

선거시기 여론조사 정확성 제고 방안

조성경

충남대 언론정보학과 교수

장덕현

한국갤럽 기획조사실 부장

I. 들어가는 말

최근 들어 선거시기 여론조사의 정확성과 그 방법에 대한 논란이 증가되고 있다. 여론조사의 정확성에 문제가 있다는 지적은 과거에도 늘 있어왔지만 특히 2010년 지방선거 이후 더욱 증가했다. 선거시기 여론조사의 정확성은 선거가 있을 때마다 제기되어 왔는데 이것은 어느 정도 선거조사의 특성에서 기인하기도 한다. 선거시기 여론조사는 사전에 조사된 유권자의 태도를 통해 최종적인 행동을 예견한다. 그러나 선거의 과정에서 태도가 변해 지지후보를 바꾸기도 하고 투표장에 가지 않기도 한다. 사전에 조사한 태도가 고정되지 않았으니 최종 득표 결과와 달라질 가능성이 항상 존재한다.

또한 방법론적 측면에서 볼 때 여론조사가 과학성을 갖추기 위해서는 표본으로 선정된 응답자를 반복적으로 접촉하여 응답을 받아내는 것이 중요한데, 선거시기 조사는 시간적 제약 등의 이유로 이런 반복접촉을 제대로 하기 어렵다. 따라서 선거시기 여론조사에서 그 방법의 타당성과 조사결과의 정확성에 대한

논란이 계속되는 것은 어쩔 수 없는 부분이다. 특히 급격한 미디어 변화는 전통적인 조사방법으로 여론을 파악하는 것을 더욱 어렵게 하고 있고, 이것은 지금까지 이용되어온 전화조사의 한계에 대해 더 주목하게 되는 계기가 되었다.

물론 학계나 조사업계에서 새로운 방법에 대한 모색과 실험은 계속하겠지만 학술적으로 그리고 실무적으로 타당하다고 인정될 방법이 단기간에 제시되기에는 현재 해결해야할 난제들이 적지 않다. 따라서 당분간은 다양한 방법들이 이용될 것이고, 이러한 방법적 차이가 조사결과의 차이로 이어질 가능성이 높다. 조사결과를 이용하는 입장에서 본다면 상이한 조사결과 중에서 어느 것을 신뢰해야 할지 어려울 수도 있다. 보다 타당한 조사방법의 정립이 무엇보다도 필요하겠지만 과도기적으로는 현재 사용되는 각각의 방법들이 어떤 한계와 장점을 지니고 있는지 파악하는 것이 우선적으로 필요하다.

이런 관점에서 이 글은 현재 한국에서 시도되는 그리고 앞으로 대통령 선거와 관련해서 사용될 것으로 보이는 주요 여론조사 방법들을 중심으로 그 한계와

특성을 검토했다. 그와 함께 보다 장기적인 관점에서 새로운 여론조사 방법의 정립을 촉진하기 위한 방안도 제시해 보았다.

II. 여론조사의 정확성에 대한 논란

전화여론조사가 현재 어느 정도 정확한지 알기는 어렵다. 왜냐하면 조사에 따라 일부 차이가 있지만 언론에 보도되는 전화조사 결과의 대부분은 투표일과 1주일 이상의 시간 간격이 있기 때문이다. 즉 여론조사 결과와 투표결과가 다를지라도 조사 이후 유권자의 태도가 달라진 것인지 아니면 조사가 잘못된 것인지 판단하기 어렵다. 또한 조사시점과 투표시점의 차이가 크지 않더라도 모든 유권자가 투표를 하는 것은 아니라는 점도 정확성을 판단하기 어렵게 한다. 투표율이 낮은 경우 조사대상자와 투표자가 일치하는 것은

아니기 때문이다.

그럼에도 불구하고 전화조사로 파악된 여론과 투표 결과의 차이를 통해 조사에 문제가 있음을 파악한 사례가 존재한다. 2010년 지방선거가 그런 예다. 당시 서울지역의 경우 많은 여론조사결과는 오세훈 후보가 크게 앞서는 것으로 나타났으며, 투표일 직전에 RDD(Random Digit Dialing) 전화조사 방식으로 실시된 방송3사(KEP: Korea Election Pool)의 여론조사에서도 비슷한 결과가 나타났다. 실제 투표결과는 오세훈 후보와 한명숙 후보간의 격차가 여론조사에서 보여주었던 것보다 훨씬 작았다. 이외에 강원도와 인천, 충북 지역의 여론조사 결과도 실제 투표결과와 상이한 것으로 나타났고, 이러한 것은 전화조사 방법에 대한 의구심을 크게 증폭시키는 계기가 되었다.

물론 2010년 선거시기에만 이러한 문제가 있었던 것은 아니다. 그 전에도 선거여론조사의 정확성에 문제가 제기된 적이 있다. 예컨대 비슷한 시기에 실시된

〈표 1〉 2010 지방선거 방송3사(KEP) 전화조사 주요 결과

(단위: %)

| 지역 | 후보자 | 전화조사 결과 | 실제 결과 |
|----|--------------|---------|-------|
| 서울 | 오세훈(한나라당) | 47.7 | 47.4 |
| | 한명숙(민주당) | 36.5 | 46.8 |
| | 1, 2위 차이(%p) | 11.2 | 0.6 |
| 인천 | 안상수(한나라당) | 41.2 | 44.4 |
| | 송영길(민주당) | 38.3 | 52.7 |
| | 1, 2위 차이(%p) | 2.9 | -8.3 |
| 경기 | 김문수(한나라당) | 50.3 | 52.2 |
| | 유시민(국민참여당) | 35.6 | 47.8 |
| | 1, 2위 차이(%p) | 14.7 | 4.4 |
| 강원 | 이계진(한나라당) | 42.7 | 46.2 |
| | 이광재(민주당) | 39.7 | 53.8 |
| | 1, 2위 차이(%p) | 3.0 | -7.6 |
| 충북 | 정우택(한나라당) | 42.8 | 45.9 |
| | 이시중(민주당) | 38.0 | 51.2 |
| | 1, 2위 차이(%p) | 4.8 | -5.3 |

* 2010년 5월 29~31일(D-5~D-3), 각 시/도별 1000명 RDD 전화조사

** 출처: 2010 지방선거 방송사 공동 예측조사위원회(KEP) 백서

조사들이 서로 다른 결과를 보이는 등의 문제가 종종 지적되었는데, 2006년 서울시장 선거시의 다음 여론조사결과를 예로 들 수 있다.

그렇지만 전화여론조사 문제점에 대한 논란이 방법론적 변화로 이어진 것은 2010년부터다. 이때까지 지배적으로 사용되어온 여론조사방법으로서 유선전화

에 따라 조사대상자를 선정하여 이들을 대상으로 조사하는 방법이다. 그동안 이러한 조사방법에 대해 끊임없이 문제가 제기되었고¹⁾, 그 결과 새로운 방법들이 때때로 제안되고 시도되었지만²⁾ 유선전화를 이용한 할당표집방법이 기본적인 방법이었다. 그러나 2010년 선거를 계기로 조사회사들은 본격적으로 새로운

〈표 2〉 5월 20일 박근혜 피습 직후 실시된 서울시장 후보 지지도 조사결과

(단위:%)

| | 조사기관(조사시기) | | | | | | GAP(▲-▼) |
|-----|-----------------|------------------|---------------|----------------|------------------|--------------------|----------|
| | 갤럽 (5.19~21) | KRC (5.20~21) | TNS (5.22) | 리얼미터 (5.22) | KRC (5.23~24) | 한국리서치 (5.23~24) | |
| 오세훈 | 51.8 | 56.7 | 60.2▲ | 56.9 | 52.8 | 51.3▼ | 8.9%p |
| 강금실 | 24.9 | 24.3 | 22.3 | 26.4▲ | 23.6 | 19.8▼ | 6.6%p |
| 박주선 | 2.9 | 1.3▼ | 3.6 | 4.8▲ | 3.2 | 1.7 | 3.5%p |
| 김종철 | 3.6▲ | 2.5 | 2.4▼ | 3.3 | 2.6 | 2.5 | 1.2%p |

* 표기: ▲ 지지를 최고치 ▼ 지지를 최저치

** 출처: 선거여론조사의 문제점과 개선방향: 조사연구 8-1 (2007), p.34, 〈표 2〉.

조사 방법에 대한 대안 모색이 2010년 선거를 계기로 보다 적극적으로 시도되었다. 전화여론조사의 문제점 즉 전화번호부의 포함률이 낮다는 것과 전화조사가 이루어지는 시간대에 집에 없는 사람이 많아 유선전화를 통해 도달할 수 없는 유권자가 포함되지 않는다는 점에 대한 구체적인 개선방안을 조사회사들이 실천하기 시작한 것이다.

III. 유선전화조사의 한계와 새로운 시도들

한국에서 선거여론조사가 처음 실시된 1987년 이후 2010년까지 유선전화를 이용한 전화조사가 전형적으로 이용되어온 방법이었다. 구체적으로 그 방법을 보면 한국통신의 전화번호에 등재된 번호를 이용해서 유권자의 성별, 연령별 그리고 거주 지역별 분포

방법을 시도하게 되었고 그 결과 이번 19대 총선에서는 과거 어느 선거 때보다 다양한 조사방법이 사용되었다. 금년 3월 이후부터 선거운동기간까지 언론에 발표된 조사를 살펴보면, 다음 〈표 3〉에서 보는 바와 같이 주로 유선전화 RDD, 유선+휴대전화 혼합 조사, 유선전화 ARS의 세 가지가 사용되었다.

과거 조사방법과 비교해 보면, 우선 RDD와 휴대전화화 본격적으로 채택되었다는 점이 다르다. 그리고 이 표에서는 세 가지로 나누어 집계했지만 같은 방법으로 분류된 것이라 해도 실제로는 차이가 많다. 휴대

〈표 3〉 19대 총선 여론조사의 조사방법

| 조사방법 | 개수 |
|----------------------|-----|
| 유선전화 RDD 전화조사 | 123 |
| 유선전화 RDD ARS조사 | 84 |
| 유선전화 RDD+휴대전화 전화조사** | 154 |

* 2012년 3월 1일부터 4월 4일까지 발표된 총선 여론조사

** 대부분 응답자 패널을 이용한 조사임

1) 예컨대, 조성경 등(2007), 강현철 등(2008)의 연구를 들 수 있다.

2) 예컨대, 시간균형 할당추출방법 (허명희, 2006)

전화 대상자를 추출한 패널이 우선 회사마다 달랐고, 또 유선과 무선의 혼합방식도 각기 다르게 된다. 그만큼 방법론의 다양성이 높아진 것이다.

이와 같은 방법적 다양성은 유선전화 조사방법의 한계를 극복하고자 대안모색과정에서 발생한 것이다. 무선전화를 이용해야 한다는 것에는 대부분 동의 하면서 이것을 어떻게 이용해야 하는지, 과연 이용하는 게 도움이 되는지 등에 대해서는 아직 의견이 일치 되지 않고 있는 것이다.

1. 유선전화 RDD

여기서 RDD란 전화번호를 추출하는 방법을 의미한다. 유선전화는 한국통신의 전화번호에 등재되지만 공개된 전화번호부는 실제 유선전화 사용자의 일부만을 포함하게 된다. 홍성준 등의 연구(2009)에 의하면 전화번호부의 가구포함률은 66%에 지나지 않는다고 한다. 즉 전화번호부를 이용해서 조사하는 방법은 등재되지 않은 34% 정도의 가구에 속한 유권자를 포함하지 않게 되며 이에 따라 조사가 부정확할 수 있다.

이에 따라 전화번호를 컴퓨터로 생성하여 추출해야 한다는 주장이 제기되었으며(예컨대 허명희 등, 2011), 이것을 RDD(Random Digit Dialing)라고 불렀다. RDD로 번호를 추출하는 방법은 간헐적으로 사용되었지만 본격적으로 거의 모든 조사가 이 방법을 채택한 것은 19대 총선 시기다. 그러나 이 RDD 방법은 전화조사가 부정확하게 된 여러 요인 중에서 단지 하나만을 해결한 방법이다. 특히 최근 유선전화 조사의 부정확성이 무엇보다도 부재자 그리고 무선전화만을 사용하는 사람들을 포함하지 못하는 데서 기인하는 면이 크다고 볼 수 있는데, 이에 대한 해결은 제시되지 못한 것이다. 그러나 RDD 방법은 일부 문제가 있긴 하지만 조사대상자의 범위를 확대했다는 점에서 어느 정도는 조사의 정확성 제고에 도움이 될 것으로 기대된다.

RDD 못지않게 유선전화의 문제점으로 지적되어온

것은 전화를 받지 않는 사람들을 다른 사람으로 대체 한다는 점이었다. 한국의 전화여론조사는 전화를 걸었을 때 응답이 없거나 거절하면 다른 번호로 대체해서 응답자를 찾는다. 그러나 이처럼 표본을 대체하는 것은 집에 있는 시간이 적은 사람들을 체계적으로 배제하는 것이기 때문에 이로 인한 편향이 발생할 수 있다(조성겸, 1997). 이러한 편향을 줄이기 위해서는 부재중인 가구의 경우에 반복해서 전화를 다시 거는 것이 중요하다. 그러나 이번 조사방법의 변화에서 이러한 다시걸기 방법까지는 채택하지 않았다. 즉 비록 RDD 방법을 많은 회사들이 이용하기 시작했지만 이것만으로 유선전화의 문제점이 극복될 수 있는 것은 아니라는 점이다. 부재중인 사람들을 접근할 수 없다는 점에서 유선전화 조사는 여전히 한계가 있다.

2. 자동응답조사(ARS 조사: Automatic Response System)

자동응답조사 방법은 과학성이 부족하다는 비판에도 불구하고 유선전화조사보다 저렴하게 실시할 수 있다는 장점이 있다. 이 방법은 면접원이 응답자에게 질문을 하는 것이 아니라 미리 녹음된 질문을 들려주고 응답자는 버튼을 눌러서 응답하게 된다. 따라서 면접원 조사보다는 응답률이 떨어지고 그 점에서 편향 가능성이 더 커진다고 여겨진다. 이 방법은 가격이 저렴하고 신속하게 실시할 수 있다는 이유에서 정당 등에서 주로 사용되어 왔는데 최근 언론사들도 사용하기 시작했다.

3. 유선전화+휴대전화 RDD

앞서 지적했듯이 유선전화 RDD는 전화조사의 일부 문제만을 해결한 것이며 여전히 부재자에 대한 접근성이 떨어진다는 문제가 있다. 특히 젊은 응답자를 구하기 어렵다. 이러한 문제를 극복하기 위해서 휴대 전화를 이용해야 한다는 것에는 대부분의 조사전문가

들이 동의하고 있다. 그렇지만 휴대전화를 조사에 활용하기에는 적지 않은 문제점들이 있다.

우선 휴대전화는 전화번호부가 없다. 물론 컴퓨터를 이용해서 번호를 발생시킬 수 있는데 이 경우 약 50% 정도가 유효번호일 것으로 예상된다.³⁾ 그러나 각 조사회사에서 사전에 유효번호를 검증하는 시스템을 도입하고 있기 때문에 전화번호부가 없다는 것 자체가 큰 문제가 아닐 수 있다. 그보다는 전화번호만으로는 그 사용자의 거주지를 알 수 없다는 것이 어려운 문제를 야기한다. 유선전화의 경우 국번을 통해 거주지를 추정할 수 있는데 휴대전화는 그것이 어려운 것이다. 전화사용자의 거주지를 알 수 없다는 점은 특히 선거조사에서 장애요인이 된다. 대통령선거에서는 전국을 대상으로 하기 때문에 이것이 털 심각하지만 총선의 경우에는 컴퓨터로 임의 추출한 번호를 가지고 특정 지역의 유권자를 찾는다는 것은 현실성이 거의 없다고 볼 수 있다.

이러한 상황에서 도입된 방법이 응답자 패널이다. 응답자 패널은 미리 약속된 응답자들을 대상으로 조사를 하기 때문에 응답률이 높다. 이러한 패널의 크기가 충분히 크면 각 지역별로도 조사가 가능할 것이다. 그리고 미리 응답자를 모집할 때 응답자의 연령 및 거주지역 등을 파악할 수 있기 때문에 휴대전화 RDD⁴⁾를 사용할 경우에 예상되는 위와 같은 문제들이 중요치 않게 된다. 이러한 응답패널은 인터넷 조사에서 그동안 이용되어온 방법이다. 인터넷 조사 역시 표본을 추출할 방법이 없었고, 이것을 이러한 응답패널로 극복하고 있기 때문이다. 따라서 인터넷 조사를 위해 만들어 놓은 응답자 패널이 자연스럽게 모바일 패널로 전환되면서 조사에 이용된 것이다. 응답자 패널을 이용할 경우 조사 시간과 비용은 RDD로 추출하는 방법보다 덜 들어가게 된다.

문제는 이러한 패널의 대표성이 부족하다는 점이

다. 패널 자체가 대표성이 없기 때문에 그 패널에서 아무리 표본을 잘 추출하고 조사를 제대로 하더라도 그 결과는 잘못될 가능성이 높다. 그러면 현재 사용되는 패널들이 이러한 면에서 어느 정도 대표성을 가지고 있다고 보아야 하는가가 중요하게 된다. 그런데 이 점에 대해서는 아직 체계적인 검증이 이루어지지 않았다. 다만 응답패널의 대표성은 그 패널의 구성과정을 통해 판단할 수 있는데 이러한 구성과정에 대한 상세한 정보가 공개되고 있지는 않다.

따라서 유선전화만을 사용했을 때의 문제점 즉 부재자들을 조사하지 못한다는 문제점과 응답자 패널이 갖는 문제점 중에서 어느 것이 크다고 보느냐에 따라서 선택이 달라진다.

이러한 유선전화와 휴대전화를 이용해서 혼합방법을 시도한 예로는 중앙일보의 조사를 들 수 있다. 2012년 19대 총선에서 중앙일보가 한국리서치 및 엠브레인의 응답자 패널을 이용해 무선(휴대)전화 응답자를 추출한 다음 조사한 결과와 유선전화 방법으로 조사한 결과를 같이 혼합해서 사용했는데, 방법에 따라 조사결과가 다르게 나타났다. 대체로 집전화에선 새누리당 후보가 그리고 응답자패널 휴대전화에서는 민주당 후보가 우세했다(신창운, 2012).

한편 이경택 등(2012)도 무선전화 RDD 방법의 사용가능성을 전국과 지역으로 구분하여 검토한 결과 적용가능성이 높다고 하였다. 그러나 이러한 연구들만을 토대로 무선전화 RDD가 유선전화 RDD보다 더 정확하거나 또는 그 혼합 방식이 더 우월하다고 말하기는 아직 어렵다. 휴대전화 응답자와 비응답자간에 어떤 차이가 있는지에 대해서 우리는 아직 아는 것이 별로 없기 때문이다. 물론 휴대전화를 사용함으로써 유선전화만을 이용했을 때 접근하기 어려운 유권자를 조사대상으로 포함할 수 있다는 것만은 분명하다고 볼 수 있다. 그렇지만 단순히 휴대전화를 이용했다는

3) 2012년 4월말 이동전화가입자수는 5,271만 명으로 집계되었다.

4) 언론에 발표되는 것을 응답자 패널에서 휴대전화 사용자를 추출하는 경우에도 휴대전화 RDD라고 표현하는 경우가 있는데 이것은 RDD 방법이라고 볼 수 없다. RDD는 컴퓨터를 이용해서 전화번호를 생성시키는 방법을 의미하는데, 응답자 패널을 사용할 경우에는 패널에 속한 응답자 리스트 중에서 추출하기 때문이다.

것만으로 조사의 품질이 좋아진다고 볼 수는 없다.

그것은 조사결과의 편향이라는 것이 언제나 일정하게 나타나는 것이 아니기 때문이다. 설령 비과학적인 조사방법을 사용한다고 해도 때로는 정확한 조사가 나올 수 있다. 과거 경험에 비추어 볼 때 실제로 그러했다. 예컨대 과학적 여론조사의 등장에 결정적인 역할을 하게 된 미국 리터러리 다이제스트(Literary Digest)의 선거예측조사의 경우가 있다. 리터러리 다이제스트가 줄곧 사용해왔던 조사방법이 1936년 예측에 실패했던 것이다. 우리나라의 유선전화 조사의 경우도 마찬가지다. 대통령선거나 지방선거의 경우 지금까지 큰 문제없었던 전화조사가 2010년 지방선거의 경우에 문제가 되었다. 따라서 조사방법이 문제가 있다고 해도 그것이 언제 나타날지는 알 수 없는 것이다. 마치 병균을 가지고 있다고 해서 언제나 그 증세가 나타나는 것이 아닌 것과 마찬가지다. 분명한 것은 몇 번 조사해봤더니 큰 문제가 없었다고 해서 그 방법을 신뢰할 수 있다고 보는 것은 위험하다는 것이다.

따라서 이번 19대 총선 시기에 몇 가지 전화조사를 보완하는 방법들이 채택됐지만 과연 그것이 조사의 정확성을 높여줄지에 대해서는 아직 판단하기 어려운 실정이다.

IV. 앞으로의 선거조사 방법

금년 12월의 대선에서는 어떻게 조사가 이루어질 것인가? 이번 19대 총선보다 휴대전화를 이용한 조사가 더 증가할 것으로 보인다. 대선의 경우 조사대상자

를 특정지역 거주자로 한정할 필요가 없기 때문에 총선보다 모바일을 도입하기 쉽다. 그러나 구체적인 조사방법을 살펴보면 몇 가지 새로운 이슈들이 제기되고, 이러한 이슈를 해결하기에는 이에 대한 연구결과들이 아직 축적되지 않았다. 따라서 이러한 방법론적 이슈에 대해 어떤 판단을 내리느냐는 전문가에 따라 달라질 것으로 보인다.

1. 휴대전화 RDD 추출 vs. 응답패널 활용

휴대전화번호를 RDD로 추출해서 사용하는 방법이다. 휴대전화를 통한 전국 RDD는 그동안 여러 차례 시도됐다. 그 중 하나인 갤럽 데일리 조사⁵⁾에 따르면 이 조사방법의 응답률은 대략 18%이다. 이는 유선전화조사의 응답률과 크게 다르지 않다.

응답률은 그 자체로서 조사의 품질이나 정확성을 말해주지는 않는다. 그러나 응답률이 낮을 경우 조사에 편향이 나타날 가능성이 높아진다. 따라서 휴대전화조사의 응답률이 유선전화의 응답률보다 더 낮다고 해서 조사의 정확성 수준을 보여주는 것은 아니다. 유선전화의 응답률이 낮은 이유로는 응답거절과 결번, 그리고 부재중(비수신)이다. 우리는 그동안의 경험에 의해 각각의 사유가 조사결과에 미치는 영향을 어느 정도는 짐작할 수 있다. 그러나 휴대전화는 아직 이러한 특성이 정확히 파악되지 않고 있다. 다음 <표 4>에서 보듯이 전화를 아예 받지 않는 비수신이 61%에 달한다. 따라서 선거결과에서 이러한 무응답자가 과연 영향을 미칠지, 그리고 영향을 미친다면 어느 정도 어떤 방향으로 미칠지에 대해서는 아직 알 수

<표 4> 한국갤럽데일리 5월 콜 통계(휴대전화 RDD, 5월 1~31일)

| | 총통화 | 연결 전체(C+R+I) | 완료(C) | 거절(R) | 중단(I) | 연결실패(H+N+O) | 통화중(H) | 비수신(N) | 기타연결실패(O) |
|-----------|---------|--------------|-------|--------|-------|-------------|--------|--------|-----------|
| 통화수 | 120,352 | 34,829 | 6,167 | 25,801 | 2,861 | 85,523 | 4,004 | 73,135 | 8,384 |
| 전체 중 % | 100.0 | 28.9 | 5.1 | 21.4 | 2.4 | 71.1 | 3.3 | 60.8 | 7.0 |
| 연결통화 중 %* | - | 100.0 | 17.7 | 74.1 | 8.2 | - | - | - | - |

* 언론에서 통상 제시하는 응답률 기준

5) 2012년 1월부터 한국갤럽은 매일 300명, 매주 1500명을 휴대전화RDD 방식으로 조사해 주요 정치지표를 발표하고 있다. <http://gallupkorea.blogspot.com>

없다. 즉 휴대전화 RDD 방법은 이러한 무응답자의 편향 가능성에 대한 정보가 없다는 것이 제한점이 된다.

그리고 휴대전화번호를 컴퓨터로 생성하면 그 중 유효번호가 50%에 지나지 않는다. 결과적으로 응답자패널에 비해 조사의 효율성이 낮다. 더구나 휴대전화 통신요금이 유선전화에 비해 비싸다는 점을 고려하면 조사비용이 더 상승한다.

한편 응답패널을 이용하면 앞서 지적한 바와 같이 대표성의 문제가 발생하지만 응답률을 높일 수 있다. 그리고 조사비용의 면에서 유리하게 된다. 또한 추출된 표본의 특성은 비록 편향이 있을 수는 있지만 패널을 잘 관리하면 조사마다 달라지기보다 일관성 있게 나타날 수도 있고 그 편향을 추정할 수 있는 가능성도 있게 된다. 그러나 문제는 이러한 편향이 어느 정도인지 그리고 이것을 어떻게 보정할 수 있는지에 대해서는 아직 연구가 부족하다. 응답자패널을 이용한 조사의 편향을 수정하기 위해 가중치가 이용되고 있는데, 허명희와 조성점(2010)의 연구에 의하면 이러한 가중법으로 어느 정도 조사의 편향을 줄일 수 있다. 그렇지만 실제 선거에서 이러한 편향이 얼마나 감소할지는 아직 알 수 없는 실정이다.

더구나 앞서 강조했듯이 이런 편향이 나타나지 않았다고 해서 앞으로도 그러하리라는 보장은 없다. 따라서 대통령 선거 여론조사에서는 위 두 가지 방법이 모두 사용될 것으로 보인다. 이 두 가지 방법은 무선전화를 이용하지만 추출된 표본의 특성이 다를 수밖에 없기 때문에 조사결과에서도 차이가 나타날 가능성이 있다.

2. 유선전화와 휴대전화 조사의 혼합비율

또 다른 쟁점은 유무선 전화의 혼합비율을 어떻게 하는 것이 좋느냐의 문제다. 만약 유선전화만을 사용한다면 부재중인 사람들이 표본에 들어올 수 없다는 문제가 있다. 그리고 휴대전화만을 이용할 경우 노인층을 비롯해서 휴대전화로 접근하기 어려운 층이 있

게 된다. 아직 어떤 사람들이 휴대전화를 받을 가능성이 적은지는 알려지지 않았지만 직업, 근무환경, 휴대전화의 이용행태 등에 따라 달라질 것이며, 이들이 투표성향과 관련이 있을 가능성도 있다.

따라서 양자를 혼합하는 방안이 많이 채택될 것인데, 혼합하는 비율과 그 방법에 따라 최종 조사결과가 달라진다. 이러한 혼합비율을 정하는 방법에는 ① 같은 비율로 단순 결합하는 방법(50:50), ② 휴대전화만 보유가구 비율 또는 채택 비율을 통해 특색별 비율을 정하는 방법, ③ 지지도 분산을 최소화하는 결합비율을 결정하는 방법 등이 있다. 이를 실험한 꺾임 연구에서는 방법에 따른 차이가 나타나지 않았다(이계오 등, 2012). 그렇지만 이 결과를 놓고 유·무선 전화조사 간에 차이가 없다고 결론내릴 수는 없다. 기본적으로 유·무선 전화조사의 결합은 두 방법 간 차이가 발생할 가능성을 대비한 것이다. 어떤 상황, 어떤 주제인가에 따라서 유·무선 전화조사가 차이가 날 수도, 나지 않을 수도 있다. 하지만 유선전화조사의 문제점을 휴대전화조사가 보완하고 있어 두 방법의 결합을 통해 편향 가능성을 줄일 수 있으며 그럴 경우 그 혼합비율을 정하는 것이 중요하게 된다.

3. 가중치의 적용

조사방법의 또 다른 이슈는 가중치다. 지금까지 유선전화조사 방법에서는 성, 연령, 거주지역별 유권자 분포에 맞추어 응답자를 선정했기 때문에 가중치가 필요없었다. 만약 조사과정에서 해당되는 응답자를 채우지 못한 경우에는 동일한 기준을 적용하여 가중하는 방법을 사용하였다. 휴대전화에서도 아마도 동일한 방법이 사용될 것으로 보인다. 우리나라에서 성, 거주지역 그리고 연령을 가중치로 사용한 것은 이제 가지 특성의 전국분포를 파악하는 것이 가능하기 때문이다. 그런데 우연히도 우리나라의 투표성향이 연령 그리고 거주지역에 따라 체계적인 차이를 보이는 경우가 많았는데, 특히 대선이 그러했다. 따라서 현재

사용하고 있는 할당표집 방법은 이러한 이유로 인해 비록 과학성은 부족하더라도 정확도를 유지할 수 있었다(조성겸 2009).

이런 관점에서 본다면 최근의 전화조사의 정확도 수준이 떨어지는 것은 특히 총선의 경우 휴대전화 사용자들이 조사대상에서 빠지게 되는 면도 있겠지만 무엇보다 우리나라의 투표성향이 과거와는 달리 연령이나 거주지역에 의해 영향을 받는 측면이 줄어들고 다른 요인들이 더 크게 작용하는데서 발생했을 가능성이 있다.

선거조사가 갖는 특성 즉 과학적 조사방법을 원칙대로 적용하기에 한계가 있다는 특성을 고려할 때 현재의 성, 연령, 지역의 가중치 외에 투표성향에 보다 관련성이 높은 요인을 찾아서 가중치를 구하는 작업이 필요하게 되며, 어떤 가중치를 사용하느냐에 따라 예측치 산출이 달라지게 된다.

이상에서 본 바와 같이 대통령 선거 여론조사의 경우에도 현재 상황에서 본다면 다양한 조사방법들이 사용될 것으로 보이며, 경험이 좀더 축적되어야 방법론적 선택에 일관성을 보일 것으로 보인다. 따라서 최소한 이번 선거에서는 다양한 조사방법에 입각한 조사결과가 제시될 것이다. 물론 조사방법이 다르더라도 결과가 유사하게 나온다면 큰 문제가 없겠지만 혹시나 큰 차이를 보이게 된다면 조사 이용자들의 입장에서 어느 조사결과를 받아들여야 하는지에 대해서 혼란을 겪을 수 있다.

V. 선거조사의 정확성 제고 방안

앞서 논의했던 주요 이슈들에 대한 연구노력이 집중적으로 이루어진다면 타당한 조사방법이 무엇인지 보다 빨리 의견 일치를 볼 수도 있다. 그러나 어느 한 연구자 개인이나 회사가 단독으로 위에 제기된 문제들에 대한 답을 구하는 것은 어려울 것으로 보인다. 이것은 여론조사 방법에 대한 연구가 그 특성상 어려움

이 많기 때문이다.

첫째로 조사방법의 문제점이 언제나 일정하게 영향을 미치지 않는다는 점이다. 즉 표본에 문제가 있어도 조사결과에 영향을 주지 않을 수 있다. 예컨대 같은 조사방법을 사용하더라도 어떤 때는 정확할 수 있고, 어떤 때는 부정확할 수 있다. 즉, 여론조사의 정확성은 여러 가지 요인이 복합적으로 작용하는데, 이들의 영향이 경우에 따라 다르게 나타날 수 있다는 것이다. 따라서 어느 정도 방법의 특징을 알기 위해서는 반복적으로 많은 조사와 연구가 필요하게 되고 이 점이 조사방법에 대한 연구를 어렵게 한다.

둘째로 조사에 영향을 미치는 요인이 많다는 점도 연구를 어렵게 한다. 하나의 실험이나 조사를 통해 무엇이 중요한 요인인지 특정하기가 쉽지 않다. 예컨대 조사결과가 실제와 다르다고 해도 이것이 투표율이 달라서인지 면접원의 문제인지 아니면 설문문의 문제인지 특정하기가 쉽지 않다. 그렇기 때문에 새로운 방법적 실험결과를 토대로 문제점을 개선하는 것은 매우 어렵다.

셋째로 이러한 요인 외에 조사회사나 연구자들이 조사방법을 연구, 개선하려는 동기를 촉진하는 여건이 조성되지 않았다는 측면도 무시할 수 없다. 이번 19대 총선시기처럼 적극적으로 조사회사들이 새로운 조사방법을 일찍 모색했다면 상황은 달라졌을 것이다. 조사회사들이 보다 적극적으로 조사방법을 연구·개발할 수 있는 환경 조성 역시 중요하다.

1. 조사방법론적 개선 방향

조사가 거듭되면서 조사방법에 대한 수정이나 보완은 한동안 계속될 것이며, 이러한 노력이 하나의 새로운 조사방법으로 확정될 때까지는 많은 시간이 소요될 것이다. 이러한 연구 노력은 결국 조사업계와 학계에서 수행할 수밖에 없다. 왜냐하면 미국과 유럽 등 외국의 조사방법을 한국에 그대로 적용하기 어렵기 때문이다. 우선적으로 요구되는 연구방향은 다음과 같다.

① 대안적 할당기준의 모색

성, 연령, 거주지역만으로는 한계가 있다. 따라서 다른 새로우면서 효과적인 할당기준을 찾을 필요가 있다.

② 가중치 개발

성향지수 등과 같이 편향된 표본을 토대로 조사결과를 도출할 때 이를 보정할 수 있는 가중치 개발이 이루어져야 한다.

그러나 현재 한국의 전화조사의 큰 문제점 중의 하나는 다시걸기를 실시하지 않는다는 점이다. 그럼에도 이번 총선에서는 이를 보완하려는 시도가 나타나지 않고 있다. 앞서 보았듯이 휴대전화의 경우 응답하지 않는 이유는 유선전화와 다르다. 따라서 그것이 갖는 편향의 가능성 역시 아직은 알 수 없다. 따라서 가중치를 개발해서 이 편향을 추정하고 보완하던가 아니면 다시걸기 등 조사방법상의 개선을 통해 이를 감소시키는 노력이 필요하다.

2. 제도적 개선방안

조사방법에 대한 연구가 보다 촉진되도록 여건을 조성하는 것도 필요하다. 이를 위해서는 다음과 같은 제안이 가능하다.

① 여론조사방법 공개 인증

여론조사에 대한 방법이 다양화되면서 동일한 시기에 조사된 여론조사가 각기 다른 결과를 보이는 경우가 앞으로 더욱 많아질 것이다. 여론조사 방법에 대한 정보는 추상적인 수준으로 제공되기 때문에 이것만으로는 회사별 조사방법의 차이를 판단하기 어렵고 따라서 회사마다 결과가 다르게 나올 때 어떤 방법상의 차이에서 비롯되는 것인지 판단하기 어렵다. 따라서 보다 상세한 정보를 체계적으로 공개하도록 할 필요가 있다. 이렇게 함으로써 조사회사간 차별화가 가능

케 될 것이기 때문이다. 이렇게 되면 조사회사들이 보다 적극적으로 조사방법을 개발하려는 동기가 높아지게 될 것이다.

조사방법을 공개하는 방식은 공개된 정보의 적정성을 판단할 수 있는 기구(예컨대 관련 학회)에서 주도적으로 진행하는 것이 바람직하다고 본다.

② 선거조사 보도 금지기간의 해제

현재 선거관련 여론조사는 일정기간 동안은 언론을 통해 발표할 수 없도록 되어 있다. 이러한 보도 금지는 조사결과와 정확성 정도를 판단하기 어렵게 하고 결과적으로 조사방법에 대한 연구노력에 대한 동기가 낮아지게 한다. 2010년 선거에서 전화조사의 문제점이 보다 명확하게 드러난 것이 지금의 개선노력을 가져온 것이다. 따라서 보도금지 기간을 해제 또는 대폭 단축하는 것은 조사의 정확성 정도를 보다 잘 나타나도록 할 것이며, 이것은 조사방법의 개선으로 이어질 것이다. 즉 만약 투표일 1일전이나 2일전까지 여론조사 보도가 허용될 경우 각 언론사들은 정확한 조사를 위해 경쟁을 할 것이고 이것은 여론조사의 발전을 비약적으로 증가시킬 것이다. 현재 방송3사들이 예측방송을 위해 경쟁하는 것과 같은 현상이 나타나는 것이다.

③ 조사비용의 산정 방식의 합리화

여론조사의 품질발전이 이루어지지 않는 주요 이유 중의 하나는 조사비용의 산정이 표본크기에 기초해서 이루어진다는 점이다. 조사회사로서는 표본 당 조사비용이 고정되어 있기 때문에 비용이 많이 들어가는 조사방법을 사용하는 조사회사는 경쟁에서 불리하게 된다. 따라서 조사비용은 표본 크기뿐만 아니라 조사방식에 따라 달라질 수 있다는 점이 인정되어야 한다. 그렇게 해야 조사회사들이 조사방법을 개발할 동기가 높아진다.

④ 면접원 인증제의 도입

조사결과에 영향을 미치는 또다른 중요 요인은 면

접원이다. 예컨대 면접원에 대한 수당이 성공면접 건수에 기반한다면 면접원들은 가급적 서둘러 조사를 완성하고자 하는 동기를 갖게 되고, 이것은 조사의 품질에 영향을 주게 된다. 이외에도 면접원에 대한 교육도 중요하다. 면접원에게 요구되는 역량과 자세를 갖추 수 있도록 교육을 받게 되면 면접의 품질이 달라질 수 있다. 그렇지만 면접원에 대한 이러한 투자는 비용이 많이 소요되면서도 그러한 품질차이가 드러나지 않는다. 따라서 조사회사로서는 이러한 부분을 개선하고자 하는 동기가 약하게 된다.

면접원 교육에 대한 인증제는 조사회사가 면접의 품질을 어느 정도 중시하는가를 드러나게 하고, 그럼으로써 조사회사들이 보다 이러한 문제에 관심을 두게 유도할 수 있다.

VI. 결론

조사방법이라는 것은 고정된 것이 아니라 사회환경 변화에 따라 달라져야 한다. 선거조사는 과학적 원칙을 그대로 따르는 것이 시간의 제약으로 어렵기 때문에 이러한 환경변화의 영향을 많이 받을 수밖에 없다. 최근 한국의 선거여론조사는 이러한 면에서 변화의 기로에 있다. 전통적인 조사방법의 한계가 더 이상 용인하기 어려운 정도로 나타나고 있지만, 아직 새로운 조사방법이 정립되지 않은 것이다. 새로운 환경에 맞는 적절한 여론조사 방법이 가까운 시일에 개발되어 활용될 수도 있고, 그렇지 않을 수도 있다.

새로운 방법에 대한 필요성이 강조된다고 해서 방법이 생기는 것은 아니다. 결국 연구개발에 투자가 이루어질 때 가능한 것이다. 한국은 지금까지 조사방법에 대한 연구개발 노력이 미약했다. 앞서 제안했듯이 언론 보도의 허용, 방법공개, 면접원 인증제 등 다양한 제도적 장치를 통해 조사회사들의 연구노력을 촉진시킬 필요가 있다.

여론조사는 여론을 정치과정에 전달하는 중요한 통

로다. 여론조사가 정확하지 않다는 것은 여론이 왜곡되어 정치과정에 투입된다는 것이다. 따라서 여론조사의 방법을 개발하고 개선하는 것은 여론을 보다 정확하게 정치과정에 반영되도록 하는 중요한 의미를 가진다. 이러한 점에서 여론조사의 정확성이 보다 높아질 수 있도록 제도적 노력이 이뤄져야 할 것이다.

참고문헌

- 강현철, 한상태, 김지연, 정용찬, 허명회 (2008). RDD 조사결과와 주요결과. 「조사연구」, 제9권 1호, 1~22.
- 신창운 (2012). 집전화 RDD에 휴대전화 패널을 결합했더니. 2012 춘계 학술대회자료집. 한국조사연구학회, 165~174.
- 이계오, 장덕현, 홍영택 (2012). 유·무선 RDD를 결합한 혼합조사설계: 2011 서울시장 보궐선거 예측조사 사례 연구. 「응용통계연구」, 제25권 1호, 153~162.
- 조성겸 (1997). 대통령 선거 여론조사와 할당표집 방법의 문제점. 「언론과 사회」, 제18호, 29~53.
- 조성겸 (2009). 전화여론조사의 예측정확도 분석. 「조사연구」, 10(1), 57~72.
- 조성겸, 김지연, 나윤정, 이명진 (2007). 선거여론조사의 문제점과 개선 방향: 2006년 지방선거 전화조사를 중심으로. 「조사연구」, 제8권 1호, 31~54.
- 허명회 (2006). 전화조사를 위한 시간균형할당 표본추출. 「조사연구」, 제7권 2호, 39~52.
- 허명회, 조성겸 (2010). 자원자 패널에 의한 인터넷 조사의 성향조정 가중화. 「조사연구」, 제11권 2호, 1~28.
- 허명회, 한상태, 김지연, 성은하, 강현철 (2011). 임의번호걸기와 시간균형할당표집에 의한 전화조사의 주요결과. 「조사연구」, 제12권 2호, 77~88.
- 홍성준, 박소형, 김선웅 (2009). 국내 유선전화조사에서 표본추출틀의 포함률. 「조사연구」, 제10권 1호, 33~56.