착오를 많이 개선한 지침들이어서 잘 반영하고있는거 같음
⑥-1 조사지침을 어느 정도로 준수하고 있습니까?	조사지침 준수함
⑦ 현장에서 작성한 (또는 회수한) 조사표의 내용을 검토하고 (미비한 사항을) 응답자에게 확인합니까?	네
⑧ 조사에서 가장 큰 애로는 무엇입니까?	응답자파악과 컨택

(2) 대상처/응답자(표본)관리

점검 항목	비고
① 응답자의 협조도는 어느 정도입니까? (응답거부율?)	50%
② 응답에 불응 조사대상자를 어떻게 설득합니까?	조사의 중요성을 설명함
③ 응답자에 대한 답례품이 있는가? ③-1 답례품은 적당한가?	소요되는시간에 비해 작은느낌이든다
④ 표본리스트 준수율은 어느 정도인가?	잘지킴
⑤ 표본대체 지침을 알고 있습니까?	예
⑥ 최초 표본리스트 기준으로 조사성공률은 대체로 어느 정도입니까 ? (%)	

3.3 조사원

가. 현장점검 일시 및 장소

일시	2010.6.8
장소	한국갤럽조사연구소 연구6본부

나. 점검내용

(1) 업무량 및 교육

점검 항목	비고
① ○○○○조사의 현장조사기간은?	한달가량
② 실사기간 동안 1인당 업무량(조사 건수)는?	50업체
②-1 할당된 업무량이 (시간과 수당 대비) 적당합니까?	부족함. 해당업체의 스케줄에 맞춰움 직이다보니 하루에 한개밖에못하는경 우많음
③ 조사에 투입되기 전에 조사방법 및 지침에 대한 교육을 받았습니까?	두시간정도
③-1 교육 기간(시간)은 어느 정도입니까?	
④ 교육 내용이 조사현장에서 부딪히는 문제에 대처 하는데 충분히 도움이 됩니까 ?	교육내용이 도움은 됩니다만 업체별 로 공문발송등 공인된 조사라는 증빙 이있으면 좀더 좋을 것 같습니다.
④-1 보완되어야 할 교육내용이 있다면 ?	
⑤ 조사지침 문서나 책자를 받았습니까?	받았음
⑤-1 조사지침이 이해하기 쉽게 되어 있습니까?	이해하기쉬움
⑥ 조사지침이 조사현장의 실태를 제대로 반영하고 있습니까?	조사현장의 실태를 반영하고 있음
⑥-1 조사지침을 어느 정도로 준수하고 있습니까?	준수함
⑦ 현장에서 작성한 (또는 회수한) 조사표의 내용을 검토하고 (미비한 사항을) 응답자에게 확인합니까?	물론 확인하고 소규모 경우 관련부서 를 연결해 주어서 내용을 취합합니 다.
⑧ 조사에서 가장 큰 애로는 무엇입니까?	컨택입니다.담당자를 확인하기까지가 힘듭니다

(2) 대상처/응답자(표본)관리

점검 항목	비고
① 응답자의 협조도는 어느 정도입니까? (응답거부율?)	거부율 60%
② 응답에 불응 조사대상자를 어떻게 설득합니까?	일단 취지를 설명하고 자료를 설명하고 그래도 일단 최대한 업체 편의측면에서 성의를 보이며 지루하지 않게 대하면 잘 응해주십니다.
③ 응답자에 대한 답례품이 있는가? ③-1 답례품은 적당한가?	응해주시는 시간 내용에 비해 약소한 느낌입니다. 여러부서를 통해서 조사해야하는 경우엔 답례품이 한개여서 곤란함
④ 표본리스트 준수율은 어느 정도인가?	100%
⑤ 표본대체 지침을 알고 있습니까?	예
⑥ 최초 표본리스트 기준으로 조사성공률은 대체로 어느 정도입니까 ? (%)	60%

〈부록 3〉 표본설계진단결과



부	문	통계 III		
통	계	명	관광사업체기초통계조사	
승	인	번	호	조사통계, 제11317호
작	성	기	관	한국문화관광연구원 (문화체육관광부)
품질진단팀	연구원	남기성		
	연구보조원	김은주		

점검 개요

○ 표본설계 점검 시 검토한 자료(표본보고서 등), 면담자, 면담일시 등 기술

검토자료

○ 2008 관광사업체기초통계조사

- 2008 관광사업체기초통계조사 설문지
- 2008 관광사업체기초통계조사 조사원지침서
- 2008 관광사업체기초통계조사 조사홍보물
- 2008 관광사업체기초통계조사 에디팅 가이드
- 2008년 관광사업체기초통계조사 실사보고서
- 2008 관광사업체기초통계조사 결과 보고서

조사 개요

조 사 명	관광사업체기초통계조사	
작성기관명	한국문화관광연구원(문화체육관광부)	
전 수 / 표 본 조 사	전수()	표본(○)
표 본 설 계 주 체	자체설계()	외부용역(○) 【용역사업자: 한국갤럽조사연구소】
조 사 목 적	본 조사의 목적은 관광산업활동과 관련된 각종 정책의 수립 및 평가, 기업의 경영 계획 수립, 학계 및 연구소 등의 학술연구 활성화를 위한 기초자료를 제공	
조 사 대 상	2008년 12월 31일 조사기준일 현재 「관광진흥법」에 근거한 등록·허가·신고·지정된 모든 사업체	
조 사 방 법	구조화 된 조사표를 이용하여 조사원에 의한 방문면접조사	

표본설계 개요

구분	내용
모집단	<ul style="list-style-type: none"> ○ 2008년 12월 31일 현재 「관광진흥법」에 의거 등록·허가·신고·지정된 7개 업종(여행업, 관광숙박업, 관광객 이용 시설업, 관광 편의 시설업, 국제 회의업, 유원 시설업, 관광 편의시설업, 카지노업)에 해당되는 사업체 - 16개 지방자치단체에서 제공하는 2008년 12월 31일 기준의 11,979개 사업체를 기준으로 구성
표본추출틀	<ul style="list-style-type: none"> ○ 16개 지방자치단체에서 제공하고 가공한 최종 관광사업체 명부
표본추출방법	<ul style="list-style-type: none"> ○ 비례배분법을 이용하여 표본을 배정, 각 층별 표본 수를 일부 조정함. 즉, 모집단의 사업체 정보가 거의 존재하지 않기 때문에 2007년에 조사한 관광사업체 기초통계조사의 결과를 이용하여 절사층화추출법 적용을 위해 전수조사 층을 설정하고 나머지는 표본을 배분
표본크기	<ul style="list-style-type: none"> ○ 표본조사: 목표표본수 2,103개 사업체중 조사성공 사업체는 2,050개 (조사거절 422개, 휴폐업 289개) ○ 전수조사: 조사모집단 1,502개 사업체중 조사성공 사업체는 1,008개 (조사거절 415개, 휴폐업 121개) ○ 「관광사업체 기초통계조사」도 이러한 기준에 맞추어 신뢰성 있는 통계를 생산하기 위해 전체 목표허용오차를 5% 이내가 되도록 표본 크기를 결정하는 것을 원칙으로 함
가중치	<ul style="list-style-type: none"> ○ 표본설계가중 : 추출률의 역수 <ul style="list-style-type: none"> - 추출률에 의한 가중치 : $W_{1hi} = N_h/n_h$ - 여기서 N_h 와 n_h는 각각 h층의 모집단과 표본크기를 나타냄 ○ 응답률 보정 가중 : 응답률의 역수 <ul style="list-style-type: none"> - 응답률에 의한 가중치 : $W_{2hi} = n_h/m_h$ - 여기서 m_h : h층의 조사 성공 사업체 수이고 n_h는 h 층내 조사대상 사업체 수임 ○ 벤치마킹 보정계수는 모집단의 미포함부분에 대한 보정이나 정확한 외부보조정보를 이용하여 추정치의 편향을 축소하는 기능이 있음 <ul style="list-style-type: none"> - $BF = \frac{\text{외부보조정보에 의한 합계}}{\text{조사된 사업체의 가중치 합계}}$ ○ 최종 가중치는 위의 3가지 가중치들의 곱으로 계산함 <ul style="list-style-type: none"> - $W_{jhi} = W_{1hi} \cdot W_{2hi} \cdot BF$

구분	내용
추정식	<p>○ 모수추정식 정의를 위한 첨자 정의</p> <ul style="list-style-type: none"> - h : 층을 나타내는 첨자임 - i : 개별 사업체를 나타내는 첨자임 <p>○ 전체인원인 모총계 추정</p> <ul style="list-style-type: none"> - $\hat{\tau} = \sum_{h=1}^H \sum_{i=1}^{n_k} W_{fhi} y_{hi}$ - 여기서 W_{fhi}는 h층내의 i번째 조사된 사업체의 가중치, y_{hi}는 h층내의 i번째 조사된 사업체의 관찰값으로 종사자수를 나타냄 <p>○ 여행업 소분류에 대한 총계추정</p> <ul style="list-style-type: none"> - $\begin{aligned} \hat{Y}_k &= \hat{Y}_{kc} + \sum_{h=1}^L \sum_{i=1}^{n_{ksh}} \frac{N_{ksh}}{n_{ksh}} y_{kshi} \\ &= \sum_{h=1}^L \sum_{i=1}^{n_{ksh}} \frac{N_{kh}}{n_{kh}} y_{kshi} + \sum_{h=1}^L \sum_{i=1}^{n_{ksh}} \frac{N_{ksh}}{n_{kh}} y_{ksh} \\ &= \sum_{h=1}^L \sum_{i=1}^{n_i} W_{khi} y_{khi} \end{aligned}$ - 여기서 y_{khi}는 k 소분류 여행업의 h층의 i번째 조사사업체의 관찰값, W_{khi}는 k 소분류 여행업의 h층의 i번째 조사사업체의 가중치를 나타냄

점검결과 요약

○ 점검결과 주요 문제점 및 개선의견 정리

부문	문제점	개선의견
모집단	<ul style="list-style-type: none"> - 사업체 조사의 특성상 모집단의 변동이 빈번히 발생 - 산업분류상 관광사업체로 분류되지 않은 다수의 업체들이 누락되는 문제가 발생 	<ul style="list-style-type: none"> - 표본설계시 추출틀의 포괄성을 반드시 검토할 필요가 있음 - 현재 모집단 파악을 위하여 전국의 기초지자체로부터 등록·신고·지정된 관광사업체 기초정보를 취합하고 있음 - 고용보험은 월단위로 갱신하며, 산업분류가 명확하기에 모집단의 보완재로 사용이 가능함, 하지만 고용보험은 사업장 단위임을 고려하여야 함
표본추출/ 용어의 정의	<ul style="list-style-type: none"> - 표준산업분류를 이용하고 있으나, 관광사업체의 분류가 복잡하여 혼돈스러움 - 국제기준에 따라 분류체계를 수립하고, 또한 통계청의 서비스업 조사 자료의 참고할 필요가 있음 	<ul style="list-style-type: none"> - 산업분류의 체계적 정리 즉, 여행업, 관광업 등 분류가 모호한 업종에 대해 전문가 의견을 수렴한 재분류 방법 마련
분산추정식	<ul style="list-style-type: none"> - 표본설계상에 나타난 다양한 특징들을 반영한 추정결과를 분석하고 있으나, 실제로 분산추정식의 경우 가중치를 고려한 추정식이 아님으로 향후 정확성을 향상시키기 위해 적절한 추정식을 사용해야 할 것임. 	<ul style="list-style-type: none"> - 분산추정은 결과적으로 추정치의 표준오차를 산정하는 것으로 “잭나이프 분산추정식”과 같은 추정산식을 제시하는 것이 바람직 할 것임
무응답 처리사항	<ul style="list-style-type: none"> - 조사과정상의 무응답 사업체에 대한 적절하게 무응답 대체 값을 표시하고 있는지를 파악할 필요가 있음 - 단위무응답의 경우 특정 업종에 대해서는 무응답율이 높음 	<ul style="list-style-type: none"> - 전체적으로 16.2%의 단위무응답율로 나타났고, 국제회의업의 경우 54.4%의 무응답율을 보여, 해당업종의 대표성에 문제가 될 수 있을 것으로 판단됨 이를 위한 방안 마련

점검결과 종합

- 점검결과를 종합적으로 분석하여 현재 표본설계 상 보완이 필요한 사항, 개선방안, 발전전략 등 제시

- 전체적으로 「관광사업체기초통계조사」의 경우 2008년 기준 표본설계결과 보고서 및 기타 자료 상 전체적으로는 표본 설계가 잘 이루어지고 있음, 하지만 일부 미진한 점이 있으므로 개선이 필요함
- 본 조사는 국내 관광진흥법상 관광사업체로 등록, 신고, 허가된 사업체만을 모집단으로 하기 때문에 실제로 산업분류상 관광사업체로 분류되지 않은 다수의 업체들이 누락되는 문제가 발생
 - 이는 모집단의 포괄성 문제와 결부되어 조사를 통해 추정하고자 하는 모수의 신뢰성에 큰 영향을 주기 때문에 철저한 관리가 요구
 - 이와 더불어 본 통계조사는 사업체를 대상으로 하기 때문에 사업체의 잦은 생멸로 인해 모집단의 변동이 매우 빈번하게 발생
- 표본설계시 추출틀의 포괄성을 반드시 검토할 필요가 있으며, 현재 모집단 파악을 위하여 전국의 기초지자체로부터 등록·신고·지정된 관광사업체 기초 정보를 취합하고 있음
 - 이에 대한 보완책으로 고용보험은 월단위로 갱신하며, 산업분류가 명확하기에 모집단의 보완재로 사용이 가능함, 하지만 고용보험은 사업장 단위임을 고려하여야 함
 - 또한, 모수 추정시 가장 최근의 모집단자료를 이용하여 사후 총화조정을 적용하는 것이 바람직할 것이다.
- 표본설계상에 나타난 다양한 특징들을 반영한 추정결과를 분석하고 있으나, 실제로 분산추정식의 경우 가중치를 고려한 추정식이 아님으로 향후 정확성을 향상시키기 위해 적절한 추정식을 사용해야 할 것임.
 - 분산추정은 결과적으로 추정치의 표준오차를 산정하는 것임으로 “잭나이프 분산추정식”과 같은 추정산식을 제시하는 것이 바람직 할 것임
- 기타 산업분류의 체계적 정리 즉, 여행업, 관광업 등 분류가 모호한 업종에 대해 전문가 의견을 수렴한 재분류 방법 마련과 높은 단위무응답율로 낮추기 위한 노력이 필요함