

국가통계 생산방식의 패러다임 대전환을 선도하는 「스마트조사센터」

Column



조사관리국장 박진우

통계청은 2023년을 ‘국민 중심의 국가통계 혁신’의 원년으로 선포하고, 지난 2월 1일 ‘스마트조사센터’의 출범을 공식화했다. 국민의 통계 응답 부담을 덜면서도 신뢰도가 높은 통계의 생산이 가능한 방식인 스마트조사를 전담하는 조직이 공식 활동을 시작한 것이다.

통계청이 직접 작성하여 공표하는 국가통계 66종 가운데 39종은 조사담당자가 현장을 직접 방문하여 조사하는 방식으로 이루어진다.

이젠 새로울 것도 없는 사실이지만 통계조사 여건이 날로 열악해지고 있다. 외부인 출입 보안 강화, 1인 가구 및 맞벌이 가구의 증가로 응답자와 만날 기회가 줄고, 감염병의 주기적인 유행으로 외부인과의 대면접촉을 꺼리는 문화가 확산되어 응답자 방문이 더욱 어려워졌다.

한편 사회경제적 환경이 급속하게 변화함에 따라 의사결정도 이에 맞추어 신속하게 이루어져야 할 필요성이 커지면서 시의성 있는 통계에 대한 요구가 높아지고 있다. 또한 정보통신 기술의 발전과 디지털 시대로의 빠른 전환은 기존 대면조사 방식 이외에도 다양하고 혁신적인 조사방식을 도입할 기회가 되고 있다. 통계조사 환경의 악화가 국가통계 생산에 걸림돌이 되는 동시에 혁신을 이룰 기회가 된 것이다.

통계청은 이런 환경 변화에 대응하여 대면조사에만 의존하던 전통적 조사방식에서 벗어나 국민이 편하게 응답할 수 있는 응답자 맞춤형 조사방식을 마련하고자 다각도로 노력을 기울여

왔다. 응답자 맞춤형 조사방식의 대표적인 예는 스마트조사 방식이다. 스마트조사 방식에는 스마트폰을 이용한 응답자기입식조사(SASI, Smartphone Assisted Self Interviewing), 컴퓨터를 이용한 응답자기입식조사(CASI, Computer Assisted Self Interviewing), 컴퓨터를 활용한 전화조사(CATI, Computer Assisted Telephone Interviewing), 이메일 조사, 팩스 조사 등이 있다.

통계청은 이렇게 개발된 응답자 맞춤형조사를 보다 체계적이고 효율적으로 활용하고자 통계청 본부에 ‘스마트조사센터’를 신설하였다. 대전에 있는 ‘스마트조사센터’에서는 광업제조업동향조사, 건설업경기동향조사, 서비스업동향조사, 온라인쇼핑동향조사 등 4종의 조사를 실시하는데, 전국 사업체의 32%에 해당하는 7,600개 사업체를 대상으로 방문하지 않고 조사하는 방식으로 더욱 편리하고 신속하게 조사 업무를 수행하고 있다.

또한 보다 체계적이고 정확한 조사를 위해 조사시스템을 한층 더 고도화할 계획이다. STT(Speech To Text) 기술을 활용하여 실시간 대화록과 조사 어드바이저 기능(상담 유형을 파악하여 실시간으로 모범 상담 예시를 추천하는 기능)을 조사담당자에게 제공한다. CATI 시스템과 AI 보이스봇을 도입하여 365일 24시간 언제든지 응답자가 희망하는 시간에 통계조사와 상담처리를 함으로써 안정적이고 신속한 통계 생산이 가능해진다. 아울러 다양한 응답 방식을 마련하여 응답자의 선택의 폭을 넓힘으로써 국민의 응답 부담을 줄여 나갈 계획이다.

스마트조사 방식이 성공적으로 정착되면 통계조사에 따른 응답 부담을 획기적으로 줄일 수 있을 뿐만 아니라 조사담당자의 역량에 달려 있던 전통적인 방식의 한계를 넘어 표준화된 스마트조사 업무 매뉴얼 방식으로 응답률을 높이고, 정확하고 시의적절한 통계를 생산할 수 있다. 앞으로 국가통계 생산방식의 패러다임을 바꾸는 데 ‘스마트조사센터’가 선도적인 역할을 담당할 것으로 기대된다.