

2015년도 상반기 이용자 만족도 및 욕구조사 결과 보고서

1. 조사 목적

센터에서 제공되는 서비스에 대한 이용자 보호자의 만족정도 및 욕구를 파악하여 그 결과를 센터 사업에 반영함으로써 효율적인 운영을 목적으로 함

2. 조사 한계

본 조사는 다음과 같은 한계점을 가지고 있음

첫째, 보호자들이 사실적인 답변을 꺼려하였을 수 있음

왜냐하면, 부정적인 답변이 센터를 이용하는 자녀들에게 불이익이 돌아갈 수 있지 않을까 해서 정확한 답변을 회피했을 수 있음

둘째, 보호자가 없거나 보호자가 있어도 문자해독이 불가하여 타인이 대리 작성했을 수 있어 정확한 답변이 표현되지 않았을 수 있음

3. 조사방법

가. 조사대상

센터를 이용하는 도움반 및 자립반 이용자 보호자 18명을 대상으로 함

나. 조사기간 : 2015. 7. 16(목) ~ 23(목)

다. 조사도구

본 조사의 목적을 달성하기 위하여 센터에서 자체적으로 설문지를 작성함. 이용자의 일반적 사항에 대한 문항이 5문항, 만족정도에 대한 8문항, 욕구에 대한 5문항으로 구성하였으며, 3점에서 6점의 리커트척도로 설문지를 구성함 <표-1>

<표-1> 설문지 문항 구성

조사내용	문항내용	문항 수	비고
일반사항 문항	이용자의 성별, 응답자의 자녀와의 관계, 이용자의 나이, 이용자의 장애 및 급수, 센터 이용기간	5	
만족관련 문항	센터를 보내는 주요목적, 자녀가 센터를 이용하는 것에 대한 만족정도, 담당교사와 상담하는 정도, 상담이 이루어지지 않는 경우의 이유, 상담의 주요이유, 상담을 통한 문제해결정도, 센터 이용에 따른 자녀의 긍정적인 변화정도, 센터 이용에 대한 교육적인 영향정도	8	
욕구관련 문항	보호자가 선호하는 센터 프로그램, 센터가 보완했으면 하는 프로그램, 센터 부모간담회 참석여부, 센터 부모간담회 참석하지 못하는 이유, 부모간담회 참석시간대에 대한 욕구	5	

일반사항에 대한 질문으로는 이용자의 성별, 응답자와 자녀와 관계, 이용자의 나이, 장애 및 급수, 센터 이용기간으로 5개 문항으로 구성함

만족정도를 측정하기 위하여 센터를 보내는 목적, 자녀가 센터를 이용하는 것에 대한 만족정도, 담당교사와 상담하는 정도, 상담이 이루어지지 않는 경우의 이유, 상담의 주요내용, 상담을 통한 문제해결정도, 센터 이용에 따른 자녀의 긍정적인 변화정도, 센터 이용에 대한 교육적인 영향정도로 8개 문항으로 구성함

보호자의 욕구를 파악하기 위하여 보호자가 선호하는 프로그램, 센터가 보완했으면 하는 프로그램, 센터 부모간담회 참석여부, 센터 부모간담회 참석하지 못하는 이유, 부모간담회 참석시간대에 대한 욕구로 5개 문항으로 구성하여 조사를 실시함

라. 설문조사 방법

이용자를 대상으로 인편으로 전달하여 설문내용이 보호자에게 전달될

수 있도록 하였으며, 조사된 설문조사지는 이용자 인편으로 회수를 하는 방법으로 실시함

마. 자료분석 방법

본 설문지의 자료분석은 SPSS 12.0을 사용한 빈도분석을 실시함

회수된 14부의 설문지의 문항을 코딩하여 일반사항, 만족도관련, 욕구관련 문항에 대하여 빈도분석을 실시함

4. 자료분석

가. 설문조사 응답자의 일반적 특성

<표-1> 설문응답자의 일반적 특성

문항	구분	빈도(N)	%
이용자 성별	남자	10	71.4
	여자	4	28.6
	계	14	100
설문응답자와 관계	어머니	7	50.0
	아버지	3	21.4
	시설관계자	2	14.3
	기타	2	14.3
	계	14	100
이용자 나이	20세 이상 25세 이하	5	35.7
	26세 이상 30세 이하	3	21.4
	31세 이상 35세 이하	4	28.6
	41세 이상	2	14.3
	계	14	100
장애유형	지적장애	13	92.9
	자폐성장애	1	7.1
	계	14	100
장애급수	1급	4	28.6
	2급	6	42.9
	3급	4	28.6
	계	14	100
센터 이용기간	1년 이하	1	7.1
	1년 이상~2년 이하	2	14.3
	2년 이상~3년 이하	2	14.3
	3년 이상	9	64.3
	계	14	100

설문에 응답한 14명에 대한 일반적 특성에 대해 살펴보면 다음과 같이 나타남<표-1>

응답자의 성별을 보면, 남자 10명, 여자 4명으로 남자가 더 많은 것으로 나타남

이용자와 설문응답자의 관계를 보면, 어머니 7명, 아버지 3명, 시설관계자 2명, 기타 2명 순으로 나타남. 기타의 경우에는 보호자가 응답할 수 없어 이용자 본인이 응답하였다고 함

이용자의 나이를 보면, 20세 이상 25세 이하가 5명(35.7%), 31세 이상 35세 이하 4명(28.6%), 26세 이상 30세 이하 3명(21.4%), 41세 이상 2명(14.3%) 순으로 나타남

장애유형을 보면, 지적장애가 13명(92.9%), 자폐성장애 1명(7.1%)로 나타남

장애급수는 2급 6명(42.9%), 1급과 3급이 각 4명(28.6%) 순으로 나타남

이용자의 센터 이용기간을 보면, 3년 이상 이용한 경우가 9명(64.3%), 1년 이상 2년 이하와 2년 이상 3년 이하 이용자가 각 2명(14.3%), 1년 이하 1명(7.1%) 순으로 나타남

나. 센터 이용에 대한 만족도 분석

센터 이용에 대한 이용자 보호자들을 대상으로 조사한 결과 다음과 같이 나타남<표-2>

자녀를 센터에 보내는 주요 목적으로는 ‘자립생활기술 습득을 목적으로’가 9명(64.3%), ‘취업을 목적으로’가 3명(21.4%), 기타와 무응답이 각 1명 순으로 나타남

센터 이용에 대한 만족정도에 대해서는 ‘만족한다’가 6명(42.9%), ‘매우 만족한다’가 5명(35.7%), ‘보통이다’, ‘만족하지 않는다’, ‘전혀 만족하지 않는다’가 각 1명으로 조사됨

이 결과를 보면, ‘만족한다’ 이상을 기준으로 보면 78.6%의 만족도를

보였고, ‘보통이다’ 이상을 기준으로 부모의 만족도를 본다면 85.7%가 만족하고 있는 것을 알 수 있음

<표-2> 센터 이용에 대한 부모만족도 현황

문항	구분	N	%
자녀를 센터에 보내는 목적	센터에 보냄으로써 경제활동(여가활동)을 할 수 있기 때문에	0	0
	자립생활기술 습득을 목적으로	9	64.3
	취업을 목적으로	3	21.4
	기타	1	7.1
	무응답	1	7.1
	계	14	100
센터 이용에 대한 만족정도	매우 만족한다	5	35.7
	만족한다	6	42.9
	보통이다	1	7.1
	만족하지 않는다	1	7.1
	전혀 만족하지 않는다	1	7.1
	계	14	100
담당자와 상담실시 여부	매우 자주한다	1	7.1
	자주한다	1	7.1
	보통이다	7	50.0
	하지 않는다	2	14.3
	거의 하지 않는다	3	21.4
	계	14	100
담당자와 상담을 실시하지 않는 이유	상담할 일이 없어서	1	25.0
	담당자와 통화 및 만나기가 불편해서	2	50.0
	상담을 해도 해결이 되지 않을 것 같아서	1	25.0
	기타	0	0
	계	4	100
상담을 하는 주요 이유	문제행동에 대한 상담	3	33.3
	담당자의 교육방법에 대한 상담	1	11.1
	취업에 대한 상담	2	22.2
	일상생활에 관한 상담	3	33.3
	기타	0	0
	계	9	100
상담을 통한 문제해결정도	매우 그렇다	1	12.5
	그렇다	0	0
	보통이다	6	75.0
	그렇지 않다	0	0
	전혀 그렇지 않다	1	12.5
	계	8	100
센터이용으로 자녀의 긍정적 변화정도	매우 그렇다	2	14.3
	그렇다	4	28.6
	보통이다	6	42.8
	그렇지 않다	0	0
	전혀 그렇지 않다	1	7.1
	무응답	1	7.1
	계	14	100
센터이용의 교육적 효과유무	매우 그렇다	2	14.3
	그렇다	5	35.7
	보통이다	5	35.7
	그렇지 않다	0	0
	전혀 그렇지 않다	1	7.1
	무응답	1	7.1
	계	14	100

담당자와 상담실시 여부에서 ‘보통이다’ 7명(50%), ‘거의 하지 않는다’가 3명(21.4%), ‘하지 않는다’가 2명(14.3%) ‘매우 자주한다’와 ‘자주한다’가 각 1명(7.1%) 순으로 나타남

상담을 실시하지 않는다고 응답한 자를 대상으로 담당자와 상담을 실시하지 않는 이유에 대한 질문에서 ‘담당자와 통화 및 만나기가 불편해서’ 2명, ‘상담할 일이 없어서’, ‘상담을 해도 해결이 되지 않을 것 같아서’가 각 1명으로 조사됨

상담을 한다고 응답한 자를 대상으로 상담을 하는 주요 이유에 대한 질문에서는 ‘문제행동에 대한 상담’과 ‘일상생활에 관한상담’이 각 3명, ‘취업과 관련한 상담’이 2명, ‘담당자의 교육방법에 대한 상담’이 1명 순으로 나타남

상담을 통한 문제해결 정도에서는 ‘보통이다’ 6명, ‘매우 그렇다’와 ‘전혀 그렇지 않다’가 각 1명 순으로 나타남

센터 이용을 통한 자녀의 긍정적 변화에 대한 질문에서 ‘보통이다’ 6명(42.8%), ‘그렇다’ 4명(28.6%), ‘매우 그렇다’ 2명(14.3%), ‘전혀 그렇지 않다’와 ‘무응답’이 각 1명 순으로 나타남

위의 결과를 보면, 센터 이용을 통하여 긍정적 변화가 일어난 경우가 12명(85.7%)이고 그렇지 않는 경우가 2명(14.3%)인 것을 알 수 있음

센터 이용의 교육적 효과 유무에 대해서는 ‘그렇다’, ‘보통이다’가 각 5명(35.7%), ‘매우 그렇다’가 2명(14.3%), ‘전혀 그렇지 않다’와 ‘무응답’이 각 1명(7.1%) 순으로 나타남

위의 결과를 보면 센터 이용에 대한 교육적인 효과에 대한 만족정도에서는 12명(85.7%)가 전반적으로 만족하고 있는 것을 알 수 있음

센터 이용자 보호자들의 욕구에 대한 조사결과 다음과 같이 나타났음<표-3>

부모가 선호하는 프로그램에 대해서는 ‘일상생활훈련’ 5명(35.7%),

‘지역사회적응훈련’ 3명(21.4%), ‘체육활동’ 2명(14.3%), ‘기초학습’ 과 ‘작업활동’, ‘현장학습’은 각 1명 순으로 나타남

<표-3> 센터 이용자 보호자 욕구조사 현황

문항	구분	N	%
부모가 선호하는 프로그램	기초학습	1	7.1
	체육활동	2	14.3
	작업활동(부품조립)	1	7.1
	일상생활훈련(요리, 대중탕이용 등)	5	35.7
	현장학습	1	7.1
	지역사회적응훈련	3	21.4
	무응답	0	0
	계	14	100
부모간담회에 적극 참여하는지	그렇다	2	14.3
	보통이다	7	50.0
	참여하지 않았다	4	28.6
	무응답	1	7.1
	계	14	100
부모간담회 참석치 못한 이유	직업생활로 시간을 낼 수 없어서	4	57.1
	교통의 문제로 가기가 어려워서	1	14.3
	몸이 불편하여	1	14.3
	센터 방문이 심리적으로 불편해서	1	14.3
	기타	0	0
	계	7	100
부모간담회에 참석할 수 있는 시간대	오전 시간대	0	0
	점심시간	2	14.3
	오후시간	6	42.8
	저녁시간	4	28.6
	무응답	2	14.3
	계	14	100

센터에서 실시하는 부모간담회에 참여하는지에 대한 질문에서는 ‘보통이다’ 7명(50%), ‘참여하지 않았다’ 4명(28.6%), ‘그렇다’ 2명(14.3%) 순으로 나타남

부모간담회에 참여하지 않은 부모들을 대상으로 참석하지 못한 이유를 조사한 결과, ‘직업생활로 시간을 낼 수 없어서’가 4명(57.1), ‘교통의 문제로 가기가 어려워서’, ‘몸이 불편하여’, ‘센터 방문이 심리적으로 불편해서’가 각 1명 순으로 나타남

이에 부모간담회에 참석률이 저조한 가운데 참석률을 높일 수 있는 방안을 알아보기 위하여, 어떠한 시간대에 개최하면 참석할 수 있는지를 알아 봄

그 결과, ‘오후 시간대’가 6명(42.8%), ‘저녁시간대’ 4명(28.6%), ‘점심시간’과 ‘무응답’이 각 2명 순으로 조사됨

위의 결과를 보면 센터에서 실시하는 부모간담회에 부모들의 참석률이 매우 낮으며, 그 이유로는 직업생활이 주요한 이유인 것을 알 수 있음