

# 2017년 하반기 이용자 만족도 조사(도움반, 자립반 취합분석) 요약

## 1. 조사 목적

- 센터 환경 및 이용자 개인에 대한 서비스 등에 대한 만족정도를 측정하여 그 결과를 센터운영에 반영하고자 함

## 2 조사방법

가. 조사대상 : 센터 전체 이용자(18명) 중 설문지 회수된 응답자 15명

나. 조사일자 : 2018. 1. 26(금) ~ 31(수)

다. 조사도구 : 만족도를 알아보기 위하여 센터에서 자체 제작한 설문지 사용

자립반 이용자와 도움반 보호자를 대상으로 실시한 만족도 조사에서 동일한 문항을 추출하여 재코딩하여 분석하였으며, 동일 문항으로는 다음 <표-1>과 같음

<표-1> 도움반 및 자립반 설문지 동일문항

조사내용	문항내용	변수N	비고
만족 및 욕구	1. 해냄터에 다니는 재미정도	5점	만족문항
	2. 센터 프로그램에 대한 만족정도	5점	만족문항
	3. 가장 선호하는 프로그램	7개	욕구문항
	4. 센터 환경 만족정도	5점	만족문항
	5. 교사의 친절정도	5점	만족문항
	6. 센터 이용이 생활에 도움정도	3점	만족문항
	7. 향후 이용여부	3점	만족문항

## 라. 자료분석 방법

본 설문지의 자료 분석은 SPSS 12.0을 사용하여 빈도분석을 실시함

## 4. 자료분석

만족문항은 6개 영역이며, 욕구파악문항은 1개 영역으로 구성되어 있음. 만족문항의 세부내용은 센터에 다니는 재미정도, 프로그램 만족정도, 센터 환경만족정도, 교사의 친절정도를 알아보는 문항은 5점 척도로 구성하였으며, 센터 이용이 생활에 주는 도움정

도와 향후 이용여부 문항은 3점 척도로 구성함

또, 가장 선호하는 센터 프로그램을 알아보기 위한 1개 문항은 7가지 프로그램으로 구성하여 내용을 파악하고자 함<표-2>

<표-2> 전체 이용자 만족도 조사표

문항	구분	N	%
센터 다니는 것에 대한 재미정도	매우 재미있다	4	26.7
	재미있다	8	53.3
	보통이다	3	20.0
전체 프로그램에 대한 만족정도	매우 만족한다	2	13.3
	만족한다	11	73.3
	보통이다	1	6.7
	무응답	1	6.7
가장 선호하는 프로그램	현장학습	6	40.0
	요리활동	2	13.3
	체육활동	3	20.0
	미술활동	3	20.0
	무응답	1	6.7
센터 시설환경 만족정도	매우 만족한다	2	13.3
	만족한다	10	66.7
	보통이다	3	20.0
담당교사의 친절정도	매우 친절하다	7	46.6
	친절하다	7	46.6
	무응답	1	6.7
센터 다니는 것이 생활에 도움정도	도움이 된다	13	86.7
	잘 모르겠다	1	6.7
이용지속 여부	그렇다	13	86.7
	잘 모르겠다	1	13.3

센터 이용과 관련하여 만족정도를 알아보기 위하여 5점 척도로 구성된 문항으로 구성된 4문항(센터에 다니는 재미정도, 프로그램 만족정도, 시설환경 만족정도, 교사의 친절정도)을 5점 만점으로 역코딩(코딩변경)한 결과는 다음 <표-3>과 같음.

센터에 다니는 재미정도에 대한 점수는 4.14점(82.8), 프로그램 만족정도 4.07점(81.4), 시설환경의 만족정도 4.00점(80.0), 교사의 친절정도 4.50점(90.0)으로 전체 평균 4.17점(83.4)으로 나타남

〈표-3〉 5점 척도 만족문항 평균점수

문 항	평균점수	백분율 환산(%)
센터에 다니는 재미정도	4.14	82.8
프로그램 만족정도	4.07	81.4
시설환경의 만족정도	4.00	80.0
교사의 친절정도	4.50	90.0
합계평균	4.17	83.4

이용 만족문항 중 3점 척도로 구성된 2문항(센터 다니는 것이 생활에 도움정도, 이용 지속 여부)을 3점 만점으로 역코딩 한 결과는 다음 〈표-4〉과 같음.

〈표-4〉 3점 척도 만족문항 평균점수

문 항	평균점수	백분율 환산(%)
센터 이용이 생활에 도움정도	2.80	93.3
향후 지속이용 정도	2.86	95.3
합계평균	2.83	94.3

3점 척도 만족문항에서 센터 이용이 생활에 도움을 주는 정도에 대한 만족은 2.80점(93.3), 향후 센터 지속적인 이용의사는 2.86점(95.3)으로 전체 평균점수는 2.83점(94.3)으로 나타남

〈표-5〉 5점 척도 만족문항 평균점수

문 항	평균점수	백분율 환산(%)
센터에 다니는 재미정도	4.14	82.8
프로그램 만족정도	4.07	81.4
시설환경의 만족정도	4.00	80.0
교사의 친절정도	4.50	90.0
센터 이용이 생활에 주는 도움정도	4.60	92.0
향후 지속이용 정도	4.70	94.0
합계평균	4.30	86.0

전체 만족도 문항을 통하여 만족도를 알아보기 위하여 3점 척도문항을 5점 만점으로 변환하여 조사한 결과, 전체 만족도는 86.0%로 나타남<표-5>

가장 선호하는 프로그램으로는 현장학습이 6명(40.0%), 체육활동과 미술활동이 각 3명(20%), 요리활동 2명(13.3%) 순으로 나타남

요약하면, 전체 이용자(보호자) 만족도는 86.0%로 매우 높은 것을 알 수 있으며, 가장 선호하는 프로그램은 현장학습인 것을 알 수 있음