

# 2016년도 상반기 이용자 만족도 조사 결과 보고서

## 1. 조사 목적

- 이용자 개인에 대한 서비스 등에 대한 만족정도를 측정하여 그 결과를 센터 운영에 반영함으로써 운영에 효율성을 기하고자 함

## 2. 조사 한계

본 조사는 다음과 같은 한계점을 가지고 있음

첫째, 특히 도움반 이용자의 경우, 장애정도를 감안하여 그림과 설명을 통한 조사를 실시하였음. 이에 의사소통의 어려움 등으로 인하여 조사의 정확성이 낮을 수 있음

둘째, 응답자의 당일 컨디션이 영향을 미쳤을 수 있음

셋째, 부정적 응답이 일상화된 이용자의 조사결과물에 대한 배제가 전체 만족도에 긍정적 영향을 미침

## 3. 조사방법

### 가. 조사대상

센터를 이용하는 도움반 및 자립반 이용자 20명을 대상으로 함. 하지만 장기간 결석한 이용자 2명(정\*\* - 입원 / 한\*\* - 입원)

나. 조사일자 : 2016. 7. 21(목) ~ 22(금)

### 다. 조사도구

- 본 조사의 목적을 달성하기 위하여 센터에서 자체적으로 설문지를 작성함. 도움반과 자립반의 이용자의 특성이 상이함에 따라 설문조사지의 구성을 달리하여 실시
- 자립반 이용자의 경우, 총17개 문항으로 구성하였으며, 각 프로그램별 만족정도 측정은 5점 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  11~12문항 은 3점척도

○ 도움반 이용자의 경우, 조사의 어려움이 예상되어 그림을 통한 다중응답으로 설문 조사를 구성하였으며, 크게 9개 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	9	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 (실습생이 실시)
- 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 10명, 자립반 10명으로 전체 이용자는 20명이며(2016년 6월 기준), 이 중 자립반 1명(정○○)과 도움반 1명(한○○)은 입원으로 결석 중임

또한 모든 질문이나 응답에 부정적 답변이 일상화(습관화)되어 있는 이용자1명(김여○)에 대한 조사결과는 제외함

##### 나. 센터 이용에 대한 만족도 분석

###### 나-1. 자립반 이용자 만족도 분석

자립반 이용자를 대상으로 한 설문조사지의 신뢰도를 알아보면 Cronbach의 알파값이 0.735로 신뢰도의 척도인 알파값이 0.60 이상이므로 신뢰도가 매우 높다고 봄

〈표-3〉 자립반 설문조사지 신뢰도 통계량

Cronbach의 알파	항목 수
0.735	12

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

- 센터에 다니는 것에 대한 재미 정도에 대한 질문에서 ‘매우 재미있다’ 5명(62.5%), ‘재미있다’ 2명(25.0%), ‘보통이다’ 1명(12.5%) 순으로 나타남. 만족하지 않는다는 응답은 없음. 이용에 대한 만족도가 매우 높은 것을 알 수 있음
- 센터 전체 프로그램에 대한 만족정도에서 ‘만족한다’가 5명(62.5%), ‘매우 만족한다’ 2명(25.0%), ‘보통이다’ 1명(12.5%) 순으로 나타남

〈표-4〉 자립반 이용자 만족도 조사표

문항	구분	N	%
센터 다니는 것에 대한 재미	매우 재미있다	5	62.5
	재미있다	2	25.0
	보통이다	1	12.5
전체 프로그램에 대한 만족정도	매우 만족한다	2	25.0
	만족한다	5	62.5
	보통이다	1	12.5
가장 선호하는 프로그램	기초학습	0	0
	현장학습	2	25.0
	체육활동	2	25.0
	작업활동	2	25.5
	미술활동	2	25.0
예체능 중 선호 프로그램	노래교실	4	50.0
	배드민턴	2	25.0
	축구	1	12.5
	미술활동	1	12.5
센터 화장실의 만족정도	매우 만족한다	4	50.0
	만족한다	4	50.0
프로그램실 환경 만족도	매우 만족한다	3	37.5
	만족한다	5	62.5
센터 온도의 적절성	매우 만족한다	2	25.0
	만족한다	6	75.0
담당교사의 친절정도	매우 친절하다	4	50.0
	친절하다	4	50.0
사무실 담당자의 친절정도(팀장외 1명)	매우 친절하다	4	50.0
	친절하다	3	37.5
	보통이다	1	12.5
타 이용자와 친하게 지내는 정도	매우 그렇다	3	37.5
	그렇다	3	37.5
	보통이다	2	25.0
센터 다니는 것이 생활에 도움정도	매우 도움이 된다	6	75.0
	도움이 된다	1	12.5
	잘 모르겠다	1	12.5
이용지속 여부	그렇다	6	75.0
	다니고 싶지 않다	2	25.0

○ 가장 선호하는 프로그램으로는 현장학습, 체육활동, 작업활동, 미술활동이 각 2명 (25.0%)로 나타났으며 기초학습을 선호하는 응답자는 없는 것으로 나타남

○ 예체능 프로그램 중 선호하는 프로그램으로는 노래교실 4명(50.0%), 배드민턴 2명 (25.0%), 축구와 미술활동이 각 1명(12.5%) 순으로 나타남

- 센터 화장실에 대한 만족정도에서는 ‘매우 만족한다’ 5명(50.0%), ‘만족한다’ 5명(50.0%)으로 응답하여 모두 만족하는 것을 알 수 있음
- 센터 프로그램실 정리 및 환경상태에서는 ‘만족한다’ 5명(62.5%), ‘매우 만족한다’ 3명(37.5%)순으로 나타남
- 센터 온도의 적절성에 대해서는 ‘만족한다’ 6명(75.0%), ‘매우 만족한다’ 2명(25.0%) 순으로 나타남
- 담당교사의 친절정도에서는 ‘매우 친절하다’ 4명(50.0%), ‘친절하다’ 4명(50.0%)으로 나타남
- 사무실 담당자의 친절정도에서는 ‘매우 친절하다’ 4명(50.0%), ‘친절하다’ 3명(37.5%), ‘보통이다’ 1명(12.5%) 순으로 나타남
- 타 이용자와 친하게 지내는 정도에서는 ‘매우 친하다’와 ‘친하다’가 각 3명(37.5%), ‘보통이다’ 2명(25.0%) 순으로 나타남
- 센터 다니는 것이 생활에 도움이 되는 정도에서는 ‘매우 도움이 된다’ 6명(75.0%), ‘도움이 된다’와 ‘잘 모르겠다’가 각 1명(12.5%) 순으로 나타남
- 향후 센터 이용의사에서는 ‘다니겠다’ 6명(75.0%), ‘다니고 싶지 않다’ 2명(25.0%)순으로 나타남

요약하면, 다음과 같다.

센터에 대한 이용자의 만족정도를 알아보기 위하여 센터에 다는 흥미정도와 프로그램의 만족도에서 재미정도와 프로그램의 만족정도가 각각 87.5%로 매우 높게 나타남

가장 선호하는 프로그램에서는 기초학습을 제외한 현장학습, 체육활동, 작업활동, 미술활동에 고른 선호현상을 보였고, 예체능 프로그램 중에서 가장 선호하는 것은 노래교실인 것으로 나타남

시설환경에 대한 만족정도에서는 화장실의 만족정도가 ‘만족한다’ 이상이 100%로 응답하였으며, 프로그램실의 환경에 대한 만족에서도 ‘만족한다’ 이상이 100%, 센터 온도의 적절성에서도 ‘만족한다’ 이상이 100%로 나타남. 이에 시설환경에 대한 만족정도가 매우 높은 것을 알 수 있음

직원들의 친절만족도에 대해서 알아보면, 담당교사의 친절정도는 ‘친절하다’ 이상이 100%로 나타났으며, 사무실 직원들의 친절정도에서 ‘친절하다’ 이상이 87.5%로 비교적 높게 나타남

## 나-2. 도움반 이용자 만족도 분석

다음은 도움반 이용자들의 만족도를 알아보기 위하여 총9개 질문을 설문지로 구성하였으며 해냄터에 다니는 재미 유무 1문항, 가장 선호하는 프로그램을 알아보기 위한 7개 문항과 해냄터에 계속 다닐 의향이 있는지를 알아보기 위해서 1문항을 구성함

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’ 8명(88.8%), ‘재미없다’ 1명(11.2%)로 나타남

가장 좋아하는 프로그램을 알아보는 다중응답방식에서 ‘작업활동’ 15명(28.3%), ‘노래’와 ‘요리활동’, ‘운동’, ‘종이접기’가 각 9명(17.0%), 기초학습 2명(3.8%) 순으로 나타남. 이는 기초학습에 대한 이용자들의 흥미도가 매우 낮고 작업활동에 대한 흥미가 가장 높은 것을 알 수 있음

〈표-5〉 도움반 이용자 만족도 조사표

문 항	구 분	N	%
해냄터에 다니는 것에 대한 재미	재미있다	8	88.8
	재미없다	1	11.2
가장 좋아하는 프로그램	기초학습	2	3.8
	작업활동	15	28.3
	노래	9	17.0
	요리만들기	9	17.0
	운동	9	17.0
	종이접기	9	17.0
교사들의 친절정도	친절하다	8	88.8
	친절하지 않다	1	11.2
해냄터 계속 다니고 싶은가	다니고 싶지 않다	3	33.3
	다니고 싶다	6	66.7

교사들의 친절정도에서는 ‘친절하다’ 8명(88.8%), ‘친절하지 않다’ 1명(11.2%) 순으로 나타남

센터 계속 다니고 싶은가에 대한 질문에서는 ‘다니고 싶다’ 6명(66.7%), ‘다니고 싶지 않다’ 3명(33.3%) 순으로 나타남

요약하면 친절정도에서는 다소 높은 점수인 88.8%, 센터를 계속 다니고 싶은 정도에서는 다소 낮은 66.7%로 나타남

도움반 이용자들에 대한 만족도조사는 한계성이 많이 존재함에 따라 위의 결과에 대한 신뢰성은 매우 낮을 것으로 추정되며, 이에 위의 결과는 참고자료로만 활용하는 것이 바람직함

<자립반 이용자대상 설문지>

여러분들의 해냄터 이용에 대한 불편한 부분이 있는지를 알아보고자 다음과 같이 조사하니 장난으로 답하지 마시고 솔직하게 정확히 답변하여 주시기 바랍니다.  
그리고 지금 조사하는 내용은 올해 1월부터 6월까지 이용한 내용입니다.

읽어 보시고 해당되는 곳에 √ 표시 또는 내용을 적어 주시면 됩니다.

1. 해냄터를 다니는 것이 재미가 있습니까?(            )  
① 매우 재미있다 ② 재미있다 ③ 보통이다 ④ 재미없다 ⑤ 매우 재미없다
2. 해냄터에서 실시하고 있는 프로그램들에 대해서 만족합니까? (            )  
① 매우 만족한다            ② 만족한다            ③ 보통이다  
④ 만족하지 않는다            ⑤ 전혀 만족하지 않는다.
3. 본인이 해냄터 프로그램 중에서 가장 좋아하는 것은 무엇입니까? (            )  
한 가지만 골라 주세요.  
① 기초학습(공부하는 것)    ② 현장학습(놀러가는 것)    ③ 요리활동  
④ 체육활동    ⑤ 작업활동    ⑥ 미술활동    ⑦ 그 외에 다른 것(            )
4. 다음 중에서 가장 좋아하는 프로그램 한 가지만 골라 주세요.(            )  
① 배드민턴            ② 노래교실            ③ 미술활동  
④ 등산            ⑤ 축구
5. 해냄터 화장실 시설에 대해서 만족합니까? (            )  
① 매우 만족한다            ② 만족한다            ③ 보통이다  
④ 만족하지 않는다            ⑤ 전혀 만족하지 않는다.
6. 이용하고 있는 프로그램실은 잘 정리 및 청소가 되어 쾌적합니까? (            )  
① 매우 그렇다            ② 그렇다            ③ 보통이다  
④ 그렇지 않다            ⑤ 전혀 그렇지 않다
7. 센터 안의 온도가 생활하기에 적절합니까?  
① 매우 그렇다            ② 그렇다            ③ 보통이다  
④ 그렇지 않다            ⑤ 전혀 그렇지 않다



8. 담당 선생님은 항상 친절하게 대해 줍니까? (            )

- ① 매우 그렇다            ② 그렇다            ③ 보통이다  
④ 그렇지 않다            ⑤ 전혀 그렇지 않다

9. 사무실에 있는 선생님이나 팀장님도 항상 친절하게 대해 줍니까? (            )

- ① 매우 그렇다            ② 그렇다            ③ 보통이다  
④ 그렇지 않다            ⑤ 전혀 그렇지 않다

10. 다른 이용자들과 친하게 지내고 있습니까? (            )

- ① 매우 그렇다            ② 그렇다            ③ 보통이다  
④ 그렇지 않다            ⑤ 전혀 그렇지 않다

11. 해냄터에 다니는 것이 본인이 생활하는데 도움이 된다고 생각하세요?

- ① 도움이 된다            ② 잘 모르겠다            ③ 도움이 안 된다

12. 앞으로도 계속 센터에 다닐 생각이 있는지요?

- ① 그렇다            ② 잘 모르겠다            ③ 다니고 싶지 않다

13. 마지막으로 센터에 바라는 것이 있으면 적어주세요.

(

)

고맙습니다.

<도움반 이용자대상 설문지>

도움반 이용자 여러분 안녕하세요. 여러분들이 해냄터에 다는 것이 어떠한지를 알아보기 위하여 몇 가지 물어봅니다. 해당되는 곳에 ○로 표시해 주세요.

1. 해냄터에 다는 것이 재미있어요, 재미없어요?



① 재미있다



② 재미없다

2. 센터를 이용하는데 있어서 가장 좋아하는 프로그램은 무엇인가요?(     )  
한 가지를 선택해서 ○ 표시를 해 주세요.



공부하기



작업하기

3. 다음 중 더 좋아하는 것은 무엇입니까?



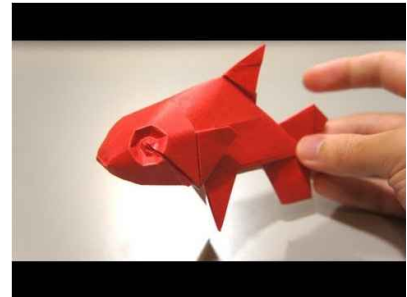
4. 다음 중 더 좋아하는 것은 무엇입니까?



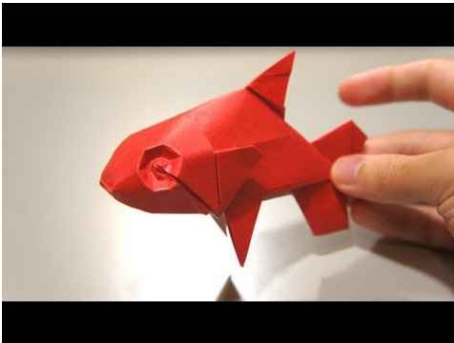
5. 다음 중 더 좋아하는 것은 무엇입니까?



6. 다음 중 더 좋아하는 것은 무엇입니까?



7. 다음 중 더 좋아하는 것은 무엇입니까?



소프트웨어 오토레벨링 관련 컨넥터



8. 해냄터 선생님들은 친절하게 대해 줍니까?



① 친절하다



② 친절하지 않다

9. 해냄터 계속 다니고 싶으세요?

