

2차 대면 심층 인터뷰

데이터불일치군 (The Paradox Group)

대상자명: _____

인터뷰일: _____

인터뷰어: _____

시군: _____

수행기관: _____

불일치유형: _____

1. 이면의 진실

설문조사에서는 매우 만족한다고 하셨는데, 사실 몸은 여전히 많이 편찮으셔서 힘들지는 않으신가요?

예: 사실 몸은 많이 아픈데, 그래도 오시는 게 좋아서...

2. 만족의 이유

(건강이 안 좋음에도 만족한다면) 몸이 힘드신데도 불구하고 이 서비스를 좋게 평가해주신 가장 큰 이유는 무엇입니까?

예: 그래도 누가 찾아와 주니까 살맛이 나요

3. 숨겨진 조력자

우리 선생님 말고도, 혹시 자녀분이나 종교단체, 이웃 등 따로 도와주는 분들이 계셔서 생활이 괜찮으신 건가요?

예: 며느리가 일주일에 한 번 와요 / 교회 집사님이 도와주세요

4. 상대적 비교

혹시 예전에 서비스를 전혀 못 받던 시절과 비교해서, 지금이 훨씬 낫다고 느껴서 점수를 좋게 주신 건가요?

예: 예전엔 정말 아무도 없었거든요...

5. 장애 요인

열심히 서비스를 받으시는데도 건강이 빨리 좋아지지 않는다면, 무엇이 회복을 가장 방해하고 있다고 생각하십니까?

예: 돈이 없어서 병원을 못 가요 / 집이 너무 추워요

6. 심리적 방어

혹시 "힘들다"거나 "불만이다"라고 말하면, 선생님이 서운해하거나 서비스가 끊길까 봐 걱정되시나요?

예: 괜히 불편한 소리 하면 안 올까 봐...

7. 경제적 불안

건강 문제보다 당장 먹고 사는 돈 문제나 난방비 걱정 때문에 마음의 여유가 없으신 건 아닌가요?

예: 사실 난방비가 너무 무서워요

8. 가족 관계

자녀분들과의 관계나 집안 사정이 서비스 만족도 응답에 영향을 미치기도 했나요? (예: 자녀가 못 해주는 걸 해줘서 고마움 등)

예: 자식들은 바빠서 연락도 안 하는데, 선생님이라도 오시니...

9. 미충족 욕구

점수를 후하게 주셨지만, 솔직히 "나라에서 이것만 해결해주면 소원이 없겠다" 싶은 딱 한 가지 아쉬움은 무엇입니까?

예: 병원비를 좀 도와주면 좋겠어요 / 집 수리를 해주면...

10. 설문 이해도

지난번 설문조사 때 질문 내용이 어렵거나, 어떻게 대답해야 할지 애매했던 문항이 있었습니까?

예: 점수 매기는 게 헷갈렸어요 / 질문이 너무 길었어요