

이용자 중심(User-Centered) 서비스 경험에 관한 현상학적 연구 -노인돌봄종합서비스 이용자를 대상으로-

정 세 희⁺

(광운대학원 석박과정)

정 진 경⁺⁺

(광운대학교)

[요 약]

본 연구는 노인돌봄종합서비스 이용자들이 이용자 중심 서비스를 어떻게 경험하고 있는지 이해하는데 그 목적이 있다. 이를 위해 이용자 중심서비스의 실천적 원칙으로 강조되는 이용자들의 선택의 의미는 무엇이며 어떠한 맥락에서 과연 어떻게 이루어지고 있는지에 대한 서비스 이용 경험의 본질적 측면에 초점을 두었다. 자료 분석은 현상학적 연구에서 Giorgi가 제시한 연구방법을 사용하였으며 서울시내 65세 이상 이용자 10명을 대상으로 심층면접을 진행하였다. 분석결과, 참여자들의 서비스에 대한 이용자로서의 경험은 “제한된 서비스 선택”, “강화되지 못한 이용자로서의 권한”, “서비스에 대한 모순된 감정”, “돌보미와의 관계 중요성 인식” 이라는 4개의 구성요소로 도출되었으며, 이들의 서비스 경험의 본질적 현상은 “제한된 선택권 안에서 관계의 중요성”으로 나타났다. 이 연구를 통해 이용자 중심으로서의 서비스 이용경험은 여전히 이용자로서의 선택은 제한적으로 이루어지고 있었으며 이용자들은 자신에게 주어진 서비스 선택권보다 돌보미와의 긍정적 관계를 더욱 중요하게 인식하고 있음이 발견되었다. 이러한 연구결과를 바탕으로 이용자 중심 서비스가 정착될 수 있는 정책적 함의를 제시하였다.

주제어: 이용자 중심, 바우처, 서비스 이용경험, 제한된 선택권, 관계

+ 주저자
++ 교신저자

1. 서론

최근 서구 복지국가들의 사회서비스 정책방향은 서비스 제공 주체의 복지혼합(welfaremix)과 소비자 주권(empowerment) 및 선택에 기반한 이용자 중심(User-Centered) 서비스를 강조하고 있으며 정책수단 역시 사회서비스 이용자에게 직접 재정을 지원하여 서비스에 대한 선택권과 자율성을 갖도록 하는 방향으로 변화되고 있다(Scourfield, 2007). 전 세계적으로 사회서비스에서의 이용자 중심이 핵심적인 주제가 되고 있는 가운데(Holloway and Lymbery, 2007), 이를 위한 핵심정책수단으로 재정지원 방식의 변화가 나타나고 있다(Hunter and Ritchie, 2007).

우리나라도 이러한 사회서비스 정책변화 흐름 속에서 기존의 공급자 중심의 비효율성에 대한 반성과 사회서비스 수요 증가에 대응하기 위한 새로운 정책수단으로 2007년 전자 바우처 방식을 도입하여 확대 실행하고 있다.

이용자 중심으로의 사회서비스 정책방향은 이용자들에게 자기결정권과 통제권에 의한 서비스 자율성(autonomy)의 보장(Le Grand, 2007), 이용자 계층의 확대 및 다양한 욕구(wants)에 대응하는 서비스, 이용자에게 선택권(choice)을 보장함으로써 제공기관들의 경쟁을 통한 서비스 품질 향상이 그 특징이라 할 것이다.

특히, 이용자 중심 제도로서의 바우처 방식에서 경쟁과 선택이라는 요소는 밀접히 관련된 것이지만, 우리나라에서는 이 둘 중 공급자 간 경쟁보다는 수요자에게 부여된 선택의 측면이 더 중요시 된다(Cave, 2001). 그러나 이러한 이용자들의 선택권과 통제력이 강조되는(Scala and Mayberry, 1997) 이용자 중심에서 과연 이용자들의 선택권이 실질적으로 어느 정도 담보되어지고 있는가에 대해서는 여전히 논란이 제기되고 있다. 이용자 중심으로의 변화 속에서는 어떻게 하면 이용자의 선택권과 통제력을 실질적으로 확대시켜 줄 수 있을지를 가장 중요한 정책적 쟁점으로 두게 된다(김은정, 2008).

우리나라 사회서비스 바우처 제도에 관한 기존 연구들에 의하면, 이용자들의 선택권이 확대되었고 소비자로서의 지위 권한이 확대되었다는 연구들(김진, 2007; 배회숙, 2007; 양난주, 2009; 이동영, 2010)과 이용자의 서비스 선택이 능동적으로 이루어지지 못하고 있다는 상반된 연구들이 존재한다(김용득, 2009; 김인, 2010). 특히 이용자의 선택이 이루어지지 못하는 요인으로 첫째, 사회서비스 시장의 제반요건 미형성으로 인한 공급자 부족이 이용자 선택권을 제한하고 있거나(김중해, 2007; 최옥채, 2008; 신창환·강상경, 2010) 둘째, 이용자들의 정보부족으로 인해 이용자로서의 선택권이 제대로 향유되고 있지 못하고 있다는 점이 지적된다(김민영 외, 2011).

그러나 위와 같은 국내선행연구들에서는 이용자의 내적시각에서 서비스 선택 경험과 그 의미를 제시한 연구는 극히 제한적으로 이루어지고 있다. 대부분의 선행연구들은 학자적 관점이나 연구자 입장에서 양적인 설문 조사에 기반하고 있거나, 공급자 수준의 경쟁과 이용자 수준의 선택을 동일선상에서 객관적인 지표로 분석하는 것에 치우치고 있다. 따라서 이용자 중심 서비스 이용자의 입장에서 서비스를 경험하면서 느끼는 그 의미와 깊이를 이해하기 위한 본질적 접근으로는 한계가 있다. 이에

서비스 이용경험의 기제를 과정적으로 충분히 드러낼 수 있는 질적 연구를 통해 이용자들의 서비스 경험을 맥락적으로 탐구한다면 이용자 중심 서비스의 경험이 이용자에게 미치는 과정과 영향을 보다 심층적으로 이해하는 데 도움이 될 것이다.

따라서 본 연구는 이용자 중심 서비스 이용자들의 서비스 이용경험이 어떤 맥락으로 경험되어지고 있는지를 이해하는 것에 그 목적이 있다. 이를 위해 이용자 중심 서비스의 실천적 원칙으로 강조되는 이용자들의 '선택'의 의미는 무엇이며 어떠한 맥락에서 어떻게 이루어지고 있는지에 대한 서비스 이용 경험의 본질적 측면에 초점을 두고자 한다. 이러한 현상들을 이해하기 위해서는 이용자들 자신의 목소리로 표현되어지는 '살아있는 경험'을 통한 현상학적 연구 방법이 적합하다고 판단되었다.

이러한 맥락에서 본 연구 질문은 첫째, 이용자 중심 서비스로서 노인돌봄종합서비스 이용자들의 서비스 이용경험은 어떠한가? 둘째, 이용자들의 서비스 이용경험 안에서 선택의 본질과 맥락은 어떻게 경험되고 있는가? 이다.

2. 이론적 고찰

1) 이용자 중심 패러다임

이용자 중심 서비스에 대한 강조는 기존에 주로 공공영역에서 제공되었던 공급자 중심 사회서비스의 독점 상태에 대한 반성에서 비롯되었다(Austin, 2002). 즉, 전문가 혹은 공급자가 지배하는 것이 아닌 이용자 스스로가 주도하는 공급방식을 의미하는 것으로 이용자의 참여와 사회서비스의 선택권 보장을 주된 내용으로 한다(Butcher, 2002). 이러한 사회서비스 이용자 중심 패러다임의 특징은 정책 수단차원과 실천차원에서 정리될 수 있다. 첫째, 정책수단으로서 재정방식의 변화로 공급기관이 아닌 이용자에게 재정을 지원하는 방식은 사회서비스에서 이용자 중심성을 증대시킬 수 있는 정책적 도구 중 하나라는 점이 강조된다(Haberkm, 2003). 즉 이용자에게 재정지원방식의 변화를 통해 재정적 의사결정권을 부여하고 이용자 맞춤형(user-tailored) 서비스를 제공하는 이용자 중심성을 강조하는 것이다. 이용자가 사회서비스 재정을 직접 지원받게 만드는 재정방식은 직접지불제(direct payment scheme)¹⁾, 개인예산제도(personal budget)²⁾, 바우처(voucher)³⁾, 현금수당(allowance)과 세금감면

1) 직접지불제는 영국에서 개발되었으며 이용자로서의 권력(power)을 확대시키기 위해 사회서비스 수급자격을 갖춘 개인에게 현금으로 서비스 이용대금이 직접 지급되는 제도로서 이용자들이 스스로 사회서비스 제공자를 선택할 수 있다. 즉 서비스 이용자는 서비스 공급자가 정의한 방식으로 움직이는 수동적인 대상이 아니라 그들이 원하는 적절한 지원을 적극적으로 활용할 권리를 가진 시민이 된다는 의미이다(Glasby et al., 2006).

2) 개인총예산제도는 여러 가지 다른 재정적 원천들로부터 개인이 가용한 모든 재정원천들을 합쳐서 서비스 이용자의 통제 하에 두는 제도이다. 이 제도 하에서는 서비스 이용자는 서비스 공급기관이나 친적, 자원봉사자들로부터의 모든 가능한 자원들을 어떻게 조직하여 본인의 사회서비스 욕구를 충족시킬 것인지를 계획하고 이를 실행할 수 있다. 서비스 이용자가 서비스 이용계획수립의 중심에 서게 되고 그들이 스스로 욕구와 그것의 충족방법에 대해 가장 잘 알고 있는 주체로 위치 지어진다(UK

(tax credit) 등 다양한 형태로 이루어지고 있다(Ascolil and Rancil, 2002). 이처럼 서비스 이용자에게 제정을 지원해주는 방식은 다양하나, 우리나라에서는 바우처 제도를 이용자 중심 사회서비스의 정책 수단으로 활용하고 있다.

둘째, 이용자 중심의 실천적 측면에서는 소비자 중심과 관련된다. 소비자 중심은 미국 케네디 대통령이 선언한 소비자 4대 권리⁴⁾에 기초한 소비자주의나 소비자주권에서 출발한다(최재성·장신재, 2001; 이재원, 2011). 소비자 중심이란, 장애 혹은 서비스에 대한 지불수단의 본질 혹은 정도를 불문하고 개인은 자신들의 서비스를 선택할 수 있는 일차적 권한을 가지고 있다는 소비자의 선택과 통제 의 원칙을 강조한다(NICLS, 1996).

소비자중심주의에서는 크게 두 가지 방향, 즉 소비자 선택의 강조와 나아가 서비스 정책 결정과정에서의 소비자 참여를 주장한다. 전자의 경우 다양한 서비스에 대한 정보 제공을 바탕으로 이용자의 선택의 권리와 서비스 질 보장이라는 실천을 통해 보장된다. 후자의 경우 이용자의 욕구와 의사를 공급자에게 반영하며 나아가 의사반영의 권리와 서비스 질과 양의 결정과정에 소비자의 참여로 실천될 수 있다(최재성·장신재, 2001; 석재은 외, 2006).

한편, Biehal(1993)은 이용자 중심 서비스 접근방식의 패러다임으로서 자문 방식, 시장주도 접근, 권리와 시민권 접근 등의 세 가지로 구분하였다. 자문방식은 이용자의 자문을 통하여 서비스 전달의 민감성을 높이는 것이다. 시장주도 접근은 공공서비스 시장에서의 소비자 선택을 통한 참여로 정의되며 이 접근에서 서비스 이용자들은 서비스 제공자들 사이의 경쟁을 통하여 최대한의 이익을 얻는 소비자로 간주된다(Department of Health, 1989). 여기서 이용자가 얻을 수 있는 서비스의 종류나 형태에 대한 현실적인 선택 가능성은 중요하다. 이용자가 현실에서 제공되는 사회서비스들 가운데 선택권을 가질 수 있는지를 의미한다. 선택은 사용자들의 수요와 바람에 반응하며 제공자들에게 서비스를 향상시키기 위한 동기를 부여하는 동시에 다른 대안들보다 훨씬 형평성을 가질 확률이 높다(Le Grand, 2007). 마지막으로 권리와 시민권적 접근에서 이용자 참여는 시민으로서의 서비스 이용자의 권리와 존엄을 보장하는 방안으로 공공서비스 의사결정에서의 참여를 증진시키는데 초점을 둔다(Coote, 1992; Lister, 2002; Beresford and Croft, 2004). 이것은 이용자의 서비스 체계의 설계와 서비스 자원의 할당에 관련된 활동에 이용자의 참여를 의미한다.

이러한 패러다임의 특징들에서 우리나라는 소비자 중심으로서 시장주도 접근의 이용자재정지원방식인 바우처 제도를 통해 이용자 중심 서비스를 실현하고자 하는 것이다.

Department of Health, 2006). 영국의 경우 서비스 이용을 원하는 방식으로 설계할 수 있는 직접지불제나 개인총예산제도를 확대하고 있으며 이용자에게 선택권을 주는 바우처 제도 등은 미국이나 캐나다 등에서 선호되고 있다(Daniels and Trebilcock, 2005; Glasby et al., 2006).

- 3) 바우처 제도는 이용자 중심의 재정지원방식으로서 제한된 종류의 재화나 서비스를 개인이 선택할 수 있도록 추가적 구매력을 제공해주는 보조금(subsidy)을 의미한다(Steuerle et al., 2000).
- 4) 소비자주의는 미국 Kennedy(1962)가 공급자 중심 체제가 야기하는 문제를 해결하고 서비스 선택에 대한 소비자의 4대 권리 선택의 권리, 안전의 권리, 정보입수의 권리, 의사반영의 권리를 강조하며 대두되었다(최재성·장신재, 2001; 이재원 2011).

2) 이용자 중심 바우처 제도에서 「선택」의 의미와 전제조건

이용자 중심의 정책적 목표는 이용자에게 서비스 선택권을 부여함으로써 제공기관에 경쟁이라는 유인을 통해 서비스 질을 높이고 궁극적으로 이용자의 서비스 만족을 높이고자 하는 것이다. 이를 실현하기 위한 수단으로서 도입된 바우처 제도 안에서 강조되고 있는 선택의 의미와 전제조건이 무엇인지 살펴볼 필요가 있다.

이용자 중심에서 선택의 의미는 첫째, 서비스 선택에 있어서 어떤 서비스가 필요한지에 대한 욕구에 근거한 자율적인 의사결정의 참여이다. 둘째, 서비스 이용과정에 있어서 개개인의 이용자가 서비스 내용과 형식을 스스로 구성하고 이것이 서비스에 반영되어지는 통제권을 행사하는 것이다. 셋째, 서비스 결과에 있어서 자신의 서비스에 대한 이익을 제기할 수 있는 실질적인 권한이동까지 포함하고 있는 것이다. 즉, 이용자의 선택은 서비스 제공의 출발과 과정 뿐 만이 아닌 그 결과까지 포함되는 개념이다. 이러한 이용자로서의 선택이 보장되어야 공급자 중심에서와는 다른 권한과 지위 변화를 통해 궁극적으로 이용자 중심서비스가 이루어질 수 있다.

그렇다면 이러한 이용자의 선택이 실현되기 위해서는 어떠한 전제조건이 필요한가? Kosciulek(1999)는 다음과 같은 상황에서 이용자 선택이 이루어질 수 있다고 주장하였다. 첫째, 이용자 중심에서 이용자는 스스로 통제하고 선택권을 행사할 수 있는 전문가로 간주되어야 하며 둘째, 이용자 중심은 다양한 선택이 보장되는 서비스 환경 마련 셋째, 누가 서비스 비용을 지불하는가와 상관없이 이용자 선택과 통제력이 보장되어야 한다는 점이다. 또한 Jones와 Pickering(1979)은 소비자 주권을 논하면서, 소비자의 선택이 보장되기 위해서는 경쟁 증진, 경쟁의 질 증진, 독점 규제, 소비자의 시장지배력 증진이 마련되어야 한다고 주장하였다. 이와 비슷한 맥락으로 Cave(2001)는 이용자의 '선택'은 첫째, 다수의 서비스 공급자 둘째, 서비스의 차별화 셋째, 서비스 공급능력 넷째, 서비스에 대한 충분한 양질의 정보 다섯째, 다양한 서비스 여섯째, 추가 구매의 가능성이 긍정적인 선택의 가능성을 높일 수 있다고 하였다.

이와 같은 이용자 선택권이 보장되기 위한 전제조건들을 제시한 논의들을 정리하면 다음과 같다. 첫째, 이용자들이 서비스와 공급자, 공급기관에 대한 충분한 정보를 가질 수 있어야 한다. 둘째, 이러한 정보에 기반하여 이용자가 원하는 공급자를 선택할 수 있어야 한다. 셋째, 공급자들 간의 유의미한 경쟁체제를 유인할 수 있는 적정 규모의 시장이 형성되어야 한다(최재성·장신재, 2001; 유한옥, 2006). 넷째, 서비스 제공자와 서비스 자체의 만족도나 성과에 대해 이용자가 적극적인 피드백을 제공할 수 있어야 한다는 것이다. 따라서 이용자 중심의 사회서비스에서 단지 선택권이 존재한다 하더라도 그 선택권이 탐탁지 않거나 별로 필요가 없다면 선택의 실질적인 가치는 없게 된다(Hunter, 2009).

이와 관련되어, 사회서비스 노인 돌봄 이용자들의 서비스 이용경험 연구는 매우 제한적으로 이루어지고 있다. 국내 선행연구 중 노인돌보미 바우처 서비스의 집행과정을 분석한 사례연구(양난주, 2009)에서 이용자는 서비스 시간과 종류, 서비스에 대한 본인의 욕구를 행사할 수 있었으며 돌보미와 제공기관 변경을 제한적이지만 보장받고 있음을 확인하였다. 또한 돌보미와 제공기관의 수익에 직접적인

영향을 미치게 됨으로 인해 이용자 선택권이 보장되고 이용자의 권한을 강화시키게 되었다고 제시하고 있다. Morrow-Howell 외(2001)의 연구에서는 재가서비스를 받는 노인들을 대상으로 전문가들 판단에 의한 서비스 이용과 이용자들이 스스로 선택과 통제를 통한 서비스 이용만족도 비교 연구를 진행하였다. 그 결과 노인들은 자신들에 의해 선택과 통제로 운영되어지는 서비스에 대한 만족도가 높다고 보고하고 있다. 한편, 노인이용자 대상이 아닌 다른 사회서비스 이용자들의 서비스 선택에 대한 결과들을 제시하고 있는 선행연구들을 살펴보면 다음과 같다. 장애인활동보조서비스를 연구한 이동영(2010)은 바우처 방식은 이용자에게 소비자로서의 가치와 기관 및 서비스에 대한 선택권을 부여한다는 측면에서 의미가 있었다는 결과를 제시하였다. 신창환과 강상경(2010)의 지역사회 투자사업의 ADHD 아동조기개입서비스의 연구에서는 다수의 공급자가 존재하게 되었으며, 이로 인해 이용자들의 긍정적인 변화가 일정정도 발생하고 있었음을 밝히고 있다. Sabatino와 Litvak(1996)는 이용자 중심의 서비스 제공이 전통적인 전문가 중심의 서비스 제공보다 이용자 자신의 선택권과 통제권을 높이는 효과가 있었으며 기관중심 모델의 서비스 제공에서 나타나는 정책과 실천의 한계성으로 인한 차이, 서비스 이용자들의 욕구에 민감하지 못한 대처 등의 단점을 극복하고 있다고 보고하고 있다. 따라서 이용자 중심의 방식이 공급자 방식에 비해 품질과 만족도가 더 좋거나 최소한 비슷한 것으로 나타난다(Tilly and Wiener, 2001; Wiener, 2007). 또한 성인대상 재가서비스에 대한 서비스 이용자의 선택과 삶의 만족도의 관계분석으로 접근한 Pamela와 Judith(1994)는 선택권이 높아질수록 삶의 만족도에 긍정적인 영향을 미친다고 제시하였다.

반면, 이용자 선택이 확대되었는가에 대한 부정적인 의견들도 존재한다. 이러한 국내외 연구들은 크게 정보제공의 부족과 접근성의 어려움과 공급기관의 부족이 이용자들의 선택을 제한한다고 보고하고 있다. 정보접근의 어려움으로 인해 나이든 소비자들은 공급자 방식을 선호하고 젊은 소비자들은 이용자 방식을 선택하는 경향이 있으며(Eustis and Fischer, 1991), 사회서비스에서 선택은 실제 공급자에 의해 이루어지며 이전보다 이용자의 권한을 더욱 약화시키고 있다는 것이다(Hunter, 1993). 또한, Biehal(1993)은 사회서비스에서 소비자란 취약계층으로서 상업시장에서의 소비자처럼 상품을 고르고 선택권을 행사하는 것을 기대하기 힘들며 가장 결정적으로는 소비자의 선택권이 보장되기 어렵다고 지적하고 있다. 실제 노인에 대한 재가서비스에 대해 연구한 Janlov 외(2005)는 노인들이 자신들의 상황에 대해 적응하는데 어려움을 겪으며 실질적인 서비스의 선택에 영향을 미치지 못한다는 연구 결과를 제시하고 있다.

국내 선행연구에서도 비이용자들과 이용자들을 대상으로 유망 사회서비스 실태조사를 한 박세경 외(2011)의 연구에서 비이용자뿐만 아니라 이용자들도 사회서비스 특성과 내용을 충분히 이해하지 못하고 있는 것으로 나타났다. 지역사회서비스투자사업 중 아동대상 대인서비스를 중심으로 한 김민영 외(2011)의 연구에서도 이용자들의 선택이 제한되고 있으며 그 요인으로 정보실패를 제시하고 있다. 따라서 이용자의 무지, 정보부족 등으로 인해 일정수준의 정보가 이용자들에게 주어지지 않는 상황은 전혀 선택권을 갖지 않은 상태보다 이용자들에게 더 불리하게 작용할 수 있음을 알 수 있다(Haber Kern, 2003).

한편, 산모신생아도우미서비스를 연구한 김인(2009)과 바우처 사업의 문제점을 연구한 최옥채

(2008)는 공급기관의 부족이 이용자들의 선택권을 제한하고 있다고 주장하며 공급자의 경쟁이 존재해야만 소비자 선택이 의미 있다고 제안하고 있다. 그러나 이러한 선행연구결과들은 사례연구이거나 이용자의 선택과 이용만족도 간의 관련성, 품질과 서비스 질의 관계성에 초점을 둔 양적연구에 치우쳐 이루어지고 있다. 또한 이용자의 선택을 제공기관이나 제공자, 서비스 내용에 한정하여 일부만을 이용자의 선택이라 규정하고 분석하고 있어 이용자들의 목소리를 통한 이용경험 현상의 맥락을 경험적으로 제시하지 못하고 있다.

3. 연구방법 및 절차

1) 현상학과 Giorgi의 분석방법

질적 연구방법은 인간경험의 복잡한 현상을 이해하고 특정한 삶을 살고 있는 사람들의 시각으로부터 ‘살아있는 경험’에 대한 이해를 얻고자함은 물론, 그들의 삶으로부터 어떤 의미를 찾고자하는 경우에 적절하게 사용할 수 있는 방법이다(유태균 역, 2005). 현상은 연구 대상자들에 의해 기술되고 연구자에 의해 연구된다. 구체적으로 연구 참여자의 언어를 통해 드러난 내용에 공통된 구조가 있음을 발견하고 이를 연구자의 직관으로 환원시켜 본질의 구조를 발견하고자 하는 것이다(신경림·공병혜 역, 2001).

Giorgi(2003: 2004)의 연구방법은 자료의 순환적 분석방법을 적용한 기술적 현상학 연구이다. Giorgi(2004)에 의해 제시된 현상학적 분석은 연구참여자의 주관적인 경험을 중시하며 심층 연구를 통해 살아있는 경험의 의미를 밝히는데 초점을 둔다. 특히 경험의 본질을 있는 그대로 기술하며 전체 연구참여자의 경험을 일반적 구조적 진술에서 통합하여 제시하는 것이 그 특징이라 할 수 있다. 본 연구가 서비스 이용경험이라는 특정 주제 속에서 어떠한 맥락에서 선택이 이루어지고 있는지에 초점을 두고 이용자들의 개별적, 주관적 경험의 본질을 이해한다는 점에서 Giorgi의 분석방법이 본 연구에 적절하다고 판단되었다.

2) 연구참여자

본 연구는 노인돌봄종합서비스(구, 노인돌보미바우처)에서 재가서비스인 가사활동지원서비스를 1년 이상 이용하고 있는 이용자 10명을 00구 00자활센터에서 유의표집방식으로 표집하였다. 현상학 연구에서 참여자 선정은 대표성에 근거하는 것이 아니라 연구하고자 하는 현상에 대한 경험 여부를 기준으로 한다(Giorgi, 2003). 노인돌봄종합서비스 이용자들을 연구대상으로 선정할 이유는 노인이라는 정보의 취약성과 접근성의 제한 안에서 이들이 경험하는 서비스 이용에 대한 현상을 맥락적으로 가장 잘 나타낼 수 있다고 판단되었기 때문이다.

연구 참여자의 일반적인 특성은 다음과 같다. 현재 노인돌봄종합서비스 중 가사활동지원서비스를 받는 이용자로서 총 10명 중 남성은 4명, 여성은 6명이었다. 연령은 69세에서 89세까지이며, 10명 모두 기초생활수급자로서 요양등급 4등급 판정자였다. 바우처 서비스 이용기간은 최소 1년에서 최대 5년까지였으며, 가구 형태로는 10명 모두 동거 가족이 없이 혼자 생활하는 노인독신가구로서 과거 서비스 경험에 대한 특성으로는 가정봉사원 파견사업, 말벗 서비스, 무료가사 서비스의 이용 경험을 가지고 있었다.

〈표 1〉 연구 참여자의 일반적 특성

사례	성별	연령	학력	자녀 여부	사례	성별	연령	학력	자녀 여부
1	여	70세	초졸	무	6	여	88세	무학	무
2	여	89세	무학	5녀	7	남	69세	고졸	3녀
3	여	82세	무학	1남	8	여	81세	초등 중퇴	무
4	여	75세	중퇴	무	9	남	86세	무학	2남 3녀
5	남	77세	초졸	무	10	남	80세	중졸	무

3) 자료수집과정

자료수집 과정은 2012년 10월 12일 ~ 2012년 11월 30일까지 약 한달 반 동안 이루어졌다. 심층 면접은 연구 참여자에게 미리 전화를 걸어 인터뷰 내용에 대해 간략하게 소개한 후 동의한 참여자에 한하여 개별적으로 방문하였다. 본 연구의 목적이 노인돌봄종합서비스 이용경험에 대한 솔직하고 자연스러운 진술이었기 때문에 돌보미 방문 시간과 중복되지 않는 요일과 시간을 선정하여 방문하였다. 면담 전에 연구의 목적과 연구방법, 면담 내용 녹음에 관한 사항을 설명하였고 이에 동의를 얻은 후 내용을 녹음하였다.

면담내용은 비밀로 유지되며 익명성을 보장한다는 점과 참여자가 원한다면 언제든지 면담을 중단할 수 있음을 설명하여 참여자들에 대한 윤리적인 고려를 충실히 수행하였다. 개인면담은 자료의 포화상태에 접근할 수 있는 질문들로 1시간에서 1시간 30분 정도로 2회 진행되었으며 면담은 반구조화된 질문을 사용하였다.

4) 자료분석 과정 및 연구의 엄격성

자료 분석과정은 연구의 엄격성을 확보하기 위해 사실적 가치, 중립성, 일관성, 적용성을 고려하면서 서(Lincoln and Guba, 1985), Giorgi(2004)가 제시한 4가지의 구체적 단계들에 의거하여 수행되었다.

첫째, 전체의 인식단계로 개별적으로 심층 면접한 내용을 24시간 안에 전사(transcription)하여 내용들을 그대로 기술하였다. 연구 참여자들의 진술을 전체적으로 파악하기 위해 면담내용을 여러 번 읽어 전체적인 진술의 의미를 파악하였다. 연구의 일관성(consistency)을 고려하여 동일한 녹취기록을 세권의 노트로 만들어 이들간의 간격을 두고 여러 차례 검토하였다. 둘째, 의미단위를 구분하는 단계로 이용자들의 서비스 이용경험을 밝혀두기 위해 의미의 전환이 일어난다고 판단되는 부분을 밑줄을 그어 표시하였다. 이 과정에서 이용자에게 대한 선입견이나 편견이 연구과정에 개입되지 않도록 각기 다른 색의 연필과 스티커, 메모지를 이용하여 판단중지(괄호치기)를 함으로서 중립성(neutrality)을 유지하고자 하였다. 셋째, 학문적 용어로 전환하는 단계로 표시된 진술내용들을 비교하면서 중복되는 내용은 제외하고 78개의 의미단위를 추출하였다. 면담과정에서 만난 참여자들이 진술한 표현들은 연구자에게 좋은 영감을 제공해주었고, 특히 이용경험에 대한 풍부한 설명과 표현들이 나오는 참가자 4, 7, 10의 자료 포화를 위해 1회의 면담시간을 추가로 가졌다. 적용성(applicability)을 고려하여 참여자의 진술이 반복적으로 나타나 새로운 진술이 나오지 않을 때까지 질문을 하여 자료를 수집하고 그 의미를 찾아내었다. 이를 통해 그 본래의 의미에 연구자의 재해석을 가미하여 10개의 하위구성요소를 분류하였다. 이 과정에서 연구의 경험이 있는 연구자와의 논의와 검토를 통해 예외적이거나 상충되는 내용에 대한 지속적인 검토와 도출된 내용에 대한 신뢰성을 확보하고자 노력하였다. 넷째, 전환된 의미단위를 구조로 통합하는 단계로 도출된 10개의 하위요소들을 다시 4개의 구성요소들로 묶어 연구 참여자들의 경험을 적절하게 표현해줄 수 있도록 연구자의 관점에서 재배열 하였다. 이 과정에서 연구의 사실적 가치(truth value)를 고려하여 질적 연구 전문가로부터의 조언과 지지, 연구대상을 통한 재확인 전략을 활용하였다. 이를 토대로 연구 참여자의 경험이 공통적으로 표현되는 1개의 본질적 주제를 도출하여 노인의 서비스 이용경험의 일반적 구조를 제시하였다.

4. 분석결과

연구결과는 이용자들의 진술들 중 서비스 이용자들의 서비스 이용과정에서의 다양한 경험을 보여주는 전형적이고 고유한 의미단위들을 선별하여 각각의 해석된 주제들과 함께 제시하였다. 연구 참여자의 기술로부터 바우처 서비스 이용자의 경험에 대한 78개의 의미단위들을 찾아내어 10개의 하위구성요소들과 4개의 구성요소들을 도출하였다. Giorgi(2004)가 제시한 전체 연구참여자의 경험을 일반적 구조적 진술에서 통합하였다. 구성요소들을 가로지르는 본 연구의 본질적 주제로써 '제한된 선택권 안에서 관계의 중요성'을 찾아내었다.

1) 제한된 서비스 선택

'제한된 서비스 선택'의 범주는 참여자들이 이용자로서의 서비스 선택에 대한 경험을 의미화하며

‘서비스 선택의 역방향’, ‘정보가용의 어려움’, ‘선택능력의 실패’ 3개의 주제목으로 제시한다.

참여자들은 자신이 선택한 서비스 내용과 시간에 의해 서비스를 제공받는 것이 아닌 제공기관과 돌보미들에 의해 선택되어진 서비스를 제공받고 있다. 또한 참여자들의 정보가용의 어려움과 선택 능력의 실패로 인해 제한된 서비스 선택을 경험한다.

(1) 서비스 선택의 역방향

참여자들 중 어느 기관에서 서비스를 받을 것인지 스스로 선택하고 먼저 자신이 기관에 연락을 취한 참여자는 발견할 수 없었다. 관행적으로 서비스 요일과 횟수, 시간 등을 이용자 스스로가 선택하는 것이 아니라 기관과 돌보미에 의해 결정되어진 서비스 내용이 사후 통보된다. 서비스에 대한 권한 있는 이용자로서 자신의 선택과 결정이 아닌 제공기관과 돌보미들에 의해 선택의 역방향을 경험한다.

돌보미가 전화가 와서 ‘이모 다른 사람이 갈 거예요’ 그러는 거예요 그래서 ‘오늘만?’ 그랬더니 ‘아니, 이제 그 사람이 계속 갈 거예요’ 그러는 거예요. 자기들끼리 바꾼 거예요. (참여자 4)

아침에 2시간 근무하고 딱 데 가요. 그래서 우리 집은 아침 7시면 와요. 그것 다 정해 왔더구만... (중략) 요일도 뭐 월요일하고 수요일하고 또 금요일로, 그것도 다 정해서 왔어. (참여자 1)

(2) 정보가용의 어려움

참여자들의 학력은 무학 4명, 초등 중퇴 1명으로 절반 이상이 저학력자로서 기관에서 주는 홍보물이나 사·군·구에 비치되어 있는 사업안내 및 인쇄물을 읽지조차 못하고 있다. 다른 참여자들 역시 제공된 정보를 바탕으로 스스로의 비교 분석을 통한 선택 경험은 이루어지고 있지 않다. 이용자로 진입하기 위한 서비스 절차상의 복잡함과 어디서, 누구에게, 어떻게 해야 하는지에 대한 어려움을 토로한다. 참여자들 대부분은 이웃, 지인들, 가족 등의 도움으로 서비스 경로에 진입하고 있다.

요양보험 받았는데 등급이 떨어져서 이제 안 된다고 하는 거야. 그래, 나 봐주던 요양사 아줌마가 자기가 이제 ‘요양사 안하고 돌보미 한다’고 바꾸쳐 신청하라고 하대. 그래 그냥 그 아줌마가 자기 기관에다 얘기해서 이거 받는 거지. 그래, 나는 어떻게 하는 건지 몰라요. (참여자 10)

우리 딸이 혼자 사니까 자활 당겨. 개가 영세민이라 이런 걸 잘 알아서 이렇게 해 준거야. 개가 다 알아서 신청해주고 찾아다녔어. 난 몰라. (참여자 2)

학교 문 앞에도 못 가봤어. (참여자 9)

(3) 선택능력의 실패

참여자들에게 서비스 이용경험에서 중요한 것은 어떤 것을 선택하는 것이 아니라 자신에게 필요한 서비스를 제공해주든지, 기존 서비스 제공에서처럼 알아서 해주는 대로 받으면 되는 것으로 인식한다.

참여자 9는 자신이 받고 있는 서비스조차도 인지하지 못하고 있었으며, 참여자 10은 누군가 와서 설명은 해주었지만 이해가 안 된다고 진술한다. 이로 인해 자신이 필요한 서비스를 제공기관에 요구할 수 있다는 점도 인지하지 못함을 경험하면서 어디까지 돌보미에게 요구해야 하는지 난감해 한다. 참여자들은 자신들의 욕구와 필요에 따라 스스로 정보를 수집하고 비교할 수 있는 선택능력의 한계를 경험한다.

바우처가 뭐요?...(중략) 아 내가 받는 이거가 바우처야? 나는 몰라. 우리 마누라 요양해주던 아줌마가 나를 지금까지 봐주고 있지. 그 아줌마가 다 해주니까. 난 아무것도 몰라. (참여자 9)

어디서 어디까지가 서비스인지 난 잘 모르니까. (참여자 1)

아무도 설명 안 해줬어...(중략) 아 그러 그때 어느 때인가 누가 나와서 뭐라고 뭐라고 하던데...(중략) 설명은 해줬어. 그런데 잘 몰라. (참여자 10)

2) 강화되지 못한 이용자로서의 권한

‘강화되지 못한 이용자로서의 권한’의 범주는 참여자들이 이용자로서의 경험을 의미화 하는 ‘자신의 욕구표현에 머뭇거림’, ‘경계 지어진 위치 안에서 만족하기’ 2개의 주제묶음을 제시한다.

여전히 참여자들은 자신을 이용자로서가 아닌 단순한 복지 수급자로 인식하고 있다. 따라서 참여자들은 이용자로서의 권한 강화는 경험되지 못한 채 여전히 자신의 욕구에 대한 소극적인 표현과 빈곤한 자신에 대한 낮은 자존감으로 스스로 경계 지어진 위치 안에서 만족한다.

(1) 자신의 욕구표현에 머뭇거림

노인돌봄종합서비스 바우처는 이용자가 자신의 목소리를 낼 수 있는 권한이 보장된 서비스이다. 자신의 목소리를 내어 자신의 욕구를 드러내고 서비스 시간을 선택하고 돌보미를 교체할 수 있도록 보장된 제도이다(양난주, 2009). 그러나 실제 연구에 참여한 이용자들은 최대한 자신의 목소리를 내지 않기 위한 노력을 경험하고 있다. 불만이나 요구사항을 센터에 직접 전화해 요청해본 경험을 한 참여자는 없었으며, 그저 돌보미가 해주고 가는 서비스 양과 질에 침묵으로 일관하고 있다. 그것이 곧 자신들이 할 수 있는 서비스 대상자로서의 태도라고 인식하고 있다. 참여자들은 자신의 욕구표현을 하지 않거나 못하고 있으며 그저 주는 대로 받는 서비스로 경험한다. 욕구표현을 하지 못하는 이유는 개인의 성격적 성향도 그 요인일 수 있지만 서비스 이용과 관련하여 불이익에 대한 두려움을 경험하기 때문이다. 자원이나 권력을 가지지 못한 이용자로서 스스로 위축되어 있음이 발견된다.

시원찮은 얘기 할 필요가 없어요. 내가 그렇게 자꾸 그런 필요찮은 이야기 했다가 그 사람이 어떤 저걸 받을지 반응을 모르니까 그냥 내가 참고...(중략) 서로 간에 그냥 남한테 피해주는 이야기는 할

필요가 없어. (참여자 1)

뭐 해달라고 직접 얘기하지 못하지요...(중략) 마음은 좀 더 해줬으면 하지만 그냥 참는 거지요... (중략) 일주일에 2번 오고 세 시간씩 와, 나는 세 번 왔으면 좋겠는데...(중략) 자기 편리한대로 하는 거예요. 난 세 번이 좋은데 오고가는 시간이 안 되니까. 일하는 사람들이 싫어하지. (참여자 4)

내가 말하고 하고 그러면 좋지만 그게 되는가...(중략) 설날이나 명절날 며칠씩 놀잖아 그럴 때는 힘들지. 그래도 할 수 있지 뭐. (참여자 5)

(2) 경계 지어진 위치 안에서 만족하기

참여자들은 바우처 서비스를 자신처럼 없는 사람을 도와주러 온 서비스로 경험한다. 십 원 한 장도 안주면서 잔소리 하지 말라는 돌보미들의 편견 속 에서 서비스 이용경험은 이루어지고 있다. 이들은 빈곤으로 인한 낮은 자존감으로 스스로 경계지어진 위치 안에서 그저 만족하고 있다. 과거 서비스 이용경험에서 학습되어진 주는 대로 받는 서비스 환경에 더 익숙하고 자신의 의사가 반영되지 않을 것이라는 경험적으로 인식한다.

기관에다 전화 안 해봤어. 생활비 주지, 청소부(돌보미) 보내주지. 뭘 더 바래. 생계비 타 먹는 것도 고마운데 미안하잖아. 부담가고 생활비 대주고 하는데 뭘 더 바래. 이렇게 살다가 죽으면 그만이야. (참여자 6)

너희는 우리가(돌보미) 해주면 고맙고 안 해주면 그만이다 이런 식이에요.. (중략) 예를 들어서 무슨 얘기를 했다하면 이 집은 이게 아쉬운가 보다하고 해주면 되는데 잔소리 한다고 해요. 일하는 사람들이 잔소리한다고 대놓고 하는 것이 아니라 간접적으로 이야기하는 거지요. 십 원 한 장도 안주면서 잔소리한다고. (참여자 4)

사람을 바꿀 수는 있는데, 바꾸면은 센터 하는 이야기가 '그럼 할아버지 사람이 들 때까지 기다려야 된다'는 거야. 그래서 '그냥 뭘 수 있으면 그냥 쓰는 사람 쓰는 게 좋다'고 얘기 하더라구. 그래서 그냥 말았지요. (참여자 7)

3) 서비스에 대한 모순된 감정

세 번째 범주는 '서비스에 대한 모순된 감정'으로 참여자들이 자신이 받는 서비스에 대한 혼란스러운 감정의 경험들을 의미화한 것이다. 여기서는 두 개의 주제묶음인 '부족한 서비스', '고마운 서비스'를 제시한다.

전자바우처의 서비스 특성상 서비스 이용이 시간단위로 측정되어 돌보미가 여유를 가지고 서비스를 제공하기 어렵고 이용 가능한 도우미의 수는 한정되어 있음으로 인해 참여자들은 부족한 서비스임을 호소한다. 그럼에도 자신의 욕구와 서비스와는 격차가 있는 부족한 서비스라 하더라도 이용해야

하는 고마운 서비스로 동시에 대조적인 감정을 느끼며 모순된 감정을 경험하고 있다.

(1) 부족한 서비스

기존 공급자 중심서비스와 비교해서 바우처 서비스 이용경험은 전혀 새롭지 못한, 기대하지 않는 서비스로 인식되고 있다. 기존 서비스와 질과 양 면에서 큰 차이를 경험하지 못하고 있다. 참여자 중에는 서비스를 이용하고 있지만 자신의 상황이나 건강 수준에 맞는 적절한 서비스가 이루어지길 원한다. 돌보미의 주요 서비스 공급은 대부분 청소로만 진행되고 있어 본인이 정작 필요한 서비스를 이용하지 못하고 있다. 구체적으로 참여자 3은 혼자 걷지 못해 병원 동행을 바라지만 서비스 시간 부족으로 서비스 제공이 이루어지고 있지 못하는 경험을 하고 있다. 이러한 점은 기존 공급자 중심에서의 서비스 경험과 동일하게 여전히 부족한 서비스, 차별적인 것이 없는 서비스 제공으로 인식되고 있다.

뭐 청소나 깨끗이 해주지...(중략) 내가 잘 못 걸어서 병원을 석 달에 한번 가. 근디 병원 갈 때 같이 가주는 사람 하나 있었으면 좋았어. 난 두 시간 짜리라 그날 병원가면 청소를 못해준데. 병원도 못가지 두시간만에 못 와. 시간이 부족해서 시간이 너무 짧아. (참여자 3)

두 시간을 해줘야 하는데 그 시간을 안 지켜... (중략) 8시에 오면 9시 10분 되서 갈 때도 있어. 그렇다고 이 아줌마 더 있으라고 할 수도 없고. 아줌마 가니까 가만 놔 두는 거지. 그 시간이 기관에 안 올라가는가봐...(중략) 아무 말도 안했어... 아줌마 시간 두 시간 맞추세요 이렇게 얘기 못하겠어... (참여자 7)

(2) 고마운 서비스

참여자들은 서비스 양에 대해 부족함을 경험하지만 그럼에도 불구하고 현재 자신에게 없어서는 안 되는 고마운 서비스로 느끼고 있다. 특히 성별로는 여성보다 남성 참여자가, 건강상태가 양호한 참여자보다 거동이 불편한 참여자들이 더 많이 고마움을 느끼고 있음이 발견된다. 고마운 서비스로 인식하는 참여자들은 비용을 내고서라도 지속적으로 서비스를 이용하겠다는 적극적인 의지를 표현한다.

이제 내가 있다 보면은 병도 가장 고통스럽지만은 혼자 대화할 사람이 없다는 거...(중략) 나는 참이 사회복지제도가 내게 해주는 게 참 너무 고맙고. 옛날에는 참 뭐 있었나요. 아무것도 없었지...(중략) 복지제도가 이렇게 실시되고 있는 거 그것도 내가 참 정부가 고맙다. 참 자기 가족 자기 어머니 아버지도 갖다 버리는데 이렇게 도와주니까...(중략) 내가 정부로부터 받는 지금 돈 생계비 범위 내에서 떠어서 낸다면 얼마든지 내지요. (참여자 10)

청소해주고 빨래해주고 밥해주고 반찬해주고 그것보다 더 좋은 게 뭐가 있어요. 안 오면 안 되지. 다른 사람이라도 와야지. 돈을 내라고 하면 내고라도 해야지. (참여자 9)

4) 돌보미와 관계의 중요성

마지막 범주로서 '돌보미와의 관계의 중요성'은 '의지하는 존재', '돌보미와 힘의 차이로 갈등함', '긍정적 관계를 위해 노력' 3개의 주제묶음으로 제시한다. 서비스 이용과정에서 참여자들에게 가장 중요한 경험은 서비스의 직접적인 제공을 하는 돌보미와의 관계의 중요성을 경험한다. 서비스를 직접 제공하는 제공자와 서비스를 제공받는 자신과의 긍정적인 관계가 형성되어야 함을 깨닫고 있다. 돌보미와의 관계의 맥락 속에서의 경험을 양날의 칼, 딸 같은 존재, 유일한 말벗, 시어머니와 며느리 같은 존재 등으로 다양하게 표현된다.

(1) 의지하는 존재

자식이 있어도 자신을 챙겨주지 않거나 주변의 사회적인 지지가 없는 이용자의 특성상 돌보미를 가족 대신 의지하는 존재로 여기고 있다. 또한 독거노인으로서의 고독함과 외로움 또는 혼자 죽음을 맞이해야 할지도 모른다는 두려움을 돌보미의 정서적 지지에서 심리적 안정감을 경험한다. 참여자들은 자신의 부족한 능력과 자원을 인지하고 있기 때문에 돌보미를 자신이 의지할 수 있는 유일한 존재로 느낀다. 참여자들은 돌보미의 서비스 제공 자체보다는 돌보미의 정서적 지지에 심리적 안정감을 경험한다. 참여자들은 자신의 욕구나 선택의 권한보다는 자신에 대해서 잘 아는 돌보미가 계속 서비스를 제공해주기를 바라고 있다.

그냥 한집 식구처럼 지내는데 뭐...(중략) 바뀌지 말고 저 아줌마가 계속 해줬으면 좋겠어. 저 아줌마가 싫어하면 할 수 없지만. (참여자 9)

나 같은 사람은 혼자 자다가 죽는 수가 있어요...(중략) 그나마 그 돌보미 아주머니가 오면 확인이 되니까 그나마 낫지...(중략) 자기가 김치를 해줬고 왔더라. 자기 돈으로 남편이 불쌍하다고 갖다 주라고 한 대요...(중략) 이 아줌마가 끝까지 해준다고 했어요. 내 죽을 때 까지 해준다는데. '할아버지 돌아가실 때 까지 해 드릴게요. 걱정하지 마세요' 하는데 뭐 고맙다고 했지. (참여자 5).

(2) 돌보미와의 힘의 차이로 갈등함

참여자들은 자신과 돌보미와의 관계에서 힘의 차이로 갈등을 경험한다. 참여자 4는 돌보미를 양날의 칼, 며느리와 시어머니와 같은 관계로 표현한다. 참여자 7은 돌보미의 성실하지 않은 태도에 분노하지만 직접적으로 자신의 불만을 돌보미에게는 표현하지 못한다고 진술한다. 참여자들은 돌보미들을 전문지식을 가진 전문가로서 인정하기 보다는 자신이 받는 서비스에 대한 제약의 두려움으로 인해 최대한 돌보미들의 태도에 순응적이고 협조적인 태도를 취하면서 갈등한다.

도우미 아주머니가 와서 도움을 주는 게 아니라 내 도움을 받는다니...(중략) 아줌마가 뭐 '아저씨네 집에는 할 게 없다'해. 할 게 없더니 우리 집은 할 게 없다. 할 게 없더니...청소도 물에 실 넣고

대충 대충하면서...(중략) 나는 아줌마가 나 도와주는 게 아니고 내가 아줌마 도와준다고 생각해요...(중략) 그래도 뭐 솔직한 얘기로 뭐라고 못하겠어요. 그래 환장하지요. (참여자 7)

안하는 것보다 받는 게 낫지. 속은 썩지요. 그러니까 양날의 칼 이에요. 쓰면 좋은데 신경을 써야하고 관계를 만들어야 하고...(중략) 서비스하러 다니는 사람이 그러더라구, '일하러 온 게 아니고 서비스하러 왔다면서. 그런 사람한테 죽어라고 일하라고 시키면 올 사람 몇 없어요... (중략) 카드 찍으려고 어쩔 땐 자야 자. 그럼 그냥 자라고 해요. 내가 부족해서 쓰는 거니까 참을 건 참아야지요. 어쩔 수 없는 상황이니까 아쉬운 상황이니까 쓰긴 써...(중략) 많은 걸 요구하지 말라는 거예요. 한 달에 십 몇 만원 받고 하는데... (중략) 시어머니와 며느리 관계처럼 영원한 숙제예요. (참여자 4)

(3) 긍정적 관계를 위해 노력함

참여자들은 돌보미와의 긍정적인 관계의 중요성을 인식하고 있으며 돌보미가 자신에 대해 부정적으로 인식하지 않게 하기 위해 노력하고 있다. 참여자들은 자신의 시간이나 상황보다는 돌보미가 원하는 시간이나 횟수, 요일 등에 맞추어주는 것이 '긍정적 관계'를 유지하기 위한 배려라고 여기고 있다.

근데 내가 시간을 바꿔줬거든. 한 아주머니가 아침에 잠이 많아서 늦게 오라고 했다. 그래서 내가 바꿔줬어. 내가 11시에 시작인데...(중략) 그래서 우리집에 일찍 온다고, 7시면 와. 그 할머니가 잠이 와서 죽겠다는데 어떡해. 나는 새벽에 잠이 잘 안오니까. (참여자 5)

돌보미하고 내하고 관계가 안 좋으면 안 되지. 이게 마음적으로 하는 거잖아요...(중략) 돌보미 아줌마가 오면 좀 이렇게 부드럽게 대하고 그래야지...(중략) 돌보미가 와서 잘하고 못하고는 나한테 달려 있어. 환자가 자꾸 짜증을 내고 뭐 잘못한다고 나무래기만 하면 서로 거리가 멀어져... 그래서 웬만 한건 참고... (참여자 10)

〈표 2〉 이용자로서의 경험의 구성요소와 의미

의미단위	하위구성 요소	구성 요소
돌보미 일정에 맞추어진 서비스 요일과 횟수, 기관에서 정해진 서비스 시간, 자기를 끼리 시간과 요일을 바꿈, 서비스제공은 일주일에 두 번으로 해야 함, 강요된 선택.	선택의 역방향	제한된 서비스 선택
아무도 설명해주는 사람이 없었던 서비스, 전에 알던 요양보호사가 신청해줌, 교회 구역장이 기관에 전화해줌, 같은 동네 젊은이가 알아서 신청해줌, 자활 다니는 딸이 좇아 다니면서 해줌, 학교 문 앞에도 못 가봄, 내 이름만 겨우 씀.	정보가용의 어려움	
어떻게 하는지 모르는 서비스, 설명은 들었지만 이해가 안 됨, 내가 한 것은 아무것도 없음, 스스로 선택한 것은 없음, 알아서 해주는 대로 받으면 됨.	선택능력의 실패	
시원찮은 얘기 하지 않기, 필요 없는 이야기 하지 말아야 함, 그냥 쓰던 사람 쓰기, 자기가 원하는 서비스에 대해 얘기하지 않기.	자신의 욕구표현에	강화되지 못한

<p>십 원 한 장도 안내는 수급자, 생계비 타 먹는 것만으로도 고마운 것, 없는 사람 도와주러 오는 것, 기관에서 도와주러 오는 서비스 마음에 안 들어도 참기, 안 해주면 할 수 없는 것, 없는 사람 도와주러 오는 것, 서비스에 대해 별로 기대하지 않음.</p>	<p>머뭇거림 경계 지어진 위치 안에서 만족하기</p>	<p>이용자로서의 권한</p>
<p>내가 필요할 때 이용하지 못하는 서비스, 좀 더 해줬으면 하는 서비스, 부족한 시간, 청소만 잘하는 서비스, 지켜지지 않는 서비스 시간.</p>	<p>부족한 서비스</p>	<p>서비스에 대한</p>
<p>돈 내고라도 받아야 하는 서비스, 없는 것 보다 있는 게 나은 서비스, 추천해주고 싶은 서비스, 고마운 서비스, 마음적으로 위로가 됨.</p>	<p>고마운 서비스</p>	<p>모순된 감정</p>
<p>그냥 딸 같음, 고마운 사람, 그냥 한 집 식구처럼 여김, 죽을 때 까지 자신을 돌봐줄 사람, 유일한 말벗, 없으면 안 되는 사람.</p>	<p>의지하는 존재</p>	<p>돌보미와</p>
<p>속이 썩음, 신경 써야 하는 사람, 양날의 칼과 같은 존재, 많은 걸 요구하면 안 되는 존재, 영원한 숙제의 관계, 며느리와 시어머니 관계 같은 사이, 돌보미에게 잔소리 하지 않기, 돌보미는 내 도움을 받는 사람.</p>	<p>돌보미와의 힘의 차이로 갈등함</p>	<p>의 관계중요성 인식</p>
<p>스스로 돌보미를 배려해서 시간을 바꿔 줌, 관계를 만들기 위해 나도 노력해야함, 나한테 달려있는 서비스, 잔소리하지 않기.</p>	<p>긍정적 관계를 위해 노력함</p>	

5. 결론 및 함의

1) 일반적 구조 - 제한된 선택권 안에서 관계의 중요성

바우처 이용자의 서비스 경험은 자신들의 선택과 자기결정에 의해 이루어진 것이 아닌 '서비스 선택의 역방향'에 의해 서비스를 제공받고 있다. 이용자로서의 선택은 '정보이용의 어려움'에 직면하며 충분한 정보가 제공된다 해도 그것을 바탕으로 여러 차원의 서비스 수준을 비교하여 자신의 욕구에 맞는 선택을 이루어내지는 못하고 있는 '선택능력의 실패'를 경험한다.

참여자들은 자신들이 원하는 서비스를 받고 싶어하지만 '자신의 욕구표현에 머뭇거림'속에서 서비스에 대한 침묵이 자신들이 가져야 할 태도라고 인식한다. 참여자들은 바우처 서비스를 자신처럼 없는 사람을 도와주러 온 서비스로 경험한다. "십 원 한 장도 안주면서 잔소리를 하지 말라"는 돌보미들의 편견 속에서 과거 서비스 이용경험에서처럼 자신의 의사가 반영되지 않을 것이라는 것을 경험적으로 인식한다. 그들은 여전히 소극적이고 수동적인 복지수급자로서 '경계 지어진 위치 안에서 만족하기'를 경험하며 기존 공급자 중심에서의 서비스 태도 안에서 서비스와 차별성을 느끼지 못하고 있다. 서비스를 이용하면서 서비스 질과 양에 대한 모순된 감정을 경험하며 '부족한 서비스'이지만 그럼에도 불구하고 '없어서는 안 되는 것'이며 '돈을 내고서라도 이용 할 고마운 서비스'로 경험적 본질을 표현한다. 이용자들은 가족으로부터 특히 자녀로부터의 보살핌 부재를 서비스 제공자인 돌보미들이 가족을 대신해 채워주는 것으로 경험하고 있다. 어느 누구도 돌봐주지 않는 미약하고 병든 자신에게 밥이라도 챙겨주는 돌보미들을 '의지하는 존재'로 인식하고 있다. 이처럼 유일하게 자신을 돌봐주고 서비스를 제공해주는 돌보미에 비해 자신은 힘이 약한 존재로 깨닫고 있다. 이들은 '돌보미와 힘의

차이로 갈등함'으로서 자신의 표출되는 욕구를 억누르고 돌보미들에게 최대한 순응하며 협조하려는 '긍정적 관계를 위해 노력'하는 것으로 나타난다. 돌보미와 좋은 관계, 긍정적 관계 유지를 위해 스스로 돌보미를 배려하거나 의식적으로 싫은 소리나 불만 사항을 표현하지 않는다. 즉 이용자들은 서비스의 질이나 만족은 곧 돌보미와 긍정적 관계를 형성하고 유지해야하는 것으로 경험된다.

참여자들은 이용자로서의 권한이나 선택의 주체로서의 경험은 극히 제한적으로 경험되고 있다고 할 수 있다. 기존 공급자 중심에서처럼 자신을 여전히 복지수급자로 인식하며 경계 지어진 위치 안에서 만족하고 있다. 가족으로부터도 외면당하는 자신을 돌봐주는 돌보미에게 고마워하지만 자신보다 강한 존재로 갈등을 경험한다. 그러나 자신들의 서비스 권한을 가진 돌보미들과 좋은 관계를 형성하도록 노력해야함을 의식적으로 인식한다. 이러한 서비스 이용경험의 본질은 '제한된 선택권 안에서 관계의 중요성'으로 표현된다.

2) 논의 및 제언

본 연구는 노인돌봄종합서비스 이용자들로부터 이용자 중심 서비스에서의 '선택'의 본질과 '맥락'이 어떻게 경험되고 있는지에 대한 심층적 이해를 목적으로 이루어졌다. 이를 위해 서울시내 65세 이상 이용자 10명을 대상으로 심층면접을 진행하였으며 자료분석은 Giorgi(2004)의 현상학적 연구절차에 따라 진행되었다.

본 연구결과에 의하면, 참여자들에게는 제공기관의 선택이나 개인의 욕구에 유연하게 대응하는 서비스 이용 경험은 발견되지 않았다. 이용자의 욕구에 따라 서비스가 결정되는 것이 아니라 공급에 따라 서비스가 결정됨으로써 선택권이 실질적으로 제한되는 현상도 발생하게 된다는 신창환과 강상경(2010)의 연구결과와 유사하다. 이러한 결과는 바우처 이용자들이 서비스 선택권으로 인해 이용자로서의 권력이 강화되었다는 선행연구들(김진, 2007; 양난주, 2009; 류진석, 2010)과 다르게 나타났다. 기존 공급자 중심에서의 서비스 양과 질에 대한 차별성이나 접근성 측면에서 차이를 느끼고 있지 못하고 있었고 이점은 기존 서비스의 연장선상으로 인식되는 요인으로 나타난다. 또한 참여자들은 서비스 이용경험 안에서 주어진 정보를 비교 분석할 수 있는 선택능력실패를 경험하고 있었다. 따라서 이용자들의 선택이 보장되기 위해서는 충분한 정보의 제공과 함께 정보를 이용하는 대상들에 대한 이해 능력 역시 보장되어야 할 것이다. 반면, 참여자들의 서비스 경험 안에서 스스로 돌보미와의 긍정적 관계 형성을 위해 그들을 배려하고 노력하고 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 이용자들이 어떠한 서비스를 받을 것인가 하는 서비스 선택권보다는 돌보미와의 관계가 서비스 만족을 높인다는(김은정·정소연, 2009; 김인, 2009) 선행연구결과와 부분적으로 일치한다.

이와 같은 연구결과에 대한 정책적 제언은 다음과 같다.

첫째, 사회서비스 제공방향이 이용자 중심으로의 실질적인 변화를 위해서는 우선 현실적인 서비스 선택 가능성이 전제되어야 하며 이는 충분한 정보제공이 보장될 때 가능하다. 이를 위해 적극적인 홍보, 이용자 대상의 서비스이용에 대한 교육, 쉬운 서비스 신청 및 간단한 처리과정 체계가 필요하다. 또한 서비스 정보 획득 가능성, 서비스 정보 이해정도, 건의 방법 이해정도, 서비스 요구 가능한 내용

의 이해정도를 고려한 체제가 마련되어 정보에 취약한 이용자들의 실질적인 선택권 보장이 이루어지도록 해야 할 필요가 있다.

둘째, 과거 공급자 중심에서의 복지수급자로서가 아닌 이용자 중심에서의 서비스 선택에 대한 이용자의 권한(power)이 실질적으로 보장이 되어야 할 것이다. 본 연구 결과에서도 나타나듯이 이용자들의 권한은 이용자에게보다 서비스 제공자나 공급자에게 더 치중되어있다. 이로 인해 과거 공급자 중심 서비스와의 차이를 이용자들은 체감하고 있지 못하며 스스로 선택하고 결정의 주체가 되지 못하고 있다. 따라서 서비스 신청에서 제공까지 모든 단계에 걸쳐 단계별 이의 제기 절차 마련과 이용자들의 의견수렴 및 권리구제를 위한 지자체 내에 전담부서나 독립기구 설립이 마련되어 이용자가 주도하는 의사결정이 반영되어야 할 것이다.

셋째, 이용자의 상황이 고려된 미충족 서비스의 확대를 위한 통합적 사례관리 방안 마련이 필요하다. 이용자들의 지속적인 욕구의 변화에 대응하는 지속적인 과정으로서 이용자들의 선호도를 고려한 욕구사정을 근거로 지역사회내의 다양한 서비스를 연계, 조정, 통합 및 서비스를 개발함으로써 이용자 중심주의가 실현될 수 있다. 다양한 욕구와 상황의 이용자들이 서비스 제도가 담고 있는 서비스 내용으로 충족하는지, 서비스 요구가 어떻게 수용되고 있는지, 서비스 시간 등 제공여건이 어떻게 이루어지고 있는지에 대한 이용자들의 반응에 대한 검토가 이루어져야 한다. 현재 서비스 품질에 대한 제도적 장치도 부족한 상황이며 서비스 제공기관과의 유기적 연계 없이 분절적인 업무수행으로 긴급한 욕구의 이용대상자들에게 적절한 서비스가 제공되지 못하고 있다. 따라서 이용자의 욕구에 부합되는 서비스를 제공하기 위해 대상자 개개인의 특성이 파악된 개인별 서비스 계획 및 맞춤형 서비스 제공이 필요하다. 이를 위해서는 제공될 자원을 조정하고 이용자가 가장 필요로 하는 서비스 전달과 상황에 따른 지속적이고 안정적인 지원체제로서 통합적 사례관리는 매우 중요한 실천 및 관리방안이 될 수 있다. 이를 통해 이용자들에게는 일정량의 서비스의 공급량 확대를 통한 질적 서비스 제공이 보장되며 서비스 만족도의 향상까지 연결될 수 있을 것이다.

넷째, 사회서비스는 이용자와 제공자 간 서비스를 주고받는 가운데 감성적, 정서적 관계가 포함되며(Kyle, 1995), 서비스 제공과정에서 서비스 제공자와 이용자의 상호신뢰 가능성은 매우 중요한 요소로 작용한다. 이는 사회서비스가 대면관계와 감성적 관계에 기초하여 이루어지기 때문이다. 본 연구결과에서도 자신에게 주어진 선택권보다 돌보미와의 긍정적 관계를 더 중요하게 인지하고 있었다. 이점은 재가서비스에서 이용자와 제공자 간 감성적, 정서적 관계와 인격적 존중이 바탕이 되어야하며 특히 직접 서비스를 제공하는 돌보미의 능력과 자질의 향상에 따라 서비스 질이 좌우됨을 의미한다. 따라서 돌보미들의 자격관리, 체계적인 교육과 훈련을 통한 전문성 지원 등에 대한 정책지원이 이루어져야 할 것이다.

본 연구는 이러한 정책적 제언에도 불구하고 서울 00지역에 한정된 연구 참여자들로 이루어져 자기부담금을 내고 서비스를 이용하는 이용자들의 소득계층별 다양한 연구 참여자의 비교 분석이 이루어지지 못했다는 점에 한계가 있다. 또한 이용자 중심 제도 안에서 이용자들의 이용경험을 질적 연구설계로 진단하였기에 비록 현상에 대한 일반화를 추구하는 것은 아니었다 하더라도 제공자나 공급자와의 상호작용과정을 논의하지 못하였다. 따라서 소득계층별, 이용경험여부별, 거주지역 특성별 등의

다양한 이용자들을 대상으로 서비스 공급자와 제공자사이의 상호작용 경험을 포괄적으로 반영한 후속 연구를 기대한다.

참고문헌

- 김민영·백승주·금현섭, 2011, “기관경쟁과 이용자선택이 사회서비스 만족도에 미치는 영향: 지역사회 서비스투자사업 중 아동대상 대인서비스를 중심으로”, 『지방정부연구』, 15(4): 153-176.
- 김용득, 2009, “사회서비스바우처사업 2년의 평가와 과제 - 선택, 공적 책임, 일자리 논의를 중심으로”, 사회서비스바우처 시행 2주년 기념 심포지움 자료집.
- 김은정, 2008, “사회서비스 재정지원방식의 변화와 품질관리를 위한 정책과제”, 『한국복지정책』, 35: 141-168., 2009, “사회서비스 이용자 재정지원 방식과 정책적 쟁점”, 『사회과학연구』, 25(1): 119-144.
- 김은정·정소연, 2009, “SERVQUAL 모형에 근거한 사회서비스 품질의 구성차원과 서비스 만족도: 노인돌보미 바우처서비스를 중심으로”, 『사회복지정책』, 36(2): 191-217.
- 김 인, 2009, “사회서비스 바우처 프로그램의 효과성 및 고객만족도 영향요인: 산모신생아도우미서비스를 중심으로”, 『지방정부연구』, 13(4): 127-151., 2010, “사회복지 서비스 전달에 있어서 바우처 제도의 시장경쟁성과 수급자 선택권이 서비스 질에 미치는 영향”, 『한국행정논집』, 22(2): 397-425.
- 김중해, 2007, “정부의 사회복지서비스 이용권 도입 계획에 대한 우려”, 『복지 동향』, 101: 24-27.
- 김 진, 2007, “바우처 제도의 이해와 현황: 복지와 선택을 중심으로”, 『재정포럼』, 131: 22-39.
- 류진석, 2010, “지역사회서비스투자사업의 특징과 쟁점: 대전광역시 지역개발형을 중심으로”, 『사회과학연구』, 21(2): 85-108.
- 박세경·강혜규·이윤경·김진우·이진면·장은진, 2011, 『유망사회서비스 수요 실태조사』, 보건복지부·한국보건사회연구원.
- 배희숙, 2007, “사회복지서비스에서 바우처제도 도입의미와 과제”, 『사회복지정책』, 37(2): 325-344.
- 석재은·김수정·여유진·남찬섭, 2006, 『사회서비스 제도화모형 구축에 관한 연구』, 대통령자문 빈부격차·차별시정위원회.
- 신경림·공병혜 역, 2001, 『현상학적 연구』, Crotty, M., 1984, Phenomenological Studies, 서울: 현문사.
- 신창환·강상경, 2010, “한국의 지역사회서비스 투자사업의 공급구조와 바우처 제도 작동기제에 관한 연구: ADHD 아동 조기개입서비스를 중심으로”, 『한국사회복지학』, 62(2): 399-420.
- 양난주, 2009, “노인돌보미바우처 정책집행 분석”, 『한국사회복지학』, 61(3) : 77-101.
- 유태균 역, 2005, 『사회복지질적연구방법론』, Padgett, D. K., 1998, Qualitative Methods in Social Work Research: Challenges and Rewards, 서울: 나남출판.
- 유한옥, 2006, 『재정효율성 제고를 위한 시장원리 활용방안: 바우처 제도를 중심으로』, 한국개발연구원.
- 윤영진·양기용·이인재·이재원·강상경·김용득·김은정·김진·김혜란·박혜자·서재호·이봉주·이상균·장혜경·정광호, 2011, “사회서비스정책에서 소비자 중심, 시장, 일자리”, 이재원 편, 『사회 서비스 정책론』, 서울: 나눔의 집, 49-73.
- 이동영, 2010, “장애인활동보조서비스의 제도분석을 통한 개선방안 연구”, 『한국사회복지조사연구』, 25: 143-168.
- 최옥채, 2008, “바우처사업 시행에서 드러난 문제점”, 『상황과 복지』, 25: 39-65.
- 최재성·장신재, 2001, “수요자 중심의 원칙에서 조명한 우리나라 보육료지원제도의 성격에 관한 소고”,

『한국아동복지학』, 11: 125-150

- Ascolil, U., and Rancil, C., 2002, *Dilemmas of Welfare Mix: The New Structure of Welfare in an Era of Privatization*, New York: Kluwer Academic, Plenum Publisher.
- Austin, D. M., 2002, *Human Services Management*, New York: Columbia University Press.
- Beresford, P., and Croft, S., 2004, "Service users and practitioners reunited: The key component for social work reform", *British Journal of Social Work*, 34(1): 53-68.
- Biehal, N., 1993, "Changing preactive: participation, rights and community care", *British Journal of Social Work*, 23: 443-458.
- Butcher, T., 2002, *Delivering Welfare*, UK: Open University Press.
- Cave, M., 2001, "Voucher programmes and their role in distributing public services. OECD", *Journal of Budgeting*, 1(1): 59-88.
- Coote, A., 1992, *The Welfare of Citizens: Developing New Social Rights*. London: Rivers Oram Press.
- Daniels, R. J., and Trebilcock, M. J., 2005, *Rethinking the Welfare State-The Prospects for Government by Voucher*, UK: Routledge.
- Department of Health., 1989, *Caring for People: Community Care in The Next Decade and Beyond*, London: HMSO.
- _____, 2006, *Departmental Report: The Health and Personal Social Services Programmes*, London: HMSO.
- Eustis, N. N., and Fischer, L. R., 1991, "Relationships between home care clients and their workers: Implications for quality of care", *Gerontologist*, 31(4): 447-456.
- Giorgi, A., 2003, "Qualitative research methodology", Workshop on The Giorgi's Phenomenological Method, Seoul: Qualitative Research Center., 2004, "Qualitative research methodology", Advanced Workshop on The Descriptive Phenomenological Method, Seoul: Qualitative Research Center.
- Glassby, J., Glendinning, C., and Littlechild, R., 2006, "The future of direct payments", 269-309, in *Development in Direct Payments*, edited by Leece, J., and Bornat, J. UK: The Policy Press.
- Haberkm, R. M., 2003, *Using Vouchers to Deliver Social Services*, Washing D. C: Welfare Information Network.
- Holloway, M., and Lymbery, M., 2007, "Editorial-caring for people: Social work with adults in the next decade and beyond", *British Journal of Social work*, 37(3): 375-385.
- Hunter, D. J., 1993, "To Market! To Market! A new dawn for community care?", *Health and Social Care*, 1(1): 3-10., 2009, "The case against choice and competition", *Health Economics Policy and Law*, 4(4): 489-501.
- Hunter, S., and Ritchie, P., 2007, *Co-Production and Personalisation in Social Care: Changing Relationships in the Provision of Social Care*, London: Jessica Kingsley Publishers.
- Janlov, A. C., Hallberg, I. R., and Petersson, K., 2005, "Older persons experience of being assessed for and receiving public home help: Do they have any influence over it?", *Health and Social Care in the Community*, 14(1): 26-36.
- Jones, T. T., and Pickering, J. F., 1979, "The consumer's interest in competition policy 1: Welfare

- implications, 2: Policy implications”, *Journal of Consumer Studies and Home Economics*, 3: 85-126.
- Kosciulek, J. F., 1999, “Consumer directions in disability policy formulation and rehabilitation service delivery”, *Journal of Rehabilitation*, 65(2): 4-9.
- Kyle, T. V., 1995, “The concept of caring: A review of the literature”. *Journal of Advanced Nursing*, 21: 506-514.
- Le Grand, Julian., 2007, *The Other Invisible Hand: Delivering Public Services Through Choice and Competition*, Princeton: Princeton University Press.
- Lincoln, Y. S., and Guba, E. G., 1985, *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Lister, R., 2002, “The dilemmas of pendulum politics: Balancing paid work, care and citizenship”, *Economy and Society*, 31(4): 520-532.
- Morrow-Howell, N., Proctor, E., and Rozario, P., 2001, “How much is enough? Perspective of care recipients professional on the sufficiency of in-home care”, *The Gerontologist*, 41(6): 723-732.
- National Institute on Consumer-directed Long-Term Services., 1996, *Principles of Consumer-Directed Home and Community-Based Services*, Washing D. C : The National Council on the Aging.
- Pamela, D., and Judith, K., 1994, “Consumer choice and the frontline worker”, *Generations*, 18(3): 65-71.
- Sabatino, C., and Litvak, S., 1996, “Liability issues affecting consumer-directed personal assistance services - Report and recommendations”, *The Elder Law Journal*, 247: 251-368.
- Scala, M. A., and Mayberry, P., 1997, “Consumer-directed home services: Issues and models”, Ohio Long-term Research project, Scripps Gerontology Center, Miami University.
- Scourfield, P., 2007, “Social care and the modern citizen: Client, consumer, service user, manager and entrepreneur”, *British Journal of Social Work*, 37(1): 107-122.
- Steuerle, C. E., Ooms, V. D., Peterson, G., and Reischauer, R. D., 2000, *Vouchers and the Provision of Public Services*, Washington D. C : Brookings Institution Press.
- Tilly, J., and Wiener, J. M., 2001, “Consumer-directed home and community services programs in eight states: Policy issues for older people and government.”, *Journal of Aging and Social Policy*, 12(4): 1-26.
- Wiener, J. M., 2007, “Commentary: Cash and counseling in an international context”, *Health Services Research*, 42(1): 567-576.

A Phenomenological Study of the Experience of User-Centered Services

- Focusing on the Users of Comprehensive Care Service for the Aged -

Jung, Se Hee

(Combined Master's and Doctoral Course at Kwangwoon University)

Jung, Jin Kyung

(Kwangwoon University)

This study aimed to have an understanding of how the users of comprehensive care service for the aged experience the user-centered services. For this, this study placed focus on the essential aspects of the experience of using the service including the meaning of the choice of users being emphasized as practical principles in user-centered services as well as the real context of such a choice. The research methods suggested by Giorgi in phenomenological studies were adopted for data analysis, and intensive interviews were conducted for 10 users living in Seoul who are over 65 years of age. According to the results of the analysis, the interviewees' experience of the service as users were categorized into the elements of "restricted choice of service", "unstrengthened right for the users", "ambivalent emotion about the service", and "awareness of the importance of the relationship with the caregiver", and the essential phenomenon in their experience of the service was "the importance of relationship within restricted choice". This study found out that the choice or self-determination of users was still restricted in the usage of user-centered services. It also found out that the users think it more important to have a positive relationship with the caregiver than the choice of the service granted to them. On the basis of such research results, political implications are proposed to help the establishment of user-centered services.

Key words: user-centered, voucher, experience of using a service, restricted choice, relationship.

[논문 접수일 : 12. 12. 27, 심사일 : 13. 01. 01, 게재 확정일 : 13. 01. 29]