

CHAPTER 2

설문지 작성

사람의 키를 정확하게 측정하기 위해서는 좋은 측정 도구와 신뢰할 만한 측정자가 있어야 하듯이 좋은 설문 조사를 실시하려면 설문 목적에 적합하고 사람의 의견이나 상황을 정확하게 측정할 수 있는 설문지와 신뢰할만한 조사원을 갖추고 있어야 한다. 본 장에서는 좋은 설문지를 구성하는 방법을 설명할 것이다. 완벽한 설문지, 최고의 설문지는 존재 하지 않으며 다만 좋은 설문지만 존재한다.

2.1. 개요

설문지는 설문 조사에서 측정 도구이므로 좋은 설문지를 작성하지 못하는 것은 엉터리 자료 측정하는 것과 같으므로 설문지를 작성할 때는 다음 사항을 유의하여 작성해야 한다.

- ① 각 문항의 조사자 질문 의도를 응답자들이 정확한 파악할 수 있는가?
- ② 문항에 대한 해석이 응답자마다 동일한가?
- ③ 응답자들이 자신의 의견을 솔직히 답변할 수 있도록 만들어졌는가?

응답자는 그 설문지 문항에 대해 자신이 이해한대로 응답하게 되므로 설문지는 사람들이 동일하게 문항을 해석할 수 있도록 작성해야 하며 누구나 전문적인 지식 없이 응답할 수 있도록 작성되어야 한다.

또한 설문 문항의 문어체로 쓰여지는 것이므로 어떤 형식으로 쓰여지느냐에 따라 (설문 문항 형식) 응답자의 답이 달라질 수 있고 또한 얻는 응답 결과도(정보) 달라진다. 설문 문항과 응답자와 얻는 정보의 관계를 다음 예를 통해 살펴보자.

(예제 1)당신은 극빈자를 위하여 소득세액을 2% 증가하는데 찬성하나요?

(예제 2)당신은 극빈자를 위하여 소득세액을 높이는데 찬성하나요?

(예제 3)당신은 극빈자를 위하여 세액을 증대하는데 찬성하나요?

위 (예제 3)은 단지 세액을 높이는 것에 대한 찬성 여부를 묻는 것인데 반하여 (예제 1)과 (예제 2)는 소득 세액을 높이는 것이므로 근로자가 반대할 가능성이 높다. (예제 1)은 2%라는 수치까지 근사함으로써 여론 조사 결과 찬성률이 높다면 바로 정책에 반영할 수 있다. 극빈자를 위해 세액을 높이는 것이므로 **Social desirability** 에 의해 응답자가 응답을 회피하려는 경향이 있으므로 그룹 면접 조사가 일대일 면접 조사보다 더 적절한 방법이다.

완벽한 설문지를 만드는 것은 불가능해 보이지만 객관적으로 그 타당성을 인정할만한 설문지는 존재한다. 1)이전에 검증된 설문지를 참고하거나 2)응답 대상으로 구성된 관심 그룹이나 관련 전문가로 구성된 전문가 집단을 구성하여 그들의 의견을 수렴해 설문지를 작성한다면 보다 좋은 설문지를 얻을 수 있다. 또한 사전 조사를 통하여 설문 작성 과정에서 생각하지 못한 설문지 오류를 해결한다면 보다 나은 설문지를 작성할 수 있을 것이다. 다시 한 번 강조하지만 설문 조사에서 설문지는 조사자가 알아내려는 응답자들의 생각에 대한 **유일한 측정 도구**이다.

일대일 면접 조사나 조사원 감독 그룹 조사의 경우 응답자가 설문 문항을 잘못 이해하거나 전문적인 용어로 인하여 겪는 응답 어려움은 어느 정도 해소될 수 있을 것이다. 그러나 이런 상황도 응답자가 조사자에게 의문점을 질문을 할 때나 가능하다. 일반적으로 응답자들은 설문지를 작성하는데 어려움이 있더라도 질문을 하지 않는 경향이 있으므로 설문지가 최종 인쇄되어 조사를 나가기 전까지 좋은 설문지를 만드는데 최선을 다해야 좋은 설문 조사가 될 것이다.

2.2. 사전 준비

좋은 설문지를 만들기 위해서는 우선 조사 계획 시 조사 목적에 따라 조사 항목을 리스트한다면 설문지 항목 설정에 도움이 될 것이다. 또한 조사 목적에 합당한 좋은 설문지를 만드는 것은 조사 분야 전문가, 설문 조사 전문가라 할지라도 혼자 힘으로는 불가능하므로 설

문지 작성을 위하여 그룹이나 조사 전문가 패널을 만들어 여러 사람들의 의견을 수렴하는 과정이 필요하다.

2.2.1. 조사 항목 리스트

조사 계획 수립 시 조사 목적에 합당한 조사 분야 항목을 리스트 하면 설문지 작성할 빠뜨릴 염려가 없을 것이다. ○○대학교 학생들의 학교 만족도를 조사하고 인구학적 특성에 따른 차이가 있는지 알아보려고 설문 조사를 실시한다고 하자.

(1)인구학적 변인 문항

성별, 학년, 출신 지역 (본 문항의 차이를 보고 싶을 때나 표본이 대상 집단의 대표성을 잘 나타내고 있다는 것을 보여 주기 위해 조사한다. 여론 조사의 경우는 주로 표본의 대표성 문제 때문에 응답자의 인구학적 분포를 조사하지만 연구 조사에서 인구학적 변인에 따른 본 문항 응답의 차이를 보기 위해 조사한다.)

(2)본 문항 (만족도): 만족도를 조사하고자 분야에 대해 항목별로 분류한다.

①시설

각 시설에 대해 충분한가? 편리한가(쾌적한가)? 만족 정도? 를 조사한다.

- 건물: 화장실, 강의실 공간
- 실습실: 컴퓨터 실습실, 어학 실습실, 실험 실습실
- 도서관: 열람실 수, 장서
- 편의 시설: 휴게실, 체육 시설, 학생 식당

②교직원

- 교수: 강의, 질문, 수업 준비
- 직원 (조교): 친절, 신속, 업무 파악 능력

2.2.2. 전문가 집단 이용

근사 항목 리스트나 문항 작성을 위해서는 관심 그룹이나 전문가 패널을 구성하는 것이 바람직하다. 이것이 어려우면 연구 목적과 유사한 기존의 설문 조사지를 참조하기 바란다.

(1)관심 그룹 (focus group)

설문에 이해 관계가 있는 사람들이 모여 설문 내용 설정한다.

- 직원 업무 만족도 조사: 임원, 간부, 사원, 공장 근로자
- 구청 만족도: 구 직원, 동 사무소 이용 주민

(2)전문가 패널 (panel group)

설문 조사 관련 전문가 집단으로 구성한다.

- 직원 업무 만족도 조사: 조사 설계자, 업무 분석 전문가, 인사 관리 전문가
 - 설문 목적 및 내용 리스트, 중요성과 질문 가능성에 대한 평가 (1 차 회의)
 - 내용 평가에 대한 논의 및 내용 설정 (2 차 회의)

2.2.3. 설문지 작성 원칙**(1)목적성**

조사 목적에 기술된 가설이나 내용에 대한 정보를 얻을 수 있는 문항만으로 구성되어 한다. (Hoped-for outcome) 특히 응답자의 개인 신상을 묻는 인구학적 문항은 조사 목적에 없으면 조사하지 말자.

(2)간결성

질문이 길어지면 응답자가 읽지 않을 가능성이 크고 질문의 핵심이 흐려지게 되므로 질문은 간결하고 짧아야 하며 중언 부언하는 문장은 피한다. 그렇다고 반말을 사용하거나 함축된 단어를 사용하라는 의미는 아니다.

“대통령 선거는 11 월 4 일에 치러집니다. 대통령 임기는 5 년이고 중임할 수 없습니다. 대통령의 임무는 --- 다음 후보 중 투표하길 원하는 입후보자는 누구인가요?” 질문이 너무 장황하여 응답자들이 당황하거나 물음의 의도를 파악하느라 올바른 대답을 하지 못하는 경우가 발생한다.

문장이 간결해야 하지만 짧게 맺는 축약적 표현은 삼가는 것이 좋다. 예를 들면 “당신의 생각은?” 이라고 묻지 말고 “당신은 어떻게 생각하십니까?” 라고 물어야 한다.

(3)명확성

질문이 측정 도구이므로 응답자에게 질문 내용과 의미가 명확하게 전달될 수 있는 문장과 단어를 사용하여 질문 문항을 구성해야 한다. “당신은 영화 구경을 몇 번이나 갑니까?” 이 질문에는 기간에 명시되지 않아 일주일인지, 한 달인지, 아니면 일년인지 응답자가 혼동한다. “당신은 한 달에 몇 번 영화 구경을 가십니까?” 이렇게 묻더라도 방학에 많이 갔고 학기 중에 거의 가지 않은 대학생들은 어떤 달을 적어야 할지 여전히 혼란스럽다. “당신은 지난 달에 영화를 몇 번 갔습니까?”라고 묻는다면 보다 명확한 질문이 될 것이다.

또한 질문 문항에는 응답자가 자의적인 해석할 수 있는 여지가 없어야 한다. “당신의 가족은 몇 명인가요?” 물으면 나를 포함해서 응답해야 하나 아니면 제외하고 답해야 하는지 의문을 갖게 될 것이다. “당신을 제외하고 현재 함께 사는 가족은 몇 명인가?”라고 묻는 것이 보다 명확하게 이해될 것이다.

(4)적절한 언어 사용

응답자의 수준에 맞는 어휘나 문장을 사용하고 전문적인 용어나 고어 사용은 피하여 응답자들 누구나 쉽게 이해할 수 있도록 설문 문항을 구성해야 한다. 일상에서 자주 사용하는 문장과 단어를 사용하는 것이 좋으나 유행어, 속어나 비어 사용은 피하는 것이 좋다. 전문가 집단에 대한 설문이 아니면 전문 용어나 기술적 용어는 피해야 하며 꼭 사용해야 한다면 부가적인 설명을 해야 한다.

(5)단순성

두 개 이상을 묻는 복합적인 질문은 피한다. “당신은 학교 직원과 조교의 업무 능력에 대해 얼마나 만족하십니까?” “당신은 화장실 시설의 청결 정도와 시설 수에 대해 만족하십니까?” “대학이 당신의 인성 개발과 능력 개발에 영향을 준다고 생각하십니까?” 이런 질문들은 두 가지 사항을 묻는 것으로 각각에 대해 만족하는 정도가 다르면 응답에 혼란을 겪게 될 것이다.

(6)가치 중립성

응답의 선택 문항에는 응답자가 선택할 가능성이 있는 의견이 포함되어 있어야 하며 특정 대담을 암시하거나 유도해서는 안 된다. 다음은 유도형 질문의 예이다. “이번 분기부터 경기가 나아지고 있다고 합니다.” “귀하는 현 정부 경제 정책에 얼마나 만족하고 계십니까?”

(7)상호 배타성

다중 선택 (multiple choice) 문항이 아니면 응답자가 보기 하나만을 선택할 수 있어야 한다. 다음 문항은 상호 배타성을 지키지 않은 문항으로 복학생 남자의 경우 두 군데를 표시해야 한다.

(예제)귀하는?

- ①남자 ②현역 ③복학생 ④여자

다음의 경우 실업은 경제 문제 중의 하나이므로 ①, ④를 동시에 선택하게 되는 문제가 발생한다.

(예제)현 정부가 해결해야 할 분야는?

- ①실업 ②정치 부패 ③북한 핵 문제 ④경제

(8)규범적 응답 억제

도덕적 규범적 응답이 가능한 질문에 대해서는 부연 설명을 통하여 문제를 해결한다. 동성 연애의 경험이 있는지, 여성들에게 흡연 경험이 있는지에 대한 질문은 응답자가 사실대로 대답하지 않을 가능성이 있으므로 “요즈음 여성들의 흡연 비율이 높아지고 있다고 합니다. 당신은 흡연 경험이 있나요?” “많은 직장인들이 알코올 중독의 경험이 있다고 합니다. 당신은 알코올 중독 증상으로 인하여 의사와 상담한 경험이 있습니까?” 등으로 묻는다. 그러나 이는 유도형 (leading) 질문이 될 가능성이 있으므로 조심할 필요가 있다.

2.3. 설문 문항 및 선택 범주

설문 문항과 문항의 선택 범주(보기)를 작성 할 때 다음 사항을 고려해야 한다.

2.3.1. 문항 유형**(1)폐쇄형 (closed question 객관식 문항)**

응답자가 문항 보기 중 하나를 선택하게 하는 문항으로 응답자들이 선택할 수 있는 보기를 모두 나열할 수 있는 경우 사용한다. Likert 척도, 우선 순위 척도, 다중 선택 문항도 이에 해당 한다.

(예제)귀하에게 가장 적합한 어학 연수 지역을 고르시오. ()

- ①미국 ②캐나다 ③호주, 뉴질랜드 ④중국 ⑤일본 ⑦필리핀

▪장점

- ①답변이 표준화 되어 있다.
- ②코딩이 용이하다.
- ③질문의 의미가 명확하게 전달된다.
- ④민감한 주제에 보다 적합하다.
- ⑤응답자가 쉽게 응답할 수 있어 응답률이 높다.

▪단점

- ①응답 가능한 보기를 빠뜨릴 수 있다.
- ②보기가 너무 많아지면 응답자들이 끝까지 읽지 않을 가능성이 있다.

폐쇄형 문항에서 범주를 몇 개로 할 것인지 결정하는 것도 중요하다. 보기 수가 많아지면 응답자가 기억하지 못하는 문제가 발생하므로 10 개 이상이면 보기를 그룹화 하여 수를 줄이는 것이 바람직하다.

사람들의 만족 정도를 묻는 리커트(Likert) 척도 문항에 대해서는 다음을 주의하자.

- 1)보기 문항을 만족 정도 순서대로 배열해야 한다. 좋지 않은 보기부터 먼저 제시하자. 응답자들은 앞에 있는 것을 선택하는 경향이 있어 좋은 보기를 앞에 놓으면 실제보다 만족도가 높아지는 경향이 있다.

- ①매우 불만족 ②불만족 ③보통 ④만족 ⑤매우 만족

- 2)범주를 몇 개로 할 것인지 결정하는 것도 중요하다. 평가에 익숙한 선진국에서는 5 점 척도를 주로 사용하지만 극단을 선택하기 꺼려하는 우리나라에서는 4 점 척도를 사용하거나 7 점, 혹은 10 점 척도를 사용하기도 한다. 그러나 5 점 척도를 가장 많이 이용하므로 이를 이용하자.

- (4 점 척도 예제) ①매우 불만족 ②불만족 ③만족 ④매우 불만족

- (7 점 척도 예제) 매우 불만족|_①_|_②_|_③_|_④_|_⑤_|_⑥_|_⑦_|매우 만족

우선 순위를 묻는 문항은 1 순위 ▶ 2 순위 ▶ ~ 식으로 선택하게 한다.

(예제)당신이 어학 연수 지역으로 선호하는 지역을 선호하는 순서대로 3 지역을 선택하십시오.

제 1 순위:() 제 2 순위:() 제 3 순위:()

①미국 ②캐나다 ③호주, 뉴질랜드 ④중국 ⑤일본 ⑦필리핀

(2)개방형 (open question 주관식)

응답자가 직접 자기의 생각이나 자신의 특성을 적게 하는 문항으로 ①응답자의 주관적 의견 기술이 필요하거나 ②답변 가능한 상황을 모두 보기를 나열하면 보기가 너무 많거나 모든 상황을 고려하기 어려운 경우 주로 사용한다. 응답자들이 주관적 문항에 호의적으로 답하거나 주관식으로 답할 능력이 있을 때 사용하기도 하지만 일반적으로 주관식 문항보다는 객관식 문항이 선호된다.

(예제)귀하에게 가장 적합한 어학 연수 지역을 적으시오. (_____)

주관식 문항에 대한 분석은 응답자들의 응답 내용을 전체적으로 검토한 후 분석자가 적절히 분류하여 정리한다. 설문 조사 결과 필리핀, 인도, 태국 등이 나왔다면 이들 국가를 묶어 동남 아시아로 분류하면 된다.

측정형 변수(소득, 나이)의 경우 응답 집단의 분포를 예상 할 수 없을 때 주관식 문항을 사용하는 것이 좋다. 예를 들어 응답자들의 소득을 묻는 문항의 보기를 다음과 같이 했는데 대부분 ②번의 소득만 가진 집단이라면 응답 결과가 2에 집중된다.

①2000 만원 미만 ②2000 만-2999 만 ③3000 만원-3999 만원 ④4000 만원 이상

이런 경우 “당신의 소득 수준은? _____만원” 주관식으로 물은 후 응답 결과에 따라 소득을 3-4 분류 하면 된다.

•장점

- ①응답자의 의견을 정확하게 알아볼 수 있다.
- ②보기가 너무 많거나 응답자의 생각을 전부 파악 할 수 없어 모두 나열하기 어려운 경우 사용할 수 있다.

•단점

- ①응답 결과를 분류하기 어렵다.

- ②응답이 표준화 되어 있지 않다.
- ③무응답, 응답 거절 가능성이 높아진다.

2.3.2. 문항 작성 원칙

(1)문항의 포괄성

문항 선택 범주들에는 응답자가 대답할 가능성이 있는 의견이 모두 있어야 한다. 물론 보기에 열거하지 못한 응답이 나올 가능성에 대비하여 기타 문항을 사용하는 경우도 있지만 응답자들이 기타 문항에 주관식 응답을 적는 것이 아니라 그냥 **check** 만 하므로 아무런 정보가 되지 않는다. 그러므로 가능하면 실제 조사에서는 기타 문항을 사용하지 않는 것이 좋다.

(2)응답자의 응답 성향 고려

응답자들이 설문에 호의적인가? 호의적이면 간결한 문장을 사용하고 그렇지 않으면 유도형 질문이 될 우려가 있지만 응답자가 사실대로 응답을 할 수 있도록 부연 설명을 할 필요가 있다. 응답자들이 이해할 수 있는 단어나 어휘를 사용해서 작성되어야 한다.

(3)문항 수는 적절한가?

조사 목적을 열거하고 그 목적에 따라 설문 문항을 만든다. 설문 조사 항목이 최대 30 개 정도, 설문 시간이 15 분을 넘지 않도록 하는 것이 좋다. 너무 많으면 중요하지 않은 순으로 제외하거나 조사 목적 축소하여 설문 문항을 줄이는 것이 바람직하다.

(4)문항의 보기 정형화

설문 조사에서 보편적으로 사용하는 문장이나 어휘를 사용해야 한다. 기존의 설문 조사 문항을 참조하여 어휘나 문장 구성이 다른 설문 조사와 다르지 않게 하는 것이 좋다. 응답자의 주관적 평가를 점수화 하는 Likert 척도 문항을 이용할 경우는 5 점(매우 불만족 / 불만족 / 보통 / 만족 / 매우 만족), 7 점, 10 점이 일반적이다. 평가를 할 때 극단적인 점수를 주지 못하는 응답자들에게는 4 점 척도를 (매우 불만족 / 불만족 / 만족 / 매우 만족) 이용하면 된다.

(5)체크 문항

응답자의 대답 성실성을 알아보기 위하여 유사한 질문을 다시 한 번 반복하는데 이를 체크 질문이라 한다. 그러나 이것이 응답자에게 발견되면 불쾌한 기분으로 인하여 조사에 좋지 않은 영향을 미므로 삼가는 것이 바람직하다.

(6)부정형 문항

질문 문항은 긍정형이 좋다. “당신은 OO 시설에 얼마나 불만족하고 있습니까?”라고 묻는 것보다 “당신은 OO 시설에 대해 얼마나 만족하십니까?”고 묻는 것이 좋다. 가끔 응답자들이 질문을 읽지 않고 답변하는 문제점을 해결하기 위하여 긍정형, 부정형 문항을 혼합하여 사용하기도 하나 이것 역시 응답의 혼란을 초래하기 쉽다. 응답자들은 지문을 정성껏 읽지 않거나 끝까지 읽지 않는다는 것을 기억하기 바란다. 질문 성격 상 부정형 질문 밖에 안 되는 경우에는 응답자가 혼동하지 않도록 밑줄이나 진한 글자체를 이용하여 주의를 환기시킬 필요가 있다.

(7)응답자 관점

질문에 대한 응답은 응답자가 하는 것이므로 그들의 언어와 어휘, 문장을 사용해야 한다. 동일한 의미를 갖는 단어라도 사용되는 층이 다르므로 이를 고려하여 질문 문항을 작성해야 한다.

(8)여과 문항

응답자들이 자신에게 관계 없는 문항을 모두 읽을 필요는 없다. 이런 경우 여과 문항을 작성하자.

(예제) (1)학교 폭력을 당한 경험이 있나요? 있으면 (2)을 답하고 아니면 (3)으로 가시오.

(9)기타 보기

응답에 호의적인 집단에 (예: 사원 만족도 조사) 사용할 수 있다고 하나 실제 설문 조사를 살펴보면 여전히 체크만 할 뿐 의견을 적어 놓지 않는다. 나는 강력히 말한다. 설문 조사 시 기타 문항을 사용하지 말자고. 기타 문항을 사용하느니 설문 문항 작성에 더 많은 시간을 할애해 놓치는 보기가 없도록 하자. 물론 사전 조사 시에는 사용하여도 무방하다. 사전 조사의 응답 대상자들이 신뢰할만하고 정성을 다해 응답해 줄 사람들이므로 설문 작성 시 전혀 생각하지 못한 보기들을 응답자들이 적어 줄 것이기 때문이다.

2.4. 설문지 구성

2.4.1. 서문

응답자들이 설문 조사를 신뢰할 수 있도록 설문지에는 반드시 서문이 있어야 한다. 설문지 서문에는 다음 사항이 기술되어 있어야 한다. 서문으로 인하여(물론 대부분의 응답자들은 읽지 않지만) 응답자들이 조사와 조사 기관에 대한 신뢰를 하게 되어 응답 회수율을 높일 수 있다. 짧으면 1/4 페이지 정도가 적절하고 1 페이지까지는 상관 없다.

- ①인사말 및 조사 목적 소개
- ②설문 조사 목적 이외에는 사용하지 않겠다는 비밀성 보장 문구
- ③의견을 수렴한다는 사실 강조 (정답이 없다, 솔직하게 응답 부탁)
- ④응답에 대한 감사
- ⑤조사 기간 및 조사 기관

안녕하십니까? 저희 ○○대학교 통계 연구소에서는 대전 시청과 함께 『대전 지역 주민 구청 서비스 만족도』에 대한 설문 조사를 시행하고 있습니다. 응답하신 내용은 조사 목적 이외에는 사용하지 않을 것이며 개인적인 비밀은 철저히 보장됨을 약속 드립니다. 또한 정답이 있는 것이 아니므로 여러분의 의견을 솔직하게 답해주시기 바랍니다.

귀중한 시간을 내어 주셔서 감사 드리며, 대전 지역 구청이 여러분에게 보다 나은 서비스를 제공할 수 있는 자료로 활용될 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

2003년 10월 ○○대학교 통계 연구소

본 설문 조사는 ○○대학교 중국경제통계학부 신입생들의 대학 시설 및 구성원에 대한 만족도와 전공 선택에 대한 의견을 수렴하고자 실시하는 것입니다. 여러분의 응답이 보다 나은 학생 서비스 제공과 학부 발전 계획 수립에 반영되므로 대학을 사랑하는 마음으로 성의 있게 응답해 주시기 바랍니다. 여러분의 협조에 심심한 감사를 드립니다.

2001년 3월 중국경제정보통계학부

2.4.2. 설문 문항 구성

(1) 길이

- ① 일대일 면접조사, 자기 기입식의 경우 전체 페이지 3 페이지를 넘지 않는 것이 좋으며, 응답 시간은 15 분 이내가 적당하다.
- ② 우편 조사의 경우 응답 시간이 (최대 30 분) 다소 길어지거나 페이지가 많아도 되지만 너무 길어지면 회수율이 떨어짐을 유의해야 한다.
- ③ 전화 조사는 문항 지문이 짧아야 하고 문항은 7~10 개, 응답 시간은 5 분 이내로 하는 것이 좋다.

(2) Vertical 구성

- ① 다단 구성을 피하는 것이 좋다. 아니 하지 않는 것이 좋다. 기업의 내부 고객 (사원) 만족도를 조사하는 경우와 같이 응답자가 반드시 해야 한다는 의무를 갖고 있으면 비용 절약을 위해 다단 구성을 할 수 있겠지만 가능하면 피하자.
- ② 문항 보기도 하나씩 아래로 나열하는 것이 응답에 편리하다. 그러나 보기가 짧고 설문지가 너무 길어지면 보기 문항을 다단으로 나열해도 되지만 줄을 맞추어야 하고 Likert 척도 문항은 모든 보기 문항을 한 줄에 쓰거나 불가능 하면 한 줄에 하나씩 열거해야 한다.

(예제) 당신의 취미는 무엇인가? (보기 줄을 맞추지 않아 잘못된 설문 문항)

- ① 운동 ② 여행 ③ 잠 자기
- ④ 영화 관람 ⑤ 사이버 여행

(예제) 당신은 화장실 시설에 얼마나 만족하십니까? (한 줄에 모두 쓰지 않았거나 한 줄에 하나씩 다섯 줄을 사용하지 않아 잘못된 설문 문항)

- ① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통
- ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

(3) 글씨체

가장 많이 쓰이는 글씨체(굴림, 신명조)가 좋고 크기는 10 포인트가 적당하다. 강조할 문구나 응답에 주의해야 할 내용이 (예: ~가 아니라고 생각하는 것은?) 있으면 글자체를

바꾸기 보다는 진하게 하거나 밑줄을 사용하는 것이 좋다. 그러나 너무 자주 사용하면 응답자의 집중이 떨어지므로 조심해야 한다.

(4)여백

여백이 너무 많으면 질문지가 영성해 보이고 너무 없으면 응답자가 읽기 어려우므로 질문 문항 사이는 **Double spacing**, 질문 내에서는 **1.5 spacing** 이 적당하다.

(5)일관성

글자체, 크기뿐 아니라 문장 구성 및 어휘 선택에도 설문지 내에서는 일관성을 유지해야 한다.

(6)기타

- ① 질문이 페이지에 의해 나누지 않도록 한다. 문항의 보기가 나누어지면 응답자를 불편하게 하므로 결코 해서는 안 된다.
- ② 유사 질문 문항은 함께 묶어 놓는다. 유사한 문항을 흩어 놓으면 응답자들은 자신의 신뢰성을 시험하는 것 같아 불쾌감을 느낄 가능성이 높다.
- ③ 자료 입력이 쉽게 (**Data entry ready format**) 보기를 열거 한다.
보기 번호를 가) 나) 다) 보다는 1) 2) 3)이 좋다.
- ④ 할 수만 있다면 주관식 문항보다는 객관식 문항 보기를 사용하라.
- ⑤ 깨끗하게 만들어져 있어야 한다. 설문지가 구겨져서도 안되고 인쇄 상태나 깨끗해야 한다.

2.4.3. 문항 나열 순서

설문 문항을 나열 할 때는 다음 순서대로 하는 것이 일반적이다.

- (1) 인구학적 특성(성별, 학년, 직업, 소득, 가족 사항 등)을 문항을 먼저 놓는다. 대답을 회피하는 질문에 관한 문항들로 구성된 설문지의 경우 인적 사항 문항들은 뒤로 보내라.
- (2) 설문지 처음 부분에는 흥미를 유발할 수 있는 문항을 배치하라.
- (3) 답변이 쉬운 것부터 먼저 어려운 문항은 나중에 배열하다.
- (4) 일반적 문항에서 전문적 것을 문항으로 배열한다.

- (5) 유사한 문항끼리 묶는다.
- (6) 중요한 문항들은 설문지 중간 부분에 놓는다.
- (7) 민감한 질문들이 일부 있는 경우 뒤로 보내 이전 문항에 대해서라도 응답을 얻을 수 있도록 한다.

2.5. 사전 조사

설문지를 작성에 아무리 많은 시간과 노력을 들여도 설문지에 오류가 발생하거나 응답자가 오해하거나 답하기 어려워하는 문항이 있을 수 있다. 이런 오류를 발견하기 위하여 응답 대상과 유사하고 조사자의 친분 등으로 응답에 매우 호의적인 사람들 20~50 명 정도를 대상으로 실시한다. 응답자들이 설문 문항에 대해 질문 하거나 자신의 의견을 개진할 수 분위기 가운데 사전 조사가 실시되어야 한다. 사전 조사 결과를 이용하여 설문지를 최종 수정하고 예상 표본 크기의 5% 여유가 있게 설문지를 인쇄하고 본 조사를 실시하면 된다.

2.5.1. 실시 이유

설문 조사 과정에서 발생하는 문제를 미리 알아 해결하고 설문 문항의 오자, 탈자나 빠뜨리거나 불필요한 보기 문항이 있는지 사전에 알아 조사의 신뢰성을 높이기 위함이다.

- (1) 응답 시간은 어느 정도 걸리는가?
- (2) 설문 질문 & 문항 보기를 다 읽은 후 답하는가?
- (3) 문항이 너무 전문적이거나 이해가 어려운 질문은 없는가?
- (4) 응답을 꺼리거나 거짓으로 답변할 가능성이 있는 문항은 없는가?
- (5) 질문 응답자에 따라 자의적으로 해석될 가능성은 없는가?
- (6) 예상하지 못한 보기가 존재하지는 않는가? 기타 문항을 사용하고 사용해 괄호 안을 적게 함.
- (7) 문법적 오류나 오자가 없는가?
- (8) 응답자가 설문 응답하는 분위기 파악

2.5.2. 조사 대상 및 조사 방법

조사 대상과 유사한 집단이되 조사자가 믿을만한 사람들 대상이면 된다. 표본 추출 방법에는 신경 쓸 필요가 없다. 이 조사는 설문 조사지 신뢰성을 얻기 위한 것이기 때문이다. 조사자가 직접 실시하며 일대일 면접 조사나 그룹 응답도 가능하다. 응답자들이 응답 중 의문점이나 제안 사항이 있으면 언제 의견을 말할 수 있는 분위기가 갖추어져야 한다.

2.6 조사 과정 주의 사항 및 설문지 관리

2.6.1. 조사원 기록사항

조사원들에게 다음 사항을 반드시 적게 하여 조사 결과를 해석하는데 기초 자료로 삼아야 할 것이다.

- (1)조사 일시 (조사 시간 포함)
- (2)조사 장소와 장소의 특이 사항
- (3)기후 (특히 조사에 영향을 미치는 환경적 요인 포함)
- (4)조사 과정에 발생한 사건이나 문제점
- (5)각 조사 시 회수한 설문지 수와 회수율(=회수한 설문/설문 응답 요청 건수)
- (6)설문에 불성실하게 응한 응답자 설문지에 특이 사항 기록
- (7)조사 후기
- (8)조사자 관찰 사항 리스트

조사원이 조사 환경에 대한 정보를 기입할 수 있도록 설문지 표지에 조사자 이름, 조사 지역, 조사 시 기후, 조사 일시, 조사 소요 시간 등을 적게 하는 부분을 만들어 조사원의 성실성도 높이고 조사 분석 결과 해석에 참고한다.

조사원 ID: _____	조사 일시: _____
조사 지역: _____	조사 소요 시간: _____
조사 시 특이 사항: _____	

2.6.2. 설문지 관리

(1)설문지가 회수되면 설문지를 정리하여 다음의 설문지를 제외하고 설문지 첫 페이지에 1 번부터 일련 번호를 매긴다.

- ①답변을 중단했거나 (완료하지 못한 설문은 응답을 신뢰할 수 없다)
- ②성실하지 못하게 답변한 것 (각 문항 답변이 동일하게 계속 되거나 장난처럼 답변한 것 같은 설문지
- ③조사자가 설문지 회수 후 설문지 앞에 불성실 응답이라고 기록한 설문지

(2)왜 설문지에 번호를 매기나?

설문 자료 코딩에 오류가 있는 경우 어떤 설문지인지 쉽게 발견할 수 있고 설문지 관리에 편리하다. 설문지 번호를 매길 때는 조사 지역별로 그룹화 하여 일련 번호를 매긴다. 예를 들어 ○○대 1-150 번, △△대 151-400 이런 식으로 번호를 매기면 된다.

(3)첫 번째 설문지에는.....

문항에 부여된 변수 이름을 적어 놓는다. 설문지에 번호 부여 방법과 첫 번째 설문지에 문항 번호 부여 방법은 4 장에서 다루기로 한다.

[연습문제]

- (1) 설문 조사 팀 프로젝트의 조사 목적 및 계획을 작성하시오.

- (2) 설문 문항 리스트를 작성하고 설문지를 완성하시오. 가능하다면 설문 항목에는 동일 개념을 측정하는 리커드 척도 문항 5 개, 다중 선택 문항 1 개, 우선 순위 문항 1 개 이상 포함되게 하시오.

- (3) 작성된 설문지로 사전 조사를 실시하고 설문지가 지닌 문제를 보완하시오.

설문조사 <한남대학교 통계학과 권세혁교수>