

7 장. 자료수집

제 1 절. 자료의 종류

1. 2 차자료

- 수행중인 조사목적에 도움을 줄 수 있는 기존의 모든 자료
- 정부자료, 조사기관 간행물, 학술지 자료 등 다른 조사목적에 위해 수집된 모든 자료
- 내부자료: 조사자가 종사하는 조직 내부의 자료 - 영업실적, 종업원의 현황, 영업비용, 원가자료 등
- 외부자료: 타 기관에서 생성된 자료 - 정부기관, 조사기관 등에서 발표된 자료
- 특징:
 - 얻기가 쉽다
 - 수집비용이 저렴
 - 정기간행물을 이용 연속적인 자료 수집가능

2. 1 차 자료

- 조사자가 현재 수행중인 조사목적에 달성하기 위해 직접 수집한 자료
 - 특징:
 - 수집 비용, 인력, 시간이 많이 듦
- > 가능한한 2 차자료를 이용하고 부족한 자료를 1 차자료를 통해 얻는 것이 바람직함

제 2 절. 1 차자료의 수집방법

1. 자료수집방법의 분류

- 의사소통에 의한 방법: 설문지 또는 직접 응답자에게 질문하여 자료를 얻는 방법
- 관찰에 의한 방법: 관심있는 어떤 상황을 측정하든가, 또는 응답자의 특정 행동이나 사건 등을 기록하는 방법
- 각 정보를 어느 정도까지 자세하게 조사해야 하는 가를 결정

2. 자료수집방법의 선택기준

- 필요한 정보의 다양성
- 자료수집과정의 신속도와 비용
- 수집된 자료의 객관성과 정확성

(1) 다양성

- 다양성: 조사 목적에 필요한 자료의 유형이 많은 정도
- 다양성이 높은 경우: 의사소통방법이 더 적합함 -> 면접방법

(2) 신속도와 비용

- 신속도: 자료를 수집하는데 걸리는 시간의 정도
- 비용: 단위 자료를 수집하는 데 소용되는 경비
- 의사소통방법: 면접방법(고비용), 우편이용방법(저비용), 일반적으로 신속도가 높이기 위해서는 비용이 많이 듦
- 관찰방법: 신속도가 떨어짐(관찰대상이 원하는 행동을 할 때까지 기다려야 하므로), 고비용

(3) 객관성과 정확성

- 객관성: 조사자가 바뀌거나 시간이나 상황이 달라져도 동일한 자료가 나와야 한다는 것
- 정확성: 조사분석절차에 요구되는 자료의 정확도
- 일반적으로 의사소통방법이 관찰기법에 비해 객관성과 정확성이 부족함
- 의사소통방법 이용시 조사원에 대한 철저한 사전 교육이 필요함

제 3 절 . 의사소통방법

1. 의사소통방법의 장단점

- 장점:
다양성이 높은 정보를 수집할 수 있음
신속하게 정보를 수집할 수 있음
- 단점:
응답자가 응답을 기피하는 경우가 많음
응답자가 자료를 제공할 수 없는 경우 자료수집이 어려워짐
응답자가 고의로 자료를 왜곡하여 제공할 수 있음 -> 바람직한 응답을 지향하는 경향이 있음

2. 의사소통방법의 여러 가지 기법

- 구분 기준:
체계화의 정도: 자료수집과정에서의 표준화의 정도
공개정도: 응답시 조사자의 목적을 어느 정도나 알 수 있는가의 정도 -> 공개적 설문(설문의 의도를 응답자가 분명히 아는 경우), 비공개적 설문(설문의 의도를 응답자가 모르는 경우)
의사소통의 수단: 면접, 전화, 우편

(1) 체계화와 공개정도에 의한 분류

1) 체계적-공개적 방법

- 표준화된 질문이나 설문지를 이용
- 면접원에 의한 오류를 최소화
- 동일한 설문지를 이용하여 응답과정에서 발생하는 오류를 줄임

- 장점:
관리가 간단
자료의 처리가 쉬움
분석이 용이
오류 방지 및 신뢰성을 높일 수 있음
전화, 우편, 면접 어느 방법이나 적용이 가능

-> 인과조사나 기술조사에 이용

- 단점:
응답자가 설문을 이해하지 못하는 경우 원하는 정보를 제공할 수 없음
응답을 거부하거나 무성의하게 응답할 수 있음
편견이 개입될 수 있음
설문지가 제대로 작성이 되지 않은 경우 조사 전체가 무의미해짐

2) 비체계적-공개적인 방법

- 자유로운 질문방식이나 응답의 형식 및 내용

심층면접법

- 어떤 주제에 대해 한 응답자가 그의 느낌과 믿음을 자세히 묘사하거나 자유롭게 이야기하는 형식
- 특징:
 - 비용과 시간이 많이 소요
 - 조사원의 면접능력에 크게 의존
 - 응답자의 폭 넓은 의견이 반영
- > 탐색조사에 많이 이용

표적집단 면접법

- 소수의 응답자 집단에게 주제에 대해 토론을 벌리게 하여 필요한 정보를 수집하는 방법
- 용도:
 - 계량적으로 검증가능한 가설의 수립
 - 설문지를 만들기 위한 정보 수집
 - 신제품에 대한 아이디어를 도출
- 집단설계시 고려사항
 - 나이, 성별, 특성 등을 비슷하게 선정
 - 토론주제에 대한 특정 사전지식이나 이해관계가 없어야 함
 - 응답자간 개별적인 친분이 많은 것은 바람직하지 않음
 - 인원수는 10 ~ 12 명이 적합
 - 편안한 분위기를 통해 이야기 할 수 있는 분위기 연출
 - 전문가의 간단한 모두 설명
- 장점:
 - 손쉽게 넓은 영역의 정보를 얻을 수 있음
 - 응답자의 토론속에서 공통된 의견을 쉽게 찾을 수 있음
 - 자발적인 의사표시로부터 정보를 얻으므로 정보의 타당성을 높일 수 있음
- 단점:
 - 응답자가 모집단을 대표하지 못할 수 있음
 - 조사자의 능력에 크게 의존

3) 비체계적-비공개적 방법

- 임상심리학에서 발달된 방법 - 투사법이라고도 불림
- 응답자로 하여금 느낌이나 믿음을 간접적으로 투사하게 하여 응답자의 심리상태를 알아내는 방법

통각시험법

- 어떤 주제나 사건 등에 대한 만화나 그림을 보여주고 그에 대해 어떠한 감정을 가지고 있는지를 알아내는 방법

역할행동법

- 상황을 제시하고, 그 상황에 처했을 경우에 대한 느낌이나 믿음 등을 말하게 하는 방법

만화연상법

- 만화를 이용하여 장면을 연결하게 하거나 대화의 빈칸을 채워넣게 하는 방법

단어연상법

- 어떤 주제와 관련된 단어를 열거하고 이로부터 연상되는 단어를 표현하게 하는 방법

문장완성법

- 미완성인 문장을 제시한 후 이 문장을 완성하게 하는 방법

4) 체계적-비공개적 방법

- 응답자로 하여금 특정 주제나 사건에 대하여 알고 있는 사실을 말하도록 하는 방법
- 특정 주제나 사건에 대해 아는 정도를 측정하여 응답자의 태도나 믿음을 조사하는 방법

(2) 의사소통 수단에 의한 분류

- 비체계적인 기법: 대인면접법 이용
- 체계적인 기법: 전화면접법, 우편이용법 이용

1) 대인면접법

- 장점:
상세한 내용 질문 가능
다양한 내용 질문 가능
연구에 필요한 기타 관련 자료 취득 가능
- 단점:
비용과 시간이 많이 소요됨
조사자와 응답자에 의한 오류 발생 가능

2) 전화면접법

- 장점:
전화번호부를 이용 손쉽게 표본을 추출할 수 있음
간단히 응답자와 대화할 수 있음
- 단점:
조사할 수 있는 양이 한정되어 있음
전화통화가 어려운 경우가 발생함

3) 우편이용법

- 장점:
비용이 저렴
대답하기 꺼끄러운 질문에도 응답이 가능
- 단점:
설문지가 애매한 경우 부정확한 응답이 나올 수 있음
특별한 노력을 하지 않는 경우, 회수율이 낮아질 수 있음

제 4 절 . 관찰방법

1. 관찰방법의 장단점

- 장점:

응답자의 심리적 상태가 조사에 영향을 끼치지 않음
응답자가 자신의 느낌이나 태도를 정확히 모르는 경우에도 조사가 가능

- 단점:
 - 관찰이 불가능한 행동이 있음
 - 응답자가 관찰을 당하고 있다는 것을 알고 있는 경우 평소에 하던 행동양식과 다른 행동양식을 보일 수 있음
 - 행동양식들은 변하기 쉬움
 - 행동을 통해 응답자의 심리상태를 추정하는 것이 객관성이 낮을 수 있음

2. 관찰방법의 분류

- 분류 기준:
 - 체계화의 정도
 - 공개의 정도
 - 배경
 - 관찰주체
 - 관찰시점

(1) 자연적 관찰과 인위적 관찰

- 자연적 관찰: 일상적인 환경에서 일어나는 자연적 행동을 관찰
- 단점: 행동이 일어나는 시점까지 기다려야 함
- 장점: 조사결과를 일반화할 수 있음
- 인위적 관찰: 인공적으로 행동을 유발시켜서 관찰
- 단점: 결과 해석에 주의를 기울여야 함
- 장점: 기계 등을 이용한 관찰이 가능, 의도한 정확한 관찰 가능, 시간 절약

(2) 공개적 관찰과 비공개적 관찰

- 공개적 관찰: 응답자가 자신이 관찰된다는 사실을 아는 경우
- 응답자의 행동이 실제와 달라질 수 있음
- 비공개적 관찰: 응답자가 자신이 관찰된다는 사실을 모르는 경우
- 응답자가 관찰당한다는 사실을 완전히 모르게 하는 것이 매우 어려움

(3) 체계적 관찰과 비체계적 관찰

- 체계적 관찰: 미리 관찰할 행동과 기록양식을 정하여 놓는 것
- 가설검증이나 결론도출에 유용한 방법
- 비체계적 관찰: 미리 관찰할 행동과 기록양식을 정하지 않는 것
- 전체적인 이해를 돕는 데 적합한 방법

(4) 직접관찰과 간접관찰

- 직접관찰: 행동이 실제 일어날 때 관찰
- 시간과 비용이 많이 소요됨
- 간접관찰: 과거행동의 결과로 나타난 물리적인 흔적을 관찰
- 적은 비용으로 손쉽게 자료를 수집할 수 있음

(5) 인간의 관찰과 기계의 관찰

- 인간의 관찰: 사람이 직접 관찰

- 기계의 관찰: 기계를 이용하여 관찰
모션픽처카메라, 오디메터, 싸이코갈바노미터, 동공카메라, 퓨필로메터

제 5 절. 오류

1. 비관찰 오류

(1) 불포함 오류

- 불포함오류: 모집단에 속해 있으나 표본집단에 선정될 수 없는 경우
- 예: 전화번호부에 전화번호가 누락되어 있는 경우

(2) 무응답오류

- 선정된 표본중에서 응답을 얻어내지 못하여 생기는 오류
- 응답자와 무응답자 사이의 특성의 차이가 큰 경우 심각한 오류가 발생됨
- 가능한한 응답을 다 받을 수 있도록 노력하며, 조사후에는 응답자와 무응답자와의 차이를 분석하여 특별한 문제가 발생되면 재조사 또는 결과를 수정함

2. 관찰 오류

(1) 조사현장에서의 오류

- 응답자나 조사자의 오류에 의해 발생
- 예: 관찰방법에서 응답자가 관찰을 당한다는 사실을 알고 고의적으로 다른 행동을 취할 때

(2) 자료기록 및 처리에서의 오류

- 응답 내용을 잘못 기록
- 분석을 위한 처리과정에서 발생하는 오류