

6600cc

사이버 리서치의 허와 실

손쉬운 설문조사 및 정량화 장점

자료 조작 가능성 및 낮은 신뢰도 등 단점도

글 백승오

최 근 들어 인터넷을 통한 사이버리서치가 유행하고 있다. 사이버 리서치는 각종 설문조사가 인터넷이나 이메일 등 온라인으로 조

사되고 있기 때문에 여러 가지 장점을 가지고 있다.

이에 따라 기업이나 공공기관 언론 등에서 온라인 리서치를 통해 많은 조사를 하고 있다.

온라인 리서치는 비용과 시간 절약이라는 많은 장점에도 불구하고 조사결과 조작의 가능성 등 단점도 있기 때문에 아직은 조사결과의 신뢰도가 그리 높다고는 볼 수 없다.

최근 각 기업들이나 언론사들이 자사의 홈페이지나 사이버리서치기관 등을 통해 갖가지 설문을 실시하고 있다.

과거 전문조사기관에 의뢰를 할 경우 비싼 비용 때문에 엄두도 내지 못하던 때가 엇그제 같은데 그리고 거기서 얻어진 조사결과는 마치 보물인양 간직하기도 했다.

이제는 원하는 것은 무엇이든 온라인을 통해 조사를 할 수 있으니 그리고 쉽게 결과가 쏟아지니 그 현상을 어떻게 봐야할 것인가?

비용 및 시간 절약 장점

사이버리서치는 여러 가지 면에서 편리하다.

우선 오프라인 리서치의 경우 조사요원들이 직접 방문을 하거나 대상자를 찾아나서야만 했다.

아니면 전화로 조사 대상자가 수화기를 내려놓지 않게 하면서 조사를 실시해야 했다. 이러하다 보니 시간과 비용이 많이 들 수밖에 없었다.

기업들로서는 조사하고 싶은 것이 있어도 비싼 비용 때문에 선불리 조사에 나서지 못했던 것도 사실이다. 특히 인기 있는 전문조사기관은 조사비용이 너무 비싸서 기업들로서는 웬만한 조사는 엄두도 내지 못할 정도였다.

이렇게 해서 탄생한 조사결과이니 기업들로서는 얼마나 중요한 자료이며 귀하게 취급했을런지는 미루어 짐작이 간다.

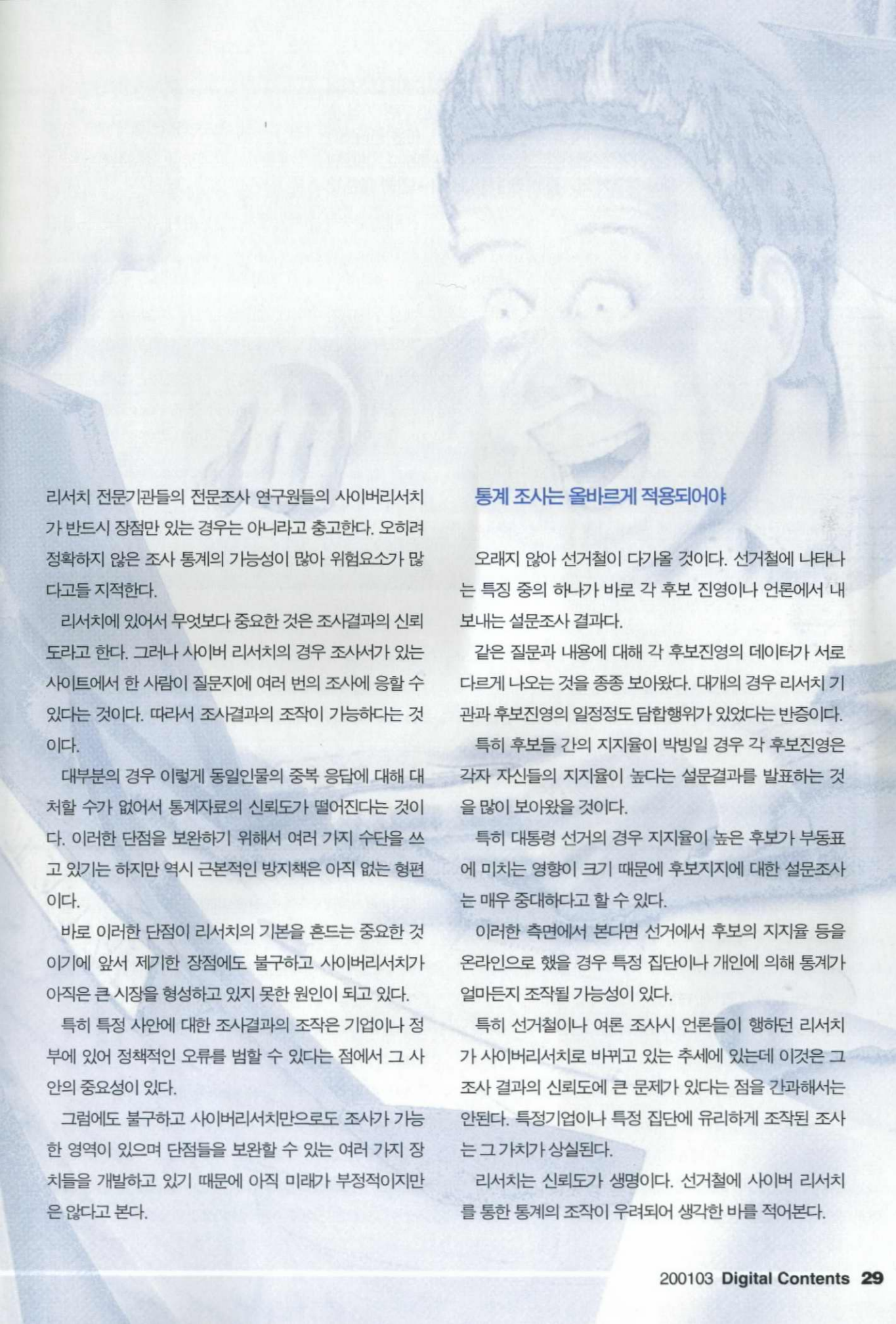
하지만, 이제는 온라인으로 설문 조사를 하기 때문에 일단 비용면에서 매우 저렴해졌다.

오프라인의 경우처럼 조사요원들이 많이 필요하지 않기 때문이며 그만큼 인건비 부분에서 저렴하다는 것이다. 또한 조사결과의 통계도 조사양식서에서 바로 집계되도록 프로그램이 설계되어 있기 때문에 통계를 내기도 쉬우며 여러 방향으로 집계결과를 통계낼 수도 있다.

아마도 사이버리서치의 단점이 보완되지만 하면 여러 가지 통계는 온라인이 편리함과 효율성에 있어 매우 경제적이라고 할 수 있다.

조사결과 조작 가능성 등 단점도

앞서 온라인 리서치의 장점에 대해 알아보았다. 그러나



리서치 전문기관들의 전문조사 연구원들의 사이버리서치가 반드시 장점만 있는 경우는 아니라고 충고한다. 오히려 정확하지 않은 조사 통계의 가능성이 많아 위험요소가 많다고들 지적한다.

리서치에 있어서 무엇보다 중요한 것은 조사결과의 신뢰도라고 한다. 그러나 사이버 리서치의 경우 조사서가 있는 사이트에서 한 사람이 질문지에 여러 번의 조사에 응할 수 있다는 것이다. 따라서 조사결과의 조작이 가능하다는 것이다.

대부분의 경우 이렇게 동일인물의 중복 응답에 대해 대처할 수가 없어서 통계자료의 신뢰도가 떨어진다는 것이다. 이러한 단점을 보완하기 위해서 여러 가지 수단을 쓰고 있기는 하지만 역시 근본적인 방지책은 아직 없는 형편이다.

바로 이러한 단점이 리서치의 기본을 흔드는 중요한 것이기에 앞서 제기한 장점에도 불구하고 사이버리서치가 아직은 큰 시장을 형성하고 있지 못한 원인이 되고 있다.

특히 특정 사안에 대한 조사결과의 조작은 기업이나 정부에 있어 정책적인 오류를 범할 수 있다는 점에서 그 사안의 중요성이 있다.

그럼에도 불구하고 사이버리서치만으로도 조사가 가능한 영역이 있으며 단점들을 보완할 수 있는 여러 가지 장치들을 개발하고 있기 때문에 아직 미래가 부정적이지만은 않다고 본다.

통계 조사는 올바르게 적용되어야

오래지 않아 선거철이 다가올 것이다. 선거철에 나타나는 특징 중의 하나가 바로 각 후보 진영이나 언론에서 내 보내는 설문조사 결과다.

같은 질문과 내용에 대해 각 후보진영의 데이터가 서로 다르게 나오는 것을 종종 보아왔다. 대개의 경우 리서치 기관과 후보진영의 일정정도 담합행위가 있었다는 반증이다.

특히 후보들 간의 지지율이 박빙일 경우 각 후보진영은 각자 자신들의 지지율이 높다는 설문결과를 발표하는 것을 많이 보아왔을 것이다.

특히 대통령 선거의 경우 지지율이 높은 후보가 부동표에 미치는 영향이 크기 때문에 후보지지에 대한 설문조사는 매우 중대하다고 할 수 있다.

이러한 측면에서 본다면 선거에서 후보의 지지율 등을 온라인으로 했을 경우 특정 집단이나 개인에 의해 통계가 얼마든지 조작될 가능성이 있다.

특히 선거철이나 여론 조사시 언론들이 행하던 리서치가 사이버리서치로 바뀌고 있는 추세에 있는데 이것은 그 조사 결과의 신뢰도에 큰 문제가 있다는 점을 간과해서는 안된다. 특정기업이나 특정 집단에 유리하게 조작된 조사는 그 가치가 상실된다.

리서치는 신뢰도가 생명이다. 선거철에 사이버 리서치를 통한 통계의 조작이 우려되어 생각한 바를 적어본다.