

기획논문

행정학 분야의 비계량적 연구에 대한 소고

이 선 우

이 논문은 행정현상을 비계량적인 시각에서 분석하는 방법에 대해 논의한 것으로 계량적인 연구와의 차이점과 유사점을 비교하고 실례를 통해 설명하는 것을 목적으로 하고 있다. 일반적으로 연구를 진행하는 과정에 따라 비계량적인 연구방법을 설명하는데, 우선 조사설계단계에서 ① 질문 만드는 방법, ② 연구방법의 선택법, ③ 연구대상표본의 선택, ④ 연구자의 역할관리, ⑤ 자료수집방법의 선택 등에 대해서 설명한다. 두 번째 자료수집단계에서 자료수집의 기술과 요령을 설명하면서 현장노트 작성법, 자료의 조작화, 연구계획안 준비 등에 대하여 설명한다. 세 번째 자료분석방법 및 요령에서는 ① 자료의 요약과 분류법, ② 자료의 재분류법, ③ 대안도 출과 시험법 등에 대하여 논의한다. 마지막으로 비계량적 자료와 계량적 자료의 혼합활용방법, 신뢰도와 타당도 향상방안, 연구자의 윤리성에 대해서 토론을 진행하고 있다.

1. 서론

사회현상을 연구하는 방법에는 여러가지가 있겠으나, 대체로 계량적인 연구(*quantitative research*)와 비계량적인 연구(*qualitative research*)¹⁾로 대별되고 있으며, 그 경계선에 사례연구(*case study*)가 자리잡고 있다.²⁾ 일반적으로 통계를 이용한 계량적인 연구방법은 사회과학분야에서 활발히 사용되고 있으나, 비계량적인 연구는 객관성, 신뢰성, 타당성 등에 대한 입증의 어려움 때문에 도외시되어 왔다. 그러나 사회현상을 계량적인 척도만으로 설명하기에는 많은 무리가 따를 수 있으며, 통계수치의 결과를 해석하는 연구자의 기준에 따라서, 변수의 조작어부에 따라서, 또는 추출되는 표본의 대표성에 따라서 동일한 현상도 달리 해석될 수 있는 소지가 농후하다. 이것이 계량적인 연구가 갖는 한계이기도 하다. 물론 비계량적인 연구가 계량적인 연구보다 발달된 것이라고 말하기는 어려우나, 실증적이고 경험적인 도구에

이선우는
미국 시라큐스대학교
에서 정책학 박사
학위를 받고
현재 이화여자대학교
BK 연구교수로
재직중이다.
bunte@chollian.net

의한 인과관계의 입증 등과 같이 과거 비계량적인 연구가 비난받아 오던 연구방법상의 문제들이 상당부분 해결되고 있는 것은 사실이다. 특히 자료수집부터 자료분석 등에 이르기까지 연구의 신뢰성과 타당성을 향상시킬 수 있는 다양한 기법들이 개발되고 발전되어 사회학, 심리학, 인류학, 교육학 분야 등에서는 계량적인 연구에 못지 않은 연구영역을 구축하고 있다. 따라서 이 연구에서는 필자가 과거에 수행했던 비계량적인 연구 중 “미국 연방정부혁신과정에서 인력관리정책이 조직원의 행태변화에 미치는 영향의 분석”을 비계량적인 연구방법을 설명하는 주된 예로서 사용하고자 한다. 논의의 진행은 계량적이든지, 비계량적이든지, 또는 사례이든지 어느 연구에서나 일반적으로 사용하는 절차에 따라 이루어질 것이다.

2. 조사설계단계

1) 연구질문 만들기

마일즈와 허버만(Miles & Huberman, 1994:9b)은 어떤 의미에서는 모든 데이터들이 비계량적인 것들일 수 있다고 진술한다. 즉, 모든 사회 현상이 비계량적 연구의 주제가 될 수 있다는 것을 강조한다(Marshall & Rossman, 1989:28). 그러나 계량적인 연구처럼 이론으로부터 추론하여 인과관계로 구성되는 가설(*if-then hypothesis*)을 반드시 설정할 필요는 없다. 또한 사례연구의 질문처럼 왜(*why*) 또는 어떻게(*how*)로 연구질문을 시작할 필요도 없다.³⁾ 비계량적인 연구의 주제는 그 범위가 아주 넓다. 예를 들면, 다음과 같다.

- 왜 TQM(*total quality management*)이 구청 A에서는 잘 운영되고 있는데 다른 구청들에서는 잘 안될까? 구청 A의 직원들이 특별해서일까? TQM 운영체계가 틀린 것일까? 최고관리층의 지원에 차이가 있는 것일까? 아니면 어떤 다른 점이 있을까?
- 조직진단관련 정부발주 연구용역의 30% 이상을 수주하는 경영컨설팅

업체 C는 연구용역을 따내기 위해서 어떤 로비전략을 구사할까? 그리고 그 로비기술은 얼마나 다양할까? 연구용역을 발주하는 기관에 따라 사용하는 로비기술이 다를까? 보다 효과적인 기술은 무엇일까?

- 목표관리제도 운영에 대하여 정책당국과 그 제도에 영향을 받는 공무원들 사이에 그 제도의 효과성에 대한 인식의 차이가 존재하는 이유는 무엇일까? 무엇으로 그 차이를 설명할 수 있을까?
- 행정기관 A의 고위공무원들의 하루일과는 어떤 것일까? 그들은 직원들의 리더십 스타일은 어떤 것일까? 그들은 얼마나 많은 스트레스를 받고 있을까? 그 스트레스를 어떻게 해소시킬까?
- 행정고시에 합격한 여성들의 경력관리는 어떻게 이루어지고 있는가?
- 사립학교와 공립학교의 학교운영위원회는 어떤 차이가 있을까? 그 차이는 각각의 교육철학과 교육성과의 차이와 관계가 있을까? 만약 있다면, 어떤 차이가 있을까?
- 마을 F와 마을 G는 왜 원수처럼 서로 싸울까? 무엇이 그들을 서로 싸우게 하는가?

이와 같이 사회나 조직, 또는 특정 문화를 구성하는 사람들이나 어떤 현상간의 상호관계(*interactions*)나 과정(*processes*), 또는 체계(*systems*), 그리고 구성원이나 제도 그 자체도 연구대상이 되기도 한다. 즉, 비계량적 연구는 광범위한 영역으로부터 주제를 선택할 수 있으며, 연구자 자신이 의문시하는 또는 평소에 관심을 가지고 있던 모든 것들이 연구의 대상이 될 수 있다(Marshall & Rossman, 1989:28). 다만, 연구로서의 가치를 가지기 위해서는 대상이 독특하거나(*unique-ness*), 희귀하거나(*rareness*), 극적일(*dramatic*) 필요가 있다(Yin, 1989: 1~50). 그리고 제기한 연구질문이 연구로서의 가치를 가지고 있는지 확인하기 위해서는 우선 관련된 분야의 문헌들에 대한 철저한 조사가 있어야 할 것이다. 즉, 누가 이 분야에 관심을 가지고 연구를 했으며, 이 주제에 대하여 얼마나 알려져 있고 연구가 되어 있는지, 그리고 선행연구의 문제점과 오류가 무엇이었으며, 자신의 연구를 통하여 이 분야에 어떤 새로운 지식을 제공하고 공헌을 할 수 있는지에 대한 철저한 분석이 있어야 한다.⁴⁾

이와 같은 비계량적인 연구의 배경 아래 필자가 “정부혁신에 있어 인력관리정책이 조직원의 행태에 중요한 역할을 할 것”이라는 연구의 주제를 선택하고 연구질문을 만들었던 경험을 진술하면 다음과 같다.

필자가 정부혁신과정에서 인력관리정책이 조직원들의 행태변화에 중요한 역할을 할 것이라는 생각을 하게 된 동기는 1990년대 중반 이후 추진되어 온 행정개혁이 소위 기업가적 정부를 구축한다는 미명아래 수익성, 고객만족, 경쟁의 원리 등 민간기업에서 강조하는 여러 가치들을 무분별하게 도입하고 있으며, 그 가치들이 기존의 행정가치들을 위협하고 있다는 사실의 파악에서 비롯되었다. 이러한 사실의 파악은 필자로 하여금 그 무수한 새로운 가치들 중에서 진정으로 행정조직에 필요하고 의미있는 가치들은 무엇이며, 그 가치의 창출을 위해서 행정조직의 관리자들은 무엇을 해야 하는가에 대한 의문을 제기하게 하였다. 기업의 경영개선 노력이나 정부혁신에 관한 저서와 논문들을 탐독하면서 현재 진행중인 기업가적 정부 또는 결과지향적인 정부의 구축을 위한 새로운 가치의 창출노력들이 과거와는 전혀 다른 모습에서 이루어지고 있다는 사실을 알게 되었다. 그것은 최고관리층에 의한 일방적인 개혁이 아닌 전직원들이 참여한 쌍방향적인 개혁이 되어야 한다는 것이었으며, 이는 자연히 인력관리정책이 정부혁신을 위한 아주 중요한 한 축이 되고 있다는 것이었다. 이와 같은 지적 탐구는 그동안 국내외의 행정개혁들이나 그에 관한 논문과 정부보고서 등에서 조직과 예산, 그리고 업무과정혁신에 대한 논의는 무수히 하고 있으나 정작 행정개혁의 축 중에 하나가 되어야 할 인력관리정책에 관한 종합적인 토론과 고민은 없었으며, 특히, 미국연방정부의 혁신과정에서 인력관리정책은 조직과 예산관리정책과는 별도로 관리되고 있으며, 그나마도 종합적인 계획 아래 정부혁신을 위한 중요한 하나의 축으로 작동하고 있지 않다는 사실로 필자를 이끌었다. 즉, 이에 대한 연구는 미국 연방정부의 혁신방향과 방법, 그리고 혁신을 위한 도구를 제공하는 귀중한 연구가 될 것이라는 확신을 필자는 갖게 되었다.

자연히 연구의 주제로 “미국 연방정부의 정부혁신과정에서 인력관리정책이 공무원들의 행태에 미치는 영향”이 선택되었으며, 연구질문으로 세 가지가 제시되었다. 하나는 결과지향적 정부혁신을 위해서

필요한 가치들은 무엇인가? 둘은 정부혁신을 위해 필요한 가치들의 창출을 위하여 공무원들의 행태에 어떠한 변화가 있어야 하는가? 셋은 필요한 공무원들의 행태변화를 위하여 인력관리정책이 어떻게 변하여야 하는가?

위와 같은 연구주제와 질문을 정합에 있어 필자는 정부 및 민간조직의 혁신, 동기부여, 조직심리, 조직행태, 정책결정, 조직전환, 인력관리, 갈등관리 등에 관련된 이론서적, 연구저서 및 논문들을 두루 섭렵하면서 연구를 위한 이론적 근거와 준거의 틀을 마련하였다.

연구를 위한 이론적 틀의 제시는 연구방법의 선택과 지대한 연관을 맺고 있다고 해도 과언은 아니다. 즉, 일반적으로 계량적인 연구나 사례연구 중 일부의 경우는 선행연구의 고찰과 함께 이론적 배경에 대하여 구체적으로 언급하면서 연구를 위한 이론적 틀을 제시하고 가설 (*hypothesis*)을 설정한다. 그러나 사례연구의 대부분을 포함한 비계량적인 연구는 초기에 이론적 틀과 가설을 제시하는 것이 아니라 특정 주제에 관하여 관심을 갖게 된 이유와 관련된 연구에 대한 대략적인 고찰에 이어 한 개 또는 복수의 연구질문을 가지고 심층적인 탐구를 시작한다. 물론, 경우에 따라서는 연구질문에 이어 가정 (*proposition*)을 제시하고 그것을 비계량적인 연구를 통하여 검증하는 과정을 밟기도 한다. 그러나 이 때는 마치 계량적인 연구가 가설을 제시하고 그에 대하여 구체적으로 설명하는 과정을 거치는 것과 같이 비계량적인 연구에서도 가정을 제시할 만큼 튼튼한 경험적, 이론적 배경이 있어야 함을 잊어서는 안된다. 다만 가설을 설정하여 통계적으로 확인하는 작업을 거치는 계량적인 연구와는 달리 이미 제시한 가정이 틀린 경우 계량적인 연구처럼 틀린 가설을 버리는 것이 아니라 새롭게 발견되고 입증된 증빙자료들을 근거로 가정을 수정하여 재진술 (*re-proposition*) 한다는 장점을 가지고 있다(Stake, 1995).

연구질문을 던졌든, 아니면 연구질문에 이어 가정을 세웠든 간에 계량적인 연구에서와 같이 질문이나 가정에 제시된 용어(변수)들에 대한 설명이 있어야 한다. 이는 계량적 연구에서 흔히 이야기하는 개

념화작업 (*conceptualization*)에 해당된다(Miles & Huberman, 1994:18~22). 계량적인 연구에서 종속변수와 독립변수가 존재하고 이 둘 간에 인과관계가 설정되는 것처럼, 비계량적인 연구에서도 종속 및 독립변수간의 인과관계는 설정된다고 볼 수 있다. 필자의 연구를 예로 들어 설명하면 다음과 같다.

첫 번째 질문인 “결과지향적 연구를 위한 필요가치”에서 ‘필요가치’는 독립변수에 해당되고 ‘결과지향적 정부는 종속변수가 되어 상호 인과관계를 형성하고 있다. 그리고 두 번째 질문인 “필요가치의 창출을 위한 공무원 행태변화”는 첫 번째 질문을 설명하는 변수로서 질문상호간에도 종속과 독립변수로서 인과관계를 형성하고 있다.

한편, 앞서 제시한 연구질문들을 큰 질문이라 하고 하나의 큰 질문에 대한 답을 구하기 위하여 작은 질문들을 몇 가지 구성하였다고 가정하면 그 큰 질문과 작은 질문간에도 종속과 독립변수의 관계가 설정된다. 따라서 비계량적인 연구에는 종속변수와 독립변수가 존재하지 않고 인과관계를 검증하는 과정이 아니라는 속설은 계량적인 연구와 대별하기 위한 단순비교의 논리에 불과하다.

다만 계량적인 연구에 비해 융통성이 있다면 연구를 수행하는 과정에서 끊임없이 연구질문을 수정할 수 있으며, 하나의 연구질문에 대해 계속적으로 작은 질문을 만들어 그에 대한 답을 구하는 과정에서 소기의 연구결과를 얻을 수 있다는 것이다.

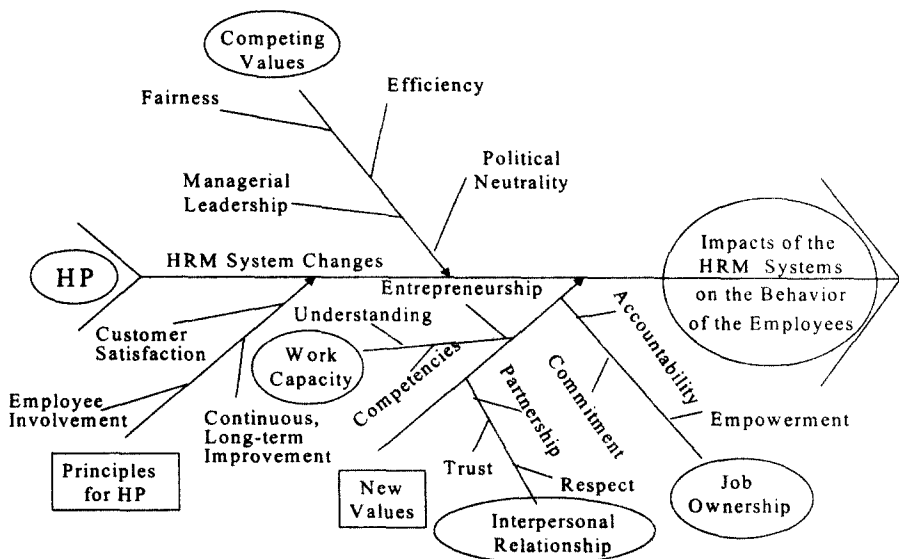
구체적으로 설명하면, 세 번째 질문인 “필요한 행태변화를 위한 인력관리제도의 변화”를 위해서는 몇 가지 작은 질문을 구성할 수 있다. 즉, 두 번째 질문에서 얻은 필요한 행태변화에 대한 답들이 종속변수가 되고 인력관리제도들이 독립변수가 되어 몇 가지의 작은 문제들을 구성할 수 있다. 예를 들면, “직장협의회는 공무원들의 추종심(*followership*) 향상에 영향을 미치는가?” “성과급제도는 조직문화에 어떻게 영향을 미치고 있는가?” 등으로 각각의 작은 질문들은 큰 질문인 세 번째 질문을 설명하여 주며, 직장협의회와 성과급제도는 작은 질문 내에서 각각 추종심과 조직문화라는 종속변수를 설명하는 독립변수가 된다. 따라서 질문을 만들고, 그 질문을 설명하는 작은 질문을 만들 때 이러한 인과관계를 명확히 고려하여야 연구의 구성타당도를 높일

수 있을 뿐만 아니라 내적 타당도도 높일 수 있다.

물론, 질문을 만들고 설명하는 과정에서 각각의 질문들을 구성하고 있는 개념들에 대해 정의해 줄 필요가 있는 것은 계량적인 연구와 동일하다. 다만, 각 개념들을 측정(measure)하는 데 있어 구체적인 수치, 즉 계량적인 척도(scale)를 사용하지 않는다는 점에서 차이가 날 뿐이다.

개념화 작업을 통하여 연구를 위한 기본 틀을 제시하는데, 여기에 특별한 방법이나 법칙이 있는 것은 아니다. 많은 학자들이 다양한 방법으로 개념화 작업을 설명하며 활용하고 있는데, 필자의 경우는 피쉬본 구조(fishbone structure)를 선호한다. 그 이유는 연구의 진행방향과 순서, 연구단계별 중요성, 그리고 수집하여야 할 자료, 연구목적 등을 한 눈에 볼 수 있는 장점이 있기 때문이다. 필자가 예로 들고 있는 연구에서 사용하였던 피쉬본 구조의 예를 보면 다음과 같다.

그림 1
개념화를 위한 피쉬본 구조



2) 연구방법의 선택

연구자는 자신이 제기한 연구질문에 대한 답을 구하는 데 비계량적인 방법을 선택할 수밖에 없는 이유를 설명하고 그 선택의 정당성을 입증하여야 한다(Marshall & Rossman, 1989:45). 즉, 비계량적인 방법을 선택하는 것이 다른 것을 선택하는 것보다 더 많은 장점이 있음을 강조할 필요가 있다. 연구질문과 선택된 연구방법간의 상관관계에 대한 논리를 명확히 밝히는 것이 연구질문에 대한 답을 구하는 데에도 유리하고 연구결과에 대한 비판에 대응하는 데에도 도움을 준다. 마샬(Marshall, 1985)이 제시하고 있는 비계량적인 연구방법을 선택할 때 더욱 가치를 발하는 영역을 소개하면 다음과 같다.

- 윤리적인 이유에서나 현실적인 이유 때문에 실험에 의해서 이루어질 수 없는 연구
- 복잡적이고 복잡하게 얽혀 있는 상황에 대한 연구
- 연구와 관련있는 변수들이 오리무중인 상태로 확인되지 않는 상황에 대한 연구
- 왜, 그리고 어디서 정책이나 신념 등이 작동하지 않는지를 탐구하는 연구
- 미지의 사회(예 : 아프리카 원주민 사회)나 혁신적인 제도에 대한 연구
- 비공식 조직의 활동이나 특성에 관한 연구
- 공식적으로 내세우는 조직의 목표와는 달리 실제로 추구하는 한 조직의 목표에 관한 연구

필자가 연구방법으로 비계량적인 연구를 선택한 이유도 혁신적인 제도와 복잡적이고 복잡하게 얽혀 있는 정부혁신 상황, 민간기업에서 강조하는 가치들이 정부조직 내에서 어떻게 작동하는지, 그리고 공무원들은 어떻게 그 가치들을 받아들이고 있는지 필자가 연구하는 시점까지는 미확인된 상태로 있었기 때문이었다.

또 다른 이유는 행정개혁이 한창 진행중인 상황에서 공무원들은 자

신의 목소리를 낮추려는 경향이 강했고, 몸을 최대한도로 도사리고 있었기 때문에 단순히 설문지를 이용한 조사만을 사용하여 그 결과를 통계적으로 처리하기에는 응답내용의 진실성을 기대하기가 쉽지 않았기 때문이었다. 따라서 면접조사를 비롯하여 참여관찰(*participant-observation*) 및 직접관찰(*direct observation*) 등의 다양한 비계량적인 연구방법을 사용하는 것이 연구의 타당성을 높이는 데 도움이 될 것으로 확신하였다.

3) 연구대상표본의 선택

조사설계에 포함되어야 할 내용 중에는 연구대상표본이 되는 조직이나 집단 또는 사람들의 선택에 대한 정당한 이유가 제시되어야 한다 (Marshall & Rossman, 1989:54). 가장 이상적인 연구대상표본은 접근이 용이한 조직으로 연구와 밀접히 관련된 과정(*processes*), 직원(*people*), 제도(*systems*), 업무(*programs*), 그리고 상호간의 관계(*interactions*)를 명확히 읽을 수 있는 것이어야 한다. 그리고 연구자가 필요한 기간만큼 계속해서 언제든지 연구를 지속할 수 있고 자료의 질이나 신뢰성을 확보할 수 있는 조직이어야 한다. 표본의 선택이 이상적일수록 연구내용 및 결과도 이상적일 것이며, 연구의 일반화는 그만큼 더욱 용이할 것이다. 그러나 이러한 이상적인 표본의 선택은 현실적으로 어려움이 있는 것이 사실이다. 만약 표본의 선택이 여의치 않거나, 접근이 가능하다 하더라도 표본선택이 잘못되었거나 그로부터 수집할 수 있는 자료의 질과 신뢰성에 문제가 있다면 그 연구는 한계가 있을 수밖에 없다. 그리고 표본으로 선택된 조직의 분위기나 위치, 표본으로 선택된 사람이 있는 장소가 연구자에게 불편하거나 위험한 경우에도 연구는 실패할 가능성이 많으며, 접근허락을 얻기 위하여 표본대상집단에 연구자의 의도를 모두 밝힌다면 연구의 의미를 상실할 수 있다 (Marshall, 1989:54~58).

예를 들어, 특정행정조직이 진행중인 개혁의 성과측정을 위한 연구의 일환으로 비계량적인 방법을 실시하면서 직원들에게 참여관찰을

하는 연구자가 누구이며 연구의 목적이 무엇인지를 알려준다면 연구 결과의 신뢰도에 심각한 오류가 발생할 수 있을 것이다.⁵⁾

연구대상표본의 선택은 근본적으로 연구질문과 직접적으로 연결되어 있다. 예를 들어, 연구질문이 “행정고시에 합격한 여성들의 경력 관리는 어떻게 이루어지고 있는가?” 라면 표본의 선택은 행정부가 되고, 여성공무원과 인력관리정책이 연구를 위한 핵심적인 분석단위가 될 것이다. 만약, 연구질문이 “왜 TQM(*total quality management*) 이 구청 A에서는 잘 운영되고 있는데 다른 구청들에서는 잘 안될까?” 라면 표본은 구청 A와 TQM을 도입하여 운영하고 있으나 성공적인 성과를 거두지 못하고 있는 구청들이 될 것이며, TQM 프로그램, 최고관리층의 지원, 구청직원, 관련제도 등이 분석단위가 될 것이다.

앞서 소개한 필자의 연구에서 표본대상집단의 선택과 그 표본 내에서의 관찰 및 관찰 대상자들의 선정작업은 쉬운 일이 아니었다. 왜냐하면, 어느 누구도 민감한 시점에서 자신들의 신분이 위협받는 일을 나서서 하려고 하지는 않았기 때문이다. 그러나 행정개혁의 중심에서 있으면서 그 개혁에 의해 직접적인 영향을 받는 동시에 인사제도의 개선과도 밀접한 관계를 가지고 있는 업무를 수행하는 집단을 선택하는 것은 어렵지 않았다. 당연히 대상집단으로는 연방정부 인사관리처 (*US Office of Personnel Management, OPM*)가 선택되었다.

문제는 연구자가 일방적으로 선택한다고 해서 연구가 진행되는 것이 아니라 연구대상으로 선정된 집단으로부터 연구를 위한 허락을 얻는 것이 무엇보다도 중요한 일이다. 연구대상집단으로부터 연구를 위한 허락을 얻는 것에는 공식적인 방법과 비공식적인 방법이 있다. 공식적인 경우는 연구를 위한 허락을 얻는 것이 상당히 어렵고, 또한 허락을 얻는 데 걸리는 시간도 길다. 그리고 연구를 위한 허가를 얻는 과정에서 연구에 관한 많은 정보들이 유출될 수 있으며, 조직 내의 거의 모든 사람들이 연구자가 지금 무엇을 위하여 이 건물 내에 상주하고 있는지를 알게 되고, 연구자를 대하는 조직원들의 행태와 대화내용이 상당히 왜곡될 가능성이 농후하다. 따라서 필자가 비계량적인 연구를 위하여 사용하는 접근방법은 주로 비공식적인 절차를 통해

는 것이다. 그러나 비공식적인 경우는 연구대상이 되는 조직 내 확실한 정보제공자(*internal informant*)가 있어야 하며, 연구목적에 맞는 표본들과의 접촉을 주선해 줄 수 있는 사람이 필요하다. 필자는 OPM 내에 우선 한 명의 확실한 내부정보자를 만든 후, 그로부터 소개받은 사람들 중에 인간적인 유대관계를 통하여 네 명 정도의 내부정보자를 더 확보하였다. 이 때 정보제공자에게 연구의 목적을 모두 진술되게 이야기 할 필요는 없으며, 대략적인 연구의 목적과 방법, 그리고 표본들에게 미칠 수 있는 영향에 대해 설명하고, 연구과정에서 획득한 자료의 출처는 명확히 밝히되 사람과 관련된 사안에 관해서는 익명을 원칙으로 철저한 비밀보장을 약속하여야 한다.

특히 비계량적인 연구는 사람과 집단의 행태를 관찰하고 조직의 문화를 보고 느끼며 해석하는 과정을 거치기 때문에 연구자의 의도와는 달리 연구대상이 되는 조직과 조직원들에게 연구과정이나 결과가 위해할 수도 있다. 이러한 위험 때문에 미국의 경우는 사람을 대상으로 하는 연구에 대해서는 연구자를 보호해 주는 프로그램 내지는 조직이 존재한다. 여기서는 연구자가 제출한 연구제안서나 조사설계 내용을 살펴본 다음 연구자들을 보호할 수 있는 보호프로그램을 작성한다. 이 보호프로그램에 따라서 차후 연구 중이거나 연구 후에 발생할 수 있는 연구대상집단과의 갈등이나 기타 문제들을 책임지고 해결하는데 주된 역할을 한다.

4) 연구자의 역할관리

어느 연구방법을 선택하든 마찬가지겠지만, 비계량적인 연구에서 특히 중요한 것은 연구대상이 되는 조직에 접근하여 연구를 위한 출입을 허용받는 것과 출입 후 조직분위기에의 동화와 조직원으로부터의 수용(*receptivity*) 및 협조(*co-operation*)를 얻는 것이다(Marshall & Rossman, 1989:63~77). 이는 연구로 인하여 대상조직과 조직원들에게 아무런 해가 가지 않고 오히려 도움이 된다는 믿음을 줄 때 가능하며 연구자가 스스로 역할규정을 어떻게 하느냐에 달렸다고 해도 과언이 아니다.

물론 경우에 따라서는 조직원이나 연구대상자가 알지 못하는 상태에서 연구가 진행될 수 있다. 예를 들어, 조직진단을 위해서는 최고

관리자만이 연구내용을 알고 연구자들을 마치 새로 발령받은 직원으로 위장 전입시켜 인력감축의 폭, 업무과정의 혁신방향, 예산제도개선 정도 등을 구체적으로 파악하고 직원들의 의견을 수렴한다.

또는 마을 A와 마을 B가 원수처럼 싸우고 있을 때, 그 원인을 파악하기 위하여 연구자들이 마을 A와 B에 각각 이주하여 갈등의 원인을 나름대로 분석하는 작업을 실시한다. 즉, 수시로 각 마을을 담당하는 연구자들이 만나서 그 동안 수집해 온 면담자료, 사진, 비디오 테이프(video tape), 싸움현장에서 작성한 노트(fieldnote), 신문 등의 자료들을 가지고 갈등원인에 대해 분석한다. 이들의 연구목적에 대해서는 어느 쪽의 마을사람들도 아는 바가 없어야 한다.⁶⁾

그렇지만 많은 경우 연구의 목적을 어느 정도 밝히고 연구대상집단으로부터 공식적·비공식적 동의를 얻는 것이 필수불가결한 조건이다.⁷⁾ 그러나 연구대상집단으로부터 받아들여지기(receptive) 위해서는 충분한 시간과 인내가 필요하고 그 집단의 분위기와 규범에 민감하게 반응할 필요가 있다.

대부분의 비계량적 연구들이 연구자와 연구대상집단(또는 자) 간에 연구결과가 상호도움이 된다는 신뢰를 필요로 하며, 연구자들이 대상집단(또는 자)들의 문제에 대해서 잘 알고 있으며 그 문제를 해결해 줄 수 있는 지적·경험적·기술적 능력을 가지고 있음을 그들에게 확신시켜 줄 필요가 있다. 뿐만 아니라, 연구과정에서 익명이나 비밀을 약속하였을 경우는 반드시 약속을 지켜야 하며, 대상집단(또는 자)들의 명예실추, 경제적 손실, 신체적 위해 등이 관련된 문제들에 대해서는 그들의 동의하에 자료나 결과를 공개하는 연구자의 윤리(ethics)도 지켜야 할 필요가 있다(Miles & Huberman, 1994:288~296).

필자가 행정개혁의 와중에서 연구를 진행하면서 최우선으로 노력한 것은 공무원들이 필자에 대한 경계심을 갖지 않고 그들의 마음을 열도록 하는 것이었다. 우선 아침 7시 30분에 내부 정보제공자들이 있는 부서에 그들과 함께 출근하여 신문도 보고, 차도 마시면서 일상에

관한 신변잡기부터 조직의 운영상황에 이르기까지 다양한 주제들을 가지고 소속 조직원들과 가벼운 대화로 친근감을 키우는 데 노력하였다. 이 때 연구와 직접 관련된 질문은 삼가는 것이 바람직하다. 그리고 전략적 차원에서 1주일에 하루 정도는 결근하는 것도 의도적으로 그들에게 연구자의 존재를 인식시키고 그들에게 인간적으로 더욱 가까이 다가갈 수 있는 길이다. 결국은 그들 생활의 일부가 되어야 비계량적인 연구는 성공할 수 있다. 이처럼 친근감을 쌓는 과정 (*rapport building*)에서 조사대상자들은 자신들을 관찰하고 연구하는 필자가 자신들에게 어떠한 손실도 가져다주지 않을 것이라는 확신을 하였으며, 나아가 필자가 하고자 하는 연구의 결과에 자신들의 의견이 반영되면 개혁과정에서 자신들이 느끼는 감정과 희망사항들이 고위층에 전달될 수 있고, 정책에도 영향을 미칠 수 있다는 믿음을 갖게 되었다. 이는 필자가 본격적인 연구를 시작하기 전에 조사대상자들에게 연구자가 자신들의 심정을 십분 이해하고 자기들의 편에서 연구하고자 한다는 믿음을 심어 준 결과였고, 자신들이 속한 조직의 문화나 운영방향, 실정, 개혁의 문제점에 대하여 해박한 지식과 대안을 제시할 수 있는 지적·경험적 능력을 가지고 있음을 그들에게 보여준 까닭이었다. 그러면서 그들에게 무엇인가를 배우겠다는 겸허하고 성실한 학생(학자가 아닌)으로서의 자세를 견지했기 때문이었다. 이것이 결국은 그들에게서 필요한 자료, 비단 비공개를 요하는 대외비의 자료라 하더라도 연구에 도움이 될 수 있는 것들은 모두 자발적으로 얻어낼 수 있는 방법이기도 했다. 심지어는 그들의 회의석상에 직접 참여하여 관찰할 수 있는 기회를 부여받았던 이유도 비공식적인 접촉을 통하여 그들의 일부로서 받아들여졌기 때문이었다. 따라서 비계량적인 연구는 장기적인 계획하에서 설계되어야 하며, 연구자의 인내와 감정관리 능력을 필요로 한다.

5) 자료수집방법의 선택(Data Collection Techniques)

비계량적 연구를 위한 자료수집방법은 다양하다. 예를 들면, 참여관찰법, 직접관찰법, 심층면접법 (*in-depth interviewing*), 설문조사법 (*questionnaires and surveys*), 시각분석법 (*film ethnography: semiotics*), 투사 또는 심리시험 (*projective techniques or psychological testing*), 동작학 (*kine-*

sics), 엘리트 면접법(*elite interviewing*), 역사적 분석(*historical analysis*), 생애분석(*life history*), 내용분석(*content analysis*), 비반응적 측정(*unobtrusive measure*) 등이 사용될 수 있다(Silverman, 1993). 각각의 자료수집방법에 대해서는 지면관계상 생략하기로 하겠으나, 차후 자료수집단계와 분석단계에서 비계량적 연구시 필자가 선택한 방법을 위주로 설명을 하고자 한다.

위의 방법들은 설문조사법을 제외하고는 계량적인 연구방법에서는 찾아보기 어려운 것들이며, 심층면접이나 내용분석 등은 계량분석의 한계를 극복하기 위한 가외적인 장치로 활용되고 있을 정도이다. 그러나 위의 방법들은 계량적인 연구에서는 간파할 수 없는 숨어 있는 내용들을 찾는 데 연구자들을 상당히 도와준다는 장점을 가지고 있다.

필자가 예로 들고 있는 연구에서는 복수의 연구방법을 선택하였다. 참여 및 직접관찰법, 심층면접, 초점집단면접(*focus group survey*), 내용분석, 엘리트면접 등을 필자는 사용하였다. 비계량적인 연구는 상당히 종합적인 연구방법으로서 하나의 방법만을 사용하는 경우도 있으나 일반적으로 복잡한 사회현상을 연구하는 행정이나 정치 또는 사회학 등의 사회과학분야에서는 복합적인 방법을 사용하는 경향이 많다. 왜냐하면, 비계량적인 연구는 단순한 통계자료만이 필요한 것이 아니라 각종 연구자료(*documentation*), 정부보고서(*archival records*), 통계자료, 면담자료, 참여관찰자료, 직접관찰자료, 부산물(*physical artifacts*) 등을 필요로 하기 때문에 다양한 연구방법의 도입에 의한 입체적 자료수집이 필요하기 때문이다.

필자가 사용한 방법들을 선택한 이유와 성격에 대해서 중요한 몇 가지만 간단히 설명하면 다음과 같다. 비계량적인 연구에서 참여관찰법은 빠질 수 없는 가장 중요한 연구방법 중의 하나이다. 따라서 중요한 만큼의 장점도 많이 가지고 있다. 정보제공자 또는 연구대상자들과 직접 접촉하면서 그들의 행태, 사용언어, 대화내용, 감정표출, 정책결정과정, 특정 이슈에 대한 의견, 조직의 분위기를 가감 없이 측정할 수 있는 장점을 가지고 있다. 참여관찰 과정에서 연구대상자들의 도움을 받아 많은 양의 필요한 자료를 신속하게 확보할 수 있으

며, 차후에라도 필요한 자료가 있으면 메모해 두었다가 다시 부탁할 수 있다. 그리고 오늘 얻은 자료를 분석하면서 이전에는 몰랐던 새로운 사실이나, 잊어버리고 물어보지 않았거나 얻지 못한 정보를 새로 얻거나 보강할 수 있다. 그리고 단순히 몇 개의 표본에만 정보수집에 의존하는 것이 아니라 조사대상집단 전체가 정보의 근원이 되기 때문에 질 높고 믿을 만한 정보의 수집이 가능하다. 특히 자료수집이 자연상태(*natural setting*)에서 이루어지기 때문에 기대 이상의 성과를 얻을 수 있다. 예를 들어, 엘리베이터 안이나 화장실, 또는 식당 등에서 직원들간에 은밀히 나누는 대화, 전화내용 등도 좋은 자료이고 책상에 놓여 있는 문서들도 중요한 자료로 활용될 수 있다.

심층면접법은 관찰법과 동시에 사용할 수 있다. 참여관찰을 통하여 여론주도층(*opinion leader*), 소속부서의 문제점을 알고 대안을 가지고 있는 사람, 필요자료를 어느 부서의 누가 가지고 있는지를 잘 알고 있는 사람 등 연구에 필요한 정보를 제공해 줄 면접대상자를 찾을 수 있다. 참여관찰을 통하여 익혀 둔 사람들과의 면접이기 때문에 상당히 민감한 문제까지도 솔직한 대답을 유도할 수 있는 장점이 있다. 그리고 면접을 통하여 새로운 사실을 발견하고 필요한 자료(특히 피면담자만이 알고 있으며 가지고 있는)에 대한 협조도 구할 수 있다. 필자는 구조화된 면접질문을 가지고 심층면접에 응하였지만 면접을 진행하면서 필자가 사전에 알지 못하였던 사안에 대한 질문을 추가하거나 더 이상 물어 볼 필요가 없는 질문들은 삭제하였다. 뿐만 아니라 비록 구조화된 면접질문을 사용했다라도 상황에 따라서 또는 피면담자의 수준과 정보종류와 가치에 따라 적절히 설문을 조절하였다. 이것이 비계량적인 연구를 위한 면접조사의 장점이기도 하다.

초점집단면접은 필자가 연구중에 특정 이슈와 관련하여 구체적인 의견을 듣고 싶었을 때 피면접자들끼리 서로 가까운 사람들로 5명에서 10명 정도로 구성하여 활용하였고, 구조화된 설문문항을 가지고 질문하였다. 그리고 연구를 마무리하면서 최종점점의 의미에서 여론주도층들을 대상으로 한 차례의 초점집단면접을 실시하였다. 그러나 주의할 점은 서로 친밀한 관계가 아니면 서로 말을 아끼기 때문에 상호간에 허물이 없는 사람들로 집단을 구성할 필요가 있다는 것이다.

3. 자료수집단계 : 자료수집의 기술과 요령

계량적인 연구에서 통계적인 기법이나 설문지 구성방법 등에 대한 기본 지식이 필요하듯이 비계량적인 연구에서도 나름대로 필요한 기술과 요령이 있다. 필요한 조사기술은 일곱 가지 정도로 요약·정리할 수 있다. 그 첫 번째가 좋은 질문을 던지는 것과 응답에 대한 해석능력이다. 참여관찰이든 직접관찰이든, 또는 심층면접이든 대화를 이끌고 유지하는 기술은 대단히 필요하다. 연구자가 자신의 연구질문에 집중하여 대화를 이끌어 가는 기술 중에서 가장 기본적인 방법이 분봉(chunking up)과 분절(chunking down)이다. 간단히 설명하면, 분봉은 구체적인 예에서 일반적인 개념으로 가는 것이다. 예를 들면 “그렇게 해서 좋은 게 뭐가?” 또는 “그것을 가져서 도움되는 게 뭐야?”라는 질문으로 행위에 대한 근본 목적이나 이해를 찾는 데 주안점을 둔다. 반면 분절은 일반적인 개념에서 구체적인 예로 들어가는데, 예를 들면, “그것을 할 수 있는 좋은 방법은 뭐야?” “구체적으로 뭘 의미하는 거야?” 그리고 “어떻게 하면 구체적으로 널 만족시킬 수 있어?” 등으로 목적이나 이해를 구체화시킬 수 있는 방법을 찾는 데 초점을 맞춘다. 즉, 비계량적인 연구에서 심층면접과 참여관찰을 위해서는 분봉과 분절의 대화기법뿐만 아니라 대인관계 기술력 등의 다양한 대화 및 응답 해석능력이 필요하다.

두 번째로 필요한 기술은 듣는 기술이다. 듣고 반응하는 것도 요령이 필요하다. 이를 적극적 듣기(reflective 또는 active listening)라고 표현한다. 이것의 개념은 ① 상대의 감정과 말하고자 하는 것을 파악하고, ② 상대가 자신의 사고와 감정을 명확히 하는 것을 도우며, ③ 듣고 이해하고 있음을 상대가 인지토록 하는 것이다. 적극적으로 듣는 방법에는 두 가지가 있다. 하나는 듣기기술이고 다른 하나는 반응 기술이다. 이에 대해 간단히 설명하면 <표 1>과 같다.

세 번째로 필요한 기술은 연구자의 상황적응력과 신속적 대처능력이다. 연구자가 현재 자신들을 상대로 연구를 진행중인지 모르는 상

표 1
적극적 듣기 기술

1. 듣기 기술 (*attending skills*)
 - 기술 1) 오감을 이용하여 듣기
 - ① 상대의 생각과 감정을 상대의 관점에서 듣되 오감을 활용한다.
 - ② 오감이란 시각, 청각, 촉각, 미각, 후각 등을 이용한 듣기 기술이다.
 - 기술 2) 친근감 쌓기 (*rapport building*)
 - ① 신뢰와 친근감 형성을 목적으로 함.
 - ② 듣는 자세
 - 의도적 접촉
 - 의도적 따라하기 (*pacing*) : 상대의 자세, 움직임, 목소리, 숨소리, 반응, 가치, 믿음, 언어, 감정 등을 의도적으로 따라함.
 - 환경조성,
 - 의도적 조용함 (*interest silence*)
2. 반응기술 (*responding skills*)
 - 기술 1) 인지적 반응 : 듣고 있음을 확인시켜줌
 - ① 듣는 것에 모두 반응
 - ② 지속적으로 새로운 듣기기술 시도
 - 기술 2) 내용반응 : 상대가 말하고자 하는 것을 나의 말로 바꾸어 확인
 “ ... 선생님 말씀에 따르면, 이러 이러한 내용인가요?”
 - 기술 3) 감정반응
 - ① 사전판단 유보
 - ② 상대의 감정상태를 나의 단어로 표현
 - ③ 끼여들지 말고 참을성을 유지하는 자기조절 필요
 “ ... 그래서 선생님께서는 화가 나셨군요”
 - 기술 4) 비밀유지
 - 기술 5) 의미반응
 - ① 내용과 감정 반응을 포함하여 상대가 말하고자 하는 의미를 나의 말로 바꾸어 확인.
 - ② “ ...내용 때문에, 선생님께서는 ...으로 느끼고/화가/기분이 언짢으시군요”
 - 기술 6) 요점요약
3. 피해야 할 반응
 - ① 내 머리 속에 이미 정답을 두고 하는 반응 : 명령, 위협, 도덕성 강조, 충고, 논리적 논쟁, 또는 도전적 질문공세는 피해야 한다. 연구대상들과의 논쟁을 피하는 것은 기본이며, 논쟁을 전략적으로 할 필요가 있는 경우는 상대의 감정을 상하지 않는 범위 내에서 해야 한다.
 - ② 평가하는 듯한 모습을 보이는 반응 : 판단, 칭찬, 분석, 육설 등은 피해야 함.
 - ③ 상황철수 : 재확인, 국면전환

황에서 마치 염탐꾼 같이 이것저것을 물어보고 사진도 찍으며, 현장 노트(*fieldnote*)도 작성하는 등 일반적으로 집단 구성원들의 행태와 다른 모습을 보이는 데 대해 오해와 의심을 받는 경우가 있다. 특히 위험한 연구(예: 범죄집단 두목의 리더십)를 진행중일 때는 연구자의 생명과 직결될 수 있는 것이기 때문에 본격적인 연구를 시작하기 전에 예비조사(*pilot study*)나 공동연구 등을 통하여 충분한 경험을 축적한 다음 시작할 필요가 있다.

심층면접을 실시하고 있을 때 점심시간이 되었다던가, 전화가 왔다던가, 또는 면접중 상대의 감정이 매우 격앙되었다던가 했을 때는 당황하지 말고 피면담자가 원하는 바를 들어주어야 한다. 점심 이후 다시 시간 약속을 하거나, 면담중 전화가 왔을 때는 그 시간을 이용하여 면담 내용을 점검하면 된다. 전화내용에서도 의외의 자료를 얻을 수 있기 때문에 귀를 기울일 필요가 있다. 상대의 감정이 격앙되었을 때는 그 감정이 가라앉을 때까지 상대의 편에서 말상대를 해주어야 한다. 위기가 기회임을 잊어서는 안된다. 이 때 상대방은 연구자에게 미안함을 느끼게 되고 차후 진행되는 연구에 상당히 협조적이 된다.

네 번째로 필요한 기술은 연구내용 및 질문 내용에 대한 충분한 지식이다. 같은 질문이라도 상대의 지적 수준과 감정상태 등에 따라서 적절한 단어를 선택할 필요가 있다.

다섯 번째는 자료수집 요령이다. 비계량적인 연구에서 연구대상이 되는 집단과 관련된 모든 것은 자료가 된다. 따라서 가급적 많은 자료의 확보가 연구의 성공과 직결된다. 그 자료들 중 집단 내 구성원들은 살아 움직이는 자료의 보고(寶庫)이다. 연구자는 항상 녹음기를 가지고 다니면서 사람이 모인 장소(예: 엘리베이터, 계단, 흡연장소, 화장실, 식당, 휴게실 등)에 있을 때는 반드시 녹음기를 틀어 대화내용을 녹음할 필요가 있다. 의외로 좋은 자료를 얻을 수 있다. 그리고 관찰대상자나 피면담자의 책상 위에 놓여 있는 물건이나 보고서 등의 자료들과 그들의 전화내용에서 연구에 결정적으로 도움이 되는 의외의 정보들을 얻을 수 있다.

그림 2
현장노트(fieldnote)의 예

엘리베이터에서

홍길동
Fieldnotes # 10
00. 2. 10.
오전 11시경
대화내용 녹음됨

나는 엘리베이터를 타고 있었다. 14층에서 두 남자가 엘리베이터를 타면서
속삭인다.

어느 부서의 장관?
이들의 직책은?

M 1 : 오늘 장관 기분이 왜 저래?
M 2 : 글썄, 이번 개편에서 우리는 살았잖아? 뭐 다른 일이 있겠지.

조직개편 발표는
내일이 예정인데?

M 3는 누구인가?
위의 누구를 가르
치는가?
아마도 그 장관!

12층에서 한 남자가 났다.
M 2 : 어, 자네 여기 웬 일인가?
M 3 : (두 번째 손가락을 위로 향하며) ... 때문에.

어떤 노력을
어떻게 했을까?

역시 로비가 있었다

M 2 : (M 1을 보면서) 인사하게. 이번 조직개편에서 우리를 위해 많은 노력
을 한 친구네.

이 사람 이름은
들어본 적이 있다.
확인 요망!

M 1 : □□□부의 김○○입니다.
M 3 : △△△위의 최○○입니다.
M 2 : (두 번째 손가락을 위로 향하며) 만났어?
M 3 : 응!

14층 소재 부서의 장관임에 틀림없음

M 2 : 무슨 일인데 기분이 저래?
M 3 : 내일 발표인데, 쉽지 않겠어! (나를 쳐다보면서) 나중에 전화 할게.

뭔가 내부적인
속사정이 있음.
차후 확인 필요

9층에서 ○○○과의 박국장이 났다. 그는 나의 신분과 지금수행하고 있는 일
의 목적을 알고 있다.

그리고 나의 내부정보제공자 중의 한 명이다.

박국장 : (엘리베이터 안의 사람들을 보고) 자네들 오랜만이네. 장관님 뵙고
오는가? 거기는 이번에 살았다고 축제 분위기라면서? (M 3을 보
면서) 친정을 위해 노력 많이 했네.

M 3 : 아 예, 국장님. 그런데 그게 좀.

△△△ 위가 신설되면서 옮긴 사람일
가능성이 높음
그런데 M1은 왜 모를까?

7층에서 사람들이 많이 타면서 대화는 끊어진다.

박국장에게 말조심
당부할 필요 있음.

박국장 : (나를 보며) 잘되어 가십니까? 요즘은 윗사람이 있던 없던 의사표시
를 잘해서 자료수집에는 어려움이 없을 거예요.

나 : 예 ~~~
무슨 의미지?

5층에서 박국장이 내리고, 사람들이 3명이 더 타면서 대화는 끊어진다.

표 2
자료의 조작화 작업

• En	=정책분야 비관리직 공무원 (n = 1 ~ 31)		
Mn	=정책분야 관리직 공무원 (n = 1 ~ 7)		
Un	=OPM 노조 지도부 (n = 1 ~ 3)		
• Qn	=면담 질문 (n = 1, 2)	Answer =응답	Keypara =주요문단
Keysent	= 주요문장	Keyphr =주요구문	Keyword =주요단어
Phn-Sn	=n번째 문단의 n번째 문장		Suggest =제안
Percept	=반응(부정적 반응 "-"; 긍정적 반응 "+"; 미결정 "0")		
• GR=행정개혁		SUCC =개혁의 성공 가능성이 커짐	
• EI	=직원참여	CI =지속적인 행정서비스 질의 향상	
CS	=고객만족		
• ROEH	=존재확인	WCAP =역할부여	QW =분위기조성
• Treat	=대우	Prof =전문가	SKAs =능력
HB	=인간	Esteem =자존심	Com =상하간 의사교환
Moment	=개혁의 원동력	OrgC =조직몰입	IB =제도적 확산
Feel	=체감적 믿음	SKAs =업무수행능력	
• Resp	=존중	Trust =신뢰	Part =동료의식
Underst	=이해	Compet =능력	Entrep =기업가 정신
Empower	=권한부여	IndC =몰입	Account =책임성
• Class	=직위분류제	PAS =근무성적평정제도	R&R =포상제도
Prom	=승진	Hir =채용 및 임용	Train =훈련
Legal	=징계 및	RIF =감원 및 조직 축소	PEM =공무원 노동조합

한편, 현장노트(*fieldnote*)를 반드시 작성하고 작성한 노트를 매일매일 다른 자료들과 연계하여 정리하여야 한다. <그림 2>는 현장노트의 예를 들고 있다.

여섯 번째의 요령은 현장노트를 작성하든, 면접을 하든, 필요하고 자주 사용하는 용어와 문자들은 조작화를 통하여 기호화하는 것이다 (Miles & Rossman, 1994:55~71). 예를 들어, "그리고"는 "+"로, "그러나"는 "-" 등으로 표현한다. <표 2>는 필자가 OPM에서 비계량적 연구를 할 때 현장노트와 면접을 위하여 만든 것이다.

일곱 번째의 요령은 본격적인 자료수집에 착수하기 전에 연구자가 반드시 작성해야 할 사항을 연구를 위한 계획안으로 작성하는 것이다. 이 계획안은 자료수집과 보고서 작성을 위한 지침서(*guideline*)의 역할을 하기 때문에 충실히 작성할 필요가 있다. 아래 <표 3>에서는 필자가 1998년 조직개편과 관련하여 비계량적인 연구를 위해 작성하였던 연구계획안의 실례를 제시하고 있다.

4. 자료분석 방법 및 요령

자료분석을 위해서는 연구자 나름대로의 방법과 절차를 정해둔다. 그러나 계단식 분석방법을 사용하는 것이 일반적이다. 계단식 분석방법에 대해서는 <그림 3>에서 설명하고 있다.

이 방법에 따라 자료분석 방법 및 요령을 설명한다.

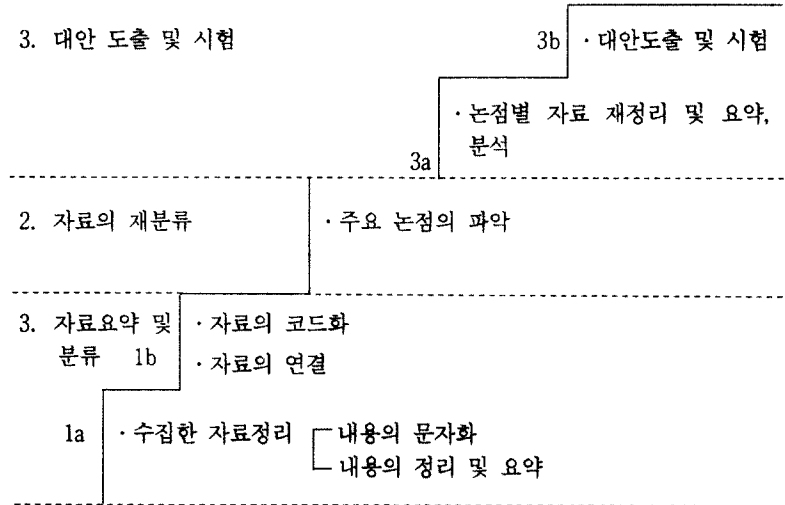
1) 자료의 요약 및 분류

우선 수집된 자료들에 대한 내용정리와 요약이 이루어져야 한다.⁸⁾ 이 중에서도 참여 및 직접관찰시 작성한 현장노트의 요약정리, 면담 내용의 정리 및 요약, 기타 자료들(예: *documentations*, *archival records* 등)에 대한 정리가 필요하다. 특히 면담내용을 모두 녹음하였다면 이를 모두 필사(筆寫)하는 데 엄청난 시간과 노력을 필요로 한다. 면담 내용은 녹음된 것을 그대로 옮겨적는 것이 차후 분석에 도움이 된다. 연구자에 따라서 또는 연구의 성격에 따라서 요약 정리하는 경우도 있으나 원칙은 농담이나 기침 소리, 면담 도중 전화내용까지도 적어두는 것이 면담 당시의 상황을 이해하는 데 도움이 된다. 현장노트(*fieldnote*)나 면담녹음 모두 정리하는 데 엄청난 시간을 필요로 할 뿐만 아니라, 시간이 지나면 잊어버리기 때문에 당시의 정황을 이해하고 효율적인 자료의 관리를 위해서도 매일매일 정리하여 두는 것이 유리하다.

표 3
연구계획안의 실례

1998년 조직개편에 대한 외부환경요인들의 영향분석 연구를 위한 계획서	
1. 연구목적	
2. 연구방법	
3. 일정 및 단계별 구체적 자료수집·분석·보고서 작성 지침	
4. 절차	
1) 현장방문을 위한 사전 계획	
(1) 사전정보 입수 및 분석	
(2) 공식(또는 비공식)적 방문을 위한 허가(Access Verification)	
(3) 자료수집에 필요한 서류준비 및 조사에 도움이 될 자료준비(피면담자 이해를 돕고, 필요한 자료요청을 위한)	
2) 피면담자 선정 및 수집할 자료 선택	
(1) 조직개편 심의위원	
(2) 조직개편 실무위원	
(3) 파견공무원	
(4) 개편대상조직 내 공무원 (실제 로비에 참여한 - 특히 핵심 멤버들)	
(5) 개편대상조직의 협조 요청에 의해 움직인 로비스트들	
(6) 관련 이해당사자들의 자발적 로비스트들	
(7) 기타 자료(회의자료, 언론자료 등등)	
3) 연구진 훈련(여러 명의 연구진이 투입되는 경우에 실시함)	
(1) 훈련의 목적	
(2) 훈련내용	
(3) 자료수집 및 data base 작성요령	
5. 연구질문·면접질문서(protocol questions)	
1) 연구질문 :	
2) 자료출처	
(1) 계급	
(2) 소속	
(3) 담당업무	
3) 질문	
6. 자료분석 및 보고서 작성 계획	
7. 참고문헌 및 도움요청 인물	

그림 3 계단식 분석방법



자료 : Miles & Huberman (1994:92). *Qualitative Data Analysis*.

필자는 OPM에서 연구수행 당시에 쉬는 시간에 수시로 자료를 정리하고, 퇴근 후 저녁에는 매일매일 자료분석 및 필요자료 및 질문, 그리고 앞으로 관심을 가지고 관찰하여야 할 부분들(*check points*)에 대한 점검을 게을리 하지 않았다.

그럼에도 불구하고, 50여 명에 걸친 면담내용을 녹음한 120분용 테이프 70여 개(1인당 면담 내용이 평균 1시간 30분이었으며, 최고 3시간까지 면담을 진행하였다)와 2개월간 주 5일씩 오전 8시부터 오후 8시까지 12시간 작성한 현장노트(*fieldnote*) 100여 개, 그 외 기타 자료들을 정리하는 데에만 6개월이라는 시간이 소비되었다.

모든 자료가 정리되면, 그 자료를 요약하고 문자화하여 자료간에 상호연결작업을 해야 한다. 이를 위해서 자료들에 코딩(*coding*) 작업을 병행하는데 이는 단순한 문자화(*wording*)가 아닌 컴퓨터의 데이터 프로그램을 활용하기 위한 작업이다. 비계량적인 연구를 위한 컴퓨터 프로그램은 대체로 20여 종 정도가 개발되어 있다. 대부분이 검색, 코딩, 자료연결 등에는 강점을 가지고 있으나, 데이터베이스 관리에 어려움이 있고, 사용자에게 그다지 편리하지 못하게 설계되어 있다는

단점이 있다. 그럼에도 불구하고 자료연결과 코딩 등의 편리함 때문에 많은 연구자들이 적극적으로 이러한 프로그램을 활용하는 경향이 있다. 연구자에 따라서는 스스로 데이터베이스 프로그램을 개발하여 사용하는 경우도 있다. 그러나 이는 자료정리와 분석에도 엄청난 시간이 투입되어야 하기 때문에 대다수의 연구자들은 앞서 언급한 프로그램들을 활용한다(Miles & Huberman, 1994:311~317).

필자는 연구의 편의를 위해서 ACCESS 프로그램을 활용하여 데이터베이스를 만들었다. 왜냐하면, 차후 자료연결과 분석에 더 이상 효율적인 컴퓨터 프로그램을 찾지 못하였기 때문이다. 다만 이 프로그램을 만들고 코딩하여 데이터베이스화하는 데 1개월의 시간이 소모되었다. 데이터베이스화를 통한 자료의 정리 및 분류의 예를 설명하면 <표 4>와 같다.

2) 자료의 재분류

<표 2>에 제시되지 않은 약어에 대해서 간단히 설명하면 “QE3-PAS”란 필자가 연구를 위해서 만들어 둔 질문, 즉 일종의 면담질문 3번(이것은 연구질문과는 틀린 것임)에서 근무성적평정제도와 관련된 자료란 뜻이다. “E01”은 하위직 공무원 중 관찰대상 1번으로 필자에 의해 번호가 매겨진 사람을 일컫는 말이다. “Ph1-S2”란 첫 번째 문단의 두 번째 문장이란 의미이다.

“RQest”는 연구질문을 뜻하고, Fa는 Fairness, Ef는 Efficiency, Ml은 Managerial Leadership, Pn은 Political Neutrality, Fh는 Emotional responses to the HRM system changes, 그리고 Fg는 Emotional responses to government reinvention을 의미한다.

위와 같이 데이터베이스를 만들게 되면 Access 프로그램 내에서 연구질문 1의 Resp와 관련하여 수집·정리된 자료를 모두 찾아 볼 수 있으며, 그 중에서도 연구대상자들이 언급하는 주요내용과 제안 등을 한눈에 파악할 수 있다.

표 4
자료의 데이터베이스화의
예

E01: QE3-PAS

Answer		Keypara	Keysent	Keyphr	Suggest	Percept
RQuest						
Q1: ROEH	Resp	Ph1 : 근평은 연공서열 에 근거하기 때 문에 직원 개개 인의 실적을 반 영하지는 못한 다. 그렇기 때문 에 상급자의 명 령을 잘 수행하 고, 실적이 좋은 사람들에게 노고 에 대한 따뜻한 말 한마디로 직 원들을 격려할 필요가 있다.	Ph1-S2 : 상급자의 명령 을 잘 수행하 고, 실적이 좋 은 사람들에게 노고에 대한 따뜻한 말 한 마디로 직원들 을 격려할 필 요가 있다.	Ph1-S2 : 따뜻한 말	Ph3-S1 : 주의있고 사려깊은 근평의 적 용과 운용	—
	Trust					
	Part					
Q2: WCAP	Underst					
	Compet					
	Entrep					
Q3: QW	Empower					
	IndC					
	Account					
Q4 : Ea						
Q5 : Ef						
Q6 : Mi						
Q7 : Pn						
Q8 : Fh						
Q9 : Fg						

3) 대안 도출 및 시험

수집자료를 분석하여 해석하는 방법은 여러가지가 있겠으나, 비계량적인 방법에서 사용하는 방법은 대체로 유형발견 (*pattern-matching*)을 통한 설명모형개발 (*explanation-building*)이며, 연구주체에 따라 시계열 분석 (*time-series analysis*)도 가능하다 (Yin, 1989). 즉, 모형개발은 가장 기본적인 비계량적 연구의 자료분석방법이며, 이를 바탕으로 설명모형을 설정할 수 있다. 만약 연구의 성격이 시간적 차이를 두고 장기간에 걸쳐 시행된 것이라면 시계열 분석도 가능하다.⁹⁾

유형발견을 통한 설명모형개발(이하 모형개발)은 사례연구에서의 모형개발 경우와 비슷하다. 즉, 연구대상이 하나인 비계량적 연구에서의 모형개발은 마치 개별사례연구 (*single-case study*)와 비슷한 면을 가지고 있다. 개별사례를 설명해 주는 변수들을 참여관찰자료 (*participant-observation*), 직접관찰자료 (*direct-observation*), 면담자료, 통계자료, 기타 각종 자료들(예: *documentations, archival records*)을 가지고 찾아내는 작업을 하는 것을 말한다. 예를 들어, A라는 면담자가 언급한 내용과 B라는 면담자가 언급한 내용, 그리고 통계자료 C에서 발견한 내용, 참여관찰결과에서 발견한 내용을 서로 연결하여 유형을 발견 (*pattern-matching*) 하는 방법을 의미한다.

다시 말하면, 연구대상자들 개개인의 응답 내용에 대한 분석도를 그리고, 통계자료 등 기타자료들을 활용하여 분석도를 그린다. 그런 후 최종적으로 가장 설명력이 높은 것들을 중심으로 분석도를 완성한다. 가장 설명력이 높다는 의미는 예를 들어 아래 그림에서 화살표 방향으로 가장 많은 응답과 자료상의 증거가 나타났다는 것을 의미한다. 그리고 연구대상자 한사람의 응답과 관찰결과에 대한 해석도 여러가지로 될 수 있기 때문에 한 사람에 대한 분석도도 여러 장이 나올 수 있다.

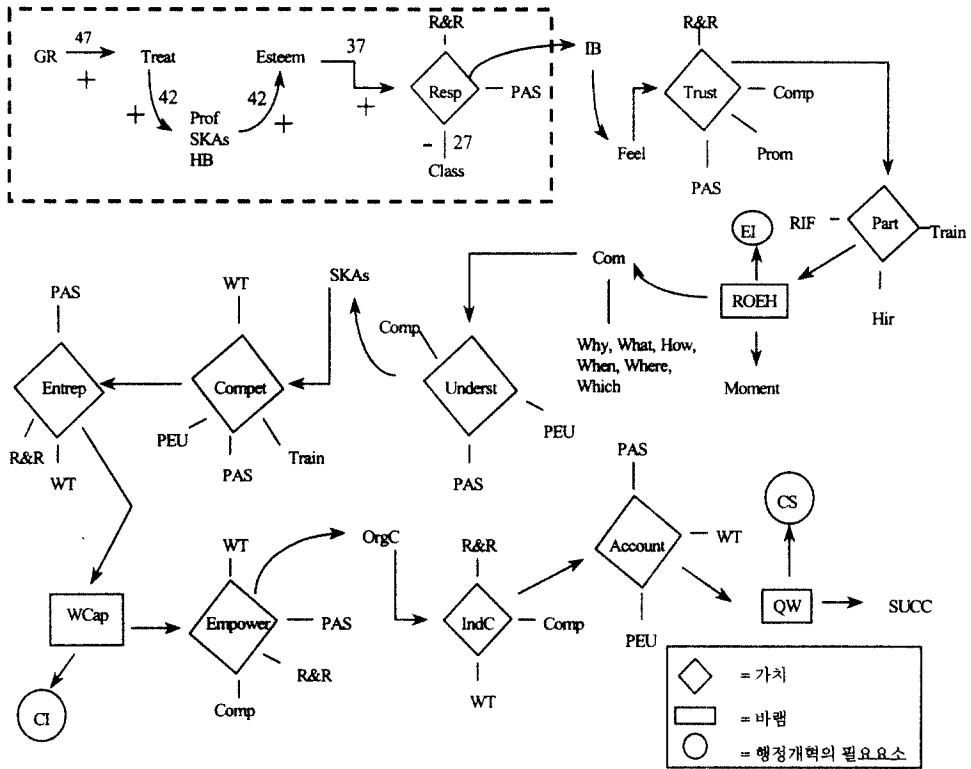
〈그림 4〉의 분석도 중 점선으로 표시된 곳을 예로 들어 설명하면, 총 60개의 증거자료(예: 면담, 관찰, 기록, 통계 등) 중 47개의 자료가 행정개혁(GR)을 위해서는 우선 “직원에 대한 대우(Treat)”가 달라져

야 함을 지적하고 있다. 그 중에서 42개의 자료가 “Treat”가 제대로 될 때 전문가주의(Prof), 능력(SKAs), 인간주의(HB)가 생성되면서 “직원의 자존심(Esteem)”을 살려줄 수 있고, 나아가 상하간, 동료간 “상호존중심(Resp)”이 만들어짐을 강조(37개 자료)하고 있다. 그리고 “Resp”의 생성을 위해서는 현재의 “직위분류제(Class)”는 “부정적인 영향(-)”을 미친다고 27개의 자료는 지적하고 있다. 여기서 “+”는 정의 관계를 “-”는 역의 관계를 설정한다. 요약하면, 총 60여 개의 자료를 분석하면서 각각의 분석도를 종합하여 본 결과 47개가 “GR과 Treat의 정의 관계”를 우선적으로 설명하고 있음을 알 수 있으며, “GR에서 Resp”로 가는 일련의 분석도로 유형을 설정 (*pattern-matching*) 할 수 있으며, 이것을 설명모형 (*explanation-building*)으로 활용할 수 있다. 다만, 이것은 시간적인 차이를 가지고 관찰한 것이 아니기 때문에 시계열 분석을 하기에는 무리가 있다.¹⁰⁾

지면관계상 모든 그림을 그릴 수는 없지만 종합적으로 설명하면 <그림 4>와 같다. 그리고, 분석도를 그리는 방식이 연구주제와 선택된 연구방법에 따라 다양함을 인지할 필요가 있다. 아래 그림은 필자가 OPM을 연구하면서 제시한 질문들에 따라서 행정개혁을 위해 필요한 가치들, 그 가치의 창출을 위해 필요한 공무원의 행태, 그리고 인력관리정책의 변화에 대한 상관관계와 영향분석이었던 관계로 분석도 자체가 복잡하면서 결가지가 많이 나타났다.

반면, 다중사례연구 (*multi-case study*)에서는 사례 하나 하나에 대한 분석을 마친 후 각 사례의 설명변수들을 중심으로 모형개발을 함으로써 각 사례의 비슷한 점과 틀린 점을 상호비교 한다(Yin, 1989:52~56). 마찬가지로 비계량적인 연구가 다수의 비교집단을 대상으로 진행된다면 다중사례연구와 비슷한 과정을 거쳐서 유형을 발견한다. 다만, 다중사례연구는 사례 하나 하나에 대해서 개별사례연구에서 하였던 것과 같은 분석도를 그리는 작업을 먼저 시행하여 비계량적 연구의 개별단위 유형을 파악하는 작업을 해야 한다. 그런 다음 각각의 연구단위를 비교분석하여 다중사례간 유형을 발견한다.

그림 4
자료 분석도



필자는 OPM만을 개별단위로 비계량적 연구를 실시했지만, 만약 OPM 외에도 노동성, 국방성, 국무성, 상무성 등 5개의 정부조직을 대상으로 동시에 연구를 진행하였다면 OPM의 연구결과에 대한 분석도를 그리는 것처럼 5개의 분석도를 그려야 한다. 그러나 필자가 OPM의 분석도를 완성하기 위하여 60개 이상의 그림을 그렸던 것처럼, 각각의 행정기관에 대한 분석도를 그리기 위해서는 각각 수십 개의 분석도를 그리는 작업을 진행하여야 한다. 그런 후 개별 조직들에 대한 종합적인 분석도를 완성하고, 최종적으로 비교분석을 통하여 하나의 분석도를 완성할 수 있을 것이다. 경우에 따라서는 하나의 분석

도를 그릴 수 없는 경우도 있다. 예를 들면, OPM의 분석도에 나타난 변수간의 상관관계가 전혀 틀리게 나타나 OPM의 경우와 같은 순서로 변수들이 나열되지 않을 때 하나의 분석도로 만들어낸다는 것은 불가능하다. 이런 경우에는 다음과 같은 방식에 의해서 연구단위간 유형을 발견하고 설명모형을 개발한다.

예를 들면, 우리나라의 지역감정의 원인을 분석하기 위하여 강원도, 경상도, 전라도, 충청도, 경기도 등 5개 지역에 연구진을 각각 파견하여 연구를 실시하였다고 가정하자. 각 지역의 지역감정 원인을 설명하여 주는 변수들이 하나의 기준이 되고 이들을 상호 비교함으로써 지역감정원인의 유형을 개발할 수 있다. 개별연구단위인 각 지역의 분석도는 이미 그랬다고 가정하고, 분석도의 결과에 따라 지역감정에 대한 설명변수들을 나열하여 봄으로써 2단계 작업인 다중연구단위간 모형개발을 시도하여 본다.

즉, 참여관찰로 수집한 자료분석결과 나타난 지역감정에 영향을 미치는 변수는 지역간 빈부의 차, 편향된 권력, 문화의 차이, 역사, 지역민의 성격, 지역간의 갈등 정도 등으로 나타났으며, 각각의 지역마

표 5 모형개발의 예

지역 설명변수		강원도	경상도	전라도	충청도	경기도
		빈부의 차	-	+	+	-
권력 편향	정치권	-	+	-	-	+
	행정부	+	+	+	+	+
	공기업	·	+	+	·	+
	군대	-	-	-	+	·
문화의 차이		·	+	-	-	·
역사		+	-	+	-	·
지역민의 성격		+	+	+	-	-
지역간 갈등정도		+	+	+	+	·

· = 관계없음, + = 정의관계, - = 역의 관계

다 특이성을 가지고 있고, 그 특이한 유형을 비교한 결과(*pattern-matching*) 5개 지역에 공통적으로 분포하고 있는 지역감정의 원인은 빈부차이, 정치권 및 행정부의 권력의 편향, 지역민의 성격 등이고, 5개 지역 각각이 나름대로의 특이성을 또한 가지고 있음을 알 수 있다. 그러나 설명변수간의 상관관계가 정의 관계와 역의 관계로 각 연구단위별로 차이가 있으며, 설명변수간의 영향관계도 연구단위별로 전혀 틀리게 나타나고 있기 때문에 5개 지역에 내재되어 있는 지역감정의 원인을 하나의 분석도로 표현하는 것은 무리가 있을 수 있다. 따라서 이 때에는 <표 5>와 같이 행렬구조의 분석도를 만들어 유형분석(*pattern-matching*)을 할 수 있다. 이 방법은 비계량적 사례연구에서 다중사례를 연구하면서 분석단위가 둘 이상 존재할 때 주로 사용하는 방법으로 비계량적인 연구에서도 여러 개의 연구단위를 대상으로 분석할 때 흔히 사용한다.

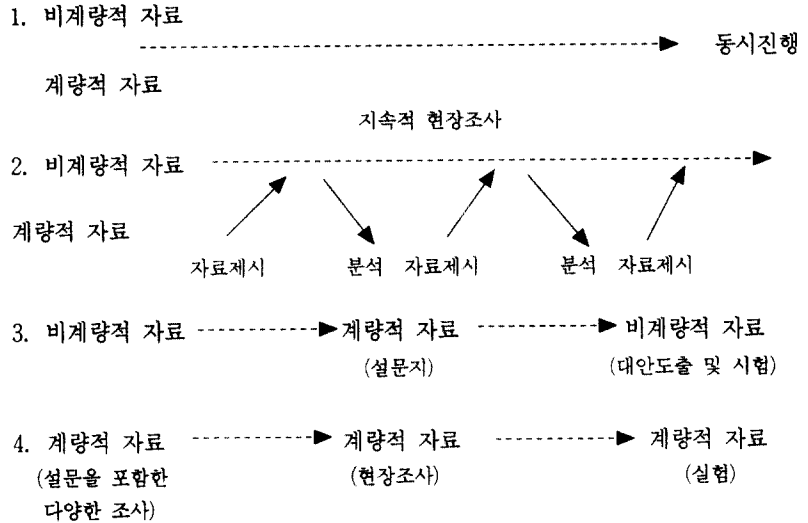
이 과정에서 논점별로 자료가 재정리되고 분석되어 특정문제에 대한 대안을 도출할 수 있다. 그러나 문제는 대안을 도출하는 과정에서 각별히 주의해야 할 사항은 삼각검증(*triangulation*)을 통한 도출이 되어야 한다는 사실이다(Yin, 1989). 삼각검증이란 연구자의 주장, 수집된 증빙자료, 분석결과가 하나의 오차도 없이 상호지원이 이루어져야 하는 것을 의미한다. 또 대안도출과 시험과정에서 한 가지 중요한 것은 연구자가 도출한 대안이 과연 현실성있고 의미있는 대안인지를 검증하는 과정을 반드시 밟아야 한다는 사실이다. 많은 경우 연구대상 집단 내 피관찰자들 중에서 많은 아이디어를 가지고 있거나 여론주도자, 정책결정권 내에 있는 관리자들을 10여 명 선택하여 대안에 대한 의견을 수집한다. 이 때 개별적으로 의견을 수집하거나 집단을 중심으로 조사하는 등의 형태로 의견을 수집하기도 한다.

5. 기타 논의 사항 및 결론

비계량적인 연구방법은 계량적인 방법과 자료수집에서 분석에 이르기 까지 많은 차이점을 가지고 있음을 이 논문을 통하여 확인하였다. 그러나 비계량적인 연구방법들 중에서도 고도의 기술과 경험을 요하는 연구기법들을 모두 다룰 수는 없었다. 따라서 가장 기본적으로 비계량적 연구를 수행할 때 알아야 할 내용에 대해서만 가급적 자세히 설명하고자 노력하였다. 그러나 위의 논의에서 다루지 못한 내용들 중 세 가지 측면만 이 글을 마무리지으면서 간단히 설명하고자 한다. 첫째는 계량적인 연구와 비계량적인 연구를 한 논문에서 동시에 활용하는 것이 바람직한가에 대한 논란이 많다. 그러나 로스만(Rossman, 1991) 등을 비롯한 많은 연구자들(Firestone, 1987)이 자신의 연구물뿐만 아니라 다른 학자들의 연구물들을 가지고 분석하여 본 결과, 서로 다른 연구방법을 혼합하여 사용함으로써 새로운 아이디어를 얻는 데 도움이 되고, 그렇게 얻은 자료들과 연구결과물들의 상호연결(triangulation)에 따라 질 높은 연구를 할 수 있다는 장점이 있음을 주장하고 있다.

두 연구방법을 혼용하는 데는 네 가지의 예를 들 수 있다. 첫째는 비계량적인 자료와 계량적인 자료를 동시에 수집하는 방법이며, 둘째는 비계량적인 연구를 지속적으로 진행하면서 계량적인 방법에 의한 자료수집을 두 번 이상 실행하여 비계량적인 연구과정에서 혹시나 빠뜨리거나 보지 못하는 부분에 대해 관심을 기울이도록 자극하는 방법이다. 단 계량적인 연구를 수행하기 전까지 수집된 비계량적 자료들에 근거하여 계량적인 연구를 진행한다. 셋째는 1단계로 비계량적으로 자료를 수집하고 분석한 다음, 그에 근거하여 2단계로 설문조사와 같은 계량적 기법에 의하여 자료를 수집한다. 그리고 3단계로 다시 비계량적인 연구방법을 통해 자료를 수집하고 분석한다. 넷째는 세 번째의 경우와 반대로 계량적인 방법에서 비계량적, 그리고 다시 계량적인 연구를 진행하는 방법이다. 이 네 가지 방법을 간단히 표현하면 <그림 5>와 같다.

그림 5
비계량적 자료와 계량적
자료의 혼합활용방법의 예



자료 : Miles & Huberman(1994:41).

이 논문을 마무리하면서 두 번째로 다루고자 하는 내용은 비계량적 연구의 신뢰도와 타당도에 관한 논란이다(Yin, 1989:40~45). 우선 타당도 중에서 구성타당도를 높이기 위해서는 연구하고자 하는 대상을 계량적인 관점에서 볼 때 정확히 측정할 수 있어야 한다. 계량적인 연구에서는 연구 초기에 측정(operational measures)에 관한 것을 매듭지어야 하지만, 비계량적인 연구에서는 자료수집단계 이전부터 보고서작성에 이르기까지 지속적으로 정확한 측정을 위해서 노력한다. 그리고 연구기간 동안 계속되는 현장조사(fieldwork)에서 얻은 결과와 기타 자료들간의 끊임없는 연결(chain of evidences)을 시도하고, 연구 말미에는 도출되는 대안과 다양한 증거자료들간의 삼각검증(triangulation)을 실시하고, 보고서 초안이 만들어진 후에는 연구대상자들과 전문가들에게 검증받는 과정을 거치게 된다. 따라서 여러 번에 걸친 검증과정은 구성타당도를 높여주고 있다고 할 수 있다.

정확한 변수의 선정과 그 변수들간의 인과관계를 정확히 설정함으로써 높일 수 있는 내적 타당도도 비계량적인 연구가 주로 비난의 표

적이 되는 부분이기도 하다. 비록 정확한 분석도를 그려 가장 설명력 있는 변수들로 인과관계를 설정한다 하더라도 그 변수의 선정과 상관관계 분석이 여전히 작위적이라는 비판을 피하기는 어렵다. 그러나 이론적 고찰을 토대로 사전에 변수를 작위적으로 선정하고 표본집단을 추출하여 그것을 통계적으로 처리하여 인과관계를 규명하는 작업이 계량적인 연구가 흉내내지 못할 정도의 수많은 자료들을 바탕으로 수십 장의 분석도를 그리고 그것을 종합하여 최종적인 분석도를 완성하여 변수를 결정하고 인과관계를 규명하는 작업보다 내적 타당도가 높다고 말하기도 사실은 어렵다. 왜냐하면 비계량적인 연구에서는 연구 초기에 변수를 설정하는 것이 아니라 연구대상집단에 대한 지속적인 관찰과 관련 자료들을 분석하고 연구대상이 되는 특정 현상으로부터 가능한 많은 사실(*fact*)들을 추출하여 그 현상과 사실간의 인과관계를 규명하고 그 현상에 직접 영향을 미치는 사실들은 요인(*factor*)들로 규정하고 변수화하여 설명모형을 만들기 때문에 통계적 검증의 미비만을 제외하고는 오히려 계량적인 연구보다는 내적 타당도가 높을 수도 있음을 간과해서는 안된다.

외적 타당도와 관련하여서 한편의 연구결과를 일반화시킨다는 것은 쉬운 일이 아니다. 비계량적 연구에서도 계량적인 연구에서와 마찬가지로 외적 타당도를 높이기 위하여 많이 사용하고 있는 방법 중에 하나가 바로 연구방법의 모방(*replication*)이다. 이미 선행연구에서 방법론적으로 검증받은 방법을 사용함으로써 연구결과에 대해서 방법론적으로는 비판을 최소화시킬 수 있기 때문에 주로 사용되는 방법이기도하다. 다만, 계량적인 연구는 통계적으로 일반화(*statistical generalization*)를 추진하는 반면, 비계량적인 연구는 분석적으로 일반화(*analytical generalization*)를 시도한다. 필자 역시 본문에서 사례로 들고 있는 연구를 진행하면서 National Association of Public Administration(NAPA)의 1993년 보고서 "Leading People in Change: Empowerment, Commitment, Accountability"에서 사용한 연구방법을 모방하여 분석적 일반화를 시도함으로써 연구방법에 대한 다른 연구

자들로부터의 비판을 최소화할 수 있었다.

신뢰도의 문제와 관련해서도 비계량적인 연구 역시 계량적인 연구 못지 않게 높은 신뢰도를 유지할 수 있다. A라는 연구자가 진행한 특정 연구를 차후에 B, C, D 등의 다른 학자들이 같은 주제를 가지고 같은 방법으로 연구하더라도 똑같은 연구결과를 비계량적인 연구에서도 얻을 수 있다. 다만, 자료수집단계에서 연구계획안(protocol)을 작성·활용하고 데이터베이스를 구축함으로써 계량적인 연구에서 표본을 추출하여 그로부터 자료를 수집하듯이 특정 연구대상으로부터의 자료수집의 일관성을 유지하고자 노력하여야 신뢰도를 높일 수 있다.

〈표 6〉은 비계량적인 연구에서 타당도와 신뢰도를 높일 수 있는 기법과 특별히 고려하여야 할 연구단계에 대하여 요약·정리하고 있다.

세 번째로는 이미 앞에서도 언급한 바 있는 연구자의 윤리성에 관한 논의이다. 비계량적인 연구는 계량적인 연구와는 달리 연구대상자와 직접 접촉하여 자료를 수집하는 것이기 때문에 학문적으로나 실용적으로나 연구로서의 가치가 다른 연구자들이나 연구대상 집단으로부터 인정받아야 하며(Sieber, 1992:18), 반드시 연구수행에 대한 동의를 대상집단으로부터 받아야 한다(Eisner, 1991). 연구수행중이나 연구결과가 연구대상집단에게 줄 수 있는 명확한 혜택, 비용(또는 피해, 불편 등), 위험성(harm and risk) 등에 대한 충분한 설명과 연구를 시

표 6
타당도 및 신뢰도 제고를 위한 비계량적 연구기법

오류방지	연구기술	연구과정
구성 타당도	이론 및 연구결과, 정부보고서, 면담자료, 관찰자료, 기타 자료 등 수집된 자료들의 연결 연구결과 대인 검증·주요 정보제공자 피관찰자 중 10명 정도	자료수집 자료수집 및 분석 보고서 작성
내적 타당도	Pattern-Matching Explanation-Building	자료분석 자료분석
외적 타당도	논리의 모방	연구설계
신뢰도	연구질문계획안(Protocol) 데이터베이스	자료수집 자료수집

작하기 전에 연구대상자(또는 집단)에게 해주고 연구에 대한 동의를 얻는 절차를 반드시 밟아야 한다(McLaren, 1991). 특히 자료수집으로 얻게 된 정보나 연구결과는 연구대상자(또는 집단)에게는 개인의 자유나 권리, 또는 프라이버시를 침해할 수도 있기 때문에 항상 비밀을 유지하고 익명을 원칙으로 자료를 활용하여야 한다(Mitchell, 1991). 따라서 연구수행과정에 도움을 준 정보제공자와 기타 연구대상자들에게 피해를 줄 수 있는 어떠한 개연성도 배제하여야 비계량적인 연구가 활성화될 수 있다.

이 논문은 학문적으로 깊은 가치를 가지지는 않으나 실용적인 측면에서 그 동안 계량적인 연구방법의 추세에 비하여 상대적으로 등한시 되어 왔던 연구분야에 대한 논의라는 차원에서 의미를 갖는다. 이러한 차원에서 비계량적인 연구를 위한 방법론적인 면을 중심으로 가능한 자세히 설명하려고 노력하였으나, 자료수집방법의 선택단계나 자료분석단계에서 깊이 있는 논의를 지면관계상 생략한 아쉬운 면이 있음을 이해해 주기 바란다. 본문에서 소개한 내용들은 “비계량적 연구방법 입문서” 정도로 생각하고 차후 기회가 있으면 중급 및 고급단계에 대한 논의를 하고자 한다.

■ 주

* 이 연구는 고려대학교 정부학연구소와 이화여자대학교 사회과학부분 2000년도 BK21 사업지원을 받았습니니다.

- 1) qualitative research를 ‘질적 연구’ 또는 ‘정성적 연구’로 번역하기도 하지만 이 연구에서는 편의상 비계량적인 연구로 번역한다.
- 2) 계량적인 연구는 자료수집 및 분석과정에서 숫자(*numerals*)를 사용하며, 비계량적 연구는 자료가 단어(*word*)의 형태로 수집되고 분석되는 것으로 정의하고 있다(남궁 근, 1998:70~78). 그러나 사례연구는 특정한 사례를 계량적인 연구와 비계량적인 연구방법을 동시에 또는 개별적으로 활용하여 분석하는 방법이기 때문에 계량적인 연구와 비계량적인 연구와는 구분되어야 한다.

- 3) 물론 사례연구는 연구주제와 이론적 배경의 존재여부에 따라 가설 또는 제안(*proposition*)을 제시할 수 있다(Stake, 1995).
- 4) 이를 좀더 쉽게 파악하기 위해서는 연구자의 창의성과 직감을 심본발휘하여 연구주제와 관련한 몇 가지의 가설을 임시로 설정하는 것도 하나의 방법이다(Marshall & Rossman, 1989:30).
- 5) 그러나 예를 들어, 행정개혁에 대한 공무원들의 반응과 인식에 대한 조사를 실시하는 것이라면 의도적으로 연구의 내용을 밝히고 연구대상자들의 적극적인 반응을 유도하는 것도 연구의 방법이기도 하다. 따라서 연구목적을 모두 밝힐 것인지 아니면 숨길 것인지의는 연구자가 판단할 일이며, 이는 연구자의 경험에 의해서 결정될 수 있는 성질의 것이다.
- 6) 사례로, 미국 시라큐스 대학 사회학과의 모교수는 이웃마을간의 갈등을 연구하는 과정에서 마을사람들에게 연구의 목적이 알려져 목숨이 위태로웠던 경험을 가지고 있다.
- 7) 어느 경우이든 조직 내 정보제공자(*informant*)를 항상 확보해 두는 것이 원활한 연구에 도움이 되며, 공식적인 접촉은 조직 내에서 문지기(*gatekeeper*)나 여론주도자(*opinion leader*) 역할을 하는 사람과 하는 것이 바람직하다.
- 8) 자료의 분류에는 특정한 방법이나 규칙을 반드시 따라야 할 필요는 없다. 마일즈와 허버만(Miles & Huberman, 1994)은 “주먹구구식”(*Rules of Thumb*)이라고 표현하고 있다. 그렇다고 하여, 어떤 법칙이 없는 것은 아니다. 몇 가지 소개하면, 연구의 개념적 틀(*theoretical framework*)에 따른 분류, 자료수집단계에 따른 분류, 사례의 시간적 순서에 따른 분류, 연구대상자별 분류, 인과관계에 따른 분류 등 다양한 방법이 있다. 필자가 소개하고 있는 연구의 경우는 개념적 틀에 따른 분류법을 따랐다.
- 9) 시계열 분석의 경우는 앞서 제시한 다양한 자료의 수집을 통하여 설명변수들을 우선 설정하고, 각 설명변수간의 관계를 연도별과 시계열별로 분석한다는 측면에서는 계량적인 연구의 시계열 분석과 별반 차이가 없어 보인다. 그러나 계량적인 연구에서는 볼 수 없는 구체적이고 경험적이면서 실증적인 내용들을 보여주게 된다는 점에서 비계량적인 연구의 장점이 부각된다. 즉, 구체적인 관찰내용과 증빙자료 등을 포함하고 있기 때문에 시간이 지난 후 수치적인 해석에 머무는 것이 아닌 역사적인 분석과 사실의 제시, 그리고 정황에 대한 철저한 분석 등을 제공한다. 이 연구에서는 지면의 한계 때문에 모형개발에 관한 내용만 설명하고자 한다.
- 10) <그림 4> 자료분석도의 내용을 간단히 설명하면 다음과 같다. 행정개혁을 위해서는 우선 직원참여(EI)가 필요하며 이는 조직원들이 행정개혁과정(GR)에서 상하간의 존중심(Resp), 신뢰(Trust), 동반자관계의 형성(Part)을 통하여 자신들의 존재의 필요성을 확인(ROEH)할 수 있을 때 가능하다. 이 때 업무에 대한 이해도(Underst)의 향상, 능력향상(Compet), 그리고 기업가적인 정신(Entrep)을 바탕으로 업무수행능력(WCap)의 향상을 가져오게 되어 지속적인 서비스 질의 향상(CI)이 가능하다고 본다. 마지막으로 임파워먼트(Empower), 몰입(IndC), 책임성(Account) 강화를 통하여 직원들이 일할 수 있는 분위기를 조성하여 줌(QW)으로써 고객만족(CS)을 위한 행정서비스의 제공이 가능하다는 결론이다(<표 2> 참조) .

■ 참고문헌

- Eisner, Elliot. W. 1991. *The Enlightened Eye: Qualitative Inquiry and the Enhancement of Educational Practice*. New York, NY: Macmillan.
- Firestone, William. A. 1987. "Meaning in Method: The Rhetoric of Quantitative and Qualitative Research." *Educational Researcher* 16(7): 16~21.
- Maanen, John Van. 1983. *Qualitative Methodology*. Newbury Park, CA: SAGE Publications.
- Marshall, Catherine. 1985. "Appropriate Criteria of Trust Worthiness and Goodness for Qualitative Research on Education Organizations." *Quality and Quantity* 19: 353~373.
- Marshall, Catherine, and Gretchen B. Rossman. 1989. *Designing Qualitative Research*. Newbury Park, CA: SAGE Publications.
- McLaren, Peter. 1991. "Field Relations and the Discourse of the Other." In William. B. Shaffir, and Robert. A. Stebbins, eds. *Experiencing Fieldwork*, Newbury Park, CA: SAGE Publications.
- Miles, Mathew B., and A. Michael Huberman. 1994. *An Expanded Sourcebook: Qualitative Data Analysis*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Mitchell, Richard. G. 1991. "Secrecy and Disclosure in Fieldwork." In William. B. Shaffir, and Robert. A. Stebbins, eds. *Experiencing fieldwork*, Newbury Park, CA: SAGE Publications.
- Rossman, Gretchen, B. 1991. "Numbers and Words: Combining Quantitative and Qualitative Methods in a Single Large-Scale Evaluation Study." *Evaluation Review* 9(5): 627~643.
- Sieber, Joan. E. 1992. *Planning Ethically Responsible Research: A Guide for Students and Internal Review Boards*. Newbury Park, CA: SAGE Publications.
- Silverman, David. 1993. *Interpreting Qualitative Data*. Newbury Park, CA: SAGE Publications.
- Stake, Robert E. 1995. *The Art of Case Study Research*. Newbury Park, CA: SAGE Publications.
- Yin, Robert K. 1989. *Case Study Research: Design and Methods*. Newbury Park, CA: SAGE Publications.

in the research field of Public Administration. It explains the meaning and the types of formal theory, and the process how to build a formal model. And then it introduces the two research cases using formal model, as examples. After explaining the benefits and costs of formal theory, it discusses how formal theory can be combined with empirical evaluation. This study is trying to show that formal theory can be usefully applied to develop Public Administration.

4. Qualitative Methodology in the Field of Public Administration

Sun-Woo Lee

This research aims to explain the qualitative methodology in the field of public administration. First of all, the study displays the research designing method of framing the research questions, selecting a proper methodology, selecting sites and samples, and choosing data collection techniques. In the second place, the researcher demonstrates various skills and tips to collect data, such as making fieldnotes, protocols, etc. In the third place, this research explains the methods of qualitative data analysis, like summarizing and packaging the data, repackaging and aggregating the data, developing and testing alternatives. Finally, the study discusses on linking qualitative and quantitative data, improving validity and reliability, and an ethical issue.