

# 2015년도 하반기 이용자 만족도 조사 결과 보고서

## 1. 조사 목적

- 사회복지시설 관리안내의 사회복지시설 수탁자선정심의위원회 운영기준(안) 제12조(위탁평가 및 위탁기간 갱신)에 의거, 위탁기관에서 이용자에 대한 만족도 조사부분이 반영됨에 따라 필수적으로 실시해야 함
- 이용자 개인에 대한 서비스 등에 대한 만족정도를 측정하여 그 결과를 센터운영에 반영함으로써 효율적인 운영을 목적으로 함

## 2. 조사 한계

본 조사는 다음과 같은 한계점을 가지고 있음

- 첫째, 특히 도움반 이용자의 경우, 장애정도가 심하여 의사소통이 어려움에 따라 정확한 조사가 되지 않았을 수 있음
- 둘째, 도움반 이용자의 경우, 그림을 통한 만족도 측정이 부정확할 수 있음
- 셋째, 이용자의 당일 컨디션에 따라 정확한 답을 표현하지 못했을 수 있음
- 넷째, 자립반 일부 이용자의 경우, 부정적 성향으로 정확한 답을 하지 않았을 수 있음

## 3. 조사방법

### 가. 조사대상

센터를 이용하는 도움반 및 자립반 이용자 18명을 대상으로 함

### 나. 조사일자 : 2016. 1. 19(화)

### 다. 조사도구

- 본 조사의 목적을 달성하기 위하여 센터에서 자체적으로 설문지를 작성함. 도움반과 자립반의 이용자의 특성이 상이함에 따라 설문조사지의 구성을 달리함
- 자립반 이용자의 경우, 총17개 문항으로 구성하였으며, 각 프로그램별 만족정도

측정은 3점 척도로 구성하였음. 그리고 각 프로그램별 만족도가 낮을 경우 그 이유에 대해서 기술하는 것으로 구성함<표-1>

<표-1> 자립반 이용자 설문지 문항

조사내용	문항내용	문항 수	비고
만족측정 문항	1. 해냄터에 다니는 재미정도, 2. 센터 프로그램에 대한 만족정도, 3. 가장 선호하는 프로그램, 4. 좋아하는 예체능 프로그램, 5. 센터 화장실 시설만족 정도, 6. 프로그램실의 만족정도, 7. 센터 내부 생활온도의 적절성, 8. 담당교사의 친절정도, 9. 사무실 직원의 친절정도, 10. 타 이용자와 친하게 지내는 정도, 11. 센터 이용이 본인 생활에 도움이 되는 정도, 12. 향후 센터 이용의사, 13. 센터에 바라는 점	13	1~10문항은 5점척도  11~12문항은 3점척도

○ 도움반 이용자의 경우, 조사의 어려움이 예상되어 그림을 통한 다중응답으로 설문 조사지를 구성하였으며, 크게 4개 문항으로 구성함<표-2>

<표-2> 도움반 이용자 설문지 문항

조사내용	문항내용	문항 수	비고
만족측정 문항	1. 해냄터에 다닌 재미정도, 2 ~ 7. 좋아하는 프로그램, 8. 교사의 친절정도, 9. 센터에 계속 다니고 싶은 정도	4	1, 8, 9 문항은 2점 척도  2~7문항은 다중응답문항으로 구성

## 라. 설문조사 방법

○ 이용자가 스스로 기입하는데 어려움이 있을 것으로 예상됨에 따라 1:1 개별적으로 질문을 읽어주고 답변하는 것으로 함

○ 자립반 이용자 및 일부 도움반 이용자의 경우에는 설문에 응답하는 것을 타 이용자가 학습하여 동일한 답변을 하는 것을 방지하기 위하여 별도의 공간에서 실시함

## 마. 자료분석 방법

본 설문지의 자료분석은 SPSS 12.0을 사용한 빈도분석을 실시함

도움반과 자립반 이용자들을 구분하여 만족 정도를 분석하였으며, 자립반 이용자의 경우에는 각 프로그램 영역별 만족도와 전체 프로그램을 합하여 만족도에 대한 빈도 및 백분율을 알아봄

#### 4. 자료분석

##### 가. 이용자의 인구학적 특성

센터 전체 이용자 수는 도움반 9명, 자립반 10명으로 전체 이용자는 19명이며(2015년 12월 기준), 이 중 자립반 1명은 장기결적으로 인하여 응답한 인원은 18명임

##### 나. 센터 이용에 대한 만족도 분석

자립반 이용자를 대상으로 한 설문조사지의 신뢰도를 알아보면 Cronbach의 알파값이 0.761로 신뢰도의 척도인 알파값이 0.60 이상이므로 신뢰도가 있다고 봄

〈표-3〉 자립반 설문조사지 신뢰도 통계량

Cronbach의 알파	항목 수
0.761	12

각 영역별 조사한 내용을 분석해 본 결과, 자립반 이용자들에 대한 조사결과는 다음과 같이 나타남〈표-4〉

○ 센터에 다니는 것에 대한 재미에 대한 질문에서 ‘매우 재미있다’ 4명(44.4%), ‘재미있다’ 3명(33.3%), ‘보통이다’ 1명(11.1%), ‘전혀 재미없다’ 1명(11.1%) 순으로 나타남

○ 센터 전체 프로그램에 대한 만족정도에서 ‘매우 만족한다’와 ‘만족한다’가 각 3명(33.3%), ‘보통이다’ 2명(22.2%), ‘만족하지 않는다’ 1명(11.1%) 순으로 나타남

〈표-4〉 자립반 이용자 만족도 조사표

문항	구분	N	%
센터 다니는 것에 대한 재미	매우 재미있다	4	44.4
	재미있다	3	33.3
	보통이다	1	11.1
	전혀 재미없다	1	11.1
전체 프로그램에 대한 만족정도	매우 만족한다	3	33.3
	만족한다	3	33.3
	보통이다	2	22.2
	만족하지 않는다	1	11.1
가장 선호하는 프로그램	기초학습	2	22.2
	현장학습	2	22.2
	요리활동	1	11.1
	체육활동	2	22.2
	작업활동	2	22.2
예체능 중 선호 프로그램	노래교실	1	11.1
	미술활동	3	33.3
	축구	5	55.6
센터 화장실의 만족정도	매우 만족한다	5	55.6
	만족한다	3	33.3
	보통이다	1	11.1
프로그램실 환경 만족도	매우 만족한다	4	44.4
	보통이다	4	44.4
	만족하지 않는다	1	11.1
센터 온도의 적절성	매우 만족한다	4	44.4
	만족한다	4	44.4
	보통이다	1	11.1
담당교사의 친절정도	매우 친절하다	6	66.7
	친절하다	2	22.2
	보통이다	1	11.1
사무실 담당자의 친절정도(팀장외 1명)	매우 친절하다	6	66.7
	친절하다	1	11.1
	보통이다	2	22.2
타 이용자와 친하게 지내는 정도	매우 그렇다	3	33.3
	그렇다	4	44.4
	보통이다	2	22.2
센터 다니는 것이 생활에 도움정도	도움이 된다	7	77.8
	잘 모르겠다	2	22.2
이용지속 여부	그렇다	6	66.7
	잘 모르겠다	1	11.1
	다니고 싶지 않다	2	22.2

- 가장 선호하는 프로그램으로는 기초학습, 현장학습, 체육활동, 작업활동이 각 2명(22.2%), 요리활동 1명(11.1%) 순으로 나타남
- 예체능 프로그램 중 선호하는 프로그램으로는 축구 5명(55.6%), 미술활동 3명(33.3%),

노래교실 1명(11.1%) 순으로 나타남

- 센터 화장실에 대한 만족정도에서는 ‘매우 만족한다’ 5명(55.6%), ‘만족한다’ 3명(33.3%), ‘보통이다’ 1명(11.1%) 순으로 나타남

- 센터 프로그램실 정리 및 환경상태에서는 ‘매우 만족한다’와 ‘보통이다’가 각 4명(44.4%), ‘만족하지 않는다’ 1명(11.1%) 순으로 나타남

- 센터 온도의 적절성에 대해서는 ‘매우 만족한다’와 ‘만족한다’ 각 4명(44.4%), ‘보통이다’ 1명(11.1%) 순으로 나타남

- 담당교사의 친절정도에서는 ‘매우 친절하다’ 6명(66.7%), ‘친절하다’ 2명(22.2%), ‘보통이다’ 1명(11.1%) 순으로 나타남

- 사무실 담당자의 친절정도에서는 ‘매우 친절하다’ 6명(66.7%), ‘보통이다’ 2명(22.2%), ‘친절하다’ 1명(11.1%) 순으로 나타남

- 타 이용자와 친하게 지내는 정도에서는 ‘친하다’ 4명(44.4%), ‘매우 그렇다’ 3명(33.3%), ‘보통이다’ 2명(22.2%) 순으로 나타남

- 센터 다니는 것이 생활에 도움이 되는 정도에서는 ‘도움이 된다’ 7명(77.8%), ‘잘 모르겠다’ 2명(22.2%) 순으로 나타남

- 향후 센터 이용의사에서는 ‘다니겠다’ 6명(66.7%), ‘다니고 싶지 않다’ 2명(22.2%), ‘잘 모르겠다’ 1명(11.1%) 순으로 나타남

요약하면, 이용자들이 가장 선호하는 프로그램에 대한 차이는 없으며, 전체 프로그램에 대한 만족정도는 88.8% 이상이 만족하는 것으로 나타남

시설환경에 대한 만족정도에서는 88.8% 이상 만족하며, 센터 직원들의 친절정도에서는 88.8% 이상 친절하다고 응답함

도움반 이용자의 만족도를 알아보기 위하여 총4개 질문을 설문지로 구성하였으며 해냄터에 다니는 재미와 교사들의 친절정도, 계속 센터에 다니고 싶은지에 대한 질문은 2점 척도로 구성하였으며, 가장 좋아하는 프로그램은 다중응답방식으로 실시함<표-5>

해냄터에 다니는 것에 대한 재미에서는 ‘재미있다’ 7명(77.7%), ‘재미없다’ 2명(22.3%)로 나타남

가장 좋아하는 프로그램으로는 ‘노래’와 ‘종이접기’ 각 11(20.3%), ‘운동’ 10(18.5%), ‘요리’ 9(16.6%), ‘작업활동’ 7(12.9%), ‘기초학습’ 6(11.1%) 순으로 나타남

<표-5> 도움반 이용자 만족도 조사표

문항	구분	N	%
해냄터에 다니는 것에 대한 재미	재미있다	7	77.7
	재미없다	2	22.3
가장 좋아하는 프로그램	기초학습	6	11.1
	작업활동	7	12.9
	노래	11	20.3
	요리만들기	9	16.6
	운동	10	18.5
	종이접기	11	20.3
교사들의 친절정도	친절하다	6	66.6
	친절하지 않다	3	33.4
해냄터 계속 다니고 싶은가	다니고 싶지 않다	2	22.2
	다니고 싶다	7	77.8

교사들의 친절정도에서는 ‘친절하다’ 6명(66.6%), ‘친절하지 않다’ 3명(33.4%) 순으로 나타남

센터 계속 다니고 싶은가에 대한 질문에서는 ‘다니고 싶다’ 7명(77.8%), ‘다니고 싶지 않다’ 2명(22.2%) 순으로 나타남

요약하면 친절정도에서는 다소 낮은 점수인 66.6%, 센터를 계속 다니고 싶은 정도 77.8%로 나타나 전반적으로 높지 않는 점수를 보임

이는 설문항이 두 문항으로 답하도록 요구함에 따라 중간 선택을 할 수 있는 문항이 없어서 점수가 대체로 낮게 나타난 것으로 추정됨