

한국 전화여론조사의 새로운 모델 모색

안순철* 김형준**

I. 서론

현대 민주주의 사회에서는 여론이 강력한 영향력을 갖게 됨에 따라 여론조사 역시 여론을 형성하고 주도해 나가는데 큰 힘을 발휘하고 있다. 특히, 정치 관련 여론조사는 정치적 정보를 제공하는 기능적 차원에서 뿐만 아니라 국민의 여망을 전하는 정당성의 차원에서 그 영향력이 점점 커지고 있다.

그런데 여론조사는 우리 사회와 일반 국민에게 큰 영향력을 발휘하고 있는 순기능 못지 않게 역기능의 위험도 따른다. 특히 정확하지 않은 여론조사는 특정 세력에 의하여 악용되고 여론을 왜곡시킬 가능성이 크다. 국민의 뜻을 반영하기 위한 여론조사가 반대로 국민의 뜻을 왜곡함으로써 민주정치 과정에 심각한 해악을 끼칠 수 있는 위험성이 존재한다.

1980년대 전화 보급률이 100%에 이르면서 전화 여론조사는 효과적인 조사 방법으로 자리잡았지만 기존 전화 여론조사 모델에 대한 비판과 문제점은 학계에서 끊임없이 제기되어 왔다. 학계에서는 각종 여론조사기관에서 관행처럼 채택하고 있는 현행 조사방식에 대해 ▲할당표집과 같은 비확률적 표집 방식의 사용 ▲재통화 원칙을 준수하지 않는 데서 기인하는 낮은 응답률 ▲전화번호의 비등재 및 결번으로 인한 응답자의 편향성 ▲설문내용의 타당성(Validity)과 신뢰성(Reliability) 등의 문제를 집중적으로 제기하고 있다(이남영, 2000, 채서일, 1992). 또한, 현재 전화여론조사에서 심도있게 고려해야 할 문제는 동일한 현상에 대해 비슷한 시점에서 실시한 결과가 기관마다 크게 다르게 나오고 있는 점이다. 예를 들어, 최근 노무현 민주당 후보와 한나라당 이

* 단국대 정치외교학과

** 국민대 정치대학원

회창 후보간의 지지율 격차가 10%차로 줄어들었다고 조사한 기관이 있는가 하면 비슷한 시기에 다른 조사기관에서는 두 후보간의 격차가 23% 포인트 차이가 나고 있는 것으로 나타났다.

본 연구의 목적은 현재 한국 전화여론조사가 안고 있는 이러한 근본적인 문제점을 해결할 수 새로운 전화 여론조사 모델을 제시하는 데 있다. 좀더 구체적으로 서술하면 한국사회과학데이터센터가 지난 4월 중앙선거관리위원회가 의뢰한 선거공영제에 대한 국민의식 조사와 5월에 한겨레신문이 의뢰한 국민 이념 의식 조사에 대해 실시한 전화 여론조사에서 적용했던 새로운 전화 여론조사방식에 대해 고찰하려고 한다.

II. 현행 전화여론조사의 문제점

현재 한국사회에서 보편적으로 활용하고 있는 전화 여론조사 방식은 다음과 같은 몇 가지 치명적인 문제점을 안고 있다. 첫째, 할당 표집(quota sampling)과 같은 비확률적 표집 방식의 사용이다. 원래 할당 추출은 조사된 사람과 조사되지 않은 사람들간의 차이를 강력하게 억제할 수 있는 경우 채택할 수 있는 '비확률적' 표집방법이다. 따라서, 성별, 연령별 등 인구통계학적 변수만으로 할당추출을 할 경우 큰 오류를 야기시킬 수 있다. 또한, 할당표집과 같은 비확률 표집방법은 정확한 표집오차 계산을 어렵게 하는 문제점을 안고 있다.

둘째, 재통화 원칙을 준수하지 않는 데서 기인하는 낮은 응답률이다. 재통화 원칙이 준수되기 위해서는 조사 기간이 충분해야 한다. 그런데 한국 조사기관은 대체로 '당일치기 여론조사(overnight polls)'를 실시하는 경향이 있다. 이와 같은 당일치기 여론조사는 재통화의 기회가 근본적으로 이루어질 수 없기 때문에 조사표본의 대표성이 떨어질 수 밖에 없다. 조사의 예비 샘플 하나하나가 통계학적 의미를 갖고 있기 때문에 함부로 바꿀 수 없는 것이다. 전화조사의 경우, 한번 전화해서 빈집이라고 다른 샘플로 바꾼다면 그것은 전화를 받기 위해서 항상 사람이 대기하고 있다고 가정하는 것과 다를 바 없다. 또한 통계적으로 응답률을 따지는 것 자체를 무의미하게 만드는 것이다. 일반적으로 한국 전화 여론조사에서는 약 응답률이 20% 정도라고 보고하고 있지만 실제로 재통화 원칙이 지켜지지 않는 상황에서 조사원 임의로 초기에 선정된 샘플을 교체하기 때문에 응답률 계산 자체가 불가능하다. 이와 같은 상황은 결국 조사

표본의 대표성 문제를 야기시키고 조사의 타당성을 현저히 떨어뜨릴 수 밖에 없다. 낮은 응답률을 제고시키기 위해서는 무엇보다도 처음 샘플로 뽑힌 전화번호부의 사람들로부터 응답을 받아 내야 한다. 즉, 재통화 원칙을 준수하여 응답률을 높여야 한다. 미국의 전화여론조사 기관은 응답률을 높이기 위해 최고 17번 이상 재통화를 실시하기도 한다(Groves and Kahn, 1979, 57).

셋째, 전화번호의 비등재 및 결번으로 인한 응답자의 편향성 문제이다. 장원호교수는 휴대전화의 급속한 보급, 개인정보 노출에 대한 거부감 확산, 발신지 전화 번호 시스템 적용 등 최근의 사회 변화가 전화조사의 정확성을 떨어뜨리고 있다고 지적한다.

1980년대 전화 보급률이 100%에 이르면서 전화 여론조사는 효과적인 조사 방법으로 자리잡았지만 최근에는 개인 정보 노출을 염려해 전화번호를 등재하지 않는 비율이 점차 높아지고 있다. 특히, 발신자 전화 번호를 일 수 있는 시스템이 확산되면서 비등재율은 더욱 급격히 늘고 있다. 전화번호가 등재하지 않은 사람은 전화조사에서 제외되고, 이렇게 제외되는 사람이 많을수록 전화조사의 정확성은 떨어진다. 특히, 최근 휴대 전화의 급속한 보급으로 가정용 전화 없이 휴대 전화만을 사용하는 젊은층이 증가하는 점도 정확한 조사를 어렵게 한다(장원호, 02/05/22)

Ⅲ. 새로운 전화 여론조사 방식

1. 확률방식에 의한 표집 방식 채택

할당표본 방식 대신에 '가구내 선택 방식(in-house selection)'을 철저히 적용함으로써 확률 표집이 이루어지도록 했다. 가구내 선택 방식을 위해서는 면접원이 표집된 응답자에게 전화를 걸 경우 우선 다음과 같은 질문들을 사용하도록 했다.

질문1: 선생님과 함께 살고 계신 분 중 성인(만 20세 이상)분은 선생님을 포함하여 몇 분이십니까?

질문2: 0중 남자분은 몇 분이십니까?

질문3: 000분이 저희 조사의 대상으로 선정되었습니다.

만약, 위의 질문 1의 응답이 '4명', 질문2의 응답이 2명인 경우, 표에서 밑에서 세 번

한국 전화여론조사의 새로운 모델 모색

째 줄(42X) 중에서 처음 이러한 집이 걸린 경우는 '421', 두 번째인 경우는 '422' 세 번째인 경우는 '423', 네 번째인 경우는 '424', 다섯 번째인 경우는 다시 '421'에 해당하는 분과 통화하도록 했다

또한, 가구내 선택표의 구성 내용은 다음과 원칙을 준수하도록 했다. 첫째, 가구내 선택표의 기호(괄호안의 번호)는 조사원이 본 조사가 끝날 때까지(날짜에 관계없이) 순환한다. 둘째, 가구내 선택표의 기호(괄호안의 번호)는 질문 1과 질문 2의 응답 숫자 및 일련번호로 구성되는 3자리 숫자이다. 예를 들어, '423'은 4명 이상의 성인이 있는 집 중 남자가 그 중 2명이며, 이러한 집에서 3번째의 집입니다. 이 집이 끝난 뒤 똑같은 성인수와 남자수를 가진 집이 걸릴 경우, 이번에는 '424' 해당하는 사람이 표본이 되도록 했다. ('가구내 선택 방식'에 대한 보다 구체적인 정확한 이해를 위해서는 별첨의 도표 참조)

2. 재통화 원칙 준수 : 응답률 제고

한국사회과학데이터센터(KSDC) 전화조사는 최초 표본 풀(pool) 규모를 정함에 있어 결번, 사업체, 응답거부 등의 표본 손실(LE; Loss of Eligibles)을 감안하여 126개 다단계층화 표본지역 당 30개, 총 3780개의 표본을 선정하였다. 단 조사원들에게 표본을 배분하는 과정에서 우선 순위를 정해줌으로써 실제 전화시도를 하지 않아도 될 경우에 대비하였다. 실제 LE에 대한 통계가 전무한 한국적 현실에서 이러한 조사 디자인은 불가피한 선택이었다.

여론조사 후 집계에 따르면, KSDC 최초 표본(3780개) 가운데 결번은 11.9%(477개), 실제 전화시도가 이루어지지 않은 표본은 6.5%(246개), 3차 재통화까지의 무응답은 24.8%(937)로 나타났다. 통화가 이루어진 표본 중 응답거부는 총 29.4%(1112개)였는데, 이 수치는 712개의 일방적 거부와 400개의 예약 후 거부를 포함한 것이다. 따라서 결번과 전화시도가 없었던 번호를 제외한 3057개를 기준으로 할 경우, 응답률은 33.0%라는 결론에 이른다. 물론 높은 응답률이라고 할 수는 없으나, 높은 무응답률(29.4%)을 감안할 때 3차례 재통화와 예약시스템을 가동하여 무응답을 최대한 줄인 것으로 평가할 수 있다. 향후 개선 방안으로는 재통화 회수를 현행 3차례에서 5차례 이상으로 늘림으로써 무응답율을 낮추고 응답율을 최대한 높이도록 노력해야 한다.

<재통화 및 최초 응답자 예약 분석>

샘플 중			예약 완결 (%)	완 결 (누 적)					
예약건수	예약율	완결건수		1차(건)	1차(%)	2차(건)	2차(%)	3차(건)	3차(%)
서울 137/870	15.7	44/137	32.1	102	43.8	162	69.7	232	100
부산 49/300	16.3	11/49	22.4	40	50.0	69	86.1	80	100
대구 65/210	31.1	14/65	21.5	23	41.7	54	95.8	56	100
인천 42/180	23.3	22/42	52.4	18	37.5	32	67.5	48	100
광주 6/90	6.7	2/6	33.3	14	58.3	21	87.5	24	100
울산 10/90	11.1	3/10	30.0	7	29.2	15	62.5	24	100
대전 32/120	26.7	10/32	31.3	13	41.6	25	79.2	32	100
경기 87/630	13.8	32/87	36.8	89	53.1	145	86.6	168	100
강원 10/120	8.3	0/10	0.0	22	68.8	32	100.0	32	100
충북 18/150	12.2	3/18	16.7	15	37.5	27	66.7	40	100
충남 11/150	7.5	3/11	27.3	21	53.1	31	78.1	40	100
전북 14/150	9.2	4/14	28.6	30	75.0	39	96.9	40	100
전남 45/180	25.0	12/45	26.7	24	50.0	45	93.8	48	100
경북 29/240	12.0	10/29	34.5	43	67.5	59	92.5	64	100
경남 16/240	6.7	3/16	18.8	40	62.5	54	84.0	64	100
제주 2/60	3.3	0/2	0.0	10	62.5	15	93.8	16	100
합계 573/3780	14.3	173/573	30.2	512	52.0	825	83.8	1008	100

자료: 한국사회과학데이터센터 전화여론조사(5월 14일-20일)

IV. 결 론

본 논문에서는 ▲가구내 선택 방식(in-house selection)에 의한 확률표집 ▲3단계 시간별 조사 스케줄 확립 ▲재통화 규칙 적용 및 예약 시스템 적용 ▲설문 내용의 타당성 및 신뢰성 사전 조사 등을 통한 전화여론조사의 새로운 방식을 모색하였다. 여론조사의 양적이 팽창 못지 않게 이제는 질적인 성장에 신경써야 한다. 조사연구의 과학성을 제고하여 정확하고 신뢰받을 수 있는 여론조사가 실시되어야 한다. 또한, 조사결과의 악용과 오용을 철저히 배제하기 위해서는 특별히 높은 수준의 조사윤리를 적용되어야 한다. 언론 및 여론조사 기관들은 조사의 경제성과 신속성보다는 정확성과 신뢰성을 중시하는 방향으로 인식의 대 전환을 해야한다. 왜냐하면 왜곡된 여론조사결과가 선거과정에 투입될 때 민주정치의 근간이 크게 위협받기 때문이다.

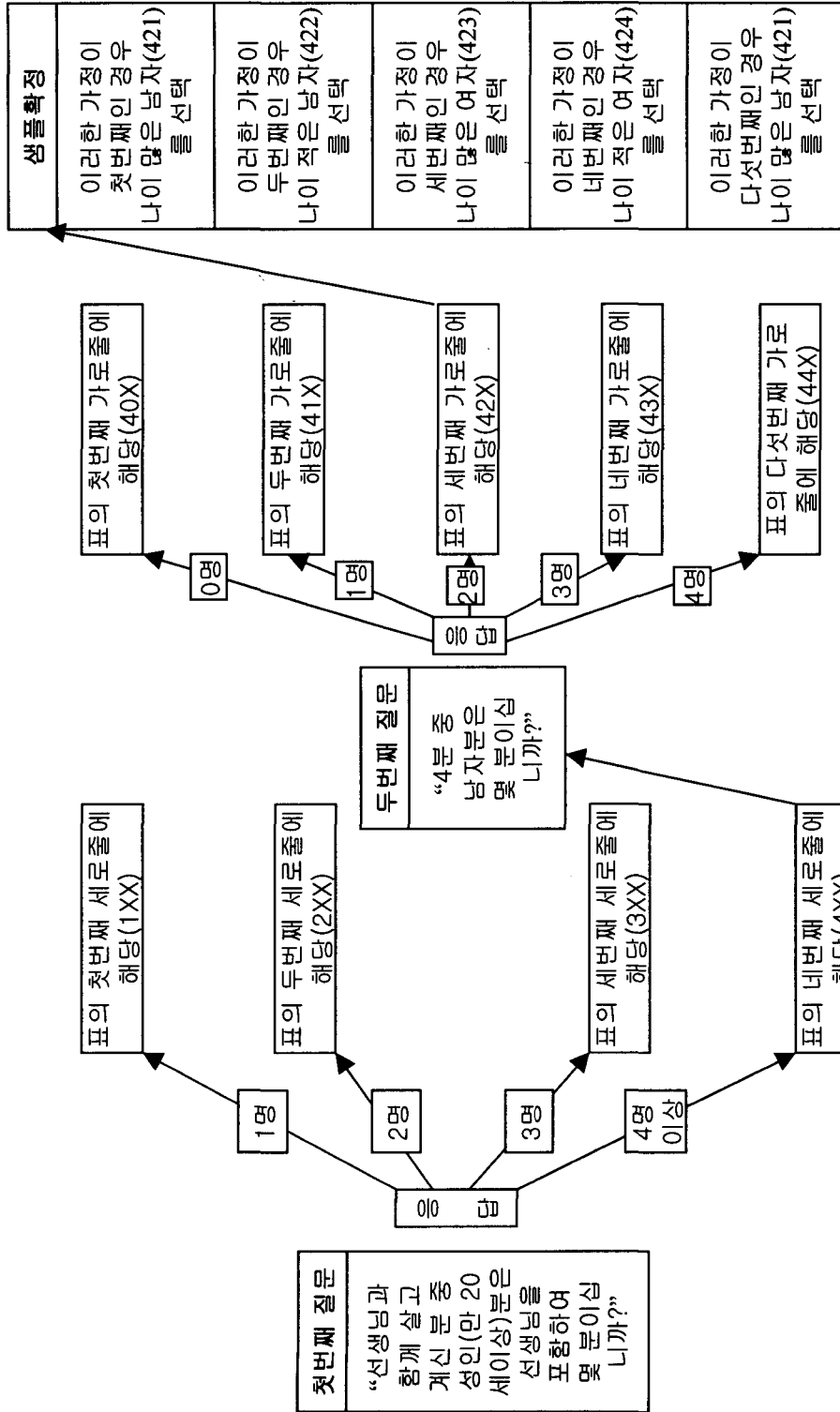
<참 고 문 헌>

이남영. 2000. 빛나간 예측보도 무엇이 문제인가 *관훈저널*, 여름 통권 75호.

장원호. 2002. 예견된 오차. *대한매일* 2002년 5월 22일.

채서일. 1992. *사회과학조사방법론*. 서울: 학현사.

Groves, Robert M., and Robert L. Kahn. 1979. *Surveys By Telephone*. New York: Academic Press.



✓ 가구내 선택표의 기호(괄호안의 번호)는 첫번째와 두번째 질문의 응답숫자 및 일련번호로 구성되는 3자리 숫자입니다.
 ex) '423'은 4명 이상의 성인이 있는 집 중 남자가 그 중 2명이며, 이러한 집에서 3번째의 집입니다.
 이 집이 끝난뒤 똑같은 성인수와 남자수를 가진 집이 결될 경우, 이번에는 424에 해당하는 사람이 표본이 됩니다.
 ✓ 가구내 선택표의 기호(괄호안의 번호)는 조사원이 본 조사가 끝날 때까지(날짜에 관계없이) 순환합니다.