

2015년도 상반기 이용자 만족도 조사 결과 보고서

1. 조사 목적

지금까지는 이용자 보호자들을 대상으로 만족도 조사를 실시하였으나 이용자 개인의 만족정도가 더 중요한 의미가 있을 것으로 예상됨

이에 센터에서 제공되는 서비스에 대한 이용자 만족정도를 알아보고 그 결과를 센터 사업에 반영함으로써 효율적인 운영을 목적으로 함

2. 조사 한계

본 조사는 다음과 같은 한계점을 가지고 있음

첫째, 지적장애인과 자폐성장애인 대상으로 하는 조사임에 따라 의사소통이 어려운 경우에는 정확한 조사가 되지 않을 수 있음

둘째, 문자해독이 어려운 장애인의 경우에는 담당자가 설문내용을 읽어주고 답을 요구하는 형태로 부정적인 답을 표현하기가 어려웠을 수 있음

셋째, 표본의 수가 적어서 만족정도를 백분율로 표현하는데 어려움이 있음

넷째, 이용자의 당일 컨디션에 따라 정확한 답을 표현하지 못했을 수 있음

3. 조사방법

가. 조사대상

센터를 이용하는 도움반 및 자립반 이용자 18명을 대상으로 함

나. 조사일자 : 2015. 7. 22(수)

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	해냄터에 다니는 재미정도, 기초학습 프로그램 만족정도, 특별활동 프로그램 만족정도, 일상생활훈련 프로그램 만족정도, 요리활동 프로그램 만족정도, 작업활동 프로그램 만족정도, 농사활동 프로그램 만족정도, 각 프로그램에 대해 만족하지 않는 이유 7문항, 삶의 도움정도, 향후 다닐 의향, 센터에 원하는 프로그램, 외부에서 친구만나는 정도	17	3점 척도

도움반 이용자의 경우에는 조사의 어려움이 예상되어 3개 문항 3점 척도로 간단하게 구성함<표-2>

<표-2> 도움반 이용자 설문지 문항

조사내용	문항내용	문항 수	비고
만족측정 문항	해냄터에 다닌 재미정도, 좋아하는 프로그램, 싫어하는 프로그램	3	3점 척도

센터 이용에 대해 만족도를 알아보기 위하여 이용에 대한 만족과 흥미에 대한 설문지를 구성하였으며, 이용자의 특성을 감안하여 도움반과 자립반의 설문지 구성을 달리함

도움반 이용자들에 대한 설문지 구성은 3개 문항으로 그림과 내용을 병행 표기하였으며, 센터에 대한 흥미, 가장 좋아하는 프로그램, 가장 싫어하는 프로그램에 대한 것으로 조사함

자립반 이용자들에 대한 설문지 구성은 총 17개 문항으로 센터에 대한 흥미, 각 프로그램별 만족 정도 그리고 프로그램별 불만족시 그 원인을 파악하기 위한 기술문항으로 구성함.

또 센터 활동이 본인의 생활에 도움이 되는 정도, 향후 센터를 다닐 의

향, 친구들과 교류정도, 마지막으로 센터에 원하는 프로그램에 대해 기술하는 것으로 문항을 구성하였음

라. 설문조사 방법

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

또 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 9명으로 전체 이용자는 18명이며(2015년 7월 기준), 이 중 도움반 1명은 조사 협조가 되지 않아 응답한 인원은 17명임

센터를 이용하는 18명 중, 남자 13명, 여자 5명이며 지적장애인은 15명, 자폐성장애인은 3명으로 남자가 훨씬 많음

장애급수를 보면 1급이 9명, 2급이 6명, 3급이 3명임

나. 센터 이용에 대한 만족도 분석

각 영역별 조사한 내용을 분석해 본 결과, 도움반 이용자들에 대한 조사

결과는 다음과 같이 나타남

<표-3>에 의하면 센터에 다니는 것에 대한 재미¹⁾에 대한 질문에서 7명(87.5%)이 ‘재미있다’, 1명(12.5%)이 ‘재미없다’로 응답함

또 가장 좋아하는 프로그램으로는 노래 3명(37.5%), 기초학습과 작업활동이 각 2명(25%), 운동이 1명(12.5%)로 나타남

가장 싫어하는 프로그램으로는 요리만들기 2명(25%), 기초학습, 작업활동, 노래, 운동, 종이접기, 없음이 각 1명씩 응답함

도움반 이용자들의 특성상 응답한 질문에 대한 정확성은 낮을 수 있겠으나 센터에 다닌 것에 대한 재미(흥미)에 대해서는 8명 중 7명이 ‘재미있다’로 응답한 것을 보아 이용자들의 만족도는 다소 높은 것을 알 수 있었음

<표-3> 도움반 이용자 만족도 조사표

문항	구분	N	%
해냄터에 다니는 것에 대한 재미	재미있다	7	87.5
	재미없다	1	12.5
가장 좋아하는 프로그램	기초학습	2	25.0
	작업활동	2	25.0
	노래	3	37.5
	요리만들기	0	0.0
	운동	1	12.5
	종이접기	0	0.0
	없음	0	0.0
가장 싫어하는 프로그램	기초학습	1	12.5
	작업활동	1	12.5
	노래	1	12.5
	요리만들기	2	25.0
	운동	1	12.5
	종이접기	1	12.5
	없음	1	12.5

자립반 이용자들의 만족도를 <표-4>에 의해 살펴보면, 센터에 다는 것에

1) 도움반 이용자들의 경우, 만족에 대한 개념이해가 되지 않아 ‘재미’라는 용어로 전환하여 조사를 실시함

대해 재미를 느끼는 정도에 대한 질문에서 ‘재미있다’가 7명(77.8%)로 나타남

〈표-4〉 자립반 이용자 만족도 조사표

문항	구분	N	%
센터 다니는 것에 대한 재미	재미있다	7	77.8
	재미없다	2	22.2
기초학습 만족도	만족한다	7	77.8
	보통이다	1	11.1
	만족하지 않는다	1	11.1
특별활동 만족도	만족한다	5	55.5
	보통이다	3	33.3
	만족하지 않는다	1	11.1
일상생활훈련 프로그램 만족도	만족한다	7	77.8
	보통이다	1	11.1
	만족하지 않는다	1	11.1
요리활동 만족도	만족한다	6	66.7
	보통이다	1	11.1
	만족하지 않는다	2	22.2
작업활동 만족도	만족한다	7	77.8
	보통이다	1	11.1
	만족하지 않는다	1	11.1
농사활동 만족도	만족한다	7	77.8
	보통이다	1	11.1
	만족하지 않는다	1	11.1
센터 본인 생활에 도움 여부	도움이 된다	7	77.8
	잘 모르겠다	0	0.0
	도움이 안된다	2	22.2
센터 지속 이용여부	다니겠다	6	66.7
	잘 모르겠다	1	11.1
	다니고 싶지 않다	2	22.2
외부에서 친구들과 교류정도	만나고 있다	2	22.2
	가끔 만난다	3	33.3
	만나는 친구가 없다	4	44.4

각 프로그램별 만족정도에서 기초학습에 대한 만족정도에서 ‘만족한다’ 7명(77.8명), ‘보통이다’와 ‘만족하지 않는다’가 각 1명(11.1%)로

조사됨

특별활동에 대한 만족정도에서는 ‘만족한다’ 5명(55.5%), ‘보통이다’ 3명(33.3%), ‘만족하지 않는다’ 1명(11.1%) 순으로 나타남

일상생활훈련 프로그램의 만족정도에서는 ‘만족한다’ 7명(77.8%), ‘보통이다’와 ‘만족하지 않는다’ 각 1명(11.1%)로 나타남

요리활동에 대한 만족정도에서는 ‘만족한다’ 6명(66.7%), ‘만족하지 않는다’ 2명(22.2%), ‘보통이다’ 1명(11.1%)로 나타남

작업활동(커넥터조립)에 대한 만족정도에서는 ‘만족한다’ 7명(77.8%), ‘보통이다’와 ‘만족하지 않는다’가 각 1명(11.1%)로 나타남

농사활동에 대한 만족정도에서는 ‘만족한다’ 7명(77.8%), ‘보통이다’와 ‘만족하지 않는다’가 각 1명(11.1%)로 나타남

센터활동이 본인 생활에 도움여부에 대해서는 ‘도움이 된다’ 7명(77.8%), ‘도움이 안된다’ 2명(22.2%)로 나타남

향후 센터 지속이용 여부에서는 ‘다니겠다’ 6명(66.7%), ‘다니고 싶지 않다’ 2명(22.2%), ‘잘 모르겠다’ 1명(11.1%)로 나타남

센터 외부에서 친구들과의 교류정도에 대한 조사에서는 ‘만나는 친구가 없다’ 4명(44.4%), ‘가끔 만난다’ 3명(33.3%), ‘만나고 있다’ 2명(22.2%) 순으로 나타남

위의 조사결과를 보면, 센터에 대한 만족정도는 전반적으로 높게 나타남.

이에 각 프로그램 영역별(기초학습, 특별활동, 요리활동, 작업활동, 농사활동) 만족도에 대해서 합계를 통하여 재분석해 본 결과 <표-5>과 같이 나타남

<표-5> 자립반 이용자 전체 프로그램 만족도 합계표

문항	구분	N	%
프로그램 만족도	만족한다	39	72.2
	보통이다	8	14.8
	만족하지 않는다	7	12.0

전체 프로그램에 대한 만족정도를 ‘만족한다’라는 기준에서 보면 72.2%이지만 ‘보통이다’를 포함하면 87%가 만족한다고 볼 수 있음

이용자들이 센터 외부에서 친구와의 교류정도를 알아보면, 4명(44.4%)가 교류가 전혀 없는 것으로 조사되어 지적장애인들의 사회교류가 매우 낮음을 알 수 있음