

설문지와 인터뷰의 언어구성에 관한 연구: 「한국행정학보」와 「지방정부연구」에 수록된 논문을 중심으로*

이광석**
문유석***

국문요약

본 연구는 설문지를 이용한 계량적 방법이 과학적이다 라는 평가를 받기 위해서는 그 토대가 되는 설문지가 정밀하게 만들어져야 하고, 적절한 언어가 사용된 문항으로 구성되어야만 한다는 인식에서 출발한다. 이러한 인식 아래에서 본 연구는 행정학 연구에 사용된 설문지의 문안작성(wording)이나 언어구성의 실태를 통해 문제점이나 오류들을 분석해 보고, 보다 정확한 자료를 위해 어떠한 대안적인 방법들이 사용될 수 있는가를 제시한다. 구체적으로 2004년도부터 2012년도까지 8년 사이에 발간된 「한국행정학보」와 2008년도부터 2012년도까지 4년 사이에 발간된 「지방정부연구」에 수록된 논문 중 인터뷰나 설문지를 통해서 자료를 획득한 논문들 중 설문지를 수록한 논문 29편에 사용된 설문 문항을 중심으로 분석하였다. 분석은 크게 어휘 수준과 어휘의 의미 변화 등 두 부분으로 나누어 이루어졌으며, 이들 분석을 통해 연구자가 설문지의 문항을 구성할 때 유의해야 할 총 20개의 정리를 도출하였다. 본 연구는 결론에서 연구자들은 방법론의 기초가 되는 언어적 지식을 갖추기 위해 노력해야 하고, 연구를 수행함에 있어 설문지나 인터뷰에서 언어구성의 중요성을 인식해야 한다는 점을 강조하고 학계에서 언어적 지식이나 언어구성에 관심을 쏟아 주기를 촉구하고 있다.

주제어: 언어적 지식, 메타방법론, 설문지, 언어구성, 인터뷰

1. 서론

‘내 언어의 한계는 내 세계의 한계’라고도 하고, 우리가 사용하는 자연언어의 배후에는 우리의 사유체계가 있다고도 한다(김영정, 1997: 115). 이런 격언들은 의사소통뿐만 아니라 개념정립과 같은 창조적 역할을 수행하는데 있어 언어가 얼마나 중요한 것임을 잘 나타내고 있는 표현들이라고 할 수 있다. 나아가 사회적 파장은 언어의 힘에 기인하는 것이 많다. 예를 들면 2008년에 있었던 촛불집회의 경우, 언론이 ‘광우병’ 대신에 학명인 BSE(Bovine Spongiform Encephalopathy)라는 어휘를 썼다면 ‘촛불집회가 가능했을까?’라고 묻는 이도 있다(이어령, 2009).

* 이 글을 전개함에 있어서 필자의 연구를 위하여 설문지를 제공해 주신 여러 교수님들께 진심으로 감사드립니다. 설문지의 표시는 참고문헌에 수록하였다.

** 주저자

*** 교신저자

이보다 더 의미 있는 현상이 최근 영국에서 일어나고 있다. 요즘 영국에서는 영국의 미래와 운명을 결정할 일이 기다리고 있다. 그것은 후술하다시피 스코틀란드(Scotland)의 독립에 관한 주민투표가 2014년 9월에 예정되어 있어서 절차를 진행하고 있다. 영국의 미래를 결정할 주민투표에서 설문지의 언어구성을 어떻게 하느냐를 둘러싸고 논쟁이 시작되었다.¹⁾ 이 논쟁에서 얻은 교훈은 언어가 어떤 행위에 상당한 영향을 준다는 것이며 (Gentner and Goldin-Meadow, 2003), 스코틀란드 독립에 관한 주민투표는 익히 알려진 이 사실이 정치적 현상으로 나타난 것이라 볼 수 있다. 이런 관점에서 오늘날의 시대는 돈·손·발의 시대에서 말·글의 시대로 옮겨갔다고 이야기하기도 하고²⁾ ‘언력(word power)의 쓰나미가 몰려온다’고 하기도 한다(이어령, 2009).

행정학에서도 이론체계 그 자체가 언어로 되어 있다. 언어로 이론체계를 이루고 있다는 말은 사실세계와 분리될 수 있는 독자적인 체계를 갖고 있다는 의미이다(김영정, 1997). 여기서 메타방법론이 출현하는데³⁾ 이는 언어가 세계나 사실과 어떻게 관계를 맺으며, 탐구하려는 바를 어떻게 연구자에게 나타나게 하는가를 연구하는 방법론이다. 더욱이 아래 <표 2>나 <표 3>에서 보듯이 현재 행정학에서 상당한 연구가 인터뷰나 설문지를 통해 자료를 수집하여 분석하고 그 결과의 의미를 해석하고 있다. 여기에서의 문제점은 인터뷰를 통하여 자료를 수집한 경우나 설문지를 이용한 경우에, ‘그 의미가 그대로 보존되는가?’에서부터(Reynolds, 2003), 그 의미의 적용범위는 어느 정도인지, 그 언어의 쓰임이 의미역(意味域)과 어울리는지 등등의 문제를 해결하지 않고 있다. 그 설문지가 단순한 의견조사에 불과하여 연구의 대상이 될 필요가 없는 경우도 많지만, 설사 연구대상이 될 정도의 설문지라 하더라도 그 문항의 언어구성(verbalization) 자체가 후술하는 바처럼 문제가 많아 보이는 경우가 흔하다. 인터뷰도 마찬가지다. 특히 사회과학자가 언어에 대해 인식이 완전하지 않음에도, 언어철학이나 이와 관련된 학문에서 논의된 것을 받아들이지 못하여 비언어과학적 언어 구성에 기초한 설문이 이루어지고 있다. 이는 그 연구 결과를 신뢰하기에 한계가 있다는 것을 암시한다.

이 논문은 행정학 연구에서 설문지의 문안작성(wording)이나 언어구성을 분석해 보기 위해 실제 사례들을 제시하고 언어논리에 기초하지 않은 설문들이 신뢰할 만한 자료를 얻지 못한다는 점을 지적한다. 예컨대, 후술하는 바처럼 부정문이나 부정적 어휘가 들어간 문장으로 묻는 것과 그렇지

1) 민주주의가 활성화되어 국민투표나 주민투표가 갖게 되면 이 논쟁이 정치의 전면으로 나오는 경우가 많다. 영국에서는 2017년 유럽연합(EU) 회원국 지위(membership)를 두고 머무를 것인가 탈퇴할 것인가에 대해 국민투표가 이루어질 전망인데, 여기에도 제시된 세 가지 문안 중 어떤 문안이 적절한가를 놓고 상원(House of Lords)에서 논쟁하고 있다(<http://www.bbc.co.uk/news/uk-politics-24726054>).

2) <http://blog.naver.com/wsyim1047/30015386299> 를 참조하기 바란다.

3) 메타방법론(meta-methodology)은 Lakatos에서 비롯하는데 그 개념은 방법론 평가의 문제, 즉 연구방법의 방법론을 의미한다(이봉재, 1993). 여기에서의 메타방법론의 의미는 언어에 기초한 방법론 평가인데, 이는 언어의 두 가지 성격에 기인한다. 언어는 대상언어와 메타언어를 포함하는데, ‘어떤 것(예컨대 영문법)’을 ‘어떤 언어로(예컨대 한국어로)’ 논의한다면 전자를 대상언어로, 후자를 메타언어라고 한다(이정민·배영남, 1990: 552). 여기서는 설문지를 대상언어로, 그 구성에 관한 논의를 메타언어라고 한다. 메타방법론은 언어적 방법론과는 구별된다. 언어적 방법론은 의미분석(Semiotic Analysis)이 대표적인데, 이에 관한 자세한 서술은 Deacon et al. (2007)를 참조하기 바란다.

않는 경우에 그 응답에 차이도 있고 응답자의 태도 등에도 중대한 영향을 미칠 수 있다는 점을 보여준다. 따라서 그 동안 언어논리에 대해 고려하지 않고 설문지를 이용해 온데 대한 반성이 필요하고, 정확한 자료를 얻기 위해 어떠한 대안적인 방법들이 사용될 수 있는가를 제시함에 이 연구의 의의가 있다.

II. 이론적 근거

현상이나 사실에서부터 학문의 세계로 이끄는 사고(thinking or invention)의 단계를 Graham Wallas는 준비(preparation), 설계(incubation), 이론화(illumination), 입증(verification)의 4 단계로 나누고 있다(Bruner et al., 1956: 50). 이에 따르면 새롭게 보는 어떤 원초적인 아이디어가 떠오른다면 (initiation), 그 학자는 지금까지 저장된 그 분야의 어휘목록을 이용하여 일상언어와 함께 문장화하는 단계를 밟는다. 만약 그 설문의 목적이 실용적이고 단순한 의견조사라면 일상언어와 함께 문장화하는 단계로 만족할 수 있다. 그러나 이를 넘어 학술적 성격이 가미된다면 일상언어와 함께 가교언어를 이용하여 새로운 언어인 내재언어(internal language)를 어휘목록에 첨가하게 되고, 첨가된 내재언어는 그 학문에 고유한 성격을 나타내게 된다.⁴⁾

그런데 조사방법론에서 많이 쓰이는 기법은, 예컨대, ‘절대 찬성-찬성-중간-반대-절대 반대’ 등의 선택지를 부여하는 것인데, 이는 어휘장 이론(field theory)에 기초한다. 어휘장(語彙場: 낱말밭)이란 내용상으로 보아 밀접하게 인접하고 있고, 상호 의존관계에서 그 기능이 규정되는 한 무리의 낱말들을 말하는데, 어떤 어휘가 선택되느냐는 응답자의 욕구가 어느 정도 강한지를 드러내 보인다는 이론이다⁵⁾(허발, 1985: 98; 이익환, 1986: 62-99). 이런 관점에서 설문지나 인터뷰를 통한 조사방법도 메타방법론에 많이 의존한다. 예컨대, 2008년에 정부의 방침은 장기요양보험을 안정시키려고 가능한 한 더 많은 수혜자를 선발하여 그들에게 혜택을 주기로 하였다. 이에 따라 개인의 적부심(適否審)을 판정하기 위한 인터뷰에서 ‘예’의 답변이 쉽게 나오는 질문 형식을 취했다(예를 들면, 답변이 ‘예’로 나오도록 하기 위해서는 ‘혼자서 식사를 못하시지요?’로 묻는다. 즉 식사를 혼자서 못하므로 요양보험의 대상에 편입된다.) 그 후 정부는 재정적 부담 때문에 수혜자를 줄이는 방침을 취했고 이는 질문방식의 변화를 가져왔다. 즉 질문의 형식이 긍정문으로 바뀌었다(예를 들면, 답변

4) 이론체계는 두 부분으로 이루어지는데 내재원리(internal principle)와 가교원리(架橋原理, bridge principle)가 그것들이다. 내재원리는 이론적 실체의 속성을 보여주며, 가교원리는 이론적 용어와 일상언어가 함께하는데 (Hung, 2006: 4; O'Connor, 1975: 41-42; Popper, 1972: 95) 그 기능은 이론적 실체를 관찰가능한 현상으로 연결시켜준다. 내재언어나 가교언어는 내재원리와 가교원리에 각각 대응하는데, 전자는 이미 저장된 행정학 어휘목록에서 제공되며, 후자는 일상언어와 내재언어의 합성이나 연결을 이룬다.

5) 이 이론은 Humboldt와 Herder에서 유래하며 Trier 등에 의해 1920년대와 1930년대에 발전되고 그 후 Weisgerber에 의해 승계되었다(정시호, 1994; 허발, 1985; 이정민·배영남, 1990). 예를 들면 영어의 red는 scarlet, crimson, vermilion 등의 어휘를 포괄하고 go, march, run, step, tramp, walk, toddle, waddle, stride, trudge, shuffle, plod, tread 등의 어휘들은 모두 이동을 의미하는 어휘장 안에 있어서 이 중에 어떤 어휘가 선택되었는가는 응답자의 욕구의 강도를 표시해 준다.

이 ‘예’로 나오도록 하기 위해서는 ‘혼자서 식사를 하시지요?’로 묻는다. 즉 식사를 혼자서 하므로 요양보험의 대상에서 제외된다. [자료: 국민건강보험 공단의 실무담당자 인터뷰 결과]. 여기서 긍정 형식의 물음과 부정형식의 물음 차이를 알 수 있다.

문제는 언어와 사실과의 관계가 그렇게 단순하지 않다는 것이다(정대현, 1987; 1995). 이는 연구 대상인 행정 현상도 연구하는 과정에서 그대로 옮겨가는 것이 아니라 굴절이 있을 수 있다는 것을 함축한다. 굴절이 있다는 것은 있는 사실이나 현상을 그대로 보는 것이 아니라 상(像)으로 본다는 의미이고(Thevenaz, 1962; 정대현, 1987; 김영정, 1997: 23),⁶⁾ 이는 원자료(原資料)의 보존이 어렵다는 뜻이다(한국리서치, 2004). 이에 대한 대안으로는 Popper는 비판이 유일한 대안이라고 주장하지만(Adorno, 1969; Fuller, 2004: 73), 굴절의 편차를 줄이는 방법이 선호된다. 즉 진술을 형성할 때, 적격성(well-formedness)과 적절성(appropriateness)을 요구한다.

적격성이란 진술을 완성하는 조건이나 규약의 준수를 말하는데, 이를 상론하면, 첫째로 설문지에서 사용된 각 어휘를 응답자가 알고 있는가를 점검하여야 한다. 전문적인 용어, 애매한 말, 그 뜻이 여러 가지로 해석될 수 있는 어휘가 들어있으면 이를 피해야 한다(Naoum, 2004: 70; 한국리서치, 2004).⁷⁾ 또 각 설문이 불필요하게 길고 복잡한 것은 아닌지도 점검사항이다. 따라서 가급적 짧게 묻는 것이 중요하다(한국리서치, 2004).⁸⁾ 또한 응답자가 응답할 수 없는, 기억할 수 없는 질문을 하는 경우도 문항을 재검토하여야 한다. 예를 들면 “금년에 본인이 직접 사 본 음료수 이름을 모두 말씀하여 주십시오.”가 그 보기이다. 이를 해결하기 위해서는 음료수 쇼카드(showcard)를 보여주면서, 이번 달, 혹은 지난 주에 구입한 것을 묻는다(한국리서치, 2004).

적절성은 언어의 효율성과 정보의 부분성이라는 두 전제는 물론이고, 라포(rapport) 형성과 그 밖의 기술적(technical)인 요소도 중요하다. 여기서 고려해야 할 것은 응답자를 피곤하게 하거나 지루하게 하지 않도록 함이 중요하다. 대체로 속성이 15개를 넘으면 응답자는 지루해 하고 피곤해 한다고 한다. 따라서 사전 조사를 통해 문항 분석을 거쳐 속성을 추릴 필요가 있다. 특히 개방형 질문에서는 한 설문지 (20-30분 길이)에서 3개가 최대라고 한다(한국리서치, 2004). 또 설문지를 작성할 때 고려할 중요한 요소 중 하나는 응답자를 배려하여 문항을 보기에 불편함이 없도록 하여야 한다는 점이다. 보기에 불편하게 만드는 요소들은 시간의 고려도 중요하다. 대면 면접은 40분이 넘으면, 전화 면접은 20분이 넘으면 응답자가 면접을 거절하거나 아무렇게나 응답하는 경향을 보인다. 그 이후의 자료는 쓰레기 (믿을 수 없는 자료, 없는 것보다 못한 자료)가 될 가능성이 많다. 응답자는 대체로, 경계 - 성실히 응답 - 지루함을 느낀다. 이에 맞추어 설문 순서 (설문 순서에 의한

6) Frege의 설명에 따르면 관측되는 천체는 망원경의 렌즈에 상(像)이 맺히고 이는 다시 과학자의 망막에 영상으로 자리잡는다. 이 때 그 천체는 지시대상이고, 망원경의 렌즈에 맺힌 상이 의미이고 과학자의 망막에 있는 영상이 관념이라고 한다. 비록 망원경 렌즈에 비친 상은 일정하나, 과학자의 망막에 비친 상은 누가 그 망원경을 들여다보느냐에 따라 달라질 수 있다(김영정, 1997: 23; 정대현, 1987).

7) 여기에는 포괄개념(umbrella words)도 포함한다. 예컨대, 주방용품, 자동차 용품, 레저용품 등이 그것들이다.

8) 다음의 두 설문을 비교해 보라. ①“보험 상품 중에, 국가에서 보험료를 받거나 국가가 지정하는 기관에서 보험료를 받는 보험 이외의, 그리고 연금을 제외하고, 민간기관에서 팔고 있는 보험에 가입하고 있습니까?” ②“국민연금과 의료보험 등을 제외하고, 현재 보험에 가입하고 있습니까? 혹은 가입하지 않았나요?” 설문 ①에 문제가 있음을 알 수 있다(한국리서치, 2004).

편차가 없도록)와 기법을 배열한다(한국리서치, 2004).

Ⅲ. 연구의 대상과 방법

행정학에서의 연구대상은 존재하는 실재이거나 사실이거나(그것이 물리적인지든 사회적이든) 그 실재나 사실에 관해 서술해 놓은 개념체계이다(이명현, 1982: 16).⁹⁾ 그리고 행정학에서의 연구방법은 실증적이든지 논리적이다. 따라서 위의 연구대상과 방법을 조합하면 행정학에서의 연구는 크게 4가지로 세분될 수 있다. 이를 도표로 나타낸 것이 아래 <표 1>이다.

<표 1> 행정학에서의 연구대상

		연구대상	
		존재하는 실재나 사실	실재나 사실에 관해 서술해 놓은 개념체계
연구방법	실증적	A	B
	논리적	C	D

행정학에서 존재하는 실재나 사실에 관해 서술해 놓은 개념체계이거나 연구방법이 논리적이라면, 즉 그 연구대상이 <표 1>의 B, C, D라면 “거의 모든 물음들과 명제들은 우리가 우리의 언어 논리를 이해하지 못하고 있는 데에서 생겨나온다”(Wittgenstein, 2006a; 이기상, 1991: 22)라는 주장을 음미할 필요가 있다. 행정학도 논리를 언어로서 전개하므로 먼저 언어에 대해서 또 언어적 논리 체계에 큰 관심을 보여야 한다.¹⁰⁾ 설문지나 인터뷰와 관련된 이슈는 바로 여기에 있다.

설문지를 만드는 절차는 지난(至難)한 작업으로 설문지는 초안작성-검토-검토안의 피드백(feedback)-최종적인 설문지의 순서로 진행된다. 이 과정은 조사 특성이나 상황에 따라 다르며, 특히 묻는 형식에 따라 응답이 다르게 나올 수 있기 때문에 명확히 그 과정을 밝혀 놓지 않으면 논란의 여지가 있어 신뢰성을 저하시킨다. 예컨대 초두효과(初頭效果)라든가, 순서효과의 배제(기표소에서 10여명의 이름을 다 보지 않고 마지막 번호에 투표하는 것), 응답지의 구성에서 ‘보통이다’의 선택항이 있을 때와 없을 때가 차이 등은 주의하여야 한다.¹¹⁾

언어구성을 연구할 때는 무한한 자료의 생성이 가능하다는 점을 인식하는 것이 중요하다. 1세기 안에 3×10^9 초(秒)가 있다고 한다. 그러나 20개 정도의 어휘로 형성할 수 있는 문장의 수는 10^{30} 의 개수가

9) 그런데 그 개념체계는 다른 아닌 언어로(그것이 인공어든지 아니면 자연어든지) 표현된다(이명현, 1982: 16). 설문지란 이 개념체계를 언어로 인식하여 알고자 하는 바를 얻으려는 것이기에 그 의미가 있다.

10) 심지어 본문의 <표 1>의 A도 언어의 영향권에서 벗어나 있지 못하다. 이에 관해서는 Heisenberg(1958: ch. 10)을 참조하라.

11) 예컨대 상위(top)의 두 선택지가 긍정적이고, 하위(bottom)의 두 선택지가 부정일 경우 ‘보통이다’가 들어가면 상위 두 선택지의 선택 비율이 보통 10%정도 하락한다고 한다(한국리서치, 2004).

나타난다(Miller, 1960; 박영수, 1986에서 재인용). 이 수치가 의미하는 바는 단순히 문장의 나열이 자료가 아니며 진술된 문장은 검토를 거쳐야 자료가 된다는 것이다. 즉 표현된 문장은 그 심층에서는 다를 수도 있고 그 독자에게는 또 다시 굴절될 수 있다는 의미이다(Chomsky, 1957; 2006). 특히 후술하는 바처럼 한국어를 이용할 때에 염두에 두어야 할 사실은 한국어가 문맥의존성(context-dependency)과 상황의존성 (situation-dependency)이라는 특징을 갖고 있기에 더더욱 그러하다(김영희, 2008).

다수의 조사방법론이나 방법론에 관한 문헌에서 설문지의 작성지침을 제시하고 있으나 체계 있고 심도 있는 논의는 이루어지지 않았다(김광웅, 2006; Bryman, 2006, 2008; Denzin and Lincoln, 2005; McBride, 1993; Freeman and Freeman, 2009; Naoum, 2004; Yanow and Schwartz-Shea, 2006; Burnham, 2008; Babbie, 2007). 김광웅(1996)은 설문지의 문안 및 구성이 올바르게 않는 경우에 신뢰도를 저해하는 요인임을 지적한 바 있고, 실용적 차원에서는 한국조사연구학회(2006), 한국리서치(2004), Dawson(2002) 등이 설문지의 작성방법들을 제시한 바 있다. Oppenheim(1992)과 Deacon et al.(2007)의 저서들은 지침서 수준을 넘어서 학술적인 논의를 담고 있는데, 전자에서는 설문지 설계(questionnaire planning)에서부터 설문지의 언어구성(questionnaire wording), 응용(applications)에 이르기까지 학술적으로 잘 정리되어 있고, 후자는 설문지 방법을 채택하는 이유에서부터 설문 절차, 설문 결과의 해석과 인터뷰, 그리고 그 의미에 이르기까지 상세히 안내하고 있다. 본 연구에서는 이러한 문헌들에서 논의된 기본적 요소들은 인용하고 분석에 활용하였다.

본 연구의 연구대상은 2008년도부터 2012년도까지 4년간의 한국의 주요 행정학 학술지인 「한국행정학보」와 「지방정부연구」에 수록된 논문 중 인터뷰나 설문지를 통해서 자료를 획득한 논문들이다. 이 기간 동안 「한국행정학보」에 인터뷰나 설문지를 이용한 논문은 아래 <표 2>에 제시되어 있는 바처럼 총 83편이다.

<표 2> 인터뷰나 설문지를 이용한 논문(한국행정학보)

년도	유형	봄	여름	가을	겨울	총
2008	설문지나 인터뷰를 이용한 논문/총 논문 수	9/20	5/19	9/21	4/13	27/73
	비율(%)	45	26	43	31	40
2009	설문지나 인터뷰를 이용한 논문/총 논문 수	5/16	1/14	3/14	3/17	12/61
	비율(%)	31	7	21	18	20
2010	설문지나 인터뷰를 이용한 논문/총 논문 수	2/10	3/14	4/13	3/14	12/51
	비율(%)	20	21	31	21	24
2011	설문지나 인터뷰를 이용한 논문/총논문 수	1/12	5/15	3/14	0/14	9/55
	비율(%)	8	33	21	0	16
2012	설문지나 인터뷰를 이용한 논문/총 논문 수	5/15	6/17	6/15	6/14	23/61
	비율(%)	33	35	40	43	38
2008~2012	설문지나 인터뷰를 이용한 논문/총 논문 수	22/73	20/79	25/77	16/72	83/301
	비율(%)	30	25	32	22	28

한편 같은 기간 동안 「지방정부연구」에 인터뷰나 설문지를 이용한 논문은 아래 <표 3>에 제시

된 바와 같이 모두 146편으로 전체의 절반을 약간 웃돌고 있다.

<표 3> 인터뷰나 설문지를 이용한 논문(지방정부연구)

년도	유형	봄	여름	가을	겨울	총
2008	설문지나 인터뷰를 이용한 논문/총 논문 수	6/16	8/14	7/13	7/15	28/58
	비율(%)	38	57	54	47	48
2009	설문지나 인터뷰를 이용한 논문/총 논문 수	4/11	5/9	9/20	5/7	23/47
	비율(%)	36	56	45	71	49
2010	설문지나 인터뷰를 이용한 논문/총 논문 수	5/10	8/12	7/17	6/13	26/52
	비율(%)	50	67	41	46	50
2011	설문지나 인터뷰를 이용한 논문/총 논문 수	8/15	7/10	5/12	8/14	28/51
	비율(%)	53	70	42	57	55
2012	설문지나 인터뷰를 이용한 논문/총논문 수	13/20	2/12	14/22	12/20	41/74
	비율(%)	65	17	64	60	55
2008~2012	설문지나 인터뷰를 이용한 논문/총 논문 수	36/72	30/57	42/84	38/69	146/282
	비율(%)	50	53	50	55	52

그러나 <표 2>와 <표 3>에서 제시된 논문들의 대부분이 연구방법으로 설문을 이용했음을 기술하고 있지만, 실제로는 본문이든 부록이든, 일부든 또는 전부든 간에 어떤 형태로든 설문지를 수록하지 않아서 연구에 참고할 수 없었다. 이 중 설문지를 수록한 논문은 연구대상으로 하였다. 또한 연구대상 논문으로 <표 2>와 <표 3>에서의 논문 외에, 2004년도부터 2007년도까지의 「한국행정학보」에 실린 논문 중 설문지를 본문이나 부록에 제시한 것과 본 연구의 필자들이 개인적으로 모은 논문 등을 합한 총 29편에서 적절한 사례를 선택하여 고찰하고자 한다. 이들 사례는 이론적 근거에 기초하여 어휘 수준과 어휘의 의미변화에 따른 논의라는 두 범주로 묶어 살펴보았으며, 더 나은 방향이라고 생각되는 것을 <정리>라는 이름으로 묶어서 논의하였다.

IV. 어휘 수준 및 어휘의 의미변화에 대한 논의

언어구성을 논의할 때 그 분석단위는 다양하다. 미시(微視)에서부터 거시(巨視)로 분석단위를 보면 형태소(morpheme)-어휘(vocabulary)-구(phrase)-절(clause)-문장(sentence) -텍스트(text)-장르(genre)의 순서이다. 그러나 사회과학과 관련하여 실제로 설문지의 작성이나 그 이용에서 이 분석 단위를 엄격히 나누어 살펴보기가 사실상 힘들고 또 그 필요성도 크지 않다. 따라서 여기서는 다른 학문에서의 관행을 좇아¹²⁾ 어휘 수준의 논의와 어휘의 의미변화에 관한 논의라는 두 유형을 대상으로

12) 여기서 다른 학문이란 언어학, 언어철학, 언어심리학(psycholinguistics), 심리언어학(psychology of language), 인지심리학(cognitive psychology) 등이다.

삼았다.

1. 어휘 수준의 논의

본 연구의 대상으로 선정된 「한국행정학보」와 「지방정부연구」에 수록된 논문 중 설문 문항에 적격성이나 적절성과 거리가 있는 어휘를 사용하는 경우가 상당수 발견된다. 본 연구에서는 그 구체적인 사례를 제시하고 여기서 나온 교훈들을 정리하였다. 다문화가족 실태조사에서 다음과 같은 설문이 있다. “귀하가 3개월 이상 장기체류를 목적으로 처음 한국에 입국한 것은 언제입니까?” 그런데 줄친 부분은 다문화가족 내(內)의 결혼이주민에게는 질문의 용어로서는 어려운 용어이다(최인호, 2007: 540, 605). 따라서 ‘오래 동안 있으려는(머물려는) 뜻’ 정도로 이해된다[후술하는 다문화가족과의 인터뷰(죽여 드릴까요) 참고]. 대체로 조사현장에서는 쉬운 말을 선호하는데(한국조사연구학회, 2006), 위에서 서술한 보기는 이에 어긋난다.¹³⁾ 따라서 다음과 같이 정리할 수 있다.

<정리 1> 언어는 공공을 위해 봉사하는 도구이므로 뚜렷하고, 반듯하고, 자연스러운 언어로 연결되어야 하며, 언어규범을 지키고 어법에 맞아야 한다(국립국어원, 2009).

“지방정부의 혁신역량에 관한 설문 조사”에서는 “귀 자치단체의 조직운영에 있어서 다음 제도들은 어느 정도 활용되고 있습니까?”라는 질문에 대한 응답범주로 ‘①T/F 운영, --③BSC--, ⑤BPR’ 등으로 제시되어 있다. 응답범주로 제시된 약어들은 설문의 응답자가 관련 지식이 있어서 설문의 내용이나 용어를 모두 알고 있으리라는 전제에 기초하여 설문이 구성되어 있다. 이 전제에 기초하여 시스템 언어로 치환하였지만 오해를 불러일으킨다. 즉 임용기간이 길지 않아 이러한 용어들을 모르고 있을 경우 응답에 곤란을 겪을 수도 있으며¹⁴⁾ 따라서 때로는 응답결과가 오도(誤導)될 수 있음에 유의해야 한다(이어령, 2009).

좀 더 나은 방법으로 사용된 사례는 다른 연구에서도 찾아볼 수 있는데, 다음 <표 4>의 설문지를 살펴보자. 문항은 유비쿼터스 정보기술에 대한 인지도에 관한 것으로 5점 척도로 구성되어 있는데, 응답범주로는 ‘① 전혀 모른다, ② 잘 모른다, ③ 보통이다, ④ 알고 있다, ⑤ 잘 알고 있다’ 등을 제시하고 있다. 이 설문에서는 ‘UIT’ 라는 약어를 표 제목에서 ‘유비쿼터스 정보기술’이라고 풀어서 제시함으로써 응답자가 용어에 대해 알지 못함으로 인해 불편을 겪지 않도록 배려하고 있다.

13) “성공적 조직문화에 관한 설문조사”에서 사용된 설문인 “우리 조직은 매우 역동적이며, 혁신적인 곳이다. 사람들은 위험을 무릅쓰고 새로운 시도를 한다.”에서 ‘무릅쓰고’는 ‘무릅쓰고’로 고쳐야 하며, “중앙과 지방정부 간 인사교류에 관한 설문조사”에서 사용된 설문에서 나타나는 “상급자 및 동료직원의 권유”에서 ‘밀’은 ‘맞’으로, “적성에 맞는 직무를 수행하기 보기 위해”에서 ‘수행하기’는 ‘수행해’로 고쳐야 한다. 이런 보기들은 기본적으로 부주의라고 하겠으나 문법적 오류를 표출하고 있다.

14) 이는 지식이 그 소속 그룹에만 적용되는지 아니면 소수 그룹에 의한 점유인지 아니면 소수 그룹에 의한 점유가 아닌 일반화에 있는지의 기본 물음에 귀속한다고 볼 수 있다. 이에 대해서 Popper와 Kuhn의 논쟁을 참고하라(Fuller, 2004).

〈표 4〉 UIT 인지도(유비쿼터스 정보기술에 대한 인지도)에 관한 조사

변 수	분 류	빈 도	비 율(%)	평 균	표준편차
UIT 인지도	① 전혀 모른다	42	6.4	2.79	.935
	② 잘 모른다	229	34.7		
	③ 보통이다	232	35.2		
	④ 알고 있다	140	21.2		
	⑤ 잘 알고 있다	17	2.6		
	합 계	660	100.0		

위 보기에서 다음과 같은 정리를 추출할 수 있다.

<정리 2> 약어(또는 약자)를 쓰면 시스템 언어가 되고 이로 인해 의미가 은폐될 수 있다. 따라서 원어(full term)를 쓰도록 하고 꼭 약어를 써야하는 경우 약어 표 (Abbreviations)를 제시하거나 부연설명이 필요하다.

이제는 어휘의 개념가치에 관한 정리들이다. 다음 <표 5>를 보자.

〈표 5〉 조직문화와 리더십

“공무원들의 아래 행위에 대해 귀하의 생각과 가장 가까운 응답의 번호를 기입해 주세요.”

	1 항상 용납될 수 있다	2 대체로 용납될 수 있다	3 조금 용납될 수 있다	4 조금 용납될 수 없다	5 대체로 용납될 수 없다	6 절대 용납될 수 없다
4	담당업무를 당장 처리할 수 있어도 일부러 늦장을 부린다.					()
5	자신의 업무성적을 과장한다.					()
7	자신의 잘못을 숨기기 위해 거짓말한다.					()
14	물품구입비 명목으로 영수증을 첨부하여 개인적으로 쓴다.					()
15	경비를 10% 과다 책정하여 과(課)의 운영비로 쓴다.					()
17	민원인에게 불친절한 행동을 한다.					()
18	민원인에게 고압적 자세로 대한다.					()
20	무례한 언행으로 직장동료의 마음을 아프게 한다.					()
22	직장동료에 대해 악담한다.					()

위 설문을 분석해 보자. 과다 책정, 일부러 늦장, 약속을 핑계, 불친절한 행동, 고압적 행동, 악담 등의 표현은 때에 따라서는 논리성에서 벗어난 정감적이고 주관적 언어이다(이어령, 2009; 임지룡, 1992: 166; 김영희, 2008).¹⁵⁾ 이러한 용어들을 사용한 설문은 응답자들의 주관적 가치판단을 요

15) 예컨대, ‘죽다’ 계열의 어휘들을 보면 가치중립적인 개념어들 (사람이 죽다)이 있는 반면에, ‘뉘지다’처럼 부정적 가치도 있고, ‘고이 잠들다’처럼 긍정적 가치도 있다. 같은 계열이 아니라도 이 관계는 성립되는데, 긍정적 개념의 어휘(예: 깨끗하다, 안전하다, 편하다, 공평하다 등)와 부정적 개념의 어휘(예: 더럽다, 위험하다, 불성실하다, 불순하다, 불공평하다 등)의 보기가 여기에 속한다 (임지룡, 1992: 166; 김영희, 2008).

구하므로 응답 결과의 객관적 해석을 어렵게 한다. 따라서 다음과 같이 정리할 수 있다.

<정리 3> 어휘가 함축하는 가치 개념은 가치중립, 부정적 개념, 긍정적 개념, 금기어 등으로 나눌 수 있는데¹⁶⁾ 이런 점을 고려한 언어구성을 통해 설문지 응답이나 인터뷰할 때에 응답자의 답변에 가능한 한 부당하게 영향을 주지 않도록 해야 한다(김영정, 1997: 23-24).

한편 설문지의 언어구성은 대체로 응답자를 존중하는 방향으로 이루어져야 한다(한국리서치, 2004). 예를 들어 조사대상이 노인이라면 ‘노인’이라는 용어 대신, ‘어르신’ 등의 용어를 사용하는 것은 조사 목적 수행이라고 볼 수 있겠다. 같은 의미의 어휘에도 큰 뉘앙스의 차이가 나기 때문이다. 노인이라면 담담하게 받아들이면서 늙은이라고 하면 화를 내게 할 수 있으므로 노인보다 나은 어휘로 ‘어르신’을 사용하는 편이 낫다고 할 수 있다(이어령, 2009).

그러한 존중의 의미를 부각해야 하는 경우가 아니라면 설문지 작성에는 중립적인 용어가 낫다고 한다(한국리서치, 2004). 다음 <표 6>의 사례를 살펴보자.

<표 6> 농어촌 소규모 초등학교 통합 정책 평가

① 매우 그렇다. ② 비교적 그렇다. ③ 보통이다. ④ 비교적 그렇지 않다. ⑤ 매우 그렇지 않다. 5단계로 되어 있습니다. 해당 항목에 √표 하시면 됩니다.

질 문 내 용	① 매우 그렇다. ② 비교적 그렇다. ③ 보통이다. ④ 비교적 그렇지 않다. ⑤ 매우 그렇지 않다.				
13. 소규모학교 통합으로 농어촌 지역이 황폐화되었다는 주장에 대해 어떻게 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤

어휘는 있는 현상을 그대로 그려내는 것이 아니라 특정한 언어적 표현이 특정한 쓰임 안에서 있는 그대로임을 인식하게 한다(Wittgenstein, 2006b; 이주향, 2005: 23). 따라서 ‘소규모학교 통합으로 농어촌 지역이 황폐화되었다’는 의미는 그 자체로 강한 인상을 주게 된다. 위 보기에서 ‘황폐화’라는 어휘도 마찬가지이다. 부정적인 힘이 긍정적인 힘보다 세므로 선택된 어휘가 적절한지를 재삼 고려하여야 한다. 실제 설문지 구성에는 이런 사례가 많음은 Wade에 의해 지적되었다(Haas 외, 2010: 74).¹⁷⁾ 이 사례로부터는 다음과 같은 정리를 추출할 수 있다.

<정리 4> 어휘가 미치는 영향력을 말할 때 당장은 부정적 힘이 긍정적 힘보다 세므로 설문지에 이들 어휘의 사용은 꼭 필요한 경우에 한한다. 설문에 쓰이는 언어는 가능한 한 중립적인 용어라야 한다.¹⁸⁾

16) 이 글에서의 ‘개념가치’는 언어(철)학에서 논의되는 극성(polarity)과 관점은 유사하지만 정반대의 개념으로 설명되고 있다(임지룡, 1992: 165-167).

17) 경제학자인 그가 지적한 어휘들은 가격왜곡, 금융억압, 보호무역 등으로 이런 어휘의 사용으로 조사 결과가 달라짐을 지적한다.

18) 여기서 문제가 되는 것은 중립용어는 쉽게 동의하지만 그것이 ‘과학적 용어’이어야 하는지 ‘생활세계의 용어’

이제는 유표구문의 문제를 살펴본다.¹⁹⁾ 다음의 사례를 보자. ‘사돈이 떡을 판다.’라는 것은 무표문(unmarked sentence)이지만 이를 유표문(marked sentence)으로 바꾸면 ‘사돈이 떡만/떡도 판다.’ 또는 ‘사돈이 다만/오직 떡을 판다.’로 바뀐다. 여기서 문제가 되는 경우는 오직, 다만, 도/만, 언제나, 반드시, 꼭, 늘, 항상, 무조건 등의 용어이다. 이런 사례는 현재의 설문지나 설문조사에서 무척 많다. 예를 들면 “어려움에 처한 사람을 보면 늘 불쌍하다고 생각한다.”에서 보듯이 이들 용어를 실제로 사용하면 응답자에게 강한 인상을 준다. 따라서 시간이나 시기, 조건, 또는 빈도에 관한 이들 용어의 사용을 다음과 같이 요약할 수 있다.

<정리 5> 가능한 한 설문지 구성은 무표구문으로 구성해야 한다. 따라서 언제나, 반드시, 꼭, 늘, 항상 등의 용어의 사용은 그것이 필요한 경우에 한한다.

다시 한번 조직문화와 리더십 설문지를 이용해 보자.

〈표 7〉 조직문화와 리더십

1	근무시간을 잘 지키지 않는다.	()
3	일을 하면서 필요 이상으로 시간을 오래 끈다.	()
4	담당업무를 당장 처리할 수 있어도 일부러 늦장을 부린다.	()
10	회사 복사기로 개인적(사적인) 복사를 한다.	()
15	경비를 10% 과다 책정하여 과(課)의 운영비로 쓴다.	()
19	업무시간이 지났다고 장시간 기다린 민원인을 돌려보낸다	()

먼저 문항 3(일을 하면서 필요 이상으로 시간을 오래 끈다)과 문항4(담당업무를 당장 처리할 수 있어도 일부러 늦장을 부린다), 문항 15(경비를 10% 과다 책정하여 과(課)의 운영비로 쓴다)를 보자. ‘필요이상으로’, ‘일부러 늦장’, ‘과다’ [과다=지나치게 많음(남영신, 2007: 266)] 등을 논의할 수 있다. 따라서 이들은 본의 아니게 한쪽으로 치우친 응답을 유도한다고 볼 수 있고 위 <정리 5>에 어긋난다.

또 문항 1(근무시간을 잘 지키지 않는다)에서 잘 지키지 않음은 어떤 의미인가? 여러 가지 의미를 지닌다. ‘지각이 잦다’는 의미로 해석할 수도 있고 ‘점심시간이 길다’는 뜻으로 해석할 수도 있고, ‘퇴근 시간 전에 퇴근한다’는 뜻으로도 이해된다(후술하는 다의관계 참조).

또 다른 설문지에 “3. 귀하의 도시에서는 여성복지 시설 운영이 전반적으로 활성화되어 있다고 생각하십니까?”라는 질문도 마찬가지이다. 5점 척도로 이루어진 이 문항도 ‘활성화’가 무엇인지를 분명히 하지 않고 있으며, 그 어휘적 의미는 둘 이상의 개념을 함축한다. 이는 “__님의 부모님은 고향은 어디인가요?”라는 하나의 설문이 두 가지 이상의 질문을 함께 하고 있는 것과 같다(한국리

인지에 대해서 의견이 갈린다. 이 선택은 설문응답자에 따라 따르겠지만 가능한 한 생활세계의 용어가 낮다고 필자는 생각한다.

19) 한국어의 유표구문은 강세, 어휘(부사나 조사), 어순 등으로 이루어지지만 (김영희, 2008), 여기서는 어휘만을 보기로 한다.

서치,2004). 두 개 이상의 질문을 동시에 함축하는 것은 그 각각의 질문으로 나누어야 한다(부모님의 고향을 아버지의 고향과 어머니의 고향으로 나누듯이). 이런 예들은 앞서 서술한 적격성에 어긋난 것들이다.

<정리 6> 어떤 어휘가 함축하는 개념은 가능한 한 하나의 개념으로 이해되는 것이라야 한다. 두 개 이상의 질문을 동시에 함축하는 개념은 질문 문항을 둘로 나누어야 한다.

인터뷰나 설문지의 작성이나 이용은 응답자에게서 자료를 얻는 방법이다. 따라서 대상이 어느 수준인가를 고려하여 어휘를 선택하여야 한다. 이는 어휘나 진술에서 의미의 관계망이 1차관계망, 2차관계망, 3차관계망 등으로 파생됨을 전제한다(Heisenberg, 1958: 160-161; 김영정, 1997: 93-99). 다문화가족과의 인터뷰(제목: 죽여드릴까요)에 나오는 자료를 보자.

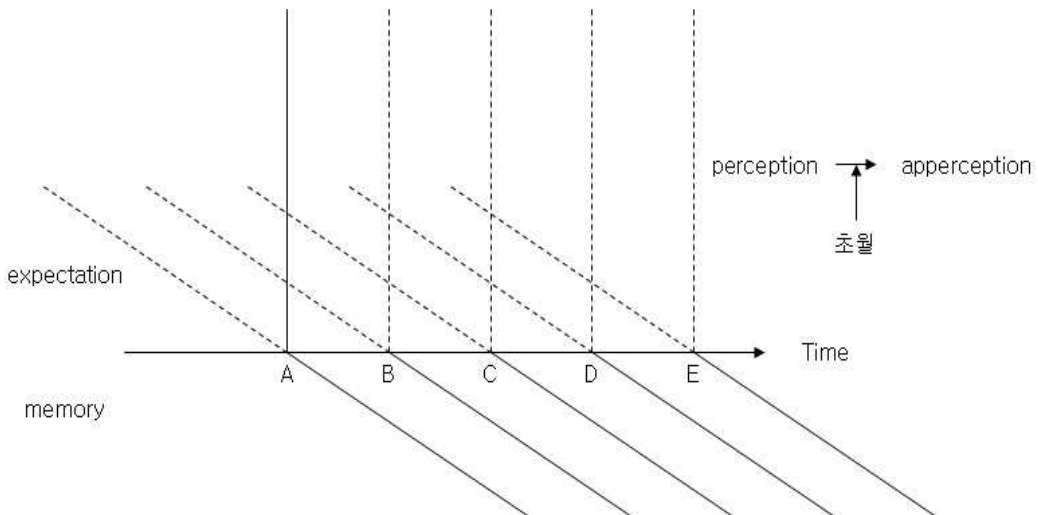
시누이가 결혼하는 날이었다. 결혼식 때 입었던 한복을 차려입고 미장원에 갔다. 미용사는 칼 같이 길쭉한 고대기를 들고 “앞머리 살려드릴까요? 죽여드릴까요?”라고 물었다. 그녀는 혼비백산하여 얼굴이 파래졌다. 그녀에게 들리는 말은 “죽여드릴까요”뿐이었다(이성미, 2012: 84).

위 사례는 의미의 관계망에서 대상의 수준과 어휘가 어긋난 것으로 다문화가족을 인터뷰할 때 종종 발생한다 (이주향, 2005; Fodor, 1975; 1981).

<정리 7> 설문지에 이용되는 어휘는 응답자의 눈높이에 알맞아야 한다.

어휘는 혼자 떨어져 존재하는 것이 아니라 개념의 다발을 이루고 있다. 이를 이해하기 위해 아래 <그림 1>을 보자.

<그림 1> 의미의 연쇄관계



자료: 신충식 (2008)

우리가 “사랑해 당신을, 정말로 사랑해”라는 노래를 부를 때 시간은 흘러가는 것이고, “사랑해 (A) 당신을(B) 정말로(C) 사랑해(D) 당신이(E) ……”의 순서는 시간적 기억(memory)과 예상(expectation)의 의미연쇄 관계에 있음을 함축한다.²⁰⁾ “사랑해(A)”를 부르면 기억을 남기고 “당신을(B)”을 부를 때는 과거(A)를 생각함과 동시에 “정말로(C)”를 기대하게 되는 것이다. 그런데 기억(과거를 생각하는 것)은 기대의 지향들(주어진 자료(data)보다 더 많은 미래를 기대하는 것)을 포함한다는 점이다(Husserl, 1966; 신충식, 2008). 이를 설문지에 적용한 것이 아래 <표 8>이다.

<표 8> 조직신뢰

조직신뢰
1. 나는 우리 조직에 모든 것을 솔직하게 말할 수 있다.
2. 나는 우리 조직에 나의 미래와 관련된 일에 대한 결정을 맡길 수 있다.
3. 나는 우리 조직이 올바른 방향에서 일하고 있다고 생각한다.
4. 나는 우리 조직의 결정을 기꺼이 따른다.
5. 나는 우리 조직을 신뢰한다.

위 표에서 ‘우리 조직에 모든 것을 솔직하게 말할 수 있는 것’, ‘우리 조직에 나의 미래와 관련된 일에 대한 결정을 맡길 수 있는 것’, ‘우리 조직이 올바른 방향에서 일하고 있다는 생각’, ‘우리 조직의 결정을 기꺼이 따르는 것’, 등은 ‘우리 조직을 신뢰하는 것’이다. 즉 위 <표 8>의 1, 2, 3, 4 문항은 그 다음에 오는 문항 5에 포함되는 포괄 관계로서 $\mathcal{L}(1, 2, 3, 4)=5$ 로서 나타낼 수 있는 관계를 말하며, 어느 한쪽이 다른 쪽을 포섭하거나 다른 쪽에 포섭되어 이들과 연쇄관계를 갖도록 하고 있다. 따라서 다음과 같은 정리가 도출된다.

<정리 8> 의미의 연쇄관계에 유념하여야 한다(임지룡, 1993: 245 이하). 즉 앞선 설문 문항이 다음 설문의 내용을 결정할 수 있다.

이어서 다음 <표 9>의 유비쿼터스 119 신고시스템에 대한 인지도에 관한 것으로 5점 척도로 구성되어 있는데, ① 전혀 모른다, ② 잘 모른다, ③ 보통이다, ④ 알고 있다, ⑤ 잘 알고 있다가 그것이다. 그 분석결과를 살펴보면 ‘잘 모른다’라고 응답한 응답자가 254명(38.5%)이고, ‘보통이다’가 209명(31.7%), ‘알고 있다’가 130명(19.7%)으로 나타나 유비쿼터스 119 신고시스템에 대한 인지 정도는 대체로 낮은 것으로 조사되었다고 한다. 이러한 결과는 ‘유비쿼터스 정보기술을 도입하여 시행하고 있는 초기인 것으로 파악된다’고 설명한다.

20) 지각(perception)은 자극에 대한 반응으로 현상학에서는 기호와 상(象) 등을 개재시키는 것 없이 직접 나타나는 직관적 체험으로 본다(木田 외, 2011:354). 이에 비해 통각(apperception)은 지각에 대해 사고하는 주관이 통일적으로 파악하는 작용을 말한다(철학사전편찬위원회, 2009: 950). 즉 개인의 주관적 상태가 영향을 준 지각의 의미적 해석을 말한다. 초월이란 Husserl에 따르면 의식을 통해 대상의 의미를 구성하는 것을 말한다(이남인, 2013). Heidegger는 존재자를 존재자로서 발견하는 것을 가능하게 하는 지향성의 장 그 자체, 즉 세계 혹은 현존재야말로 존재자에 대한 초월 성격을 지닌다고 보았다(木田 외, 2011: 379-380). 여기에서는 지각에서 통각으로 옮겨가는 것이 대상의 의미를 구성하는 것이기에 초월이라고 한다.

〈표 9〉 유비쿼터스 119 신고시스템에 대한 인지도

변수	분류	빈도	비율(%)	평균	표준편차
U119 인지도	① 전혀 모른다	47	7.1	2.73	.957
	② 잘 모른다	254	38.5		
	③ 보통이다	209	31.7		
	④ 알고 있다	130	19.7		
	⑤ 잘 알고 있다	20	3.0		
	합 계	660	100.0		

그러나 인지를 나타내는 어휘의 의미결합에서 ‘보통이다’라는 것이 ‘잘 모른다’, ‘잘 알고 있다’와 분리될 수 없는 성격을 가지고 있다(이익환, 1986: 63-99). 따라서 위 설문 문항은 4점 척도로 하는 것이 나올 것이다. 실제 설문지에도 이런 사례가 많이 나타나는데 이를 아래와 같이 정리할 수 있다.

<정리 9> 어휘는 그들의 장(場) 내에서 의미의 상관관계를 가지고 있다(임지룡, 1992: 147; 이익환, 1986: 63-99).

어휘의 의미계열과 의미결합은 의미의 상관관계를 이루는데 여기에는 상하관계, 동의관계, 대립관계, 다의(多義)관계 등이 있다. 상하관계는 상위어와 하위어로 구성되는데 예컨대 정부 조직표상의 ‘국(局)’과 ‘과(課)’의 관계로 나타낼 수 있는 경우이다(임지룡, 1992: 152). 설문지 작성이나 이용에 있어서 참고하여야 할 점은 이 관계를 이용하여 응답의 진정성을 테스트할 수 있다는 점이다. 이 중에서 소속의 계열과 감정의 어휘계열만 살펴보자. 예컨대, 설문 문항이 ‘당신은 한국을 사랑합니까?’이고, 응답, ‘아니오’로 나왔다고 하자. 그리고 그 다음 설문 문항이 ‘당신은 여수를 사랑합니까?’이고, 그에 대한 응답이 ‘예’로 나왔다고 하면 이 둘 사이에는 모순이 없다. 이 문항들의 관계는 적격이고 그 응답도 적격이다. 왜냐 하면 ‘사랑하다’가 감정의 의미계열에 속하는 어휘이기 때문이다(비록 ‘여수<대한민국’의 관계가 있지만). 그러나 다음의 설문 문항들과 그 응답을 보자. 예컨대, 설문 문항이 ‘당신은 한국에 사십니까?’이고, 그 응답이 ‘아니오’로 나왔다고 하자. 이어서 다음 설문 문항에서는 ‘당신은 여수에 사십니까?’이고, 그 응답이 ‘예’로 나왔다면 이 문항과 응답들 사이에는 모순이 있음을 알 수 있다. 이들의 관계는 부적격이다. 왜냐 하면 ‘살다’가 소속의 의미계열에 속하는 어휘이기 때문이다(즉 ‘여수<대한민국’의 관계가 있기 때문이다). 이 상하관계의 의미에서 다음의 정리를 끌어낼 수 있다.

<정리 10> 어휘들 간의 의미에서 상하관계인 경우에 상위어를 핵심 개념으로 하여 설문 문항을 구성했다면 하위어를 핵심 개념으로 하는 설문 문항의 구성은 의미가 없을 수도 있고 제한적으로만 의미를 가질 수 있다(김영정, 1997: 23-24).

이를 이용하면 응답자가 설문에 진정으로 응했는지를 알 수 있고 따라서 진정성을 점검하는 수

단이 될 수 있다. 여기에서 각 어휘들 간의 관계를 기초하여 다음의 정리를 추출할 수 있다.

<정리 11> 설문지에서 어휘의 의미계열을 이용하여 응답자의 진정성을 테스트할 수 있고 따라서 어휘의 의미계열은 진정성을 점검하는 수단이 될 수 있다.

다음은 동의관계, 대립관계, 다의(多義)관계 등을 논의하는데, 먼저 ‘농어촌 소규모 초등학교 통합 정책 평가’ 설문지를 살펴보자.

〈표 10〉 농어촌 소규모 초등학교 통합 정책 평가

질 문 내 용	① 매우 그렇다. ② 비교적 그렇다. ③ 보통이다. ④ 비교적 그렇지 않다. ⑤ 매우 그렇지 않다. 5단계로 되어 있습니다. 해당 항목에 √표 하시면 됩니다.				
14. 소규모학교는 지역사회의 문화센터로서의 기능이 주요하다는 주장에 대해 어떻게 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
15. 소규모학교가 지역 사회의 구심점 역할을 수행하고 있다는 주장에 대해 어떻게 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤

여기서 소규모 학교가 **지역 사회의 구심점 역할**을 수행하고 있고 (문항 14), **지역사회의 문화센터**(문항 15)로서의 기능이 주요하다는 두 문항이 서로 밀접한 관련이 있다. 즉 ‘지역 사회의 구심점 역할↔지역사회의 문화센터’이거나 ‘지역 사회의 구심점 역할↔지역사회의 문화센터’로서 표현될 수 있기에 이는 다의관계를 이해하지 않은 것이 된다.

동의관계와 대립관계를 살펴보자. 동의관계란 교체가능한 어휘(또는 숙어나 문장 등) 간의 관계로서(임지룡, 1992: 140) 실제의 예문을 살펴보자. ①“**우리 부모님은 남들을 돕는 일에 적극적이었다.**”와 ②“**부모님은 주위에 다른 사람들을 돕는데 많은 시간을 투자하셨다.**”가 다른 항목으로 되어 있어서 이 둘을 비교해 보자. 이들은 ‘주어부(主語部)의 ①우리 부모님/②부모님, 부사어(副詞語)의 ①남들을 돕는 일에/②주위에 다른 사람들을 돕는데, 서술부(敍述部)의 ①적극적이었다/②많은 시간을 투자하셨다’로 되어 있다. 아마도 차이는 서술부인데, 그 서술부도 앞서 기술한 다의관계로 보인다. 따라서 다른 항목으로 삼아 수치를 부여함이 가능한지 의심이 든다. 유사한 사례인 ①“**나의 상관은 인사에 관한 결정에서 나를 편견없이 대한다.**”와 ②“**나의 상관은 인사에 관한 결정에서 진실한 태도로 대한다.**”도 마찬가지다. 이들의 주어부(主語部)와 서술부(敍述部)는 같고, 차이는 부사어(副詞語)의 ‘①편견없이/②진실한 태도로’에 있다. 이들 관계도 앞의 기술과 같다.

대립관계란 한 쌍의 어휘가 의미 특성에 있어서 동질성과 이질성의 양면성을 지니고 있을 때를 말한다. 이 대립관계의 의미는 두 어휘항목을 동시에 부정할 때 성립되는 어휘항목도 있고, 성립되

지 않는 어휘항목도 있다. 다음의 세 가지 보기를 살펴보자. 보기 ①: ‘M은 길기도 하고 짧기도 하다.’는 성립되지 않으나 ‘M은 길지도 않고 짧지도 않다.’는 성립한다. 반면에 보기 ②: ‘값은 남자이기도 하고 여자이기도 하다.’와 ‘값은 남자도 여자도 아니다.’는 둘 다 성립하지 않는다.²¹⁾ 그렇지만 보기 ③: ‘이 방은 깨끗하기도 하고 더럽기도 하다.’와 ‘이 방은 깨끗하지도 더럽지도 않다.’는 둘 다 성립한다(임지룡, 1992: 147). ①의 보기에서 어느 하나만 성립하는 것은 대립관계의 의미에 있어서 그 표현이 두 어휘항목을 동시에 부정할 때 성립 가능한 구성이 있다는 것이고, ②는 동시에 긍정이나 부정이 불가능한 어휘이기 때문이다. ③는 동시에 긍정이나 부정이 가능한 어휘이다. 이와 관련이 있는 설문 문항을 다음의 보기를 통해 살펴보자.

〈표 11〉 조직성격유형 측정을 위한 설문지

측정 변수	←(A)		(B)→	
	←처음부터		나중에→	
3. 조직 내 부서들 간의 협조가 필요한 공동과제가 생겼을 때 (A)각 부서들이 처음부터 자연스럽게 협조하는 편이다. (B)나중에 약간은 마지못해 협조하는 편이다.	매우	약간	약간	매우
	()	()	()	()

위 설문 문항은 잘 설계된 문항으로 보인다. 공동과제의 협조에서 시기를 기준으로 ‘처음’과 ‘나중’으로의 나눔은 두 어휘가 양립불가능하기 때문이다. 또 정도를 기준으로 ‘매우’와 ‘약간’으로 구성되었으나 대체적으로 이들 어휘는 양립불가능한 정도는 아니다. 문제가 될 만한 것은 그들의 결합이다. 즉 ‘처음부터 자연스럽게’는 선택지의 ‘처음부터 [매우(), 약간()]’에 표현될 것이고, ‘나중에 약간은 마지못해’인 경우는 선택지의 ‘나중에 [매우(), 약간()]’에 표현될 것이다. 그러나 ‘나중에 약간은 마지못해’는 선택지의 ‘약간()’에 포함 것이나 ‘매우()’와 결합할 수 있는가? 왜냐하면 이미 설문문항에 ‘약간은’이 나왔기 때문이다. 또 ‘나중에 자연스럽게’는 배제되었다. 따라서 이들 결합은 어색한 결합이 된다. 여기서 아래 정리가 도출된다.

<정리 12> 이 대립관계의 의미는 두 어휘항목을 동시에 부정할 때 성립되기도 하고 모순되기도 한다.

아래 보기를 보자. ‘대구시 동구청 성과관리시스템(BSC) 평가’를 위한 <표 12>의 설문이 있다.

〈표 12〉대구시 동구청 성과관리시스템 평가

핵심영역	핵심영역 정의									
인간중심의 복지사회 지향	주민을 위한, 주민이 함께하는, 주민을 찾아가는 복지서비스 제공으로 인간다운 삶이 보장되는 복지사회 지향									
전혀 달성하지 못했다										완전히 달성되었다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	

21) 물론 이는 화용론적인 고려를 하지 않는 전제에서 기술하는 것이다(이익환, 1986).

인간 중심의 복지사회 지향이라는 개념은 과정을 의미하므로 완전한 달성을 이루기는 어렵고 달성의 정도가 높다 또는 낮다를 뜻한다. 여기서 유래하는 정리는 다음의 정리이다.

<정리 13> 어떤 어휘는 과정을 나타내고 어떤 어휘는 결과를 나타내므로 이를 구별하여 적절히 사용하여야 한다(임지룡, 1993: 237 이하).

이제는 결합을 살펴보자. <표 5>의 ‘조직문화와 리더십’ 설문지를 다시 이용하자.

<표 13> 조직문화와 리더십

	1 항상 용납될 수 있다	2 대체로 용납될 수 있다	3 조금 용납될 수 있다	4 조금 용납될 수 없다	5 대체로 용납될 수 없다	6 절대 용납될 수 없다
2	근무시간에 개인적(사적인) 일을 한다.					()
7	자신의 잘못을 숨기기 위해 거짓말한다.					()
8	전화로 병가(病暇)를 신청하고 개인적 용무를 본다.					()
10	회사 복사기로 개인적(사적인) 복사를 한다.					()
12	편의를 봐 준 보답으로 선물이나 식사를 제공받는다.					()
13	구매담당자가 납품업자로부터 개인적 선물을 받는다.					()
23	어려움에 처한 직장동료를 못 본 척한다.					()
27	능력이 부족한 직장동료를 무시한다.					()
28	직장생활에서 장애인이나 노약자를 배려하지 않는다.					()

먼저 선택지부터 분석해 보자. 그 선택지의 보기는 “1. 항상 용납될 수 있다 2. 대체로 용납될 수 있다 3. 조금 용납될 수 있다 4. 조금 용납될 수 없다 5. 대체로 용납될 수 없다. 6. 절대 용납될 수 없다.”이다. ‘대체로’와 ‘조금’의 결합은 어울리는 짝이지만 ‘항상 용납될 수 있다’는 의미는 아마도 ‘무조건’의 의미인 것으로 보인다. ‘항상’의 의미는 시간 함축인 ‘늘’로(남영신, 2006: 2979), 만약 시간 함축의 의미가 아닌 ‘절대 용납’에 상응하는 것이라면 ‘무조건적’이라는 개념이 아닌가 한다.

<정리 14> 설문지의 응답에서 대칭이 가능한 언어구성이 바람직하다. 이를 표시하는 어휘의 상대적 크기나 의미계열의 어울림과 함축에 신경을 써야 한다.

위 <표 13>의 설문을 분석해 보자. 문항13 (구매담당자가 납품업자로부터 개인적 선물을 받는다), 문항23 (어려움에 처한 직장동료를 못 본 척한다), 문항 27 (능력이 부족한 직장동료를 무시한다) 등의 질문에서 선택지의 보기1(항상 용납될 수 있다)의 답이 나올 수 있겠는가? 따라서 보기 1(항상 용납될 수 있다)은 의미가 없다. 오히려 얼마나 응답했으며 응답자가 진정으로 설문에 응했

능가를 판단할 수 있는 선택지일 뿐이다.

<정리 15> 결합에 유의하여야 한다. 예컨대, 설문문항이 완벽하더라도 그 선택지와 결합할 때 적절한 결합이 아닐 수 있다. 즉 구성의 모순에 유의하여야 한다.

여기서 더 나아가 윤리적 언어구성으로 이루어진 설문을 응답자가 답변하도록 요구하면 윤리적 판단으로 상승된다. 따라서 이런 영향을 주는 물음은 피해야 한다. 설문 문항 12 (편의를 봐 준 보답으로 선물이나 식사를 제공받는다), 문항 13 (구매담당자가 납품업자로부터 개인적 선물을 받는다), 문항 23 (어려움에 처한 직장동료를 못 본 척한다), 문항 28 (직장생활에서 장애인이나 노약자를 배려하지 않는다) 등과 선택지의 보기1 (항상 용납될 수 있다)의 결합은 윤리적 저항감을 불러일으킨다. 문항 2 (근무시간에 개인적(사적인) 일을 한다)는 (가끔은 근무시간에 개인적 일을 한다)로 바꿀 수도 있을 것이다. 문항 7에 나오는 (자신의 잘못을 숨기기 위해 거짓말한다), 문항 8 (전화로 병가(病暇)를 신청하고 개인적 용무를 본다), 문항 10 (회사 복사기로 개인적(사적인) 복사를 한다)도 같은 방법으로 바꿀 수도 있을 것이다. 따라서 다음과 같이 정리할 수 있다.

<정리 16> 결합으로 인하여 생성되는 질문과 응답 중 비윤리적 언어구성이 되어 설문응답자에게 저항감을 불러일으키는 물음이나 보기를 세련되게 바꾸어야 한다.

2. 어휘의 의미변화

이제는 어휘의 의미변화 측면을 살펴보자. 예컨대 ‘Chancellor’는 영국 정부를 전제하면 재무부 장관이 되고, 대학과 관련되면 총장을 의미하고, 독일정부와 관련되면 수상을 지칭한다. 이를 사회과학에서의 관점에서는 ‘늘 편한 집’이나 ‘아람 마을’ 등이 장애인 시설을 의미하듯이(이주현·박치성, 2010: 32) 문맥 속에서 진정한 의미의 의미가 밝혀진다고 하겠다(박영순, 2004: 70; 김영정, 1997: 114).

나아가 어떤 의미는 그 쓰임새에 의해 의미가 결정된다.²²⁾ 행정학의 설문조사에서 많이 쓰이는 ‘떡값’이나(고길곤·조수연, 2012: 238) 신의 직장, 철밥통 등이 여기에 해당한다(김영정, 1997: 116). 그러므로 다음과 같은 정리를 도출할 수 있다.

<정리 17> 의미는 그 쓰임새에 의해 결정된다(박영순, 2004: 99).

이번에는 서두에 말한 바처럼 실제 영국의 스코틀랜드 주민투표에서 일어난 문제를 짚어보자. 독립을 원하는 스코틀랜드 독립당(SNP)이 선호했던 문안(wording)은 “당신은 스코틀랜드가 독립된 나라가 되어야 한다는데 동의하십니까? (Do you agree that Scotland should be an independent country?)”이다.²³⁾ 이 문안은 “스코틀랜드는 독립된 나라가 되어야 합니까? (Should Scotland be an

22) 언어철학에서는 이를 연구하는 학문분야를 화용론이라 하고 Wittgenstein의 후기 흐름이 이를 대표한다.

independent country?)”로 바뀌었다. 이 과정에서 이슈가 되었던 것은 동사의 성격이나 주절과 종속 절의 관계였다. 즉 주절에 있는 이 문안(Do you agree that -) 주민들로 하여금 “Yes”의 대답으로 이끌 것이라는 점이 제기되었다. 이는 언어철학적 문제가 현실에서 실현된 것으로, 주절에 심성상태동사가 있을 경우에는 사실과 생각이나 믿음, 의견 등과 분리된다(문장수, 2004: 224; 정대현, 1987; 이주향, 2005; 김영정, 1997). 위 문항을 예를 들면, ‘스코틀랜드의 독립’과 ‘동의 여부’가 차이가 날 수가 있다는 이야기이다. 스코틀랜드가 독립은 불가능하거나 바람직하지 않지만 동의여부는 그와는 다르다는 것이다.²⁴⁾ 따라서 그것이 사실판단에 관한 것이라면 주절에 심성상태동사는 피해야 한다. 영국 스코틀랜드의 독립에 관한 주민투표는 여기에서 유래한 문제이다.

이를 국내의 설문지로 방향을 돌리면 대부분은 사실판단으로 가능한 명제내용을 심성상태동사로서 의견을 묻는다. 예컨대, “나는 대학등록금 수준에 비해 대학교육의 질이 낮다고 본다.”는 ‘대학등록금 수준에 비해 대학교육의 질이 낮다.’라는 부속 문장의 명제 내용과 의견의 심성상태가 뒤섞인 형태로 나타난다.

<정리 18> 사실판단으로 가능한 명제 내용을 심성상태가 뒤섞일 경우는 그 관계를 검토해야 한다.

사실판단에 관한 것이라면 가능한 한 주절에 심성상태동사가 나오는 일이 없어야 한다.

이제는 인터뷰를 중심으로 논의해 보자. 행정학에서 인터뷰 자료를 그대로 실은 논문이 상대적으로 적어서 상세히 논의하기가 쉽지 않다. 어쩌면 질적 연구의 현재 상황을 보여 주는 것으로 사료된다. 그렇지만 인근 학문인 사회학이나 정치학 등에 적절한 사례를 발견할 수 있었다. 인근 여러 학문의 논의에 따르면 문장들의 적격성 또는 대화의 의미는 문맥에 의존하고 상황에 의존하는 성격을 갖는다는 점은 이미 앞에서 지적하였다(정대현, 1995; 이주향, 2005). 이러한 문맥의존적이고 상황의존적인 성격은 전제와 함의로서 나타나며 인터뷰에서 고려할 사항이다(이익환, 1986: ch.4). 사회학에서 결혼이주여성인 한국에서의 결혼생활에 대해 서술한 글이다.

남편은 술도 안마시고 성격도 좋고 아주 맘에 들어요. 단점이나 바라는 점도 없어요. 중국에서 이혼한 전 남편은 술을 너무 많이 마시고 일도 안 했어요. 내가 항상 일했었어요. 아이도 없고 그 사람 없으면 못 사는 것도 아니었기 때문에 이혼했어요. 이혼한 채로 중국에서 계속 살았으면 지금 남편과 같은 사람은 만날 수 없었을 거예요. 나는 나이도 많고 이 상태에서 배우자를 구하면 대부분 아이가 딸린 남자와 만날 수밖에 없어요. 지금 남편은 아이도 없고 나와서 결혼이 첫 결혼이라서 그 점이 매우 좋아요. 한국 사람이라서 더 좋은 점, 나쁜 점은 없어요. 사람 자체가 중요하고 결혼을 했는데 남편이 나쁘다면 안 살 수도 있었어요. 시댁 식구들과 한 집에 살긴 하지만 생활은 거의 따로 하는 편이에요. 살림도 시어머니가 주로 해요. 처음에는 같이 생활했는데 많이 불편했었어요. 시댁과의 관계도 매우 좋아요. 모두 좋은 분들이에요. 남편과 친정

23) <http://www.bbc.co.uk/news/uk-scotland-21262308>(2013.1.30).

24) 이에 대한 Frege의 논리는 심성상태동사를 서술어로 하는 본 문장의 진리값은 부속 문장의 진리값에 영향을 받지 않는다고 한다[자세한 설명은 정대현(1987: 11-30)을 참조하라]. 따라서 ‘스코틀랜드의 독립’과 ‘동의 여부’는 차이가 난다.

과의 관계도 좋구요. 작년 가을 아기를 임신했을 때 어머니가 한국에 들어와서 9개월 정도 있다가 가셨어요. 결혼하고 나와 남편이 중국에 가 본 적은 없어요. 몇 년 후에 아기가 좀 크면 아이를 데리고 중국에 어머니를 만나러 가고 싶어요. 그 후에는 별로 가고 싶지 않아요. 내 동생은 잘 사는 데 부모님은 지금 동생 집에 얹혀살고 있어요. 부모님을 모셔오고 싶지만 지금은 내가 시댁에서 살고 있고 부모님을 모셔올 만한 공간적인 여유가 없어요. 한국에 있을 동안은 어머니가 식당에서 일을 했었어요(설동근 외, 2006).

남편이나 시댁이 좋다고 말하는 함축은 그 전제가 한국에 시집을 와서 한국인 남편과 함께 살면서 인터뷰한다는 데에 있을 수도 있다. 즉 이 인터뷰에서는 ①남편이나 시댁이 좋다, ②그들은 응답자(interviewee: 결혼이주여성)와 함께 산다, ③한국에 산다라는 구조이다. 문장 ①은 문장 ②를, 문장 ②는 문장 ③을 전제한다. 만약에 문장 ③을 전제하지 않는다면 문장 ①이 도출되는가? 위 인터뷰는 그러한 상황을 고려하지 않았다.²⁵⁾ 따라서 신뢰도나 타당도에 흠을 남겼다고 볼 수 있다.

이제는 인터뷰에서의 초점화(focusing)를 살펴보기로 하자. 인터뷰는 똑 같은 음조의 진행이 아니라 높낮이가 존재한다. 아래 ①~ ⑤에서 고딕 글자체는 초점화가 어디 있는지를 나타낸다.

- ① 그분 서울 갔어? ② 그분 서울 갔어.
 ③ **그분** 서울 갔어. ④ 그분 **서울** 갔어.
 ⑤ 그분 서울 **갔어**.

먼저 쉽게 판별할 수 있는 ①와 ②의 차이부터 보자. ①의 경우는 의문이고 ②는 아무개가 서울에 갔다는 서술(이남원·이윤복, 2004)인데 비해, ③, ④, ⑤는 초점화를 나타낸다(박영수, 1986). ③은 이른바 서울에 간 사람이 초점이고 ④는 간 곳이 초점이고 ⑤은 갔다는 행위가 초점이다. 그런데 글로 옮길 때는 그 차이가 섞이게 되는 경우가 ②, ③, ④, ⑤이다. 이 현상을 중화(neutralization)라고 한다.

<정리 19> 문장에서 나타나는 중화(neutralization)가 의미하는 바는 기초자료에 대한 검토가 필요함을 의미한다.

즉 인터뷰를 할 때 배열된 어휘도 그 가치는 동일하지 아니하다는 말로서 어디에 초점이 있는지를 파악하여야 한다. 이에 관련된 것이 다음 글로서 이를 살펴보자.

여의도 연구소의 여론조사팀의 조사방식이 자동응답(ARS)이라는 점도 자주 도마 위에 오른다. 정확도가 떨어지는 방법 아니냐는 것이다. 팀원들은 이런 주장에 대해 "여론조사의 기본을 모르는 소리"라고 반박한다. 팀원인 김철희 부국장은 "대부분의 여론조사기관에서 쓰는 전화면접 방

25) 물론 여기에서는 의미론 연구에서 말하는 바처럼 전제와 함의의 구별이나 진리값 문제 등은 고려하지 않았다. 이러한 고려를 하지 않는 것이 사회과학의 한 특징이 아닌가 한다. 자세한 이익환(1986, ch. 4)을 참조하라.

식이 ARS보다 오차가 더 클 확률이 높다"며 "면접원의 숙련도나 어조가 모두 같을 수 없기 때문"이라고 설명한다. 반면, ARS는 사회과학 실험의 기본인 '동일한 실험환경' 아래서 문답이 이뤄진다. 또한, 전화면접은 사전에 추출된 표본만을 대상으로 조사하지만, ARS는 응답할 의사가 있는 경우만 설문에 답하기 때문에 표심을 더 정확히 반영한다는 장점도 있다. 그 대표적인 경우가 대구 달서갑의 총선 결과다. 대부분의 여론조사에서는 홍지만 한나라당 후보가 앞섰다. 그러나 결과는 박종근 친박연대 당선자의 승리였다. 이런 결과를 예측한 곳이 바로 ARS 방식을 이용했던 일부 언론사와 여의도 연구소 여론조사팀이었다(Ohmynews 2008. 04. 16).

위 글에서 주장하는 것은 특히 조사원을 이용하여 설문지 응답을 받거나 인터뷰를 할 때 초점화가 무시되어 오차가 발생할 수 있기 때문에 자동응답(ARS) 방식이 오히려 나을 수 있다는 뜻이다.

이 중화가 특히 문제가 되는 것은 개방형 질문에서인데, 앞서 기술한 대로 개방형 질문은 코딩에서 60% 이상의 정보가 없어지고, 보고서에서는 다시 그 반이 없어진다고 한다(한국리서치,2004). 따라서 원자료(original data)를 어떻게 보전할지에 대해 관심을 기울여야 한다. 중화의 의의는 바로 여기에 있다. 즉 위 여러 경우에서 어느 것을 의미하는지를 분명히 하여야 인터뷰나 설문지 방법이 효과가 있다.

또 다른 중요한 것은 누구의 관점인가이다. ‘조직문화와 리더십’ 설문지의 문항 19 (“업무시간이 지났다고 장시간 기다린 민원인을 돌려보낸다”), 문항 10 (“회사 복사기로 개인적(사적인) 복사를 한다”), 문항 26 (“신입사원을 집단으로 따돌린다”) 등은 설문응답자의 견지와 일반인의 관점과 정확히 일치하지 않는다. 즉 화자와 행위자, 그리고 행위자에 대한 진술 사이에 차이가 날 수 있다. <표 15>를 살펴보자.

<표 15> 업무영역별 거버넌스 양식의 측정

업무영역	거버넌스 양식	측정문항
고객	네트워크	내 업무의 가장 중요한 부분은 고객의 신뢰를 얻는 데 있다. 고객과 좋은 관계를 유지하기 위해 행정제재의 부과를 가급적 피하려 한다.

위 문장은 ‘(내가) 고객과 좋은 관계를 유지하기 위해 행정제재의 부과를 (내가) 가급적 피하려 한다.’로 이해된다. 그러나 본문의 뜻은 아마도 ‘고객에게 (내가?) 부과하는 행정제재를 가급적 피하려 한다.’로 읽힌다. 다음과 같은 정리를 도출할 수 있다.

<정리 20> 설문지의 설문이나 인터뷰에서 누구의 관점인지를 분명히 해주어야 한다. 이를 분명히 하지 않으면, 문장 자체도 중의를 가지므로 정확한 의미파악과 그 정확한 해석이 필요하다(임지룡, 1993: 237 이하).

V. 결론

이 글에서 본 바처럼 설문지에 기초한 양화와 계량적 방법의 이용 또는 그러므로 과학적이라는 주장이 설득력을 가지려면 우선 그 자료의 토대가 되는 설문지가 정밀하게 만들어져야 한다. 즉 연구를 수행함에 있어서 설문지나 인터뷰에서 언어의 완벽한 구성이 과학적 연구를 가능하게 함을 인식하여야 한다. 설문지에서부터 여러 다른 학문에서 논의되고 확립된 보편적 원칙과 어긋나 있으면 계량화의 기본이 흔들릴 수밖에 없고 따라서 과학적이라고 할 수도 없다. 더욱이 여기에 기초하여 발견된 주장이 그 신뢰성이나 타당성에 심각한 의문을 품게 한다. 따라서 설문지나 인터뷰를 이용하려는 행정학자들은 우선 언어에 관심을 두는 의식을 가져야 한다. 언어는 그것이 명시적이든 묵시적이든 의사소통을 가능하게 하고 패러다임을 유지시키거나 변화시키는 기초로 작용한다. 나아가, 방법론의 기초가 언어임을 인식하고 언어적 지식의 중요성을 체득해야 한다. 따라서 최소한도의 언어적 지식을 가지고 있음을 전제한 후에 설문지나 인터뷰 방법을 이용하는 것이 보다 체계적 자료와 과학적 지식에 이르는 길이다. 본문에서 서술한 이러한 정리에 기초한다면 설문지나 인터뷰는 의미 있는 연구가 될 것이다. 어쨌든 우리 학계에 언어적 지식이나 언어구성에 관심을 쏟아 주기를 바라며 글을 맺는다.

참고문헌

- 강여진·권경득. (2008). 중앙과 지방정부간 인사교류 운영실태 및 성과평가. 「한국행정학보」(제42권 제2호), 한국행정학회.
- 고길근·조수연. (2012). 관행수용도와 부패: 시민의 관행수용도 영향요인에 대한 분석. 「한국행정학보」(제46권 제3호). 한국행정학회. pp.213-239.
- 국립국어원. (2009). 「공공언어 어떻게 할 것인가」. 서울: 국립국어원.
- 김광웅. (1996). 여론조사의 신뢰도를 저해하는 요인에 관한 소고. 김광웅(편). 「정당, 선거, 여론」. 서울: 한울.
- 김광웅. (2006). 「기초·원리·응용 방법론 강의」. 서울: 박영사.
- 김민강·박통희. (2008). 신자유주의적 인사혁신의 맥락에서 인사공정성과 조직시민행동. 「한국행정학보」(제42권 제3호). 한국행정학회. pp.261-291.
- 김병섭 외. (2011). 「학술원고 작성매뉴얼」. 서울: 대영문화사.
- 김서용·조성수·박병주. (2010). 공직동기(PSM)의 선행요인: 사회화 요인의 비교분석. 「한국행정학보」(제44권 제1호). 한국행정학회. pp.147-177.
- 김영정. (1997). 「언어·논리·존재: 언어철학·논리철학 입문」. 서울: 철학과현실사.
- 김영희. (2008). 한국어통사현상의 설명. 「나라사랑」. 서울: 외솔회.
- 김인. (2006). 거버넌스 구조가 서비스 성과에 미치는 영향(설문지).
- 김호정. (2001). 조직문화와 리더십(설문지).

- 남영신. (2006). 「한 플러스 국어대사전」. 서울: 성안당.
- 대구시 동구청. (2008). 성과관리시스템(BSC) 평가(설문지).
- 木田 元·野家 啓一·村田 純一·鷺田 清一. (1994). 「現象學事典」. 이신철 (윤희) (2011). 서울: 도서출판 b.
- 문장수. (2004). 「의미와 진리」. 대구: 경북대 출판부.
- 박영미. (2009). 조직성격 유형과 사회자본과의 관계에 대한 경험적 연구. 「한국행정학보」(제43권 제1호). 한국행정학회.
- 박영수. (1986). 「변형생성문법론」. 서울: 형설출판사.
- 박영순. (2004). 「한국어의미론」. 서울: 고려대학교출판부.
- 박이문. (1982). 「인식과 실존」. 서울: 문학과 지성사.
- 설동근·이혜경·조성남. (2006). 「결혼이민자의 가족생활: 심층면접기록」. 여성가족부.
- 소홍렬. (1982). 「논리와 사고」. 서울: 이화여대 출판부.
- 신충식. (2008). 현상학, 행정언어연구회 현상학 강독 자료.
- 유재원·이승모. (2008). 계층제, 시장, 네트워크: 서울시 구청조직의 거버넌스 실태에 대한 실증적 분석. 「한국행정학보」(제42권 제3호). 한국행정학회. pp.191-213.
- 이기상. (1991). 「하이데거의 실존과 언어」. 서울: 문예출판사.
- 이남원·이윤복. (2004). 「언어와 논리」. 서울: 정림사.
- 이남인. (2013). 「현상학과 해석학」. 서울대학교 출판문화원.
- 이명현. (1982). 「이성과 언어」. 서울: 문학과지성사.
- 이봉재. (1993). 과학사와 과학철학: 자연주의 메타방법론의 검토, 「철학연구」(vol. 33), pp. 137-155.
- 이봉주. (2008). 아동인지능력향상서비스 이용현황조사(설문지). 서울대 사회과학연구원.
- 이성미. (2012). 「다문화정책론」. 서울: 박영사.
- 이어령. (2009). 언력(word power)의 쓰나미가 몰려온다. 「월간중앙」(2009. 3.). 서울: 중앙일보사.
- 이익환. (1986). 「의미론개론」. 서울: 한신문화사.
- 이정민·배영남. (1990). 「언어학 사전」. 서울: 박영사.
- 이주현·박치성. (2010) 지역사회서비스 전달네트워크 거버넌스 유형에 대한 탐색적 연구: 서울시 자치구를 중심으로. 「한국행정학보」(제44권 제3호). 한국행정학회. pp.1-35.
- 이주향. (2005). 「현대 언어·심리철학의 쟁점들 I」. 서울: 철학과현실사.
- 임지룡. (1992). 「국어의미론」. 서울: 탑출판사.
- 정대현. (1986). 지칭: 언어적인가 존재적인가. 「철학」. 한국철학회. pp.23-51.
- 정대현. (위음)(1987). 「지칭」. 서울: 문학과지성사.
- 정대현. (1995). 문맥적 실재론과 반사실적 고정지시어. 「철학과현실」(통권 제27호). 철학문화연구소. pp.356-363.
- 정시호. (1994). 「어휘장 이론 연구」. 대구: 경북대학교 출판부.
- 차수범. (2006). 농어촌 소규모 초등학교 통합 정책 평가(설문지). 경북대학교 박사학위 논문.
- 채진. (2009). 유비쿼터스 정보기술이 재난관리 효과성에 영향을 미치는 요인 분석. 한국행정학회 하계학술대회 발표논문.
- 철학사전편찬위원회. (2009). 「철학사전」. 서울: 증원문화.

- 최인호. (엮음)(2007). 「바른 말글사전」. 서울: 한겨레출판.
- 한국리서치. (2004). 「설문지 작성 점검 지침」. 서울: 한국리서치 교육팀.
- 한국정치연구회 정치이론분과. (엮음)(1993). 「국가와 시민사회: 조절이론의 국가론과 사회주의 시민사회론」. 서울: 녹두.
- 한국조사연구학회. (2006). 「조사연구를 위한 설문지 기획 및 작성」. 서울: 한국조사연구학회.
- 허발. (1985). 「날말밭의 이론」. 서울: 고려대학교 출판부.
- Adorno, Theodor W. (et al.)(1969). *The Positivist Dispute in German Sociology*, (trans. by G. Adey and D. Frisby), London: HarperTorchbooks.
- Babbie, Earl R. (2007). *The Practice of Social Research*, London: Thomson, 고성호 외 (옮김), 「사회조사 방법론」, 서울: 톰슨코오퍼레이션코리아(주).
- Bruner, Jerome S., Jacqueline J. Gooknow and George A. Austin. (1956). *A study of Thinking*, New York: John Wiley.
- Bryman, Alan. (2006). *Mixed Methods*, London: Sage Publications.
- Bryman, Alan. (2008). *Social Research Methods*, Oxford: Oxford University Press.
- Burnham, Peter, Karin Gilland Lutz, Wyn Grant, Zig Layton-Henry. (2008). *Research Methods in Politics*, London: Palgrave Macmillan. 김계동 외 (옮김). 「정치학방법론」. 서울: 명인문화사.
- Chomsky, Noam. (1957). *Syntactic Structure*. Hague: Mouton.
- Chomsky, Noam. (2006). *Language and Mind*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Dawson, Catherine. (2002). *Practical Research Methods: A Use-friendly guide to mastering research techniques and projects*. Oxford: Howtobooks.
- Deacon, David, Michael Pickering, Peter Golding, Graham Murdock. (2007). *Researching Communications: A practical Guide to Methods in Media and Cultural Analysis*. London: Hodder Education.
- Denzin, Norman K. and Yvonna S. Lincoln. (2005). *The Sage Handbook of Qualitative Research*. London: Sage Publication.
- Fodor, Jerry. (1975). *The Language of Thought*. New York: Crowell.
- Fodor, Jerry. (1981). *Representations: philosophical essays on the foundations of cognitive science*. Cambridge, Mass.: MIT Press. 이영옥·정성호. (옮김)(1991). 「표상: 인지과학의 기초에 관한 연구」. 서울: 민음사.
- Freeman, Daniel and Jason Freeman. (2009). *Know Your Mind: Everyday Emotional and Psychological Problems and How to Overcome them*. Oxford: Rodale.
- Fuller, Steve. (2004). *Kuhn vs. Popper: the struggle for the soul of science*, New York: Columbia University Press. 나현영. (옮김)(2007). 「쿤/포퍼 논쟁」. 서울: 생각의 나무.
- Gentner, Dedre and Susan Goldin-Meadow.(eds) (2003). *Language in Mind: Advances in the Study of Language and Thought*. London: Bradford Books.
- Graham, Keith. (1977). *J. L. Austin: A Critique of Ordinary Language Philosophy*. Sussex: The

- Harvester Press.
- Haas, Peter M., John A. Hird, Beth McBratney (2010) *Controversies in Globalization: Contending Approaches to International Relations*, New York: CQ Press, 김계동. 전종규. 권연도. 안문석. 황태식. (옮김)(2010). 「세계화의 논쟁」. 서울: 명인문화사.
- Heisenberg, Werner. (1958). *Physics and philosophy: the revolution in modern science*. London: George Allen & Unwin. 최종덕. (옮김)(1985). 「철학과 물리학의 만남: 현대과학의 혁명」. 서울: 한겨레.
- Hung, Edwin H.(2006). *Beyond Kuhn: Scientific Explanation, Theory Structure, Incommensurability and Physical Necessity*. Aldelshot: Ashgate.
- Husserl, Edmund. (1966). *Zur Phänomenologie des inneren Zeitbewußseins 1983-1917*. 이종훈. (옮김)(2003). 「시간의식」. 서울: 한길사.
- Iggers, Georg G. (2005). *Historiography in the Twentieth Century: From Scientific Objectivity to the Postmodern Challenge*. Middletown: Wesleyan University Press.
- McBride, Patricia. (1993). *Excel at Interviews*. Suffolk: Hobsons Publishing.
- Naoum, Shamil G. (2004). *Dissertation Research and Writing for Construction Students*. London: Elsevier.
- O'Connor, Daniel J. (1975). *The Correspondence Theory of Truth*. London: Hutchinson & Co.
- Oppenheim, A. N. (1992) *Questionnaire Design, Interviewing and Attitude Measurement*, London: Pinter Publishers.
- Popper, Karl Raimund. (1972). *The Logic of Scientific Discovery*. London: Hutchinson.
- Putnam, Hilary. (1975). *Mind, Language, and Reality*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Putnam, Hilary. (1988). *Representation and Reality*. Cambridge(Matt.): MIT Press. 김영정. (옮김)(1992). 「표상과 실재」. 서울: 이화여자대학교 출판부.
- Ramsey, Frank P. (1964). Facts and Proposition. George Pitcher. (ed). *Truth*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, Inc.
- Ravenscroft, Ian. (2005) *Philosophy of Mind: A Beginner's Guide*, Oxford University press, 박준호. (옮김). (2012). 「심리철학: 초보자 안내서」. 서울: 서광사.
- Reynolds, Frances.(2003). Exploring the Meanings of Artistic Occupation for Women Living with Chronic Illness: a Comparison of Template and Interpretative Phenomenological Approaches to analysis. *British Journal of Occupational Therapy* 66(12). pp551-558.
- Ryle, Gilbert. (1964). Ordinary Language. V. C. Chappell. (ed). *Ordinary Language: Essays in Philosophical Method*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, Inc.
- Searle, John. (1998). *Mind, Language and Society*. Brockman, Inc. 심철호.(옮김). 「정신·언어·사회」. 서울: 해냄.
- Thévenaz, Pierre. (1962). *De Husserl à Merleau-Ponty: qu'est-ce que la phénoménologie?* 심민화.(옮김). 「현상학이란 무엇인가」. 서울: 문학과지성사.
- Wittgenstein, Ludwig. (2006a). *Tractatus logico-Philosophicus*. 이영철.(옮김). 「논리철학논고」. 서울: 책세상.

Wittgenstein, Ludwig. (2006b). *Philosophical Investigation*. 이영철.(옮김). 「철학적 탐구」. 서울: 책세상.
Yanow, Dvora and Peregrine Schwartz-Shea. (eds)(2006). *Interpretation and Method: Empirical Research Methods and the Interpretive Turn*. London: M.E.Sharpe.

이광석(李光錫): 영국 University of Newcastle upon Tyne에서 사회정책학 박사학위를 받고 현재 경북대 부교수로 재직 중이다. 주요 관심 분야는 복지행정, 행정언어, 다문화행정 등이며, 주요 논문으로는 “행정학으로의 투사에 관한 연구: 행정태설과 행정언어이론을 중심으로”(2013), “복지모순으로서의 소득역전에 관한 연구”(2013), “해석현상학적 분석(Interpretative Phenomenological Analysis)의 의의와 적용가능성에 관한 연구”(2013) 등이 있으며, 주요 저서로는 「질적평가를 위한 행정정의」(공저: 2013), 「다문화행정론」(공저: 2014) 등이 있다(lightstone@knu.ac.kr).

문유석(文維錫): 인디애나대학교에서 박사학위를 받고 현재 경성대학교 행정학과 부교수로 재직 중이다. 주요 학문적 관심분야로는 조직관리, 성과관리, 갈등관리, 경찰행정 등이다(yumoon@ks.ac.kr).

Abstract

A Study on Verbalization and Wording in Questionnaires and Interviews: Centered on The Korean Public Administration Review and The Korean Journal of Local Government Studies

Lee, Kwang-seok

Moon, Yuseok

This study starts with recognition that the quantitative method using questionnaires can be scientific only if they are made precisely with proper use of languages. Under this recognition, this study explores alternative ways of composing questionnaires after revealing errors in wording and language composition in the questionnaires appeared in the articles published in two major journals in the field of public administration. Specifically, this study examines questionnaires appeared in 29 articles published in the two majors journals: *Korean Public Administration Review* published in between the year of 2004 and 2012 and *The Korean Journal of Local Government Studies* published in between the year of 2008 and 2012. Examining the questionnaires in terms of wording and meaning, this study suggests 20 theorems needed to be considered when the method of questionnaire is used. In Conclusion, this study stresses that researchers need to make an effort to have sufficient knowledge about language and academic associations also have to cast more serious interest in knowledge of the use of language.

Key Words: linguistic knowledge, meta-methodology, questionnaire, verbalization and wording, interview