

한국노동패널조사의 응답자 태도에 면접원이 미치는 효과

신 선 옥*

I. 머리말

장기간에 걸쳐 수행되는 패널조사는 패널응답자의 이탈을 막고 설문에 대한 충분한 응답을 얻는 것이 성공적인 조사의 관건이 된다. 이때 가장 중요한 요인 중 하나가 바로 면접원의 역할이다. 면접원은 설문지에 적혀 있는 내용을 단순히 읽어주기만 하는 것이 아니라 응답자로 하여금 면접에 성실히 임하도록 동기를 부여해 주고, 충분한 응답을 얻을 수 있도록 자세히 물어보기를 해야 한다. 응답하기 곤란한 질문에 대해서는 솔직한 답변을 이끌어낼 수 있도록 응답자들을 잘 설득해야 하지만, 이러한 과정이 지나쳐서 면접원의 편견이 개입되어서도 안된다.

면접원이 이같은 역할을 수행하는데 있어서 핵심이 되는 것이 바로 응답자와의 인간적 유대관계이다. 면접원은 오랜기간 동안 동일한 응답자를 조사하는 과정에서 형성되는 친밀감과 신뢰를 토대로 응답자로부터 보다 협조적인 태도를 이끌어낼 수 있으며 결과적으로 표본가구의 이탈을 방지하고 보다 정확한 정보를 얻게 된다. 이와 같이 면접원은 패널조사의 성패에 결정적인 역할을 하기 때문에 이들이 어떤 특성을 갖고 있으며 응답태도에 어떤 영향을 미치는지를 분석하는 것은 매우 중요한 과제라고 할 수 있다.

이러한 문제의식하에서 이 글에서는 한국노동패널조사(이하 KLIPS)에서 면접원의 역할에 대해 다루고자 한다. 우선 제Ⅱ장에서는 KLIPS 면접원 관리체계 및 면접원 특성을 살펴보고, 제Ⅲ장에서는 9차년도를 중심으로 면접원의 특성에 따라 응답자의 조사 협조도가 어떤 차이가 나타나는지를 분석한다. 제Ⅳ장에서는 9차년도 대비 10차년도 응답률 분석을 통해 면접원 특성이 응답여부에 어떤 영향을 미치는지를 살펴봄, 마지막 제Ⅴ

* 한국노동연구원 연구원(shinso@kli.re.kr).

장에는 분석된 내용을 요약하고자 한다.

II. KLIPS의 면접원 관리체계 및 면접원 특성

면접원은 패널조사의 성공에 결정적인 영향을 미치기 때문에 서구의 많은 패널조사들에서도 다양한 형태의 유인체계를 통해 면접원의 관리에 힘쓰고 있다. 우선 미국의 대표적인 가구패널조사인 PSID의 경우 편지 또는 팜플렛, 감사편지, 격려편지 등을 면접원에게 보낸다. 미국의 소득 관련 패널조사인 SIPP에서도 3개월마다 면접원에게 통신문을 발송하며, 청년층을 대상으로 조사하는 패널조사인 NLSY의 경우 2~3년에 한번씩 면접원에게 감사의 편지를 발송한다. 캐나다의 가구패널조사인 SLID에서도 면접원이 팀의 한 부분이라고 느끼게 하는 방법으로 통신문을 발송하고, 감사편지를 보내는 방법을 제안하고 있다.

KLIPS에서도 면접원의 동기부여를 위해 다양한 금전적·비금전적 유인체계를 도입하고 있다. 우선 매년 조사가 시작되기 전 해당 지역별로 면접원에게 설문지의 내용에 관해 체계적인 교육을 실시하고 있다. 조사가 실시되는 기간 동안 2차례에 걸쳐 한국노동연구원 연구진과 조사업체 연구진들이 지방사무소에 내려가 면접원들이 조사 진행시에 어떤 어려움을 겪었는지 파악하여 해결책을 모색하기도 한다. 또한 조사에 참여한 면접원별로 성공가구당 지급되는 기본수당과 함께 우수한 면접원의 장기·지속적 관리를 위해 근속에 따른 수당을 지급하고 있다. 한편, 지난 차수조사까지 성공하지 못했던 비성공가구의 조사에 성공했을 경우와 강력거절가구 및 이사추적불가가구에 대한 조사에 성공했을 경우에도 금전적인 인센티브를 지급하고 있다. 조사 완료 후에는 면접원들이 조사를 진행하면서 겪었던 사례에 대해 면접후기를 공모한다. 여기서 선정된 우수한 수기에 대해서는 원고료 명목의 포상금이 제공되기도 한다. 마지막으로 지역별로 면접 성공부수가 가장 많은 면접원에 대해서도 인센티브를 지급하고 있다.

그렇다면 KLIPS 조사를 수행하는 면접원들의 특성은 어떠한가? <표 1>에서 보여주듯이 9차년도 실사에 최종 수행한 면접원은 서울 35명, 부산 12명, 대전 8명, 대구 19명, 광주 12명으로 총 86명이 참여하였으며, 성별로는 남성 1명(1%), 여성 85명(99%)으로 대부분 여성 면접원들로 구성되었다. 교육수준별로는 고졸 53명(62%), 대졸 33명(38%)이 참여하였다. 면접원의 전체 평균연령은 43.1세로 나타났으며, 연령별로는 30대 27.9%, 40대 57.0%, 50대 15.1%로 40대 면접원이 주로 활동한 것으로 나타났다. 면접원의 평균경력력은 3.8년으로 나타났으며 이 중 KLIPS를 처음 진행한 면접원은 25명(29.1%)이고,

KLIPS가 시작된 1998년부터 9년 동안 KLIPS를 계속 진행한 면접원은 7명(8.1%)으로 나타났다.

〈표 1〉 면접원의 특성

(단위: 명, %)

		전 체	서 울	부 산	대 구	대 전	광 주
전 체		86(100.0)	35(100.0)	12(100.0)	19(100.0)	8(100.0)	12(100.0)
성 별	남성	1(1.2)	2.9	-	-	-	-
	여성	85(98.8)	97.1	100.0	100.0	100.0	100.0
교 육 수준별	고졸	53(61.6)	57.1	58.3	63.2	75.0	66.7
	대졸	33(38.4)	42.3	41.7	36.8	25.0	33.3
연령별	30대	24(27.9)	22.9	25.0	47.3 ¹⁾	-	25.0
	40대	49(57.0)	57.1	75.0	47.3	62.5	50.0
	50대	13(15.1)	20	-	-	37.5	25.0
	평균연령	43.1	44.0	43.0	38.9	49.0	43.5
경력별	1년	25(29.1)	40.0	8.3	42.1	12.5	8.3
	2~5년	36(41.9)	42.9	33.3	36.8	50.0	50.0
	6~8년	18(20.9)	11.4	33.3	15.8	37.5	33.3
	9년	7(8.1)	5.7	25.0	5.3	-	8.3
	평균경력	3.8	3.1	5.5	3.4	4.5	4.5

주: 1) 대구지역 연령별에서 20대인 1명을 제외시켜 100%가 안됨.

서울은 경기, 인천, 강원, 부산은 울산, 경남, 대구는 경북, 대전은 충남·북, 광주는 전남·북이 포함됨.

Ⅲ. 면접원이 응답의 협조도에 미치는 효과

KLIPS에서는 2006년 9차년도 조사부터 조사 완료 후 면접원들을 대상으로 응답에 영향을 미칠 수 있는 주변 환경, 응답자의 성향 및 이해도와 관련된 몇 가지 질문을 실시하였다. 특히 응답 협조도와 관련하여 ‘면접을 진행하는 동안 응답자의 태도는 어떠했습니까?’라는 질문을 통해 면접원이 ‘매우 협조적이었다’, ‘대체로 협조적이었다’, ‘그저 그랬다’, ‘그다지 협조적이지 않았다’, ‘매우 비협조적이었다’ 등 다섯 가지 답변 중 하나를 선택하도록 하였다. 본 장에서는 이러한 응답자 태도 문항을 이용하여 면접원이 응답 협조도에 미치는 효과를 살펴보고자 한다.

우선 <표 2>와 같이 응답자의 특성에 따라 협조도에 체계적인 차이가 나타나는지를 살펴보았다. 전체적인 응답 협조도를 살펴보면 78%가 협조적인 태도(매우 협조적+대체로 협조적)를 보인 것으로 나타났으며, 비협조적인 태도(그다지 협조적이지 않았다+

〈표 2〉 응답자 특성별 협조도 분석

(단위 : %)

		협조적		비협조적		그저 그렇다
		매우 협조적	대체로 협조적	그다지 비협조적	매우 비협조적	
전 체		32.0	45.8	3.2	1.5	17.5
성 별	남성	27.2	46.9	3.6	1.9	20.4
	여성	36.4	44.7	2.8	1.1	14.9
연령별	20세 미만	21.5	50.7	1.3	0.4	26.1
	20대	24.7	48.4	4.2	1.5	21.3
	30대	37.2	41.7	3.8	1.6	15.7
	40대	32.8	45.9	3.2	1.9	16.2
	50대	32.5	46.7	3.6	1.6	15.6
	60세 이상	34.9	45.4	2.3	1.2	16.2
월평균가구 소득별	100만원 미만	35.4	45.3	2.7	1.4	15.2
	100~200만원	31.6	46.6	3.4	1.1	17.3
	200~300만원	31.2	45.2	3.2	1.6	18.8
	300~500만원	30.7	45.9	3.6	1.8	18.0
	500만원 이상	32.4	45.9	2.8	1.3	17.5

매우 협조적이지 않았다)를 보인 집단은 4.7%로 나타났다. 이 문항 자체가 일단 조사 자체를 거부하지 않고 응한 경우에 실시된 것이었기 때문에 대체로 협조적인 응답태도를 보인 것으로 판단된다.

성별로는 여성의 경우 ‘매우 협조적’이었다고 응답한 비중은 36.4%로 남성(27.2%)보다 9.2%포인트 높게 나타났다. 또한 연령별로 분석한 결과 30대에서 가장 높은 협조도(37.2%)를 보였다. 40대 이후 연령층에서는 30%대의 비슷한 비중을 보였다. 그러나 연령이 낮은 20대 및 20세 미만에서는 상대적으로 협조도가 떨어지는 것으로 나타났다. ‘매우 협조적’이라는 응답은 20대에서 21.5%, 20대 미만에서 21.5%로 30대보다 10%포인트 이상 낮은 것으로 분석되었다. 이같은 결과는 중고등학생들이 학업이나 입시 등으로 인해서 면접을 기피하는 상황을 반영하는 것으로 보인다.

가구 소득수준별로는 월평균 소득이 100만원 이하인 저소득층의 응답 협조도가 상대적으로 높은 것으로 분석된다. 이들 소득계층에서는 ‘매우 협조적’이라는 응답이 35.4%로 전체 평균보다 3.4%포인트가 높게 나타났다. 요컨대 응답자의 특성별로 협조도의 차이를 살펴본 결과 남성보다는 여성이, 30대 연령층에서, 월평균 가구소득이 100만원 미만인 경우 매우 협조적인 것으로 나타났다.

이제 본격적으로 면접원이 응답 협조도에 미치는 영향을 살펴보면 <표 3>과 같다. 우선 면접원 연령별로는 50대 면접원의 경우 응답자의 협조도가 상대적으로 떨어지는 것

〈표 3〉 면접원 특성이 응답 협조도에 미치는 효과

(단위 : %)

		협조적		비협조적		그저 그렇다
		매우 협조적	대체로 협조적	그다지 비협조적	매우 비협조적	
전 체		32.0	45.8	3.2	1.5	17.5
연령별	30대	32.4	42.5	4.3	1.4	19.4
	40대	35.5	44.2	2.7	1.3	16.4
	50대	18.0	55.3	4.3	2.3	20.1
교육수준별	고졸	26.4	49.0	4.0	1.9	18.7
	대졸	37.5	42.7	2.5	1.0	16.4
노동패널 경력별	1년	30.1	52.7	3.5	1.8	12.0
	2~5년	24.5	50.4	3.5	1.0	20.6
	6~8년	39.0	37.3	3.2	2.0	18.5
	9년	37.0	45.9	2.4	1.3	13.4
면접원 경력별	1년	13.8	55.3	7.3	-	23.6
	2~5년	28.5	51.5	3.5	1.1	15.4
	6~8년	32.0	41.4	3.2	1.5	21.9
	9년 이상	34.5	46.0	3.0	1.7	14.9

으로 나타났다. 이들 연령계층에서 ‘매우 협조적’이라는 응답은 18%로 40대 면접원의 35.5%에 비해 무려 16.5%포인트나 낮은 것으로 나타났다.

교육수준별로는 면접원의 학력이 대졸(37.5%)인 경우 고졸(26.4%)자보다 응답자들이 매우 협조적인 것으로 나타났다. 이런 결과는 면접원의 교육수준이 높을 경우 상대적으로 설문지 내의 어려운 개념들이나 복잡한 설문구조를 보다 잘 이해하여 응답자의 이해도를 높일 수 있다는 측면에서 해석할 수 있을 것이다.

마지막으로 경력별로 살펴보았을 때 경험이 많고 숙련된 면접원인 경우에 매우 협조적인 것으로 나타났다. 노동패널 경력별로 살펴보았을 때 6~8년의 경력을 가진 면접원들 중에서 ‘매우 협조적’이었던 응답자들은 39%를 차지했으며, 9년 내내 참여했던 면접원들도 37%가 응답자들에 대해 매우 협조적이라는 평가를 내렸다. 한편, KLIPS 면접원들 중에는 다른 조사에도 참여했던 경력자들이 많기 때문에 면접원들의 총조사경력을 기준으로 한 분석도 실시하였다. 여기에서도 노동패널 경력과 마찬가지로 경력이 높을수록 응답의 협조도가 높은 것으로 나타났다. 특히 조사경력 자체가 처음인 면접원들의 경우 ‘매우 협조적’이라는 평가가 13.8%에 그치고 있어 패널조사에 있어서 면접원 숙련의 중요성을 단적으로 보여주었다.

IV. 조사성공 및 응답률에 미치는 효과

면접원의 교육수준이 높고 경력이 많기 때문에 응답의 협조도에 긍정적인 영향을 미친다면 이는 객관적인 조사 성과로 나타날 것이다. 여기서는 면접원 특성별 조사성공부수와 응답률 차이를 분석함으로써 이러한 예측의 타당성 여부를 살펴보고자 한다.

첫해 진행한 면접원과 9년간 경험이 많은 면접원간에는 경험의 유무에 따른 진행부수의 차이가 있을 것이라고 예상된다. 실제 그러한 경향이 있는지 알아보기 위해 면접원 경력을 조사성공부수와 교차분석하였다. <표 4>는 면접원 경력별 조사성공부수를 보여준다. 첫해 진행한 면접원은 9년차 경력 많은 면접원보다 50부 미만의 설문지를 진행한 비중이 더 높게 나타났고, 9년차 경력 많은 면접원은 200부 이상의 설문지를 진행한 비중이 28.6%로 높게 나왔다.

<표 4> 면접원 경력별 조사성공부수

(단위: 명, %)

	전 체	50부 미만	50~100부	100~150부	150~200부	200부 이상
전 체	86(100.0)	64.0	19.8	9.3	2.3	4.7
1년	25(100.0)	88.0	8.0	4.0	-	-
2~5년	36(100.0)	63.9	25.0	8.3	2.8	-
6~8년	18(100.0)	50.0	16.7	16.7	5.6	11.1
9년	7(100.0)	14.3	42.9	14.3	-	28.6

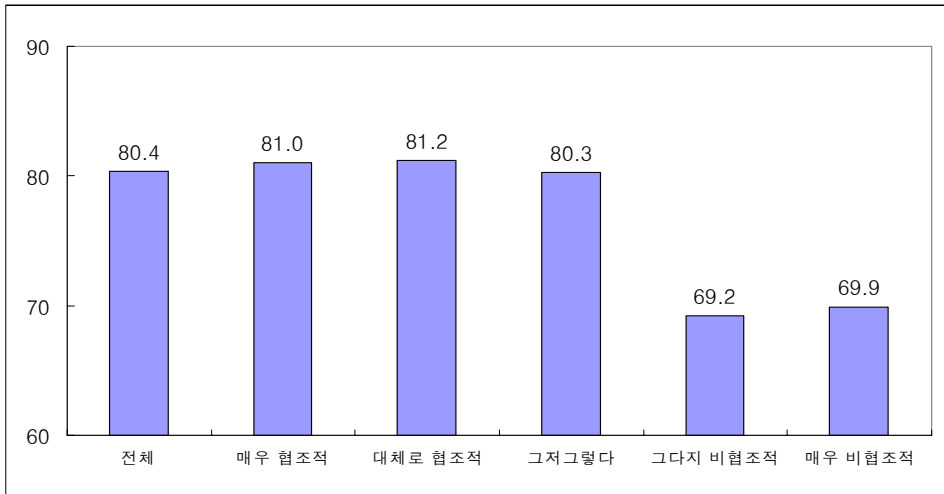
앞에서 면접원의 교육수준이 높고 경력이 많을수록 응답 협조도가 높은 것으로 나타났다. 이번에는 9차년도 대비 10차년도의 응답 협조도에 따른 응답률을 살펴보고, 면접원의 특성에 따라 응답률에 어떤 영향을 미치는지 살펴보고자 한다.

[그림 1]은 10차년도에 응답한 응답 협조도별 응답률²⁾을 보여준다. 9차년도 대비 10차년도 전체 응답률(80.4%)은 높은 것으로 분석되었다. 이 그림에서 보듯이 응답률의 차이는 협조적(매우 협조적+대체로 협조적)인 응답 태도를 보인 집단과 비협조적(그다지 비협조적+매우 비협조적)인 집단간에 10%포인트 차이가 났다. 이는 응답자의 협조도가 적극적일수록 다음 해에도 응답할 확률이 높아짐을 의미한다.

2) 9차년도 대비 10차년도에 응답한 비율.

[그림 1] 응답 협조도별 응답률

(단위: %)

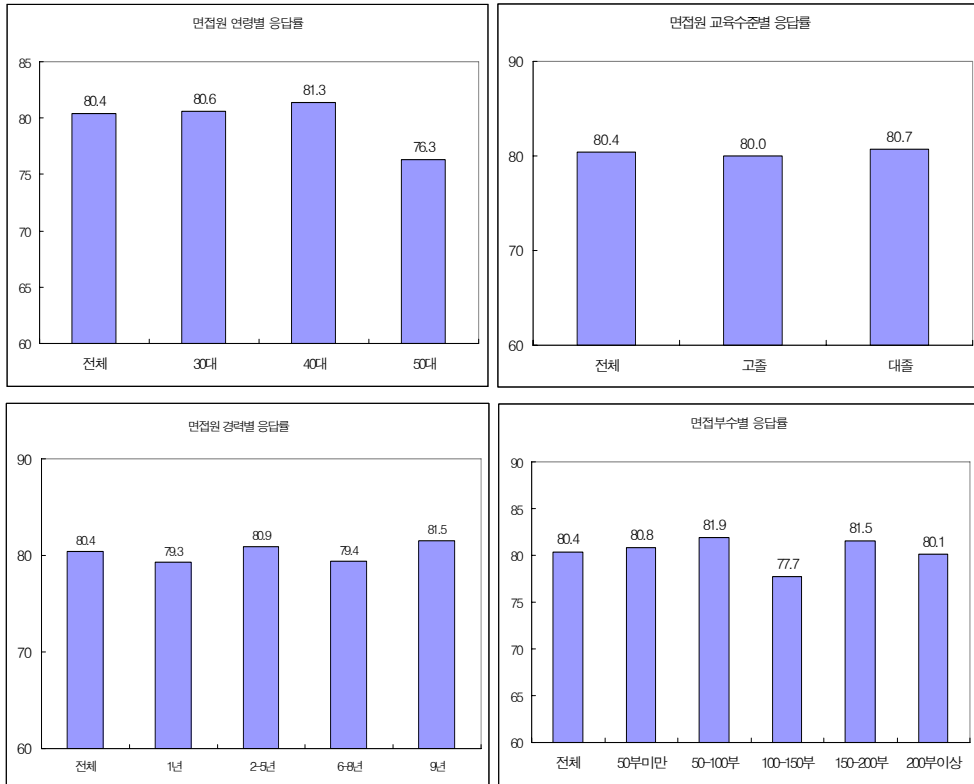


[그림 2]는 면접원 특성에 따른 응답률을 제시하고 있다. 우선 연령별로 분석하면 40대의 면접원들의 응답률(81.3%)과 50대 면접원들의 응답률(76.3%)은 약간 차이가 있는 것으로 보인다. 앞에서 면접원의 연령이 40대인 경우 응답자의 응답 태도가 매우 협조적인 것으로 보였는데 응답률에 있어서도 약간 높은 비중으로 분석되었다. 교육수준별로 보면 대졸(80.7%)의 경우 고졸(80.0%)보다 0.7%포인트 높지만 학력간 차이는 거의 없는 것으로 보인다. 면접원 경력별로 보면 9년된 숙련된 면접원(81.5%)들은 첫 해 진행한 면접원(79.3%)들보다 높은 응답률을 보였지만 그 차이는 미미한 것으로 나타났다. 진행 부수별로는 50부 미만 진행한 면접원에 의한 응답률은 80.8%로 나타났지만, 200부 이상 진행한 면접원에 의한 응답률 역시도 80.1%로 거의 차이가 없는 것으로 나타났다.

결과적으로 경력이 많고 숙련 수준이 높은 면접원들은 보다 많은 조사성공부수를 통해 양적인 측면에서 높은 성과를 보이고 있음을 확인할 수 있었다. 또한 응답자로부터 보다 협조적인 태도를 이끌어냄으로써 궁극적으로는 높은 응답률을 이끌어낼 수 있음을 확인할 수 있었다. 그러나 면접원 특성과 응답률간의 직접적인 효과는 그다지 뚜렷하게 나타나지 않았다.

[그림 2] 면접원 특성별 응답률

(단위 : %)



V. 맺음말

이 글에서는 KLIPS 9차년도 자료를 기준으로 면접원이 응답자의 응답태도에 미치는 영향을 분석하고, 이러한 응답 협조도 및 면접원 특성이 조사성공에 어떤 영향을 미치는지를 살펴보았다.

첫째, 면접원의 교육수준이 높고 경력이 많을수록 응답의 협조도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 면접원이 평가한 응답자의 협조도가 높을수록 다음 해의 조사 성공률에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 면접원의 높은 숙련수준은 조사성공부수 측면에서 매우 큰 성과차이를 가져오는 것으로 나타났다. 셋째, 면접원 숙련수준에 따른 다음 해의 응답률 차이는 크지 않은 것으로 파악되었다.

그러나 이러한 결과에는 해석상의 주의가 필요할 것으로 판단된다. 본 분석은 9~10차년도 응답률만을 분석한 결과이기 때문에 1~9차년도 전조사기간을 대상으로 분석할 경우 상이한 결과가 나올 가능성이 있다. 더구나 응답률에는 응답자의 인적·사회경제적 특성뿐만 아니라 예기치 않은 사정에 의한 다양한 요소들이 영향을 미칠 수도 있다. 따라서 향후에 보다 엄밀한 모형을 이용한다면 보다 의미 있는 분석결과를 도출할 수 있을 것이다. [44]